▌서울노동권익센터 연구사업 최종발표토론회_2016-7▐

금융산업 감정노동 연구

: 정규직과 비정규직의 비교를 중심으로

Seoul labor Center

일시 : 2016년 12월 27일(화) 14:00

장소 : 프란치스코 교육회관 4층 430호

서울노동권익센터

I·SEOUL·U

세부 일정 안내

시 간	주 요 내 용
14:00~14:10	인사말씀(서울노동권익센터 문종찬 소장)
14:10~15:00	사회 : 이정훈 (서울노동권익센터 연구위원) **발표 1. 금융산업 감정노동 실태분석 – 주요결과를 중심으로 -** - 발표자 : 채지윤(금융경제연구소 연구위원) **발표 2. 금융산업 감정노동 보호를 위한 정책방안** - 발표자 : 정진주(사회건강연구소 소장)
15:00~15:40	**토론.** - 토론자1 : 김영철(전국사무금융서비스노조 정책실장) - 토론자2 : 김경희(중앙대학교 사회학과 교수) - 토론자3 : 유승현(서울시 노동정책담당관 노동보호팀장)
15:40~16:00	**객석 토론, 질의/응답**

목 차

<발표문>

금융산업 감정노동 실태분석-주요결과를 중심으로-(채지윤) ····· 7

금융산업 감정노동 보호를 위한 정책대안(정진주) ····· 45

<토론문>

토론 1. 김영철 (전국사무금융서비스노동조합 정책실장) ····· 71

토론 2. 김경희 (중앙대학교 사회학과 교수) ····· 79

토론 3. 유승현 (서울시 노동정책담당관 노동보호팀장) ····· 81

발표 1.

금융산업 감정노동 실태분석
: 주요결과를 중심으로

채지윤 (금융경제연구소 연구위원)

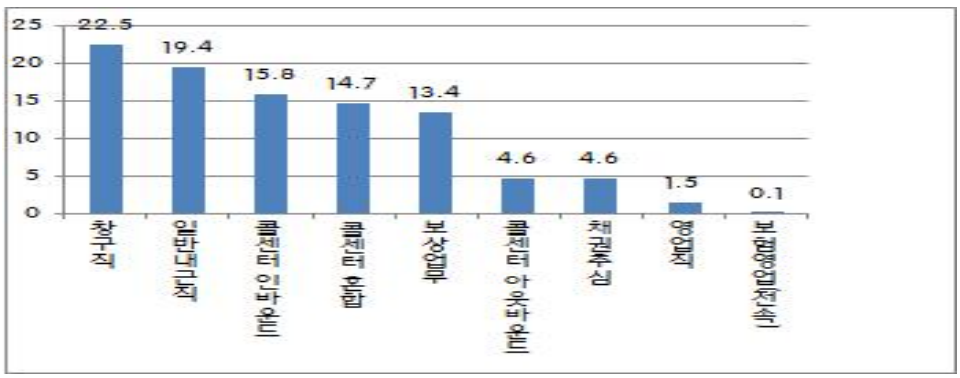
1. 설문대상자의 기초 속성

□ **업종별, 주 담당직무별, 성별, 연령별 비중**

설문조사의 응답자는 총 689명이며, 응답대상자는 시중은행 및 저축은행, 생명/손보험사, 여신사(카드/캐피탈), 증권/투자사 및 신용정보(채권추심)의 종사자를 대상으로 하였다.

설문 응답자의 업종별로는 생명/손해보험사가 27.1%, 시중은행 17.6%, 여신사(카드/캐피탈) 14.8%, 증권/ 투자사 12.9%, 저축은행 11.0% 순이었으며 이외 기타 금융업종이 14.1%를 차지했다. 주된 담당직무별로는 창구직 22.5%, 일반 내근직(창구제외) 19.4%, 콜센터 인바운드 15.8%, 콜센터 혼합(인/아웃) 14.7%, 보상업무 13.4%, 콜센터 아웃바운드 4.6%, 채권추심 4.6%, 영업직 1.5%, 이외 기타업무 2.6%로 나타났다. 설문조사의 응답자 중 영업직은 1.5%(10명), 보험영업(전속)은 0.1%(1명)으로 집계되었다.

<그래프 1> 설문조사 응답자의 주된 담당직무별 비중 (단위 : %)



근로계약형태는 정규직이 62.3%로 가장 많았으며 무기계약직 13.9%, 기간제 근로자 12.5%, 파견직 8.6%, 도급 1.6%, 시간제 근로자 0.4%의 순으로 나타났다. 위탁관계의 경우 본사소속이 77.5%로 가장 많았으며 본사와 위탁 ·수탁계약을 맺은 협력업체가 15.7%, 자회사 형태인 경우가 1.0%로 나타났다.

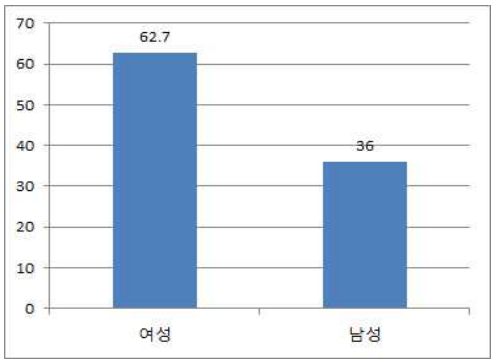
본 설문응답자의 62.3%가 정규직임에 따라, 작업지시의 경우에도 회사(본사)로부터 지휘감독을 받는다는 응답이 58.9%를 차지했으며 본인이 소속된 회사(자회사/위탁회사)의 관리자나 담당자에게 지휘감독을 받는다는 응답이 20.8%, 해당업종을 운영하는 본사(원청) 관리자나 담당자에게 지휘감독을 받는다는 응답은 16.3%로 나타났다.

또한 근로계약서의 작성에 대한 조사에서는 근로계약서를 작성하고 교부받았다는 응답이 82.9%를 차지했으나 작성하였으나 교부받지 않았거나(8.1%), 아예 작성하지 않았다는 응답도 6.7%나 나타나 전체 설문조사 응답자의 14.8%는 근로계약서의 작성 및 교부가 적절히 이루어지지 않았던 것으로 나타났다.

성별로는 남성이 36.0%, 여성이 62.7%로 나타났으며 연령별로는 30대 50.9%, 40대 31.6%, 20대 12.6%, 50대 3.3%로 금융 산업 감정노동 종사자는 주로 3~40대 여성 근로자로 이루어져있음을 알 수 있다.

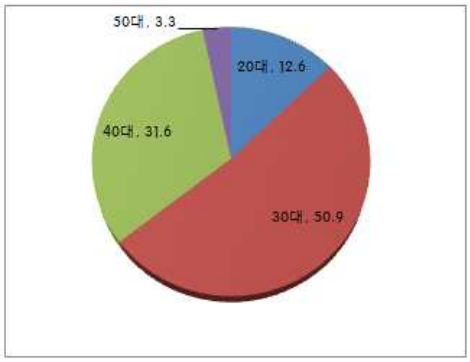
<그래프 2> 응답자 성별 비중

(단위 : %)



<그래프 3> 응답자 연령별 비중

(단위 : %)



□ 정규직 및 비정규직의 주된 담당직무별 특성

정규직과 비정규직의 주된 담당직무별 특성을 비교하면, 창구직 38.9%, 일반 내근직(창구제외)는 27.95%, 보상어부가 22.73%, 채권추심이 3.56%를 차지했으며 콜센터 아웃바운드와 콜센터혼합(인/아웃)이 각각 1.1%와 2.47%로 나타났다.

<표 1> 정규직의 주된 담당직무별 비중 (단위: 명, %)

		인원	비율
정규직	창구직	142	38.90%
	일반 내근직(창구제외)	102	27.95%
	콜센터 아웃바운드	4	1.10%
	콜센터혼합(인/아웃)	9	2.47%
	보상업무	83	22.74%
	채권추심	13	3.56%
	기타	12	3.29%
		365	

반면 비정규직의 경우 콜센터 인바운드가 29.48%, 콜센터혼합(인/아웃)이 29.88%의 순으로 나타났으며 다음으로 콜센터 아웃바운드 11.16%로 집계되었고 창구직(5.18%)과 일반내근직(12.75%), 보상업무(3.59%) 및 채권추심 업무(7.57%) 등 정규직과 마찬가지로 다른 고객 대면 업무의 종사자도 포함되어있다.

<표 2> 비정규직의 주된 담당직무별 비중 (단위: 명, %)

		인원	비율
비정규직	창구직	13	5.18%
	일반내근직(창구제외)	32	12.75%
	콜센터 인바운드	74	29.48%
	콜센터 아웃바운드	28	11.16%
	콜센터혼합(인/아웃)	75	29.88%
	보험영업(전속)	1	0.40%
	보상업무	9	3.59%
	채권추심	19	7.57%
		251	

주) 비정규직은 무기계약직, 기간제, 시간제, 파견, 도급 및 기타 정규직이 아닌 고용형태로 근무하는 근로자를 포함함.

2. 근무 환경

1) 일평균 근로시간 · 휴식시간 · 주 평균 출근일

금융 산업 감정노동 종사자들의 1일 평균 근로 시간은 8.76시간으로 조사되었는데 8시간 미만이라고 응답한 근로자는 응답자의 2.3%에 불과했으며 하루에 8시간을 근무한다고 응답한 근로자가 51.8%, 8시간을 초과하여 근무한다고 응답한 근로자는 42.7%로 나타났는데 이중 일평균 근로시간이 9시간인 근로자는 17.3%, 10시간이라고 답한 근로자는 15.7%, 11시간~12시간이라고 응답한 근로자도 6.4%에 이르는 것으로 나타났다.

<표 3> 응답자들의 일평균 근로시간

시간		%
근로 시간	8시간 미만	2.3
	8시간	51.8
	8시간 초과	**42.7**
	전체	96.8
결측	시스템	3.2
전체		100.0

감정노동자들이 설문조사에서 응답한 일평균 휴식시간은 27.8분으로 나타났는데, 휴식시간이 전혀 없다(0분)으로 응답한 경우도 12.4%나 조사되었으며 하루 휴식시간이 20분이하라고 응답한 근로자는 본 문항의 전체 응답자(445명) 중 무려 40.4%(180명)이나 되는 것으로 나타났다. 30분을 초과하여 휴식을 취한다는 근로자는 19.4%에 불과했는데 이들 응답자들 역시 대부분 1시간을 넘지 않은 것으로 조사되었다.

금융 산업 감정노동자의 주 평균 출근일은 5.22일로, 본 문항의 응답자(602명)중 대다수인 95.8%(577명)가 주 5일 출근한다고 응답했으나 주 6일 이상 출근한다고 응답한 근로자도 2.8%(15명)로 되는 것으로 나타났다.

2) 휴게시설과 사용여부

금융 산업 감정노동 종사자들의 휴게시설의 사용여부에 대한 문항에서는 회사에 휴게시설이 있으며(82.8%), 사용경험이 있고(92.0%), 자유롭게 사용이 가능하다(94.4%)라고 응답했다.

그러나 이 같은 결과는 위의 휴식시간에 대한 문항에서 응답한 결과와 같이 하루 중 휴식시간이 전혀 없거나(12.4%), 휴식시간이 20분이하라고 대답한 근로자가 40.4%(180명)으로 나타나 상반된 차이점을 보여주고 있다. 이는 앞서 일평균 0.76시간의 연장근무를 하고 있다고 응답한 결과를 고려하면, 휴게실 사용이 직접적으로 억제되거나 휴게실이 구비되지 않은 경우는 많지 않으나 과중한 업무와 노동강도로 인해 업무중간에 좀처럼 휴식을 취하기 어렵다는 의미를 내포하고 있다.

3) 임금수준

금융 산업의 감정노동 종사자들은 최근 성과주의 확산과 이에 따른 감정노동은 더욱 강화되어 업무와 실적의 압박에 놓여있는 반면, 임금수준도 높지 않은 것으로 나타났다. 본 문항의 임금수준에 대한 응답결과 평균 연봉은 4,288만원인 것으로 나타났으나 이는 본 문항의 응답자 569명 중 남성 근로자 214명의 42.5%에 달하는 91명이 연봉 6,000만원 이상인 것으로 나타났으며, 남성 근로자에 비해 고객 응대의 직무 비율이 높은 여성 근로자는 355명 중 53명, 약 14.9%만이 연봉 6,000만원 이상을 받는 것으로 나타났다. 남성과 여성 근로자를 포함한 응답자들의 평균 연봉 수준도 이하의 <표 2>에서와 같이 가장 많은 수의 응답자들이(총 응답 인원의 42%) 3천만원 이하의 연봉이라고 답했다.

<표 4> 응답자들의 평균 연봉 수준 (단위: 원, %)

연봉 수준	퍼센트
2,000만원이하	15.4
2,000만원 초과~ 3,000만원 이하	26.6
3,000만원 초과~ 4,000만원 이하	14.9
4,000만원 초과~ 5,000만원 이하	12.7
5,000만원 초과~ 6,000만원 이하	12.1
6,000만원 초과~ 7,000만원 이하	8.8

7,000만원 초과~ 8,000만원 이하	3.8
8,000만원 초과~ 9,000만원 이하	2.1
9,000만원 초과~ 1억원 이하	2.9
1억원 초과~ 1억1,000만원 이하	0.7
1억1,000만원 초과~ 1억3,000만원	100
전체	100

즉 금융 산업의 감정노동자 다수의 임금 수준도 높지 않을 뿐 아니라, 감정노동자의 다수를 차지하는 여성 근로자들은 남성 근로자에 비해 훨씬 낮은 수준의 임금을 받고 있는 것으로 나타났다.

<표 5> 병가의 자유로운 사용여부 (단위: 명, %)

	응답자	비율(%)
자유롭게사용가능	161	24.7
어느정도사용가능	264	40.5
사용하기어려움	166	25.5
사용불가	11	1.7
부여된휴가가없음	50	7.7
전체	652	100

더불어 병가의 자유로운 사용여부에 대한 문항에서는 자유롭게 사용이 가능하다고 응답한 근로자는 24.7%에 지나지 않았으며 어느정도 사용이 가능하다는 40.5%, 사용하기 어렵다는 25.5%라고 응답했고 아예 사용이 불가하다는 대답도 1.7%(11명), 부여된 휴가가 없다는 응답도 7.7%에 달하는 것으로 나타났다. 그러므로 감정노동에 처한 금융 산업 근로자들의 75%이상이 병가를 자유롭게 사용하기는 어려운 근무 환경에 처해있는 것으로 나타났다.

3. 금융 산업 근로자들의 감정노동 노출 실태

감정노동에 처한 금융 산업 근로자들의 문제는 비단 금융 고객의 서비스 차원에서 한정되지 않고, 이를 함께 해결해나가야 할 회사내에서도 자신의 감정을 숨기거나 참으며 근무하고 있는 것으로 나타났다. <표 6>에서 알수 있듯이, 회사에 본인의 감정을 숨기고 참는지 묻는 문항에 매우 그렇다고 대답한 응답자는 69.3%였으며 약간 그렇다고 대답한 응답자도 29.1%로 회사에 본인의 감정을 숨기고 참는 근로자의 비율은 무려 98.4%에 달하는 것으로 나타났다.

<표 6> 회사에 본인의 감정을 숨기고 참는지 여부 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	전혀아니다	4	0.6
	약간아니다	7	1.0
	약간그렇다	200	29.1
	매우그렇다	476	69.3
	전체	687	100

<표 7> 고객에게 감정을 숨기고 표현하는지 여부
(고객 대할 때 느끼는 감정과 실제 표현감정이 다르다) (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	전혀아니다	9	1.3
	약간아니다	50	7.3
	약간그렇다	329	48.1
	매우그렇다	296	43.3
	전체	684	100

더불어 고객에게 감정을 숨기고 표현하는 지 여부를 묻는 문항에서는 매우 그렇다고 대답한 응답자와 약간 그렇다고 대답한 응답자가 91.4%로 대부분의 감정노동자들이 고객에게 감정을 숨기고 표현하고 있는 것으로 나타났다.

<표 8> 공격적 고객을 상대해야하는지 여부 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	전혀아니다	19	2.8
	약간아니다	75	10.9
	약간그렇다	273	39.7
	매우그렇다	320	46.6
	전체	687	100

공격적 고객을 상대해야하는지 여부를 묻는 문항에서는 총 85.3%의 근로자가 공격적 고객임에도 상대해야한다고 응답했으며 공격적 고객을 상대하지 않아도 된다고 응답한 근로자는 13.7%에 불과했다.

더불어 능력밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 하는지 여부에 대한 설문에서는 75.7%의 근로자가 그렇다고 응답했으며 전혀 아니다(5.2%), 약간 아니다(18.9%)를 포함한 근로자는

24.1%로 나타나 76%의 근로자들이 무리한 요구를 하는 고객을 상대하고 있는 것으로 나타났다. 이 같은 결과는 감정노동자의 대다수이며 관련 직무의 권한이 상대적으로 낮은 여성 근로자에게 무리한 요구를 하는 고객에 대해 더 큰 감정노동을 할 수 밖에 없음을 유추할 수 있다.

<표 9> 능력밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야하는지 여부 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	전혀아니다	36	5.2
	약간아니다	130	18.9
	약간그렇다	284	41.2
	매우그렇다	239	34.7
	전체	689	100

이와 함께 능력밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야하는지 여부를 묻는 질문에서는 75.7%의 응답자가 능력밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야한다고 응답했으며 전혀 아니다라고 응답한 근로자는 5.2%에 불과했다.

<표 10> 고객응대 시 감정이 상품처럼 느껴지는지 여부 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	전혀아니다	49	7.1
	약간아니다	139	20.2
	약간그렇다	313	45.6
	매우그렇다	186	27.1
	전체	689	100

고객응대 시 감정이 상품처럼 느껴지는지 여부를 묻는 문항에서는 27.1%의 응답자가 매우 그렇다고 대답했으며 45.6%는 약간 그렇다고 대답해 82.7%의 근로자가 고객응대 시 감정이 상품처럼 느끼는 것으로 조사되었다. 이 문항에 대해 전혀 아니다라고 응답한 근로자는 7.1%에 불과해 응답한 설문대상자 중 약 93%의 응답자는 고객응대 시 감정이 상품처럼 느껴지거나 그러한 감정을 약간 부인할 수 있는 정도로, 고객응대 시의 감정이 많은 스트레스의 원인이 될 수 있음을 예상할 수 있다.

<표 11> 퇴근 후 힘든 감정이 남아있는지 여부 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	전혀아니다	57	8.4
	약간아니다	142	20.8
	약간그렇다	310	45.5
	매우그렇다	173	25.4
	전체	682	100

퇴근 후 힘든 감정이 남아있는지 여부에 대한 문항에서는 67.9%의 응답자가 힘든 감정이 남아있다고 응답해 업무 일과를 마친 시간에도 감정적 스트레스 및 정신적 피로를 느끼는 근로자가 대다수인 것을 알 수 있다.

<표 12> 고객응대 시 마음의 상처받는지 여부 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	전혀아니다	33	4.8
	약간아니다	149	21.7
	약간그렇다	322	46.9
	매우그렇다	183	26.6
	전체	687	100

고객응대 시 마음의 상처를 받는지에 대한 물음에서는 73.5%의 응답자가 마음의 상처를 받는다고 응답했으며 이중 매우 그렇다고 대답한 응답자도 26.6%로 나타나, 금융 산업 감정노동자의 약 1/4이 고객응대 시 매우 마음의 상처를 받고 있을 것으로 추측되고 있다.

<표 13> 몸이 피곤해도 최선을 다해야해서 감정이 힘든지 여부 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	전혀아니다	25	3.6
	약간아니다	71	10.4
	약간그렇다	336	49.1
	매우그렇다	253	36.9
	전체	685	100

감정노동자의 심적 스트레스는 육체적 피로와 맞물려 더욱 심신의 피로를 가중시킬 것으로 예상할 수 있으므로, 몸이 피곤해도 최선을 다해야하므로 감정이 힘든지를 물어본 문항에서는 매우 그렇다고 답한 응답자가 36.9%, 약간 그렇다고 답한 응답자는 49.1%로 몸의 피로도와 상관없이 감정적 소모로 정신적, 감정적으로 힘든 상태라고 응답한 근로자는 86%나 되는 것으로 나타났다.

<표 14> 고객평가가 인사고과에 영향을 받는지 여부 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	전혀아니다	61	8.9
	약간아니다	130	19
	약간그렇다	276	40.4
	매우그렇다	216	31.6
	전체	683	100

고객의 평가가 인사고과에 영향을 받는지 여부에 대해 물어본 설문에서는 31.6%의 응답자가 매우 그렇다고 답했으며 약간 그렇다고 응답한 근로자도 40.4%나 되어 72%의 근로자가 고객의 평가에 인사고과가 달라질 수 있어 고객에 지속적인 감정노동과 예민한 감정적 소모가 뒤따를 수 밖에 없는 근로 환경에 처해있음을 유추할 수 있다.

더불어 고객의 요구에 대해 해결 권한이 있는지 여부에 대해 물어본 문항에서는 전혀 해결 권한이 없다고 응답한 비율이 26.8%였으며 약간 없다는 응답은 38.2%에 달해 감정노동자 중 약 65%의 근로자는 고객의 요구에 대해 해결할 권한이 없는 상황에서 무리한 요구를 하는 고객을 상대하고 소모적인 감정노동을 할 수 밖에 없음을 예상할 수 있다.

<표 15> 고객요구 해결 권한 있는지 여부 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	전혀아니다	182	26.8
	약간아니다	260	38.2
	약간그렇다	211	31
	매우그렇다	27	4
	전체	680	100

고객에게서 욕설을 들은 경험은 무려 72.3%의 응답자가 답했는데 욕설을 들어보지 않았다는

응답자는 27.7%에 불과해 사실상 10명 중 7명 이상의 감정노동자는 고객에게서 욕설을 들어 본 것으로 유추할 수 있다.

<표 16> 고객에게서 욕설을 들은 경험 유무 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없음	174	27.7
	있음	454	72.3
전체		628	100

고객에게서 물리적 폭력을 당한 경험이 있는가라는 문항에서는 8.6%의 응답자가 물리적 폭력을 경험했다고 응답했다. 그러나 여기에는 전체 689명의 응답자 중 결측치를 제외한 626명의 응답 결과이므로 실제 물리적 폭력에 대한 비율은 이보다 다소 높을 수 있다. 즉, 감정노동자 10명 중 거의 1명 정도는 고객에게서 물리적 폭력을 당한 경험이 있는 것으로 나타나 다소 충격적인 결과로 볼 수 있다.

<표 17> 고객에게서 물리적 폭력을 당한 경험 유무 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없음	572	91.4
	있음	54	8.6
전체		626	100

감정노동의 1순위 요인을 물어본 문항에서는 과반수 이상인 51.7%의 응답자가 민원인의 과도하고 부당한 행위나 요구(악성민원)이라고 응답해 심각한 악성민원인과 이에 따른 감정노동의 피해에 대한 심각성을 다시 한번 확인할 수 있었다. (감정노동의 2순위와 3순위 요인을 따로 문항을 통해 물어봤을 때에도 같은 결과로서) 차순위로는 금융감독원의 민원발생평가제도(13.5%), 성과평가시스템(10.8%), 상시적모니터링, 고객상담내용녹취, 암행감찰, 고객만족도조사 등의 업무감시(10.8)를 꼽았다. 이 같은 결과는 최근 과다한 성과주의 확산이 감정노동자에게 더 큰 심적 압박과 감정노동의 스트레스로 가중되고 있음을 확인할 수 있다.

<표 18> 감정노동 1순위 요인 (단위: 명, %)

		빈도	퍼센트
유효	**민원인의 과도하고 부당한 행위나 요구(악성민원)**	351	**51.7%**
	상시적모니터링, 고객상담내용녹취, 암행감찰, 고객만족도조사등의업무감시	73	**10.8%**
	금융감독원의 민원발생평가제도	92	**13.5%**
	성과평가시스템	73	**10.8%**
	고용불안	39	5.7
	열악한근로환경	18	2.7
	과중한업무량	33	4.9
	전체	679	100.0

고객에게 피해를 입었을 시 자리를 피할 수 있는지 여부에 대해 물어본 설문에서는 72.4%의 응답자가 피할 수 없다고 응답해 고객의 심적 혹은 물리적 피해를 입었을 지라도 자리를 피하지 못하고 감정노동자들은 그대로 피해를 입을 수 밖에 없는 환경에 처해있음을 알 수 있다.

<표 19> 고객 피해 시 자리를 피할 수 있는지 여부 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없음	499	72.4
	있음	190	27.6
	전체	689	100.0

고객이 문제행동을 했을 시 공식적인 후선인계가 가능한 지를 물어본 문항에서는 75.8%의 응답자가 없다고 답했으며 24.2%만이 후선인계 할 수 있다고 응답했다.

<표 20> 문제행동시 공식적인 후선인계가능 여부 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없음	522	75.8
	있음	167	24.2
	전체	689	100

더불어 피해발생 시 다른 직무로 전환이 가능한지를 물어본 문항에서는 무려 97.5%의 응답자가 불가능하다고 응답해 문제행동 고객으로 인한 피해발생에도 직무를 전환하기 어렵고 그대로 동일한 근무를 유지해야하는 것으로 나타났으며 단 2.5%의 응답자만이 다른 직무로 전환이 가능하다고 응답했다.

<표 21> 피해발생시 다른 직무 전환가능 여부 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없음	672	97.5
	있음	17	2.5
	전체	689	100

감정노동에 따른 추가휴가를 부여받는지에 대해 물어본 문항에서는 98.7%의 응답자가 감정노동에 따른 추가휴가가 없다고 대답해 사실상 대부분의 감정노동자들은 감정노동에 따른 정신적 육체적 스트레스를 받더라도 추가로 휴가를 받지 못하는 것으로 나타났다.

<표 22> 감정노동 추가휴가 여부 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없음	679	98.7
	있음	9	1.3
	전체	688	100

감정노동보호제도의 경험유무에 대한 문항에서는 무려 95.1%의 응답자가 경험이 없다고 응답해 항상 감정노동에 처해있는 근로자들이 사실상 감정노동보호제도는 거의 경험하지 못한 것을 알 수 있다.

<표 23> 감정노동보호제도 경험유무 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없음	638	95.1
	있음	33	4.9
	전체	671	100

단 4.9%의 응답자만이 감정노동보호제도를 경험한 것으로 나타났는데 이후의 <표 24>에서 나타난 감정노동보호제도 경험유무 1순위에서는 악성고객에게 피해를 입었을 경우 잠시 업무

를 중단하고 자리를 피할 수 있는 것을 경험한 것으로 나타나 사실상 실질적이고 적극적인 감정노동보호제도의 경험은 거의 전무한 것으로 예상할 수 있다.

<표 24> 감정노동보호제도 경험유무 1순위 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	악성고객에게 피해를 입었을 경우 잠시 업무를 중단하고 자리를 피할 수 있음	23	3.3
	악성고객에게 피해를 입었을 때 대응하는 매뉴얼이 마련되어 있음	4	0.6
	악성고객이 발생한 경우 해당고객을 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할수 있음	5	0.7
	직장내 심리상담소를 설치하거나 상담사가 방문하여 상담을 하고 있음	5	0.7
	심리상담외 치유프로그램을 회사가 지원하고 있음	3	0.4
	감정노동예방교육을 실시하고 있음	2	0.3
	전체	42	6.1
결측	시스템	647	93.9
전체		689	100

감정노동으로 인한 육체적 고통을 경험했는지 유무를 물어본 문항에서는 75.7%의 응답자가 감정노동으로 인한 육체적 고통을 경험했다고 응답했다. 그런데 이러한 결과는 뒤의 <표 26> 감정노동 증상시 치료법과 함께 살펴보면 더욱 충격적일 수 있다.

<표 25> 감정노동으로 인한 육체적 고통 경험유무 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없음	161	24.3
	있음	501	75.7
	전체	662	100

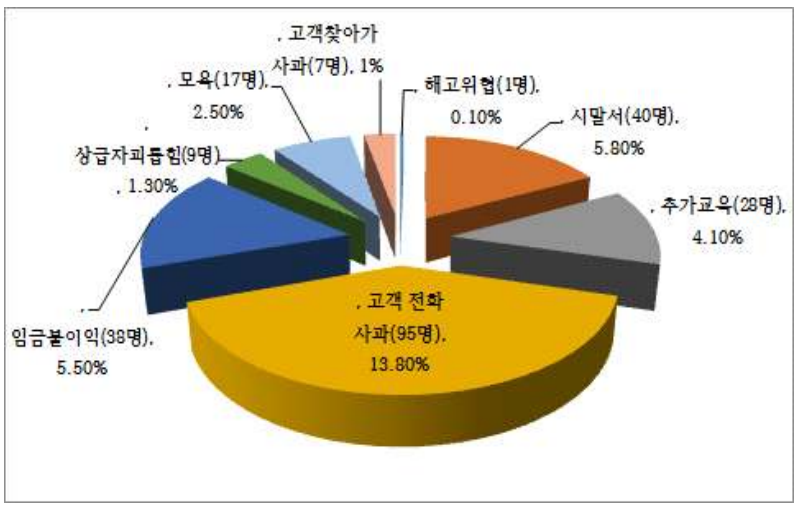
감정노동 증상시 치료법을 물어본 문항에서는 무려 90.1%의 응답자가 그냥 참고 견뎠다고 응답해 감정노동에 처한 근로자들이 감정노동으로 인한 육체적 고통을 경험했을 때도 단지 참고 견디는 것이 전부이며 감정노동보호제도에 대해 대부분 알지 못하고 경험해본 적 없으며 지극히 소수의 감정노동 근로자들만 잠시 자리를 피하는 정도의 경험만을 통해 감정노동보호제도의 보호를 받는 것으로 나타났다.

		응답자	비율(%)
유효	**그냥 참고 견뎠다**	499	90.1
	개인적으로 의료기관을 방문하여 치료하였다	38	6.9
	노조의 지원으로 치료하였다	1	0.2
	회사의 전액지원으로 치료하였다	1	0.2
	회사의 일부지원과 개인부담으로 치료하였다	4	0.7
	기타	11	2.
	전체	554	100

<표 26> 감정노동 증상시 치료법 (단위: 명, %)

고객의 컴플레인이나 회사의 모니터링 결과로 인한 불이익으로는 무엇이 있었는지 물어본 설문에서는 고객에게 전화를 걸어 사과한다는 응답이 13.8%로 가장 많았으며 시말서를 쓴다는 응답도 5.8%(40명)나 되는 것으로 나타났다. 또한 직접적으로 임금상의 불이익을 받는다라고 응답한 경우도 5.5%(38명)이었으며 추가교육을 받는다는 4.1%(28명), 모욕을 받는다 2.5%(17명), 상급자의 괴롭힘이 1.3%(9명)이 있었으며 심지어 해고위협도 받았다가 0.1%(1명) 응답했다. 더욱이 고객을 직접 찾아가서 사과한 경우도 무려 7명(1%)이나 응답한 것으로 나타났다. 고객의 컴플레인이나 고객에 응대에대한 회사의 모니터링을 통한 불이익이 임금, 고용불안, 모욕적 수모, 인사상 불이익 등 감정노동자에게는 실질적이고 극히 강도 높은 정신적 충격을 감당해야하는 감정노동자에게만 일방적으로 높은 처벌 및 불이익인 것으로 판단된다.

<그래프 4> 고객의 컴플레인 혹은 회사의 모니터링 결과로 인한 불이익 (단위 : %)



친절교육이 인격침해를 당할 수 있다고 생각하는 지에 대해 물어본 문항에서는 65.3%의 응답자가 그렇다고 답했으며 전혀 아니다라고 응답한 근로자는 10.4%에 그쳤다.

<표 27> 친절교육이 인격침해당할 수 있다고 생각하는지 여부 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	전혀아니다	69	10.4
	약간아니다	161	23.4
	약간그렇다	280	42.2
	매우그렇다	153	23.1
	전체	663	100

감정노동문제 개선안에 대한 의견을 묻는 설문에서는 (약간 그렇다와 매우 그렇다를 합계했을 때) 악성고객 폭력시 피할 수 있는 권리가 필요하다고 99%의 응답자가 답했으며 감정노동문제 개선안 중 가장 많은 필요성을 동감한 것으로 나타났다.

<표 28> 감정노동문제 개선안에 대한 의견 (단위: 명, %)

	필요성 동감	약간 그렇다	매우 그렇다
악성고객 폭력시 피할 수 있는 권리 필요	99%	21%	78%
악성고객 전담부서 필요	96%	24%	72%
업무중간 쉴수있는 시간 필요	96%	43%	53%
업무시간조정 필요	96%	39%	57%
감정노동 휴가, 수당 필요	95%	36%	59%
제대로 된 직무교육 필요	94%	42%	52%
심리상담제도 필요	93%	42%	51%
고객 컴플레인이 인사고과에 반영되지 않도록 해야함	86%	39%	48%
과도한 CS교육 줄일 필요	82%	43%	39%

다음으로는 악성고객 전담부서가 필요하며(96%), 업무중간 쉴수 있는 시간이 필요하고(96%), 업무시간조정이 필요하다(96%)는 순으로 나타나 감정노동 뿐 아니라 감정노동과 함께 과중한 업무로도 이미 근로자 심신의 피로도가 높다는 것을 알수 있다. 더불어 감정노동에 따른 휴가와 수당이 필요하며(95%), 제대로 된 직무교육의 필요성(94%)도 동감했다. 또한 심리상담제도의 필요성(93%), 고객의 컴플레인이 인사고과에 반영되지 않도록 해야한다(86%)는 개선안에도 많은 응답자가 필요성을 동감했다. 이와 함께 과도한 CS 교육을 줄일 필요가 있다는 개선안

에도 82%의 응답자가 동감하는 것으로 나타났다.

이상에서 살펴본 금융 산업 근로자의 전반적인 근무 환경과 감정노동의 노출 정도, 감정노동 보호제도와 관련한 조사에서는 아직도 많은 감정노동자들이 과중한 업무와 감정노동의 현장에서 실질적으로 아무런 보호도 받지 못하고 있으며 성과주의 시스템의 확산으로 더 큰 감정노동의 피해에서 일방적으로 고통을 참고만 있는 상황인 것을 알수 있다. 더불어 감정노동자들 중에서도 비정규직의 경우 더욱 불합리한 근로조건과 취약한 상황하에 놓여있는 것으로 나타났는데 이하에서 설문 조사의 결과를 중심으로 살펴본다.

4. 비정규직 근로자의 감정노동 심화 현상

1) 비정규직 감정노동자의 기초 속성

□ **성별, 연봉수준별, 노조가입률, 근로계약서 작성 여부**

금융 산업 근로자를 대상으로 조사한 전반적인 감정노동 실태와 보호정도, 관련 근로조건에서도 감정노동자들이 심신의 피로와 압박을 경험해왔으며 별다른 보호장치의 도움을 거의 받지 못해왔음을 알 수 있는데 특히 비정규직의 경우 감정노동자들이 느끼는 감정노동의 강도는 더 크며 보호 현실은 더욱 열악한 상황인 것으로 나타났다.

<표 29> 정규직 · 비정규직의 성별 비중 (단위: 명, %)

		남	여	전체
정규직	응답자	208	217	425
	비율(%)	48.9%	51.1%	100.00%
비정규직	응답자	40	210	250
	비율(%)	16%	84%	100.00%

<표 29>에서는 정규직과 비정규직의 성별 비중을 나타내는데 정규직의 경우 남성과 여성 응답자의 각각 48.9%, 51.1%로 나타나 남성과 여성의 비율이 거의 절반에 가깝지만, 비정규직의 경우 남성은 16%, 여성은 84%로 나타나 비정규직 감정노동자들은 대부분 여성 근로자들인 것으로 나타났다.

<표 30> 정규직 · 비정규직 및 성별 연봉 수준 비교 (단위: 만원, 명, %)

		1,000 ~2,000	2,000 ~3,000	3,000 ~4,000	4,000 ~5,000	5,000 ~6,000	6,000 ~7,000	7,300 ~13,000	전체
정규직	남	1.1%	5.0%	11.7%	19.4%	23.3%	18.3%	21.1%	100%
		2	9	21	35	42	33	38	180
	여	17.7%	22.1%	17.7%	12.7%	11.6%	9.4%	8.8%	100%
		32	40	32	23	21	17	16	181
	전체	9.4%	13.6%	14.7%	16.1%	17.5%	13.9%	15.0%	100%
		34	49	53	58	63	50	54	361
비정규직	남	11.8%	55.9%	14.7%	11.8%	2.9%	0.0%	2.9%	100%
		4	19	5	4	1	0	1	34
	여	27.6%	48.2%	15.3%	5.3%	2.4%	0.6%	0.0%	100%
		47	82	26	9	4	1	0	170
	전체	25.0%	49.5%	15.2%	6.4%	2.5%	0.5%	0.5%	100%
		51	101	31	13	5	1	1	204

더불어 정규직 및 비정규직의 성별 연봉수준을 비교해봤는데, <표 30>에서와 같이 정규직 남성과 정규직 여성의 연봉 분포가 큰 차이를 보였으며 비정규직의 경우 여성 근로자의 27.6%가 2천만원 이하, 48.2%가 3천만원 이하로 나타나 사실상 비정규직 여성 근로자의 75.8%가 3천만원 이하의 연봉을 받는 것으로 조사되었다.

그런데 이같은 결과는 비정규직 남성과 비교해도 훨씬 낮은 수준임과 동시에, 비정규직 여성 근로자 중 비교적 높은 수준의 연봉(6,000만원 이상)에는 1명의 근로자만 응답하여(7,300만원 이상은 없음) 비정규직 여성 감정노동자의 연봉 수준이 전반적으로 낮다는 것을 알 수 있다.
정규직 여성 근로자의 경우에도 연봉 2,000만원에서 3,000만원 범위에 가장 많이 포함되어 있으나 연봉 4천만원부터 연봉 1억3천만원 범위에도 비정규직보다 상대적으로 많이 분포한 것을 보면 비정규직 여성 감정노동자들이 정규직 및 남성 근로자보다 훨씬 저임금의 근로조건에서 일하고 있음을 알 수 있다.

2) 노조가입 및 근로계약서 작성 유무

비정규직은 정규직에 비해 노조가입률이 낮고 이는 더욱 감정노동하에서도 보호받기 어려운

원인으로 작용할 것으로 예상하고 정규직과 비정규직별 노조가입유무에 대해 조사했다.

<표 31> 정규직 · 비정규직별 노조가입유무 (단위: 명, %)

		노동조합 이없음	노동조합 있으나 가입대상 아님	노동조합 있고, 가입대상 이지만 가입하지 않았음	노동조합 가입했음	노동조합 있는지 잘모름	전체
정규직	응답자	38	15	17	331	23	424
	비율 (%)	9%	3.5%	4%	78.1%	5.4%	100%
비정규직	응답자	57	58	15	68	47	245
	비율 (%)	23.27%	23.67%	6.12%	27.76%	19.18%	100%

조사 결과 정규직의 78.1%는 노동조합에 가입한 것으로 나타났는데 비정규직의 경우 노조가입률은 27.76%에 불과한 것으로 조사되었다. 뿐만 아니라, 노동조합이 있는지 잘 모르는 경우도 나타났는데 정규직의 5.4%, 비정규직의 무려 19.18%는 노동조합이 있는지 잘 모르겠다고 응답한 것으로 밝혀졌다. 더불어 비정규직의 특성상 노동조합은 있어도 가입대상이 아니라는 응답이 23.67%였으며 노동조합이 아예없다는 응답도 23.27%나 되었다. 노동조합이 있고, 가입대상이지만 가입하지 않았다고 응답한 경우는 정규직의 경우 4%, 비정규직은 6.12%에 불과했다.

즉, 노동조합의 존재여부를 모르거나 노동조합이 있지만 가입대상이 아니라서, 노동조합이 없어서 가입을 못한 비정규직의 비율이 66.12%나 되는 것으로 나타났다.

반면 정규직의 경우 노동조합이 없거나, 노동조합이 있으나 가입대상이 아니거나, 노동조합이 있는지 잘 몰라서 가입을 못한 경우는 17.9%로 비정규직보다 훨씬 낮게 나타났다.

<표 32> 정규직 · 비정규직별 근로계약서 작성 여부 (단위: 명, %)

	작성하고 교부받음	작성하였으나 교부받지않음	작성하지않음	전체
정규직	329	42	43	414
	79.5%	10.1%	10.4%	96
비정규직	237	14	3	86
	93.3%	5.5%	1.2%	3
합 계	566	56	46	58
	84.7%	8.4%	6.9%	11

더불어 정규직과 비정규직별 근로계약서 작성여부를 묻는 문항에서는 정규직의 경우 79.5%, 비정규직은 93.3%가 근로계약서를 작성하고 교부받은 것으로 나타났으며, 작성하였으나 교부받지 않은 경우도 정규직 10.1%, 비정규직 5.5%로 나타났고 아예 근로계약서를 작성하지 않았다고 응답한 경우도 정규직 10.4%, 비정규직 1.2%로 나타났다.

그러므로 무려 응답자의 15.3%의 근로자가 근로계약서와 교부와 작성이 제대로 이루어지지 않은 것으로 나타났다.

3) 업무· 정신적 피로도 및 일의 장래성 인식 경향

업무 피로도 및 정신적 피로도를 정규직과 비정규직으로 구분하여 비교해본 결과 정규직은 업무가 매우 피로하다는 응답이 32.5%, 비정규직은 39.37%로 정규직보다 무려 7.7%p나 더 업무가 매우 피로하다고 응답했으며 정신적 피로도의 경우에도 정규직은 34.7%, 비정규직은 41.11%가 정신적으로 매우 피로하다고 응답해 정규직보다 비정규직의 업무 및 정신적 피로도가 매우 심한 응답자가 약 7%이상 높게 분포하는 것으로 나타났다.

<표 33> 정규직 · 비정규직별 업무 피로도 비교

(일로 인해 자주 기진맥진한 상태에 있다고 느낌) (단위: 명, %)

		전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다	전체
정규직	응답자	10	86	193	139	428
	비율(%)	2.3%	20.1%	45.1%	32.5%	100%
비정규직	응답자	11	44	99	100	254
	비율(%)	4.33%	17.32%	38.98%	39.37%	100%

<표 34> 정규직 · 비정규직별 정신적 피로도 비교

(일 때문에 정신적으로 지쳐있다고 느낌) (단위: 명, %)

		전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다	전체
정규직	응답자	9	78	193	149	429
	비율(%)	2.1%	18.2%	45%	34.7%	100%
비정규직	응답자	13	43	93	104	253
	비율(%)	5.14%	17%	36.76%	41.11%	100%

더불어 정규직과 비정규직은 일의 장래성을 인식하는 경향에서도 다소 차이를 보였는데 정규

직의 경우 일의 장래성이 전혀 없다는 응답이 22.4%인 반면, 비정규직은 33.86%로 11.46%p 비정규직이 더 높게 나왔으며 장래성이 약간 있거나 매우 장래성이 있다는 응답도 정규직이 34.1%, 비정규직이 27.1%로 정규직보다 7%p가량 낮게 나타났다. 즉, 정규직에 비해 비정규직이 느끼는 일의 장래성에 대한 인식 경향이 다소 부정적으로 나타났다. 비정규직은 약간 그렇지않다과 전혀 그렇지 않다는 의견이 총 72.9%로 정규직 65.9%보다 마찬가지로 7%p 더 높게 나타났다.

<표 35> 정규직 · 비정규직별 일의 장래성 인식 경향 (단위: 명, %)

		전혀 그렇지않다	약간 그렇지않다	약간 그렇다	매우 그렇다	전체
정규직	응답자	96	186	114	32	428
	비율(%)	22.4%	43.5%	26.6%	7.5%	100%
비정규직	응답자	85	98	47	21	251
	비율(%)	33.86%	39.04%	18.73%	8.37%	100%

3) 감정노동보호제도의 인지와 감정노동 실태

정규직과 비정규직별 감정노동보호제도 실시 인지 유무를 조사한 결과, 정규직 응답자의 81%가 잘 모른다고 답했으며 비정규직은 이보다 4.89%p높은 85.89%가 감정노동보호제도의 실시에 대해 잘 모른다고 응답했다. 즉, 사실상 정규직과 비정규직 모두 감정노동보호제도의 실시에 대해 잘 모르고 있는 것으로 나타났다.

<표 36> 정규직 · 비정규직별 감정노동보호제도 실시 인지 유무 비교 (단위: 명, %)

		알고있음	잘모름	전체
정규직	응답자	80	341	421
	비율(%)	19%	81%	100%
비정규직	응답자	35	213	248
	비율(%)	14.11%	85.89%	100%

정규직과 비정규직별 고객피해 시 대응매뉴얼 유무에 대한 문항에서는 정규직의 경우 74.1%의 응답자가 대응매뉴얼이 없다고 답했으며 비정규직은 76.47%가 없다고 응답했다.

<표 37> 정규직 · 비정규직별 고객피해시 대응매뉴얼 유무 비교 (단위: 명, %)

		없음	있음	전체
정규직	응답자	318	111	429
	비율(%)	**74.1%**	25.9%	100%
비정규직	응답자	195	60	255
	비율(%)	**76.47%**	23.53%	100%

더불어 문제행동고객의 법적조치를 회사에서 지원하는지에 대한 문항에서, 정규직은 84.1%가 지원하지 않는다고 응답했으며 비정규직은 무려 91.37%가 응답자가 법적조치 지원이 부재하다고 답한 것으로 나타났다.

즉, 비정규직은 정규직보다 감정노동보호제도에 대한 인지도 다소 낮으며, 고객으로 인한 피해 시 정규직보다 대응할 수 있는 매뉴얼이나 법적조치의 지원도 부재한 것으로 나타나 비정규직의 감정노동 피해 시 정규직보다 더 큰 부정적 영향을 회피할 수 없을 것으로 짐작되고 있다.

<표 38> 정규직 · 비정규직별 문제행동고객 법적조치 지원 비교 (단위: 명, %)

		없음	있음	
정규직	응답자	361	68	429
	비율(%)	**84.1%**	15.9%	100%
비정규직	응답자	233	22	255
	비율(%)	91.37%	8.63%	

더불어 직장내 심리상담소설치 유무에 대한 조사 결과 정규직 및 비정규직 모두 90%이상 직장 내에 심리상담소가 설치되어있지 않다고 답했는데 비정규직은 정규직보다 2.55%p높은 92.55%p로 나타났다.

<표 39> 정규직 · 비정규직별 직장내 심리상담소설치 유무 비교 (단위: 명, %)

		없음	있음	전체
정규직	응답자	386	43	429
	비율(%)	**90%**	10%	100%
비정규직	응답자	236	19	255
	비율(%)	**92.55%**	7.45%	100%

또한 직장밖의 심리상담기관의 이용을 회사에서 지원하는지를 묻는 설문에서는 정규직과 비정규직 대다수인 97%의 근로자들이 지원하지 않는다고 답한 것으로 나타났다.

<표 40> 정규직 · 비정규직별 직장밖 심리상담기관 이용 지원 비교 (단위: 명, %)

		없음	있음	전체
정규직	응답자	420	9	429
	비율(%)	97.9%	2.1%	100%
비정규직	응답자	247	8	255
	비율(%)	96.86%	3.14%	100%

정규직과 비정규직별 심리치유프로그램의 지원여부에 대한 설문 결과를 비교해보면, 정규직의 92.3%는 심리치유프로그램의 지원이 부재하다고 응답했으며 비정규직의 경우 이보다 더 높은 96.08%가 심리치유프로그램의 지원이 없다고 답했다.

<표 41> 정규직 · 비정규직별 심리치유프로그램 지원 비교 (단위: 명, %)

		없음	있음	전체
정규직	응답자	396	33	429
	비율(%)	92.3%	7.7%	100%
비정규직	응답자	245	10	255
	비율(%)	96.08%	3.92%	100%

정규직 및 비정규직별 예방교육의 실시에 대해서는 정규직의 85.1%가, 비정규직의 89.02%가 감정노동 예방교육을 실시하지 않는다고 답했으며 고충처리제도의 경우에는 정규직의

91.8%, 비정규직의 96.08%가 고충처리제도가 부재하다고 응답한 것으로 나타났다.

<표 42> 정규직 · 비정규직별 예방교육 실시 비교 (단위: 명, %)

		없음	있음	전체
정규직	응답자	365	64	429
	비율(%)	85.1%	14.9%	100%
비정규직	응답자	227	28	255
	비율(%)	89.02%	10.98%	100%

<표 43> 정규직 · 비정규직별 고충처리제도 유무 비교 (단위: 명, %)

		없음	있음	전체
정규직	응답자	394	35	429
	비율(%)	**91.8%**	8.2%	100%
비정규직	응답자	245	10	255
	비율(%)	**96.08%**	3.92%	100%

정규직과 비정규직별 감정노동추가수당 여부에 대한 문항에서는 정규직의 98.1%가 감정노동 추가수당이 부재하다고 응답했으며 비정규직은 98.43%가 감정노동에 따른 추가수당은 지급되지 않는다고 답했다.

<표 44> 정규직 · 비정규직별 감정노동추가수당 비교 (단위: 명, %)

		없음	있음	전체
정규직	응답자	421	8	429
	비율(%)	**98.1%**	1.9%	100%
비정규직	응답자	251	4	255
	비율(%)	**98.43%**	1.57%	100%

이상에서 살펴본 바와 같이, 정규직과 비정규직 모두 감정노동 보호제도의 실시에 대해 거의 인지하지 못하고 있으며 고객피해 시 대응매뉴얼도 부재하며 문제행동 소비자의 피해로 인한 법적 지원을 회사로부터 제공받지도 못하는 처지에 있는 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 감정노동에 따른 직장내외부의 심리치료나 상담에 대한 지원도 전무하며 감정노동 예방교육을 통한 예방도 이루어지지 않고 있는 것으로 확인되었다. 특히 정규직의 91.8%, 비정규직의 96.08%의 응답자가 고충처리제도가 부재하다고 하여 감정노동의 피해에 따른 사후처리 제도도 마련되지 않은 것으로 나타났으며 정규직과 비정규직 모두 98%이상의 근로자가 감정노동 추가수당도 받고있지 않다고 응답해 사실상 감정노동자의 예방과 보호, 사후관리, 제도 마련, 기존의 관련 제도의 실행 등 전반적인 감정노동의 보호와 조치가 전혀 이루어지지 않는 것으

로 나타났다. 더욱이 비정규직 감정노동자의 경우 여성의 비중이 높고 급여 등 근로조건은 더욱 열악한 상황에서 감정노동의 강도는 정규직보다 다소 높게 나타나며 감정노동보호제도의 영향에도 더 낮은 혜택을 받는 처지인 것으로 예상할 수 있다. 그러므로 금융 산업 정규직 감정노동자들과 함께 비정규직 감정노동자들의 보호와 예방, 피해에 대한 처리와 지원을 함께 마련해야 할 것으로 판단된다.

5. 감정노동보호제도와 적용: 근로자와 사용자의 견해 차이

감정노동의 제도 마련에도 불구하고 근로자의 감정노동 강도는 더욱 심화되고 있으며 이를 둘러싼 근로환경과 노동조건은 개선의 실마리가 나타나지 않는 실정이다. 이러한 문제의 주요 원인 중 하나는 제도 마련에도 불구하고, 정확한 인식과 실태 파악이 부족하고 현재 상황에 대한 견해가 서로 다르기 때문인 것으로 보여진다.

이하에서는 금융 산업 감정노동 종사자들과 사용자가 인식하는 감정노동보호제도 및 실제 적용에 대해 알아보고자 금융 산업 사용자를 대상으로 진행한 설문조사 결과를 토대로 금융 산업 감정노동 근로자와 사용자의 서로 다른 인식을 비교한 결과를 나타냈다.

<표 45> 사용자의 감정노동보호제도 이용빈도 인식 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	이용하지않음	6	12.2
	잘이용하지않음	23	46.9
	가끔이용함	15	**30.6%**
	적극적으로이용함	5	**10.2%**
	전체	49	100.0

사용자의 감정노동보호제도의 이용빈도를 인식 수준에 대한 문항에서는 가끔 혹은 적극적으로 이용한다는 응답이 전체 응답자의 40.8%를 차지했으며 잘 이용하지는 않으나 가끔 이용한다는 응답까지 추가하면 87.7%를 나타냈다. 그런데 이는 근로자가 응답한 감정노동보호제도 경험유무와는 매우 다른 결과를 보여주고 있다.

본 항목에서 응답한 근로자의 감정노동보호제도를 경험한 응답자는 671명 중 33명으로 4.9%에 그쳤으며 나머지 638명의 응답자인 95.1%는 감정노동보호제도를 경험한 적이 없다고 응답해 사용자가 12.2%만이 감정노동보호제도를 이용하지 않는다고 응답한 결과와 비교하면 확연한 차이를 보이고 있다.

<표 46> 근로자의 감정노동보호제도 경험유무 (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	**있음**	33	**4.9**
	없음	638	95.1
	전체	671	100

또한 고충처리제도의 유무를 묻는 문항에서도 사용자와 근로자의 인식에는 큰 차이를 보였다. 응답한 사용자의 51%는 고충처리제도가 있다고 답한 반면, 근로자는 단 6.5%만이 고충처리제도가 있다고 대답해 사용자의 응답과 크게 달랐다.

<표47>사용자의 고충처리제도 경험유무

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없다	24	49
	있다	25	51
	전체	49	100

<표48> 근로자의 고충처리제도 경험유무

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없다	644	93.5
	있음	45	6.5
	전체	689	100

이밖에도 고객피해 시 자리를 피할 수 있는가라는 질문에는 사용자의 경우 69.4%가 고객피해를 받을 경우 직원이 자리를 피할 수 있다고 응답한 반면, 근로자의 경우 자리를 피할 수 있다고 대답한 비중은 27.6%에 그쳤으며 대다수인 72.4%의 근로자가 고객의 피해에도 자리를 피할 수 없다고 응답했다. 이는 사용자 30.6%만이 고객피해 시 자리를 회피하기 어렵다고 응답한 것과는 사뭇 다른 결과이다.

<표49> 고객피해 시 자리 회피(사용자)

		응답자	비율(%)
유효	없다	15	30.6
	있다	34	69.4
	전체	49	100

<표50> 고객피해 시 자리 회피(근로자)

		응답자	비율(%)
유효	없음	499	72.4
	있음	190	27.6
	전체	689	100

더불어 악성고객에게 피해를 입었을 때 대응하는 매뉴얼의 여부에 대한 문항에서도 사용자와 근로자는 상반된 응답을 나타내었다. 사용자의 경우 고객피해 시 대응매뉴얼이 있다는 의견이 71.4%인 반면, 근로자의 경우는 24.8%만이 대응매뉴얼이 있다고 답했으며 사용자의 28.6%만이 대응매뉴얼이 없다고 응답했지만 근로자의 경우 75.2%가 대응매뉴얼이 없다고 답한 것으로 나타났다.

<표51>고객피해 대응매뉴얼 여부(사용자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없다	14	28.6
	있다	35	**71.4%**
	전체	49	100

<표52>고객피해 대응매뉴얼 여부(근로자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	**없다**	518	**75.2%**
	있다	171	24.8
	전체	689	100

이와 함께 악성고객의 문제 행동 시 공식적으로 후선으로 인계하여 처리할 수 있는지에 대한 문항에서는 사용자의 경우 71.4%가 악성고객의 문제 행동 시 공식적인 후선으로의 인계처리가 가능하다고 응답한 데 반해, 근로자의 경우는 반대로 악성고객의 문제행동 시 공식적 후선 인계가 없다고 답한 응답자가 75.8%였으며 있다고 대답한 비율은 24.2%에 그쳤다.

<표 53> 공식적 후선인계가능(사용자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없다	14	28
	있다	35	**71.4%**
	전체	49	100

<표 54> 공식적 후선인계가능(근로자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	**없다**	522	**75.8%**
	있다	167	24.2
	전체	689	100

한편, 문제행동고객에 대한 법적조치(고소/고발)를 회사가 지원해주고 있는가라는 문항에는 사용자의 경우 51.0%가 회사 측에서 문제행동고객에 대한 법적조치를 지원해주고 있다고 대답했으나 근로자의 경우 13.1%만이 회사측에서 문제행동고객의 법적조치를 지원해주고 있다고 대답했으며, 나머지 86.9%의 응답자(근로자)는 문제행동고객에 대해 회사측의 법적조치지원이 이루어지지 않는다고 응답하여 매우 상반된 결과를 보여주고 있다.

<표 55> 문제행동고객 법적조치지원(사용자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없다	24	49
	있다	25	**51.0%**
	전체	49	100

<표 56> 문제행동고객 법적조치지원(근로자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	**없다**	599	**86.9%**
	있다	90	13.1
	전체	689	100

직장 내 심리상담소 설치 여부에 대해 물어본 문항에서도 사용자의 26.5%는 직장 내에 심리상담소가 설치되어있다고 답한 반면 근로자의 91%는 심리상담소가 부재하며 단 9%만이 직장 내에 상담소가 설치되어있다고 응답해 사용자와는 차이를 나타냈다.

<표57> 직장내 심리상담소 여부(사용자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없다	36	73.5
	있다	13	**26.5%**
	전체	49	100

<표58> 직장내 심리상담소 여부(근로자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	**없다**	627	**91%**
	있다	62	9
	전체	689	100

더불어 문제행동 고객으로 인한 피해발생 시 감정노동자의 직무를 전환할 수 있는지 여부에 대한 문항에서는 사용자의 36.7%가 직무전환이 가능하다고 응답한 반면, 근로자는 단 2.5%만이 직무의 전환이 가능하다고 답했고 나머지 97.5%는 문제행동 고객으로 인한 피해가 발생해도 직무의 전환이 불가능하다고 응답한 것으로 나타나 마찬가지로 사용자와 근로자가 인지하는 감정노동보호제도의 실효성은 크게 다른 것으로 나타났다.

<표59>피해발생시 직무 전환가능(사용자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없다	31	63.3
	있다	18	**36.7%**
	전체	49	100

<표60>피해발생시 직무 전환가능(근로자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없다	672	97.5
	있다	17	**2.5%**
	전체	689	100

사용자와 근로자는 감정노동 예방교육의 실시에 대해서도 응답이 나뉘었는데, 사용자의 경우 51%의 응답자가 감정노동 예방교육을 실시한다고 답한반면, 근로자는 단 13.4%만이 예방교육을 실시한다고 답한 것으로 나타났다.

<표61> 감정노동 예방교육 실시(사용자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없다	24	49
	있다	25	**51%**
	전체	49	100

<표62> 감정노동 예방교육 실시(근로자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	**없다**	597	**86.6**
	있다	92	13.4
	전체	689	100

감정노동 피해발생에 따른 고충처리 제도 역시 사용자의 51%가 고충처리제도가 있다고 밝힌 반면, 근로자는 단 6.5%만 고충처리제도가 있다고 응답했고 나머지 93.5%는 고충처리제도가 마련되어있지 않다고 답한 것으로 나타났다.

<표 63> 감정노동 고충처리제도(사용자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없다	24	49
	있다	25	**51.0%**
	전체	49	100

<표 64> 감정노동 고충처리제도(근로자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	**없다**	644	**93.5%**
	있다	45	6.5
	전체	689	100

유일하게 사용자와 근로자의 의견이 거의 비슷한 비율로 응답한 항목은 감정노동 추가수당의 지급에 관한 문항이었는데, 사용자의 경우 감정노동 추가수당을 지급한다고 대답한 비율이 2.0%(1명)이었으며 근로자의 경우 1.7%로 모든 문항 중 유일하게 비슷한 응답결과로 확인되었다.

<표 65> 감정노동 추가수당(사용자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없다	48	98
	있다	1	**2.0%**
	전체	49	100

<표 66> 감정노동 추가수당(근로자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	**없다**	677	**98.3%**
	있다	12	1.7
	전체	689	100

감정노동 추가휴가의 사용 역시 추가수당과 마찬가지의 결과를 나타냈는데, 사용자의 2%(1명)는 감정노동 추가휴가를 부여한다고 응답했으며 근로자의 1.3%가 감정노동 추가휴가가 있다고 답했다.

<표 67> 감정노동 추가휴가(사용자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없다	48	98
	있다	1	**2.0%**
	전체	49	100

<표 68> 감정노동 추가휴가(근로자)

(단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	**없다**	679	**98.7%**
	있다	9	1.3
	전체	688	100

아웃소싱업체에 대한 감정노동 보호제도의 적용여부에 대한 질문에는, 사용자의 38.3%가 아웃소싱업체에도 감정노동 보호제도를 적용하고 있다고 응답했으나 근로자의 응답결과는 매우 다른 결과인 것으로 나타났다.

<표 69> 감정노동 보호제도 아웃소싱업체적용(사용자) (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	없다	29	61.7
	있다 (이용가능)	18	**38.3%**
	전체	47	100

근로계약형태별로 살펴본 결과, 어느 비정규직군에도(무기계약직, 기간제, 시간제, 파견 및 도급) 감정노동 보호제도를 자유롭게 이용할 수 있다고 응답한 근로자는 드물었으며 무기계약직을 포함한 비정규직의 77.7%가 감정노동보호제도를 거의 이용하지 못하거나(38%) 전혀 이용하지 못한다고(39.7%) 응답했다.

<표 70> 감정노동 보호제도 자유로운 이용유무(근로자) (단위: 명, %)

			전혀 못함	거의 못함	약간 이용함	잘 이용함	
	정규직	응답자	153	154	68	18	393
			38.9%	39.2%	17.3%	4.6%	100%
	비정규직	응답자	91	87	38	13	229
			39.7%	38%	16.6%	5.7%	100%
	무기계약직	응답자	41	33	8	5	87
			47.1%	37.9%	9.2%	5.7%	100%
	기간제	응답자	26	24	16	5	71
			36.6%	33.8%	22.5%	7.0%	100%

			전혀 못함	거의 못함	약간 이용함	잘 이용함	
	시간제	응답자	0	2	1	0	3
			0.0%	66.7%	33.3%	0.0%	100%
	파견	응답자	20	24	11	2	57
			35.1%	42.1%	19.3%	3.5%	100%
	도급	응답자	4	4	2	1	11
			36.4%	36.4%	18.2%	9.1%	100%
전체		응답자	244	241	106	31	622
			39.2%	38.7%	17.0%	5.0%	100%

더불어 내년 감정노동 보호제도의 예산에 대한 질문에서 사용자의 22.4%는 다소 증액하거나 2%는 대폭증액한다고 응답했으며 예년수준으로 배정한다는 응답도 46.9%로 나타났다. 즉 71.4%의 사용자가 감정노동 보호제도의 내년 예산을 올해 수준 이상으로 검토하고 있음을 내포한다. 감정노동 보호제도에 대한 내년 예산을 전혀 배정하지 못한다는 응답은 28.6%로 나타났다.

<표 71> 내년 감정노동 보호제도 예산(사용자) (단위: 명, %)

		응답자	비율(%)
유효	전혀 배정하지 못함	14	28.6
	예년수준으로 배정함	23	**46.9%**
	다소 증액함	11	**22.4%**
	대폭 증액함	1	**2%**
	전체	49	100

이상에서 살펴본 사용자와 근로자의 감정노동 보호제도의 보호 여부와 실효성에 대한 견해의 차이에는 여러 원인이 있을 것으로 예상할 수 있다. 먼저 감정노동보호에 대한 홍보 부족과 회사에서의 적극적인 보호 조치를 취하지 않거나 근로자가 인지하고 있더라도 인사고과 등 여러 원인으로 인해 감정노동보호제도를 적극 활용하지 못할 수도 있다. 확실한 점은, 감정노동 보호제도가 마련되어 있음에도 불구하고 여전히 금융 산업의 많은 감정노동자들이 문제행동 고객에 대해 예방을 위한 적절한 준비를 하지 못하며 피해를 입어도 회사에서 조치해주는 것을 기대하기 어렵고 감정노동으로 인한 지속적인 심신의 피해를 오롯이 근로자 개인의 몫으로 감당해야하는 실정이 계속되고 있으며, 성과주의 확산으로 인해 오히려 이 같은 악순환은 더욱 가중되고 있다는 점이다.

향후 감정노동보호제도의 실질적인 보호 장치와 예방정책 마련, 근로자의 의식고취와 나아가 소비자의 합리적이고 올바른 금융 서비스에 대한 인식에도 보다 효과적인 개선책이 필요할 것으로 보인다.

6. 한국형 감정노동 평가도구로 평가한 금융 산업 근로자 감정노동 수준

국내 금융 산업 종사자들의 감정노동은 여전히 지속되고 있으며 본 실태분석을 통한 결과에서도 감정노동자들의 일방적인 희생과 피해만 거듭되고 있는 실정에 가깝다고 보여진다.
이하에서는 한국형 감정노동 평가도구의 요인별 성별 참고치를 바탕으로, 본 실태분석의 결과와 비교하여 금융 산업 감정노동자들의 감정노동 수준을 평가한다.

<표 72> 한국형 감정노동 평가도구의 요인별 성별 참고치

		정상	위험
감정조절의 노력 및 다양성	남자	0~ 83.32	83.33~ 100
	여자	0~ 76.66	76.67~ 100
고객응대의 과부하 및 갈등	남자	0~ 83.32	83.33~ 100
	여자	0~ 72.21	72.22~ 100
감정부조화 및 손상	남자	0~ 69.43	69.44~ 100
	여자	0~ 63.88	63.89~ 100
조직의 감시 및 모니터링	남자	0~ 61.10	61.11~ 100
	여자	0~ 49.99	50.00~ 100
조직의지지 및 보호체계	남자	0~ 49.99	50.00~ 100
	여자	0~ 45.23	45.24~ 100

자료: 한국산업안전보건공단(2014).

한국산업안전공단의 한국형 감정노동 평가도구의 요인별 성별 참고치(<표 72>)를 기준으로 본 실태 분석의 결과와 비교하여 감정노동 수준을 항목별로 평가하였다.

먼저 '감정조절의 노력 및 다양성' 항목에서는 응답자 중 정규직 여성의 75.12%와 비정규직 여성 근로자의 67.91%, 정규직 남성 근로자의 51.21%가 위험한 범주에 있는 것으로 나타났다.

감정조절의 노력 및 다양성 항목에는 <①고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다 ② 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수 밖에 없다 ③ 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다 ④ 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을

조절하려는 노력이 필요하다 ⑤ 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다>[1]의 질문이 포함되어있다.

즉, 응답한 전체 남성 근로자의 48.81% 및 여성 근로자의 무려 71.53%가 고객에게 부정적인 감정의 표출을 하지 않고자 매우 노력하며 회사의 요구대로 고객에게 감정 표현을 하고, 업무상 솔직한 감정은 최대한 숨기며 업무수행을 위한 감정조절을 노력하며 실제 고객에게 느끼는 감정과 본인이 표현하는 감정이 매우 상반된 상태로 감정노동에 임하고 있는 위험한 상태인 것으로 나타났다.

<표 73> 실태조사 결과의 감정노동 평가치(1)

<감정조절의 노력 및 다양성>

(단위: 명, %)

			정상	위험
감정조절의 노력 및 다양성	정규직	남자	101명	106명
			48.79%	**51.21%**
		여자	54명	163명
			24.88%	**75.12%**
	비정규직	남자	27명	13명
			67.5%	32.5%
		여자	69명	146명
			32.09%	**67.91%**
	전체	남자	128명	119명
			51.82%	48.81%
		여자	123명	309명
			28.47%	**71.53%**

1) 금융 산업 감정노동 실태조사 설문지의 Ⅱ. 감정노동 수준 평가 중 <감정표출의 노력 및 다양성> 항목의 질문.

더불어 고객응대 과부하와 갈등에 대한 항목에서는 응답자 중 여성 근로자의 54.38%가 위험한 수준인 것으로 나타났다. 물론 응답자 중 정규직 남성 근로자의 37.98%, 비정규직 남성 근로자의 40%, 비정규직 여성 근로자의 41.59%도 고객응대의 과부하 및 갈등 항목에서 위험한 수준의 감정노동 상태에 있는 것으로 나타났다. 전체 남성 응답자 중에서는 38.31%가, 여성은 48%가 위험한 수준인 것으로 나타나 <공격적이고 까다로운 고객을 상대해야 하며, 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 하고 고객의 부당하거나 막무가내식 요구로 업무수행에 매우 어려움이 있는>[2] 상태의 위험한 감정노동 수준에 응답한 남성과 여성 근로자가 각각 40~50%가까이 분포하는 것으로 나타났다.

<표 74> 실태조사 결과의 감정노동 평가치(2)

<고객응대의 과부하 및 갈등>

(단위: 명, %)

			정상	위험
고객응대의 과부하 및 갈등	정규직	남자	129명	79명
			62.02%	37.98%
		여자	99명	118명
			45.62%	**54.38%**
	비정규직	남자	24명	16명
			60%	40%
		여자	125명	89명
			58.41%	41.59%
	전체	남자	153명	95명
			61.69%	38.31%
		여자	224명	207명
			51.97%	48.03%

2) 금융 산업 감정노동 실태조사 설문지의 Ⅱ. 감정노동 수준 평가 중 <고객 응대 과부하와 갈등> 항목의 질문.

감정부조화 및 손상에 대한 항목의 평가 결과 응답한 정규직 여성 근로자의 60.37%가 위험한 수준의 감정노동 상태에 있는 것으로 나타났다. 더불어 비정규직 여성 근로자 49.3%, 정규직 39.32%, 비정규직 남성 근로자 32.5%의 순으로 감정부조화 및 손상 항목에서 위험한 수준인 것으로 밝혀졌다.

전체 응답자 중 남성 근로자의 38.21%, 여성 근로자는 54.86%가 <고객을 응대할 때 자존심이 상하거나 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 감정이 상하며 고객 응대 시 본인의 감정이 상품처럼 느껴지고 퇴근 후에 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있으며 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받고 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로>[3] 감정적으로 매우 힘든 상태인 것으로 조사되었다.

<표 75> 실태조사 결과의 감정노동 평가치(3)

<감정부조화 및 손상>

(단위: 명, %)

			정상	위험
감정부조화 및 손상	정규직	남자	125명	81명
			60.68%	39.32%
		여자	86명	131명
			39.63%	**60.37%**
	비정규직	남자	27명	13명
			67.5%	32.5%
		여자	109명	106명
			50.7%	49.3%
	전체	남자	152명	94명
			61.79%	38.21%
		여자	195명	237명
			45.14%	**54.86%**

3) 금융 산업 감정노동 실태조사 설문지의 Ⅱ. 감정노동 수준 평가 중 <감정 부조화 및 손상> 항목의 질문.

또한 조직의 감시 및 모니터링 항목에서는 응답한 정규직 여성 근로자의 65.28%, 비정규직 여성 근로자의 50.7%, 정규직 남성 근로자의 39%, 비정규직 남성 근로자의 35%가 조직의 감시 및 모니터링면에서 감정노동이 위험한 상태에 속하는 것으로 나타났다.

전체 응답자 중 남성 근로자의 38.33%, 여성 근로자의 58%가 <직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는 지 감시를 당하며 고객의 평가가 업무성과 평가나 인사고과에 영향을 주고, 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우>[4]를 받는 정도가 매우 높으며 이로 인한 감정노동의 상태가 심각한 수준인 것으로 나타났다.

<표 76> 실태조사 결과의 감정노동 평가치(4)

<조직의 감시 및 모니터링>

(단위: 명, %)

			정상	위험
조직의 감시 및 모니터링	정규직	남자	122명	78명
			61%	39%
		여자	75명	141명
			34.72%	**65.28%**
	비정규직	남자	26명	14명
			65%	35%
		여자	106명	109명
			49.3%	**50.7%**
	전체	남자	148명	92명
			61.67%	38.33%
		여자	181명	250명
			42%	**58%**

4) 금융 산업 감정노동 실태조사 설문지의 Ⅱ. 감정노동 수준 평가 중 <감시와 모니터링> 항목의 질문.

또한 조직의 지지와 보호에 대한 항목에서는 정규직 및 비정규직 남성과 여성 모두 과반수 이상의 근로자가 위험한 상태인 것으로 나타났는데 응답한 비정규직 남성 근로자의 75%, 비정규직 여성 근로자의 69.63%, 정규직 여성 근로자의 68.66%, 정규직 남성 근로자의 60.29%의 순으로 나타났다.

이는 전체 응답자 중 여성 근로자의 69.14%, 남성 근로자의 62.7%가 <고객응대 과정에서 문제가 발생시 직장에서 적절한 조치가 이루어지지 않으며 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 부재하며 직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로하지 않으며 상사, 동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와주지 않고, 직장 내에 고객응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(설명서, 안내서)이 마련되어있지 않으며 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 없으며 이로 인한 위험한 감정노동의 상태에 있는 것으로 나타났다.

특히 비정규직 남성 근로자의 경우 위의 1-4번 문항까지는 위험한 수준에 포함되는 응답자의 비율이 과반수를 넘지 않았으나 5번 문항의 <조직의 지지 및 보호체계>에는 가장 높은 비율이 포함되어 비정규직 남성 근로자에 대한 조직의 지지 및 보호체계가 매우 저조하며 이로 인한 감정노동이 매우 위험한 수준에 있는 것으로 파악된다.

전체 응답자 중 남성 근로자는 62.7%, 여성 근로자는 69.14%의 비중으로 조직의지지 및 보호체계에 대한 감정노동이 위험한 수준인 것으로 나타나 감정노동의 예방과 보호, 사후처리에 있어 적극적인 지원과 개선방안이 반드시 필요한 시점으로 판단된다.

<표 77> 실태조사 결과의 감정노동 평가치(5)

<조직의 지지 및 보호체계>

(단위: 명, %)

			정상	위험
조직의 지지 및 보호체계	정규직	남자	81명	123명
			39.71%	**60.29%**
		여자	68명	149명
			31.34%	**68.66%**
	비정규직	남자	10명	30명
			25%	**75%**
		여자	65명	149명
			30.37%	**69.63%**
	전체	남자	91명	153명
			37.3%	**62.7%**
		여자	133명	298명
			30.86%	**69.14%**

이하는 전체 응답자의 각 성별/ 정규직 및 비정규직별 평균점수를 산출한 결과이다. 평균점수 산출 결과 정규직 여성 근로자의 감정노동 수준은 5개 항목 모두 위험한 수준이었으며 비정규직 여성 근로자는 5개 항목 중 2항목을 제외한 나머지 '감정조절의 노력 및 다양성', '조직의 감시 및 모니터링', '조직의 지지 및 보호체계' 3항목에서 모두 위험한 수준이었으며 비정규직 남성 근로자는 '조직의지지 및 보호체계'에서 위험한 수준으로 나타났다.

<표 78> 실태조사 결과의 감정노동 평가항목별 평균점수

			평균점수	정상/위험
감정조절의 노력 및 다양성	정규직	남성	82.61	정상
		여성	85.90	위험
	비정규직	남성	74.83	정상
		여성	83.07	위험
	전체	남성	81.35	정상
		여성	84.49	위험
고객응대의 과부하 및 갈등	정규직	남성	73.61	정상
		여성	74.96	위험
	비정규직	남성	66.39	정상
		여성	66.36	정상
	전체	남성	72.45	정상
		여성	70.69	정상
감정부조화 및 손상	정규직	남성	66.8	정상
		여성	69.79	위험
	비정규직	남성	56.53	정상
		여성	62.12	정상
	전체	남성	65.13	정상
		여성	65.97	위험
조직의 감시 및 모니터링	정규직	남성	56.11	정상
		여성	59.05	위험
	비정규직	남성	47.78	정상
		여성	51.01	위험
	전체	남성	54.72	정상
		여성	55.04	위험
조직의 지지 및 보호체계	정규직	남성	55.58	정상
		여성	54.79	위험
	비정규직	남성	60.48	위험
		여성	55.79	위험
	전체	남성	56.38	위험
		여성	55.29	위험

유일하게 정규직 남성 근로자의 평균 점수는 5개 항목 모두 정상 범주에 있었으나 앞서 각 항목별로 개인의 점수를 산출한 결과에서 알수 있듯이, '감정조절의 노력 및 다양성' 항목에서 위험한 수준에 포함되는 비율이 51.21%, '조직의 지지 및 보호체계'에서는 60.29%가 위험한 수준인 것으로 나타나 정규직 남성 근로자의 경우에도 위험한 수준의 감정노동 상태에서 근무하는 실정인 것으로 나타났다.

이상에서 살펴본 바와 같이 국내 금융 산업 근로자의 감정노동이 제도마련에도 불구하고 잘 개선되지 않고 있어 사실상 감정노동자의 대부분을 차지하는 여성 감정노동 근로자들의 피해와 상처가 심각한 수준에 이르른 것으로 예상된다.

앞으로 국내 감정노동자의 실효성 있는 제도 개선을 포함하여 기업, 소비자 모두의 감정노동자에 대한 올바른 인식 함양과 의식 고취도 반드시 선행되어야 할 과제일 것으로 보인다.

발표 2.

금융산업 감정노동 보호를 위한 정책대안

정진주 (사회건강연구소 소장)

1. 회사측 역할

1) 조직내 감정노동보호제도 마련 및 실행

- **사업주**의 감정노동 예방 및 치유의 중요성 및 대책 마련에 대해 **천명**한다.
- 감정노동에 대한 **노사협의기구를 구성하고 운영한다. 노-사가 동수로 참가**한다. 주기적인 회의를 통해 조직내 감정노동 문제를 파악하고 대책을 마련한다.
- 조직내 감정노동관련 **책임자를 지정**하고 감정노동 예방 등에 관련된 업무에 대해 권한을 부여한다.
- 조직내 감정노동 관련 **예산**을 마련한다. 예산없는 대안과 정책은 없다.

- 조직내 감정노동관련 **실태조사를 실시**한다.
  조직의 현황을 파악하고, 민원의 유형을 분석하며, 대처방안을 마련한다. 단지 고객의 문제만이 아니라 악성민원이 조직의 시스템에서 발생한 문제라면 조직의 시스템을 변경한다. 이러한 과정을 거치면 조직도 발전한다.

- 각 조직에 맞는 **감정노동 매뉴얼**을 마련한다.
  5개 금융관련법 내용/ 악성민원 대처 방안/ 과도한 감정노동이나 폭력 상황에서 작업중지권 보장/ 모니터링과 고객 만족도 조사에 따른 일방적인 평가와 불이익 방지/교육/상담·치유 프로그램/ 휴식 및 휴직/보상에 대한 조치를 포함한다.

- 특히 예방에 대한 대안을 구체적으로 마련한다.
- **악성민원인에 대한 대처**를 마련한다. 필요한 경우 악성민원인에 대한 법적 조치를 할 수 있도록 조직이 지원한다.

※ 서울시 120다산 콜센터는 상담사를 위해 감정노동 문제 대응과 규제 제도를 도입했다. 다산콜센터는 지난 2012년부터 '업무 이외 문의 3회 경고 → 악성민원인 전담팀 관리 → ARS안내(통화내역 녹음) → 경고문 발송 → 고소·고발조치' 등 단계적 대응하고 있다. 특히 지난해 서울시는 '원 스트라이크 아웃제도'를 통해 성희롱 등의 전화 응대 업무 시에는 상담사가 전화를 받지 않을 권리를 도입했다.

< 표 1 > 서울시 악성민원 대응

서울시가 '14.2월부터 심각한 악성민원인 52명에 대해 법적조치 등 적극 대응한 결과 악성민원 전화가 일평균 31건('14.1월)에서 2.3건('15.4월)으로 92.5% 감소함

○ 성희롱의 경우 '원스트라이크아웃', 폭언·욕설·업무방해·거짓신고는 '삼진아웃제'를 적용해 고소함

○ 성희롱 이외에 폭언·욕설의 경우에도 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」이나 「경범죄처벌법」 위반을 이유로 벌금형이 선고된 사례*가 있음

* (사례1) 다산콜센터로 전화하여 욕설을 퍼부은 40대 남성에 대해 「정보통신망 보호법」 위반을 이유로 벌금 250만원을 선고한 사례

(사례2) 다산콜센터 직원에게 욕설 및 막말을 한 30대 남성에 대해 「경범죄처벌법」 위반을 이유로 벌금 20만원을 선고한 사례

※ 현대카드 콜센터처럼 상담을 지속할 수 있도록 고객에게 메시지를 전달하고, 적정하지 않은 언행이 지속될 경우 전화끊기, 상대방에게 폭언 등으로 전화 끊김에 대한 공지를 고객에게 한다. 회사 담당자가 노동자의 단선여부에 대해 모니터링을 하고 시정 조치한다.

◆콜센터 상담원을 괴롭히는 이런 전화, 이젠 아웃!

유형	사례		대응법
위협	신체 상해 협박	• 가만히 안 둘 거야. 밤길 조심해라 • 너 있는 주소 불러. 다 불 질러 버리게 • 길 가다 마주치면 사지를 찢어 죽일 거야	3회 경고 뒤 전화 끊음. 관리자가 콜백
	직위 해제 협박	• 잘리고 싶지? 원하는 대로 해 줄게 • 너 때문에 본사 가서 분신한다 • 너 평생 일 못하게 할 수 있어	
인격 모독	가족 무시	• 네 부모가 그렇게 가르치던? • 너네 어미는 너 이렇게 욕먹으면서 일하는 거 아느냐?	2회 경고 뒤 전화 끊음
	교육 수준 무시	• 말귀를 왜 이리 못 알아들어. 너 초등학교는 나왔니? • 네가 못 배워 거기서 전화나 받고 있는 거야	
	직업 무시	• 너희가 이 따위로 하니까 그런 대접을 받는 거야 • 하는 거라곤 전화만 받을 줄 아는 것들이	
	성차별·외모 비하	• 여자 상담원이 받으면 재수 없으니까 남자 상담원 바꿔 • 얼굴 안 봐도 뻔하다. 애인도 없지?	
욕설	직접 욕설	• '미친X' 등 상담사를 지칭하며 직접 하는 욕설	2회 경고 뒤 전화 끊음
	혼자 욕설	• '등신들'처럼 복수형이거나 혼잣말하듯이 하는 욕설	

자료: 곽금주 서울대 교수 연구팀 보고서

< 표 2 > 현대카드 콜센터 근로자 민원 현황과 조치

< 악성민원인 단선정책 >

- "전화를 끊어서 민원이 생기면 피해는 내가 본다. 그냥 참자"라는 인식.
- 어떤 말에 전화를 끊을지 구체적인 매뉴얼을 마련하고 경고용 안내 문구를

상담원 전원이 달달 외우도록 교육
- 혹시 민원이 발생해도 상담사에겐 아무 책임도 묻지 않겠다고 거듭 약속
- 본사에 전담 인력 4명을 배치해 악성 전화를 끊지 않고 참는 경우가 없는지 매일 녹음 내용을 모니터링

상담사가 위협이나 인격 모독 언어, 욕설을 들으면 전화를 먼저 끊는 '단선 정책'을 제안했다 내가 먼저 전화를 끊을 수 있다는 자율감이 심리적으로 스트레스를 완화하는 효과가 있.
"이렇게 감정적으로 말씀하시면 제가 도와드리기 어렵습니다." 하지만 소용없었다. 그는 한 번 더 경고한 뒤 단선 버튼을 눌러 통화를 종료했다. 그 고객은 전화가 끊기기 전 ARS를 통해 이런 안내말을 들었을 것이다.

"지속적인 욕설 사용으로 인해 통화가 종료되었습니다."

<단선정책의 효과 >

- 평균 하루에 걸려오는 고객 전화는 8만 건, 그중 1.5%인 1200건 정도만이 불만 고객. 그 중에서도 욕설·인격 모독·협박에 해당돼 상담원이 경고 내지는 단선을 하는 전화는 35~50건
- 시행 초기만 해도 하루 80건이던 악성 전화가 절반 수준으로 감소.
- 전체 상담원 1100명 중 전화를 끊어본 경험이 있는 상담원 비율은 지난 8월 기준 76%

상담원들의 반응은 긍정적. 설문조사에서 새 제도 도입 이후 스트레스가 줄어들었다는 응답이 53%, 원활한 업무 처리에 도움이 된다는 답변이 79%.
- 특히 문제성 전화를 받은 경우엔 무조건 30분간 휴식을 보장토록 했는데 덕분에 스트레스가 줄었다는 상담원이 많았다.
- 고객도 ARS로 전화가 끊긴다는 안내를 듣는 몇 초 동안 '아, 내가 실수했구나'라고 깨닫고 반성

※ 금융업계 악성민원인 대응 사례

< 표 3 > 블랙컨슈머 대응 사례

유통과 금융 관련 기업 및 콜센터를 운영하는 기업들은 '블랙컨슈머' 문제가 사회적으로 이슈화되고 이로 인해 실질적인 노동자 보호책 마련이 요구됨에 따라 자체적으로 블랙컨슈머 대응 매뉴얼을 마련하고 있다. 2012년부터 신세계 백화점과 GS홈쇼핑 등이 매장에서 부당한 요구를 하거나 난동을 부리는 고객에 대한 대응 매뉴얼을 마련해 운영하고 있고, 콜센터 감정노동과 관련해서도 아래와 같은 기업의 대응 사례가 있다.

• LG전자콜센터: 성희롱이나 폭력적인 말을 일삼으면 'CIP(Complaint Important Person, 악성민원고객)'으로 분류해 자동상담 종료와 법적처벌을 받도록 하는 '감정노동자 보호시스템'을 신설해 2014년 1월부터 전국

콜센터에 적용토록 했으며, 두 차례의 경고에도 언어폭력을 반복하면 상담노동자가 '7112(성희롱)' 또는 '7113(폭언 및 욕설)'을 눌러 경고성 자동응답멘트를 내보내고 자동으로 상담을 끝낼 수 있다. 또 학자금, 의료비 지원 등 20여 개 복리후생제도도 지원한다. 2014년부터는 원인 진단부터 감성치료까지 이뤄지는 '스트레스 관리과정' 등 정신건강 프로그램을 확대 운영하고 있다.

- 현대백화점: '고객악성항의대응매뉴얼'을 제작해 부당한 요구나 폭언에 대해 노동자가 그 행동에 대한 법적조치 가능성을 안내할 수 있도록 하고, 매장 소란 고객에 대한 비상 연락체제 가동 및 사진과 동영상 등 대응 입증자료 확보 등의 구체적인 내용을 마련하고 있다.

- NS홈쇼핑: 성희롱이나 폭언을 하는 소비자의 발신 번호를 원천 차단하고 상습적으로 상담원을 괴롭히는 악성고객에게는 ARS 멘트로 통화불가를 안내하는 '화이트시스템'을 운영 중이다. 성희롱, 폭언, 협박 등을 일삼는 고객에겐 법적조치도 병행한다.

- 이마트: 고객을 응대할 때 생기는 스트레스를 줄이고 노동자를 보호하기 위해'이케어(E-care) 프로그램'을 운영하고 있으며, 각 점포의 고충처리 기구를 강화하고 사원에게 폭언과 욕설을 하는 고객에게 쓸 수 있는 대응 지침을 만드는 한편 주기적인 상담을 실시하고 있다.

- 삼성카드: 2014년부터 욕설과 폭언을 하는 고객에게 세 차례까지 '통화내용이 녹음 중이며 상담을 중단할 수 있다'는 경고 안내를 한 후 상담을 중단할 수 있게 하는 '333응대원칙'을 도입했다. 세 차례 경고와 상담 중단 이후에는 상담경력 10년차 이상의 전문상담원을 배정해 상담을 진행하고, 여기에서도 해결되지 않으면 '악성민원 중지 촉구 공문'을 내용증명으로 발신한다.

- 아주캐피탈: 상담노동자 보호를 위한 고충처리 전담반 운영 및 언어폭력 응대매뉴얼 마련, 2012년까지 외부의 전문 업체에서 진행하던 직원 역량교육을 자체 교육파트 강사들이 맞춤형으로 운영하고 있다.

- 기업은행: 2014년부터 블랙컨슈머 대응 매뉴얼을 마련해 운영하고 있으며, 욕설/폭언 및 업무방해 고객에는 3차 경고 후 ARS 전환, 성희롱 고객에는 2차 경고 후 ARS 전환을 통해 업무를 종결하는 시스템이다.

- KB국민카드: 2014년 '콜센터 상담시 악성 민원 고객에 대한 콜센터 상담원 인권보호 강화'를 목적으로 블랙컨슈머 업무처리 기준을 신설해 악성 고객에 대한 유형화와 기준 및 상담노동자의 응대 프로세스를 마련했다. 주요 내용은 상담노동자의 1,2차 중단 요청에도 비정상적인 상담을 지속할 경우 센터

민원 책임자에게 보고하고 통화를 ARS로 전환, 반복될 경우 법적 절차에 따라 처리할 수 있도록 하는 것이다.

[자료] 전국사무금융서비스노동조합·전국불안정노동철폐연대(2016),「콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구보고서」49-50쪽.

- 금융업의 서비스직 **채용시 업무적합성**을 판단하여 적정한 서비스가 주요 업무에 부담이 되지 않는 사람을 고용한다. 회사와 근로자 모두에게 이득이 될 것이다. 이미 대기업에서 직원채용시 인성과 적성 검사를 하고 있는데 서비스직 적성 검사를 실시하여 서비스 업무에 적합한 근로자를 채용한다. 이미 채용되었지만 감정노동과 서비스직에 적합하지 않다고 느끼는 근로자는 기술훈련, 업무전환, 대대적인 직무 재설계를 통하여 근로자의 업무 적합성을 높여줘야 한다. 예를 들어 보험사의 경우 영업직에 적합하지 않은 근로자는 심사직이나 기획·설계나 조직내 HR 부서 등으로 전환 할 수 있다. 이는 감정노동을 수행할 때 개인의 직무적합성(Person-job fit)이나 개인의 심리적 경향성(trait)은 중요하게 고려해야 할 변수라는 연구(Diefendorff et al. 2014, Wang et al., 2011) 결과와 일맥상통한다(서울노동권익센터, 2015). 직무적합성은 모든 종류의 일에서 직무스트레스에 영향을 주는 광범위한 결정요인이지만 감정노동과 관련해서는 더욱 중요하다. 결국, 채용과 교육이 적절히 이루어지는 것이 필요하다.

- 감정노동자에게 **직무 자율성을 부여**한다.
  직무의 설계(자율성 부여)는 경영자의 책임이자 권한이지만 소비자의 만족과 효과적인 감정노동을 위해서는 근로자의 참여가 필수적이다. 근로자에게 약간의 자율성만 주어진다면 고객과의 관계에서 마찰을 빚는 상황에서 현장에서 바로 해결할 수 있기 때문이다. 이러한 갈등 상황을 무리없이 해소할 수 있고, 또 갈등적인 상황에 대한 기록과 함께 조직 내부적으로 활용할 수 있는 자료로 사용한다면 조직의 발전에도 기여한다.

- 과도한 감정노동에 대한 인내는 성과평가와 연계되어 있으므로, **성과평가제를 폐지하거나 다른 방식의 평가를 도입**한다. 올해 금융업 노-사간 이슈는 사측에서는 임금동결, 성과연봉제 도입, 초임조정을 통한 신규채용 확대, 저성과자 관리방안 도입이고 금융노조는 성과연봉제 등 개인별 성과차등 고입 금지, 성과평가를 통한 해고 등 징계 금지, 신입직원 차별금지 등을 제시하며 맞선 바 있다. 성과급제도 도입은 목표를 달성하기 위해 과도한 감정노동을 통제할 수 없는 상황을 초래할 것이므로 성과급에 대해 제고해야 한다. 해외사례를 통해서 볼 때 성과평가가 주관적이고, 실질적으로 업무실적과도 무관하면서 근로자를 압박하는 수단으로 작동하거나, 심지어 비윤리적이 행위까지 초래하는 것으로 나타났다.

< 표 4 > 해외의 금융업 성과급 폐지 흐름

미국과 영국 등 우리가 선진 금융시장이라고 칭하는 곳에선 실적만 추구하는 성과주의 문화를 실패했다고 진단하고 있다.

영국의 경우 성과주의에 따른 폐해가 극심했다.
2000년 이후 불완전판매 등에 따른 벌금과 보상으로 총 385억 파운드(약 68조

원)을 지출했다. 은행을 신뢰한다고 응답한 영국인도 7%에 불과할 정도로 은행에 대한 신뢰가 추락했다. 이에 따라 영국 금융청은 4대 은행과 성과급 규제를 합의했다. 또 EU 국가들은 2015년도부터 금융권 임직원에 대한 성과급 상한제와 성과급 회수제를 도입했다.

미국도 2009년부터 과도한 성과급을 제한하는 '성과보상가이드라인'을 제정해 시행 중이다. 이 외에도 미국의 어도비, 마이크로소프트, 주니퍼 등이 직원 평가제도를 폐지했으며 지엠코리아는 성과연봉제를 폐지하고 호봉제로 돌아섰다.

일본의 경우 미쯔이, 후지쓰 등 세계 유수의 기업이 성과주의를 폐지했다.

맥킨지도 보수와 승진을 결정하는 성과관리 상대평가제에 대해 "시간만 잡아먹고 지나치게 주관적이며 동기를 부여하기보다는 동기 잃게 한다"며 부정적인 견해를 밝힌 바 있다 (뉴데일리 경제, 2015.5.23.)

한편 미국과 영국의 공공부문에서 시작한 성과제는 모두 실패한 것으로 나타났다. 2009년 미국행정학회보에 실린 제임스 페리(J. Perry) 교수의 연구논문은 1977년부터 2008년
까지 공공부문의 성과급을 직접 다룬 57개 선행연구들을 선정해 분석한 결과 전체적으로 공공부문의 성과급은 의도했던 역할 수행에 지속적으로 실패하였다고 밝힌 바 있다

[자료] 노광표(2016-8), '성과주의의 신화 깨기', 금융경제연구소 노동동향.

< 표 5 > 웰스파고 범죄행위와 성과연봉제

최근 미국 4대 은행의 하나인 웰스파고는 직원들이 판매 목표를 달성하기 위해 2011년부터 고객들의 정보를 동의를 받지 않은 채 **최대 200만 개의 '허위계좌'를 개설**하고, 고객계좌에서 **40만달러(약 4억3천만원)가 넘는 돈을 빼낸 것**으로 드러났다.

이 같은 혐의로 웰스파고는 1억8500만달러의 벌금을 물게 됐고, 은행 측은 사건에 연관된 직원 5300여명을 자체 해고했다.
한때 전 세계 금융화시달의 롤 모델이었던 웰스 파고는 고수익·고위험 파생상품 판매를 최소화하고 대신 한 고객에게 여러 상품을 판매하는 교차판매로 2008년 금융위기도 비켜갔다.

그러나 미국 은행 평균 1인당 금융상품은 3.0개였는데 웰스 파고 고객은 1인당 평균 5.9개였다. **직원들은 고객 한 명당 8개 상품을 판매하라는 목표치를 강요**당했고 매니저들이 직접 허위계좌를 만들라고 지시했다는 증언까지 나왔다. 수

백만개의 허위계좌를 그것도 수천명 직원이 허위로 만드는 어이없는 일은 과도한 성과주의 때문이라고 외신들은 지적하고 있다. “웰스 파고 사태의 범인은 불법을 저지른 직원 개인이 아니라 높은 성과를 우해 부정행위조차 관행화시키는 비뚤어진 기업문화이다(굴리 라가츠 금융전문가 CNN머니 2016.9.9.)

웰스 파고의 사건은 **과도한 성과 압박이 비윤리적 행태를 유발할 가능성을 높인다**는 연구결과들과 일치한다. 리사 오르드네즈 교수는 2009년 하버드비지니스리뷰에 게재한 ‘Golas Gome Wild'라는 논문에서 ’직원들에게 높은 목표치를 부여하면 긍정적인 성과가 도출된다‘는 상식에 반론을 제기하며 ’무리한 목표설정의 부정적 효과‘를 지적했다. 도르드네즈 교수는 159명을 5개 그룹으로 나눠 한번에 20개씩 총 5번에 걸쳐 문제를 해결하도록 했다. 목표치와 목표치 변화 정도에 따라 5개 그룹으로 나눈 결과 성적이 가장 좋은 그룹은 ’최선을 다하라‘는 말만 전달 받은 경우였고, **높은 목표를 부여받은 그룹 참가자들이 가장 크게 고갈됐다고 느꼈다**. 자신이 맞힌 개수를 과다하게 기록한 비윤리적 행동은 높은 목표를 부여 받은 그룹이 가장 많았다.

구성원들은 질책을 받지 않기 위해, 정당하지 못한 수단이나 방법 등을 동원해 목표를 달성하려는 유혹에 빠질 수 있는데 통상 목표는 숫자로 설정되고, 숫자가 과도하면 장기적으로 제품이나 서비스의 질적 요소를 소홀히 할 위험이 있다고 하였다(모리스 슈바이처, 2004). **사람들이 가장 창의적일 때는 외적인 동기부여(금전보상)보다 내적으로 동기부여가 될 때이다.** 금전보상은 오히려 도전정신이나 창의성 같은 내적 동기를 해칠 수 있고 급여의 많은 부분이 금전보상과 연계될 때 비윤리적 행위를 하고자 하는 유혹에 넘어가기 쉽다(댄 케이블, 하버드비즈니스리뷰, 2016.3.8.) 금융업은 끊임없는 혁신과 창의적인 작업의 연속이라는 점에서 눈앞의 성과보다 **변화하는 환경을 학습하고 새로운 것을 개발해 내는 노력을 통해 성과가 따라 오도록** 하는 것이 진정한 성과를 창출해 내는 가장 좋은 방법이라고 지적하였다.

금융노조는 최근 웰스파고가 성과연봉제 폐단을 인정하고 폐지를 결정했다고 주장하는 한편, 은행연합회는 성과연봉제 폐지로 볼 수 없다는 입장이다. 웰스파고의 입장은 성과제 폐지를 천명했다가 소매판매 부문에서의 목표 판매량을 폐지하고 고객가치와 연계한 새로운 보상체계를 마련하겠다고 하였다.
성과제 도입은 근로자의 신체·정신적 고갈, 조직내 경쟁과 불이익, 서비스 질 저하, 더 나아가 비윤리적 행위까지 초래할 수 있기 때문에 **평가는 적정한 목표치를 세우고, 근로자의 내적동기를 강화하며, 근로자의 건강과 행복을 고려하며, 고객 서비스 질을 담보하는 방향**으로 가야 할 것이다.

출처: ‘은행을 범죄조직으로 만든 웰스 파고의 성과연봉제’
http://www.instiz.net/pt?no=4216786&page=1, ‘성과주의 美 사례 놓고 은행 사측-금융노조 극명한 입장 차’, 아시아투데이 기사. 2016. 10. 09.

- 과도한 감정노동을 감소하기 위한 전반적인 **근로환경의 변화**(업무량, 업무 재량, 휴식시간, 휴일, 임금 등)가 있어야 한다. 감정노동은 조직의 전반적인 노동환경과 밀접히 관련되어 있음을 상기하자.
- 과도한 감정노동으로 인한 휴가(2016년 한양대병원 고용노동부 대상 사례)를 제공한다.

- 조직내 금융업 감정노동보호 조치에 대한 내용과 회사의 실행 내용에 대해 **게시**
- 적정 서비스 교육외 **감정노동 예방 교육**과 고지 의무를 실행한다
  총 5개 금융관련법에 포함된 내용을 노동자에게 알리기/ 고객응대 서비스 교육이외에 감정노동 예방 교육 실시/ 조직내 매뉴얼이 이미 마련되었다면 매뉴얼 내용 교육/ 산재보상 보험 변경 내용감정노동으로 인한 적응장애, 우울증 산재보상 적용 등에 관한 교육을 실시한다.

- 감정노동자의 **치료 및 상담**을 지원한다. 그러나 예방이 우선으로 상담과 치료는 보조적으로 활용하자.

- 과도한 감정노동으로 인한 휴직시 직장으로의 **복귀를 보장**한다. 복귀를 위해 조직내의 변화가 먼저 이루어져야 한다.
- 과도한 감정노동으로 인한 **산재보상 신청** 등을 조직이 **지원**한다.

- 금융업 단체협약 사항을 고려하여 **노-사간 단체협약을 체결**한다.

▣ 모든 금융업 근로자에게 감정노동 예방 및 치유 프로그램 적용

- **고용형태와 무관하게** 모든 조직 구성원에게 감정노동 대책을 **적용**한다.
  감정노동 예방과 치유 등 조직 내에서 실시하고 있는 각종 감정노동 관련 정책 및 프로그램을 비정규직에게 적용한다. 특히 2년 미만의 계약연장과 관련이 높은 무기계약직이나 시간제에도 프로그램을 적용하여 감정노동자를 예방하고 치유의 대상으로 삼는다.

금융 및 보험업계의 근로자를 추정해 볼 수 있는 상시 300인 이상 기업의 고용형태 공시[5] 내용을 보면 전체 근로자 4,737,000명 중에서 소속이 있는 근로자는 3,805,000명, 소속외 근로자[6]는 931,000명, 소속이 있는 근로자 중 단시간 근로자는 총 207,000명이었다. 금융보험

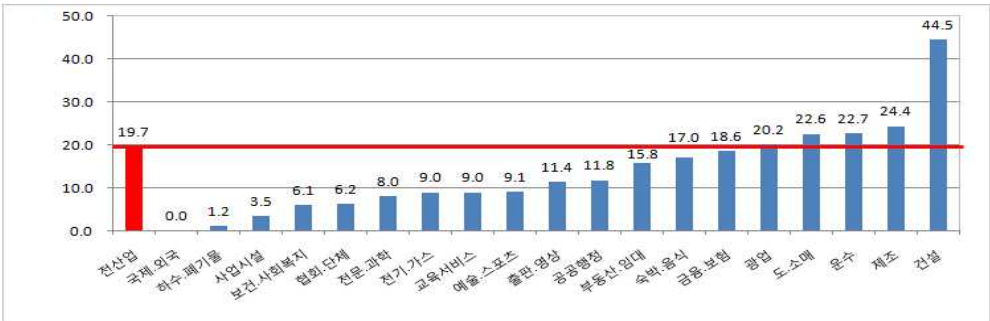
---

5)「2016년 고용형태 공시 결과」

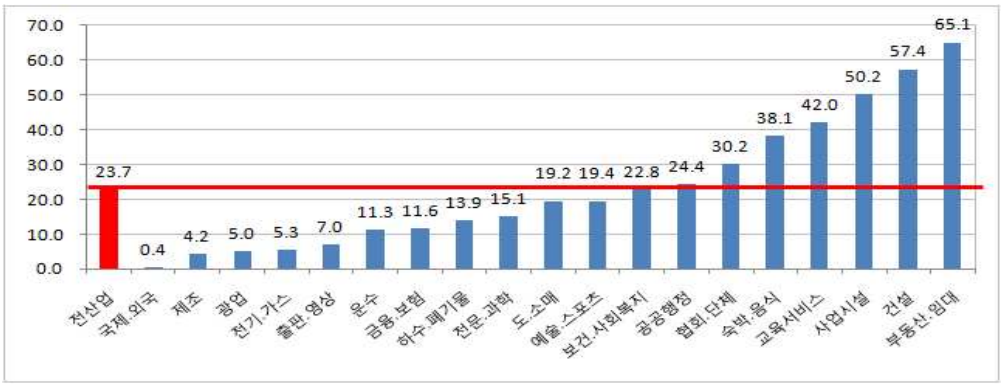
6) ① 근로계약기간의 정함이 없는 근로자 (무기계약 근로자 등),
② 기간제 근로자 (기간제법*에 의한 기간제 근로자)
* 기간제 및 단시간 근로자 보호 등에 관한 법률 제2호 제1호
- 전체 근로자 중 기간의 정함이 없는 근로자수를 제외한 나머지 근로자
③ 단시간 근로자 (근로기준법*에 의한 단시간 근로자)
* 근로기준법 제2조 제1항 제8호공시의무 사업주의 '사업장 내'에서 사업주간 파견, 용역, 도급계약에 의해 근무하는 근로자 (아웃소싱 등 포함)
소속외 근로자는 공시의무 사업주의 '사업장 내'에서 사업주간 파견, 용역, 도급계약에 의해 근무하는 근로자 (아웃소싱 등 포함). ㅇ (예시) 청소, 경비, 주차장 관리, 전산·홍보 지원, 비서, 사무보조, 생산라인 등에 종사하는 파견·하도급·용역 근로자 * 사업장 밖의 근로자와 사업장내 임대매장 근로자, 납품업체

업의 경우 전체 근로자는 320,000명, 소속이 있는 근로자는 261,000명, 소속외 근로자는 59,000명이었다. 소속이 있는 근로자 중 기간이 없이 고용된 근로자는 231,000명, 기간이 정해져서 고용된 근로자는 30,000명으로 기간제 근로자는 단시간 근로자는 6,000명이었다. 전체적으로 단시간 근로자는 6.000명이었다. 금융 및 보험업의 소속외 근로자는 18.6%로 작년대비 1.8% 증가했다. 금융보험업의 기간제 근로자 비율은 11.6%이고 2015년 대비 0.3% 증가하였다. 금융보험업의 단시간 근로자는 2.1%이고 작년 대비 0.3% 증가하였다. 고용형태와 무관하게 감정노동보호 조항을 적용한다면 기간제와 단시간근로자가 보호대상이 될 수 있다. 물론 300인 이하 기업은 이 수치에 포함되지 않았으므로 더 많은 근로자가 혜택을 입을 수 있을 것으로 본다.

산업별 소속 외 근로자 비율(%)

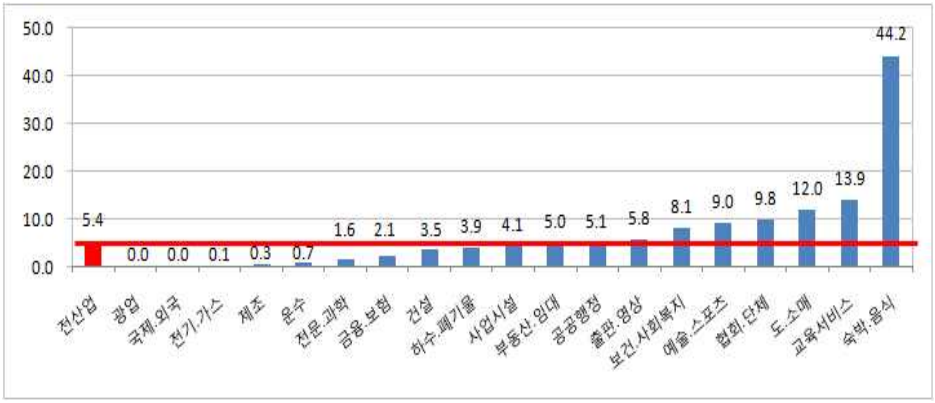


산업별 기간제 근로자 비율(%)



근로자는 제외

산업별 단시간 근로자 비율(%)



- 원청의 책무성을 강화한다
  파견과 도급업체의 경우 원청격인 회사가 감정노동에 대한 책임을 져야 한다. '공생협력프로그램과 위험성평가제의 금융업의 감정노동자 적용'이라는 정부의 역할과 연동하여 조직 내에서 실행해야 한다(정부의 역할 중 공생협력프로그램 적용과 연동).

2. 정부 및 서울시 역할

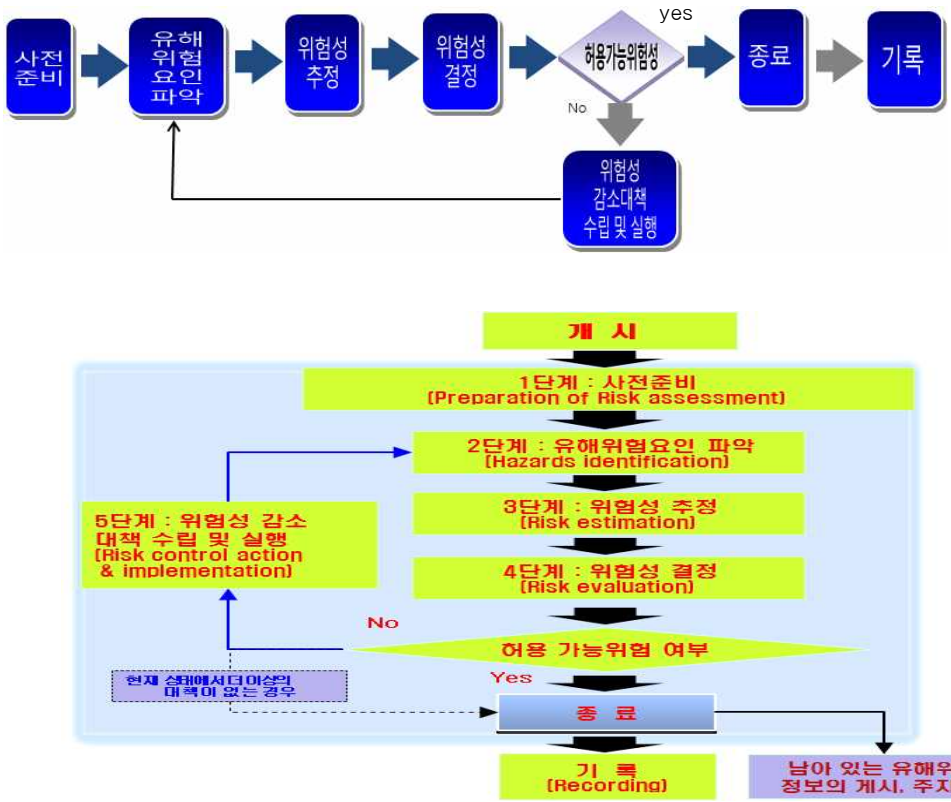
- 감정노동자보호 법안을 조속히 마련한다.
  정부는 감정노동 관련하여 이제까지 제출된 법안을 검토하여 감정노동자보호에 관한 법과 제도를 조속히 마련하고 실행해야 한다. 그 적용대상은 비정규직을 포함하고, 파견과 자회사 근무 노동자를 포함하는 방향으로 한다.

- 감정노동자보호 관련 담당 부처를 마련한다.
  감정노동자에 관한 정책·제도 및 지원업무의 협력 등을 심의·조정하기 위해 고용노동부 소속의 담당부처가 필요하다. 노동과 건강을 연계하여 문제를 포괄적으로 파악할 수 있도록 업종별 문제 파악과 정책대안을 마련할 수 있도록 한다.

- 금융업의 위험성 평가를 실시한다.
  고용노동부는 사업주가 스스로 사업장의 유해·위험요인에 대한 실태를 파악하고 이를 평가하여 관리·개선하는 등 필요한 조치(이하 "위험성평가"라 한다)의 근거를 산업안전보건법 제5조(사업주의 의무) 제1항 후단 및 같은 법 제27조(기술상의 지침 및 작업환경의 표준) 제1항제1호에 신설('09.2.6)한 바 있다.이 조항에 따라 사업주가 스스로 위험성평가를 할 수 있도록 지원하기 위하여 위험성평가의 실시 방법·절차·시기 등의 기준을 제시하고, 소규모 사업장의 위험성평가 실시 활성화를 위해 위험성평가 우수 사업장은 인센티브 부여 방식으로서 인정제도를 도입하고 있다. 그 밖에 사업주가 스스로 위험성평가를 실시할 수 있도록 하기 위한 교육·컨설팅지원의 신청방법 등을 규정하고 있다.「사업장 위험성평가에 관한 지침(고용노동부 고시 제2012-104호, 2012.9.26.)을 제공하여 사업장이 스스로 위험성평가를 실시할 수 있도록 하기 위해 쉽게 해설하고 있다.

이 고시는 위험성평가를 실시하는 모든 사업장에 적용한다. “위험성평가”란 유해·위험요인을 파악하고 해당 유해·위험요인에 의한 부상 또는 질병의 발생 가능성(빈도)과 중대성(강도)을 추정·결정하고 감소대책을 수립하여 실행하는 일련의 과정을 말한다. 위험성평가는 1회성이 아니기 때문에 완료의 개념이 아니며, 위험성이 허용 가능한 수준이 될 때까지 위 순서를 반복하여야 한다. 위험성평가는 <1단계>사전준비, <2단계>유해·위험요인 파악, <3단계>위험성 추정, <4단계>위험성 결정, <5단계>위험성 감소대책 수립 및 실행하는 일련의 과정을 말한다. 구체적으로 살펴보면 아래와 같다.

- ❍ 위험성평가는 사업주 또는 안전보건관리책임자가 중심이 되어 수행
- ❍ <1단계> 사전준비를 통해 평가대상을 확정하고 실무에 필요한 자료를 입수
- ❍ <2단계> 다양한 방법을 통해 유해·위험요인을 파악
- ❍ <3단계> 파악된 유해·위험요인에 대한 위험성을 추정
- ❍ <4단계> 유해·위험요인에 대한 위험성을 결정하고 허용 가능 여부를 판단
- ❍ <5단계> 허용할 수 없는 위험성의 경우 감소대책을 세워야 하며 감소대책은 실행가능하고 합리적인 대책인지를 검토하고, 소대책은 우선순위를 정해 실행하고 실행 후에는 허용할 수 있는 범위 이내이어야 함.
- ❍ <기록> 위험성평가가 종료되면 그 결과를 기록하여 문서로 보존하여야 하며, 남아있는 유해·위험 정보를 게시하고 근로자에게 주지 시켜야 함.



[그림 1] 위험성 평가 과정

위험성 평가에서 위험 요인은 아래와 같이 분류된다. 특히 금융업과 관련하여 주목할 만한 것은 타인의 폭력과 근로자가 아닌 제 3자에 의한 위험인데 감정노동으로 인한 고객의 행동이 여기에 해당된다.

< 표 6 > 유해·위험요인의 분류 예시

용어	위험요인	유해요인
분 류 (예)	1. 기계·기구, 설비 등에 의한 위험요인 2. 폭발성 물질, 발화성 물질, 인화성 물질, 부식성 물질 등에 의한 위험요인 3. 전기, 열, 그 밖의 에너지에 의한 위험요인 4. 작업방법으로부터 발생하는 위험요인 - 굴착, 채석, 하역, 벌목, 철골조립 등 5. 작업 장소에 관계된 위험요인 - 추락우려, 토사붕괴우려, 미끄러짐우려, 채광조명 영향에 따른 위험우려, 물체의 낙하우려 등 6. 작업행동 등으로부터 발생하는 위험요인 7. 그 외의 위험요인 **- 타인의 폭력, 타인에 의한 교통사고 등 근로자 이외의 자의 작용에 의한 위험요인 등**	1. 원재료, 가스, 증기, 분진 등에 의한 유해요인 - 산소결핍공기, 병원체, 배기, 배액, 잔재물 등 2. 방사선, 고온, 저온, 초음파, 소음, 진동, 이상기압 등에 의한 유해요인 - 적외선, 자외선, 레이저광선 등 3. 작업행동 등으로부터 발생하는 유해요인 - 계기감시, 정밀공작, 중량물취급, 작업자세, 작업양태 등 4. 그 외의 유해요인

위험성은 피해의 가능성(매우 높음, 높음, 보통, 낮음)과 피해의 중대성(무시 가능, 경상[不休], 휴업, 장해, 사망 등)과의 조합이다. 위험성평가는 이제까지 제조업에 집중되어 있고, 서비스업이라도 주차, 시설, 청소 등으로 한정되는 경향이 있다. 따라서 점점 증가하고 있는 서비스업 노동자의 감정노동과 폭력에 대한 조치가 필요하다.

< 표 7 > 금융업 위험성 평가 예시
간단한 설명: 3개의 작업공간이 있는 콜센터 사무실에서 10명이 하루 8시간 근무.
1단계 - 업무 지정

첫 단계에서는 구체적인 작업 조건을 파악해야 한다. 이 방법은 예를 들어 다음과 같이 할 수 있다.

● 직원과 고객의 대화
● 감정노동관리 책임자 및 보건관리자 관찰
● 해당 직무 설명서 사용

2단계 - 위험 식별
작업 상황(1단계)에 따라 해당 위험을 식별해야 한다. 체크리스트(예: ISSA 부록 1 - 위험성 평가의 예 책자, “소개말”장 참조), 표준(예: EN 표준), 법률, 지침을 통해 도움을 받을 수 있다. 주어진 예에서, 위험 식별은 다음과 같은 주제를 다룬다.

● 고객의 사용 언어와 대화
● 작업공간의 배치 및 위치
● 기후적인 공간 요인(온도, 습도, 풍속)
● 실내 조명 및 작업장 조명
● 소화기, 비상구

이 예에 나오는 위험 식별은 다음과 같은 결점 및 각각의 위험이 있다.
1. 직원이 폭언과 성희롱적 발언을 경험할 수 있음
2. 모니터 2대의 위치가 잘못되었고(창문 앞), 그 중 하나의 위치는 너무 높은 곳에 있음
3. 한 작업장의 조명은 너무 어두움(300럭스 미만)
4. 작업장의 일반적인 배열이 개선되고 인간공학적 필요에 맞게 조정되어야 함

3단계 - 위험성 산출 및 위험성 평가 위험성 산출: 결과와 확률을 정량화하고 결합 기술을 수행
위험성 평가: 위험의 수용 가능성 평가를 통해 위험을 저감할 필요가 있는지 확인할 수 있다. 이 상황에서는 정량화되고 상세한 위험성 평가가 필요하지 않다. 또한, 위험 저감을 위한 현실적인 단계를 쉽게 밟을 수 있다. 따라서 위험성 평가에 대한 질문 즉,

● 즉각적인 위험의 강도와 빈도를 확인한다.
● 어떤 결과(사고, 질병)의 확률은 얼마입니까?
● 만족스러운 위험 저감을 위해 어떤 노력과 투자를 해야 합니까?에 대한 답변을 상세한 분석 없이도 만족스럽게 얻을 수 있다.

4단계 - 위험 저감
검토한 위험(2단계)을 고려해 위험 저감을 위한 다음과 같은 대책을 수행할 수

있다.

1. 폭언과 악성민원인의 발언을 듣는 순간 전화를 끊고, “고객님의 폭언으로 인하여 전화가 끊겼습니다”라는 메시지를 남긴다. 반복적인 악성민원인에 대한 대응책을 마련하고 실행한다. 정신적 충격을 받았을 경우, 휴게실에 가서 쉬고 업무에 복귀하도록 한다. 그럼에도 정신적으로 힘들 때는 휴무를 주고 필요시 정신건강 지원을 한다.

2. 모니터 2대의 위치를 바꾸고 모니터 1대가 놓여있는 나무 상자를 제거하여 화면의 높이를 적절하게 하여 눈높이 위에 있지 않도록 한다.

3. 조명이 너무 어두운 사무실을 조명을 밝힌다.

4. 4개월 후에 계획되어 있는 사무실 배치 변경 시 인간공학적 측면을 고려하도록 규정한다. 또한, 인간공학에 대한 교육과 인간공학적 작업 자세와 행동에 대한 교육을 정기적으로, 1년에 2회 실시한다.

5단계 - 관리(효과 모니터링)

● 대책을 완료하고 1개월 후, 감정노동 책임자, 안전보건관리자 취해진 대책과 이루어진 변경이 그대로 유지되었는지 확인하고 해당 직원들에게 현재 상태가 괜찮은지 질문한다. 더 필요한 조치가 없는지 질문하고 필요한 조치를 취한다. 사무실은 재배치 후 한 번 더 확인한다. 직원과의 대화 및 직장 상황에 대한 피드백을 정기적으로 수행한다.

출처: 안전보건공단,「중소규모 사업장용 위험성평가 가이드」19-20쪽의 사례를 금융업에 맞추어 변형한 것임.

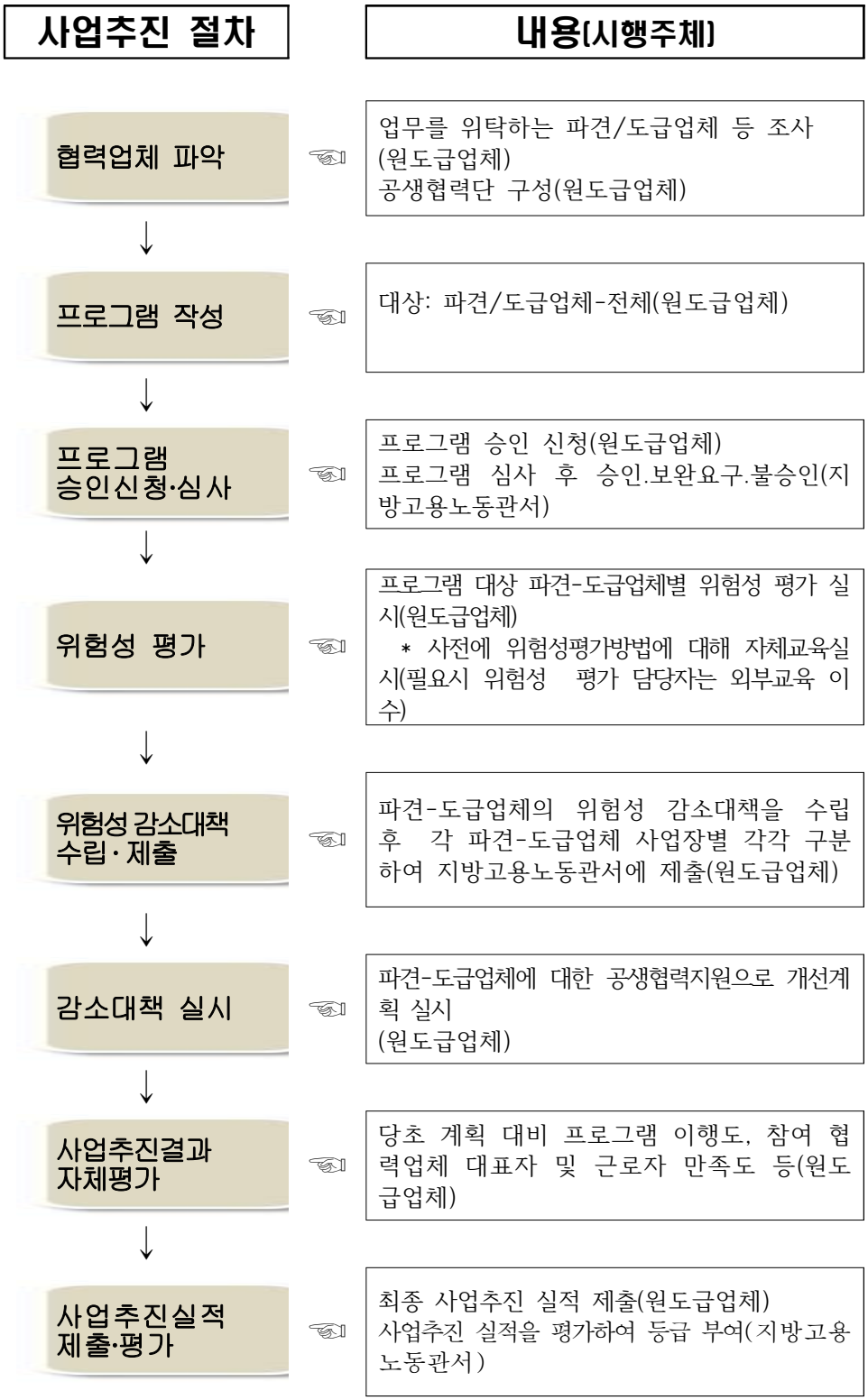
- 금융업의 경우 파견업체 등 하청의 성격을 띤 기업의 노동자의 감정노동 보호를 위해 공생협력프로그램을 적용한다. 업무를 위탁하여 수행하는 경우 위험성 평가를 포함하여 감정노동자 보호를 위한 공생협력 프로그램을 함께 수행한다.

정부는 대기업 주도로 협력업체와 공동으로 ‘안전보건 공생협력 프로그램’을 수립.시행하여 협력업체에 대한 위험성 평가와 기술지원 활동 등을 통해 사업장 안전보건을 개선함으로써 산업재해를 예방하는 시도를 해 왔다. 공생협력프로그램의 취지는 좋으나 실질적으로 얼마나 지속가능하며 현장에서 변화가 모색되고 있는지에 대해서는 회의적인 시각도 있다.

<공생협력프로그램이란?>

· 고용노동부와 안전보건공단은 안전보건분야의 상생협력 문화를 조성하고 원청의 안전보건 책임 강화를 유도하기 위해 모기업-협력업체 간 공생협력 프로그램을 확대·강화한다고 10일 밝힘(2016.3.10.)
· 모기업이 사내·외 협력업체와 협의해 수립한 안전보건 공생협력 프로그램에 따라 위험성 평가 등을 통해 사내·외 협력업체의 유해·위험요인을 개선하도록 하고 평가결과 우수 사업장에 대해서는 인센티브를 제공함.
· 사외 협력업체의 경우 그간 자발적으로 참여하도록 했으나, 올해는 유해·위험물질(발암성 등 134개 물질) 제조·사용 사업장은 반드시 참여토록 함. 참여한 사업장 중 평가결과 전국 상위 10%의 모기업과 사내·외 협력업체에 대해서는 내년 정기감독 일부를 유예함. A등급 모기업과 사내·외 협력업체에 대하여는 산재예방 유공 정부포상 시 우대함.

특히 공생협력프로그램이 하청의 노동환경과 건강문제를 해결하기 위한 것이므로, 금융업 노동자의 감정노동이 건강의 위험성평가의 중요 요인으로 간주되어야 한다. 같은 금융업이라도 콜센터, 은행원 등 업무에 따라 감정노동의 특성이나 현황이 다를 수 있으므로 현장에서 주요하게 나타나는 요인들을 포함해야 해야 한다.
공생협력 프로그램의 기본적인 절차는 아래와 같으며 이를 금융업에 맞추어 변경해 보았다.



[그림 2] 공생협력프로그램 과정

- 감정노동으로 인한 건강상의 보건조치를 의무화한다
  고객 등의 무리한 요구, 업무와 관련된 폭행·폭언·괴롭힘 등으로 인해 근로자가 건강장해를 입을 경우 사업주의 보건조치의무화가 필요하다. 실태조사에 따르면 감정노동 증상 경험 후 “참고 지낸다”가 매우 높게 나타나 이 조치가 더욱 중요하다.

- 노동자의 회피할 권리 및 작업중단권을 보장한다
  신체적·정신적 건강에 대한 위험에 직면한 경우 업무수행을 중단하는 방식으로 위험에서 벗어날 수 있는 근로자의 방어권 규정을 포함해야 한다. 산업안전전보건법의 개정이 필요하다.

- 금융감독원 금융관련법 감정노동자 보호조항을 실현하기 위한 최대한의 노력을 한다.

< 표 8 > 금융관련법 감정노동자 보호 조항

[본법] : 총 5개 금융관련법(은행법, 보험업법, 자본시장법, 상호저축은행법, 여신전문금융업법)

제00조의0(고객응대직원에 대한 보호 조치 의무) ① 0000업자는 고객을 직접 응대하는 직원(이하 "고객응대직원"이라 한다)을 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로부터 보호하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 고객응대직원이 요청하는 경우 해당 고객으로부터의 분리 및 업무담당자 교체
2. 고객응대직원에 대한 치료 및 상담 지원
3. 고객응대직원을 위한 상시적 고충처리 기구 설치 또는 「근로자참여 및 협력증진에 관한 법률」 제26조에 따라 고충처리위원을 두는 경우에는 고객응대직원을 위한 고충처리위원의 선임 또는 위촉
4. 그 밖에 고객응대직원의 보호를 위하여 필요한 법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치

② 고객응대직원은 금융투자업자에 대하여 제1항 각 호의 조치를 요구할 수 있다.
③ 0000업자는 제2항에 따른 요구를 이유로 고객응대 직원에게 불이익을 주어서는 아니 된다.

[대통령령]

제00조의0(고객응대직원의 보호를 위한 조치) 법 제00조의0제1항제4호에서 "법적 조치 등 대통령령으로 정하는 조치"란 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등(이하 "폭언등"이라 한다) 이 관계 법률의

형사처벌규정에 위반된다고 판단되고 그 행위로 피해를 입은 직원이 요청하는 경우: 관할 수사기관 등에 고발 2. 고객의 폭언등이 관계 법률의 형사처벌 규정에 위반되지는 아니하나 그 행위로 피해를 입은 직원의 피해정도 및 그 직원과 다른 직원에 대한 장래 피해 발생 가능성 등을 고려하여 필요하다고 판단되는 경우: 관할 수사기관 등에 필요한 조치 요구 3. 직원이 직접 폭언등의 행위를 한 고객에 대한 관할 수사기관 등에 고소, 고발, 손해배상 청구 등의 조치를 하는 데 필요한 행정적, 절차적 지원 4. 고객의 폭언 등을 예방하거나 이에 대응하기 위한 직원의 행동요령 등에 대한 교육 실시 5. 그 밖에 고객의 폭언 등으로부터 직원을 보호하기 위하여 필요한 사항으로서 금융위원회가 정하여 고시하는 조치 위반시 1,000만원 이하 과태료부과

- 금융감독원은 악성 민원인 대응에 관한 테스크포스를 만들어 기본적 가이드라인을 작성하고, 금융업종별 회사규모별로 적용할 수 있도록 한다. 금융협회는 함께 공조한다.

- 금융감독원은 금융사별로 악성민원에 대한 사례를 공유하여 가이드라인 및 프로그램을 제시한다. 금융협회는 함께 공조한다.

- 금융감독원과 금융협회의 감정노동 보호조항에 대한 인식 개선을 한다.
  협회차원으로 사전 대응을 하는 곳은 금융투자협회 한 곳인 것으로 나타났다. 한국금융투자협회는 올해 블랙 컨슈머에 대한 사례를 통해 '고객응대직원 보호 교육' 과정을 개설했다. 블랙 컨슈머에 대한 사례를 통해 고객응대직원의 업무능력을 향상하고 스트레스 완화방안을 교육하고 있다. 교육과정은 실무에 활용 가능한 문제행동 소비자 대응 스킬, 전략 및 우수사례 등을 학습 할 수 있도록 구성됐다. 수강생들은 문제행동소비자에 대한 법적 조치, 직무스트레스 관리 방안 등을 습득해 실무에 직접 활용하도록 한다. 하지만 단 하루만의 프로그램으로 실효성이 의문시되며, 실제 현장에서 활용할 수 있고, 현장의 문제를 가지고 와서 토론하고 다시 실행해 보는 교육과정이 필요하다.

- 금융감독원 민원발생 평가제도를 변경한다.
  금융감독원은 악성민원 유발 등의 부작용 발생 예방을 위해 민원발생평가제도를 개선하는 방향을 담은 '금융소비자보호 실태평가제도'를 도입한다고 2015년 7월 발표하였다. 민원건수에 따라 금융기업의 민원발생평가등급을 매기던 기존의 방식을 탈피해 민원건수, 민원처리기간, 소송건수, 영업지속가능성, 금융사고 등의 계량항목과 소비자보호 조직 및 제도, 민원관리시스템, 정보공시 등의 비계량항목으로 구성된 새로운 평가제도라고 소개하며, 2016년 4월 평가부터 반영하겠다고 밝히고 있다.

기존 민원발생평가제도가 이미 발생한 민원을 사후에 평가하는 제도였다면, 2016년 도입된 금융감독원 민원발생평가 제도는 민원 발생 건수와 금융회사의 사전적인 소비자보호 노력도를 종합적으로 평가한다. 또한 기존의 상대평가에서 절대평가로 전환했다. 하지만 금융회사별 민원건수, 해결 노력 및 회사규모 등을 기준으로 등급을 결정하고 있고, 소비자의 입장에서만 평가하여, 노동자의 감정노동에 대한 고려가 없는 제도이다. 민원발생평가제도로 인하여 민원을 조직 내에서 개인적으로 처리하고 조직에서 해당 근로자에게 불이익을 주면서 민원발생을 억제하고 있는 것이 현실이기 때문이다. 일부 보험사의 경우 발달된 인터넷으로 인하여 보다 많은 보상을 받기 위해 금융감독원에 민원을 제기하고 있기도 하다. 따라서 민원발생평가제도 자체가 사라지면 좋겠지만, 그렇지 못하다면 감정노동과 관련한 예방 및 치유 조치, 감정노동과 관련하여 근로자 보호 항목을 얼마나 조직에서 했는지에 대한 평가항목이 추가되어 한편의 이야기만 듣고 실시되는 민원평가는 변화되어야 한다.

< 표 9 > 금융감독원 민원발생평가제도

금융감독원은 금융회사의 민원예방 노력 유도 등을 위해 '02년부터 「민원발생평가제도」를 운영*하고 있으나, * 금감원이 처리한 민원건수를 기초로 금융회사를 1~5등급으로 평가하고 대외에 공표('14년은 81개사 평가)

- ○ "금융회사 줄세우기", "악성민원 유발" 등 부작용이 나타나고,
- ○ 민원건수 위주의 평가만으로는 금융회사의 소비자보호 수준을 평가하는데 한계가 있어 제도개선의 필요성이 지속적으로 제기되어 왔음

□ 이에 따라, 민원발생평가제도를 종료('14년 기준)하는 대신, 금융회사의 소비자보호 수준을 종합적으로 평가하는 「금융소비자보호 실태평가제도」를 도입하여(금융소비자보호 조직 및 각종 제도의 충실성, 소비자보호 시스템 구축, 불완전 판매 예방을 위한 판매 프로세스의 구축 운영, 불합리한 관행과 프로세스 개선 여부 등 금융소비자보호 모범규준을 얼마나 충실하게 이행하고 있는지 10개 항목으로 세분해 총체적으로 평가).

금융소비자에게는 거래 금융회사 선택에 필요한 유용한 정보를 제공하고 금융회사에게는 소비자보호에 대한 인식과 시스템을 스스로 개선토록 유도하려는 것임

평가항목

□ (계량항목) 금융소비자에게 직접적인 영향을 미치는 민원 및 소송건수 등 5개 항목을 평가

□ (비계량항목) 금융회사의 소비자보호를 위한 조직과 프로세스, 상품개발·판매·사후관리 등 全 과정에 걸쳐 소비자보호 체계를 구축하고 적정하게 운용하는지 등 5개 항목을 평가*

* 금융소비자보호모범규준에 있는 ①금융소비자보호 조직 및 제도, ②금융상품 기획·개발 과정, ③금융상품 판매 과정, ④금융상품 판매 이후 과정, ⑤금융상품 정보제공 강화 등의 내용 포함

- 서울시의 역할: 서울시의 '감정노동자권리보호' 조례에 근거하여 특히 영세사업장, 취약노동집단, 개인사업자 등에 대해 감정노동 프로그램 지원, 예방교육, 심리상담 등을 지원한다. 또한 조례에 따라 종합계획을 수립하였고, 2017년부터 본격적으로 사업을 실행 할 예정이다. 구체적인 내용을 보면 아래와 같다. 지자체 차원에서 공공부문 사용자·종사자, 민간부문 사용자·종사자, 취약한 지위의 감정노동 종사자, 일반시민과 고객을 대상으로 종합계획에 따라서 충실하게 사업이 진행된다면 감정노동자와 고객 모두 행복한 환경이 조성될 것이다.

<표 10 > 서울시 감정노동권리보호 조례

2016년 1월 7일 공포되어 시행 중이다. 조례는 총 4개장 22개 조항으로 이루어져 있으며, 장별로 △ 조례제정의 목적과 용어, 적용범위 정의, △ 서울시의 의무, △ 실태조사 및 권리보장교육, 가이드라인 및 매뉴얼 배포, △ 서울시 감정노동 사용자의 의무 및 서울시민의 책임, △ 감정노동 종사자 권리보호위원회 및 권리보호센터 설치 등을 포함하고 있다.

<서울시 감정노동 종합계획>

비전	「감정노동존중 특별시, 서울」 조성			
주요 과제	공공기관 종사자 보호	민간사업장 종사자 보호	취약 종사자 직접보호	사회적 인식 개선
주요 내용	• 모범보호 체계 컨설팅 • 가이드라인제정 및 개선안 권고	• 노사민정 감정노동 보호 업무협약체결 • 개별사업장과 업무 협약체결	• 피해회복을 위한 상담·치유서비스 제공 • 권리구제를 위한 제도적 절차 지원	• 감정노동 UCC/웹툰 공모전 개최 • 대중교통 광고노출을 활용한 홍보
정책 대상	• 공공부문 감정노동 사용자·종사자	• 민간부문 감정노동 사용자·종사자	• 취약한 지위의 감정노동 종사자	• 감정노동 고객 및 일반시민

- 금융업내 우수한 감정노동자 보호 사례 선정 및 홍보: 정부와 서울시 차원에서 우수 사례 선정하고 타기업이 벤치마킹 하도록 유도한다.

- 정부와 서울시는 낮은 시민의식을 보이는 소비자를 위해 소비자 교육·캠페인 및 지역에서 모니터링을 실시하여 개선을 이루도록 한다(소비자의 역할과 연동함)

3. 노동조합의 역할

- 감정노동의 예방·치유·보상을 위한 노-사 공동 협의기구를 구성하고 운영한다.
- 노동조합은 감정노동 관련한 법과 제도, 가이드라인이 현장에 충실히 적용될 수 있도록 홍보와 교육하고 대안을 마련한다.
- 금융업의 과도한 감정노동과 폭력에 대한 정기적 실태조사를 실시한다(위험성 평가를 할 수도 있다).

: 보건의료노조처럼 정기적으로 노동환경, 건강에 관한 실태조사를 실시하여, 현황을 파악하고, 개입할 지점을 찾아내며, 시간이 흐름에 따라 발전 정도를 파악하도록 한다. 금융업의 과도한 감정노동과 폭력에 대한 보호제도 현황 분석 및 대안을 마련한다.

- 감정노동 수당과 휴가, 해소 프로그램에 대한 단체협약을 체결한다.
  서비스연맹 로레알코리아는 최초로 감정노동 수당과 휴가 및 해소프로그램을 내용으로 담은 단체협약을 체결하였다. 로레알코리아가 2006년 감정노동 수당(3만원, 현재는 각 업체별로 3~10만 원), 2009년 심리상담 프로그램(EAP, 직원 1인당 연 총 3회), 2012년 감정노동 휴가(연 1회) 등을 단계적으로 도입하면서 서비스연맹 산하 단위사업장으로도 직간접적으로 영향을 미쳤고, 이는 감정노동 관련 패턴교섭의 전형이 되어 이후 서비스연맹 산하의 사업장에서도 감정노동 관련 조항이 단체협약에 포함되는 결과를 가져왔다. 감정노동에 대한 수당 책정은 노동에 대한 대가이기는 하지만, 돈과 과도한 감정노동을 맞바꾸는 효과를 낳을 수 있어 향후 더 많은 논의가 필요하다.

- 2016년에 작성된 금융업 콜센터 근로자 대상 감정노동 단체협약요구안을 회사와 근로자에게 적용하도록 지원하며, 다른 업종의 단체협약요구안도 차례로 작성하여 금융업 전반에 단체협약을 정착시키고 실행하도록 한다. 이 단체협약은 기존의 서비스업 감정노동자를 대상으로 실행해 온 수당, 휴가, 해소 프로그램을 벗어난 체계적이고 통합적인 협약안이다.

< 표 11 > 모범 단체협약서 - 콜센터 근로자 대상

제 조(감정노동에 대한 회사의 의무)
회사는 콜센터 노동자들의 **감정노동에 따른 직무스트레스 예방과 보호, 감정노동의 경감을 위한 각종 제도의 도입, 치유와 보상** 등을 위해 최선을 다해야 한다.

제 조(감정노동자 보호를 위한 노사협의기구 구성과 운영)
① 노사는 감정노동에 대한 대책 마련을 위하여 **'감정노동자 보호를 위한 노 사 협의기구**(혹은 감정노동권리위원회)'(이하 위원회)를 구성하여 운영한다.
② 위원회에서는 각종 성과제도 및 전자감시제도의 정보 공개와 운영방식, 표준 매뉴얼 활용과 교육, 콜센터 인력충원 문제 등 콜센터 노동자들의 **노동조건과 관련된 각종 제도의 운영에 대해서 논의 의결**한다.

③ 위원회에서는 콜센터 **악성민원인에 대한 대응과 감정노동자 치유**에 대한 구체 매뉴얼을 작성한다.
④ 위원회에서는 콜센터 노동자들의 감정노동에 대해서 **주기적으로 실태를 조사하고**, 그에 따른 제도적 대책을 논의 의결한다.
⑤ 위원회는 **노사동수**로 구성하며, 노사 각 ( )명으로 한다. 위원회의 의장을 두며, 의장은 위원 중에 호선한다.
⑥ 위원회는 매( )개월마다 1회의 정기회의를 개최하며, 의장이 필요하다고 인정할 경우 임시회의를 개최할 수 있다. 의장은 임시회의를 소집하는 경우 회의 개최 7일 전에 회의 일시, 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.
⑦ **노동자위원은 위원회와 관련된 자료를 회의 개최 전에 사용자에게 요구할 수 있으며 사용자는 이에 성실히 따라야 한다.** 다만, 그 요구 자료가 기업의 경영·영업상의 비밀이나 개인정보에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.
⑧ 회의는 노동자위원과 사용자위원 각 과반수의 출석으로 개최하고 출석위원 3분의 2 이상의 찬성으로 의결한다.
⑨ 위원회의 위원은 위원회 활동 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.
⑩ 사용자는 노동자위원의 업무를 위하여 장소의 사용 등 기본적인 편의를 제공하여야 한다. **사용자는 위원회 활동을 위한 시간은 근로한 것으로 인정하고, 이를 이유로 임금을 삭감하거나 인사상의 불이익을 줄 수 없다.**
⑪ **위원회에서 논의 의결된 사항은 단체협약에 준하는 효력을 가진다.**

제 조(악성민원인에 대한 대처)
회사는 악성민원인으로 인해 콜센터 노동자들이 겪는 문제를 충분히 인식하고 다음의 제도를 시행한다.
① 회사는 고객에 의한 **성희롱이나 폭언이 발생했을 때 노동자들이 전화를 끊을 수 있는 제도**를 마련한다.
② 회사는 성희롱과 폭언을 하는 고객을 대응하는 **전문대응팀을 구성**한다.
③ 회사는 성희롱과 폭언을 반복하는 **악성민원인에 대하여 필요한 법적 조치**를 취한다.
④ 이의 구체적인 매뉴얼은 위원회에서 정한다.

제 조(감정노동으로 인한 스트레스의 치유)
회사는 콜센터 노동자가 감정노동으로 인해 스트레스가 발생했을 시 적절한 치유를 위하여 다음 제도를 시행한다.
① 회사는 악성민원인의 성희롱과 폭언 등으로 **스트레스가 발생했을 시 노동자가 즉시 작업을 중단하고 쉴 수 있는 권리를 보장**한다.
② 회사는 악성민원인의 성희롱과 폭언 등으로 **스트레스가 발생했을 시 노동자가 쉴 수 있는 별도의 휴게공간을 마련**한다.
③ 회사는 콜센터 노동자의 상태 진단 결과 **스트레스가 심각하다고 판단할 시에는 유급감정휴가 00일을 부여**한다.

④ 이의 구체적인 매뉴얼은 위원회에서 정한다.

제 조(감정노동 직무스트레스 정기검진과 산재 인정)
회사는 감정노동으로 인한 직업병 예방을 위해 **상담 및 정기검진을 실시**한다.
① 회사는 상담 및 치료기관을 선정하여 노동자가 자유로이 이용할 수 있도록 하고, 집단프로그램 등을 노사 협의하여 진행한다.
② 직무스트레스에 대한 유급 검진시간을 보장하며 **검진에 필요한 비용은 회사가 부담**한다. **검진결과는 당사자와 합의 없이 공개할 수 없고, 해당 노동자에 대해 불이익한 처분은 할 수 없다.**
③ 위 ①,②항의 검진 결과 산업재해로 판단될 경우 즉시 산재요양신청을 하며, 산재요양신청이 불승인되더라도 산업재해보상보험법과 동등한 보상을 실시해야 한다.

[자료]전국사무금융서비스노동조합(2016. 02.)「콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구보고서」

- 노동환경과 감정노동을 연계하는 방안을 마련한다.
  이제까지 감정노동 대응방안이 감정수당, 감정휴가, 전문상담사 배치 등에 추점을 맞추었다면 이제는 이 수준을 넘어서 구조적인 요인에도 집중하여 업무의 권한, 자율성 등을 현장에서 일하는 근로자가 더 가질 수 있도록 변화시켜야 한다. 현장에서 고객을 대응할 때 과도한 감정노동에 시달리지 않고, 과도한 감정노동이나 폭력상황이 기업의 시스템에서 나올 경우 그 시스템을 변화시키고, 전반적인 노동환경이 안 좋을수록 감정노동으로 인한 소진이 더 크므로 감정노동과 노동환경을 분리해서 볼 수는 없다.

- 비정규직도 조합원으로 가입시켜 감정노동 예방, 치유, 보상의 적용되도록 하거나 조합원 범위를 확대하여 감정노동 관련한 교섭을 지원한다. 현재 활용 가능한 자료에 의하면 전체 근로자 중에서 노조가입율은 9.5%이나 금융 및 보험업은 41.0%가 노조에 가입해 매우 높은 가입율을 보이고 있다. 고용형태별로 보면 전체 정규직 중 12.2%이 금융 및 보험업의 정규직은 46.7%가 노조에 가입해 있다. 비정규직은 어떨까? 전체 비정규직 근로자 중 노조가입율은 1.5%이나 금융 및 보험업 비정규직은 6.1%가 노조에 가입해 있다. 금융보험업 근로자의 노조가입이 매우 높은 상황에서, 비정규직은 현저하게 노조 가입율이 낮으므로, 비정규직의 노조 가입을 추진하고, 비정규직의 감정노동과 노동환경의 개선에 노조가 지원과 연대를 함께 해야 한다.

<표 12 > 고용형태별 근로실태조사(고용노동부)

사회보험가입률, 상여금, 퇴직(연)금 적용률, 노조가입률

단위 : %

고용형태	산업분류별	2015년							
		고용보험	건강보험	국민연금	산재보험	상여금	퇴직금	퇴직연금	노조가입
전체근로자 (특수형태제외)	전체	89.3	88.4	88.7	97.6	56.3	-	46.0	9.5
	K. 금융 및 보험업(64~66)	98.9	99.5	99.6	99.6	86.9	-	70.1	41.0
정규직근로자	전체	95.4	97.9	97.8	98.0	67.5	-	54.6	12.2
	K. 금융 및 보험업(64~66)	99.0	99.8	99.8	99.6	90.6	-	72.7	46.7
비정규직근로자 (특수형태제외)	전체	66.7	55.5	52.7	96.4	22.5	-	19.9	1.5
	K. 금융 및 보험업(64~66)	98.5	98.0	98.3	99.5	63.9	-	54.4	6.1

4. 소비자의 역할

- 근로자와 소비자간 '공정한 서비스'가 제공되는 문화를 형성한다.
- 근로자의 과도한 감정노동이 근로자의 노동환경의 악화와 건강에 영향을 미친다는 사실을 인지시키는 교육 및 정보가 제공되어야 한다.
- 지역사회내의 소비자와 소비자 단체가 기업이 과도한 감정노동을 근로자가 수행하지 않도록 현황 파악과 모니터링을 실시해 변화를 주는 길에 함께 한다. 이러한 지역사회 소비자 캠페인과 역할에 대해 정부와 지자체는 일정정도의 예산을 지원한다.

서울시는 2016년 안전보건공단과 함께 52개 기관의 173명이 참석하여 소비자 대상 캠페인을 벌였고, 캠페인의 취지인 감정노동자 보호에 동감하는 서명자만 831명으로 나타났다. 향후 서울시 '감정노동권리보호 종합계획'에도 지역사회 캠페인이 포함되어 있기 때문에 더욱 더 확산하고 예산지원이 필요하다.

< 표 13 > 서울시-안전보건공단 감정노동 공동캠페인 결과

회차	일 시	장소	참여기관 수	참가인원	서명자 수
1	5.11 11:30~12:30	광화문	11	35	161
2	6. 8 12:30~13:30	여의도	12	31	163
3	7.13 11:30~12:30	서울역	10	36	85
4	8.10 11:30~12:30	영등포	4	21	159
5	9. 7 11:30~12:30	신촌	8	15	97
6	10.12 11:30~12:30	홍대입구	7	35	166
합계	**총 6회차 진행**	**6개 지역**	**52**	**173**	**831**

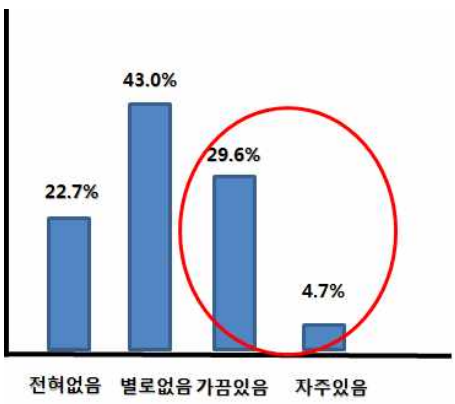
주요참여기관 : 서울시, 안전보건공단, 서울노동권익센터, 서비스연맹, 우정노조, 금융노조, 녹색소비자연대, 일과건강, 한국노동사회연구소, 보건의료노조, 의료산업연맹, 사무금융연맹, 소비자교육센터, 천주교노동사목위 등

서울시 감정노동권리보호를 위한 종합계획에 따르면 향후에 고객의 인식전환을 위한 감정노동 현장 홍보를 위해, 서울시내 주요 장소에서 유관단체 합동으로 길거리 캠페인(수시)을 진행하고, MOU 체결 사업장의 근로자 및 유관단체 합동으로 캠페인을 실시할 예정이다. 리플렛·홍보물품 등은 서울시가 지원하며, 아파트단지에 포스터 부착 계획도 갖고 있다. 사업장 홍보를 위해서는 포스터, CI 등의 개발을 통한 감정노동 MOU체결 사업장에 비치하고, 전문업체 위탁을 통해 감정노동을 대표할 수 있는 문구 및 CI를 개발할 예정이다.

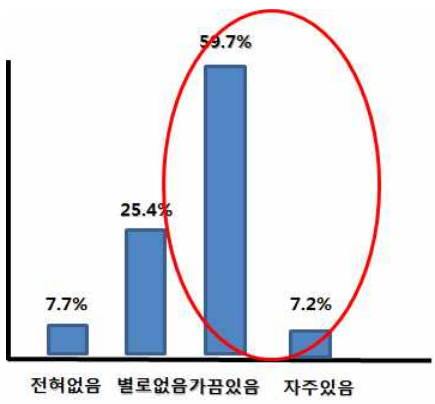
감정노동에 대한 심층적인 이해를 돕기 위한 카드뉴스/기획기사를 제작하여 온라인에서 홍보하고, 피해사례를 집중 조명하는 기획기사로 업무협약식에 대한 관심을 제고할 예정이다. 더 나아가 언론사와 협의하여 감정노동 고위험 직종별 기획기사를 작성하여 배포할 예정이다. 일반시민의 관심제고를 위한 감정노동 UCC·웹툰 공모전을 개최하고, 공모전 최우수작은 온·오프라인 홍보에 활용할 계획이다. 최우수작은 버스·지하철 광고, 전광판, 각종 홈페이지, 유-튜브 등에서 상영한다. 다양한 방법을 활용하여 진행될 감정노동에 관한 캠페인은 시민과 소비자의 관심과 행동의 변화를 유도할 것으로 보인다.

- 다양한 성별, 연령대, 삶터의 소비자를 대상으로 과도한 감정노동의 실사례를 교육시키고 실생활에서 개선하도록 하는 프로그램 및 실행 행동을 하도록 한다. '고객은 왕이다'라는 기치 아래 서비스 조직은 과도한 감정노동을 근로자에게 강요해 왔지만, 최근에 실시된 조사에 따르면 소비자들조차도 친절서비스가 과도하다고 느끼고 있기 때문에 고객과 근로자 간의 '적정한 서비스'에 대한 교육이 이루어져야 한다. 이 조사에 따르면 노동자가 '제공하는 서비스에 대해 불편하고 과도하다고 고객이 이야기하는 것을 들었느냐'는 질문에 '가끔 있다'가 29.6%, '자주 있음'이 4.7%였다. 고객 또한 '과도한 친절을 경험해 봤느냐'는 질문에 '가끔 있음' 59.7%, '자주 있음' 7.2%로 상당히 많은 고객이 서비스 노동자의 친절이 과도하다고 느끼고 있었다. 고객과 노동자 모두가 편안하면서도 필요한 서비스를 주고 받을 수 있는 교육이 필요하다. 이러한 지역사회 소비자간 교육 및 개선사례 형성을 위해 정부와 지자체는 일정정도의 예산을 지원한다.

[소비자로부터 당신의 서비스가불편하다는 이야기를 들었는가?]



[고객입장에서 과도한 친절을 경험하였는가?]



토론1.

금융산업 감정노동 실태와 개선방안 토론문

2016. 12. 27(火)

김 영 철
(사무금융노조 정책실장)

1. 감정노동의 사회적 관심도 확대 및 제도화

❑ 사회적 문제로서의 감정노동과 제도화의 Irony

❍ 감정노동, 대한민국에서 특별해지다 : 대한민국의 슬픈 자화상

- 감정노동이라는 개념을 처음 제시한 사람은 1983년 미국의 캘리포니아 주립대 사회학 교수인 앨리 러셀 혹실드(Alie Russell Hochschild)로 그의 저서 『감정노동 (원서명 : The Managed Heart) 』에서 감정노동이라는 용어를 처음 제시함으로써 자본주의 시장 안에서 감정이 어떻게 서비스 상품의 일부분이 되는지 소개하였음

- 델타 항공사를 대상으로 한 조사에서 혹실드 교수는 '승무원들이 육체적 노동뿐만 아니라 감정이 섞인 노동을 한다는 사실을 처음 발견'

- 하지만 사례연구가 처음 이루어지고 감정노동에 대한 개념정립까지 이루어진 미국에서는 감정노동 관련법을 추진한 사례가 없으며, 노동과 관련한 사회규범적 제도화 수준이 높고, 인권의식 또한 투철한 유럽의 경우에도 관련 입법을 찾아보기 어려움

- 그렇다면 왜, 대한민국에서 감정노동이 특별한 것이고 '감정노동 보호'가 제도화(입법)의 논의로까지 연결되었을까?

- 콜센터 직원에 대한 폭언、폭행, 항공기 승무원에 대한 폭언、폭행, 호텔직원에 대한 폭

언、폭행, 운전기사에 대한 폭언、폭행, 쇼핑센터 아르바이트 직원과 매장직원에 대한 폭언、폭행 등이 사회 이슈가 되고, 소위 '갑질 논란'으로 개념화되면서 입법논의에 탄력을 받음(대한민국의 슬픈 자화상)

- 우리나라의 경우, 감정노동 관련법이 19대 국회에서 처음 발의됨

- 19대 국회에서 발의된 감정노동자 보호법안은 모두 16개로써, 2012년 10월 심상정의원이 '산재보상보험법안 개정안'을 발의한 이후 의원 6명(심상정, 한명숙, 윤재옥, 이인영, 황주홍, 김기식)이 각각 16개의 감정노동자 보호법안을 발의

- 다만, 김기식 의원이 발의한 법안 이외의 11개 법안은 노동5법에 밀려 논의조차 제대로 되지 못한 채 자동 폐기되었음

- 김기식 전 의원이 발의한 금융관련 감정노동자 보호법안은 2016년 3월 통과됐는데, '은행법, 보험업법, 상호저축은행법, 여신전문금융업법, 자본시장법'에 종사하는 감정노동자를 대상으로 고용주의 보호노력을 의무화하는 것을 골자로 하고 있음

- 서울시에서는 2015년 12월 우리나라 최초로 감정노동에 관한 문제를 제도화한 '서울시 감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례'가 통과되었고, 2016년 1월 공포됨

- 특별한 관심을 받아 입법까지 이어졌지만, 감정노동에 대한 적극적 보호조치로써의 감정노동 보호법(조례)은 '사실 없으면 더 좋은 것'

- 그럼에도 불구하고, 기왕에 제도화된 것이라면 실효적으로 운영될 수 있도록 지속적인 모니터링과 부족한 부분에 대한 사후 개정이 뒷받침되어야 함

- 20대 국회 들어서는 개별법에 감정노동에 관한 사안을 규율하는 것을 넘어 감정노동의 문제를 특별법의 형태로 독립시켜 제정하는 것을 목적으로 하는 '제정법안(김부겸의원 대표발의)'이 발의된 상태

- 워낙 노동관련 법의 제、개정, 특히 제정법에 소극적인 정부와 (보수)정치권의 입장상 '감정노동'을 일반화시켜 특별법으로 제정하는 방향은 오랜 시간을 요할 것으로 예상되나, 예컨대 금융관련 감정노동법 개정의 경우처럼 개별법에서의 진전을 자극、추동할 수 있다는 점에서 입법전략적으로 유효한 접근이 될 수도 있음

- 법안의 통과나 실질적 제도화를 이루기 위해서는 전국단위의 선거, 특히 대통령선거가 있는 해에 여러 개혁법안의 통과 가능성이 높아지거나, 대통령선거 후 당선자 공약으로 인해 개혁정책에 대해 반대했던 정부 및 공공기관의 입장에도 일정부분 개혁 의제가 수용되는 방향으로 움직임이 커지는 상황을 이해관계자들은 적극 활용해야 함(18대 대선 후 감정노동 종사자들의 직무스트레스를 업무상질병으로 인정하도록 관련 규정을 개정하겠다는 내용으로 정책반영[7])

2. 금융권 비정규직의 특수성

❑ 금융권의 업무적 특성과 비정규직의 교차

○ 감정노동의 피해, 비정규직에 집중

- 금융업의 특성은 고객대면 업무가 대부분이며, 돈과 관련된 업무이기 때문에 거래관계에서 손해가 발생할 경우 감정적으로 치닫기 쉬운 업종임

- 특히, 금융업에서 힘들고(Difficulty), 지저분하고(Dirty), 위험한(Dangerous) 일은 외주화되거나 비정규직이 수행하는 경향이 강함

- 대표적으로 텔러(창구직), 보상업무, 채권추심업무, 상담업무, 고객센터 등이며, 이들의 경우 정규직의 후선자들보다 먼저 1차적으로 고객 대면(응대)업무를 수행함

- 정규직 후선자들에 비해 정규직이 업무적 자율성과 자기결정권이 거의 없기 때문에 이들과 상대하는 고객은 자신의 이해관계가 자신의 뜻에 맞게 진행되지 않을 때 감정적으로 치닫게 되기 쉽고, 그에 따른 직접적 분풀이에 노출되는 경우가 다반사

- 이번 조사에서도 명확하게 드러난 바, 1) 고객에게 감정을 숨기고 표현하는지 묻는 질문에 91.4%(4점 척도로 할 경우, 3.3)가 그렇다고 하였고, 2) 공격적 고객을 상대해야 하는지에 대한 질문에 85.3%가 그렇다고 했으며, 3) 능력밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 하는지에 대한 질문에 75.7%가 그렇다고 답함

- 선행연구(『민간·서비스산업 감정노동종사자 건강실태조사』, 국회의원 한명숙·감정노동문제 해결을 위한 전국네트워크 공동조사, 조사기관 : 노동환경건강연구소, 2013년)에 의하면, 서비스업에 종사하는 종사자(전체 2,200 샘플 중 300샘플이 금융권 비정규직)의 경우 감정노동 수행여부에 대한 값이 3점대 중반값을 기록

7) 감정노동이란 '업무상 요구되는 특정한 감정 상태를 연출하거나 유지하기 위해 행하는 일체의 감정관리 활동' 또는 '직업상 고객을 대할 때 자신의 감정이 좋거나, 슬프거나, 화나는 상황이 있더라도 사업장(회사)에서 요구하는 감정과 표현을 고객에게 보여주는 등 고객 응대 업무를 하는 노동'(산업안전보건공단 감정노동 평가지침)이며, 감정 근로자는 감정노동을 수행하는 근로자를 의미. 이러한 업무를 수행하는 텔레마케터, 판매원, 승무원 등 감정노동자가 고객 등의 폭언과 폭력 등에 의하여 정신적 충격이나 스트레스를 받아 적응장애, 우울병이 발생하는 경우가 빈발하여 고용노동부는 2016년 3월 시행령을 개정하여 감정노동으로 인한 정신질병을 업무상 질병으로 인정. 즉 산재보상 보험법 시행령 제34조 제3항에 따라 신경계통 질병의 종류 중 하나로 "업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드"가 인정된 것임.

감정노동을 수행하는 수준을 질문한 내용에는 다음과 같이 응답함. 상당히 높은 수준에서 긍정적 감정표현을 해야 하는 것으로 나타나고 그 노력이 많이 필요한 것으로 나타남. 반면 내 뜻대로 고객 응대를 계속할지를 결정할 수는 없는 것으로 나타남.

질 문	평 균
(1) 내 일은 감정적으로 노력을 많이 해야 한다	3.7
(2) 내가 하는 일은 내 기분과 관계없이 항상 웃거나, 즐거운 표정을 지어야 한다.	3.6
(3) 나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다.	3.5

주 : '전혀 그렇지 않다' 1점~'매우 그렇다' 4점까지 부여함. 2.5점이 중간점. 2.5점보다 평균값이 크면 '그렇다'에 가까운 값으로 해석할 수 있음.

- 다른 직업군도 섞여있어 직접 비교하기는 다소간 차이가 있을 수 있지만, 3점대 중반값을 기록한 2013년도 조사와 비교하여 금번 금융권 비정규직 감정노동자 실태조사에서 '자신의 감정에 솔직하지 못한 노동의 특수함을 묻는 것'에 3.3정도의 값으로 2013년 조사와 비슷하게 나옴으로써 금융업에 종사하는 비정규직의 경우 감정노동 특수성을 유사하게 갖는다고 볼 수 있음

❍ 감정노동 보호조치 의무화 법안통과에도 사용자와 노동자 인식 괴리

- 그런데, 우리가 주목해서 보아야 할 하나의 조건이 있는데, 바로 2016년 3월 금융관련 5개법에 감정노동자 보호조치를 의무화하는 것을 골자로 하는 개정안이 통과되었고, 6개월의 준비기간을 거쳐 현장에서 시행이 되고 있는 상황이라는 점임

- 그러나, 법이 시행되고 있음에도 불구하고 감정노동 보호조치에 대한 노동자들의 인식과 이용실태가 사용자측(경영층)의 인식과는 상당한 괴리가 발견되었다는 점을 주목해야 함

- 사용자의 감정노동 보호제도 이용빈도 인식의 경우 (적극 + 가끔)이용한다는 응답이 87.7%로 나타난 데 반하여, 노동자들의 경우 감정노동보호제도 경험을 묻는 질문에 95.1%가 경험하지 못했다고 답함

- 고충처리제도의 유무를 묻는 질문에 대해서도 사용자의 51%가 있다고 답한 반면, 노동자는 6.5%만이 있다고 답함

- 고객피해 시 자리를 피할 수 있는지에 대한 질문에 사용자의 69.4%가 피할 수 있다고 답한 반면, 노동자는 27.6%에 그침

- 악성고객 대응메뉴얼이 마련되어 있는지에 대한 질문에 사용자의 경우 71.4%가 있다고 답한 반면, 노동자의 경우 24.8%만이 있다고 답함

- 악성고객 문제행동 시 후선인계가 가능한지에 대한 질문에 사용자의 경우 71.4%가 역시 있다고 답한 반면, 노동자의 경우 24.2%만이 있다고 답함

- 문제행동 고객의 법적 조치 지원제도 여부에 대한 질문에 사용자의 경우 51%가 있다고 답한 반면, 노동자의 경우 13.1%만이 있다고 답함

- 직장내 심리상담소 존재 유무에 대해 사용자의 경우 26.5가 있다고 답한 반면, 노동자의 경우 91%가 없다고 답함

- 문제행동 고객으로 인한 피해발생 시 감정노동자의 직무전환 가능성을 묻는 질문에 사용자의 36.7%가 가능하다고 답한 반면, 노동자의 경우 97.5%는 불가능하다고 답변

- 감정노동 예방교육에 대한 질문에 사용자의 51%가 예방교육을 실시한다고 답한 반면, 노동자의 13.4%만이 예방교육을 실시한다고 답변

- 이상의 조사결과에서 보듯 감정노동 관련 법 통과 후, 의무조치 시행에 대해 사용자의 경우 '시행하고 있다'는 인식이 강한 반면, 노동자의 경우 '알지 못하거나, 이용하고 있지 못하거나, 혜택을 받지 못하는' 상황

- 이에 대해서는 2가지 해석이 가능한데, 첫째는 사용자가 법 통과 이후 의무조치 사항이기 때문에 관련 규정을 정비하는 등 제도는 마련해 놓았으나 그 시행에 대해서는 적극적 관심을 갖지 않아 발생한 간극일 수 있고, 둘째는 실제로 비정규직의 경우 그 적용대상이 아닐 수 있기 때문에 생기는 간극일 수 있음

- 왜냐하면, 앞서도 언급했듯이 어렵고, 지저분하고, 위험한 업무의 경우 외주화시키는 경향이 강한데[8], 이러한 도급의 경우나 파견직의 경우 원청업체의 인사규정 적용이나 시설 등 이용에 있어 원청 소속 직원에 비해 차별받을 가능성이 크기 때문임

- 실제 증권업계와 여신업계 등을 조사해본 결과 1-2개 업체를 제외하고는 법에서 규정한 의무화조치를 모두 시행하고 있다고 조사됨(금융감독원을 통해 자료조사 요구. 은행권, 보험권, 상호저축은행권 조사 중)

☞ 바로 이 부분에서 노동조합의 역할이 필요!

3. 금융권 비정규직 감정노동자와 노동조합의 역할

8) 관련 기사에 따르면 교보생명과 미래에셋생명은 내년 초까지 본사 소속이었던 콜센터를 외주로 전환하기로 했다. 미래에셋생명은 2017년 1월 1일 새해벽두부터 60명 규모의 콜센터를 외주로 전환한다. 소속된 정규직 직원들 역시 외주로 이동한다. 교보생명도 내년 초 600명 규모의 콜센터를 외주화 한다. 교보생명 소속 400명의 정규직도 외주로 이동한다. 사측이 비용절감을 이유로 밀어붙이고 있는데, 노동조합의 역할과 필요성에 대해 진지하게 고민하게 된다.

❑ 산별 노동조합의 역할

❍ 비정규직으로의 조직화·연대 확대 필요

- 2016년 통계청 비정규직 고용동향 전체 노동자 대비 비정규직 비율은 줄어들고 있으나, 그 숫자는 계속 증가하는 중(아래 표 참조)

- 하지만, 업종 특히 금융업의 경우 안타깝게도 비정규직 숫자나 비율에 있어 관련 통계도 제대로 가지고 있지 못한 상황[9)]

- 금융권 대표 산별 노동조합으로 은행권 중심의 금융노조와 제2금융권 중심의 사무금융노조가 있으며, 진정한 산별전환의 목표로 '비정규직 차별철폐와 조직화'를 내걸고 있음[10)]

- 하지만 양조직 모두 비정규직 조직화에는 한계를 드러내고 있고, 사무금융노조의 경우 주요사업에 비정규직 조직화 사업이 항상 자리잡고 있음에도 불구하고, 비정규직 노조의 조직화와 산별 인입은 거의 하고 있지 못한 상황

- 사무금융노조의 경우 산별전환 5년차로 산별전환의 역사가 아직은 짧아 그 동안의 경우 임금 및 단체교섭에 산별역량을 집중
- 더군다나 사무금융노조의 주요 가입대상 업종인 소규모 사업장(캐피털 업체가 대표적)의 경우 콜센터 같은 경우와 같이 사업부문의 외주화가 많음에도 불구하고, 노동조합이 없는 경우도 많아 노조 조직율도 떨어지는 상황

---

9) 정진주 소장의 발제문 중, "전체 비정규직 근로자 중 노조 가입율은 1.5%이나 금융 및 보험업 비정규직은 6.1%가 노조에 가입해 있다."고 언급함.

10) 노동전문가 33인 지음, 『왜 다시 산별노조인가』, 매일노동뉴스, 2013, p. 56~p. 79. 참조

- 자본주의의 어두운 그림자가 노동자, 그중에서도 비정규직에 집중해서 전가되고 있는 상황(저임금, 4대보험 미가입으로 사회적 위험에도 극심하게 노출)임에도 불구하고, 우리나라는 유럽의 비정규직처럼 고용안정을 포기하는 대신 상대적으로 임금이 높은 것도 아니고, 일본 아베정권이 최근 표방하고 있는 '동일노동 동일임금' 원칙에 따라 비정규직의 급여나 처우를 정규직 수준까지 끌어올리겠다는 계획과 같은 정부계획도 부재한 상황[11)]

- 그런데 현재 우리나라의 산별 노동조합의 경우 (각 산별노동조합마다 조금의 차이는 있지만) 기존의 임금교섭 중심의 산별역량집중이 한계에 봉착한 측면이 있음(금융권도 더 이상 임금상승을 기대하기 난망)

- 우선 비정규직의 일정부분 희생에 의한 정규직의 현상유지 혹은 임금상승 체계가 더 이상 작동하지 않을 가능성이 커지고 있음(임금상승 여력의 한계[12)])

- 두 번째는 정규직과 비정규직의 임금차이가 엄연한 상황에서 비정규직 노동자의 산별조합 가입이 기존 정규직 노동자 임금의 하향평준화를 초래할 것이라는 우려가 있음

- (개인적 견해임을 전제로) 따라서 산별 노동조합으로 비정규직 노동자와 연대하기 위해 작업현장에서 노동조건을 개선하는 문제(금융권 비정규직의 경우 '모범 단체협약' 체결과 확산 등)와 간접적 임금상승을 가져올 수 있는 사회보장제도 확대시행 의제를 중심으로 적극 조직화·연대할 필요성

❍ 제도화 투쟁의 2가지 방향

- 우선 산별교섭체계를 인정하는 노동법 개정을 통해 비정규직 차별철폐, 사회보장 확대와 같이 개별 기업단위에서는 주장하거나 교섭하기 어려운 의제를 산별교섭에서 담당

- 또한 (산별)단체협약 확장제도와 같은 제도를 도입해 노조가 없는 기업에도 유사업체의 노사협약 조항이 적용돼 '단체협약' 효과를 누릴 수 있도록 힘씀

- 두 번째로 현행법 테두리 내에서 각 기업별 단체협약 체결시 '모범 단체협약서'를 체결하

---

11) 소위 노동개악 5법으로 일컬어지는 '노동시장 선진화 법'에는 파견가능 업종을 현행 32개 업종에서 뿌리산업까지 확대하는 내용과 현행 2년 제한인 기간제를 4년까지 연장가능하도록 해서 파견·기간제 노동자 등 비정규직을 확대·양산하는 내용이 포함되어 있음. 이는 노동자의 소득증대에 중점을 두는 세계적 흐름에서 벗어나 정부가 오히려 노동자의 소득감소를 주도하고 있어 도대체 이 정부의 노동정책이 있기나 한지 의문이며, 기업 최우선정책에 다름 아닌 상황임

12) Lee, Cheol-sung, 『When Solidarity Works(Labor-civic Networks and Welfare States in the Market Reform Era)』, CambridgeUnivPr, 2016. 참조. 저자 이승철은 이 책에서 우리나라의 산별교섭이 임금교섭 중심으로 진행되어 왔는데, 이는 실패한 모델이라고 언급. 구체적으로 산업별 연대임금(동일노동 동일임금)을 통한 불평등 감소라는 산별노조 고유의 목표가 동종 산업내 임금불평등 지표를 통해 실증적으로 드러나고 있으므로 그 전략이 실패했음을 솔직히 인정하자고 제안. 대신에 연대임금의 범위를 비정규직으로까지 확대해 사회안전망 확대와 보편화를 목표로 삼을 것을 제안. 예컨대 비정규직과 연대하여 산별협상에서 4대 사회보험의 적용을 기업주에게 기본임금의 일부로 요구하거나, 국가가 모든 임금노동자들에 대한 기업주의 사회보험료 부담을 법적으로 의무화함으로써 사회보험의 적용을 보편화시키는 노력이 정치적 전략으로 병행추진 되어야 함을 강조함.

도록 노조가 노력하는 방향이 있음

- 사무금융노조가 2016년 2월 수행한 『콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구보고서』와 같이 단체협약 체결시 비정규직의 처우개선 문제에 대해 연대의 관점에서 기존 노조가 적극 노력하는 방향

- 또한 현재 시행되고 있는 감정노동 보호조치에 대해 사용자측과 노동자측이 인식의 괴리를 보이고 있는 측면을 강조하고, 노·사 공동평가단(협의기구)을 구성해서 현장에서 제도가 안착화 되도록 감시·교육할 필요성에 대해 적극 공감

4. 결어

- 금융권 감정노동자, 특히 비정규직의 경우 수익극대화라는 (주주)자본주의 폐단과 금융업 특성에서 오는 폐해를 중첩되어 받고 있는 상황

- 따라서 3가지 측면에서 특수하게 보호되어야 함

- 첫째는 (주주)자본주의 폐단 극복이라는 측면에서 주주의 수익극대화를 위한 비정규직의 지위에서 오는 저임금·사회보장제도 사각지대 문제를 극복해야 함. 이를 위해 노동조합이 산별 노동조합으로 적극적 조직화를 통해 개별 개인, 개별 기업, 개별 노조 차원에서 다루기 어려운 과제인 비정규직 차별 철폐문제와 단체교섭 적용 등의 문제를 연대하여 해결해야 함

- 둘째는 '돈'을 다루는 이해관계가 첨예한 금융업 특성에서 오는 자기 감정표현 억압기제로부터 벗어날 수 있어야 함. 이러한 폐해를 극복하기 위해 적절한 자기통제권과 의료적·법적 치유를 중심으로 한 보호조치가 실질적으로 작동할 수 있도록 현장 모니터링이 노동조합 등과 함께 지속적으로 실시되고 개선되어야 함

- 마지막으로 금융권 비정규직 감정노동자를 위한 필요한 제도화 과제를 노동관련법(산별교섭 법제화, 단체협약 확장제도, 산재 적용을 시행령에 두지 말고 법으로 하는 방안, 위험성 평가제 도입 등)과 개별 업법(법적 실효를 담보하기 위해 현행 과태료로 되어 있는 규정을 벌금이나 실형으로 하는 방안)으로 나누어 추가입법(안)을 마련토록 해야 함

토론2.

중앙대학교 사회학과
김 경 희 교수

토론3.

서울시 감정노동 종사자보호 정책방향
- 서울시 감정노동종사자 권리보호 종합계획 -

유승현 (서울시 노동정책담당관 노동보호팀장)

Ⅰ.사업 배경

1) 다수의 감정노동 피해사례 발생으로 언론보도 및 해결요구 급증

약 2010년 이후로 감정노동에 대한 언론보도가 급증하고 있고, 감정노동 문제에 대한 사회적인 공감대가 형성됨. 기분이 나쁘다는 이유로 고객을 무릎 꿇리고 수 시간 동안 사과를 요구하고 폭언을 가한 고객, 감정노동에 시달리다 분신자살한 서울시 모 아파트 단지 경비원, 일상적인 민원 업무에 극심한 스트레스에 시달리는 콜센터 직원 등 특히 서울시에는 감정노동과 관련된 문제가 유난히 많이 발생하였고, 언론의 집중 관심을 받았음. 이에 따라 감정노동 문제에 대한 일반시민들의 관심이 집중되어 있으나, 본격적인 제도적 지원은 현재까지 이루어지지 않고 있었음.

2) 서울시 조례제정

2016년 1월 7일 「서울특별시 감정노동종사자 권리보호 등에 관한 조례」가 제정(발의 : 권미경의원)되었음. 중앙정부를 포함하여 전국에서 서울시가 최초로 감정노동을 총괄적으로 다루는 별도의 입법을 시도함. 그 이후 광주시가 조례를 제정하였으며, 경기도는 현재 조례안을 만드는 중이고, 충청남도에서도 감정노동 관련 정책을 준비하는 등 서울시가 선도적으로 제도화 함.

서울시 노동정책기본계획이 발표된 후 안산시, 성남시 등에서 비슷한 계획을 기획하고 있는 사례를 살펴볼 때, 서울시의 조례 및 각종 사업 계획들은 타지자체 뿐만 아니라 중앙정부에도 일정한 영향을 미칠 것으로 기대됨. 현재 서울시의 감정노동 정책은 우리나라에서 최초로 제도화하는 과정을 거쳐 최초로 사업으로 구체화하는 과정을 거치고 있는 단계임.

Ⅱ. 사업의 필요성

1) 서울시 감정노동 종사자 규모 및 현황

전국의 감정노동종사자의 규모는 최대 740만명으로 추정되고 있으며, 이는 전체 임금근로자 수의 42%수준임(제3차근로환경실태조사). 반면 서울시의 감정노동종사자는 최대 약 260만명으로 서울시 임금근로자의 65%를 차지함(서울시 공공부문 감정노동 실태와 개선방향, 2015.). 이는 감정노동이 주로 고객을 직/간접적으로 대면하는 서비스직에서 발생하고, 서울의 산업구조가 서비스산업 위주이기 때문임. 서울연구원의 자료에 따르면 3차 산업 종사자가 계속해서 증가하고 있어, 이러한 추세는 향후에도 지속될 것으로 판단됨.

이렇듯 서울시 근로자 중 65%라는 대다수를 차지하는 감정노동종사자는 타 업종 근로자에 비해 열악한 환경에서 생계를 이어가고 있음. 전체 근로자의 평균임금은 236만원 정도인데 비해 감정노동종사자는 220만원 정도의 임금을 수령하고 있음. 또한 여성 근로자 비중 또한 전국 34%에 비해 45%로 매우 높은 수준임. 이는 전국 수치는 감정노동종사자를 포함한 전체 근로자를 조사한 수치로, 감정노동자만을 별도로 조사한다면 그 격차는 더욱 벌어질 것임.

2) 감정노동으로 인한 종사자와 사업장의 심각한 피해

감정노동으로 인한 피해는 근로자 개인적인 스트레스에 그치지 않음. 정신적인 질병과 근골격계, 심혈관 질병 등 신체적인 질병으로 이어지는 것으로 연구되고 있고, 실제 감정노동종사자가 타직종에 비해 이러한 질병에 더 높은 비율로 고통을 받고 있는 것으로 조사됨(2012 산업재해분석).

뿐만 아니라 낮은 보수와 질병 등으로 높은 이직률을 기록하고 있는 감정노동종사자들로 인해 그 사업주도 막대한 피해를 보고 있는 실정임. 2013년 간호사(감정노동 대표직종)의 이직률은 16.9%에 달했는데, 이는 그해 평균 이직률 4.3%에 비해 매우 높은 수준임. 서울의료원의 경우도 2015년 간호직 평균 이직률이 20%를 상회하였음. 신규 간호사를 교육하여 한 사람 분의 업무를 맡길 수 있을 때까지의 평균 교육기간과 그에 수반되는 각종 비용을 고려하면 사업주로써도 굉장히 큰 피해를 입고 있는 것임. 이는 간호직종 뿐만 아니라 콜센터(65.58%) 등 타 업종에서도 만연하고 있는 문제임.

3) 중앙정부 정책과의 차별성

이러하듯 감정노동 문제의 해결을 요구하는 절실하고도 빗발치는 여론과 언론의 집중적인 관심에도 불구하고 중앙정부 정책은 아직까지는 감정노동 문제의 해결을 위한 본격적인 움직임으로 보기 어려움. 일례로 이른바 「금융회사 감정노동자 보호법」이 2016년 3월 29일 제정 되었으나, 법체계 및 소관부처가 부적절하며, 보호의 대상이 한정적임.

우선, 법체계 및 소관부처 측면에서 감정노동 문제 전체를 통할하는 총괄법률이 제정되지 않고(은행업법 등 6개 법률에 각각 1개 조문을 추가하는 방식으로 입법), 금융위원회가 소관부처로 지정됨. 금융위원회 고유의 업무와 인적구성, 감정노동에 대한 내부적인 관심도를 생각해 볼 때, 감정노동종사자 보호를 얼마나 실효적으로 강제하고 단속할 수 있을지에 대한 의문이 다소 제기될 수 있음.

보호 대상 측면에서 금융업을 제외한 다수의 감정노동종사자는 대상에서 제외됨. 향후 유통업, 콜센터 등의 업종별로 현재와 비슷한 수준의 입법이 된다고 해도 문제는 상존함. 각 개별법의 소관부처가 감정노동 문제를 개별적으로 다루게 될 경우 앞서 언급한 구조적인 문제의 해결보다는 표면적으로 발생하고 있는 근로자의 피해구제에만 집중할 수밖에 없으며, 이는 악순환의 고리를 끊기에는 다소 부족함.

또한, 미용, 네일아트, 편의점, 요식업 등 소규모 점포는 자체적으로 블랙 컨슈머에 대응하기가 매우 어려운 실정임. 하지만 감정노동종사자 중 소규모 점포에서 근무하는 근로자 비율은 무려 50%를 상회하는 것으로 조사되고 있음(직종별사업체노동력조사).

법안의 내용 측면에서, 고객을 응대하는 업무를 담당하는 직원에 대해 치료, 상담, 담당교체, 전담기구 신설 등을 기업이 직접 하도록 의무화하고 있음. 그러나 이러한 의무사항을 지키지 않았을 경우 5천만원 이하의 과태료만을 부과할 수 있어 실효성이 다소 부족함.

4) 기존 市사업과의 차별성

기존 서울시 내에서도 근로자들이나 일반 시민을 대상으로 한 상담치유 프로그램은 많이 진행하고 있었음. 그러나 감정노동에 필요한 사항을 전문적으로 제공하는 기관은 없음. 여기서 감정노동에 필요한 사항이란, 감정노동 종사자 대상으로는 악성고객 응대 요령 교육, 폭언・폭행・성희롱・성추행 등에 대응할 수 있는 법적 절차 안내 및 지원이 있으며, 기관 차원에서는 모범 보호체계 컨설팅, 기관에 맞는 휴게시설・근로조건・근무형태 등 권고, 제반 제도 설계에는 심리프로그램 효과성 검증, 실태 조사 등이 있음.

기존 사업들은 이러한 부분들은 다루고 있지 않으며, 개별 노동자의 심리상담에만 치중하고 있음. 그러나 감정노동 문제는 앞서 언급하였듯 각론의 문제가 아니라 제도적 기반, 기관 차원의 보호체계, 근무형태, 종사자 개인의 역량, 고객의 인식 전환 등이 총체적으로 결합되어야 해결 가능한 총론의 문제임.

이런 점을 외에도 기존사업들과는 다음의 차이점이 있음.

■ 힐링센터 쉼표 : 서소문청사, 시민청 2개소가 존재하여 접근성이 취약하며, 이용 가능한 대상이 서울시 공무원, 산하기관, 민간위탁업체로 제한됨

■ 서울심리지원센터 : 송파구, 도봉구 2개소가 존재하여 접근성이 취약하고, 경미한 심리 부적응을 겪는 시민이 이용 가능하며, 실제 수요가 많아 적기에 상담이 어려운 실정임

■ 정신건강증진센터 : 서울시 내 총 26개소가 존재하여 접근은 용이하나, 정신과 진료를 받은 시민만 이용이 가능하여 실질적인 활용이 어려움

■ 어르신돌봄종사자 지원센터 : 고충상담에 한정하여 서비스 제공 중

■ 직장맘지원센터 : 직장맘 3고충(직장, 가족, 개인) 해소를 위한 상담이며, 감정노동보다는 경력단절, 가족문제 등에 초점이 있음

■ 여성발전센터 : 여성 직업훈련, 취업상담 등으로 감정노동과 무관

■ 여성인력개발센터 : 여성 직업훈련, 취업상담 등으로 감정노동과 무관

■ 여성새로일하기센터 : 경력단절 등으로 감정노동과 무관

Ⅲ. 사업의 주요내용

1) 정책방향

감정노동 문제는 단순히 업무 스트레스에 관한 문제가 아니며, 과거에 한창 문제가 되었던 우리사회에 만연한 ‘떼법’과 ‘갑질’로 인한 정신적·신체적 질병 및 이로 인한 업무효율 저하 등 경제·사회적인 차원의 문제임. 따라서 ‘고객은 왕’이라는 잘못된 인식이 우리사회 관습과 미풍양속을 해치고 사회적 신뢰를 저해하는 문제에 대응하여, 비정상을 정상화하는 차원의 정책이 되어야 함.

앞서 언급하였듯이 감정노동에 대한 정책방향은 단순히 감정노동 종사자에 대한 심리치료 지원으로 접근해서는 안되며, 사회의 원칙을 해치는 블랙컨슈머에 대한 계도와 이들에 대한 엄정한 대처를 통해 우리사회의 올바른 원칙을 세우는 것이 되어야 함. 따라서 감정노동은 사후치료도 중요하지만 사전예방에 방점이 있는 정책이 되어야 함. 감정노동을 유발할 수

있는 근무형태, 업무지침, 근로환경, 감정노동에 대한 회사와 사회의 인식 등이 총괄적으로 개선되어야 진정한 감정노동 문제의 해결에 다가갈 수 있음. 하지만 현재 중앙정부의 입법은 이러한 총론적인 틀에서 시행되는 것이 아니라 하위 수준의 각론에서 논의되고 있으므로 서울시 감정노동종사자를 실질적으로 보호할 수 있는 별도의 접근이 필요함.

따라서 서울시의 정책은 감정노동 문제를 전담하여 연구하고 프로그램을 개발할 역량을 갖춘 전담조직을 신설하며, 이를 통해 향후 정책적 판단의 기초자료가 될 실태조사 등의 연구조사 결과를 축적하는 것이 우선임. 또한 다산 120콜센터와 같이 민간에 모범이 될만한 케이스를 만들고 확산할 수 있도록 주요 업종의 모범시스템을 창출해야 함. 또한 민간사업장은 서울시가 일방적으로 지원하는 것이 아니라, 민간사업장이 스스로 그러한 시스템을 마련해야할 필요성을 느끼도록 그 효과성을 지속적으로 홍보해나가야 함.

2) 구체적 내용

<서울시 감정노동종사자 권리보호센터 설치>

서울시는 가장 우선적으로 감정노동 문제를 전담할 감정노동종사자 권리보호센터를 설치하여 운영함. 센터는 조례 제21조에 의해 감정노동 피해구제・상담・교육 뿐만 아니라 능력을 갖춘 강사를 양성하며, 각 기관의 제도설계를 지원・권고하고, 유관기관과의 협력도 촉진하는 역할도 맡게 됨. 내년에는 서울노동권익센터 내에 준비팀을 운영하며, 내후년부터 본격 설치・운영할 계획임.

또한 서울시의 다양한 근로자 지원기관(심리지원센터, 자치구 노동복지센터 등)과 연계하여, 피해자 특성에 맞는 서비스제공기관을 매칭하는 역할도 하게 됨. 중증의 정신질환 상태의 근로자는 정신건강증진센터로 이관하여 서비스를 제공하고, 경미한 일상스트레스를 겪고 있는 근로자는 각 근로자지원기관에서 자체 소화할 수 있도록 노하우와 강사, 프로그램 등을 지원할 계획임. 감정노동종사자 권리보호센터는 이 외에 감정노동으로 인한 정신적 소진 상태의 근로자의 회복을 돕기 위해 역량을 집중할 수 있도록 설계하고 있음. 기관 간 피해자 인수・인계, 강사 및 프로그램 지원 등에 있어서 감정노동종사자 권리보호센터가 허브이자 컨트롤타워로서 기능할 수 있도록 계획하고 있음.

센터의 중요한 역할 중 하나는 감정노동에 대한 실태조사임. 감정노동의 문제가 제기된 지가 얼마 되지 않은 상황에서 우선적으로 지원할 필요가 있는 정책대상을 선별하고, 근로자들이 정말 필요로 하는 지원을 제공하기 위해서 각종 실태조사, 의식조사 등이 선행될 필요가 있음. 하지만 아직까지 감정노동은 학술적으로도 명확히 통일된 개념이 아닌 만큼 이 부분에 있어 연구조사를 정밀하고 치밀하게 진행해나가야 함. 구체적으로 조례 제2조 및 제

5조에 의해 서울시 감정노동 종사자의 고용현황 및 전망, 업무 스트레스로 인하여 발생하는 건강장해와 사고현황, 휴일・휴가 및 근로시간, 서울시의 감정노동 종사자에 대한「근로기준법」준수에 관한 사항, 감정노동 고위험 직군 판단 기준 설정, 감정노동 고위험 직군 밀집지역, 감정노동 고위험 직군별 주요 위험 노출 실태, 기타 감정노동종사자의 근로환경 개선에 필요한 사항 등을 조사할 예정임.

<서울시 공공부문 감정노동 보호>

서울시 공공부문을 대상으로는 모범적인 보호체계를 만들어 타 공공기관 및 민간으로 확산될 수 있도록 하는데 주력할 예정임. 서울시 의회에서 진행한 서울시 공공부문 감정노동 실태조사(서울시 공공부문 감정노동 실태와 개선방향 연구, 2015.)에 따르면 서울시 공공부문 또한 민원업무 담당자를 중심으로 심각한 정도의 감정노동을 겪고 있는 것으로 조사됨. 서울시는 모범 고용주로서, 모범적인 감정노동종사자 보호시스템을 만들기 위한 컨설팅, 가이드라인 제정 등을 할 예정임.

우선 내년에는 주요 업종별 맞춤형 모범보호체계 구축을 위한 컨설팅을 진행함. 제도의 필요성과 기관의 대표성을 고려하여 2개 기관을 대상으로 시범사업을 실시하되, 맞춤형 매뉴얼 제작, 근무환경 개선 권고, 건강장해 예방・관리 등을 제시할 예정임. 이를 바탕으로 향후에도 지속적으로 컨설팅 대상기관을 확대할 계획임. 특히 120다산콜센터가 ‘악성민원 고발’, ‘원 스트라이크 아웃제’ 등을 도입한 이후 악성민원 92.5%가 감소한 사례도 있으므로, 이러한 사례를 다른 업종에도 만들어 보급하는 것을 목표로 하고 있음.

또한 예산과 인력, 시간상 한계상 컨설팅 대상이 아닌 기관을 대상으로 서울시 감정노동 보호체계의 최소기준을 담은 가이드라인을 제정하고 이를 바탕으로 기관별 개선권고를 할 예정임. 가이드라인은 사용자와 근로자용을 별도로 만들어 사용자용은 모든 감정노동사용자가 시행해야하는 감정노동 관련 절차와 제도를, 근로자용은 감정노동 종사자 스스로 감정노동을 예방하고 해소할 수 있는 방안을 담을 예정임. 이러한 가이드라인을 바탕으로 기관별로 준수보고서를 제출받아 개선안을 권고할 예정인데, 준수보고서에는 공식적인 제도, 근로여건, 종사자의 권리 등을 스스로 진단하여 제출함.

마지막으로 노동관계법 위반 의심사항에 대해서는 노동인권조사관을 통해 조사와 시정권고를 할 계획임. 서울시 본청, 사업소, 투자출연기관 등에서 감정노동관련 조례위반이 의심되는 경우 감정노동권리보호센터나 인권센터, 노동권익센터 등에서 신고를 받아 사례를 노동인권조사관에 이관함.

<서울시 민간부문 감정노동 보호>

서울시는 이미 18개의 기업과 감정노동종사자 보호 MOU를 맺고 있는데, 이를 더욱 가다듬어 실질적으로 이들 민간사업장의 종사자들이 보호받을 수 있도록 할 예정임. 우선 내년 초에는 선언적 의미의 노사민정 협약을 진행하며, 개별 사업장과는 실질적인 도움을 제공할 수 있는 업무협약을 체결하고 지속적으로 확대할 계획임.

사실상 무방비상태에 있는 소규모사업장 종사자들을 위해서는 민간사업장을 대신하여 직접 감정노동 상황 대응 교육을 하고, 그 관리자들을 대상으로도 올바른 대처방법을 교육할 필요가 있음. 감정노동 고위험직군 조사를 바탕으로 해당직군의 협회 등과 협력하여 보수교육 등에 감정노동 과목을 편성하고 권리보호센터가 강사를 파견하는 방식으로 진행할 예정. 그리고 외견상 대기업에 근무하긴 하지만 간접고용, 특수고용 종사자 등은 파견법, 근로기준법 등에 의해 대기업 사업장의 직접적인 보호나 교육을 받을 수가 없다는 점을 고려하여 서울시가 직접 이러한 근로자를 대상으로 보호하고 상처를 치유할 수 있도록 직접사업을 진행해 나가야 함. 교육은 20명 내외의 참여형 교육을 중심으로 진행하며, 악성민원 대응요령, 스트레스 해소법, 도움받을 수 있는 기관 안내 등을 교육할 예정임.

또한, 이미 감정노동으로 인한 피해를 받은 종사자 대상으로는 다양한 방법을 통해 피해회복을 지원함. 우선 권리보호센터에서는 전문심리상담사가 배치되어 정신적 소진 상태의 근로자들을 집중 지원함. 또한 피상담사의 접근성을 고려하여 비영리단체 공모를 통해 서울시내 주요 감정노동종사자 밀집지역에 상담소를 설치하여 서비스를 제공함. 그리고 사전검증을 통해 다양한 프로그램 중 효과성이 검증된 프로그램을 운영할 예정임.

자조조직도 공모를 통해 운영을 지원함. 사업장별, 업종별, 지역별 등 단위에 구애받지 않고 우선 MOU체결 사업장을 중심으로 공모를 받으며, 팀당 10명 이내로 구성하여 전문 퍼실리테이터를 매칭하는 방식으로 지원할 예정임. 퍼실리테이터는 3명을 전문적으로 육성하고, 향후에 지속적으로 확대할 예정임.

마지막으로 산업재해 인정, 특화상담 및 기타 제도적인 지원의 필요성이 인정되는 경우 기운영되고 있는 노동권리보호관으로 사례를 이관하여 보다 전문적인 지원을 받을 수 있도록 할 예정임.

<감정노동 인식개선 활동>

마지막으로 일반 시민을 대상으로 지속적인 홍보활동을 해나가야 함. 여기서 말하는 홍보활동은 일반적인 정책홍보와는 다름. 앞서 언급하였듯 감정노동문제는 사후치유보다 사전예방이 훨씬 중요하며, 고객과 기업의 행동을 변화시키기 위해서 이들을 지속적으로 설득하기

위한 노력임. 감정노동의 가해자인 블랙컨슈머에 의한 ‘고객은 무조건 왕’이라는 잘못된 인식에 기반한 여성노동자 비하, 무리한 요구, 악성·강성 민원, 폭언, 폭행, 성희롱 등인데, 이를 원천적으로 예방할 수 있는 캠페인이 필요함.

또한 다른 한 측면에서는 ‘고객만족’, ‘고객감동’의 경영기조에 따른 기업의 잘못된 대응도 올바른 방향으로 유도해야 함. 기업의 입장에서는 문제를 인식하고는 있지만 문제를 확대하지 않기 위해 무조건 근로자에게 사과를 하도록 강요하고 있으며, 적절한 법적 조치를 취하지 않고 있음. 260만명에 이르는 감정노동종사자를 한명 한명 서울시가 다 케어할 수는 없으며, 민간 사업장 차원에서 스스로 이들 종사자를 보호할 수 있는 시스템을 도입하도록 지속적으로 설득해 나가는 과정이 필요함.

이렇듯 감정노동 홍보는 ‘서울시가 이러한 정책을 하고 있습니다’를 홍보하는 것이 아니라, 고객과 사업장의 관점을 바꾸고, 행동을 바꿔나가도록 유도하는 중요한 수단임. 이는 감정노동 피해를 예방하는 데 있어 가장 핵심적인 수단일 수 있으며, 이를 통해 근로자와 고객이 상호 존중하고 배려하는 문화를 조성하는 선순환 고리를 만들어낼 수 있음.