

직장갑질 보고서

---

## 2020 콜센터 상담사 실태조사

---

2021. 1. 7.

사무금융우분투재단 X 사무금융노조우분투비정규센터 X 직장갑질119

## 목 차

제1장. 조사개요 .....	5
1. 조사목적 .....	5
2. 조사개요 .....	5
3. 조사내용 .....	6
4. 응답자 특성 .....	7
제2장. 조사결과 요약 .....	8
제3장. 조사 결과 .....	11
1. 코로나19 이후 변화 .....	11
2. 직장에서의 코로나19 방역 .....	22
3. 코로나19 예방지침 .....	31
4. 갑질경험 .....	35
5. 근로조건 개선 .....	44
제4장. 기타응답(주관식) .....	48
부록. 설문지 .....	54

## I 조사 개요

### 조사 목적

- 코로나19 확산 이후 콜센터 상담사들의 근무환경에 대한 관심이 높아졌음. 정부는 ‘콜센터 사업장 예방지침’을 배포하고, 근무환경이 감염에 취약한 콜센터에 대한 긴급점검을 실시하겠다고 발표함.
- 코로나19 발생 1년을 맞아 콜센터 상담사들이 코로나19 감염으로부터 얼마나 안전한지 점검하고, 정부의 대책이 실효성 있게 집행되고 있는지 점검하며, 개선방안을 마련하고자 함.
- 콜센터 종사자들이 겪고 있는 갑질 실태를 파악하고, 이에 대한 개선방안 마련

### 조사 개요

- 직장갑질119 직종별 모임 콜센터119 (band.us/@call119) 참여자 중심으로 실시 (응답률 58.7%)
- 조사단체 : 사무금융노조 우분투비정규센터, 사단법인 직장갑질119
- 설문기간 : 2020년 12월 3일(목) - 12월 29일(화)
- 설문참여 : 콜센터 상담사 303명

## 조사 내용

### 2020 콜센터종사자 설문조사 내용은 아래와 같음

코로나19 이후 변화	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 코로나19로 인한 불안감</li> <li>2. 코로나19로 인한 우울감</li> <li>3. 주당 노동시간 변화</li> <li>4. 업무강도 변화</li> <li>5. 실직경험</li> <li>6. 소득변화</li> <li>7. 휴업경험</li> </ol>
직장에서의 코로나19 방역	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 직장에 대한 평가</li> <li>2. 직장이 안전한지</li> <li>3. 마스크 지급</li> <li>4. 근무시 마스크 착용 여부</li> <li>5. 업무공간</li> <li>6. 예방조치</li> </ol>
코로나19 예방지침	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 예방지침 인지</li> <li>2. 예방지침 이행여부</li> <li>3. 예방지침 실효성</li> </ol>
갑질 경험	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 갑질경험</li> <li>2. 휴게공간 확보</li> <li>3. 연차휴가</li> <li>4. 유급병가제도 유무</li> <li>5. 휴가를 사용하는데 어려움을 겪는 이유</li> </ol>
근로조건 개선	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 상담사 보호를 위한 역할</li> <li>2. 상병수당에 대한 의견</li> <li>3. 노동조직</li> </ol>
응답자 특성	성별, 연령별, 콜센터 규모, 고용형태, 원청사 규모, 노동조합 유무, 상담방식

## 응답자 특성

		전체	
		사례수	%
<b>합 계</b>		<b>303</b>	<b>100.0</b>
성별	남자	34	11.2
	여자	268	88.4
	기타	1	0.3
연령별	20대	63	20.8
	30대	104	34.3
	40대	112	37.0
	50대 이상	24	7.9
콜센터 규모	30인 미만	68	22.4
	30인 ~ 100인 미만	117	38.6
	100인 ~ 300인 미만	68	22.4
	300인 이상	50	16.5
고용형태	직영	71	23.4
	도급(아웃소싱)	173	57.1
	자회사(아웃소싱)	39	12.9
	잘 모르겠다	20	6.6
원청사규모	공공기관	92	30.4
	민간회사	211	69.6
노동조합 여부	노동조합이 없다	175	57.8
	노동조합이 있지만 조합원은 아니다	42	13.9
	노동조합이 있고, 조합원이다	86	28.4
상담방식	인바운드	264	87.1
	아웃바운드	39	12.9

## II 조사결과 요약

- [불안감과 우울감] 상담사 3명 중 2명(67.7%, 205명)는 불안감이 심각하다고 응답. 우울감이 심각하다는 응답은 46.9%(142명)로 지난해 9월 직장갑질119가 여론조사 전문기관에 의뢰해 직장인 1000명을 대상으로 한 설문조사 결과(19.2%)에 비해 2.4배 높음. 노동조합 유무에 따라 비교해 봤을 때 ‘우울감이 심각하다’는 응답은 노동조합이 없는 응답자(50.3%, 88명)가 노조원(43.0%, 37명)에 비해 높았음
- [노동시간과 업무강도] 1년 전과 비교하여 노동시간 ‘변화가 없었다’는 응답이 61.4%(186명)였으며, 노동시간이 ‘늘었다’는 응답은 25.1%(76명)였음. 업무강도가 높아졌다는 응답은 58.4%(177명)였음.
- [실직경험] 실직을 경험했다는 응답자는 16.5%(50명)였으며, 응답자(n=50)의 34.0%(17명)이 ‘비자발적 해고’로 일자리를 잃었다고 응답. 실직을 경험한 응답자의 60%(30명)가 실업급여를 받지 못했다고 응답했으며, 실업급여를 받지 못한 응답자(n=30)의 23.3%(7명)가 ‘실직 후 바로 다른 직장으로 이직’이라 응답.
  - 노동조합 유무에 따라 비교해 봤을 때 실직경험이 있다는 응답은 노동조합이 없는 응답자(18.9%, 33명)가 노조원(10.5%, 9명)에 비해 1.8배 높았음.
- [소득변화] 1년 전인 2020년 1월과 비교하여 소득이 ‘변화가 없다’는 응답은 55.8%(169명)였으며, 소득이 줄었다는 응답이 29.4%(89명)였음.
- [휴업경험] 비자발적인 휴직(휴업) 경험이 있다는 응답자는 18.5%(56명)였으며, 휴직을 경험한 응답자(n=56)의 53.6%(30명)가 법정 휴업수당을 지급받지 못했다고 응답.(휴업수당을 받지 못했다 39.3%(22명), 법정 휴업수당보다 적은 금액으로 휴업수당을 받았다 14.3%(8명))
  - 노동조합 유무에 따라 비교해 봤을 때 휴업경험이 있다는 응답은 노동조합이 없는 응답자(21.7%, 38명)가 노조원(8.1%, 7명)에 비해 2.7배 높았음.
- [직장 코로나19 방역] 응답자의 34.0%(103명)이 직장이 코로나19 방역 조치를 잘 하고 있지 않다고 응답. 응답자의 54.5%(165명)는 직장이 코로나19 감염 위기로부터 안전하지 않다고 응답함.

- **[마스크 착용]** 최근 한 달간 회사로부터 지급받은 마스크의 개수를 묻는 질문에 응답자의 33.0%(100명)가 마스크를 지급받지 못했고 응답. 근무일마다 마스크를 지급받았다는 응답은 14.9%(45명)에 불과. 업무 중 마스크를 착용하고 근무한다는 응답은 80.5%(244명)였음
  - 노동조합 유무에 따라 비교해 봤을 때 마스크를 지급 받지 않았다는 응답은 노동조합이 없는 응답자(39.4%, 69명)가 노조원(23.3%, 20명)보다 1.7배 높았음.
- **[마스크 착용]** 마스크를 착용하고 근무하는 응답자(n=244)를 대상으로 마스크를 착용하고 근무하면서 겪는 어려움을 물어본 결과 ‘마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽다’ 는 응답이 34.3%(104명)로 가장 높았음. 마스크를 착용하지 않는 응답자(n=56)를 대상으로 마스크를 착용하지 않는 이유를 물어본 결과 ‘마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽다’ 는 응답이 44.1%(26명)로 높았음.
- **[업무공간]** 응답자의 94.1%(285명)이 비좁은 업무공간이 코로나19 감염 위험에 영향을 미친다고 응답했음. 지난 3월 콜센터 집단감염 사태 이후 비좁은 업무공간이 어떻게 바뀌었는지 묻는 질문에 ‘업무공간 사이에 비말감염 예방을 위한 칸막이가 설치되었다’ 는 응답이 58.7%(178명)로 가장 높았고, 바뀌지 않았다는 응답은 14.5%(45명)였음.
  - 콜센터 집단감염 사태 이후 비좁은 업무공간이 바뀌었는지에 대한 응답을 노동조합 유무에 따라 비교해 봤을 때 ‘바뀌지 않았다’ 는 응답은 노동조합이 없는 응답자(17.7%, 31명)가 노조원(12.8%, 10명)보다 높았음.
- **[예방조치]** 코로나19 예방을 위해 가장 필요한 조치를 묻는 질문에 응답자의 50.8%(154명)이 ‘1m 간격 상담공간 확대’ 라고 응답.
- **[예방지침]** 고용노동부가 ‘콜센터 사업장 예방지침’ 을 발표했다라는 사실을 알고 있다는 응답은 66.3%(201명)였으며, 예방지침이 ‘실효성이 있다’ 는 응답은 50.5%(153명)였음. 코로나19 예방을 위해 가장 필요한 조치를 묻는 질문에 응답자의 50.8%(154명)이 ‘1m 간격 상담공간 확대’ 라고 응답. 예방지침의 실효성을 물어본 결과 응답자의 49.5%(150명)가 ‘실효성이 없다’ 고 응답
  - 예방지침 점검표의 주요항목 9가지가 모두 시행되고 있다는 응답은 10.6%(32명)에 불과했고, 하나도 시행되지 않는다는 응답은 4.3%(13명)였음.

- **[갑질경험]** ‘상담 중 이석 금지’ 를 경험했다는 응답이 52.5%(159명)로 가장 높았음. 상담사 2명 중 1명(50.5%, 153명)은 점심시간 외 휴게시간을 부여받지 못하고 있었음. ‘점심시간 제한(상담이 풀리는 시간 점심식사 제한, 30분 내 점심식사 완료 등)’ 을 경험했다는 응답자는 37.6%(114명)였으며, ‘화장실 사용 제한’ 을 경험했다는 응답자도 32.7%(99명)였음.
  - 노동조합 유무에 따라 비교해 봤을 때 ‘점심시간 제한’ 경험은 노조가 없는 응답자(40.6%)가 노조원(29.1%)보다 1.4배 높고, ‘화장실 사용 제한’ 경험은 노조가 없는 응답자(36.0%)가 노조원(26.7%)에 비해 1.3배 높음.
  - 고용형태별로 비교해 봤을 때 ‘점심시간 제한’ 경험은 도급(아웃소싱)이 39.3%로 직영(26.8%)보다 1.5배 높았고, ‘화장실 사용 제한’ 경험은 도급(아웃소싱)이 37.0%로 직영(19.7%)에 비해 1.9배 높음.
- **[휴가]** 상담사의 85.5%는 휴가사용에 어려움을 겪고 있었음. 휴가를 사용하는데 어려움을 겪는 이유로 ‘관리자가 휴가사용을 통제해서’ (44.9%), ‘불이익에 대한 우려’ (28.7%), ‘실적 압박’ (27.1%) 순이었으며, ‘휴가를 사용하는데 어려움이 없다’ 는 응답은 14.5%에 불과.
- **[유급병가]** 연차휴가를 자유롭게 사용하지 못한다는 응답이 46.5%(141명)였으며, 연차휴가와 별개로 유급병가제도가 없다는 응답은 65.4%(198명).
  - 노동조합 유무에 따라 비교해 봤을 때 유급병가가 ‘없다’ 는 응답은 노동조합이 없는 응답자(70.9%)가 조합원(60.5%)에 비해 높았음.
  - 고용형태별로 비교해 봤을 때 연차휴가 사용이 자유롭지 않다는 응답은 도급(아웃소싱)이 52.6%로 직영(29.6%)에 비해 1.8배 높았으며, 유급병가가 ‘없다’ 는 응답은 도급(아웃소싱)이 76.9%로 직영(36.6%)에 비해 2.1배 높았음.
- **[근로조건 개선]** 코로나19 위험으로부터 상담사를 보호하기 위해 누구의 역할이 가장 중요한지 물어본 결과 응답자의 49.8%(151명)가 ‘원청회사’ 라고 응답. “아프면 3~4일 집에서 쉰다” 는 생활방역 행동수칙이 (무급)일 경우 “출근한다” 는 응답이 50.5%(153명)였음. 상병수당 도입이 필요하다는 응답은 93.7%(284명)였음.
- **[노동조직]** 콜센터 종사자 처우개선을 위해 콜센터 상담사 온라인모임(온라인노조)에 가입할 의향을 묻는 질문에 응답자의 69.3%(210명)는 ‘있다’ 고 응답.

### Ⅲ 조사결과

#### 코로나19 이후 변화

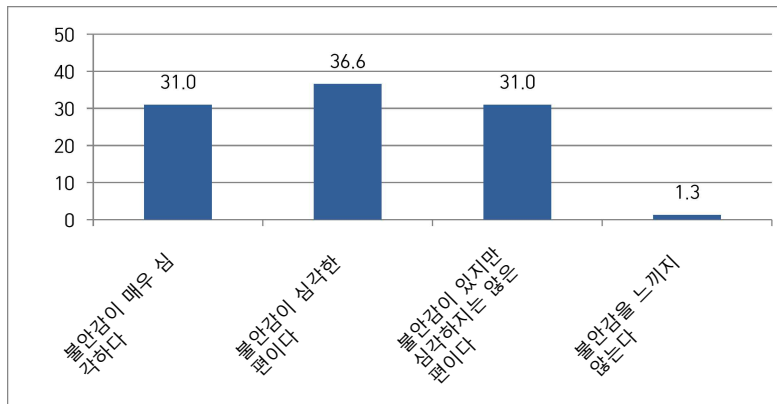
##### (1) 코로나19로 인한 불안감

귀하는 코로나19 사태로 인해 얼마나 불안감을 느끼고 계십니까?

- 불안감이 심각하다는 응답은 67.7%(205명) 였음.
  - 불안감이 매우 심각하다 31.0%(94명), 불안감이 심각한 편이다 36.6%(111명)

불안감		빈 도 (명)	비 율 (%)
심각하다	불안감이 매우 심각하다	94	31.0
	불안감이 심각한 편이다	111	36.6
		<b>205</b>	<b>67.7</b>
심각하지 않다	불안감이 있지만 심각하지는 않은 편이다	94	31.0
	불안감을 느끼지 않는다	4	1.3
		<b>98</b>	<b>32.3</b>
전 체		303	100.0

<그림 1> 코로나19로 인한 불안감



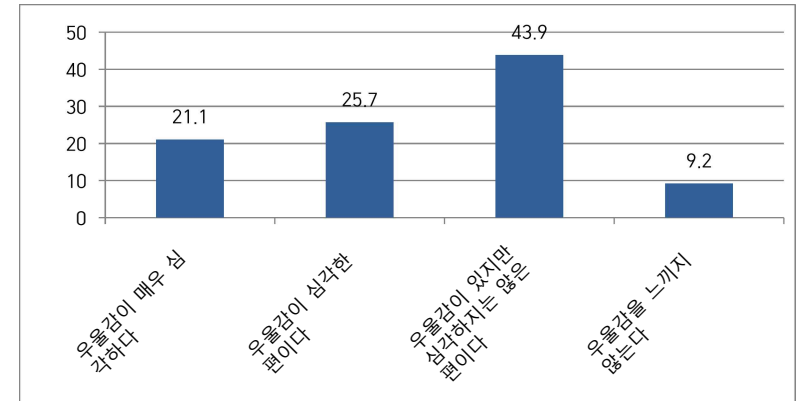
##### (2) 코로나19로 인한 우울감

귀하는 코로나19 사태로 인해 얼마나 우울감을 느끼고 계십니까?

- 우울감이 심각하다는 응답은 46.9%(142명)
  - 우울감이 매우 심각하다 21.1%(64명), 우울감이 심각한 편이다 25.7%(78명)

불안감		빈 도 (명)	비 율 (%)
심각하다	우울감이 매우 심각하다	64	21.1
	우울감이 심각한 편이다	78	25.7
		<b>142</b>	<b>46.9</b>
심각하지 않다	우울감이 있지만 심각하지는 않은 편이다	133	43.9
	우울감을 느끼지 않는다	28	9.2
		<b>161</b>	<b>53.1</b>
전 체		303	100.0

<그림 2> 코로나19로 인한 우울감



- 원청사 형태별로 봤을 때 ‘우울감이 심각하다’ 는 응답은 민간회사(50.7%, 107명)가 공공기관(38.0%, 35명)에 비해 1.3배 높았음.

원청사 형태별 우울감		공공기관		민간회사		합계	
		빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
우울감이 심각하다	우울감이 매우 심각하다	18	19.6	46	21.8	64	21.1
	우울감이 심각한 편이다	17	18.5	61	28.9	78	25.7
		<b>35</b>	<b>38.0</b>	<b>107</b>	<b>50.7</b>	<b>142</b>	<b>46.9</b>
우울감이 심각하지 않다	우울감이 있지만 심각하지는 않은 편이다	49	53.3	84	39.8	133	43.9
	우울감을 느끼지 않는다	8	8.7	20	9.5	28	9.2
		<b>57</b>	<b>62.0</b>	<b>104</b>	<b>49.3</b>	<b>161</b>	<b>53.1</b>

- 노동조합 유무에 따라 비교해 봤을 때 ‘우울감이 심각하다’ 는 응답은 노동조합이 없는 응답자(50.3%, 88명)가 노조원(43.0%, 37명)에 비해 높았음.

노조유무에 따른 우울감		노동조합이 없다		노동조합이 있지만 조합원은 아니다		노동조합이 있고, 조합원이다	
		빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
우울감이 심각하다	우울감이 매우 심각하다	40	22.9	8	19.0	16	18.6
	우울감이 심각한 편이다	48	27.4	9	21.4	21	24.4
		<b>88</b>	<b>50.3</b>	<b>17</b>	<b>40.5</b>	<b>37</b>	<b>43.0</b>
우울감이 심각하지 않다	우울감이 있지만 심각하지는 않은 편이다	70	40.0	20	47.6	43	50.0
	우울감을 느끼지 않는다	17	9.7	5	11.9	6	7.0
		<b>87</b>	<b>49.7</b>	<b>25</b>	<b>59.5</b>	<b>49</b>	<b>57.0</b>

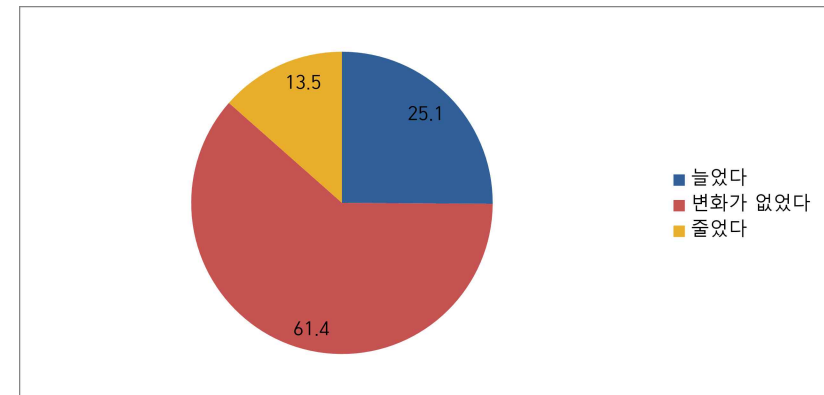
### (3) 주당 노동시간 변화

귀하는 1년 전과 비교해 주당 평균 노동시간의 변화가 있었습니까?

- 1년 전과 비교하여 ‘변화가 없었다’ 는 응답이 61.4%(186명)로 가장 높았으며, 노동시간이 늘었다는 응답은 25.1%(76명) 였음.

노동시간 변화	빈도(명)	비율(%)
늘었다	76	25.1
변화가 없었다	186	61.4
줄었다	41	13.5
전체	303	100.0

<그림 3> 1년전과 비교한 노동시간 변화



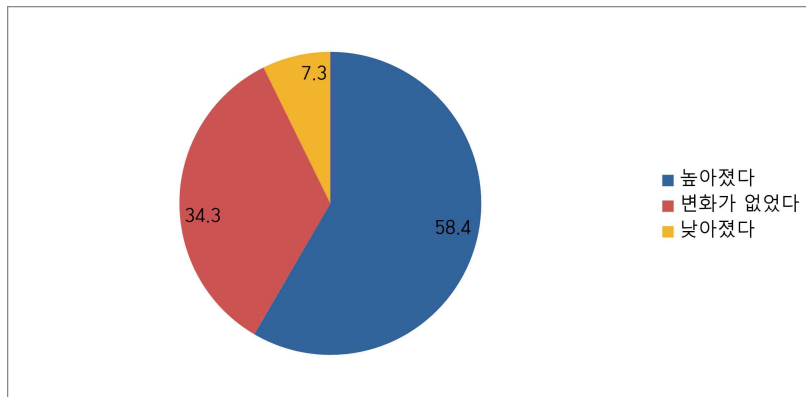
#### (4) 업무강도 변화

귀하는 1년 전과 비교해 업무강도에 변화가 있었습니까?

○ 업무강도가 높아졌다는 응답이 58.4%(177명) 였음.

업무강도 변화	빈 도 (명)	비 율 (%)
높아졌다	177	58.4
변화가 없었다	104	34.3
낮아졌다	22	7.3
전체	303	100.0

<그림 4> 1년전과 비교한 업무강도 변화



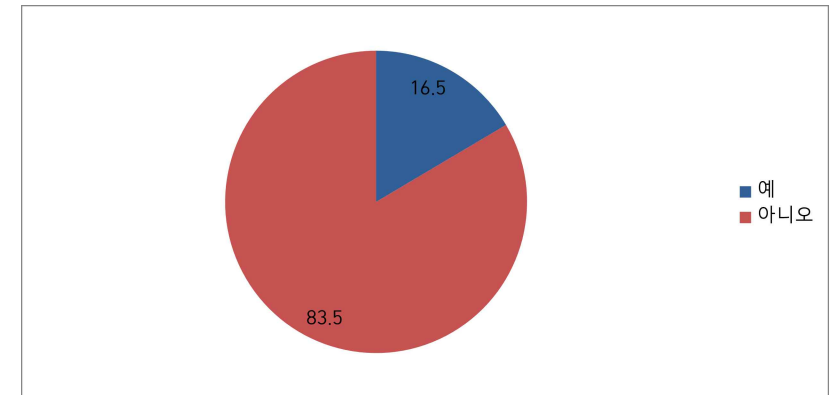
#### (5) 실직경험

귀하는 지난 1년간 본인의 의지와 무관하게 실직을 경험한 적이 있습니까?

○ 실직을 경험했다는 응답은 16.5%(50명) 였음.

실직경험	빈 도 (명)	비 율 (%)
예	50	16.5
아니오	253	83.5
전체	303	100.0

<그림 5> 1년간 실직경험



○ 노동조합 유무에 따라 비교해 봤을 때 실직경험이 있다는 응답은 노동조합이 없는 응답자(18.9%)가 노조원(10.5%)에 비해 1.8배 높았음.

노조유무에 따른 실직경험	노동조합이 없다		노동조합이 있지만 조합원은 아니다		노동조합이 있고 조합원이다	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
예	33	18.9	8	19.0	9	10.5
아니오	142	81.1	34	81.0	77	89.5



귀하는 아래 중 어떻게 일자리를 잃었습니까?

- 실직을 경험한 응답자(n=50)를 대상으로 일자리를 잃은 경로를 물어본 결과 응답자의 34.0%(17명)이 ‘비자발적 해고’ 라고 응답.

일자리를 잃은 경로	빈도 (명)	비율 (%)
비자발적 해고	17	34.0
권고사직	8	16.0
자발적 퇴사	8	16.0
계약기간 만료	9	18.0
기타	8	16.0
전체	50	100.0

기타응답은 ‘고용회사의 약속불이행/사대보험, 연차 미적용’, ‘관리자들 횡포’, ‘괴롭혀서 퇴사 증용’, ‘노조설립으로 원청에서 계약해지’, ‘무급휴직’ 등이 있었음

귀하는 지난 1년간 실업급여를 받은 적이 있습니까?

- 실직을 경험한 응답자(n=50)를 대상으로 실업급여를 받은 적이 있는지를 물어본 결과 응답자의 60.0%(30명)이 실업급여를 받지 못했다고 응답.

실업급여 수급여부	빈도 (명)	비율 (%)
예	20	40.0
아니오	30	60.0
전체	50	100.0

귀하가 실업급여를 받지 못한 이유는 무엇입니까?

- 실업급여를 받지 못한 응답자(n=30)를 대상으로 실업급여를 받지 못한 이유를 물어본 결과 응답자의 23.3%(7명)가 ‘실직 후 바로 다른 직장으로 이직함’ 이라 응답.

실업급여를 받지 못한 이유	빈도 (명)	비율 (%)
고용보험에 가입되지 않았음	5	16.7%
실직 후 바로 다른 직장으로 이직함	7	23.3
고용보험에 가입하였으나, 실업급여 수급자격 기준(고용보험 가입기간 등)을 충족시키지 못함	6	20.0
수급자격 기준(고용보험 가입기간 등)을 충족시켰지만, 자발적 실업으로 분류됨	6	20.0
신청자격을 충족시켰지만, 자발적으로 신청하지 않음	3	10.0
기타(구체적으로 명시)	3	10.0
전체	30	100.0

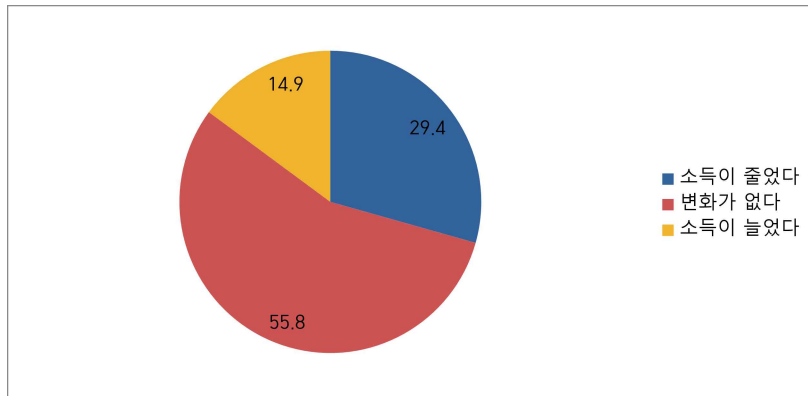
### (6) 소득변화

귀하의 현재 월 소득은 1년 전인 2020년 1월과 비교하여 어떻게 변화했습니까?

- 1년 전과 비교하여 ‘변화가 없다’ 는 응답은 55.8%(169명)로 가장 높았으며, 소득이 늘었다는 응답은 29.4%(89명) 였음.

소득변화	빈도 (명)	비율 (%)
소득이 줄었다	89	29.4
변화가 없다	169	55.8
소득이 늘었다	45	14.9
전체	303	100.0

<그림 6> 1년간 소득변화



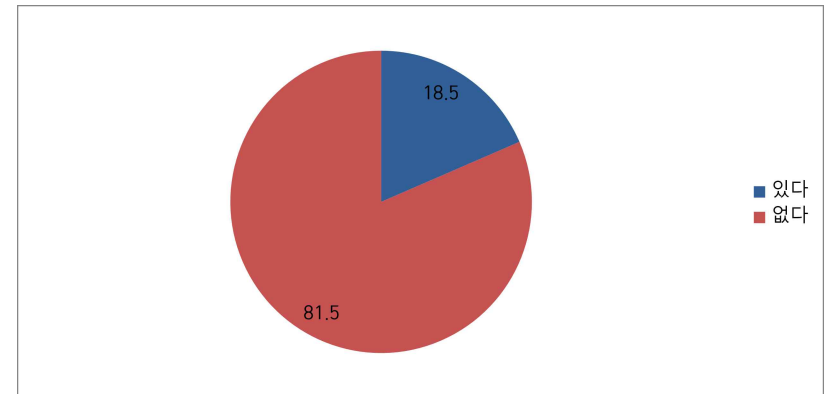
### (7) 휴업경험

귀하는 지난 1년간 비자발적으로 휴직(휴업)을 한 적이 있습니까?

- 휴업경험이 있다는 응답은 18.5%(56명) 였음.

휴업경험	빈도 (명)	비율 (%)
있다	56	18.5
없다	247	81.5
전체	303	100.0

<그림 7> 1년간 휴업경험



- 노동조합 유무에 따라 비교해 봤을 때 휴업경험이 있다는 응답은 노동조합이 없는 응답자(21.7%, 38명)가 노조원(8.1%, 7명)에 비해 2.7배 높았음.

노조유무에 따른 휴업경험	노동조합이 없다		노동조합이 있지만 조합원은 아니다		노동조합이 있고, 조합원이다	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
예	38	21.7	11	26.2	7	8.1
아니오	137	78.3	31	73.8	79	91.9

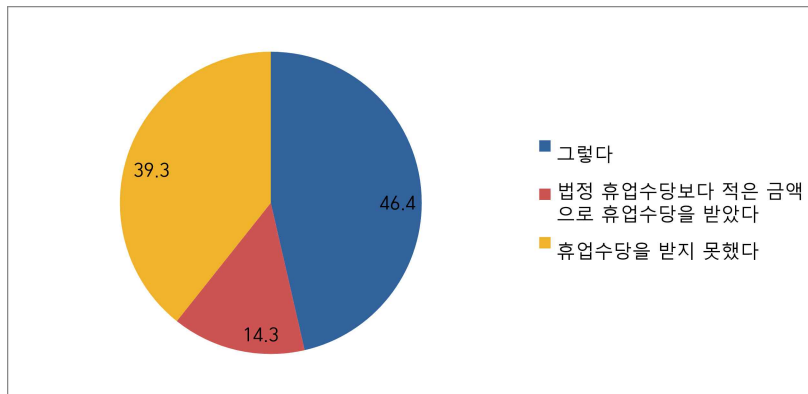
귀하는 아래 근로기준법 조항에 따라 법정 휴업수당을 지급받았습니까?

근로기준법 제46조(휴업수당) ① 사용자의 귀책사유로 휴업하는 경우에 사용자는 휴업기간 동안 그 근로자에게 평균임금의 100분의 70 이상의 수당을 지급하여야 한다. 다만, 평균임금의 100분의 70에 해당하는 금액이 통상임금을 초과하는 경우에는 통상임금을 휴업수당으로 지급할 수 있다.

- 휴업을 경험한 응답자(n=56)를 대상으로 법정 휴업수당을 지급받았는지를 물어본 결과 응답자의 53.6%(30명)가 법정 휴업수당을 지급받지 못했다고 응답.
  - ‘휴업수당을 받지 못했다’ 는 응답은 39.3%(22명)였으며, ‘법정 휴업수당보다 적은 임금으로 휴업수당을 받았다’ 는 응답은 14.3%(8명)였음.

휴업수당	빈도 (명)	비율 (%)
그렇다	26	46.4
법정 휴업수당보다 적은 금액으로 휴업수당을 받았다	8	14.3
휴업수당을 받지 못했다	22	39.3
전체	56	100.0

<그림 8> 1년간 소득변화



## 직장에서의 코로나19 방역

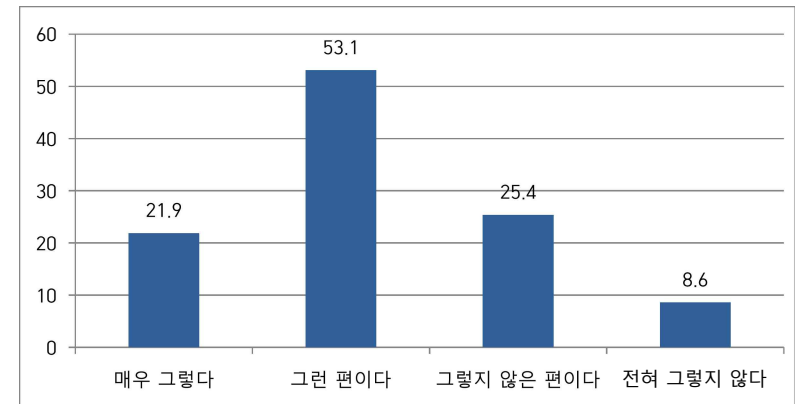
### (1) 직장의 코로나19 대응 평가

귀하는 귀하의 직장이 코로나19 방역 조치를 잘 하고 있다고 생각하십니까?

- 응답자의 34.0%(103명)이 직장이 코로나19 방역 조치를 잘 하고 있지 않다고 응답.

직장이 코로나19 대응 잘하고 있는지		빈도 (명)	비율 (%)
그렇다	매우 그렇다	39	12.9
	그런 편이다	161	53.1
		<b>200</b>	<b>66.0</b>
그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	77	25.4
	전혀 그렇지 않다	26	8.6
<b>전체</b>		<b>303</b>	<b>100.0</b>

<그림 9> 직장이 코로나19 대응 잘하고 있는지



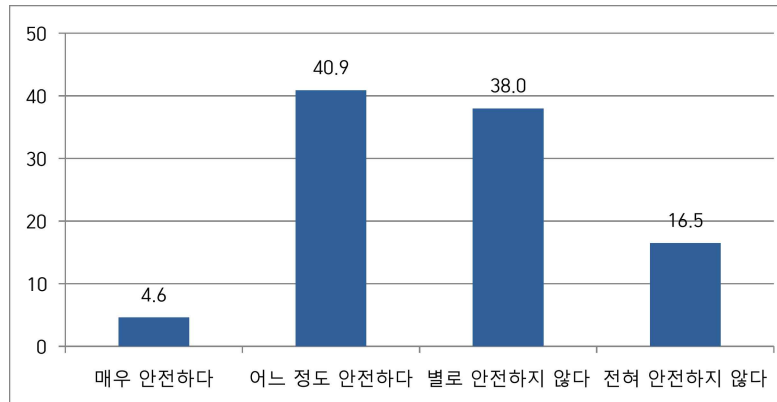
## (2) 직장이 안전한지

귀하는 귀하의 직장이 코로나19의 감염 위험으로부터 얼마나 안전하다고 느끼십니까?

○ 응답자의 54.5%(165명)이 직장이 코로나19 감염 위기로부터 안전하지 않다고 응답.

직장이 코로나19로부터 안전한지		빈 도 (명)	비 율 (%)
안전하다	매우 안전하다	14	4.6
	어느 정도 안전하다	124	40.9
		<b>138</b>	<b>45.5</b>
안전하지 않다	별로 안전하지 않다	115	38.0
	전혀 안전하지 않다	50	16.5
		<b>165</b>	<b>54.5</b>
전 체		303	100.0

<그림 10> 직장이 코로나19로부터 안전한지



## (3) 마스크 지급

최근 한 달간 귀하가 회사로부터 지급받은 마스크의 개수는 몇 개입니까?

○ 응답자의 33.0%(100명)이 최근 한 달간 회사로부터 마스크를 지급받지 못했다고 응답. 근무일마다 마스크를 지급받았다는 응답은 14.9%(45명)에 불과.

마스크 지급	빈 도 (명)	비 율 (%)
지급받지 않았다	100	33.0
1개	3	1.0
2개	9	3.0
3개	11	3.6
4개	5	1.7
5개 이상	130	42.9
근무일마다 지급받았다	45	14.9
전 체	303	100.0

○ 노조유무에 따라 한 달간 지급받은 마스크의 개수를 비교해본 결과 ‘지급받지 않았다’는 응답은 노동조합이 없는 응답자(39.4%, 69명)가 노조원(23.3%, 20명)보다 1.7배 높았음.

- ‘5개 이상’ 지급 받았다는 응답은 노동조합이 없는 응답자(40.6%, 71명)보다 노조원(53.5%, 46명)이 높게 나타났으며, ‘근무일마다 지급받았다’는 응답도 노동조합이 없는 응답자(11.4%, 20명)보다 노조원(18.6%, 16명)이 높게 나타남.

노조유무에 따른 마스크 지급	노동조합이 없다		노동조합이 있지만 조합원은 아니다		노동조합이 있고 조합원이다	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
지급받지 않았다	69	39.4	11	26.2	20	23.3
1개	3	1.7	0	0.0	0	0.0
2개	4	2.3	3	7.1	2	2.3
3개	5	2.9	4	9.5	2	2.3
4개	3	1.7	2	4.8	0	0.0
5개 이상	71	40.6	13	31.0	46	53.5
근무일마다 지급받았다	20	11.4	9	21.4	16	18.6
전 체	175	100.0	42	100.0	86	100.0

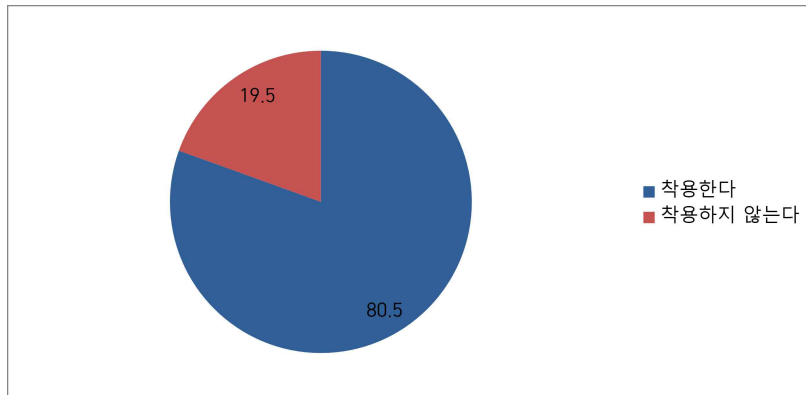
#### (4) 업무 중 마스크 착용 여부

귀하는 상담업무(전화) 중 마스크를 착용하고 근무하십니까?

- 업무 중 마스크를 착용한다는 응답은 80.5%(244명) 였음.

업무 중 마스크 착용 여부	빈 도 (명)	비 율 (%)
착용한다	244	80.5
착용하지 않는다	59	19.5
전 체	303	100.0

<그림 11> 업무 중 마스크 착용 여부



마스크를 착용하고 근무하면서 겪는 어려움은 무엇입니까? 다음 중에서 해당되는 것을 2개까지 응답해 주십시오

- 마스크를 착용하고 근무한다는 응답자(n=244)를 대상으로 마스크를 착용하고 근무하면서 겪는 어려움을 물어본 결과 ‘마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽다’ 는 응답이 34.3%(104명)로 가장 높았음.

마스크를 착용하고 근무하면서 겪는 어려움	빈 도 (명)	비 율 (%)
어려움이 없다	9	3.0
마스크 지급량이 부족하다	13	4.3
발음이 정확하지 않거나 목소리가 작아 고객의 불만(클레임)을 받는다	55	18.2
마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽다	104	34.3
답답하고 불편하다	59	19.5
기타(구체적으로 명시)	4	1.3
전 체	244	100.0

기타응답 중 '재택근무'라고 응답한 응답자가 5명이었음.

귀하가 마스크를 착용하지 않는 이유는 무엇입니까? 다음 중에서 해당되는 것을 2개까지 응답해 주십시오.

- 마스크를 착용하지 않고 근무한다는 응답자(n=59)를 대상으로 마스크를 착용하지 않는 이유를 물어본 결과 ‘마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽다’ 는 응답이 44.1%(26명)로 가장 높았음.

마스크를 착용하지 않는 이유	빈 도 (명)	비 율 (%)
회사(관리자)가 마스크를 쓰고 상담하라는 지시를 하지 않는다	4	6.8
회사(관리자)가 상담 중에 마스크를 쓰지 말라고 지시한다	3	5.1
발음이 정확하지 않거나 목소리가 작아 고객의 불만(클레임)을 받는다	11	18.6
마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽다	26	44.1
답답하고 불편하다	9	15.3
기타(구체적으로 명시)	6	10.2
전 체	59	100.0

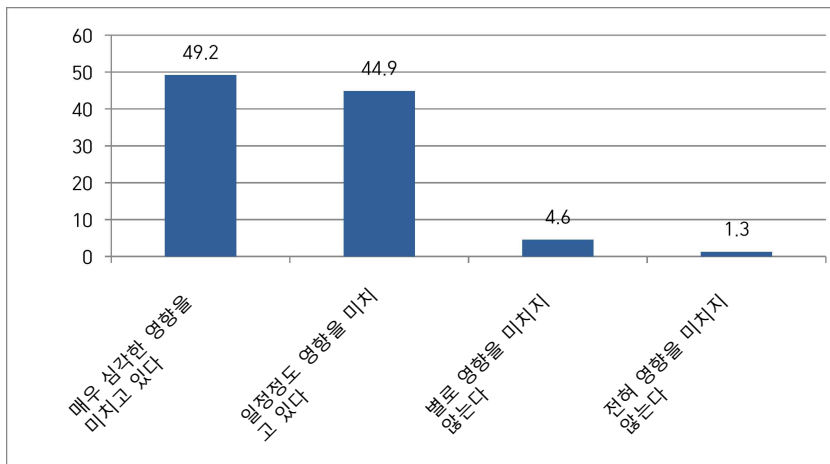
### (5) 업무공간

귀하는 1m의 비좁은 업무공간이 코로나19 전염 위험에 어떤 영향을 미치고 있다고 생각하십니까?

- 응답자의 94.1%(285명)이 비좁은 업무공간이 코로나19 전염 위험에 영향을 미친다고 응답.
  - ‘매우 심각한 영향을 미치고 있다’ 는 응답은 49.2%(149명)였으며, ‘일정정도 영향을 미치고 있다’ 는 응답은 44.9%(136명) 였음.

업무공간과 코로나19 전염 위험의 연관성		빈도(명)	비율(%)
영향을 미친다	매우 심각한 영향을 미치고 있다	149	49.2
	일정정도 영향을 미치고 있다	136	44.9
		<b>285</b>	<b>94.1</b>
영향을 미치지 않는다	별로 영향을 미치지 않는다	14	4.6
	전혀 영향을 미치지 않는다	4	1.3
		<b>18</b>	<b>5.9</b>
전체		303	100.0

<그림 12> 업무공간과 코로나19 전염 위험의 연관성



귀하의 회사는 지난 3월 콜센터 집단감염 사태 이후 비좁은 업무공간이 바뀌었습니까? 다음 중에서 해당되는 것을 모두 응답해주시시오.

- 콜센터 집단감염 사태 이후 ‘업무공간 사이에 비말감염 예방을 위한 칸막이가 설치되었다’ 는 응답이 58.7%(178명)으로 가장 높았고, 바뀌지 않았다는 응답은 14.9%(45명) 였음.

비좁은 업무공간 변화	빈도(명)	비율(%)
동료와의 간격이 1미터 이상으로 늘어났다	82	27.1
교대근무 및 재택근무가 실시되었다	114	37.6
업무공간 사이에 비말감염 예방을 위한 칸막이가 설치되었다	178	58.7
개인별 고정 근무자리가 배치(자리 이동 금지)되었다	45	14.9
바뀌지 않았다	45	14.9
기타(구체적으로 명시)	21	6.9
전체	303	100.0

- 노조유무에 따라 업무공간 변화를 비교해본 결과 ‘바뀌지 않았다’ 는 응답은 노동조합이 없는 응답자(17.7%)가 노동조합(12.8%)보다 높았음.

노조유무와 비좁은 업무공간 변화	노동조합이 없다		노동조합이 있지만 조합원은 아니다		노동조합이 있고 조합원이다	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
동료와의 간격이 1미터 이상으로 늘어났다	52	29.7	10	23.8	20	23.3
교대근무 및 재택근무가 실시되었다	62	35.4	19	45.2	33	38.4
업무공간 사이에 비말감염 예방을 위한 칸막이가 설치되었다	93	53.1	31	73.8	54	62.8
개인별 고정 근무자리가 배치(자리 이동 금지)되었다	29	16.6	9	21.4	7	8.1
바뀌지 않았다	31	17.7	3	7.1	11	12.8
기타(구체적으로 명시)	10	5.7	1	2.4	10	11.6
전체	175	100.0	42	100.0	86	100.0

○ 기타응답은 아래와 같음

- 6자리가 5자리로 배치
- 가끔 공가지급
- 간격은 변동은 있었지만 1미터는아님
- 개인 헤드셋 지급
- 교대근무인원이 너무 형식적이다. 원한다고 할수도 없고 10프로인원만 재택근무중이다
- 근무지만 변경했을뿐. 간격.근무시간대 동일
- 기존있던 자리위에 칸막이가 조금 더높게는 칸막이설치되어있음
- 보이기식으로 몇몇좌석은 뛰우는듯하다가 다시 다닥다닥 배치하였다
- 분리근무
- 시차근무 진행
- 앞자리가 비었고 파티션 윗 부분에 비닐막을 좀 높게 쳤다
- 업무공간이 바뀐건없고 형식상 몇명 재택근무로 일만 많아졌다
- 일부인원만 근무지가 대구에서 구미로 변경됨
- 일부직원 근무장소 이동
- 최근 공공기관 재택근무 권고 이전에는 아무조정없었음
- 추가상담사 입사로 더 좋아졌다
- 칸막이 높이 조절
- 칸막이 높이 추가
- 칸막이를 조금 높이고 방역단계가 높아져야 재택을 시행함
- 파티션 높이 올림
- 휴게실에 칸막이 설치

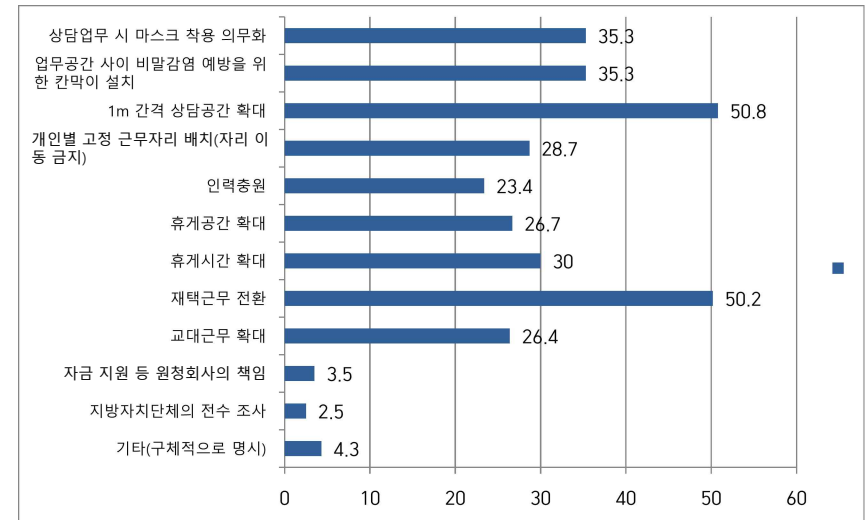
(6) 예방조치

귀하는 상담사의 코로나19 예방을 위해 가장 필요한 조치가 무엇이라고 생각하십니까? 다음 중에서 해당되는 것을 모두 응답해 주십시오.

○ 코로나19 예방을 위해 가장 필요한 조치를 묻는 질문에 응답자의 50.8%(154명)이 ‘1m 간격 상담공간 확대’ 라고 응답.

가장 필요한 예방조치	빈도 (명)	비율 (%)
상담업무 시 마스크 착용 의무화	107	35.3
업무공간 사이 비말감염 예방을 위한 칸막이 설치	107	35.3
1m 간격 상담공간 확대	154	50.8
개인별 고정 근무자리 배치(자리 이동 금지)	87	28.7
인력충원	71	23.4
휴게공간 확대	81	26.7
휴게시간 확대	91	30.0
재택근무 전환	152	50.2
교대근무 확대	80	26.4
자급 지원 등 원청회사의 책임	78	25.7
지방자치단체의 전수 조사	38	12.5
기타(구체적으로 명시)	4	1.3
<b>전체</b>	<b>303</b>	<b>100.0</b>

<그림 13> 가장 필요한 예방조치



## 코로나19 예방지침

### (1) 예방지침 인지

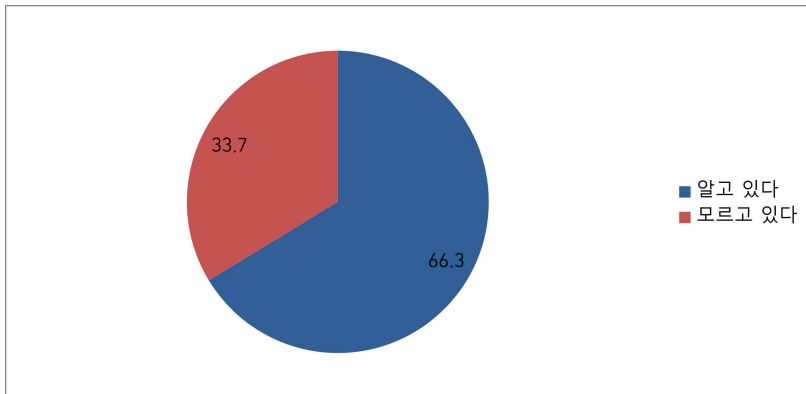
고용노동부는 지난 3월 서울시 구로구 보험사 콜센터 코로나19 감염사태 이후 '코로나 19 예방 및 확산 방지를 위한 사회적 거리두기 지침'을 발표했습니다. 11월 12일에는 중대본의 사회적 거리두기 단계 전면 개편('20.11.1) 및 시행('20.11.7)에 따른 지침을 발표한 바 있습니다.

귀하는 고용노동부가 '콜센터 사업장 예방지침'을 발표했다는 사실을 알고 있습니까?

- 고용노동부가 '콜센터 사업장 예방지침'을 발표했다는 사실을 알고 있다는 응답자는 66.3%(201명) 였음.

콜센터 사업장 예방지침 인지 여부	빈 도 (명)	비 율 (%)
알고 있다	201	66.3
모르고 있다	102	33.7
전 체	303	100.0

<그림 14> 콜센터 사업장 예방지침 인지 여부



### (2) 예방지침 이행여부

아래 보기는 정부가 배포한 '콜센터 사업장 예방지침 점검표' 중 일부입니다. 귀하의 회사(도급·하청회사)는 코로나19 예방 및 확산방지를 위해 다음의 조치들을 하고 있습니까?

- 예방지침 점검표의 주요항목 9가지에 대한 이행여부를 물어본 결과 '1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분씩 휴게시간 부여'가 이행되고 있지 않다는 응답이 72.3%(219명)로 가장 높았으며, '노동자 간 투명 칸막이 또는 가림막 설치'가 이행되고 있지 않다는 응답이 16.2%(49명)로 가장 낮았음.

예방지침 점검표	빈도(명)	예	아니오	전체
출퇴근 시간에 대중교통 이용이 집중되거나 근무지 내 밀집 접촉을 방지하기 위해 시차출퇴근제 활용	빈도(명)	101	202	303
	비율(%)	33.3	66.7	100.0
상담건수, 응답률 등을 이유로 휴가 사용을 제한하거나 업무·인사 등에 불이익 없도록 조치	빈도(명)	149	154	303
	비율(%)	49.2	50.8	100.0
개인별 고정 근무자리 배치, 사무실 내 유휴공간 활용 및 사무환경 개선 등 공간 활용을 통해 밀집 최소화	빈도(명)	170	133	303
	비율(%)	56.1	43.9	100.0
컴퓨터·책상·작업대 위치 및 방향을 조정하여 노동자 간 간격을 최소한 1m 이상 유지	빈도(명)	154	149	303
	비율(%)	50.8	49.2	100.0
노동자 간 투명 칸막이 또는 가림막 설치	빈도(명)	254	49	303
	비율(%)	83.8	16.2	100.0
근로기준법에 따른 휴게시간 외 「콜센터 직무스트레스 관리지침」에 따라 1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분씩 휴식시간 부여	빈도(명)	84	219	303
	비율(%)	27.7	72.3	100.0
사무실, 작업장, 공용공간, 다기능 활동 공간 등을 정기 소독	빈도(명)	194	109	303
	비율(%)	64.0	36.0	100.0
매일 2회 이상 환기	빈도(명)	169	134	303
	비율(%)	55.8	44.2	100.0
전화기, 헤드셋, 마이크 등 비말 접촉이 우려되는 접촉면의 경우, 1회용 덮개, 필터 등을 사용하거나 개인별로 사용하고, 소독이 가능한 경우 소독 실시	빈도(명)	152	151	303
	비율(%)	50.2	49.8	100.0



- 예방지침 점검표의 주요항목 9가지가 모두 시행되고 있다는 응답은 10.6%(32명)에 불과했고, 하나도 시행되지 않는다는 응답은 4.3%(13명)였음.

시행되고 있는 항목의 개수	빈도(명)	비율(%)
0개	13	4.3
1개	28	9.2
2개	32	10.6
3개	30	9.9
4개	39	12.9
5개	36	11.9
6개	47	15.5
7개	29	9.6
8개	17	5.6
9개	32	10.6
합 계	303	100.0

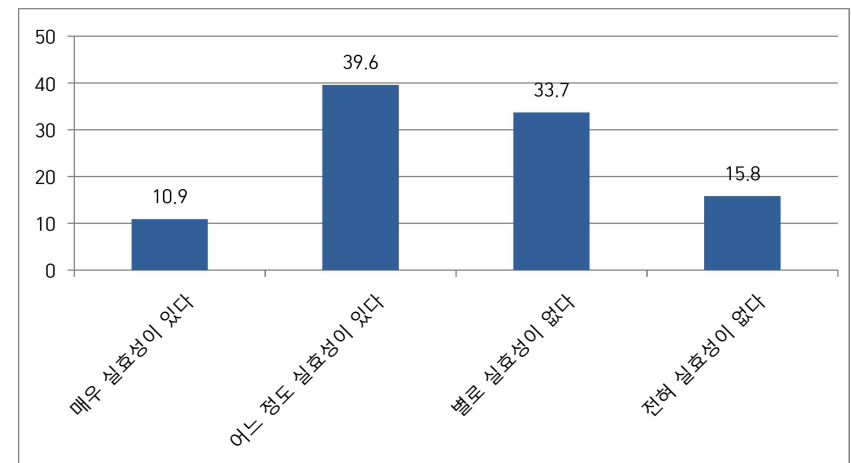
### (3) 예방지침 실효성

귀하는 정부의 '콜센터 사업장 예방지침'이 실효성이 있다고 느끼십니까?

- 정부의 '콜센터 사업장 예방지침'이 실효성이 없다는 응답은 49.5%(150명)였음.  
 - 전혀 실효성이 없다는 응답은 15.8%(48명)였으며, 별로 실효성이 없다는 응답은 33.7%(102명)였음.

예방지침 실효성		빈도(명)	비율(%)
실효성이 있다	매우 실효성이 있다	33	10.9
	어느 정도 실효성이 있다	120	39.6
		<b>153</b>	<b>50.5</b>
실효성이 없다	별로 실효성이 없다	102	33.7
	전혀 실효성이 없다	48	15.8
		<b>150</b>	<b>49.5</b>
전 체		303	100.0

<그림 15> 예방지침 실효성



## 갑질 경험

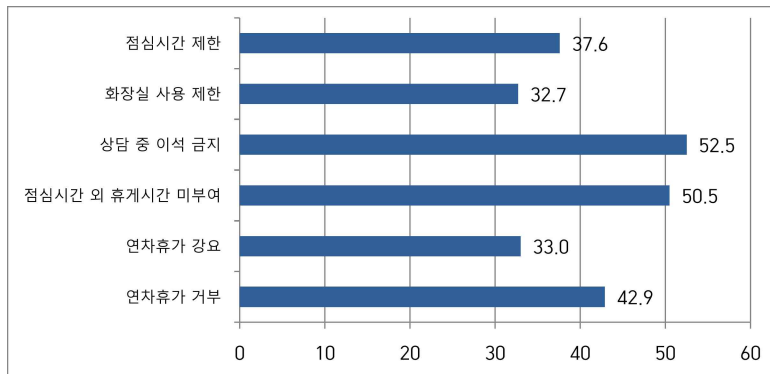
### (1) 갑질경험

귀하는 근무하면서 아래와 같은 일을 경험하신 적이 있으십니까?

- 콜센터 상담사들의 갑질 경험을 물어본 결과 ‘상담 중 이석 금지’ 를 경험했다는 응답이 52.5%(159명)로 가장 높았음. ‘점심시간 외 휴게시간 미부여’ 를 경험했다는 응답자는 50.5%(153명)였으며, 연차휴가 거부를 경험했다는 응답자도 42.9%(130명)였음. ‘점심시간 제한’ 을 경험했다는 응답자는 37.6%(114명)였고, ‘화장실 사용 제한’ 을 경험했다는 응답자도 32.7%(99명)였음.

갑질 경험		예	아니오	전체
점심시간 제한(상담이 물리는 시간 점심식사 제한, 30분 내 점심식사 완료 등)	빈도(명)	114	189	303
	비율(%)	37.6	62.4	100.0
화장실 사용 제한	빈도(명)	99	204	303
	비율(%)	32.7	67.3	100.0
상담 중 이석 금지	빈도(명)	159	144	303
	비율(%)	52.5	47.5	100.0
점심시간 외 휴게시간 미부여	빈도(명)	153	150	303
	비율(%)	50.5	49.5	100.0
연차휴가 강요	빈도(명)	100	203	303
	비율(%)	33.0	67.0	100.0
연차휴가 거부	빈도(명)	130	173	303
	비율(%)	42.9	57.1	100.0

<그림 16> 갑질 경험



- 갑질경험을 노동조합 유무에 따라 비교해본 결과 전반적으로 노동조합이 없는 응답자가 노조원보다 갑질경험이 높았음.

- 점심시간 제한은 노조가 없는 응답자(40.6%)가 노조원(29.1%)보다 1.4배 높고, 화장실 사용 제한은 노조가 없는 응답자(36.0%)가 노조원(26.7%)에 비해 1.3배 높음.

노조유무와 갑질경험 있다	노동조합이 없다		노동조합이 있지만 조합원은 아니다		노동조합이 있고 조합원이다	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
점심시간 제한(상담이 물리는 시간 점심식사 제한, 30분 내 점심식사 완료 등)	71	40.6	18	42.9	25	29.1
화장실 사용 제한	63	36.0	13	31.0	23	26.7
상담 중 이석 금지	96	54.9	28	66.7	35	40.7
점심시간 외 휴게시간 미부여	96	54.9	17	40.5	40	46.5
연차휴가 강요	61	34.9	12	28.6	27	31.4
연차휴가 거부	77	44.0	14	33.3	39	45.3
전 체	175	100.0	42	100.0	86	100.0

- 갑질경험을 고용형태별로 비교해본 결과 ‘점심시간 제한’ 경험은 도급(아웃소싱)이 39.3%로 직영(26.8%)보다 1.5배 높았고, ‘화장실 사용 제한’ 경험은 도급(아웃소싱)이 37.0%로 직영(19.7%)에 비해 1.9배 높음.

고용형태와 갑질경험 있다	직영		도급(아웃소싱)		자회사(아웃소싱)		잘 모르겠다	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
점심시간 제한(상담이 물리는 시간 점심식사 제한, 30분 내 점심식사 완료 등)	19	26.8	68	39.3	19	48.7	8	40.0
화장실 사용 제한	14	19.7	64	37.0	15	38.5	6	30.0
상담 중 이석 금지	27	38.0	98	56.6	22	56.4	12	60.0
점심시간 외 휴게시간 미부여	23	32.4	95	54.9	21	53.8	14	70.0
연차휴가 강요	15	21.1	65	37.6	12	30.8	8	40.0
연차휴가 거부	15	21.1	89	51.4	51.3	20	6	30.0
전 체	71	100.0	173	100.0	39	100.0	20	100.0

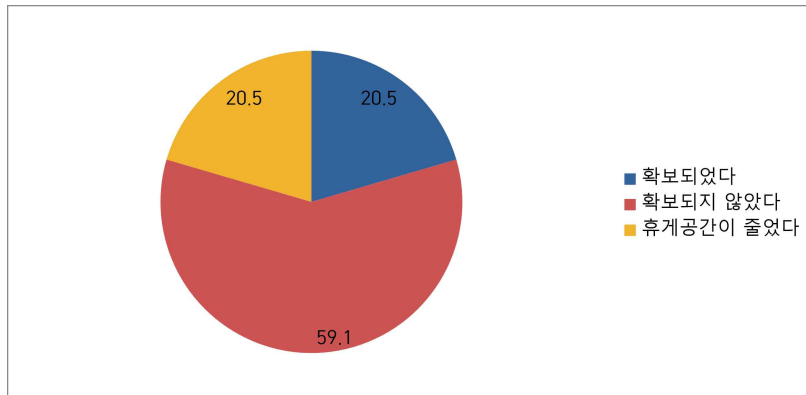
## (2) 휴게공간 확보

귀하의 회사는 지난 3월 콜센터 집단감염 사태 이후 충분한 휴게공간이 확보되었습니까?

- 휴게공간이 확보되지 않았다는 응답이 59.1%(179명)로 가장 많았으며, 휴게공간이 줄었다는 응답도 20.5%(62명) 였음.

휴게공간 확보	빈 도 (명)	비 율 (%)
확보되었다	62	20.5
확보되지 않았다	179	59.1
휴게공간이 줄었다	62	20.5
전 체	303	100.0

<그림 17> 휴게공간 확보



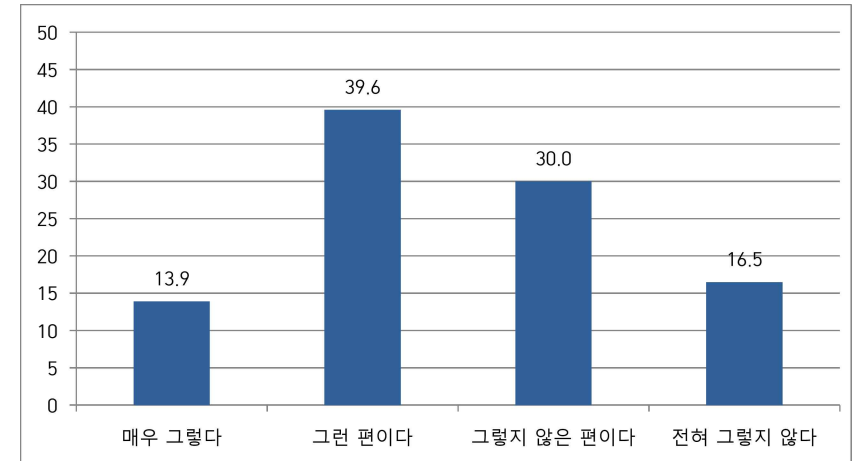
## (3) 연차휴가

귀하는 회사에서 자유롭게 연차휴가를 사용하고 있다고 생각하십니까?

- 연차휴가를 자유롭게 사용하지 못한다는 응답이 46.5%(141명) 였음.

연차휴가 사용이 자유로운지		빈 도 (명)	비 율 (%)
그렇다	매우 그렇다	42	13.9
	그런 편이다	120	39.6
		<b>162</b>	<b>53.5</b>
그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	91	30.0
	전혀 그렇지 않다	50	16.5
		<b>141</b>	<b>46.5</b>
전 체		303	100.0

<그림 18> 연차휴가 사용이 자유로운지



○ 연차휴가 사용이 자유로운지를 노동조합 유무에 따라 비교해본 결과 자유롭지 않다는 응답은 노동조합이 없는 응답자(49.1%)가 노조원(41.9%)보다 높았음.

노조유무와 연차휴가 사용이 자유로운지		노동조합이 없다		노동조합이 있지만 조합원은 아니다		노동조합이 있고 조합원이다	
		빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
그렇다	매우 그렇다	24	13.7	4	9.5	14	16.3
	그런 편이다	65	37.1	19	45.2	36	41.9
		89	50.9	23	54.8	50	58.1
그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	60	34.3	12	28.6	19	22.1
	전혀 그렇지 않다	26	14.9	7	16.7	17	19.8
		86	49.1	19	45.2	36	41.9
전 체		175	100.0	42	100.0	86	100.0

○ 연차휴가 사용이 자유로운지를 고용형태별로 비교해본 결과 자유롭지 않다는 응답은 도급(아웃소싱)이 52.6%로 직영(29.6%)에 비해 1.8배 높았음.

고용형태와 연차휴가 사용이 자유로운지		직영		도급(아웃소싱)		자회사(아웃소싱)		잘 모르겠다	
		빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
그렇다	매우 그렇다	24	33.8	13	7.5	4	10.3	1	5.0
	그런 편이다	26	36.6	69	39.9	15	38.5	10	50.0
		50	70.4	82	47.4	19	48.7	11	55.0
그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	15	21.1	59	34.1	12	30.8	5	25.0
	전혀 그렇지 않다	6	8.5	32	18.5	8	20.5	4	20.0
		21	29.6	91	52.6	20	51.3	9	45.0
전 체		71	100.0	173	100.0	39	100.0	20	100.0

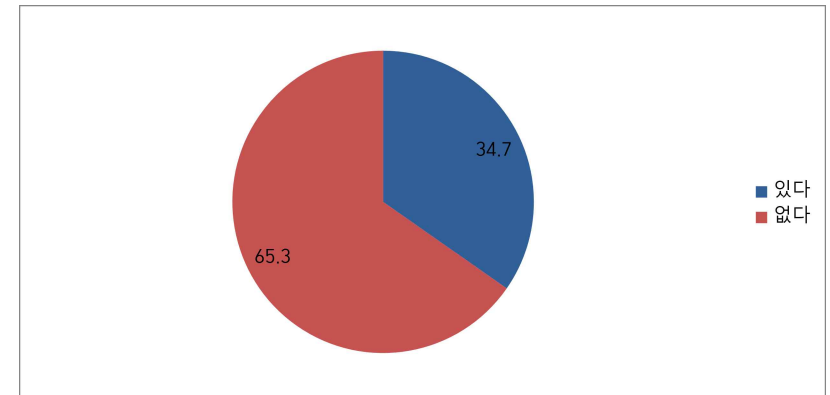
#### (4) 유급병가제도 유무

귀하의 회사는 개인의 유급연차휴가와 별개로 몸이 아프면 유급으로 쉴 수 있는 유급병가제도가 있습니까?

○ 유급병가제도가 없다는 응답이 65.3%(198명)였음.

유급병가제도 유무	빈도(명)	비율(%)
있다	105	34.7
없다	198	65.3
전 체	303	100.0

<그림 19> 유급병가제도 유무



- 유급병가 유무를 노동조합 유무에 따라 비교해본 결과 유급병가가 ‘없다’ 는 응답은 노동조합이 없는 응답자(70.9%)가 노조원(60.5%)보다 높음.

유급병가 유무	노동조합이 없다		노동조합이 있지만 조합원은 아니다		노동조합이 있고 조합원이다	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
있 다	51	29.1	20	47.6	34	39.6
없 다	124	70.9	22	52.4	52	60.5
전 체	175	100.0	42	100.0	86	100.0

- 유급병가 유무를 고용형태별로 비교해본 결과 유급병가가 ‘없다’ 는 응답은 도급(아웃소싱)이 76.9%로 직영(36.6%)에 비해 2.1배 높음

유급병가 유무	직영		도급(아웃소싱)		자회사(아웃소싱)		잘 모르겠다	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
있 다	45	63.4	40	23.1	16	41.0	4	20.0
없 다	26	36.6	133	76.9	23	59.0	16	80.0
전 체	71	100.0	173	100.0	39	100.0	20	100.0

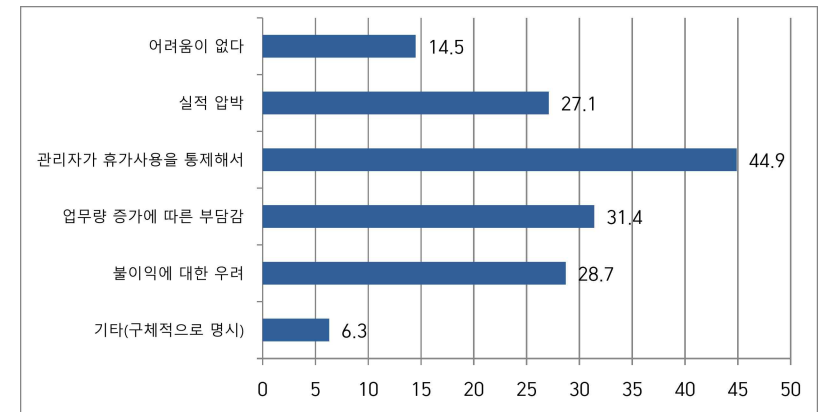
### (5) 휴가를 사용하는데 어려움을 겪는 이유

귀하의 회사 직원들이 연차 등 각종 휴가를 사용하는 데 어려움을 겪는 이유는 무엇입니까?  
다음 중에서 해당되는 것을 2개까지 응답해 주십시오.

- 상담사의 85.5%는 휴가 사용에 어려움을 겪고 있었음. 휴가를 사용하는데 어려움을 겪는 이유로 ‘관리자가 휴가사용을 통제해서’ (44.9%), ‘불이익에 대한 우려’ (28.7%), ‘실적 압박’ (27.1%) 순이었으며, ‘휴가를 사용하는데 어려움이 없다’ 는 응답은 14.5%에 불과했음.

휴가를 사용하는데 어려움을 겪는 이유	빈 도 (명)	비 율 (%)
어려움이 없다	44	14.5
실적 압박	82	27.1
관리자가 휴가사용을 통제해서	136	44.9
업무량 증가에 따른 부담감	95	31.4
불이익에 대한 우려	87	28.7
기타(구체적으로 명시)	19	6.3
전 체	303	100.0

<그림 20> 휴가를 사용하는데 어려움을 겪는 이유



○ 기타응답은 아래와 같음

- 1달전에 희망일자 신청하여야 하나 TO제한으로 원하는날짜에 못של수도있음
- 강제연차—코로나로인한
- 관리자는월요일에연차를쓰지만노동자는정말특별한사유없이 월요일연차금지
- 근태나쁘면 자동적으로 눈치줘서 짤림
- 동료들의 업무과중으로인한 미안함과 눈치보임
- 동료와 겹치면 원하는 날 휴가가 어려운점
- 병가 사용시 업무를 수행하기 어렵다는 문구기재요구
- 앞으로는 휴가 받고 뒤로는 제한 함
- 연차가 급여에 포함되어있어 연 5회만 무급으로 사용가능
- 원하는 날짜 휴가어려움
- 일일 휴가 갈 수 있는 인원이 정해져 있어 휴가일에 겹치면 지원자끼리 조정해야함
- 일일 휴가 제한 인원수 및 휴가 불가 요일
- 주말은 최소인력으로 다른사람과 바꿔야 사용 가능, 하루에 여러명 물리면 분배
- 직원들간에 뒷담화 험담으로 다음연차대상자를 압박함
- 직원들이 쓸수있는 날짜와 갯수를 정해줘서 인원이 다 차면 쓸수없다. 한달에 한번 이상 쓸수없게 되어있다
- 팀원들 관리
- 하루연차를 사용하면 업무량이 누적되어 다음 출근날 처리해야하는데 실적제 때문에 연차자의 업무를 가져오면 실적차가 심해져서 쉬는날의 업무를 다른사원이 대신처리해주기도 어렵다 그리고 연차는 항상 사용하기위해 전달을 하면 꼭 본인이 해야하는가? 다른 가족이 하면 안되는가 등 한번에 승인을 내어주지 않고 사설을 붙인다
- 환경을 설명해야하는데~ 직영으로 운영하지 않으면 개선될수없음
- Db 양의 적고 많음에 따라 아예 연차를 못쓰게 하거나 한꺼번에 몰아서 연차를 쓰게하게하여 정작 본인이 원할때 사용을 못한다

근로조건 개선

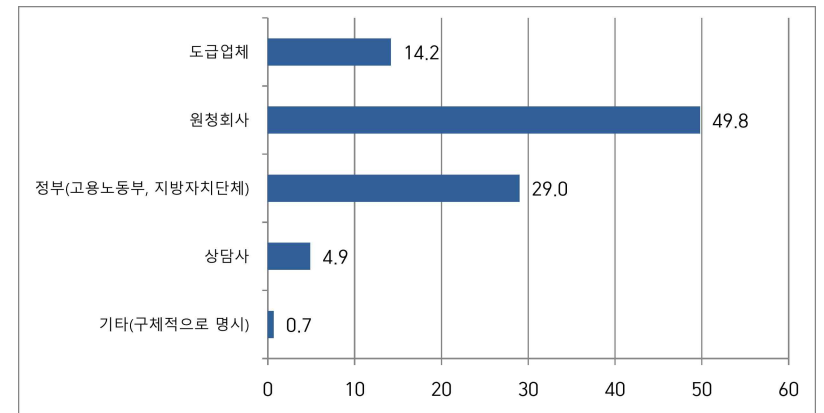
(1) 상담사 보호 역할

귀하는 코로나19의 위험으로부터 상담사를 보호하기 위하여 다음 중 누구의 역할이 가장 중요하다고 생각하십니까?

○ 코로나19 위험으로부터 상담사를 보호하기 위해 누구의 역할이 가장 중요한지 물어본 결과 응답자의 49.8%(151명)가 ‘원청회사’의 역할이 중요하다고 응답

상담사 보호 역할	빈도 (명)	비율 (%)
도급업체	43	14.2
원청회사	151	49.8
정부(고용노동부, 지방자치단체)	88	29.0
상담사	18	5.9
기타(구체적으로 명시)	2	0.7
<b>전체</b>	<b>303</b>	<b>100.0</b>

<그림 21> 상담사 보호 역할



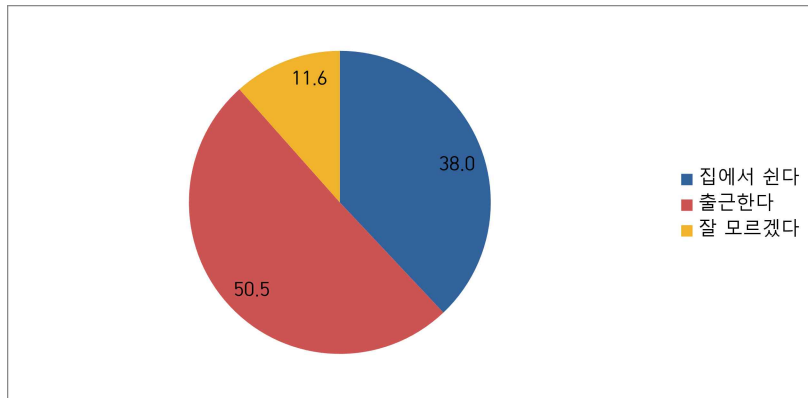
## (2) 상병수당에 대한 의견

귀하는 “아프면 3~4일 집에서 쉬다”는 정부의 코로나 생활방역 행동수칙이 무급(월급 차감)일 경우 어떻게 하시겠습니까?

- 코로나19 생활방역 행동수칙이 무급일 경우 ‘출근한다’는 응답이 50.5%(153명)로 가장 높았음.

코로나 생활방역 행동수칙이 무급일 경우 대응	빈도 (명)	비율 (%)
집에서 쉬다	115	38.0
출근한다	153	50.5
잘 모르겠다	35	11.6
<b>전체</b>	<b>303</b>	<b>100.0</b>

<그림 21> 코로나 생활방역 행동수칙이 무급일 경우 대응

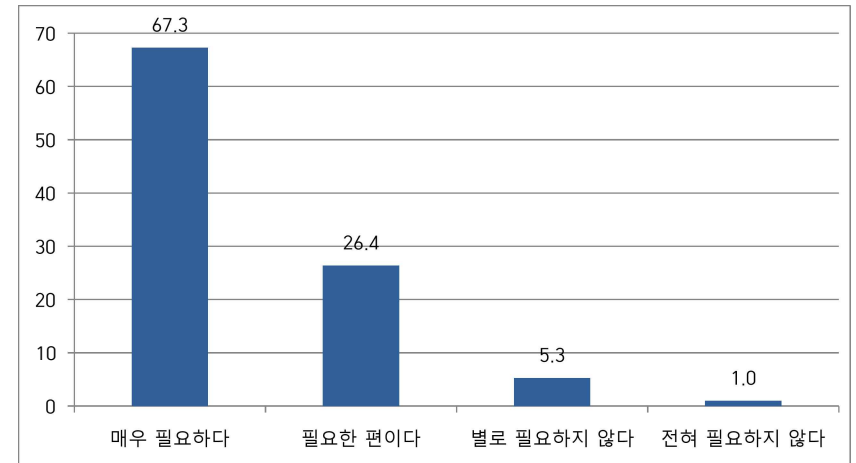


귀하는 몸이 아프면 쉬고 국가가 수당을 지급하는 제도(상병수당, 경제협력개발기구(OECD) 36개 회원국 중 34개 회원국이 도입) 도입에 대해 어떻게 생각하십니까?

- 상병수당 도입이 필요하다는 응답은 93.7%(284명) 였음.

상병수당 도입		빈도 (명)	비율 (%)
필요하다	매우 필요하다	204	67.3
	필요한 편이다	80	26.4
		284	93.7
필요하지 않다	별로 필요하지 않다	16	5.3
	전혀 필요하지 않다	3	1.0
		19	6.3
<b>전체</b>		<b>303</b>	<b>100.0</b>

<그림 22> 상병수당 도입의 필요성



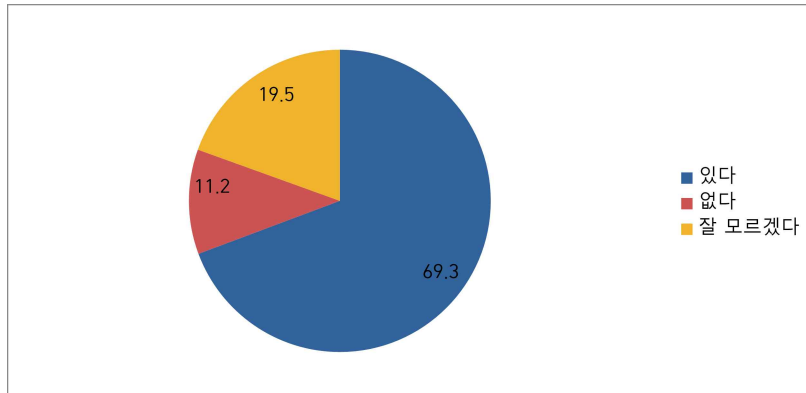
### (3) 노동조직

귀하는 콜센터 종사자 처우개선을 위해 같은 콜센터 상담사 온라인모임(온라인노조) 이 만들어진다면 가입할 의향이 있습니까?

- 콜센터 상담사 온라인모임(온라인노조)이 만들어진다면 가입할 의사가 있다는 응답이 69.3%(210명) 였음.

노동조직 가입의사	빈도 (명)	비율 (%)
있다	210	69.3
없다	34	11.2
잘 모르겠다	59	19.5
전체	303	100.0

<그림 23> 노동조직 가입의사



## IV 기타응답 (주관식)

### 귀하가 콜센터 상담을 하면서 겪은 갑질이 있다면 적어주세요.(선택)

- 고객갑질이 가장심합니다. 꼬투리잡아 돈뜯어내려는 악성상습갑질고객앞에서도 아무이유없이 죄송하다하며 돈을지급해야하는 상담사는 정신적으로 극심한고통을받고있습니다.
- 욕설 및 무시. 너는 욕듣고 내 화풀이 대상이 되는 조건으로 회사에서 월급받는거다
- 무시, 하대
- 실적 압박, 불공정 인사
- 이석금지. 휴게시간 단축.공무원의 불협조
- 업무안내는 거부하면서 본인이 원하는 예약만 요구. 막무가내 소리치고 팀장바꾸라고함
- 막말 고성 인격비하발언
- 리더들의 업무케어부족 회사의 일방적 실적 강요
- 모든것을 시간, 실적으로 판단.
- 고객갑질 팀장갑질
- 고객은 거의 갑질
- 녹취속기록작성요구.합의없이 근무시간외근무강요.
- 콜센터마다 업무안내 기준이 있을겁니다.,저희는 대출관련업무라 문의고객은 자세하길 물어보지만 확실한 공지받은 내용외에는 정확한 답변은 상담사통해 확인해보셔야한다고 안해드릴수 밖에 없을때가 많습니다,그럴경우 간혹,,고객센터에 왜앉아있냐,,앵무새처럼 말하지말라,,그것도 모르냐 라는 말들듣은적이 있고 매우불쾌했었습니다
- 원청사 직원들이 전화를 연결 받을 때 상담사를 무시하는 태도
- 코로나로 연차강제사용ㅠ
- DB 장난질.내가 예약해놓은고객을 실적나오는 직계 내 의향과 무관하게 넘겨줌. 교육이라면서 업무배제시켜 몇날몇일 특정인들만 빼백이로 콜청취만하고 반성문쓰.40분일찍 출근하자마자 콜청취.업무중 실적없음 또 콜청취.오라인 쪽지로 계속 인격모독.부당에대해 말하든 왕따 시킴.재택근무 형편성에 어긋남.오안내했다고 대신 입금 하라고..특정인만.휴게시간.점심시간 10분전 모여 매일 실적저조에 잔소리.18시10분 퇴근이지만 19시30분.18시40분 연장근무
- 원청의 폭언, 현장대하인 부당노동행위 등



- 연차승인안해줌. 반성문..실적조작
- 스케줄 근무라 대휴 쓰겠다는데 대휴 쓰는 사유, 실적달성이 되지않은 사람 단체쪽지로 이름 얘기하고 사유를 말하라해 얘기하면 그건 사유가 안된다며 대놓고 망신을 줬다
- 욕설하면 통화가 강제 종료된다는 것을 악용하여 불필요한 질문을 계속하고 답변을 강요했던 경우, 손님의 욕설로 통화를 강제 종료한 뒤에도 계속 콜센터로 전화하여 본인의 요구를 들어줄 때까지 전화하는 경우, 불만손님이라는 이유로 퇴근시간이 언제인지 확인 후에 퇴근 시간 이후에 콜백을 요청하는 경우, 야 너와 같은 반말 혹은 소리를 지르며 공격하는 경우
- 고객이 무리한 요구를 서슴없이 할때
- 폭언 과도한실적관리 장기자랑준비 부당한사과 동의없는 추가업무 콜관련이면무조건아웃콜시킴
- 원청에서 상담사에게 막말
- 관리자 갑질 및 성희롱 보복등
- 인센티브를 각종 항목으로 차감(오처리율,고객만족도,상담사평가,업무평가 등등으로 다 깎임)
- 메신저사용제한
- 편애,이간질
- QA평가를 외부에 말기지않고 관리자가평가하고 감점을 만들어 관리자가 마음만 먹으면 실적을 바꿀수있음 ,마음에 안드는 직원에게 업무배제하고 교육을시켜 자존심을 상하게함
- 1.나는 갑이고 넌 을이잖아를 직접 거론하는 민원인 2.코칭이란 명목하에 전 상담사 앞에 민원콜을 들려주고 동료 상담사들에게 비판하라고 거명하는 관리자의 행태
- 팀장이 자기에게 우호적이지않은 상담사의 인사를 고의적으로 받지않고 업무처리도 늦게 해주며 자리배치에서 불이익등. 팀장의권한내에 있는 상황에서 보이지않는 불이익을 주며 만만한 직원에게는 말을 함부로하거나 통명스럽게하고 업무협조를 해주지않아 결국 퇴사에 이르게 한다
- 원청회사의 갑질이 상상을 초월함. 하대, 평가 위협, 부당해도 요청할곳이 없음. 등등
- 실적압박이 있음에도 없었다고 말하는 근무지 최고책임자의말을 들었을때 할말이없었습니다..
- 상위자 책통요청하며 회사 시스템에 대한 불만을 상담사에게 푼다. 반말 폭언 심하나 전화 끊지못하고 받아줘야하는 상황.
- 인격무시 욕설고객 사과전화 강요
- 항상 콜청취를 당하고 주관적인 관점으로 평가당함. 고객의 기분에 따라 불친절한 상담사로 낙인찍힘
- 마스크미착용으로 일하는 직원있음
- 업무누수를 찾으라고 1500여개의 본인콜을 업무 외 시간까지 활용하여 청취해라는 지시를 받은 적이 있음
- 자택근무
- 화장실 하나도 여유있게 맘편히 갈 수가 없어요

- 입국가능한 국가 전체를 조회확인후 개인메일 요청
- 고객들의 갑질이야 익숙합니다. 부모욕만 빼면
- 무분별한 망언
- 나이갑질, 업무 떠넘김
- 욕설 · 인격 모욕
- 실적에 따른 불이익 언급
- 성희롱발언
- 상대방의 갑질
- 다짜고짜 욕설
- 욕설, 무시,
- 대뜸 욕부터하고 말끝마다 반말로 하는 고객
- 휴식 및 식사시간 등 법으로 정해진 휴게시간단축
- 고객이 욕을 함
- 너희 소속이 어디냐고 물을때 사이트이름을 말해야할지, 하청업체 이름을 말해야할지
- 관리자의 차별
- 연차를 모두 소진하라고 해서 원치 않아도 가야 했다.
- 고객은 왕이다
- 폭언 욕설 성희롱.. 갑질
- 폭언,성희롱,욕설, 무조건상담사한테 화냄
- 승진시험시 불이익/본인이 더 마음에 드는 상담사들을 울리고 빼졌다는 이유만으로 승진시험에서 배제 및 피드백 주지 않음
- 고객의 폭언
- 당장 아파도 당일휴가쓰면 점수차감과 급여차감 관리자는 고객편~~
- 고객상담중 고객의 터무니없는 갑질로 논란이있었음
- 휴게시간 조정과 연차사용금지 폐지
- 녹취록 작성
- 선종료가 안 되는 걸 이용해 본인이 원하는 답 들을 때까지 100분 넘는 시간 동안 끊지 않는다 선전 포고함.
- 내가잘못설명하지않았으나 잘못알아듣고 욕설
- 고객의언어폭력

- 같은 직원이지만 콜센터 직원이라면 깎보는 경우가 있음
- 실적압박
- 말도안되는 요구하는 진상
- 상담사가 고객을 우대해야된다는 것을 알아서 무리한 요구를 하고 반말을 함
- 출근시간 앞당김
- 야근근무
- 고객이 잘못된 정보를 상담사에게 넘김적이 있다
- 입사하기전과 급여가 다름. 관리자가 시키는 비도덕적인 업무를 해야함
- 실수한건으로 퇴사종용당함.청년내일채움 기간종료직전
- 고객들일부는 코로나로 인한 지연멘트가 나왔음에도 불구하고 고객불편만토로한다.
- 욕설. 화장실 사용 시간 제한. 실적 압박
- 고객의갑질말곤없음
- 전화
- 화장실도 눈치보며 가고, 선임들이 각자 연행불일치
- 무조건 보상 요구, 지점 귀책이나 콜센터 상담사 화풀이 전화 끊지 않음
- 상사가 본인 일과 숙제를 부하직원에게 시키고 따르지않을경우 왕따시키는등 불이익
- 상담사가 할수 없는것을 무조건 요구하고 인격적으로 모욕을 받은적이 있다
- 원청업무와 정확하게 구분하지못할때
- 자기들은 실거 다쉬면서 상담사는 아파도 못쉬게한다
- 고객의 갑질
- 고성.인격비하
- 특정 높은직책자 관련 라인이 만들어져있어서 그 라인의 누군가와 트러블이 생기면 회사전체에 무능하고 이상한사람으로 소문나고 이미지가 만들어지며, 승진에 영향을 받음
- 연차거부,관리자폭언.욕설고객한테 친절강요
- 그것이 무엇이든 대부분이 갑질
- 통화품질.콜수압박.후처리길다고 눈치
- 직원간의 텃세
- 고객이 욕을 해도 관리자나 센터장이 전혀 보호해주지 않고 넘어가서 매우황당했다.
- 같은 팀인 동료와 떨어져 자리배치. 콜건 마다 꼬투리 잡아서 괴롭힘.퇴사 강요

- 위탁사 운영 시 매니저
- 콜센터 담당 지원팀 거치지 않고 본사 담당자 질문할경우 난리가 남
- 한두개가 아니라 적기 힘들다
- 상담종료후 cs만족도조사에 고객이 불만표시시 무조건 상담원잘못으로 몰아가면서 서류작성해야하는것
- 상담연결시 상담원이 마스크를착용하고있다는 멘트가 고객에게 나갑니다 고객이 연결되자마자 마스크내리고말하라면서 갑질했습니다
- 휴게시간을 제대로 주지 않거나 실적 압박, 고객의 욕설 및 민원 등
- 이전 회사 갑질이 좀 심했습니다.병가도 없다고 하고 퇴사유도 합니다.
- 기계처럼일시킴
- 고객의 갑질에 아무런 대처가없이 상담사가 해결해야했다
- 감청,관리자 채용 불합리
- 식사시간없이 프로모션수당 형태로 점심운영, 인센티브 차감으로 급여조정
- 고객은 왕이라는 인식
- 연월차 변경시 인센티브 평가 감점
- 괴도한 실적
- 고객들의 일방적인 고성.인격모독
- 무조건적인 친절
- 너무많다
- 반말중 고객들이 안해 줬으면 합니다
- 같은 평가대상인데 파트장이 팀원을 평가하고 제일 높은 수당은 파트장이 가져감
- 화장실못가게하는것 휴식못쓰게하는것
- 화장실 못가게하는거 점심시간외 휴식시간없음
- 늘 콜 감시를 당하고있고 지극히 주관적인 평가 지표로 평가 당하고 일방적으로 원청사의 요구만 강요당하고 있다
- 통화가능시간 외 전화요구(ex 밤 11시에 관리자 통화 요청 등)
- 고객의 갑질, 폭언과 욕설
- 화장실이 가고싶어도 집중시간에는 참아야함
- 빨리빨리 안해준 다고 싫어하고 욕받이로 취업했구나
- 고객이 상담사 비하하는거?
- 성희롱을당했다

- 연차사용해도 사용안한것처럼 처리하고, 직원 간식비로 개인 간식비 활용해 지적했으나 무시당함.
- 불만사항 들이라고 너희뽀아놓은거니 잔말말고 내말들어라
- 휴가제한 금전적손실을개인에게 전가시킴
- 관리자 가짐을 들먹이면서 상담사 압박, 하루에 몇명으로 연차사용 제한
- 상담중이나 대기시간의 후처리시간이나 이석시간이 조금 길어지면 모니터링으로 체크해서 감시받고있다
- 고객갑질 원청갑질 사측갑질 너무힘들어요.
- 연차쓰면 싫어함 반협박도 자주있음
- 제촉및 하대
- 예전에 공공기관 직고인 우리를 어느 팀장이 실적 안나온다고 위탁으로 돌릴 수 있다했다.실제로 우리 회사 위탁센터가 3개나 있던 때였으니까. 그때 나는 그 팀장에게 그 말 책임질 수 있냐며 따졌지만 지금도 생각하면 화가 난다.내년부터 위탁 3개센터가 우리와 같이 직고가 된다. 참 좋고 다행이다.
- 악성민원
- 위계질서를 중이여기서서 본인은 나에게 다이렉트문의하여 나의 업무시간을 방해해놓고 다이렉트 답변이나 문의를하면 팀장통해 전달해라 너랑나랑 같냐는듯이 얘기하여 강사님께서도 그럼 팀장님을 통해서 저에게 문의 하세요라고했더니 1년째 인사하면무시하고 없는사람 취급한다
- 육아휴직하고, 복직 후 사측강제로 전일제근무에서 반일제근무로 변경
- 팀장갑질최고-본인이 업무능력이 딸리는걸 질문하는 상담사 능력부족으로 물고 짜증내고 동문서답해서 질문도 못하게 하는 능력자//가족돌봄휴가제도 무시-연차사용시키고 근태감점,가족돌봄휴가제도를 관리자가 모른다는문제-사용한다고 말하면 관리자와 싸우고 결국 연차처리.
- 욕설,비하,성희롱
- 연차 사용 거부
- 묻는말에만 대답하라구!! / 거기 왜 앉아있어??
- 1. 원청으로 민원내용 전달시 답변내용은 상담사에게 비공개 2.원청 실수로 불이익받은 고객에게 잘 돌려대어 민원발생되지않도록 양해구하기 3.고객의 욕설비하한말성희롱
- 부모가 상환하겠다는데 무슨 녹취나 채무자의 확인이 필요하냐고 부모들의 강성불만,다자녀에 소득분위적용으로 장학금 규제에 따른 제도적인 불만.
- 년 닥치고 내 요구조건 들어줘라고 땡깡 부림
- 당사자가 모르게 강제 보직이동됨
- 반말,비하,욕설, 말꼬리잡기, 제도적으로 불가능한 것을 요구하며 안들어주면 대외 민원 제기하겠다고 협박

## 콜센터 종사자들의 노동조건 개선을 위해 필요한 것이 있으시다면 자유롭게 남겨주세요.(선택)

- 민원권다는고객앞에서 당당해질수있는 법적제도가 필요합니다.
- 상담원이 불쾌감을 느꼈을경우 버튼 누르면 바로 경찰서 민원실로 연결되는 시스템, 그렇게 있다는 것만으로도 갑질고객은 줄어들것임
- 휴식시간보장
- 정부의 규제강화
- 실적 위주가 아닌 한콜한콜의 정성을 다할수 있는 근무환경이 되었으면 함.
- 인원은 감축하고 응대율은 높이라는 이상한 요구가 사라져야함!
- 휴게시간 충족
- 원청과 도급사 사이 중재기관 필요
- 경쟁을 유도하고 고객에게 충분한 설명을 하기 어려운 실적제도 없애면 좋겠음
- 자유로운휴게시간보장
- 최저임금이 아닌 적절한 급여수준/ 원청이 도급업체에 인건비로 지급한 내역에 대한 투명한 정보공개/상담사들의 권리에 대한 회사의 의무 고지 및 교육
- 욕들었을때 신고바로할수있게하는 조치
- 감정노동휴가, 추가휴게시간 확대
- 상담사 실적압박해소
- 근로계약서준수. 합의없이 추가근무 휴일근무강요
- 노동조합가입~힘이 생깁니다
- 오로지 콜을집중해서 안내를 해야하기때문에 피로도가 많이 쌓입니다,점심시간의 충분한휴게시간이 보장되기를 바랍니다
- 콜센터 아웃소싱이 아닌 원청사에서 직접고용으로 진행해야 노동조건 개선에 필요한 실질적 환경이 조성될것으로 생각함.
- 최소 필요인력보다 1.5배의 인력으로 처음부터 채용하여 병가나 연차사용 같은 기본적인 권리를 자유롭게 누릴 수 있도록 해 줄것. 사회적으로도 상담 업무에 대한 저평가를 고평가로 인식 수준을 개선시킬 것
- 욕설고객인입시 먼저 차단가능한 시스템 도입필요
- 출퇴근 시간만.휴게시간만 이라도 지켜줬으면

- 이석 , 후처리 폐지, 인센티브 폐지,
- 직고용
- 실적압박을 줄여줬으면 한다
- 콜실적 관리를 위한다는 명목으로 연차의 자유로운 사용을 제한하는 것을 엄격하게 금지하기, 블랙컨슈머와 상담을 한 경우 충분한 휴식 시간 보장을 법적으로 명시화하면 좋겠습니다(무조건 1시간의 휴게시간을 제공한다 등), 감정노동자를 위한 심리상담 서비스를 받을 수 있도록 국가적 지원이 있으면 좋겠습니다.
- 실적압박중단 휴게시간보장
- 실적관리없애기 동의없는추가업무시키지않기
- 직접고용
- 화장실을 자유롭게 가거나 연차 휴가 자유롭게사용하기 관리자 실적회포차단
- 최저시급상향
- 한시간 또는 두시간마다 인바운드과 아웃바운드를 교차병행(상담사의 스트레스 및 업무피로도 관리를 위해)
- 실적압박으로 인한 자리이석이나 휴게시간 자유롭지못한부분 개선 및 연차사용 등
- 긴급연차 편히사용
- 관리자 평가를 상담사가 할수있고 적절치않으면 바꿀수있는 제도가있어야하고 원청도급이 없길바란다
- 강성 민원 응대 후엔 심리적 안정을 취할 수 있게 자리를 떠나 쉴 권리가 필요함
- 휴게시간을 시간당 10분이상 매시간마다 휴게시간부여 필요.
- 콜센터를 직영으로 바꿔 정직원으로 운영하지 않는한 근본적인 개선을 기대할 수 없으며 일부 개선은 도급사의 손해를 방조하는 결과를 초래함
- 휴게시간보장. 주1회 방역이아닌 주 2회이상 방역이필요하다생각합니다.
- 고객인식변화\_본인이 갑이 아니라는 걸 알아야한다. 회사인식변화\_고객이 갑질하면 차단을 해야한다. 그것도 고객이라며 우쭐쪼 받아주는게 아니라... 아주는게 아니고.
- 휴게시간 연차를 원하는시간에 할수있는 환경
- 과다한 실적요구개선.휴게시간필요
- 고객이 무조건 갑이라는 인식 개선. 원청사의 직접고용
- 업무강도대비 적절한 임금수준으로 향상 필요, 퇴사자 수만큼이라도 인력충원요망
- 병가자유
- 정신적 노동 대비 적은급여 및 복지

- 자유로운 휴게시간
- 자율 휴가
- 수시로 휴식시간보장이 되었으면 합니다
- 정책은 있지만 확인은 하는지 의문입니다 강제성은 없나보군요
- 급여상승
- 자유로운 휴가 사용
- 폭언 시 처벌강화
- 인력 충원, 하도급 관행 개선
- 휴게시간 확보 및 실적 강요없는 문화
- 공식처우개선
- 휴식시간 보장
- 휴게시간 보장
- 한번에 바로 끊게 했으면 좋겠네요. 3회 경고 후 차단은 너무합니다
- 휴게시간 확보
- 최소한의 인간적인 대우
- 정규직으로. 휴게시간 보장, 휴게실 사용
- 원청이나 센터장이나 관리자들의 인식이 바뀔수 있도록 교육이 필요
- 심이 필요한 상담사에게 일정기간동안의 장시간 휴가 사용 가능 / 상담사의 정신건강을 위한 상담멘토링 등
- 조금 더 자유로운 근무환경 조성과 실적 압박이 없었으면 좋겠습니다.
- 휴무일을 늘릴수있게 (연차사용을 막지않았으면...)
- 업무상관없이 자기자신 연차라도 자유롭게 쓸수있게
- 감정노동에 대한 올바른 댓가 지급
- 재택근무 확대
- 인원확충~~ 자꾸 이직이발생하는 이유가 뭘까? 업무에비해 빈약한급여와 업무량~~ 계속 공부도해야하고
- 정부정책이나 제도개선 시급
- 유베이스콜센터 전수조사 꼭해주세요
- 이행률과 품질평가로 음성봇이 되도록 강요하는 회사로 인해 개인의 인권은 전혀 존중되지 못하고 고객이 왕이라는 신념으로 무조건적으로 큰소리 치는고객에게 맞추려고하다보니 갈

수록 강성고객이 만들어지게하는 악순환이 되고 있습니다. 어디서도 존중 받지 못하는 사람들이 콜센터로 인입되어 큰소리치면서 대접받고자하려는 문화가 점점 고착화되는듯합니다

- 충분한 휴게 시간, 후처리 시간도 연장 근무에 포함시키는 것, 강성 고객 인입 후 충분한 휴식
- 실적압박을 줄여주세요
- 지나친 영업압박
- 휴게시간 명문화
- 휴게시간 보장
- 휴식
- 사기업에서 입맛에 맞게 장날칠 수 없도록 법적으로 의무화된 근로시간,근무환경,급여
- 업무환경개선
- 인권개선
- 충분한 휴게휴식시간
- 상담원으로써 자격증따고 전문적 공부해야하기에 지원금 지원
- 관리자의 근로노동법 공부
- 통합된 노조를 결성하여 목소리를 높혀야하고 노조가임에 대해 적극적인 홍보필요
- 친절해야하지만 콜수는 많아야하고 매월 점수 및 등급 너무 스트레스 받는다
- 휴게시간 보장. 갑질 고객 법적 조치
- 급여인상, 자유로운 연차사용, 생리휴가
- 전화
- 교대근무, 휴게시간 확보, 출퇴근시간 조정
- 휴식 시간 부여, 성과체계 개선
- 조건없이 희망자 재택근무 추진필요
- 숨도 못쉴만큼 압박감을 준다~후처리시간등~6시까지 근무시간이니6시까지 콜하라는등
- 말도안되는 요구나 폭언하는 고객은 다시는 고객센터로 전화할수없게 연결조차 안되게 해줬으면 좋겠다
- 점심시간외 휴식시간필요. 쾌적하고 넓은 근무공간.휴게공간
- 휴식시간의 확보. 화장실은 편하게 다녀올수있는 환경.
- 휴게시간부여,자유로운연차사용.최저임금,통화품질친절강요
- 급여인상. 의무휴식시간 30분.팀장인성교육시스템 필요
- 휴게시간 확보

● 장기근속을 해도 급여차이가 별로 없고 경력이 인정되지 않는것이 개선될 필요가 있다고 생각하며 전체적으로 받는 스트레스나 업무강도에 비해 급여수준이 현저히 낮게 책정된 것 같습니다.

- 급여제도
- 원청에서 받은 db가 줄어 상담사를 강제 퇴사 시켜도 실업수당을 못 받게 하는 어처구니 없는 일이 안생기게 했으면하며 상담사를 부속 처럼 갈아치우는 회사는 존재하지 않도록 하는 환경이 절실히 필요하다
- 부당한 것은 부당하다 소리를 내어야 하는데 불이익 당할까봐 목인하는 자들을 위해 노동법 교육 필요
- 실적에대한 압박 완화
- 하도급 자체가 없어져야 합니다
- 상담사의 의식 자체가 개선되어야 합니다. 일자무식하여 하는게 아니라 본인들보다 잘 알기에 이 직업이 있다는것을요.
- 상담종료후 고객만족도조사후 고객불만시 상담원잘못으로 몰아가는것
- 유일한휴게공간이 코로나로인해 폐쇄되어서 설곳도없습니다 휴게공간이필요해요
- 악성 민원인 고발
- 도급은 계약에서 떨어지면 바로 잘립니다..일년도 안되도 이견진짜. 뽑을때는 언제고..
- 노조
- 비용 절감을 위해 최소인력으로 운영이 되다보니 연차나 휴가 상용이 자유롭지못하다
- 휴게시간,관리자의횡포 관리필요함
- 도급을 없애야
- 휴식시간보장
- 휴게시간이 너무 부족합니다
- 한시간 일하고 5분 쉬는것을 자유롭게
- 최소한의 공간 확보와 최소임금조건개선, 현실적인 폭언처벌법
- 고객인식개선
- 휴식시간. 연차사용자유(월.금).이석자유
- 노동조합은 필요하다고 생각합니다
- 급여 원청의 정규직
- 급여인상 및 총원
- 노조가 생기면 좋을을 같아요

- 휴식시간 간식제공 인격적 대우
- 콜타임완화
- 실적압박없는것 강력한법적신고제도
- 강력한 법적조치 , 신고제도
- 원청사의 쓰고 버리는 일회성 부품 취급 그만 당하고 싶다. 전화기 넘어에도 사람이 있고 원청사직원도 사람이듯 콜센터 직원도 사람임을 잊지 않길 바란다
- 원청사,도급사의 실적 압박 강요
- 모든 콜센터는 재택으로 돌리고 근무시간을 줄여야 한다
- 직접고용
- 4대보험가입이요 위촉직이여서 금방 나가니까 뭘 할수가 없네요
- 점심시간외 쉬는시간을 줬으면 좋겠습니다
- 쉬는시간이 많았으면한다
- 아웃소싱제도가 문제인거 같습니다. 관리랍시고 고객사 입맛에만 맞추려고 기본적인 복지나 혜택은 눈가리고 아웅하며 준것처럼 표현하지만 실제로 혜택이 돌아오는 것은 없고 그걸 알고 방임하는 거 같은 원청사.
- 휴게시간
- 휴식보장
- 연차사용이어느정도 유연해져야함.연차사용에 불이익없어져야함
- 콜수 콜시간 등 업무실적 조임 타파
- 업무지침 숙지 시간 부여가 절대적으로 필요/ 실시간 변화하는 지침에대한 교육을 시행 하려면 인원보충과 교육 제도가 필요함
- 직고용 급여인상
- 병가시 유급휴가. 코로나에대한 철저한 방역조치(재택근무.공가부여.교대근무 등) 열악한 최저임금에 대한 처우 개선. 민원응대 전담팀 개설.
- 재택근무 실행및 노조 의무화.
- 우선 노조를 설립하거나 조합원으로 가입해서 힘을 모은다.
- 근무강도
- 아웃소싱이 아닌 원청이 책임감을가지고 운영하기를 바란다 2년마다 신입이 되어 경력 인정 못받고 일하는것을 없애주기 가란다
- 부서별 사무실 분리.. 니팀 내팀 하는일도 다른데 같은공간을 떠나 섞어놓으니 문의도 어렵고 정신이 없다

- 기본적인 노동법부터 준수하라.원청은 도급사에 책임을 미루지말고 직접고용으로 고된노동에대한 알맞은 대우를해달라
- 원청의 책임강화, 도급업체 평가 폐지
- 직장갑질 완전차단 원합니다!!!
- 원청의 실적압박 금지
- 원청소속의 정규직 전환
- 고객의 부당한 요구에 전화를 끊을 수 있는 권리/של권리
- 1.휴게시간보장 2.점심시간 고정 3.상여 또는 별도수당 필요
- 감정 노동자인만큼 오전 오후 자유롭게 사용할수 있는 휴게시간보장
- 연차 제한 없애고 휴게시간 보장하고 공통점심시간 부여 생활 안정되는 급여보장 고용안정
- 고용안정과 임금상승, 환경개선
- 노동조합. 처벌규정이 강력한 법령. 원청사에 책임 부여

## 부록 : 설문지

### <콜센터 사업장 예방지침 점검 설문조사>

사무금융노조 우분투비정규센터와 사단법인 직장갑질119는 코로나19 집단감염 10개월을 맞아 코로나19가 콜센터 직장생활에 미친 영향을 점검하고, 정부 대책이 실효성 있게 집행되고 있는지, 개선방안은 어떤 것이 있는지 당사자들의 목소리를 듣기 위해 긴급 설문조사를 진행합니다. 조사된 모든 내용은 통계 목적 이외에는 절대 사용할 수 없으며, 비밀이 보호되도록 통계법(제33조, 제34조)에 규정되어 있습니다. 바쁘신 가운데 본 조사에 참여하여 주셔서 고맙습니다.

※ 설문조사 기간 :

\* 조사단체 : 사무금융노조 우분투비정규센터(02-6382-3407, samu.bicenter@gmail.com). 사단법인 직장갑질119(gabjil119@gmail.com)

\* 설문에 끝까지 참여하신 분들 중 250명을 추첨하여 이디야 아메리카노 쿠폰을 드립니다.

0. 귀하는 콜센터 상담사로 일하고 있습니까?

- ① 예                      ② 아니오 (→ 설문종료)

1. 귀하의 나이는 어떻게 되십니까?

- ① 20대    ② 30대    ③ 40대    ④ 50대 이상

2. 응답자의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 남성    ② 여성    ③ 기타

3. 귀하가 근무하고 있는 콜센터의 규모는 얼마나 됩니까?

- ① 30인 미만  
② 30인~100인 미만  
③ 100인~300인 미만  
④ 300인 이상

4. 귀하가 일하는 콜센터는 어떻게 운영되고 있습니까?

- ① 직영    ② 도급(아웃소싱)    ③ 자회사(아웃소싱)    ④ 잘 모르겠다.

5. 귀하가 상담하는 회사(원청사)는 어디입니까?

- ① 공공기관    ② 민간회사

6. 귀하는 어떤 방식의 상담을 하고 있습니까? 해당되는 것을 하나만 골라주세요.

- ① 트랜스퍼(→설문종료)    ②인바운드    ③스프린트(→설문종료)    ④에어웨이(→설문종료)    ⑤아웃바운드

### 귀하의 직장생활에 코로나가 미친 영향

문1. 귀하는 코로나19 사태로 인해 얼마나 불안감을 느끼고 계십니까?

- ① 불안감이 매우 심각하다  
② 불안감이 심각한 편이다  
③ 불안감이 있지만 심각하지는 않은 편이다  
④ 불안감을 느끼지 않는다

문2. 귀하는 코로나19 사태로 인해 얼마나 우울감을 느끼고 계십니까?

- ① 우울감이 매우 심각하다  
② 우울감이 심각한 편이다  
③ 우울감이 있지만 심각하지는 않은 편이다  
④ 우울감을 느끼지 않는다

문3. 귀하는 1년 전과 비교해 주당 평균 노동시간의 변화가 있었습니까?

- ① 늘었다  
② 변화가 없었다  
③ 줄었다

문4. 귀하는 1년 전과 비교해 업무강도에 변화가 있었습니까?

- ① 높아졌다  
② 변화가 없었다  
③ 낮아졌다

문5. 귀하는 지난 1년간 본인의 의지와 무관하게 실직을 경험한 적이 있습니까?

- ① 예 (문5-1로 이동)

② 아니오 (문6로 이동)

문5-1. 귀하는 아래 중 어떻게 일자리를 잃었습니까?

- ① 비자발적 해고    ② 권고사직
- ③ 자발적 퇴사    ④ 계약기간 만료
- ⑤ 기타 (    )

문5-2. 귀하는 지난 1년간 실업급여를 받은 적이 있습니까?

- ① 있다 (문6로 이동)    ② 없다 (문5-3으로 이동)

문5-3. 귀하가 실업급여를 받지 못한 이유는 무엇입니까?

- ① 고용보험에 가입되지 않았음
- ② 실직 후 바로 다른 직장으로 이직함
- ③ 고용보험에 가입하였으나, 실업급여 수급자격 기준을 충족시키지 못함
- ④ 수급자격 기준(고용보험 가입기간 등)을 충족시켰지만, 자발적 실업으로 분류됨
- ⑤ 신청자격을 충족시켰지만, 자발적으로 신청하지 않음
- ⑥ 기타 (    )

문6. 귀하의 현재 월 소득은 1년 전인 2020년 1월과 비교하여 어떻게 변화했습니까?

- ① 소득이 줄었다
- ② 변화가 없다
- ③ 소득이 늘었다

문7. 귀하는 지난 1년간 비자발적으로 휴직(휴업)을 한 적이 있습니까?

- ① 있다(문7-1로 이동)    ② 없다(문8로 이동)

문7-1. 귀하는 아래 근로기준법 조항에 따라 법정 휴업수당을 지급받았습니까?

근로기준법 제46조(휴업수당) ① 사용자의 귀책사유로 휴업하는 경우에 사용자는 휴업기간 동안 그 근로자에게 평균임금의 100분의 70 이상의 수당을 지급하여야 한다. 다만, 평균임금의 100분의 70에 해당하는 금액이 통상임금을 초과하는 경우에는 통상임금을 휴업수당으로 지급할 수 있다.

- ① 그렇다

- ② 법정 휴업수당보다 적은 금액으로 휴업수당을 받았다
- ③ 휴업수당을 받지 못했다

문8. 귀하는 귀하의 직장이 코로나19 방역 조치를 잘 하고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다    ② 그런 편이다
- ③ 그렇지 않은 편이다    ④ 전혀 그렇지 않다

문9. 귀하는 귀하의 직장이 코로나19의 감염 위험으로부터 얼마나 안전하다고 느끼십니까?

- ① 매우 안전하다
- ② 어느 정도 안전하다
- ③ 별로 안전하지 않다
- ④ 전혀 안전하지 않다

문10. 다음 중에서 한국의 도시가 아닌 것을 고르시오.

- ① 서울    ② 천안    ③ 상해    ④ 순천    ⑤ 대구

코로나19와 콜센터 근무환경

문11. 최근 한 달간 귀하가 회사로부터 지급받은 마스크의 개수는 몇 개입니까?

- ① 지급받지 않았다    ② 1개    ③ 2개    ④ 3개    ⑤ 4개    ⑥ 5개 이상    ⑦ 근무일마다 지급받았다

문12. 귀하는 상담업무(전화) 중 마스크를 착용하고 근무하십니까?

- ① 착용한다(문12-1)    ② 착용하지 않는다(문12-2)

문12-1. 마스크를 착용하면서 근무하면서 겪는 어려움은 무엇입니까? 다음 중에서 해당되는 것을 2개까지 응답해 주십시오.(문13로 이동)

- ① 어려움이 없다
- ② 마스크 지급량이 부족하다
- ③ 발음이 정확하지 않거나 목소리가 작아 고객의 불만(클레임)을 받는다
- ④ 마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽다



- ⑤ 답답하고 불편하다
- ⑥ 기타( )

문12-2. 귀하가 마스크를 착용하지 않는 이유는 무엇입니까? 다음 중에서 해당되는 것을 2개까지 응답해 주십시오. (문13로 이동)

- ① 회사(관리자)가 마스크를 쓰고 상담하라는 지시를 하지 않는다
- ② 회사(관리자)가 상담 중에 마스크를 쓰지 말라고 지시한다
- ③ 발음이 정확하지 않거나 목소리가 작아 고객의 불만(클레임)을 받는다
- ④ 마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽다
- ⑤ 답답하고 불편하다
- ⑥ 기타( )

문13. 귀하는 1m의 비좁은 업무공간이 코로나19 전염 위험에 어떤 영향을 미치고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 심각한 영향을 미치고 있다
- ② 일정정도 영향을 미치고 있다
- ③ 별로 영향을 미치고 있지 않다
- ④ 전혀 영향을 미치지 않는다

문14. 귀하의 회사는 지난 3월 콜센터 집단감염 사태 이후 비좁은 업무공간이 바뀌었습니까? 다음 중에서 해당되는 것을 모두 응답해 주십시오.

- ① 동료와의 간격이 1미터 이상으로 늘어났다
- ② 교대근무 및 재택근무가 실시되었다
- ③ 업무공간 사이에 비말감염 예방을 위한 칸막이가 설치되었다
- ④ 개인별 고정 근무자리가 배치(자리 이동 금지)되었다
- ⑤ 바뀌지 않았다
- ⑥ 기타( )

문15. 귀하는 상담사의 코로나19 예방을 위해 가장 필요한 조치가 무엇이라고 생각하십니까? 다음 중에서 해당되는 것을 모두 응답해 주십시오.

- ① 상담업무 시 마스크 착용 의무화
- ② 업무공간 사이 비말감염 예방을 위한 칸막이 설치

- ③ 1m 간격 상담공간 확대
- ④ 개인별 고정 근무자리 배치(자리 이동 금지)
- ⑤ 인력충원
- ⑤ 휴게공간 확대
- ⑥ 휴게시간 확대
- ⑦ 재택근무 전환
- ⑧ 교대근무 확대
- ⑨ 자금 지원 등 원청회사의 책임
- ⑩ 지방자치단체의 전수 조사
- ⑪ 기타( )

정부대책의 실효성

고용노동부는 지난 3월 서울시 구로구 보험사 콜센터 코로나19 감염사태 이후 '코로나19 예방 및 확산 방지를 위한 사회적 거리두기 지침'을 발표했습니다. 11월 12일에는 중대본의 사회적 거리두기 단계 전면 개편(20.11.1) 및 시행(20.11.7)에 따른 지침을 발표한 바 있습니다.

문16. 귀하는 고용노동부가 '콜센터 사업장 예방지침'을 발표했다는 사실을 알고 있습니까?

- ① 알고 있다
- ② 모르고 있다

문17. 아래 보기는 정부가 배포한 '콜센터 사업장 예방지침 점검표' 중 일부입니다. 귀하의 회사(도급·하청회사)는 코로나19 예방 및 확산방지를 위해 다음의 조치들을 하고 있습니까?

조치	예	아니오
출퇴근 시간에 대중교통 이용이 집중되거나 근무지 내 밀접접촉을 방지하기 위해 시차출퇴근제 활용		
상담건수, 응답률 등을 이유로 휴가 사용을 제한하거나 업무·인사 등에 불이익 없도록 조치		
개인별 고정 근무자리 배치, 사무실 내 유휴공간 활용 및 사무환경 개선 등 공간 활용을 통해 밀집 최소화		
컴퓨터·책상·작업대 위치 및 방향을 조정하여 노동자 간 간격을 최소한 1m 이상 유지		
노동자 간 투명 칸막이 또는 가림막 설치		
근로기준법에 따른 휴게시간 외 「콜센터 직무스트레스 관리지침」에 따라 1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분씩 휴식시간 부여		

조치	예	아니오
사무실, 작업장, 공용공간, 다기능 활동 공간 등을 정기 소독		
매일 2회 이상 환기		
전화기, 헤드셋, 마이크 등 비말 접촉이 우려되는 접촉면의 경우, 1회용 덮개, 필터 등을 사용하거나 개인별로 사용하고, 소독이 가능한 경우 소독 실시		

문18. 귀하는 정부의 '콜센터 사업장 예방지침'이 실효성이 있다고 느끼십니까?

- ① 매우 실효성이 있다
- ② 어느 정도 실효성이 있다
- ③ 별로 실효성이 없다
- ④ 전혀 실효성이 없다

문19. 귀하는 근무하면서 아래와 같은 일을 경험하신 적이 있으십니까?

경험	예	아니오
점심시간 제한(상담이 몰리는 시간 점심식사 제한, 30분 내 점심식사 완료 등)		
화장실 사용 제한		
상담 중 이석 금지		
점심시간 외 휴게시간 미부여		
연차휴가 강요		
연차휴가 거부		

문20. 귀하의 회사는 지난 3월 콜센터 집단감염 사태 이후 충분한 휴게공간이 확보되었습니까?

- ① 확보되었다.
- ② 확보되지 않았다.
- ③ 휴게공간이 줄었다.

문21. 귀하는 회사에서 자유롭게 연차휴가를 사용하고 있다고 생각하십니까?

- ① 매우 그렇다
- ② 그런 편이다
- ③ 그렇지 않은 편이다
- ④ 전혀 그렇지 않다

문22. 귀하의 회사는 개인의 유급연차휴가와 별개로 몸이 아프면 유급으로 쉴 수 있는 유급병가제도가 있습니까?

- ① 있다
- ② 없다

문23. 귀하의 회사 직원들이 연차, 휴가를 사용하는 데 어려움을 겪는 이유는 무엇입니까? 다음 중에서 해당되는 것을 2개까지 응답해 주십시오.

- ① 어려움이 없다
- ② 실적 압박
- ③ 관리자가 휴가사용을 통제해서
- ④ 업무량 증가에 따른 부담감
- ⑤ 불이익에 대한 우려
- ⑥ 기타 ( )

문24. 귀하는 코로나19의 위험으로부터 상담사를 보호하기 위하여 다음 중 누구의 역할이 가장 중요하다고 생각하십니까?

- ① 도급업체
- ② 원정회사
- ③ 정부(고용노동부, 지방자치단체)
- ④ 상담사
- ⑤ 기타( )

문25. 귀하는 "아프면 3~4일 집에서 쉰다"는 정부의 코로나 생활방역 행동수칙이 무급(월급 차감)일 경우 어떻게 하시겠습니까?

- ① 집에서 쉰다
- ② 출근한다
- ③ 잘 모르겠다

문26. 귀하는 몸이 아프면 쉬고 국가가 수당을 지급하는 제도(상병수당, 경제협력개발기구(OECD) 36개 회원국 중 34개 회원국이 도입) 도입에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 필요하다
- ② 필요한 편이다
- ③ 별로 필요하지 않다
- ④ 전혀 필요하지 않다

문27. 귀하는 콜센터 종사자 처우개선을 위해 같은 콜센터 상담사 온라인모임(온라인노조) 이 만들어진다면 가입할 의향이 있습니까?

- ① 있다
- ② 없다
- ③ 잘 모르겠다

문28. 귀하가 콜센터 상담을 하면서 겪은 갑질이 있다면 적어주세요.(주관식, 선택)

문29. 콜센터 종사자들의 노동조건 개선을 위해 필요한 것이 있으시다면 자유롭게 남겨주세요.(주관식, 선택)

설문에 끝까지 참여해주셔서 감사합니다! 설문에 끝까지 참여한 분들 중 250분을 추첨하여 이디야 아이스 아메리카노 커피 쿠폰을 보내드립니다.

\* 문의 : 사무금융노조 우분투비정규센터(02-6382-3407, samu.bicenter@gmail.com). 사단법인 직장갑질119([gabjil119@gmail.com](mailto:gabjil119@gmail.com))

기프트콘을 받으실 휴대폰 번호를 정확하게 작성해주세요.

발행일 \_ 2021년 1월 7일

문 의 \_ [gabjil119@gmail.com](mailto:gabjil119@gmail.com)