

“일터인가? 전쟁터인가?”

# 방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사 결과발표 및 개선방안 모색 토론회

---

일시\_ 2019. 11. 06.(수) 10시 장소\_ 국회의원회관 제3세미나실

---

주관

방문서비스노동자 안전보건사업

주최

기획단(민주노총·공공운수노조·보건의료노조·서비스연맹)

공동

 더불어민주당

국회의원 송옥주

 정의당

국회의원 이정미 · 윤소하

주최

 민중당

국회의원 김종훈



“일터인가? 전쟁터인가?”

# 방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사 결과발표 및 개선방안 모색 토론회

---

일시\_ 2019. 11. 06.(수) 10시    장소\_ 국회의원회관 제3세미나실

---

주관

방문서비스노동자 안전보건사업

주최

기획단(민주노총·공공운수노조·보건의료노조·서비스연맹)

 더불어민주당 국회의원 송옥주     정의당 국회의원 이정미 · 윤소하

공동

 민중당 국회의원 김종훈

주최



# 진행순서

시간	내용
09:30 ~ 10:00	접수 및 등록
사회: 공공운수노조 조성애 국장	
10:00 ~ 10:10	인사말
10:10 ~ 11:00	<p>증언 1 ❖ 설치·수리 현장기사 증언 - 전국서비스산업노동조합연맹 전국가전통신서비스노동조합 웅진코웨이지부 이승훈 - 전국서비스산업노동조합연맹 전국가전통신서비스노동조합 청호나이스지부 최영배</p> <p>증언 2 ❖ 도시가스 점검·검침원 - 전국공공운수노동조합 서울도시가스분회 공순옥</p> <p>증언 3 ❖ 정신건강복지센터 노동자 - 전국보건의료산업노동조합 서울시정신보건지부 김성우</p> <p>증언 4 ❖ 재가요양보호사 - 전국공공운수노동조합 의료연대본부 재가요양지부 이건복 - 전국서비스산업노동조합연맹 전국요양서비스노동조합 충남지부 최경복</p>
11:00 ~ 11:10	휴식
좌장: 감정노동전국네트워크 이성중 집행위원장(서비스연맹 기획실장)	
11:10 ~ 11:30	<p>발표 ❖ 방문서비스노동자 안전보건 실태조사 결과 발표 - 전국민주노동조합총연맹 노동안전보건실 이현정</p>
11:30 ~ 12:30	<p>토론 ❖ 직업환경의학전문의 최민(한국노동안전보건연구소) ❖ 변호사 권두섭(민주노총 법률원) ❖ 고용노동부 김동욱(산업보건과장) ❖ 보건복지부 홍정익(정신건강정책과장)</p>



## 자료집 목차

---

### 인사말 / 7 ~ 10

전국민주노동조합총연맹  
김종훈 민중당 국회의원

---

### 증언 / 11 ~ 30

#### (1) 설치·수리 현장기사

- 서비스연맹 전국가전통신서비스노조 웅진코웨이지부 이승훈
- 서비스연맹 전국가전통신서비스노조 청호나이스지부 최영배

#### (2) 도시가스 안전점검·검침원

- 공공운수노조 서울지부 서울도시가스분회 공순욱

#### (3) 정신건강복지센터 노동자

- 보건의료노조 서울시정신보건지부 김성우

#### (4) 재가요양보호사

- 공공운수노조 의료연대본부 재가요양지부 이건복
- 서비스연맹 전국요양서비스노조 충남지부 최경복

---

### 발제 / 31 ~ 77

#### 방문서비스노동자 감정노동·안전보건 실태조사 결과

- 민주노총 노동안전보건실 이현정

---

### 토론 / 79 ~ 97

- 최민 (직업환경의학전문의를/한국노동안전보건연구소)
  - 권두섭 (변호사/ 민주노총 법률원)
  - 김동욱 (고용노동부 산업보건과장)
  - 홍정익 (보건복지부 정신건강정책과장)
-





# 인사말

**다친 자리에서 거둬 다치고,  
상처받은 그 자리에서 거둬 상처받는 방문 서비스노동은 없어야 합니다.**

올 4월에 이어 지난 10월 또다시 도시가스 점검원에게 고객이 원치 않는 신체접촉을 하고 추근거리는 사건이 알려졌습니다. 해당 조합원은 그 일로 큰 충격을 받았고 현재 정신건강의학과 진료를 받고 있다고 합니다. 방문 서비스노동자들의 심각한 감정노동이 노동자의 입으로 밝혀지고 노동조합은 싸우고 있습니다. 2018년 3월 30일 감정노동자 보호법이 국회를 통과했고, 같은 해 10월 18일 시행되었습니다. 법 시행이 1년이 지났으나 감정노동에 종사하는 노동자들의 형편은 그리 나아지지 않았다는 현실이 그대로 보입니다.

10년 전에는 단어조차 낯설었던 감정노동이 지금은 서비스업에 종사하는 노동자 건강에 심각한 위협을 줄 수 있음이 상식이 되었습니다. 자신의 고통을 드러낸 노동자들의 용기, 그들을 지지하고 함께 싸웠던 노동조합과 시민사회단체가 있었기에 감정노동자 보호 입법도 가능했습니다. 하지만 입법 과정에서 노동계가 강력하게 주장했던 보건조치로서의 감정노동자 보호, 사업주 고발 의무 도입, 원청 책임 강화는 여전히 우리에게 과제로 남아 있습니다.

이 과제의 중요성이 이번 ‘방문 서비스노동자 감정노동·안전보건 실태조사’에서 확인되었습니다. 방문 서비스노동자 안전보건사업 기획단이 진행한 실태조사 결과는 사각지대에 있었던 방문 서비스노동자들의 심각한 감정노동은 물론 근골격계질환, 폭염과 한파, 산재보험 문제 등을 보이게 했습니다. 문제해결을 위해서는 감정노동 종사 노동자 보호 입법 과정에서 노동계가 강력하게 요구한 내용을 전면 도입해야 합니다. 정부의 관계 기관도 함께 하는 오늘 토론회에서 진지한 모색이 이뤄지기를 바랍니다.

각자의 활동 영역에서 바쁜 와중에도 방문 서비스노동자들의 감정노동 보호, 안전하고 건강하게 일할 권리를 위해 함께 해주신 공공운수노조·보건의료노조·서비스연맹 동지들, 현장 이야기를 들려주기 위해 나서주신 조합원 동지들, 토론의 깊이를 더해줄 전문가분들 모두 진심으로 고맙습니다. 토론회 공동주최로 흔쾌히 나서주신 더불어민주당 송옥주 의원님, 정의당 이정미·윤소하 의원님, 민중당 김종훈 의원님에게도 감사 인사를 드립니다.

민주노총은 방문 서비스노동자를 포함, 감정노동 종사 노동자들이 다친 자리에서 거둬 다치지 않고, 상처받은 그 자리에서 거둬 상처받는 일이 발생하지 않도록 최선을 다하겠습니다.

**2019년 11월 6일**  
**전국민주노동조합총연맹**

김종훈  
민중당 국회의원



## 방문서비스노동자에게 안전하고 건강한 노동환경을!

안녕하십니까!

민중당 원내대표 국회의원 김종훈입니다.

오늘 방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사 결과 발표 및 개선방안 모색 국회토론회를 준비하신 방문서비스노동자 안전보건사업기획단 여러분, 전문가 여러분 감사합니다. 또한 공동주최해주신 송옥주, 이정미, 윤소하 의원님 감사합니다.

지난 9월 울산 시의회 6층 옥상에서는 고공농성을 벌이던 여성 노동자 3명이 강제 진압되는 일이 있었습니다. 이 분들은 울산 경동도시가스 여성 안전점검원으로 “가스 안전점검원 성폭력 피해를 인정하고 안전대책을 마련할 것”을 촉구하며 고공농성을 시작했습니다. 그러나 농성시작 16시간 여 만에 모두 경찰에 강제진압된 것입니다.

가스 안전점검원은 대표적인 방문 서비스노동자입니다. 방문서비스는 공공과 민간영역에서 개별 가구를 방문해 서비스를 제공하는 다양한 업종의 노동자들이 있습니다.

주로 1인 근무가 많다보니 고객에 의한 감정노동, 폭언 폭행, 성희롱, 위협, 괴롭힘 등에 노출되지만 법제도의 보호로부터 떨어져 있고 심지어 이런 노동 현실이 많이 알려져 있지도 않습니다.

우리 노동자들의 최후의 하소연 행위가 고공농성입니다. 이번 울산 안전점검원의 고공농성까지 불사하게 만든 현실과 제도는 우리 노동자들이 옥상으로 올라갈 수 밖에 없게 만들었습

니다.

이번 토론회에서 방문서비스 노동자들의 노동현장 실태를 알려내고 개선방안을 찾을 수 있는 기회가 마련되어 너무나도 감사한 마음입니다. 이런 토론회를 통해 미비한 법제도와 안전 실태 등 대책이 논의되어 방문서비스 노동자들이 안전하고 건강하게 일 할 수 있으면 좋겠습니다.

민중당이 제일 먼저 앞에서 함께 하겠습니다.

고맙습니다!

**연구  
이론**

## 설치·수리 현장기사 증언

최영배 전국서비스산업노동조합연맹 전국가전통신서비스노동조합 청호나이스지부

안녕하십니까

저는 가전통신 노동조합 청호나이스 지부의 최영배입니다

저희는 청호나이스의 하청 업체인 나이스 엔지니어링에서 정수기와 비데 등의 생활가전 상품을 판매,설치 및 AS 등의 업무를 맡아서 하고 있는 엔지니어입니다.

1년 전까지는 청호나이스의 특수 고용 노동자 신분으로 일했지만 정부의 정규직 전환 정책이 나오자 나이스 엔지니어링이라는 만년 적자 구조의 하청 업체를 만들어 작년 5월부터 허울뿐인 정규직이 되었고 이 과정에서 여기에 동의하지 않은 엔지니어들은 모두 해고 되었습니다.

여러분!

만약 여러분의 자녀분들이 면접을 봤는데 일을 하려면 카니발 급 이상의 차가 필요하고 매일 하루 종일 자차로 출장 업무를 해야하는데 유류비도 안 준다고 하면 어떻게 하시겠습니까? 아마 여기 계시는 모든 분들께서 그런 회사 왜 다니냐고 하실겁니다.

하지만 저희 엔지니어들은 지금도 자차로 출장업무를 하고 있고 얼마전 까지 기름값도 못 받고 일했습니다. 이 회사에 취업을 하려면 조건이 학력이나 능력, 경력이나 범죄 경력 여부가 아니라 카니발이나 스타렉스 급의 차를 중고로라도 사서 일할 수 있느냐가 가장 큰 조건입니다.

이게 끝이 아닙니다

자차로 회사업무를 보면서도 기름값 10원 한푼 못 받다가 지난 봄, 피터지는 투쟁으로 얻어낸게 겨우 건당 500원의 기름값입니다. 한 달동안 죽어라 일해서 200건의 일을하면 기름값 겨우 십만원 받습니다..

강원도 오지나 시골에서 일하시는 분들 이동거리가 길다보니 한달에 100건 이상 못 합니다 이 분들 한달에 기름값 최대 오만원 받고 일하시는데 실제로 들어가는 유류비는 오십만원 이상 들어갑니다.

여기에..

차량 유지비, 보험료, 감가 상각등을 따지면 저희 기본급 190만원 중에 차에만 90만원 정도가 들어갑니다. 이게 청호나이스 하청업체의 정규직입니다.

노조를 통해서 차량 제공 해달라는 요청을 여러번 해 왔지만 돌아오는 대답은 항상 똑같았습니다. 지금까지 관례상 해왔던 자차 업무이며 추후 검토해 보겠다는 대답만 메아리처럼 돌아옵니다. 저희 기본급 190만원에 통신비 5만원에 식대 5만원해서 200만원 받고 일합니다. 얼마전 뉴스를 보니 우리나라 국민들의 평균 월급이 340만원이라고 하던데..다른 세상에 사는 사람들의 이야기처럼 들립니다.

회사에서는 성과급처럼 월급 더 가져가라며 영업을 강요합니다.

저희 비데 렌탈 하나하면 수당 24,000원 받습니다.

정수기 렌탈 하나 해봐야 최대 72,000원 받습니다.

비데는 한달에 60대 정수기는 제일 비싼걸로 20대 정도 렌탈로 팔아야 뉴스에 나온 국민 평균 월급 정도 됩니다.

이 돈 받고 일하는 저희는 바보가 아닙니다.

더 이상 이렇게 당하고만 있을 수가 없기 때문에 어렵지만 이자리에 나왔습니다.

월급은 적은데 하는 일은 고되다 보니 퇴사 하시는분들이 참 많습니다.

선배 엔지니어분들이 10명 그만두면 최소 5명이라도 뽑아야 하는데 인건비가 많이 나간다면 추가 인원 채용은 작년 9월 이후로 단 한명도 없습니다.

1년이 넘는 기간동안 단한명의 신규 채용이 없었습니다.

그러다보니 천장 작업이나 특수 설치등의 위험한 작업도 2명이 아니라 혼자합니다.

천정작업을 하다가 떨어져도 다쳐도 산재보험에 접수하기 또한 어렵습니다.

또한 70킬로그램이 넘는 정수기를 혼자서 운반하다보니 근골격계 질환에도 시달립니다. 손목, 무릎, 허리등이 항상 파스를 붙이고 다닙니다. 이런 질환을 산재보험에 등록을 하려고 해도 매우 어려운 절차를 거쳐야 하는 과정에서 그냥 포기하고 업무에 복귀하고 있습니다.

회사에서 인원이 충원되지 않다보니 업무가 하루에 20건정도 들어옵니다.

현장에서는 시간이 중복되어서 콜센터에서 접수가 되고 우리 엔지니어들은 고객과의 시간을 맞추려고 허겁지겁 설치, 수리를 하고 다음 고객 집을 향해 출발합니다. 고객의 독촉 전화에 엔지니어로서의 책임과 의무를 다하려 과속을 하고 목숨을 건 운행을 하고 있습니다.

사람이 하는 일이라 45,000원짜리 필터 하나 잘못 끼우는 실수를 하면 허위 보고라며 벌과금으로 130,000원 추정하려 합니다.

처음 입사할 때 받았던 공구들 1년이 지나고 10년이 지나서 망가져서 다시 쓸수 없게되어도 다시 지급되지 않고 저희 돈으로 사서 써야 합니다.

이마저도 퇴사 시에 분실되거나 망가져서 버린 공구는 새것 가격으로 토해내야 합니다.

9시부터 6시까지가 근무시간이지만 8시까지 출근해서 업무 준비를 해야하고 고객이 원하면 저녁 7시가 넘어서도 방문해야 합니다.

저녁이 있는 삶?

그 삶을 살려면 여유있는 삶은 포기해야 합니다.

처음에는 신청자에 한해서 했던 외주 업무..이제는 안하면 업무거부라며 징계 한다고 합니다. 사업처장들이 편법을 부려서 회삿돈을 횡령한것을 우리 노조에서 발견하여 징계요구 하였지만 징계위원회조차 열리지 않았습니다. 근데 우리 엔지니어들이 미수금 10만원이라도 생기면 징계 위원회에 회부되어 정직 등의 중징계를 받습니다.

지난 2년간 13.8%의 최저임금 인상이 있었지만 저희는 10원한푼 오르지 않았습니다.

30분 간격으로 as를 집어 넣어서 이동시간을 고려하면 한집에 5분이상 있으면 안됩니다.

그마저도 1시간 이상 걸리는 정수기 설치 업무는 예외 적용되어 오전 10시에 as업무가 잡혀 있어도 또 오전 10시에 설치 업무가 들어 옵니다.

그러면 저희 엔지니어들은 고객에게 전화해서 비굴할 정도로 빌어가며 방문시간을 변경합니다.

그럼에도 발생하는 불만 건들은 고스란히 저희 평가점수에 반영되어 불이익을 받습니다.

승진?

군인은 휴가 나가는 재미에 회사원들은 승진하는 재미에 일한다고 하는데 저희는 그런거 포기



한지 오래입니다. 작년 5월 이전까지 특수 고용노동자로 일했지만 회사의 지시를 받아 일하는 노동자로 인정받아 퇴직금 소송 승소했지만 사측에서는 인정하지 않고 2심 변호인으로 김앤장을 선임 했다고 합니다. 인건비 아깝다며 1년넘게 신규채용 안하는 회사가 김앤장에 수임료로 수익 주는건 아깝지 않은 모양입니다. 회사에서는 너희는 정규직이다, 책임감을 가지고 일하라 강요하지만 정작 우리를 비정규직 이하로 보고 있습니다.

요즘 세상에 외국인 노동자들도 이런 대접 안 받습니다.

저희 엔지니어들 사이에서 이제 이런 이야기까지 나옵니다. 이러다가 사고한번 크게 날거 같은데..그때는 회사가 바뀔까..이런 이야기가 나옵니다.

저희들에게는 고 김용균 님의 일이 남의 일이 아닙니다. 난폭운전은 일상이 되었고 위험한 천장 작업을 하면서 제 뒤를 봐주는 사람 한명 없습니다. 단돈 200만원에 가족을 위해 목숨을 겁니다.

이 상황의 해결을 위한 첫걸음이 바로 원청 직고용입니다.

인건비 장사하는 하청업체의 구조 상 저희가 한건이라도 일을 더해야 매출이 늘기에 무리하게 업무배정이 되고 하나라도 더 팔아야 매출이 늘기에 영업을 강요하며 매출 못하는 엔지니어는 인간 취급을 안하게 되는겁니다.

여기 게시는 분들께 도와달라고 이자리에 나온게 아닙니다.

단지 관심만 가져주시길 부탁드립니다 .

그래야 회사에서 조금이라도 저희 이야기에 귀를 기울여 줄거라 생각합니다.

앞으로 저희가 해나가는 투쟁 관심있게 지켜봐 주시고 어떻게 회사를 바꿔 나가는지 지켜봐 주십시오.

여러분의 관심이 저희에게는 정말로 크나큰 도움이 됩니다.

많은 관심 부탁드립니다 이상 발언 마치겠습니다.

감사합니다.

# 도시가스 안전점검 · 검침원 증언

공순옥 전국공공운수노동조합 서울도시가스분회

## 도시가스 방문노동자

### ● 지자체 도시가스 사업 구조

- 도시가스 공급사업은 에너지관련 기업들이 지역별로 각 지자체장의 허가를 받아 운영하고 있음.
- 각 지자체의 도시가스 요금은 지자체에서 결정하게 되어있고 도시가스요금에는 가스 원가 외 각 공급사들의 공급비용 및 고객센터 지급수수료(위탁비용)이 포함되어 있음
- 적정 도시가스요금 결정을 위해 공급비용 및 지급수수료의 경우 구체 산출 근거까지(운영비용, 인건비, 투자보수, 이윤 등) 매년 연구용역을 거쳐 산정
- 서울지역 및 대부분 지자체의 가스공급사들은 가스공급시설 관련 업무는 공급사가 가스수요자시설 관련 업무는 고객센터에 위탁하는 방식으로 외주화 되어있음.

### ● 안전점검원의 업무

- 고객센터의 업무내용은 가스수요자시설 관련 업무로 수요자시설 안전점검, 가스관련 쿨, 계량기 검침 및 교체, 고지서 송달, 전입 및 전출 등 민원업무 등이 있음
- 이중 안전점검원의 안전점검 업무는 대부분 방문이 필수로 도시가스사업법에 따라 도시가스를 사용하는 모든 세대에 대해 1년에 1회에서 2회 안전점검을 진행하도록 되어있음(서울지역 기준 4백60만세대, 1인당 4500세대)
- 안전점검 구체 내용

- 가. 가스계량기 설치상태 및 가스누출 점검
- 나. 입상관 설치상태 및 가스누출 점검
- 다. 가스차단장치 및 중간밸브 작동상태 및 가스누출 점검
- 라. 노출배관 설치상태 및 가스누출 점검
- 마. 연소기 연결상태 및 가스누출 점검
- 바. 가스보일러에 대한 다음 사항 점검. 다만, 보일러 불완전 연소 등 연소기 자체의 이상여부 확인은 제외

- 1) 배기통 성능인증품 설치 여부
  - 2) 보일러와 배기통, 배기통과 배기통 이탈여부
  - 3) 전용으로 마련된 공간에 보일러 설치여부(밀폐식 보일러, 옥외에 설치한 보일러는 제외)
- 사. 압력조정기 가스누출 점검

● **점검원이 대부분 여성인 이유**

- 현재 안전점검은 대부분 무작위 방문(점검노동자 각자가 결정) 형식으로 진행되고 있고, 방문 부재 시 일부 건에 대해 예약점검을 진행함.
- 과거 남성 점검노동자가 안전점검을 진행한 경우도 있으나 위와 같이 무작위 점검을 해야 하는 조건과 1인 가구 증가(특히 1인 여성 가구 증가)에 따라 대부분 여성이 점검업무를 진행하게 되었음. (똑같은 방문업무이지만 예약제로 진행되는 이사 시 연소기 연결 및 철거 업무는 모두 남성 민원기사가 업무처리)

● **성희롱·성추행·폭언 노출 사례**

- 도시가스 방문노동자 폭언·성희롱 등 사례

- 점검을 하기위해 고객 집 문 앞에서 "도시가스입니다"라고 말했다가 잠자는데 시끄럽다며 이 개 같은 X이 하면서 때릴 것처럼 뛰쳐나오는 바람에 2층 주인집으로 피신함.
- 고객이 점검 안 받는다곤 했는데 점검하기 위해 벨을 누르니 '여기 들어오면 나랑 하는 걸로 알겠다고 들어오면 가랑이를 찢어 놓게 다고' 협박 함.
- 방문 안내와 전화로 약속을 잡고 갔는데 나체로 문을 열어줘서 너무 놀라 엘리베이터도 못타고 계단으로 뛰어 내려옴.
- 점검하고 있는데 느낌이 안 좋아서 뒤돌아보려는 찰나에 고객이 끌어안아서 놀라 뛰쳐나가 바로 경찰서로 달려가신고, 그 후로 고객이 사과하고 끝냈지만 트라우마로 일을 할 수가 없어 사직
- 오피스텔 점검 약속하고 갔더니 포르노를 크게 틀어 놓고 내 반응이 어떤지 보고 있음.
- 점검하던 중 고객이 '요즘 힘드시죠.'하며 엉덩이를 두드림, 나갈 때는 현관문을 반쯤 막고서 나갈 때 본인 몸을 스치듯 지나가게 함.
- 점검약속을 하고 점검을 들어갔는데 고객이 위아래로 훑어보면서 '건강하게 생겨서 술 잘 먹겠네'라고 하면서 '저녁에 술한잔 살테니 몇시에 끝나'라며 점검 마치고 나갈 때 까지 계속 저질스러운 말을 함.

○ 오후 7시정도에 점검 약속을 잡는 중 고객이 '낮에 집에 사람이 누가 있냐 정신이 있는 여자냐 없는 여자냐 내가 점검 받을라고 휴가를 내고 집에 있어야 하나?' 라며 지금 집에 있으니 당장 오라고 함

○ 때문에 노크하세요라는 문구가 있었는데 보지 못하고 벨을 누르자 고객이 나와서 한글 읽을 줄 모르냐며 아이가 보는 앞에서 면박을 주었음. 여러 번 사과를 했는데, 그거 물어본 거 아니고 한글 못 읽냐고 물어봤잖아요'라며 계속 인격적인 모욕감을 줌

○ 점검시 점검확인을 위해 가스렌지 사진찍어야 함. 점검하면서 가스렌지 사진을 찍자 고객이 욕하면서 현관문에 기대고 20분간 못나가게 함. 고객은 개인 핸드폰번호 알려줘야 문 연다 해서 알려주고 경찰에 신고하면 남편 아이들 카카오톡 보고 다 파악했으니 가만두지 않는다고 협박함.

## ● 원인+대책

### 1) 홍보 강화

- 도시가스 안전점검을 왜 받아야 하는지 얼마나 중요한지에 대한 수요자들의 이해 및 인식 부족

↳ 금연정책과 같이 정부(산자부 및 가스안전공사 등) 및 지자체가 적극적으로 홍보해야 함.

### 2) 인원 부족

- 도시가스사업법상 단독 3천세대(공동 4천세대) 당 1인의 '점검원' 을 두어야한다고 규정되어 있지만 지자체와 도시가스공급사는 해당 법을 확대해서(안전점검 중 일부 업무 및 안전점검 업무를 위한 부가 업무를 맡고 있는 민원기사, 상담사까지 포함하여) 인원 산정하여 실제 안전점검을 진행하는 세대수가 과하게 산정

- 과도한 업무량으로 산업재해(폭염, 한파, 전염병 재난 시 산업재해 예방 어려움)가 증가 및 안전대책 마련이 어렵고, 모든 세대 및 위험 세대에 대한 2인 1조 점검은 불가능한 상황

↳ 국회는 법령 개정(기준 강화 및 1인당 세대수 축소), 지자체는 기존 법령을 엄격하게 해석하여 적용(지자체에서 자체기준 강화하여 도시가스공급사들의 안전관리규정 변경 명령)

### 3) 실적 요구

- 도시가스 공급사는 위탁업체에 대해 위탁 계약 및 관리평가 기준으로 일정 수치(서울도시가스 95%, 예스코82%) 이상의 점검완료율(실제 방문하여 점검이 완료 된)을 요구하고 있음. 미달 시 경고, 재계약반영, 지급수수료 차등지급 등의 패널티를 주고 있음.

- 고객센터는 도시가스공급사들이 요구하는 실적을 맞추기 위해 점검원에게 실적 압박을 하고, 이 속에서 점검원은 각종 산업재해 및 위험상황에 더욱더 노출될 수밖에 없음.
  - 상대적으로 가벼운?(속옷차림, 성희롱 등) 위험 상황에서는 실적을 올리기 위해 점검을 강행하고, 발생한 상황에 대해서 다음번 점검을 위해 혹은 민원 발생을 줄이기 위해 넘어가는 경우가 다수
- ↳ 도시가스 공급사에서 임의로 정한 실적(점검완료율)제도를 전면 폐지해야 함.

## 정신건강복지센터 노동자 증언

김성우 전국보건의료산업노동조합 서울시정신보건지부

정신건강에 대한 인식이 없을 때, 정신건강의 문제가 모두 개인에게 있다고 생각하고 있을 때, 상담을 받으러 오시라고, 정신건강을 관리하셔야 한다고 알리고 다녀야 할 때부터 이 일을 시작했습니다.

감정노동이라는 말을 처음 들었을 때, 그 단어로 설명해주는 내용에 공감이 되어 관심있게 지켜보고 지지했습니다. 이제 현장의 노동자들에게 적용할 수 있는 법적 환경 속에서 지금까지 알지 못했고, 알아도 당연스럽게 생각했던 강도 높은 감정노동을 이야기하는 시간을 갖게 해주시고, 지금의 토론회를 준비해주신, 또 찾아주신 많은분들에게 감사를 드립니다.

정신건강복지센터는 20여년전부터 국가의 사업으로 지정되어 자치단체가 책임을 지고 운영해야 하는 사업입니다. 정신건강복지센터에서는 정신건강으로 어려움을 겪는 국민들을 돕고 지원하는 업무를 하고 있으며, 유일무이한 정신건강관련 공공서비스 제공기관입니다.

조현병이나, 조울증같은 중증정신질환으로 병원이 아닌 집에서 생활하는데 도움이 되도록 하는 본래의 업무외에도, 한국에서 유독 허용적인 술문제가 있는 분들, OECD가입국 자살률 1위로 설명가능한 우울과 자살의 문제를 가지신 분들, 이미 낡은 환경에서 제정신을 차리기 어려운 아동청소년의 정신건강과 관련된 지원까지.

‘정신건강’이라는 단어가 붙으면 병원외에 국민이 이용할 수 있는 단하나의 공공기관이 바로 정신건강복지센터인 것입니다.

당연히 이 업무를 하기 위해서는, 정신건강에 대한 전문적인 국가자격을 취득하고 일정한 수준의 기준을 통과하여야 할 정도로 전문성을 유지하여야 하는데요. 질환으로 고통받는 분들을 만나면서 겪는 수많은 감정노동을 어떻게 해야하는지는 아무도 알려주지 않아서, 제공하는 서비스는 전문적이지만, 감정노동을 강요당하는 수준이 그에 반비례하는 상황입니다.

사실, 센터에서의 감정노동의 강도를 이야기하는 오늘의 발언이 한국 사회에서 가장 복지 사각지대에 있고, 공공의 치료서비스에서 존중받지 못하며, 치료라는 명목으로 자신결정권을 무시당하면서 인권을 침해당해온 중증정신질환자분들의 편견의 확대, 피해로 이어질까 걱정되기에, 미리 말씀드리면 뒤에 설명드릴 사건들은 정신과적 응급상황에서 벌어지는 일이고,

중증정신질환보다는 그 외의 질환에서 더욱 빈번하게 일어나는 일이었다는 점, 대부분의 정신과적 질환은 약물로 완화되고, 우리들처럼 일상생활을 유지할 수 있음을 설명드리고 발언하도록 하겠습니다.

사실 어려운 사람들을 만나는 사람들이, 자신의 아픔을 이야기하는 것이 과연 적절한가를 고민하지 않은 것은 아닙니다. 그 고민에 앞서 업무의 특수성을 설명하지 않을 수 없는데, 정신건강복지센터에서 근무하는 노동자들이 방문상담을 해야 하는 이유를 정리해보면, 다음과 같이 이야기할 수 있을 것 같습니다.

첫째, 정신건강의 어려움을 겪는 분들의 집으로 방문상담을 하는 일이 외부로 나올 수 없는 상황일 때도 있지만, 병원이 아닌 집에서의 생활은 어떻게 지내는지 확인해보는 기회가 되기도 하기 때문이고,

둘째, 방문 당시에 보이는 선생님들과의 대인관계와 적절한 행동을 본보기로 그분들에게 교육이 될 수 있기 때문이며,

셋째, 직접 보지 않고 하는 상담에는 많은 부분 한계가 있어, 지금 필요한 서비스가 무엇인지 파악하고 전달하는데 도움을 주기 때문에 방문상담은 필수적입니다.

정신건강복지센터에서 일하면서 겪고, 들었던 폭력에의 노출은 위험의 감수와 예방에도 필수적으로 발생할 수밖에 없어서, 지금 이순간에도 많은 노동자들이 노출되는 위험을 감수하고, 이 숭고하고 힘든 업무를 국가를 대신해, 주로 20, 30대 여성노동자들이 맡고 있는 것입니다.

그렇다면 이런일들은 개인적인 문제로 치부하고 노동자 개인이 해결할 수 있는걸까요?

정신건강복지센터에서 10여년간 근무한 저로서는, 그것은 개인적인 문제가 아니며, 개인이 해결할수 없는 문제라고 단언할 수 있습니다.

왜냐하면,

사례관리를 통해 가족보다 더 자주 찾아뵙고 누구보다 열심히 상담하던 상담사들에게 자살사건의 경위서를 작성하라고 하거나, 사건에 원인을 밝힌답시고, 개인정보를 무시하고 상담일지를 확인하려 하는 일이 일어나기도 하고, 상담중 폭력을 가하려는 상황에서 제압한 남자직원을 보고 운동을 배운 남자직원을 채용하자는 말이 나오고, 어제 폭력을 당해 병원에 다녀온 직원은 그 다음 날 다시 폭력을 가한 환자분을 만날 수 밖에 없는 일도 있으며, 성추행이나 성희롱을 당해 법적 대응을 하려해도 ‘환자에게 너무 한거 아니냐’며 무마시킨 일을 겪고, 보험을 들어달라고 해도 예산에 따라 해야한다고 하는 상황에서, 아무리 전문적인 교육을 받고 준비하였다고 하더라도 개인이 대처할 수 없는 일이라고 생각하게 되었고, 일하는 사람들을 사람이 아닌 수단으로 보듯 감정노동을 당연한 일이라고 생각하는 시스템의 문제라고 단언하게 된 것입니다.

정말 수없이 고민하고 양보해서, 20여년간 지역사회에서 주민들을 만나온 선배들을 생각하고, 앞으로 열악한 환경속에서도 일할 후배들을 걱정해서, 폭력상황의 노출이 업무의 특수성으로 인한 부수적인 내용이라고 인정해본다고 해도, 지금까지의 대처들은 이해가 가지 않습니다.

어제까지 함께 힘내보자며 상담했던 사람이 새벽에 사망했다는 소식을 접했을 때, 트라우마가 생겨도 이상하지 않을 만큼 큰 충격을 받음에도, 센터장이 휴가를 주려 해도 상급기관의 지도점검에 지적사항으로 남겨져 인사권에 제약이 생기기도 하고, 실적을 보고할 때는 가족처럼 이야기하다, 사건이 나면 남보다 멀게 굴고, 방문서비스를 하는 노동자가 전염성질환에 걸려서 지원을 요청해도, 독감주사는 보건소 직원만 해당 된다고 딱 잘라 말하는 지역 보건소의 담당자들을 마주쳐야 하고, 매번 기관에 보고해도 위로와 배려 외에는 다른 지원이 없는 상황이 계속된다는 것은 이해가 되지 않는다는 것입니다.

사람이 하는 일에 어쩔 수 없는 일이 있을거라 여유있게 생각해보려 한적도 있습니다. 센터의 중간관리자로서 근무했을 때, 업무의 특수성이나, 효과성을 생각했을 때 왜 방문을 가야 하는지 설명하는 일은 이제 하지 않아도 되는 기본이 되었습니다.

그러나, 국가와 자치단체의 의무적인 사업을, 10명 내외의 사람들이 열정과 희생정신으로 일을 하며 발생하는 일, 엄청난 감정노동이 기본이 되는 세상은 원치 않기에, 많은 고민 끝에 발언을 하기로 했습니다.

95%가 계약직으로, 20,30대여성이 2년을 채우지 못하고 이직하는 원인에 대해서 고민해주시고, 실질적인 지원을 통해 노동자들을 지원하는 것이, 당연히 서비스의 질을 높이는 방법임을 고민해주시는 분들이 함께 있어 감사하다 생각하며, 2016년 파업 이후 시간제계약직으로 내몰리고, 재면접으로 퇴사시키며, 힘들다는 이야기도 자신의 문제라 생각하고 퇴사하는 많은 후배들에게, 또 지역에서 자신의 담당자가 바뀌는 모습을 지켜볼 수밖에 없어 서비스를 받지 못하는 많은 분들에게, 아직 이렇게 밖에 변화되지 않아 죄송하다는 마음으로 현장발언을 마무리 하도록 하겠습니다.

감사합니다.



# 재가요양보호사 증언 1

이건복 전국공공운수노동조합 의료연대본부 재가요양지부

방문요양보호사는 최저임금 초단시간 비정규직 일자리이다. 요양보호사가 하는 일은 요양등급을 받은 이용자의 개별가정으로 방문하여 일대일 서비스를 제공한다. 방문요양은 일상생활지원, 신체활동지원, 정서지원 인지활동지원 등 이용자가 일상생활을 할 수 있도록 다양한 일을 한다.

## -감정노동

요양서비스를 받는 이용자나 보호자에게 요양보호사의 업무가 정확하게 전달되지 못할 때는 가족의 가사지원과 과도한일까지 요구를 받는다. 호칭도 ‘야’ ‘너’ ‘어이’ ‘아줌마’ ‘네까짓게 뭔데’ 등 반말도 많이 듣는다. 요양보호사 직업은 <남의 집에 가서 밥해주고 빨래하고 노인들 똥기저귀 치우는 사람>이라는 사회적인식과 요양업무 전문성에 대한 저평가는 34만 명의 방문요양보호사가 일하고 있으나 당당하게 요양보호사직업을 주변에 밝히기 어렵힌다.

## -성희롱, 폭력, 폭언

그중에 가장 어려운 점은 폐쇄적인 공간(서비스이용자의 방)에 이용자와 단둘이 있으면서 신체 접촉이 필요한 업무(목욕, 옷 갈아입히기, 재활운동지원, 마사지, 이동 시 부축하기 등) 중에 성희롱이 발생할 때 중재를 하거나 말려줄 사람이 없는 것이다. 치매 이용자의 성희롱, 폭언, 폭력, 도둑누명은 증상으로 이해하고 참아야 한다는 분위기가 대부분이다.

※ 방문요양보호사 현장고충사례 간담회 기록 참조

## -현장해결방법

요양센터장들은 이용자 한사람, 한사람이 돈벌이의 대상이기 때문에 성희롱 이용자나 보호자에게 시정을 요구할 때도 강력하고 지속적으로 관리하지 않는다. 성희롱 발생을 문제를 삼으면 보호자는 성희롱 발생자체가 불편해서 요양보호사의 업무능력을 핑계로 교체요구를 한다. 요양보호사는 본인의 일자리를 잃지 않으려면 성희롱이 발생해도 참고 일해야 한다.

상습적인 성추행, 성희롱을 하는 이용자에게 또 다른 요양보호사가 피해를 당할 것을 알지만 나

를 보호하려면 일을 그만둘 수밖에 없다. 요양센터는 요양보호사를 배치하면서 성희롱이용자라는 정보를 주지 않는다. 성희롱이 상습적이 될 수 있는 환경을 만들고 있는 것이다.

재가요양보호사들은 결과적으로 해고되거나 사직을 하거나 혹은 요양현장을 떠나고 있다.

제35조의4(장기요양요원의 보호)

① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우

※보건복지부는 노인장기요양보험법 일부를 위와 같이 개정하였고 시행은 2019년 6월 12일이다. 이 개정법안에는 장기요양요원(요양보호사)들의 고충에 시설장(센터장)들의 책임선을 명확히 명시하고 있다.

장기요양요원의 보호법이 있다고 하지만 현장에서 일하는 요양노동자에게 전달되지 않는다. 감정노동이나 성희롱이 일어나는 현장을 관리해야 하는 장기요양기관은 장기요양요원보호법에 대한 정보를 공유하지도 않으며 요양보호사가 정보에 접근하지 못하도록 꼼수를 사용한다.

장기요양기관을 관리 감독을 해야 하는 지자체는 관심도 없다.

법만 제정되면 현상이 바뀔 수 있을까?

**-대안**

■보건복지부는 장기요양요원의 보호법이 제대로 작용도록 시설장(센터장)들을 교육하고 관리하며, 상습적인 성희롱, 성추행 이용자에게 요양보호사 2인1조 배치를 할 수 있도록 지침을 마련해야 한다.

■장기요양보험공단은 요양등급을 받을 시 이용자와 보호자를 대상으로 하는 서비스 이용에 관한 교육을 강화해야 한다.

■각 자치구는 성희롱피해자 신고센터를 운영하고 신고자에게 불이익이 가지 않도록 보호해야 한다. 한편 성희롱당사자 교육을 의무화 하고, 성희롱과 성폭력이 발생한 장기요양기관은 관리 감독을 해야 한다.

□ 재가요양지부 조합원 현장고충사례 중

-거의 누워만 계시는 어르신인데, 어머니(아내)가 화장실 가있는 동안 나랑 (어르신이) 눈이 마주쳤다. 누운 채 자기 팔을 툭툭 치더라. '뭐 도와드려요?' 했더니 또 그러더라. 옆에 누우라는 뜻이었다. 치매 전혀 없는 어르신이다.

-출근을 하면서 안녕하세요. 하고 들어가니 인사로 악수를 하자고 손을 내민다. 악수를 하는 중에 나의 손바닥을 긁어대는데 무슨 의미인지는 몰라도 기분이 매우 나빴다.

-남자 치매 노인이고 85살 정도다. 부인이 옆에 있어도 계속 나한테 뽀뽀 하자고, 만지려고 한다. 무릎 안마 해드리면 허벅지까지 하라고 한다. 부인에게 이야기했더니 둘이 알아서 해결하라고 한다. 아들에게 말하니 치매니까 그럴 수 있다한다. 못 하게 하겠다더니 그대로였다. 센터사무실에선 '그 어르신 젊었을 때부터 그렇게 바람 피웠대요, 이해하세요' 그런다. 그래서 2달 정도 하다가 결국 그 집 그만뒀다.

-일하다 인기척이 있어 문득 돌아보면 바로 옆에 (보호자) 얼굴 있어 깜짝 놀랄 때가 많다. 음식 하는 거 배운다면서 말없이 스윽 와서 몸을 붙인다. 자칫하면 얼굴 닿을 만큼 거리다.

-일본에서는 남성이용자에게 성 서비스가 있다더라. 알고 있나? 이런 질문에 어떻게 해야 하나.

-이용자는 나에게 핸드폰으로 사진이나 포르노 영상을 보여주고, 특정부위를 노출하는 등의 행동을 지속했다.

-성희롱하면서 나를 쳐다보는 눈과 손길을 잊을 수가 없다. 내일 다시 그 집을 가야하나 밤새 고민하지만 할 수 없이 출근 하면서 몸서리가 나고 무섭다.

-처음 갈 때부터 반갑다며 포옹을 하곤 했다. 처음에는 외로운 양반이라서 그런가 하고 넘겼는데, 날이 갈수록 신체접촉의 도가 지나치다고 생각한 내가 거부를 하자 '예뻐서 그런다. 나랑 같이 살자'라며 접촉을 시도했다. 나는 센터에 상황을 설명하고 이용자 교체를 요구했는데, 센터에서는 '처신을 어떻게 하고 다니기에 그런 일이 벌어지나?'며 오히려 나에게 책임을 전가했다. 이일로 일 자리에서 해고가 되었고, 오랜 기간 트라우마를 격기도 했다.

## 재가요양보호사 증언 2

최경복 전국서비스산업노동조합연맹 전국요양서비스노조 충남지부

안녕하십니까?

저는 청주에서 재가방문요양 일을 하는 요양보호사 최경복이라고 합니다.

요양보호사로 일한지 5년차입니다.

### 노동절 수당 및 휴일근로수당 미지급

지난 5월 달에 노동조합 교육을 받으면서 5월1일 노동절에 일을 하면 휴일근로수당을 받아야 한다는 얘기를 듣고, 기관에 휴일근로수당을 줘야하는 것 아닌가하고 물어봤더니, 처음에는 “누가 그러더냐, 안줘도 되는 것이다. 공단에서 주라는 얘기가 없었다” 라고 하더군요.

저는 “노동조합에서 법으로 정해져 있다고 하더라. 안 주면 체불이라더라” 고 했더니, 마지못해 주겠다고 하더군요. 저는 더 나아가서 16년도와 17년도 것도 달라고 하자 그것도 지급해 주었습니다.

저는 이렇게 당연히 받아야 하는 이런 수당을 우리 요양보호사들은 전혀 받지 못하고 있는 것이 분노스럽기도 하고 안타깝기도 합니다.

그래서, 저는 요양보호사 선생님들에게 노동절 수당에 대해 말씀을 드렸습니다.

며칠 후 한 센터장으로부터 전화가 걸려 왔습니다.

“왜 요양보호사들을 선동하느냐! 우리 센터장들은 근로자의 날에 대해 수당을 주지 않기로 합의했으니 선동하지 말라” 라고 하며 전화를 끊더군요.

저희는 요양보호사들에게 당연히 지급해야 할 수당을 떼어먹으려는 것에 대해 제대로 안내해 줄 것을 노동지청에 제기했으나, 노동지청의 근로감독관은 “인력도 부족하고, 지금 5월도 아닌데 그런 내용을 안내할 수도 없으니, 못 받으면 체불 진정을 내라” 라며 거부하더군요. 매우 낙심하지 않을 수 없었습니다. 머뭇이 위법, 불법 행위가 난무하고 있다는 것을 조금만 더 관심을

갖고 보면 찾아낼 수 있는데, 관공서에서 그것도 노동자들을 대변하겠다고 하는 노동청에서 알아서 하라고 하는 말을 듣고는 어디에 하소연해야 하는지 답답하지 않을 수 없었습니다.

센터장들과 관공서들은 이렇게 서로 떠넘기면 노동자 스스로는 아무것도 못하기 때문에 포기할 것이라고 생각하는 것 같았습니다.

그렇게 센터장들의 갑질, 그리고 관공서에서의 무관심을 넘어 감추려는 행위로 인해, 우리 요양보호사들은 센터장들의 그 어떤 불법, 위법행위에도 그대로 당하고 있어야만 했습니다.

### 센터가 해야 하는 의무 방지

저는 한 달 전에 일이 끊겼었습니다.

그 이유는 제가 케어하고 있는 어르신들의 보호자들이 ‘가족케어’를 한다고 해서 할 수 없이 일을 할 수 없게 된 것입니다.

다른 요양보호사도 갑자기 센터에서 “월요일부터 나오지 마세요”라고 해서 이유도 모른 채 ‘해고’가 되었다며 울먹였습니다.

나중에 알게 됐는데, 이용자의 아들이 요양보호사를 성추행하려고 해서 뭐라고 했더니, 아들이 센터에 요양보호사가 일도 하지 않는다고 거짓말을 해서 교체해 달라고 했다고 합니다.

너무 억울했으나, 센터에 말을 하게 되면 군단위의 좁은 곳에서는 다른 일을 할 수가 없어서, 말도 못한다고 하면서 가슴앓이를 하고 있었다고 합니다.

또, 다른 요양보호사 선생님은 그동안 7년동안 4번을 해고 됐는데, 그 첫 번째 이유가 며느리가 먹은 식기 설거지를 하지 않아서였다고 합니다.

그 요양보호사 선생님이 처음 출근했을 때부터 부엌의 싱크대에는 항상 설거지해야 하는 그릇이 수북히 쌓여 있었다고 합니다. 그래서 처음에는 ‘이 정도는 하자’라고 혼자서 생각하면서 설거지를 다 했는데, 어느날 어르신이 며느리 밥까지 챙기라는 것이었습니다. ‘그래, 1명 정도 더 해주는 것이 뭐 큰일일까’ 하고 며느리밥을 따로 차려서 줬다고 합니다. 그런데 문제는 며느리가 밥을 먹고 그대로 설거지도 하지 않고 식기를 싱크대에 놓고는 자기 방으로 가더랍니다. 계속해서 며느리의 그런 행동이 지속되어서 안되겠다고 생각해 웃음낀 말투로 “설거지 그거 하나 좀 해줘요~” 하며 얘기를 했더니, 그 다음 날 어르신으로부터 연락이 왔으며 센터장이

“이제 그 집으로 가지마세요” 라고 해서 일이 끊기고 말았답니다.

몇 번 이렇게 이용자가 요양보호사를 바꿔달라고 해서 일을 할 수 없게 되자, 해고될 때에 사직서를 쓰라고 해서 쓰게 되면 본인 스스로 그만 둔 것이 되어서 실업급여도 못받고, 억울한 마음이 생길까봐 연락도 안받고 기다리고 있었다고 합니다.

그러자 한 달이 조금 넘은 날에 센터로부터 일을 나가라는 연락이 왔답니다. 그 선생님은 자신의 집과 멀리 떨어진 곳이었지만, 그래도 쉬는 것보다 낫다고 생각해 매일 같이 일찍 수km나 떨어진 곳도 늦지 않고 열심히 다녔다고 합니다.

그런데, 3주전 ‘또 짤렸다’ 고 하며 울먹이며 그 선생님으로부터 전화가 왔습니다. 무슨일로 그리 됐는지 물었더니, 이번에는 호칭을 ‘선생님’ 이라고 해야 한다고 했다고 해고됐다고 합니다. 다닌지 몇 달도 되지 않았는데, 해고된 이유도 당연한 호칭 때문에 그리 되었다고 하니 도무지 이해할 수가 없었습니다.

그 선생님이 케어하는 어르신은 치매가 있는 분이라고 합니다. 그런데 이 선생님이 일도 잘하고 말벗도 잘해 주어서 처음 한 말씀도 안하시는 분이 이제는 서로 소통도 할 정도로 좋아지셔서, 나름 이 선생님은 일에 대한 자부를 느꼈다고 합니다.

해고되던 그 주의 금요일에 어르신이 “아줌마~”, “아줌마~” 라고 해서 웃으면서 “어르신 저희들은 아줌마가 아니라 따로 부르는 호칭이 있습니다” 라고 했다고 합니다. 어르신이 그게 뭐냐고 물으셔서 “선생님이라는 호칭이 있어요” 라고 설명을 드렸다고 합니다. 그 어르신은 교수생활을 하신 분이래 갑자기 화를 내며 “무슨 선생님이야” 라고 역정을 내시더라고요. 그래서 호칭이 그렇다고만 말씀 드리고, 전혀 강요하거나 하지 않았다고 합니다.

그 일이 있던 이틀 후가 일요일인데, 저녁에 갑자기 센터로부터 전화가 왔답니다. 센터장은 “내일(월요일)부터 그 집에 가지 마세요” 라고 했답니다. 무슨 이유인지 물어야 하는데, 그동안 너무나 해고된 적이 많아서 물어볼 엄두조차 내지 못했다고 합니다.

월요일이 되자, 사직서를 작성하러 센터로 오라고 했는데, 가지 못했다고 합니다. 그날부터 가슴이 답답하고 계속 눈물이 나고 악몽을 꾸었다고 합니다.

노조에 연락해서 어떻게 해야하는지 물었더니, 일단, 센터에 가서 해고된 이유가 무엇인지 물어 보시라고 했다는 겁니다.

그래서, 이렇게 가슴앓이만 할 게 아니라 정말 무슨 이유인지를 알아봐야겠다고 해서 센터에 가서 왜 본인이 해고되었는지 물었다고 합니다.

센터장은 그날 1년에 한 번정도 찾아오는 보호자인 딸이 센터에 와서 자신의 아버지가 치매인데 요양보호사가 뇌를 더 혼란스럽게 만들어서 아버지 상태를 악화시켰다는 것이었습니다.

센터장은 요양보호사에게 그렇게 “호칭을 강요하는 것도 갑질”이라며 요양보호사 선생님의 잘못이라고 했다는 것입니다.

너무 화가 났지만, 어찌할 수 없었다고 합니다.

병원에 찾아가서 진료를 받았는데, 그동안 화가 너무 많이 내재되어 있다고 하면서 상담을 받아 보라고 권유하더라고요.

엄연히 공단에서 나온 설명서에는 요양보호사의 호칭을 ‘선생님’ 또는 ‘보호사’ 라고 해야 한다고 되어 있습니다.

센터장은 그런 내용을 이용자와 보호자에게 설명하고 그것을 이용자나 보호자가 반복적으로 어겼을 경우 센터가 책임을 지도록 되어 있습니다.

그러나 센터장과 이용자 그리고 보호자는 그 모든 책임을 요양보호사에게 떠 넘기고 있는 것이 지금의 현실입니다.

그래서, 저희들은 더 이상 센터가 해야 할 일, 이용자와 보호자가 지켜야 할 의무를 더 정확히 해서 불법, 위법적인 행위가 난무하는 현실을 바꿔놓기를 바라고 있습니다.

**올바른 요양정책이 실현되려면, ‘대기수당’ 신설해야..**

그것은 ‘대기수당’ 을 신설해서, 센터장들이 책임을 방기했을 때 그 책임이 본인에게 있다는 것을 확실히 각인시켜 주기 위해 센터나 이용자 그리고 보호자의 귀책사유로 인해 요양보호사가 일을 못하게 될 경우 일을 못하는 기간에 대해 ‘대기수당’ 을 지급하도록 해야 한다고 생각합니다.

그래야, 센터의 갑질이 없어지고, 이용자나 보호자들이 요양보호사를 마음대로 바꿔달라는 일

이 없어지게 될 것입니다.

저희들은 지금 요양정책이 현장에서 제대로 잘 진행되지 못하는 이유가 바로 이러한 갑질과 부당한 행위, 반인권적인 행위가 난무하는데도 그 책임을 그 누구도 지려고 하지 않기 때문이라고 생각합니다.

더 큰 문제는 이러한 행위에 대해 요양보호사들이 하소연하고 감독을 요청하는데도 외면하는 관공서의 책임방기로 인해 사라지지 않고 더 극성을 부리고 있는 것이 아닌가 생각합니다.

요양보호사가 정말 존엄케어를 할 수 있도록 여기 계신 분들이 저희들의 이야기에 귀를 기울여 주실 것을 간곡히 부탁드립니다. 감사합니다. (끝)



# 발제

## 방문 서비스노동자 감정노동·안전보건 실태 설문조사 분석 결과

민주노총 노동안전보건실 이현정

- 약 2주간 온라인으로 설문 진행, 방문 서비스노동자 747명 참여
- 심각한 감정노동  
응답자 10명 중 9명이 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 경험  
설치수리 현장기사 10명 중 1명은 신체 폭행 경험  
원치 않는 신체접촉 . 성희롱 여성 54.6%, 남성 20.1%  
→ 여성이 남성에 비해 2배 이상 높은 성적 폭력에 노출  
이러한 감정노동이 발생해도 79.2%가 개인이 알아서 대처
- 작업 관련 근골격계질환을 느낀 적이 있느냐는 질문에 715명(95.7%)가 있다고 응답  
NIOSH 기준 증상호소자 88.8%, 중간 통증 이상 87.3% 심한 통증은 71.8%
- 다수의 노동자가 폭염, 한파로 발생하는 온열질환, 한랭질환에 무방비
- 최근 1년간 77.8%가 사고성 재해(62.7%)나 감염성 질환(15.1%) 경험
- 업무과정에서 겪은 사고나 감정노동으로 정신질환 경험도 61.4%
- 산재처리 비율 4.4%로 매우 낮은 수준
- 업무과정에서 다치거나 아파도 개인부담(62.0%) 이거나 그냥 참는(25.8%) 비율이 높음

### 0. 들어가며

지난 4월 울산 경동도시가스 안전점검원이 원룸인 고객 집에서 도시가스 안전점검 중 강금 및 추행 미수 사건과 해당 노동조합의 투쟁을 계기로 방문 서비스노동자들이 심각한 감정노동에 노출되어 있는 사실이 알려졌다. 6월에는 관련 증언대회도 열렸다.

감정노동하면 자연스럽게 콜센터, 백화점, 마트 등에서 고객을 상대로 서비스를 제공하는 노동자와 그 현장을 떠올린다. 이들 업종에서 일하는 노동자들은 정해진 공간에서 동료, 상사와 함께 일하며 서비스를 제공한다. 그런데, 고객을 대상으로 한 서비스는 개인 고객의 집이나 사무공간에서도 이뤄진다. 도시가스 안전점검·검침원, 수도검침원, 국민연금건강보험 방문상담직원, 정신건강복지센터 노동자, 다문화 방문 지도사, 아이돌보미, 방문 간호사, 재가요양보호사, 설치·수리 현장기사, 학습지 교사 등이 바로 그들이다. 이들 업종에서 일하는 노동

자는 고객의 개인 공간이나 사무공간 등으로 이동하며 주어진 업무를 수행한다. 방문 노동자, 가구 방문 노동자로 불린다. 고객의 공간이 개별 가구만으로 한정되진 않기에 우리는 고객의 사적 공간에서 서비스를 제공하는 노동자의 명칭을 ‘방문 서비스노동자’로 정리했다.

방문 서비스노동자의 업무는 △고객의 사적 공간으로 이동하며 △동료 없이 1인이 서비스를 제공한다는 특성을 가진다. 이 2가지 특성은 고객으로부터 정신적, 성적 폭력에 당하고 심지어 신체적 폭력에 노출되었을 때 방문 서비스노동자의 대응력을 크게 떨어뜨린다. 긴박한 응급상황마저도 홀로 감당해야 한다. 그런데 방문 서비스노동자들이 어떤 형태로 감정노동을 하는지, 감정노동 외의 안전보건 문제는 없는지 종합해서 볼 기회는 없었다. 민주노총은 해당 노동자들이 조직된 공공운수노조, 보건의료산업노조, 서비스연맹과 함께 <방문 서비스노동자 안전보건사업 기획단>(기획단)을 8월 말에 구성하고 공공과 민간의 다양한 영역에서 서비스를 제공하는 방문 서비스노동자들의 감정노동과 안전보건에 주목하고 실태조사를 진행했다.

약 2주간 온라인으로 진행한 설문조사에 7백명이 넘는 노동자가 참여했다. 설문조사 참가자들이 남긴 주관식 답변을 확인할 때, 방문 서비스노동자들이 일하러 가는 것인지 성희롱에 위협받고 욕먹고 괴롭힘을 당하려고 가는 것인지 구분이 되지 않았다. 지난 10월 24일 감정노동전국네트워크는 ‘2019 감정노동자 보호와 직장괴롭힘 실태조사’ 결과 발표 기자회견을 가졌다. 기자회견의 핵심 내용은 10월 18일로 감정노동자 보호법 1년이 지났지만 현장은 특별하게 달라진 점이 없고 오히려 악화된 지점도 있다는 것이었다. 여성노동자는 최고 62%가 감정노동으로 생기는 고통 때문에 심리 치유가 필요한 상태였고 70%의 현장에서 감정노동자 보호법이 작동하지 않고 50%의 노동자가 감정노동자 보호법 자체를 잘 모르고 있었다. 감정노동네트워크는 법이 현장에서 실제 작동할 수 있도록 관리하고 감독할 고용노동부가 법 시행 1년이 지난 현재까지 무엇을 하고 있었냐고 질타했다.

기획단은 감정노동자 보호가 산업안전보건법 제26조의2 조문으로만 있음이 방문 서비스노동자에게 좀 더 가혹하다는 사실을 실태조사에서 확인했다. 지난 10월 21일에도 서울지역 도시가스 고객센터 소속 점검원이 고객 집에서 ‘술을 먹고 있던 고객의 신체접촉과 근거리에서의 추근거리는’ 위험한 상황에 맞닥뜨렸다. 노동조합은 31일 기자회견을 열고 도시가스 방문노동자의 노동안전 대책을 즉각 마련하라고 요구했다.

방문 서비스노동자는 할당받은 구역이나 고객에게 재방문한다. 몸이, 마음이 다쳤던 그 자리가 다시 노동현장이 된다. 방문노동, 이동노동의 특성이 고려되지 않은 산업안전보건법과 성희롱 금지 및 예방을 담은 남녀고용평등법이 방문 서비스노동자들을 보호하기에는 한계가 있다. 사회서비스, 민간서비스 영역이 갈수록 다양해지고 이에 따라 방문 서비스노동자도 늘

고 있다. 이들을 제대로 보호할 수 있는 법제도 정비를 서두르지 않으면 늘고 있는 방문 서비스노동자는 다친 자리에서 또 다치고, 상처받은 그 자리에서 또 상처받을 수밖에 없다.

이번 실태조사가 방문 서비스노동자들의 감정노동과 안전보전에 작은 변화라도 줄 수 있기를 바란다. 우리는 개선을 위한 한 걸음을 떼었고 그 걸음은 멈추지 않을 것이다. 감정노동과 안전보건 사각지대에 있는 방문 서비스노동자 실태를 한 걸음 더 들어가 보고 나비효과 같은 변화를 일으킬 때가 왔다.

## 1. 설문 참여자 일반 특성

### 1) 참여자 분포

<방문 서비스노동자 안전보건 실태 설문조사>는 방문 서비스노동자 안전보건사업 기획단에 참여하는 전국공공운수노동조합(공공운수노조), 전국보건의료산업노동조합(보건의료노조), 전국서비스산업노동조합연맹(서비스연맹)을 통해 참여요청 하였다. 설문은 구글독스를 이용하여 온라인으로 진행하였다.

2019년 9월 11일부터 9월 27일까지 747명이 참여하였다. 설치수리 현장기사, 재가요양보호사, 도시가스 점검·검침원, 정신건강복지센터 노동자, 학습지 교사, 국민연금·건강보험 방문상담원, 방문간호사 등 7개 업종에서 참여했다. 참여자 모두 방문 서비스노동에 종사하는 분들이다.

### 2) 설문 참여자 특성

#### (1) 일반 특성

변수	구분	빈도	백분율(%)	무응답	평균
성별	남성	423	56.6	0	
	여성	324	43.4		
		747	100.0		
나이	20대 이하	54	7.2	0	43.2
	30대	220	29.5		
	40대	275	36.8		
	50대 이상	198	26.5		
		747	100.0		

표 1 기본정보\_성별, 나이

응답자 중 여성 비율은 43.4%, 남성 비율은 56.6%였는데, 설치수리 현장기사 응답자 수(남성, 389명)가 많았기 때문이었다. 연령대는 40대(36.8%)가 가장 많았고 30대(29.5%)와 50대 이상(26.5%)이 뒤를 이었다. 20대 이하 7.2%, 40대와 50대를 합친 비율 63.3%, 평균나이는 43.2세로 비교적 중장년 집단이 방문 서비스노동의 주를 이루고 있었다.

변수	구분	설치수리 현장기사		재가요양보호사		도시가스 점검·검침원		정신건강 복지센터		학습지 교사		방문 상담원		방문간호사	
		빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
성별	남성	389	96.5	2	2.0	5	5.3	15	17.6	3	9.1	9	34.6	0	0
	여성	14	3.5	97	98.0	89	94.7	70	82.4	30	90.9	17	65.4	7	100.0
	계	403	100.0	99	100.0	94	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0
나이	20대 이하	11	2.7	0	0.0	1	1.1	36	42.4	2	6.1	4	15.4	0	0.0
	30대	151	37.5	0	0.0	5	5.3	43	50.6	6	18.2	14	53.8	1	14.3
	40대	204	50.6	21	21.2	28	29.8	5	5.9	11	33.3	3	11.5	3	42.9
	50대 이상	37	9.2	78	78.8	60	63.8	1	1.2	14	42.4	5	19.2	3	42.9
	계	403	100.0	99	100.0	94	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0
	평균		41.4		54.4		50.3		31.6		45.8		37.6		47.0

표 2 업종별 성별, 나이 분포

설치수리 현장기사는 남성이 96.5%로 대다수를 차지했고 재가요양보호사, 도시가스 점검·검침원, 정신건강 복지센터, 학습지 교사, 방문 상담원, 방문간호사 등은 대다수가 여성이었다. 재가요양보호사와 도시가스 점검·검침원의 50대 비율은 각각 78.8%, 63.8%로 높았던 반면 정신건강복지센터는 30대 50.6%, 20대 이하 42.4%로 비교적 젊은 집단이 많았다.

## (2) 업종 특성

변수	구분	빈도	백분율(%)	무응답	평균
업종	설치·수리 현장기사(가전제품·인터넷 등)	403	53.9	0	
	재가요양보호사	99	13.3		
	도시가스 점검원·검침원	94	12.6		
	정신건강복지센터 노동자	85	11.4		
	학습지 교사	33	4.4		
	방문 상담직원(국민연금·건강보험)	26	3.5		
	방문간호사	7	0.9		
		747	100.0		
경력	1~2년	91	12.2	4	8.5
	3~5년	200	26.9		
	6~10년	220	29.7		
	11~15년	124	16.7		
	16~20년	71	9.5		
	21~25년	26	3.5		
	26년~	11	1.5		
		743	100.0		
노동시간	~40시간	269	36.1	2	49.1
	41~52시간	229	30.7		
	53~60시간	108	14.5		
	61시간~	139	18.7		
	745	100.0			

표 3 기본정보\_업종, 경력, 노동시간

참여 업종은 설치·수리 현장기사(53.9%)가 가장 많았다. 업종의 총경력은 평균 8.5년으로 나타났다. 경력 6~10년 29.7%, 경력 3~5년 26.9%로 이 둘을 합친 3~10년 경력이 절반 이상(56.6%)을 차지했다. 경력 11년 차부터 약 절반 수준으로 떨어졌다.

방문 서비스노동자들의 평균 노동시간은 49.1시간으로 주40시간 이상 노동이 일상으로 이뤄지고 있었다. 주52시간 이상 일하는 노동자도 33.2%였다. 주52시간 노동의 300인 미만 사업장 적용은 2020년부터지만 2달 뒤면 2020년인 만큼 방문 서비스노동의 주52시간 대비를 하루라도 빨리 시작해야 한다.

변수	구분	설치수리 현장기사		재가요양 보호사		도시가스 점검·검침 원		정신건강 복지센터		학습지 교사		방문 상담원		방문간호사	
		빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
경력	1~2년	45	11.2	22	22.7	4	4.3	16	18.8	2	6.1	0	0.0	2	28.6
	3~5년	94	23.3	26	26.8	27	29.3	29	34.1	4	12.1	15	57.7	5	71.4
	6~10년	108	26.8	37	38.1	36	39.1	31	36.5	4	12.1	4	15.4	0	0.0
	11~15년	74	18.4	9	9.3	18	19.6	8	9.4	9	27.3	6	23.1	0	0.0
	16~20년	57	14.1	1	1.0	6	6.5	1	1.2	6	18.2	0	0.0	0	0.0
	21~25년	17	4.2	2	2.1	1	1.1	0	0.0	6	18.2	0	0.0	0	0.0
	26년~	8	2.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	2	6.1	1	3.8	0	0.0
	계	403	100.0	97	100.0	92	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0
평균(년)		9.5		6.0		8.1		5.8		14.0		7.4		3.4	

표 4 기본정보\_업종별 경력

업종별 경력에서 가장 낮은 평균 경력 중 하나가 정신건강복지센터 노동자로 5.8년이였다. (방문간호사의 평균 경력도 낮지만 참여 빈도수 낮아 제외) 평균 경력이 가장 높은 학습지 교사(14년)와 비교해 절반 수준도 안 된다. 평균 경력이 짧다는 것은 이직이 잦은 것으로 어떤 요인이 이직 원인인지 파악할 불 필요가 있다.

변수	구분	설치수리 현장기사		재가요양 보호사		도시가스 점검·검침 원		정신건강 복지센터		학습지 교사		방문 상담원		방문간호사	
		빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
노동시간	~40	61	15.2	64	65.3	51	54.3	57	67.1	11	33.3	21	80.8	4	57.1
	41~52	126	31.3	18	18.4	36	38.3	28	32.9	16	48.5	3	11.5	2	28.6
	53~60	90	22.4	9	9.2	4	4.3	0	0.0	3	9.1	2	7.7	0	0.0
	61~	125	31.1	7	7.1	3	3.2	0	0.0	3	9.1	0	0.0	1	14.3
	계	402	100.0	98	100.0	94	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0
	평균(시간)		55.9		36.8		43.3		41.1		46.3		14.2		44.3

표 5. 기본정보\_업종별, 노동시간

업종별 노동시간에서 설치수리 현장기사는 주52시간을 초과해 일하는 비율이 53.5%로 높고, 평균 노동시간 역시 55.9시간으로 가장 길어 해당 업종 노동자들의 노동시간 관리가 필요하다. 주말에도 일하는 설치수리 현장기사 업종 특성상 노동시간을 제대로 관리하지 않으면 장시간 노동에 쉽게 노출될 수 있다. 재가요양보호사는 주40시간 이하 노동시간이 가장 많은데 (65.3%) 이는 대상자에 따라 하루 4시간~6시간 정도 일하는 특성이 반영된 것으로 보인다. 공공영역 방문 서비스노동인 정신건강복지센터(100%), 방문상담원(92.3%), 방문간호사(85.7%)

업종은 ~40시간에서 52시간 노동이 많았다.

### 3) 고용 특성

#### (1) 고용형태

고용형태는 정규직(무기계약직 포함), 비정규직, 특수고용노동자, 개인사업자 4가지로 단순하게 물어보았다. 방문 서비스노동자는 다양한 형태의 간접고용이 있는데 노동자 자신이 어떤 형태의 간접고용인지 모를 수 있다는 고려하에 선택지를 단순화했다.

변수	구분	빈도	백분율(%)	무응답
고용형태	① 정규직(무기계약직 포함)	285	38.2	0
	② 비정규직	234	31.3	
	③ 특수고용노동자	146	19.5	
	④ 개인사업자	82	11.0	
		747	100.0	

표 6 기본정보\_고용특성

응답자 중 무기계약직을 포함한 정규직이 38.2%였고 비정규직, 특수고용, 개인사업자는 61.8%로 정규직의 약 1.6배 수준이었다. 10명 중 6명은 4대 보험이나 특히 산재보험 적용을 제대로 받지 못할 수도 있다. 방문 서비스노동자의 실제 고용형태는 도급, 위탁, 기간제 등의 간접고용이 많은 점, 무기계약직도 비정규직과 다르지 않은 점, 본 설문에서 무기계약직을 별도 선택지로 제공하지 않은 점을 고려하면 보다 자세한 고용형태 조사가 이뤄되어야 한다.

변수	구분	설치수리 현장기사		재가요양 보호사		도시가스 점검·검침 원		정신건강 복지센터		학습지 교사		방문 상담원		방문간호사	
		빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
고 용 형 태	정규직	182	45.2	14	14.1	42	44.7	16	18.8	0	0.0	25	96.2	6	85.7
	비정규직	39	9.7	80	80.8	42	44.7	69	81.2	3	9.1	0	0.0	1	14.3
	특고	124	30.8	1	1.0	1	1.1	0	0.0	19	57.6	1	3.8	0	0.0
	개인사업자	58	14.4	4	4.0	9	9.6	0	0.0	11	33.3	0	0.0	0	0.0
계		403	100.0	99	100.0	94	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0

표 7 업종별 고용형태

업종별 고용형태를 보면 설치수리 현장기사(30.8%), 학습지 교사(57.6%)에서 특수고용노동이, 재가요양보호사(80.8%), 정신건강복지센터(81.2%)는 비정규직이 많았다. 도시가스 점검·검침원은 정규직과 비정규직이 각 44.7%였는데 지자체 직접고용이거나 지자체가 도급, 위탁 등의



형태로 운영하는 특성이 반영된 것으로 보인다. 방문상담원(96.2%), 방문간호사(85.7%)는 정규직 비율이 전체 참여 업종 중에서 가장 높았다.

(2) 4대 보험 적용

변수	구분	빈도	백분율(%)	무응답
국민연금	아니오	148	19.8	0
	안받는다	139	18.6	
	예	460	61.6	
		747	100.0	
건강보험	아니오	143	19.1	0
	안받는다	135	18.1	
	예	469	62.8	
		747	100.0	
고용보험	아니오	141	18.9	0
	안받는다	132	17.6	
	예	474	63.5	
		747	100.0	
산재보험	아니오	147	19.7	0
	안받는다	135	18.1	
	예	465	62.2	
		747	100.0	

표 8 4대 보험 적용

노동자라면 4대 보험 적용을 당연하게 받아야 함에도 사업주(사용자) 부담 4대 보험을 받지 못하는 노동자들이 30% 이상이었다. 아니오와 안 받는다를 합친 응답이 국민연금 38.4%, 건강보험 37.2%, 고용보험 36.5%, 산재보험 37.8%로 방문 서비스노동자 10명 중 3명~4명은 권리로서의 4대 보험에서 소외되어 있었다.

변수	구분	설치수리 현장기사		재가요양 보호사		도시가스 점검·검침원		정신건강 복지센터		학습지 교사		방문 상담원		방문간호사	
		빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
국민연금	아니오	103	25.6	18	18.2	6	6.4	0	0.0	21	63.6	0	0.0	0	0.0
	안받는다	112	27.8	12	12.1	3	3.2	0	0.0	11	33.3	1	3.8	0	0.0
	예	188	46.7	69	69.7	85	90.4	85	100.0	1	3.0	25	96.2	7	100.0
	계	403	100.0	99	100.0	94	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0
건강보험	아니오	103	25.6	12	12.1	6	6.4	0	0.0	21	63.6	1	3.8	0	0.0
	안받는다	113	28.0	8	8.1	3	3.2	0	0.0	11	33.3	0	0.0	0	0.0
	예	187	46.4	79	79.8	85	90.4	85	100.0	1	3.0	25	96.2	7	100.0
	계	403	100.0	99	100.0	94	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0
고용보험	아니오	105	26.1	8	8.1	6	6.4	0	0.0	21	63.6	1	3.8	0	0.0
	안받는다	114	28.3	5	5.1	3	3.2	0	0.0	10	30.3	0	0.0	0	0.0
	예	184	45.7	86	86.8	85	90.4	85	100.0	2	6.1	25	96.2	7	100.0
	계	403	100.0	99	100.0	94	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0
산재보험	아니오	108	26.8	19	19.2	8	8.5	1	1.2	11	33.3	1	3.8	0	0.0
	안받는다	111	27.5	11	11.1	5	5.3	0	0.0	7	21.2	0	0	0	0.0
	예	184	45.7	69	69.7	81	86.2	84	98.8	15	45.5	25	96.2	7	100.0
	계	403	100.0	99	100.0	94	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0

표 9 업종별 4대보험 적용

업종별로 보았을 때 설치수리 현장기사, 학습지 교사의 4대보험 적용율이 다른 업종에 비해 낮는데 이는 특수고용과 개인사업자 고용형태가 많은 특성으로 보인다. 공공영역이 많은 재가요양보호사, 도시가스 점검·검침원, 정신건강복지센터 노동자, 방문상담원, 방문간호사는 민간영역인 설치수리 현장기사, 학습지 교사에 비해 4대보험 적용율이 높았다.

## 2. 감정노동

### 1) 감정노동

설문은 고용노동부가 2017년 발행한 ‘감정노동 종사자 건강보호 핸드북’ 부록3에 수록된 <작업장 폭력 발생의 위험 및 관리수준 평가표><sup>1)</sup> 중 ‘고객의 정신적/성적 폭력’ 과 ‘직장/고객 신체적 폭행’ 영역에서 일부를 발췌해 평가했다. 고객의 정신적·성적 폭력에서는 △ 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 △원치않는 성적인 신체접촉이나 성희롱 △위협, 괴롭힘을, 직장·고객 신체적 폭행에서는 △신체적인 폭행(구타 등)을 선택하여 설문을 구성하였다.

-지난 1년간 업무수행 시

변수	구분	빈도	백분율(%)	무응답
고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설	① 전혀 없다	58	7.8	0
	② 이따금 있다	438	58.6	
	③ 자주 있다	168	22.5	
	④ 매우 자주 있다	83	11.1	
		747	100.0	
고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱	① 전혀 없다	485	64.9	0
	② 이따금 있다	236	31.7	
	③ 자주 있다	19	2.5	
	④ 매우 자주 있다	7	0.9	
		747	100.0	
고객에게 위협, 괴롭힘	① 전혀 없다	245	32.8	0
	② 이따금 있다	410	54.9	
	③ 자주 있다	68	9.1	
	④ 매우 자주 있다	24	3.2	
		747	100.0	
고객에게 신체적인 폭행(구타 등)	① 전혀 없다	634	84.9	0
	② 이따금 있다	100	13.4	
	③ 자주 있다	10	1.3	
	④ 매우 자주 있다	3	0.4	
		747	100.0	

표 10 작업장 폭력 발생의 위험 및 관리수준

고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설을 들은 경험이 있다고 응답한 경우가 대부분(92.2%)이었다. 10명 중 9명의 노동자가 모욕적인 비난, 고함, 욕설을 들은 적이 있고 10명 중 1명은

1) 한국형 작업장 폭력 평가도구(Korean Workplace Violence Scale: K-WVS)

매우 자주 있다고 응답해 방문 서비스노동자의 감정노동이 매우 심각한 수준에 있음을 알 수 있다.

고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱도 10명 중 3명~4명(35.1%)이 경험하였고 위협, 괴롭힘 경험이 있는 응답자도 67.2%나 되었다. 고객에게 신체적인 폭행을 당한 유경험은 15.1%였는데 직장에서의 폭행이 일상적이지 않은 현상임을 생각하면 매우 높은 수준의 위험한 상황에서 방문 서비스노동이 이뤄지고 있다고 볼 수 있다.

안전보건공단 산업안전보건연구원의 <감정노동 근로자의 감정노동 실태, 위험요인, 건강영향 연구>(2015)의 “감정노동자의 35.1%가 고객의 정신적·성적 폭력에 노출되고 있는 것” 과 비교해도 방문 서비스노동자가 매우 심각한 수준으로 고객에 의한 성적·정신적 폭력에 노출되어 있음을 확인할 수 있다.

변수	구분	설치수리 현장기사		재가요양 보호사		도시가스 점검·검침원		정신건강 복지센터		학습지 교사		방문 상담원		방문간호사	
		빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
욕설	전혀 없다	18	4.5	20	20.2	2	2.1	1	1.2	14	42.4	2	7.7	1	14.3
	이따금	240	59.6	55	55.6	57	60.7	46	54.1	18	54.5	16	61.5	6	85.7
	자주 있다	94	23.3	15	15.2	25	26.6	28	32.9	0	0.0	6	23.1	0	0.0
	매우 자주	51	12.7	9	9.1	10	10.6	10	11.8	1	3.0	2	7.7	0	0.0
	계	403	100.0	99	100.0	94	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0
성희롱	전혀 없다	327	81.1	55	55.6	24	25.5	24	28.2	32	97.0	19	73.1	4	57.1
	이따금	74	18.4	36	36.4	62	66.0	54	63.5	1	3.0	6	23.1	3	42.9
	자주 있다	2	0.5	5	5.1	8	8.5	3	3.5	0	0.0	1	3.8	0	0.0
	매우 자주	0	0.0	3	3.0	0	0.0	4	4.7	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	계	403	100.0	99	100.0	94	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0
괴롭힘	전혀 없다	139	34.5	44	44.4	15	16.0	12	14.1	25	75.8	6	23.1	4	57.1
	이따금	221	54.8	44	44.4	69	73.4	50	58.8	8	24.2	15	57.7	3	42.9
	자주 있다	34	8.4	8	8.2	8	8.5	15	17.6	0	0.0	3	11.5	0	0.0
	매우 자주	9	2.2	3	3.0	2	2.1	8	9.4	0	0.0	2	7.7	0	0.0
	계	403	100.0	99	100.0	94	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0
폭행	전혀 없다	362	89.8	76	76.8	73	77.7	60	70.6	33	100.0	24	92.3	6	85.7
	이따금	37	9.2	18	18.2	20	21.3	22	25.9	0	0.0	2	7.7	1	14.3
	자주 있다	3	0.7	3	3.0	1	1.1	3	3.5	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	매우 자주	1	0.2	2	2.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	계	403	100.0	99	100.0	94	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0

표 11 업종별 작업장 폭력 발생의 위험 및 관리수준

업종별로 보면, 설치수리 현장기사는 95.6%가 고객으로부터 모욕적인 비난·고함·욕설에 노출되고 있어 정도가 심각하다. 65.4%가 위협·괴롭힘을, 10명 중 1명~2명은 폭행 경험이 있었다.

재가요양보호사, 도시가스 점검·검침원, 정신건강복지센터 응답자들은 모욕적인 비난·고함·욕설, 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱, 위협·괴롭힘 등 다양한 작업장 폭력에 노출되는 것으로 나타났다. 도시가스 점검·검침원, 정신건강복지센터의 대부분은 비난·고함·욕설을 듣고 있었다. 도시가스 점검·검침원의 74.5%, 정신건강복지센터 노동자의 71.7%가 원치 않는 성희롱을 경험하였다고 응답했다. 재가요양보호사의 44.5%도 성희롱 경험이 있었다. 이들 업종에서 일하는 노동자 다수가 여성이고 50대 이상 중년이 많다는 점을 고려하면 중년 여성의 노동이 겪는 작업장 폭력과 이 때문에 발생할 수 있는 감정노동 대비가 필요하다. 이

런 경향은 위협·괴롭힘, 신체적인 폭행에서도 확인할 수 있다. 도시가스 점검·검침원(21.3%), 정신건강복지센터(25.9%) 노동자들은 신체적인 폭행 경험도 이따금 있었다고 응답해 고객이나 대상자로부터 가해지는 폭력에 대처할 방안 마련이 시급해 보인다.

변수	구분	남성		여성	
		빈도	백분율(%)	빈도	백분율(%)
고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설	① 전혀 없다	23	5.4	35	10.8
	② 이따금 있다	249	58.9	189	58.3
	③ 자주 있다	95	22.5	73	22.5
	④ 매우 자주 있다	56	13.2	27	8.3
		423	100.0	324	100.0
고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱	① 전혀 없다	338	79.9	147	45.4
	② 이따금 있다	83	19.6	453	47.2
	③ 자주 있다	2	0.5	17	5.2
	④ 매우 자주 있다	0	0.0	7	2.2
		423	100.0	324	100.0
고객에게 위협, 괴롭힘	① 전혀 없다	139	32.9	106	32.7
	② 이따금 있다	233	55.1	177	54.6
	③ 자주 있다	39	9.2	29	9.0
	④ 매우 자주 있다	12	2.8	12	3.7
		423	100.0	324	100.0
고객에게 신체적인 폭행(구타 등)	① 전혀 없다	376	88.9	258	79.6
	② 이따금 있다	42	9.9	58	17.9
	③ 자주 있다	4	0.9	6	1.9
	④ 매우 자주 있다	1	0.2	2	0.6
		423	100.0	324	100.0

표 12 성별 작업장 폭력 발생의 위험 및 관리수준

여성은 고객으로부터 모욕적인 비난·고함·욕설(89.1%), 원치않는 신체접촉·성희롱(54.6%), 위협·괴롭힘(67.3%)의 경험이 높았다. 남성은 고객으로부터 모욕적인 비난·고함·욕설이 94.6%, 원치않는 신체접촉·성희롱(20.1%), 위협·괴롭힘이 67.1%로 높게 나왔다. 여성이 남성에 비해 2배 이상 더 많이 성적 폭력에 노출되고 있다.

신체 폭행에서도 여성 20.4%, 남성 11%로 여성이 폭행 경험이 더 많은 것으로 나타났다. 폭행 경험의 많고 적음을 떠나 10명 중 2명(여성)이나 1명(남성)이 일하는 과정에서 폭력에 노출된다는 것은 정상으로 업무를 수행할 수 없는 상황이다.

고객에 의한 성적·정신적 폭력 영역별 평가 환산점수에서 여자 23점, 남자 20점<sup>2)</sup>이었다. 남

성의 위협 수준이 20.83, 여성의 위협 수준이 12.50부터라는 점을 고려하면 방문 서비스노동자는 성별 구분 없이 작업장 폭력 발생 위험이 있고, 특히 여성이 작업장 폭력 발생에 노출될 위험이 높은 수준이었다.

“사실혼 관계를 유지하면서 재가서비스는 대상자한테 하면 된다고 말을 함”  
 “성기를 가지고 놀라며 내밀었다”  
 “팬티 입은 상태로 문을 열거나 아랫도리 입지 않은 상태로 문을 열어줌”

위 예시는 ‘원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱 사례’를 적어달라는 주관식에서 나온 답변이다. 사업장이라면 있을 수 없는 상황이다. 방문 서비스노동자들이 위협받지 않고 감정노동에 시달리지 않는 작업환경에서 일하는 환경이 되도록 관계 기관의 제도 정비와 더불어 사업주의 적극적인 대처가 필요하다. 안타깝게도 아래 설문결과를 보면 방문 서비스노동자들이 일하는 과정에서 발생하는 어려움을 해소하는 공식 경로가 없음을 확인할 수 있다.

## 2) 대처

변수	구분	빈도	백분율(%)	무응답
대처방법	참고 넘어간다	280	37.5	0
	회사에 알린다	146	9.5	
	동료나 가족들과 이야기하며 해소한다	300	40.2	
	혼자 처리한다	11	1.5	
	미발생	9	1.2	
		747	100.0	

표 13 대처방법

방문 서비스노동자들이 위와 같은 상황에 맞닥뜨렸을 때 어떻게 대처하는지를 물었다.

참고 넘어간다 37.5%, 동료나 가족들과 이야기하며 해소한다 40.2%, 혼자 처리한다 1.5%로 대부분(79.2%) 개인이 알아서 문제를 풀고 있었다. 감정노동, 성희롱, 위협, 폭행 등을 경험했을 때 방문 서비스노동자들이 어떤 공식 경로를 통해 문제를 해결하지 못하는 것이다.

2) 영역별 평가표에서 빠진 1가지 질문의 점수를 모두 1점으로 처리한 뒤 100점으로 환산함

변수	구분	설치수리 현장기사		재가요양 보호사		도시가스 점검·검침 원		정신건강 복지센터		학습지 교사		방문 상담원		방문간호사	
		빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
대 처 방 법	참는다	205	51.0	27	27.3	25	26.6	11	12.9	5	15.2	5	19.2	2	28.6
	회사알림	33	8.2	41	41.4	6	6.4	43	50.6	13	39.4	7	26.9	3	42.9
	이야기해소	151	37.6	28	28.3	63	67.0	30	35.3	12	36.4	14	53.8	2	28.6
	혼자처리	9	1.0	1	1.0	0	0.0	0	0.0	1	3.0	0	0.0	0	0.0
	미발생	4	2.2	2	2.0	0	0.0	1	1.2	2	6.1	0	0.0	0	0.0
	계	402	100.0	99	100.0	94	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0

표 14 업종별 대처방법

업종별로 보면 회사에 알린다는 응답이 가장 많은 곳은 정신건강복지센터(50.6%), 방문간호사(42.9%), 재가요양보호사(41.4%) 순이었다. 설치수리 현장기사의 경우 참는다(51.0%)가, 도시가스 점검·검침원은 이야기하며 해소한다(67.0%)는 대처방안 응답이 가장 많았다. 방문 서비스노동자들의 업무과정에서 발생한 감정노동 원인이 공식 경로를 통해 제거되고 해결되도록 법 제도를 정비가 필요하다.

### 3) 보호

2018년 10월 시행한 감정노동자 보호법(산업안전보건법 26조의2)은 사업주(사용자)에게 감정노동 예방조치 의무를 부과했다. 건강장해 예방을 위해 △폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내 △고객과의 문제상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대 업무 매뉴얼 마련 △매뉴얼 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 △그 밖의 건강장해 예방에 필요한 조치를 해야 한다.

또한 고객의 폭언 등으로 감정노동자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있을 때는 △업무의 일시적 중단 또는 전환 △휴게시간 연장 △건강장해 치료 및 상담 지원 △관련 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등에 필요한 지원을 해야 한다. 감정노동전국네트워크가 실시한 ‘2019감정노동자 보호와 직장내괴롭힘 실태조사’ 결과에 따르면 위와 같은 감정노동자 보호법을 잘 모르는 집단이 50% 수준이었고 회사가 각각의 보호규제를 실행하지 않는 것으로 나타났다. 병원, 지하철, 법원 등 비교적 법이 정한 규정을 지키려는 곳에서조차 실태가 이러해 감정노동 사각지대에 있는 방문 서비스노동자는 더 심각할 수 있다고 보여진다.



방문 서비스노동자 안전보건 실태조사에서는 법의 보호규제와 더불어 지난 6월 증언대회<sup>3)</sup>에서 방문 서비스노동자들이 얘기한 보호대책(⑩, ⑪)을 포함해 질문을 구성했다.

변수	구분	빈도	백분율(%)	무응답
① 위험 상황 발생시 노동자가 판단하여 업무(응대)를 중지할 수 있다.	아니오	468	62.7	0
	예	279	37.3	
		747	100.0	
② 감정노동자 보호 관련 업무 매뉴얼이나 대응 매뉴얼이 있다.	아니오	622	83.3	0
	예	125	16.7	
		747	100.0	
③ 감정노동 관련 예방 교육을 실시한다.	아니오	580	77.6	0
	예	167	22.4	
		747	100.0	
④ 감정노동 피해를 입었을 때 휴식시간을 보장한다.	아니오	675	90.4	0
	예	72	9.6	
		747	100.0	
⑤ 감정노동 피해를 입었을 때 치료를 지원하고 치료기간을 보장한다.	아니오	682	91.3	0
	예	65	8.7	
		747	100.0	
⑥ 위험한 상황에서 대처할 수 있게 2인1조 근무를 한다.	아니오	652	87.3	0
	예	95	12.7	
		747	100.0	
⑦ 피해를 입었을 때 회사가 직접 경찰에 신고한다.	아니오	662	88.6	0
	예	85	11.4	
		747	100.0	
⑧ 감정노동에 따른 트라우마를 관리한다.	아니오	687	92.0	0
	예	60	8.0	
		747	100.0	
⑨ 방문 전 고객에게 감정노동 관련 안내문자를 발송한다.	아니오	698	93.4	0
	예	49	6.6	
		747	100.0	
⑩ 업무 전용폰을 제공한다. (개인 핸드폰 번호 노출 금지)	아니오	577	77.2	0
	예	170	22.8	
		747	100.0	
⑪ 과도한 실적압박이나 고객 만족을 강요하지 않는다.	아니오	596	79.8	0
	예	151	20.2	
		747	100.0	

표 15 회사의 감정노동자 보호조치 실시 여부

대부분의 항목에서 방문 서비스노동자 보호가 가능한 조치들이 취해지지 않고 있었다. 특히 안내문자 발송(93.4%), 트라우마 관리(92.0%), 치료지원 및 치료기간 보장(91.3%), 휴식시간 보장(90.4%)은 거의 이뤄지지 않는다고 보인다. 안내 문구 게시나 음성 안내는 회사에서 어렵

3) 2019년 6월 27일 (목) '가구방문 노동자 뼈 때리는 인권침해 증언대회'

지 않게 취할 수 있는 보호조치임에도 작동하지 않는 것이다.

정해진 노동시간 내에서 고객을 응대할 수 있는 업무 전용폰을 제공한다가 22.8%로 10명 중 7~8명은 개인 휴대폰으로 업무를 보고 있었다. 고객에게 개인정보가 노출된 탓에 업무시간 외에도 고객으로부터 전화를 받을 수밖에 없는 구조이다. 실제 주관식에서 “고장이 나지 않았는데도 지속 전화” “늦은 시간에 전화해 욕설” 한다는 답변이 나왔다.

감정노동자 보호 관련 업무 매뉴얼이나 대응 매뉴얼이 있다는 답이 16.7%에 불과했는데 이는 감정노동네트워크 조사(39.5%)보다 2배 이상 낮은 응답이다. 방문 서비스노동자에게 맞는 업무 또는 대응 매뉴얼 갖추기가 시급하다. 무엇보다 고객의 사적 공간에서 업무를 진행하는 방문 서비스노동자 특성상 문제가 발생하면 이를 해결할 조력자가 없는 상황을 고려한 적극적인 감정노동 보호규제 실시가 필요하다.

#### 4) 대책

변수	빈도	백분율(%)
① 위험 상황 발생시 노동자가 판단하여 업무(응대)를 중지할 수 있게 한다	546	13.1
② 감정노동자 보호 관련 업무 매뉴얼이나 대응 매뉴얼을 만들어 제공한다	277	6.6
③ 감정노동 관련 예방 교육을 실시한다	167	4.0
④ 감정노동 피해를 입었을 때 휴식시간을 보장한다	432	10.3
⑤ 감정노동 피해를 입었을 때 치료를 지원하고 치료기간을 보장한다	462	11.1
⑥ 위험한 상황에서 대처할 수 있게 2인1조 근무를 실시한다	286	6.9
⑦ 피해를 입었을 때 회사가 직접 경찰에 신고처리하도록 한다	269	6.4
⑧ 감정노동에 따른 트라우마를 관리한다	136	3.3
⑨ 방문 전 고객에게 감정노동 관련 안내문자를 의무 발송한다	202	4.8
⑩ 업무 전용폰을 제공한다	348	8.3
⑪ 과도한 실적압박이나 고객 만족을 강요하지 않게 한다	403	9.7
⑫ 원청(시/군/구 등 지방자치단체공공기관대기업 등)이 책임질 수 있도록 제도를 개선한다	263	6.3
⑬ 용역, 민간위탁 등의 하청 구조를 없애고 원청이 직접 고용관리 하게 한다	383	9.2
총	4174	100.0

표 16 방문 서비스노동자 보호대책 (중복응답)

방문 서비스노동자들이 생각하는 감정노동 보호대책은 무엇인지를 물어보았다. 질문에서는 5개를 선택해 달라고 했지만, 온라인 설문구조 특성상 선택 개수를 제한할 수 없어 중복응답 수가 많았다.

이 때문에 13개의 보호대책 중 도드라지는 항목은 없었지만 이는 방문 서비스노동자에게 13개의 보호대책 모두 필요하다는 의미로 볼 수 있겠다. 13개 항목 중 위험상황 발생시 업무(응대) 중지(13.1%), 감정노동 피해시 치료지원, 치료기간 보장(11.1%), 감정노동 피해시 휴식시간 보장(10.3%), 과도한 실적압박이나 고객 만족 강요하지 않기(9.7%), 원청 직접고용과 관리(9.2%)가 상위 5개 순위였다. 이 외에 업무 전용폰 제공, 2인1조 근무, 감정노동 업무 매뉴얼이나 대응 매뉴얼 제공도 중요하게 여겼다.

### 3. 근골격계질환

근골격계 유해요인 조사 증상설문, 증상의 중증도, 증상 기간, 증상 빈도, 증상 부위, 근골격계질환 관련 치료 여부 등을 조사하였다. 미국 산업안전보건연구소(NIOSH)에서는 근골격계질환의 증상호소율을 ‘지난 1년 동안 1달에 1번 이상 아픈 경험’ 또는 ‘통증이 1주일 이상 지속된 경험’을 증상호소자로 구분하고 있다. 본 연구에서는 NIOSH의 기준 이외에 증상호소자 선별력을 높이기 위해 통증의 정도를 설문 항목에 추가하여 엄밀한 기준의 평가도 실시하였다.

#### (1) 근골격계질환 증상조사

지난 1년 동안 목, 어깨, 팔/팔꿈치, 손/손가락/손목, 허리, 다리/발 중 어느 한 부위라도 작업과 관련하여 통증, 혹은 불편함(통증, 쑤시는 느낌, 뻣뻣함, 화끈거리는 느낌, 무감각 혹은 찌릿찌릿함 등)을 느낀 적이 있느냐는 질문에 747명 중 715명(95.7%)이 있다고 응답했다.

증상 기준	기준 정의 (지난 1년간 통증의 상태에 따라 구분)	참고용 기준	빈도/전체 (명)	%
NIOSH 기준	통증의 빈도가 1달에 1회 이상 발생하였거나 통증의 기간이 1주일 이상 지속된 경우	증상 호소자	663/747	88.8
기준 2	통증의 빈도가 1달에 1회 이상 발생하였고, 1주일 이상 지속되었으며, 통증의 정도는 중간 통증 이상인 경우	관리 대상자	652/747	87.3
기준 3	통증의 빈도가 1달에 1회 이상 발생하였고, 1주일 이상 지속되었으며, 통증의 정도는 심한 통증 이상인 경우	질환 의심자	536/747	71.8

표 17 근골격계질환

NIOSH 기준 증상호소자는 88.8%, 관리가 필요한 중간 통증 이상은 87.3%, 질환이 의심되는 심한 통증은 71.8%였다. 근골격계질환은 국내 직업관련성질환 중 70~80%를 차지할 정도로 가장 광범위하게 노동자들이 겪는 질환이다. 2018년 산재통계 직업관련성질환 근골격계질환이 차지하는 비율이 82.9%였다. 설문에서 근골격계질환의 산재신청 및 승인여부를 묻진 않았지만 NIOSH 기준에서 증상 호소자가 약 90%에 가까운 만큼 방문 서비스노동자의 근골격계질환 관리가 필요하다.

구분	설치수리 현장기사		재가요양보호사		도시가스 점검·검침원		정신건강 복지센터		학습지 교사		방문 상담원		방문간호사	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
NIOSH 기준	373	92.6	91	91.9	92	97.9	58	68.2	25	75.8	19	73.1	5	71.4
기준 2(관리)	369	91.6	88	88.9	90	95.7	57	67.1	25	75.8	19	73.1	4	57.1
기준 3(질환)	311	83.4	70	70.7	80	85.1	38	44.7	22	66.7	12	46.2	3	42.9

표 18 업종별 근골격계질환

업종별로 보면 기준3(질환 의심자)에서는 도시가스 점검·검침원(85.1%), 설치수리 현장기사(83.4%), 재가요양보호사(70.7%), NIOSH 기준으로는 도시가스 점검·검침원(97.9%), 설치수리 현장기사(92.6%), 재가요양보호사(91.9%)로 근골격계질환의 정도가 심했다. 도시가스 점검·검침원, 설치수리 현장기사, 재가요양보호사 모두 업무과정에서 불안정한 자세를 취하는 업종이다.

도시가스 점검·검침원, 설치수리 현장기사, 재가요양보호사 업종은 노동강도가 세다고 알려진 선박 제조업종(조선업)의 NIOSH 기준 증상 호소율이 70~80%<sup>4)</sup>과 비교해도 높다. 같은 서비스 업종인 마트 노동자 실태조사에서 가장 힘든 작업으로 꼽는 판매원(캐셔, 38.2%), 축산/농산/

4) 2002년 민주노총 조선업종 근골격계질환 실태조사

수산물 가공 및 진열(27.3%) 작업자의 통증 호소율<sup>5)</sup> 보다 높아 즉각적인 방문 서비스노동자들의 근골격계질환 개입이 필요한 것으로 판단된다.

(2) 신체부위별 증상정도

신체부위	기준2 (관리 대상자)		기준 3 질환 의심자	
	명	비율(%)	명	비율(%)
목	438	58.6	166	22.2
어깨	544	72.8	289	38.7
팔/팔꿈치	410	54.9	170	22.8
손/손목/손가락	462	61.8	235	31.5
허리	576	77.1	371	49.7
다리/무릎	536	71.8	309	41.4
발	438	58.6	197	26.4

표 19 신체부위별 증상 정도

방문 서비스노동자들이 신체부위별 증상 정도는 기준2(관리 대상), 기준3(질환 의심)에서 모두 허리 → 어깨 → 다리/무릎 순이었다. 국내 근골격계질환 증상 호소에서 어깨가 가장 높은 부위인데, 방문 서비스노동자는 허리가 가장 높고 다리/무릎이 3순위인 것은 무거운 것을 이동시키고 관리하거나 다리를 구부리는 동작이 많아 허리와 다리, 무릎에 부담을 주는 요인이 많다는 것을 알려준다.

기준3	설치수리 현장기사		재가요양 보호사		도시가스 점검·검침원		정신건강 복지센터		학습지 교사		방문 상담원		방문간호사	
	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
목	97	24.1	23	23.2	18	19.1	16	18.8	6	18.2	5	19.2	1	14.3
어깨	150	37.2	44	44.4	49	52.1	24	28.2	14	42.4	7	26.9	1	14.3
팔/팔꿈치	115	28.5	24	24.2	22	23.4	4	4.7	4	12.1	1	3.8	0	0.0
손/손목/손가락	149	37.0	38	38.4	30	31.9	9	10.6	5	15.2	4	15.4	0	0.0
허리	242	60.0	48	48.5	44	46.8	21	24.	9	27.3	5	19.2	2	28.6
다리/무릎	181	44.9	37	37.4	65	69.1	10	11.8	12	36.4	3	11.5	1	14.3
발	106	26.3	17	17.2	58	61.7	4	4.7	8	24.2	4	15.4	0	0.0

표 20 업종별 신체부위별 증상 정도

기준3을 업종별로 보면 설치수리 현장기사는 허리(60.0%) 부위 질환 의심자가 제일 많았고

5) 2009년 백화점/대형할인매장 종사자의 근골격계질환 특성 분석 연구, 김진영 외

다리/무릎(44.9%), 어깨(37.2%) 순이었다. 재가요양보호사는 허리(48.5%)와 어깨(44.4%), 도시가스 점검·검침원은 다리/무릎(69.1%), 발(61.7%) 순으로 비율이 높았다. 많이 걷는 도시가스 점검·검침원은 다리쪽이, 무거운 것을 들거나 움직여(이동시며)가며 작업해야 하는 설치수리 현장기사와 재가요양 보호사는 허리 부위 부담이 큰 것으로 나타났다.

설치수리 현장기의 허리 부위, 도시가스 점검·검침원은 다리/무릎, 발 부위 질환 의심비율은 60%가 넘는 만큼 방문 서비스노동자의 업종별 특성에 따른 근골격계질환 예방 관리가 시급하다.

## 4. 폭염/한파

### 1) 폭염

#### (1) 여름철 폭염 시 발생한 증상(온열질환)

여름철 폭염 시 발생할 수 있는 온열질환 경험을 살펴보았다. 열탈진 경험자가 가장 많았고 (65.5%) 119 신고가 필요한 열사병 경험율도 8.6%였다.

변수	빈도	백분율(%)
①열발진(다발성 붉은 뾰루지 또는 소수포:목, 가슴상부, 서혜부, 유방밑, 팔꿈치 안쪽)	289/747	38.7
②열성부종(발이나 발목의 부종)	183/747	24.5
③열실신(일시적 의식소실/어지럼증)	267/747	35.7
④열경련(근육경련:팔, 다리, 복부, 손가락, 차고 습한 피부)	186/747	24.9
⑤열탈진(과도한 땀, 심한 갈증, 식욕감퇴, 극심한 무력감 과피로, 오심 또는 구토, 혼미)	489/747	65.5
⑥열사병(40℃가 넘는 체온/직장온도, 건조하고 뜨거운 피부, 혼수상태, 헛소리)	64/747	8.6
⑦발생 안함	112/747	15.0

표 21 온열질환 (중복 선택)

질병관리본부가 발행한 ‘2018년 폭염으로 인한 온열질환 신고현황 연보’에 따르면 직업별 온열질환 신고 현황 4,526명 중 서비스 종사자는 148명(3.3%)이었다. 열탈진이 95명으로 가장 많았고 열실신도 11명이나 있었다. 실태조사가 신고 경험을 묻는 것이 아니라 직접 비교는 어렵지만 방문 서비스노동자 10명 중 8명~9명이 온열질환 경험이 있으나 열탈진, 열실신, 열사병 등이 발생해도 대다수의 노동자가 병원으로 진료를 가거나 신고하지 않고 있음은 추정

이 가능하다.

## (2) 사업장에서 취한 조치

노동부는 해마다 폭염 관련 보도자료를 내고 열사병 예방 3대 기본수칙(물, 그늘, 휴식)을 홍보한다. 온열질환 예방을 위해서 노동자는 수분을 충분히 섭취하고, 시간당 10~15분 이상 그늘 밑에서 쉴 수 있어야 한다. 폭염경보(35℃ 이상)가 발령되면 무더위 시간대인 14시~17시에는 옥외작업은 작업을 중지할 수 있도록 권고도 했다. 노동부의 온열질환 예방 조치가 방문 서비스노동자에게 얼마나 적용되고 있을까?

변수	빈도	백분율(%)
① 휴게공간 마련	29	3.4
② 음료수_물 제공	223	26.1
③ 가장 더운 시간대인 낮 2시~5시 사이 업무 중지	30	3.5
④ 휴식시간 확대	22	2.6
⑤ 안전보건교육	18	2.1
⑥ 폭염 주의보(35℃)_경보(38℃) 발령 시 조치사항 등의 정보 제공	56	6.6
⑦ 조치 없음	476	55.7
총	854	100.0

표 22 사업장 조치\_온열질환 (중복 선택)

사업장 2곳 중 1곳 이상은 폭염 관련 조치가 없었으며(55.7%) 취한 조치 중에도 물 제공(26.1%)이 가장 많았다. 온열질환을 예방할 수 있는 휴식시간 확대(2.6%)나 휴게공간 마련(3.4%) 등은 거의 이뤄지지 않았다. 노동자가 폭염, 온열질환을 알 수 있는 관련 안전보건교육(2.1%) 실시 비율도 매우 낮았다.

건설노조가 2019년 8월 실시한 폭염기 건설현장 설문조사 결과에 따르면 85.2%가 폭염기에 시원한 물을 제공받았고 폭염 관련 안전보건교육을 받은 경험이 58.8%였다. 가장 더운 시간대 작업중지 실시는 22.0%였다. 방문 서비스노동자의 더운 시간대 작업중지 3.5%에 불과했다. 이동노동 특성을 가진 방문 서비스노동자의 폭염기 노동은 건설노동자보다 열악한 상황으로 보여진다. 폭염이 사회적 재난으로 인식되고 관계기관은 해마다 온열질환 예방을 위해 보도자료를 배포하지만 방문 서비스노동자에게까지는 영향력이 미치지 않고 있다.

## 2) 한파

## (1) 겨울철 폭염 시 발생한 증상(한랭질환)

고용노동부는 겨울철 한파로 발생할 수 있는 한랭질환 예방 가이드도 배포한다. 2018년 한랭질환 예방 가이드에 따르면 한파시 한랭질환 예방을 위해 따뜻한 옷·물·장소를 갖춰야 하고 옥외작업자는 수시로 따뜻한 물을 마실 수 있어야 하고 한파특보가 발령되면 적절하게 휴식할 수 있어야 한다. 건설현장을 위한 ‘겨울철 한파로 인한 한랭질환 예방 자체점검표’에는 기본수칙 외에 한랭질환 예방교육 실시를 점검하도록 했다.

한파 시 한랭질환을 경험하지 않은 방문 서비스노동자들은 25.7%였고 어떤 형태로든 한랭질환을 경험한 노동자가 74.1%였다. 한랭질환 경험은 동창이 23.6%, 가벼운 저체온증이 21.6%로 많았다. 비율은 낮지만 심각한 저체온증 경험도 25명(2.2%)이나 있어 한랭질환 관련 예방조치가 방문 서비스노동자에게도 반드시 필요함을 알 수 있다.

변수	빈도	백분율(%)
①동창(빨갳게 된 피부, 가려움)	264	23.6
②참호족(발 부위 피부의 붉어짐, 저린 느낌, 부풀어 오름, 무감각, 물집)	119	10.6
③동상 (피부민감도 증가, 따끔거리고 가려움, 핏기가 없이 하얀피부, 마비된 느낌, 딱딱한 피부)	147	13.1
④가벼운 저체온증 (억제하기 어려운 떨림, 오한, 손동작 정밀도 저하, 푸른 입술과 손가락)	242	21.6
⑤중등도 저체온증 (격렬한 떨림, 말투 느려짐, 정신혼란, 방향감각 상실, 심박동 및 호흡량 감소)	34	3.0
⑥심각한 저체온증(떨림 없음, 맥박이 불규칙 하거나 아주 약함, 호흡이 거의 없음)	25	2.2
⑦ 발생 안함	288	25.7
총	1,119	100.0

표 23 한랭질환 경험 (중복 선택)

한편, 질병관리본부가 발행한 2017년 한파로 인한 한랭질환 신고현황 연보에 따르면 한랭질환 신고자 446명 중 서비스 종사자는 7명(1.6%)뿐 이었고, 보험유형에서 산재보험은 단 한 건도 없었다. 전반의 노동현장에서 한랭질환이 발생해도 산재신청이 안 되고 있다는 것으로 방문 서비스노동자 역시 예외는 아닐 것이다.

## (2) 사업장에서 취한 조치



변수	빈도	백분율(%)
①휴게공간마련 (자체 휴게공간 마련, 이동노동자 쉼터 안내, 무더위 쉼터 안내 등)	29	3.4
②보온장구(모자, 마스크, 방한화 등) 또는 의복 제공	223	26.1
③따뜻한 시간대 작업을 위한 업무계획 조정	30	3.5
④휴식시간 확대	22	2.6
⑤한랭질환 종류와 증상, 응급조치, 적절한 의복, 안전한 작업방법 등 안전보건 교육	18	2.1
⑥한파주의보(-12℃), 경보(-15℃) 발령시 조치사항 등의 정보제공	56	6.6
⑦조치 없음	476	55.7
총	854	100.0

표 24 사업장 조치\_한랭질환 (중복 선택)

한파시 사업장에서 취한 조치는 없다는 응답은 55.7%로 온열질환과 같았다. 취한 조치 중에는 보온장구 또는 의복 제공(26.1%)이 제일 많았다. 한파를 피하거나 한랭질환 예방을 위한 휴게공간 마련(3.4%)이나 휴식시간 확대(2.6%) 등의 조치는 거의 없었다. 노동자들 대상으로 관련 정보 제공(6.6%)도 부족했고 온열질환과 마찬가지로 안전보건 교육(2.1%)은 가장 낮은 수준이었다.

### (3) 내가 취한 조치

폭염이나 한파시 노동자들이 취한 대처방법을 주관식으로 물었다.

여름에는 얼음물, 휴대용 선풍기, 얼음팩 등을 가지고 다니거나 시원한 장소를 찾아 잠깐 쉬었다가 움직인다는 답이 많았다. 겨울에는 보온병, 핫팩, 손난로 등을 활용하거나 “인근 편의점이나 식당에서 잠시 몸을 녹인다.” 고 했다. 냉방, 보온 장구도 개인이 구입하고 있었다. 차량으로 이동하는 노동자는 차량 내 에어컨이나 히터기를 이용해 폭염과 한파를 피하고 있었다. 병원치료나 약국을 간다는 답도 있었는데 이것 역시 자비로 해결하였다.

제일 힘든 시간에는 일을 피하고 싶지만 “업무압박에 의해서 어쩔 수 없이 나갈 때가 많다.” 응답이 있어 폭염, 한파 시 노동자가 업무량을 조정해 온열질환이나 한랭질환을 피하기는 힘들어 보였다. “건물 계단에 앉아 쉬거나 벽에 기대어 쉰다.” 는 답도 있었는데 이동노동의 특성을 고려한 방문 서비스노동자들의 휴식공간 마련이나 안내가 필요해 보인다. 이동노동자 쉼터가 있지만 대리운전기사, 퀵서비스 노동자 중심인데다 이용할 수 있다해도 그 수가 절대 부족(서울에 논현동, 합정동, 장교 3개)하다.

## 5. 건강권 확보

### 1) 재해경험

변수	구분	빈도	백분율(%)	무응답
업무 중 사고성 재해로 다친 적	예	468	62.7	0
	아니오	279	37.3	
		747	100.0	
업무과정에서 고객과의 접촉 등으로 감염성 질환(눈병, 피부습진 등의 피부병, 결핵, 음 등)에 걸린 적	예	113	15.1	0
	아니오	634	84.9	
		747	100.0	
업무과정에서 겪은 사고나 감정노동으로 우울증, 공황장애, 외상후 스트레스 장애, 수면장애 등을 겪은 적	예	458	61.3	0
	아니오	289	38.7	
		747	100.0	
사고나 질병에 걸렸을 때 치료하기 위해 사용한 방법	산재처리	33	4.4	0
	회사에서 비용처리	24	3.2	
	개인부담	463	62.0	
	그냥 참는다	193	25.8	
	없음	25	3.3	
	기타	9	1.3	
		747	100.0	

표 25 최근 1년간 재해 경험

최근 1년간의 재해경험을 물었을 때 있었다는 응답이 62.7%였고 감염성 질환 경험도 15.1%나 있었다. 감염성 질환은 10명 중 1명~2명 사이지만 감염성 질환이라는 점에 주목해 예방대책을 세워야 한다.

업무과정에서 겪은 사고나 감정노동으로 정신질환 경험이 있었다는 답도 61.4%나 되었다. 정신건강 문제가 중요한 대표 업종인 소방관의 정신질환이 종류에 따라 13%(우울감)~70%(수면장애)<sup>6)</sup> 수준이었는데, 이와 견줄만한 비율로 즉각적인 정신건강 문제 개입이 필요하다고 보여진다. 방문 서비스노동자의 정신건강 문제는 감정노동자의 44.2%가 심리적 외상을 경험했다는 2013년 심리치유 전문기업 마인드프리즘 조사와 비교하면 약 1.5배 높았으며, 감정노동 전국네트워크의 실태조사<sup>7)</sup> ‘감정부조화 및 손상’ 영역에서 감정노동으로 발생하는 마음의

6) 2018년 공공기관의 정신건강 관리 소방공무원, 정영은

7) 2019년 감정노동자 보호와 직장내 괴롭힘 실태조사

상처를 호소하는 집단 규모가 대체적으로 50%를 넘긴다는 것과 비교해도 높은 수치였다.

사고성 재해, 질병에 걸렸을 때 치료방법을 묻는 질문에서 산재처리 한다는 비율은 4.4%로 매우 낮고 개인부담한다는 답이 62%로 가장 많았다.

변수	구분	설치수리 현장기사		재가요양 보호사		도시가스 점검·검침 원		정신건강 복지센터		학습지 교사		방문 상담원		방문간호사	
		빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
재해 경험 (예)	사고성 재해	324	80.4	40	40.4	68	72.3	14	16.5	14	42.4	6	23.1	2	28.6
	감염성 질환	70	17.4	17	17.2	13	13.8	2	2.4	8	24.2	1	3.8	2	28.6
	정신질환	270	67.0	56	56.6	61	64.9	42	49.4	20	60.6	6	23.1	3	42.9

표 26 업종별 재해경험

업종별로 보면, 설치수리 현장기사는 사고성 재해 경험이 80.4%로 설문 응답 업종 중에서 가장 많았고 도시가스 점검·검침원도 72.3%가 사고성 재해 경험이 있다고 답했다. 우울증, 공황장애, 외상후 스트레스 장애, 수면장애 등 정신질환을 경험한 업종은 설치수리 현장기사(67.0%), 도시가스 점검·검침원(64.9%), 학습지 교사(60.6%) 순이었다.

변수	구분	설치수리 현장기사		재가요양 보호사		도시가스 점검·검침 원		정신건강 복지센터		학습지 교사		방문 상담원		방문간호사	
		빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
치료 방법	산재	10	2.5	3	3.0	10	10.6	5	5.9	1	3.0	4	15.4	0	0.0
	공상	4	1.0	3	3.0	9	9.6	2	2.4	1	3.0	4	15.4	1	14.3
	개인부담	276	68.5	69	69.7	59	62.8	31	36.5	21	63.6	6	23.1	1	14.3
	참는다	104	25.8	19	19.2	15	16.0	35	41.2	10	30.3	7	26.9	3	42.9
	없음	5	1.2	5	5.1	0	0.0	10	11.8	0	0.0	3	11.5	2	28.6
	기타	4	0.8	0	0.0	1	1.1	2	2.4	0	0.0	2	7.6	0	0.0
	계	403	100.0	99	100.0	94	100.0	85	100.0	33	100.0	26	100.0	7	100.0

표 27 치료방법\_업종별

업종 전반에서 재해나 질병 발생시 개인부담을 한다는 답이 많았는데, 재가요양보호사(69.7%), 설치수리 현장기사(68.5%), 도시가스 점검·검침원(62.8%) 순이었다.

변수	구분	정규직		비정규직		특고 노동자		개인사업자	
		빈도	%	빈도	%	빈도	%	빈도	%
치료 방법	산재처리	23	8.1	8	3.4	1	0.7	1	1.2
	회사에서 비용처리	11	3.9	12	5.1	1	0.7	0	0.0
	개인부담	158	55.4	141	60.3	108	74.0	56	68.3
	그냥 참는다	80	28.1	55	23.5	34	23.3	24	29.3
	없음	10	3.5	14	6.0	0	0.0	1	1.2
	기타	3	1.2	4	1.6	2	1.4	0	0.0
	계	285	100.0	234	100.0	94	100.0	85	100.0

표 28 치료방법\_고용형태별

고용형태로 보았을 때 정규직임에도 산재처리 비율은 8.1%로 매우 낮았고, 특수고용노동자, 비정규직의 개인부담은 각각 74.0%, 60.3%였다. 업종, 고용형태를 막론하고 방문 서비스노동자들의 산재비율이 매우 낮아 원인을 파악해 대안정책을 마련해야 한다.

변수	구분	산재보험 없음		산재보험 안 받는다		산재보험 있음	
		빈도	%	빈도	%	빈도	%
치료 방법	산재처리	0	0.0	0	0.0	33	7.1
	회사에서 비용처리	1	0.7	2	1.5	21	4.5
	개인부담	111	75.5	99	73.3	253	54.4
	그냥 참는다	33	22.4	30	22.2	130	28.0
	없음	2	1.4	0	0.0	23	4.9
	기타	0	0.0	4	2.8	5	1.0
	계	147	100.0	135	100.0	465	100.0

표 29 치료방법\_산재보험 유무

4대 보험 중 산재보험 가입 여부를 따로 보았을 때 산재보험이 없거나(75.5%) 안 받을 때 (73.3%) 개인부담 비율이 높았다. 산재보험이 있는 경우에도 산재처리 한다는 응답은 7.1%여서 방문 서비스노동자 대부분은 고용형태, 가입 여부를 떠나 산재보험 혜택 사각지대에 있음을 확인할 수 있다.

산재보험 운영 목적은 노동자에게 재해가 발생했을 때 신속하고 공정하게 보상하고 재해를 예방하는 것이다. 운영 목적에 맞게 사각지대에 놓인 방문 서비스노동자들을 살피는 정책을 마련해야 한다.

## 2) 산재로 처리 못한 이유

변수	빈도	백분율(%)
① 산재에 해당하는지 몰라서	302	24.2
② 예전부터 앓아온 질환이어서	86	6.9
③ 산재 신청절차를 잘 몰라서	133	10.7
④ 나 대신 일해야 하는 동료들에게 미안해서	205	16.5
⑤ 관리자(상급자) 눈치가 보여서	188	15.1
⑥ 산재로 처리하면 불이익을 당할까봐	211	16.9
산재보험 미가입	63	5.1
없음	32	2.6
자차 보험처리	2	0.2
절차 복잡	4	0.3
정도 미약	10	0.8
기타	10	0.8
총	1246	100.0

표 30 산재처리를 하지 못한 이유 (중복 선택)

기타 : 공상처리함, 관절증 질병으로 분리, 기관 안에서만 다쳐야 한다는 조항, 보상이 작다, 본인 잘못, 비정규직이라 산재처리가 안되는 줄 알고 있다, 산재처리 해야할 사유 미발생, 산재처리 불가능한 질병, 회사규칙없음

산재처리를 못 하는 이유는 산재에 해당하는지 몰라서(24.2%), 산재 처리하면 불이익을 당할까봐(16.9%), 나 대신 일해야 하는 동료들에게 미안해서(16.5%) 순이었다. ‘기관 안에서만 다쳐야 한다는 조항’ ‘비정규직이라 산재처리가 안 되는 줄 알고 있다’ 등의 기타 이유를 보면 방문 서비스노동자에게 산재보험 취지 및 보상 정보가 부족하다는 것을 미루어 짐작할 수 있다. 방문 서비스노동자가 서비스를 제공하는 곳은 고객의 집이나 사무공간 등이다. 혼자 일하는 특성상 재해가 발생해도 고객이 나서지 않는 한 입증의 어려움이 있을 수 있다.

## 6. 방문 서비스노동자 감정노동 . 안전보건개선 과제

2019 방문 서비스노동자 감정노동 . 안전보건 실태조사로 방문 서비스노동자들이 어느 정도 수준의 감정노동보호 사각지대, 안전보건 사각지대에 있는지를 확인하였다. 사회서비스 영역이 갈수록 확대됨에 따라 공공과 민간영역에서 방문 서비스노동자 또한 증가할 수밖에 없다. 그런데 방문 서비스노동자들은 감정노동은 물론 근골격계질환, 폭염, 한파, 산재보험 등 대부

분의 안전보건 영역에서 사각지대에 놓여있다. 안전권, 건강권, 인권의 삼중고 사각지대에 있는 것이다. 이를 개선하려면 영역별 개선과제와 함께 큰 틀에서의 법제도 개선이 필요하다.

첫째는 고객 방문을 업무의 기본속성으로 하고 있어, 업무장소가 사업주 소유 혹은 관리 영역에 있는 사업장이 아니라는 점이다, 그러나, 산업안전보건법의 각종 안전보건조치는 사업주 소속의 사업장을 기본 전제로 하고 있어, 통신 설치수리 기사 노동자의 추락사망이 빈번함에도 산안법의 추락방지 조치인 안전난간 설치 등을 고객의 건물 혹은 주택에 설치할 수는 없는 상황이다. 가전 설치수리 과정에서는, 노후 건물에서 발생하는 석면, 분진 등에 의한 노출이 잦고, 직업병 위험에 노출된다. 그러나, 현행법의 석면에 대한 일반적 관리 의무는 사업주 소속 사업장에만 규정되어 있고, 해체 수리 작업은 범위가 넓어 가전 설치수리 노동자가 십수 년 동안 종사하는 작업은 해당하기 어렵다.

두 번째는 산업안전보건법의 각 조항이 서비스 산업에 어떻게 적용되어야 하는지에 대한 고려가 전혀 없어 사실상 무용지물이 되고 있고, 서비스 산업 특성과 필요성에 따른 안전보건조치가 취약하다는 것이다. 근골격계 유해요인 조사, 위험성 평가 등 각 영역에서 서비스 산업 적용방안은 마련되어 있지 않다. <급박한 위험>에서 사업주는 작업중지 및 대피 의무가 있고, 이를 위반하면 형사처벌 된다. 노동자는 작업 대피권이 있다. 노동부는 작업중지 명령을 해야 한다. 하지만 <급박한 위험>은 건설, 제조, 화학 등의 사고성 재해로만 인식되는 경향이 있다. 서비스 산업 특성에 더해 방문 서비스노동은 업무장소가 고객의 건물, 혹은 집이기 때문에 근골격계 유해요인조사를 통한 개선 방안, 위험성 평가를 통한 개선 방안 등이 작업설비개선 등으로 이어지는 것이 불가능하다. 이러한 방문 서비스노동의 특성은 위험요소의 근본적 해결 방안으로 <2인1조 작업>이 가장 현실적 대안으로 제출되는 구조적 요인이기도 하다. 산업안전보건법의 폭염, 한파 관련 보호 규정 또한 사업장 내 근무를 전제로 하고 있어 이동 노동을 하는 방문 서비스노동자에게는 적용할 조항도 주체도 사실상 없게 된다. 더욱이 산업안전보건법은 서비스 산업을 위험이 낮은 업종으로 치부하는 전 근대적 사고가 깔려 있어, 적용제외로 분류되는 조항이 너무나 많다. 안전관리자, 보건관리자 선임, 안전교육 등 기본 조항에서 서비스 산업은 적용제외 대상이다.

세 번째, 서비스 산업의 고용구조를 반영하지 못하는 데다 방문 서비스노동 특성으로 더욱 사각지대로 방치되고 있다. 서비스노동자에게 가장 큰 위험요소는 ‘감정노동’이다. 서비스노동자의 고용형태는 위탁, 장소 임대, 플랫폼 등으로 파편화되어 있다. 더욱이 방문노동은 최소한의 보호조치도 사각지대에 방치된다. 감정노동뿐 아니라, 근골격계질환, 사고성 재해도 동일하다. 개정된 산업안전보건법의 원청 책임 강화 조항에서도 감정노동은 원청이 책임을 지는 안전조치에서 제외되어 있고, 원청이 지정, 제공하는 사업장에 대한 안전보건 조치의 의무에서도 방문 서비스노동의 특성은 전혀 반영되지 않았다. 하청, 특수고용 비중이 높은

서비스 산업, 방문 서비스노동의 특성을 반영하여 원청 책임을 어떻게 강화할 것인가가 시급히 논의되지 않으면 안전조치, 보건조치의 현실화는 요원하다.

## 1) 보건조치로서의 감정노동 종사 노동자 보호와 원청책임 강화

2020년 시행되는 개정 산업안전보건법은 원청 책임 강화를 주요 내용으로 하고 있으나, 원청 책임으로 부여되는 안전조치, 보건조치는 현행법 기준 23조, 24조에 의거한 <산업안전보건기준에 관한 규칙> 적용이다. 그러나, 현행 산업안전보건법에서 감정노동자 보호는 제26조의2(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치)로 들어가 있다. ‘건강장해 예방’ 조치인 제24조(보건조치)에 포함되지 않고 별도 조항으로 입법, 시행되었다. 2014년 대한항공 땅콩회항을 계기로 서비스업 종사자들의 심각한 감정노동이 알려지면서 시민들까지 나섰던 ‘감정노동 보호 관련 법안’은 사업주가 감정노동 종사자들의 안전보건을 온전하게 책임지는 것이었다. 노동계와 시민사회단체는 감정노동 보호 입법과정에서 법 24조 보건조치로 규정하여 처벌조항과 연계, 원청 책임 부여를 가장 핵심 조항으로 요구했지만 반영되지 못했다. 산안법 제24조 보건조치가 아닌 독립된 조항으로 들어감으로써 원청이 책임져야 할 안전의무와 위반 시 처벌조항 반영이 어렵게 되어 지금도 원청 책임과 사업주 처벌을 요구하는 감정노동자 보호법 개정 요구가 꾸준하게 이어지고 있다. 노동계가 초기부터 주장했던 대로 감정노동 보호조치를 24조 보건조치, <산업안전보건기준에 관한 규칙>으로 제정하여 처벌강화와 더불어 원청이 책임지는 조치로 규정해야 한다. 또한, 방문 노동의 특성을 반영하여 원청이 지정, 제공하는 장소인 22개 위험장소에 방문 서비스노동을 규정하여 원청의 책임을 명확히 해야 한다.

서비스업이 지속해서 증가하는데도 제조업 중심의 산안법이 이런 구조를 수용하지 못하면서 방문 서비스노동자를 비롯한 다양한 영역의 감정노동 종사자들이 법제도 사각지대에 놓여있는 것이다. 산업혁명 시대 법으로 노동자들의 안전보건 조치를 감당하려다 보니, 그 와중에 기업 눈치까지 봐야 하니 법에 예외조항만 늘고 있는 셈이다.

복잡한 고용구조, 달라진 산업구조를 반영한 산업안전보건법 개정을 큰 틀에서 논의하여 방문 서비스노동자처럼 법 사각지대 있는 노동자들이 더이상 소외되지 않도록 해야 한다.

## 2) 2인1조 근무

방문 서비스노동에서 가장 중요하게 사회적으로 제기되는 문제해결 방안이 2인1조 근무이다. 지난 6월에 있었던 인권침해 사례들<sup>8)</sup> 증언했던 도시가스 안전점검원, 수도검침원, 재가요양보호사, 정신건강복지센터 노동자, 방문상담원 등의 종사자 모두 2인1조 근무의 필요성을 강

8) 2019년 6월 27일 (목) ‘가구방문 노동자 뼈 때리는 인권침해 증언대회’

조했다. 고객의 사적 공간에서 홀로 일하는 방문 서비스노동 특성상 안전보건 문제나 위험이 발생했을 때 이를 해결할 수 없는 구조적 문제를 해결하려면 2인1조 근무가 꼭 필요하다는 것이다.

6월에 있었던 증언대회에서 정신건강복지센터 노동자는 “여성 노동자들이 겪는 위협적인 상황, 성폭력 문제는 대부분 ‘혼자’ 이기에 발생하며, ‘혼자’ 이기에 두려움이 가중된다.” 며 모든 방문에 2인1조 적용이 어렵다면 위험성이 있거나 재발 가능성이 높은 곳이라도 2인1조 근무를 필수로 해야 한다고 밝혔다.

4개월 파업 끝에 9월말 노사합의를 한 울산 경동도시가스고객센터노조도 안전대책으로 2인1조 근무를 가장 중요하게 제기한 끝에 ‘탄력적 2인1조’ 를 합의했다. 고용노동부의 감정노동 종사자 건강보호 핸드북도 사업장 특성에 맞는 고객응대업무 매뉴얼 부분에서 상황별 보호조치로 2인1조 수행이 예로 들어가 있다. 고객에 의한 인권침해로 자살시도까지 하는 현실의 심각하고 급박한 상황에서 2인1조 작업은 매뉴얼과 핸드북 예시로 소개되는 정도에 그쳐선 안 된다. 법제화를 시급하게 추진해야 한다.

2인1조 근무는 성폭력을 포함한 각종 위협에 처한 방문 서비스노동자의 안전대책이면서 심각한 근골격계질환을 예방할 수 있는 방법이기도 하다. 조선업종보다 심각한 근골격계질환 호소율을 보인 방문 서비스노동자들의 노동강도를 줄이기 위한 대안으로도 2인1조 근무는 유효하다.

구의역 김군의 죽음 뒤 위험작업에 대한 2인1조 작업은 사회적 요구이기도 하다. 특히 김용균 노동자의 참혹한 산재사망 이후 2019년 3월 발표된 공공기관 안전대책에서 ‘2인1조 작업’ 을 지침화 했다. 그러나 위험작업을 사고성 재해 다발 업무로 인식하는 한계 탓에 방문 서비스노동자의 2인1조 작업까지로 적극 이행되지 않고 있다. 방문 서비스노동자들이 직면한 심각한 위험성을 반영하여 공공기관 방문 서비스노동부터 ‘2인1조 작업’ 을 시급히 도입해야 한다.

### 3) 업무(응대) 중지권 제도화

설문에 참여한 747명의 노동자가 방문 서비스노동자를 보호할 수 있는 대책 1순위로 ‘업무(응대) 중지권’ 을 선택했다.

산업안전보건법(제26조 작업중지)은 ‘권리로서의 작업중지’ 를 인정한다. 하지만 현실에서 방문 서비스노동자에게까지 적용되고 있지는 않다. 방문 서비스노동자에게 작업중지(업무/응



대 중지)는 불가능한 일일까? 그렇지 않다. 폭언과 욕설, 성희롱이 심각했던 콜센터 노동자들의 감정노동 보호를 위해 ‘전화 끊을 권리’가 도입되었다. 콜센터 노동자의 작업중지인 것이다. 전화 끊을 권리 도입 뒤 악성 전화가 40~60% 줄었다고 한다. 고객을 왕 모시듯 하는 우리나라 서비스업 관행에서 절대 먼저 끊을 수 없을 것 같았지만 노동자들의 심각한 감정노동과 이 탓에 발행하는 노동력 손실이 제도의 변화를 가져온 것이다.

실제 방문 서비스노동자들의 업무를 중단할 권리를 보장하고 이를 이유로 부당한 처우를 하지 않도록 답협을 맺은 사업장도 있다. 희망연대노조 SK브로드밴드비정규직지부와 LG유플러스비정규직지부, 딜라이브지부는 단체협약으로 방문 서비스노동자들의 업무중지, 작업중지권을 확보했다.

희망연대노조 SK브로드밴드비정규직지부와 LG유플러스비정규직지부 단체협약<sup>9)</sup>

단체협약【업무 스트레스 완화】

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

희망연대노조 딜라이브지부 현장직군 단체협약

41조【업무 스트레스 완화】

- ① 조합원은 악천후 또는 폭언·폭행 기타 신병 상의 위험으로 인해 현장업무(작업 및 이동) 수행이 어려울 시에는 조합원의 판단하에 현장업무를 중지하고 대피한다.
- ② 조합원은 현장업무 중지 시 그 사실을 1시간 이내에 직속상사에게 보고토록 하고 보고를 받은 직속상사는 이에 대한 적절한 조치를 취하여야 하며, 현장업무 중지와 관련해 합리적인 근거가 있을 때에는 이를 이유로 조합원에게 불이익한 처우를 할 수 없다.
- ③ 이 협약에 명시되지 않은 작업중지권에 관해서는 산업안전보건법 등 관계법에 따른다.

무엇보다 산업안전보건법(제26조의2 ②항)과 시행령(제25조의7의 1)에서 이미 고객의 폭언 등으로 고객 응대 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있을 때 ‘업무의 일시적 중단’을 필요한 조치로 명시해놓았기 때문에 방문 서비스노동자가 이를 제대로 사용할 수 있도록 알리고 사업주로부터 의무를 지키도록 하면 된다. 노동부가 제공한 <감정노동 종사자 건강보호 핸드북, 2017>에도 ‘고객으로부터의 분리’ ‘업무 일시 중단’ ‘긴급 상황 발생시 대피’ 등의 문구로 안내된 만큼 지금 필요한 것은 피할 권리를 규정한 법을 현장에 적용하고 이를 제대로 지키는지를 관리 감독하는 일이다.

#### 4) 사업주 의무 강화

9) 2017년 9월 8일, ‘고객님, 매우 만족하셨습니다? 방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회’

원청을 포함해 방문 서비스노동자를 고용한 사업주(사용자)의 의무를 강화해야 한다. 사업주가 산업안전보건법, 근로기준법, 남녀고용평등법에 나온 안전보건교육 실시, 감정노동자 보호, 근골격계질환 관리, 성희롱 예방 등의 조치만 잘 실행해도 방문 서비스노동자는 물론 감정노동자의 노동환경은 크게 달라질 것이다.

○ 성희롱, 성폭력 대응: 매뉴얼 마련과 교육, 악성 고객 관리 등

실태조사 결과에서 여성 방문 서비스노동자의 54.6%, 남성의 20.1%가 고객으로부터 원치 않는 신체접촉이나 성희롱을 경험했다. 수치의 심각성만큼 사업주의 적극적인 대응이 필요하다. 성폭력을 가한 사례를 별도 관리해 해당 고객에게 재방문할 때는 2인1조 방문, 전담반 구성 및 대응 등 최소한의 보호조치를 해야 한다. 방문 서비스노동자들의 안전보건 확보 차원에서 사례 관리를 하고 관련 매뉴얼을 만들어 배포, 관련 교육을 진행해야 한다.

노인장기요양보험법 제35조의4(장기요양요원의 보호)를 보면 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 했을 때 장기요양기관의 장은 장기요양요원의 업무를 전환하는 등의 조치를 해야 한다. 그리고 “해당 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시해야 한다.” 는 의무 규정까지 두었다. 노인장기요양보험법을 다른 방문 서비스노동자 업종에 적용하지 못할 특별한 이유는 없어 보인다.

○ 사업주 의무 강화: 감정노동 보호 관련 예방조치, 안전보건교육 등

방문 서비스노동자들이 선택한 보호 대책 중 △치료지원 및 치료기간 보장(11.1%) △휴식시간 보장(10.3%) △관련 업무 매뉴얼이나 대응 매뉴얼 만들어 제공(6.6%) 등이 골고루 제기되었다. 여기에 정신질환 경험이 많은 점을 고려하여 트라우마 관리를 포함해 방문 서비스노동자들의 정신건강에도 관심이 필요하다. 이런 조치들은 방문 서비스노동자들이 특별하게 원하는 것이 아니다. 모두 산업안전보건법 제26조의2에서 정한 사업주 의무인데 방문 서비스노동자들에게 법 내용이 닿지 않을 뿐이다.

산안법에 따른 사업주의 감정노동 예방조치는 ▲필요시 감정노동자 업무 일시 중단 또는 전화, 휴게시간 연장 ▲건강장해 관련 치료 및 상담지원 ▲감정노동자 보호문구 게시 또는 음성안내 ▲고객응대업무 매뉴얼 마련 및 교육 ▲건강장해 예방 관련 교육 실시 및 그 밖에 필요한 조치 등이다.

법 내용을 사업주가 얼마나 적극적으로 해석하냐에 따라 더 다양한 예방조치도 가능하다. 법적 제재 전에 회사가 취할 수 있는 조치로 악성 고객에게 기관장(센터장, 사업주 등) 명의 경고문을 보내 고객의 행동이 위법의 소지가 있음을 미리 알려줄 수도 있다. 악성 고객을 향한 사업주의 단호한 대응이 있을 때 방문 서비스노동자도 안심하고 본연의 업무에 집중할

수 있을 것이다.

한편 이번 실태조사에서 다수의 방문 서비스노동자들이 일하다 다치거나 질병에 걸렸을 때 산재신청을 하는 비율이 매우 낮았고 그 이유 중 하나가 산재에 해당하는지 몰라서(24.2%)였다. 산안법이 정한 안전보건교육(제31조) 시간을 활용해 방문 서비스노동자들에게 산재신청 권리와 절차를 알려주는 것도 중요하겠다.

#### ○ 실적압박, 성과제 폐지, 고객 만족 강요 금지

과도한 실적압박, 고객만족 강요 금지는 방문 서비스노동자 보호대책에서 4순위였을 만큼 요구도가 높았다.

“점검·검침·송달 3가지 업무를 하면서 5천 세대를 육박하는 건 분명 과중한 업무입니다.”

“과도한 업무지시를 조정해주세요.”

“일 양이 너무 많아요. 건수 줄여 주세요. 정말 안전만 생각하고 일할 수 있으면 좋겠어요.”

“AS 접수시 30분 단위가 아닌 1시간 단위”

위 내용은 건강권 확보 차원에서 필요한 제도개선 내용을 묻는 주관식 답으로 과도한 실적 압박, 성과제 폐지 요구가 높았다. 울산 경동도시가스도 노동자 1명에게 월 1,200건 이상을 할당하고 할당 건수의 97%(월 1,164건) 이상을 점검하지 못하면 임금 삭감 방식으로 성과 압박을 해와 심각한 문제<sup>10)</sup>로 제기된 바 있다. 과도한 업무량은 노동강도를 높게 하고 높은 노동강도는 골병(근골격계질환)을 만드는 악순환인 만큼 인력확충으로 적정업무량이 되도록 사업주의 노력이 있어야 한다.

## 5) 정부 책무 강화

산업안전보건법 제4조(정부의 책무)는 1항에서 ‘근로자의 안전과 보건을 유지·증진’이라는 목적을 위해 정부가 성실하게 이행해야 할 사항을 정리했다. 그 내용은 산업안전보건정책 수립과 집행, 사업장 재해 예방 지원 및 지도에 더해 대국민 인식개선 캠페인<sup>11)</sup>도 할 수 있다. 1항의 각호 내용 실현을 위해 안전보건공단 등의 지원을 요청할 수도 있다. 산안법 제4조는 정부가 노동자의 안전보건에 어느 정도의 책임을 갖느냐에 따라 할 수 있는 영역이 매우 크고 넓음을 확인시켜 주는데, 방문 서비스노동자에게 어떻게 작용할 수 있을까?

10) 지난 9월20일 경동도시가스고객센터노조는 노사합의로 ‘탄력적 2인1조’ 운영을 포함해 건수 성과제 폐지, 감노동자 보호 매뉴얼 마련, 예약점검 확대 시행 등의 안전대책을 합의했다.

11) 산안법 제4조 ④항의 6호 안전·보건의식을 복돋우기 위한 홍보·교육 및 무재해운동 등 안전문화 추진

### ○ 감정노동자 보호법 제도 정비: 고발조치 의무, 사업주 불이익 조치 도입 필요

산업안전보건법의 감정노동자 보호 조항(제26조의2)은 입법 당시 사업주가 예방조치 의무를 어겨도 이를 처벌할 수 없는 법적 근거가 없어 매우 큰 아쉬운 점으로 남아 있다. 불이익이 없으면 법을 지키지 않는 우리나라 기업들의 법 정서를 생각할 때 예방조치 의무 관련 처벌 조항 마련은 여전히 유효한 요구이다.

한편, 2016년 6월 은행법, 보험업법, 상호저축은행법, 여신전문금융업법, 자본시장법 등 금융관계법에 금융업 관련 감정노동자 보호가 법에 반영되었다. 금융업법이 산안법과 다른 내용 중 하나가 ‘고발조치’ 의무이다. 고객의 폭언이나 성희롱, 폭행 등으로 피해를 본 직원이 요청하면 기관은 관할 수사기관 등에 이를 고발하거나 필요한 조치를 요구할 수 있다. 금융업법에 들어간 조항이 산안법에는 빠진 것이다. 감정노동자 보호법 시행 1년이 지났지만 변하지 않는 현실, 심각한 방문 서비스노동자들 감정노동 등을 생각했을 때 고용노동부의 보다 적극적인 관련 입법 조치가 필요하다.

### ○ 폭염·한파 대응

산업안전보건법은 보건조치(법 제24조 1항2호)에서 고온작업 건강장해 예방을 위해 필요한 조치를 규정했다. 2017년에는 옥외작업 노동자 보호조치를 추가 규정했다. 하지만 법이 정한 고온작업과 옥외 노동 보호조치에 방문 서비스노동자와 같은 특성은 반영되지 않았다. 폭염 기간이 늘면서 온열질환을 겪는 노동자, 이 때문에 발생하는 인명피해도 증가하는 추세인 만큼 정부는 관련 법 제도를 정비하여 폭염과 한파로 발생하는 방문 서비스노동자들의 피해를 최소화해야 한다

폭염, 한파에 대한 노동자 건강권 보호는 <작업중지> 법제화이다. 이는 방문 서비스노동자에게 더욱 절실하다. 방문 서비스노동은 사업장 내 노동이 아니기에, 냉방기를 설치할 수도 없고, 방문하는 고객 집에 휴게실이나 제빙기 설치를 할 수도 없다. 화장실 가기도 어려워 물조차 많이 먹지 못하는 것이 방문 서비스노동자의 현실이다. 폭염과 한파에서 노동자를 보호하는 조치로 작업중지 법제화 등이 가장 현실적인 대안이 될 수밖에 없는 이유다.

실태조사에서 방문 서비스노동자 다수가 여름에는 온열질환(폭염), 겨울에는 한랭질환(한파)을 경험하고 있지만 관련 대응책은 대부분 개인이 알아서 하는 수준이었다. 방문 서비스노동자의 폭염, 한파 관련 지원이 가능한 법은 재난 및 안전관리 기본법, 고용정책기본법, 산업안전보건법 등이다,

지난해 7월 정부가 ‘폭염을 자연재난’으로 정리해 재난 및 안전관리 기본법 정의(제3조)에 한파와 함께 폭염이 재난으로 들어가 있으므로 관련 법에서 지원 가능한 제도(무더위 쉼터,

취약계층 폭염 지원사업 등)를 활용해볼 수 있겠다. 고용정책기본법에 근거한 이동노동 쉼터 및 이용대상자 확대도 단기 대책으로 적극 추진되어야 한다.

## 6) 그리고…

### ○ 방문 서비스노동자에게 용이한 산재보험 접근을: 국선 노무사 제도 도입

산재보상제도 자체에 대한 교육과 홍보가 제대로 되어 있지 않은 것이 현실이다. 산업안전보건법은 교육내용으로 산재보험 교육을 실시할 수 있도록 했다. 그러나, 서비스 산업의 상당수 업종이 안전교육 실시의무 대상에서 제외되어 있다. 정기적인 안전교육 실시의무 대상에서 제외되어 있거나, 적용대상이라고 하더라도 산재보상제도 교육이 제대로 진행되지 않는 것이다. 산재보상제도에 대한 방문 서비스노동자의 교육과 홍보를 강화하기 위한 법제도 개선이 필요하다.

2018년 7월말, 고용노동행정개혁위원회는 활동을 마무리하면서 산재보상 제도운영 실태 및 개선 과제 중 하나로 ‘국선 노무사 제도’ 도입을 권고하였다. 내용은 “업무상 질병 등 업무와의 상당인과관계 입증에 어려운 특정 사건에 대해 취약 노동자들을 지원할 수 있는 국선 대리인 제도를 도입” 하라는 것이다. 고용노동행정개혁위원회는 (산재) 국선 노무사 제도 도입을 위해 관련 법령 신설, 필요한 범위 내에서 예산 설정, 공인노무사 등 전문성 담보 조치 강구 등의 세부내용을 제출했지만 논의 진척이 없는 상황이다.

관련 제도가 도입되면 산재보험 사각지대에 있는 방문 서비스노동자들도 제도 이용이 가능할 것이다.

[참고자료\_방문 서비스노동자 안전보건 실태 설문조사 주관식 응답]

분류	내용	
감정노동·폭언·폭행·성폭력	① 폭언·폭행	
	② 원치않는 성적인 신체접촉이나 성희롱	
	③ 위협·괴롭힘	
	④ 성, 나이 등 차별대우	
대안방안	① 고용안정	*정규직화 *노동자성 인정
	② 기관/업체 책임강화	*원청의 책임 강화 *고객갈등관리 방안 마련 *대상자, 노동자 매뉴얼 마련 및 교육 *업무전용 휴대폰, 차량 및 작업복 제공
	③ 정부 책임강화	*캠페인 *고용노동부, 보건복지부의 관리감독 강화 *전염성질환 관리 체계 마련
	④ 안전	*2인1조 *작업중지 *위험가구관리 *반려동물에 대한 사전고지 *호신기구, 녹음기, 호출기제공의 법적 근거마련 *노동자 위치 서비스 *경찰 등 훈련된 보호체계와의 신속한 연계
	⑤ 휴식	*대체인력 *휴식공간마련
	⑥ 업무	*폭염, 한파시 업무량 조절 *업무강도 약화/ 업무시간 배분 *고객 평가제도 폐지
	⑦ 사후대응	*트라우마 관리 *유급휴가 *법정대응 및 조치 *산재처리 협조
기타의견	*첨부내용 참고	

## 1. 감정노동·폭언·폭행·성폭력

(질문) 이 일에 종사하면서 귀하께서 고객으로부터 경험한 폭언, 폭행, 위협, 성희롱, 괴롭힘, 차별 등의 경험 사례가 있다면 해당 칸에 내용을 적어주세요.

### ① 폭언·폭행

- 어르신이 몸이 아픈 것을 요양보호사 잘못이라는 폭언
- 썩은 음식물 버리자고 하면 남의 음식물을 아끼지 않는다고 고함

- 감금
- 오래된 보일러를 허락없이 켜다고 욕을 하며 다음부터 오지말라고 난리침
- 사업주가 기분 나쁜 일이 생길 때면 늘 짜증과 폭언을 할 때가 종종 있음
- 너희 이 개새끼들 내가 가만 안 둔다.
- 비데 설치 중에 전기선을 몰딩 처리없이 벽타공을 하면서 설치하였다고 고객께서 폭언과 폭행을 하여 경찰에 신고하였고 이 사실을 회사에 보고했으나 회사는 저에게 아무런 위로의 말도 없었습니다.
- 아이 씨발놈아 시키면 시키는 대로 해라.
- 부모 욕설, 낫 들고 위협, 허벅지 발로 차임 등등
- 야! 죽을래? 등등
- 가만히 앉아서 차려놓은 밥상 받아먹는다, 손도 대지 않고 돈 번다는 등
- 물건 없어도 화풀이를 하셨고 (치매) 욕도 하셨음
- 본인 기분에 따라 짜증을 내고 기분에 따라 성희롱도 한다
- 어르신에게 두들겨 맞았음
- 일을 이렇게 밖에 못 하느냐, 별일도 아닌데 이런 것 좀 해주면 안 되느냐
- 문 안 열어주기도 하고, 내 소지품을 대문 밖에 내던지며 오지 말라고 욕설도 하며 실직당하기도 합니다. 노트를 집어던지는 등 인격 모독적인 폭언, 파출부 취급
- 공공 구역에서 검침을 함에도 자신의 허락없이 들어왔다고 고성과 욕설, 신체 위협적 행동을 함. 혹시 업무 실수가 발생하면 모욕적인 말을 함
- 어르신들이 막무가내 “니 어미가 그리 가르치더냐”
- 어디서 여자가 눈을 똑바로 쳐다본다며 위협적인 말과 욕설을 들었다.
- 소리지르며 반말과 함께 폭언, “내 딸 빨이다 이년아”“딱딱하게 굴지마라”등
- 대상자가 만취한 상태였고, 상담을 하던 도중 “씨발” 욕을 하며 탁자를 발로 차 상담자가 밀친 탁자에 무릎을 부딪힘
- 조현병 환자 “퇴원하면 죽여버리겠다. 나 나오면 다 뒤질 준비해라.”
- 5분 안에 당장 튀어와 고객이 오라면 오는 거지 뭘 말이 많아?
- 자살하겠다고 협박
- 고객센터, 청와대 게시판 등등에 고발하겠다.
- 고객 집 개에게 물려 병원비 청구했는데 고객에게 폭언 듣고 콜센터 불만콜 접수됨
- 자살 시도자가 칼을 휘두르며 접근하지 말라고 공격함
- 따귀를 맞았다.
- 개들한테 물려 개에 대한 트라우마가 생길 정도 입니다.
- 본사에 알려 잘리게 하겠다.
- 물건 집어던지기
- 등급 안주려면 뭐하러 내가 이 짓을 하고 있냐며 갑자기 쌍욕과 함께 손에 잡히는 물건(큰 성경책 등)들을 집어던짐
- 비용 납부 요구에 시일이 지나서 재촉하자 욕설을 하며 그만 일 하는 주제라는 등의 인권 모독

- 폭언(욕설, 협박, 위협, 조롱), 폭행(머리채 잡기)
- 제품 불만이나 방문시간 불만 서비스 접수 불만 등으로 처음부터 욕설 폭언 무리한 교환요구나 환불요구로 불가 안내시 욕설
- 회사에 대한 불만이지만 대신해서 항상 사과합니다.
- 제품 계약 설명을 충분히 해줬는데 들은 적 없다고 막무가내로 우겨서 댁에 찾아갔으나 고객집에서 무릎 꿇은 상태로 두 시간 정도 욕을 먹고(X새끼 등) 나와서 원만히 해결하려 계속 연락했으나 보상요구하여 현금 지급도 해달라는대로 했으나 끝내는 콜센터로 크레임을 계속 건 일이 있음
- 전화로 고지서 못 받았다고 쌍욕을 하시며 일을 그따위로 했다며 잘리게 하겠다고 위협을 함
- 니까짓게 시키는 대로 해라. 너 같은 것들이. 똥이나 치우는 것들
- 방문시간, 수리비용 등 요구사항 미충족시나 수리가 안되는 상황임에도 무조건 수리하라며 폭언
- 술 한잔하자. 예쁘게 생겼다 등
- 아파트 점검시 게시판에 공지하고 관리실에서 방송하고 점검일 점검 시작하는 데도 예고없이 왔다고 화를 내고 인상을 쓰면서 다음부터 오지말라며 막대하는 고객. 고객센터에 전화한다고 협박 아닌 협박을 하는 고객도 가끔 있습니다.
- 폭언 너무 많아 뭘 적어야 할지 모르겠다.
- 골프채로 위협당한 적이 있다.
- 씨발 정수기 부셔버리기 전에 얼른 가져가!
- 고객이 나보고 노예근성이 있다는 모욕적인 말을 들은 적이 있다.
- 야 너 내 아들 오니까 시장 봐와라. (차는 니 차 써라)
- 회사 사장님이 야한 영화 그림을 밴드에 올려서 수치감과 모멸감을 느꼈다.
- 속옷 차림이나 웃통을 벗고 나온다.
- 고객 자녀분이 알려준 비번으로 점검했다고 욕설과 고소한다고 여러 번 전화해 괴롭혔음
- 칼을 갈며 욕하는 사람
- 밤11시 이후 불만 문자
- 폭언과 함께 무시당하고 비하 발언도 서슴치않게 하며 자살하고 싶을 정도였습니다.

## ② 원치않는 성적인 신체접촉이나 성희롱

- 젊고 튼튼한 남자를 만나야 한다.
- 어르신들이 귀엽다며 얼굴이나 팔 등을 쓰다듬음
- 대화하는 척하면서 등이나 팔을 만지면서 애기를 하려고 해서 불쾌한 적이 있었음
- 엉덩이 만지기
- 청소시 뒤에서 잡는다
- 같이 살자. 같이 자자. 안아보자. 가정을 버리고 나랑 살자. 사실혼 관계를 유지하면서 재가서비스는 대상자한테 하면 된다고 말을 함
- 가슴을 만지려고 했다.



- 야한 동영상을 지워 달라하고 밥 먹고 가라며 팔을 터치함
- 알코올 환자, 욕창을 닦아 달라하며 갑자기 바지를 벗어 엉덩이를 보여주며 담당자 반응을 확인함
- 상담을 가장한 성희롱(예. 친누나와 성교를 했다며 죄책감이 든다고 상담을 요청하였고, 당시 성교 상황을 상세히 묘사함)
- 회원이 배웅하는 척하며 등에 손을 댄다. 덩다며 옷을 올리며 배를 보여주거나 성적욕구에 대한 상담을 하면서 성희롱에 가까운 말을 한다.
- 알콜중독 어르신에게 기습적인 신체접촉 및 생리대를 꺼내 주겠다, 자신의 소변을 먹으면 건강하다는 등의 성희롱
- 개인 연락처를 알려달라고 신체적 밀착
- 성기를 가지고 놀라며 내밀었다
- 스토킹
- 좁은 공간에 버티고 서 있다.
- 팬티 입은 상태로 문을 열거나 아랫도리 입지 않은 상태로 문을 열어줌
- 고객들도 문제가 있지만 회사 팀장들의 성적인 발언이 더 심각합니다.

### ③ 위협 . 괴롭힘

- 칼, 망치 들고 위협함
- 죽인다고 말한다.
- 가만두지 않겠다.
- 필요 이상으로 집안일 요구, 현금을 가지고 다녀라, 내가 좀 빌려쓰게 라고 말함
- “씨발 너희 직원 새끼들 찾아가서 다 찢러 죽이고 싶다. 나를 뭘로 보냐. 가만히 안 둔다.”
- “그냥 지금 죽을게요. 내 죽는 꼴 보기 싫으면 지금 우리 집으로 오세요.”
- “칼로 죽을 것이다”는 등 자살 사고 및 계획을 무기로 자신이 원하는 것을 요구함
- 애완견들이 달려들어 물리는 횡수가 잦다.
- 상담에 불만족하며 센터로 연락없이 찾아와 화를 내는 행위
- 월급 받으면서 그렇게 일하지 말라고 하면서 부당하게 한 것을 제가 항의하니 자식들에게 얘기해서 회사 잘리게 한다는 분 계심. 이 사람은 입사 이후 5년째 계속적으로 괴롭힘
- 지팡이 등 물건을 휘두를 때
- 과도 들고 위협, 샷대질을 하며 공격적으로 다가와 구석으로 몰아세우기
- 칼, 각목을 소지한 채 상담에 오는 경우도 있고, 기름통을 들고와 불지른다고 위협, 비자의 입원을 진행하는 경우에 퇴원시 죽여버린다고 협박함
- 응급출동 당시 경찰과 함께 개입 후 응급입원 필요하다고 말하였으나 경찰이 이번에는 입원시키려 가지 않기로 했다고 결정내려 센터 복귀하려고 가려고 하는 찰나에 갑자기 안 보이던 대상자가 들이닥쳐 자기를 왜 입원시키려고 하나며 쫓아오면서 말함. 이후 센터에 찾아와서 당시 응급출동 나갔던 직원을 찾음
- 수리비용 불만으로 제품 던지는 경우 욕설 등으로 위협
- 늦은 시간에 전화해서 욕설을 한다.

- 감금당했음
- 경찰에 신고 협박
- 매일 성관계를 하자고 하여 죽도록 괴로웠습니다. 직장을 그만두면 애들과 살아 갈 길이 막막하여 일을 그만두지 못하고 어르신을 설득하다 도저히 말씀을 듣지 않아서 기관에 얘기했지만 도와주지 않아서 공단에 얘기했더니 바로 나오셔서 조치를 취해 주셨고 저는 직장을 그만둬야 했습니다. 정말 억울했습니다.
- 고객 만족도를 빌미로 협박
- 고장이 나지 않았는데도 지속적인 전화
- 제품 설치 시 고객택 환경이 설치가 어려운데 못 해준다 하면 판매자가 어떻게든 설치해준다고 했다고 기사에게 뭐가 됐는 간에 설치하고 가라고 뭐라 하심
- 위 상사 연락처 및 본사 연락처 요구, 불이익 주겠다고 협박
- 요구사항을 들어주기 전까지 가지 말라고 세워둠

#### ④ 성, 나이 등 차별대우

- 아줌마라는 이유로 무조건 무시하는 경우를 겪는 일이 많았음
- 나이도 어린 노무새끼가
- 아무래도 여성이다 보니 만만하게 보고, 막 대하는 경우가 있음
- 힘이 없어서 케어를 시원스럽지 못하다고 하심
- 중년, 노인 사례관리시 대상자로부터 상담자의 나이가 어리고 여성이라는 이유로 전문성에 대해 의심받은 적이 몇 차례 있었다.
- 아침부터 재수 없게 여자가 온다. 젊은 사람이 오지 왜 나이 먹은 사람이 오냐?
- 나이 많은 환자나 보호자의 경우, “나이는 얼마나, 결혼했냐, 아이는 낳아 봤냐”등 나이와 성별, 결혼과 자녀 유무에 따라 무시와 비난적 태도에 노출됨
- 여성 방문노동자를 성적 대상화 하는 일이 비일비재
- 남자라는 이유로 무시. 어리다는 이유로 아들 같은 놈이 나쁜 놈이네
- 나이 들어 힘든데 운동이나 하러 다니지. 젊은 사람들에게 일자리 양보하고 등등
- 가정부 취급

## 2. 대안방안

(질문) 귀하께서는 가구를 방문해 서비스를 제공하는 노동자들이 안전하고 건강하게 일하려면 어떤 제도개선이 필요하다고 생각하십니까?

- 매뉴얼 비치
- 대상자와 보호자 교육을 철저히
- 센터는 사고시 대처 불이행시 법적 처벌
- 방문요양 센터장이 보호자나 수급자에게 요양보호사의 업무를 정확히 전달해야 한다.
- 산재처리 강화
- 휴식공간

- 휴대폰 제공, 인원확충, 폭염시 업무량 조절
- 2인1조
- 점검, 검침, 송달 3가지 업무를 하면서 5천 세대를 육박하는 건 분명 과중한 업무입니다. 그 세대수에 점검 목표량을 주어 압박이 심한데 분명 개선되어야 된다고 생각합니다.
- 휴게시간 확대, 급여인상
- 정규직 체제로 전환
- 고객과의 갈등을 해소해주는 보직 필요
- 월청 직접고용
- 개인이 아닌 기관에서 관리가 필요
- 필요 이상의 친절요구 금지
- 상황발생시 즉시 작업중지 및 신고 등 적절한 조치
- 무리한 요구나 소위 말하는 갑질고객에겐 수리 거부권을 주어야 한다.
- 1일 8시간 근무 천재지변시 업무중단
- 대상자 가족들한테 방문요양 수칙을 계약 전에 알려주고 문자로도 알려줬음 좋겠어요. 대상자 가족 눈치 좀 안 봤으면 함. 거부 의사를 취하면 대상자가 다른 기관으로 옮길까봐 해서 안 될 업무들을 무조건 다 해주라고 지시함
- 보호자와 대상자에게 요양보호사에게 시켜서는 안 되는 일들을 철저히 교육시키고 위반 시에는 강력한 조치를 취해 줬으면 합니다. 가령 1년간 서비스를 이용할 수 없단든지 공단직원이 직접 통보하는 방식으로. 대상자들은 공단 직원은 무서워하니까
- 4대 보험 적용
- 대체인력과 유급휴가
- 방문하는 가구에 대한 충분한 정보
- 집에 개가 있는지, 남성 혼자 있는 집인지 택배오면 집으로 받을지 경비실 받을지처럼 사전 선택 문자를 받아 두 명이 갈지 개를 방에 두어 달라던지 안내가 있음 좋겠습니다.
- 위험에 노출되는 것에 보호책을 마련하고 감정노동 예방 및 개선이 필요하다고 생각합니다.
- 가해자 처벌강화
- 녹음기능 있는 호출기 제공
- 안전확보, 2인1조 의무화, 응급출동 시 경찰협조 및 대동 의무화, 정서적 트라우마 적극 개입, 복지개선 및 확대, 소진 예방을 위한 업무 탄력성, 트라우마 시 치료 등 적극적인 개입
- 대상자를 방어할 수 있는 법안 마련
- 폭염, 한파 등 날씨에 영향이 많은 외근 노동자의 실태를 제대로 파악해서 업무량을 줄여 줘야 한다. 그것이 전제되지 않으면 소용없다.
- 호신기구 필수 소지 법적 근거 마련, 2인1조 방문 권장이 아닌 법적 근거 마련
- 월청소속이 되어야 한다. 월청 본사 소속이 되어서 하나하나 본사에서 관리해서 제일 밑에서 일하는 노동자들의 권익을 찾고 시스템을 만들면 지금보다는 훨씬 나은 노동근무가 될 것이다.
- 경찰 등 훈련된 보호체계와의 신속한 연계

- 장갑 신발 하의 작업복
- 정신보건 현장의 경우, 우선 정신질환자에 개입하는 업무 범위를 명확화하는 것이 필요, 현장 대면 상담시 경찰동행 의무화, 피해 발생시 치료와 휴식 보장, 직접고용과 업무에 대한 명확한 경계 필요
- 업무량을 줄여 주고, 위험을 느낀 세대는 점검을 안 해도 된다고 하면 좋겠다. 점검률 강요가 새벽과 밤늦게까지 다녀야 해서 건강도 해치고 위험에 노출될 수밖에 없다.
- 2인1조 방문, 무리한 평가상담 요청에 대한 한계점 설정, 평가의 획일화(보건복지부평가 서울시 평가 자체평가), 사무실에 안전장비 설치, 책임자가 책임자로서의 역할을 하는 것 등
- 복수의 사람이 방문서비스를 감당하기에는 실적의 부담이 큰 것이 현실임. 또한 복수의 사람이 대응한다고 해도 여성으로 구성될 가능성이 크고 물리적인 위협의 상황에서 안전을 보장하지 못하는 상황도 발생할 수 있음. 사회 전반적인 제도 안에서 대응체계가 만들어져야 함. 사실 사회까지도 아니고 그냥 원청기관에서만 잘해도 개선할 수 있는 사항이 많음. 하청(나의 경우 위탁) 기관의 규모는 작고 사업주는 개인사업자인데 상위기관이나 원청기관의 관리감독을 받는 제도에서는 고용주라고 해도 하청 기관에서는 보장할 수 있는 것이 없음
- 정말 원치않는 대상자는 퇴록
- 안전교육과 예방법
- 국가 차원의 캠페인, 노동부 산하 관리감독 기구 신설, 간단 신속한 신고제도, 서비스 제공 회사의 고객만족 관련 제도개선
- 직원이 어느 집에 방문했는지 알림 또는 위치 서비스
- 전화 안내 멘트
- 문제 발생시 강력한 법적 대응 및 내용 이슈화
- 업무상 피해발생시 사측의 적극적인 피해개선 노력
- 고객만족 조사를 통한 평가 없어야 함
- 회사에서 차량 제공
- 업무시간배분(30분 간격 AS 접수)
- 가구 수를 낮추고 가스누출 배기통 안전점검에만 집중할 수 있도록 해주시면 감사합니다.
- 사업주 눈치를 받지 않고 이야기할 수 있는 통로가 필요하다고 봅니다.
- 일의 강도를 낮추어야 한다고 봄. 즉 현재 방문세대를 3,000개 미만으로 적용시켜야 함
- 전염성 질환 미리 파악
- 작업복식 모두 제공(바지, 셔츠, 신발), 휴게 탈의실 샤워시설 등 제공
- 장시간 노동 금지, 설치기사 감정노동법 같은 제도가 필요함
- 콜센타와 같이 방문서비스도 폭언과 폭행에 대응할 수 있는 법적인 조치가 필요합니다.
- 회사에서 노동자라고 인정을 안하고 있어서 퇴직금, 연금보험, 건강보험, 고용보험이 안 되고 있어서 너무 부담스러워요. 그 비용만큼 더 많은 시간 일해야 하니까요.
- 현장 상황을 방문기사에게 판단 처리할 수 있게 한다. 차후 불이익 없기
- 일한 시간만큼의 회사의 보상이 있어야 함
- 이슈가 발생했을 때 정확한 지침으로 업무를 볼 수 있도록 해야 합니다. 고객응대를 지침 없이 하기는 힘든데 회사는 모호한 지침을 내려 결과로 노동자를 힘들게 합니다. 또한 서비스

의 기본이라며 모든 걸 노동자 잘못으로 몰아가는 행위 근절 해야합니다.

- 진상고객 페널티 적용
- 감정노동 관련 주의문자 자동발송

### 3. 기타의견

**(질문). 수고하셨습니다! 마지막 설문입니다. 위 설문에서 담지 못한 방문 서비스노동자로서 고충이 있다면 자유롭게 적어주세요.**

- 집에서 키우는 애완견에게 물렸을 때 회사에서 대처를 했으면 좋겠어요. 전에 물려서 전화했더니 알아서 처리하라는 답변만 들었습니다. 매달 봐야 하는데 치료비를 달랄 수도 없고 해서 그냥 넘겼어요. 회사에 어이없는 압박!
- 모든 엔지니어들은 자기 차로 운전하고 교통사고 발생시 개인 사비로 사고처리 합니다. 월 1번꼴로 자동차의 엔진오일을 교체합니다. 자동차에 대한 모든 지출은 회사에서 전액 지불해 줘야 맞다고 봅니다.
- 월청 직접고용. 우리도 떳떳한 근로자다.
- 아파도 쉴 수도 없는 특수고용노동직에서 빨리 탈피하고 싶음
- 일부 할머니들도 성추행합니다.
- 설문해서 답이 나온다 한들 개선이 될지 의문이지만 일단 서비스직으로서 고객들 응대는 당연히 힘들고 고충이 있고 해도 한다지만 회사에서 그만한 대우를 해주었으면 합니다. 회사에서의 보상은 없고 돈은 돈대로 고객에게 받으면서 고충은 직원들에게 전가하며 그 고충을 받는 직원들은 우리 직원이 아니라 개인사업자들이라는 회사의 입장은 이해가 안 됩니다.
- 무시하는 어르신들과 너무 이기적이셔서 배려할 줄 모르는 분들에 대한 보호자 교육을 실시해서 농사일이나 과도한 노동을 하지 않아도 되게 사용자 갑질 등 겨울철에 너무 집안이 추워서 고통받지 않게 해주시고 교통비 지급 두 배로 늘려주세요. 시급도 너무 적어요. 태그 찍고 더 해주는 건 봉사인가요? 왜 인정해 주지 않는 건가요. 불만 많아요.
- 센터장이 요양보호사를 맘대로 퇴직금 안 주려고 일 년 되기 전 내일부터 나가지 말라며 갑질하는 센터장들이 많습니다. 요양보호사들이 맘 놓고 일할 수 있게 정부가 나서서 해결해 주심 감사하겠습니다.
- 대상자도 센터에서 방문교육을 해야 한다고 생각합니다. 센터에서는 대상자 확보하기 위해서 너무 방관하고 있습니다.
- 온열 및 한랭질환에 취약합니다. 이에 대한 제도가 마련되면 좋겠습니다.
- 나라에서는 정신건강전문요원이라는 이유로 민간인인 우리에게 국민의 자살을 예방하고, 범 사회적으로 정신건강을 높이고 정신질환자의 조기발견, 치료 등 복합적이고 많은 것을 요구하면서 이에 대한 적절한 서비스와 보상체계에 대해서는 보장해주고 있지 않다. 시간이 지남에 따라 정신건강의 중요성이 확대되고 있으나 많은 요구와 대상자의 다양성에 근속연수가 3년 이 채 되지않고 있다.
- 전기, 수도 검침원들보다 가스점검원들은 개물림 사건이 많다. 개 공포증이 생기는 분들도 많다. 책임져야 할 고객들도 일하다 다친 거니 알아서 하란다. 회사에서는 고객한테 달라하고

명확히 책임을 물을 수 있게 해야 한다.

- 위생상태 열악한 환경의 가정 방문시 감염이나 건강상태에 대한 위협. 낮은 곳을 가정방문할 때마다 느껴야되는 안전에 관한 스트레스와 생명의 위협 등
- 민간위탁으로 운영되는 정신건강복지센터가 공공의 업무가 대부분이고 재정과 인력도 갖춰지지 않은 상태에서 너무 광범위하고 감당하기 어려운 업무를 무조건 떠맡기는 식의 운영으로 너무 힘든 상황입니다.
- 고객은 갑이고 노동자는 을이 되게 만든 회사교육 및 업무행태가 첫 번째로 개선되어야 합니다. 해피콜이란 명목으로 일방적인 서비스만 강요하는 회사가 고객을 갑으로 노동자를 을로 만들었습니다.
- 우리가 일하는 시간에 가서 일하는데 거기서 점검율이 나오면 몇 프로가 되었던 인정해야 한다. 행정이나 기사들은 그 시간 일 끝나면 무조건 퇴근하고 연차도 있는데 우리는 점검율 올리라고 주말 밤늦게 일하라고 회사가 강요한다. 정말 잘못된 것 같다.
- 과도한 업무(화장실 타일 곰팡균, 매트 곰팡균, 집안 전체 유리창과 창틀, 몇 년씩 묵혔던 속옷 전체 삶기, 묵혔던 이불세탁, 명절 음식, 대상자 음식해 놓으면 방문한 가족이 가져가는 일, 간장 끓이기, 출퇴근 차량 자차 움직일 때마다 활용
- 해가 갈수록 폭염이 심해지는데 여전히 같은 실적을 강요하는데 시급히 개선이 이뤄져야 한다.
- 혹한 혹서기에 휴식할 수 있는 휴게공간 마련, 공간마련이 안 되면 생수 공급이라도 꼭
- 고객이 원하는 시간에 맞추어 방문해야 하는 것이 힘들다. 그렇게 하기에는 업무량이 너무 많다. 직장 다니는 고객들은 주말밖에 시간이 없다는데 주말은 우리도 쉬고 싶다. 고객이 원해서 하는 일이 아니라 원치 않는 사람들의 기분 나쁜 말들에 상처를 많이 받는다. 거부세대는 안 해도 된다는데 조건이 사인을 받으라 하는데 거부자는 문도 안 열고 거부하는데 어떻게 사인을 받으라는 것인지? 회사는 거부자는 안 해도 되고, 주말에 안 해도 되고, 밤늦게 안 해도 된다는데 요구하는 점검률은 어떻게 맞추라는 것인지, 모두 말로만 안 해도 된다는 것이다.
- 학습지 교사도 노동자로 인정받아야 하고, 4대보험과 법정휴일(노동절)에 당당하게 쉬어야 합니다. 법의 사각지대에 있는 방문교사의 정규직 전환 반드시 해야 한다고 생각합니다. 매달 변동치는 급여체제도 문제가 많습니다.
- 상사, 민원이 무서워 언어폭력과 성희롱을 온전히 다 받아야 하는 상황이 너무 안타깝습니다. 이런 부분에 있어 보호받을 수 있도록 제도가 개선되면 좋겠습니다.
- 요양보호사는 비정규직보다도 못합니다. 비정규직은 언제까지 근무를 하라는 기한이 있지만 요양보호사는 어르신이 병원에 입원하거나 사망시 그 순간 일자리가 없어지는 것이니 심적으로 불안한 상태이니 고용이 늘 불안하고 미래보장이 없습니다. 또한 요양보호사를 파출부 취급을 하는 경향이 비일비재합니다. 많이 개선되었다곤 해도 아직 멀었습니다.
- 1일 주입식 업무평가 강요 및 위치추적으로 인한 업무 스트레스. 6시 전에는 현장 떠나지 말라. 6시까지 현장 방문하면 7시까지 근무하라는 소린데 시외지역은 퇴근하면 8시. 이런 게 1일 8시간 근무란 말입니까?
- 진짜 일이 많아서 화장실 갈 시간 밥 먹을 시간도 없을 경우가 많음. 아프거나 다치면 돈

을 못 벌어서 제대로 쉬거나 치료도 못 받음

- 고객들 갑질도 있지만 사무실에서 대표나 직급자들이 직원을 대하는 태도가 문제가 있다. 노동조합원이라는 이유로 보이는 보이지 않는 차별을 겪고 있어도 운영상에 이유이므로 너희가 관여할 문제가 아니라고 단정함

- 일만 했음 좋겠는데, 물건을 팔고, 실적을 강요당함

- 정책상 점심시간을 주어진다고는 하지만 현장에서 일하는 사람들은 딱 맞춰 점심시간을 갖기가 힘들지 않을까 합니다. 고객이 원하는 시간과 업무가 밀리다 보면 점심시간은 무의미하죠. 더 나아가 서비스를 요청하는 고객들도 현장 근로자들을 대하는 태도 및 마음가짐을 바로 잡을 수 있게 회사가 홍보하는 모습을 보여줬으면 하는 바람입니다.

- 다단계식 임금구조를 바꿔야 한다.

- 보건복지부에서 단호하게 요양사들은 어르신들 케어만 할 수 있게 해주시고, 보호자들과 환자들이 이런 것을 많이 요구할 때는 단호하게 요양을 받지 못하도록 대처해주시면 감사하겠습니다.

- 4대보험을 넣어주지 않으려고 59시간만 일을 주는 센터 꼼수를 잡아주세요.

- 내 휴대폰이 노출되는 게 싫다.

- 감정 육체노동자라 힘들 때가 많다.

- 특수고용근로자의 근로자성 인정

- 노예 같다. 월급은 20년 전 그대로 물가는 3배! 죽으라는 소리?

- 개인 핸드폰 번호 노출로 새벽이나 가족들이랑 식사시간, 늦은 밤에도 연락이 와서 전화 받아야 하고. 제품이 불량인데도 회사는 조치가 없고 솔직히 회사 실수는 기사들이 욕받이가 되어함. 폭언, 고함, 욕설, 멱살은 기본

- 지표관리로 인한 스트레스, 신체 부상당한 채 일하는 형태(정규직이 아니다 보니 일을 안 하면 돈을 벌지 못함. 회사지원이 없다.) 개인차량으로 업무를 하니 수리비, 고장시 비용 발생, 기름값, 보험, 세금 다 개인 자부담으로 손해 발생이 크다. 퇴근 시간이 명확하지 않다 보니 밤늦은 시간까지 업무하는 형태(시간외수당 없음), 업무과다로 신체후유 발생 회사지원 없음(사고시만 보험청구 가능), 퇴근 후도 업무 지속 발생(개인 전화다 보니 고객 늦은 시간도 전화 옴), 월급이 아닌 수당제다 보니 업무를 적게 할 수가 없음. 과다업무를 하다 보니 사고 발생 위험이 큼(기본이 없음)

- 급여가 센터마다 다르고 제도개선 이야기하면 자르는 일이 부지기수입니다.

- 낮은 방문설치 수수료 책정으로 일 12시간 이상의 노동을 하지 않고서는 생활유지가 어려워 모든 활동 비용을 기사가 부담하고 있어 근로시간에 비해 실소득은 너무나 비참한 상태임





**토론**

### 1. 문제는 감정노동이 아니다

한국사회에서 직장 갑질, 감정노동은 서비스노동자들이 겪는 특수한 문제를 직관적으로 잘 드러내고 이슈화하는 데 성공하였으나, 이로 인해 서비스노동자가 겪는 복잡한 문제를 단순화하거나, 감정 노동을 일부 수행할 수밖에 없는 서비스 노동 자체의 본질적인 문제처럼 왜곡할 위험도 있다.

이번 실태조사에서도 드러났듯 방문서비스노동자가 겪는 문제 중 감정노동은 극히 일부일 뿐이다. 더 중요한 문제는 폭력, 괴롭힘, 과중한 업무강도, 산재사고 등이다. 조사 결과 보고서 중에도 고함이나 욕설, 위협, 괴롭힘, 신체적 폭행, 성희롱 등이 모두 방문노동자들이 일상적으로 경험하는 일로 보이는데, 이런 문제들이 모두 감정노동 파트에서 다루지고 있다. 이 사안들은 엄밀히 감정노동의 문제가 아니라 고객에 의한 폭력이며, 관련 법에 의해 가해자는 충분히 제재를 받고, 피해자는 충분히 보상을 받을 수 있어야 한다.

명백한 폭력 사건의 가해자인 고객이 충분한 처벌이나 제재를 받지 못 하는 것은, 사실상 회사에서 이를 회피하고 노동자를 적극적으로 보호하지 않기 때문이다. 그런데도 이런 문제들이 감정노동이라는 이름으로 다루지면서, 마치 일부 진상고객과 노동자 사이의 문제가 주된 갈등 관계인 것처럼 보인다. 이렇게 되면 사업주의 책임은 부차적인 것이 되거나 선의의 문제인 것처럼 보인다.

심지어 직접적인 폭력 행사(언어적, 성적 폭력 포함)가 아니라 하더라도, 과도한 고객의 요구 자체가 문제의 핵심이 아니라 이를 회사와 조직이 어떻게 걸러주고 책임지느냐, 고객과의 갈등 상황에서 발생한 손해를 노동자가 전부 책임지느냐, 발생할 수 있는 갈등 상황을 회사는 얼마나 예측하고 있으며, 이 때 노동자의 안전을 확보하기 위해 어떤 조치를 하고 있느냐, 조치가 있다면 이는 실효가 있느냐가 문제의 핵심이다.

그래서, 노동자들의 제도 개선 요구안 역시 ‘감정 노동 피해 시 치료 지원이나 휴식 시간 보

장’ 이 아니라 ‘업무 중 사고(고객의 폭력, 고객과의 갈등, 교통사고 등 포함) 시 치료 지원이나 휴식 시간 보장’ 등과 같이 감정 노동 이외의 다양한 문제를 좀 더 선명하게 표현하는 것이 좋을 것 같다.

## 2. 방문노동자의 작업중지권을 허하라

노동자들이 고객 응대 과정에서 발생하는 위험 상황에 대한 대책으로 가장 많이 지적한 것이 작업중지권 보장이라는 점에 주목해야 한다. 어쩔 수 없이 발생한 사고에 대한 지원도 필요하지만, 실제로 사고를 미연에 방지할 수 있는 가장 효과적인 수단은 노동자의 작업중지권이다.

2017년 한국노동안전보건연구소에서 희망연대노조와 함께 방문노동자들의 작업중지권이 단체협약에서 어떻게 보장되고 있는지 조사한 적이 있다. 당시 결과를 보면, 희망연대노조 소속 지부의 단협은 방문 설치 업무를 주요하게 하고 있는 노동의 특성에 따라 ‘안전사고’ 를 중심으로 ‘위험작업’ 등을 특정하거나, 단협의 별도의 조항으로 분류하고 있다. 그러나 이조차 옥외작업의 특성에 따라 특정한 것으로 기상악화로 인한 악천후 등의 작업조건과 안전설비의 미비로 작업이 불가능한 A형지붕옥상, 전신주 등 객관적으로 작업이 불가능한 물리적 환경에 한정하고 있었다.

고객에 의한 폭언, 폭력 등 고객과의 관계에서 발생할 수 있는 안전·보건 상의 유해위험에 대해서는 별도의 항목인 [업무스트레스 완화]라는 조항에서 폭언, 욕설 등의 상황을 특정하고 있으며, 이와 관련해서는 관리자에게 보고하고 해당업무를 중단할 수 있다고 단협을 맺고 있다.

안전사고 등의 위험에 대해서는 산업안전보건법과 마찬가지로 우선 대피하거나, 업무를 중단할 수 있으나, 고객응대 과정에서 발생하는 위험 상황에 대해 상급자에게 보고하여 작업중지 명령을 기다려야 하는 ‘작업중지 요청권’ 만을 갖고 있다. 따라서 유해위험상황을 보고받은 상급자의 판단과 지시에 전적으로 기대야 하는 상황에 놓여있다. 이런 상황에서 노동자가 고객의 폭력으로부터 효과적으로 자신을 보호하기가 어렵다.

산업안전보건법의 (고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) 조항에서도 사업주가 업무의 일시적 중단 또는 전환 등을 하도록 규정했지만, 역시 노동자 입장에서는 ‘작업중지 요청권’ 의 보장 수준이다. 내년 1월부터 시행되는 개정 산업안전보건법에는 이전과 달리 ‘근로자의 작업중지’ 조항이 새로 들어가게 되었지만, ‘산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우’ 로 여전히 모호하게 정의돼 있어, 단체협약 등의 방식으로 산업안전보건관련법 상의 안전시설 미비상태 뿐 아니라 업무중 고객 등의 폭언, 폭력, 성희롱 등으로 인격권이 훼손되거나, 업무의 부당한 요구를 지속하는 경우 등에도 노동자가 스스로 작업을 중지하고 대피할 수 있는

권리를 분명히 하는 것이 필요하다. 작업 중지 이후 회사가 취해야 할 조치(고객에 대한 응대 포함), 작업을 중지한 노동자에 대한 불리한 처우 금지 등을 분명히 해야 하는 것은 물론이다.

**산업안전보건법** (시행 2020.1.16., 법률 제 16272호, 2019.1.15., 전부개정)

제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) ① 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 행위(이하 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 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.

③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

제52조(근로자의 작업중지) ① 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있다.

② 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장(이하 “관리감독자등”이라 한다)에게 보고하여야 한다.

③ 관리감독자등은 제2항에 따른 보고를 받으면 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.

④ 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

### 3. 방문 서비스 자체가 위험한 일인가?

방문 서비스 노동자들의 노동 상황이 자세히 알려지면서 누군가의 집을 방문해서 일을 한다는 것이 이렇게까지 위험을 감수하는 것인지 되묻게 된다. 물론 집이나 사무실 등 타인의 공간에 진입한다는 점 자체, 계속해서 작업 공간이 달라진다는 점, 안정적인 자신만의 작업 공간이 없다는 점 등은 모두 방문 노동자를 취약하게 만드는 조건 중 하나다. 그럼에도 방문 노동자들의 호소를 들여보면 방문 노동 그 자체가 문제가 아니라, 방문 노동을 위험하게 만드는 조건들을 찾아볼 수 있다.

대부분 여성 노동자들이 수행하는 재가요양보호사, 도시가스 점검 및 검침원 등의 경우 돌봄 노동에 대한 사회적 인식 수준이 낮은 점, 여성에 대한 폭력이 일상화된 사회라는 점, 중년 여성

의 임금 노동을 경시하는 태도 등이 방문 여성 노동자를 더 취약하게 만든다. 노동자가 일을 하러 방문하는 것을, ‘여성을 집에 들이는 것’으로 받아들이는 남성들이 있는 것이다. 피해나 업무 부담, 스트레스를 호소하면 ‘차라리 집에서 살림하라’는 사회적 시선이 문제를 드러낼 수 없게 만든다.

개인 핸드폰이나 자가 차량을 사용해서, 노동자 개인 정보가 노출되도록 하는 것도 노동자를 취약하게 만든다. 보고서에도 나오듯, 업무용 핸드폰이 지급되지 않는 노동자들은 노동시간의 경계 없이 지속되는 고객의 연락에 노출된다. 고객과 갈등이 발생한 경우에는 중요한 개인 정보를 고객이 알고 있다는 것 자체가 노동자가 적극적으로 대응하기 어렵도록 만드는 요인이 되기도 하고, 고객이 협박 수단으로 사용하는 경우도 있다.

폭염과 한파는 옥외 작업자라서 노출될 수밖에 없는 요인인 것처럼 보이지만, 이에 대한 회사의 조치가 전혀 없는 것이 노동자를 취약하게 만든다. 작업 일정이나 작업량을 조정하는 것, 여러 회사들이 공동으로 운영하거나 지자체를 통해 주요 거점에 쉼터를 마련하는 것 등이 적극적으로 논의돼야 한다.

과다한 작업량과 다양한 전자감시도 노동자가 안전하고 건강하게 일하는 것을 방해한다. 방문노동의 공통된 특징 중의 하나는 이동에 상당한 시간이 소요되며, 방문 가정의 사정에 따라 변수가 매우 많다는 점이다. 계획대로 작업이 이루어지기 어려운 상황이 언제든지 발생할 수 있다. 그런 점에서 컨베이어벨트를 이용한 조립작업에서처럼 단위 작업의 노동시간만을 가지고, 하루 작업량을 계산하고 할당량을 부과하는 것은 현실을 반영하지 못 하는 계획이 되기 쉽다. 그런데도 적절한 작업량을 정하는 과정에 노동자의 참여는 배제돼 있다. 게다가 회사는 방문 노동자라서, 관리자의 직접 지배 밖에서 일하기 때문에 노동자가 아니라고 우기기도 하고, 다양한 형태의 전자감시가 꼭 필요하다고 말하기도 한다. 일방적으로 책정된 작업량을 채우기 위해, 혹은 건수에 따라 지급되는 임금 체계 때문에 노동자들은 안전하게 일하는 대신 빠르게 일하는 것을 택하게 되고, 위험을 감수하고 작업하기도 한다. 고객의 잘못된 행동에 대해서도 항의하고 문제를 제기하기보다 그 자리를 빠르게 모면하는 것이 더 중요하게 생각되기도 한다.

노동자를 위협하게 하는 이런 조건을 바꾸기 위한 조치들이 시급하다. 도시가스안전점검원 노동자들이 여러 차례 고객에 의한 폭력에 노출된 후, 2인 1조 작업을 주장해 울산에서는 이미 시행되고 있다고 들었다. 2인 1조로 작업을 시작하자, 다시는 예전으로 돌아갈 수 없을 것처럼 좋다는 평가가 있다고 들었다. 성폭력이나 고객의 위협 뿐 아니라, 여러 차례 언급된 동물로 인한 사고 등도 줄이는 데 도움이 될 것이라고 생각한다. 2인 1조 도입 후 사건이나 사고가 실제 줄어들었는지를 평가하는 작업도 향후 필요하리라고 본다.

비교적 큰 돈을 들이지 않고 매우 효과적인 방법을 제안한 것이 노동자들의 의견이었다는 점

을 강조하고 싶다. 혹서기나 혹한기 업무량 조정, 적정 노동강도 책정, 여성 노동에 대한 (노동자와 관리자부터) 인식 변화, 전자 감시와 관련된 사안 등이 모두 방문 서비스 노동자의 건강과 안전을 위해 회사와 노동자가 함께 개선안을 찾아내야 할 중요한 주제들이다. 이슈가 될 때마다 하나씩 땀질식으로 처방하는 것이 아니라 산업안전보건위원회 등을 통해 안정적으로 노사간에 산업안전보건 문제를 논의하고 개선해나가고 평가할 수 있어야 한다.

## 토론 2

# 권두섭

변호사 / 민주노총 법률원

### 1. 사용자의 안전배려의무

- 안전배려의무란 근로자의 안전·보건에 관한 사용자의 주의의무를 가리키는 개념으로, 근로계약상의 안전배려의무와 산업안전보건법상의 의무로 나누어 볼 수 있다.

#### (1) 근로계약상 사용자의 안전배려의무

- 대법원은 사용자가 근로자에게 부담하는 안전배려의무에 관해 다음과 같이 판시하고 있다.

#### [대법원 1998. 2. 10. 선고 95다39533 판결]

“고용관계 또는 근로관계는 이른바 계속적 채권관계로서 인적 신뢰관계를 기초로 하는 것이므로, 고용계약에 있어 피용자가 신의칙상 성실하게 노무를 제공할 의무를 부담함에 대하여, 사용자로서는 피용자에 대한 보수지급의무 외에도 피용자의 인격을 존중하고 보호하며 피용자가 그의 의무를 이행하는 데 있어서 손해를 받지 아니하도록 필요한 조치를 강구하고 피용자의 생명, 건강, 풍기 등에 관한 보호시설을 하는 등 쾌적한 근로환경을 제공함으로써 피용자를 보호하고 부조할 의무를 부담하는 것은 당연한 것 (…)”

#### [대법원 1999. 2. 23. 선고 97다12082 판결]

“불법행위로 인한 손해배상에 있어 가해자의 불법행위만에 의하여 손해가 발생한 것이 아니라 제3자의 행위 기타 귀책사유 등이 경합하여 손해가 발생한 경우에도 가해자의 불법행위가 손해발생의 한 원인이 되었다면 가해자는 그로 인하여 피해자가 입은 손해를 배상할 책임이 있다 할 것이고, 사용자는 근로계약에 수반되는 신의칙상의 부수적 의무로서 피용자가 노무를 제공하는 과정에서 생명, 신체, 건강을 해치는 일이 없도록 물적 환경을 정비하는 등 필요한 조치를

강구하여야 할 보호의무를 부담하고, 이러한 보호의무를 위반함으로써 피용자가 손해를 입은 경우 이를 배상할 책임이 있다 할 것이다.”

**[대법원 1997. 4. 25. 선고 96다53086 판결] - 특수고용**

“건축공사의 일부분을 하도급받은 자가 구체적인 지휘·감독권을 유보한 채 재료와 설비는 자신이 공급하면서 시공 부분만을 시공기술자에게 재하도급하는 경우와 같은 노무도급의 경우에, 그 도급인과 수급인의 관계는 실질적으로 사용자와 피용자의 관계와 다를 바가 없으므로, 그 도급인은 수급인이 노무를 제공하는 과정에서 생명·신체·건강을 해치는 일이 없도록 물적 환경을 정비하고 필요한 조치를 강구할 보호의무를 부담하며, 이러한 보호의무는 실질적인 고용계약의 특수성을 고려하여 신의칙상 인정되는 부수적 의무로서 구 산업안전보건법시행령(1995. 10. 19. 대통령령 제14787호로 개정되기 전의 것) 제3조 제1항에 의하여 사업주의 안전상 조치의무를 규정한 산업안전보건법 제23조가 적용되지 아니하는 사용자일지라도 마찬가지로 인정된다고 할 것이고, 만일 실질적인 사용관계에 있는 노무도급인이 고의 또는 과실로 이러한 보호의무를 위반함으로써 그 노무수급인의 생명·신체·건강을 침해하여 손해를 입힌 경우 그 노무도급인은 노무도급계약상의 채무불이행책임과 경합하여 불법행위로 인한 손해배상책임을 부담한다.”

☞ 특수고용의 경우에도 일정한 위임, 위탁 등 계약관계가 존재하므로 그에 근거한 안전배려의무 인정이 가능하다. 다만, 방문 서비스 노동자의 경우에는 문제가 되는 상황이 외부에서 발생하고 이는 사업주의 지배력이 미치지 않는 장소라서 계약관계에 기한 해석론으로 법적 책임을 묻는 것이 어려울 수 있다.

**[대법원 2013. 11. 28. 선고 2011다60247 판결] - 간접고용**

근로자파견에서의 근로 및 지휘·명령 관계의 성격과 내용 등을 종합하면, 파견사업주가 고용한 근로자를 자신의 작업장에 파견받아 지휘·명령하며 자신을 위한 계속적 근로에 종사하게 하는 사용사업주는 파견근로와 관련하여 그 자신도 직접 파견근로자를 위한 보호의무 또는 안전배려의무를 부담함을 용인하고, 파견사업주는 이를 전제로 사용사업주와 근로자파견계약을 체결하며, 파견근로자 역시 사용사업주가 위와 같은 보호의무 또는 안전배려의무를 부담함을 전제로 사용사업주에게 근로를 제공한다고 봄이 타당하다. 그러므로 근로자파견관계에서 사용사업주와 파견근로자 사이에는 특별한 사정이 없는 한 파견근로와 관련하여 사용사업주가 파견근로자에 대한 보호의무 또는 안전배려의무를 부담한다는 점에 관한 묵시적인 의사의 합치가 있다고 할



것이고, 따라서 사용사업주의 보호의무 또는 안전배려의무 위반으로 손해를 입은 파견근로자는 사용사업주와 직접 고용 또는 근로계약을 체결하지 아니한 경우에도 위와 같은 묵시적 약정에 근거하여 사용사업주에 대하여 보호의무 또는 안전배려의무 위반을 원인으로 하는 손해배상을 청구할 수 있다.

#### ☞ 간접고용의 경우

- 위 사례는 파견근로관계에 관한 사례이기는 하나, 위탁, 도급 형태의 간접고용의 경우에도 안전배려의무 인정이 가능할 것이다. 다만, 방문 서비스 노동자의 경우에는 문제가 되는 상황이 외부에서 발생하고 이는 사업주의 지배력이 미치지 않는 장소라서 계약관계에 기한 해석론으로 법적 책임을 묻는 것이 어려울 수 있다.

#### 가) (2) 산업안전보건법상 사용자의 안전배려의무

- 산업안전보건법 제5조 제1항은 사업주에게 근로자의 안전과 건강을 유지·증진하고 국가의 산업재해 예방정책에 따라 산업재해를 방지하기 위한 필요한 조치를 하도록 정하고 있다. 이에 터 잡아 대법원은 아래와 같이 판시하면서, 근로자에 대한 회사, 상사 등의 불법행위책임을 인정할 원심 판단 부분을 확정하였다.

[서울중앙지방법원 2008. 12. 4. 선고 2008나11077 판결]

[대법원 2009. 5. 14. 선고 2009다2545 판결]

“산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 근로자의 안전과 보건을 유지·증진함을 목적으로 하는 산업안전보건법 제5조 제1항에 의하면 사업주는 근로조건의 개선을 통하여 적절한 작업환경을 조성함으로써 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등으로 인한 건강장해를 예방하고, 근로자의 생명보전과 안전 및 보건을 유지·증진하도록 할 의무가 있으므로, 피고 회사 A는 나머지 피고들의 사용자이자 사업주로서, 피고 회사의 대표이사인 B와 원고의 상사인 C, D, E는 피고 회사로부터 그 업무를 위임받아 집행하는 사람으로서 자신들이 지휘·감독하는 원고가 작업환경으로 인한 스트레스 등으로 건강장애 등 업무상 재해를 당하지 아니하도록 예방조치를 취할 의무가 있다 할 것 (...)”

#### ☞ 사내하도급의 경우

- 산업안전보건법에 따라 인정 가능

산업안전보건법 제63조(도급인의 안전조치 및 보건조치) 도급인은 관계수급인 근로자가 도급인의 사업장에서 작업을 하는 경우에 자신의 근로자와 관계수급인 근로자의 산업재해를 예방하기 위하여 안전 및 보건 시설의 설치 등 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다. 다만, 보호구 착용의 지시 등 관계수급인 근로자의 작업행동에 관한 직접적인 조치는 제외한다.

#### ☞ 특수고용의 경우

- 개정 산업안전보건법, 시행령안에 따르면 9개 직종만 대상

산업안전보건법 제5조(사업주 등의 의무) ① 사업주(제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자(제77조에 따른 특수형태근로종사자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 자를 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)의 안전 및 건강을 유지·증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따라야 한다.

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 제공

## 2. 감정노동자 보호 법령의 적용

- 근로기준법의 노동자 or 특수고용 노동자

(1) 근로기준법상 노동자에 해당하면 근로기준법, 산업안전보건법, 산재보험법, 남녀고용평등법 등 개별적 노동관계법이 모두 적용되지만, 특수고용 노동자의 경우에는 특수형태근로종사자라고 하여 9개 직종만 산재보험 가입이 가능하고(보험료 50% 부담, 적용제외 신청 가능 등), 산업안전보건법도 일부 조항만 적용(개정 산업안전보건법)된다.

- <방문 서비스노동자 안전보건 실태 설문조사>에서 설치, 수리 현장기사는 45.2%가 특수고용, 학습지교사는 100%가 특수고용 노동자(일부 비정규직이라고 답한 경우도 특수고용이 비정규직이라고 생각하고 그와 같이 답변한 것으로 보인다), 나머지 재가요양보호사, 도시가스 검침원, 정신건강복지센터, 방문상담원, 방문간호사는 대체로 근로기준법상 근로자로 답변하고 있다.
- 가정방문간병인은 특고형태, 검침원은 종종 근로자성 여부가 다투어지는 직종이다.

(한전 검침원-근로자성 인정) ‘피고는 한국전력으로부터 전기계량기 검침, 전기요금 관련 청구서 등의 송달 등의 업무를 위탁받아 이를 그대로 위탁원들에게 위탁한 것이어서 그들이 담당하  
검침과 송달 등의 업무는 피고의 사업에서 핵심적이고 중요한 업무라 할 수 있으므로, 피고로서  
는 적절한 업무수행을 보장하기 위하여 위탁원들의 업무에 대하여 상당한 지휘·감독을 하고자  
하는 유인이 크다고 할 수 있는데, 실제 위탁원들이 피고로부터 업무를 배정받은 후 검침과 송  
달 등의 업무를 수행한 과정 등에 비추어 보면 피고가 위탁계약에 따라 제공받는 노무의 품질  
등이 일정한 수준에 맞도록 요구하는 방법으로 위탁계약에 기하여 위탁원들의 업무에 대하여  
일반적이고 추상적인 지시 등을 하는 것에서 더 나아가 상당한 지휘·감독을 하였을 가능성이 있  
다<sup>12)</sup>’

- (설치수리기사) 청호나이스 사건에서 근로자성 부정(서울중앙지방법원 2019. 4. 26. 선고 2016가합572160 판결), 코웨이 사건에서 근로자성 인정(서울중앙지방법원 2019.6. 13. 선고 2016가합524734 판결)

- 만약 근로기준법상 근로자에 해당하는 경우라면

- 아래 개정 산업안전보건법의 감정 노동자 보호조항이 그대로 적용된다.

개정 산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치) ① 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 행위(이하 "폭언 등"이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

② 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.

③ 고객응대근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 고객응대근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

시행령안 제40조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 "업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치"란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

12) 대법원 2014. 11. 13. 선고 2013다25460, 2013다25477(병합) 판결

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자 등이 같은 항에 따른 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

시행규칙안 제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

- 간접고용 노동자인 경우에는 원청 사업주의 조치의무 등 책임을 물을 수 없다는 한계, 노동부는 권고를 하고 있으나 강제력이 없음, 원청도 사업주로서 책임을 지도록 하는 법률 개정이 필요하다.

- 다만, 남녀고용평등법 성희롱 관련 조항의 사업주에는 파견근로에서 사용사업주도 포함한 판례는 있음

“남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률(이하 ‘남녀고용평등법’ 이라고 한다) 제37조 제2항 제2호, 제14조 제2항이 규정하고 있는 ‘사업주’ 에는 파견근로자에 대한 사용사업주도 포함되고, 피고인이 피해자에게 파견근로계약 해제를 통보하면서 파견업체에게 파견근로자인 피해자의 교체를 요구한 것은 위 규정에서 정한 ‘그 밖의 불리한 조치’ 에 해당한다는 이유로, 이 부분 공소사실을 유죄로 판단하였다.”

(대법원 2017. 3. 9. 선고 2016도18138 판결)

- 방문서비스 노동의 특성을 고려하여 시행규칙 제41조의 예방조치 내용을 구체화하여 규정할 필요가 있다. 1호에 나와 있는 ‘.....폭언 등을 하지 아니하도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내’ 방법을 방문 전에 사전 안내 등 구체적인 방법을 명시할 필요가 있다. 그리고 노동부가 발간한 감정노동 종사자 건강보호 핸드북의 내용을 보면 사무실 등 사업장내에서 일하는 노동

자를 중심으로 서술되어 있는데, 방문서비스 노동자의 경우도 포함하여 서술할 필요가 있다.

- 재가요양 보호사의 경우에는 노인장기요양보험법에도 규정을 두고 있다. 해당 직종이 특수고용인 경우에는 해당 산업이나 업종의 특별법령에 감정노동 보호를 포함한 산업안전보건조치에 관한 규정을 두는 방안도 유효한 방안이다.

노인장기요양보험법

5. "장기요양요원"이란 장기요양기관에 소속되어 노인 등의 신체활동 또는 가사활동 지원 등의 업무를 수행하는 자를 말한다.

제35조의4(장기요양요원의 보호) ① 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우로 인한 고충의 해소를 요청하는 경우 업무의 전환 등 대통령령으로 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

1. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 폭언·폭행·상해 또는 성희롱·성폭력 행위를 하는 경우

2. 수급자 및 그 가족이 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 경우

② 장기요양기관의 장은 장기요양요원에게 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.

- 1. 장기요양요원에게 제28조의2제1항 각 호에 따른 급여외행위의 제공을 요구하는 행위
- 2. 수급자가 부담하여야 할 본인부담금의 전부 또는 일부를 부담하도록 요구하는 행위

시행령 제14조의3(장기요양요원의 보호) 장기요양기관의 장은 장기요양요원이 법 제35조의4제1항 각 호의 어느 하나에 해당하여 고충의 해소를 요청하는 경우에는 해당 장기요양요원의 업무를 전환하는 등의 조치를 해야 한다. 이 경우 장기요양기관의 장은 해당 수급자 또는 수급자 가족과 상담을 실시해야 한다.

(2) 특수고용 노동자인 경우

- 산업안전보건법에 해당 직종이 9개(보험설계사, 건설기계차주검기사, 학습지교사, 골프장경기 보조원, 택배기사, 퀵서비스기사, 대출모집인, 신용카드회원모집인, 대리운전기사)로 간병인, 특고설치기사, 특고검침원 등은 해당이 안된다.

- 산업안전보건기준에 관한 규칙안에 열거된 감정노동 관련 안전보건조치의 내용이 미흡하다.

- 위 개정 산업안전보건법 제5조

산업안전보건법 제5조(사업주 등의 의무) ① 사업주(제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자(제77조에 따른 특수형태근로종사자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 자를 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)의 안전 및 건강을 유지·증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따라야 한다.

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 제공

- 개정 산업안전보건법 제77조, 제78조

산업안전보건법 제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) ① 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 자로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 사람(이하 "특수형태근로종사자"라 한다)의 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.

1. 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것
  2. 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것
  3. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것
- ② 대통령령으로 정하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다.
- ③ 정부는 특수형태근로종사자의 안전 및 보건의 유지·증진에 사용하는 비용의 일부 또는 전부를 지원할 수 있다.

동법 제78조(배달종사자에 대한 안전조치) 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 이동통신단말장치로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 그 중개를 통하여 「자동차관리법」 제3조제1항제5호에 따른 이륜자동차로 물건을 수거·배달 등을 하는 자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.

- 산업안전보건기준에 관한 규칙 개정안[대통령령]

- 규칙 개정안에 담긴 구체적인 안전보건조치의 내용이 미흡하다.

제4편 특수형태근로종사자등에 대한 안전조치 및 보건조치

제671조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ① 법 제77조제1항에 따른 특수형태근로종사자(이하 “특수형태근로종사자”라 한다) 중 영 제68조제1호(보험설계사), 제3호(학습지교사), 제7호(대출모집인) 및 제8호(신용카드회원 모집인)에 해당하는 자에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제79조, 제646조부터 제653조까지 및 제667조의 규정에서 정한 기준에 따른 조치
2. 법 제41조제1항에 따른 고객의 폭언등(이하 이 조에서 “고객의 폭언등”이라 한다)에 대한 대처방법 등을 포함한 대응지침의 제공 및 관련 교육 실시

② 특수형태근로종사자 중 영 제68조제2호(건설기계차주겸기사)에 해당하는 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치는 제3조부터 제71조까지, 제86조부터 제99조까지, 제132조부터 제190조까지, 제196조부터 제221조까지, 제328조부터 제419조까지의 규정에서 정한 기준을 말한다.

③ 특수형태근로종사자 중 영 제68조제4호(골프장캐디)에 해당하는 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제35조제2항, 제79조부터 제82조까지, 제86조제7항, 제89조 제98조, 제99조, 제171조, 제172조, 제175조, 제178조, 제184조, 제316조의 규정에서 정한 기준에 따른 조치

2. 미끄러짐을 방지하기 위한 신발을 착용하였는지 확인 및 지시

3. 고객의 폭언등에 의한 산업재해를 예방하기 위한 다음 각 목의 조치 중 필요한 조치(다만, 나목부터 마목까지 조치는 특수형태근로종사자 중 영 제68조제4호에 해당하는 특수형태근로종사자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에 한함)

가. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등을 포함한 대응지침의 제공

나. 업무의 일시적 중단 또는 전환

다. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장

라. 고객의 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원

마. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 영 제68조제4호에 해당하는 특수형태근로종사자가 고객의 폭언등으로 인하여 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

④ 특수형태근로종사자 중 영 제68조제5호(택배기사)에 해당하는 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제3조부터 제22조까지, 제26조부터 제30조까지, 제38조제1항제1호, 제86조, 제89조, 제98조, 제99조, 제171조부터 제178조까지, 제191조부터 제195조까지, 제385조, 제387조부터 제393조까지, 제656조부터 제666조까지의 규정에서 정한 기준에 따른 조치

2. 업무에 이용하는 자동차의 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인
3. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등을 포함한 대응지침의 제공

⑤ 특수형태근로종사자 중 영 제68조제6호(퀵서비스기사)에 해당하는 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제32조제1항제10호에 따른 안전모를 착용하도록 지시
2. 제86조제11항에 따른 탑승 제한 지시
3. 업무에 이용하는 이륜자동차의 전조등, 제동등, 후미등, 후사경 또는 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인

4. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등을 포함한 대응지침의 제공

⑥ 특수형태근로종사자 중 영 제68조제9호(대리운전기사)에 해당하는 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치는 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등을 포함한 대응지침을 제공하는 것을 말한다.

⑦ 제1항부터 제6항까지의 규정에 따른 안전조치 및 보건조치 규정을 적용하는 때에는 "사업주"는 "특수형태근로종사자의 노무를 제공받는 자"로, "근로자"는 "특수형태근로종사자"로 본다.

### (3) 2인 1조 작업

- 공공기관 작업장 안전강화 대책 발표(2019. 3. 19.) ‘위험 작업장에는 2인 1조로 근무하도록 의무화하고 신입직원의 단독 작업을 제한’

- 당장 시행 가능한 대안적 방법 검토 필요, 2인 1조로 방문할 곳을 사전 분류하여 해당 장소는 2인 1조로 방문하는 방안을 고려해 보면 어떨지, 2인 1조 방문이 필요한 곳 사전 분류(등록), 사전 방문전화(폭언 등을 하지 않도록 사전안내 및 응대예정자 확인)시 파악을 통해 분류

- (울산 경동도시가스의 경우 현재 상황) 2인1조 업무수행 형태가 2인이 계속 같은 가구에



방문하는 것이 아니라 같은 구역에 담당을 2인을 두어서 근거리에서 다른 직원의 위치 확인할 수 있도록 하고, 유사시 함께 방문하도록 하는 형태로 운영하고 있음

### 3. 폭염, 한파

#### - 현행 법령

- 방문서비스 노동자도 옥외 장소에서 노동하는 경우에 해당한다. 다만, 방문서비스 노동자의 경우에는 옥외에서 이동하고, 집안으로 들어가서 일을 하는 구조이므로 이를 고려하여 최소한 휴게시간 부여 등의 조치를 구체적으로 명시하는 것이 필요하다.

#### 산업안전보건기준에 관한 규칙

제566조(휴식 등) 사업주는 근로자가 고열·한랭·다습 작업을 하거나 폭염에 직접 노출되는 옥외장소에서 작업을 하는 경우에 적절하게 휴식하도록 하는 등 근로자 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다. <개정 2017. 12. 28.>

제567조(휴게시설의 설치) ① 사업주는 근로자가 고열·한랭·다습 작업을 하는 경우에 근로자들이 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.

② 사업주는 근로자가 폭염에 직접 노출되는 옥외 장소에서 작업을 하는 경우에 휴식시간에 이용할 수 있는 그늘진 장소를 제공하여야 한다. <신설 2017. 12. 28.>

③ 사업주는 제1항에 따른 휴게시설을 설치하는 경우에 고열·한랭 또는 다습작업과 격리된 장소에 설치하여야 한다.

토론 3

김동욱

고용노동부 산업보건과장

토론 4

홍정익

보건복지부 정신건강정책과장

