

2022

콜센터!

입사부터

퇴사까지

2022년 12월

사무금융노조 우분투 비정규센터

| 기획

사무금융노조 우분투 비정규센터 김예진 조직부장

사무금융노조 김경주 노무사

| 검토

민주노총 법률원 권두섭 변호사

이 매뉴얼은 사무금융 **우분투**재단 의 지원으로 제작되었습니다.

순서

01	근로계약서	8	10	임신·출산·육아·돌봄	52
02	취업규칙	16	11	직장 갑질	60
03	최저임금	20	12	고객 갑질	68
04	노동시간	24	13	산업재해	74
05	휴게시간	28	14	노동조합	82
06	가산수당 (연장/야간/휴일)	30	15	고용관계 종료	88
07	임금명세서	40	16	퇴사시 금품 청산	94
08	휴게시설	44	17	실업급여	98
09	연차유급휴가	48	*	노동조합 특특! <조합원 인터뷰>	105
			*	콜센터 단체협약 살펴보기	115



임사

01 근로계약서

회사가 근로계약서 작성을 계속 미루려고 합니다.
안 써도 괜찮은 건가요?

근로계약서는 반드시 작성하고 받아야 합니다.

사용자는 단 1명을 고용하더라도 반드시 **근로계약서**를 작성해서 서면(또는 전자문서)으로 노동자에게 교부해야 합니다.

위반 시 500만 원 이하의 벌금

일용직, 아르바이트, 계약직, 파견, 단시간근로 등 고용 형태와 관계없이 노동자라면 근로계약서를 요구할 권리가 있습니다.

통상 노사 간 분쟁이 발생하는 경우 근로계약서를 가장 먼저 확인하게 되므로 근로계약서를 정확히 작성하는 것이 중요합니다.

* 근로계약서에 꼭 들어가야 할 내용

- ✓ 임금(구성항목, 계산 방법, 지급 방법)
- ✓ 소정근로시간
- ✓ 주휴일
- ✓ 연차유급휴가
- ✓ 근무 장소 및 근무 내용

OO 카드회사? ●
XX 콜센터 업체?

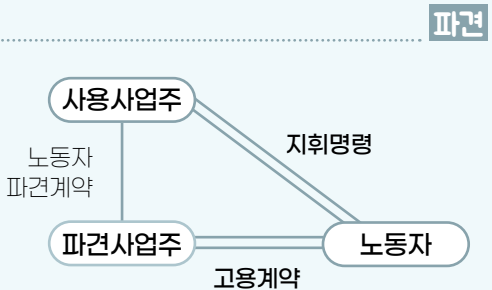
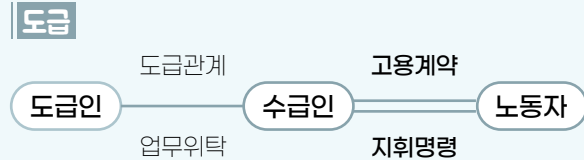
근로계약상의 사용자가 누구인지 정확히 확인해야 합니다. OO 카드회사 고객센터 업무를 담당하는 정규직으로 채용공고가 올라와도 XX 콜센터 업체의 정규직일 수 있습니다.

업무를 위탁받은 XX 콜센터 업체가 사용자라면 임금 지급 의무 등 노동관계 법령상의 책임은 XX 콜센터 업체가 지게 됩니다.

* 도급과 파견

‘도급’은 수급인이 업무를 완성할 것을 약속하고 도급인으로부터 보수를 받는 제도이고,

‘근로자파견’은 파견사업주가 고용한 노동자를 다른 기업(사용사업주)에 파견해 해당 기업의 지휘명령을 받아 노동을 제공하는 제도입니다.



사용자는 노동자를 직접 고용하지 않고 노동관계 법령상 책임을 회피하기 위해 **불법파견**을 활용하기도 합니다. 따라서 외형상으로는 도급처럼 보이지만 실질적으로는 '근로자파견'일 수 있습니다.

파견법상 2년의 제한 기간을 초과하거나 파견 사업을 허가받지 않았다면 불법파견에 해당합니다.

이 경우 OO 카드회사는 해당 노동자를 **직접 고용**할 의무가 있고, 법 위반 사실에 대한 벌금 또는 징역에 처할 수 있습니다.

7. 연차유급휴가

근로기준법에서 정하는 바에 따라 부여함

8. 사회보험 적용 여부(해당란에 체크)

- 고용보험 산재보험
- 국민연금 건강보험

9. 근로계약서 교부

사업주는 근로계약을 체결함과 동시에 본 계약서를 사본하여 근로자의 교부요구와 관계없이 근로자에게 교부함(근로기준법 제17조 이행)

10. 근로계약, 취업규칙 등의 성실한 이행 의무

이 계약에 정함이 없는 사항은 근로 기준법령에 의함

- ✓ 서명하기 전에 근로계약서를 꼼꼼히 읽어보세요
- ✓ 근로계약도 '계약'입니다!



02 취업규칙

회사가 취업규칙을 변경한다면 서명하라고 하는데, 서명한다고 불이익이 있을까요?

회사에서 변경하려는 내용을 반드시 확인하고 불이익하다면 서명을 거부해야 합니다.

취업규칙은 사규, 인사 규정 등 명칭과 관계없이 사용자가 **사업장 내에서 통일적으로 적용되는 노동조건 및 복무규율**에 관해서 일방적으로 작성한 규칙을 의미합니다.

10인 이상 노동자가 일하고 있는 사업장이라면 사용자는 의무적으로 취업규칙을 작성하고 고용노동부장관에게 신고해야 합니다.
위반 시 500만 원 이하의 과태료

또한 노동자가 **자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시**하여 널리 알려야 합니다.

취업규칙에는 근로계약서에 담지 못한 노동자의 근로조건에 대해서 보다 구체적으로 규정되어 있기 때문에 **입사 후 반드시 확인**할 필요가 있습니다.

* 취업규칙 주요 기재사항

사업 시각, 종업시각, 휴게시간, 휴일, 휴가

임금의 결정·계산·지급 방법,
임금의 산정 기간·지급 시기 및 승급

퇴직급여, 상여 및 최저임금

식비, 작업 용품 등의 부담에 관한 사항

산전후휴가·육아휴직 등 근로자의 모성보호 및 일·가정 양립 지원에 관한 사항

업무 상과 업무 외의 재해부조

직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항

* 취업규칙 변경절차

사용자는 취업규칙을 일방적으로 변경할 수 없고, 노동자의 의견을 청취해야 합니다.

특히 노동자에게 불이익하게 변경하려면 노동자 과반수의 동의(과반수로 조직된 노동조합이 있는 경우에는 그 노동조합의 동의)를 얻어야만 변경할 수 있습니다.
위반 시 500만 원 이하의 벌금

* 취업규칙을 노동자에게 불이익하게 변경할 때 효력 요건

- 사용자는 어떤 규정이 노동자들에게 불리하게 변경되었는지 그 내용을 설명해야 합니다.
- 사용자의 개입이나 간섭이 배제된 상태에서 노동자들이 모여(회의 방식) 충분히 의견을 교환할 수 있어야 합니다.
- 사용자 개입이 없는 상태에서 노동자들의 과반수가 취업규칙 변경에 찬성해야 합니다.

위와 같은 절차 없이 취업규칙을 불이익하게 변경한 경우에 그 변경은 무효이므로 변경 전 취업규칙을 적용받게 됩니다.

노사협의회 근로자위원들이 취업규칙에 있는 명절상여금 없애는 것에 동의했다고 하는데, 앞으로 명절 상여금을 못 받게 되나요?

취업규칙 불이익 변경은 반드시 과반수 노동자 또는 과반수 노동조합의 동의를 얻어야 합니다.

따라서 노사협의회 근로자위원이 동의했다는 사실만으로는 명절 상여금 규정을 없앨 수 없습니다. 다만 합의한 노사협의회 근로자위원이 과반수 노동조합의 대표라면 과반수 노동조합의 동의를 얻었다고 볼 수 있습니다.

이러한 예외적인 경우가 아니라면 유효하게 취업규칙을 변경했다고 볼 수 없고, 회사는 노동자에게 명절 상여금을 지급할 의무가 있습니다.

03 최저임금

기본급이 최저임금보다 낮는데, 회사는 법적으로 문제없다고만 해요. 어떻게 계산하나요?

모든 노동자는 법으로 정해져 있는 **최저임금 이상의 임금**을 받아야 합니다.

다만 1년 이상의 기간을 정해서 근로계약을 체결하고 수습 중인 사람은 3개월의 범위에서 10%를 감액할 수 있습니다.

따라서 수습 기간을 정하지 않았거나, 수습 기간을 정했다라도 1년 미만의 근로계약을 체결한 경우 **최저임금을 감액할 수 없습니다.**

위반 시 3년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금

* 2022년·2023년 최저임금

	최저시급	월 환산액 (209시간 기준)
2022	9,160원	1,914,440원
2023	9,620원	2,010,580원

* 최저임금 산입범위

- **최저임금에 포함되는 임금**
매월 1회 이상 정기적으로 지급되는 기본급 성격의 임금
- × **최저임금에 포함되지 않는 임금**
 - 1개월을 초과하여 지급하는 임금
 - 연장·야간·휴일 임금 및 가산 수당
 - 연차유급휴가미사용수당
 - 주휴일을 제외한 유급휴일에 대한 임금

△ **최저임금에 일부만 포함하는 임금**
 (매월 지급되나) 산정 단위가 1개월을 초과하는 상여금, 장려 가급, 능률 수당, 근속 수당의 일부와 통화로 지급되는 복리후생성 임금의 일부가 포함됩니다.

단, 2024년부터 (매달 지급되는) 상여금과 복리후생은 모두 최저임금에 산입됩니다.

*** 최저임금에 포함되지 않는 상여금·복리후생**

	월 상여금		복리후생비	
2022	10%	191,444원	2%	38,289원
2023	5%	100,529원	1%	20,105원

최저임금 월 환산액을 기준으로 계산

최저임금 계산해보기 2022년 기준

매월 지급	○ 기본급	1,500,000원	
매월 지급	△ 식대 -38,289	100,000원	
매월 지급	△ 월 상여금 -191,444	350,000원	
	추석상여금	100,000원	× 매월 X
	시간외수당	95,000원	× 가산수당
매월 지급	○ 근속수당	50,000원	
합 계		2,195,000원	

위 임금명세서에 따른 최저임금은

- ① 기본급 1,500,000원
- ② 식대 61,711원 (식대 100,000원-38,289원)
- ③ 월 상여금 158,556원 (350,000원-191,444원)
- ④ 근속 수당 50,000원이므로

총 1,770,267원이고,

시급은 **8,470원**(1,770,267원/209시간)이므로

최저임금에 미달합니다.

04 노동시간

팀장이 늘 아침 조회를 해요. 짧으면 15분, 길면 30분까지. 업무 교육하고 실적 점검하는데 이것도 업무시간 아닌가요?

**참석 의무가 있는
근무시작 전 아침조회는 노동시간입니다.**

노동시간은

- ① 사용자의 지휘·감독하에서
- ② 근로계약서상의 노동을 제공하는 시간을

의미하고 여기에 해당하면 사용자는 임금을 지급할 의무가 있습니다. 업무시간 전 작업준비, 업무시간 이후 마무리 활동 등 업무와 밀접한 관련이 있는 시간은 물론, 실제 일을 하지 않더라도 일할 준비를 하는 대기시간도 노동시간입니다.

조회 참석 여부가 의무 사항인가요?
조회에 불참하면 지각 처리되나요?
지정한 장소에서 조회에 참석하나요?

관행처럼 업무시간 외에 조회, 석회를 진행한다면 함께 거부할 수 있습니다. 업무 공지 등은 업무시간에 해야 합니다.

**KB손보CNS는 노동조합을 결성해
조석회를 폐지했습니다.**

그리고 하루에 8시간을 일한 상태에서 조석회에 참석하면, 그 시간만큼 연장 노동을 한 것이기 때문에 그에 따른 **연장 근무수당**을 지급해야 합니다.

05 휴게시간

바쁠 때는 밥을 5분 만에 마시는 거 같아요.
휴식을 주는 것도 아니고, 돈을 더 주지도 않고요.
점심시간 1시간 보장받을 수 없을까요?

**근무 시간 4시간당 30분 이상, 8시간인 경우
1시간 이상의 휴게시간을 주어야 합니다.**

위반 시 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금

업무로 인해 휴게시간이 줄었을 경우 **줄어든 만큼의
추가 휴게시간을 요구할 수 있습니다.**

휴게시간은 **업무 외에 노동자가 자유롭게 이용할 수
있는 시간입니다.** 휴게시간인 점심시간에 자리에 앉
아 점심을 먹으면서 전화를 받았다면 당연히 휴게시
간이 아닌 근무 시간입니다.

만약 휴게시간을 사용하지 못하고 일했다면 추가로
근무한 시간에 대해서는 임금 지급을 요구할 수 있
습니다. 동료들과 함께 근무한 기록, 증거를 남겨주
세요.

공짜 노동은 그만

노동자의 실 권리!
우리가 지켜야 합니다

이름만 휴게 시간인가요?
노동조합과 함께
바꿔봅시다.

06 가산수당 (연장/야간/휴일)

5시 55분에 콜 들어오면 어쩔 수 없이 초과근무하게 되는데, 연장 수당은 15분 단위로 계산해요. 5분 10분이 쌓여서 한 시간 되는 건데, 이거 받을 방법 없나요?

임금 깎기는 불법입니다.

일 한 만큼 계산해서 임금을 받아야 합니다.

사용자는 실제 노동시간에 대해 임금을 지급해야 합니다. 또한 노동시간이 연장 노동, 야간 노동, 휴일 노동에 해당하면 가산임금을 지급해야 합니다.

사용자가 임의로 5분, 10분에 대해서 노동시간으로 인정하지 않고 임금을 지급하지 않는 경우에는 임금 체불에 해당합니다.

3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금

초과 근무하셨나요?

잔업이나 야근으로 인해

하루 8시간 초과, 1주 40시간 초과해서 일하는 경우 연장 노동에 해당합니다.

연장 노동은 1주 12시간을 초과할 수 없습니다.

야간노동은 밤 10시부터 다음 날 오전 6시까지 일하는 것을 말합니다. 주휴일, 노동자의 날, 법정공휴일 등 휴일에 일하는 휴일 노동까지 모두 가산임금 지급 대상에 해당합니다.

연장·야간·휴일 노동을 지시하기 위해서는 노동자의 동의를 얻어야 하므로 원치 않는 경우에는 거부할 수 있습니다.

시급(통상임금)의 50% 이상 추가

요일	주간	야간	일급
월	9시간		9만 5천 원
화	8시간		8만 원
수	8시간		8만 원
목	8시간		8만 원
금	8시간	2시간	12만 원
토	휴무일		
일 주휴일	10시간		24만 원

함께 계산해봅시다!

1 화수목

소정근로시간이 1일 8시간, 1주 40시간, 통상시급이 1만 원인 노동자가 9시부터 18시까지, 8시간 일했다면 일급은 8만 원입니다.

2 월

만약 18시부터 19시까지 1시간 연장근무를 하면 이 한 시간에 대해서는 1.5배 가산합니다.

9시부터 18시(8시간) 8만 원

18시부터 19시 1만 원 $\times 1.5 = 1만 5천 원$

이날 일급은 9만 5천 원입니다.

3 금

13시부터 24시까지, 점심시간을 제외하고 10시간 일했다면 22시부터 24시까지, 2시간은 연장 노동 이자 야간노동입니다.

연장 노동인 동시에 야간노동이라면 50%+50%. 총 100% 이상의 임금을 추가로 지급받을 수 있습니다.

13시부터 22시(점심시간 1시간 제외) 8만 원

22시부터 24시 2만 원 $\times (1.5 + 0.5) 4만 원$

이날 일급은 총 12만 원입니다.

통상임금과 평균임금

통상임금은 주휴수당,
연장·야간·휴일 가산 수당 등을
계산하기 위한 기준임금이고,

평균임금은 퇴직금, 휴업수당 등을
계산하기 위한 기준임금입니다.

* 통상임금

통상임금은 급여 항목 중에서

- ① 정기적으로
- ② 일정한 조건에 따른 모든 노동자에게
- ③ 사전에 지급할 것이 정해져 있는 임금입니다.

기본급 외에도 분기별로 지급되는 정기상여금, 일정
금액이 정기적으로 지급되는 식대나 직책급도 통상
임금에 포함될 수 있습니다.

급여항목	금액	비고
기본급	1,800,000원	
식대	100,000원	
정기상여금	300,000원	분기별로 지급
직책수당	100,000원	
성과급	200,000원	성과에 따라 지급
초과근무수당	330,143원	시간에 따라 지급

*1일 8시간, 1주 40시간 소정근로시간임을 가정

정기적, 일률적, 고정적으로 지급되는
기본급, 식대, 정기상여금, 직책 수당은
통상임금에 산입됩니다.

*** 통상시급**

통상임금에 산입되는 임금의 총액을 월의 통상임금 산정기준 시간 수로 나눈 금액입니다.

• 통상임금 산입범위

- + 1,800,000원 (기본급)
- + 100,000원 (식대)
- + 300,000원 (정기상여금)
- + 100,000원 (직책 수당)

2,300,000원

• 통상임금 산정기준 시간 수

(40시간+주휴 8시간) X 4.34주 = 209시간

• 통상시급

$$\frac{2,300,000\text{원}}{209\text{시간}} = 11,005\text{원}$$

*** 연장근로수당**

1일 8시간, 주 40시간을 초과하는 시간에 대해서는 통상임금을 가산해서 산정합니다. 월 20시간 연장 노동을 했다면 다음과 같이 계산합니다.

$$\begin{array}{r} 11,005\text{원 (통상시급)} \\ \times 20\text{시간 (연장 노동시간)} \\ \times 1.5 \text{ (가산)} \end{array}$$

330,143원

평균임금 *

3개월간 노동자에게 지급된 임금 총액을 3개월의 달력상 날짜 수(89일~92일)로 나누어 1일 치로 환산한 임금입니다.

날짜	임금총액
2022.01	2,500,000원
2022.02	2,900,000원
2022.03	2,700,000원

$$\frac{250\text{만원}+290\text{만원}+270\text{만원}}{31\text{일}+28\text{일}+31\text{일}} = 9\text{만 원}$$

07 임금명세서

임금 명세서를 봐도 뭐가 뭔지 잘 모르겠어요.
예상보다 이번 달 월급이 적게 나왔던데,
임금 명세서는 어떻게 봐야 하나요?

2021년 11월부터 임금의 구성 항목, 계산 방법,
공제 내역 등을 포함한 **임금 명세서 교부가
의무화**되었습니다.

임금 명세서를 교부하지 않거나 기재 사항을 적지 않
는 등 회사가 의무를 위반하면 500만 원 이하의 과
태료(노동자 1인 기준=1회 위반)가 부과됩니다.

예시를 살펴봅시다.

< 2022년 11월분 급여명세서 >

지급일 2022-12-14

성명 | 김 사 무 사 번 | 202045966
부 서 | 민원 1팀 직 급 | 사원

지급 2,108,520

기본급	1,814,440
야간근로수당	9,160
연장근로수당	109,920
식대	100,000
성과급	75,000 (A)

공 제 208,700

소득세	19,520
국민연금	90,360
장기요양보험	8,610
주민세	1,950
건강보험	70,190
고용보험	18,070

실지금액 1,899,820

▼ 계산방법

연장근로수당 | 8시간 X 9,160원 X 1.5 = 109,920

야간근로수당 | 2시간 X 9,160원 X 0.5 = 9,160

지급 내역에는 직급, 직책에 따른 기본급, 성과급, 식대 등 복리후생, 연장, 야간, 휴일근로수당 등 **임금**을 구성하는 모든 내역이 명시되어 있어야 합니다.

또한 각 내역은 어떻게 산출되었는지 산출 방법도 명시되어 있어야 합니다.
누락된 수당은 없는지 확인해보세요.

해당 월에 결근, 휴업 등으로 기본급 금액이 변동되었다면 계산 방법을 기재하게 되어 있습니다. 기본급이 줄어들었는데 그에 대한 설명이 없다면 회사에 계산 방식을 요구해서 확인할 수 있습니다.

근로소득세, 4대 보험료, 노동조합비 등 **임금의 일부**를 공제한 경우에는 **공제 항목**에 기재해야 합니다.

연장근로수당, 야간근로수당, 휴일근로수당과 같이 출근 일수, 시간 등 일한 것에 따라 금액이 다르게 지급되는 경우 **계산 방법**에 **세부 산출식 또는 산출 방법**을 작성해야 합니다.

* 임금 지급의 원칙

임금은

- ✓ 매달 1회 이상 정해진 날
- ✓ 노동자 본인에게
- ✓ 임의 공제 없이 전액을
- ✓ 현금으로

지급해야 합니다.

임금이 올바르게 계산되었는지

부당한 임금 공제 없이 제대로 지급되었는지 반드시 확인해보세요.

08 휴게시설

센터에 설 수 있는 공간이 없어요.
점심 빨리 먹고 눈 좀 붙이고 싶은데
자리에 앉아서 있으려니 쉬는 것 같지 않아요.

**산업안전보건법에 따라 2022년 8월 18일부터는
모든 사업장에 휴게시설 설치가 의무화되었습니다.**

회사는 노동자가 **적절한 휴식**을 취할 수 있도록
반드시 **휴게시설**을 설치해야 합니다.

휴게시설을 설치하지 않으면 1,500만 원 이하의 과태료,
설치·관리 기준을 준수하지 않은 경우
1,000만 원 이하의 과태료 부과

상시근로자 **50명 이상인 사업장**은
2022년 8월 18일까지
기준에 맞는 휴게실을 설치했어야 합니다.

20인 이상, 50인 미만인 경우
설치까지 1년의 유예기간을 주어
23년 8월 18일까지 휴게실을 설치해야 합니다.

상시근로자가 10명 이상 20명 미만이라도
전화 상담사, 텔레마케터 등
7개 직종 노동자를 **2명 이상 고용**하고 있다면
23년 8월 18일까지 휴게시설을 설치해야 합니다.

원청이 제공하는 건물에서 근무할 경우에는 **원청,**
하청 모두에게 휴게시설을 설치하고 관리할 의무가
있습니다. 콜센터 하청 업체에서 노동자를 위한 휴게
시설을 설치한다면 원청에서는 필요한 장소를 제공
하거나 시설 이용에 협조해야 합니다.

* 휴게시설 설치관리 기준

휴게시설은 다음의 요건을 갖추어야 합니다.

최소 바닥 면적 6㎡ (공동휴게시설의 경우 X 사업장 수)

바닥에서 천장 높이 2.1m 이상

이용이 편리하고 가까운 곳

화재, 폭발, 유해 물질, 분진 및

소음 노출 장소에서 떨어진 안전한 곳일 것

냉난방을 구비해 온도 18~28℃ 수준 유지

습도 50~55% 유지

조명 100~200 Lux 유지

환기 가능

- 의자, 마실 수 있는 물 제공
- 휴식 주기, 교대근무 등을 고려해 동시 사용 인원을 노동조합 또는 노동자 대표와 협의

더불어 회사는 휴게시설을 관리하는 담당자를 지정하고 청소 등을 통해 청결을 유지해야 합니다. **물품 보관 등 휴게시설 목적 외에 사용하는 공간은 휴게시설로 인정되지 않습니다.**

기존에 휴게시설이 있더라도 기준에 맞춰 재정비해야 합니다.

휴식 시간은 온전히 보장되어야 하며, 휴식을 위한 휴게공간 또한 필수적입니다. 우리 회사의 휴게실은 잘 갖춰져 있나요?

제대로 될 수 있는 공간인지 한 번 확인해보세요.

연차유급휴가

저희는 매달 말일에 연차 사용 계획표를 돌립니다. 팀별로 하루에 쓸 수 있는 인원이 정해져 있어서 겹치면 조정해야 하고요. 연차는 소진하라고 하면서 정작 쓰고 싶은 날에는 못 쓰니까 너무 아까워요.

월요일, 금요일, 공휴일 다음 날에는 연차를 못 쓰게 해요. 급한 일이 생겨도 일단 출근하라고 합니다. 심지어는 급 연차 쓰고 싶으면 그냥 퇴사하라고까지 하더라고요.

연차휴가는 노동자의 권리!

연차휴가는 원래 근무일임에도 불구하고 노동자가 원하면 임금 삭감 없이 쓸 수 있는 유급휴가입니다. 휴가는 **자유롭게 쓰는 것이 원칙**이므로, 노동자는 본인이 지정한 시기에 휴가를 사용할 수 있습니다.

사용자는 예외적으로 ‘**막대한 지장**’이 있는 때 휴가 날짜를 변경할 수 있습니다. 그러나 **단순히 대체인력이 없다거나 남은 인원의 업무량이 많아진다는 이유로 휴가 사용을 제한할 수 없습니다.**

이때 ‘**막대한 지장**’이 있다는 사정은 회사가 입증해야 합니다.

또한 사용자가 일방적으로 휴가 날짜를 지정해서 사용하도록 할 수 없습니다.

주말, 공휴일 등 휴일에 연차휴가를 사용하게 하는 것도 법 위반입니다.

* 연차일수 계산하기

입사 후 1년 미만인 노동자는 한 달 개근할 때마다 한 개의 연차휴가가 발생합니다. 이후에는 1년간 80% 이상 출근하면, 다음 해 15개의 연차휴가가 생깁니다. 출근일이 80% 미만일 경우에는 개근한 달 수만큼 휴가가 발생합니다. 3년 이상 근무하면 2년마다 휴가 일수가 1일씩, 최대 25일까지 늘어납니다. 근무 기간에 따른 연차는 아래 표를 참고해주세요.

1년미만	1년	2년	3년	4년	5년	...	21년
최대 11일	15일	15일	16일	16일	17일		25일

* 연차휴가 미사용수당

연차휴가가 발생한 날로부터 1년 이내에 휴가를 다 사용하지 못하면 미사용일 수에 대해 금전으로 보상해야 합니다.

잔여휴가 1일당 1일의 통상임금으로 지급해야 하고 연차휴가미사용수당은 근로기준법상 임금이기 때문에 사용자가 지급하지 않으면 임금체불이 됩니다.

여전히 많은 콜센터에서 월요일, 금요일, 공휴일 다음 날 **연차 휴가 제한**이 관행처럼 남아있습니다.

하지만 이는 명백한 근로기준법 위반입니다.

노동자가 지정한 시기에 휴가를 주지 않고, 정당한 이유 없이 휴가를 조정하거나 승인하는 식으로 관리해서는 안 됩니다.

지금 일하는 콜센터에서 휴가를 통제한다면 동료들과 함께 문제를 제기할 수 있습니다.

회사가 이야기하는 휴가 통제 사유 등을 근거로 남겨 노동청에 진정을 접수할 수도 있습니다.

10 임신·출산·육아·돌봄

임신하면 보통 퇴사하더라고요.
콜센터는 휴가 못 쓰나요?

1명 이상의 노동자가 있는 사업장이라면
태아 검진 시간을 제외하고는 모두
**임신, 출산, 육아, 돌봄을 위한 휴가 및 노동시간
단축을 사용할 수 있습니다.**

* 임신·출산·육아·돌봄을 위한 제도

✓ 임신할 때

인공수정, 체외수정 등 **난임 치료**를 할 때는
연간 3일 이내의 휴가를 청구할 수 있습니다.
난임 치료 휴가의 경우 **최초 1일만 유급** 처리됩니다.

임신 후 **12주 이내 또는 36주 이후**에 있는
노동자는 **1일 2시간**의 근로 시간 단축을 신청할
수 있습니다. 회사는 이를 이유로 임금을 삭감할
수 없습니다.

임신한 노동자가 **정기건강진단**을 받는 데 필요
한 시간은 **유급**으로 청구할 수 있습니다.

✓ 출산할 때

출산 전후로 **90일**의 휴가를 사용할 수 있습니다.
이때 **출산 후에 사용하는 휴가일수가 45일 이상**
이어야 하고, **최초 60일은 유급**입니다.

둘 이상의 자녀를 출산할 경우에는 120일의
휴가가 주어지고 **출산 후에 60일 이상**의 휴가
가 배정되어야 합니다. **최초 75일**의 휴가를 **유급**
으로 합니다.

배우자가 출산할 경우에는 10일의 **유급휴가**를
청구할 수 있습니다. 출산일부터 90일이 지나기
전에 1회에 한정해 나누어 사용할 수도 있습니다.

노동자가 유산 또는 사산한 경우 회사는
유산, 사산 휴가를 주어야 합니다.

✓ 육아할 때

생후 1년 미만의 유아의 수유를 위해서 **1일 2회**, 각 **30분 이상**의 유급 수유 시간을 청구할 수 있습니다.

만 8세 이하, 초등학교 2학년 이하 자녀의 양육을 위해 휴직을 신청한 경우, 회사는 이를 허용해야 합니다. 육아휴직 기간은 **1년 이내**로 하되, **2회로 분할** 사용할 수 있습니다. 육아휴직 기간은 근속 기간에 포함됩니다.

1년 이내의 근로 시간 단축을 신청할 수도 있습니다. (육아휴직 중 사용하지 않은 기간이 있다면 가산) 이때 단축 후 근로 시간은 주당 15시간 이상이어야 하고 35시간을 넘을 수 없습니다. 육아기 근로 시간 단축은 **1회 3개월 이상**으로 분할해 사용할 수 있습니다.

✓ 가족을 돌볼 때

조부모, 부모, 배우자, 배우자의 부모, 자녀 또는 손자녀의 질병, 사고, 노령으로 인해 가족을 돌보아야 하는 경우에도 휴직을 신청할 수 있습니다.

가족 돌봄 휴직은 **연간 최장 90일**로 하며 1회 30일 이상으로 분할 사용할 수 있습니다. 근속기간에는 포함되나 평균임금 산정할 때는 제외합니다.

1년 이내, 연장하여 최대 2년까지 가족 돌봄 등을 위한 **근로 시간 단축**을 신청할 수도 있습니다. 이때 단축한 근로 시간은 15시간 이상, 30시간을 넘지 않도록 합니다.

구분	대상 사유	기간·시간	임금 등
난임치료 휴가	필요한 사람	연간 3일 이내	1일 유급
임신기 근로시간 단축	임신 12주 이내 또는 36주 이후	1일 2시간	유급
정기 건강진단	임신한 노동자	7개월까지 2개월마다 1회 8~9개월 매월 1회 10개월 이후 2주 1회	유급
출산전후 휴가	임신·출산 노동자	90일(120일) 출산 후 45일 (60일) 보장	60일(75일) 유급 +고용보험
유사산휴가	유산한 노동자	5일~90일	유급
배우자 출산휴가	남편	10일	유급
육아휴직	만8세 이하, 초등 2학년 이하 자녀를 둔 노동자	1년 2회 분할 사용 가능	고용보험

구분	대상 사유	기간·시간	임금 등
육아기 근로시간 단축	만8세 이하, 초등 2학년 이하 자녀를 둔 노동자	1년 +육아휴직 미사용 기간	고용보험
육아시간 (수유시간)	1년 미만 유아를 자녀로 둔 노동자	1일 2회 각 30분	유급
가족돌봄 휴직	가족의 질병, 사고, 노령 등	연간 90일 이내 분할사용 1회 30일 이상	무급
가족돌봄 휴가	가족의 질병, 사고, 노령 등	10일 이내 가족돌봄 휴직에 포함	무급
가족돌봄 근로시간 단축	가족의 질병, 사고, 노령 본인 질병 55세이상 은퇴준비 본인 학업	1년 이내 (연장 가능) 1주 15시간 이상 10시간 이내	무급

일하는 여성 노동자를 위해!

임신, 출산, 육아, 돌봄 등으로 인한
경력 단절이 계속되고 있습니다.

통계청에서 조사한 「지역별 고용조사」에 따르면
2021년도 경력 단절 여성 비율은 17.4%입니다.
계속해서 일하고자 한다면 최소한 법에 보장된 휴가,
휴직을 사용해 일을 할 수 있어야 합니다.

위와 같은 휴가, 휴직, 근로 시간 단축 등을 사용했을
때 회사는 해당 노동자에게 해고 등 불리한 처우를
할 수 없습니다. 휴직 이후에는 그 전과 같은 업무 또
는 같은 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 합니다.

정당한 권리를 행사한다는 이유로
사직을 종용한다면 노동조합으로 연락해주세요.

그리고 보다 근본적으로는
여성에게 가정의 문제를 전가하는
사회구조를 바꾸어야 합니다.

육아, 돌봄 모두 성별에 상관없이
가족 구성원이라면 그에 따른 책임을 져야 합니다.

일하는 여성 노동자를 위해
노동조합이 함께하겠습니다.

11 직장갑질

화장실에 가려면 팀 전체 카톡방에 이야기하고 순서를 기다려야 합니다. 만약 제 차례에 콜을 받게 되었다면 다시 맨 뒤로 밀리기도 하고요. 화장실도 못 가게 하는 건 너무하지 않나요?

화장실 통제 = 인권침해

노동자의 인권을 침해하는 지휘·감독권은 부당합니다. 화장실을 가는 것은 인간의 기본적인 권리이기 때문에 이를 통제하는 것은 **인권침해**에 해당합니다.

또 과도하게 시간별로 감시하고 이석을 통제하는 것은 직장 내 괴롭힘에도 해당할 수 있습니다.

이석 여부를 감시하거나, 한 명씩만 신청해서 화장실을 가게 하는 경우, 화장실에 다녀오는 시간을 제한하고 초과할 때 불이익을 주는 경우 모두 마찬가지로입니다.

콜이 밀린다고 해도 화장실 가는 걸 통제할 이유가 되지는 않아요.

화장실도 못 갈 만큼, 한 명이 자리를 비우면 지장이 생길 만큼 업무가 많다면 **인력을 충원해야 합니다.**

하지만 혼자서 문제를 제기하는 건 어렵습니다. 동료들과 다 같이 모여 고민을 나눠보세요. **함께 하면 바꿀 수 있습니다.**

화장실과 같은 기본적인 인권침해에는 더 강하게 대응해야 합니다.

많은 콜센터에서 노동조합을 만들고 이석 통제 문제를 바꿨습니다. 회사도 문제라고 인지하고 있기 때문에 서둘러 개선되기도 합니다.

고객이 말도 안 되는 요구를 해서 너무 당황했어요.
제대로 응대를 못하고 결국 꼴을 마무리했습니다.
그런데 제가 했던 꼴 녹취를 팀원들과
함께 들으면서 어디 어디가 잘못됐고,
이렇게 못했다며 공개적으로 욕을 하더라고요.
그 뒤로 계속 제 꼴에 집중하고요. 너무 힘들어요.

꼴이 밀리면 사방에서 소리를 질러요. 후처리하느라
대기 안 건 건데도 메신저가 쏟아집니다.
일을 열심히 안 하는 것도 아닌데 너무하지 않나요?

회식 중 팀장님의 성희롱, 신고 가능한가요?

부당하다고 생각되면 참지 마세요.

직장 내에서 누군가의 행위에 의해 정신적 고통을 겪고 있다면 **직장 내 괴롭힘**에 해당하는지 검토해볼 수 있습니다.

* 직장 내 괴롭힘 금지

사용자, 노동자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 노동자에게 신체적 정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 이른바 **‘직장 내 괴롭힘 행위’**를 하면 안 됩니다.

직장 내 괴롭힘이 발생했다면 누구든지 회사에 신고할 수 있고, 사업주가 행위자라면 관할 고용지청에 진정을 제기할 수 있습니다.

* 직장 내 성희롱 금지

사업주, 상급자 또는 노동자는 직장 내 지위를 이용해서 업무와 관련하여 다른 노동자에게 성적인 언동 등으로 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 해서는 안 됩니다.

- ✓ **사용자가 가해자인 경우 노동청에 신고하세요.**
1000만 원 이하의 과태료가 부과됩니다.

* 직장 내 괴롭힘(직장 내 성희롱) 발생 시 사용자의 조치 의무

- ☑ 즉시 직장 내 괴롭힘 발생 사실 조사
위반 시 500만 원 이하의 과태료
- ☑ 조사 기간 동안 피해자 보호조치
근무 장소 변경, 유급휴가 등
- ☑ 조사 결과 직장 내 괴롭힘
사실이 확인되면 피해자 보호조치
(근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등)
위반 시 500만 원 이하 과태료
- ☑ 행위자에 대해 징계 등 조치
위반 시 500만 원 이하 과태료
- ☑ 직장 내 괴롭힘 신고자나 피해자에게
불리한 처우 금지
위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금
- ☑ 조사 과정에 참여한 사람은 비밀누설 금지
위반 시 500만 원 이하의 과태료

* 직장 내 괴롭힘 유형

정당한 이유 없이 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력을 행사함

다른 노동자와 달리 특정 노동자의 일하거나 휴식 하는 모습만을 지나치게 감시함

사적 심부름 등 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속적 반복적으로 지시함

정당한 이유 없이 부서 이동 또는 퇴사를 강요함

개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼트림

신체적인 위협이나 폭력을 가함

욕설이나 위협적인 말을 함

다른 사람들 앞이나 온라인상에서 나에게 모욕감을 주는 언행을 함

의사와 상관없이 음주, 흡연, 회식 참여를 강요함
집단으로 따돌림

업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등)을 주지 않거나, 인터넷, 사내 네트워크 접속을 차단함

성적 혐오감을 느끼게 하는 언행을 함

이식 통제, 실적 압박...

당연하게 여겼던 일들,

사실은 당연하지 않습니다.

전화 받는 기계가 아니라

상담사로 존중받기 위해서,

하나씩 불합리한 것들을 바꿔봅시다.

12 고객감질

고객이 너무 심하게 폭언했습니다. 심리적으로 굉장히 힘들어서 어떤 조치라도 하고 싶은데, 회사에 무엇을 요구할 수 있을까요?

회사는 **감정노동자를 고객의 폭언 등으로부터 보호하기 위해 사전/사후 조치를 할 의무가 있습니다.**

‘폭언 등’이란

신체적, 정신적 고통을 유발하는 행위로서

- 성적혐오감을 유발하는 성희롱 발언
- 폭행 상해 또는 욕설, 협박, 모욕적인 발언
- 공포심이나 불안감을 유발하는 행위
- 허위사실 유포, 위력을 통한 업무 방해 행위
- 업무와 무관한 장난 전화

등이 해당합니다.

* 필요한 사후조치

먼저 **업무를 중단하고 회복을 위한 휴식**을 요구할 수 있습니다. 이후 치료가 필요하다면 **상담 등 회복 지원**, 가해 고객을 처벌하고자 한다면 해당 절차에 필요한 지원을 요구할 수 있습니다.

산업안전보건법에 따라서 회사는 고객의 ‘폭언 등’으로 노동자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 노동자에게 아래의 필요한 조치를 해야 합니다.

- ✔ 업무의 일시적 중단 또는 전환
- ✔ 휴게시간 연장
- ✔ 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
- ✔ 관할 수사기관 또는 법원에 증거물, 증거서류를 제출하는 등 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

이때 노동자가 위와 같은 조치를 요구했다는 이유로 해고 등 불리한 처우를 하는 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금에 처합니다.

* 필요한 사전조치

산업안전보건법에서는 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해를 예방하기 위하여,

- ✓ 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
- ✓ 고객과의 문제 상황 발생 시 대처 방법 등을 포함하는 고객 응대 업무 매뉴얼 마련
- ✓ 고객 응대 업무 매뉴얼 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
- ✓ 그밖에 고객 응대 노동자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

사업주가 해야 할 역할을 명시하고 있습니다.

감정노동자보호법 시행에도 달라지지 않는 근무 환경

국가인권위에서 발표한 콜센터 노동자 실태조사 결과에 따르면, 월평균 폭언 사례는 11.58회입니다. 감정노동자보호법이 시행되기 이전인 2008년 조사와 비교하면 약 62% 증가한 수치입니다.

대놓고 욕은 안 하는 고객 통화는 2시간?

콜센터에서는 문제행동을 하는 고객을 대상으로 기록을 남기고 별도의 상담팀을 구축하기도 합니다. 고객의 폭언 등으로 인한 고충을 신고하면 다시 연결되지 않도록 제한하는 곳도 있습니다. 성희롱은 한번, 욕설은 세 번 경고하고 전화를 먼저 끊을 수 있게 하기도 합니다.

하지만 상담사, 주어를 지칭하지 않은 채 욕설하거나 불쾌한 발언을 하지만 특정 선을 넘지 않은 채 계속 통화를 이어가는 고객도 있습니다.

많은 콜센터 노동자들은 이러한 상황이 더욱 힘들다고 이야기합니다.

내가 전화를 끊으면 내 옆자리 상담사에게 다시 전화가 가기 때문에, 이미 있는 제도는 보고를 올려야 해서 활용하기 어렵습니다. 애매하게 업무를 방해하는 고객을 응대할 때는 **먼저 전화 끊을 권리를 주지 않습니다.**

때문에 근본적인 해결이 필요합니다.

감정노동으로 인한 스트레스는 단순히 갑질 고객 한 명의 문제가 아닙니다. 계속해서 발생하는 감정노동으로 인한 스트레스를 해결하기 위해서는 **콜센터가 달라져야 합니다.**

문제행동 고객에게 무조건 사과하도록 하거나, 상품권 등 금품으로 무마하려는 대응 방식은 **고객 응대 노동자의 근무 환경을 악화시킬 뿐입니다.**

일터 변화의 시작! ~~~~~

과도한 친절을 요구하는 것 역시 변화되어야 합니다.

콜센터는 고객이 모르는 것을 질문했을 때 안내해주는 역할을 하는 것이지 무엇이든지 다 해결해주는 곳이 아닙니다. 무조건 친절을 요구하며 CS 교육을 강조하는 것이 아니라 **변화되는 업무에 대한 정확한 교육, 직무교육이 필요합니다.**

감정노동자 개개인이 겪는 문제 해결과 더불어 콜센터 현장의 변화로 나아가야 합니다.

민주노총 콜센터 노동조합과 함께 콜센터에 변화를 만들어봅시다.

13 산업재해

콜센터에서 일한 지 3년 만에 난청이 왔습니다.
병원비도 많이 나와서 부담이 돼요.
이런 것도 산재를 신청할 수 있나요?

**일하면서 생긴 질병이라면
산업재해 보상을 받을 수 있습니다.**

산업재해란 업무상 사유로 인한 부상, 질병, 장애 또는 상해 등의 재해를 말합니다.

우리나라는 산업재해보상보험법을 통해 산업재해의 당사자인 노동자, 가족들의 생계유지, 재활 등을 위해 보험급여를 지급하고 있습니다.

다치면? 수술비, 입원비, 교통비 등 요양급여
다쳐서 일을 못 했다면? 평균임금 70% 휴업급여
치료 후 신체에 장애가 남았다면?
장애등급에 따라 장애급여
사망했다면? 유족들에게 유족급여

노동자가 있는 모든 사업장에는
산업재해보상보험법이 적용됩니다.

회사는 의무적으로
산업재해보상보험에 가입해야 하고,
노동자가 보험급여를 신청했다는 이유로
불이익을 줄 수 없습니다.

위반 시 2년 이하 징역 또는 2천만 원 이하 벌금

회사가 지급하는 것이 아니기 때문에
산재 처리를 거부한다고 해도
공단에 신청할 수 있습니다.

● 업무상의 사유?

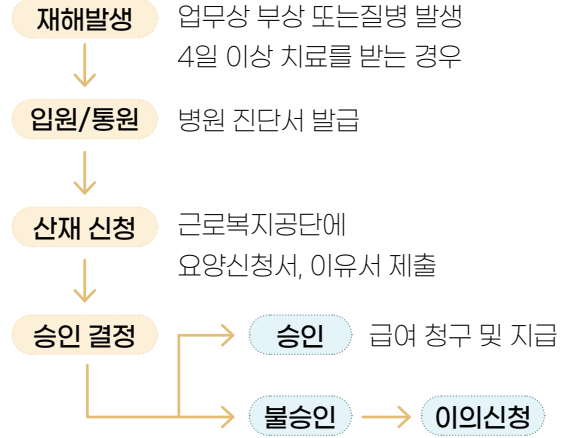
근무 시간만 해당되나요?

산재는 첫째로 **업무와 재해와의 인과관계가 확인**되어야 합니다. 이때 단순히 근무 시간에 일하다 다치는 것뿐만 아니라, 출퇴근 중 사고, 휴게시간 중 사고, 업무의 일환으로 진행된 행사 중 사고, 사업주가 제공한 시설물로 인해 발생한 사고 등을 포함합니다.

산재는 무과실 책임주의

본인의 과실로 인해 다쳤다고 해도 산재 보상을 받을 수 있습니다.

● 어떻게 신청하나요?



✔ 요양신청서 작성

- 재해 발생 상황 및 인적 사항
- 의사 초진 소견서(업무적 인과관계 확인)

✔ 근로복지공단에 접수

✔ 요양 승인 여부 통보(신청일로부터 7일 이내)

- 불승인 통보를 받은 경우 통지를 받은 날부터 90일 이내에 산재심사실에 심사를 청구하거나 관할 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있음

* 업무 사고 발생했을 때 체크하세요

- 최초 목격자 증언 확보
- 상급자, 동료에게 사실 공유
- 119로 병원 이송
- 현장 사진 촬영 등 당시 상황 보존
- 최초 진료 시 업무 관련성 설명

우울증도 산재가 되나요?

산업재해보상보험법에서는 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 **업무상 정신적 스트레스**가 원인이 되어 발생한 질병에 대해서도 **산재로 인정**하고 있습니다.

* 직장 내 괴롭힘

고객의 폭언 등으로 인한 산업재해

콜 수 독촉, 실적압박이 심한 콜센터에서는 고객에 의한 스트레스 외에 회사 내부 직원에 의한 폭언, 모욕을 경험하기도 합니다. 실적을 빌미로 욕박지르거나 욕설하면서 모욕을 주는 행위는 **직장 내 괴롭힘**으로 볼 수 있습니다.

고객으로부터 욕설, 폭언, 성희롱, 위협 등을 겪기도 합니다. **감정노동**으로 인해 **스트레스, 정신적 충격**을 받고 이러한 사건을 계기로 주요 우울장애, 공황장애 등의 불안장애, 외상 후 스트레스장애, 수면장애, 급성 스트레스 반응 등이 발생한다면 **산업재해**에 해당할 수 있습니다.

* 자세한 내용은

p60 <11. 직장 갑질>, p68 <12. 고객 갑질>을 참고하세요.

● 난청은요?

여러 사람이 한 공간에서 동시에 음성으로 상담을 계속하는 콜센터 노동자의 경우 **난청, 한쪽 귀 청력 상실** 등을 경험하기도 합니다. 헤드셋을 한 방향으로만 계속 착용하면서 양쪽 귀의 청력이 차이가 나기도 합니다.

장기간 소음이 심한 사업장에서 근무함으로 인해 **소음성 난청**이 발생했다면 **산재**를 신청할 수 있습니다. 주위에서 흔하게 겪는 일이라고 지나치지 말고 진단받아보시길 권유해 드립니다.

이외에도 콜센터 업무는 하루에 4시간 이상 집중적으로 자료입력 등을 위해 키보드 또는 마우스를 조작하는 작업에 해당하므로 **근골격계 부담 작업**의 범위에 포함됩니다. 근골격계 질환, 화장실 등 이석 통제로 인한 **방광염도 업무상 재해**에 해당할 수 있습니다.

**아프면 지체 말고 병원으로!
치료받아야 한다면 산재 신청!**

산재 인정 사례

- 평소보다 증가한 통화량으로 인해 뇌출혈로 쓰러진 콜센터 노동자
- 30년간 전화 민원 업무를 담당한 공무원, 청력 회복 불가능 상태
- 방문 고객 상담하던 노동자, 우울증 발병

산재로 불이익을 주겠다고 한다면?

사무금융노조 우분투 비정규센터,
노동조합에 알려주세요.
산재 신청은 노동자의 권리입니다.

14 노동조합

회사에서 일이 생겨도
혼자 대응하는 것은 쉽지 않습니다.
그래서 우리에게는 **노동조합**이 필요합니다.

노사협의회는 있던데요?

노사협의회는 법률에 따라 상시근로자 30명 이상의
사업장에서 의무적으로 설치해야 하는 기구입니다.

이름에서도 알 수 있듯이 노사협의회는 **협의체**입니다.
노동조건, 채용, 고용조정 등 중요한 사안은 협의
사항으로 규정되어 있습니다.

* 노사협의회외의 한계

노동조합과 달리

노사협의회는 헌법에서 보장하는 권리가 아닙니다.

노사위원이 협의나 합의를 위한 정기적인 회의를
개최하는데, 여기서 합의하더라도 회사가
지키지 않으면 별다른 방법이 없습니다.

그 때문에 회사에서 이미 방향을 정해두고
절차의 정당성을 얻기 위해

노사협의회외의 외피만 활용하는 경우도 많습니다.

이미 모든 것을 결정하고 형식적인 회의를 하므로
노동자는 답답할 수밖에 없습니다.

내 삶을 바꾸는 민주노총 ✨

노동조합은 다릅니다.

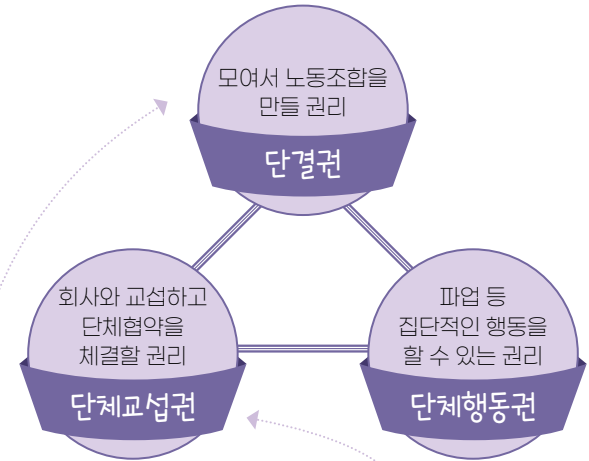
노동조합은 노동자가 스스로 주체가 되어 자주적으로 단결해 만드는 조직입니다. 노동조건의 유지, 개선, 기타 노동자의 경제적, 사회적 지위 향상을 도모하는 역할을 합니다.

법은 최저수준만을 보장합니다.
최저임금처럼, 적어도 이만큼은 해야 한다고 정해둔 것이 법입니다.
그렇다고 우리가 **최저기준에 맞춰야 할까요?**

노동자들이 함께
하나의 목소리를 내면 달라질 수 있습니다.

법을 지키지 않는 회사에 법을 지키라고 요구하고,
나아가 노동환경의 문제를 지적하며 개선을 요구할 수 있습니다.

* 일하는 사람들의 권리 노동3권



노동3권은 헌법이 보장하고 있는
노동자의 기본권입니다.

모여서
우리의 요구를 전하고
이를 쟁취합시다!

● 노동조합에 어떻게 가입하나요?

민주노총은 16개 지역본부, 16개 산업별 노동조합 체계를 갖추고 있습니다.

전국사무금융서비스노동조합은 사무금융권에서 일하는 노동자들의 노동조합입니다. 콜센터, 보험설계사, 금융IT 등 비정규직, 특수고용 노동자도 함께하고 있어요.

사무금융권 노동조합 가입은
사무금융노조로 연락해주세요.



사무금융노조 우분투 비정규센터

노동법률상담 신청은

02)771-0774

어디에 연락해야 할지 잘 모르겠다면,
민주노총 지역본부 혹은 대표번호로!

1577-2260

노동법, 노동조합 전문가가 상담합니다.

퇴사

15 고용관계 종료

업무 중에 사소한 실수를 했는데, 사직서를 제출하라고 하더니 제출하지 않으면 해고하겠다고 합니다. 어떻게 해야 할까요?

팀장이 부르더니 회사가 어렵다고 이번 달까지만 나오면 된다고 하네요. 팀이 갑자기 사라진대요. 너무 억울한데, 무엇을 할 수 있을까요?

근로기준법에 따르면 회사는 정당한 이유 없이 노동자를 해고할 수 없습니다.

근로기준법 제23조 제1항 사용자는 근로자에게 정당한 이유 없이 해고, 휴직, 정직, 전직, 감봉, 그 밖의 징벌을 하지 못한다.

5인 이상 노동자가 근무하는 사업장에서 사용자가 노동자를 해고한 경우 **반드시 해고 사유와 해고 절차의 정당성을 갖추어야** 하고, 노동자의 잘못에 비해 과한 징계·해고를 할 수 없도록 정하고 있습니다.

경영상 이유에 따라 정리해고를 한다고 해도 무조건 해고가 가능한 것은 아닙니다. **사업 양도, 인수, 합병 등 긴박한 사안이라고 하더라도 회사는 해고를 피하고자 노력해야 합니다.**

그리고 합리적이며 공정한 해고의 기준을 정하고 그에 따라 대상자를 선정해야 합니다. 해고 50일 전까지 해고 회피 노력, 해고 기준에 대해 과반수 노동조합 혹은 근로자대표와 성실히 협의해야 할 책임도 가지고 있습니다.

* 해고 예고와 서면 통보

해고는 반드시 **해고 사유, 시기**를 담아서 **서면으로 통지**해야 합니다. 서면으로 통지하지 않을 경우 해고는 무효가 됩니다.

또 최소 30일 전에 예고하고, 이를 이행하지 않았을 경우 **30일분 이상의 통상임금**을 지급해야 한다는 점도 놓치지 마세요.

* 부당해고 구제 방법

해고를 다투기 위해서는 **자발적으로 사직서를 제출해서는 안 됩니다.** 부당한 해고일 경우 노동위원회에 구제신청을 할 수 있습니다. 회사 관할 지역 노동위원회에 3개월 이내에 신고해야 하니 사전에 해고 절차, 사실관계, 해고가 부당한 이유 등을 정리하는 게 좋습니다.

해고를 혼자서 대응하는 것은 쉽지 않습니다.
노동조합, 전문가와 상담해보세요.

다른 센터로 전배가라고 하네요. 그런데 제가 하던 업무랑 너무 달라서 새로 배워야 하는 수준입니다.
다른 걸 요구할 수 없나요?

마찬가지로 회사는
정당한 이유 없이 노동자를 전직시킬 수 없습니다.

먼저 전환 배치의 사유를 따져보아야 합니다.

어떤 필요에 의해 노동자를 전직시키려 하는지, 왜 특정 노동자를 선택했는지, 그 이유가 필요합니다.

그리고 이것이 인정된다고 하더라도 **노동자 생활상의 불이익과 비교하여 판단**하게 됩니다.

원청이 변경되어 전화 안내 업무라는 큰 틀만 같고, 상담 내용이 완전히 달라졌다면 모든 업무를 새로 숙지해야 합니다. 업무 시간이나 급여가 달라질 수도 있습니다.

센터 위치가 변경되어 출퇴근 시간이 현저히 길어진 경우, 야간 팀에서 일하다 갑자기 주간 팀으로 변경되어 급여가 줄어든 경우에도 **노동자가 전환 배치로 인해 겪는 불이익이 크다고 볼 수 있습니다.** 그리고 회사는 전직 시 해당 노동자와 성실히 협의해야 합니다. 법은 이 모두를 종합적으로 검토해 인사권이 부당했는지를 살핍니다.

16 퇴사시 금품 청산

퇴사할 때 이것만은 꼭 챙기세요!

회사는 노동자가 퇴직하고 **14일 이내**에 임금, 보상금, 그 밖의 모든 금품을 지급해야 합니다.
위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금

* 퇴직금

계속해서 **1년 이상 근무한 노동자**라면 누구나 퇴직금을 받을 수 있습니다.

$$1\text{일 평균임금} \times 30\text{일} \times (\text{재직 일수}/365)$$

* 평균임금은 노동자가 평상시 받는 1일 치 임금
자세한 내용은 p39 참고

2021년 1월 1일 입사해 2022년 3월 31일 퇴사한 노동자의 퇴직금

퇴직일자 2022년 4월 1일

날짜	임금총액
2022.01	2,300,000원
2022.02	2,500,000원
2022.03	2,400,000원

* 평균임금

$$\frac{230\text{만 원} + 250\text{만 원} + 240\text{만 원}}{31\text{일} + 28\text{일} + 31\text{일}} = 8\text{만 원}$$

* 퇴직금

- 8만 원 = 1일 평균 임금
- 455일 = 총 재직일 수

$$\frac{8\text{만 원} \times 30\text{일} \times 455\text{일}}{365\text{일}} = 2,991,780\text{원}$$

17 실업급여

센터가 이사해서 출퇴근 시간이 너무 길어졌어요.
퇴사하고 싶은데 실업급여 받을 수 있나요?

**사업장의 이전으로 출퇴근 시간이 왕복
3시간 이상으로 멀어진 경우 받을 수 있습니다.**

이외에도 근로조건이 저하된 경우, 직장 내 괴롭힘
으로 인한 퇴사의 경우에도 구직급여를 받을 수 있
습니다.

실업급여란 고용보험에 가입한 노동자가 실직하여
재취업 활동을 하는 기간에 소정의 급여를 지급하는
제도입니다. 크게 구직급여와 취업 촉진 수당으로 나
뉩니다.

구직급여를 신청하기 위해서는
아래의 **요건을 모두 충족**해야 합니다.

- 퇴사 전 18개월(초단시간 노동자의 경우
24개월) 중 피보험단위기간
(실근무일+유급휴일(주휴일 포함))이
180일을 초과한 노동자
- 비자발적인 이유로
회사를 그만둔 노동자
- 퇴사 후 구직활동을 할 수 있는 노동자
- 자발적 이직, 중대한 귀책사유로 인한
해고 등 수급 자격 제한 사유에
해당하지 않음

원칙적으로 자발적 이직이나 중대한 귀책 사유로 인
해 해고된 사람은 제외하고 있습니다. 다만, **불가피
한 경우에는** 자진 퇴사 시에도 구직급여를 받을 수
있도록 예외를 두고 있습니다.

자발적인 이직임에도 구직급여를 받을 수 있을지, 아래 요건을 확인해주세요.

▼ 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사유가 이직일 전 1년 이내에 2개월 이상 발생한 경우

- 실제 근로조건이 기존 근로조건보다 낮아지게 된 경우
- 임금체불이 있는 경우
- 소정근로에 대하여 지급받은 임금이 최저임금에 미달한 경우
- 연장 근로의 제한을 위반한 경우
- 휴업으로 휴업 전 평균임금의 70퍼센트 미만을 지급받은 경우

▼ 사업장에서 종교, 성별, 신체장애, 노조활동 등을 이유로 불합리한 차별대우를 받은 경우

▼ 사업장에서 본인의 의사에 반하여 성희롱, 성폭력, 그 밖의 성적인 괴롭힘 및 직장 내 괴롭힘을 당한 경우

▼ 도산 · 폐업이 확실하거나 대량 감원이 예정된 경우

▼ 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사정으로 사업주로부터 퇴직을 권고받거나, 인원 감축이 불가피하여 고용조정계획 에 따라 실시하는 퇴직 희망자의 모집으로 이직하는 경우

- 사업의 양도·인수·합병
- 일부 사업의 폐지나 업종전환
- 직제개편에 따른 조직의 폐지·축소
- 신기술의 도입, 기술혁신 등에 따른 작업형태의 변경
- 경영의 악화, 인사 적체, 그 밖에 이에 준하는 사유가 발생한 경우

▼ 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사유로 통근이 곤란하게 된 경우

- 사업장의 이전
- 지역을 달리하는 사업장으로의 전근
- 배우자나 부양하여야 할 친족과의 동거를 위한 거소 이전
- 그 밖에 피할 수 없는 사유로 통근이 곤란한 경우

▼ 부모나 동거 친족의 질병 · 부상 등으로 30일 이상 본인이 간호해야 하는 기간에 기업의 사정상 휴가나 휴직이 허용되 지 않아 이직할 경우

▼ "중대재해"가 발생한 사업장으로서 그 재해와 관련된 고용 노동부장관의 안전보건상의 시정명령을 받고도 시정기간 까지 시정하지 아니하여 같은 재해 위험에 노출된 경우

▼ 체력의 부족, 심신장애, 질병, 부상, 시력·청력·촉각의 감퇴 등 으로 피보험자에게 주어진 업무를 수행하게 하는 것이 곤란 하고, 기업의 사정상 업무종류의 전환이나 휴직이 허용되지 않아 이직할 것이 의사의 소견서, 사업주 의견 등에 근거하 여 객관적으로 인정되는 경우

▼ 임신, 출산, 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀 의 육아, 「병역법」에 따른 의무복무 등으로 업무를 계속적 으로 수행하기 어려운 경우로서 사업주가 휴가나 휴직을 허용 하지 않아 이직할 경우

- ▼ 사업주의 사업 내용이 법령의 제정·개정으로 위법하게 되거나 취업 당시와는 달리 법령에서 금지하는 재화 또는 용역을 제조하거나 판매하게 된 경우
- ▼ 정년의 도래나 계약기간의 만료로 회사를 계속 다닐 수 없게 된 경우
- ▼ 그 밖에 피보험자와 사업장 등의 사정에 비추어 그러한 여건에서는 통상의 다른 근로자도 이직했을 것이라는 사실이 객관적으로 인정되는 경우



예외적 상황에 해당할 때에는
자발적 이직이어도
구직급여를 신청할 수 있습니다.

이직 이후 바로 실업 신고하고
워크넷(www.work.go.kr)을 통해 신청하세요.

구직급여, 얼마나 받을 수 있나요?

* 구직급여 지급액

이직 전 평균임금의 60% 소정급여일수

상한액 | 1일 66,000원

하한액 | 퇴직 당시 최저임금법상 시간급 80%
X 1일 소정근로시간(8시간)

* 2019년 1월 이후 하한액 60,120원

* 소정급여일수

2019. 10. 1. 이후, 퇴사 당시 만 나이 기준

	1년 미만	1년 이상 3년 미만	3년 이상 5년 미만	5년 이상 10년 미만	10년 이상
50세 미만	120일	150일	180일	210일	240일
50세 이상 및 장애인	120일	180일	210일	240일	270일

구직급여는 자신의 평균임금에 따라 산정됩니다.

* 평균임금 계산은 p39 를 참고하세요.

단, 상한액과 하한액이 있고, 이직일에 따라 기준이 다르게 적용되니 자세한 내용은 **고용보험 홈페이지**를 참고해주세요.

● 실업급여 받게 해줄 테니 사직서 써라?

실업급여는 법에서 정한 사유에 해당하면 고용보험 가입 근로자를 지원하는 제도이므로 사용자의 의사와 아무런 관련이 없습니다.

오히려 사직서는 자발적인 퇴사라는 증거 자료가 되고 나중에 해고를 다투기 어려운 상황이 될 수 있으므로 **사직서 제출, 서명에는 항상 유의하세요.**

노동조합 톡톡!

KB손보CNS

길선정 김소윤
나태수 박유정
연승훈 이정훈
전경현 차영진

에이스손해보험콜센터

김현정 박은영
박이자 장문경
전 순 전정혜
정준혁 조지훈

Q. 노동조합에 가입한 이유는?

조지훈

노동자의 임금을 동의도 없이 삭감하는 게 부당하다고 생각했습니다. 콜센터에도 노동조합이 있더라고요. 그래서 노조를 선택했습니다.

박은영

최저임금만 받는 근로조건과 근무 환경을 바꾸고 싶었어요.

정준혁

그리고 약속도 안 지키는 회사, 부당한 업무 요청만 하는 회사에 대응하고 싶었습니다.

연승훈

저희는 작년에 회사가 매각된다는 이야기를 들었어요. 그냥 앉아서 당할 수는 없다고 생각했습니다.

전경현

맞아요. 이대로 가만히 있으면 안 되겠다 싶어서 모두 한뜻으로 마음을 모았습니다.

차영진

노동조합으로 나와 동료들을 지켜야겠다고요.

김소윤

그리고 일방적으로 평가정책을 바꾸고 급여 인상안을 통보하고.. 이 체계에 회의감과 피로감이 들었어요. 직원을 회사 운영의 도구로만 인식한다고 느껴졌거든요. 그래서 노조가 설립됐을 때 바로 가입했어요.

Q. 이전에 회사에서 가장 힘든 일은 무엇이었나?

나태수 인력이 부족해서 연장근무가 반복되고 대외 평가로 인한 스트레스가 심했습니다.

길선정 회사에서 지시하는 대로 일하는 게 당연했었죠.

전정혜 소통이 없었어요.

박유정 불합리함을 알면서도 회사에서 시키는 대로 해야 했어요.

박은영 업무가 힘들어도 하소연할 곳도 없어요. 말 한마디 못 하고 꼭 참으면서 일해야 했습니다. 당연하다고 생각했어요.

전 순 그렇게 당연한 줄 알았던 제 생각이 가장 힘들었습니다.

장문경 열심히 일해도 임금인상은 전혀 없었어요.

조지훈 최저시급이 오르면 그만큼 다른 항목에서 삭감되고요.

연승훈 상담사들이 불합리한 일을 겪어도 이야기할 창구가 없었어요.

이정훈 어떻게든 회사에 이야기한다 해도 답변을 받지 못했습니다. 소외감이 들더라고요.

차영진 이의제기했는데 절이 싫으면 중이 떠나라고, 회사 방침이니 토 달지 말라고.. 일방적으로 따라야만 했던 부분이 가장 힘들었어요.

김현정 내가 하고 싶은 얘기를 하지 못했어요.

박이자 결국 스스로 나의 권리를 찾지 못했던 거죠.

Q. 노동조합을 통해 바뀐 점은?

전정혜 장문경 급여 인상!

차영진 불합리했던 관행들이 많이 바뀌었습니다. 연봉계약서에 사인만 했었는데 임금협상을 통해 회사에 당당하게 요구도 했어요.

전 순 회사에서 일방적으로 했던 것들을 이제 협의하게 됐어요.

김소윤 입사 이래 처음으로 격려금이 지급되고 대외 평가 1등 했다고 격려 물품도 주더라고요.

박은영 예전에는 회사에서 주는 임금이 전부인 줄 알고 최저임금이 당연하다고 생각했는데 우리 노동의 가치를 알게 되었다는 점이 좋아요. 업무에 대해서도 당당하게 협의를 할 수 있게 되었고요.

나태수 저희는 우선 매각을 막았기 때문에, 고용불안 속에서 일하지 않게 되었습니다.

길선정 노동시간 외에 일하는 것도 없어졌어요.

연승훈 불필요했던 조식회가 사라졌거든요.

전경현 의미 없이 모니터만 보고 있어야 했던 5분 대기도 없어졌어요.

김현정 스스로 목소리를 낼 수 있게 됐어요. 급여도 그렇고 여러 변화가 있었습니다.

정준혁 유급병가처럼 기존에 없던 제도가 생긴 것도 큰 변화였죠.

박유정 아무래도 불합리한 일이나 문제에 대해서 우리 목소리를 내게 된 점이 가장 큰 변화인 것 같습니다.

이정훈 저의 의견을 같이 들어주고, 생각해주고, 공감해주는 이들이 있다는 게 너무 좋습니다. 든든해요.

박이자 무엇보다 함께 할 수 있는 힘이 생겼습니다.

Q. 아직 노동조합이 없는 콜센터에 하고 싶은 말?

전 손 노동자의 권리 찾기! 노조 가입은 필수입니다.

박유정 아직 망설이고 있다면 지금 당장 노동조합! 늦지 않았어요.

김소윤 콜 상담 업무는 누구나 할 수 있지만, 아무나 할 수 없어요. 그런데 뭉쳐서 우리의 목소리를 내지 않으면 노동환경은 절대 개선되지 않아요. 같이 용기 냅시다.

박이자 같이 권리를 찾았으면 좋겠습니다.

조지훈 노동조합이 없다면 부당한 상황을 계속 마주합니다. 노동조합이 있어 임금 구조를, 노동의 가치를, 노동환경을 알고 이야기할 수 있게 되었습니다. 동료들과 유대감도 많이 생기고 보람차요.

이정훈 시작하는 건 분명히 어렵습니다. 그래도 나와 같은 생각을 가진 동료들이 모인다는 것만으로도 지금까지와는 다른 근무 환경을 만들어 나갈 수 있습니다. 혼자서는 엄두도 내지 못했던 것들이 함께라면 가능한 것들이 됩니다. 함께 고민하고 서로 격려하는 “우리”가 됩시다.

차영진 아무도 가지 않은 길을 혼자 가는 건 힘들겠지만, 다 같이 힘을 합쳐 한 걸음씩 나아갑시다. 우리가 이길 수 있습니다.

나태수 나만의 일이 아닌, 우리 모두의 일이기에, 서로 의지하고 단결하는 계기를 만들 수 있다고 생각합니다. 노조는 우리의 힘입니다.

Q. 아직 노동조합이 없는 콜센터에 하고 싶은 말?

연승훈

세상이 우리의 가치를 인정해주지 않는다면, 우리 스스로 소중하게 생각하고 우리의 가치를 인정받아야 한다고 생각합니다. 일한 만큼의 가치를 인정받고, 정당한 대가를 받기 위해 노동조합이 필요합니다.

전경현

콜센터도 오래 근무할 수 있는 곳이 되었으면 좋겠습니다. 한 사람의 목소리보다는 여러 사람의 목소리로 함께 나아가면 좋겠어요. 노조를 통해 우리가 바뀌나갈 수 있습니다.

박은영

잃어버린 거 있으시죠? 노동자의 권리요! 바로 내 옆에 있는데 찾지 않으면 누구도 대신 찾아줄 순 없거든요. 당연한 권리, 지금 바로 찾으세요. 노동조합이라는 친구와 함께 같이 가요.

콜센터 단체협약 살펴보기



에이스손해보험콜센터지부

계속되는 업무 과중을 해결하기 위해
적정인력 산출, 확보를 명시했습니다.

* 적정인력 확보

회사는 근로시간면제자 등을 고려, 필요한 적정인력을 산출하여 이에 근거하여 총원한다. 조합은 노동강도 강화, 작업방식 변화, 자연 감소 등으로 인원을 총원할 필요가 생겼을 때 이를 요구할 수 있으며 회사는 이에 대해 성실히 협의한다.

도급 계약 변경으로 인한 불안을 해소하기 위해
업체의 의무를 명시했습니다.

* 도급계약 변경 및 종료에 따른 의무

- ① 회사는 해당 사업장의 도급계약 변경, 갱신 체결 시 노동조합에 관련 정보를 제공하고 노동자의 임금, 노동 조건, 단체협약을 저해하지 못한다.
- ② 회사는 도급계약 종료로 인해 사업장 운영 종료 시 임금과 노동조건, 단체협약 등을 승계하도록 노력한다.

아파도 쉴 수 없다?

유급병가제도를 신설했습니다.

* 유급병가

- ① 회사는 조합원이 업무 외 질병이나 상해로 인하여 출근이 불가능할 경우 연간 3일의 유급병가를 줄 수 있다.

에이스손해보험 고객센터 업무를 담당하는 메타엠의 노동자들은 최저임금을 받으며 일했습니다. 코로나 19 집단감염을 겪고 노동조합을 결성했습니다. 이를 통해 원청과 하청, 노동조합이 함께하는 공동 실태조사 기구를 구성하고 이후 노동환경 개선을 위한 논의도 이어오고 있습니다.

단체협약을 통해서는 1년 차에 월급 정액 6만 원, 2년 차에 상담원 기본급 8.1%를 인상하기도 했어요. 콜센터에 지급되지 않던 명절 상여금도 받기 시작했습니다.

이 모든 성과는 함께 모였기에 가능했습니다.

KB손보CNS지부

휴식, 심리상담, 악성 민원 거부 등
감정노동자 보호 조치를 명시했습니다.

* 감정노동자 보호

- ① 회사는 고객 응대를 하는 노동자가 고객의 폭언, 폭행, 그밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위에 처한 경우에 업무를 일시 중단하고 30분 이상의 휴게시간을 부여한다.
- ② 감정노동자가 악성 민원 등으로 인한 피해를 호소하는 경우 회사는 즉각 해당 노동자를 휴식 및 심리상담을 받도록 한다.
- ③ 회사는 감정노동자에게 악성 민원의 해결을 강요할 수 없으며, 악성 민원에 응하지 않음을 이유로 해당 노동자에게 불이익을 줄 수 없다.

조석회 때 이뤄지는 교육!
근무 시간에 하도록 명시했습니다.

* 교육훈련

- ① 회사는 신규 채용자에 대하여 안전·보건교육을 실시한다.
- ② 직원의 교육훈련은 근무 시간 중 실시하는 것을 원칙으로 한다.

KB손보CNS지부는 회사 매각을 기점으로 노동조합을 결성했습니다. KB손해보험의 자회사인데 매각하고 아웃소싱 업체로 전환하려고 했어요.
노동조합이 매각을 막았습니다.

5분 대기, 아침저녁으로 이뤄지는 무임금 노동, 조석회를 폐지하고 일상에서의 변화도 만들어가고 있습니다.

사무금융권 콜센터
비정규직 노동 상담은

사무금융노조 우분투 비정규센터



네이버에

우분투 비정규센터 를 검색하세요!

메일 samubc@naver.com

전화 02)6382-3406

블로그 blog.naver.com/samubc

페이스북, 인스타그램 @mubissi

어디에 상담을
청해야 할지 모르겠다면?
민주노총 노동상담센터로!

1 5 7 7 2 2 6 0

위치한 곳에서 가장 가까운 상담소로 연결됩니다.

