

# 제2금융권 비정규직 노동자 실태조사

2019. 12

연구기관 : 한겨레경제사회연구원, 전국사무금융서비스노동조합  
공동연구기관책임자 : 이창곤 (한겨레경제사회연구원)  
김현정 (전국사무금융서비스노동조합)  
공동연구자 : 한귀영 (한겨레경제사회연구원)  
양은영 (한겨레경제사회연구원)  
신은재 (한겨레경제사회연구원)  
최재혁 (전국사무금융서비스노동조합)





## I. 서론

- ‘비정규직 감축 및 처우개선’은 ‘노동존중사회’를 표방한 문재인 정부의 핵심 과제로 국민들의 압도적 다수가 지지를 보냈다. 이를 위해 정부는 출범 직후부터 공공부문 비정규직의 정규직화를 시도했는데, 고용불안의 주범인 비정규직 남용을 해소해 사회 양극화를 해결하겠다는 의지의 표출이었다. 한국 노동시장의 ‘최대 사용자’인 공공부문이 ‘모범 사용자’ 역할을 하면, 그 파급 효과가 민간으로 확산될 수 있다고 기대했다. 하지만 이런 기대와 달리 민간에서는 비정규직 정규직화의 성과가 미미하다.
- 이번 연구는 ‘사무금융 비정규직 노동자들이 말하는 비정규직 실태’를 위한 사실상 첫 시도다. 사업장의 비정규직 실태에 대한 객관적 통계는 물론 다양한 고용형태, 업종, 직무에 종사하는 비정규 노동자들, 그리고 노조간부들을 대상으로 설문조사와 심층인터뷰(또는 FGI)도 시도했다. 여러 행위자들에 대한 조사를 통해 비정규직 노동자들의 목소리를 입체적, 구체적으로 담아내고 현실적인 정책을 제안하고자 했다.

## II. 제2금융권 비정규직 현황

- ‘제2금융권의 비정규직 현황을 살펴보기 위해 이 연구에서는 전국사무금융서비스노동조합(이하 사무금융노조) 소속 94개 사업장 중 32개 지부가 보내온 자료와 고용노동부에서 주관하는 300인 이상 사업장의 ‘고용형태 공시정보’, 금융감독원의 금융통계, 공공기관 경영정보 공개시스템, 금융감독원 전자공시시스템에서 해당 자료를 취합해 분석했다.
- 이 연구에서는 비정규직의 의미를 처우상 차별을 받는 불완전노동자로 확장했다. 고용안정 여부에 따라 정규직과 비정규직을 구분하는 통상의 정의보다 확대한 것으로 무기계약직, 자회사 소속 상용직까지 포함했다.

- 그 결과 제2금융권 전체로는 정규직 37.49%, 기간제 계약직 5.34%, 특수고용 40.18%, 파견 및 용역, 도급 11.94%, 자회사 2.71%, 무기계약 2.35% 등으로 나타났다. 업종별로는 여수신의 경우 정규직이 43.89%, 파견 및 용역, 도급은 37.14%였고, 자회사 소속 6.10% 등으로 간접고용이 매우 높았다. 보험설계사가 다수 속해있는 생명보험 업종은 특수고용이 73.83%로 매우 높았고, 정규직은 19.26%, 파견, 용역 및 도급의 간접고용 5.77%, 자회사 1.13%였다.
- 손해보험 업종은 특수고용 49.65%, 파견, 용역, 도급 17.26%, 자회사 6.88% 등으로 나타나 73.79%에 달하는 노동자가 원청과 직접적인 고용관계를 맺지 않고 있었다. 정규직은 21.85%였다. 증권 업종은 정규직이 54.30%로 타 업종에 견줘 높았다. 무기계약직 2.67%, 기간제 계약직 16.49%로 직접 고용 인원이 전체의 73.46%였다. 그 외 특수고용 20.61%, 파견 용역 도급 5.93%, 무기계약직 2.67% 등이었다.

### Ⅲ. 제2금융권 비정규직 실태조사

- 비정규직 노동자를 대상으로 진행한 설문조사(최종 응답자 285명)와 심층면접조사에서 나타난 주요 내용은 다음과 같다.
  - 먼저 고용불안감을 살펴본 결과, 69.8%가 '평소 고용에 대한 불안감이 있다'고 응답했다. 특히 여수신과 일반사무, 기간제 계약직, 파견 및 용역 업체 소속 노동자들에서 고용 불안감이 높게 나타났다. 기간제 계약직의 경우 정규직 전환이 사측의 통보에 따라 진행되어 예측이 어렵다는 점에서 불만이 높았다. 자회사 '정규직' 노동자들도 고용불안감을 토로했는데, 공공의 자회사의 경우 수의계약을 통해 모회사와 도급 계약을 갱신하는데 경쟁 입찰 방식으로 바뀔 경우 자회사 존립의 근거가 없어진다는 점이 불안을 증폭시켰다. 파견 및 도급 용역회사 소속인 경우 비록 상용직이라도 열악한 처우로 인해 언제 이직해야 할지 모른다는 불안감이 내재되어 있었다. 이처럼 고용안정은 정규직이냐 비정규직이냐와 같은 고

용형태의 영향도 크지만 더 근본적으로는 일자리의 질과 연관되어 있는 것으로 보인다.

- 조사에 응한 비정규직 노동자의 23.2%는 '갑자기 사업장/고용주가 바뀌는 일이 있었다. 혹은 업무는 변하지 않았는데 서류상 입/퇴사 혹은 해촉/재위촉 되는 경우가 있었다'고 응답했다. 동일한 노동자가 동일한 원정의 업무를 지속적으로 수행해도 속해있는 사업체의 사정에 따라 입/퇴사가 일어날 경우 그 피해는 노동자가 감당해야 한다. 근속연수가 줄고 퇴직금 산정 기간이 달라지기 때문이다. 기술의 발달로 인한 불안감도 상당히 높았다. 응답자의 68.4%가 '기술의 발달로 향후 내가 일하는 업종의 일자리가 줄어들 것으로 예상된다'고 말했다.
- 임금에 대한 불만도 상당히 높았다. '업무량과 비교해 급여 수준은 적정하다'에 대해 73.7%가 부정적으로 응답했다. 불만이 특히 높은 비정규직들은 손해/생명보험, 무기계약직, 콜센터 등이었다. 기본급에 실적 수당을 더하는 방식으로 임금을 받는 경우, 기본급을 최저임금 이하로 책정하는 경우도 있었다. 이 경우 노동자들은 실적을 올리기 위해 업무량을 늘리려다 보니 장시간 근무를 하게 되는 등 악순환에 빠진다. '임금/수수료 인상률이 적정하다'에 대해서는 81.4%가 부정적으로 응답했는데, 당장의 낮은 임금도 문제지만 미래에 더 나아질 것이라는 보장이 없고 이로 인해 미래소득을 가정한 생애 계획을 세우는 것도 어렵게 된다.
- 업무만족도는 긍정 26.7%, 부정 35.1%로 부정이 더 높은 가운데, '보통이다'가 38.2%였다. 불만족 응답이 특히 높은 집단은 특수고용형태의 개인사업자, 무기계약직, 파견, 용역 및 도급업체 소속의 간접고용 비정규직이다. '현재 담당하고 있는 업무의 양이 많아 감당하기가 어렵다'에 대해서는 '그렇다' 31.6%, '그렇지 않다' 16.1%로 부정적 응답이 훨씬 높은 가운데, '보통이다'는 52.3%였다. 불만이 특히 높은 집단은 손해/생명보험, 무기계약직, 콜센터 노동자들로 확인된다. 인터뷰 결과 과도한 업무의 원인으로는 절대적인 업무량이 많거나, (콜센터 노동자의 경우) 가뜩이나 임금이 낮은데 업무량이 임금과 직접 연동되어 있어 업무량을 줄일 수 없는 경우, 중간관리자의 강압에 의한 성과관리로 업무량 증가, 정

규직 전환에 대한 기대 등 불안한 고용형태 등이 지적되었다.

- '업무 성과 혹은 실적에 대한 압박으로 인한 직무 스트레스'에 대해서도 57.2%가 불만을 토로했다. 특히 손해/생명보험, 여수신 업종, 무기계약직, 특수고용 형태의 개인사업자, 여수신과 콜센터 등에서 불만이 높았다. 이들이 겪는 스트레스는(고객 대면 부서의 경우) 고객 및 업무에서 오는 스트레스가 특히 컸고, 조직 내에서의 스트레스(권한은 없고 책임만 부여되는 등), 불안정한 고용으로 인한 스트레스 등도 만만치 않았다. '업무시간이 적정해 일과 삶의 균형이 잘 이루어진다'에 대해서는 41.8%가 부정, 23.9%가 긍정적으로 응답했다. '보통이다'는 34.4%였다. 비효율적인 장시간 노동 강요와 수직적인 분위기, 인력부족 등으로 인해 일과 삶의 균형이 이루어지지 못하는 것으로 나타났다.
- 이번 조사에서는 응답자의 66.7%가 '처우에서 차별을 받고 있다고 생각한다'고 답했다. 손해/생명보험, 특수고용 형태의 개인사업자, 기간제 계약직, 무기계약직 파견, 용역 및 도급업체 소속의 간접고용, 보험설계사, 콜센터 집단에서 불만이 특히 높았다. 이들이 느끼는 차별은 크게 사내 인터넷 접속, 사무실 비품 등과 같은 자원 활용에서의 차별, 상여금 등 금전적 차별, 승진 제한과 같은 기회의 차별 등 다양한 형태로 나타났다. '내가 원할 때 휴가를 사용할 수 있다'에 대해서는 73.3%가 가능하다고 응답했다. 하지만 실적압박 혹은 동료에게 부담이 전가될까 염려되어 휴가 사용이 어려운 경우도 제법 많았다. 휴가 사용이 본인의 급여와 팀의 실적과 연결되는 시스템에서는 휴가가 있어도 실제 사용은 쉽지 않다.
- '일을 하면서 얻은 질병이 있다(터널 증후군, 위염, 성대결절, 공황장애 등)'에 대해서는 49.8%가 '있다'고 응답했다. 무기계약직, 파견, 용역 및 도급회사 소속의 간접고용, 콜센터 집단에서 질병 경험이 높았다. '업무 과정에서 상사, 동료, 고객에게 폭언 욕설 등 인격적 모욕 등으로 괴로울 때가 있다'에 대해서는 30.5%가 비슷한 경험이 있다고 응답했다. 여수신과 생명/손해 보험, 기간제 계약직, 파견, 용역 및 도급업체 소속의 간접고용, 보험설계사, 콜센터 비정규직 노동자들에서 특히 높았다. 이들이 겪었던 모욕은 고객과 관리자, 상사로부터 발생했는데, 그 형태는 폭언·욕



설, 성폭행, 인사권 등 권한을 통한 갑질 등 다양하다. 심지어 화장실 가는 시간 또는 휴게시간을 통제하는 식의 갑질도 있었다.

- 정부의 비정규직 정책에 대해 조사에 응한 비정규직 노동자의 60%는 기대감을 표했고, 이 정책이 자신의 삶에 긍정적 영향을 줄 것이라는 응답도 72.3%로 나타났다. 비정규직 정책과 관련해 비정규직의 처우개선, 비정규직과의 차별철폐, 비정규직의 정규직 전환 등 세 가지 항목 모두 응답자의 대다수가 '시급히 해야 한다'고 응답했다. 이들이 정규직화 정책을 얼마나 절실하게 받아들이고 있는지 보여주는 결과들이다.

○ 사무금융 소속 간부들(87명 응답 완료) 대상 조사 결과는 다음과 같다.

- 이번 연구에서는 노조 간부의 83.9%가 비정규직 이슈에 대해 관심이 있다고 응답했다. 시대적 흐름이 반영된 긍정적 결과로 풀이된다. 하지만 현장에서 노조간부들의 관심은 임금, 승진 등 조합원의 이해관계로 한정되어 있는 경우가 많다. 제한된 임기(2년)내에 할 수 있는 일도 적다. 그럼에도 불구하고 노조는 비정규직 이슈를 자신의 문제로 받아들여야 하는데, 많은 정규직 일자리가 비정규직으로 급격히 변화하는 상황에서 비정규직 문제는 정규직 노조원 자신들의 문제가 될 수 있기 때문이다.
- 비정규직 이슈에 대한 높은 관심에도 불구하고 노조 간부들의 비정규직 노동자 관련 실질적 활동은 매우 빈약했다. 사업장에서 추진하고 있는 비정규직 노동자 관련 활동을 구체적으로 설명해달라는 질문에 노조 간부들의 49.4%가 없거나 모르겠다고 답한 가운데 '비정규직의 정규직 전환'(26.4%), '비정규직 처우개선'(9.2%) 순으로 나타났다. 응답 중 '비정규직의 정규직 전환'은 구체적 활동이라기보다는 추구하는 가치에 가깝다는 점을 감안한다면 실제 진행되고 있는 비정규직 노동자 관련 활동은 매우 미미한 것으로 보인다. 아직까지는 관심이 추상적 수준에 머물거나, 당위적 차원에 그치고 있다고 해석된다.
- 비정규 노동자 관련 활동을 적극적으로 하지 않는 이유에 대해서는 노조 간부들의 78.2%가 '이유가 없거나 모르겠다'고 답했다. '비정규직이 별로 없거나 관심이 없어서'라는 응답은 17.2%였다. 소통과 교류의 부재로

인해 정규직 노조의 비정규직에 대한 이해와 활동이 피상적으로 이루어지고 있는 것으로 보인다.

- 정부의 '비정규직의 정규직화'와 '민간부분으로의 확대' 정책에 대해 조사에 응한 사무금융 노조간부의 58.6%가 '기대된다'고 답했다. '기대되지 않는다'는 응답은 41.4%였다. 비정규직 노동자들도 이 정책에 대해 '기대된다' 60%, '기대되지 않는다' 40%로 응답했다. 노조간부들, 비정규직 노동자들 모두에게서 기대감도 높지만 불안감도 적잖음을 알 수 있다. 노조간부들의 인터뷰를 통해 그 이유를 살펴보면, 증권업계처럼 구조조정, 점포폐쇄 등 당면한 현안을 앞둔 경우 비정규직 문제는 뒷전으로 밀리게 된다. 또한 힘겹게 정규직화를 시도하는 경우에도 사측의 방해로 인해 정규직 전환이 안 되는 경우 노조가 대응할 방안이 없다. 무엇보다 정부가 원청으로서 강력한 영향력을 행사할 수 있는 공공분야와 달리 민간분야는 비정규직을 위한 대안이 마땅치 않다는 것이 낮은 기대로 이어진 것으로 보인다.
- 비정규직의 정규직화 정책이 사업장에 미칠 영향에 대해 '긍정적 영향을 미칠 것'이라는 기대감이 63.2%로 나타났다. 비정규직 노동자들은 비슷한 질문에 대해 72.3%가 '자기 삶에 긍정적 영향을 줄 것이다'라며 기대감을 피력한 바 있다. 노조간부들 보다 비정규 노동자 당사자들의 기대감이 더 절실함을 보여주는 결과로 해석된다.
- 비정규직 문제 해결을 위해 최우선적으로 해야 할 일을 질문한 결과(복수 응답) '정규직화'가 49.4%, 고용안정(41.4%), 차별철폐(34.5%) 순으로 나타났다. 동일한 질문에 대해 비정규직 노동자들은 '임금인상'(47.4%)와 '정규직화'(47.4%)를 1순위로 꼽았다. 노조간부들은 정규직화, 고용안정, 차별철폐 등 거시적이고 장기적 과제를 중시하는 반면, 비정규직 노동자들은 임금인상 같은 당장의 변화를 중시하고 있음이 드러난다. 비정규직 이슈에 대한 노조의 실천이 임금인상, 처우개선 같은 구체적, 실질적 성과를 염두에 두고 이뤄져야 함을 시사하는 대목이다.

## IV. 결론

○ 비정규직 문제 해결을 위한 사무금융노조의 전략은 다음과 같다.

- 콜센터 노동자 휴게공간 등 원청이 수용 가능한 요구부터
  - 비정규직의 정규직화는 지난한 과제다. 특히 정부가 사용자인 공공부문과 달리 민간부분은 사용자의 선의를 기대하기 어렵다. 직접고용과 같은 장기적 과제보다 우선 휴게공간 확보, (콜센터 노동자의 경우) 화장실을 편히 다녀오는 것, 유급휴일 준수 등 큰 재원이 들지 않지만 변화에 대한 체감으로 이어질 수 있는 것에 집중할 필요가 있다. 원청이 개입할 수 있는 것부터 노조가 산별차원에서 공동의 요구안을 만들어 원청인 사측에 요구하는 게 현실적이다.
- 낮은 수위-작은 성과부터 한 발짝 떼어야
  - 노조간부는 조합원을 중심으로 사고하고 활동하기에 비정규직 문제에 대해 큰 관심을 두기 어렵다. 임금과 복지의 격차가 적을 땐 노-노 공동전선이 가능하지만 격차가 커지면 노-노 갈등으로 이어지고 정규직 노조가 이기적으로 행동하는 경우도 나타난다. 이럴 때 정규직 노조가 조합원을 설득할 수 있어야 하는데 이는 신뢰 확보가 전제될 때 가능하다. 이러한 기반위에서 낮은 수위의 실천, 작은 성과를 통해 노조의 의지를 보여주는 것이 중요하다.
- 단체협상안에 도급업체 처우 개선 요구를 담아야
  - 콜센터는 그 규모와 확산 속도 등 여러 측면에서 제2금융권의 대표적인 비정규 일자리다. 콜센터 도급 업체의 경우 대기업 콜을 받으면 좋은 경력이 되기 때문에 단가를 후려쳐 전체 콜시장을 악화시키는 경향이 있다. 이런 곳일수록 노동자들도 빨리 바뀌고 처우도 나쁘다는 평가다. 결국 고객에게도 양질의 서비스가 제공되기 어려운 구조다. 이를 막기 위해서는 정규직 노조가 하청 계약에 대한 기준을 단협에 넣어야 한다. 협력사 처우 개선, 고용안정성 등의 요구는 원청의 비용 부담으로 다가온다. 사측과의 협상 과정에서 서비스의 양질화를 위한 회사의 책임을 묻

고, 노조 역시 이를 반드시 관철하겠다는 의지가 중요하다.

- 사무금융노조 콜센터지부 설립 및 콜센터 업체와 사무금융노조 간 공동 사용자 교섭 구조 시도해야
- 원청 노조의 경우 정규직 조합원의 이익을 중심으로 활동할 수밖에 없는 한계, 제한된 임기(2년) 등의 이유로 비정규직 문제를 적극적으로 끌어안기가 쉽지 않아 산별노조의 역할이 매우 크다. 비정규직 당사자들이 노조를 절실히 원하고 있다는 점도 이번 연구를 통해 드러난 이상, 당사자의 주체화는 미룰 수 없는 과제다. 하지만 비정규직 노동자들이 원청 노조에 개별 가입하는 것은 쉽지 않다. 따라서 사무금융노조 콜센터지부(가칭)를 만들어 콜센터 노동자가 개인 자격으로라도 자유롭게 가입하는 구조를 만드는 것과 공동사용자 교섭 등을 추진해야 할 것이다.
- 산별노조 집행부 임기에 관계없이 유지되는 내부 팀 구축이 필요
- 제2금융권 콜센터 노동자들의 경우 성과에 대한 압박이 큰 곳은 노동자들이 자주 교체되기도 하지만, 같은 업종에서 오래 근무해 업무에 능통하고 숙련도가 높은 경우도 많다. 또한 처음에는 어렵지만 막상 조직화가 되면 급속하게 진행되는 곳이 콜센터라는 평가다. 전국 약 50만명(콜센터노동조합 대책위원회 추산)에 달하는 콜센터 노동자들의 조직화는 사무금융노조의 위원장, 지부장이 바뀌어도 그 흐름이 이어질 수 있도록 별도의 팀을 꾸려 지속가능한 구조를 만들어야 한다.
- 정규직 관리자의 갑질 해소 위해 노조가 적극 나서야
- 이번 연구에서 정규직 관리직 노동자들의 ‘갑질’이 여러 차례 지적되었다. 정규직과 비정규직간 교류가 소통이 부재할 때 이러한 문제가 더 도드라진다. 소통과 교류를 위해서는 이벤트식 사업이 아니라 일상 활동에서 꾸준히 실천하는 것이 중요하다. 비정규직에 비우호적인 정규직 노조원들을 설득해야 현상이 변할 수 있다. 이들의 반발에는 자기 것을 빼앗기거나, 고용이 불안정해진다는 합리적인 이유가 있다. 교육이나 간담회 등을 통해 비정규직과 정규직 노조원이 함께 교류하는 경험이 축적될 때 처우 개선, 정규직화등도 공유할 수 있게 된다.

- 정규직화 경로는 장기적 전망 하에 고민해야
- 책임 있는 노조일수록 비정규직의 정규직화를 선불리 주장하지 않는다는 게 연구에 참여한 전문가들의 공통된 지적이다. 다양한 경로에 대한 모색이 필요한데, 1단계는 처우개선이고 그 이후 조직화를 통해 고용구조의 변화를 시도할 수 있다. 즉 자기 방어할 수 있는 최소한의 체력을 갖추고 난 다음에 고용구조 변화를 비롯한 여러 경로를 모색할 수 있다는 것이다. 비정규직 내에서도 상층, 중층에서 조직화를 시도해야 한다. 하층에서는 노조를 만들 여유가 없다. 여유가 있을 때 조직화도 가능하다.
- 질 낮은 일자리로 평가되는 파견, 용역 및 도급 등 간접고용은 처우개선이 시급하다. 고용형태 개선은 반드시 필요하지만 당장은 차별철폐, 처우개선이 중요하다. 이를 통해 정규직과 비정규직간 격차가 더 벌어지지 않도록 해야 정규직화 실현도 가능하다.
- 노조가 비정규직 정책의 핵심 행위자임을 인식해야
- 연구에 참여한 전문가들은 비정규직의 정규직화 정책에 있어 노조의 역할과 인식 변화가 중요하다고 거듭 강조했다. 정부가 사용자인 공공부문과 달리 민간 부문은 재벌을 제외하면 노조가 가장 핵심적인 행위자다. 이 점을 무겁게 인식해 적극적으로 나서야 한다.
- 외주화 경향에 따라 정규직 업무가 비정규직으로 대체되어가는 현실을 수용하고, 비정규직 문제를 정규직 노조가 반드시 끌어안아야 하는 자신들의 문제로 받아들여야 한다. 이는 노조의 존립을 위해서도 절실하다.



# 목 차

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| I. 서론 .....                   | 1   |
| 1. 연구 배경과 목적 .....            | 2   |
| 2. 연구 내용과 방법 .....            | 6   |
| II. 제2금융권 비정규직 현황 .....       | 9   |
| 1. 제2금융권 비정규직 현황 .....        | 10  |
| 가. 제2금융권 비정규직 .....           | 10  |
| 나. 제2금융권 주요 비정규직 직군 .....     | 13  |
| 다. 제2금융권 비정규직 현황 분석 .....     | 15  |
| 2. 선행연구 .....                 | 23  |
| 가. 사무금융권 산별노조의 제2금융권 연구 ..... | 23  |
| 나. 콜센터와 감정노동 .....            | 29  |
| 다. 다양한 비정규직 형태에 대한 연구 .....   | 33  |
| III. 제2금융권 실태조사 .....         | 37  |
| 1. 연구 방법 및 응답자 분석 .....       | 38  |
| 2. 고용 .....                   | 45  |
| 3. 임금 .....                   | 61  |
| 4. 업무 만족도 .....               | 81  |
| 5. 복지 및 처우, 차별 .....          | 97  |
| 6. 조직문화 .....                 | 125 |
| 7. 안전망 .....                  | 141 |
| 8. 노동조합 활동 .....              | 157 |
| 9. 정부정책 .....                 | 163 |
| 10. 노조간부 .....                | 175 |

|                              |     |
|------------------------------|-----|
| IV. 결론 .....                 | 195 |
| 1. 소결 .....                  | 196 |
| 2. 대안 .....                  | 202 |
| 3. 연구의 한계와 향후 과제 .....       | 209 |
| <br>                         |     |
| 참고문헌 .....                   | 211 |
| <br>                         |     |
| 별첨: 비정규직 노동자/노조 간부 설문지 ..... | 213 |







# 서론

|              |   |
|--------------|---|
| 1. 연구 배경과 목적 | 2 |
| 2. 연구 내용과 방법 | 6 |

# 서론

## 1. 연구 배경과 목적

‘비정규직 감축 및 처우개선’은 ‘노동존중사회’를 표방한 문재인 정부의 핵심 과제다. 2018년 1월 한겨레경제사회연구원 조사에 따르면 국민들의 81%가 ‘비정규직의 정규직 전환’ 정책을 지지했다. 연령이나 경제적 지위 등에 관계없이 국민들의 압도적 다수가 지지를 보였다.

문재인 대통령 취임 뒤 첫 행보도 인천국제공항을 방문해 ‘공공부문 비정규직 제로화’를 약속한 것이다. 전체 인력 가운데 84%가 비정규직이던 이곳을 찾은 것 자체가 강력한 의지의 표명이라 할 수 있다. 두 달 뒤인 2017년 7월에는 ‘공공부문 비정규직 정규직 전환 가이드라인’을 발표하고 3단계에 걸친 정규직 전환 절차에 들어가는 등 속도감 있는 정책추진이 이뤄졌다.

그로부터 2년 뒤 중앙부처·지방자치단체·공공기관·지방공기업·교육기관의 기간제·파견용역 노동자 18만5천명이 ‘정규직’으로 전환 결정(6월30일 기준·전환 결정 뒤 절차가 완료된 인원은 15만7천명)됐다. 정부가 초기 계획했던 전환 인원 20만명의 90%에 이르는 수치다.

1990년대 말 국제통화기금(IMF) 외환위기 뒤 기업들은 대외여건 악화나 수익성 하락 등 위기요인이 커지면 고용규모를 축소시키고, 이후 대내외 여건이 개선되면 비정규직을 위주로 고용은 최소한도로만 늘려왔다. 민간 기업은 이윤추구를 위해, 공공기관은 방만 경영이란 평가를 피하기 위해서였다.

신규 진입 노동자들의 노동조건도 지속적으로 악화돼 왔다. 실적과 평가에 따른 임금 줄 세우기와 임금격차, 정규직과 비정규직 간의 차별, 직장 내 괴롭힘 등 지표로 확인되는 노동조건은 물론 질적 측면의 노동조건도 악화돼

왔다. 이처럼 비정규직 확대는 비정규직 노동자는 물론 정규직 노동자의 고용과 임금 등 노동조건에도 직접적 영향을 미쳐왔다.

문재인 정부의 공공부문 정규직화 사업은 외환위기 이후 지난 20여년 동안 추진됐던 비정규직 확대, 아웃소싱 정책을 바로 잡는 의미가 있었다. 저임금과 고용불안의 주범인 비정규직 남용을 해소해 사회양극화를 해결하겠다는 원대한 포부를 실현하기 위한 정책적 첫발이기도 했다. 이런 움직임은 한국 노동시장의 ‘최대 사용자’인 공공부문이 ‘모범 사용자’ 역할을 하면, 민간에서도 ‘상시·지속 일자리는 정규직 채용’이라는 관행이 정착될 것이라는 기대로 이어졌다.

실제 제2금융권 일부에서 비정규직의 정규직화 성과들이 이어졌다. 우리카드는 지난해 10월 노동조합과 '노사 상생을 위한 협약'을 체결하고 계약·파견직 250명 가운데 70%인 180명을 정규직으로 전환했다. 지난해 6월 신한카드도 2004년 LG카드 합병 당시 만들어진 별정직(무기계약직)인 운영사원 168여명을 정규직화했다. 하나외환카드, 교보증권 등에서도 비슷한 움직임이 일어났다. 제1금융권인 은행 가운데서는 IBK기업은행이 지난 5월 말 시설관리 및 본점 경비 직군 350여명의 자회사 편입 방식 정규직 전환을 확정했다. 11월에는 비정규직의 정규직 전환 작업이 마무리되면서 은행권 최초로 비정규직 없는 은행이 되었다.

하지만 정규직화 과정에서 자회사 설립 방식이 남발되는 등 문제도 드러났다. 직접고용을 못할 경우 제한적으로 자회사를 설립해 파견·용역 노동자의 정규직화를 꾀한 게 가이드라인이었으나 잘 지켜지지 않았다. 자회사 고용은 전문성 강화와 경영 독립성 유지를 전제해야 하지만 실제 운영은 파견·용역 업체와 비슷하다는 지적이 적지 않았다. 공공부문 비정규직의 정규직 전환이 ‘마중물’ 역할을 하리라 기대를 모았지만, 민간부문의 변화는 매우 미진했다.

사실 비정규직 확대는 디지털 기술의 급격한 변화의 영향을 간과할 수 없다. 정규직 자리 상당수가 비정규직으로 대체되고, 비정규직도 다양한 형태로 분화되고 있다. 그 결과 일자리의 질은 더 급격히 나빠지고 있다. 2018년 11월 지점들이 대규모로 통폐합되며 140명이 무더기 해고되고 지점에서 일하던 노동자들이 콜센터 텔레마케터로 밀려난 시티은행은 단적인 사례다. 금융계 전반에서 정규직 업무 가운데 단순화, 매뉴얼화 된 업무들이 콜센터처럼

외주화되는 중인데, 제2금융권의 상황도 별반 다르지 않다.

제2금융권에서 비정규직화는 급속하고 다양한 형태로 진행돼 왔지만 그 실태는 제대로 알려지지 않았다. 업종별 비정규직, 특히 콜센터 도급 등 간접 고용 규모는 제대로 파악하기조차 어렵기 때문이다. 여기에 사업장별, 업종별, 고용형태별 비정규직 현황 등 객관적인 통계나 실태도 제대로 갖춰져 있지 못하다. 비정규직 노동자들이 자신의 임금과 처우 등에 대해 어떻게 인식하는지, 무엇이 가장 문제라고 보는지, 어떤 요구를 하는지 등을 제대로 살펴야 개선책도 내놓을 수 있기 때문이다.

이런 문제의식의 연장선에서 전국사무금융서비스노동조합(이하 사무금융노조)은 2017년 산하 사업장들의 비정규직 실태를 조사해 45개 지부, 2개 저축은행지회, 1개 지역본부의 비정규직 현황을 발표한 바 있다. 직접고용 비정규직뿐만 아니라 제2차 정규직 또는 중규직이라 불리는 무기계약직, 원청의 관리감독을 받는 자회사 소속 비정규직을 포함한 파견, 용역 및 도급 등 간접고용과 노동법의 사각지대에 놓인 특수고용직까지 조사 범위를 넓혔다는 점에서 의의가 적지 않았다.

하지만 비정규직 노동자들이 겪는 고용, 임금, 처우 등에 관한 불안감 등 본격적인 실태조사는 사실상 이번이 첫 시도다. 앞서 2016년 사무금융노조는 ‘콜센터 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구’를 진행했으나, 콜센터라는 특정 사업장에 한정됐었다.

이번 조사는 사무금융권 공공금융기관, 카드사, 저축은행·캐피탈·신용정보, 생명보험·손해보험, 증권, 협회·조합, 지역 본부 등 대부분의 업종을 망라했다. 다양한 고용형태, 업종, 종사 직군별로 비정규직 노동자들 상대 설문 조사와 심층인터뷰(또는 FGI)를 시도했다는 점에서 의의가 있다. 또 노조간부들의 비정규직 노동자, 그리고 비정규직의 정규직화 정책에 대한 인식을 살펴보기 위해 설문조사와 심층인터뷰도 진행했다. 이를 통해 비정규직 이슈를 둘러싼 비정규직 당사자와 노조 간부들의 인식차를 살펴볼 수 있었다.

비정규직들 스스로 각자 지위와 바라는 사항 등을 물어 종합했다는 점에서 이번 연구는 ‘사무금융권 비정규직 노동자들이 말하는 비정규직 실태’를 그대로 보여준 첫 시도라 할만하다. 지금까지 비정규직 이슈는 정규직 노동자에 의해 대변돼 왔다. 비정규직 노동자들은 스스로 목소리를 낼 조직도, 기회와

공간도 없었다. 정규직 노조가 바라보는 비정규직 실태나 문제해결 방안은 존립 기반의 차이로 인해 한계가 뚜렷할 수밖에 없다. 기업별 노조 단위에서 비정규직 이슈에 접근하는 것 또한 마찬가지다. 도출된 대안도 추상적이거나 당위적인 차원에 머무르는 경우가 많았다.

이번 연구에서는 비정규직 노동자, 정규직 노조, 그리고 전문가 등 여러 행위자들을 조사해 비정규직 노동자들의 목소리를 입체적으로 담고자 했다. 이를 통해 추상적, 담론적 차원에 그치지 않고 현실성, 구체성을 띤 정책들을 제안하고자 했다. 이번 연구는 산별노조인 사무금융노조, 그리고 사무금융우분투재단이 있었기에 가능했다. 비정규직의 정규직화라는 중대 이슈에 있어 산별노조의 역할이 중요하다는 점이 다시 한 번 확인됐다.

## 2. 연구 내용과 방법

제2금융권 비정규직 실태와 정책 대안 마련을 위해 이 연구는 다양한 조사를 진행했다. 첫 번째는 비정규직 노동자들을 대상으로 한 설문조사와 개별 또는 집단별 심층면접조사다. 설문 조사는 온라인 방식으로 진행했다. 두 번째는 사무금융 지부 노조 간부를 대상으로 온라인 설문과 심층면접조사를 진행했다. 두 조사 모두 사무금융노조의 협조를 받아 진행했다.

세 번째는 제2금융권 비정규직 현황 파악을 위한 조사다. 업종별 비정규직 규모 파악을 위해 각 노조 지부에 비정규직 수를 묻는 방식으로 진행했고 2017년에도 비슷한 방식으로 이뤄진 바 있다. 전체 지부(94개)<sup>1)</sup> 중 응답한 지부가 32개였다. 비정규직 규모에 대한 전체 수치를 도출하긴 어려워 정규직 대비 비정규직 비율을 중심으로 현황을 파악하고자 했다

부족한 자료를 채우기 위해 고용노동부의 고용형태 공시와 금융감독원의 금융통계, 공공기관 경영정보 공개시스템, 전자공시시스템 등을 참고했다. 마지막으로 실태조사 결과에 기초해 비정규직의 정규직화를 위한 대안 마련을 위해 전문가 회의를 진행했다.

이번 연구의 가장 중요한 축인 비정규직 노동자를 대상으로 한 온라인 설문은 7월3일~10월25일 약 4개월 동안 진행됐다. 비정규직 노동자 340명이 설문에 응했고, 285명이 최종 문항까지 답변을 완료했다. 같은 기간 진행된 노조 간부 대상 온라인 설문 조사에는 92명이 설문에 응하고, 87명이 최종 문항까지 답변을 완료했다. 심층면접조사는 비정규직 노동자 24명, 노조간부 22명을 대상으로 진행했다.

비정규직 노동자 설문은 사무금융권 비정규직, 직접 고용 기간제 계약직 노동자에서부터 자회사 소속, 무기계약직, 파견, 용역 및 도급업체 등 간접고용, 개인사업자 신분의 특수고용 노동자까지 다양한 형태의 비정규직을 대상으로 이뤄졌다. 또한 사무금융에 속하는 전체 업종을 망라했다는 점에서도 의의가 있다.

설문은 업종과 직군, 고용형태에 관계없이 응답할 수 있는 문항들로 구성했다. 업종별, 고용형태별로 특수한 상황이나 실태보다 사무금융권 비정규 노

---

1) 2019년 10월 현재

동자들이 직면하는 문제를 전체적으로 조감하고자 했기 때문이다.

하지만 설문에 응한 최종 응답자 수가 285명으로 적다. 4개월가량 설문을 진행했지만, 조사 대상자(사무금융노조 산하 사업장 비정규직)를 찾고 접촉하기 어려웠다. 통상 노동조합 발주 연구는 노조 협조를 받아 진행하는데, 이번 조사는 정규직인 조합원이 아닌 비정규직을 대상으로 한 조사라는 점에서 어려움이 컸다. 평소 노조와 비정규직 노동자들과 접점이 약하다는 점이 확인됐다.

실제 이번 연구를 통해 간접고용, 특수고용된 비정규직 노동자들과 정규직 노조는 같은 사업장에 근무한다는 의식이 거의 없음이 드러났다. 특히 간접고용된 파견, 용역 및 도급 노동자들의 경우 각 소속 회사 별로 분산돼 있어 정규직 노조에서 접근하는 게 어려운 경우가 많았다.

간접고용된 파견 혹은 도급 콜센터 노동자들이 버젓이 있는데도 몇몇 노조 간부들은 사업장의 비정규직 현황을 묻는 질문에 ‘없다’고 응답했다. 간접고용이나 특수고용은 사실상 별도 사업장이나 마찬가지로여서 노동조합이 관여할 여지가 매우 적은 게 현실이다. 직접고용된 기간제 노동자들 상황도 크게 다르지 않았다.

노조에 가입된 일부를 제외하면 비정규직 대부분이 노조와 관계가 거의 없는 경우가 많아 설문 대상 선정에 어려움이 많았다. 연구에 참여한 한 자문위원은 “노조가 함께 했는데 이 정도의 응답에 그쳤다면 노조도 반성해야 한다”고 꼬집었다.

이러한 이유로 최종응답자 수가 예상을 훨씬 밑돌았을 뿐만 아니라, 각 업종별, 직군별, 고용형태별 응답자도 실제 현실을 반영하지 못하고 특정 업종 등에 몰려 있다. 또한 사무금융노조 산하 지부를 통해 접촉과 모집이 이뤄져 정규직 노조가 인지하고, 접근 가능한 비정규직들이 과대 표집된 한계가 있다.

특히 설문에 응답한 비정규직 노동자들 중 일부는 스스로 노조에 가입하거나 노조를 만든 경험이 있었다. 이들은 노조와 관계를 맺는 과정에서 노조의 도움을 받아 노조활동에 매우 우호적이다. 조사 결과를 분석할 때 염두에 두어야 할 대목들이다.

이런 문제점들은 이번 연구의 한계지만, 시사하는 바가 크다. 정규직 노조



와 비정규직 노동자들 간의 간극이 커 과거 전통적인 동료애나 동지애를 기대하기 어려운 상황임이 확인됐기 때문이다. 교류와 소통이 없는 상황에서 정규직 노조의 ‘비정규직의 정규직화’ 등 구호는 공허할 수밖에 없다.

뼈아픈 현실이지만 이러한 상황을 인정하고 공유하는 계기가 됐다는 점이 이번 연구의 가장 큰 성과인지 모른다. 제2금융권 비정규직과 관련해 일회성 연구가 아니라 후속연구가 필요하다는 점도 이번 연구를 통해 확인됐다. 비정규직 실태에 대한 면밀한 파악을 위해서는 산별노조 차원의 좀 더 많은 지원과 노력도 필요하다.



## 제2금융권 비정규직 현황

|                  |    |
|------------------|----|
| 1. 제2금융권 비정규직 현황 | 10 |
| 2. 선행연구          | 23 |

## II

# 제2금융권 비정규직 현황

## 1. 제2금융권 비정규직 현황

### 가. 제2금융권 비정규직 구분

통상 통계청 조사에는 고용안정을 기준으로 정규직과 비정규직을 구분한다. 하지만 고용은 안정되어 있지만 임금과 승진 등 처우에서 차별이 명확한 경우도 적지않다. 이러한 ‘불안전노동’까지 비정규직에 포함해야 한다는 적극적, 실천적 문제의식을 수용해 이 연구에서는 무기계약직, 자회사 소속 상용직도 비정규직에 포함했다.

구체적으로는 비정규직 구분을 위해 한국비정규노동센터<sup>2)</sup>의 유형화 방식을 참고하였는데, 먼저 계약기간이 정해져 있는 기간제 계약직과 단시간 근로를 하는 단시간 계약직을 구분했다. 이들은 고용주와 사용자가 동일해 직접 고용된 형태다. 파견, 용역 및 도급은 고용주와 사용자가 다른 간접고용의 대표적 범주다. 이번 연구에는 자회사도 간접고용으로 포함했는데, 사무금융권은 특성상 업무 혹은 직군을 분리(콜센터, IT, 추심 등)해 자회사를 설립하여 위탁, 용역한 경우가 많기 때문이다. 무기계약직은 통계청 조사에서는 ‘기간의 정함이 없는 근로자’로 포함되어 정규직으로 묶이고 있지만, 이 조사에서는 비정규직 범주에 포함해 실태를 살펴보고자 했다<sup>3)</sup>.

2) 한국비정규노동센터(2010)

3) 이 연구에서는 통계청 구분과 달리 무기계약직과 자회사의 상용직까지 비정규직에 포함했다. 고용 안전성도 중요하지만, 현실에 존재하는 차별과 기회의 박탈 같은 ‘불안전노동’ 등 노동의 질이 더 중요하다고 보았다. 연구자들 사이에서도 비정규직을 어떻게 규정할 것인가를 두고 논란이 있는데, 각자의 문제의식과 실천적 고민에 따라 다소간의 자의성이 수반될 수 밖에 없는 듯 하다.

자회사나 무기계약직은 고용이 안정되어 있어도 임금 등 처우에서 차별을 받는 경우가 많다. 이런 이유로 제1금융권에서는 ‘2차 정규직’으로 불리는 무기계약직들이 핵심 이슈로 부상하고 있다. 2019년 불안정노동철폐연대와 민주노총이 함께 진행한 ‘대기업 비정규직 실태연구’에 따르면 은행권은 외환위기 직후 극심한 구조조정을 겪으며 정규직 행원을 감축함에 따라 기간제 계약직이 급증했다. 2007년 기간제법이 제정되면서 은행권은 분리직군화 또는 전면 무기계약직화 등의 방식으로 기간제 계약직의 무기계약직화를 추진했다. 그러나 무기계약직과 정규직과의 차별이 두드러지면서 무기계약직을 정규직으로 보기 어렵다는 지적이 활발하다.

표II-1) 비정규직 분류

|         |   |
|---------|---|
| 한시적 근로자 | <p>근로계약기간을 정한 근로자(기간제 근로자) 또는 정하지 않았으나 계약의 반복 갱신으로 계속 일할 수 있는 근로자와 비자발적 사유로 계속 근무를 기대할 수 없는 근로자(비기간제근로자)를 포함</p> <p>-기간제 근로자: 근로계약기간을 설정한 근로자가 해당됨</p> <p>-비기간제 근로자: 근로계약기간을 정하지 않았으나 계약의 반복 갱신으로 계속 일할 수 있는 근로자와 비자발적 사유로 계속근무를 기대할 수 없는 근로자</p>   |
| 시간제 근로자 | <p>직장(일)에서 근무하도록 정해진 소정의 근로시간이 동일 사업장에서 동일한 종류의 업무를 수행하는 근로자의 소정 근로시간보다 1시간이라도 짧은 근로자로, 평소 1주에 36시간 미만 일하기로 정해져 있는 경우가 해당됨</p>  |
| 비전형 근로자 | <p>파견근로자, 용역근로자, 특수형태근로종사자, 가정 내(재택, 가내)근로자, 일일(단기)근로자</p> <p>-파견 근로자: 임금을 지급하고 고용관계가 유지되는 고용주와 업무지시를 하는 사용자가 일치하지 않는 경우로 파견 사업주가 근로자를 고용한 후 그 고용관계를 유지하면서 근로자 파견계약의 내용에 따라 사용 사업주의 사업장에서 지휘, 명령을 받아 사용 사업주를 위하여 근무하는 형태</p> <p>-용역 근로자: 용역업체에 고용되어 이 업체의 지휘 하에 이 업체와 용역계약을 맺은 다른 업체에서 근무하는 형태</p> <p>-특수형태 근로 종사자: 독자적인 사무실, 점포 또는 작업장을 보유하지 않았으면서 비독립적인 형태로 업무를 수행하면서도, 다만 근로제공의 방법, 근로시간 등은 독자적으로 결정하면서, 개인적으로 모집·판매·배달·운송 등의 업무를 통해 고객을 찾거나 맞이하여 상품이나 서비스를 제공하고 그 일을 한만큼 소득을 얻는 근무 형태 등</p> |

※ 자료: 통계청

표 II-2) 피고용자의 고용형태 유형화

| 기준       | 정규직 노동자           | 비정규직 노동자 구성/유형   |
|----------|-------------------|--|
| 고용 계약 기간 | 기간을 정하지 않는 상용 고용  | 임시고용: 고용기간의 제한<br>-기간제: 계약기간 정함<br>-일반 임시직: 특정 사유·조건(사업, 결원, 계절)에 따른 한시적 고용  |
| 노동 시간    | 전일제(full-time) 노동 | 단시간(part-time) 노동: 소정 노동시간 미만 노동<br>-상용파트: 상용직 단시간 노동<br>-임시파트: 임시직 단시간 노동   |
| 고용 주체    | 고용주-사용자 일치        | 간접고용: 고용주=사용자 불일치<br>-파견 노동: 사용업체 업무 감독, 파견업체 임금 지급<br>-용역 노동: 용역업체 업무 감독, 용역업체 임금 지급<br>-호출 노동: 일자리가 생길 경우 한시적 노동 |
| 계약 유형    | 고용 계약 체결          | 특수 고용: 고용 계약 체결 없음<br>-개인 도급: 개인사업자 신분으로 노무 도급 제공<br>-재택 노동: 가정(이웃집 포함)에서 작업 수행                                    |

※ 자료: 한국비정규노동센터(2010)

### 나. 제2금융권 주요 비정규직 직군

제2금융권에는 다양한 비정규직 형태와 직군이 존재한다. 은행으로 구성된 제1금융권과 달리 제2금융권에는 저축은행, 캐피탈사 등 상대적으로 작은 규모의 금융기관부터 카드, 보험, 증권 등의 대형 금융기관, 그리고 한국은행 등의 공공금융기관 등 다양한 업종이 있다. 제2금융권으로 묶여있지만 업종별 구성이 다양해 그에 따라 고용된 주요 직군과 고용 형태의 차이도 뚜렷하다.

저축은행, 캐피탈사 및 카드사들이 속한 여수신 업종의 경우 주로 사무보조, 창구업무, 채권추심 등을 기간제 계약직으로 사용하고 있었으며, 회사에 따라 콜센터를 내부에서 운영하거나 혹은 전부 도급사에 위탁하기도 했다. 특히 국내 카드사의 경우 복수의 도급 콜센터에 해당 업무를 위탁하고 있었다. 보험 업종의 경우 대표적인 특수고용직인 보험설계사가 있으며, 전화로 보험을 판매하는 텔레마케터를 기간제 계약직으로 직접 고용하는 곳도 있었다. 제2금융권에서 큰 비중을 차지하는 콜센터의 경우 민원처리에서부터 보험 판매까지 업무도 다양하며, 고용 형태도 기간제 계약직, 무기계약직, 파견, 용역 및 도급의 간접고용, 특수고용 등 다양한 형태로 존재한다. 증권 업종의 경우 전반적으로 인원은 감축되고 비정규직 직군은 분화되는 추세를 보이고 있다. 공공금융의 경우 정부의 '비정규 제도' 정책으로 자회사 설립 등 파견 부문의 비정규직을 감소하려는 노력을 하고 있었다. 제2금융권 업종별 주요 비정규직 직군은 아래 표와 같다.

표 11-3) 제2금융권 업종별 주요 비정규직 직군

| 고용형태 |         | 업종별  |                            |                           |                               |
|------|---------|--|----------------------------|---------------------------|-------------------------------|
|      |         | 여수신  | 보험                         | 증권                        | 공공금융                          |
| 직접고용 | 기간제 계약직 | 사무보조, 콜센터, 창구, 분실접수, 대출영업, 금융심사, 채권추심(자산관리사) | 행정, 텔레마케터, 콜센터             | 영업직, 행정, 창구, 콜센터          | 사무보조, 콜센터, 속기사                |
|      | 무기계약직   | 텔레마케터, 행정, 대출영업, 채권추심(자산관리사), 영업관리           | 행정, 텔레마케터, 콜센터, 보험가입, 계약변경 | 영업직, 콜센터                  | 민원전문, 속기사, 콜센터                |
|      | 전문계약직   | 법률, 회계, 통역                                   |                            |                           |                               |
|      | 아르바이트   | 장기휴가 대체인력, 사무보조                              |                            |                           |                               |
| 간접고용 | 파견      | 콜센터, 채권회수, 신용관리, 텔레마케터, IT                   | 행정, IT, 사무보조, 리셉션(의전), 운전  | IT, 사무보조, 송무, 리셉션(의전), 운전 | IT, 사무보조, 운전, 비서, PC유지보수, 콜센터 |
|      | 도급, 용역  | 콜센터, 채권회수, IT, 경비, 청소, 카드 위변조, 텔레마케터         | 사고접수, 콜센터, IT, 경비, 청소      | IT, 경비, 청소, 콜센터           | IT, 경비, 청소, 시설관리, 콜센터         |
| 특수고용 |         | 대출모집인, 신용카드모집인, 채권추심(신용관리사)                  | 보험설계사, 텔레마케터               | 투자권유대행                    |                               |
| 자회사  |         | 사무보조   | 사고접수, 손해사정                 | 투자자문, 자산운용                | IT, 경비, 청소, 시설관리              |

△ 업종분류

- 여수신: 저축은행, 캐피탈사, 카드사 / 보험: 생명보험, 손해보험 / 증권: 증권사 / 공공금융: 건설공제조합, 금감원, 금융보안원, 서울보증보험, 예금보험공사, 한국거래소, 교직원공제회, 금융투자협회, 예탁결제원, 한국은행, 한국증권금융

※ 자료: 전국사무금융서비스노동조합

## 다. 제2금융권 비정규직 현황 분석

### 1) 자료 수집 방법

이 연구에서는 제2금융권의 비정규직 노동자 실태를 파악하기 위해 사무금융노조 소속 94개 사업장을 대상으로 7~10월까지 조사를 실시하였다. 조사내용은 각 사업장 별 직접고용 비정규직, 무기계약직, 파견, 용역 및 도급 등 간접고용, 특수고용직의 수 등 비정규직 현황이었으며, 총 32개 지부에서 실태조사에 응하였다. 각 지부에서 취합된 자료 이외에 고용노동부에서 주관하는 300인 이상 사업장의 '고용형태 공시정보'와 금융감독원의 금융통계, 공공기관 경영정보 공개시스템, 금융감독원 전자공시시스템에서 해당 자료를 취합하였다. 서로 수치가 다를 경우 지부에서 보내준 자료를 우선으로 처리하였다. 노조에서 보내준 자료에서도 빠진 부분이 있을 경우 공개정보를 활용하였다. 통계청 자료 등 일관된 자료를 사용하기에는 제2금융권의 업종과 기업별 규모가 다양해 같은 출처의 자료를 사용할 수 없었다.

사업장 실태 조사 자료와 수치의 한계점은 아래와 같다. 우선 무기계약직의 수는 각 노조에서 취합한 자료 외에 공개 자료를 통해서 얻은 자료가 거의 없다. 앞서 언급하였듯이 무기계약직은 '기간의 정함이 없는 근로자'로 고용형태 공시정보나 금융감독원 전자공시시스템의 각 사업장별 사업보고서 등의 공개 자료에서 정규직과 합산되어 보고되곤 한다. 회사의 공개 의지나 제도적 방침이 없다면 무기계약직의 수를 확보할 방법이 없다. 무기계약직의 비율을 해석할 때 유의해야 할 대목이다.

또한 사업장 밖 간접고용 비정규직 수, 보험설계사 및 투자권유대행인 외의 특수고용자의 수는 공개 자료를 통해 얻기 어려웠다. 이런 이유로 이 연구에 적시된 수치는 현 실태보다 과소 추정될 가능성이 매우 높다. 고용형태 공시정보의 '소속 외 근로자 수'는 같은 사업장 내 파견, 용역 및 도급 계약을 맺은 노동자를 공시한다. 사업장이 다를 경우 콜센터 등의 도급은 포함되지 않는 것이다. 또한 금융통계에서 공시하고 있는 특수고용직들은 보험설계사와 투자권유대행인이다. 아래 수치에는 위 2개의 직군 외에 다른 특수고용직, 예컨대 카드 모집, 대출 모집 및 채권 추심 등의 업무를 담당하는 특수고용직의 수는 빠져있다.



표 II-4) 사무금융노조 조직 현황

|      |   |
|------|---|
| 여수신  | 서울신용보증재단, 서울신용보증재단희망, HSBC은행, SC제일은행, KB신용정보, SGI신용정보, 조은저축은행, 애규온저축은행, JT저축은행, JT친애저축은행, 더케이저축은행, 부산애규온저축은행, 흥국저축은행, IBK저축은행, 저축은행중앙회, 비씨카드, 하나카드, KB국민카드, 신한카드, 롯데카드, 아주캐피탈, JT캐피탈, KB캐피탈, 애규온캐피탈, JB우리캐피탈, 현대캐피탈 |
| 생명보험 | 동양생명보험, 메트라이프생명보험, 미래에셋생명보험, 신한생명, 오렌지라이프, 처브라이프, 푸본현대생명, 한화손해사정, 흥국생명, AIA생명, DGB생명, IBK연금보험, KDB생명  |
| 손해보험 | 더케이손해보험, 보험개발원, 보험연수원, 손해보험협회, 에이스손해보험, 코리아리재보험, 현대해상, 한화손해보험, 화재보험협회, AXA손해보험, BNP파리바카디프, KB손해보험, KB손해사정, MG손해보험, 흥국화재해상보험   |
| 증권   | 교보증권, 대신증권, 상상인증권, 신한금융투자, 케이프투자증권, 코스콤, 하이투자증권, 하나금융투자, 한국투자증권, 현대차증권, DB금융투자, KB증권, NH투자증권, SK증권  |
| 공공금융 | 건설공제조합, 금융감독원, 금융보안원, 서울보증보험, 예금보험공사, 한국거래소, 한국교직원공제회, 한국금융투자협회, 한국예탁결제원, 한국은행, 한국증권금융  |
| 직할지부 | 대상정보기술, 동양네트웍스, 삼일회계법인, 서울시태권도협회, JF서울, 전국렌터카공제조합, 한국공인증개사협회, 한국농촌지도자연합회, 한국약학교육협의회, 한국정보산업연합회, 한국정보통신자격협회, 현대상선, SK매직  |
| 지역본부 | 부산울산경남, 광주전남, 대전충남, 충북  |

※ 자료: 전국사무금융서비스노동조합

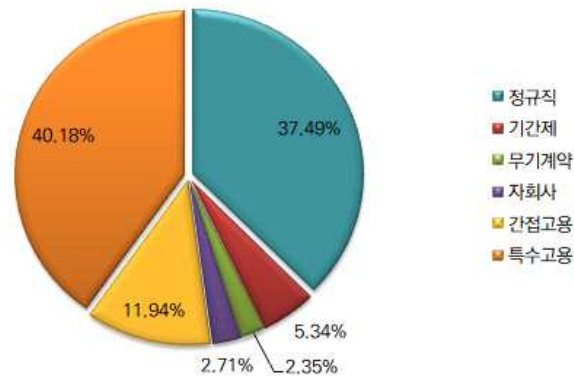
## 2) 제2금융권 고용형태 분석

지난 11월 27일 발표된 한국노동사회연구소의 ‘비정규직 규모와 실태’에 의하면 2019년 8월 기준 전체 비정규직수는 41.6%(856만명)이고, 금융보험업만 따로 분리해 비정규직 비율을 살펴보면 38.4%로 전체(41.6%)에 비해 다소 낮은 편이다. 고용형태별로 살펴보면 특수고용이 27.6%로 금융보험업 비정규직의 약 72%를 차지했다. 기간제 계약직은 7.8%, 시간제 계약직은 5.3%, 파견용역은 0.3% 등으로 나타났다.

이번 조사를 통해 사무금융노조 소속 제2금융권의 비정규직 현황을 살펴보면, 정규직 37.49%였고, 기간제 계약직 5.34%, 특수고용 40.18%, 파견, 용역 및 도급 11.94%, 자회사 2.71%, 무기계약 2.35% 등으로 나타났다.

두 조사의 방식이 달라 엄격한 비교는 어렵다. 또한 한국노동사회연구소의 정규직에는 무기계약직이나 자회사 소속 정규직도 있고, 금융보험업에는 은행권과 제2금융권이 포함되어 있다. 이러한 점을 감안하더라도 이번 사업장 조사 결과는 제2금융권 내 특수고용, 파견, 용역 및 도급의 비정규직이 타 업종에 비해 많음을 보여준다. 파견, 용역 및 도급 비정규직의 경우 ‘숨어있는’ 경우가 많아 실제로는 더 많을 것으로 추정된다. 아울러 무기계약직도 사측에서 공개하거나, 혹은 노조가 확고한 의지를 가지고 그 수를 파악하지 않을 경우 누락되기 쉽다.

그림 II-1) 제2금융권 고용형태 현황

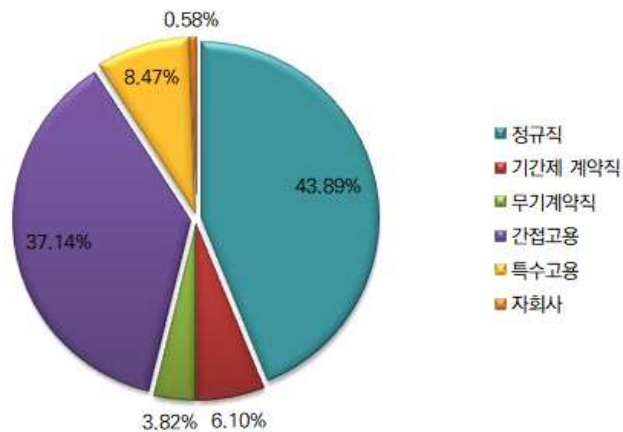


### 가) 여수신 업종의 고용형태

이 연구에서 조사된 여수신 업종 종사자 중 정규직은 43.89%였고 37.14%가 파견, 용역 및 도급의 간접고용 노동자들이었다. 자회사 소속 6.10%까지 포함할 경우 간접고용 비율이 43.24%로 정규직 비율과 비슷하다. 이번에 조사된 제2금융권 간접고용(파견, 용역 및 도급 11.94% + 자회사 2.71%) 비율 14.65%에 견줘 유독 높다.

저축은행, 캐피털사, 신용정보사, 카드사 등이 포함된 여수신에서는 콜센터 등의 위탁 도급이 많이 이뤄지기 때문에 간접고용 노동자 비율이 높은 것으로 보인다. 이들은 4대보험이 적용되고 고용 기간 제한은 따로 없는 '정규직'인 경우에도 일자리의 질이나 처우가 열악한 경우가 많다. 또한 파견, 용역 및 도급회사나 자회사로 파견되는 2차 간접고용 노동자들도 있었다. 특수고용은 8.47%로 조사되었는데, 카드 모집, 대출, 채권 추심 등의 직군이 포함된다.

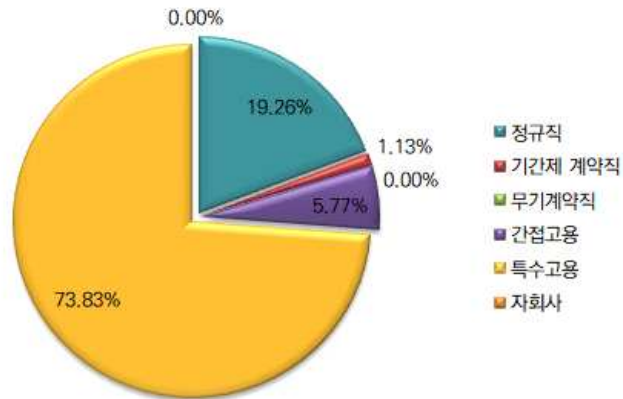
그림 II-2) 여수신 업종의 고용형태



나) 생명보험 업종<sup>4)</sup>의 고용형태

생명보험 업종은 특수고용 비정규직이 73.83%로 매우 높았다. 업종의 특성상 보험설계사들이 다수 존재하기 때문으로 보인다. 이들은 사실상 회사에 종속되어 관리·감독을 받지만 형식상으로 개인사업자이기에 회사와의 관계에서 일방적 수수료 삭감 등의 불합리한 사건이 발생했을 때 법, 제도적 보호가 미비하다. 한편 정규직은 19.26%였고, 파견, 용역 및 도급된 간접고용은 5.77%, 자회사 1.13%였다.

그림 II-3) 생명보험 업종의 고용형태

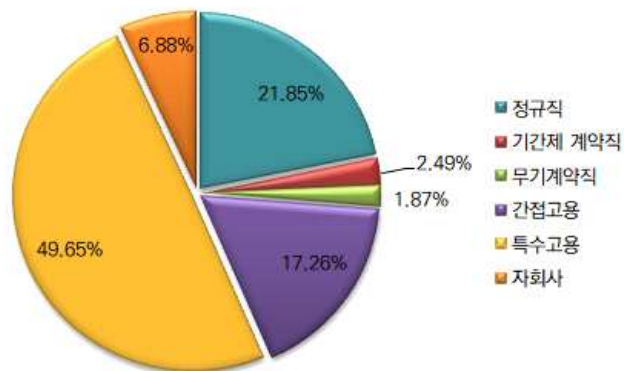


4) 타 업종과 구분 편의를 위해 무기계약직 항목을 넣었으나 생명보험 업종의 단위 사업장에서는 무기계약직에 대한 자료를 얻을 수 없어 0%로 나타난다. 자료 해석에 유의를 요한다.

### 다) 손해보험 업종의 고용형태

손해보험 업종은 특수고용 49.65%, 파견, 용역 및 도급의 간접고용 17.26%, 자회사 6.88% 등으로 나타나 73.79%에 달하는 노동자가 원청과 직접적인 고용관계를 맺지 않고 있었다. 정규직은 21.85%였다. 특수고용은 대부분 보험설계사로 추정되며, 자회사와 파견, 용역, 도급을 포함한 24.14%의 간접고용은 사고처리, 콜센터 등의 업무가 외주화된 결과로 보인다.

그림 II-4) 손해보험 업종의 고용형태

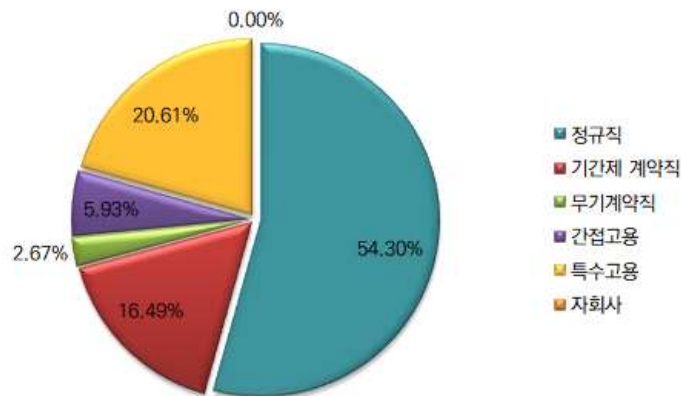


라) 증권 업종<sup>5)</sup>의 고용형태

이번 조사에서 증권 업종의 정규직은 54.30%로 타 업종에 견줘 높았다. 무기계약직 2.67%, 기간제 계약직 16.49%로 직접 고용 인원이 전체의 73.46%로 나타났다. 그 외 특수고용 20.61%, 파견 용역 도급의 간접고용 5.93%, 무기계약직 2.67% 등이었다.

증권업은 전반적으로 인원을 감축하는 추세여서 신규채용이 많이 줄고, 행정 및 사무 등의 직군에서 기간제 계약직을 사용하려는 시도가 보인다. 또한 증권회사에 정규직으로 재직하던 인력을 기간제 계약직 혹은 개인사업자로 전환해 업무를 맡겨 인원 정비를 하는 모습도 보인다. 그 외 투자대행인 등이 증권업의 대표적 특수고용직에 속한다.

그림 II-5) 증권 업종의 고용형태



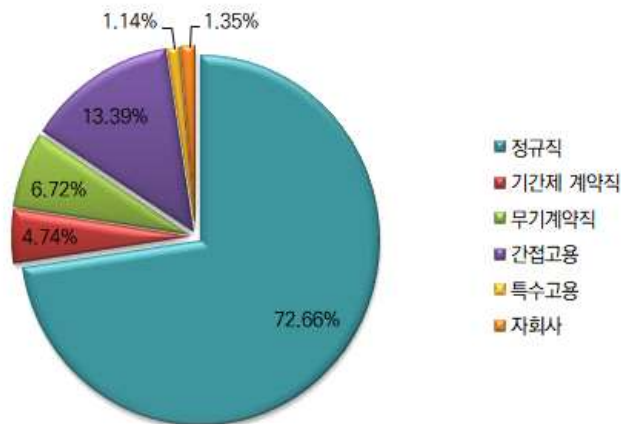
5) 타 업종과 구분 편의를 위해 자회사 항목을 넣었으나 증권 단위 사업장에서는 관련 자료를 얻을 수 없어 0%로 나타난다. 자료 해석에 유의를 요한다.

### 마) 공공금융권의 고용형태

이번 조사에서 공공금융에서는 정규직이 72.66%로 타 업종에 견줘 높았다. 공공금융업종의 비정규직은 파견, 용역 및 도급의 간접고용이 13.39%, 무기계약직 6.72%, 기간제 계약직 4.74% 등으로 나타났다.

공공금융권은 수익을 목표로 하는 민간기업과는 달리 금융의 관리·감독·매개의 역할을 목적으로 기관들로, 업무의 특성상 정규직이 높은 비율로 재직하고 있다. 대부분의 사업장에서 기간제 계약직은 한시적으로 사용이 제한된 경우(육아휴직 대체자 등)에만 고용하도록 노동조합 등 여러 이해관계자가 관리·감독하는 경향이 강했다. 한편 ‘비정규직 제로화’로 인한 공공기관의 자회사 설립은 긍정적 효과도 있지만, 실제 자회사 소속 노동자들은 차별의 요소가 해결되지 않아 여러 불만의 목소리도 있었다.

림 II-6) 공공금융 업종의 고용형태



## 2. 선행연구

### 가. 사무금융권 산별노조의 제2금융권 연구

사무금융권 산별노조인 전국사무금융서비스노동조합(이하 사무금융노조)과 전국사무금융노동조합연맹(이하 사무금융연맹)에서는 꾸준히 업종 내 비정규직의 규모를 파악했다. 특히 콜센터 노동 등에 집중해 실태 연구를 수행해왔다. 사무금융노조는 2017년 9월 ‘금융산업 양질의 일자리 창출 및 비정규직 제로시대를 위한 토론회’를 개최하여 사무금융 내 비정규직 실태와 대안에 대한 공론화를 시도했고, ‘콜센터 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구보고서’(전국불안정노동철폐연대, 2016년 2월)를 통해 감정노동에 대한 노동자의 권리와 보호 방안을 모색했다. 전국사무금융노동조합연맹은 ‘콜센터 상담원 노동인권 실태 및 법제도 개선을 위한 연구’(한국비정규노동센터 등, 2012년 5월), ‘비정규직 실태조사 보고서’(한국비정규노동센터, 2011년 6월) 등의 연구를 진행했다.

#### □ 비정규직 실태조사 결과를 통해 살펴본 양질의 일자리 창출 방안(2017)

사무금융노조는 2017년 9월 개최한 ‘금융산업 양질의 일자리 창출 및 비정규직 제로시대를 위한 토론회’에서 소속 지부 사업장의 비정규직 규모를 발표했다. 실태조사에는 노조의 45개 지부, 2개 지회, 1개 지역본부가 응했다. 비정규직 범주는 무기계약직, 직접고용비정규직(파트타임, 기간제 등), 간접고용(파견, 용역 및 도급), 특수고용, 자회사로 했다. 보고서에 따르면 조사에 응한 기관들의 비정규직 비율은 단위 사업장에서 직접 고용한 직원(무기계약직+사내직접고용 비정규직+정규직)의 2배(188.7%) 가까이 이르는 것으로 나타났다. 업종별 직접고용 직원 대비 비정규직 비율은 생명보험(519.4%), 여수신(291.4%), 손해보험(274.6%), 기타(25.3), 공공(24.3%), 증권(23.7%) 순이었다. 보험설계사와 같은 특수고용 노동자와 콜센터 도급이 많은 업종의 비정규직 비율이 높게 나타난 것으로 보인다.



## □ 콜센터 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구보고서(2016)

사무금융노조가 전국불안정노동철폐연대와 함께 연구한 ‘콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구보고서’는 제2금융권 내 콜센터 감정노동의 실태를 파악하고, 각 사업장 노조들이 단체협약에 넣을 수 있는 권고안을 마련하는 것이 연구 목적이다. 이를 위해 민주노총 산하 전국 콜센터 사업장 노동조합으로부터 온라인 설문을 받았고 최종 표본수는 245건이다. 성별 분포는 95.4%가 여성이었으며 88.8%는 상담업무를 담당했다. 고용형태는 직접고용 비정규직이 64명(34.0%)로 가장 많았고 직접고용 정규직(44명, 23.4%)과 외주업체 비정규직(44명, 23.4%)이 그 뒤를 이었다. 외주업체의 정규직은 11.7%였고 개인사업자는 7.4%로 나타났다.

연구에서는 콜센터 업무로 인한 스트레스와 질병을 파악하기 위해 ‘성희롱 및 폭언 경험’, ‘성대결절 및 이명 등의 증상 경험’, ‘우울증 및 불면증 등의 증상 경험’, ‘업무 질환으로 인한 병원 치료 경험 및 치료비 부담 주체’, ‘회사 내 노동자 보호제도 유무’에 대해 물었다. 그 결과, 응답자의 69.8%가 고객으로부터 성희롱이나 폭언을 경험한 것으로 나타났고, 54.4%는 ‘가끔씩 감정노동이 이명과 같은 신체적 증상으로 나타난다’고 응답했다. 34.7%는 ‘자주 있다’고 답했다. 우울증이나 불면증 등의 증상에 대해서도 ‘가끔 있다’(52.3%)와 ‘자주 있다’(32.6%)로 대다수가 고통을 호소했다. 업무로 인해 발생한 증세로 병원 치료를 받은 경험을 묻는 질문에 대해서는 42.9%가 있다고 답했지만 그 중 95.8%는 산재보험이나 회사의 지원금 대신 자비로 치료를 진행했다고 응답했다.

고객으로부터 노동자를 보호하는 사내제도의 유무에 대해서 67.5%가 없다고 답했고, 최우선으로 도입되어야 하는 제도로 ‘성희롱과 폭언을 한 진상고객에 대해 회사 차원에서 법적 대응’, ‘성희롱과 폭언이 있을 경우 통화(상담)을 중단할 수 있는 권리’, ‘진상고객 응대 매뉴얼 혹은 진상고객 전문대응팀 구성’, ‘감정노동으로 인한 스트레스를 업무상 질환이나 산재로 인정’, ‘감정노동을 행함에 따른 감정휴가 부여’를 가장 많이 꼽았다.

보고서의 설문조사 결과 콜센터 노동자들이 최우선으로 시행됐으면 하는 제도 5개(중복 선택)는 다음과 같다.

표 II-5) 콜센터 노동자들이 최우선으로 시행되길 희망하는 제도

| 최우선으로 시행되길 희망하는 제도                 | 비율(%) | 순위 |
|------------------------------------|-------|----|
| 성희롱과 폭언을 한 진상고객에 대해 회사 차원에서 법적 대응  | 12.7  | 1  |
| 성희롱과 폭언이 있을 경우 통화(상담)를 중단할 수 있는 권리 | 12.1  | 2  |
| 진상고객 응대 매뉴얼 혹은 진상고객 전문대응팀 구성       | 9.5   | 3  |
| 감정노동으로 인한 스트레스를 업무상 질환이나 산재로 인정    | 8.5   | 4  |
| 감정노동을 행함에 따른 감정휴가 부여               | 8.3   | 5  |

자료: 콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구보고서, 전국불안정철폐연대(2016)

해당 연구는 직접고용(외주화가 아닌 원청 직접고용) 노동자들을 대상으로 했고 이들을 조합원으로 조직해 단체협약 대상으로 포괄하자는 취지에서 진행되었다. 보고서가 제시한 단체협약 요구안은 다음과 같다.

사례 II-1) 단체협약 요구안

|   |
|---|
| <p>제 조(감정노동에 대한 회사의 의무)</p> <p>회사는 콜센터 노동자들의 감정노동에 따른 직무스트레스 예방과 보호, 감정노동의 경감을 위한 각종 제도의 도입, 치유와 보상 등을 위해 최선을 다해야 한다.</p> <p>제 조(감정노동자 보호를 위한 노사협의기구 구성과 운영)</p> <p>① 노사는 감정노동에 대한 대책 마련을 위하여 '감정노동자 보호를 위한 노사협의기구(혹은 감정노동권리위원회)' (이하 위원회)를 구성하여 운영한다.</p> <p>② 위원회에서는 각종 성과제도 및 전자감시제도의 정보 공개와 운영방식, 표준 매뉴얼 활용과 교육, 콜센터 인력충원 문제 등 콜센터 노동자들의 노동조건과 관련된 각종 제도의 운영에 대해서 논의 의결한다.</p> <p>③ 위원회에서는 콜센터 악성민원인에 대한 대응과 감정노동자 치유에 대한 구체 매뉴얼을 작성한다.</p> <p>④ 위원회에서는 콜센터 노동자들의 감정노동에 대해서 주기적으로 실태를 조사하고, 그에 따른 제도적 대책을 논의 의결한다.</p> <p>⑤ 위원회는 노사동수로 구성하며, 노사 각 ( )명으로 한다. 위원회의 의장을 두며, 의장은 위원 중에 호선한다.</p> <p>⑥ 위원회는 매 ( )개월마다 1회의 정기회의를 개최하며, 의장이 필요하다고 인정할 경우 임시회의를 개최할 수 있다. 의장은 임시회의를 소집하는 경우 회의 개최 7일 전에 회의 일시, 장소, 의제 등을 각 위원에게 통보하여야 한다.</p> <p>⑦ 노동자위원은 위원회와 관련된 자료를 회의 개최 전에 사용자에게 요구할 수 있으며 사용자는 이에 성실히 따라야 한다. 다만, 그 요구 자료가 기업의 경영·영업상의</p> |
|---|

비밀이나 개인정보에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

- ⑧ 회의는 노동자위원과 사용자위원 각 과반수의 출석으로 개최하고 출석위원 3분의 2 이상의 찬성을 의결한다.
- ⑨ 위원회의 위원은 위원회 활동 중 알게 된 비밀을 누설하여서는 아니 된다.
- ⑩ 사용자는 노동자위원의 업무를 위하여 장소의 사용 등 기본적인 편의를 제공하여야 한다. 사용자는 위원회 활동을 위한 시간은 근로한 것으로 인정하고, 이를 이유로 임금을 삭감하거나 인사상의 불이익을 줄 수 없다.
- ⑪ 위원회에서 논의 의결된 사항은 단체협약에 준하는 효력을 가진다.

제 조(악성민원인에 대한 대처)

회사는 악성민원인으로 인해 콜센터 노동자들이 겪는 문제를 충분히 인식하고 다음의 제도를 시행한다.

- ① 회사는 고객에 의한 성희롱이나 폭언이 발생했을 때 노동자들이 전화를 끊을 수 있는 제도를 마련한다.
- ② 회사는 성희롱과 폭언을 하는 고객을 대응하는 전문대응팀을 구성한다.
- ③ 회사는 성희롱과 폭언을 반복하는 악성민원인에 대하여 필요한 법적 조치를 취한다.
- ④ 이의 구체적인 매뉴얼은 위원회에서 정한다.

제 조(감정노동으로 인한 스트레스의 치유)

회사는 콜센터 노동자가 감정노동으로 인해 스트레스가 발생했을 시 적절한 치유를 위하여 다음 제도를 시행한다.

- ① 회사는 악성민원인의 성희롱과 폭언 등으로 스트레스가 발생했을 시 노동자가 즉시 작업을 중단하고 쉴 수 있는 권리를 보장한다.
- ② 회사는 악성민원인의 성희롱과 폭언 등으로 스트레스가 발생했을 시 노동자가 쉴 수 있는 별도의 휴게공간을 마련한다.
- ③ 회사는 콜센터 노동자의 상태 진단 결과 스트레스가 심각하다고 판단할 시에는 유급감정휴가 00일을 부여한다.
- ④ 이의 구체적인 매뉴얼은 위원회에서 정한다.

제 조(감정노동 직무스트레스 정기검진과 산재 인정)

회사는 감정노동으로 인한 직업병 예방을 위해 상담 및 정기검진을 실시한다.

- ① 회사는 상담 및 치료기관을 선정하여 노동자가 자유로이 이용할 수 있도록 하고, 집단프로그램 등을 노사 협의하여 진행한다.
- ② 직무스트레스에 대한 유급 검진시간을 보장하며 검진에 필요한 비용은 회사가 부담한다. 검진결과는 당사자와 합의 없이 공개할 수 없고, 해당 노동자에 대해 불이익한 처분은 할 수 없다.
- ③ 위 ①, ②항의 검진 결과 산재해로 판단될 경우 즉시 산재요양신청을 하며, 산재요양신청이 불승인되더라도 산업재해보상보험법과 동등한 보상을 실시해야 한다.

자료: 콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체협약안 연구보고서, 전국불안정철폐연대(2016)

## □ 콜센터 상담원 노동인권 실태 및 법제도 개선을 위한 연구(2012)

사무금융연맹이 발주하고 한국비정규노동센터가 수행한 ‘콜센터 상담원 노동인권 실태 및 법제도 개선을 위한 연구’(2012)는 콜센터 노동실태와 고용관계 특성에 따른 법적 문제를 분석해 보완책을 제시하고 있다. 사무금융연맹 산하 22개 사업장에서 설문조사를 실시해 총 310부의 응답을 수거하였고, 심층면접(11명)도 시도했다. 콜센터 상담원들의 평균근속 기간은 1년 이상 ~ 3년 미만이 45.5%로 가장 많은 비중을 차지했으며, 평균급여는 131만 ~ 150만원이 31.8%로 가장 많았다. 특히 연구에서 콜센터 노동자들이 심각한 정신건강상의 문제가 있다는 것이 드러났다. 상담원들은 연 평균 16회 이상, 월 1회 이상 성희롱을 받고 있었다. 응답자 전원이 우울 증상을 호소했으며 이 중 80%는 고도 우울증 증상을 호소했다.

연구에서는 법·제도적 과제로 △콜센터 노동기준 마련 △콜센터 외주용역의 제한(공공부문, 대기업 우선) △콜센터 사업장 노동 감독 강화 △정신건강 진단·관리제도 도입 △고객의 언어폭력, 성희롱 등에 대한 대응지침 마련 △전자노동 감시에 대한 규제입법 마련을 제시했다. 또한 콜센터 노동자 조직화를 위한 대안도 제시했는데, 이직이 잦은 것을 고려해 사업장 중심의 노조조직보다는 ‘지역’을 중요하게 고려해야 한다고 보았다. 간접고용 형태의 중소기업 콜센터의 경우 사업장의 쟁점을 중심으로 한 조직화가 어렵고 노동자들의 높은 수준으로 응집시켜낼 만한 콜센터 운영과 관련된 법제도 개선 과제도 뚜렷하지 않다. 따라서 콜센터가 집중된 지역노동시장 차원의 접근이 현실적이라고 서술했다. 콜센터 사업장이 원청 내에 존재하는 ‘인하우스’의 경우 정규직 업종노조의 지부형태로 출발해 향후 업종노조 형태로 전환하는 방안이 현실적이라고 제안했다. 이 경우 정규직 조직과의 연관성이 낮아져 콜센터 노동자의 자생력에 의지해야하기에 고립될 가능성이 있다는 점도 제기했다.

## □ 비정규직 실태조사 보고서(2011)

사무금융연맹이 발주하고 한국비정규노동센터가 수행한 ‘비정규직 실태조사 보고서’(2011)는 연맹 산하 노동조합을 대상으로 비정규직 실태 및 현황 파악을 위해 설문조사를 실시했다. 71개 지부 및 단위 노동조합을 대상으로

한 설문 조사 결과 사무금융연맹 전체 비정규직 비율은 68.5%(특수고용을 제외할 시는 20.4%)로 파악됐다. 정규직과 비정규직 간 평균임금 격차는 210만원 이상으로 상당한 차이를 보였으며, 외주화 노동자 수는 콜센터 부문이 평균 462명, 합계 4154명으로 청소, 시설관리, 보안 등 다른 부문에 비해 압도적으로 많았다.

연구에서는 사무금융연맹의 핵심 조직화 영역으로 보험설계사와 콜센터 텔레마케터를 꼽았는데 ‘콜센터 텔레마케터의 경우 대표적인 저임금 여성 일자리라는 점에서 콜센터 업계 전반의 노동조건을 사회적 의제로 제기하는 한편, 텔레마케터 노동자들에게는 교육훈련, 정보공유 등의 장을 마련해 주는 등의 지원이 효과적일 것으로 보인다. 그 밖에 심리적 스트레스, 감정노동 관련 상담제공 등을 텔레마케터 노동자들의 노동조합 조직화와의 유효한 접점으로 볼 수 있다’고 제언했다.

## 나. 콜센터와 감정노동

콜센터 노동은 외주화로 인한 급속한 비정규직화와 질 낮은 일자리의 상징이다<sup>6)</sup>. 고객과 직접 대화해야하는 감정노동의 성격이 크기 때문에 그로인한 정신 건강의 문제가 부각되어왔다<sup>7)</sup>.

### □ 대전지역 콜센터노동자 감정노동 실태조사 보고서(2018)

2018년 한국비정규노동센터가 대전광역시 비정규직근로자지원센터로부터 발주 받아 수행한 ‘대전지역 콜센터노동자 감정노동 실태조사 보고서’는 공공 및 민간 부문 콜센터 종사자를 대상으로 실시한 설문조사에 기반을 두고 감정노동 실태를 분석했다. 최종 응답은 511명이고 고객이 건 전화에 응대하는 인바운드 상담사만을 대상으로 한정했다<sup>8)</sup>.

이 연구는 콜센터 노동자들의 감정노동 수준을 평가했는데, 고객을 응대하는 과정에서 감정을 얼마나 숨기는지, 고객과의 갈등이 얼마나 일어나는지, 고객을 응대하면서 본인의 감정이 어떻게 변화하는지, 사측은 노동자의 감정

- 
- 6) 콜센터 노동은 크게 두 유형으로 나눌 수 있다. 인바운드 콜 업무는 고객이 회사로 거는 전화를 응대하는 업무를 말한다. 인바운드 콜 업무를 담당하는 노동자는 고객의 문의를 받거나 고충을 해결해주는 일을 한다. 이들은 상황에 따라 문제나 불편을 해결하고자 회사에 전화를 거는 고객의 부정적인 감정에 노출되어 감정노동이 심한 업무로 분류된다. 반대로 잠재적 고객에 전화를 거는 아웃바운드 콜 업무는 일반적인 콜센터 업무 담당자뿐만 아니라 상품을 판매할 수 있는 보험설계사 등 특수고용직이 담당하고 있다. 아웃바운드 콜을 담당하는 노동자와 접촉하는 고객은 특별히 부정적인 감정을 가지는 경향은 덜 하지만 대화를 통해 상품을 소개하고 판매해야한다는 점에서 역시나 감정노동을 수행한다.
- 7) 감정노동은 미국의 사회학자 알리에 러셀 혹실드의 저서 〈Managed Heart〉(1983)를 통해 소개된 개념이다. 그는 감정노동을 “개인적인 목적을 위해 특정한 감정을 표현하는 것”으로 정의했다. 혹실드의 연구가 발표된 이후 감정노동에 관한 수많은 연구가 진행되었다. 감정노동이 노동자에게 영향을 미치는 경로에는 크게 두 가지가 있다 (Brotheridge and Grandey, 2002). 먼저 고객과의 잦은 접촉을 요구하는 등 업무와 관련된 업무 감정노동이 있다. 고객과 접촉하는 빈도와 특정 감정을 표현해야만 하는 질적 요구에 따라 감정노동의 강도와 그에 따른 영향이 결정된다고 볼 수 있다. 다음으로 직장 감정노동이 있다. 이는 업무를 감내하는데 발생하는 스트레스에 따른 감정변화를 통제하고 조절하기 위한 노력을 말한다. 이 연구에서 다른 대부분의 비정규직 노동자들의 경우 두 유형의 감정노동을 모두 겪고 있었다. 특히 콜센터의 노동자의 경우 고객을 하루에도 100회 이상 응대하도록 요구받고 있으며 늘 일정한 감정을 표현하도록 강요받고 있었다. 이들은 수직적이고 강압적인 직장 내 구조와 고용불안, 저임금으로부터 오는 감정적 문제까지 통제해야한다.
- 8) 조사 결과 여성이 압도적 다수(94.0%)임이 확인되었고 응답자의 38.0%는 무기계약직의 형태로 회사와 고용계약을 맺고 있었다. 정규직 응답은 19.3%, 용역 응답은 29.9%였다. 그러나 고용형태를 보면 본사 소속은 15.2%밖에 되지 않았으며 자회사와 파견/용역회사 소속이 각각 29.5%와 45.3%나 됐다.

을 얼마나 통제하는지, 그리고 주변 조직들이 감정노동자에게 어떤 도움을 제공하는지로 나눠 평가 했다. 아울러 감정노동자가 당하는 부당한 대우의 실태와 원인, 그리고 감정노동자를 보호하는 제도의 현황을 파악했다.

콜센터 감정노동자들은 고객의 과도하고 부당한 언행을 감정노동의 원인으로 꼽았다(46.1%). 다음으로는 상시적인 모니터링과 같은 업무감시(19.3%), 성과시스템(13.3%)을 꼽았다. 콜센터 노동자들은 업무로 인해 발생하는 스트레스와 업무를 감내하는데 발생하는 스트레스 모두를 겪고 있는 것이다.

#### □ 콜센터 상담원들의 감정노동 및 우울과 프리젠티즘과의 관련성 (2015)

충남대학교 백종태 교수와 조영채 교수가 수행한 이 연구는 콜센터에 종사하는 노동자들의 인구사회학적 특성, 건강관련행위 특성 및 직업관련 특성에 따른 감정노동, 우울수준과 프리젠티즘 수준을 파악했다. 또 감정노동 및 우울수준과 프리젠티즘과의 관련성을 파악했다. 프리젠티즘은 노동자가 몸이 아픈 상태로 출근해 발생하는 현상으로 정의된다. 노동자가 정신·육체적으로 건강하지 못한 상태로 출근해 발생하는 기업의 생산성 감소도 여기에 포함된다. 이 연구는 304명의 콜센터 노동자들로부터 받은 설문을 토대로 진행되었고 감정노동과 기업의 생산성이 연관이 있다는 점이 확인되었다.

조사 결과 콜센터 노동자들의 감정노동 평균점수는 70점 만점에 44.74점으로 나타났다. 우울수준은 22.08점으로 나타났으며 육체·정신적 고통으로 인한 직무손실도인 프리젠티즘 평균점수도 100점 만점에 43.72점으로 높게 나왔다. 회사 소속을 중심으로는 위탁관리업체 보다는 본사에서 일하는 응답자의 감정노동 평균점수가 더 높았다. 프리젠티즘 평균점수는 정규직보다 비정규직에서 더 높았다. 감정노동 요인에 따라 네 그룹으로 분류해 프리젠티즘 점수와 비교한 결과 감정표현 빈도가 높은 노동자는 그 빈도가 낮은 노동자보다 높은 프리젠티즘 점수를 기록했다. 콜센터 노동자들이 느끼는 평균 우울수준인 22.08점은 동일한 척도를 사용해 측정한 대학병원 간호사의 우울수준(19.06점)이나 종합병원 간호사(18.4점)보다 높다. 2013년 동일한 척도로 측정한 다른 콜센터 노동자들의 우울수준 평균점수는 18.1점으로 측정되었다.

#### □ 콜센터 상담직의 직무특성과 직무관련 정서 및 태도: 타 고객서비스 직종과의 비교를 통한 탐색적 분석과 진단 (2015)

이 연구는 콜센터 노동의 작업체계의 특징, 성격, 의미를 찾기 위한 것으로 전문서비스직, 금융서비스직, 유통서비스직, 그리고 콜센터직 등 4가지 고객서비스 직종의 425명의 노동자를 대상으로 설문조사를 실시했다. 콜센터 노동자들의 직무특성, 직무정서, 그리고 직무관련 태도 등을 조사한 결과에 따르면, 다른 고객서비스 직종에 견줘 열악한 상황에 있음이 드러났다. 콜센터 작업장의 노동자들은 업무를 통제할 자율성이 상당히 제한되어 있었고, 다른 고객서비스에 종사하는 노동자들보다 직무에 대한 부정적인 감정을 더 많이 가지고 있었다. 직무에 대한 만족감을 평가하는 직무만족도, 그리고 조직에 대한 일체감을 느끼는 정도를 측정하는 조직몰입도 역시 다른 직종에 비해 낮았다. 과도한 업무를 맡게 된 동료직원을 돕는 등 이타적인 태도를 측정하는 조직시민행동 역시 다른 직종보다 낮았다. 그 이유로 콜센터 작업장의 체제가 '대량 서비스 모델'에 가깝다는 점이 지적되었다. 상담노동자들은 직무 자율성을 갖고 전문지식을 활용해 서비스의 품질을 향상시키는 방식 대신 엄격한 관료제적 성격의 통제 하에 자율성이 결여된 매뉴얼에 따라 단순반복적인 일을 하고 있다. 이런 형태의 작업환경은 콜센터 작업자들이 직장에서 업무를 수행하기 위해 감내해야하는 감정노동의 강도를 높이는데 일조하고 있다는 것이다.

#### □ 콜센터의 고용관계와 노동문제 (2006)

한국노동연구원의 '콜센터의 고용관계와 노동문제'(2006)는 콜센터 노동에 대한 선구적 연구로 고용형태와 소속에 따라 발생하는 고용불안정 등의 문제가 콜센터 노동자들에게 주는 스트레스를 밝히고 있다. 전자 우편, 직접대면 조사, 그리고 우편을 통해 총 123명의 설문을 회수해 분석한 결과를 보면 첫째, 콜센터 업무는 2000년 이후 금융서비스 산업이 정보통신기술을 이용해 대고객서비스를 발전시켜나가면서 양적으로 팽창했다. 둘째, 콜센터 노동자들은 대부분 업무의 비정규직화의 흐름에 따라 본사와 협력업체 소속 모두 비정규직의 형태로 고용되어 있었다. 또한, 이들은 승진의 상한이 뚜렷하고



관리직군과 고용형태와 승진경로에 있어서 분리되어 있었다. 셋째, 콜센터 업무는 다른 서비스 산업과 마찬가지로 상당부분 여성화되어 있었다. 넷째, 콜센터 업무는 정보통신시스템을 이용해 진행되는 특성에 따라 목표관리가 전면적이고 실시간으로 이뤄지고 있었다. 연구를 통해 콜센터 상담원들의 직무 몰입감이 다소 부조응(incongruence) 상태에 있다는 사실도 드러났다. 이는 통제기반의 저비용 고용관계에서 기인한 것인데, 콜센터 업체들이 저비용 전략을 통해 경쟁하고 있어 콜센터 노동자들의 임금 및 근로조건에 대한 노동자들의 불만이 유독 높다.

## 다. 다양한 비정규직 형태에 대한 연구

금융권은 간접고용, 특수고용, 무기계약직 등 비정규직의 백화점으로 평가된다<sup>9)</sup>. 외환위기 이후 금융시장은 수익성 제고를 명분으로 비용절감과 노동 유연화가 본격적으로 추진되었고 외주화로 인한 간접고용, 특수고용이 만연하게 되었다<sup>10)</sup>. 무기계약직은 고용을 보장한다는 취지에서 대거 도입되었지만 낮은 처우로 인해 정규직도, 비정규직도 아닌 ‘중규직’으로 비판받았다.

### □ 금융노조 조합원 모바일 실태조사 연구(2018)

한국노동사회연구소가 전국금융산업노동조합의 의뢰로 실시한 ‘금융노조 조합원 모바일 실태조사 연구’(2018)는 금융산업 내 감정노동의 현황을 파악하고 정부의 노동시간 단축 기조에 맞춰 노동시간 실태를 파악하기 위한 목적에서 실시되었다. 금융노조 전 조합원 93,152명 중 18,036명이 조사에 참여하는 등 대규모 조사라는 점에서 주목된다. 2차 정규직과 비정규직의 정규직 전환 필요성에 대해 금융노조 조합원의 63.8%가 무기계약직을 포함한 2

9) 1997년부터 1999년까지 단 2년의 시간동안 35%의 정규직 인력이 일자리를 잃었고 같은 기간 동안 비정규직은 38%나 증가했다(금융감독원, 2000). 이렇게 인력이 줄어들면서 생긴 일자리는 비정규직 여성 노동자들이 차곡차곡 채워갔다. 지식집약적인 금융권의 특성상 숙련된 여성 정규직 노동력은 출산, 육아로 인해 퇴직한 후 비정규직으로 다시 채용됐다. 또한 콜센터 직종이 신설되고 빠르게 확대되면서 금융권 내 여성 비정규직 인력은 남성 정규직과는 분리된 세계에서 몸집을 키웠다.

그러나 2007년 기간제 근로자를 2년 이상 고용하면 정규직으로 전환하라는 취지의 ‘기간제 및 단시간 근로자 보호에 등에 관한 법률’(이하 기간제법)이 도입되면서 금융권은 더 이상 여성 기간제 계약직을 저비용으로 사용할 수 없게 됐다. 이에 따라 금융권은 1) 계약해지, 인원대체 2) 분리직군화 3) 외주화로 대응했다. 그렇게 분리직군화의 일환으로 무기계약직과 같은 ‘중규직’이 탄생했다. 무기계약직은 기간제 계약직과 거의 동일한 처우를 받으면서 고용만 보장받는 ‘무기한 계약직’으로 평가할 수 있다. 무기계약직은 분리직군화와 맞물려 승진에 제한이 있고 경력에 따른 임금상승이 거의 없는 상태로 일해야 한다는 비판이 제기된다.

10) 특수고용직은 2007년 산업재해보상보험법 개정을 통해 처음 등장했다. 1953년 근로기준법 제정 이후 한 번도 바뀌지 않았던 “직업의 종류를 불문하고 사업 또는 사업장에 임금을 목적으로 근로를 제공한 자”의 정의에서 벗어난 새로운 형태의 노동형태를 인정한 것이다. 이들은 고용주의 요구에 따라 고객을 모집하거나 서비스를 제공하고 그에 따라 임금을 받지만, 그 계약에 있어 종속성은 인정받지 못한다. 결국 고용된 자영업자라는 취약한 중간지대에 놓여있다. 특수고용노동자는 제2금융권에 활발하게 포진하고 있다. 특히 보험설계사들은 보험회사와 전속으로 계약되어 있거나 독립보험대리점(GA)과 관계를 맺고 있다. 하지만 이들은 법적으로는 개인사업자와 마찬가지로 지위를 갖고 있기 때문에 4대 보험가입 등 기본적인 사회안전망 밖에서 활동하고 있다. 산재보험의 경우 10여 년 전부터 특수고용노동자도 가입을 선택할 수 있었다. 그러나 제2금융권에 속하는 보험설계사, 카드모집인을 포함한 9개 직종의 47만 특수고용직 중 41만 명만이 산재보험을 자발적으로 가입한 상태다.

차 정규직과 비정규직의 일반정규직 전환에 긍정적으로 응답했다. 비정규직의 91.5%는 긍정했고 정규직은 60.4%만이 긍정해 인식 격차가 확인된 점도 눈길을 끈다.

#### □ 간접고용노동자 노동인권 실태조사(2018)

이 조사는 사내하청노동에 초점을 두고 간접고용 노동에 대한 연구이다. 제조업과 서비스업에 종사하고 있는 사내하청 노동자들을 연구대상으로 설문 조사와 면접조사를 진행했다. 이 연구에서 비정규직은 정규직에 비해 산재 사고를 당하는 비율이 17%나 더 높았고, 이를 산재보험 대신 사비로 치료를 하고 있었다고 조사되었다. 또한 간접고용 노동자들의 75%는 정규직 전환 대상 기준에 맞는 상시지속업무를 하고 있었으며 이중 60%는 정규직과 동일한 업무를 담당한다고 응답했다. 한편 비정규직 노동자들은 정규직 노조가 자신들의 이해를 대변할 수 있는 조직으로 생각하고 있지 않아, 같은 혹은 비슷한 업무를 수행하지만 같은 노동자성을 지니고 있지 않는 것으로 조사되었다.

#### □ 2차 정규직의 형성과 차별의 재구조화(2017)

고려대학교 노동문제연구소가 진행한 연구를 정리한 ‘2차 정규직의 형성과 차별의 재구조화’(2017)는 2007년 기간제법의 도입 이후 금융산업 안 2차 정규직의 특징과 2차 정규직이 겪는 차별의 실태를 심층적으로 다루고 있다. 연구에 따르면 은행의 정규직 직급체계와 2차 정규직의 직군은 정규직과 비정규직과는 다른 새로운 형태의 분절된 공간에 위치하고 있었다. 은행들은 분리직군을 신설하거나 정규직 직급체계의 하위직군을 신설했다. 또 다른 일부 은행에서는 비정규직을 무기계약직으로 고용해 별도의 직군제 안에서 직급체계를 마련했다.

은행업종 내 2차 정규직의 분포를 살펴보면, 모든 시중은행과 특수은행에 2차 정규직군이 존재했다. 특히 IBK기업은행의 경우 일반정규직에 비해 2차 정규직의 비율이 가장 높았으며 특히 무기계약직이 전체의 33%나 됐다. 이 과정에서 기간제법이 시행된 2007년부터 10년 동안 2차 정규직군의 여성화

가 상당부분 진행됐다. 2차 정규직군 내 여성의 비율은 신한은행은 96.4%, KB국민은행은 95.7%, 우리은행은 94.7%나 됐다. 여성이 2차 정규직군으로 주변화 되면서 금융권 내 남녀 간의 임금 격차도 상당함이 드러났다. 금융산업 전체의 급여수준을 보면, 2500만원 미만의 급여를 받는 남성은 4.3%밖에 되지 않았지만 여성은 17.2%였다. 2500만원과 5000만원 사이의 급여를 받는 남성은 12.6%였고, 여성은 40.1%였다.<sup>11)</sup>

#### □ 금융산업 감정노동 연구: 정규직과 비정규직의 비교를 중심으로 (2017)

이 연구에서는 금융산업 내에서 이뤄지는 감정노동에 주목해 고용형태와 어떻게 결합되어 있는지를 파악하고자 했다. 시중은행 및 저축은행, 생명보험사, 손해보험사, 여신사, 증권 및 투자사, 그리고 신용정보사 노동자 689명을 대상으로 설문조사를 실시했는데, 정규직이 62.3%, 무기계약직 13.9%, 기간제 근로자 12.5%, 파견직 8.6%, 도급은 1.6%, 시간제 근로자는 0.4% 등으로 나타났다.

연구 결과 비정규직은 금융산업에서도 감정노동의 강도가 세고 처우가 열악한 업무에 모여 있음이 확인되었다. 비정규직의 70.5%는 감정노동의 강도가 세고 급여가 상대적으로 적은 콜센터에서 일했고, 특히 여성은 금융산업의 주변부에 집중적으로 포진되어 있었다. 정규직의 경우 남성과 여성의 비율이 48.9%와 51.1%로 나와 거의 대등했지만 비정규직의 경우 남성은 16%, 여성은 무려 84%으로 질 낮은 비정규직 일자리가 여성에 의해 채워지고 있음이 확인되었다. 비정규직 여성 노동자의 75.8%는 3천만원 이하로 임금 수준이 낮았다.

힘들고 위험한 일이 외주화되는 경향도 발견되었다. 비정규직은 텔러(창구직), 보상업무, 채권추심업무, 상담업무, 고객센터 등에 모여 있으며 1차적으로 고객 응대 업무를 수행했다. 힘든 일을 예방하기 위해 마련된 감정노동 관련 법 등의 제도적 안전장치가 비정규직까지는 미치지 못하는 경우도 많다는 점도 드러났다.

11) 은행업에 종사하는 1억원 이상의 고소득자 비율이 32.9%인 점을 감안하면 여성의 절반 이상이 5000만원 미만의 소득을 얻는다는 것은 분명한 차별이 있다는 것을 나타낸다.

#### □ 최근 금융보험업 노동시장의 동향과 특징(2014)

한국노동연구원이 진행한 ‘최근 금융보험업 노동시장의 동향과 특징’(2014)은 금융산업을 고용의 측면에서 살펴보고 취업자의 규모를 파악하기 위한 목적에서 실시되었다. 통계청에서 집계하는 경제활동인구조사와 경상조사, 그리고 근로형태 부가조사를 활용해 산업내 노동의 특징을 포착하고자 했다. 연구에 따르면 2014년 상반기를 기준으로 금융보험업의 취업자 수는 85만 명에 달했다. 금융산업 종사자 중에는 여성이 남성보다 많았고 젊은 노동자들이 상대적으로 많았다. 대졸 이상의 고학력자의 비중도 타 산업에 비해 높았다. 근로형태를 기준으로 보면 금융산업은 국내 산업 전체에 견줘 비정규직의 비율이 높았는데, 고용이 가장 불안하고 이직이 잦은 특수고용직의 비율이 증가하는 추세가 확인되었다.

#### □ 간접고용 노동자 인권 상황 실태조사(2012)

국가인원위원회에서 2012년 실시한 이 연구는 노동시장 내 간접고용 비정규 노동자의 상황을 파악하고 이들의 노동기본권을 보장하기 위한 방안을 모색하고 있다. 이 연구는 간접고용 비정규직의 실태를 파악하기 위해 △직업 소개업체를 통해 일하는 건설일용, 식당보조 △파견직인 제조업 단기파견, 사무보조, 콜 센터, 청소용역, 시설관리, 유통 △특수고용직인 가사도우미, 간병인, 킥 서비스, 그리고 대리운전까지 총 12개 직종을 대상으로 설문조사를 시행했다(각 직종별 100부). 분석 결과 정규직의 평균 임금인 2012년 기준 272.2만원(월)을 기준으로 보면 파견노동자는 정규직의 56%, 용역노동자는 45%를 받고 있었다. 한편 간접고용 노동자들은 노동조합을 통한 지원을 받을 가능성도 정규직에 비해 현저하게 낮았다. 특히 전체 노동자의 경우 노조 가입률이 19.9%이고 정규직의 노조 조직률이 10.9%인데 반해, 비정규직 노동자의 조직률은 1.7%로 현저하게 낮았다. 비정규직 노동자의 노동조합의 조직화의 필요성을 보여주는 대목이다.



## 제2금융권 실태조사

|                   |     |
|-------------------|-----|
| 1. 연구 방법 및 응답자 분석 | 38  |
| 2. 고용             | 45  |
| 3. 임금             | 61  |
| 4. 업무만족도          | 81  |
| 5. 복지 및 처우, 차별    | 97  |
| 6. 조직문화           | 125 |
| 7. 안전망            | 141 |
| 8. 노동조합 활동        | 157 |
| 9. 정부정책           | 163 |
| 10. 노조간부          | 175 |

### Ⅲ

## 제2금융권 실태조사

### 1. 연구 방법 및 응답자 분석

이 연구는 제2금융권 비정규직 실태파악을 위해 비정규직 노동자들과 노조간부를 대상으로 온라인 설문조사와 심층면접조사를 실시했다. 이를 통해 이들의 집합적인 인식과 개별적인 인식, 구체적 맥락 등을 고루 살펴보고자 했다. 설문조사와 심층면접조사는 모두 사무금융노조의 협조를 통해 진행되었다.

조사 시간은 7월 3일부터 10월 25일까지 약 4개월이었고, 온라인 설문조사의 경우 최종 응답자는 비정규직 노동자의 경우 총 340명이 응했고 최종 문항까지 완료한 응답자는 285명이다. 노조 간부는 87명이 최종 문항까지 완료했다(설문에 응한 노조간부 92명). 심층면접은 개별 또는 집단으로 진행되었다.

조사 시기가 약 4개월이나 될 정도로 길었음에도 불구하고 최종 응답자가 적었는데, 조사 대상자(사무금융노조 산하 사업장의 직간접 고용된 비정규직) 찾기가 매우 어려웠기 때문이다. 통상 노조가 발주하는 연구의 경우 노조의 협조를 통해 진행할 경우 목표 표본을 달성하는 데 별 어려움이 없다. 그런데 이번 조사는 정규직 노조원이 아닌 비정규직 노동자 조사라는 점에서 어려움이 컸다.

이번 연구를 통해 간접고용, 특수고용된 비정규직 노동자들과 정규직 노조는 같은 사업장에 근무한다는 의식이 거의 없음이 드러났다. 정규직 노조와 비정규직 노동자들간에 평소 교류나 접촉이 없을 경우 간접고용된 파견 노동자들을 노조를 통해 접근하기는 매우 어렵다. 이번 조사에서 노조 간부들에게 비정규직 규모를 질문했을 때 몇몇은 간접고용된 파견 콜센터 노동자들이 준

재함에도 불구하고 아예 ‘없다’고 응답해 사실상 다른 회사로 인식하기도 했다. 직접고용된 기간제 노동자들도 노조에 가입된 경우가 아니면 조사가 어려웠다. 정규직 노조의 시선, 기반 자체가 협애함이 확인되었다.

이러한 이유로 최종응답자 수가 예상을 훨씬 밑돌았을 뿐만 아니라 각 업종별, 직군별, 고용형태별 응답자도 실제 현실을 반영하지 못하고 특정 업종 등에 몰려있다. 또한 사무금융노조 산하 노조지부를 통해 접촉하고 모집되었기에 정규직 노조가 인지하고, 접근 가능한 비정규직이 과대 표집되었다. 이들 중 일부는 스스로 조직화하여 노조에 가입하거나 노조를 만든 경험이 있어, 노조활동에 상당히 우호적이다.

응답한 비정규 노동자 구성을 살펴보면 기간제 계약직 62명, 무기계약직 96명, 간접고용(상용직) 52명, 시간제 계약직 8명, 개인사업자 39명으로 무기계약직이 가장 많다. 노조 협조 하에 조사 대상을 접촉하는 과정에서 무기계약직이 과대표집되었다. 간접고용(상용직)은 파견, 용역 및 도급, 자회사 소속 중에서도 무기계약직, 기간제 계약직 등은 제외한 상용직만 포함했다.

업종별로는 손해/생명보험 129명, 여수신(카드포함) 50명, 공공금융 42명, 증권 10명, 일반 사무 12명, 기타 42명으로 조사되었다. 기타에는 사무금융노조 소속의 직할지부 및 지역본부가 포함<sup>12)</sup>되었다.

조사에 응한 손해/생명보험 비정규직 노동자 129명 중에는 콜센터와 보험설계사가 각각 76명, 44명으로 대부분을 차지하며, 고용형태별로는 무기계약직 75명, 개인사업자(특수고용) 38명 등이다. 이번 조사에 포함된 콜센터 비정규직의 상당수가 무기계약직이고 보험설계사는 특수고용형태로 존재하고 있기 때문이다. 회사유형별로는 본사소속이 80명, 자회사가 30명 순이다.

조사에 응한 여수신카드 비정규직 노동자 50명에는 여수신업무(22명)와 콜센터 업무(17명)가 포함되어 있으며 고용형태별로는 기간제 계약직 18명, 무기계약직 10명, 간접고용 7명 등으로 나타난다. 회사유형별로는 본사소속 28명, 파견/용역/도급 16명, 자회사 4명 등이다.

공공금융 비정규직 노동자 42명은 업무성격별로는 경비/청소/건물관리 1

12) 직할지부: 대상정보기술, 동양네트웍스, 삼일회계법인, 서울시태권도협회, 전국렌터카공제조합, 한국공인중개사협회, 현대상선, SK 매직 등  
지역본부: 부산울산경남지역본부, 광주전남지역본부, 대전충남지역본부, 충북지역본부



7명, 사무지원 11명 등이고, 고용형태별로는 간접고용 20명, 기간제 계약직 13명, 무기계약직 3명 등으로 구성되어 있다. 회사유형별로는 자회사 23명, 본사소속 12명, 파견/용역/도급 5명 등이다.

한편 증권 업종의 경우 조사에 응한 비정규직 노동자는 10명인데, 경비/청소/건물관리 등(5명)과 사무지원(3명) 등으로 구성된다. 고용형태별로는 간접고용 4명, 기간제 계약직 2명, 회사유형별로는 본사소속과 자회사가 각각 5명으로 나타난다.

응답자 답변 중 고용계약 형태와 소속, 노동시간에 대한 답변 중 일부는 응답의 미비, 오인 등의 이유로 결측값 처리했음을 밝혀둔다. 심층면접은 업종, 고용형태, 직무 등을 고려해 고루 접촉을 시도했지만, 보험설계사들의 경우 업종 평균 급여를 훨씬 상회하는 고소득자들 중심으로 이루어졌다. 해석 시 유의를 요하는 부분이다.

표Ⅲ-1) 제2금융권 비정규직 노동자 설문조사 응답자 분석

|          |                | 사례 수      | 공공금융       | 증권        | 손해/생명 보험    | 여수신 (카드포함) | 일반 사무      | 기타         |
|----------|----------------|-----------|------------|-----------|-------------|------------|------------|------------|
|          |                | N         | N (%)      | N (%)     | N (%)       | N (%)      | N (%)      | N (%)      |
| 전체       |                | 285       | 42 (14.7%) | 10 (3.5%) | 129 (45.3%) | 50 (17.5%) | 12 (4.2%)  | 42 (14.7%) |
| 성별       | 남자             | 106       | 25 (23.6%) | 7 (6.6%)  | 22 (20.8%)  | 22 (20.8%) | 3 (2.8%)   | 27 (25.5%) |
|          | 여자             | 179       | 17 (9.5%)  | 3 (1.7%)  | 107 (59.8%) | 28 (15.6%) | 9 (5.0%)   | 15 (8.4%)  |
| 학력 수준    | 고졸이하           | 70        | 12 (17.1%) | 3 (4.3%)  | 21 (30.0%)  | 18 (25.7%) | 2 (2.9%)   | 14 (20.0%) |
|          | 전문대졸           | 89        | 16 (18.0%) | 0 (0.0%)  | 41 (46.1%)  | 15 (16.9%) | 6 (6.7%)   | 11 (12.4%) |
|          | 대졸 이상          | 111       | 12 (10.8%) | 6 (5.4%)  | 62 (55.9%)  | 14 (12.6%) | 4 (3.6%)   | 13 (11.7%) |
|          | 기타             | 15        | 2 (13.3%)  | 1 (6.7%)  | 5 (33.3%)   | 3 (20.0%)  | 0 (0.0%)   | 4 (26.7%)  |
| 동종 업계 경력 | 5년 미만          | 72        | 15 (20.8%) | 2 (2.8%)  | 29 (40.3%)  | 14 (19.4%) | 3 (4.2%)   | 9 (12.5%)  |
|          | 5년~10년         | 92        | 12 (13.0%) | 4 (4.3%)  | 42 (45.7%)  | 17 (18.5%) | 7 (7.6%)   | 10 (10.9%) |
|          | 10년~15년        | 67        | 8 (11.9%)  | 2 (3.0%)  | 40 (59.7%)  | 6 (9.0%)   | 1 (1.5%)   | 10 (14.9%) |
|          | 15년~20년        | 24        | 3 (12.5%)  | 1 (4.2%)  | 8 (33.3%)   | 4 (16.7%)  | 1 (4.2%)   | 7 (29.2%)  |
|          | 20년~30년        | 23        | 3 (13.0%)  | 1 (4.3%)  | 7 (30.4%)   | 6 (26.1%)  | 0 (0.0%)   | 6 (26.1%)  |
|          | 30년 이상         | 6         | 1 (16.7%)  | 0 (0.0%)  | 2 (33.3%)   | 3 (50.0%)  | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)   |
|          | 모름/무응답         | 1         | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)  | 1 (100.0%)  | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)   |
| 고용 형태*   | 무기계약직          | 96        | 3 (3.1%)   | 1 (1.0%)  | 75 (78.1%)  | 10 (10.4%) | 0 (0.0%)   | 7 (7.3%)   |
|          | 기간제 계약직        | 62        | 13 (21.0%) | 2 (3.2%)  | 11 (17.7%)  | 18 (29.0%) | 6 (9.7%)   | 12 (19.4%) |
|          | 간접고용**         | 52        | 20 (38.5%) | 4 (7.7%)  | 0 (0.0%)    | 7 (13.5%)  | 4 (7.7%)   | 17 (32.7%) |
|          | 시간제 계약직        | 8         | 1 (12.5%)  | 0 (0.0%)  | 3 (37.5%)   | 2 (25.0%)  | 2 (25.0%)  | 0 (0.0%)   |
|          | 개인사업자(특고)      | 39        | 1 (2.6%)   | 0 (0.0%)  | 38 (97.4%)  | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)   |
|          | 기타             | 5         | 1 (20.0%)  | 0 (0.0%)  | 0 (0.0%)    | 2 (40.0%)  | 0 (0.0%)   | 2 (40.0%)  |
| 회사 유형    | 본사             | 138       | 12 (8.7%)  | 5 (3.6%)  | 80 (58.0%)  | 28 (20.3%) | 2 (1.4%)   | 11 (8.0%)  |
|          | 자회사            | 89        | 23 (25.8%) | 5 (5.6%)  | 30 (33.7%)  | 4 (4.5%)   | 5 (5.6%)   | 22 (24.7%) |
|          | 파견, 용역/도급      | 38        | 5 (13.2%)  | 0 (0.0%)  | 4 (10.5%)   | 16 (42.1%) | 5 (13.2%)  | 8 (21.1%)  |
|          | 기타             | 20        | 2 (10.0%)  | 0 (0.0%)  | 15 (75.0%)  | 2 (10.0%)  | 0 (0.0%)   | 1 (5.0%)   |
| 업무 성격    | 사무 지원          | 23        | 11 (47.8%) | 3 (13.0%) | 0 (0.0%)    | 3 (13.0%)  | 6 (26.1%)  | 0 (0.0%)   |
|          | 영업관리           | 8         | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)  | 6 (75.0%)   | 1 (12.5%)  | 0 (0.0%)   | 1 (12.5%)  |
|          | 여수신            | 23        | 1 (4.3%)   | 0 (0.0%)  | 0 (0.0%)    | 22 (95.7%) | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)   |
|          | IT관련           | 4         | 1 (25.0%)  | 0 (0.0%)  | 0 (0.0%)    | 1 (25.0%)  | 1 (25.0%)  | 1 (25.0%)  |
|          | 콜센터            | 112       | 7 (6.3%)   | 1 (0.9%)  | 76 (67.9%)  | 17 (15.2%) | 4 (3.6%)   | 7 (6.3%)   |
|          | 투자권유/채권추심      | 3         | 1 (33.3%)  | 1 (33.3%) | 0 (0.0%)    | 1 (33.3%)  | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)   |
|          | 보험설계사          | 45        | 1 (2.2%)   | 0 (0.0%)  | 44 (97.8%)  | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)   |
|          | 경비, 청소 및 관리 등  | 42        | 17 (40.5%) | 5 (11.9%) | 0 (0.0%)    | 1 (2.4%)   | 1 (2.4%)   | 18 (42.9%) |
|          | 전문영역           | 1         | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)  | 0 (0.0%)    | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)   | 1 (100.0%) |
| 기타       | 24             | 3 (12.5%) | 0 (0.0%)   | 3 (12.5%) | 4 (16.7%)   | 0 (0.0%)   | 14 (58.3%) |            |
| 사업장 규모   | 상시 5인 이하       | 7         | 0 (0.0%)   | 0 (0.0%)  | 4 (57.1%)   | 2 (28.6%)  | 0 (0.0%)   | 1 (14.3%)  |
|          | 상시 6인 ~ 50인    | 47        | 9 (19.1%)  | 0 (0.0%)  | 22 (46.8%)  | 8 (17.0%)  | 4 (8.5%)   | 4 (8.5%)   |
|          | 상시 51인 ~ 100인  | 27        | 7 (25.9%)  | 1 (3.7%)  | 8 (29.6%)   | 6 (22.2%)  | 1 (3.7%)   | 4 (14.8%)  |
|          | 상시 101인 ~ 300인 | 100       | 15 (15.0%) | 4 (4.0%)  | 36 (36.0%)  | 14 (14.0%) | 3 (3.0%)   | 28 (28.0%) |
|          | 상시 301인 이상     | 104       | 11 (10.6%) | 5 (4.8%)  | 59 (56.7%)  | 20 (19.2%) | 4 (3.8%)   | 5 (4.8%)   |

\* 고용형태에서 일부 응답은 오인이 의심되어 일부 결측값으로 처리했다. 무기계약직과 기간제 계약직은 원형 뿐 아니라 자회사, 파견 및 도급, 용역 등에서도 이뤄지는 고용형태이다. 조사 중 일부는 파견 및 도급, 용역회사의 파견직 등 2차 간접고용도 발견되었다  
 \*\*간접고용은 파견, 용역 및 도급과 자회사의 상용직을 의미한다. 파견, 용역 및 도급, 자회사의 무기계약 및 기간제 계약직은 '무기 계약직'과 '기간제 계약직'으로 응답했다.

표 III-2) 사무금융노조 소속 사업장 노조간부 설문조사 응답자 분석

|           |                   | 사례수 |
|-----------|-------------------|-----|
|           |                   | N   |
| [전체]      |                   | 87  |
| 성별        | 남자                | 75  |
|           | 여자                | 12  |
| 연령대       | 20대               | 2   |
|           | 30대               | 25  |
|           | 40대               | 42  |
|           | 50대 이상            | 18  |
| 회사 업종     | 공공금융기관            | 10  |
|           | 카드사               | 11  |
|           | 저축은행, 캐피탈, 신용정보 등 | 12  |
|           | 생명보험              | 10  |
|           | 손해보험              | 10  |
|           | 증권                | 15  |
|           | 협회, 조합 등          | 9   |
|           | 지역 본부             | 1   |
| 기타        | 9                 |     |
| 소속 사업장 규모 | 6인 ~ 50인명         | 7   |
|           | 51인 ~ 100인        | 4   |
|           | 101인 ~ 300인       | 14  |
|           | 301인 이상           | 62  |

표Ⅲ-3) 제2금융권 비정규직 실태조사 심층면접자 구분 및 정보

| 구분    | 업종   | 직무        | 성별 | 연령  | 급여(기본급+수당)<br>(만원/월, 세전) | 고용형태                 |
|-------|------|-----------|----|-----|--------------------------|----------------------|
| 비정규1  | 공공금융 | 사무보조      | 여  | 30대 | 195                      | 건물관리의 기간제 계약직        |
| 비정규2  | 손해보험 | 콜-민원처리    | 남  | 30대 | 250(210+40)              | 본사 소속의 무기계약직         |
| 비정규3  | 손해보험 | 콜-민원처리    | 남  | 30대 | 250(210+40)              | 본사 소속의 무기계약직         |
| 비정규4  | 손해보험 | 콜-법인계약    | 여  | 30대 | 260~300(150+110~150)     | 본사 소속의 무기계약직         |
| 비정규5  | 손해보험 | 콜-계약전담    | 여  | 40대 | 270~300(150+120~150)     | 본사 소속의 무기계약직         |
| 비정규6  | 손해보험 | 콜-계약변경    | 여  | 30대 | 260~280(150+110~130)     | 본사 소속의 무기계약직         |
| 비정규7  | 손해보험 | 콜-계약변경    | 여  | 40대 | 270~300(150+120~150)     | 본사 소속의 무기계약직         |
| 비정규8  | 손해보험 | 콜-계약변경    | 여  | 40대 | 270~300(150+120~150)     | 본사 소속의 무기계약직         |
| 비정규9  | 손해보험 | 콜-계약변경    | 여  | 40대 | 260~280(150+110~130)     | 본사 소속의 무기계약직         |
| 비정규10 | 손해보험 | 콜-계약변경    | 여  | 40대 | 260~280(150+110~130)     | 본사 소속의 무기계약직         |
| 비정규11 | 손해보험 | 콜-계약변경    | 여  | 30대 | 260~280(150+110~130)     | 본사 소속의 무기계약직         |
| 비정규12 | 여수신  | 채권추심      | 남  | 40대 | 250~350(175+75~175)      | 본사 소속의 무기계약직         |
| 비정규13 | 여수신  | 채권추심      | 남  | 40대 | 250~350(175+75~175)      | 본사 소속의 무기계약직         |
| 비정규14 | 여수신  | 채권추심      | 남  | 50대 | 250~350(175+75~175)      | 본사 소속의 무기계약직         |
| 비정규15 | 생명보험 | 텔레마케터     | 여  | 50대 | 500~700                  | 개인사업자(특수고용)          |
| 비정규16 | 생명보험 | 텔레마케터     | 여  | 50대 | 500~700                  | 개인사업자(특수고용)          |
| 비정규17 | 손해보험 | 보험설계      | 여  | 50대 | 200~400                  | 개인사업자(특수고용)          |
| 비정규18 | 여수신  | 콜-채권기획    | 남  | 30대 | 200                      | 본사 소속의 기간제 계약직       |
| 비정규19 | 여수신  | 콜-카드발급·민원 | 남  | 30대 | 230(175+55)              | 파견회사 소속 노동자          |
| 비정규20 | 여수신  | 콜-신입교육    | 남  | 30대 | 205(175+30)              | 도급회사 소속 노동자          |
| 비정규21 | 사무   | 콜-주문·민원처리 | 여  | 40대 | 175-185(175+0~10)        | 도급회사 소속 노동자          |
| 비정규22 | 여수신  | 신용관리      | 남  | 20대 | 183-199(175+8~24)        | 비정규직 노동자에서<br>정규직 전환 |
| 비정규23 | 여수신  | 영업관리      | 남  | 40대 | 300~500                  | 본사 소속의 계약직           |
| 비정규24 | 생명보험 | 보험설계      | 남  | 40대 | 500~700                  | 개인사업자(특수고용)          |

표 III-4) 제2금융권 비정규직 실태조사 심층면접자: 노조 간부

| 구분   | 업종   | 직무   | 성별 | 나이  | 비고         |
|------|------|------|----|-----|------------|
| 노조1  | 공공금융 | 본부장  | 남  | 40대 | 사무금융노조     |
| 노조2  | 증권   | 본부장  | 남  | 50대 | 사무금융노조     |
| 노조3  | 생명보험 | 본부장  | 남  | 50대 | 사무금융노조     |
| 노조4  | 여수신  | 본부장  | 남  | 50대 | 사무금융노조     |
| 노조5  | 공공금융 | 부지부장 | 남  | 40대 | 사무금융노조     |
| 노조6  | 손해보험 | 지부장  | 남  | 40대 | 사무금융노조     |
| 노조7  | 손해보험 | 지부장  | 남  | 40대 | 사무금융노조     |
| 노조8  | 여수신  | 지부장  | 남  | 40대 | 사무금융노조     |
| 노조9  | 여수신  | 지부장  | 남  | 50대 | 사무금융노조     |
| 노조10 | 증권   | 지부장  | 남  | 50대 | 사무금융노조     |
| 노조11 | 여수신  | 지부장  | 남  | 40대 | 사무금융노조     |
| 노조12 | 여수신  | 지부장  | 남  | 40대 | 사무금융노조     |
| 노조13 | 생명보험 | 부지부장 | 남  | 40대 | 사무금융노조     |
| 노조14 | 생명보험 | 지부장  | 남  | 40대 | 사무금융노조     |
| 노조15 | 손해보험 | 지부장  | 남  | 50대 | 사무금융노조     |
| 노조16 | 생명보험 | 지부장  | 남  | 40대 | 사무금융노조     |
| 노조17 | 여수신  | 지부장  | 남  | 40대 | 사무금융노조     |
| 노조18 | 여수신  | 지부장  | 남  | 40대 | 사무금융노조     |
| 노조19 | 생명보험 | 지부장  | 남  | 40대 | 사무금융노조     |
| 노조20 | 보험   | 위원장  | 남  | 40대 | 사무금융연맹     |
| 노조21 | 공공금융 | 위원장  | 여  | 30대 | 전국공공노동조합연맹 |
| 노조22 | 사무   | 위원장  | 남  | 40대 | 서비스연맹      |

## 2. 고용

이 장에서는 비정규직 노동자들이 느끼는 ‘고용 상황’을 설문 응답과 심층 인터뷰 결과를 통해 살펴보고자 한다. 심층인터뷰 결과는 생생함을 살리기 위해 가급적 인터뷰 내용을 그대로 옮겼다.

□ 고용불안

표 III-고용-1) 고용에 대한 불안감이 있다.

|       |                 | 사례수 | 그렇다        | 그렇지 않다    |
|-------|-----------------|-----|------------|-----------|
|       |                 | N   | N (%)      | N (%)     |
| 전체    |                 | 285 | 199 (69.8) | 86 (30.2) |
| 업종    | 공공금융            | 42  | 29 (69.0)  | 13 (31.0) |
|       | 증권              | 10  | 7 (70.0)   | 3 (30.0)  |
|       | 손해/생명보험         | 129 | 88 (68.2)  | 41 (31.8) |
|       | 여수신(카드포함)       | 50  | 41 (82.0)  | 9 (18.0)  |
|       | 일반 사무           | 12  | 9 (75.0)   | 3 (25.0)  |
|       | 기타              | 42  | 25 (59.5)  | 17 (40.5) |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96  | 64 (66.7)  | 32 (33.3) |
|       | 기간제 계약직         | 62  | 56 (90.3)  | 6 (9.7)   |
|       | 간접고용(상용직)       | 75  | 41 (54.7)  | 34 (45.3) |
|       | 시간제 계약직         | 8   | 8 (100.0)  | -         |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 26 (66.7)  | 13 (33.3) |
|       | 기타              | 5   | 4 (80.0)   | 1 (20.0)  |
| 회사 유형 | 본사              | 138 | 92 (66.7)  | 46 (33.3) |
|       | 자회사             | 89  | 60 (67.4)  | 29 (32.6) |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 33 (86.8)  | 5 (13.2)  |
|       | 기타              | 20  | 14 (70.0)  | 6 (30.0)  |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23  | 17 (73.9)  | 6 (26.1)  |
|       | 영업관리            | 8   | 7 (87.5)   | 1 (12.5)  |
|       | 여수신             | 23  | 19 (82.6)  | 4 (17.4)  |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 2 (50.0)   | 2 (50.0)  |
|       | 콜센터             | 112 | 81 (72.3)  | 31 (27.7) |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | 2 (66.7)   | 1 (33.3)  |
|       | 보험설계사           | 45  | 30 (66.7)  | 15 (33.3) |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 24 (57.1)  | 18 (42.9) |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | -          | 1 (100.0) |
|       | 기타              | 24  | 17 (70.8)  | 7 (29.2)  |

‘평소 고용에 대한 불안감이 있다’는 문항에 대해 전체 응답자 열 명 중 일곱 명에 달하는 69.8%의 비정규직 노동자가 ‘그렇다’(‘매우 그렇다’ 35.4% + ‘다소 그런 편이다’ 34.4%)고 응답했다. 반면 ‘그렇지 않다’(‘별로 그렇지 않다’ 22.8% + ‘전혀 그렇지 않다’ 7.4%)는 응답은 30.2%에 그쳤다.

업종별로 살펴보면 모든 업종에서 고용 불안감이 50%를 상회했는데, 특히 여수신(82.0%), 일반 사무(75.0%)에서 불안하다는 답변이 많았다. 고용형태별로는 기간제 계약직(90.3%)에서 고용 불안감이 가장 높았다. 시간제 계약직 조사 표본 8명 전원이(100%) 고용 불안감을 느낀다고 답했으나, 조사 표본수가 매우 적어 해석에 유의를 요한다.

회사 유형별로는 본사(66.7%) 및 자회사(67.4%) 소속에 견주어 파견 및 용역업체 소속(86.8%)에서 고용 불안감이 높았다. 업무 성격별로는 여수신(82.6%), 사무지원(73.9%) 순으로 고용 불안을 호소하는 비중이 높았다.

면접조사를 통해서도 소속과 고용형태를 불문하고 고용 불안에 시달리는 비정규직들의 실태가 확인됐다. 공공금융기관에서 장애인 사무보조<sup>13)</sup>로 고용된 30대 여성 비정규1은 3개월 단위로 고용 계약을 갱신하고 있었다. 그는 배치된 부서의 비품 정리 및 구입, 휴게실 정리, 우편물 수거 등 업무를 담당하며 세전 195만원을 급여로 받고 있었다. 비정규1은 안정적인 고용의 필요성을 강하게 피력했다. 정규직 전환이 되지 않고 현재 고용형태를 유지하더라도 고용의 지속이 절대적으로 필요한 상황이었다.

“여기서의 월급이 제게는 굉장히 큰돈이에요. 이 돈이 없으면 생활이 많이 어렵죠. 내년 2월에 2년 계약이 만료되는데 첫 번째는 정규직으로 전환되는 것이 필요해요. 만약 안 된다면 비정규직 계약 기간이라도 연장했으면...”(비정규1-기간제 계약직)

캐피털사에서 기간제 계약직으로 근무하는 30대 남성 비정규18은 파견직으로 처음 입사해 1년 뒤 직접고용 기간제 계약직으로 전환되었다. 2020년 1월에 총 2년간의 계약 만료를 앞두고 있다는 비정규18은 정규직 전환을 간절한 염원하면서도 그럴 가능성이 낮은 현실에 좌절했다. 특히 일정한 기준

13) ‘장애인고용촉진 및 직업재활법’에 따라 국가 혹은 지방자치단체 및 50명 이상 공공기관·민간 기업은 장애인을 일정비율 이상 고용할 의무가 있다. 면접에 응한 비정규1은 공공기관의 장애인 의무고용 비율을 달성하기 위해 채용된 비정규직 노동자로 보인다.



에 의해 정규직 전환 여부가 결정되는 게 아니라 해마다 회사 쪽의 일방적 통보에 따라 결정되는 현실에 암담해했다.

“그 기대(정규직 전환)를 가지고 여태까지 열심히 일했다고 생각하는데, 지금으로선 가능성이 높지 않은 것 같아서. 기준이 있는 게 아니라 회사가 사정에 따라 어느 해는 되고, 어느 해는 안 되니깐. 나 같은 직군에 있는 사람들은 열심히 해도 안 되는 케이스도 있고, 운이 좋아서 되는 것도 있고 하니깐 기대가 많이 줄었죠. ... 저는 지금 계속 일할 수 있는 것(이 중요해요). 급여가 오르지 않더라도. 다 비슷한 생각일 거예요. 계속 다닐 수 있다는 생각을 가지고 열심히 하는 거예요.”(비정규18-기간제 계약직)

심지어 자회사 ‘정규직’으로 전환된 노동자들도 고용 불안을 호소했다. 공공금융기관의 자회사 노동조합 간부인 노조21은 파견직으로 근무했었다. 지난해 해당 기관이 ‘공공부문 비정규직 제로(ZERO)’ 정책의 일환으로 자회사를 설립하자, 자회사 상용직으로 소속과 신분이 바뀌었다. 하지만 그는 자회사의 생태적 특성을 지적하며 여전히 고용 안정에 대한 의구심을 나타냈다.

“이게 정부나 정권이 바뀌면 어떻게 될지 모르잖아요. 공공의 모든 자회사는 100% 수의계약을 해요. 매년 11월에 모회사의 도급 계약을 갱신해야 하는데, 만약 수의계약이 아니라 경쟁 입찰 방식으로 가게 되면 굳이 자회사 쓸 이유가 없지 않나요? 사업성이 없다며 경쟁 입찰 방식으로 바꾸면 저희는 끝이에요. 저희 회사는 자체적으로 매출을 올릴 수 있는 그런 사업 성격이 하나도 없거든요. 저는 그것도 너무 불안해요.”(노조21)

카드사의 파견직으로 일하고 있는 30대 남성 비정규19와 같은 원청 콜센터 도급회사에서 일하고 있는 30대 남성 비정규20은 둘 다 5~6년 전 원청의 직접고용 기간제 계약직으로 2년간 콜센터 업무를 담당했었다. 그러나 2년 계약 만료 뒤 정규직 전환 기회 없이 파견/도급사로 이직해 현재까지 간접고용 노동자로 일하고 있다. 그들은 원청에서 고용계약이 2년으로 한정됐던 업무에서의 성취감 및 만족감에 영향을 미쳤다고 많은 아쉬움을 나타냈다.

“제일 중요한 건 ‘2년간 근무를 하고 퇴사를 해야 된다’는 가장 큰 아킬레스건을 갖고 있지 않아요.”(비정규20-도급)

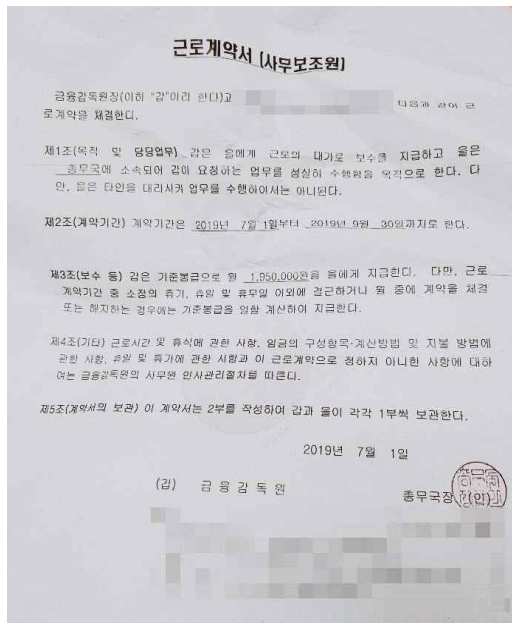
“그거(2년 계약 종료 후 정규직 전환 없이 퇴사)를 인지하고 들어오다 보니까, 퇴사하는 시점을 너무 자연스럽게 순응하는 거죠. ... 이 회사의 어떤 입장 때문에 더 할 수도 없고, 기회도 부여도 안 되니까. ... ‘2년만 하고 나가야 해’ 이 생각으

로 다니고. 자기 역할로는 최대의 그 에너지를 발산해 수행을 하는데, 인정을 받는데도 거기서 더 이상 어떻게 할 수 없는 거예요.”(비정규19-파견)

또한 제2금융권 콜센터는 간접고용형태가 대부분이다. 따라서 노동자들 대부분 파견 및 도급, 용역회사 소속이다. 이들은 4대 보험이 제공되고 파견 및 도급, 용역회사와 기간에 제한이 없는 상용직 고용계약을 맺고 있지만 대부분 근무환경이 열악하고 처우나 임금이 최소한으로 책정되어 있어 이직률이 높다. 면접에 응한 서비스연맹 산하 콜센터 노동조합 간부인 40대 남성 노조 22는 낮은 질의 일자리에서 오는 근본적인 고용 불안에 큰 걱정을 표했다.

“고용불안이 가장 중요하죠. 업무강도, 상사나 고객 갑질, 처우 다 안 좋아요. 콜센터는 위탁이나 하도급이거든요. 처우나 임금, 이런 게 최소한으로 책정되어 있고 근무환경은 열악하고. 그러다보니 이직률 높아져요. 또 회사에서는 2년 이상 된 상담사는 퇴사를 권유하기도 해요. 입사, 교육하고 투입 6개월 지나면 실적 오르다 1년 넘어가고, 1년 6개월 지나면 실적이 떨어진다고 해요. 회사는 오히려 나가셨으면 하는 거죠. 형식상은 정규직인데 정규직처럼 안정된 일자리는 아녜요.”(노조22)

그림 III-고용-1) 3개월 단위로 고용계약을 갱신하고 있는 비정규1의 근로계약서



\* 비정규1의 근로계약서에는 2019년 7월부터 9월까지 3개월 단위의 계약기간(제2조)과 월 195만원의 급여(제3조)가 명시되어 있다.  
※ 비정규1 제공

□ 일방적인 고용계약 혹은 소속사 변경

표Ⅲ-고용-2) 갑작스런 사업장/고용주 변경 또는 서류상 입/퇴사 경험

|       |                 | 사례수 | 그렇다       | 그렇지 않다     |
|-------|-----------------|-----|-----------|------------|
|       |                 | N   | N (%)     | N (%)      |
| 전체    |                 | 285 | 66 (23.2) | 219 (76.8) |
| 업종    | 공공금융            | 42  | 11 (26.2) | 31 (73.8)  |
|       | 증권              | 10  | 3 (30.0)  | 7 (70.0)   |
|       | 손해/생명보험         | 129 | 20 (15.5) | 109 (84.5) |
|       | 여수신(카드포함)       | 50  | 16 (32.0) | 34 (68.0)  |
|       | 일반 사무           | 12  | 5 (41.7)  | 7 (58.3)   |
|       | 기타              | 42  | 11 (26.2) | 31 (73.8)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96  | 12 (12.5) | 84 (87.5)  |
|       | 기간제 계약직         | 62  | 16 (25.8) | 46 (74.2)  |
|       | 간접고용(상용직)       | 75  | 25 (33.3) | 50 (66.7)  |
|       | 시간제 계약직         | 8   | -         | 8 (100.0)  |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 12 (30.8) | 27 (69.2)  |
|       | 기타              | 5   | 1 (20.0)  | 4 (80.0)   |
| 회사 유형 | 본사              | 138 | 29 (21.0) | 109 (79.0) |
|       | 자회사             | 89  | 22 (24.7) | 67 (75.3)  |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 8 (21.1)  | 30 (78.9)  |
|       | 기타              | 20  | 7 (35.0)  | 13 (65.0)  |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23  | 3 (13.0)  | 20 (87.0)  |
|       | 영업관리            | 8   | 1 (12.5)  | 7 (87.5)   |
|       | 여수신             | 23  | 6 (26.1)  | 17 (73.9)  |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 1 (25.0)  | 3 (75.0)   |
|       | 콜센터             | 112 | 17 (15.2) | 95 (84.8)  |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | -         | 3 (100.0)  |
|       | 보험설계사           | 45  | 12 (26.7) | 33 (73.3)  |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 14 (33.3) | 28 (66.7)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | -         | 1 (100.0)  |
|       | 기타              | 24  | 12 (50.0) | 12 (50.0)  |

‘갑자기 사업장/고용주가 바뀌는 일이 있었다. 혹은 업무는 변하지 않았는데 서류상 입·퇴사 혹은 해촉/재위촉 되는 경우가 있었다’는 문항에 대해서는 전체 응답자의 23.2%가 ‘있다’라고 응답했다(‘없다’ 76.8%).

업종별로는 여수신(32.0%)과 공공금융(26.2%) 순으로 그런 경험을 한 비율이 높았다. 손해/생명보험 업종에서는 일방적인 소속사나 고용계약 변경 등 경험이 있다는 비중이 15.5%로 가장 낮았다.

회사 유형별로는 자회사(24.7%)에 속한 노동자들이 그런 경험을 한 비율이 상대적으로 높았다. 설문 응답자 가운데 공공기관의 자회사 전환(‘공공부문 비정규직 제로’ 정책) 대상자들이 포함돼 있는데, 이들 가운데 상당수가 자회사 전환을 염두에 두고 ‘그렇다’고 답한 결과로 해석된다. 업무 성격별로는 경비, 청소 및 건물관리(33.3%)에서 갑자기 사업장이나 고용주가 바뀌거나 서류상의 입·퇴사, 해촉 및 재위촉을 경험한 비율이 높게 조사됐다.

면접자 가운데 카드사 도급사에서 일하고 있는 30대 남성 비정규20은 원청인 카드사에서 6년 전 기간제 계약직으로 근무 한 뒤 계약기간 2년이 종료된 뒤 도급사로 내려가 비슷한 업무를 수행하고 있었다. 최근 소속된 도급회사(A)가 원청의 도급사 경쟁 입찰과 콜센터 인원 감축으로 원청과 재계약에 실패하자 그는 이 회사를 퇴사하고, 원청이 선정한 다른 도급회사(B)에 입사했다. 그는 곧이어 기존 업무를 담당하게 된 또 다른 도급 회사(C)로 이직할 예정이다. 동일한 노동자가 동일한 원청의 같은 업무를 소속 회사를 바뀌며 지속적으로 수행하고 있는 셈이지만, 근속연수가 줄어 퇴직금 산정 등에서 불이익을 받아야 한다고 호소했다.

“15개의 로테이션 중에 하나가 없어졌는데 그게 저희(A)였거든요. 어쨌든 거기는 제가 퇴사하고 지금 이쪽 부서(다른 도급 회사, B)로 잠깐 옮겨서. 다시 이제 다음 달에 다른 회사(기존에 하던 일을 맡은 새로운 도급 회사, C)로 옮겨 갈 거라서.”  
(비정규20-도급)

서비스연맹 산하 한 콜센터 노동조합 간부인 40대 남성 노조22는 콜센터 노동자들 사이에서는 이런 형태가 흔한 일이라고 설명했다. 원청이 새로운 도급사와 계약을 할 때, 새 도급회사에서 서비스 안전성 때문에 기존에 해당 업무를 하던 노동자들의 고용을 승계하는 경우가 많다는 것이다. 심지어 원청과 계약기간이 오래돼 원청에 금전적/비금전적 부담이 늘어날 경우엔 경영상 아

무런 변화가 없는데도 도급회사가 폐업 신고를 하고, 새로운 사업체 명의로 원청과 재계약하는 경우도 있다. 이 경우 사업체명이 바뀌거나 서류상 입·퇴사를 하는 과정에서 노동자들은 근속연수 산정과 퇴직금 정산에서 불이익을 보게 된다.

“원청과 콜센터 1년마다 계약하죠. 2년 정도 계약이 기본인 것 같아요. 10년 가는 경우도 있고, 뭐. 경우마다 다 다르지만요. 그런데 원청이 하청을 바꿀 때 그 안에 사람들은 고용 승계해요. 노동자들은 새로이 입·퇴사만 할뿐이죠. 회사가 바뀌면 나빠질 것만 많지 좋아질 건 없어요. 근속연수 줄어들고, 퇴직금 문제도 있죠. 일한지 1년 안되면 퇴직금 못 받고 나오고 새롭게 입사해서 똑같은 일 하는 거예요. 그런 일 빈번해요. 그 와중에 퇴사하는 경우도 많고, 또 뭐 고용 승계 안 되면 나가야 하고.”(노조22)

실제 콜센터 전문 도급기업에서 일하고 있는 40대 여성 비정규21은 함께 일하는 팀에서 가장 오래 일한 직원의 경력이 14개월에 불과하다고 설명했다.

“우리 팀에서 제일 오래 근무한 사람이 14개월 경력자예요. 오래 근무하는 사람은 아주 희박하죠.(비정규21-도급)”

충분한 설명 없이 직군 전환이 일어나는 사례도 있었다. 보험회사에서 민원처리를 담당하는 30대 남성 비정규2는 2013년 기간제 계약직으로 입사했다. 당시 2년 뒤 정규직 전환 고려 대상이라고 해 입사를 결심했는데, 3개월 만에 무기계약직군으로 전환하는 서류를 받았다고 한다.

“3개월 근무하다보니 사인하라고 하더라구요. 안하면 나가는 거죠. 사인했으니 우리 탓으로 몰리겠죠. 회사에 따질 수 없는 것 같아요.”(비정규2-무기계약)

보험회사 콜센터에서 근무하는 30대 여성 비정규4도 계약직에서 무기계약직으로 전환된 사례다. 업무 부서를 바꾸는 과정에서 고용형태를 의미하는 사번의 앞자리 숫자가 바뀌었지만 아직 그에 대한 설명은 듣지 못했다고 한다. 그는 추후 퇴직금 산정 등에 문제가 있을 것으로 예상하고 있었다.

“2011년 12월에 입사를 해서 2014년인가 소속이 변경됐다고 말씀드리지 않았습니까? 사번이 바뀌었습니다. 왜냐면 000팀에 있을 때는 사번이 정규직이 B로 시작하고, 무기계약직은 A번, 그리고 C번은 그냥 계약직이었고. 제가 원래 C번으로 시작을 했습니다. 그런데 서울센터로 소속이 바뀌면서 사번이 A번으로 바뀌었습니다. 그러면 이게 또 퇴직금에 문제가 있지 않습니까? 근데 그건 나중에 어떻게

될지 모르겠습니다. 아직 정산을 안했습니다.”(비정규4-무기계약)

□ 퇴사 권유

표 III-고용-3) 직접 퇴사를 권유받거나 동료에 퇴사 권유를 목격한 경험

|          |                 | 사례수 | 있다         | 없다         |
|----------|-----------------|-----|------------|------------|
|          |                 | N   | N (%)      | N (%)      |
| 전체       |                 | 285 | 111 (38.9) | 174 (61.1) |
| 업종       | 공공금융            | 42  | 13 (31.0)  | 29 (69.0)  |
|          | 증권              | 10  | 3 (30.0)   | 7 (70.0)   |
|          | 손해/생명보험         | 129 | 49 (38.0)  | 80 (62.0)  |
|          | 여수신(카드포함)       | 50  | 22 (44.0)  | 28 (56.0)  |
|          | 일반 사무           | 12  | 5 (41.7)   | 7 (58.3)   |
|          | 기타              | 42  | 19 (45.2)  | 23 (54.8)  |
| 고용<br>형태 | 무기계약직           | 96  | 28 (29.2)  | 68 (70.8)  |
|          | 기간제 계약직         | 62  | 27 (43.5)  | 35 (56.5)  |
|          | 간접고용(상용직)       | 75  | 26 (34.7)  | 49 (65.3)  |
|          | 시간제 계약직         | 8   | 1 (12.5)   | 7 (87.5)   |
|          | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 26 (66.7)  | 13 (33.3)  |
|          | 기타              | 5   | 3 (60.0)   | 2 (40.0)   |
| 회사 유형    | 본사              | 138 | 59 (42.8)  | 79 (57.2)  |
|          | 자회사             | 89  | 22 (24.7)  | 67 (75.3)  |
|          | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 17 (44.7)  | 21 (55.3)  |
|          | 기타              | 20  | 13 (65.0)  | 7 (35.0)   |
| 업무 성격    | 사무 지원           | 23  | 6 (26.1)   | 17 (73.9)  |
|          | 영업관리            | 8   | 3 (37.5)   | 5 (62.5)   |
|          | 여수신             | 23  | 8 (34.8)   | 15 (65.2)  |
|          | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 1 (25.0)   | 3 (75.0)   |
|          | 콜센터             | 112 | 44 (39.3)  | 68 (60.7)  |
|          | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | -          | 3 (100.0)  |
|          | 보험설계사           | 45  | 26 (57.8)  | 19 (42.2)  |
|          | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 10 (23.8)  | 32 (76.2)  |
|          | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | -          | 1 (100.0)  |
|          | 기타              | 24  | 13 (54.2)  | 11 (45.8)  |

‘나는 직접 퇴사를 권유받은 경험이 있거나 동료가 경험한 것을 본적이 있다’는 문항에 대해서는 전체 응답자의 열 명 중 네 명 꼴인 38.9%가 ‘있다’고 응답했다. 업종별로 살펴보면 여수신(44.0%), 일반 사무(41.7%) 순으로 직접 퇴사를 권유받거나 동료의 퇴사를 권유받는 것을 지켜본 경험 비율이 높았다. 고용형태별로는 특수고용직인 개인사업자 집단(66.7%)에서 퇴사를 권유받은 경험이 있거나 동료의 상황을 본 적이 있는 비율이 높았다. 회사 유형별로는 파견 및 용역(44.7%), 본사 소속(42.8%) 노동자들이, 업무 성격별 구분에서는 보험설계사(57.8%), 콜센터(39.3%) 노동자들이 해당 경험 비율이 높은 것으로 나타났다.

면접에서 만난 비정규직 노동자들은 관리자와의 불화로 해직 또는 해촉된 경험을 털어놓기도 했다. 이들은 업무 외적인 요소에서 정규직 관리자와 크고 작은 마찰이 있었고, 이것이 해직 또는 해촉에 결정적인 영향을 끼쳤다고 주장했다. 전화로 보험을 판매하는 보험회사 텔레마케터인 50대 여성 비정규 15가 대표적이다. 그는 자신이 판매했던 보험 상품에서 민원이 발생해 고객과 함께 사실관계를 확인하는 절차를 거쳐 자신의 과실이 없음이 확인됐지만, 평소 사이가 좋지 않던 관리직 직원이 회사에 민원에 관해 충분히 소명하지 않아 해촉으로 이어졌다고 밝혔다.

“정규직에 있는 차장이 저를 미워했어요. 왜냐하면 ‘다른 사람들은 하루 종일 꼴을 해서 이만큼 월급을 받는데 너는 요만큼 밖에 일을 안 하는데 실적이 많아.’ 그래서 제가 한 말이 사람의 영업스타일이 다른 거고, 그거는 내가 16년 동안 가져온 노하우다. 그러니까 애가 저한테 한 얘기가 ‘너는 그럼 두 배의 일을 하면 두 배의 실적을 낼 수 있는데, 게으르다’는 거예요. ‘남들이 세 시간 일한 만큼 너도 세 시간 하면 니가 오늘 10만원 할거 20만원 할 수 있는데 왜 안하냐’는 거지. ... 저를 지가 해촉해버린 거예요. ... 개인감정을 넣어 버린 거죠.”(비정규15-특수고용)

저축은행에서 계약직으로 영업관리 업무를 담당하던 40대 남성 비정규23 역시 면접조사에서 관리자와의 불화로 고용 재계약에 실패했다고 주장했다. 팀원이 포털에서 대출 상담을 한 게 문제가 돼 금융감독원에서 조사가 나오자, 영업관리팀장인 자신이 책임을 추궁당해 고용계약을 연장하지 못했다는 것이다.



“회사마다 관리책임 규정이 있죠. 그런데 실제 관리책임이 있는 사람은 그 정규직 팀장이었던 거예요. 자기 입맛에 맞는 사람들로만 일하는 거죠. 그 이후에 더 우스웠던 건, 금감원에서 또 감사가 나왔는데 다른 계약직 사람은 방어해 주더라구요. 저한테 적용한 걸 따르면 그 사람도 계약해지거든요. ... 생사여탈권 쥐고 있는 거예요. 사람 바보 만드는 건 한순간이죠.”(비정규23-계약직)

위 두 사례 모두 정규직인 관리자의 ‘갑질’과 책임회피로 비정규직 노동자가 해직, 해촉을 당한 경우다. 비정규직 노동자들은 비합리적이고 비상식적인 해직, 해촉에도 본인을 방어할 수 있는 수단이 마땅치 않다. 이런 이유로 비정규직 노동자들은 관리자들과 불평등한 관계에서 업무를 하고, 심지어 업무 외적인 요구 등도 감내해야 하는 경우가 많다.



□ 기술발달에 따른 고용불안

표Ⅲ-고용-4) 기술 발달로 현재 일하는 업종 일자리는 줄어든다.

|                   |                 | 사례수 | 그렇다        | 그렇지 않다    |
|-------------------|-----------------|-----|------------|-----------|
|                   |                 | N   | N (%)      | N (%)     |
| 전체                |                 | 285 | 195 (68.4) | 90 (31.6) |
| 업종                | 공공금융            | 42  | 23 (54.8)  | 19 (45.2) |
|                   | 증권              | 10  | 6 (60.0)   | 4 (40.0)  |
|                   | 손해/생명보험         | 129 | 108 (83.7) | 21 (16.3) |
|                   | 여수신(카드포함)       | 50  | 36 (72.0)  | 14 (28.0) |
|                   | 일반 사무           | 12  | 5 (41.7)   | 7 (58.3)  |
|                   | 기타              | 42  | 17 (40.5)  | 25 (59.5) |
| 고용 형태             | 무기계약직           | 96  | 76 (79.2)  | 20 (20.8) |
|                   | 기간제 계약직         | 62  | 31 (50.0)  | 31 (50.0) |
|                   | 간접고용(상용직)       | 75  | 48 (64.0)  | 27 (36.0) |
|                   | 시간제 계약직         | 8   | 4 (50.0)   | 4 (50.0)  |
|                   | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 34 (87.2)  | 5 (12.8)  |
|                   | 기타              | 5   | 2 (40.0)   | 3 (60.0)  |
| 회사 유형             | 본사              | 138 | 106 (76.8) | 32 (23.2) |
|                   | 자회사             | 89  | 52 (58.4)  | 37 (41.6) |
|                   | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 21 (55.3)  | 17 (44.7) |
|                   | 기타              | 20  | 16 (80.0)  | 4 (20.0)  |
| 업무 성격             | 사무 지원           | 23  | 10 (43.5)  | 13 (56.5) |
|                   | 영업관리            | 8   | 7 (87.5)   | 1 (12.5)  |
|                   | 여수신             | 23  | 15 (65.2)  | 8 (34.8)  |
|                   | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 1 (25.0)   | 3 (75.0)  |
|                   | 콜센터             | 112 | 92 (82.1)  | 20 (17.9) |
|                   | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | 1 (33.3)   | 2 (66.7)  |
|                   | 보험설계사           | 45  | 37 (82.2)  | 8 (17.8)  |
|                   | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 22 (52.4)  | 20 (47.6) |
|                   | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | -          | 1 (100.0) |
|                   | 기타              | 24  | 10 (41.7)  | 14 (58.3) |
| 업무성격<br>×<br>고용형태 | 콜센터 전체          | 112 | 92 (82.1)  | 20 (17.9) |
|                   | ┌ 콜센터×정규직(간접고용) | 16  | 15 (93.8)  | 1 (6.3)   |
|                   | 콜센터×무기계약직       | 68  | 58 (85.3)  | 10 (14.7) |
|                   | └ 콜센터×기간제계약직    | 23  | 16 (69.6)  | 7 (30.4)  |

‘기술의 발달로 향후 내가 일하는 업종의 일자리가 줄어들 것으로 예상된다’ 문항에 대해 68.4%가 ‘그렇다’고 답했다. 업종별로는 손해/생명보험(83.7%)과 여수신(72.0%)에서 ‘그렇다’는 답변이 많았다. 고용형태별로는 보험설계사가 다수를 차지하는 개인사업자(87.2%), 회사 유형별로는 본사 소속(76.8%), 업무 성격별로는 콜센터(82.1%)와 보험설계사(82.2%) 집단에서 기술의 진보가 자신의 일자리를 위협할 것이라며 매우 높은 불안감을 나타냈다.

콜센터와 보험설계사들 가운데 ‘그렇다’고 답한 비율이 높은 것은, 온·오프라인으로 고객을 직접 대면하는 업무일수록 기술의 발달을 자신의 일자리를 위협할 것으로 심각하게 받아들이는 것으로 해석될 수 있다. 실제 심층면담 조사에서도 콜센터 노동자들은 기술의 발달이 가져온 업무의 변화를 체감하고 있었다. 손해보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 일하고 있는 30대 여성 비정규4는 최근 전화 ‘콜 수’는 떨어지고 온라인 상담이 늘어나는 추세라고 증언했다.

“지금 전반적으로 (전화)콜이 떨어지고 있어가지고요. ... 온라인 담당하는 분들은 따로 있습니다. 이부서가 원래 활성화되지 않고 직원 1~2명이었는데. 점점 많아져 가지고 지금은 열 몇 명입니다.”(비정규4-무기계약)

콜센터를 전문적으로 하청 받는 도급기업에서 일하고 있는 40대 여성 비정규21은 인공지능이 발달하면서 나중에는 콜센터의 업무를 상당부분 대체할 것으로 예측하기도 했다. 사무금융연맹 산하 보험설계사노동조합 간부인 50대 남성 노조20 역시 온라인으로 보험 판매가 많이 이뤄져 보험설계사 규모 자체가 예전에 비해 줄어들고 있다고 말했다.

“(전화 대신)앱을 깔라고 하면서 홈쇼핑에서 할인을 해주죠. 그래서 (사람들이) 앱을 깔면서 주문 콜은 많이 줄었어요. 대신에 SR(서비스 리퀘스트: 민원 처리) 등 다른 업무가 늘어나고 있는 거지. 다음은 챗봇이 채팅 상담을 하는데 답답하더라. (그래도) AI가 발달하면서 나중에는 콜센터 업무 대체하지 않을까.”(비정규21-도급)

“요즘 더 큰 문제는 온라인 보험, 특히 자동차 보험은 다 인터넷으로 해요. 일자리 많이 줄어들고 있죠”(노조20)

금융권의 대고객 채널은 축소되는 추세로, 대부분 스마트폰 앱을 통해 금융거래를 하면서 창구의 기능이 전과 달라지고 있는 것은 주지의 사실이다.

한국고용정보원 황기돈 선임연구위원은 A은행의 사례를 통해 앞으로 기술 발전이 금융권의 고용형태에 줄 영향을 예측했다. 은행들을 비롯한 금융회사들은 각 지점을 줄여가는 중인데, 그 중 A은행은 최근 차장 및 지정장급 인력을 콜센터 상담사로 배치했다. 황선임연구위원은 이 사례를 통해 디지털화로 정규직 일자리가 없어지는 과도기를 맞이한 것 같으며, 정규직 뿐 아니라 향후 비정규직 내에서도 다양한 형태로 일자리 및 고용형태가 분화될 가능성이 높다고 전망했다. 지금보다 고소득 비정규직이 늘어날 가능성도 높은 한편, 또 다른 업무가 비정규직 노동자 전담의 일로 이동할 가능성 역시 높다는 것이다.

### 3. 임금

이 장에서는 비정규직 노동자들이 느끼는 임금 관련 상황을 설문 응답과 심층 인터뷰 결과를 통해 살펴보고자 한다. 심층인터뷰 결과는 생생함을 살리기 위해 가급적 인터뷰 내용을 그대로 옮겼다.

□ 업무량 대비 급여수준

표 III-임금-1) 업무량 대비 급여가 적정하다.

|                   |                 | 사례수 | 그렇다       | 그렇지 않다     |
|-------------------|-----------------|-----|-----------|------------|
|                   |                 | N   | N (%)     | N (%)      |
| 전체                |                 | 285 | 75 (26.3) | 210 (73.7) |
| 업종                | 공공금융            | 42  | 13 (31.0) | 29 (69.0)  |
|                   | 증권              | 10  | 3 (30.0)  | 7 (70.0)   |
|                   | 손해/생명보험         | 129 | 23 (17.8) | 106 (82.2) |
|                   | 여수신(카드포함)       | 50  | 15 (30.0) | 35 (70.0)  |
|                   | 일반 사무           | 12  | 4 (33.3)  | 8 (66.7)   |
|                   | 기타              | 42  | 17 (40.5) | 25 (59.5)  |
| 고용 형태             | 무기계약직           | 96  | 11 (11.5) | 85 (88.5)  |
|                   | 기간제 계약직         | 62  | 18 (29.0) | 44 (71.0)  |
|                   | 간접고용(상용직)       | 75  | 28 (37.3) | 47 (62.7)  |
|                   | 시간제 계약직         | 8   | 2 (25.0)  | 6 (75.0)   |
|                   | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 14 (35.9) | 25 (64.1)  |
|                   | 기타              | 5   | 2 (40.0)  | 3 (60.0)   |
| 회사 유형             | 본사              | 138 | 32 (23.2) | 106 (76.8) |
|                   | 자회사             | 89  | 26 (29.2) | 63 (70.8)  |
|                   | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 9 (23.7)  | 29 (76.3)  |
|                   | 기타              | 20  | 8 (40.0)  | 12 (60.0)  |
| 업무 성격             | 사무 지원           | 23  | 9 (39.1)  | 14 (60.9)  |
|                   | 영업관리            | 8   | 2 (25.0)  | 6 (75.0)   |
|                   | 여수신             | 23  | 6 (26.1)  | 17 (73.9)  |
|                   | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | -         | 4 (100.0)  |
|                   | 콜센터             | 112 | 19 (17.0) | 93 (83.0)  |
|                   | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | -         | 3 (100.0)  |
|                   | 보험설계사           | 45  | 14 (31.1) | 31 (68.9)  |
|                   | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 19 (45.2) | 23 (54.8)  |
|                   | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | -         | 1 (100.0)  |
|                   | 기타              | 24  | 6 (25.0)  | 18 (75.0)  |
| 업무성격<br>×<br>고용형태 | 콜센터 전체          | 112 | 19 (17.0) | 93 (83.0)  |
|                   | ┌ 콜센터×정규직(간접고용) | 16  | 4 (25.0)  | 12 (75.0)  |
|                   | 콜센터×무기계약직       | 68  | 7 (10.3)  | 61 (89.7)  |
|                   | └ 콜센터×기간제계약직    | 23  | 7 (30.4)  | 16 (69.6)  |

‘업무량과 비교해 급여 수준은 적정하다’는 문항에 대해 73.7%의 응답자들이 ‘그렇지 않다(‘별로 그렇지 않다’ 56.5% + ‘전혀 그렇지 않다’ 17.2%)’고 응답했다. 이에 반해 ‘그렇다’는 응답은 26.3%(‘매우 그렇다’ 4.2% + ‘다소 그런 편이다’ 22.1%)에 그쳤다. 설문 응답자 4명 중 3명은 자신의 급여에 만족해하지 않고 있는 셈이다.

업종에 관계없이 급여 수준에 대한 불만이 높았는데 특히 손해/생명보험에 종사하는 비정규직 노동자들의 불만족 응답이 82.2%(만족 응답 17.8%)로 가장 높게 나타났다. 고용형태별로는 무기계약직(88.5%)에서, 회사 유형별로는 본사 소속(76.8%)과 파견 및 용역업체(76.3%) 소속들 가운데 불만족 응답이 높았다. 업무 성격별로는 콜센터 집단에서 업무에 비해 급여가 적정하지 않다(83.3%)는 응답이 눈에 띄게 높았는데, 이를 고용형태별로 구분해보면 콜센터 직원들 가운데서도 무기계약직(콜센터×무기계약직, 89.7%)들의 급여 수준에 대한 불만족도가 높았다.

면접조사를 통해 만난 비정규직 노동자들은 기본급이 최저임금으로 맞춰져 있거나 이보다 낮은 수준으로 책정돼 있다고 밝혔다. 면접조사에 응한 비정규직 노동자 24명은 최저임금 수준의 기본급에 실적에 의해 차등 지급되는 수당을 더해 월 급여를 받고 있었는데, 이 가운데 15명은 기본급이 월 최저임금인 175만원이거나 이보다 적었다. 카드사에서 기간제 계약직으로 근무하다 도급사로 옮겨간 30대 남성 비정규19는 원청과 계약한 여러 콜센터들의 기본급이 같을 것이라고 추측했다. 대부분 콜센터 도급회사들이 최저임금에 맞추어 기본급을 책정하기 때문이었다.

“최저시급에 맞춰져서 기본급을 책정해놓으니까. (최저임금과 임금이)같은 거 같은데, 같은 거 같아요”(비정규19-도급)

카드사에서 파견직으로 근무하다 정규직으로 전환된 20대 남성 비정규22는 파견업체 소속이었을 당시 첫해 세후 149만원(월)을, 1년 계약 연장 뒤엔 세후 159만원(월)을 급여로 받았다고 밝혔다. 올해 초(2019년 1월) 정규직으로 전환되면서 급여가 소폭 올랐다.

“급여에서 000(파견업체)가 떼가는 수수료가 얼마인지 모르겠는데, 파견업체에서 일부 제하고 직원에게 급여를 전달하는 거죠. ... 실적 떼고는 1년만 했을 때는 월



에 149만이고, 2년차 계약연장하면 10만원 더해져요. 파견업체 급여 적죠. 거의 최저임금 연동되는 것 같아요. ... (정규직 전환 뒤 급여) 별 차이 없는데 조금 올랐어요. 아직은 사원이니까. 승진하면 올라가겠죠.”(비정규22-정규직 전환)

각종 수당을 더한 실 수령액은 최저임금보다 높지만, 기본급은 최저임금 이하로 책정된 경우도 있었다. 보험회사 콜센터 무기계약직으로 일하고 있는 30대 여성 비정규4는 현재 기본급이 최저임금에 미치지 못하지만, 기본급 인상을 요구해도 회사가 쉽게 응해주지 않을 것으로 예상했다. 그는 소송 등도 고려할 수야 있겠지만 현실적으로는 감당하기 어려운 방안이라고 답했다.

“이게 문제가 되는 게 최저시급이 올랐잖아요. 저희는 기본급 자체는 형편없지만 저희가 영업수당을 받아가지고 실질적으로 수령하는 금액이 최저시급에 미치니까. 그래서 그것도 안올려 줘도 상관없는 거예요. 세상에. 사실 지금 최저시급으로 하면 170만원 정도가 기본급여가 되어야 하지 않습니까? 근데 저희는, 사실 기본급은 그것보다 턱없이 부족하지만 영업수당 포함해서 실 수령액이 그제 넘으니까. ... 그렇게 통상임금에 포함되어 있는 거니까 그렇게 하는 회사들이 있죠. 이제 그걸로 싸우고 들어가려면 법원 가야죠. 법원 가서 3심까지 가고. 그 과정들이 너무 지난하잖아요. 통상임금 소송 같은 것도 대법까지 가면은 7~8년 걸리니까. 회사에서 버팅기면. 사실 교섭으로 해결하는 것이 제일 먼저죠. 조합원들한테는. 근데 그게 잘 안 될 때는 이제 다른 수단을 강구하고. 그런데 (회사가) ‘조금만 기다려’ 하면서 그렇게 유화적인 제스처를 3, 4, 5년 동안 이렇게 유지할 수도 있죠. 3년 지나도 ‘좀만 더 기다려’ 그런 식으로 할 수도 있죠.”(비정규4-무기계약)

비정규직 노동자들은 기본급에 수당을 더한 급여를 받는 경우가 대부분이었는데, 심층면접자들의 수당은 5만원에서 175만원 사이였다. 수당 액수는 일의 성격과 밀접한 연관이 있었다. 매출과 연관성이 높은 업무일수록 75만원에서 175만원 사이 상대적으로 많은 금액을 수당으로 받았고, 민원처리나 기존의 보험계약의 조건 변경, 주문접수 등 단순 업무를 담당하는 비정규직 노동자들의 수당은 5만~40만원에 그쳤다. 또한 수당 체계가 비현실적으로 설계돼 있어 실제로는 불가능한 규모의 상여금이 제시돼 있거나, 다른 직원들과의 형평성을 이유로 스스로 수당을 하향 조정하도록 요청받는 경우가 있었다.

보험회사에서 민원처리를 담당하며 무기계약직으로 일하고 있는 30대 남성 비정규2는 입사 뒤 6년간 기본급에 성과급을 더해 월 240만원에서 260만원 사이의 급여를 받았다. 그는 성과급 테이블에서 최고액 구간은 현실에서 발생할 수 없는 비현실적인 수준이라고 밝혔다.

“기본급 처음에 180만원에 성과급 50으로 시작했죠. 6년간 급여가 비슷해요. 그냥 10만원차이. 적으면 240, 보통 250, 많으면 260 정도죠. 성과급 테이블 있어요. 그 걸로 나뉘는데 불가능한 수치가 테이블에 포함되어 있어서. 들어오지 않는 건수를 최대 인센티브 구간으로 설정해놨어요. 예를 들면 월 평균 50건 정도면 100건을 최고 인센티브 구간으로 설정했는데, 해당 구간은 100만원이에요. 다른 팀 무기직들도 마찬가지로 하더라고요. 달성 못하는 걸 만들어놓고 해보라고요. 결국 회사는 안 주겠다는거죠.”(비정규2-무기계약)

파견직으로 근무하다 정규직으로 전환된 20대 남성 비정규23은 파견직으로 근무할 때 부서장의 요청으로 본인의 실적을 스스로 조정하기도 했다. 부서장 및 다른 직원과의 관계를 위해 다른 직원에게 자신의 ‘성과’를 내어준 셈이다.

“신용관리부 현금유통 모니터링 하는 업무였는데 파견이 3명이었어요. 1등이 24만원, 2등이 16만원, 3등이 8만원, 이 정도였던 것 같아요. 회원 금액, 적발 회원 수 등의 실적 산정 기준이 있어요. 제가 그 일 오래하면서 압도적으로 1등이었는데 부서장이 ‘00이가 일등하고 싶어 하니 좀 천천히 해’라고 하면 그렇게 했죠. 3명과의 관계 때문에. 같이 일하니까.”(비정규23-파견직에서 정규직 전환)

낮은 급여 수준에 맞지 않는 과도한 업무량은 심층면접 대상자들의 공통된 불만사항이었다. 기본급을 최저임금 수준으로 정해, 비정규직들은 수당 5만~10만원이라도 더 받기 위해 업무량을 늘릴 수밖에 없다는 설명이다. 보험회사 콜센터에서 근무하는 30대 여성 비정규4는 일정부분 성과를 유지하기 위해 매번 추가근무를 해야 하는 현실을 토로했다.

“근무시간은 오전 9시부터 오후 6시까지예요. 그런데 보통은 한두 시간씩 추가 근무를 하고 갑니다. 그렇게 회사에서 정한 대로만 하면 월급 평균을 맞출 수가 없어요. 오늘도 빨리 끝내고 오느라고 아침부터 겁나게 스스로를 닦달했어요. 우리는 특히 매출액으로 수당을 책정하기보다는 계약 건수나 도장(결제)을 얼마나 받았는지 이런 걸로 월급을 산정하니깐 매달 일정한 수준의 월급을 유지하려면 휴가를 제대로 쓰지 못해요.”(비정규4-무기계약)

보험회사 콜센터에서 근무하는 40대 여성 비정규10도 일정 정도 성과를 유지해 나온 수당을 더해 월 평균 급여를 유지하고 있었다. 기본급이 워낙 적어 수당이 떨어지면 월 100만원까지 차이가 벌어져 생활에 어려움이 오기 때문이다.

“수당이 떨어지면 월 급여 기준 100만원까지 차이가 나요. 이건 정말 생활에 지장이 커요.”(비정규10-무기계약)

이번 연구의 면접조사를 통해 만난 텔레마케터, 보험설계사 등 특수고용직들은 월 소득이 다른 비정규직 및 다른 보험설계사에 비해 상대적으로 높았다<sup>14)</sup>. 전화로 보험을 판매하는 텔레마케터인 50대 여성 비정규15, 16의 경우 소속된 회사 텔레마케터 가운데 상위 5%에 들었을 경우 월 700만원 이상의 소득을 올리기도 했다. 그러나 보험설계사노동조합 간부인 50대 남성 노조20은 보험설계사의 특수성을 설명하며 실제 체감하는 소득이 훨씬 낮다고 강조했다. 개인사업자 신분인 보험설계사들은 업무 제반 비용을 본인이 부담하는데, 퇴직금이 없고 출산휴가 등 유급 법정 휴가도 쓸 수 없는 점 등을 고려하면 임금 수준이 그다지 높지 않은 셈이란 설명이다.

“보험설계사의 월 평균소득이 290만~310만원 수준이라는 통계가 있습니다. 근데 이게 일반 노동자들의 월급 기준이 아니라 설계사에게는 월 매출 기준인 거죠. 그러니까 여기에서 자동차 주유비, 고객 설문비용·선물비 같이 설계사가 직접 부담하는 비용을 빼면 실제 수익은 200만원 전후가 되는 설계사들이 많습니다.”(노조20)

---

14) 앞서 응답자 설명에서도 밝혔듯이 이번 연구를 위해 면접조사를 한 특수고용직들의 임금은 업계 상위수준이다. 해석에 유의를 요한다.



□ 임금 및 수수료 인상률

표 III-임금-2) 임금·수수료 인상률 적정하다.

|          |                 | 사례수 | 그렇다       | 그렇지 않다     |
|----------|-----------------|-----|-----------|------------|
|          |                 | N   | N (%)     | N (%)      |
| 전체       |                 | 285 | 53 (18.6) | 232 (81.4) |
| 업종       | 공공금융            | 42  | 11 (26.2) | 31 (73.8)  |
|          | 증권              | 10  | 3 (30.0)  | 7 (70.0)   |
|          | 손해/생명보험         | 129 | 16 (12.4) | 113 (87.6) |
|          | 여수신(카드포함)       | 50  | 9 (18.0)  | 41 (82.0)  |
|          | 일반 사무           | 12  | 2 (16.7)  | 10 (83.3)  |
|          | 기타              | 42  | 12 (28.6) | 30 (71.4)  |
| 고용<br>형태 | 무기계약직           | 96  | 9 (9.4)   | 87 (90.6)  |
|          | 기간제 계약직         | 62  | 12 (19.4) | 50 (80.6)  |
|          | 간접고용(상용직)       | 75  | 21 (28.0) | 54 (72.0)  |
|          | 시간제 계약직         | 8   | 1 (12.5)  | 7 (87.5)   |
|          | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 9 (23.1)  | 30 (76.9)  |
|          | 기타              | 5   | 1 (20.0)  | 4 (80.0)   |
| 회사 유형    | 본사              | 138 | 23 (16.7) | 115 (83.3) |
|          | 자회사             | 89  | 19 (21.3) | 70 (78.7)  |
|          | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 7 (18.4)  | 31 (81.6)  |
|          | 기타              | 20  | 4 (20.0)  | 16 (80.0)  |
| 업무 성격    | 사무 지원           | 23  | 5 (21.7)  | 18 (78.3)  |
|          | 영업관리            | 8   | -         | 8 (100.0)  |
|          | 여수신             | 23  | 3 (13.0)  | 20 (87.0)  |
|          | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | -         | 4 (100.0)  |
|          | 콜센터             | 112 | 17 (15.2) | 95 (84.8)  |
|          | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | -         | 3 (100.0)  |
|          | 보험설계사           | 45  | 9 (20.0)  | 36 (80.0)  |
|          | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 15 (35.7) | 27 (64.3)  |
|          | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | -         | 1 (100.0)  |
|          | 기타              | 24  | 4 (16.7)  | 20 (83.3)  |

‘임금/수수료 인상률이 적정하다’는 문항에 대해 81.4%의 응답자들이 ‘그렇지 않다’(‘별로 그렇지 않다’ 40.7% + ‘전혀 그렇지 않다’ 40.7%)고 응답했다. 이에 반해 ‘그렇다’는 응답은 18.6%(‘매우 그렇다’ 3.9% + ‘다소 그런 편이다’ 14.7%)에 불과했다. 모든 업종에서 임금 및 수수료 인상률이 적정하지 않다는 답변이 절반을 넘었는데, 특히 손해/생명보험(87.6%), 여수신(82.0%) 업종에서 평균보다 높은 불만족 응답이 나왔다. 고용형태별로는 무기계약직(90.6%), 기간제 계약직(80.6%)에서 불만족 응답이 특히 높았다. 회사 유형별로는 본사 소속(83.3%)과 파견 및 용역업체 소속(81.6%)에서, 업무 성격별로는 여수신(87.0%), 콜센터(84.8%)에서 임금 및 수수료 인상률에 대한 불만이 매우 컸다.

눈에 띄는 점은 앞선 문항인 임금 수준에 대한 불만(73.7%)보다도 임금(및 수수료) 인상률에 대한 불만족도가 10%포인트 가까이 높다는 점이다. 이는 당장의 낮은 임금보다 미래에도 임금이 별로 오르지 않을 것이라는 ‘우울한 전망’에 대한 불만이나 문제의식이 크다는 점을 보여준다.

실제 면접조사 대상자 가운데 근속연수가 올라가도 그에 준하는 임금인상이 없거나 임금인상을 요구했을 때 이를 거부당했다는 사례들이 있었다. 이에 따라 비정규직 노동자들은 미래소득을 가정한 생애 계획을 세우는 것에도 어려움을 느끼고 있었다. 보험회사에서 민원처리를 담당하며 무기계약직으로 근무하고 있는 30대 남성 비정규2는 근속기간에 따른 수당을 요구했지만 회사 쪽으로부터 ‘(소속된) 직군의 취지와 맞지 않는다’는 얘기와 함께 거절당했다고 밝혔다. 그는 3년 전 결혼해 현재 아이를 낳고 싶지만, 급여가 오르지 않아 미래에 대한 계획을 세우기 어렵다고 말했다.

“근속기간에 따라 연차수당이라도 올려달라고 했는데 안 들어줬죠. 정규직 안 해도 좋으니 연차수당이라도 달라구요. 그런데 회사가 처음부터 그렇게 뽑아서 안 된다는 거예요. 결국 노조 사무국장이 인사팀에 물어보니 “(무기계약직) 직군제 도입한 취지와 맞지 않다”는 답이 내려왔어요. ... 제일 필요한 것은 급여가 올라가는 거예요. 직급이 생겨서 급여가 올라갈 수 있는 체계 말이죠. 정규직이 되면 제일 좋겠지만 회사에서 절대 해주지 않을 거라고 생각합니다. 급여가 오르지 않으면서 미래에 대한 계획을 세우기 어렵고 애를 낳을 생각도 못하겠어요. 그래서 평일 저녁에 편의점 아르바이트를 하려고 생각 중이에요.”(비정규2-무기계약)

회사에서 비정규직의 임금을 인상할 경우에도 기본급보다는 성과급 테이

블을 조정하는 방식이 많았다. 한번 올린 기본급을 다시 낮추기는 어렵지만, 성과급은 실적과 회사 상황에 따라 유연하게 적용할 수 있기 때문에 풀이 된다. 그마저도 현실적으로는 불가능하거나, 혹은 동료 직원들과 경쟁을 거쳐야만 했다. 보험회사에서 민원처리를 담당하며 무기계약직으로 근무하는 30대 남성 비정규3은 비정규직이 가져갈 수 있는 성과급 총액 자체가 한정적이라고 말했다.

“기본급은 180만원에서 시작해 그나마 최저임금 올라서 200만원 했었죠. 작년(2018년)에 정규직 노동조합에서 신경을 써줘서 월 10만원 올라간 게 전부입니다. 그 후에 성과급이 거기에 맞춰진 거죠. 팀 4명 전원이 다 100%씩 성과를 내도 정해진 파이는 같다고 회사가 말했었어요. 누가 오르면 누군 내려가는 구조인 거죠.”(비정규3-무기계약)

경력이 임금에 반영되지 않는 구조도 대표적인 불만사항으로 꼽혔다. 경력이 늘면 후임자에 대한 교육 등 다른 업무가 추가되지만, 이러한 가외 업무는 임금에 반영되지 않는다는 것이다. 결국 다른 업무들이 증가해 실적이 줄면서 고연차 노동자가 저연차 노동자보다 급여를 덜 받는 경우가 있었다. 보험회사에서 민원처리를 담당하는 무기계약직 30대 남성 비정규2는 새로 들어온 후임자의 전반적인 업무 교육을 담당했지만 그에 대한 회사의 보상은 아무것도 없었다.

“나는 6년 다녔는데, 6개월 다닌 분이랑 월급이 똑같아요. 그분이 처음에 와서 내가 사수처럼 이것저것 다 알려줬어요. 그분 전화 들어올 때 와이잭 끼고 제가 옆에 가서 같이 상담하고, 봐주고. 그러다 보니 상담 콜 수가 그쪽에 더 많이 가니깐 나보다 6개월 된 분이 월급이 더 많아진 거예요. 그러니깐 신입사원에 대한 교육은 전혀 업무로 치고 있지 않은 거죠.”(비정규2-무기계약)

보험회사 콜센터에서 무기계약으로 일하는 30대 여성 비정규8은 장기근속 자일수록 이전 성과보다 더 성과를 내지 못하면 신입보다 급여가 적어지는 부조리함을 토로하기도 했다.

“장기근속한 사람들은 이전 실적에 비해 떨어지는 경우가 있잖아요. 계속 100, 100, 100 하다가 어느 달에 90을 할 수도 있잖아요. 그것도 안한 거 아니고 대단한 건데. 그럼 기본급이 오르지 않는 구조에서 수당이 줄면서 월급이 깎이는 경우가 있어요. 그런데 신입들은 그렇게 깎이는 게 적으니깐 어쩔 때는 더 길게 일한

사람들이 신입보다 월급이 적은 경우가 있어요.”(비정규8-무기계약)

보험회사 콜센터에서 무기계약으로 일하는 40대 여성 비정규7은 근속에 대한 수당체계를 마련해보고 싶었지만, 경험이 부족한데다 회사 쪽에서 찍힐 걱정에 동료들이 소극적으로 나서, 비정규직들끼리도 뜻을 모으기가 쉽지 않았다고 설명했다.

“우리는 직급은 없고 임금은 평등해요. 오래 일한 것에 대한 보상이 있으면 좋겠어요. 그래서 5년 근무하면 (월 기본급) 5만원 인상을 얘기해보려니깐, 너무 많다면서 2만원, 3만원으로 얘기하자는 동료들이 있어요. 임금인상이란 걸 겪어 본 적이 없으니깐 5만원이 너무 무리한 요구인 것처럼 보여서 겁을 먹은 거죠.”(비정규7-무기계약)

콜센터 전문 도급 업체에서 일하고 있는 40대 여성 비정규21은 최저임금이 오르자 기본급 인상 시스템이 변한 사례를 설명했다. 7개월마다 이뤄지던 기본급 인상이 최저임금 인상 뒤 13개월로 기간이 늘어난 것이다. 기본급 인상 기준 근속개월 수가 길어지며 “사실상 임금이 오르지 않는” 기간이 늘었다. 해당 업체는 임금이 최저임금부터 시작하고 상위 5%에만 월 5만~10만원 수준의 인센티브를 지급한다. 비정규직 면접 대상자 중 임금 조건이 가장 열악한 경우에 해당했다.

“임금은 예전에는 7개월 일하면 기본급이 5만원 올라갔어요. 근데 문재인 정권에서 최저임금이 많이 올랐잖아요. 이렇게 오르고 난 이후에는 13개월이 지나면 5만원을 올려줘요. 매년 최저임금은 어찌됐든 오르잖아요? 거기에 물가인상률도 있으니 사실상 기본급이 오르지 않는 거나 마찬가지인 거죠. 인센티브는 5만~10만원으로 책정된 게 있긴 한데 상위 3~5%만 받아요. 대부분의 콜센터 노동자한테는 해당 사항이 없죠.”(비정규21-도급)

앞서 서술했듯이 비정규직 노동자들은 원청의 직접 고용 기간제 계약직에서 파견 혹은 도급 등의 간접고용으로 전환되는 사례가 빈번했는데, 이 경우 임금 수준이 크게 하락했다. 비정규직 노동자들은 원청 소속 무기계약직을 제외하고는 고용형태가 바뀔 가능성이 높았다. 원청에 2년 파견 노동자로 일하다가 해당 회사의 2년 계약직으로 채용되는 경우도 있지만, 반대로 원청에서 2년 계약직으로 일하다 이후 도급사로 전환되는 경우 등 다양한 고용형태 전환이 이뤄졌다. 고용의 질이 개선되기보다는 악화하는 경우가 많다. 카드사



의 콜센터 도급 업체에서 일하고 있는 30대 남성 비정규20은 6년 전 처음 원청 카드사의 기간제 계약직으로 근무했었다. 2년 계약기간 종료 뒤 도급회사로 이직해 현재까지 콜센터 업무를 담당하고 있다. 그는 도급사로 소속을 변경하며 천만원 가량 급여가 줄어들었다.

“처음에는 기간제 계약직으로 일했고요. 그 다음에 도급회사로 가서 지금까지 일하고 있습니다. 다 합쳐 6년? 좀 넘게. 제가 지금 세전으로 월 230만원정도 받는 데요. 계약직으로 일했을 때에 비해 연으로는 천만원가량 차이 납니다. 도급사의 제일 큰 문제가 급여예요.”(비정규20-도급)

카드사의 콜센터 파견직으로 일하고 있는 30대 남성 비정규19 역시 5년 전 원청 카드사의 기간제 계약직으로 근무하다 계약기간 종료로 퇴사했었다. 이후 다시 파견직으로 동일한 기업에서 같은 범주의 업무를 담당하고 있지만 5년 전보다 800만~1000만원가량 급여가 줄어들었다고 말했다.

“도급이랑 직조직(원청 내 부서로, 원청 직원이 관리 혹은 함께 일하는 조직)에서 일하는 거랑 다를 것 같긴 한데. 저는 처음 계약직 하고 나와서 다른 곳 갔다가 다시 파견으로 들어온 거거든요. 월 205만원(세후) 정도 받는데요. 전에 비하면 연 800만~1000만원 정도 적어진 금액이에요.”(비정규19-파견)

비정규19와 20은 직접고용 기간제 계약직에서 파견과 도급회사, 즉 간접고용으로 고용형태가 바뀌며 임금이 약 1000만원가량 삭감됐다. 사용자 입장에서 간접고용 활용으로 얻는 비용절감 효과가 즉각적이고 엄청난 규모임을 알 수 있는 대목이다. 실제 직접고용 비정규직과 파견, 도급회사 사이를 넘나들며 같은 원청에서 2년 이상 일하는 비정규직 노동자들은 상당히 많을 것으로 추산된다. 비정규19는 함께 파견직으로 근무하던 비정규직 노동자들 상당수가 같은 원청 도급사로 내려간다고 설명했다.

“저희 쪽(파견)에서 근무를 1-2년 하던 친구들이 도급으로 다시 같은 층, 내려가거든요? 도급으로 회사를 옮겨서. 항상 지나가다 만날 때 힘들어서 얼굴이 항상 상기되어있고. 이제 많이 심신이 지쳐있으니까. 끝나고 잔업을 더 해야 되고, 그거에 대해 그렇다고 월급 더 받는 것도 아니고. 그런 것들이 비일비재하다 보니 그런 애로사항들이 더 클 거 같아요.(비정규19-파견)”

계열사가 많은 금융그룹의 경우 비정규직 노동자들을 그룹사 내 계열사 파견과 직접고용, 다시 파견을 반복하며 비정규직의 임금이나 처우를 개선하지

않거나 오히려 악화시키고 있다. 캐피탈사에서 노조 간부를 맡고 있는 50대 남성 노조9는 제2금융권에서 실제 이뤄지고 있는 금융그룹사들의 비정규직 고용 행태를 비판하기도 했다. 비정규직 노동자를 파견과 계약직 고용 이후 다른 계열사로 이동시켜 파견과 계약직을 전전하게끔 하는 것이다.

“A금융그룹은 아주 악독한 경우로 알려져 있어요. 왜냐면 비정규직을 파견 받아서 2년 쓰고요, 그중에서 마음에 드는 노동자를 골라 2년 계약직으로 사용합니다. 그 중에서도 잘한다고 하면 다시 다른 계열사에 파견 보내 2년을 쓰고, 또 살아남으면 다시 그 회사에서 계약으로 2년 쓰는 거예요. 여기까지만 해도 총 8년 동안 임금인상을 안 해주거나 최소화하면서 비정규직으로 일하게 할 수 있는 거죠. 정규직 전환이란 거는 절대 없어요.”(노조9)

## □ 초과근무에 대한 보상

표 III-임금-3) 초과근무/휴일근로에 따른 보상은 적절하다.

|          |                 | 사례수 | 그렇다        | 그렇지 않다     |
|----------|-----------------|-----|------------|------------|
|          |                 | N   | N (%)      | N (%)      |
| 전체       |                 | 285 | 110 (38.6) | 175 (61.4) |
| 업종       | 공공금융            | 42  | 26 (61.9)  | 16 (38.1)  |
|          | 증권              | 10  | 7 (70.0)   | 3 (30.0)   |
|          | 손해/생명보험         | 129 | 27 (20.9)  | 102 (79.1) |
|          | 여수신(카드포함)       | 50  | 24 (48.0)  | 26 (52.0)  |
|          | 일반 사무           | 12  | 8 (66.7)   | 4 (33.3)   |
|          | 기타              | 42  | 18 (42.9)  | 24 (57.1)  |
| 고용<br>형태 | 무기계약직           | 96  | 13 (13.5)  | 83 (86.5)  |
|          | 기간제 계약직         | 62  | 40 (64.5)  | 22 (35.5)  |
|          | 간접고용(상용직)       | 75  | 42 (56.0)  | 33 (44.0)  |
|          | 시간제 계약직         | 8   | 5 (62.5)   | 3 (37.5)   |
|          | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 8 (20.5)   | 31 (79.5)  |
|          | 기타              | 5   | 2 (40.0)   | 3 (60.0)   |
| 회사 유형    | 본사              | 138 | 43 (31.2)  | 95 (68.8)  |
|          | 자회사             | 89  | 42 (47.2)  | 47 (52.8)  |
|          | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 22 (57.9)  | 16 (42.1)  |
|          | 기타              | 20  | 3 (15.0)   | 17 (85.0)  |
| 업무 성격    | 사무 지원           | 23  | 13 (56.5)  | 10 (43.5)  |
|          | 영업관리            | 8   | 2 (25.0)   | 6 (75.0)   |
|          | 여수신             | 23  | 11 (47.8)  | 12 (52.2)  |
|          | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 3 (75.0)   | 1 (25.0)   |
|          | 콜센터             | 112 | 33 (29.5)  | 79 (70.5)  |
|          | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | 3 (100.0)  | -          |
|          | 보험설계사           | 45  | 12 (26.7)  | 33 (73.3)  |
|          | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 31 (73.8)  | 11 (26.2)  |
|          | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | 1 (100.0)  | -          |
|          | 기타              | 24  | 1 (4.2)    | 23 (95.8)  |

‘초과/휴일근로를 할 경우, 수당이나 대체휴가 등 보상은 적절하게 이루어진다’는 문항에 응답자의 61.4%가 ‘그렇지 않다(‘별로 그렇지 않다’ 30.2% + ‘전혀 그렇지 않다’ 31.2%)’고 응답했다. ‘그렇다’는 응답은 38.6%(‘매우 그렇다’ 11.2%+ ‘다소 그런 편이다’ 27.4%)로 나타났다. 업종별로 살펴보면 손해/생명보험 종사자들 가운데 79.1%가 ‘그렇지 않다’고 답했는데, 일반 사무 종사자들 가운데서는 그 비율이 33%에 불과해 업종별 차이를 보였다.

고용형태별로는 무기계약직(86.5%), 특수고용직인 개인사업자(79.5%) 집단에서 초과근로에 대해 적절한 보상이 이뤄지지 않고 있다는 응답이 높았다. 반면 기간제 계약직(64.5%)과 시간제 계약직(62.5%) 집단에서는 초과근로에 대해 적절한 보상을 지급받고 있다고 응답한 비율이 더 높았다. 회사 유형별로는 본사 소속(68.8%), 업무 성격별로는 보험설계사(73.3%)와 콜센터(70.5%) 직군에서 초과 근로에 대한 적절한 보상을 지급받지 못하고 있다고 응답한 비율이 높았다.

면접조사 결과, 영업실적과 연관되지 않은 업무들에서는 초과/휴일근로를 하는 경우가 드물었다. 또 사업장 가운데 공공기관이나 대기업에서는 비정규직에 대한 초과/휴일근로 보상이 비교적 제대로 이뤄지고 있었다. 공공금융기관에서 장애인 사무보조로 일하고 있는 30대 여성 비정규1은 업무 시간은 비교적 잘 준수되고 있다고 말했다.

“오전 9시에 출근해서 오후 5시에서 5시 반 사이에 퇴근합니다. 연장 근무를 시키거나 하는 경우는 없어요.”(비정규1-기간제 계약직)

보험회사에서 민원전담 업무를 맡고 있는 무기계약직 30대 남성 비정규3 역시 초과근로는 거의 없다고 말했다. 부서 내 분위기가 비정규3을 포함한 무기계약직 노동자들에게 초과근로를 시키거나 요구하는 분위기도 아니라고 했다.

“고객 민원을 전담하고 있지만 하루 8시간 이상 근무하지는 않아요. 상급자들은 우리가 월급이 엄청 적은 거를 아니깐 말도 잘 해주려고 하고 얘기를 잘 들어주려고 하는 분위기이예요. 물론 급여 부분은 제외입니다. 아무튼 평일에 일을 더 하거나 주말에 출근하지는 않아요.” (비정규3-무기계약)

반면 콜센터(불만족 70.5%), 보험설계사(불만족 73.3%)처럼 업무 성격이

영업과 밀접한 경우는 초과/휴일근로를 해도 이에 대한 보상이 적절히 이뤄지지 않는 경우가 대부분이었다. 영업 및 매출과 밀접한 연관을 지닌 업무에 종사하는 비정규직 노동자일 경우 수당으로 급여의 일정 부분을 채우는데, 잔업을 하지 않으면 월 평균에 미치지 못하는 급여를 받아야 한다. 또한 면접조사자 중에는 초과근로로 업무가 크게 늘어도 소폭의 보상만 받기도 했다. 영업과 관련된 비정규직 직군의 초과 근무에 대한 보상은 노동자 스스로가 만들어 낸 실적에 대한 수당이지, 초과 근로 시간에 대한 보상은 아니기 때문이다.

보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 일하고 있는 30대 여성 비정규6은 일 8시간 근무로는 200만원 중반대의 월 급여를 받아갈 수 없다고 설명했다. 보통의 경우 평균 2시간씩 초과근로를 하게 되는데 일과시간에는 책정된 콜수를 채워야 하기 때문이다. 일과시간에는 걸려오는 전화를 받아 상담하고, 일과 시간 이후에는 콜과 관련된 잔업을 하게 되는 것이다.

“한 시간 아니고 두 시간씩. 그렇게 회사에서 정한대로만 하면 월급 평균을 맞추 수가 없어요. 200 후반대도 갈 수가 없고요, 중반이라도 받으려면 그렇게 해야 돼요. 콜 수, 인콜(걸려오는 전화) 이런 거 다 채워야 하나까.”(비정규6-무기계약)

고용형태별로는 파견, 도급 등의 간접고용 노동자의 초과 노동에 대한 보상 여건이 가장 열악했다. 이들은 평일 연장노동에 대한 수당을 받지 못했으며 휴일 추가 수당도 산정되지 않았다. 카드사 도급 콜센터에서 일하고 있는 30대 남성 비정규20은 일상적으로 초과근로가 이뤄지지만 그에 대한 정산은 없었다고 말했다.

“기획 사업이 생겼을 때 야근이나 휴일근로가 생깁니다. 근데 도급회사는 비용을 줄이기 위해서 노력을 많이 하거든요. 그러면 이제 제가 야근을 하거나 했을 때 거기에 페이가 거의 없어요. 사실 이제 6시 반에 퇴근을 한다라고 했을 때 그 이후에 남아서 잔업, 남은 일을 처리하는 직원들이 대부분이에요. 퇴근할 때 늦으면 오후 8시, 9시에 퇴근하는 친구들도 있고. 거기에 페이를 안주려는 것이 도급사들의 특징인 거죠. 아무래도 처우가 많이 낙후돼 있는 상황입니다.”(비정규20-도급)

콜센터 전문 도급회사에 근무하는 40대 여성 비정규21은 채용공고에 평일 주5일 근무로 올라와 입사했지만, 입사 뒤에는 주말에도 근무를 배정받았다. 주말 근로로 인한 급여 차이는 없었다.

“채용공고는 월~금 주5일 근무로 올라와 지원을 했어요. 하지만 막상 가보니깐 한 달 지나니 주말에도 근무를 배정했어요. 주말에 근무해도 1.5배 수당 같은 거는 없어요.”(비정규21-도급)

개인사업자 신분의 특수고용직도 주말 근무에서 자유롭지 못했다. 보험회사에서 전화로 보험을 판매하는 텔레마케터인 비정규15, 16은 성과를 올리기 위해 평일 초과근로는 물론 주말에도 출근을 강요당했다. 하지만 그들은 개인사업자 신분이어서 주말 출근 혹은 초과근로에 대한 보상은 받을 수 없었다. 본인 스스로가 초과근로로 성과를 낸 실적에 대한 수당이 추가될 뿐이다.

“퇴근을 마음대로 못했어요. 그러니깐 실적이 안 나오면 이거 해야 된다면서 팀장들이 막 퇴근을 안 시키면서...”(비정규16-특수고용)

“주말 토요일에도 출근을 했고요. 당연히 우리는 개인사업자로 돼 있으니깐 주말 수당 이런 거는 없어요. 근데 팀장이 급하니깐 주말에 나오라고 하면 나가야 돼요. 안 나가면 사유서를 써야하는데 정 못 나가면 팀장한테 진짜 사정사정 한다거나” (비정규15-특수고용)

## □ 임금 및 수당의 삭감

표 III-임금-4) 임금/수당의 일방적인 삭감·미지급 경험

|          |                 | 사례수 | 그렇다       | 그렇지 않다     |
|----------|-----------------|-----|-----------|------------|
|          |                 | N   | N (%)     | N (%)      |
| 전체       |                 | 285 | 61 (21.4) | 224 (78.6) |
| 업종       | 공공금융            | 42  | 6 (14.3)  | 36 (85.7)  |
|          | 증권              | 10  | -         | 10 (100.0) |
|          | 손해/생명보험         | 129 | 28 (21.7) | 101 (78.3) |
|          | 여수신(카드포함)       | 50  | 13 (26.0) | 37 (74.0)  |
|          | 일반 사무           | 12  | 4 (33.3)  | 8 (66.7)   |
|          | 기타              | 42  | 10 (23.8) | 32 (76.2)  |
| 고용<br>형태 | 무기계약직           | 96  | 9 (9.4)   | 87 (90.6)  |
|          | 기간제 계약직         | 62  | 15 (24.2) | 47 (75.8)  |
|          | 간접고용(상용직)       | 75  | 15 (20.0) | 60 (80.0)  |
|          | 시간제 계약직         | 8   | 1 (12.5)  | 7 (87.5)   |
|          | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 20 (51.3) | 19 (48.7)  |
|          | 기타              | 5   | 1 (20.0)  | 4 (80.0)   |
| 회사 유형    | 본사              | 138 | 25 (18.1) | 113 (81.9) |
|          | 자회사             | 89  | 12 (13.5) | 77 (86.5)  |
|          | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 13 (34.2) | 25 (65.8)  |
|          | 기타              | 20  | 11 (55.0) | 9 (45.0)   |
| 업무 성격    | 사무 지원           | 23  | 1 (4.3)   | 22 (95.7)  |
|          | 영업관리            | 8   | 1 (12.5)  | 7 (87.5)   |
|          | 여수신             | 23  | 3 (13.0)  | 20 (87.0)  |
|          | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 2 (50.0)  | 2 (50.0)   |
|          | 콜센터             | 112 | 23 (20.5) | 89 (79.5)  |
|          | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | -         | 3 (100.0)  |
|          | 보험설계사           | 45  | 21 (46.7) | 24 (53.3)  |
|          | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 2 (4.8)   | 40 (95.2)  |
|          | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | -         | 1 (100.0)  |
|          | 기타              | 24  | 8 (33.3)  | 16 (66.7)  |

‘정해진 임금/수당을 일방적으로 삭감 혹은 미지급 당한 경험이 있다’는 문항에 대해서는 전체 응답자의 21.4%가 ‘있다’고 응답했다(‘없다’ 78.6%). 업종별로는 일반 사무(33.3%), 여수신(26.0%) 순으로 일방적인 삭감 경험이 많았다. 반면 공공금융에서는 그런 경험자 비율(14.3%)이 상대적으로 적었다. 고용형태별로는 특수고용직인 개인사업자에서 삭감·미지급 경험(51.3%)이 높았고, 기간제 계약직(24.2%)이 그 뒤를 이었다. 무기계약직(9.4%), 시간제 계약직(12.5%)에서는 일방적인 삭감·미지급 경험이 10% 언저리에 그쳤다.

회사 유형별로는 파견 및 용역 회사 소속(34.2%)에서 임금 혹은 수당을 일방적으로 삭감 혹은 미지급 당해봤다는 비율이 상대적으로 높았다. 업무 성격별로는 보험설계사 집단에서 일방적 삭감 또는 미지급 경험 비율(46.7%)이 높았다. 고용형태별 분류에서 개인사업자들의 삭감·미지급 경험 비율이 유독 높은 것도 이들 때문으로 보인다.

실제 면접조사를 통해 만난 보험설계사들은 일방적 수당 및 수수료를 삭감에 대해 여러 사례를 들어가며 문제점을 토론했다. 보험회사 전속 보험설계사인 특수고용직 50대 여성 비정규17은 고객이 상품을 해지해 기존에 받았던 수수료를 반납해야 했는데, 그 규모가 불합리했다고 설명했다. 비정규17은 항의했지만 자세한 해명은 듣지 못했다고 했다.

“저축성 보험은 시장금리랑 똑같으니깐 수수료가 거의 없어요. 근데 고객이 월 100만원짜리 적금을 7개월 만에 해지했다고 회사에서 수수료를 100만원을 뺐어요. 100만원 적금이면 수수료가 1만원도 안되거든요. 그래서 이걸 왜 이렇게 하나고 지점장에게 물어봤더니 ‘미안하다’고만 하고 제대로 설명을 안 해줘요. 나중에 알고 보니 그 고객이 다른 상품들을 같이 해지했는데 그 책임을 나한테 다 전가한 거였어요.”(비정규17-특수고용)





## 4. 업무만족도

이 장에서는 업무 만족도 등 비정규직 노동자들이 느끼는 업무에 대한 상황 인식과 고충을 설문 응답과 심층 인터뷰 결과를 통해 살펴보고자 한다. 심층 인터뷰 결과는 생생함을 살리기 위해 가급적 인터뷰 내용을 그대로 옮겼다.

## □ 현재 업무 만족도

표 III-만족도-1) 현재 업무에 만족한다.

|       |                 | 사례 수 | 그렇다       | 보통이다       | 그렇지 않다     |
|-------|-----------------|------|-----------|------------|------------|
|       |                 | N    | N (%)     | N (%)      | N (%)      |
| 전체    |                 | 285  | 76 (26.7) | 109 (38.2) | 100 (35.1) |
| 업종    | 공공금융            | 42   | 14 (33.3) | 13 (31.0)  | 15 (35.7)  |
|       | 증권              | 10   | 5 (50.0)  | 1 (10.0)   | 4 (40.0)   |
|       | 손해/생명보험         | 129  | 22 (17.1) | 51 (39.5)  | 56 (43.4)  |
|       | 여수신(카드포함)       | 50   | 20 (40.0) | 20 (40.0)  | 10 (20.0)  |
|       | 일반 사무           | 12   | 2 (16.7)  | 7 (58.3)   | 3 (25.0)   |
|       | 기타              | 42   | 13 (31.0) | 17 (40.5)  | 12 (28.6)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96   | 16 (16.7) | 45 (46.9)  | 35 (36.5)  |
|       | 기간제 계약직         | 62   | 14 (22.6) | 27 (43.5)  | 21 (33.9)  |
|       | 간접고용(상용직)       | 75   | 32 (42.7) | 25 (33.3)  | 18 (24.0)  |
|       | 시간제 계약직         | 8    | -         | 2 (25.0)   | 6 (75.0)   |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39   | 13 (33.3) | 10 (25.6)  | 16 (41.0)  |
|       | 기타              | 5    | 1 (20.0)  | -          | 4 (80.0)   |
| 회사 유형 | 본사              | 138  | 39 (28.3) | 55 (39.9)  | 44 (31.9)  |
|       | 자회사             | 89   | 25 (28.1) | 34 (38.2)  | 30 (33.7)  |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38   | 7 (18.4)  | 13 (34.2)  | 18 (47.4)  |
|       | 기타              | 20   | 5 (25.0)  | 7 (35.0)   | 8 (40.0)   |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23   | 10 (43.5) | 7 (30.4)   | 6 (26.1)   |
|       | 영업관리            | 8    | 1 (12.5)  | 2 (25.0)   | 5 (62.5)   |
|       | 여수신             | 23   | 5 (21.7)  | 12 (52.2)  | 6 (26.1)   |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4    | -         | 2 (50.0)   | 2 (50.0)   |
|       | 콜센터             | 112  | 23 (20.5) | 47 (42.0)  | 42 (37.5)  |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3    | 1 (33.3)  | -          | 2 (66.7)   |
|       | 보험설계사           | 45   | 13 (28.9) | 12 (26.7)  | 20 (44.4)  |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42   | 17 (40.5) | 14 (33.3)  | 11 (26.2)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1    | 1 (100.0) | -          | -          |
|       | 기타              | 24   | 5 (20.8)  | 13 (54.2)  | 6 (25.0)   |

‘현재 업무에 만족한다’는 문항에 전체 응답자의 약 1/3에 해당하는 35.1%의 비정규직 노동자가 ‘그렇지 않다(‘별로 그렇지 않다’ 24.2% + ‘전혀 그렇지 않다’ 10.9%)’고 응답했다. ‘그렇다’는 응답은 26.7%(‘매우 그렇다’ 6.7% + ‘다소 그런 편이다’ 20.0%)로 그보다 약간 적었고 ‘보통이다’는 38.2%로 나타났다. 업종별로 살펴보면 손해/생명보험 종사자들의 불만족 응답률이 43.4%(만족 17.1%)로 다소 높았다. 반면 여수신(40.0%)과 공공금융(33.3%)은 업무에 만족한다는 응답이 불만족 보다 높았다.

고용형태별로는 특수고용 형태인 개인사업자(41.0%), 무기계약직(36.5%) 집단에서, 회사 유형별로는 파견 및 용역업체(47.4%) 소속 노동자들의 업무 불만족 응답률이 높았다. 고용의 질이 나쁠수록 담당하는 업무의 질도 하락하기 때문인 것으로 해석된다. 업무 성격별로는 보험설계사들 중 44.4%가 업무에 만족하지 않는다고 답했다(만족 응답 28.9%). 손해/생명보험업종에 보험설계사들이 소속되는 점을 고려할 때 보험설계사들의 높은 불만족도가 업종별 구분의 손해/생명보험업종의 불만족도로 이어진 것으로 보인다.

□ 업무량

표 III-만족도-2) 담당하는 업무량이 많아 감당하기가 어렵다.

|       |                 | 사례 수 | 그렇다       | 보통이다       | 그렇지 않다    |
|-------|-----------------|------|-----------|------------|-----------|
|       |                 | N    | N (%)     | N (%)      | N (%)     |
| 전체    |                 | 285  | 90 (31.6) | 149 (52.3) | 46 (16.1) |
| 업종    | 공공금융            | 42   | 7 (16.7)  | 20 (47.6)  | 15 (35.7) |
|       | 증권              | 10   | 5 (50.0)  | 3 (30.0)   | 2 (20.0)  |
|       | 손해/생명보험         | 129  | 59 (45.7) | 60 (46.5)  | 10 (7.8)  |
|       | 여수신(카드포함)       | 50   | 12 (24.0) | 30 (60.0)  | 8 (16.0)  |
|       | 일반 사무           | 12   | 3 (25.0)  | 5 (41.7)   | 4 (33.3)  |
|       | 기타              | 42   | 4 (9.5)   | 31 (73.8)  | 7 (16.7)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96   | 45 (46.9) | 44 (45.8)  | 7 (7.3)   |
|       | 기간제 계약직         | 62   | 16 (25.8) | 36 (58.1)  | 10 (16.1) |
|       | 간접고용(상용직)       | 75   | 12 (16.0) | 44 (58.7)  | 19 (25.3) |
|       | 시간제 계약직         | 8    | 4 (50.0)  | 2 (25.0)   | 2 (25.0)  |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39   | 11 (28.2) | 22 (56.4)  | 6 (15.4)  |
|       | 기타              | 5    | 2 (40.0)  | 1 (20.0)   | 2 (40.0)  |
| 회사 유형 | 본사              | 138  | 45 (32.6) | 74 (53.6)  | 19 (13.8) |
|       | 자회사             | 89   | 23 (25.8) | 51 (57.3)  | 15 (16.9) |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38   | 15 (39.5) | 15 (39.5)  | 8 (21.1)  |
|       | 기타              | 20   | 7 (35.0)  | 9 (45.0)   | 4 (20.0)  |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23   | 9 (39.1)  | 7 (30.4)   | 7 (30.4)  |
|       | 영업관리            | 8    | 5 (62.5)  | 1 (12.5)   | 2 (25.0)  |
|       | 여수신             | 23   | 6 (26.1)  | 16 (69.6)  | 1 (4.3)   |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4    | 1 (25.0)  | 3 (75.0)   | -         |
|       | 콜센터             | 112  | 50 (44.6) | 50 (44.6)  | 12 (10.7) |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3    | 1 (33.3)  | 2 (66.7)   | -         |
|       | 보험설계사           | 45   | 15 (33.3) | 23 (51.1)  | 7 (15.6)  |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42   | 2 (4.8)   | 27 (64.3)  | 13 (31.0) |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1    | -         | 1 (100.0)  | -         |
|       | 기타              | 24   | 1 (4.2)   | 19 (79.2)  | 4 (16.7)  |

‘현재 담당하고 있는 업무의 양이 많아 감당하기가 어렵다’는 문항에는 절반 이상이 ‘보통이다’(52.3%)고 응답했다. ‘그렇다’(업무량이 많다)는 응답은 31.6%(‘매우 그렇다’ 7.7% + ‘다소 그런 편이다’ 23.9%), ‘그렇지 않다’(업무량이 감당할 수준이다)는 응답은 16.1%(‘별로 그렇지 않다’ 11.9% + ‘전혀 그렇지 않다’ 4.2%)였다.

업종별로 살펴보면 손해/생명보험 종사자들의 45.7%가 담당 업무량이 많아 감당하기 어렵다고 답했다. 고용형태별로는 무기계약직(46.9%), 회사 유형별로는 파견 및 용역회사 소속(39.5%)이, 업무 성격으로는 콜센터(44.6%)에서 업무량이 많다는 응답이 많았다. 콜센터의 경우 일과시간 내 지속적으로 업무가 생겨나고, 또 실적과 바로 연결되는 만큼 업무량 과다를 호소하는 비중도 높은 것으로 보인다.

실제 면접조사를 통해 만난 콜센터 노동자들은 △절대적인 업무량 과다 △업무량이 임금에 연동되기 때문에 업무가 증가할 수밖에 없는 구조 △강압적인 중간관리자에 의한 업무량 과다 배당 △정규직 전환에 대한 기대 등의 이유로 어쩔 수 없이 과도한 업무에 시달려야 한다고 설명했다. 보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 일하고 있는 40대 여성 비정규5는 회사에서 주는 스케줄과 들어오는 전화 업무 모두를 처리해야 퇴근할 수 있다고 설명했다.

“(콜을 다 처리하지 못하면) 집에 못가는 거예요. 그것도 받아야 하고, 회사에서 주는 지정이라는 스케줄도 있어요, 그것도 다 처리하고 가야 되고.”(비정규5-무기계약)

보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 일하고 있는 40대 여성 비정규11은 추석 및 설 명절, 공휴일 전후에는 전화량이 폭발적으로 늘어난다고 설명했다. 그는 올해(2019년) 광복절 이후의 평일 금요일에 7시간 20분 연속으로 전화통화하기도 했다고 설명했다.

“근무시간을 8시간으로 봤을 때 우리가 진짜 하나도 안 쉬고 밥시간 빼고 순수하게 말하는 시간이 7시20분이었던 적이 있어요. 제가 먼저 끊고 그런 적 없어요. 제가 콜로 딱 잡힌 시간이 7시간 20분이었어요. 이걸 진짜 대단한 거죠.”(비정규11-무기계약)

주말에도 콜센터를 운영하는 회사의 경우 평일보다 근무자 수가 적은 주말

출근 노동자들의 업무 강도가 높다. 보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 일하고 있는 30대 여성 비정규6은 부서 특성상 한 달에 한번 정도 주말 출근을 해야 하는데, 업무량이 많아 사실상 점심 휴게시간도 없이 계속 일해야 한다고 말한다.

“토요일에 나오면 9시부터 3시까지 일하는데, 회사는 밥을 먹으라 해요. 40분을 주는데 밥을 먹으면 3시에 절대 집에 갈 수가 없어요. 이 연결 콜이 나한테 다 오버콜로 쌓이는 거라 그걸 다 처리해야 집을 갈 수 있으니까요.”(비정규6-무기계약)

콜센터를 비롯해 영업 및 매출과 직결된 업무를 담당하는 비정규직 노동자들의 임금 체계는 보통 낮은 기본급과 수당으로 이뤄져 있다. 이들은 휴식 자체가 업무 지연, 임금 하락으로 이어지기 때문에 자체적으로 고강도의 장시간 노동을 감내하기도 한다<sup>15)</sup>. 강압적인 중간관리자에 의한 성과관리 사례 역시 적잖게 보고됐다. 콜센터 업무 특성상 노동자들의 모든 업무가 실시간으로 확인 가능하고, 일과 휴식의 분리가 명확한 탓에 일거수일투족을 통제당하는 경우가 빈번했다. 콜센터 전문 도급업체에서 일하는 40대 여성 비정규21은 화장실을 갈 때도 자리를 비운다는 이석 버튼을 누르고 가야한다고 증언한다.

“화장실 가는 시간은 5분이예요. 팀장한테 상담원 감시하는 모니터가 있어요. 쉬는지, 업무하는지, 화장실 가는지, 관리자 모니터에 있어요. 큰 업무용 모니터가 있고, 감시할 수 있는 작은 모니터가 따로 있어요. 이 모니터 보고 팀장이 누가 업무 잡으면 업무 잡지 말라고 지시하기도 해요. 화장실 갈 때는 ‘휴식’ 버튼을 누르고 가요. 이게 3분 지나고, 5분이 지나면 빨간색으로 변해요. 10분 지나면, 어떻게 변하는지는 모르지만, 압튼 3분, 5분, 10분 단위로 체크해요.”(비정규21-도급)

관리자와의 ‘권력 비대칭’에 의한 과도한 노동통제는 장시간 노동으로 이어졌다. 실제 면접에 응한 비정규직 노동자들 상당수는 정규직 전환을 원하고 있는 만큼 관리자를 상대로 과도한 업무를 거부할 수는 없는 노릇이라고 설명했다. 캐피털사에서 기간제 계약직으로 근무하는 30대 남성 비정규18은 내년(2020년) 1월 고용 계약 만료를 앞두고 있다.

15) ‘다. 임금’ 참조

“지금 내가 하는 업무가 과중해요. 계약직이다 보니깐 저한테 야근을 하라 그거는 아닌데 야근 수당이 있는 것도 아닌데, 하게 만드는 그런 게 있어요. 계약직 업무를 과중하게 하는 게 있어요. 넌 잘해야 그래야 조금이라도 기회가 있으니까, 좀 더 열심히 해라 그런 식의 분위기에요.”(비정규18-계약)



□ 직무 스트레스

표 III-만족도-3) 업무 성과·실적 압박으로 직무 스트레스가 높다.

|       |                 | 사례 수 | 그렇다        | 보통이다      | 그렇지 않다    |
|-------|-----------------|------|------------|-----------|-----------|
|       |                 | N    | N (%)      | N (%)     | N (%)     |
| 전체    |                 | 285  | 163 (57.2) | 72 (25.3) | 50 (17.5) |
| 업종    | 공공금융            | 42   | 11 (26.2)  | 16 (38.1) | 15 (35.7) |
|       | 증권              | 10   | 5 (50.0)   | 2 (20.0)  | 3 (30.0)  |
|       | 손해/생명보험         | 129  | 93 (72.1)  | 27 (20.9) | 9 (7.0)   |
|       | 여수신(카드포함)       | 50   | 31 (62.0)  | 11 (22.0) | 8 (16.0)  |
|       | 일반 사무           | 12   | 3 (25.0)   | 3 (25.0)  | 6 (50.0)  |
|       | 기타              | 42   | 20 (47.6)  | 13 (31.0) | 9 (21.4)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96   | 70 (72.9)  | 20 (20.8) | 6 (6.3)   |
|       | 기간제 계약직         | 62   | 33 (53.2)  | 17 (27.4) | 12 (19.4) |
|       | 간접고용(상용직)       | 75   | 25 (33.3)  | 24 (32.0) | 26 (34.7) |
|       | 시간제 계약직         | 8    | 6 (75.0)   | -         | 2 (25.0)  |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39   | 25 (64.1)  | 11 (28.2) | 3 (7.7)   |
|       | 기타              | 5    | 4 (80.0)   | -         | 1 (20.0)  |
| 회사 유형 | 본사              | 138  | 84 (60.9)  | 37 (26.8) | 17 (12.3) |
|       | 자회사             | 89   | 38 (42.7)  | 25 (28.1) | 26 (29.2) |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38   | 25 (65.8)  | 6 (15.8)  | 7 (18.4)  |
|       | 기타              | 20   | 16 (80.0)  | 4 (20.0)  | -         |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23   | 8 (34.8)   | 7 (30.4)  | 8 (34.8)  |
|       | 영업관리            | 8    | 7 (87.5)   | 1 (12.5)  | -         |
|       | 여수신             | 23   | 17 (73.9)  | 4 (17.4)  | 2 (8.7)   |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4    | 1 (25.0)   | 2 (50.0)  | 1 (25.0)  |
|       | 콜센터             | 112  | 77 (68.8)  | 24 (21.4) | 11 (9.8)  |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3    | 2 (66.7)   | 1 (33.3)  | -         |
|       | 보험설계사           | 45   | 30 (66.7)  | 11 (24.4) | 4 (8.9)   |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42   | 4 (9.5)    | 17 (40.5) | 21 (50.0) |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1    | 1 (100.0)  | -         | -         |
|       | 기타              | 24   | 16 (66.7)  | 5 (20.8)  | 3 (12.5)  |

‘업무 성과 혹은 실적에 대한 압박으로 직무 스트레스가 높다’는 문항에 절반 이상(57.2%)의 응답자가 ‘그렇다’(‘매우 그렇다’ 26.7% + ‘다소 그런 편이다’ 30.5%)고 응답했다. ‘그렇지 않다’(‘별로 그렇지 않다’ + ‘전혀 그렇지 않다’)는 응답은 17.5%, ‘보통이다’라는 응답은 25.3%였다. 업종별로 살펴보면 손해/생명보험(72.1%)과 여수신(62.0%)에서 스트레스가 높다는 응답이 높았다. 반면 공공금융업종은 직무 ‘스트레스가 높다’(26.2%)보다 ‘그렇지 않다’(35.7%)는 응답이 높았다.

고용형태별로는 무기계약직에서 직무 스트레스가 높다는 응답이 72.9%로 높게 나타났고, 특수고용직인 개인사업자 집단도 64.1%로 평균보다 높았다. 회사 유형별로 살펴보면 파견 및 용역업체(65.8%), 업무 성격별로는 여수신(73.5%), 콜센터(68.8%)에서 직무 스트레스를 호소하는 이들이 많았다. 고객과 대면 업무를 수행하거나 유선 상으로 고객을 응대하며, 해당 업무가 실적으로 이어지는 직무를 수행하는 이들일수록 심적 부담감이 크다는 반증으로 해석된다.

면접조사를 통해 만난 비정규직들은 크게 △고객 및 업무에서 오는 스트레스 △조직 내 관계에서 오는 스트레스, △불안정한 고용으로 인한 스트레스 등을 토로했다. 고객 및 업무에서 받는 스트레스는 주로 고객을 직접 상대하는 콜센터 직군의 노동자들이 주로 호소했다. 보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 일하고 있는 40대 여성 비정규11은 전화를 받자마자 무차별적으로 욕을 하는 고객과도 계속 상담을 이어나갔던 경험을 털어냈다.

“전화 하자마자 욕을 하는 거야, 니네들은 이렇게 말해 줘야지 알아듣는다고, 그래도 우리는 ‘천천히 말씀해 주세요’라고 해야 하고. 그랬더니 ‘아우 바빠 죽겠다고, 빨리 빨리 해’라고. 근데 주소를 딱 얘기했는데 주소가 틀린 거야, 그래서 내가 다시 한 번 확인해서 물어봤더니, ‘초등학교 1학년이야? 받아쓰기 못해?’ 막 이러는 거야. 근데 그럴수록 내가 더 떨리잖아. 그랬더니 ‘미친년들아’ 계속 막 그러는 거야.”(비정규11-무기계약)

보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 일하고 있는 30대 여성 비정규9는 고객과의 관계에서 오는 누적된 스트레스가 가정생활로도 이어져 고통을 겪고 있었다.

“그런 얘기를 한 적 있었어. 00(자녀)이가 한참 학교에서 막 (친구들과 좋지 않은)

그런 일 있을 때, 대부분 학부모들이 엄마랑 통화를 하길 원하잖아요. 그런데 나는 못하겠더라고요. 남편한테 나 지금까지 잘못했다고 미안하다고 하고 온 사람인데, 그 학부모한테 또 미안하다고 하라고 해야 하나고. 당신이 좀 해달라고 했지. 집에 가면 그냥 말을 하기가 싫어져. 이 일이. 그리고 내가 뭘 인정하기가 싫어져. 말에 막 책임져야 할 거 같고, 선불리 말 할 수가 없어. 모든 관계가 그렇게 되더라고요.”(비정규9-무기계약)

비정규직 노동자들에게는 조직 내 관리자들과 관계도 스트레스 요인으로 작용했다. 면접을 통해 만난 노동자들은 관리자들이 비정규직 노동자들의 상황을 배려하지 않고, 고객 또는 회사의 입장만 강조할 때 높은 스트레스를 받는다고 입을 모았다. 보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 일하는 비정규7은 콜센터의 관리자가 타 부서와의 분쟁이 있을 때 관리자가 비정규직 담당자의 책임만 물어 해당 노동자가 퇴사하는 사례를 지켜봤다.

“보상팀에 전달을 하고 뭐 잘못된 게 없는데, 그 아이는 중간 역할자만 했는데 갑자기 보상팀장이 와가지고 화를 냈대. 하대를 하면서. 그러니 개는 왜 같은 직원인데 내가 이 사람한테, 같은 팀원도 아니고 우리 팀장도 아닌데 이런 수모까지 겪어야 되냐 했던 거지. 실적 1위인 애였어요. 그런데 우리 실장이 그러면 차라리 대적을 해야지 ‘당신이 왜 이렇게 우리 직원한테 뭐라고 하나’ 이렇게. 자기가 그걸 시시비비를 가려가지고 싸워야 하는데, 근데 그걸 커버를 못해주니까 이제 애가 여기서 멘붕이 온거죠. 그래서 그만 뒀어요.”(비정규7-무기계약)

또한 불안정한 고용에서 파생되는 스트레스도 있었다. 보험회사에서 민원 전담 업무를 맡고 있는 30대 남성 비정규2는 회사가 본인에게 늘 책임을 강조하지만 권한은 주지 않는다면 권한이 없는 비정규직은 더 어렵고 힘든 일을 맡는다고 말했다.

“회사는 책임감만 주는데 이 돈 받고 이 돈에 해당하는 일만 하고 싶다는 생각을 해요. 민원 업무도 스트레스가 심해요. 잘못된 부서에 민원이 와야 하는데, 건수가 줄면 계속 전담으로 민원을 넘겨요. 업무 경계가 모호해요. 일부 팀에서는 자신들 일을 넘기려 하기도 해요.” (비정규2-무기)



□ 일과 삶의 균형

표 III -만족도-4) 업무시간이 적정해 일과 삶이 균형을 이룬다.

|       |                 | 사례 수 | 그렇다       | 보통이다      | 그렇지 않다     |
|-------|-----------------|------|-----------|-----------|------------|
|       |                 | N    | N (%)     | N (%)     | N (%)      |
| 전체    |                 | 285  | 68 (23.9) | 98 (34.4) | 119 (41.8) |
| 업종    | 공공금융            | 42   | 20 (47.6) | 12 (28.6) | 10 (23.8)  |
|       | 증권              | 10   | 1 (10.0)  | 4 (40.0)  | 5 (50.0)   |
|       | 손해/생명보험         | 129  | 18 (14.0) | 38 (29.5) | 73 (56.6)  |
|       | 여수신(카드포함)       | 50   | 14 (28.0) | 21 (42.0) | 15 (30.0)  |
|       | 일반 사무           | 12   | 3 (25.0)  | 5 (41.7)  | 4 (33.3)   |
|       | 기타              | 42   | 12 (28.6) | 18 (42.9) | 12 (28.6)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96   | 15 (15.6) | 26 (27.1) | 55 (57.3)  |
|       | 기간제 계약직         | 62   | 14 (22.6) | 25 (40.3) | 23 (37.1)  |
|       | 간접고용(상용직)       | 75   | 30 (40.0) | 29 (38.7) | 16 (21.3)  |
|       | 시간제 계약직         | 8    | -         | 3 (37.5)  | 5 (62.5)   |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39   | 7 (17.9)  | 14 (35.9) | 18 (46.2)  |
|       | 기타              | 5    | 2 (40.0)  | 1 (20.0)  | 2 (40.0)   |
| 회사 유형 | 본사              | 138  | 35 (25.4) | 46 (33.3) | 57 (41.3)  |
|       | 자회사             | 89   | 22 (24.7) | 36 (40.4) | 31 (34.8)  |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38   | 8 (21.1)  | 9 (23.7)  | 21 (55.3)  |
|       | 기타              | 20   | 3 (15.0)  | 7 (35.0)  | 10 (50.0)  |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23   | 7 (30.4)  | 10 (43.5) | 6 (26.1)   |
|       | 영업관리            | 8    | 2 (25.0)  | 2 (25.0)  | 4 (50.0)   |
|       | 여수신             | 23   | 4 (17.4)  | 11 (47.8) | 8 (34.8)   |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4    | 1 (25.0)  | 3 (75.0)  | -          |
|       | 콜센터             | 112  | 22 (19.6) | 31 (27.7) | 59 (52.7)  |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3    | 1 (33.3)  | -         | 2 (66.7)   |
|       | 보험설계사           | 45   | 8 (17.8)  | 14 (31.1) | 23 (51.1)  |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42   | 15 (35.7) | 17 (40.5) | 10 (23.8)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1    | 1 (100.0) | -         | -          |
|       | 기타              | 24   | 7 (29.2)  | 10 (41.7) | 7 (29.2)   |

‘업무시간이 적정해 일과 삶의 균형이 잘 이루어진다’는 문항에 41.8%의 응답자들이 ‘그렇지 않다(‘별로 그렇지 않다’ 29.5% + ‘전혀 그렇지 않다’ 12.3%)’고 응답했다. ‘그렇다’는 응답은 23.9%(‘매우 그렇다’ 6.0% + ‘다소 그런 편이다’ 17.9%)였고 ‘보통이다’가 34.4%로 나타났다. 업종별로 살펴보면 손해/생명보험에 종사자들의 불만족 응답이 56.6%(만족 응답 14.0%)로 전체 평균에 견줘 높았다. 반면 공공금융 종사자들은 절반가량인 47.6%가 일과 삶의 균형이 잘 이뤄진다고 대답했다.(불만족 응답 23.8%) 고용형태별로는 무기계약직(57.3%), 회사 유형별로는 파견 및 용역업체 소속(55.3%)의 불만족 응답이 높았다.

업무 성격별로는 콜센터(52.7%), 보험설계사(51.1%) 집단에서 절반 이상의 응답자가 일과 삶의 균형이 이뤄지지 않고 있다고 답했다. 일과시간에 걸려오는 전화 업무를 우선 처리하고 일과 이후에 잔업을 해야 하는 콜센터 직무 특성, 고객 시간에 일정을 맞춰 움직여야 하는 보험설계사들의 행동 패턴이 반영된 결과로 보인다.

면접조사를 통해 만난 비정규직 노동자들은 장시간 노동만을 인정하는 사내 분위기와 인력부족이 일과 삶의 균형을 해치는 요소들이라고 지목했다. 특히 관리자들이 효율적이지 않은 장시간 노동을 강요하고, 비정규직 노동자는 이를 거부할 수 없는 수직적인 조직문화의 문제점을 호소하는 이들도 많았다. 캐피털사 노조 간부를 맡고 있는 40대 남성 노조11은 단계별로 워사람에게 보여주고 잘 보여야만 하는 사내의 경직된 분위기를 전했다.

“제가 전에 있었던 사업지원실이라는 실 안에 고객만족팀, 채무관리팀이 있는데 거기서 실적이 관련 돼서 분위기가 좀 더 그랬어요. 실적을 꼭 시간적인 노력으로 해야 해요. 그리고 그것을 워사람들에게 보여줘야 해요. 보여준다는 것은 실장이나 팀장이 사장에게 보여주는. 그래서 실적을 달성하면 주말에도 근무했기 때문에 달성한 거예요. 그런 타당성으로 주말근무 하는 거죠.”(노조11)

□ 초과·야근 근로

표 III-만족도-5) 일주일에 한번 이상 초과 근로/야근한 경험이 있다.

|       |                 | 사례 수 | 그렇다        | 그렇지 않다     |
|-------|-----------------|------|------------|------------|
|       |                 | N    | N (%)      | N (%)      |
| 전체    |                 | 285  | 138 (48.4) | 147 (51.6) |
| 업종    | 공공금융            | 42   | 15 (35.7)  | 27 (64.3)  |
|       | 증권              | 10   | 4 (40.0)   | 6 (60.0)   |
|       | 손해/생명보험         | 129  | 85 (65.9)  | 44 (34.1)  |
|       | 여수신(카드포함)       | 50   | 16 (32.0)  | 34 (68.0)  |
|       | 일반 사무           | 12   | 6 (50.0)   | 6 (50.0)   |
|       | 기타              | 42   | 12 (28.6)  | 30 (71.4)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96   | 60 (62.5)  | 36 (37.5)  |
|       | 기간제 계약직         | 62   | 27 (43.5)  | 35 (56.5)  |
|       | 간접고용(상용직)       | 75   | 21 (28.0)  | 54 (72.0)  |
|       | 시간제 계약직         | 8    | 4 (50.0)   | 4 (50.0)   |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39   | 24 (61.5)  | 15 (38.5)  |
|       | 기타              | 5    | 2 (40.0)   | 3 (60.0)   |
| 회사 유형 | 본사              | 138  | 65 (47.1)  | 73 (52.9)  |
|       | 자회사             | 89   | 42 (47.2)  | 47 (52.8)  |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38   | 17 (44.7)  | 21 (55.3)  |
|       | 기타              | 20   | 14 (70.0)  | 6 (30.0)   |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23   | 12 (52.2)  | 11 (47.8)  |
|       | 영업관리            | 8    | 3 (37.5)   | 5 (62.5)   |
|       | 여수신             | 23   | 13 (56.5)  | 10 (43.5)  |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4    | -          | 4 (100.0)  |
|       | 콜센터             | 112  | 63 (56.3)  | 49 (43.8)  |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3    | 1 (33.3)   | 2 (66.7)   |
|       | 보험설계사           | 45   | 29 (64.4)  | 16 (35.6)  |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42   | 9 (21.4)   | 33 (78.6)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1    | -          | 1 (100.0)  |
|       | 기타              | 24   | 8 (33.3)   | 16 (66.7)  |

‘일주일에 한번 이상 초과 근로/야근을 하는 경우가 있다’는 문항에는 긍정과 부정 응답이 각기 비슷하게 조사되었다. 응답자의 51.5%가 ‘그렇지 않다(‘별로 그렇지 않다’ 28.1% + ‘전혀 그렇지 않다’ 23.5%)’고 응답했고, 48.4%(‘매우 그렇다’ 21.4%+ ‘다소 그런 편이다’ 27.0%)는 ‘그렇다’고 응답했다. 업종별로는 손해/생명보험 종사자(65.9%)들이 초과근로에 많이 노출돼 있었고, 여수신(68.0%), 공공금융(64.3%) 업종 종사자의 경우 셋 중 둘은 초과근로를 거의 하지 않는다고 답했다.

고용형태별로는 무기계약직(62.5%), 특수고용직인 개인사업자(61.5%)들 가운데 초과 근로를 하고 있다는 응답이 높았다. 업무 성격별로 보면 보험설계사(64.4%)와 콜센터(56.3%)에서 일주일에 한번 이상 초과 근로 및 야근을 경험했다는 응답이 특히 높았고, 경비, 청소 및 건물관리 등의 집단에서는 초과 근로 및 야근이 발생하지 않는다는 응답이 78.6%에 달했다.

면접조사에서 콜센터와 매출과 연관된 직군에서 야근 및 초과근로 경험이 있다는 비중이 높았다. 이들은 급여가 줄더라도 일정 시간대에 컴퓨터가 강제로 종료되는 PC오프제를 받기도 했다. 보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 일하고 있는 30대 여성 비정규8의 부서는 정해진 ‘스케줄’(지정된 콜 업무) 등으로 평균 1~2시간씩 잔업을 하는 분위기다. 비정규8은 PC오프제 도입으로 부서 분위기가 바뀌기를 희망했다.

“남들이 다 같이 늦게 가면 심적인 부담이 있으니까 나도 늦게까지 해야 되는데, 다 꺼져 버리면 똑같은 환경에서 해야 하니까 그런 부담이 좀 덜해요. ... 한 7시 반, 그래도 7시 전에 가는 사람들 거의 많이 없어요. 그래도 7시 정도 된다고 하면 빠른 편은 아니잖아요. 회사에서 일 하는 거 보면 6시 딱 하고 가는 사람은 거의 없더라고요. 근데 이제 그거는 스케줄이나 콜 때문에 그렇게 하는 건데, 더 늦게까지 하는 사람들 때문에 6시 반에 가도 일찍 가는 느낌이 드니까. 이제 그런 부담 때문에 그래서 PC오프로 해서 똑같이 평등하게 해야 한다고 생각해요” (비정규8-무기)

매일 할당되는 전화업무 양을 줄이지 않고 PC오프제를 강행해 법적 휴게 시간을 침범하는 사례도 있었다. 보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 근무하는 30대 여성 비정규4는 PC오프제가 시행됐지만 그에 따른 업무 조정이 이뤄지지 않아 난감해한 경험을 토로했다.



“그냥 저희한테 통보를 했죠. (PC오프제도를) 이때부터 한다고. 통보를 하고 ‘너네 들도 그에 맞춰서 근무 패턴을 가져가라. 7시까지 더 빠르게 해라. 점심시간도 줄이고, 점심 10분 만에 먹고’. 지금도 그렇지. 점심시간 다 한 시간 안 쓰는 직원도 많습니다.” (비정규4-무기)

반대 사례도 있었다. 카드사에서 파견직으로 근무하다 올해 초(2019년 1월) 정규직으로 전환된 20대 남성 비정규22는 야근에 대한 압박이 전혀 없었다고 전했다. 오히려 PC 온오프제를 실시하고 있어서 일찍 가도 할일이 없다고 말했다.

“파견직일 때는 9시 출근해서 6시 퇴근했죠. 야근 압박은 없었구요. 9시 10분 전에는 앉아 있으라고는 했는데, 9시에 업무 시작할 수 있게끔요. 일이 많아서 8시 20~30분 정도에 일찍 와도 뭐라고 해요. PC 온오프제 운영하고 있어서 일찍 가도 일을 할 수가 없기도 해요. 지금도 마찬가지구요.”(비정규22-정규직 전환)

## 5. 복지 및 처우, 차별

이 장에서는 비정규직 노동자들이 느끼는 복지 및 처우, 차별에 대한 인식을 설문 응답과 심층 인터뷰 결과를 통해 살펴보고자 한다. 심층인터뷰 결과는 생생함을 살리기 위해 가급적 인터뷰 내용을 그대로 옮겼다.

□ 업무 특성에 바탕한 복지혜택

표 III-처우 및 차별-1) 업무와 종사자 특성 고려한 복지혜택이 있다.

|       |                 | 사례 수 | 그렇다       | 그렇지 않다     |
|-------|-----------------|------|-----------|------------|
|       |                 | N    | N (%)     | N (%)      |
| 전체    |                 | 285  | 64 (22.5) | 221 (77.5) |
| 업종    | 공공금융            | 42   | 9 (21.4)  | 33 (78.6)  |
|       | 증권              | 10   | 4 (40.0)  | 6 (60.0)   |
|       | 손해/생명보험         | 129  | 30 (23.3) | 99 (76.7)  |
|       | 여수신(카드포함)       | 50   | 9 (18.0)  | 41 (82.0)  |
|       | 일반 사무           | 12   | 3 (25.0)  | 9 (75.0)   |
|       | 기타              | 42   | 9 (21.4)  | 33 (78.6)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96   | 24 (25.0) | 72 (75.0)  |
|       | 기간제 계약직         | 62   | 13 (21.0) | 49 (79.0)  |
|       | 간접고용(상용직)       | 75   | 21 (28.0) | 54 (72.0)  |
|       | 시간제 계약직         | 8    | -         | 8 (100.0)  |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39   | 6 (15.4)  | 33 (84.6)  |
|       | 기타              | 5    | -         | 5 (100.0)  |
| 회사 유형 | 본사              | 138  | 32 (23.2) | 106 (76.8) |
|       | 자회사             | 89   | 23 (25.8) | 66 (74.2)  |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38   | 6 (15.8)  | 32 (84.2)  |
|       | 기타              | 20   | 3 (15.0)  | 17 (85.0)  |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23   | 9 (39.1)  | 14 (60.9)  |
|       | 영업관리            | 8    | -         | 8 (100.0)  |
|       | 여수신             | 23   | 3 (13.0)  | 20 (87.0)  |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4    | -         | 4 (100.0)  |
|       | 콜센터             | 112  | 30 (26.8) | 82 (73.2)  |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3    | -         | 3 (100.0)  |
|       | 보험설계사           | 45   | 6 (13.3)  | 39 (86.7)  |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42   | 13 (31.0) | 29 (69.0)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1    | 1 (100.0) | -          |
|       | 기타              | 24   | 2 (8.3)   | 22 (91.7)  |

‘업무/종사자의 특성을 고려한 복지혜택이 있다’는 문항에 전체 응답자의 3/4이 넘는 77.5%가 ‘그렇지 않다(‘별로 그렇지 않다’ 46.7% + ‘전혀 그렇지 않다’ 30.9%)’고 응답했다. ‘그렇다’는 응답은 22.5%(‘매우 그렇다’ 2.5% + ‘다소 그런 편이다’ 20.0%)에 그쳤다. 업종별로 살펴보면 모든 업종에서 업무 혹은 종사자의 특성을 고려한 복지 혜택이 없다는 응답이 높게 조사됐고, 그 가운데서도 손해/생명보험(82.0%), 공공금융(78.6%)에서 그렇지 않다는 답변이 많았다.

고용형태별로는 특수고용직인 개인사업자(84.6%)와 기간제 계약직(79.0%), 회사 유형별로는 파견 및 용역회사 소속(84.2%), 업무 성격별로는 여수신(87.0%), 보험설계사(86.7%)들을 중심으로 업무나 종사자의 특성을 고려한 복지 혜택이 없다는 답변이 유난히 많았다. 대부분 제2금융권 사업장들이 정규직 및 핵심 업무 직군을 중심으로 사내 복지 정책을 운영하고 있고, 그런 결과로 비정규직들은 복지정책에서 소외되고 있음을 보여준다.

□ 처우

표 III-처우 및 차별-2) 처우에서 차별받고 있다.

|       |                 | 사례 수 | 그렇다        | 그렇지 않다    |
|-------|-----------------|------|------------|-----------|
|       |                 | N    | N (%)      | N (%)     |
| 전체    |                 | 285  | 190 (66.7) | 95 (33.3) |
| 업종    | 공공금융            | 42   | 28 (66.7)  | 14 (33.3) |
|       | 증권              | 10   | 7 (70.0)   | 3 (30.0)  |
|       | 손해/생명보험         | 129  | 91 (70.5)  | 38 (29.5) |
|       | 여수신(카드포함)       | 50   | 33 (66.0)  | 17 (34.0) |
|       | 일반 사무           | 12   | 7 (58.3)   | 5 (41.7)  |
|       | 기타              | 42   | 24 (57.1)  | 18 (42.9) |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96   | 66 (68.8)  | 30 (31.3) |
|       | 기간제 계약직         | 62   | 43 (69.4)  | 19 (30.6) |
|       | 간접고용(상용직)       | 75   | 43 (57.3)  | 32 (42.7) |
|       | 시간제 계약직         | 8    | 7 (87.5)   | 1 (12.5)  |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39   | 28 (71.8)  | 11 (28.2) |
|       | 기타              | 5    | 3 (60.0)   | 2 (40.0)  |
| 회사 유형 | 본사              | 138  | 88 (63.8)  | 50 (36.2) |
|       | 자회사             | 89   | 60 (67.4)  | 29 (32.6) |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38   | 28 (73.7)  | 10 (26.3) |
|       | 기타              | 20   | 14 (70.0)  | 6 (30.0)  |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23   | 13 (56.5)  | 10 (43.5) |
|       | 영업관리            | 8    | 4 (50.0)   | 4 (50.0)  |
|       | 여수신             | 23   | 16 (69.6)  | 7 (30.4)  |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4    | 3 (75.0)   | 1 (25.0)  |
|       | 콜센터             | 112  | 78 (69.6)  | 34 (30.4) |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3    | 2 (66.7)   | 1 (33.3)  |
|       | 보험설계사           | 45   | 32 (71.1)  | 13 (28.9) |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42   | 27 (64.3)  | 15 (35.7) |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1    | -          | 1 (100.0) |
|       | 기타              | 24   | 15 (62.5)  | 9 (37.5)  |

‘처우에서 차별을 받고 있다고 생각한다’는 문항에는 응답자의 2/3인 66.7%가 ‘그렇다(‘매우 그렇다’ 26.0% + ‘다소 그런 편이다’ 40.7%)고 응답했다. ‘그렇지 않다’는 응답은 33.3%(‘별로 그렇지 않다’ 26.3% + ‘전혀 그렇지 않다’ 7.0%)였다. 업종별로 살펴보면 모든 업종에서 절반 이상이 처우상의 차별을 호소했는데, 손해/생명보험(70.5%) 업종에서 그 비중이 특히 높았다.

고용형태별로는 특수고용직인 개인사업자(71.8%)와 기간제 계약직(69.4%), 무기계약직(68.8%), 회사 유형별로는 파견 및 용역에 소속(73.7%), 업무 성격별로는 보험설계사(71.1%)와 콜센터(69.6%), 여수신(69.6%)에서 처우상 차별 받고 있다고 응답한 비율이 높았다.

실제 면접조사 노동자들은 업종과 직군을 막론하고 처우에서 차별을 받고 있다고 느끼는 이들이 많았다. 비정규직 노동자들이 느끼는 차별은 크게 △ 자원 활용에서의 차별 △금전적 차별 △기회의 차별로 나눌 수 있다. 자원 활용에서의 차별은 직원들이 사무실에서 사용하는 파티션, 의자, 책상의 색을 달리해 직군을 구분 짓거나, 명절 선물에 차등을 두는 경우 등이 해당한다. 공공금융기관의 자회사 노조 간부인 30대 여성 노조21은 계약 형태별로 노동자들에게 지급되는 사무용품이나 업무환경 차이를 두고 “꼭 조선시대 양반 상놈 노비의 신분체제” 같다고 평가했다.

“모회사와 같은 (수준의) 돈 받겠다는 거 아녜요. 그분들 절반이 서울대 나오고 대단한 사람들인 것 같아요. 그런데 같은 사무실에 일하면서 정규직들 책상, 의자, 책장은 다 바꿔주는데 자회사 직원들은 의자 다리가 나가서 기대앉지를 못해도 몇 개월째 바꿔주지 않아요. 저희 같은 사무실인데 파티션, 의자, 책상 색 달라요. 누가 자회사 직원인지, 정규직인지 자리보고 딱 알게끔 해놨어요. 명절에도 누구는 갈비세트, 누구는 1만원도 안 되는 삼푸세트 주고. 이런 거 너무 품위 떨어지지 않아요? ... 우리 미화 여사님들 휴게실요, 지하에 곰팡이 가득해서 들어갈 수가 없었어요. 그런데 왜 그랬는지 모르겠지만 어느 날 ‘금융 공공기관 휴게실 열악하다’ 이런 기사가 나왔거든요? 그 다음 주에 바로 도배해주더라구요. 치사해요. 돈이 수백억 들고 이런 거 아니잖아요. 할 수 있었던 거잖아요.”(노조21)

비정규직은 회사 인트라넷에 접속 권한을 주지 않는 것도 비슷한 사례다. 이 경우 비정규직들에 소외감을 안겨주는 것은 물론 업무처리 과정에서의 불편함으로 이어져 업무효율을 떨어뜨리기도 한다. 보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 근무하는 30대 여성 비정규4는 업무 특성상 사내 인트라넷에 접

속해야 할 일이 많았다. 업무 불편은 물론 사내공지 같은 기초적 사항들도 공유가 어려워 회사 쪽에 개선을 요구했지만 거절당했다.

“통합그룹웨어, 정규직들만 그걸 봅니다. 우리도 회사 직원인데, 사장님 말씀도, 새해 신년사 같은 것도 프린트 뽑아 가지고 이렇게 게시판에 붙여 놓고. 왜냐면 우리는 통합(그룹웨어 시스템)을 못 보니까. 인사이동 같은 게 발표가 나가거나 회사 공지사항이 있어도 저희는 못 봅니다. 그래서 이번에 저희가 단협(사협)에 그것을 넣었는데 그건 안 된답니다.”(비정규4-무기계약)

공공금융기관 장애인 사무보조로 일하는 30대 여성 비정규1은 사내 인터넷 접속 제한에 따른 업무과정에서의 불편함을 토로하며, 회사 쪽에서 “정규직 기회를 차단”하려고 접근 제한을 뒀다고 주장했다.

“정규직은 내부 인트라넷을 이용할 수 있는데 우리는 이용할 수도 없고 아이디도 주지 않아요. 그래서 업무할 때 두세 번 다른 경로를 거쳐야 되는 것이 제일 불편하죠, 사무보조지만 사무 관련 문서를 보지 못하게 막아놓은 거예요. ... 제 생각에는 정규직으로 전환되는 단초를 주지 않으려고요. 내부 인트라넷도 들어가고 하면 상시적인 업무이면서 정규직이 돼야 하는 명분이 더 많이 생기는 거 아닌가. 그래서 차단하는 거 같아요.”(비정규1-기간제 계약직)

급전적 차별은 임금 차이, 상여금 산정 기준과 지급 여부 등을 들 수 있다. 캐피털사의 노조 간부인 40대 남성 노조11은 소속 회사의 임금 테이블을 비교하며 정규직과 비정규직의 임금 차이와 업무 범위, 그 안에서 오는 차별에 대해 설명했다.

“급여를 비공개를 해서 알 수가 없는데요. 예를 들어 공채 초임이 (연봉) 4000~4500만원으로 치면 계약직 직원들이 2400~2500만원정도 받아요. 최대 2500만원정도이고 보통 2200만원정도예요. 성과급을 다 포함해서 연봉이 이렇게 나오는 거예요. 공채든 계약직이든 성과급 다 포함해서요. 계약직에서 정규직 전환되면 한 500만원정도 더 받아요. 그럼 3000만원정도 받는 거예요. 그럼 계약직에서 정규직 된 친구들은 3000만원에서 시작하는 거고 공채로 들어온 친구들은 4000~4500만원 받는 거죠. 회사가 정규직으로 들어온 애들은 종합직으로 만들어 놓고, 계약직에서 전환한 분들은 일반 사무직으로 만들어서 계급을 만들어 놨어요. 그 안에서도 종합직은 모든 업무를 다 할 수 있는데 일반 사무직은 한정된 업무만 하게 만들었어요. 차별적인 요소가 있어요.”(노조11)

보험회사에서 민원처리 업무를 담당하는 무기계약직 30대 남성 비정규2는

입사 이후 6년 동안 한 번도 상여금을 받아본 적이 없다. 다른 정규직 직원들은 상여금을 받았지만 비정규2와 그의 동료들은 대상에서 제외돼 왔다. 사내 복지에도 많은 차이가 있었다.

“어느 날 전체메일로 인사팀에서 상여금에 대한 메일이 온 거예요. 그런데 저희는 돈이 안 들어와서 문의해보니 저희는 안준다고 하더라고요. 그 다음부터는 저희 직군 빼고 메일 보낸대요. ... 복지 차이 많이 있어요. 정규직 다 있는 학자금 지원. 전담직은 없어요. 복지 포인트 차이 많아요.”(비정규2-무기계약)

보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 일하는 30대 여성 비정규4는 정규직들과 모든 복리후생이 동일하다고 생각했으나 상여금 산정방식과 항목에서 차이가 있음을 발견하기도 했다. 정규직 직원들은 급여의 100%를 상여금으로 지급받았으나, 무기계약직들은 최저임금에도 미치지 못하는 기본급의 100%를 상여금으로 받았다. 또한 정규직들은 피복비를 지급받았지만 무기계약직들은 예외였다.

“피복비를 받았다고 하고 상여금을 받았는데 정규직들은 연봉제이지 않습니까? 월 급여의 100%를 받는데 저희는 기본급의 100%를 받는 거예요. 사실은 평균 급여의, 전월 3개월의 평균 급여, 그 정도만 해도 직원들이 털 마음이 서운했을 텐데 기본급으로 저희는 기본급이 (실적에 따라) 120, 130, 150(만원) 이럴 겁니다. 아마 계약 변경하는 부서도 120, 130, 140(만원)인가? 하여튼 그런 식으로. 그리고 피복비도 받았다고 하더라고요. 아니 우리는 옷 안 입고 다닙니까?”(비정규4-무기계약)

비정규직 노동자들을 가장 좌절하게 하는 것은 기대할 수 없는 미래 혹은 제한적인 미래였다. 정규직 트랙과 다른 승진체계 및 급여 인상체계, 혹은 업무 전문성에 대한 불인정은 비정규직이라는 신분의 본질적 차별을 느끼게 했다. 해를 거듭해 근속해도 연차수당은 물론 직급에도 변화가 없는 경우가 많았다. 보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 일하는 30대 여성 비정규4는 같은 해 입사한 정규직 직원은 승진해 선임과장이지만, 비정규4의 직급이나 급여 수준은 같은 기간 큰 변화가 없었다고 말한다.

“제가 제 회사 분(정규직 직원)이랑 처음 왔을 때 주임이었던 분이 지금은 선임 과장이 됐습니다. 그 분이 선임 과장이면 연봉이 6000~7000(만원)정도 되겠다. 저는 작년에 연말 소득공제 할 때 4300(만원)이었어요.”(비정규4-무기계약)



보험회사에서 민원처리 업무를 담당하는 무기계약직 30대 남성 비정규2 역시 6년간 재직했지만 임금과 승진, 직급의 변화가 없다. 그는 정규직까지는 아니더라도 현재 상황에서 미래를 그릴 수 있는 체계가 필요하다고 말했다.

“차별 받는 거요? 임금과 승진, 직급이 없는 거죠. 우리보다 늦게 들어와도 3년 되면 대리 달고, 천만 원씩 연봉 올라요. ... 정규직까지는 아니더라도 올라갈 수 있는 체계, 직급이던 체계든 뭐라도 있으면 좋겠어요.”(비정규2-무기계약)

보험회사에서 민원처리 업무를 담당하는 무기계약직 30대 남성 비정규3은 업무에 대한 자신감이 있어도 이를 인정받지 못하고, 업무에 대한 권한이 없는 것 역시 차별이라고 느끼고 있었다.

“항상 책임을 강조하죠, 하지만 권한은 없어요. 민원에 대해서는 우리가 전문가라고 생각해요. 다른 부서에서도 물어보기도 하구요. 하지만 연차나 노하우가 쌓여도 인정받지를 못해요.”(비정규3-무기)

비정규직에서 정규직 전환된 노동자들도 여전히 차별에서 자유롭지 않았다. 보험회사 콜센터에서 근무하는 무기계약직 40대 여성 비정규10은 비정규직에서 정규직으로 전환된 관리자 역시 차별을 받고 있다며 이를 ‘계급’이라고 표현했다.

“근데 저번에 실장님하고 얘기를 하는데, 실장님이 그러더라고. 우리는 상담사 하다가 승진돼서 한 거라 본사 직원들한테 무시를 진짜 많이 당한다. ‘너네 정식으로 안들어 오지 않았냐’ ‘너네 콜 받다가 들어오지 않았냐’ 굉장히 많대요. 완전 계급의 차별을...”(비정규10-무기계약)



□ 휴가 사용

표III-처우 및 차별-3) 원할 때 휴가를 쓸 수 있다.

|          |                 | 사례수       | 사용가능       | 어렵다/<br>휴가가 없다 |
|----------|-----------------|-----------|------------|----------------|
|          |                 | N         | N (%)      | N (%)          |
| 전체       |                 | 285       | 209 (73.3) | 76 (26.7)      |
| 업종       | 공공금융            | 42        | 26 (61.9)  | 16 (38.1)      |
|          | 증권              | 10        | 7 (70.0)   | 3 (30.0)       |
|          | 손해/생명보험         | 129       | 97 (75.2)  | 32 (24.8)      |
|          | 여수신(카드포함)       | 50        | 36 (72.0)  | 14 (28.0)      |
|          | 일반 사무           | 12        | 7 (58.3)   | 5 (41.7)       |
|          | 기타              | 42        | 36 (85.7)  | 6 (14.3)       |
| 고용<br>형태 | 무기계약직           | 96        | 70 (72.9)  | 26 (27.1)      |
|          | 기간제 계약직         | 62        | 39 (62.9)  | 23 (37.1)      |
|          | 간접고용(상용직)       | 75        | 60 (80.0)  | 15 (20.0)      |
|          | 시간제 계약직         | 8         | 3 (37.5)   | 5 (62.5)       |
|          | 개인사업자(특수고용)     | 39        | 35 (89.7)  | 4 (10.3)       |
|          | 기타              | 5         | 2 (40.0)   | 3 (60.0)       |
| 회사<br>유형 | 본사              | 138       | 109 (79.0) | 29 (21.0)      |
|          | 자회사             | 89        | 66 (74.2)  | 23 (25.8)      |
|          | 파견, 용역 및 도급     | 38        | 19 (50.0)  | 19 (50.0)      |
|          | 기타              | 20        | 15 (75.0)  | 5 (25.0)       |
| 업무<br>성격 | 사무 지원           | 23        | 14 (60.9)  | 9 (39.1)       |
|          | 영업관리            | 8         | 6 (75.0)   | 2 (25.0)       |
|          | 여수신             | 23        | 17 (73.9)  | 6 (26.1)       |
|          | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4         | 3 (75.0)   | 1 (25.0)       |
|          | 콜센터             | 112       | 69 (61.6)  | 43 (38.4)      |
|          | 투자권유대행/ 채권추심    | 3         | 2 (66.7)   | 1 (33.3)       |
|          | 보험설계사           | 45        | 41 (91.1)  | 4 (8.9)        |
|          | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42        | 34 (81.0)  | 8 (19.0)       |
|          | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1         | 1 (100.0)  | -              |
| 기타       | 24              | 22 (91.7) | 2 (8.3)    |                |

‘내가 원할 때 휴가를 사용할 수 있다’는 문항에 대해 전체 응답자의 3/4에 가까운 73.3%가 ‘사용 가능’(‘자유롭게 사용 가능하다’ 18.9% + ‘어느 정도 사용 가능하다’ 54.4%)하다고 응답했다. 반면 ‘어렵다 혹은 휴가가 없다’(‘사용하기 어렵다’ 21.4% + ‘사용이 불가능하다’ 4.6% + ‘부여된 휴가가 없다’ 0.7%)는 응답은 26.7%로 나타났다. 업종별로는 손해/생명보험 업종이 75.2%로 긍정응답이 높았고, 공공금융은 61.9%로 상대적으로 낮았다. 고용형태별로는 특수고용직인 개인사업자(89.7%)들이 상대적으로 더 자유롭게 휴가를 쓸 수 있는 것으로 나타났다.

회사 유형별로는 본사(79.0%)과 자회사(74.2%)에서 자유로운 휴가 사용이 가능하다고 답한 비율이 높았다. 업무성격으로는 보험설계사(91.1%)와 경비, 청소 및 건물관리(81.0%)의 직군에서 휴가 사용이 자유롭다는 응답이 평균보다 높았다. 보험설계사는 타 직군보다 상대적으로 시간 운용을 자유롭게 할 수 있어, 고용형태별로는 개인사업자, 업종별로는 손해/생명보험업종에서 휴가 사용이 자유롭다는 응답이 높은 것으로 보인다. 또한 이번 연구 대상인 사무금융권 소속 사업장들 중 절반 이상이 300명 이상의 사업장으로, 법정 휴가를 준수하는 시스템은 마련되어 있는 것으로 보인다.

면접조사를 통한 비정규직 노동자들의 휴가사용 실태 조사에서도 비교적 자유롭게 휴가를 사용할 수 있다는 경우가 많았지만, 일부는 그렇지 않다고 밝히기도 했다. 이들은 제도적으로 휴가일수가 보장돼 있지만 실적압박 등으로 관리자가 허락하지 않거나, 개인사업자 신분인 특수고용자의 휴가 사용에 부당하게 관여한다고 호소했다. 휴가 동안 생업을 하지 못하는 부담을 이유로 들기도 했다. 특히 제도적으로 휴가가 보장되어 있지만, 실적압박 혹은 동료에게 부담 전가로 인해 휴가 사용이 어려운 경우는 다양한 직군에서 사례가 확인됐다.

보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 근무하고 있는 30대 여성 비정규4와 6, 40대 여성 비정규 5는 하루 휴가를 사용하는 것이 본인의 급여와 팀의 실적과 연결되는 시스템에서 휴가 사용이 자유롭지 않다고 응답했다. 이들의 기본급은 전월 실적과 연결돼 3단계로 구분되고, 팀끼리의 실적 경쟁이 있기 때문에 관리자들의 제약이 있기도 하지만 본인 스스로도 휴가 사용이 자유롭지 못하다.

“휴가 가면 그만큼, 내가 며칠을 만약에 일을 못하면 그만큼 매출이 빠지니까 자기 급여하고 바로 직결이 되는 거잖아요. 휴가를 만일 4일을 간다, 그러면 매출이 하루에 몇 천씩, 예를 들어서 하루에 천만원을 찍는다, 그러면 4천이 빠지지 않습니까? 그게 목표를 못하면 역전환(실적에 따라 차등 지급되는 기본급. 상위권에서 하위권으로 내려옴을 뜻함)이 되는 겁니다. 기본급이 쑥 내려가죠. 직원들. 근데 그게 다시 올라가기가 굉장히 힘들어요. 시스템 자체가. 토요일도 근무를 해야 하고. ... 이게 또 휴가를 쓰는 데 그게 있습니다. 본인이 해야 하는 목표가 있습니다. 매달 얼마 이상 해야 하는 목표, 그걸 휴가를 3일을 쓰면 목표를 안 빼줍니다. 그런데 5일 쓰면 목표를 조정해줍니다. 사실은 5일이 필요 없는데도 목표를 못 맞추면 역전환이 되니까 목표를 낮게 받기 위해서 5일을 그냥 휴가를 내야하는 경우도 있습니다.”(비정규4-무기계약)

이러한 상황이기 때문에 보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 근무하는 30대 여성 비정규6은 몸이 아파도 본인의 급여와 팀을 고려해서 휴가를 자제하는 모습을 보였다. 비정규5는 팀 간의 실적경쟁 때문에 동료에게 미안한 마음이 들어 휴가 사용이 어렵다고 말했다.

“저희는 휴가를 쓸 수가 없어요. 아파도”(비정규6-무기)

“예를 들어 우리 셋이 한 파트인데 제가 휴가를 가면서, 우리가 천만 원을 해야 돼, 셋이. 그런데 제가 가버리면 두 분이서 천만원을 해야 되는 거야, 그러니 다른 직원에게 미안해서 휴가를 못 가는 거야, 파트별 경쟁에 반영시켜 버리니까. 그리고 휴가도, 예를 들어, 둘이 또 휴가를 못 갑니다. 같이는. 같은 부서에서. 나눠서 가야하고.”(비정규5-무기)

역시 보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 근무하고 있는 40대 여성 비정규11은 전화가 많이 들어오는 월요일에는 암묵적으로 휴가를 내지 않았다. 같은 곳에 근무하는 30대 여성 비정규8은 여전히 휴가 사용이 자유롭지 못한 조직문화를 가지고 있었다.

“지금도 그게 근데 휴가철 되면 ‘왜?’, ‘어디가려고?’”(비정규8-무기계약)

“저는 처음에 월요일이 원칙적으로 그냥 근무였죠.”(비정규11-무기계약)

전화로 보험을 판매하는 보험회사 텔레마케터인 50대 여성 비정규 15, 16은 개인사업자 신분의 특수고용된 노동자이지만 팀 실적관리를 위해 관리자에 의해 철저히 휴가 사용을 통제 당했었다. 이들이 속한 부서에서는 두 명

이상의 설계사가 동시에 쉬는 것을 막기 위해 한 달 전 미리 휴가 사용을 계획하여 보고한 뒤 승인 받았다. 만일 아픈 사람이 생겨도 급작스런 휴가를 내기가 어려운 분위기였다.

“팀이 만약에 20명도 있고, 30명도 있고 막 이렇게 있잖아요? 그러면 회사 위해서는 팀마다 실적이라는 게 있잖아요? 니네 오늘 얼마 채워. 뭐 이런 게 있잖아요? 이 팀이 30-40명이 사실 돌아가면서 한 달에 한 번씩만 쉬어도 이게 주 5일 근무니까 두세 명 겹칠 수도 있고, 또 그러다보면 누군가 아파서 그러니까 휴가를 두 명에서 못쓰게 하는 거예요. 미리”(비정규15-특수고용)

“니네 언제언제 쉬어, 언제언제 뭐 할거야.’ 뭐 이렇게 내면 안쉬는 사람도 있지만, 대부분 그래도 휴가계를 써서 하면 그때 이날은 두 명이 걸릴 수도 있고, 한 명이 걸릴 수도 있어요. 근데 갑자기 누군가 아팠어. 근데 아예 안쉬는 날은 ‘그래 오케이. 너만 쉬니까.’ 이렇게 할 수 있어. 근데 만약에 두 명이 쉬고 이미 근데, 아픈 사람들이 사실은요 이 일자체가 굉장히 스트레스도 많고 굉장히 평소에도 쪼이고 이러다보니까 아픈 사람들이 하루에 한두 명씩은 사실 나와요.”(비정규16-특수고용)

반면 카드사 파견직으로 근무하다 정규직으로 전환된 20대 남성 비정규22는 휴가 사용에 있어서 전혀 어려움이 없었다고 밝혔다.

“휴가 같은 것도 정규직과 겹치지 않게만 쓰면 괜찮았었어요. 우리 3명이 휴가 계획 세우면 관리자가 ‘그래? 그럼 나 그때 피해서 쓸게’라고. 휴가 가는 건 뭐라고 안하는데.”(비정규22-정규직 전환)

□ 육아휴직

표III-처우 및 차별-4) 원할 때 육아휴직을 이용할 수 있다.

|          |                 | 사례수 | 사용가능       | 어렵다/<br>휴가가 없다 |
|----------|-----------------|-----|------------|----------------|
|          |                 | N   | N (%)      | N (%)          |
| 전체       |                 | 285 | 183 (64.2) | 102 (35.8)     |
| 업종       | 공공금융            | 42  | 19 (45.2)  | 23 (54.8)      |
|          | 증권              | 10  | 8 (80.0)   | 2 (20.0)       |
|          | 손해/생명보험         | 129 | 97 (75.2)  | 32 (24.8)      |
|          | 여수신(카드포함)       | 50  | 28 (56.0)  | 22 (44.0)      |
|          | 일반 사무           | 12  | 4 (33.3)   | 8 (66.7)       |
|          | 기타              | 42  | 27 (64.3)  | 15 (35.7)      |
| 고용<br>형태 | 무기계약직           | 96  | 80 (83.3)  | 16 (16.7)      |
|          | 기간제 계약직         | 62  | 15 (24.2)  | 47 (75.8)      |
|          | 간접고용(상용직)       | 75  | 60 (80.0)  | 15 (20.0)      |
|          | 시간제 계약직         | 8   | -          | 8 (100.0)      |
|          | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 25 (64.1)  | 14 (35.9)      |
|          | 기타              | 5   | 3 (60.0)   | 2 (40.0)       |
| 회사<br>유형 | 본사              | 138 | 100 (72.5) | 38 (27.5)      |
|          | 자회사             | 89  | 58 (65.2)  | 31 (34.8)      |
|          | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 13 (34.2)  | 25 (65.8)      |
|          | 기타              | 20  | 12 (60.0)  | 8 (40.0)       |
| 업무<br>성격 | 사무 지원           | 23  | 9 (39.1)   | 14 (60.9)      |
|          | 영업관리            | 8   | 5 (62.5)   | 3 (37.5)       |
|          | 여수신             | 23  | 8 (34.8)   | 15 (65.2)      |
|          | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 3 (75.0)   | 1 (25.0)       |
|          | 콜센터             | 112 | 86 (76.8)  | 26 (23.2)      |
|          | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | 1 (33.3)   | 2 (66.7)       |
|          | 보험설계사           | 45  | 26 (57.8)  | 19 (42.2)      |
|          | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 33 (78.6)  | 9 (21.4)       |
|          | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | 1 (100.0)  | -              |
|          | 기타              | 24  | 11 (45.8)  | 13 (54.2)      |

‘내가 원할 때 육아휴직을 이용할 수 있다’는 문항에 대해 전체 응답자의 약 2/3 정도인 64.2%가 ‘사용 가능’(‘자유롭게 사용 가능하다’ 24.6% + ‘어느 정도 사용 가능하다’ 39.6%)하다고 응답했다. ‘어렵다 혹은 휴가가 없다’(‘사용하기 어렵다’ 12.6% + ‘사용이 불가능하다’ 10.5% + ‘부여된 휴가가 없다’ 12.6%)는 응답은 35.8%였다. 앞선 문항인 휴가 사용(73.3%)보다 육아휴직의 자유 응답이 10%포인트 가까이 낮은 셈이다.

업종별로 살펴보면 손해/생명보험(75.2%) 업종에서 평균(64.2%)보다 높았다. 고용형태별로는 시간제 계약직 조사표본 8명(100%) 전원이 육아휴직 사용이 어렵다고 답했으나, 조사 표본 수가 극히 적어 해석에 유의를 요한다. 기간제 계약직(75.8%)도 넷 가운데 셋은 ‘육아휴직 사용이 어렵다’고 답했다. 반면 무기계약직(83.3%)에서는 육아휴직이 가능하다고 답한 비율이 높았다. 회사 유형으로는 본사(72.5%)와 자회사(65.2%) 소속 노동자들이 육아휴직 사용이 자유로운 비중이 많았으며, 반면 파견, 용역 및 도급은 65.8%가 육아휴직 사용에 어려움을 표했다.

업무성격으로는 경비, 청소 및 건물관리(78.6%)와 콜센터(76.8%) 집단에서 육아휴직을 보장 받는 비율이 높았다. 반면 여수신(65.2%)과 사무지원(60.9%)은 육아휴직 사용에 어려움을 겪는다는 답변들이 많았다. 여수신 및 사무지원 직군들은 기간제 계약직의 형태로 고용되는 경우가 많아 최대 2년 고용 기간 중 육아휴직 사용은 사실상 어렵다고 응답한 경우가 많은 것으로 보인다.

면접조사로 만난 비정규직 노동자들은 육아휴직은 물론 출산휴가 사용도 쉽지 않다고 밝혔다. 카드사의 파견 및 도급사에서 간접고용 형태로 일하고 있는 30대 남성 비정규19와 20은 주변에서 출산휴가 및 육아휴직을 사용하는 동료들 아직 보지 못했다고 말했다. 그들은 공통적으로 출산을 앞둔 동료들이 퇴사한 경험을 가지고 있었다.

“쉬었던 것 같아요, 출산 전에. 그랬던 것 같은데. 쉬다가 출근 시간을 조금 단축했던 것 같고. 지내시다가 나가시긴(퇴사) 하셨는데.”(비정규19-파견)

“근데 (출산휴가를) 가긴 갔는데 상담사들이 출산휴가를 쓴 건 못 봤고 아마 다 퇴사 처리시킨 것으로 알고 있어요.”(비정규-도급)



전화로 보험을 판매하는 보험회사 텔레마케터 50대 여성 비정규15는 출산 휴가, 육아휴직 개념이 성립되지 않는 고용 관계를 맺고 있었다. 하지만 한 달에 일정기간 정해진 출근 날짜만큼 출근해야 본인이 계약한 건의 수당을 받을 수 있었기에 만삭의 몸으로 출근해야만 했다.

“육아휴직을 따로 주진 않았어요. 그러니까 그거죠. 저희가 정규직이었다고 하면 출산휴가라든가 이런 게 있었을 건데, 그게 없다보니까 거의 만삭 때 일주일 전까지 일하고. 왜냐하면 일을 안 하면 출근시간, 출근 날짜가 또 며칠이 있어요. 20일 중에 15일이었나? 이 날짜가 안 맞으면 급여를 내가 한 것만 주고 나머지 수당에 대한 걸 안줘버려요. ... 그리고 나서 이제 출산을 하니까 휴가인데 뭐라고 해야 되지? 쉬는 거? 단기휴무? 단기휴무나 이렇게 해서 한 달? 두 달? 이렇게 쉴 수 있게 해줘요. 급여는 안주고. 그때는 자영업자가 되는 거죠.”(비정규15-특수고용)

캐피털사에서 기간제 계약직으로 근무하는 30대 남성 비정규18은 부인의 출산 예정일 몇 주 전에 관리자에게 보고했으나 출산 휴가 사용에 대한 허가를 얻지 못했고, 결국 부인의 출산일에도 회사로 출근해야 했다. 같은 사업장에서 노조 간부로 일하는 40대 남성 노조11은 이러한 사실을 알고 사실관계를 확인하던 중 다른 직원의 휴가로 업무 공백이 생겨 비정규18에게 출산휴가를 늦춰달라고 요청한 사실을 알게 되었다. 면접조사를 통해 출산 당사자인 여성은 물론 배우자에게도 육아휴직은 커녕 출산휴가 사용조차 쉽지 않음을 알게 되었다.

“그때, 채권 지원업무를 했죠. 인원이 없었던 것은 사실이지만 출산을 하는 당일 날이었고 그 전부터 미리 말씀을 좀 드렸었어요. 출산 예정이 있으니깐. 근데 출근을 하라고 하더라고요. ‘어차피 그날 당일 날은 출근을 해도 바로 가면 되니까 업무시간 길지 않으니까 출근했으면 좋겠다’고 그렇게 팀장님이 말씀하셨어요. 내가 다시 양해를 구하면 재고가 될 줄 알았는데. ... 출근 하라고 하셔서 출근하게 됐고. 제가 다른 그 앞에서는 뭐 다른 말을 할 수는 없는 거니까.”(비정규18-기간제 계약직)

“토요일 출산했으니까 당연히 월, 화, 수 3일을 유급으로 출산휴가 쓸 수 있고, 현재 기준에 무급으로 이틀을 더 쓸 수가 있거든요. 출산휴가를 총 5일을 쓸 수 있는데, 3일은 당연히 유급이고, 이틀은 무급이죠. 근데 ‘다른 직원이 휴가를 갖기 때문에 업무공백이 있어서 출산휴가를 늦춰 달라.’고 요청 받았다는 거예요”(노조 11)



□ 병가사용

표Ⅲ-처우 및 차별-5) 원할 때 병가를 쓸 수 있다.

|          |                 | 사례수 | 사용가능       | 어렵다/<br>휴가가 없다 |
|----------|-----------------|-----|------------|----------------|
|          |                 | N   | N (%)      | N (%)          |
| 전체       |                 | 285 | 179 (62.8) | 106 (37.2)     |
| 업종       | 공공금융            | 42  | 25 (59.5)  | 17 (40.5)      |
|          | 증권              | 10  | 10 (100.0) | -              |
|          | 손해/생명보험         | 129 | 79 (61.2)  | 50 (38.8)      |
|          | 여수신(카드포함)       | 50  | 29 (58.0)  | 21 (42.0)      |
|          | 일반 사무           | 12  | 5 (41.7)   | 7 (58.3)       |
|          | 기타              | 42  | 31 (73.8)  | 11 (26.2)      |
| 고용<br>형태 | 무기계약직           | 96  | 58 (60.4)  | 38 (39.6)      |
|          | 기간제 계약직         | 62  | 32 (51.6)  | 30 (48.4)      |
|          | 간접고용(상용직)       | 75  | 55 (73.3)  | 20 (26.7)      |
|          | 시간제 계약직         | 8   | -          | 8 (100.0)      |
|          | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 30 (76.9)  | 9 (23.1)       |
|          | 기타              | 5   | 4 (80.0)   | 1 (20.0)       |
| 회사<br>유형 | 본사              | 138 | 99 (71.7)  | 39 (28.3)      |
|          | 자회사             | 89  | 55 (61.8)  | 34 (38.2)      |
|          | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 13 (34.2)  | 25 (65.8)      |
|          | 기타              | 20  | 12 (60.0)  | 8 (40.0)       |
| 업무<br>성격 | 사무 지원           | 23  | 13 (56.5)  | 10 (43.5)      |
|          | 영업관리            | 8   | 4 (50.0)   | 4 (50.0)       |
|          | 여수신             | 23  | 11 (47.8)  | 12 (52.2)      |
|          | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 2 (50.0)   | 2 (50.0)       |
|          | 콜센터             | 112 | 61 (54.5)  | 51 (45.5)      |
|          | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | 3 (100.0)  | -              |
|          | 보험설계사           | 45  | 33 (73.3)  | 12 (26.7)      |
|          | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 34 (81.0)  | 8 (19.0)       |
|          | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | 1 (100.0)  | -              |
|          | 기타              | 24  | 17 (70.8)  | 7 (29.2)       |

‘내가 원할 때 병가를 사용할 수 있다’는 문항에 대해 전체 응답자의 약 2/3에 조금 못 미치는 62.8%가 ‘사용 가능’(‘자유롭게 사용 가능하다’ 13.3% + ‘어느 정도 사용 가능하다’ 49.5%)하다고 응답했다. 반면 ‘어렵다 혹은 휴가가 없다’(‘사용하기 어렵다’ 22.5% + ‘사용이 불가능하다’ 8.4% + ‘부여된 휴가가 없다’ 6.3%)는 응답은 35.8%로 나타났다. 업종별로 살펴보면 일반 사무(58.3%)와 공공금융(40.5%) 집단에서 ‘어렵다/휴가가 없다’는 응답이 많았다.

고용형태별로는 특수고용직인 개인사업자(76.9%)집단에서 병가 사용이 가능하다는 응답이 높았다. 단 개인사업자의 경우, 급여가 지급되는 병가가 아닌 비급여 형태의 자체적 휴직과 혼동하여 답변했을 가능성이 높다. 반면 조사표본 수가 적어 해석에 유의해야 하지만, 시간제 계약직은 조사표본 8명 전원(100%)이 병가 사용이 어렵다고 응답했다.

회사 유형으로는 본사 소속(71.7%) 노동자들이 병가 사용이 가능하다고 응답한 비율이 높았다. 반대로 파견, 용역 및 도급 회사 소속의 응답자들은 65.8%의 응답자들이 병가 사용이 어렵다고 답했다. 세부적으로 응답자들을 분석해보니 자회사나 파견, 용역 및 도급회사 소속의 간접고용된 노동자와 그곳에서 2차 간접고용 형태로 근무하는 노동자들의 병가 사용 가능 여부에 차이가 있었다. 또한 업무성격으로는 경비, 청소 및 건물관리(81.0%)와 콜센터(73.3%) 집단에서 병가 사용 가능 응답이 높았다. 조사에 응답한 경비, 청소 및 건물관리 노동자들은 자회사에 소속된 경우가 많아 병가 사용에 안정감을 느끼고 있는 것으로 보인다.

반면 여수신(52.2%) 집단은 병가 사용에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다. 무기계약직이나 자회사 포함 파견, 용역 및 도급회사 소속의 간접고용된 노동자 등 법적으로 휴가를 보장받은 계약형태일수록 병가 사용이 가능하다는 응답이 높았고, 기간제 계약직과 시간제 계약직일수록 병가 사용이 어렵다는 응답이 많았다.

보험사에서 전화로 보험을 판매하는 텔레마케터인 50대 여성 비정규15는 뇌출혈 진단을 받았지만 계약관계상 병가 사용이 불가능한 입장이었다. 그는 본인의 병과 업무의 인과관계를 확신하며 산재보험이나 병가처리에 대한 아쉬움을 토로하기도 했다.

“제가 뇌출혈 진단을 받았을 때, 내가 진짜 4대 보험 되는 근로자였다면 산재보험도 적용되었을 거고, 병가처리라든가 이런 걸 했을 때 인정이 되는 부분이 있었는데, 전혀 그거는 제가 받을 수가 없는 부분이었고. 그러니까 저희 회사예요, 업무 때문에 스트레스로 인한 뇌출혈 환자들이 되게 많고.”(비정규15-특수고용)



□ 업무상 질병 발생

표 III-처우 및 차별-6) 일하며 얻은 질병이 있다.(터널증후군, 위염, 성대결절, 공황장애 등)

|       |                 | 사례수 | 있다         | 없다         |
|-------|-----------------|-----|------------|------------|
|       |                 | N   | N (%)      | N (%)      |
| 전체    |                 | 285 | 142 (49.8) | 143 (50.2) |
| 업종    | 공공금융            | 42  | 11 (26.2)  | 31 (73.8)  |
|       | 증권              | 10  | 4 (40.0)   | 6 (60.0)   |
|       | 손해/생명보험         | 129 | 84 (65.1)  | 45 (34.9)  |
|       | 여수신(카드포함)       | 50  | 25 (50.0)  | 25 (50.0)  |
|       | 일반 사무           | 12  | 4 (33.3)   | 8 (66.7)   |
|       | 기타              | 42  | 14 (33.3)  | 28 (66.7)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96  | 60 (62.5)  | 36 (37.5)  |
|       | 기간제 계약직         | 62  | 32 (51.6)  | 30 (48.4)  |
|       | 간접고용(상용직)       | 75  | 23 (30.7)  | 52 (69.3)  |
|       | 시간제 계약직         | 8   | 2 (25.0)   | 6 (75.0)   |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 22 (56.4)  | 17 (43.6)  |
|       | 기타              | 5   | 3 (60.0)   | 2 (40.0)   |
| 회사 유형 | 본사              | 138 | 74 (53.6)  | 64 (46.4)  |
|       | 자회사             | 89  | 32 (36.0)  | 57 (64.0)  |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 25 (65.8)  | 13 (34.2)  |
|       | 기타              | 20  | 11 (55.0)  | 9 (45.0)   |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23  | 5 (21.7)   | 18 (78.3)  |
|       | 영업관리            | 8   | 3 (37.5)   | 5 (62.5)   |
|       | 여수신             | 23  | 11 (47.8)  | 12 (52.2)  |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 2 (50.0)   | 2 (50.0)   |
|       | 콜센터             | 112 | 80 (71.4)  | 32 (28.6)  |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | -          | 3 (100.0)  |
|       | 보험설계사           | 45  | 24 (53.3)  | 21 (46.7)  |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 9 (21.4)   | 33 (78.6)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | -          | 1 (100.0)  |
|       | 기타              | 24  | 8 (33.3)   | 16 (66.7)  |

‘일을 하면서 얻은 질병이 있다(터널 증후군, 위염, 성대결절, 공황장애 등)’는 문항에 응답자의 절반가량인 49.8%가 ‘있다’고 응답했다(‘없다’ 50.2%). 업종별로 살펴보면 손해/생명보험(65.1%) 업종에서는 셋 가운데 둘이 업무와 연관된 질병을 얻었다고 응답했지만, 공공금융(73.8%), 일반 사무(66.7%) 쪽에서는 반대 답변이 많았다. 고용형태별로는 무기계약직(62.5%)과 개인사업자(56.4%)들이 평균보다 높게 업무와 연관된 질병 문제를 호소했다.

회사 유형으로는 파견, 용역 및 도급회사 소속 간접고용(65.8%), 본사(53.6%) 소속 노동자들의 업무 연관 질병이 있다는 응답이 많았다. 자회사(64.0%) 소속은 업무 연관 질병이 없다고 응답한 경우가 더 많았다. 업무성격별 구분에서는 콜센터 집단에서 71.4%가 업무와 관련된 질병이 있다고 답했다. 고객들과 끊임없이 대화해야 하는 전화응대를 이어가는 콜센터 노동자들의 높은 업무 관련 질병률은 이들이 속한 손해/생명보험, 여수신의 높은 긍정 응답률에도 영향을 끼친 것으로 보인다.

실제 면접 조사에서 콜센터 노동자들은 말을 많이 해야 하는 업무와 관련해 성대결절, 인후염, 방광염 등 고질적 질병들을 호소했다. 전화로 보험을 판매하는 텔레마케터인 50대 여성 비정규15도 업무 특성상 성대결절 및 인후염 등 질병이 많이 발병한다고 말했다.

“제가 기계가 아니잖아요. 16년 동안 목소리를 쓰고, 보통 성대결절이 많아요. 같이 일하다 보면 이 공간 안에 감기 바이러스는 끝나지 않으니까 콜록콜록, 옆에서도 콜록콜록 해도, 기침을 해도, 콜을 해야 되는 거예요. 쉬면 콜타임이 안 나오니까. 퇴근을 못하잖아요. 콜록콜록. 오죽하면 고객들이 ‘감기 걸리셨는데 좀 쉬시죠’ 라는 말을 할 때까지 저희가 했었어요. 그러니까 인후염, 그리고 감기 이거는 기본적으로 너무 많이 달고 살았고. 그런데 쉴 수가 없는 거예요. 그거로 병가를 주지 않아. 월차 쓰고 중간에 이렇게 껴서 2-3일 쓰겠다고 하는 것도 엄청나게 팀장들한테 사정을 해서 해야만 써줬죠.”(비정규15-특수고용)

텔레마케터인 50대 여성 비정규16은 스트레스가 많은 직군인 탓에 주변 동료 중 뇌출혈 진단을 받은 사례도 있다고 말했다.

“회사에서는 회사대로 쪼이고, 고객하고도 그러다 보니까. 일하다가 그냥 쓰러져서 죽은 적도 있고, 응급차가 온 적도 있고. 그리고 암 걸린 사람도 의외로 되게 많고. 뇌출혈. 뇌출혈도 되게 많지. 어느 날 어떤 센터에서 갑자기 옆에서 쓰러져서. 막 이런 얘기도 많이 있어요, 진짜로.”(비정규16-특수고용)



□ 업무상 질병으로 인한 휴직·퇴사

표III-처우 및 차별-7) 업무상 질병으로 휴직, 퇴사한 경험이 있다.

|       |                 | 사례수 | 있다        | 없다         |
|-------|-----------------|-----|-----------|------------|
|       |                 | N   | N (%)     | N (%)      |
| 전체    |                 | 285 | 37 (13.0) | 248 (87.0) |
| 업종    | 공공금융            | 42  | 1 (2.4)   | 41 (97.6)  |
|       | 증권              | 10  | -         | 10 (100.0) |
|       | 손해/생명보험         | 129 | 24 (18.6) | 105 (81.4) |
|       | 여수신(카드포함)       | 50  | 8 (16.0)  | 42 (84.0)  |
|       | 일반 사무           | 12  | 2 (16.7)  | 10 (83.3)  |
|       | 기타              | 42  | 2 (4.8)   | 40 (95.2)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96  | 19 (19.8) | 77 (80.2)  |
|       | 기간제 계약직         | 62  | 9 (14.5)  | 53 (85.5)  |
|       | 간접고용(상용직)       | 75  | 3 (4.0)   | 72 (96.0)  |
|       | 시간제 계약직         | 8   | -         | 8 (100.0)  |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 5 (12.8)  | 34 (87.2)  |
|       | 기타              | 5   | 1 (20.0)  | 4 (80.0)   |
| 회사 유형 | 본사              | 138 | 23 (16.7) | 115 (83.3) |
|       | 자회사             | 89  | 5 (5.6)   | 84 (94.4)  |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 5 (13.2)  | 33 (86.8)  |
|       | 기타              | 20  | 4 (20.0)  | 16 (80.0)  |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23  | -         | 23 (100.0) |
|       | 영업관리            | 8   | 2 (25.0)  | 6 (75.0)   |
|       | 여수신             | 23  | 3 (13.0)  | 20 (87.0)  |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | -         | 4 (100.0)  |
|       | 콜센터             | 112 | 22 (19.6) | 90 (80.4)  |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | -         | 3 (100.0)  |
|       | 보험설계사           | 45  | 6 (13.3)  | 39 (86.7)  |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 2 (4.8)   | 40 (95.2)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | -         | 1 (100.0)  |
|       | 기타              | 24  | 2 (8.3)   | 22 (91.7)  |

‘업무로 인한 질병으로 휴직, 퇴사한 경험이 있다’는 문항에는 전체 응답자의 13.0%가 ‘있다’고 응답했다(‘없다’ 87.0%). 업종별로 살펴보면 손해/생명보험(18.6%)과 여수신(16.0%) 업종에서, 고용형태별로는 무기계약직(19.8%)과 기간제 계약직(14.5%)에서 질병으로 인한 업무 경력 단절 경험이 있다는 응답이 많았다. 회사 유형별로는 본사 소속(16.7%)과 파견 및 용역(13.2%)에서 근무하는 노동자들의 ‘그렇다’는 답변이 평균을 상회했다.

업무성격으로는 영업관리(25%)에서 업무로 인한 질병으로 휴직 및 퇴사 경험이 있다는 답변 비율이 가장 높았는데, 조사표본이 8명으로 해석에 유의를 요한다. 앞선 업무 관련 질병 여부에 대해 콜센터 직원(71.4%)들이 ‘그렇다’는 답변을 많이 내놨는데, 휴직 및 퇴사 경험에서도 콜센터(19.6%) 소속에서 높게 나타났다.

면접조사자 중 전화로 보험을 판매하는 텔레마케터 50대 여성 비정규15은 뇌출혈 진단을 받고 치료를 받은 경우이다. 그는 업무 중 사무실에서 쓰러졌으나 개인사업자 신분의 보험설계사였기에 병가 혹은 산재처리를 받을 수 없었고, 당시 일주일 정도 일을 쉬었다고 진술했다.

“제가 뇌출혈 진단을 받았어요. 그것도 사무실에서 쓰러졌거든요. 근데 저는. 물론 되게 초기라서 제가 쉬지는. 왜냐하면 쉬면 월급을 안주잖아요. 그러니까 일주일정도인가? MRI찍고 이런 것 때문에. 다시 일을 했어요. 일을 했고, 산재를 신청할 수가 없잖아요. 저희는 그게 안되니까.”(비정규15-특수고용)

□ 산업재해보험 처리

표III-처우 및 차별-8) 업무상 질병/상해로 산업재해보험 처리를 신청한 적 있다.

|          |                 | 사례수 | 있다       | 없다         |
|----------|-----------------|-----|----------|------------|
|          |                 | N   | N (%)    | N (%)      |
| 전체       |                 | 285 | 6 (2.1)  | 279 (97.9) |
| 업종       | 공공금융            | 42  | 1 (2.4)  | 41 (97.6)  |
|          | 증권              | 10  | 1 (10.0) | 9 (90.0)   |
|          | 손해/생명보험         | 129 | 2 (1.6)  | 127 (98.4) |
|          | 여수신(카드포함)       | 50  | 2 (4.0)  | 48 (96.0)  |
|          | 일반 사무           | 12  | -        | 12 (100.0) |
|          | 기타              | 42  | -        | 42 (100.0) |
| 고용<br>형태 | 무기계약직           | 96  | 3 (3.1)  | 93 (96.9)  |
|          | 기간제 계약직         | 62  | 1 (1.6)  | 61 (98.4)  |
|          | 간접고용(상용직)       | 75  | 2 (2.7)  | 73 (97.3)  |
|          | 시간제 계약직         | 8   | -        | 8 (100.0)  |
|          | 개인사업자(특수고용)     | 39  | -        | 39 (100.0) |
|          | 기타              | 5   | -        | 5 (100.0)  |
| 회사<br>유형 | 본사              | 138 | 5 (3.6)  | 133 (96.4) |
|          | 자회사             | 89  | 1 (1.1)  | 88 (98.9)  |
|          | 파견, 용역 및 도급     | 38  | -        | 38 (100.0) |
|          | 기타              | 20  | -        | 20 (100.0) |
| 업무<br>성격 | 사무 지원           | 23  | 1 (4.3)  | 22 (95.7)  |
|          | 영업관리            | 8   | -        | 8 (100.0)  |
|          | 여수신             | 23  | 1 (4.3)  | 22 (95.7)  |
|          | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | -        | 4 (100.0)  |
|          | 콜센터             | 112 | 2 (1.8)  | 110 (98.2) |
|          | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | -        | 3 (100.0)  |
|          | 보험설계사           | 45  | -        | 45 (100.0) |
|          | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 1 (2.4)  | 41 (97.6)  |
|          | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | -        | 1 (100.0)  |
|          | 기타              | 24  | 1 (4.2)  | 23 (95.8)  |

‘업무로 인한 질병/상해로 산업재해 보험 처리를 신청한적 있다’는 문항에는 응답자의 2.1%가 ‘있다’고 응답했다(‘없다’ 97.9%). 분류 항목별로 유경험자가 1~5명 있었는데, 업종별로는 증권 1명(10%), 여수신 2명(4.0%), 공공금융 1명(2.4%), 손해/생명보험 2명(1.6%)으로 조사됐다. 고용형태별로는 무기계약직에서 3명(3.1%)이 산업재해 보험처리를 신청한 경험이 있었다.

회사 유형별로는 고용안정성이 가장 높은 본사 소속이 5명(3.6%)이었고, 자회사(1.1%)는 1명이 해당 경험을 가지고 있었다. 파견직이나 용역 및 도급업체 소속 비정규직 가운데는 해당 경험이 있는 경우가 전무했다. 업무 성격별로는 사무지원과 여수신에서 각 1명(4.3%), 기타 1명(4.2%), 콜센터 직군에서 2명(1.8%)이 산재 처리를 신청한 경험이 있었다.

표본이 적어 해석에 주의를 요하지만, 제2금융권의 업무 특성상 노동자 본인이 업무로 인한 질병 및 상해로의 인과관계가 있어도 이를 입증하기가 쉽지 않고 산업재해 보험처리를 신청하기까지의 심리적 부담감이 커 응답이 낮게 나온듯하다. 산업재해 보험처리를 받기 위해서는 일정 시간이 소요되는데다, 관련 정보가 필요하기에 비교적 규모가 큰 사업장 소속으로 고용이 어느 정도 보장된 경우에만 산재처리를 받은 것으로 추측된다.



## 6. 조직문화

이 장에서는 업무 만족도 등 비정규직 노동자들이 느끼는 조직문화, 회사 생활에서 느끼는 일반적인 고충 등을 설문 응답과 심층 인터뷰 결과를 통해 살펴보고자 한다. 심층인터뷰 결과는 생생함을 살리기 위해 가급적 인터뷰 내용을 그대로 옮겼다.

□ 자유로운 의사소통

표 III-조직문화-1) 동료들과 자유롭게 의사소통한다.

|       |                 | 사례 수      | 그렇다        | 보통이다      | 그렇지 않다    |
|-------|-----------------|-----------|------------|-----------|-----------|
|       |                 | N         | N (%)      | N (%)     | N (%)     |
| 전체    |                 | 285       | 139 (48.8) | 92 (32.3) | 54 (18.9) |
| 업종    | 공공금융            | 42        | 18 (42.9)  | 16 (38.1) | 8 (19.0)  |
|       | 증권              | 10        | 4 (40.0)   | 3 (30.0)  | 3 (30.0)  |
|       | 손해/생명보험         | 129       | 73 (56.6)  | 35 (27.1) | 21 (16.3) |
|       | 여수신(카드포함)       | 50        | 18 (36.0)  | 20 (40.0) | 12 (24.0) |
|       | 일반 사무           | 12        | 2 (16.7)   | 8 (66.7)  | 2 (16.7)  |
|       | 기타              | 42        | 24 (57.1)  | 10 (23.8) | 8 (19.0)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96        | 53 (55.2)  | 29 (30.2) | 14 (14.6) |
|       | 기간제 계약직         | 62        | 26 (41.9)  | 26 (41.9) | 10 (16.1) |
|       | 간접고용(상용직)       | 75        | 35 (46.7)  | 22 (29.3) | 18 (24.0) |
|       | 기간제 계약직         | 8         | 2 (25.0)   | 6 (75.0)  | -         |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39        | 22 (56.4)  | 7 (17.9)  | 10 (25.6) |
|       | 기타              | 5         | 1 (20.0)   | 2 (40.0)  | 2 (40.0)  |
| 회사 유형 | 본사              | 138       | 74 (53.6)  | 38 (27.5) | 26 (18.8) |
|       | 자회사             | 89        | 44 (49.4)  | 35 (39.3) | 10 (11.2) |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38        | 11 (28.9)  | 15 (39.5) | 12 (31.6) |
|       | 기타              | 20        | 10 (50.0)  | 4 (20.0)  | 6 (30.0)  |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23        | 9 (39.1)   | 13 (56.5) | 1 (4.3)   |
|       | 영업관리            | 8         | 3 (37.5)   | 4 (50.0)  | 1 (12.5)  |
|       | 여수신             | 23        | 7 (30.4)   | 13 (56.5) | 3 (13.0)  |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4         | 2 (50.0)   | 1 (25.0)  | 1 (25.0)  |
|       | 콜센터             | 112       | 56 (50.0)  | 30 (26.8) | 26 (23.2) |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3         | 2 (66.7)   | 1 (33.3)  | -         |
|       | 보험설계사           | 45        | 25 (55.6)  | 10 (22.2) | 10 (22.2) |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42        | 19 (45.2)  | 16 (38.1) | 7 (16.7)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1         | 1 (100.0)  | -         | -         |
| 기타    | 24              | 15 (62.5) | 4 (16.7)   | 5 (20.8)  |           |

‘동료들과 자유롭게 의사소통하며 업무에 대한 의견을 개진할 수 있다’ 문항에 대해 48.8%가 ‘그렇다’(‘매우 그렇다’ 13.3% + ‘다소 그런 편이다’ 35.4%)고 응답했다. ‘그렇지 않다’(‘별로 그렇지 않다’ 12.6% + ‘전혀 그렇지 않다’ 6.3%)고 응답한 비율은 18.9%였고 ‘보통이다’고 응답한 비율은 32.3%였다.

업종별로는 손해/생명보험 집단에서 동료들과 자유로운 의사소통이 가능하다고 응답한 비율이 56.6%로 가장 높았다. 보험설계사들은 관리자 외에 직급, 직계가 따로 없고 다양한 방식으로 정보를 공유하기 때문에 상대적으로 동료애가 강하고 자유로운 의사소통이 가능해 긍정응답률이 높게 나온 것으로 보인다. 콜센터 노동자들의 경우도 5년차 이상에서 긍정 응답이 많았는데, 일과시간 중 사무실에서 높은 스트레스를 수반하는 고강도의 노동을 수행하며 동료의식을 형성한 것으로 보인다.

고용형태별로는 개인사업자(56.4%)와 무기계약직(55.2%) 집단에서 긍정 응답이 많았다. 회사 유형별로는 본사 소속(53.6%) 및 자회사 소속(49.4%)이 동료들과 자유롭게 의사소통할 수 있는 비율이 높았다. 반면 파견, 용역 및 도급업체 소속은 동료들과의 자유로운 의사소통이 가능하다는 답변이 28.9%에 불과해 가장 낮았다. 업무 성격별로 보면 보험설계사(55.6%)와 콜센터(50.0%) 집단에서 긍정 답변 비율이 높았다.

면접조사에서 보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 일하는 30대 여성 비정규9는 쉽 없이 들어오는 꼴과 높은 강도의 업무, 실적에 대한 스트레스를 동료와의 관계에서 어느 정도 해소한다고 말했다.

“진짜 그러면 못 해요. 8년, 10년 일하면 끈끈해지는 게 있어요. 서로의 상황을 다 알잖아요.”(비정규9-무기)

파견, 용역 및 도급사에 소속되어 간접고용된 비정규직 노동자들은 ‘동료’에 대한 혼동이 일기도 했다. 그들은 원청에서 근무하고, 함께 일하는 사람들도 원청 소속 정규직이지만 법적으로 본인은 파견회사 소속이기 때문이다. 혹은 각 파견회사에서 나온 파견직들로만 이뤄진 부서에서 근무하는 경우에도 각 파견직 노동자들끼리 서로 소속이 달라 교류가 많지 않다고 한다. 카드사에서 파견직으로 근무하다 정규직으로 전환된 20대 남성 비정규22는 본인이 속해있던 파견회사의 관리자와 접촉할 일이 많지 않다고 말했다.



“파견회사 담당자와의 접촉은 1년에 5번 미만입니다. 명절이나 생일 때 상품권을 전달해 줄 때 정도예요. ... 원청에 노동자를 보내는 파견회사가 한두 군데가 아니기 때문에 파견직들끼리 소속이 다 달라요. 저 있었던 업무 얘기 말고는 파견직들 간에 교류는 없어요.”(비정규22-정규직 전환)

한편 강압적인 조직문화와 위계적인 관리자에 의해 경직된 조직문화 속에서 동료들과의 의사소통이 차단된 경우도 있었다. 불안정한 고용상태에 놓인 비정규직 노동자들은 대개 정규직 관리자에 의해 재계약 혹은 고용전환 여부가 결정되는 만큼, 일부 관리자들은 이를 빌미로 비정규직 노동자들에게 불필요한 야근을 강요하는 등 강압적 행태를 보이기도 했다.

캐피털사에서 기간제 계약직으로 근무하는 30대 남성 비정규18은 2년 간 근무하는 동안 소속 부서에서 20여명이 들고 났다고 설명했다. 계약직들이 관리자의 눈에 들기 위해 야근을 하거나, 관리자 눈 밖에 나 퇴사하는 경우도 많았다. 같은 회사에서 근무하는 노조간부 40대 남성 노조11은 비정규직 노동자들을 관리하는 정규직들의 절대적 권한을 지적하기도 했다.

“저희 부서는 분위기가 강압적이에요. 저 같은 경우는 2년 동안 있으면서 같이 들어왔던 계약직, 파견직이 다 나갔어요. 제가 거친 사람만 20명이 넘어요. 직군 자체가 파견, 계약직이 많아요. 파견직은 1년 했다가 연장이 안 되고 나간 경우가 있어요. 말도 안 되게 인사고과 40점을 줘서 내보낸 거예요. 한 직원이 그러고 나니깐 다른 직원들은 더 경직되고 더 무리하게 보여주기 식으로 불필요한 야근을 하게 되고요.” (비정규18-계약)

“모든 부서 모든 팀장들이 그런 건 아니지만, 간혹 일부 실장, 팀장들이 자기가 가지고 있는 권위, 권한 이런 것에 대해서 직원들 통제력 강하고 실행력도 한다.”(노조11)



□ 인격적 모욕

표III-조직문화-2) 상사·동료·고객의 인격적 모욕으로 괴로웠다.

|       |                 | 사례 수 | 그렇다       | 보통이다      | 그렇지 않다     |
|-------|-----------------|------|-----------|-----------|------------|
|       |                 | N    | N (%)     | N (%)     | N (%)      |
| 전체    |                 | 285  | 87 (30.5) | 69 (24.2) | 129 (45.3) |
| 업종    | 공공금융            | 42   | 10 (23.8) | 12 (28.6) | 20 (47.6)  |
|       | 증권              | 10   | 2 (20.0)  | 4 (40.0)  | 4 (40.0)   |
|       | 손해/생명보험         | 129  | 42 (32.6) | 26 (20.2) | 61 (47.3)  |
|       | 여수신(카드포함)       | 50   | 18 (36.0) | 12 (24.0) | 20 (40.0)  |
|       | 일반 사무           | 12   | 3 (25.0)  | 4 (33.3)  | 5 (41.7)   |
|       | 기타              | 42   | 12 (28.6) | 11 (26.2) | 19 (45.2)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96   | 25 (26.0) | 21 (21.9) | 50 (52.1)  |
|       | 기간제 계약직         | 62   | 28 (45.2) | 15 (24.2) | 19 (30.6)  |
|       | 간접고용(상용직)       | 75   | 16 (21.3) | 22 (29.3) | 37 (49.3)  |
|       | 시간제 계약직         | 8    | 5 (62.5)  | 1 (12.5)  | 2 (25.0)   |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39   | 11 (28.2) | 9 (23.1)  | 19 (48.7)  |
|       | 기타              | 5    | 2 (40.0)  | 1 (20.0)  | 2 (40.0)   |
| 회사 유형 | 본사              | 138  | 32 (23.2) | 36 (26.1) | 70 (50.7)  |
|       | 자회사             | 89   | 24 (27.0) | 20 (22.5) | 45 (50.6)  |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38   | 23 (60.5) | 10 (26.3) | 5 (13.2)   |
|       | 기타              | 20   | 8 (40.0)  | 3 (15.0)  | 9 (45.0)   |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23   | 2 (8.7)   | 9 (39.1)  | 12 (52.2)  |
|       | 영업관리            | 8    | 3 (37.5)  | 2 (25.0)  | 3 (37.5)   |
|       | 여수신             | 23   | 10 (43.5) | 4 (17.4)  | 9 (39.1)   |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4    | 2 (50.0)  | -         | 2 (50.0)   |
|       | 콜센터             | 112  | 38 (33.9) | 26 (23.2) | 48 (42.9)  |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3    | 1 (33.3)  | 2 (66.7)  | -          |
|       | 보험설계사           | 45   | 16 (35.6) | 9 (20.0)  | 20 (44.4)  |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42   | 7 (16.7)  | 9 (21.4)  | 26 (61.9)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1    | -         | 1 (100.0) | -          |
|       | 기타              | 24   | 8 (33.3)  | 7 (29.2)  | 9 (37.5)   |

‘업무과정에서 상사, 동료, 고객에게 폭언 욕설 등 인격적 모욕 등으로 괴로울 때가 있다’ 문항에 열 명 가운데 세 명 꼴인 30.5%가 ‘그렇다’(‘매우 그렇다’ 13.0% + ‘다소 그런 편이다’ 17.5%)고 답했다. ‘그렇지 않다’(‘별로 그렇지 않다’ 31.6% + ‘전혀 그렇지 않았다’ 13.7%)는 응답은 45.3%였다.

업종별로 보면 여수신(36.0%)과 생명/손해보험(32.6%)에서 ‘인격적 모욕으로 괴로울 때가 있다’고 대답한 비율이 높았다. 고용형태별로는 기간제 계약직(45.2%), 회사 유형별 구분에서는 파견, 용역 및 도급업체(60.5%) 소속에서 ‘그렇다’는 답변 비율이 높았다. 고용안정성이 낮을수록 인격적 모욕에 노출되는 비중이 높아진 셈이다. 업무 성격별로는 보험설계사의 35.6%, 콜센터 업무를 담당하는 응답자의 33.9%가 업무 과정에서 인격적 모욕으로 괴로울 때가 있다고 답했다.

면접 조사를 통해 만난 비정규직 노동자들은 고객과 관리자, 상사로부터 인격적 모욕을 당하고 있다고 토로했다. 유형은 폭언·욕설, 성폭행, 공간 및 시간통제(이석제한), 인사권 등 권한을 통한 갑질, 폭행으로 구분할 수 있다. 고객으로부터 당한 인격적 모욕의 가장 많은 사례는 비대면 상태에서의 폭언과 욕설이었다. 보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 일하고 있는 40대 여성 비정규10과 11은 본인들을 “욕받이”라고 표현했다.

“욕받이였어요, 정말. 30분 동안 욕 그냥 들어야 돼요. 부모 욕까지 해도 그냥 들어야 돼요. ‘~년’ 그거는 욕도 아니고. 그건 귀여운 거예요”(비정규10,11-무기계약)

보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 일하고 있는 30대 여성 비정규4는 관리자와 첫 대면에서부터 반말을 들어야 했다. 이후 다른 정규직 직원도 업무관계 속에서 반말을 했다. 고용형태의 차이에서 오는 잘못된 위계라고 볼 수 있다.

“제가 처음 센터로 왔을 때 센터 실장이 대단한 권력을 가진 사람처럼 굴었어요. 그 사람한테 승인을 받아야 업무를 할 수 있으니깐. 학생 대 선생님 같은 그런 관계였습니다. 그 사람이 계속 저한테 반말을 했고요. 심지어는 교육 강사(정규직)가 저랑 동갑인데 처음 볼 때부터 반말을 하는 겁니다.”(비정규4-무기계약)

상사·관리자의 인격적 모욕은 원청의 직접고용에서 멀어지는 도급, 하청업체 노동자일수록 그 정도가 더 심했다. 콜센터 전문 도급업체에서 일하고 있

는 40대 여성 비정규21은 관리자들의 고함, 폭행 등을 겪고 있다.

“관리자들이 수시로 고함을 질러요. 저희가 실수를 하면 발길질도 하고 손으로 때리려는 시늉을 해요. 제발 관리자만 착하면 여기에서 더 오래 근무할 수 있을 거 같은데 그렇지가 않아요.”(비정규21-도급)

화장실 가는 시간 혹은 휴게시간을 통제받는 등 자리 이동까지 억압받는 것은 콜센터 노동자들이 겪는 대표 직장 갑질 사례 중 하나였다. 이들은 순번을 정해 화장실을 갔고 자리를 오래 비우면 욕설을 들었다. 사유서를 제출하고 이동해야 하는 경우도 있었다. 보험사 콜센터에서 무기계약직으로 일하는 30대 여성 비정규9는 과거 일정 시간 동안 자리를 비우게 되면 사유서를 제출해야만 했다고 한다.

“20분 이상 이석을 할 경우에는 사유서를 쓰고 갔어요. 지금은 없어졌어요.”(비정규9-무기 계약)

콜센터 도급 회사들은 여전히 자리를 비울 때 관리자 및 상사에게 보고하고 이동해야 하는 것으로 조사됐다. 카드사의 도급 콜센터에서 근무하고 있는 30대 남성 비정규20은 여전히 부서 내에서 화장실에 갈 때에 관리자에게 보고를 하고 이동한다고 말했다. 콜센터 전문 도급회사에서 일하고 있는 40대 여성 비정규21은 부서 내 화장실 사용시간이 5분으로 정해져 있었고, 생리 중이어서 사용 시간을 넘기자 관리자가 화장실로 쫓아오기도 했다.

“근무시간에 화장실 갈 때는 보고하고 가요. 저희 10명이 있는데 한 번에 한 사람만 가는 걸로 했었죠.”(비정규20-도급)

“저희는 화장실 가는 시간이 5분이에요. 관리자 자리에 상담원 감시하는 모니터가 있는데 자리를 비운지 5분이 지나면 빨간색으로 변해요. 전에는 한번 생리 때여서 화장실에 10분 넘게 있었더니 팀장이 화장실로 찾아왔어요. 뭐하고 있냐고. 그 이후로는 집 화장실에 앉아있을 때도 불안해요.”(비정규21-도급)



□ 감정노동 보호

표 III-조직문화-3) 감정노동에 직원을 보호하는 제도가 마련돼 있다.

|       |                 | 사례수 | 그렇다       | 그렇지 않다     |
|-------|-----------------|-----|-----------|------------|
|       |                 | N   | N (%)     | N (%)      |
| 전체    |                 | 285 | 88 (30.9) | 197 (69.1) |
| 업종    | 공공금융            | 42  | 19 (45.2) | 23 (54.8)  |
|       | 증권              | 10  | 3 (30.0)  | 7 (70.0)   |
|       | 손해/생명보험         | 129 | 31 (24.0) | 98 (76.0)  |
|       | 여수신(카드포함)       | 50  | 16 (32.0) | 34 (68.0)  |
|       | 일반 사무           | 12  | 4 (33.3)  | 8 (66.7)   |
|       | 기타              | 42  | 15 (35.7) | 27 (64.3)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96  | 28 (29.2) | 68 (70.8)  |
|       | 기간제 계약직         | 62  | 21 (33.9) | 41 (66.1)  |
|       | 간접고용(상용직)       | 75  | 31 (41.3) | 44 (58.7)  |
|       | 시간제 계약직         | 8   | 1 (12.5)  | 7 (87.5)   |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 6 (15.4)  | 33 (84.6)  |
|       | 기타              | 5   | 1 (20.0)  | 4 (80.0)   |
| 회사 유형 | 본사              | 138 | 49 (35.5) | 89 (64.5)  |
|       | 자회사             | 89  | 30 (33.7) | 59 (66.3)  |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 6 (15.8)  | 32 (84.2)  |
|       | 기타              | 20  | 3 (15.0)  | 17 (85.0)  |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23  | 10 (43.5) | 13 (56.5)  |
|       | 영업관리            | 8   | 1 (12.5)  | 7 (87.5)   |
|       | 여수신             | 23  | 9 (39.1)  | 14 (60.9)  |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 1 (25.0)  | 3 (75.0)   |
|       | 콜센터             | 112 | 30 (26.8) | 82 (73.2)  |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | 1 (33.3)  | 2 (66.7)   |
|       | 보험설계사           | 45  | 7 (15.6)  | 38 (84.4)  |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 20 (47.6) | 22 (52.4)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | -         | 1 (100.0)  |
|       | 기타              | 24  | 9 (37.5)  | 15 (62.5)  |

‘우리 회사는 고객이나 상사의 감정노동 괴롭힘으로부터 직원을 보호하는 제도가 마련되어 있다’ 문항에 ‘그렇지 않다’(‘별로 그렇지 않다’ 44.9% + ‘전혀 그렇지 않다’ 28.8%)고 응답한 비율이 69.1%로 ‘그렇다’(30.9%)(‘매우 그렇다’ 2.1% + ‘다소 그런 편이다’ 28.8%)보다 두 배 이상 높게 나왔다. 손해/생명보험(76.0%), 여수신(68.0%) 업종에서, 고용형태별로는 특수고용(84.6%), 무기계약직(70.8%)에서 감정노동으로부터 직원을 보호하는 제도가 마련되어 있지 않다고 응답한 비율이 높았다.

회사 유형별로 파견, 용역 및 도급업체 소속의 응답자 84.2%가 관련 제도가 없다고 응답했으며, 업무 성격으로는 특히 보험설계사 집단에서 관련 제도가 없다는 응답이 84.4%로 전체 평균(69.1%)보다 높게 조사되었다. 보험설계사는 특수고용(개인사업자) 형태인 탓에 회사들이 적절한 보호 제도 마련에 소극적인 것으로 보인다. 콜센터(73.2%) 집단 역시 감정노동 괴롭힘으로부터 직원을 보호하는 제도가 없다고 응답한 비율이 높았다.

해당 문항과 앞선 문항인 ‘상사, 동료, 고객에게 폭언 욕설 등 인격적 모욕으로 괴로울 때가 있다’ 두 문항에서 공통된 응답 양상은 고용기간이 불안정할수록, 고용이 원청에서 멀어질수록 관리자 혹은 고객의 갑질에 노출될 위험이 높고, 보호제도 또한 없을 가능성이 높았다. 특히 업무공간이 별도로 분리된 도급직의 경우 관리자의 괴롭힘에 대한 견제 장치가 없을 뿐더러 이에 대한 보호제도가 실행되지 않는 경우가 많았다. 2019년 7월16일 ‘직장 내 괴롭힘 금지법’이 시행됐지만 이에 대한 체계적인 교육은 도급사에서 볼 수 없었다. 반면 정규직 노동조합이 있는 원청 사업장에서 일하는 비정규직은 직장 내 괴롭힘에 대한 감시 수준이 비교적 높은 업무환경에서 일할 가능성이 높았다. 카드사에서 파견직으로 일하다 정규직으로 전환된 20대 남성 비정규22는 좋은 분위기에서 업무를 수행했고, 관리자와는 정기적으로 상담을 했다. 관리자는 주로 애로사항을 물어보고 해결해주려는 입장이었다고 한다.

“부서 분위기는 좋았어요. 처음에는 딱딱한가 싶었는데 일하다 보니 좋더라고요. 파견직이었을 때 책임자(정규직 직원)와 한 달에 한번 상담을 했어요. 파견회사인 000은 급여 관리만 했고요.”(비정규22-정규직 전환)

콜센터 노동자들의 감정노동 문제는 그동안 수차례 지적돼 왔지만 여전히 만족할 만한 보호 장치가 없는 것은 면접 조사 대상자들의 공통적인 불만사



항이었다. 2018년 시행된 산업안전보건법 제26조의2에 의거한 고객응대 근로자보호 제도 또한 “현실적으로 적용이 어렵다”는 의견이 많았다. 보험회사 콜센터에서 무기계약직으로 근무하는 40대 여성 비정규7과 10은 대기 중 상담사를 존중해달라는 안내멘트가 나가지만 얼마나 실효성이 있을지 의문이라고 반문했다. 의무적으로 할당된 콜과 계약 실적 등을 채워야 하는 구조가 변하지 않는 한 고객과 상담사와의 관계에 변화가 어렵다고 생각하는 것이다.

“세 번 욕을 하면 끊을 수 있는데, 요즘엔 고객이 욕을 두 번만 하고 계속 빈정대면서. 세 번이면 전화 끊으면 된다고 하는데 세 번을 안 하는 거예요”(비정규7-무기계약직)

“저희가 사전 고지를 하는 거죠. 고객이 욕을 하면.”(비정규10-무기계약직)

면접 조사 대상자들은 소비자의 폭언 뿐 아니라 직장 내에서 발생하는 괴롭힘 예방 및 사후조치가 없는 문제점도 지적했다. 특히 용역 및 도급 등 간접고용 시장에서 규모가 작은 회사들은 직장 내 괴롭힘 방지법이 시행됐어도 관련 교육이나 지침 정비 등이 이뤄지는 경우가 적었다. 콜센터 전문 도급회사에서 일하고 있는 40대 여성 비정규21은 관리자들의 직장 내 괴롭힘이 여전하다고 말했다.

“직장 내 괴롭힘 방지법이 시행된 이후에 관리자들이 욕만 안 해요. 업무와 관련해서 큰 소리 치는 거는 괜찮다는 거죠. 감정노동이나 직장 내 괴롭힘과 관련한 교육을 받아본 적은 없어요. 관리자들은 진짜 인성 교육을 시켜야 돼요.” (비정규21-도급)



□ 업무교육

표 III-조직문화-4) 업무에 대해 충분히 교육한다.

|       |                 | 사례수      | 그렇다        | 그렇지 않다     |
|-------|-----------------|----------|------------|------------|
|       |                 | N        | N (%)      | N (%)      |
| 전체    |                 | 285      | 126 (44.2) | 159 (55.8) |
| 업종    | 공공금융            | 42       | 19 (45.2)  | 23 (54.8)  |
|       | 증권              | 10       | 7 (70.0)   | 3 (30.0)   |
|       | 손해/생명보험         | 129      | 51 (39.5)  | 78 (60.5)  |
|       | 여수신(카드포함)       | 50       | 25 (50.0)  | 25 (50.0)  |
|       | 일반 사무           | 12       | 7 (58.3)   | 5 (41.7)   |
|       | 기타              | 42       | 17 (40.5)  | 25 (59.5)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96       | 35 (36.5)  | 61 (63.5)  |
|       | 기간제 계약직         | 62       | 33 (53.2)  | 29 (46.8)  |
|       | 간접고용(상용직)       | 75       | 33 (44.0)  | 42 (56.0)  |
|       | 시간제 계약직         | 8        | 6 (75.0)   | 2 (25.0)   |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39       | 16 (41.0)  | 23 (59.0)  |
| 기타    | 5               | 3 (60.0) | 2 (40.0)   |            |
| 회사 유형 | 본사              | 138      | 56 (40.6)  | 82 (59.4)  |
|       | 자회사             | 89       | 42 (47.2)  | 47 (52.8)  |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38       | 21 (55.3)  | 17 (44.7)  |
|       | 기타              | 20       | 7 (35.0)   | 13 (65.0)  |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23       | 13 (56.5)  | 10 (43.5)  |
|       | 영업관리            | 8        | 2 (25.0)   | 6 (75.0)   |
|       | 여수신             | 23       | 13 (56.5)  | 10 (43.5)  |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4        | 1 (25.0)   | 3 (75.0)   |
|       | 콜센터             | 112      | 44 (39.3)  | 68 (60.7)  |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3        | 3 (100.0)  | -          |
|       | 보험설계사           | 45       | 21 (46.7)  | 24 (53.3)  |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42       | 20 (47.6)  | 22 (52.4)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1        | 1 (100.0)  | -          |
| 기타    | 24              | 8 (33.3) | 16 (66.7)  |            |

‘업무에 대해 충분한 교육/오리엔테이션이 있다’ 문항에 대해 절반이 넘는 55.8%가 ‘그렇지 않다’(‘별로 그렇지 않다’ 44.2% + ‘전혀 그렇지 않다’ 11.6%)고 응답했다. ‘그렇다’(‘매우 그렇다’ 5.6% + ‘다소 그런 편이다’ 38.6%)는 응답은 44.2%였다. 업종별로 살펴보면 손해/생명보험(60.5%)에서 업무에 대한 충분한 교육 혹은 오리엔테이션이 없다고 응답한 비율이 높았다. 고용 형태별로는 특수고용직(59.0%), 회사 유형별로는 파견, 용역 및 도급업체 소속(55.3%)에서 업무 관련 교육이 없다는 응답이 높았다.

채권회수, 신용관리, 이상거래적발(FSD), 채권기획, 보험계약 등 업무들을 수행하는 비정규직 노동자들은 면접조사에서 단기간 내 숙련도를 높이기 어려운 일들이지만, 원청은 이들 업무를 파견직에게 맡기거나 외주화해 교육비용을 줄이고 있다고 밝혔다. 면접에 참여했던 비정규직 중 파견 및 도급으로 일한 노동자 대부분은 입사 초기 근무일 기준 3~5일 정도만 교육받고 업무에 투입됐다.

입사 초기 한 달 정도 교육을 받는 경우도 있었으나 이후 업무에 필요한 정기적 교육 기회가 제공되는 경우는 없었다. 반면 사용자인 회사는 ‘시험’을 통과한 비정규직 노동자와만 계약을 계속 연장하거나 임금을 차등 지급해 교육비용을 투입하지 않은 채 원하는 수준의 고숙련 노동자를 사용하는 경우가 많았다.

실제 제2금융권 비정규직 노동자들 상당수는 현장 바로 투입돼 업무를 익히거나, 원청의 시험을 준비하며 숙련도를 쌓고 있었다. 특히 콜센터 상담사들의 경우 일반적인 인식은 저숙련 업무인 만큼 학력이 낮은, 그리고 여성이 진입하기 쉬운 업종이지만, 이번 연구를 통해 접한 콜센터 업무는 고도의 숙련이 필요하고, 관련 업무를 수행하는 비정규직 노동자들의 숙련도 또한 무척 높았다. 보험사 콜센터에서 무기계약직으로 일하고 있는 40대 여성 비정규10은 실제 새로운 관리자가 부서에 배치되면 실무를 가르쳐준다고 말했다. 같은 소속에서 일하고 있는 30대 여성 비정규8은 가능한 본인 선에서 모든 민원을 해결하려는 분위기가 있다고 말했다. 콜센터에 장기 근속자들이 많고, 숙련도가 높기에 가능한 일이다.

“사실 저희는 여기저기 전화하려면 모두 다 알아야 하니깐 솔직히 업무 지식은 저희가 더 많아서 저희가 (신입 관리직 등을) 가르쳐줘요.” (비정규10-무기계약)

“저희는 멀티가 되어야 돼요. 일단 고객이 들어오면, 계약관련 문의가 들어오면 제가 계약(담당)이 아니어도 계약관련 내용을 말해줘야 하고, 보상민원을 말한다면 내가 보상 직원이 아니어도 보상비를 제가 들어줘야 하고. 결국에 다 하는 거예요. 또 어디 연결하고 이런 것들. 사실 그리고 워낙 잘하는 사람들, 오래된 사람들이라서 일단 얘기를 들으면 알잖아요. 민원을 다른 데 토스하는 것을 싫어해요.”(비정규8-무기계약)

김혜진 전국불안정노동철폐연대 상임활동가 역시 콜센터 노동자들의 높은 숙련도에 대해 언급했다. 온갖 종류의 전화를 받아 순발력 있게 대처해야 하며, 계속 시험을 보는 구조에서 노동자들의 숙련도가 높아졌다는 것이다.

“최근에 만난 콜센터 노동자들은 업무에 능통해요. 그럴 수밖에 없는 구조가 있는데 이들은 온갖 종류의 전화를 다 받아야 되고 심지어 계속 시험보고 시험 성적에 따라 임금을 차등 지급 받는 게 일상이잖아요. 그러니 정규직 분들보다 회사 전체 업무에 대한 이해도가 훨씬 높을 수 있는 거죠. 실제로 숙련도가 굉장히 높은 편이에요.” (김혜진 전국불안정노동철폐연대 상임활동가)

## 7. 안전망

이 장에서는 사회보험 가입 여부 등에 대한 비정규직 노동자들의 상황을 설문 응답과 심층 인터뷰 결과를 통해 살펴보고자 한다. 심층인터뷰 결과는 생생함을 살리기 위해 가급적 인터뷰 내용을 그대로 옮겼다.

□ 비정규직 차별시정제도 인지도

표Ⅲ-안전망-1) 비정규직 차별시정제도 인지 여부

|       |                 | 사례수       | 그렇다        | 그렇지 않다     |
|-------|-----------------|-----------|------------|------------|
|       |                 | N         | N (%)      | N (%)      |
| 전체    |                 | 285       | 124 (43.5) | 161 (56.5) |
| 업종    | 공공금융            | 42        | 23 (54.8)  | 19 (45.2)  |
|       | 증권              | 10        | 5 (50.0)   | 5 (50.0)   |
|       | 손해/생명보험         | 129       | 48 (37.2)  | 81 (62.8)  |
|       | 여수신(카드포함)       | 50        | 20 (40.0)  | 30 (60.0)  |
|       | 일반 사무           | 12        | 6 (50.0)   | 6 (50.0)   |
|       | 기타              | 42        | 22 (52.4)  | 20 (47.6)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96        | 32 (33.3)  | 64 (66.7)  |
|       | 기간제 계약직         | 62        | 19 (30.6)  | 43 (69.4)  |
|       | 간접고용(상용직)       | 75        | 45 (60.0)  | 30 (40.0)  |
|       | 시간제 계약직         | 8         | 5 (62.5)   | 3 (37.5)   |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39        | 22 (56.4)  | 17 (43.6)  |
|       | 기타              | 5         | 1 (20.0)   | 4 (80.0)   |
| 회사 유형 | 본사              | 138       | 51 (37.0)  | 87 (63.0)  |
|       | 자회사             | 89        | 47 (52.8)  | 42 (47.2)  |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38        | 15 (39.5)  | 23 (60.5)  |
|       | 기타              | 20        | 11 (55.0)  | 9 (45.0)   |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23        | 14 (60.9)  | 9 (39.1)   |
|       | 영업관리            | 8         | 1 (12.5)   | 7 (87.5)   |
|       | 여수신             | 23        | 12 (52.2)  | 11 (47.8)  |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4         | 2 (50.0)   | 2 (50.0)   |
|       | 콜센터             | 112       | 34 (30.4)  | 78 (69.6)  |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3         | 1 (33.3)   | 2 (66.7)   |
|       | 보험설계사           | 45        | 25 (55.6)  | 20 (44.4)  |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42        | 23 (54.8)  | 19 (45.2)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1         | 1 (100.0)  | -          |
| 기타    | 24              | 11 (45.8) | 13 (54.2)  |            |

‘비정규직 차별시정제도에 대해 알고 계십니까?’라는 문항에 ‘그렇다’(43.5%), ‘그렇지 않다’(56.5%)로 나타났다. 업종별로는 큰 차이가 없지만 공공 금융(56.4%) 쪽 종사자들의 인지도가 가장 높았다. 공공부문 비정규직 제로화 등 정부의 노력이 일정부분 반영된 것으로 해석된다. 반대로 손해/생명보험 업종에서는 62.8%가 이 제도를 모르고 있었다. 회사 유형별로는 자회사 소속(52.8%)은 차별시정제도 이해도가 높았지만, 본사 소속(37.0%)과 파견, 용역 및 도급업체(39.5%) 소속은 절반 이상 차별시정제도를 모르는 것으로 조사됐다. 업무 성격별로는 유독 콜센터(30.4%) 집단에서 이해도가 낮게 나타났다.



□ 차별시정절차 활용

표 Ⅲ-안전망-2) 차별시정 절차를 밟았던 경험 유무

|       |                 | 사례수 | 있다        | 없다         |
|-------|-----------------|-----|-----------|------------|
|       |                 | N   | N (%)     | N (%)      |
| 전체    |                 | 285 | 29 (10.2) | 256 (89.8) |
| 업종    | 공공금융            | 42  | 3 (7.1)   | 39 (92.9)  |
|       | 증권              | 10  | 2 (20.0)  | 8 (80.0)   |
|       | 손해/생명보험         | 129 | 13 (10.1) | 116 (89.9) |
|       | 여수신(카드포함)       | 50  | 5 (10.0)  | 45 (90.0)  |
|       | 일반 사무           | 12  | 1 (8.3)   | 11 (91.7)  |
|       | 기타              | 42  | 5 (11.9)  | 37 (88.1)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96  | 7 (7.3)   | 89 (92.7)  |
|       | 기간제 계약직         | 62  | 5 (8.1)   | 57 (91.9)  |
|       | 간접고용(상용직)       | 75  | 9 (12.0)  | 66 (88.0)  |
|       | 시간제 계약직         | 8   | -         | 8 (100.0)  |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 8 (20.5)  | 31 (79.5)  |
|       | 기타              | 5   | -         | 5 (100.0)  |
| 회사 유형 | 본사              | 138 | 12 (8.7)  | 126 (91.3) |
|       | 자회사             | 89  | 9 (10.1)  | 80 (89.9)  |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 4 (11.5)  | 34 (89.5)  |
|       | 기타              | 20  | 4 (20.0)  | 16 (80.0)  |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23  | 2 (8.7)   | 21 (91.3)  |
|       | 영업관리            | 8   | -         | 8 (100.0)  |
|       | 여수신             | 23  | 2 (8.7)   | 21 (91.3)  |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | -         | 4 (100.0)  |
|       | 콜센터             | 112 | 11 (9.8)  | 101 (90.2) |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | -         | 3 (100.0)  |
|       | 보험설계사           | 45  | 8 (17.8)  | 37 (82.2)  |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 2 (4.8)   | 40 (95.2)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | -         | 1 (100.0)  |
|       | 기타              | 24  | 4 (16.7)  | 20 (83.3)  |

‘차별시정 절차를 밟았던 경험이 있거나 주위에서 사례를 보신 적이 있습니까?’라는 문항에는 ‘없다’는 응답이 89.8%에 달해, 아직은 현장에서 차별시정제도가 활용된 사례가 드문 것으로 나타났다. 표본 수가 적은 증권(20%)을 제외하면 대부분 업종에서 차별시정제도 활용 경험, 목격 사례는 10% 수준으로 엇비슷했다.

고용 형태별로는 특수고용직인 개인사업자(20.5%)의 경험 빈도가 가장 높았다. 회사 유형별로도 대부분 경험, 목격 사례 빈도는 10% 내외였으며, 업무 성격별로는 보험설계사(17.8%)가 가장 적극적으로 제도를 활용하는 것으로 나타났다.

□ 고용보험 가입 여부

표 Ⅲ-안전망-3) 사회보험 가입여부-고용보험

|       |                 | 사례수 | 가입         | 미가입       | 잘 모름      |
|-------|-----------------|-----|------------|-----------|-----------|
|       |                 | N   | N (%)      | N (%)     | N (%)     |
| 전체    |                 | 285 | 242 (84.9) | 37 (13.0) | 6 (2.1)   |
| 업종    | 공공금융            | 42  | 40 (95.2)  | 2 (4.8)   | -         |
|       | 증권              | 10  | 10 (100.0) | -         | -         |
|       | 손해/생명보험         | 129 | 95 (73.6)  | 32 (24.8) | 2 (1.6)   |
|       | 여수신(카드포함)       | 50  | 50 (100.0) | -         | -         |
|       | 일반 사무           | 12  | 9 (75.0)   | 1 (8.3)   | 2 (16.7)  |
|       | 기타              | 42  | 38 (90.5)  | 2 (4.8)   | 2 (4.8)   |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96  | 94 (97.9)  | -         | 2 (2.1)   |
|       | 기간제 계약직         | 62  | 59 (95.2)  | 1 (1.6)   | 2 (3.2)   |
|       | 간접고용(상용직)       | 75  | 72 (96.0)  | 2 (2.7)   | 1 (1.3)   |
|       | 시간제 계약직         | 8   | 8 (100.0)  | -         | -         |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 5 (12.8)   | 33 (84.6) | 1 (2.6)   |
|       | 기타              | 5   | 4 (80.0)   | 1 (20.0)  | -         |
| 회사 유형 | 본사              | 138 | 122 (88.4) | 13 (9.4)  | 3 (2.2)   |
|       | 자회사             | 89  | 80 (89.9)  | 9 (10.1)  | -         |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 35 (92.1)  | 1 (2.6)   | 2 (5.3)   |
|       | 기타              | 20  | 5 (25.0)   | 14 (70.0) | 1 (5.0)   |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23  | 21 (91.3)  | 1 (4.3)   | 1 (4.3)   |
|       | 영업관리            | 8   | 8 (100.0)  | -         | -         |
|       | 여수신             | 23  | 23 (100.0) | -         | -         |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 4 (100.0)  | -         | -         |
|       | 콜센터             | 112 | 108 (96.4) | 1 (0.9)   | 3 (2.7)   |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | 3 (100.0)  | -         | -         |
|       | 보험설계사           | 45  | 11 (24.4)  | 33 (73.3) | 1 (2.2)   |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 40 (95.2)  | 2 (4.8)   | -         |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | -          | -         | 1 (100.0) |
|       | 기타              | 24  | 24 (100.0) | -         | -         |

‘고용보험 가입’에 대한 질문에 전체 응답자의 84.9%가 가입돼 있다고 응답했다. ‘미가입’이 13%, ‘잘 모름’ 답변이 2.1%였다. 업종별로는 증권(100%), 여수신(100%)은 전원 고용보험에 가입돼 있다고 답했고, 손해/생명보험 종사자의 고용보험 가입률이 73.6%로 가장 낮았다. 이는 특수고용직인 개인사업자로 분류되는 보험설계사들을 포함하고 있기 때문으로 보인다.

□ 국민연금 가입 여부

표 III -안전망-4) 사회보험 가입여부-국민연금

|       |                 | 사례 수 | 직장가입       | 지역가입      | 미가입       | 잘 모름    |
|-------|-----------------|------|------------|-----------|-----------|---------|
|       |                 | N    | N (%)      | N (%)     | N (%)     | N (%)   |
| 전체    |                 | 285  | 241 (84.6) | 27 (9.5)  | 13 (4.6)  | 4 (1.4) |
| 업종    | 공공금융            | 42   | 41 (97.6)  | -         | 1 (2.4)   | -       |
|       | 증권              | 10   | 10 (100.0) | -         | -         | -       |
|       | 손해/생명보험         | 129  | 91 (70.5)  | 26 (20.2) | 11 (8.5)  | 1 (0.8) |
|       | 여수신(카드포함)       | 50   | 48 (96.0)  | 1 (2.0)   | -         | 1 (2.0) |
|       | 일반 사무           | 12   | 10 (83.3)  | -         | 1 (8.3)   | 1 (8.3) |
|       | 기타              | 42   | 41 (97.6)  | -         | -         | 1 (2.4) |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96   | 94 (97.9)  | -         | -         | 2 (2.1) |
|       | 기간제 계약직         | 62   | 59 (95.2)  | -         | 1 (1.6)   | 2 (3.2) |
|       | 간접고용(상용직)       | 75   | 74 (98.7)  | 1 (1.3)   | -         | -       |
|       | 시간제 계약직         | 8    | 8 (100.0)  | -         | -         | -       |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39   | 1 (2.6)    | 26 (66.7) | 12 (30.8) | -       |
|       | 기타              | 5    | 5 (100.0)  | -         | -         | -       |
| 회사 유형 | 본사              | 138  | 121 (87.7) | 11 (8.0)  | 4 (2.9)   | 2 (1.4) |
|       | 자회사             | 89   | 81 (91.0)  | 3 (3.4)   | 5 (5.6)   | -       |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38   | 34 (89.5)  | 1 (2.6)   | 1 (2.6)   | 2 (5.3) |
|       | 기타              | 20   | 5 (25.0)   | 12 (60.0) | 3 (15.0)  | -       |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23   | 22 (95.7)  | -         | 1 (4.3)   | -       |
|       | 영업관리            | 8    | 8 (100.0)  | -         | -         | -       |
|       | 여수신             | 23   | 22 (95.7)  | -         | -         | 1 (4.3) |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4    | 4 (100.0)  | -         | -         | -       |
|       | 콜센터             | 112  | 108 (96.4) | 1 (0.9)   | -         | 3 (2.7) |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3    | 3 (100.0)  | -         | -         | -       |
|       | 보험설계사           | 45   | 7 (15.6)   | 26 (57.8) | 12 (26.7) | -       |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42   | 42 (100.0) | -         | -         | -       |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1    | 1 (100.0)  | -         | -         | -       |
|       | 기타              | 24   | 24 (100.0) | -         | -         | -       |

‘국민연금 가입 여부’에 대한 질문에 전체 응답자의 84.6%가 ‘직장 가입’ 형태로 가입돼 있다고 답했다. 개인 자격 ‘지역가입’자는 9.5%, ‘미가입’은 4.6%로 조사됐다. 업종별로는 손해/생명보험(70.5%)만 국민연금 직장 가입자 비율이 70%대였고, 다른 업종들은 90%가량이 국민연금 직장 가입자였다. 고용형태별로는 특수고용직인 개인사업자들은 단 2.6%만이 직장 가입자라고 응답했고, 66.7%가 지역 가입자라고 응답했다. 30.8%는 국민연금 미가입자라고 응답했다.

업무 성격별로 보면, 보험설계사의 절반 이상이 지역 가입자(57.8%)거나 미가입(26.7%)이었다. 보험설계사는 대부분 특수고용 형태의 개인사업자로 활동하기에 국민연금의 지역가입자 혹은 미가입 응답이 높게 조사된 것으로 보인다.

□ 건강보험 가입 여부

표 Ⅲ-안전망-5) 사회보험 가입여부-건강보험

|       |                 | 사례수 | 직장가입       | 지역가입      | 미가입      | 배우자나 자녀의 피부양자로 가입 | 잘 모름    |
|-------|-----------------|-----|------------|-----------|----------|-------------------|---------|
|       |                 | N   | N (%)      | N (%)     | N (%)    | N (%)             | N (%)   |
| 전체    |                 | 285 | 242 (84.9) | 32 (11.2) | 6 (2.1)  | 2 (0.7)           | 3 (1.1) |
| 업종    | 공공금융            | 42  | 41 (97.6)  | -         | 1 (2.4)  | -                 | -       |
|       | 증권              | 10  | 10 (100.0) | -         | -        | -                 | -       |
|       | 손해/생명보험         | 129 | 90 (69.8)  | 31 (24.0) | 5 (3.9)  | 2 (1.6)           | 1 (0.8) |
|       | 여수신(카드포함)       | 50  | 48 (96.0)  | 1 (2.0)   | -        | -                 | 1 (2.0) |
|       | 일반 사무           | 12  | 11 (91.7)  | -         | -        | -                 | 1 (8.3) |
|       | 기타              | 42  | 42 (100.0) | -         | -        | -                 | -       |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96  | 95 (99.0)  | -         | -        | -                 | 1 (1.0) |
|       | 기간제 계약직         | 62  | 60 (96.8)  | -         | -        | -                 | 2 (3.2) |
|       | 간접고용(상용직)       | 75  | 74 (98.7)  | 1 (1.3)   | -        | -                 | -       |
|       | 시간제 계약직         | 8   | 8 (100.0)  | -         | -        | -                 | -       |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39  | -          | 31 (79.5) | 6 (15.4) | 2 (5.1)           | -       |
|       | 기타              | 5   | 5 (100.0)  | -         | -        | -                 | -       |
| 회사 유형 | 본사              | 138 | 121 (87.7) | 13 (9.4)  | 2 (1.4)  | -                 | 2 (1.4) |
|       | 자회사             | 89  | 81 (91.0)  | 4 (4.5)   | 3 (3.4)  | 1 (1.1)           | -       |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 36 (94.7)  | 1 (2.6)   | -        | -                 | 1 (2.6) |
|       | 기타              | 20  | 4 (20.0)   | 14 (70.0) | 1 (5.0)  | 1 (5.0)           | -       |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23  | 23 (100.0) | -         | -        | -                 | -       |
|       | 영업관리            | 8   | 8 (100.0)  | -         | -        | -                 | -       |
|       | 여수신             | 23  | 22 (95.7)  | -         | -        | -                 | 1 (4.3) |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 4 (100.0)  | -         | -        | -                 | -       |
|       | 콜센터             | 112 | 109 (97.3) | 1 (0.9)   | -        | -                 | 2 (1.8) |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | 3 (100.0)  | -         | -        | -                 | -       |
|       | 보험설계사           | 45  | 6 (13.3)   | 31 (68.9) | 6 (13.3) | 2 (4.4)           | -       |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 42 (100.0) | -         | -        | -                 | -       |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | 1 (100.0)  | -         | -        | -                 | -       |
|       | 기타              | 24  | 24 (100.0) | -         | -        | -                 | -       |

‘건강보험 가입 여부’에 대한 질문에 ‘직장 가입’이라고 답한 경우가 84.9%로 가장 많았고, ‘지역 가입’(11.2%), ‘미가입(2.1%), ‘배우자나 자녀의 피부양자로 가입’(0.7%) 순이었다. 업종별로는 손해/생명보험(69.8%)의 직장 가입자 비율이 가장 낮았다. 대신 지역 가입이 24.0%였는데, 이 또한 특수고용직으로 개인사업자 신분인 보험설계사들 때문으로 보인다. 실제 업무 성격 별 구분에서는 보험설계사의 직장 건강보험 가입률은 13.3%에 불과했고, 지역 가입 비중이 68.9%에 달했다. 고용 형태별로도 특수고용 형태의 개인사업자(79.5%) 다섯 가운데 넷이 지역 가입이라고 응답했고, 미가입자도 15.4%나 됐다.



□ 산업재해보험 가입 여부

표 III-안전망-6) 사회보험 가입여부-산업재해보험

|       |                 | 사례수       | 가입         | 미가입       | 잘 모름      |
|-------|-----------------|-----------|------------|-----------|-----------|
|       |                 | N         | N (%)      | N (%)     | N (%)     |
| 전체    |                 | 285       | 190 (66.7) | 34 (11.9) | 61 (21.4) |
| 업종    | 공공금융            | 42        | 32 (76.2)  | 2 (4.8)   | 8 (19.0)  |
|       | 증권              | 10        | 9 (90.0)   | -         | 1 (10.0)  |
|       | 손해/생명보험         | 129       | 76 (58.9)  | 28 (21.7) | 25 (19.4) |
|       | 여수신(카드포함)       | 50        | 38 (76.0)  | 2 (4.0)   | 10 (20.0) |
|       | 일반 사무           | 12        | 8 (66.7)   | -         | 4 (33.3)  |
|       | 기타              | 42        | 27 (64.3)  | 2 (4.8)   | 13 (31.0) |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96        | 65 (67.7)  | 2 (2.1)   | 29 (30.2) |
|       | 기간제 계약직         | 62        | 47 (75.8)  | 2 (3.2)   | 13 (21.0) |
|       | 간접고용(상용직)       | 75        | 56 (74.7)  | 2 (2.7)   | 17 (22.7) |
|       | 시간제 계약직         | 8         | 7 (87.5)   | 1 (12.5)  | -         |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39        | 12 (30.8)  | 27 (69.2) | -         |
|       | 기타              | 5         | 3 (60.0)   | -         | 2 (40.0)  |
| 회사 유형 | 본사              | 138       | 99 (71.7)  | 8 (5.8)   | 31 (22.5) |
|       | 자회사             | 89        | 61 (68.5)  | 9 (10.1)  | 19 (21.3) |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38        | 25 (65.8)  | 3 (7.9)   | 10 (26.3) |
|       | 기타              | 20        | 5 (25.0)   | 14 (70.0) | 1 (5.0)   |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23        | 19 (82.6)  | 1 (4.3)   | 3 (13.0)  |
|       | 영업관리            | 8         | 7 (87.5)   | -         | 1 (12.5)  |
|       | 여수신             | 23        | 21 (91.3)  | 1 (4.3)   | 1 (4.3)   |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4         | 2 (50.0)   | -         | 2 (50.0)  |
|       | 콜센터             | 112       | 73 (65.2)  | 2 (1.8)   | 37 (33.0) |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3         | 3 (100.0)  | -         | -         |
|       | 보험설계사           | 45        | 16 (35.6)  | 28 (62.2) | 1 (2.2)   |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42        | 32 (76.2)  | 1 (2.4)   | 9 (21.4)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1         | -          | -         | 1 (100.0) |
| 기타    | 24              | 17 (70.8) | 1 (4.2)    | 6 (25.0)  |           |

‘산재보험 가입 여부’에 대한 질문에는 셋 가운데 둘(66.7%)이 가입했다고 응답했다. 4대 보험 중 가장 낮은 응답률이다. ‘미가입’ 응답 비율은 11.9%로 다른 사회보험들과 큰 차이가 없었지만, ‘잘 모름’이 21.4%나 됐다.

업종별로는 예상대로 손해/생명보험 업종(58.9%)의 가입자 비율이 가장 낮았다. 보험업종의 미가입 응답률은 21.7%, 잘 모름 응답률은 19.4%였다. 고용 형태별로 보면 특수고용 형태의 개인사업자(30.8%) 집단의 산재보험 가입률이 가장 낮았다. 회사 유형별로는 본사(71.7%), 자회사(68.5%), 파견, 용역 및 도급업체(65.8%) 순으로 산재보험 가입률이 높았다. 업무 성격으로 구분할 때 보험설계사(35.6%) 집단의 산재보험 가입률이 가장 낮았다.

□ 4대 보험 가입에 관한 의견

표Ⅲ-안전망-7) 4대 보험과 가입에 대한 의견

|       |                 | 사례 수 | 고용보험만 가입할 수 있으면 좋겠다 | 고용보험과 산재보험만 가입할 수 있으면 좋겠다 | 4대 보험을 모두 가입할 수 있으면 좋겠다 | 모두 가입하지 않아도 된다 | 기타        |
|-------|-----------------|------|---------------------|---------------------------|-------------------------|----------------|-----------|
|       |                 | N    | N (%)               | N (%)                     | N (%)                   | N (%)          | N (%)     |
| 전체    |                 | 285  | 12 (4.2)            | 24 (8.4)                  | 209 (73.3)              | 15 (5.3)       | 25 (8.8)  |
| 업종    | 공공금융            | 42   | 1 (2.4)             | 4 (9.5)                   | 35 (83.3)               | 1 (2.4)        | 1 (2.4)   |
|       | 증권              | 10   | -                   | -                         | 10 (100.0)              | -              | -         |
|       | 손해/생명보험         | 129  | 4 (3.1)             | 18 (14.0)                 | 86 (66.7)               | 8 (6.2)        | 13 (10.1) |
|       | 여수신(카드포함)       | 50   | 5 (10.0)            | 1 (2.0)                   | 36 (72.0)               | 4 (8.0)        | 4 (8.0)   |
|       | 일반 사무           | 12   | 2 (16.7)            | -                         | 7 (58.3)                | -              | 3 (25.0)  |
|       | 기타              | 42   | -                   | 1 (2.4)                   | 35 (83.3)               | 2 (4.8)        | 4 (9.5)   |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96   | 2 (2.1)             | 9 (9.4)                   | 70 (72.9)               | 3 (3.1)        | 12 (12.5) |
|       | 기간제 계약직         | 62   | 5 (8.1)             | 3 (4.8)                   | 46 (74.2)               | 3 (4.8)        | 5 (8.1)   |
|       | 간접고용(상용직)       | 75   | -                   | 5 (6.7)                   | 60 (80.0)               | 4 (5.3)        | 6 (8.0)   |
|       | 시간제 계약직         | 8    | 2 (25.0)            | 1 (12.5)                  | 4 (50.0)                | 1 (12.5)       | -         |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39   | 2 (5.1)             | 6 (15.4)                  | 27 (69.2)               | 3 (7.7)        | 1 (2.6)   |
|       | 기타              | 5    | 1 (20.0)            | -                         | 2 (40.0)                | 1 (20.0)       | 1 (20.0)  |
| 회사 유형 | 본사              | 138  | 1 (0.7)             | 10 (7.2)                  | 108 (78.3)              | 7 (5.1)        | 12 (8.7)  |
|       | 자회사             | 89   | 3 (3.4)             | 12 (13.5)                 | 64 (71.9)               | -              | 10 (11.2) |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38   | 6 (15.8)            | -                         | 25 (65.8)               | 6 (15.8)       | 1 (2.6)   |
|       | 기타              | 20   | 2 (10.0)            | 2 (10.0)                  | 12 (60.0)               | 2 (10.0)       | 2 (10.0)  |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23   | 1 (4.3)             | 1 (4.3)                   | 18 (78.3)               | -              | 3 (13.0)  |
|       | 영업관리            | 8    | -                   | 1 (12.5)                  | 5 (62.5)                | 2 (25.0)       | -         |
|       | 여수신             | 23   | 3 (13.0)            | -                         | 18 (78.3)               | -              | 2 (8.7)   |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4    | -                   | 1 (25.0)                  | 2 (50.0)                | -              | 1 (25.0)  |
|       | 콜센터             | 112  | 3 (2.7)             | 11 (9.8)                  | 79 (70.5)               | 7 (6.3)        | 12 (10.7) |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3    | -                   | -                         | 3 (100.0)               | -              | -         |
|       | 보험설계사           | 45   | 3 (6.7)             | 6 (13.3)                  | 30 (66.7)               | 4 (8.9)        | 2 (4.4)   |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42   | 1 (2.4)             | 4 (9.5)                   | 33 (78.6)               | 1 (2.4)        | 3 (7.1)   |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1    | -                   | -                         | 1 (100.0)               | -              | -         |
|       | 기타              | 24   | 1 (4.2)             | -                         | 20 (83.3)               | 1 (4.2)        | 2 (8.3)   |

4대 보험과 가입과 관련해 다음 중 어떤 의견에 가장 가까우세요?’ 문항에 전체 응답자의 73.3%가 ‘4대 보험을 모두 가입할 수 있으면 좋겠다’고 응답했다. ‘고용보험과 산재보험만 가입할 수 있으면 좋겠다’는 응답은 8.4%, ‘고용보험만 가입할 수 있으면 좋겠다’는 응답은 4.2%였다. ‘모두 가입하지 않아도 된다’는 답변은 5.3%였다.

업종별로는 손해/생명보험(66.7%)과 여수신(카드사 포함·72%), 고용형태별로는 특수고용 형태의 개인사업자 집단(69.2%), 회사 유형별로는 파견, 용역 및 도급의 간접고용(65.8%) 집단에서 ‘4대 보험을 모두 가입할 수 있으면 좋겠다’는 응답이 평균보다 낮게 나왔다. 시간제 계약직 중 ‘4대 보험을 모두 가입할 수 있으면 좋겠다’고 응답한 비율이 50%로 가장 낮았으나 사례수가 적어 해석의 유의를 요한다. 업무 성격별로는 보험설계사 집단의 2/3에 해당하는 66.7%의 응답자가 4대 보험을 모두 가입할 수 있으면 좋겠다고 밝혔으나, 가입을 전혀 원하지 않는 비율도 8.9%로 비교적 높았다.

면접조사에서는 업무와 관련 있는 것으로 추정되는 질병을 얻고도 고용형태에 따라 산재 신청조차 해보지 못한 사례가 있었다. 현행법에서는 특수고용직 가운데 보험설계사, 대출모집인 등 일부 직종은 10여년 전부터 본인이 원하면 산재보험에 가입할 수 있다. 하지만, 이런 사실이 알려지지 않은데다 본인부담금도 내야 해 산재보험 가입대상 특수고용직 종사자 47만여명(올해 10월 말 현재)의 산재보험 가입률은 10%대 초반에 불과한 상태다.<sup>16)</sup> 보험설계사노동조합 간부인 50대 남성 노조20은 보험설계사들의 산재보험 가입이 가능하지만, 위촉 시 산재보험적용제외신청서가 입사 서류들 사이에 끼워져 있어 충분한 설명 없이 당연히 서명을 받는 서류 중 하나처럼 취급된다고 주장하기도 했다.

“산재보험 가입은 가능한 해요. 하지만 (가입비율이) 높지는 않을 거예요. 한 10% 정도? 정부는 고용보험까지 추진한다는데. 국민/건강보험은 먼 얘기예요. 우리 입장에서 고용보험까지는 좋아요. ... 왜 산재 안 드는지 아세요? 입사하는데 서류가 막 있잖아요? 거기에 산재보험적용 제외신청서가 막 끼워져 있어요. 그리고는 그냥 별 대수롭지 않게 ‘이거 하시면 자기 부담금 50%있는데, 하실래요?’ 이러면, 누가 거기에 사인하겠어요.”(노조20)

16) <11년째 가입률 13%에 불과한데...특수고용직 산재보험 확대 '실효성 논란'>(2019년 10월 8일자, 한국경제) <https://www.hankyung.com/economy/article/2019100784001>



## 8. 노동조합 활동

이 장에서는 노동조합에 대한 필요성 등에 대해 비정규직 노동자들이 어떻게 느끼고 있는지를 설문 응답과 심층 인터뷰 결과를 통해 살펴보고자 한다. 심층 인터뷰 결과는 생생함을 살리기 위해 가급적 인터뷰 내용을 그대로 옮겼다.

□ 노동조합 가입 여부

표 III-노동조합-1) 현재 노동조합에 가입 여부

|       |                 | 사례 수    | 노동조합 없음   | 노동조합에 가입했다 | 노동조합이 있고 가입대상이지만 가입하지 않았다. | 노동조합이 있으나 가입대상이 아니다. | 기타       |
|-------|-----------------|---------|-----------|------------|----------------------------|----------------------|----------|
|       |                 | N       | N (%)     | N (%)      | N (%)                      | N (%)                | N (%)    |
| 전체    |                 | 285     | 65 (22.8) | 180 (63.2) | 10 (3.5)                   | 27 (9.5)             | 3 (1.1)  |
| 업종    | 공공금융            | 42      | 7 (16.7)  | 25 (59.5)  | 2 (4.8)                    | 6 (14.3)             | 2 (4.8)  |
|       | 증권              | 10      | 2 (20.0)  | 8 (80.0)   | -                          | -                    | -        |
|       | 손해/생명보험         | 129     | 29 (22.5) | 88 (68.2)  | 2 (1.6)                    | 10 (7.8)             | -        |
|       | 여수신(카드포함)       | 50      | 14 (28.0) | 24 (48.0)  | 4 (8.0)                    | 7 (14.0)             | 1 (2.0)  |
|       | 일반 사무           | 12      | 8 (66.7)  | 1 (8.3)    | -                          | 3 (25.0)             | -        |
|       | 기타              | 42      | 5 (11.9)  | 34 (81.0)  | 2 (4.8)                    | 1 (2.4)              | -        |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96      | 3 (3.1)   | 87 (90.6)  | 3 (3.1)                    | 3 (3.1)              | -        |
|       | 기간제 계약직         | 62      | 25 (40.3) | 12 (19.4)  | 4 (6.5)                    | 19 (30.6)            | 2 (3.2)  |
|       | 간접고용(상용직)       | 75      | 9 (12.0)  | 63 (84.0)  | 2 (2.7)                    | 1 (1.3)              | -        |
|       | 시간제 계약직         | 8       | 7 (87.5)  | -          | -                          | 1 (12.5)             | -        |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39      | 19 (48.7) | 17 (43.6)  | 1 (2.6)                    | 2 (5.1)              | -        |
|       | 기타              | 5       | 2 (40.0)  | 1 (20.0)   | -                          | 1 (20.0)             | 1 (20.0) |
| 회사 유형 | 본사              | 138     | 16 (11.6) | 99 (71.7)  | 6 (4.3)                    | 17 (12.3)            | -        |
|       | 자회사             | 89      | 21 (23.6) | 65 (73.0)  | -                          | 2 (2.2)              | 1 (1.1)  |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38      | 18 (47.4) | 8 (21.1)   | 4 (10.5)                   | 6 (15.8)             | 2 (5.3)  |
|       | 기타              | 20      | 10 (50.0) | 8 (40.0)   | -                          | 2 (10.0)             | -        |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23      | 8 (34.8)  | 9 (39.1)   | 1 (4.3)                    | 5 (21.7)             | -        |
|       | 영업관리            | 8       | -         | 6 (75.0)   | -                          | 2 (25.0)             | -        |
|       | 여수신             | 23      | 10 (43.5) | 11 (47.8)  | 1 (4.3)                    | 1 (4.3)              | -        |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4       | 1 (25.0)  | 3 (75.0)   | -                          | -                    | -        |
|       | 콜센터             | 112     | 19 (17.0) | 73 (65.2)  | 2 (1.8)                    | 15 (13.4)            | 3 (2.7)  |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3       | 1 (33.3)  | 1 (33.3)   | 1 (33.3)                   | -                    | -        |
|       | 보험설계사           | 45      | 23 (51.1) | 19 (42.2)  | 1 (2.2)                    | 2 (4.4)              | -        |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42      | 1 (2.4)   | 37 (88.1)  | 2 (4.8)                    | 2 (4.8)              | -        |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1       | -         | 1 (100.0)  | -                          | -                    | -        |
| 기타    | 24              | 2 (8.3) | 20 (83.3) | 2 (8.3)    | -                          | -                    |          |

귀하는 현재 노동조합에 가입돼 있습니까'라는 문항에 전체 응답자의 2/3에 가까운 63.2%가 '노동조합에 가입했다'고 응답<sup>17)</sup>했다. '노동조합이 없다'는 응답은 22.8%였고 '노동조합이 있으나 가입대상이 아니다'는 응답은 9.5%였다. 업종별로 살펴보면 손해/생명보험(68.2%) 종사자의 노조 가입 비율이 높았다. 여수신(카드사 포함)과 공공금융 종사자의 14.3%와 14.0%는 '사업장 내 노동조합이 있으나 가입 대상이 아니다'고 응답했다.

고용형태별로는 무기계약직(90.6%)<sup>18)</sup>의 노조가입률이 특히 높았다. 반면 기간제 계약직(19.4%)의 노조가입률은 매우 낮았는데, 사업장 내 노동조합이 있으나 가입 대상이 아니라고 응답한 비율이 30.6%나 됐다. 회사 유형별로는 파견, 용역 및 도급업체(47.4%), 자회사(23.6%), 본사(11.6%) 순으로 '노동조합이 없음'으로 조사됐다. 본사(71.7%)와 자회사(73%) 소속의 노동조합 가입률은 70%대였으나, 파견, 용역 및 도급회사 소속은 가입률이 21.1%에 불과했다.

업무 성격별로 보면 경비, 청소 및 건물관리 등의 업무 종사자(88.1%) 노조 가입률이 가장 높았다. 하지만 이번 연구 조사 표본에는 해당 업무를 담당하는 응답자 42명 가운데 노동조합 설립 및 가입 과정을 겪은 응답자가 다수 분포하고 있어 해석에 신중을 요한다.

17) 이 연구의 설문 대상은 사무금융노조 소속 사업장 노동조합을 통해 접촉한 이들이다. 따라서 설문 응답자가 노동조합에 가입되어 있거나, 노동조합과 친밀 혹은 연락 가능한 관계인 가능성이 높다. 더욱이 응답대상자 중에서는 조직화를 통해 노동조합에 가입한 경험이 있는 이들도 다수다. 이는 이 설문에서 노동조합 가입률이나 필요성 등에 관한 답변이 업계 평균보다 높게 측정될 수 있는 요소들로, 제2금융권 전체 평균으로 확대 해석하는 것은 주의를 요한다. 실제 조사에서도 설문대상자 중 노동조합이 있는 사업장에 재직하며 노동조합 가입 대상자(180명+10명)인 중에서는 94.7%가 노동조합에 속해 있었다.

18) 노동조합 가입 대상은 보통 노사 합의 사안이다. 사업장마다 편차가 있으나, 이 연구에서 설정하고 있는 비정규직 형태(무기계약직, 기간제 계약직, 자회사, 간접고용 노동자, 특수고용 노동자) 중 보통 무기계약직만이 노동조합 가입 범위에 들어가는 경우가 많다. 해석에 유의를 요한다.



□ 노동조합의 필요성

표III-노동조합-2) 노동조합 필요성

|          |                 | 사례수 | 필요하다       | 필요하지 않다  |
|----------|-----------------|-----|------------|----------|
|          |                 | N   | N (%)      | N (%)    |
| 전체       |                 | 285 | 279 (97.9) | 6 (2.1)  |
| 업종       | 공공금융            | 42  | 40 (95.2)  | 2 (4.8)  |
|          | 증권              | 10  | 10 (100.0) | -        |
|          | 손해/생명보험         | 129 | 128 (99.2) | 1 (0.8)  |
|          | 여수신(카드포함)       | 50  | 49 (98.0)  | 1 (2.0)  |
|          | 일반 사무           | 12  | 12 (100.0) | -        |
|          | 기타              | 42  | 40 (95.2)  | 2 (4.8)  |
| 고용<br>형태 | 무기계약직           | 96  | 93 (96.9)  | 3 (3.1)  |
|          | 기간제 계약직         | 62  | 60 (96.8)  | 2 (3.2)  |
|          | 간접고용(상용직)       | 75  | 75 (100.0) | -        |
|          | 시간제 계약직         | 8   | 8 (100.0)  | -        |
|          | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 39 (100.0) | -        |
|          | 기타              | 5   | 4 (80.0)   | 1 (20.0) |
| 회사<br>유형 | 본사              | 138 | 136 (98.6) | 2 (1.4)  |
|          | 자회사             | 89  | 89 (100.0) | -        |
|          | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 34 (89.5)  | 4 (10.5) |
|          | 기타              | 20  | 20 (100.0) | -        |
| 업무<br>성격 | 사무 지원           | 23  | 23 (100.0) | -        |
|          | 영업관리            | 8   | 8 (100.0)  | -        |
|          | 여수신             | 23  | 23 (100.0) | -        |
|          | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 4 (100.0)  | -        |
|          | 콜센터             | 112 | 110 (98.2) | 2 (1.8)  |
|          | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | 2 (66.7)   | 1 (33.3) |
|          | 보험설계사           | 45  | 45 (100.0) | -        |
|          | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 41 (97.6)  | 1 (2.4)  |
|          | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | 1 (100.0)  | -        |
|          | 기타              | 24  | 22 (91.7)  | 2 (8.3)  |

‘노동자의 권리를 대변하는 노동조합이 필요하다고 생각하십니까?’ 문항에는 ‘필요하다’(‘매우 필요하다’ 70.9% + ‘비교적 필요하다’ 27.0%)고 응답한 비율이 97.9%로 매우 높게 나왔다(‘필요하지 않다’ 2.1%). 업종, 고용형태, 회사 유형, 업무 성격, 소속 사업장 규모 등 모든 기준에서 노동조합이 ‘필요하다’고 응답한 비율이 90%를 상회했다. 하지만 설문 응답자들은 대부분 사무금융노조 소속 노조를 통해 연결된 경우가 많아, 노동조합에 대한 친밀도나 필요성을 강하게 느낄 가능성이 높다.

면접조사로 만난 노동자들은 비정규직 문제 해결을 위해 노동조합이 필요하다고 공감했다. 다만 비정규직을 위한 노동조합이 필요하다와 기존 노동조합의 역할을 확대하면 된다는 쪽으로 온도 차이는 있었다. 콜센터 도급회사에서 정규직으로 일하는 40대 여성 비정규21은 노동조합으로 인해 근무환경이 크게 개선된 사례를 알고 있다고 말했다. 하지만 현재 재직 중인 회사는 평균 근속기간이 짧고 구성원들이 회사에 갖는 애정도가 너무 낮아 사측과 분쟁 끝에 노동조합을 결성하기보다는 이직을 택할 것 같다고 말했다.

“물론 노조가 생겼으면 하는 생각은 있어요. 다산콜센터는 노조가 생긴 이후에 실시간 감시가 없어졌대요. 억압하는 부분이 개선됐다고 합니다. 근데 여기는 일단 사람들이 다 짧게 근무를 해요. 필요성은 알지만 나가면 그만이라는 생각이 많은 거 같아요. 저희 팀에서 가장 오래 근무한 분의 경력이 14개월이에요.”(비정규21-도급)

여수신 업종에서 채권추심 업무를 담당하는 본사 소속 무기계약직 50대 남성인 비정규 14는 노동조합이 결성되면서 회사에게 정당한 문제제기를 할 수 있었다며 고용의 문제를 해결하기 위해서는 노동조합이 꼭 필요하다고 말했다.

“노동조합이 있기 전에는 회사에서 우리를 모래알로 봤습니다. 그냥 나가라고 하면 나가는 그런 노동자로 본 거죠. 근데 저희가 쓰고 버려지는 쓰레기는 아니잖아요. 고용의 문제를 노동자가 다가서기 위해서 노동조합은 최소한의 필요인 거 같아요.”(비정규14-무기)

여수신 업종 한 회사의 노동조합의 지부장을 맡고 있는 40대 남성 노조11은 노동조합의 지도부로서 비정규직 문제를 다루는 것이 매우 까다롭다고 말했다. 정규직 노조가 비정규직 노동자를 조합원으로 받아도 회사가 그것을

문제 삼아 정규직 전환을 거부하면 노동조합이 책임져줄 수 없다는 것이다.

“노동조합 활동하면서 가장 한계를 느끼는 것이 비정규직 문제입니다. 회사랑 투쟁을 하기도 어렵고. 그렇다고 계약직 직원들을 조합에 가입시켰다가 인사팀에서 이 분들을 정규직 전환 안 해주면 어떻게 합니까. 2년 일하고 다른 회사로 가야 하는 게 얼마나 스트레스인데요. 직장에 대한 안정감이 없으면 힘들 겁니다.”(노조11)

보험설계사노동조합 간부인 50대 남성 노조20은 근로자성을 인정(근로기준법 적용)받는 것보다는 노조 할 권리(노동조합 및 노동관계조정법 적용)를 갖는 것을 시급한 과제로 꼽았다. 4대 보험 적용보다 단체권, 단체교섭권, 단체행동권과 같은 노동기본권 확보를 앞세워야 한다는 주문이다.

“보험사의 정규직 노조들이 설계사 노동조합에 대해 오해하고 있는 것이 있는데 저희가 원하는 거는 4대 보험이나 근로기준법 적용이 우선이 아니에요. 노동자면 당연히 가져야 할 노조 할 권리를 가지겠다는 겁니다. 보험사 노동조합 조합원 분들을 만나보면 오해가 있는 분들도 있어요. 보험사 정규직 노조와 설계사 노조가 연대할 수 있는 토론회를 열었으면 좋겠습니다.”(노조20)

노동조합이 새로 조직된 사업장에 소속된 비정규직 노동자들은 그 전과 비교해 상사의 갑질이 크게 줄었다고 답했다. ‘야’라는 호칭이 존칭으로 변하고, 지각 때 내던 벌금이 사라졌고, 취업규칙 변경을 위해 노동자에게 묻지마 식 서명을 받던 관행도 개선했다. 또한 회사에 공식 질의할 수 있는 권한이 생긴 것도 변화 가운데 하나다. 다만, 임금인상과 처우개선, 고용형태 변화 등은 쉽지 않은 과제라고 비정규직들 노동자들은 입을 모았다. 사업장별로는 정규직과 비정규직 연대가 쉽지 않은 상황이어서, 경제적 이익을 쟁취하기 위해서는 사측은 물론 기존 정규직들의 공감대를 얻어내야 하는 고충에 대한 토로도 있었다.

## 9. 정부정책

이 장에서는 비정규직의 정규직 전환 등 정부 정책에 대한 비정규직 노동자들의 인식을 설문 응답과 심층 인터뷰 결과를 통해 살펴보고자 한다. 심층 인터뷰 결과는 생생함을 살리기 위해 가급적 인터뷰 내용을 그대로 옮겼다.

□ 비정규직의 정규직화 민간 확대

표 III-정부정책-1) '비정규직의 정규직화' 민간 확대 정책에 대한 의견

|       |                 | 사례수 | 기대된다       | 기대되지 않는다   |
|-------|-----------------|-----|------------|------------|
|       |                 | N   | N (%)      | N (%)      |
| 전체    |                 | 285 | 171 (60.0) | 114 (40.0) |
| 업종    | 공공금융            | 42  | 31 (73.8)  | 11 (26.2)  |
|       | 증권              | 10  | 6 (60.0)   | 4 (40.0)   |
|       | 손해/생명보험         | 129 | 77 (59.7)  | 52 (40.3)  |
|       | 여수신(카드포함)       | 50  | 29 (58.0)  | 21 (42.0)  |
|       | 일반 사무           | 12  | 6 (50.0)   | 6 (50.0)   |
|       | 기타              | 42  | 22 (52.4)  | 20 (47.6)  |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96  | 62 (64.6)  | 34 (35.4)  |
|       | 기간제 계약직         | 62  | 32 (51.6)  | 30 (48.4)  |
|       | 간접고용(상용직)       | 75  | 48 (64.0)  | 27 (36.0)  |
|       | 시간제 계약직         | 8   | 3 (37.5)   | 5 (62.5)   |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 23 (59.0)  | 16 (41.0)  |
|       | 기타              | 5   | 3 (60.0)   | 2 (40.0)   |
| 회사 유형 | 본사              | 138 | 85 (61.6)  | 53 (38.4)  |
|       | 자회사             | 89  | 52 (58.4)  | 37 (41.6)  |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 19 (50.0)  | 19 (50.0)  |
|       | 기타              | 20  | 15 (75.0)  | 5 (25.0)   |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23  | 13 (56.5)  | 10 (43.5)  |
|       | 영업관리            | 8   | 3 (37.5)   | 5 (62.5)   |
|       | 여수신             | 23  | 15 (65.2)  | 8 (34.8)   |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 4 (100.0)  | -          |
|       | 콜센터             | 112 | 66 (58.9)  | 46 (41.1)  |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | 1 (33.3)   | 2 (66.7)   |
|       | 보험설계사           | 45  | 26 (57.8)  | 19 (42.2)  |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 28 (66.7)  | 14 (33.3)  |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | 1 (100.0)  | -          |
|       | 기타              | 24  | 14 (58.3)  | 10 (41.7)  |

‘정부의 비정규직의 정규직화를 민간으로 확대하려는 정책 및 방향에 대해 어떻게 생각하십니까?’라는 문항에 응답자의 60.0%가 ‘기대된다’고 답했다. (‘기대되지 않는다’ 40.4%) 업종별로 살펴보면 공공금융에서 ‘기대된다’는 응답이 73.8%로 특히 높았고, 일반 사무(50.0%)의 기대 정도가 가장 낮았다.

고용 형태별로는 무기계약직(64.6%)들이 정규직화 제도에 대한 기대 정도가 높았다. 고용이 가장 불안한 시간제 계약직(37.5%)과 기간제 계약직(51.6%)의 기대감은 상대적으로 낮았다. 회사 유형별로는 본사 소속(61.6%)의 긍정 답변 비율이 가장 높았고 자회사(58.4%), 파견, 용역 및 도급업체 소속(50.0%)이 그 뒤를 이었다. 업무 성격별로는 여수신(65.2%)과 경비 청소 및 건물관리 등(66.7%) 직군이 평균보다 높은 기대감을 나타냈다. 반면 영업관리(37.5%), 투자권유 대행/채권추심(33.3%) 쪽은 기대감이 평균보다 낮았다.

면접을 통해 만난 보험설계사 집단을 제외한 모든 비정규직 노동자는 비정규직의 정규직화에 대한 기대와 필요성을 강조했다. 공공금융 업종에서 기간제 계약직으로 일하고 있는 30대 여성 비정규1은 “첫 번째는 정규직으로 전환되는 것이 필요하다. 만약 안 된다면 비정규직 계약기간을 연장하는 것이 필요하다”고 말했다. 여수신 업종에서 기간제 계약직으로 일하고 있는 30대 남성 역시 “계속 일할 수 있는 거. 급여가 오르지 않더라고. 계속 다닐 수 있다는 생각을 가지고 열심히 하는 건...”라며 고용 안정에의 열망을 내비쳤다.

특수고용 형태의 보험설계사 집단은 약간 다른 태도를 취했다. 그들은 자유로운 시간 운용과 관련해 ‘직업을 선택’했다고 표현하기도 했다. 보험설계사노동조합 간부인 50대 남성 노조20은 특수고용직의 정규직화와 관련해 특수고용직 본인들이 정규직화를 원하는 비율은 20~30%정도로 매우 적다고 말했다.

“(특수고용직의 정규직화에 대해) 고정급을 주고 일하는 거를 원하는 경우는 많지 않을 거예요. 없어요. 없어. 연맹에 보험업종본부가 민병두 전 의원 만나서 교보생명이 그런 얘기했다고 하는데 그건 완전히 잘못된 거예요. 그 분이 무슨 근거로 그런 얘기 했는지 모르겠어요. 당연히 그런 요구는 제가 알기로는 20~30%도 안 돼요.” (노조20)

손해보험 업종에 근무하는 특수고용직 50대 여성 비정규17도 높은 이직율과 성과급 중심의 임금체계를 언급하며 보험설계사 등은 정규직 고용 형태와

어울리지 않는다고 주장했다.

“실적을 떠나서 철새처럼 이동하는 사람도 있고, 실적이 안 좋아서 1년 안에 그만 두는 사람도 많아요. 그러면 그 기본급 어떻게 해줄 것인가요?”(비정규17-특수고용)

생명보험 업종에 근무하는 특수고용직 50대 여성인 비정규15는 정규직화에 반대하는 보험설계사들이 많은 게 사실이지만, 좀 더 장기적이고 구조적인 면을 고려하면 정규직화하는 게 미래 준비 등에 있어 낫다고 말하기도 했다.

“저희가 의식이 바뀌어야 된다는 생각을 하는 게 뭐냐 하면, 저희가 3.3%의 세금을 떼잖아요. 저희는 3.3%를 떼단 말이예요. 그러면 이게 정규직이 됐을 때는 세금이 많이지잖아요? 그렇지만 많아지는 대신에, 권리와 혜택도 있고, 퇴직금이라는 많은 부분이 있는데요. 너 지금 이렇게 할래 얘기했을 때, 그것을 우리가 바뀌지 않는데……. 그러니까 사람들이 비정규직에서 정규직으로 해놓으니까 이러네, 저러네 말이 많잖아요. 근데 저는 권리를 찾기 위해서는 당연히 요구해야 된다고 생각하거든요. 사실 선진국 같은 경우는 세금을 많이 걷잖아요. 하지만 노후가 보장이 되어 있잖아요. 저는 그 시스템을 굉장히 좋아해요. 그런데 이제 보통의 분들은 그런 거지. ‘아우야, 지금 세금 이거 내는데 그렇게 내면 세금이 너무 많아서.’ 이런 사람도 있어요. 그럴 때 저는 그 얘기를 해주죠. ‘그것이 났을 때, 너가 찾아갈 수 있는 것들이 훨씬 많다.’ 의식의 구조가 조금 바뀌었으면 좋겠다는 생각을 하고. 그것이 만나서 친구들이 퇴직금 소송을 같이 해주는 거죠. 그게 같이 해주고 의지하는데. 사실 저희들의 의식도 많이 바뀌어야 되는 필요성이 있긴 하죠. 근데 저는 지금 문재인 정부 딱 들어오면서 어차피 겪어야 되는 과도기에 계시지만, 어느 정도 발판과 나아갈 그것을 해주신다고 하면, 사실 저는 굉장히 좋아요.” (비정규15-특수고용)

한편 증권업종에 있는 50대 정규직 노조 간부인 노조10은 비정규직 문제가 현재 노조에 당면한 가장 중요한 이슈는 아니라고 털어놓기도 했다. 다만 그 또한 상시업무를 하면서도 정규직 전환이 안 되는 부분에 대해서는 정부의 강력한 대처가 필요하다고 덧붙였다.

“증권업종에서는 비정규직이 당면한 큰 현안은 아니예요. 지금은 구조조정이에요. 이게 어떻게 될지 몰라요. 지금은 사람을 100명 줄인다고 해서 또 100명을 채우는 구조가 아니니까요. 점포 폐쇄하는 식으로 사람을 확 줄일 수도 있는 거예요. 그럼 그걸로 끝이에요……. 그렇다면 을의 위치는 2년 이내에 하고, 계약이 종료될 수 있는, 이런 분들은 어떻게 할 것인가. 정규직으로 전환하려는 니즈가 큰 부분이지요. 사측에서는 절대 정규직으로 두려고 하지 않아요. 정규직 전환 업무가 아니라고 말하는 거죠. 반면에 조합은 정규직 전환프로그램 등을 통해서 정규직

을 시키려는 거고요. 해결책이라면 정부가 법으로 강제를 해서 안전망을 쳐야 되지 않나 생각해요.”(노조10)



□ 정규직화가 삶에 미치는 영향

표 III-정부정책-2) 비정규직의 정규직화 정책이 삶에 주는 영향

|          |                 | 사례수 | 긍정적<br>영향 줄 것 | 별 영향<br>없을 것 |
|----------|-----------------|-----|---------------|--------------|
|          |                 | N   | N (%)         | N (%)        |
| 전체       |                 | 285 | 206 (72.3)    | 79 (27.7)    |
| 업종       | 공공금융            | 42  | 32 (76.2)     | 10 (23.8)    |
|          | 증권              | 10  | 7 (70.0)      | 3 (30.0)     |
|          | 손해/생명보험         | 129 | 99 (76.7)     | 30 (23.3)    |
|          | 여수신(카드포함)       | 50  | 35 (70.0)     | 15 (30.0)    |
|          | 일반 사무           | 12  | 6 (50.0)      | 6 (50.0)     |
|          | 기타              | 42  | 27 (64.3)     | 15 (35.7)    |
| 고용<br>형태 | 무기계약직           | 96  | 76 (79.2)     | 20 (20.8)    |
|          | 기간제 계약직         | 62  | 39 (62.9)     | 23 (37.1)    |
|          | 간접고용(상용직)       | 52  | 42 (80.8)     | 10 (19.2)    |
|          | 시간제 계약직         | 8   | 3 (37.5)      | 5 (62.5)     |
|          | 개인사업자(특수고용)     | 39  | 31 (79.5)     | 8 (20.5)     |
|          | 기타              | 5   | 3 (60.0)      | 2 (40.0)     |
| 회사<br>유형 | 본사              | 138 | 104 (75.4)    | 34 (24.6)    |
|          | 자회사             | 89  | 64 (71.9)     | 25 (28.1)    |
|          | 파견, 용역 및 도급     | 38  | 21 (55.3)     | 17 (44.7)    |
|          | 기타              | 20  | 17 (85.0)     | 3 (15.0)     |
| 업무<br>성격 | 사무 지원           | 23  | 13 (56.5)     | 10 (43.5)    |
|          | 영업관리            | 8   | 6 (75.0)      | 2 (25.0)     |
|          | 여수신             | 23  | 15 (65.2)     | 8 (34.8)     |
|          | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4   | 3 (75.0)      | 1 (25.0)     |
|          | 콜센터             | 112 | 81 (72.3)     | 31 (27.7)    |
|          | 투자권유대행/ 채권추심    | 3   | 1 (33.3)      | 2 (66.7)     |
|          | 보험설계사           | 45  | 34 (75.6)     | 11 (24.4)    |
|          | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42  | 33 (78.6)     | 9 (21.4)     |
|          | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1   | 1 (100.0)     | -            |
|          | 기타              | 24  | 19 (79.2)     | 5 (20.8)     |

‘비정규직의 정규직화 정책이 귀하의 삶에 어떤 영향을 미칠 것으로 보십니까?’ 문항에 72.3%가 ‘긍정적 영향을 줄 것’이라고 응답했다. ‘별 영향 없을 것’이라는 응답은 27.7%에 그쳤다. 업종별로는 손해/생명보험(76.7%)과 공공금융(76.2%)에서 긍정적인 답변 비율이 높았다. 고용이 불안정한 대신 상대적으로 수입이 많은 특수고용직 개인사업자들도 평균보다 높은 79.5%가 ‘긍정적 영향 줄 것’이라고 응답했다.

회사 유형으로 보면 본사(75.4%)와 자회사(71.9%) 소속은 비정규직의 정규직화 정책에 기대를 거는 목소리가 컸지만, 파견, 용역 및 도급업체 소속으로 간접고용된 이들의 긍정적 답변 비중은 55.3%로 상대적으로 낮았다. 업무 성격별로는 경비, 청소 및 건물관리 등(78.6%)과 보험설계사(75.6%) 직군의 긍정 답변 비율이 높았고, 사무지원(56.5%) 직군은 절반이 조금 넘는 이들이 ‘긍정적 영향을 줄 것’이라고 답했다.

□ 비정규직 대책 평가

표III-정부정책-3) 비정규직 대책 평가

|          |                 | 사례 수 | 비정규직의<br>처우개선:<br>시급히<br>해야한다 | 정규직과의<br>차별철폐:<br>시급히 해야<br>한다 | 비정규직의<br>정규직 전환:<br>시급히 해야<br>한다 |
|----------|-----------------|------|-------------------------------|--------------------------------|----------------------------------|
|          |                 | N    | N (%)                         | N (%)                          | N (%)                            |
| 전체       |                 | 285  | 276 (96.8)                    | 270 (94.7)                     | 269 (94.4)                       |
| 업종       | 공공금융            | 42   | 41 (97.6)                     | 38 (90.5)                      | 41 (97.6)                        |
|          | 증권              | 10   | 10 (100.0)                    | 9 (90.0)                       | 9 (90.0)                         |
|          | 손해/생명보험         | 129  | 127 (98.4)                    | 124 (96.1)                     | 125 (96.9)                       |
|          | 여수신(카드포함)       | 50   | 48 (96.0)                     | 48 (96.0)                      | 45 (90.0)                        |
|          | 일반 사무           | 12   | 12 (100.0)                    | 11 (91.7)                      | 12 (100.0)                       |
|          | 기타              | 42   | 38 (90.5)                     | 40 (95.2)                      | 37 (88.1)                        |
| 고용<br>형태 | 무기계약직           | 96   | 96 (100.0)                    | 94 (97.9)                      | 94 (97.9)                        |
|          | 기간제 계약직         | 62   | 60 (96.8)                     | 59 (95.2)                      | 60 (96.8)                        |
|          | 간접고용(상용직)       | 52   | 50 (96.2)                     | 68 (90.7)                      | 66 (88.0)                        |
|          | 시간제 계약직         | 8    | 8 (100.0)                     | 7 (87.5)                       | 8 (100.0)                        |
|          | 개인사업자(특수고용)     | 39   | 38 (97.4)                     | 37 (94.9)                      | 36 (92.3)                        |
|          | 기타              | 5    | 5 (100.0)                     | 5 (100.0)                      | 5 (100.0)                        |
| 회사<br>유형 | 본사              | 138  | 133 (96.4)                    | 133 (96.4)                     | 130 (94.2)                       |
|          | 자회사             | 89   | 87 (97.8)                     | 82 (92.1)                      | 87 (97.8)                        |
|          | 파견, 용역 및 도급     | 38   | 37 (97.4)                     | 37 (97.4)                      | 35 (92.1)                        |
|          | 기타              | 20   | 19 (95.0)                     | 18 (90.0)                      | 17 (85.0)                        |
| 업무<br>성격 | 사무 지원           | 23   | 22 (95.7)                     | 20 (87.0)                      | 22 (95.7)                        |
|          | 영업관리            | 8    | 8 (100.0)                     | 8 (100.0)                      | 8 (100.0)                        |
|          | 여수신             | 23   | 22 (95.7)                     | 23 (100.0)                     | 22 (95.7)                        |
|          | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4    | 4 (100.0)                     | 4 (100.0)                      | 4 (100.0)                        |
|          | 콜센터             | 112  | 111 (99.1)                    | 110 (98.2)                     | 107 (95.5)                       |
|          | 투자권유대행/ 채권추심    | 3    | 2 (66.7)                      | 1 (33.3)                       | 2 (66.7)                         |
|          | 보험설계사           | 45   | 44 (97.8)                     | 42 (93.3)                      | 42 (93.3)                        |
|          | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42   | 40 (95.2)                     | 39 (92.9)                      | 39 (92.9)                        |
|          | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1    | 1 (100.0)                     | -                              | -                                |
|          | 기타              | 24   | 22 (91.7)                     | 23 (95.8)                      | 23 (95.8)                        |

비정규직 대책 관련, 비정규직의 처우개선, 정규직과의 차별철폐, 비정규직의 정규직 전환이 어느 정도 시급한지를 질문한 결과 세 항목 모두에서 업종, 고용형태, 회사 유형에 관계없이 시급하다는 응답이 90%를 상회하는 것으로 나타났다.

□ 최우선 과제

표 III-정부정책-4) 비정규직 문제 해결을 위해 최우선 과제

|       |                 | 사례 수     | 임금 인상      | 정규직화       | 고용 안정     | 처우개선 및 복지확대 | 일과 삶의 균형  | 차별 철폐     | 갑질 엄금     | 계약 준수 및 이행 | 노조 가입 혹은 조직화 | 기타      |
|-------|-----------------|----------|------------|------------|-----------|-------------|-----------|-----------|-----------|------------|--------------|---------|
|       |                 | N        | N (%)      | N (%)      | N (%)     | N (%)       | N (%)     | N (%)     | N (%)     | N (%)      | N (%)        | N (%)   |
| 전체    |                 | 285      | 135 (47.4) | 134 (47.0) | 74 (26.0) | 53 (18.6)   | 45 (15.8) | 44 (15.4) | 30 (10.5) | 12 (4.2)   | 9 (3.2)      | 5 (1.8) |
| 업종    | 공공금융            | 42       | 11 (26.2)  | 26 (61.9)  | 15 (35.7) | 9 (21.4)    | 2 (4.8)   | 8 (19.0)  | 2 (4.8)   | 1 (2.4)    | 2 (4.8)      | -       |
|       | 증권              | 10       | 6 (60.0)   | 5 (50.0)   | 4 (40.0)  | -           | 3 (30.0)  | 1 (10.0)  | 1 (10.0)  | -          | -            | -       |
|       | 손해/생명보험         | 129      | 65 (50.4)  | 58 (45.0)  | 20 (15.5) | 23 (17.8)   | 28 (21.7) | 23 (17.8) | 13 (10.1) | 8 (6.2)    | 6 (4.7)      | 2 (1.6) |
|       | 여수신(카드포함)       | 50       | 24 (48.0)  | 28 (56.0)  | 21 (42.0) | 7 (14.0)    | 3 (6.0)   | 7 (14.0)  | 3 (6.0)   | 1 (2.0)    | 1 (2.0)      | -       |
|       | 일반 사무           | 12       | 5 (41.7)   | 4 (33.3)   | 6 (50.0)  | 4 (33.3)    | 1 (8.3)   | 1 (8.3)   | 2 (16.7)  | 1 (8.3)    | -            | -       |
|       | 기타              | 42       | 24 (57.1)  | 13 (31.0)  | 8 (19.0)  | 10 (23.8)   | 8 (19.0)  | 4 (9.5)   | 9 (21.4)  | 1 (2.4)    | -            | 3 (7.1) |
| 고용 형태 | 무기계약직           | 96       | 65 (67.7)  | 45 (46.9)  | 12 (12.5) | 16 (16.7)   | 23 (24.0) | 11 (11.5) | 11 (11.5) | -          | -            | 1 (1.0) |
|       | 기간제 계약직         | 62       | 22 (35.5)  | 34 (54.8)  | 28 (45.2) | 12 (19.4)   | 6 (9.7)   | 11 (17.7) | 5 (8.1)   | 3 (4.8)    | -            | -       |
|       | 간접고용(상용직)       | 75       | 35 (46.7)  | 32 (42.7)  | 20 (26.7) | 16 (21.3)   | 11 (14.7) | 10 (13.3) | 8 (10.7)  | 2 (2.7)    | 3 (4.0)      | 3 (4.0) |
|       | 기간제 계약직         | 8        | 1 (12.5)   | 8 (100.0)  | 3 (37.5)  | 1 (12.5)    | 2 (25.0)  | -         | -         | 1 (12.5)   | -            | -       |
|       | 개인사업자(특수고용)     | 39       | 9 (23.1)   | 13 (33.3)  | 10 (25.6) | 6 (15.4)    | 3 (7.7)   | 12 (30.8) | 5 (12.8)  | 6 (15.4)   | 6 (15.4)     | 1 (2.6) |
|       | 기타              | 5        | 3 (60.0)   | 2 (40.0)   | 1 (20.0)  | 2 (40.0)    | -         | -         | 1 (20.0)  | -          | -            | -       |
| 회사 유형 | 본사              | 138      | 66 (47.8)  | 70 (50.7)  | 37 (26.8) | 18 (13.0)   | 25 (18.1) | 25 (18.1) | 13 (9.4)  | -          | 4 (2.9)      | 2 (1.4) |
|       | 자회사             | 89       | 46 (51.7)  | 41 (46.1)  | 20 (22.5) | 21 (23.6)   | 15 (16.9) | 11 (12.4) | 8 (9.0)   | 3 (3.4)    | 1 (1.1)      | 3 (3.4) |
|       | 파견, 용역 및 도급     | 38       | 14 (36.8)  | 17 (44.7)  | 13 (34.2) | 11 (28.9)   | 3 (7.9)   | 6 (15.8)  | 7 (18.4)  | 4 (10.5)   | -            | -       |
|       | 기타              | 20       | 9 (45.0)   | 6 (30.0)   | 4 (20.0)  | 3 (15.0)    | 2 (10.0)  | 2 (10.0)  | 2 (10.0)  | 5 (25.0)   | 4 (20.0)     | -       |
| 업무 성격 | 사무 지원           | 23       | 4 (17.4)   | 16 (69.6)  | 14 (60.9) | 4 (17.4)    | 3 (13.0)  | 2 (8.7)   | -         | 1 (4.3)    | -            | -       |
|       | 영업관리            | 8        | 7 (87.5)   | 5 (62.5)   | 2 (25.0)  | -           | 1 (12.5)  | -         | 1 (12.5)  | -          | -            | -       |
|       | 여수신             | 23       | 10 (43.5)  | 15 (65.2)  | 7 (30.4)  | 3 (13.0)    | 2 (8.7)   | 4 (17.4)  | 1 (4.3)   | -          | 1 (4.3)      | -       |
|       | IT 개발 및 유지 보수 등 | 4        | 2 (50.0)   | 1 (25.0)   | 1 (25.0)  | 1 (25.0)    | 1 (25.0)  | 2 (50.0)  | -         | -          | -            | -       |
|       | 콜센터             | 112      | 68 (60.7)  | 51 (45.5)  | 17 (15.2) | 25 (22.3)   | 23 (20.5) | 13 (11.6) | 15 (13.4) | 2 (1.8)    | 1 (0.9)      | 1 (0.9) |
|       | 투자권유대행/ 채권추심    | 3        | -          | 3 (100.0)  | 1 (33.3)  | -           | 1 (33.3)  | 1 (33.3)  | -         | -          | -            | -       |
|       | 보험설계사           | 45       | 11 (24.4)  | 16 (35.6)  | 12 (26.7) | 7 (15.6)    | 5 (11.1)  | 13 (28.9) | 5 (11.1)  | 7 (15.6)   | 6 (13.3)     | 1 (2.2) |
|       | 경비, 청소 및 건물관리 등 | 42       | 24 (57.1)  | 16 (38.1)  | 10 (23.8) | 10 (23.8)   | 5 (11.9)  | 5 (11.9)  | 2 (4.8)   | 2 (4.8)    | 1 (2.4)      | 3 (7.1) |
|       | 전문영역(법률, 회계 등)  | 1        | -          | -          | -         | 1 (100.0)   | 1 (100.0) | -         | -         | -          | -            | -       |
| 기타    | 24              | 9 (37.5) | 11 (45.8)  | 10 (41.7)  | 2 (8.3)   | 3 (12.5)    | 4 (16.7)  | 6 (25.0)  | -         | -          | -            |         |

‘비정규직 문제 해결을 위해 최우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 보십니까?’ 문항에는 △임금인상 △정규직화 △고용안정 △처우개선 및 복지확대 △일과 삶의 균형 △차별철폐 △고객과 상사/원청의 갑질 엄금 △계약 준수 및 이행 △노동조합 가입 및 조직화 △기타 10개를 보기로 제시하고 이 가운데 두개를 선택하도록 했다. 그 결과, 임금인상(47.4%)과 정규직화(47.0%)를 꼽은 응답자가 가장 많았고, 고용안정(26.0%), 처우개선 및 복지확대(18.6%)가 그 뒤를 이었다.

업종별로 보면 공공금융 비정규직 노동자들은 정규직화(61.9%)를 우선 해결해야 할 첫 번째 과제로 꼽았다. 고용안정(35.7%)이 뒤를 이었고, 전체 1위였던 임금인상(26.2%)은 세 번째로 밀렸다. 문재인 정부 들어 공공부문 비정규직 제로화 정책이 추진되고 있지만, 자회사 이적 등 정규직화 방식을 둘러싼 논란 속에 정책동력이 약화하는 것 아니냐는 우려가 반영된 결과로 보인다.

반면 증권업종에서는 임금인상(60.0%)을 요구하는 목소리가 제일 많았고, 정규직화(50.0%)와 고용안정(40.0%)이 두 번째와 세 번째를 차지했다. 손해/생명보험 업종에서는 전체 조사결과처럼 임금인상(50.4%)과 정규직화(45.0%)를 요구하는 목소리가 엇비슷한 수준이었고, 일과 삶의 균형(21.5%)이 세 번째를 차지해 눈길을 끌었다. 실적압박 속에서 장시간 음성노동, 감정노동에 시달리는 콜센터 소속 응답자들 특성이 반영된 결과로 보인다. 여수신 업종은 정규직화(56.0%), 임금인상(48.0%), 고용안정(42.0%) 순으로 최우선과제로 지목했다.

고용형태별로 무기계약직은 ‘임금인상’(67.7%), ‘정규직화’(46.9%), ‘일과 삶의 균형’(24.0%), 시간제 계약직은 ‘정규직화’(54.8%), ‘고용안정’(45.2%), ‘일과 삶의 균형’(25.0%)을 가장 많이 선택했다.

특수고용직은 ‘정규직화’(33.33%), 차별철폐(30.8%), ‘고용안정’(25.6%)을 꼽았다. 상대적으로 고연봉인 개인사업자들이 꽤 존재하는 만큼에서 정규직화를 손꼽은 비중은 전체 평균(47%)보다 10%포인트 이상 낮았지만, 반대로 정규직화를 희망하는 이들도 상당수 존재하고 있음을 보여줬다.

회사 유형별로 비교하면 본사 소속은 정규직화(50.7%), 임금인상(47.8%)을, 자회사 소속은 임금인상(51.7%), 정규직화(46.1%)를 우선 바라는 비중이

켰다. 파견, 용역 및 도급업체 소속은 정규직화(44.7%), 임금인상(36.8%), 고용안정(34.2%) 순으로 최우선과제로 선택했다.

업무 성격별로는 콜센터 직군에서는 '임금인상'(60.7%)을 바라는 목소리가 '정규직화'(45.5%)보다 많았고, 경비, 청소 및 건물관리 직군에서도 임금인상(57.1%)이 정규직화(38.1%)보다 앞섰다.

## 10. 노조간부

이장에서는 노조간부들을 대상으로 한 설문조사와 심층 인터뷰 결과를 살펴볼 것이다. 노조간부들의 비정규직 이슈에 대한 관심과 이해 정도, 구체적 활동 등을 점검하고 이에 대한 분석과 대안을 전문가들의 의견을 통해 제시하고자 한다. 또한 비정규직 당사자의 의견과 노조간부들의 인식 비교를 통해 비정규직 이슈가 현장에서 어떻게 이해되고 실천되고 있는지, 문제 해결이 더디다면 그 이유가 무엇인지 등도 살펴보고자 했다.



□ 비정규직 이슈 관심도

표 III -노조간부-1> 노조간부들의 비정규직 이슈 관심 정도

|           |                 | 사례수 | 관심있다       | 관심없다      |
|-----------|-----------------|-----|------------|-----------|
|           |                 | N   | N (%)      | N (%)     |
| 전체        |                 | 87  | 73 (83.9)  | 14 (16.1) |
| 회사<br>업종  | 공공금융기관          | 10  | 9 (90.0)   | 1 (10.0)  |
|           | 카드사             | 11  | 11 (100.0) | -         |
|           | 저축은행·캐피탈·신용정보 등 | 12  | 12 (100.0) | -         |
|           | 생명보험            | 10  | 7 (70.0)   | 3 (30.0)  |
|           | 손해보험            | 10  | 9 (90.0)   | 1 (10.0)  |
|           | 증권              | 15  | 13 (86.7)  | 2 (13.3)  |
|           | 협회·조합 등         | 9   | 7 (77.8)   | 2 (22.2)  |
|           | 지역 본부           | 1   | -          | 1 (100.0) |
|           | 기타              | 9   | 5 (55.6)   | 4 (44.4)  |
| 사업장<br>규모 | 6인 ~ 50인        | 7   | 5 (71.4)   | 2 (28.6)  |
|           | 51인 ~ 100인      | 4   | 3 (75.0)   | 1 (25.0)  |
|           | 101인 ~ 300인     | 14  | 12 (85.7)  | 2 (14.3)  |
|           | 301인 이상         | 62  | 53 (85.5)  | 9 (14.5)  |

사무금융노조 소속 사업장 노동조합 간부들에게 본인이 속한 노동조합에서는 비정규직 이슈에 대해 어느 정도 관심이 있는지 물어본 결과 83.9%가 ‘관심이 있다’(‘매우 관심이 있다’ 35.6% + ‘비교적 관심이 있다’ 48.3%)고 응답했다. 업종별로는 카드사와 저축은행·캐피탈·신용정보 등, 저축은행·캐피탈·신용정보 등, 신용정보사에서 응답자 전원이 관심이 있다고 답변했다. 사업장 규모별로는 101인~300인 사업장에서 비정규직 이슈 관심도가 가장 높은 가운데, 대체로 사업장 규모가 커질수록 비정규직 이슈 관심도도 증가하는 경향이 나타났다.

대부분 정규적인 노조 간부의 83.9%가 비정규직 이슈에 관심이 있다는 결과는 상당히 긍정적으로 평가된다. 업종이나 규모에 관계없이 사무금융 소속 노조간부 대다수가 사회적인 큰 이슈이자 노동자 연대와 관련된 핵심 사안에 눈을 맞추고 해결책을 고민하고 있음을 드러내기 때문이다. 연구에 자문위원으로 참여한 전문가들도 고무적인 결과라고 평가했다.

“이전에도 비정규직 조사를 했지만 정규직화에 대한 지지가 이렇게 높게 나온 적은 없었던 듯하다. 관심이 있음이 확인되었으니 방법을 찾아야 한다. 실태 파악을 계기로 비정규직 당사자의 주체화가 필요하고, 정규직 노조가 손을 잡아주어야 한다는 것이 이번 연구의 가장 중요한 의미다.”(김성희 고려대 노동대학원 교수)

한편, 조사 결과를 액면 그대로 받아들이기보다 좀 더 냉정하게 봐야 한다는 시각도 제기됐다. 특히 기업별로 작동할 수밖에 없는 정규직 노조는 정규직 조합원을 중심으로 활동할 수밖에 없는 데다, 임금교섭을 한번 내는 두 번 하면 임기(2년)가 끝나기 때문에 비정규직 이슈에 신경 쓸 겨를이 없는 경우도 많다. 따라서 민주노총이나 사무금융노조와 같은 산별노조의 역할이 더욱 중요하다.

“노조간부는 조합비를 낸 조합원을 중심으로 사고하고 일한다. 사실 비정규직 문제에 대해 큰 관심이 없다. 노조간부들이 관심을 갖는 것은 임금, 승진 등 조합원의 이해관계다. 현장의 이야기를 들어보면 정규직 노조는 비정규직 문제를 크게 내세우기 싫어한다. 괴롭다고 한다. 그래서 산별노조의 역할이 중요하다. 사업장 단위 노조가 할 수 없는 것을 산별노조와 민주노총이 해야 한다.”(김금숙 사무금융노조 사무처장)

노조는 비정규직 이슈를 자신의 문제, 더 나아가 노조의 생존을 위협하는 문제로 인식해야 한다는 의견도 나왔다.

“정규직은 줄어들고, 그 일은 파견용역으로 밀려날 것이다. 결국 나의 문제가 될 수밖에 없다는 인식이 필요하다.”(홍춘기 대전노동권익센터 센터장).

□ 비정규직을 위한 노조의 활동

표Ⅲ-노조간부-2) 비정규직을 위한 노조의 활동

|                |                 | 사례 수     | 비정규직의 정규직 전환 | 비정규직 처우개선 | 비정규직 조합원 확대 | 사측 상대 협상 | 노조 관계자   | 정규직의 비정규직화 철폐 | 없다/ 모르겠다   | 해당사항 없음  |
|----------------|-----------------|----------|--------------|-----------|-------------|----------|----------|---------------|------------|----------|
|                |                 | N        | N (%)        | N (%)     | N (%)       | N (%)    | N (%)    | N (%)         | N (%)      | N (%)    |
| 전체             |                 | 87       | 23 (26.4)    | 8 (9.2)   | 5 (5.7)     | 3 (3.4)  | 3 (3.4)  | 1 (1.1)       | 43 (49.4)  | 1 (1.1)  |
| 회사<br>업종       | 공공금융기관          | 10       | 4 (40.0)     | -         | 1 (10.0)    | 1 (10.0) | -        | -             | 4 (40.0)   | -        |
|                | 카드사             | 11       | 4 (36.4)     | 1 (9.1)   | -           | -        | 1 (9.1)  | -             | 5 (45.5)   | -        |
|                | 저축은행·캐피탈·신용정보 등 | 12       | 4 (33.3)     | -         | 1 (8.3)     | 1 (8.3)  | -        | -             | 5 (41.7)   | 1 (8.3)  |
|                | 생명보험            | 10       | 1 (10.0)     | 2 (20.0)  | -           | -        | -        | -             | 7 (70.0)   | -        |
|                | 손해보험            | 10       | 4 (40.0)     | 2 (20.0)  | 1 (10.0)    | -        | 1 (10.0) | -             | 2 (20.0)   | -        |
|                | 증권              | 15       | 4 (26.7)     | -         | -           | 1 (6.7)  | 1 (6.7)  | 1 (6.7)       | 8 (53.3)   | -        |
|                | 협회·조합 등         | 9        | 1 (11.1)     | 2 (22.2)  | 2 (22.2)    | -        | -        | -             | 4 (44.4)   | -        |
|                | 지역 본부           | 1        | -            | -         | -           | -        | -        | -             | 1 (100.0)  | -        |
| 기타             | 9               | 1 (11.1) | 1 (11.1)     | -         | -           | -        | -        | 7 (77.8)      | -          |          |
| 사업장<br>규모      | 6인 ~ 50인        | 7        | -            | 1 (14.3)  | 2 (28.6)    | -        | -        | -             | 3 (42.9)   | 1 (14.3) |
|                | 51인 ~ 100인      | 4        | -            | -         | -           | 1 (25.0) | -        | -             | 3 (75.0)   | -        |
|                | 101인 ~ 300인     | 14       | 6 (42.9)     | 1 (7.1)   | 1 (7.1)     | -        | 1 (7.1)  | -             | 5 (35.7)   | -        |
|                | 301인 이상         | 62       | 17 (27.4)    | 6 (9.7)   | 2 (3.2)     | 2 (3.2)  | 2 (3.2)  | 1 (1.6)       | 32 (51.6)  | -        |
| 비정<br>규직<br>관심 | 매우 관심           | 31       | 13 (41.9)    | 3 (9.7)   | 1 (3.2)     | -        | 3 (9.7)  | 1 (3.2)       | 9 (29.0)   | 1 (3.2)  |
|                | 비교적 관심          | 42       | 10 (23.8)    | 5 (11.9)  | 4 (9.5)     | 3 (7.1)  | -        | -             | 20 (47.6)  | -        |
|                | 별 관심없다          | 14       | -            | -         | -           | -        | -        | -             | 14 (100.0) | -        |

노동조합 간부의 83%가 비정규직 이슈에 관심이 있다고 답했지만, 노동조합의 비정규직 노동자 관련 활동을 구체적으로 설명해달라는 질문에는 절반 가량인 49.4%가 없거나 모르겠다고 답했다. 실제 이뤄지고 있는 활동으로는 ‘비정규직의 정규직 전환’(26.4%)을 꼽은 비중이 높았고, ‘비정규직 처우개선’(9.2%)이 그 뒤를 이었다.

노조간부들이 비정규직 관련해 이뤄지고 있는 활동으로 가장 많이 응답한 ‘비정규직의 정규직 전환’은 추구하는 가치이자 경영진을 상대로 한 요구인 만큼, 실제 진행되고 있는 비정규직 관련 활동은 더 미미한 것으로 보인다. ‘비정규직 조합원 확대’, ‘사측 상대 협상’ 등 구체적 활동과 관련된 항목은 각각 5.7%, 3.4%에 그쳤다.

이런 관심과 행동의 괴리는, 현실적으로 노조 안에서 비정규직 이슈 논의와 행동이 추상적이고 당위적인 차원에 그치고 있음을 보여준다. 그 근본적인 이유는 노조의 관련 활동은 비정규직에 대한 선의가 아니라, 노조원의 총의가 모아질 때 제대로 될 수 있기 때문이다. 현장에서는 애초 거친 관문(경쟁)이 다르다며 정규직과 비정규직은 ‘차이’가 당연하다는 시각이 적지 않고, 궁극적으로는 정규직들이 고용 안정과 관련해 비정규직을 경계의 대상으로 바라보기도 한다. 결국 비정규직에의 관심이 구체적 실천이나 이해로 이어지지 않고 있는 점과 관련해서는 노조의 성찰이 필요하다는 전문가들의 지적도 있었다.

“노조 간부들이 비정규직 이슈에 관심은 있는데 이해가 매우 낮다. 관심만 있지 아무것도 없다. 이게 이번 조사에서 확인된 사무금융 노조 간부들의 상황이다. 비판적으로 받아들여야한다. 자기반성이 필요하다는 점이 확인되었다”(정흥준 한국노동연구원 연구위원)

□ 비정규직 관련 활동에 소극적인 이유

표III-노조간부-3) 비정규직 관련 활동에 적극적이지 않는 이유

|                |                | 사례 수 | 비정규직이 별로 없어서/<br>관심이 적어서 | 노조 사정    | 회사 사정    | 고연봉 비정규직 이어서 | 없다/<br>모르겠다 |
|----------------|----------------|------|--------------------------|----------|----------|--------------|-------------|
|                |                | N    | N (%)                    | N (%)    | N (%)    | N (%)        | N (%)       |
| 전체             |                | 87   | 15 (17.2)                | 2 (2.3)  | 1 (1.1)  | 1 (1.1)      | 68 (78.2)   |
| 회사<br>업종       | 공공금융기관         | 10   | 3 (30.0)                 | -        | -        | -            | 7 (70.0)    |
|                | 카드사            | 11   | 1 (9.1)                  | -        | -        | -            | 10 (90.9)   |
|                | 저축은행·캐피탈·신용정보등 | 12   | 1 (8.3)                  | -        | -        | -            | 11 (91.7)   |
|                | 생명보험           | 10   | 2 (20.0)                 | -        | 1 (10.0) | -            | 7 (70.0)    |
|                | 손해보험           | 10   | 1 (10.0)                 | 2 (20.0) | -        | -            | 7 (70.0)    |
|                | 증권             | 15   | 1 (6.7)                  | -        | -        | 1 (6.7)      | 13 (86.7)   |
|                | 협회·조합 등        | 9    | 2 (22.2)                 | -        | -        | -            | 7 (77.8)    |
|                | 지역 본부          | 1    | -                        | -        | -        | -            | 1 (100.0)   |
|                | 기타             | 9    | 4 (44.4)                 | -        | -        | -            | 5 (55.6)    |
| 사업장<br>규모      | 6인 ~ 50인       | 7    | 2 (28.6)                 | -        | -        | -            | 5 (71.4)    |
|                | 51인~100인       | 4    | 1 (25.0)                 | -        | -        | -            | 3 (75.0)    |
|                | 101인~300인      | 14   | 5 (35.7)                 | -        | -        | -            | 9 (64.3)    |
|                | 301인 이상        | 62   | 7 (11.3)                 | 2 (3.2)  | 1 (1.6)  | 1 (1.6)      | 51 (82.3)   |
| 비정<br>규직<br>관심 | 매우 관심          | 31   | 1 (3.2)                  | 1 (3.2)  | -        | -            | 29 (93.5)   |
|                | 비교적 관심         | 42   | 5 (11.9)                 | 1 (2.4)  | 1 (2.4)  | -            | 35 (83.3)   |
|                | 별 관심없다         | 14   | 9 (64.3)                 | -        | -        | 1 (7.1)      | 4 (28.6)    |

비정규 노동자 관련 활동을 적극적으로 하지 않는 이유를 질문에 응답한 노조 간부들의 78.2%는 ‘이유가 없거나 모르겠다’고 답했다. ‘비정규직이 별로 없거나 관심이 없어서’라는 응답은 17.2%였고, 노조 사정이나 회사 사정, 비정규직이 고연봉이기 때문이란 답변이 1~2건씩 있었다.

실제, 사무금융노조 산하 노조간부들 인터뷰 결과, 무기계약직 또는 비정규직 등 회사가 직접 고용한 형태의 비정규직들은 사용을 줄이도록 노력하지만, 청소와 건물관리, 콜센터 등 용역은 이미 별도로 시장화 돼 있어 정규직화 필요 대상에서 제외하고 있는 경우가 적지 않았다.

이런 설문 결과 또한 노조간부들의 비정규직 노동자에 대한 관심이 추상적 수준에 머물고 있음을 보여준다. 전문가들은 그 주요 원인으로 정규직 노조와 비정규직 노동자 사이 소통과 교류 부족을 꼽았다.

“원청 노동자와 파견 노동자 간 소통이 전혀 없다. 하청 직원이다 보니 약간 아랫사람 대하듯이 일방적으로 통보하는 모습이 있다. 간접고용 노동자들을 대하는 정규직 노동자들의 시선이 변해야 한다. 정규직 노조에서 먼저 자기성찰이 되어야 하는데, 당장 소통이 안 되니 답답하다.”(홍춘기 대전노동권익센터 센터장).

소통과 교류가 부족한 상황에서 비정규직에 대한 이해와 활동은 매우 제한적일 수밖에 없다. 아울러 노조가 비정규직의 정규직화와 관련해 핵심 행위자라는 절실한 인식이 부재하다는 점도 중요하다.

“공공부분은 전향적으로 움직이나 민간은 엉망진창이다. 결정하는 플레이어 중 재벌 빼면 노조가 가장 중요하다. 노조가 핵심 요구로 조합원들의 총의를 모아내느냐가 관건이다. 노조가 민간부문의 정규직화 수준을 결정하는 핵심 행위자라는 사실, 이것을 사무금융 노조 집행부가 알면 좋겠다.”(이남신 한국비정규노동센터 소장)

□ 정부의 비정규직 정규화 정책 평가

표Ⅲ-노조건부-4) 정부의 비정규직 정규화 정책에 기대하는 정도

|             |                 | 사례 수 | 기대된다      | 기대되지 않는다  |
|-------------|-----------------|------|-----------|-----------|
|             |                 | N    | N (%)     | N (%)     |
| 전체          |                 | 87   | 51 (58.6) | 36 (41.4) |
| 회사<br>업종    | 공공금융기관          | 10   | 6 (60.0)  | 4 (40.0)  |
|             | 카드사             | 11   | 9 (81.8)  | 2 (18.2)  |
|             | 저축은행·캐피탈·신용정보 등 | 12   | 8 (66.7)  | 4 (33.3)  |
|             | 생명보험            | 10   | 4 (40.0)  | 6 (60.0)  |
|             | 손해보험            | 10   | 7 (70.0)  | 3 (30.0)  |
|             | 증권              | 15   | 9 (60.0)  | 6 (40.0)  |
|             | 협회·조합 등         | 9    | 4 (44.4)  | 5 (55.6)  |
|             | 지역 본부           | 1    | -         | 1 (100.0) |
|             | 기타              | 9    | 4 (44.4)  | 5 (55.6)  |
| 사업장<br>규모   | 6인 ~ 50인        | 7    | 5 (71.4)  | 2 (28.6)  |
|             | 51인~100인        | 4    | 2 (50.0)  | 2 (50.0)  |
|             | 101인~300인       | 14   | 6 (42.9)  | 8 (57.1)  |
|             | 301인 이상         | 62   | 38 (61.3) | 24 (38.7) |
| 비정<br>규직 관심 | 매우 관심           | 31   | 23 (74.2) | 8 (25.8)  |
|             | 비교적 관심          | 42   | 23 (54.8) | 19 (45.2) |
|             | 별 관심 없다         | 14   | 5 (35.7)  | 9 (64.3)  |

정부의 비정규직의 정규직화와 민간부분으로의 확대 정책에 대해 사무금융 노조간부의 58.6%가 '기대된다'고 답했다. '기대되지 않는다'는 응답은 41.4%였다. 업종별로는 카드사에서 기대감이 81.8%로 가장 높았고, 생명보험(40.4%)에서 가장 낮았다. 정부의 정규직화 정책의 직접적 대상인 공공금융 기관에서는 '기대된다'는 응답과 '기대되지 않는다'는 응답이 각각 60.0%, 40.0%로 나타났다.

앞서, 사무금융 비정규직 노동자들도 정규직화 정책을 두고 '기대된다' 60%, '기대되지 않는다' 40%로 응답한 바 있다. 노조간부들, 비정규직 노동자들 모두에게서 기대감 못지않게 정부 정책이 좌초할 수 있다는 불안감이 적잖음을 알 수 있다.

노조간부들은 면접조사에서 그 이유로 증권업계처럼 구조조정, 점포폐쇄 등 당면한 현안을 앞두고 있거나(증권업계), 힘겹게 정규직화를 시도해도 회사가 반대해 정규직 전환이 안 되는 경우엔 노조 대응 방안이 마땅치 않다는 점 등을 호소했다. 정부가 원청으로서 강력한 영향력을 행사할 수 있는 공공분야와 달리 민간분야는 이를 추동할 동력 대안이 마땅치 않다는 얘기였다.

“2년 이내에 해고, 계약이 종료되는 직무 중 정규직 전환 필요성이 큰 경우도 사측에서는 정규직으로 두려고 하지 않는다. 조합은 정규직 전환 프로그램 등을 통해서 정규직화하려고 하지만 쉽지 않다. 정부가 법으로 강제를 해야 한다”(증권업종의 4-50대 남녀 노조간부10)



□ 정규직화 정책의 전망

표 III-노조간부-5) 정규직화 정책이 사업장에 미칠 영향

|         |                 | 사례 수 | 매우 긍정적 영향을 미칠 것이다 | 비교적 긍정적 영향을 미칠 것이다 | 별 영향을 못 미칠 것이다 |
|---------|-----------------|------|-------------------|--------------------|----------------|
|         |                 | N    | N (%)             | N (%)              | N (%)          |
| 전체      |                 | 87   | 19 (21.8)         | 36 (41.4)          | 32 (36.8)      |
| 회사 업종   | 공공금융기관          | 10   | 1 (10.0)          | 3 (30.0)           | 6 (60.0)       |
|         | 카드사             | 11   | 5 (45.5)          | 5 (45.5)           | 1 (9.1)        |
|         | 저축은행·캐피탈·신용정보 등 | 12   | 4 (33.3)          | 5 (41.7)           | 3 (25.0)       |
|         | 생명보험            | 10   | -                 | 5 (50.0)           | 5 (50.0)       |
|         | 손해보험            | 10   | 2 (20.0)          | 4 (40.0)           | 4 (40.0)       |
|         | 증권              | 15   | 4 (26.7)          | 7 (46.7)           | 4 (26.7)       |
|         | 협회·조합 등         | 9    | 1 (11.1)          | 5 (55.6)           | 3 (33.3)       |
|         | 지역 본부           | 1    | -                 | -                  | 1 (100.0)      |
|         | 기타              | 9    | 2 (22.2)          | 2 (22.2)           | 5 (55.6)       |
| 사업장 규모  | 6인 ~ 50인        | 7    | 1 (14.3)          | 3 (42.9)           | 3 (42.9)       |
|         | 51인~100인        | 4    | -                 | 3 (75.0)           | 1 (25.0)       |
|         | 101인~300인       | 14   | 6 (42.9)          | 3 (21.4)           | 5 (35.7)       |
|         | 301인 이상         | 62   | 12 (19.4)         | 27 (43.5)          | 23 (37.1)      |
| 비정규직 관심 | 매우 관심           | 31   | 11 (35.5)         | 12 (38.7)          | 8 (25.8)       |
|         | 비교적 관심          | 42   | 8 (19.0)          | 20 (47.6)          | 14 (33.3)      |
|         | 별 관심 없다         | 14   | -                 | 4 (28.6)           | 10 (71.4)      |

비정규직의 정규직화 정책이 사업장에 어떤 영향을 미칠 것으로 예상하는지를 묻는 질문에 제2금융권 노조간부들은 63.2%(‘매우 긍정적 영향을 미칠 것이다’ 21.8%, ‘비교적 긍정적 영향을 미칠 것이다’ 41.4%)가 ‘긍정적 영향을 미칠 것’으로 내다봤다. ‘별 영향을 못 미칠 것이다’는 응답은 36.8%였다. 비정규직 노동자들(72.3%)보다는 노조간부들의 정규직화 정책의 긍정적 영향에 대한 기대감이 약간 낮은 셈이다.

업종별로는 카드사 노조간부들의 ‘긍정적 영향’ 기대감이 91%로 가장 높았고, 저축은행·캐피탈·신용정보 등과 증권업계에서도 70% 이상이 긍정적 영향을 기대했다. 반면에 정부의 직접적 영향력 아래에 있는 공공금융기관에서는 ‘별 영향을 못 미칠 것이다’는 부정적 응답이 60%를 차지해 눈길을 끌었다. 문재인 정부의 핵심 정책 가운데 하나인 비정규직화 제로 정책이 민간 부문으로 확대되기는 어려울 것이라는 냉소적 시각이 존재하고 있음을 보여주는 것으로 해석된다.

이와 관련해 사용자의 전향적인 태도 변화를 요구하는 것 못지않게 노조의 실천적인 의지 표명이 중요하다는 지적은 새겨들을 만하다. 민간부문에서 노조는 정규직화 정책의 핵심 주체인 점을 인식하고, 구체적인 변화를 이끌어 낼 작은 실천들이 중요하다는 의미다.

“비정규직의 정규직화가 민간으로 확대되어야 한다고 하지만, 당장 기간제 교사의 정규직화를 전교조가 반대하고 있는 상황이다. 양대 노총이 다 똑같다. 이런 상황에서 노조가 민간 부분의 정규직화 확대를 위해 노력한다는 게 위선적이다. 사용자에게 노조가 요구하기보다는 자신들이 뭘 하겠다고 말해야 한다. 사무금융 노조는 비정규직과 정규직간 격차가 크다. 무기계약직마저도 같은 식구라고 생각 안할 것이다. 정규직화는 차차 하더라도, 아주 낮은 수준의 관문 하나를 넘는 실천적인 제안을 세밀하게 담는 게 필요하다. 원론적인 수준에서 맞는 이야기만 담는 건 의미가 적다”(이남신 비정규노동센터 소장)

□ 비정규직 해결을 위한 최우선 과제

표 III-노조간부-6) 비정규직 해결을 위한 과제\_노조간부

|                |                 | 사례 수 | 정규직화      | 고용안정      | 차별 철폐     | 노동조합 가입 혹은 조직화 | 처우개선 및 복지확대 | 임금인상      | 계약 준수 및 이행 | 일과 삶의 균형 | 고객과 상사, 원청의 갑질 엄금 | 기타      |          |
|----------------|-----------------|------|-----------|-----------|-----------|----------------|-------------|-----------|------------|----------|-------------------|---------|----------|
|                |                 | N    | N (%)     | N (%)     | N (%)     | N (%)          | N (%)       | N (%)     | N (%)      | N (%)    | N (%)             | N (%)   |          |
| [전체]           |                 | 87   | 43 (49.4) | 36 (41.4) | 30 (34.5) | 18 (20.7)      | 14 (16.1)   | 14 (16.1) | 9 (10.3)   | 2 (2.3)  | 2 (2.3)           | 1 (1.1) |          |
| 회사<br>업종       | 공공금융기관          | 10   | 5 (50.0)  | 4 (40.0)  | 1 (10.0)  | 3 (30.0)       | 2 (20.0)    | 1 (10.0)  | 2 (20.0)   | 1 (10.0) | 1 (10.0)          | -       |          |
|                | 카드사             | 11   | 10 (90.9) | 5 (45.5)  | 4 (36.4)  | 1 (9.1)        | -           | 1 (9.1)   | -          | -        | -                 | -       |          |
|                | 저축은행·캐피탈·신용정보 등 | 12   | 4 (33.3)  | 6 (50.0)  | 6 (50.0)  | 5 (41.7)       | -           | 2 (16.7)  | 1 (8.3)    | -        | -                 | -       |          |
|                | 생명보험            | 10   | 7 (70.0)  | 6 (60.0)  | 3 (30.0)  | 1 (10.0)       | -           | 1 (10.0)  | -          | 1 (10.0) | -                 | -       |          |
|                | 손해보험            | 10   | 4 (40.0)  | 2 (20.0)  | 4 (40.0)  | 3 (30.0)       | 3 (30.0)    | 2 (20.0)  | 1 (10.0)   | -        | -                 | -       |          |
|                | 증권              | 15   | 9 (60.0)  | 4 (26.7)  | 5 (33.3)  | 2 (13.3)       | 4 (26.7)    | 4 (26.7)  | -          | -        | 1 (6.7)           | -       |          |
|                | 협회·조합 등         | 9    | 2 (22.2)  | 2 (22.2)  | 3 (33.3)  | 3 (33.3)       | 4 (44.4)    | 2 (22.2)  | 1 (11.1)   | -        | -                 | -       |          |
|                | 지역 본부           | 1    | -         | 1 (100.0) | 1 (100.0) | -              | -           | -         | -          | -        | -                 | -       | -        |
|                | 기타              | 9    | 2 (22.2)  | 6 (66.7)  | 3 (33.3)  | -              | 1 (11.1)    | 1 (11.1)  | 4 (44.4)   | -        | -                 | -       | 1 (11.1) |
| 사업장<br>규모      | 6인 ~ 50인        | 7    | 2 (28.6)  | 2 (28.6)  | 3 (42.9)  | 4 (57.1)       | 1 (14.3)    | 2 (28.6)  | -          | -        | -                 | -       |          |
|                | 51인 ~ 100인      | 4    | 3 (75.0)  | 1 (25.0)  | -         | -              | 1 (25.0)    | 1 (25.0)  | 2 (50.0)   | -        | -                 | -       |          |
|                | 101인 ~ 300인     | 14   | 6 (42.9)  | 6 (42.9)  | 6 (42.9)  | 3 (21.4)       | 3 (21.4)    | -         | 2 (14.3)   | -        | -                 | -       |          |
|                | 301인 이상         | 62   | 32 (51.6) | 27 (43.5) | 21 (33.9) | 11 (17.7)      | 9 (14.5)    | 11 (17.7) | 5 (8.1)    | 2 (3.2)  | 2 (3.2)           | 1 (1.6) |          |
| 비정<br>규직<br>관심 | 매우 관심           | 31   | 18 (58.1) | 11 (35.5) | 12 (38.7) | 6 (19.4)       | 7 (22.6)    | 4 (12.9)  | -          | 1 (3.2)  | 1 (3.2)           | -       |          |
|                | 비교적 관심          | 42   | 19 (45.2) | 17 (40.5) | 15 (35.7) | 11 (26.2)      | 5 (11.9)    | 8 (19.0)  | 4 (9.5)    | -        | 1 (2.4)           | 1 (2.4) |          |
|                | 별 관심 없다         | 14   | 6 (42.9)  | 8 (57.1)  | 3 (21.4)  | 1 (7.1)        | 2 (14.3)    | 2 (14.3)  | 5 (35.7)   | 1 (7.1)  | -                 | -       |          |

△임금인상 △정규직화 △고용안정 △처우개선 및 복지확대 △일과 삶의 균형 △차별철폐 △고객과 상사/원청의 갑질 엄금 △계약 준수 및 이행 △노동조합 가입 및 조직화 △기타 등 보기 10개를 제시하고, 이 가운데 비정규직 문제 해결을 위해 최우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 보느냐는 질문에 노조간부의 절반 가까이(49.4%)가 정규직화를 첫손에 꼽았고, 고용안정(41.4%)과 차별철폐(34.5%)가 그 뒤를 이었다.

비정규직 노동자(47.4%) 스스로가 최우선 과제인 가장 많이 지목했던 임금인상은 16.1%에 그쳐, 온도차를 보였다. 임금인상 같은 당장의 변화를 중시하는 비정규직 노동자들과 달리 노조간부들은 정규직화, 고용안정, 차별철폐 등 거시적이고 장기적 과제를 중시한다는 해석이 가능하고, 이 경우 노조의 실천이 임금인상, 처우개선 같은 구체적, 실질적 성과를 염두에 두고 이뤄져야 함을 시사한다고도 볼 수 있다.

비정규직 이슈에 대한 관심이 매우 많다고 응답한 노조간부(31명)만 놓고 보면 58.1%가 '정규직화'를 최우선 과제로 꼽았고, '차별철폐'(38.7%)와 '고용안정'(35.5%)이 그 다음 순이었다. '비교적 많다'는 노조간부(42명)도 '정규직화'(45.2%)와 '고용안정'(40.5%), 차별철폐(35.7%) 순으로 나타나 별다른 차이를 보이지 않았다.

업종별로 보면, 각 업종별 표본사례 수가 10명 남짓이어서 해석에 주의를 요하지만, 카드사(90.9%), 생명보험사(70%), 증권업계(60%)에서 정규직화를 지목한 비중이 높게 나타났다. 저축은행·캐피탈·신용정보 등·캐피탈·신용정보 등은 고용안정(50.0%)과 차별철폐(50.0%)를, 각종 협회와 조합 등은 처우개선 및 복지확대(44.4%)와 노동조합 가입 혹은 조직화(33.3%)를 주되게 주문하는 목소리가 많아 차별성을 보였다.

정규직화라는 큰 방향성도 중요하지만 당장은 작은 변화라도 끌어낼 수 있는 노조 차원의 실천이 중요하다. 당장 성과를 내기보다는 긴 호흡으로 장기적 전망을 세우고 계획을 실천해가는 게 필요하다는 전문가들의 지적도 나왔다.

“민간은 비정규직 백화점이 되었다. 고용형태 개선은 포기해선 안 되지만, 당장은 차별철폐, 처우개선이 중요하다. 고용구조를 바꾸는 것은 지난한 일이다. 그럼에도 불구하고 가야할 길이라고 생각한다. 처우개선 이후에는 조직화 등 힘을 모아

서 고용구조를 바꾸어야 한다. 자기 방어할 수 있는 최소한의 체력을 갖추고 난 다음에 고용구조 변화를 비롯해 가능한 경로를 모색해야 한다.”(이남신 한국비정규직센터 소장)

“비정규직의 정규직화는 긴 호흡의 전망을 가지고 단계적으로 계획을 세우는 것이 중요하다. 최종적인 목표를 설정하여 노동조건이 개선이 어떤 단계를 밟아갈 것인가에 대한 장기적 계획이 중요하다. 유의해야 할 점은 정규직과 비정규직의 노동조건 격차가 너무 벌어지면 회사도 감당하기 어렵다. 정규직 노조원을 설득하는 것도 중요하다. 이를 위해서는 정규직 노동자들이 노조를 신뢰해야 한다. 그리고 비정규직도 조직화되어야 한다. 이 세 가지 조건 없이 정규직화 요구를 내 걸다가는 노조가 깨지기 십상이다. 이 세 가지 조건을 어떻게 확보할 것인가에 대한 고민이 필요하다.”(김혜진 전국불안정노동철폐연대 상임활동가)



□ 비정규직 대책 사안별 시급성

표 III -노조간부-7) 처우개선·차별철폐·정규직전환 등 사안별 시급성

|                |                     | 사례 수 | 비정규직의<br>처우개선<br>시급히 해야<br>한다 | 정규직과의<br>차별철폐<br>시급히 해야<br>한다 | 비정규직의<br>정규직 전환<br>시급히 해야<br>한다 |
|----------------|---------------------|------|-------------------------------|-------------------------------|---------------------------------|
|                |                     | N    | N (%)                         | N (%)                         | N (%)                           |
| 전체             |                     | 87   | 83 (95.4)                     | 77 (88.5)                     | 73 (83.9)                       |
| 회사<br>업종       | 공공금융기관              | 10   | 10 (100.0)                    | 6 (60.0)                      | 9 (90.0)                        |
|                | 카드사                 | 11   | 11 (100.0)                    | 10 (90.9)                     | 10 (90.9)                       |
|                | 저축은행·캐피<br>탈·신용정보 등 | 12   | 12 (100.0)                    | 12 (100.0)                    | 11 (91.7)                       |
|                | 생명보험                | 10   | 9 (90.0)                      | 9 (90.0)                      | 8 (80.0)                        |
|                | 손해보험                | 10   | 9 (90.0)                      | 8 (80.0)                      | 8 (80.0)                        |
|                | 증권                  | 15   | 15 (100.0)                    | 15 (100.0)                    | 14 (93.3)                       |
|                | 협회·조합 등             | 9    | 8 (88.9)                      | 9 (100.0)                     | 7 (77.8)                        |
|                | 지역 본부               | 1    | 1 (100.0)                     | 1 (100.0)                     | 1 (100.0)                       |
|                | 기타                  | 9    | 8 (88.9)                      | 7 (77.8)                      | 5 (55.6)                        |
| 사업장<br>규모      | 6인 ~ 50인            | 7    | 6 (85.7)                      | 7 (100.0)                     | 5 (71.4)                        |
|                | 51인~100인            | 4    | 4 (100.0)                     | 4 (100.0)                     | 3 (75.0)                        |
|                | 101인~300인           | 14   | 14 (100.0)                    | 11 (78.6)                     | 12 (85.7)                       |
|                | 301인 이상             | 62   | 59 (95.2)                     | 55 (88.7)                     | 53 (85.5)                       |
| 비정<br>규직<br>관심 | 매우 관심               | 31   | 31 (100.0)                    | 29 (93.5)                     | 27 (87.1)                       |
|                | 비교적 관심              | 42   | 39 (92.9)                     | 37 (88.1)                     | 36 (85.7)                       |
|                | 별 관심 없다             | 14   | 13 (92.9)                     | 11 (78.6)                     | 10 (71.4)                       |

노조간부들에게 비정규직 문제의 주요 대책들인 처우개선, 차별철폐, 정규직화의 시급성 정도를 물은 결과, 처우개선이 시급하다는 응답이 94.5%로 가장 많았고, 정규직과의 차별철폐(88.5%), 정규직화(83.9%)도 80% 이상이 시급하다고 답했다. 처우개선은 가장 덜 구조적인 문제로 회사 쪽으로부터도 전향적인 자세를 이끌어낼 수 있다는 점 등이 영향을 끼친 것으로 보인다.

이런 설문 결과는, 정규직화 등 고용구조의 변화는 지향해야 할 목표이지만 당장은 차별철폐와 처우개선부터 풀기 시작해야 한다는 전문가들의 진단 및 분석과도 어느 정도 일치한다. 다만, 비정규직 노동자들은 동일한 질문에 세 항목 모두에 90% 이상으로 비슷하게 답했다.



□ 비정규직 노동에 대한 인식

표 III-노조간부-8) 비정규직 노동자 범위에 관한 인식

|                |                 | 사례 수 | 무기계약직, 직접고용 비정규직, 자회사, 간접고용, 특수고용노동자 | 직접고용 비정규직 | 무기계약직, 직접고용 비정규직 | 무기계약직, 직접고용 비정규직, 자회사 직원, 간접고용 | 무기계약직   | 무기계약직, 직접고용 비정규직, 자회사 직원 | 기타      |
|----------------|-----------------|------|--------------------------------------|-----------|------------------|--------------------------------|---------|--------------------------|---------|
|                |                 |      | N (%)                                | N (%)     | N (%)            | N (%)                          | N (%)   | N (%)                    | N (%)   |
| 전체             |                 | 87   | 27 (31.0)                            | 26 (29.9) | 17 (19.5)        | 10 (11.5)                      | 5 (5.7) | 1 (1.1)                  | 1 (1.1) |
| 회사<br>업종       | 공공금융기관          | 10   | 3 (30.0)                             | 3 (30.0)  | 2 (20.0)         | 1 (10.0)                       | 1(100)  | -                        | -       |
|                | 카드사             | 11   | 7 (63.6)                             | 1 (9.1)   | 1 (9.1)          | 2 (18.2)                       | -       | -                        | -       |
|                | 저축은행·캐피탈·신용정보 등 | 12   | 4 (33.3)                             | 5 (41.7)  | 2 (16.7)         | 1 (8.3)                        | -       | -                        | -       |
|                | 생명보험            | 10   | 2 (20.0)                             | 4 (40.0)  | 1 (10.0)         | 3 (30.0)                       | -       | -                        | -       |
|                | 손해보험            | 10   | 1 (10.0)                             | 3 (30.0)  | 5 (50.0)         | -                              | 1(100)  | -                        | -       |
|                | 증권              | 15   | 4 (26.7)                             | 5 (33.3)  | 1 (6.7)          | 1 (6.7)                        | 3(200)  | 1 (6.7)                  | -       |
|                | 협회·조합 등         | 9    | 3 (33.3)                             | 3 (33.3)  | 2 (22.2)         | 1 (11.1)                       | -       | -                        | -       |
|                | 지역 본부           | 1    | -                                    | 1 (100.0) | -                | -                              | -       | -                        | -       |
|                | 기타              | 9    | 3 (33.3)                             | 1 (11.1)  | 3 (33.3)         | 1 (11.1)                       | -       | -                        | 1(11.1) |
| 사업장<br>규모      | 6인 ~ 50인        | 7    | 3 (42.9)                             | 1 (14.3)  | 2 (28.6)         | 1 (14.3)                       | -       | -                        | -       |
|                | 51인~100인        | 4    | 2 (50.0)                             | 1 (25.0)  | 1 (25.0)         | -                              | -       | -                        | -       |
|                | 101인~300인       | 14   | 4 (28.6)                             | 5 (35.7)  | 4 (28.6)         | -                              | -       | 1 (7.1)                  | -       |
|                | 301인 이상         | 62   | 18 (29.0)                            | 19 (30.6) | 10 (16.1)        | 9 (14.5)                       | 5 (8.1) | -                        | 1 (1.6) |
| 비정<br>규직<br>관심 | 매우 관심           | 31   | 11 (35.5)                            | 9 (29.0)  | 3 (9.7)          | 4 (12.9)                       | 3 (9.7) | 1 (3.2)                  | -       |
|                | 비교적 관심          | 42   | 11 (26.2)                            | 13 (31.0) | 12 (28.6)        | 4 (9.5)                        | 1 (2.4) | -                        | 1 (2.4) |
|                | 별 관심 없다         | 14   | 5 (35.7)                             | 4 (28.6)  | 2 (14.3)         | 2 (14.3)                       | 1 (7.1) | -                        | -       |

어떤 계약형태의 근로자를 비정규직 노동자로 생각하느냐는 질문에 노조 간부들은 31.0%만이 무기계약직, 직접 고용 비정규직, 자회사 소속, 간접고용, 특수고용직 등 모두가 이에 해당한다고 응답했다. 69%는 비정규직의 정확한 범주를 알지 못하고 있는 셈이다. 구체적으로는 직접고용 비정규직만 비정규직 노동자라는 응답이 29.9%, 직접고용 비정규직에 무기계약직까지가 비정규직 노동자라는 응답이 19.5%였다.

업종별로는 카드사 노조 간부들이 63.6%가 간접고용까지 포함한 유형을 비정규직이라고 제대로 인식하고 있었다. 반면 손해보험업종은 이 응답률이 10%에 그쳤다. 전문가들은 “노조 간부들의 약 30%가 직접고용 비정규직만 비정규직이라고 판단하고 있다면 문제가 심각하다”며 우려를 표했다.

“민주노총에서는 직접고용 기간제는 물론 간접고용, 특별고용까지 중요한 활동영역으로 보고 있는데, 사무금융노조에서는 직접고용 비정규직만 주목하고 있는 게 현실이고 이것은 매우 이기적인 것이다. 이 점에서 이번 실태연구의 의미가 적지 않다.”(이남신 한국비정규직노동센터 소장)

이는 앞서 언급한 현실, 정규직 노조는 조합비를 내는 조합원들 중심으로 사고할 수밖에 없고 노조 집행부가 비정규직 문제에 관심을 가지더라도 임기(2년) 내에 문제를 해결하기란 어렵다는 점 등으로 인해 비정규직에 대한 이해의 구체성이 떨어지는 것으로 해석할 수 있다.





# IV 결론

---

|                  |     |
|------------------|-----|
| 1. 소결            | 196 |
| 2. 대안            | 202 |
| 3. 연구의 한계와 향후 과제 | 209 |

## IV

# 결론

## 1. 소결

### □ 연구 배경 및 의의

비정규직 문제 해결은 문재인 정부의 핵심 공약이었고, 실제 정부 출범과 동시에 공공부문 비정규직의 정규직화 정책이 추진됐다. 공공부문이 ‘모범 사용자’로서 고용불안의 주범인 비정규직 남용을 해소하고 사회양극화 해결의 첫발을 디뎠다는 의지의 표명이었다. 파급 효과는 민간으로 확산될 수 있다고 기대됐지만, 공공부문과 달리 민간에서의 비정규직 정규직화 움직임은 아직 미진한 게 현실이다.

이번 연구의 대상인 전국사무금융서비스 노동조합 산하 제2금융권 사업장에서도 다양하고 급속하게 비정규직의 정규직화가 진행됐다. 하지만 업종별 비정규직 규모, 특히 콜센터 간접고용 상황, 비정규직 노동자들이 감내하는 불평등한 처우 등 구체적 실태는 알려진 바 없다.

이 연구는 ‘사무금융노조 산하 비정규직 노동자들이 말하는 비정규직 실태’를 종합적으로 확인해보기 위한 사실상 첫 시도라 할만하다. 사무금융노조 산하 공공금융기관, 카드사, 저축은행·캐피탈·신용정보, 생명보험·손해보험, 증권, 협회·조합, 지역 본부 등 대부분의 업종을 망라했다. 사업장의 비정규직 현황 파악, 그리고 고용형태, 업종, 직무별로 비정규 노동자들과 노조간부들을 대상으로 설문조사와 심층인터뷰(또는 FGI)도 시도됐다. 여러 행위자들 조사를 통해 비정규직 노동자들의 목소리를 입체적, 구체적으로 담아내고 현실적인 정책을 제안하고자 했다.

### □ 사업장별 비정규직 규모

제2금융권의 비정규직 현황을 살펴보기 사무금융노조 소속 94개 사업장 중 32개 지부가 보내온 자료와 고용노동부에서 주관하는 300인 이상 사업장의 '고용형태 공시정보', 금융감독원의 금융통계, 공공기관 경영정보 공개시스템, 금융감독원 전자공시시스템에서 해당 자료를 취합해 분석했다.

그 결과 제2금융권의 고용 형태는 정규직 37.49%, 기간제 계약직 5.34%, 특수고용 40.18%, 파견 및 용역, 도급 11.94%, 자회사 2.71%, 무기계약 2.35% 등으로 나타났다. 지난 11월 27일 발표된 한국노동사회연구소의 '비정규직 규모와 실태'에 의하면 2019년 8월 기준 전체 비정규직 수는 41.6%(856만명)이고, 금융보험업만 따로 분리해 비정규직 비율을 살펴보면 38.4%였다. 구체적으로는 특수고용 27.6%, 기간제 계약직 7.8%, 시간제 계약직 5.3%, 파견용역 0.3% 등이었다. 통계청 조사에 견줘 이번 조사에서 특수고용과 파견 및 용역 도급이 매우 높게 나타난 것이다.

업종별로는 여수신의 경우 정규직은 43.89%였고 37.14%가 파견 및 용역, 도급, 자회사 소속 6.10% 등으로 간접고용이 매우 높았다. 보험설계사가 다수 속해있는 생명보험 업종은 특수고용이 73.83%로 매우 높았고, 정규직은 19.26%, 파견, 용역, 도급된 간접고용 5.77%, 자회사 1.13%였다.

손해보험 업종은 특수고용 49.65%, 파견, 용역, 도급 17.26%, 자회사 6.88% 등으로 나타나 73.79%에 달하는 노동자가 원청과 직접적인 고용관계를 맺지 않고 있었다. 정규직은 21.85%였다.

증권 업종은 정규직이 54.30%로 타 업종에 견줘 높았다. 무기계약직 2.67%, 기간제 계약직 16.49%로 직접 고용 인원이 전체의 73.46%였다. 그 외 특수고용 20.61%, 파견 용역 도급 5.93%, 무기계약직 2.67% 등이었다.

### □ 비정규직 노동자 조사에서 드러난 주요 함의

비정규직 노동자를 대상으로 진행한 설문조사(최종 응답자 285명)와 심층면접조사에서 나타난 주요 내용은 다음과 같다.

먼저 고용불안과 관련해서는 비정규직 응답자의 69.8%가 '평소 고용에 대한 불안감이 있다'고 응답했다. 특히 여수신과 일반사무, 기간제 계약직, 파

견 및 용역업체 소속 노동자들의 고용불안감이 높은 것으로 나타났다. 자회사 '정규직' 노동자들도 고용불안의 예외는 아니었다. 모회사와 도급 계약을 맺어 업무를 수행해 왔는데 경쟁 입찰 방식으로 바뀔 경우 자회사 존립 근거가 없어지기 때문이다. 파견 및 도급 용역회사 소속은 열악한 처우와 언제 이직해야 할지 모른다는 불안감에 시달렸다. 결국 고용안정은 정규직이나, 비정규직이나 같은 고용형태보다 근본적으로는 일자리의 질과 연관돼 있는 것으로 보인다.

'갑자기 사업장/고용주가 바뀌는 일이 있었다. 혹은 업무는 변하지 않았는데 서류상 입/퇴사 혹은 해촉/재위촉 되는 경우가 있었다'는 문항에는 23.2%가 '그렇다'고 응답했다. 한 원청의 동일한 업무를 지속적으로 수행하면서도 서류상 입/퇴사가 이뤄지면 그 피해는 노동자에게 돌아간다. 근속연수가 줄면 퇴직금 산정 기간도 함께 줄기 때문이다. 기술 발달이 일자리를 밀어낼 수 있다는 불안감도 상당했다. 응답자의 68.4%가 '기술의 발달로 향후 내가 일하는 업종의 일자리가 줄어들 것으로 예상된다'고 답했다.

임금 수준에 대한 불만도 상당했다. '업무량과 비교해 급여 수준은 적정하다'에 73.7%가 부정적으로 응답했다. 손해/생명보험, 무기계약직, 콜센터 등에서 불만 정도가 높았다. 기본급에 실적 수당을 더하는 방식으로 임금을 받는 경우 기본급을 최저임금 이하로 책정하는 사업장도 있었다. 이 경우 노동자들은 실적을 올리기 위해 업무량을 늘릴 수밖에 없어 결국 장시간 근무라는 악순환에 빠질 수밖에 없다. '임금/수수료 인상률이 적정하다'에는 81.4%가 부정적으로 응답했다. 당장의 낮은 임금 수준도 문제(73.7%)지만, 미래에 더 나아질 것이라는 기대를 할 수 없다는 현실에 대한 불만이 더 큰 셈이다. 이런 생애계획 수립의 문제는 저출산 등 사회 문제의 원인으로 이어진다.

현재 업무에의 만족도는 '보통이다'가 38.2%로 가장 높았고, 부정 35.1%, 긍정 26.7%가 뒤를 이었다. 불만족 응답은 특수고용 형태의 개인사업자, 무기계약직, 파견 및 용역업체 등 집단에서 많았다. '현재 담당하고 있는 업무의 양이 많아 감당하기가 어렵다'에는 절반 이상(52.3%)이 '보통이다'고 답했지만, '그렇다'(31.6%)는 응답이 '그렇지 않다'(16.1%)보다 두 배 가량 많았다. 손해/생명보험, 무기계약직, 콜센터 집단에서 불만이 많았다.

면접조사에서는 절대적인 업무량 과다와 더불어 낮은 기본급에 수당이 추

가되는 구조여서 업무량을 줄일 수 없거나(콜센터), 중간관리자의 강압에 의한 성과관리, 정규직 전환에 대한 기대 등이 업무량 과다 원인으로 지목됐다.

‘업무 성과 혹은 실적에 대한 압박으로 인한 직무 스트레스’에 대해 57.2%가 불만을 토로했다. 손해/생명보험, 여수신 업종, 무기계약직, 특수고용 형태의 개인사업자, 여수신과 콜센터 등에서 불만도가 높았다. 이들은 고객 대면업무, 권한은 없고 책임만 큰 업무분장, 고용불안 등을 스트레스 원인으로 지목했다. ‘업무시간이 적정해 일과 삶의 균형이 잘 이루어진다’에는 부정 답변이 41.8%로 긍정 답변(23.9%)을 압도했다. ‘보통이다’는 34.4%였다. 비효율적인 장시간 노동 강요와 수직적인 조직 분위기, 인력부족 등이 일과 삶의 균형을 깨는 ‘원흉’으로 지목됐다.

‘처우에서 차별을 받고 있다고 생각한다’는 문항에는 응답자의 66.7%가 그렇다고 답했다. 손해/생명보험, 특수고용 형태의 개인사업자, 기간제 계약직, 무기계약직, 파견 용역 및 도급회사 소속, 보험설계사, 콜센터 집단에서 불만도가 높았다. 이들은 상여금 등 금전적 차별, 기회의 차별 이외에도 사내 인터넷 접속 권한 미부여, 사무실 비품 사용 차별 등 차등적인 생활문화의 문제점을 지적했다.

‘내가 원할 때 휴가를 사용할 수 있다’에는 73.3%가 가능하다고 응답했다. 하지만 실적압박 혹은 동료에게 부담 전가, 본인의 급여와 팀의 실적과 연동 등을 이유로 실제 사용은 어렵다는 답변도 꽤 있었다.

‘일을 하면서 얻은 질병이 있다(터널 증후군, 위염, 성대 결정, 공황장애 등)’에 대해서는 49.8%가 ‘있다’고 응답했다. 무기계약직, 파견 및 용역 도급회사 소속의 간접고용, 콜센터 집단에서 질병 경험이 많았다. 상사, 동료, 고객에게 폭언 욕설 등 인격적 모욕 등으로 괴로울 때가 있다’에는 30.5%가 비슷한 경험이 있다고 응답했다. 여수신과 생명/손해보험, 기간제 계약직, 파견 용역 및 도급회사 소속, 보험설계사, 콜센터 비정규직 노동자들 가운데 인격적 모욕으로 인한 괴로움을 호소하는 비중이 높았다. 모욕 가해자는 고객과 관리자, 상사 등이었고, 그 형태는 폭언·욕설, 인사권 등 권한을 통한 갑질 등으로 다양했다.

이번 조사에 응한 비정규직 노동자의 63.2%는 노조에 가입이 되어 있었고 ‘노동자의 권리를 대변하는 노동조합의 필요성’에 대해서도 97.9%가 필요하



다고 응답했다. 이중 ‘매우 필요하다’도 70.9%에 이를 정도로 노조의 필요성을 절실히 느끼고 있었다.

정부의 비정규직 정책에 비정규직 노동자의 60%는 기대감을 표했고, 이 정책이 자신의 삶에 긍정적 영향을 줄 것이라는 응답은 72.3%에 달했다. 비정규직 정책과 관련한 처우개선, 차별철폐, 정규직 전환 등 세 가지 대책 모두 응답자의 압도적 다수가 ‘시급히 해야 한다’고 응답했다.

#### □ 사무금융 소속 간부들 대상 조사 결과

‘비정규직 이슈에 관심이 있다’는 문항에 노조 간부의 83.9%가 ‘그렇다’고 응답했다. 정규직 조합원의 이해를 우선적으로 대변할 수밖에 없음에도 불구하고 노조 간부들 대다수가 비정규직 문제에 높은 관심을 보인 것으로 고무적인 현상이다. 하지만 노조 간부들의 관심은 임금, 승진 등 조합원들 이해관계로 메여있는 경우가 많다. 제한된 임기(2년) 안에 할 수 있는 일도 적다.

조사 결과, 비정규직 문제에 대한 높은 관심에도 불구하고 노조 차원의 비정규직 관련 실질적 활동은 매우 빈약했다. 사업장에서 추진되고 있는 구체적인 비정규직 관련 활동을 묻는 질문에 노조 간부 절반(49.4%)은 ‘없거나 모르겠다’고 답했다. 비정규직 관련 활동으로 절반 이상이 ‘비정규직의 정규직 전환(26.4%)을 꼽았지만, 사용자 쪽을 향한 요구이자 구호일 뿐이란 점을 고려하면 실제 노조 차원에서 진행되고 있는 비정규직 관련 활동은 매우 미미한 것으로 보인다. 노조 간부들에게 비정규직 문제는 추상적으로 해결해야 할 과제일 뿐, 구체적인 실천이나 행동의 방향 또는 준거는 아닌 셈이다.

그렇다면 노조는 왜 비정규직 관련 활동에 적극적으로 나서지 않을까? 노조 간부 78.2%는 ‘이유가 없거나 모르겠다’고 답했다. 그나마 이유를 든 이들 가운데 대부분(17.2%)은 ‘비정규직이 별로 없거나 관심이 없어서’라고 답했다. 한 일터에 있지만 노조 차원에서 정규직과 비정규직의 소통과 교류가 거의 없고, 그로 인해 정규직 노조의 비정규직에 대한 이해와 활동이 피상적인 수준에 그치고 있는 셈이다.

노조 간부들은 인터뷰에서 구조조정, 점포폐쇄 등 당면한 현안에 당면할 경우 비정규직 문제는 뒷전으로 밀리고, 힘겹게 정규직화를 시도해도 사측의

방해로 정규직 전환이 안 되면 노조의 대응 수단이 마땅치 않다고 호소했다.

비정규직의 정규직화 정책의 민간 확대와 관련해서는 사무금융노조 간부의 58.6%가 '기대된다'고 답했다. 비정규직 노동자들의 기대 수준(60%)와 비슷한 수준이다. 결국 정규직화 정책을 바라보는 노조 간부들과 비정규직 노동자들의 기대감과 불안감이 비슷한 수준인 셈이다.

비정규직의 정규직화 정책이 사업장에 미칠 영향과 관련해서는 '긍정적 영향을 미칠 것'이라며 기대하는 노조 간부가 63.2%에 달했다. 비정규직 노동자들의 기대감(72.3%)보다는 10%포인트 가까이 낮은 셈이다. 정규직인 노조 간부들보다는 비정규 노동자 당사자들의 기대감과 절실함이 더 크다는 것을 보여주는 결과다.

비정규직 문제 해결을 위해 최우선적으로 해야 할 일을 질문한 결과(복수 응답) '정규직화'가 49.4%, 고용안정(41.4%), 차별철폐(34.5%) 순으로 나타났다. 동일한 질문에 비정규직 노동자들은 '임금인상'(47.4%)와 '정규직화'(47.4%)를 1, 2순위로 꼽았다. 노조 간부들은 정규직화, 고용안정, 차별철폐 등 거시적이고 장기적 과제를 중시하는 반면, 비정규직 노동자들은 임금인상 같은 당장의 변화를 바라고 있는 셈이다. 비정규직 관련 활동이 임금인상이나 처우개선 같은 구체적이고 실질적인 성과를 염두에 두고 이뤄져야 함을 시사하는 대목이다.

## 2. 대안

이번 연구에서는 사무금융 비정규직 문제 해결을 위한 실질적 대안을 마련하고자 전문가 회의를 여러 차례 실시했다. 실태조사 결과와 전문가 회의 결과를 토대로 비정규직 문제 해결을 위해 사무금융노조가 취해야 할 전략을 제시하고자 한다.

### □ 노동자 휴게공간 확보 등 원청이 수용 가능한 요구부터

비정규직의 정규직화는 지난한 과제다. 특히 공공부문과 달리 민간부분은 사용자의 선의를 기대하기 어려워 비정규직 노동자들도 낙관하지 않는다. 직접고용과 같은 장기적 과제보다 휴게공간을 확보하고, 화장실을 맘 편히 다녀오고(콜센터), 유급휴일을 준수하도록 하는 것 등 큰 재원이 들지 않지만 변화를 체감할 수 있는 목표에 집중할 필요가 있다.

“휴게공간은 통화의 질을 높이기 위해서도 필요하다. 하청업체와 많은 협의가 필요한 사항도 아니고 우리가 공간 내줄테니 당신들이 의무적으로 해야 한다 등으로 접근할 수 있다. 또한 블랙컨슈머, 진상고객 전화 끊을 권리 등 원청이 개입하는 것도 고려해볼 수 있다. 노동자들이 가장 절실히 원하는 것이기도 하다. 임금과 노동조건 개선은 쉽지 않지만 일하는 사람들이 편하게 일할 수 있을 뿐만 아니라 법적으로도 (요건들이) 이미 갖춰져 있어 원청의 의지가 중요하다. 단협을 통해 요구하고 관리감독을 확인하는 것 등의 작업이 꾸준히 이뤄지도록 해야 한다.”(김혜진 전국불안정노동철폐연대 상임활동가)

### □ 낮은 수위-작은 성과부터 한발씩 떼어야

노조 간부는 조합원을 중심으로 사고하고 활동하기에 비정규직 문제에 큰 관심을 두기 어렵다. 임금과 복지 격차가 적을 땐 노-노 공동 전선이 가능하지만 격차가 커지면 노-노 갈등으로 이어지고 정규직 노조가 이기적으로 행동하는 경우도 나타난다. 이럴 때 정규직 노조가 조합원을 설득할 수 있어야 하고, 이는 신뢰 확보가 전제될 때 가능하다. 이러한 기반위에서 낮은 수위의 실천, 작은 성과를 통해 노조의 의지를 보여주는 게 중요하다.

“비정규직의 정규직화가 민간으로 확대돼야 한다고 하는데 당장 기간제 교사의

정규직화를 전교조가 반대하고 있다. 양대 노총이 다 똑같다. 이런 상황에서 민간 부분의 정규직화 확대를 위해 노력한다는 게 위선적이다. 노조가 (회사 쪽에) 요구하기보다는 자신들이 뭘 하겠다고 말해야 한다. 사무금융노조는 비정규직과 정규직간 격차가 크다. 무기계약직도 같은 식구라고 생각하지 않을 것이다. 정규직화는 차차 하더라도, 아주 낮은 수준의 관문 하나를 넘는 실천적인 제안을 세밀하게 담는 게 필요하다. 원론적인 수준에서 맞는 이야기만 담는 건 의미가 적다.”(이남신 한국비정규노동센터 소장)

#### □ 단체협상안에 도급업체 처우 개선 요구를 담아야

콜센터는 규모와 확산 속도 등 여러 측면에서 제2금융권의 대표적인 비정규 일자리다. 콜센터 도급업체는 대기업 하청을 따내면 업력이 되기 때문에 단가를 후려쳐서라도 사업을 받아내려 하기에, 전체 콜시장을 악화시키는 경향이 있다. 이런 곳일수록 노동자들도 빨리 바뀌고 처우도 나쁘다. 당연히 양질의 서비스를 기대하기 어렵다. 이를 막기 위해서는 정규직 노조가 하청 계약 기준을 단협에 넣어야 한다. 협력사 처우 개선, 고용안정성 등 요구는 원청의 비용 부담으로 다가온다. 결국 사측과의 협상 과정에서 서비스의 양질화를 반드시 관철하겠다는 노조의 의지가 중요하다. 과거 노조들은 단협에서 일종의 ‘버리는 카드’로 비정규직 문제를 제기하는 경우도 적지 않았다.

“정규직 노조가 하청계약에 대한 기준을 바꾸라는 요구를 단협에 넣는 것도 고려해 볼 수 있다. 이를 위해서는 인원 충원이 돼야 한다. 도급계약 때 그만큼 콜수를 줄이려면 인원이 충원돼야 하고 그러려면 도급계약 금액이 올라간다. 힘들더라도 원청에 요구해야 하는 문제다.”(김혜진 전국불안정노동철폐연대 상임활동가)

#### □ 사무금융노조 콜센터지부 설립 및 콜센터 업체와 사무금융노조간 공동사용자 교섭 구조 시도

원청 노조의 경우 정규직 조합원의 이익을 중심으로 활동할 수밖에 없어서, 제한된 임기(2년) 등을 이유로 비정규직 문제를 적극적으로 끌어안기가 쉽지 않다. 그만큼 산별노조의 역할이 매우 크다.

사무금융 비정규직 당사자들이 노조를 절실히 원하고 있다는 점이 이번 연구를 통해 드러난 이상, 당사자의 주체화는 미룰 수 없는 과제다. 하지만 비

정규직 노동자들이 원청 노조 개별가입은 현실적으로 어려움이 많아 산별 내 지부를 통한 조직화 방안을 고려할 수 있다.

김혜진 전국불안정노동철폐연대 상임활동가는 “비정규직 노동자들이 기업 노조에 개별 가입하는 것은 매우 부담스럽고 굳이 필요성을 느끼지 못할 수 있다. 대안으로 모색해볼 수 있는 것이 사무금융노조 콜센터지부 같은 구조를 만들어서 콜센터 노동자가 개인 자격으로라도 자유롭게 가입하도록 하는 것”이라며 공동사용자 교섭 구조를 제안했다.

“사무금융노조 차원에서 공동으로 대응하는 게 좋다. 이를 위해 사전 작업을 하는 것도 필요하다. 예를 들어 이번에 건강보험공단 노조가 전국 고객센터를 다 순회를 해 어려움을 청취했는데, 이런 시도를 통해 노조의 존재감을 드러낼 필요가 있다.”(김혜진 전국불안정노동철폐연대 상임활동가)

“직고나 무기계약직은 조직화가 가능하다. 하지만 간접고용, 외주는 답이 없다. 상당부분 비공개로 해야 하고 5명이든 10명이든 초동주체가 역할을 준비하는 기간이 필요하다. 정규직 노조의 지원도 중요한데, 양자가 결합되면 외주 업체도 조직화가 가능하다. 시대적 조건과 흐름이 받쳐주고 있다.”(김진익 더불어민주당 연대노동조합 국장)

#### □ 정규직 관리자 갑질 해소 위해 노조가 적극 나서야

이번 연구에서 정규직 관리자들의 ‘갑질’이 여러 차례 언급됐다. 홍춘기 대전노동권익센터장도 “올해 5월 우리 센터에서 대전에 있는 국민은행 콜센터 노동자 2000명 중 124명을 긴급 조사했다. 20개 파견용역업체에 나눠져 있고, 인바운드(전화 받기), 아웃바운드(전화 걸기) 다 있는데, 원청의 정규직 사원들의 갑질을 지적하는 목소리가 높았다”고 짚었다. 아울러 정규직과 비정규직 간 소통 부재도 지적됐다.

“원청 노동자와 파견 노동자 간 소통이 전혀 없다. 하청 직원이다 보니 약간 아랫사람 대하듯이 일방적인 통보하는 모습이 있다. 간접고용 노동자들을 대하는 정규직 노동자들의 시선이 변해야 한다. 정규직 노조에서 먼저 자기성찰이 되어야 하는데, 당장 소통이 안 되니 답답하다.” (홍춘기 대전노동권익센터 센터장)

소통과 교류는 일회성 이벤트가 아닌 만큼 일상에서 꾸준히 이뤄져야 한다. 비정규직에 비우호적인 정규직 노조원들을 설득해야 현상이 변할 수 있

다. 이들의 반발에는 자기 것을 빼앗기거나, 고용이 불안정해진다는 합리적인 이유가 있다. 교육이나 간담회 등을 통해 비정규직과 정규직 노조원이 함께 교류하는 경험이 축적될 때 처우개선이나 정규직화 등도 공유할 수 있게 된다.

#### □ 노조 임기에 관계없이 유지되는 내부 팀 구축이 필요

제2금융권 콜센터의 경우 성과에 대한 압박이 큰 곳은 노동자들이 자주 교체되지만, 오래 근무해 업무에 능통하고 숙련도가 높은 이들로 구성된 경우도 제법 많다. 이들은 처음에는 어렵지만 막상 시작되면 급속하게 조직화가 이뤄진다. 따라서 노조위원장, 지부장이 바뀌어도 흐름이 이어질 수 있도록 사무금융노조 안에 별도의 팀을 꾸려 지속가능한 구조를 받쳐줄 수 있어야 한다.

#### □ 정규직화 경로는 장기적 전망 아래 모색해야

책임 있는 노조일수록 비정규직의 정규직화를 주장하지 않는다는 게 연구에 참여한 전문가들의 공통된 지적이다. 내실 있는 운동 조직일수록 공허한 구호보다는 구체적 변화를 이끌어낼 수 있는 작은 실천을 중시한다는 것이다.

이런 맥락에서 보면 비정규직 문제 해결도 다양한 경로에 대한 모색이 필요한데, 콜센터 등 파견/도급회사 노동자 처우개선이라는 1단계를 거쳐 조직화를 통한 고용구조 변화를 시도해 볼 수 있다. 자기방어를 할 수 있는 최소한의 체력을 갖추고 난 다음에 고용구조 변화를 비롯해 구조적인 변화를 위한 경로를 모색할 수 있다는 얘기다.

특히나 열악한 처지의 파견이나 용역 등 간접고용은 차별철폐나 처우개선이 시급하기도 하다. 이를 통해 정규직과 비정규직간 격차가 더 벌어지지 않도록 할 때 정규직화 실현이라는 고용구조 변화도 가능하다.

다음 단계 결행을 위한 조직화 또한 '수순'을 고려해야 한다. 비정규직 안에서도 상층, 중층에서 조직화를 시도해야 한다는 얘기다. 하층에서는 노조를 만들 여유나 여력이 없기 때문이다.

조직화와 관련해 희망연대 사례는 참고할 만하다. “과반 이상 모이지 않으

면 공개하지 않는다, 사람과 조직을 남긴다”는 두 가지 기본 전략이 있었고, 뛰어난 활동가들과 함께해 성과를 거둘 수 있었기 때문이다.

#### □ 노조가 비정규직 정책의 핵심 행위자임을 인식해야

연구에 참여한 전문가들은 비정규직의 정규직화 정책에 있어 노조의 역할과 인식 변화가 중요하다고 거듭 강조했다. 이남신 한국비정규노동센터 소장은 “공공부문은 전향적으로 움직이나 민간은 영망진창이다. 결정하는 플레이어가 중 재벌 빼면 노조가 가장 중요하다”며 “노조가 핵심 요구로 조합원들의 충의를 모아내느냐가 관건”이라고 짚었다.

가장 기본적인 것은 노조가 비정규직 이슈의 절실함을 인식하고 현장에서 의지를 가지고 실천하는 것이다. 이남신 한국비정규노동센터 소장은 “민주노동총 차원에서는 정규직화가 1순위 과제이지만 현장으로 가면 후순위가 된다. 이 간극이 너무 크다”며 “사용자에게 선량하게 잘 하라고 요구해봐야 소용없다. 비정규직은 자원도 역량도 없기 때문”이라고 말했다.

정규직 노동자들이 비정규직문제가 자기 문제라는 인식이 필요하다. 정규직은 줄어들고, 그 일은 파견용역으로 밀려날 것이다. 나의 문제가 될 수밖에 없다는 인식이 필요하다. (중략) 같은 회사에서 일하는 비정규직의 규모 파악, 직원들의 갑질 문제는 정규직 노조에서 해결할 수 있다. 원청이 무엇을 할지, 평가지표를 만들고 고민을 해서 내놓아야 파견 회사에서 일하시는 분들도 우리 회사라는 고민이 될 것이다”(홍춘기 대전노동권익센터 센터장)

## 사례Ⅳ-1) 사무금융노조 비정규직 전환 및 조합 가입 사례

전국사무금융서비스노동조합(이하 사무금융노조) 각 지부들 가운데는 비정규직을 정규직으로 전환하거나 이들과 연대한 여러 사례가 있었다. 비정규직의 정규직 전환을 추진하려는 노동조합에 참고사항으로 제공하기 위해 해당 사례들을 소개한다.

하나외환카드는 올해(2019년) 초부터 계약, 파견직 중 100명을 순차적으로 정규직으로 전환하고 있다. 이를 위해 하나외환카드지부는 타 지부 및 업종 사례 연구부터 시작했다. 지부는 기존 사례에서 정규직 조합원들이 임금과 승진에서 불이익을 당할 것이란 우려 때문에 비정규직의 정규직 전환 시도가 좌초한 경우가 많았음을 확인했다. 이를 극복하기 위해 하나외환카드지부는 법차 활동 등 정규직 조합원들의 관심을 모으고 이해를 확산시키는 작업부터 착수했다. 하나외환카드지부는 “정규직의 안정된 고용과 처우는 비정규직의 희생을 담보하고 있다는 공감대를 확산하는 과정”이라고 설명했다.

이러한 노력 끝에 하나외환카드지부 정규직 조합원들은 2018년 연차 수당 5일을 반납하고, 시간외 근무수당을 받는 대신 대체휴가를 사용하는 방식으로 약 80억원을 마련했다. 이렇게 마련된 재원으로 사측과 비정규직의 정규직 전환에 활용하기로 합의했다.

교보증권은 계약직으로 채용해 온 6급 직원을 정규직으로 전환하기로 했다. 주로 청구업무를 담당하던 6급 직원은 고졸 학력의 지원자를 채용해 2년 뒤 정규직으로 전환되는 기회를 제공했었다. 그러나 회사가 대졸자나 경력직도 6급으로 채용하면서 업무 범위와 비정규직 인원이 확대되었다.

이에 교보증권지부는 2018년 6급 직원 채용 시 수습기간 3개월 뒤 정규직 전환 조건으로 6급 직원을 채용하라고 사측에 요구했고, 협상에 성공했다. 휴여 변경된 기준으로 채용 시 기존 직원들을 추월하는 일이 없도록 현 6급 기간제 계약직의 계약기간도 순차적으로 줄여나갈 계획이다. 또한 최종적으로는 계약 기간 없이 정규직으로 6급 직원을 채용하기로 했다.

정규직 노조가 비정규직을 조합원으로 받아들이고 이들의 처우개선에 나서는 연대 활동 사례도 있다. 무기계약직인 더케이손해보험 콜센터 노동자 100여명은 2018년 7월 이 회사의 기존 정규직 노동조합에 가입했다. 이후 더케이손해보험지부는 단체협약의 조합원 지위에 무기계약직을 포함하는 것을 회사 쪽과 협의하고 있다. 향후에는 무기계약직의 장기 근속수당 신설을 검토 중이다.

A×A손해보험지부는 2017년 노동조합 가입 문호를 무기계약직에게도 개방했다. 실제 무기계약직들이 조합에 가입했으며 노조의 협상 끝에 이들의 기본급이 인상됐다.

기금용사지부는 현재 사용자가 단체협약상 조합원 지위를 인정해주지 않는 계약직과 파견직, 자회사 직원 등을 조합원으로 조직하고 있다. 일정 수준 조직화가 이뤄지면 회사와 교섭을 진행할 계획이다.

신한금융투자지부와 현대캐피탈지부 등도 비정규직의 정규직 전환을 계획하고 있다. 신한금융투자지부는 계약직으로 입사해 무기계약직으로 전환되는 콜센터 직원 전원을



정규직으로 전환하는 방안을 2020년 추진할 계획이다.

애규온저축은행은 현재 정규직으로 입사시 노동조합이 자동 가입되는 유니온샵 (union shop) 제도를 운영 중인데 기간제 계약직 등 비정규직 채용까지 해당 제도를 확대 운영하는 방안을 모색 중이다.

제2금융권에서도 비정규직 고용형태가 가장 열악한 캐피탈 업계에서는 현대캐피탈지부가 계약직의 고용안정을 위해 발 벗고 나서고 있다. 현대캐피탈은 여러 직군에서 계약직을 채용한 뒤 이들 가운데 10% 미만 소수만을 정규직으로 전환하고 나머지는 계약을 종료하고 있는데, 현대캐피탈지부는 계약직의 고용안정을 높이기 위해 이들을 무기계약직으로 전환하는 것을 회사에 쪽에 요구하고 있다.

사무금융노조 노사가 함께 설립한 사무금융우분투재단은 2020년부터 시민사회단체와 협력해 금융권의 대표적 비정규직인 콜센터 노동자 처우개선에 적극 나설 계획이다. 구체적으로는 △노동기본권 교육 △마음건강 프로파일(심리상담) △직장 갑질 사례 여론화 △콜센터 사업장 직장 내 괴롭힘 교육 △장기 과제로서의 조직화 등을 진행하는 '모여라 콜센터 노동자'(가칭) 사업 등을 추진하기로 확정했다. 이는 이번 실태조사에서 임금인상과 고용형태 변화 뿐 아니라 갑질 근절, 화장실 갈 시간 보장, 체계적인 교육 등 현장의 요구사항들이 확인됐기 때문이다.

※ 자료: 전국사무금융서비스노동조합

### 3. 연구의 한계와 향후 과제

이 연구에서는 사무금융권 사업장들의 비정규직 실태와 정책 대안 마련을 위해 비정규직 노동자와 노조 간부들을 대상으로 설문조사와 심층면접조사를 진행했다. 사무금융노조의 협조를 통해 진행했음에도 불구하고 비정규직 노동자의 경우 최종 응답이 285명으로 표본 수가 적다. 조사 시기가 약 4개월 가량으로 비교적 길었지만, 노조를 통한 조사 대상자(사무금융노조 산하의 비정규직)선정과 접촉에 어려움이 컸다. 이는 노조라도 비정규직들과 평소 유대 관계가 없으면 접점이 형성되기 어려움을 보여준다.

이러한 이유로 최종응답자 수가 예상을 훨씬 밑돌았을 뿐만 아니라 각 업종별, 직군별, 고용형태별 응답자 비중도 실제 현실을 반영하지 못하고 특정 업종 등에 몰려 있다. 또한 사무금융노조 산하 노조지부를 통해 설문조사 대상자들이 모집돼 정규직 노조가 인지하고, 접근 가능한 '친노조 성향' 비정규직이 과대 표집됐다.

설문은 업종과 직군, 고용형태에 관계없이 제2금융권 노동자라면 회사나 직무에 상관없이 응답할 수 있는 문항들로 구성했는데, 사무금융권 비정규 노동자들이 직면하는 문제를 전체적으로 조감하기 위해서였다. 따라서 사업장별 특성을 반영한 구체적 분석이 약하다는 점은 이번 연구의 한계지만, 사무금융노조라는 산별조직이 직면하고 있는 사업장 실태와 실천 과제 등을 짚었다는 점은 나름 의의가 있다.

후속연구의 필요성도 확인됐다. 핀테크 확산, 오프라인 창구 축소 등 산업 변화에 따른 노동자 고용형태 변동을 추적하고 대응하기 위해서는 더 많은 후속연구가 나와야 한다. 비정규직 실태에 관한 면밀한 파악을 위해서 산별 노조 차원의 더 많은 지원과 노력도 필요하다.



## 참고문헌

- 김성훈(2008), “금융 산업의 비정규직 노동 이동”. 사회과학연구논총, 19, 67-103.
- 김영국(2015), “보험설계사의 근로자성 인정의 한계와 노동관련 법률개정안의 과제”. 법학논고, 2, 127-160.
- 남재량(2014), “최근 금융보험업 노동시장의 동향과 특징”. 노동리뷰, 7-20.
- 민주노총 공공연대노동조합(2018), “‘공공부문 비정규직 정규직전환 가이드라인’ 1년을 말한다 토론회”
- 박상연(2015), “콜센터 상담직의 직무특성과 직무관련 정서 및 태도: 타 고객 서비스 직종과의 비교를 통한 탐색적 분석과 진단”. 연세경영연구, 52(1), 21-54.
- 박용철(2017), “금융산업 노사관계”. 노동리뷰, 63-76.
- 백승현(2019), “11년째 가입률 13%에 불과한데…특수고용직 산재보험 확대 '실효성 논란'”, 한국경제신문, A13면, 2019.10.17.
- 백종태·조영채(2015), “콜센터 상담원들의 감정노동 및 우울과 프리젠테즘과의 관련성”. 한국산학기술학회 논문지, 16(6), 4086-4097.
- 서울노동권익센터(2016), 「금융산업 감정노동 연구: 정규직과 비정규직의 비교를 중심으로」, 서울특별시.
- 이병훈·강혜영·권현지·김종성(2006), “콜센터의 고용관계와 노동문제”. 한국노동연구원 연구보고서.
- 이주하(2017), “새로운 자영업과 갑을관계: 특수고용노동자와 가맹사업관계를 중심으로”. 비판사회정책, (54), 335-372.
- 전국불안정노동철폐연대(2016), 「콜센터 노동자 감정노동에 대한 모범 단체 협약안 연구보고서」, 전국사무금융노동조합연맹.
- 전국사무금융노동조합연맹(2017), “비정규직 실태조사 결과를 통해 살펴본 양질의 일자리 창출 방안”, 금융산업 양질의 일자리 창출 및 비정규직

제로시대를 위한 토론회.

정균(2008), “비정규직보호법 시행에 따른 주요 은행의 대응사례 연구”. 노동연구, 16, 153-186.

한국노동사회연구소(2018), 「금융노조 조합원 모바일 실태조사 연구」, 전국금융산업노동조합.

한국비정규노동센터(2011), 「전국사무금융노동조합연맹 비정규직 실태조사 보고서」, 전국사무금융노동조합연맹.

------(2012a), 「콜센터 상담원 노동인원 실태 및 법제도 개선을 위한 연구」, 전국사무금융노동조합연맹.

------(2012b), 「간접고용 노동자 인권 상황 실태조사」, 국가인권위원회.

------(2018a), 「간접고용노동자 노동인권 실태조사」, 국가인권위원회.

------(2018b), 「대전지역 콜센터노동자 감정노동 실태조사」, 대전광역시 비정규직근로자 지원센터.

홍성태(2017), “2차정규직의 형성과 차별의 재구조화: 기간제법 이후 금융(은행) 산업의 고용관계”. 노동연구, 35, 79-112.

## 별첨 1: 비정규직 노동자 설문지

### I. 계약 형태 및 사업장 현황

다음은 귀하의 근로 계약 형태와 경력, 귀하가 근무하고 계시는 사업장 현황에 대한 질문입니다.

I-1. 귀하가 종사하고 계시는 업종은 무엇입니까?

- 1) 공공금융 2) 증권 3) 손해/생명보험 4) 여수신(카드포함) 5) 일반 사무 6) 기타

I-2. 현재 귀하의 근로 계약 형태는 다음의 형태 중 무엇입니까?

- 1) 상용직 2) 무기계약직 3) 기간제 계약직 4) 시간제 계약직  
5) 개인사업자(특수고용) 6) 기타

I-3. 귀하가 현재 일하고 있는 회사는 다음 중 어떤 형태에 해당됩니까?

- 1) 본사 소속 2) 자회사 3) 파견 4) 용역/도급 5) 기타

I-4. 귀하가 현재 근로계약을 체결한 업무의 성격은 다음 중 무엇입니까?

- 1) 사무 지원 2) 영업 관리 3) 여수신 4) IT 개발 및 유지 보수 등 5) 콜센터  
6) 투자권유대행 7) 보험설계사 8) 경비, 청소, 건물 관리 등 9) 변호사, 세무사, 회계사 등 전문영역 10) 기타

I-5. 귀하가 현재 소속된 사업장 규모는 다음의 항목 중 어디에 속합니까?

- 1) 상시 근로자 5인 이하  
2) 상시 근로자 6인 이상 50인명 이하  
3) 상시 근로자 51인 이상 100인명 이하  
4) 상시 근로자 101인 이상 300인 이하  
5) 상시 근로자 301인 이상

I-6. 최근 6개월간 귀하의 주당 평균 근로시간은 얼마입니까?(\*현행법상 1주간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없습니다) <숫자로만 입력해 주십시오>  
( )

I-7. 귀하가 느끼시기에 주52시간제 도입 이후 근로 시간이 어떻게 변한 것 같습니다?

- 1) 많이 줄었다.    2) 약간 줄었다.    3) 별 차이 없다.

I-8. 귀하가 담당하시는 업무는 연중 계속되는 일로, 과거 2년 이상 지속되어져 왔습니까?

- 1) 네            2) 아니오

## II. 업무 만족도 및 근로 조건

다음은 귀하의 업무 만족도와 급여 수준 및 복지 등 근로 조건에 대한 질문입니다. 다음 항목에 대해 귀하가 느끼시는 정도를 표시해주시시오.

| 번호   | 문항                                | 1) 매우 그렇다. | 2) 다소 그런 편이다. | 3) 보통이다. | 4) 별로 그렇지 않다. | 5) 전혀 그렇지 않다. |
|------|-----------------------------------|------------|---------------|----------|---------------|---------------|
| II-1 | 현재 업무에 대해 만족한다.                   |            |               |          |               |               |
| II-2 | 현재 담당하고 있는 업무의 양이 많아 감당하기가 어렵다.   |            |               |          |               |               |
| II-3 | 업무 성과 혹은 실적에 대한 압박으로 직무 스트레스가 높다. |            |               |          |               |               |
| II-4 | 업무시간이 적정해 일과 삶의 균형이 잘 이루어진다.      |            |               |          |               |               |

| 번호    | 문항   | 1) 매우 그렇다. | 2) 다소 그런 편이다. | 3) 별로 그렇지 않다. | 4) 전혀 그렇지 않다. |
|-------|--|------------|---------------|---------------|---------------|
| II-5  | 업무량과 비교해 급여수준은 적정하다.                       |            |               |               |               |
| II-6  | 임금/수수료 인상률이 적정하다                           |            |               |               |               |
| II-7  | 일주일에 한번 이상 초과 근로/야근을 하는 경우가 있다.            |            |               |               |               |
| II-8  | 초과/휴일근로를 할 경우, 수당이나 대체휴가 등 보상은 적절하게 이루어진다. |            |               |               |               |
| II-9  | 업무/종사자의 특성을 고려한 복지혜택이 있다.                  |            |               |               |               |
| II-10 | 처우에서 차별을 받고 있다고 생각한다.                      |            |               |               |               |
| II-11 | 평소 고용에 대한 불안감이 있다.                         |            |               |               |               |

| 번호    | 문항                     | 1) 자유롭게 사용가능하다. | 2) 어느 정도 사용가능하다. | 3) 사용하기 어렵다. | 4) 사용이 불가능하다. | 5) 부여된 휴가가 없다. |
|-------|------------------------|-----------------|------------------|--------------|---------------|----------------|
| II-11 | 내가 원할 때 휴가를 사용할 수 있다.  |                 |                  |              |               |                |
| II-12 | 내가 원할 때 육아휴직을 이용할 수 있다 |                 |                  |              |               |                |
| II-13 | 내가 원할 때 병가를 사용할 수 있다.  |                 |                  |              |               |                |

| 번호    | 문항  | 1) 있다. | 2) 없다. |
|-------|---|--------|--------|
| II-14 | 일을 하면서 얻은 질병이 있다(터널 증후군, 위염, 성대결절, 공황장애 등).                             |        |        |
| II-15 | 업무로 인한 질병으로 휴직, 퇴사한 경험이 있다.   |        |        |
| II-16 | 업무로 인한 질병/상해로 산업재해 보험 처리를 신청한적 있다.                                      |        |        |
| II-17 | 갑자기 사업장/고용주가 바뀌는 일이 있었다. 혹은 업무는 변하지 않았는데 서류상 입/퇴사 혹은 해촉/재위촉 되는 경우가 있었다. |        |        |
| II-18 | 정해진 임금/수당을 일반적으로 삭감 혹은 미지급 당한 경험이 있다.                                   |        |        |
| II-19 | 나는 직접 퇴사를 권유받은 경험이 있거나 동료가 경험한 것을 본적이 있다.                               |        |        |



### Ⅲ. 사회안전망

다음은 노동조합 및 관련 정부 제도에 대한 질문입니다. 다음 항목에 대해 귀하가 생각하시기에 적합한 항목에 표시해주시시오.

Ⅲ-1. 귀하는 현재 노동조합에 가입되어 있습니까?

- 1) 노동조합이 없음                      3) 노동조합이 있고 가입대상이지만 가입하지 않았다.
- 2) 노동조합에 가입했다.                4) 노동조합이 있으나 가입대상이 아니다.
- 5) 기타

Ⅲ-2. 노동자의 권리를 대변하는 노동조합이 필요하다고 생각하십니까? 혹은 그렇지 않습니까?

- 1) 매우 필요하다. 2) 비교적 필요하다. 3) 별로 필요하지 않다. 4) 전혀 필요하지 않다.

Ⅲ-3. 비정규직 근로자(기간제·단시간·파견근로자)를 임금 및 그 밖의 근로조건 등에 있어서 불리하게 처우하는 것을 금지하는 제도인 '비정규직 차별시정제도'에 대해 알고 계십니까?

- 1) 매우 그렇다. 2) 다소 그런 편이다. 3) 별로 그렇지 않다. 4) 전혀 그렇지 않다.

Ⅲ-4. 고용노동부 소속 노동위원회를 통해 차별적 처우에 대해 시정할 수 있는 제도인 '차별시정 절차'를 밟았던 경험이 있거나 주위에서 사례를 보신 적이 있으십니까?

- 1) 있다. 2) 없다.

Ⅲ-5. 아래의 사회보험 가입 여부를 체크해주시시오.

- 5-1. 고용보험 1) 가입 2) 미가입 3) 잘 모름
- 5-2. 국민연금 1) 직장가입 2) 지역가입 3) 미가입 4) 잘 모름
- 5-3. 건강보험 1) 직장가입 2) 지역가입 3) 미가입 4) 배우자나 자녀의 피부양자로 가입  
5) 잘 모름
- 5-4. 산재보험 1) 가입 2) 미가입 3) 잘 모름

Ⅲ-6. 4대 보험과 가입과 관련해 다음 중 어떤 의견에 가장 가까우세요?

- 1) 고용보험만 가입할 수 있으면 좋겠다. 2) 고용보험과 산재보험만 가입할 수 있으면 좋겠다.
- 3) 4대 보험을 모두 가입할 수 있으면 좋겠다. 4) 모두 가입하지 않아도 된다. 5) 기타

**IV. 조직 문화 및 운영**

다음은 귀하가 일하시는 사업장의 조직문화와 그 운영에 대한 질문입니다. 다음 항목에 대해 귀하가 느끼시는 정도를 표시해주시시오.

| 번호   | 문항  | 1) 매우 그렇다. | 2) 다소 그런 편이다. | 3) 보통이다. | 4) 별로 그렇지 않다. | 5) 전혀 그렇지 않다. |
|------|---|------------|---------------|----------|---------------|---------------|
| IV-1 | 동료들과 자유롭게 의사소통하며 업무에 대한 의견을 개진할 수 있다.             |            |               |          |               |               |
| IV-2 | 지위나 근로계약 형태에 관계없이 동료라고 생각한다.                      |            |               |          |               |               |
| IV-3 | 업무과정에서 상사, 동료, 고객에게 폭언 욕설 등 인격적 모욕 등으로 괴로울 때가 있다. |            |               |          |               |               |

| 번호   | 문항   | 1) 매우 그렇다. | 2) 다소 그런 편이다. | 3) 별로 그렇지 않다. | 4) 전혀 그렇지 않다. |
|------|--|------------|---------------|---------------|---------------|
| IV-4 | 우리 회사는 고객이나 상사의 감정노동 괴롭힘으로부터 직원을 보호하는 제도가 마련되어 있다. |            |               |               |               |
| IV-5 | 업무에 대해 충분한 교육/오리엔테이션이 있다.                          |            |               |               |               |
| IV-6 | 기술의 발달로 향후 내가 일하는 업종의 일자리가 줄어들 것으로 예상된다.           |            |               |               |               |

## V. 대안

다음은 비정규직 문제에 대한 정책과 주요 과제에 대한 질문입니다. 아래 항목에 대한 귀하의 의견은 어떠하신지요.

V-1. 정부는 '공공기관 비정규직 종합대책'에 따라 '비정규직의 정규직화'를 추진하며 민간으로의 확대를 모색하고 있습니다. 이러한 정부 정책 및 방향에 대해 어떻게 생각하십니까?  
1) 매우 기대가 크다. 2) 비교적 기대가 크다. 3) 별 기대가 안 된다. 4) 전혀 기대가 안 된다.

V-2. '비정규직의 정규직화' 정책이 귀하의 삶에 어떤 영향을 미칠 것으로 보십니까?  
1) 매우 긍정적 영향을 미칠 것이다. 2) 비교적 긍정적 영향을 미칠 것이다. 3) 별 영향을 못 미칠 것이다. 4) 전혀 영향을 미치지 못할 것이다.

V-3. 귀하는 전국사무금융서비스노동조합(이하 사무금융노조)을 알고 계십니까? 1) 안다. 2) 모른다.

V-4. 비정규직 문제 해결을 위한 사무금융노조의 활동에 대해 어떻게 평가하십니까?  
1) 매우 기대가 크다. 2) 비교적 기대가 크다. 3) 별 기대가 안 된다. 4) 전혀 기대가 안 된다.

비정규직 대책과 관련해 다음 항목에 대해 어떻게 생각하십니까?

V-5. 비정규직의 처우개선 1) 시급히 해야 한다. 2) 나중에 해도 된다.

V-6. 정규직과의 차별철폐 1) 시급히 해야 한다. 2) 나중에 해도 된다.

V-7. 비정규직의 정규직 전환 1) 시급히 해야 한다. 2) 나중에 해도 된다.

V-8. 비정규직 문제 해결을 위해 최우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 보십니까? 2가지만 선택해주시시오

- 1) 임금인상
- 2) 고객과 상사, 원청의 갑질 엄금
- 3) 일과 삶의 균형(근로시간 축소 등으로 저녁이 있는 삶 기대)
- 4) 정규직화(비정규직 혹은 무기계약직의 완전한 정규직화) 혹은 고용관계 변화(수평적 고용계약)
- 5) 차별 철폐(계약관계의 차이에서 오는 공식적/암묵적 차별 철폐)
- 6) 고용안정(계약에 따른 안정적 고용관계 유지, 예)일반적 계약 파기 엄금 등)
- 7) 처우개선 및 복지확대(업무 환경 및 조직문화 개선 등)
- 8) 계약 준수 및 이행(회사와 고용인 간의 합의 사항 및 휴일 등 명시된 근로 계약 준수)
- 9) 노동조합 가입 혹은 조직화
- 10) 기타-작성

※ 배경 질문

성별

- 1) 남 2) 여

2. 나이

- 1) 20대 2) 30대 3) 40대 4) 50대 이상

3. 학력

- 1) 고졸이하 2) 전문대졸 3) 대졸 4) 대학원졸 5) 기타

4. 거주지역

- 1) 서울 2) 경기 3) 대전 4) 광주 5) 울산 6) 대구  
7) 부산 8) 인천 9) 충청 10) 전라 11) 경상 12) 제주

5. 지금의 근무지에서 일한지 얼마나 되셨습니까?

년      개월

6. 귀하의 동종업계 경력은 얼마나 되셨습니까?(과거 근무지에서의 경력 + 현 근무지에서의 경력)

년      개월

7. 귀하께서 동종업무로 이직한 회수는 얼마나 되십니까? (    )회

이상입니다.

설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.

## 별첨 2: 노조 간부 설문지

### 가. 인식조사

1. 귀하가 속한 노동조합에서는 비정규직 이슈에 대해 어느 정도 관심이 있습니까?

1) 매우 관심이 있다. 2) 비교적 관심이 있다. 3) 별 관심이 없다. 4) 전혀 관심이 없다.

1-1. (관련 활동을 하는 경우) 구체적으로 어떤 활동을 하시는지 설명해주세요. (해당 사항이 없는 경우 '없음'으로 기입해 주십시오)

(                    작성                    )

1-2. (관련 활동을 하지 않는 경우) 그 이유는 무엇인지요? (해당 사항이 없는 경우 '없음'으로 기입해 주십시오)

(                    작성                    )

3. 정부는 '공공기관 비정규직 종합대책'에 따라 '비정규직의 정규직화'를 추진하며 민간으로의 확대를 모색하고 있습니다. 정부의 비정규직 정규화 정책에 대해서 어떻게 생각하십니까?

1) 매우 기대가 크다 2) 비교적 기대가 크다 3) 별 기대가 안 된다 4) 전혀 기대가 안 된다

4. 비정규직의 정규직화 정책이 귀하의 사업장에 어떤 영향을 미칠 것으로 보십니까?

1) 매우 긍정적 영향을 미칠 것이다. 2) 비교적 긍정적 영향을 미칠 것이다. 3) 별 영향을 못 미칠 것이다

5. 비정규직 문제 해결을 위해 최우선적으로 해야 할 일은 무엇이라고 보십니까? 2가지만 선택해주세요.

- 1) 임금인상
- 2) 고객과 상사, 원청의 갑질 엄금
- 3) 일과 삶의 균형(근로시간 축소 등으로 저녁이 있는 삶 기대)
- 4) 정규직화(비정규직 혹은 무기계약직의 완전한 정규직화) 혹은 고용관계 변화(수평적 고용계약)
- 5) 차별 철폐(계약관계의 차이에서 오는 공식적/암묵적 차별 철폐)
- 6) 고용안정(계약에 따른 안정적 고용관계 유지, 예)일반적 계약 파기 엄금 등)
- 7) 처우개선 및 복지확대(업무 환경 및 조직문화 개선 등)
- 8) 계약 준수 및 이행(회사와 고용인 간의 합의 사항 및 휴일 등 명시된 근로 계약 준수)
- 9) 노동조합 가입 혹은 조직화
- 10) 기타-작성

비정규직 대책과 관련해 다음 항목에 대해 어떻게 생각하십니까?

|   |              | 1) 시급히 해야 한다. | 2) 나중에 해도 된다. |
|---|--------------|---------------|---------------|
| 6 | 비정규직의 처우개선   |               |               |
| 7 | 정규직과의 차별철폐   |               |               |
| 8 | 비정규직의 정규직 전환 |               |               |

9. 귀하께서 생각하시는 '비정규직' 노동자는 어떠한 계약 형태의 근로자입니까?

- 1) 무기계약직
- 2) 직접고용 비정규직
- 3) 무기계약직, 직접고용 비정규직
- 4) 무기계약직, 직접고용 비정규직, 자회사 직원
- 5) 무기계약직, 직접고용 비정규직, 자회사 직원, 간접고용
- 6) 무기계약직, 직접고용 비정규직, 자회사, 간접고용, 특수고용노동자
- 7) 기타(작성)

**나. 배경 질문**

성별

- 1) 남 2) 여

2. 나이

- 1) 20대 2) 30대 3) 40대 4) 50대 5) 60대 이상

3. 업종

- 1) 공공금융기관 2) 카드사 3) 저축은행, 캐피탈, 신용정보 등 4) 생명보험  
5) 손해보험 6) 증권 7) 협회, 조합 등 8) 지역 본부 9) 기타

4. 재직하고 계신 사업장 규모

- 1) 상시 근로자 5인 이하
- 2) 상시 근로자 6인 이상 50인명 이하
- 3) 상시 근로자 51인 이상 100인명 이하
- 4) 상시 근로자 101인 이상 300인 이하
- 5) 상시 근로자 301인 이상

이상입니다.

설문에 응해주셔서 진심으로 감사드립니다.

2019 연구보고

## 제2금융권 비정규직 노동자 실태조사

2019년 12월 인쇄 · 발행

발행처: **한겨레경제사회연구원**

서울특별시 마포구 효창목길6 한겨레신문사

전화 02-710-0070