

# 경기도 여성 이동노동자 노동실태 연구

연구 책임    정 형 옥 (본원 선임연구위원)  
공 동 연 구    김양지영 (한국양성평등교육진흥원 교수)  
연구 지원    정 요 한 (본원 위촉연구원)  
                  박 정 인 (前, 본원 위촉연구원)



## □ 발 간 사 □

전 세계적으로 코로나19라는 초유의 사태가 장기화되고 있습니다. 이제는 코로나19 이전의 삶으로 돌아가지 못할 것이라고도 합니다. 짧은 시간 동안 일상의 많은 것이 변했고, 앞으로도 사회경제적으로 많은 것이 변할 것이라고 생각됩니다. 그럼에도 변하지 않는 것은 많은 사람들이 일을 하면서 살아가야 하는 현실입니다. 코로나19는 우리 사회의 취약한 노동을 드러내는 계기가 되기도 했습니다. 매일같이 뉴스에서 접하는 이른바 ‘확진자의 동선’은 누군가가 ‘일하는 동선’이기도 했습니다. 특히, 주로 이동하면서 일하는 노동자의 열악한 현실이 드러났습니다.

산업구조가 변화하면서 장소를 이동하면서 일하는 노동자가 증가하고 있습니다. 이러한 현실에 주목해 경기도는 2019년 「경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례」를 제정했습니다. 동 조례에 근거해 시군에 이동노동자 쉼터 설치를 지원하는 등 이동노동자에 대한 지원정책을 확대하고 있습니다. 이동노동자를 위한 정책을 마련하기 위해서는 이동하면서 일하는 직종의 특수성을 고려해야 할 것입니다.

이동노동과 관련해서는 주로 퀵서비스, 대리운전, 배달 등 운수 관련 직종의 문제가 많이 제기되고 있습니다. 그 외에도 학습지교사 등 방문교사, 가스·수도·전기 등의 검침원, 정수기 등 대여 제품 방문 점검원 등 여러 장소를 이동하면서 일하는 다양한 직종들이 존재합니다. 그러나 지금까지 주로 이동하면서 일하는 특수한 노동형태로 인해 발생하는 노동문제에 대한 구체적인 연구는 많지 않습니다. 그나마 최근 진행된 관련 연구들은 주로 배달운수업에 해당하는 남성다수직종을 중심으로 실태를 밝히고 있습니다.

이에 본 연구원에서는 여성들이 주로 일하는 직종을 중심으로 이동노동자의 노동실태를 파악하고자 했습니다. 이동노동자들이 공통적으로 경험하는 어려움도 있지만, 직종과 성별에 따라 서로 다른 현실에 놓여있을 것이라고 생각되기 때문입니다. 이에 여성 이동

노동자의 노동실태를 파악하고, 안전한 노동환경을 만들기 위한 방안을 모색하고자 했습니다.

본 연구보고서가 발간되기까지 많은 분들의 도움이 있었습니다. 무엇보다 설문조사와 면접에 기꺼이 응해주신 경기도 여성 이동노동자분들에게 감사드립니다. 그리고 연구계획 보고 단계에서부터 세심하게 자문해주신 국미애 서울시여성가족재단 연구위원, 정성미 한국여성정책연구원 부연구위원님께 감사드립니다. 또한 본 연구에서 적극적으로 협조해 주신 경기도 관계 공무원들께도 고마운 말씀 드립니다. 그리고 연구의 마지막 단계에서 보고서를 꼼꼼히 읽고 조언을 아끼지 않으신 세 분의 평가위원님들께도 깊은 감사의 마음을 전합니다.

끝으로 본 연구를 수행한 정형옥 연구책임자와 김양지영 박사님, 그리고 연구를 지원한 정요한 위촉연구원, 박정인 전 위촉연구원께도 감사의 마음을 전합니다. 아무쪼록 본 연구결과가 앞으로 경기도에서 이동노동자를 위한 정책을 추진하는데 조금이나마 도움이 되기를 기대합니다. 감사합니다.

2020년 6월

(재)경기도가족여성연구원 원장

정형옥

## 연구 요약

### 1. 서론

- 우리나라의 많은 직종들이 그렇듯이 주로 이동하면서 일하는 직종도 성별에 따라 분리된 경향이 나타남. 즉, 남성의 경우 퀵서비스, 대리운전, 배달 등 운수 관련 직종에 집중되어 있는 반면, 여성은 가구(또는 사업체)를 방문하면서 서비스를 제공하는 직종에서 주로 일하고 있음. 대표적으로 학습지교사 등 방문교사, 영업 및 방문판매 관련 직종, 가스·수도·전기 등의 점검원, 정수기 등 대여 제품 방문 점검원 같은 서비스직종 등이 해당됨.
- 최근 경기도는 지역에서 이동하면서 일하는 노동자가 증가하는 현실에 주목하고, 「경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례」를 제정함(2019.4.29.). 지역의 이동노동자를 위한 정책을 마련하기 위해서는 이동하면서 일하는 직종의 특수성을 고려해야 할 것임. 이에 본 연구는 여성들이 주로 일하는 직종을 중심으로 이동노동자의 노동실태를 파악하고, 안전한 노동환경을 만들기 위한 대책을 제안하고자 하였음.
- 본 연구의 주요 내용은 다음과 같음. 첫째, 이동노동자 관련 법제도 및 현황을 분석함. 둘째, 경기도 지역에서 일하는 여성 이동노동자의 노동실태를 분석함. 주요 내용은 노동시간과 보상, 이동노동 관련 현황, 안전과 건강, 일자리에 대한 인식, 정책수요 등임. 셋째, 연구결과를 바탕으로 경기도 여성 이동노동자의 안전한 노동환경 조성을 위한 정책을 제안함.
- 연구방법은 다음과 같음. 우선, 문헌연구를 실시함(법제도 분석, 선행연구 검토, 관련 자료 분석). 둘째, 설문조사를 실시함. 조사대상 직종은 주로 이동하면서 일하는 직종 중 여성이 다수인 학습지 및 교육 교구 방문강사, 판매 종사자 관련 직종, 계기 점검원 및 가스 점검원, 기타 판매·서비스 관련 직종임. 설문조사 대상은 경기도 지역에서 해당 직종에 일하는 만 20-64세 여성 중에서 업무 장소가 일정하게 정해져 있지 않고, 주된 업무가 장소를 이동하면서 일하는 여성임. 이에 따라 조사대상 직종에서 일하더라도 특정 장소에 상주하여 일하는 경우(예, 신용카드 모집인이라도 백화점이나 마트에서 상주

하며 일하는 경우는 조사대상에 해당되지 않음. 전체 표본은 400명이며, 각 직종별로 100명씩 할당함. 조사방법은 구조화된 설문지를 이용한 대면면접조사로 진행함. 표집오차는 95% 신뢰수준에  $\pm 4.9\%$ 임. 셋째, 초점집단면접(Focus Group Interview)을 실시함. 조사대상 직종별로 4개의 그룹으로 나누어 집단별로 5~7명씩 총 24명에 대해 집단면접을 실시함.

## 2. 이동노동 현황 및 법제도 분석

### 가. 이동노동자 개념과 관련 직종

- 우리나라 법과 조례에서 ‘이동노동자’라는 개념을 최초로 사용한 사례는 2019년 경기도에서 제정한 「경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례」에서 찾을 수 있음. 동 조례에서는 “이동노동자”란 대리운전기사, 택배기사, 학습지교사 등과 같이 직업의 특성상 업무장소가 일정하게 정해져 있지 않고, 주된 업무가 이동을 통해 이뤄지는 노동자로 정의함. 이후 부산광역시, 제주특별자치도, 서울특별시 강동구에서도 이동노동자 관련 조례를 제정하면서 이동노동자를 정의함.
- 지방자치단체 조례들에서는 이동노동자란 ‘업무가 특정 장소에 국한되지 않고 주된 업무가 이동을 통해 이루어지는 노동자’라는 점을 공통적으로 개념화하고 있음. 다만, 경기도와 제주도의 경우 이동노동자들이 주로 종사하는 대표적인 직종을 나열하면서 예시하고 있는 반면, 부산광역시와 서울특별시 강동구의 경우 이동노동자는 산업재해보상보험법에서 정의하는 특수형태근로종사자 중 이동하면서 일하는 노동자로 제한함. 경기도와 제주도의 이동노동자 정의는 특수형태근로종사자로 제한하지 않음. ‘이동하는 노동’의 특성을 중심으로 정의하고 있어 임금노동자를 포함하는 보다 포괄적인 개념이라고 볼 수 있음.
- 본 연구에서는 이동노동자 개념을 경기도 조례와 같이 “직업의 특성상 업무장소가 일정하게 정해져 있지 않고, 주된 업무가 이동을 통해 이뤄지는 노동자”로 정의함. 따라서 법적으로 근로기준법상의 근로자는 물론 특수형태근로종사자를 포괄하는 개념임.
- 주된 업무가 이동을 통해 이루어지는 직종은 크게 가구(또는 사업체)를 방문하는 직종

과 가구를 방문하지 않는 직종으로도 구분할 수 있음. 주로 가구를 방문하는 직종에 대해서는 사회적으로 ‘방문노동자’ 라는 개념이 사용되기도 함. 방문노동자의 경우 장소를 이동하면서 특정 가구(또는 사업체)를 방문한다는 점에서는 이동노동의 성격이 있지만, 직종에 따라서는 특정 장소를 방문하는 시간을 제외하고는 ‘주로 이동하면서’ 일한다고 보기 어려운 직종도 있음. 이렇게 볼 때 이동노동자와 방문노동자는 서로 교차하는 개념이나 완전히 중복되는 개념은 아님.

- 현재 우리나라의 직업을 총괄하고 있는 한국직업사전에 ‘이동’ 이라는 키워드로 검색하면 371개의 직업, ‘방문’ 이라는 키워드로 검색하면 163건의 직업이 나옴. 선행연구 검토결과 주로 이동하면서 일하는 것으로 추정되는 직종 중에서 여성이 다수인 직종에는 가구를 방문하는 직종이 많음.
- 해당 직종이 포함된 직종 소분류 기준으로 취업자의 성별비율을 살펴보면 전반적으로 이동하면서 방문서비스를 제공하는 직종에서 여성이 차지하는 비율이 현저히 높다는 점, 특정 직종의 경우 대부분 남성으로 성별직종분리의 특성이 강하게 나타난다는 점을 확인할 수 있음.

## 나. 선행연구 검토

- 이동노동자 관련 직종에 관한 실태는 주로 특수형태근로종사자 관련 연구에서 다루고 있음. 특수형태근로종사자는 법상의 근로자성을 인정받지 못하며 주로 “위탁사업자”로 간주되는데, 이와 관련한 직종 중에 이동노동을 하는 직종이 다수 포함되어 있기 때문임. 이에 따라 이동노동 관련 직종에 대한 법제도적 측면에서의 보호방안도 특수형태근로종사자의 산업재해를 중심으로 논의되었음. 보다 최근에는 이동노동자에 대한 논의가 주로 남성다수직종인 배달 운수업을 중심으로 플랫폼 노동 이슈와 함께 다뤄지는 경향이 있음.
- 선행연구에서 이동노동자라는 개념을 사용하는 경우는 많지 않으나 관련 연구 중에서 이철 외(2015)는 ‘이동노동 종사자’, 박찬임 외(2016)는 ‘플랫폼 기반 이동노동자’라는 개념을 사용함. 두 연구 모두 대리운전과 퀵서비스 등과 같은 운수 관련 직종을 중심으로 이동노동자 관련 연구를 진행함. 이철 외(2015)는 대리운전과 퀵서비스 일자

리의 노동조건과 노동환경 등을 분석하고, 지자체 차원에서 추진할 수 있는 정책으로 이동노동자를 위한 쉼터 조성방안을 검토함. 박찬임 외(2016)는 플랫폼을 이용한 특수형태근로종사자의 산재보험 가입과 관련한 연구에서 이동노동자의 근로실태와 산재보험 가입실태를 분석함.

- 다음으로 주로 이동하며 일하는 직종 중에 여성이 다수인 직종과 관련해서는 공공부문에 해당되는 사회복지서비스 종사자에 초점을 맞춘 연구들이 있음. 우선, 경기도 여성돌봄노동자의 노동실태를 분석한 정형욱 외(2015)에서는 돌봄노동의 특성뿐만 아니라 사업체에 출퇴근해서 일하는 전형적인 노동방식과 다른 이동노동자로서의 특성을 밝히고 있음. 한편, 서울시에서는 동주민센터의 복지플래너와 방문간호사를 대상으로 전반적인 근로환경 파악, 안전실태 및 감정노동에 관한 연구가 최근 추진됨. 이들 직종에서 일하고 있는 노동자들은 대부분이 ‘여성’으로서 가구를 방문해 일하면서 경험하는 현실적인 문제들을 밝히고, 이에 대한 정책적 대안을 제안함.
- 한편, 최근 노동계에서는 방문노동자를 중심으로 이슈를 제기하고 있는데, 방문노동을 하는 직종에는 이동노동을 하는 직종이 다수 포함되어 있음. 이와 관련 노동계에서는 방문노동자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시한 바 있음. 방문서비스 노동자의 감정노동, 안전보건, 작업중지권 등에 초점을 두고 조사를 진행함. 2017년 조사의 경우 남성이 다수인 방문설치 수리 기사를 조사대상으로 했으나, 2019년 조사에서는 방문설치 수리기사 외에도 재가요양보호사, 도시가스 점검원, 사회복지서비스 종사자, 학습지교사 등 여성다수직종도 조사대상에 포함됨.

## 다. 조사대상 직종별 현황

### 1) 학습지 및 교육 교구 방문강사

- 학습지교사는 경기도 이동노동자 관련 조례에 명시되어 있는 직종 중 여성다수직종에 해당함. 한국표준직업분류(제7차 개정)에 따르면 학습지 및 교육 교구 방문강사(2545)는 학습지 방문강사(25451)와 교육 교구 방문강사(25452)로 구분됨. 고용노동부에 따르면 학습지교사는 4.7만명, 기타 방문 교사는 4.3만명으로 추정됨. 이러한 방문교사들은 대부분 특정업체에 소속되어 일하고 있음. 학습지교사는 대표적인 특수형태근로종사자로



2008년부터 산재보험의 적용대상이었고, 기타 방문교사는 2020년 7월부터 산재보험의 적용대상이 됨.

- 경기도 학습지교사의 규모를 파악할 수 있는 자료 중의 하나는 근로복지공단의 특수형태근로종사자 산업재해 적용 통계임. 이에 따르면 경기도의 경우 학습지교사 가입사업장수는 119개소이나, 이 중 적용제외 사업장수가 103개소로 전체의 86.6%를 차지함. 이 직종의 경기도 등록종사자는 9,336명이며 이 중 여성이 8,962명(96.0%)으로 대부분을 차지함. 여성 학습지 교사 8,962명 중 산재보험이 적용되는 종사자는 2,001명으로 22.3%에 불과함.
- 고용노동부는 학습지교사의 산재보험료와 관련해 보수액 및 평균임금을 고시하는데, 2019년부터 적용되는 월 보수액은 1,684,000원이고, 일 평균임금은 56,133원임. 2019년 최저임금 월 환산액이 1,745,150원(209시간 기준), 일급(8시간 기준)은 66,800원과 비교해도 상당히 낮은 금액임.

## 2) 판매 종사자

- 판매 종사자에는 주로 이동하면서 일하는 직종이 다수 포함됨. 본 연구에서는 판매 종사자 중 직종 세분류 기준으로 제품 및 광고 영업원(5102), 보험모집인 및 투자 권유 대행인(5103), 대출 및 신용카드 모집인(5104), 방문판매원(5321) 중 이동노동자를 조사대상으로 선정함. 이 중 특수형태근로종사자에 해당하는 보험설계사는 2008년, 대출모집인과 신용카드 모집인은 2016년 7월, 방문판매원은 2020년 7월부터 산재보험 적용대상으로 확대됨.
- 근로복지공단의 특수형태근로종사자 산업재해 적용 통계를 바탕으로 경기도 종사자 현황을 살펴봄. 우선, 보험설계사의 경우 가입사업장수는 214개소이며, 이 중 적용제외 사업장수는 158개소로 전체의 73.8%를 차지함. 이 직종의 경기도 등록종사자는 6,125명이며 이 중 여성이 4,965명으로 전체의 81.1%를 차지함. 그런데 실제 산재보험이 적용되는 종사자는 416명으로 전체 등록종사자의 6.8%에 불과함. 실제 적용종사자 416명 중에서 여성은 373명임. 대출모집인의 경우 가입사업장수는 28개소이며, 이 중 적용제외 사업장수는 20개소로 전체의 71.4%를 차지함. 이 직종의 경기도 등록종사자는 768명이며 이 중 여성이 342명으로 전체의 44.5%를 차지함. 그런데 실제 산재보험이 적용되는 종

사자는 22명으로 전체 등록종사자의 2.9%에 불과함.

- 고용노동부가 산재보험료 관련해서 고시한 보수액을 중심으로 살펴보면, 평균 소득은 다음과 같이 추정됨. 우선, 생명보험회사가 주된 사업장인 보험설계사의 월 보수액은 2,623,000원이고, 일 평균임금은 87,433원임. 다음으로 손해보험회사가 주된 사업장인 보험설계사, 보험대리점 또는 보험중개사가 주된 사업장인 보험설계사, 우체국보험의 모집을 전업으로 하는 사람의 월 보수액은 2,183,000원, 일 평균임금은 72,766원임. 그리고 대출모집인으로서 여신금융기관과 위탁계약을 맺은 사람의 월 보수액은 1,944,000원이고, 일 평균임금은 64,800원임. 한편, 대출모집인으로서 대부중개업을 하는 법인과 직접 위탁계약을 맺은 사람의 월 보수액은 2,638,000원이고, 일 평균임금은 87,933원임. 마지막으로 신용카드 회원 모집인의 월 보수액은 1,756,000원이고, 일 평균임금은 58,533원임.
- 다음으로 방문판매원 관련 현황임. 방문판매원은 가정 또는 사업체를 방문하여 상품이나 서비스(화장품, 건강기능식품, 상조 상품 등)를 판매하는 사람임. 고용노동부에 따르면 가정 등에 방문 판매하며, 판매원의 실적 따라 수당을 받는 일반 방문판매원은 약 4만여 명으로 추정됨. 다음으로 직근 상위 판매원의 후원을 받아서 방문 판매하되 후원 수당을 부담하는 후원 판매원은 7만여 명으로 추정됨. 이러한 일반후원 방문 판매원(11만 명)이 2020년 7월부터 산재보험 적용 직종으로 확대됨.

### 3) 계기 검침원 및 가스 점검원

- 계기 검침원(99211)은 가스·수도·전력사용량을 검침하기 위하여 수용가를 방문하여 계량기를 검침하여 기록하는 자를 의미함. 구체적으로는 계기 검침원(가스, 수도, 전기 등), 전기 안전 점검원이 이에 해당함. 한편, 가스 점검원(99212)은 도시가스 또는 LP가스를 사용하는 가정 또는 사업체를 방문하여 가스누출 여부 등 가스사용의 안전을 점검하고, 경우에 따라 필요한 조치를 요구하는 일을 함.
- 경기도에는 6개의 일반도시가스사업자가 있음. 경기도는 관련 법률에 의거 매년 일반도시가스사업자의 공급비용의 적정성을 평가하고 있음. 에너지경제연구원에서 수행한 「2019년 경기도 도시가스 소비자요금 산정」(경기도) 연구에 따르면, 경기도의 6개 일

반도시가스 사업자별로 2019년 소요인원을 추정한 결과 총 필요인원은 1,714명이며 이 중 검침·점검원이 1,076명으로 전체의 62.8%를 차지함. 2019년 조정된 검침·점검원의 시간당 평균 급여는 기본급 기준 9,093원(2019년 최저임금 8,350원의 108.9%)이며, 통상임금(기본급, 식대, 교통비) 기준은 10,002원으로 경기도 생활임금(시급 10,000원, 2019년 기준)과 동일한 수준임. 검침·점검원의 통상임금은 민원기사(11,290원), 사무행정원(10,541원), 총괄관리직(16,280원)의 통상임금과 비교하면 가장 낮은 수준으로 책정되어 있음.

#### 4) 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원

- 마지막으로 기타 배달원(9229), 기타 판매 관련 단순 종사원(9539), 기타 서비스 관련 단순 종사원(9999)에 포함된 직종임. 음료배달원은 우유, 녹즙, 발효유 등을 정기적으로 배달하는 자를 의미함. 대여 제품 방문 점검원은 가정 및 사무실 등을 방문하여 고객이 구입한 대여 제품의 청소상태를 점검하거나 필터 등 소모품을 교체하는 등 대여 제품의 유지관리를 위한 정기적인 점검 활동을 수행함. 대부분 전일제 형태로 노무를 제공하고 있으며 스마트폰 응용프로그램을 통해 방문 일정·업무시간 등이 관리되고 있음. 2020년 7월부터 산재보험 적용대상이 되는 특수형태근로종사자 관련 직종임.

### 라. 이동노동자 관련 법제도

#### 1) 법률

- 이동노동자의 경우 노동자성 인정 여부에 따라 적용되는 법제도가 다름. 노동자성이 인정되는 경우 사업장 밖 간주 근로시간제도 등 노동관계법의 적용을 받을 수 있음. 노동자성이 인정되지 않는 경우, 이른바 특수형태근로종사자에 대해서는 산업재해보상법, 산업안전보건법에서는 별도의 특례 규정을 두고 있음. 또한 주로 이동하면서 일하는 직종 중에서 여성이 다수인 직종은 주로 대인서비스 직종으로 감정노동 관련 규정의 적용을 받을 수 있음.
- **사업장 밖 간주 근로시간제도**: 근로기준법상의 근로자에 해당하는 경우 이동노동자는

근로시간과 관련해서 근로기준법 제58조(근로시간 계산의 특례) 제1항과 제2항에 근거해 사업장 밖 간주 근로시간제의 적용을 받을 수 있음. 즉, 근로자가 출장이나 그 밖의 사유로 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로하여 근로시간을 산정하기 어려운 경우에는 소정근로시간을 근로한 것으로 봄. 고용노동부는 사업장 밖 간주 근로시간제가 적합한 직무로 근로시간의 대부분을 사업장 밖에서 보내는 직무로서 근로시간 산정이 어려운 영업직, A/S직무, 출장 업무, 택시운송업, 재택근무 등이라고 제시하고 있음. 사업장 밖 간주 근로시간제를 도입하더라도 연장, 휴일, 야간근로가 발생한 경우에는 시간외수당이 발생하고, 휴일, 휴가도 출근율에 따라 별도로 부여해야 함. 또한 근로기준법 제70조의 임신부와 연소자의 야간, 휴일근로의 제한 규정, 제71조 산후 1년 미만 여성근로자의 시간외 근로 제한 규정은 적용됨.

- **산재보상 특수형태근로종사자 특례제도**: 2008년부터 보험설계사, 콘크리트믹서트럭운전자, 학습지교사, 골프장 캐디와 같은 4개 직종의 특수형태근로종사자에 대한 산재보험 적용 특례 제도를 도입함. 이후 택배기사, 퀵서비스 기사(2012.5.1.), 대출모집인, 신용카드모집인, 대리운전기사(2016.7.1.)와 같이 9개 직종으로 적용범위를 확대함. 실제 특수형태근로종사자의 산재보험 적용률은 10% 전후에 불과함. 즉, 고용노동부에 따르면 산재보험 적용률(적용제외 신청하지 않은 비율)은 2014년 9.7%, 2015년 9.3%, 2016년 11.5%, 2017년 12.4%, 2018년 13.1%로 나타남. 한편, 2020년 1월 7일 산업재해보상보험법 시행령을 개정해 특수형태근로종사자의 범위를 기존의 9개 직종에서 방문판매원, 대여 제품 방문 점검원, 가전제품 설치기사, 화물차주로 확대함(2020년 7월 1일 시행). 기존의 학습지교사 직종은 “학습지 방문강사, 교육 교구 방문강사 등 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람” 으로 개정해 다양한 명칭의 기타 방문교사가 포함되도록 함.
- **산업안전보건법 특수형태근로종사자에 대한 사업주 의무**: 산업안전보건법에서도 특수형태근로종사자에 대한 사업주의 의무를 규정함(제5조). 즉, 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받은 자도 사업주로서 안전 및 건강을 유지·증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따를 의무를 부과함. 또한 동법 제77조에서는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다고 규정함(제2항). 이에 따라 고용노동부는 2019년 12월 26일 산업

안전보건기준에 관한 규칙을 개정해 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 관련 조항을 신설함. 이에 따르면 보험설계사, 학습지교사, 대출모집인, 신용카드회원 모집인에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음과 같음. 우선, 산업안전보건기준에 관한 규칙 중 휴게시설, 사무실에서의 건강장해 예방(공기정화설비 등의 가동, 공기정화설비 등의 유지관리, 사무실 공기 평가, 실외 오염물질의 유입 방지, 미생물오염 관리, 건물 개·보수 시 공기오염 관리, 사무실의 청결 관리), 그 밖의 유해인자에 의한 건강장해의 예방(컴퓨터 단말기 조작업무에 대한 조치)을 위한 조치를 취해야 함. 또한 법 제41조제 1항에 따른 고객의 폭언 등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육을 실시해야 함.

- **감정노동/성희롱 관련 법제도:** 정부는 2016년 산업재해보상보험법 시행령을 개정해 감정노동으로 발생하는 질병을 업무상 질병으로 인정하는 기준을 마련함. 즉, 산업재해보상보험법 시행령 제34조제3항과 관련한 업무상 질병에 대한 구체적인 인정 기준에 따르면 “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 포함됨. 더 나아가 고용노동부는 2017년 8월 17일 감정노동 등 정신건강 보호를 중대 산업재해로 규정한 중대 산업재해 예방대책을 발표함. 또한 정부는 2018년 4월 산업안전보건법을 개정해 ‘고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치’에 대한 조항을 신설함(2018년 10월 18일 시행). 또한 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)에 따르면, 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 함.

## 2) 지방자치단체 이동노동자 관련 조례

- 국내에서 이동노동자를 직접 대상으로 하는 조례는 2019년 4월 경기도가 제정한 「경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례」가 최초임. “이동노동자 쉼터”란 이동노동자의 휴식 및 복지공간으로서 기능을 하는 공간으로 이동노동자의 휴식 및 소통 공간 제공, 이동노동자들의 동호회 활동, 영화 상영 등의 문화 서비스 제공, 노무 및 취업 상

담 등의 일자리·복지 서비스 제공, 이동노동 및 생활관련 교육 서비스 제공, 이동노동자의 이동수단 자가 정비 시설 제공의 기능을 하도록 규정함.

- 이후 부산시와 서울특별시 강동구, 제주특별자치도에서도 이동노동자 관련 조례를 제정함. 경기도의 경우 이동노동자 쉼터 설치 및 운영에 관한 조례인 반면, 부산시와 서울시 강동구는 이동노동자 지원센터 설치 및 운영, 제주도는 이동노동자 복리증진을 위한 조례로 차이가 있음. 쉼터 또는 센터에서 추진하는 주요 사업은 대부분 유사하지만 제주도가 가장 폭넓게 이동노동자 지원 사업을 명시하고 있음. 한편, 서울시의 경우 별도로 이동노동자 관련 조례를 제정하지는 않았지만, 2015년 수립한 서울시 노동정책 기본계획에 따라 지방자치단체 중에서는 가장 먼저 이동노동자 쉼터 사업을 추진하기 시작함.
- 조례에 근거해 경기도는 2019년 4개 시군(수원, 성남, 광주, 하남)에 이동노동자 쉼터를 설치하는 사업을 추진함. 향후 2021년까지 총 13개소 이상으로 이동노동자 쉼터를 확대할 계획이라고 함. 이동노동자 쉼터의 평가항목은 접근용이성(20점), 부지 및 건물 확보(10점), 사업수혜자 다양성(5점), 사업계획 적정성(30점), 사업추진 역량(30점), 기타(5점)로 구성됨. 사업수혜자 다양성은 대리운전, 퀵서비스, 택배, 배달, 학습지교사, 요양보호사, 일반노동자 등 다양한 직종의 노동자가 수혜를 받을 경우 높은 점수를 부여함.

### 3. 경기도 여성 이동노동자 실태분석

#### 가. 일하는 시간과 보상

##### 1) 노동시간

- **주당 평균 노동일수 및 노동시간**: 주당 평균 노동일수는 5.3일로 조사됨. 최소 주당 평균 노동일수는 3일이었고, 일주일 내내(7일) 일한다고 응답한 경우도 있었음. 응답자의 주당 평균 노동일수는 주 5일이 56.8%로 가장 많았고, 주 6일도 34.8%로 높은 비율을 차지함. 다음으로는 주 4일(4.3%), 주 3일(2.3%), 주 7일(2.0%)로 나타남.
- **주당 평균 노동시간**: 전체 평균 노동시간은 41.85시간으로 나타남. 노동시간대별로 살펴보면 주 20-40시간 이하가 53.5%로 과반을 차지했고, 다음은 주 41-52시간 이하(28.0%), 주 52시간 초과(13.0%), 주 20시간 이하(5.5%) 순으로 나타남. 직종별로는 기타

판매·서비스 관련 단순 종사원이 주 50.16시간으로 가장 길었고, 다음은 계기 검침원 및 가스 점검원(41.48시간), 판매 종사자(37.92시간), 학습지 및 교육 교구 방문강사(37.85시간) 순으로 나타남.

- **이례적인 노동시간 실태:** 응답자의 2.5%가 밤 10시에서 새벽 6시까지 최소 2시간 이상 일한 경험이 있다고 응답함. 직종별로는 학습지 및 교육 교구 방문강사가 5%로 가장 많았고, 다음은 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(3%), 판매 종사자(2%)로 나타남. 다음은 응답자의 60%가 저녁 6시에서 밤 10시까지 최소 2시간 이상 일한 경험이 있다고 응답함. 직종별로는 계기 검침원 및 가스 점검원이 85%로 저녁근무 경험 비율이 가장 높았고, 다음은 학습지 및 교육 교구 방문강사(77%), 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(41%), 판매 종사자(37%)로 나타남. 다음으로 일요일에 일한 경험은 전체 응답자의 12.5%가 있다고 응답함. 직종별로는 계기 검침원 및 가스 점검원이 일요일에 일한 경험이 32%로 가장 높았고, 다음은 판매 종사자 11%, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 4%, 학습지 및 교육 교구 방문강사 3%로 나타남. 다음으로 토요일에 일한 경험은 전체 응답자의 57%가 있다고 응답함. 직종별로는 계기 검침원 및 가스 점검원이 토요일에 일한 경험이 86%로 가장 높았고, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이 74%로 높은 비율을 차지함. 한편, 판매 종사자는 41%, 학습지 및 교육 교구 방문강사는 27%로 나타남. 마지막으로 한 달 중 하루 10시간 이상 일한 경험에 대해서는 33%가 있다고 응답함. 직종별로는 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이 46%로 가장 많았고, 다음은 계기 검침원 및 가스 점검원(33%), 학습지 및 교육 교구 방문강사(32%), 판매 종사자(21%)로 나타남.
- **노동시간 계산방법:** 응답자의 78.5%가 ‘정해진 노동시간은 없고 내가 재량껏 일한다’고 답변함. 그 외에는 ‘정해진 노동시간을 일하는 것으로 간주(주 40시간 등)한다’가 12.8%, ‘실제 일하는 시간을 노동시간으로 계산한다’가 8.5%로 나타남.
- **출퇴근 시간:** 응답자의 52.3%가 ‘정해진 출퇴근시간 없다(고객방문시간 등에 따라 결정)’고 답변함. 다음으로는 ‘출근시간만 일정하게 정해져 있음’이 32.8%, ‘출퇴근시간이 일정하게 정해져 있음’이 15.0%로 나타남.
- **소속 사업체 방문 횟수:** 소속 사업체가 정한 시간에 정해진 장소(소속 사업체 사무실 등)를 일주일에 몇 번 정도 방문해야 하는지 질문한 결과, 없다는 응답은 11.8%에 불과

했음. 주 4회 이상이 50.8%로 과반을 차지하였고, 다음은 1회(15.0%), 2회(13.0%), 3회(9.5%)로 나타남. 직종별로 살펴보면 판매 종사자와 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 4회 이상이 각각 74%와 78%로 현저히 높았음. 학습지 및 교육 교구 방문강사는 4회 이상(38%), 2회(24%), 3회(20%) 순으로 나타남. 계기 점검원 및 가스 점검원은 1회가 47%로 가장 많았고, 다음은 2회(23%), 4회 이상(13%), 3회(4%) 순으로 나타남.

## 2) 임금(소득)

- **보수체계:** 계기 점검원 및 가스 점검원은 고정급제가 91%로 대부분을 차지한 반면, 다른 직종은 실적급제가 88-96%로 대부분을 차지했음.
- **월 평균 소득:** 세금 공제 전 소득으로 월 150-200만원 사이가 41.3%로 가장 많고, 다음은 250만원 초과(19.8%), 200-250만원 이하(17.8%), 100-150만원 이하(13.5%), 100만원 이하(7.8%) 순으로 나타남. 그러나 조사대상 직종의 경우 특수형태근로종사자에 해당하는 경우가 많기 때문에 월 평균 임금(소득)이 실제 소득이라고 보기는 어려움. 이에 현재 일자리에서 버는 월 평균 임금 중에서 차량운행비(기름값, 수리비 등), 보험료, 주차비, 교통비, 장비나 비품구입비(장갑, 클리너 등), 판촉비 등 일하는데 필요한 지출을 제외한 실제 월 평균 소득을 조사함. 실제 소득은 150-200만원 사이가 39.3%로 가장 많고, 다음은 100-150만원 이하(25.3%), 100만원 이하(12.8%), 200-250만원 이하(11.8%), 250만원 초과(11.0%) 순으로 나타남.
- **사회보험:** 계기 점검원 및 가스 점검원은 대부분 근로기준법상의 근로자에 해당하기 때문에 4대 보험에 대부분 가입된 것으로 보이나, 그 외 특수형태근로종사자에 해당되는 직종은 고용보험과 산재보험의 가입률이 낮았음.

## 나. 이동 관련 현황

### 1) 일한 장소

- **학습지 및 교육 교구 방문강사:** 직종의 특성상 매일 일을 하는 장소는 고객의 집이 가장 많았음. 즉, 고객의 집에서 일한 횟수에 대해서 매일이 53%로 가장 많았고, 다음은



한 주에 여러 번이 41%로 높은 비율을 차지함. 다음으로는 고용주(귀하의) 사업장에서 일한 빈도가 높게 나타남. 그 외의 장소에서 일한 경험에 대해서는 ‘없음’ 이나 ‘드물게’ 가 대부분을 차지함.

- **판매 종사자:** 다른 직종에 비해 일한 장소가 상대적으로 다양하였음. 즉, 판매 종사자의 경우 고용주의 사업장, 고객의 사업장, 고객의 집, 커피숍 등 공공장소를 이동하며 주된 업무를 수행하는 것으로 나타남.
- **계기 점검원 및 가스 점검원:** 업무의 특성상 고객의 집이 가장 빈번하게 일하는 장소로 나타남. 즉, 고객의 집은 매일이 66%로 과반을 차지했고, 한 주에 여러 번이 26%로 나타남. 자동차 등 교통수단 내에서 일한 경험도 11%가 있는 것으로 나타났(없음, 드물게 제외). 커피숍 등 공공장소에서 일한 경험은 한 달에 여러 번 이상이 7%로 나타났고, ‘드물게’ 를 포함하면 17%가 되는 것으로 나타남.
- **기타 판매·서비스 관련 단순 종사원:** 직종의 특성상 고객의 집과 실외(길거리 등)에서 일한 빈도가 가장 많았고, 고용주의 사업장과 고객의 사업장도 높은 빈도를 차지했음. 즉, 고객의 집, 실외(길거리 등), 고용주의 사업장, 고객의 사업장은 매일 또는 한 주에 여러 번 빈번하게 이동하며 일하는 것으로 조사됨. 이 외에도 커피숍 등 공공장소에서 일한 경험도 20%가 되는 것으로 나타남.
- **이동하는 장소 범위:** 직종별로 차이가 있지만 주로 여성들이 이동하면서 일하는 직종의 경우 읍면동 단위에서 많이 이동하지만, 30% 정도는 시군 단위까지 이동하며 일하는 것으로 나타남.

## 2) 이동시 교통수단

- **이동수단:** 1순위는 자가용 이용으로 전체의 52.0%를 차지함. 다음으로는 걸어서(18.5%)와 대중교통 이용(16.8%)이 비슷하게 나타남. 기타도 10.8%를 차지했는데, 이는 주로 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원에서 응답한 것으로 판매 전용 카트 등의 교통수단이 이에 해당함. 대부분의 직종에서 2순위는 걸어서가 차지하는 비율이 높았는데, 면접을 통해 확인할 수 있었듯이 대부분 1순위로 응답한 자가용 등으로 특정 장소에 이동하여 차를 주차한 후 걸어서 인근의 장소로 이동하는 방식으로 일하고 있기 때문임.

- 직종별로 살펴보면 학습지 및 교육 교구 방문강사는 1순위 교통수단에 대해서는 자가용 이용이 59%로 높은 비율을 차지했고, 다음은 걸어서(20%)와 대중교통 이용(20%)으로 나타남. 판매 종사자의 경우도 1순위 교통수단은 자가용 이용이 69%로 높은 비율을 차지했고, 다음은 대중교통 이용(29%)으로 나타남. 계기 점검원 및 가스 점검원도 자가용 이용이 59%로 가장 높았고, 다음은 걸어서가 28%를 차지함. 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 기타가 43%로 가장 높았는데, 여기에는 배달 전용 카트(야쿠르트), 이륜차 등이 포함됨. 다음으로는 걸어서(24%), 자가용 이용(21%), 대중교통 이용(10%) 등으로 나타남.

### 3) 이동시간

- **하루 평균 이동시간:** 고객 등을 방문하거나, 업무를 수행할 곳으로 여기저기 이동하는 시간(대기시간 포함)은 하루 평균 3.85시간으로 조사됨. 시간대별로 살펴보면, 2~4시간 미만이 42.8%로 가장 높았고, 다음은 4~6시간 미만이 29.0%, 6시간 이상이 20.5%, 2시간 미만이 7.8% 순으로 나타남. 직종별로 차이가 있었는데, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이 평균 4.58시간으로 가장 길었고, 다음은 계기 점검원 및 가스 점검원이 4.28시간으로 나타났다. 판매 종사자는 3.38시간, 학습지 및 교육 교구 방문강사는 3.23시간으로 나타남.
- **이동 중 남는 시간:** 직종에 따라 차이가 있었음. 이에 직종별 1순위를 중심으로 살펴보면, 학습지 및 교육 교구 방문강사의 경우 시간여유 없이 다님(42%), 적당한 장소를 찾아 업무를 처리함(34%), 쉬거나 개인적인 일을 처리함(19%), 근처에서 배회함(5%) 순으로 나타남. 반면, 판매 종사자의 경우는 적당한 장소를 찾아 업무를 처리함이 48%로 과반에 가까웠고, 다음은 쉬거나 개인적인 일을 처리함이 38%를 차지함. 반면, 시간여유 없이 다님은 10%로 타 직종에 비해 낮은 비율을 차지했는데 이는 비정기적인 고객과의 약속을 통해 업무를 추진하는 직종의 특성이 반영된 것이라고 생각됨. 한편, 계기 점검원 및 가스 점검원은 시간여유 없이 다님이 59%로 높은 비율을 차지했고, 다음은 쉬거나 개인적인 일을 처리함(29%), 적당한 장소를 찾아 업무를 처리함(12%)로 나타남. 마지막으로 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원도 시간 여유 없이 다님이 50%로 과반 정도를 차지했고, 그 외에는 쉬거나 개인적인 일을 처리함(24%), 적당한 장소를 찾아 업무를 처리함(23%)이 비슷하게 나타남.

- **식사시간**: 일하다가 시간이 날 때 불규칙하게 먹는다는 응답이 전체의 73.5%로 가장 높았고, 일정한 시간에 규칙적으로 식사를 한다는 22.8%로 나타남. 직종별로 살펴보면, 계기 점검원 및 가스 점검원이 일하다가 시간이 날 때 불규칙하게 식사를 한다는 응답률이 가장 높았음. 일정한 시간에 규칙적으로 식사를 한다는 응답은 판매 종사자가 상대적으로 높았음.
- **이동노동 관련 애로사항**: 직종별로 차이가 있었음(점수가 높을수록 어려움). 계기 점검원 및 가스 점검원은 상대적으로 노동시간의 불규칙성에 대한 항목의 점수가 높았음. 이는 고객 등과 기본적으로 시간을 약속하고 방문하는 타 직종과 달리 1차적으로 방문 후 부재 시 시간을 약속하는 직종의 특성이 반영된 것이라고 생각됨. 판매 종사자는 일하는데 추가비용이 많이 필요하다는 항목의 점수가 높았음. 학습지교사는 식사문제가 상대적으로 어려운 것으로 나타남. 직종의 특성상 저녁 식사 시간에 주로 방문교육을 하는 현실이 반영된 것으로 생각됨. 한편, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 날씨, 미세먼지, 전염성 질환의 위험 등과 같은 물리적 환경의 어려움을 상대적으로 크게 느끼고 있었음. 동 직종의 경우 날씨와 무관하게 매일 또는 정해진 시간에 판매 및 서비스를 제공해야 하는 특성이 반영된 것으로 생각됨. 이와 관련한 항목들에서 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 다음으로는 계기 점검원 및 가스 점검원이 점수가 높았음.

## 다. 안전과 건강

### 1) 직무스트레스

- 항목별로는 보상부적절(57.5%)이 위험수준이 가장 높았고, 다음은 직업불안정(33.3%), 물리환경(31.0%), 직무요구(12.3%), 일-삶의 균형(7.8%) 등의 순으로 나타남.
- 항목별로 직종별 위험 수준을 살펴보면, 물리환경에 대해서는 응답자의 31%가 위험한 수준인 것으로 조사됨. 직종별로는 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(55%)과 계기 점검원 및 가스 점검원(46%)의 위험수준이 높았음. 직무요구에 대해서는 12.3%가 위험한 수준인 것으로 조사됨. 직종별로는 판매 종사자(14%)와 계기 점검원 및 가스 점검원(13%)의 위험 수준이 높았음. 다음으로 직무자율성 결여와 사회적지지 부족 항목에서는

위험 수준이 매우 낮게 나타남. 이는 직종의 특성상 업무수행과정이나 작업스케줄을 스스로 결정할 권한이 크기 때문인 것으로 보임. 또한 사회적지지 부족의 경우 상사나 동료의 업무수행 도움을 측정하는 항목인데 해당 직종의 경우 대부분 개인적으로 수행되는 업무이기 때문에 상사나 동료의 영향이 크지 않은 결과라고 생각됨. 다음으로 직업 불안정성의 경우 위험 수준이 33.3%로 상대적으로 높은 항목이었음. 직종별로는 판매 종사자(38%), 학습지 및 교육 교구 방문강사(36%), 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(31%), 계기 점검원 및 가스 점검원(28%) 순으로 나타남. 다음으로 보상부적절의 경우 위험수준이 가장 높은 항목이었음. 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이 73%로 가장 위험수준이 높았음. 마지막으로 일-삶의 균형에 대해서는 위험수준이 7.8%로 높지는 않았음. 직종별로는 학습지 및 교육 교구 방문강사가 13%로 상대적으로 높았는데, 이는 저녁시간에 일을 하는 직종의 특성이 반영된 것으로 보임.

## 2) 감정노동

- 우선, 감정규제와 관련한 항목의 위험수준은 25.3%로 나타남. 직종별로는 계기 점검원 및 가스 점검원의 위험수준이 36%로 상대적으로 높았음. 다음으로 감정부조화와 관련한 항목의 위험수준은 62.0%로 매우 높았음. 모든 직종에서 위험수준이 높았지만 특히, 판매 종사자(68%)와 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(67%)의 위험수준이 높았음. 다음으로 조직모니터링 관련 항목의 위험수준은 7.5%로 낮았음. 다만, 직종별로는 계기 점검원 및 가스 점검원의 위험수준이 11%로 상대적으로 높았음. 마지막으로 감정노동 보호체계 관련 항목의 위험수준은 69.5%로 매우 높았음. 전 직종에서 위험수준이 높지만, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(81%)과 판매 종사자(70%)의 위험수준이 특히 높았음. 이동노동 관련 직종의 경우 사실상 감정노동에 대한 보호체계가 상당히 취약한 현실을 보여주는 것임.
- 다음으로 고객의 정신적 성적 폭력에 대한 위험수준은 73.3%로 매우 높은 것으로 나타남. 직종별로는 계기 점검원 및 가스 점검원이 87%로 가장 높았고, 다음은 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(76%), 판매 종사자(75%), 학습지 및 교육 교구 방문강사(55%) 순으로 나타남.

### 3) 안전과 건강에 미치는 영향

- 일을 할 때 일과 관련하여 소속 사업체(관련 기관)로부터 ‘건강과 안전에 관한 위험 요인’에 대한 정보를 얼마나 잘 제공받는지 질문한 결과 잘 제공받는 편임이 56.0%로 가장 높았고, 다음은 별로 제공받지 못하는 편임(28.5%), 매우 잘 제공받음(11.0%), 전혀 제공받지 못함(4.5%) 순으로 나타남. 직종별로는 계기 검침원 및 가스 점검원이 상대적으로 잘 제공받는다는 응답률이 높았음. 반면, 학습지 및 교육 교구 방문강사는 제공받지 못한다는 응답(별로+전혀 제공받지 못함 50%)이 상대적으로 높았음.
- 다음으로 응답자에게 현재 하는 일이 본인의 건강을 해치거나 안전상 위험한 일이라고 생각하는지 질문한 결과 그렇다는 응답이 30%로 나타남. 직종별로 차이가 있었는데, 계기 검침원 및 가스 점검원이 그렇다는 응답이 57%로 현저하게 높았고, 다음은 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(37%)로 나타남. 학습지 및 교육 교구 방문강사(16%)와 판매 종사자(10%)는 상대적으로 현재 하는 일이 건강을 해치거나 위험한 일이라고 생각하는 비율이 낮았음.
- 더 나아가 응답자에게 현재 하는 일이 건강에 어떤 영향을 미치는지 질문한 결과, 영향을 미치지 않음이 39.8%, 긍정적인 영향을 미침이 35.5%, 부정적인 영향을 미침이 24.8% 순으로 나타남. 직종별로 차이가 있었는데, 주로 부정적인 영향을 미친다는 응답은 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(34%)과 계기 검침원 및 가스 점검원(33%)이 상대적으로 높았음.

### 4) 건강상 문제

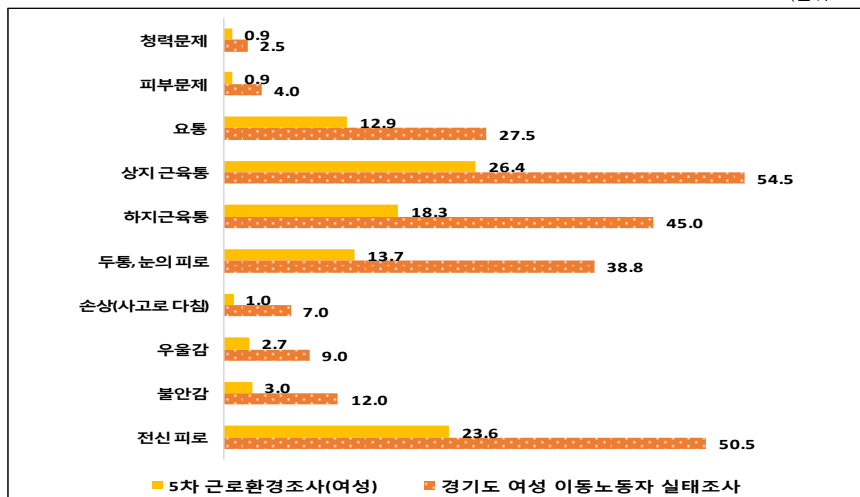
- 현재 직종에서 일을 하다가 1주일 이상 치료를 요하는 부상을 경험한 적이 있는지 질문한 결과 8.3%가 있다고 응답함. 사실상 업무상 재해에 해당하는 것이라고 볼 때 상당히 높은 비율이라고 생각됨. 특히, 계기 검침원 및 가스 점검원은 13%가 부상경험이 있다고 응답함.
- 업무상 부상경험이 있는 응답자에게 치료에 요구되는 비용처리를 어떻게 했는지 질문한 결과 개인적으로 비용지출이 65.7%로 높은 비율을 차지함. 다음으로는 회사가 보상(공상 처리)가 22.9%, 특별히 비용이 들지 않았음 11.4%로 나타남. 직종별로는 학습지

및 교육 교구 방문강사와 판매 종사자의 경우 개인적으로 비용을 지출했다는 비율이 상대적으로 높았음.

- 다음은 프레젠테이션에 관한 사항임. 응답자에게 지난 12개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일한 경험이 있는지 질문한 결과 34.5%가 있다고 응답함. 직종별로는 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이 45%로 가장 많았고, 판매 종사자가 23%로 가장 적었음.
- 다음은 최근 12개월 동안 건강상의 문제와 업무상 관련 여부를 질문한 결과임. 건강상 문제가 있다는 응답은 상지 근육통이 54.5%로 가장 높은 비율을 차지했고, 다음은 전신 피로(50.5%), 하지 근육통(45.0%), 두통 및 눈의 피로(38.8%), 요통(27.5%), 한랭질환(15.8%), 온열질환(15.3%), 불안감(12.0%), 우울감(9.0%), 손상(7.0%), 피부문제(4.0%), 청력문제(2.5%) 등의 순으로 나타남. 해당 건강상의 문제가 본인이 하는 일과 관련해서 발생한 것인가에 대해서는 전반적으로 ‘그렇다’는 응답률이 매우 높았음. 이는 응답자들이 최근 12개월 동안 본인에게 발생한 건강상의 문제가 상당부분 현재 하는 일과 관련이 크다고 생각하는 것을 보여줌. 우리나라 전체 여성취업자와 비교해 볼 때 본 연구 대상 응답자들이 건강상의 문제를 더 많이 느끼고 있는 것으로 나타남.

〈그림 1〉 건강상 문제에 대한 인식

(단위: %)



자료: 안전보건공단(2017), 제5차 근로환경조사 통계표

## 라. 일자리에 대한 인식

### 1) 일자리 지속성

- **현재 직종에서 일한 기간:** 10년 이상이 41.5%로 가장 많았고, 5-10년 미만(21.0%), 3-5년 미만(14.5%), 1-3년 미만(13.0%), 1년 미만(10.0%) 순으로 나타남. 전반적으로 응답자들이 유사한 직종에서 일하고 있는 근속기간이 상당히 길다는 사실을 알 수 있음.
- **현재 직장 재직 기간:** 10년 이상이 34.8%로 가장 많고, 다음은 5-10년 미만(20.8%), 1-3년 미만(16.5%), 3-5년 미만(14.3%), 1년 미만(13.8%) 순으로 나타남.
- **향후 노동전망:** 현재 일자리에서 앞으로 더 일하기를 원하는가에 대해서는 가능하면 계속 일하고 싶다는 응답이 58.8%로 과반수를 차지함. 다음은 5년 이상(15.8%), 3-5년 미만(13.0%), 1-3년(7.3%) 등의 순으로 나타남. 응답자의 87.6%가 앞으로도 최소한 3년 이상 현재 일자리에서 일할 의향이 있음을 확인할 수 있었음.

### 2) 일자리 만족도

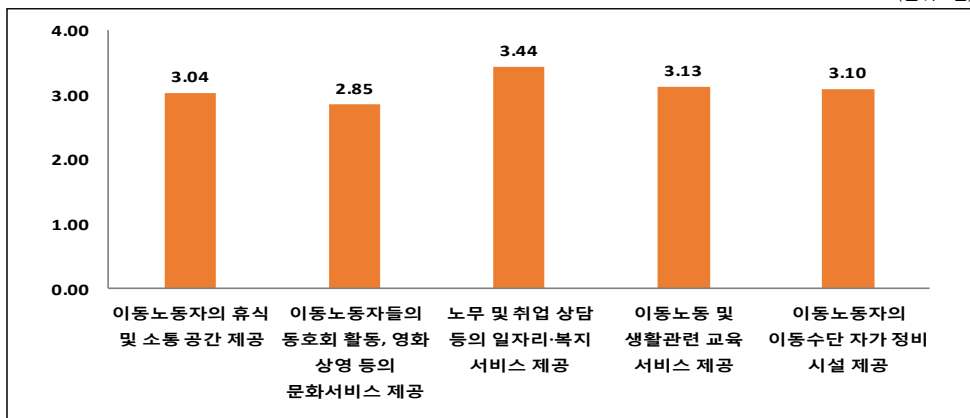
- **일자리 만족도:** 전반적 만족도는 3.32점으로 평균 3점을 기준으로 볼 때 조금 높았음. 직종별로는 판매 종사자의 전반적 만족도가 3.46점으로 가장 높았고, 다음은 계기 점검원 및 가스 점검원(3.37점), 학습지 및 교육 교구 방문강사(3.27점), 기타 판매 서비스 관련 직종(3.18점) 순으로 나타남. 항목별로 만족도를 살펴보면, 일의 자율성과 권한 부문이 3.72점으로 만족도가 가장 높았고, 다음은 하고 있는 일의 내용(3.43점), 일-생활 균형(3.42점), 일하는 시간(3.41점), 일자리의 안정성(3.30점), 개인의 발전가능성(3.12점) 순으로 나타남. 임금/소득 만족도가 2.84점으로 가장 낮았음.
- **노동조합 관련 사항:** 노동조합이 없다는 응답이 93.3%로 대부분을 차지함. 노동조합에 가입한 비율은 2.0%에 불과했음. 만약 이등노동자를 위한 노동조합이 있다면 가입할 의사가 있는가에 대해서는 36.4%가 있다고 답변함.

## 마. 정책수요

- 경기도 이동노동자를 위한 정책의 중요성: 이동노동자 산업재해 예방 사업이 3.38점으로 가장 높았음. 다음으로는 이동노동자 노동안전보건 지원 사업(3.32점), 이동노동자 건강증진 사업(3.26점), 여성 이동노동자를 위한 특화된 쉼터 운영(3.05점), 지역별 이동노동자 쉼터 확대(2.95점) 순으로 나타남. 직종별로 살펴보면, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 타 직종에 비해 쉼터 사업에 대해 상대적으로 중요하게 생각하는 것으로 나타남.
- 이동노동자 쉼터의 기능: 노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지 서비스 제공이 3.44점으로 중요성 점수가 가장 높았음. 다음으로는 이동노동 및 생활관련 교육 서비스 제공(3.13점), 이동노동자의 이동수단 자가 정비 시설 제공(3.10점), 이동노동자의 휴식 및 소통 공간 제공(3.04점), 이동노동자들의 동호회 활동, 영화 상영 등의 문화서비스 제공(2.85점) 순으로 나타남. 모든 직종에서 노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지 서비스 제공의 평균 점수가 가장 높았음. 이는 혼자서 이동하면서 일하는 직종의 특성상 일자리와 관련한 문제가 발생했을 때 상담할 곳이 마땅하지 않은 현실을 보여준 것이라고 생각됨.

〈그림 2〉 이동노동자 쉼터 사업의 중요도(전체)

(단위: 점)



주 : 각 문항은 4점 척도(① 전혀 중요하지 않음, ② 중요하지 않음, ③ 중요함, ④ 매우 중요함)로 구성되어 있으며, 각 문항의 평균 점수를 분석함

- 경기도 감정노동자 보호를 위한 정책 중요도: 감정노동자 상담 및 보호 사업이 3.31점



으로 점수가 가장 높았고, 다음은 감정노동자 권리보장 교육사업(3.18점), 감정노동자 휴게시설 설치 지원 사업(3.17점), 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 노동문화 조성 사업(캠페인 등)(3.12점) 순으로 나타남. 직종별로는 모든 항목에서 학습지 및 교육 교구 방문강사의 평균 점수가 다른 직종에 비해 높은 경향이 있었음. 이는 학습지 및 교육 교구 방문강사가 감정노동자 관련 사업의 중요성을 더 크게 인식하는 것을 의미함.

## 4. 이동노동자 직종별 사례분석

### 가. 학습지 및 교육 교구 방문강사

- 임금은 기본급 없이 강의 수수료에 따라 산정되고, 대부분 특수형태근로종사자로 사회 보험에 가입되어 있지 않았음. 이들은 코로나 이후 일이 줄어 소득이 감소했지만 근로자가 아니라 줄어든 소득 부담은 오롯이 개인 부담으로 남는다면 고용보험에 가입해 실직했을 경우에 대비할 수 있도록 국가 지원이 필요하다고 밝힘.
- 이동과 관련해서는 교육 교구 방문강사는 유치원, 방과 후 등 집단별 교육을 하루 1~2회 진행하지만, 장거리 이동이 많고 대기시간도 길어 주로 차안에서 업무를 보거나 휴식을 취했음. 그에 반해 학습지교사는 자신의 주거지 근처 일정 지역을 맡고 있어 자가용, 대중교통, 도보로 해당 지역까지 이동했다가 지역 안에서는 주로 도보로 이동하였음. 중간에 대기해야 할 경우 대기시간이 20~30분으로 짧고 긴 경우 1시간 정도로 차가 있는 경우에는 주로 차에서 수업준비를 하거나 휴식을 취했음. 차가 없는 경우에는 편의점, 패스트푸드점, 커피숍 등에서 업무를 보거나 쉬었음.
- 이들 직종에서는 이동하며 일하는 어려움으로 화장실과 주차문제를 주요하게 제시함. 가구를 방문하며 일하지만, 고객의 집안 화장실을 이용하지 않는 것이 불문율처럼 되어 있었음. 주차의 경우 학교나 아파트 단지 내 주차는 용이하지만 그렇지 않은 주택이나 빌라 주거 지역에서는 주차의 어려움이 상당했음. 그 외에도 교육 교구 방문강사는 장거리 이동으로 인해 장시간 운전으로 인한 피로도가 높은 어려움을 언급함. 학습지교사의 경우 차가 없는 경우에는 한여름, 눈·비올 때 무거운 교재들 들고 다니는 어려움을 호소함. 또한 학습지 및 교육 교구 방문강사는 고객을 방문하는 이동노동자이면서 동시

에 고객 대면 접촉도가 높은 고객 응대 노동자로서의 성격도 함께 갖고 있음. 교사들은 학부모 등을 응대하는 과정에서의 감정노동이 상당하고 고객들이 교사로서 존중하지 않은 데서 오는 무시감이 높다고 밝힘.

- 정책수요와 관련해서는 학습지교사와 교육 교구 방문강사가 다른 의견을 가지고 있었음. 학습지교사들은 일정 지역 안에서 주로 도보로 이동하고 있어 이동노동자 쉼터가 본인이 주로 일하는 지역의 근처에 없다면 이용하기 어렵다는 의견이 많았음. 그에 반해 교육 교구 방문강사는 이동대기 시간이 길다보니 이동노동자 쉼터가 있다면 잘 이용할 수 있을 것 같다고 말함. 학습지교사와 교육 교구 방문강사는 쉼터에 대해 냉난방이 잘 갖춰지고, 차를 제공하고, 수업을 준비하거나 편하게 쉴 수 있는 카페 같은 분위기의 장소를 희망함.

## 나. 판매 종사자

- 임금은 기본급 없이 자신들이 판매한 상품의 수수료에 따라 산정됨. 이들은 회사를 통한 사회보험에 가입되어 있지 않고, 의료보험은 주로 배우자의 직장의료보험 피부양자로 가입해 있었음. 이들은 자신들의 일과 관련해 개선되었으면 하는 점으로 자신들의 일에 대한 부정적인 인식에 대한 개선과 함께 수수료 체계를 조정해서라도 직장인처럼 사회보험지원을 받고자 하는 욕구가 컸음.
- 판매 종사자들의 이동노동현황은 고객을 만나 상품을 판매하는 일의 특성상 고객방문 현황에 따라 달라졌음. 방문판매원은 고객에게 상품을 직접 전달해줘야 해서 매일 2, 3명의 고객을 만났음. 신용카드 모집인은 카드 건수로 목표치를 설정해 불특정 다수의 고객을 만나 영업활동을 하였음. 보험모집인은 보험계약을 성사시키기 위해 한 고객을 오랫동안 만나고 여러 번에 걸쳐 만나다 보니 1일 1명에서 2,3명의 고객을 만났음. 이러한 판매 종사자들의 고객방문 특성은 이들의 이동노동시간에 그대로 반영됨. 방문판매원의 경우 이동시간이 업무시간과 유사하게 50%를 차지했고, 보험모집인은 하루 1시간 30분에서 2시간 정도, 신용카드 모집인은 하루 2~3시간 정도 소요됨. 판매 종사자들 가운데 대다수(6사례)가 자가용과 대중교통을 결합하거나 자가용만을 이용해 이동했음. 주로 대중교통을 이용하는 경우만이 교통비가 최소로 15~20만원 정도였고 그 외의 경

우에는 약 30~70만원이 소요됨.

- 판매 종사자들은 이동하며 일하는 어려움으로 자가용을 많이 이용하는데 따른 유류비에 대한 부담과 운전이 대한 피로감, 교통사고 발생 등을 호소함. 판매 종사자들도 고객대면 접촉도가 높아 이동노동자이면서 동시에 고객 응대 노동자로서의 성격을 동시에 갖고 있었다. 일하면서 겪는 애로사항은 고객을 상대하면서 겪는 감정노동, 고객에 의한 성희롱이 주를 이뤘음. 회사에서는 고객에 의한 성희롱이 발생해도 해당 고객에게 어떤 대응도 하지 않고 피해자도 전혀 보호해주지 않았음.
- 판매 종사자들은 이동노동자 쉼터가 마련된다면 차를 제공하는 카페공간과 같은 분위기에 쉬거나 수면할 수 있는 공간, 업무지원 공간, 동종업계 종사자 모임 공간에 대한 욕구가 컸음. 그리고 이동노동자를 위한 지원으로는 감정노동자를 위한 상담이 제공되고, 성희롱 관련해서도 지원이 있었으면 좋겠다고 말했음.

#### **다. 계기 검침원 및 가스 점검원**

- 가스 점검원은 매년 근로계약서를 쓰는 계약직 노동자로 4대 보험에 가입했음. 대부분의 가스 점검원은 최저임금에 맞춰 임금이 산정되고 보너스(연 100%)를 받고 있었음.
- 가스 점검원의 이동노동 현황을 보면 점검, 검침, 고지서 배부 업무에 따라서 이동 동선과 이동시간이 달라졌음. 가스 점검원의 일의 상당부분이 이동하는 시간임. 검침과 고지서 배부의 일은 이동시간이 대부분이고, 점검 또한 한 고객 당 방문 시간이 2~5분 정도이기 때문에 이동시간이 많은 부분을 차지했음. 가스 점검원들은 주로 자신이 배당받은 지역까지 자가용으로 이동하고 주차한 뒤 도보로 이동하며 일했음.
- 가스 점검원은 이동거리에 따라 식사 및 대기 시간을 보내는 방식이 나뉘었음. 집에서 가까운 경우에는 고객들이 보통 12시~2시 사이에 집을 많이 비우기 때문에 점심과 휴식을 집에 와서 취했음. 집에서 먼 경우에는 시간, 경비, 교통체증 등을 고려해 해당 지역에서 종일 시간을 보냈음. 주로 자신의 차에서 업무처리도 하고 챙겨간 도시락을 먹고 차를 마시면서 쉰다고 밝힘.
- 가스 점검원은 이동노동을 하면서 겪는 어려움으로 날씨로 인한 어려움, 주차 문제, 화장

실 문제, 계단 내려오다 겪는 사고, 감정노동, 고객에 의한 성희롱 등을 이야기했음. 또한 고객들이 점점 약속을 안 지키거나 집에 있으면서도 문을 안 열어주는 경우를 가장 큰 어려움이라고 밝힘. 또한 최근에는 고객 방문 시 애완견으로 인한 위협감을 겪고 있었음. 그 외에도 오랜 시간 검진기와 PDA를 들고 다니면서 일하다 생긴 어깨 통증과 오랜 시간 걸으면서 생긴 족저근막염은 기본 질환이라고 밝힘. 가스 점검원들은 개선사항으로 안전 점검 점검률을 낮춰야 한다고 밝힘. 높은 점검률을 맞추기 위해 미검 고객을 수차례 방문 해야하고 그럴 경우 검침원들의 이동거리와 노동시간이 크게 증가하기 때문임.

- 이동노동자 쉽터가 생겨도 쉽터에 들어가 쉴 시간이 없어 잘 이용할 것 같지 않다고 밝힘. 만약 이동노동자 쉽터가 근처에 생긴다면 카페 같은 편안한 분위기, 누워 쉴 수 있는 수면 공간, 안마기 등에 대한 욕구가 있었음.

## 라. 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원

- 대부분이 회사를 통한 사회보험에 가입되어 있지 않고, 의료보험은 주로 배우자의 직장 의료보험 피부양자로 가입해있고, 국민연금은 개별적으로 가입하였음. 임금은 대부분 기본급 없이 배달 및 점검한 상품의 수수료에 따라 산정됨. 또한 코로나19로 인해 임금이 줄었고, 감염의 위험이 큰데도 불구하고 고객의 집을 방문·점검해야 하는 등 안전이 보장되지 않는 상황도 상당했음. 다친 경우 일을 하지 못함에 따라 소득이 없게 되는 어려움을 이야기함. 또한 노동자가 아니기 때문에 다친 경우 무급으로라도 몸이 나을 때까지 쉬고 싶지만 그렇게 할 수 없어 아픈 몸으로 나와 일을 해야 하는 어려움을 호소함.
- 이동노동 현황을 살펴보면 고객을 직접 대면하는 경우와 그렇지 않은 경우, 고객을 대면하는 경우에도 대면시간에 따라 일하는 특성과 이동 시간 등이 달라졌음. 녹즙 배달원은 고객을 직접 대면하지 않고 배달하는 경우로 이동시간이 80~90%를 차지함. 카드 배달원은 고객을 현관문 앞에서 짧게 대면하는 경우로 이동시간이 80~90%를 차지함. 그에 반해 방문 점검원은 대여상품 필터 교환 및 청소 작업을 하느라 상당한 시간을 고객의 집안에서 보내고 있어 고객 접촉도가 높고 이동 시간은 하루 1~2시간, 2~3시간, 3~4시간까지 다양했음. 녹즙 배달원은 아이스박스에 담긴 상품을 배달하는 일로 자가

용이 필수적이며 자가용을 이용해 해당 지역까지 가서 도보로 이동했음. 카드 배달원은 근거리 지역 배달 업무를 맡아 주로 도보로 이동했음. 방문 점검원은 방문 점검 장비가 20킬로 정도 되기 때문에 주로 자가용을 이용해 점검 지역까지 이동하고 도보로 근처 고객들을 방문했음. 방문 점검원은 15만원에서 20만원, 많게는 30만원까지 주유비를 쓰고 있었음. 배달원은 이동시간 중 대기시간이 없는 특성을 보였음. 방문 점검원은 대기시간이 발생할 경우 주로 차에서 업무를 하거나 휴식을 취했음.

- 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 경우 이동노동의 어려움에 있어서도 직종에 따라 차이가 있었음. 카드 배달원은 화장실 이용의 어려움을 이야기했다면, 녹즙 배달원은 새벽시간대에 일하다 보니 졸음, 추운 날씨, 미끄러운 길, 으스스한 골목 및 남성/술 취한 남성들에 대한 두려움에 대한 어려움을 언급함. 방문 점검원은 가장 큰 어려움으로 주차문제를 호소함. 그리고 주차문제와 함께 무거운 정비장비를 들고 이동하는데 따른 문제를 이야기함. 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 중 고객을 대면하는 경우에는 고객대응의 어려움, 감정노동, 성희롱도 겪고 있었음. 또한 고객의 집을 방문하는 경우에는 애완견으로 인한 위협감을 많이 느끼고 있었고, 방문 점검원의 경우에는 실제로 애완견에게 물린 경우도 있었음. 배달원은 겨울에 일하면서 빙판에 넘어져 골절을 입었고, 방문 점검원은 계단을 내려오다 넘어져 다쳤고, 교통사고를 겪기도 했음.
- 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원들은 이동노동자 쉼터가 마련된다면 차를 마시고 편하게 이야기할 수 있는 카페 같은 분위기의 공간이기를 바랐음. 새벽에 일하는 녹즙 배달원은 자신들처럼 야간이나 새벽에 일하는 이들을 위해 24시간 개방하고, 수면 공간을 마련해주고 간단한 식사도 가능한 공간이기를 바랐고 방문 점검원은 이동노동자들이 모임을 할 수 있는 공간이 마련되기를 바램. 시설 외적 지원과 관련해서는 감정노동자를 위한 상담지원, 취업상담 등 제공에 관한 의견도 있었음.

## 5. 결론

### 가. 연구결과 논의

- 첫째, 직종에 따라 차이가 있지만 여성들이 다수인 이동노동 직종의 특성은 일하는 장

소가 가구 내, 즉 ‘고객의 집’ 인 경우가 많았음. 이로 인해 대면서비스 직종에서 크게 나타나는 감정노동, 고객에 의한 성희롱, 고객에 의한 정신적·성적 폭력 등의 문제가 심각한 것으로 나타남. 더 나아가 사회변화에 따라 노동자들이 과거와 달리 경험하는 새로운 형태의 위협에 대해 정책적으로 더욱 관심을 가져야 함. 본 연구에서 여성노동자들이 일하면서 빈번하게 경험하는 어려움으로 호소한 것은 이른바 ‘반려동물의 문제’였음. 실제로 반려동물로 인한 상해를 경험한 사례가 매우 빈번하게 나타남. 이처럼 주로 가구를 방문하면서 일하는 여성 이동노동자가 경험하는 노동환경의 위험요소는 남성노동자와 차이가 있었음.

- 둘째, 이동장소는 주로 읍면동 단위를 중심으로 이뤄지는 것으로 나타남. 대체로 주된 직무수행이 이뤄지는 장소인 ‘고객의 집’의 방문을 전후 해 고용주의 사업체, 실외(길거리, 아파트 계단 등), 커피숍 등 공공장소, 자동차 등 교통수단 등을 이동하며 업무를 수행하는 것임. 호출에 의해 불특정 다수의 장소로 움직이는 배달직종과 달리 여성 이동노동자들이 일하는 직종은 대부분 ‘시간을 약속’ 하고 방문하는 형태로 일을 하였음. 이에 따라 특정 장소로 이동하기 전후의 시간에는 근처의 다양한 장소에서 업무를 처리하고 있었음. 경기도 조례에 제시된 이동노동자 컴퓨터의 5가지 기능 중 ‘노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지 서비스 제공’은 3.44점으로 상대적으로 중요성 점수가 가장 높은 반면, 이동노동자의 휴식 소통 공간 제공의 중요성은 3.04점으로 점수가 낮았음. 이는 혼자서 이동하면서 일하는 직종의 특성상 일자리와 관련한 문제가 발생했을 때 상담할 곳이 마땅하지 않은 현실을 보여준 것이라고 생각됨.
- 셋째, 이동수단은 기본적으로 자가용을 가장 많이 사용함. 사실상 대부분의 직종은 자가용이 업무를 수행하는데 필수적인 도구라고 봐도 무방함. 여성 이동노동자들은 통상적으로 자가용을 이용해 특정 장소로 이동해 주차한 후 도보로 최종 목적지로 이동하는 방식으로 일하고 있었음. 하루 평균 이동시간에 대해서는 2-4시간미만이 42.8%로 가장 많았음. 이동수단으로서 자가용의 의미도 있지만, 학습지교사, 렌탈 서비스 등의 업무수행에 필수적인 물건의 무게가 상당해 업무상 필요한 물건을 보관하는 역할도 중요하였음. 한편, 자가용은 이동수단이면서 업무공간이자 휴게공간으로써의 역할도 하였음. 고객과의 약속시간이 갑자기 변경되거나, 다음 방문 전후에 시간이 남는 경우 본인의 차량에서 업무를 수행하거나, 식사를 하고 휴식을 취하는 등으로 활용하고 있었음. 매번 주

변의 카페 등 다른 공간을 활용할 경우 경제적인 부담이 매우 크기 때문임. 그러나 차량 유지비 등 이동수단을 유지하는데 필요한 경제적 비용은 대부분 개인이 부담하고 있었고, 더불어 교통사고의 위험과 주차문제의 어려움 등에 일상적으로 노출되어 있었음.

- 넷째, 여성 이동노동자들은 우리나라 여성 취업자와 비교해 볼 때 모든 항목에서 건강상의 문제를 더 심각하게 느끼는 것으로 나타남. 특히, 2명 중 1명 가까이가 상지근육통, 전신피로, 하지근육통의 문제가 있다고 인식하고 있었음. 요통의 경우도 27.5%가 문제가 있다고 응답했음. 실제로 응답자들은 본인이 경험하는 다양한 건강상의 문제는 대부분 현재 하는 일로 인한 것이라고 인식하고 있었음. 또한 현재 직종에서 일을 하다가 1주일 이상 치료를 요하는 부상을 경험한 적이 있는지 질문한 결과 8.3%가 있다고 응답함. 사실상 업무상 재해에 해당하는 것이라고 볼 때 상당히 높은 비율이라고 생각됨. 이러한 조사결과는 여성 이동노동자의 건강증진과 산업안전을 위한 예방사업이 보다 적극적으로 추진될 필요가 있음을 시사함.
- 다섯째, 이동하면서 일하는 어려움에 있어서는 성별과 무관하게 모든 이동노동자들이 경험하는 어려움도 있지만, 여성노동자들이 더욱 크게 느끼는 어려움도 있었음. 장소를 이동하면서 일하는 직종의 특성상 날씨(폭염, 폭설, 혹한, 폭우 등)의 영향을 크게 받는다는 점은 공통적이지만, 외부만을 이동하는 것이 아니라 타인의 집안을 방문하는 경우 일상적인 어려움은 배가 되는 것으로 보임. 즉, 날씨와 무관하게 정해진 시간에 판매 및 서비스를 제공해야 하는 직종의 경우 비에 젖은 몸으로 여러 가지 도구(물건)를 들고 고객의 집 안으로 들어가야 하는 경우 등이 발생하기 때문임. 또한 이동하면서 일하기 때문에 적시에 화장실 등 생리현상을 해결하기 어렵다는 점도 공통적일 수 있지만, 여성이기 때문에 경험하는 생리 등으로 더욱 일상적으로 불편한 상황을 경험하고 있었음.
- 마지막으로 여성 이동노동자들이 경험하는 근본적인 문제는 대부분 특수형태근로종사자라는 법적인 지위에서 비롯되었음. 연구가 진행된 시기는 전 세계적으로 코로나19라는 초유의 감염병이 확산되는 시기였음. 이로 인해 이동하면서 일하는 여성노동자들은 소득감소를 직접적으로 경험하고 있었음. 그러나 고용보험에 가입할 수 있는 노동자가 아니기 때문에 실업급여 등의 사회보험 제도의 사각지대에 위치하고 있었음. 또한 여성 이동노동자들은 개별화되어 일하는 직종의 특성 등으로 일하다 발생하는 여러 가지 문제를 해결하는데 필요한 지원이나 도움을 받을 기관이 사실상 없다고 인식하고 있었음.

## 나. 정책제언

- 본 연구에서 조사한 여성다수직종의 이동노동자들은 이동거리에 따라 크게 2가지 유형으로 나뉜다. 학습지교사, 가스 점검원, 배달원처럼 자신의 주거지 근처 지역에서 주로 일하는 경우와 교육 교구 방문강사, 보험모집인, 신용카드 모집인처럼 일정한 지역을 정하지 않고 고객의 요청에 따라 이동하면서 일하는 경우로 나뉜다. 장거리로 이동하는 경우에는 이동노동자 쉼터에 대해서 긍정적인 반응을 보였던 반면에 근거리로 이동하는 경우에는 이동노동자 쉼터 이용 가능성이 낮다고 보는 경향이 있었음. 따라서 이동노동자를 대상으로 한 정책도 이동노동자의 이동 특성을 반영해 이뤄질 필요가 있음. 더불어 고객 접촉도가 높은 여성 이동노동자는 감정노동, 고객 성희롱 문제 등도 겪고 있어 이러한 특성을 고려한 정책적 고려가 필요함.
- **특수형태근로종사자 노동권 보호:** 이동노동자들이 일하면서 경험하는 많은 문제는 근본적으로 그들이 근로기준법상의 근로자성을 인정받지 못함으로써 발생하는 문제, 즉 특수형태근로종사자라는 고용형태에서 비롯된 것으로 나타남. 즉, 법적으로 누군가에게 ‘사업주 책임’을 묻기 어려운 노동법적 보호의 사각지대에서 일하고 있는 것임. 최근 우리 사회에서는 코로나19를 겪으면서 ‘근로기준법상 근로자’ 중심의 기존의 사회보장 체계가 얼마나 많은 일하는 사람들을 배제시키는가를 다시 한 번 확인할 수 있었음. 향후 사회보장 체계의 변화를 모색할 때 가장 염두에 두어야 할 것은 특수형태근로종사자와 같이 다양한 고용형태에서 일하고 있는 사람들을 실질적으로 포괄하는 방안이라고 생각됨. 그런데 현재 우리나라의 노동관계법에서 특수형태근로종사자를 편입시키는 방식은 앞서 살펴본 바와 같이 산업재해보상법, 산업안전보건법 등과 같이 직종별로 선별해 ‘특례조항’을 만드는 방식임. 그러나 현재 특수형태근로종사자의 산업재해 가입률을 살펴보면, 우리는 이러한 방식이 실제로 특수형태근로종사자의 법적 보호에 크게 기여하지 못하고 있는 것을 알 수 있음. 이러한 사실은 특수형태근로종사자에 대한 노동법적 보호방식이 보다 전향적으로 검토되어야 함을 시사함.
- **이동노동자 쉼터 운영방안:** “이동노동자 쉼터”는 이동노동자의 휴식 및 복지공간으로 기능하는 공간을 의미함. 그러나 이동노동자들은 ‘쉼터’의 기능을 ‘휴식 공간’으로 한정되는 것으로 인식하는 경향이 있었음. 이는 ‘쉼터’라는 명칭에서 비롯된 것이



라고 생각됨. 더 나아가 여성 이동노동자들은 쉼터가 이동노동자의 ‘휴식 공간’ 이 되기 위해서는 무엇보다 접근성이 중요하나, 현실적으로 시군 단위의 설치로는 대다수의 이동노동자의 접근성 문제를 해결하기 어렵다고 보았음. 설문조사 결과에 따르면 여성 이동노동자들이 쉼터의 기능 중에서 가장 중요하다고 생각하는 것은 노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지 서비스였음. 이는 개별화되어 이동하면서 일하는 직종의 특성상 일하면서 발생하는 문제를 상담하고, 지원받을 수 있는 기관이 부재하기 때문인 것으로 보임. 따라서 향후 이동노동자의 노무 및 취업 상담 등 일자리·복지 서비스를 직종별로 전문화하고, 확대하는 것이 필요함. 이와 관련 경기도 이동노동자 지원센터(쉼터) 또는 경기도 이동노동자 쉼터(지원센터)로 명시함으로써 공간의 기능을 명칭에서 보다 포괄적으로 드러내는 것도 하나의 방법이라고 생각됨. 다음으로 이동노동자 쉼터가 다양한 직종의 이동노동자를 포괄할 수 있도록 하는 방안을 모색할 필요가 있음. 특히, 여성들이 다수인 직종이 사실상 배제되지 않도록 성 인지적으로 운영해야 할 것임. 단지 ‘남녀휴게실’ 을 별도로 운영하는 소극적인 방식이 아니라 프로그램의 운영에 있어서도 다양한 직종의 특성과 요구를 반영하는 것이 필요함. 예를 들어, 이동노동자이면서도 고객 접촉도가 높은 경우 감정노동자로서의 특성이 강하므로 감정노동 스트레스를 해소할 수 있는 상담이나 고객에 의한 성희롱에 관한 상담과 같은 프로그램이 필요함.

- **고객 등에 의한 성희롱 방지:** 여성들이 주로 이동노동자로 일하는 직종의 특성상 이른바 ‘고객’ 을 상대하는 일이 많음. 그런데 업무수행 과정에서 고객에 의한 성희롱이 발생하는 경우가 있음. 그런데 근로기준법상의 근로자로 인정받지 못하고 있는 특수형태근로종사자는 남녀고용평등법의 적용대상에서도 제외됨. 즉, 보험 모집인, 신용카드 모집인, 대여 제품 방문 점검원 등은 고객에 의한 성희롱 피해를 당해도 고용노동부에는 신고할 수 없는 것이 현실임. 이에 대해 고용노동부는 국가인권위원회법에 의한 직장 내 성희롱 피해자에는 해당되기 때문에 국가인권위원회에 진정을 하는 것은 가능하다고 밝힘. 대부분 문제해결은 동료들끼리 경험을 통해 전해져 내려오는 ‘사적인’ 해결방식으로 대응하고 있었음. 성희롱은 문제가 발생했을 경우 구제를 하는 것도 중요하지만 예방이 무엇보다 중요함. 따라서 고객 등에 의한 성희롱을 예방할 수 있도록 사회적 인식개선과 더불어 피해가 발생했을 경우 상담하고 지원하는 것이 필요함.
- **감정노동 예방 및 지원 사업 확대:** 감정노동자 지원정책을 추진할 때 성별과 직종별 특

성을 고려한 정책을 추진할 필요가 있음. 실제로 본 연구에서도 여성 이동노동자의 감정노동이 심각한 수준임을 확인할 수 있었음. 특히, 이동노동자의 감정노동 보호체계의 위험수준이 매우 높은 것으로 나타남. 즉, 많은 여성 이동노동자들이 고객응대과정에서 발생하는 문제에 대처할 수 있는 매뉴얼이 부재하거나 도움이 되지 않으며, 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 제도나 절차가 미비하다고 생각하고 있었음. 다른 영역에 비해서 감정노동 보호체계의 위험수준이 매우 높게 나타난 것은 개별화되어 일하고 있는 이동노동자의 고용형태와 노동의 특성이 반영된 결과라고 생각됨. 앞서 이동노동자 쉼터에서 노무 및 취업 상담 등 일자리·복지 서비스를 직종별로 전문화하고, 확대하는 것이 필요하다고 제안을 했는데, 여기에는 이동노동자의 감정노동 예방 및 지원 사업이 포함될 필요가 있음. 즉, 이동노동자의 감정노동 스트레스 및 이로 인한 건강장해 예방을 위한 상담 프로그램을 운영할 수 있음(이동노동자의 감정노동 치유 프로그램, 직종별 자조모임 활성화 등의 사업).

- **여성 이동노동자 안전과 건강지원 사업:** 본 연구의 분석결과 이동노동자는 다양한 장소를 이동하며 일하는 과정에서 특정 장소에 머물며 일하는 노동자에 비해 안전과 건강의 문제를 크게 경험하는 것으로 나타남. 지방자치단체에서 추진하는 노동자 안전과 건강정책은 법제도의 사각지대에 위치한 지역노동자에 초점을 두되, 반드시 성인지적 관점에서 정책을 추진하는 것이 필요함. 또한 노동자 안전과 건강문제와 밀접한 관련이 있는 것은 해당 노동자가 수행하는 직무의 특성임. 이동노동자의 경우 불특정 다수를 만나서 서비스를 제공하는 직무의 특성상 감염병에 취약하며, 날씨에 상관없이 야외에서 이동함으로 인해 사고나 질병에 노출될 위험도 큼. 또한 여성의 경우 생리현상 등을 해결하는 것도 쉽지 않아 관련 건강상의 어려움도 큰 것으로 나타남. 물리적인 환경은 물론이고 직종에 따라서는 노동자의 안전문제는 근로조건과도 밀접한 관련이 있음. 따라서 직종별 노동환경과 그로 인한 건강상의 문제를 고려해 이동노동자의 안전과 건강 지원 사업을 추진할 것을 제안함.
- **사회적 인식개선 사업:** 도민들의 이동노동자를 존중하고, 배려하는 성숙한 시민의식이 필요함. 이에 우리의 일상에 함께 하는 이동노동자의 노동환경 개선을 위한 사회적 인식개선을 위한 사업을 추진할 것을 제안함. 감정노동, 성희롱 등과 관련한 사회적 인식개선 사업은 추진되고 있으므로 연구결과에 근거해 추가적인 인식개선 사업의 주제를

제안하면 다음과 같음. 우선, 이동노동자들이 고객과의 약속시간을 지키기 위해 노력하는 것처럼 고객들도 노동자와의 약속시간을 지키기 위해 노력하는 것임. 둘째, 외부에서 방문하는 이동노동자에게는 반려동물이 위협적인 존재가 될 수도 있음을 인식하고, 반려동물을 적극적으로 관리하는 것임. 세 번째로 가구에 방문하는 이동노동자들이 화장실을 이용할 수 있도록 배려하는 문화를 만드는 것임. 이는 단순히 불편한 문제를 넘어서서 노동자의 건강 문제와도 밀접한 관련이 있기 때문임.



# 목 차

## 제1장 서론

1. 연구의 배경 및 목적 .....	3
2. 연구내용 .....	5
3. 연구방법 .....	7

## 제2장 이동노동 현황 및 법제도 분석

1. 이동노동자 개념과 관련 직종 .....	11
가. 이동노동자 개념 .....	11
나. 이동노동 관련 직종 .....	12
2. 선행연구 검토 .....	17
가. 특수형태근로종사자 .....	17
나. 사회복지서비스 직종 .....	22
다. 방문서비스 직종 .....	24
3. 조사대상 직종별 현황 .....	27
가. 학습지 및 교육 교구 방문강사 .....	27
나. 판매 종사자 .....	28
다. 계기 검침원 및 가스 점검원 .....	33
라. 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 .....	37
4. 이동노동자 관련 법제도 .....	38
가. 노동관계법의 ‘근로자’ 개념 .....	38
나. 사업장 밖 간주 근로시간제도 .....	40
다. 산재보상 특수형태근로종사자 특례제도 .....	40
라. 산업안전보건법 특수형태근로종사자에 대한 사업주 의무 .....	44
마. 감정노동/성희롱 관련 법제도 .....	45
바. 지방자치단체 이동노동자 관련 조례 .....	47

### 제3장 경기도 여성 이동노동자 실태분석

1. 조사개요 .....	55
2. 응답자 특성 .....	57
3. 일하는 시간과 보상 .....	59
가. 노동시간 .....	59
나. 소득 .....	65
다. 사회보험 .....	69
4. 이동 관련 현황 .....	71
가. 일한 장소 .....	71
나. 이동시 교통수단 .....	75
다. 이동시간 .....	76
라. 이동노동 관련 애로사항 .....	80
5. 안전과 건강 .....	82
가. 직무스트레스 .....	82
나. 감정노동 .....	84
다. 작업장 폭력 .....	87
라. 안전과 건강에 미치는 영향 .....	88
마. 건강상 문제 .....	89
6. 일자리에 대한 인식 .....	95
가. 일자리 지속성 .....	95
나. 일자리 만족도 .....	98
다. 노동조합 관련 사항 .....	100
7. 정책수요 .....	101
가. 이동노동자 관련 정책 .....	101
나. 이동노동자 쉼터 기능 .....	102
다. 감정노동자 지원 정책 .....	104
8. 소결 .....	105

## 제4장 이동노동자 직종별 사례분석

<b>1. 초점집단면접 조사개요</b> .....	<b>111</b>
<b>2. 학습지 및 교육 교구 방문강사</b> .....	<b>112</b>
가. 근로조건 .....	112
나. 이동노동 현황 .....	114
다. 이동노동 시 애로사항 .....	118
라. 감정노동 .....	120
마. 대신할 사람의 부재 .....	122
바. 근로자성 불인정 .....	123
사. 정책수요 .....	125
<b>3. 판매 종사자</b> .....	<b>127</b>
가. 근로조건 .....	127
나. 이동노동 현황 .....	129
다. 이동노동 시 애로사항 .....	131
라. 감정노동 .....	132
마. 고객에 의한 성희롱 .....	135
바. 물리적 안전 .....	137
사. 정책수요 .....	138
<b>4. 계기 검침원 및 가스 점검원</b> .....	<b>139</b>
가. 근로조건 .....	139
나. 이동노동 현황 .....	142
다. 이동노동 시 애로사항 .....	146
라. 감정노동 .....	148
마. 고객에 의한 성희롱 .....	149
바. 물리적 안전 .....	151
사. 정책수요 .....	153
<b>5. 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원</b> .....	<b>154</b>
가. 근로조건 .....	154

나. 이동 노동 현황 .....	156
다. 이동노동 시 애로사항 .....	159
라. 감정노동 .....	162
마. 고객에 의한 성희롱 .....	162
바. 물리적 안전 .....	164
사. 정책수요 .....	168
<b>6. 소결 .....</b>	<b>169</b>

## 제5장 결론

<b>1. 연구결과 논의 .....</b>	<b>175</b>
<b>2. 정책제언 .....</b>	<b>179</b>
가. 특수형태근로종사자 노동권 보호 .....	179
나. 이동노동자 쉼터 운영방안 .....	181
다. 고객 등에 의한 성희롱 방지 .....	183
라. 감정노동 예방 및 지원 사업 .....	184
마. 여성 이동노동자 안전과 건강지원 사업 .....	185
바. 사회적 인식개선 사업 .....	187
<b>참고문헌 .....</b>	<b>189</b>
<b>부 록 .....</b>	<b>193</b>



## 표 목 차

<표 1-1> 조사내용 .....	6
<표 1-2> 설문조사 개요 .....	7
<표 1-3> 초점집단면접조사 개요 .....	8
<표 2-1> 국내 조례에서의 이동노동자 정의 .....	12
<표 2-2> 방문서비스 관련 직업 .....	14
<표 2-3> 방문노동 관련 직종 취업자 여성비율(전국, 2019) .....	16
<표 2-4> 특수형태근로종사자 직종별 종속성 판단 .....	18
<표 2-5> 학습지교사/보험모집인 종속성 근거 .....	19
<표 2-6> 보험설계사 조사결과 .....	20
<표 2-7> 지역여성 이동노동자 관련 연구 .....	24
<표 2-8> 노동계에서 이슈화한 방문노동 관련 직종 .....	26
<표 2-9> 학습지 및 교육 교구 방문강사 .....	27
<표 2-10> 학습지교사(특수형태근로종사자) 산재보험 적용 현황(2019) .....	28
<표 2-11> 판매 종사자 .....	29
<표 2-12> 보험설계사 등 산재보험 적용 현황(2019) .....	30
<표 2-13> 2018년도 매출액 상위(20위) 사업자의 방문판매원 후원수당 지급 현황 .....	32
<표 2-14> 2018년도 매출액 상위(10위) 사업자의 다단계판매원 후원수당 지급 현황 ..	33
<표 2-15> 계기 검침원 및 가스 점검원 .....	33
<표 2-16> 전국 도시가스회사 현황 .....	34
<표 2-17> 회사별 실적 인원 및 추정 필요 인원 산정 .....	35
<표 2-18> 도시가스 고객센터 종사자들의 연간 근로시간 .....	35
<표 2-19> 도시가스 고객센터 업무의 표준화 .....	36
<표 2-20> 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 .....	37
<표 2-21> 근로기준법상 근로자 관련 대법원 판단기준 .....	39
<표 2-22> 특수형태근로종사자에 대한 산재보험료 관련 보수액 및 평균임금 .....	41

<표 2-23> 방문서비스 종사자 관련 현황 .....	43
<표 2-24> 특수형태근로종사자 안전조치 및 보건조치 .....	45
<표 2-25> 지방자치단체 이동노동자 관련 조례 주요 내용 .....	47
<표 2-26> 경기도 이동노동자 쉼터 주요 내용 .....	49
<표 2-27> 경기도 이동노동자 쉼터 운영현황 .....	50
<표 2-28> 타 시도 이동노동자 쉼터 운영현황 .....	51
<표 3-1> 설문조사 대상 직종 .....	56
<표 3-2> 응답자의 일반적 특성 .....	58
<표 3-3> 현재 직장에서의 주당 평균 노동일수 .....	59
<표 3-4> 현재 업무에 대한 주당 평균 노동시간 .....	60
<표 3-5> 한 달 중 밤 근무일수 .....	61
<표 3-6> 한 달 중 저녁 근무일 수 .....	61
<표 3-7> 한 달 중 일요일 근무일 수 .....	62
<표 3-8> 한 달 중 토요일 근무일 수 .....	62
<표 3-9> 한 달 중 하루 10시간 이상 근무일 수 .....	63
<표 3-10> 현재 일자리에서 근로시간 계산 방법 .....	63
<표 3-11> 현재 일자리의 출퇴근 시간(소속 사업체) .....	64
<표 3-12> 소속 사업체가 정한 시간에 정해진 장소에 방문하는 주당 평균 일수 .....	65
<표 3-13> 현재 일자리의 임금체계 .....	65
<표 3-14> 현재 일자리의 월 평균 소득(학습지 및 교육 교구 방문강사) .....	67
<표 3-15> 현재 일자리의 월 평균 소득(판매 종사자) .....	67
<표 3-16> 현재 일자리의 월 평균 소득(계기 검침원 및 가스 점검원) .....	68
<표 3-17> 현재 일자리의 월 평균 소득(기타 판매·서비스 관련 단순 종사원) .....	68
<표 3-18> 타 소득활동 여부 및 이유 .....	69
<표 3-19> 현재 사회보험 가입 여부 .....	70
<표 3-20> 일한 장소(학습지 및 교육 교구 방문강사) .....	71
<표 3-21> 일한 장소(판매 종사자) .....	72
<표 3-22> 일한 장소(계기 검침원 및 가스 점검원) .....	73

<표 3-23> 일한 장소(기타 판매·서비스 관련 단순 종사원) .....	74
<표 3-24> 이동하면서 일하는 장소의 범위 .....	74
<표 3-25> 이동시 주로 이용하는 교통수단 .....	75
<표 3-26> 하루 평균 이동시간 .....	77
<표 3-27> 이동 중 남는 시간에 하는 일 .....	78
<표 3-28> 업무 중 식사 해결 방법 .....	80
<표 3-29> 이동노동 관련 애로사항 .....	81
<표 3-30> 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS®19)의 성별 참고치 .....	82
<표 3-31> 직무스트레스 .....	84
<표 3-32> 한국인 감정노동 평가도구(K_ELS®11)의 성별 참고치 .....	85
<표 3-33> 감정노동 .....	86
<표 3-34> 한국형 작업장 폭력 평가도구(K_WVS®13)의 성별 참고치 .....	87
<표 3-35> 고객에 의한 폭력 평가 .....	87
<표 3-36> ‘건강과 안전에 관한 위험 요인’ 정보를 제공 받는 정도 .....	88
<표 3-37> 현재 하는 일에 대한 위험 인식 여부 .....	89
<표 3-38> 현재 하는 일이 건강에 미치는 영향 .....	89
<표 3-39> 현재 하는 업무 중에 부상을 당한 경험 .....	90
<표 3-40> 지난 12개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일한 경험 여부 .....	90
<표 3-41> 건강상 문제 및 업무상 관련 여부(전체) .....	91
<표 3-42> 건강상 문제 및 업무상 관련 여부(학습지 및 교육 교구 방문강사) .....	93
<표 3-43> 건강상 문제 및 업무상 관련 여부(판매 종사자) .....	93
<표 3-44> 건강상 문제 및 업무상 관련 여부(계기 검침원 및 가스 점검원) .....	94
<표 3-45> 건강상 문제 및 업무상 관련 여부(기타 판매·서비스 관련 단순 종사원) .....	95
<표 3-46> 현재 직종에서의 종사 기간 .....	96
<표 3-47> 현재 직장에서의 재직 기간 .....	97
<표 3-48> 향후 희망하는 종사 기간 .....	98
<표 3-49> 직종별 일자리 만족도 .....	99
<표 3-50> 노동조합 가입 여부 .....	100
<표 3-51> 노동조합 가입 의사 .....	100

<표 3-52> 경기도의 이동노동자 관련 정책 중요도 .....	102
<표 3-53> 경기도의 이동노동자 쉼터 설치 사업 인지도 .....	102
<표 3-54> 이동노동자 쉼터 사업의 중요도 .....	103
<표 3-55> 감정노동자 보호 관련 사업의 중요도 .....	104
<표 4-1> 초점집단면접(FGI) 참여자 일반 현황 .....	111
<표 4-2> 학습지 및 교육 교구 방문강사의 노동현황 .....	113
<표 4-3> 학습지 및 교육 교구 방문강사의 이동현황 .....	117
<표 4-4> 학습지 및 교육 교구 방문강사의 이동 관련 애로사항 .....	120
<표 4-5> 학습지 및 교육 교구 방문강사의 직무상 애로사항 .....	124
<표 4-6> 학습지 및 교육 교구 방문강사의 정책수요 .....	126
<표 4-7> 판매 종사자의 노동현황 .....	128
<표 4-8> 판매 종사자의 이동현황 .....	131
<표 4-9> 판매 종사자의 이동 관련 애로사항 .....	134
<표 4-10> 판매 종사자의 고객대응 등 애로사항 .....	137
<표 4-11> 판매 종사자의 정책수요 .....	138
<표 4-12> 계기 검침원 및 가스 점검원의 노동현황 .....	142
<표 4-13> 계기 검침원 및 가스 점검원의 이동현황 .....	145
<표 4-14> 계기 검침원 및 가스 점검원의 이동 관련 애로사항 .....	147
<표 4-15> 계기 검침원 및 가스 점검원의 고객대응 등 애로사항 .....	150
<표 4-16> 계기 검침원 및 가스 점검원의 물리적 안전 .....	153
<표 4-17> 계기 검침원 및 가스 점검원의 정책수요 .....	154
<표 4-18> 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 노동현황 .....	156
<표 4-19> 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 이동현황 .....	158
<표 4-20> 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 이동 관련 애로사항 .....	161
<표 4-21> 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 고객대응 등 애로사항 .....	164
<표 4-22> 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 물리적 안전 .....	167
<표 4-23> 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 정책수요 .....	168

## 그림 목차

<그림 2-1> 이동노동자와 방문노동자의 개념적 차이 .....	13
<그림 2-2> 가구방문여부에 따른 이동노동 직종 예시 .....	13
<그림 2-3> 다단계판매와 후원방문판매의 후원수당 지급구조 비교 .....	31
<그림 3-1> 현재 일자리의 월 평균 임금(소득) .....	66
<그림 3-2> 이동시 주로 이용하는 교통수단(1순위) .....	76
<그림 3-3> 하루 평균 이동시간 .....	77
<그림 3-4> 이동 중 남는 시간에 하는 일(1순위) .....	79
<그림 3-5> 감정노동 위험 수준 .....	85
<그림 3-6> 건강상 문제에 대한 인식(전체) .....	92
<그림 3-7> 현재 직종 및 직장에서의 종사기간 .....	96
<그림 3-8> 일자리 만족도(전체) .....	98
<그림 3-9> 경기도 이동노동자 관련 정책 중요도(전체) .....	101
<그림 3-10> 이동노동자 쉼터 사업의 중요도(전체) .....	103
<그림 3-11> 감정노동자 보호 관련 사업의 중요도(전체) .....	104



# 제 1 장

# 서 론

1. 연구의 배경 및 목적
2. 연구내용
3. 연구방법





## 1. 연구의 배경 및 목적

산업구조가 변화하면서 점점 노동의 유형이 다양해지고 있다<sup>1)</sup>. 최근에는 플랫폼 기반 호출노동이 증가하면서 장소를 이동하며 일하는 이동노동자도 증가하고 있다. 우리나라의 많은 직종들이 그렇듯이 주로 이동하면서 일하는 직종도 성별에 따라 분리된 경향이 나타난다. 즉, 남성의 경우 퀵서비스, 대리운전, 배달 등 운수 관련 직종에 집중되어 있는 반면, 여성은 가구(또는 사업체)를 방문하면서 서비스를 제공하는 직종에서 주로 일하고 있다. 특히, 집안으로 노동자가 방문하는 직종의 경우 ‘고객’이 여성을 선호한다고 한다. 개인적인 공간에 외부 사람이 들어가는 가구방문노동의 특성상 남성노동자가 방문하면 문을 열어 주기를 꺼린다는 것이다. 대표적으로 학습지교사 등 방문교사, 가스·수도·전기 등의 검침원, 정수기 등 대여 제품 방문 점검원 같은 서비스직종 등이 해당된다.

최근 노동계에서는 방문노동자의 노동실태에 관심을 가지고 정부에 관련 대책 마련을 촉구하기도 하였다. 2019년 6월 국회에서 열린 ‘가구방문 노동자 빼 때리는 인권침해 증언대회’에서는 도시가스 안전 점검원, 수도검침원, 재가요양보호사, 정신건강복지센터 사회복지사, 국민연금 현장출장 노동자, 다문화 방문지도사로 일하는 노동자가 경험하는 인권침해 사례가 발표되었다<sup>2)</sup>. 또한 한국노동안전보건연구소는 2019년 ‘여성 방문노동자 노동실태 연속 간담회’를 추진하였다. 즉, 재가요양보호사, 도시가스 안전 점검원/수도검침원, 통합사례관리사로 일하고 있는 여성 방문노동자의 “노동시간 문제와 더불어 방문 대상의 사적 공간을 ‘방문’ 한다는 형식에서 비롯되는 감정노동의 심화, 중년여성 노동자들의 저임금 일자리와 노동조건 등”의 노동실태를 살펴보겠다는 것이다<sup>3)</sup>.

또한 경기도는 지역에서 이동하면서 일하는 노동자가 증가하는 현실에 주목하고, 「경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례」를 제정(2019.4.29.)하였다. 동 조례에 근거해 2019년부터 시군에 이동노동자 쉼터 설치를 지원하는 등 이동노동자에 대한 지원정책을 확대하고 있다. 지역의 이동노동자를 위한 정책을 마련하기 위해서는 이동하면서 일하는 직종의 특수성을 고려해야 할 것이다.

1) 본 연구에서는 원칙적으로 ‘노동’, ‘노동자’라는 표현을 사용하되, 법제도 등 인용하는 자료의 고유명사에 해당하는 경우에는 ‘근로’, ‘근로자’라는 표현을 그대로 명시하고자 한다.

2) 윤소하 국회의원·정의당 노동이당당헌나라 본부·민주노총 국회 저출산극복포럼 공동주최(2019.6.27.), “가구방문 노동자 빼 때리는 인권침해 증언대회” 자료집.

3) 한국노동안전보건연구소 노동시간센터 홈페이지(<https://kilsh.tistory.com/2236>)

여러 장소를 이동하면서 일하는 직종의 특성은 특정 시간에 출퇴근해서 일하는 직종과 달리 일하는 시간대가 광범위하고, 다양하다. 이른바 ‘고객’의 상황에 따라 노동시간의 변동이 커서 ‘노동시간이 불안정하다’고 볼 수도 있다. 그러나 긍정적인 측면에서는 매일 정해진 시간에 출근하지 않는 직종이라 ‘노동시간이 유연하다’고 볼 수도 있다. 이에 최근 한 지방자치단체에서는 ‘시간을 자유롭게 활용할 수 있다’는 점을 내세우면서 일·가정을 양립하고자 하는 여성에게 적합한 직종으로 도시가스 점검원에 대한 취업지원 사업을 추진하기도 하였다<sup>4)</sup>.

그러나 주로 이동하면서 일하는 직종이 특정 장소에 출퇴근해서 일하는 직종과 근본적으로 다른 점은 노동하는 장소의 차이에서 발생한다. 즉, 하루 동안 수차례의 이동, 특정 장소 또는 사람을 방문하면서 일하기 때문에 물리적으로 특정 장소에서 상주해서 일하는 노동자와는 완전히 다른 노동환경에 놓여 있다. 이동노동 관련 직종 중에서도 남성다수직종인 배달, 운수 관련 직종에 대해서는 주로 교통사고 중심의 안전문제가 제기되나, 우리 사회에서 이동하면서 일하는 다양한 직종의 노동자가 경험하는 노동환경의 특수성과 다양한 유형의 ‘위험’은 잘 알려져 있지 않다. 특히, 여성들이 다수인 이동노동 직종은 가구방문, 대인서비스 직종이 많아 이동하면서 발생하는 물리적 안전문제와 더불어 감정노동, 성희롱 등의 문제도 심각하다.

그런데 지금까지 주로 이동하면서 일하는 특수한 노동형태로 인해 발생하는 다양한 노동 문제에 대한 구체적인 연구는 많지 않다. 그나마 최근 진행된 관련 연구들은 주로 배달운수업에 해당하는 남성다수직종을 중심으로 실태를 밝히고 있다. 그러나 주로 이동하면서 일하는 일자리라도 직종에 따라 노동환경에 차이가 있다. 이에 본 연구는 여성들이 주로 일하는 직종을 중심으로 이동노동자의 노동실태를 파악하고, 안전한 노동환경을 만들기 위한 대책을 제안하고자 한다.

---

4) 구로구는 2019년부터 경력단절 여성을 대상으로 도시가스시설 점검원 취업지원 사업을 실시한다고 밝혔다. 구청 일자리플러스센터를 통해 구직 등록한 만 35세 이상 60세 미만 여성을 대상으로 하며, 주 5일 40시간 근무를 조건으로 임금은 월 217만원 정도라고 소개하였다(시민일보(2019.1.14.), “구로구, 경단녀 도시가스시설 점검원 취업 지원”). 이에 대해 한국여성노동자회는 도시가스 점검원에 대한 구인정보에는 “시간을 자유롭게, 매일 할당된 양을 편한 시간에 하면 되고, 어린 자녀를 둔 주부들도 쉽게 할 수 있는 일”이라고 나오나, 실제 현장은 다르다고 지적하기도 하였다(한국여성노동자회(2019.5.25.), “남자 혼자 있는데 자신 있냐” ...가스 점검원의 설움”, 오마이뉴스)

## 2. 연구내용

본 연구의 주요 연구내용은 다음과 같다.

첫째, 이동노동자 관련 법제도 및 현황을 분석하였다. 우선, 이동노동자의 개념을 정의하고, 주로 이동하면서 일하는 직종 현황을 파악하였다. 다음으로 이동노동 관련 선행연구를 특수형태근로종사자 관련 연구, 사회복지서비스 직종 관련 연구, 방문서비스 직종 관련 연구를 중심으로 검토하였다. 그리고 조사대상인 학습지 및 교육 교구 방문강사, 판매 종사자, 계기 점검원 및 가스 점검원, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 관련 직종별 현황을 파악하였다. 마지막으로 이동노동자 관련 법제도를 분석하였다. 우선, 노동관계법의 ‘근로자’ 개념과 특수형태근로종사자 개념에 대해 검토하였다. 그리고 사업장 밖 간주 근로시간제도, 산재보상 특수형태근로종사자 특례제도, 산업안전보건법에 따른 특수형태근로종사자에 대한 사업주 의무, 감정노동/성희롱 관련 법제도를 분석하였다. 그리고 지방자치단체의 이동노동자 관련 조례 및 관련 사업을 분석하였다.

둘째, 경기도 지역에서 일하는 여성 이동노동자의 노동실태를 분석하였다. 주요 내용은 <표 1-1>과 같이 일하는 시간과 보상, 이동 관련 현황, 안전과 건강, 일자리에 대한 인식, 정책수요, 일반적 특성으로 구성되었다. 일하는 시간과 보상과 관련해서는 노동시간, 임금체계 및 월평균 소득, 사회보험 가입 여부 등을 파악하였다. 이동 관련 현황과 관련해서는 일한 장소, 이동 시간, 교통수단, 식사 문제, 이동하면서 일하는 어려움 등을 파악하였다. 안전과 건강과 관련해서는 직무스트레스, 감정노동, 작업장 폭력, 건강상 문제 등을 파악하였다. 일자리에 대한 인식과 관련해서는 일자리 만족도, 노동조합 관련 사항, 향후 일자리 지속 여부를 파악하였다. 정책수요는 이동노동자 지원 정책, 쉼터 사업, 감정노동자 지원 정책 등의 중요성을 파악하였다.

셋째, 연구결과를 바탕으로 경기도 여성 이동노동자의 안전한 노동환경을 위한 정책을 제안하였다. 중앙정부에서 추진할 수 있는 법제도 개선방안과 함께 지방자치단체에서 실행할 수 있는 정책을 제안하였다.

〈표 1-1〉 조사내용

영역	조사내용	비고
일하는 시간과 보상	- 주당 노동일수, 주당 노동시간, 이례적 노동시간(밤근무, 저녁 근무, 일요일 근무, 토요일 근무, 하루 10시간 이상 근무)	제5차 근로환경조사 (2017) 설문문항 활용
	- 노동시간 계산방법, 출퇴근 시간, 사무실 방문 일수	
	- 임금체계, 월평균 임금, 월평균 실제 소득 - 사회보험 가입 여부	
이동 관련 현황	- 방문가구(고객) 수	
	- 일한 장소	제5차 근로환경조사 (2017) 설문문항 활용
	- 일일 평균 이동시간, 이동하는 장소의 범위, 이동시 교통 수단, 이동 중 남는 시간 활용 방법, 식사문제	
	- 이동하며 일하는 직종의 어려움	
안전과 건강	- 직무스트레스	한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS®19) 활용
	- 감정노동	한국형 감정노동 평가도구 (K-ELS®11) 활용
	- 작업장 폭력	한국형 감정노동 평가도구 (K_WVS®13) 활용
	- 안전 관련 정보 제공, 건강에 미치는 영향, 재해 경험 및 비용, 프레젠테이션, 건강상 문제	제5차 근로환경조사 (2017) 설문문항 활용
일자리 만족도	- 임금/소득, 안정성, 업무내용, 시간, 자율성, 일·생활 균형, 발전가능성, 전반적 만족도	
	- 노동조합 가입 여부 및 가입 의사	
	- 향후 일 지속 전망, 겸업 여부	
정책수요	- 이동노동자 지원 정책 중요성, 이동노동자 쉼터 사업 인지도, 이동노동자 쉼터 기능별 중요성, 감정노동자 보호 정책 중요성	
인구학적 특징	- 연령, 학력, 혼인상태, 가구소득	

### 3. 연구방법

본 연구의 방법은 다음과 같다.

우선, 문헌연구를 실시하였다. 이동노동 관련 선행연구를 검토하고, 관련 법제도를 분석하였다. 또한 각종 행정자료 등을 검토해 관련 현황을 파악하였다.

둘째, 설문조사를 실시하였다. 조사대상 직종은 주로 이동하면서 일하는 직종 중 <표 1-2>와 같이 여성이 다수인 학습지 및 교육 교구 방문강사, 판매 종사자, 계기 검침원 및 가스 점검원, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원으로 하였다<sup>5)</sup>. 설문조사 대상은 경기도 지역에서 해당 직종에 일하는 만 20-64세 여성 중에서 업무 장소가 일정하게 정해져 있지 않고, 주된 업무가 장소를 이동하면서 일하는 여성이다. 이에 따라 조사대상 직종에서 일하더라도 특정 장소에 상주하여 일하는 경우(예, 신용카드 모집인이라도 백화점이나 마트에서 상주하며 일하는 경우)는 조사대상에 해당되지 않는다. 설문조사의 전체 표본은 400명이며, 각 직종 그룹별로 100명씩 할당하였다. 조사방법은 구조화된 설문지를 이용한 대면면접조사로 진행했으며, 조사는 2020년 4월 6일에서 4월 30일까지 진행되었다. 표집오차는 95% 신뢰수준에 ± 4.9%이다.

<표 1-2> 설문조사 개요

구분	주요 내용
1) 조사대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>경기도 거주 또는 경기도 소속 사업체에서 일하는 여성 이동노동자 총 400명 (해당 직종에서 일하는 여성 중에서 주로 이동하면서 일하는 여성)</li> <li>※ 이동노동자: 학습지교사 등과 같이 직업의 특성상 업무장소가 일정하게 정해져 있지 않고, 주된 업무가 이동을 통해 이뤄지는 노동자</li> </ul>
2) 표본할당	<ul style="list-style-type: none"> <li>표본할당: 직종별 각 100명 내외</li> <li>- 1집단(전문가 및 관련 종사자): 학습지 및 교육 교구 방문강사(2545<sup>6)</sup>)</li> <li>- 2집단(판매 종사자): 제품 및 광고 영업원(5102), 보험모집인 및 투자 권유 대행인(5103), 대출 및 신용카드 모집인(5104), 방문판매원(5321)</li> <li>- 3집단(단순노무종사자): 계기 검침원 및 가스 점검원(9921)</li> <li>- 4집단(단순노무종사자): 기타 배달원(9229)(예시: 우유, 녹즙, 신문, 학습지 배달원), 기타 판매 관련 단순 종사원(9539)(예시: 전단지 배포, 벽보부착원 등), 기타 서비스 관련 단순 종사원(9999)(예시: 대여 제품 방문 점검원)</li> </ul>

5) 다만, 가사 및 돌봄 노동자는 조사대상에서 제외하였다. 가사 및 돌봄 노동자의 경우 가구를 이동하며 일하기는 하지만 주된 업무는 해당 가구 내에서 이루어진다는 점, 가사 및 돌봄 노동의 경우 관계성에 기반한 노동의 특성이 더욱 크다는 점, 그로 인해 별도의 선행연구들에서 많이 다룬 직종이라는 점에서 본 연구대상에서는 제외하였다.

구분	주요 내용
3) 조사방법	• 구조화된 정량 설문지를 이용한 대면면접조사 (Face to Face Interview)
4) 표집오차	• 95% 신뢰수준에 ± 4.9%
5) 조사기간	• 2020년 4월 6일 ~ 4월 30일

셋째, 초점집단면접(Focus Group Interview)을 실시하였다. <표 1-3>과 같이 조사대상 직종 별로 4개의 그룹으로 나누어 집단별로 5~7명씩 총 24명에 대해 집단면접을 실시하였다. 면접 조사는 2020년 4월 중에 실시되었다.

**<표 1-3> 초점집단면접조사 개요**

구분		면접인원
1집단 (전문가 및 관련 종사자)	학습지 및 교육 교구 방문강사(2545)	5명
2집단 (판매 종사자)	제품 및 광고 영업원(5102) 보험모집인 및 투자 권유 대행인(5103) 대출 및 신용카드 모집인(5104) 방문판매원(5321)	7명
3집단 (단순노무종사자)	계기 점검원 및 가스 점검원(9921)	6명
4집단 (단순노무종사자)	기타 배달원(9229)(예시: 우유, 녹즙, 신문, 학습지 배달원) 기타 판매 관련 단순 종사원(9539)(예시: 전단지 배포, 벽보부착원 등) 기타 서비스 관련 단순 종사원(9999)(예시: 대여 제품 방문 점검원)	6명

6) 한국표준직업분류(제7차 개정)의 세분류 코드번호임.

## 제 2 장

# 이동노동 현황 및 법제도 분석

1. 이동노동자 개념과 관련 직종
2. 선행연구 검토
3. 조사대상 직종별 현황
4. 이동노동자 관련 법제도





# 1. 이동노동자 개념과 관련 직종

## 가. 이동노동자 개념

우리나라 법과 조례에서 ‘이동노동자’ 라는 개념을 최초로 사용한 사례는 2019년 경기도에서 제정한 「경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례」에서 찾을 수 있다. 동 조례에서는 “이동노동자”란 대리운전기사, 택배기사, 학습지교사 등과 같이 직업의 특성상 업무장소가 일정하게 정해져 있지 않고, 주된 업무가 이동을 통해 이뤄지는 노동자로 정의하였다.

이후 부산광역시, 제주특별자치도, 서울특별시 강동구에서도 이동노동자 관련 조례를 제정하면서 <표 2-1>과 같이 이동노동자를 정의하고 있다. 우선, 부산광역시의 경우 “이동노동자”란 「산업재해보상보험법」 제125조에 따라 계약의 형식에 관계없이 노동자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는 사람 중 “업무가 특정 장소에 국한되지 않고 이동을 통해 이루어지는 노동자”로 정의하고 있다. 다음으로 제주도의 경우 “이동노동자”란 집배원, 대리운전기사, 택배기사, 퀵서비스 기사, 학습지교사 등과 같이 업무가 특정 장소에 국한되지 않고 주된 업무가 이동을 통해 이루어지는 노동자로 정의하였다. 마지막으로 서울특별시 강동구의 경우 “이동노동자”란 「산업재해보상보험법」 제125조에 따른 특수형태근로종사자 중 업무가 특정 장소에 국한되지 않고 이동을 통해 이루어지는 노동자로 정의하였다.

이상과 같은 조례들에서는 이동노동자란 ‘업무가 특정 장소에 국한되지 않고 주된 업무가 이동을 통해 이루어지는 노동자’라는 점을 공통적으로 개념화하고 있다. 다만, 경기도와 제주도의 경우 이동노동자들이 주로 종사하는 대표적인 직종을 나열하면서 예시하고 있는 반면, 부산광역시와 서울특별시 강동구의 경우 이동노동자는 산업재해보상보험법에서 정의하는 특수형태근로종사자 중 이동하면서 일하는 노동자로 제한하고 있다. 경기도와 제주도의 이동노동자 정의는 특수형태근로종사자로 제한하지 않지 않고 ‘이동하는 노동’의 특성을 중심으로 정의하고 있어 임금노동자를 포함하는 보다 포괄적인 개념이라고 볼 수 있다.

본 연구에서는 이동노동자 개념을 경기도 조례와 같이 “직업의 특성상 업무장소가 일정하게 정해져 있지 않고, 주된 업무가 이동을 통해 이뤄지는 노동자”로 정의하고자 한다. 따라서 법적으로 근로기준법상의 근로자는 물론 특수형태근로종사자를 포괄하는 개념이다.

〈표 2-1〉 국내 조례에서의 이동노동자 정의

구분	정의
경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례 [시행 2019. 4. 29.]	“이동노동자”란 대리운전기사, 택배기사, 학습지교사 등과 같이 직업의 특성상 업무장소가 일정하게 정해져 있지 않고, 주된 업무가 이동을 통해 이뤄지는 노동자를 말한다.
부산광역시 이동노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례 [시행 2020. 2. 5.]	“이동노동자”란 부산광역시(이하 “시”라 한다)에 주민등록을 두거나 시역 내에서 노동을 제공하는 「부산광역시 노동자 권익 보호 및 증진을 위한 조례」 제2조제2호에 따른 노동자를 말한다.  「부산광역시 노동자 권익 보호 및 증진을 위한 조례」 제2조제2호: “이동노동자”란 「산업재해보상보험법」 제125조에 따라 계약의 형식에 관계없이 노동자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는 사람 중 업무가 특정 장소에 국한되지 않고 이동을 통해 이루어지는 노동자를 말한다.
제주특별자치도 이동노동자 복리증진을 위한 조례 [시행 2020. 4. 13.]	“이동노동자”란 집배원, 대리운전기사, 택배기사, 퀵서비스 기사, 학습지교사 등과 같이 업무가 특정 장소에 국한되지 않고 주된 업무가 이동을 통해 이루어지는 노동자를 말한다.
서울특별시 강동구 이동노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례 [시행 2020. 5. 6.]	“이동노동자”란 「산업재해보상보험법」 제125조에 따른 특수형태 근로종사자 중 업무가 특정 장소에 국한되지 않고 이동을 통해 이루어지는 노동자를 말한다.

자료: 국가법령정보센터(<http://www.law.go.kr>) (2020.5.6. 검색)

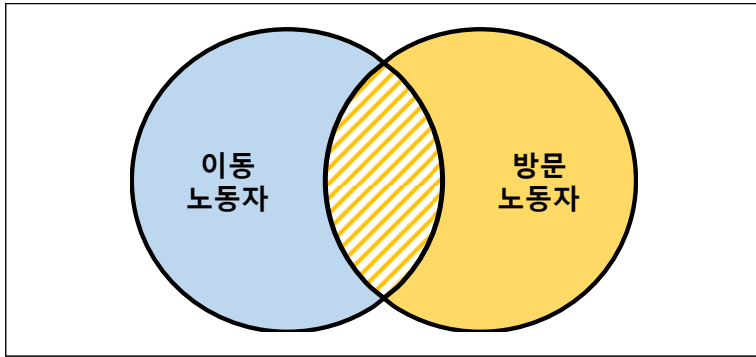
그렇다면 어떤 직업이 주로 이동노동을 하는 직종에 해당하는가? 지방자치단체 조례에서 예시하고 있는 직종은 대리운전기사, 택배기사, 퀵서비스 기사와 같은 운수 관련 직종과 학습지교사와 같은 방문 교육 직종이 있다.

다음에서는 주로 이동하면서 일하는 직종에 대해 검토해 보고자 한다.

## 나. 이동노동 관련 직종

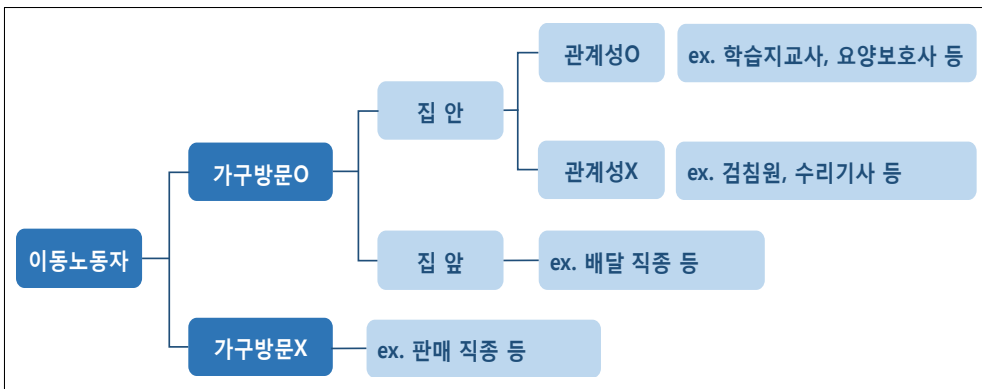
우선, 주로 이동하면서 일하는 직종을 크게 가구(또는 사업체)를 방문하는 직종과 가구를 방문하지 않는 직종으로 구분할 수 있다. 주로 가구를 방문하는 직종에 대해서는 사회적으로 ‘방문노동자’라는 개념이 사용되기도 한다. 방문노동자의 경우 장소를 이동하면서 특정 사업체 또는 가구를 방문한다는 점에서는 이동노동의 성격이 있지만, 직종에 따라서는 특정 장소를 방문하는 시간을 제외하고는 ‘주로 이동하면서’ 일한다고 보기 어려운 직종도 있다. 이렇게 볼 때 이동노동자와 방문노동자는 서로 교차하는 개념이나 완전히 중복되는 개념은 아니다.

〈그림 2-1〉 이동노동자와 방문노동자의 개념적 차이



한편, 방문노동자 중에서 가구를 방문하는 경우 가구방문노동자에 해당한다. 방문노동자의 경우 특정 가구의 집 안으로 방문하는 직종과 집 앞으로 방문하는 직종이 있다. 집 앞으로 방문하는 직종은 주로 남성이 다수 일하는 배달 관련 직종이 해당된다. 반면, 집 안으로 방문하는 직종은 주로 여성이 다수 일하는 돌봄 관련 직종이나 학습지도사, 가스 점검원 등의 직종이 해당된다. 집안으로 방문하는 직종 중에서도 관계성 여부에 따라 주요 직종의 차이가 있을 수 있다.

〈그림 2-2〉 가구방문여부에 따른 이동노동 직종 예시



선행연구 검토결과 주로 이동하면서 일하는 것으로 추정되는 직종 중에서 여성이 다수인 직종에는 가구를 방문하는 직종이 많다. 우리나라의 직업을 총괄하고 있는 한국직업사전에 ‘이동’이라는 키워드로 검색하면 371개의 직업, ‘방문’이라는 키워드로 검색하면 163건의

직업이 나온다<sup>7)</sup>. 물론 이동 또는 방문이라고 검색해서 나온 직업이 모두 이동노동 또는 방문노동을 하는 직종에 해당하는 것은 아니다. 이러한 점을 고려해 한국직업사전에 나와 있는 직업 중 수행직무가 주로 가구를 방문해서 일하는 주요 직업을 정리한 결과는 <표 2-2>와 같다<sup>8)</sup>.

<표 2-2> 방문서비스 관련 직업

연번	직업명	유사명칭	직무	고용직업분류 표준직업분류 표준산업분류
1	방문판매원	-	기업체에 소속되거나 혹은 개인적으로 소비자의 집을 방문하여 제품을 판매한다.	[6156]방문 판매원 [5321]방문 판매원 [G479]무점포 소매업
2	학습지 방문교사	학습지관리교사, 학습지교사	회원의 가정을 방문하여 학습지를 전달하고, 회원을 가르치며 학습과정을 지도한다.	[2145]학습지·교육 교구 방문강사 [2545]학습지 및 교육 교구 방문강사 [P855]일반 교습 학원
3	다문화가정 방문교사	-	외국인 부모의 영향으로 언어 발달에 장애를 겪는 다문화가정 자녀에게 언어 발달 및 학교생활 적응을 위한 서비스를 제공한다.	[2145]학습지·교육 교구 방문강사 [2545]학습지 및 교육 교구 방문강사 [P856]기타 교육기관
4	가전제품 수리원	가전제품애프터서비스원 가전제품A/S수리원, 가전제품A/S원, 가정용 전기기구 수리원	소비자의 의뢰에 따라 파손된 텔레비전이나 냉장고, 세탁기 등의 가전제품의 이상 유무를 확인하여 수리한다.	[8322]가전제품 설치·수리원 [7612]가전제품 설치 및 수리원 [S953]개인 및 가정용품 수리업
5	초고속 통신망 설치원	-	고객의 PC사양에 맞추어 초고속통신모뎀을 설치하고, 필요에 따라 소프트웨어를 설치한다.	[8423]방송·통신·인터넷 케이블 설치·수리원 [7723]통신·방송·인터넷 케이블 설치 및 수리원 [J612]전기 통신업
6	다문화 언어지도사	-	다문화가족 자녀의 의사소통 문제를 평가해 적절한 언어발달 지원 및 교육을 제공한다.	[2312]상담 전문가 [2474]상담 전문가 [O845]사회보장 행정
7	가사도우미	파출부, 가정부, 가사보조원	가정을 방문하여 청소, 세탁, 요리 등의 가사 업무를 대행한다.	[5616]가사 도우미 [9511]가사 도우미 [T970]가구 내 고용활동
8	요양보호사	노인요양보호사, 재가요양보호사	노인의료복지시설(노인요양시설, 노인요양공동생활가정)이나 재가노인복지시설(방문요양서비스, 주야간보호서비스, 단기보호서비스, 방문목욕서비스 제공시설)에서 의사 또는 간호사의 지시에 따라 장기요양급여 수급자 등에게 신체적, 정신적, 심리적, 정서적 및 사회적 보살핌을 제공한다.	[5501]요양 보호사 및 간병인 [4211]돌봄 서비스 종사원 [Q871]거주 복지시설 운영업 [Q872]비거주 복지시설 운영업

7) 워크넷 한국직업사전(2020.6.9. 검색)

8) 「한국직업사전」은 우리나라의 직업 총람으로서(직업수 12,823개, 직업명수 16,891개, 2019년말 기준), 체계적 직무분석을 통해 수행하는 작업과정(수행직무)과 각종 부가직업정보(정규교육, 숙련기간, 작업강도, 자격면허 등)와 직업/산업분류 코드를 제공한다(고용노동부 워크넷, 2020.6.9. 검색).

연 번	직업명	유사명칭	직무	고용직업분류 표준직업분류 표준산업분류
9	가정전문 간호사	-	환자가 있는 가정에 방문하여 조사 및 심사를 통해 가정간호 계획을 수립하고 간호서비스를 제공한다.	[3040]간호사 [2430]간호사 [Q861]병원
10	점검원	계기 점검원	가스·수도·전력 등을 사용한 곳을 방문하여 계량기를 점검하여 사용량을 기록한다.	[5621]계기 점검원 및 가스 점검원 [9921]계기 점검원 및 가스 점검원 [D351]전기업
11	산후관리사	산모관리사, 산모도우미	출산 후 산모의 가정에서 식사, 빨래, 청소 등을 생활활동을 지원하고 산모를 간호하며 신생아를 돌본다.	[3079]기타 보건·의료 종사원 [4219]기타 돌봄 및 보건 서비스 종사원 [S969]그 외 기타 개인 서비스업
12	설문조사원	전화설문조사원, 면접조사원, 설문면접원, 여론조사원	조사감독원(슈퍼바이저)의 지시에 따라 응답자를 방문하여 설문지에 설문내용을 기록한다.	[0293]통계 사무원 [3910]통계 관련 사무원 [M714]시장조사 및 여론조사업
13	채권추심 연락원	채권환수연락원	채권환수를 위해 채무자에게 고지하고, 관련 서류를 발송한다.	[0325]수금원 및 신용 추심원 [3205]수금원 및 신용 추심원 [N759]기타 사업지원 서비스업
14	수납정리원	주변환경정리 전문가, 정리정돈전문가, 정리컨설턴트, 수납컨설턴트	고객의 의뢰에 따라 쾌적하고 효율적인 생활 및 사무 공간 구성을 위해 물건과 공간을 정리하는 서비스를 제공한다.	[5616]가사 도우미 [9511]가사 도우미 [S969]그 외 기타 개인 서비스업
15	영유아 안전장치 설치원	-	영유아시설이나 유아를 둔 가정집을 방문하여 영유아에게 위해를 가할 수 있는 내외부의 위험요소를 탐색하여 제거하거나 안전장치 및 시설물을 시공한다.	[5629]기타 서비스 단순 종사원 [9999]기타 서비스 관련 단순 종사원 [S969]그 외 기타 개인 서비스업

자료: 워크넷 홈페이지(<https://www.work.go.kr/constJobCarpa/srch/jobDic/jobDicSrchByKeyWord.do>), (2020.1.15 검색)

해당 직종이 포함된 직종 소분류 기준으로 취업자의 성별비율을 살펴보면 <표 2-3>과 같다<sup>9)</sup>. 전반적으로 이동하면서 방문서비스를 제공하는 직종에서 여성이 차지하는 비율이 현저히 높다는 점, 반면 특정 직종의 경우 대부분 남성이라는 점 등 성별직종분리의 특성이 강하게 나타난다는 점을 확인할 수 있다. 즉, 가구방문서비스 관련 직종의 여성비율을 살펴보면, 가사 및 육아도우미는 99.4%가 여성이고, 간호사(94.1%), 돌봄 및 보건 서비스 종사자(93.5%), 사회복지 관련 종사자(89.0%)도 10명 중 9명 전후가 여성인 직종이다. 다음으로 문리·기술 및 예능강사(75.2%), 방문 및 노점 판매 관련직(74.4%)도 70% 이상이 여성인 직종이다. 반면, 방송·통신장비 관련 설치 및 수리원(2.7%), 전기·전자기기 설치 및 수리원(1.1%)은 대부분이 남성인 직종이다.

9) 현재 공개되는 통계자료에서는 직종의 세분류 수준의 취업자 규모를 파악하는 것은 어렵다.

〈표 2-3〉 방문노동 관련 직종 취업자 여성비율(전국, 2019)

(단위 : 천명, %)

중분류	소분류	세분류	전체	남	여	여성비율
	[243]간호사	[2430]간호사	256	15	241	94.1
[24]보건·사회복지 및 종교 관련직	[247]사회복지 관련 종사자	[2471]사회복지사 [2472]보육교사 [2473]직업상담사 [2474]상담 전문가 [2475]청소년 지도사 [2476]시민 단체 활동가 [2479]기타 사회복지 관련 종사원	436	48	388	89.0
[25]교육 전문가 및 관련직	[254]문리·기술 및 예능 강사	[2541]문리 및 어학 강사 [2542]컴퓨터 강사 [2543]기술 및 기능계 강사 [2544]예능 강사 <b>[2545]학습지 및 교육 교구 방문강사</b> [2549]기타 문리·기술 및 예능 강사	656	162	493	75.2
[32]금융 사무직	[320]금융 사무 종사자	[3201]출납 창구 사무원 [3202]보험 심사원 및 사무원 [3203]은행 사무원 [3204]증권 사무원 [3205]수금원 및 신용 추심원 [3209]기타 금융 사무원	307	144	163	53.1
[42]돌봄·보건 및 개인생활서비스직	[421]돌봄 및 보건 서비스 종사자	[4211]돌봄 서비스 종사원 [4212]보육 및 교사 보조 서비스 종사원 [4219]기타 돌봄 및 보건 서비스 종사원	509	33	476	93.5
[51]영업직	[510]영업 종사자	[5101]자동차 영업원 <b>[5102]제품 및 광고 영업원</b> <b>[5103]보험 모집인 및 투자 권유 대행인</b> <b>[5104]대출 및 신용카드 모집인</b>	668	443	225	33.7
[53]통신 및 방문·노점 판매 관련직	[532]방문 및 노점 판매 관련직	<b>[5321]방문 판매원</b> [5322]노점 및 이동 판매원 [5323]홍보 도우미 및 관측원	156	40	116	74.4
[76]전기 및 전자관련 기능직	[761]전기·전자기기 설치 및 수리원	[7611]사무용 전자기기 설치 및 수리원 [7612]가전제품 설치 및 수리원 [7619]기타 전기·전자기기 설치 및 수리원	95	93	1	1.1
[77]정보통신 및 방송 장비관련 기능직	[772]방송·통신장비 관련 설치 및 수리원	[7721]방송 관련 장비 설치 및 수리원 [7722]통신 관련 장비 설치 및 수리원 [7723]통신·방송·인터넷케이블 설치 및 수리원	75	74	2	2.7
[92]운송 관련 단순 노무직	[922]배달원	[9221]우편집배원 [9222]택배원 [9223]음식 배달원 <b>[9229]기타 배달원</b>	349	314	35	10.0
[95]가사·음식 및 판매 관련 단순 노무직	[951]가사 및 육아도우미	[9511]가사 도우미 [9512]육아 도우미	156	2	155	99.4
	[953]판매 관련 단순 종사자	[9531]주유원 <b>[9539]기타 판매 관련 단순 종사원</b>	173	77	96	55.5

중분류	소분류	세분류	전체	남	여	여성 비율
[99]농림·어업 및 기타서비스 단순 노무직	[992]계기·자판기 및 주차관리종사자	[9921]계기 점검원 및 가스 점검원 [9922]자동판매기 관리원 [9923]주차 관리원 및 안내원	65	49	16	24.6
	[999]기타 서비스 관련 단순 종사자	[9991]구두 미화원 [9992]세탁원 및 다림질원 [9999]기타 서비스 관련 단순 종사원	211	88	124	58.8

자료 : 통계청, 제7차 개정 한국표준직업분류(2020.6.9. 검색), 「지역별 고용조사」 2019년 하반기.

## 2. 선행연구 검토

### 가. 특수형태근로종사자

이동노동자 관련 직종에 관한 실태는 주로 특수형태근로종사자 관련 연구에서 다루고 있다. 특수형태근로종사자는 법상의 근로자성을 인정받지 못하며 주로 “위탁사업자”로 간주되는데, 이와 관련한 직종 중에 이동노동을 하는 직종이 다수 포함되어 있기 때문이다. 이에 따라 이동노동 관련 직종에 대한 법제도적 측면에서의 보호방안도 특수형태근로종사자의 산업재해를 중심으로 논의되었다. 보다 최근에는 이동노동자에 대한 논의가 주로 남성다수직종인 배달 운수업을 중심으로 플랫폼 노동 이슈와 함께 다뤄지는 경향이 있다. 이에 2010년 이후 발표된 특수형태근로종사자 관련 선행연구를 중심으로 연구대상 직종과 관련한 실태를 살펴보면 다음과 같다.

우선, 특수형태근로종사자 관련 최근 연구에서 빠지지 않고 언급되는 연구는 2011년 고용노동부의 용역으로 실시된 박호환 외(2011)의 「특수형태 업무종사자 실태조사」이다. 이 연구에서는 특수형태근로종사자와 관련해서 기존 실태조사가 이루어진 13개 직종과 실태조사가 이뤄지지 않은 21개 직종에 대해 광범위한 실태조사를 실시하였다. 조사내용은 직종별 산업현황, 산업구조, 입직경로, 근로장소 및 시간, 보수 등의 근로실태와 종사자 단체, 노동조합 현황, 사업주 단체 등 관련 현황이다. 이를 통해 해당 직종의 ‘근로자-특수형태근로종사자-독립자영인’의 비율을 추정하고, 직종별로 분포유형을 판단하였다. 인적특성과 관련해서는 여성의 비율이 71%로 남성에 비해 현저하게 높았다. 이러한 조사결과는 특수형태근로종사자의 문제가 사실상 여성노동의 문제와 밀접한 관련이 있음을 보여준다. 동 연구에서 조사한 34개 직종 중 본 연구의 조사대상과 관련한 직종은 보험설계사, 학습지교사, 점검원(수도, 가스, 전기), 배달원(녹즙 배달원 등), 모집인(카드모집인, 대출상담사), 정수기 방문 점검원, 방

문 판매원(야쿠르트, 화장품, 이동도서) 등이다.

다음으로 박지순 외(2014)는 산재보험 적용대상인 6개 직종과 산재보험 적용 확대가능 직종 8개 직종에 대해 실태분석을 하였다. 본 연구의 조사대상과 관련해서는 보험모집인, 학습지교사, 모집인(카드, 대출), 정수기 점검원, 화장품 방문 판매원이 포함되었다. 학습지교사의 재해발생 문제와 관련해서 이동노동의 수단을 분석하면서 “대부분 이동시 비용문제로 버스와 지하철을 이용하며, 직접 자동차를 운전하더라도 유류비와 수리비 등 자동차관리비용 부담은 교사가 스스로 부담하며, 대중교통을 이용하더라도 모두 교사들이 부담하게 된다” 고 밝혔다. 또한 “업무의 특성상 회원들의 가정집을 1:1로 방문하여야 하는데, 회원 가정에 남성 혼자 있는 경우, 여성 교사 방문 시 범죄 피해자가 되는 경우가 있으나” 예방대책은 부채하다고 지적하였다. 보험모집인, 카드 및 대출 모집인의 경우도 “영업활동이 주로 외부에서 이루어지고 있으므로, 이동 중 재해 위험성이 있다” 고 지적하였다. 정수기 점검원에 대해서는 “점검 대상이 되는 고객을 방문하는데 가장 많이 사용하는 운송수단이 개인 소유의 차량을 이용하고 있다. 이는 정수기 점검에 필요한 도구 등이 무게가 어느 정도 되기도 하며, 빠른 이동 편의를 위해 개인 차량을 활용하는 경우가 가장 많다. 그러다 보니 경미한 사고 등도 많이 발생하며, 이를 위해 상해보험을 일부 보장해주는 회사가 있기도 한다. 더구나 수많은 고객들을 상대하다보니 고객 방문 시 애완동물에게 물리는 경우도 간혹 발생하기도 하며, 이동 중 경미한 신체적 부상을 당하는 경우도 종종 발생한다” 고 밝혔다. 이 연구에서는 노동권 사각지대에 위치한 특수형태근로종사자의 사회적 보호방안을 모색하면서, 재해발생과 관련해서 해당 직종의 특성, 이동수단 등을 분석하였다.

조돈문 외(2015)는 민간부문 비정규직 인권상황 실태조사를 특수형태근로종사자를 중심으로 실시하였다. 이 연구에서는 12개의 직종을 조사하였는데, 이 중 학습지교사, 보험모집인, 대리운전기사, 택배기사, 퀵서비스 기사 등은 대표적인 이동노동 직종에 해당한다. 이 중 본 연구의 조사대상에 해당하는 학습지교사와 보험모집인에 대해서는 <표 2-4>와 같이 근로자성이 매우 높은 직종이라고 판단하였다.

〈표 2-4〉 특수형태근로종사자 직종별 종속성 판단

		사용종속성	경제종속성	조직종속성	근로자성
1 학습지교사		***	***	***	매우 높음
2 방송작가	메인작가	*	(-)	***	보통
	서브작가	***	***	***	매우 높음
	막내작가	***	***	***	매우 높음



	사용종속성	경제종속성	조직종속성	근로자성
3 방송외주PD	**	***	***	매우 높음
4 헤어디자이너	**	*	***	높음
5 골프장 경기보조원	***	***	***	매우 높음
6 보험모집인	***	**	***	매우 높음
7 텔레마케터	***	***	***	매우 높음
8 학원차량 운전기사	***	*	***	높음
9 대리운전 기사	*	*	***	보통
10 덤프트럭 기사	**	*	***	높음
11 택배기사	***	**	***	높음
12 퀵서비스	**	*	***	높음

주: \*\*\*: 매우 높음, \*\*: 높음, \*: 보통, (-) 낮음

출처: 조돈문 외(2015), 「민간부문 비정규직 인권상황 실태조사 - 특수형태근로종사자를 중심으로」, 국가인권위원회

면접조사는 근로실태, 계약관계, 사용종속성, 조직종속성, 경제종속성, 종속성 징표 제거를 위한 사용자의 시도를 중심으로 이루어졌다. 면접내용이 근로관계의 종속성을 파악하는데 초점을 둔 것은 특수형태근로종사자와 관련한 가장 큰 이슈가 근로자성 인정 여부이기 때문이라고 생각된다. 학습지교사와 보험설계사의 사용종속성, 경제종속성, 조직종속성 등이 높다고 판단한 근거는 <표 2-5>와 같다.

<표 2-5> 학습지교사/보험모집인 종속성 근거

구분	종속성 근거	
학습지교사	사용종속성	<ul style="list-style-type: none"> <li>사무실출근 및 업무시간이 규정되어 있음</li> <li>구체적인 업무활동의 목표가 제시되는 등 일상적 관리가 존재</li> <li>업무시간과 장소 등이 회사에 의해 구체적으로 주어지는 등 교사의 스케줄이 회사에 의해 이루어지고 있음</li> </ul>
	경제종속성	<ul style="list-style-type: none"> <li>대부분의 학습지교사는 특정 학습지 회사에 전속되어 있음</li> <li>업무에 필요한 책자와 교구재가 회사에 의해 제공되고 있음</li> <li>계약이 암묵적으로 자동 갱신되고 있으며 학습지교사들의 수입은 학습지교사활동이 주 수입원</li> </ul>
	조직종속성	<ul style="list-style-type: none"> <li>위탁계약교사의 회원확보, 회원관리, 상담 등은 학습지회사의 핵심 업무</li> </ul>
	근로자성 부인 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>사무실로의 출근시간 및 업무일지 작성을 없애려고 했으나 관리의 어려움으로 인해 부활됨</li> </ul>
보험모집인	사용종속성	<ul style="list-style-type: none"> <li>출퇴근 시간 규정존재</li> <li>영업일지 작성 등 근태관리</li> <li>목표할당제가 존재하며 실적미달 시 계약해지 등의 방법으로 관리하고 있음</li> </ul>
	경제종속성	<ul style="list-style-type: none"> <li>별도의 본인 소유의 작업수단이 없음</li> <li>대부분의 보험설계사는 보험회사와 전속적 관계</li> </ul>
	조직종속성	<ul style="list-style-type: none"> <li>보험판매 업무는 보험회사의 수입의 원천</li> <li>보험설계사들은 보험판매이후 관리업무도 담당</li> </ul>
	근로자성 부인 사례	<ul style="list-style-type: none"> <li>과거 위탁계약관계를 갖고 있는 보험모집인들에 대해 1인 대리점을 만들어 주고 사업자등록을 하도록 하여 사용종속성을 제거하려고 함</li> </ul>

출처: 조돈문 외(2015), 「민간부문 비정규직 인권상황 실태조사 - 특수형태근로종사자를 중심으로」, 국가인권위원회

조선주 외(2015)는 특수형태근로종사자의 산재보험료 및 보험급여 산정의 기초가 되는 소득수준 실태조사를 실시하였다. 조사대상은 산재보험료 적용대상이 되는 9개 직종으로 본 연구의 조사대상 직종에 해당하는 학습지교사, 보험설계사, 대출모집인, 신용카드 모집인 등이 포함되었다. 이에 따르면 학습지교사의 연간 순소득은 20,213천원, 월 순소득은 1,684천원으로 조사되었다. 2011년과 비교해서 월 평균 관리과목수는 약 19개 정도 감소하였고, 연간 소득액은 약 1백만원 증가했다. 보험설계사의 연간 순소득은 약 31,252천원, 월 순소득은 2,604천원이며, 2011년과 비교한 결과 생명보험과 손해보험의 연간소득액이 크게 하락했다고 밝혔다. 대출모집인의 연간 순소득은 평균 32,702천원이며, 월 순소득은 평균 2,725천원으로 나타났고, 신용카드 모집인의 연간 순소득은 평균 21,075천원, 월 순소득은 평균 1,756천원으로 나타났다.

정홍준 외(2017)는 특수형태근로종사자의 고용보험 적용방안을 중심으로 근로실태를 파악하였다. 본 연구의 대상은 7개의 직종이었는데, 보험설계사를 제외하고는 퀵서비스, 대리운전 기사, 택배기사, 화물기사, 레미콘 기사, 덤프 기사와 같은 운수 관련 직종이었다. 근로실태는 계약관계, 노동시간 및 보수 등 근로실태, 근로자성을 판단할 수 있는 종속성 지표 등을 중심으로 조사하였다. 본 연구의 대상인 보험설계사의 경우 <표 2-6>과 같이 다양한 사용종속성과 경제종속성을 보였다고 판단하였다. 즉, 사용종속성과 관련해서는 업무지시를 이행하지 않을 경우 불이익 발생, 경제종속성과 관련해서는 대부분이 특정 보험회사의 상품을 주로 판매하는 전속적 관계가 있다고 밝혔다.

**<표 2-6> 보험설계사 조사결과**

사용종속성	· 정기적으로 지점조회(주 1~2회)에 참석하여 상품교육 받음. 지점교육 불참 시 불이익 있음 · 복장규정 등 업무규정 존재하며 규정위반 시 불이익 있음 · 자격증 및 보험사코드 등으로 업무대체가 불가능함
경제종속성	· 수수료 지급이 회사에 의해 예고 없이 변경될 수 있음(위촉계약서) · 소속 보험사 상품 이외의 교차판매를 금지하는 등 전속적 관계 · 테블렛 PC등 작업도구를 직접 소유하고 있으나 업무수행을 위해 불가피한 소품으로 테블렛 PC 소유로 종속성을 판단하는 것은 형식적이며 무리가 있음
요구 사항	· 보험사의 부당한 거래(수당미지급 및 수수료환수 등)를 개선 · 보험설계사노동조합 활동보장
비고	· 과거 직접고용계약 관계 · 표준계약 모범규준은 존재하지만 권고사항이고 강제성 없음

출처: 정홍준 외(2017), 「특수형태근로종사자 근로실태 파악 및 법적 보호방안 연구」, 고용노동부

박찬임 외(2018)는 「서비스업종 취약계층에 대한 산재보험 사각지대 해소 방안 연구」에서 방문판매원 및 가전 렌탈 서비스 제공자의 산재보험 적용방안을 검토하였다. 방문판매원

은 특정 사무실에서 일하기보다는 외부 이동을 하면서 고객과 만나기 때문에 산재의 위험이 상존하고 있다고 밝힌다. 적용대상으로는 판매원으로 등록되어 있고 기업·대리점과 연관되어서 일하고 있고 판매수당을 통한 소득이 발생한 사람이어야 한다는 점에 대해서는 이견이 없을 것이라고 밝혔다. 또한 이 일을 주업으로 하면서 필터교체 등 AS 업무를 맡아서 회사원과 비슷하게 일하는 사람도 포함되어야 할 것이라고 밝힌다. 한편, 개인에 따라 판매수당의 차이가 커서 월 소득 및 보상기준을 어떻게 결정할 것인가의 문제가 발생한다고 지적하면서, 이에 대해서는 실제 소득이 아닌 ‘기준소득’을 이용하는 것이 생활보장의 측면에서 더 합리적이라고 볼 여지가 있다고 밝혔다.

한편, 선행연구에서 이동노동자라는 개념을 사용하는 경우는 많지 않으나 관련 연구 중에서는 이철 외(2015)와 박찬임 외(2016)에서 이동노동의 개념을 사용하였다. 이철 외(2015)는 ‘이동노동 종사자’, 박찬임 외(2016)는 ‘플랫폼 기반 이동노동자’라는 개념을 사용하였다. 두 연구 모두 대리운전과 퀵서비스 등과 같은 운수 관련 직종을 중심으로 이동노동자 관련 연구를 진행하였다.

이철 외(2015)는 대리운전과 퀵서비스 일자리의 노동조건과 노동환경 등을 분석하고, 지자체 차원에서 추진할 수 있는 정책으로 이동노동자를 위한 쉼터 조성방안을 검토하였다. 이를 위해 대리운전기사(309명), 퀵서비스기사(235명), 대구 쉼터 이용자(대리운전기사)(185명)를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 연구결과를 바탕으로 서울시 이동노동자 지원 방안을 제시하였는데, 기본적으로 자율규제에서 이해당사자 참여로 지방자치단체의 역할 변화가 필요하다고 밝혔다. 또한 생계유지를 위한 지원(현장으로 찾아가는 복지를 통한 사회보험 가입제고), 일자리 이동을 위한 지원(맞춤형 직업훈련과 취업 지원), 중고령자 생계수단을 위한 지원(괜찮은 일자리와 일할 수 있는 환경조성), 삶 중심의 지역사회경제 시스템의 촉진, 대리운전/퀵서비스 전반에 대한 실태조사 실시, 사회적 거버넌스 구성, 이동노동자를 위한 쉼터 조성을 제안하였다.

박찬임 외(2016)는 플랫폼을 이용한 특수형태근로종사자의 산재보험 가입과 관련한 연구에서 이동노동자의 근로실태와 산재보험 가입실태를 분석하였다. 심층면접 대상은 음식배달 대행업, 퀵서비스업, 대리운전업에 종사하는 21명의 플랫폼기반 이동노동자이다. 응답자 특성에 성별은 명시되지 않았으나 직종의 특성 및 가구주 기입란에 본인과 부인으로 구분된 것을 볼 때 면접대상자는 남성인 것으로 추정된다. 심층면접에서는 이동노동자의 업무수행 방

식과 통제, 비용과 소득, 재해경험과 대처방식, 산재보험 가입 여부 및 의사 등을 밝히고, 산재보험 적용방안을 모색하였다.

이상에서 살펴본 바와 같이 지금까지 진행된 특수형태근로종사자 관련 연구에서는 이동노동 관련 직종이 포함되기도 하지만, 그 내용은 주로 근로기준법 적용여부를 판단하는 근로자성 및 산재보험 적용과 관련한 노동실태를 파악하는데 초점을 둔 것을 알 수 있다.

## 나. 사회복지서비스 직종

다음으로 주로 이동하며 일하는 직종 중에 여성이 다수인 직종과 관련해서는 공공부문에 해당되는 사회복지서비스 종사자에 초점을 맞춘 연구들이 있다.

우선, 경기도에서는 대표적인 이동노동이자 가구방문 노동에 해당하는 돌봄노동자의 노동실태를 분석한 정형옥 외(2015)의 연구가 있다. 돌봄노동의 특성뿐만 아니라 사업체에 출퇴근해서 일하는 전형적인 노동방식과 다른 이동노동자로서의 특성을 밝히는데 초점을 두었다. 동 연구에서는 다양한 돌봄서비스 일자리 중 공공부문에서 재정이 지원되는 재가 돌봄서비스 분야 일자리를 연구대상으로 하였다. 이를 위해 재가 돌봄서비스 일자리에 종사하는 경기도 여성 800명에 대한 설문조사(아이돌보미, 노인돌보미, 산모·신생아 건강관리사)와 면접조사를 실시하였다. 이동노동자로서의 특성을 파악하고자, 일하는 시간과 관련해 근무시간뿐만 아니라 이동시간과 수단, 식사시간(방법)을 조사하였으며, 일하는 환경과 관련해 호칭, 업무 외의 일 요구와 갈등 경험, 폭언 또는 폭행, 성희롱 또는 성추행, 감시와 사고, 안전감과 존중감을 조사하였다. 조사결과 호칭, 업무 외 일 요구 및 갈등 등 전반적으로 노동과정에서 존중받지 못하는 경향이 있었고, 일하는 환경 또한 노동자들이 안전하다고 느끼기 어려운 것으로 나타났다. 또한 무엇보다 재가 돌봄서비스 일자리의 가장 큰 특징으로 불규칙하고 비연속적인 근로시간과 불안정한 소득을 지적하였다. 즉, 돌봄서비스 일자리의 특성상 1개 사업장에 출퇴근하는 직종과 달리 하루에도 몇 가구를 이동하며 일해야 하기 때문에 이동시간이 매우 큰 특징이 있으나, 임금은 서비스 제공시간만을 기준으로 하기 때문에 낮고 불안정했다. 따라서 재가 돌봄서비스 종사자의 근로환경은 사업체에 출퇴근해서 사업주로부터 관리감독을 받고 일하는 전형적인 근로방식과는 근본적으로 다르다는 점을 인식하고, 임금체계·사회보험수급조건 등 근로조건 관련 제도에 대해 전면적으로 재검토하는 것이 필요하다고 밝혔다.

한편, 서울시에서는 동주민센터의 복지플래너와 방문간호사를 대상으로 전반적인 근로환

경 파악, 안전실태 및 감정노동에 관한 연구가 최근 추진되었다. 이들 직종에서 일하고 있는 노동자들은 대부분이 ‘여성’ 으로서 가구를 방문하는 여성노동자로서 경험하는 현실적인 문제들을 밝히고, 이에 대한 정책적 대안을 제안하였다.

손정연 외(2017)는 찾아가는 동 주민센터 방문인력의 안전실태를 파악하고, 정책방안을 마련하였다. 안전의 범위에는 민원인의 폭력, 전염성 질환으로부터의 감염위험, 폭설이나 폭염 등 기후변화로 인한 재해위험, 반려동물의 공격 등이 포괄되었다. 이를 위해 동 주민센터의 복지플래너(695명), 방문간호사(282명), 동장(110명)에 대한 설문조사를 실시하였다. 주요 조사내용은 직무관련특성, 전반적인 직무실태, 건강상태, 안전에 대한 인식, 안전문제 경험실태, 안전문제 대응 및 사후조치, 방문인력의 안전을 위해 필요한 정책 요구사항이다. 정책제안으로는 조직적 차원에서의 방문 프로세스별 정책 지원 방안 마련, 방문인력의 안전 확보를 위한 법적 지원 방안 마련, 안전매뉴얼 개발 및 교육 실시, 방문인력 안전을 위한 중장기적 개선방안 마련, 방문인력의 안전지원체계 마련을 위한 성인지적 관점에서의 개선 방향 등이 제시되었다.

위 연구가 동주민센터 방문인력의 안전에 초점을 맞추었다면 다음 해 추진된 손정연(2018)의 연구는 동주민센터 방문인력의 전반적인 근로환경실태를 파악하는데 목적을 두었다. 주요 조사내용은 고용형태 및 직무특성, 찾·동 사업 이후 변화된 근로환경에 대한 인식, 일의 의미, 업무스트레스, 일·생활 균형, 건강상태, 휴가·휴직으로 인한 업무 공백, 대체인력 충원, 근로환경 개선을 위한 정책 요구 사항 등이다. 연구결과 인력 충원, 정신건강보호체계 구축, 안전지원체계 마련, 사례관리 업무의 전문성 강화 방안, 방문인력의 평등한 근로환경 조성 등에 관한 정책을 제안하였다.

공선영 외(2018)는 찾아가는 동주민센터 복지플래너와 방문간호사의 감정노동에 초점을 맞춰 연구를 수행하였다. 심층면접을 통해 노동과정, 감정노동 경험, 감정노동과 폭력상황에 대한 대처, 감정노동과 노동환경에 따른 부정적 영향, 감정노동과 사회문화적 맥락, 감정노동 문제해결을 위한 방법 등을 분석하였다. 정책대안은 감정노동보호 제도 마련과 처우개선, 사회적 인식 개선으로 나누어 제안하였다. 감정노동보호 관련해서는 매뉴얼 개선과 교육, 상담 서비스 지원, 동료지지 서비스 도입, 감정노동 특별휴가 도입과 자유로운 사용보장, 감정노동 관련 교육과 힐링프로그램 참여 의무화, 작업중지권 도입과 권한 강화, 팀장 교육 강화를 제안하였다. 노동환경 관련해서는 2인 1조 원칙 준수, 폭력 상황에 대한 대비, 인력충원, 자치구별 노동조건과 정보접근성 통일, 열악한 지역 고려, 방문간호사 명칭변경을 제안하였다.

〈표 2-7〉 지역여성 이동노동자 관련 연구

구분	조사대상	조사방법	조사내용
정형욱 외(2015)	돌봄서비스 일자리에 종사하는 경기도 여성 1,000명(아이돌보미 300명, 노인돌보미 300명, 산모·신생아 건강관리사 200명, 초등보육전담사 200명)	○ 설문조사 - 구조화된 설문지를 이용한 면접조사 ○ 초점집단면접(FGI) 및 심층면접 - 면접대상: 직종별 서비스 제공기관 실무자, 돌봄서비스 종사자 등 총41명	돌봄서비스 일자리 진입경로 및 이유, 근로시간 관련 현황, 임금 관련 현황, 일하는 환경, 일자리에 대한 만족도, 애로사항, 개선방안, 직업교육 관련 현황, 향후 전망 및 정책수요 등
손정연 외(2017)	찾아가는 동주민센터 1,2단계 282개동 동주민센터의 복지플래너(695명), 방문간호사(163명), 동장(110명)	○ 설문조사 - 복지플래너: 온라인조사로만 진행 - 동장 및 방문간호사: 온라인 조사 및 대면 설문조사 병행 - 온라인조사: 조사협조요청 공문 발송(서울시→자치구→동주민센터), 조사업체에서 조사대상자 이메일로 온라인 URL 발송 - 대면조사: 동장 및 방문간호사 교육장에서 대면 설문조사 실시 ○ FGI: 복지플래너 11명, 방문간호사 4명	직무관련특성, 전반적인 직무실태, 건강상태, 안전에 대한 인식, 안전문제 경험실태, 안전문제 대응 및 사후조치, 방문인력의 안전을 위해 필요한 정책 요구사항, 인구사회학적 특성
손정연 외(2018)	찾아가는 동주민센터 1,2,3단계 326개동 동주민센터의 복지플래너(862명) 및 방문간호사(162명)	○ 설문조사 온라인조사 실시: 조사협조요청 공문 발송(서울시→자치구→동주민센터), 조사업체에서 조사대상자 이메일 혹은 모바일로 온라인 URL 발송 ○ FGI: 복지플래너 7명, 방문간호사 6명	고용형태 및 직무특성, 찾·동사업 이후 변화된 근로환경에 대한 인식, 일의 의미, 업무스트레스, 일·생활 균형, 건강상태, 휴가·휴직으로 인한 업무공백, 대체인력 충원, 근로환경 개선을 위한 정책 요구 사항
공선영 외(2018)	찾아가는 동주민센터 방문노동자: 복지플래너, 방문간호사	○ 심층면접조사: 복지플래너 8명, 방문간호사 10명, 서비스 제공받는 시민 3명 ○ FGI: 사업담당자	노동과정, 감정노동 경험, 감정노동과 폭력상황에 대한 대처, 감정노동과 노동환경에 따른 부정적 영향, 감정노동과 사회문화적 맥락, 감정노동 문제해결을 위한 방법 등

## 다. 방문서비스 직종

최근 노동계에서는 방문노동자를 중심으로 이슈를 제기하고 있는데, 방문노동을 하는 직종에는 이동노동을 하는 직종이 다수 포함되어 있다. 이와 관련 노동계에서는 방문노동자를 대상으로 온라인 설문조사를 실시한 바 있다. 방문서비스 노동자의 감정노동, 안전보건, 작업중지권 등에 초점을 두고 조사를 진행하였다. 2017년 조사의 경우 남성이 다수인 방문설치 수리기사를 조사대상으로 했으나, 2019년 조사에서는 방문설치 수리기사 외에도 재가요양보호사, 도시가스 점검원, 사회복지서비스 종사자, 학습지교사 등 여성다수직종도 조사대상에 포함되었다.

좀 더 구체적으로 살펴보면, 우선 2017년 9월에는 국회에서 <방문노동자의 안전과 작업중

지권 토론회>가 개최되었다. 토론회에서는 인터넷, 케이블방송, 가전제품 방문설치 수리기사 총 796명이 참여한 온라인 설문조사 결과를 발표하였다. 조사결과 원·하청 대응원칙 확립, 법제도 개선, 고객인식 개선 등 다층적 대안마련이 시급하다고 밝히면서, 구체적으로는 작업 중지권 관련의 제도화를 제안하였다<sup>10)</sup>.

보다 최근에는 공공운수노조(서울지역공공서비스지부)가 2019년 10월 ‘도시가스 방문노동자 안전대책 마련 촉구 기자회견’을 실시하였다. 도시가스사업법상 모든 가스 사용세대는 1년에 1회 이상의 점검을 받도록 규정되어 있고, 고객 부재(3회 이상) 혹은 본인 거부 시 점검하지 않을 수 있다. 노조는 “점검실적 압박”으로 인해 “방문노동자들은 한 집을 4회 이상 많게는 10회 이상 방문하게 되어 노동강도가 높아져 근골격계 질환에 시달리는 것은 물론 폭언, 성희롱, 성추행에 노출될 수밖에 없다”고 밝혔다. 이에 따라 노조는 도시가스방문노동자 인원충원, 노동안전보건조례 제정, 불합리한 점검완료 실적 요구 및 평가제도 폐지를 주장하였다<sup>11)</sup>.

또한 방문서비스 노동자 안전보건사업 기획단(민주노총·공공운수노조·보건의료노조·서비스연맹)에서는 2019년 11월 <방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사 결과 발표 및 개선방안 모색 토론회>를 개최하였다. 실태조사는 약 2주간 온라인 설문조사로 진행되었고, 방문 서비스노동자 747명이 참여했다고 밝혔다. 직종별로는 설치수리 현장기사가 408명으로 과반을 차지했고, 재가요양보호사 99명, 도시가스점검·검침원 94명, 정신건강복지센터 85명, 학습지교사 33명, 방문상담원 26명, 방문간호사 7명으로 구성되었다. 조사결과 심각한 감정노동, 높은 근골격계 질환 경험, 폭염, 한파로 발생하는 온열질환, 한랭질환 노출, 높은 사고성 재해 및 감염성 질환 경험, 낮은 산재처리 비율 등이 나타났다고 밝혔다. 이에 대한 개선방안으로는 1) 보건조치로서의 감정노동 중사 노동자 보호와 원청책임 강화 2) 2인 1조 근무 3) 업무(응대) 중지권 제도화 4) 사업주 의무 강화 5) 정부 책무 강화 등을 제안하였다<sup>12)</sup>.

전국서비스산업노동조합연맹(이정희 외, 2019)은 「생활가전업체 방문판매서비스 노동자 실태조사」를 실시하였다. 이 연구는 대여 제품 방문 점검원의 노동실태를 밝히는 데 초점을 두었다. 즉, 노동시간 등 노동조건과 수수료, 업체와의 관계, 안전과 건강, 만족도 등에 대한 실태를 분석하였다. 이를 위해 6명에 대한 면접조사와 785명에 대한 설문조사를 실시하였다.

10) 민주노총 등 공동주최(2017.9.8.), “방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회”

11) 공공운수노조·서울지역공공서비스지부(2019.10.31.), “도시가스 방문노동자 안전대책 마련 촉구 기자회견”

12) 방문서비스노동자 안전보건사업 기획단(민주노총·공공운수노조·보건의료노조·서비스연맹(2019.11.6), <방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사 결과 발표 및 개선방안 모색 토론회> 자료집.

조사결과 이동수단과 고객과의 약속시간의 불확실성으로 인해 하루 중에서 대기, 준비, 이동에 소요되는 시간은 평균 1.8시간으로 나타난다고 밝힌다. 이 연구에서는 이동수단과 이동비용의 문제와 더불어 일을 수행하는데 필요한 주요 비품의 보관 장소의 문제를 지적하였다. 즉, 대여 제품 방문 점검원의 경우 필터, 연수기 등 관련 물품이 필요한데 그 무게가 상당히 항상 들고 이동할 수 없기 때문에 중간 지점에 보관하게 되는데, 이 경우 장소대여의 비용이 지출된다는 것이다. 한편, 식사나 휴식에 사용하는 시간은 평균 1.36시간이라고 조사되었는데, 이는 고객과의 약속시간에 따라 유동적이거나 ‘예기치 않게’ 발생하는 시간이라고 볼 수 있다. 소득은 월 평균 222만원으로 조사되었는데, 여기에는 업무와 관련한 개인지출이 포함되어 있다. 이 연구에서는 업무 관련 개인 지출 비용으로 차량운행비(연료비, 수리비 등), 보험료, 주차비, 핸드폰 구매·사용요금 등이 약 월 60만원으로 나타났다. 비용을 제외하면 순수입은 162만원 정도라고 밝힌다. 방문판매서비스 노동자들은 독립사업자로 분류되지만 1주일에 2번 이상 지국 사무실에 출근하는 것으로 나타났다. 다음으로 건강 관련해서는 응답자의 64.9%가 지난 6개월 동안 몸이 아픈데도 출근해서 일한 적이 있으며, 평균 8.41일로 조사되었다.

〈표 2-8〉 노동계에서 이슈화한 방문노동 관련 직종

직종	민간/공공	비고
도시가스 안전 점검원/ 수도점검원	민간(준공공)부문	- 여성 방문노동자 노동실태 연속 간담회 (주최: 한국노동안전보건연구소) - 가구방문노동자 빼 때리는 인권침해 증언대회 (주최: 윤소하 국회의원 외) - 방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 토론회 (주최: 방문서비스노동자 안전보건사업기획단)
재가요양보호사	공공부문/민간부문	- 여성 방문노동자 노동실태 연속 간담회 (주최: 한국노동안전보건연구소) - 가구방문노동자 빼 때리는 인권침해 증언대회 (주최: 윤소하 국회의원 외) - 방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 토론회 (주최: 방문서비스노동자 안전보건사업기획단)
통합사례관리/ 정신건강복지센터 사회복지사/ 방문간호사	공공부문 (사회복지서비스)	- 여성 방문노동자 노동실태 연속 간담회 (주최: 한국노동안전보건연구소) - 가구방문노동자 빼 때리는 인권침해 증언대회 (주최: 윤소하 국회의원 외) - 방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 토론회 (주최: 방문서비스노동자 안전보건사업기획단)
국민연금 현장출장 노동자 국민연금/건강보험 방문상담원	공공부문	- 가구방문노동자 빼 때리는 인권침해 증언대회 (주최: 윤소하 국회의원 외) - 방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 토론회 (주최: 방문서비스노동자 안전보건사업기획단)
다문화 방문지도사	공공부문	- 가구방문노동자 빼 때리는 인권침해 증언대회 (주최: 윤소하 국회의원 외)



직종	민간/공공	비고
설치수리현장기사	민간부문	- 방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 토론회 (주최: 방문서비스노동자 안전보건사업기획단) - 방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회 (주최: 민주노총 등)
학습지교사	민간부문	- 방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 토론회 (주최: 방문서비스노동자 안전보건사업기획단) - 경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례

### 3. 조사대상 직종별 현황

#### 가. 학습지 및 교육 교구 방문강사

학습지교사는 경기도 이동노동자 관련 조례에 명시되어 있는 대표적인 여성다수직종이다. 한국표준직업분류(제7차 개정)에 따르면 학습지 및 교육 교구 방문강사(2545)는 학습지 방문강사(25451)와 교육 교구 방문강사(25452)로 구분된다. 고용노동부에 따르면 학습지교사는 4.7만명, 기타 방문 교사는 4.3만명으로 추정된다. 이러한 방문교사들은 특정업체에 전속되어 일하고 있다<sup>13)</sup>. 학습지교사는 대표적인 특수형태근로종사자로 2008년부터 산재보험의 적용 대상이었고, 기타 방문교사는 2020년 7월부터 산재보험의 적용대상이 된다.

〈표 2-9〉 학습지 및 교육 교구 방문강사

세세분류	내용	직업 예시
25451 학습지 방문강사	학습지를 받아보는 회원의 가정을 방문하여 국어, 영어 등 분야별 학습내용을 지도하는 자를 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국어 학습지교사</li> <li>• 영어 학습지교사</li> <li>• 수학 학습지교사</li> <li>• 한문 학습지교사</li> </ul>
25452 교육 교구 방문강사	유아 및 아동의 사고력과 창의력 발달을 위해 학습지가 아닌 교재 및 교구를 활용하여 지도하는 자를 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 유아용 교육 교구 방문강사</li> </ul>

출처: 통계청(2017), 「한국표준직업분류」 해설서

경기도 이동노동자 관련 조례에 명시된 대표적인 여성다수직종인 학습지교사를 중심으로 현황을 파악하면 다음과 같다.

경기도 학습지교사의 규모를 파악할 수 있는 자료 중의 하나는 근로복지공단의 특수형태

13) 고용노동부 보도자료(2019.10.7.), “「특수형태근로종사자 및 중소기업 사업주(1인 자영업자 포함) 산재보험 적용 확대방안」 발표”

근로종사자 산업재해 적용 통계이다. 이에 따르면 2019년 현재 전국 기준 학습지교사 가입사업장수는 508개소이며, 이 중 적용제외 사업장수는 454개소로 전체의 89.4%를 차지하였다. 전국기준 학습지교사 중 등록종사자는 44,689명이며, 여성이 41,832명으로 93.6%를 차지하였다. 경기도의 경우 학습지교사 가입사업장수는 119개소이나, 이 중 적용제외 사업장수가 103개소로 전체의 86.6%를 차지하였다. 이 직종의 경기도 등록종사자는 9,336명이며 이 중 여성이 8,962명(96.0%)으로 대부분을 차지하였다. 특수형태근로종사자인 학습지교사가 산재보험 가입대상이라는 하지만 여성 학습지교사 중 실제로 가입한 비율은 22.3%에 불과하다.

〈표 2-10〉 학습지교사(특수형태근로종사자) 산재보험 적용 현황(2019)

(단위 : 명, 개소, %)

구분	종사자수						사업장 수		
	등록종사자		적용제외 종사자		실적용 종사자		가입 사업장수	적용제외 사업장수 <sup>2)</sup>	
전국	합계	44,689	100.0	38,148	100.0	6,541	100.0	508 (100.0)	454 (89.4)
	남성	2,857	6.4	2,387	6.3	470	7.2		
	여성	41,832	93.6	35,761	93.7	6,071	92.8		
경기도	합계	9,336	100.0	7,235	100.0	2,101	100.0	119 (100.0)	103 (86.6)
	남성	374	4.0	274	3.8	100	4.8		
	여성	8,962	96.0	6,961	96.2	2,001	95.2		

주: 1) 경기도 사업장 및 종사자 기준은 경기도 내에 소재한 사업장 기준임.

2) 적용제외 사업장수는 입직자 전원 적용제외 사업장수임(입직자 없는 사업장 포함).

자료: 근로복지공단 내부자료(2019년 12월 말 기준)

한편, 고용노동부는 학습지교사의 산재보험료와 관련해 보수액 및 평균임금을 고시하는데, 2019년부터 적용되는 월 보수액은 1,684,000원이고, 일 평균임금은 56,133원이다. 2019년 최저임금 월 환산액이 1,745,150원(209시간 기준), 일급(8시간 기준)은 66,800원에 비해 상당히 낮은 금액이다.

## 나. 판매 종사자

다음으로 판매 종사자는 이동노동 관련 직종이 다수 포함된 직종이다. 본 연구에서는 판매 종사자 중 직종세분류 기준 제품 및 광고 영업원(5102), 보험모집인 및 투자 권유 대행인(5103), 대출 및 신용카드 모집인(5104), 방문판매원(5321) 중 이동노동자를 조사대상으로 선

정하였다. 이 중 특수형태근로종사자에 해당하는 보험설계사는 2008년, 대출모집인과 신용카드 모집인은 2016년 7월, 방문판매원은 2020년 7월부터 산재보험 적용대상으로 확대되었다.

〈표 2-11〉 판매 종사자

세세분류	내용	직업 예시
51032 보험 설계사	보험가입대상자를 방문하여 보험가입을 권유하고 계약서를 작성하여 영업점에 제출하는 자를 말한다. 이들은 보험회사에 고용되어 해당 회사의 보험 상품을 고객에게 권유하고 판매한다. 개별 은행·증권·보험회사 등 펀드판매회사와 계약을 맺고 펀드 가입을 권유하는 업무를 병행하기도 한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 보험 설계사</li> <li>• 보험 영업원</li> <li>• 라이프 컨설턴트</li> <li>• 파이낸셜 컨설턴트</li> <li>※ 상호보험 모집인(51029 그 외 일반 영업원)은 제외</li> </ul>
51041 대출 모집인	금융회사나 대출모집법인으로부터 업무를 위탁받아 대면 또는 온라인, 전화 등으로 대출상품 설명 등 대출신청에 관한 상담업무를 수행하거나 대출 수요자를 발굴하여 대출신청자를 모집하는 자를 말한다. 대출 신청서를 접수하거나 전달하는 업무를 병행하기도 한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 대출상담 모집인</li> <li>• 대출상품 홍보·모집인</li> <li>※ 금융회사 직원 중 대출업무를 담당하는 자는 제외</li> </ul>
51042 신용카드 모집인	신용카드 회사로부터 업무를 위탁받아 신용카드 발급계약의 체결을 중개하는 자를 말한다. 신용카드 발급 수요자를 발굴하여, 고객에게 신용카드 약관과 연회비 등의 거래조건 등 신용카드 상품을 설명하고, 가입을 권유한다. 신용카드 신청서류를 접수하거나 전달하는 업무를 병행하기도 한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신용카드 모집인</li> <li>※ 신용카드회사의 임직원은 제외</li> </ul>
53210 방문 판매원	가정 또는 사업체를 찾아다니면서 각종 상품이나 서비스의 내용을 설명하고 상품을 판매하는 자를 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 방문 판매원</li> <li>• 다단계 판매원</li> <li>• 판매 외무원</li> </ul>

출처: 통계청(2017), 「한국표준직업분류」 해설서

다음에서는 근로복지공단의 특수형태근로종사자 산업재해 적용 통계를 바탕으로 경기도 종사자 현황을 살펴보고자 한다.

우선, 보험설계사의 경우 가입사업장수는 214개소이며, 이 중 적용제외 사업장수는 158개소로 전체의 73.8%를 차지한다. 이 직종의 경기도 등록종사자는 6,125명이며 이 중 여성이 4,965명으로 전체의 81.1%를 차지한다. 그런데 실제 산재보험이 적용되는 종사자는 416명으로 전체 등록종사자의 6.8%에 불과하다. 실제 적용종사자 416명 중에서 여성은 373명이다.

대출모집인의 경우 가입사업장수는 28개소이며, 이 중 적용제외 사업장수는 20개소로 전체의 71.4%를 차지한다. 이 직종의 경기도 등록종사자는 768명이며 이 중 여성이 342명으로 전체의 44.5%를 차지한다. 그런데 실제 산재보험이 적용되는 종사자는 22명으로 전체 등록종사자의 2.9%에 불과하다. 실제 적용종사자 22명 중에서 여성은 9명이다.

신용카드 모집인은 경기도에 대상이 없는 것으로 나타난다.

〈표 2-12〉 보험설계사 등 산재보험 적용 현황(2019)

(단위 : 명, 개소, %)

구분			총사자수						사업장 수	
			등록총사자		적용제외 총사자		실적용 총사자		가입 사업장수	적용제외 사업장수 <sup>2)</sup>
합계	전국	합계	372,258	100.0	327,313	100.0	44,945	100.0	2,064 (100.0)	1,570 (76.1)
		남성	111,483	29.9	97,886	29.9	13,597	30.3		
		여성	260,775	70.1	229,427	70.1	31,348	69.7		
	경기도	합계	6,893	100.0	6,455	100.0	438	100.0	242 (100.0)	178 (73.6)
		남성	1,586	23.0	1,530	23.7	56	12.8		
		여성	5,307	77.0	4,925	76.3	382	87.2		
보험 설계사	전국	합계	351,136	100.0	309,583	100.0	41,553	100.0	1,818 (100.0)	1,389 (76.4)
		남성	103,119	29.4	90,935	29.4	12,184	29.3		
		여성	248,017	70.6	218,648	70.6	29,369	70.7		
	경기도	합계	6,125	100.0	5,709	100.0	416	100.0	214 (100.0)	158 (73.8)
		남성	1,160	18.9	1,117	19.6	43	10.3		
		여성	4,965	81.1	4,592	80.4	373	89.7		
대출 모집인	전국	합계	7,725	100.0	6,319	100.0	1,406	100.0	238 (100.0)	180 (75.6)
		남성	4,941	64.0	3,974	62.9	967	68.8		
		여성	2,784	36.0	2,345	37.1	439	31.2		
	경기도	합계	768	100.0	746	100.0	22	100.0	28 (100.0)	20 (71.4)
		남성	426	55.5	413	55.4	13	59.1		
		여성	342	44.5	333	44.6	9	40.9		
신용카드 모집인	전국	합계	13,397	100.0	11,411	100.0	1,986	100.0	8 (100.0)	1 (12.5)
		남성	3,423	25.6	2,977	26.1	446	22.5		
		여성	9,974	74.4	8,434	73.9	1,540	77.5		

주: 1) 경기도 사업장 및 총사자 기준은 경기도 내에 소재한 사업장 기준임.

2) 적용제외 사업장수는 입직자 전원 적용제외 사업장수임(입직자 없는 사업장 포함).

자료: 근로복지공단 내부자료(2019년 12월 말 기준)

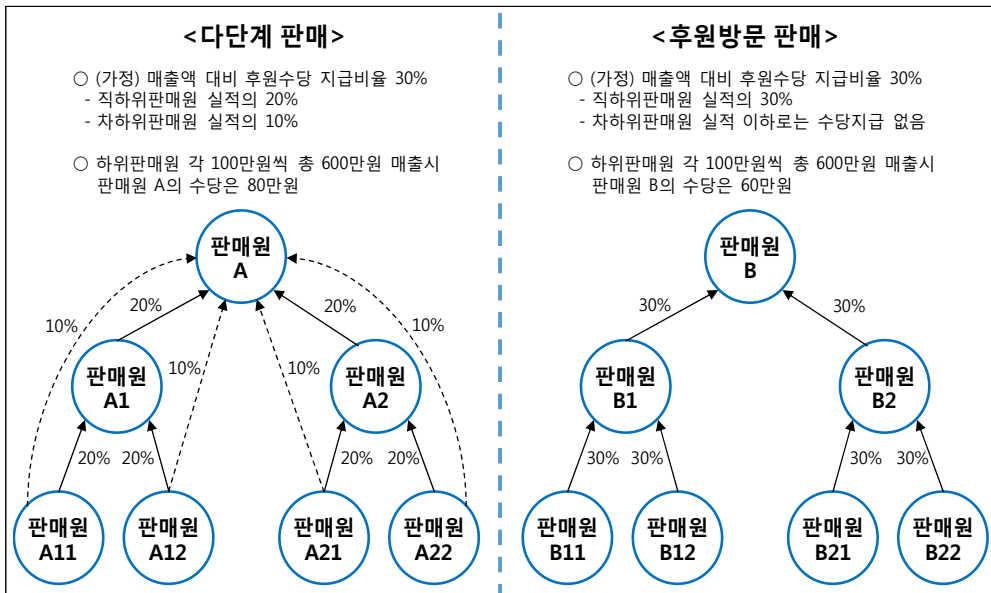
고용노동부가 산재보험료 관련해서 고시한 보수액을 중심으로 살펴보면, 평균 소득은 다음과 같이 추정된다.

우선, 생명보험회사가 주된 사업장인 보험설계사의 월 보수액은 2,623,000원이고, 일 평균 임금은 87,433원이다. 다음으로 손해보험회사가 주된 사업장인 보험설계사, 보험대리점 또는 보험중개사가 주된 사업장인 보험설계사, 우체국보험의 모집을 전업으로 하는 사람의 월 보수액은 2,183,000원, 일 평균임금은 72,766원이다. 그리고 대출모집인으로서 여신금융기관과 위탁계약을 맺은 사람의 월 보수액은 1,944,000원이고, 일 평균임금은 64,800원이다. 한편, 대출모집인으로서 대부중개업을 하는 법인과 직접 위탁계약을 맺은 사람의 월 보수액은 2,638,000원이고, 일 평균임금은 87,933원이다. 마지막으로 신용카드 회원 모집인의 월 보수액은 1,756,000원

이고, 일 평균임금은 58,533원이다.

다음으로 방문판매원 관련 현황이다. 방문판매 등에 관한 법률(방문판매법)에 따르면 방문 판매자란 방문판매를 업으로 하기 위해 방문판매조직을 개설하거나 관리·운영하는 자(방문 판매업자)와 방문판매업자를 대신하여 방문판매업무를 수행하는 자(방문판매원)를 말한다. 방문판매원은 가정 또는 사업체를 방문하여 상품이나 서비스(화장품, 건강기능식품, 상조 상품 등)를 판매하는 사람이다. 방문판매법에 따라 3가지 형태(일반, 다단계, 후원)로 구분되며 일반후원 판매원은 ‘특수형태근로종사자’의 특성이 있는 반면 다단계 판매원은 자가 소비 또는 부업 목적의 판매원이 대부분이다. 고용노동부에 따르면 가정 등에 방문 판매하며, 판매원의 실적 따라 수당을 받는 일반 방문판매원은 약 4만여 명으로 추정된다. 다음으로 직근 상위 판매원의 후원을 받아서 방문 판매하되 후원수당을 부담하는 후원 판매원은 7만여 명으로 추정된다<sup>14)</sup>. 이러한 일반후원 방문 판매원(11만 명)이 2020년 7월부터 산재보험 적용 직종으로 확대된다. 참고로, 다단계판매와 후원방문판매의 후원수당 지급구조는 <그림 2-3>과 같다.

<그림 2-3> 다단계판매와 후원방문판매의 후원수당 지급구조 비교



출처: 공정거래위원회 보도자료(2019.9.17.), “공경위, 2018년도 후원방문판매업자 주요정보 공개”

14) 고용노동부 보도자료(2019.10.7.), “「특수형태근로종사자 및 중소기업 사업주(1인 자영업자 포함) 산재 보험 적용 확대방안」 발표”

공정거래위원회에 따르면 국내 후원방문판매업자 중 매출액 상위(20위) 사업자의 방문판매원 후원수당은 <표 2-13>과 같다. 매출액 20위에 속한 사업체를 중심으로 살펴보면, 후원수당 수령 판매원 수는 347명~51,617명이며, 연간 1인당 평균 지급액은 40만원에서 1,700만원으로 나타난다.

**<표 2-13> 2018년도 매출액 상위(20위) 사업자의 방문판매원 후원수당 지급 현황**

(단위: 백만 원, 명, 백만 원)

순위	사업자명	후원수당 지급총액	후원수당 수령 판매원 수	연간 1인당 평균 지급액
1	(주)아모레퍼시픽	276,889	32,401	8.5
2	(주)LG생활건강	176,904	25,824	6.8
3	코웨이(주)	81,145	4,592	17
4	웅진씽크빅(주)	73,269	8,444	8.6
5	(주)유니베라	11,417	5,777	1.9
6	(주)타파웨어브랜즈코리아	24,798	51,617	0.4
7	(주)화진화장품	8,285	2,775	2.9
8	(주)코리아나화장품	27,136	2,081	13
9	풀무원건강생활(주)	6,173	1,453	4.2
10	좋은라이프(주)	24,704	6,082	4.0
11	보람상조개발(주)	8,123	2,130	3.8
12	(주)마임	10,951	7,011	1.5
13	(주)케이지씨라이프엔진	7,119	2,175	3.2
14	(주)코슈코	11,123	22,030	0.5
15	(주)그린알로에	922	1,933	0.4
16	(주)제이케이	2,549	347	7.3
17	한국화장품(주)	2,288	911	2.5
18	(주)리만	11,039	6,002	1.8
19	(주)알즈너	2,059	924	2.2
20	보람상조라이프(주)	6,186	2,024	3.0

출처: 공정거래위원회 보도자료(2019.9.17.), “공경위, 2018년도 후원방문판매업자 주요정보 공개”

한편, 공정거래위원회에 따르면 국내 다단계 판매업자 중 매출액 상위(10위) 사업자의 방문판매원 후원수당은 <표 2-14>와 같다. 매출액 10위에 속한 사업체를 중심으로 살펴보면, 후원수당 수령 판매원 수 1,138,326명이며, 연간 1인당 평균 지급액은 110만원으로 나타났다. 실제 1인당 수령액은 편차가 클 것으로 생각된다.

〈표 2-14〉 2018년도 매출액 상위(10위) 사업자의 다단계판매원 후원수당 지급 현황

(단위: 백만 원, 명, 만 원)

순위	사업자명	후원수당 지급총액	후원수당을 지급받은 판매원 수	1인당 수령액
1	한국암웨이(주)	424,261	526,740	80
2	애틀미(주)	335,889	360,777	93
3	뉴스킨코리아(주)	156,913	68,371	229
4	유니시티코리아(유)	74,677	66,401	112
5	한국허벌라이프(주)	61,311	24,954	245
6	시크릿다이렉트코리아(주)	86,810	21,050	412
7	유사나헬스사이언스코리아(유)	31,448	12,661	248
8	시너지월드와이드코리아(주)	30,763	12,746	241
9	지쿰(주)	29,186	29,618	98
10	(주)아프로존	28,221	15,008	188
계		1,259,483	1,138,326	110

출처: 공정거래위원회 보도자료(2019.7.19.), “공경위, 2018년도 다단계 판매업자 주요 정보 공개”

## 다. 계기 검침원 및 가스 점검원

다음의 조사대상 직종은 계기 검침원 및 가스 점검원(9921)이다. 우선, 계기 검침원(99211)은 가스·수도·전력사용량을 검침하기 위하여 수용가를 방문하여 계량기를 검침하여 기록하는 자를 말한다. 구체적으로는 계기 검침원(가스, 수도, 전기 등), 전기 안전 점검원이 이에 해당한다. 가스 점검원(99212)은 도시가스 또는 LP가스를 사용하는 가정 및 사업체를 방문하여 가스누출 여부 등 가스사용의 안전을 점검하고, 경우에 따라 필요한 조치를 요구한다.

〈표 2-15〉 계기 검침원 및 가스 점검원

세세분류	내용	직업 예시
99211 계기 검침원	가스·수도·전력사용량을 검침하기 위하여 수용가를 방문하여 계량기를 검침하여 기록하는 자를 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>계기 검침원(가스, 수도, 전기 등)</li> <li>전기 안전 점검원</li> </ul>
99212 가스 점검원	도시가스 또는 LP가스를 사용하는 가정 및 사업체를 방문하여 가스누출 여부 등 가스사용의 안전을 점검하고, 경우에 따라 필요한 조치를 요구한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>가스 점검원</li> </ul>

출처: 통계청(2017), 「한국표준직업분류」 해설서

우선, 경기도는 <표 2-16>과 같이 6개의 일반도시가스사업자가 있다. 경기도는 관련 법률에 의거 매년 일반도시가스사업자의 공급비용의 적정성을 평가하고 있다(에너지경제연구원, 2019).

〈표 2-16〉 전국 도시가스회사 현황

시도	도시가스 사업체명	시도	도시가스 사업체명
서울	코원에너지서비스(주), (주)에스코, (주)대륜E&S, 서울도시가스(주), (주)귀뚜라미에너지	경기	코원에너지서비스(주), (주)에스코, (주)삼천리, 서울도시가스(주), (주)대륜E&S, 인천도시가스(주)
인천	(주)삼천리, 인천도시가스(주)	대전	CNCITY에너지
대구	대성에너지(주)	광주	(주)해양에너지
부산	(주)부산도시가스	울산	(주)경동도시가스
제주	(주)제주도시가스	강원	강원도시가스(주), 참빛도시가스(주) 참빛원주도시가스(주), 참빛영동도시가스(주) 명성파워그린(주)
충북	참빛충북도시가스(주), 충청에너지서비스(주)	충남	(주)미래엔서해에너지, JB(주)
전북	군산도시가스(주), 전북에너지서비스(주) 전북도시가스(주)	전남	전남도시가스(주), 대화도시가스(주) 목포도시가스(주)
경북	대성청정에너지(주), 서라벌도시가스(주) 영남에너지서비스(주)_구미 영남에너지서비스(주)_포항	경남	경남에너지(주), (주)지에스이

자료: 한국도시가스협회 홈페이지(<http://www.citygas.or.kr/company/situation.jsp>), (2020.1.14 검색)

에너지경제연구원에서 수행한 「2019년 경기도 도시가스 소비자요금 산정」(경기도)연구에 따르면, 경기도의 6개 일반도시가스 사업자별로 2019년 소요인원을 추정한 결과는 <표 2-17>과 같다. 총 필요인원은 1,714명이며 이 중 검침·점검원이 1,076명으로 전체의 62.8%를 차지한다. 2019년 조정된 검침·점검원의 시간당 평균 급여는 기본급 기준 9,093원(2019년 최저임금 8,350원의 108.9%)이며, 통상임금(기본급, 식대, 교통비) 기준은 10,002원으로 경기도 생활임금(시급 10,000원, 2019년 기준)과 동일한 수준이다. 검침·점검원의 통상임금은 민원기사(11,290원), 사무행정원(10,541원), 총괄관리직(16,280원)의 통상임금과 비교하면 가장 낮은 수준으로 책정되어 있다.



〈표 2-17〉 회사별 실적 인원 및 추정 필요 인원 산정

(단위: 명)

구분		코원	에스코	서울	삼천리	대륜	인천	합계
추정 필요 인원	검침·점검원	160	72	158	621	63	2	1,076
	민원기사	46	29	27	213	25	2	342
	사무·행정원	25	15	24	162	14	0	240
	총괄관리자	13	5	5	26	7	0	56
	계	244	121	214	1,022	109	5	1,714
2018년 실적 평균 인원	검침·점검원	146	66	159	564	75	1	1,011
	민원기사	74	25	33	193	29	1	356
	사무·행정원	33	15	33	192	14	0	287
	총괄관리자	13	5	5	25	7	0	55
	계	266	112	230	975	125	2	1,710
2018년 승인 인원	검침·점검원	165	66	138	572	63	1	1,005
	민원기사	46	28	32	206	21	1	334
	사무·행정원	29	16	28	197	20	0	290
	총괄관리자	12	5	5	26	7	0	55
	계	252	115	203	1,001	111	2	1,684

출처: 에너지경제연구원(2019), 「2019년 경기도 도시가스 소비자요금 산정», 경기도

도시가스 고객센터 종사자의 연간 근로시간은 〈표 2-18〉과 같다. 검침점검원의 경우 연간 1,926~2,094시간을 일하는 것으로 나타난다. 민원기사의 경우 2,088~2,628시간 일하는 것으로 나타난다.

〈표 2-18〉 도시가스 고객센터 종사자들의 연간 근로시간

구분	단위	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜
검침점검원	시간/인	2,088	2,094	1,926	2,088	2,088
민원기사	시간/인	2,544	2,112	2,628	2,088	2,088

출처: 박태영 외(2017), 「도시가스 고객센터 위탁업무 표준화 연구», 삼일회계법인

도시가스 고객센터의 업무는 〈표 2-19〉와 같이 안전 점검, 사용량 점검, 고지서 송달, 계량기 교체, 채권관리, 전출입 시 안전조치 및 중간정산, 민원전화 응대, 민원관련 부수 업무로 구분할 수 있다.

〈표 2-19〉 도시가스 고객센터 업무의 표준화

구분	세부내역	표준화 업무 범위 해당 여부
안전 점검	주택용/영업용/업무용 학교 정압기 조정기 공급전 안전 점검 부적합시설 개선권고	서울지역 모든 도시가스 고객센터들이 공통적으로 수행하고 있으므로 표준화 업무 범위에 포함 필요
사용량 점검	주택용/영업용/업무용 산업용 수송용	서울지역 모든 도시가스 고객센터들이 공통적으로 수행하고 있으므로 표준화 업무 범위에 포함 필요 - 산업용 및 수송용 점검여부는 고객센터별로 일부 상이하지만 중요한 비중이 아님
고지서 송달	주택용/영업용/업무용 산업용 수송용	서울지역 모든 도시가스 고객센터들이 공통적으로 수행하고 있으므로 표준화 업무 범위에 포함 필요 - 산업용 및 수송용 송달여부는 고객센터별로 일부 상이하지만 비중이 중요하지 않음
계량기 교체	정기교체 고장교체 계량기성능검사	서울지역 모든 도시가스 고객센터들이 공통적으로 수행하고 있으므로 표준화 업무 범위에 포함 필요 - 교체대상 계량기 등급의 차이가 일부 존재하지만 대부분 7등급 이하 등급의 가정용 계량기 교체를 공통적으로 수행 - 예스코는 지역별로 특정 고객센터가 해당지역의 다른 고객센터 관할구역 내 계량기 정기교체 업무까지 통합하여 수행하는 차이가 있으나 결국 고객센터가 업무 수행 - 코원에너지서비스는 계량기 교체업무를 전담하는 고객센터를 운영하고 있으나 고객센터에게 업무를 위탁하는 구조는 동일
채권관리	체불조사 납부확약 전화독촉 담보확보 공급중단 중급중단해지	서울지역 도시가스 고객센터별로 업무의 수행여부가 상이하므로 표준화 업무 범위에 제외 필요 - 코원에너지서비스 및 서울도시가스는 도시가스 고객센터 외의 외부업체에게 연체채권의 추심 등 관리업무를 위탁 - 예스코, 대륜이엔에스, 귀뚜라미에너지는 도시가스 고객센터가 채권관리 업무를 위탁받을 수 있음
전출입 시 안전조치 및 중간정산	전출입안전조치 연결안전조치 시공사연결 안전조치 전출시 요금수납	서울지역 모든 도시가스 고객센터들이 공통적으로 수행하고 있으므로 표준화 업무 범위에 포함 필요
민원전화 응대	민원 관련 고객의 전화 응대	서울지역 도시가스 고객센터별로 업무의 수행여부가 상이하므로 표준화 업무 범위에 제외 필요 - 서울도시가스, 코원에너지서비스, 대륜이엔에스는 도시가스 고객센터가 아닌 별도의 콜센터를 운영하여 고객의 민원 관련 전화 응대 - 예스코 및 귀뚜라미에너지는 도시가스 고객센터에서 고객의 민원 전화 응대
민원 관련 부수업무	야간민원대기 민원출동 사용신청/자동이체 접수 신용카드 수납 사업자계약등록 계량기 철거 회수 홍보 자원조사 요금경감 접수 중점관리시설 점검 모니터요원 신고 보증보험수취 계량기 부정사용 적발 영업활동 공급전환	일부 업무의 차이가 존재하지만 대다수 업무를 서울지역 도시가스 고객센터들이 공통적으로 수행하고 있으므로 표준화 업무 범위에 포함

출처: 박태영 외(2017), 「도시가스 고객센터 위탁업무 표준화 연구」, 삼일회계법인

## 라. 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원

마지막으로 기타 배달원(9229), 기타 판매 관련 단순 종사원(9539), 기타 서비스 관련 단순 종사원(9999)에 포함된 직종이다.

음료배달원은 우유, 녹즙, 발효유 등을 정기적으로 배달하는 자를 말한다.

대여 제품 방문 점검원은 가정 및 사무실 등을 방문하여 고객이 구입한 대여 제품의 청소 상태를 점검하거나 필터 등 소모품을 교체하는 등 대여 제품의 유지관리를 위한 정기적인 점검 활동을 수행한다. 대부분 전일제 형태로 노무를 제공하고 있으며 스마트폰 응용프로그램을 통해 방문 일정·업무시간 등이 관리되고 있다<sup>15)</sup>. 2020년 7월부터 산재보험 적용대상이 되는 특수형태근로종사자 관련 직종이다.

〈표 2-20〉 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원

세세분류	내용	직업 예시
92291 음료 배달원	우유, 녹즙, 발효유 등을 정기적으로 배달하는 자를 말한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 우유 배달원(방문판매 제외)</li> <li>• 야쿠르트 배달원(방문판매 제외)</li> <li>• 녹즙 배달원(방문판매 제외)</li> </ul>
92292 신문 배달원	가정이나 사무실 등 정기 구독자가 요구한 장소로 신문을 배달하는 자를 말한다. 신문대금을 징수하기도 한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 신문 배달원(방문판매 제외)</li> </ul>
95392 전단지 배포원 및 벽보원	각종 점포나 상품의 광고 전단지를 거리나 지하철역, 버스 정류장에서 행인들에게 배포하는 자를 말한다. 포스터와 같은 홍보물을 전봇대나 벽 또는 지정된 게시판 등에 붙인다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 카탈로그 배포원</li> <li>• 벽보원</li> <li>• 광고스티커 부착원</li> <li>• 포스터 부착원</li> <li>• 홍보지 배포원</li> <li>• 스티커 부착원</li> </ul>
95399 그 외 판매 관련 단순 종사원	상기 세세분류 어느 항목에도 포함되지 않은 유사한 직무를 수행하는 자가 여기에 분류된다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 휴대품 보관소 접수원</li> <li>• 헬스클럽 탈의실 보관원</li> </ul>
99992 대여 제품 방문 점검원	가정 및 사무실 등을 방문하여 고객이 구입한 대여 제품의 청소상태를 점검하거나 필터 등 소모품을 교체하는 등 대여 제품의 유지관리를 위한 정기적인 점검 활동을 수행한다.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정수기 방문 점검원</li> <li>• 비데 방문 점검원</li> <li>• 공기청정기 방문 점검원</li> <li>• 연수기 방문 점검원</li> </ul>

출처: 통계청(2017), 「한국표준직업분류」 해설서.

15) 고용노동부 보도자료(2019.10.7.), “「특수형태근로종사자 및 중소기업 사업주(1인 자영업자 포함) 산재보험 적용 확대방안」 발표”

## 4. 이동노동자 관련 법제도

이동노동자의 경우 법적으로 ‘근로자’로 인정되느냐 여부에 따라 적용되는 법제도가 다르다. ‘근로자’로 인정되는 경우 사업장 밖 간주 근로시간제도 등 노동관계법의 적용을 받는다. 한편, 특수형태근로종사자에 해당할 경우 산업재해보상법, 산업안전보건법에서는 별도의 특례 규정의 적용을 받게 된다. 또한 이동노동 직종 중에서 여성이 다수인 직종의 특징은 대인서비스 직종으로 감정노동자 관련 법제도의 적용을 받는다. 이에 본 절에서는 노동관계법의 ‘근로자’ 개념에 대해 검토한 후, 이에 따라 이동노동자에게 적용될 수 있는 주요 법제도를 중심으로 살펴보고자 한다.

### 가. 노동관계법의 ‘근로자’ 개념<sup>16)</sup>

국내에서는 근로기준법상의 근로자에 해당할 경우 근로기준법은 물론이고 다른 다수의 노동관계법의 적용을 받게 된다. 즉, 최저임금법, 근로복지기본법, 고용산재보험료징수법, 산업재해보상보험법, 산업안전보건법 등에서 법적용대상을 근로기준법상의 근로자로 정의하고 있기 때문이다.

근로기준법 제2조에서는 “근로자”란 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 자라고 정의하고 있다. 한편, 노동조합 및 노동관계조정법과 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률의 근로자 개념에는 근로기준법과 달리 실업자(구직자)도 포함되는 것으로 볼 수 있다. 노조법에서는 “근로자”라 함은 직업의 종류를 불문하고 임금·급료 기타 이에 준하는 수입에 의하여 생활하는 자를 의미한다. 이와 관련해서는 노조법상의 근로자 개념에 실업자가 포함되느냐가 주로 쟁점이 되었고, 판례에서는 “일시적으로 실업 상태에 있는 자나 구직중인 자”가 노조를 설립할 여지를 인정하고 있다<sup>17)</sup>. 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률에서도 “근로자”란 사업주에게 고용된 자와 취업할 의사를 가진 자로 정의하고 있다. 즉, 실업자를 포함하고 있는 것이다. 이상과 같이 대부분 노동관계법에서는 근로기준법상의 근로자 개념을 따르지만, 개별 법률에 따라서는 실업자를 포함하고 있다.

국내에서 근로기준법상의 근로자 개념은 주로 특수형태근로종사자 문제와 관련이 있다. 근

16) 이하는 정형욱 외(2018), 「성남시 노동정책 기본계획 수립 연구」, 성남시를 바탕으로 하였음.

17) 대법원 2004.2.27. 선고 2001두8568 판결

로기준법상의 근로자에 해당하느냐에 대한 대법원의 판단기준은 <표 2-21>과 같이 1994년 판결<sup>18)</sup> 이후 공식처럼 인용되다가, 2006년 판결<sup>19)</sup> 이후 약간 변용을 겪게 되었다(이승욱, 2014).

**<표 2-21> 근로기준법상 근로자 관련 대법원 판단기준**

구분	주요내용
1994년 판결	근로자성에 대한 판단근거 제공 ① 업무의 내용이 사용자에게 의해 정해지는지 여부 ② 업무수행 과정에 있어 사용자의 지휘감독 여부 ③ 사용자에게 의해 근무시간과 장소가 지정, 구속받는지 여부 ④ 근로자가 스스로 제3자를 고용해 업무를 대행케 할 수 있는지의 여부 ⑤ 비품, 원자재, 작업도구 등의 소유관계 ⑥ 근로계공관계의 계속성과 사용자에게의 전속성 유무와 정도 ⑦ 취업규칙, 복무규정, 인사규정 등의 적용 여부 ⑧ 보수 중 기본급이나 고정급이 정해져 있는지 여부 ⑨ 사회보장제도 등 다른 법령에 의해 근로자 지위가 있는지 여부 ⑩ 기타 경제, 사회적 조건 등을 종합적 고려
2006년 판결	구체적, 직접적 지휘감독을 상당한 수준의 지휘감독으로 부분적 기준 완화 자영인 징표기준을 도입 사용자가 경제적으로 우월한 지위를 이용할 수 있음을 인정

출처: 조돈문 외(2016), 『노동자로 불리지 못하는 노동자』, 매일노동뉴스.

그러나 플랫폼 노동의 확대 등으로 고용형태가 더욱 다양화되면서, 법적으로 ‘근로자’로 인정받지 못하는 이른바 ‘특수형태근로종사자’의 유형과 규모는 점점 확대되고 있다. 산업재해보상보험법 제125조에서는 “특수형태근로종사자란 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는 자로서 대통령령이 정하는 직종에서 종사하는 자”라고 정의하고 있다. 다만, 주로 하나의 사업에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활하고, 노무를 제공함에 있어서 타인을 사용하지 않아야 한다는 요건이 있다. 이처럼 특수형태근로종사자에 대해서 산업재해보상보험법 적용 등 사회보험에서의 적용에 관한 논의가 확대되고는 있으나, 아직까지는 한국 사회에서 특수형태근로종사자는 현재 ‘사법과 입법의 사각지대’ (도재형, 2013)에 위치하고 있는 것이 현실이다<sup>20)</sup>.

18) 대법원 1994.12.9. 선고 94다22859 판결.

19) 대법원 2006.12.7. 선고 2004다29736 판결.

20) 도재형(2013)은 특수형태근로종사자의 보호는 새로운 입법을 통해 제3의 영역을 신설하는 방식으로 이루어져야 한다고 밝히면서, 다음과 같이 제안하였다. 1) 특수형태근로종사자의 범위는 개방적이어야 한다. 2) 그 근로조건은 새로운 법률에 구체적으로 규정되어야 한다. 3) 그들의 노동3권은 헌법상 기본권으로서 보장되어야 한다. 4) 특수형태근로종사자는 사회보험법 영역에서 원칙적으로 근로자와 동일하게 취급되어야 한다.

## 나. 사업장 밖 간주 근로시간제도

근로기준법상의 근로자에 해당하는 경우 이동노동자는 근로시간과 관련해서 근로기준법 제58조(근로시간 계산의 특례) 제1항과 제2항에 근거해 사업장 밖 간주 근로시간제의 적용을 받을 수 있다. 즉, 근로자가 출장이나 그 밖의 사유로 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로하여 근로시간을 산정하기 어려운 경우에는 소정근로시간을 근로한 것으로 본다. 다만, 그 업무를 수행하기 위하여 통상적으로 소정근로시간을 초과하여 근로할 필요가 있는 경우에는 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간을 근로한 것으로 본다. 제1항 단서에도 불구하고 그 업무에 관하여 근로자 대표와의 서면 합의를 한 경우에는 그 합의에서 정하는 시간을 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간으로 본다. 결국 ‘소정근로시간’, ‘업무수행에 통상적으로 필요한 시간’, ‘노사가 합의한 시간’ 중 하나가 근로시간으로 간주되는 것이다<sup>21)</sup>. 통상 필요한 시간 또는 서면합의로 정한 시간 중 법정근로시간을 초과하는 시간은 연장근로가 된다.

고용노동부는 사업장 밖 간주 근로시간제가 적합한 직무로 근로시간의 대부분을 사업장 밖에서 보내는 직무로서 근로시간 산정이 어려운 영업직, A/S직무, 출장 업무, 택시운송업, 재택근무 등이라고 제시하고 있다. 즉, 사업장 밖에서 근로하도록 되어 있는 상태적인 사업장 밖 근로, 상태적인 사업장 밖 근로와 사업장 내 근로가 혼합된 근로, 사업장 내 근로가 원칙이나 출장 등 일시적인 필요로 사업장 밖에서 수행하는 근로가 해당될 수 있다. 다만, 사업장 밖에서 일하더라도 근로시간 산정이 가능하면 사업장 밖 간주 근로시간제의 적용대상이 아니다<sup>22)</sup>.

사업장 밖 간주 근로시간제를 도입하더라도 연장, 휴일, 야간근로가 발생한 경우에는 시간외수당이 발생하고, 휴일, 휴가도 출근율에 따라 별도로 부여해야 한다. 또한 근로기준법 제70조의 임신부와 연소자의 야간, 휴일근로의 제한 규정, 제71조 산후 1년 미만 여성근로자의 시간외 근로 제한 규정은 적용된다.

## 다. 산재보상 특수형태근로종사자 특례제도

2008년부터 보험설계사, 콘크리트믹서트럭운전자, 학습지교사, 골프장 캐디와 같은 4개 직종의 특수형태근로종사자에 대한 산재보험 적용 특례 제도를 도입하였다. 이후 택배기사, 퀵

21) 고용노동부(2019.8), 「유연근로시간제 가이드」

22) 고용노동부(2019.8), 「유연근로시간제 가이드」

서비스 기사(2012.5.1.), 대출모집인, 신용카드모집인, 대리운전기사(2016.7.1.)와 같이 9개 직종으로 적용범위를 확대하였다.

이처럼 법에 정한 요건에 해당하는 특수형태근로종사자는 산업재해보상보험에 가입할 수 있으나, 사업주가 보험료를 100%부담하는 일반근로자와 달리 본인이 보험료를 50% 부담해야 한다. 특수형태근로종사자에 대한 산재보험료 관련 보수액 및 평균임금은 <표 2-22>와 같다. 또한 특수형태근로종사자가 법의 적용 제외를 신청할 경우에는 임의 탈퇴가 가능하다. 한편, 법이 정한 특수형태근로종사자에 해당하지 않으면 중소기업주특례제도를 활용해 산업재해보상보험에 가입할 수 있으나 이 경우 보험료는 100% 본인이 부담해야 한다. 이에 실제 특수형태근로종사자의 산재보험 적용률은 10% 전후에 불과하다. 즉, 고용노동부에 따르면 산재보험 적용률(적용제외 신청하지 않은 비율)은 2014년 9.7%, 2015년 9.3%, 2016년 11.5%, 2017년 12.4%, 2018년 13.1%로 나타났다<sup>23)</sup>.

〈표 2-22〉 특수형태근로종사자에 대한 산재보험료 관련 보수액 및 평균임금

(단위: 원)

특수형태근로종사자 직종	보수액(월)	평균임금(일)
○ 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사로서 생명보험회사가 주된 사업장인 보험설계사	2,623,000	87,433
○ 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사로서 손해보험회사가 주된 사업장인 보험설계사 ○ 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사로서 보험대리점 또는 보험중개사가 주된 사업장인 보험설계사 ○ 「우체국 예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업으로 하는 사람	2,183,000	72,766
○ 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 건설기계를 직접 운전하는 사람	2,254,040	75,134
○ 「통계법」에 따라 통계청장이 고시하는 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 학습지교사	1,684,000	56,133
○ 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 같은 법 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디	2,454,540	81,818
○ 「통계법」에 따라 통계청장이 고시하는 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원 중 소화물을 집화·수송과정을 거쳐 배송하는 택배사업에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람	2,200,000	73,333
○ 「통계법」에 따라 통계청장이 고시하는 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원 중 소화물을 집화·수송과정을 거치지 않고 배송하는 퀵서비스사업에서 주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람	1,454,000	48,466

23) 고용노동부 보도설명자료(2019.5.31.), “2019.5.31.(금), 서울신문 “캐디 등 특수고용직 노동자 산재보험 가입 13%뿐” 기사 관련 설명 “

특수형태근로종사자 직종	보수액(월)	평균임금(일)
○ 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인으로서 여신금융기관과 위탁계약을 맺은 사람	1,944,000	64,800
○ 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인으로서 대부중개업을 하는 법인과 직접 위탁계약을 맺은 사람	2,638,000	87,933
○ 「여신전문금융업법」 제14조의2제1항제2호에 따른 신용카드 회원 모집인	1,756,000	58,533
○ 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람	1,750,000	58,333

주: 이 고시는 2019년 1월 1일부터 시행한다. 고용노동부장관은 이 고시에 대하여 2019년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 6월 30일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.  
 자료: 특수형태근로종사자에 대한 산재보험료 및 보험급여 산정의 기초가 되는 보수액 및 평균임금[고용노동부고시 제2018-101호, 2018.12.28., 일부개정]

한편, 정부는 2019년 10월 7일 「특수형태근로종사자 및 중소기업 사업주(1인 자영업자 포함) 산재보험 적용 확대 방안」을 발표했다. 이에 따르면 전체 특수형태근로종사자는 약 40개 직종에 166~221만 명에 이르지만, 현재 산재보험 적용 대상은 9개 직종, 47만 명에 불과해 사각지대가 존재한다는 것이다. 따라서 향후 2021년까지 방문 서비스 종사자, 화물차주, 돌봄 서비스 종사자 및 정보통신(IT) 업종 자유계약자(프리랜서)도 산재보험의 적용 대상으로 확대 하겠다는 것이다.

이에 따라 2020년 1월 7일 산업재해보상보험법 시행령을 개정해 특수형태근로종사자의 범위를 기존의 9개 직종에서 방문판매원, 대여 제품 방문 점검원, 가전제품 설치기사, 화물차주로 확대하였다(2020년 7월 1일 시행). 기존의 학습지교사 직종은 “학습지 방문강사, 교육 교구 방문강사 등 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람”으로 개정해 다양한 명칭의 기타 방문교사가 포함되도록 하였다<sup>24)</sup>.

24) 제125조(특수형태근로종사자의 범위 등) 법 제125조제1항에서 “대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 자”란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다. <개정 2011. 12. 30., 2015. 4. 14., 2016. 3. 22., 2018. 12. 11., 2020. 1. 7.>

1. 보험을 모집하는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자
  - 가. 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사
  - 나. 삭제 <2011. 1. 24.>
  - 다. 삭제 <2015. 4. 14.>
  - 라. 「우체국 예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업으로 하는 사람
2. 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 건설기계를 직접 운전하는 사람
3. 한국표준직업분류표의 세세분류에 따른 학습지 방문강사, 교육 교구 방문강사 등 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람
4. 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 같은 법 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디
5. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원인 사람으로서 택배사업(소화물을 집하·수송 과정을 거쳐



〈표 2-23〉 방문서비스 종사자 관련 현황

구분	조사대상
방문판매원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가정 또는 사업체를 방문하여 상품이나 서비스(화장품, 건강기능식품, 상조 상품 등)를 판매하는 사람으로서, 방문판매법에 따라 3가지 형태(일반, 다단계, 후원)로 구분되며 일반후원 판매원은 특고 요소가 강한 반면 다단계 판매원은 자가 소비 또는 부업 목적의 판매원이 대부분이다.</li> <li>■ (일반) 가정 등에 방문 판매, 판매원 실적 따라 수당 ㄹ 4만여 명</li> <li>■ (후원) 직근 상위 판매원의 후원을 받아서 방문 판매하되 후원수당 부담 ㄹ 7만여 명</li> <li>■ (다단계) 상위 판매원이 3단계 이상(후원은 2단계) ㄹ 157만여 명(상근 활동은 5만여명)</li> <li>○ 이에 일반후원 방문 판매원(11만 명)을 산재보험 적용 특고 직종으로 추가하되 업계 특성*을 감안하여 상시적으로 판매 업무에 종사하지 않는 판매원**은 제외한다.</li> <li>* 자가 소비(할인 구입) 목적 또는 등록 후 활동하지 않는 판매원도 일부 존재</li> <li>** (예) 6개월간 판매업자로부터 지급받은 총 소득이 300만 원 이하 (고시 사항)</li> </ul>
대여 제품 방문 점검원	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가정 또는 사업체를 방문하여 고객이 구입한 대여 제품(정수기, 공기청정기 등)의 유지관리를 위한 점검 활동(필터교체, 청소상태 점검 등)을 수행하는 사람으로서, 대부분 전일제 형태로 노무를 제공하고 있으며 스마트폰 응용프로그램을 통해 방문 일정업무시간 등이 관리되고 있다.</li> <li>○ 이에 전체 대여 제품 방문 점검원(약 3만 명)을 산재보험 적용 특고 직종으로 추가한다.</li> </ul>
방문교사	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 회원의 가정을 직접 방문하여 아동이나 학생을 가르치는 사람으로서 학습지교사(4.7만 명)와 기타 방문 교사*(4.3만 명)로 구분되며 특정업체에 소속되어 노무를 제공하고 있다. (1사 전속주의)</li> <li>* 장난감, 피아노, 미술, 컴퓨터 등 학습교재·교구 등을 활용하여 방문 지도</li> </ul>

배송하는 사업을 말한다)에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람

6. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원인 사람으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람
7. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인
8. 「여신전문금융업법」 제14조의2제1항제2호에 따른 신용카드회원 모집인
9. 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자(자동차 이용자의 요청에 따라 목적지까지 유상으로 그 자동차를 운전하는 사업의 사업주를 말한다)로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람
10. 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 방문판매원 또는 같은 조 제8호에 따른 후원방문판매원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 상시적으로 방문판매업무를 하는 사람. 다만, 제3호 및 제11호에 해당하는 사람은 제외한다.
11. 한국표준직업분류표의 세세분류에 따른 대여 제품 방문 점검원
12. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 가전제품 설치 및 수리원으로서 가전제품을 배송, 설치 및 시운전하여 작동상태를 확인하는 사람
13. 「화물자동차 운수사업법」 제2조제11호에 따른 화물차주로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람
  - 가. 「자동차관리법」 제3조에 따른 특수자동차로 「화물자동차 운수사업법」 제5조의4제2항에 따른 안전운임이 적용되는 수출입 컨테이너를 운송하는 사람
  - 나. 「자동차관리법」 제3조에 따른 특수자동차로 「화물자동차 운수사업법」 제5조의4제2항에 따른 안전운임이 적용되는 시멘트를 운송하는 사람
  - 다. 「자동차관리법」 제2조제1호 본문에 따른 피견인자동차 또는 「자동차관리법」 제3조에 따른 일반형 화물자동차로 「화물자동차 운수사업법 시행령」 제4조의7제1항에 따른 안전운송원가가 적용되는 철강재를 운송하는 사람
  - 라. 「자동차관리법」 제3조에 따른 일반형 화물자동차 또는 특수용도형 화물자동차로 「물류정책기본법」 제29조제1항에 따른 위험물질을 운송하는 사람

구분	조사대상
	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 이에 현재 산재보험이 적용되고 있는 학습지교사에 더해 기타 방문 교사도 산재보험 적용 받을 수 있도록 특고 직종을 학습지교사에서 전체 방문 교사로 확대한다.</li> </ul>
가전제품 설치기사	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 가전제품을 배송·설치하고 시운전하여 작동상태를 확인하는 사람으로서 대형 가전 설치기사와 소형 가전 설치기사로 구분되며 대형 가전은 주기사가 보조기사를 고용하여 2인 1조로 배송·설치하는 반면 소형 가전은 설치기사 1인이 단독 배송·설치한다.</li> <li>○ 이에 소형 가전 설치기사의 보호를 위해 단독 작업 설치기사(1.6만 명)를 산재보험 적용 특고 직종으로 추가한다.</li> <li>* 대형가전 주기사는 사업주(임의가입), 보조기사는 근로자(당연 적용)로 보호 (현행과 동일)</li> </ul>

출처: 고용노동부 보도자료(2019.10.7.), “「특수형태근로종사자 및 중소기업 사업주(1인 자영업자 포함) 산재보험 적용 확대방안」 발표”

## 라. 산업안전보건법 특수형태근로종사자에 대한 사업주 의무

산업안전보건법에서도 특수형태근로종사자에 대한 사업주의 의무를 규정하고 있다(제5조). 즉, 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받은 자도 사업주로서 안전 및 건강을 유지·증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따를 의무를 부과하고 있다<sup>25)</sup>. 여기에는 1) 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준 2) 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선 3) 해당 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공이 포함된다. 또한 동법 제77조에서는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다고 규정하고 있다(제2항). 그리고 정부는 특수형태근로종사자의 안전 및 보건의 유지·증진에 사용하는 비용의 일부 또는 전부를 지원할 수 있다고 명시하고 있다(제3항).

이에 따라 고용노동부는 2019년 12월 26일 산업안전보건기준에 관한 규칙을 개정해 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 관련 조항을 신설하였다. 이에 따르면 보험설계사, 학습지교사, 대출모집인, 신용카드회원 모집인에 대한 안전조치 및 보건조치는 <표 2-24>와 같다. 우선, 산업안전보건기준에 관한 규칙 중 휴게시설, 사무실에서의 건강장해 예방(공기정화설비 등의 가동, 공기정화설비 등의 유지관리, 사무실 공기 평가, 실외 오염물질의 유입 방지, 미생물오염 관리, 건물 개·보수 시 공기오염 관리, 사무실의 청결 관리), 그 밖의 유해인자에 의한 건강장해의 예방(컴퓨터 단말기 조작업무에 대한 조치)을 위한 조치를

25) 권두섭 외(2019)는 산업안전보건법은 법의 취지를 고려할 때 산재보상보험법보다 특수형태근로종사자의 적용범위를 확대하는 것이 필요하다고 주장한다.

취해야 한다. 또한 법 제41조제1항에 따른 고객의 폭언 등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육을 실시해야 한다.

〈표 2-24〉 특수형태근로종사자 안전조치 및 보건조치

구분	조항
	제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ① 법 제77조제1항에 따른 특수형태근로종사자(이하 “특수형태근로종사자”라 한다) 중 영 제67조제1호·제3호·제7호 및 제8호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.
	1. 제79조, 제646조부터 제653조까지 및 제667조에 따른 조치
보험설계사	<b>제9장 휴게시설 등</b> 제79조(휴게시설)
학습지교사	<b>제11장 사무실에서의 건강장해 예방</b> 제646조(정의)
대출모집인	제647조(공기정화설비등의 가동) 제648조(공기정화설비등의 유지관리) 제649조(사무실 공기 평가) 제650조(실외 오염물질의 유입 방지) 제651조(미생물오염 관리)
신용카드회원 모집인	제652조(건물 개·보수 시 공기오염 관리) 제653조(사무실의 청결 관리)
	<b>제13장 그 밖의 유해인자에 의한 건강장해의 예방</b> 제667조(컴퓨터 단말기 조작업무에 대한 조치)
	2. 법 제41조제1항에 따른 <b>고객의 폭언 등(이하 이 조에서 “고객의 폭언 등”이라 한다)에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시</b>

자료: 고용노동부령 제273호, “산업안전보건기준에 관한 규칙” 2019.12.26. 일부개정(시행 2020.1.16.).

## 마. 감정노동/성희롱 관련 법제도<sup>26)</sup>

정부는 2016년 산업재해보상보험법 시행령을 개정해 감정노동으로 발생하는 질병을 업무상 질병으로 인정하는 기준을 마련하였다. 즉, 산업재해보상보험법 시행령 제34조제3항과 관련한 업무상 질병에 대한 구체적인 인정 기준에 따르면 “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 포함되었다. 더 나아가 고용노동부는 2017년 8월 17일 감정노동 등 정신건강 보호를 중대 산업재해로 규정한 중대 산업재해 예방 대책을 발표하였다.

26) 이하는 정형욱(2018), “경기도 여성 감정노동 현황과 과제”, 경기도가족여성연구원 이슈분석을 바탕으로 수정·보완함.

또한 정부는 2018년 4월 산업안전보건법을 개정해 ‘고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치’에 대한 조항을 신설하였다(2018년 10월 18일 시행). 산업안전보건법 제41조에 따라 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 근로자(이하 “고객응대근로자”라 한다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 해야 한다. 즉, 법 제41조제1항에 따른 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내, 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련, 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 등이 이에 해당한다. 또한 사업주는 고객의 폭언 등으로 인하여 고객응대근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다. 즉, 업무의 일시적 중단 또는 전환, 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장, 법 제41조제1항에 따른 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원, 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언 등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원 등이 이에 해당한다. 그리고 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 안 된다. 이를 위반한 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금에 처하도록 하였다.

또한 남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률 제14조의2(고객 등에 의한 성희롱 방지)에 따르면, 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절한 조치를 하여야 한다.

한편, 경기도에서는 2016년 9월부터 「경기도 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성에 관한 조례」가 시행되고 있다. 조례에서는 경기도 감정노동자 보호 및 건전한 근로문화 조성 계획 수립·시행, 실태조사, 모범지침 배포 등 사업, 감정노동자 권리보장교육 사업, 감정노동자 휴게시설 설치 지원 사업, 감정노동자 상담 및 보호 사업, 건전한 근로문화 조성 사업 등의 사업추진 근거를 명시하고 있다.

## 바. 지방자치단체 이동노동자 관련 조례

국내에서 이동노동자를 직접 대상으로 하는 조례는 2019년 4월 경기도가 제정한 「경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례」가 최초이다. 동 조례는 이동노동자 쉼터의 건전하고 효율적인 운영과 시설관리에 필요한 사항을 정함으로써 이동노동자의 노동환경 개선과 복지 증진에 기여하는 것을 목적으로 하였다. “이동노동자 쉼터”란 이동노동자의 휴식 및 복지 공간으로서 기능을 하는 공간으로 이동노동자의 휴식 및 소통 공간 제공, 이동노동자들의 동호회 활동, 영화 상영 등의 문화 서비스 제공, 노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지 서비스 제공, 이동노동 및 생활관련 교육 서비스 제공, 이동노동자의 이동수단 자가 정비 시설 제공의 기능을 하도록 규정하였다.

이후 부산시와 서울특별시 강동구, 제주특별자치도에서도 이동노동자 관련 조례를 제정하였다. <표 2-25>와 같이 경기도의 경우 이동노동자 쉼터 설치 및 운영에 관한 조례인 반면, 부산시와 서울시 강동구는 이동노동자 지원센터 설치 및 운영, 제주도는 이동노동자 복리증진을 위한 조례로 차이가 있다. 쉼터 또는 센터에서 추진하는 주요 사업은 <표 2-25>와 같이 유사하지만 제주도가 가장 폭넓게 이동노동자 지원 사업을 명시하고 있다.

<표 2-25> 지방자치단체 이동노동자 관련 조례 주요 내용

구분	정의
경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례 [시행 2019. 4. 29.]	제4조(이동노동자 쉼터의 기능) 이동노동자 쉼터의 기능은 다음 각 호와 같다. 1. 이동노동자의 휴식 및 소통 공간 제공 2. 이동노동자들의 동호회 활동, 영화 상영 등의 문화 서비스 제공 3. 노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지 서비스 제공 4. 이동노동 및 생활관련 교육 서비스 제공 5. 이동노동자의 이동수단 자가 정비 시설 제공
부산광역시 이동노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례 [시행 2020. 2. 5.]	제4조(사업) 센터에서 수행하는 사업은 다음과 같다. 1. 이동노동자들의 휴식 및 친교활동 지원 사업 2. 이동노동자들의 주거·교통·금융·복지 등 법률 및 고충 상담사업 3. 이동노동자들의 취미·전직·건강 등 복지 증진을 위한 다양한 교육 사업 4. 정부와 시의 복지·금융 등 정보 제공 및 연계 사업 5. 그 밖에 이동노동자들의 권익 증진을 위하여 필요한 사업
제주특별자치도 이동노동자 복리증진을 위한 조례 [시행 2020. 4. 13.]	제4조(이동노동자 권익 보호 및 증진 사업) 도지사는 이동노동자 권익 보호 및 증진을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다. 1. 이동노동자 권익 보호 및 복리증진 관련 조사·연구 2. 이동노동자 권익을 위한 상담 및 교육 프로그램 운영 3. 이동노동자 처우 및 지위 향상을 위한 인식개선 및 홍보 활동 4. 이동노동자 역량 강화를 위한 교육사업 5. 이동노동자 복지 증진을 위한 문화·체육 활동 등 지원 사업 6. 그 밖에 이동노동자 권익 보호 및 복리증진을 위하여 도지사가 필요하다고 인정하는 사업

구분	정의
	<p>제5조(이동노동자 쉼터의 설치) ① 도지사는 이동노동자의 복리증진을 위하여 다음 각 호의 기능을 수행하는 이동노동자 쉼터(이하 “쉼터” 라 한다)를 설치·운영할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 이동노동자의 휴식 및 무더위·한파 등으로부터의 건강 보호 공간 제공</li> <li>2. 이동노동자를 위한 노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지서비스 제공</li> <li>3. 이동노동자를 위한 법률상담, 문화, 교육 등 활동 지원서비스 제공</li> <li>4. 이동노동자의 이동수단 자가 정비 시설 제공</li> <li>5. 그 밖에 이동노동자의 복지 증진을 위하여 필요한 기능</li> </ol> <p>② 쉼터의 효율적 운영을 위하여 제주시 동·서부 및 서귀포시 등에 각 설치·운영할 수 있으며, 이 경우 성별에 따라 휴식공간을 분리할 필요가 있는 경우에는 공간을 분리하여 설치하도록 노력하여야 한다.</p>
<p>서울특별시 강동구 이동노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례 [시행 2020. 5. 6.]</p>	<p>제4조(기능) 센터에서는 다음 각 호의 업무를 수행한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 이동노동자의 휴식 및 소통 공간 제공</li> <li>2. 이동노동자의 주거·금융·건강·법률 등 상담</li> <li>3. 이동노동자의 직무·노동교육, 인문학 강좌 등 교육 서비스 지원</li> <li>4. 이동노동자의 동호회 및 취미 활동 등 문화서비스 지원</li> <li>5. 노무 및 취업 상담 등 일자리 서비스 지원</li> <li>6. 그 밖에 이동노동자의 권익 증진을 위하여 필요한 사업</li> </ol>

자료: 국가법령정보센터(<http://www.law.go.kr.>) (2020.5.6. 검색)

이러한 조례에 근거해 경기도는 2019년 4개 시군(수원, 성남, 광주, 하남)에 이동노동자 쉼터를 설치하는 사업을 추진하였다. 향후 2021년까지 총 13개소 이상으로 이동노동자 쉼터를 확대할 계획이라고 한다. 이동노동자 쉼터의 평가항목은 접근용이성(20점), 부지 및 건물 확보(10점), 사업수혜자 다양성(5점), 사업계획 적정성(30점), 사업추진 역량(30점), 기타(5점)로 구성된다. 사업수혜자 다양성은 대리운전, 퀵서비스, 택배, 배달, 학습지교사, 요양보호사, 일반노동자 등 다양한 직종의 노동자가 수혜를 받을 경우 높은 점수를 부여한다<sup>27)</sup>.

27) 경기도 내부자료(2020년 평가기준)

〈표 2-26〉 경기도 이동노동자 쉼터 주요 내용

구분	노동자 문화쉼터	이동노동자 쉼터
주요 이용자	산업단지 등 인근 노동자	대리운전기사, 퀵서비스 등 이동노동자
최소 설치면적 ※ 권고	연면적 200평(660㎡) 이상	연면적 50평(165㎡) 이상
주요 선정기준	산업단지 인근 등 노동자 접근성, 근로자종합복지관 없는 시군	이동노동자 접근성
주요기능	휴게공간 및 문화 프로그램 위주	휴게공간 및 상담(법률, 노무) 위주
세부내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 휴게공간 및 문화·복지서비스 제공</li> <li>- (휴식) 카페 형태 등 노동자 휴식 및 소통을 위한 휴게시설 운영</li> <li>- (문화) 노동자 동호회 활동지원, 소규모 공연, 영화 상영 등</li> <li>- (상담교육) 법률, 노무 및 취업 상담, 교육 등</li> </ul>	
도비지원	<ul style="list-style-type: none"> <li>◦ 설치비 지원</li> <li>- (신축, 건물매입) 최대 10억원</li> <li>- (리모델링) 최대 3억원</li> <li>※ 지원한도 내 설치면적에 따라 지원 (1㎡당 1,250천원)</li> <li>◦ (설치완료 쉼터) 운영비 및 프로그램 예산 지원(2020년부터)</li> </ul>	
설치방법	◦ 신축(건물매입), 리모델링(건물임대 등)	
운영형태	◦ 시군 직영 또는 비영리법인 및 비영리민간단체 등 위탁	

자료: 경기도 노동국(2020.5.21.), “2020년 경기이동노동자쉼터 설치 지원-시군 선정 심의위원회 자료”

이에 따라 현재 경기도에서는 <표 2-27>과 같이 광주, 수원, 하남, 성남에서 이동노동자 쉼터를 운영하고 있다. 쉼터의 규모는 195~356.4㎡ 사이이며, 건물을 매입한 성남시를 제외하고는 임대로 운영하고 있다. 운영인력은 3~5명 규모이며, 운영시간은 쉼터에 따라 차이가 있다. 광주쉼터를 제외하고는 오전 10시부터 운영하기 시작하고, 광주쉼터는 오후 2시부터 운영하고 있다. 하남쉼터는 22시까지 운영하며, 다른 쉼터는 익일 6시 또는 7시까지 운영하고 있다. 월요일에서 금요일까지 운영하며, 성남은 격주 토요일에도 운영하고 있다.

〈표 2-27〉 경기도 이동노동자 쉼터 운영현황

구분	광주쉼터	수원쉼터	하남쉼터	성남쉼터
개소일	‘20.1.20.	‘20.2.7	‘20.2.20	‘20.6월(예정)
규모	195㎡(60평)	356.4㎡(70평)	200㎡	202.21㎡(61.17평)
운영형태	광주시 직영	위탁 (수원시노사민정협의회)	하남시 직영	위탁 (한국노총)
설치	임대	임대	임대	매입
운영인력	3명 (기간제 근로자)	3명 (종합관리 1, 교대근무 2)	5명 (공무원 1, 공공근로 주간 2, 야간 2)	5명 (쉼터장 1, 팀장 2, 직원 2)
운영시간	14:00~익일 06:00 (월~금)	10:00~익일 06:00 (월~금)	10:00~22:00 (월~금)	10:00~익일 07:00 (월~금/토 격주)
이용인원 (일평균)	40명	30명	2명	-
프로그램	(공통) 노동자 권리구제(법률, 노무, 세무 등), 창업·취업 교육 프로그램, 법률·고충상담, 권익증진 교육, 임금체불 등 근로자 지원 사업 (쉼터별) 오토바이 자가 정비 교육, 문화예술회관 연계 문화체험 기회 제공 등			
시설현황	남녀 휴게실, 사무실, 회의실, 상담실, 탕비실, 다용도실(창고) 등			

자료: 경기도 내부자료(2020).

한편, 서울시의 경우 별도로 이동노동자 관련 조례를 제정하지는 않았지만, 2015년 수립한 서울시 노동정책 기본계획에 따라 지방자치단체 중에서는 가장 먼저 이동노동자 쉼터 사업을 추진하기 시작했다. 서울시의 경우 이동노동자 쉼터는 여성을 위한 쉼터가 먼저 시작되었다. 즉, 서울시 2014년에 이동 여성노동자를 위한 쉼터 ‘이어썬’을 8개소 개소하고, 이후 18개소로 확대했다. 이후 서울시는 2016년 休서울이동노동자쉼터를 개소한 후 현재 3개소를 운영하고 있다. 이 외에도 休서울미디어노동자쉼터, 休서울셔틀버스노동자쉼터를 운영하고 있다. 2017년에 서울시 이동노동자쉼터를 1년 운영한 뒤 평가와 운영방향을 분석한 발표문에서는 이어썬(이동 여성근로자 쉼터) 사례에 대해 “서울시 18개 지역의 공간을 개설했으나 참여가 저조하고 관리도 되지 않는다”고 지적하면서, “당사자 참여 프로그램과 운영인력이 배치되어야 실제 기능이 가능하다”고 밝힌다(류한승·이철, 2017). 결국 다음해인 2018년에 여성 이동노동자의 “쉼터의 이용자 수요가 불확실하고, 유사시설이 다수 마련”되었다며 사업이 종료되었다<sup>28)</sup>. 서울시의 休서울이동노동자쉼터가 ‘남성’만을 위한 쉼터는 아니지만 대리운전, 퀵서비스 등과 같은 남성 다수 직종을 대상으로 기획·운영되는 것으로 보인다. 쉼터를 만들기 전에 진행한 「이동노동 종사자 지원방안 연구」(이철 외, 2015)의 부제는

28) 서울특별시 내부자료(「이동하는 여성근로자 쉼터」정비계획 통보)



‘서울의 대리운전과 퀵서비스 직종의 노동실태와 쉼터 조성(안)을 중심으로’ 라고 되어 있고, 이후 쉼터 조성을 위한 이해관계자 간담회에 참여한 구성원들도 주로 대리운전, 퀵서비스 관련 노동조합 등의 관계자이다<sup>29)</sup>. 이후 광주광역시, 창원시 등 다른 지방자치단체에서도 이동노동자 쉼터를 개소하였고, 서울시와 같이 대리운전, 퀵서비스 등 배달운수업에 종사하는 노동자가 주요 대상이 되고 있다(〈표 2-28〉 참조).

〈표 2-28〉 타 시도 이동노동자 쉼터 운영현황

구분	서울특별시			광주광역시 달빛쉼터	창원시 쉼터
	서초쉼터	북창쉼터	합정쉼터		
개소일	2016.3	2017.2	2018.4	2018.2.1	2018.3.8
규모	151.18㎡(46평)	215㎡(70평)	165㎡(52평)	132㎡	50㎡
운영인력	3명 (일 8시간 교대근무)	3명 (일 8시간 교대근무)	5명 (일 8시간 교대근무)	2명 (야간교대 근무) <sup>1)</sup>	2명 (기간제 근로자 1, 공익근무요원 1)
운영시간	18:00~익일 06:00 (월~금)	08:30~20:00 (월~금)	09:00~익일 06:00 (월~금)	09:00~익일 05:30 (월~금)	17:00~익일 06:00 (월~금)
이용인원 (일평균)	72명	62명	47명	25명	30명
프로그램	(공통) 법률상담, 금융·주거복지 상담, 건강상담 / 월1회 (쉼터별) 인문학 강의, 전직지원 교육, 정비교실, 안전운행 교실 등			상담 및 교육 등	미운영
시설현황	남·녀 휴게실, 사무실, 회의실 상담실, 탕비실, 다용도실(창고)			남녀 전용 휴게실, 교육·회의실 탕비실	안마기 2대, 혈압측정기 1대, 발안마기 5대, 냉·난방기 등

주 : 1) 09:00부터 17:00까지는 광주시 노동센터에서 관리함  
자료: 경기도 내부자료(2020)

29) 서울노동권익센터가 발행한 2018년 서울노동권익센터 활동보고서(2019)에 따르면 이동노동 사업추진기획단 회의의 구성원은 전국대리운전노동조합, 한국대리운전협동조합, 전국민주노동조합총연맹 서울본부, 전국서비스산업노동조합연맹, 전국퀵서비스노동조합, 한국퀵서비스협동조합, 라이더유니온, 서울노동권익센터, 휴서울이동노동자쉼터 3곳, 서울시사회적경제지원센터이다.



## 제 3 장

# 경기도 여성 이동노동자 실태분석

1. 조사개요
2. 응답자 특성
3. 일하는 시간과 보상
4. 이동 관련 현황
5. 안전과 건강
6. 일자리에 대한 인식
7. 정책수요
8. 소결



## 1. 조사개요

본 연구에서는 여성이 다수이면서, 주로 이동하면서 일하는 직종을 <표 3-1>과 같이 크게 4개의 집단(직업 세분류 기준)으로 구분해 조사를 진행하였다.

첫째, 학습지 및 교육 교구 방문강사 직종이다. 직업 세분류 기준으로는 학습지 방문강사와 교육 교구 방문강사가 해당되며, 고용형태상으로는 주로 특수형태근로종사자에 해당되는 직종이다.

둘째, 판매 종사자에 해당되는 직종이다. 직업 세분류 기준으로 제품 및 광고 영업원, 보험 모집인 및 투자 권유 대행인, 대출 및 신용카드 모집인, 방문판매원이 해당된다. 고용형태는 직종 및 근로계약 유형에 따라 임금근로자 또는 특수형태근로종사자에 해당된다.

셋째, 계기 점검원 및 가스 점검원이다. 직업 대분류 기준으로 단순노무종사자에 해당하며, 고용형태로는 주로 임금노동자에 해당하는 직종이다.

넷째, 기타 판매 및 서비스 관련 직종이다. 직업 대분류로는 단순노무종사자에 해당하면서, 직업 세분류를 기준으로는 기타 배달원, 기타 판매 관련 단순 종사원, 기타 서비스 관련 단순 종사원이 해당된다. 고용형태는 직종에 따라 임금노동자, 특수형태근로종사자에 해당된다.

본 연구의 설문조사 대상은 경기도 지역에서 해당 직종에 일하는 만 20-64세 여성 중에서 업무 장소가 일정하게 정해져 있지 않고, 주된 업무가 장소를 이동하면서 일하는 여성이다. 이에 따라 조사대상 직종에서 일하더라도 특정 장소에 상주하여 일하는 경우(예, 신용카드 모집인이라도 백화점이나 마트에서 상주하며 일하는 경우 조사대상이 아님)는 조사대상에 해당되지 않는다.

설문조사의 전체 표본은 400명이며, 각 직종별로 100명씩 할당하였다. 조사방법은 구조화된 설문지를 이용한 대면면접조사로 진행했으며, 조사는 2020년 4월 6일에서 4월 30일까지 전문조사업체를 통해 진행되었다. 표집오차는 95% 신뢰수준에  $\pm 4.9\%$ 이다.

〈표 3-1〉 설문조사 대상 직종

대분류	중분류	소분류	세분류	세세분류
2 전문가 및 관련 종사자	25 교육 전문가 및 관련직	254 문리·기술 및 예능 강사	2545 학습지 및 교육 교구 방문강사	25451 학습지 방문강사 25452 교육 교구 방문강사
5 판매 종사자	51 영업직	510 영업종사자	5102 제품 및 광고 영업원	51021 건축자재 영업원 51022 인쇄 및 광고 영업원 51023 식품 영업원 51024 체인점 모집 및 관리 영업원 51029 그 외 일반 영업원
			5103 보험모집인 및 투자 권유 대행인	51031 보험 중개인 51032 보험 설계사 51033 투자 권유 대행인
			5104 대출 및 신용카드 모집인	51041 대출 모집인 51042 신용카드 모집인
	53 통신 및 방문· 노점 판매 관련직	532 방문 및 노점 판매 관련직	5321 방문판매원	53210 방문 판매원
9 단순노무 종사자	99 농림·어업 및 기타 서비스 단순 노무직	992 계기·자판기 및 주차 관리 종사자	9921 계기 점검원 및 가스 점검원	99211 계기 점검원 99212 가스 점검원
9 단순노무 종사자	92 운송 관련 단순 노무직	922 배달원	9229 기타 배달원	92291 음료 배달원 92292 신문 배달원 92299 그 외 배달원
	95 가사·음식 및 판매 관련 단순 노무직	953 판매 관련 단순 종사자	9539 기타 판매 관련 단순 종사원	95392 전단지 배포원 및 벽 보원 95399 그 외 판매 관련 단순 종사원
	99 농림·어업 및 기타 서비스 단순 노무직	999 기타 서비스 관련 단순 종사자	9999 기타 서비스 관련 단순 종사원	99992 대여 제품 방문 점검원 99999 그 외 서비스 관련 단순 종사원

자료: 통계청, 제7차 개정 한국표준직업분류

## 2. 응답자 특성

설문조사 응답자의 일반적 특성은 <표 3-2>와 같다.

우선, 연령은 50대가 204명으로 51.0%를 차지했고, 다음은 40대 26.0%, 60-64세 14.5%, 30대 6.5%, 20대 2.0% 순으로 나타났다. 이동노동 직종에서 일하는 여성노동자의 평균 연령이 상당히 높은 것을 알 수 있다. 응답자의 연령은 직종별로 차이가 있다. 직종별로 살펴보면, 학습지 및 교육 교구 방문강사의 경우 40대가 46%로 가장 많고, 다음은 50대(29%), 30대(14%), 20대(8%), 60-64세(3%) 순으로 나타났다. 반면, 판매 종사자의 경우 50대가 50%로 가장 많고, 다음은 40대(24%), 60-64세(21%), 30대(5%) 순으로 나타났다. 계기 점검원 및 가스 점검원은 50대가 71%로 가장 많았고, 다음은 40대(21%), 60-64세(6%), 30대(2%)로 나타났다. 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 경우도 50대가 54%로 가장 많았고, 다음으로는 60-64세 28%, 40대 13%, 30대 5%로 나타났다. 학습지 및 교육 교구 방문강사가 다른 직종에 비해 상대적으로 연령이 낮았고, 판매 종사자와 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 상대적으로 연령이 높았다.

다음으로 교육수준이다. 응답자의 학력은 고졸이 52.3%로 과반을 차지했고, 다음은 대졸 이상 29.5%, 전문대졸 14.5%, 중졸 이하 3.8%로 나타났다. 학력별 분포도 직종에 따라 차이가 있었다. 학습지 및 교육 교구 방문강사의 경우 대졸이상이 85%로 절대적으로 높은 비율을 차지했고, 다음은 전문대졸이 14%이고 고졸은 1%에 불과했다. 반면, 학습지 및 교육 교구 방문강사를 제외한 나머지 3개 직종의 응답자는 고졸이 가장 높은 비율을 차지했다. 판매 종사자의 경우 고졸이 56%, 전문대졸 24%, 대졸 이상 17%, 중졸이하 3% 순으로 나타났다. 계기 점검원 및 가스 점검원은 고졸이 80%로 타 직종에 비해 고졸비율이 가장 높았고, 다음은 전문대졸 13%, 대졸 이상 7% 순으로 나타났다. 마지막으로 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 경우도 고졸이 72%로 현저히 높았고, 다음은 중졸 이하 12%, 대졸 이상 9%, 전문대졸 7% 순으로 나타났다.

다음으로 혼인상태를 살펴보면, 기혼(사실혼 포함)이 93.3%를 차지했고, 다음은 미혼 4.8%, 사별/이혼 2.0%로 나타났다. 직종별로 살펴보면, 학습지 및 교육 교구 방문강사의 경우 미혼이 14%를 차지해 타 직종보다 미혼 비율이 높았다.

마지막으로 월평균 가구소득이다. 400만원대가 31.0%로 가장 많았고, 500만원대도 29.8%로 비슷한 수준이었다. 이 외에는 600만원대가 12.8%, 300만원대가 10.8%, 700만원 이상 9.3%,

200만원대가 4.8%, 100만원대가 1.3%, 100만원 미만인 0.5%로 나타났다. 가구소득의 분포도 직종에 따라 다소 차이가 있었다. 가구소득 500만원 이상을 기준으로 보면, 학습지 및 교육 교구 방문강사는 65%, 판매 종사자는 66%, 계기 점검원 및 가스 점검원은 46%, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 30%를 차지했다.

〈표 3-2〉 응답자의 일반적 특성

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 및 교육 교구 방문강사	판매 종사자	계기 점검원 및 가스 점검원	기타 판매· 서비스 관련 단순 종사원
전체		400 (100.0)	100	100	100	100
연령	19~29세	8 (2.0)	8	0	0	0
	30~39세	26 (6.5)	14	5	2	5
	40~49세	104 (26.0)	46	24	21	13
	50~59세	204 (51.0)	29	50	71	54
	60~64세	58 (14.5)	3	21	6	28
교육 수준	중졸 이하	15 (3.8)	0	3	0	12
	고졸	209 (52.3)	1	56	80	72
	전문대 졸	58 (14.5)	14	24	13	7
	대졸 이상	118 (29.5)	85	17	7	9
혼인 상태	미혼	19 (4.8)	14	2	0	3
	기혼(사실혼 포함)	373 (93.3)	83	97	99	94
	사별/이혼	8 (2.0)	3	1	1	3
월평균 가구 소득	100만원 미만	2 (0.5)	2	0	0	0
	100만원~200만원 미만	5 (1.3)	1	2	0	2
	200만원~300만원 미만	19 (4.8)	3	2	3	11
	300만원~400만원 미만	43 (10.8)	6	8	7	22
	400만원~500만원 미만	124 (31.0)	23	22	44	35
	500만원~600만원 미만	119 (29.8)	33	27	37	22
	600만원~700만원 미만	51 (12.8)	25	18	5	3
	700만원 이상	37 (9.3)	7	21	4	5



### 3. 일하는 시간과 보상

본 절에서는 응답자의 현 일자리의 노동시간, 임금(소득), 사회보험 가입 여부를 살펴보고자 한다.

#### 가. 노동시간

##### 1) 주당 평균 노동일수 및 노동시간

응답자의 현재 일자리에에서의 주당 평균 노동일수는 5.3일로 조사되었다. 최소 주당 평균 노동일수는 3일이었고, 일주일 내내(7일) 일한다고 응답한 경우도 있었다. 응답자의 주당 평균 일수는 주 5일이 56.8%로 가장 많았고, 주 6일도 34.8%로 높은 비율을 차지했다. 다음으로 주 4일(4.3%), 주 3일(2.3%), 주 7일(2.0%)로 나타났다.

주당 평균 노동일수는 직종별로 차이가 있었는데, 계기 검침원 및 가스 점검원이 5.64일로 가장 길었고, 다음은 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이 평균 5.56일로 나타났다. 판매 종사자는 5.06일, 학습지 및 교육 교구 방문강사는 4.94일로 상대적으로 짧았다. 계기 검침원 및 가스 점검원과 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 주 6일 일한다고 응답한 비율이 각각 62%와 59%로 높았다. 반면, 학습지 및 교육 교구 방문강사와 판매 종사자는 주 5일 일한다는 응답이 각각 79%와 85%로 가장 높았다.

〈표 3-3〉 현재 직장에서의 주당 평균 노동일수

(단위: 명, %, 일)

구분	전체	3일	4일	5일	6일	7일	평균	표준편차
전체	400 (100.0)	9 (2.3)	17 (4.3)	227 (56.8)	139 (34.8)	8 (2.0)	5.30	0.69
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	4	8	79	8	1	4.94	0.60
판매 종사자	100	2	2	85	10	1	5.06	0.49
계기 검침원 및 가스 점검원	100	1	4	29	62	4	5.64	0.67
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	2	3	34	59	2	5.56	0.69

다음으로 현재 일자리의 주당 평균 노동시간은 41.85시간으로 나타났다. 노동시간대별로 살펴보면 주 20-40시간 이하가 53.5%로 과반을 차지했고, 다음은 주 41-52시간 이하가 28.0%, 주 52시간 초과가 13.0%, 주 20시간 이하가 5.5% 순으로 나타났다.

직종별로는 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 주당 평균 노동시간이 50.16시간으로 가장 길었고, 다음은 계기 점검원 및 가스 점검원 41.48시간, 판매 종사자 37.92시간, 학습지 및 교육 교구 방문강사 37.85시간 순으로 나타났다. 노동시간대별로 살펴보면, 학습지 및 교육 교구 방문강사는 주 20-40시간 이하가 66%로 가장 많았고, 다음은 주 41-52시간 이하(19%), 주 20시간 이하(9%), 주 52시간 초과(6%)로 나타났다. 판매 종사자의 경우도 주 20-40시간 이하가 69%로 가장 많았고, 다음은 주 41-52시간 이하(21%), 주 20시간 이하(7%), 주 52시간 초과(3%)로 나타났다. 계기 점검원 및 가스 점검원은 주 20-40시간 이하(52%), 주 41-52시간 이하(39%), 주 52시간 초과(6%), 주 20시간 이하(3%)로 나타났다. 마지막으로 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 다른 직종과 달리 주 52시간 초과가 37%로 가장 많았고, 다음은 주 41-52시간 이하(33%), 주 20-40시간 이하(27%), 주 20시간 이하(3%) 순으로 나타났다.

〈표 3-4〉 현재 업무에 대한 주당 평균 노동시간

(단위: 명, %, 시간)

구분	전체	주 20시간 이하	주 20~ 40시간 이하	주 41~ 52시간 이하	주 52시간 초과	평균	표준편차
전체	400 (100.0)	22 (5.5)	214 (53.5)	112 (28.0)	52 (13.0)	41.85	12.17
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	9	66	19	6	37.85	10.56
판매 종사자	100	7	69	21	3	37.92	8.90
계기 점검원 및 가스 점검원	100	3	52	39	6	41.48	8.02
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	3	27	33	37	50.16	15.49

## 2) 이례적인 노동시간 실태

우선, 응답자의 2.5%가 밤 10시에서 새벽 6시까지 최소 2시간 이상 일한 경험이 있다고 응답하였다. 직종별로는 학습지 및 교육 교구 방문강사가 5%로 가장 많았고, 다음은 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(3%), 판매 종사자(2%)로 나타났다.

〈표 3-5〉 한 달 중 밤 근무일수

(단위: 명, %, 일)

구분	전체	없음	있음
전체	400 (100.0)	390 (97.5)	10 (2.5)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	95	5
판매 종사자	100	98	2
계기 점검원 및 가스 점검원	100	100	0
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	97	3

주 : 밤 근무: 밤 10시에서 새벽 6시까지 최소 2시간 이상 일하는 것을 말함.

다음은 응답자의 60.0%가 저녁 6시에서 밤 10시까지 최소 2시간 이상 일한 경험이 있다고 응답하였다. 직종별로는 계기 점검원 및 가스 점검원이 85%로 저녁근무 경험 비율이 가장 높았고, 다음은 학습지 및 교육 교구 방문강사(77%), 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(41%), 판매 종사자(37%)로 나타났다. 저녁 근무 경험이 있는 응답자에게 한 달 평균 저녁근무 일수를 질문한 결과 월 10일 미만이 33.3%로 가장 많았고, 다음은 월 10-20일 미만(16.3%), 월 20일 이상(10.5%) 순으로 나타났다. 직종별로는 학습지 및 교육 교구 방문강사가 평균 13일로 가장 많았고, 다음은 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 평균 10일, 계기 점검원 및 가스 점검원 평균 7일, 판매 종사자 평균 3.5일 순으로 나타났다.

〈표 3-6〉 한 달 중 저녁 근무일 수

(단위: 명, %, 일)

구분	전체	없음	있음	월 10일	월 10일~	월 20일	평균	표준 편차
				미만	20일 미만	이상		
전체	400 (100.0)	160 (40.0)	240 (60.0)	133 (33.3)	65 (16.3)	42 (10.5)	8.98	6.88
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	23	77	21	29	27	13.22	6.08
판매 종사자	100	63	37	34	3	0	3.54	2.48
계기 점검원 및 가스 점검원	100	15	85	53	27	5	7.06	5.39
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	59	41	25	6	10	9.90	8.66

주 : 저녁 근무: 저녁 6시에서 밤 10시까지 최소 2시간 이상 일하는 것을 말함.

다음으로 일요일에 일한 경험은 전체 응답자의 12.5%가 있다고 응답하였다. 직종별로는 계기 점검원 및 가스 점검원이 일요일에 일한 경험이 32%로 가장 높았고, 다음은 판매 종사자 11%, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 4%, 학습지 및 교육 교구 방문강사 3%로 나타났다.

〈표 3-7〉 한 달 중 일요일 근무일 수

(단위: 명, %, 일)

구분	전체	없음	있음	1일	2일	3일	4일	평균	표준편차
				(5.3)	(4.0)	(1.5)	(1.8)		
전체	400 (100.0)	350 (87.5)	50 (12.5)	21 (5.3)	16 (4.0)	6 (1.5)	7 (1.8)	1.98	1.06
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	97	3	2	0	0	1	2.00	1.73
판매 종사자	100	89	11	6	4	0	1	1.64	0.92
계기 점검원 및 가스 점검원	100	68	32	13	12	6	1	1.84	0.85
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	96	4	0	0	0	4	4.00	0.00

다음으로 토요일에 일한 경험은 전체 응답자의 57.0%가 있다고 응답하였다. 직종별로는 계기 점검원 및 가스 점검원이 토요일에 일한 경험이 86%로 가장 높았고, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이 74%로 높은 비율을 차지했다. 한편, 판매 종사자는 41%, 학습지 및 교육 교구 방문강사는 27%로 나타났다.

〈표 3-8〉 한 달 중 토요일 근무일 수

(단위: 명, %, 일)

구분	전체	없음	있음	1일	2일	3일	4일	5일	평균	표준편차
				(7.5)	(15.8)	(7.5)	(25.5)	(0.8)		
전체	400 (100.0)	172 (43.0)	228 (57.0)	30 (7.5)	63 (15.8)	30 (7.5)	102 (25.5)	3 (0.8)	2.93	1.14
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	73	27	8	8	1	10	0	2.48	1.28
판매 종사자	100	59	41	15	15	3	8	0	2.10	1.11
계기 점검원 및 가스 점검원	100	14	86	4	29	18	34	1	2.99	0.99
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	26	74	3	11	8	50	2	3.50	0.93

마지막으로 한 달 중 하루 10시간 이상 일한 경험에 대해서는 33.0%가 있다고 응답하였다.

직종별로는 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이 46%로 가장 많았고, 다음은 계기 검침원 및 가스 점검원 33%, 학습지 및 교육 교구 방문강사 32%, 판매 종사자 21%로 나타났다.

〈표 3-9〉 한 달 중 하루 10시간 이상 근무일 수

(단위: 명, %, 일)

구분	전체	없음	있음	월 10일	월 10일~	월 20일	평균	표준편차
				미만	20일 미만	이상		
전체	400 (100.0)	268 (67.0)	132 (33.0)	77 (19.3)	15 (3.8)	40 (10.0)	10.05	8.77
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	68	32	17	6	9	10.22	7.13
판매 종사자	100	79	21	18	3	0	4.57	3.97
계기 검침원 및 가스 점검원	100	67	33	28	3	2	5.06	5.47
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	54	46	14	3	29	16.02	9.58

### 3) 노동시간 계산방법

응답자에게 현재 일자리에서는 노동시간을 어떻게 계산하는지 질문한 결과 ‘정해진 노동시간은 없고 내가 재량껏 일한다’가 78.5%로 가장 높은 비율을 차지했다. 그 외 ‘정해진 노동시간을 일하는 것으로 간주(주 40시간 등)한다’가 12.8%, ‘실제 일하는 시간을 노동시간으로 계산한다’가 8.5%로 나타났다. 모든 직종이 ‘정해진 노동시간은 없고 내가 재량껏 일한다’는 응답이 가장 높았다.

〈표 3-10〉 현재 일자리에서 근로시간 계산 방법

(단위: 명, %)

구분	전체	정해진 근로시간을 일하는 것으로 간주 (주 40시간 등)	실제 일하는 시간을 근로시간으로 계산	정해진 근로시간 없고 ‘내가 재량껏 일함	기타
전체	400 (100.0)	51 (12.8)	34 (8.5)	314 (78.5)	1 (0.3)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	4	17	79	0
판매 종사자	100	10	8	82	0
계기 검침원 및 가스 점검원	100	21	2	77	0
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	16	7	76	1

#### 4) 출퇴근 시간

다음으로 현재 일자리에 출퇴근 시간을 조사한 결과 ‘정해진 출퇴근시간 없음(고객방문 시간 등에 따라 결정)’ 이 52.3%로 과반을 차지했다. 다음으로는 ‘출근시간만 일정하게 정해져 있음’ 이 32.8%, ‘출퇴근시간이 일정하게 정해져 있음’ 이 15.0%로 나타났다.

직종별로 살펴보면 다음과 같다. 학습지 및 교육 교구 방문강사는 ‘정해진 출퇴근시간 없음(고객방문시간 등에 따라 결정)’ 이 55%로 가장 높았으나, ‘출근시간만 일정하게 정해져 있음’ 도 41%로 높은 비율을 차지했다. 판매 종사자의 경우 다른 직종과 달리 ‘출근시간만 일정하게 정해져 있음’ 이 65%로 현저하게 높았다. 다음으로는 ‘출퇴근시간이 일정하게 정해져 있음’ 이 21%를 차지했고, ‘정해진 출퇴근시간 없음’ 은 14%에 불과했다. 반면, 계기 점검원 및 가스 점검원은 ‘정해진 출퇴근시간 없음’ 이 93%로 절대적으로 많았다. 마지막으로 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 다른 직종에 비해 응답률이 고르게 분포되었는데, ‘정해진 출퇴근시간 없음’ (47%), ‘출퇴근시간이 일정하게 정해져 있음’ (30%), ‘출근시간만 일정하게 정해져 있음’ (23%) 순으로 나타났다.

〈표 3-11〉 현재 일자리의 출퇴근 시간(소속 사업체)

(단위: 명, %)

구분	전체	출퇴근시간이 일정하게 정해져 있음	출근시간만 일정하게 정해져 있음	정해진 출퇴근시간 없음 (고객방문시간 등에 따라 결정)
전체	400 (100.0)	60 (15.0)	131 (32.8)	209 (52.3)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	4	41	55
판매 종사자	100	21	65	14
계기 점검원 및 가스 점검원	100	5	2	93
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	30	23	47

다음으로 응답자에게 소속 사업체가 정한 시간에 정해진 장소(소속 사업체 사무실 등)를 일주일에 몇 번 정도 방문해야 하는지 질문한 결과, 없다는 응답은 11.8%에 불과했다. 4회 이상이 50.8%로 과반을 차지하였고, 다음은 1회(15.0%), 2회(13.0%), 3회(9.5%)로 나타났다. 직종별로 살펴보면 판매 종사자와 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 4회 이상이 각각 74%와 78%로 현저히 높았다. 학습지 및 교육 교구 방문강사는 4회 이상(38%), 2회(24%), 3회(20%)

순으로 나타났다. 계기 점검원 및 가스 점검원은 1회가 47%로 가장 많았고, 다음은 2회(23%), 4회 이상(13%), 3회(4%) 순으로 나타났다.

〈표 3-12〉 소속 사업체가 정한 시간에 정해진 장소에 방문하는 주당 평균 일수

(단위: 명, %)

구분	전체	없음	1회	2회	3회	4회 이상
전체	400 (100.0)	47 (11.8)	60 (15.0)	52 (13.0)	38 (9.5)	203 (50.8)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	11	7	24	20	38
판매 종사자	100	11	2	5	8	74
계기 점검원 및 가스 점검원	100	13	47	23	4	13
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	12	4	0	6	78

## 나. 소득

### 1) 보수체계

응답자에게 현재 일자리의 보수체계를 질문한 결과 실적급제가 70.5%로 가장 높았고, 다음은 고정급제(24.5%), 고정급제+실적급제(4.8%) 순으로 나타났다. 보수체계는 사실상 직종별로 다르다. 계기 점검원 및 가스 점검원은 고정급제가 91%로 대부분을 차지한 반면, 다른 직종은 실적급제가 88~96%로 대부분을 차지했다.

〈표 3-13〉 현재 일자리의 임금체계

(단위: 명, %)

구분	전체	실적급제	고정급제+실적급제	고정급제	기타
전체	400 (100.0)	282 (70.5)	19 (4.8)	98 (24.5)	1 (0.3)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	96	4	0	0
판매 종사자	100	88	11	1	0
계기 점검원 및 가스 점검원	100	9	0	91	0
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	89	4	6	1

## 2) 월 평균 소득

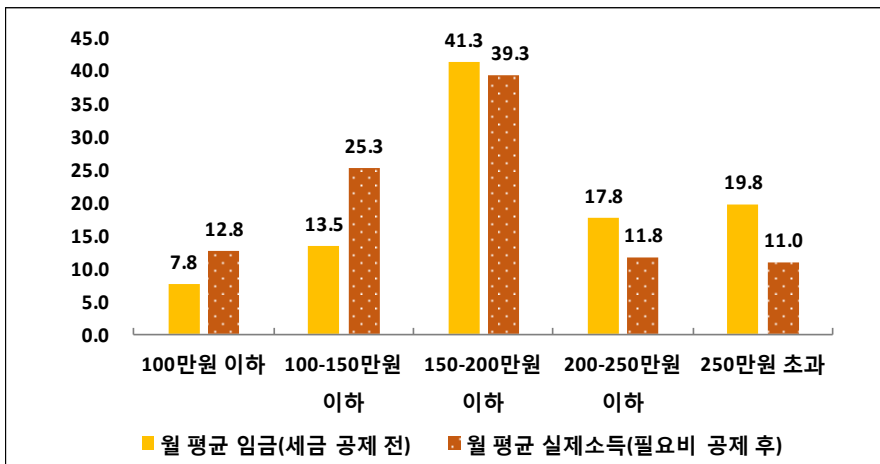
응답자가 현재 일자리에서 버는 월 평균 임금(소득)(세금 공제 전)을 구간별로 살펴보면 150-200만원 사이가 41.3%로 가장 많고, 다음은 250만원 초과(19.8%), 200-250만원 이하(17.8%), 100-150만원 이하(13.5%), 100만원 이하(7.8%) 순으로 나타났다.

그러나 조사대상 직종의 경우 특수형태근로종사자에 해당하는 경우가 많기 때문에 월 평균 임금(소득)이 실제 소득이라고 보기는 어렵다. 이에 현재 일자리에서 버는 월 평균 임금 중에서 차량운행비(기름값, 수리비 등), 보험료, 주차비, 교통비, 장비나 비품구입비(장갑, 클리너 등), 관측비 등 일하는데 필요한 지출을 제외한 실제 월 평균 소득을 파악하였다.

그 결과 일하면서 사용하는 비용을 제외한 실제 소득은 150-200만원 사이가 39.3%로 가장 많고, 다음은 100-150만원 이하(25.3%), 100만원 이하(12.8%), 200-250만원 이하(11.8%), 250만원 초과(11.0%) 순으로 나타났다.

〈그림 3-1〉 현재 일자리의 월 평균 임금(소득)

(단위: %)



월평균 임금(소득) 관련 현황을 직종별로 살펴보면 다음과 같다.

우선, 학습지 및 교육 교구 방문강사의 월 평균 임금(세금 공제 전)은 150-200만원 이하가 36%로 가장 많았고, 나머지는 그 외 소득구간에 고르게 분포되어 있었다. 필요한 지출을 제외한 실제소득은 100-150만원 이하(29%)와 150-200만원 이하(28%)가 비슷하게 많았고, 다음으로 100만원 이하(20%), 200-250만원 이하(16%), 250만원 초과(7%)로 나타났다.



〈표 3-14〉 현재 일자리의 월 평균 소득(학습지 및 교육 교구 방문강사)

(단위: 명, 만원)

구분	월 평균 소득 (세금 공제 전)	월 평균 실제소득 (필요경비 <sup>1)</sup> 공제 후)
전체	100	100
100만원 이하	16	20
100만원~150만원 이하	15	29
150만원~200만원 이하	36	28
200만원~250만원 이하	19	16
250만원 초과	14	7
평균	191.48	163.91
표준편차	74.01	65.51

주 : 1) 차량운행비(기름값, 수리비 등), 보험료, 주차비, 교통비, 장비나 비품구입비(장갑, 클리너 등), 판촉비 등을 의미함.

다음으로 판매 종사자의 월 평균 소득(세금 공제 전)은 250만원 초과가 53%로 과반을 차지했는데, 이는 다른 직종에 비해 현저히 높은 비율이다. 필요한 지출을 제외한 실제소득은 250만원 초과(32%), 150-200만원 이하(21%), 100-150만원 이하(18%), 100만원 이하(15%), 200-250만원 이하(14%) 순으로 나타났다.

〈표 3-15〉 현재 일자리의 월 평균 소득(판매 종사자)

(단위: 명, 만원)

구분	월 평균 소득 (세금 공제 전)	월 평균 실제소득 (필요경비 <sup>1)</sup> 공제 후)
전체	100	100
100만원 이하	6	15
100만원~150만원 이하	11	18
150만원~200만원 이하	19	21
200만원~250만원 이하	11	14
250만원 초과	53	32
평균	322.50	237.95
표준편차	192.35	140.32

주 : 1) 차량운행비(기름값, 수리비 등), 보험료, 주차비, 교통비, 장비나 비품구입비(장갑, 클리너 등), 판촉비 등을 의미함.

계기 점검원 및 가스 점검원의 월 평균 임금(세금 공제 전)은 150-200만원 이하가 69%로 가장 많았고, 다음은 200-250만원 이하(22%)로 나타났다. 비교적 비슷한 소득구간에 대부분이 분포되어 있었다. 필요한 지출을 제외한 실제소득은 150-200만원 이하가 65%로 가장 많

았고, 다음은 100-150만원 이하(29%)로 나타났다.

〈표 3-16〉 현재 일자리의 월 평균 소득(계기 검침원 및 가스 점검원)

(단위: 명, 만원)

구분	월 평균 소득 (세금 공제 전)	월 평균 실제소득 (필요경비 <sup>1)</sup> 공제 후)
전체	100	100
100만원 이하	0	2
100만원~150만원 이하	6	29
150만원~200만원 이하	69	65
200만원~250만원 이하	22	1
250만원 초과	3	3
평균	195.63	171.05
표준편차	28.22	28.47

주 : 1) 차량운행비(기름값, 수리비 등), 보험료, 주차비, 교통비, 장비나 비품구입비(장갑, 클리너 등), 판촉비 등을 의미함.

마지막으로 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 월 평균 임금(세금 공제 전)은 150-200만원 이하가 41%로 가장 많았고, 다음은 100-150만원 이하(22%), 200-250만원 이하(19%) 등의 순으로 나타났다. 필요한 지출을 제외한 실제소득은 150-200만원 이하가 43%로 가장 많았고, 다음은 100-150만원 이하(25%), 200-250만원 이하(16%) 등의 순으로 나타났다.

〈표 3-17〉 현재 일자리의 월 평균 소득(기타 판매·서비스 관련 단순 종사원)

(단위: 명, 만원)

구분	월 평균 소득 (세금 공제 전)	월 평균 실제소득 (필요경비 <sup>1)</sup> 공제 후)
전체	100	100
100만원 이하	9	14
100만원~150만원 이하	22	25
150만원~200만원 이하	41	43
200만원~250만원 이하	19	16
250만원 초과	9	2
평균	190.45	168.76
표준편차	64.78	57.56

주 : 1) 차량운행비(기름값, 수리비 등), 보험료, 주차비, 교통비, 장비나 비품구입비(장갑, 클리너 등), 판촉비 등을 의미함.

한편, 현재 하는 일 외에 다른 일도 소득을 위해 다른 일도 하고 있는지에 대해서는 3.0%만이 그렇다고 응답했다. 이유는 ‘이 일로는 수입이 충분하지 않아서’가 가장 많았다.

〈표 3-18〉 타 소득활동 여부 및 이유

(단위: 명, %)

구분	전체	하지 않음	하고 있음	이 일하는 수입이 이 일은 임시로 충분하지 않아서 하는 일이라서			기타
				이 일하는 수입이 충분하지 않아서	이 일은 임시로 하는 일이라서	다른 일을 할 수 있는 시간이 충분해서	
전체	400 (100.0)	388 (97.0)	12 (3.0)	9 (2.3)	0 (0.0)	2 (0.5)	1 (0.3)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	98	2	2	0	0	0
판매 종사자	100	94	6	5	0	1	0
계기 점검원 및 가스 점검원	100	99	1	0	0	1	0
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	97	3	2	0	0	1

주: 기타 1명은 '일을 배우고 싶어서'라고 응답함.

## 다. 사회보험

응답자의 사회보험 가입 현황은 다음과 같다.

학습지 및 교육 교구 방문강사이다. 국민연금은 지역가입이 66%로 가장 많았고, 다음은 미가입 30%로 나타났다. 직장가입은 4%에 불과했다. 건강보험도 지역가입이 54%로 가장 많았고, 다음은 직장가입자의 피부양자가 39%로 나타났다. 고용보험은 미가입이 89%로 절대적으로 높았고, 가입은 5%에 불과했다. 그 외에는 잘 모름(6%)으로 나타났다. 산재보험은 미가입이 72%로 나타났고, 가입은 22%로 조사되었다. 잘 모름은 6%를 차지했다.

다음은 판매 종사자이다. 국민연금은 지역가입이 76%로 가장 많았고, 다음은 미가입 20%로 나타났다. 직장가입은 4%에 불과했다. 건강보험도 지역가입이 80%로 절대적으로 높았고, 다음은 직장가입자의 피부양자가 15%로 나타났다. 고용보험은 미가입이 94%로 절대적으로 높았고, 가입은 3%에 불과했다. 그 외에는 잘 모름(3%)으로 나타났다. 산재보험은 미가입이 92%로 대부분을 차지했고, 가입은 5%에 불과했다.

다음은 계기 점검원 및 가스 점검원이다. 다른 직종과 달리 직장가입이 차지하는 비율이 높았다. 우선, 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험 모두 직장가입이 97%로 대부분을 차지했다.

마지막으로 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이다. 국민연금은 지역가입이 66%로 가장

많았고, 다음은 미가입 32%로 나타났다. 직장가입은 2%에 불과했다. 건강보험도 지역가입이 63%로 가장 많았고, 다음은 직장가입자의 피부양자가 33%로 나타났다. 고용보험은 미가입이 95%로 절대적으로 높았고, 가입은 2%에 불과했다. 산재보험은 미가입이 91%로 나타났다.

계기 검침원 및 가스 점검원은 대부분 근로기준법상의 근로자에 해당하기 때문에 4대 보험에 대부분 가입된 것으로 보이나, 그 외 특수형태근로종사자에 해당되는 직종은 고용보험과 산재보험의 가입률이 낮아 사실상 사각지대에 존재하는 것을 알 수 있다.

〈표 3-19〉 현재 사회보험 가입 여부

(단위: 명)

구분		전체	학습지 및 교육 교구 방문강사	판매 종사자	계기 검침원 및 가스 점검원	기타 판매· 서비스 관련 단순 종사원
국민연금	합계	400 (100.0)	100	100	100	100
	직장가입자	107 (26.8)	4	4	97	2
	지역가입자	211 (52.8)	66	76	3	66
	미가입	82 (20.5)	30	20	0	32
건강보험	합계	400 (100.0)	100	100	100	100
	직장가입자	109 (27.3)	6	3	97	3
	지역가입자	200 (50.0)	54	80	3	63
	의료수급권자	0 (0.0)	0	0	0	0
	직장가입 피부양자	87 (21.8)	39	15	0	33
미가입	4 (1.0)	1	2	0	1	
고용보험	합계	400 (100.0)	100	100	100	100
	가입자	107 (26.8)	5	3	97	2
	미가입자	281 (70.3)	89	94	3	95
	잘 모름	12 (3.0)	6	3	0	3
산재보험	합계	400 (100.0)	100	100	100	100
	가입자	129 (32.3)	22	5	97	5
	미가입자	258 (64.5)	72	92	3	91
	잘 모름	13 (3.3)	6	3	0	4

## 4. 이동 관련 현황

다음에서는 응답자들이 주로 일하는 장소, 이동수단, 이동시간, 이동하면서 일하는 어려움에 대해 조사한 결과이다.

### 가. 일한 장소

응답자에게 현재 직종에서 일하면서 지난 12개월 동안 아래의 장소에서 얼마나 자주 일했는지 질문한 결과를 직종별로 살펴보면 다음과 같다.

#### 1) 학습지 및 교육 교구 방문강사

우선, 학습지 및 교육 교구 방문강사이다. 직종의 특성상 매일 일을 한다는 장소는 고객의 집이 가장 많았다. 즉, 고객의 집에서 일한 횟수에 대해서 매일이 53%로 가장 많았고, 다음은 한 주에 여러 번이 41%로 높은 비율을 차지했다. 다음으로는 고용주(귀하의) 사업장에서 일한 빈도가 높게 나타났다. 즉, 응답자의 절반은 한 주에 여러 번(33%)과 매일(17%) 고용주의 사업장에서 관련 업무를 처리하는 것으로 나타났다. 그 외의 장소에서 일한 경험에 대해서는 없었거나 드물게가 대부분을 차지하였다. 학습지 및 교육 교구 방문강사의 경우 고객의 집과 고용주의 사업장이 업무를 수행하는 가장 주된 장소라고 볼 수 있다.

〈표 3-20〉 일한 장소(학습지 및 교육 교구 방문강사)

(단위: 명)

구분	전체	매일	한 주에 여러 번	한 달에 여러 번	드물게	없음
고용주의(귀하의) 사업장 (사무실, 공장, 점포, 학교 등)	100	17	33	6	6	38
고객의 사업장 (사무실, 공장, 점포, 학교 등)	100	4	2	0	7	87
자동차 등 교통수단 내	100	2	1	2	4	91
실외(길거리 등)	100	1	2	6	11	80
고객의 집	100	53	41	6	0	0
내 집	100	1	2	2	14	81
커피숍, 대합실, 도서관 등 공공장소	100	1	5	0	17	77
기타	100	0	0	0	3	97

## 2) 판매 종사자

다음으로 판매 종사자의 일한 장소이다. 판매 종사자는 다른 직종에 비해 일한 장소가 상대적으로 다양한 것으로 나타났다. 우선, 고용주의 사업장에 대해서는 한 주에 여러 번(41%)이 가장 많았고, 다음은 매일(21%), 드물게(16%), 없음(15%), 한 달에 여러 번(7%)으로 나타났다. 고객의 사업장은 한 달에 여러 번(43%), 한 주에 여러 번(32%)이 높은 비율을 차지했다. 자동차 등 교통수단 내에서 일한 경험도 27%를 차지했다(한 달에 여러 번 14%, 한 주에 여러 번 9%, 매일 4%). 실 외(길거리 등)에서 일한 경험도 16%가 있었다(한 달에 여러 번 9%, 매일 5%, 한 주에 여러 번 2%). 고객의 집도 주요한 업무 장소인 것으로 나타났다. 고객의 집은 한 달에 여러 번(36%)과 한 주에 여러 번(34%)이 높은 비율을 차지했다. 커피숍·대합실·도서관 등 공공장소에서 일한 경험도 많은 것으로 나타났다. 즉, 한 주에 여러 번이 42%, 한 달에 여러 번이 39%, 매일이 3%로 조사되었다. 판매 종사자의 경우 고용주의 사업장, 고객의 사업장, 고객의 집, 커피숍 등 공공장소를 이동하며 주된 업무를 수행하는 것으로 보인다.

〈표 3-21〉 일한 장소(판매 종사자)

(단위: 명)

구분	전체	매일	한 주에 여러 번	한 달에 여러 번	드물게	없음
고용주의(귀하의) 사업장 (사무실, 공장, 점포, 학교 등)	100	21	41	7	16	15
고객의 사업장 (사무실, 공장, 점포, 학교 등)	100	5	32	43	16	4
자동차 등 교통수단 내	100	4	9	14	30	43
실외(길거리 등)	100	5	2	9	30	54
고객의 집	100	4	34	36	23	3
내 집	100	1	5	8	22	64
커피숍, 대합실, 도서관 등 공공장소	100	3	42	39	11	5
기타	100	0	1	4	10	85

## 3) 계기 검침원 및 가스 점검원

다음은 계기 검침원 및 가스 점검원이다. 업무의 특성상 고객의 집이 가장 빈번하게 일하는 장소로 나타났다. 즉, 고객의 집은 매일이 66%로 과반을 차지했고, 한 주에 여러 번이 29%

로 나타났다. 다음으로 고객의 사업장은 한 주에 여러 번(16%), 한 달에 여러 번(15%), 매일(9%)로 나타났다. 고용주의 사업장은 한 달에 여러 번(27%), 매일(12%), 한 주에 여러 번(11%)으로 나타났다. 실외(길거리 등)에서 일한 빈도도 한 주에 여러 번(17%), 매일과 한 달에 여러 번(각각 5%)으로 약 27%정도 있는 것으로 조사되었다. 자동차 등 교통수단 내에서 일한 경험도 11%가 있는 것으로 나타났다(없음, 드물게 제외). 커피숍 등 공공장소에서 일한 경험은 한 달에 여러 번 이상이 7%로 나타났고, 드물게를 포함하면 17%가 되는 것으로 나타났다.

〈표 3-22〉 일한 장소(계기 검침원 및 가스 점검원)

(단위: 명)

구분	전체	매일	한 주에 여러 번	한 달에 여러 번	드물게	없음
고용주의(귀하의) 사업장 (사무실, 공장, 점포, 학교 등)	100	12	11	27	9	41
고객의 사업장 (사무실, 공장, 점포, 학교 등)	100	9	16	15	11	49
자동차 등 교통수단 내	100	2	4	5	1	88
실외(길거리 등)	100	5	17	5	2	71
고객의 집	100	66	29	0	1	4
내 집	100	2	2	5	4	87
커피숍, 대합실, 도서관 등 공공장소	100	2	3	2	10	83
기타	100	0	0	0	0	100

#### 4) 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원

마지막으로 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 일한 장소이다. 직종의 특성상 고객의 집과 실외(길거리 등)에서 일한 빈도가 가장 많았고, 고용주의 사업장과 고객의 사업장도 높은 빈도를 차지했다. 우선, 매일이 가장 높은 비율을 차지한 장소는 고객의 집이었다. 고객의 집은 매일이 56%를 차지했고, 다음은 한 주에 여러 번이 33%로 나타났다. 다음으로 실외(길거리 등)에서 일한 경험은 매일이 48%로 과반에 가까웠고, 한 주에 여러 번도 30%를 차지했다. 고용주의 사업장은 매일(31%), 한 주에 여러 번(19%)으로 나타났다. 고객의 사업장은 매일(26%), 한 주에 여러 번(33%)을 차지했다. 이러한 조사결과는 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 고객의 집, 실외(길거리 등), 고용주의 사업장, 고객의 사업장은 매일 또는 한 주에 여러 번 빈번하게 이동하며 일하는 것으로 나타났다. 이 외에도 커피숍 등 공공장소에서 일한 경험도 20%가 되는 것으로 나타났다.

〈표 3-23〉 일한 장소(기타 판매·서비스 관련 단순 종사원)

(단위: 명)

구분	전체	매일	한 주에 여러 번	한 달에 여러 번	드물게	없음
고용주의(귀하의) 사업장 (사무실, 공장, 점포, 학교 등)	100	31	19	2	4	44
고객의 사업장 (사무실, 공장, 점포, 학교 등)	100	26	33	7	6	28
자동차 등 교통수단 내	100	2	1	0	1	96
실외(길거리 등)	100	48	30	0	3	19
고객의 집	100	56	33	0	0	11
내 집	100	2	0	0	3	95
커피숍, 대합실, 도서관 등 공공장소	100	3	6	3	8	80
기타	100	0	0	0	1	99

### 5) 이동하는 장소 범위

다음은 이동하면서 일하는 장소의 범위에 관한 사항이다. 직종별로 살펴보면, 학습지 및 교육 교구 방문강사의 경우 읍면동 단위가 60%로 가장 높았고, 다음은 시군단위가 35%를 차지했다. 판매 종사자의 경우는 시군단위가 41%로 가장 높았고, 다음은 전국단위 24%, 읍면동 단위 20%, 광역시도 단위 8%, 구 단위 7% 순으로 나타났다. 계기 점검원 및 가스 점검원은 읍면동 단위가 69%로 가장 높았고, 다음은 시군 단위 23%, 구 단위 8%로 나타났다. 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원도 읍면동 단위가 63%로 가장 높았고, 다음은 시군단위 30%, 구 단위 7%로 나타났다. 직종별로 차이가 있지만 여성들이 이동하면서 일하는 직종의 경우 읍면동 단위에서 많이 이동하지만, 30%정도는 시군 단위까지 이동하며 일하는 것을 알 수 있다.

〈표 3-24〉 이동하면서 일하는 장소의 범위

(단위: 명, %)

구분	전체	읍/면/동 단위	구 단위	시/군 단위	광역시/도 단위	전국 단위
전체	400 (100.0)	212 (53.0)	27 (6.8)	129 (32.3)	8 (2.0)	24 (6.0)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	60	5	35	0	0
판매 종사자	100	20	7	41	8	24
계기 점검원 및 가스 점검원	100	69	8	23	0	0
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	63	7	30	0	0



## 나. 이동시 교통수단

다음은 응답자들이 일하러 다닐 때 주로 이용하는 교통수단에 관한 사항을 직종별로 살펴보았다.

1순위는 자가용 이용으로 전체의 52.0%를 차지했다. 다음으로는 걸어서(18.5%)와 대중교통 이용(16.8%)이 비슷하게 나타났다. 기타도 10.8%를 차지했는데, 이는 주로 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원에서 응답한 것으로 판매 전용 카트 등의 교통수단이 이에 해당한다.

2순위는 걸어서가 54.2%로 가장 높게 나타났고, 다음은 대중교통 이용(30.4%)으로 조사되었다. 대부분의 직종에서 2순위는 걸어서가 차지하는 비율이 높았는데, 면접결과를 통해 분석하였듯이 이동노동자들은 대부분 1순위로 응답한 자가용 등으로 특정 장소에 이동하여 차를 주차한 후 걸어서 인근의 장소로 이동하는 방식으로 일하고 있기 때문인 것으로 볼 수 있다.

〈표 3-25〉 이동시 주로 이용하는 교통수단

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 및 교육 교구 방문강사	판매 종사자	계기 검침원 및 가스 점검원	기타 판매· 서비스 관련 단순 종사원
1순위	합계	400 (100.0)	100	100	100	100
	걸어서	74 (18.5)	20	2	28	24
	대중교통 이용(버스, 지하철 등)	67 (16.8)	20	29	8	10
	자가용 이용	208 (52.0)	59	69	59	21
	자전거 이용	8 (2.0)	1	0	5	2
	기타(배달 전용 카트 등)	43 (10.8)	0	0	0	43
2순위	합계	336 (100.0)	91	84	86	75
	걸어서	182 (54.2)	49	34	52	47
	대중교통 이용(버스, 지하철 등)	102 (30.4)	35	39	24	4
	자가용 이용	29 (8.6)	5	11	7	6
	자전거 이용	5 (1.5)	2	0	3	0
	기타(배달 전용 카트 등)	18 (5.4)	0	0	0	18
3순위	합계	125 (100.0)	27	51	28	19
	걸어서	61 (48.8)	13	37	4	7
	대중교통 이용(버스, 지하철 등)	26 (20.8)	5	7	11	3
	자가용 이용	17 (13.6)	4	4	5	4
	자전거 이용	19 (15.2)	5	2	8	4
	기타(배달 전용 카트 등)	2 (1.6)	0	1	0	1

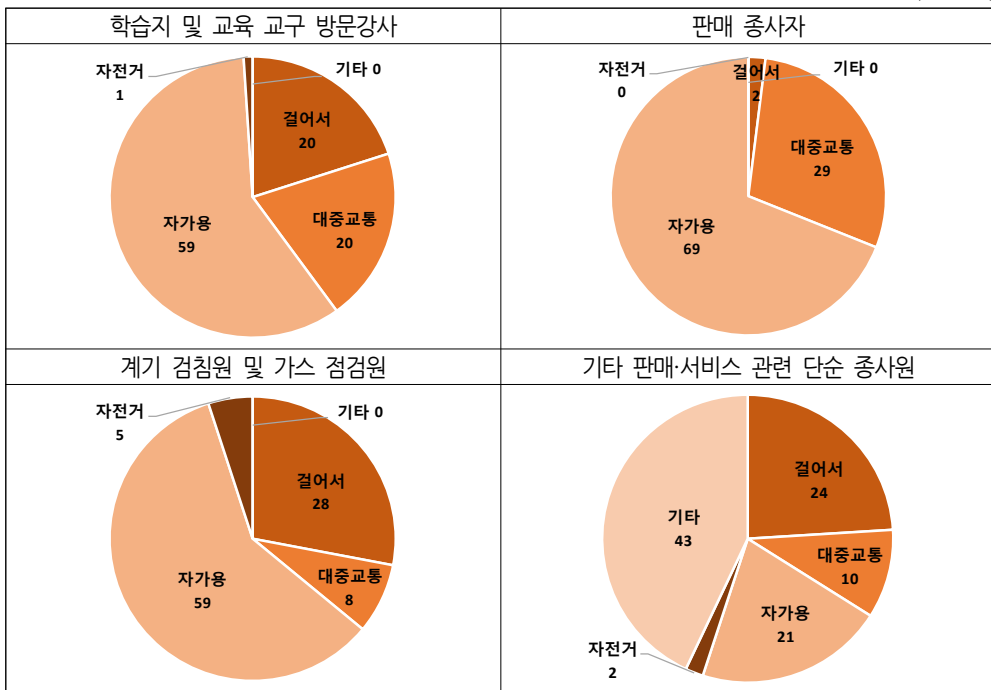
이를 직종별로 살펴보면 다음과 같다.

우선, 학습지 및 교육 교구 방문강사이다. 1순위 교통수단에 대해서는 자가용 이용이 59%로 높은 비율을 차지했고, 다음은 걸어서(20%)와 대중교통 이용(20%)으로 나타났다. 판매 종

사자의 경우도 1순위 교통수단은 자가용 이용이 69%로 높은 비율을 차지했고, 다음은 대중교통 이용(29%)으로 나타났다. 계기 점검원 및 가스 점검원도 자가용 이용이 59%로 가장 높았고, 다음은 걸어서가 28%를 차지했다. 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 기타가 43%로 가장 높았는데, 여기에는 배달 전용 카트(야쿠르트), 이륜차 등이 포함된다. 다음으로는 걸어서(24%), 자가용 이용(21%), 대중교통 이용(10%) 등으로 나타났다.

〈그림 3-2〉 이동시 주로 이용하는 교통수단(1순위)

(단위: %)



## 다. 이동시간

### 1) 하루 평균 이동시간

응답자에게 고객 등을 방문하거나, 일할 곳으로 여기저기 이동하는 시간(대기시간 포함)을 질문한 결과 하루 평균 3.85시간 정도 되는 것으로 나타났다. 시간대별로 살펴보면, 2~4시간 미만이 42.8%로 가장 높았고, 다음은 4~6시간 미만이 29.0%, 6시간 이상이 20.5%, 2시간 미만이 7.8% 순으로 나타났다.

〈표 3-26〉 하루 평균 이동시간

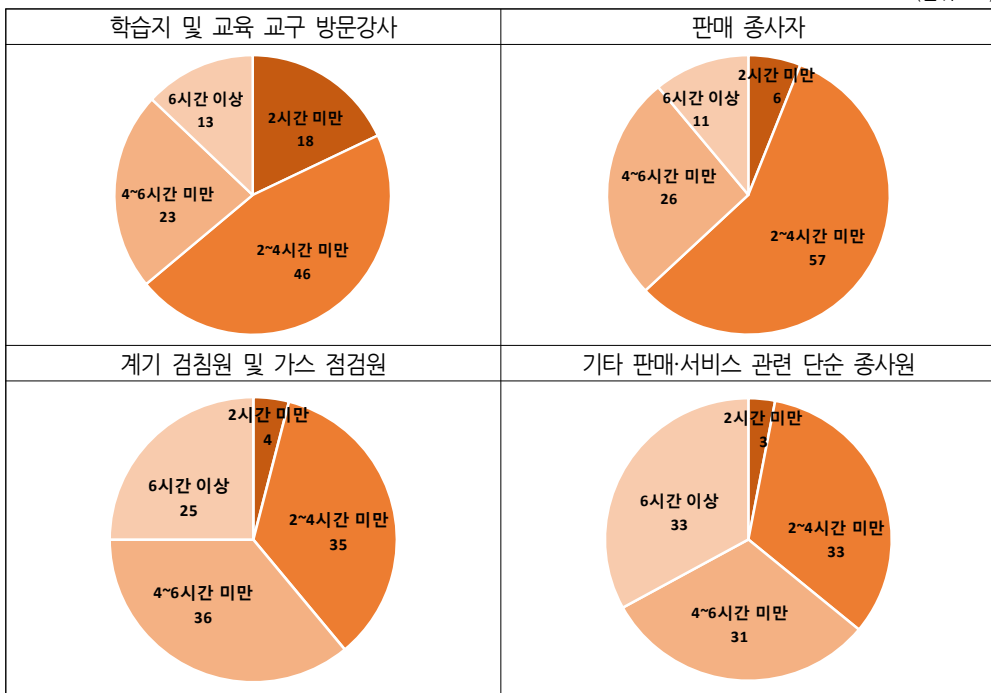
(단위: 명, %, 시간)

구분	전체	2시간 미만	2시간~ 4시간 미만	4시간~ 6시간 미만	6시간 이상	평균	표준편차
전체	400 (100.0)	31 (7.8)	171 (42.8)	116 (29.0)	82 (20.5)	3.85	1.92
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	18	46	23	13	3.23	1.98
판매 종사자	100	6	57	26	11	3.38	1.55
계기 점검원 및 가스 점검원	100	4	35	36	25	4.28	1.80
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	3	33	31	33	4.58	2.02

하루 평균 이동시간은 직종별로 차이가 있었는데 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이 평균 4.58시간으로 가장 길었고, 다음은 계기 점검원 및 가스 점검원이 4.28시간으로 나타났다. 판매 종사자는 3.38시간, 학습지 및 교육 교구 방문강사는 3.23시간으로 나타났다.

〈그림 3-3〉 하루 평균 이동시간

(단위: %)



## 2) 이동 중 남는 시간

다음으로 한 곳에서 일을 마치고 다른 곳으로 가기 전에 시간이 남을 때 주로 하는 일에 대해 조사한 결과이다.

1순위를 기준으로 살펴보면, 시간 여유 없이 다님(40.3%)로 가장 높았고, 다음은 적당한 장소를 찾아 업무 처리(29.3%)와 쉬거나 개인적인 일을 처리(27.5%)가 비슷하게 나타났다. 2순위는 쉬거나 개인적인 일을 처리(46.3%), 적당한 장소를 찾아 업무 처리(29.6%), 근처에서 배회함(14.8%) 등의 순으로 나타났다. 시간여유 없이 이동하는 경우를 제외하면, 이동 중에 시간이 남을 경우 적당한 장소를 찾아 업무를 처리하는 비중이 가장 높을 것을 알 수 있다.

〈표 3-27〉 이동 중 남는 시간에 하는 일

(단위: 명, %)

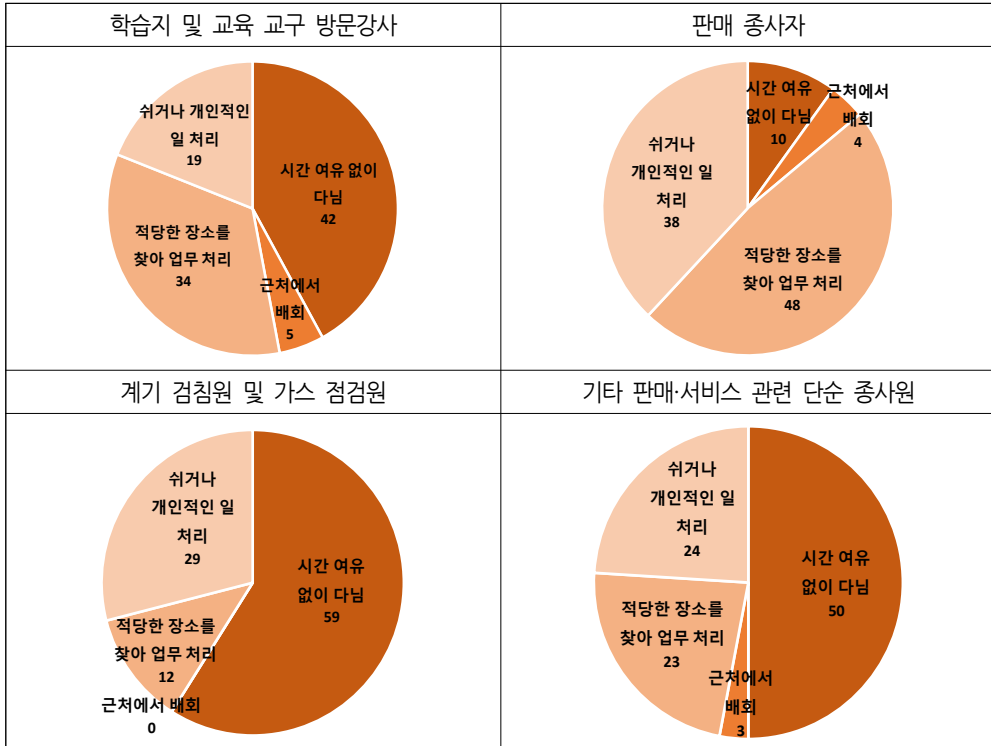
구분		전체	학습지 및 교육 교구 방문강사	판매 종사자	계기 검침원 및 가스 점검원	기타 판매 서비스 관련 단순 종사원
1순위	합계	400 (100.0)	100	100	100	100
	시간 여유 없이 다님	161 (40.3)	42	10	59	50
	근처에서 배회함	12 (3.0)	5	4	0	3
	적당한 장소를 찾아 업무 처리	117 (29.3)	34	48	12	23
	쉬거나 개인적인 일을 처리	110 (27.5)	19	38	29	24
2순위	합계	311 (100.0)	75	90	68	78
	시간 여유 없이 다님	29 (9.3)	6	5	11	7
	근처에서 배회함	46 (14.8)	12	12	11	11
	적당한 장소를 찾아 업무 처리	92 (29.6)	20	27	21	24
	쉬거나 개인적인 일을 처리	144 (46.3)	37	46	25	36

이동 중 남는 시간의 활용방법에 대해서는 직종에 따라 차이가 있었다. 이에 직종별 1순위를 중심으로 살펴보면, 학습지 및 교육 교구 방문강사의 경우 시간여유 없이 다님(42%), 적당한 장소를 찾아 업무를 처리함(34%), 쉬거나 개인적인 일을 처리함(19%), 근처에서 배회함(5%) 순으로 나타났다. 반면, 판매 종사자의 경우는 적당한 장소를 찾아 업무를 처리함(48%)로 과반에 가까웠고, 다음은 쉬거나 개인적인 일을 처리함(38%)을 차지했다. 반면, 시간여유 없이 다님은 10%로 타 직종에 비해 낮은 비율을 차지했는데 이는 비정기적인 고객과의 약속을 통해 업무를 추진하는 직종의 특성이 반영된 것이라고 생각된다. 한편, 계기 검침원 및 가스 점검원은 시간여유 없이 다님이 59%로 높은 비율을 차지했고, 다음은 쉬거나 개인적인 일을 처리함(29%), 적당한 장소를 찾아 업무를 처리함(12%)로 나타났다. 마지막으로 기타 판

매·서비스 관련 단순 종사원도 시간 여유 없이 다남이 50%로 과반 정도를 차지했고, 그 외에는 쉬거나 개인적인 일을 처리함(24%), 적당한 장소를 찾아 업무를 처리함(23%)이 비슷하게 나타났다.

〈그림 3-4〉 이동 중 남는 시간에 하는 일(1순위)

(단위: %)



### 3) 식사시간

다음으로 일을 하면서 식사는 어떻게 해결하는지 파악한 결과, 일하다가 시간이 날 때 불규칙하게 먹는다는 응답이 전체의 73.5%로 가장 높았고, 일정한 시간에 규칙적으로 식사를 한다는 22.8%로 나타났다. 직종별로 살펴보면, 계기 점검원 및 가스 점검원이 일하다가 시간이 날 때 불규칙하게 식사를 한다는 응답률이 가장 높았다. 일정한 시간에 규칙적으로 식사를 한다는 응답은 판매 종사자가 상대적으로 높았다.

〈표 3-28〉 업무 중 식사 해결 방법

(단위: 명, %)

구분	전체	일정한 시간에 규칙적으로 식사	일하다가 시간이 날 때 불규칙하게 식사	먹지 않음(굶음)	기타
전체	400 (100.0)	91 (22.8)	294 (73.5)	15 (3.8)	0 (0.0)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	25	66	9	0
판매 종사자	100	33	64	3	0
계기 점검원 및 가스 점검원	100	10	90	0	0
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	23	74	3	0

## 라. 이동노동 관련 애로사항

다음은 이동노동의 특성과 관련한 문항을 중심으로 애로사항을 파악한 결과이다(점수가 높을수록 더욱 어려움을 느끼는 것을 의미함).

우선, ‘나는 일하기 위해 장소를 이동하는 시간이 너무 길다’ 는 항목에 대해서는 계기 점검원 및 가스 점검원이 2.26점으로 점수가 가장 높았으나, 다른 직종도 2.20~2.23점으로 직종별 점수의 차이가 크지는 않았다.

다음으로 ‘고객 등의 사정으로 일하는 시간이 불규칙해서 힘들다’ 에 대해서는 계기 점검원 및 가스 점검원이 3.03점으로 타 직종에 비해 점수가 높았다. 고객 등과 기본적으로 시간을 약속하고 방문하는 타 직종과 달리 1차적으로 방문 후 부재 시 시간을 약속하는 직종의 특성이 반영된 것으로 보인다.

다음으로 ‘나는 이동하면서 일을 하는데 추가비용이 많이 든다(교통비 등)’ 는 항목에 대해서는 판매 종사자가 2.95점으로 점수가 상대적으로 높았고, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 2.06점으로 가장 낮았다.

다음으로 ‘나는 이동하는 중에 시간이 남을 때 있을만한 장소가 없어 힘들다’ 는 항목에 대해서는 계기 점검원 및 가스 점검원이 2.76점으로 점수가 가장 높은 반면, 판매종사자가 2.45점으로 가장 낮았다.

다음으로 ‘나는 일하는 중에 식사문제를 해결하기 힘들다’ 는 항목에 대해서는 학습지 및 교육 교구 방문강사가 2.81점으로 점수가 상대적으로 높았다. 직종의 특성상 저녁 식사 시

간에 주로 방문교육을 하는 현실이 반영된 것으로 보인다.

다음으로 ‘나의 업무는 날씨(폭염, 폭설, 혹한, 폭우 등)의 영향을 많이 받아서 힘들다’ 는 항목에 대해서는 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이 3.38점으로 가장 높았다. 동 직종의 경우 날씨와 무관하게 매일 또는 정해진 시간에 판매 및 서비스를 제공해야 하는 특성이 반영된 것으로 보인다. 다음으로 계기 검침원 및 가스 점검원이 3.19점으로 점수가 높았는데 다른 직종에 비해 걸어서 실외에서 이동하며 일하는 시간이 많은 직종의 특성이 반영된 것으로 보인다.

다음으로 ‘내가 하는 일의 특성상 다른 직종에 비해 미세먼지 등과 같은 기후변화로 인한 위험에 더 많이 노출되어 있다고 느낀다’ 는 항목에 대해서도 날씨와 마찬가지로 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(3.41점), 계기 검침원 및 가스 점검원(3.36점)이 상대적으로 점수가 높았다.

다음으로 ‘내가 하는 일의 특성상 다른 직종에 비해 전염성 질환의 위험에 더 많이 노출되어 있다고 느낀다’ 에 대해서도 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(3.21점), 계기 검침원 및 가스 점검원(3.05점)이 상대적으로 점수가 높았다.

마지막으로 ‘나는 일하면서 겪는 어려움 등의 문제에 대해 도움을 받을 기관이 없다’ 는 항목에 대해서는 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이 3.19점으로 점수가 가장 높았다.

〈표 3-29〉 이동노동 관련 애로사항

(단위: 명, 점)

구분	전체	학습지 및 교육 교구 방문강사	판매 종사자	계기 검침원 및 가스 점검원	기타 판매 서비스 관련 단순 종사원
(응답자 수)	400	100	100	100	100
1. 나는 일하기 위해 장소를 이동하는 시간출퇴근 포함이 너무 길다	2.22	2.23	2.20	2.26	2.20
2. 고객 등의 사정으로 일하는 시간이 불규칙해서 힘들다	2.60	2.65	2.58	3.03	2.14
3. 나는 이동하면서 일을 하는데 추가비용이 많이 든다(교통비 등)	2.44	2.50	2.95	2.26	2.06
4. 나는 이동하는 중에 시간이 남을 때 있을만한 장소가 없어 힘들다	2.61	2.60	2.45	2.76	2.64
5. 나는 일하는 중에 식사문제를 해결하기 힘들다	2.67	2.81	2.40	2.74	2.74
6. 나의 업무는 날씨(폭염, 폭설, 혹한, 폭우 등)의 영향을 많이 받아서 힘들다	2.98	2.69	2.64	3.19	3.38
7. 내가 하는 일의 특성상 다른 직종에 비해 미세먼지 등과 같은 기후변화로 인한 위험에 더 많이 노출되어 있다고 느낀다	2.99	2.63	2.57	3.36	3.41
8. 내가 하는 일의 특성상 다른 직종에 비해 전염성 질환의 위험에 더 많이 노출되어 있다고 느낀다	2.93	2.76	2.71	3.05	3.21
9. 나는 일하면서 겪는 어려움 등의 문제에 대해 도움을 받을 기관이 없다	2.82	2.75	2.69	2.66	3.19

주 : 각 문항은 4점 척도(① 전혀 아니다, ② 아니다, ③ 그렇다, ④ 매우 그렇다)로 구성되어 있으며, 각 문항의 평균 점수를 분석함

## 5. 안전과 건강

이동노동을 하는 직종은 대부분 고객을 상대하는 직종으로 감정노동자에 해당한다. 이에 본 연구에서는 직무스트레스, 감정노동, 작업장 폭력과 관련해서는 <한국형 감정노동 종사자 직무환경 평가도구>(장세진 외, 2018)를 활용해 조사하였다. 그리고 건강 관련 문항은 제5차 근로환경조사(안전보건공단) 설문문항을 바탕으로 조사하였다.

### 가. 직무스트레스

한국형 직무스트레스 평가도구(KOSS®19)는 물리환경, 직무요구, 직무자율성 결여, 사회적 지지 부족, 직업불안정성, 조직불공정성, 보상부적절, 일-삶의 균형과 같은 8개의 하위 영역에 총 19개의 문항으로 구성되어 있다. 그러나 본 연구대상 직종에는 특수형태근로종사자가 포함되므로 주로 조직에 소속된 감정노동자에게 해당되는 조직불공정성 영역은 제외하고, 물리환경(2개 문항), 직무요구(3개 문항), 직무자율성 결여(2개 문항), 사회적지지 부족(2개 문항), 직업불안정성(2개 문항), 보상부적절(2개 문항), 일-삶의 균형(2개 문항)과 같은 7개 하위 영역의 15개 문항을 분석에 사용하였다. 장세진 외(2018)에 따르면 한국인 직무스트레스 측정도구의 성별 참고치는 <표 3-30>과 같다.

<표 3-30> 한국인 직무스트레스 측정도구(KOSS®19)의 성별 참고치

		정상	위험
물리환경	남자	2-6	7-8
	여자	2-5	6-8
직무요구	남자	3-7	8-12
	여자	3-9	10-12
직무자율성 결여	남자	2-4	5-8
	여자	2-6	7-8
사회적지지 부족	남자	2-4	5-8
	여자	2-6	7-8
직업불안정성	남자	2-5	6-8
	여자	2-4	5-8
조직불공정성	남자	4-9	10-16
	여자	4-10	11-16
보상부적절	남자	2-5	6-8
	여자	2-4	5-8
일-삶의 균형	남자	2-5	6-8
	여자	2-5	6-8

출처: 장세진 외(2018), 「감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구」, 산업안전보건연구원



이러한 기준을 참고로 분석한 결과는 다음과 같다. 항목별로는 보상부적절(57.5%)이 위험 수준이 가장 높았고, 다음은 직업불안정(33.3%), 물리환경(31.0%), 직무요구(12.3%), 일-삶의 균형(7.8%) 등의 순으로 나타났다.

항목별로 직종별 위험 수준을 살펴보면, 물리환경에 대해서는 응답자의 31%가 위험한 수준인 것으로 조사되었다<sup>30)</sup>. 직종별로는 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(55%)과 계기 검침원 및 가스 점검원(46%)의 위험수준이 높았다.

다음으로 직무요구이다. 직무요구에 대해서는 12.3%가 위험한 수준인 것으로 조사되었다<sup>31)</sup>. 직종별로는 판매 종사자(14%)와 계기 검침원 및 가스 점검원(13%)의 위험 수준이 높았다.

다음으로 직무자율성 결여와 사회적지지 부족 항목에서는 위험 수준이 매우 낮게 나타났다<sup>32)</sup>. 이는 직종의 특성상 업무수행과정이나 작업스케줄을 스스로 결정할 권한이 크기 때문인 것으로 보인다. 또한 사회적지지 부족의 경우 상사나 동료의 업무수행 도움을 측정하는 항목인데 해당 직종의 경우 대부분 개인적으로 수행되는 업무이기 때문에 상사나 동료의 영향이 크지 않은 결과라고 생각된다.

다음으로 직업불안정성의 경우 위험 수준이 33.3%로 상대적으로 높은 항목이었다<sup>33)</sup>. 직종별로는 판매 종사자(38%), 학습지 및 교육 교구 방문강사(36%), 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(31%), 계기 검침원 및 가스 점검원(28%) 순으로 나타났다.

다음으로 보상부적절의 경우 위험수준이 가장 높은 항목이었다<sup>34)</sup>. 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이 73%로 가장 위험수준이 높았다.

마지막으로 일-삶의 균형에 대해서는 위험수준이 7.8%로 높지는 않았다<sup>35)</sup>. 직종별로는 학

30) 물리환경은 ‘내 일은 위험하여 사고를 당한 가능성이 있다’, ‘나는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다’ 는 문항으로 측정된 결과이다.

31) 직무요구는 ‘나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다’, ‘업무량이 현저하게 증가하였다’, ‘직장의 생산성 향상이나 목적달성을 위한 강요나 압박을 받는다’ 는 문항으로 측정된 결과이다.

32) 직무자율성 결여는 ‘작업시간, 업무수행과정에서 스스로 결정할 권한이 주어진다’, ‘나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다’ 는 문항으로 측정된 결과이며, 사회적지지 부족은 ‘나의 상사(관리자)는 업무를 수행하는데 도움을 준다’, ‘나의 동료는 업무를 수행하는데 도움을 준다’ 는 문항으로 측정된 결과이다.

33) 직업불안정성은 ‘직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다’, ‘나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다’ 는 문항으로 측정된 결과이다.

34) 보상부적절은 ‘나의 노력과 업적을 고려할 때 내 급여/수입은 적절하다’, ‘내가 쏟은 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다’ 는 문항으로 측정된 결과이다.

35) 일-삶의 균형은 ‘나의 일과 삶의 적절히 균형을 이루고 있다’, ‘나의 일은 나의 생활을 윤택하게 해준다’ 는 문항으로 측정된 결과이다.

습지 및 교육 교구 방문강사가 13%로 상대적으로 높았는데, 이는 저녁시간에 일을 하는 직종의 특성이 반영된 것으로 보인다.

〈표 3-31〉 직무스트레스

(단위: 명, %)

구분	전체		학습지 및 교육 교구 방문강사		판매 종사자		계기 검침원 및 가스 점검원		기타 판매서비스 관련 단순 종사원	
	정상	위험	정상	위험	정상	위험	정상	위험	정상	위험
(응답자 수)	400		100		100		100		100	
물리환경	276 (69.0)	124 (31.0)	79	21	98	2	54	46	45	55
직무요구	351 (87.8)	49 (12.3)	89	11	86	14	87	13	89	11
직무자율성 결여	390 (97.5)	10 (2.5)	99	1	100	0	96	4	95	5
사회적지지 부족	394 (98.5)	6 (1.5)	100	0	100	0	99	1	95	5
직업불안정성	267 (66.8)	133 (33.3)	64	36	62	38	72	28	69	31
보상부적절	170 (42.5)	230 (57.5)	46	54	54	46	43	57	27	73
일-삶의 균형	369 (92.3)	31 (7.8)	87	13	94	6	97	3	91	9

주 : 1) 각 문항은 4점 척도(① 전혀 그렇지 않다, ② 그렇지 않다, ③ 그렇다, ④ 매우 그렇다)로 구성되어 있으며, 각 응답자 개인의 스트레스 유형별 문항 점수 합계를 기준으로 '정상집단'과 '위험집단'으로 구분

2) 측정도구 장세진 외(2018), 「감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구」, 산업안전보건연구원.

## 나. 감정노동

다음으로 한국형 감정노동 평가도구(K\_ELS®11)는 감정규제, 감정부조화, 조직모니터링, 감정노동보호체제와 같은 4개의 하위 영역에 총 11개 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 해당 문항을 모두 활용해 감정노동을 평가하였다. 장세진 외(2018)에 따르면 한국인 감정노동 평가도구의 성별 참고치는 <표 3-32>와 같다. 이를 바탕으로 조사결과를 분석하였다.

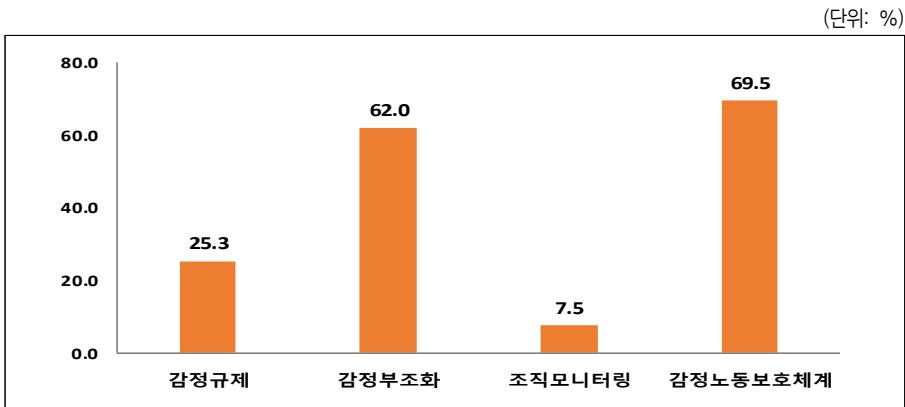
〈표 3-32〉 한국인 감정노동 평가도구(K\_ELS®11)의 성별 참고치

		정상	위험
감정규제	남자	2~5	6~8
	여자	2~6	7~8
감정부조화	남자	3~6	7~12
	여자	3~7	8~12
조직모니터링	남자	2~4	5~8
	여자	2~5	6~8
감정노동보호체계	남자	4~8	8~16
	여자	4~8	9~16

출처: 강세진 외(2018), 「감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구」, 산업안전보건연구원.

항목별로 살펴보면 감정노동 보호체계 영역의 위험수준이 69.5%로 매우 높았고, 감정부조화 영역의 위험수준도 62.0%로 높게 나타났다. 한편, 감정규제 영역의 위험수준은 25.3%, 조직 모니터링 영역의 위험수준은 7.5%로 나타났다.

〈그림 3-5〉 감정노동 위험 수준



감정노동의 위험수준을 항목별 직종별로 살펴보면 〈표 3-33〉과 같다.

우선, 감정규제와 관련한 항목의 위험수준은 25.3%로 나타났다<sup>36)</sup>. 직종별로는 계기 검침원 및 가스 점검원의 위험수준이 36%로 상대적으로 높았다.

다음으로 감정부조화와 관련한 항목의 위험수준은 62.0%로 매우 높았다<sup>37)</sup>. 모든 직종에서

36) 감정규제는 ‘고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다’, ‘업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다’ 는 문항으로 측정된 결과이다.

37) 감정부조화는 ‘나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다’, ‘고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다’, ‘고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는

위험수준이 높았지만 특히, 판매 종사자(68%)와 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(67%)의 위험수준이 높았다.

다음으로 조직모니터링 관련 항목의 위험수준은 7.5%로 상대적으로 낮았다<sup>38)</sup>. 다만, 직종별로는 계기 점검원 및 가스 점검원의 위험수준이 11%로 상대적으로 높았다.

마지막으로 감정노동 보호체계 관련 항목의 위험수준은 69.5%로 매우 높았다<sup>39)</sup>. 전 직종에서 위험수준이 높지만, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(81%)과 판매 종사자(70%)의 위험수준이 특히 높았다. 이동노동 관련 직종의 경우 사실상 감정노동에 대한 보호체계가 상당히 취약한 현실을 보여주는 것이다.

〈표 3-33〉 감정노동

(단위: 명, %)

구분	전체		학습지 및 교육 교구 방문강사		판매 종사자		계기 점검원 및 가스 점검원		기타 판매서비스 관련 단순 종사원	
	정상	위험	정상	위험	정상	위험	정상	위험	정상	위험
(응답자 수)	400		100		100		100		100	
감정규제	299 (74.8)	101 (25.3)	81	19	77	23	64	36	77	23
감정부조화	152 (38.0)	248 (62.0)	40	60	32	68	47	53	33	67
조직모니터링	370 (92.5)	30 (7.5)	96	4	92	8	89	11	93	7
감정노동보호체계	122 (30.5)	278 (69.5)	38	62	30	70	35	65	19	81

주 : 1) 각 문항은 4점 척도(① 전혀 아니다, ② 아니다, ③ 그렇다, ④ 매우 그렇다)로 구성되어 있으며, 각 응답자 개인의 감정 유형별 문항 점수 합계를 기준으로 '정상집단'과 '위험집단'으로 구분

2) 측정도구 장세진 외(2018), 「감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구」, 산업안전보건연구원.

다' 는 문항으로 측정된 결과이다.

38) 조직모니터링은 '직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등)', '고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장에서부터 부당한 처우를 받는다' 는 문항으로 측정된 결과이다.

39) 감정노동 보호체계는 '고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다', '직장 내에 고객응대과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다', '고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다', '고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다' 는 문항으로 측정된 결과이다.

## 다. 작업장 폭력

한국형 직장 폭력 평가도구(K\_WVS®13)는 고객의 정신적 성적 폭력, 직장 내 정신적 성적 폭력, 직장/고객 신체적 폭행, 폭력 보호체계와 같은 4개의 하위 영역에 총 13개의 문항으로 구성되어 있다. 본 연구에서는 고객의 정신적 성적 폭력(4개 문항)과 관련한 문항을 분석하였다. 장세진 외(2018)에 따르면 한국인 작업장 폭력 평가도구의 성별 참고치는 <표 3-34>와 같다. 이를 바탕으로 조사결과를 분석하였다.

<표 3-34> 한국형 작업장 폭력 평가도구(K\_WVS®13)의 성별 참고치

		정상	위험
고객의 정신적 성적 폭력	남자	4-8	9-16
	여자	4-5	6-16
직장내 정신적 성적 폭력	남자	4-5	6-16
	여자	3-6	7-16
직장/고객 신체적 폭행	남자	2	3-8
	여자	2	3-8
폭력 보호체계	남자	3-10	11-12
	여자	3-8	9-12

출처: 장세진 외(2018), 「감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구」, 산업안전보건연구원.

조사결과 고객의 정신적 성적 폭력에 대한 위험수준이 73.3%로 매우 높은 것으로 나타났다<sup>40)</sup>. 직종별로는 계기 점검원 및 가스 점검원이 87%로 가장 높았고, 다음은 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(76%), 판매 종사자(75%), 학습지 및 교육 교구 방문강사(55%) 순으로 나타났다.

<표 3-35> 고객에 의한 폭력 평가

(단위: 명, %)

구분	전체		학습지 및 교육 교구 방문강사		판매 종사자		계기 점검원 및 가스 점검원		기타 판매서비스 관련 단순 종사원	
	정상	위험	정상	위험	정상	위험	정상	위험	정상	위험
(응답자 수)	400		100		100		100		100	
고객의 정신적 성적 폭력	107 (26.8)	293 (73.3)	45	55	25	75	13	87	24	76

주 : 1) 각 문항은 4점 척도(① 전혀 아니다, ② 아니다, ③ 그렇다, ④ 매우 그렇다)로 구성되어 있으며, 각 응답자 개인의 폭력 유형별 문항 점수 합계를 기준으로 '정상집단'과 '위험집단'으로 구분

2) 측정도구: 장세진 외(2018), 「감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구」, 산업안전보건연구원.

40) 고객의 정신적 성적 폭력은 '업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다', '업무수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다', '업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다', '업무수행 시 고객에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 이유로 차별대우를 당한 적이 있다' 는 문항으로 측정된 결과이다.

## 라. 안전과 건강에 미치는 영향

### 1) 위험요인에 대한 정보제공

응답자에게 일을 할 때 일과 관련하여 소속 사업체(관련 기관)로부터 ‘건강과 안전에 관한 위험 요인’에 대한 정보를 얼마나 잘 제공받는지 질문하였다. 그 결과 잘 제공받는 편임이 56.0%로 가장 높았고, 다음은 별로 제공받지 못하는 편임(28.5%), 매우 잘 제공받음(11.0%), 전혀 제공받지 못함(4.5%) 순으로 나타났다. 직종별로는 계기 점검원 및 가스 점검원이 상대적으로 잘 제공받는다는 응답률이 높았다. 반면, 학습지 및 교육 교구 방문강사는 제공받지 못한다는 응답(별로+전혀 제공받지 못함 50%)이 상대적으로 높았다.

〈표 3-36〉 ‘건강과 안전에 관한 위험 요인’ 정보를 제공 받는 정도

(단위: 명, %)

구분	전체	매우 잘 제공 받음	잘 제공받는 편임	별로 제공받지 못하는 편임	전혀 제공받지 못함
전체	400 (100.0)	44 (11.0)	224 (56.0)	114 (28.5)	18 (4.5)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	7	43	44	6
판매 종사자	100	10	59	22	9
계기 점검원 및 가스 점검원	100	21	63	16	0
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	6	59	32	3

### 2) 일의 위험도에 대한 인식

다음으로 응답자에게 현재 하는 일이 본인의 건강을 해치거나 위험한 일이라고 생각하는지 질문한 결과 그렇다는 응답이 30%로 나타났다. 직종별로 차이가 있었는데, 계기 점검원 및 가스 점검원이 그렇다는 응답이 57%로 현저하게 높았고, 다음은 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(37%)로 나타났다. 학습지 및 교육 교구 방문강사(16%)와 판매 종사자(10%)는 상대적으로 현재 하는 일이 건강을 해치거나 안전상 위험한 일이라고 생각하는 비율이 낮았다.

〈표 3-37〉 현재 하는 일에 대한 위험 인식 여부

(단위: 명, %)

구분	전체	그렇다	아니다
전체	400 (100.0)	120 (30.0)	280 (70.0)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	16	84
판매 종사자	100	10	90
계기 점검원 및 가스 점검원	100	57	43
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	37	63

### 3) 건강에 미치는 영향에 대한 인식

더 나아가 응답자에게 현재 하는 일이 건강에 어떤 영향을 미치는지 질문한 결과 영향을 미치지 않음이 39.8%, 긍정적인 영향을 미침이 35.5%, 부정적인 영향을 미침이 24.8% 순으로 나타났다. 직종별로 차이가 있었는데, 주로 부정적인 영향을 미친다는 응답은 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(34%)과 계기 점검원 및 가스 점검원(33%)이 상대적으로 높았다.

〈표 3-38〉 현재 하는 일이 건강에 미치는 영향

(단위: 명, %)

구분	전체	주로 긍정적인 영향을 미침	주로 부정적인 영향을 미침	영향을 미치지 않음
전체	400 (100.0)	142 (35.5)	99 (24.8)	159 (39.8)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	33	20	47
판매 종사자	100	57	12	31
계기 점검원 및 가스 점검원	100	22	33	45
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	30	34	36

## 마. 건강상 문제

### 1) 업무상 부상 경험

다음은 현재 직종에서 일을 하다가 1주일 이상 치료를 요하는 부상을 경험한 적이 있는지 질문한 결과 8.3%가 있다고 응답하였다. 사실상 업무상 재해에 해당하는 것이라고 볼 때 상당히 높은 비율이라고 생각된다. 특히, 계기 점검원 및 가스 점검원은 13%가 부상경험이 있다고 응답하였다.

업무상 부상경험이 있는 응답자에게 치료에 요구되는 비용처리를 어떻게 했는지 질문한 결과 개인적으로 비용지출이 65.7%로 절대적으로 높은 비율을 차지했다. 다음으로는 회사가 보상(공상 처리)이 22.9%, 특별히 비용이 들지 않았음 11.4%로 나타났다. 직종별로는 학습지 및 교육 교구 방문강사와 판매 종사자의 경우 개인적으로 비용을 지출했다는 비율이 상대적으로 높았다.

〈표 3-39〉 현재 하는 업무 중에 부상을 당한 경험

(단위: 명, %)

구분	전체	없음	있음	(중복응답) <sup>1)</sup>			
				특별히 비용 들지 않았음	개인적으로 비용지출 (개인보험 등)	산재보험 처리	회사가 보상 (공상 처리)
전체	400 (100.0)	367 (91.8)	33 (8.3)	4 (11.4)	23 (65.7)	0 (0.0)	8 (22.9)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	94	6	0 (0.0)	5 (83.3)	0 (0.0)	1 (16.7)
판매 종사자	100	94	6	0 (0.0)	6 (85.7)	0 (0.0)	1 (14.3)
계기 점검원 및 가스 점검원	100	87	13	3 (21.4)	8 (57.1)	0 (0.0)	3 (21.4)
기타 판매·서비스 관 련 단순 종사원	100	92	8	1 (12.5)	4 (50.0)	0 (0.0)	3 (37.5)

주 : 1) 1주일 이상 치료를 요하는 부상을 당한 경험에 "있음"으로 응답한 사람 중 치료비용 처리 방법은 중복응답 문항이었으며, 퍼센트는 응답을 기준으로 분석함.

## 2) 프레젠테이션

다음은 프레젠테이션에 관한 사항이다. 응답자에게 지난 12개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일한 경험이 있는지 질문한 결과 34.5%가 있다고 응답하였다. 직종별로는 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이 45%로 가장 많았고, 판매 종사자가 23%로 가장 적었다.

〈표 3-40〉 지난 12개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일한 경험 여부

(단위: 명, %)

구분	전체	있음	없음	아프지 않았음
전체	400 (100.0)	138 (34.5)	210 (52.5)	52 (13.0)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	36	52	12
판매 종사자	100	23	65	12
계기 점검원 및 가스 점검원	100	34	55	11
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	45	38	17



### 3) 건강상의 문제와 업무관련성

다음은 최근 12개월 동안 건강상의 문제와 업무상 관련 여부를 질문한 결과이다. 건강상 문제가 있다는 응답은 상지 근육통이 54.5%로 가장 높은 비율을 차지했고, 다음은 전신 피로(50.5%), 하지 근육통(45.0%), 두통 및 눈의 피로(38.8%), 요통(27.5%), 한랭질환(15.8%), 온열질환(15.3%), 불안감(12.0%), 우울감(9.0%), 손상(7.0%), 피부문제(4.0%), 청력문제(2.5%) 등의 순으로 나타났다. 해당 건강상의 문제가 본인이 하는 일과 관련해서 발생한 것인가에 대해서는 전반적으로 ‘그렇다’는 응답률이 매우 높았다. 이는 응답자들이 최근 12개월 동안 본인에게 발생한 건강상의 문제가 상당부분 현재 하는 일과 관련이 크다고 생각하는 것을 보여준다.

〈표 3-41〉 건강상 문제 및 업무상 관련 여부(전체)

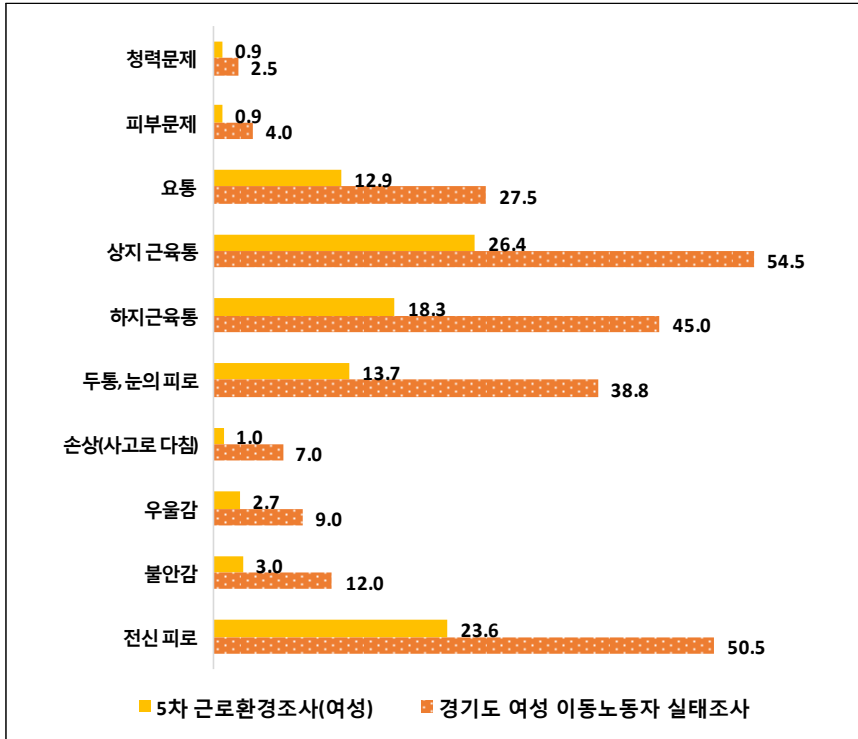
(단위: 명, %)

구분	전체	모름/ 무응답	없음	있음	(업무상 관련 여부)		
					그렇다	아니다	모름/ 무응답
1. 청력문제	400 (100.0)	2 (0.5)	388 (97.0)	10 (2.5)	6 (60.0)	1 (10.0)	3 (30.0)
2. 피부문제	400 (100.0)	3 (0.8)	381 (95.3)	16 (4.0)	10 (62.5)	5 (31.3)	1 (6.3)
3. 요통	400 (100.0)	0 (0.0)	290 (72.5)	110 (27.5)	90 (81.8)	15 (13.6)	5 (4.5)
4. 어깨, 목, 팔, 팔꿈치, 손목, 손등 윗팔(상지)의 근육통	400 (100.0)	0 (0.0)	182 (45.5)	218 (54.5)	190 (87.2)	21 (9.6)	7 (3.2)
5. 엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 아랫몸(하지) 근육통	400 (100.0)	2 (0.5)	218 (54.5)	180 (45.0)	166 (92.2)	12 (6.7)	2 (1.1)
6. 두통, 눈의 피로	400 (100.0)	1 (0.3)	244 (61.0)	155 (38.8)	136 (87.7)	17 (11.0)	2 (1.3)
7. 손상(사고로 다침)	400 (100.0)	1 (0.3)	371 (92.8)	28 (7.0)	24 (85.7)	4 (14.3)	0 (0.0)
8. 우울감	400 (100.0)	1 (0.3)	363 (90.8)	36 (9.0)	32 (88.9)	4 (11.1)	0 (0.0)
9. 불안감	400 (100.0)	1 (0.3)	351 (87.8)	48 (12.0)	41 (85.4)	7 (14.6)	0 (0.0)
10. 전신 피로	400 (100.0)	0 (0.0)	198 (49.5)	202 (50.5)	185 (91.6)	16 (7.9)	1 (0.5)
11. 온열질환(여름철 폭염 시 발생 증상)	400 (100.0)	1 (0.3)	338 (84.5)	61 (15.3)	58 (95.1)	3 (4.9)	0 (0.0)
12. 한랭질환(겨울철 한파 시 발생 증상)	400 (100.0)	1 (0.3)	336 (84.0)	63 (15.8)	60 (95.2)	3 (4.8)	0 (0.0)

우리나라 여성취업자와 비교해 볼 때 본 연구대상 응답자들이 건강상의 문제를 더 많이 느끼고 있는 것으로 나타났다. 즉, <그림 3-6>과 같이 본 연구 응답자들은 제5차 근로환경조사 결과 여성취업자에 비해 모든 항목에서 건강상의 문제를 크게 느끼고 있었다.

<그림 3-6> 건강상 문제에 대한 인식(전체)

(단위: %)



자료: 안전보건공단(2017), 제5차 근로환경조사 통계표

다음은 직종별로 분석한 결과이다. 우선, 학습지 및 교육 교구 방문강사의 경우 건강상 문제가 있다는 응답은 두통 및 눈의 피로(50%), 전신 피로(47%), 상지 근육통(44%), 하지 근육통(29%), 요통(22%), 불안감(13%), 우울감(10%), 한랭질환(10%), 온열질환(9%) 등의 순으로 나타났다. 해당 건강상의 문제가 본인이 하는 일과 관련해서 발생한 것인가에 대해서는 전반적으로 ‘그렇다’는 응답률이 매우 높았다.

〈표 3-42〉 건강상 문제 및 업무상 관련 여부(학습지 및 교육 교구 방문강사)

(단위: 명)

구분	전체	모름/ 무응답	없음	있음	(업무상 관련 여부)		
					그렇다	아니다	모름/ 무응답
1. 청력문제	100	0	98	2	1	1	0
2. 피부문제	100	1	96	3	1	2	0
3. 요통	100	0	78	22	14	4	4
4. 어깨 목, 팔, 팔꿈치, 손목, 손 등 윗몸(상지)의 근육통	100	0	56	44	35	9	0
5. 엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 아랫몸(하지) 근육통	100	1	70	29	25	4	0
6. 두통, 눈의 피로	100	0	50	50	43	6	1
7. 손상(사고로 다칩)	100	0	96	4	4	0	0
8. 우울감	100	0	90	10	9	1	0
9. 불안감	100	0	87	13	8	5	0
10. 전신 피로	100	0	53	47	41	6	0
11. 온열질환(여름철 폭염 시 발생 증상)	100	0	91	9	9	0	0
12. 한랭질환(겨울철 한파 시 발생 증상)	100	0	90	10	9	1	0

다음은 판매 종사자이다. 건강상 문제가 있다는 응답은 전신 피로(42%), 두통 및 눈의 피로(39%), 상지 근육통(37%), 하지 근육통(27%), 요통(22%), 불안감(15%), 우울감(10%), 손상(6%), 한랭 질환(4%), 온열질환, 청력문제, 피부문제(각 3%) 순으로 나타났다. 해당 건강상의 문제가 본인어 하는 일과 관련해서 발생한 것인가에 대해서는 전반적으로 ‘그렇다’ 는 응답률이 매우 높았다.

〈표 3-43〉 건강상 문제 및 업무상 관련 여부(판매 종사자)

(단위: 명)

구분	전체	모름/ 무응답	없음	있음	(업무상 관련 여부)		
					그렇다	아니다	모름/ 무응답
1. 청력문제	100	1	96	3	3	0	0
2. 피부문제	100	1	96	3	1	1	1
3. 요통	100	0	78	22	15	7	0
4. 어깨 목, 팔, 팔꿈치, 손목, 손 등 윗몸(상지)의 근육통	100	0	63	37	27	6	4
5. 엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 아랫몸(하지) 근육통	100	0	73	27	21	5	1
6. 두통, 눈의 피로	100	0	61	39	36	3	0
7. 손상(사고로 다칩)	100	1	93	6	4	2	0
8. 우울감	100	1	89	10	10	0	0
9. 불안감	100	1	84	15	15	0	0
10. 전신 피로	100	0	58	42	36	5	1
11. 온열질환(여름철 폭염 시 발생 증상)	100	1	96	3	3	0	0
12. 한랭질환(겨울철 한파 시 발생 증상)	100	1	95	4	4	0	0

다음은 계기 점검원 및 가스 점검원이다. 건강상 문제가 있다는 응답률이 다른 직종에 비해 높았다. 항목별로는 상지근육통과 하지근육통이 각각 60%로 높은 비율을 차지했다. 다음은 전신 피로(49%), 두통 및 눈의 피로(40%), 온열질환(23%), 한랭질환(21%), 요통(21%), 손상(10%), 불안감(9%) 등의 순으로 나타났다. 해당 건강상의 문제가 본인이 하는 일과 관련해서 발생한 것인가에 대해서는 전반적으로 ‘그렇다’는 응답률이 매우 높았다.

〈표 3-44〉 건강상 문제 및 업무상 관련 여부(계기 점검원 및 가스 점검원)

(단위: 명)

구분	전체	모름/ 무응답	없음	있음	(업무상 관련 여부)		
					그렇다	아니다	모름/ 무응답
1. 청력문제	100	0	99	1	1	0	0
2. 피부문제	100	0	97	3	2	1	0
3. 요통	100	0	79	21	18	2	1
4. 어깨, 목, 팔, 팔꿈치, 손목, 손등 윗뺨(상지)의 근육통	100	0	40	60	55	3	2
5. 엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 아랫뺨(하지) 근육통	100	0	40	60	58	2	0
6. 두통, 눈의 피로	100	0	60	40	34	6	0
7. 손상(사고로 다칩)	100	0	90	10	8	2	0
8. 우울감	100	0	96	4	2	2	0
9. 불안감	100	0	91	9	8	1	0
10. 전신 피로	100	0	51	49	46	3	0
11. 온열질환(여름철 폭염 시 발생 증상)	100	0	77	23	21	2	0
12. 한랭질환(겨울철 한파 시 발생 증상)	100	0	79	21	19	2	0

마지막으로 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이다. 건강상 문제가 있다는 응답은 상지 근육통이 77%로 현저하게 높았고, 하지 근육통과 전신 피로도 각 64%로 높게 나타났다. 요통도 45%나 되었다. 이 외에도 한랭질환(28%), 온열질환(26%), 두통 및 눈의 피로(26%), 우울감(12%) 등의 순으로 나타났다. 해당 건강상의 문제가 본인이 하는 일과 관련해서 발생한 것인가에 대해서는 전반적으로 ‘그렇다’는 응답률이 매우 높았다.

〈표 3-45〉 건강상 문제 및 업무상 관련 여부(기타 판매·서비스 관련 단순 종사원)

(단위: 명)

구분	전체	모름/ 무응답	없음	있음	(업무상 관련 여부)		
					그렇다	아니다	모름/ 무응답
1. 청력문제	100	1	95	4	1	0	3
2. 피부문제	100	1	92	7	6	1	0
3. 요통	100	0	55	45	43	2	0
4. 어깨, 목, 팔, 팔꿈치, 손목, 손등 윗똥(상지)의 근육통	100	0	23	77	73	3	1
5. 엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 아랫똥(하지) 근육통	100	1	35	64	62	1	1
6. 두통, 눈의 피로	100	1	73	26	23	2	1
7. 손상(사고로 다침)	100	0	92	8	8	0	0
8. 우울감	100	0	88	12	11	1	0
9. 불안감	100	0	89	11	10	1	0
10. 전신 피로	100	0	36	64	62	2	0
11. 온열질환(여름철 폭염 시 발생 증상)	100	0	74	26	25	1	0
12. 한랭질환(겨울철 한파 시 발생 증상)	100	0	72	28	28	0	0

## 6. 일자리에 대한 인식

### 가. 일자리 지속성

#### 1) 해당 직종에서 일한 기간

응답자가 현재 일하고 있는 직종에서 일한 기간은 10년 이상이 41.5%로 가장 많았다. 다음으로는 5-10년 미만(21.0%), 3-5년 미만(14.5%), 1-3년 미만(13.0%), 1년 미만(10.0%) 순으로 나타났다. 전반적으로 응답자들이 유사한 직종에서 일하고 있는 근속기간이 상당히 길다는 사실을 알 수 있다.

〈표 3-46〉 현재 직종에서의 종사 기간

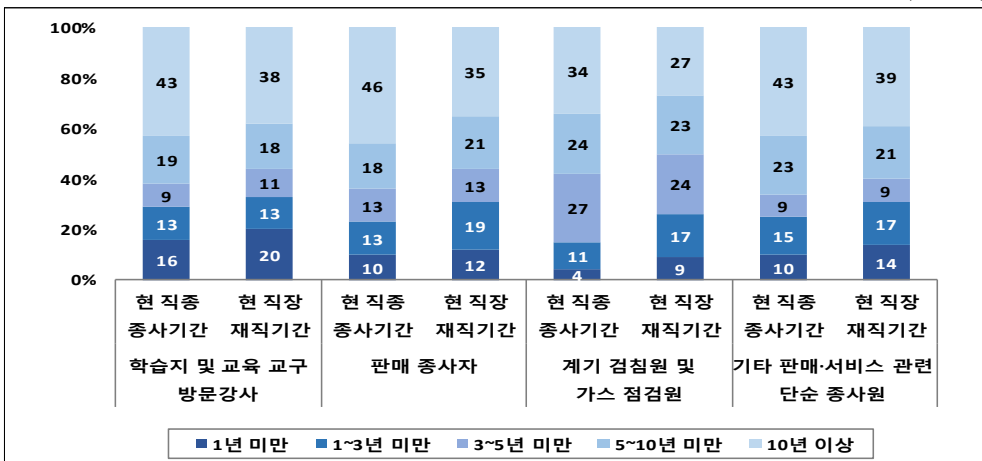
(단위: 명, %)

구분	전체	1년 미만	1~3년 미만	3~5년 미만	5~10년 미만	10년 이상
전체	400 (100.0)	40 (10.0)	52 (13.0)	58 (14.5)	84 (21.0)	166 (41.5)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	16	13	9	19	43
판매 종사자	100	10	13	13	18	46
계기 점검원 및 가스 점검원	100	4	11	27	24	34
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	10	15	9	23	43

직종별로는 살펴보면, 학습지 및 교육 교구 방문강사는 10년 이상이 43%로 가장 많았고, 다음은 5~10년 미만(19%), 1년 미만(16%), 1~3년 미만(13%), 3~5년 미만(9%)로 나타났다. 다른 직종에 비해 1년 미만이 차지하는 비중이 상대적으로 높았다. 다음으로 판매 종사자의 경우 10년 이상이 46%로 가장 많았고, 다음은 5~10년 미만(18%), 1~3년 미만과 3~5년 미만이 각각 13%, 1년 미만이 10%로 나타났다. 계기 점검원 및 가스 점검원은 10년 이상(34%), 3~5년 미만(27%), 5~10년 미만(24%), 1~3년 미만(11%), 1년 미만(4%)로 나타났다. 마지막으로 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 10년 이상(43%), 5~10년 미만(23%), 1~3년 미만(15%), 1년 미만(10%), 3~5년 미만(9%)로 나타났다.

〈그림 3-7〉 현재 직종 및 직장에서의 종사기간

(단위: %)



## 2) 현 직장 재직 기간

다음으로 현재 직장에서의 재직 기간을 살펴보면, 10년 이상이 34.8%로 가장 많고, 다음은 5-10년 미만(20.8%), 1-3년 미만(16.5%), 3-5년 미만(14.3%), 1년 미만(13.8%) 순으로 나타났다.

직종별로 살펴보면 학습지 및 교육 교구 방문강사는 10년 이상이 38%로 가장 많았고, 다음은 1년 미만(20%), 5-10년 미만(18%), 1-3년 미만(13%), 3-5년 미만(11%)로 나타났다. 현 직장에서의 재직기간도 다른 직종에 비해 1년 미만이 차지하는 비중이 상대적으로 높았다. 다음으로 판매 종사자의 경우 10년 이상이 35%로 가장 많았고, 다음은 5-10년 미만(21%), 1-3년 미만(19%), 3-5년 미만(13%), 1년 미만(12%) 순으로 나타났다. 계기 검침원 및 가스 점검원은 10년 이상(27%), 3-5년 미만(24%), 5-10년 미만(23%), 1-3년 미만(17%), 1년 미만(9%)로 나타났다. 마지막으로 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 10년 이상(39%), 5-10년 미만(21%), 1-3년 미만(17%), 1년 미만(14%), 3-5년 미만(9%)로 나타났다.

〈표 3-47〉 현재 직장에서의 재직 기간

(단위: 명, %)

구분	전체	1년 미만	1년~3년 미만	3년~5년 미만	5년~10년 미만	10년 이상
전체	400 (100.0)	55 (13.8)	66 (16.5)	57 (14.3)	83 (20.8)	139 (34.8)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	20	13	11	18	38
판매 종사자	100	12	19	13	21	35
계기 검침원 및 가스 점검원	100	9	17	24	23	27
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	14	17	9	21	39

## 3) 향후 노동전망

현재 일자리에서 앞으로 더 일하기를 원하는가에 대해서는 가능하면 계속 일하고 싶다는 응답이 58.8%로 과반수를 차지했다. 다음은 5년 이상(15.8%), 3-5년 미만(13.0%), 1-3년(7.3%) 등의 순으로 나타났다. 응답자의 87.6%가 앞으로도 최소한 3년 이상 현재 일자리에서 일할 의향이 있음을 확인할 수 있었다.

〈표 3-48〉 향후 희망하는 종사 기간

(단위: 명, %)

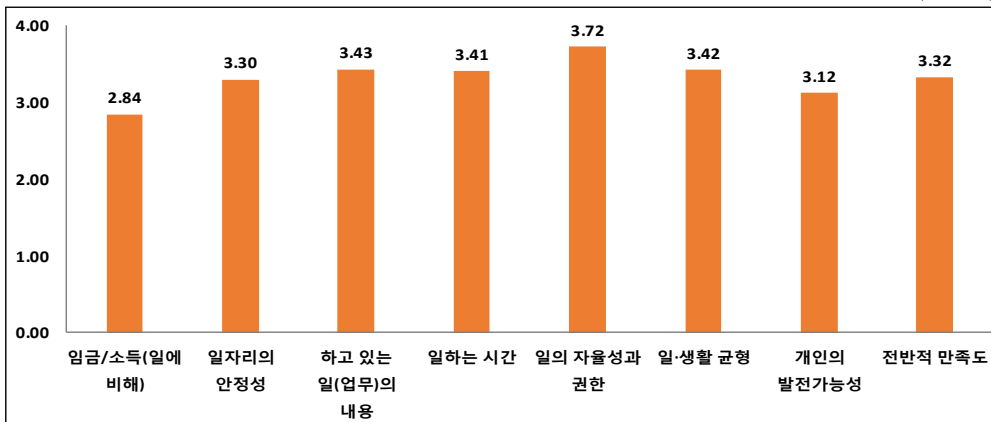
구분	전체	당장 그만두고 싶음	1년 미만	1년~3년 미만	3년~5년 미만	5년 이상	가능하면 계속 일하고 싶음
전체	400 (100.0)	9 (2.3)	12 (3.0)	29 (7.3)	52 (13.0)	63 (15.8)	235 (58.8)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	2	8	13	13	14	50
판매 종사자	100	2	2	6	12	18	60
계기 점검원 및 가스 점검원	100	1	1	2	10	16	70
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	4	1	8	17	15	55

## 나. 일자리 만족도

다음은 응답자에게 현재 일자리의 만족도에 대해 질문한 결과이다. 전반적 만족도는 3.32점으로 평균 3점을 기준으로 볼 때 조금 높았다. 직종별로는 판매 종사자의 전반적 만족도가 3.46점으로 가장 높았고, 다음은 계기 점검원 및 가스 점검원(3.37점), 학습지 및 교육 교구 방문강사(3.27점), 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(3.18점) 순으로 나타났다.

〈그림 3-8〉 일자리 만족도(전체)

(단위: 점)



주 : 각 문항은 5점 척도(① 매우 불만족, ② 약간 불만족, ③ 보통, ④ 약간 만족, ⑤ 매우 만족)로 구성되어 있으며, 각 문항의 평균 점수를 분석함



항목별로 만족도를 살펴보면, 일의 자율성과 권한 부문이 3.72점으로 만족도가 가장 높았고, 다음은 하고 있는 일의 내용(3.43점), 일-생활 균형(3.42점), 일하는 시간(3.41점), 일자리의 안정성(3.30점), 개인의 발전가능성(3.12점) 순으로 나타났다. 임금/소득 만족도가 2.84점으로 가장 낮았다.

직종별로 살펴보면, 학습지 및 교육 교구 방문강사는 일의 자율성과 권한(3.59점)과 하고 있는 일(업무)의 내용(3.58점)에 대한 만족도가 상대적으로 높은 반면, 임금/소득 만족도(2.84점)는 현저하게 낮았다.

판매 종사자는 일의 자율성과 권한(3.99점)과 일하는 시간(3.74점)이 상대적으로 만족도가 높았고, 역시 임금/소득(2.90점)이 만족도가 낮았다. 계기 검침원 및 가스 점검원도 일의 자율성과 권한(3.80점), 일자리의 안정성(3.58점) 부문의 만족도가 상대적으로 높았고, 개인의 발전가능성이 2.85점으로 가장 만족도가 낮았다.

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 타 직종에 비해 전반적으로 만족도가 가장 낮은 직종이었다. 세부적으로는 임금/소득(2.72점), 개인의 발전가능성(2.85점)에 대한 만족도가 가장 낮았다.

〈표 3-49〉 직종별 일자리 만족도

(단위: 명, %, 점)

구분	전체	학습지 및 교육 교구 방문강사	판매 종사자	계기 검침원 및 가스 점검원	기타 판매· 서비스 관련 단순 종사원
1. 임금/소득(일에 비해)	2.84	2.84	2.90	2.90	2.72
2. 일자리의 안정성	3.30	3.23	3.16	3.58	3.21
3. 하고 있는 일(업무)의 내용	3.43	3.58	3.40	3.46	3.28
4. 일하는 시간	3.41	3.37	3.74	3.44	3.09
5. 일의 자율성과 권한	3.72	3.59	3.99	3.80	3.48
6. 일·생활 균형	3.42	3.35	3.51	3.50	3.32
7. 개인의 발전가능성	3.12	3.29	3.49	2.85	2.85
8. 전반적 만족도	3.32	3.27	3.46	3.37	3.18

주 : 각 문항은 5점 척도(① 매우 불만족, ② 약간 불만족, ③ 보통, ④ 약간 만족, ⑤ 매우 만족)로 구성되어 있으며, 각 문항의 평균 점수를 분석함

## 다. 노동조합 관련 사항

다음으로 노동조합 가입여부를 질문한 결과 노동조합이 없다는 응답이 93.3%로 대부분을 차지했다. 노동조합에 가입한 비율은 2.0%에 불과했다.

〈표 3-50〉 노동조합 가입 여부

(단위: 명, %)

구분	전체	노동조합이 없음	노동조합이 있으나 가입대상이 아님	노동조합이 있고, 가입대상이지만 가입하지 않음	노동조합에 가입하였음
전체	400 (100.0)	373 (93.3)	6 (1.5)	13 (3.3)	8 (2.0)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	94	0	5	1
판매 종사자	100	92	4	3	1
계기 검침원 및 가스 점검원	100	88	1	5	6
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	99	1	0	0

이동노동자를 위한 노동조합이 있다면 가입할 의사가 있는가에 대해서는 36.4%가 있다고 답변하였다.

〈표 3-51〉 노동조합 가입 의사

(단위: 명, %)

구분	전체	있음	없음
전체	379 (100.0)	138 (36.4)	241 (63.6)
학습지 및 교육 교구 방문강사	94 (100.0)	36 (38.3)	58 (61.7)
판매 종사자	96 (100.0)	31 (32.3)	65 (67.7)
계기 검침원 및 가스 점검원	89 (100.0)	33 (37.1)	56 (62.9)
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100 (100.0)	38 (38.0)	62 (62.0)

## 7. 정책수요

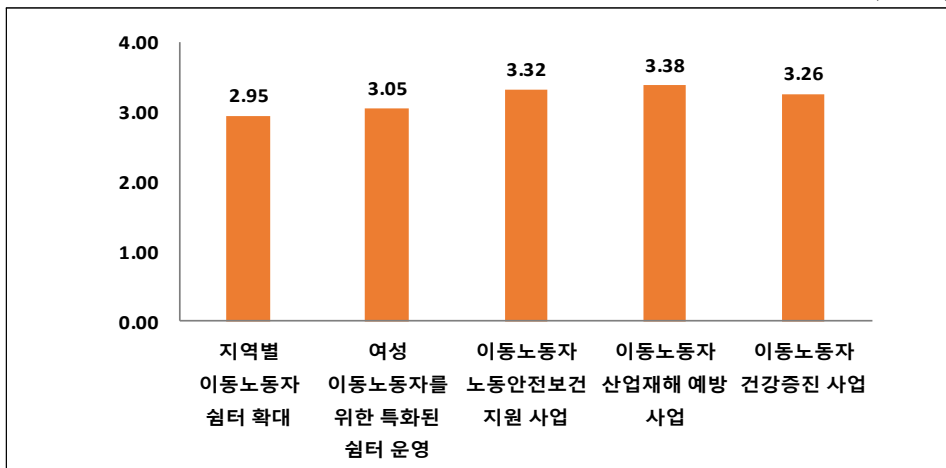
정책수요는 경기도 조례에 근거해 경기도가 추진할 수 있는 노동정책에 대한 수요를 중심으로 조사하였다. 즉, 이동노동자 쉼터, 노동안전보건 지원 사업, 산업재해 예방 사업, 건강증진 사업 등에 대한 수요를 조사하였다. 이 중 이동노동자 쉼터 사업에 대해서는 「경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례」에서 명시하고 있는 이동노동자 쉼터의 기능을 중심으로 중요도를 파악하였다. 감정노동 관련 정책에 대해서는 「경기도 감정노동자의 보호 및 건전한 노동문화 조성에 관한 조례」에서 명시하고 있는 사업을 중심으로 중요도를 파악하였다.

### 가. 이동노동자 관련 정책

우선, 경기도 이동노동자를 위한 정책의 중요성에 대한 질문 결과이다. 전체적으로는 이동노동자 산업재해 예방 사업이 3.38점으로 가장 중요성을 높게 생각하는 것으로 나타났다. 다음으로는 이동노동자 노동안전보건 지원 사업(3.32점), 이동노동자 건강증진 사업(3.26점), 여성 이동노동자를 위한 특화된 쉼터 운영(3.05점), 지역별 이동노동자 쉼터 확대(2.95점) 순으로 나타났다. 기타 의견으로는 4대 보험 가입, 퇴직금 보장과 같은 법제도적인 개선방안과 이동노동자의 건강증진, 이동노동자에 대한 시민의식개선 등이 제시되었다.

〈그림 3-9〉 경기도 이동노동자 관련 정책 중요도(전체)

(단위: 점)



주 : 각 문항은 4점 척도(① 전혀 중요하지 않음, ② 중요하지 않음, ③ 중요함, ④ 매우 중요함)로 구성되어 있으며, 각 문항의 평균 점수를 분석함

직종별로 살펴보면, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 타 직종에 비해 쉽터 사업에 대해 상대적으로 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

〈표 3-52〉 경기도의 이동노동자 관련 정책 중요도

(단위: 명, %, 점)

구분	전체	학습지 및 교육 교구 방문강사	판매 종사자	계기 검침원 및 가스 점검원	기타 판매·서비스 관련 단순 종사원
(응답자 수)	400	100	100	100	100
1. 지역별 이동노동자 쉽터 확대	2.95	2.91	2.94	2.91	3.04
2. 여성 이동노동자를 위한 특화된 쉽터 운영	3.05	2.97	3.02	3.09	3.13
3. 이동노동자 노동안전보건 지원 사업	3.32	3.26	3.32	3.34	3.36
4. 이동노동자 산업재해 예방 사업	3.38	3.38	3.41	3.38	3.33
5. 이동노동자 건강증진 사업	3.26	3.22	3.22	3.33	3.28

주 : 각 문항은 4점 척도(① 전혀 중요하지 않음, ② 중요하지 않음, ③ 중요함, ④ 매우 중요함)로 구성되어 있으며, 각 문항의 평균 점수를 분석함

다음으로 경기도에서 추진하고 있는 이동노동자 쉽터 사업의 인지도에 대해서는 약 10%정도가 알고 있다고 응답하였다.

〈표 3-53〉 경기도의 이동노동자 쉽터 설치 사업 인지도

(단위: 명, %)

구분	전체	모름	들어본 적 있음	잘 알고 있음
전체	400 (100.0)	363 (90.8)	35 (8.8)	2 (0.5)
학습지 및 교육 교구 방문강사	100	86	14	0
판매 종사자	100	90	8	2
계기 검침원 및 가스 점검원	100	92	8	0
기타 판매·서비스 관련 단순 종사원	100	95	5	0

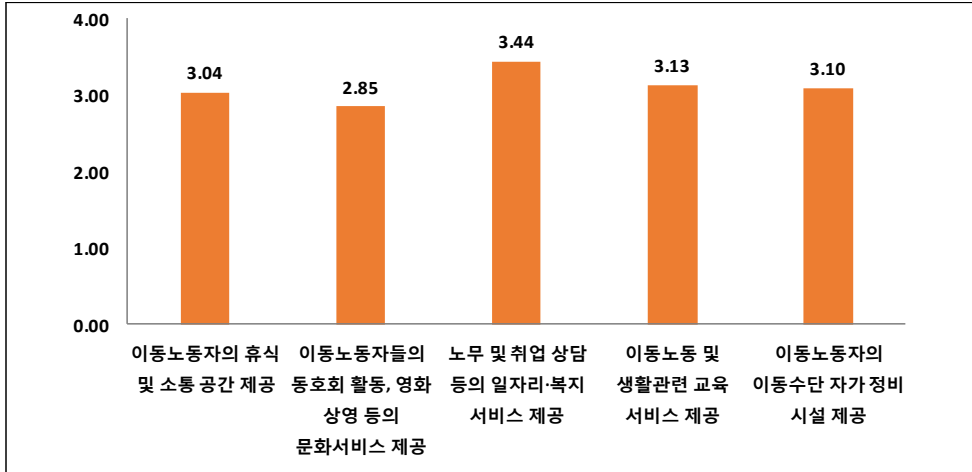
## 나. 이동노동자 쉽터 기능

다음으로 경기도 조례에 명시된 이동노동자 쉽터의 기능과 관련한 사업의 중요도를 질문하였다. 항목별로 살펴보면, 노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지 서비스 제공이 3.44점으로 가장 중요하다고 생각하였다. 다음으로는 이동노동 및 생활관련 교육 서비스 제공(3.13점), 이동노동자의 이동수단 자가 정비 시설 제공(3.10점), 이동노동자의 휴식 및 소통 공간 제공(3.04점), 이동노

동자들의 동호회 활동, 영화 상영 등의 문화서비스 제공(2.85점) 순으로 나타났다.

〈그림 3-10〉 이동노동자 쉼터 사업의 중요도(전체)

(단위: 점)



주 : 각 문항은 4점 척도(① 전혀 중요하지 않음, ② 중요하지 않음, ③ 중요함, ④ 매우 중요함)로 구성되어 있으며, 각 문항의 평균 점수를 분석함

모든 직종에서 노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지 서비스 제공의 평균 점수가 가장 높았다. 이는 혼자서 이동하면서 일하는 직종의 특성상 일자리와 관련한 문제가 발생했을 때 상담할 곳이 미평하지 않은 현실을 보여준 것이라고 생각된다.

〈표 3-54〉 이동노동자 쉼터 사업의 중요도

(단위: 명, %, 점)

구분	전체	학습지 및 교육 교구 방문강사	판매 종사자	계기 검침원 및 가스 점검원	기타 판매 서비스 관련 단순 종사원
(응답자 수)	400	100	100	100	100
1. 이동노동자의 휴식 및 소통 공간 제공	3.04	3.06	3.02	3.04	3.02
2. 이동노동자들의 동호회 활동, 영화 상영 등의 문화서비스 제공	2.85	2.92	2.89	2.78	2.80
3. 노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지 서비스 제공	3.44	3.41	3.44	3.50	3.39
4. 이동노동 및 생활관련 교육 서비스 제공	3.13	3.13	3.18	3.17	3.04
5. 이동노동자의 이동수단 자가 정비 시설 제공	3.10	3.18	3.01	3.05	3.16

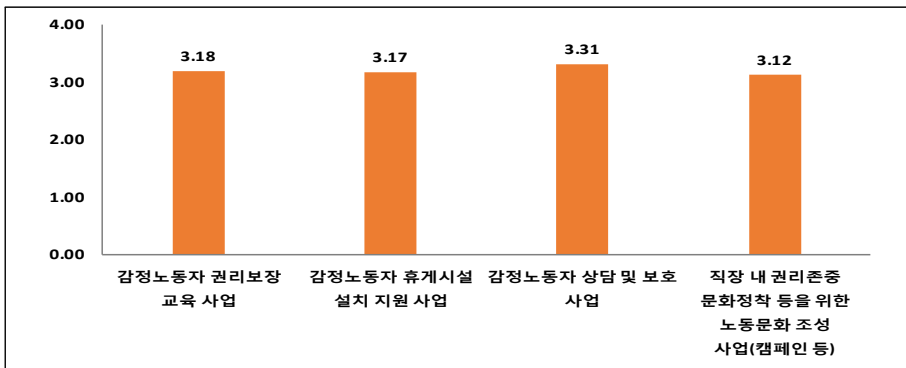
주 : 각 문항은 4점 척도(① 전혀 중요하지 않음, ② 중요하지 않음, ③ 중요함, ④ 매우 중요함)로 구성되어 있으며, 각 문항의 평균 점수를 분석함

## 다. 감정노동자 지원 정책

마지막으로 경기도 감정노동자 보호를 위한 정책 추진과 관련한 해당 사업의 중요도에 대한 조사결과이다. 항목별로 살펴보면, 감정노동자 상담 및 보호 사업이 3.31점으로 점수가 가장 높았고, 다음은 감정노동자 권리보장 교육사업(3.18점), 감정노동자 휴게시설 설치 지원 사업(3.17점), 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 노동문화 조성 사업(캠페인 등)(3.12점) 순으로 나타났다.

〈그림 3-11〉 감정노동자 보호 관련 사업의 중요도(전체)

(단위: 점)



주 : 각 문항은 4점 척도(① 전혀 중요하지 않음, ② 중요하지 않음, ③ 중요함, ④ 매우 중요함)로 구성되어 있으며, 각 문항의 평균 점수를 분석함

직종별로는 모든 항목에서 학습지 및 교육 교구 방문강사의 평균 점수가 다른 직종에 비해 높은 경향이 있었다. 이는 학습지 및 교육 교구 방문강사가 감정노동자 관련 사업의 중요성을 더 크게 인식하는 것을 의미한다.

〈표 3-55〉 감정노동자 보호 관련 사업의 중요도

(단위: 명, %, 점)

구분	전체	학습지 및 교육 교구 방문강사	판매 종사자	계기 검침원 및 가스 점검원	기타 판매·서비스 관련 단순 종사원
(응답자 수)	400	100	100	100	100
1. 감정노동자 권리보장 교육 사업	3.18	3.26	3.17	3.18	3.10
2. 감정노동자 휴게시설 설치 지원 사업	3.17	3.23	3.09	3.16	3.19
3. 감정노동자 상담 및 보호 사업	3.31	3.37	3.36	3.18	3.34
4. 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 노동문화 조성 사업(캠페인 등)	3.12	3.26	3.10	3.04	3.09

주 : 각 문항은 4점 척도(① 전혀 중요하지 않음, ② 중요하지 않음, ③ 중요함, ④ 매우 중요함)로 구성되어 있으며, 각 문항의 평균 점수를 분석함

## 8. 소결

이하에서는 주요 설문조사 결과를 중심으로 여성 이동노동자 실태를 요약하고자 한다.

우선, 일하는 시간과 관련한 사항이다. 응답자의 78.5%가 ‘정해진 노동시간은 없고 내가 재량껏’ 일하며, 52.3%가 ‘정해진 출퇴근시간 없음(고객방문시간 등에 따라 결정)’ 이라고 응답했다. 그럼에도 소속 사업체가 정한 시간에 정해진 장소(소속 사업체 사무실 등)를 일주일에 몇 번 정도 방문해야 하는지 질문한 결과, 4회 이상 방문한다는 응답이 50.8%로 과반을 차지했다. 대체로 이동노동을 하는 직종은 통상 9-6시 근무를 하는 직종과 달리 일을 하는 시간은 유연하지만, 여러 가지 이유로 소속 사업체를 주기적으로 방문해야 하는 것으로 나타났다.

다음으로 소득 관련 사항은 직종별로 차이가 있다. 계기 검침원 및 가스 점검원은 고정급제가 91%로 대부분을 차지한 반면, 다른 직종은 실적급제가 88-96%로 대부분을 차지했다. 계기 검침원 및 가스 점검원은 대부분 근로기준법상의 근로자에 해당하기 때문에 4대 보험에 대부분 가입되었으나, 그 외 특수형태근로종사자에 해당되는 직종은 고용보험과 산재보험의 가입률이 낮아 사실상 사각지대에 존재했다. 일하면서 사용하는 비용을 제외한 실제 소득은 150-200만원 사이가 39.3%로 가장 많았다. 다음은 100-150만원 이하(25.3%), 100만원 이하(12.8%), 200-250만원 이하(11.8%), 250만원 초과(11.0%) 순으로 나타났다.

이동하는 장소 범위는 직종별로 차이가 있지만 여성들이 이동하면서 일하는 직종의 경우 읍면동 단위에서 많이 이동하지만, 30% 정도는 시군 단위까지 이동하며 일하는 것으로 나타났다. 일하는 장소도 직종별로 차이가 있다. 학습지 및 교육 교구 방문강사는 직종의 특성상 매일 일을 하는 장소로는 고객의 집이 가장 많았다. 판매 종사자는 다른 직종에 비해 일한 장소가 상대적으로 다양하였다. 즉, 고용주의 사업장, 고객의 사업장, 고객의 집, 커피숍 등 공공장소를 이동하며 주된 업무를 수행하는 것으로 나타났다. 계기 검침원 및 가스 점검원도 업무의 특성상 고객의 집이 가장 빈번하게 일하는 장소로 나타났다. 그러나 자동차 등 교통수단 내에서 일한 경험도 11%가 있는 것으로 나타났다(없음, 드물게 제외). 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 고객의 집, 실외(길거리 등), 고용주의 사업장, 고객의 사업장은 매일 또는 한 주에 여러 번 빈번하게 이동하며 일하는 것으로 조사되었다. 이 외에도 커피숍 등 공공장소에서 일한 경험도 20%가 되는 것으로 나타났다.

이동시 사용하는 교통수단 1순위는 자가용으로 전체의 52.0%를 차지하였다. 다음으로는 걸어서(18.5%)와 대중교통 이용(16.8%)이 비슷하게 나타났다. 대부분의 직종에서 2순위는 걸어서

가 차지하는 비율이 높았다. 즉, 이동노동자들은 대부분 1순위로 응답한 자가용 등으로 특정 장소에 이동하여 차를 주차한 후 걸어서 인근의 장소로 이동하는 방식으로 일하고 있었다.

다음은 이동시간 관련 사항이다. 우선, 고객 등을 방문하거나, 일할 곳으로 여기저기 이동하는 시간(대기시간 포함)은 하루 평균 3.85시간으로 나타났다. 시간대별로 살펴보면, 2~4시간 미만이 42.8%로 가장 높았고, 다음은 4~6시간 미만이 29.0%, 6시간 이상이 20.5%, 2시간 미만이 7.8% 순으로 나타났다. 하루 평균 이동시간 및 이동 중 남는 시간에 하는 일은 직종별로 차이가 있었다. 1순위를 중심으로 살펴보면, 학습지 및 교육 교구 방문강사의 경우 시간여유 없이 다님(42%), 적당한 장소를 찾아 업무를 처리함(34%), 쉬거나 개인적인 일을 처리함(19%), 근처에서 배회함(5%) 순으로 나타났다. 반면, 판매 종사자의 경우는 적당한 장소를 찾아 업무를 처리함이 48%로 과반에 가까웠고, 다음은 쉬거나 개인적인 일을 처리함이 38%를 차지했다. 반면, 시간여유 없이 다닌다는 응답은 10%로 타 직종에 비해 낮은 비율을 차지했는데 이는 비정기적인 고객과의 약속을 통해 업무를 추진하는 직종의 특성이 반영된 것이라고 생각된다. 한편, 계기 점검원 및 가스 점검원은 시간여유 없이 다님이 59%로 높은 비율을 차지했고, 다음은 쉬거나 개인적인 일을 처리함(29%), 적당한 장소를 찾아 업무를 처리함(12%)로 나타났다. 마지막으로 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원도 시간 여유 없이 다님이 50%로 과반 정도를 차지했고, 그 외에는 쉬거나 개인적인 일을 처리함(24%), 적당한 장소를 찾아 업무를 처리함(23%)이 비슷하게 나타났다. 식사는 일하다가 시간이 날 때 불규칙하게 먹는다는 응답이 전체의 73.5%로 가장 높았다.

한편, 이동 관련 애로사항도 직종별로 차이가 있었다(점수가 높을수록 어려움). 계기 점검원 및 가스 점검원은 상대적으로 노동시간의 불규칙성에 대한 항목의 점수가 높았다. 이는 고객 등과 기본적으로 시간을 약속하고 방문하는 타 직종과 달리 1차적으로 방문 후 부재 시 시간을 약속하는 직종의 특성이 반영된 것으로 보인다. 판매 종사자는 일하는데 추가비용이 많이 필요하다는 항목의 점수가 높았다. 학습지 교사는 식사문제가 상대적으로 어려운 것으로 나타났다. 직종의 특성상 저녁 식사 시간에 주로 방문교육을 하는 현실이 반영된 것으로 보인다. 한편, 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원은 날씨, 미세먼지, 전염성 질환의 위험 등과 같은 물리적 환경의 어려움을 상대적으로 크게 느끼고 있었다. 동 직종의 경우 날씨와 무관하게 매일 또는 정해진 시간에 판매 및 서비스를 제공해야 하는 특성이 반영된 것으로 보인다. 이와 관련한 항목들에서는 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 다음으로는 계기 점검원 및 가스 점검원이 점수가 높았다.



다음으로 감정노동 관련 사항이다. 항목별로 살펴보면 감정노동 보호체계 영역의 위험수준이 69.5%로 매우 높았고, 감정부조화 영역의 위험수준도 62.0%로 높게 나타났다. 한편, 감정규제 영역의 위험수준은 25.3%, 조직 모니터링 영역의 위험수준은 7.5%로 상대적으로 낮았다. 이동노동 관련 직종의 경우 사실상 감정노동에 대한 보호체계가 상당히 취약한 현실을 보여주는 것이다. 한편, 고객의 정신적 성적 폭력에 대한 위험수준이 73.3%로 매우 높았다. 직종별로는 계기 점검원 및 가스 점검원이 87%로 가장 높았고, 다음은 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원(76%), 판매 종사자(75%), 학습지 및 교육 교구 방문강사(55%) 순으로 나타났다.

다음은 업무와 관련한 건강상 문제이다. 응답자의 8.3%가 현재 직종에서 일을 하다가 1주일 이상 치료를 요하는 부상을 경험하였다. 사실상 업무상 재해에 해당하는 것이라고 볼 때 상당히 높은 비율이라고 생각된다. 이를 치료하는데 필요한 비용은 개인적으로 지출했다는 응답이 65.7%로 절대적으로 높은 비율을 차지했다. 한편, 최근 12개월 동안 건강상의 문제를 경험한 적이 있는지 질문한 결과를 전체 여성취업자와 비교한 결과 모든 항목에서 본 연구대상 응답자들이 건강상의 문제를 현저하게 많이 느끼고 있는 것으로 나타났다. 무엇보다 최근 12개월 동안 본인에게 발생한 건강상의 문제가 상당부분 현재 하는 일과 관련이 크다고 인식하고 있었다.

다음은 현재 일자리에 대한 인식이다. 우선, 현재 직종에서 일한 기간은 10년 이상이 41.5%로 가장 많았고, 5-10년 미만도 21.0%나 되는 등 전반적으로 응답자들이 유사한 직종에서 일하고 있는 근속기간이 상당히 길었다. 더 나아가 가능하면 현재 일자리에서 계속 일하고 싶다는 응답도 58.8%로 과반수를 차지했다. 이러한 조사결과는 여성 이동노동자들의 일자리의 지속성과 지속 의향이 매우 높다는 사실을 보여준다.

마지막으로 경기도 이동노동자를 위한 정책의 중요성을 조사한 결과 이동노동자 산업재해 예방 사업, 이동노동자 노동안전보건 지원 사업, 이동노동자 건강증진 사업, 여성 이동노동자를 위한 특화된 쉼터 운영, 지역별 이동노동자 쉼터 확대 순으로 나타났다. 이동노동자 쉼터의 기능과 관련해서는 모든 직종에서 노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지 서비스 제공을 가장 중요하게 생각했다. 이는 혼자서 이동하면서 일하는 직종의 특성상 일자리와 관련한 문제가 발생했을 때 상담할 곳이 마땅하지 않은 현실을 보여준 것이라고 생각된다. 다음으로 경기도 감정노동자 보호를 위한 정책으로는 감정노동자 상담 및 보호 사업, 감정노동자 권리 보장 교육사업, 감정노동자 휴게시설 설치 지원 사업, 직장 내 권리준중 문화정착 등을 위한 노동문화 조성 사업(캠페인 등) 순으로 나타났다.



## 제 4 장

# 이동노동자 직종별 사례분석

1. 초점집단면접 조사개요
2. 학습지 및 교육 교구 방문강사
3. 판매 종사자
4. 계기 검침원 및 가스 점검원
5. 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원
6. 소결



# 1. 초점집단면접 조사개요

본 연구의 초점집단면접은 설문조사와 같이 주로 이동노동하면서 일하는 직종 중에서 4개의 여성다수직종을 직업 세분류를 기준으로 선정해 이뤄졌다. 첫째, 학습지 및 교육 교구 방문강사이다. 둘째, 보험모집인 및 신용카드 모집인 등 판매 종사자이다. 셋째, 계기 점검원 및 가스 점검원이다. 넷째, 배달원 및 대여 제품 방문 점검원 등 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이다(〈표 3-1〉 참조). 초점집단면접조사는 4회에 걸쳐 직종별로 이루어졌으며, 직종별 5-7명이 참여해 총 24명을 면접하였다. 조사는 2020년 4월에 진행되었으며, 면접시간은 각각 2시간 정도 소요되었다. 각 집단별 면접자 현황은 〈표 4-1〉과 같다.

〈표 4-1〉 초점집단면접(FGI) 참여자 일반 현황

직종	사례	나이	직업	지역 <sup>1)</sup>	총 경력	현 직장 근무경력	월 평균 소득	최종학력	혼인 상태
학습지 및 교육 교구 방문강사	1	48세	교육 교구 방문강사	경부권	7년	2년	100-150만원	대졸 이상	기혼
	2	48세	학습지 방문교사	서해안권	1-3년 미만	1년	70-80만원	대졸 이상	기혼
	3	48세	학습지 방문교사	서해안권	7년	1년 미만	-	대졸 이상	기혼
	4	46세	학습지 방문교사	경의권	20년	8개월	100-190만원	대졸 이상	기혼
	5	25세	학습지 방문교사	동부권	2년	1년 8개월	150만원	대졸 이상	미혼
판매 종사자	6	38세	방문판매원	경부권	5년	5년	100-200만원	고졸 이하	기혼
	7	50세	보험모집인	경부권	6년	1년 이상	500-699만원	고졸 이하	기혼
	8	51세	신용카드모집인	서해안권	2년	2년	500만원	대졸 이상	기혼
	9	41세	보험모집인	경의권	11년	11년	600만원	대졸 이상	기혼
	10	51세	보험모집인	경원권	1년 미만	1년 미만	110만원	고졸 이하	기혼
	11	49세	신용카드모집인	경원권	15년	15년	150만원	고졸 이하	기혼
계기 점검원 및 가스 점검원	12	48세	보험모집인	동부권	6년	5년	400만원	대졸 이상	기혼
	13	62세	가스 점검원	경부권	15년	15년	190만원	고졸 이하	기혼
	14	46세	가스 점검원	경부권	1년	1년	150만원	전문대졸	기혼
	15	50세	가스 점검원	서해안권	9년	9년	185만원	고졸 이하	기혼
	16	44세	가스 점검원	경의권	2년	2년	180만원	대졸 이상	기혼
	17	52세	가스 점검원	경의권	4년	4년	180만원	대졸 이상	기혼
기타 판매·서비스 관련 종사원	18	56세	가스 점검원	경의권	10년	10년	150만원	고졸	기혼
	19	56세	카드 배달원	경부권	1년 미만	1년 미만	50만원	대졸 이상	기혼
	20	55세	대여 제품 방문 점검원	경부권	16년	16년	150만원	전문대졸	기혼
	21	52세	대여 제품 방문 점검원	경부권	12년	12년	500만원	고졸 이하	기혼
	22	37세	녹즙 배달원	경원권	2년	2년	80만원	고졸 이하	기혼
	23	44세	녹즙 배달원	경원권	6개월	6개월	80만원	고졸 이하	기혼
	24	48세	대여 제품 방문 점검원	동부권	4년	4년	200만원	고졸 이하	기혼

주 : 1) 경기도 5개 권역 구분 - 경부권(수원, 성남, 용인, 과천, 안양, 군포, 의왕, 안성), 경원권(의정부, 양주, 동두천, 포천, 연천, 경의권(고양, 파주, 김포), 동부권(남양주, 광주, 이천, 구리, 하남, 양평, 여주, 가평), 서해안권(안산, 부천, 광명, 시흥, 화성, 오산, 평택)

## 2. 학습지 및 교육 교구 방문강사

### 가. 근로조건

학습지 및 교육 교구 방문강사에 해당하는 5사례는 교육 교구 방문강사(1사례), 학습지교사(4사례)로 이들의 학력은 모두 대졸이상에 해당하였다. 현재 하는 일을 선택한 이유로 시간을 좀 더 자유롭게 쓸 수 있을 뿐 아니라 대졸 고용단절 여성들이 좀 더 수월하게 진입할 수 있는 일자리이기 때문이라고 하였다.

일단 이 직업을 선택하게 된 거는 시간에 조금 더 자유롭다는 거. 9시~6시 일하는 정규 근무시간에 매여 있는 것보다는 조금 더 자유롭게 시간을 쓸 수 있다는 게 메리트여서 이 직업을 선택했지만, 또 그만한 대가를 지불해야 되는 게. 어떤 기관에 있으면 4대보험이나 이런 혜택을 받을 수 있지만 보호 장치가 그만큼 없다는 거, 그게 장단이 되는 것 같고요  
【사례 1, 교육 교구 방문강사】

이 일을 하시는 분들의 만족도는 아마 시간 때문에 제일 그런 것 같아요. 제가 덜하고 싶으면 수업을 덜 잡으면 되고, 대신 많이 하고 싶은데도 못 잡는 경우는 있지만 그런 부분은 시간이나 이런 것들이 제일 자유로워서 이 일을 하기는 하는 나이가 먹으면 사실 경단녀들 취업하기가 힘들잖아요. 그런데 이런 일이 대학 나온 경단녀들한테는 제일 수월하게 들어갈 수 있고 직업을 구하기 쉬우니까 일을 할 수 있는 부분에서 만족도는, 그런 부분에서는 좋은 것 같아요. 직업 구하기가 쉬운 부분이 있기도 하고. 그런데 경력 인정이 안 된다는 거 하고 【사례 2, 학습지교사】

학습지 및 교육 교구 방문강사(이하 방문교사)의 임금은 기본급 없이 강의 수수료에 따라 산정되었다. 대학 졸업 후부터 20년 동안 학습지교사를 해온 사례 4는 학습지교사의 수수료를 비롯한 여러 가지 근로조건이 크게 달라진 것이 없다고 하였다. 면접에 참여한 방문교사의 사회보험 가입현황을 보면 의료보험은 지역가입자 또는 배우자 직장의료보험에 피부양자로 모두 가입해 있었다. 국민연금의 경우 지역가입자로 가입해 있는 경우는 1사례뿐이었다. 방문교사는 대표적인 특수형태근로종사자로 산재보험 가입 대상이지만 산재보험에 가입해 있는 사례는 없었고 대부분 회사의 상해보험에 가입해 있었다. 학습지교사는 2008년부터 산재보험의 적용대상이었고, 기타 방문교사는 2020년 7월부터 산재보험의 적용대상이 된다. 그러나 특수형태근로종사자의 산재보험은 해당 당사자가 적용제외를 신청하면 가입하지 않아도 되는 것이 현실이다.

제가 여기서 20년 일을 하고 있잖아요. 어쨌든? 그런데 수수료 체계도 비슷하고 변한 게 하나도 없어요. 사회보험 이런 거 전혀 안되어 있고, 회사에서 상해보험 하나는 들어났어요. 예를 들어 이런 거죠. 상해보험과 산재보험 둘 중 하나를 선택하는데 상해는 회사에서 일률적으로 들어주는 거고, 산재보험은 한 달에 5만 얼마씩 내라는 게 있어요. 그런데 저희 같은 경우는 급여 말고는 수입이 없기 때문에 굳이 한 달에 5만 얼마씩 내면서 그거를 안 들 거거든요. 그리고 개인으로 보험들을 가지고 계시니까 그 둘 중에 선택하라고 하시면 대부분은 회사에서 들어주는 상해보험을 선택하시는 경우가 많이 계시고, 국민연금 이런 거는 회사랑 전혀 관계가 없으니까 개인적으로 들고 있고 의료보험은 남편 쪽으로 들어가 있죠. 【사례 4, 학습지교사】

방문교사의 주중 노동시간을 보면 주 단위로 5시간에서 35시간까지 다양했다. 면접에 참여한 교육 교구 방문강사는 교육요청(유치원, 학교방과 후 수업 등)에 따라 주로 오전, 오후 방문 교육을 하였다. 한편, 학습지교사는 주 3~5일 정기적으로 방문하는 가구가 정해져 있고 주로 오후 2~3시에 교육을 시작해 저녁 7~8시에 끝나는 경우가 많았다. 그러나 고등학생을 가르치는 경우에는 밤 12시까지 교육이 이뤄졌다. 학습지교사 사례 3은 회사 출근이 주 3회 상시출근으로 정해져 있지만 교재수급 및 수업준비를 하느라 매일 사무실에 나가고 있다고 밝혔다.

오전 10시, 11시쯤 출근하면 1, 2시까지 수업 준비를 하고 2시부터 보통 전 7시 정도에 수업이 끝나는데, 오늘 같은 경우는 7시부터 12시까지 수업을 해요. 오늘 고2, 고3이 밀집 돼있어서 오늘 같은 날이 제일 난감한 게 사실 밤에 일한다고 누가 야간수당 주는 것도 아니고..... 수업은 총 3일 나가는데 다른 잔업들이 많아서 거의 매일 나가다시피 해야만 교재 준비라든가 다 되더라고요 【사례 3, 학습지교사】

〈표 4-2〉 학습지 및 교육 교구 방문강사의 노동현황

사 례	연 령	학 력	직업	일하게 된 동기	사회 보험 가입 현황	이전 직장 경력	주중 노동 시간	임금	임금산정 기준
1	48세	대졸	교육 교구 방문강사	일·가정 양립	의료보험 (배우자 피부양자)		- 주 5시간/1주	100~ 150만원	수업시간당 (60분 기준 5만원)
2	48세	대졸	학습지 방문교사	시간적 여유 (일·가 정양립)	의료보험 (배우자 피부양자)	유치원 영어 수업	- 주 15시간 - 1일 사무실 출근(수업 준비 및 교재수급)	100~ 150만원	수수료

사 례	연 령	학 력	직업	일하게 된 동기	사회 보험 가입 현황	이전 직장 경력	주중 노동 시간	임금	임금산정 기준
3	48세	대졸	학습지 방문교사		의료보험 (배우자 피부양자) 상해보험 (회사)	학습지교사, 학원 강사, 개인과외	- 주 15시간 - 5(2-7)/1일 - 주 3일 - 주2회 사무실 출근 기본 - 교재를 챙겨야 하는 등 매일 출근	-	수수료
4	46세	대졸	학습지 방문교사	학교 졸업 후 학습지 교사시작	국민연금 (지역가입자), 의료보험 (지역가입자) 상해보험 (회사)		- 주 35시간 - 5일(2-9)/1주 - 주2회 사무실 출근 기본 (10-12) - 교재 등으로 매일 출근	100~ 190만원	수수료
5	25세	대졸	학습지 방문교사	임용준비 중 아르 바이트	의료보험 (지역가입자) 상해보험 (회사)	방과 후 교사	- 주 12시간 - 3일/1주 - 4시간(3-8)/1일 - 주3회 지국 방문(오전)	150만원	수수료

## 나. 이동노동 현황

면접에 참여한 방문교사들의 고객방문 현황은 하는 일의 특성과 자신의 근무일수 등에 따라 달라졌다. 교육 교구 방문강사(사례 1)는 유치원, 방과 후 등 집단별 교육을 진행하고 있어 하루 1~2회 방문하지만 많은 학생들을 만나고 있었다. 학습지교사 사례 2는 독서토론을 지도하고 있어 하루 3~4가구를 방문하고 10여명의 학생들을 만난다. 나머지 학습지교사들은 1가구 당 한 아이를 주로 만나고 있어 일주일에 16가구에서 50가구까지 방문하였다.

학습지교사들은 매일 방문하는 가구 수가 많지만 가구별로 이동하는데 소요되는 시간은 길지 않았다. 다만, 학습지교사들은 지역을 배정받다보니 해당 지역까지 가는 시간이 걸리는 편이다. 해당지역에 도착한 후에는 아파트 단지 내나 아파트 동 안에서 움직이다 보니 수업을 진행하면서 중간에 이동하는 시간은 적게는 20분, 많게는 40분 정도라고 말한다.

(차를 이용하지 않으세요?) 처음에 갈 땐 이용을 하는데, 중간에 같은 동이라도 term이 많은 경우가 있거든요. 그럼 그렇게 간다든지, 그리고 수업이 하나 핑크가 나거나 이러면 기다려야 하는 시간들이 있단 말이에요. 그 다음 수업을 위해서. 집으로 갈 순 없으니까 그런 시간, 길에서 버려지는 시간, 이동시간으로 친다면 그렇게 되는 거죠. (일하시는 중에서 이동하는 시간이 어느 정도나 될까요?) 드는 시간은 평균 2, 30분으로 잡으면 될 것 같아요. 저희는 옆에 두 분처럼 한 아파트에 위층 갔다가 아래층 가고 이런 수업은 아니고요. 동네가 있으면 이쪽 아파트에서 이쪽 아파트로 옮기거나 그런 식으로 가는 거죠 【사례 2, 학습지교사】



그에 반해 교육 교구 방문강사인 사례 1은 일정 지역이 정해진 학습지교사와 달리 수도권 을 비롯해 요청에 따라서는 충청도 지역까지 강의를 다니고 있어 이동시간이 수업시간을 상 회했다. 집단 교육을 하고 있어 자가용이 없으면 무거운 교육 교구들을 가지고 강의를 다닐 수 없다. 교육 교구를 챙기러 회사에 갔다가 거기서 교육하는 곳으로 이동하고 교육이 끝나 면 다시 사무실에 들러 교육 교구를 반납하고 집으로 오는 게 일반적인 이동경로라고 한다. 그 결과 한 번 90분 수업을 하는데 대체로 총 3~4시간의 이동시간이 필요했다.

저는 올 자차. 왜냐하면 수업 나가는 교구 자체가 양이 엄청나요 단체수업이다 보니까. (그럼 근로시간이 일주일 평균 5시간 된다고 하셨는데 그건 이동시간 빼신 거죠?) 그렇죠 이동시간 을 포함하게 되면, 만약 장거리 뛰게 될 경우에는 아침에 나가서 진짜 오후에, 90분 수업이 평 균이거든요. 보통 90분 수업이 가장 일반적인 수업이에요. 학교 같은 경우는 1, 2교시 연속한 다든가 이런 식인데 그렇게 해서 90분 수업에 장거리 운행하게 되면 거의 아침에 갔다 점심 이후 되어야 오는. 서너 시간 이상은 수업이 소요된다고 봐요. 준비하는 시간이 있고 교구를 가져가야 되는, 저희가 그 수업에 맞는 재료를 가지러 회사에 가야 되거든요. 본사로 가서 재 료를 챙겨서 수업하는 장소로 이동을 했다가 거기서 즉시 퇴근을 하는 거예요. 아니면 반납을 하러 회사에 갔다가 다시 집으로 오는, 이런 이동시간 거리가 저희는 생각보다 좀 많아요 【사 례 1, 교육 교구 방문강사】

이처럼 교육 교구 방문강사(1사례)는 수도권 안에서 움직이기 때문에 자가용이 필수인데 반해 학습지교사(4사례)는 자신의 주거지 근처 일정 지역을 맡아 일하고 있어 자가용, 대중교 통, 도보로 해당 지역까지 이동했다가 지역 안에서는 주로 도보로 이동했다. 같은 방문교사 라고 하더라도 불특정한 지역에 요청에 따라 방문하는 경우와 일정 지역을 맡아 방문하는 경 우는 이동시간 뿐 아니라 대기시간 등을 사용하는 데 있어서도 차이가 있었다. 교육 교구 방 문강사 사례 1은 장거리 이동을 많이 하기 때문에 항상 차에 간식가방을 구비해두고 차 안에 서 간단한 식사가 가능하도록 준비되어 있다고 하였다. 다음 수업시간까지 대기시간이 생길 경우 대기시간도 긴 편인데다 장거리이다 보니 집에 가기 보다는 주로 차 안에서 업무를 보 거나 휴식을 취했다.

대부분의 선생님은 90% 이상 간식가방이 구비가 돼있어요. 모든 건 차 안에서 간식가방을 통해서 하는 거죠. 간식이 됐건 점심이 됐건 아침식사를 못하고 나갈 경우가 됐건, 언제나 그래서 떡, 꿀, 빵, 다이어트바, 음료수, 기본 생수 텀블러 이런 것들이 거의 기본적으로 갖 춰 있어요.....주로 차 안에서 많이 보내시고, 내가 오늘 3, 4교시 수업을 했는데 저쪽 타임 이 수업이 4시에 잡혀 있다, 집에 가기도 애매하고 그런데 term은 2시간 이상 벌어져 있다.

이런 경우에는 차라리 제대로 식사를 하는 게 낫겠다 해서 혼밥을 하는 경우도 있고요, 분식점이나 편의점 들어가서 혼밥을 하고, 차에서 나머지 시간을 보내고 이렇게. 【사례 1, 교육 교구 방문강사】

학습지교사들은 이동 중 대기 시간이 보통 20~30분, 길게는 1시간 정도 발생하는데 자가용을 이용하는 경우는 주로 차에서 시간을 보냈다. 학습지교사 사례 3은 차에서 수업준비를 하거나 쉬고 곡물 바, 빵 등과 같은 간식을 먹었다. 자가용 없이 도보나 대중교통으로 이동하는 경우에는 대기 시간을 보낼만한 곳이 마땅치 않은데 대기시간이 짧은 경우는 부모님과 학생들의 눈을 피해 아파트 계단에서 쉬기도 하고 대기시간이 긴 경우는 편의점, 패스트푸드점, 커피숍 등에서 업무를 보거나 쉬었다.

저는 중간에 수업이 비면 차에 그냥 앉아있고요 교재 회수를 해서 저희는 채점을 하거든요 차에서 채점하고 그렇게 시간을 보내고, 그리고 먹는 것 같은 경우 저는 당뇨가 있어서 안 먹으면 안돼요 항상 차에 초코바 같은 거 챙겨서 다니고 그렇게 해서 짬짬이, 가방에 넣어놓고 이동하면서 엘리베이터 타고 올라갔다 내려갔다 할 때 초코바 요만한 거 빨리 먹고 수업 들어가고 그런데 이상하게 간식을 어떤 날은 집집마다 다 챙겨 주시고 어떤 날은 물 한모금도 못 먹을 때도 있어요 그러면 아주 죽겠는 거죠 【사례 3, 학습지교사】

학습지교사 사례 2는 학생들이 학원을 마치고 온 이후 수업진행을 많이 하다 보니 일을 하는 날에는 저녁을 못 먹는다고 말한다. 학습지교사들 상당수가 수업이 이르면 7시 이후에 마무리되고 늦는 경우에는 12시까지 하는 경우도 있어 저녁식사를 밤 9시, 10시에 하거나 간식 등으로 해결하고 있었다.

식사는 아까 말씀드렸듯이 거의 대부분 차에서 초코바나 커피 같은 거로 해결을 한다든지 아니면 도보를 이용할 때는 이동하면서, 요즘은 버스나 지하철에서 음식물 못 가지고 타게 되어 있잖아요 예전에는 이동하면서 버스에서도 살짝 먹었는데 지금은 그러지 못하니깐 걸어가면서 먹어야죠 (식사는 꼭 챙겨 드시는 거예요?) 저녁은 거의 못, 그 시간에는 못 먹죠 수업시간이 그 시간에 있는 요일은 못하는 데 대부분 아이들이 학원을 많이 다니기 때문에 방문수업 같은 경우는 늦은 시간에 대부분 하거든요. 학원을 다 돌고 마지막으로 방문 수업들을 하는 경우가 많아서 저녁은 못 먹는다고 봐야죠 【사례 2, 학습지교사】

학습지교사의 경우 일을 하게 된 동기가 대부분 자녀 돌봄 등을 하면서도 일할 수 있는 시간적 여유 때문이라고 말했지만 실제 일이 오후 2, 3시부터 저녁시간까지 이뤄지다보니 가족들과 함께 저녁식사를 하는 등의 ‘저녁이 있는 삶’과는 거리가 먼 생활을 했다.

식사는 저희 선생님들 다 마찬가지로이실 거예요. 점심을 아주 든든하게 잘 먹고 쪽 수업을 하고, 저녁은 뭐, 거의 저녁 때 들어와서 선생님들이 많이 폭식을 하세요. 그래서 저도 00을 하면서 살이 확찐자가 됐거든요. 그런 식사시간이나 이런 거에 대해서는 좀 자유롭게 못하죠. 그런데 그런 거는 있어요. 제가 무슨 사정이 있어서 만약 금요일 저녁에 시간을 비워야 하는 경우에는, 어머니들하고 상의를 해서 시간을 앞당기거나 조절을 해서 수업을 하면 되니까, 그래서 가끔씩 저녁시간에 가족들끼리 식사할 수 있는 시간이 가끔씩은 있고요. 그런데 저희가 저녁을 해서 가족들하고 먹는다, 저녁이 있는 삶은 절대 불가능한 게 저희들의 일인 거죠 (그럼 보통 8시, 늦게는 9시에 끝나면 저녁을 안 먹고 일하면서 집에 가서 9시, 10시에 식사를 하시는 거예요?) 대부분은 그렇게 하시죠. 【사례 4, 학습지교사】

〈표 4-3〉 학습지 및 교육 교구 방문강사의 이동현황

사례	직업	고객 방문 현황	이동 시간	이동 방법	이동 경비	이동 중 남는 시간 및 식사·휴식
1	교육 교구 방문강사	1-2회/1일	- 이동시간이 노동시간보다 더 많이 소요 - 정해진 지역이 없이 요청에 따라 이동	자가용	교통비 지원, 수업 1회당 2만2천5천원 장거리는 통행료와 유류비 실비 지급	- 차에서 업무를 보고나 쉼 - 차에 간식기방 상비, 떡, 과일, 빵, 다이어트 바 등으로 간단 한 요기를 함 - 2시간 팀의 경우는 식당에 가서 혼밥하고 차에서 시간을 보냄
2	학습지 교사	3-4가구 (10명)/1일	- 지역별로 할당받아 해당 지역으로 이동 하는 시간이 걸리고 해당 지역 안에서 이동 시간은 적음(30-40분)	자가용, 도보	5만원 내외	- 편의점이나 커피숍에서 수업 준비 - 식사는 차안에서 또는 이동 중에 초코바나 커피로 해결
3	학습지 교사	16가구/1주 50과목/1주	- 아파트 단지 안에서 이동(20-30분)	자가용, 도보	5만원 내외	- 차에서 업무를 봄 - 차안에서 혹은 이동 중에 초코 바 등의 간식을 챙겨 먹음
4	학습지 교사	45-50가구 방문/1주일	- 아파트 단지 안에서 이동(20분)	도보, 자전거	-	- 커피숍
5	학습지 교사	30가구/1주 60과목/1주	- 6시간 중 40분 - 오전에 지국 방문(1시간)	대중교통, 도보	주 3회 왕복 대중 교통비	- 아파트 계단, 패스트푸드점

## 다. 이동노동 시 애로사항

방문교사들은 이동하면서 어려움으로 화장실과 주차문제를 주요하게 이야기했다. 학습지 교사들 간에는 고객의 화장실을 이용하지 않는 것이 암묵적인 규칙이라고 한다. 고객들 중에 화장실 사용을 불편해하는 경우가 꽤 있기 때문에 되도록이면 아파트 단지 내 관리사무소 화장실, 공용화장실, 커피숍 화장실 등을 미리 알아두고 이용한다는 것이다. 아파트 단지의 경우에는 관리사무소 화장실이 있어 이용하기 쉽지만 주택과 빌라가 있는 지역에서는 화장실을 찾기가 어렵다. 그리고 관리사무소 화장실을 이용한다고 하더라도 화장실 이용은 여전히 번거롭고 어려운 문제라고 한다. 특히 여성들의 경우 생리를 하게 될 경우 화장실에 평상시보다 자주 가게 되는데 자주 갈 수 없어 어려움이 발생한다. 학습지교사 사례 4는 “조금 부끄러운 이야기지만 생리할 때 성인용 기저귀를 차고 일을 하기도 했다” 고 밝힌다.

젊은 어머니들이 싫어하세요 화장실 쓴다고 그런데 요즘은 코로나 때문에 화장실을 자유롭게 쓸 수가 있어요 손 씻을게요 하면서 들어가서 손도 씻고 불일도 보고 하는데 그게 제일 문제예요 처음에 어머니들을 뵈 때 그 얘기를 하시는 어머니들도 계셨어요 “선생님 여기 앞에 아파트 관리실에 화장실 있으니까 꼭 거기를 이용해주세요” 이러시는 어머니도 계세요 우리 집 화장실 쓰는 거 싫어하시는 어머니들이 더러 있으세요 (아 그렇군요 화장실은 생각도 못했는데). 정말 힘든 게 한 달에 한 번씩 생리를 하면 난처한 상황이 되게 많아요 그래서 화장실을 자주 가고 그렇잖아요 저희는 그 아파트를 가면 아파트 관리사무실 화장실을 딱 스캔을 해놔야 돼요 그래서 거기를 먼저 가고, 이전 조금 부끄러운 얘기지만 성인용 기저귀 같은 그런 걸 쓴 적도 있어요 화장실 가기가 불편하니까, 언제 어떻게 옷에 묻거나 실수하면 안 되잖아요 그래서 그런 걸 쓴 적도 있어요 【사례 4, 학습지교사】

방문교사들 가운데 자가용을 이용하는 경우는 5사례 중 3사례로 주차의 어려움을 이야기했다. 학교나 아파트 단지 내 주차는 용이하지만 그렇지 않은 주택이나 빌라 주거 지역의 주차가 상당히 어렵다고 밝힌다. 교육 교구 방문강사인 사례 1은 주차장소가 제대로 마련되지 않은 곳을 방문할 때는 30분 전에 도착해 주차할 장소를 찾지만 적절한 곳을 찾기 힘들다고 말한다. 사례 1은 대기시간에 쉬기 위해서 주차장소를 찾는데도 상당한 시간이 걸린다고 한다.

주차가 제일 난감한데 학교는 가장 안정적이예요. 학교 주차장을 이용하기 때문에 주차장 스트레스가 없는데 **지역아동센터 같은 경우는 주차장이 거의 전무하다고 봐야 되거든요. 그럴 때는 30분 전에 도착을 해서 동네를 계속 배회하면서 적당한 주차지역을 찾는 것도 힘든 부분이긴 해요.** 이게 아파트 단지거나 어떤 기관이거나 할 때는 주차에 대한 스트레스가 적은데, 지역아동센터라든가 개인교습을 나갈 때 빌라 같은 경우에는 정말 주차가 아주 치열하죠 (그렇죠. 그리고 차에서 쉬시고 싶어도 어디 안정적으로 주차하고 쉬기가 쉽지 않잖아요?) 네. 그래서 쉬기 위해서 주차하는 장소를 찾는 데도 어쩔 때는 꽤 많은 시간이 걸리는 때가 있어요. 【사례 1, 교육 교구 방문강사】

주차의 어려움은 학습지교사인 경우도 마찬가지다. 특히 퇴근이후 시간에 수업이 이뤄지는 경우에는 주차할 장소를 찾는 것이 현실적으로 매우 어려운 일이라고 한다. 이와 관련 학습지교사 사례 2는 주차장소를 찾지 못해 이중주차를 해뒀다가 수업중이라 전화를 못 받았는데 신고로 경찰이 출동한 경험이 있었다고 한다.

저도 주차문제가, 아파트 단지인 경우는 괜찮은데 빌라 같은 경우는 정말 되게 난감하거든요. 더군다나 야간에는 거의 퇴근을 하고 오셨기 때문에 자리가 거의 없어요. 오전이나 낮 시간은 그나마 괜찮은데 오후시간에 퇴근하고 식구들 다 들어가 있으면 정말 주차하려고 주차 하다하다 못해가지고 예전에는 이중주차 해놨더니, 제가 수업 중이라서 핸드폰을 못 받았더니 경찰이 와 가지고 빨리 빼라고 한 적도 있었거든요. 그래서 본의 아니게 그런 경우도 있었는데, 그거하고 【사례 2, 학습지교사】

방문교사 중 교육 교구 방문강사는 이동시간이 오래 걸려서 장시간 운전을 하는 것에 따른 피로문제에 대해 이야기했다. 사례 1은 자신이 일하면서 “운수노동자 수준의 운전”을 한다고 말했다.

근무하면서 가장 힘든 건 아마 이동시간이라고 봐야 돼요. 이동하면서 운전하는 시간이 너무 많잖아요. 운전직 노동자 수준의 운전을 할 때가 있어요. 장거리를 하게 되면, 거기다가 만약 그날 수업이 세 군데 잡혔다. 그런데 세 군데가 인천을 갔다가 서울 어디를 갔다가 안양으로 와서 퇴근을 한다 이렇게 되면, 하루에 수업시간보다 운전하는 시간이 훨씬 많은 때가 있어요. 그래서 운전으로 인한 피로도가, 저희 선생님들 다 운전에 대한 피로도 【사례 1, 교육 교구 방문강사】

학습지교사들은 주거지 근처에 자신이 맡은 지역까지 자가용·대중교통·도보로 이동하고 나서 그곳에서는 주로 도보로 가구를 방문했다. 자가용을 가지고 다니는 경우는 교재를 차에 싣고 다니기 때문에 무거운 교재들 들고 다니는데 대한 부담이 적지만 대중교통과 도보로 이동하는 경우에는 교재를 넣은 백팩과 보조가방을 들고 다님에 따른 부담을 이야기했다. 그러다 보니 더운 여름에 힘들고 비오고 눈 올 때가 매우 힘들다고 밝힌다.

비 오고 눈 올 때조 뭐. 우산 접었다 폈다 해야 되고 물 똑똑 흐르는데 교재는 젖으면 안 되고 (교재가 젖으면 안 되겠네요?) 그렇죠 내가 비 맞아도 교재는 젖으면 안 되고 그런 것 들고요 【사례 3, 학습지교사】

저는 차가 있는 것도 아니고 차 있으신 분들은 차 안에서 쉬신다고 하시더라고요 뭐 먹기도 하고 그래서 걸어 다닐 때 제일 힘든 건 그게 힘들고,.....걸어 다니다 보니까 저도 백팩 메고 보조가방 하나씩 들고 다니고 하거든요. 더울 때 제일 힘들어요. 여름이. 겨울엔 그래도 괜찮은데 더울 때 진짜 많이 힘든 것 같아요 【사례 5, 학습지교사】

〈표 4-4〉 학습지 및 교육 교구 방문강사의 이동 관련 애로사항

사례	직업	고객 방문 현황	이동 시간	이동 방법	이동노동 시 애로사항
1	교육 교구 방문강사	1~2회/1일	- 이동시간이 노동시간보다 더 많이 소요 - 정해진 지역이 없이 요청에 따라 이동	자가용	- 주차문제 - 화장실 이용 애로
2	학습지 교사	3~4가구 (10명)/1일	- 지역별로 할당받아 해당 지역으로 이동하는 시간이 걸리고 해당 지역 안에서 이동시간은 적음(30~40분)	자가용, 대중교통, 도보	- 주차문제
3	학습지 교사	16가구/1주 50과목/1주	- 아파트 단지 안에서 이동(20~30분)	자가용, 도보	- 눈, 비 올 때
4	학습지 교사	45~50가구 방문/1주일	- 아파트 단지 안에서 이동(20분)	도보, 자전거	- 화장실 이용 문제
5	학습지 교사	30가구/1주 60과목/1주	- 6시간 중 40분 - 오전에 지국 방문(1시간)	대중교통, 도보	- 무거운(교재를 넣은 백팩과 보조가방) - 더워(한 여름이 제일 힘들)

## 라. 감정노동

방문교사들은 가구/시설마다 방문해 교육을 하고 있어 이동노동자이면서 동시에 고객 대면 접촉도가 높은 고객 응대 노동자로서의 성격도 함께 갖고 있다. 이들은 일하면서 겪는 어려움으로 감정노동에 대해 이야기 했고 그와 함께 고객들이 교사로서 존중하지 않은 데서 오

는 무시감에 대해서도 이야기했다. 학습지교사들은 일정기간 학생들의 학습을 돕고 있어 학생들의 성적이 향상되지 않을 때 부모들의 불만이 상당하고 화가 난 부모들을 상대해야하는 일이 어렵다고 밝혔다.

그게 아이가 잘하면 어머님들도 항상 기분이 좋으시고, 아이들도 힘들어 하는 부분이 있어서 그 부분을 다시 복습을 한다거나 그 부분에 대해서 어머님한테 상담을 드리면, 아이가 잘 못하면 화가 나시죠. 그동안 내가 돈을 이만큼 들여서 선생님 불러서 이렇게 했는데 왜 이 모양이나 말씀을 하시는데, 항상 내 아이가 최고인 엄마들이 내 아이의 부족한 점을 잘 모르시고 인정 안하시잖아요. 그런 부분이 어렵죠. 【사례 4, 학습지교사】

방문교사들은 부모들과 학생들의 학습과 관련해서 상담하면서 생기는 어려움보다 자신들을 교육자로서 인정해주지 않는 부분에 대한 자괴감에 대해서 더 많이 이야기했다. 학습지교사들은 부모들이 자신들을 ‘돈’을 목적으로 하는 사람으로 대하고 이야기하거나 자신이 돈을 내기 때문에 내 마음대로 해도 된다는 식의 태도에 상처를 받는다고 한다. 또한 학생들을 교육할 때도 학생들이 교사에게 함부로 하는 경우에도 아무 말 하지 못하고 참는다고 밝혔다.

예전에 \*\*\* 영어 있을 때 아버님한테서 밤에 11시에 전화가 왔어요. 전화가 와서 애가 공부를 다 습득하지도 못했는데 뭐 다음 달 교재를 넣느냐, 내가 책장사 하나 이런 얘기를 하셨을 때, 어머님도 아니고 아버님이 오밤중에 전화를 하시는데 되게 많이 마음의 상처를 받았어요. 저희 교사들의 위치가 말로는 선생님, 선생님 하지만 사실은 온갖 잡일을 다 해야 하는 아주 낮은 위치고.....저는 얼마 전에 새로 인수인계를 받은 회원 집이었는데, 갑자기 선생님이 바뀐다는 얘기를 들었다는 거예요. 그런데 그 속상한 화풀이를 저한테 하시는데 뭐라고 얘기하시냐 하면, 내가 돈을 내는데 왜 내가 통보만 받아야 되냐 이런 식으로 얘기하시더라고요. 이전 이런 식으로는 표현 안했으면 좋겠는데, 내가 돈을 내니까 내가 휘둘러야 된다고요. 이런 식으로 생각하시는 게 조금 속상했었죠. 그리고 저 같은 경우는 좀 멘탈이 약해서 아이들이 속없이 하는 얘기도 상처를 받아요. 그래서 선생님 왜 대머리예요? 이런 얘기를 있었어요. 그런 얘기도 종종 해요. 그리고 어떤 경우 선생님은 이름이 뭐예요? 어 나는 \*\*\*이야. \*\*\*? 그래서 원승이었구나, 그래요 초등학교 애가. 그때는 정말 꼭지가 들쭉 (선생님으로서 날 존중하지 않는다는 생각이 든다는 거죠?) 그렇죠. 그래도 참아야죠. 【사례 3, 학습지교사】

교육 교구 방문강사인 사례 1은 유치원, 학교, 지역아동센터 등을 방문해 수업을 많이 하는데 해당 기관의 선생님들이 자신을 교사가 아닌 ‘아줌마’로 대하거나 아랫사람 대하듯 하는 경우가 상당하고 그로 인해 자괴감을 겪는다고 한다.

방문교사가 됐건 방과 후 교사가 됐건 일일교사가 됐건 현장에 갔을 때 대부분 선생님들이 느끼는 자괴감, 이거는 누구나 다 느껴왔을 것 같아요. 경력이 10년이 됐건 20년이 됐건 교사로서, 내가 누군가를 가르치고 있다는 점. 이 수업을 준비할 때는 그냥 가서 문제 몇 개 풀어주고 실험 몇 개 해주고 이런 차원으로 하는 게 아니라 교육자의 입장에서 그 수업을 하나 하기 위해서 정말 정성을 들여서 딱 준비하고 나가서 나도 보람이 있지만 내 수업을 받는 아이들도 보람이 있겠다는 그런 기대로 가는데, 그 마음으로 현장에 갔을 때 내가 받게 되는 대우는 교사가 아닌 경우가 너무 많아요. 교사가 아니고 정말 돌보미 선생님들 중에는 가끔 말실수하셔서 ‘아줌마’ 이러실 때가 있어요. 그러다 깜짝 놀라서 ‘아 선생님’ 이러시고, 그런 사회적인 시선들? 방문교사를 바라보는 시선에 대한 자괴감이나 이런 게 가장 많이 힘든 것 같아요 【사례 1, 교육 교구 방문강사】

## 마. 대신할 사람의 부재

방문교사들은 일하면서 겪는 어려움으로 자신이 아플 경우 대신할 사람이 없다는 것을 이야기했다. 며칠 아픈 경우라면 동료들에게 양해를 구해서 도움을 받을 수 있지만 몸을 다쳐 장기간 치료를 받거나 쉬어야 하는 경우에는 다친 몸으로 가구를 방문해 일할 수밖에 없다. 장기간 치료를 요하는 경우에는 일을 그만둬야 한다.

내 몸이 아파서 2, 3일 앓아누웠다 그럼 그 수업이 핑크 나는 거는 다행히 동료교사가 대신해서 수업을 뛰어 줄 수 있으면 핑크는 안 나니까, 그거는 내가 받는 수수료에서 이 사람한테 얼마만큼을 주면 돼요. 그런데 그게 아니라 아무도 그런 일을 해줄 수 없는 상황이 되면 아픈 몸을 이끌고 나가야 되는 거거든요. 저희 목발 짚고도 나가고 짐스 하고도 나가요. 지금처럼 감염병 때문에 이렇게 되지 않는 이상은 독감에 걸리지 않는 이상, 그래서 감염의 위험이 없는 이상 저희는 그냥 매일 나가거든요. 【사례 4, 학습지교사】

예전 같은 경우엔 진짜 짐스하고 수업한 적도 있어요. 5층짜리 빌라인데 5층에 못 올라가니까 밑에 노인정 이런 데 있잖아요. 야외에서 애들 불러 가지고 수업하기도 하고 그럴 정도로 대타가 없는 거죠 제가 사정이 생겨도 대타 해줄 사람이 없는 게 저는 제일 힘든 것 같아요. 【사례 3, 학습지교사】

실제로 학습지교사 사례 5는 꼬리뼈를 다쳐 6개월 동안 쉬어야 한 적이 있었는데 대신 해줄 수 있는 사람이 있는 것도 아니고 직종의 특성상 휴가가 있는 것도 아니어서 결국 일을 그만둬야했다고 한다.



이 일을 하기 전에 옛날에 아동센터하고 또 다른, 제가 \*\*\* 학습지도 했었거든요. 했을 때 제가 꼬리뼈를 크게 다친 적이 있어요. 그런 경우에 학습지를 그만둬야 되는? 왜냐하면 6개월 정도 쉬어서 그만둘 수밖에 없는? 왜냐하면 저 대신할 수 있는 대타가 있는 것도 아니고 개인레슨처럼 기다려 주실 수 있는 것도 아니기 때문에 그런 게 좀 아쉬운 것 같아요. (일하다 다치신 거예요?) 일하다 다친 건 아니지만, 그렇지만 다쳤을 때 버스를 타긴 힘들고 걸어 다니기도 약간 힘들 때 어떻게 할 수 있는 방법이 없이, 휴가 이런 게 아니라 그냥 그만둬야 되는 거죠 【사례 5, 학습지교사】

## 바. 근로자성 불인정

방문교사들은 자신들이 특수형태근로종사자로 근로자가 아니라서 4대 보험 혜택을 받지 못한다는 사실을 잘 알고 있었다. 산재보험과 관련해서 학습지교사는 2008년부터 산재보험의 적용대상이었고, 기타 방문교사는 2020년 7월부터 산재보험의 적용대상이다. 이들은 대부분 개인의 추가비용이 드는 산재보험은 가입하지 않았고 회사에서 들어주는 단체 상해보험으로 일하다 다칠 경우 병원비 등을 지원받고 있었다. 그러나 무거운 짐을 들고 다니다가 발생하는 근골격계 질환 등 만성질환과 관련해서는 별다른 지원은 이뤄지지 않고 있다.

예전에 어린이날 같은 땀 애들 선물이 많이 나가잖아요. 그럼 그걸 들고 다녀야 되는 거예요. 그렇다고 집집 방문할 때마다 차에 가서 빼 올 순 없잖아요. 이만큼 보따리를 들고 집집마다 이동을 해야 되는데 제가 그래서 여기 인대가 늘어난 적도 있었어요. 【사례 3, 학습지교사】

이와 관련 학습지교사 사례 4는 자신들이 하는 일은 근로자와 같은데 개인사업자라서 일하면서도 근로자로서 인정받지 못하는 게 가장 힘든 부분이라고 말한다.

회사에서 책임질 일, 회사에서 부담을 갖기 싫을 때 저희는 개인사업자예요. 그런데 하는 일은 근로자, 노동자거든요. 그런데 말씀하신 것처럼 고용보험이라든지 이런 거에 대한 혜택을 전혀 못 받고, 퇴직금 이런 거 전혀 없고 4대 보험 전혀 없고 근로자와 똑같이 일을 해도 근로자 대접을 못 받는다는 거 그게 가장 힘든 부분이고요. 【사례 4, 학습지교사】

한편, 학습지교사 사례 2는 최소한 고용보험에 가입해 실직했을 경우에 대비할 수 있도록 국가가 보험료 지원을 해줬으면 좋겠다고 말한다. 특히 코로나 이후 학습지교사들은 일을 못

해 소득이 줄었다. 그러나 개인의 탓이 아닌 재해/재난인 상황에서도 일을 못해 줄어든 소득은 오롯이 개인 몫이기 때문이다.

하다못해 작은 가게라도 몇 명 직원 이하는 무조건 4대 보험을 가입하게 되어 있잖아요. 그럼에도 불구하고 저희는 그런 제도가 전혀 없기 때문에 사업장을 갖고 있어서 지사별이라도, 하다못해 얼마라도 50%씩만큼의, 직장처럼 낼 수 있는. **나라에서 좀 지원을 해줘서 50, 50으로 들어갈 수 있게끔. 3.3% 외에 내더라도 받을 수 있다면 그런 것들이 있었으면 좋겠어요** 수입이 안 된다면 의료보험은 제외를 한다고 하더라도 예를 들어 고용 보험이라든지, 내일배움카드 같은 경우도 직장인들, 직업이 있는 사람들 고용보험 든 사람들은 수월하게 받을 수 있는데, 저희는 직장으로 들어가는 게 아니라 무직으로 들어가는 거라서 특별하게 받을 수 있는 혜택이 없더라고요. 그런 것들이 좀 있었으면 좋겠어요. 그리고 이런 고용보험을 급여에서 얼마를 떼는 게 아니라, **물론 사업장에서 자유롭게 한다고 하지만 \*\*이란**지 이런 지사가 있는 데들은 좀 **강압적으로라도 교사들 복지차원에서, 교사는 모으고 자기네들 책으로 인해서 어떻게 보면 지사는 좀 배부를 수 있지만 이런 복지차원에서는 전혀, 저희도 아쉬워서 가는 거긴 하지만 전혀 복지차원에서는 아무것도 없으니까 최소한 고용보험에서 실적이 됐을 때 받을 수 있는 것 만으로도 몇 가지 지원이 나왔으면 좋겠어요** 【사례 2, 학습지교사】

지금 저희가 중요한 건 저희들 위치라고 봐요. 소득은 선생님들마다 다 다르실 테니까, 밤 끝까지 일해서 나는 많은 급여를 벌 거야, 나는 일을 많이 하고 많은 급여를 벌 거야, 상관없죠 나는 일주일에 두 번만 일하고 60만원 벌 거야, 상관없죠 본인의 선택인데. 그런데 저희들 같은 경우에는 일하고 싶어도 못하는 경우, 이렇게 코로나 같은 일이 터져서 일이 없을 때 기본적으로 주어지는 급여가 없다는 거, 그러니까 보호막이 없는 거잖아요. 그런 게 제일 큰 문제인 거죠. 【사례 4, 학습지교사】

〈표 4-5〉 학습지 및 교육 교구 방문강사의 직무상 애로사항

사례	연령	직업	일의 애로사항	개선되었으면 하는 점
1	48세	교육 교구 방문강사	- 방문교사에 대해 교사로서 존중하지 않아 겪게 되는 자괴감	- 보호 장치 마련
2	48세	학습지교사	- 경력인정이 되어 반영되지 않음 - 개인 사업자라 모든 것을 개인이 책임져야 함	- 고용보험 혜택 받을 수 있도록 국가 지원 필요
3	48세	학습지교사	- 방문교사에 대해 교사로서 존중하지 않아 겪게 되는 자괴감	- 교사로서 존중 - 화장실 확대
4	46세	학습지교사	- 근로자로 인정받지 못하는 점이 가장 힘들(고용보험 가입 안 되고, 퇴직금 없음)	- 근로자로서 인정
5	25세	학습지교사	- 더위 - 화장실 - 퇴직금	- 화장실 확대 - 퇴직금

## 사. 정책수요

면접에 참여한 방문교사들은 경기도에서 이동노동자 쉼터 조례를 만들고 쉼터를 만들고 있는 상황에 대해서 대부분 잘 알지 못하고 있었다. 이는 사업초기인데다 코로나19로 인해 쉼터가 운영되지 않는 시기에 면접이 진행되었기 때문이라고 생각된다. 학습지교사들은 일정 지역 안에서 주로 도보로 이동하고 있어 이동노동자 쉼터가 근처에 없다면 이용하기 어렵다는 의견이 많았다. 이동노동자 쉼터가 만들어진다면 더위와 추위를 피할 수 있도록 냉난방 시설이 되어 있고 누구나 편하게 가서 차를 마시고 쉴 수 있도록 카페테리아 같은 분위기로 만들어지면 좋을 것 같다고 말했다.

쉼터에서 특별하게 프로그램 같은 거를, 왜냐하면 이동을 하면서 움직이시는 분들이고 또 여자분들이, 주부들이 많다 보니까 퇴근을 하고 거기 가서 쉬거나 이런 건 불가능하고, 말 그대로 이동하다가 움직일 수 있는 거기 때문에 그냥 선생님들이 정말 말 그대로 쉴 수 있는 프로그램만 있으면 좋겠어요. 특별한 프로그램이 있는 게 아니라 차를 마신다든지 음악을 듣는다든지 편하게 쉬다가 에너지를 충... 나이를 먹으니까 어떨 때는 당이 혹 떨어져서 수업할 때 손 떨릴 때도 있거든요. 그런 에너지를 보충할 수 있는 공간이면 훨씬 좋을 것 같아요 【사례 2, 학습지교사】

그에 반해 교육 교구 방문강사 사례 1은 이동대기 시간이 길다보니 이동노동자 쉼터가 있다면 잘 이용할 수 있을 것 같다고 말했다. 사례 1은 이동노동자 쉼터가 어떤 프로그램을 운영하는데 초점을 두기 보다는 이동노동자들이 차를 마시고, 수업을 준비할 수 있는 편안한 휴식공간이었으면 좋겠다고 밝힌다.

저도 카페테리아 같은 분위기라면 긍정적으로 도움이 될 수 있을 것 같고요. 한겨울이나 한 여름에 차 안에서 보내는 건 한계가 있거든요. 계속 시동을 틀어놓을 수도 없고 그런 상황이라서 그런 공간이 있으면 도움이 될 것 같고 그 공간에서 어떤 프로그램이 있다기 보다 진짜 휴식공간인데, 그런 거 있잖아요..... 아까 휴식 공간 얘기하시니까 그런 게 있으면, 힘들었을 때 안마기라도 한다거나 아니면 차라도 한 잔 마시고 간다거나, 중간에 쉬는 시간에 다음 수업을 준비할 수 있도록 테이블 같은 게 있으면 거기서 수업을 마저 준비하고, 그리고 와이파이 가 있으면 필요한 자료 검색해서 수업 보충도 하고 그럼 수업을 준비하는 시간이 집에서든 되게 많이, 애들 채워 놓고 시간이 많이 걸리는데 그런 시간들을 짬짬이 쉼터를 통해서 활용한다면 좀 더 효율적으로 근무시간 내에서 이루어질 수도 있을 것 같다는 생각을 해요 【사례 1, 교육 교구 방문강사】

한편, 면접에 참여한 학습지교사 중에는 이동노동자 쉼터가 있다면 감정노동 스트레스를 해소해줄 수 있는 심리 상담이나 학습지교사를 하면서 겪게 되는 어려움에 대한 상담 프로그램이 진행되었으면 좋겠다는 의견도 있었다.

물론 쉼터가 있으면 저는, 너무 덥거나 추울 때는 필요할 수도 있을 것 같아요. 특별히 차가 없으신 분들은 그런 시설이 가까이 있다면 좋을 것 같고, 그것도 그거지만 어떤 심리상담? 저희는 감정노동을 하는 사람들이니까 심리 상담을 받을 수 있는 전화? 그런 것도 운영이 되면 좋지 않을까. 더군다나 사무실에서 받는 스트레스도 만만치 않고, 학습지 회사의 병폐들이 있거든요. 부당함들이. 그런 거는 좀 상담을 받고 했으면 좋겠어요 【사례 3, 학습지교사】

〈표 4-6〉 학습지 및 교육 교구 방문강사의 정책수요

사례	직업	쉼터 정책수요
1	교육 교구 방문강사	- 카페테리아 같은 공간 - 휴식공간(안마기 등) - 업무공간(와이파이 등 제공) - 온라인 직종 커뮤니티를 통한 심리상담 치 고충상담
2	학습지교사	- 휴식할 수 있게 차를 제공하고 편히 쉴 수 있도록 공간 마련 - 학습지교사들이 만날 수 있는 공간 필요
3	학습지교사	- 덥거나 추울 때 이용할 것 같음 - 감정노동 관련 상담소 운영 - 학습지교사 관련 노동 상담
4	학습지교사	- 학습지교사한다고 신분 노출하는 것 같아서 이용하지 않을 것 같음
5	학습지교사	- 냉난방 시설, 화장실이 갖춰진 공간

### 3. 판매 종사자

#### 가. 근로조건

초점집단면접에 참여한 판매 종사자 7사례는 보험모집인(4사례), 신용카드모집인(2사례), 방문판매원(1사례)으로 이들 대부분이 현재하고 있는 일을 결혼·임신·출산·육아기 이후와 40대 이후에 시작하였다. 전체 7사례 중 4사례는 직종의 특성상 근무시간을 자유롭게 조절하는 것이 가능하기 때문에 일·가정양립을 위해 선택했고, 3사례는 나이에 구애받지 않는 일자리였기 때문에 선택했다고 답했다.

면접에 참여한 판매 종사자들의 사회보험 가입현황을 보면 의료보험은 지역가입자 또는 배우자의 직장의료보험에 피부양자로 모두 가입해 있었다. 국민연금 지역가입자로 가입해 있는 경우는 2사례뿐이고 고용보험과 산재보험은 모두 가입해 있지 않았다.

저는 보험설계사고 이 일은 12년 정도 됐고요 시작하게 된 계기가 원래 직장생활 하다가 입덧이 너무 심해서. 또 너무 길게 입덧을 하면서 저도 힘들고 회사에서도 좀 힘들어서 경력단절이 되어버렸어요 그래서 아이 낳고 좀 지내고 있다가 둘째까지 낳았는데 벌어야 되는 상황이 되니까 아이를 백일도 안 되서 때 놓고 나가서 할 수 있는 일이 없었어요 그래서 시간이 자유롭다는 얘기를 듣고 먼저 한 친구가 있어서 시작해서 지금까지 하고 있어요 **자녀 때문에 직업을 그렇게밖에 선택할 수가 없더라고요. 다른 것들은 시간이 항상 정해져 있으니까. 이걸 약간 유대리를 낼 수 있어서 시작했던 것 같아요 【사례 9, 보험모집인】**

저도 이 분과 똑같이 직장생활 하다가 가장 봉착되는 게 여성들은 나이거든요 남성분들도 그렇지만. 그래서 대안으로 가장 나이에 구애를 안 받는 게 영업이더라고요 그래서 설계사를 하게 됐고요 【사례 7, 보험모집인】

한편, 판매 종사자들의 주중 노동시간을 보면 25시간에서 50시간까지 다양하다. 고객을 대상으로 상품을 판매하고 있어 고객의 요청에 따라 저녁·밤 시간이나 주말에도 일을 하는 특성이 있었다.

**주말도 하게 되고 밤에도 하게 되고 고객 시간에 맞춰야 되는 일이어서. 만남 미팅 자체는 밤에 꼭 이뤄져야 되는 분들이 계시거든요. 그런 분들한테 시간을 맞춰야 되고 나머지 사무실에서 할 수 있는 일들은 최대한 사무실에서 다 하고 또 요즘은 돌아다니면서도 할 수 있게 환경이 많이 되어있어서 지하철 안에서도 하고 저는 그렇게 하고 있어요 【사례 9, 보험모집인】**

판매 종사자들의 임금은 기본급 없이 자신들이 판매한 상품의 수수료에 따라 산정된다. 따라서 식비, 교통비 등이 따로 지급되지 않았다.

저희도 똑같이 마찬가지로 건당 얼마 이렇게 정해진 수입, 그 외의 것은 전혀 없고 카드사마다 조금씩 다른데 고객이 한 달에 30만원씩 이용해주면 얼마 수당 나오는 구조, 한 건당 얼마. 만약에 우리가 한 달에 열장을 했다면 열장을 했음에도 불구하고 고객이 그걸 30만원씩 안 썼다면 수당이 안 나오는 구조 그 외에 교통비라든가 식대는 나오지 않고 간혹 가다 회사에서 판촉물 나오는 정도【사례 8, 신용카드모집인】

저는 법인이라는 데를 다녀요. 한 곳이 아니고 한 회사는 들어갈 때 정해져있고 차별화를 거의 안두거든요. 저희는 들어갈 때 조인을 하거든요. 잘 하는 사람이면 얼마를 더 주고 그런 과정이 있기 때문에 그건 제가 봤을 때 주관적일 수밖에 없어서 저희는 없다고 보시는 게 나오실 거예요. 보조해주는 것들은 없고 예를 들어서 제가 몇 건을 했다면 거기에 맞는 수수료가 정해져있거든요. 그 정도만 생각하시면 될 것 같아요.【사례 7, 보험모집인】

〈표 4-7〉 판매 종사자의 노동현황

사례	연령	학력	혼인 여부	직업	일하게 된 동기	사회 보험 가입 현황	주중 노동 시간	임금	임금산정 기준
1	38세	고졸	기혼	방문판매원	일·가정양립	의료보험 (배우자 피부양자)	주 24시간 - 3-4일/1주 - 5-6시간/1일 고객: 2-3명/1일 토요일 근무: 2-3회/1달 오후 2시 이후 업무 시작	100~200만원	판매상품 포인트 (3%~27%)
2	50세	고졸	기혼	보험모집인	나이에 구애 받지 않음	국민연금, 의료보험 (지역가입자)	- 주 50시간 - 매일 사무실 출근 10시간/1일	500~699만원	수수료
3	51세	대졸	기혼	신용카드 모집인	아이들 모두 키워놓은 후 주변 권유	의료보험 (배우자 피부양자)	- 주 25시간 - 5시간/1일 - 주 3회 사무실 출근 점심이후 영업 시작	500만원	수수료
4	41세	대졸	기혼	보험모집인	일·가정양립	국민연금, 의료보험 (지역가입자)	- 주 50시간 - 출근(8:30), 퇴근(5:30) - 퇴근 후 집에 와서도 고객 상담 - 고객요청에 따라 저녁, 주말 근무	600만원	수수료
5	51세	고졸	기혼	신용카드 및 보험모집인 (겸업)	일·가정양립	의료보험 (지역가입자), 산재보험	- 주 35시간 - 출근(9:30), 퇴근(5:30)	110만원	수수료

사례	연령	학력	혼인 여부	직업	일하게 된 동기	사회 보험 가입 현황	주중 노동 시간	임금	임금산정 기준
6	49세	고졸	기혼	신용카드 모집인	일·가정양립	의료보험 (배우자 피부양자)	- 주 50시간 - 매일 출근 - 7시간/1일 - 고객요청에 따른 저녁, 주말근무	150만원	수수료
7	48세	대졸	기혼	보험모집인	전 직장도 이동하며 하는 일여서 접근성 높았음	국민연금 (지역가입자) 의료보험 (지역가입자)	- 주 50시간 - 9-10시간/1일 - 주말근무: 1-2회/1달	400만원	수수료

## 나. 이동노동 현황

판매 종사자들의 이동시간과 고객방문 현황은 종사자 개인의 목표치에 따라 달라진다. 방문판매원 사례 6은 고객에게 상품을 직접 전달해줘야 해서 매일 2, 3명의 고객을 만났다. 신용카드 모집인은 고객을 만나는 인원수가 아니라 카드 건수로 목표치를 설정해 불특정 다수의 고객을 만나 영업활동을 한다. 보험모집인은 보험계약을 성사시키기 위해 한 고객을 오랫동안 만나고 여러 번에 걸쳐 만나다 보니 1일 1명에서 2, 3명의 고객을 만난다. 이러한 판매 종사자들의 고객방문 특성은 이들의 이동노동시간에 그대로 반영된다.

면접에 참여한 방문판매원의 경우 이동시간이 업무시간과 비슷하게 50%를 차지했다. 보험모집인은 하루 1시간 30분에서 2시간 정도, 신용카드 모집인은 하루 2~3시간 정도의 이동시간이 걸렸다. 보험모집인과 신용카드모집인은 고객의 위치에 따라서 이동시간이 달라지는데 수도권 외 지역으로 가기도 하고 멀리 갈 때는 제주도까지도 간다고 한다.

판매 종사자들은 이동수단으로 자가용(2사례), 대중교통(1사례), 자가용과 대중교통(4사례)을 이용했다. 이동에 필요한 경비는 주로 대중교통을 이용하는 경우가 최소로 15~20만원 정도 소요되었고 그 외의 경우에는 30만원, 50만원, 70만원까지 소요되었다. 교통비에는 대중교통비용과 자가용을 이용하는 경우 주유비와 통행료만 포함하였다.

저는 어쨌든 제품을 취급하기 때문에 고객이 원하는 장소나 고객이 원하는 시간대를 다 전적으로 맞추고 있기 때문에 집이든 카페든 공원이든 원하는 곳으로 가고 있고요 하루에 2, 3회 정도 고객이나 소비자들 만나고 주 3, 4회 정도 만남을 가지면서 전달하고 있어요  
【사례 6, 방문판매원】

보통 저희가 왔다 갔다 하는 이동시간도 좀 있고. 그 다음에 카드를 처음부터 해달라고 했을 때 거절하시는 분도 계시니까 다니는 데가 하루에 3, 40군데 정도 가요. 카드 하세요 하고 몇 마디 하다보면 보험같이 오래 있는 게 아니라 금방 금방 나오다보니까 다닐 수 있었던 것 같고, 저희가 맨날 출근하다보니까 회사에서 판촉물은 지원을 해줘요. 판촉물을 해서 고객들 많이 확보하려고 하다보니까 소개도 들어오고 또 하시겠다고 연락 오면 출동하게 되고 그런 걸 계속 반복하고 있었어요. 제가 살고 있는 데는 의정부인데 그 관내에 많이 다니고 또 저희는 외곽으로 많이 가요. 포천도 가고 철원도 가고 양주, 정곡 그렇게 수도권보다 동떨어진데서 많이 활동해서 이동거리가 좀 있어요 【사례 11, 신용카드 모집인】

저는 대중교통수단을 많이 이용하고요. 운전이 자신이 없어서. 이동시간이 고객 만날 때마다 한 시간 이상 걸려요. 주변사람들은 한 시간, 30분이면 만나지만 저는 외지가 많거든요. 소개건도 있어서. 그래서 수원에서 남양주로 가려면 두 시간. 편도로. 그래서 저는 이동시간이 많고 경비는 차를 렌트하고 있어서 기름 값까지 70만원. (차 렌트 해서 다니시고 대중교통까지 병행하세요?) 네. 저는 이동하는 시간이 많아요. 왜냐하면 고객이 근거리가 별로 없고 저는 수도권으로 많이 있어서. 아마 설계사들은 그럴 거예요. 부산에서도 오라고 하면 부산으로 가야 되고 KTX 타고 우리는 그런 게 있어요. 설계사들이 좀 그런데 그 사람이 우리를 인정해주고 소개를 했는데 제주도라고 해서 그걸 안 해주면. 얼굴은 한번 보고 와야 되니까 서류 던져놓고 결정하고 서류는 우편으로 받더라도 대면조직이기 때문에 저희가 그 건 좀 있어요 【사례 7, 보험모집인】

면접에 참여한 판매 종사자들은 이동 중 대기 시간이 발생할 경우 자가용을 이용하는 경우는 주로 차에서 시간을 보냈다. 차에서 쉬거나 수면을 취하고, 업무를 보고, 빵이나 김밥 등 간단한 식사를 했다. 대중교통을 이용하거나 주차공간이 부족한 곳에서는 커피숍을 자주 이용했다.

저는 일하는 시간에 짬이 난다면 저는 95% 이상은 차를 운전하기 때문에 시간이 남으면 주로 차에서 짬을 내서 잔다거나 운전을 많이 하면 피로해서 잔다거나 아니면 업무 볼게 있으면 노트북으로 간단히 작업을 하고 있고, 식사는 저는 건강이 제일 중요하다고 생각하고 식사가 제일 중요해요. 그래서 밥을 먹고 움직이는 편이고 부득이하게 급하게 가게 될 경우에는 차 안에서 운전하면서 이런 걸로 떼우거나 차에 초코바라든지 에너지바 이런 것들로 간단하게 먹는 편이에요 【사례 6, 방문판매원】

봄 플 때는 커피숍 같은 데서 하루 일정 보고 찾아볼 자료들 있으면 그런 것도 찾죠. (커피숍을 가서 커피도 시켜야 되고 그것도 다 돈이잖아요?) 네. 그렇게 할 수 밖에 없어요. 그렇다고 공원 같은 데 가서 하기에선 더우면 머리가 탈 것처럼 덥고 겨울에는 정말 코가 나갈 것처럼 추운데. 아마 영업하는 분들 다 그럴걸요. 돈에 너무 구애 받으면 영업할 수 없어요. 이동을 차로 하는 분들은 차에 주로 있겠지만 차도 주차문제가 만만치 않아서 저는 그냥 커피숍에 들어가서 편하게 한잔 먹으면서 정리를 하는 편이에요 【사례 7, 보험모집인】



〈표 4-8〉 판매 종사자의 이동현황

사 례	연 령	직업	고객 방문 현황	이동 시간	이동 방법	이동 경비	이동 중 남는 시간 및 식사휴식	임금
1	38세	방문판매원	- 2,3회/1일 - 3-4일/1주	- 이동과 업무 시간 각각 50%	자가용	- 30-35만원(통행료, 주유비) - 차량정비, 과태료 제외	- 차에서 수면, 업무, 간단하게 요기함	100~ 200만원
2	50세	보험모집인	- 5팀/1주	- 이동시간이 많음(수도권 외곽지역)	자가용, 대중교통	- 70만원(렌트비, 주 유비, 대중교통비)	- 커피숍 이용	500~ 699만원
3	51세	신용카드 모집인	- 20전/1달	- 이동시간이 대부분임 (도보영업 및 고객 만남)	대중교통	- 15~17만원	- 커피숍 이용(고객 만남 시간 한시간 이상이 남는 경우) - 2:30분은 근처 배회	500만원
4	41세	보험모집인	- 7-8회/1주	- 하루 이동 시간 1시간 30분-2시간	대중교통, 자가용 (지방)	- 20만원 내외	- 고객 만남 일정을 타이트하게 잡아 여유시간이 거의 없음	600만원
5	51세	신용카드 및 보험모집인 (겸업)	- 포함 10명/1일 - 카드: 하루 2장 목표로 식당, 의 류점, 매장 다수 방문	- 하루 이동 시간 2시간	자가용	- 50만원(통행료, 주유비)	- 차에서 휴식, 업무, 간단한 요기	110만원
6	49세	신용카드 모집인	- 30-40군데 방문	- 2-3시간/1일	자가용, 대중교통 (서울)	- 30만원	- 차에서 휴식, 업무	150만원
7	48세	보험모집인	- 3방/1일	- 1-2시간/1일	자가용 (원거리), 대중교통	- 50만원	- 자가용 이용 시 차에서 쉬 - 대중교통 이용 시 커피숍 이용	400만원

#### 다. 이동노동 시 애로사항

면접에 참여한 판매 종사자들은 이동노동하면서 겪는 어려움으로 자가용을 많이 이용하다 보니 경비(주유비, 톨게이트 비용, 과태료, 교통사고처리비, 자동차보험료 등)에 대한 부담이 컸고, 운전에 대한 피로감, 교통사고 발생 어려움을 호소했다. 보험모집인 사례 12는 고객을 만나는 중에 1년 동안 2번의 교통사고를 겪었는데 사고 후 치료 등은 모두 개인보험을 통해 받았다고 밝혔다.

최근에는 1년에 두 번의 교통사고가 있었어요 다 고객을 만나면서 있었어요 그게 가장.....이동하면서 한다는 건 우선은 어느 특정장소에서 누구를 만난다는 가정 하에 가지만 어떤 분인지 정확히 모를 때도 있고, 또 그 장소에 대해서 예비지식이 전혀 없는 상태에서 헤맬 수도 있는 부분이 있고 오시는 분이 아니고 찾아가야 된다는 것은 분명히 불안하거나 위협에 노출되어있다는 생각은 항상 했던 것 같아요. 특히 작년에 두 번의 사고로 그래서 이동에 애환은 좀 있었던 것 같습니다 【사례 12, 보험모집인】

사례 9는 보험모집인의 경우 시급하게 계약서를 변경해야 하는 상황에서 컴퓨터와 프린터를 사용하기 어려운 점을 이야기하기도 했다. 그래서 사례 9는 노트북과 휴대용 프린터를 매번 들고 다녔다고 한다.

저는 진짜 많이 느꼈었던 게 하나 있었어요 제가 대중교통을 이용해서 다닌다고 했잖아요 지금은 조금 상황이 나아져서 그래도 계약자나 피보험자 같은 경우에는 전자서명을 받을 수가 있어요 그런데 계좌가 달라버리면 무조건 프린트를 해서 받아야 되는데 설계를 바꾸신 다든가 뭘 한다든가 이런 게 이동 중에 결정되기도 하고 내가 가다가 뭔가 보완을 해야 될 것 같은 생각이 들 때 지하철역이라든지 공공기관 같은 곳에서 이동 특수형태의 근로자들이 많잖아요. 프린트를 할 수 있는 공간이 조금 다가가기 쉽게끔 있으면 참 좋겠다는 생각이. 제가 예전에 휴대용 프린터를, 지금 집에도 있는데, 계좌가 다룰 때는 꼭 그걸 갖고 이동하게 돼요 노트북으로 같이 보고 그 자리에서 바로, 왜냐하면 다들 아시겠지만 진짜 타이밍이 너무 중요하거든요 【사례 9, 보험모집인】

## 라. 감정노동

판매 종사자들은 커서비스나 택배와 다르게 고객 대면 접촉도가 높아 이동노동자이면서 동시에 고객 응대 노동자로서의 성격을 동시에 갖고 있다. 일하면서 겪는 애로사항은 고객을 상대하면서 겪는 감정노동이 주를 이뤘다. 보험모집인은 고객과 보험계약을 하고 이후에도 지속적으로 고객관리를 하기 때문에 고객을 대할 때 감정노동이 큰 부분을 차지했다. 카드모집인은 카드계약 이후에는 고객을 접할 일이 없으나 고객의 카드 사용량에 따라 수당을 받고 있었다. 그로 인해 고객들에게 TM(Tele Marketing)을 할 때 고객들이 욕을 하는 경우 등이 있어 감정적인 스트레스를 받았다. 또한 카드 모집인의 경우 고객들이 잡상인 취급하면서 무시하는데 대한 어려움이 컸다.

산만한 사람들은 있어요 이거 내가 이렇게 하라고 하지 않았어요? 그래서 그렇게 했어. 그런데 또 판소리 하고 또 판소리 하고 그러면 정말 아까 얘기했듯이 이게 만나보니까 정말 그 한계까지 오는 사람이 있더라고요 그래서 때려치우세요 이려고 싶어도 직업상. 우리 직업은 제가 보기에는 영업을 하는 분들은 정말 정신이 굉장히 강해야 돼요 저희는 어떤 사람을 어떻게 만날지 몰라요 어떤 악조건에서. 제가 당장은 성추행을 안 당했다고 하지만 내가 이 일을 계속 하는 한 제가 선택해서 고객을 컨택해서 만나는 게 아니잖아요. 상대방이 나를 컨택해서 만나는 자리이기 때문에 매 순간 조심하지 않으면 안 되는 것 같고, 그 다음에 까다롭게 하는 사람들은 정신을 혼미하게 하는 【사례 7, 보험모집인】

일을 하러 왔을 때 오지 말라는 식으로 여기 잡상인 금지라고 해놓고 잡상인 취급하는 거. 그리고 왜 일을 하나. 직업을 바꿔라. 직업을 다른 데를 소개시켜주겠다고 하면서 완전히 하찮은 직업으로 했을 때. 또 이런 경우도 있어요 저희가 고객에 맞춰서 카드를 발급해주고 거기에 맞춰서 이용을 해야 되는데 이용을 잘 안하니까 저희가 TM을 해서 이용 권유를 하는 게 있어요. 권유를 할 때 그 분도 영업을 하는 분인데 하물며 저희 걸 녹취를 하는 거예요 녹취를 해서 그걸 어디에 신고하겠다. 이랬을 때 정말 누가 우리 일을 대변해주는 것도 아니고 그런 걸로 인해서 정말 한순간에 무너질 때, 그때 정말 이걸 해야 되나 말아야 되나라는 생각이 많이 들죠 【사례 11, 카드모집인】

면접에 참여한 판매 종사자들은 자신의 일과 관련해서 개선되었으면 하는 점으로 일에 대해 일반인들의 부정적인 인식 개선과 사회보험지원이 필요하다고 보았다. 특수형태근로종사자에 해당하는 보험모집인은 2008년, 대출모집인과 신용카드 모집인은 2016년 7월, 방문판매원은 2020년 7월부터 산재보험 적용대상으로 확대되었다. 면접한 종사자들 가운데 방문판매원 1사례를 제외하고 모두 산재보험 적용대상이다. 그러나 현재 산재보험에 가입되어 있는 경우는 1사례뿐이다. 산재보험과 관련해서 보험모집인과 신용카드모집인은 가입할 수 있다는 사실은 알지만 보험금이 높게 책정되어 있을 뿐 아니라 산재적용을 위한 증빙의 어려움으로 혜택을 받지 못한다고 생각해 가입한 비율이 낮다고 한다.

2, 3년 전에 이런 얘기가 나왔어요. 설계사들 물어보니까 다 반대라고 하더라고요 보험금도 많이 책정될뿐더러 우리가 사고 났을 때 증빙할 수가 없대요. 일 때문에 사고 났다는 산재를 받을만한. 거의 극히 드물다는 거죠. 이런 특수목적 근무형태의 사람들이 내가 사고가 났어, 이걸 산재로 증빙할 수 있는 여건이 안 된대요. 그래서 그 혜택 받을 수가 없으니까 보험료만 나간다는 거죠. 거의 반대하는 것 같더라고요. 저도 필요성을 못 느껴요 【사례 8, 신용카드모집인】

면접한 보험모집인과 신용카드모집인은 현행과 같은 방식이 아니라 수수료 체계를 조정해서라도 직장인처럼 고용보험, 의료보험, 국민연금, 산재보험 혜택을 볼 수 있게 제도화되었으면 하는 바람이 컸다. 보험모집인 사례 7은 고용보험에 가입되어 있지 않아 ‘내일배움카드’와 같은 직업훈련제도의 혜택을 받지 못했다며 보험모집인 수가 많고 하나의 직업군을 형성하는데 이들의 직업훈련 지원이 인권적인 측면에서라도 되어야 한다는 의견을 제시했다.

국가에서 계속 보험설계사나 특수고용직들에 대해서 4대 보험을 해주느냐 마느냐에 대한 얘기가 나왔다가 또 무산되고 이렇게 되는데 사실은 직장인들은 회사에서 받을 내주잖아요. 저희는 수수료 체계라는 제도 때문에 너희는 깔아주는 게 있으니까 그런 걸 해줄 수 없어 제도적으로 이렇게 막혀버려서 저는 수수료 조정이 조금 있더라도 고용보험이든 산재든 국민연금이나 직장가입자에 대한 형태가 조금 제도화 되서 4대 보험을 냈으면 하는 생각이 좀 들더라고요. 왜냐하면 지역가입자로 산정이 되면 보험료도 굉장히 높아지기도 하고 밖에서 서류 작성을 할 때도 조금 불합리한 제도들이 아직도 남아있어서 그런 부분은 조금 개정됐으면 하는 생각이 드는데 계속 국회의원들이 일을 안 해서 안 되고 있더라고요.

【사례 9, 보험모집인】

저는 사실 올해 손해사정을 시험 보려고 했어요 그런데 보니까 고용보험이 가입되어 있어야 된다고 정부에서 지원을 받더라고요. 그래서 그 시기가 안 맞아서도 안 봤지만 지금 다른 걸 준비하고 있지만 그런 부분들이 이제는 설계사들도 인권적으로도 많이 해줘야 되고 워낙 숫자들이 굉장히 많거든요. 얼마 전에 노조도 일어나서 자기 목소리를 낸 것도 있어서. 저는 개개인의 사무실 환경을 얘기하는 것이 아니라 더 나아가서 설계사라는 직업도 중요하고 큰 직업이거든요. 그런 식으로 많이 달라져야 된다는 생각이 들더라고요.

【사례 7, 보험모집인】

〈표 4-9〉 판매 종사자의 이동 관련 애로사항

사례	연령	직업	이동시 애로사항	일의 애로사항	개선되었으면 하는 점
1	38세	방문판매원	- 원거리 고객 방문 시 이동경비가 더 많이 드는 경우	- 몸이 아프거나 힘들 때 고객과 약속을 지키기 위해 일하는 경우	- 네트워크 마케팅에 대한 편견과 고정관념 변화 필요
2	50세	보험모집인	- 이동시간이 많아서 지침	- 고객을 상대하면서 감정노동 스트레스가 큼	- 고용보험 미가입자라 내일배움카드 혜택 받지 못함. 고용보험 지원 필요.
3	51세	신용카드모집인		- 원거리 고객을 만나러 갔는데 성사되지 않을 경우	

사례	연령	직업	이동시 애로사항	일의 애로사항	개선되었으면 하는 점
4	41세	보험모집인	- 계약서 변경을 이동 중에 하면서 프린터를 사용할 일이 생길 때 어려움		- 수수료 조정이 있더라도 4대 보험 가입할 수 있게 제도화 될 필요
5	51세	신용카드 및 보험모집인 (겸업)		- 카드영업에 대한 사람들의 무시	- 심심해서 알바한다고 생각 하는 편견 등을 깰 수 있게 4대 보험 지원 필요
6	49세	신용카드 모집인		- 잡상인 취급	- 고용불안과 다쳤을 때 지원 못 받음. 4대 보험 지원 필요
7	48세	보험모집인	- 고객 만나면서 2번의 교통사고 - 낯선 장소, 낯선 고객을 방문 하는 일이 주는 불안과 위협		4대 보험 지원 필요

## 마. 고객에 의한 성희롱

판매 종사자들은 고객 응대의 어려움과 함께 고객에 의한 성희롱 피해에 대해서 이야기했다. 이들은 낯선 장소에서 낯선 고객을 만나는 데 대한 불안과 위협성에 대한 부담을 갖고 있었다. 면접참여자들은 고객들이 보험계약이나 카드계약과 관련해 “계약해주면 술 한 잔 하자, 골프 치러 가자, 뽀뽀해 줄거냐” 등의 성희롱 발언을 자주 한다고 밝힌다. 사례 9는 “보험설계사들 몸 팔고 다닌다”는 아버지의 편견에 상처받은 경험이 있었다. 그리고 실제로 1년 동안 지역개척을 하면서 많은 남성들로부터 성희롱을 겪었다고 밝혔다. 그래서 지금은 여성들을 대상으로 주로 영업을 하고 남성을 하게 되는 경우에는 배우자 연락처를 받아서 배우자와 계약을 진행한다고 한다.

영업을 시작해야 되니까 맨땅에 헤딩인거예요. 지인한테는 자존심 때문에 말을 못하겠고 **아빠가 상처를 되게 많이 줬거든요. 보험사들 몸 팔고 다 파는데. 제가 그런 생각을 못해 봤어서.. 어리니까.** 제가 어릴 때 시작을 해서. 왜 저런 말을 하지 그랬었는데 그러고 나서 제가 방법을 찾았던 게 제가 있었던 지역을 개척해봐야겠다는 생각이 드는 거예요. 제가 그때 평생 받을 성희롱을 다 받았던 것 같아요. 성희롱이라기보다는 되게 많이 무서웠죠.....그러니까 중년의 남성이 저를 얼굴이고 뭐고 아무 상관없이 그냥 젊기 때문에 툭 한번 던져보기가 쉬운가 봐요. 그래서 너무 무서워서 나가고 싶은데. 이런 얘기도 해요 **내가 보험 하나 가입해줄게, 나랑 골프 치러 가자. 그리고 지금 말고 저녁 7시 이후에 와라. 내용인즉슨 그런 건데. 그리고 나한테 김치를 담가줘라. 이게 한 사람한테서만 나온 게 아니라 다른 설계사들은 나를 김치를 담가다준대요. 담가주면 내가 해줄게. 그리고 밤 11시에 전화해도 되나부터 시작해서 목소리가 너무 좋은데 비 오면 전화해도 되나** 이런 분도 계시고 **【사례 9, 보험모집인】**

저도 오래 하다보니까 여자들에 대해서 쉽게 생각하시는 남성분들이 많아요. 카드 하나 해주면 어떻게 해줄게, “카드 한번 해주면 **보보** 해 줄 거야?” 이런 식으로 얘기하시는 분도 계시고 정말 입에 담지 못할 얘기 하는 분도 계시는데 저희는 어차피 일을 하기 위해서 나갔기 때문에 받아야 된다는 목적의식 하에 그런 말씀 하시는 것도 무시하고 오거든요. 그런데 많게는 저희가 일을 한 달에 유치하러 다니는 일이 많잖아요. 그럴 때는 두 세 번은 듣는 것 같아요. **주말에 뭐 하나, 술 한잔 하자, 어떻다 저렇다, 얘기는 몇 명이나, 언제 결혼 했냐** 그런 식으로 많이 얘기하시는 분이 있어서 그럴 때마다 이 직업을 바꿔야 되나 하는 생각도 없지 않아 많이 가졌어요. 【사례 11, 카드 모집인】

면접참여자들은 고객에 의한 성희롱이 발생하는 경우 회사에서 따로 해주는 건 없다고 밝혔다. 면접한 방문판매원들은 고객과의 어려움이 발생하면 동료들의 노하우를 들어 대처하고, 보험모집인과 신용카드모집인은 회사 내 직장 내 성희롱 대응 매뉴얼이나 교육 등이 없기에 개별적으로 또는 동료들의 조언을 참고하여 대응하였다. 보험모집인 사례 9는 고객으로부터 성희롱을 겪고, 성폭력 위험에 노출되어도 회사에서는 해당 고객에게 어떤 대응도 하지 않고 전혀 보호를 해주지 않았다고 한다.

제가 리쿠르팅 한 동생이 있었는데 그 친구도 같이 개척을 다닌 거예요. 그런데 주소를 알려주시면서 와이프랑 본인이 있을 거니까 와서 상담을 해달라고 하셨던 거예요. 그런데 이 친구가 갔더니 그 남자 분 한분만 계신 거예요. 그래서 문자가 왔어요. 그런데 그 분이 보험 얘기를 하다 하다 얘는 나오고 싶은데 나오지도 못하고 있다가 시간이 9시, 10시 지나서 무서우니까. 술도 마시고 본인은 안 마시는데 그 분은 술도 마셔서 문자가 와서 저희 신랑이랑 데리러 가서 끌고 나온 적이 있어요.....저도 항상 생각하는 게 저희가 중간에 낀 사람들이거든요. 정식직원도 아니고 그렇다고 사업자도 아니고 굉장히 애매한 포지션에 있는 사람들이라서 사실은 회사에서 그런 보호막을 해줄 장치를 자기네는 안 해도 되는 거예요. 제가 볼 때 사실은. 그때 저도 어떻게 보면 민원의 소지가 될 수도 있는 거였고 제 후배도 그랬었는데 그때 지점장이 여자였음에도 불구하고 그쪽 남성분들한테는 어떤 전화 한통도 가지 않아요. 이걸 딱 법적으로 봤을 때 저희를 보호해줄 필요가 없죠. 【사례 9, 보험모집인】

〈표 4-10〉 판매 종사자의 고객대응 등 애로사항

사례	직업	고객 대응의 어려움	성희롱 등 발생 시 대응법	일하면서 다친 경험	회사의 지원
1	방문판매원	- 까다로운 고객 상대의 어려움	- 동료들의 경험담을 통해 배움		- 마스크 1박스(30개) 지원
2	보험모집인	- 까다로운 고객 상대의 어려움	- 회사에 가이드라인 없음 - 관리자들의 경험에 따른 대응법 알려줌. - 보험설계사를 보호해주는 교육은 없음		- 단체보험
3	신용카드 모집인		- 직장 내 성희롱 대응 매뉴얼 없음 - 고객면원 발생시 소장이 해결 지원		- 프로모션 형태로 마스크나 핫팩 지급
4	보험모집인	- 보험설계사에 대한 남자 고객들의 성희롱	- 매니저로서 신입 교육 진행 - 매뉴얼 따로 없음 - 신입에게 구전처럼 들려줌	휴대용 프린터기 들고 다니다가 어깨가 안 좋아져 수술	
5	신용카드 및 보험모집인 (겸업)	- 남자 고객들의 성희롱	- 회사 매뉴얼 없음 - 동료들과 다투리하면서 품		- 산재보험
6	신용카드 모집인	- 남자 고객들의 성희롱	- 성희롱예방교육 몇 번 받음		
7	보험모집인	- 남자 고객의 성희롱	- 회사 매뉴얼 없음	자동차 사고	

## 바. 물리적 안전

판매 종사자 가운데 일로 인해 아프거나 다친 경우는 2사례였다. 보험모집인 사례 12는 고객방문을 하다가 1년에 2차례에 걸친 교통사고를 겪었고 그로 인해 차를 폐차했다. 사고 후 치료는 모두 개인비용으로 처리했고, 현재도 도수치료를 받고 있었다. 사례 9는 대중교통으로 이동하며 고객계약서 작업을 위해 노트북과 휴대용 프린터를 함께 들고 다니다가 어깨 통증이 심해져 어깨 수술을 했다. 이 또한 모두 개인비용으로 처리했다.

마음을 딱 먹어버리시면 그 자리에서 바로 결정을 해서 사인을 받는 게 저희한테도 굉장히 좋거든요. 그런데 그런 타이밍을 프린트 때문에 몇 번 놓쳐서 제가 휴대용 프린트기를 가지고 대중교통을 이용해서 다니니까 너무 무겁더라고요. 노트북이랑. 그래서 지금도 많이 생각을 해요. 이런 서비스들을 자유롭게 이용할 수 있는 부분이 지하철 역사 광화문이라든지 일산에서도 마중역이라든지 이렇게 조그맣게 있어주면. 장당 얼마를 받더라도.....아까 제가 휴대용 프린터기를 들고 다닌다고 했잖아요. 그래서 어깨가 많이 안 좋아져서 수술을 했었는데 따로 지원되는 건 없어요. 【사례 9, 보험 모집인】

## 사. 정책수요

면접한 판매 종사자들은 이동노동자 쉼터가 마련된다면 저렴하게 차를 제공하면서 힐링 할 수 있는 카페와 같은 공간이었으면 좋겠다고 말했다. 그리고 잠깐 쉬거나 수면할 수 있는 공간, 업무를 할 수 있는 업무지원시설이 마련된 공간, 감정노동자 상담을 해주는 공간, 동종 업계 종사자들이 모임을 할 수 있는 공간, 성희롱 예방 지원 등이 이뤄지는 공간을 희망했다.

〈표 4-11〉 판매 종사자의 정책수요

사례	연령	직업	쉼터 정책수요
1	38세	방문판매원	- 주차시설 - 수면시설 - 업무 공간 - 차 제공
2	50세	보험모집인	- 감정노동자 상담 - 수면실 - 여성노동자에 초점 맞춘 시설
3	51세	신용카드모집인	- 스터디 룸(설계사들 모임 진행)
4	41세	보험모집인	- 인터넷 이용 - 심리 진단 - 차 제공 - 힐링 되는 공간(오감 만족) - 업무 공간(컴퓨터, 인터넷, 프린터 등)
5	51세	겸업(신용카드 및 보험모집인)	- 간단한 식사할 수 있는 공간(라면, 김밥 등) - 전자제품 충전 - 편안하게 쉴 수 있는 공간 - 차 제공
6	49세	신용카드모집인	- 힐링 할 수 있는 카페 - 설계사 모임 할 수 있는 모임 공간
7	48세	보험모집인	- 업무 공간 - 감정노동자 상담 - 성희롱 예방 지원 - 보험모집인들 모임 공간



## 4. 계기 검침원 및 가스 점검원

### 가. 근로조건

가스 점검원이 하는 일은 크게 3가지로 분류할 수 있다. 매달 계기 검침(회사마다 1~2회)을 하고, 6개월에 한 번씩 가스 안전 점검을 하고 매달 고지서를 배부하는 일이다. 가스 점검원은 가스 안전 점검을 정기적으로 하고 있고 이때는 반드시 고객의 집을 방문해 점검해야 한다. 원검은 첫 방문이고, 미검은 첫 방문 때 점검하지 못한 고객들 가운데 점검을 완료하지 못한 경우이다. 원검 시 30~40%정도만 점검이 이뤄지고 있어 미검 고객들을 6개월에 걸쳐 꾸준히 방문해 점검해야 한다. 그래서 가스 점검원은 매달 계기 검침, 가스 안전 점검, 고지서 배부의 업무를 하고 있다.

가스 점검원 6사례는 정해진 출퇴근 시간에 매이지 않고 일하는 시간을 조정할 수 있다는 시간 사용의 자유로움을 이야기했다. 구체적으로 살림 및 돌봄을 해야 하기 때문이라고 말한 경우는 2사례이다. 점검원들이 말하는 자신이 시간을 조정할 수 있다고 하는 장점은 자신에게 할당된 가스 점검일을 개인적인 스케줄에 따라 조정해가며 기한 내에 마무리하면 된다는 의미이다.

선택하게 된 계기는 이 일이 주부로서 저도 직장생활하고 가게도 했었는데 다 매여야 되잖아요. 제가 매여서 가정생활에 충실할 수가 없더라고요. 그런데 **이건 조금 일이 바쁘고 힘들긴 하지만 오늘 이렇게 시간을 냈으면 오늘 오후에 가서 일을 한다거나 내일 열심히 하면 회사에서 원하는 만큼 충족을 해드릴 수가 있기 때문에 시간을 조율할 수 있다는 장점 때문에 하다보니까** 처음 3개월 했을 때는 너무 힘들어서 때려치우고 싶었는데 하다보니까 9년을 하게 되더라고요. 그 장점 때문에 【사례 15, 가스 점검원】

가스 점검원은 계약직 노동자로 매년 근로계약을 쓰고 있고, 4대 보험에 가입되어 있다. 점검원은 자신의 노동시간을 매일이나 주일 단위가 아니라 한 달, 6개월 단위로 이야기한다. 그래서 주중 평균 노동시간을 말하기 어려워했다. 한 달 중 2~3주에 하루 8시간씩 일을 몰아서 하고 이후 주에는 미검한 고객 점검 위주로 시간여유를 갖고 하는가 하면, 하루 5~6시간씩 일정 시간을 정기적으로 일하기도 한다. 가스 점검원들은 ‘주말에 쉬느냐?’는 질문에 대부분이 주말에도 일한다고 답했다. 이들은 주중과 주말에 개인적인 일정이 생기면 일을 하지 않는데 이때가 자신들의 휴일이라고 한다. 가스 점검원의 이러한 노동패턴은 고객방문 점

점의 특성상 고객이 집에 있는 주말에 일해야 한다는 점과 자신이 맡은 점점지역에 대한 책임감에 기인한다.

저희는 하루 평균 여덟 시간 이상 일을 해요. 그게 한 달 내내 여덟 시간 이상을 하는 게 아니라 저희들 자체가 본사에서 프로티지를 맞춰야 되는 평균 프로티지를 맞추기 위해서 보통 2, 3주는 거의 여덟 시간 풀로 일하고 그 뒤에 남은 고객님들이 오라는 시간에 7시에 나갔다가 다른 집 돌 수 있으면 다른 고객님들 약속이 잡혀있으면 들고 중간에 들어와서 팀이 있으면 그때 잠깐 쉬든가 집안일 해놓고 12시나 3시에 약속이 있으면 들락날락 하는 거거든요. 짬짬이 집안일 해놓고 첫째 주 마지막 주나 마지막 둘째 주는 그런 식으로. 그리고 중간에 검침을 할 때는 검침기간이 3, 4일 정도 주어져요. 아까 선생님이 한 달에 세 번 나간다고 했잖아요. 저희는 두 번에서 세 번 정도 나가는데 그게 3, 4일 정도 날짜로 주어지는데 빨리 끝내고 점검을 하려고 아침 5시부터 나가서 검침하는 분이 있으시고, 이를 만에 끝내려고 그렇지 않으면 보통 9시에 땡하고 나가서 하루 종일 검침을 하고 해 떨어지기 전까지 그렇게 일하고 있어요 【사례 15, 가스 점검원】

저도 보통 일곱 시간에서 여덟 시간 하는 것 같아요. 그런데 쪽 하는 게 아니고 말씀하셨듯이 토요일 날은 저는 꼭 나가는데 주중에 해서 없는 사람들은 토요일 날 아침 일찍 9시부터 1시까지 들고 시간은 거의 비슷하고, 짬나는 시간은 이게 다 내거니까 누가 하는 사람이 없으니까 일을 안 하고 있으면 불안해요. 그러니까 조금이라도 더 빨리 하려고 집에서 뒹굴뒹굴 놀면 불안해서 안돼요. 그냥 나가는 거예요. 나가서 열집이고 몇 집이고 하고 오는 게 편하지. 그리고 중간에 짬짬이 쉬어요 【사례 13, 가스 점검원】

가스 점검원 사례 18은 가스 점검은 고객이 원하는 시간에 맞춰서 해야 하는 일로 아침, 저녁, 주말에도 일을 한다고 한다. 1일 평균으로 하면 하루 5~6시간의 일로 주말에도 일을 하고 있다. 언제 쉬냐는 질문에 ‘짬짬이 쉰다’ 라고 이야기하고 있다.

평균이라고까지는 못하고요. 사실 솔직히 평균시간보다 더 많이 할 때도 있고 조금 못 미치게 할 때도 있지만 시간을 따지자면 보통 하루에 다섯 시간에서 여섯 시간 한다고 봐야 되지 않을까 싶어요. 왜냐하면 저녁에도 가잖아요.....(주말에도 하시나요?) 주말에도 하죠. (언제 쉬세요?) 짬짬이 쉽니다. 저희는 특별히 딱 쉬는 날이라고 결정하기는 어려워요. 왜냐하면 다 알지만 고객분들 만나 뵙기가 너무 힘들거든요. 일단은 원하는 시간에 가줘야 되니까 그러다보니까 따로 쉬는 날은 없다고 봐야겠죠 【사례 18, 가스 점검원】

가스 점검원은 최저임금에 맞춰 임금이 산정되고 보너스(연 100%)를 받고 각자가 속한 회사 뿐 아니라 동일한 회사라고 하더라도 각 지점에 따라 식대, 교통비, 모바일 상품권, 생일·결혼기념일 상품권 등을 지급 받는다. 그런데 대부분 상품권의 형태로 지급하고 있는 특성이 있다. 6사례 중 2사례는 2019년 여름 폭염이후로 음료 등을 사먹을 수 있는 상품권을 받고 있다. 그 외에 부가수입으로는 고객과 사용계약서 작성하거나 고객 타이머 설치 시 수수료가 일부 포함된다.

월급 책정은 본사에서 그러는 게 아니라 각 지점마다 대표님들이 책정하시는 거라 저희는 아까 얼핏 물어봤는데 월급에서 좀 차이들이. 같은 삼천리라도 다 달라요. **저희는 최저임금으로 산정하고 기본급이 그런 거고 식대라든가 교통비 5만원 따로 나오고 3만원 쿠폰은 본사에서 주시는 걸로 알고 있거든요. 어디에서 폭염으로 한분이 쓰러지시면서 그 이후에. 그것도 저희한테는 굉장히 좋더라고요.** 일하면서 검침을 한다거나 다니다보면 갈증이 굉장히 나는데 주부다보니까 최대한 점심값, 간식비 아끼려고 안 쓰는 쪽인데 쿠폰이 있기 때문에. 쿠폰은 따로 쓸 수가 없잖아요. 검침 다니다가 갈증 나면 편의점 들어가서 그걸 쓸 수 있는 곳이 많아서 중간 중간 목을 축일 수가 있어서 그렇게 월급을. 그리고 수수료 부분이 조금 있고 고객님들이 타이머 설치를 한다든가 그런 걸 하시면 만원이든 그런 식으로. 그런데서 조금 부수입이 있는 **【사례 15, 가스 점검원】**

저희는 일괄적으로 다 똑같아요. 저희는 최저임금보다는 조금 더 되는 것 같긴 한데 최저임금 수준인데 다른 거 지급되는 건 특별히 없고 (식대, 교통비, 상품권도 없어요?) 네. 저희는 그런 게 없고 그런데 복리후생이라고 하면 사정이 괜찮으면 생일날 상품권이 나왔다가 회사 사정이 안 좋으면 없고 **【사례 16, 가스 점검원】**

면접에 참여한 가스 점검원은 자신들의 임금이 최저임금수준에 맞춰져 있었는데 최근에 최저임금이 오르면서 급여가 올라 이전보다 해야 할 일들이 추가되어 많아졌다고 인식하고 있었다.

저희가 요새 일이 많아져서 처음에 시작할 때는 시간적인 여유가 많이 있었어요. 대신에 급여가 좀 작았었고 그런데 요즘에 최저임금 올라가면서 급여가 올라가면서 해야 하는 일들이 많아지면서 선생님들이 얘기하는 쉬는 시간이라는 건 가족한테 시간을 내는 거, 아니면 친구들 모임이 있어서 하루 일을 안 하고 빠졌던 게 저희들의 쉬는 시간이고 정말 누워서 뒹굴뒹굴 쉬는 시간은 없는 것 같아요 **【사례 15, 가스 점검원】**

〈표 4-12〉 계기 검침원 및 가스 점검원의 노동현황

사 례	연령	학력	혼인 여부	직업	일하게 된 동기	고용형태 및 사회보험 가입현황	주중 노동 시간	평균소득	임금 산정기준
13	62세	고졸	기혼	가스 점검원	정해진 출퇴근이 없이 개인이 시간 조율 가능	계약직, 4대 보험 가입	- 7~8시간/1일 - 토(9-13)	- 190만원, 교통비 5만원 (상품권으로 지급), - 모바일 상품권 3만원 (본사지급) - 보너스 100%	최저임금
14	46세	전문 대졸	기혼	가스 점검원	출퇴근이 자유 롭기 때문	계약직, 4대 보험 가입	- 1,2주 8시간 /1일 - 나머지 주는 5-6시간 - 주말 1,2회	- 150만원(세후) - 보너스 100%	최저임금
15	50세	고졸	기혼	가스 점검원	일·가정 양립	계약직, 4대 보험 가입	- 2,3주, 8시간 /1일 - 나머지 주는 고객 시간 맞춰 점검	- 185만원, - 식대, 교통비 5만원, - 모바일 상품권 3만원 (본사지급) - 보너스 100%	최저임금
16	44세	대졸	기혼	가스 점검원	시간 조율 가능	계약직, 4대 보험 가입	- 주중 6시간 /1주 - 주말 2-3시간	- 180만원, - 생일 상품권(10만원) - 결혼기념일(5만원) - 보너스 100%	최저임금
17	52세	대졸	기혼	가스 점검원	시간 조율 가능	계약직, 4대 보험 가입	- 5-6시간/1일 - 주말 고객시 간에 맞춤	- 180만원, - 생일 상품권(10만원), - 결혼기념일(5만원) - 보너스 100%	최저임금
18	56세	고졸	기혼	가스 점검원	일·가정 양립	계약직, 4대 보험 가입	- 5-6시간/1일 - 토 일 고객 시간에 맞춤	- 150만원, - 생일 상품권(10만원), - 결혼기념일(5만원) - 보너스 100%	최저임금

## 나. 이동노동 현황

가스 점검원은 원점검, 검침, 고지서 배부 업무에 따라서 이동 동선과 이동시간이 달라진다. 보통 고객의 집을 방문해야 하는 안전 점검을 하는 경우 지역을 정해두고 그 지역의 점검이 마무리될 때까지 해당 지역에서 3~4일에서 4~5일까지 점검을 한다. 검침 및 고지서 배부의 경우에는 고객의 집을 방문하지 않아도 되기 때문에 고객으로 인한 변수가 작동하지 않아 자신이 맡은 업무 계획에 따라 진행한다.

면접에 참여한 가스 점검원들은 주로 하루 방문하고 만나는 고객 수가 얼마나 되느냐는 질문에

고객의 집을 방문하는 안전 점검에 초점을 맞춰 주로 이야기했다. 하루 방문 고객수와 만나는 고객 수는 점검원 각자 어떻게 점검 계획을 짜느냐에 따라 달라졌다. 사례 18은 안전점검을 할 때는 하루에 2, 3백 세대 정도를 방문한다고 한다. 방문하는 고객 수는 만나는 고객수와 차이가 있다. 사례 15는 아파트의 경우는 250가구, 단독의 경우는 100~150가구 정도 방문하는데 80명 정도의 고객을 만난다고 한다. 사례 13은 점검을 위해 120가구를 방문하지만 실제로 첫 방문에 고객을 만나는 비율은 30% 수준이라고 말한다. 가스 점검원들은 6개월에 1번씩 반드시 고객 방문 안전점검을 완료해야하기 때문에 여러 차례 동일한 지역을 방문해 점검을 해야 한다고 한다.

한 달이면 고객수를 어떻게 얘기하나. 보통 하루에 원점검 이라는 걸 처음에 들어가면 아파트를 시작하잖아요. 시작해서 원점검 이라는 걸 하게 되거든요. 보통 하루에 두 동을 잡고 가요. 어쩔 때는 세 동을 잡을 때도 있지만. 그게 보통 3백 세대라고 보거든요. 그 정도 다니는 거죠. 하루에 3백 세대 정도. 그걸 계속 하는 건 아니고 한 아파트를 하게 되면 4, 5일 정도 세대에 따라서 다르죠. 그렇게 다니다보면 일주일 내내 다닐 때도 있고. 보통 그렇게 다닌다고 볼 때 하루에 보통 2, 3백 세대는 다닌다고 보죠. 그것보다 더 다닐 수도 있어요. 한 4백 세대까지도 다니죠. 오전 오후로 나눠서 할 때. (기본 보드로 계속 이동하시는 거죠?) 원점검일 때는 한 단지에서 그만큼 있는 거예요. 하루 종일. 한 3, 4일을 계속 거기만. 하루에 보통 3, 4백 정도씩 다니는 거예요. 그리고 못한 세대들은 나중에 시간 맞춰 가는 식으로 하고 있죠. 【사례 18, 가스 점검원】

아파트는 밤에 가면 고객님들이 싫어하시기 때문에 보통 250가구 돌면 단독은 100에서 150가구 돌면 만나는 고객님은 거의 80명. 실질적으로 점검하는 건 평균적으로 80분이고 부지런히 100에서 200세대는 돌아야 그 정도로 만날 수가 있거든요. 【사례 15, 가스 점검원】

가스 점검원들은 기본적으로 동 단위로 배정받아 가스 검침, 점검, 고지서 배부의 일을 하고 있어 일의 상당부분이 이동시간이다. 검침과 고지서 배부의 일은 이동시간이 대부분이고, 점검일은 또한 한 고객 당 방문 시간이 2~5분 정도이기 때문에 이동시간이 많은 부분을 차지한다. 점검을 하는 경우에는 고객방문 시간을 고려할 경우 이동시간이 50~70% 수준을 차지하고 있다. 게다가 방문점검의 경우 3차 방문이 기본 원칙으로 75~95%까지 점검률을 맞춰야 하기 때문에 점검을 위해 동일한 지역을 5~6번, 많게는 7~8번까지 방문해 이동시간이 상당하다.

지금 선생님들이 얘기해서 대충 계산해봤더니 저도 이동거리시간 비중이 계산해보니까 50%는 넘네요. 점검은 들어가서 2분에서 5분 정도밖에 소요가 안 되거든요. 80명 만난다고 계산했을 때 그 시간을 따지면 얼마 안 되네요. 대략 해보니까 이동시간이 50%에서 70% 비중을 차지하는구나. 저도 지금 놀랐어요. 얼마 정도 차지하는지 그런 생각을 한 번도 안 해 봤었거든요. 그렇게 되는 것 같아요 【사례 15, 가스 점검원】

이동수단은 6사례 중 5사례가 자가용을 이용하고 1사례는 대중교통을 이용한다. 가스 점검원들은 주로 자신이 배당받은 지역까지 자가용으로 이동하고 주차한 뒤 도보로 이동하며 일했다. 사례 17은 자가용으로 해당 지역에 가서 도보 뿐 아니라 자전거를 이용해 이동하기도 했다. 이동수단으로 자가용을 이용하는 경우는 주유비가 적게는 10만원에서 많게는 30만원까지 나온다. 자신이 맡은 지역이 집에서 얼마나 원거리에 있고 맡은 지역이 넓은가에 따라 주유비가 나온다. 사례 18은 일하는 지역이 집에서 멀 뿐 아니라 넓은 지역에 가구 밀집도가 낮은 지역을 맡아 하다 보니 주로 자가용으로 이동하고 주유비가 25~30만원 정도 들어간다고 한다. 사례 18의 경우는 특별히 회사에서 일정 부분 주유비를 지원받고 있었다.

20만원 넘는 것 같아요. 25만원 쯤 되는 것 같아요. (거리가 먼가요?) 저희 집에서 차로 움직이니까 차로 20. 기본적으로 가야 되는 게 가까운 곳도 있지만 먼 곳이. 그런데 늘 정해진 날짜에 가야 되기 때문에 20분, 25분 가야 되는 곳이 여러 군데이기 때문에. 그리고 한번 갔다가 되는 게 아니라 왔다갔다 왔다 갔다 하기 때문에 25만원 쯤 드는 것 같아요 【사례 16, 가스 점검원】

가스 점검원은 이동거리에 따라 식사 및 대기 시간을 보내는 방식이 나뉜다. 집에서 가까운 곳에서 일하는 경우 집에 와서 점심을 먹고 쉰다. 집에서 먼 곳에서 일할 경우에는 자신의 집까지 왕복하는 시간, 경비, 교통체증 등을 고려해 해당 지역에서 종일 시간을 보낸다. 주로 자신의 차에서 챙겨간 도시락을 먹고 차를 마시면서 쉰다. 이때 고객과 전화통화를 하는 등 업무처리도 한다. 가스 점검원의 경우 회사 동료들과 함께 시간 맞춰 식사 및 휴식을 취하는 경우도 많았다. 고객의 집을 방문하는 점검의 경우 오전 11시부터 오후 3시 정도까지가 고객이 주로 집을 비우는 시간으로 이 시간대에 식사나 휴식을 취했다.

자기 지역이 분포가 넓잖아요. 저희는 용인에서 신동탄까지 쪽 인데 동탄을 가면 차로 20분, 30분 걸려요 거기에서 일하고 하루 종일 있는 거예요 다시 집으로 오지 않고 집으로 다시 왔다 가면 기름 값도, 그러니까 먹을 거 싸가지고 가서 아침에 돌고 거기에서 대충 점심 먹고 차 안에서 한 두 시간 있다가 다시 또 들어가요 아침에 보통 8시 40분이면 들어가서 거의 1시, 1시 반이면 내려와요 내려와서 또 전화 오고 차 안에서 쉬었다가 보통 5시. 멀리 갔을 때는 차 안에서 그렇게 있고 가까운 데는 일 하고 집에 와서 일 하고 있다가 보통 저녁 6시에 들어가서 9시. 늦으면 9시 반까지 하고 와요.... 일하다가 가까운 데는 집에 와서 쉬었다가 다시 저녁 해놓고 일 나가고 (가깝다고 하는 거리가 어느 정도세요?) 시간으로 따지면 15분, 10분 【사례 13, 가스 점검원】

저희는 도보로 많이 이동하니까 보통 집 근처일 때는 집에 와서 식사하고 시간은 1시에서 3시쯤에 고객님의 많이 안 계셔서 근처에 일하는 친구들이 있으면 전화해서 주로 식당, 커피숍이 저희 휴게실이에요. 식당에서 밥 먹고 커피숍 가서 잠깐 쉬면서 오늘 고객님의 누가 어쨌더라 좋은 얘기 나쁜 얘기 하면서 스트레스 풀면서 잠깐 휴식 취하고 또 빨리 돌아야 되니까. 저희한테는 일하는 시간이 싸움이기 때문에 짧게 있다가 바로 일어나서 이동하고 【사례 15, 가스 점검원】

〈표 4-13〉 계기 검침원 및 가스 점검원의 이동현황

사 례	고객방문	이동시간	이동 방법	이동 경비	이동 중 남는 시간 및 식사·휴식	평균 소득
13	- 120가구 방문하면 30~40명 만남	고객방문 시 2-5분 정도 소요, 그 외 시간은 모두 이동시간	자가용, 도보	15만원	- 가까운 지역 집에서 식사 및 휴식 - 먼 지역: 차안에서 싸간 도시락 먹고 휴식. 차안에서 업무	190만원
14	- 3백~4백 가구 방문		자가용, 도보	7~8만원	- 고객 없는 시간(오전 11~오후 3시)에 동료들과 식사하고 휴식	150만원
15	- 아파트 250가구, 단독 100-150가구 방문하지만 만나는 고객은 80명 정도임 - 고객방문 시 2-5분 정도 소요	일하는 시간의 50~70%	대중교통, 도보	7~8만원	- 집근처: 집에 와서 식사 및 휴식 - 동료들과 만나서 식사	185만원
16	- 100명 정도 만남 - 고객방문 시 2-5분 정도 소요	일하는 시간의 70%	자가용, 도보	20~25만원	- 오후 1시에 집에 와서 점심 및 휴식	180만원
17	- 고객방문 시 2-5분 정도 소요	고지서 배부 시 하루 2만보	자가용, 자전거, 도보	10만원	- 차안에서 싸간 도시락 먹고 휴식 - 동료들과 만나서 식사 및 휴식	180만원
18	- 2백~3백 가구. 많을 때는 4백 가구 - 고객방문 시 2-5분 정도 소요		자가용, 도보	25~30만원 주유비 지원 받음	- 차안에서 싸간 도시락 먹고 휴식	150만원

## 다. 이동노동 시 애로사항

가스 점검원은 이동하면서 일하는 애로사항으로 날씨로 인한 어려움, 주차문제, 화장실 문제, 계단 오르내리기, 무거운 짐을 들고 다니는 문제 등을 이야기했다. 대부분의 가스 점검원들이 자가용으로 일할 구역까지 이동해 그곳에 차를 주차시켜 놓고 도보로 검침, 점검, 고치서 배부를 하고 있다. 적정 장소를 찾아 주차하기도 어렵고 주차해두고 일하다보면 차를 빼달라는 연락을 받기도 해 주차의 어려움을 겪는다.

저는 주택은 주차가 힘들고요. 주차구역들이 다 있으니까 세워놓으면 일하다보면 전화와요. 차 빼달라고 그런 게 좀 힘들고, 아파트는 들어갈 때 요즘에 다 누르고 비밀번호가 다 있잖아요. 그게 너무 힘들어요. 경비아저씨한테 놀라서 경비실 호출해서 얘기해야 되고, 그런 부분들이 많이 힘들죠 【사례 14, 가스 점검원】

가스 점검원은 주로 도보로 이동하면서 일을 하다 보니 날씨의 영향을 많이 받았다. 눈·비가 오는 경우, 여름의 폭염, 겨울의 빙판 등을 주요한 어려움으로 이야기했다. 주로 대중교통과 도보로 이동하는 사례 15는 여름에 비가 많이 오면 신발이 다 젖어 고객 방문 점검을 하기가 어려운데, 비가 3-4일 지속되면 일이 밀려 그 부담이 크다고 한다. 겨울에는 언덕이 많은 지역에서는 한겨울에 눈이 오면 미끄러질 위험이 높다.

저희는 도보로 이동하다보니까 차로 다니면 괜찮은데 버스 타고 이동하니까 태풍 올 때 눈 많이 올 때 날씨의 영향을 많이 받아요. 거리를 30분 이동해야 되는데 여름에 태풍이 올 때는 신발이 다 젖어버릴 때는 집안으로 들어가야 되는 일이다보니까 그럴 때가 제일. 그때는 일을 많이 못해요. 몇 건물 왔다갔다 해버리면 젖은 양말로 고객님 집을 들어갈 수가 없기 때문에 그대로 집으로 올 수 밖에 없어요. 아니면 양말 하나를 가방에 넣어놓고 다녀도 할 수 있는 게 한계가 있는데 한 달 일해야 되는 업무 양이 정해져 있다 보니까 그런 날씨가 3, 4일 계속 가게 되면 검침을 해야 될 양이 너무 버거운 거죠, 부담스럽고 여름, 겨울. 겨울에는 00은 언덕이 많다보니까 눈이 오면 너무 미끄러워서 위험하고 【사례 15, 가스 점검원】

가스 점검원은 업무 중 계단을 오르내리는 어려움에 대해서도 이야기했다. 방문하는 장소에 엘리베이터가 있으면 괜찮지만 그렇지 않은 곳은 계단을 이용하는데 반복해서 오르내리락 해야 하는 어려움이 있다고 한다.



그리고 아파트는 엘리베이터가 있으니깐 괜찮지만 단독이 많은 데는 계단을 다 오르락내리락은 몇 번 해야 되기 때문에 그게 제일 힘들거든요. 꼭 세 번 이상 가야 되는 게 4층, 5층 고객님들이예요. 이상하게 1, 2층 고객님들은 빨리 되는데 4층, 5층 고객님이 몇 번을 가도 안계시고 전화해도 전화를 안 받으시면 저희는 계속 올라가서 방문했다는 스티커를 붙여놓고 와야 되니까 쳐다보면서 저기를 올라가야 되나 말아야 되나 그런 부분들이 제일 힘들어요 【사례 15, 가스 점검원】

이외에도 가스 점검원들은 이동하면서 겪는 애로사항으로 화장실 이용 문제, 장시간 짐을 메고 PDA를 들고 다니는 데에 따른 어깨 및 허리 통증 등에 대해서도 어려움이 있다고 밝혔다.

남의 집 방문하는 건데 갑자기 화장실 급할 때 실례잖아요. 저도 남이 와서 그러면 저도 별로 썩. 그래서 갑자기 급하면. 아파트는 관리소에 화장실이 있으니깐 먼저 거기 들렀다가 갈 때도 있고, 일단 집에서 나올 때도 화장실 들렀다 나오는데 꼭 가면 또 그렇더라고요. 그런 것도 어렵고, 하다보면 목도 마른데 하다가 물 사러 나갈 수도 없고, 그런데 뭘 다 챙겨서 내가 미리 준비를 해서 가면 좋겠다 싶는데 가방에 그런 거 들고 다니면 너무 무거워서 어깨가 아프고, 그래서 최소한 짐을 정말 PDA 하나만 들고, 그것도 무겁거든요. 애네 들보다 훨씬 무거워요. 그런 것도 힘들어요 【사례 16, 가스 점검원】

〈표 4-14〉 계기 검침원 및 가스 점검원의 이동 관련 애로사항

사례	고객방문	이동시간	이동방법	이동노동 시 애로사항
13	- 120가구 방문하면 30-40명 만남	- 고객방문 시 2-5분 정도 소요. 그 외 시간은 모두 이동시간	자가용, 도보	
14	- 3백~4백 가구 방문		자가용, 도보	- 주차문제 - 이상한 고객 만날 때 힘들
15	- 아파트 250가구, 단독 100-150 가구 방문하지만 만나는 고객은 80명 정도임 - 고객방문 시 2-5분 정도 소요	- 일하는 시간의 50-70%	대중교통, 도보	- 대중교통이용으로 날씨의 영향을 많이 받음. 여름의 폭염과 태풍, 겨울에 눈 많이 올 때 힘들 - 계단 오르내리기
16	- 100명 정도 만남 - 고객방문 시 2-5분 정도 소요	- 일하는 시간의 70%	자가용, 도보	- 화장실 사용의 어려움 - 가방 및 PDA 무거움
17	- 고객방문 시 2-5분 정도 소요	- 고지서 배부 시 하루 2만보	자가용, 자전거, 도보	- 날씨의 영향을 많이 받음. 눈·비울 때, 여름 햇볕 강할 때
18	- 2백~3백 가구. 많을 때는 4백 가구 - 고객방문 시 2-5분 정도 소요		자가용, 도보	- 고객 만나는 게 가장 어려움 - 계단 오르내리기 - 한 고객의 집을 반복해서 방문하는 것

## 라. 감정노동

가스 점검원은 점검을 위해 고객의 집에 방문해서 일하다보니 고객과 직접 접촉하고 있다. 이들은 공통적으로 고객들이 점검 약속을 안 지키거나 집에 있으면서도 문을 안 열어주는 경우를 가장 큰 어려움이라고 말했다. 가스 안전 점검이 이뤄지지 않을 경우 최소 3번을 방문해 점검을 해야 하기 때문에 고객이 약속을 안 지키거나 문을 열어주지 않을 경우 다시 방문해야 한다.

단지 계신데 안 받으려고 하는, 계신데도 문 안 열어주고 약속 해 놓고도 안 계시고 약속 안 지켜주시는 게, 저는 고객님이 약속한 거니까 약속 지키러 간 거잖아요. 그런데 안 계세요. 잊어버렸었다고 하고, 이런 게 힘들지 다른 건 잘 모르겠어요. 어려운 부분은 고객 만나면서 안 계시거나 약속 안 지키시는 것 때문에 힘들었지 다른 건 【사례 18, 가스 점검원】

가스 점검원은 보통 2~5분 정도만 고객과 접촉하기 때문에 한 가구당 고객 접촉도가 높지는 않은 편이다. 이들이 고객을 대하면서 겪는 어려움은 미검 시 부착하는 스티커에 대한 고객들의 반응으로, 고객 중에는 집에 사람 없다는 것 티 나게 스티커를 부착해둔다며 화를 내는 경우도 있다고 한다. 사례 15는 일방적으로 고객이 화를 낸다거나 안전 점검 사용법을 설명해야하는데 귀찮다는 식으로 빨리 가라고 할 때 등을 꺾을 때는 자신이 존중받지 못한다는 생각이 든다고 밝혔다.

저는 가장 힘든 게 고객님들을 응대했을 때 아까 말씀하신 것처럼 별거 아닌데 공격적으로 얘기하시는 분들이 제일 힘들어요. 우리 집은 스티커 안 붙였으면 좋겠다고 하면 그럼 저희가 다음에 갈 때는 스티커를 안 붙이겠습니다 하는데 왜 스티커를 붙였냐고 혼자 공격적으로 얘기하는 분들이 있으세요. 어제 같은 경우에는 점검을 했는데 저희는 가스 안전 점검원 이잖아요. 000는 항상 고객님한테 안전하게 사용하시는 방법까지 설명을 드리고 나와야 돼요. 그걸 또 평가점수를 매기거든요. 설명을 드리는데 예 알았어요. 알았어요. 말하고 있는데 중간에 알았어요. 알았어요. 빨리 가라 귀찮다 그런 거 있죠. 그런 것에서 모욕감 같은 게 느껴지고 그럴 때. 저는 이 일을 한다는 게 자부심이 있거든요. 가스 새는 집들도 많이 발견했기 때문에 내가 이 고객님들의 안전을 지켰구나 그런 자부심이 있어요. 오래 하다보면. 가스 새는 집이 많기 때문에. 그런데 별거 아닌 것처럼 무시하듯이 얘기하는 분들이 그럴 때가 제일 힘든 것 같아요. 【사례 15, 가스 점검원】

## 마. 고객에 의한 성희롱

가스 점검원은 감정노동의 어려움과 함께 고객에 의한 성희롱 피해에 대해서도 이야기했다. 가스 점검원들은 고객의 집을 방문해 점검을 할 때 남성 고객만 있는 경우도 적지 않다고 한다. 대부분의 남자 고객들이 옷을 갖춰 입지만 집에서 편안하게 입고 있는 사각팬티 차림인 경우도 있다. 실제 사례 16은 사각팬티를 입은 남성고객이 방으로 들어간다는지 해서 자리를 피해주지 않고 거실에 앉아있으면 어떤 피해를 당하지 않을까 하는 불안감이 크다고 한다.

요즘은 남자 분들이 많이 있어요. 예전에는 여자 분들이 있었는데 요즘에는 오히려 거꾸로 고객 분들이 남자 분들이 집에 있으면서 남자분이 하는 말이 “다니면서 안 무서워요?” 이러는 분들이 있어요. 고객들이 본인이 남자면서 그런 얘기 하시는 분들이 있는데 저는 아직까지 그런 거 없었던 것 같고 【사례 18, 가스 점검원】

의도적으로 성희롱을 하는 건 아니지만 들어갔는데 남자들이 팬티만 입고 정상적인 사람이면 안에 들어 가있든지 잠깐 안방으로 들어가 있든지 자리를 피해주셔야 되는데 그냥 소파에 앉아있으면. 그 사람이 내 의도를 파악할 수가 없잖아요. 어떤 해를 당하지는 않았지만 늘 그런 게 걱정스럽죠. 다른 것보다 저는 그런 부분이 제일 걱정되는 것 같아요. 【사례 16, 가스 점검원】

가스 점검원 사례 13은 경력 15년 차로 평상시에 성희롱 피해를 겪게 되면 강력하게 대처할 수 있을 거라고 생각했는데 실제로 자신이 성희롱 피해를 겪었을 때 너무 놀라고 무서워서 바로 도망 나오다시피 했다고 밝힌다.

제가 작년에 병적인 성환자를 한번 만났어요. 난 그런 사람 만나면 겁 안날 것 같거든요. 나한테만 걸려봐라 한번 해보자 하는데 그 사람이 내 메모장을 보니까 굉장히 까탈스러운 사람이에요. 그냥 트집을 잡아. 항상 그 사람은 트집을 잡아서 들어가면서 이 사람 마누라는 얼마나 힘들까 이렇게 까탈스러운 사람을. 내가 점검을 하고 거실에 와서 하는데 느낌이 싸한 거예요. 머리가 싸한 게. 내 옆에서 했는데 볼 수가 없잖아요. PDA를 막 누르고 사진 좀 해주세요. 옷을 흘랑 벗었어요. 이걸 보라는 거야. 얼마나 기절해요. 난 되게 담대한 스타일인데 막상 당하니까 너무 너무 놀란 거예요. 그 전에 이 사람 느낌이 이상한 거예요. 그래서 쳐다보지도 않고 PDA를 누르고 했는데 그러는 거예요. 【사례 13, 가스 점검원】

사례 13은 성희롱 피해를 겪은 후 회사에 이야기해서 해당 고객을 블랙리스트에 올리고 남자 점검원이 점검하도록 조치했다고 한다. 그러나 처음에 회사의 반응은 뭔가 자신이 회사에

피해 보상을 요구하는 것처럼 이해했다고 한다. 고객 성희롱과 관련해 회사에서는 개인적으로 경찰에 신고하라고 조언하는 정도였고 고객에게 어떠한 조치도 취하지 않고 피해 점검원에게 어떠한 심리·정서적 지원도 하지 않고 단지 남자 점검원을 보내는 정도로 사건을 정리했다.

소장님은 경찰에 신고하라고 했는데 내가 거기를 맨날 가서 거기까지는. 그 사람이 내가 보기에는 병적인거예요. 그래서 옆집에 가셔도 얘기해보니까 마누라도 도망을 갔다는 거예요. 월남여자인데. 그렇구나 하고 그 집은 블랙리스트 해서 제가 점검을 안 해요. 남자분이 가서. 그리고 관리사무실 가서 얘기를 했더니 소장님이 이러는 거예요. 내가 뭘 원하는 느낌을 받는 것 같아요. 내가 넘어갈 것 같은 거예요. 저는 나이가 있으니까 난 괜찮은데 나이 젊은 20살 몇 살 애들이 걸리면 어떻게 해요. 그러니까 이걸 알고 있으라고 했더니 소장님이 미안하다고. 그게 아니고 자기는 자기 뜻대로 얘기했는데 난 너무 놀라서 이 사람이 돈을 요구하나 뭘 하나. 젊은 사람이 그 사람한테 걸리면 어떻게 하나 이렇게라도 그 집을 알고 있으라고 얘기한 건데. 저한테 짹 짹 빌었어요 【사례 13, 가스 점검원】

〈표 4-15〉 계기 점검원 및 가스 점검원의 고객대응 등 애로사항

사 례	고객 대응의 어려움/감정노동	성희롱 등 발생 및 발생 시 대응법	일하면서 아프거나 다친 경험	회사의 대응 및 지원
13		- 고객에 의한 성 희롱 피해 경험	- 애완견에게 몇 번 물림 - 밤에 일하면서 넘어져 팔 다칩	- 고객 블랙리스트 작성 - 해당 가구는 남성 가스 점 검원이 점검 - 마스크 지원
14	- 집에 있으면서 문 안 열어 주고 다음에 오라고 할 때 힘듦		- 애완견에게 물림 - 비오는 날 계단 내려오다가 미끄러짐	- 마스크 지원
15	- 미검 스티커 붙였다고 공격 적으로 말하는 고객 - 고객의 무시하는 태도		- 족저근막염	- 마스크 지원
16	- 남성 고객에 대한 불안		- 무릎, 고관절, 허리, 어깨 통증	- 여름에 휴대용 선풍기 지원 - 마스크 지원
17	- 미검 스티커 부착했다고 고객이 화를 냄		- 애완견에게 한번 물림 - 애완 앵무새에게 한번 물림	- 마스크 지원
18	- 점검 약속 안 지키는 경우 - 집에 있으면서 점검 안 받 는 경우		- 애완견에게 물림 - 어깨 통증 - 계단 내려오다 다리 골절	- 회사 상해보험 - 마스크 지원

## 바. 물리적 안전

가스 점검원은 고객 방문 시 주요한 어려움으로 애완견으로 인한 위협감에 대해 이야기했다. 가스 점검원 6사례 중 4사례가 애완견에게 물렸던 경험이 있다. 사례 14는 고객의 집을 방문했다가 개에게 물린 후 개에 대한 공포가 생겨 고객에게 개에게 물려 무서우니 안아달라고 하거나 방에 넣어달라고 하고 고객의 집을 방문한다고 밝혔다. 사례 17은 개에게 물렸던 적이 있는데 최근에는 애완 앵무새에게도 얼굴을 쪼여 병원 응급실에 가서 치료를 한 적이 있다.

저도 개한테 물려서. 주택 마당에 큰 개. 주인은 괜찮대요. 안문다고 그런데 그게 아니잖아요. 주인이 잡았는데 애가 목줄도 안했으니까 팍 뛰어와서 제 팔을 확 문 거예요. 그 주인이 병원 가라고 3만원 주셨는데 병원비가 더 나왔죠. 5만 얼마 나왔죠. 파상풍 주사 맞고 저희는 회사에 청구하면 되는데 저는 주인한테 받았으니까 그걸로 처리 안하고 그렇게 했고. 그 다음부터는 개보면 진짜 무서워요. 요즘에는 반려견들 진짜 많이 키우니까 들어가면 다 개야. 주인들은 다 “우리 개는 괜찮아요. 안 물어요.” 하는데 저는 들어가면서 그래도 제가 물려서 무섭다고 안아달라고 하면 안고, 아니면 방에 넣거나. 그런 식으로 해서 들어가요  
【사례 14, 가스 점검원】

저도 일하면서 개한테 한번 물렸어요. 그리고 나서 얼마 안 있다가 점검을 갔는데 그 집에서 새를 키우는데 점검하고 있는데 갑자기 새가 와서 앵무새한테 여기를 완전히 쪼여서 피가 너무 나서 순간 너무 놀랐어요. 그런데 거기에 아들이 있었는데 그 집 아들도 같이 놀란 거예요. 휴지로 닦고 나왔는데 다음 점검을 해야 되니까 반창고만 붙이고 다녔는데 거기에서도 빨리 병원 가봐야 되는 거 아니에요? 그런데 그 라인을 다 잡아놨기 때문에 그 라인이 다 기다리잖아요. 그래서 오후점검을 다 끝내고 집에 가는데 아무래도 병원을 가야 될 것 같아서 응급실에 갔더니 너무 깊게 파였기 때문에 꿰매야 된다는 거예요 【사례 17, 가스 점검원】

가스 점검원들은 고객의 집을 방문하기 위해 계단을 오르내리는 경우가 많은데 그럴 경우 계단을 내려오다 발을 헛디더 다치는 경우가 자주 발생했다. 6사례 중 3사례가 계단을 내려오다가 미끄러지거나 발을 헛디더 다리를 다쳤다. 가스 점검원이 들고 다니는 PDA에 검침, 점검 등과 관련한 다양한 상황을 기록하게 되어 있는데 대부분 그 작업을 하면서 계단을 내려오다 발을 다치는 경우가 많다고 한다.

저희가 기계에 찍어야 되는 게 많다보니까 이걸 했다가 시간싸움이니까 다른 집을 빨리 해야 되니까 계단을 오르락내리락 하면서 이걸 찍다가 발을 헛디디는 거예요. 그래서 발들을 잘 다쳐요. 이게 찍어야 되는 상황이 많지 않으면 간단하게 한 두 번으로 끝나면 괜찮은데  
【사례 15, 가스 점검원】

가스 점검원들은 어깨 통증도 호소하는데 보통 검진기와 PDA를 같이 들고 다니면서 일을 해야 하기 때문이었다. 즉, 가방을 메고 다니면서 일을 하는데 오랜 시간동안 가방을 메고 PDA를 들고 다니다 보니 어깨 통증이 있다고 한다. 그 외에도 오랜 시간 걸으면서 생기는 족저근막염도 가스 점검원들이 기본적으로 갖고 있는 질환이라고 한다. 족저근막염을 치료하기 위해서는 물리치료를 꾸준히 받아야 하는데 치료를 꾸준히 받기도 어려울 뿐 아니라 오랫동안 걷다보니 고질병이 되었다고 한다.

어깨 그건 기본이고 요즘에 오래 했던 사람들은 저도 그렇고 족저근막염. 그런데 저희가 아까 얘기한대로 시간싸움이다 보니까 물리치료를 받아야 되는데 병원을 갈 수가 없어요. 한번 가면 한 두 시간을 뺏기다보니까 그걸 뺏겨서 일을 할 수가 없기 때문에. 물리치료는 꾸준히 받아야 되잖아요. 맨날 병원 가면 일 끝나고 말일쯤에 한 두 번 가면 의사선생님한테 맨날 혼나요. 꾸준히 치료를 받아야지 그렇게 온다고 하는데 이게 고질병이 되어버린 거죠. 오래 한 사람들은 족저근막염이 다들 기본으로 생기니까. 많이 걸어서 그렇다고 쉬라고 일을 하지 말라고 하는데 그럴 수가 없으니까 【사례 15, 가스 점검원】

가스 점검원들은 일하면서 좀 더 개선되었으면 하는 사항으로 대부분이 점검률에 대해서 이야기했다. 안전 점검의 경우 고객의 집을 방문해야 가능하다. 높은 점검률을 달성하기 위해서는 미검 고객과 연락해 일정을 잡아야 하는데 약속을 하고도 고객을 못 만나는 경우도 있을 뿐 아니라 문도 안 열어주고 연락도 안 받는 고객들이 있다. 가스 점검원은 일정 지역을 맡아 점검을 하고 있고 미검이 발생할 경우 점검률을 맞추기 위해 같은 지역을 몇 번씩 방문하는 경우도 많다. 각 회사마다 점검률에 차이가 존재하지만 6사례 중 1사례를 제외하고는 개선점으로 모두 점검률 완화의 필요성에 대해 말했다. 가스 점검원의 높은 점검률은 이동시간과 밀접하게 연관되어 있다. 높은 점검률 기준은 이동노동 시간을 크게 증가시킬 뿐 아니라 나아가 이들의 장시간 이동 등으로 인한 각종 업무관련 질환을 야기해 건강에도 부정적인 영향을 끼치는 것으로 나타났다.

저는 직장 다니는 건 만족하고 회사에서 요구하는 게 있잖아요. 저희는 거의 95% 이상은 해야 되거든요. 검침 말고 점검을. 그런데 그걸 95%, 100% 하기가 정말 힘들어요. 그 사람은 받기 싫는데 우리가 여덟 번 열 번까지 주구장창 가는 거예요. 가면 그 사람은 얼굴이 인상이 찡그러지는 거예요. 하기 싫는데. 그런데 사실은 우리가 가면 새는 집은 거의 없어요. 몇 달에 한 번씩 나오는 건이니까 그걸 세 네 번만 가면. 완화됐으면. 퍼센트를 그렇게 해줬으면. 저희는 끝까지 가니까 주일이고 토요일이고 밤이고 낮이고 전화해서 날짜 잡고 이런 식으로 하니까 그게 정말 힘들어요 【사례 13, 가스 점검원】

〈표 4-16〉 계기 검침원 및 가스 점검원의 물리적 안전

사례	일하면서 아프거나 다친 경험	회사의 대응 및 지원	개선사항
13	- 애완건에게 몇 번 물림 - 밤에 일하면서 넘어져 팔 다칩	- 고객 블랙리스트 작성 - 해당 가구는 남성 가스 점검원이 점검 - 마스크 지원	- 점검률 95%이상을 요구함에 따라 미검 가구를 여러 번 방문해야함. 그로 인해 이동시간과 이동거리가 많아짐
14	- 애완건에게 물림 - 비오는 날 계단 내려오다가 미끄러짐	- 마스크 지원	
15	- 족저근막염	- 마스크 지원	- 점검률 완화 - 가스점검 의무화(고객태도 및 낮은 점검률을 개선할 수 있음)
16	- 무릎, 고관절, 허리, 어깨 통증	- 여름에 휴대용 선풍기 지원 - 마스크 지원	- 점검률 완화
17	- 애완건에게 한번 물림 - 애완 앵무새에게 한번 물림	- 마스크 지원	- 점검률 완화
18	- 애완건에게 물림 - 어깨 통증 - 계단 내려오다 다리 골절	- 회사 상해보험 - 마스크 지원	- 점검률 완화

## 사. 정책수요

가스 점검원 6사례 가운데 5사례는 이동노동자 쉽터가 생겨도 잘 이용할 것 같지 않다고 밝혔다. 일하다가 쉽터에 들어가 쉴 시간이 없을 것 같다는 게 주요한 이유였다. 그럼에도 이동노동자 쉽터가 생긴다면 카페 같은 편안한 분위기나 누워 쉴 수 있는 수면 공간과 안마기 등이 있으면 좋을 것 같다고 밝혔다. 그러나 대부분은 잘 이용할 것 같지 않은 쉽터 설치보다는 그 예산으로 음료나 신발 제공 등과 같은 복지 쿠폰으로 제공해주는 것이 더 좋다는 의견도 있었다.

제 생각에는 가까이 있어도 이용 안 할 것 같아요 저희 대표님이 바뀌신지 얼마 안 되셨는데 휴식을 취하라고 기사나 저희들이 하루 종일 바깥에서 일을 하니깐 안마의자를 사무실에 임대하는 걸로 놓으셨는데 아무도 가서 이용을 안 해요 사무실 사람들만 하는 거죠 사무실 사람들이 하루 종일 앉아있으니까 이용하는데 차라리 그 시간동안에 집에 가서 잠깐 30분 동안 누워 있는 다든가 그게 저희한테는 더 꿀맛이기 때문에..... 점검원들은 신발을 계속 많이 사요 신발이 안 편하면 어깨까지. 발이 편해야 되잖아요 그래서 회사에서도 예전에 신발을 주긴 하셨는데 신발이 안 편하기 때문에 다들 안 신어요 다른 사람들 주거나 버리거나, 자기한테 맞는 걸 쿠폰이든 뭐든 쓸 수 있는 복지쿠폰이 나온대거나 그게 훨씬 능률적이지 않을까. 저희한테 유용하게 쓰이지 않을까 그런 생각을 하고 【사례 15, 가스 점검원】

〈표 4-17〉 계기 검침원 및 가스 점검원의 정책수요

사례	쉼터 정책수요
13	- 쉼터보다 복지 제공
14	- 쉼터보다 복지 제공이 더 좋음(음료를 사먹을 수 있는 쿠폰)
15	- 편하게 쉴 수면 공간 - 쉼터보다 신발구입 복지 쿠폰 제공
16	- 요가, 헬스, 운동 프로그램
17	- 요가 프로그램
18	- 커피 제공, 쉴 수 있는 편안한 공간 - 안마기

## 5. 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원

### 가. 근로조건

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 6사례는 대여 제품 방문 점검원(3사례), 녹즙 배달원(2사례), 신용카드 배달원(1사례)이다. 면접에 참여한 6사례 중 5사례가 일·가정양립이 가능한 일자리라서 선택했다고 답했다. 녹즙 배달원 2사례는 새벽 2시부터 아침 7시 사이에 일을 하는데 해당 시간이 어린 자녀들이 자는 시간을 활용해서 할 수 있는 일이라 선택했다고 한다. 방문 점검원으로 일하는 2사례는 자녀가 어린시기에 일을 시작했는데 출퇴근 시간에 매이지 않아 어린 자녀를 돌보면서 할 수 있는 일이었기 때문에 선택했다고 한다.

저도 애들이 어려서 아무래도 낮 시간 대에는 어린이집을 보내더라도 중간 중간 무슨 일이 생길 수가 있기 때문에 시간을 뺄 수 있는 일을 해야 되는 관계로 아무도 터치 받지 않는 시간에 자유롭게 할 수 있는 일【사례 23, 녹즙 배달원】

면접에 참여한 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 사회보험 가입현황을 보면 의료보험은 지역가입자 또는 배우자 직장의료보험에 피부양자로 모두 가입해 있었다. 국민연금 지역가입자로 가입해 있는 경우는 3사례이고, 고용보험과 산재보험은 모두 가입해 있지 않았다. 방문 점검원의 경우 회사의 단체 상해보험에 가입해 있었다.



기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 주중 노동시간을 보면 15시간에서 55시간까지 다양했다. 카드 배달원은 주 6일 30시간 정도 일했고, 녹즙 배달원은 1일 평균 4-5시간 주 5일 동안 15~20시간 정도 일했다. 방문 점검원은 각자 자신이 일하고 싶은 만큼 선택해 일하는 경향성이 있는데 2사례는 주 35시간, 나머지 1사례는 주 55시간 정도를 일했다. 녹즙 배달원은 직접 고객을 대면하지 않는 일자리로 주 5일 동안만 일했고, 카드 배달원과 방문 점검원은 고객을 직접 만나는 일자리로 카드 배달원은 주중에 하루 쉬고 토, 일요일에 고객을 만나기 위해 일했고, 방문 점검원은 1달에 1~2회 주중에 만날 수 없는 고객을 토요일에 방문해 점검했다.

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 임금은 대부분 기본급 없이 배달 및 점검한 상품의 수수료에 따라 산정되었다. 카드 배달인은 주 6일 30시간에 한 달 50만원을 받고, 녹즙 배달원의 경우는 주 25시간 일하고 한 달 기준으로 유류비 포함해 80만원을 받았다. 방문 점검원은 방문판매 서비스로 정수기, 비데, 공기청정기, 연수기를 관리하고 있다. 점검원이 맡은 계정 수(상품 수)에 따라 임금이 결정되는데, 한 건 점검할 때 5천원의 수수료가 발생한다. 그리고 기본 수수료에 영업을 얼마나 하느냐에 따라 수수료가 올라가 임금이 산정되었다. 방문 점검원 3사례는 각각 150만원, 200만원, 500만원까지 다양한 임금분포를 보였다.

임금은 월급 형식이고 시급개념이 아니고, 시급은 하루에 만원 정도 쳐주시는 거예요. 그래서 네 시간이나 하루에 4만원씩, 5일, 4주 한 달로 봤을 때 80. 유류비 5만원 지원. 그런데 기름 값 되게 많이 들어요. 왜냐하면 이게 아이스박스 두개 분량이거든요. 그걸 제가 카트 같은 걸 끌 수가 없으니까 제 차에 실어서 다 차로 이동하면서 배달하는. 그리고 심야시간 기준으로 하면 최저시급에 엄청 못 미치는 금액을 받는 상태인거예요. 【사례 22, 녹즙 배달원】

이건 본인이 정하는 거기 때문에 한 달에 계정이라는 걸 줘요. 한 달에 몇 집을 점검하라는. 150개 주는 사람도 있고 80개 하는 사람들도 있고 2백 개 하는 사람들도 있고 다 천차만별이기 때문에 그건 얘기할 수 없고 저를 기준으로 한다면 저 같은 경우는 2백 개 조금 넘어요.....저희는 아까 말씀 드린 계정이라는 게 있잖아요. 만약에 한건을 점검했다면 5천원 이렇게 되거든요. 그걸 곱하기해서 내 계정에 따라서 곱하기해서 수당이 나오는 거예요. 저희는 월급이 아니라 수수료라고 했잖아요. 그렇게 해서 만약에 내가 100계정을 했다면 기본으로 백만원 안 되는 경우도 있고, 백만원 넘는 사람도 있고, 많이 하면 많이 받는 시스템이고, 거기에 영업을 잘 되면 거기에 플러스 알파가 되는 거예요. 그래서 금액이 정확한 게 아니라 2백 받을 경우도 있고, 백 정도 받을 경우도 있고, 내가 이번 달에 오더를 진짜 많이 했다면 3백 넘을 때도 있고, 그러니까 이게 너무 【사례 24, 방문 점검원】

〈표 4-18〉 기타 판매서비스 관련 단순 종사원의 노동현황

사 례	연령	학력	혼인 여부	직업	일하게 된 동기	사회보험 가입현황	이전 직장경력	주중 노동시간	평균 소득	임금 산정기준
19	56세	대졸	기혼	카드 배달원	- 일·가정양립 (자녀 돌봄) - 나이 많아지면 서 강사로서 경쟁력 약화	의료보험 (배우자 피부양자)	영어강사	- 30시간(5-9)/1주 - 주6일/1주(월요일 쉽) - 회사에 들려 카드 받음	50만원	수수료
20	55세	전문 대졸	기혼	대여 제품 방문 점검원	- 일·가정양립 (자녀 돌봄) - 배우자 사업 약화	국민연금 (지역가입자) 의료보험 (배우자 피부양자)		- 35시간/1주 - 7-8시간(9~12, 2-6·7)/1일 - 토2회(5시간)/1달	150만원	수수료
21	52세	고졸	기혼	대여 제품 방문 점검원	- 일·가정양립 (자녀 돌봄)	국민연금 (지역가입자) 의료보험 (지역가입자)		- 55시간/1주 - 11시간(9~1, 2-7·9)/1일 - 토2회(5시간)/1달	500만원	수수료
22	37세	고졸	기혼	녹즙 배달원	- 일·가정양립 (자녀 돌봄)	의료보험 (배우자 피부양자)		- 20시간(새벽 2-7 시)/1주 - 배급소에 들려 물품 받음	80만원 (유류비 5만원 포함)	수수료
23	44세	고졸	기혼	녹즙 배달원	- 일·가정양립 (자녀 돌봄)	의료보험 (배우자 피부양자)	스쿨버스 승차 지원, 도시락 배달	- 15시간(새벽 2-7 시)/1주	60만원	수수료
24	48세	고졸	기혼	대여 제품 방문 점검원	- 시간적인 자유 로움과 능력만 큼 받을 수 있 기 때문	국민연금 (지역가입자) 건강보험 (지역가입자)		- 35시간/1주 - 7-8시간(9-12, 2-6·7)/1일 - 토·2회(오전)/1달 - 주 2회 출근 (화2시간금3시간)	200만원	수수료

## 나. 이동 노동 현황

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 고객방문은 크게 2가지 유형으로 나뉜다. 녹즙 배달원처럼 고객을 대면하지 않고 고객 문 앞에 녹즙을 배달하는 경우와 카드 배달원과 방문 점검원과 같이 고객을 방문하는 경우이다. 녹즙 배달원은 1일 40-60집, 70-80집에 녹즙을 배달하고, 카드 배달원은 1일 25-50통의 카드를 고객에게 배달하였다. 방문 점검원은 1일 10-15집, 많게는 20집 내외를 방문한다. 카드 배달원은 고객을 잠깐 동안 현관문 앞에서 대면한다면, 방문 점검원은 대여상품 필터교환 및 청소 작업을 하느라 상당한 시간을 고객의 집안에서 보낸다.

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 이동 시간은 직종에 따라 배달이나 점점이나에 따라 다르다. 배달원의 경우 대부분의 노동시간이 사실상 이동시간이다. 녹즙 배달원의 경우에는 고객을 방문하는 게 아니라 고객 현관에 비치된 주머니에 녹즙을 배달하는 일로 고객대면은 없이 주로 이동시간이 80-90%를 차지한다. 카드 배달원도 이동시간이 90% 정도를 차지한다. 사례 19는 고객을 만나기 용이한 퇴근시간 이후인 5시부터 9시까지 일하는데 현재 맡고 있는 지역이 고층아파트라 엘리베이터를 타기 위해 기다리고 오르내리는 시간이 주를 이룬다고 말한다.

비슷한데 목적지로 가서 엘리베이터 열리면 짹짹 주머니 쪽 찢어서 넣고 당고 엘리베이터 닫히기 전에 들어오거든요. 그래서 일하는 시간이 10초, 15초밖에 안 걸리는 거예요. 제품 넣는 데는. 나머지는 다 이동. 차 세워놓고 엘리베이터 타러 올라가고 넣고 내려오고 다시 차로 움직이고 이게 계속 반복이에요. 80집을. 거의 8, 90%는 이동시간인거고 저는 6시 전에 일을 끝내려고 하거든요. 왜냐하면 6시부터 엘리베이터 사용량이 늘어나기 시작해요. 그럼 제가 엘리베이터 놓치면 일찍 돌릴 때는 그 층에 서있으니까 상관이 없는데 아침이 다가올수록 내려가는 경우가 많으니까 저는 그걸 누르고 올라올 때까지 또 기다려야 하잖아요. 그래서 저는 좀 일찍 나가요 【사례 22, 녹즙 배달원】

그러나 방문 점점원의 경우는 얼마나 많은 고객을 방문하느냐와 어떤 지역을 맡아 하느냐에 따라 이동시간이 하루 1~2시간, 2~3시간, 3~4시간까지 다양했다. 방문 점점원들은 일정 지역을 맡아서 관리하는데 보통 해당 지역까지 자가용으로 이동했다가 주차한 후 도보로 근처 고객 방문 점점을 하고 끝나면 또 다른 곳으로 자가용으로 이동하고 주차한 후 도보로 근처 고객 방문 점점을 하는 방식으로 일을 하였다. 방문 점점원들은 주로 자신의 주거지 근처를 맡지만 점점을 맡는 지역이 분산되어 있는 경우도 상당했다. 동료들 가운데 퇴사자가 생기면 퇴사자가 맡았던 지역을 나눠주고 있어 먼 지역까지 맡아 하게 된다고 밝혔다.

많은데 대부분 자기가 이동을 최대한 안하기 위해서 2동 하면 2동만 하고 3동 하면 3동만 하고 이런 식으로 하는데 마지막에는 왔다 갔다 하니까. 그런데 집들이 대부분 같이 나란히 있는 게 아니잖아요. 여기에서 이쪽으로 가려면 다시 이동해서 해야 되기 때문에 기본적으로 3분 정도는 이동을 하고 많이 이동할 때는 15분 내지 20분 정도 이동을 해요. 끝에서 끝으로 가려면. 또 교통이 차라리 별판이면 쪽쪽 가는데 출퇴근시간이라든가 뭐가 걸리면 거리상으로는 평상시에 5분 거리가 15분 내지 20분 걸리거든요. 그러다보니까 제가 보통 11시간 내지 12시간 정도 일을 하면 3~4시간 정도는 이동이라고 보시면 되요. 【사례 21, 방문 점점원】

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 6사례 가운데 카드 배달원을 제외한 5사례는 자가용을 이용해 일을 하고 있었고, 대부분이 주유비 및 차량 유지비를 지원받지 못하고 있어 이에 대한 불만이 높았다. 녹즙 배달원은 한 달 18~20만원의 주유비를 쓰고 있었는데 5만원의 주유비만 지원이 되고 있었다. 방문 점검원은 15만원에서 20만원, 많게는 30만원까지 주유비를 쓰고 있지만 회사에서는 전혀 주유비 지원이 없다고 밝혔다. 방문 점검원 사례 20은 자동차 감가상각비, 자동차세, 자동차보험료, 주유비 등을 계산하면 한 달에 교통비로 많은 돈을 자비로 내고 있다고 한다.

우리 차로해서 돈 들어가는 게 엄청 많거든요. 제가 계산해서 써왔는데 제가 자동차세로 13만원 정도 내고 보험료로 70만원 정도 나가거든요. 그리고 제가 10년 전에 차를 사면서 1200만원 정도 들어갔어요. 그걸 평균적으로 따지면 한 달에 차에 들어가는 게 지금까지 쓴 걸로 해서 한 30만원 넘게 나갈 것 같네요. (주유비 빼고요?). 20만원에 자동차세 13만원, 70만원 보험료니까. 제가 평균을 안내봐서. 그리고 있어요. 또 오래 되다보니까 고쳐야 되니까 차에 들어가는 게 너무 많은데 회사에서는 그걸 하나도 해주지 않으니까 너무 억울한 부분이 【사례 20, 방문 점검원】

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 가운데 배달원 3사례는 이동시간 중 대기시간이 없는 특성을 보였다. 카드 배달원은 자신의 주거지 근처에서 오후 5시에 일을 시작해 밤 9시까지 일을 하고 있고, 녹즙 배달원은 새벽에 맡은 배달을 하고 끝나면 바로 집으로 들어간다. 방문 점검원은 배달원 대비 장시간 외부에서 이동노동을 하고 있어 점심, 휴식, 대기시간 등의 문제가 발생했다. 방문 점검원은 오전업무(9-12)를 마치고 점심(12-2) 식사 및 휴식시간을 갖는데 집에 가서 식사를 하고 쉬는 게 일반적이다. 물론 방문할 고객수가 많은 경우에는 식사시간을 확보하지 못하거나 30분에서 1시간 정도로 간단하게 식사를 하기도 하였다. 방문 점검원은 대기 시간이 발생할 경우 주로 차에서 업무를 하거나 휴식을 취한다.

〈표 4-19〉 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 이동현황

사례	직업	고객 방문	이동시간	이동방법	이동경비	이동 중 남는 시간 및 식사·휴식	평균 소득
19	카드 배달원	- 25-50통/1일	- 90%가 이동시간	도보	-	-	50만원
20	대여 제품 방문 점검원	- 180계정(기가수)/1달 - 10~15집/1일	- 2-3시간 이동	자가용, 도보	15-20만원	- 집에 가서 점심식사하고 휴식 취함(12-2시) - 대기시간은 차에서 보냄	150만원

사례	직업	고객 방문	이동시간	이동 방법	이동경비	이동 중 남는 시간 및 식사·휴식	평균 소득
21	대여 제품 방문 점검원	- 400계정/1달 - 20집 내외/1일	- 11~12시간 노동시간중 이동 시간 3~4시간	자가용, 도보	20~30만원	- 식사(30분~1시간)하거나 고객방문 요청에 따라 못 먹기도 함 - 대기시간은 차에서 보냄 (냉방비가 많이 듦)	500만원
22	녹즙 배달원	- 70~80집/1일	- 80~90%가 이동 시간	자가용, 도보	20만원(30킬로/1일) 유류비 5만원 지원	-	80만원
23	녹즙 배달원	- 40~60집/1일	- 80~90%가 이동시간	자가용, 도보	18만원 유류비 5만원 지원	-	60만원
24	대여 제품 방문 점검원	- 200계정/1달 - 13~15가구/1일	- 1~2시간 이동 시간	자가용, 도보	15만원	- 집에 가서 점심식사하고 휴식 취함(12~2시) - 대기시간은 차에서 보냄	200만원

## 다. 이동노동 시 애로사항

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 경우 어떤 일을 하느냐에 따라 이동시 애로사항의 차이가 나타났다. 카드 배달원은 화장실 이용의 어려움을 이야기 했다. 주거지 근처의 화장실 위치는 잘 알고 있어 어려움이 없는데 잘 모르는 주택단지로 가면 화장실 사용이 어려워 커피숍에 들러 차 한잔 마시면서 화장실을 이용한다고 한다. 녹즙 배달원은 새벽에 일 하다 보니 졸음, 추운 날씨, 미끄러운 길, 으스스한 골목 및 남성/술 취한 남성들에 대한 두려움에 대한 어려움을 이야기했다.

저는 새벽에 주취자 만날 때. 술 취한 남자분들. 진짜 감쪽감쪽 놀랄 때가 있어요. 괜히 놀라요. 저는 저 혼자만의 시간이라고 생각하고 일하는데 엘리베이터 눌렀는데 누가 서 있으면 너무 놀라요. 그거랑 추운 거. 겨울 새벽에 진짜 너무 추워요. 신도시는 지하주차장으로 돌면 되거든요. 다 지하주차장이 현관으로 연결되어있으니까. 그런데 제가 지금 돌리는 데는 옛날 아파트 단지가 있는 동네라 다 지상에 차 세워놓고 현관까지 이동하는 거리나 아니면 차를 계속 엔진 켜놓고 돌면 유류비가 들어가니까 저는 한군데에 차를 세워놓고 세 네 동을 같이 돌아요. 가방에 제품이랑 얼음 넣어서. 그럼 동간 이동할 때 되게 춥고, 으스스한 골목 같은데 가면 무섭고, 여름에 술 취하신 분 진짜 많고요. 【사례 22, 녹즙 배달원】

방문 점검원은 가장 큰 어려움으로 주차문제를 이야기했다. 그리고 주차문제와 함께 나오는 문제가 바로 무거운 짐을 들고 이동하는데 따른 문제이다. 방문 점검원들이 통상적으로

점검을 하기 위해 가지고 다니는 장비의 무게가 적게 넣었을 경우 20킬로그램 정도 되고 좀 더 넣을 경우는 30~50킬로그램에 이른다. 그렇기 때문에 방문 점검원들은 자가용이 일을 하기 위한 기본 조건이다. 차를 가지고 다니는 경우 아파트에서 업무를 할 때는 주차도 편리하고 카트를 이용해 장비를 운반해가며 일할 수 있지만 일반 주택단지의 경우에는 장비를 모두 들고 움직여야 한다. 방문하는 고객의 집 근처에 주차공간이 없어 멀리 주차하고 장비를 들고 이동하는 일이 많다. 보통 주차를 해두고 근처 고객들을 한꺼번에 방문하기 때문에 장비 무게가 더 많아지고, 엘리베이터가 없는 경우에는 계단을 이용해 이동해야 해서 그로 인한 신체적 부담이 크다. 주택 단지의 경우 주차 공간이 확보가 되지 않아 일하다가도 차를 빼라는 전화를 자주 받는다. 특히 저녁 시간 때는 주차 문제가 심각하다. 방문 점검원 사례 21은 주차문제와 무거운 장비로 인해 많은 방문 점검원들이 근골격계 질환을 겪고 있다고 말한다.

이동할 때 일단 첫째는 차를 갖고 가니까 예를 들면 주차하는 게 힘들어요. 번지대는 주차하는 게 너무 힘들고 돈을 주고 유료주차장은 돈이 나가지만 그렇게라도 감수하고 유료주차장을 하려고 해도 유료주차 할 데가 없을 때가 많아요. 그리고 번지대는 골목 세워둘 수 없는 거고 잘못 세워놨다가 딱지 끊을 때도 있고 딱지 끊으면 3, 4만원 나가니까. 그 다음에 이동할 때는 아까 얘기했듯이 저희가 가방을 두개 세 개씩 갖고 다녀요. 필터가방 있고 비데가방 있기 때문에 그걸 다 들고 다니면서 이동해야 되기 때문에 오래 하시다보면 어깨나 다 종합병원 되듯이 그렇게 돼요. 그리고 엘리베이터가 있는 6층, 7층은 괜찮은데 옛날 빌라는 엘리베이터가 없어요. 그럼 그걸 다 짊어지고 6층 걸어갔다 내려오고 이런 식으로 하는 경우가 많아요 【사례 24, 방문 점검원】

저는 일주일에 두 번만 아파트고, 한 달에 네 번 정도만 아파트를 해요. 그리고 나머지는 다 주택이에요. 그 중에는 또 시장터도 있어요. 주차가 안 되죠. 그러다보니까 좀 먼 곳에 주차해놓고 거기를 점검해야 되는데 한 집만 점검하는 게 아니라 가능한 몰아서 점검해야 돼요. 기본적으로 한 집에 무게감이 가방이 요즘은 키트랑 여러 가지 저희가 들고 가는 게 제가 한번 재본 적이 있어요. 20킬로가 넘어요. 최하로 넣었을 때. 그런데 필터나 좀 넣으면 30킬로가 넘고 거기에 여러 집이 되면 양쪽으로 들고 매고 하는 게 거의 50킬로 정도 돼요. 여기가 끊어져나가요. 그걸 갖고 오르락내리락 하고. 그나마 엘리베이터가 있으면 괜찮은데 그렇지 않으면 진짜 녹초 되어서 나와요. 그리고 처음에 올라갈 때는 필터도 젖어있지 않은 상태에서 올라가요. 새 필터는. 그런데 물이 젖어서. 교환을 하거든요. 교환한 게 물에 젖어 있으면 아무리 빠도 젖어있던 말이에요. 무게감이 또 실리는 거예요. 그렇게 하다보니까 나중에 다들. 저도 몸이 많이 휘어졌는데 다들 관절 할 거 없이 다들 변형되시고 아프니까 어디냐고 전화해보면 한의원에 있어요. 침 맞고 그런 상황들이 많이 발생하고 【사례 21, 방문 점검원】

방문 점검원은 차를 주요한 교통수단으로 이용해 일을 하다 보니 교통사고를 겪기도 하였다. 사례 21은 1년에 3~4번 정도는 교통사고를 겪고, 12년 동안 일하면서 교통사고로 3번을 입원했다고 한다. 그럼에도 불구하고 회사에서는 차와 관련해 아무런 지원을 해주지 않아 모든 비용을 개인이 처리했다고 한다.

일을 하는데 있어 차량이 기본이 되는 녹즙 배달원과 방문 점검원은 차량유지비와 관련한 어려움을 이야기했다. 녹즙 배달원 사례 22는 80만원을 받는데 주유비로 20만원을 쓰고 있어 교통비 부담이 커서 엔진오일 교환이나 타이어 교환과 같은 지원이 이뤄져야 한다고 말한다.

차량은 감가상각이 계속 되잖아요 내가 새 차를 샀는데 새 차를 계속 끌고 다니고 킬로수가 많이 늘면 엔진오일도 갈아야 되고 타이어도 마모되고 들어가는 비용이 만만치 않은데 그걸 본인이 다 부담해야 되니까 그런 부분을 다 해달라는 것도 아니고 제가 바라는 건 만약에 가능하다면 연 2회 엔진오일 교환해준다든가 1년에 한번 타이어를 바꿔준다거나 이런 복지적인 부분도 저희 같은 배달원뿐만 아니라 오토바이 하는 분들도 그러실 거예요 부릉 부릉 오토바이 하는 분들 그런 분들도 마찬가지이실 거거든요 그런 것만 개편됐으면 좋겠으면 하는 게 바람이에요 【사례 22, 녹즙 배달원】

〈표 4-20〉 기타 판매서비스 관련 단순 종사원의 이동 관련 애로사항

사례	직업	고객 방문	이동시간	이동방법	이동노동 시 애로사항
19	카드 배달원	- 25-50통/1일	- 90%가 이동시간	도보	- 추위
20	대여 제품 방문 점검원	- 180계정가/1달 - 10-15집/1일	- 2-3시간 이동	자가용, 도보	- 주택 할 때 많은 어려움이 있음. - 날씨(눈비, 추위, 더위 등)로 인한 어려움 - 이동거리가 많을 경우 어려움
21	대여 제품 방문 점검원	- 400계정/1달 - 20집 내외/1일	- 11-12시간 노동시간 중 이동시간 3-4시간	자가용, 도보	- 주차 문제 - 무거운 점검장비를 들고 이동함에 따른 근골격계 질환 발생 - 교통사고
22	녹즙 배달원	- 70-80집/1일	- 80-90%가 이동시간	자가용, 도보	- 졸음 - 추운 날씨 - 빙판 - 차량지원비 지원 필요
23	녹즙 배달원	- 40-60집/1일	- 80-90%가 이동시간	자가용, 도보	- 추운 날씨 - 으스스한 골목, 남성/술 취한 남성에 대한 두려움
24	대여 제품 방문 점검원	- 200계정/1달 - 13-15가구/1일	- 2-3시간 이동	자가용, 도보	- 주차문제 - 무거운 점검장비를 들고 이동함에 따른 근골격계 질환 발생 - 비나 눈 올 때 짐 들고 우산 쓰는 어려움

## 라. 감정노동

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 가운데 고객접촉도가 낮은 카드 배달원은 고객대응의 어려움으로 고객이 문을 안 열어주거나 연락이 안 되거나 해서 만나기 어려운 경우로 여러 번 방문해야하는 어려움을 이야기했다. 방문 점검원도 고객 위주로 일정을 맞춰 일해야 하는 어려움을 이야기했다. 그리고 방문 점검원은 고객의 집을 방문해 장시간 머무르며 일을 하다 보니 고객을 직접 접촉하며 감정노동을 하고 있고 그로 인한 어려움을 많이 호소했다.

저도 고객들을 만나다보니까 다 저희가 맞출 수는 없잖아요 저희가 서비스업이다 보니까 저희가 다 고객님들 위주로 맞춰야 돼요. 그러다보니까 감정적인 노동이 되게 마음 다치는 부분이 많아요. 고객님들의 폭언 폭설. 그리고 남의 말을 안 듣고 자기 말만 하는 거. 그리고 그 부분에서 정말 우리는 생각하지도 않았는데 당신 마음에 안 들었다고 고객센터에 전화해서 막 클레임 걸고 【사례 21, 방문 점검원】

감정노동은 그동안 정말 너무 너무 힘들었어요. 고객들 본인 약속에 맞춰서 가야 되고 몇 번씩 갔는데도 없는 경우도 있고 그냥 일방적으로 당할 때, 면전에 대놓고 할 때 【사례 20, 방문 점검원】

## 마. 고객에 의한 성희롱

고객의 집에서 장시간 일하는 방문 점검원들은 감정노동의 어려움과 함께 고객에 의한 성희롱 피해에 대해서도 이야기했다. 사례 21은 남성고객이 자신의 배우자가 방에 있는데도 자신을 볼 때마다 엉덩이를 툭툭 쳤고, 그게 싫어 엉덩이를 가방으로 최대한 가리고 다녔다고 한다. 사례 20은 남자 혼자 있는 고객의 집을 방문하는데 고객이 사각 팬티만 입고 있으면서 정수기 점검할 때 마다 가까이 와서 물어봐 그 상황이 무서워서 점검할 때마다 지인들에게 전화요청을 해 통화하면서 점검했다고 한다. 또한 자꾸 손을 터치하면서 밥 먹자고 문자한 고객도 있었다고 한다.



저도 여러 군데 다니다보니까 사람들이 쉽게 생각을 해요. 너무 안일하게 옷을 입고 있다든가. 속옷 바람으로. 진짜 보기에 민망할 정도로 팬티바람으로 트렁크 입고 왔다갔다 하는 분들이 있고, 또 오면 와서 엉덩이 툭툭 친다든가. 안방에 어머니가 계시는데도 이렇게 하는 분들이 의외로 계세요. 그 분만 보면 가방으로 가리게 돼요. 이렇게 하게 되고 저 분이 또 무슨 짓을 할까. 또 나갈 때 내 엉덩이를 두드릴 수가 있으니까 가방으로 뒤를 최대한 가리고 가는 거예요. 그걸 몇 년 동안 하다보니까 이제 이력이 생겨서 최대한 그 분이 딴 짓 할 때 저 갑니다 하고 나와 버리고 이런 식으로 보호가 안 되는 경우가 많아요. 저희는 1대 1이다보니까 많이 그러고 감성적으로 많이 당하죠. 스트레스【사례 21, 방문 점검원】

남자 고객이 있었는데 그 고객님이 위에는 스웨터를 입고 있는데 맨날 트렁크 팬티를 입고 트렁크 팬티인지 아무튼 반바지는 아닌 것 같아요. 맨날 그렇게 입고 혼자 계세요. 정수기 점검할 때 정수기 가까이 붙어서 물어보는 거예요. 저는 그 집 갈 때마다 언니나 누구한테 저한테 전화 좀 하라고 하면서 거의 통화를 하면서 점검했던 기억이 있고 또 한 고객은 가면 터치를 해요. 제가 지나가면 손을 터치하거나 그런 식으로 하고 같이 만나서 밥 먹고 문자가 왔어요. 그러면서 그냥 밥만 먹는 건 아닌 거 아시죠? 하면서 문자가 왔더라고요. 그래서 그 고객은 만나지 않고 그 다음부터는 딸 전화번호로 해서 약속 하고 갔던 경우가 있었어요【사례 20, 방문 점검원】

보통 고객에 의한 성희롱이 발생하는 경우 고객에게 명시적으로 그만두라고 말하기 어려운 것이 현실이었다. 방문 점검원 사례 24는 성희롱이 발생했을 경우 해당지국 관리자에게 말을 하면 다른 점검원이 2인 1조로 해당 고객점검을 맞게 한다고 한다. 고객에게는 성희롱과 관련해서 회사차원에서 어떤 조치도 취하지 않고 해당 고객이 서비스를 해지 하지 않는 이상 점검이 지속적으로 이뤄진다.

성추행이라든가 뭐가 있었을 경우 일단 동료한테 얘기하고 팀장한테 얘기해요. 그럼 거기에 대한 방법은 어쨌든 고객이니깐 우리가 어떻게 할 수는 없잖아요. 만약에 내가 갔는데 내가 그런 일을 당했다면 옆에 있는 코디한테 넘겨요. 어쨌든 가서 점검은 해야 되니까. 그런데 옆에 있는 코디도 혼자 가면 그러니까 들을 짝을 지어준다든가 아니면 갈 때 팀장한테 얘기하며 팀장이 같이 동행하든가 그런 식으로 처리하는데 그게 쉬운 건 아니거든요. 만약에 이 고객이 3시에 와라 하면 좋은데 그렇지 않은 경우도 많거든요. (일정 조정하는 게 어려울 것 같아요.) 그렇죠. 그런데 그런 방법밖에 다른 게 없는 거예요. 이 사람이 반환하지 않는 이상은. 그런데 이런 사람은 반환도 안 해요. 안 쓴다고 하면서【사례 24, 방문 점검원】

〈표 4-21〉 기타 판매서비스 관련 단순 종사원의 고객대응 등 애로사항

사례	직업	고객대응의 어려움	성희롱 등 발생 및 발생 시 대응법
19	카드 배달원	- 고객 중 문을 안 열어주거나 연락이 안 되거나 해서 만나기 어려운 경우 - 애완전으로부터 위협	
20	대여 제품 방문 점검원	- 고객 위주로 점검 일정을 잡거나 몇 번씩 갔는데도 없을 때 - 일방적으로 자신의 불만을 면전에 대놓고 쏟아낼 때	- 손을 터치하고 같이 밥 먹자는 문자를 보냄 - 트렁크 팬티만 입고 점검받는 고객
21	대여 제품 방문 점검원	- 고객들의 폭언, 고객센터에 전화해 컴플레인 등 고객에게 맞춰야 하는 감정노동이 많음 - 애완전에게 여러 번 물림	- 엉덩이를 툭툭 치고 가는 고객 - 동료들끼리 얘기하면서 풀어냄
22	녹즙 배달원	-	-
23	녹즙 배달원	-	-
24	대여 제품 방문 점검원	- 고객 위주로 일정 맞춰야 하는 어려움 - 애완전이 위협적임	- 성희롱 발생 시 동료와 팀장에게 얘기함. 다른 코디한테 넘기면 2인 1조로 점검

## 바. 물리적 안전

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 가운데 고객방문을 하는 경우는 애완전으로 인해 위협을 느끼거나 애완전에게 물리는 경우도 있었다. 카드 배달원 사례 19는 현관 앞에서 고객을 만나는데도 문틈 사이로 개가 쫓아 나와 짖거나 냄새를 맡을 때 위협감을 많이 느낀다고 말했다. 방문 점검원은 고객의 집에서 애완전이 있는 상태로 점검을 하는 경우가 많은데 고객들은 자신의 개가 물지 않는다고 하면서 제대로 제지를 안 하는 경우가 많다고 한다. 심지어 고객이 강아지를 안고 있는 경우에도 고객의 사인을 받는 과정에서 강아지에게 물리기도 한다.

애완전 아까 얘기했듯이 우리 집 애기는 안 물어요 우리가 흔히 얘기하는 게 안 무는 건 당 신만 안 무는 거지 우리는 물어 속으로는 그렇게 얘기해요 애완전 풀어놓는 거. 애는 괜찮 아요. 하고 소파에 앉으면서 만약에 애가 꼬미라면 꼬미야 일루와 그러면 안 돼. 소파에 앉 으면서. 그런 식으로. 저는 사람보다 애완전. 요새는 없는 집이 거의 없어요 한 마리, 두 마 리 있어요 안고 있는 분들도 있지만 대부분 자기네 애기는 그렇지 않다고 하는 사람들이 90%는 된다고 볼 수 있어요 그런데 그 사람 기분 나쁘게 하면 안 되니까 안아주세요 라고 얘기해요. 제가 얘기를 너무 좋아하는데 만지지는 못해요, 들어가기 전에 죄송한데 애 안아 주세요 이렇게 해 주세요 이렇게 얘기하고 들어가요 【사례 24, 방문 점검원】

요즘에는 애완견 키우는 집들이 많잖아요. 그런데 우리 강아지는 사납지 않아 그래요. 그런데 재는 왜 저렇게 맨날 짖어대는지 몰라 이러면서 하는 말이. 그 강아지는 누가 와도 다 짖어대요. 무슨 부분에서도 저는 여러 번 물려봤는데, 사인 받다가 갑자기 짹 물어버리는 거예요. 강아지를 내려놓고 사인 받으셔야 되는데 이렇게 안고 사인 받으시니까. 또 사인 안 받으면 그것에 대해 클레임건이 들어와요. 사인 받다가 여기를 물었는데도 제 손을 걱정하는 게 아니라 강아지 놀랐다고 개만도 못한 취급을 받을 때. 그 다음날 두 달을 가도 그런 부분에서 한마디 말을 안 하는 거예요. 사과는 커녕 한마디로 애가 물 사람이 아닌데 내가 강아지한테 위해를 가했다고 생각하는 거예요. 사인 받는 게 무슨 위해를 하겠어요. 그런 게 많고 【사례 21, 방문 점검원】

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 가운데 일로 인해 아프거나 다친 경우는 3사례였다. 녹즙 배달원 사례 22는 겨울에 일하면서 빙판에 넘어져 골절을 입었고, 방문 점검원 사례 21은 계단을 내려오다가 앞으로 넘어져 다쳤고, 그 외에도 1년에 3~4회 정도 교통사고를 겪었다. 사례 20은 16년차 방문 점검원으로 오랫동안 일하면서 쌓인 근골격계 질환을 겪고 있었다. 녹즙 배달원은 개인 상해보험으로 비용을 해결했고, 방문 점검원은 회사의 단체 상해보험과 개인 상해보험으로 비용을 해결했다. 그러나 오랫동안 일한 동안 누적된 근골격계 질환은 개인 의료보험으로 자주 병원에 다니며 물리치료를 받고 있었다.

오래 한 코디들은 다 관절이 망가져 있을 거예요. 제가 그렇거든요 【사례 20, 방문 점검원】

저는 겨울에 빙판에서 넘어져서 골절. 그래서 일을 두 달 정도 못했었어요. (어떻게 하셨어요?) 저희는 본사에서 배달원들을 신경 써주는 건 없기 때문에 다 가맹점에서 배달원들을 관리하거든요. 제가 제 실비보험 처리하고 대리점 사장님이 치료비 조금 지원해주시고 【사례 22, 녹즙 배달원】

배달원 및 방문 점검원들이 가장 두려워하는 부분은 자신이 아프고 다칠까에 대한 염려였다. 실제 아프고 다쳤던 경험이 있는 방문 점검원들은 일을 하지 못하므로 인해서 수입이 없을 뿐 아니라 자신이 맡은 계정을 동료들이 나눠서 해야 하니 동료들에 대한 미안함이 컸다고 한다. 그래서 몸이 완치되지 않았는데도 나와 일을 하게 되고 결국 그것이 누적되어 10년 정도 일하게 되면 ‘종합병원’이 된다고 말했다.

저희는 몸이 재산이기 때문에 다치면 끝이에요. 월급 안 나와요. 점검비를 저희가 기본 월급을 받으려면 80개는 점검을 해야 돼요. 처리를 안 하면 회사에서는 일을 안했다고 생각해요. 그래서 기존에 있는 유류수당이라든가 그런 수당만 자기가 나올 것만 나오는 거고 점검에 대한 기본 조건에 대한 건 안 나와요. 그래서 저희는 다치면 무조건 손해인거고 회사에서는 지원 해주는 게 아예 없기 때문에.....저희 계정이 누구 한 사람 다치면 다른 사람한테 부담을 주는 거예요. 고객님들은 모르잖아요. 난 렌탈료를 내고 있어. 3만원, 4만원 렌탈료를 내고 있는데 우리 집에 점검하러 와야 되는데 왜 이 사람 때문에 내가 점검을 못 받아? 점검을 받아야죠. 그럼 그걸 다른 사람들한테 다 부담 줘야 되는 거예요. 아픈 사람도 다쳐서 병원에 입원한 사람도 마음에 부담이 느껴지지만 다른 분들한테 그런 부담을 주는 게 서로 안 좋은 거예요. 그리고 사무실에도 아픈 건 아픈 거지만 그것에 대한 부담감을 주는 거고 그러다보니까 나중에 그만 두게 되거나. 저희는 심리적인 그런 것도 더 많이 와요. 다친 것도 다친 거지만. 그 상태에서 회복이 되도 또 일을 하면서 계속 누적이 되다보니까 몸이 아프고. 지금 4년차니까 잘 모르시지만 5년에서 7년 정도 되면 하나씩 하나씩 아픈 데가 계속 나와요. 10년 정도 되면 아예 종합병원이 돼요. 그리고 저희 대선배는 고려장 쳐야 되고 진짜 대단한 분들이예요 【사례 21, 방문 점검원】

방문 점검원들은 코로나19로 인해 최근 경제적 어려움을 겪고 있기도 했다. 점검을 거부당하기도 했는데 점검을 안 하게 되다보니 고객을 만나기 어렵고, 고객을 만나 영업을 하기도 어려워 수입이 30% 정도 줄었다고 한다. 그리고 코로나19 상황 속에서 방문 점검원의 안전보장은 아무도 보장해주지 않고 있다고 밝혔다.

저희가 어디 어디 다니는 부분에서 솔직히 안전 보장이 안 되고 있어요. 이번에 코로나 같은 경우도 무조건 본인이 알아서 하라고 내려졌어요. 대구는 16일까지만. 일을 못하게끔 막아놨지만 그것도 연락 오면 가라. 우리도 마찬가지로요. 연락 오면 가고 본인이 가는데 어떤 회사에서도 책임을 안 해줘요. 우리는 월급 받아야 되니까. 일을 안 하면 월급이 안 되잖아요. 그러니까 위험부담을 생각하고 가는 거예요. 고객님이 오지 말라고 하면 안가지만 우리는 갈 수 밖에 없는 상황이 되는 거예요. 월급을 받아야 되는 상황이니까 【사례 21, 방문 점검원】

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원으로 일하는 노동자의 안전문제는 현재 이들이 놓인 특수형태근로종사자로서의 지위와 밀접하게 연관되어 있다. 자영업자로 분류되어 사업주가 제공하는 4대 보험 비용 부담의 혜택을 누리지 못한다. 특히 일하다 다쳤는데도 산업재해보

인정받지 못해 돈을 벌기위해 완치되지 않은 몸으로 일을 해야 한다. 고용보험에 가입되어 있지 않아 퇴직금도 없고 다른 일을 준비하기 위한 직업훈련 교육지원도 받을 수 없다. 방문 점검원 사례 20은 노동자가 아니기에 무급으로라도 병가를 사용할 수 없어 업무해약을 당하지 않기 위해 일을 시작해 너무 힘든 시간을 보냈다고 말한다. 배달원 및 방문 점검원들은 자신들이 노동자로서 보호를 받을 수 있기를 바랐다.

제가 작년에 무릎수술을 했잖아요. 그건 제 개인적으로 다친 거였는데 어떤 게 제일 화가 났었나면 제가 3개월을 쉬고 회사에 복귀를. **3개월이 넘어가면 자동으로 업무해약이 되는 거예요.** 그래서 더 쉬고 싶은데도 불구하고 제가 한 달에 80계정을 해야 돼요. 그래서 3개월 쉬고 난 좀 더 쉬어야겠다 하는데 안 그러면 업무 해약이 되니까 이번 달에는 일을 해야 된다 해서 제가 100계정 정도 했었거든요, 작년에. 그런 게 너무 힘들었어요 【사례 20, 방문 점검원】

〈표 4-22〉 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 물리적 안전

사 례	직업	일하면서 다친 경험	회사의 지원	개선 사항
19	카드 배달원			- 밖에서 일하는 노동자 보호
20	대여 제품 방문 점검원	- 근골격계 질환	- 미세먼지 심할 때 마스크 몇 장씩 제공 - 1월부터 점검 시 먼지와 냄 새차단을 위해 20개/1달 마스크 지급	- 근로자로서 인정
21	대여 제품 방문 점검원	- 계단 내려오다가 앞으로 꼬꾸라져 다침 - 1년에 3-4회 교통사고	- 1월부터 점검 시 먼지와 냄 새차단을 위해 20개/1달 마스크 지급	- 근로자로서 인정 - 경력인정 - 산재보험 의무화
22	녹즙 배달원	- 겨울에 일하면서 빙판에 넘어져 골절	- 일 못하는 2달 동안 사장님이 대신 배달 - 가맹점 사장님의 치료비 지원	- 새벽에 일하면 수당 1.5배 더 줘야 하지만 전혀 고려 없고 퇴직금도 없음. 노동자로서 기본적인 보호를 받고 싶음 - 자동차 비용 지원: 연 2회 엔진오일 교환 또는 연 1회 타이어 교체 지원 등
23	녹즙 배달원			- 본인이 못하게 될 상황에 대체할 수 있는 방법 필요
24	대여 제품 방문 점검원		- 1월부터 점검 시 먼지와 냄 새차단을 위해 20개/1달 마스크 지급	- 성희롱 피해 시 노동자 보호 방안 및 가해자 조치

## 사. 정책수요

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원들은 이동노동자 쉼터가 마련된다면 차를 마시고 편하게 이야기할 수 있는 카페 같은 분위기의 공간이기를 바랐다. 새벽에 일하는 녹즙 배달원은 자신들처럼 야간이나 새벽에 일하는 이들을 위해 24시간 개방, 수면 공간 마련, 간단한 식사가 가능한 공간, 취업상담이 필요하다고 말했다. 방문 점검원은 쉼터에서 이동노동자들이 모임을 할 수 있는 공간이 지원되고, 감정노동자를 위한 상담지원에 대한 필요성을 이야기했다.

그리고 쉼터 외의 다른 이동노동자를 위한 정책도 제안했다. 경기도가 면적이 넓다보니 쉼터가 만들어져도 접근성이 떨어질 수 있어 쉼터 활용도가 낮을 수 있다며 쉼터 예산으로 특수형태근로종사자들에게 바우처 제공이 훨씬 효과적일 수 있다는 것이었다.

경기도가 되게 땅이 크잖아요. 접근성이 많이 떨어질 것 같아요. 저는 이걸 만들어서 활용이 안 되는 공간으로 그대로 예산만 쓰고 놔둘 바에는 그 예산을 갖고 차라리 특수고용직 형태의 사람들에게 바우처 같은 걸 해주면 좋겠어요. 현실적으로 봤을 때, 예를 들어 내가 시원한 아이스 아메리카노 한잔 마시고 싶어. 그런데 바우처 카드가 된다면 차량 이동하는 분들이 많으니까 드라이브스루로 커피 한잔 받아서 먹을 수도 있고 그런 게 되는 게 더 낫지 않을까 싶어요 【사례 22, 녹즙 배달원】

〈표 4-23〉 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 정책수요

사례	직업	쉼터 정책수요
19	카드 배달원	- 추위와 더위를 피할 수 있는 냉난방 시설 갖춰진 공간 - 커피 제공 - 화장실
20	대여 제품 방문 점검원	- 방문 점검원들이 모임을 가질 수 있는 분리된 공간 필요 - 감정노동자 상담 지원
21	대여 제품 방문 점검원	- 카페 같은 분위기로 누구나 와서 편하게 이용할 수 있게 조성 - 이동노동자들이 쉼터에서 만남을 갖고 공유하는 공간 필요
22	녹즙 배달원	- 쉼터 예산으로 이동노동자들에게 바우처(커피 등) 제공 - 수면 공간
23	녹즙 배달원	- 24시간 개방 필요 - 차 마실 수 있는 공간 - 간단한 식사 가능 공간 - 안마의자 - 취업상담
24	대여 제품 방문 점검원	- 차도 제공하고 편하게 쉴 수 있는 카페 분위기 조성 - 안마의자 제공

## 6. 소결

이하에서는 여성 이동노동자가 다수 일하는 직종별 사례분석 결과를 요약하고자 한다.

우선, 학습지 및 교육 교구 방문강사 직종이다.

임금은 기본급 없이 강의 수수료에 따라 산정되고, 대부분 특수형태근로종사자로 사회보험에 가입되어 있지 않았다. 이들은 코로나 이후 일이 줄어 소득이 감소했지만 근로자가 아니라서 줄어든 소득 부담은 오히려 개인 부담으로 남는다고 고용보험에 가입해 실직했을 경우에 대비할 수 있도록 국가 지원이 필요하다고 밝혔다.

이동과 관련해서는 교육 교구 방문강사는 유치원, 방과 후 등 집단별 교육을 하루 1~2회 진행하지만 장거리 이동이 많고 대기시간도 길어 주로 차안에서 업무를 보거나 휴식을 취했다. 그에 반해 학습지교사는 자신의 주거지 근처 일정 지역을 맡고 있어 자가용, 대중교통, 도보로 해당 지역까지 이동했다가 지역 안에서는 주로 도보로 이동하였다. 중간에 대기해야 할 경우 대기시간이 20~30분으로 짧고 긴 경우 1시간 정도로 차가 있는 경우에는 주로 차에서 수업준비를 하거나 휴식을 취했다. 차가 없는 경우에는 편의점, 패스트푸드점, 커피숍 등에서 업무를 보거나 쉬었다. 이들 직종에서는 이동하며 일하는 어려움으로 화장실과 주차문제를 주요하게 제시했다. 가구를 방문하며 일하지만 고객의 집안 화장실을 이용하지 않는 것이 불문율처럼 되어있었다. 주차의 경우 학교나 아파트 단지 내 주차는 용이하지만 그렇지 않은 주택이나 빌라 주거 지역에서는 주차의 어려움이 상당했다. 그 외에도 교육 교구 방문강사는 장거리 이동으로 인해 장시간 운전으로 인한 피로도가 높은 어려움을 이야기했다. 학습지교사의 경우 차가 없는 경우에는 한여름, 눈·비올 때 무거운 교재들 들고 다니는 어려움을 호소했다. 또한 학습지 및 교육 교구 방문강사는 고객을 방문하는 이동노동자이면서 동시에 고객 대면 접촉도가 높은 고객 응대 노동자로서의 성격도 함께 갖고 있다. 교사들은 학부모 등을 응대하는 과정에서의 감정노동이 상당하고 고객들이 교사로서 존중하지 않은 데서 오는 무시감이 높다고 밝혔다.

정책수요와 관련해서는 학습지교사와 교육 교구 방문강사가 다른 의견을 가지고 있었다. 학습지교사들은 일정 지역 안에서 주로 도보로 이동하고 있어 이동노동자 쉼터가 본인이나 주로 일하는 지역의 근처에 없다면 이용하기 어렵다는 의견이 많았다. 그에 반해 교육 교구 방문강사는 이동대기 시간이 길다보니 이동노동자 쉼터가 있다면 잘 이용할 수 있을 것 같다고 말하였다. 학습지교사와 교육 교구 방문강사는 쉼터에 대해 냉난방이 잘 갖춰지고, 차를 제공하고, 수업을 준비하거나 편하게 쉴 수 있는 카페 같은 분위기의 장소를 희망했다.

두 번째 집단은 판매 종사자 관련 직종이다.

임금은 기본급 없이 자신들이 판매한 상품의 수수료에 따라 산정되었다. 이들은 회사를 통한 사회보험에 가입되어 있지 않고, 의료보험은 주로 배우자의 직장의료보험 피부양자로 가입해 있었다. 이들은 자신들의 일과 관련해 개선되었으면 하는 점으로 자신들의 일에 대한 부정적인 인식에 대한 개선과 함께 수수료 체계를 조정해서라도 직장인처럼 사회보험지원을 받고자 하는 욕구가 컸다.

판매 종사자들의 이동노동현황은 고객을 만나 상품을 판매하는 일의 특성상 고객방문현황에 따라 달라졌다. 방문판매원은 고객에게 상품을 직접 전달해줘야 해서 매일 2, 3명의 고객을 만났다. 신용카드 모집인은 카드 건수로 목표치를 설정해 불특정 다수의 고객을 만나 영업활동을 하였다. 보험모집인은 보험계약을 성사시키기 위해 한 고객을 오랫동안 만나고 여러 번에 걸쳐 만나다 보니 1일 1명에서 2, 3명의 고객을 만났다. 이러한 판매 종사자들의 고객방문 특성은 이들의 이동노동시간에 그대로 반영되었다. 방문판매원의 경우 이동시간이 업무시간과 유사하게 50%를 차지했고, 보험모집인은 하루 1시간 30분에서 2시간 정도, 신용카드 모집인은 하루 2~3시간 정도 소요됐다. 판매 종사자들 가운데 대다수(6사례)가 자가용과 대중교통을 결합하거나 자가용만을 이용해 이동했다. 주로 대중교통을 이용하는 경우만이 교통비가 최소로 15~20만원 정도였고, 그 외의 경우에는 약 30~70만원이 소요되었다. 판매 종사자들은 이동하며 일하는 어려움으로 자가용을 많이 이용하는데 따른 유류비에 대한 부담과 운전에 대한 피로감, 교통사고 발생 등을 호소했다. 판매 종사자들도 고객 대면 접촉도가 높아 이동노동자이면서 동시에 고객 응대 노동자로서의 성격을 동시에 갖고 있었다. 일하면서 겪는 애로사항은 고객을 상대하면서 겪는 감정노동, 고객에 의한 성희롱이 주를 이뤘다. 회사에서는 고객에 의한 성희롱이 발생해도 해당 고객에게 어떤 대응도 하지 않고 피해자도 전혀 보호해주지 않았다.

판매 종사자들은 이동노동자 쉼터가 마련된다면 차를 제공하는 카페공간과 같은 분위기에 쉬거나 수면할 수 있는 공간, 업무지원 공간, 동종업계 종사자 모임 공간에 대한 욕구가 컸다. 그리고 이동노동자를 위한 지원으로는 감정노동자를 위한 상담이 제공되고, 성희롱 관련해서도 지원이 있었으면 좋겠다고 말했다.

세 번째 집단은 계기 검침원 및 가스 점검원이다.

가스 점검원은 매년 근로계약서를 쓰는 계약직 노동자로 4대 보험에 가입해있었다. 대부분



의 가스 점검원은 최저임금에 맞춰 임금이 산정되고 보너스(연 100%)를 받고 있었다.

가스 점검원의 이동노동 현황을 보면 점검, 검침, 고지서 배부 업무에 따라서 이동 동선과 이동시간이 달라졌다. 가스 점검원의 일의 상당부분이 이동하는 시간이다. 검침과 고지서 배부의 일은 이동시간이 대부분이고, 점검 또한 한 고객 당 방문 시간이 2~5분 정도이기 때문에 이동시간이 많은 부분을 차지했다. 가스 점검원들은 주로 자신이 배당받은 지역까지 자가용으로 이동하고 주차한 뒤 도보로 이동하며 일했다. 가스 점검원은 이동거리에 따라 식사 및 대기 시간을 보내는 방식이 나뉘었다. 집에서 가까운 경우에는 고객들이 보통 12시~2시 사이에 집을 많이 비우기 때문에 점심과 휴식을 집에 와서 취했다. 집에서 먼 경우에는 시간, 경비, 교통체증 등을 고려해 해당 지역에서 종일 시간을 보냈다. 주로 자신의 차에서 업무처리도 하고 챙겨간 도시락을 먹고 차를 마시면서 쉰다고 밝혔다. 가스 점검원은 이동노동을 하면서 겪는 어려움으로 날씨로 인한 어려움, 주차 문제, 화장실 문제, 계단 내려오다 겪는 사고, 감정노동, 고객에 의한 성희롱 등을 이야기했다. 또한 고객들이 점검 약속을 안 지키거나 집에 있으면서도 문을 안 열어주는 경우를 가장 큰 어려움이라고 밝혔다. 또한 최근에는 고객 방문 시 애완견으로 인한 위협감을 겪고 있었다. 그 외에도 오랜 시간 검진기와 PDA를 들고 다니면서 일하다 생긴 어깨 통증과 오랜 시간 걸으면서 생긴 족저근막염은 기본 질환이라고 밝혔다. 가스 점검원들은 개선사항으로 안전 점검 점검률을 낮춰야 한다고 밝혔다. 높은 점검률을 맞추기 위해 미검 고객을 수차례 방문해야하고, 그럴 경우 검침원들의 이동거리와 노동시간이 크게 증가하기 때문이다. 이동노동자 쉼터가 생겨도 쉼터에 들어가 쉴 시간이 없어 잘 이용할 것 같지 않다고 밝혔다. 만약 이동노동자 쉼터가 근처에 생긴다면 카페 같은 편안한 분위기, 누워 쉴 수 있는 수면 공간, 안마기 등에 대한 욕구가 있었다.

네 번째 직종은 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원이다.

대부분이 회사를 통한 사회보험에 가입되어 있지 않고, 의료보험은 주로 배우자의 직장의료보험 피부양자로 가입해있고, 국민연금은 개별적으로 들고 있었다. 임금은 대부분 기본급 없이 배달 및 점검한 상품의 수수료에 따라 산정되었다. 또한 코로나19로 인해 임금이 줄었고, 감염의 위험이 큰데도 불구하고 고객의 집을 방문·점검해야 하는 등 안전이 보장되지 않는 상황도 상당했다. 문제는 다친 경우 일을 하지 못함에 따라 소득이 없게 되는 어려움을 이야기했다. 또한 노동자가 아니기 때문에 다친 경우 무급으로라도 몸이 나을 때까지 쉬고 싶지만 그렇게 할 수 없어 아픈 몸으로 나와 일을 해야 하는 어려움을 말했다.

이동노동 현황을 살펴보면 고객을 직접 대면하는 경우와 그렇지 않은 경우, 고객을 대면하는 경우에도 대면시간에 따라 일하는 특성과 이동 시간 등이 달라졌다. 녹즙 배달원은 고객을 직접 대면하지 않고 배달하는 경우로 이동시간이 80~90%를 차지했다. 카드 배달원은 고객을 현관문 앞에서 짧게 대면하는 경우로 이동시간이 80~90%를 차지했다. 그에 반해 방문 점검원은 대여상품 필터 교환 및 청소 작업을 하느라 상당한 시간을 고객의 집안에서 보내고 있어 고객 접촉도가 높고 이동 시간은 하루 1~2시간, 2~3시간, 3~4시간까지 다양했다. 녹즙 배달원은 아이스박스에 담긴 상품을 배달하는 일로 자가용이 필수적이며 자가용을 이용해 해당 지역까지 가서 도보로 이동했다. 카드 배달원은 근거리 지역 배달 업무를 맡아 주로 도보로 이동했다. 방문 점검원은 방문 점검 장비가 20킬로그램 정도 되기 때문에 주로 자가용을 이용해 점점 지역까지 이동하고 도보로 근처 고객들을 방문했다. 방문 점검원은 15만원에서 20만원, 많게는 30만원까지 주유비를 쓰고 있었다. 배달원은 이동시간 중 대기시간이 없는 특성을 보였다. 방문 점검원은 대기 시간이 발생할 경우 주로 차에서 업무를 하거나 휴식을 취했다.

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원의 경우 이동노동의 어려움에 있어서도 직종에 따라 차이가 있었다. 카드 배달원은 화장실 이용의 어려움을 이야기했다면, 녹즙 배달원은 새벽시간대 일하다 보니 졸음, 추운 날씨, 미끄러운 길, 으스스한 골목 및 남성/술 취한 남성들에 대한 두려움에 대한 어려움을 이야기했다. 방문 점검원은 가장 큰 어려움으로 주차문제를 이야기했다. 그리고 주차문제와 함께 무거운 정비장비를 들고 이동하는데 따른 문제를 말했다. 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원 중 고객을 대면하는 경우에는 고객대응의 어려움, 감정노동, 성희롱도 겪고 있었다. 또한 고객의 집을 방문하는 경우에는 애완견으로 인한 위협감을 많이 느끼고 있었고 방문 점검원의 경우에는 실제로 애완견에게 물린 경우도 있었다. 배달원은 겨울에 일하면서 빙판에 넘어져 골절을 입었고, 방문 점검원은 계단을 내려오다 넘어져 다쳤고, 교통사고를 겪기도 했다.

기타 판매·서비스 관련 단순 종사원들은 이동노동자 쉼터가 마련된다면 차를 마시고 편하게 이야기할 수 있는 카페 같은 분위기의 공간이기를 바랐다. 새벽에 일하는 녹즙 배달원은 자신들처럼 야간이나 새벽에 일하는 이들을 위해 24시간 개방하고, 수면 공간을 마련해주고 간단한 식사도 가능한 공간이기를 바랐고, 방문 점검원은 이동노동자들이 모임을 할 수 있는 공간이 마련되기를 바랐다. 시설 외적 지원과 관련해서는 감정노동자를 위한 상담지원, 취업상담 등이 제공에 관한 의견도 있었다.

## 제 5 장

# 결 론

1. 연구결과 논의
2. 정책제언



## 1. 연구결과 논의

경기도 조례에서는 “이동노동자”란 대리운전기사, 택배기사, 학습지교사 등과 같이 직업의 특성상 업무장소가 일정하게 정해져 있지 않고, 주된 업무가 이동을 통해 이뤄지는 노동자로 정의하고 있다. 지금까지 이동노동 관련 직종에 관한 실태는 주로 특수형태근로종사자 관련 연구에서 산재보험 적용방안을 중심으로 다뤄져왔다. 보다 최근에는 이동노동자에 대한 논의가 주로 남성다수직종인 배달 운수업을 중심으로 플랫폼 노동 이슈와 함께 다뤄지고 있다.

우리나라의 많은 직종들이 그렇듯이 주로 이동노동을 하는 직종도 성별에 따라 분리된 경향이 있다. 남성의 경우 퀵서비스, 대리운전, 배달 등 운수 관련 직종에 집중되어 있는 반면, 여성은 가구 및 사업체를 방문하면서 서비스를 제공하는 직종에서 주로 일하고 있다. 대표적으로 학습지교사 등 방문교사, 판매직종, 가스·수도·전기 등의 검침원, 정수기 등 대여 제품 방문 점검원 같은 서비스직종 등이 해당된다. 이처럼 여성들도 다양한 직종에서 장소를 이동하면서 일하고 있으나 여성노동자들이 경험하는 문제는 ‘이동노동자’의 문제로 범주화되지 않고, 비가시화 되는 경향이 있다.

이에 본 연구는 여성들이 주로 일하는 직종을 중심으로 이동노동자의 노동실태를 파악하고자 하는 목적에서 진행되었다. 이를 바탕으로 경기도 이동노동자 관련 정책이 성인지적 관점에서 추진될 수 있도록 정책방향을 모색하고자 하였다. 이를 위해 경기도 여성 이동노동자에 대한 설문조사와 초점집단면접을 진행하였다.

본 연구에서 조사한 여성다수직종의 이동노동자들은 이동거리에 따라 크게 2가지 유형으로 나뉜다. 학습지교사, 가스 점검원, 배달원처럼 자신의 주거지 근처 지역에서 주로 일하는 경우와 교육 교구 방문강사, 보험모집인, 신용카드 모집인처럼 일정한 지역을 정하지 않고 고객의 요청에 따라 이동하면서 일하는 경우로 나뉜다. 장거리로 이동하는 경우에는 이동노동자 쉼터에 대해서 긍정적인 반응을 보였던 반면에 근거리로 이동하는 경우에는 이동노동자 쉼터 이용 가능성이 낮다고 보는 경향이 있었다. 따라서 이동노동자를 대상으로 한 정책도 이동노동자의 이동 특성을 반영해 이뤄질 필요가 있다. 더불어 고객 접촉도가 높은 여성 이동노동자는 감정노동, 고객 성희롱 문제 등도 겪고 있어 이러한 특성을 고려한 정책적 고려가 필요하다. 다음에서는 조사결과 주요 내용 중 이동노동의 특성과 정책적 시사점을 중심으로 정리하고자 한다.

첫째, 직종에 따라 차이가 있지만 여성들이 다수인 이동노동 직종의 특성은 일하는 장소가 가구 내, 즉 ‘고객의 집’ 인 경우가 많았다. 남성이 다수인 배달 직종의 경우 가구 앞에 물건을 전달하는 것으로 마무리되기 때문에 고객을 직접 대면하지 않는 경우가 많지만, 여성이 다수인 이동노동 직종은 직접 고객을 대면해야 한다. 이로 인해 대면서비스 직종에서 크게 나타나는 감정노동, 고객에 의한 성희롱, 고객에 의한 정신적·성적 폭력 등의 문제가 심각한 것으로 나타났다. 즉, 감정노동 수준에 대한 조사결과 감정노동 보호체계 영역의 위험수준이 69.5%로 매우 높았고, 감정부조화 영역의 위험수준도 62.0%로 높게 나타났다. 고객의 정신적 성적 폭력에 대한 위험수준도 73.3%로 매우 높았다. 면접사례는 이러한 현실을 생생하게 드러냈다. 더 나아가 사회변화에 따라 노동자들이 과거와 달리 경험하는 새로운 형태의 위험에 대해 정책적으로 더욱 관심을 가져야 한다. 본 연구에서 여성노동자들이 일하면서 빈번하게 경험하는 어려움으로 호소하는 것은 이른바 ‘반려동물의 문제’ 였다. 최근에는 과거와 달리 반려동물과 함께 생활하는 가구가 증가하고 있다. 면접자들에 따르면 고객들은 공통적으로 “우리 아이는 안 물어요” 라고 말하지만 실제로는 반려동물로 인한 상해를 경험한 사례가 매우 빈번하게 나타났다. 일하면서 경험하는 사고라는 점에서 산업재해라고 볼 수 있지만 현실적으로 문제를 해결하는 방식은 자비치료 또는 ‘고객의 실비 변상’ 과 같은 개별적인 방식이었다. 이처럼 주로 가구를 방문하면서 일하는 여성 이동노동자가 경험하는 노동환경의 위험요소는 남성노동자와 차이가 있었다.

둘째, 이동장소는 주로 읍면동 단위를 중심으로 이뤄지는 것으로 나타났다. 대체로 주된 직무수행이 이뤄지는 장소인 ‘고객의 집’ 의 방문을 전후 해 고용주의 사업체, 실외(길거리, 아파트 계단 등), 커피숍 등 공공장소, 자동차 등 교통수단 등을 이동하며 업무를 수행하는 것이다. 호출에 의해 불특정 다수의 장소로 움직이는 배달직종과 달리 여성 이동노동자들이 일하는 직종은 대부분 ‘시간을 약속’ 하고 방문하는 형태로 일을 한다. 이에 따라 특정 장소로 이동하기 전후의 시간에는 근처의 다양한 장소에서 업무를 처리하고 있었다. 이러한 특성으로 인해 휴게 공간으로서의 이동노동자 쉼터에 대한 이용요구는 크지 않은 것으로 나타났다. 즉, 대부분의 면접자들은 이동하는 지역의 범위 내에서 이동노동자 쉼터가 운영된다면 활용할 수도 있겠지만 굳이 멀리 있는 쉼터를 찾아가서 이용할 것 같지는 않다는 것이다. 이러한 쉼터에 대한 수요는 설문조사 결과에서도 드러난다. 경기도 조례에 제시된 이동노동자 쉼터의 5가지 기능 중 ‘노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지 서비스 제공’ 은 3.44점으로

상대적으로 중요성 점수가 가장 높은 반면, 이동노동자의 휴식 소통 공간 제공의 중요성은 3.04점으로 점수가 낮았다. 이는 혼자서 이동하면서 일하는 직종의 특성상 일자리와 관련한 문제가 발생했을 때 상담할 곳이 마땅하지 않은 현실을 보여준 것이라고 생각된다.

셋째, 이동수단은 기본적으로 자가용을 가장 많이 사용하였다. 사실상 대부분의 직종은 자가용이 업무를 수행하는데 필수적인 도구라고 봐도 무방하다. 여성 이동노동자들은 통상적으로 자가용을 이용해 특정 장소로 이동해 주차한 후 도보로 최종 목적지로 이동하는 방식으로 일하고 있었다. 하루 평균 이동시간에 대해서는 2-4시간미만이 42.8%로 가장 많았다. 남성이 다수인 이동노동 직종은 대부분 배달 운수업에 해당하기 때문에 자가용, 오토바이와 같은 이동수단이 필수적이라는 것은 자명하다. 여성이 다수인 이동노동 직종의 경우도 다르지 않았다. 직종에 따라, 개인적인 상황에 따라 대중교통을 이용하는 경우도 있었지만, 대부분은 일을 하는데 자가용이 사실상 필수적이었다. 이동수단으로서 자가용의 의미도 있지만, 학습지 교사, 렌털 서비스 등의 업무수행에 필수적인 물건의 무게가 상당해 업무상 필요한 물건을 이동하고, 보관하는 역할도 중요하기 때문이다. 한편, 자가용은 이동수단이면서 업무공간이자 휴게공간으로써의 역할도 하였다. 고객과의 약속시간이 갑자기 변경되거나, 다음 방문 전 후에 시간이 남는 경우 본인의 차량에서 업무를 수행하거나, 식사를 하고 휴식을 취하는 등으로 활용하고 있었다. 매번 주변의 카페 등 다른 공간을 활용할 경우 경제적인 부담이 매우 크기 때문이다. 그러나 차량유지비 등 이동수단을 유지하는데 필요한 경제적 비용은 대부분 개인이 부담하고 있었고, 더불어 교통사고의 위험과 주차문제의 어려움 등에 일상적으로 노출되어 있었다.

넷째, 여성 이동노동자들은 우리나라 여성 취업자와 비교해 볼 때 모든 항목에서 건강상의 문제를 더 심각하게 느끼는 것으로 나타났다. 특히, 2명 중 1명 가까이가 상지근육통, 전신피로, 하지근육통의 문제가 있다고 인식하고 있었다. 요통의 경우도 27.5%가 문제가 있다고 응답하였다. 또한 응답자들은 본인이 경험하는 다양한 건강상의 문제는 대부분 현재 하는 일로 인한 것이라고 인식하고 있었다. 그리고 설문조사 결과 10명 중 3명은 현재 하는 일이 본인의 건강을 해치거나 위협한 일이라고 생각하는 것으로 조사되었다. 직종별로 차이가 있었는데, 계기 점검원 및 가스 점검원이 그렇다는 응답이 57%로 현저하게 높았다. 또한 현재 직종에서 일을 하다가 1주일 이상 치료를 요하는 부상을 경험한 적이 있는지 질문한 결과 8.3%가 있다고 응답하였다. 사실상 업무상 재해에 해당하는 것이라고 볼 때 상당히 높은 비율이라고 생

각된다. 특히, 계기 점검원 및 가스 점검원은 13%가 부상경험이 있다고 응답하였다. 또한 식사도 일하다가 시간이 날 때 불규칙하게 먹는다는 응답이 전체의 73.5%로 가장 높았다. 이러한 조사결과는 여성 이동노동자의 건강증진과 산업안전을 위한 예방사업이 보다 적극적으로 추진될 필요가 있음을 시사한다. 실제로 정책수요에 대한 조사결과에서도 이동노동자를 위한 정책 중 산업재해 예방 사업, 노동안전보건 사업, 건강증진 사업에 대한 중요성이 상대적으로 높게 나타났다.

다섯째, 성별과 무관하게 모든 이동노동자들이 경험하는 어려움도 있지만, 여성노동자들이 더욱 크게 느끼는 어려움도 있었다. 장소를 이동하면서 일하는 직종의 특성상 날씨(폭염, 폭설, 혹한, 폭우 등)의 영향을 크게 받는다는 점은 공통적이지만, 외부만을 이동하는 것이 아니라 타인의 집안을 방문하는 경우 일상적인 어려움은 배가되는 것으로 보인다. 즉, 날씨와 무관하게 정해진 시간에 판매 및 서비스를 제공해야 하는 직종의 경우 비에 젖은 몸으로 여러 가지 도구(물건)를 들고 고객의 집 안으로 들어가야 하는 경우 등이 발생하기 때문이다. 또한 이동하면서 일하기 때문에 적시에 화장실 등 생리현상을 해결하기 어렵다는 점도 공통적일 수 있지만, 여성이기 때문에 경험하는 생리 등으로 더욱 일상적으로 불편한 상황을 경험하고 있었다. 또한 타인의 집안으로 방문하며 일하는 직종의 특성상 고객에 의한 성희롱, 폭력 등의 위험에도 더욱 크게 노출되어 있었다.

마지막으로 여성 이동노동자들이 경험하는 근본적인 문제는 대부분 특수형태근로종사자라는 법적인 지위에서 비롯되었다. 연구가 진행된 시기는 전 세계적으로 코로나19라는 초유의 감염병이 확산되는 시기였다. 한국도 예외가 아니었다. 이로 인해 이동하면서 일하는 여성노동자들은 소득감소를 직접적으로 경험하고 있었다. 그러나 고용보험에 가입할 수 있는 노동자가 아니기 때문에 실업급여 등의 사회보험 제도의 사각지대에 위치하고 있었다. 이는 본 연구의 설문조사에서도 확인되는 사실이다. 이로 인해 면접에 참여한 여성노동자들은 특수형태근로종사자에 대한 고용보험 적용과 같은 사회보장 제도의 필요성을 제기하였다. 코로나19 사태가 장기화되자 최근 정부에서는 고용보험에 미가입한 특수형태근로종사자, 프리랜서 등에 대해서 코로나19 긴급고용안정지원금(월 50만원× 최대 3개월, 총 150만원)을 지급하는 것도 이러한 현실 인식에서 비롯된 것이라고 생각된다. 한편, 산재보험의 경우 특수형태근로종사자에 대해 특례제도를 운영하고 있으나 실제 가입률은 매우 낮은 편이다. 즉, 2019년 경기도 여성 특수형태근로종사자의 산재보험 적용 현황을 살펴보면, 학습지교사의 경우



등록된 8,962명 중에서 산재보험 적용 종사자는 2,001명으로 22.3%에 불과하다. 보험설계사의 산재보험 가입률은 더욱 낮다. 즉, 보험설계사로 등록된 4,965명 중에서 산재보험 적용 종사자는 373명으로 7.5%에 불과하다<sup>41)</sup>. 이로 인해 설문조사 결과에서도 업무상 부상에 대한 비용처리는 개인적으로 했다는 응답이 65.7%로 높은 비율을 차지했다. 또한 여성 이동노동자들은 개별화되어 일하는 직종의 특성 등으로 일하다 발생하는 여러 가지 문제를 해결하는데 필요한 지원이나 도움을 받을 기관이 사실상 없다고 인식하고 있었다. 실제로 노동조합 가입 여부를 질문한 결과 노동조합이 없다는 응답이 93.3%로 대부분을 차지했고, 노동조합에 가입한 비율은 2.0%에 불과했다. 현재 가입할 수 있는 노동조합이 없는 응답자에게 만약 이동노동자를 위한 노동조합이 있다면 가입할 의사가 있는가에 대해서 질문한 결과 36.4%가 있다고 답변하였다. 전술하였듯이 경기도 이동노동자 쉼터의 5가지 기능 중에서 ‘노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지 서비스 제공’의 중요성 점수가 가장 높은 것은 이러한 현실과도 무관하지 않다고 생각된다. 즉, 혼자서 이동하면서 일하는 직종의 특성상 일자리와 관련한 문제가 발생했을 때 상담하거나, 지원받을 마땅한 기관이 사실상 없기 때문이다.

## 2. 정책제언

다음에서는 중앙정부차원에서 법제도적 차원에서 추진해야 하는 정책과제와 경기도와 같은 지방자치단체에서 추진할 수 있는 정책과제를 함께 제안하고자 한다.

### 가. 특수형태근로종사자 노동권 보호

한국 사회에서 특수형태근로종사자라는 것은 법에서 보장하는 노동자로서의 권리를 보장받지 못함을 의미한다. 그러나 이동노동자들이 일하면서 경험하는 많은 문제는 근본적으로 그들이 근로기준법상의 근로자성을 인정받지 못함으로써 발생하는 문제, 즉 특수형태근로종사자라는 고용형태에서 비롯된 것으로 나타났다. 즉, 법적으로 누군가에게 ‘사업주 책임’을 묻기 어려운 노동법적 보호의 사각지대에서 일하고 있는 것이다.

이는 이동노동자들이 일하면서 경험하는 노동시간, 임금, 사회보험 등 근로조건에 여러 가

---

41) 고용노동부 내부자료

지 문제에 대해 협상하거나 해결하는 상대방 주체를 찾기 어렵다는 문제를 의미한다. 즉, 일을 하다 다친 경우 분명 ‘산업재해’에 해당하지만 그 책임은 사업주가 아니라 특수형태근로종사자 본인에게 돌아온다. 특수형태근로종사자에게 산재보험을 가입할 수 있도록 특례조항이 만들어진 현재의 법제도에서도 마찬가지이다. 특수형태근로종사자가 산재보험에 가입하지 않았다면 그것은 본인의 ‘선택’이라고 간주되기 때문이다.

한편, 국가인권위원회는 2019년 11월 7일 결정문을 통해 “서비스산업의 발달, 정보기술의 보급, 산업구조의 변화, 노동시장의 유연화에 따른 고용의 다변화 등으로 인해 특수형태근로종사자는 증가 추세에 있고, 이들은 경제적 수입 또는 업무 수행 과정에서 사업주에게 종속되어 있는 특성이 강함에도 불구하고, 근로계약 형식을 취하지 않았다는 이유로 노동관계법상 충분한 보호를 받지 못하고 있다”고 지적하면서 특수형태근로종사자에 대한 고용보험 확대가 필요하다고 의견을 표명한 바 있다<sup>42)</sup>.

최근 우리 사회에서는 코로나19를 겪으면서 ‘근로기준법상 근로자’ 중심의 기존의 사회보장 체계가 얼마나 많은 일하는 사람들을 배제시키는가를 다시 한 번 확인할 수 있었다. 사회보험의 사각지대에 위치한 여러 집단 중 대표적인 집단이 특수형태근로종사자이다. 최근 20대 국회에서 의결된 고용보험법 개정안에서는 특수형태근로종사자는 제외하고 예술인만 적용대상으로 확대되었다. 특수형태근로종사자와 플랫폼 노동자의 고용보험 적용 여부는 21대 국회에서 논의할 것이라고 한다<sup>43)</sup>.

이와 관련 정부는 지난 6월 1일 <2020년 하반기 경제정책방향>을 발표했는데, 여기에 전 국민 고용보험 기반 구축이 포함되었다<sup>44)</sup>. 올해 특수형태근로종사자의 고용보험 적용을 위한 법 개정을 추진해, 관련 직종 중에서 전속성이 높은 직종(현행 산재보험 적용 대상 9개 직종 등, 약 77만명)에 우선 적용하고, 더 나아가 모든 취업자가 고용보험의 적용을 받을 수 있도록 가입범위를 단계적으로 확대하겠다는 구상이다. 즉, 취업자의 소득과약 체계 구축 등을 기초로 해서 고용보험 가입대상 단계적 확대를 위한 로드맵을 마련하겠다고 밝혔다. 예시로는 근로형태와 관계없이 직장인은 근로소득, 자영업자는 사업소득을 기준으로 하는 방안을 제시하고 있다<sup>45)</sup>.

42) 국가인권위원회 결정문(2019.9.6.), “실업 위험으로부터 특수형태근로종사자 보호를 위한 고용보험 확대 적용 의견표명”

43) 뉴시스(2020.5.11.), “취업지원법, 국회 환노위 통과...고용보험 확대는 ‘예술인’ 만”

44) 관계부처 합동(2020.6.1.), “2020년 하반기 경제정책방향”

45) 장지연(2020)는 전 국민 고용안전망을 위한 고용보험의 개선방안에 대해 기존의 근로자 중심의 적용대상을 취업자로 확대하고, 임금이 아니라 소득을 기반으로 실업보험 제도를 전환하는 방안을

향후 사회보장 체계의 변화를 모색할 때 가장 염두에 두어야 할 것은 특수형태근로종사자와 같이 다양한 고용형태에서 일하고 있는 사람들을 실질적으로 포괄하는 방안이라고 생각된다.

그런데 현재 우리나라의 노동관계법에서 특수형태근로종사자를 편입시키는 방식은 앞서 살펴본 바와 같이 산업재해보상법, 산업안전보건법 등과 같이 직종별로 선별해 ‘특례조항’을 만드는 방식이다. 그러나 현재 특수형태근로종사자의 산업재해 가입률을 살펴보면, 우리는 이러한 방식이 실제로 특수형태근로종사자의 법적 보호에 크게 기여하지 못하고 있는 것을 알 수 있다. 이러한 사실은 특수형태근로종사자에 대한 노동법적 보호방식이 보다 전향적으로 검토되어야 함을 시사한다.

## 나. 이동노동자 쉼터 운영방안

현재 경기도 이동노동자와 관련한 조례의 명칭은 「경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영조례」이다. 동 조례에 따르면 “이동노동자 쉼터”는 이동노동자의 휴식 및 복지공간으로 기능하는 공간을 의미한다. 즉, 이동노동자의 휴식 공간으로서의 기능만이 아니라 소통 공간, 문화서비스 제공(동호회 활동, 영화 상영 등), 일자리·복지 서비스 제공(노무 및 취업 상담), 교육 서비스 제공(이동노동 및 생활관련), 이동수단 자가 정비 시설 제공을 하는 공간이다.

그러나 면접에서 확인할 수 있었던 이동노동자들은 ‘쉼터’의 기능을 ‘휴식 공간’으로 한정되는 것으로 인식하는 경향이 있었다. 이는 ‘쉼터’라는 명칭에서 비롯된 것이라고 생각된다. 더 나아가 여성 이동노동자들은 쉼터가 이동노동자의 ‘휴식 공간’이 되기 위해서는 무엇보다 접근성이 중요하나, 현실적으로 시군 단위의 설치로는 대다수의 이동노동자의 접근성 문제를 해결하기 어렵다고 보았다.

그런데 이동노동자 쉼터의 기능에는 휴식 공간으로서 뿐만 아니라 이동노동자를 위한 다양한 서비스를 제공하는 노동자 복지사업을 추진하는 공간으로서의 기능을 포함하고 있다. 조례에 명시된 쉼터의 기능을 제시한 설문조사 결과에 따르면 여성 이동노동자들이 쉼터의 기능 중에서 가장 중요하다고 생각하는 것은 노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지 서비스였다. 이는 개별화되어 이동하면서 일하는 직종의 특성상 일하면서 발생하는 문제를 상담하고,

---

제안하였다. 이 때 기업이 부담하는 보험료는 임금에 비례하여 보험료를 납부하는 현재와 같은 방식이 아니라 이윤에 비례하는 방식, 즉 법인세 납부 방식으로 전환하는 방안을 제안하였다.

지원받을 수 있는 기관이 부재하기 때문인 것으로 보인다. 따라서 향후 이동노동자의 노무 및 취업 상담 등 일자리·복지 서비스를 직종별로 전문화하고, 확대하는 것이 필요하다.

이렇게 볼 때 이동노동자 쉼터라는 명칭보다는 ‘이동노동자 지원센터’라는 포괄적인 명칭이 더 적절할 수 있다고 생각된다. 현재 부산시와 서울특별시 강동구에서 ‘이동노동자 지원센터’라는 명칭을 사용하고 있는데 센터에서 수행하는 사업은 경기도 조례에서 명시한 ‘쉼터’의 기능과 크게 다르지 않다. 그런데 이동노동자 지원센터라고 하면 휴식 공간으로서의 쉼터의 기능이 드러나지 않는다는 한계가 있다. 따라서 이동노동자 지원센터(쉼터) 또는 이동노동자 쉼터(지원센터)로 명시함으로써 공간의 기능을 명칭에서 보다 포괄적으로 드러내는 것도 하나의 방법이라고 생각된다.

다음으로 이동노동자 쉼터가 다양한 직종의 이동노동자를 포괄할 수 있도록 하는 방안을 모색할 필요가 있다. 특히, 여성들이 다수인 직종이 사실상 배제되지 않도록 성 인지적으로 운영해야 할 것이다. 서울시의 사례에서도 알 수 있듯이 이동노동자를 위한 ‘쉼터’의 성패는 인력의 문제 등 운영방식과 밀접한 관련이 있다. 서울시가 여성 이동노동자를 위한 쉼터 사업을 먼저 시작했지만, 결국 사업을 중단한 것은 ‘공간’ 자체의 확보보다는 ‘공간을 운영’하는 방식이 중요하다는 것을 시사한다. 향후 확대될 경기도 이동노동자 쉼터가 사실상 ‘남성 쉼터’가 되지 않기 위해서는 다양한 직종과 성별의 이동노동자들이 함께 이용할 수 있는 방식으로 운영될 필요가 있다. 단지 ‘남녀휴게실’을 별도로 운영하는 소극적인 방식이 아니라 프로그램의 운영에 있어서도 다양한 직종의 특성과 요구를 반영하는 것이 필요하다.

이와 관련 이동노동자의 이동거리의 차이에 따른 정책적 고려가 필요하다. 주로 자가용을 이용해 장거리로 이동하는 경우를 위한 이동노동자의 요구와 주거지 가까운 곳에서 근거리로 이동하는 노동자의 요구에 차이가 있기 때문이다. 근거리 여성 이동노동자들은 주로 도보로 이동을 많이 하고 있어 이동 노동 시 날씨로 인해 겪는 폭염, 한파, 폭우 등의 어려움을 호소했다. 실제 여성 이동노동자들은 이동노동 중 대기시간에 편의점이나 커피숍 등에서 시간을 많이 보내고 있었다.

그리고 이동노동자 쉼터와 관련해 쉼터 내 시설 설치와 프로그램 이용과 관련해서도 여성 이동노동자의 노동특성을 고려해서 마련될 필요가 있다. 이동노동자들은 고객 접촉도에 따라 다른 노동 특성을 보인다. 배달원처럼 고객 접촉도가 없거나 현관문 앞에서 짧게 접촉하는 경우가 있는가 하면 가스 점검원처럼 고객의 집에 방문해 2~5분 정도 점검을 하는 경우, 대

여 제품 방문 점검원이나 학습지교사처럼 장시간 제품 필터를 교환하거나 학습지도를 하는 경우, 보험모집인처럼 한 고객을 여러 번에 걸쳐 장시간 만나고 지속적으로 관리해야하는 경우 등 다양하다. 고객 접촉도가 높다는 것은 그만큼 고객에 대한 감정노동, 고객에 의한 성희롱 등에 더 많이 노출될 가능성이 높다는 말이기도 하다. 이동노동자이면서도 고객 접촉도가 높은 경우 감정노동자로서의 특성이 강해진다. 따라서 이동노동자를 위한 정책 해법도 다양해질 필요가 있다. 배달원처럼 이동시간이 많은 비중을 차지하는 경우에는 이동노동자 컴퓨터에 이동노동자들이 편안하게 와서 쉴 수 있도록 시설지원이 이뤄져야 하고, 고객 접촉도가 높은 이동노동자들을 위해서는 감정노동 스트레스를 해소할 수 있는 상담이나 고객에 의한 성희롱에 관한 상담과 같은 프로그램이 요구된다. 또한 이동노동자 상당수가 특수형태근로종사자에 해당하는 만큼 특수형태근로종사자를 위한 상담 및 지원 사업이 특화될 필요가 있다.

마지막으로 이동노동자들이 일하면서 경험하는 현실적인 어려움을 해소하기 위해서는 실질적인 지원 방안도 모색될 필요가 있다. 이동노동자들 간에는 직종마다 일의 특성에 따른 차이도 존재하지만 동일하게 겪는 어려움도 존재한다. 화장실, 주차, 반려동물 위협 등의 문제가 그 대표적인 예로, 이는 여성 이동노동자만이 아니라 모든 이동노동자가 유사하게 겪는 문제라고 할 수 있다. 따라서 이동노동자 컴퓨터라는 물리적인 공간 설치의 방식만이 아니라 이동노동자들이 일상적으로 일하면서 겪는 어려움을 해결할 수 있는 다양한 정책을 모색할 필요가 있다. 예를 들어, 최근 확대되고 있는 반려동물로 인해 가구를 방문하는 이동노동자들은 일상적인 어려움을 겪고 있는데, 동물병원 등을 중심으로 방문 이동노동자들을 위한 동물주의 애완견 관리 매뉴얼을 제작해 배포하는 방안 등을 고려할 수 있다. 또한 이동노동자의 경우 일을 하는데 자가용이 필수적인 직종이 다수였다. 따라서 이동노동자의 주차지원을 위한 방안도 적극적으로 모색할 필요가 있다.

## 다. 고객 등에 의한 성희롱 방지

여성들이 주로 이동노동자로 일하는 직종의 특성상 이른바 ‘고객’을 상대하는 일이 많다. 그런데 업무수행 과정에서 고객에 의한 성희롱이 발생하는 경우가 있다. 남녀고용평등법 제14조의2에서는 “사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가의 명령 등 적절

한 조치를 하여야 한다” 고 규정하고 있다. 사업주가 이를 위반한 경우 300만원 이하의 과태료를 부과하도록 하고 있다. 또한 “사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다” 고 명시하고 있다. 사업주가 이를 위반할 경우 500만원 이하의 과태료를 부과하도록 하고 있다. 이는 고객 등에 의한 성희롱이 발생했을 경우 사업주로 하여금 근로자를 보호할 수 있는 적절한 조치를 취하고, 근로자에게 불이익한 조치를 하지 않을 의무를 부과한 것이다.

그렇다면 특수형태근로종사자의 경우 고객 등에 의한 성희롱을 어떻게 해결해야 하는가? 근로기준법상의 근로자로 인정받지 못하고 있는 특수형태근로종사자는 남녀고용평등법의 적용대상에서도 제외된다. 이에 대해 고용노동부는 국가인권위원회법에 의한 직장 내 성희롱 피해자에게는 해당되기 때문에 국가인권위원회에 진정을 하는 것은 가능하다고 밝히고 있다<sup>46)</sup>. 즉, 보험 모집인, 신용카드 모집인, 대여 제품 방문 점검원 등은 고객에 의한 성희롱 피해를 당해도 고용노동부에는 신고할 수 없는 것이 현실이다. 이에 대부분 문제해결은 동료들끼리 경험을 통해 전해져 내려오는 ‘사적인’ 해결방식으로 대응하고 있었다.

성희롱은 문제가 발생했을 경우 구제를 하는 것도 중요하지만 예방이 무엇보다 중요하다. 따라서 고객 등에 의한 성희롱을 예방할 수 있도록 사회적 인식개선 사업을 추진하는 것과 더불어 피해가 발생했을 경우 상담하고 지원하는 것이 필요하다. 즉, 고객 등에 의한 성희롱에 대한 경각심을 가질 수 있도록 하는 대민 홍보를 적극적으로 하면서 동시에 특수형태근로종사자가 고객에 의한 성희롱에 대응할 수 있도록 성희롱 발생 시 대응 매뉴얼을 만들어 교육, 배포 하는 것이 필요하다. 이와 관련 경기도내 관련 기관과 단체 중에서 이동노동자에게 성희롱 상담 및 지원을 해줄 수 있는 곳을 파악하고, 이동노동자 쉼터 등을 통해 연계할 수 있는 시스템을 구축하는 것이 필요하다.

## 라. 감정노동 예방 및 지원 사업

감정노동자 지원정책을 추진할 때 성별과 직종별 특성을 고려한 정책을 추진할 필요가 있다. 정형옥 외(2017)는 경기도 감정노동자 실태조사를 통해 남성에 비해 여성이 감정노동의 위험에 더욱 노출되어 있음을 밝히고 정책의 우선순위로 감정노동이 상대적으로 더 심각한

46) 고용노동부(2018.6), 「직장 내 성희롱 예방·대응 매뉴얼」

여성다수 직종에 초점을 둔 정책이 우선 추진될 필요가 있다고 제안하였다. 동 연구의 감정노동자 실태조사에서는 조사대상 33개 직종 중에서 5개 영역에서 감정노동 평가 점수가 높은 직종을 5순위까지 파악한 결과 18개 직종이 포함되었는데, 여기에는 판매 관련 단순 종사원, 영업종사자, 배달원, 기타 서비스 관련 단순 종사원 등 이동노동자가 다수일 것으로 추정되는 직종이 포함되어 있었다.

실제로 본 연구에서도 여성 이동노동자의 감정노동이 심각한 수준임을 확인할 수 있었다. 특히, 이동노동자의 감정노동 보호체계의 위험수준이 매우 높은 것으로 나타났다. 즉, 많은 여성 이동노동자들이 고객응대과정에서 발생하는 문제에 대처할 수 있는 매뉴얼이 부재하거나 도움이 되지 않으며, 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 제도나 절차가 미비하다고 생각하고 있었다. 다른 영역에 비해서 감정노동 보호체계의 위험수준이 매우 높게 나타난 것은, 개별화되어 일하고 있는 이동노동자의 고용형태와 노동의 특성이 반영된 결과라고 생각된다.

앞서 이동노동자 쉼터에서 노무 및 취업 상담 등 일자리·복지 서비스를 직종별로 전문화하고, 확대하는 것이 필요하다고 제안을 했는데, 여기에는 이동노동자의 감정노동 예방 및 지원 사업이 포함될 필요가 있다. 즉, 이동노동자의 감정노동 스트레스 및 이로 인한 건강장해 예방을 위한 상담 프로그램을 운영할 수 있다. 이를 위해서는 이동노동자의 감정노동 치유 프로그램, 직종별 자조모임 활성화 등의 사업을 추진할 필요가 있다. 감정노동 관련 선행연구(정형욱 외, 2017)는 물론 본 연구의 면접에서도 확인되었듯이 감정노동으로 인한 스트레스 해소 및 문제해결에 실질적인 도움을 주는 방안의 하나가 유사한 직종에서 일하는 동료의 지지와 경험공유이기 때문이다. 또한 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 상담 및 지원제도를 운영할 필요가 있다.

## 마. 여성 이동노동자 안전과 건강지원 사업

본 연구의 분석결과 이동노동자는 다양한 장소를 이동하며 일하는 과정에서 특정 장소에 머물며 일하는 노동자에 비해 안전과 건강의 문제를 크게 경험하는 것으로 나타났다. 무엇보다 이동노동자들이 방문하는 불특정 다수의 가구 등 여러 장소에 대한 기본적인 정보나 통제권이 부재함으로 인해 위험한 환경에 노출될 확률이 크다. 또한 설문조사 결과에서도 나타났듯이 여성 이동노동자들은 다른 여성취업자에 비해 스스로 건강상의 문제가 있다고 생각하

는 비율이 현저히 높았다. 이러한 사실은 여성 이동노동자의 특성을 고려한 노동자 안전과 건강 지원 사업의 필요성을 제기한다.

이와 관련 경기도는 2018년 3월 「경기도 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 조례」를 제정한 바 있다. 동 조례에서는 ‘노동자’란 고용형태를 불문하고 사업주에게 고용, 용역 또는 기타 계약 등의 관계로 임금을 목적으로 노동을 제공하는 자로서 「근로기준법」 제2조제1항제1호에 해당하는 자를 비롯해 유사형태 종사자와 불완전 고용환경에 있는 자라고 정의하고 있다. 더 나아가 동 조례 제3조의 지원 대상에서는 ‘화물트럭기사 등 유사형태 노동자 및 불완전 고용환경에 있는 노동자’를 명시하고 있다. 이는 동 조례의 지원 대상이 근로기준법상의 근로자에 한정되지 않고, 특수형태근로종사자 등이 포함되는 것임을 명확히 한 것이다. 앞서 진술하였듯이 이동노동자들의 법적 지위는 특수형태근로종사자에 해당되는 경우가 다수이다. 따라서 동 조례에 근거해 도내 이동노동자를 대상으로 하는 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 사업을 추진하는 것이 가능하다고 생각된다. 특히, 최근 우리가 경험하고 있는 코로나19는 이동노동자의 취약한 노동현실과 위험을 드러내는 계기가 되었다. 매일같이 뉴스에서 접하는 이른바 ‘확진자의 동선’은 때로는 이동노동자가 ‘일하는 동선’이기도 했다. 이러한 현실은 이동노동자를 대상으로 하는 안전사업의 중요성과 필요성을 제기하였다. 이에 따라 향후 경기도 차원에서 이동노동자의 직종별 특성을 고려해 감염 및 질병 예방 사업, 유급병가 지원 사업 등을 모색할 필요가 있다.

또한 경기도는 2019년 4월 「경기도 노동자 건강증진 조례」를 제정해 경기도내에서 일하는 노동자에 대한 건강관리 및 지원 사업을 할 수 있는 근거를 마련하였다. 지원 대상에는 근로기준법상의 근로자뿐만 아니라 특수형태근로종사자, 영세자영업자(상시노동자 5명 미만 사업장), 소상공인, 실직자 등이 포함된다. 즉, 학습지교사 등 주로 특수형태근로종사자에 해당하는 여성 이동노동자도 건강증진 사업의 적용대상이 된다. 조례에 따라 경기도는 경기도 노동자 건강증진 기본계획 수립, 경기도 노동자 건강증진센터, 경기도 노동자 건강관리지원단 운영 등의 사업을 추진할 수 있다.

지방자치단체에서 추진하는 노동자 안전과 건강정책은 법제도의 사각지대에 위치한 지역 노동자에 초점을 두되, 반드시 성인직적 관점에서 정책을 추진하는 것이 필요하다(정형욱 외, 2019). 또한 노동자 안전과 건강문제와 밀접한 관련이 있는 것은 해당 노동자가 수행하는 직무의 특성이다. 이동노동자의 경우 불특정 다수를 만나서 서비스를 제공하는 직무의 특성상 감염병에 취약하며, 날씨에 상관없이 야외에서 이동함으로써 사고나 질병에 노출될 위험



도 크다. 또한 여성의 경우 생리현상 등을 해결하는 것도 쉽지 않아 관련 건강상의 어려움도 큰 것으로 나타났다. 물리적인 환경은 물론이고 직종에 따라서는 노동자의 안전문제는 근로 조건과도 밀접한 관련이 있다<sup>47)</sup>. 따라서 직종별 노동환경과 그로 인한 건강상의 문제를 고려해 이동노동자의 안전과 건강 지원 사업을 추진할 것을 제안한다.

## 바. 사회적 인식개선 사업

지금까지 살펴보았듯이 여성이 다수인 이동노동 직종은 고객을 직접 대면하거나, 가구를 방문해서 일을 하는 경우가 많다. 이로 인해 이동노동자의 일상적인 노동환경에는 ‘고객’이 미치는 영향이 매우 크다. 따라서 노동환경을 개선하는데 있어서도 이른바 ‘고객’에 해당하는 도민들의 이동노동자에 대한 노동을 존중하고, 배려하는 성숙한 시민의식이 필요하다. 이에 우리의 일상에 함께 하는 이동노동자의 노동환경 개선을 위한 사회적 인식개선을 위한 사업을 추진할 것을 제안한다. 감정노동, 성희롱 등과 관련한 사회적 인식개선 사업은 추진되고 있으므로 다음에서는 연구결과에 근거해 추가적인 인식개선 사업의 주제를 제안하고자 한다.

우선, 이동노동자들이 고객과의 약속시간을 지키기 위해 노력하는 것처럼 고객들도 노동자와의 약속시간을 지키기 위해 노력하자는 것이다. 특히, 여성들이 다수인 이동노동 직종의 특성 중의 하나는 ‘고객과 시간을 약속하고 방문’ 하는 형태로 이뤄진다. 그러나 고객이 약속시간을 갑자기 변경하거나, 약속시간에 방문했는데도 집에 없는 경우 등으로 인해 이동노동자들은 일상적으로 어려움을 겪는다. 따라서 도민들이 일상에서 만나는 이동노동자와의 약속, 특히 시간약속을 지키기 위해 노력하도록 하는 사회적 인식개선 사업을 추진하는 것이다.

두 번째, 가구를 방문하는 이동노동자들이 위협을 느끼지 않도록 반려동물을 관리하자는 것이다. 최근 반려동물과 함께 생활하는 가구가 증가하면서 가구를 방문하며 일하는 이동노동자들이 반려동물로 인해 위협을 느끼는 경우가 빈번한 것으로 조사되었다. 심리적인 위협을 느끼는 것을 넘어서서 실제 반려동물로 인한 상해 경험도 다수 있었다. 그러나 대부분의 고객들은 집밖에서는 목줄 등을 통해 반려동물을 관리하지만, 집 안에서는 자유롭게 움직이

47) 예를 들어, 2019년 4월 울산의 도시가스 안전 점검원이 고객의 집에 감금되는 사건이 발생한 후 노동자 ‘안전’을 위해 시작한 파업에서는 성과제도 주요한 쟁점이 되었다. 임금과 연동되는 지나친 실적 압박이 노동자의 안전을 위협하는 실질적인 문제였기 때문이다. 이에 따라 최근 울산경동 도시가스는 탄력적 2인 1조 근무를 시행하고, 성과제를 폐지했다고 한다(오마이뉴스, 2020. 5. 26. “2인 1조 근무가 만들었다...안전하게, 당당하게”).

도록 하고 있다. 그러나 외부에서 방문하는 이동노동자에게는 반려동물이 위협적인 존재가 될 수도 있음을 인식해야 한다. 따라서 이동노동자가 방문할 경우 반려동물의 접근을 적극적으로 통제하도록 하는 사회적 인식개선 사업을 추진하는 것이다.

세 번째로 가구에 방문하는 이동노동자들이 화장실을 이용할 수 있도록 배려하는 문화를 만드는 것이다. 연구결과 여성 이동노동자들이 일하면서 가장 일상적으로 경험하는 어려움 중의 하나가 화장실을 사용하는 문제였다. 가구를 방문하는 직종의 경우에는 집안에 화장실이 있음에도 ‘고객들이 싫어해서’ 또는 ‘고객의 눈치가 보여서’ 사실상 화장실을 이용하기 어려운 것이 현실이었다. 그런데 이는 단순히 불편한 문제를 넘어서서 노동자의 건강 문제와도 밀접한 관련이 있다. 따라서 이러한 이동노동자의 현실적인 어려움을 알리고, 개선방안을 모색하는 것이 필요하다. 우리의 일상에 도움을 주기 위해 집까지 방문해서 일을 하는 노동자의 기본적인 인권을 지키는데 도민들이 적극적으로 동참하도록 인식개선 사업을 추진하는 것도 하나의 방안일 것이다.

## 참고문헌

- 경기도 노동국(2020.5.21.), “2020년 경기이동노동자쉼터 설치 지원-시·군 선정 심의위원회 자료” .
- 고용노동부(2018), 「직장 내 성희롱 예방·대응 매뉴얼」.
- 고용노동부(2019), 「유연근로시간제 가이드」.
- 고용노동부 보도설명자료(2019.05.31.), “2019.5.31.(금). 서울신문 “캐디 등 특수고용직 노동자 산재보험 가입 13%뿐” 기사 관련 설명” .
- 고용노동부 보도자료(2019.10.7.), “「특수형태 근로종사자 및 중소기업 사업주(1인 자영업자 포함) 산재보험 적용 확대방안」 발표” .
- 공공운수노조·서울지역 공공서비스지부 기자회견(2019.10.31.), “도시가스 방문노동자 안전대책 마련 촉구 기자회견” .
- 공선영·김대호·박건·이승미·최권호·정경직(2019), 「찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동 연구-복지플래너와 방문간호사를 중심으로-」, 서울시감정노동종사자 권리보호센터.
- 공정거래위원회 보도자료(2019.07.19.), “공정위, 2018년도 다단계 판매업자 주요정보 공개” .
- 공정거래위원회 보도자료(2019.09.17.), “공정위, 2018년도 후원방문판매업자 주요정보 공개” .
- 관계부처 합동(2020.06.01.), “2020년 하반기 경제정책 방향” .
- 국가인권위원회 결정문(2019.09.06.), “실업 위험으로부터 특수형태근로종사자 보호를 위한 고용보험 확대 적용 의견표명” .
- 권두섭·박귀천·심재진·양승엽·이다혜·정영훈(2019), 「특수고용 노동기본권 보장에 관한 해외법제도와 한국적 함의」, 법무법인 여는 정책연구실.
- 뉴시스(2020.05.11.), “취업지원법, 국회 환노위 통과... 고용보험 확대는 ‘예술인’ 만” .
- 도재형(2013), 「사법과 입법의 사각지대, 특수형태근로종사자」. 노동법연구 2013 상반기 제34호 197-244.
- 류한승·이철(2017), “서울시 이동노동자쉼터 1년, 평가와 운영방향”, 제9회 서울노동권익센터 노동권익포럼 자료집.
- 민주노총·진짜사장재벌책임공동행동·한국노동안전보건연구소·한국비정규노동센터·더불어민주당 을지로위원회·국회의원 송옥주(2017.09.08.), “방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회” 자료집.

- 박지순·권순원·박선규·우창수·이종수(2014), 「특수형태근로종사자 실태조사 및 보호 방안 연구」, 고용노동부.
- 박찬임·황덕순·김기선(2016), 「일자리 형태의 다양화 추세와 산재보험」, 한국노동연구원.
- 박찬임·이승렬·오상호·김주병(2018), 「서비스업종 취약계층에 대한 산재보험 사각지대 해소 방안 연구」, 고용노동부.
- 박태영·나승경·민승기(2017), 「도시가스 고객센터 위탁업무 표준화 연구」, 수도권 도시가스고객센터 연합회.
- 박호환·권순원·우창수·이종수·김난희·고진수·이채영·조유지(2011), 「특수형태 업무 종사자 실태조사」, 고용노동부.
- 방문서비스노동자 안전보건사업 기획단(2019), “방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사 결과 발표 및 개선방안 모색 토론회” 자료집.
- 손정연(2017), 「찾아가는 동주민센터 방문인력 안전실태 및 정책 방안 마련 연구」, 서울시여성가족재단.
- 손정연(2018), 「찾아가는 동주민센터 방문인력 근로환경실태 및 정책지원방안 연구」, 서울시여성가족재단.
- 에너지경제연구원(2019), 「2019년 경기도 도시가스 소비자요금 산정」, 경기도.
- 윤소하·정의당 노동이당당한나라 본부·민주노총 국회 저출산극복포럼(2019), “가구방문 노동자 뼈 때리는 인권침해 증언대회” 자료집.
- 이정희·김성혁·유남중(2019), 「생활가전업체 방문판매서비스 노동자 실태조사」, 전국 서비스산업노동조합연맹
- 이철·김주환·이영수(2015), 「이동노동 종사자 지원방안 연구」, 서울노동권익센터.
- 장세진·강희태·고상백·김인아·김형렬·오성수·윤진하·정다이(2018), 「감정노동 종사자의 스트레스 평가도구 개선 및 활용방안 마련연구」, 산업안전보건연구원.
- 장지연(2020), “전국민 고용보험의 필요성과 제도설계 방안”, 「코로나 대응 노사정 사회적 대화를 위한 노동의 과제」, 한국산업노동학회와 양대노총이 함께하는 사회적 대화 긴급 정책토론회 발표문.
- 정형욱(2015), 「돌봄서비스 일자리 근로환경 조사」, 경기도가족여성연구원.
- 정형욱·남승연(2017), 「경기도 감정노동자 규모추정 및 현황 분석」, 경기도가족여성연구원.
- 정형욱·남승연(2018), 「성남시 노동정책 기본계획 수립 연구」, 성남시.

- 정형옥(2018), 「경기도 여성 감정노동 현황과 과제」, 경기도가족여성연구원.
- 정형옥·오하나(2019), 「경기도 여성노동자 노동환경과 건강실태 연구」, 경기도가족여성연구원.
- 정홍준·노성철·신태중·이철·장희은·최혜인·황수옥(2017), 「특수형태근로종사자 근로실태 파악 및 법적 보호방안 연구」, 고용노동부.
- 조돈문·조경배·심재진·김기선·황수옥·정홍준·이남신·손정순·남우근·김직수·박종식·송용한·노성철(2015), 「민간부문 비정규직 인권상황 실태조사 - 특수형태근로종사자를 중심으로」, 국가인권위원회.
- 조돈문·정홍준·조경배(2016), 「노동자로 불리지 못하는 노동자」, 매일노동뉴스.
- 조선주·정가원·장윤선·권희정(2015), 「특수형태근로종사자 산재보험료 및 보험급여 산정의 기초가 되는 보수액 및 평균임금 등 고시를 위한 소득수준실태조사」, 고용노동부.
- 통계청(2017), 「한국표준직업분류」 해설서.



# 부 록

1. 경기도 여성 이동노동자 노동실태 조사 설문지
2. 심층면접 조사지





응답자 ID			
--------	--	--	--

## 경기도 여성 이동노동자 노동실태 조사

안녕하십니까?

(재)경기도가족여성연구원은 경기도 지역실정에 맞는 가족 및 여성정책을 개발하기 위하여 경기도가 출연하여 설립한 정책 개발 연구기관입니다. 본원에서는 『경기도 여성 이동노동자 노동실태 연구』를 진행하고 있습니다. 이와 관련 경기도 여성노동자를 대상으로 노동실태에 대한 설문조사를 실시하고 있습니다.

귀하께서 응답하신 내용은 매우 소중한 자료로 활용될 것입니다. 바쁘시겠지만 시간을 내주시어 조사에 협조해 주실 것을 간곡히 부탁드립니다. 본 조사는 정답이 없는 것이므로 솔직하고 정확하게 답변해 주시기 바랍니다. 응답내용은 통계법 제33조에 의거하여 통계처리에만 사용되며, 연구 이외의 목적으로는 절대로 사용되지 않음을 약속드립니다.

2020년 4월  
(재) 경기도가족여성연구원 원장 정정옥

\* 본 조사에 대한 문의사항이 있으시면 다음으로 연락해 주십시오.

연구책임자 : 정형옥 경기도가족여성연구원 선임연구위원  
조사책임자 : (주) 한국리서치 장보현 수석부장 (02-3014-0172)  
(주) 한국리서치 장희숙 수석팀장 (02-3014-0120)

본 조사의 내용은 통계목적 이외에는 절대로 사용할 수 없으며 그 비밀이 보호되도록 통계법(제33조 및 제 34조)에 규정되어 있습니다.

[면접원 기록사항]

응답자 성명		응답자 전화번호	-		
면접원 성명		면접원 ID	조사 일시	2020년 ____월 ____일	

SQ. 선정질문지

SQ1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 여성
- ② 남성 → 면접중단

SQ2. 귀하의 연령은 어떻게 되시나요? 만 나이를 말씀해 주세요.      만 (      ) 세

※ 만 20~64세를 제외하고는 면접 중단

SQ3. 귀하의 직장(또는 사업체)이 소속된 지역은 어디인가요? (귀하가 주로 일하는 지역)

- ① 경기도 (      )시 (      )군/구 (      )읍/면/동
- ② 그 외 지역 → 면접중단

SQ4. 다음 중 현재 거주하고 계신 지역은 어디인가요? (부득이한 경우가 아니라면 경기도 거주자 조사)

- ① 서울
- ② 경기
- ③ 인천
- ④ 그 외 지역

SQ5. 귀하는 현재 어떤 일에 종사하고 계시나요?

- ① [Gr1] 학습지 및 교육 교구 방문강사
- ② [Gr2] 제품 및 광고 영업원
- ③ [Gr2] 보험모집인 및 투자 권유 대행인
- ④ [Gr2] 대출 및 신용카드 모집인
- ⑤ [Gr2] 방문판매원
- ⑥ [Gr3] 계기 검침원 및 가스 점검원
- ⑦ [Gr4] 기타 배달원(예시: 우유, 녹즙, 신문, 학습지 배달원)
- ⑧ [Gr4] 기타 판매 관련 단순 종사원(예시: 전단지 배포, 벽보부착원 등)
- ⑨ [Gr4] 기타 서비스 관련 단순 종사원(예시: 대여 제품 방문 점검원)
- ⑩ [Gr4] 그 외 직업 혹은 무직 → 면접중단

SQ6. 귀하께서는 직업의 특성상 어느 고정적인 장소에서 업무를 수행하는 것이 아니라, 업무 장소가 일정하게 정해져 있지 않고, 주된 업무가 장소를 이동하면서 이뤄지고 있습니까?  
(예. 백화점, 마트에서 상주하여 신용카드 모집을 하는 경우, 조사 대상이 아님)

- ① 예
- ② 아니오 → 면접중단

SQ7. 실례지만, 귀하의 직장명은 무엇인가요? 직장명(기업체명)과 사업체명까지 가능한 상세하게 안내 부탁드립니다. 예시) 대교 눈높이 안양지국

SQ8. 귀하는 현재와 같은 직종(SQ5)에 종사하신지 얼마나 되셨는지요?

- ① 1년 미만 ( )개월
- ② 1년 이상 ~ 3년 미만
- ③ 3년 이상 ~ 5년 미만
- ④ 5년 이상 ~ 10년 미만
- ⑤ 10년 이상

SQ9. 귀하께서 현재 직장에 다니신지 얼마나 되셨는지요?

- ① 1년 미만 ( )개월
- ② 1년 이상 ~ 3년 미만
- ③ 3년 이상 ~ 5년 미만
- ④ 5년 이상 ~ 10년 미만
- ⑤ 10년 이상

※ 이하의 질문에 대해서는 귀하가 현재 주로 일하는 일자리(설문조사 대상이 되는 이동노동 직종)를 바탕으로 응답해주세요.

### A. 일하는 시간과 보상

문1. 귀하는 현재 일자리에서 일주일에 평균 며칠을 일하십니까?      평균 주 (      ) 일

문2. 귀하는 현재 하시는 일로 일주일에 평균 몇 시간을 일하십니까?      평균 주 (      ) 시간

문3. 귀하는 다음과 같은 사항으로 한 달에 며칠 일하십니까?

(면접원: 월간 횟수로 응답받고, A, B, E는 01~31까지, C와 D는 01~05까지만 응답 가능)

내용	일	없음
A. 밤 근무 (밤 10시에서 새벽 6시까지 최소 2시간 이상 일하는 것)	한 달에 ( ) 일	①
B. 저녁 근무 (저녁 6시에서 밤 10시까지 최소 2시간 이상 일하는 것)	한 달에 ( ) 일	①
C. 일요일 근무	한 달에 ( ) 일	①
D. 토요일 근무	한 달에 ( ) 일	①
E. 하루에 10시간 이상 근무	한 달에 ( ) 일	①

문4. 귀하는 현재 일자리에서 근로시간을 어떻게 계산합니까?

- ① 정해진 근로시간을 일하는 것으로 간주함(주 40시간 등)
- ② 실제 일하는 시간을 근로시간으로 계산함
- ③ 정해진 근로시간은 없고 '내가 재량껏' 일함(특수형태근로종사자)
- ④ 기타

문5. 귀하의 현재 일자리의 출퇴근 시간(소속 사업체)은 다음 중 어디에 해당합니까?

- ① 출퇴근시간이 일정하게 정해져 있음
- ② 출근시간만 일정하게 정해져 있음
- ③ 정해진 출퇴근시간은 없음(고객방문시간 등에 따라 결정됨)
- ④ 기타

문6. 귀하는 소속 사업체가 정한 시간에 정해진 장소(소속 사업체 사무실 등)에 방문해야 하는 일수가 1주일에 평균 몇 회입니까?

- ① 없음
- ② 1회
- ③ 2회
- ④ 3회
- ⑤ 4회 이상

문7. 귀하의 현재 일자리의 임금체계는 다음 중 어디에 해당합니까?

- ① 실적급제
- ② 고정급제( % ) + 실적급제( % )
- ③ 고정급제
- ④ 기타

문8. 귀하가 현재 일자리에서 버시는 임금(소득)은 한 달 평균 얼마나 됩니까?

(세금 공제 전) 월 평균 ( ) 만원

문9. 귀하가 현재 일자리에서 버시는 임금(소득) 중에서 차량운행비(기름값, 수리비 등), 보험료, 주차비, 교통비, 장비나 비품구입비(장갑, 클리너 등), 판촉비 등 일하는데 필요한 지출을 제외한 실제 소득은 한 달 평균 얼마나 됩니까?

(필요경비 제외 실제 소득) 월 평균 ( ) 만원

문10. 귀하는 다음의 사회보험에 어떤 자격으로 가입되어 있는지 각각 골라주십시오.

문10-1. 국민연금(특수직역연금 포함)

- ① 직장가입자    ② 지역가입자    ③ 미가입

문10-2. 건강보험

- ① 직장가입자    ② 지역가입자    ③ 의료수급권자    ④ 직장가입 피부양자    ⑤ 미가입

문10-3. 고용보험

- ① 가입자    ② 미가입자    ③ 잘 모름

문10-4. 산재보험

- ① 가입자    ② 미가입자    ③ 잘 모름

## B. 이동 관련 현황

문11. 귀하가 현재 직종에서 일하면서 방문하는 장소는 일주일 또는 한 달 평균 어느 정도 입니까?  
(본인의 직종에 해당되는 보기만 체크 후 응답, 단, 특정한 가구/사업체를 방문하지 않는 직종은 5. 해당없음에 응답해주세요. 예) 기타 판매 관련 단순 종사원(전단지 배포, 벽보 부착원 등))

직종	구분	
① 학습지교사 등 방문교사 관련 직종	방문 가정 수	일주일 평균 ( ) 가구
② 판매/영업 관련 직종	고객 방문(미팅) 횟수	한 달 평균 ( ) 회
③ 계기 검침원 및 가스 점검원	방문 가정 수	한 달 평균 ( ) 가구
④ 대여 제품 방문 점검원, 배달원 등	방문 가정/사업체 수	한 달 평균 ( ) 가구
⑤ 해당없음	특정한 가구/사업체를 방문하지 않음	





## C. 안전과 건강

문19. 아래의 설문은 귀하의 직무수행과정에서 직무스트레스 수준을 평가하기 위한 것입니다.  
 최근 한 달 동안의 느낌과 경험을 토대로 응답하여 주시길 바랍니다.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다	해당 없음
1. 내 일은 위험하여 사고를 당할 가능성이 있다.	①	②	③	④	
2. 나는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	①	②	③	④	
3. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	①	②	③	④	
4. 업무량이 현저하게 증가하였다.	①	②	③	④	
5. 직장의 생산성 향상이나 목적달성을 위한 강요나 압박을 받는다.	①	②	③	④	
6. 작업시간, 업무수행과정에서 스스로 결정할 권한이 주어진다.	④	③	②	①	
7. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	④	③	②	①	
8. 나의 상사(관리자)는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	④	③	②	①	
9. 나의 동료는 업무를 수행하는데 도움을 준다.	④	③	②	①	
10. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	①	②	③	④	
11. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화 (예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	①	②	③	④	
12. 우리 직장은 근무평가, 인사 등 정책결정과정이 공정하고 합리적이다.	④	③	②	①	①
13. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	④	③	②	①	
14. 업무수행과정에 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	④	③	②	①	
15. 우리 직장의 경영방침과 구성원들은 근로자들이 안전하고 건강한 직장생활을 할 수 있도록 도움을 준다.	④	③	②	①	①
16. 나의 노력과 업적을 고려할 때 내 급여/수입은 적절하다.	④	③	②	①	
17. 내가 쏟는 노력과 업적을 고려할 때 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	④	③	②	①	
18. 나의 일과 삶은 적절히 균형을 이루고 있다.	④	③	②	①	
19. 나의 일은 나의 생활을 윤택하게 해준다.	④	③	②	①	



문20. 다음의 설문은 귀하의 감정노동의 수준을 평가하기 위해 만들어진 것입니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래의 설문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 표시하여 주시기 바랍니다.

문항	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다
1. 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.	①	②	③	④
2. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	①	②	③	④
3. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	①	②	③	④
4. 고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다.	①	②	③	④
5. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	①	②	③	④
6. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등)	①	②	③	④
7. 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.	①	②	③	④
8. 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	④	③	②	①
9. 직장 내에 고객응대과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.	④	③	②	①
10. 고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다.	④	③	②	①
11. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	④	③	②	①

문21. 다음의 설문은 귀하의 고객폭력의 수준과 직장 내 보호나 관리가 어떻게 이뤄지고 있는가를 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 지난 1년 동안의 업무수행을 토대로 아래의 설문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 표시하여 주시기 바랍니다.

문항	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다	해당 없음
1. 업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	①	②	③	④	/
2. 업무수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	①	②	③	④	/
3. 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	①	②	③	④	/

문항	전혀 아니다	아니다	그렇다	매우 그렇다	해당 없음
4. 업무수행 시 고객에게 직위, 성, 나이, 출신지역 등의 이유로 차별대우를 당한 적이 있다.	①	②	③	④	
5. 업무수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④	
6. 직장상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
7. 직장 내에 고객들의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	④	③	②	①	
8. 직장 내에 동료/상사의 폭력으로부터 보호하는 장치나 제도가 마련되어 있다.	④	③	②	①	⑤
9. 직장은 신체적 정신적 폭력으로 입은 마음의 상처를 공감하고 위로해준다.	④	③	②	①	

문22. 귀하는 일을 할 때 일과 관련하여 소속 사업체(관련 기관)로 부터 '건강과 안전에 관한 위험 요인' 정보를 얼마나 잘 제공받습니까?

- ① 매우 잘 제공받음
- ② 잘 제공받는 편임
- ③ 별로 제공받지 못하는 편임
- ④ 전혀 제공받지 못함

문23. 귀하는 현재 하시는 일이 귀하의 건강을 해치거나 안전상 위험한 일이라고 생각하십니까?

- ① 그렇다
- ② 아니다

문24. 귀하께서 현재 하시는 일은 귀하의 건강에 영향을 미칩니까?

- ① 주로 긍정적인 영향을 미침
- ② 주로 부정적인 영향을 미침
- ③ 영향을 미치지 않음

문25. 귀하는 현재 하시는 일을 하다가 1주 이상 치료를 요하는 부상을 경험한 적이 있습니까?

- ① 없음 → 문26으로
- ② 있음 → 문25-1로

문25-1. 다친 경우 치료에 들었던 비용은 어떻게 처리 하셨습니까? 해당하는 것을 모두 선택해 주시기 바랍니다.

- ① 특별히 비용이 들지는 않았음
- ② 개인적으로 비용을 지출함(개인보험 등)
- ③ 산재보험으로 처리함
- ④ 회사가 보상해 줌(공상으로 처리)
- ⑤ 기타 \_\_\_\_\_

문26. 귀하는 지난 12개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일한 적이 있습니까?

(현재의 일자리에서 일한 지 12개월이 되지 않았다면, 일을 시작한 때부터)

- ① 있음
- ② 없음
- ③ 아프지 않았음

문27. 지난 12개월 동안 귀하는 다음과 같은 건강상 문제가 있었습니까? 있었다면 귀하가 하시는 일 때문에 발생했습니까?

(건강상의 문제에서 2. 없음, 8. 모름/무응답의 경우, 업무상 관련 여부는 응답하지 않음)

문 항	건강상 문제			업무상 관련 여부		
	있음	없음	모름/ 무응답	그렇다	아니다	모름/ 무응답
1. 청력 문제	①	②	⑧	①	②	⑧
2. 피부 문제	①	②	⑧	①	②	⑧
3. 요통	①	②	⑧	①	②	⑧
4. 어깨, 목, 팔, 팔꿈치, 손목, 손 등 윗몸의 (상지) 근육통	①	②	⑧	①	②	⑧
5. 엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 아랫몸의(하지) 근육통	①	②	⑧	①	②	⑧
6. 두통, 눈의 피로	①	②	⑧	①	②	⑧
7. 손상(사고로 다침)	①	②	⑧	①	②	⑧
8. 우울감	①	②	⑧	①	②	⑧
9. 불안감	①	②	⑧	①	②	⑧
10. 전신 피로	①	②	⑧	①	②	⑧
11. 온열질환(여름철 폭염 시 발생한 증상)	①	②	⑧	①	②	⑧
12. 한랭질환(겨울철 한파 시 발생한 증상)	①	②	⑧	①	②	⑧

## D. 일자리 만족도

문28. 이 일을 하시면서 아래 내용들에 대해 얼마나 만족하시는지 해당 칸에 표시해 주십시오.

문항	매우 불만족	약간 불만족	보통	약간 만족	매우 만족
1. 임금/소득(일에 비해)	①	②	③	④	⑤
2. 일자리의 안정성	①	②	③	④	⑤
3. 하고 있는 일(업무)의 내용	①	②	③	④	⑤
4. 일하는 시간	①	②	③	④	⑤
5. 일의 자율성과 권한	①	②	③	④	⑤
6. 일·생활 균형	①	②	③	④	⑤
7. 개인의 발전가능성	①	②	③	④	⑤
8. 전반적 만족도	①	②	③	④	⑤

문29. 귀하가 현재 일하시는 곳에서 노동조합에 가입되어 있습니까?

- ① 노동조합이 없음 → 문29-1로
- ② 노동조합이 있으나, 가입대상이 아님 → 문29-1로
- ③ 노동조합이 있고, 가입대상이나 가입하지 않았음 → 문30으로
- ④ 노동조합에 가입하였음 → 문30으로

문29-1. 귀하는 이동노동자를 위한 노동조합이 있다면 가입할 의사가 있습니까?

- ① 있음
- ② 없음

문30. 귀하는 현재 일자리에서 앞으로 얼마나 더 일하기를 원합니까?

- ① 당장 그만두고 싶음
- ② 1년 미만
- ③ 1년 이상~3년 미만
- ④ 3년 이상~5년 미만
- ⑤ 5년 이상
- ⑥ 가능하면 계속 일하고 싶음

문31. 귀하는 이 일 말고, 돈을 벌기 위해 다른 일도 하고 계십니까?

- ① 하고 있음 → 문31-1로
- ② 하지 않음 → 문32로

문31-1. 귀하가 다른 돈벌이를 하고 계신 가장 큰 이유를 한 가지만 골라 주십시오.

- ① 이 일로는 수입이 충분하지 않아서
- ② 이 일은 임시로 하는 일이라서
- ③ 다른 일을 할 수 있는 시간이 충분해서
- ④ 기타 \_\_\_\_\_

**E. 정책수요**

문32. 귀하는 경기도가 이동노동자를 위한 정책을 추진함에 있어서 다음과 같은 정책이 어느 정도 중요하다고 생각하십니까?

문항	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	중요함	매우 중요함
1. 지역별 이동노동자 쉼터 확대	①	②	③	④
2. 여성 이동노동자를 위한 특화된 쉼터 운영	①	②	③	④
3. 이동노동자 노동안전보건 지원 사업	①	②	③	④
4. 이동노동자 산업재해 예방 사업	①	②	③	④
5. 이동노동자 건강증진 사업	①	②	③	④
6. 기타 필요한 정책에 대한 의견				

문33. 귀하는 경기도가 이동노동자 쉼터 설치 사업을 추진하고 있는 것을 알고 있었습니까?

- ① 모름
- ② 들어본 적 있음
- ③ 잘 알고 있음

문34. 다음은 경기도 조례에 명시된 이동노동자 쉼터의 기능에 해당하는 것입니다. 귀하는 다음과 같은 사업이 어느 정도 중요하다고 생각하십니까?

문항	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	중요함	매우 중요함
1. 이동노동자의 휴식 및 소통 공간 제공	①	②	③	④
2. 이동노동자들의 동호회 활동, 영화 상영 등의 문화 서비스 제공	①	②	③	④
3. 노무 및 취업 상담 등의 일자리·복지 서비스 제공	①	②	③	④
4. 이동노동 및 생활관련 교육 서비스 제공	①	②	③	④
5. 이동노동자의 이동수단 자가 정비 시설 제공	①	②	③	④
6. 기타 필요한 정책에 대한 의견				

문35. 귀하는 경기도가 감정노동자 보호를 위한 노동정책을 추진함에 있어서 다음과 같은 정책이 어느 정도 중요하다고 생각하십니까?

문항	전혀 중요하지 않음	중요하지 않음	중요함	매우 중요함
1. 감정노동자 권리보장 교육 사업	①	②	③	④
2. 감정노동자 휴게시설 설치 지원 사업	①	②	③	④
3. 감정노동자 상담 및 보호 사업	①	②	③	④
4. 직장 내 권리존중 문화정착 등을 위한 노동문화 조성 사업(캠페인 등)	①	②	③	④

## F. 통계적 처리를 위한 질문

DQ1. 귀하는 학교를 어디까지 마치셨나요?

- ① 중학교 졸업 이하
- ② 고등학교 졸업
- ③ 전문대학 졸업
- ④ 대학교 졸업 이상

DQ2. 귀하의 혼인상태는 어떻게 되십니까?

- ① 미혼
- ② 기혼(사실혼 포함)
- ③ 사별/이혼

DQ3. 귀하의 월평균 가구소득(본인소득 포함)은 대략 얼마나 됩니까?

- ① 100만원 미만
- ② 100만원~200만원 미만
- ③ 200만원~300만원 미만
- ④ 300만원~400만원 미만
- ⑤ 400만원~500만원 미만
- ⑥ 500만원~600만원 미만
- ⑦ 600만원~700만원 미만
- ⑧ 700만원 이상

끝까지 응답해 주셔서 감사합니다.

## 조사 참여 개인정보 보호 동의서

귀하께서 응답하시는 내용은 아래의 통계법 제33조 및 제34조에 의하여 비밀이 철저히 보장되고 통계적인 목적으로만 사용됩니다.

또한, 귀하의 개인 정보는 귀하의 동의 없이 다른 목적으로 제 3자에게 제공되지 않습니다.

### [개인정보보호 및 비밀유지]

#### ▶ 제33조(비밀의 보호)

① 통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.

② 통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

#### ▶ 제34조(통계종사자 등의 의무)

통계종사자, 통계종사자이었던 자 또는 통계작성기관으로부터 통계 작성업무의 전부 또는 일부를 위탁 받아 그 업무에 종사하거나 종사하였던 자는 직무상 알게 된 사항을 업무 외의 목적으로 사용하거나 다른 자에게 제공하여서는 아니 된다.

### [보유 및 이용기간]

상기 『개인정보의 수집·이용목적』을 달성하는데 필요한 기간 동안에 한하여 보유 및 이용됩니다.

다만, 수집 및 이용 목적이 달성된 경우에도 다른 법령 등에 의하여 보관의 필요성이 있는 경우에는 개인정보를 보관할 수 있습니다.

- 본인이 원하지 않으면 언제든지 조사에 참여하는 것을 거절할 수 있고, 거절하더라도 아무런 불이익이 없음을 이해했습니다.
- 응답자의 개인정보가 포함된 설문지상의 모든 개인정보는 설문지 파기와 함께 파기됩니다. 설문지의 보관은 설문의 검증 및 자료처리가 완료되는 시점을 기준으로 1개월을 넘지 않습니다.
- 개인정보를 이용하고자 하는 목적은 아래와 같습니다.
  - 본인여부 확인
  - 조사 목적에 따른 적합한 응답여부 검증
  - 조사 자료의 통계 분석

「개인정보보호법」에 의거 위와 같이 개인정보 수집 및 이용에 동의합니다.

2020년    월    일

(인)

- 조사에 응해 주셔서 감사합니다 -



## 심층면접조사지-경기도 여성 이동노동자 노동실태 연구

안녕하십니까? 경기도가족여성연구원은 경기도 지역실정에 맞는 가족 및 여성정책을 개발하기 위하여 경기도가 출연하여 설립한 정책 개발 연구기관입니다. 본 연구원에서는 현재 「경기도 여성 이동노동자 노동실태 연구」를 수행하고 있으며, 이와 관련하여 면접을 진행하고자 합니다. 참석하시기 전에, **아래 면접내용을 미리 살펴보고 오셔서 좋은 의견** 주시길 부탁드립니다.

귀하의 의견은 연구의 귀중한 기초자료로 활용될 예정이고, 응답하신 내용은 연구의 목적을 위해서만 사용될 것이며, 개인정보 및 비밀이 보장됩니다. 바쁘시더라도 시간을 내어 조금만 협조해 주시면 감사하겠습니다.

2020년 4월  
(재)경기도가족여성연구원

### <기본적인 근로 현황>

1. 귀하가 현재 하고 있는 일에 대해 간략히 말씀해 주세요.(직종, 해당 일을 선택하게 된 계기, 고용형태, 근속년수, 소속, 사회보험 가입 여부 등)

### <일하는 시간과 보상>

2. 귀하가 현재 하고 있는 일에 소요되는 시간 관련 현황을 말씀해 주세요.(출퇴근시간-사무실 근무와 방문시간 여부, 이동시간, 하루 근무시간, 야간/주말 근무, 연차휴가 등)

3. 귀하는 현재 하는 일에 대한 임금을 어떤 산정기준으로 받고 있습니까?(실적급 등) 그리고 임금이 어떤 항목들이 포함됩니까?(식비, 시간외수당, 연차휴가수당, 퇴직금 등)

### <이동관련 사항>

4. 귀하가 하루 동안(일주일, 한 달) 방문하는 장소는 어떻게 결정됩니까? (일일 평균 방문 가구 또는 사업체)

5. 귀하의 근로시간 중 장소 이동 시간은 어느정도 비중을 차지합니까? 귀하의 업무 중 장소를 이동할 때 주로 어떤 교통수단을 이용하시며, 이동에 소요되는 비용은 어느 정도 되시나요? 교통비(교통수단)는 사업체에서 지원이 되나요?

6. 귀하는 업무 장소 이동 중에 시간이 남는 경우 주로 어디에서 어떻게 시간을 보내십니까? 일하면서 식사 및 휴식 문제는 어떻게 해결하십니까?

7. 귀하가 장소를 이동하면서 일하는 것이 가장 힘들다고 생각되는 때는 어떤 경우입니까? 얼마나, 자주 그런 경험(생각)을 하십니까?

## <안전과 건강>

8. 귀하가 일하면서 가장 만나기(방문하기) 주저되는 고객은 어떤 경우입니까? 귀하는 일을 하면서 고객으로부터 욕설, 비하, 모멸감, 무시, 집요한 괴롭힘, 신체적 위협이나 폭력, 성희롱 등을 경험한 적이 있습니까? 얼마나, 자주 그런 경험을 하십니까?

9. 귀하가 속한 사업체에서는 고객 응대 및 고객 관련 어려움은 어떻게 관리하고 있습니까? (매뉴얼 여부 등)

10. 귀하는 지금까지 일하다가 문제가 발생했을 때 그 문제를 해결하기 위한 상담은 주로 누구에게 했나요? 회사내 상담할 상사 및 문제해결을 위한 체계가 있나요?

11. 귀하는 현재 일을 하다가 다치거나, 일로 인해 아픈 경험이 있습니까? 어떻게 처리하셨습니까? (사회보험 가입여부, 산재처리 등)

12. 귀하가 일하는 사업체에서는 폭염·한파·미세먼지·전염병 등을 예방할 수 있는 보호구 등을 지원해 주나요?

**<일자리 만족도>**

13. 귀하가 현재 하시는 일과 관련해서 가장 개선되었으면 하는 근로환경은 무엇입니까?

**<정책수요>**

14. 귀하는 장소를 이동하면서 일하는 여성노동자를 위해 정부에서 추진하면 좋을 정책은 무엇이라고 생각하시나요?

**끝까지 응답해 주셔서 감사합니다.**

정책보고서 2020-04

## 경기도 여성 이동노동자 노동실태 연구

---

발행인 정정옥

발행일 2020년 6월 30일

발행처 (재)경기도가족여성연구원

주소 경기도 수원시 장안구 경수대로 1150

전화 Tel. 031)220-3900 Fax. 031)220-3979

홈페이지 [www.gfwri.kr](http://www.gfwri.kr)

인쇄 더조은프린트 1544-1466

---

ISBN 978-89-6432-489-9 93330

본 출판물의 저작권 및 판권은 경기도가족여성연구원에 있습니다.