

콜센터 노동자에 대한 인식 조사(상담사)

Prepared for **직장감질119**

2021-09



Contents

제1장 조사 개요	1
1. 조사 목적	2
2. 조사 설계	2
3. 조사 내용	3
4. 응답자 특성	5
제2장 조사 결과 요약	7
제3장 주요 조사 결과	16
1. 사회보험 및 수당 지급 관련 현황	17
1) 사회보험 가입여부	17
2) 고용보험에 가입하지 않은 이유	20
3) 업무 중 다치게 될 때 치료 방법	23
2. 코로나19에 대한 전반적 인식	26
1) 코로나 19로 부터 안전한 정도	26
2) 코로나 19로 인한 불안감	29
3) 코로나 19로 인한 우울감	32
3. 코로나19로 인한 경제적 상황 변화	35
1) 노동시간 변화	35
2) 업무강도 변화	38
3) 실직 경험	41
3-1) 실직 사유	44
3-2) 실업급여 수급 여부	47
3-3) 실업급여를 받지 못한 이유	50
4) 소득 변화	53
4-1) 소득 감소 이유	56
5) 비자발적 휴직 경험	59
5-1) 법적 휴업수당 수급 여부	62
5-2) 휴업수당을 받지 못한 이유	65

Contents

4. 코로나19로 인한 직장생활 변화	68
1) 직장의 방역 조치	68
2) 코로나19를 이유로 부당한 처우	71
3) 연차/병가 사용 여부	74
4) 정부의 코로나19 감염위기 대응 평가	77
5) 정부의 코로나19 일자리위기 대응 평가	80
6) 최근 한달간 회사로부터 지급받은 마스크 개수	83
7) 상담업무 중 마스크 착용 여부 및 겪는 어려움	86
8) 비좁은 업무공간이 코로나 19 전염에 미치는 영향	92
9) 2020년 3월 콜센터 집단감염 후 업무공간의 변화	95
10) 코로나 19 예방을 위해 가장 필요한 조치	98
5. 코로나19 정부대책에 대한 의견	101
1) '콜센터 사업장 예방지침' 발표 인지도	101
2) 코로나19 예방 및 확산방지를 위한 조치 시행_종합	104
3) '콜센터 사업장 예방지침' 실효성	107
4) 2020년 3월 콜센터 집단감염 후 휴게공간 확보 여부	110
5) 코로나 19로부터 상담사를 보호하기 위한 역할 담당	113
6. 직장 내 괴롭힘 경험	116
1-1) 직장 내 괴롭힘 경험률	116
1-2) 경험한 괴롭힘	119
2-1) 직장 내 괴롭힘 심각 수준	122
2-2) 직장 내 괴롭힘으로 의료기관/상담기관 도움 경험	125
2-3) 괴롭힘 행위자	128
7. 직장 내 괴롭힘 신고	131
1) 직장 내 괴롭힘 신고 경험(대응)	131
1-1) 신고하지 않은 이유	134
1-2) 신고 결과	137
1-3) 불리한 처우 경험	140

Contents

2) 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 인지 여부	143
3) 법 시행 이후 변화	146
4) 교육 이수 여부	149
5) 직장 내 괴롭힘으로부터 안전한 정도	152
8. 직장 내 괴롭힘 금지법	155
1) 가해자가 사용자 또는 사용자 친인척인 경우, 과태료 부과 인지 여부	155
2) 조치의무 불이행시 과태료 부과 인지 여부	158
3) 개정된 직장 내 괴롭힘 금지법으로 인한 괴롭힘 변화	161
9. 직장생활	164
1) 현 직장생활 만족도	164
1-1) 현 직장생활 불만족 이유	167
2) 직장에서 정당한 대우에 대한 인식	170
3) 본인 직업의 사회적 존중받는 정도	173
4) 직장에서 경험한 일_종합	176
5) 콜센터 상담사가 겪는 상황_종합	179
6) 정확한 정보 제공 불가 혹은 책임지지 못하는 이유_종합	198
7) 불편할 정도의 과도한 친절 응대_종합	207
8) 감정노동자 보호법 인지_종합	214
9) 감정노동자 보호법 시행 이후 갑질 변화	217
10) 산업안전 보건법 멘트로 인한 상담사를 대하는 태도 변화	220
11) 고객의 괴롭힘으로부터 회사가 상담사를 보호하는 정도	223
12) 상담의 질향상 및 처우개선을 위한 조치 필요정도_종합	226
10. 노동조합에 대한 생각	247
1) 온라인노조 가입 의향	247
2) 유료 커뮤니티 월 회비 적정 기준	250
부록. 설문지	246

제1장 조사 개요

1. 조사 목적
2. 조사 설계
3. 조사 내용
4. 응답자 특성



1. 조사 목적

- 본 조사는 고객센터 상담사를 대상으로 코로나 19로 인해 직장생활에 미치는 영향, 정부 대책에 대한 인식을 파악하고, 나아가 직장내 괴롭힘, 근무환경 등을 파악하여 향후 고객센터 상담사의 업무환경, 제도 등 개선에 필요한 기초자료를 제공하는 데 그 목적이 있음.

2. 조사 설계

- 본 조사 설계는 아래와 같음.

조사대상	○ 전국 만 18세 이상 69세 이하 콜센터 상담사
표본크기	○ 300명
표본오차	○ 95% 신뢰수준, ±5.6% point
조사방법	○ 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사
조사기간	○ 2021년 9월 1일 ~ 9월 7일

3. 조사 내용

조사 내용	
사회보험 관련 현황	<ul style="list-style-type: none"> - 사회보험 가입 여부 - 고용보험 미가입 이유 - 업무 중 상해 시 치료 방법
코로나19에 대한 전반적 인식	<ul style="list-style-type: none"> - 코로나19 감염으로부터 안전한 정도 - 코로나19로 인한 불안감 - 코로나19로 인한 우울감
코로나19로 인한 경제적 상황 변화	<ul style="list-style-type: none"> - 2020년 1월과 비교한 주당 평균 노동시간/업무강도 변화 - 2020년 1월 이후 실직 경험/이유 - 실업급여 수급 여부/미수급 이유 - 2020년 1월과 비교한 소득 변화/감소 이유 - 2020년 1월 이후 비자발적 휴직 경험 - 법정 휴업수당 수급 여부/휴업수당 미수급 이유
코로나19로 인한 직장생활 변화	<ul style="list-style-type: none"> - 직장에서 코로나19 방역 조치 수준 - 코로나19를 이유로 부당한 처우 여부 - 연차/병가 사용 여부 - 정부의 코로나19 감염 및 일자리 위기 대응 평가 - 마스크 지급 개수/마스크 착용 여부/착용으로 인한 어려움 - 비좁은 업무공간이 코로나 19 전염에 미치는 영향 - 콜센터 집단감염 사태 후 업무공간의 변화 - 코로나19 예방을 위한 필요한 조치
코로나19 정부정책에 대한 의견	<ul style="list-style-type: none"> - '콜센터 사업장 예방지침' 발표 인지도 및 실효성 - 코로나19 예방 및 확산방지를 위한 조치 시행 여부 - 상담사 보호를 위한 휴게공간 확보/ 상담사 보호하기 위한 역할
직장내 괴롭힘 관련	<ul style="list-style-type: none"> - 직장내 괴롭힘 경험률/경험한 괴롭힘 및 심각수준/의료기관 혹은 상담기관 도움 경험/괴롭힘 행위자 - 직장내 괴롭힘 신고 경험/미신고 이유/신고 결과/불리한 처우 경험 - 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 인지 여부/시행 이후 변화/교육 이수 여부/ 괴롭힘으로부터 안전한 정도 - 가해자가 사용자 또는 사용자 친인척의 경우 혹은 조치의무 불이행시 과태료 부과 인지 여부/개정된 법 시행 이후 괴롭힘 변화

조사 내용

<p>직장생활에 대한 인식</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 직장생활 만족도/불만족 이유 - 직장에서 정당한 대우 인식/직업의 사회적 존중 인식 - 코로나19로 인해 직장에서 경험한 일 - 콜센터 상담사가 겪는 상황 - 정확한 정보 제공 불가 혹은 책임지지 못하는 이유 - 불편할 정도의 과도한 친절 응대 - 감정노동자 보호법 인지/법 시행 이후 갑질 변화 - 산업안전 보건법 멘트로 인한 상담사를 대하는 태도 변화 - 고객의 괴롭힘으로부터 회사가 상담사를 보호하는 정도 - 상담의 질향상 및 처우개선을 위한 조치 필요 정도
<p>노동조합에 대한 의견</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 온라인 노조 가입 의향 - 유료 커뮤니티 월 회비 적정 기준
<p>응답자 특성</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 거주지, 성별, 연령, 일주일 간 근로 여부 및 업무 유형, 상담방식, 운영유형, 상담 기간, 직장 규모 - 혼인상태, 학력, 근무시간, 급여수준

4. 응답자 특성

[응답자 특성]

		사례수	비율(%)
■ 전체 ■		(325)	100.0
지역별	서울	(125)	38.5
	인천/경기	(123)	37.8
	충청	(26)	8.0
	전라	(8)	2.5
	경북	(16)	4.9
	경남	(23)	7.1
	강원/제주	(4)	1.2
성별	남자	(46)	14.2
	여자	(279)	85.8
연령별	20대	(66)	20.3
	30대	(134)	41.2
	40대	(93)	28.6
	50대	(32)	9.8
상담업무 유형	인바운드	(276)	84.9
	아웃바운드	(49)	15.1
콜센터 운영 유형	직영	(150)	46.2
	자회사(아웃소싱)	(61)	18.8
	도급(아웃소싱)	(97)	29.8
	파견	(10)	3.1
	잘 모름	(7)	2.2
주 상담기관	공공기관	(53)	16.3
	민간회사	(272)	83.7
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	11.1
	1~3년 미만	(87)	26.8
	3~5년 미만	(59)	18.2
	5~10년 미만	(78)	24.0
	10년 이상	(65)	20.0
현직장 규모	10인 미만	(79)	24.3
	10~30인 미만	(63)	19.4
	30~50인 미만	(24)	7.4
	50~100인 미만	(58)	17.8
	100~300인 미만	(43)	13.2
	300인 이상	(58)	17.8

[응답자 특성] (계속)

		사례수	비율(%)
■ 전체 ■		(325)	100.0
혼인 상태별	기혼	(125)	38.5
	미혼	(174)	53.5
	기타	(26)	8.0
학력별	고졸이하	(86)	26.5
	2년제 대학 졸업	(94)	28.9
	4년제 대학 졸업	(142)	43.7
	대학원 이상	(3)	0.9
근무 시간별	40시간 미만	(31)	9.5
	40시간	(179)	55.1
	41~52시간 미만	(95)	29.2
	52시간 이상	(20)	6.2
임금 수준별	150만원 미만	(10)	3.1
	150-200만원 미만	(77)	23.7
	200-250만원 미만	(147)	45.2
	250-300만원 미만	(66)	20.3
	300만원 이상	(25)	7.7

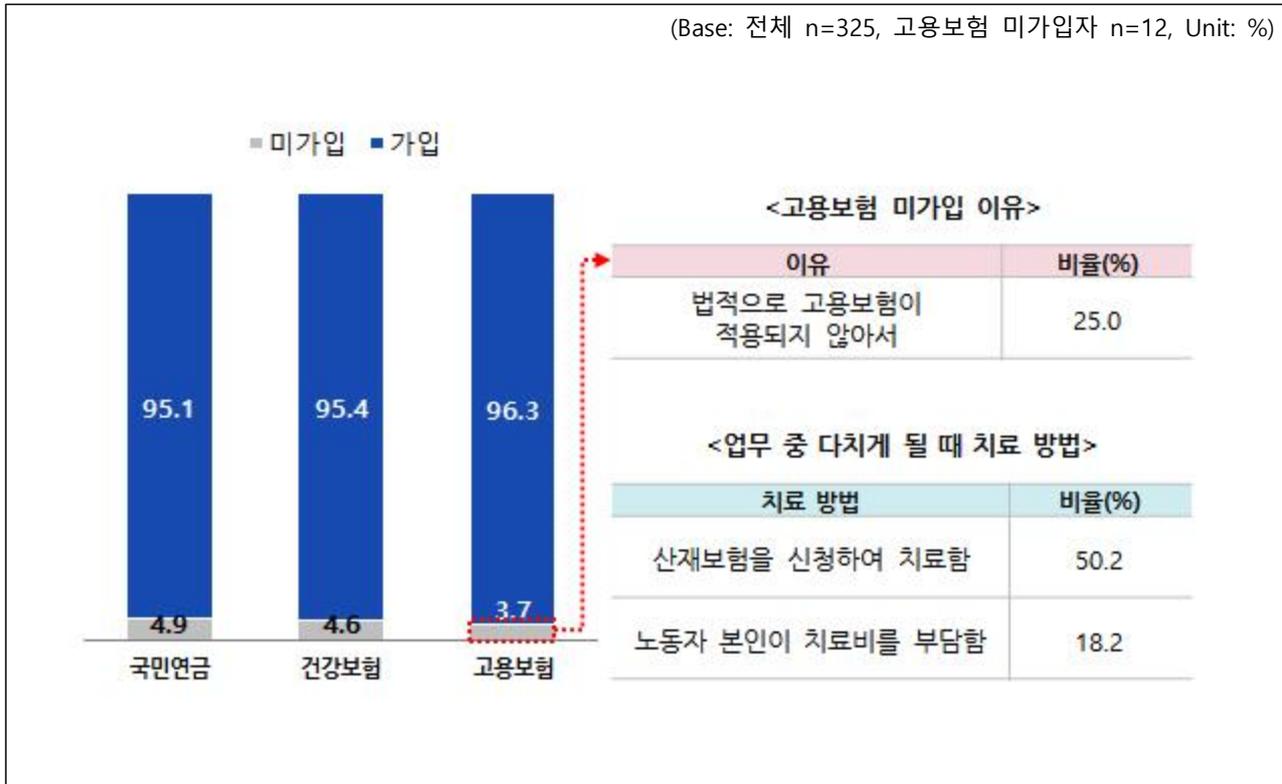
제2장 조사 결과 요약



1. 사회보험 가입 현황

- 국민연금, 건강보험, 고용보험 모두 95% 이상 수준의 가입률을 보임
- 고용보험 미가입 이유 : 법적으로 고용보험이 적용되지 않아서(25.0%)
- 업무중 다치게 될 때 치료 방법 : 산재보험 신청 치료(50.2%), 노동자 본인이 치료비 부담(18.2%)

[사회보험 가입 현황]



2. 직장생활에 코로나19 영향

[코로나19에 대한 전반적인 인식]

항목	비율(%)
코로나19로부터 안전한 정도	안전하다(51.7) / 안전하지 않다(48.3)
코로나19로 인한 불안감	심각하다(30.2) / 심각하지 않다(69.8)
코로나19로 인한 우울감	심각하다(20.9) / 심각하지 않다(79.1)

[코로나19로 인한 경제적 상황 변화]

항목	비율(%)
노동시간 변화	줄었다(10.2) / 변화 없다(78.8) / 늘었다(11.1)
업무 강도 변화	낮아졌다(9.8) / 변화 없다(54.5) / 높아졌다(35.7)
실직 경험	있다(6.8)(실직 사유 : 권고사직(31.8), 자발적 퇴사(27.3) 등) / 없다(93.2)
개인 소득 변화	줄었다(18.2)(소득감소 사유 : 노동시간이 줄어서(33.9), 성과급이 줄어서(27.1) 등) / 변화 없다(69.2) / 늘었다(12.6)
비자발적 휴직 경험	있다(13.8)(휴업수당 수급 여부 : 받지못했다(40.0), 받았다(44.4), 법정 휴업수당보다 적은 금액을 받았다(15.6)) / 없다(86.2)

[코로나19 정부 정책 평가]

항목	비율(%)
정부의 코로나19 감염 위기 대응 평가	잘하고 있다 66.2
정부의 코로나19 일자리 위기 대응 평가	잘하고 있다 40.9

[코로나19에 대한 회사차원의 대응]

항목	비율(%)
한달간 회사로부터 지급받은 마스크 수	지급받지 않았다(54.2) / 근무일마다 지급받았다(12.0) / 16~20개(11.4) 등
상담업무 중 마스크 착용여부	착용한다(82.2) (마스크 착용으로 인한 어려움 : 마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽다(62.2), 답답하고 불편하다(60.3) 등) / 착용하지 않는다(17.8)
비좁은 업무공간이 코로나19 전염에 미치는 영향	영향을 미친다(84.6) / 영향을 미치지 않는다(15.4)
2020년 3월 콜센터 집단감염 사태 후 업무공간 변화 (중복응답 기준)	업무공간 사이에 비말감염 예방을 위한 칸막이가 설치되었다(45.8) 교대근무 및 재택근무가 실시되었다(38.5) 동료와의 간격이 1미터 이상으로 늘어났다(25.5) 등
코로나19 예방을 위해 필요한 조치 (중복응답 기준)	재택근무 전환(54.8) 상담업무 시 마스크 착용 의무화(45.8) 업무공간 사이 비말감염 예방을 위한 칸막이 설치(35.7) 등

3. 코로나19 정부대책 평가

○ '콜센터 사업장 예방지침' 인지율 : 49.2%

[콜센터 사업장 예방지침 시행 여부]

내용	그렇다(%)
출퇴근 시간에 대중교통 이용이 집중되거나 근무지 내 밀접접촉을 방지하기 위해 시차출퇴근제 활용	27.4
상담건수, 응답률 등을 이유로 휴가 사용을 제한하거나 업무·인사 등에 불이익 없도록 조치	57.2
개인별 고정 근무자리 배치, 사무실 내 유희공간 활용 및 사무환경 개선 등 공간 활용을 통해 밀집 최소화	64.9
컴퓨터·책상·작업대 위치 및 방향을 조정하여 노동자 간 간격을 최소한 1m 이상 유지	58.8
노동자 간 투명 칸막이 또는 가림막 설치	76.9
근로기준법에 따른 휴게시간 외 「콜센터 직무스트레스 관리지침」에 따라 1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분씩 휴식시간 부여	27.1
사무실, 작업장, 공용공간, 다기능 활동 공간 등을 정기 소독	67.7
매일 2회 이상 환기	66.5
전화기, 헤드셋, 마이크 등 비말 접촉이 우려되는 접촉면의 경우, 1회용 덮개, 필터 등을 사용하거나 개인별로 사용하고, 소독이 가능한 경우 소독 실시	56.9

○ '콜센터 사업장 예방지침' 실효성 : **실효성이 있다(59.1%)** / 실효성이 없다(40.9%)

4. 직장 내 괴롭힘

[지난 1년간 직장 내 괴롭힘 경험률]

구분	경험률(%)	
	직장인	콜센터 상담사
폭행/폭언	14.2	15.4
모욕/명예훼손	23.0	21.2
따돌림/차별	14.3	15.4
업무외 강요	14.9	9.5
부당지시	18.2	16.3
5개 항목 중 하나라도 경험	32.9	28.6

※ 직장인 결과는 2021년 6월 조사 결과

[직장 내 괴롭힘 관련 의견]

구분(n=93)	비율(%)
직장 내 괴롭힘 심각 수준	심각하다(53.8) / 심각하지 않다(46.2)
의료기관/상담기관 도움 경험	진료나 상담을 받았다(6.5) / 진료나 상담이 필요하지만 받지 못했다(50.5) / 진료나 상담의 필요성을 느끼지 못했다(43.0)
직장 내 괴롭힘 행위자	임원이 아닌 상급자(35.5) / 비슷한 직급 동료(31.2) / 고객이나 민원인 또는 거래처 직원(20.4) 등

[괴롭힘을 당했을 때 신고 경험(중복응답)]

구분(n=93)	비율(%)
참거나 모르는 척 했다	79.6
회사를 그만두었다	22.6
개인 또는 동료들과 항의했다	19.4
회사, 노동조합에 신고했다	7.5
고용노동부, 국가인권위, 국민권익위 등 관련 기관에 신고했다	1.1

[직장 내 괴롭힘 관련 법률 조항]

구분	비율(%)
직장 내 괴롭힘 금지법 시행 인지	알고 있다(81.5) / 모르고 있다(18.5)
직장 내 괴롭힘 금지법으로 인한 괴롭힘 줄어든 정도	줄어들었다(56.9) / 줄어들지 않았다(43.1)
직장 내 괴롭힘 관련 교육 이수	받은 적 있다(60.3) / 받은 적 없다(39.7)
직장 내 괴롭힘으로부터 안전한 정도	안전하다(68.3) / 안전하지 않다(31.7)
가해자가 사용자 또는 사용자 친인척인 경우 과태료 부과 인지	알고 있다(26.8) / 모르고 있다(73.2)
조치의무 미이행 시 과태료 부과 인지	알고 있다(29.2) / 모르고 있다(70.8)
개정된 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 시, 괴롭힘 변화 예상	줄어들 것이다(64.0) / 줄어들지 않을 것이다(36.0)

5. 노동조건과 근무환경

[직장생활 평가]

구분	비율(%)
직장생활 만족도	만족한다(61.8) / 만족하지 않는다(38.2)(이유 : 급여가 적어서(60.5), 업무 강도가 세고 힘들어서(35.5), 전망이 없어서(26.6) 등)
직장에서 정당한 대우	그렇다(58.8) / 그렇지 않다(41.2)
본인 직업의 사회적 존중받는 정도	그렇다(32.0) / 그렇지 않다(68.0)

[직장에서 경험]

내용	그렇다(%)
점심시간 제한	34.2
화장실 사용 제한	17.8
상담 중 이석 금지	39.7
점심시간 외 휴게시간 미부여	39.7
연차휴가 강요	33.5
연차휴가 거부	32.3

[콜센터 상담사 상황]

내용	그렇다(%)	
	일반국민	상담사
상담사에게 목소리를 높이거나 화가 난 말투로 말을 한다	53.9	74.5
상담사에게 반말이나 무시하는 투로 말을 한다	49.6	66.2
상담사에게 빨리 처리해달라고 계속 독촉한다	58.7	76.3
상담사에게 욕을 한다	34.1	46.2
상담사에게 성희롱 발언을 한다	33.2	19.4
상담사에게 책임자를 바꾸라고 한다	48.3	69.8
상담사에게 불친절 상담에 대해 신고하겠다고 한다	41.5	48.6
상담사에게 화가 나서 일방적으로 전화를 끊는다	47.2	57.8
대기시간, 회사 정책 등에 대한 불만을 상담사에게 항의한다	57.5	76.0

※ 일반국민은 2021년 9월 조사 결과

[서비스 직원이 정확한 정보 제공 불가 혹은 책임지지 못하는 이유]

내용	그렇다(%)	
	일반국민	상담사
직무훈련을 제대로 받지 않았기 때문이다	72.4	44.3
일손이 모자라 바쁘기 때문이다	63.6	59.4
하급 직원들이라 책임질 권한을 가지고 있지 못하기 때문이다	61.2	74.8
담당 직원이 책임감이 없기 때문이다	64.4	35.4

※ 일반국민은 2021년 9월 조사 결과

[과도한 친절 경험]

내용	그렇다(%)	
	일반국민	상담사
너무 과도하게 웃는 얼굴이나 목소리로 얘기한다	58.4	44.6
일반적인 얘기를 나누는 중에 계속 '죄송하다'는 말을 반복한다	75.4	60.9
고객의 말에 "아, 그러셨군요"와 같은 호응어를 계속 붙인다	39.7	78.8

※ 일반국민은 2021년 9월 조사 결과로 '불편한 친절 유형'에 '그렇다'고 응답한 비율

[감정노동자 보호법 내용 인지]

내용	알고 있다(%)	
	일반국민	상담사
고객이 노동자에게 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성을 안내해야 한다	79.1	83.1
회사는 고객과의 문제 상황 발생 시 대처법을 포함한 고객응대업무 매뉴얼을 만들어야 한다	67.7	75.1
회사는 노동자가 피해를 입었을 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간 연장을 비롯해 적극적으로 지원해야 한다	56.4	65.2
회사는 고객에게 피해를 입은 노동자가 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간 연장을 요구했다는 이유로 불이익을 주면 처벌받는다	49.7	52.0

[상담사 보호 평가]

구분	비율(%)
감정노동자 보호법 시행 이후 갑질 변화	줄어들었다(32.9) / 줄어들지 않았다(67.1)
산업안전보건법 멘트 이후 태도 변화	그렇다(44.0) / 그렇지 않다(56.0)
회사의 상담사 보호 평가	그렇다(39.1) / 그렇지 않다(60.9)

[온라인노조에 대한 의견]

구분	비율(%)
온라인노조 가입 의향	그렇다(50.2) / 아니다(11.1) / 잘 모르겠다(38.8)
유료 커뮤니티 월 회비 적정 기준	월 5,000원 정도(43.4) / 월 7,000원 정도(4.6) / 월 10,000원 정도(14.5) / 월급 1%정도(2.5) / 잘 모르겠다(35.1)

제3장 주요 조사 결과

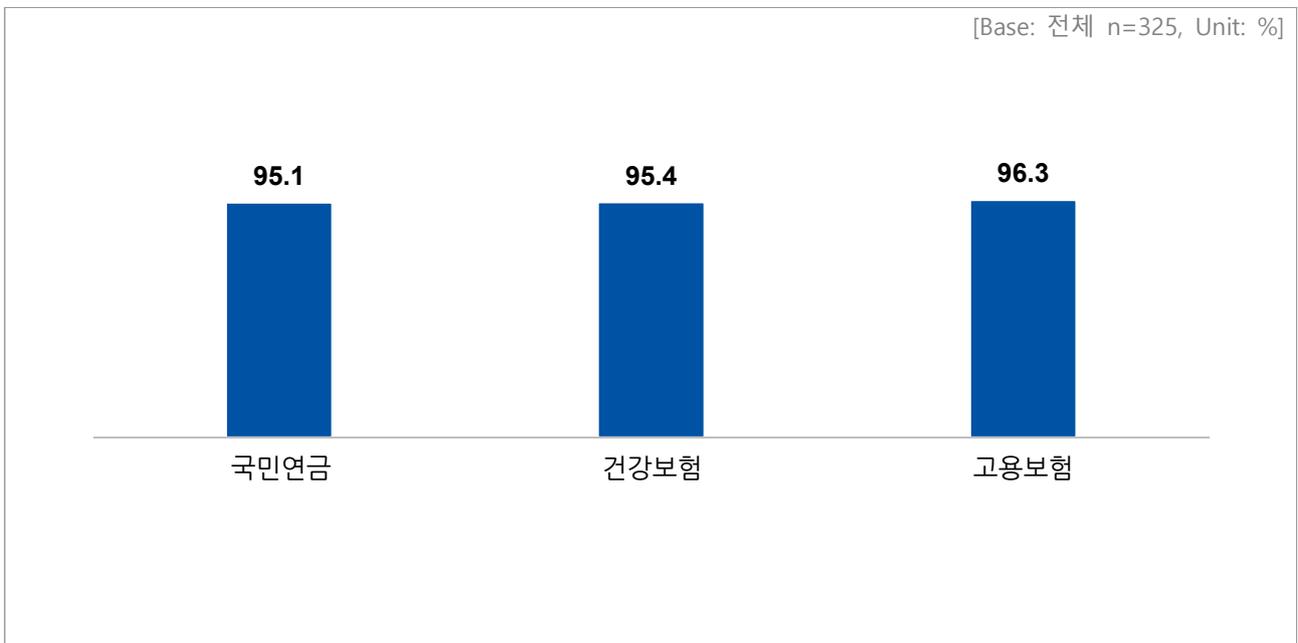
1. 사회보험 및 수당 지급 관련 현황
2. 코로나19에 대한 전반적 인식
3. 코로나19로 인한 경제적 상황 변화
4. 코로나19로 인한 직장생활 변화
5. 코로나19 정부대책에 대한 의견
6. 직장 내 괴롭힘 경험
7. 직장 내 괴롭힘 신고
8. 직장 내 괴롭힘 금지법
9. 직장생활
10. 노동조합에 대한 생각

1. 사회보험 및 수당 지급 관련 현황

1) 사회보험 가입여부

- 사회보험 가입 여부에 대해 '국민연금', '건강보험', '고용보험' 모두 95% 이상 수준의 가입률을 보임.
- 특성별로 보면, 아웃바운드보다는 인바운드에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림1] 사회보험 가입여부_`가입되어 있다`%



[표1] 사회보험 가입여부_가입되어 있다%

		사례수	국민연금	건강보험	고용보험
■ 전체 ■		(325)	95.1	95.4	96.3
지역별	서울	(125)	95.2	95.2	96.0
	인천/경기	(123)	94.3	94.3	95.9
	충청	(26)	96.2	100.0	100.0
	전라	(8)	100.0	100.0	100.0
	경북	(16)	93.8	93.8	93.8
	경남	(23)	95.7	95.7	95.7
	강원/제주	(4)	100.0	100.0	100.0
성별	남자	(46)	95.7	95.7	97.8
	여자	(279)	95.0	95.3	96.1
연령별	20대	(66)	95.5	95.5	95.5
	30대	(134)	95.5	96.3	97.0
	40대	(93)	96.8	96.8	97.8
	50대	(32)	87.5	87.5	90.6
상담업무 유형	인바운드	(276)	96.0	96.0	96.7
	아웃바운드	(49)	89.8	91.8	93.9
콜센터 운영 유형	직영	(150)	94.0	94.0	95.3
	자회사(아웃소싱)	(61)	93.4	93.4	95.1
	도급(아웃소싱)	(97)	99.0	99.0	99.0
	파견	(10)	100.0	100.0	100.0
	잘 모름	(7)	71.4	85.7	85.7
주 상담기관	공공기관	(53)	98.1	98.1	98.1
	민간회사	(272)	94.5	94.9	96.0
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	91.7	91.7	94.4
	1~3년 미만	(87)	93.1	93.1	94.3
	3~5년 미만	(59)	96.6	96.6	96.6
	5~10년 미만	(78)	97.4	97.4	97.4
	10년 이상	(65)	95.4	96.9	98.5
현직장 규모	10인 미만	(79)	94.9	96.2	96.2
	10~30인 미만	(63)	93.7	93.7	93.7
	30~50인 미만	(24)	87.5	87.5	87.5
	50~100인 미만	(58)	96.6	96.6	98.3
	100~300인 미만	(43)	95.3	95.3	97.7
	300인 이상	(58)	98.3	98.3	100.0

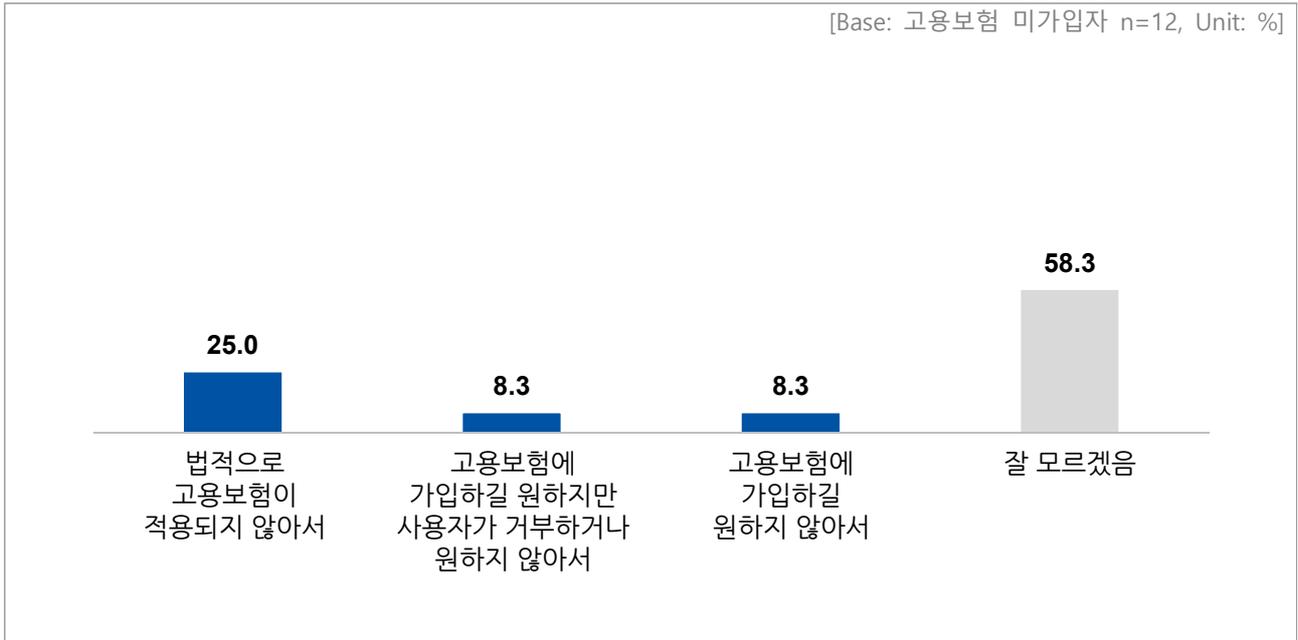
[표1] 사회보험 가입여부_`가입되어 있다`% (계속)

		사례수	국민연금	건강보험	고용보험
■ 전체 ■		(325)	95.1	95.4	96.3
혼인 상태별	기혼	(125)	96.0	96.0	96.8
	미혼	(174)	95.4	96.0	96.6
	기타	(26)	88.5	88.5	92.3
학력별	고졸이하	(86)	93.0	94.2	94.2
	2년제 대학 졸업	(94)	96.8	96.8	96.8
	4년제 대학 졸업	(142)	95.1	95.1	97.2
	대학원 이상	(3)	100.0	100.0	100.0
근무 시간별	40시간 미만	(31)	80.6	80.6	83.9
	40시간	(179)	98.9	98.9	99.4
	41~52시간 미만	(95)	94.7	94.7	95.8
	52시간 이상	(20)	85.0	90.0	90.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	60.0	60.0	70.0
	150-200만원 미만	(77)	93.5	93.5	94.8
	200-250만원 미만	(147)	98.0	98.6	98.6
	250-300만원 미만	(66)	98.5	98.5	98.5
	300만원 이상	(25)	88.0	88.0	92.0

2) 고용보험에 가입하지 않은 이유

- 고용보험 미가입자(n=12)를 대상으로 가입하지 않은 이유를 물어본 결과, '법적으로 고용보험이 적용되지 않아서'라는 응답이 25.0%로 높게 나타남.(잘 모르겠음 58.3%)

[그림2] 고용보험에 가입하지 않은 이유



[표2] 고용보험에 가입하지 않은 이유

		사례수	법적으로 고용보험이 적용되지 않아서	고용보험에 가입하길 원하지만 사용자가 거부하거나 원하지 않아서	고용보험에 가입하길 원하지 않아서	잘 모르겠음
■ 전체 ■		(12)	25.0	8.3	8.3	58.3
지역별	서울	(5)	20.0	0.0	20.0	60.0
	인천/경기	(5)	20.0	20.0	0.0	60.0
	경북	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0
	경남	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0
성별	남자	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0
	여자	(11)	27.3	9.1	9.1	54.5
연령별	20대	(3)	0.0	0.0	0.0	100.0
	30대	(4)	25.0	0.0	25.0	50.0
	40대	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0
	50대	(3)	33.3	33.3	0.0	33.3
상담업무 유형	인바운드	(9)	22.2	11.1	0.0	66.7
	아웃바운드	(3)	33.3	0.0	33.3	33.3
콜센터 운영 유형	직영	(7)	28.6	0.0	14.3	57.1
	자회사(아웃소싱)	(3)	33.3	33.3	0.0	33.3
	도급(아웃소싱)	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0
	잘 모름	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0
주 상담기관	공공기관	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0
	민간회사	(11)	27.3	9.1	9.1	54.5
상담사 근로기간	1년 미만	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0
	1~3년 미만	(5)	0.0	0.0	20.0	80.0
	3~5년 미만	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0
	5~10년 미만	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0
	10년 이상	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0
현직장 규모	10인 미만	(3)	0.0	0.0	0.0	100.0
	10~30인 미만	(4)	25.0	25.0	0.0	50.0
	30~50인 미만	(3)	33.3	0.0	0.0	66.7
	50~100인 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0
	100~300인 미만	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0

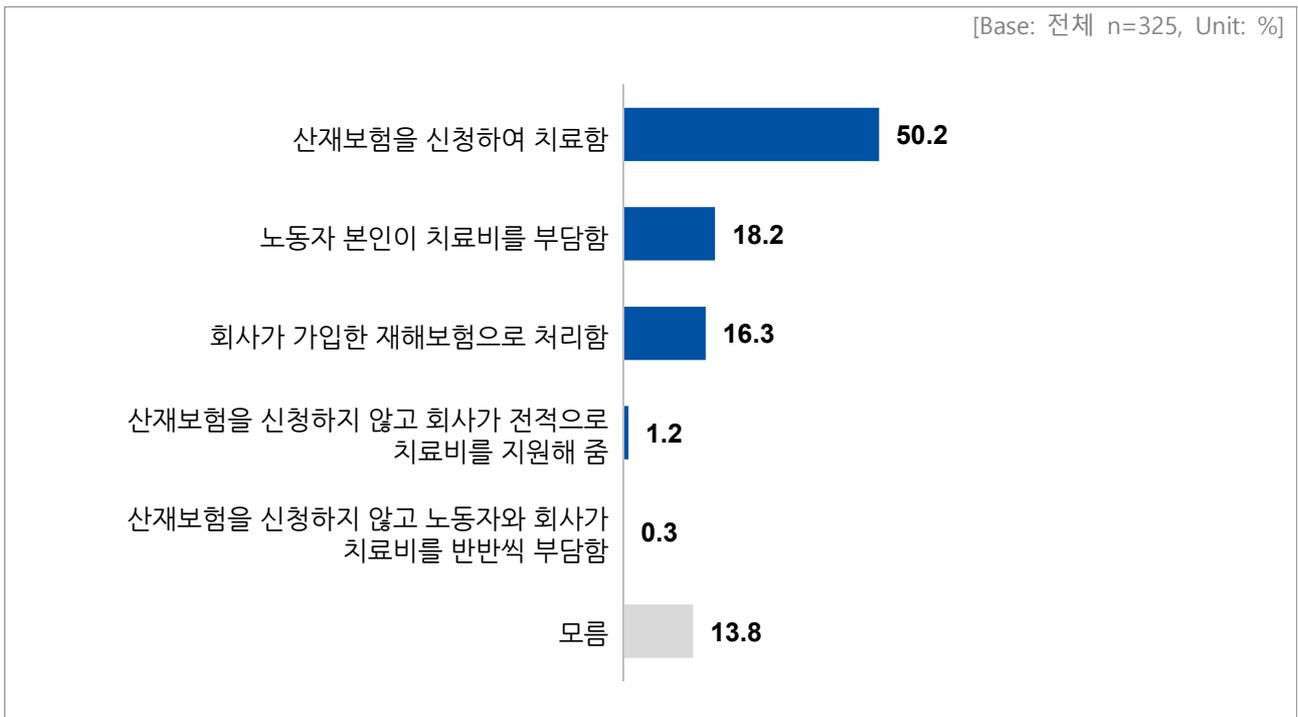
[표2] 고용보험에 가입하지 않은 이유 (계속)

		사례수	법적으로 고용보험이 적용되지 않아서	고용보험에 가입하길 원하지만 사용자가 거부하거나 원하지 않아서	고용보험에 가입하길 원하지 않아서	잘 모르겠음
■ 전체 ■		(12)	25.0	8.3	8.3	58.3
혼인 상태별	기혼	(4)	25.0	25.0	0.0	50.0
	미혼	(6)	16.7	0.0	16.7	66.7
	기타	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0
학력별	고졸이하	(5)	0.0	20.0	0.0	80.0
	2년제 대학 졸업	(3)	33.3	0.0	0.0	66.7
	4년제 대학 졸업	(4)	50.0	0.0	25.0	25.0
근무 시간별	40시간 미만	(5)	40.0	0.0	0.0	60.0
	40시간	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0
	41~52시간 미만	(4)	0.0	25.0	0.0	75.0
	52시간 이상	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0
임금 수준별	150만원 미만	(3)	66.7	0.0	0.0	33.3
	150-200만원 미만	(4)	0.0	25.0	0.0	75.0
	200-250만원 미만	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0
	250-300만원 미만	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0
	300만원 이상	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0

3) 업무 중 다치게 될 때 치료 방법

- 업무 중 다치게 될 때 치료방법으로는 '산재보험을 신청하여 치료함'이 50.2%로 가장 높게 나타남. 일부 '노동자 본인이 치료비를 부담함'(18.2%), '회사가 가입한 재해보험으로 처리함'(16.3%) 등 의견을 보임.
- 특성별로 '산재보험을 신청하여 치료함'은 '30-40대에서 높게 나타난 반면에, '노동자 본인이 치료비를 부담함'은 20대, 50대에서 높게 나타남.

[그림3] 업무 중 다치게 될 때 치료 방법



[표3] 업무 중 다치게 될 때 치료 방법

		사례수	산재보험을 신청하여 치료함	노동자 본인이 치료비를 부담함	회사가 가입한 재해 보험으로 처리함	산재보험을 신청하지 않고 회사가 전적으로 치료비를 지원해 줌	산재보험을 신청하지 않고 노동자와 회사가 치료비를 반반씩 부담함	모름
■ 전체 ■		(325)	50.2	18.2	16.3	1.2	0.3	13.8
지역별	서울	(125)	48.0	21.6	17.6	1.6	0.0	11.2
	인천/경기	(123)	49.6	15.4	12.2	1.6	0.8	20.3
	충청	(26)	42.3	15.4	26.9	0.0	0.0	15.4
	전라	(8)	62.5	25.0	12.5	0.0	0.0	0.0
	경북	(16)	50.0	25.0	12.5	0.0	0.0	12.5
	경남	(23)	65.2	13.0	21.7	0.0	0.0	0.0
	강원/제주	(4)	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0
성별	남자	(46)	58.7	10.9	19.6	2.2	0.0	8.7
	여자	(279)	48.7	19.4	15.8	1.1	0.4	14.7
연령별	20대	(66)	48.5	25.8	15.2	1.5	0.0	9.1
	30대	(134)	51.5	11.9	17.9	1.5	0.7	16.4
	40대	(93)	53.8	18.3	12.9	1.1	0.0	14.0
	50대	(32)	37.5	28.1	21.9	0.0	0.0	12.5
상담업무 유형	인바운드	(276)	49.6	17.0	17.0	1.4	0.4	14.5
	아웃바운드	(49)	53.1	24.5	12.2	0.0	0.0	10.2
콜센터 운영 유형	직영	(150)	55.3	14.7	16.0	2.0	0.0	12.0
	자회사(아웃소싱)	(61)	52.5	9.8	21.3	1.6	1.6	13.1
	도급(아웃소싱)	(97)	41.2	26.8	14.4	0.0	0.0	17.5
	파견	(10)	60.0	20.0	10.0	0.0	0.0	10.0
	잘 모름	(7)	28.6	42.9	14.3	0.0	0.0	14.3
주 상담기관	공공기관	(53)	45.3	20.8	18.9	1.9	1.9	11.3
	민간회사	(272)	51.1	17.6	15.8	1.1	0.0	14.3
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	52.8	16.7	16.7	0.0	0.0	13.9
	1~3년 미만	(87)	42.5	23.0	16.1	2.3	0.0	16.1
	3~5년 미만	(59)	50.8	16.9	16.9	0.0	0.0	15.3
	5~10년 미만	(78)	57.7	11.5	17.9	0.0	1.3	11.5
	10년 이상	(65)	49.2	21.5	13.8	3.1	0.0	12.3
현직장 규모	10인 미만	(79)	54.4	19.0	8.9	2.5	0.0	15.2
	10~30인 미만	(63)	50.8	9.5	25.4	1.6	1.6	11.1
	30~50인 미만	(24)	45.8	20.8	20.8	0.0	0.0	12.5
	50~100인 미만	(58)	55.2	20.7	12.1	0.0	0.0	12.1
	100~300인 미만	(43)	41.9	20.9	16.3	2.3	0.0	18.6
	300인 이상	(58)	46.6	20.7	19.0	0.0	0.0	13.8

[표3] 업무 중 다치게 될 때 치료 방법 (계속)

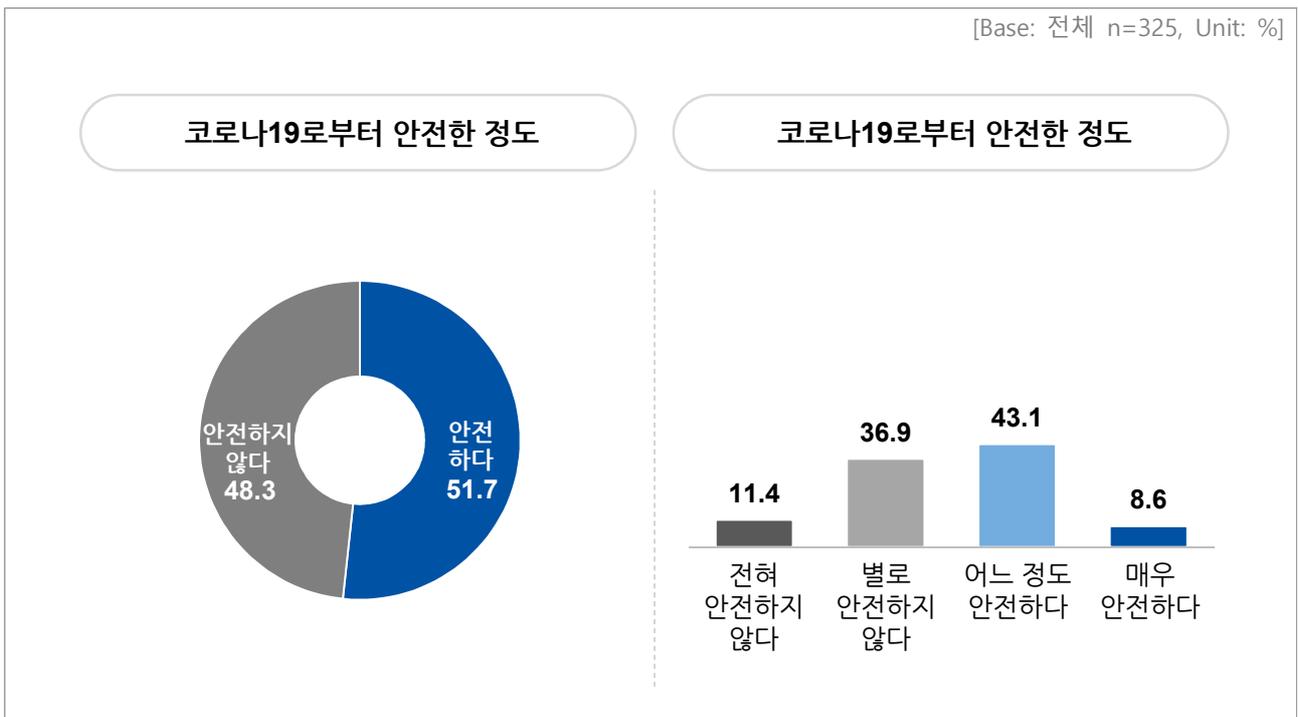
		사례수	산재보험을 신청하여 치료함	노동자 본인이 치료비를 부담함	회사가 가입한 재해 보험으로 처리함	산재보험을 신청하지 않고 회사가 전적으로 치료비를 지원해 줌	산재보험을 신청하지 않고 노동자와 회사가 치료비를 반반씩 부담함	모름
■ 전체 ■		(325)	50.2	18.2	16.3	1.2	0.3	13.8
혼인 상태별	기혼	(125)	58.4	14.4	12.0	0.8	0.0	14.4
	미혼	(174)	47.1	17.8	19.5	1.7	0.6	13.2
	기타	(26)	30.8	38.5	15.4	0.0	0.0	15.4
학력별	고졸이하	(86)	48.8	11.6	15.1	3.5	0.0	20.9
	2년제 대학 졸업	(94)	52.1	16.0	16.0	1.1	1.1	13.8
	4년제 대학 졸업	(142)	49.3	23.2	17.6	0.0	0.0	9.9
	대학원 이상	(3)	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(31)	45.2	19.4	19.4	3.2	0.0	12.9
	40시간	(179)	54.7	16.2	12.3	1.1	0.0	15.6
	41~52시간 미만	(95)	45.3	18.9	21.1	1.1	1.1	12.6
	52시간 이상	(20)	40.0	30.0	25.0	0.0	0.0	5.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	20.0	30.0	30.0	0.0	0.0	20.0
	150-200만원 미만	(77)	48.1	19.5	13.0	1.3	0.0	18.2
	200-250만원 미만	(147)	54.4	19.7	12.2	0.7	0.7	12.2
	250-300만원 미만	(66)	47.0	15.2	25.8	0.0	0.0	12.1
	300만원 이상	(25)	52.0	8.0	20.0	8.0	0.0	12.0

2. 코로나19에 대한 전반적 인식

1) 코로나19로부터 안전한 정도

- 코로나19 감염으로부터 안전한 정도에 대해 '안전하다'는 응답이 51.7%로, '안전하지 않다'(48.3%)보다 상대적으로 높게 나타남.
- 특성별로 보면, '안전하다'는 응답이 40대, 아웃바운드, 직장규모 30-50인 미만에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림4] 코로나19로부터 안전한 정도



[표4] 코로나19로부터 안전한 정도

		사례수	전혀 안전하지 않다	별로 안전하지 않다	어느 정도 안전하다	매우 안전하다	【안전 하지 않다】	【안전 하다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	11.4	36.9	43.1	8.6	48.3	51.7	2.49	49.64
지역별	서울	(125)	12.0	41.6	37.6	8.8	53.6	46.4	2.43	47.73
	인천/경기	(123)	12.2	36.6	43.9	7.3	48.8	51.2	2.46	48.78
	충청	(26)	11.5	26.9	57.7	3.8	38.5	61.5	2.54	51.28
	전라	(8)	0.0	37.5	50.0	12.5	37.5	62.5	2.75	58.33
	경북	(16)	12.5	18.8	43.8	25.0	31.3	68.8	2.81	60.42
	경남	(23)	8.7	43.5	43.5	4.3	52.2	47.8	2.43	47.83
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	100.0	3.25	75.00
성별	남자	(46)	4.3	32.6	43.5	19.6	37.0	63.0	2.78	59.42
	여자	(279)	12.5	37.6	43.0	6.8	50.2	49.8	2.44	48.03
연령별	20대	(66)	18.2	37.9	37.9	6.1	56.1	43.9	2.32	43.94
	30대	(134)	11.9	38.8	39.6	9.7	50.7	49.3	2.47	49.00
	40대	(93)	4.3	36.6	50.5	8.6	40.9	59.1	2.63	54.48
	50대	(32)	15.6	28.1	46.9	9.4	43.8	56.3	2.50	50.00
상담업무 유형	인바운드	(276)	11.6	37.7	42.4	8.3	49.3	50.7	2.47	49.15
	아웃바운드	(49)	10.2	32.7	46.9	10.2	42.9	57.1	2.57	52.38
콜센터 운영 유형	직영	(150)	10.0	38.7	40.0	11.3	48.7	51.3	2.53	50.89
	자회사(아웃소싱)	(61)	11.5	42.6	41.0	4.9	54.1	45.9	2.39	46.45
	도급(아웃소싱)	(97)	12.4	29.9	50.5	7.2	42.3	57.7	2.53	50.86
	파견	(10)	30.0	40.0	30.0	0.0	70.0	30.0	2.00	33.33
	잘 모름	(7)	0.0	42.9	42.9	14.3	42.9	57.1	2.71	57.14
주 상담기관	공공기관	(53)	11.3	39.6	35.8	13.2	50.9	49.1	2.51	50.31
	민간회사	(272)	11.4	36.4	44.5	7.7	47.8	52.2	2.49	49.51
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	8.3	33.3	47.2	11.1	41.7	58.3	2.61	53.70
	1~3년 미만	(87)	16.1	36.8	39.1	8.0	52.9	47.1	2.39	46.36
	3~5년 미만	(59)	11.9	42.4	39.0	6.8	54.2	45.8	2.41	46.89
	5~10년 미만	(78)	9.0	35.9	47.4	7.7	44.9	55.1	2.54	51.28
	10년 이상	(65)	9.2	35.4	44.6	10.8	44.6	55.4	2.57	52.31
현직장 규모	10인 미만	(79)	15.2	41.8	34.2	8.9	57.0	43.0	2.37	45.57
	10~30인 미만	(63)	1.6	47.6	47.6	3.2	49.2	50.8	2.52	50.79
	30~50인 미만	(24)	25.0	12.5	54.2	8.3	37.5	62.5	2.46	48.61
	50~100인 미만	(58)	6.9	34.5	46.6	12.1	41.4	58.6	2.64	54.60
	100~300인 미만	(43)	14.0	34.9	44.2	7.0	48.8	51.2	2.44	48.06
	300인 이상	(58)	13.8	32.8	41.4	12.1	46.6	53.4	2.52	50.57

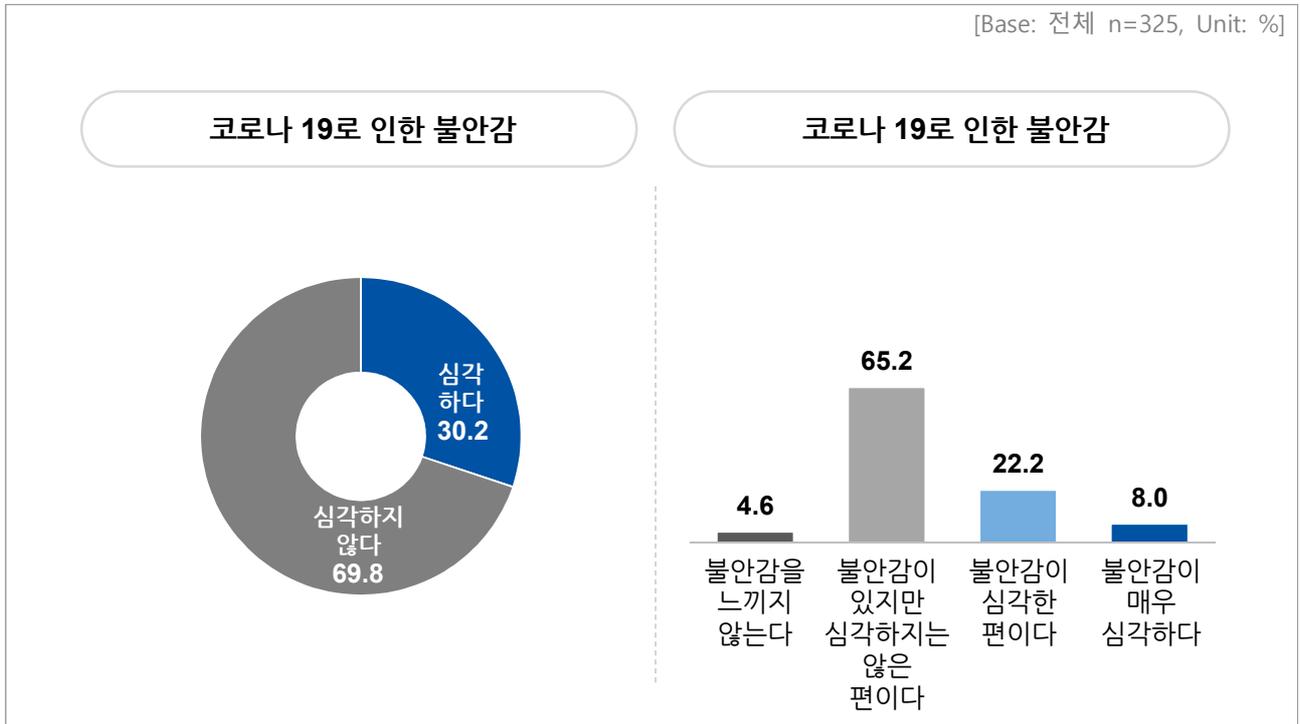
[표4] 코로나19로부터 안전한 정도 (계속)

		사례수	전혀 안전하지 않다	별로 안전하지 않다	어느 정도 안전하다	매우 안전하다	【안전 하지 않다】	【안전 하다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	11.4	36.9	43.1	8.6	48.3	51.7	2.49	49.64
혼인 상태별	기혼	(125)	10.4	37.6	44.8	7.2	48.0	52.0	2.49	49.60
	미혼	(174)	13.8	34.5	42.5	9.2	48.3	51.7	2.47	49.04
	기타	(26)	0.0	50.0	38.5	11.5	50.0	50.0	2.62	53.85
학력별	고졸이하	(86)	5.8	34.9	52.3	7.0	40.7	59.3	2.60	53.49
	2년제 대학 졸업	(94)	14.9	36.2	38.3	10.6	51.1	48.9	2.45	48.23
	4년제 대학 졸업	(142)	12.0	38.7	40.8	8.5	50.7	49.3	2.46	48.59
	대학원 이상	(3)	33.3	33.3	33.3	0.0	66.7	33.3	2.00	33.33
근무 시간별	40시간 미만	(31)	9.7	22.6	54.8	12.9	32.3	67.7	2.71	56.99
	40시간	(179)	11.2	40.2	40.8	7.8	51.4	48.6	2.45	48.42
	41~52시간 미만	(95)	10.5	37.9	41.1	10.5	48.4	51.6	2.52	50.53
	52시간 이상	(20)	20.0	25.0	55.0	0.0	45.0	55.0	2.35	45.00
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	20.0	60.0	10.0	30.0	70.0	2.70	56.67
	150-200만원 미만	(77)	14.3	35.1	44.2	6.5	49.4	50.6	2.43	47.62
	200-250만원 미만	(147)	10.9	38.8	41.5	8.8	49.7	50.3	2.48	49.43
	250-300만원 미만	(66)	10.6	39.4	39.4	10.6	50.0	50.0	2.50	50.00
	300만원 이상	(25)	8.0	32.0	52.0	8.0	40.0	60.0	2.60	53.33

2) 코로나 19로 인한 불안감

- 코로나19 사태로 인한 불안감의 정도에 대해 '심각하다'는 응답이 30.2%로 나타남.
- 특성별로 보면, 불안감이 심각하다는 응답이 연령이 낮을수록 높게 나타나며, 상담사 근로기간이 1년 미만, 직장 규모가 10인 미만에서 높게 나타남.

[그림5] 코로나 19로 인한 불안감



[표5] 코로나 19로 인한 불안감

		사례수	불안감을 느끼지 않는다	불안감이 있지만 심각하지는 않은 편이다	불안감이 심각한 편이다	불안감이 매우 심각하다	【심각하지 않다】	【심각하다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	4.6	65.2	22.2	8.0	69.8	30.2	2.34	44.51
지역별	서울	(125)	4.0	64.0	23.2	8.8	68.0	32.0	2.37	45.60
	인천/경기	(123)	5.7	66.7	18.7	8.9	72.4	27.6	2.31	43.63
	충청	(26)	7.7	65.4	23.1	3.8	73.1	26.9	2.23	41.03
	전라	(8)	12.5	37.5	50.0	0.0	50.0	50.0	2.38	45.83
	경북	(16)	0.0	68.8	31.3	0.0	68.8	31.3	2.31	43.75
	경남	(23)	0.0	69.6	17.4	13.0	69.6	30.4	2.43	47.83
	강원/제주	(4)	0.0	75.0	25.0	0.0	75.0	25.0	2.25	41.67
성별	남자	(46)	10.9	60.9	23.9	4.3	71.7	28.3	2.22	40.58
	여자	(279)	3.6	65.9	21.9	8.6	69.5	30.5	2.35	45.16
연령별	20대	(66)	3.0	63.6	24.2	9.1	66.7	33.3	2.39	46.46
	30대	(134)	5.2	61.9	23.1	9.7	67.2	32.8	2.37	45.77
	40대	(93)	5.4	67.7	22.6	4.3	73.1	26.9	2.26	41.94
	50대	(32)	3.1	75.0	12.5	9.4	78.1	21.9	2.28	42.71
상담업무 유형	인바운드	(276)	4.7	65.2	22.1	8.0	69.9	30.1	2.33	44.44
	아웃바운드	(49)	4.1	65.3	22.4	8.2	69.4	30.6	2.35	44.90
콜센터 운영 유형	직영	(150)	6.7	63.3	22.7	7.3	70.0	30.0	2.31	43.56
	자회사(아웃소싱)	(61)	0.0	65.6	23.0	11.5	65.6	34.4	2.46	48.63
	도급(아웃소싱)	(97)	4.1	70.1	18.6	7.2	74.2	25.8	2.29	42.96
	파견	(10)	10.0	30.0	50.0	10.0	40.0	60.0	2.60	53.33
	잘 모름	(7)	0.0	85.7	14.3	0.0	85.7	14.3	2.14	38.10
주 상담기관	공공기관	(53)	7.5	62.3	20.8	9.4	69.8	30.2	2.32	44.03
	민간회사	(272)	4.0	65.8	22.4	7.7	69.9	30.1	2.34	44.61
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	8.3	47.2	36.1	8.3	55.6	44.4	2.44	48.15
	1~3년 미만	(87)	2.3	66.7	21.8	9.2	69.0	31.0	2.38	45.98
	3~5년 미만	(59)	5.1	61.0	27.1	6.8	66.1	33.9	2.36	45.20
	5~10년 미만	(78)	6.4	67.9	16.7	9.0	74.4	25.6	2.28	42.74
	10년 이상	(65)	3.1	73.8	16.9	6.2	76.9	23.1	2.26	42.05
현직장 규모	10인 미만	(79)	6.3	58.2	30.4	5.1	64.6	35.4	2.34	44.73
	10~30인 미만	(63)	1.6	71.4	17.5	9.5	73.0	27.0	2.35	44.97
	30~50인 미만	(24)	8.3	66.7	16.7	8.3	75.0	25.0	2.25	41.67
	50~100인 미만	(58)	3.4	69.0	20.7	6.9	72.4	27.6	2.31	43.68
	100~300인 미만	(43)	4.7	62.8	18.6	14.0	67.4	32.6	2.42	47.29
	300인 이상	(58)	5.2	65.5	22.4	6.9	70.7	29.3	2.31	43.68

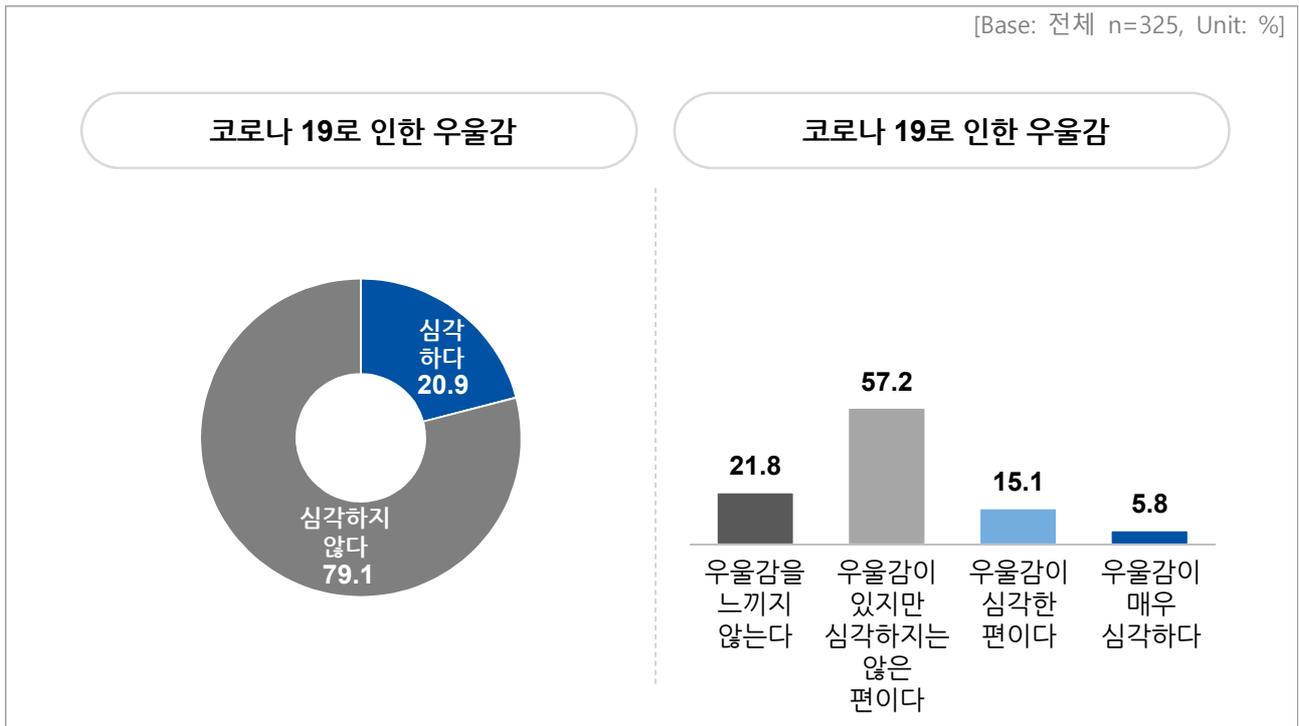
[표5] 코로나 19로 인한 불안감 (계속)

		사례수	불안감을 느끼지 않는다	불안감이 있지만 심각하지는 않은 편이다	불안감이 심각한 편이다	불안감이 매우 심각하다	【심각하지 않다】	【심각하다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	4.6	65.2	22.2	8.0	69.8	30.2	2.34	44.51
혼인 상태별	기혼	(125)	2.4	70.4	20.8	6.4	72.8	27.2	2.31	43.73
	미혼	(174)	5.2	62.6	22.4	9.8	67.8	32.2	2.37	45.59
	기타	(26)	11.5	57.7	26.9	3.8	69.2	30.8	2.23	41.03
학력별	고졸이하	(86)	2.3	70.9	14.0	12.8	73.3	26.7	2.37	45.74
	2년제 대학 졸업	(94)	7.4	66.0	20.2	6.4	73.4	26.6	2.26	41.84
	4년제 대학 졸업	(142)	4.2	61.3	28.2	6.3	65.5	34.5	2.37	45.54
	대학원 이상	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	66.7	33.3	2.33	44.44
근무 시간별	40시간 미만	(31)	9.7	77.4	12.9	0.0	87.1	12.9	2.03	34.41
	40시간	(179)	2.2	67.0	22.9	7.8	69.3	30.7	2.36	45.44
	41~52시간 미만	(95)	7.4	60.0	21.1	11.6	67.4	32.6	2.37	45.61
	52시간 이상	(20)	5.0	55.0	35.0	5.0	60.0	40.0	2.40	46.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	20.0	60.0	20.0	0.0	80.0	20.0	2.00	33.33
	150-200만원 미만	(77)	3.9	57.1	27.3	11.7	61.0	39.0	2.47	48.92
	200-250만원 미만	(147)	4.1	67.3	22.4	6.1	71.4	28.6	2.31	43.54
	250-300만원 미만	(66)	4.5	71.2	15.2	9.1	75.8	24.2	2.29	42.93
	300만원 이상	(25)	4.0	64.0	24.0	8.0	68.0	32.0	2.36	45.33

3) 코로나 19로 인한 우울감

- 코로나19 사태로 인한 우울감의 정도에 대해 '심각하다'는 응답이 20.9%로 나타남.
- 특성별로 보면, 상담사 근로기간이 1년 미만에서 우울감이 '심각하다'는 응답이 높게 나타남.

[그림6] 코로나 19로 인한 우울감



[표6] 코로나 19로 인한 우울감

		사례수	우울감을 느끼지 않는다	우울감이 있지만 심각하지는 않은 편이다	우울감이 심각한 편이다	우울감이 매우 심각하다	【심각하지 않다】	【심각하다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	21.8	57.2	15.1	5.8	79.1	20.9	2.05	34.97
지역별	서울	(125)	18.4	56.8	16.8	8.0	75.2	24.8	2.14	38.13
	인천/경기	(123)	27.6	48.8	17.1	6.5	76.4	23.6	2.02	34.15
	충청	(26)	15.4	80.8	3.8	0.0	96.2	3.8	1.88	29.49
	전라	(8)	12.5	50.0	37.5	0.0	62.5	37.5	2.25	41.67
	경북	(16)	25.0	56.3	18.8	0.0	81.3	18.8	1.94	31.25
	경남	(23)	13.0	82.6	0.0	4.3	95.7	4.3	1.96	31.88
	강원/제주	(4)	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1.50	16.67
성별	남자	(46)	45.7	30.4	21.7	2.2	76.1	23.9	1.80	26.81
	여자	(279)	17.9	61.6	14.0	6.5	79.6	20.4	2.09	36.32
연령별	20대	(66)	13.6	65.2	10.6	10.6	78.8	21.2	2.18	39.39
	30대	(134)	22.4	53.0	17.9	6.7	75.4	24.6	2.09	36.32
	40대	(93)	30.1	57.0	10.8	2.2	87.1	12.9	1.85	28.32
	50대	(32)	12.5	59.4	25.0	3.1	71.9	28.1	2.19	39.58
상담업무 유형	인바운드	(276)	22.1	58.0	13.4	6.5	80.1	19.9	2.04	34.78
	아웃바운드	(49)	20.4	53.1	24.5	2.0	73.5	26.5	2.08	36.05
콜센터 운영 유형	직영	(150)	25.3	52.7	16.0	6.0	78.0	22.0	2.03	34.22
	자회사(아웃소싱)	(61)	18.0	65.6	11.5	4.9	83.6	16.4	2.03	34.43
	도급(아웃소싱)	(97)	18.6	57.7	18.6	5.2	76.3	23.7	2.10	36.77
	파견	(10)	20.0	80.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1.80	26.67
	잘 모름	(7)	28.6	42.9	0.0	28.6	71.4	28.6	2.29	42.86
주 상담기관	공공기관	(53)	20.8	52.8	15.1	11.3	73.6	26.4	2.17	38.99
	민간회사	(272)	22.1	58.1	15.1	4.8	80.1	19.9	2.03	34.19
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	16.7	55.6	19.4	8.3	72.2	27.8	2.19	39.81
	1~3년 미만	(87)	21.8	60.9	12.6	4.6	82.8	17.2	2.00	33.33
	3~5년 미만	(59)	15.3	62.7	16.9	5.1	78.0	22.0	2.12	37.29
	5~10년 미만	(78)	24.4	51.3	16.7	7.7	75.6	24.4	2.08	35.90
	10년 이상	(65)	27.7	55.4	12.3	4.6	83.1	16.9	1.94	31.28
현직장 규모	10인 미만	(79)	16.5	59.5	16.5	7.6	75.9	24.1	2.15	38.40
	10~30인 미만	(63)	22.2	63.5	12.7	1.6	85.7	14.3	1.94	31.22
	30~50인 미만	(24)	37.5	37.5	20.8	4.2	75.0	25.0	1.92	30.56
	50~100인 미만	(58)	22.4	55.2	19.0	3.4	77.6	22.4	2.03	34.48
	100~300인 미만	(43)	18.6	62.8	11.6	7.0	81.4	18.6	2.07	35.66
	300인 이상	(58)	24.1	53.4	12.1	10.3	77.6	22.4	2.09	36.21

[표6] 코로나 19로 인한 우울감 (계속)

		사례수	우울감을 느끼지 않는다	우울감이 있지만 심각하지는 않은 편이다	우울감이 심각한 편이다	우울감이 매우 심각하다	【심각하지 않다】	【심각하다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	21.8	57.2	15.1	5.8	79.1	20.9	2.05	34.97
혼인 상태별	기혼	(125)	22.4	51.2	20.8	5.6	73.6	26.4	2.10	36.53
	미혼	(174)	21.8	61.5	10.9	5.7	83.3	16.7	2.01	33.52
	기타	(26)	19.2	57.7	15.4	7.7	76.9	23.1	2.12	37.18
학력별	고졸이하	(86)	19.8	53.5	15.1	11.6	73.3	26.7	2.19	39.53
	2년제 대학 졸업	(94)	27.7	57.4	10.6	4.3	85.1	14.9	1.91	30.50
	4년제 대학 졸업	(142)	19.7	59.9	16.9	3.5	79.6	20.4	2.04	34.74
	대학원 이상	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	33.3	66.7	2.67	55.56
근무 시간별	40시간 미만	(31)	29.0	54.8	9.7	6.5	83.9	16.1	1.94	31.18
	40시간	(179)	16.8	61.5	16.2	5.6	78.2	21.8	2.11	36.87
	41~52시간 미만	(95)	28.4	49.5	15.8	6.3	77.9	22.1	2.00	33.33
	52시간 이상	(20)	25.0	60.0	10.0	5.0	85.0	15.0	1.95	31.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	20.0	80.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1.80	26.67
	150-200만원 미만	(77)	11.7	61.0	18.2	9.1	72.7	27.3	2.25	41.56
	200-250만원 미만	(147)	21.8	57.8	16.3	4.1	79.6	20.4	2.03	34.24
	250-300만원 미만	(66)	25.8	54.5	12.1	7.6	80.3	19.7	2.02	33.84
	300만원 이상	(25)	44.0	40.0	12.0	4.0	84.0	16.0	1.76	25.33

3. 코로나19로 인한 경제적 상황 변화

1) 노동시간 변화

- 2020년 1월(코로나19 사태 발생 이전)과 비교한 노동시간 변화에 대해 '변화가 없었다'가 80.0% 정도로 나타남.
- 특성별로 보면, '변화가 없었다'는 응답은 상담사 근로기간 3-5년 미만을 제외한 근로기간이 길수록 높게 나타남.

[그림7] 2020년 1월과 비교해 주당 평균 노동시간의 변화



[표7] 2020년 1월과 비교해 주당 평균 노동시간의 변화

		사례수	늘었다	변화가 없었다	줄었다
■ 전체 ■		(325)	11.1	78.8	10.2
지역별	서울	(125)	9.6	82.4	8.0
	인천/경기	(123)	13.8	74.0	12.2
	충청	(26)	0.0	88.5	11.5
	전라	(8)	12.5	75.0	12.5
	경북	(16)	6.3	81.3	12.5
	경남	(23)	13.0	78.3	8.7
	강원/제주	(4)	50.0	50.0	0.0
성별	남자	(46)	13.0	76.1	10.9
	여자	(279)	10.8	79.2	10.0
연령별	20대	(66)	10.6	84.8	4.5
	30대	(134)	13.4	74.6	11.9
	40대	(93)	9.7	77.4	12.9
	50대	(32)	6.3	87.5	6.3
상담업무 유형	인바운드	(276)	11.2	79.0	9.8
	아웃바운드	(49)	10.2	77.6	12.2
콜센터 운영 유형	직영	(150)	11.3	78.7	10.0
	자회사(아웃소싱)	(61)	8.2	80.3	11.5
	도급(아웃소싱)	(97)	13.4	78.4	8.2
	파견	(10)	10.0	70.0	20.0
	잘 모름	(7)	0.0	85.7	14.3
주 상담기관	공공기관	(53)	9.4	77.4	13.2
	민간회사	(272)	11.4	79.0	9.6
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	5.6	77.8	16.7
	1~3년 미만	(87)	13.8	79.3	6.9
	3~5년 미만	(59)	15.3	69.5	15.3
	5~10년 미만	(78)	11.5	82.1	6.4
	10년 이상	(65)	6.2	83.1	10.8
현직장 규모	10인 미만	(79)	11.4	77.2	11.4
	10~30인 미만	(63)	12.7	76.2	11.1
	30~50인 미만	(24)	4.2	79.2	16.7
	50~100인 미만	(58)	8.6	81.0	10.3
	100~300인 미만	(43)	18.6	76.7	4.7
	300인 이상	(58)	8.6	82.8	8.6

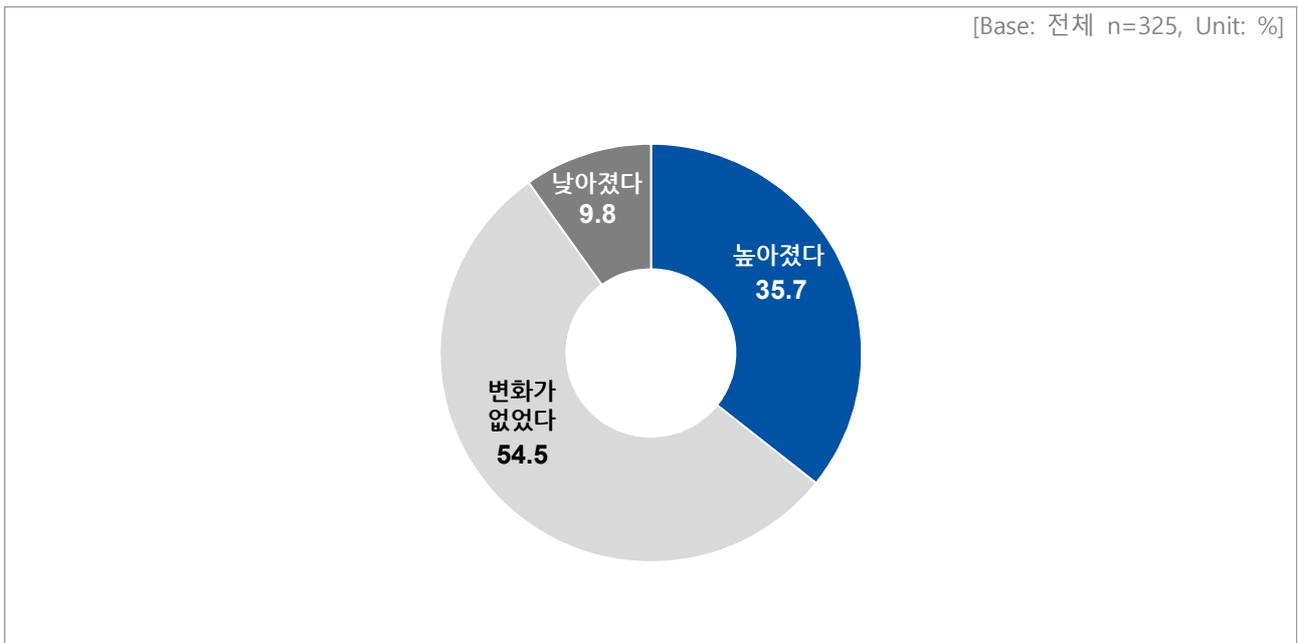
[표7] 2020년 1월과 비교해 주당 평균 노동시간의 변화 (계속)

		사례수	늘었다	변화가 없었다	줄었다
■ 전체 ■		(325)	11.1	78.8	10.2
혼인 상태별	기혼	(125)	8.8	80.8	10.4
	미혼	(174)	12.6	79.3	8.0
	기타	(26)	11.5	65.4	23.1
학력별	고졸이하	(86)	12.8	76.7	10.5
	2년제 대학 졸업	(94)	7.4	80.9	11.7
	4년제 대학 졸업	(142)	12.7	78.9	8.5
	대학원 이상	(3)	0.0	66.7	33.3
근무 시간별	40시간 미만	(31)	3.2	74.2	22.6
	40시간	(179)	7.8	83.8	8.4
	41~52시간 미만	(95)	16.8	72.6	10.5
	52시간 이상	(20)	25.0	70.0	5.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	60.0	30.0
	150-200만원 미만	(77)	10.4	76.6	13.0
	200-250만원 미만	(147)	10.9	83.0	6.1
	250-300만원 미만	(66)	13.6	77.3	9.1
	300만원 이상	(25)	8.0	72.0	20.0

2) 업무강도 변화

- 2020년 1월과 비교한 업무강도 변화에 대해서 '변화가 없었다' 54.5%, '높아졌다' 35.7%로 나타남.
- 특성별로 보면, 연령이 낮을수록 업무강도의 변화가 '높아졌다'는 응답이 높게 나타나며, 상담사 근로기간이 3-5년 미만 그리고 직장 규모가 100-300인 미만에서 '높아졌다'의 응답이 상대적으로 높게 나타남.

[그림8] 2020년 1월과 비교한 업무강도의 변화



[표8] 2020년 1월과 비교한 업무강도의 변화

		사례수	높아졌다	변화가 없었다	낮아졌다
■ 전체 ■		(325)	35.7	54.5	9.8
지역별	서울	(125)	36.8	53.6	9.6
	인천/경기	(123)	35.0	56.9	8.1
	충청	(26)	23.1	69.2	7.7
	전라	(8)	50.0	37.5	12.5
	경북	(16)	31.3	50.0	18.8
	경남	(23)	39.1	43.5	17.4
	강원/제주	(4)	75.0	25.0	0.0
성별	남자	(46)	32.6	56.5	10.9
	여자	(279)	36.2	54.1	9.7
연령별	20대	(66)	36.4	50.0	13.6
	30대	(134)	35.8	53.0	11.2
	40대	(93)	35.5	58.1	6.5
	50대	(32)	34.4	59.4	6.3
상담업무 유형	인바운드	(276)	37.7	52.9	9.4
	아웃바운드	(49)	24.5	63.3	12.2
콜센터 운영 유형	직영	(150)	31.3	56.7	12.0
	자회사(아웃소싱)	(61)	42.6	50.8	6.6
	도급(아웃소싱)	(97)	39.2	55.7	5.2
	파견	(10)	20.0	50.0	30.0
	잘 모름	(7)	42.9	28.6	28.6
주 상담기관	공공기관	(53)	52.8	41.5	5.7
	민간회사	(272)	32.4	57.0	10.7
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	30.6	58.3	11.1
	1~3년 미만	(87)	39.1	52.9	8.0
	3~5년 미만	(59)	40.7	45.8	13.6
	5~10년 미만	(78)	38.5	48.7	12.8
	10년 이상	(65)	26.2	69.2	4.6
현직장 규모	10인 미만	(79)	32.9	57.0	10.1
	10~30인 미만	(63)	28.6	55.6	15.9
	30~50인 미만	(24)	33.3	62.5	4.2
	50~100인 미만	(58)	37.9	48.3	13.8
	100~300인 미만	(43)	48.8	46.5	4.7
	300인 이상	(58)	36.2	58.6	5.2

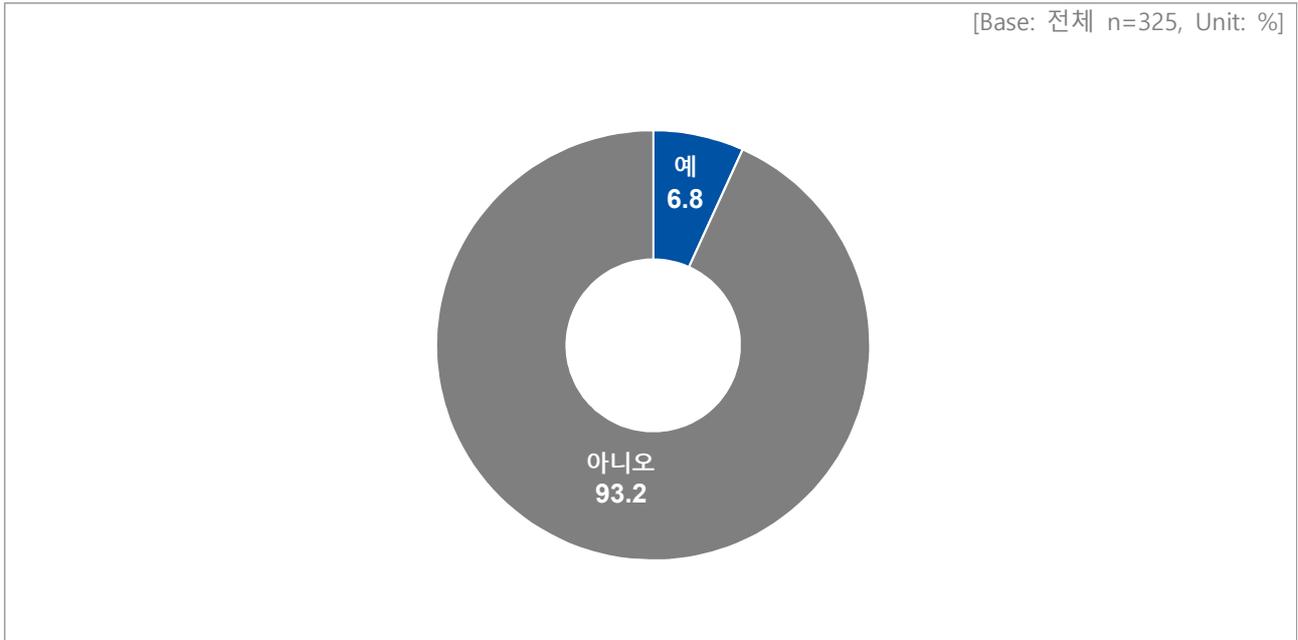
[표8] 2020년 1월과 비교한 업무강도의 변화 (계속)

		사례수	높아졌다	변화가 없었다	낮아졌다
■ 전체 ■		(325)	35.7	54.5	9.8
혼인 상태별	기혼	(125)	32.8	57.6	9.6
	미혼	(174)	36.8	53.4	9.8
	기타	(26)	42.3	46.2	11.5
학력별	고졸이하	(86)	37.2	55.8	7.0
	2년제 대학 졸업	(94)	29.8	58.5	11.7
	4년제 대학 졸업	(142)	39.4	51.4	9.2
	대학원 이상	(3)	0.0	33.3	66.7
근무 시간별	40시간 미만	(31)	32.3	58.1	9.7
	40시간	(179)	35.2	55.9	8.9
	41~52시간 미만	(95)	35.8	50.5	13.7
	52시간 이상	(20)	45.0	55.0	0.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	70.0	20.0	10.0
	150-200만원 미만	(77)	41.6	49.4	9.1
	200-250만원 미만	(147)	34.7	57.1	8.2
	250-300만원 미만	(66)	28.8	59.1	12.1
	300만원 이상	(25)	28.0	56.0	16.0

3) 실직 경험

- 지난 2020년 1월 이후 실직 경험에 대해서 응답자의 6.8%가 경험이 '있다'고 응답함.
(없음 93.2%)
- 특성별로 보면, 연령이 높을수록, 근무시간이 많을수록 실직 경험이 '있다'는 응답이 높게 나타남.

[그림9] 2020년 1월 이후 실직경험



[표9] 2020년 1월 이후 실직경험

		사례수	예	아니오
■ 전체 ■		(325)	6.8	93.2
지역별	서울	(125)	8.8	91.2
	인천/경기	(123)	5.7	94.3
	충청	(26)	3.8	96.2
	전라	(8)	0.0	100.0
	경북	(16)	12.5	87.5
	경남	(23)	4.3	95.7
	강원/제주	(4)	0.0	100.0
성별	남자	(46)	10.9	89.1
	여자	(279)	6.1	93.9
연령별	20대	(66)	4.5	95.5
	30대	(134)	6.0	94.0
	40대	(93)	6.5	93.5
	50대	(32)	15.6	84.4
상담업무 유형	인바운드	(276)	6.2	93.8
	아웃바운드	(49)	10.2	89.8
콜센터 운영 유형	직영	(150)	4.7	95.3
	자회사(아웃소싱)	(61)	9.8	90.2
	도급(아웃소싱)	(97)	7.2	92.8
	파견	(10)	20.0	80.0
	잘 모름	(7)	0.0	100.0
주 상담기관	공공기관	(53)	13.2	86.8
	민간회사	(272)	5.5	94.5
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	22.2	77.8
	1~3년 미만	(87)	3.4	96.6
	3~5년 미만	(59)	3.4	96.6
	5~10년 미만	(78)	7.7	92.3
	10년 이상	(65)	4.6	95.4
현직장 규모	10인 미만	(79)	6.3	93.7
	10~30인 미만	(63)	6.3	93.7
	30~50인 미만	(24)	8.3	91.7
	50~100인 미만	(58)	8.6	91.4
	100~300인 미만	(43)	0.0	100.0
	300인 이상	(58)	10.3	89.7

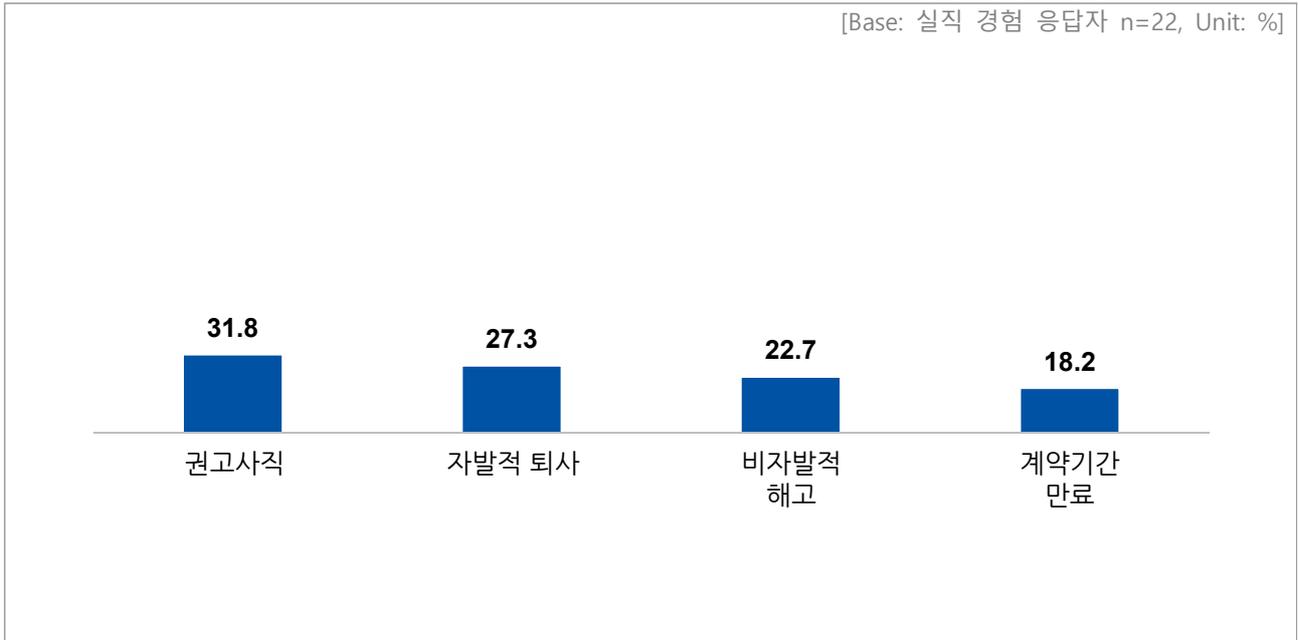
[표9] 2020년 1월 이후 실직경험 (계속)

		사례수	예	아니오
■ 전체 ■		(325)	6.8	93.2
혼인 상태별	기혼	(125)	8.0	92.0
	미혼	(174)	5.7	94.3
	기타	(26)	7.7	92.3
학력별	고졸이하	(86)	5.8	94.2
	2년제 대학 졸업	(94)	5.3	94.7
	4년제 대학 졸업	(142)	8.5	91.5
	대학원 이상	(3)	0.0	100.0
근무 시간별	40시간 미만	(31)	3.2	96.8
	40시간	(179)	5.0	95.0
	41~52시간 미만	(95)	9.5	90.5
	52시간 이상	(20)	15.0	85.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	90.0
	150-200만원 미만	(77)	9.1	90.9
	200-250만원 미만	(147)	6.1	93.9
	250-300만원 미만	(66)	7.6	92.4
	300만원 이상	(25)	0.0	100.0

3-1) 실직 사유

- 실직을 경험한 응답자(n=22)들의 실직 사유로는 '권고사직' 31.8%, '자발적 퇴사' 27.3%, '비자발적 해고' 22.7% 등으로 나타남.

[그림10] 실직 사유



[표10] 실직 사유

		사례수	권고사직	자발적 퇴사	비자발적 해고	계약기간 만료
■ 전체 ■		(22)	31.8	27.3	22.7	18.2
지역별	서울	(11)	27.3	27.3	27.3	18.2
	인천/경기	(7)	28.6	42.9	14.3	14.3
	충청	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0
	경북	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0
	경남	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0
성별	남자	(5)	20.0	20.0	20.0	40.0
	여자	(17)	35.3	29.4	23.5	11.8
연령별	20대	(3)	33.3	33.3	0.0	33.3
	30대	(8)	37.5	25.0	37.5	0.0
	40대	(6)	50.0	16.7	16.7	16.7
	50대	(5)	0.0	40.0	20.0	40.0
상담업무 유형	인바운드	(17)	35.3	35.3	23.5	5.9
	아웃바운드	(5)	20.0	0.0	20.0	60.0
콜센터 운영 유형	직영	(7)	42.9	14.3	14.3	28.6
	자회사(아웃소싱)	(6)	50.0	50.0	0.0	0.0
	도급(아웃소싱)	(7)	0.0	14.3	57.1	28.6
	파견	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0
주 상담기관	공공기관	(7)	42.9	14.3	28.6	14.3
	민간회사	(15)	26.7	33.3	20.0	20.0
상담사 근로기간	1년 미만	(8)	25.0	12.5	37.5	25.0
	1~3년 미만	(3)	66.7	0.0	0.0	33.3
	3~5년 미만	(2)	0.0	100.0	0.0	0.0
	5~10년 미만	(6)	50.0	33.3	16.7	0.0
	10년 이상	(3)	0.0	33.3	33.3	33.3
현직장 규모	10인 미만	(5)	40.0	20.0	0.0	40.0
	10~30인 미만	(4)	25.0	25.0	50.0	0.0
	30~50인 미만	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0
	50~100인 미만	(5)	40.0	40.0	0.0	20.0
	300인 이상	(6)	16.7	33.3	50.0	0.0

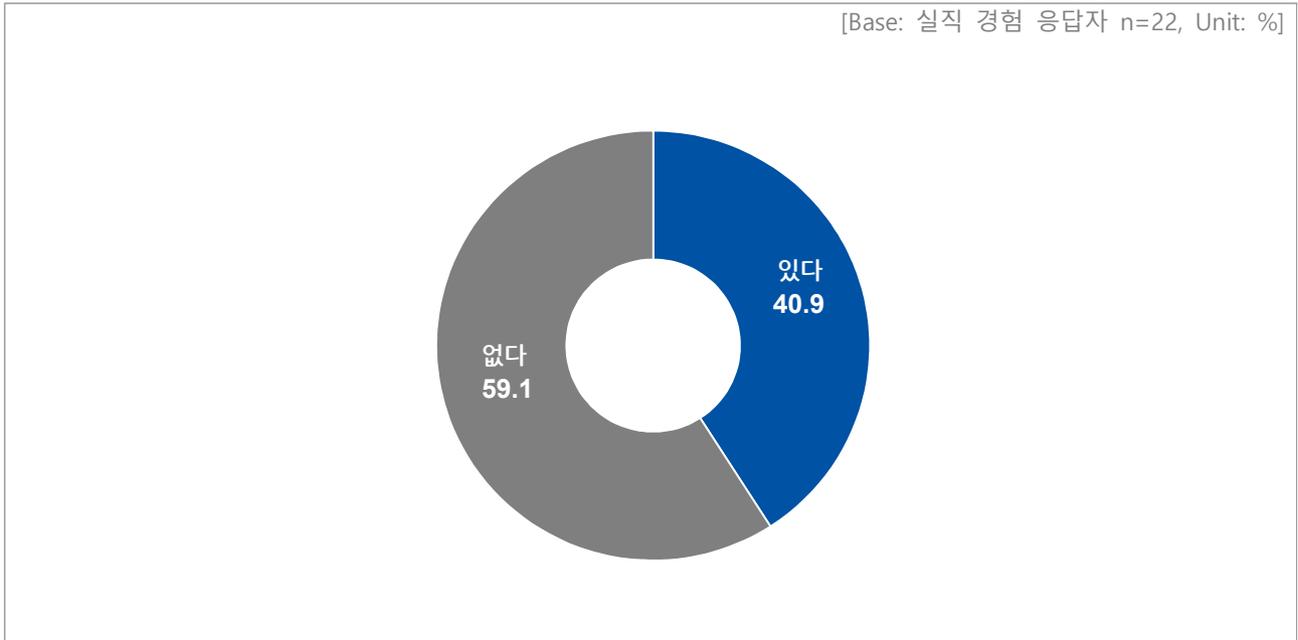
[표10] 실직 사유 (계속)

		사례수	권고사직	자발적 퇴사	비자발적 해고	계약기간 만료
■ 전체 ■		(22)	31.8	27.3	22.7	18.2
혼인 상태별	기혼	(10)	40.0	40.0	10.0	10.0
	미혼	(10)	30.0	10.0	40.0	20.0
	기타	(2)	0.0	50.0	0.0	50.0
학력별	고졸이하	(5)	20.0	40.0	20.0	20.0
	2년제 대학 졸업	(5)	40.0	0.0	40.0	20.0
	4년제 대학 졸업	(12)	33.3	33.3	16.7	16.7
근무 시간별	40시간 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0
	40시간	(9)	11.1	22.2	33.3	33.3
	41~52시간 미만	(9)	33.3	44.4	11.1	11.1
	52시간 이상	(3)	66.7	0.0	33.3	0.0
임금 수준별	150만원 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0
	150-200만원 미만	(7)	14.3	28.6	28.6	28.6
	200-250만원 미만	(9)	33.3	22.2	33.3	11.1
	250-300만원 미만	(5)	40.0	40.0	0.0	20.0

3-2) 실업급여 수급 여부

- 2020년 1월 이후 실직을 경험한 응답자(n=22) 중에서 실업급여를 받은 경험이 '있다'는 40.9%로 나타남. (없음 59.1%)

[그림11] 2020년 1월 이후 실업급여 수급 여부



[표11] 2020년 1월 이후 실업급여 수급 여부

		사례수	있다	없다
■ 전체 ■		(22)	40.9	59.1
지역별	서울	(11)	45.5	54.5
	인천/경기	(7)	28.6	71.4
	충청	(1)	0.0	100.0
	경북	(2)	50.0	50.0
	경남	(1)	100.0	0.0
성별	남자	(5)	60.0	40.0
	여자	(17)	35.3	64.7
연령별	20대	(3)	0.0	100.0
	30대	(8)	50.0	50.0
	40대	(6)	50.0	50.0
	50대	(5)	40.0	60.0
상담업무 유형	인바운드	(17)	41.2	58.8
	아웃바운드	(5)	40.0	60.0
콜센터 운영 유형	직영	(7)	42.9	57.1
	자회사(아웃소싱)	(6)	66.7	33.3
	도급(아웃소싱)	(7)	28.6	71.4
	파견	(2)	0.0	100.0
주 상담기관	공공기관	(7)	57.1	42.9
	민간회사	(15)	33.3	66.7
상담사 근로기간	1년 미만	(8)	50.0	50.0
	1~3년 미만	(3)	33.3	66.7
	3~5년 미만	(2)	0.0	100.0
	5~10년 미만	(6)	50.0	50.0
	10년 이상	(3)	33.3	66.7
현직장 규모	10인 미만	(5)	20.0	80.0
	10~30인 미만	(4)	25.0	75.0
	30~50인 미만	(2)	100.0	0.0
	50~100인 미만	(5)	60.0	40.0
	300인 이상	(6)	33.3	66.7

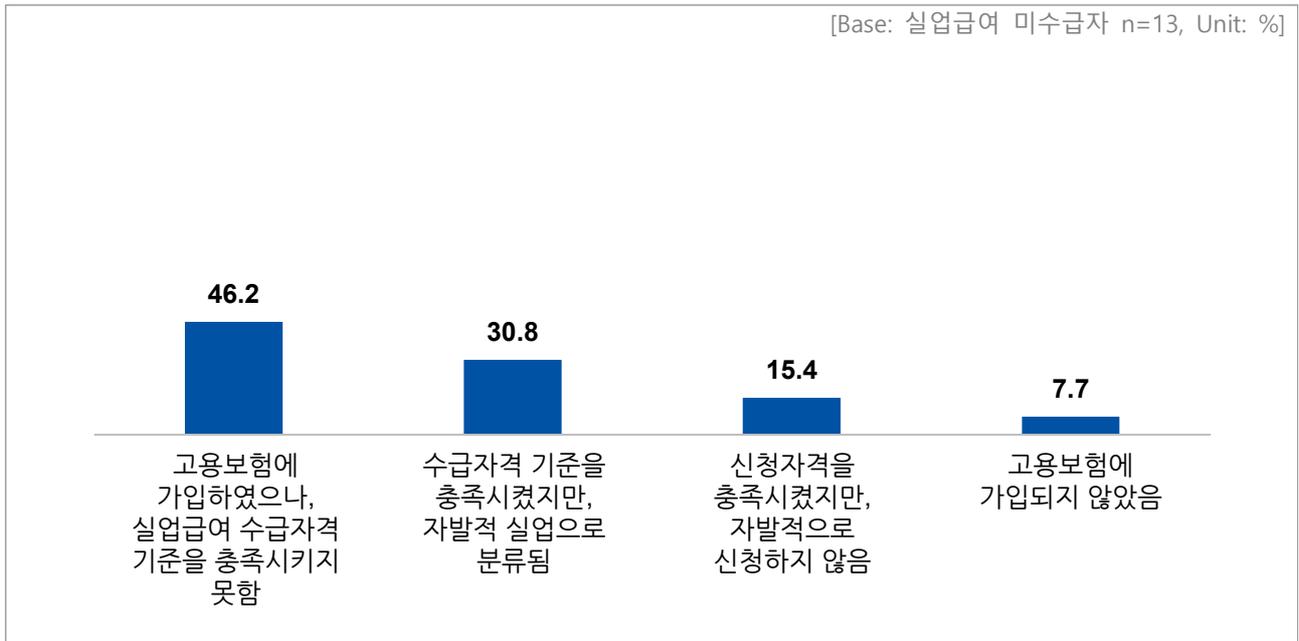
[표11] 2020년 1월 이후 실업급여 수급 여부 (계속)

		사례수	있다	없다
■ 전체 ■		(22)	40.9	59.1
혼인 상태별	기혼	(10)	50.0	50.0
	미혼	(10)	30.0	70.0
	기타	(2)	50.0	50.0
학력별	고졸이하	(5)	60.0	40.0
	2년제 대학 졸업	(5)	40.0	60.0
	4년제 대학 졸업	(12)	33.3	66.7
근무 시간별	40시간 미만	(1)	100.0	0.0
	40시간	(9)	44.4	55.6
	41~52시간 미만	(9)	33.3	66.7
	52시간 이상	(3)	33.3	66.7
임금 수준별	150만원 미만	(1)	100.0	0.0
	150-200만원 미만	(7)	28.6	71.4
	200-250만원 미만	(9)	44.4	55.6
	250-300만원 미만	(5)	40.0	60.0

3-3) 실업급여를 받지 못한 이유

- 실업급여를 받지 못한 응답자(n=13) 대상으로 받지 못한 이유를 물어본 결과, '고용보험에 가입하였으나, 실업급여 수급자격 기준을 충족시키지 못함'(46.2%), '수급자격 기준을 충족시켰지만, 자발적 실업으로 분류됨'(30.8%) 등의 응답을 보임.

[그림12] 실업급여를 받지 못한 이유



[표12] 실업급여를 받지 못한 이유

		사례수	고용보험에 가입하였으나, 실업급여 수급자격 기준을 충족시키지 못함	수급자격 기준을 충족시켰지만, 자발적 실업으로 분류됨	신청자격을 충족시켰지만, 자발적으로 신청하지 않음	고용보험에 가입되지 않았음
■ 전체 ■		(13)	46.2	30.8	15.4	7.7
지역별	서울	(6)	50.0	33.3	0.0	16.7
	인천/경기	(5)	40.0	40.0	20.0	0.0
	충청	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0
	경북	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0
성별	남자	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0
	여자	(11)	45.5	36.4	9.1	9.1
연령별	20대	(3)	66.7	33.3	0.0	0.0
	30대	(4)	25.0	25.0	25.0	25.0
	40대	(3)	66.7	0.0	33.3	0.0
	50대	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0
상담업무 유형	인바운드	(10)	30.0	40.0	20.0	10.0
	아웃바운드	(3)	100.0	0.0	0.0	0.0
콜센터 운영 유형	직영	(4)	50.0	50.0	0.0	0.0
	자회사(아웃소싱)	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0
	도급(아웃소싱)	(5)	40.0	0.0	40.0	20.0
	파견	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0
주 상담기관	공공기관	(3)	33.3	33.3	33.3	0.0
	민간회사	(10)	50.0	30.0	10.0	10.0
상담사 근로기간	1년 미만	(4)	50.0	25.0	0.0	25.0
	1~3년 미만	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0
	3~5년 미만	(2)	0.0	50.0	50.0	0.0
	5~10년 미만	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0
	10년 이상	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0
현직장 규모	10인 미만	(4)	75.0	25.0	0.0	0.0
	10~30인 미만	(3)	33.3	0.0	33.3	33.3
	50~100인 미만	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0
	300인 이상	(4)	25.0	50.0	25.0	0.0

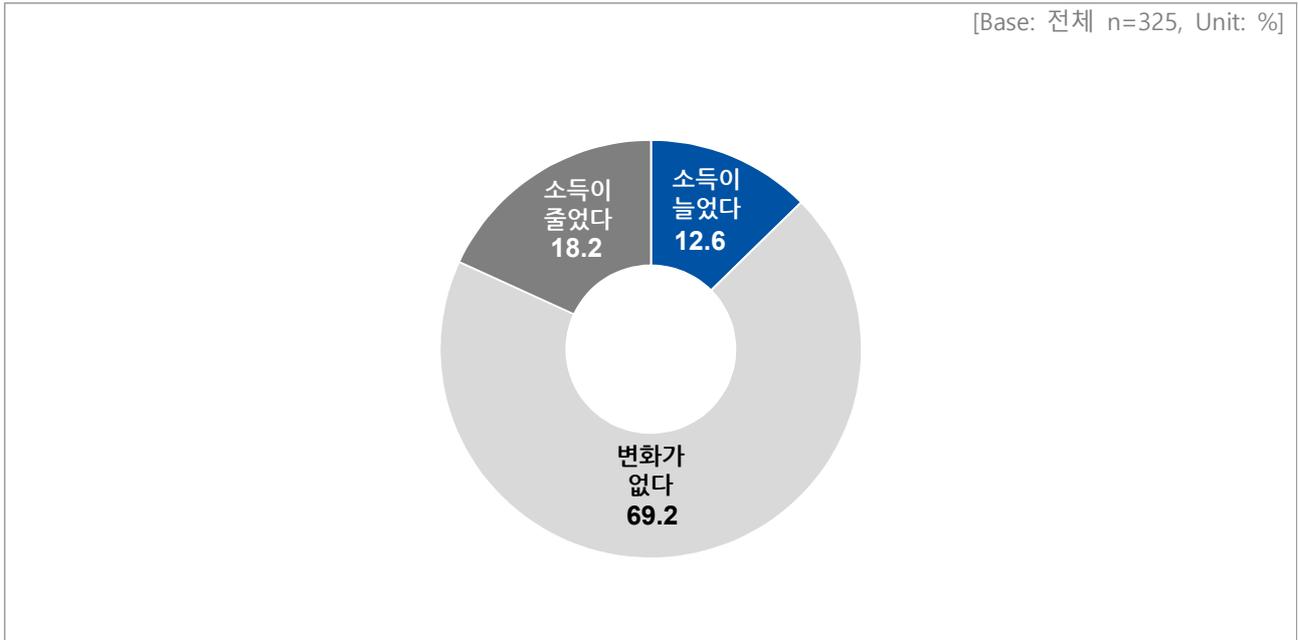
[표12] 실업급여를 받지 못한 이유 (계속)

		사례수	고용보험에 가입하였으나, 실업급여 수급자격 기준을 충족시키지 못함	수급자격 기준을 충족시켰지만, 자발적 실업으로 분류됨	신청자격을 충족시켰지만, 자발적으로 신청하지 않음	고용보험에 가입되지 않았음
■ 전체 ■		(13)	46.2	30.8	15.4	7.7
혼인 상태별	기혼	(5)	40.0	20.0	40.0	0.0
	미혼	(7)	57.1	28.6	0.0	14.3
	기타	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0
학력별	고졸이하	(2)	0.0	0.0	50.0	50.0
	2년제 대학 졸업	(3)	66.7	33.3	0.0	0.0
	4년제 대학 졸업	(8)	50.0	37.5	12.5	0.0
근무 시간별	40시간	(5)	40.0	20.0	20.0	20.0
	41~52시간 미만	(6)	50.0	33.3	16.7	0.0
	52시간 이상	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0
임금 수준별	150-200만원 미만	(5)	40.0	40.0	0.0	20.0
	200-250만원 미만	(5)	60.0	20.0	20.0	0.0
	250-300만원 미만	(3)	33.3	33.3	33.3	0.0

4) 소득 변화

- 2020년 1월과 비교한 소득 변화에 대해 '변화가 없다'는 응답이 70% 정도로 나타남. 한편, '소득이 줄었다'는 응답은 18.2%, '소득이 늘었다' 응답은 12.6%로 나타남.
- 특성별로 보면, '소득이 줄었다'는 응답은 상담사 근로기간이 1년 미만, 임금수준이 200만원 미만에서 상대적으로 높게 나타남.

[그림13] 2020년 1월과 비교한 소득 변화



[표13] 2020년 1월과 비교한 소득 변화

		사례수	소득이 늘었다	변화가 없다	소득이 줄었다
■ 전체 ■		(325)	12.6	69.2	18.2
지역별	서울	(125)	12.8	69.6	17.6
	인천/경기	(123)	13.0	69.1	17.9
	충청	(26)	19.2	76.9	3.8
	전라	(8)	0.0	75.0	25.0
	경북	(16)	6.3	50.0	43.8
	경남	(23)	8.7	73.9	17.4
	강원/제주	(4)	25.0	50.0	25.0
성별	남자	(46)	15.2	76.1	8.7
	여자	(279)	12.2	68.1	19.7
연령별	20대	(66)	19.7	60.6	19.7
	30대	(134)	11.9	67.9	20.1
	40대	(93)	9.7	73.1	17.2
	50대	(32)	9.4	81.3	9.4
상담업무 유형	인바운드	(276)	12.3	68.8	18.8
	아웃바운드	(49)	14.3	71.4	14.3
콜센터 운영 유형	직영	(150)	14.0	71.3	14.7
	자회사(아웃소싱)	(61)	13.1	62.3	24.6
	도급(아웃소싱)	(97)	7.2	75.3	17.5
	파견	(10)	30.0	40.0	30.0
	잘 모름	(7)	28.6	42.9	28.6
주 상담기관	공공기관	(53)	9.4	69.8	20.8
	민간회사	(272)	13.2	69.1	17.6
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	11.1	52.8	36.1
	1~3년 미만	(87)	8.0	73.6	18.4
	3~5년 미만	(59)	20.3	67.8	11.9
	5~10년 미만	(78)	15.4	66.7	17.9
	10년 이상	(65)	9.2	76.9	13.8
현직장 규모	10인 미만	(79)	11.4	72.2	16.5
	10~30인 미만	(63)	15.9	65.1	19.0
	30~50인 미만	(24)	0.0	75.0	25.0
	50~100인 미만	(58)	12.1	72.4	15.5
	100~300인 미만	(43)	18.6	74.4	7.0
	300인 이상	(58)	12.1	60.3	27.6

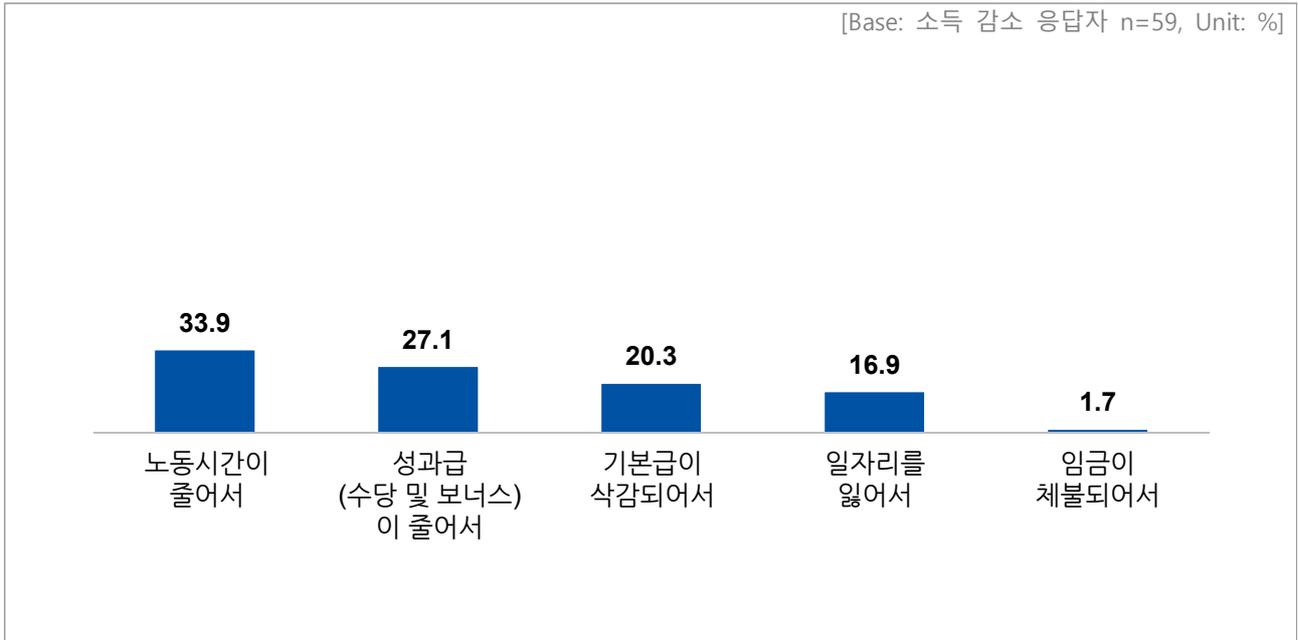
[표13] 2020년 1월과 비교한 소득 변화 (계속)

		사례수	소득이 늘었다	변화가 없다	소득이 줄었다
■ 전체 ■		(325)	12.6	69.2	18.2
혼인 상태별	기혼	(125)	8.8	75.2	16.0
	미혼	(174)	14.4	67.8	17.8
	기타	(26)	19.2	50.0	30.8
학력별	고졸이하	(86)	16.3	67.4	16.3
	2년제 대학 졸업	(94)	10.6	69.1	20.2
	4년제 대학 졸업	(142)	11.3	71.1	17.6
	대학원 이상	(3)	33.3	33.3	33.3
근무 시간별	40시간 미만	(31)	9.7	61.3	29.0
	40시간	(179)	11.2	73.7	15.1
	41~52시간 미만	(95)	16.8	64.2	18.9
	52시간 이상	(20)	10.0	65.0	25.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	40.0	50.0
	150-200만원 미만	(77)	3.9	71.4	24.7
	200-250만원 미만	(147)	10.9	74.1	15.0
	250-300만원 미만	(66)	21.2	65.2	13.6
	300만원 이상	(25)	28.0	56.0	16.0

4-1) 소득 감소 이유

- 소득이 감소한 응답자(n=59)들의 소득 감소 이유는 '노동시간이 줄어서'(33.9%), '성과급이 줄어서'(27.1%), '기본급이 삭감되어서'(20.3%) 등의 의견이 나타남.

[그림14] 소득이 줄어든 이유



[표14] 소득이 줄어든 이유

		사례수	노동시간이 줄어서	성과급 (수당 및 보너스)이 줄어서	기본급이 삭감되어서	일자리를 잃어서	임금이 체불되어서
■ 전체 ■		(59)	33.9	27.1	20.3	16.9	1.7
지역별	서울	(22)	27.3	22.7	22.7	22.7	4.5
	인천/경기	(22)	27.3	31.8	22.7	18.2	0.0
	충청	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	전라	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	경북	(7)	42.9	42.9	0.0	14.3	0.0
	경남	(4)	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
	강원/제주	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
성별	남자	(4)	0.0	25.0	50.0	25.0	0.0
	여자	(55)	36.4	27.3	18.2	16.4	1.8
연령별	20대	(13)	30.8	23.1	23.1	15.4	7.7
	30대	(27)	37.0	25.9	22.2	14.8	0.0
	40대	(16)	37.5	31.3	12.5	18.8	0.0
	50대	(3)	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0
상담업무 유형	인바운드	(52)	30.8	28.8	21.2	17.3	1.9
	아웃바운드	(7)	57.1	14.3	14.3	14.3	0.0
콜센터 유형 유형	직영	(22)	31.8	31.8	13.6	18.2	4.5
	자회사(아웃소싱)	(15)	46.7	6.7	33.3	13.3	0.0
	도급(아웃소싱)	(17)	17.6	47.1	11.8	23.5	0.0
	파견	(3)	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0
	잘 모름	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
주 상담기관	공공기관	(11)	45.5	0.0	27.3	27.3	0.0
	민간회사	(48)	31.3	33.3	18.8	14.6	2.1
상담사 근로기간	1년 미만	(13)	30.8	30.8	15.4	23.1	0.0
	1~3년 미만	(16)	25.0	18.8	43.8	6.3	6.3
	3~5년 미만	(7)	57.1	28.6	0.0	14.3	0.0
	5~10년 미만	(14)	28.6	28.6	21.4	21.4	0.0
	10년 이상	(9)	44.4	33.3	0.0	22.2	0.0
현직장 규모	10인 미만	(13)	46.2	15.4	23.1	15.4	0.0
	10~30인 미만	(12)	16.7	25.0	33.3	16.7	8.3
	30~50인 미만	(6)	50.0	16.7	16.7	16.7	0.0
	50~100인 미만	(9)	44.4	22.2	11.1	22.2	0.0
	100~300인 미만	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	0.0
	300인 이상	(16)	31.3	37.5	12.5	18.8	0.0

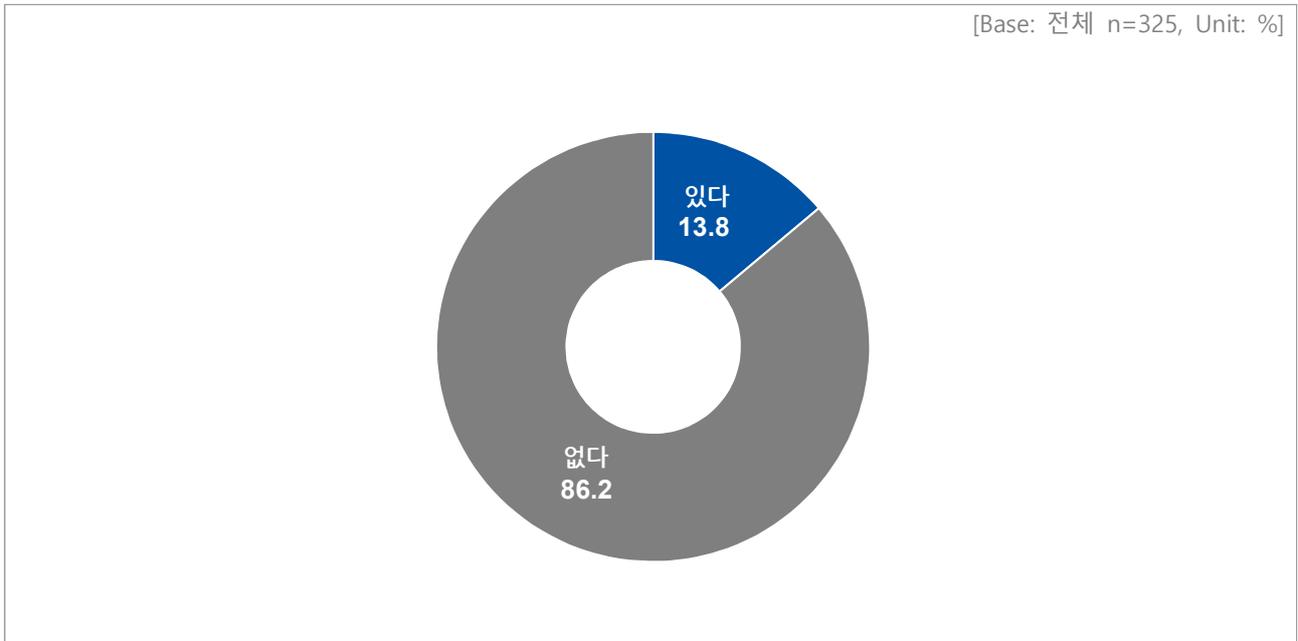
[표14] 소득이 줄어든 이유 (계속)

		사례수	노동시간이 줄어서	성과급 (수당 및 보너스)이 줄어서	기본급이 삭감되어서	일자리를 잃어서	임금이 체불되어서
■ 전체 ■		(59)	33.9	27.1	20.3	16.9	1.7
혼인 상태별	기혼	(20)	40.0	20.0	25.0	15.0	0.0
	미혼	(31)	22.6	35.5	19.4	19.4	3.2
	기타	(8)	62.5	12.5	12.5	12.5	0.0
학력별	고졸이하	(14)	28.6	21.4	21.4	28.6	0.0
	2년제 대학 졸업	(19)	42.1	31.6	15.8	10.5	0.0
	4년제 대학 졸업	(25)	28.0	28.0	24.0	16.0	4.0
	대학원 이상	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(9)	55.6	33.3	0.0	11.1	0.0
	40시간	(27)	29.6	29.6	18.5	18.5	3.7
	41~52시간 미만	(18)	27.8	22.2	38.9	11.1	0.0
	52시간 이상	(5)	40.0	20.0	0.0	40.0	0.0
임금 수준별	150만원 미만	(5)	60.0	0.0	20.0	20.0	0.0
	150-200만원 미만	(19)	21.1	21.1	36.8	21.1	0.0
	200-250만원 미만	(22)	36.4	36.4	4.5	18.2	4.5
	250-300만원 미만	(9)	44.4	22.2	22.2	11.1	0.0
	300만원 이상	(4)	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0

5) 비자발적 휴직 경험

- 2020년 1월 이후 비자발적 휴직 경험률은 13.8%로 나타남.(미경험률 86.2%)
- 특성별로 보면, 휴직한 경험이 '있다'는 응답은 경남, 20대, 상담사 근로기간 1년 미만, 직장 규모 30-50인 미만에서 높게 나타남.

[그림15] 2020년 1월 이후 비자발적 휴직 경험 여부



[표15] 2020년 1월 이후 비자발적 휴직 경험 여부

		사례수	있다	없다
■ 전체 ■		(325)	13.8	86.2
지역별	서울	(125)	13.6	86.4
	인천/경기	(123)	14.6	85.4
	충청	(26)	7.7	92.3
	전라	(8)	12.5	87.5
	경북	(16)	12.5	87.5
	경남	(23)	21.7	78.3
	강원/제주	(4)	0.0	100.0
성별	남자	(46)	10.9	89.1
	여자	(279)	14.3	85.7
연령별	20대	(66)	21.2	78.8
	30대	(134)	14.9	85.1
	40대	(93)	8.6	91.4
	50대	(32)	9.4	90.6
상담업무 유형	인바운드	(276)	13.8	86.2
	아웃바운드	(49)	14.3	85.7
콜센터 운영 유형	직영	(150)	12.0	88.0
	자회사(아웃소싱)	(61)	16.4	83.6
	도급(아웃소싱)	(97)	14.4	85.6
	파견	(10)	20.0	80.0
	잘 모름	(7)	14.3	85.7
주 상담기관	공공기관	(53)	11.3	88.7
	민간회사	(272)	14.3	85.7
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	27.8	72.2
	1~3년 미만	(87)	16.1	83.9
	3~5년 미만	(59)	8.5	91.5
	5~10년 미만	(78)	14.1	85.9
	10년 이상	(65)	7.7	92.3
현직장 규모	10인 미만	(79)	11.4	88.6
	10~30인 미만	(63)	15.9	84.1
	30~50인 미만	(24)	25.0	75.0
	50~100인 미만	(58)	15.5	84.5
	100~300인 미만	(43)	9.3	90.7
	300인 이상	(58)	12.1	87.9

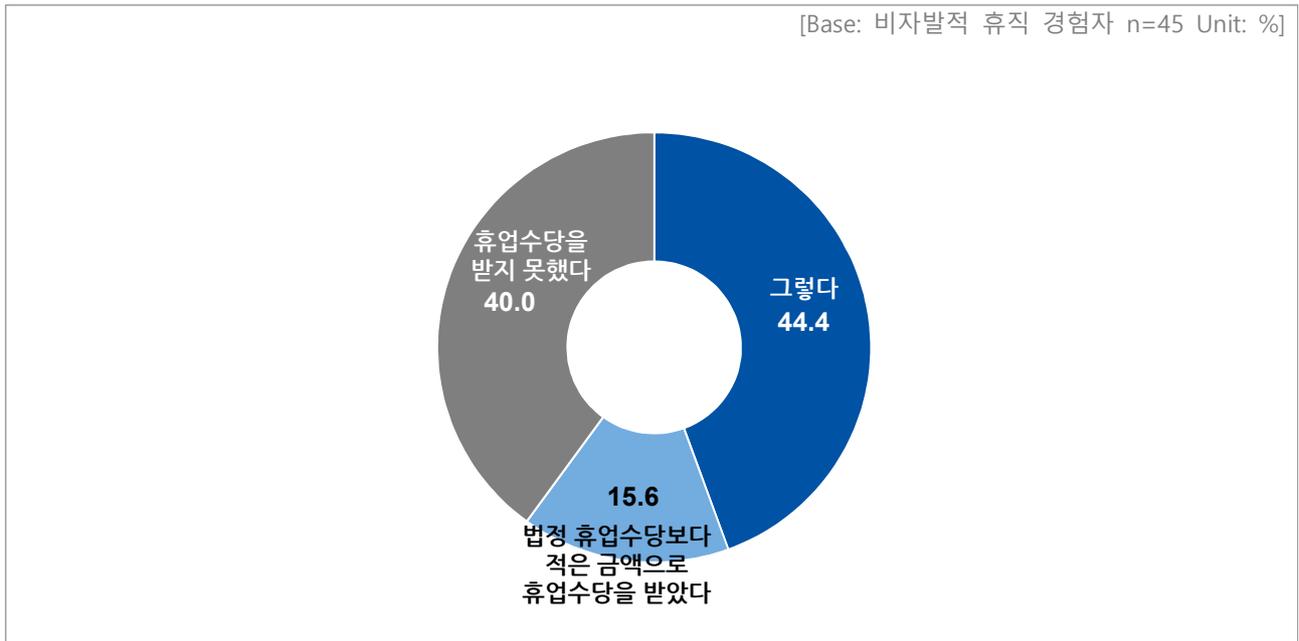
[표15] 2020년 1월 이후 비자발적 휴직 경험 여부 (계속)

		사례수	있다	없다
■ 전체 ■		(325)	13.8	86.2
혼인 상태별	기혼	(125)	12.8	87.2
	미혼	(174)	13.8	86.2
	기타	(26)	19.2	80.8
학력별	고졸이하	(86)	10.5	89.5
	2년제 대학 졸업	(94)	11.7	88.3
	4년제 대학 졸업	(142)	16.9	83.1
	대학원 이상	(3)	33.3	66.7
근무 시간별	40시간 미만	(31)	16.1	83.9
	40시간	(179)	15.1	84.9
	41~52시간 미만	(95)	11.6	88.4
	52시간 이상	(20)	10.0	90.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	20.0	80.0
	150-200만원 미만	(77)	23.4	76.6
	200-250만원 미만	(147)	12.2	87.8
	250-300만원 미만	(66)	9.1	90.9
	300만원 이상	(25)	4.0	96.0

5-1) 법적 휴업수당 수급 여부

- 비자발적 휴직 경험이 있는 응답자(n=45)들을 대상으로 법정 휴업수당 지급 여부에 대해 물어본 결과, '휴업수당을 받았다'는 응답이 44.4%, '휴업수당을 받지 못했다'는 응답이 40.0%로 유사하게 나타남.

[그림16] 근로기준법 조항에 따른 법정 휴업수당 수급 여부



[표16] 근로기준법 조항에 따른 법정 휴업수당 수급 여부

		사례수	그렇다	법정 휴업수당보다 적은 금액으로 휴업수당을 받았다	휴업수당을 받지 못했다
■ 전체 ■		(45)	44.4	15.6	40.0
지역별	서울	(17)	35.3	17.6	47.1
	인천/경기	(18)	50.0	16.7	33.3
	충청	(2)	100.0	0.0	0.0
	전라	(1)	0.0	0.0	100.0
	경북	(2)	100.0	0.0	0.0
	경남	(5)	20.0	20.0	60.0
성별	남자	(5)	60.0	0.0	40.0
	여자	(40)	42.5	17.5	40.0
연령별	20대	(14)	57.1	21.4	21.4
	30대	(20)	35.0	5.0	60.0
	40대	(8)	50.0	25.0	25.0
	50대	(3)	33.3	33.3	33.3
상담업무 유형	인바운드	(38)	44.7	18.4	36.8
	아웃바운드	(7)	42.9	0.0	57.1
콜센터 운영 유형	직영	(18)	72.2	16.7	11.1
	자회사(아웃소싱)	(10)	10.0	20.0	70.0
	도급(아웃소싱)	(14)	28.6	14.3	57.1
	파견	(2)	100.0	0.0	0.0
주 상담기관	잘 모름	(1)	0.0	0.0	100.0
	공공기관	(6)	66.7	0.0	33.3
	민간회사	(39)	41.0	17.9	41.0
	상담사 근로기간	1년 미만	(10)	50.0	0.0
1~3년 미만		(14)	42.9	28.6	28.6
3~5년 미만		(5)	40.0	20.0	40.0
5~10년 미만		(11)	36.4	9.1	54.5
10년 이상		(5)	60.0	20.0	20.0
현직장 규모	10인 미만	(9)	66.7	0.0	33.3
	10~30인 미만	(10)	60.0	10.0	30.0
	30~50인 미만	(6)	0.0	50.0	50.0
	50~100인 미만	(9)	55.6	11.1	33.3
	100~300인 미만	(4)	25.0	25.0	50.0
	300인 이상	(7)	28.6	14.3	57.1

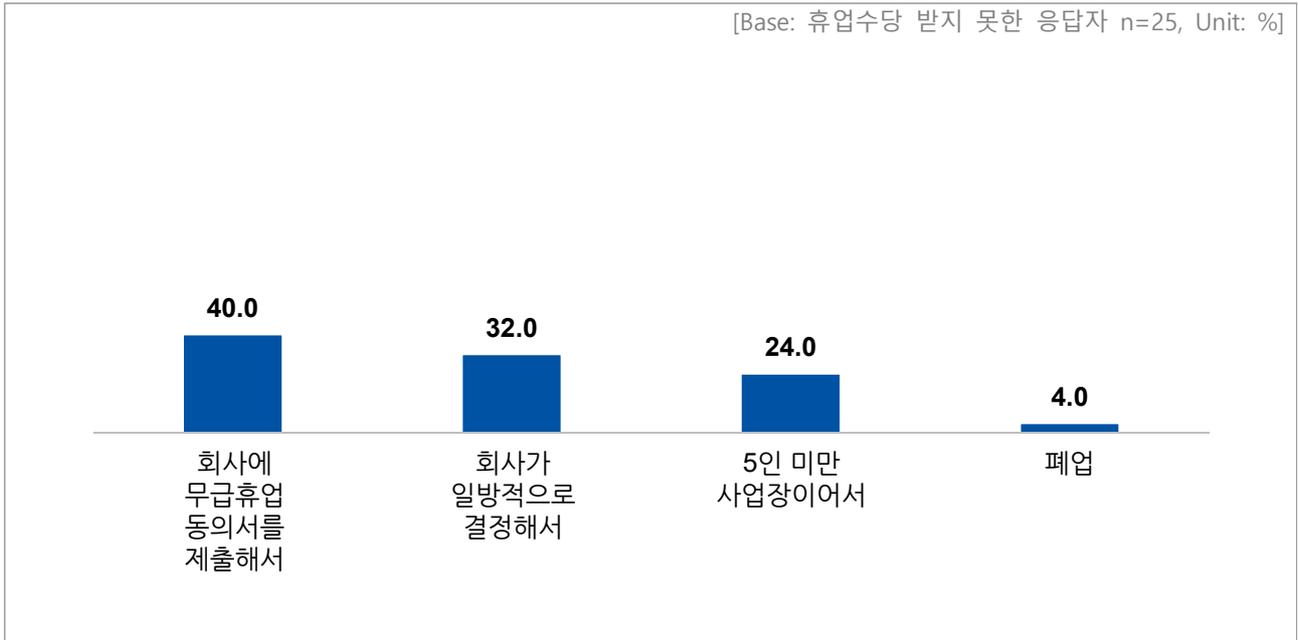
[표16] 근로기준법 조항에 따른 법정 휴업수당 수급 여부 (계속)

		사례수	그렇다	법정 휴업수당보다 적은 금액으로 휴업수당을 받았다	휴업수당을 받지 못했다
■ 전체 ■		(45)	44.4	15.6	40.0
혼인 상태별	기혼	(16)	25.0	25.0	50.0
	미혼	(24)	58.3	8.3	33.3
	기타	(5)	40.0	20.0	40.0
학력별	고졸이하	(9)	55.6	11.1	33.3
	2년제 대학 졸업	(11)	36.4	9.1	54.5
	4년제 대학 졸업	(24)	45.8	20.8	33.3
	대학원 이상	(1)	0.0	0.0	100.0
근무 시간별	40시간 미만	(5)	20.0	0.0	80.0
	40시간	(27)	55.6	11.1	33.3
	41~52시간 미만	(11)	36.4	36.4	27.3
	52시간 이상	(2)	0.0	0.0	100.0
임금 수준별	150만원 미만	(2)	0.0	0.0	100.0
	150-200만원 미만	(18)	38.9	22.2	38.9
	200-250만원 미만	(18)	50.0	5.6	44.4
	250-300만원 미만	(6)	66.7	16.7	16.7
	300만원 이상	(1)	0.0	100.0	0.0

5-2) 휴업수당을 받지 못한 이유

- 휴업수당을 받지 못한 응답자(n=25)들이 휴업수당을 받지 못한 이유로는 '회사에 무급휴업 동의를 제출해서'(40.0%), '회사가 일방적으로 결정해서'(32.0%) 등으로 나타남.

[그림17] 휴업수당을 받지 못한 이유



[표17] 휴업수당을 받지 못한 이유

		사례수	회사에 무급휴업 동의서를 제출해서	회사가 일방적으로 결정해서	5인 미만 사업장이어서	폐업
■ 전체 ■		(25)	40.0	32.0	24.0	4.0
지역별	서울	(11)	36.4	36.4	18.2	9.1
	인천/경기	(9)	44.4	33.3	22.2	0.0
	전라	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0
	경남	(4)	50.0	25.0	25.0	0.0
성별	남자	(2)	50.0	0.0	0.0	50.0
	여자	(23)	39.1	34.8	26.1	0.0
연령별	20대	(6)	50.0	16.7	33.3	0.0
	30대	(13)	30.8	38.5	23.1	7.7
	40대	(4)	50.0	25.0	25.0	0.0
	50대	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0
상담업무 유형	인바운드	(21)	38.1	38.1	23.8	0.0
	아웃바운드	(4)	50.0	0.0	25.0	25.0
콜센터 운영 유형	직영	(5)	60.0	40.0	0.0	0.0
	자회사(아웃소싱)	(9)	33.3	44.4	22.2	0.0
	도급(아웃소싱)	(10)	40.0	20.0	30.0	10.0
	잘 모름	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0
주 상담기관	공공기관	(2)	0.0	100.0	0.0	0.0
	민간회사	(23)	43.5	26.1	26.1	4.3
상담사 근로기간	1년 미만	(5)	0.0	20.0	60.0	20.0
	1~3년 미만	(8)	37.5	37.5	25.0	0.0
	3~5년 미만	(3)	100.0	0.0	0.0	0.0
	5~10년 미만	(7)	42.9	42.9	14.3	0.0
	10년 이상	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0
현직장 규모	10인 미만	(3)	33.3	33.3	33.3	0.0
	10~30인 미만	(4)	25.0	50.0	25.0	0.0
	30~50인 미만	(6)	50.0	16.7	33.3	0.0
	50~100인 미만	(4)	25.0	25.0	50.0	0.0
	100~300인 미만	(3)	66.7	33.3	0.0	0.0
	300인 이상	(5)	40.0	40.0	0.0	20.0

[표17] 휴업수당을 받지 못한 이유 (계속)

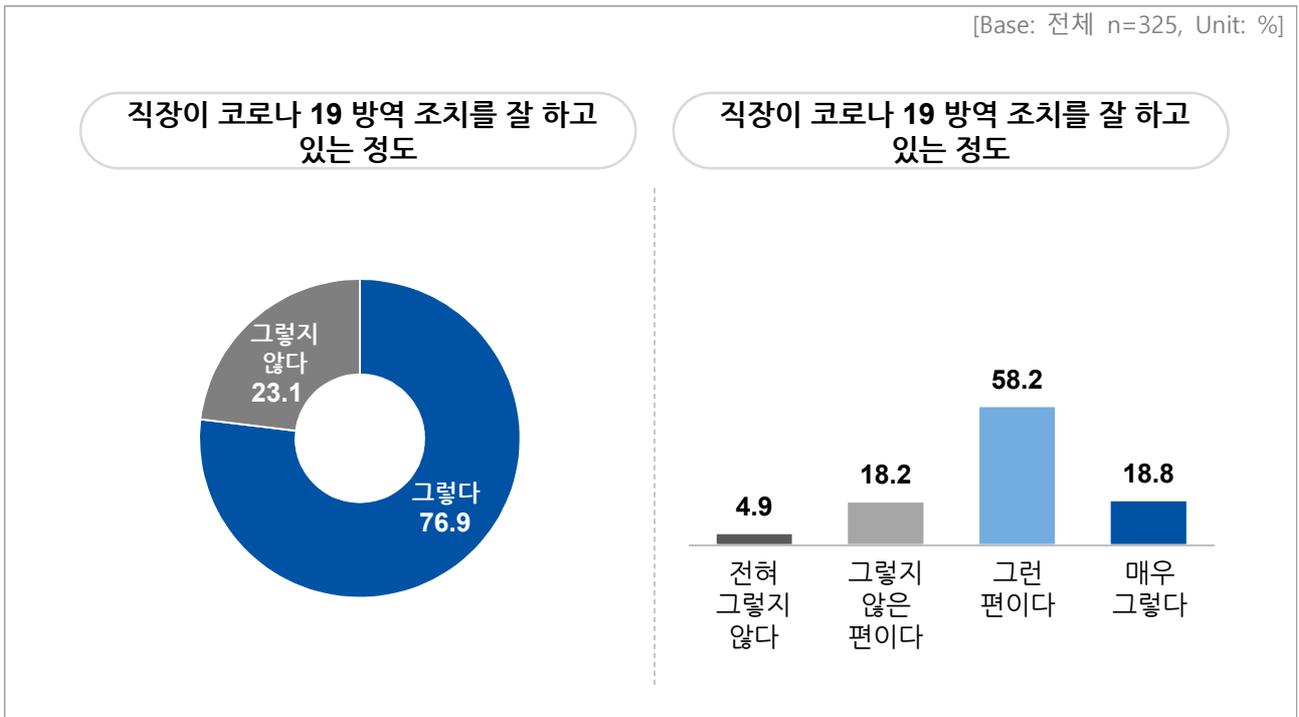
		사례수	회사에 무급휴업 동의서를 제출해서	회사가 일방적으로 결정해서	5인 미만 사업장이어서	폐업
■ 전체 ■		(25)	40.0	32.0	24.0	4.0
혼인 상태별	기혼	(12)	50.0	25.0	25.0	0.0
	미혼	(10)	30.0	40.0	20.0	10.0
	기타	(3)	33.3	33.3	33.3	0.0
학력별	고졸이하	(4)	25.0	25.0	50.0	0.0
	2년제 대학 졸업	(7)	42.9	28.6	14.3	14.3
	4년제 대학 졸업	(13)	38.5	38.5	23.1	0.0
	대학원 이상	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(4)	25.0	25.0	50.0	0.0
	40시간	(12)	41.7	25.0	25.0	8.3
	41~52시간 미만	(7)	42.9	42.9	14.3	0.0
	52시간 이상	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0
임금 수준별	150만원 미만	(2)	0.0	0.0	100.0	0.0
	150-200만원 미만	(11)	36.4	27.3	27.3	9.1
	200-250만원 미만	(9)	44.4	44.4	11.1	0.0
	250-300만원 미만	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0
	300만원 이상	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0

4. 코로나19로 인한 직장생활 변화

1) 직장의 방역 조치

- 직장이 방역 조치를 잘하고 있는지에 대해서 '그렇다'는 긍정적 평가가 76.9%로 높게 나타남.
- 특성별로 보면, 연령이 높을수록 방역 조치를 '잘 하고 있다'는 응답이 높게 나타남.

[그림18] 직장이 코로나 19 방역 조치를 잘 하고 있는 정도



[표18] 직장이 코로나 19 방역 조치를 잘 하고 있는 정도

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	4.9	18.2	58.2	18.8	23.1	76.9	2.91	63.59
지역별	서울	(125)	8.0	20.0	55.2	16.8	28.0	72.0	2.81	60.27
	인천/경기	(123)	2.4	18.7	61.0	17.9	21.1	78.9	2.94	64.77
	충청	(26)	0.0	15.4	65.4	19.2	15.4	84.6	3.04	67.95
	전라	(8)	0.0	0.0	62.5	37.5	0.0	100.0	3.38	79.17
	경북	(16)	6.3	18.8	37.5	37.5	25.0	75.0	3.06	68.75
	경남	(23)	8.7	13.0	65.2	13.0	21.7	78.3	2.83	60.87
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	50.0	25.0	25.0	75.0	3.00	66.67
성별	남자	(46)	4.3	17.4	58.7	19.6	21.7	78.3	2.93	64.49
	여자	(279)	5.0	18.3	58.1	18.6	23.3	76.7	2.90	63.44
연령별	20대	(66)	12.1	19.7	62.1	6.1	31.8	68.2	2.62	54.04
	30대	(134)	4.5	22.4	52.2	20.9	26.9	73.1	2.90	63.18
	40대	(93)	0.0	15.1	60.2	24.7	15.1	84.9	3.10	69.89
	50대	(32)	6.3	6.3	68.8	18.8	12.5	87.5	3.00	66.67
상담업무 유형	인바운드	(276)	4.7	19.6	56.5	19.2	24.3	75.7	2.90	63.41
	아웃바운드	(49)	6.1	10.2	67.3	16.3	16.3	83.7	2.94	64.63
콜센터 운영 유형	직영	(150)	4.0	18.7	58.0	19.3	22.7	77.3	2.93	64.22
	자회사(아웃소싱)	(61)	4.9	19.7	55.7	19.7	24.6	75.4	2.90	63.39
	도급(아웃소싱)	(97)	6.2	17.5	60.8	15.5	23.7	76.3	2.86	61.86
	파견	(10)	10.0	20.0	60.0	10.0	30.0	70.0	2.70	56.67
	잘 모름	(7)	0.0	0.0	42.9	57.1	0.0	100.0	3.57	85.71
주 상담기관	공공기관	(53)	3.8	7.5	64.2	24.5	11.3	88.7	3.09	69.81
	민간회사	(272)	5.1	20.2	57.0	17.6	25.4	74.6	2.87	62.38
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	2.8	25.0	52.8	19.4	27.8	72.2	2.89	62.96
	1~3년 미만	(87)	10.3	12.6	60.9	16.1	23.0	77.0	2.83	60.92
	3~5년 미만	(59)	3.4	25.4	62.7	8.5	28.8	71.2	2.76	58.76
	5~10년 미만	(78)	2.6	19.2	53.8	24.4	21.8	78.2	3.00	66.67
	10년 이상	(65)	3.1	13.8	58.5	24.6	16.9	83.1	3.05	68.21
현직장 규모	10인 미만	(79)	8.9	27.8	57.0	6.3	36.7	63.3	2.61	53.59
	10~30인 미만	(63)	3.2	20.6	63.5	12.7	23.8	76.2	2.86	61.90
	30~50인 미만	(24)	12.5	16.7	50.0	20.8	29.2	70.8	2.79	59.72
	50~100인 미만	(58)	0.0	12.1	63.8	24.1	12.1	87.9	3.12	70.69
	100~300인 미만	(43)	4.7	16.3	60.5	18.6	20.9	79.1	2.93	64.34
	300인 이상	(58)	3.4	10.3	50.0	36.2	13.8	86.2	3.19	72.99

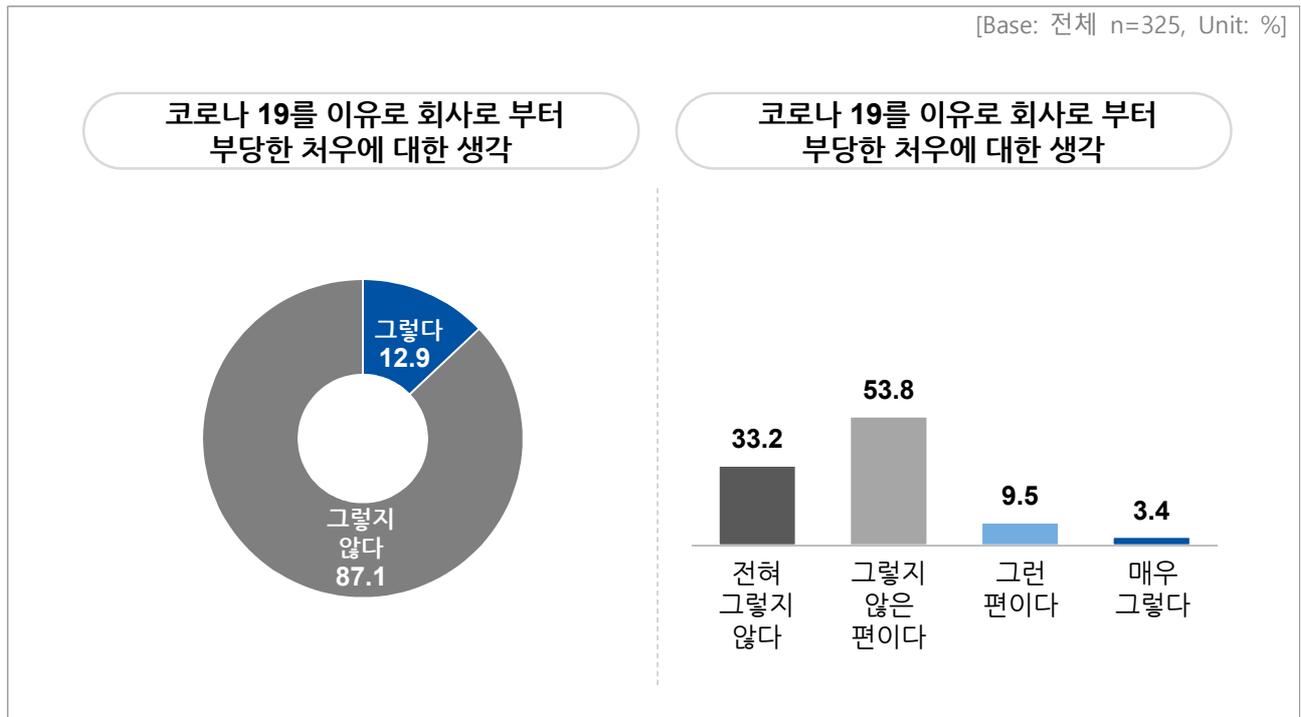
[표18] 직장이 코로나 19 방역 조치를 잘 하고 있는 정도 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	4.9	18.2	58.2	18.8	23.1	76.9	2.91	63.59
혼인 상태별	기혼	(125)	4.8	14.4	57.6	23.2	19.2	80.8	2.99	66.40
	미혼	(174)	5.2	20.7	59.2	14.9	25.9	74.1	2.84	61.30
	기타	(26)	3.8	19.2	53.8	23.1	23.1	76.9	2.96	65.38
학력별	고졸이하	(86)	2.3	17.4	60.5	19.8	19.8	80.2	2.98	65.89
	2년제 대학 졸업	(94)	6.4	17.0	61.7	14.9	23.4	76.6	2.85	61.70
	4년제 대학 졸업	(142)	5.6	19.7	53.5	21.1	25.4	74.6	2.90	63.38
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	66.67
근무 시간별	40시간 미만	(31)	6.5	6.5	48.4	38.7	12.9	87.1	3.19	73.12
	40시간	(179)	5.0	17.3	64.2	13.4	22.3	77.7	2.86	62.01
	41~52시간 미만	(95)	3.2	23.2	52.6	21.1	26.3	73.7	2.92	63.86
	52시간 이상	(20)	10.0	20.0	45.0	25.0	30.0	70.0	2.85	61.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	0.0	60.0	30.0	10.0	90.0	3.10	70.00
	150-200만원 미만	(77)	9.1	16.9	55.8	18.2	26.0	74.0	2.83	61.04
	200-250만원 미만	(147)	2.7	18.4	60.5	18.4	21.1	78.9	2.95	64.85
	250-300만원 미만	(66)	4.5	21.2	56.1	18.2	25.8	74.2	2.88	62.63
	300만원 이상	(25)	4.0	20.0	56.0	20.0	24.0	76.0	2.92	64.00

2) 코로나19를 이유로 부당한 처우

- 코로나19를 이유로 회사로부터 부당한 처우를 받고 있는지에 대해서 '그렇지 않다'는 응답이 87.1%로 높게 나타남.

[그림19] 코로나 19를 이유로 회사로 부터 부당한 처우에 대한 생각



[표19] 코로나 19를 이유로 회사로 부터 부당한 처우에 대한 생각

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	33.2	53.8	9.5	3.4	87.1	12.9	1.83	27.69
지역별	서울	(125)	31.2	57.6	8.8	2.4	88.8	11.2	1.82	27.47
	인천/경기	(123)	35.0	51.2	10.6	3.3	86.2	13.8	1.82	27.37
	충청	(26)	34.6	57.7	7.7	0.0	92.3	7.7	1.73	24.36
	전라	(8)	25.0	62.5	12.5	0.0	87.5	12.5	1.88	29.17
	경북	(16)	37.5	37.5	18.8	6.3	75.0	25.0	1.94	31.25
	경남	(23)	34.8	47.8	4.3	13.0	82.6	17.4	1.96	31.88
	강원/제주	(4)	25.0	75.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1.75	25.00
성별	남자	(46)	37.0	47.8	10.9	4.3	84.8	15.2	1.83	27.54
	여자	(279)	32.6	54.8	9.3	3.2	87.5	12.5	1.83	27.72
연령별	20대	(66)	24.2	59.1	12.1	4.5	83.3	16.7	1.97	32.32
	30대	(134)	32.8	54.5	8.2	4.5	87.3	12.7	1.84	28.11
	40대	(93)	44.1	45.2	8.6	2.2	89.2	10.8	1.69	22.94
	50대	(32)	21.9	65.6	12.5	0.0	87.5	12.5	1.91	30.21
상담업무 유형	인바운드	(276)	33.7	54.3	8.3	3.6	88.0	12.0	1.82	27.29
	아웃바운드	(49)	30.6	51.0	16.3	2.0	81.6	18.4	1.90	29.93
콜센터 운영 유형	직영	(150)	36.7	52.7	6.0	4.7	89.3	10.7	1.79	26.22
	자회사(아웃소싱)	(61)	31.1	52.5	13.1	3.3	83.6	16.4	1.89	29.51
	도급(아웃소싱)	(97)	27.8	57.7	13.4	1.0	85.6	14.4	1.88	29.21
	파견	(10)	20.0	60.0	10.0	10.0	80.0	20.0	2.10	36.67
	잘 모름	(7)	71.4	28.6	0.0	0.0	100.0	0.0	1.29	9.52
주 상담기관	공공기관	(53)	35.8	47.2	11.3	5.7	83.0	17.0	1.87	28.93
	민간회사	(272)	32.7	55.1	9.2	2.9	87.9	12.1	1.82	27.45
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	41.7	47.2	8.3	2.8	88.9	11.1	1.72	24.07
	1~3년 미만	(87)	21.8	59.8	11.5	6.9	81.6	18.4	2.03	34.48
	3~5년 미만	(59)	25.4	67.8	5.1	1.7	93.2	6.8	1.83	27.68
	5~10년 미만	(78)	38.5	46.2	11.5	3.8	84.6	15.4	1.81	26.92
	10년 이상	(65)	44.6	46.2	9.2	0.0	90.8	9.2	1.65	21.54
현직장 규모	10인 미만	(79)	31.6	54.4	7.6	6.3	86.1	13.9	1.89	29.54
	10~30인 미만	(63)	30.2	52.4	15.9	1.6	82.5	17.5	1.89	29.63
	30~50인 미만	(24)	33.3	54.2	8.3	4.2	87.5	12.5	1.83	27.78
	50~100인 미만	(58)	25.9	60.3	10.3	3.4	86.2	13.8	1.91	30.46
	100~300인 미만	(43)	34.9	55.8	7.0	2.3	90.7	9.3	1.77	25.58
	300인 이상	(58)	44.8	46.6	6.9	1.7	91.4	8.6	1.66	21.84

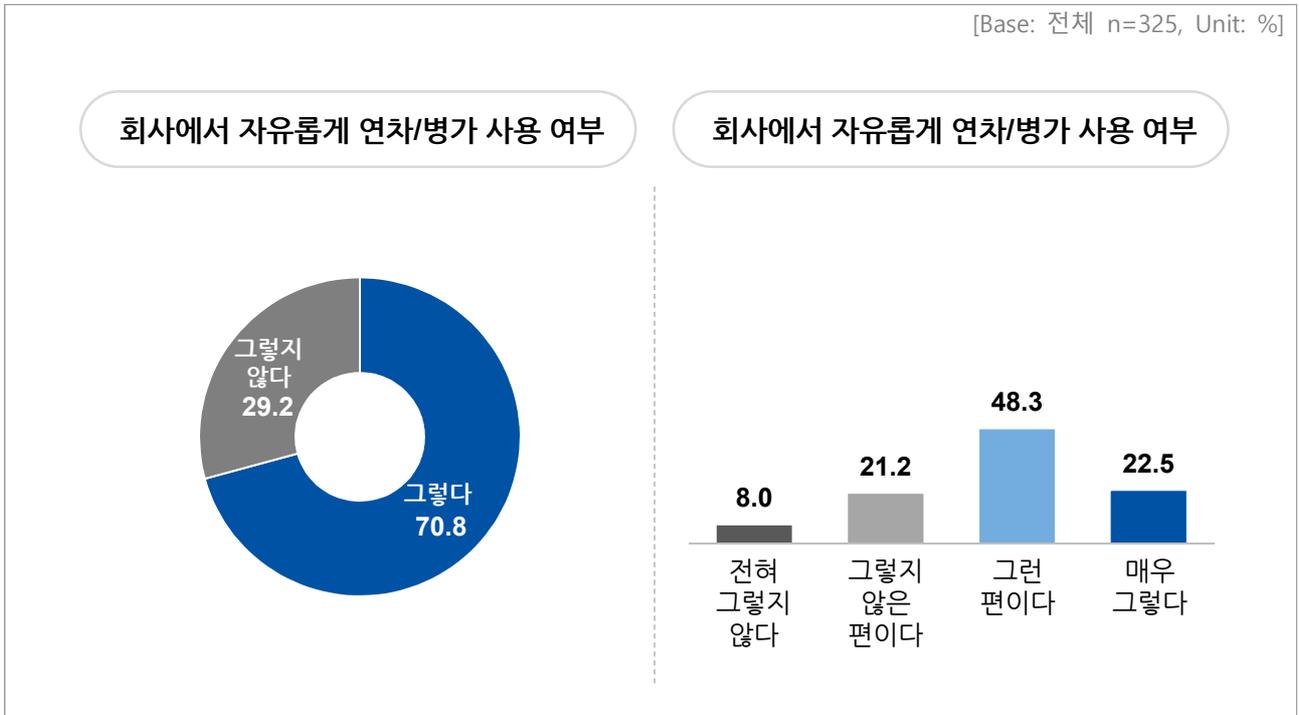
[표19] 코로나 19를 이유로 회사로 부터 부당한 처우에 대한 생각 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	33.2	53.8	9.5	3.4	87.1	12.9	1.83	27.69
혼인 상태별	기혼	(125)	36.8	50.4	9.6	3.2	87.2	12.8	1.79	26.40
	미혼	(174)	31.0	54.6	10.3	4.0	85.6	14.4	1.87	29.12
	기타	(26)	30.8	65.4	3.8	0.0	96.2	3.8	1.73	24.36
학력별	고졸이하	(86)	41.9	52.3	4.7	1.2	94.2	5.8	1.65	21.71
	2년제 대학 졸업	(94)	37.2	52.1	7.4	3.2	89.4	10.6	1.77	25.53
	4년제 대학 졸업	(142)	26.1	55.6	13.4	4.9	81.7	18.3	1.97	32.39
	대학원 이상	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	66.7	33.3	2.33	44.44
근무 시간별	40시간 미만	(31)	58.1	32.3	9.7	0.0	90.3	9.7	1.52	17.20
	40시간	(179)	30.7	57.0	8.9	3.4	87.7	12.3	1.85	28.31
	41~52시간 미만	(95)	28.4	56.8	10.5	4.2	85.3	14.7	1.91	30.18
	52시간 이상	(20)	40.0	45.0	10.0	5.0	85.0	15.0	1.80	26.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	50.0	30.0	10.0	10.0	80.0	20.0	1.80	26.67
	150-200만원 미만	(77)	28.6	53.2	11.7	6.5	81.8	18.2	1.96	32.03
	200-250만원 미만	(147)	30.6	57.1	9.5	2.7	87.8	12.2	1.84	28.12
	250-300만원 미만	(66)	40.9	50.0	9.1	0.0	90.9	9.1	1.68	22.73
	300만원 이상	(25)	36.0	56.0	4.0	4.0	92.0	8.0	1.76	25.33

3) 연차/병가 사용 여부

- 아플 때 자유롭게 연차나 병가 사용 가능 여부에 대해 '그렇다'는 응답이 70.8%로 나타남.
- 특성별로 보면, 서울지역에서 타지역대비 상대적으로 '그렇다'는 응답이 높게 나타나며, 근무시간이 적을수록 높게 나타남.

[그림20] 회사에서 자유롭게 연차/병가 사용 여부



[표20] 회사에서 자유롭게 연차/병가 사용 여부

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	8.0	21.2	48.3	22.5	29.2	70.8	2.85	61.74
지역별	서울	(125)	6.4	17.6	50.4	25.6	24.0	76.0	2.95	65.07
	인천/경기	(123)	8.9	26.0	42.3	22.8	35.0	65.0	2.79	59.62
	충청	(26)	7.7	19.2	53.8	19.2	26.9	73.1	2.85	61.54
	전라	(8)	0.0	25.0	62.5	12.5	25.0	75.0	2.88	62.50
	경북	(16)	18.8	12.5	56.3	12.5	31.3	68.8	2.63	54.17
	경남	(23)	8.7	26.1	47.8	17.4	34.8	65.2	2.74	57.97
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	100.0	3.25	75.00
성별	남자	(46)	0.0	15.2	50.0	34.8	15.2	84.8	3.20	73.19
	여자	(279)	9.3	22.2	48.0	20.4	31.5	68.5	2.80	59.86
연령별	20대	(66)	16.7	19.7	40.9	22.7	36.4	63.6	2.70	56.57
	30대	(134)	8.2	22.4	43.3	26.1	30.6	69.4	2.87	62.44
	40대	(93)	4.3	18.3	58.1	19.4	22.6	77.4	2.92	64.16
	50대	(32)	0.0	28.1	56.3	15.6	28.1	71.9	2.88	62.50
상담업무 유형	인바운드	(276)	8.3	20.7	48.2	22.8	29.0	71.0	2.86	61.84
	아웃바운드	(49)	6.1	24.5	49.0	20.4	30.6	69.4	2.84	61.22
콜센터 운영 유형	직영	(150)	7.3	15.3	52.0	25.3	22.7	77.3	2.95	65.11
	자회사(아웃소싱)	(61)	3.3	31.1	37.7	27.9	34.4	65.6	2.90	63.39
	도급(아웃소싱)	(97)	11.3	25.8	47.4	15.5	37.1	62.9	2.67	55.67
	파견	(10)	20.0	0.0	60.0	20.0	20.0	80.0	2.80	60.00
	잘 모름	(7)	0.0	28.6	57.1	14.3	28.6	71.4	2.86	61.90
주 상담기관	공공기관	(53)	5.7	11.3	56.6	26.4	17.0	83.0	3.04	67.92
	민간회사	(272)	8.5	23.2	46.7	21.7	31.6	68.4	2.82	60.54
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	2.8	16.7	58.3	22.2	19.4	80.6	3.00	66.67
	1~3년 미만	(87)	13.8	20.7	49.4	16.1	34.5	65.5	2.68	55.94
	3~5년 미만	(59)	8.5	22.0	44.1	25.4	30.5	69.5	2.86	62.15
	5~10년 미만	(78)	9.0	21.8	44.9	24.4	30.8	69.2	2.85	61.54
	10년 이상	(65)	1.5	23.1	49.2	26.2	24.6	75.4	3.00	66.67
현직장 규모	10인 미만	(79)	8.9	19.0	46.8	25.3	27.8	72.2	2.89	62.87
	10~30인 미만	(63)	7.9	14.3	57.1	20.6	22.2	77.8	2.90	63.49
	30~50인 미만	(24)	4.2	16.7	58.3	20.8	20.8	79.2	2.96	65.28
	50~100인 미만	(58)	6.9	24.1	48.3	20.7	31.0	69.0	2.83	60.92
	100~300인 미만	(43)	7.0	25.6	34.9	32.6	32.6	67.4	2.93	64.34
	300인 이상	(58)	10.3	27.6	46.6	15.5	37.9	62.1	2.67	55.75

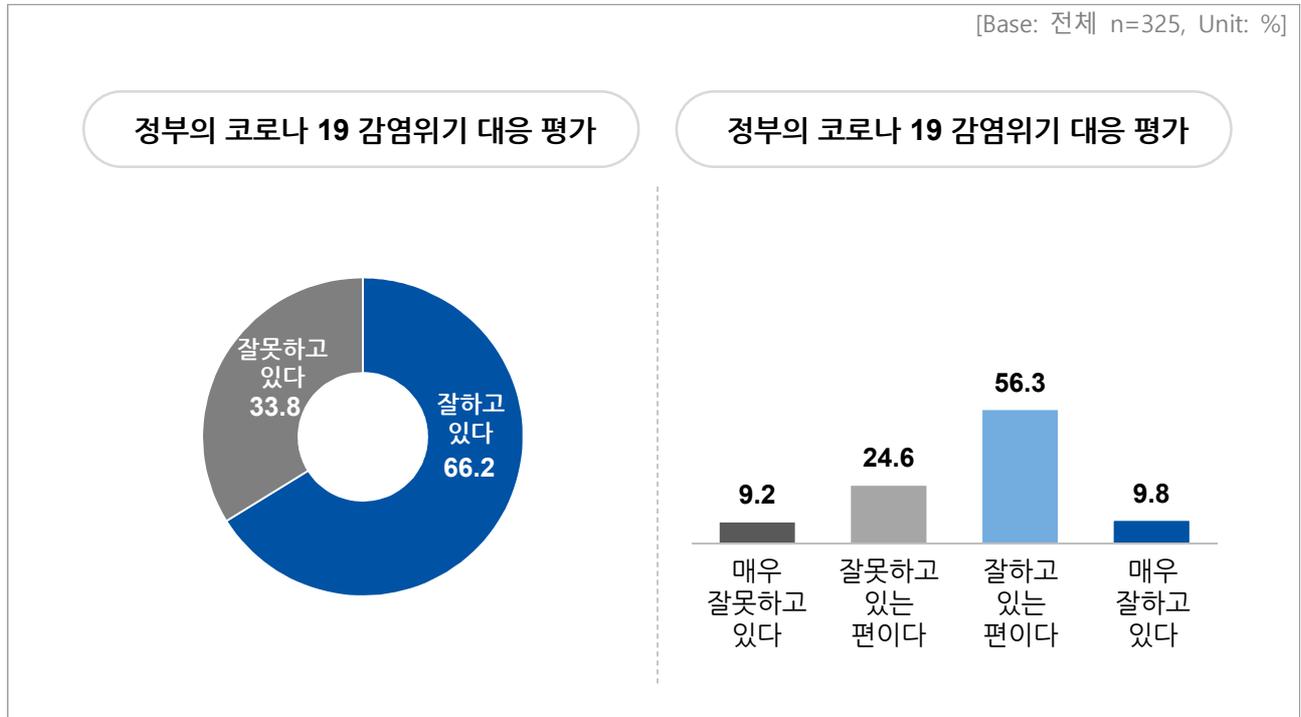
[표20] 회사에서 자유롭게 연차/병가 사용 여부 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	8.0	21.2	48.3	22.5	29.2	70.8	2.85	61.74
혼인 상태별	기혼	(125)	3.2	23.2	45.6	28.0	26.4	73.6	2.98	66.13
	미혼	(174)	12.1	19.0	48.9	20.1	31.0	69.0	2.77	59.00
	기타	(26)	3.8	26.9	57.7	11.5	30.8	69.2	2.77	58.97
학력별	고졸이하	(86)	10.5	19.8	40.7	29.1	30.2	69.8	2.88	62.79
	2년제 대학 졸업	(94)	5.3	21.3	51.1	22.3	26.6	73.4	2.90	63.48
	4년제 대학 졸업	(142)	8.5	20.4	52.1	19.0	28.9	71.1	2.82	60.56
	대학원 이상	(3)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	2.00	33.33
근무 시간별	40시간 미만	(31)	6.5	16.1	51.6	25.8	22.6	77.4	2.97	65.59
	40시간	(179)	6.7	17.9	52.0	23.5	24.6	75.4	2.92	64.06
	41~52시간 미만	(95)	10.5	25.3	43.2	21.1	35.8	64.2	2.75	58.25
	52시간 이상	(20)	10.0	40.0	35.0	15.0	50.0	50.0	2.55	51.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	10.0	70.0	20.0	10.0	90.0	3.10	70.00
	150-200만원 미만	(77)	6.5	27.3	48.1	18.2	33.8	66.2	2.78	59.31
	200-250만원 미만	(147)	10.2	20.4	50.3	19.0	30.6	69.4	2.78	59.41
	250-300만원 미만	(66)	7.6	21.2	40.9	30.3	28.8	71.2	2.94	64.65
	300만원 이상	(25)	4.0	12.0	48.0	36.0	16.0	84.0	3.16	72.00

4) 정부의 코로나19 감염위기 대응 평가

- 정부의 코로나19 사태 감염 위기 대응에 대해서 '잘하고 있다'는 응답이 66.2%, '잘못하고 있다'는 33.8%로 나타남.
- 특성별로 보면, 근무시간이 적을수록 '잘하고 있다'는 응답이 높게 나타남.

[그림21] 정부의 코로나 19 감염위기 대응 평가



[표21] 정부의 코로나 19 감염위기 대응 평가

		사례수	매우 잘못하고 있다	잘못하고 있는 편이다	잘하고 있는 편이다	매우 잘하고 있다	【잘못하고 있다】	【잘하고 있다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	9.2	24.6	56.3	9.8	33.8	66.2	2.67	55.59
지역별	서울	(125)	12.0	19.2	58.4	10.4	31.2	68.8	2.67	55.73
	인천/경기	(123)	7.3	33.3	48.0	11.4	40.7	59.3	2.63	54.47
	충청	(26)	7.7	23.1	57.7	11.5	30.8	69.2	2.73	57.69
	전라	(8)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	66.67
	경북	(16)	12.5	12.5	75.0	0.0	25.0	75.0	2.63	54.17
	경남	(23)	8.7	30.4	56.5	4.3	39.1	60.9	2.57	52.17
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	100.0	3.25	75.00
성별	남자	(46)	17.4	23.9	39.1	19.6	41.3	58.7	2.61	53.62
	여자	(279)	7.9	24.7	59.1	8.2	32.6	67.4	2.68	55.91
연령별	20대	(66)	18.2	22.7	59.1	0.0	40.9	59.1	2.41	46.97
	30대	(134)	11.2	28.4	49.3	11.2	39.6	60.4	2.60	53.48
	40대	(93)	3.2	18.3	63.4	15.1	21.5	78.5	2.90	63.44
	50대	(32)	0.0	31.3	59.4	9.4	31.3	68.8	2.78	59.38
상담업무 유형	인바운드	(276)	9.8	25.4	55.1	9.8	35.1	64.9	2.65	54.95
	아웃바운드	(49)	6.1	20.4	63.3	10.2	26.5	73.5	2.78	59.18
콜센터 운영 유형	직영	(150)	10.7	21.3	55.3	12.7	32.0	68.0	2.70	56.67
	자회사(아웃소싱)	(61)	8.2	26.2	59.0	6.6	34.4	65.6	2.64	54.64
	도급(아웃소싱)	(97)	6.2	29.9	56.7	7.2	36.1	63.9	2.65	54.98
	파견	(10)	20.0	20.0	50.0	10.0	40.0	60.0	2.50	50.00
	잘 모름	(7)	14.3	14.3	57.1	14.3	28.6	71.4	2.71	57.14
주 상담기관	공공기관	(53)	11.3	37.7	45.3	5.7	49.1	50.9	2.45	48.43
	민간회사	(272)	8.8	22.1	58.5	10.7	30.9	69.1	2.71	56.99
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	13.9	13.9	66.7	5.6	27.8	72.2	2.64	54.63
	1~3년 미만	(87)	9.2	29.9	54.0	6.9	39.1	60.9	2.59	52.87
	3~5년 미만	(59)	16.9	27.1	40.7	15.3	44.1	55.9	2.54	51.41
	5~10년 미만	(78)	5.1	20.5	64.1	10.3	25.6	74.4	2.79	59.83
	10년 이상	(65)	4.6	26.2	58.5	10.8	30.8	69.2	2.75	58.46
현직장 규모	10인 미만	(79)	13.9	25.3	50.6	10.1	39.2	60.8	2.57	52.32
	10~30인 미만	(63)	6.3	19.0	69.8	4.8	25.4	74.6	2.73	57.67
	30~50인 미만	(24)	0.0	20.8	75.0	4.2	20.8	79.2	2.83	61.11
	50~100인 미만	(58)	10.3	39.7	39.7	10.3	50.0	50.0	2.50	50.00
	100~300인 미만	(43)	0.0	23.3	62.8	14.0	23.3	76.7	2.91	63.57
	300인 이상	(58)	15.5	17.2	53.4	13.8	32.8	67.2	2.66	55.17

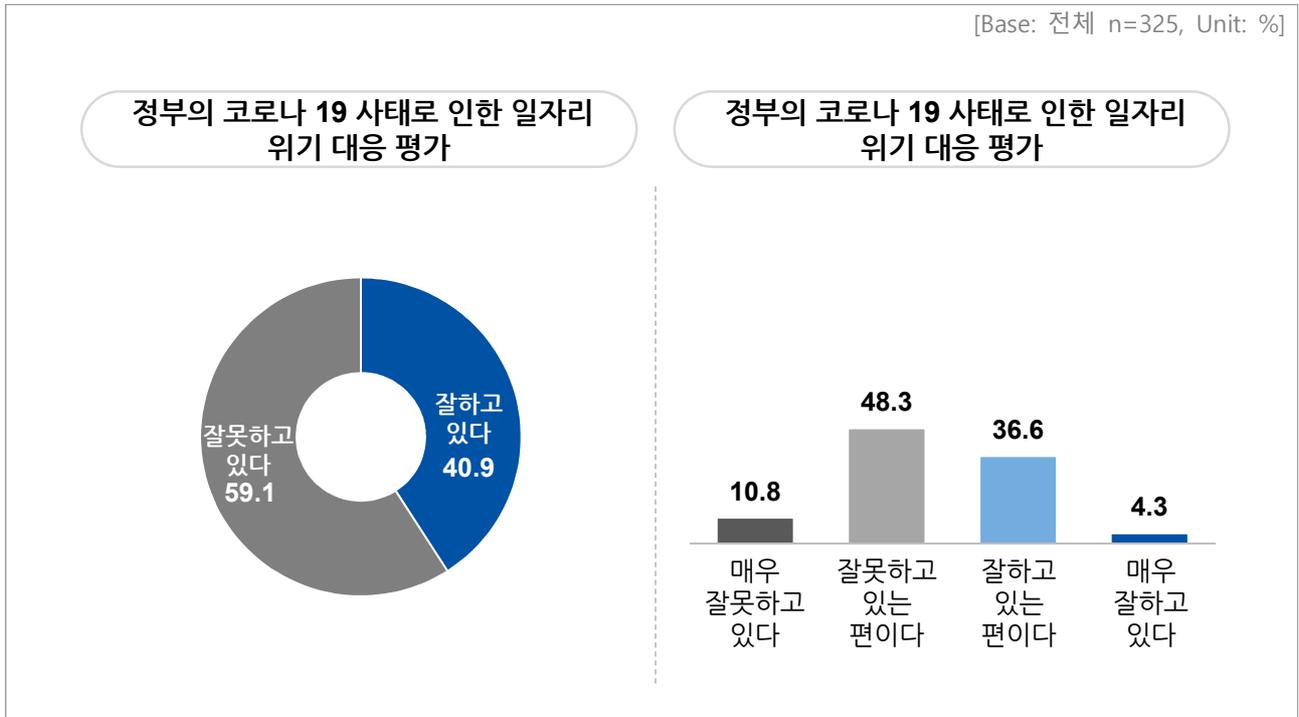
[표21] 정부의 코로나 19 감염위기 대응 평가 (계속)

		사례수	매우 잘못하고 있다	잘못하고 있는 편이다	잘하고 있는 편이다	매우 잘하고 있다	【잘못하고 있다】	【잘하고 있다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	9.2	24.6	56.3	9.8	33.8	66.2	2.67	55.59
혼인 상태별	기혼	(125)	7.2	23.2	63.2	6.4	30.4	69.6	2.69	56.27
	미혼	(174)	10.9	25.3	52.9	10.9	36.2	63.8	2.64	54.60
	기타	(26)	7.7	26.9	46.2	19.2	34.6	65.4	2.77	58.97
학력별	고졸이하	(86)	9.3	27.9	53.5	9.3	37.2	62.8	2.63	54.26
	2년제 대학 졸업	(94)	12.8	20.2	58.5	8.5	33.0	67.0	2.63	54.26
	4년제 대학 졸업	(142)	7.0	24.6	57.0	11.3	31.7	68.3	2.73	57.51
	대학원 이상	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	66.7	33.3	2.33	44.44
근무 시간별	40시간 미만	(31)	6.5	16.1	67.7	9.7	22.6	77.4	2.81	60.22
	40시간	(179)	8.4	25.1	58.7	7.8	33.5	66.5	2.66	55.31
	41~52시간 미만	(95)	11.6	25.3	49.5	13.7	36.8	63.2	2.65	55.09
	52시간 이상	(20)	10.0	30.0	50.0	10.0	40.0	60.0	2.60	53.33
임금 수준별	150만원 미만	(10)	20.0	10.0	70.0	0.0	30.0	70.0	2.50	50.00
	150-200만원 미만	(77)	11.7	26.0	54.5	7.8	37.7	62.3	2.58	52.81
	200-250만원 미만	(147)	5.4	25.9	58.5	10.2	31.3	68.7	2.73	57.82
	250-300만원 미만	(66)	13.6	27.3	50.0	9.1	40.9	59.1	2.55	51.52
	300만원 이상	(25)	8.0	12.0	60.0	20.0	20.0	80.0	2.92	64.00

5) 정부의 코로나19 일자리위기 대응 평가

- 정부의 코로나19 사태로 인한 일자리 위기 대응에 대해서는 '잘못하고 있다'는 59.1%로 '잘하고 있다'(40.9%)보다 높게 나타남.
- 특성별로 보면, 30-40대보다는 20대 혹은 50대에서 '잘못하고 있다'는 응답이 높게 나타남.

[그림22] 정부의 코로나 19 사태로 인한 일자리 위기 대응 평가



[표22] 정부의 코로나 19 사태로 인한 일자리 위기 대응 평가

		사례수	매우 잘못하고 있다	잘못하고 있는 편이다	잘하고 있는 편이다	매우 잘하고 있다	【잘못하고 있다】	【잘하고 있다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	10.8	48.3	36.6	4.3	59.1	40.9	2.34	44.82
지역별	서울	(125)	12.0	44.8	39.2	4.0	56.8	43.2	2.35	45.07
	인천/경기	(123)	9.8	52.0	34.1	4.1	61.8	38.2	2.33	44.17
	충청	(26)	7.7	53.8	34.6	3.8	61.5	38.5	2.35	44.87
	전라	(8)	0.0	25.0	62.5	12.5	25.0	75.0	2.88	62.50
	경북	(16)	18.8	43.8	37.5	0.0	62.5	37.5	2.19	39.58
	경남	(23)	13.0	56.5	26.1	4.3	69.6	30.4	2.22	40.58
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	50.0	25.0	25.0	75.0	3.00	66.67
성별	남자	(46)	19.6	39.1	34.8	6.5	58.7	41.3	2.28	42.75
	여자	(279)	9.3	49.8	36.9	3.9	59.1	40.9	2.35	45.16
연령별	20대	(66)	18.2	48.5	33.3	0.0	66.7	33.3	2.15	38.38
	30대	(134)	12.7	46.3	32.8	8.2	59.0	41.0	2.37	45.52
	40대	(93)	5.4	45.2	46.2	3.2	50.5	49.5	2.47	49.10
	50대	(32)	3.1	65.6	31.3	0.0	68.8	31.3	2.28	42.71
상담업무 유형	인바운드	(276)	11.2	49.3	34.8	4.7	60.5	39.5	2.33	44.32
	아웃바운드	(49)	8.2	42.9	46.9	2.0	51.0	49.0	2.43	47.62
콜센터 운영 유형	직영	(150)	12.7	41.3	39.3	6.7	54.0	46.0	2.40	46.67
	자회사(아웃소싱)	(61)	8.2	59.0	29.5	3.3	67.2	32.8	2.28	42.62
	도급(아웃소싱)	(97)	7.2	53.6	37.1	2.1	60.8	39.2	2.34	44.67
	파견	(10)	20.0	40.0	40.0	0.0	60.0	40.0	2.20	40.00
	잘 모름	(7)	28.6	42.9	28.6	0.0	71.4	28.6	2.00	33.33
주 상담기관	공공기관	(53)	17.0	49.1	26.4	7.5	66.0	34.0	2.25	41.51
	민간회사	(272)	9.6	48.2	38.6	3.7	57.7	42.3	2.36	45.47
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	19.4	30.6	50.0	0.0	50.0	50.0	2.31	43.52
	1~3년 미만	(87)	10.3	50.6	33.3	5.7	60.9	39.1	2.34	44.83
	3~5년 미만	(59)	16.9	52.5	23.7	6.8	69.5	30.5	2.20	40.11
	5~10년 미만	(78)	6.4	46.2	42.3	5.1	52.6	47.4	2.46	48.72
	10년 이상	(65)	6.2	53.8	38.5	1.5	60.0	40.0	2.35	45.13
현직장 규모	10인 미만	(79)	12.7	48.1	34.2	5.1	60.8	39.2	2.32	43.88
	10~30인 미만	(63)	4.8	60.3	34.9	0.0	65.1	34.9	2.30	43.39
	30~50인 미만	(24)	4.2	37.5	58.3	0.0	41.7	58.3	2.54	51.39
	50~100인 미만	(58)	15.5	50.0	27.6	6.9	65.5	34.5	2.26	41.95
	100~300인 미만	(43)	4.7	46.5	41.9	7.0	51.2	48.8	2.51	50.39
	300인 이상	(58)	17.2	39.7	37.9	5.2	56.9	43.1	2.31	43.68

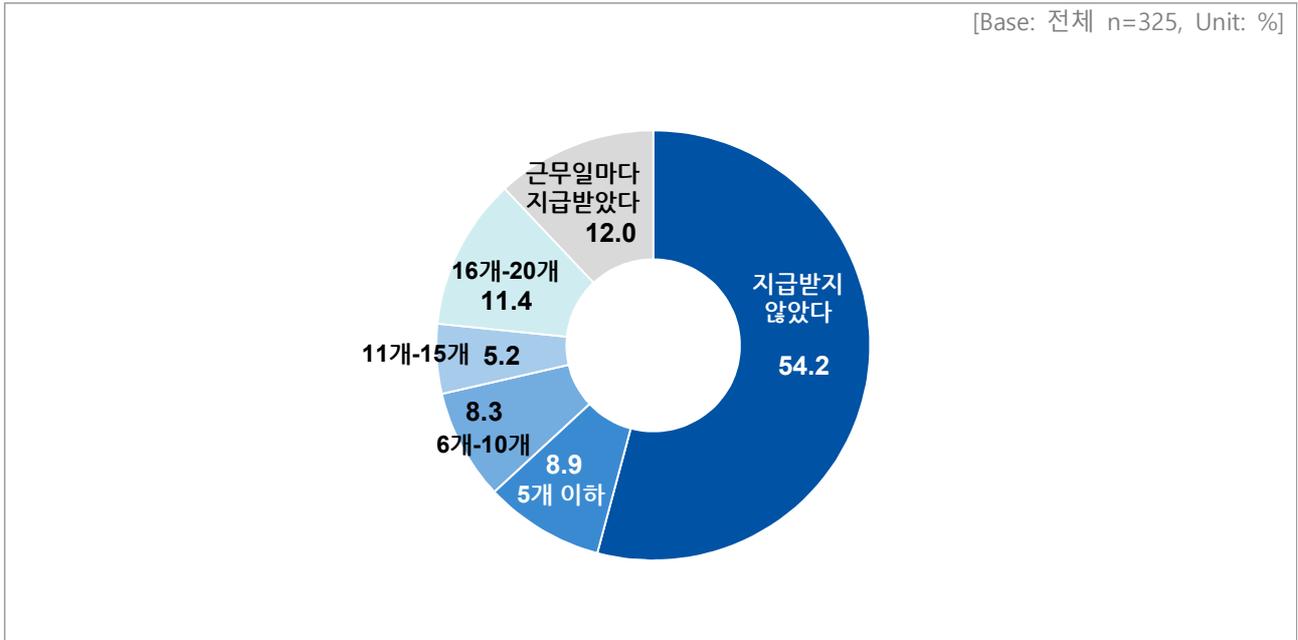
[표22] 정부의 코로나 19 사태로 인한 일자리 위기 대응 평가 (계속)

		사례수	매우 잘못하고 있다	잘못하고 있는 편이다	잘하고 있는 편이다	매우 잘하고 있다	【잘못 하고 있다】	【잘하고 있다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	10.8	48.3	36.6	4.3	59.1	40.9	2.34	44.82
혼인 상태별	기혼	(125)	6.4	50.4	40.0	3.2	56.8	43.2	2.40	46.67
	미혼	(174)	13.2	47.1	34.5	5.2	60.3	39.7	2.32	43.87
	기타	(26)	15.4	46.2	34.6	3.8	61.5	38.5	2.27	42.31
학력별	고졸이하	(86)	11.6	51.2	34.9	2.3	62.8	37.2	2.28	42.64
	2년제 대학 졸업	(94)	11.7	44.7	39.4	4.3	56.4	43.6	2.36	45.39
	4년제 대학 졸업	(142)	9.9	47.9	36.6	5.6	57.7	42.3	2.38	46.01
	대학원 이상	(3)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	2.00	33.33
근무 시간별	40시간 미만	(31)	6.5	38.7	54.8	0.0	45.2	54.8	2.48	49.46
	40시간	(179)	10.6	49.2	36.3	3.9	59.8	40.2	2.34	44.51
	41~52시간 미만	(95)	11.6	51.6	30.5	6.3	63.2	36.8	2.32	43.86
	52시간 이상	(20)	15.0	40.0	40.0	5.0	55.0	45.0	2.35	45.00
임금 수준별	150만원 미만	(10)	20.0	30.0	50.0	0.0	50.0	50.0	2.30	43.33
	150-200만원 미만	(77)	13.0	49.4	32.5	5.2	62.3	37.7	2.30	43.29
	200-250만원 미만	(147)	8.2	48.3	40.8	2.7	56.5	43.5	2.38	46.03
	250-300만원 미만	(66)	12.1	50.0	31.8	6.1	62.1	37.9	2.32	43.94
	300만원 이상	(25)	12.0	48.0	32.0	8.0	60.0	40.0	2.36	45.33

6) 최근 한달간 회사로부터 지급받은 마스크 개수

- 최근 한달간 회사로부터 마스크를 '지급받지 않았다'(54.2%)는 응답이 50% 이상으로 나타남. 일부 "근무일마다 지급 받았다"가 12,0%로 나타남.
- 특성별로 보면, 타지역대비 수도권 지역, 그리고 직장규모 10인 미만에서 '지급받지 않았다' 응답이 상대적으로 높게 나타남.

[그림23] 최근 한달간 회사로부터 지급받은 마스크 개수



[표23] 최근 한달간 회사로부터 지급받은 마스크 개수

		사례수	지급받지 않았다	5개 이하	6개-10개	11개-15개	16개-20개	근무일마다 지급받았다
■ 전체 ■		(325)	54.2	8.9	8.3	5.2	11.4	12.0
지역별	서울	(125)	54.4	11.2	5.6	8.0	10.4	10.4
	인천/경기	(123)	61.0	8.1	6.5	5.7	7.3	11.4
	충청	(26)	38.5	7.7	15.4	0.0	26.9	11.5
	전라	(8)	37.5	0.0	37.5	0.0	25.0	0.0
	경북	(16)	56.3	6.3	25.0	0.0	6.3	6.3
	경남	(23)	43.5	8.7	0.0	0.0	17.4	30.4
	강원/제주	(4)	25.0	0.0	25.0	0.0	25.0	25.0
성별	남자	(46)	58.7	8.7	4.3	2.2	17.4	8.7
	여자	(279)	53.4	9.0	9.0	5.7	10.4	12.5
연령별	20대	(66)	53.0	7.6	12.1	4.5	10.6	12.1
	30대	(134)	58.2	9.0	7.5	4.5	9.7	11.2
	40대	(93)	50.5	8.6	5.4	5.4	14.0	16.1
	50대	(32)	50.0	12.5	12.5	9.4	12.5	3.1
상담업무 유형	인바운드	(276)	53.3	10.1	8.3	5.4	11.6	11.2
	아웃바운드	(49)	59.2	2.0	8.2	4.1	10.2	16.3
콜센터 운영 유형	직영	(150)	52.0	9.3	6.0	4.7	14.0	14.0
	자회사(아웃소싱)	(61)	45.9	3.3	19.7	9.8	8.2	13.1
	도급(아웃소싱)	(97)	61.9	11.3	6.2	3.1	10.3	7.2
	파견	(10)	40.0	20.0	0.0	10.0	10.0	20.0
	잘 모름	(7)	85.7	0.0	0.0	0.0	0.0	14.3
주 상담기관	공공기관	(53)	43.4	5.7	11.3	11.3	20.8	7.5
	민간회사	(272)	56.3	9.6	7.7	4.0	9.6	12.9
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	52.8	2.8	5.6	5.6	22.2	11.1
	1~3년 미만	(87)	55.2	9.2	10.3	6.9	8.0	10.3
	3~5년 미만	(59)	55.9	13.6	6.8	5.1	6.8	11.9
	5~10년 미만	(78)	52.6	10.3	9.0	3.8	10.3	14.1
	10년 이상	(65)	53.8	6.2	7.7	4.6	15.4	12.3
현직장 규모	10인 미만	(79)	74.7	7.6	5.1	1.3	7.6	3.8
	10~30인 미만	(63)	49.2	9.5	11.1	4.8	15.9	9.5
	30~50인 미만	(24)	54.2	8.3	20.8	12.5	0.0	4.2
	50~100인 미만	(58)	44.8	10.3	8.6	8.6	5.2	22.4
	100~300인 미만	(43)	48.8	14.0	4.7	2.3	18.6	11.6
	300인 이상	(58)	44.8	5.2	6.9	6.9	17.2	19.0

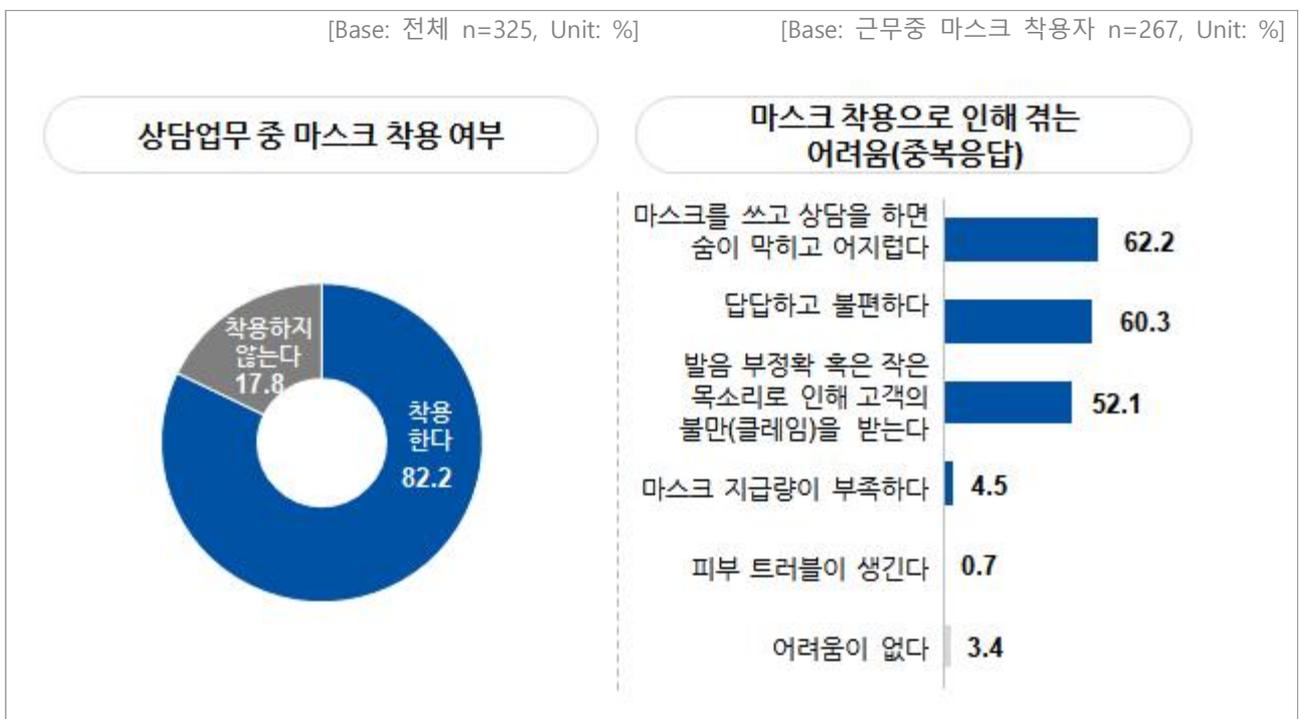
[표23] 최근 한달간 회사로부터 지급받은 마스크 개수 (계속)

		사례수	지급받지 않았다	5개 이하	6개-10개	11개-15개	16개-20개	근무일마다 지급받았다
■ 전체 ■		(325)	54.2	8.9	8.3	5.2	11.4	12.0
혼인 상태별	기혼	(125)	52.8	6.4	10.4	5.6	12.8	12.0
	미혼	(174)	56.3	9.8	8.0	5.2	8.6	12.1
	기타	(26)	46.2	15.4	0.0	3.8	23.1	11.5
학력별	고졸이하	(86)	62.8	8.1	3.5	3.5	8.1	14.0
	2년제 대학 졸업	(94)	45.7	12.8	8.5	6.4	10.6	16.0
	4년제 대학 졸업	(142)	54.2	6.3	11.3	5.6	14.1	8.5
	대학원 이상	(3)	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(31)	41.9	3.2	12.9	6.5	16.1	19.4
	40시간	(179)	58.1	10.1	7.8	3.9	9.5	10.6
	41~52시간 미만	(95)	49.5	9.5	9.5	7.4	13.7	10.5
	52시간 이상	(20)	60.0	5.0	0.0	5.0	10.0	20.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	30.0	30.0	20.0	0.0	20.0	0.0
	150-200만원 미만	(77)	58.4	10.4	7.8	6.5	7.8	9.1
	200-250만원 미만	(147)	53.7	8.2	10.2	4.8	12.9	10.2
	250-300만원 미만	(66)	53.0	7.6	4.5	4.5	9.1	21.2
	300만원 이상	(25)	56.0	4.0	4.0	8.0	16.0	12.0

7) 상담업무 중 마스크 착용 여부 및 겪는 어려움

- 상담업무 중 마스크를 '착용한다'는 82.2%로 높게 나타남.(미착용 17.8%)
- 특성별로 보면, 경남지역을 제외한 대부분의 지역에서 '착용한다'는 응답이 80% 이상으로 나타남.
- 마스크 착용자(n=267)들이 근무중 마스크 착용으로 인하여 겪는 어려움으로는 '마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽다'(62.2%), '답답하고 불편하다'(60.3%), '발음이 정확하지 않거나 목소리가 작아 고객의 불만(클레임)을 받는다'(52.1%) 등의 의견을 보임. (중복응답 기준)
- 특성별로 보면, 남성 및 30대, 상담사 근로기간이 1년 미만에서 '답답하고 불편하다'는 의견이 '마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽다'는 의견보다 상대적으로 높게 나타남. (중복응답 기준)

[그림24] 상담업무 중 마스크 착용 여부 및 겪는 어려움



[표24] 상담업무 중 마스크 착용 여부

		사례수	착용한다	착용하지 않는다
■ 전체 ■		(325)	82.2	17.8
지역별	서울	(125)	80.8	19.2
	인천/경기	(123)	82.1	17.9
	충청	(26)	96.2	3.8
	전라	(8)	100.0	0.0
	경북	(16)	87.5	12.5
	경남	(23)	65.2	34.8
	강원/제주	(4)	75.0	25.0
성별	남자	(46)	84.8	15.2
	여자	(279)	81.7	18.3
연령별	20대	(66)	74.2	25.8
	30대	(134)	85.1	14.9
	40대	(93)	81.7	18.3
	50대	(32)	87.5	12.5
상담업무 유형	인바운드	(276)	82.2	17.8
	아웃바운드	(49)	81.6	18.4
콜센터 운영 유형	직영	(150)	75.3	24.7
	자회사(아웃소싱)	(61)	90.2	9.8
	도급(아웃소싱)	(97)	87.6	12.4
	파견	(10)	90.0	10.0
	잘 모름	(7)	71.4	28.6
주 상담기관	공공기관	(53)	84.9	15.1
	민간회사	(272)	81.6	18.4
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	80.6	19.4
	1~3년 미만	(87)	82.8	17.2
	3~5년 미만	(59)	83.1	16.9
	5~10년 미만	(78)	83.3	16.7
	10년 이상	(65)	80.0	20.0
현직장 규모	10인 미만	(79)	75.9	24.1
	10~30인 미만	(63)	84.1	15.9
	30~50인 미만	(24)	87.5	12.5
	50~100인 미만	(58)	82.8	17.2
	100~300인 미만	(43)	88.4	11.6
	300인 이상	(58)	81.0	19.0

[표24] 상담업무 중 마스크 착용 여부 (계속)

		사례수	착용한다	착용하지 않는다
■ 전체 ■		(325)	82.2	17.8
혼인 상태별	기혼	(125)	87.2	12.8
	미혼	(174)	80.5	19.5
	기타	(26)	69.2	30.8
학력별	고졸이하	(86)	79.1	20.9
	2년제 대학 졸업	(94)	81.9	18.1
	4년제 대학 졸업	(142)	83.8	16.2
	대학원 이상	(3)	100.0	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(31)	77.4	22.6
	40시간	(179)	83.8	16.2
	41~52시간 미만	(95)	80.0	20.0
	52시간 이상	(20)	85.0	15.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	80.0	20.0
	150-200만원 미만	(77)	88.3	11.7
	200-250만원 미만	(147)	81.0	19.0
	250-300만원 미만	(66)	80.3	19.7
	300만원 이상	(25)	76.0	24.0

[표25] 마스크 착용으로 인해 겪는 어려움 (중복응답)

		사례수	마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽다	답답하고 불편하다	발음이 정확하지 않거나 목소리가 작아 고객의 불만(클레임)을 받는다	마스크 지급량이 부족하다	피부 트러블이 생긴다	어려움이 없다
■ 전체 ■		(267)	62.2	60.3	52.1	4.5	0.7	3.4
지역별	서울	(101)	58.4	60.4	50.5	6.9	1.0	5.0
	인천/경기	(101)	61.4	58.4	52.5	4.0	1.0	2.0
	충청	(25)	76.0	72.0	48.0	0.0	0.0	0.0
	전라	(8)	75.0	62.5	50.0	0.0	0.0	0.0
	경북	(14)	71.4	71.4	42.9	7.1	0.0	0.0
	경남	(15)	53.3	53.3	73.3	0.0	0.0	6.7
	강원/제주	(3)	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	33.3
성별	남자	(39)	53.8	61.5	48.7	2.6	0.0	7.7
	여자	(228)	63.6	60.1	52.6	4.8	0.9	2.6
연령별	20대	(49)	67.3	57.1	53.1	8.2	0.0	2.0
	30대	(114)	57.9	64.9	50.9	2.6	0.9	6.1
	40대	(76)	65.8	56.6	53.9	5.3	0.0	1.3
	50대	(28)	60.7	57.1	50.0	3.6	3.6	0.0
상담업무 유형	인바운드	(227)	62.6	59.9	50.7	5.3	0.4	3.5
	아웃바운드	(40)	60.0	62.5	60.0	0.0	2.5	2.5
콜센터 운영 유형	직영	(113)	61.1	61.9	52.2	1.8	0.0	4.4
	자회사(아웃소싱)	(55)	65.5	56.4	58.2	3.6	1.8	1.8
	도급(아웃소싱)	(85)	60.0	61.2	47.1	8.2	1.2	3.5
	파견	(9)	77.8	55.6	55.6	11.1	0.0	0.0
	잘 모름	(5)	60.0	60.0	60.0	0.0	0.0	0.0
주 상담기관	공공기관	(45)	62.2	53.3	55.6	4.4	2.2	6.7
	민간회사	(222)	62.2	61.7	51.4	4.5	0.5	2.7
상담사 근로기간	1년 미만	(29)	58.6	65.5	48.3	0.0	0.0	3.4
	1~3년 미만	(72)	65.3	58.3	52.8	2.8	0.0	4.2
	3~5년 미만	(49)	61.2	59.2	53.1	4.1	0.0	6.1
	5~10년 미만	(65)	58.5	56.9	55.4	6.2	0.0	3.1
	10년 이상	(52)	65.4	65.4	48.1	7.7	3.8	0.0
현직장 규모	10인 미만	(60)	61.7	60.0	45.0	6.7	1.7	3.3
	10~30인 미만	(53)	52.8	62.3	60.4	5.7	0.0	3.8
	30~50인 미만	(21)	71.4	52.4	52.4	4.8	0.0	4.8
	50~100인 미만	(48)	62.5	52.1	58.3	2.1	0.0	6.3
	100~300인 미만	(38)	71.1	57.9	52.6	5.3	0.0	0.0
	300인 이상	(47)	61.7	72.3	44.7	2.1	2.1	2.1

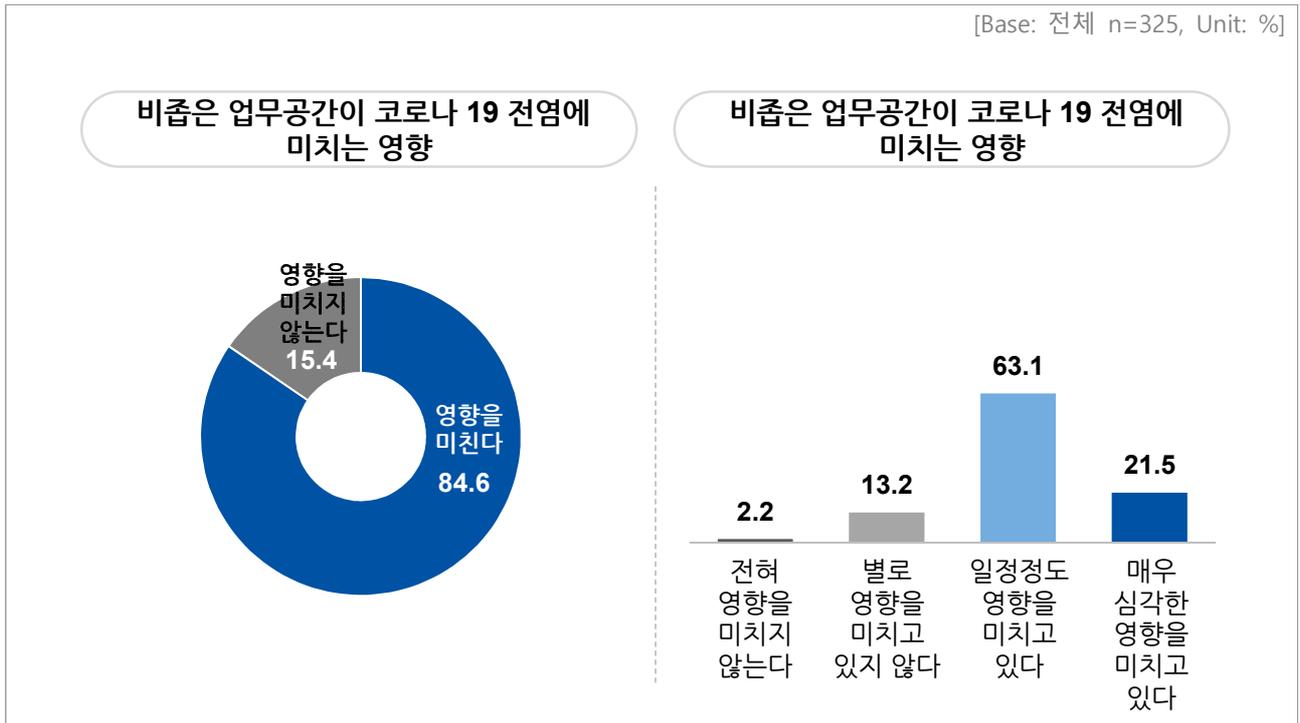
[표25] 마스크 착용으로 인해 겪는 어려움 (중복응답) (계속)

		사례수	마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽다	답답하고 불편하다	발음이 정확하지 않거나 목소리가 작아 고객의 불만 (클레임)을 받는다	마스크 지급량이 부족하다	피부 트러블이 생긴다	어려움이 없다
■ 전체 ■		(267)	62.2	60.3	52.1	4.5	0.7	3.4
혼인 상태별	기혼	(109)	67.0	61.5	49.5	1.8	1.8	1.8
	미혼	(140)	57.9	60.0	55.7	5.7	0.0	5.0
	기타	(18)	66.7	55.6	38.9	11.1	0.0	0.0
학력별	고졸이하	(68)	54.4	61.8	57.4	5.9	1.5	2.9
	2년제 대학 졸업	(77)	64.9	61.0	40.3	6.5	0.0	3.9
	4년제 대학 졸업	(119)	64.7	58.8	56.3	2.5	0.8	3.4
	대학원 이상	(3)	66.7	66.7	66.7	0.0	0.0	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(24)	62.5	66.7	45.8	4.2	0.0	4.2
	40시간	(150)	66.0	60.0	52.0	2.7	1.3	3.3
	41~52시간 미만	(76)	53.9	59.2	51.3	9.2	0.0	2.6
	52시간 이상	(17)	64.7	58.8	64.7	0.0	0.0	5.9
임금 수준별	150만원 미만	(8)	75.0	62.5	50.0	0.0	0.0	0.0
	150-200만원 미만	(68)	61.8	61.8	51.5	7.4	0.0	1.5
	200-250만원 미만	(119)	66.4	57.1	58.0	5.0	0.0	2.5
	250-300만원 미만	(53)	56.6	64.2	47.2	1.9	1.9	7.5
	300만원 이상	(19)	47.4	63.2	31.6	0.0	5.3	5.3

8) 비좁은 업무공간이 코로나 19 전염에 미치는 영향

- 비좁은 업무공간이 코로나 19 전염 위험에 '영향을 미친다'가 84.6%로 높게 나타남.

[그림25] 비좁은 업무공간이 코로나 19 전염에 미치는 영향



[표26] 비좁은 업무공간이 코로나 19 전염에 미치는 영향

	사례수	전혀 영향을 미치지 않는다	별로 영향을 미치고 있지 않다	일정정도 영향을 미치고 있다	매우 심각한 영향을 미치고 있다	【영향을 미치지 않는다】	【영향을 미친다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]	
■ 전체 ■	(325)	2.2	13.2	63.1	21.5	15.4	84.6	3.04	68.00	
지역별	서울	(125)	1.6	9.6	64.0	24.8	11.2	88.8	3.12	70.67
	인천/경기	(123)	1.6	17.1	57.7	23.6	18.7	81.3	3.03	67.75
	충청	(26)	7.7	15.4	65.4	11.5	23.1	76.9	2.81	60.26
	전라	(8)	0.0	12.5	75.0	12.5	12.5	87.5	3.00	66.67
	경북	(16)	0.0	12.5	75.0	12.5	12.5	87.5	3.00	66.67
	경남	(23)	0.0	13.0	69.6	17.4	13.0	87.0	3.04	68.12
	강원/제주	(4)	25.0	0.0	75.0	0.0	25.0	75.0	2.50	50.00
성별	남자	(46)	0.0	15.2	67.4	17.4	15.2	84.8	3.02	67.39
	여자	(279)	2.5	12.9	62.4	22.2	15.4	84.6	3.04	68.10
연령별	20대	(66)	1.5	15.2	63.6	19.7	16.7	83.3	3.02	67.17
	30대	(134)	2.2	11.9	62.7	23.1	14.2	85.8	3.07	68.91
	40대	(93)	3.2	17.2	61.3	18.3	20.4	79.6	2.95	64.87
	50대	(32)	0.0	3.1	68.8	28.1	3.1	96.9	3.25	75.00
상담업무 유형	인바운드	(276)	2.2	14.1	62.7	21.0	16.3	83.7	3.03	67.51
	아웃바운드	(49)	2.0	8.2	65.3	24.5	10.2	89.8	3.12	70.75
콜센터 운영 유형	직영	(150)	2.7	10.0	65.3	22.0	12.7	87.3	3.07	68.89
	자회사(아웃소싱)	(61)	1.6	16.4	65.6	16.4	18.0	82.0	2.97	65.57
	도급(아웃소싱)	(97)	1.0	13.4	59.8	25.8	14.4	85.6	3.10	70.10
	파견	(10)	0.0	30.0	50.0	20.0	30.0	70.0	2.90	63.33
	잘 모름	(7)	14.3	28.6	57.1	0.0	42.9	57.1	2.43	47.62
주 상담기관	공공기관	(53)	3.8	11.3	64.2	20.8	15.1	84.9	3.02	67.30
	민간회사	(272)	1.8	13.6	62.9	21.7	15.4	84.6	3.04	68.14
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	2.8	16.7	61.1	19.4	19.4	80.6	2.97	65.74
	1~3년 미만	(87)	1.1	14.9	63.2	20.7	16.1	83.9	3.03	67.82
	3~5년 미만	(59)	3.4	11.9	62.7	22.0	15.3	84.7	3.03	67.80
	5~10년 미만	(78)	2.6	14.1	59.0	24.4	16.7	83.3	3.05	68.38
	10년 이상	(65)	1.5	9.2	69.2	20.0	10.8	89.2	3.08	69.23
현직장 규모	10인 미만	(79)	2.5	15.2	55.7	26.6	17.7	82.3	3.06	68.78
	10~30인 미만	(63)	1.6	7.9	74.6	15.9	9.5	90.5	3.05	68.25
	30~50인 미만	(24)	0.0	12.5	70.8	16.7	12.5	87.5	3.04	68.06
	50~100인 미만	(58)	3.4	19.0	62.1	15.5	22.4	77.6	2.90	63.22
	100~300인 미만	(43)	0.0	11.6	53.5	34.9	11.6	88.4	3.23	74.42
	300인 이상	(58)	3.4	12.1	65.5	19.0	15.5	84.5	3.00	66.67

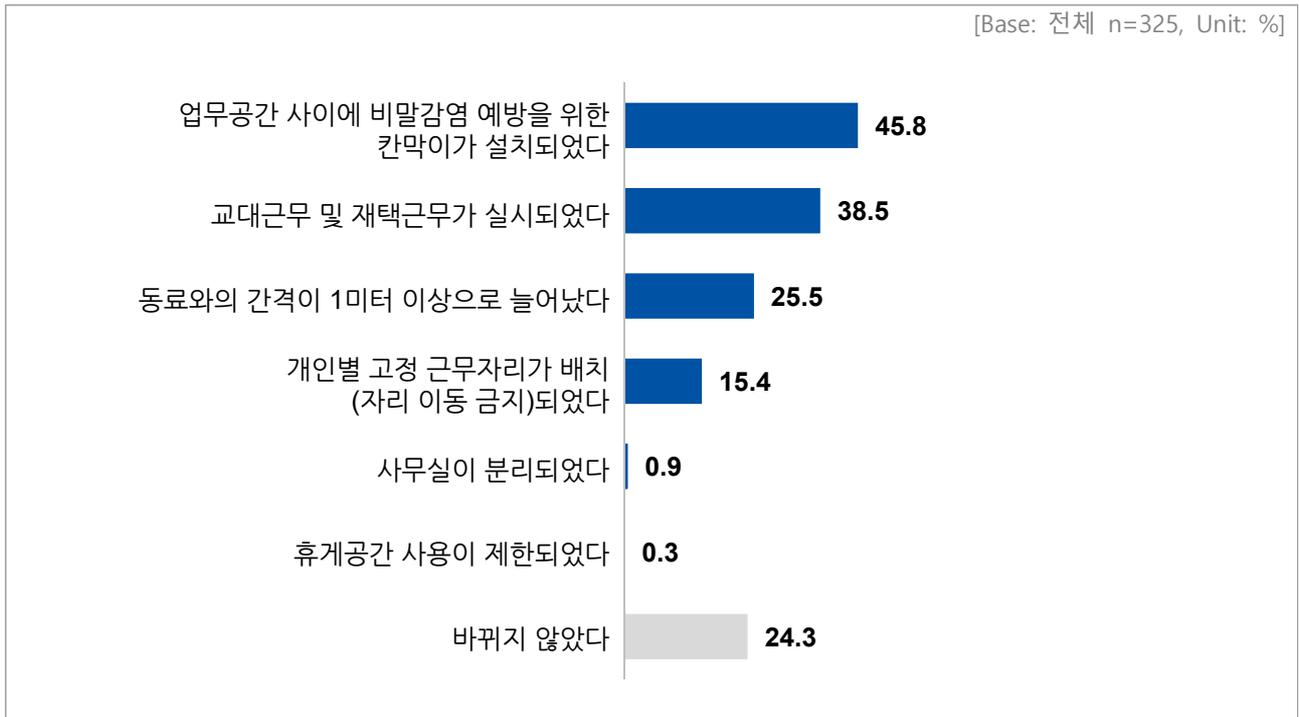
[표26] 비좁은 업무공간이 코로나 19 전염에 미치는 영향 (계속)

		사례수	전혀 영향을 미치지 않는다	별로 영향을 미치고 있지 않다	일정정도 영향을 미치고 있다	매우 심각한 영향을 미치고 있다	【영향을 미치지 않는다】	【영향을 미친다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	2.2	13.2	63.1	21.5	15.4	84.6	3.04	68.00
혼인 상태별	기혼	(125)	1.6	13.6	67.2	17.6	15.2	84.8	3.01	66.93
	미혼	(174)	1.7	12.1	63.2	23.0	13.8	86.2	3.07	69.16
	기타	(26)	7.7	19.2	42.3	30.8	26.9	73.1	2.96	65.38
학력별	고졸이하	(86)	1.2	18.6	60.5	19.8	19.8	80.2	2.99	66.28
	2년제 대학 졸업	(94)	5.3	14.9	58.5	21.3	20.2	79.8	2.96	65.25
	4년제 대학 졸업	(142)	0.7	9.2	67.6	22.5	9.9	90.1	3.12	70.66
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	66.7	33.3	0.0	100.0	3.33	77.78
근무 시간별	40시간 미만	(31)	6.5	9.7	74.2	9.7	16.1	83.9	2.87	62.37
	40시간	(179)	0.6	14.0	65.4	20.1	14.5	85.5	3.05	68.34
	41~52시간 미만	(95)	3.2	10.5	57.9	28.4	13.7	86.3	3.12	70.53
	52시간 이상	(20)	5.0	25.0	50.0	20.0	30.0	70.0	2.85	61.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	10.0	80.0	0.0	20.0	80.0	2.70	56.67
	150-200만원 미만	(77)	1.3	10.4	68.8	19.5	11.7	88.3	3.06	68.83
	200-250만원 미만	(147)	2.7	15.0	57.8	24.5	17.7	82.3	3.04	68.03
	250-300만원 미만	(66)	0.0	16.7	65.2	18.2	16.7	83.3	3.02	67.17
	300만원 이상	(25)	4.0	4.0	64.0	28.0	8.0	92.0	3.16	72.00

9) 2020년 3월 콜센터 집단감염 후 업무공간의 변화

- 2020년 3월 콜센터 집단감염 사태 이후 업무공간 변화에 대해, '업무공간 사이에 비말감염 예방을 위한 칸막이가 설치되었다'(45.8%), '교대근무 및 재택근무가 실시되었다'(38.5%), '동료와의 간격이 1미터 이상으로 늘어났다'(25.5%) 등의 응답이 높게 나타남.(중복응답 기준)

[그림26] 2020년 3월 콜센터 집단감염 후 업무공간의 변화 (중복응답)



[표27] 2020년 3월 콜센터 집단감염 후 업무공간의 변화 (중복응답)

		사례수	업무공간 사이에 비말감염 예방을 위한 칸막이가 설치 되었다	교대 근무 및 재택 근무가 실시 되었다	동료와의 간격이 1미터 이상으로 늘어났다	개인별 고정 근무 자리가 배치 (자리 이동 금지) 되었다	사무실이 분리 되었다	휴게공간 사용이 제한 되었다	바뀌지 않았다
■ 전체 ■		(325)	45.8	38.5	25.5	15.4	0.9	0.3	24.3
지역별	서울	(125)	48.8	43.2	23.2	17.6	1.6	0.0	18.4
	인천/경기	(123)	40.7	35.8	26.0	17.1	0.8	0.8	27.6
	충청	(26)	50.0	26.9	34.6	15.4	0.0	0.0	30.8
	전라	(8)	37.5	75.0	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0
	경북	(16)	43.8	31.3	18.8	12.5	0.0	0.0	37.5
	경남	(23)	56.5	30.4	34.8	0.0	0.0	0.0	34.8
	강원/제주	(4)	50.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
성별	남자	(46)	43.5	47.8	30.4	21.7	0.0	0.0	19.6
	여자	(279)	46.2	36.9	24.7	14.3	1.1	0.4	25.1
연령별	20대	(66)	34.8	36.4	18.2	19.7	1.5	0.0	30.3
	30대	(134)	44.0	38.1	21.6	14.2	1.5	0.7	29.1
	40대	(93)	54.8	40.9	34.4	17.2	0.0	0.0	14.0
	50대	(32)	50.0	37.5	31.3	6.3	0.0	0.0	21.9
상담업무 유형	인바운드	(276)	47.1	38.4	25.0	15.2	0.4	0.4	23.9
	아웃바운드	(49)	38.8	38.8	28.6	16.3	4.1	0.0	26.5
콜센터 운영 유형	직영	(150)	36.7	35.3	27.3	12.7	0.7	0.0	33.3
	자회사(아웃소싱)	(61)	50.8	52.5	29.5	18.0	0.0	0.0	14.8
	도급(아웃소싱)	(97)	59.8	35.1	20.6	16.5	1.0	1.0	14.4
	파견	(10)	30.0	30.0	30.0	30.0	0.0	0.0	30.0
	잘 모름	(7)	28.6	42.9	14.3	14.3	14.3	0.0	42.9
주 상담기관	공공기관	(53)	58.5	37.7	32.1	13.2	1.9	0.0	15.1
	민간회사	(272)	43.4	38.6	24.3	15.8	0.7	0.4	26.1
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	44.4	33.3	25.0	16.7	2.8	0.0	16.7
	1~3년 미만	(87)	36.8	34.5	23.0	16.1	1.1	0.0	27.6
	3~5년 미만	(59)	50.8	42.4	18.6	16.9	0.0	0.0	25.4
	5~10년 미만	(78)	47.4	38.5	29.5	14.1	1.3	1.3	23.1
	10년 이상	(65)	52.3	43.1	30.8	13.8	0.0	0.0	24.6
현직장 규모	10인 미만	(79)	15.2	12.7	16.5	7.6	0.0	0.0	58.2
	10~30인 미만	(63)	42.9	31.7	27.0	14.3	0.0	0.0	22.2
	30~50인 미만	(24)	41.7	45.8	25.0	16.7	0.0	0.0	16.7
	50~100인 미만	(58)	53.4	46.6	25.9	8.6	3.4	0.0	13.8
	100~300인 미만	(43)	76.7	48.8	30.2	23.3	2.3	2.3	11.6
	300인 이상	(58)	62.1	62.1	32.8	27.6	0.0	0.0	3.4

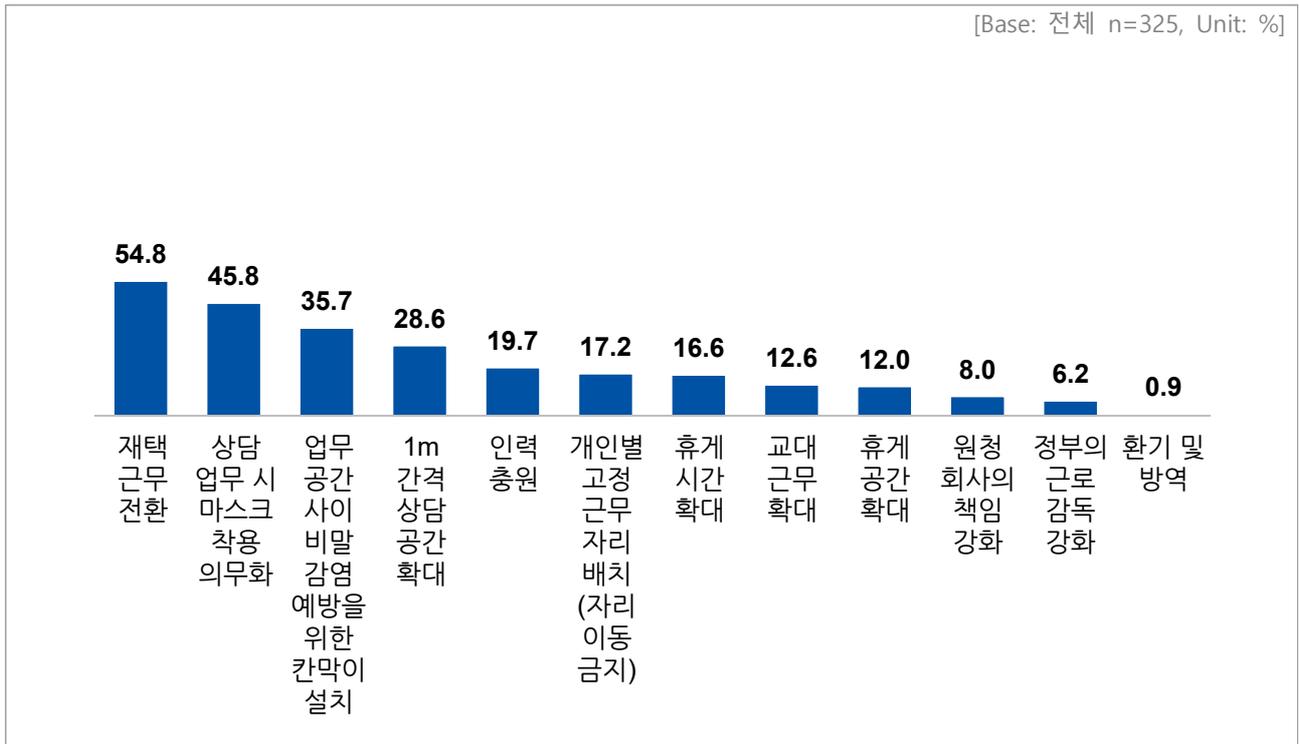
[표27] 2020년 3월 콜센터 집단감염 후 업무공간의 변화 (중복응답) (계속)

		사례수	업무공간 사이에 비말감염 예방을 위한 칸막이가 설치 되었다	교대 근무 및 재택 근무가 실시 되었다	동료와의 간격이 1미터 이상으로 늘어났다	개인별 고정 근무 자리가 배치 (자리 이동 금지) 되었다	사무실이 분리 되었다	휴게공간 사용이 제한 되었다	바뀌지 않았다
■ 전체 ■		(325)	45.8	38.5	25.5	15.4	0.9	0.3	24.3
혼인 상태별	기혼	(125)	48.0	37.6	32.8	12.8	0.0	0.8	21.6
	미혼	(174)	43.1	37.4	19.0	16.1	1.1	0.0	27.0
	기타	(26)	53.8	50.0	34.6	23.1	3.8	0.0	19.2
학력별	고졸이하	(86)	44.2	36.0	29.1	15.1	0.0	1.2	25.6
	2년제 대학 졸업	(94)	41.5	38.3	20.2	13.8	2.1	0.0	22.3
	4년제 대학 졸업	(142)	50.0	40.1	26.8	16.9	0.7	0.0	23.9
	대학원 이상	(3)	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7
근무 시간별	40시간 미만	(31)	51.6	61.3	22.6	25.8	0.0	0.0	12.9
	40시간	(179)	44.7	33.5	25.1	11.7	1.7	0.6	28.5
	41~52시간 미만	(95)	48.4	38.9	27.4	17.9	0.0	0.0	20.0
	52시간 이상	(20)	35.0	45.0	25.0	20.0	0.0	0.0	25.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	60.0	50.0	30.0	40.0	0.0	0.0	20.0
	150-200만원 미만	(77)	41.6	26.0	23.4	10.4	2.6	1.3	26.0
	200-250만원 미만	(147)	47.6	42.9	22.4	16.3	0.7	0.0	23.1
	250-300만원 미만	(66)	48.5	45.5	28.8	12.1	0.0	0.0	22.7
	300만원 이상	(25)	36.0	28.0	40.0	24.0	0.0	0.0	32.0

10) 코로나 19 예방을 위해 가장 필요한 조치

- 코로나19 예방에 가장 필요한 조치로는 '재택근무 전환'(54.8%), '상담업무 시 마스크 착용 의무화'(45.8%), '업무공간 사이 비말감염 예방을 위한 칸막이 설치'(35.7%) 등의 의견에서 응답이 높게 나타남.(중복응답 기준)

[그림27] 코로나 19 예방을 위해 가장 필요한 조치 (중복응답)



[표28] 코로나 19 예방을 위해 가장 필요한 조치 (중복응답)

		사례수	재택근무 전환	상담업무 시 마스크 착용 의무화	업무공간 사이비말 감염 예방을 위한 칸막이 설치	1m 간격상공간 확대	인력충원	개인별 고정근무자리 배치 (자리이동 금지)	휴게시간 확대	교대근무 확대	휴게공간 확대	원청회사의 책임강화	정부의 근로감독 강화	환기 및 방역
■ 전체 ■		(325)	54.8	45.8	35.7	28.6	19.7	17.2	16.6	12.6	12.0	8.0	6.2	0.9
지역별	서울	(125)	58.4	44.0	30.4	29.6	20.0	16.8	16.8	12.8	12.0	8.8	5.6	0.0
	인천/경기	(123)	56.1	48.0	39.8	26.8	17.1	21.1	12.2	10.6	10.6	6.5	7.3	0.8
	충청	(26)	46.2	26.9	30.8	23.1	38.5	15.4	30.8	26.9	15.4	11.5	0.0	3.8
	전라	(8)	50.0	75.0	62.5	12.5	12.5	0.0	37.5	0.0	12.5	0.0	0.0	0.0
	경북	(16)	56.3	56.3	31.3	18.8	18.8	18.8	12.5	12.5	18.8	12.5	6.3	0.0
	경남	(23)	43.5	47.8	47.8	56.5	13.0	4.3	21.7	8.7	13.0	8.7	13.0	4.3
	강원/제주	(4)	25.0	50.0	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0
성별	남자	(46)	69.6	52.2	28.3	28.3	19.6	17.4	15.2	13.0	2.2	4.3	6.5	0.0
	여자	(279)	52.3	44.8	36.9	28.7	19.7	17.2	16.8	12.5	13.6	8.6	6.1	1.1
연령별	20대	(66)	69.7	37.9	22.7	24.2	21.2	13.6	13.6	7.6	9.1	7.6	9.1	1.5
	30대	(134)	62.7	44.0	36.6	23.9	22.4	15.7	15.7	16.4	9.7	7.5	6.0	0.0
	40대	(93)	35.5	55.9	41.9	33.3	16.1	25.8	20.4	11.8	12.9	7.5	5.4	1.1
	50대	(32)	46.9	40.6	40.6	43.8	15.6	6.3	15.6	9.4	25.0	12.5	3.1	3.1
상담업무 유형	인바운드	(276)	54.0	46.0	33.3	28.6	20.7	17.4	16.3	13.8	10.9	8.7	6.5	0.7
	아웃바운드	(49)	59.2	44.9	49.0	28.6	14.3	16.3	18.4	6.1	18.4	4.1	4.1	2.0
콜센터 운영 유형	직영	(150)	63.3	43.3	38.7	29.3	21.3	18.0	16.0	10.7	10.0	4.0	7.3	0.7
	자회사(아웃소싱)	(61)	59.0	52.5	37.7	26.2	13.1	19.7	14.8	14.8	11.5	8.2	4.9	1.6
	도급(아웃소싱)	(97)	41.2	47.4	28.9	28.9	22.7	15.5	18.6	14.4	14.4	15.5	4.1	1.0
	파견	(10)	50.0	30.0	40.0	20.0	10.0	10.0	30.0	10.0	20.0	0.0	20.0	0.0
	잘 모름	(7)	28.6	42.9	42.9	42.9	14.3	14.3	0.0	14.3	14.3	0.0	0.0	0.0
주 상담기관	공공기관	(53)	47.2	37.7	28.3	24.5	20.8	18.9	26.4	17.0	20.8	5.7	1.9	0.0
	민간회사	(272)	56.3	47.4	37.1	29.4	19.5	16.9	14.7	11.8	10.3	8.5	7.0	1.1
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	50.0	44.4	27.8	19.4	19.4	16.7	22.2	16.7	11.1	5.6	13.9	0.0
	1~3년 미만	(87)	56.3	36.8	26.4	29.9	27.6	17.2	19.5	9.2	10.3	9.2	8.0	0.0
	3~5년 미만	(59)	55.9	52.5	35.6	37.3	20.3	15.3	11.9	15.3	6.8	6.8	3.4	1.7
	5~10년 미만	(78)	60.3	44.9	44.9	21.8	16.7	17.9	15.4	11.5	15.4	7.7	7.7	0.0
	10년 이상	(65)	47.7	53.8	41.5	32.3	12.3	18.5	15.4	13.8	15.4	9.2	0.0	3.1
현직장 규모	10인 미만	(79)	51.9	38.0	32.9	25.3	16.5	21.5	11.4	12.7	16.5	6.3	10.1	2.5
	10~30인 미만	(63)	49.2	57.1	31.7	33.3	17.5	17.5	17.5	14.3	9.5	7.9	1.6	1.6
	30~50인 미만	(24)	62.5	45.8	50.0	41.7	12.5	12.5	16.7	0.0	0.0	8.3	8.3	0.0
	50~100인 미만	(58)	46.6	41.4	36.2	31.0	20.7	13.8	19.0	12.1	17.2	8.6	6.9	0.0
	100~300인 미만	(43)	62.8	46.5	34.9	30.2	23.3	16.3	18.6	16.3	7.0	7.0	7.0	0.0
	300인 이상	(58)	63.8	48.3	37.9	19.0	25.9	17.2	19.0	13.8	12.1	10.3	3.4	0.0

[표28] 코로나 19 예방을 위해 가장 필요한 조치 (중복응답) (계속)

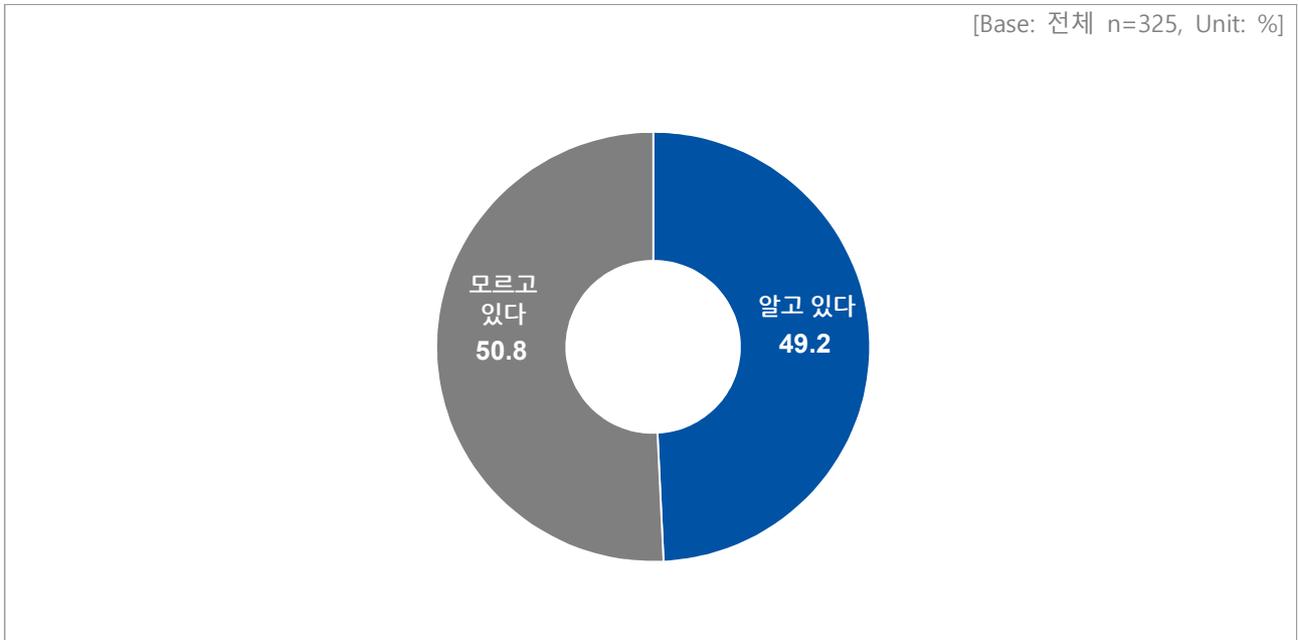
		사례수	재택근무 전환	상담업무 시 마스크 착용 의무화	업무공간 사이비말 감염 예방을 위한 칸막이 설치	1m 간격상공간 확대	인력충원	개인별 고정근무자리 배치 (자리이동 금지)	휴게시간 확대	교대근무 확대	휴게공간 확대	원청회사의 책임강화	정부의 근로감독 강화	환기 및 방역
■ 전체 ■		(325)	54.8	45.8	35.7	28.6	19.7	17.2	16.6	12.6	12.0	8.0	6.2	0.9
혼인 상태별	기혼	(125)	53.6	44.8	36.8	32.8	15.2	16.8	18.4	13.6	16.0	4.8	4.8	0.8
	미혼	(174)	57.5	46.0	34.5	24.7	23.0	17.2	16.1	12.1	9.8	8.6	8.0	0.0
	기타	(26)	42.3	50.0	38.5	34.6	19.2	19.2	11.5	11.5	7.7	19.2	0.0	7.7
학력별	고졸이하	(86)	53.5	52.3	31.4	29.1	14.0	17.4	14.0	12.8	12.8	8.1	3.5	2.3
	2년제 대학 졸업	(94)	60.6	50.0	30.9	28.7	13.8	23.4	11.7	11.7	11.7	8.5	6.4	1.1
	4년제 대학 졸업	(142)	52.1	39.4	40.8	26.8	27.5	13.4	21.1	12.7	12.0	7.7	7.7	0.0
	대학원 이상	(3)	33.3	33.3	66.7	100.0	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(31)	61.3	51.6	48.4	29.0	16.1	25.8	3.2	12.9	0.0	9.7	6.5	3.2
	40시간	(179)	54.7	44.7	33.5	27.4	19.6	14.0	17.9	11.2	14.5	9.5	6.1	0.0
	41~52시간 미만	(95)	54.7	46.3	36.8	32.6	20.0	17.9	17.9	11.6	11.6	5.3	6.3	2.1
	52시간 이상	(20)	45.0	45.0	30.0	20.0	25.0	30.0	20.0	30.0	10.0	5.0	5.0	0.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	70.0	30.0	40.0	40.0	30.0	20.0	0.0	20.0	0.0	20.0	10.0	0.0
	150-200만원 미만	(77)	54.5	41.6	29.9	27.3	23.4	13.0	18.2	10.4	15.6	5.2	6.5	2.6
	200-250만원 미만	(147)	51.0	49.0	36.1	29.3	19.7	19.0	17.7	10.2	12.9	11.6	6.1	0.0
	250-300만원 미만	(66)	63.6	42.4	36.4	24.2	15.2	16.7	18.2	15.2	9.1	4.5	6.1	0.0
	300만원 이상	(25)	48.0	56.0	48.0	36.0	16.0	20.0	8.0	24.0	8.0	0.0	4.0	4.0

5. 코로나19 정부대책에 대한 의견

1) '콜센터 사업장 예방지침' 발표 인지도

- '콜센터 사업장 예방지침' 발표 인지율은 49.2%, 미인지율은 50.8%로 두 명 중 한 명만 알고 있는 것으로 나타남.
- 특성별로 보면, 연령이 높을수록, 상담사 근로기간이 적을수록 인지율이 높게 나타남.

[그림28] `콜센터 사업장 예방지침` 발표 인지도



[표29] `콜센터 사업장 예방지침` 발표 인지도

		사례수	알고 있다	모르고 있다
■ 전체 ■		(325)	49.2	50.8
지역별	서울	(125)	44.8	55.2
	인천/경기	(123)	51.2	48.8
	충청	(26)	46.2	53.8
	전라	(8)	100.0	0.0
	경북	(16)	31.3	68.8
	경남	(23)	52.2	47.8
	강원/제주	(4)	100.0	0.0
성별	남자	(46)	63.0	37.0
	여자	(279)	47.0	53.0
연령별	20대	(66)	34.8	65.2
	30대	(134)	50.0	50.0
	40대	(93)	52.7	47.3
	50대	(32)	65.6	34.4
상담업무 유형	인바운드	(276)	48.6	51.4
	아웃바운드	(49)	53.1	46.9
콜센터 운영 유형	직영	(150)	45.3	54.7
	자회사(아웃소싱)	(61)	65.6	34.4
	도급(아웃소싱)	(97)	49.5	50.5
	파견	(10)	20.0	80.0
	잘 모름	(7)	28.6	71.4
주 상담기관	공공기관	(53)	49.1	50.9
	민간회사	(272)	49.3	50.7
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	50.0	50.0
	1~3년 미만	(87)	47.1	52.9
	3~5년 미만	(59)	47.5	52.5
	5~10년 미만	(78)	52.6	47.4
	10년 이상	(65)	49.2	50.8
현직장 규모	10인 미만	(79)	29.1	70.9
	10~30인 미만	(63)	39.7	60.3
	30~50인 미만	(24)	62.5	37.5
	50~100인 미만	(58)	56.9	43.1
	100~300인 미만	(43)	53.5	46.5
	300인 이상	(58)	70.7	29.3

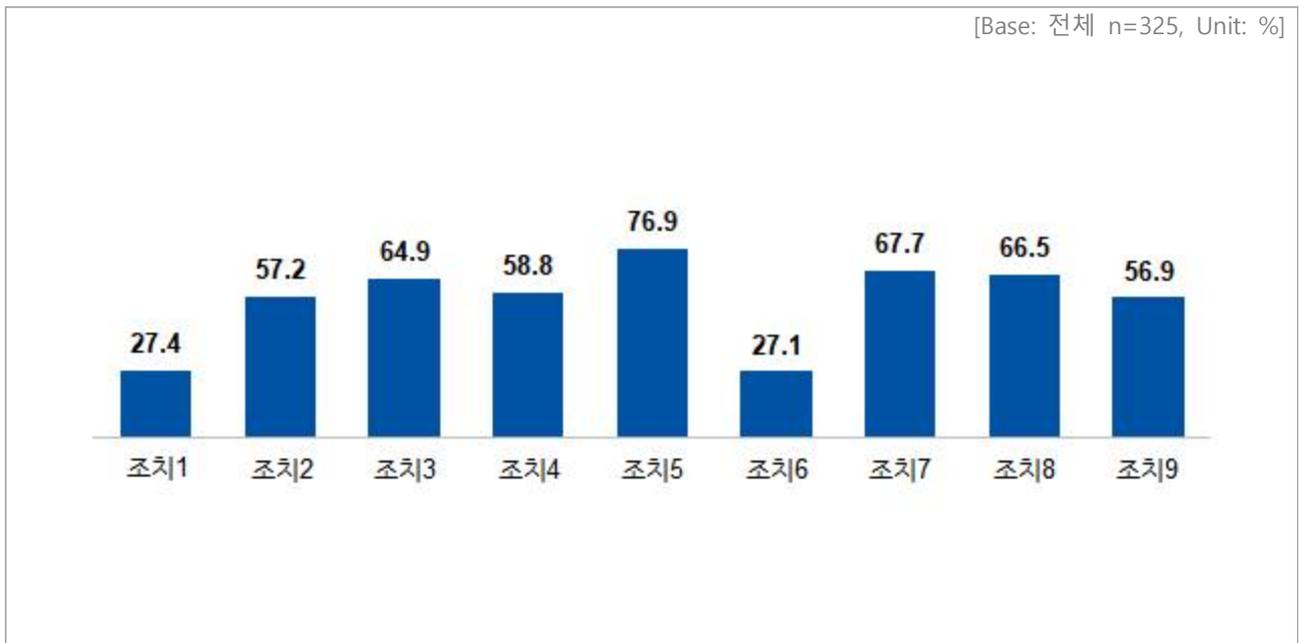
[표29] `콜센터 사업장 예방지침` 발표 인지도 (계속)

		사례수	알고 있다	모르고 있다
■ 전체 ■		(325)	49.2	50.8
혼인 상태별	기혼	(125)	56.8	43.2
	미혼	(174)	46.0	54.0
	기타	(26)	34.6	65.4
학력별	고졸이하	(86)	46.5	53.5
	2년제 대학 졸업	(94)	43.6	56.4
	4년제 대학 졸업	(142)	54.9	45.1
	대학원 이상	(3)	33.3	66.7
근무 시간별	40시간 미만	(31)	51.6	48.4
	40시간	(179)	48.0	52.0
	41~52시간 미만	(95)	48.4	51.6
	52시간 이상	(20)	60.0	40.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	40.0	60.0
	150-200만원 미만	(77)	51.9	48.1
	200-250만원 미만	(147)	51.7	48.3
	250-300만원 미만	(66)	37.9	62.1
	300만원 이상	(25)	60.0	40.0

2) 코로나19 예방 및 확산방지를 위한 조치 시행_종합

- 코로나19 예방 및 확산방지를 위해 시행하고 있는 것으로, '노동자 간 투명 칸막이 또는 가림막 설치'(76.9%), '사무실, 작업장 등 정기 소독'(67.7%), '매일 2회 이상 환기'(66.5%) 등이 높게 나타난 반면, '근로기준법에 따른 휴게시간 외 지침에 따라 1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분 휴게시간 부여'(27.1%), '시차출퇴근제 활용'(27.4%)은 시행이 잘 이뤄지지 않는 것으로 나타남.

[그림29] 코로나 19 예방 및 확산방지를 위한 조치_그렇다%



항 목	내 용
조치1	출퇴근 시간에 대중교통 이용이 집중되거나 근무지 내 밀접접촉을 방지하기 위해 시차출퇴근제 활용
조치2	상담건수, 응답률 등을 이유로 휴가 사용을 제한하거나 업무·인사 등에 불이익 없도록 조치
조치3	개인별 고정 근무자리 배치, 사무실 내 유히공간 활용 및 사무환경 개선 등 공간 활용을 통해 밀집 최소화
조치4	컴퓨터·책상·작업대 위치 및 방향을 조정하여 노동자 간 간격을 최소한 1m 이상 유지
조치5	노동자 간 투명 칸막이 또는 가림막 설치
조치6	근로기준법에 따른 휴게시간 외 「콜센터 직무스트레스 관리지침」에 따라 1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분씩 휴식시간 부여
조치7	사무실, 작업장, 공용공간, 다기능 활동 공간 등을 정기 소독
조치8	매일 2회 이상 환기
조치9	전화기, 헤드셋, 마이크 등 비말 접촉이 우려되는 접촉면의 경우, 1회용 덮개, 필터 등을 사용하거나 개인별로 사용하고, 소독이 가능한 경우 소독 실시

[표30] 코로나 19 예방 및 확산방지를 위한 조치_그렇다`%

		사례수	조치1	조치2	조치3	조치4	조치5	조치6	조치7	조치8	조치9
■ 전체 ■		(325)	27.4	57.2	64.9	58.8	76.9	27.1	67.7	66.5	56.9
지역별	서울	(125)	26.4	56.8	67.2	60.0	76.0	28.0	65.6	64.0	56.0
	인천/경기	(123)	26.8	58.5	61.0	53.7	78.0	27.6	69.1	67.5	56.1
	충청	(26)	15.4	53.8	69.2	65.4	76.9	23.1	76.9	73.1	57.7
	전라	(8)	50.0	87.5	87.5	62.5	100.0	50.0	100.0	75.0	87.5
	경북	(16)	31.3	43.8	62.5	62.5	62.5	37.5	37.5	62.5	56.3
	경남	(23)	34.8	52.2	65.2	60.9	73.9	8.7	69.6	69.6	56.5
	강원/제주	(4)	50.0	75.0	50.0	100.0	100.0	25.0	75.0	50.0	50.0
성별	남자	(46)	41.3	67.4	69.6	71.7	76.1	43.5	80.4	78.3	67.4
	여자	(279)	25.1	55.6	64.2	56.6	77.1	24.4	65.6	64.5	55.2
연령별	20대	(66)	18.2	60.6	62.1	50.0	63.6	22.7	56.1	59.1	51.5
	30대	(134)	32.8	56.0	66.4	60.4	77.6	26.1	64.9	63.4	50.7
	40대	(93)	29.0	57.0	66.7	60.2	82.8	26.9	74.2	71.0	65.6
	50대	(32)	18.8	56.3	59.4	65.6	84.4	40.6	84.4	81.3	68.8
상담업무 유형	인바운드	(276)	26.4	55.4	63.8	58.0	76.1	26.8	66.7	64.9	55.8
	아웃바운드	(49)	32.7	67.3	71.4	63.3	81.6	28.6	73.5	75.5	63.3
콜센터 운영 유형	직영	(150)	27.3	61.3	70.0	62.7	71.3	32.7	64.0	68.0	62.0
	자회사(아웃소싱)	(61)	37.7	65.6	70.5	63.9	82.0	24.6	73.8	67.2	54.1
	도급(아웃소싱)	(97)	20.6	44.3	54.6	49.5	85.6	19.6	70.1	62.9	49.5
	파견	(10)	30.0	50.0	60.0	40.0	60.0	20.0	60.0	70.0	60.0
	잘 모름	(7)	28.6	85.7	57.1	85.7	57.1	42.9	71.4	71.4	71.4
주 상담기관	공공기관	(53)	32.1	50.9	62.3	66.0	88.7	34.0	64.2	77.4	67.9
	민간회사	(272)	26.5	58.5	65.4	57.4	74.6	25.7	68.4	64.3	54.8
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	25.0	58.3	63.9	58.3	75.0	22.2	66.7	77.8	61.1
	1~3년 미만	(87)	26.4	54.0	59.8	57.5	75.9	25.3	63.2	60.9	50.6
	3~5년 미만	(59)	25.4	61.0	64.4	47.5	71.2	23.7	61.0	62.7	55.9
	5~10년 미만	(78)	29.5	52.6	66.7	60.3	78.2	24.4	67.9	65.4	56.4
	10년 이상	(65)	29.2	63.1	70.8	69.2	83.1	38.5	80.0	72.3	64.6
현직장 규모	10인 미만	(79)	15.2	59.5	50.6	45.6	54.4	26.6	46.8	58.2	59.5
	10~30인 미만	(63)	28.6	65.1	71.4	58.7	68.3	30.2	58.7	61.9	49.2
	30~50인 미만	(24)	41.7	45.8	70.8	54.2	70.8	25.0	83.3	75.0	58.3
	50~100인 미만	(58)	31.0	56.9	67.2	67.2	84.5	27.6	79.3	72.4	53.4
	100~300인 미만	(43)	27.9	55.8	65.1	60.5	97.7	23.3	76.7	72.1	53.5
	300인 이상	(58)	32.8	51.7	72.4	69.0	96.6	27.6	81.0	69.0	67.2

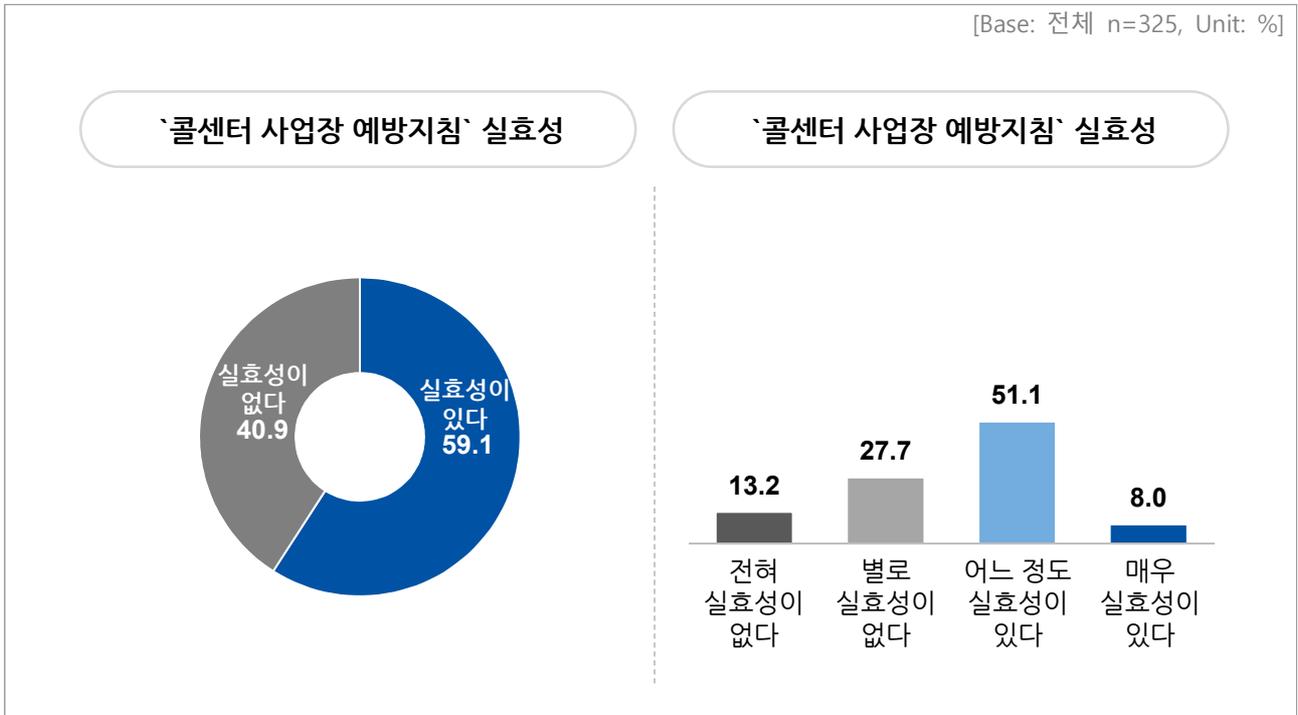
[표30] 코로나 19 예방 및 확산방지를 위한 조치_`그렇다`% (계속)

		사례수	조치1	조치2	조치3	조치4	조치5	조치6	조치7	조치8	조치9
■ 전체 ■		(325)	27.4	57.2	64.9	58.8	76.9	27.1	67.7	66.5	56.9
혼인 상태별	기혼	(125)	34.4	61.6	64.8	61.6	76.8	31.2	70.4	70.4	62.4
	미혼	(174)	22.4	52.9	66.1	57.5	75.9	23.6	65.5	64.4	54.6
	기타	(26)	26.9	65.4	57.7	53.8	84.6	30.8	69.2	61.5	46.2
학력별	고졸이하	(86)	22.1	54.7	64.0	55.8	72.1	24.4	73.3	72.1	50.0
	2년제 대학 졸업	(94)	31.9	60.6	68.1	57.4	76.6	27.7	63.8	59.6	62.8
	4년제 대학 졸업	(142)	28.2	55.6	63.4	62.0	80.3	28.2	66.9	67.6	57.7
	대학원 이상	(3)	0.0	100.0	66.7	33.3	66.7	33.3	66.7	66.7	33.3
근무 시간별	40시간 미만	(31)	35.5	58.1	80.6	58.1	93.5	29.0	80.6	71.0	67.7
	40시간	(179)	24.6	57.0	64.2	57.5	73.7	25.7	64.2	64.8	55.3
	41~52시간 미만	(95)	30.5	62.1	63.2	62.1	78.9	31.6	71.6	68.4	57.9
	52시간 이상	(20)	25.0	35.0	55.0	55.0	70.0	15.0	60.0	65.0	50.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	40.0	70.0	100.0	70.0	90.0	50.0	90.0	90.0	70.0
	150-200만원 미만	(77)	24.7	58.4	61.0	50.6	77.9	22.1	64.9	70.1	54.5
	200-250만원 미만	(147)	25.2	55.1	61.9	61.2	74.8	24.5	70.7	63.9	58.5
	250-300만원 미만	(66)	28.8	54.5	69.7	59.1	80.3	28.8	65.2	62.1	50.0
	300만원 이상	(25)	40.0	68.0	68.0	64.0	72.0	44.0	56.0	72.0	68.0

3) '콜센터 사업장 예방지침' 실효성

- '콜센터 사업장 예방지침' 실효성에 대해, '실효성이 있다'(59.1%)는 60% 정도로 나타남.
- 특성별로 보면, 낮은 연령대보다는 높은 연령대에서 '실효성이 있다'는 응답이 상대적으로 높게 나타남.

[그림30] `콜센터 사업장 예방지침` 실효성



[표31] `콜센터 사업장 예방지침` 실효성

		사례수	전혀 실효성이 없다	별로 실효성이 없다	어느 정도 실효성이 있다	매우 실효성이 있다	【실효 성이 없다】	【실효 성이 있다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	13.2	27.7	51.1	8.0	40.9	59.1	2.54	51.28
지역별	서울	(125)	15.2	29.6	50.4	4.8	44.8	55.2	2.45	48.27
	인천/경기	(123)	12.2	26.8	48.0	13.0	39.0	61.0	2.62	53.93
	충청	(26)	7.7	23.1	69.2	0.0	30.8	69.2	2.62	53.85
	전라	(8)	0.0	25.0	75.0	0.0	25.0	75.0	2.75	58.33
	경북	(16)	18.8	31.3	37.5	12.5	50.0	50.0	2.44	47.92
	경남	(23)	17.4	21.7	52.2	8.7	39.1	60.9	2.52	50.72
	강원/제주	(4)	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0	2.50	50.00
성별	남자	(46)	10.9	23.9	50.0	15.2	34.8	65.2	2.70	56.52
	여자	(279)	13.6	28.3	51.3	6.8	41.9	58.1	2.51	50.42
연령별	20대	(66)	21.2	27.3	50.0	1.5	48.5	51.5	2.32	43.94
	30대	(134)	14.2	24.6	50.7	10.4	38.8	61.2	2.57	52.49
	40대	(93)	10.8	31.2	48.4	9.7	41.9	58.1	2.57	52.33
	50대	(32)	0.0	31.3	62.5	6.3	31.3	68.8	2.75	58.33
상담업무 유형	인바운드	(276)	13.8	29.0	49.6	7.6	42.8	57.2	2.51	50.36
	아웃바운드	(49)	10.2	20.4	59.2	10.2	30.6	69.4	2.69	56.46
콜센터 유형	직영	(150)	14.0	21.3	55.3	9.3	35.3	64.7	2.60	53.33
	자회사(아웃소싱)	(61)	9.8	29.5	50.8	9.8	39.3	60.7	2.61	53.55
	도급(아웃소싱)	(97)	13.4	36.1	45.4	5.2	49.5	50.5	2.42	47.42
	파견	(10)	30.0	30.0	40.0	0.0	60.0	40.0	2.10	36.67
	잘 모름	(7)	0.0	28.6	57.1	14.3	28.6	71.4	2.86	61.90
주 상담기관	공공기관	(53)	15.1	32.1	47.2	5.7	47.2	52.8	2.43	47.80
	민간회사	(272)	12.9	26.8	51.8	8.5	39.7	60.3	2.56	51.96
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	13.9	22.2	52.8	11.1	36.1	63.9	2.61	53.70
	1~3년 미만	(87)	13.8	29.9	47.1	9.2	43.7	56.3	2.52	50.57
	3~5년 미만	(59)	18.6	35.6	42.4	3.4	54.2	45.8	2.31	43.50
	5~10년 미만	(78)	10.3	28.2	50.0	11.5	38.5	61.5	2.63	54.27
	10년 이상	(65)	10.8	20.0	64.6	4.6	30.8	69.2	2.63	54.36
현직장 규모	10인 미만	(79)	20.3	25.3	49.4	5.1	45.6	54.4	2.39	46.41
	10~30인 미만	(63)	14.3	25.4	54.0	6.3	39.7	60.3	2.52	50.79
	30~50인 미만	(24)	4.2	29.2	54.2	12.5	33.3	66.7	2.75	58.33
	50~100인 미만	(58)	10.3	34.5	44.8	10.3	44.8	55.2	2.55	51.72
	100~300인 미만	(43)	9.3	25.6	58.1	7.0	34.9	65.1	2.63	54.26
	300인 이상	(58)	12.1	27.6	50.0	10.3	39.7	60.3	2.59	52.87

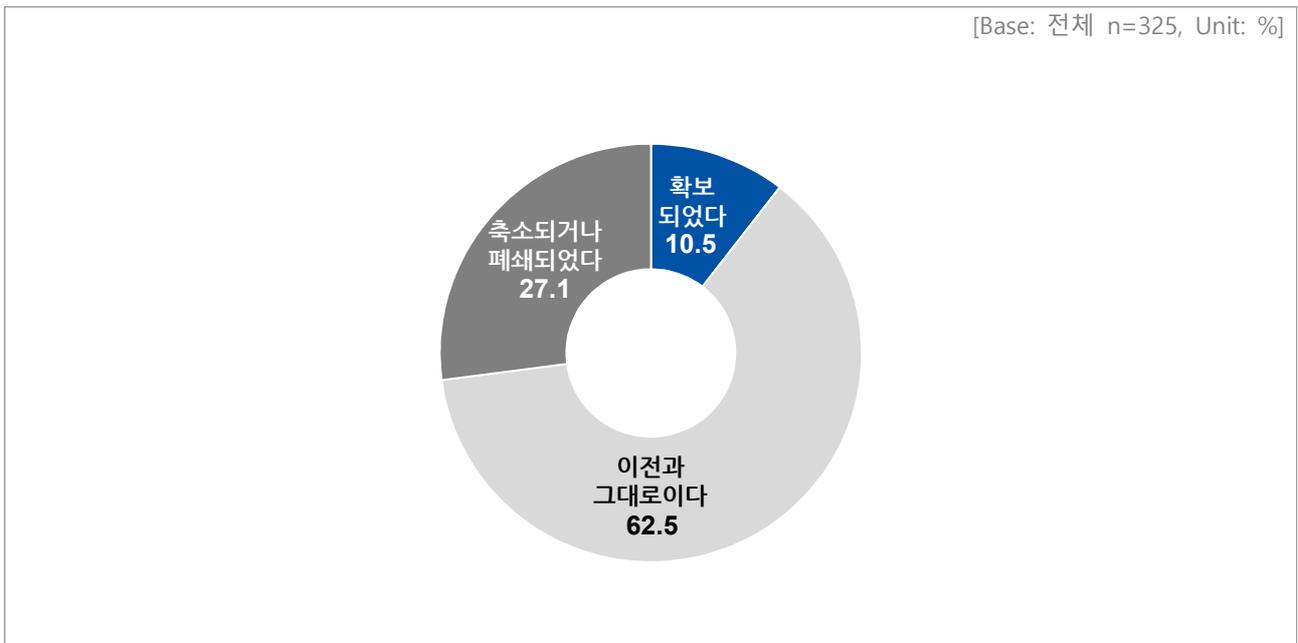
[표31] `콜센터 사업장 예방지침` 실효성 (계속)

		사례수	전혀 실효성이 없다	별로 실효성이 없다	어느 정도 실효성이 있다	매우 실효성이 있다	【실효 성이 없다】	【실효 성이 있다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	13.2	27.7	51.1	8.0	40.9	59.1	2.54	51.28
혼인 상태별	기혼	(125)	9.6	32.0	48.8	9.6	41.6	58.4	2.58	52.80
	미혼	(174)	15.5	26.4	51.1	6.9	42.0	58.0	2.49	49.81
	기타	(26)	15.4	15.4	61.5	7.7	30.8	69.2	2.62	53.85
학력별	고졸이하	(86)	7.0	25.6	57.0	10.5	32.6	67.4	2.71	56.98
	2년제 대학 졸업	(94)	20.2	23.4	51.1	5.3	43.6	56.4	2.41	47.16
	4년제 대학 졸업	(142)	12.7	31.7	47.2	8.5	44.4	55.6	2.51	50.47
	대학원 이상	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	33.3	66.7	2.67	55.56
근무 시간별	40시간 미만	(31)	9.7	25.8	41.9	22.6	35.5	64.5	2.77	59.14
	40시간	(179)	12.8	29.6	53.6	3.9	42.5	57.5	2.49	49.53
	41~52시간 미만	(95)	13.7	24.2	50.5	11.6	37.9	62.1	2.60	53.33
	52시간 이상	(20)	20.0	30.0	45.0	5.0	50.0	50.0	2.35	45.00
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	0.0	70.0	20.0	10.0	90.0	3.00	66.67
	150-200만원 미만	(77)	10.4	33.8	45.5	10.4	44.2	55.8	2.56	51.95
	200-250만원 미만	(147)	15.6	28.6	49.0	6.8	44.2	55.8	2.47	48.98
	250-300만원 미만	(66)	13.6	27.3	53.0	6.1	40.9	59.1	2.52	50.51
	300만원 이상	(25)	8.0	16.0	68.0	8.0	24.0	76.0	2.76	58.67

4) 2020년 3월 콜센터 집단감염 후 휴게공간 확보 여부

- 2020년 3월 콜센터 집단감염 이후로도 휴게공간 없이 '이전과 그대로이다'가 62.5%로 나타남. 일부 휴게공간이 '확보되었다'는 응답이 10.5%로 나타나며, '축소되거나 폐쇄되었다'는 27.1%로 나타남.
- 특성별로 보면, 직장 규모가 10-30인 미만에서 타규모 대비 휴게공간이 '확보되었다'는 응답이 높게 나타남.

[그림31] 2020년 3월 콜센터 집단감염 후 휴게공간 확보 여부



[표32] 2020년 3월 콜센터 집단감염 후 휴게공간 확보 여부

		사례수	확보되었다	이전과 그대로이다	축소되거나 폐쇄되었다
■ 전체 ■		(325)	10.5	62.5	27.1
지역별	서울	(125)	10.4	60.8	28.8
	인천/경기	(123)	10.6	58.5	30.9
	충청	(26)	3.8	76.9	19.2
	전라	(8)	12.5	75.0	12.5
	경북	(16)	12.5	68.8	18.8
	경남	(23)	13.0	69.6	17.4
	강원/제주	(4)	25.0	50.0	25.0
성별	남자	(46)	21.7	56.5	21.7
	여자	(279)	8.6	63.4	28.0
연령별	20대	(66)	4.5	71.2	24.2
	30대	(134)	13.4	61.2	25.4
	40대	(93)	10.8	59.1	30.1
	50대	(32)	9.4	59.4	31.3
상담업무 유형	인바운드	(276)	9.4	63.8	26.8
	아웃바운드	(49)	16.3	55.1	28.6
콜센터 운영 유형	직영	(150)	11.3	68.0	20.7
	자회사(아웃소싱)	(61)	13.1	67.2	19.7
	도급(아웃소싱)	(97)	8.2	50.5	41.2
	파견	(10)	0.0	70.0	30.0
	잘 모름	(7)	14.3	57.1	28.6
주 상담기관	공공기관	(53)	13.2	60.4	26.4
	민간회사	(272)	9.9	62.9	27.2
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	13.9	61.1	25.0
	1~3년 미만	(87)	8.0	60.9	31.0
	3~5년 미만	(59)	3.4	64.4	32.2
	5~10년 미만	(78)	12.8	62.8	24.4
	10년 이상	(65)	15.4	63.1	21.5
현직장 규모	10인 미만	(79)	5.1	86.1	8.9
	10~30인 미만	(63)	15.9	68.3	15.9
	30~50인 미만	(24)	8.3	75.0	16.7
	50~100인 미만	(58)	13.8	48.3	37.9
	100~300인 미만	(43)	9.3	44.2	46.5
	300인 이상	(58)	10.3	46.6	43.1

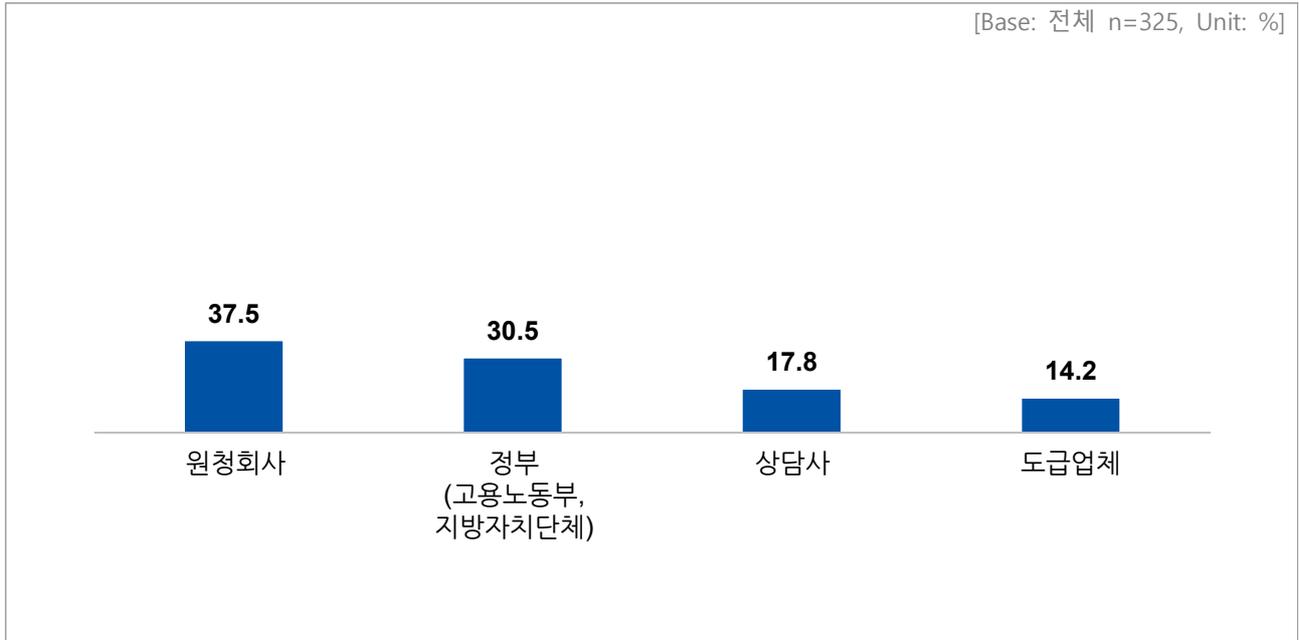
[표32] 2020년 3월 콜센터 집단감염 후 휴게공간 확보 여부 (계속)

		사례수	확보되었다	이전과 그대로이다	축소되거나 폐쇄되었다
■ 전체 ■		(325)	10.5	62.5	27.1
혼인 상태별	기혼	(125)	10.4	65.6	24.0
	미혼	(174)	11.5	62.1	26.4
	기타	(26)	3.8	50.0	46.2
학력별	고졸이하	(86)	9.3	64.0	26.7
	2년제 대학 졸업	(94)	8.5	64.9	26.6
	4년제 대학 졸업	(142)	12.7	59.9	27.5
	대학원 이상	(3)	0.0	66.7	33.3
근무 시간별	40시간 미만	(31)	12.9	41.9	45.2
	40시간	(179)	9.5	65.4	25.1
	41~52시간 미만	(95)	10.5	64.2	25.3
	52시간 이상	(20)	15.0	60.0	25.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	30.0	60.0
	150-200만원 미만	(77)	7.8	59.7	32.5
	200-250만원 미만	(147)	9.5	63.3	27.2
	250-300만원 미만	(66)	10.6	68.2	21.2
	300만원 이상	(25)	24.0	64.0	12.0

5) 코로나 19로부터 상담사를 보호하기 위한 역할 담당

- 코로나19의 위험으로부터 상담사를 보호하기 위해, '원청회사'(37.5%), '정부(고용노동부, 지방자치단체)'(30.5%) 등의 역할이 중요하다는 의견이 상대적으로 높게 나타남.
- 특성별로 보면, 타콜센터운영 유형대비 자회사(아웃소싱)에서 '원청회사'의 역할이 중요하다는 응답이 높게 나타남.

[그림32] 코로나 19로부터 상담사를 보호하기 위한 역할 담당



[표33] 코로나 19로부터 상담사를 보호하기 위한 역할 담당

		사례수	원청회사	정부 (고용노동부, 지방자치단체)	상담사	도급업체
■ 전체 ■		(325)	37.5	30.5	17.8	14.2
지역별	서울	(125)	38.4	30.4	14.4	16.8
	인천/경기	(123)	35.0	32.5	18.7	13.8
	충청	(26)	42.3	19.2	26.9	11.5
	전라	(8)	62.5	0.0	12.5	25.0
	경북	(16)	25.0	31.3	31.3	12.5
	경남	(23)	39.1	39.1	17.4	4.3
	강원/제주	(4)	50.0	50.0	0.0	0.0
성별	남자	(46)	41.3	30.4	17.4	10.9
	여자	(279)	36.9	30.5	17.9	14.7
연령별	20대	(66)	31.8	36.4	12.1	19.7
	30대	(134)	36.6	32.1	22.4	9.0
	40대	(93)	44.1	23.7	15.1	17.2
	50대	(32)	34.4	31.3	18.8	15.6
상담업무 유형	인바운드	(276)	38.4	30.4	18.1	13.0
	아웃바운드	(49)	32.7	30.6	16.3	20.4
콜센터 운영 유형	직영	(150)	30.0	32.0	29.3	8.7
	자회사(아웃소싱)	(61)	49.2	36.1	3.3	11.5
	도급(아웃소싱)	(97)	43.3	20.6	11.3	24.7
	파견	(10)	40.0	50.0	0.0	10.0
	잘 모름	(7)	14.3	57.1	14.3	14.3
주 상담기관	공공기관	(53)	28.3	47.2	15.1	9.4
	민간회사	(272)	39.3	27.2	18.4	15.1
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	47.2	30.6	13.9	8.3
	1~3년 미만	(87)	34.5	39.1	11.5	14.9
	3~5년 미만	(59)	49.2	20.3	10.2	20.3
	5~10년 미만	(78)	29.5	34.6	26.9	9.0
	10년 이상	(65)	35.4	23.1	24.6	16.9
현직장 규모	10인 미만	(79)	34.2	32.9	20.3	12.7
	10~30인 미만	(63)	49.2	23.8	14.3	12.7
	30~50인 미만	(24)	37.5	25.0	16.7	20.8
	50~100인 미만	(58)	32.8	36.2	19.0	12.1
	100~300인 미만	(43)	41.9	30.2	11.6	16.3
	300인 이상	(58)	31.0	31.0	22.4	15.5

[표33] 코로나 19로부터 상담사를 보호하기 위한 역할 담당 (계속)

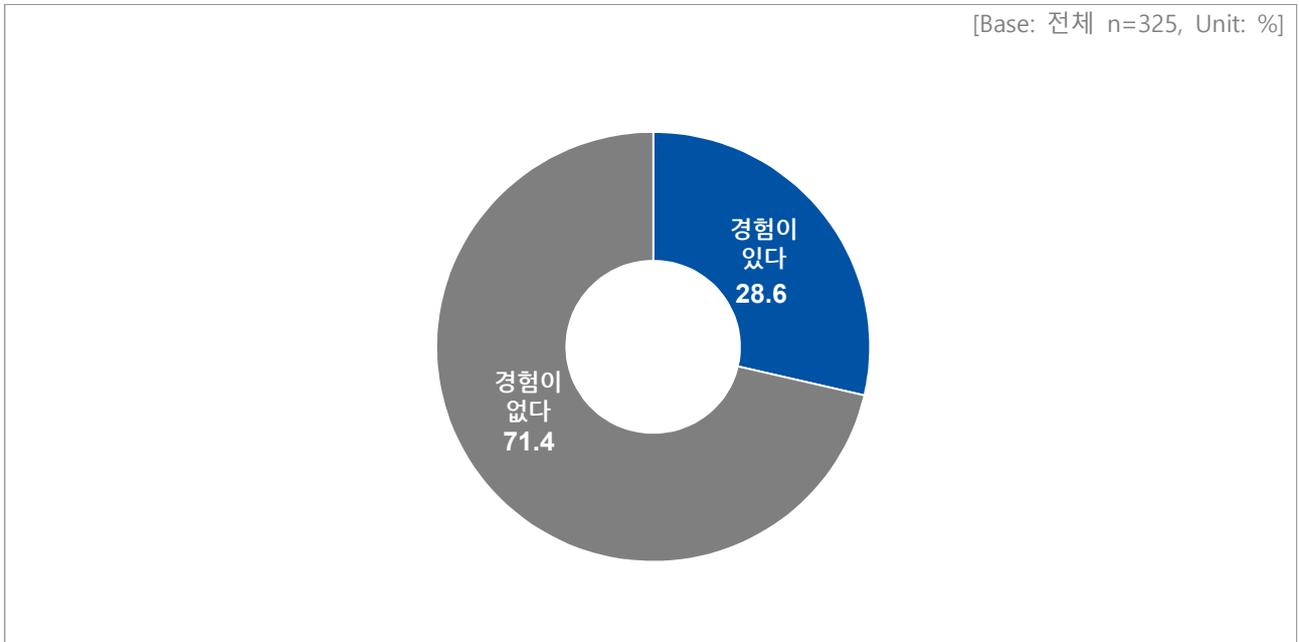
		사례수	원청회사	정부 (고용노동부, 지방자치단체)	상담사	도급업체
■ 전체 ■		(325)	37.5	30.5	17.8	14.2
혼인 상태별	기혼	(125)	36.8	29.6	21.6	12.0
	미혼	(174)	39.1	32.2	15.5	13.2
	기타	(26)	30.8	23.1	15.4	30.8
학력별	고졸이하	(86)	24.4	40.7	18.6	16.3
	2년제 대학 졸업	(94)	42.6	23.4	21.3	12.8
	4년제 대학 졸업	(142)	41.5	29.6	15.5	13.4
	대학원 이상	(3)	66.7	0.0	0.0	33.3
근무 시간별	40시간 미만	(31)	51.6	9.7	22.6	16.1
	40시간	(179)	38.5	31.3	13.4	16.8
	41~52시간 미만	(95)	34.7	30.5	25.3	9.5
	52시간 이상	(20)	20.0	55.0	15.0	10.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	60.0	0.0	20.0	20.0
	150-200만원 미만	(77)	36.4	31.2	16.9	15.6
	200-250만원 미만	(147)	40.8	29.3	12.2	17.7
	250-300만원 미만	(66)	28.8	37.9	27.3	6.1
	300만원 이상	(25)	36.0	28.0	28.0	8.0

6. 직장 내 괴롭힘 경험

1-1) 직장 내 괴롭힘 경험률

- 지난 1년 동안 직장 내 괴롭힘 경험 여부에 대해 응답자의 28.6%가 '있다'고 응답함.
- 특성별로 보면, 괴롭힘 경험이 '있다'는 응답은 상담사 근속기간이 짧을수록 상대적으로 높게 나타남.

[그림33] 직장 내 괴롭힘 경험률



[표34] 직장 내 괴롭힘 경험률

		사례수	경험이 있다	경험이 없다
■ 전체 ■		(325)	28.6	71.4
지역별	서울	(125)	30.4	69.6
	인천/경기	(123)	26.8	73.2
	충청	(26)	23.1	76.9
	전라	(8)	50.0	50.0
	경북	(16)	37.5	62.5
	경남	(23)	26.1	73.9
	강원/제주	(4)	0.0	100.0
성별	남자	(46)	26.1	73.9
	여자	(279)	29.0	71.0
연령별	20대	(66)	30.3	69.7
	30대	(134)	31.3	68.7
	40대	(93)	24.7	75.3
	50대	(32)	25.0	75.0
상담업무 유형	인바운드	(276)	27.2	72.8
	아웃바운드	(49)	36.7	63.3
콜센터 운영 유형	직영	(150)	27.3	72.7
	자회사(아웃소싱)	(61)	26.2	73.8
	도급(아웃소싱)	(97)	33.0	67.0
	파견	(10)	30.0	70.0
	잘 모름	(7)	14.3	85.7
주 상담기관	공공기관	(53)	18.9	81.1
	민간회사	(272)	30.5	69.5
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	33.3	66.7
	1~3년 미만	(87)	35.6	64.4
	3~5년 미만	(59)	27.1	72.9
	5~10년 미만	(78)	25.6	74.4
	10년 이상	(65)	21.5	78.5
현직장 규모	10인 미만	(79)	26.6	73.4
	10~30인 미만	(63)	31.7	68.3
	30~50인 미만	(24)	29.2	70.8
	50~100인 미만	(58)	24.1	75.9
	100~300인 미만	(43)	34.9	65.1
	300인 이상	(58)	27.6	72.4

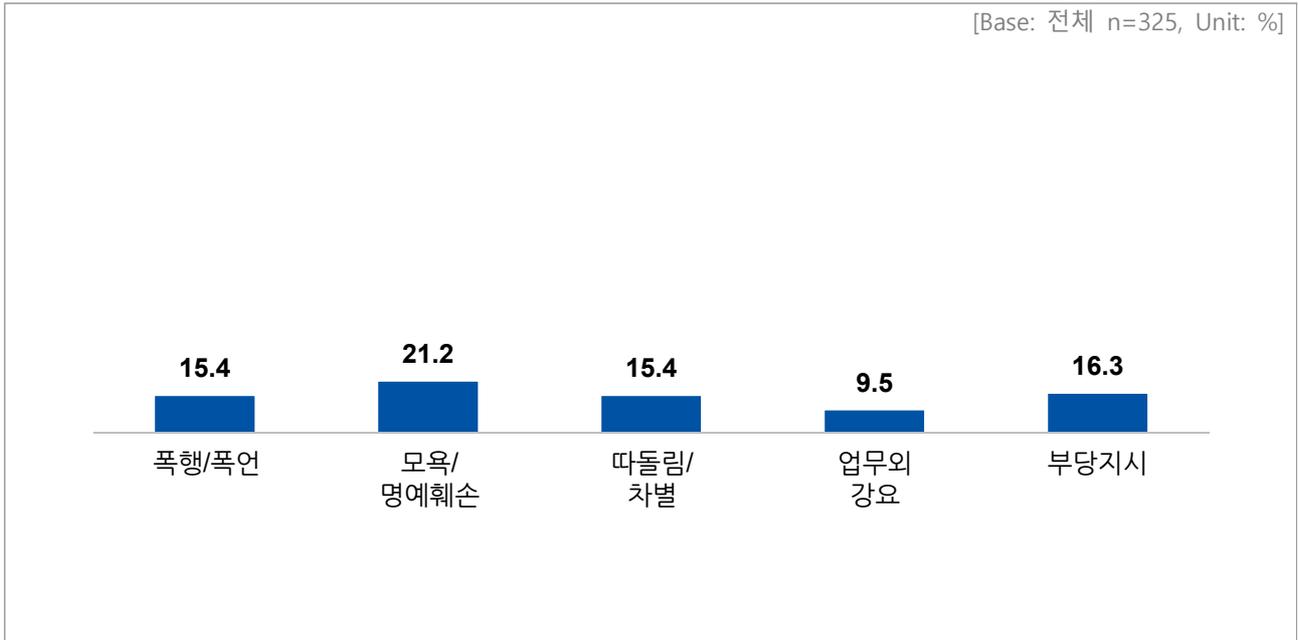
[표34] 직장 내 괴롭힘 경험률 (계속)

		사례수	경험이 있다	경험이 없다
■ 전체 ■		(325)	28.6	71.4
혼인 상태별	기혼	(125)	24.0	76.0
	미혼	(174)	30.5	69.5
	기타	(26)	38.5	61.5
학력별	고졸이하	(86)	24.4	75.6
	2년제 대학 졸업	(94)	30.9	69.1
	4년제 대학 졸업	(142)	28.9	71.1
	대학원 이상	(3)	66.7	33.3
근무 시간별	40시간 미만	(31)	12.9	87.1
	40시간	(179)	25.7	74.3
	41~52시간 미만	(95)	34.7	65.3
	52시간 이상	(20)	50.0	50.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	90.0
	150-200만원 미만	(77)	32.5	67.5
	200-250만원 미만	(147)	29.3	70.7
	250-300만원 미만	(66)	27.3	72.7
	300만원 이상	(25)	24.0	76.0

1-2) 경험한 괴롭힘

- 지난 1년 동안 경험한 직장 내 괴롭힘으로는 '모욕/명예훼손'(21.2%)이 높게 나타났으며, 다음으로 '부당지시'(16.3%), '폭행/폭언'(15.4%), '따돌림/차별'(15.4) 등으로 나타남.

[그림34] 지난 1년 동안 직장내 괴롭힘 경험_`있다`%



[표35] 지난 1년 동안 직장내 괴롭힘 경험_있다%

		사례수	폭행/ 폭언	모욕/ 명예훼손	따돌림/ 차별	업무외 강요	부당지시
■ 전체 ■		(325)	15.4	21.2	15.4	9.5	16.3
지역별	서울	(125)	16.8	23.2	16.0	10.4	16.8
	인천/경기	(123)	13.0	19.5	15.4	4.9	17.1
	충청	(26)	15.4	23.1	0.0	3.8	7.7
	전라	(8)	50.0	37.5	50.0	25.0	25.0
	경북	(16)	12.5	25.0	18.8	25.0	18.8
	경남	(23)	13.0	13.0	17.4	21.7	17.4
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
성별	남자	(46)	13.0	17.4	17.4	8.7	19.6
	여자	(279)	15.8	21.9	15.1	9.7	15.8
연령별	20대	(66)	12.1	16.7	13.6	13.6	21.2
	30대	(134)	19.4	25.4	17.9	9.7	18.7
	40대	(93)	14.0	18.3	14.0	7.5	11.8
	50대	(32)	9.4	21.9	12.5	6.3	9.4
상담업무 유형	인바운드	(276)	15.9	19.9	13.8	9.1	14.9
	아웃바운드	(49)	12.2	28.6	24.5	12.2	24.5
콜센터 운영 유형	직영	(150)	13.3	18.0	13.3	10.7	17.3
	자회사(아웃소싱)	(61)	18.0	21.3	11.5	6.6	9.8
	도급(아웃소싱)	(97)	16.5	26.8	20.6	7.2	17.5
	파견	(10)	20.0	20.0	20.0	30.0	30.0
	잘 모름	(7)	14.3	14.3	14.3	14.3	14.3
주 상담기관	공공기관	(53)	15.1	18.9	5.7	7.5	5.7
	민간회사	(272)	15.4	21.7	17.3	9.9	18.4
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	13.9	19.4	19.4	13.9	16.7
	1~3년 미만	(87)	16.1	26.4	19.5	10.3	24.1
	3~5년 미만	(59)	15.3	20.3	10.2	5.1	10.2
	5~10년 미만	(78)	17.9	21.8	16.7	11.5	16.7
	10년 이상	(65)	12.3	15.4	10.8	7.7	10.8
현직장 규모	10인 미만	(79)	16.5	20.3	16.5	10.1	16.5
	10~30인 미만	(63)	11.1	20.6	14.3	15.9	19.0
	30~50인 미만	(24)	12.5	16.7	20.8	12.5	16.7
	50~100인 미만	(58)	12.1	15.5	13.8	6.9	12.1
	100~300인 미만	(43)	20.9	34.9	18.6	2.3	18.6
	300인 이상	(58)	19.0	20.7	12.1	8.6	15.5

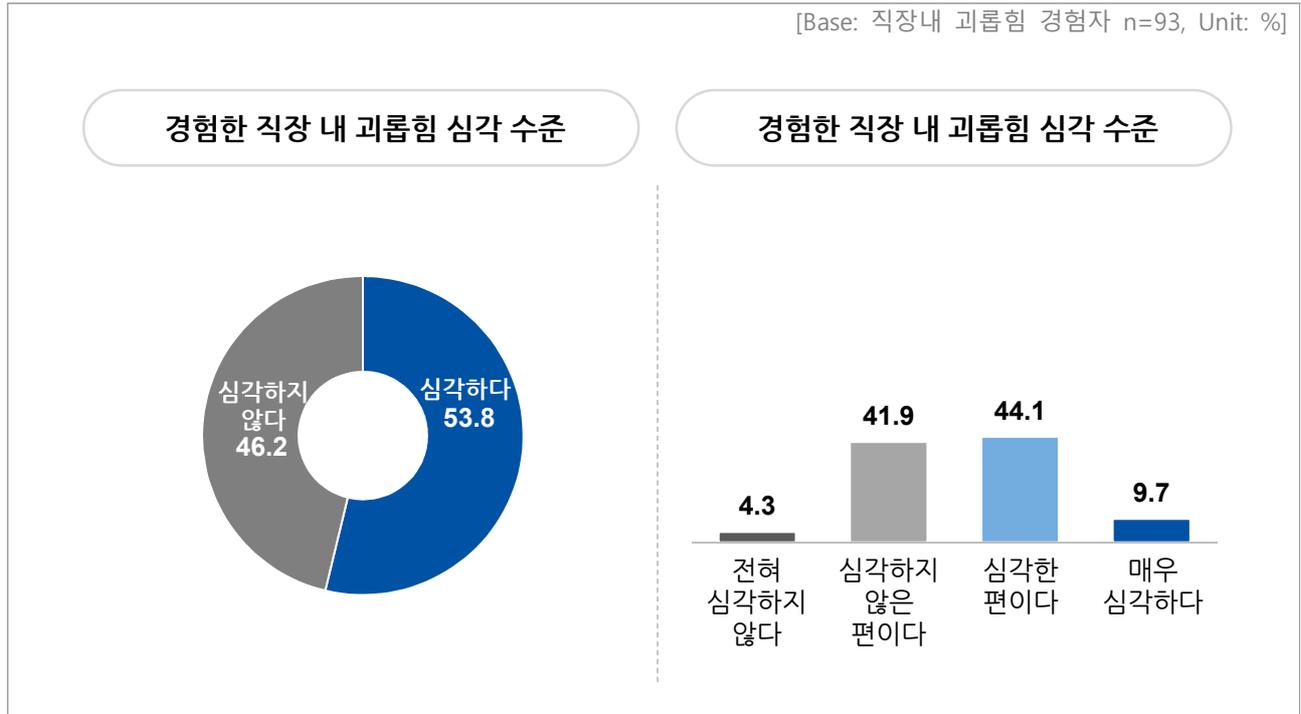
[표35] 지난 1년 동안 직장내 괴롭힘 경험_`있다`% (계속)

		사례수	폭행/ 폭언	모욕/ 명예훼손	따돌림/ 차별	업무외 강요	부당지시
■ 전체 ■		(325)	15.4	21.2	15.4	9.5	16.3
혼인 상태별	기혼	(125)	15.2	19.2	12.0	8.8	12.8
	미혼	(174)	13.8	20.7	17.2	9.8	17.8
	기타	(26)	26.9	34.6	19.2	11.5	23.1
학력별	고졸이하	(86)	16.3	18.6	15.1	4.7	15.1
	2년제 대학 졸업	(94)	16.0	24.5	19.1	10.6	16.0
	4년제 대학 졸업	(142)	14.8	19.7	13.4	12.0	17.6
	대학원 이상	(3)	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(31)	9.7	12.9	9.7	6.5	9.7
	40시간	(179)	11.2	19.0	15.1	6.7	13.4
	41~52시간 미만	(95)	18.9	23.2	15.8	12.6	20.0
	52시간 이상	(20)	45.0	45.0	25.0	25.0	35.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	10.0	0.0	0.0	0.0
	150-200만원 미만	(77)	16.9	22.1	22.1	6.5	16.9
	200-250만원 미만	(147)	14.3	23.1	12.9	12.9	19.7
	250-300만원 미만	(66)	19.7	19.7	15.2	6.1	13.6
	300만원 이상	(25)	8.0	16.0	16.0	12.0	8.0

2-1) 직장 내 괴롭힘 심각 수준

- 지난 1년간 직장 내 괴롭힘 경험이 있는 응답자(n=93)들에게 괴롭힘 수준의 심각성을 물어본 결과, 괴롭힘 수준이 '심각하다'는 응답이 53.8%로 나타남.

[그림35] 경험한 직장 내 괴롭힘 심각 수준



[표36] 경험한 직장 내 괴롭힘 심각 수준

		사례수	전혀 심각하지 않다	심각하지 않은 편이다	심각한 편이다	매우 심각하다	【심각 하지 않다】	【심각 하다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(93)	4.3	41.9	44.1	9.7	46.2	53.8	2.59	53.05
지역별	서울	(38)	5.3	36.8	44.7	13.2	42.1	57.9	2.66	55.26
	인천/경기	(33)	3.0	48.5	42.4	6.1	51.5	48.5	2.52	50.51
	충청	(6)	0.0	66.7	16.7	16.7	66.7	33.3	2.50	50.00
	전라	(4)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	66.67
	경북	(6)	16.7	16.7	66.7	0.0	33.3	66.7	2.50	50.00
	경남	(6)	0.0	66.7	16.7	16.7	66.7	33.3	2.50	50.00
성별	남자	(12)	0.0	58.3	41.7	0.0	58.3	41.7	2.42	47.22
	여자	(81)	4.9	39.5	44.4	11.1	44.4	55.6	2.62	53.91
연령별	20대	(20)	5.0	50.0	35.0	10.0	55.0	45.0	2.50	50.00
	30대	(42)	7.1	26.2	54.8	11.9	33.3	66.7	2.71	57.14
	40대	(23)	0.0	56.5	34.8	8.7	56.5	43.5	2.52	50.72
	50대	(8)	0.0	62.5	37.5	0.0	62.5	37.5	2.38	45.83
상담업무 유형	인바운드	(75)	1.3	44.0	45.3	9.3	45.3	54.7	2.63	54.22
	아웃바운드	(18)	16.7	33.3	38.9	11.1	50.0	50.0	2.44	48.15
콜센터 유형	직영	(41)	7.3	53.7	34.1	4.9	61.0	39.0	2.37	45.53
	자회사(아웃소싱)	(16)	0.0	31.3	56.3	12.5	31.3	68.8	2.81	60.42
	도급(아웃소싱)	(32)	0.0	37.5	53.1	9.4	37.5	62.5	2.72	57.29
	파견	(3)	33.3	0.0	33.3	33.3	33.3	66.7	2.67	55.56
	잘 모름	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	4.00	100.00
주 상담기관	공공기관	(10)	0.0	30.0	30.0	40.0	30.0	70.0	3.10	70.00
	민간회사	(83)	4.8	43.4	45.8	6.0	48.2	51.8	2.53	51.00
상담사 근로기간	1년 미만	(12)	8.3	41.7	41.7	8.3	50.0	50.0	2.50	50.00
	1~3년 미만	(31)	6.5	32.3	51.6	9.7	38.7	61.3	2.65	54.84
	3~5년 미만	(16)	0.0	62.5	31.3	6.3	62.5	37.5	2.44	47.92
	5~10년 미만	(20)	5.0	40.0	50.0	5.0	45.0	55.0	2.55	51.67
	10년 이상	(14)	0.0	42.9	35.7	21.4	42.9	57.1	2.79	59.52
현직장 규모	10인 미만	(21)	0.0	38.1	47.6	14.3	38.1	61.9	2.76	58.73
	10~30인 미만	(20)	10.0	50.0	35.0	5.0	60.0	40.0	2.35	45.00
	30~50인 미만	(7)	0.0	28.6	71.4	0.0	28.6	71.4	2.71	57.14
	50~100인 미만	(14)	7.1	50.0	28.6	14.3	57.1	42.9	2.50	50.00
	100~300인 미만	(15)	6.7	40.0	40.0	13.3	46.7	53.3	2.60	53.33
	300인 이상	(16)	0.0	37.5	56.3	6.3	37.5	62.5	2.69	56.25

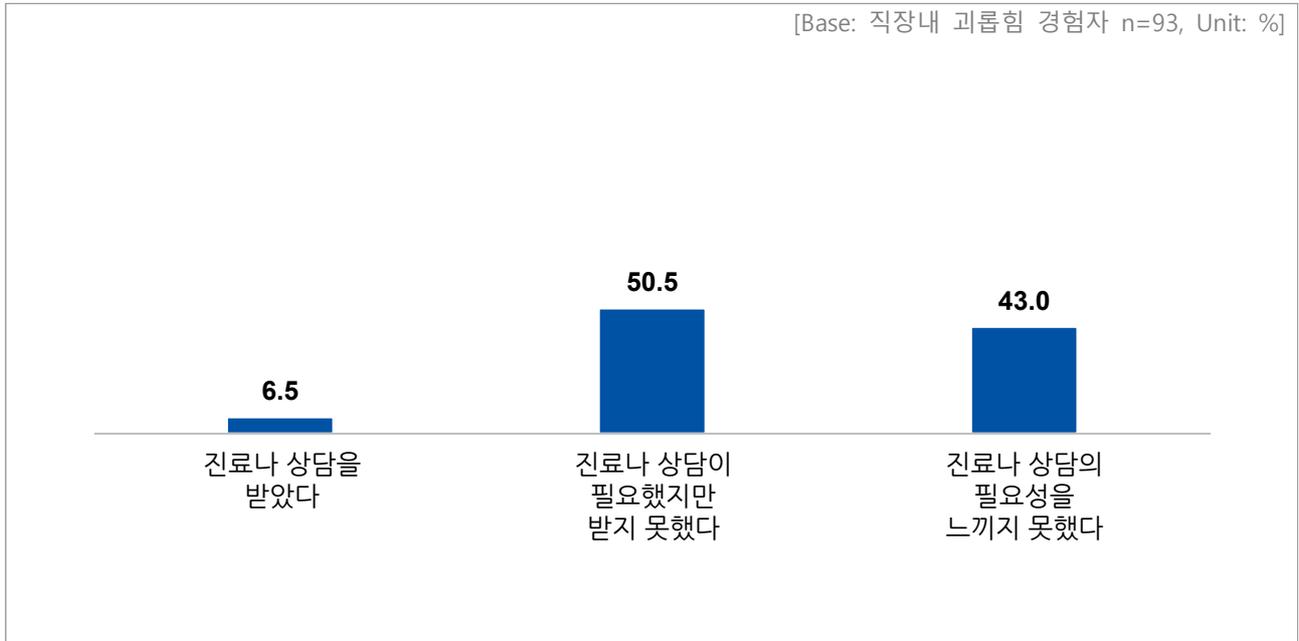
[표36] 경험한 직장 내 괴롭힘 심각 수준 (계속)

		사례수	전혀 심각하지 않다	심각하지 않은 편이다	심각한 편이다	매우 심각하다	【심각 하지 않다】	【심각 하다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(93)	4.3	41.9	44.1	9.7	46.2	53.8	2.59	53.05
혼인 상태별	기혼	(30)	0.0	40.0	50.0	10.0	40.0	60.0	2.70	56.67
	미혼	(53)	7.5	45.3	39.6	7.5	52.8	47.2	2.47	49.06
	기타	(10)	0.0	30.0	50.0	20.0	30.0	70.0	2.90	63.33
학력별	고졸이하	(21)	4.8	42.9	42.9	9.5	47.6	52.4	2.57	52.38
	2년제 대학 졸업	(29)	3.4	44.8	37.9	13.8	48.3	51.7	2.62	54.02
	4년제 대학 졸업	(41)	4.9	36.6	51.2	7.3	41.5	58.5	2.61	53.66
	대학원 이상	(2)	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	2.00	33.33
근무 시간별	40시간 미만	(4)	0.0	25.0	50.0	25.0	25.0	75.0	3.00	66.67
	40시간	(46)	2.2	45.7	45.7	6.5	47.8	52.2	2.57	52.17
	41~52시간 미만	(33)	6.1	45.5	36.4	12.1	51.5	48.5	2.55	51.52
	52시간 이상	(10)	10.0	20.0	60.0	10.0	30.0	70.0	2.70	56.67
임금 수준별	150만원 미만	(1)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	4.00	100.00
	150-200만원 미만	(25)	4.0	32.0	52.0	12.0	36.0	64.0	2.72	57.33
	200-250만원 미만	(43)	0.0	46.5	46.5	7.0	46.5	53.5	2.60	53.49
	250-300만원 미만	(18)	5.6	38.9	44.4	11.1	44.4	55.6	2.61	53.70
	300만원 이상	(6)	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0	0.0	1.67	22.22

2-2) 직장 내 괴롭힘으로 의료기관/상담기관 도움 경험

- 지난 1년간 직장 내 괴롭힘 경험이 있는 응답자(n=93)들에게 괴롭힘으로 인한 의료적 진료/상담 경험에 대해 물어본 결과, '진료나 상담이 필요했지만 받지 못했다'가 50.5%, '진료나 상담의 필요성을 느끼지 못했다'가 43.0%로 나타났으며, '진료나 상담을 받았다'는 응답은 6.5% 수준으로 나타남.

[그림36] 직장내 괴롭힘으로 의료기관/상담기관 도움 경험



[표37] 직장내 괴롭힘으로 의료기관/상담기관 도움 경험

		사례수	진료나 상담을 받았다	진료나 상담이 필요했지만 받지 못했다	진료나 상담의 필요성을 느끼지 못했다
■ 전체 ■		(93)	6.5	50.5	43.0
지역별	서울	(38)	7.9	50.0	42.1
	인천/경기	(33)	3.0	51.5	45.5
	충청	(6)	0.0	50.0	50.0
	전라	(4)	25.0	75.0	0.0
	경북	(6)	0.0	50.0	50.0
	경남	(6)	16.7	33.3	50.0
성별	남자	(12)	0.0	41.7	58.3
	여자	(81)	7.4	51.9	40.7
연령별	20대	(20)	10.0	50.0	40.0
	30대	(42)	7.1	45.2	47.6
	40대	(23)	4.3	60.9	34.8
	50대	(8)	0.0	50.0	50.0
상담업무 유형	인바운드	(75)	5.3	52.0	42.7
	아웃바운드	(18)	11.1	44.4	44.4
콜센터 운영 유형	직영	(41)	4.9	41.5	53.7
	자회사(아웃소싱)	(16)	6.3	68.8	25.0
	도급(아웃소싱)	(32)	6.3	53.1	40.6
	파견	(3)	0.0	66.7	33.3
주 상담기관	잘 모름	(1)	100.0	0.0	0.0
	공공기관	(10)	20.0	60.0	20.0
상담사 근로기간	민간회사	(83)	4.8	49.4	45.8
	1년 미만	(12)	8.3	41.7	50.0
	1~3년 미만	(31)	6.5	45.2	48.4
	3~5년 미만	(16)	0.0	50.0	50.0
	5~10년 미만	(20)	0.0	55.0	45.0
현직장 규모	10년 이상	(14)	21.4	64.3	14.3
	10인 미만	(21)	9.5	52.4	38.1
	10~30인 미만	(20)	0.0	45.0	55.0
	30~50인 미만	(7)	0.0	57.1	42.9
	50~100인 미만	(14)	7.1	57.1	35.7
	100~300인 미만	(15)	6.7	53.3	40.0
300인 이상	(16)	12.5	43.8	43.8	

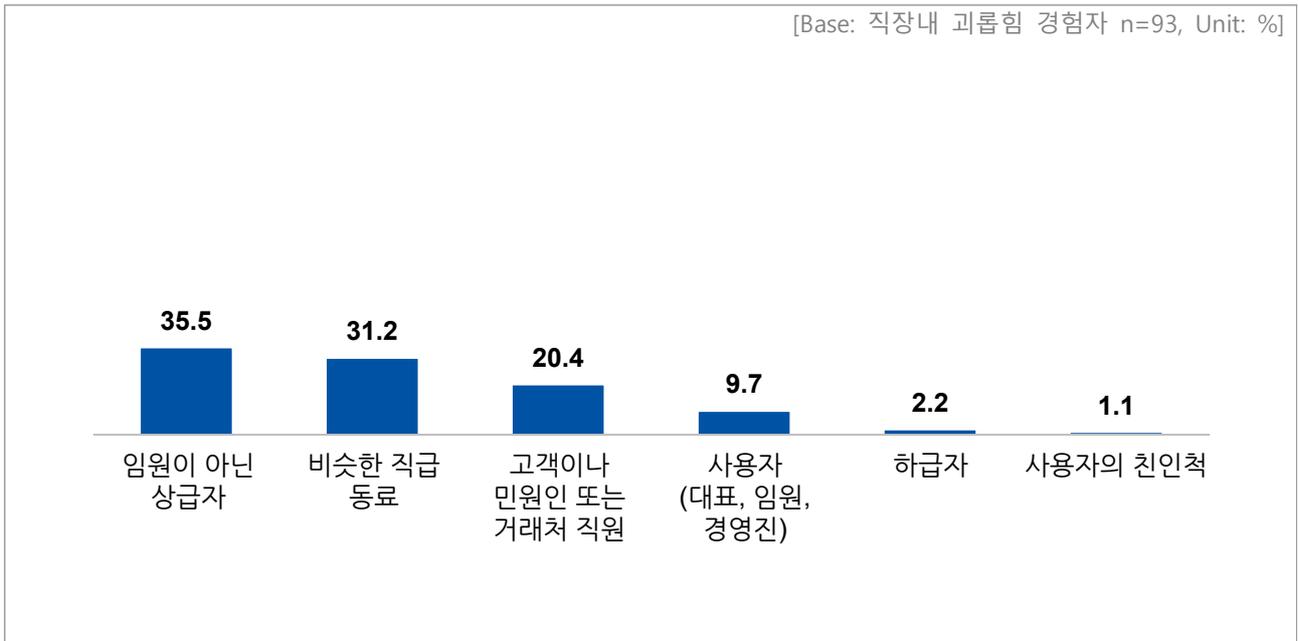
[표37] 직장내 괴롭힘으로 의료기관/상담기관 도움 경험 (계속)

		사례수	진료나 상담을 받았다	진료나 상담이 필요했지만 받지 못했다	진료나 상담의 필요성을 느끼지 못했다
■ 전체 ■		(93)	6.5	50.5	43.0
혼인 상태별	기혼	(30)	10.0	56.7	33.3
	미혼	(53)	3.8	49.1	47.2
	기타	(10)	10.0	40.0	50.0
학력별	고졸이하	(21)	4.8	61.9	33.3
	2년제 대학 졸업	(29)	3.4	62.1	34.5
	4년제 대학 졸업	(41)	9.8	36.6	53.7
	대학원 이상	(2)	0.0	50.0	50.0
근무 시간별	40시간 미만	(4)	0.0	25.0	75.0
	40시간	(46)	4.3	54.3	41.3
	41~52시간 미만	(33)	9.1	45.5	45.5
	52시간 이상	(10)	10.0	60.0	30.0
임금 수준별	150만원 미만	(1)	0.0	0.0	100.0
	150-200만원 미만	(25)	4.0	60.0	36.0
	200-250만원 미만	(43)	4.7	46.5	48.8
	250-300만원 미만	(18)	16.7	50.0	33.3
	300만원 이상	(6)	0.0	50.0	50.0

2-3) 괴롭힘 행위자

- 지난 1년간 직장 내 괴롭힘 경험이 있는 응답자(n=93)들에게 괴롭힘 행위를 한 사람을 물어본 결과, '임원이 아닌 상급자'(35.5%), '비슷한 직급 동료'(31.2%) 등의 응답이 높았으며, 다음으로 '고객이나 민원인 또는 거래처 직원'(20.4%) 등으로 나타남.

[그림37] 직장내 괴롭힘 행위자



[표38] 직장내 괴롭힘 행위자

		사례수	임원이 아닌 상급자	비슷한 직급 동료	고객이나 민원인 또는 거래처 직원	사용자 (대표, 임원, 경영진)	하급자	사용자의 친인척
■ 전체 ■		(93)	35.5	31.2	20.4	9.7	2.2	1.1
지역별	서울	(38)	28.9	34.2	26.3	7.9	2.6	0.0
	인천/경기	(33)	33.3	33.3	15.2	12.1	3.0	3.0
	충청	(6)	83.3	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0
	전라	(4)	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0
	경북	(6)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	경남	(6)	33.3	16.7	33.3	16.7	0.0	0.0
성별	남자	(12)	33.3	33.3	16.7	8.3	0.0	8.3
	여자	(81)	35.8	30.9	21.0	9.9	2.5	0.0
연령별	20대	(20)	25.0	50.0	10.0	15.0	0.0	0.0
	30대	(42)	40.5	28.6	16.7	9.5	4.8	0.0
	40대	(23)	34.8	21.7	30.4	8.7	0.0	4.3
	50대	(8)	37.5	25.0	37.5	0.0	0.0	0.0
상담업무 유형	인바운드	(75)	30.7	34.7	21.3	9.3	2.7	1.3
	아웃바운드	(18)	55.6	16.7	16.7	11.1	0.0	0.0
콜센터 운영 유형	직영	(41)	36.6	24.4	19.5	17.1	2.4	0.0
	자회사(아웃소싱)	(16)	18.8	68.8	12.5	0.0	0.0	0.0
	도급(아웃소싱)	(32)	40.6	21.9	25.0	6.3	3.1	3.1
	파견	(3)	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0
	잘 모름	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
주 상담기관	공공기관	(10)	40.0	30.0	20.0	0.0	10.0	0.0
	민간회사	(83)	34.9	31.3	20.5	10.8	1.2	1.2
상담사 근로기간	1년 미만	(12)	58.3	16.7	8.3	16.7	0.0	0.0
	1~3년 미만	(31)	19.4	38.7	25.8	16.1	0.0	0.0
	3~5년 미만	(16)	43.8	31.3	18.8	6.3	0.0	0.0
	5~10년 미만	(20)	40.0	30.0	20.0	5.0	5.0	0.0
	10년 이상	(14)	35.7	28.6	21.4	0.0	7.1	7.1
현직장 규모	10인 미만	(21)	33.3	28.6	14.3	14.3	9.5	0.0
	10~30인 미만	(20)	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0
	30~50인 미만	(7)	14.3	57.1	28.6	0.0	0.0	0.0
	50~100인 미만	(14)	42.9	28.6	14.3	7.1	0.0	7.1
	100~300인 미만	(15)	66.7	26.7	6.7	0.0	0.0	0.0
	300인 이상	(16)	25.0	37.5	37.5	0.0	0.0	0.0

[표38] 직장내 괴롭힘 행위자 (계속)

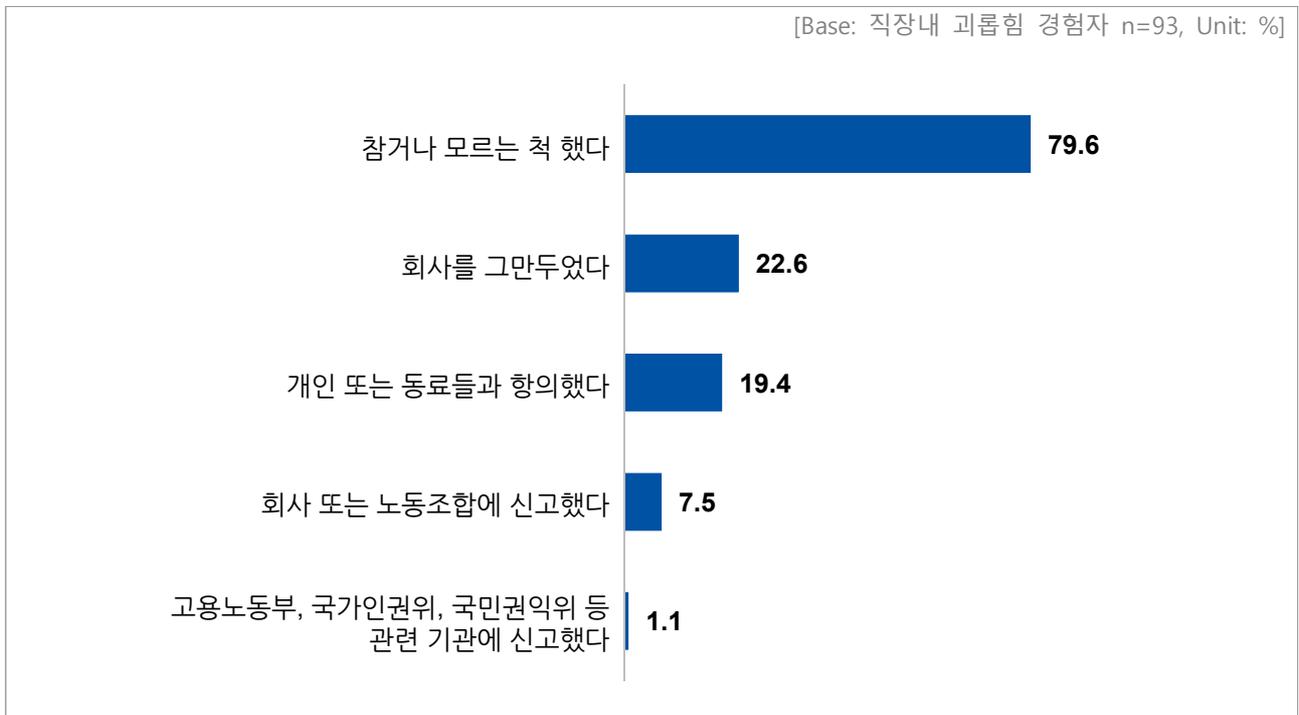
		사례수	임원이 아닌 상급자	비슷한 직급 동료	고객이나 민원인 또는 거래처 직원	사용자 (대표, 임원, 경영진)	하급자	사용자의 친인척
■ 전체 ■		(93)	35.5	31.2	20.4	9.7	2.2	1.1
혼인 상태별	기혼	(30)	20.0	33.3	26.7	13.3	6.7	0.0
	미혼	(53)	41.5	30.2	18.9	7.5	0.0	1.9
	기타	(10)	50.0	30.0	10.0	10.0	0.0	0.0
학력별	고졸이하	(21)	28.6	33.3	14.3	19.0	4.8	0.0
	2년제 대학 졸업	(29)	48.3	34.5	10.3	6.9	0.0	0.0
	4년제 대학 졸업	(41)	29.3	29.3	29.3	7.3	2.4	2.4
	대학원 이상	(2)	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(4)	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0
	40시간	(46)	37.0	34.8	13.0	8.7	4.3	2.2
	41~52시간 미만	(33)	36.4	30.3	24.2	9.1	0.0	0.0
	52시간 이상	(10)	20.0	20.0	40.0	20.0	0.0	0.0
임금 수준별	150만원 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	150-200만원 미만	(25)	44.0	28.0	16.0	8.0	0.0	4.0
	200-250만원 미만	(43)	25.6	37.2	23.3	14.0	0.0	0.0
	250-300만원 미만	(18)	50.0	22.2	11.1	5.6	11.1	0.0
	300만원 이상	(6)	16.7	33.3	50.0	0.0	0.0	0.0

7. 직장 내 괴롭힘 신고

1) 직장 내 괴롭힘 신고 경험(대응)

- 직장 내에서 괴롭힘을 당한 경험이 있는 응답자를 대상(n=93)으로 괴롭힘을 당했을 때 대응 방법에 대해 물어본 결과, '참거나 모르는 척 했다'가 79.6%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '회사를 그만두었다'(22.6%), '개인 또는 동료들과 항의했다'(19.4%) 등의 의견이 높게 나타남(중복응답 기준).

[그림38] 직장내 괴롭힘을 당했을 때, 대응 (중복응답)



[표39] 직장내 괴롭힘을 당했을 때, 대응 (중복응답)

		사례수	참거나 모르는 척했다	회사를 그만두었다	개인 또는 동료들과 항의했다	회사 또는 노동조합에 신고했다	고용노동부, 국가인권위, 국민권익위 등 관련 기관에 신고했다
■ 전체 ■		(93)	79.6	22.6	19.4	7.5	1.1
지역별	서울	(38)	86.8	28.9	10.5	5.3	0.0
	인천/경기	(33)	75.8	24.2	24.2	6.1	0.0
	충청	(6)	100.0	33.3	0.0	0.0	0.0
	전라	(4)	75.0	0.0	25.0	25.0	0.0
	경북	(6)	50.0	0.0	33.3	33.3	0.0
	경남	(6)	66.7	0.0	50.0	0.0	16.7
성별	남자	(12)	66.7	33.3	33.3	8.3	0.0
	여자	(81)	81.5	21.0	17.3	7.4	1.2
연령별	20대	(20)	90.0	20.0	10.0	15.0	0.0
	30대	(42)	73.8	19.0	26.2	9.5	0.0
	40대	(23)	82.6	39.1	13.0	0.0	4.3
	50대	(8)	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0
상담업무 유형	인바운드	(75)	81.3	22.7	16.0	6.7	1.3
	아웃바운드	(18)	72.2	22.2	33.3	11.1	0.0
콜센터 운영 유형	직영	(41)	82.9	14.6	22.0	2.4	2.4
	자회사(아웃소싱)	(16)	68.8	31.3	37.5	12.5	0.0
	도급(아웃소싱)	(32)	81.3	28.1	9.4	9.4	0.0
	파견	(3)	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0
	잘 모름	(1)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
주 상담기관	공공기관	(10)	80.0	20.0	20.0	20.0	0.0
	민간회사	(83)	79.5	22.9	19.3	6.0	1.2
상담사 근로기간	1년 미만	(12)	75.0	50.0	8.3	8.3	0.0
	1~3년 미만	(31)	93.5	6.5	12.9	9.7	0.0
	3~5년 미만	(16)	68.8	6.3	31.3	6.3	6.3
	5~10년 미만	(20)	75.0	40.0	25.0	5.0	0.0
	10년 이상	(14)	71.4	28.6	21.4	7.1	0.0
현직장 규모	10인 미만	(21)	76.2	14.3	28.6	9.5	0.0
	10~30인 미만	(20)	65.0	40.0	25.0	5.0	5.0
	30~50인 미만	(7)	100.0	28.6	0.0	0.0	0.0
	50~100인 미만	(14)	71.4	21.4	14.3	21.4	0.0
	100~300인 미만	(15)	80.0	6.7	26.7	6.7	0.0
	300인 이상	(16)	100.0	25.0	6.3	0.0	0.0

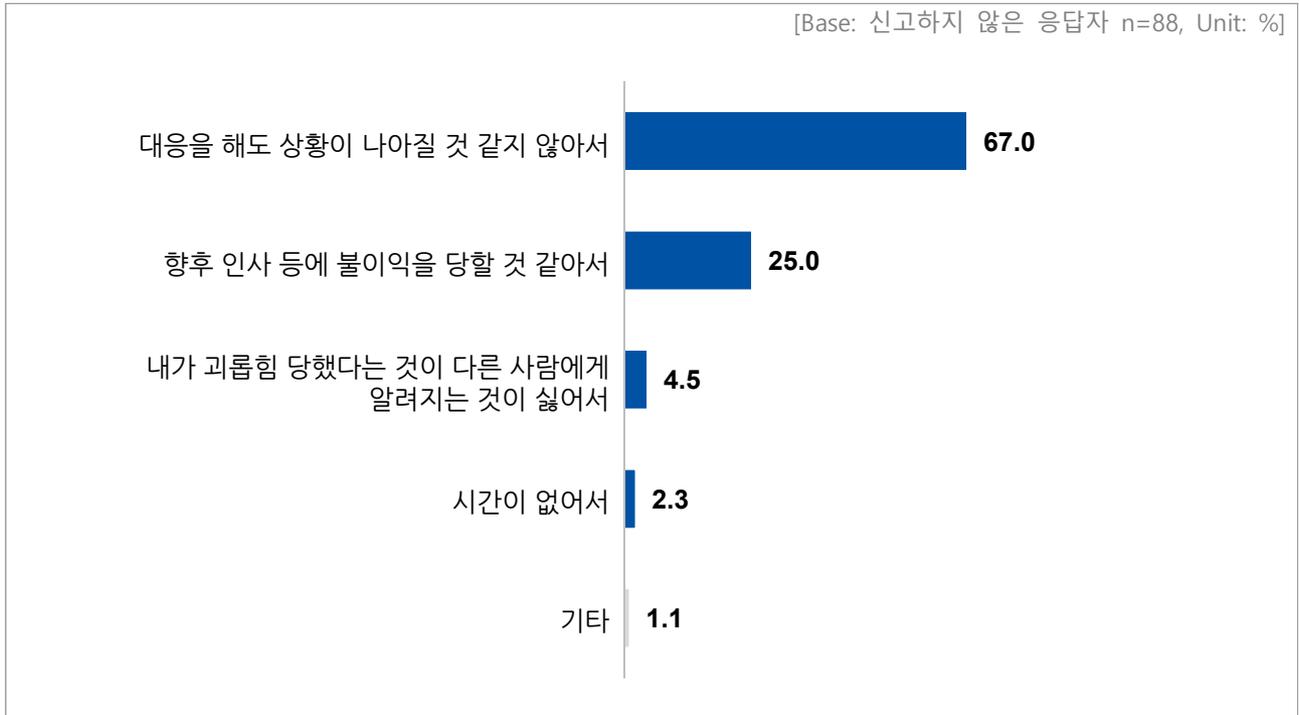
[표39] 직장내 괴롭힘을 당했을 때, 대응 (중복응답) (계속)

		사례수	참거나 모르는 척 했다	회사를 그만두었다	개인 또는 동료들과 항의했다	회사 또는 노동조합에 신고했다	고용노동부, 국가인권위, 국민권익위 등 관련 기관에 신고했다
■ 전체 ■		(93)	79.6	22.6	19.4	7.5	1.1
혼인 상태별	기혼	(30)	80.0	30.0	20.0	6.7	0.0
	미혼	(53)	75.5	20.8	22.6	9.4	1.9
	기타	(10)	100.0	10.0	0.0	0.0	0.0
학력별	고졸이하	(21)	71.4	38.1	14.3	9.5	0.0
	2년제 대학 졸업	(29)	79.3	24.1	13.8	6.9	3.4
	4년제 대학 졸업	(41)	82.9	14.6	26.8	7.3	0.0
	대학원 이상	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(4)	100.0	25.0	0.0	0.0	0.0
	40시간	(46)	76.1	23.9	19.6	13.0	0.0
	41~52시간 미만	(33)	75.8	21.2	18.2	3.0	3.0
	52시간 이상	(10)	100.0	20.0	30.0	0.0	0.0
임금 수준별	150만원 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	150-200만원 미만	(25)	72.0	28.0	24.0	8.0	0.0
	200-250만원 미만	(43)	83.7	23.3	16.3	4.7	2.3
	250-300만원 미만	(18)	77.8	11.1	11.1	16.7	0.0
	300만원 이상	(6)	83.3	33.3	50.0	0.0	0.0

1-1) 신고하지 않은 이유

- 직장내 괴롭힘을 당했을 때, 참거나 모르는 척/회사를 그만두거나/개인 또는 동료들과 항의를 한 응답자들(n=88)을 대상으로 신고하지 않은 이유를 물어본 결과, '대응을 해도 상황이 나아질 것 같지 않아서'가 67.0%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '향후 인사 등에 불이익을 당할 것 같아서'가 25.0% 수준으로 나타남.

[그림39] 신고하지 않은 이유



[표40] 신고하지 않은 이유

		사례수	대응을 해도 상황이 나아질 것 같지 않아서	향후 인사 등에 불이익을 당할 것 같아서	내가 괴롭힘 당했다는 것이 다른 사람에게 알려지는 것이 싫어서	시간이 없어서	기타
■ 전체 ■		(88)	67.0	25.0	4.5	2.3	1.1
지역별	서울	(36)	72.2	19.4	8.3	0.0	0.0
	인천/경기	(31)	61.3	29.0	3.2	6.5	0.0
	충청	(6)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	전라	(4)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
	경북	(5)	40.0	40.0	0.0	0.0	20.0
	경남	(6)	66.7	33.3	0.0	0.0	0.0
성별	남자	(12)	50.0	41.7	8.3	0.0	0.0
	여자	(76)	69.7	22.4	3.9	2.6	1.3
연령별	20대	(18)	50.0	27.8	16.7	0.0	5.6
	30대	(39)	76.9	20.5	0.0	2.6	0.0
	40대	(23)	69.6	26.1	4.3	0.0	0.0
	50대	(8)	50.0	37.5	0.0	12.5	0.0
상담업무 유형	인바운드	(72)	70.8	23.6	2.8	1.4	1.4
	아웃바운드	(16)	50.0	31.3	12.5	6.3	0.0
콜센터 운영 유형	직영	(38)	73.7	21.1	2.6	2.6	0.0
	자회사(아웃소싱)	(16)	68.8	25.0	0.0	6.3	0.0
	도급(아웃소싱)	(31)	58.1	32.3	6.5	0.0	3.2
	파견	(2)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	잘 모름	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
주 상담기관	공공기관	(9)	66.7	22.2	0.0	0.0	11.1
	민간회사	(79)	67.1	25.3	5.1	2.5	0.0
상담사 근로기간	1년 미만	(11)	63.6	18.2	18.2	0.0	0.0
	1~3년 미만	(29)	58.6	34.5	6.9	0.0	0.0
	3~5년 미만	(16)	81.3	12.5	0.0	0.0	6.3
	5~10년 미만	(19)	63.2	26.3	0.0	10.5	0.0
	10년 이상	(13)	76.9	23.1	0.0	0.0	0.0
현직장 규모	10인 미만	(20)	70.0	15.0	5.0	5.0	5.0
	10~30인 미만	(18)	72.2	27.8	0.0	0.0	0.0
	30~50인 미만	(7)	85.7	14.3	0.0	0.0	0.0
	50~100인 미만	(13)	30.8	38.5	23.1	7.7	0.0
	100~300인 미만	(15)	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0
	300인 이상	(15)	73.3	26.7	0.0	0.0	0.0

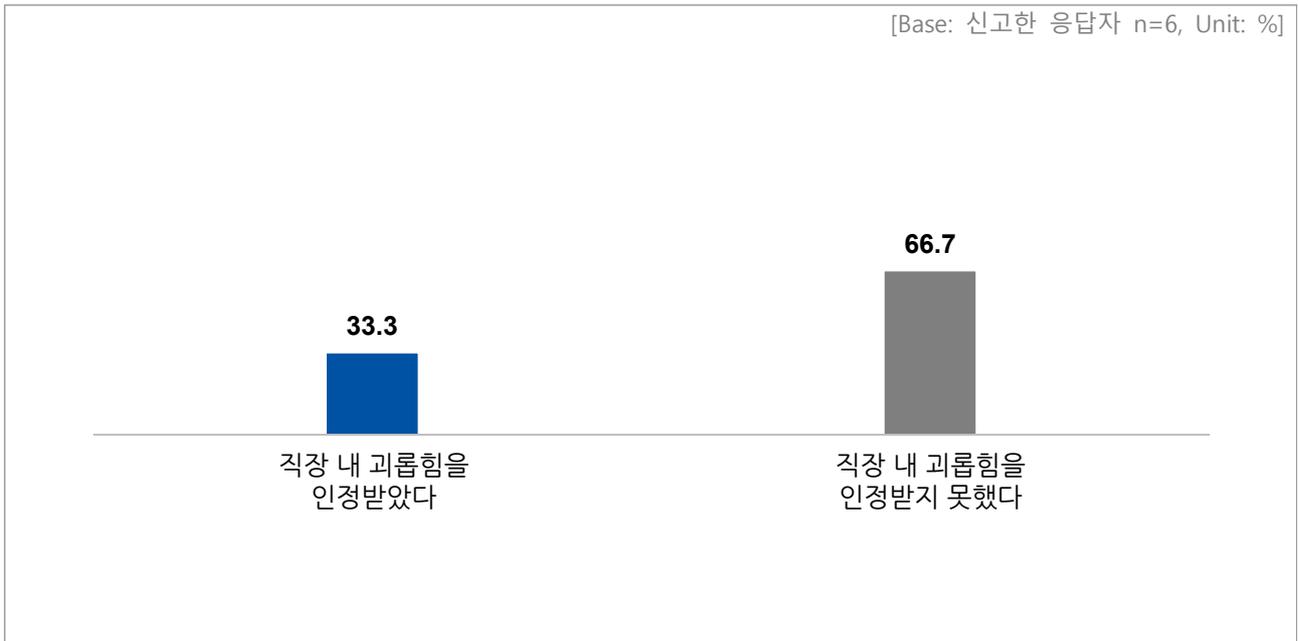
[표40] 신고하지 않은 이유 (계속)

		사례수	대응을 해도 상황이 나아질 것 같지 않아서	향후 인사 등에 불이익을 당할 것 같아서	내가 괴롭힘 당했다는 것이 다른 사람에게 알려지는 것이 싫어서	시간이 없어서	기타
■ 전체 ■		(88)	67.0	25.0	4.5	2.3	1.1
혼인 상태별	기혼	(29)	65.5	27.6	3.4	3.4	0.0
	미혼	(49)	71.4	20.4	4.1	2.0	2.0
	기타	(10)	50.0	40.0	10.0	0.0	0.0
학력별	고졸이하	(19)	78.9	15.8	0.0	5.3	0.0
	2년제 대학 졸업	(28)	67.9	17.9	10.7	0.0	3.6
	4년제 대학 졸업	(39)	61.5	33.3	2.6	2.6	0.0
	대학원 이상	(2)	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(4)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	40시간	(44)	68.2	18.2	9.1	2.3	2.3
	41~52시간 미만	(30)	60.0	36.7	0.0	3.3	0.0
	52시간 이상	(10)	70.0	30.0	0.0	0.0	0.0
임금 수준별	150만원 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	150-200만원 미만	(24)	45.8	29.2	12.5	8.3	4.2
	200-250만원 미만	(43)	72.1	25.6	2.3	0.0	0.0
	250-300만원 미만	(15)	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	300만원 이상	(5)	80.0	20.0	0.0	0.0	0.0

1-2) 신고 결과

- 직장 내 괴롭힘을 신고한 응답자(n=6)를 대상으로 신고 결과에 대해 물어본 결과, '직장 내 괴롭힘을 인정받았다'가 33.3%로 나타났으며, '직장 내 괴롭힘을 인정받지 못했다'는 66.7%로 나타남.

[그림40] 신고 결과



[표41] 신고 결과

		사례수	직장 내 괴롭힘을 인정받았다	직장 내 괴롭힘을 인정받지 못했다
■ 전체 ■		(6)	33.3	66.7
지역별	서울	(1)	100.0	0.0
	인천/경기	(2)	0.0	100.0
	전라	(1)	100.0	0.0
	경북	(1)	0.0	100.0
	경남	(1)	0.0	100.0
성별	남자	(1)	0.0	100.0
	여자	(5)	40.0	60.0
연령별	20대	(2)	50.0	50.0
	30대	(3)	33.3	66.7
	40대	(1)	0.0	100.0
상담업무 유형	인바운드	(4)	50.0	50.0
	아웃바운드	(2)	0.0	100.0
콜센터 운영 유형	직영	(2)	50.0	50.0
	자회사(아웃소싱)	(2)	50.0	50.0
	도급(아웃소싱)	(1)	0.0	100.0
	파견	(1)	0.0	100.0
주 상담기관	민간회사	(6)	33.3	66.7
상담사 근로기간	1년 미만	(1)	0.0	100.0
	1~3년 미만	(3)	66.7	33.3
	3~5년 미만	(1)	0.0	100.0
	5~10년 미만	(1)	0.0	100.0
현직장 규모	10~30인 미만	(2)	0.0	100.0
	50~100인 미만	(3)	66.7	33.3
	100~300인 미만	(1)	0.0	100.0

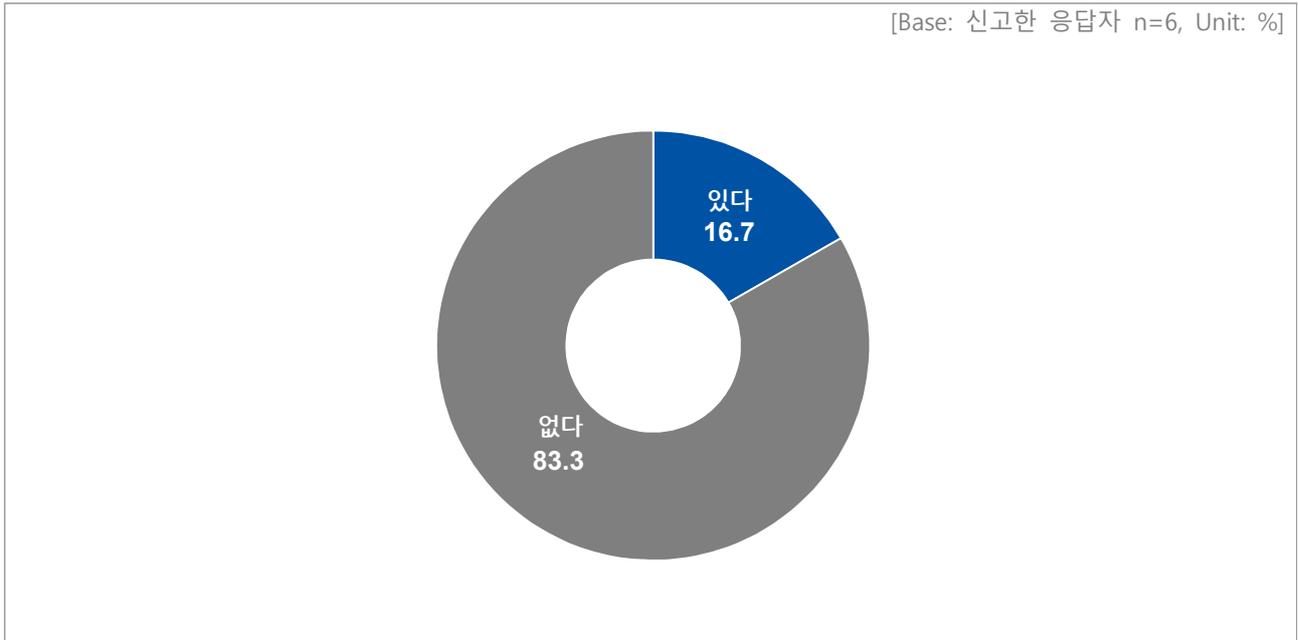
[표41] 신고 결과 (계속)

		사례수	직장 내 괴롭힘을 인정받았다	직장 내 괴롭힘을 인정받지 못했다
■ 전체 ■		(6)	33.3	66.7
혼인 상태별	기혼	(1)	100.0	0.0
	미혼	(5)	20.0	80.0
학력별	고졸이하	(1)	0.0	100.0
	2년제 대학 졸업	(2)	50.0	50.0
	4년제 대학 졸업	(3)	33.3	66.7
근무 시간별	40시간	(4)	50.0	50.0
	41~52시간 미만	(2)	0.0	100.0
임금 수준별	150-200만원 미만	(1)	100.0	0.0
	200-250만원 미만	(3)	33.3	66.7
	250-300만원 미만	(2)	0.0	100.0

1-3) 불리한 처우 경험

- 직장 내 괴롭힘을 신고한 응답자(n=6)를 대상으로 직장 내 괴롭힘을 신고했다는 이유로 불리한 처우 경험 여부에 대해 물어본 결과, 경험이 '있다'가 16.7%로 나타남.

[그림41] 신고를 이유로 불리한 처우 경험



[표42] 신고를 이유로 불리한 처우 경험

		사례수	있다	없다
■ 전체 ■		(6)	16.7	83.3
지역별	서울	(1)	0.0	100.0
	인천/경기	(2)	50.0	50.0
	전라	(1)	0.0	100.0
	경북	(1)	0.0	100.0
	경남	(1)	0.0	100.0
성별	남자	(1)	0.0	100.0
	여자	(5)	20.0	80.0
연령별	20대	(2)	0.0	100.0
	30대	(3)	33.3	66.7
	40대	(1)	0.0	100.0
상담업무 유형	인바운드	(4)	0.0	100.0
	아웃바운드	(2)	50.0	50.0
콜센터 운영 유형	직영	(2)	0.0	100.0
	자회사(아웃소싱)	(2)	0.0	100.0
	도급(아웃소싱)	(1)	100.0	0.0
	파견	(1)	0.0	100.0
주 상담기관	민간회사	(6)	16.7	83.3
상담사 근로기간	1년 미만	(1)	0.0	100.0
	1~3년 미만	(3)	33.3	66.7
	3~5년 미만	(1)	0.0	100.0
	5~10년 미만	(1)	0.0	100.0
현직장 규모	10~30인 미만	(2)	0.0	100.0
	50~100인 미만	(3)	0.0	100.0
	100~300인 미만	(1)	100.0	0.0

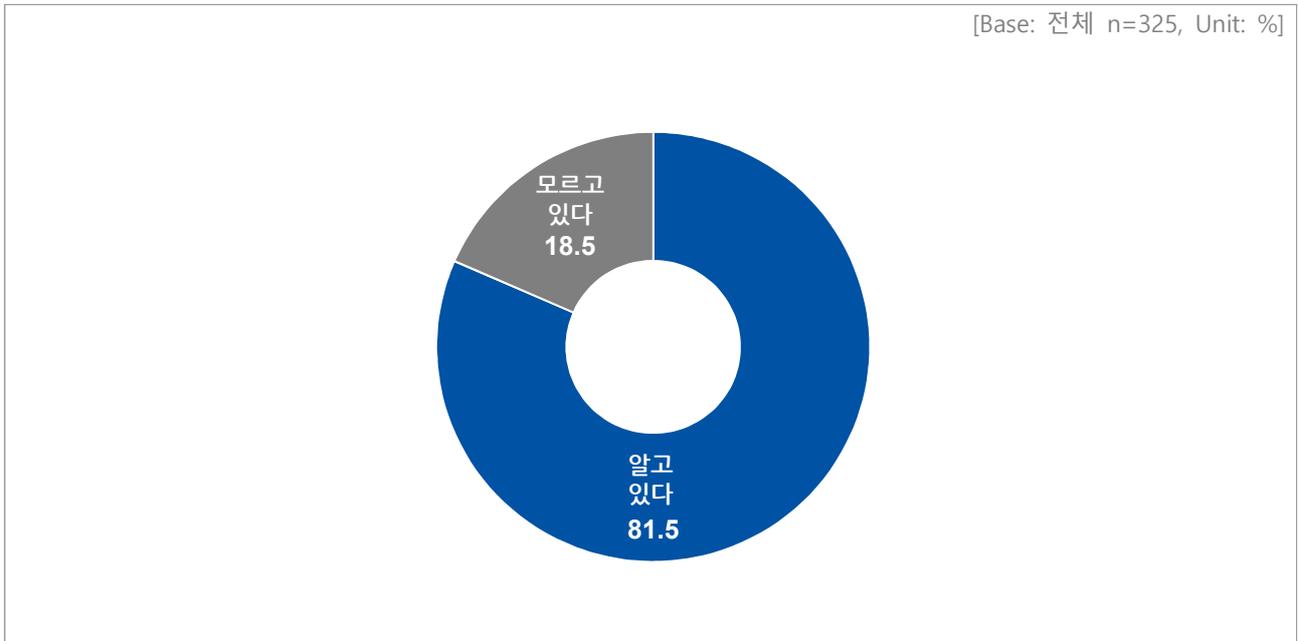
[표42] 신고를 이유로 불리한 처우 경험 (계속)

		사례수	있다	없다
■ 전체 ■		(6)	16.7	83.3
혼인 상태별	기혼	(1)	0.0	100.0
	미혼	(5)	20.0	80.0
학력별	고졸이하	(1)	0.0	100.0
	2년제 대학 졸업	(2)	0.0	100.0
	4년제 대학 졸업	(3)	33.3	66.7
근무 시간별	40시간	(4)	25.0	75.0
	41~52시간 미만	(2)	0.0	100.0
임금 수준별	150-200만원 미만	(1)	0.0	100.0
	200-250만원 미만	(3)	33.3	66.7
	250-300만원 미만	(2)	0.0	100.0

2) 직장 내 괴롭힘 금지법 시행 인지 여부

- '직장내 괴롭힘 금지법'이 2019년 7월 16일부터 시행되고 있는 것을 '알고 있다'는 응답이 81.5%로 나타남.
- 특성별로는 '알고 있다'는 응답은 상담사 근무기간이 길수록 상대적으로 높게 나타남.

[그림42] 2019년 07월부터 직장내 괴롭힘 금지법 시행 인지 여부



[표43] 2019년 07월부터 직장내 괴롭힘 금지법 시행 인지 여부

		사례수	알고 있다	모르고 있다
■ 전체 ■		(325)	81.5	18.5
지역별	서울	(125)	83.2	16.8
	인천/경기	(123)	82.1	17.9
	충청	(26)	73.1	26.9
	전라	(8)	100.0	0.0
	경북	(16)	68.8	31.3
	경남	(23)	82.6	17.4
	강원/제주	(4)	75.0	25.0
성별	남자	(46)	84.8	15.2
	여자	(279)	81.0	19.0
연령별	20대	(66)	72.7	27.3
	30대	(134)	82.1	17.9
	40대	(93)	83.9	16.1
	50대	(32)	90.6	9.4
상담업무 유형	인바운드	(276)	81.9	18.1
	아웃바운드	(49)	79.6	20.4
콜센터 운영 유형	직영	(150)	84.0	16.0
	자회사(아웃소싱)	(61)	85.2	14.8
	도급(아웃소싱)	(97)	81.4	18.6
	파견	(10)	50.0	50.0
	잘 모름	(7)	42.9	57.1
주 상담기관	공공기관	(53)	84.9	15.1
	민간회사	(272)	80.9	19.1
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	69.4	30.6
	1~3년 미만	(87)	80.5	19.5
	3~5년 미만	(59)	83.1	16.9
	5~10년 미만	(78)	85.9	14.1
	10년 이상	(65)	83.1	16.9
현직장 규모	10인 미만	(79)	74.7	25.3
	10~30인 미만	(63)	82.5	17.5
	30~50인 미만	(24)	83.3	16.7
	50~100인 미만	(58)	82.8	17.2
	100~300인 미만	(43)	93.0	7.0
	300인 이상	(58)	79.3	20.7

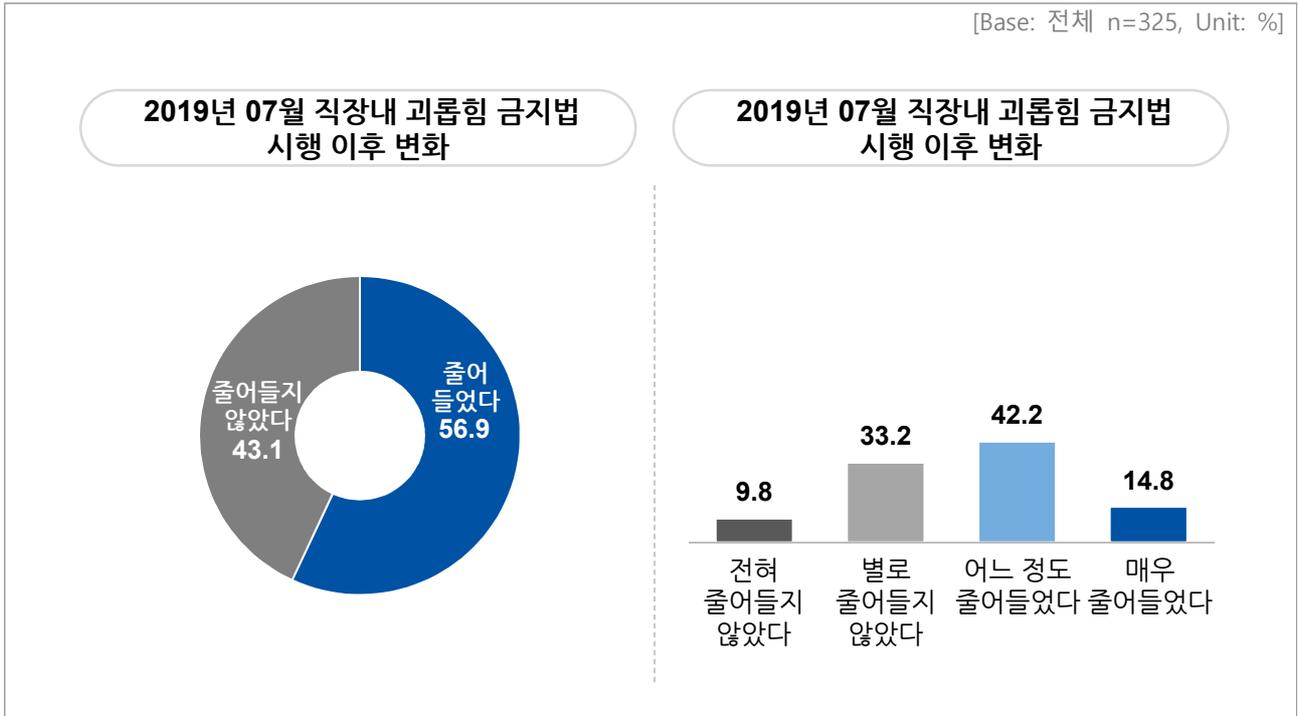
[표43] 2019년 07월부터 직장내 괴롭힘 금지법 시행 인지 여부 (계속)

		사례수	알고 있다	모르고 있다
■ 전체 ■		(325)	81.5	18.5
혼인 상태별	기혼	(125)	88.0	12.0
	미혼	(174)	77.6	22.4
	기타	(26)	76.9	23.1
학력별	고졸이하	(86)	75.6	24.4
	2년제 대학 졸업	(94)	83.0	17.0
	4년제 대학 졸업	(142)	83.8	16.2
	대학원 이상	(3)	100.0	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(31)	93.5	6.5
	40시간	(179)	81.6	18.4
	41~52시간 미만	(95)	81.1	18.9
	52시간 이상	(20)	65.0	35.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	80.0	20.0
	150-200만원 미만	(77)	79.2	20.8
	200-250만원 미만	(147)	83.0	17.0
	250-300만원 미만	(66)	77.3	22.7
	300만원 이상	(25)	92.0	8.0

3) 법 시행 이후 변화

- '직장내 괴롭힘 금지법'이 2019년 7월 16일 시행 이후 직장 내 괴롭힘이 '줄어들었다'고 생각하는 응답이 56.9%로 나타남.

[그림43] 2019년 07월 직장내 괴롭힘 금지법 시행 이후 변화



[표44] 2019년 07월 직장내 괴롭힘 금지법 시행 이후 변화

		사례수	전혀 줄어들지 않았다	별로 줄어들지 않았다	어느 정도 줄어 들었다	매우 줄어 들었다	【줄어 들지 않았다】	【줄어 들었다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	9.8	33.2	42.2	14.8	43.1	56.9	2.62	53.95
지역별	서울	(125)	9.6	34.4	42.4	13.6	44.0	56.0	2.60	53.33
	인천/경기	(123)	10.6	30.1	43.1	16.3	40.7	59.3	2.65	55.01
	충청	(26)	7.7	42.3	34.6	15.4	50.0	50.0	2.58	52.56
	전라	(8)	0.0	62.5	37.5	0.0	62.5	37.5	2.38	45.83
	경북	(16)	18.8	31.3	43.8	6.3	50.0	50.0	2.38	45.83
	경남	(23)	8.7	26.1	39.1	26.1	34.8	65.2	2.83	60.87
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	75.0	0.0	25.0	75.0	2.75	58.33
성별	남자	(46)	6.5	39.1	28.3	26.1	45.7	54.3	2.74	57.97
	여자	(279)	10.4	32.3	44.4	12.9	42.7	57.3	2.60	53.29
연령별	20대	(66)	15.2	25.8	51.5	7.6	40.9	59.1	2.52	50.51
	30대	(134)	12.7	41.0	31.3	14.9	53.7	46.3	2.49	49.50
	40대	(93)	5.4	28.0	48.4	18.3	33.3	66.7	2.80	59.86
	50대	(32)	0.0	31.3	50.0	18.8	31.3	68.8	2.88	62.50
상담업무 유형	인바운드	(276)	8.7	34.4	42.8	14.1	43.1	56.9	2.62	54.11
	아웃바운드	(49)	16.3	26.5	38.8	18.4	42.9	57.1	2.59	53.06
콜센터 유형	직영	(150)	9.3	36.0	36.0	18.7	45.3	54.7	2.64	54.67
	자회사(아웃소싱)	(61)	8.2	39.3	45.9	6.6	47.5	52.5	2.51	50.27
	도급(아웃소싱)	(97)	11.3	27.8	47.4	13.4	39.2	60.8	2.63	54.30
	파견	(10)	10.0	20.0	60.0	10.0	30.0	70.0	2.70	56.67
	잘 모름	(7)	14.3	14.3	42.9	28.6	28.6	71.4	2.86	61.90
주 상담기관	공공기관	(53)	9.4	22.6	49.1	18.9	32.1	67.9	2.77	59.12
	민간회사	(272)	9.9	35.3	40.8	14.0	45.2	54.8	2.59	52.94
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	8.3	22.2	52.8	16.7	30.6	69.4	2.78	59.26
	1~3년 미만	(87)	16.1	34.5	39.1	10.3	50.6	49.4	2.44	47.89
	3~5년 미만	(59)	10.2	37.3	42.4	10.2	47.5	52.5	2.53	50.85
	5~10년 미만	(78)	7.7	26.9	44.9	20.5	34.6	65.4	2.78	59.40
	10년 이상	(65)	4.6	41.5	36.9	16.9	46.2	53.8	2.66	55.38
현직장 규모	10인 미만	(79)	13.9	34.2	41.8	10.1	48.1	51.9	2.48	49.37
	10~30인 미만	(63)	7.9	33.3	36.5	22.2	41.3	58.7	2.73	57.67
	30~50인 미만	(24)	4.2	41.7	37.5	16.7	45.8	54.2	2.67	55.56
	50~100인 미만	(58)	3.4	31.0	53.4	12.1	34.5	65.5	2.74	58.05
	100~300인 미만	(43)	11.6	25.6	46.5	16.3	37.2	62.8	2.67	55.81
	300인 이상	(58)	13.8	36.2	36.2	13.8	50.0	50.0	2.50	50.00

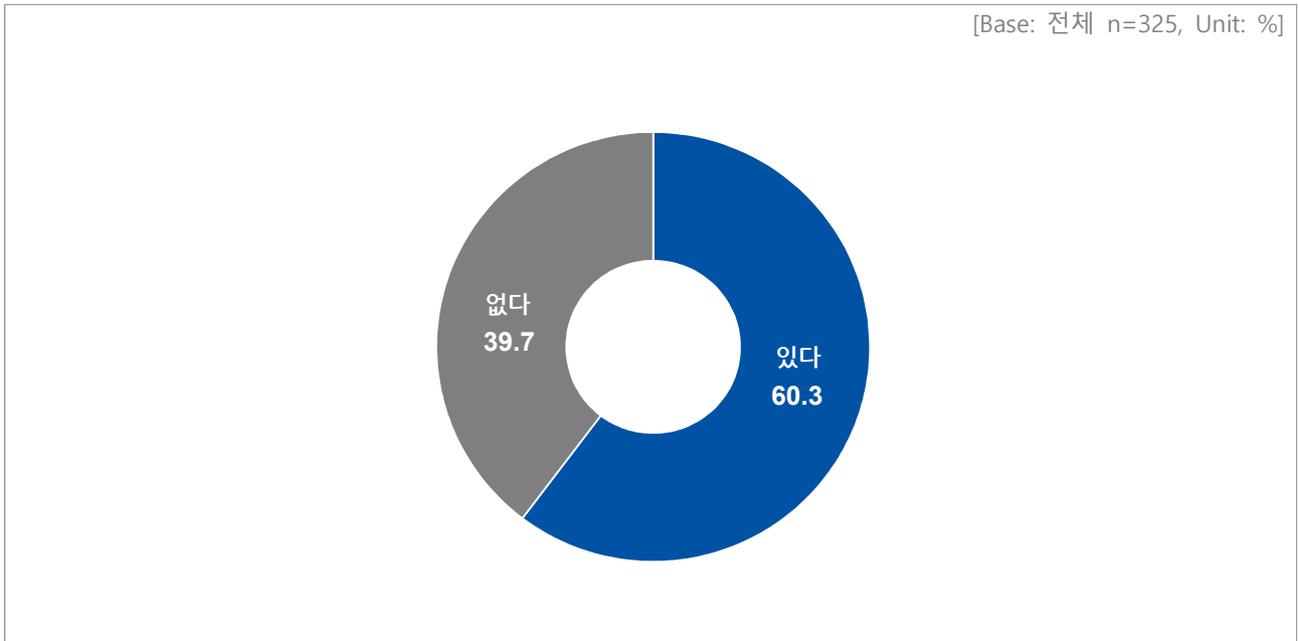
[표44] 2019년 07월 직장내 괴롭힘 금지법 시행 이후 변화 (계속)

		사례수	전혀 줄어들지 않았다	별로 줄어들지 않았다	어느 정도 줄어 들었다	매우 줄어 들었다	【줄어 들지 않았다】	【줄어 들었다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	9.8	33.2	42.2	14.8	43.1	56.9	2.62	53.95
혼인 상태별	기혼	(125)	7.2	32.0	44.0	16.8	39.2	60.8	2.70	56.80
	미혼	(174)	12.1	31.6	42.0	14.4	43.7	56.3	2.59	52.87
	기타	(26)	7.7	50.0	34.6	7.7	57.7	42.3	2.42	47.44
학력별	고졸이하	(86)	10.5	30.2	44.2	15.1	40.7	59.3	2.64	54.65
	2년제 대학 졸업	(94)	10.6	38.3	37.2	13.8	48.9	51.1	2.54	51.42
	4년제 대학 졸업	(142)	9.2	32.4	43.0	15.5	41.5	58.5	2.65	54.93
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	66.67
근무 시간별	40시간 미만	(31)	9.7	22.6	45.2	22.6	32.3	67.7	2.81	60.22
	40시간	(179)	8.4	33.0	45.8	12.8	41.3	58.7	2.63	54.38
	41~52시간 미만	(95)	9.5	38.9	35.8	15.8	48.4	51.6	2.58	52.63
	52시간 이상	(20)	25.0	25.0	35.0	15.0	50.0	50.0	2.40	46.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	20.0	60.0	10.0	30.0	70.0	2.70	56.67
	150-200만원 미만	(77)	13.0	26.0	50.6	10.4	39.0	61.0	2.58	52.81
	200-250만원 미만	(147)	8.2	36.1	39.5	16.3	44.2	55.8	2.64	54.65
	250-300만원 미만	(66)	12.1	36.4	36.4	15.2	48.5	51.5	2.55	51.52
	300만원 이상	(25)	4.0	36.0	40.0	20.0	40.0	60.0	2.76	58.67

4) 교육 이수 여부

- '직장 내 괴롭힘 금지법' 시행 이후 직장에서 관련 교육을 받은 경험이 '있다'는 응답이 60.3%로 나타남.
- 특성별로는 '있다'는 응답이 근속기간이 길수록, 직장 규모가 클수록 상대적으로 높게 나타남.

[그림44] 2019년 07월 직장내 괴롭힘 금지법 시행 이후 관련 교육 이수 여부



[표45] 2019년 07월 직장내 괴롭힘 금지법 시행 이후 관련 교육 이수 여부

		사례수	있다	없다
■ 전체 ■		(325)	60.3	39.7
지역별	서울	(125)	60.8	39.2
	인천/경기	(123)	59.3	40.7
	충청	(26)	69.2	30.8
	전라	(8)	62.5	37.5
	경북	(16)	50.0	50.0
	경남	(23)	56.5	43.5
	강원/제주	(4)	75.0	25.0
성별	남자	(46)	71.7	28.3
	여자	(279)	58.4	41.6
연령별	20대	(66)	54.5	45.5
	30대	(134)	56.7	43.3
	40대	(93)	66.7	33.3
	50대	(32)	68.8	31.3
상담업무 유형	인바운드	(276)	62.3	37.7
	아웃바운드	(49)	49.0	51.0
콜센터 운영 유형	직영	(150)	58.7	41.3
	자회사(아웃소싱)	(61)	65.6	34.4
	도급(아웃소싱)	(97)	62.9	37.1
	파견	(10)	50.0	50.0
	잘 모름	(7)	28.6	71.4
주 상담기관	공공기관	(53)	73.6	26.4
	민간회사	(272)	57.7	42.3
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	50.0	50.0
	1~3년 미만	(87)	55.2	44.8
	3~5년 미만	(59)	55.9	44.1
	5~10년 미만	(78)	64.1	35.9
	10년 이상	(65)	72.3	27.7
현직장 규모	10인 미만	(79)	40.5	59.5
	10~30인 미만	(63)	54.0	46.0
	30~50인 미만	(24)	66.7	33.3
	50~100인 미만	(58)	63.8	36.2
	100~300인 미만	(43)	72.1	27.9
	300인 이상	(58)	79.3	20.7

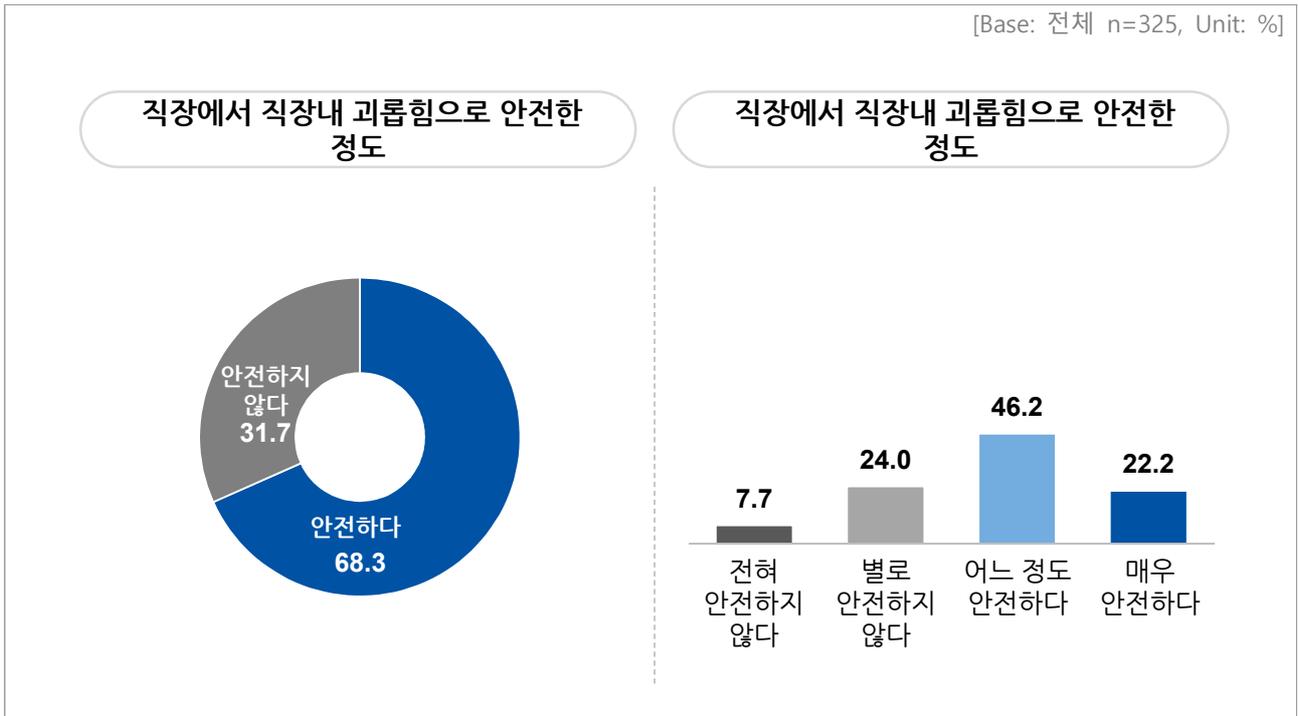
[표45] 2019년 07월 직장내 괴롭힘 금지법 시행 이후 관련 교육 이수 여부 (계속)

		사례수	있다	없다
■ 전체 ■		(325)	60.3	39.7
혼인 상태별	기혼	(125)	67.2	32.8
	미혼	(174)	55.7	44.3
	기타	(26)	57.7	42.3
학력별	고졸이하	(86)	62.8	37.2
	2년제 대학 졸업	(94)	47.9	52.1
	4년제 대학 졸업	(142)	66.9	33.1
	대학원 이상	(3)	66.7	33.3
근무 시간별	40시간 미만	(31)	61.3	38.7
	40시간	(179)	57.0	43.0
	41~52시간 미만	(95)	72.6	27.4
	52시간 이상	(20)	30.0	70.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	70.0	30.0
	150-200만원 미만	(77)	44.2	55.8
	200-250만원 미만	(147)	63.3	36.7
	250-300만원 미만	(66)	66.7	33.3
	300만원 이상	(25)	72.0	28.0

5) 직장 내 괴롭힘으로부터 안전한 정도

- 직장 내 괴롭힘으로부터 안전한 정도에 대해 '안전하다'는 응답이 68.3%로 나타남.

[그림45] 직장에서 직장내 괴롭힘으로 안전한 정도



[표46] 직장에서 직장내 괴롭힘으로 안전한 정도

		사례수	전혀 안전하지 않다	별로 안전하지 않다	어느 정도 안전하다	매우 안전하다	【안전 하지 않다】	【안전 하다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	7.7	24.0	46.2	22.2	31.7	68.3	2.83	60.92
지역별	서울	(125)	6.4	28.0	44.0	21.6	34.4	65.6	2.81	60.27
	인천/경기	(123)	7.3	23.6	46.3	22.8	30.9	69.1	2.85	61.52
	충청	(26)	11.5	23.1	42.3	23.1	34.6	65.4	2.77	58.97
	전라	(8)	12.5	37.5	50.0	0.0	50.0	50.0	2.38	45.83
	경북	(16)	12.5	18.8	56.3	12.5	31.3	68.8	2.69	56.25
	경남	(23)	8.7	4.3	52.2	34.8	13.0	87.0	3.13	71.01
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	50.0	25.0	25.0	75.0	3.00	66.67
성별	남자	(46)	4.3	21.7	41.3	32.6	26.1	73.9	3.02	67.39
	여자	(279)	8.2	24.4	47.0	20.4	32.6	67.4	2.80	59.86
연령별	20대	(66)	7.6	25.8	47.0	19.7	33.3	66.7	2.79	59.60
	30대	(134)	11.2	23.9	41.8	23.1	35.1	64.9	2.77	58.96
	40대	(93)	4.3	24.7	48.4	22.6	29.0	71.0	2.89	63.08
	50대	(32)	3.1	18.8	56.3	21.9	21.9	78.1	2.97	65.63
상담업무 유형	인바운드	(276)	7.2	22.8	47.8	22.1	30.1	69.9	2.85	61.59
	아웃바운드	(49)	10.2	30.6	36.7	22.4	40.8	59.2	2.71	57.14
콜센터 운영 유형	직영	(150)	8.7	17.3	46.0	28.0	26.0	74.0	2.93	64.44
	자회사(아웃소싱)	(61)	4.9	27.9	54.1	13.1	32.8	67.2	2.75	58.47
	도급(아웃소싱)	(97)	8.2	32.0	42.3	17.5	40.2	59.8	2.69	56.36
	파견	(10)	10.0	30.0	40.0	20.0	40.0	60.0	2.70	56.67
	잘 모름	(7)	0.0	14.3	42.9	42.9	14.3	85.7	3.29	76.19
주 상담기관	공공기관	(53)	5.7	18.9	54.7	20.8	24.5	75.5	2.91	63.52
	민간회사	(272)	8.1	25.0	44.5	22.4	33.1	66.9	2.81	60.42
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	5.6	27.8	47.2	19.4	33.3	66.7	2.81	60.19
	1~3년 미만	(87)	11.5	27.6	41.4	19.5	39.1	60.9	2.69	56.32
	3~5년 미만	(59)	6.8	16.9	52.5	23.7	23.7	76.3	2.93	64.41
	5~10년 미만	(78)	5.1	28.2	38.5	28.2	33.3	66.7	2.90	63.25
	10년 이상	(65)	7.7	18.5	55.4	18.5	26.2	73.8	2.85	61.54
현직장 규모	10인 미만	(79)	11.4	12.7	54.4	21.5	24.1	75.9	2.86	62.03
	10~30인 미만	(63)	6.3	23.8	38.1	31.7	30.2	69.8	2.95	65.08
	30~50인 미만	(24)	4.2	29.2	45.8	20.8	33.3	66.7	2.83	61.11
	50~100인 미만	(58)	1.7	32.8	48.3	17.2	34.5	65.5	2.81	60.34
	100~300인 미만	(43)	7.0	30.2	39.5	23.3	37.2	62.8	2.79	59.69
	300인 이상	(58)	12.1	24.1	46.6	17.2	36.2	63.8	2.69	56.32

[표46] 직장에서 직장내 괴롭힘으로 안전한 정도 (계속)

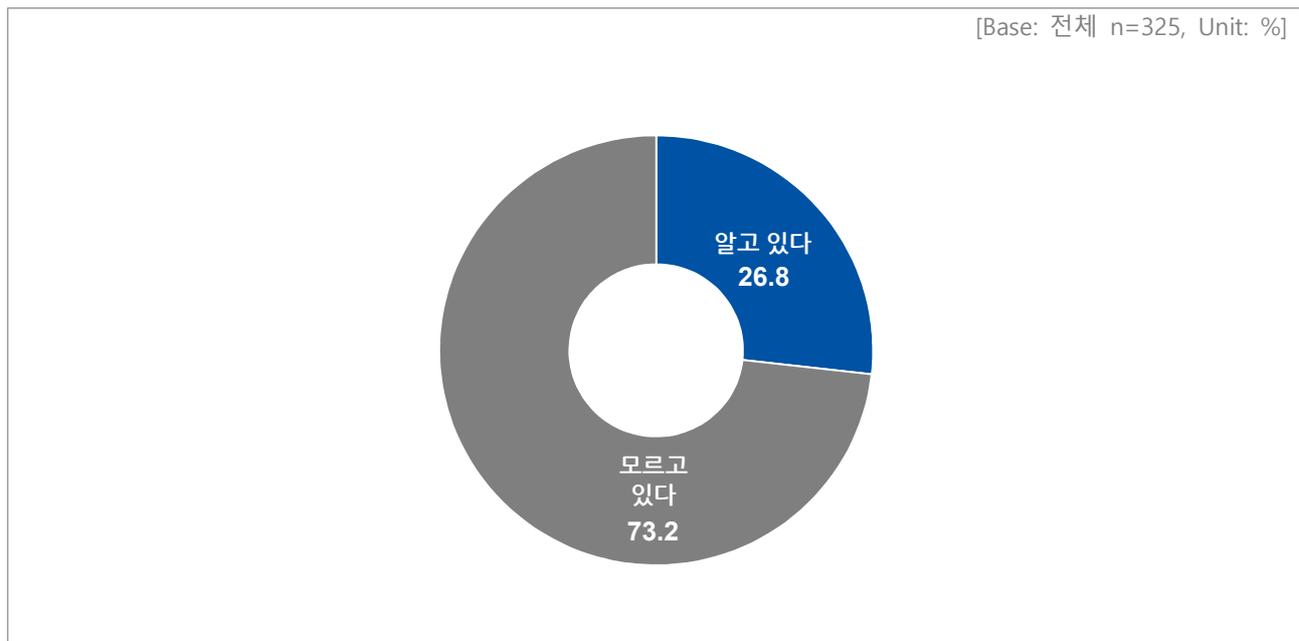
		사례수	전혀 안전하지 않다	별로 안전하지 않다	어느 정도 안전하다	매우 안전하다	【안전 하지 않다】	【안전 하다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	7.7	24.0	46.2	22.2	31.7	68.3	2.83	60.92
혼인 상태별	기혼	(125)	5.6	20.8	47.2	26.4	26.4	73.6	2.94	64.80
	미혼	(174)	9.8	24.7	45.4	20.1	34.5	65.5	2.76	58.62
	기타	(26)	3.8	34.6	46.2	15.4	38.5	61.5	2.73	57.69
학력별	고졸이하	(86)	4.7	29.1	44.2	22.1	33.7	66.3	2.84	61.24
	2년제 대학 졸업	(94)	8.5	28.7	42.6	20.2	37.2	62.8	2.74	58.16
	4년제 대학 졸업	(142)	9.2	17.6	49.3	23.9	26.8	73.2	2.88	62.68
	대학원 이상	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	33.3	66.7	2.67	55.56
근무 시간별	40시간 미만	(31)	6.5	9.7	41.9	41.9	16.1	83.9	3.19	73.12
	40시간	(179)	5.6	25.1	50.3	19.0	30.7	69.3	2.83	60.89
	41~52시간 미만	(95)	9.5	26.3	42.1	22.1	35.8	64.2	2.77	58.95
	52시간 이상	(20)	20.0	25.0	35.0	20.0	45.0	55.0	2.55	51.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	10.0	40.0	40.0	20.0	80.0	3.10	70.00
	150-200만원 미만	(77)	9.1	26.0	46.8	18.2	35.1	64.9	2.74	58.01
	200-250만원 미만	(147)	6.8	25.9	49.7	17.7	32.7	67.3	2.78	59.41
	250-300만원 미만	(66)	10.6	21.2	36.4	31.8	31.8	68.2	2.89	63.13
	300만원 이상	(25)	0.0	20.0	52.0	28.0	20.0	80.0	3.08	69.33

8. 직장 내 괴롭힘 금지법

1) 가해자가 사용자 또는 사용자 친인척인 경우, 과태료 부과 인지 여부

- 2021년 10월 14일부터 개정된 '직장 내 괴롭힘 금지법'으로 인해, 가해자가 사용자 또는 사용자 친인척일 경우 과태료 부과 인지 여부에 대해 물어본 결과, '알고 있다'는 응답이 26.8%로 나타남.

[그림46] 가해자가 사용자 또는 사용자 친인척인 경우, 과태료 부과 인지 여부



[표47] 가해자가 사용자 또는 사용자 친인척인 경우, 과태료 부과 인지 여부

		사례수	알고 있다	모르고 있다
■ 전체 ■		(325)	26.8	73.2
지역별	서울	(125)	29.6	70.4
	인천/경기	(123)	22.0	78.0
	충청	(26)	23.1	76.9
	전라	(8)	25.0	75.0
	경북	(16)	25.0	75.0
	경남	(23)	34.8	65.2
	강원/제주	(4)	75.0	25.0
성별	남자	(46)	39.1	60.9
	여자	(279)	24.7	75.3
연령별	20대	(66)	18.2	81.8
	30대	(134)	26.1	73.9
	40대	(93)	36.6	63.4
	50대	(32)	18.8	81.3
상담업무 유형	인바운드	(276)	26.4	73.6
	아웃바운드	(49)	28.6	71.4
콜센터 운영 유형	직영	(150)	29.3	70.7
	자회사(아웃소싱)	(61)	37.7	62.3
	도급(아웃소싱)	(97)	17.5	82.5
	파견	(10)	30.0	70.0
	잘 모름	(7)	0.0	100.0
주 상담기관	공공기관	(53)	35.8	64.2
	민간회사	(272)	25.0	75.0
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	25.0	75.0
	1~3년 미만	(87)	27.6	72.4
	3~5년 미만	(59)	20.3	79.7
	5~10년 미만	(78)	28.2	71.8
	10년 이상	(65)	30.8	69.2
현직장 규모	10인 미만	(79)	17.7	82.3
	10~30인 미만	(63)	31.7	68.3
	30~50인 미만	(24)	29.2	70.8
	50~100인 미만	(58)	19.0	81.0
	100~300인 미만	(43)	34.9	65.1
	300인 이상	(58)	34.5	65.5

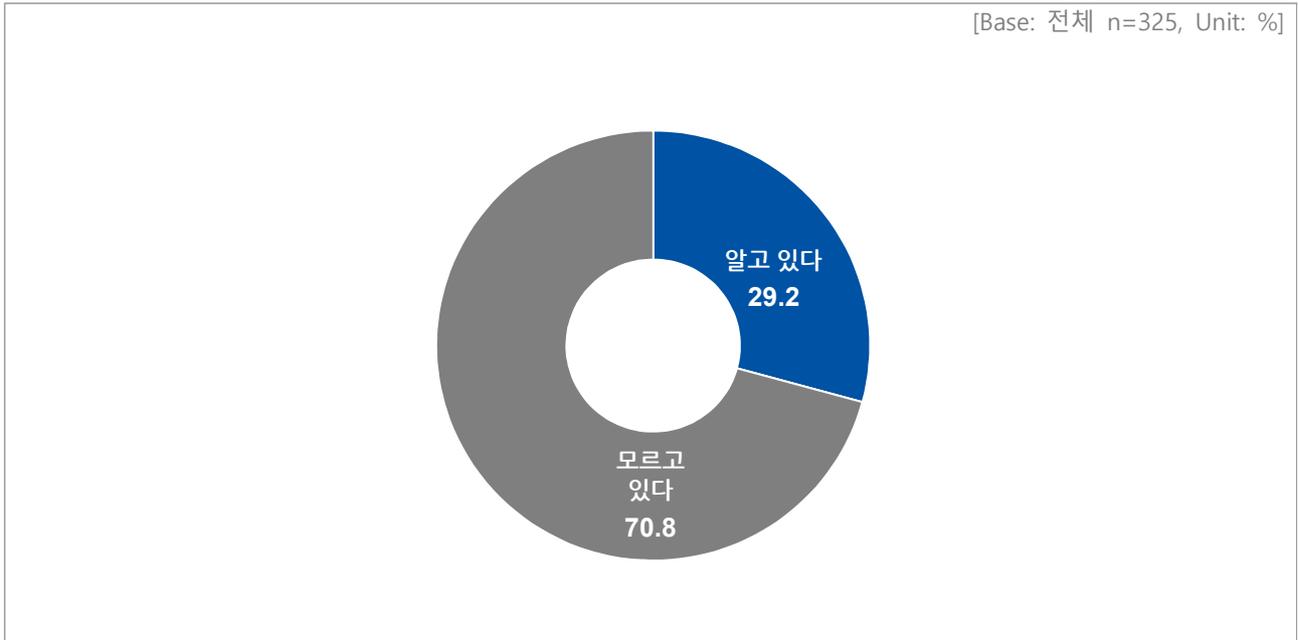
[표47] 가해자가 사용자 또는 사용자 친인척인 경우, 과태료 부과 인지 여부 (계속)

		사례수	알고 있다	모르고 있다
■ 전체 ■		(325)	26.8	73.2
혼인 상태별	기혼	(125)	28.0	72.0
	미혼	(174)	27.0	73.0
	기타	(26)	19.2	80.8
학력별	고졸이하	(86)	25.6	74.4
	2년제 대학 졸업	(94)	27.7	72.3
	4년제 대학 졸업	(142)	27.5	72.5
	대학원 이상	(3)	0.0	100.0
근무 시간별	40시간 미만	(31)	35.5	64.5
	40시간	(179)	24.0	76.0
	41~52시간 미만	(95)	30.5	69.5
	52시간 이상	(20)	20.0	80.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	30.0	70.0
	150-200만원 미만	(77)	22.1	77.9
	200-250만원 미만	(147)	25.2	74.8
	250-300만원 미만	(66)	27.3	72.7
	300만원 이상	(25)	48.0	52.0

2) 조치의무 불이행시 과태료 부과 인지 여부

- 2021년 10월 14일부터 개정된 '직장 내 괴롭힘 금지법'으로 인해, 조치의무 불이행 시 과태료 부과 인지 여부에 대해 물어본 결과, '알고 있다'는 응답이 29.2%로 나타남.

[그림47] 조치의무 불이행시 과태료 부과 인지 여부



[표48] 조치의무 불이행시 과태료 부과 인지 여부

		사례수	알고 있다	모르고 있다
■ 전체 ■		(325)	29.2	70.8
지역별	서울	(125)	29.6	70.4
	인천/경기	(123)	27.6	72.4
	충청	(26)	26.9	73.1
	전라	(8)	25.0	75.0
	경북	(16)	37.5	62.5
	경남	(23)	34.8	65.2
	강원/제주	(4)	25.0	75.0
성별	남자	(46)	43.5	56.5
	여자	(279)	26.9	73.1
연령별	20대	(66)	19.7	80.3
	30대	(134)	29.9	70.1
	40대	(93)	39.8	60.2
	50대	(32)	15.6	84.4
상담업무 유형	인바운드	(276)	29.0	71.0
	아웃바운드	(49)	30.6	69.4
콜센터 운영 유형	직영	(150)	35.3	64.7
	자회사(아웃소싱)	(61)	36.1	63.9
	도급(아웃소싱)	(97)	18.6	81.4
	파견	(10)	20.0	80.0
	잘 모름	(7)	0.0	100.0
주 상담기관	공공기관	(53)	34.0	66.0
	민간회사	(272)	28.3	71.7
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	27.8	72.2
	1~3년 미만	(87)	28.7	71.3
	3~5년 미만	(59)	28.8	71.2
	5~10년 미만	(78)	26.9	73.1
	10년 이상	(65)	33.8	66.2
현직장 규모	10인 미만	(79)	24.1	75.9
	10~30인 미만	(63)	25.4	74.6
	30~50인 미만	(24)	33.3	66.7
	50~100인 미만	(58)	27.6	72.4
	100~300인 미만	(43)	32.6	67.4
	300인 이상	(58)	37.9	62.1

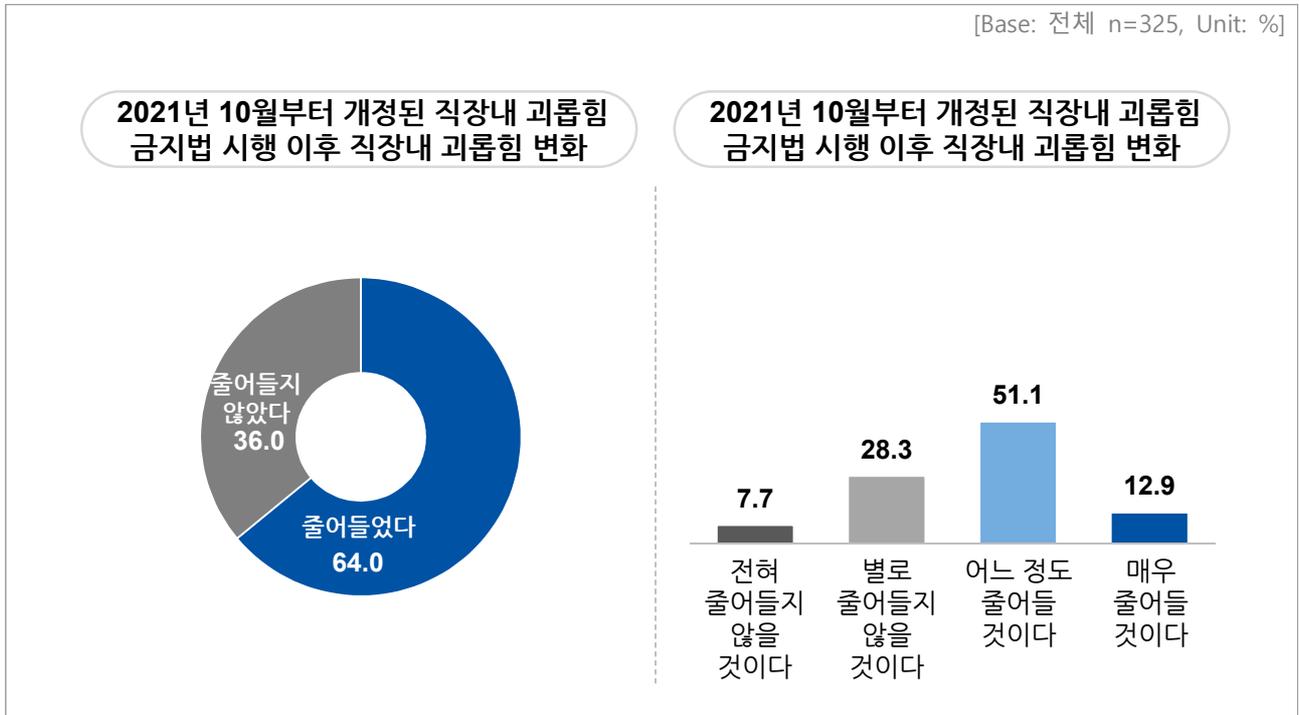
[표48] 조치의무 불이행시 과태료 부과 인지 여부 (계속)

		사례수	알고 있다	모르고 있다
■ 전체 ■		(325)	29.2	70.8
혼인 상태별	기혼	(125)	28.8	71.2
	미혼	(174)	31.0	69.0
	기타	(26)	19.2	80.8
학력별	고졸이하	(86)	23.3	76.7
	2년제 대학 졸업	(94)	33.0	67.0
	4년제 대학 졸업	(142)	31.0	69.0
	대학원 이상	(3)	0.0	100.0
근무 시간별	40시간 미만	(31)	32.3	67.7
	40시간	(179)	27.4	72.6
	41~52시간 미만	(95)	34.7	65.3
	52시간 이상	(20)	15.0	85.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	30.0	70.0
	150-200만원 미만	(77)	24.7	75.3
	200-250만원 미만	(147)	31.3	68.7
	250-300만원 미만	(66)	24.2	75.8
	300만원 이상	(25)	44.0	56.0

3) 개정된 직장 내 괴롭힘 금지법으로 인한 괴롭힘 변화

- 개정된 '직장 내 괴롭힘 금지법' 시행으로 직장 내 괴롭힘이 '줄어들 것이다'라고 생각하는 응답이 64.0%로 나타남.
- 특성별로 '줄어들 것이다'는 응답이 연령이 높을수록 상대적으로 높게 나타남.

[그림48] 2021년 10월부터 개정된 직장내 괴롭힘 금지법 시행 이후 직장내 괴롭힘 변화



[표49] 2021년 10월부터 개정된 직장내 괴롭힘 금지법 시행 이후 직장내 괴롭힘 변화

		사례수	전혀 줄어들지 않을 것이다	별로 줄어들지 않을 것이다	어느 정도 줄어들 것이다	매우 줄어들 것이다	【줄어 들지 않았다】	【줄어 들었다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	7.7	28.3	51.1	12.9	36.0	64.0	2.69	56.41
지역별	서울	(125)	8.0	24.0	56.0	12.0	32.0	68.0	2.72	57.33
	인천/경기	(123)	8.1	30.1	48.0	13.8	38.2	61.8	2.67	55.83
	충청	(26)	11.5	46.2	38.5	3.8	57.7	42.3	2.35	44.87
	전라	(8)	0.0	37.5	50.0	12.5	37.5	62.5	2.75	58.33
	경북	(16)	6.3	31.3	50.0	12.5	37.5	62.5	2.69	56.25
	경남	(23)	4.3	21.7	47.8	26.1	26.1	73.9	2.96	65.22
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	66.67
성별	남자	(46)	4.3	23.9	47.8	23.9	28.3	71.7	2.91	63.77
	여자	(279)	8.2	29.0	51.6	11.1	37.3	62.7	2.66	55.20
연령별	20대	(66)	10.6	30.3	50.0	9.1	40.9	59.1	2.58	52.53
	30대	(134)	11.2	31.3	44.8	12.7	42.5	57.5	2.59	52.99
	40대	(93)	3.2	24.7	58.1	14.0	28.0	72.0	2.83	60.93
	50대	(32)	0.0	21.9	59.4	18.8	21.9	78.1	2.97	65.63
상담업무 유형	인바운드	(276)	6.5	29.7	50.7	13.0	36.2	63.8	2.70	56.76
	아웃바운드	(49)	14.3	20.4	53.1	12.2	34.7	65.3	2.63	54.42
콜센터 유형	직영	(150)	8.0	28.0	48.0	16.0	36.0	64.0	2.72	57.33
	자회사(아웃소싱)	(61)	3.3	39.3	47.5	9.8	42.6	57.4	2.64	54.64
	도급(아웃소싱)	(97)	8.2	24.7	55.7	11.3	33.0	67.0	2.70	56.70
	파견	(10)	20.0	20.0	60.0	0.0	40.0	60.0	2.40	46.67
	잘 모름	(7)	14.3	0.0	71.4	14.3	14.3	85.7	2.86	61.90
주 상담기관	공공기관	(53)	7.5	28.3	47.2	17.0	35.8	64.2	2.74	57.86
	민간회사	(272)	7.7	28.3	51.8	12.1	36.0	64.0	2.68	56.13
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	8.3	22.2	52.8	16.7	30.6	69.4	2.78	59.26
	1~3년 미만	(87)	8.0	33.3	44.8	13.8	41.4	58.6	2.64	54.79
	3~5년 미만	(59)	6.8	30.5	54.2	8.5	37.3	62.7	2.64	54.80
	5~10년 미만	(78)	7.7	26.9	52.6	12.8	34.6	65.4	2.71	56.84
	10년 이상	(65)	7.7	24.6	53.8	13.8	32.3	67.7	2.74	57.95
현직장 규모	10인 미만	(79)	11.4	21.5	55.7	11.4	32.9	67.1	2.67	55.70
	10~30인 미만	(63)	6.3	28.6	50.8	14.3	34.9	65.1	2.73	57.67
	30~50인 미만	(24)	0.0	25.0	58.3	16.7	25.0	75.0	2.92	63.89
	50~100인 미만	(58)	1.7	31.0	50.0	17.2	32.8	67.2	2.83	60.92
	100~300인 미만	(43)	9.3	37.2	41.9	11.6	46.5	53.5	2.56	51.94
	300인 이상	(58)	12.1	29.3	50.0	8.6	41.4	58.6	2.55	51.72

[표49] 2021년 10월부터 개정된 직장내 괴롭힘 금지법 시행 이후 직장내 괴롭힘 변화 (계속)

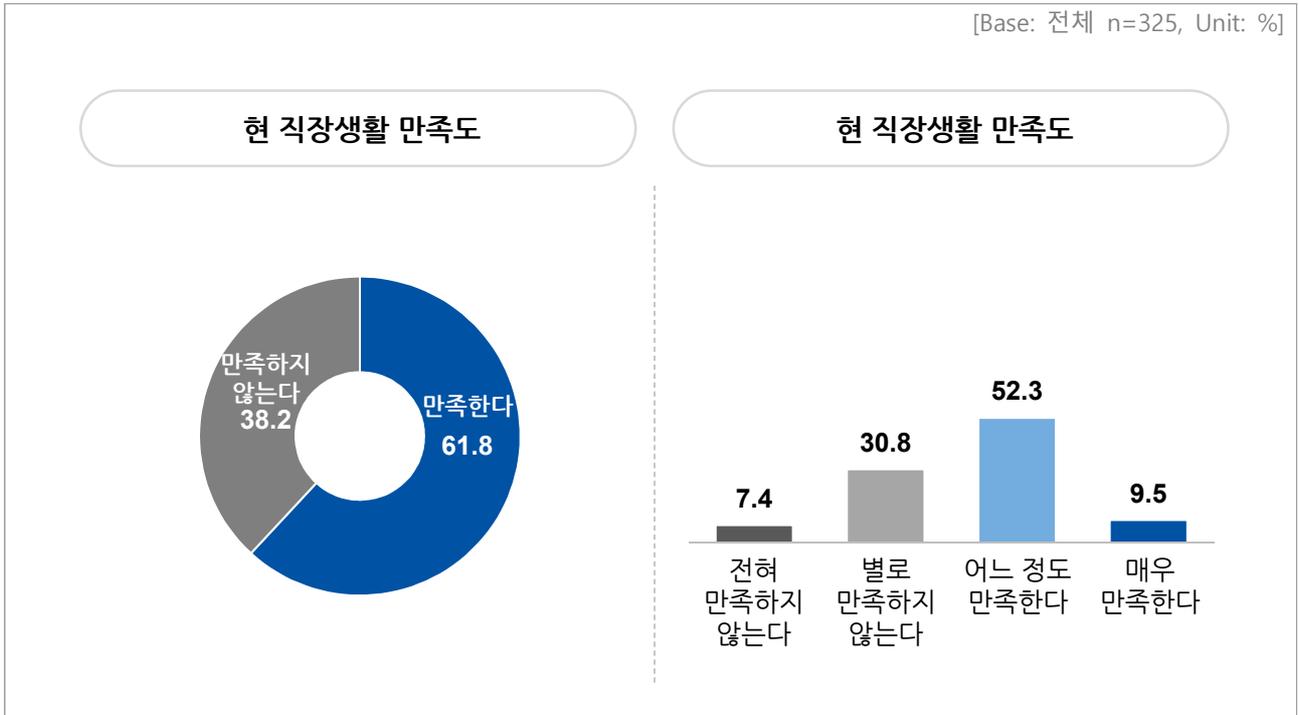
		사례수	전혀 줄어들지 않을 것이다	별로 줄어들지 않을 것이다	어느 정도 줄어들 것이다	매우 줄어들 것이다	【줄어 들지 않았다】	【줄어 들었다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	7.7	28.3	51.1	12.9	36.0	64.0	2.69	56.41
혼인 상태별	기혼	(125)	7.2	32.0	44.8	16.0	39.2	60.8	2.70	56.53
	미혼	(174)	8.0	26.4	54.6	10.9	34.5	65.5	2.68	56.13
	기타	(26)	7.7	23.1	57.7	11.5	30.8	69.2	2.73	57.69
학력별	고졸이하	(86)	8.1	23.3	58.1	10.5	31.4	68.6	2.71	56.98
	2년제 대학 졸업	(94)	9.6	30.9	46.8	12.8	40.4	59.6	2.63	54.26
	4년제 대학 졸업	(142)	6.3	30.3	48.6	14.8	36.6	63.4	2.72	57.28
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	66.67
근무 시간별	40시간 미만	(31)	6.5	12.9	54.8	25.8	19.4	80.6	3.00	66.67
	40시간	(179)	7.3	29.6	53.1	10.1	36.9	63.1	2.66	55.31
	41~52시간 미만	(95)	6.3	29.5	49.5	14.7	35.8	64.2	2.73	57.54
	52시간 이상	(20)	20.0	35.0	35.0	10.0	55.0	45.0	2.35	45.00
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	10.0	60.0	20.0	20.0	80.0	2.90	63.33
	150-200만원 미만	(77)	9.1	23.4	54.5	13.0	32.5	67.5	2.71	57.14
	200-250만원 미만	(147)	6.8	34.0	46.3	12.9	40.8	59.2	2.65	55.10
	250-300만원 미만	(66)	10.6	22.7	56.1	10.6	33.3	66.7	2.67	55.56
	300만원 이상	(25)	0.0	32.0	52.0	16.0	32.0	68.0	2.84	61.33

9. 직장생활

1) 현 직장생활 만족도

- 현재의 직장생활에 대해 '만족한다'는 응답이 61.8%로 나타남.

[그림49] 현 직장생활 만족도



[표50] 현 직장생활 만족도

		사례수	전혀 만족하지 않는다	별로 만족하지 않는다	어느 정도 만족한다	매우 만족한다	【만족 하지 않는다】	【만족 한다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	7.4	30.8	52.3	9.5	38.2	61.8	2.64	54.67
지역별	서울	(125)	6.4	32.8	48.8	12.0	39.2	60.8	2.66	55.47
	인천/경기	(123)	9.8	26.0	55.3	8.9	35.8	64.2	2.63	54.47
	충청	(26)	7.7	42.3	42.3	7.7	50.0	50.0	2.50	50.00
	전라	(8)	0.0	37.5	62.5	0.0	37.5	62.5	2.63	54.17
	경북	(16)	6.3	25.0	56.3	12.5	31.3	68.8	2.75	58.33
	경남	(23)	4.3	34.8	56.5	4.3	39.1	60.9	2.61	53.62
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	75.0	0.0	25.0	75.0	2.75	58.33
성별	남자	(46)	4.3	19.6	54.3	21.7	23.9	76.1	2.93	64.49
	여자	(279)	7.9	32.6	52.0	7.5	40.5	59.5	2.59	53.05
연령별	20대	(66)	6.1	40.9	47.0	6.1	47.0	53.0	2.53	51.01
	30대	(134)	9.0	26.1	55.2	9.7	35.1	64.9	2.66	55.22
	40대	(93)	4.3	28.0	54.8	12.9	32.3	67.7	2.76	58.78
	50대	(32)	12.5	37.5	43.8	6.3	50.0	50.0	2.44	47.92
상담업무 유형	인바운드	(276)	8.0	29.7	52.5	9.8	37.7	62.3	2.64	54.71
	아웃바운드	(49)	4.1	36.7	51.0	8.2	40.8	59.2	2.63	54.42
콜센터 운영 유형	직영	(150)	6.0	26.7	56.0	11.3	32.7	67.3	2.73	57.56
	자회사(아웃소싱)	(61)	6.6	29.5	54.1	9.8	36.1	63.9	2.67	55.74
	도급(아웃소싱)	(97)	10.3	40.2	44.3	5.2	50.5	49.5	2.44	48.11
	파견	(10)	10.0	20.0	70.0	0.0	30.0	70.0	2.60	53.33
	잘 모름	(7)	0.0	14.3	42.9	42.9	14.3	85.7	3.29	76.19
주 상담기관	공공기관	(53)	9.4	32.1	45.3	13.2	41.5	58.5	2.62	54.09
	민간회사	(272)	7.0	30.5	53.7	8.8	37.5	62.5	2.64	54.78
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	5.6	22.2	69.4	2.8	27.8	72.2	2.69	56.48
	1~3년 미만	(87)	6.9	37.9	47.1	8.0	44.8	55.2	2.56	52.11
	3~5년 미만	(59)	6.8	32.2	45.8	15.3	39.0	61.0	2.69	56.50
	5~10년 미만	(78)	9.0	29.5	52.6	9.0	38.5	61.5	2.62	53.85
	10년 이상	(65)	7.7	26.2	55.4	10.8	33.8	66.2	2.69	56.41
현직장 규모	10인 미만	(79)	12.7	29.1	46.8	11.4	41.8	58.2	2.57	52.32
	10~30인 미만	(63)	0.0	34.9	55.6	9.5	34.9	65.1	2.75	58.20
	30~50인 미만	(24)	4.2	33.3	54.2	8.3	37.5	62.5	2.67	55.56
	50~100인 미만	(58)	1.7	34.5	55.2	8.6	36.2	63.8	2.71	56.90
	100~300인 미만	(43)	11.6	27.9	55.8	4.7	39.5	60.5	2.53	51.16
	300인 이상	(58)	12.1	25.9	50.0	12.1	37.9	62.1	2.62	54.02

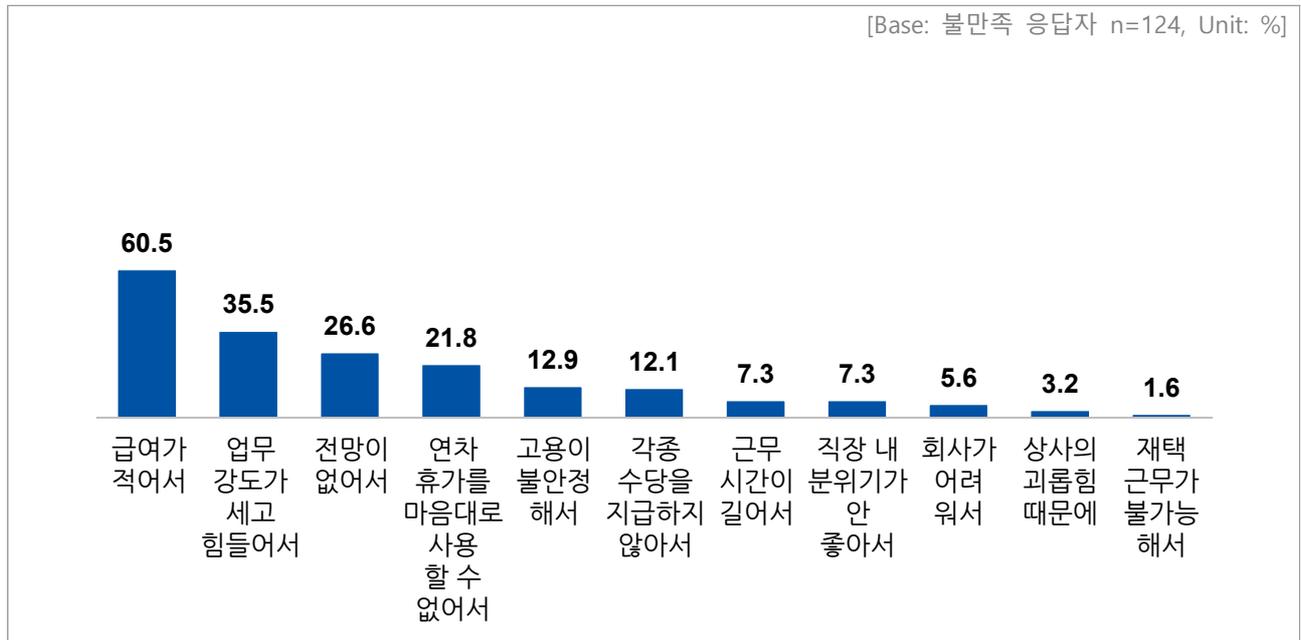
[표50] 현 직장생활 만족도 (계속)

		사례수	전혀 만족하지 않는다	별로 만족하지 않는다	어느 정도 만족한다	매우 만족한다	【만족 하지 않는다】	【만족 한다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	7.4	30.8	52.3	9.5	38.2	61.8	2.64	54.67
혼인 상태별	기혼	(125)	7.2	29.6	50.4	12.8	36.8	63.2	2.69	56.27
	미혼	(174)	8.0	32.2	51.7	8.0	40.2	59.8	2.60	53.26
	기타	(26)	3.8	26.9	65.4	3.8	30.8	69.2	2.69	56.41
학력별	고졸이하	(86)	8.1	29.1	51.2	11.6	37.2	62.8	2.66	55.43
	2년제 대학 졸업	(94)	6.4	27.7	56.4	9.6	34.0	66.0	2.69	56.38
	4년제 대학 졸업	(142)	7.7	33.8	50.0	8.5	41.5	58.5	2.59	53.05
	대학원 이상	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	33.3	66.7	2.67	55.56
근무 시간별	40시간 미만	(31)	9.7	22.6	54.8	12.9	32.3	67.7	2.71	56.99
	40시간	(179)	7.3	31.8	53.1	7.8	39.1	60.9	2.61	53.82
	41~52시간 미만	(95)	5.3	31.6	53.7	9.5	36.8	63.2	2.67	55.79
	52시간 이상	(20)	15.0	30.0	35.0	20.0	45.0	55.0	2.60	53.33
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	10.0	60.0	20.0	20.0	80.0	2.90	63.33
	150-200만원 미만	(77)	11.7	42.9	40.3	5.2	54.5	45.5	2.39	46.32
	200-250만원 미만	(147)	6.8	34.0	51.0	8.2	40.8	59.2	2.61	53.51
	250-300만원 미만	(66)	4.5	18.2	66.7	10.6	22.7	77.3	2.83	61.11
	300만원 이상	(25)	4.0	16.0	56.0	24.0	20.0	80.0	3.00	66.67

1-1) 현 직장생활 불만족 이유

- 현재의 직장생활에 만족하지 않는 응답자(n=124)를 대상으로 그 이유를 물어본 결과, '급여가 적어서'(60.5%)라는 응답이 가장 높게 나타남. 그 다음으로 '업무 강도가 세고 힘들어서'(35.5%), '전망이 없어서'(26.6%), '연차휴가를 마음대로 사용할 수 없어서'(21.8%) 등의 응답이 높게 나타남(중복응답 기준).

[그림50] 현 직장생활 불만족 이유 (중복응답)



[표51] 현 직장생활 불만족 이유 (중복응답)

		사례수	급여가 적어서	업무 강도가 세고 힘들어서	전망이 없어서	연차 휴가를 마음대로 사용할 수 없어서	고용이 불안정해서	각종 수당을 지급하지 않아서	근무 시간이 길어서	직장 내 분위기가 안 좋아서	회사가 어려워서	상사의 괴롭힘 때문에	재택근무가 불가능해서
■ 전체 ■		(124)	60.5	35.5	26.6	21.8	12.9	12.1	7.3	7.3	5.6	3.2	1.6
지역별	서울	(49)	69.4	24.5	40.8	14.3	16.3	12.2	2.0	12.2	2.0	4.1	0.0
	인천/경기	(44)	47.7	38.6	13.6	31.8	13.6	13.6	11.4	2.3	9.1	4.5	4.5
	충청	(13)	61.5	76.9	30.8	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	7.7	0.0	0.0
	전라	(3)	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0
	경북	(5)	80.0	20.0	40.0	20.0	0.0	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0
	경남	(9)	66.7	33.3	11.1	33.3	11.1	11.1	11.1	11.1	11.1	0.0	0.0
	강원/제주	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
성별	남자	(11)	81.8	18.2	36.4	18.2	0.0	27.3	0.0	9.1	9.1	0.0	0.0
	여자	(113)	58.4	37.2	25.7	22.1	14.2	10.6	8.0	7.1	5.3	3.5	1.8
연령별	20대	(31)	67.7	12.9	45.2	22.6	9.7	19.4	3.2	6.5	6.5	0.0	0.0
	30대	(47)	46.8	42.6	21.3	25.5	8.5	8.5	12.8	8.5	8.5	6.4	4.3
	40대	(30)	73.3	40.0	13.3	16.7	20.0	13.3	3.3	10.0	3.3	3.3	0.0
	50대	(16)	62.5	50.0	31.3	18.8	18.8	6.3	6.3	0.0	0.0	0.0	0.0
상담업무 유형	인바운드	(104)	59.6	41.3	26.9	18.3	12.5	11.5	5.8	7.7	5.8	2.9	1.0
	아웃바운드	(20)	65.0	5.0	25.0	40.0	15.0	15.0	15.0	5.0	5.0	5.0	5.0
콜센터 운영 유형	직영	(49)	65.3	32.7	22.4	16.3	8.2	16.3	6.1	12.2	8.2	2.0	2.0
	자회사(아웃소싱)	(22)	40.9	31.8	27.3	36.4	18.2	9.1	13.6	4.5	9.1	0.0	0.0
	도급(아웃소싱)	(49)	65.3	42.9	28.6	22.4	12.2	10.2	6.1	4.1	0.0	6.1	0.0
	파견	(3)	33.3	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	33.3
	잘 모름	(1)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
주 상담기관	공공기관	(22)	77.3	50.0	27.3	18.2	9.1	4.5	0.0	4.5	9.1	0.0	0.0
	민간회사	(102)	56.9	32.4	26.5	22.5	13.7	13.7	8.8	7.8	4.9	3.9	2.0
상담사 근로기간	1년 미만	(10)	60.0	50.0	20.0	0.0	0.0	40.0	10.0	10.0	0.0	10.0	0.0
	1~3년 미만	(39)	56.4	25.6	33.3	20.5	7.7	20.5	12.8	10.3	5.1	2.6	0.0
	3~5년 미만	(23)	73.9	26.1	21.7	34.8	13.0	0.0	0.0	13.0	8.7	0.0	4.3
	5~10년 미만	(30)	56.7	46.7	13.3	33.3	16.7	10.0	0.0	0.0	10.0	3.3	0.0
	10년 이상	(22)	59.1	40.9	40.9	4.5	22.7	0.0	13.6	4.5	0.0	4.5	4.5
현직장 규모	10인 미만	(33)	69.7	18.2	30.3	9.1	15.2	12.1	9.1	15.2	9.1	0.0	3.0
	10~30인 미만	(22)	54.5	31.8	18.2	22.7	18.2	18.2	13.6	9.1	9.1	4.5	0.0
	30~50인 미만	(9)	77.8	33.3	33.3	22.2	0.0	11.1	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0
	50~100인 미만	(21)	52.4	33.3	28.6	33.3	19.0	19.0	4.8	0.0	0.0	0.0	4.8
	100~300인 미만	(17)	64.7	41.2	23.5	35.3	5.9	0.0	0.0	5.9	5.9	5.9	0.0
	300인 이상	(22)	50.0	63.6	27.3	18.2	9.1	9.1	9.1	0.0	4.5	9.1	0.0

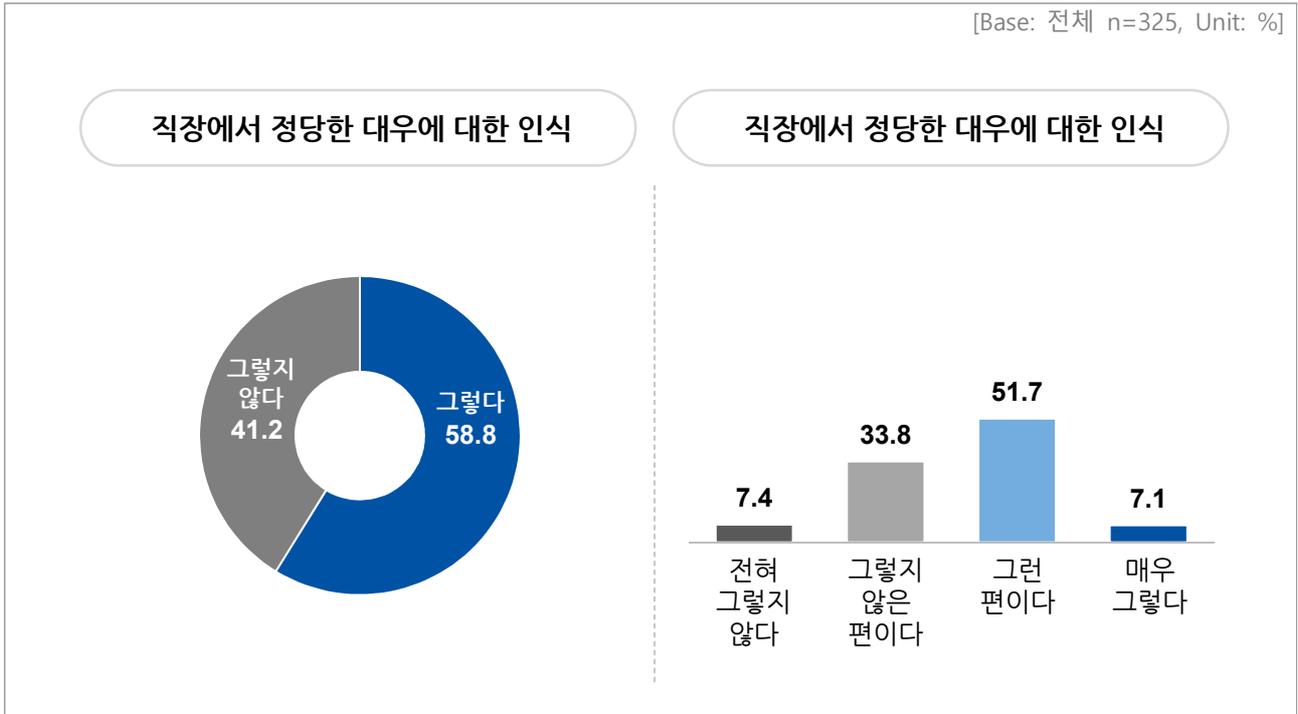
[표51] 현 직장생활 불만족 이유 (중복응답) (계속)

		사례수	급여가 적어서	업무 강도가 세고 힘들어서	전망이 없어서	연차 휴가를 마음대로 사용할 수 없어서	고용이 불안정해서	각종 수당을 지급하지 않아서	근무 시간이 길어서	직장 내 분위기가 안 좋아서	회사가 어려워서	상사의 괴롭힘 때문에	재택근무가 불가능해서
■ 전체 ■		(124)	60.5	35.5	26.6	21.8	12.9	12.1	7.3	7.3	5.6	3.2	1.6
혼인 상태별	기혼	(46)	56.5	37.0	21.7	28.3	15.2	13.0	8.7	6.5	2.2	2.2	0.0
	미혼	(70)	64.3	34.3	30.0	17.1	10.0	12.9	5.7	7.1	8.6	4.3	2.9
	기타	(8)	50.0	37.5	25.0	25.0	25.0	0.0	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0
학력별	고졸이하	(32)	56.3	37.5	34.4	15.6	12.5	15.6	6.3	9.4	0.0	3.1	0.0
	2년제 대학 졸업	(32)	71.9	28.1	31.3	18.8	12.5	9.4	6.3	3.1	9.4	3.1	3.1
	4년제 대학 졸업	(59)	55.9	39.0	20.3	25.4	13.6	11.9	8.5	8.5	6.8	3.4	1.7
	대학원 이상	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(10)	60.0	50.0	20.0	30.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	0.0
	40시간	(70)	64.3	32.9	28.6	18.6	10.0	14.3	7.1	7.1	7.1	2.9	2.9
	41~52시간 미만	(35)	51.4	42.9	28.6	22.9	17.1	8.6	8.6	8.6	5.7	0.0	0.0
	52시간 이상	(9)	66.7	11.1	11.1	33.3	22.2	22.2	11.1	11.1	0.0	11.1	0.0
임금 수준별	150만원 미만	(2)	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	150-200만원 미만	(42)	71.4	28.6	23.8	16.7	16.7	16.7	4.8	4.8	7.1	2.4	2.4
	200-250만원 미만	(60)	58.3	35.0	30.0	28.3	11.7	10.0	6.7	6.7	6.7	3.3	1.7
	250-300만원 미만	(15)	40.0	53.3	26.7	13.3	6.7	13.3	13.3	13.3	0.0	6.7	0.0
	300만원 이상	(5)	60.0	20.0	20.0	20.0	20.0	0.0	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0

2) 직장에서 정당한 대우에 대한 인식

- 직장에서 정당한 대우를 받고 있다고 생각하는지에 대해서는 '그렇다'는 의견이 58.8%로 나타남.

[그림51] 직장에서 정당한 대우에 대한 인식



[표52] 직장에서 정당한 대우에 대한 인식

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	7.4	33.8	51.7	7.1	41.2	58.8	2.58	52.82
지역별	서울	(125)	7.2	35.2	48.8	8.8	42.4	57.6	2.59	53.07
	인천/경기	(123)	8.9	29.3	55.3	6.5	38.2	61.8	2.59	53.12
	충청	(26)	7.7	34.6	53.8	3.8	42.3	57.7	2.54	51.28
	전라	(8)	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0	2.50	50.00
	경북	(16)	0.0	43.8	50.0	6.3	43.8	56.3	2.63	54.17
	경남	(23)	8.7	39.1	43.5	8.7	47.8	52.2	2.52	50.72
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	75.0	0.0	25.0	75.0	2.75	58.33
성별	남자	(46)	4.3	26.1	56.5	13.0	30.4	69.6	2.78	59.42
	여자	(279)	7.9	35.1	50.9	6.1	43.0	57.0	2.55	51.73
연령별	20대	(66)	7.6	37.9	51.5	3.0	45.5	54.5	2.50	50.00
	30대	(134)	8.2	32.1	50.0	9.7	40.3	59.7	2.61	53.73
	40대	(93)	5.4	34.4	52.7	7.5	39.8	60.2	2.62	54.12
	50대	(32)	9.4	31.3	56.3	3.1	40.6	59.4	2.53	51.04
상담업무 유형	인바운드	(276)	7.2	35.1	49.6	8.0	42.4	57.6	2.58	52.78
	아웃바운드	(49)	8.2	26.5	63.3	2.0	34.7	65.3	2.59	53.06
콜센터 운영 유형	직영	(150)	7.3	29.3	54.0	9.3	36.7	63.3	2.65	55.11
	자회사(아웃소싱)	(61)	6.6	32.8	52.5	8.2	39.3	60.7	2.62	54.10
	도급(아웃소싱)	(97)	8.2	44.3	44.3	3.1	52.6	47.4	2.42	47.42
	파견	(10)	10.0	20.0	70.0	0.0	30.0	70.0	2.60	53.33
	잘 모름	(7)	0.0	14.3	71.4	14.3	14.3	85.7	3.00	66.67
주 상담기관	공공기관	(53)	11.3	35.8	45.3	7.5	47.2	52.8	2.49	49.69
	민간회사	(272)	6.6	33.5	52.9	7.0	40.1	59.9	2.60	53.43
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	2.8	36.1	61.1	0.0	38.9	61.1	2.58	52.78
	1~3년 미만	(87)	8.0	37.9	47.1	6.9	46.0	54.0	2.53	50.96
	3~5년 미만	(59)	5.1	40.7	44.1	10.2	45.8	54.2	2.59	53.11
	5~10년 미만	(78)	10.3	28.2	51.3	10.3	38.5	61.5	2.62	53.85
	10년 이상	(65)	7.7	27.7	60.0	4.6	35.4	64.6	2.62	53.85
현직장 규모	10인 미만	(79)	13.9	31.6	45.6	8.9	45.6	54.4	2.49	49.79
	10~30인 미만	(63)	4.8	28.6	60.3	6.3	33.3	66.7	2.68	56.08
	30~50인 미만	(24)	4.2	25.0	62.5	8.3	29.2	70.8	2.75	58.33
	50~100인 미만	(58)	3.4	39.7	53.4	3.4	43.1	56.9	2.57	52.30
	100~300인 미만	(43)	7.0	44.2	41.9	7.0	51.2	48.8	2.49	49.61
	300인 이상	(58)	6.9	32.8	51.7	8.6	39.7	60.3	2.62	54.02

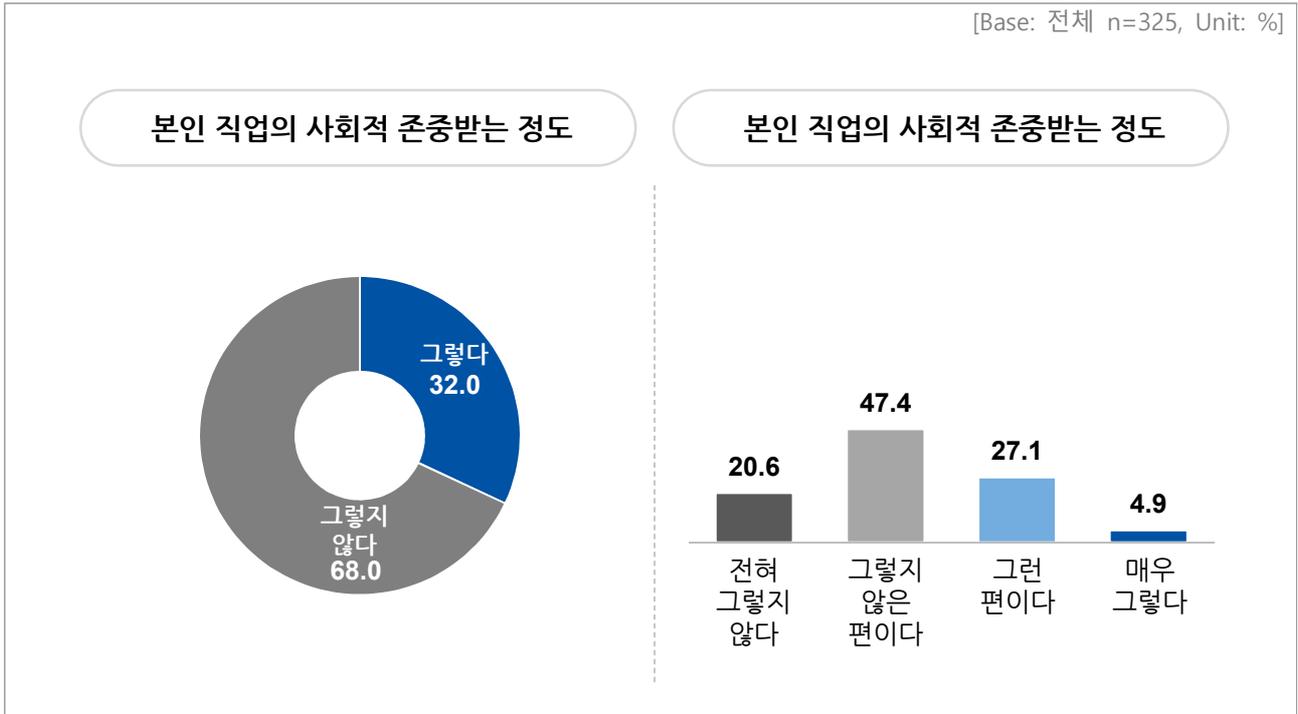
[표52] 직장에서 정당한 대우에 대한 인식 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	7.4	33.8	51.7	7.1	41.2	58.8	2.58	52.82
혼인 상태별	기혼	(125)	5.6	33.6	56.0	4.8	39.2	60.8	2.60	53.33
	미혼	(174)	8.6	33.3	48.3	9.8	42.0	58.0	2.59	53.07
	기타	(26)	7.7	38.5	53.8	0.0	46.2	53.8	2.46	48.72
학력별	고졸이하	(86)	7.0	32.6	54.7	5.8	39.5	60.5	2.59	53.10
	2년제 대학 졸업	(94)	7.4	29.8	56.4	6.4	37.2	62.8	2.62	53.90
	4년제 대학 졸업	(142)	7.7	37.3	46.5	8.5	45.1	54.9	2.56	51.88
	대학원 이상	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	33.3	66.7	2.67	55.56
근무 시간별	40시간 미만	(31)	3.2	22.6	64.5	9.7	25.8	74.2	2.81	60.22
	40시간	(179)	5.6	38.5	49.7	6.1	44.1	55.9	2.56	52.14
	41~52시간 미만	(95)	10.5	31.6	49.5	8.4	42.1	57.9	2.56	51.93
	52시간 이상	(20)	15.0	20.0	60.0	5.0	35.0	65.0	2.55	51.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	20.0	50.0	20.0	30.0	70.0	2.80	60.00
	150-200만원 미만	(77)	10.4	40.3	48.1	1.3	50.6	49.4	2.40	46.75
	200-250만원 미만	(147)	6.1	40.8	46.9	6.1	46.9	53.1	2.53	51.02
	250-300만원 미만	(66)	6.1	22.7	59.1	12.1	28.8	71.2	2.77	59.09
	300만원 이상	(25)	8.0	8.0	72.0	12.0	16.0	84.0	2.88	62.67

3) 본인 직업의 사회적 존중받는 정도

- 본인 직업이 사회적으로 존중받고 있다고 생각하는지에 대해서는 '그렇지 않다'는 응답이 68.0%로 부정적 평가가 높게 나타남.

[그림52] 본인 직업의 사회적 존중받는 정도



[표53] 본인 직업의 사회적 존중받는 정도

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	20.6	47.4	27.1	4.9	68.0	32.0	2.16	38.77
지역별	서울	(125)	19.2	48.0	28.8	4.0	67.2	32.8	2.18	39.20
	인천/경기	(123)	22.0	47.2	26.0	4.9	69.1	30.9	2.14	37.94
	충청	(26)	26.9	38.5	30.8	3.8	65.4	34.6	2.12	37.18
	전라	(8)	12.5	87.5	0.0	0.0	100.0	0.0	1.88	29.17
	경북	(16)	18.8	43.8	31.3	6.3	62.5	37.5	2.25	41.67
	경남	(23)	21.7	47.8	17.4	13.0	69.6	30.4	2.22	40.58
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	75.0	0.0	25.0	75.0	2.75	58.33
성별	남자	(46)	10.9	43.5	34.8	10.9	54.3	45.7	2.46	48.55
	여자	(279)	22.2	48.0	25.8	3.9	70.3	29.7	2.11	37.16
연령별	20대	(66)	24.2	39.4	33.3	3.0	63.6	36.4	2.15	38.38
	30대	(134)	23.1	45.5	24.6	6.7	68.7	31.3	2.15	38.31
	40대	(93)	10.8	59.1	24.7	5.4	69.9	30.1	2.25	41.58
	50대	(32)	31.3	37.5	31.3	0.0	68.8	31.3	2.00	33.33
상담업무 유형	인바운드	(276)	21.7	46.7	26.1	5.4	68.5	31.5	2.15	38.41
	아웃바운드	(49)	14.3	51.0	32.7	2.0	65.3	34.7	2.22	40.82
콜센터 운영 유형	직영	(150)	19.3	47.3	27.3	6.0	66.7	33.3	2.20	40.00
	자회사(아웃소싱)	(61)	16.4	49.2	31.1	3.3	65.6	34.4	2.21	40.44
	도급(아웃소싱)	(97)	24.7	50.5	20.6	4.1	75.3	24.7	2.04	34.71
	파견	(10)	20.0	30.0	50.0	0.0	50.0	50.0	2.30	43.33
	잘 모름	(7)	28.6	14.3	42.9	14.3	42.9	57.1	2.43	47.62
주 상담기관	공공기관	(53)	18.9	47.2	28.3	5.7	66.0	34.0	2.21	40.25
	민간회사	(272)	21.0	47.4	26.8	4.8	68.4	31.6	2.15	38.48
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	16.7	44.4	38.9	0.0	61.1	38.9	2.22	40.74
	1~3년 미만	(87)	20.7	46.0	27.6	5.7	66.7	33.3	2.18	39.46
	3~5년 미만	(59)	18.6	64.4	10.2	6.8	83.1	16.9	2.05	35.03
	5~10년 미만	(78)	21.8	39.7	34.6	3.8	61.5	38.5	2.21	40.17
	10년 이상	(65)	23.1	44.6	26.2	6.2	67.7	32.3	2.15	38.46
현직장 규모	10인 미만	(79)	25.3	46.8	21.5	6.3	72.2	27.8	2.09	36.29
	10~30인 미만	(63)	14.3	47.6	34.9	3.2	61.9	38.1	2.27	42.33
	30~50인 미만	(24)	20.8	33.3	45.8	0.0	54.2	45.8	2.25	41.67
	50~100인 미만	(58)	19.0	43.1	32.8	5.2	62.1	37.9	2.24	41.38
	100~300인 미만	(43)	25.6	44.2	25.6	4.7	69.8	30.2	2.09	36.43
	300인 이상	(58)	19.0	60.3	13.8	6.9	79.3	20.7	2.09	36.21

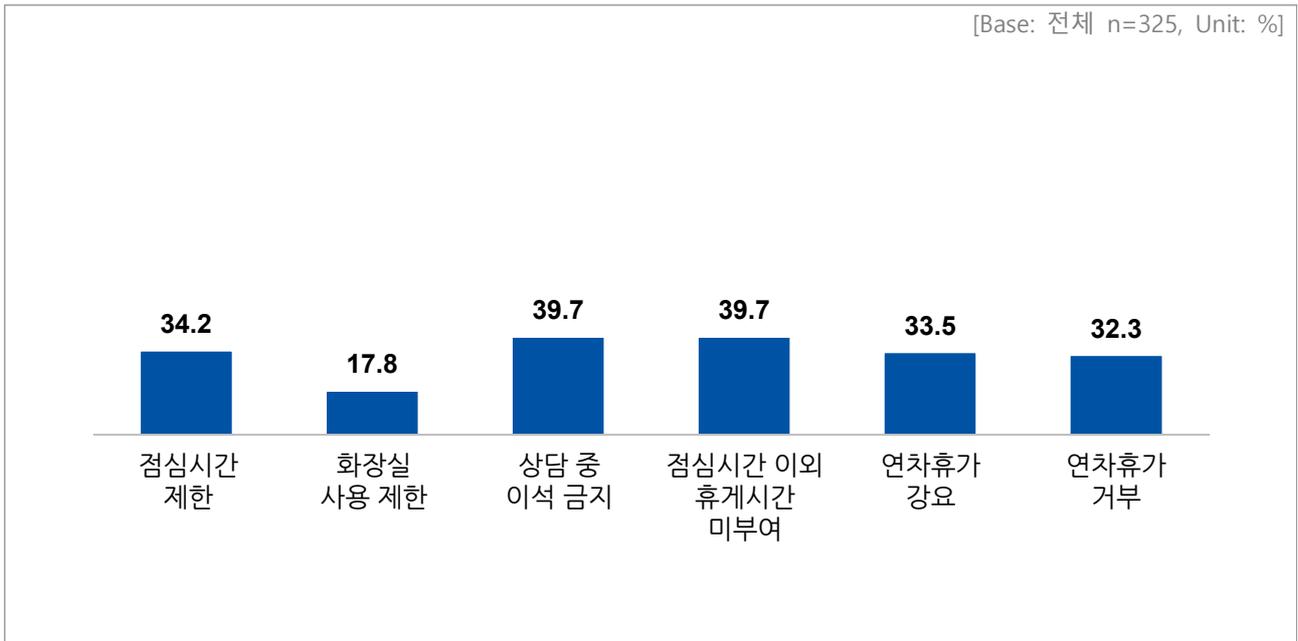
[표53] 본인 직업의 사회적 존중받는 정도 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	20.6	47.4	27.1	4.9	68.0	32.0	2.16	38.77
혼인 상태별	기혼	(125)	22.4	42.4	32.0	3.2	64.8	35.2	2.16	38.67
	미혼	(174)	19.5	50.0	23.6	6.9	69.5	30.5	2.18	39.27
	기타	(26)	19.2	53.8	26.9	0.0	73.1	26.9	2.08	35.90
학력별	고졸이하	(86)	15.1	46.5	31.4	7.0	61.6	38.4	2.30	43.41
	2년제 대학 졸업	(94)	22.3	48.9	26.6	2.1	71.3	28.7	2.09	36.17
	4년제 대학 졸업	(142)	22.5	46.5	25.4	5.6	69.0	31.0	2.14	38.03
	대학원 이상	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0	0.0	1.67	22.22
근무 시간별	40시간 미만	(31)	12.9	51.6	25.8	9.7	64.5	35.5	2.32	44.09
	40시간	(179)	18.4	50.3	26.8	4.5	68.7	31.3	2.17	39.11
	41~52시간 미만	(95)	26.3	43.2	25.3	5.3	69.5	30.5	2.09	36.49
	52시간 이상	(20)	25.0	35.0	40.0	0.0	60.0	40.0	2.15	38.33
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	50.0	30.0	10.0	60.0	40.0	2.40	46.67
	150-200만원 미만	(77)	26.0	42.9	31.2	0.0	68.8	31.2	2.05	35.06
	200-250만원 미만	(147)	23.1	48.3	22.4	6.1	71.4	28.6	2.12	37.19
	250-300만원 미만	(66)	13.6	47.0	33.3	6.1	60.6	39.4	2.32	43.94
	300만원 이상	(25)	12.0	56.0	24.0	8.0	68.0	32.0	2.28	42.67

4) 직장에서 경험한 일_종합

- 직장에서 근무하면서 경험한 일에 대해서 물어본 결과, '상담 중 이석 금지'(39.7%), '점심시간 이외 휴게시간 미부여'(39.7%) 등의 경험 비율이 상대적으로 높게 나타남. '화장실 사용 제한'(17.8%) 이외의 다른 항목에서 대체로 30% 이상으로 경험이 있다고 응답함.

[그림53] 본인 직장에서 경험한 일 `경험함`%



[표54] 본인 직장에서 경험한 일 '경험함' %

		사례수	점심시간 제한	화장실 사용 제한	상담 중 이석 금지	점심시간 이외 휴게시간 미부여	연차휴가 강요	연차휴가 거부
■ 전체 ■		(325)	34.2	17.8	39.7	39.7	33.5	32.3
지역별	서울	(125)	33.6	18.4	40.8	32.0	28.0	26.4
	인천/경기	(123)	30.1	19.5	43.1	50.4	35.8	35.8
	충청	(26)	34.6	15.4	26.9	34.6	42.3	42.3
	전라	(8)	75.0	50.0	75.0	37.5	37.5	50.0
	경북	(16)	31.3	6.3	25.0	18.8	50.0	43.8
	경남	(23)	47.8	8.7	30.4	52.2	21.7	21.7
	강원/제주	(4)	25.0	0.0	25.0	0.0	75.0	25.0
성별	남자	(46)	30.4	13.0	34.8	19.6	26.1	23.9
	여자	(279)	34.8	18.6	40.5	43.0	34.8	33.7
연령별	20대	(66)	31.8	19.7	34.8	40.9	33.3	34.8
	30대	(134)	36.6	20.9	41.8	35.8	27.6	35.1
	40대	(93)	34.4	16.1	40.9	41.9	35.5	28.0
	50대	(32)	28.1	6.3	37.5	46.9	53.1	28.1
상담업무 유형	인바운드	(276)	34.8	17.4	39.9	40.2	34.4	33.7
	아웃바운드	(49)	30.6	20.4	38.8	36.7	28.6	24.5
콜센터 유형	직영	(150)	29.3	10.0	29.3	30.0	26.0	26.0
	자회사(아웃소싱)	(61)	34.4	23.0	42.6	45.9	44.3	39.3
	도급(아웃소싱)	(97)	43.3	23.7	53.6	53.6	38.1	38.1
	파견	(10)	40.0	30.0	40.0	30.0	50.0	40.0
	잘 모름	(7)	0.0	42.9	42.9	14.3	14.3	14.3
주 상담기관	공공기관	(53)	34.0	15.1	35.8	35.8	37.7	28.3
	민간회사	(272)	34.2	18.4	40.4	40.4	32.7	33.1
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	27.8	22.2	41.7	33.3	22.2	25.0
	1~3년 미만	(87)	34.5	17.2	33.3	43.7	40.2	37.9
	3~5년 미만	(59)	44.1	20.3	49.2	42.4	32.2	27.1
	5~10년 미만	(78)	32.1	17.9	39.7	35.9	32.1	34.6
	10년 이상	(65)	30.8	13.8	38.5	40.0	33.8	30.8
현직장 규모	10인 미만	(79)	29.1	12.7	20.3	38.0	34.2	26.6
	10~30인 미만	(63)	28.6	14.3	31.7	46.0	25.4	23.8
	30~50인 미만	(24)	41.7	12.5	45.8	41.7	29.2	33.3
	50~100인 미만	(58)	27.6	20.7	50.0	46.6	50.0	44.8
	100~300인 미만	(43)	41.9	27.9	48.8	34.9	27.9	34.9
	300인 이상	(58)	44.8	20.7	55.2	31.0	31.0	34.5

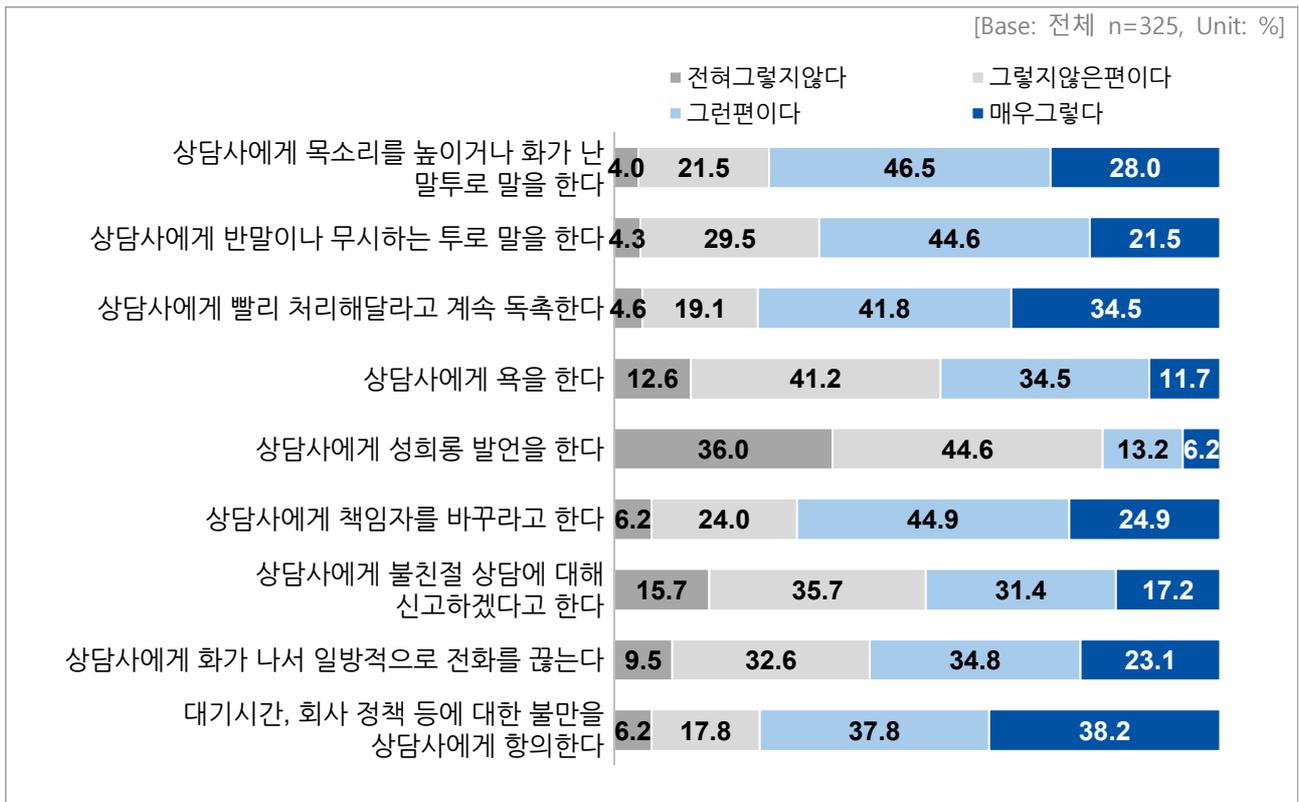
[표54] 본인 직장에서 경험한 일 `경험함`% (계속)

		사례수	점심시간 제한	화장실 사용 제한	상담 중 이석 금지	점심시간 이외 휴게시간 미부여	연차휴가 강요	연차휴가 거부
■ 전체 ■		(325)	34.2	17.8	39.7	39.7	33.5	32.3
혼인 상태별	기혼	(125)	24.8	12.8	34.4	40.8	36.0	27.2
	미혼	(174)	38.5	22.4	42.5	40.2	33.3	36.2
	기타	(26)	50.0	11.5	46.2	30.8	23.1	30.8
학력별	고졸이하	(86)	33.7	23.3	44.2	44.2	34.9	37.2
	2년제 대학 졸업	(94)	33.0	13.8	38.3	31.9	27.7	29.8
	4년제 대학 졸업	(142)	35.2	17.6	38.0	40.8	35.2	30.3
	대학원 이상	(3)	33.3	0.0	33.3	100.0	100.0	66.7
근무 시간별	40시간 미만	(31)	29.0	22.6	38.7	35.5	38.7	29.0
	40시간	(179)	29.1	14.5	35.8	40.2	33.5	28.5
	41~52시간 미만	(95)	44.2	18.9	44.2	38.9	28.4	38.9
	52시간 이상	(20)	40.0	35.0	55.0	45.0	50.0	40.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	40.0	20.0	50.0	40.0	20.0	10.0
	150-200만원 미만	(77)	35.1	24.7	45.5	42.9	42.9	40.3
	200-250만원 미만	(147)	31.3	14.3	39.5	44.9	34.7	33.3
	250-300만원 미만	(66)	40.9	19.7	39.4	28.8	24.2	27.3
	300만원 이상	(25)	28.0	12.0	20.0	28.0	28.0	24.0

5) 콜센터 상담사가 겪는 상황_종합

- 상담 과정에서 발생할 수 있는 상황에 대해 물어본 결과, '상담사에게 빨리 처리해달라고 계속 독촉한다'(76.3%), '대기시간, 회사 정책 등에 대한 불만을 상담사에게 항의한다'(76.0%), '상담사에게 목소리를 높이거나 화가 난 말투로 말을 한다'(74.5%) 등의 응답에서 '그렇다'는 응답이 70% 이상으로 높게 나타남. 반면에, '상담사에게 성희롱 발언을 한다'(19.4%) 등의 응답이 상대적으로 낮게 나타남.

[그림54] 콜센터 상담사가 겪는 상황_종합



[표55] 상담사에게 목소리를 높이거나 화가 난 말투로 말을 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	4.0	21.5	46.5	28.0	25.5	74.5	2.98	66.15
지역별	서울	(125)	4.8	21.6	48.8	24.8	26.4	73.6	2.94	64.53
	인천/경기	(123)	2.4	22.0	42.3	33.3	24.4	75.6	3.07	68.83
	충청	(26)	3.8	30.8	42.3	23.1	34.6	65.4	2.85	61.54
	전라	(8)	0.0	25.0	37.5	37.5	25.0	75.0	3.13	70.83
	경북	(16)	0.0	18.8	56.3	25.0	18.8	81.3	3.06	68.75
	경남	(23)	13.0	13.0	47.8	26.1	26.1	73.9	2.87	62.32
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	66.67
성별	남자	(46)	8.7	26.1	37.0	28.3	34.8	65.2	2.85	61.59
	여자	(279)	3.2	20.8	48.0	28.0	24.0	76.0	3.01	66.91
연령별	20대	(66)	1.5	19.7	43.9	34.8	21.2	78.8	3.12	70.71
	30대	(134)	5.2	24.6	35.1	35.1	29.9	70.1	3.00	66.67
	40대	(93)	4.3	20.4	59.1	16.1	24.7	75.3	2.87	62.37
	50대	(32)	3.1	15.6	62.5	18.8	18.8	81.3	2.97	65.63
상담업무 유형	인바운드	(276)	4.0	19.6	49.3	27.2	23.6	76.4	3.00	66.55
	아웃바운드	(49)	4.1	32.7	30.6	32.7	36.7	63.3	2.92	63.95
콜센터 운영 유형	직영	(150)	4.7	19.3	46.7	29.3	24.0	76.0	3.01	66.89
	자회사(아웃소싱)	(61)	3.3	31.1	39.3	26.2	34.4	65.6	2.89	62.84
	도급(아웃소싱)	(97)	4.1	16.5	52.6	26.8	20.6	79.4	3.02	67.35
	파견	(10)	0.0	20.0	50.0	30.0	20.0	80.0	3.10	70.00
	잘 모름	(7)	0.0	57.1	14.3	28.6	57.1	42.9	2.71	57.14
주 상담기관	공공기관	(53)	3.8	26.4	49.1	20.8	30.2	69.8	2.87	62.26
	민간회사	(272)	4.0	20.6	46.0	29.4	24.6	75.4	3.01	66.91
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	8.3	22.2	38.9	30.6	30.6	69.4	2.92	63.89
	1~3년 미만	(87)	4.6	17.2	50.6	27.6	21.8	78.2	3.01	67.05
	3~5년 미만	(59)	3.4	22.0	40.7	33.9	25.4	74.6	3.05	68.36
	5~10년 미만	(78)	1.3	23.1	44.9	30.8	24.4	75.6	3.05	68.38
	10년 이상	(65)	4.6	24.6	52.3	18.5	29.2	70.8	2.85	61.54
현직장 규모	10인 미만	(79)	2.5	25.3	46.8	25.3	27.8	72.2	2.95	64.98
	10~30인 미만	(63)	6.3	22.2	47.6	23.8	28.6	71.4	2.89	62.96
	30~50인 미만	(24)	8.3	16.7	54.2	20.8	25.0	75.0	2.88	62.50
	50~100인 미만	(58)	3.4	15.5	46.6	34.5	19.0	81.0	3.12	70.69
	100~300인 미만	(43)	2.3	16.3	48.8	32.6	18.6	81.4	3.12	70.54
	300인 이상	(58)	3.4	27.6	39.7	29.3	31.0	69.0	2.95	64.94

[표55] 상담사에게 목소리를 높이거나 화가 난 말투로 말을 한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	4.0	21.5	46.5	28.0	25.5	74.5	2.98	66.15
혼인 상태별	기혼	(125)	4.8	20.8	48.8	25.6	25.6	74.4	2.95	65.07
	미혼	(174)	4.0	22.4	43.7	29.9	26.4	73.6	2.99	66.48
	기타	(26)	0.0	19.2	53.8	26.9	19.2	80.8	3.08	69.23
학력별	고졸이하	(86)	2.3	25.6	39.5	32.6	27.9	72.1	3.02	67.44
	2년제 대학 졸업	(94)	4.3	16.0	48.9	30.9	20.2	79.8	3.06	68.79
	4년제 대학 졸업	(142)	4.9	22.5	49.3	23.2	27.5	72.5	2.91	63.62
	대학원 이상	(3)	0.0	33.3	33.3	33.3	33.3	66.7	3.00	66.67
근무 시간별	40시간 미만	(31)	0.0	22.6	38.7	38.7	22.6	77.4	3.16	72.04
	40시간	(179)	3.9	21.8	49.7	24.6	25.7	74.3	2.95	64.99
	41~52시간 미만	(95)	6.3	21.1	42.1	30.5	27.4	72.6	2.97	65.61
	52시간 이상	(20)	0.0	20.0	50.0	30.0	20.0	80.0	3.10	70.00
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	30.0	30.0	40.0	30.0	70.0	3.10	70.00
	150-200만원 미만	(77)	2.6	22.1	46.8	28.6	24.7	75.3	3.01	67.10
	200-250만원 미만	(147)	4.1	19.0	50.3	26.5	23.1	76.9	2.99	66.44
	250-300만원 미만	(66)	6.1	21.2	37.9	34.8	27.3	72.7	3.02	67.17
	300만원 이상	(25)	4.0	32.0	52.0	12.0	36.0	64.0	2.72	57.33

[표56] 상담사에게 반말이나 무시하는 투로 말을 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	4.3	29.5	44.6	21.5	33.8	66.2	2.83	61.13
지역별	서울	(125)	4.8	28.8	45.6	20.8	33.6	66.4	2.82	60.80
	인천/경기	(123)	3.3	32.5	39.8	24.4	35.8	64.2	2.85	61.79
	충청	(26)	7.7	26.9	50.0	15.4	34.6	65.4	2.73	57.69
	전라	(8)	0.0	50.0	25.0	25.0	50.0	50.0	2.75	58.33
	경북	(16)	0.0	31.3	43.8	25.0	31.3	68.8	2.94	64.58
	경남	(23)	8.7	13.0	60.9	17.4	21.7	78.3	2.87	62.32
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	75.0	0.0	25.0	75.0	2.75	58.33
성별	남자	(46)	13.0	30.4	34.8	21.7	43.5	56.5	2.65	55.07
	여자	(279)	2.9	29.4	46.2	21.5	32.3	67.7	2.86	62.13
연령별	20대	(66)	4.5	21.2	50.0	24.2	25.8	74.2	2.94	64.65
	30대	(134)	5.2	28.4	37.3	29.1	33.6	66.4	2.90	63.43
	40대	(93)	3.2	36.6	47.3	12.9	39.8	60.2	2.70	56.63
	50대	(32)	3.1	31.3	56.3	9.4	34.4	65.6	2.72	57.29
상담업무 유형	인바운드	(276)	4.3	29.7	43.5	22.5	34.1	65.9	2.84	61.35
	아웃바운드	(49)	4.1	28.6	51.0	16.3	32.7	67.3	2.80	59.86
콜센터 운영 유형	직영	(150)	5.3	30.7	39.3	24.7	36.0	64.0	2.83	61.11
	자회사(아웃소싱)	(61)	1.6	29.5	49.2	19.7	31.1	68.9	2.87	62.30
	도급(아웃소싱)	(97)	4.1	25.8	51.5	18.6	29.9	70.1	2.85	61.51
	파견	(10)	10.0	30.0	40.0	20.0	40.0	60.0	2.70	56.67
	잘 모름	(7)	0.0	57.1	28.6	14.3	57.1	42.9	2.57	52.38
주 상담기관	공공기관	(53)	7.5	34.0	45.3	13.2	41.5	58.5	2.64	54.72
	민간회사	(272)	3.7	28.7	44.5	23.2	32.4	67.6	2.87	62.38
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	11.1	25.0	38.9	25.0	36.1	63.9	2.78	59.26
	1~3년 미만	(87)	5.7	25.3	47.1	21.8	31.0	69.0	2.85	61.69
	3~5년 미만	(59)	3.4	30.5	45.8	20.3	33.9	66.1	2.83	61.02
	5~10년 미만	(78)	1.3	30.8	42.3	25.6	32.1	67.9	2.92	64.10
	10년 이상	(65)	3.1	35.4	46.2	15.4	38.5	61.5	2.74	57.95
현직장 규모	10인 미만	(79)	2.5	40.5	34.2	22.8	43.0	57.0	2.77	59.07
	10~30인 미만	(63)	4.8	22.2	55.6	17.5	27.0	73.0	2.86	61.90
	30~50인 미만	(24)	8.3	33.3	45.8	12.5	41.7	58.3	2.63	54.17
	50~100인 미만	(58)	5.2	20.7	53.4	20.7	25.9	74.1	2.90	63.22
	100~300인 미만	(43)	2.3	25.6	46.5	25.6	27.9	72.1	2.95	65.12
	300인 이상	(58)	5.2	32.8	36.2	25.9	37.9	62.1	2.83	60.92

[표56] 상담사에게 반말이나 무시하는 투로 말을 한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	4.3	29.5	44.6	21.5	33.8	66.2	2.83	61.13
혼인 상태별	기혼	(125)	5.6	32.0	44.0	18.4	37.6	62.4	2.75	58.40
	미혼	(174)	4.0	27.0	45.4	23.6	31.0	69.0	2.89	62.84
	기타	(26)	0.0	34.6	42.3	23.1	34.6	65.4	2.88	62.82
학력별	고졸이하	(86)	1.2	29.1	46.5	23.3	30.2	69.8	2.92	63.95
	2년제 대학 졸업	(94)	3.2	27.7	41.5	27.7	30.9	69.1	2.94	64.54
	4년제 대학 졸업	(142)	7.0	31.0	45.1	16.9	38.0	62.0	2.72	57.28
	대학원 이상	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	33.3	66.7	2.67	55.56
근무 시간별	40시간 미만	(31)	0.0	32.3	48.4	19.4	32.3	67.7	2.87	62.37
	40시간	(179)	4.5	31.3	45.8	18.4	35.8	64.2	2.78	59.40
	41~52시간 미만	(95)	6.3	28.4	41.1	24.2	34.7	65.3	2.83	61.05
	52시간 이상	(20)	0.0	15.0	45.0	40.0	15.0	85.0	3.25	75.00
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	60.0	20.0	20.0	60.0	40.0	2.60	53.33
	150-200만원 미만	(77)	2.6	28.6	53.2	15.6	31.2	68.8	2.82	60.61
	200-250만원 미만	(147)	4.1	27.2	45.6	23.1	31.3	68.7	2.88	62.59
	250-300만원 미만	(66)	6.1	24.2	40.9	28.8	30.3	69.7	2.92	64.14
	300만원 이상	(25)	8.0	48.0	32.0	12.0	56.0	44.0	2.48	49.33

[표57] 상담사에게 빨리 처리해달라고 계속 독촉한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	4.6	19.1	41.8	34.5	23.7	76.3	3.06	68.72
지역별	서울	(125)	4.8	21.6	39.2	34.4	26.4	73.6	3.03	67.73
	인천/경기	(123)	3.3	16.3	43.1	37.4	19.5	80.5	3.15	71.54
	충청	(26)	7.7	26.9	42.3	23.1	34.6	65.4	2.81	60.26
	전라	(8)	0.0	25.0	37.5	37.5	25.0	75.0	3.13	70.83
	경북	(16)	6.3	18.8	31.3	43.8	25.0	75.0	3.13	70.83
	경남	(23)	8.7	4.3	56.5	30.4	13.0	87.0	3.09	69.57
	강원/제주	(4)	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0	2.50	50.00
성별	남자	(46)	13.0	19.6	32.6	34.8	32.6	67.4	2.89	63.04
	여자	(279)	3.2	19.0	43.4	34.4	22.2	77.8	3.09	69.65
연령별	20대	(66)	7.6	24.2	34.8	33.3	31.8	68.2	2.94	64.65
	30대	(134)	3.7	18.7	32.8	44.8	22.4	77.6	3.19	72.89
	40대	(93)	4.3	16.1	55.9	23.7	20.4	79.6	2.99	66.31
	50대	(32)	3.1	18.8	53.1	25.0	21.9	78.1	3.00	66.67
상담업무 유형	인바운드	(276)	4.7	18.5	42.0	34.8	23.2	76.8	3.07	68.96
	아웃바운드	(49)	4.1	22.4	40.8	32.7	26.5	73.5	3.02	67.35
콜센터 운영 유형	직영	(150)	4.7	18.0	40.7	36.7	22.7	77.3	3.09	69.78
	자회사(아웃소싱)	(61)	3.3	18.0	52.5	26.2	21.3	78.7	3.02	67.21
	도급(아웃소싱)	(97)	5.2	21.6	35.1	38.1	26.8	73.2	3.06	68.73
	파견	(10)	10.0	20.0	50.0	20.0	30.0	70.0	2.80	60.00
	잘 모름	(7)	0.0	14.3	57.1	28.6	14.3	85.7	3.14	71.43
주 상담기관	공공기관	(53)	9.4	26.4	39.6	24.5	35.8	64.2	2.79	59.75
	민간회사	(272)	3.7	17.6	42.3	36.4	21.3	78.7	3.11	70.47
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	8.3	13.9	41.7	36.1	22.2	77.8	3.06	68.52
	1~3년 미만	(87)	4.6	19.5	44.8	31.0	24.1	75.9	3.02	67.43
	3~5년 미만	(59)	6.8	16.9	35.6	40.7	23.7	76.3	3.10	70.06
	5~10년 미만	(78)	2.6	20.5	37.2	39.7	23.1	76.9	3.14	71.37
	10년 이상	(65)	3.1	21.5	49.2	26.2	24.6	75.4	2.98	66.15
현직장 규모	10인 미만	(79)	3.8	27.8	36.7	31.6	31.6	68.4	2.96	65.40
	10~30인 미만	(63)	4.8	17.5	47.6	30.2	22.2	77.8	3.03	67.72
	30~50인 미만	(24)	12.5	12.5	50.0	25.0	25.0	75.0	2.88	62.50
	50~100인 미만	(58)	5.2	15.5	46.6	32.8	20.7	79.3	3.07	68.97
	100~300인 미만	(43)	2.3	16.3	41.9	39.5	18.6	81.4	3.19	72.87
	300인 이상	(58)	3.4	17.2	34.5	44.8	20.7	79.3	3.21	73.56

[표57] 상담사에게 빨리 처리해달라고 계속 독촉한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	4.6	19.1	41.8	34.5	23.7	76.3	3.06	68.72
혼인 상태별	기혼	(125)	4.8	17.6	46.4	31.2	22.4	77.6	3.04	68.00
	미혼	(174)	4.6	21.3	36.8	37.4	25.9	74.1	3.07	68.97
	기타	(26)	3.8	11.5	53.8	30.8	15.4	84.6	3.12	70.51
학력별	고졸이하	(86)	1.2	18.6	43.0	37.2	19.8	80.2	3.16	72.09
	2년제 대학 졸업	(94)	3.2	20.2	36.2	40.4	23.4	76.6	3.14	71.28
	4년제 대학 졸업	(142)	7.7	18.3	44.4	29.6	26.1	73.9	2.96	65.26
	대학원 이상	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	33.3	66.7	2.67	55.56
근무 시간별	40시간 미만	(31)	0.0	12.9	45.2	41.9	12.9	87.1	3.29	76.34
	40시간	(179)	4.5	22.3	44.1	29.1	26.8	73.2	2.98	65.92
	41~52시간 미만	(95)	6.3	15.8	36.8	41.1	22.1	77.9	3.13	70.88
	52시간 이상	(20)	5.0	15.0	40.0	40.0	20.0	80.0	3.15	71.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	20.0	40.0	40.0	20.0	80.0	3.20	73.33
	150-200만원 미만	(77)	5.2	18.2	45.5	31.2	23.4	76.6	3.03	67.53
	200-250만원 미만	(147)	4.1	21.1	43.5	31.3	25.2	74.8	3.02	67.35
	250-300만원 미만	(66)	4.5	16.7	28.8	50.0	21.2	78.8	3.24	74.75
	300만원 이상	(25)	8.0	16.0	56.0	20.0	24.0	76.0	2.88	62.67

[표58] 상담사에게 욕을 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	12.6	41.2	34.5	11.7	53.8	46.2	2.45	48.41
지역별	서울	(125)	12.8	44.8	29.6	12.8	57.6	42.4	2.42	47.47
	인천/경기	(123)	13.8	37.4	36.6	12.2	51.2	48.8	2.47	49.05
	충청	(26)	11.5	57.7	19.2	11.5	69.2	30.8	2.31	43.59
	전라	(8)	0.0	25.0	75.0	0.0	25.0	75.0	2.75	58.33
	경북	(16)	6.3	31.3	43.8	18.8	37.5	62.5	2.75	58.33
	경남	(23)	13.0	34.8	47.8	4.3	47.8	52.2	2.43	47.83
	강원/제주	(4)	25.0	50.0	25.0	0.0	75.0	25.0	2.00	33.33
성별	남자	(46)	19.6	50.0	19.6	10.9	69.6	30.4	2.22	40.58
	여자	(279)	11.5	39.8	36.9	11.8	51.3	48.7	2.49	49.70
연령별	20대	(66)	16.7	42.4	28.8	12.1	59.1	40.9	2.36	45.45
	30대	(134)	13.4	38.1	32.8	15.7	51.5	48.5	2.51	50.25
	40대	(93)	9.7	46.2	36.6	7.5	55.9	44.1	2.42	47.31
	50대	(32)	9.4	37.5	46.9	6.3	46.9	53.1	2.50	50.00
상담업무 유형	인바운드	(276)	12.7	40.6	34.4	12.3	53.3	46.7	2.46	48.79
	아웃바운드	(49)	12.2	44.9	34.7	8.2	57.1	42.9	2.39	46.26
콜센터 운영 유형	직영	(150)	16.0	40.0	28.7	15.3	56.0	44.0	2.43	47.78
	자회사(아웃소싱)	(61)	6.6	41.0	41.0	11.5	47.5	52.5	2.57	52.46
	도급(아웃소싱)	(97)	9.3	43.3	41.2	6.2	52.6	47.4	2.44	48.11
	파견	(10)	10.0	30.0	40.0	20.0	40.0	60.0	2.70	56.67
	잘 모름	(7)	42.9	57.1	0.0	0.0	100.0	0.0	1.57	19.05
주 상담기관	공공기관	(53)	15.1	45.3	30.2	9.4	60.4	39.6	2.34	44.65
	민간회사	(272)	12.1	40.4	35.3	12.1	52.6	47.4	2.47	49.14
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	19.4	44.4	27.8	8.3	63.9	36.1	2.25	41.67
	1~3년 미만	(87)	12.6	40.2	34.5	12.6	52.9	47.1	2.47	49.04
	3~5년 미만	(59)	18.6	39.0	30.5	11.9	57.6	42.4	2.36	45.20
	5~10년 미만	(78)	6.4	43.6	35.9	14.1	50.0	50.0	2.58	52.56
	10년 이상	(65)	10.8	40.0	40.0	9.2	50.8	49.2	2.48	49.23
현직장 규모	10인 미만	(79)	12.7	51.9	21.5	13.9	64.6	35.4	2.37	45.57
	10~30인 미만	(63)	15.9	36.5	38.1	9.5	52.4	47.6	2.41	47.09
	30~50인 미만	(24)	20.8	25.0	41.7	12.5	45.8	54.2	2.46	48.61
	50~100인 미만	(58)	12.1	34.5	46.6	6.9	46.6	53.4	2.48	49.43
	100~300인 미만	(43)	7.0	48.8	30.2	14.0	55.8	44.2	2.51	50.39
	300인 이상	(58)	10.3	39.7	36.2	13.8	50.0	50.0	2.53	51.15

[표58] 상담사에게 욕을 한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	12.6	41.2	34.5	11.7	53.8	46.2	2.45	48.41
혼인 상태별	기혼	(125)	13.6	36.8	39.2	10.4	50.4	49.6	2.46	48.80
	미혼	(174)	13.8	43.7	28.7	13.8	57.5	42.5	2.43	47.51
	기타	(26)	0.0	46.2	50.0	3.8	46.2	53.8	2.58	52.56
학력별	고졸이하	(86)	11.6	41.9	37.2	9.3	53.5	46.5	2.44	48.06
	2년제 대학 졸업	(94)	11.7	39.4	35.1	13.8	51.1	48.9	2.51	50.35
	4년제 대학 졸업	(142)	13.4	41.5	33.1	12.0	54.9	45.1	2.44	47.89
	대학원 이상	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0	0.0	1.67	22.22
근무 시간별	40시간 미만	(31)	12.9	32.3	35.5	19.4	45.2	54.8	2.61	53.76
	40시간	(179)	13.4	44.7	32.4	9.5	58.1	41.9	2.38	46.00
	41~52시간 미만	(95)	12.6	37.9	35.8	13.7	50.5	49.5	2.51	50.18
	52시간 이상	(20)	5.0	40.0	45.0	10.0	45.0	55.0	2.60	53.33
임금 수준별	150만원 미만	(10)	20.0	30.0	30.0	20.0	50.0	50.0	2.50	50.00
	150-200만원 미만	(77)	11.7	40.3	39.0	9.1	51.9	48.1	2.45	48.48
	200-250만원 미만	(147)	12.2	38.8	37.4	11.6	51.0	49.0	2.48	49.43
	250-300만원 미만	(66)	12.1	40.9	31.8	15.2	53.0	47.0	2.50	50.00
	300만원 이상	(25)	16.0	64.0	12.0	8.0	80.0	20.0	2.12	37.33

[표59] 상담사에게 성희롱 발언을 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	36.0	44.6	13.2	6.2	80.6	19.4	1.90	29.85
지역별	서울	(125)	36.0	42.4	14.4	7.2	78.4	21.6	1.93	30.93
	인천/경기	(123)	39.8	43.9	10.6	5.7	83.7	16.3	1.82	27.37
	충청	(26)	38.5	46.2	7.7	7.7	84.6	15.4	1.85	28.21
	전라	(8)	12.5	62.5	25.0	0.0	75.0	25.0	2.13	37.50
	경북	(16)	18.8	50.0	25.0	6.3	68.8	31.3	2.19	39.58
	경남	(23)	30.4	47.8	17.4	4.3	78.3	21.7	1.96	31.88
	강원/제주	(4)	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	0.0	1.50	16.67
성별	남자	(46)	45.7	39.1	8.7	6.5	84.8	15.2	1.76	25.36
	여자	(279)	34.4	45.5	14.0	6.1	79.9	20.1	1.92	30.59
연령별	20대	(66)	45.5	39.4	7.6	7.6	84.8	15.2	1.77	25.76
	30대	(134)	33.6	41.8	15.7	9.0	75.4	24.6	2.00	33.33
	40대	(93)	28.0	58.1	11.8	2.2	86.0	14.0	1.88	29.39
	50대	(32)	50.0	28.1	18.8	3.1	78.1	21.9	1.75	25.00
상담업무 유형	인바운드	(276)	35.9	43.1	14.1	6.9	79.0	21.0	1.92	30.68
	아웃바운드	(49)	36.7	53.1	8.2	2.0	89.8	10.2	1.76	25.17
콜센터 운영 유형	직영	(150)	42.0	38.0	11.3	8.7	80.0	20.0	1.87	28.89
	자회사(아웃소싱)	(61)	23.0	47.5	24.6	4.9	70.5	29.5	2.11	37.16
	도급(아웃소싱)	(97)	33.0	54.6	10.3	2.1	87.6	12.4	1.81	27.15
	파견	(10)	40.0	30.0	10.0	20.0	70.0	30.0	2.10	36.67
	잘 모름	(7)	57.1	42.9	0.0	0.0	100.0	0.0	1.43	14.29
주 상담기관	공공기관	(53)	28.3	52.8	11.3	7.5	81.1	18.9	1.98	32.70
	민간회사	(272)	37.5	43.0	13.6	5.9	80.5	19.5	1.88	29.29
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	33.3	52.8	8.3	5.6	86.1	13.9	1.86	28.70
	1~3년 미만	(87)	36.8	41.4	14.9	6.9	78.2	21.8	1.92	30.65
	3~5년 미만	(59)	49.2	39.0	5.1	6.8	88.1	11.9	1.69	23.16
	5~10년 미만	(78)	32.1	41.0	19.2	7.7	73.1	26.9	2.03	34.19
	10년 이상	(65)	29.2	53.8	13.8	3.1	83.1	16.9	1.91	30.26
현직장 규모	10인 미만	(79)	43.0	40.5	10.1	6.3	83.5	16.5	1.80	26.58
	10~30인 미만	(63)	41.3	39.7	14.3	4.8	81.0	19.0	1.83	27.51
	30~50인 미만	(24)	29.2	41.7	20.8	8.3	70.8	29.2	2.08	36.11
	50~100인 미만	(58)	29.3	51.7	15.5	3.4	81.0	19.0	1.93	31.03
	100~300인 미만	(43)	30.2	51.2	14.0	4.7	81.4	18.6	1.93	31.01
	300인 이상	(58)	34.5	44.8	10.3	10.3	79.3	20.7	1.97	32.18

[표59] 상담사에게 성희롱 발언을 한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	36.0	44.6	13.2	6.2	80.6	19.4	1.90	29.85
혼인 상태별	기혼	(125)	33.6	46.4	16.0	4.0	80.0	20.0	1.90	30.13
	미혼	(174)	37.4	43.1	11.5	8.0	80.5	19.5	1.90	30.08
	기타	(26)	38.5	46.2	11.5	3.8	84.6	15.4	1.81	26.92
학력별	고졸이하	(86)	38.4	46.5	11.6	3.5	84.9	15.1	1.80	26.74
	2년제 대학 졸업	(94)	36.2	37.2	19.1	7.4	73.4	26.6	1.98	32.62
	4년제 대학 졸업	(142)	33.8	48.6	10.6	7.0	82.4	17.6	1.91	30.28
	대학원 이상	(3)	66.7	33.3	0.0	0.0	100.0	0.0	1.33	11.11
근무 시간별	40시간 미만	(31)	35.5	45.2	6.5	12.9	80.6	19.4	1.97	32.26
	40시간	(179)	38.0	43.6	13.4	5.0	81.6	18.4	1.85	28.49
	41~52시간 미만	(95)	33.7	46.3	14.7	5.3	80.0	20.0	1.92	30.53
	52시간 이상	(20)	30.0	45.0	15.0	10.0	75.0	25.0	2.05	35.00
임금 수준별	150만원 미만	(10)	30.0	50.0	0.0	20.0	80.0	20.0	2.10	36.67
	150-200만원 미만	(77)	32.5	49.4	14.3	3.9	81.8	18.2	1.90	29.87
	200-250만원 미만	(147)	36.1	46.3	12.9	4.8	82.3	17.7	1.86	28.80
	250-300만원 미만	(66)	39.4	36.4	12.1	12.1	75.8	24.2	1.97	32.32
	300만원 이상	(25)	40.0	40.0	20.0	0.0	80.0	20.0	1.80	26.67

[표60] 상담사에게 책임자를 바꾸라고 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	6.2	24.0	44.9	24.9	30.2	69.8	2.89	62.87
지역별	서울	(125)	8.0	24.0	44.0	24.0	32.0	68.0	2.84	61.33
	인천/경기	(123)	3.3	23.6	45.5	27.6	26.8	73.2	2.98	65.85
	충청	(26)	11.5	19.2	50.0	19.2	30.8	69.2	2.77	58.97
	전라	(8)	0.0	12.5	75.0	12.5	12.5	87.5	3.00	66.67
	경북	(16)	0.0	25.0	31.3	43.8	25.0	75.0	3.19	72.92
	경남	(23)	13.0	26.1	43.5	17.4	39.1	60.9	2.65	55.07
	강원/제주	(4)	0.0	75.0	25.0	0.0	75.0	25.0	2.25	41.67
성별	남자	(46)	13.0	10.9	50.0	26.1	23.9	76.1	2.89	63.04
	여자	(279)	5.0	26.2	44.1	24.7	31.2	68.8	2.89	62.84
연령별	20대	(66)	7.6	18.2	42.4	31.8	25.8	74.2	2.98	66.16
	30대	(134)	8.2	24.6	35.8	31.3	32.8	67.2	2.90	63.43
	40대	(93)	3.2	28.0	51.6	17.2	31.2	68.8	2.83	60.93
	50대	(32)	3.1	21.9	68.8	6.3	25.0	75.0	2.78	59.38
상담업무 유형	인바운드	(276)	5.8	22.8	44.2	27.2	28.6	71.4	2.93	64.25
	아웃바운드	(49)	8.2	30.6	49.0	12.2	38.8	61.2	2.65	55.10
콜센터 운영 유형	직영	(150)	7.3	22.7	40.0	30.0	30.0	70.0	2.93	64.22
	자회사(아웃소싱)	(61)	3.3	27.9	49.2	19.7	31.1	68.9	2.85	61.75
	도급(아웃소싱)	(97)	5.2	22.7	49.5	22.7	27.8	72.2	2.90	63.23
	파견	(10)	20.0	20.0	40.0	20.0	40.0	60.0	2.60	53.33
	잘 모름	(7)	0.0	42.9	57.1	0.0	42.9	57.1	2.57	52.38
주 상담기관	공공기관	(53)	7.5	39.6	37.7	15.1	47.2	52.8	2.60	53.46
	민간회사	(272)	5.9	21.0	46.3	26.8	26.8	73.2	2.94	64.71
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	11.1	22.2	36.1	30.6	33.3	66.7	2.86	62.04
	1~3년 미만	(87)	8.0	18.4	42.5	31.0	26.4	73.6	2.97	65.52
	3~5년 미만	(59)	6.8	25.4	45.8	22.0	32.2	67.8	2.83	61.02
	5~10년 미만	(78)	1.3	25.6	47.4	25.6	26.9	73.1	2.97	65.81
	10년 이상	(65)	6.2	29.2	49.2	15.4	35.4	64.6	2.74	57.95
현직장 규모	10인 미만	(79)	3.8	25.3	40.5	30.4	29.1	70.9	2.97	65.82
	10~30인 미만	(63)	7.9	19.0	54.0	19.0	27.0	73.0	2.84	61.38
	30~50인 미만	(24)	4.2	25.0	50.0	20.8	29.2	70.8	2.88	62.50
	50~100인 미만	(58)	5.2	25.9	44.8	24.1	31.0	69.0	2.88	62.64
	100~300인 미만	(43)	4.7	30.2	44.2	20.9	34.9	65.1	2.81	60.47
	300인 이상	(58)	10.3	20.7	39.7	29.3	31.0	69.0	2.88	62.64

[표60] 상담사에게 책임자를 바꾸라고 한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	6.2	24.0	44.9	24.9	30.2	69.8	2.89	62.87
혼인 상태별	기혼	(125)	6.4	24.0	48.8	20.8	30.4	69.6	2.84	61.33
	미혼	(174)	5.7	24.7	40.8	28.7	30.5	69.5	2.93	64.18
	기타	(26)	7.7	19.2	53.8	19.2	26.9	73.1	2.85	61.54
학력별	고졸이하	(86)	3.5	24.4	48.8	23.3	27.9	72.1	2.92	63.95
	2년제 대학 졸업	(94)	6.4	21.3	41.5	30.9	27.7	72.3	2.97	65.60
	4년제 대학 졸업	(142)	7.7	24.6	45.1	22.5	32.4	67.6	2.82	60.80
	대학원 이상	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	66.7	33.3	2.33	44.44
근무 시간별	40시간 미만	(31)	3.2	25.8	41.9	29.0	29.0	71.0	2.97	65.59
	40시간	(179)	7.3	24.0	45.8	22.9	31.3	68.7	2.84	61.45
	41~52시간 미만	(95)	6.3	22.1	44.2	27.4	28.4	71.6	2.93	64.21
	52시간 이상	(20)	0.0	30.0	45.0	25.0	30.0	70.0	2.95	65.00
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	30.0	40.0	30.0	30.0	70.0	3.00	66.67
	150-200만원 미만	(77)	5.2	31.2	40.3	23.4	36.4	63.6	2.82	60.61
	200-250만원 미만	(147)	4.8	19.0	51.7	24.5	23.8	76.2	2.96	65.31
	250-300만원 미만	(66)	7.6	19.7	40.9	31.8	27.3	72.7	2.97	65.66
	300만원 이상	(25)	16.0	40.0	32.0	12.0	56.0	44.0	2.40	46.67

[표61] 상담사에게 불친절 상담에 대해 신고하겠다고 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	15.7	35.7	31.4	17.2	51.4	48.6	2.50	50.05
지역별	서울	(125)	16.0	37.6	30.4	16.0	53.6	46.4	2.46	48.80
	인천/경기	(123)	11.4	39.0	30.9	18.7	50.4	49.6	2.57	52.30
	충청	(26)	30.8	34.6	23.1	11.5	65.4	34.6	2.15	38.46
	전라	(8)	12.5	25.0	37.5	25.0	37.5	62.5	2.75	58.33
	경북	(16)	18.8	25.0	25.0	31.3	43.8	56.3	2.69	56.25
	경남	(23)	21.7	21.7	43.5	13.0	43.5	56.5	2.48	49.28
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	75.0	0.0	25.0	75.0	2.75	58.33
성별	남자	(46)	17.4	34.8	30.4	17.4	52.2	47.8	2.48	49.28
	여자	(279)	15.4	35.8	31.5	17.2	51.3	48.7	2.51	50.18
연령별	20대	(66)	18.2	31.8	33.3	16.7	50.0	50.0	2.48	49.49
	30대	(134)	20.9	33.6	23.9	21.6	54.5	45.5	2.46	48.76
	40대	(93)	7.5	37.6	40.9	14.0	45.2	54.8	2.61	53.76
	50대	(32)	12.5	46.9	31.3	9.4	59.4	40.6	2.38	45.83
상담업무 유형	인바운드	(276)	14.5	36.6	31.2	17.8	51.1	48.9	2.52	50.72
	아웃바운드	(49)	22.4	30.6	32.7	14.3	53.1	46.9	2.39	46.26
콜센터 운영 유형	직영	(150)	18.0	31.3	29.3	21.3	49.3	50.7	2.54	51.33
	자회사(아웃소싱)	(61)	13.1	36.1	36.1	14.8	49.2	50.8	2.52	50.82
	도급(아웃소싱)	(97)	12.4	40.2	33.0	14.4	52.6	47.4	2.49	49.83
	파견	(10)	30.0	30.0	30.0	10.0	60.0	40.0	2.20	40.00
	잘 모름	(7)	14.3	71.4	14.3	0.0	85.7	14.3	2.00	33.33
주 상담기관	공공기관	(53)	15.1	45.3	30.2	9.4	60.4	39.6	2.34	44.65
	민간회사	(272)	15.8	33.8	31.6	18.8	49.6	50.4	2.53	51.10
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	22.2	38.9	19.4	19.4	61.1	38.9	2.36	45.37
	1~3년 미만	(87)	18.4	33.3	29.9	18.4	51.7	48.3	2.48	49.43
	3~5년 미만	(59)	15.3	42.4	27.1	15.3	57.6	42.4	2.42	47.46
	5~10년 미만	(78)	11.5	28.2	42.3	17.9	39.7	60.3	2.67	55.56
	10년 이상	(65)	13.8	40.0	30.8	15.4	53.8	46.2	2.48	49.23
현직장 규모	10인 미만	(79)	12.7	34.2	32.9	20.3	46.8	53.2	2.61	53.59
	10~30인 미만	(63)	23.8	36.5	27.0	12.7	60.3	39.7	2.29	42.86
	30~50인 미만	(24)	20.8	33.3	29.2	16.7	54.2	45.8	2.42	47.22
	50~100인 미만	(58)	10.3	43.1	34.5	12.1	53.4	46.6	2.48	49.43
	100~300인 미만	(43)	16.3	27.9	37.2	18.6	44.2	55.8	2.58	52.71
	300인 이상	(58)	13.8	36.2	27.6	22.4	50.0	50.0	2.59	52.87

[표61] 상담사에게 불친절 상담에 대해 신고하겠다고 한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	15.7	35.7	31.4	17.2	51.4	48.6	2.50	50.05
혼인 상태별	기혼	(125)	14.4	33.6	34.4	17.6	48.0	52.0	2.55	51.73
	미혼	(174)	16.1	37.4	27.6	19.0	53.4	46.6	2.49	49.81
	기타	(26)	19.2	34.6	42.3	3.8	53.8	46.2	2.31	43.59
학력별	고졸이하	(86)	12.8	37.2	34.9	15.1	50.0	50.0	2.52	50.78
	2년제 대학 졸업	(94)	14.9	26.6	39.4	19.1	41.5	58.5	2.63	54.26
	4년제 대학 졸업	(142)	18.3	40.1	23.9	17.6	58.5	41.5	2.41	46.95
	대학원 이상	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	66.7	33.3	2.33	44.44
근무 시간별	40시간 미만	(31)	12.9	32.3	35.5	19.4	45.2	54.8	2.61	53.76
	40시간	(179)	15.6	39.7	30.2	14.5	55.3	44.7	2.44	47.86
	41~52시간 미만	(95)	16.8	31.6	32.6	18.9	48.4	51.6	2.54	51.23
	52시간 이상	(20)	15.0	25.0	30.0	30.0	40.0	60.0	2.75	58.33
임금 수준별	150만원 미만	(10)	30.0	20.0	20.0	30.0	50.0	50.0	2.50	50.00
	150-200만원 미만	(77)	15.6	45.5	26.0	13.0	61.0	39.0	2.36	45.45
	200-250만원 미만	(147)	12.9	32.0	34.7	20.4	44.9	55.1	2.63	54.20
	250-300만원 미만	(66)	15.2	33.3	34.8	16.7	48.5	51.5	2.53	51.01
	300만원 이상	(25)	28.0	40.0	24.0	8.0	68.0	32.0	2.12	37.33

[표62] 상담사에게 화가 나서 일방적으로 전화를 끊는다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	9.5	32.6	34.8	23.1	42.2	57.8	2.71	57.13
지역별	서울	(125)	12.0	32.8	34.4	20.8	44.8	55.2	2.64	54.67
	인천/경기	(123)	8.9	30.9	33.3	26.8	39.8	60.2	2.78	59.35
	충청	(26)	7.7	46.2	34.6	11.5	53.8	46.2	2.50	50.00
	전라	(8)	0.0	50.0	37.5	12.5	50.0	50.0	2.63	54.17
	경북	(16)	6.3	25.0	31.3	37.5	31.3	68.8	3.00	66.67
	경남	(23)	8.7	17.4	47.8	26.1	26.1	73.9	2.91	63.77
	강원/제주	(4)	0.0	75.0	25.0	0.0	75.0	25.0	2.25	41.67
성별	남자	(46)	17.4	37.0	28.3	17.4	54.3	45.7	2.46	48.55
	여자	(279)	8.2	31.9	35.8	24.0	40.1	59.9	2.76	58.54
연령별	20대	(66)	9.1	25.8	42.4	22.7	34.8	65.2	2.79	59.60
	30대	(134)	11.9	34.3	26.1	27.6	46.3	53.7	2.69	56.47
	40대	(93)	6.5	36.6	38.7	18.3	43.0	57.0	2.69	56.27
	50대	(32)	9.4	28.1	43.8	18.8	37.5	62.5	2.72	57.29
상담업무 유형	인바운드	(276)	9.8	32.2	35.5	22.5	42.0	58.0	2.71	56.88
	아웃바운드	(49)	8.2	34.7	30.6	26.5	42.9	57.1	2.76	58.50
콜센터 운영 유형	직영	(150)	8.7	32.7	32.0	26.7	41.3	58.7	2.77	58.89
	자회사(아웃소싱)	(61)	8.2	36.1	36.1	19.7	44.3	55.7	2.67	55.74
	도급(아웃소싱)	(97)	8.2	30.9	41.2	19.6	39.2	60.8	2.72	57.39
	파견	(10)	20.0	30.0	20.0	30.0	50.0	50.0	2.60	53.33
	잘 모름	(7)	42.9	28.6	14.3	14.3	71.4	28.6	2.00	33.33
주 상담기관	공공기관	(53)	7.5	43.4	35.8	13.2	50.9	49.1	2.55	51.57
	민간회사	(272)	9.9	30.5	34.6	25.0	40.4	59.6	2.75	58.21
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	11.1	25.0	27.8	36.1	36.1	63.9	2.89	62.96
	1~3년 미만	(87)	4.6	35.6	34.5	25.3	40.2	59.8	2.80	60.15
	3~5년 미만	(59)	13.6	20.3	44.1	22.0	33.9	66.1	2.75	58.19
	5~10년 미만	(78)	6.4	38.5	32.1	23.1	44.9	55.1	2.72	57.26
	10년 이상	(65)	15.4	36.9	33.8	13.8	52.3	47.7	2.46	48.72
현직장 규모	10인 미만	(79)	7.6	32.9	39.2	20.3	40.5	59.5	2.72	57.38
	10~30인 미만	(63)	12.7	28.6	38.1	20.6	41.3	58.7	2.67	55.56
	30~50인 미만	(24)	8.3	33.3	29.2	29.2	41.7	58.3	2.79	59.72
	50~100인 미만	(58)	6.9	29.3	39.7	24.1	36.2	63.8	2.81	60.34
	100~300인 미만	(43)	9.3	39.5	25.6	25.6	48.8	51.2	2.67	55.81
	300인 이상	(58)	12.1	34.5	29.3	24.1	46.6	53.4	2.66	55.17

[표62] 상담사에게 화가 나서 일방적으로 전화를 끊는다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	9.5	32.6	34.8	23.1	42.2	57.8	2.71	57.13
혼인 상태별	기혼	(125)	8.8	36.8	33.6	20.8	45.6	54.4	2.66	55.47
	미혼	(174)	10.9	30.5	32.8	25.9	41.4	58.6	2.74	57.85
	기타	(26)	3.8	26.9	53.8	15.4	30.8	69.2	2.81	60.26
학력별	고졸이하	(86)	9.3	31.4	36.0	23.3	40.7	59.3	2.73	57.75
	2년제 대학 졸업	(94)	8.5	28.7	34.0	28.7	37.2	62.8	2.83	60.99
	4년제 대학 졸업	(142)	10.6	35.9	33.8	19.7	46.5	53.5	2.63	54.23
	대학원 이상	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	33.3	66.7	2.67	55.56
근무 시간별	40시간 미만	(31)	9.7	35.5	25.8	29.0	45.2	54.8	2.74	58.06
	40시간	(179)	8.9	32.4	39.1	19.6	41.3	58.7	2.69	56.42
	41~52시간 미만	(95)	11.6	32.6	32.6	23.2	44.2	55.8	2.67	55.79
	52시간 이상	(20)	5.0	30.0	20.0	45.0	35.0	65.0	3.05	68.33
임금 수준별	150만원 미만	(10)	20.0	30.0	20.0	30.0	50.0	50.0	2.60	53.33
	150-200만원 미만	(77)	7.8	32.5	37.7	22.1	40.3	59.7	2.74	58.01
	200-250만원 미만	(147)	7.5	29.3	38.1	25.2	36.7	63.3	2.81	60.32
	250-300만원 미만	(66)	10.6	37.9	30.3	21.2	48.5	51.5	2.62	54.04
	300만원 이상	(25)	20.0	40.0	24.0	16.0	60.0	40.0	2.36	45.33

[표63] 대기시간, 회사 정책 등에 대한 불만을 상담사에게 항의한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	6.2	17.8	37.8	38.2	24.0	76.0	3.08	69.33
지역별	서울	(125)	7.2	16.0	43.2	33.6	23.2	76.8	3.03	67.73
	인천/경기	(123)	5.7	20.3	32.5	41.5	26.0	74.0	3.10	69.92
	충청	(26)	7.7	19.2	42.3	30.8	26.9	73.1	2.96	65.38
	전라	(8)	0.0	37.5	12.5	50.0	37.5	62.5	3.13	70.83
	경북	(16)	0.0	6.3	56.3	37.5	6.3	93.8	3.31	77.08
	경남	(23)	8.7	8.7	30.4	52.2	17.4	82.6	3.26	75.36
	강원/제주	(4)	0.0	50.0	25.0	25.0	50.0	50.0	2.75	58.33
성별	남자	(46)	17.4	13.0	34.8	34.8	30.4	69.6	2.87	62.32
	여자	(279)	4.3	18.6	38.4	38.7	22.9	77.1	3.11	70.49
연령별	20대	(66)	7.6	12.1	39.4	40.9	19.7	80.3	3.14	71.21
	30대	(134)	9.0	17.2	32.1	41.8	26.1	73.9	3.07	68.91
	40대	(93)	1.1	20.4	45.2	33.3	21.5	78.5	3.11	70.25
	50대	(32)	6.3	25.0	37.5	31.3	31.3	68.8	2.94	64.58
상담업무 유형	인바운드	(276)	5.8	16.7	38.8	38.8	22.5	77.5	3.11	70.17
	아웃바운드	(49)	8.2	24.5	32.7	34.7	32.7	67.3	2.94	64.63
콜센터 운영 유형	직영	(150)	7.3	16.7	36.7	39.3	24.0	76.0	3.08	69.33
	자회사(아웃소싱)	(61)	6.6	21.3	45.9	26.2	27.9	72.1	2.92	63.93
	도급(아웃소싱)	(97)	3.1	16.5	36.1	44.3	19.6	80.4	3.22	73.88
	파견	(10)	20.0	20.0	30.0	30.0	40.0	60.0	2.70	56.67
	잘 모름	(7)	0.0	28.6	28.6	42.9	28.6	71.4	3.14	71.43
주 상담기관	공공기관	(53)	7.5	24.5	35.8	32.1	32.1	67.9	2.92	64.15
	민간회사	(272)	5.9	16.5	38.2	39.3	22.4	77.6	3.11	70.34
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	11.1	8.3	27.8	52.8	19.4	80.6	3.22	74.07
	1~3년 미만	(87)	4.6	19.5	35.6	40.2	24.1	75.9	3.11	70.50
	3~5년 미만	(59)	6.8	20.3	30.5	42.4	27.1	72.9	3.08	69.49
	5~10년 미만	(78)	5.1	19.2	41.0	34.6	24.4	75.6	3.05	68.38
	10년 이상	(65)	6.2	16.9	49.2	27.7	23.1	76.9	2.98	66.15
현직장 규모	10인 미만	(79)	3.8	24.1	39.2	32.9	27.8	72.2	3.01	67.09
	10~30인 미만	(63)	14.3	14.3	38.1	33.3	28.6	71.4	2.90	63.49
	30~50인 미만	(24)	4.2	25.0	37.5	33.3	29.2	70.8	3.00	66.67
	50~100인 미만	(58)	3.4	13.8	44.8	37.9	17.2	82.8	3.17	72.41
	100~300인 미만	(43)	2.3	20.9	27.9	48.8	23.3	76.7	3.23	74.42
	300인 이상	(58)	6.9	12.1	36.2	44.8	19.0	81.0	3.19	72.99

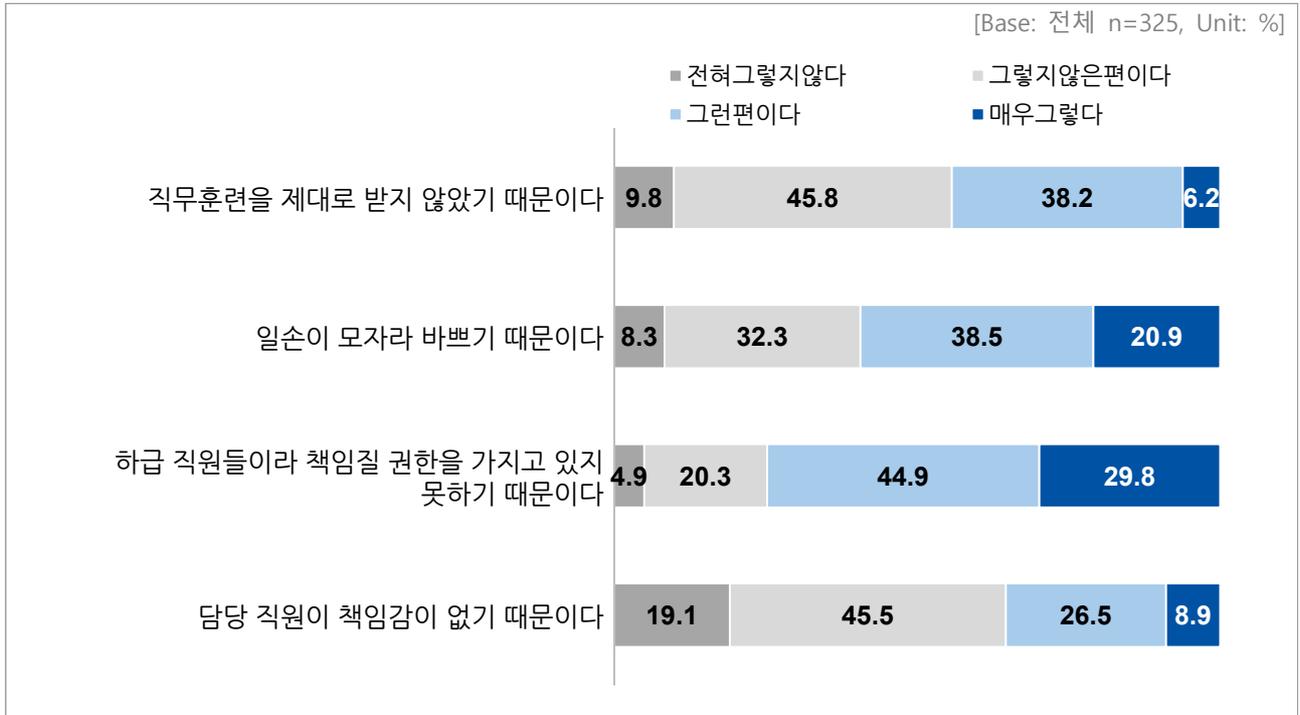
[표63] 대기시간, 회사 정책 등에 대한 불만을 상담사에게 항의한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	6.2	17.8	37.8	38.2	24.0	76.0	3.08	69.33
혼인 상태별	기혼	(125)	6.4	20.0	35.2	38.4	26.4	73.6	3.06	68.53
	미혼	(174)	6.3	16.7	39.7	37.4	23.0	77.0	3.08	69.35
	기타	(26)	3.8	15.4	38.5	42.3	19.2	80.8	3.19	73.08
학력별	고졸이하	(86)	2.3	24.4	37.2	36.0	26.7	73.3	3.07	68.99
	2년제 대학 졸업	(94)	6.4	13.8	36.2	43.6	20.2	79.8	3.17	72.34
	4년제 대학 졸업	(142)	8.5	15.5	39.4	36.6	23.9	76.1	3.04	68.08
	대학원 이상	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	66.7	33.3	2.33	44.44
근무 시간별	40시간 미만	(31)	0.0	22.6	38.7	38.7	22.6	77.4	3.16	72.04
	40시간	(179)	6.7	17.3	41.9	34.1	24.0	76.0	3.03	67.78
	41~52시간 미만	(95)	8.4	14.7	30.5	46.3	23.2	76.8	3.15	71.58
	52시간 이상	(20)	0.0	30.0	35.0	35.0	30.0	70.0	3.05	68.33
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	20.0	30.0	50.0	20.0	80.0	3.30	76.67
	150-200만원 미만	(77)	3.9	20.8	33.8	41.6	24.7	75.3	3.13	71.00
	200-250만원 미만	(147)	4.8	15.0	42.9	37.4	19.7	80.3	3.13	70.98
	250-300만원 미만	(66)	10.6	18.2	27.3	43.9	28.8	71.2	3.05	68.18
	300만원 이상	(25)	12.0	24.0	52.0	12.0	36.0	64.0	2.64	54.67

6) 정확한 정보 제공 불가 혹은 책임지지 못하는 이유_종합

- 서비스하는 직원이 소비자에게 정확한 정보를 제공하지 못하거나 책임지지 못하는 이유로는 '하급 직원들이라 책임질 권한을 가지고 있지 못하기 때문이다'(74.8%)라는 의견이 '그렇다' 응답이 가장 높게 나타남. 반면에 '담당 직원이 책임감이 없기 때문이다'라는 응답이 35.4%로 상대적으로 낮게 나타남.

[그림55] 정확한 정보 제공 불가 혹은 책임지지 못하는 이유_종합



[표64] 직무훈련을 제대로 받지 않았기 때문이다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	9.8	45.8	38.2	6.2	55.7	44.3	2.41	46.87
지역별	서울	(125)	10.4	45.6	36.0	8.0	56.0	44.0	2.42	47.20
	인천/경기	(123)	9.8	48.8	35.8	5.7	58.5	41.5	2.37	45.80
	충청	(26)	15.4	38.5	42.3	3.8	53.8	46.2	2.35	44.87
	전라	(8)	0.0	37.5	62.5	0.0	37.5	62.5	2.63	54.17
	경북	(16)	0.0	50.0	43.8	6.3	50.0	50.0	2.56	52.08
	경남	(23)	13.0	39.1	43.5	4.3	52.2	47.8	2.39	46.38
	강원/제주	(4)	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0	2.50	50.00
성별	남자	(46)	21.7	45.7	28.3	4.3	67.4	32.6	2.15	38.41
	여자	(279)	7.9	45.9	39.8	6.5	53.8	46.2	2.45	48.27
연령별	20대	(66)	6.1	42.4	43.9	7.6	48.5	51.5	2.53	51.01
	30대	(134)	14.2	45.5	34.3	6.0	59.7	40.3	2.32	44.03
	40대	(93)	6.5	50.5	37.6	5.4	57.0	43.0	2.42	47.31
	50대	(32)	9.4	40.6	43.8	6.3	50.0	50.0	2.47	48.96
상담업무 유형	인바운드	(276)	9.1	46.7	38.4	5.8	55.8	44.2	2.41	46.98
	아웃바운드	(49)	14.3	40.8	36.7	8.2	55.1	44.9	2.39	46.26
콜센터 운영 유형	직영	(150)	9.3	46.7	38.7	5.3	56.0	44.0	2.40	46.67
	자회사(아웃소싱)	(61)	9.8	50.8	36.1	3.3	60.7	39.3	2.33	44.26
	도급(아웃소싱)	(97)	10.3	40.2	42.3	7.2	50.5	49.5	2.46	48.80
	파견	(10)	10.0	40.0	20.0	30.0	50.0	50.0	2.70	56.67
	잘 모름	(7)	14.3	71.4	14.3	0.0	85.7	14.3	2.00	33.33
주 상담기관	공공기관	(53)	1.9	52.8	35.8	9.4	54.7	45.3	2.53	50.94
	민간회사	(272)	11.4	44.5	38.6	5.5	55.9	44.1	2.38	46.08
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	8.3	50.0	30.6	11.1	58.3	41.7	2.44	48.15
	1~3년 미만	(87)	12.6	39.1	44.8	3.4	51.7	48.3	2.39	46.36
	3~5년 미만	(59)	10.2	44.1	39.0	6.8	54.2	45.8	2.42	47.46
	5~10년 미만	(78)	6.4	52.6	33.3	7.7	59.0	41.0	2.42	47.44
	10년 이상	(65)	10.8	46.2	38.5	4.6	56.9	43.1	2.37	45.64
현직장 규모	10인 미만	(79)	7.6	40.5	45.6	6.3	48.1	51.9	2.51	50.21
	10~30인 미만	(63)	3.2	49.2	39.7	7.9	52.4	47.6	2.52	50.79
	30~50인 미만	(24)	12.5	37.5	50.0	0.0	50.0	50.0	2.38	45.83
	50~100인 미만	(58)	10.3	48.3	37.9	3.4	58.6	41.4	2.34	44.83
	100~300인 미만	(43)	14.0	48.8	27.9	9.3	62.8	37.2	2.33	44.19
	300인 이상	(58)	15.5	48.3	29.3	6.9	63.8	36.2	2.28	42.53

[표64] 직무훈련을 제대로 받지 않았기 때문이다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	9.8	45.8	38.2	6.2	55.7	44.3	2.41	46.87
혼인 상태별	기혼	(125)	8.8	44.8	39.2	7.2	53.6	46.4	2.45	48.27
	미혼	(174)	9.8	47.7	36.8	5.7	57.5	42.5	2.39	46.17
	기타	(26)	15.4	38.5	42.3	3.8	53.8	46.2	2.35	44.87
학력별	고졸이하	(86)	10.5	41.9	40.7	7.0	52.3	47.7	2.44	48.06
	2년제 대학 졸업	(94)	8.5	43.6	41.5	6.4	52.1	47.9	2.46	48.58
	4년제 대학 졸업	(142)	10.6	50.0	34.5	4.9	60.6	39.4	2.34	44.60
	대학원 이상	(3)	0.0	33.3	33.3	33.3	33.3	66.7	3.00	66.67
근무 시간별	40시간 미만	(31)	22.6	45.2	25.8	6.5	67.7	32.3	2.16	38.71
	40시간	(179)	7.8	45.8	40.8	5.6	53.6	46.4	2.44	48.04
	41~52시간 미만	(95)	10.5	46.3	37.9	5.3	56.8	43.2	2.38	45.96
	52시간 이상	(20)	5.0	45.0	35.0	15.0	50.0	50.0	2.60	53.33
임금 수준별	150만원 미만	(10)	20.0	50.0	30.0	0.0	70.0	30.0	2.10	36.67
	150-200만원 미만	(77)	7.8	44.2	41.6	6.5	51.9	48.1	2.47	48.92
	200-250만원 미만	(147)	8.2	47.6	38.1	6.1	55.8	44.2	2.42	47.39
	250-300만원 미만	(66)	16.7	42.4	36.4	4.5	59.1	40.9	2.29	42.93
	300만원 이상	(25)	4.0	48.0	36.0	12.0	52.0	48.0	2.56	52.00

[표65] 일손이 모자라 바쁘기 때문이다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	8.3	32.3	38.5	20.9	40.6	59.4	2.72	57.33
지역별	서울	(125)	7.2	30.4	40.8	21.6	37.6	62.4	2.77	58.93
	인천/경기	(123)	10.6	38.2	28.5	22.8	48.8	51.2	2.63	54.47
	충청	(26)	7.7	34.6	50.0	7.7	42.3	57.7	2.58	52.56
	전라	(8)	0.0	50.0	12.5	37.5	50.0	50.0	2.88	62.50
	경북	(16)	0.0	25.0	50.0	25.0	25.0	75.0	3.00	66.67
	경남	(23)	13.0	8.7	60.9	17.4	21.7	78.3	2.83	60.87
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	75.0	0.0	25.0	75.0	2.75	58.33
성별	남자	(46)	15.2	23.9	39.1	21.7	39.1	60.9	2.67	55.80
	여자	(279)	7.2	33.7	38.4	20.8	40.9	59.1	2.73	57.59
연령별	20대	(66)	3.0	34.8	31.8	30.3	37.9	62.1	2.89	63.13
	30대	(134)	9.7	29.1	36.6	24.6	38.8	61.2	2.76	58.71
	40대	(93)	9.7	33.3	45.2	11.8	43.0	57.0	2.59	53.05
	50대	(32)	9.4	37.5	40.6	12.5	46.9	53.1	2.56	52.08
상담업무 유형	인바운드	(276)	7.6	33.0	37.7	21.7	40.6	59.4	2.74	57.85
	아웃바운드	(49)	12.2	28.6	42.9	16.3	40.8	59.2	2.63	54.42
콜센터 운영 유형	직영	(150)	8.0	32.7	35.3	24.0	40.7	59.3	2.75	58.44
	자회사(아웃소싱)	(61)	6.6	39.3	41.0	13.1	45.9	54.1	2.61	53.55
	도급(아웃소싱)	(97)	10.3	26.8	41.2	21.6	37.1	62.9	2.74	58.08
	파견	(10)	0.0	40.0	40.0	20.0	40.0	60.0	2.80	60.00
	잘 모름	(7)	14.3	28.6	42.9	14.3	42.9	57.1	2.57	52.38
주 상담기관	공공기관	(53)	1.9	39.6	39.6	18.9	41.5	58.5	2.75	58.49
	민간회사	(272)	9.6	30.9	38.2	21.3	40.4	59.6	2.71	57.11
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	11.1	22.2	38.9	27.8	33.3	66.7	2.83	61.11
	1~3년 미만	(87)	4.6	33.3	40.2	21.8	37.9	62.1	2.79	59.77
	3~5년 미만	(59)	5.1	42.4	28.8	23.7	47.5	52.5	2.71	57.06
	5~10년 미만	(78)	9.0	30.8	37.2	23.1	39.7	60.3	2.74	58.12
	10년 이상	(65)	13.8	29.2	46.2	10.8	43.1	56.9	2.54	51.28
현직장 규모	10인 미만	(79)	10.1	30.4	34.2	25.3	40.5	59.5	2.75	58.23
	10~30인 미만	(63)	3.2	31.7	47.6	17.5	34.9	65.1	2.79	59.79
	30~50인 미만	(24)	16.7	37.5	33.3	12.5	54.2	45.8	2.42	47.22
	50~100인 미만	(58)	6.9	32.8	36.2	24.1	39.7	60.3	2.78	59.20
	100~300인 미만	(43)	11.6	32.6	39.5	16.3	44.2	55.8	2.60	53.49
	300인 이상	(58)	6.9	32.8	37.9	22.4	39.7	60.3	2.76	58.62

[표65] 일손이 모자라 바쁘기 때문이다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	8.3	32.3	38.5	20.9	40.6	59.4	2.72	57.33
혼인 상태별	기혼	(125)	11.2	38.4	34.4	16.0	49.6	50.4	2.55	51.73
	미혼	(174)	5.7	28.2	40.2	25.9	33.9	66.1	2.86	62.07
	기타	(26)	11.5	30.8	46.2	11.5	42.3	57.7	2.58	52.56
학력별	고졸이하	(86)	8.1	37.2	36.0	18.6	45.3	54.7	2.65	55.04
	2년제 대학 졸업	(94)	6.4	31.9	37.2	24.5	38.3	61.7	2.80	59.93
	4년제 대학 졸업	(142)	9.9	28.9	40.8	20.4	38.7	61.3	2.72	57.28
	대학원 이상	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	66.7	33.3	2.33	44.44
근무 시간별	40시간 미만	(31)	9.7	38.7	32.3	19.4	48.4	51.6	2.61	53.76
	40시간	(179)	9.5	33.5	39.1	17.9	43.0	57.0	2.65	55.12
	41~52시간 미만	(95)	6.3	28.4	42.1	23.2	34.7	65.3	2.82	60.70
	52시간 이상	(20)	5.0	30.0	25.0	40.0	35.0	65.0	3.00	66.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	50.0	10.0	30.0	60.0	40.0	2.60	53.33
	150-200만원 미만	(77)	6.5	35.1	35.1	23.4	41.6	58.4	2.75	58.44
	200-250만원 미만	(147)	7.5	28.6	42.9	21.1	36.1	63.9	2.78	59.18
	250-300만원 미만	(66)	7.6	34.8	34.8	22.7	42.4	57.6	2.73	57.58
	300만원 이상	(25)	20.0	32.0	44.0	4.0	52.0	48.0	2.32	44.00

[표66] 하급 직원들이라 책임질 권한을 가지고 있지 못하기 때문이다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	4.9	20.3	44.9	29.8	25.2	74.8	3.00	66.56
지역별	서울	(125)	5.6	20.0	44.0	30.4	25.6	74.4	2.99	66.40
	인천/경기	(123)	7.3	22.0	39.0	31.7	29.3	70.7	2.95	65.04
	충청	(26)	0.0	15.4	61.5	23.1	15.4	84.6	3.08	69.23
	전라	(8)	0.0	25.0	50.0	25.0	25.0	75.0	3.00	66.67
	경북	(16)	0.0	25.0	50.0	25.0	25.0	75.0	3.00	66.67
	경남	(23)	0.0	17.4	52.2	30.4	17.4	82.6	3.13	71.01
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	100.0	3.25	75.00
성별	남자	(46)	15.2	17.4	37.0	30.4	32.6	67.4	2.83	60.87
	여자	(279)	3.2	20.8	46.2	29.7	24.0	76.0	3.03	67.50
연령별	20대	(66)	1.5	22.7	43.9	31.8	24.2	75.8	3.06	68.69
	30대	(134)	7.5	16.4	42.5	33.6	23.9	76.1	3.02	67.41
	40대	(93)	3.2	25.8	44.1	26.9	29.0	71.0	2.95	64.87
	50대	(32)	6.3	15.6	59.4	18.8	21.9	78.1	2.91	63.54
상담업무 유형	인바운드	(276)	4.0	20.7	44.6	30.8	24.6	75.4	3.02	67.39
	아웃바운드	(49)	10.2	18.4	46.9	24.5	28.6	71.4	2.86	61.90
콜센터 운영 유형	직영	(150)	6.7	20.7	45.3	27.3	27.3	72.7	2.93	64.44
	자회사(아웃소싱)	(61)	1.6	23.0	54.1	21.3	24.6	75.4	2.95	65.03
	도급(아웃소싱)	(97)	5.2	14.4	41.2	39.2	19.6	80.4	3.14	71.48
	파견	(10)	0.0	50.0	20.0	30.0	50.0	50.0	2.80	60.00
	잘 모름	(7)	0.0	28.6	42.9	28.6	28.6	71.4	3.00	66.67
주 상담기관	공공기관	(53)	3.8	22.6	47.2	26.4	26.4	73.6	2.96	65.41
	민간회사	(272)	5.1	19.9	44.5	30.5	25.0	75.0	3.00	66.79
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	5.6	16.7	38.9	38.9	22.2	77.8	3.11	70.37
	1~3년 미만	(87)	4.6	18.4	50.6	26.4	23.0	77.0	2.99	66.28
	3~5년 미만	(59)	3.4	8.5	52.5	35.6	11.9	88.1	3.20	73.45
	5~10년 미만	(78)	6.4	30.8	35.9	26.9	37.2	62.8	2.83	61.11
	10년 이상	(65)	4.6	23.1	44.6	27.7	27.7	72.3	2.95	65.13
현직장 규모	10인 미만	(79)	7.6	15.2	46.8	30.4	22.8	77.2	3.00	66.67
	10~30인 미만	(63)	1.6	27.0	44.4	27.0	28.6	71.4	2.97	65.61
	30~50인 미만	(24)	4.2	16.7	62.5	16.7	20.8	79.2	2.92	63.89
	50~100인 미만	(58)	3.4	12.1	50.0	34.5	15.5	84.5	3.16	71.84
	100~300인 미만	(43)	2.3	30.2	30.2	37.2	32.6	67.4	3.02	67.44
	300인 이상	(58)	8.6	22.4	41.4	27.6	31.0	69.0	2.88	62.64

[표66] 하급 직원들이라 책임질 권한을 가지고 있지 못하기 때문이다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	4.9	20.3	44.9	29.8	25.2	74.8	3.00	66.56
혼인 상태별	기혼	(125)	6.4	21.6	42.4	29.6	28.0	72.0	2.95	65.07
	미혼	(174)	4.0	21.8	45.4	28.7	25.9	74.1	2.99	66.28
	기타	(26)	3.8	3.8	53.8	38.5	7.7	92.3	3.27	75.64
학력별	고졸이하	(86)	2.3	18.6	50.0	29.1	20.9	79.1	3.06	68.60
	2년제 대학 졸업	(94)	5.3	22.3	42.6	29.8	27.7	72.3	2.97	65.60
	4년제 대학 졸업	(142)	6.3	20.4	42.3	31.0	26.8	73.2	2.98	65.96
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	66.67
근무 시간별	40시간 미만	(31)	3.2	32.3	29.0	35.5	35.5	64.5	2.97	65.59
	40시간	(179)	5.6	14.5	52.5	27.4	20.1	79.9	3.02	67.23
	41~52시간 미만	(95)	4.2	25.3	37.9	32.6	29.5	70.5	2.99	66.32
	52시간 이상	(20)	5.0	30.0	35.0	30.0	35.0	65.0	2.90	63.33
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	20.0	30.0	50.0	20.0	80.0	3.30	76.67
	150-200만원 미만	(77)	3.9	19.5	44.2	32.5	23.4	76.6	3.05	68.40
	200-250만원 미만	(147)	2.0	15.0	51.7	31.3	17.0	83.0	3.12	70.75
	250-300만원 미만	(66)	10.6	27.3	36.4	25.8	37.9	62.1	2.77	59.09
	300만원 이상	(25)	12.0	36.0	36.0	16.0	48.0	52.0	2.56	52.00

[표67] 담당 직원이 책임감이 없기 때문이다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	19.1	45.5	26.5	8.9	64.6	35.4	2.25	41.74
지역별	서울	(125)	14.4	52.0	27.2	6.4	66.4	33.6	2.26	41.87
	인천/경기	(123)	26.8	41.5	20.3	11.4	68.3	31.7	2.16	38.75
	충청	(26)	11.5	30.8	46.2	11.5	42.3	57.7	2.58	52.56
	전라	(8)	12.5	75.0	12.5	0.0	87.5	12.5	2.00	33.33
	경북	(16)	18.8	37.5	37.5	6.3	56.3	43.8	2.31	43.75
	경남	(23)	17.4	47.8	26.1	8.7	65.2	34.8	2.26	42.03
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	50.0	25.0	25.0	75.0	3.00	66.67
성별	남자	(46)	26.1	50.0	15.2	8.7	76.1	23.9	2.07	35.51
	여자	(279)	17.9	44.8	28.3	9.0	62.7	37.3	2.28	42.77
연령별	20대	(66)	13.6	47.0	33.3	6.1	60.6	39.4	2.32	43.94
	30대	(134)	22.4	44.0	24.6	9.0	66.4	33.6	2.20	40.05
	40대	(93)	18.3	45.2	26.9	9.7	63.4	36.6	2.28	42.65
	50대	(32)	18.8	50.0	18.8	12.5	68.8	31.3	2.25	41.67
상담업무 유형	인바운드	(276)	17.8	47.1	25.7	9.4	64.9	35.1	2.27	42.27
	아웃바운드	(49)	26.5	36.7	30.6	6.1	63.3	36.7	2.16	38.78
콜센터 운영 유형	직영	(150)	22.0	46.0	24.0	8.0	68.0	32.0	2.18	39.33
	자회사(아웃소싱)	(61)	18.0	47.5	29.5	4.9	65.6	34.4	2.21	40.44
	도급(아웃소싱)	(97)	17.5	42.3	26.8	13.4	59.8	40.2	2.36	45.36
	파견	(10)	0.0	40.0	50.0	10.0	40.0	60.0	2.70	56.67
	잘 모름	(7)	14.3	71.4	14.3	0.0	85.7	14.3	2.00	33.33
주 상담기관	공공기관	(53)	9.4	50.9	30.2	9.4	60.4	39.6	2.40	46.54
	민간회사	(272)	21.0	44.5	25.7	8.8	65.4	34.6	2.22	40.81
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	16.7	41.7	33.3	8.3	58.3	41.7	2.33	44.44
	1~3년 미만	(87)	21.8	42.5	27.6	8.0	64.4	35.6	2.22	40.61
	3~5년 미만	(59)	22.0	47.5	18.6	11.9	69.5	30.5	2.20	40.11
	5~10년 미만	(78)	19.2	50.0	20.5	10.3	69.2	30.8	2.22	40.60
	10년 이상	(65)	13.8	44.6	35.4	6.2	58.5	41.5	2.34	44.62
현직장 규모	10인 미만	(79)	20.3	43.0	26.6	10.1	63.3	36.7	2.27	42.19
	10~30인 미만	(63)	14.3	47.6	28.6	9.5	61.9	38.1	2.33	44.44
	30~50인 미만	(24)	12.5	54.2	29.2	4.2	66.7	33.3	2.25	41.67
	50~100인 미만	(58)	13.8	53.4	29.3	3.4	67.2	32.8	2.22	40.80
	100~300인 미만	(43)	18.6	48.8	20.9	11.6	67.4	32.6	2.26	41.86
	300인 이상	(58)	31.0	32.8	24.1	12.1	63.8	36.2	2.17	39.08

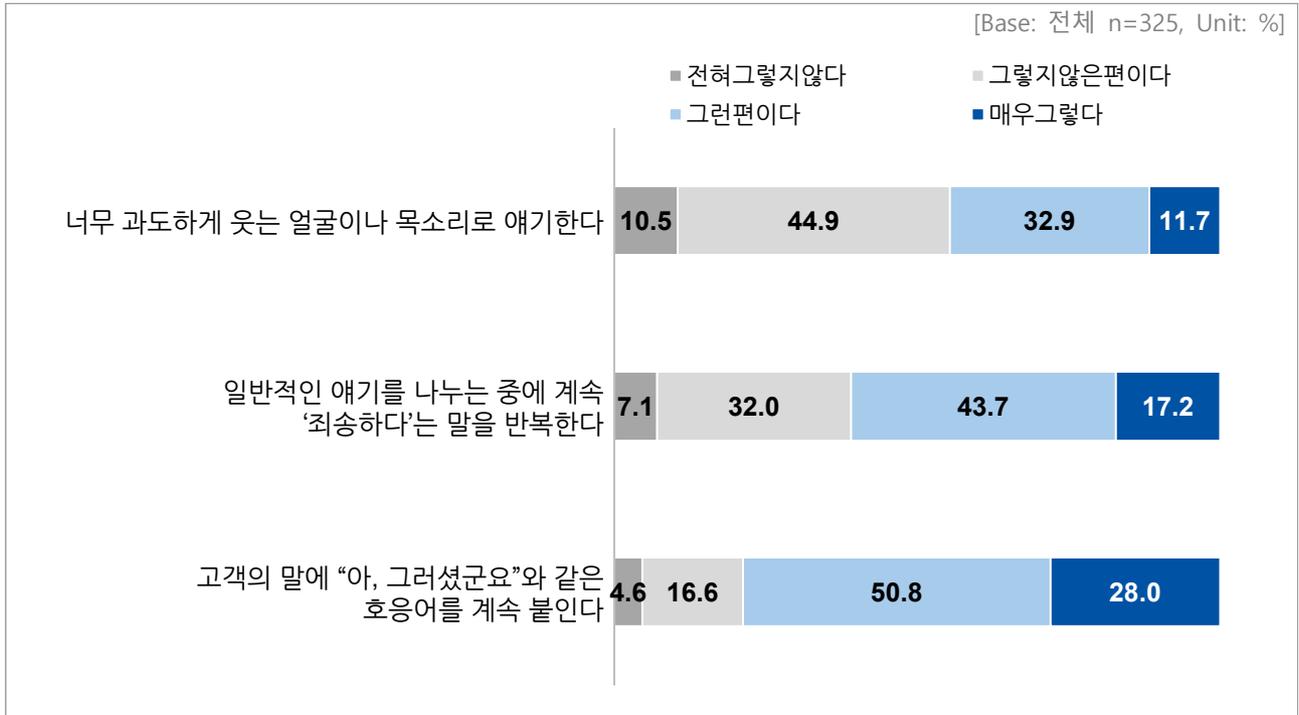
[표67] 담당 직원이 책임감이 없기 때문이다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	19.1	45.5	26.5	8.9	64.6	35.4	2.25	41.74
혼인 상태별	기혼	(125)	20.8	46.4	23.2	9.6	67.2	32.8	2.22	40.53
	미혼	(174)	17.8	47.7	27.0	7.5	65.5	34.5	2.24	41.38
	기타	(26)	19.2	26.9	38.5	15.4	46.2	53.8	2.50	50.00
학력별	고졸이하	(86)	20.9	44.2	24.4	10.5	65.1	34.9	2.24	41.47
	2년제 대학 졸업	(94)	14.9	44.7	28.7	11.7	59.6	40.4	2.37	45.74
	4년제 대학 졸업	(142)	21.1	46.5	26.1	6.3	67.6	32.4	2.18	39.20
	대학원 이상	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	66.7	33.3	2.33	44.44
근무 시간별	40시간 미만	(31)	22.6	45.2	25.8	6.5	67.7	32.3	2.16	38.71
	40시간	(179)	20.1	44.1	28.5	7.3	64.2	35.8	2.23	40.97
	41~52시간 미만	(95)	15.8	49.5	24.2	10.5	65.3	34.7	2.29	43.16
	52시간 이상	(20)	20.0	40.0	20.0	20.0	60.0	40.0	2.40	46.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	70.0	20.0	0.0	80.0	20.0	2.10	36.67
	150-200만원 미만	(77)	15.6	50.6	31.2	2.6	66.2	33.8	2.21	40.26
	200-250만원 미만	(147)	20.4	40.8	25.9	12.9	61.2	38.8	2.31	43.76
	250-300만원 미만	(66)	24.2	47.0	22.7	6.1	71.2	28.8	2.11	36.87
	300만원 이상	(25)	12.0	44.0	28.0	16.0	56.0	44.0	2.48	49.33

7) 불편할 정도의 과도한 친절 응대_종합

- 과도한 친절을 제공한 경험에 대해서는 '고객의 말에 "아, 그러셨군요"와 같은 호응어를 계속 붙인다'는 응답이 78.8%로 가장 높게 나타났고, '일반적인 얘기를 나누는 중에 계속 '죄송하다'는 말을 반복한다'는 응답이 60.9%로 나타남. 한편, '너무 과도하게 웃는 얼굴이나 목소리로 얘기한다'는 응답은 44.6%로 나타남.

[그림56] 불편할 정도의 과도한 친절 응대_종합



[표68] 너무 과도하게 웃는 얼굴이나 목소리로 얘기한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	10.5	44.9	32.9	11.7	55.4	44.6	2.46	48.62
지역별	서울	(125)	10.4	45.6	32.8	11.2	56.0	44.0	2.45	48.27
	인천/경기	(123)	11.4	46.3	30.1	12.2	57.7	42.3	2.43	47.70
	충청	(26)	11.5	46.2	26.9	15.4	57.7	42.3	2.46	48.72
	전라	(8)	0.0	37.5	50.0	12.5	37.5	62.5	2.75	58.33
	경북	(16)	6.3	50.0	37.5	6.3	56.3	43.8	2.44	47.92
	경남	(23)	13.0	34.8	39.1	13.0	47.8	52.2	2.52	50.72
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	75.0	0.0	25.0	75.0	2.75	58.33
성별	남자	(46)	10.9	41.3	34.8	13.0	52.2	47.8	2.50	50.00
	여자	(279)	10.4	45.5	32.6	11.5	55.9	44.1	2.45	48.39
연령별	20대	(66)	7.6	40.9	47.0	4.5	48.5	51.5	2.48	49.49
	30대	(134)	14.2	37.3	29.9	18.7	51.5	48.5	2.53	51.00
	40대	(93)	9.7	53.8	26.9	9.7	63.4	36.6	2.37	45.52
	50대	(32)	3.1	59.4	34.4	3.1	62.5	37.5	2.38	45.83
상담업무 유형	인바운드	(276)	9.8	44.6	33.3	12.3	54.3	45.7	2.48	49.40
	아웃바운드	(49)	14.3	46.9	30.6	8.2	61.2	38.8	2.33	44.22
콜센터 운영 유형	직영	(150)	12.0	42.0	37.3	8.7	54.0	46.0	2.43	47.56
	자회사(아웃소싱)	(61)	1.6	55.7	27.9	14.8	57.4	42.6	2.56	51.91
	도급(아웃소싱)	(97)	9.3	46.4	28.9	15.5	55.7	44.3	2.51	50.17
	파견	(10)	20.0	30.0	40.0	10.0	50.0	50.0	2.40	46.67
	잘 모름	(7)	57.1	14.3	28.6	0.0	71.4	28.6	1.71	23.81
주 상담기관	공공기관	(53)	17.0	45.3	24.5	13.2	62.3	37.7	2.34	44.65
	민간회사	(272)	9.2	44.9	34.6	11.4	54.0	46.0	2.48	49.39
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	11.1	36.1	41.7	11.1	47.2	52.8	2.53	50.93
	1~3년 미만	(87)	9.2	36.8	44.8	9.2	46.0	54.0	2.54	51.34
	3~5년 미만	(59)	13.6	40.7	37.3	8.5	54.2	45.8	2.41	46.89
	5~10년 미만	(78)	9.0	50.0	26.9	14.1	59.0	41.0	2.46	48.72
	10년 이상	(65)	10.8	58.5	15.4	15.4	69.2	30.8	2.35	45.13
현직장 규모	10인 미만	(79)	15.2	44.3	32.9	7.6	59.5	40.5	2.33	44.30
	10~30인 미만	(63)	9.5	46.0	34.9	9.5	55.6	44.4	2.44	48.15
	30~50인 미만	(24)	4.2	45.8	45.8	4.2	50.0	50.0	2.50	50.00
	50~100인 미만	(58)	15.5	48.3	27.6	8.6	63.8	36.2	2.29	43.10
	100~300인 미만	(43)	9.3	39.5	30.2	20.9	48.8	51.2	2.63	54.26
	300인 이상	(58)	3.4	44.8	32.8	19.0	48.3	51.7	2.67	55.75

[표68] 너무 과도하게 웃는 얼굴이나 목소리로 얘기한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	10.5	44.9	32.9	11.7	55.4	44.6	2.46	48.62
혼인 상태별	기혼	(125)	12.0	48.0	27.2	12.8	60.0	40.0	2.41	46.93
	미혼	(174)	9.2	43.7	36.8	10.3	52.9	47.1	2.48	49.43
	기타	(26)	11.5	38.5	34.6	15.4	50.0	50.0	2.54	51.28
학력별	고졸이하	(86)	16.3	39.5	30.2	14.0	55.8	44.2	2.42	47.29
	2년제 대학 졸업	(94)	8.5	51.1	28.7	11.7	59.6	40.4	2.44	47.87
	4년제 대학 졸업	(142)	7.7	44.4	37.3	10.6	52.1	47.9	2.51	50.23
	대학원 이상	(3)	33.3	33.3	33.3	0.0	66.7	33.3	2.00	33.33
근무 시간별	40시간 미만	(31)	9.7	35.5	35.5	19.4	45.2	54.8	2.65	54.84
	40시간	(179)	8.9	49.7	31.8	9.5	58.7	41.3	2.42	47.30
	41~52시간 미만	(95)	10.5	44.2	31.6	13.7	54.7	45.3	2.48	49.47
	52시간 이상	(20)	25.0	20.0	45.0	10.0	45.0	55.0	2.40	46.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	20.0	70.0	10.0	20.0	80.0	2.90	63.33
	150-200만원 미만	(77)	11.7	46.8	35.1	6.5	58.4	41.6	2.36	45.45
	200-250만원 미만	(147)	9.5	48.3	29.9	12.2	57.8	42.2	2.45	48.30
	250-300만원 미만	(66)	9.1	40.9	33.3	16.7	50.0	50.0	2.58	52.53
	300만원 이상	(25)	20.0	40.0	28.0	12.0	60.0	40.0	2.32	44.00

[표69] 일반적인 얘기를 나누는 중에 계속 '죄송하다'는 말을 반복한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	7.1	32.0	43.7	17.2	39.1	60.9	2.71	57.03
지역별	서울	(125)	13.6	32.0	40.8	13.6	45.6	54.4	2.54	51.47
	인천/경기	(123)	3.3	29.3	46.3	21.1	32.5	67.5	2.85	61.79
	충청	(26)	0.0	50.0	38.5	11.5	50.0	50.0	2.62	53.85
	전라	(8)	0.0	25.0	62.5	12.5	25.0	75.0	2.88	62.50
	경북	(16)	0.0	18.8	50.0	31.3	18.8	81.3	3.13	70.83
	경남	(23)	8.7	39.1	34.8	17.4	47.8	52.2	2.61	53.62
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	75.0	0.0	25.0	75.0	2.75	58.33
성별	남자	(46)	10.9	23.9	45.7	19.6	34.8	65.2	2.74	57.97
	여자	(279)	6.5	33.3	43.4	16.8	39.8	60.2	2.71	56.87
연령별	20대	(66)	7.6	37.9	45.5	9.1	45.5	54.5	2.56	52.02
	30대	(134)	9.7	24.6	42.5	23.1	34.3	65.7	2.79	59.70
	40대	(93)	4.3	35.5	46.2	14.0	39.8	60.2	2.70	56.63
	50대	(32)	3.1	40.6	37.5	18.8	43.8	56.3	2.72	57.29
상담업무 유형	인바운드	(276)	6.5	31.2	44.2	18.1	37.7	62.3	2.74	57.97
	아웃바운드	(49)	10.2	36.7	40.8	12.2	46.9	53.1	2.55	51.70
콜센터 운영 유형	직영	(150)	8.0	34.0	43.3	14.7	42.0	58.0	2.65	54.89
	자회사(아웃소싱)	(61)	4.9	27.9	47.5	19.7	32.8	67.2	2.82	60.66
	도급(아웃소싱)	(97)	6.2	28.9	43.3	21.6	35.1	64.9	2.80	60.14
	파견	(10)	10.0	50.0	30.0	10.0	60.0	40.0	2.40	46.67
	잘 모름	(7)	14.3	42.9	42.9	0.0	57.1	42.9	2.29	42.86
주 상담기관	공공기관	(53)	7.5	34.0	47.2	11.3	41.5	58.5	2.62	54.09
	민간회사	(272)	7.0	31.6	43.0	18.4	38.6	61.4	2.73	57.60
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	8.3	33.3	38.9	19.4	41.7	58.3	2.69	56.48
	1~3년 미만	(87)	6.9	29.9	44.8	18.4	36.8	63.2	2.75	58.24
	3~5년 미만	(59)	6.8	32.2	45.8	15.3	39.0	61.0	2.69	56.50
	5~10년 미만	(78)	10.3	30.8	39.7	19.2	41.0	59.0	2.68	55.98
	10년 이상	(65)	3.1	35.4	47.7	13.8	38.5	61.5	2.72	57.44
현직장 규모	10인 미만	(79)	6.3	38.0	36.7	19.0	44.3	55.7	2.68	56.12
	10~30인 미만	(63)	12.7	38.1	42.9	6.3	50.8	49.2	2.43	47.62
	30~50인 미만	(24)	4.2	37.5	37.5	20.8	41.7	58.3	2.75	58.33
	50~100인 미만	(58)	10.3	27.6	48.3	13.8	37.9	62.1	2.66	55.17
	100~300인 미만	(43)	2.3	25.6	46.5	25.6	27.9	72.1	2.95	65.12
	300인 이상	(58)	3.4	24.1	50.0	22.4	27.6	72.4	2.91	63.79

[표69] 일반적인 얘기를 나누는 중에 계속 '죄송하다'는 말을 반복한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	7.1	32.0	43.7	17.2	39.1	60.9	2.71	57.03
혼인 상태별	기혼	(125)	8.0	30.4	43.2	18.4	38.4	61.6	2.72	57.33
	미혼	(174)	6.9	33.9	43.1	16.1	40.8	59.2	2.68	56.13
	기타	(26)	3.8	26.9	50.0	19.2	30.8	69.2	2.85	61.54
학력별	고졸이하	(86)	8.1	40.7	33.7	17.4	48.8	51.2	2.60	53.49
	2년제 대학 졸업	(94)	4.3	28.7	52.1	14.9	33.0	67.0	2.78	59.22
	4년제 대학 졸업	(142)	7.7	28.2	45.1	19.0	35.9	64.1	2.75	58.45
	대학원 이상	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0	0.0	1.67	22.22
근무 시간별	40시간 미만	(31)	9.7	25.8	41.9	22.6	35.5	64.5	2.77	59.14
	40시간	(179)	6.7	34.6	43.0	15.6	41.3	58.7	2.68	55.87
	41~52시간 미만	(95)	7.4	29.5	45.3	17.9	36.8	63.2	2.74	57.89
	52시간 이상	(20)	5.0	30.0	45.0	20.0	35.0	65.0	2.80	60.00
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	30.0	60.0	10.0	30.0	70.0	2.80	60.00
	150-200만원 미만	(77)	7.8	26.0	42.9	23.4	33.8	66.2	2.82	60.61
	200-250만원 미만	(147)	6.8	35.4	42.2	15.6	42.2	57.8	2.67	55.56
	250-300만원 미만	(66)	9.1	31.8	42.4	16.7	40.9	59.1	2.67	55.56
	300만원 이상	(25)	4.0	32.0	52.0	12.0	36.0	64.0	2.72	57.33

[표70] 고객의 말에 “아, 그러셨군요”와 같은 호응어를 계속 붙인다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	4.6	16.6	50.8	28.0	21.2	78.8	3.02	67.38
지역별	서울	(125)	6.4	14.4	57.6	21.6	20.8	79.2	2.94	64.80
	인천/경기	(123)	4.9	19.5	42.3	33.3	24.4	75.6	3.04	68.02
	충청	(26)	0.0	15.4	46.2	38.5	15.4	84.6	3.23	74.36
	전라	(8)	0.0	25.0	37.5	37.5	25.0	75.0	3.13	70.83
	경북	(16)	0.0	18.8	50.0	31.3	18.8	81.3	3.13	70.83
	경남	(23)	4.3	13.0	60.9	21.7	17.4	82.6	3.00	66.67
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	66.67
성별	남자	(46)	10.9	17.4	37.0	34.8	28.3	71.7	2.96	65.22
	여자	(279)	3.6	16.5	53.0	26.9	20.1	79.9	3.03	67.74
연령별	20대	(66)	1.5	16.7	62.1	19.7	18.2	81.8	3.00	66.67
	30대	(134)	8.2	14.2	46.3	31.3	22.4	77.6	3.01	66.92
	40대	(93)	3.2	17.2	49.5	30.1	20.4	79.6	3.06	68.82
	50대	(32)	0.0	25.0	50.0	25.0	25.0	75.0	3.00	66.67
상담업무 유형	인바운드	(276)	4.3	14.9	50.7	30.1	19.2	80.8	3.07	68.84
	아웃바운드	(49)	6.1	26.5	51.0	16.3	32.7	67.3	2.78	59.18
콜센터 운영 유형	직영	(150)	5.3	15.3	54.7	24.7	20.7	79.3	2.99	66.22
	자회사(아웃소싱)	(61)	1.6	19.7	50.8	27.9	21.3	78.7	3.05	68.31
	도급(아웃소싱)	(97)	4.1	15.5	44.3	36.1	19.6	80.4	3.12	70.79
	파견	(10)	10.0	40.0	40.0	10.0	50.0	50.0	2.50	50.00
	잘 모름	(7)	14.3	0.0	71.4	14.3	14.3	85.7	2.86	61.90
주 상담기관	공공기관	(53)	7.5	18.9	45.3	28.3	26.4	73.6	2.94	64.78
	민간회사	(272)	4.0	16.2	51.8	27.9	20.2	79.8	3.04	67.89
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	5.6	25.0	30.6	38.9	30.6	69.4	3.03	67.59
	1~3년 미만	(87)	3.4	13.8	49.4	33.3	17.2	82.8	3.13	70.88
	3~5년 미만	(59)	5.1	6.8	57.6	30.5	11.9	88.1	3.14	71.19
	5~10년 미만	(78)	6.4	23.1	46.2	24.4	29.5	70.5	2.88	62.82
	10년 이상	(65)	3.1	16.9	63.1	16.9	20.0	80.0	2.94	64.62
현직장 규모	10인 미만	(79)	6.3	16.5	58.2	19.0	22.8	77.2	2.90	63.29
	10~30인 미만	(63)	1.6	28.6	52.4	17.5	30.2	69.8	2.86	61.90
	30~50인 미만	(24)	4.2	12.5	66.7	16.7	16.7	83.3	2.96	65.28
	50~100인 미만	(58)	8.6	12.1	53.4	25.9	20.7	79.3	2.97	65.52
	100~300인 미만	(43)	4.7	9.3	32.6	53.5	14.0	86.0	3.35	78.29
	300인 이상	(58)	1.7	15.5	43.1	39.7	17.2	82.8	3.21	73.56

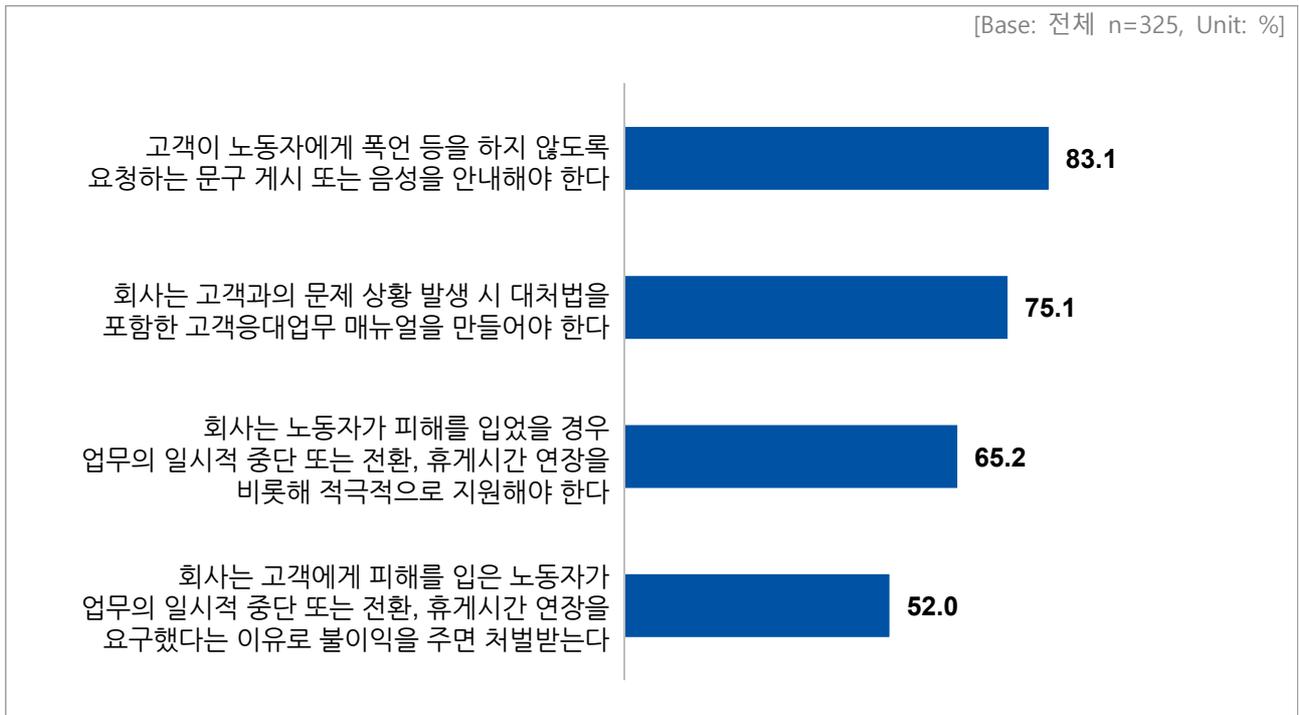
[표70] 고객의 말에 “아, 그러셨군요”와 같은 호응어를 계속 붙인다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	4.6	16.6	50.8	28.0	21.2	78.8	3.02	67.38
혼인 상태별	기혼	(125)	4.0	17.6	49.6	28.8	21.6	78.4	3.03	67.73
	미혼	(174)	5.2	17.2	50.6	27.0	22.4	77.6	2.99	66.48
	기타	(26)	3.8	7.7	57.7	30.8	11.5	88.5	3.15	71.79
학력별	고졸이하	(86)	5.8	20.9	48.8	24.4	26.7	73.3	2.92	63.95
	2년제 대학 졸업	(94)	2.1	13.8	56.4	27.7	16.0	84.0	3.10	69.86
	4년제 대학 졸업	(142)	5.6	16.2	47.2	31.0	21.8	78.2	3.04	67.84
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	66.67
근무 시간별	40시간 미만	(31)	6.5	9.7	54.8	29.0	16.1	83.9	3.06	68.82
	40시간	(179)	4.5	16.2	52.5	26.8	20.7	79.3	3.02	67.23
	41~52시간 미만	(95)	4.2	20.0	46.3	29.5	24.2	75.8	3.01	67.02
	52시간 이상	(20)	5.0	15.0	50.0	30.0	20.0	80.0	3.05	68.33
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	10.0	60.0	30.0	10.0	90.0	3.20	73.33
	150-200만원 미만	(77)	2.6	20.8	49.4	27.3	23.4	76.6	3.01	67.10
	200-250만원 미만	(147)	4.8	15.0	52.4	27.9	19.7	80.3	3.03	67.80
	250-300만원 미만	(66)	6.1	13.6	45.5	34.8	19.7	80.3	3.09	69.70
	300만원 이상	(25)	8.0	24.0	56.0	12.0	32.0	68.0	2.72	57.33

8) 감정노동자 보호법 인지_종합

- 감정노동자 보호법의 내용에 대해서 알고 있는지에 대해 물어본 결과, 대체로 '알고 있다'는 응답이 50% 수준 이상으로 높게 나타남. 그 중에서 '고객이 노동자에게 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성을 안내해야 한다'는 내용을 '알고 있다'는 응답이 83.1%로 가장 높게 나타났으며, 반면에 '회사는 고객에게 피해를 입은 노동자가 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간 연장을 요구했다는 이유로 불이익을 주면 처벌받는다'는 내용을 '알고 있다'는 응답이 52.0%로 상대적으로 낮게 나타남.

[그림57] 감정노동자 보호법 내용 인지_알고 있다%



[표71] 감정노동자 보호법 내용 인지_‘알고 있다’%

		사례수	고객이 노동자에게 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성을 안내해야 한다	회사는 고객과의 문제 상황 발생 시 대처법을 포함한 고객응대업무 매뉴얼을 만들어야 한다	회사는 노동자가 피해를 입었을 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간 연장을 비롯해 적극적으로 지원해야 한다	회사는 고객에게 피해를 입은 노동자가 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간 연장을 요구했다는 이유로 불이익을 주면 처벌받는다
■ 전체 ■		(325)	83.1	75.1	65.2	52.0
지역별	서울	(125)	82.4	74.4	68.0	54.4
	인천/경기	(123)	82.9	74.0	61.8	44.7
	충청	(26)	88.5	80.8	57.7	57.7
	전라	(8)	87.5	75.0	87.5	87.5
	경북	(16)	62.5	62.5	56.3	50.0
	경남	(23)	91.3	82.6	69.6	52.2
	강원/제주	(4)	100.0	100.0	100.0	100.0
성별	남자	(46)	82.6	73.9	76.1	65.2
	여자	(279)	83.2	75.3	63.4	49.8
연령별	20대	(66)	77.3	77.3	59.1	48.5
	30대	(134)	81.3	72.4	64.9	53.0
	40대	(93)	90.3	79.6	71.0	59.1
	50대	(32)	81.3	68.8	62.5	34.4
상담업무 유형	인바운드	(276)	83.3	77.2	65.2	51.8
	아웃바운드	(49)	81.6	63.3	65.3	53.1
콜센터 운영 유형	직영	(150)	82.0	74.7	64.0	52.7
	자회사(아웃소싱)	(61)	83.6	85.2	75.4	65.6
	도급(아웃소싱)	(97)	84.5	72.2	64.9	46.4
	파견	(10)	90.0	70.0	50.0	40.0
	잘 모름	(7)	71.4	42.9	28.6	14.3
주 상담기관	공공기관	(53)	84.9	84.9	79.2	67.9
	민간회사	(272)	82.7	73.2	62.5	48.9
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	91.7	63.9	58.3	47.2
	1~3년 미만	(87)	79.3	77.0	63.2	47.1
	3~5년 미만	(59)	86.4	74.6	66.1	50.8
	5~10년 미만	(78)	83.3	76.9	70.5	60.3
	10년 이상	(65)	80.0	76.9	64.6	52.3
현직장 규모	10인 미만	(79)	70.9	65.8	55.7	44.3
	10~30인 미만	(63)	92.1	73.0	65.1	60.3
	30~50인 미만	(24)	79.2	70.8	58.3	50.0
	50~100인 미만	(58)	86.2	81.0	72.4	53.4
	100~300인 미만	(43)	90.7	76.7	65.1	55.8
	300인 이상	(58)	82.8	84.5	74.1	50.0

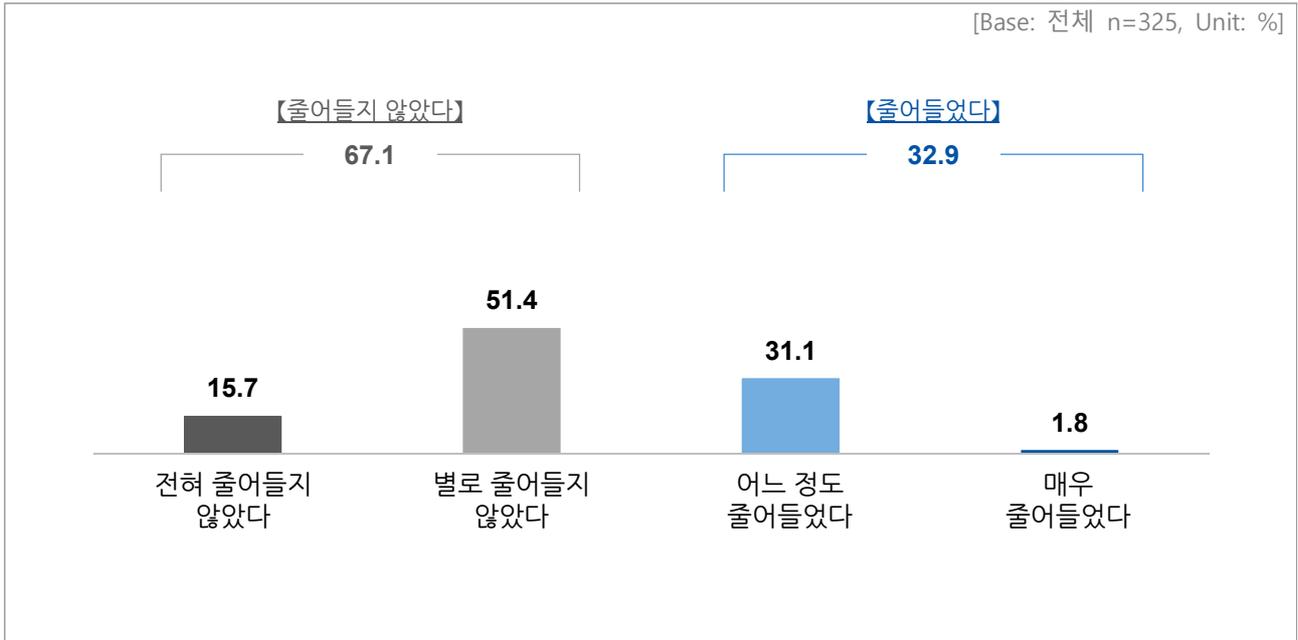
[표71] 감정노동자 보호법 내용 인지_‘알고 있다’% (계속)

		사례수	고객이 노동자에게 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성을 안내해야 한다	회사는 고객과의 문제 상황 발생 시 대처법을 포함한 고객응대업무 매뉴얼을 만들어야 한다	회사는 노동자가 피해를 입었을 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간 연장 을 비롯해 적극적으로 지원해야 한다	회사는 고객에게 피해를 입은 노동자가 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간 연장을 요구했다는 이유로 불이익을 주면 처벌받는다
■ 전체 ■		(325)	83.1	75.1	65.2	52.0
혼인 상태별	기혼	(125)	90.4	79.2	74.4	61.6
	미혼	(174)	78.7	74.7	60.9	48.3
	기타	(26)	76.9	57.7	50.0	30.8
학력별	고졸이하	(86)	79.1	76.7	67.4	55.8
	2년제 대학 졸업	(94)	89.4	77.7	71.3	54.3
	4년제 대학 졸업	(142)	82.4	73.2	60.6	49.3
	대학원 이상	(3)	33.3	33.3	33.3	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(31)	93.5	71.0	71.0	58.1
	40시간	(179)	82.7	75.4	67.0	53.6
	41~52시간 미만	(95)	83.2	75.8	60.0	46.3
	52시간 이상	(20)	70.0	75.0	65.0	55.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	90.0	90.0	70.0	60.0
	150-200만원 미만	(77)	75.3	63.6	54.5	45.5
	200-250만원 미만	(147)	87.1	78.2	66.7	53.7
	250-300만원 미만	(66)	80.3	80.3	74.2	57.6
	300만원 이상	(25)	88.0	72.0	64.0	44.0

9) 감정노동자 보호법 시행 이후 갑질 변화

- 감정노동자 보호법 시행 이후 고객의 갑질에 줄었다고 생각하는지에 대해서는 '줄어지지 않았다'는 응답이 67.1%로 부정적 평가가 높게 나타남.

[그림58] 감정노동자 보호법 시행 이후 갑질 변화



[표72] 감정노동자 보호법 시행 이후 갑질 변화

		사례수	전혀 줄어들지 않았다	별로 줄어들지 않았다	어느 정도 줄어들었다	매우 줄어들었다	【줄어들지 않았다】	【줄어 들었다】
■ 전체 ■		(325)	15.7	51.4	31.1	1.8	67.1	32.9
지역별	서울	(125)	15.2	50.4	32.8	1.6	65.6	34.4
	인천/경기	(123)	18.7	44.7	34.1	2.4	63.4	36.6
	충청	(26)	15.4	65.4	19.2	0.0	80.8	19.2
	전라	(8)	0.0	75.0	25.0	0.0	75.0	25.0
	경북	(16)	12.5	68.8	18.8	0.0	81.3	18.8
	경남	(23)	13.0	52.2	30.4	4.3	65.2	34.8
	강원/제주	(4)	0.0	75.0	25.0	0.0	75.0	25.0
성별	남자	(46)	15.2	37.0	39.1	8.7	52.2	47.8
	여자	(279)	15.8	53.8	29.7	0.7	69.5	30.5
연령별	20대	(66)	12.1	57.6	28.8	1.5	69.7	30.3
	30대	(134)	23.1	45.5	29.1	2.2	68.7	31.3
	40대	(93)	9.7	58.1	30.1	2.2	67.7	32.3
	50대	(32)	9.4	43.8	46.9	0.0	53.1	46.9
상담업무 유형	인바운드	(276)	15.6	51.8	30.8	1.8	67.4	32.6
	아웃바운드	(49)	16.3	49.0	32.7	2.0	65.3	34.7
콜센터 운영 유형	직영	(150)	16.7	48.7	32.7	2.0	65.3	34.7
	자회사(아웃소싱)	(61)	13.1	49.2	34.4	3.3	62.3	37.7
	도급(아웃소싱)	(97)	16.5	56.7	25.8	1.0	73.2	26.8
	파견	(10)	10.0	60.0	30.0	0.0	70.0	30.0
	잘 모름	(7)	14.3	42.9	42.9	0.0	57.1	42.9
주 상담기관	공공기관	(53)	15.1	52.8	28.3	3.8	67.9	32.1
	민간회사	(272)	15.8	51.1	31.6	1.5	66.9	33.1
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	11.1	50.0	36.1	2.8	61.1	38.9
	1~3년 미만	(87)	18.4	55.2	25.3	1.1	73.6	26.4
	3~5년 미만	(59)	13.6	50.8	35.6	0.0	64.4	35.6
	5~10년 미만	(78)	21.8	47.4	25.6	5.1	69.2	30.8
	10년 이상	(65)	9.2	52.3	38.5	0.0	61.5	38.5
현직장 규모	10인 미만	(79)	17.7	53.2	29.1	0.0	70.9	29.1
	10~30인 미만	(63)	6.3	50.8	42.9	0.0	57.1	42.9
	30~50인 미만	(24)	8.3	54.2	33.3	4.2	62.5	37.5
	50~100인 미만	(58)	19.0	53.4	24.1	3.4	72.4	27.6
	100~300인 미만	(43)	16.3	55.8	25.6	2.3	72.1	27.9
	300인 이상	(58)	22.4	43.1	31.0	3.4	65.5	34.5

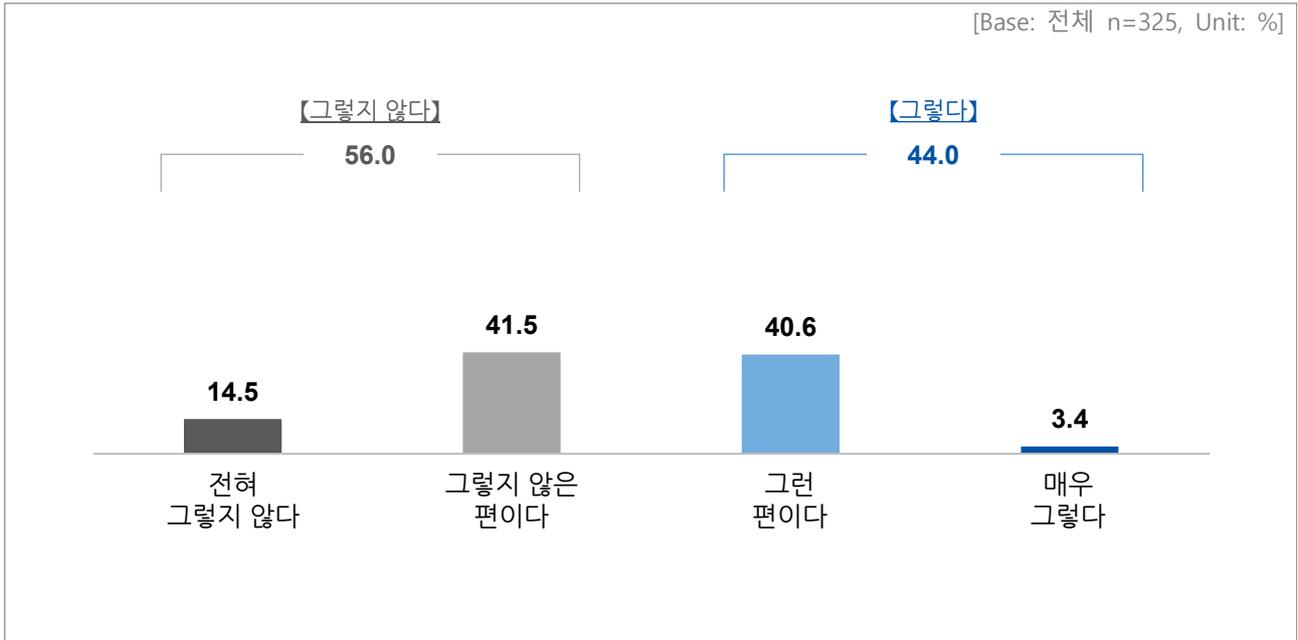
[표72] 감정노동자 보호법 시행 이후 갑질 변화 (계속)

		사례수	전혀 줄어들지 않았다	별로 줄어들지 않았다	어느 정도 줄어들었다	매우 줄어들었다	【줄어들지 않았다】	【줄어 들었다】
■ 전체 ■		(325)	15.7	51.4	31.1	1.8	67.1	32.9
혼인 상태별	기혼	(125)	13.6	42.4	42.4	1.6	56.0	44.0
	미혼	(174)	16.7	57.5	23.6	2.3	74.1	25.9
	기타	(26)	19.2	53.8	26.9	0.0	73.1	26.9
학력별	고졸이하	(86)	16.3	52.3	30.2	1.2	68.6	31.4
	2년제 대학 졸업	(94)	18.1	53.2	26.6	2.1	71.3	28.7
	4년제 대학 졸업	(142)	14.1	50.0	33.8	2.1	64.1	35.9
	대학원 이상	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	33.3	66.7
근무 시간별	40시간 미만	(31)	12.9	48.4	35.5	3.2	61.3	38.7
	40시간	(179)	14.5	52.5	30.7	2.2	67.0	33.0
	41~52시간 미만	(95)	16.8	48.4	33.7	1.1	65.3	34.7
	52시간 이상	(20)	25.0	60.0	15.0	0.0	85.0	15.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	50.0	40.0	0.0	60.0	40.0
	150-200만원 미만	(77)	15.6	49.4	32.5	2.6	64.9	35.1
	200-250만원 미만	(147)	15.6	58.5	23.8	2.0	74.1	25.9
	250-300만원 미만	(66)	18.2	40.9	39.4	1.5	59.1	40.9
	300만원 이상	(25)	12.0	44.0	44.0	0.0	56.0	44.0

10) 산업안전 보건법 멘트로 인한 상담사를 대하는 태도 변화

- 산업안전 보건법 개정에 따른 안내 멘트 이후 상담사를 대하는 태도가 달라졌는지에 대해 물어본 결과, '그렇다'는 응답이 44.0%로 나타남.

[그림59] 산업안전 보건법 멘트로 인한 상담사를 대하는 태도 변화



[표73] 산업안전 보건법 멘트로 인한 상담사를 대하는 태도 변화

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】
■ 전체 ■		(325)	14.5	41.5	40.6	3.4	56.0	44.0
지역별	서울	(125)	16.0	43.2	38.4	2.4	59.2	40.8
	인천/경기	(123)	14.6	38.2	42.3	4.9	52.8	47.2
	충청	(26)	11.5	50.0	34.6	3.8	61.5	38.5
	전라	(8)	12.5	37.5	50.0	0.0	50.0	50.0
	경북	(16)	12.5	50.0	37.5	0.0	62.5	37.5
	경남	(23)	13.0	34.8	47.8	4.3	47.8	52.2
	강원/제주	(4)	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0
성별	남자	(46)	15.2	32.6	39.1	13.0	47.8	52.2
	여자	(279)	14.3	43.0	40.9	1.8	57.3	42.7
연령별	20대	(66)	12.1	43.9	39.4	4.5	56.1	43.9
	30대	(134)	20.9	38.1	35.8	5.2	59.0	41.0
	40대	(93)	8.6	45.2	45.2	1.1	53.8	46.2
	50대	(32)	9.4	40.6	50.0	0.0	50.0	50.0
상담업무 유형	인바운드	(276)	14.9	42.4	39.5	3.3	57.2	42.8
	아웃바운드	(49)	12.2	36.7	46.9	4.1	49.0	51.0
콜센터 운영 유형	직영	(150)	12.7	42.7	41.3	3.3	55.3	44.7
	자회사(아웃소싱)	(61)	13.1	36.1	49.2	1.6	49.2	50.8
	도급(아웃소싱)	(97)	18.6	44.3	33.0	4.1	62.9	37.1
	파견	(10)	10.0	40.0	50.0	0.0	50.0	50.0
	잘 모름	(7)	14.3	28.6	42.9	14.3	42.9	57.1
주 상담기관	공공기관	(53)	15.1	37.7	41.5	5.7	52.8	47.2
	민간회사	(272)	14.3	42.3	40.4	2.9	56.6	43.4
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	13.9	33.3	47.2	5.6	47.2	52.8
	1~3년 미만	(87)	17.2	42.5	36.8	3.4	59.8	40.2
	3~5년 미만	(59)	13.6	33.9	49.2	3.4	47.5	52.5
	5~10년 미만	(78)	17.9	44.9	33.3	3.8	62.8	37.2
	10년 이상	(65)	7.7	47.7	43.1	1.5	55.4	44.6
현직장 규모	10인 미만	(79)	13.9	34.2	49.4	2.5	48.1	51.9
	10~30인 미만	(63)	7.9	50.8	41.3	0.0	58.7	41.3
	30~50인 미만	(24)	8.3	45.8	41.7	4.2	54.2	45.8
	50~100인 미만	(58)	17.2	48.3	27.6	6.9	65.5	34.5
	100~300인 미만	(43)	11.6	37.2	46.5	4.7	48.8	51.2
	300인 이상	(58)	24.1	36.2	36.2	3.4	60.3	39.7

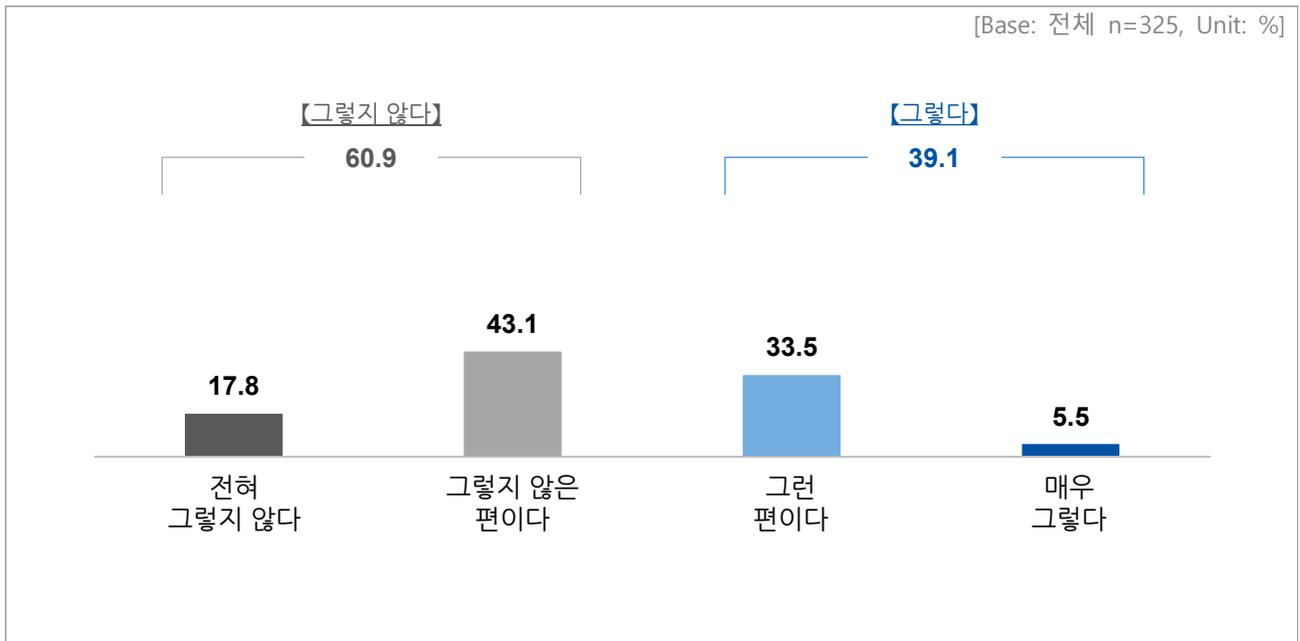
[표73] 산업안전 보건법 멘트로 인한 상담사를 대하는 태도 변화 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】
■ 전체 ■		(325)	14.5	41.5	40.6	3.4	56.0	44.0
혼인 상태별	기혼	(125)	12.0	40.8	44.0	3.2	52.8	47.2
	미혼	(174)	15.5	41.4	39.1	4.0	56.9	43.1
	기타	(26)	19.2	46.2	34.6	0.0	65.4	34.6
학력별	고졸이하	(86)	16.3	41.9	37.2	4.7	58.1	41.9
	2년제 대학 졸업	(94)	16.0	42.6	37.2	4.3	58.5	41.5
	4년제 대학 졸업	(142)	12.7	40.8	44.4	2.1	53.5	46.5
	대학원 이상	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	33.3	66.7
근무 시간별	40시간 미만	(31)	16.1	41.9	35.5	6.5	58.1	41.9
	40시간	(179)	12.8	41.9	42.5	2.8	54.7	45.3
	41~52시간 미만	(95)	15.8	41.1	40.0	3.2	56.8	43.2
	52시간 이상	(20)	20.0	40.0	35.0	5.0	60.0	40.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	10.0	30.0	60.0	0.0	40.0	60.0
	150-200만원 미만	(77)	14.3	33.8	45.5	6.5	48.1	51.9
	200-250만원 미만	(147)	16.3	46.9	34.0	2.7	63.3	36.7
	250-300만원 미만	(66)	13.6	39.4	43.9	3.0	53.0	47.0
	300만원 이상	(25)	8.0	44.0	48.0	0.0	52.0	48.0

11) 고객의 괴롭힘으로부터 회사가 상담사를 보호하는 정도

- 고객의 괴롭힘으로부터 회사가 상담사를 보호하고 있다고 생각하는지에 대해서는 '그렇지 않다'는 응답이 60.9%로 '그렇다'(39.1%)는 응답보다 높게 나타남.

[그림60] 고객의 괴롭힘으로부터 회사가 상담사를 보호하는 정도



[표 74] 고객의 괴롭힘으로부터 회사가 상담사를 보호하는 정도

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】
■ 전체 ■		(325)	17.8	43.1	33.5	5.5	60.9	39.1
지역별	서울	(125)	20.0	40.0	36.8	3.2	60.0	40.0
	인천/경기	(123)	16.3	44.7	30.9	8.1	61.0	39.0
	충청	(26)	23.1	34.6	38.5	3.8	57.7	42.3
	전라	(8)	0.0	62.5	37.5	0.0	62.5	37.5
	경북	(16)	25.0	43.8	18.8	12.5	68.8	31.3
	경남	(23)	13.0	56.5	26.1	4.3	69.6	30.4
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	75.0	0.0	25.0	75.0
성별	남자	(46)	13.0	43.5	32.6	10.9	56.5	43.5
	여자	(279)	18.6	43.0	33.7	4.7	61.6	38.4
연령별	20대	(66)	19.7	42.4	30.3	7.6	62.1	37.9
	30대	(134)	22.4	41.0	31.3	5.2	63.4	36.6
	40대	(93)	11.8	46.2	37.6	4.3	58.1	41.9
	50대	(32)	12.5	43.8	37.5	6.3	56.3	43.8
상담업무 유형	인바운드	(276)	17.4	42.0	34.8	5.8	59.4	40.6
	아웃바운드	(49)	20.4	49.0	26.5	4.1	69.4	30.6
콜센터 운영 유형	직영	(150)	16.0	44.0	32.0	8.0	60.0	40.0
	자회사(아웃소싱)	(61)	11.5	39.3	44.3	4.9	50.8	49.2
	도급(아웃소싱)	(97)	22.7	45.4	29.9	2.1	68.0	32.0
	파견	(10)	30.0	30.0	40.0	0.0	60.0	40.0
	잘 모름	(7)	28.6	42.9	14.3	14.3	71.4	28.6
주 상담기관	공공기관	(53)	17.0	34.0	43.4	5.7	50.9	49.1
	민간회사	(272)	18.0	44.9	31.6	5.5	62.9	37.1
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	19.4	36.1	36.1	8.3	55.6	44.4
	1~3년 미만	(87)	28.7	35.6	31.0	4.6	64.4	35.6
	3~5년 미만	(59)	13.6	44.1	39.0	3.4	57.6	42.4
	5~10년 미만	(78)	14.1	46.2	32.1	7.7	60.3	39.7
	10년 이상	(65)	10.8	52.3	32.3	4.6	63.1	36.9
현직장 규모	10인 미만	(79)	17.7	55.7	21.5	5.1	73.4	26.6
	10~30인 미만	(63)	6.3	46.0	41.3	6.3	52.4	47.6
	30~50인 미만	(24)	8.3	45.8	41.7	4.2	54.2	45.8
	50~100인 미만	(58)	27.6	34.5	31.0	6.9	62.1	37.9
	100~300인 미만	(43)	20.9	34.9	37.2	7.0	55.8	44.2
	300인 이상	(58)	22.4	36.2	37.9	3.4	58.6	41.4

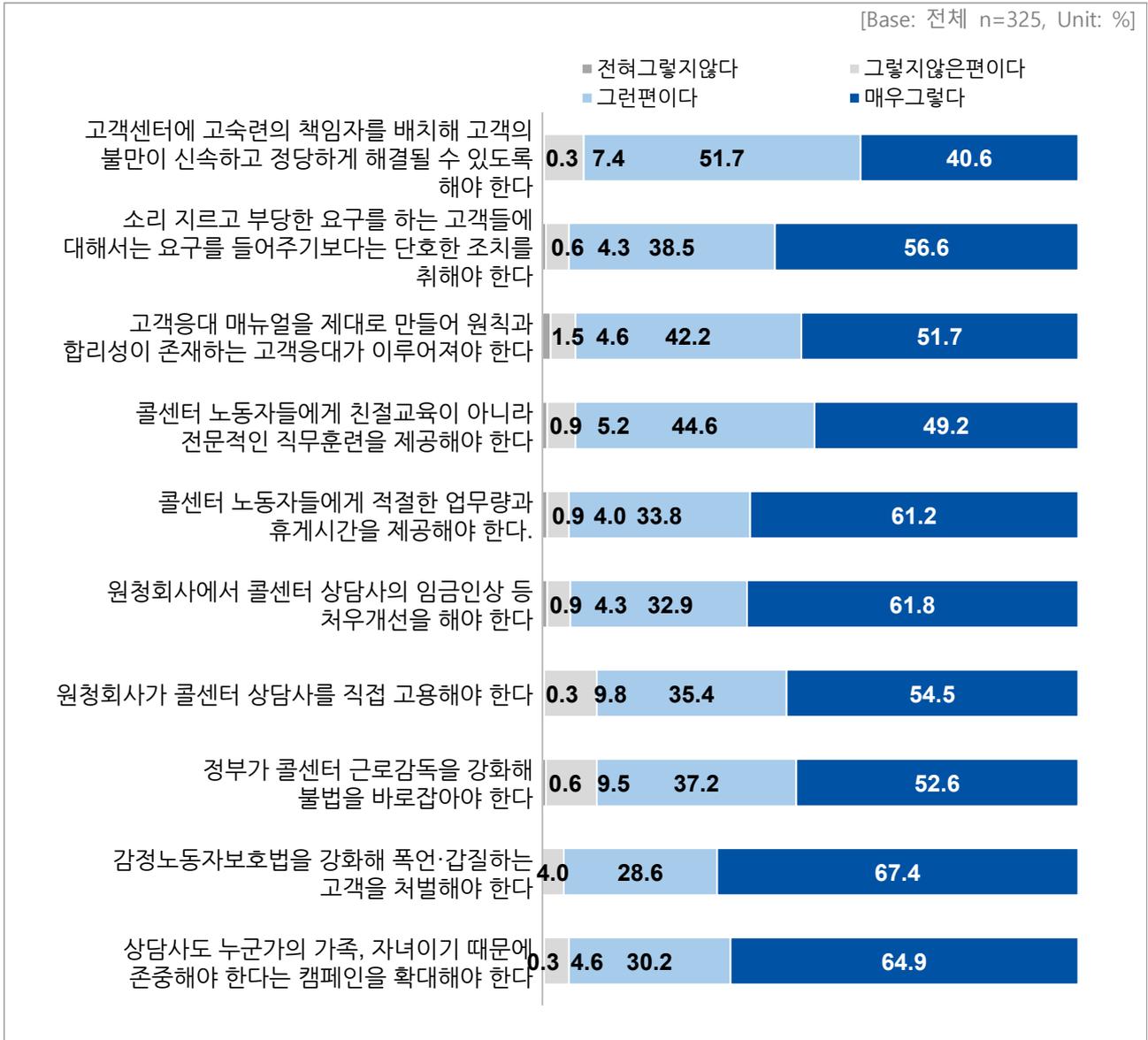
[표 74] 고객의 괴롭힘으로부터 회사가 상담사를 보호하는 정도 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】
■ 전체 ■		(325)	17.8	43.1	33.5	5.5	60.9	39.1
혼인 상태별	기혼	(125)	14.4	41.6	38.4	5.6	56.0	44.0
	미혼	(174)	21.3	41.4	31.0	6.3	62.6	37.4
	기타	(26)	11.5	61.5	26.9	0.0	73.1	26.9
학력별	고졸이하	(86)	14.0	50.0	31.4	4.7	64.0	36.0
	2년제 대학 졸업	(94)	19.1	42.6	30.9	7.4	61.7	38.3
	4년제 대학 졸업	(142)	19.7	38.7	36.6	4.9	58.5	41.5
	대학원 이상	(3)	0.0	66.7	33.3	0.0	66.7	33.3
근무 시간별	40시간 미만	(31)	22.6	35.5	32.3	9.7	58.1	41.9
	40시간	(179)	15.6	43.6	35.8	5.0	59.2	40.8
	41~52시간 미만	(95)	15.8	47.4	30.5	6.3	63.2	36.8
	52시간 이상	(20)	40.0	30.0	30.0	0.0	70.0	30.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	20.0	30.0	40.0	10.0	50.0	50.0
	150-200만원 미만	(77)	19.5	40.3	32.5	7.8	59.7	40.3
	200-250만원 미만	(147)	17.7	47.6	30.6	4.1	65.3	34.7
	250-300만원 미만	(66)	18.2	34.8	40.9	6.1	53.0	47.0
	300만원 이상	(25)	12.0	52.0	32.0	4.0	64.0	36.0

12) 상담의 질향상 및 처우개선을 위한 조치 필요정도_종합

- 콜센터 상담사의 처우개선을 위한 조치들에 대해서는 모든 항목에서 90% 수준 이상으로 '필요하다'는 응답이 높게 나타남.

[그림61] 상담의 질향상 및 처우개선을 위한 조치 필요정도_종합



[표75] 고객센터에 고속련의 책임자를 배치해 고객의 불만이 신속하고 정당하게 해결될 수 있도록 해야 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.3	7.4	51.7	40.6	7.7	92.3	3.33	77.54
지역별	서울	(125)	0.0	12.0	48.8	39.2	12.0	88.0	3.27	75.73
	인천/경기	(123)	0.8	5.7	50.4	43.1	6.5	93.5	3.36	78.59
	충청	(26)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	3.50	83.33
	전라	(8)	0.0	0.0	62.5	37.5	0.0	100.0	3.38	79.17
	경북	(16)	0.0	6.3	56.3	37.5	6.3	93.8	3.31	77.08
	경남	(23)	0.0	4.3	60.9	34.8	4.3	95.7	3.30	76.81
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	3.00	66.67
성별	남자	(46)	0.0	17.4	47.8	34.8	17.4	82.6	3.17	72.46
	여자	(279)	0.4	5.7	52.3	41.6	6.1	93.9	3.35	78.38
연령별	20대	(66)	0.0	12.1	53.0	34.8	12.1	87.9	3.23	74.24
	30대	(134)	0.7	7.5	50.7	41.0	8.2	91.8	3.32	77.36
	40대	(93)	0.0	5.4	53.8	40.9	5.4	94.6	3.35	78.49
	50대	(32)	0.0	3.1	46.9	50.0	3.1	96.9	3.47	82.29
상담업무 유형	인바운드	(276)	0.4	8.3	50.7	40.6	8.7	91.3	3.32	77.17
	아웃바운드	(49)	0.0	2.0	57.1	40.8	2.0	98.0	3.39	79.59
콜센터 운영 유형	직영	(150)	0.0	6.7	54.7	38.7	6.7	93.3	3.32	77.33
	자회사(아웃소싱)	(61)	0.0	8.2	52.5	39.3	8.2	91.8	3.31	77.05
	도급(아웃소싱)	(97)	1.0	7.2	47.4	44.3	8.2	91.8	3.35	78.35
	파견	(10)	0.0	20.0	30.0	50.0	20.0	80.0	3.30	76.67
	잘 모름	(7)	0.0	0.0	71.4	28.6	0.0	100.0	3.29	76.19
주 상담기관	공공기관	(53)	1.9	11.3	43.4	43.4	13.2	86.8	3.28	76.10
	민간회사	(272)	0.0	6.6	53.3	40.1	6.6	93.4	3.33	77.82
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	0.0	2.8	41.7	55.6	2.8	97.2	3.53	84.26
	1~3년 미만	(87)	0.0	9.2	54.0	36.8	9.2	90.8	3.28	75.86
	3~5년 미만	(59)	0.0	8.5	55.9	35.6	8.5	91.5	3.27	75.71
	5~10년 미만	(78)	1.3	11.5	50.0	37.2	12.8	87.2	3.23	74.36
	10년 이상	(65)	0.0	1.5	52.3	46.2	1.5	98.5	3.45	81.54
현직장 규모	10인 미만	(79)	0.0	10.1	53.2	36.7	10.1	89.9	3.27	75.53
	10~30인 미만	(63)	0.0	4.8	58.7	36.5	4.8	95.2	3.32	77.25
	30~50인 미만	(24)	0.0	12.5	58.3	29.2	12.5	87.5	3.17	72.22
	50~100인 미만	(58)	0.0	8.6	55.2	36.2	8.6	91.4	3.28	75.86
	100~300인 미만	(43)	2.3	2.3	44.2	51.2	4.7	95.3	3.44	81.40
	300인 이상	(58)	0.0	6.9	41.4	51.7	6.9	93.1	3.45	81.61

[표75] 고객센터에 고숙련의 책임자를 배치해 고객의 불만이 신속하고 정당하게 해결될 수 있도록 해야 한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.3	7.4	51.7	40.6	7.7	92.3	3.33	77.54
혼인 상태별	기혼	(125)	0.8	4.8	56.0	38.4	5.6	94.4	3.32	77.33
	미혼	(174)	0.0	9.8	50.0	40.2	9.8	90.2	3.30	76.82
	기타	(26)	0.0	3.8	42.3	53.8	3.8	96.2	3.50	83.33
학력별	고졸이하	(86)	0.0	3.5	51.2	45.3	3.5	96.5	3.42	80.62
	2년제 대학 졸업	(94)	0.0	7.4	52.1	40.4	7.4	92.6	3.33	77.66
	4년제 대학 졸업	(142)	0.7	9.9	52.1	37.3	10.6	89.4	3.26	75.35
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	100.0	3.67	88.89
근무 시간별	40시간 미만	(31)	0.0	0.0	64.5	35.5	0.0	100.0	3.35	78.49
	40시간	(179)	0.6	7.8	51.4	40.2	8.4	91.6	3.31	77.09
	41~52시간 미만	(95)	0.0	8.4	46.3	45.3	8.4	91.6	3.37	78.95
	52시간 이상	(20)	0.0	10.0	60.0	30.0	10.0	90.0	3.20	73.33
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	0.0	40.0	60.0	0.0	100.0	3.60	86.67
	150-200만원 미만	(77)	1.3	5.2	50.6	42.9	6.5	93.5	3.35	78.35
	200-250만원 미만	(147)	0.0	6.8	53.7	39.5	6.8	93.2	3.33	77.55
	250-300만원 미만	(66)	0.0	12.1	48.5	39.4	12.1	87.9	3.27	75.76
	300만원 이상	(25)	0.0	8.0	56.0	36.0	8.0	92.0	3.28	76.00

[표76] 소리 지르고 부당한 요구를 하는 고객들에 대해서는 요구를 들어주기보다는 단호한 조치를 취해야 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.6	4.3	38.5	56.6	4.9	95.1	3.51	83.69
지역별	서울	(125)	1.6	4.0	36.8	57.6	5.6	94.4	3.50	83.47
	인천/경기	(123)	0.0	5.7	40.7	53.7	5.7	94.3	3.48	82.66
	충청	(26)	0.0	3.8	38.5	57.7	3.8	96.2	3.54	84.62
	전라	(8)	0.0	12.5	25.0	62.5	12.5	87.5	3.50	83.33
	경북	(16)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	3.50	83.33
	경남	(23)	0.0	0.0	30.4	69.6	0.0	100.0	3.70	89.86
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	3.50	83.33
성별	남자	(46)	0.0	8.7	45.7	45.7	8.7	91.3	3.37	78.99
	여자	(279)	0.7	3.6	37.3	58.4	4.3	95.7	3.53	84.47
연령별	20대	(66)	1.5	1.5	40.9	56.1	3.0	97.0	3.52	83.84
	30대	(134)	0.0	6.0	36.6	57.5	6.0	94.0	3.51	83.83
	40대	(93)	1.1	5.4	40.9	52.7	6.5	93.5	3.45	81.72
	50대	(32)	0.0	0.0	34.4	65.6	0.0	100.0	3.66	88.54
상담업무 유형	인바운드	(276)	0.7	4.0	39.5	55.8	4.7	95.3	3.50	83.45
	아웃바운드	(49)	0.0	6.1	32.7	61.2	6.1	93.9	3.55	85.03
콜센터 운영 유형	직영	(150)	0.7	4.0	42.7	52.7	4.7	95.3	3.47	82.44
	자회사(아웃소싱)	(61)	0.0	4.9	49.2	45.9	4.9	95.1	3.41	80.33
	도급(아웃소싱)	(97)	1.0	4.1	26.8	68.0	5.2	94.8	3.62	87.29
	파견	(10)	0.0	0.0	40.0	60.0	0.0	100.0	3.60	86.67
	잘 모름	(7)	0.0	14.3	14.3	71.4	14.3	85.7	3.57	85.71
주 상담기관	공공기관	(53)	3.8	1.9	35.8	58.5	5.7	94.3	3.49	83.02
	민간회사	(272)	0.0	4.8	39.0	56.3	4.8	95.2	3.51	83.82
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	0.0	2.8	36.1	61.1	2.8	97.2	3.58	86.11
	1~3년 미만	(87)	1.1	3.4	44.8	50.6	4.6	95.4	3.45	81.61
	3~5년 미만	(59)	1.7	3.4	30.5	64.4	5.1	94.9	3.58	85.88
	5~10년 미만	(78)	0.0	5.1	39.7	55.1	5.1	94.9	3.50	83.33
	10년 이상	(65)	0.0	6.2	36.9	56.9	6.2	93.8	3.51	83.59
현직장 규모	10인 미만	(79)	0.0	2.5	40.5	57.0	2.5	97.5	3.54	84.81
	10~30인 미만	(63)	1.6	4.8	44.4	49.2	6.3	93.7	3.41	80.42
	30~50인 미만	(24)	0.0	4.2	45.8	50.0	4.2	95.8	3.46	81.94
	50~100인 미만	(58)	1.7	3.4	36.2	58.6	5.2	94.8	3.52	83.91
	100~300인 미만	(43)	0.0	4.7	20.9	74.4	4.7	95.3	3.70	89.92
	300인 이상	(58)	0.0	6.9	41.4	51.7	6.9	93.1	3.45	81.61

[표76] 소리 지르고 부당한 요구를 하는 고객들에 대해서는 요구를 들어주기보다는 단호한 조치를 취해야 한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.6	4.3	38.5	56.6	4.9	95.1	3.51	83.69
혼인 상태별	기혼	(125)	0.0	5.6	42.4	52.0	5.6	94.4	3.46	82.13
	미혼	(174)	1.1	4.0	36.8	58.0	5.2	94.8	3.52	83.91
	기타	(26)	0.0	0.0	30.8	69.2	0.0	100.0	3.69	89.74
학력별	고졸이하	(86)	0.0	2.3	32.6	65.1	2.3	97.7	3.63	87.60
	2년제 대학 졸업	(94)	2.1	3.2	40.4	54.3	5.3	94.7	3.47	82.27
	4년제 대학 졸업	(142)	0.0	6.3	40.8	52.8	6.3	93.7	3.46	82.16
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	100.0	3.67	88.89
근무 시간별	40시간 미만	(31)	0.0	0.0	38.7	61.3	0.0	100.0	3.61	87.10
	40시간	(179)	1.1	4.5	38.0	56.4	5.6	94.4	3.50	83.24
	41~52시간 미만	(95)	0.0	5.3	36.8	57.9	5.3	94.7	3.53	84.21
	52시간 이상	(20)	0.0	5.0	50.0	45.0	5.0	95.0	3.40	80.00
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	0.0	20.0	80.0	0.0	100.0	3.80	93.33
	150-200만원 미만	(77)	1.3	5.2	33.8	59.7	6.5	93.5	3.52	83.98
	200-250만원 미만	(147)	0.7	3.4	38.8	57.1	4.1	95.9	3.52	84.13
	250-300만원 미만	(66)	0.0	3.0	40.9	56.1	3.0	97.0	3.53	84.34
	300만원 이상	(25)	0.0	12.0	52.0	36.0	12.0	88.0	3.24	74.67

[표77] 고객응대 매뉴얼을 제대로 만들어 원칙과 합리성이 존재하는 고객응대가 이루어져야 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	1.5	4.6	42.2	51.7	6.2	93.8	3.44	81.33
지역별	서울	(125)	0.8	5.6	39.2	54.4	6.4	93.6	3.47	82.40
	인천/경기	(123)	1.6	4.9	44.7	48.8	6.5	93.5	3.41	80.22
	충청	(26)	0.0	0.0	42.3	57.7	0.0	100.0	3.58	85.90
	전라	(8)	12.5	12.5	37.5	37.5	25.0	75.0	3.00	66.67
	경북	(16)	0.0	0.0	56.3	43.8	0.0	100.0	3.44	81.25
	경남	(23)	4.3	0.0	34.8	60.9	4.3	95.7	3.52	84.06
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	50.0	25.0	25.0	75.0	3.00	66.67
성별	남자	(46)	0.0	8.7	47.8	43.5	8.7	91.3	3.35	78.26
	여자	(279)	1.8	3.9	41.2	53.0	5.7	94.3	3.46	81.84
연령별	20대	(66)	1.5	4.5	48.5	45.5	6.1	93.9	3.38	79.29
	30대	(134)	1.5	5.2	40.3	53.0	6.7	93.3	3.45	81.59
	40대	(93)	2.2	5.4	44.1	48.4	7.5	92.5	3.39	79.57
	50대	(32)	0.0	0.0	31.3	68.8	0.0	100.0	3.69	89.58
상담업무 유형	인바운드	(276)	1.4	4.7	43.1	50.7	6.2	93.8	3.43	81.04
	아웃바운드	(49)	2.0	4.1	36.7	57.1	6.1	93.9	3.49	82.99
콜센터 운영 유형	직영	(150)	0.0	5.3	46.0	48.7	5.3	94.7	3.43	81.11
	자회사(아웃소싱)	(61)	3.3	4.9	44.3	47.5	8.2	91.8	3.36	78.69
	도급(아웃소싱)	(97)	3.1	3.1	34.0	59.8	6.2	93.8	3.51	83.51
	파견	(10)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	3.50	83.33
	잘 모름	(7)	0.0	14.3	42.9	42.9	14.3	85.7	3.29	76.19
주 상담기관	공공기관	(53)	1.9	1.9	37.7	58.5	3.8	96.2	3.53	84.28
	민간회사	(272)	1.5	5.1	43.0	50.4	6.6	93.4	3.42	80.76
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	2.8	5.6	44.4	47.2	8.3	91.7	3.36	78.70
	1~3년 미만	(87)	2.3	5.7	37.9	54.0	8.0	92.0	3.44	81.23
	3~5년 미만	(59)	0.0	6.8	39.0	54.2	6.8	93.2	3.47	82.49
	5~10년 미만	(78)	1.3	2.6	47.4	48.7	3.8	96.2	3.44	81.20
	10년 이상	(65)	1.5	3.1	43.1	52.3	4.6	95.4	3.46	82.05
현직장 규모	10인 미만	(79)	0.0	7.6	48.1	44.3	7.6	92.4	3.37	78.90
	10~30인 미만	(63)	4.8	3.2	49.2	42.9	7.9	92.1	3.30	76.72
	30~50인 미만	(24)	0.0	8.3	29.2	62.5	8.3	91.7	3.54	84.72
	50~100인 미만	(58)	0.0	5.2	44.8	50.0	5.2	94.8	3.45	81.61
	100~300인 미만	(43)	2.3	2.3	27.9	67.4	4.7	95.3	3.60	86.82
	300인 이상	(58)	1.7	1.7	39.7	56.9	3.4	96.6	3.52	83.91

[표77] 고객응대 매뉴얼을 제대로 만들어 원칙과 합리성이 존재하는 고객응대가 이루어져야 한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	1.5	4.6	42.2	51.7	6.2	93.8	3.44	81.33
혼인 상태별	기혼	(125)	1.6	4.8	41.6	52.0	6.4	93.6	3.44	81.33
	미혼	(174)	1.1	4.6	43.1	51.1	5.7	94.3	3.44	81.42
	기타	(26)	3.8	3.8	38.5	53.8	7.7	92.3	3.42	80.77
학력별	고졸이하	(86)	1.2	2.3	34.9	61.6	3.5	96.5	3.57	85.66
	2년제 대학 졸업	(94)	1.1	6.4	48.9	43.6	7.4	92.6	3.35	78.37
	4년제 대학 졸업	(142)	2.1	4.9	42.3	50.7	7.0	93.0	3.42	80.52
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	100.0	3.67	88.89
근무 시간별	40시간 미만	(31)	0.0	0.0	45.2	54.8	0.0	100.0	3.55	84.95
	40시간	(179)	1.7	5.6	43.0	49.7	7.3	92.7	3.41	80.26
	41~52시간 미만	(95)	2.1	5.3	38.9	53.7	7.4	92.6	3.44	81.40
	52시간 이상	(20)	0.0	0.0	45.0	55.0	0.0	100.0	3.55	85.00
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	0.0	40.0	60.0	0.0	100.0	3.60	86.67
	150-200만원 미만	(77)	1.3	6.5	39.0	53.2	7.8	92.2	3.44	81.39
	200-250만원 미만	(147)	1.4	4.1	42.2	52.4	5.4	94.6	3.46	81.86
	250-300만원 미만	(66)	0.0	1.5	48.5	50.0	1.5	98.5	3.48	82.83
	300만원 이상	(25)	8.0	12.0	36.0	44.0	20.0	80.0	3.16	72.00

[표78] 콜센터 노동자들에게 친절교육이 아니라 전문적인 직무훈련을 제공해야 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.9	5.2	44.6	49.2	6.2	93.8	3.42	80.72
지역별	서울	(125)	2.4	4.8	40.8	52.0	7.2	92.8	3.42	80.80
	인천/경기	(123)	0.0	4.9	49.6	45.5	4.9	95.1	3.41	80.22
	충청	(26)	0.0	3.8	42.3	53.8	3.8	96.2	3.50	83.33
	전라	(8)	0.0	12.5	25.0	62.5	12.5	87.5	3.50	83.33
	경북	(16)	0.0	6.3	43.8	50.0	6.3	93.8	3.44	81.25
	경남	(23)	0.0	4.3	43.5	52.2	4.3	95.7	3.48	82.61
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	75.0	0.0	25.0	75.0	2.75	58.33
성별	남자	(46)	2.2	10.9	43.5	43.5	13.0	87.0	3.28	76.09
	여자	(279)	0.7	4.3	44.8	50.2	5.0	95.0	3.44	81.48
연령별	20대	(66)	1.5	4.5	48.5	45.5	6.1	93.9	3.38	79.29
	30대	(134)	0.7	4.5	41.8	53.0	5.2	94.8	3.47	82.34
	40대	(93)	1.1	7.5	45.2	46.2	8.6	91.4	3.37	78.85
	50대	(32)	0.0	3.1	46.9	50.0	3.1	96.9	3.47	82.29
상담업무 유형	인바운드	(276)	1.1	4.7	45.7	48.6	5.8	94.2	3.42	80.56
	아웃바운드	(49)	0.0	8.2	38.8	53.1	8.2	91.8	3.45	81.63
콜센터 운영 유형	직영	(150)	1.3	4.7	48.0	46.0	6.0	94.0	3.39	79.56
	자회사(아웃소싱)	(61)	0.0	6.6	55.7	37.7	6.6	93.4	3.31	77.05
	도급(아웃소싱)	(97)	1.0	3.1	34.0	61.9	4.1	95.9	3.57	85.57
	파견	(10)	0.0	10.0	40.0	50.0	10.0	90.0	3.40	80.00
	잘 모름	(7)	0.0	28.6	28.6	42.9	28.6	71.4	3.14	71.43
주 상담기관	공공기관	(53)	3.8	5.7	39.6	50.9	9.4	90.6	3.38	79.25
	민간회사	(272)	0.4	5.1	45.6	48.9	5.5	94.5	3.43	81.00
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	0.0	5.6	44.4	50.0	5.6	94.4	3.44	81.48
	1~3년 미만	(87)	1.1	5.7	43.7	49.4	6.9	93.1	3.41	80.46
	3~5년 미만	(59)	1.7	0.0	45.8	52.5	1.7	98.3	3.49	83.05
	5~10년 미만	(78)	0.0	9.0	47.4	43.6	9.0	91.0	3.35	78.21
	10년 이상	(65)	1.5	4.6	41.5	52.3	6.2	93.8	3.45	81.54
현직장 규모	10인 미만	(79)	0.0	5.1	54.4	40.5	5.1	94.9	3.35	78.48
	10~30인 미만	(63)	1.6	9.5	44.4	44.4	11.1	88.9	3.32	77.25
	30~50인 미만	(24)	4.2	0.0	58.3	37.5	4.2	95.8	3.29	76.39
	50~100인 미만	(58)	1.7	3.4	36.2	58.6	5.2	94.8	3.52	83.91
	100~300인 미만	(43)	0.0	2.3	34.9	62.8	2.3	97.7	3.60	86.82
	300인 이상	(58)	0.0	6.9	41.4	51.7	6.9	93.1	3.45	81.61

[표78] 콜센터 노동자들에게 친절교육이 아니라 전문적인 직무훈련을 제공해야 한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.9	5.2	44.6	49.2	6.2	93.8	3.42	80.72
혼인 상태별	기혼	(125)	0.8	4.8	44.0	50.4	5.6	94.4	3.44	81.33
	미혼	(174)	1.1	6.3	44.8	47.7	7.5	92.5	3.39	79.69
	기타	(26)	0.0	0.0	46.2	53.8	0.0	100.0	3.54	84.62
학력별	고졸이하	(86)	0.0	2.3	45.3	52.3	2.3	97.7	3.50	83.33
	2년제 대학 졸업	(94)	2.1	4.3	47.9	45.7	6.4	93.6	3.37	79.08
	4년제 대학 졸업	(142)	0.7	7.7	42.3	49.3	8.5	91.5	3.40	80.05
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	100.0	3.67	88.89
근무 시간별	40시간 미만	(31)	0.0	9.7	38.7	51.6	9.7	90.3	3.42	80.65
	40시간	(179)	1.1	3.9	45.8	49.2	5.0	95.0	3.43	81.01
	41~52시간 미만	(95)	1.1	5.3	43.2	50.5	6.3	93.7	3.43	81.05
	52시간 이상	(20)	0.0	10.0	50.0	40.0	10.0	90.0	3.30	76.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	3.50	83.33
	150-200만원 미만	(77)	1.3	3.9	40.3	54.5	5.2	94.8	3.48	82.68
	200-250만원 미만	(147)	0.7	6.1	46.3	46.9	6.8	93.2	3.39	79.82
	250-300만원 미만	(66)	0.0	1.5	47.0	51.5	1.5	98.5	3.50	83.33
	300만원 이상	(25)	4.0	16.0	40.0	40.0	20.0	80.0	3.16	72.00

[표79] 콜센터 노동자들에게 적절한 업무량과 휴게시간을 제공해야 한다.

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.9	4.0	33.8	61.2	4.9	95.1	3.55	85.13
지역별	서울	(125)	1.6	5.6	32.0	60.8	7.2	92.8	3.52	84.00
	인천/경기	(123)	0.8	3.3	33.3	62.6	4.1	95.9	3.58	85.91
	충청	(26)	0.0	3.8	26.9	69.2	3.8	96.2	3.65	88.46
	전라	(8)	0.0	12.5	37.5	50.0	12.5	87.5	3.38	79.17
	경북	(16)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	3.50	83.33
	경남	(23)	0.0	0.0	34.8	65.2	0.0	100.0	3.65	88.41
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	100.0	3.25	75.00
성별	남자	(46)	2.2	10.9	41.3	45.7	13.0	87.0	3.30	76.81
	여자	(279)	0.7	2.9	32.6	63.8	3.6	96.4	3.59	86.50
연령별	20대	(66)	1.5	4.5	40.9	53.0	6.1	93.9	3.45	81.82
	30대	(134)	0.7	5.2	30.6	63.4	6.0	94.0	3.57	85.57
	40대	(93)	0.0	3.2	34.4	62.4	3.2	96.8	3.59	86.38
	50대	(32)	3.1	0.0	31.3	65.6	3.1	96.9	3.59	86.46
상담업무 유형	인바운드	(276)	1.1	4.3	34.4	60.1	5.4	94.6	3.54	84.54
	아웃바운드	(49)	0.0	2.0	30.6	67.3	2.0	98.0	3.65	88.44
콜센터 운영 유형	직영	(150)	1.3	2.7	39.3	56.7	4.0	96.0	3.51	83.78
	자회사(아웃소싱)	(61)	0.0	6.6	41.0	52.5	6.6	93.4	3.46	81.97
	도급(아웃소싱)	(97)	1.0	3.1	22.7	73.2	4.1	95.9	3.68	89.35
	파견	(10)	0.0	10.0	30.0	60.0	10.0	90.0	3.50	83.33
	잘 모름	(7)	0.0	14.3	14.3	71.4	14.3	85.7	3.57	85.71
주 상담기관	공공기관	(53)	1.9	9.4	32.1	56.6	11.3	88.7	3.43	81.13
	민간회사	(272)	0.7	2.9	34.2	62.1	3.7	96.3	3.58	85.91
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	0.0	0.0	27.8	72.2	0.0	100.0	3.72	90.74
	1~3년 미만	(87)	1.1	6.9	33.3	58.6	8.0	92.0	3.49	83.14
	3~5년 미만	(59)	0.0	1.7	33.9	64.4	1.7	98.3	3.63	87.57
	5~10년 미만	(78)	0.0	5.1	41.0	53.8	5.1	94.9	3.49	82.91
	10년 이상	(65)	3.1	3.1	29.2	64.6	6.2	93.8	3.55	85.13
현직장 규모	10인 미만	(79)	1.3	3.8	41.8	53.2	5.1	94.9	3.47	82.28
	10~30인 미만	(63)	1.6	4.8	38.1	55.6	6.3	93.7	3.48	82.54
	30~50인 미만	(24)	4.2	0.0	33.3	62.5	4.2	95.8	3.54	84.72
	50~100인 미만	(58)	0.0	5.2	25.9	69.0	5.2	94.8	3.64	87.93
	100~300인 미만	(43)	0.0	4.7	18.6	76.7	4.7	95.3	3.72	90.70
	300인 이상	(58)	0.0	3.4	37.9	58.6	3.4	96.6	3.55	85.06

[표79] 콜센터 노동자들에게 적절한 업무량과 휴게시간을 제공해야 한다. (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.9	4.0	33.8	61.2	4.9	95.1	3.55	85.13
혼인 상태별	기혼	(125)	0.8	4.8	36.8	57.6	5.6	94.4	3.51	83.73
	미혼	(174)	0.6	4.0	33.9	61.5	4.6	95.4	3.56	85.44
	기타	(26)	3.8	0.0	19.2	76.9	3.8	96.2	3.69	89.74
학력별	고졸이하	(86)	0.0	4.7	31.4	64.0	4.7	95.3	3.59	86.43
	2년제 대학 졸업	(94)	1.1	3.2	37.2	58.5	4.3	95.7	3.53	84.40
	4년제 대학 졸업	(142)	1.4	4.2	33.8	60.6	5.6	94.4	3.54	84.51
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	4.00	100.00
근무 시간별	40시간 미만	(31)	0.0	0.0	38.7	61.3	0.0	100.0	3.61	87.10
	40시간	(179)	1.1	4.5	34.1	60.3	5.6	94.4	3.54	84.54
	41~52시간 미만	(95)	1.1	3.2	31.6	64.2	4.2	95.8	3.59	86.32
	52시간 이상	(20)	0.0	10.0	35.0	55.0	10.0	90.0	3.45	81.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	0.0	20.0	80.0	0.0	100.0	3.80	93.33
	150-200만원 미만	(77)	1.3	3.9	31.2	63.6	5.2	94.8	3.57	85.71
	200-250만원 미만	(147)	0.7	4.8	32.0	62.6	5.4	94.6	3.56	85.49
	250-300만원 미만	(66)	0.0	4.5	40.9	54.5	4.5	95.5	3.50	83.33
	300만원 이상	(25)	4.0	0.0	40.0	56.0	4.0	96.0	3.48	82.67

[표80] 원청회사에서 콜센터 상담사의 임금인상 등 처우개선을 해야 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.9	4.3	32.9	61.8	5.2	94.8	3.56	85.23
지역별	서울	(125)	2.4	4.8	29.6	63.2	7.2	92.8	3.54	84.53
	인천/경기	(123)	0.0	3.3	34.1	62.6	3.3	96.7	3.59	86.45
	충청	(26)	0.0	0.0	38.5	61.5	0.0	100.0	3.62	87.18
	전라	(8)	0.0	25.0	37.5	37.5	25.0	75.0	3.13	70.83
	경북	(16)	0.0	6.3	37.5	56.3	6.3	93.8	3.50	83.33
	경남	(23)	0.0	4.3	30.4	65.2	4.3	95.7	3.61	86.96
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	3.50	83.33
성별	남자	(46)	2.2	4.3	45.7	47.8	6.5	93.5	3.39	79.71
	여자	(279)	0.7	4.3	30.8	64.2	5.0	95.0	3.58	86.14
연령별	20대	(66)	3.0	3.0	39.4	54.5	6.1	93.9	3.45	81.82
	30대	(134)	0.7	5.2	32.1	61.9	6.0	94.0	3.55	85.07
	40대	(93)	0.0	5.4	31.2	63.4	5.4	94.6	3.58	86.02
	50대	(32)	0.0	0.0	28.1	71.9	0.0	100.0	3.72	90.63
상담업무 유형	인바운드	(276)	1.1	3.6	34.8	60.5	4.7	95.3	3.55	84.90
	아웃바운드	(49)	0.0	8.2	22.4	69.4	8.2	91.8	3.61	87.07
콜센터 운영 유형	직영	(150)	0.7	4.0	37.3	58.0	4.7	95.3	3.53	84.22
	자회사(아웃소싱)	(61)	0.0	8.2	39.3	52.5	8.2	91.8	3.44	81.42
	도급(아웃소싱)	(97)	1.0	3.1	20.6	75.3	4.1	95.9	3.70	90.03
	파견	(10)	10.0	0.0	30.0	60.0	10.0	90.0	3.40	80.00
	잘 모름	(7)	0.0	0.0	57.1	42.9	0.0	100.0	3.43	80.95
주 상담기관	공공기관	(53)	3.8	7.5	28.3	60.4	11.3	88.7	3.45	81.76
	민간회사	(272)	0.4	3.7	33.8	62.1	4.0	96.0	3.58	85.91
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	0.0	5.6	27.8	66.7	5.6	94.4	3.61	87.04
	1~3년 미만	(87)	2.3	4.6	34.5	58.6	6.9	93.1	3.49	83.14
	3~5년 미만	(59)	0.0	3.4	25.4	71.2	3.4	96.6	3.68	89.27
	5~10년 미만	(78)	0.0	5.1	41.0	53.8	5.1	94.9	3.49	82.91
	10년 이상	(65)	1.5	3.1	30.8	64.6	4.6	95.4	3.58	86.15
현직장 규모	10인 미만	(79)	1.3	1.3	43.0	54.4	2.5	97.5	3.51	83.54
	10~30인 미만	(63)	1.6	7.9	38.1	52.4	9.5	90.5	3.41	80.42
	30~50인 미만	(24)	4.2	0.0	29.2	66.7	4.2	95.8	3.58	86.11
	50~100인 미만	(58)	0.0	5.2	27.6	67.2	5.2	94.8	3.62	87.36
	100~300인 미만	(43)	0.0	2.3	18.6	79.1	2.3	97.7	3.77	92.25
	300인 이상	(58)	0.0	6.9	31.0	62.1	6.9	93.1	3.55	85.06

[표80] 원청회사에서 콜센터 상담사의 임금인상 등 처우개선을 해야 한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.9	4.3	32.9	61.8	5.2	94.8	3.56	85.23
혼인 상태별	기혼	(125)	0.8	6.4	30.4	62.4	7.2	92.8	3.54	84.80
	미혼	(174)	1.1	3.4	35.6	59.8	4.6	95.4	3.54	84.67
	기타	(26)	0.0	0.0	26.9	73.1	0.0	100.0	3.73	91.03
학력별	고졸이하	(86)	0.0	7.0	30.2	62.8	7.0	93.0	3.56	85.27
	2년제 대학 졸업	(94)	2.1	4.3	36.2	57.4	6.4	93.6	3.49	82.98
	4년제 대학 졸업	(142)	0.7	2.8	33.1	63.4	3.5	96.5	3.59	86.38
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	4.00	100.00
근무 시간별	40시간 미만	(31)	0.0	0.0	38.7	61.3	0.0	100.0	3.61	87.10
	40시간	(179)	1.1	5.0	32.4	61.5	6.1	93.9	3.54	84.73
	41~52시간 미만	(95)	1.1	3.2	31.6	64.2	4.2	95.8	3.59	86.32
	52시간 이상	(20)	0.0	10.0	35.0	55.0	10.0	90.0	3.45	81.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	0.0	40.0	60.0	0.0	100.0	3.60	86.67
	150-200만원 미만	(77)	1.3	2.6	28.6	67.5	3.9	96.1	3.62	87.45
	200-250만원 미만	(147)	0.7	5.4	28.6	65.3	6.1	93.9	3.59	86.17
	250-300만원 미만	(66)	0.0	4.5	43.9	51.5	4.5	95.5	3.47	82.32
	300만원 이상	(25)	4.0	4.0	40.0	52.0	8.0	92.0	3.40	80.00

[표81] 원청회사가 콜센터 상담사를 직접 고용해야 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.3	9.8	35.4	54.5	10.2	89.8	3.44	81.33
지역별	서울	(125)	0.8	11.2	28.0	60.0	12.0	88.0	3.47	82.40
	인천/경기	(123)	0.0	10.6	39.8	49.6	10.6	89.4	3.39	79.67
	충청	(26)	0.0	7.7	30.8	61.5	7.7	92.3	3.54	84.62
	전라	(8)	0.0	0.0	75.0	25.0	0.0	100.0	3.25	75.00
	경북	(16)	0.0	6.3	50.0	43.8	6.3	93.8	3.38	79.17
	경남	(23)	0.0	4.3	34.8	60.9	4.3	95.7	3.57	85.51
	강원/제주	(4)	0.0	25.0	25.0	50.0	25.0	75.0	3.25	75.00
성별	남자	(46)	0.0	8.7	39.1	52.2	8.7	91.3	3.43	81.16
	여자	(279)	0.4	10.0	34.8	54.8	10.4	89.6	3.44	81.36
연령별	20대	(66)	1.5	19.7	42.4	36.4	21.2	78.8	3.14	71.21
	30대	(134)	0.0	9.0	36.6	54.5	9.0	91.0	3.46	81.84
	40대	(93)	0.0	6.5	28.0	65.6	6.5	93.5	3.59	86.38
	50대	(32)	0.0	3.1	37.5	59.4	3.1	96.9	3.56	85.42
상담업무 유형	인바운드	(276)	0.4	9.8	35.5	54.3	10.1	89.9	3.44	81.28
	아웃바운드	(49)	0.0	10.2	34.7	55.1	10.2	89.8	3.45	81.63
콜센터 운영 유형	직영	(150)	0.0	6.7	40.0	53.3	6.7	93.3	3.47	82.22
	자회사(아웃소싱)	(61)	0.0	13.1	47.5	39.3	13.1	86.9	3.26	75.41
	도급(아웃소싱)	(97)	1.0	9.3	21.6	68.0	10.3	89.7	3.57	85.57
	파견	(10)	0.0	10.0	30.0	60.0	10.0	90.0	3.50	83.33
	잘 모름	(7)	0.0	57.1	28.6	14.3	57.1	42.9	2.57	52.38
주 상담기관	공공기관	(53)	0.0	7.5	34.0	58.5	7.5	92.5	3.51	83.65
	민간회사	(272)	0.4	10.3	35.7	53.7	10.7	89.3	3.43	80.88
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	0.0	19.4	22.2	58.3	19.4	80.6	3.39	79.63
	1~3년 미만	(87)	1.1	12.6	36.8	49.4	13.8	86.2	3.34	78.16
	3~5년 미만	(59)	0.0	6.8	32.2	61.0	6.8	93.2	3.54	84.75
	5~10년 미만	(78)	0.0	6.4	44.9	48.7	6.4	93.6	3.42	80.77
	10년 이상	(65)	0.0	7.7	32.3	60.0	7.7	92.3	3.52	84.10
현직장 규모	10인 미만	(79)	0.0	12.7	35.4	51.9	12.7	87.3	3.39	79.75
	10~30인 미만	(63)	0.0	14.3	41.3	44.4	14.3	85.7	3.30	76.72
	30~50인 미만	(24)	0.0	12.5	33.3	54.2	12.5	87.5	3.42	80.56
	50~100인 미만	(58)	1.7	10.3	31.0	56.9	12.1	87.9	3.43	81.03
	100~300인 미만	(43)	0.0	4.7	27.9	67.4	4.7	95.3	3.63	87.60
	300인 이상	(58)	0.0	3.4	39.7	56.9	3.4	96.6	3.53	84.48

[표81] 원청회사가 콜센터 상담사를 직접 고용해야 한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.3	9.8	35.4	54.5	10.2	89.8	3.44	81.33
혼인 상태별	기혼	(125)	0.8	8.8	36.0	54.4	9.6	90.4	3.44	81.33
	미혼	(174)	0.0	11.5	35.1	53.4	11.5	88.5	3.42	80.65
	기타	(26)	0.0	3.8	34.6	61.5	3.8	96.2	3.58	85.90
학력별	고졸이하	(86)	0.0	12.8	32.6	54.7	12.8	87.2	3.42	80.62
	2년제 대학 졸업	(94)	1.1	9.6	33.0	56.4	10.6	89.4	3.45	81.56
	4년제 대학 졸업	(142)	0.0	8.5	38.7	52.8	8.5	91.5	3.44	81.46
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	100.0	3.67	88.89
근무 시간별	40시간 미만	(31)	0.0	6.5	41.9	51.6	6.5	93.5	3.45	81.72
	40시간	(179)	0.6	9.5	34.1	55.9	10.1	89.9	3.45	81.75
	41~52시간 미만	(95)	0.0	8.4	35.8	55.8	8.4	91.6	3.47	82.46
	52시간 이상	(20)	0.0	25.0	35.0	40.0	25.0	75.0	3.15	71.67
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	10.0	50.0	40.0	10.0	90.0	3.30	76.67
	150-200만원 미만	(77)	1.3	16.9	31.2	50.6	18.2	81.8	3.31	77.06
	200-250만원 미만	(147)	0.0	8.8	30.6	60.5	8.8	91.2	3.52	83.90
	250-300만원 미만	(66)	0.0	4.5	47.0	48.5	4.5	95.5	3.44	81.31
	300만원 이상	(25)	0.0	8.0	40.0	52.0	8.0	92.0	3.44	81.33

[표82] 정부가 콜센터 근로감독을 강화해 불법을 바로잡아야 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.6	9.5	37.2	52.6	10.2	89.8	3.42	80.62
지역별	서울	(125)	0.8	12.0	35.2	52.0	12.8	87.2	3.38	79.47
	인천/경기	(123)	0.8	8.1	38.2	52.8	8.9	91.1	3.43	81.03
	충청	(26)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	3.50	83.33
	전라	(8)	0.0	25.0	37.5	37.5	25.0	75.0	3.13	70.83
	경북	(16)	0.0	12.5	37.5	50.0	12.5	87.5	3.38	79.17
	경남	(23)	0.0	8.7	30.4	60.9	8.7	91.3	3.52	84.06
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	100.0	3.75	91.67
성별	남자	(46)	0.0	4.3	43.5	52.2	4.3	95.7	3.48	82.61
	여자	(279)	0.7	10.4	36.2	52.7	11.1	88.9	3.41	80.29
연령별	20대	(66)	1.5	13.6	42.4	42.4	15.2	84.8	3.26	75.25
	30대	(134)	0.7	11.2	34.3	53.7	11.9	88.1	3.41	80.35
	40대	(93)	0.0	5.4	38.7	55.9	5.4	94.6	3.51	83.51
	50대	(32)	0.0	6.3	34.4	59.4	6.3	93.8	3.53	84.38
상담업무 유형	인바운드	(276)	0.7	8.7	38.0	52.5	9.4	90.6	3.42	80.80
	아웃바운드	(49)	0.0	14.3	32.7	53.1	14.3	85.7	3.39	79.59
콜센터 운영 유형	직영	(150)	0.0	12.0	38.7	49.3	12.0	88.0	3.37	79.11
	자회사(아웃소싱)	(61)	1.6	11.5	45.9	41.0	13.1	86.9	3.26	75.41
	도급(아웃소싱)	(97)	1.0	3.1	28.9	67.0	4.1	95.9	3.62	87.29
	파견	(10)	0.0	10.0	40.0	50.0	10.0	90.0	3.40	80.00
	잘 모름	(7)	0.0	28.6	42.9	28.6	28.6	71.4	3.00	66.67
주 상담기관	공공기관	(53)	3.8	7.5	35.8	52.8	11.3	88.7	3.38	79.25
	민간회사	(272)	0.0	9.9	37.5	52.6	9.9	90.1	3.43	80.88
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	0.0	8.3	33.3	58.3	8.3	91.7	3.50	83.33
	1~3년 미만	(87)	1.1	11.5	35.6	51.7	12.6	87.4	3.38	79.31
	3~5년 미만	(59)	0.0	10.2	33.9	55.9	10.2	89.8	3.46	81.92
	5~10년 미만	(78)	1.3	7.7	44.9	46.2	9.0	91.0	3.36	78.63
	10년 이상	(65)	0.0	9.2	35.4	55.4	9.2	90.8	3.46	82.05
현직장 규모	10인 미만	(79)	0.0	17.7	39.2	43.0	17.7	82.3	3.25	75.11
	10~30인 미만	(63)	3.2	7.9	42.9	46.0	11.1	88.9	3.32	77.25
	30~50인 미만	(24)	0.0	8.3	50.0	41.7	8.3	91.7	3.33	77.78
	50~100인 미만	(58)	0.0	8.6	31.0	60.3	8.6	91.4	3.52	83.91
	100~300인 미만	(43)	0.0	4.7	25.6	69.8	4.7	95.3	3.65	88.37
	300인 이상	(58)	0.0	5.2	37.9	56.9	5.2	94.8	3.52	83.91

[표82] 정부가 콜센터 근로감독을 강화해 불법을 바로잡아야 한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.6	9.5	37.2	52.6	10.2	89.8	3.42	80.62
혼인 상태별	기혼	(125)	0.0	10.4	34.4	55.2	10.4	89.6	3.45	81.60
	미혼	(174)	1.1	10.3	39.1	49.4	11.5	88.5	3.37	78.93
	기타	(26)	0.0	0.0	38.5	61.5	0.0	100.0	3.62	87.18
학력별	고졸이하	(86)	0.0	10.5	31.4	58.1	10.5	89.5	3.48	82.56
	2년제 대학 졸업	(94)	2.1	12.8	40.4	44.7	14.9	85.1	3.28	75.89
	4년제 대학 졸업	(142)	0.0	7.0	39.4	53.5	7.0	93.0	3.46	82.16
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	4.00	100.00
근무 시간별	40시간 미만	(31)	0.0	6.5	45.2	48.4	6.5	93.5	3.42	80.65
	40시간	(179)	0.6	8.9	38.5	52.0	9.5	90.5	3.42	80.63
	41~52시간 미만	(95)	1.1	9.5	34.7	54.7	10.5	89.5	3.43	81.05
	52시간 이상	(20)	0.0	20.0	25.0	55.0	20.0	80.0	3.35	78.33
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	10.0	50.0	40.0	10.0	90.0	3.30	76.67
	150-200만원 미만	(77)	1.3	9.1	32.5	57.1	10.4	89.6	3.45	81.82
	200-250만원 미만	(147)	0.7	7.5	38.8	53.1	8.2	91.8	3.44	81.41
	250-300만원 미만	(66)	0.0	13.6	33.3	53.0	13.6	86.4	3.39	79.80
	300만원 이상	(25)	0.0	12.0	48.0	40.0	12.0	88.0	3.28	76.00

[표83] 감정노동자보호법을 강화해 폭언·갑질하는 고객을 처벌해야 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.0	4.0	28.6	67.4	4.0	96.0	3.6	87.79
지역별	서울	(125)	0.0	5.6	28.0	66.4	5.6	94.4	3.6	86.93
	인천/경기	(123)	0.0	3.3	29.3	67.5	3.3	96.7	3.6	88.08
	충청	(26)	0.0	0.0	23.1	76.9	0.0	100.0	3.8	92.31
	전라	(8)	0.0	25.0	25.0	50.0	25.0	75.0	3.3	75.00
	경북	(16)	0.0	0.0	31.3	68.8	0.0	100.0	3.7	89.58
	경남	(23)	0.0	0.0	30.4	69.6	0.0	100.0	3.7	89.86
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	3.5	83.33
성별	남자	(46)	0.0	2.2	39.1	58.7	2.2	97.8	3.6	85.51
	여자	(279)	0.0	4.3	26.9	68.8	4.3	95.7	3.6	88.17
연령별	20대	(66)	0.0	1.5	39.4	59.1	1.5	98.5	3.6	85.86
	30대	(134)	0.0	4.5	22.4	73.1	4.5	95.5	3.7	89.55
	40대	(93)	0.0	5.4	30.1	64.5	5.4	94.6	3.6	86.38
	50대	(32)	0.0	3.1	28.1	68.8	3.1	96.9	3.7	88.54
상담업무 유형	인바운드	(276)	0.0	4.3	28.3	67.4	4.3	95.7	3.6	87.68
	아웃바운드	(49)	0.0	2.0	30.6	67.3	2.0	98.0	3.7	88.44
콜센터 운영 유형	직영	(150)	0.0	2.0	30.7	67.3	2.0	98.0	3.7	88.44
	자회사(아웃소싱)	(61)	0.0	4.9	42.6	52.5	4.9	95.1	3.5	82.51
	도급(아웃소싱)	(97)	0.0	5.2	18.6	76.3	5.2	94.8	3.7	90.38
	파견	(10)	0.0	20.0	20.0	60.0	20.0	80.0	3.4	80.00
	잘 모름	(7)	0.0	0.0	14.3	85.7	0.0	100.0	3.9	95.24
주 상담기관	공공기관	(53)	0.0	7.5	37.7	54.7	7.5	92.5	3.5	82.39
	민간회사	(272)	0.0	3.3	26.8	69.9	3.3	96.7	3.7	88.85
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	0.0	0.0	25.0	75.0	0.0	100.0	3.8	91.67
	1~3년 미만	(87)	0.0	2.3	27.6	70.1	2.3	97.7	3.7	89.27
	3~5년 미만	(59)	0.0	6.8	30.5	62.7	6.8	93.2	3.6	85.31
	5~10년 미만	(78)	0.0	5.1	32.1	62.8	5.1	94.9	3.6	85.90
	10년 이상	(65)	0.0	4.6	26.2	69.2	4.6	95.4	3.6	88.21
현직장 규모	10인 미만	(79)	0.0	1.3	32.9	65.8	1.3	98.7	3.6	88.19
	10~30인 미만	(63)	0.0	4.8	27.0	68.3	4.8	95.2	3.6	87.83
	30~50인 미만	(24)	0.0	8.3	20.8	70.8	8.3	91.7	3.6	87.50
	50~100인 미만	(58)	0.0	8.6	24.1	67.2	8.6	91.4	3.6	86.21
	100~300인 미만	(43)	0.0	2.3	30.2	67.4	2.3	97.7	3.7	88.37
	300인 이상	(58)	0.0	1.7	31.0	67.2	1.7	98.3	3.7	88.51

[표83] 감정노동자보호법을 강화해 폭언·갑질하는 고객을 처벌해야 한다 (계속)

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.0	4.0	28.6	67.4	4.0	96.0	3.6	87.79
혼인 상태별	기혼	(125)	0.0	3.2	33.6	63.2	3.2	96.8	3.6	86.67
	미혼	(174)	0.0	5.2	25.9	69.0	5.2	94.8	3.6	87.93
	기타	(26)	0.0	0.0	23.1	76.9	0.0	100.0	3.8	92.31
학력별	고졸이하	(86)	0.0	1.2	24.4	74.4	1.2	98.8	3.7	91.09
	2년제 대학 졸업	(94)	0.0	5.3	28.7	66.0	5.3	94.7	3.6	86.88
	4년제 대학 졸업	(142)	0.0	4.2	30.3	65.5	4.2	95.8	3.6	87.09
	대학원 이상	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	33.3	66.7	2.7	55.56
근무 시간별	40시간 미만	(31)	0.0	3.2	32.3	64.5	3.2	96.8	3.6	87.10
	40시간	(179)	0.0	3.4	29.1	67.6	3.4	96.6	3.6	88.08
	41~52시간 미만	(95)	0.0	6.3	26.3	67.4	6.3	93.7	3.6	87.02
	52시간 이상	(20)	0.0	0.0	30.0	70.0	0.0	100.0	3.7	90.00
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	0.0	20.0	80.0	0.0	100.0	3.8	93.33
	150-200만원 미만	(77)	0.0	5.2	31.2	63.6	5.2	94.8	3.6	86.15
	200-250만원 미만	(147)	0.0	3.4	27.2	69.4	3.4	96.6	3.7	88.66
	250-300만원 미만	(66)	0.0	3.0	30.3	66.7	3.0	97.0	3.6	87.88
	300만원 이상	(25)	0.0	8.0	28.0	64.0	8.0	92.0	3.6	85.33

[표84] 상담사도 누군가의 가족, 자녀이기 때문에 존중해야 한다는 캠페인을 확대해야 한다

		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.3	4.6	30.2	64.9	4.9	95.1	3.60	86.56
지역별	서울	(125)	0.0	5.6	32.0	62.4	5.6	94.4	3.57	85.60
	인천/경기	(123)	0.8	2.4	26.0	70.7	3.3	96.7	3.67	88.89
	충청	(26)	0.0	3.8	30.8	65.4	3.8	96.2	3.62	87.18
	전라	(8)	0.0	37.5	37.5	25.0	37.5	62.5	2.88	62.50
	경북	(16)	0.0	6.3	31.3	62.5	6.3	93.8	3.56	85.42
	경남	(23)	0.0	0.0	34.8	65.2	0.0	100.0	3.65	88.41
	강원/제주	(4)	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100.0	3.50	83.33
성별	남자	(46)	0.0	6.5	37.0	56.5	6.5	93.5	3.50	83.33
	여자	(279)	0.4	4.3	29.0	66.3	4.7	95.3	3.61	87.10
연령별	20대	(66)	0.0	6.1	39.4	54.5	6.1	93.9	3.48	82.83
	30대	(134)	0.0	5.2	27.6	67.2	5.2	94.8	3.62	87.31
	40대	(93)	1.1	3.2	30.1	65.6	4.3	95.7	3.60	86.74
	50대	(32)	0.0	3.1	21.9	75.0	3.1	96.9	3.72	90.63
상담업무 유형	인바운드	(276)	0.4	4.3	31.9	63.4	4.7	95.3	3.58	86.11
	아웃바운드	(49)	0.0	6.1	20.4	73.5	6.1	93.9	3.67	89.12
콜센터 운영 유형	직영	(150)	0.0	2.0	33.3	64.7	2.0	98.0	3.63	87.56
	자회사(아웃소싱)	(61)	1.6	8.2	37.7	52.5	9.8	90.2	3.41	80.33
	도급(아웃소싱)	(97)	0.0	6.2	21.6	72.2	6.2	93.8	3.66	88.66
	파견	(10)	0.0	10.0	20.0	70.0	10.0	90.0	3.60	86.67
	잘 모름	(7)	0.0	0.0	28.6	71.4	0.0	100.0	3.71	90.48
주 상담기관	공공기관	(53)	0.0	5.7	35.8	58.5	5.7	94.3	3.53	84.28
	민간회사	(272)	0.4	4.4	29.0	66.2	4.8	95.2	3.61	87.01
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	0.0	2.8	19.4	77.8	2.8	97.2	3.75	91.67
	1~3년 미만	(87)	0.0	5.7	29.9	64.4	5.7	94.3	3.59	86.21
	3~5년 미만	(59)	0.0	5.1	32.2	62.7	5.1	94.9	3.58	85.88
	5~10년 미만	(78)	1.3	2.6	37.2	59.0	3.8	96.2	3.54	84.62
	10년 이상	(65)	0.0	6.2	26.2	67.7	6.2	93.8	3.62	87.18
현직장 규모	10인 미만	(79)	0.0	2.5	31.6	65.8	2.5	97.5	3.63	87.76
	10~30인 미만	(63)	1.6	4.8	33.3	60.3	6.3	93.7	3.52	84.13
	30~50인 미만	(24)	0.0	8.3	16.7	75.0	8.3	91.7	3.67	88.89
	50~100인 미만	(58)	0.0	5.2	31.0	63.8	5.2	94.8	3.59	86.21
	100~300인 미만	(43)	0.0	7.0	23.3	69.8	7.0	93.0	3.63	87.60
	300인 이상	(58)	0.0	3.4	34.5	62.1	3.4	96.6	3.59	86.21

[표84] 상담사도 누군가의 가족, 자녀이기 때문에 존중해야 한다는 캠페인을 확대해야 한다 (계속)

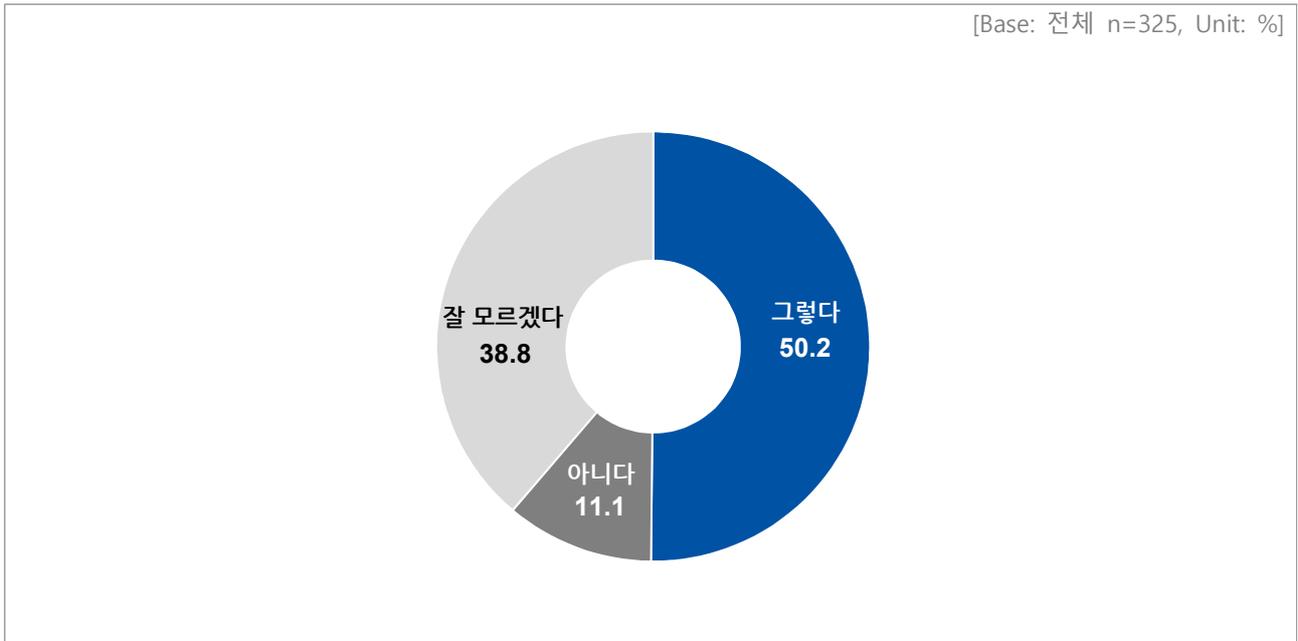
		사례수	전혀 그렇지 않다	그렇지 않은 편이다	그런 편이다	매우 그렇다	【그렇지 않다】	【그렇다】	[4점 평균]	[100점 환산 평균]
■ 전체 ■		(325)	0.3	4.6	30.2	64.9	4.9	95.1	3.60	86.56
혼인 상태별	기혼	(125)	0.8	4.8	28.8	65.6	5.6	94.4	3.59	86.40
	미혼	(174)	0.0	5.2	32.2	62.6	5.2	94.8	3.57	85.82
	기타	(26)	0.0	0.0	23.1	76.9	0.0	100.0	3.77	92.31
학력별	고졸이하	(86)	0.0	4.7	24.4	70.9	4.7	95.3	3.66	88.76
	2년제 대학 졸업	(94)	0.0	4.3	36.2	59.6	4.3	95.7	3.55	85.11
	4년제 대학 졸업	(142)	0.7	4.9	29.6	64.8	5.6	94.4	3.58	86.15
	대학원 이상	(3)	0.0	0.0	33.3	66.7	0.0	100.0	3.67	88.89
근무 시간별	40시간 미만	(31)	0.0	6.5	35.5	58.1	6.5	93.5	3.52	83.87
	40시간	(179)	0.0	4.5	30.2	65.4	4.5	95.5	3.61	86.96
	41~52시간 미만	(95)	1.1	5.3	28.4	65.3	6.3	93.7	3.58	85.96
	52시간 이상	(20)	0.0	0.0	30.0	70.0	0.0	100.0	3.70	90.00
임금 수준별	150만원 미만	(10)	0.0	10.0	20.0	70.0	10.0	90.0	3.60	86.67
	150-200만원 미만	(77)	0.0	5.2	32.5	62.3	5.2	94.8	3.57	85.71
	200-250만원 미만	(147)	0.0	5.4	24.5	70.1	5.4	94.6	3.65	88.21
	250-300만원 미만	(66)	0.0	1.5	40.9	57.6	1.5	98.5	3.56	85.35
	300만원 이상	(25)	4.0	4.0	32.0	60.0	8.0	92.0	3.48	82.67

10. 노동조합에 대한 생각

1) 온라인노조 가입 의향

- 온라인노조 가입에 대해서는 '그렇다'는 응답이 50.2%로 나타남. 한편 '잘 모르겠다'는 유보적인 응답이 38.8%로 나타남.

[그림62] 온라인노조 가입 의향



[표85] 온라인노조 가입 의향

		사례수	그렇다	아니다	잘 모르겠다
■ 전체 ■		(325)	50.2	11.1	38.8
지역별	서울	(125)	55.2	11.2	33.6
	인천/경기	(123)	45.5	12.2	42.3
	충청	(26)	42.3	11.5	46.2
	전라	(8)	25.0	12.5	62.5
	경북	(16)	50.0	12.5	37.5
	경남	(23)	60.9	0.0	39.1
	강원/제주	(4)	75.0	25.0	0.0
성별	남자	(46)	67.4	4.3	28.3
	여자	(279)	47.3	12.2	40.5
연령별	20대	(66)	43.9	9.1	47.0
	30대	(134)	53.7	7.5	38.8
	40대	(93)	50.5	12.9	36.6
	50대	(32)	46.9	25.0	28.1
상담업무 유형	인바운드	(276)	50.0	10.5	39.5
	아웃바운드	(49)	51.0	14.3	34.7
콜센터 운영 유형	직영	(150)	50.0	9.3	40.7
	자회사(아웃소싱)	(61)	49.2	11.5	39.3
	도급(아웃소싱)	(97)	53.6	12.4	34.0
	파견	(10)	50.0	20.0	30.0
	잘 모름	(7)	14.3	14.3	71.4
주 상담기관	공공기관	(53)	45.3	11.3	43.4
	민간회사	(272)	51.1	11.0	37.9
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	44.4	8.3	47.2
	1~3년 미만	(87)	44.8	16.1	39.1
	3~5년 미만	(59)	57.6	5.1	37.3
	5~10년 미만	(78)	56.4	10.3	33.3
	10년 이상	(65)	46.2	12.3	41.5
현직장 규모	10인 미만	(79)	46.8	13.9	39.2
	10~30인 미만	(63)	41.3	15.9	42.9
	30~50인 미만	(24)	58.3	8.3	33.3
	50~100인 미만	(58)	50.0	6.9	43.1
	100~300인 미만	(43)	58.1	11.6	30.2
	300인 이상	(58)	55.2	6.9	37.9

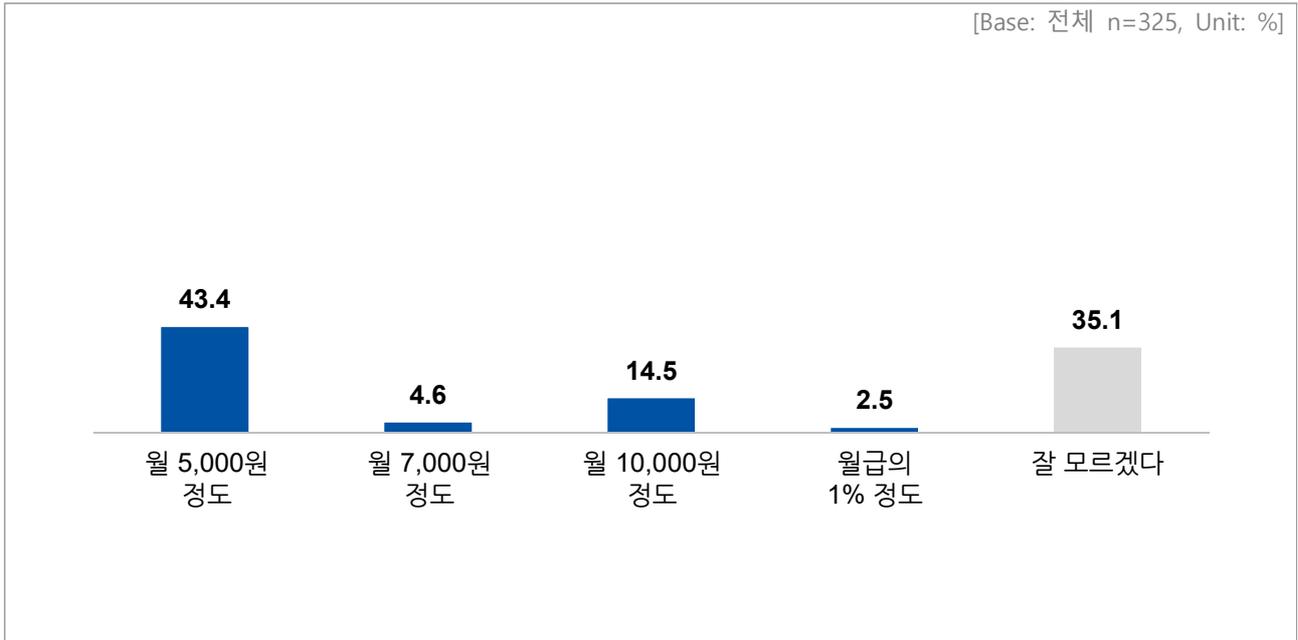
[표85] 온라인노조 가입 의향 (계속)

		사례수	그렇다	아니다	잘 모르겠다
■ 전체 ■		(325)	50.2	11.1	38.8
혼인 상태별	기혼	(125)	48.8	12.8	38.4
	미혼	(174)	52.3	8.6	39.1
	기타	(26)	42.3	19.2	38.5
학력별	고졸이하	(86)	51.2	14.0	34.9
	2년제 대학 졸업	(94)	53.2	8.5	38.3
	4년제 대학 졸업	(142)	47.2	11.3	41.5
	대학원 이상	(3)	66.7	0.0	33.3
근무 시간별	40시간 미만	(31)	48.4	12.9	38.7
	40시간	(179)	45.8	11.2	43.0
	41~52시간 미만	(95)	57.9	9.5	32.6
	52시간 이상	(20)	55.0	15.0	30.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	40.0	10.0	50.0
	150-200만원 미만	(77)	39.0	15.6	45.5
	200-250만원 미만	(147)	53.1	9.5	37.4
	250-300만원 미만	(66)	59.1	10.6	30.3
	300만원 이상	(25)	48.0	8.0	44.0

2) 유료 커뮤니티 월 회비 적정 기준

- 유료 커뮤니티의 월 회비(조합비)로는 '월 5,000원 정도'가 43.4%로 가장 높게 나타났으며, 다음으로 '월 10,000원 정도'가 14.5% 정도로 나타남.

[그림63] 유료 커뮤니티 월 회비 적정 기준



[표86] 유료 커뮤니티 월 회비 적정 기준

		사례수	월 5,000원 정도	월 7,000원 정도	월 10,000원 정도	월급의 1% 정도	잘 모르겠다
■ 전체 ■		(325)	43.4	4.6	14.5	2.5	35.1
지역별	서울	(125)	48.0	3.2	13.6	1.6	33.6
	인천/경기	(123)	40.7	3.3	13.0	3.3	39.8
	충청	(26)	46.2	3.8	15.4	0.0	34.6
	전라	(8)	50.0	0.0	25.0	0.0	25.0
	경북	(16)	37.5	6.3	12.5	0.0	43.8
	경남	(23)	34.8	21.7	17.4	4.3	21.7
	강원/제주	(4)	25.0	0.0	50.0	25.0	0.0
성별	남자	(46)	39.1	8.7	21.7	2.2	28.3
	여자	(279)	44.1	3.9	13.3	2.5	36.2
연령별	20대	(66)	48.5	4.5	16.7	3.0	27.3
	30대	(134)	42.5	3.0	13.4	2.2	38.8
	40대	(93)	40.9	6.5	15.1	1.1	36.6
	50대	(32)	43.8	6.3	12.5	6.3	31.3
상담업무 유형	인바운드	(276)	43.5	4.3	13.4	2.5	36.2
	아웃바운드	(49)	42.9	6.1	20.4	2.0	28.6
콜센터 운영 유형	직영	(150)	41.3	6.0	13.3	3.3	36.0
	자회사(아웃소싱)	(61)	42.6	3.3	16.4	0.0	37.7
	도급(아웃소싱)	(97)	47.4	4.1	14.4	3.1	30.9
	파견	(10)	40.0	0.0	30.0	0.0	30.0
	잘 모름	(7)	42.9	0.0	0.0	0.0	57.1
주 상담기관	공공기관	(53)	50.9	9.4	11.3	0.0	28.3
	민간회사	(272)	41.9	3.7	15.1	2.9	36.4
상담사 근로기간	1년 미만	(36)	44.4	5.6	13.9	5.6	30.6
	1~3년 미만	(87)	46.0	2.3	16.1	4.6	31.0
	3~5년 미만	(59)	44.1	3.4	16.9	0.0	35.6
	5~10년 미만	(78)	43.6	9.0	14.1	0.0	33.3
	10년 이상	(65)	38.5	3.1	10.8	3.1	44.6
현직장 규모	10인 미만	(79)	32.9	5.1	13.9	3.8	44.3
	10~30인 미만	(63)	47.6	1.6	15.9	4.8	30.2
	30~50인 미만	(24)	50.0	4.2	25.0	0.0	20.8
	50~100인 미만	(58)	41.4	6.9	8.6	1.7	41.4
	100~300인 미만	(43)	53.5	7.0	14.0	0.0	25.6
	300인 이상	(58)	44.8	3.4	15.5	1.7	34.5

[표86] 유료 커뮤니티 월 회비 적정 기준 (계속)

		사례수	월 5,000원 정도	월 7,000원 정도	월 10,000원 정도	월급의 1% 정도	잘 모르겠다
■ 전체 ■		(325)	43.4	4.6	14.5	2.5	35.1
혼인 상태별	기혼	(125)	41.6	5.6	17.6	3.2	32.0
	미혼	(174)	44.3	4.0	11.5	2.3	37.9
	기타	(26)	46.2	3.8	19.2	0.0	30.8
학력별	고졸이하	(86)	45.3	4.7	14.0	2.3	33.7
	2년제 대학 졸업	(94)	43.6	3.2	10.6	3.2	39.4
	4년제 대학 졸업	(142)	41.5	5.6	16.9	2.1	33.8
	대학원 이상	(3)	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0
근무 시간별	40시간 미만	(31)	48.4	3.2	6.5	3.2	38.7
	40시간	(179)	44.1	4.5	15.1	1.1	35.2
	41~52시간 미만	(95)	40.0	5.3	15.8	3.2	35.8
	52시간 이상	(20)	45.0	5.0	15.0	10.0	25.0
임금 수준별	150만원 미만	(10)	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
	150-200만원 미만	(77)	45.5	5.2	9.1	2.6	37.7
	200-250만원 미만	(147)	43.5	4.8	18.4	2.7	30.6
	250-300만원 미만	(66)	42.4	4.5	13.6	3.0	36.4
	300만원 이상	(25)	36.0	4.0	16.0	0.0	44.0

부록. 설문지



직장인 인식 조사(고객센터 상담사)

안녕하십니까?

이번에 저희는 직장인들을 대상으로 인식 및 의견 조사를 진행하고 있습니다.

귀하께서 답변해 주신 내용은 오직 통계적인 분석을 위해서만 사용되며, 개인정보는 철저히 보호됨을 약속드립니다.

바쁘시더라도 소중한 자료로 사용될 수 있도록 잠시만 시간을 내어 협조해 주시면 감사하겠습니다.

SQ1. 귀하가 현재 살고 있는 **지역**은 어디입니까? [1개 선택]

- 1) 서울 2) 부산 3) 대구 4) 인천 5) 광주 6) 대전 7) 울산 8) 세종 9) 경기
10) 강원 11) 충북 12) 충남 13) 전북 14) 전남 15) 경북 16) 경남 17) 제주

SQ2. 귀하의 **성별**은 어떻게 됩니까? [1개 선택]

- 1) 남자 2) 여자

SQ3. 귀하의 **출생연도**는 어떻게 됩니까?

_____년도

SQ4. 귀하는 지난 1주일 기준 보수를 받는 일을 하셨습니까? (일을 했다면) 그럼, 귀하가 주로 하는 업무(부서)는 다음 중 어디에 해당합니까? [1개 선택]

(※ 지난 1주일간 일을 하지 않은 경우, 2020년 1월 이후 했던 가장 주된 일을 기준으로 응답해 주십시오.)

- 1) 기획
2) 마케팅
3) 영업/판매
4) 유통
5) 인사
6) 행정/총무
7) 경리/회계
8) 영업/판매
9) 연구개발
10) IT/MIS 관리, 개발, 유지보수
11) 고객서비스/고객관리(콜센터/텔레마케팅 포함) ⇒ 조사 진행
12) 기타()

98) 지난 1년 동안 일을 하고 있지 않다

SQ5. 그럼, 귀하는 현재 콜센터(텔레마케팅) 상담사로 일하고 있습니까? [1개 선택]

- 1) 그렇다
- 2) 아니다 ⇒ 조사 중단

SQ6. 그럼, 귀하가 현재 콜센터에서 어떠한 방식의 상담 업무를 하고 있습니까? 주로 하는 업무를 응답해 주십시오. [1개 선택]

- 1) 인바운드
- 2) 아웃바운드
- 3) 아키텍트 ⇒ 조사 중단
- 4) 기타 ⇒ 조사 중단

SQ7. 귀하가 현재 일하고 있는 콜센터는 어떻게 운영되고 있습니까? [1개 선택]

- 1) 직영
- 2) 자회사(아웃소싱)
- 3) 도급(아웃소싱)
- 4) 파견
- 5) 기타 ()
- 9) 잘 모르겠다

SQ8. 귀하가 상담하는 회사/기관(원청사)은 다음 중 어디에 해당합니까? 주로 진행하는 회사/기관 기준으로 응답해 주십시오. [1개 선택]

- 1) 공공기관
- 2) 민간회사

SQ9. 귀하가 콜센터 상담사로 일한 기간은 얼마나 됩니까? [1개 선택]

- 1) 1년 미만
- 2) 1년 이상 ~ 3년 미만
- 3) 3년 이상 ~ 5년 미만
- 4) 5년 이상 ~ 10년 미만
- 5) 10년 이상

SQ10. 귀하가 현재 일하고 있는 콜센터의 직원은 몇 명입니까? [1개 선택]

- 1) 10인 미만
- 2) 10인 이상 ~ 30인 미만
- 3) 30인 이상 ~ 50인 미만
- 4) 50인 이상 ~ 100인 미만
- 5) 100인 이상 ~ 300인 미만
- 6) 300인 이상

먼저, 귀하가 일하시는 직장에 대해 여쭙보겠습니다

문1. 귀하는 다음의 **사회보험에 가입되어 있습니까?** 해당되는 곳에 응답해주시시오. [항목별 1개 선택]

사회보험 항목	보 기	
1) 국민연금(직장가입)	① 가입되어 있다	② 아니다
2) 건강보험(직장가입)	① 가입되어 있다	② 아니다
3) 고용보험	① 가입되어 있다 (→문3으로 이동)	② 아니다 (→문2로 이동)

문2. (문1-3의 2 응답자만) **고용보험에 가입하지 않은 이유**는 무엇입니까? [1개 선택]

- ① 고용보험에 가입하길 원하지만 사용자가 거부하거나 원하지 않아서
- ② 고용보험에 가입하길 원하지 않아서
- ③ 법적으로 고용보험이 적용되지 않아서
- ④ 잘 모르겠음
- ⑤ 기타()

문3. 귀하는 **업무 중 다치게 되면 어떻게 치료합니까?** [1개 선택]

- ① 산재보험을 신청하여 치료함
- ② 회사가 가입한 재해보험으로 처리함
- ③ 산재보험을 신청하지 않고 회사가 전적으로 치료비를 지원해 줌
- ④ 산재보험을 신청하지 않고 노동자와 회사가 치료비를 반반씩 부담함
- ⑤ 노동자 본인이 치료비를 부담함
- ⑥ 기타()

다음으로 귀하의 직장생활에 코로나가 미친 영향에 대해 물어보겠습니다.

문4. 귀하는 코로나19 감염에 대해 얼마나 **안전하다고** 생각하십니까? [1개 선택]

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

문5. 귀하는 코로나19 사태로 인해 얼마나 **불안감을 느끼고** 계십니까? [1개 선택]

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

문6. 귀하는 코로나19 사태로 인해 얼마나 **우울감을 느끼고** 계십니까? [1개 선택]

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

문7. 귀하는 **2020년 1월(코로나19 사태 발생 이전)과 비교해** 주당 평균 노동시간의 변화가 있었습니까?

[1개 선택]

- ① 늘었다
- ② 변화가 없었다
- ③ 줄었다

문8. 귀하는 2020년 1월(코로나19 사태 발생 이전)과 비교해 업무강도에 변화가 있었습니까? [1개 선택]

- ① 높아졌다
- ② 변화가 없었다
- ③ 낮아졌다

문9. 귀하는 2020년 1월(코로나19 사태 발생 이전) 이후 본인의 의지와 무관하게 실직을 경험한 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 예 (→ 문9-1로 이동)
- ② 아니오 (→ 문10으로 이동)

문9-1. (문9의 1 응답자만) 귀하는 아래 중 어떻게 일자리를 잃었습니까? [1개 선택]

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

문9-2. (문9의 1 응답자만) 귀하는 2020년 1월(코로나19 사태 발생 이전) 이후 실업급여를 받은 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다 (→ 문10으로 이동)
- ② 없다 (→ 문9-3으로 이동)

문9-3. (문9-2의 2 응답자만) 귀하가 실업급여를 받지 못한 이유는 무엇입니까? [1개 선택]

- ① 고용보험에 가입되지 않았음
- ② 고용보험에 가입하였으나, 실업급여 수급자격 기준을 충족시키지 못함
- ③ 수급자격 기준을 충족시켰지만, 자발적 실업으로 분류됨
- ④ 신청자격을 충족시켰지만, 자발적으로 신청하지 않음
- ⑤ 기타 ()

문10. 귀하의 현재 월 소득은 2020년 1월(코로나19 사태 발생 이전)과 비교하여 어떻게 변화했습니까? [1개 선택]

- ① 소득이 줄었다 (→ 문10-1로 이동)
- ② 변화가 없다 (→ 문10-2로 이동)
- ③ 소득이 늘었다(→ 문10-2로 이동)

문10-1. (문10의 1 응답자만) 귀하의 소득이 줄어든 이유는 무엇입니까? [1개 선택]

- ① 일자리를 잃어서
- ② 노동시간이 줄어서
- ③ 기본급이 삭감되어서
- ④ 성과급(수당 및 보너스)이 줄어서
- ⑤ 임금이 체불되어서
- ⑥ 기타 ()

문10-2. 귀하는 2020년 1월(코로나19 사태 발생 이전) 이후 비자발적으로 휴직(휴업)을 한 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다 (→ 문10-3으로 이동)
- ② 없다 (→ 문11로 이동)

문10-3. (문10-2의 1 응답자만) 귀하는 아래 근로기준법 조항에 따라 **법정 휴업수당을 지급받았습니까?**
[1개 선택]

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 (→ 문11로 이동)
- ② 법정 휴업수당보다 적은 금액으로 휴업수당을 받았다 (→ 문10-4로 이동)
- ③ 휴업수당을 받지 못했다 (→ 문10-4로 이동)

문10-4. (문10-3의 2,3 응답자만) 휴업수당을 제대로 받지 못한 이유는 무엇입니까? [1개 선택]

- ① 5인 미만 사업장이어서
- ② 회사에 무급휴업 동의서를 제출해서
- ③ 회사가 일방적으로 결정해서
- ④ 기타()

문11. 귀하는 귀하의 직장이 **코로나19 방역 조치를 잘 하고** 있다고 생각하십니까? [1개 선택]

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

문12. 귀하는 회사로부터 **코로나19를 이유로 부당한 처우를 받고** 있다고 생각하십니까? [1개 선택]

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

문13. 귀하는 **열이 나거나 몸이 아플 때 자유롭게 연차나 병가를 사용할 수** 있습니까? [1개 선택]

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

문14. 귀하는 **정부가 코로나19 사태로 인한 감염 위기에 대한 대응을 얼마나 잘하고** 있다고 생각하십니까?
[1개 선택]

- ① 매우 잘하고 있다
- ② 잘하고 있는 편이다
- ③ 잘못하고 있는 편이다
- ④ 매우 잘못하고 있다

문15. 귀하는 **정부가 코로나19 사태로 인한 일자리 위기와 소득 감소에 대한 대응을 얼마나 잘하고** 있다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 매우 잘하고 있다
- ② 잘하고 있는 편이다
- ③ 잘못하고 있는 편이다
- ④ 매우 잘못하고 있다

문16. 귀하는 **최근 한 달간 회사로부터 지급받은 마스크의 개수**는 몇 개입니까? [1개 선택]

- ① 지급받지 않았다
- ② 5개 이하
- ③ 6개~10개
- ④ 11개~15개
- ⑤ 16개~20개
- ⑥ 근무일마다 지급받았다

문17. 귀하는 **상담업무(전화) 중 마스크를 착용하고 근무하십니까?** [1개 선택]

- ① 착용한다 (→ 문17-1로 이동)
- ② 착용하지 않는다 (→ 문18로 이동)

문17-1. (문17의 1 응답자만) 마스크를 착용하면서 근무할 때 겪는 어려움은 무엇입니까? 다음 중에서 해당되는 것을 최대 **2개까지** 응답해 주십시오. [최대2개, 복수]

- ① 마스크 지급량이 부족하다
- ② 발음이 정확하지 않거나 목소리가 작아 고객의 불만(클레임)을 받는다
- ③ 마스크를 쓰고 상담을 하면 숨이 막히고 어지럽다
- ④ 답답하고 불편하다
- ⑤ 기타()
- ⑥ 어려움이 없다

문18. 귀하는 **비좁은 업무공간이 코로나19 전염 위험에 어떤 영향**을 미치고 있다고 생각하십니까? [1개 선택]

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

문19. 귀하의 회사는 **2020년 3월 콜센터 집단감염 사태 이후 비좁은 업무공간이 바뀌었습니까?** 다음 중에서 해당되는 것을 **모두** 응답해 주십시오. [최대4개, 복수]

- 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 기타()
- ⑥ 바뀌지 않았다

문20. 귀하는 상담사의 **코로나19 예방을 위해 가장 필요한 조치**가 무엇이라고 생각하십니까? 다음 중에서 해당되는 것을 최대 **3개까지** 응답해 주십시오. [최대3개, 복수]

- 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
- ⑥ 휴게공간 확대
- ⑦ 휴게시간 확대
- ⑧ 재택근무 전환
- ⑨ 교대근무 확대
- ⑩ 원청회사의 책임 강화
- ⑪ 정부의 근로감독 강화
- ⑫ 기타()

다음으로 코로나19에 대한 정부대책에 대한 귀하의 생각을 물어보겠습니다.

고용노동부는 2020년 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.

- 문21. 귀하는 고용노동부가 '콜센터 사업장 예방지침'을 발표했다는 사실을 알고 있습니까? [1개 선택]
- ① 알고 있다
 - ② 모르고 있다

문22. 아래 보기는 정부가 배포한 '콜센터 사업장 예방지침 점검표' 중 일부입니다. 귀하의 회사(도급·하청회사)는 코로나19 예방 및 확산방지를 위해 다음의 조치들을 하고 있습니까? [항목별 1개 선택]

조치	그렇다	아니다
1) 출퇴근 시간에 대중교통 이용이 집중되거나 근무지 내 밀접접촉을 방지하기 위해 시차출퇴근제 활용	①	②
2) 상담건수, 응답률 등을 이유로 휴가 사용을 제한하거나 업무·인사 등에 불이익 없도록 조치	①	②
3) 개인별 고정 근무자리 배치, 사무실 내 유휴공간 활용 및 사무환경 개선 등 공간 활용을 통해 밀집 최소화	①	②
4) 컴퓨터·책상·작업대 위치 및 방향을 조정하여 노동자 간 간격을 최소한 1m 이상 유지	①	②
5) 노동자 간 투명 칸막이 또는 가림막 설치	①	②
6) 근로기준법에 따른 휴게시간 외 「콜센터 직무스트레스 관리지침」에 따라 1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분씩 휴식시간 부여	①	②
7) 사무실, 작업장, 공용공간, 다기능 활동 공간 등을 정기 소독	①	②
8) 매일 2회 이상 환기	①	②
9) 전화기, 헤드셋, 마이크 등 비말 접촉이 우려되는 접촉면의 경우, 1회용 덮개, 필터 등을 사용하거나 개인별로 사용하고, 소독이 가능한 경우 소독 실시	①	②

- 문23. 귀하는 정부의 '콜센터 사업장 예방지침'이 실효성이 있다고 생각하십니까? [1개 선택]
- ① 매우 실효성이 있다
 - ② 어느 정도 실효성이 있다
 - ③ 별로 실효성이 없다
 - ④ 전혀 실효성이 없다

- 문24. 귀하의 회사는 2020년 3월 콜센터 집단감염 사태 이후 충분한 휴게공간이 확보되었습니까? [1개 선택]
- ① 확보되었다
 - ② 이전과 그대로이다
 - ③ 축소되거나 폐쇄되었다

문25. 귀하는 **코로나19의 위협으로부터 상담사를 보호하기** 위하여 다음 중 **누구의 역할이 가장 중요**하다고 생각하십니까? [1개 선택]

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

귀하의 직장생활 중 직장 내 괴롭힘에 대해 물어보겠습니다.

문26. 귀하는 지난 1년 동안 **아래의 직장 내 괴롭힘 행위에 대해 경험해본 적이 있었습니까?** [항목별 1개 선택]

근로기준법 제76조의2(직장 내 괴롭힘의 금지)

사용자 또는 근로자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 근로자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위(이하 "직장 내 괴롭힘"이라 한다)를 하여서는 아니 된다.

유형		있다	없다
1) 폭행·폭언	폭행, 폭언, 협박, 태움 등	①	②
2) 모욕·명예훼손	모욕, 비하, 무시, 헛소문 등	①	②
3) 따돌림·차별	따돌림, 차별, 반성, 배제, 차단, 허드렛일, 보복 등	①	②
4) 업무외 강요	회식, 음주, 흡연, 노래방, 장기자랑, 행사, 모임 등	①	②
5) 부당지시	사적용무지시, 업무전가, 야근강요, 업무시간외 SNS, 휴가불허, 모성침해, CCTV감시 등	①	②

[prog : 1~5번 중 하나라도 "① 있다" 응답 시 문26-1로 이동 / 모두 "② 없다" 응답 시 문27로 이동]

문26-1. (문26에서 하나라도 1 응답이 있는 응답자) 귀하가 받은 **직장 내 괴롭힘 수준**은 얼마나 심각하다고 생각하십니까? 혹은 그렇지 않다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 매우 심각하다
- ② 심각한 편이다
- ③ 심각하지 않은 편이다
- ④ 전혀 심각하지 않다

문26-2. (문26에서 하나라도 1 응답이 있는 응답자) 귀하가 직장 내 괴롭힘으로 인해 받은 **신체적 정신적 고통 때문에 의료기관이나 심리상담기관의 도움을 받은 적이** 있습니까? [1개 선택]

- ① 진료나 상담을 받았다
- ② 진료나 상담이 필요했지만 받지 못했다
- ③ 진료나 상담의 필요성을 느끼지 못했다

문26-3. (문26에서 하나라도 1 응답이 있는 응답자) 귀하가 직장 내 괴롭힘을 받았다면, **괴롭힘 행위를 한 사람은 누구**입니까? [1개 선택]

- ① 사용자(대표, 임원, 경영진)
- ② 사용자의 친인척
- ③ 임원이 아닌 상급자
- ④ 비슷한 직급 동료

- ⑤ 하급자
- ⑥ 고객이나 민원인 또는 거래처 직원
- ⑦ 원청업체 관리자 또는 직원
- ⑧ 기타()

문26-4. (문26에서 하나라도 1 응답이 있는 응답자) 귀하는 직장 내에서 괴롭힘을 당했을 때 어떻게 대응하셨습니다? 다음 중에서 해당되는 것을 최대 2개까지 응답해 주십시오. [최대2개, 복수]

- ① 참거나 모르는 척 했다 (→문26-5로 이동)
- ② 회사를 그만두었다 (→문26-5로 이동)
- ③ 개인 또는 동료들과 항의했다 (→문26-5로 이동)
- ④ 회사 또는 노동조합에 신고했다 (→문26-6으로 이동)
- ⑤ 고용노동부, 국가인권위, 국민권익위 등 관련 기관에 신고했다 (→문26-6으로 이동)
- ⑥ 기타() (→문27로 이동)

문26-5. (문26에서 하나라도 1 응답이 있는 응답자 & 문26-4의 1,2,3 응답자만) 귀하가 신고하지 않은 가장 큰 이유는 무엇입니까? [1개 선택]

- ① 대응을 해도 상황이 나아질 것 같지 않아서
- ② 향후 인사 등에 불이익을 당할 것 같아서
- ③ 시간이 없어서
- ④ 내가 괴롭힘 당했다는 것이 다른 사람에게 알려지는 것이 싫어서
- ⑤ 기타()

→ 응답 후 문27로 이동

문26-6. (문26에서 하나라도 1 응답이 있는 응답자 & 문26-4의 4,5 응답자만) 귀하가 직장 내 괴롭힘을 신고한 결과는 어떻습니까? [1개 선택]

- ① 직장 내 괴롭힘을 인정받았다
- ② 직장 내 괴롭힘을 인정받지 못했다
- ③ 현재 직장 내 괴롭힘 사건의 조사가 진행 중이다

문26-7. (문26에서 하나라도 1 응답이 있는 응답자 & 문26-4의 4,5 응답자만) 귀하가 직장 내 괴롭힘을 신고했다는 이유로 해고, 징계, 괴롭힘, 따돌림 등 불리한 처우를 당하신 적이 있습니까? [1개 선택]

- ① 있다
- ② 없다

문27. 귀하는 2019년 7월16일부터 '직장 내 괴롭힘 금지법'이 시행되고 있다는 사실을 알고 계십니까? [1개 선택]

- ① 알고 있다
- ② 모르고 있다

문28. 귀하는 2019년 7월16일 '직장 내 괴롭힘 금지법' 시행 이후 귀하가 일하는 직장에서 직장 내 괴롭힘이 얼마나 줄었다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 매우 줄어들었다
- ② 어느 정도 줄어들었다
- ③ 별로 줄어들지 않았다
- ④ 전혀 줄어들지 않았다

귀하의 노동조건과 근무환경에 대해 물어보겠습니다.

문34. 귀하는 현재의 **직장생활에 만족하십니까?** [1개 선택]

- ① 매우 만족한다 (→ 문35로 이동)
- ② 어느 정도 만족한다 (→ 문35로 이동)
- ③ 별로 만족하지 않는다 (→ 문34-1로 이동)
- ④ 전혀 만족하지 않는다 (→ 문34-1로 이동)

문34-1. (문34의 3,4 응답자만) 귀하가 **직장생활에 만족하지 않는 이유**는 무엇입니까? 다음 중에서 해당되는 것을 **최대 2개**까지 응답해 주십시오. [최대 2개, 복수]

- ① 급여가 적어서
- ② 근무시간이 길어서
- ③ 연차휴가를 마음대로 사용할 수 없어서
- ④ 고용이 불안정해서
- ⑤ 회사가 어려워서
- ⑥ 전망이 없어서
- ⑦ 각종 수당을 지급하지 않아서
- ⑧ 상사의 괴롭힘 때문에
- ⑨ 직장 내 분위기가 안 좋아서
- ⑩ 업무강도가 세고 힘들어서
- ⑪ 기타()

문35. 귀하는 직장에서 **정당한 대우를 받고** 있다고 생각하십니까? [1개 선택]

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

문36. 귀하는 귀하의 직업이 **사회적으로 존중받고** 있다고 생각하십니까? [1개 선택]

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

문37. 귀하는 근무하면서 **아래와 같은 일을 경험하신 적이** 있으십니까? [항목별 1개 선택]

경험	그렇다	아니다
1) 점심시간 제한(상담이 몰리는 시간 점심식사 제한, 30분 내 점심식사 완료 등)	①	②
2) 화장실 사용 제한	①	②
3) 상담 중 이석 금지	①	②
4) 점심시간 외 휴게시간 미부여	①	②
5) 연차휴가 강요	①	②
6) 연차휴가 거부	①	②

문38. 귀하는 고객과 상담하는 과정에서 다음과 같은 상황들이 얼마나 자주 발생한다고 생각하십니까?
[항목별 1개 선택]

구분	내용	매우 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1)	상담사에게 목소리를 높이거나 화가 난 말투로 말을 한다	①	②	③	④
2)	상담사에게 반말이나 무시하는 투로 말을 한다	①	②	③	④
3)	상담사에게 빨리 처리해달라고 계속 독촉한다	①	②	③	④
4)	상담사에게 욕을 한다	①	②	③	④
5)	상담사에게 성희롱 발언을 한다	①	②	③	④
6)	상담사에게 책임자를 바꾸라고 한다	①	②	③	④
7)	상담사에게 불친절 상담에 대해 신고하겠다고 한다	①	②	③	④
8)	상담사에게 화가 나서 일방적으로 전화를 끊는다	①	②	③	④
9)	대기시간, 회사 정책 등에 대한 불만을 상담사에게 항의한다	①	②	③	④

문39. 귀하는 서비스하는 직원이 소비자에게 정확한 정보를 제공하지 못하거나 책임을 지지 못하는 이유에 대해 어떻게 생각하십니까? [항목별 1개 선택]

구분	내용	매우 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1)	직무훈련을 제대로 받지 않았기 때문이다	①	②	③	④
2)	일손이 모자라 바쁘기 때문이다	①	②	③	④
3)	하급 직원들이라 책임질 권한을 가지고 있지 못하기 때문이다	①	②	③	④
4)	담당 직원이 책임감이 없기 때문이다	①	②	③	④

문40. 귀하는 근무 중에 아래와 같은 과도한 친절을 해본 적이 있습니까? [항목별 1개 선택]

구분	내용	매우 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1)	너무 과도하게 웃는 얼굴이나 목소리로 얘기한다	①	②	③	④
2)	일반적인 얘기를 나누는 중에 계속 '죄송하다'는 말을 반복한다	①	②	③	④
3)	고객의 말에 "아, 그러셨군요"와 같은 호응어를 계속 붙인다	①	②	③	④

문41. 귀하는 아래의 감정노동자 보호법의 내용에 대해 알고 계십니까? [항목별 1개 선택]

구분	문항	알고 있다	모르고 있다
1)	고객이 노동자에게 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성을 안내해야 한다	①	②
2)	회사는 고객과의 문제 상황 발생 시 대처법을 포함한 고객응대업무 매뉴얼을 만들어야 한다	①	②
3)	회사는 노동자가 피해를 입었을 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간 연장을 비롯해 적극적으로 지원해야 한다	①	②
4)	회사는 고객에게 피해를 입은 노동자가 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간 연장을 요구했다는 이유로 불이익을 주면 처벌받는다	①	②

문42. 귀하는 2018년 10월 18일 '감정노동자 보호법' 시행 이후 우리 사회에서 고객의 갑질이 얼마나 줄었다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 매우 줄어들었다
- ② 어느 정도 줄어들었다
- ③ 별로 줄어들지 않았다
- ④ 전혀 줄어들지 않았다

문43. 귀하는 콜센터에 문의사항이 있어 전화 연결을 하면 "산업안전 보건법 개정에 따라 상담원에게 폭언, 욕설 시 상담이 중단되며 고발될 수 있습니다"라는 안내 멘트가 나온 이후에 상담사를 대하는 태도가 달라졌다고 생각하십니까? [1개 선택]

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

문44. 귀하는 고객의 괴롭힘으로부터 회사가 상담사를 적극적으로 보호하고 있다고 생각하십니까? [1개 선택]

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

문45. 귀하는 콜센터 상담사의 상담의 질 향상과 처우개선을 위해 다음의 조치들이 필요하다고 생각하십니까? [항목별 1개 선택]

구분	내용	매우 그렇다	그런 편이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1)	고객센터에 고숙련의 책임자를 배치해 고객의 불만이 신속하고 정당하게 해결될 수 있도록 해야 한다	①	②	③	④
2)	소리 지르고 부당한 요구를 하는 고객들에 대해서는 요구를 들어주기보다는 단호한 조치를 취해야 한다	①	②	③	④
3)	고객응대 매뉴얼을 제대로 만들어 원칙과 합리성이 존재하는 고객응대가 이루어져야 한다	①	②	③	④
4)	콜센터 노동자들에게 친절교육이 아니라 전문적인 직무훈련을 제공해야 한다	①	②	③	④
5)	콜센터 노동자들에게 적절한 업무량과 휴게시간을 제공해야 한다.	①	②	③	④
6)	원청회사에서 콜센터 상담사의 임금인상 등 처우개선을 해야 한다	①	②	③	④
7)	원청회사가 콜센터 상담사를 직접 고용해야 한다	①	②	③	④
8)	정부가 콜센터 근로감독을 강화해 불법을 바로잡아야 한다	①	②	③	④
9)	감정노동자보호법을 강화해 폭언·갑질하는 고객을 처벌해야 한다	①	②	③	④
10)	상담사도 누군가의 가족, 자녀이기 때문에 존중해야 한다는 캠페인을 확대해야 한다	①	②	③	④

문46. 귀하는 온라인으로 편리하게 노조에 가입하고, 익명으로 활동할 수 있는 온라인노조가 있다면 가입할 의향이 있습니까? [1개 선택]

- ① 그렇다
- ② 아니다
- ③ 잘 모르겠다

문47. 귀하는 직장생활에 관한 정보나 노동상담을 제공하는 유료 커뮤니티(온라인모임, 온라인노조 등)의 월 회비(조합비)는 얼마가 적당하다고 생각하십니까? [1개 선택]

- ① 월 5,000원 정도
- ② 월 7,000원 정도
- ③ 월 10,000원 정도
- ④ 월급의 1% 정도
- ⑤ 잘 모르겠다

☞ 마지막으로 자료 분석을 위해 추가로 몇 가지만 질문드리겠습니다.

DQ1. 귀하의 혼인상태는 어떻게 됩니까? [1개 선택]

- 1) 기혼
- 2) 비혼(미혼)
- 3) 기타(동거, 사별, 이혼 등)

DQ2. 귀하는 학교를 어디까지 마치셨습니까? [1개 선택]

(중퇴는 졸업에 해당하지 않습니다.)

- 1) 고졸 이하
- 2) 2년제 대학 졸업
- 3) 4년제 대학 졸업
- 4) 대학원 이상

DQ3. 귀하는 1주일에 평균 몇 시간 정도 근무하십니까? 연장근무를 포함해서 응답해주시시오. [1개 선택]

- 1) 1주일 평균 40시간 미만
- 2) 1주일 평균 40시간
- 3) 1주일 평균 41~52시간 미만
- 4) 1주일 평균 52시간 이상

DQ4. 귀하의 월평균 총액임금(세전)은 어느 정도 됩니까?

월 평균 _____ 만원

● 끝까지 설문에 협조하여 주셔서 대단히 감사합니다 ●

Contact us

김종주 수석부장

연구1부

jjkim@embrain.com | +82-2-3406-3921

정예빈 대리

연구1부

jeongyb@embrain.com | +82-2-3429-1746

당사는 한국조사협회 정회원사로서,
유럽조사협회(ESOMAR) 및 국제상공회의소(IOC)
국제 규약에 의거한 조사윤리강령을 준수합니다.



Korea
Research
Association
한국조사협회



Copyright© EMBRAIN PUBLIC All Rights Reserved.

Address. 3~5th Fl. Tower 837 Bldg., 318, Gangnam-daero, Gangnam-gu, Seoul, Korea, (06253)

Phone. +82-2-2052-6700 | Web. public.embrain.com

