

사무금융우분투자재단&통통특
마음건강사업 결과(2021년-2024년)보고 및 토론회

콜센터 상담사 감정노동 현황과 과제

2025년 9월 12일(금), 14:00
전국사무금융서비스노동조합 교육원
(경향신문사 12층)

감정노동전국네트워크 민주노총콜센터연대회의 사무금융우분투재단 통통톡

콜센터 상담사 감정노동 현황과 과제

2025.09.12(금). 오후 2시

전국사무금융서비스노동조합 교육원
(경향신문사12층)



[신청하기]

1부. 사무금융우분투재단&통통톡(14:00-14:30)

2021-2024년 진행한 마음건강사업 보고

[발표] 하효열 | 전)통통톡 운영위원장

2부. 토론회(14:30-16:00)

콜센터 상담사 감정노동 현황과 과제

[사회] 김종진 | 감정노동전국네트워크 공동운영위원장

[발표] 이지연 | 통통톡 상담사, 깊은이해심리상담센터장

사회정의상담의 관점에서 본 콜센터 노동자의 마음건강 실태조사

: 콜센터 노동환경으로 인한 심리적 위기와 대처 방안을 중심으로

[토론]

- 김관욱 | 덕성여자대학교 문화인류학과 교수
- 한인임 | 정책연구소 이음 이사장
- 우새롬 | 충남대학교 법률센터 연구원
- 연승훈 | 전국사무금융서비스노동조합 KB손보CNS지부장



콜센터 상담사 감정노동 현황과 과제

- 일시 : 2025년 9월 12일(금), 14:00
- 장소 : 전국사무금융서비스노동조합 교육원(경향신문사 12층)
- 주관 : 사무금융우분투재단
- 주최 : 감정노동전국네트워크, 민주노총콜센터연대회의, 통통톡, 사무금융우분투재단

□ 프로그램

시간	주요내용	비고
13:50 - 14:00	접수, 등록	
1부. 사무금융우분투재단&통통톡 사업결과(2021년-2024년)보고		
14:00 - 14:10	[인사말] - 신필균 사무금융우분투재단 이사장 - 채운석 통통톡 집행위원장	[사회] 박순홍
14:10 - 14:30	[사업보고] - 마음건강사업 보고(2021년-2024년) 하효열 전 통통톡 운영위원장	사무금융우분투재단 사무처장
2부. 토론회 - 콜센터 상담사 감정노동 현황과 과제		
14:30 - 14:40	[인사말] - 양경수 전국민주노동조합총연맹 위원장 - 김종진 감정노동전국네트워크 공동운영위원장	
14:40 - 15:00	[발표] 콜센터 노동자의 마음건강 실태 및 개선방안 이지연 통통톡 상담사, 깊은이해심리상담센터장	[사회 및 좌장] 김종진
15:00 - 16:00	[토론] - 김관욱 덕성여자대학교 문화인류학과 교수 - 한인임 정책연구소 이음 이사장 - 우새롬 충남대학교 법률센터 연구원 - 연승훈 전국사무금융서비스노동조합 KB손보CNS지부 지부장 [질의응답]	감정노동전국네트워크 공동운영위원장

콜센터 상담사 감정노동 현황과 과제

[인사말]

1. 신필균 사무금융우분투재단 이사장 7
2. 채운석 통통톡 운영위원장 8
3. 양경수 전국민주노동조합총연맹 위원장 9
4. 김종진 감정노동전국네트워크 공동운영위원장 10

[사업보고]

- 마음치유 사업보고(2021년-2024년) 15
하호열 전 통통톡 운영위원장

[발 표]

- 콜센터 노동자의 마음건강 실태 및 개선방안 27
이지연 통통톡 상담사, 깊은이해심리상담센터장

[토 론]

1. 콜센터 노동자의 고통을 구조화하는 사회: 심리개입을 넘은 변혁적 정의를 위하여 37
김관욱 덕성여자대학교 문화인류학과 교수
2. 콜센터 업무 쉬운 노동? 소진 노동! 익면성(匿名性)의 그늘에 가린 노동 43
한인임 정책연구소 이음 이사장
3. 노동법 개정을 콜센터 노동환경 개선의 기회로 47
우새롬 충남대학교 법률센터 연구원
4. 사후약방문에 불과한 현행의 '감정노동자보호법' 53
연승훈 전국사무금융서비스노동조합 KB손보CNS지부 지부장

[참고자료]

- 어느 상담사의 기록(글쓰기 박은영) 59

인사말

1. 신필균 사무금융우분투재단 이사장
 2. 채운석 통통톡 운영위원장
 3. 양경수 전국민주노동조합총연맹 위원장
 4. 김종진 감정노동전국네트워크 공동운영위원장
-

인사말

신필균



사무금융우분투재단 이사장

안녕하세요.

사무금융우분투재단은 2019년 창립과 함께 실시한 ‘제2금융권 비정규직 노동자 실태조사’에서 비정규직이 62.51%로 드러나고, 이들은 불안정한 고용과 업무 성과 혹은 실적에 대한 압박으로 57.2%가 직무 스트레스를 받고 있는 것으로 나타났습니다.

특히 콜센터 노동자들은 열악한 노동조건과 노동환경의 어려움 뿐 아니라 코로나시기, 집단감염으로 직무소진과 우울증세 등 심리적 어려움을 겪는 것으로 드러나 재단은 ‘콜센터노동자 마음건강 지원’ 사업을 시작했습니다.

재단과 통통톡이 2021년 실시한 ‘콜센터노동자 마음건강 실태조사’에서 87.5%가 우울감을 호소하고, 48.7%가 외상 후 스트레스 장애로 적극적 상담이 필요한 것으로 나타났습니다. 이를 바탕으로 재단은 개인상담과 집단치유 프로그램을 지원하고, 통통톡 내 콜센터 노동자의 특수성을 이해하는 전문가 그룹을 양성하였으며, 노동자지원센터 등 지역기반 프로그램이 안정화되고 확산될 수 있도록 노력해 왔습니다.

오늘, 재단은 지난 4년간 진행한 사업의 결과를 보고하고, 사업을 마무리하며 조사한 콜센터 노동자들의 감정노동 현황을 발표하는 자리를 마련하였습니다. 콜센터 노동자들의 감정노동 현황을 조사하여 발표해 주실 이지연 통통톡 상담사님과 토론자 여러분께 감사드립니다. 그리고, 이번 토론회를 함께 준비해 주신 통통톡과 감정노동전국네트워크, 민주노총콜센터연대회의에 진심으로 감사드립니다.

콜센터노동자 등 감정노동자 1천만 명 시대, 감정노동자들을 보호하기 위한 감정노동자 보호법, 산업안전보건법 개정안이 시정된 지 7년이 되었습니다. 그러나 아직 현장의 노동자들은 충분한 보호를 받고 있지 않습니다. 오늘 이 자리가 감정노동에 직면한 문제들을 공유하고, 그 해법을 찾아 나가는 데 도움이 되기를 바라며, 소중한 지혜가 모아지길 기대합니다.

우분투재단은 노동자로서의 존엄과 인권이 존중되는 일터를 만들어 나가는데 노력할 것입니다. 함께 손잡아 주시기 바랍니다. 감사합니다.

인사말

채운석



통통톡 운영위원장

노동의 가치와 인간의 존엄이 화폐 저 아래에서 헐떡일 때,

노동하며 사는 이들의 아픔을 나누고, 그들이 굳건히 땅을 딛고, 푸른 하늘과 바람 소리를 느끼며, 꽃들의 색깔을 살피며 살아갈 수 있기를 바라며,

9년여 전쯤 불교, 천주교, 기독교 등에서 사회적 아픔과 연대해 온 모임들과 쌍용차, 유성기업 등 곳곳의 아픈 현장에서 죽음을 멈춰 세우기 위해 활동하던 심리 활동가들, 그리고 민주노총 노동안전실 등이 함께 모여 “사회활동가와 노동자 심리치유 네트워크” “통통톡”을 만들었습니다.

통통톡은 속해 있는 각 조직과 심리활동가들의 헌신, 그리고 마음을 모아 주시는 분들의 정성을 모아 투쟁 사업장의 노동자와 진보적 활동가들의 조직 활동 등으로 생긴 아픔을 조금이라도 덜고 나누려 마음을 쏟고 있습니다.

우분투가 통통톡이 내민 손을 잡아 주어, 지난 4년여 동안 사무금융직에서 고생하고 계신 여러 분들을 만나 아픔의 일부를 덜어내기 위해 연대해 왔습니다.

열정은 있었으나 과정에서 부족한 점이 없지 않았지만, 우분투의 이해와 변함없는 연대에 힘입어 저희에게 부여되었던 숙제를 마치고 이제 지난 과정과 남은 과제 등을 보고하며 공유합니다.

함께해 주신 여러 내담자, 프로그램 참여자, 그리고 우분투에 다시 한번 감사드립니다.

인사말

양경수



전국민주노동조합총연맹 위원장

안녕하십니까, 민주노총 위원장 양경수입니다.

콜센터 상담사의 감정노동을 다루는 뜻깊은 토론회에 참석해주신 동지 여러분들께 반가운 인사를 전합니다.

수화기 너머에서 이뤄지는 콜센터 업무는 고객을 일선에서 책임지는 중요한 노동입니다. 부당한 대우를 받더라도 고객에게 친절하게 반응해야 하는 노동의 특성상 감정노동을 경험할 확률이 높습니다.

과거에 진행되었던 한 설문조사에서는 콜센터 상담사들의 절반 정도가 자살을 생각해본 적이 있다고 밝혔는데, 저임금과 감정노동이 자살 충동의 두 가지 핵심 요인들로 확인되었습니다.

열악한 현실에 놓인 콜센터 노동자들의 권리증진을 위해 민주노총은 그간 다양한 사업으로 콜센터 노동자들과 함께했습니다. 그 가운데 최근 노조법 2·3조의 개정으로 원청 교섭의 근거까지 마련되었습니다.

감정노동은 콜센터 노동을 둘러싼 다양한 노동의제 중 핵심의제입니다. 개정된 노조법 시행 이후 콜센터 노동자들의 건강문제에 있어서도 원청의 책임을 강조하고 교섭과 투쟁, 법제도 개선 등을 병행해 나가며 열악한 콜센터 노동환경을 변화시켜 나가야 합니다.

콜센터 노동자들도 행복할 권리가 있습니다. 오늘의 토론회를 바탕으로 콜센터 노동자들의 감정노동 문제에 대해 다시금 환기하고 노동현장에서 변화를 만들어 나가는 계기가 되었으면 합니다. 감사합니다.

인사말

김종진



감정노동전국네트워크 공동운영위원장

‘감정노동’이 법제화된지도 벌써 7년째입니다. 2000년대 초중반만 하더라도, 감정노동이 무엇인지 묻는 사람들이 대부분이었습니다. 2010년대에서는 “직장 다니면서 스트레스 안 받고 일하는 사람이 어디 있느냐?”는 말을 접했었습니다.

그나마 노동 및 시민단체 그리고 학계의 노력으로, 국가인권위원회는 2017년 5월, 감정노동자 보호를 위해 정부와 국회에 법률 제정과 관련 대책 마련을 권고했습니다.

2018년 감정노동이 「산업안전보건법」에 조항이 추가되어 제도화되었고, 2019년 「근로기준법」에는 ‘직장 내 괴롭힘’이 추가되면서 그나마 모양새를 갖추었습니다.

산업안전보건법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치 등)는 시행령과 시행규칙까지 감정노동자 보호조치가 사전적 예방과 사후적 조치들이 마련되어 있으나 개선은 아직도 더딘 편입니다. 법령은 마련되었으나 여전히 사각지대가 존재하고 실효성 문제도 제기됩니다.

사실, 콜센터 감정노동 문제는 하루 이틀이 아닙니다. 공공과 민간 모든 영역에서 피해갈 수 없는 영역입니다. 특히 유통, 보건, 금융, 관광, 복지 및 각종 서비스에서 가장 대표적인 감정노동 직군이면서 대부분 '여성'입니다. 영화 <더 콜>(The Call, 2020)에서도, <다음 소회>(2023)에서는 이를 잘 보여줍니다.

조직과 사업장에서 민원응대 및 고객상담 업무는 노동의 성격 특성상 대면(face-to-face)보다 비대면(voice-to-voice)이다 보니, 감정노동 노출과 빈도, 강도 등에 있어 심각한 상황입니다. 감정노동을 처음 개념화한 엘리 러셀 흑셴드 교수의 『관리된 마음』(The Managed Heart)이 책으로 발간된 지도 벌써 40년입니다.

그간 한국 사회에서도 정부나 학계 그리고 노동조합 및 시민사회단체에서 각 영역별로 감정노동 관련 연구조사 결과에서 노동환경 전반의 문제점이 확인되었습니다. 그간 정부, 국책연구기관, 노동 및 시민사회단체 등 조사된 각종 보고서나 논문 및 사례집에서 드러난 콜센터 상담사의 감정노동 문제는 더는 방치 할 수 없을 정도입니다. 그럼에도 해결되지 못하는 요인은 단순히 고용관계나 노동과정으로만 판단할 수 없습니다.

고객과의 상호 과정에서 드러난 문제 이외도 화장실 이용부터 연차휴가 등 기본적인 권리조차 관

리자들로 통제받고, 고객으로부터의 심각한 폭언 등은 이제 위험한 수준에 도달한 상황입니다.

문제는 직접고용보다는 파견용역, 하청의 간접고용으로 활용됩니다. 대기업은 물론 정부 부처 및 공공기관에서도 간접고용과 자회사 운영이 대부분입니다. 그렇다 보니 법제도 이행이나 점검은 고사하고 사전 예방과 사후 관리조차 부재한 현실입니다.

전 세계적으로 표준화되고 합리화된 영역으로 콜센터가 꼽히기 때문입니다. 그만큼 자본과 기업은 노동의 유연화와 고용의 유연화를 통해 이윤을 향유하고 탄력적 운영이 가능한 잇점이 있기 때문입니다. 그렇기에 법제도적 개선은 물론 당사자들의 현실을 바꾸려는 노력과 시민사회의 개선 요구 등이 발현되어야 영역인 것 같습니다.

사무금융 우분투자재단은 지난 4년 동안 콜센터 노동자들의 마음건강 문제를 위해 아낌없는 지원을 한 것으로 알고 있습니다. 발표자료에서는 (1)노동자 및 관리자 대상 심리교육 실시, (2)심리상담의 확대, (3)심리 치유 프로그램의 운영, (4)주기적인 정신건강 진단을 제시하고 있습니다.

콜센터 문제를 더 이상 이를 방치할 경우 극단에는 개인과 가족은 물론 조직과 사회 전반에도 부정적인 영향을 미칩니다. 노동과 안전 분야에서 대표적으로 ‘하인리히 법칙’(Heinrich's law)이라고도 합니다. 이제라도 콜센터 문제 사업장의 문제 해결을 위해, 정부, 국회에서도 법제도 개선방향을 모색하기 바랍니다.

다행스러운 것은 새 정부 출범 이후 국정과제 75번(일하는 모든 사람이 건강하고 안전한 나라)에 ‘감정노동 보호 대상 확대·조치 강화’가 포함되어 있습니다. 산업안전보건법 실습학생 등 사각지대 문제를 비롯하여 벌칙조항이 포함된 것 같아 이전보다는 진전된 것 같습니다.

<감정노동전국네트워크>도 감정노동 문제가 해결되도록 법제도 개선요구와 문제 해결을 위해 당사자들과 함께 하겠습니다.

사업보고

마음치유 사업보고(2021년-2024년)

- 하효열(전 통통톡 운영위원장)

사무금융우분투자재단 X 통통톡 2021-2024 콜센터 상담사 마음치유사업 보고

사회활동가와 노동자 심리치유네트워크 통통톡

2025.09



사회활동가와 노동자 심리치유네트워크 **통통톡**은

2016년 7월 출범한 사회활동가와 노동자 심리치유 네트워크입니다. 투쟁하는 노동자, 시민사회단체 상근활동가 등 사회변화를 위해 애쓰는 이들의 **심리적 지원**과 **마음 돌봄**을 주요 사업으로 삼아왔습니다.

개인심리상담, 마음건강검진, 집단치유프로그램, 노조/활동가 교육, 프로젝트 사업, 역량강화 및 정책연구 등을 꾸준히 진행해왔습니다.

통통톡 소속 단체회원은

와락치유단, 심 힐링센터, 전국민주노동조합총연맹, 다시봄 심리치유센터, 알바상담소, 영등포구노동자종합지원센터, 길목협동조합 심심, 치유와 연대의 공동체 두리공감과 함께 합니다.



목차

1. 사업개요

- 1) 사업배경
- 2) 사업목적
- 3) 연도별 요약

2. 영역별 사업 진행 경과 및 성과

- 1) 개인상담
- 2) 치유프로그램
- 3) 정책개발

3. 연도별 사업진행 경과

- 1) 2021년: 기반 구축의 해
- 2) 2022년: 체계화와 확장의 해
- 3) 2023년: 확산과 다변화의 해
- 4) 2024년: 안정과 심화의 해

4. 사업비 지출

- 1) 영역별 지출 현황
 - 개인상담
 - 치유프로그램
 - 정책개발

5. 보완 및 제언

- 1) 보완 필요 사항
- 2) 정책적 제언 사항

No health without
mental health

WHO

사업 배경

심각한 정신건강 위기

콜센터 노동자는 대표적 감정노동자로 비대면 환경의 익명성으로 인한 심각한 언어폭력에 노출되고 있음

구조적 문제

고용불안 등 사회구조적 문제에 기인한 복합적 어려움으로 체계적 접근 필요

심리적 외상 대응

콜센터 상담 직군에 특화된 마음검진 시스템 구축 및 자기돌봄 지원 필요성 대두



5

콜센터 노동자에 대한 언론의 목소리

극단적 선택과 정신건강 문제

"콜센터 상담노동자 48%, 저임금·감정노동에 극단적선택 생각" (연합뉴스, 2022)

"콜센터 상담노동자 절반, "스스로 목숨 끊고 싶었다"" (경향신문, 2022)

"오죽했으면...콜센터 노동자 47%, 한 번쯤 해 본 생각 "살고 싶지 않아"" (경향신문, 2022)

"인권위 "콜센터 상담노동자 절반이 극단적 선택 생각"" (한겨레, 2022)

우울증과 정신질환

"'감정노동' 콜센터 노동자 10명 중 8명 우울증 위험" (한겨레, 2021)

"콜센터노동자 10명 중 8명은 '우울증'...원청 폭언 경험도" (동아일보, 2021)

"콜센터 직원 80% 우울증 위험..상호 존중하는 문화 확산시켜야" (문화일보, 2021)

고용 불안과 스트레스

"콜센터 상담사 10명 중 9명, 간접고용에 스트레스 심각" (뉴스민, 2021)

"[샷] "내가 원할 때까지 사과 전화를 하라"" (연합뉴스, 2025)

6

사업 목적



개인차원의 삶의 질 향상

콜센터 노동자들이 겪는 심리적 어려움을 치유하여 개개인의 삶의 질을 높이고 건강한 삶을 지원



지속적 돌봄 서비스 체계 구축

2021년부터 개인상담 및 치유프로그램을 통해 일회성이 아닌 장기적이고 체계적인 사회적 돌봄 체계 구축



사회적 책임 환기 및 정책 개발

콜센터 노동자의 심리적 어려움이 사회적 차원의 구조적 문제임을 환기하고 정책 개발 기초자료 마련

7

연도별 사업 요약

4년간 개인상담 95명 총 608회기, 치유프로그램 503명 69회기 진행

구분	시범사업		본사업		
	2021	2022	2023	2024	
예산(원)	28,000,000	50,000,000	60,000,000	30,000,000	
결산(원)	25,325,800	48,328,678	51,598,880	26,714,580	
실적	개인상담	27명/171회기	18명/145회기	25명/204회기	25명/88회기
	집단상담	70명/15회기	106명/15회기	214명/22회기	113명/17회기
주요특징	- 콜센터노동자대상 마음건강실태조사 실시	- 콜센터 맞춤형 집단 프로그램 개발 - 연속형 집단 프로그램 개발 - 콜센터 직군 이해도를 높이기 위한 상담전문가 양성 프로그램 개발 - 콜센터 노동자의 자기돌봄 홍보 및 프로그램 거리선전전 진행	- 서울 → 경기 확대 - 콜센터 노동자 전문상담사 양성 및 역량강화 - 템플스테이 연계	- 4회기 집단 프로그램 개발 지역 노동권익센터와 연계 연구사업(콜센터노동자 마음건강 실태조사) 진행	

8

개인상담 진행 경과 및 성과

"제 스스로는 저를 위해 부단히도 노력하고 애쓰고 있었다는 걸 알게 되었습니다."

상담 서비스 체계 구축

심리검사와 해석상담을 통한 마음상태 파악 후
10회기 대면상담으로 이어지는 단계적 접근 방식 도입

전문상담사 양성 및 역량 강화

콜센터 노동자의 특수한 상황을 이해하는 상담사 양성, 사회정의상담 관점 도입으로 사회적 맥락 이해

상담 연계의 다원화

마음검진, 개인상담, 집단 프로그램 간 연계를 통한 통합적 접근 체계 마련

9

치유프로그램 진행 경과 및 성과

"모두 잘되면 좋겠어요."

1 다양한 치유 프로그램 개발

몸-마음-관계 분야의 다양한 프로그램 운영 (아로마테라피, 타로 상담, 싱잉볼 명상, 원예치유, 미술치료 등)

2 지역별 확산 및 접근성 강화

서울에서 경기지역으로 확대, 지역별 노동자지원센터와 연계

3 프로그램 운영 방식의 다양화

단회기부터 연속 프로그램까지 다양화, 템플스테이 도입으로 집중적 치유 경험 제공

4 현장 맞춤형 프로그램 진행

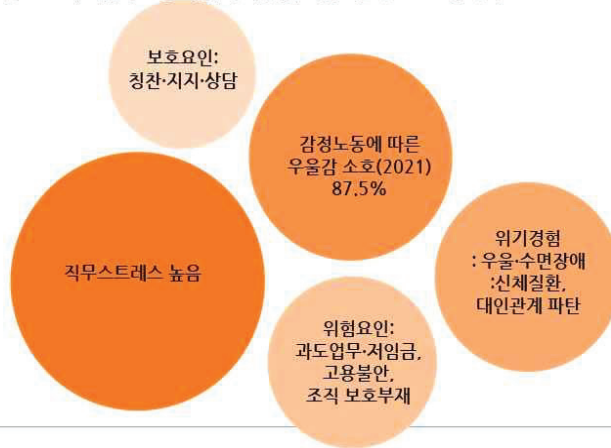
직접 현장에 찾아가는 프로그램 운영, 근무시간에 진행하거나 조합원 교육시간에 배치하는 등 노동자 참여접근성 높임.



10

정책개발 성과

2021년 663명 참여 실태조사: 87.5%가 감정노동으로 인한 우울감 호소, 13.0%가 자살 생각 경험, 48.7%가 PTSD로 적극적 상담 필요
 2022년 11명 대상 심층면접: 직무스트레스, 감정노동 위험, 위기경험, 위험요인과 보호요인 파악



11

연도별 주요 성과



12

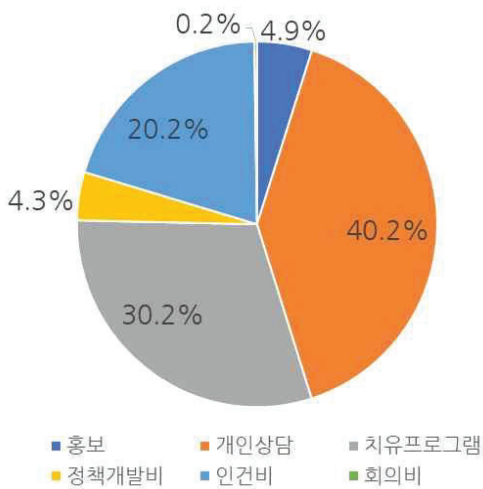
사업비 지출

[단위: 원]

항목	2021		2022		2023		2024		사업 총계		집행률	비율
	예산	결산	예산	결산	예산	결산	예산	결산	예산	결산		
홍보	1,550,000	573,400	3,450,000	3,543,468	3,080,000	2,413,972	2,162,000	964,000	10,242,000	7,494,840	73.2%	4.9%
개인상담	10,230,000	12,437,050	14,950,000	15,672,540	21,700,000	21,861,510	10,800,000	10,994,200	57,680,000	60,965,300	105.7%	40.2%
치유프로그램	10,500,000	8,399,000	13,350,000	12,768,670	16,220,000	15,817,400	10,882,000	8,896,380	50,952,000	45,881,450	90.0%	30.2%
정책개발비	1,600,000	0	8,000,000	6,488,000	7,300,000	0	0	0	16,900,000	6,488,000	38.4%	4.3%
인건비	3,600,000	3,600,000	9,600,000	9,603,000	11,520,000	11,521,000	6,000,000	5,860,000	30,720,000	30,584,000	99.6%	20.2%
회의비	300,000	104,730	500,000	251,500	0	0	0	0	800,000	356,230	44.5%	0.2%
예비비	220,000	7,700	150,000	1,500	180,000	-15,002	156,000	0	706,000	-5,802	-0.8%	0.0%
총계	28,000,000	25,121,880	50,000,000	48,328,678	60,000,000	51,598,880	30,000,000	26,714,580	168,000,000	151,764,018	90.3%	100.0%
집행율		89.7%		96.7%		86.0%		89.0%		90.3%		

13

사업비 지출



4년간 총 151,764천원 집행 (90.3% 집행률)

- 개인상담 영역: 상담료, 심리검사 도구 구입비, 상담사 교육비 (105.7% 집행률)
- 치유프로그램 영역: 강사료, 재료비, 장소 임대료, 템플스테이 비용 (90.0% 집행률)
- 정책개발 영역: 콜센터 노동자 실태조사&심층면접 조사 연구활동

14

보완 및 제안사항

사업운영 보완사항

- 접근성과 홍보 강화: 다양한 매체와 경로 활용, 노동조합·시민사회 단체와 협력
- 지속성과 연속성 확보: 장기적 지원을 위한 안정적 운영펀드 마련

정책적 제안사항

- 콜센터 노동자 정신건강 지원 제도화: 국가·지자체 차원의 제도적 보장
- 사업장 차원의 예방적 접근: 사업주 교육, 관리자 교육, 고객응대 매뉴얼 개선
- 전문인력 양성과 네트워크 구축: 전국적 확산을 위한 인적자원 투자
- 종합적 사회안전망 연계: 고용안정, 임금개선, 사회보장 강화와 함께 접근

15

활동사진: 상담사 역량강화



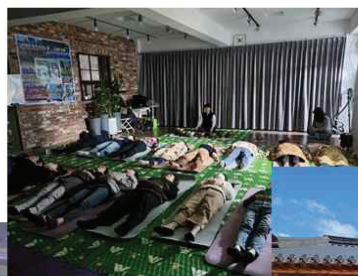
16

활동사진: 거리선전전

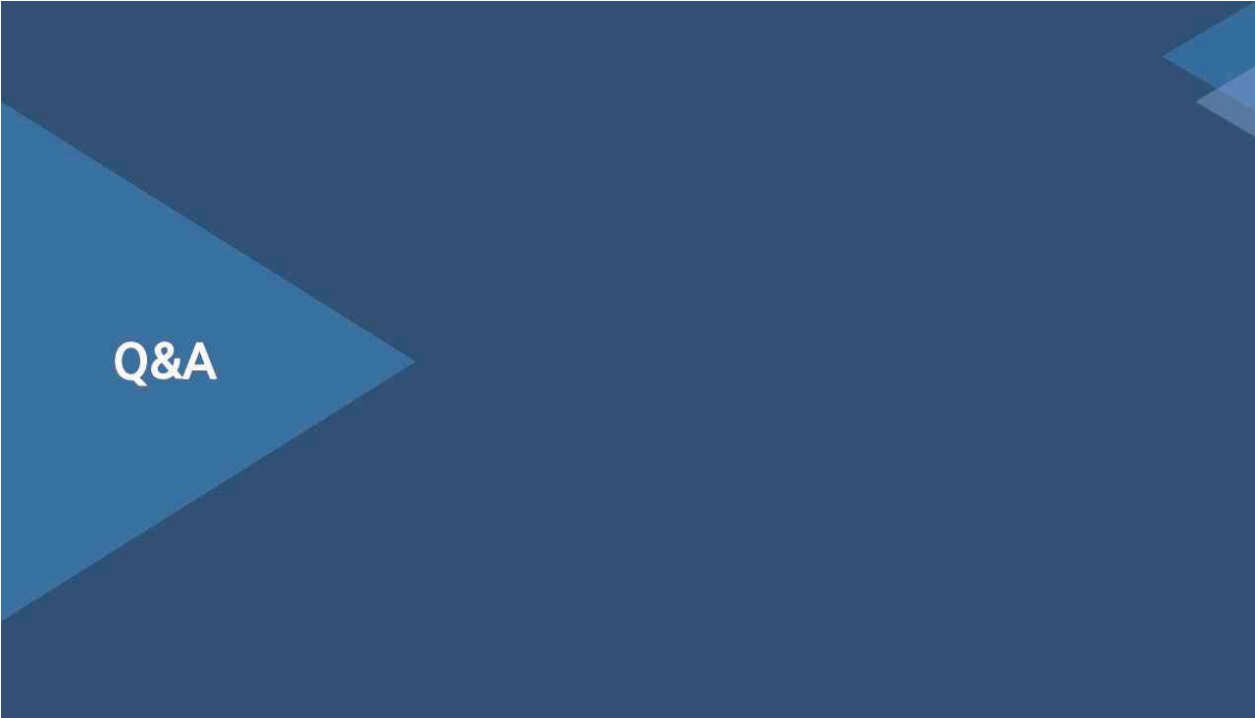


17

활동사진: 치유프로그램



18



발표

콜센터 노동자의 마음건강 실태 및 개선방안

- 이지연 통통톡 심리상담사

발표

콜센터 노동자의 마음건강 실태 및 개선방안

이지연(통통톡 심리상담사)

감정노동자 보호법이 제정된 지 7년이 흘렀다. 이 법이 제정되기까지 수많은 실태조사와 언론보도가 있었고, 콜센터의 노동현실이 드러날 때마다 사회적 공분이 거셌다. 악성고객으로부터 감정노동자를 보호해야 한다는 필요성에 대해 누구도 부인할 수 없었고, 이는 감정노동자 보호법 제정의 토대가 되었다.

법 제정 후, 현실은 얼마나 달라졌을까. 악성고객은 진화했으며, 콜센터 노동자들은 여전히 불안, 억울함, 우울과 같은 심각한 수준의 정신적 고통을 경험하고 있다. 논의가 거듭되었음에도 여기에 모여 다시 이야기를 나누게 된 이유이기도 하다.

이 자리에서는 사회정의상담의 관점에서 콜센터 노동자의 마음건강 실태와 개선방안을 논의하고자 한다. 사회정의상담은 사회적 맥락을 고려하지 않은 채 개인의 심리적 경험을 이해하려는 시도에는 한계가 있으며, 개인의 심리적 건강을 위해서는 구조적 변화가 함께 이루어져야 한다는 접근방법이다¹⁾.

1. 콜센터 노동자의 마음에는 무슨 일이 벌어지고 있는가.

콜센터 노동자들의 일터에는 갑질과 무시가 일상화되어 있다. 고객도 갑질, 회사도 갑질, 관리자도 갑질을 하는 겹겹의 갑질 속에서, 콜센터 노동자는 스스로를 소모품, 욕받이로 인식한다. ‘한번 버텨보자’라고 마음먹지만, 무섭게 전화하는 고객들이 있으면 가슴이 떨리고, 말이 잘 안 나온다. 한참 클레임 고객이 많을 때는 전화벨 소리가 무서울 정도이다. 하지만, 전화를 받을 때만큼은 제일 친절하게 이제 아무렇지 않다는 듯 반응해야 한다. 이렇듯 느끼는 감정과 표현해야 하는 감정 사이의 괴리는 소진을 불러온다.

전화를 끊었다고 해서 끝이 아니다. 다음에도 비슷한 상황이 반복될 수 있다는 예기불안은 만성적인 긴장으로 이어진다. 화면에 주의고객이라 뜨기만 해도 일단 심장이 너무 두근두근거리고 막 땀이 나고, 손이 막 바들바들 떨린다. 이 사람이 누군지도 모르고 목소리도 몰라도 몸이 자동적으로 반응한다. 이렇게 낮동안 쌓인 긴장은 밤까지 이어진다. 잠을 자도 한 5분, 10분 있다가 깨는가 하면, 남편으로부터 “너 그렇게 힘들면 그만둬라”, “너

1) 본 토론문은 2024년 작성된 “사회정의상담의 관점에서 본 콜센터 노동자의 마음건강 실태조사” 보고서를 재구성한 것이다. 이 보고서에는 심층면담을 통해 수집된 콜센터 노동자 14명의 진솔한 목소리가 담겨 있다. 시간과 지면의 한계로 면담의 내용을 길게 인용하기가 어려워, 노동자의 생생한 경험을 제한적으로나마 전달하고자 이들이 구술한 내용을 굵은 글씨로 표기하여 포함하였다.

는 꿈속에서도 “죄송합니다, 죄송합니다” 고백하고 통화를 하더라”는 말을 듣기도 한다. 불면의 밤을 보낸 다음날은 피곤한 몸을 깨우기 위해 커피에 의지해 각성수준을 높이고, 뭔가 친절하게 일을 해야 되니까 없는 에너지를 만들어서 하다보니 이게 뭔가 악순환에 빠지게 된다.

악성고객으로 인해 발생하는 불안과 긴장은 불가피한 것일까. 그렇지 않다. 구멍조끼가 있으면 맨몸으로 물에 빠졌을 때에 비해 덜 공포스러울 수 있듯이, 불안은 외부의 위협 자체로 결정되는 것이 아니라 이에 대한 통제감에 따라 강도가 달리 인식될 수 있다. 즉, 악성고객이라는 외부의 위협에 대해 적절히 통제할 수 있다면 노동자가 겪는 불안의 정도도 달라질 수 있다는 뜻이다. 대표적인 예로, 전화를 끊을 수 있는 권리를 떠올려보자. 악성고객을 응대할 때 전화를 끊을 수 있는 권리는 스스로를 지킬 수 있는 보호장치로 노동자들의 통제감을 높일 수 있다. 하지만 현재 이 권한은 성희롱과 욕설과 같은 극히 제한적인 상황에서만 허용되어, 그 힘이 미미하다.

또한, 노동자들은 이러한 상황에 대해 꾸준히 휴식권을 요구해왔으나, 이 또한 현실화 되지 못하고 있다. 제도적으로 불충분하다는 것이 가장 큰 이유겠지만, 과도한 업무량과 평가에 기반한 인센티브라는 환경적 요인이 노동자에게 내사되어 서로를 고립시키고 스스로를 쉬지 못하게 만드는 규범으로 작동하기 때문이기도 하다. ‘대기호가 밀리는데 애가 화장실 가? 움직여?’ 약간 그렇게 얘기하는 사람은 없지만 그래도 웬지 좀 그런 것도 부담이 느껴지는가 하면, 오늘 내가 일한 게 또 내 실적이 돼서 내 급여에 영향을 미치니까 해소되지 않았는데 그냥 그걸 누르고 다시 일을 할 수밖에 없다는 것이다.

나아가, 휴식권만으로 충분한가 역시 생각해 볼 문제이다. 면담에 참여한 노동자들은 부정적인 감정을 받고 난 다음에 바로 전화 받아야 되는데 단순히 쉬는 것만 가지고 이게 안 풀리는 것 같다고 느낀다. 스트레스 푸는 뭔가 하는 어떤 프로그램이 있으면 좋지 않을까라는 생각이 드는 것도 그 때문이다. 이런 상황에서 노동자들이 찾아낸 자구책은 생각하면 좋을 거 없으니까 생각을 안 하려고 하거나, 술을 많이 먹거나, 진짜 좋은 글을 본다거나 좋은 화면을 본다거나 뭐 드라마를 본다거나 하는 식의 방법들이다. 하지만, 잊어버리거나 덮어버리기로 요약되는 스트레스 대처 방식이 해결책이 될 수 없다는 것을 노동자들 역시 잘 알고 있다. 감정이 자꾸 쌓이면 혹시라도 어떤 내가 어떤 암이 어디다 걸리거나 하는 문제가 발생하지 않을까라는 생각을 하게 된다. 최대한 이제 털어버려야지 잊어버려야지 하는데, 몇 개는 사실 가슴이 아직도 박혀 떠나지 않는 것이다.

동시에 울분이 쌓인다. 노동자들은 그렇게 잘못된 거 없는데 고객이 무조건 클레임 걸어오면 상담사는 무조건 죄인이 되는 환경에서 할 말은 많은데 말 못하는 게 제일 힘들다. 관리자에게 얘기하면 괜히 또 찍혀서 괜히 또 몸 피곤하면 또 안 되고 그러니까 혼자 삼키게

되고 억울함이 쌓일 수밖에 없는 것이다. 이럴 때 숨통을 틔워주는 이는 동료들이다. 다른 친구가 힘들게 울고 있으면 같이 괜히 공감돼서 어떤 느낌인지 아니까 같이 막 위로해 주는 존재, 여기에 담긴 ‘내가 네 마음 안다’는 공감은 이들에게 가장 큰 힘이 된다. 이해받고 소통할 수 있을 때, 고통은 고립이 아닌 연결의 가능성을 품는다.

한편, 노동자들은 갑질을 당하면서도 “찍소리도 못하”는 이유를 자신에게서 찾는다. 이 사람에게 “왜 욱하시죠?” 이런 말도, 찍소리도 못하고 바보, 멍청이처럼 얼음이 돼 가지고 부들부들 떨고. 이런 바보 같은 모습이 자꾸 생각나고, 이제 그러지 않고 담대하게 대처해야지 하는데 진짜 그럴 수 있을까 무섭고, ‘내가 뭘 잘못했지’, ‘내가 이때 이 말을 했으면 그 사람은 다르게 행동을 했을까’ 자책을 하게 되는 것이다.

위협적인 상황에서 인간이 선택할 수 있는 반응은 싸우거나 도망치거나 얼어붙거나 세 가지이다. 콜센터 노동자들이 고객과 싸우는 것을 상상할 수 있을까. 상담을 막 하다가 고객님이 이제 목소리만 딱 변하면 이제 그때부터 이제 “고객님 정말 죄송합니다” 이렇게 막 납작 엎드릴 수밖에 없다. 혹시라도 그런[항의] 글을 올리면 나한테 너무 불리하다는 것을 누구보다 잘 알고 있기에 고객과 싸우는 일은 상상조차 하기 어렵다. 그렇다고 대신 싸워주는 이도 없다.

관리자는 자기가 받으면 자기가 책임져야지, 왜 내가 짠 똥을 남이 치우게 하나며 책임을 전가한다. “네가 해결해, 그것도 네 능력이야”라는 신념이 지배하는 일터에서 부당한 경험을 털어놓고, 도움을 청하는 것을 곧 자신의 무능을 드러내는 일이다. 그리고 이러한 무능은 평가를 통해 차등화된 인센티브로 생계에 영향을 끼친다. 그렇다면 도망치는 것은 어떤가. 앞서보았듯이 노동자들에게는 전화를 끊을 권리도 쉴 수 있는 권리도 요원하다. 싸우지도 도망가지도 못하는 노동자에게 남은 선택은 얼어붙기 뿐이다. 이는 심리적으로 감각과 현실감을 둔화시킴으로써 스스로를 보호하기 위한 생존전략이기도 하다. 노동자는 이런 이유를 알지 못한 채 자신을 바보라 탓하게 된다.

이러는 사이 일에 대한 자부심이나 애정은 사라질 수밖에 없고, 자신의 선택을 후회하게 된다. ‘내가 처음에 왜 이 일을 했을까, 첫 발을 잘못 디뎠구나. 차라리 다른 일을 했으면, 이 일을 시작 안 했으면 좋지 않았을까’ 싶고 후회를 많이 하게 된다. 기분도 나쁘지만 자존감도 떨어지는 것 같고. ‘내가 나 좀 더 열심히 살 걸 그랬나, 근데 내가 열심히 안 산 건 아닌데... 어디서부터 잘못됐나’ 싶다. 소가 되새김질 하듯 부정적 경험을 곱씹게 되는 반추적 사고는 자책을 불러오는데, 자책은 우울을 설명하는 핵심적인 인지적 과정 중 하나이다. 그리고 이는 자존감을 하락시켜 존재의 가장 근원적인 가치를 의심케 한다. “내가 그것도 못하면서 내가 뭐 상담을 하고 앉아 있냐” 하는 말을 듣고 있으면 ‘내가 진짜 할 일 없어서 내가 할 수 있는 게 없어서 여기서 이 소리 듣고 앉아 있냐’ 하는 생각이 든다. 그런 열패감이 싫지만, 내가 할 수 있는 일이 없어서 이거 하고 앉아

있다는 생각이 들어 자존감이 많이 떨어지는 것을 피할 수 없다.

심리적 위기를 악화시키는 것은 노동자들이 현재 자신의 심리 상태가 위험하다는 것을 한참 지나서야 알아차리는 일이 빈번하다는 점이다. 뇌를 씻어서 다시 집어넣고 싶을 정도로 두통이 심하거나, 다른 거 생각할 수가 없게끔 막 정신이 없는데다가 몸은 몸대로 쳐져 진짜 피를 너무 많이 흘려서 하혈 때문에 빈혈 수치가 7, 8 이렇게 떨어졌는데도 검사를 받아 봐도 신체적으로 별 이상이 없다는 대답을 듣고서야 심리적 이유를 찾아보게 된다. 증상이 있었는데 그게 공황장애 증상이라는 걸 모른 채, 그 상태로 그냥 참고 참고 지내면서 계속 증상은 점점 점점 심해진 상태에서 병원을 찾아 진단을 받기까지 5년이 걸리기도 한다. 그리고 나서야 가랑비에 옷 젖듯이 점차 점차 힘들게 그러니까 점차 점차 젖어서 티 안 나게 정신질환을 얻게 되는 거라는 걸 알게 되었다.

2. 콜센터 노동자의 마음건강, 어떻게 지킬 것인가.

이렇듯 콜센터 노동자들의 우울과 불안, 분노, 신체화 증상에 있어 노동환경의 영향은 때 층위 전방위적으로 작용하고 있다. 개개인에게 책임을 전가하는 조직문화, 최소한의 인권인 휴식권과 작업중지권의 박탈, 과도한 업무, 감시와 평가에 기반한 실적 위주의 임금 체계 없이 콜센터 노동자들의 정신건강 악화를 설명하기란 불가능하다. 우리는 지금까지 논의되어 온 콜센터 노동환경에 대한 문제의식을 공유하며, 이에 대한 개선을 촉구한다. 노동환경 개선을 전제하지 않고 노동자의 심리적 건강을 논의하는 것은 언발에 오줌누기이자 본질을 호도하기 위한 눈가림에 불과하기 때문이다. 나아가 노동시간 단축과 같이 보다 적극적인 방향으로의 의제 전환을 제안한다. 최소한의 권리로서의 휴식을 넘어 적절한 노동시간에 대한 합의는 콜센터 노동의 특성에 대한 면밀한 검토와 감당 가능한 노동에 대한 고민을 전제할 때 가능하다.

다만, 이러한 주제들은 보다 더 세부적이고 설득력 있는 요구들이 제기되고 있는 바, 여기서는 콜센터 노동자들에게 필요한 심리지원에 초점을 맞추고자 한다. 콜센터 노동자에게 심리적 안내와 지원이 없이 전화를 받도록 하는 것은 마치 안전모 없이 건설현장에 투입하는 것과 마찬가지이다. 최소한의 스스로를 보호할 장치를 갖추지 못한 노동자들은 부당한 요구와 폭력을 거둬 겪으며 소진되어 가지만, 이를 알아차리지 못한 채 심리적 위기에 처하게 된다. 이를 예방하기 위해서는 단계적으로 면밀하게 준비된 심리지원 체계가 필수적이다.

(1) 노동자 및 관리자 대상 심리교육 실시

책임을 크되 권한은 없는 콜센터 노동환경에서 노동자는 고립되고 심리적 고통은 개인

확된다. 하지만, 콜센터 노동 경험은 개인적 특성을 넘어선 환경적 요인의 영향을 크게 받고 있는 만큼, 이에 대한 해석과 대처 역시 노동자 개인의 몫으로 전가해서는 안 된다. 심리적 고통에 대해서도 여전히 작동하는 “네가 해결해, 그것도 네 능력이야”라는 현재의 규범에 맞설 새로운 이해가 필요한 것이다.

노동자들은 콜센터 노동이 정신건강에 미치는 영향을 비롯하여, 스트레스가 누적되어 나타날 수 있는 징후, 불안과 긴장으로부터 안정화할 수 있는 심리적·신체적 자기보호 방법, 정신건강이 악화되었을 때 회사에 요구할 수 있는 권리 등에 대한 알 권리를 보장받아야 한다. 따라서, 이러한 내용이 모든 신입 직원들에 대한 직무교육의 일부로 반드시 포함되어야 하며, 이후에는 정기적인 교육 프로그램을 통해 반복적으로 확인되고 갱신되어야 할 것이다.

동시에 콜센터 노동자가 일터에서 만나는 관리자들도 역시 콜센터 노동자들의 정신건강에 대한 이해를 갖출 필요가 있다. 관리자에 따라 전반적인 회사 내의 분위기, 업무의 효율성, 노동자들의 동기 부여 등에 영향을 끼칠 수 있다는 사실은 연구를 통해서도 확인된 바 있다²⁾. 따라서, 관리자들도 콜센터 노동자들이 겪을 수 있는 심리적 어려움과 사회적 지지의 긍정적 효과, 사회적 지지를 전달하는 의사소통 방법 등에 대해 숙지하여, 상황에 따라 노동자들에게 실질적인 도움이 되는 지지와 조언을 제공할 수 있어야 한다. 직장 내 괴롭힘, 성폭력에 대한 교육이 의무화되었듯이 모든 콜센터에서는 콜센터 노동자의 특수성을 반영한 심리교육을 의무화하기를 제안한다.

(2) 심리상담의 확대

심리상담은 고통의 의미를 재해석하는 과정이기도 하다. 상담은 현재 겪는 감정의 맥락을 이해하고, 괴로운 감정 이면에 있는 인간적인 욕구를 확인하며, 자신의 감정과 욕구가 타당한 것임을 수용함으로써 스스로를 긍정하고 자존감을 회복시키도록 돕는다. 이는 앞서 언급한 동료들의 존재, ‘내가 네 마음 안다’에 담긴 이해와도 상통하는 대목이다.

심리상담의 역할에 근거하여 콜센터 노동자들의 심리상담에 대한 접근가능성을 높이는 방안이 절실히 요구됨에도 불구하고, 현재 감정노동자보호법에서는 장애를 입었을 경우에 한하여, 회사는 노동자에게 심리치료를 제공하도록 명시하고 있다. 이러한 사후적 조치는 정신건강에 심각한 이상이 있을 때 심리상담이 필요하다는 오해를 불러올 뿐더러, 회복에 이르는 시간을 장기화할 위험이 크다.

따라서, 현재 제한적, 선택적으로 제공되고 있는 심리상담을 전체 콜센터 노동자를 대

2) Humphrey, R. H., Pollack, J. M., & Hawver, T. (2008). Leading with emotional labor. *Journal of Managerial Psychology*, 23(2), 151-168.

상으로 의무화하는 방안을 제안한다. 구체적으로는 입사 초기 모든 신입노동자에게 일정 횟수의 심리상담을 제공함으로써, 새로운 일터에 적응하는 과정을 도우며, 자신의 내면을 관찰하고 보호하며 스스로를 돌보는 방법들을 심리상담자와 함께 연습하고 익힐 기회를 제공하여야 한다. 이때, 심리상담은 근무시간 중에 이루어짐으로써, 노동자들로 하여금 시간에 따른 부담을 줄이고 심리상담이 마땅히 누려야 할 권리로 인식되도록 할 필요가 있다.

(3) 심리 치유 프로그램의 운영

감정노동자를 위한 다양한 집단 프로그램의 필요성은 일찍이 2011년 국가인권위원회의 보고서에도 담겨 있다³⁾. 이 보고서에서는 음악, 미술, 춤 등 다양한 심리치료 프로그램을 도입하여 감정노동자의 소진을 예방해야 한다고 제안하고 있다. 이러한 프로그램의 효과성은 면담에 참여한 노동자들의 경험을 통해서도 확인되었다. 콜센터 상담사들은 회사에서 제공하는 야우회를 비롯한 각종 힐링 프로그램에 참여함으로써 몰입을 통해 심리적 안녕감을 증진시키고, 동료들과의 친밀감을 높이며, 마음챙김의 기회를 가질 수 있었다고 하였다.

하지만, 이러한 치유 프로그램이 회사에 따라 주기적으로 제공되는가 하면 이벤트성으로 운영되거나 심지어 전무하여 노동자마다 경험의 차이가 크다. 따라서, 회사가 노동자들의 요구를 반영한 심리치유 프로그램을 매월 1회 이상 정기적으로 제공하는 방안을 의무화할 필요가 있다. 이 역시 심리상담과 마찬가지로 노동시간 중에 이루어질 때, 노동자들의 참여를 촉진하고 실효성을 갖출 수 있을 것이다.

(4) 주기적인 정신건강 진단

앞서 보았듯이 노동자들은 정신건강이 크게 악화된 상태에서 정신과 치료를 받거나 심리상담을 찾았다. 어려움이 발생한 후 심리적 개입이 이루어지기까지의 기간이 길어질수록, 회복에 필요한 시간이나 비용, 노력이 커질 뿐만 아니라 더 오랜 시간 더 큰 심리적 고통을 감내해야 한다는 점에서 특히 가혹하다.

따라서, 매년 마음건강을 진단하는 제도적 방안이 마련되어야 한다. 여기에는 우울과 불안, 심리적 안녕감뿐만 아니라, 노동환경에 대한 문항을 포함함으로써 노동환경 개선에 대한 노동자들의 체감 정도를 점검하는 것 역시 포함되어야 한다. 이러한 검사결과는 노동자에게 고지되어 스스로에 대한 점검이 가능하게 하며, 노동자의 동의를 거쳐 회사에 심리 지원 및 보호를 요청하는 근거로 활용될 수 있을 것이다.

3) 국가인권위원회(2011), 여성감정노동자 인권가이드, 서울:국가인권위원회.

국가는 이러한 진단을 회사 차원에 맡겨둘 것이 아니라, 콜센터 노동자들의 정신건강을 측정할 검사도구를 제공하고 꾸준히 노동자들의 정신건강 개선 추이를 점검하며, 개선이 이루어지지 않거나 정신건강이 악화된 사업장에 대해서는 대책마련과 이행을 관리·감독하는 책임을 다해야 한다.

이상의 제안을 한마디로 요약하자면, 노동자의 정신건강 위험성에 대한 “조기개입”이라고 할 수 있다. 이는 국제적인 흐름과도 일치한다. EC(European Commission)의 지침은 노동자의 정신건강 문제에 대한 조기개입이 중요하며, 사후개입은 조기개입이 실패했을 때 요구되는 조치로서 의미를 갖는다는 점을 분명히 하고 있다⁴⁾. 하지만, 휴식권조차 확보되지 못한 한국의 콜센터 노동현실은 우리가 국제적 흐름에서 얼마나 멀리 동떨어져 있는가를 보여주며, 이 간극을 메우기 위한 국가적 노력의 필요성을 절감케 한다.

감정노동자의 정신건강에 대한 조기개입을 위해서는 국가가 나서서 지역별 감정노동자 지원센터를 운영하는 방안에 대해 적극 검토해야 한다. 이를 통해 소규모 사업장에서 진행하기 어려운 감정노동자 심리교육과 상담을 지원하며, 콜센터 노동자에 대한 마음건강 검진의 실시와 관리를 책임짐으로써 감정노동자의 정신건강에 대한 국가의 역할을 명확히 할 수 있을 것이다.

면담에 참여한 한 노동자는 이렇게 말하였다. “이런[현재의] 제도들이 다 합해져서 고객들이 상담원은 막해도 된다, 보이지 않으니까 뭐 또는 내가 어떻게 해도 애는 어떻게 할 수 없다라는 인식이 계속 쌓이는 것 같아요” 긴 시간, 반복적인 문제제기에도 변화하지 않는 국가의 태도는 그 자체로 폭력적일 뿐만 아니라, 묵인을 통해 “콜센터 상담원에게는 막해도 돼”라는 사회적 메시지를 던져준다. 구체적인 제도 개선을 통해 감정노동자 보호에 대한 명확한 의지를 보이지 않는 채, 감정노동자 보호를 운운해봤자 아무도 속지 않는다. 국가가 적극적으로 나서지 않는 한, 고객과 회사의 괴롭힘은 점점 더 교묘해지고, 감정노동자의 정신건강은 점점 더 악화될 수밖에 없음을 지금까지도 충분히 확인하였다. 근본적인 변화가 필요한 이유이다.

4) 김수정, 이미선, 이나경, 윤강재. (2024). 감정노동 근로자에 대한 정신건강증진 방안 연구. 한국보건사회연구원. p. 69.

토론1

콜센터 노동자의 고통을 구조화하는 사회
: 심리개입을 넘은 변혁적 정의를 위하여

- 김관욱 덕성여자대학교 문화인류학과 교수

토론1

콜센터 노동자의 고통을 구조화하는 사회 : 심리개입을 넘은 변혁적 정의를 위하여

김관욱(덕성여자대학교 문화인류학과 교수)

1. 총평: 콜센터 노동자의 마음건강 실태 및 개선방안

이지연 선생님의 발표 「사회정의상담의 관점에서 본 콜센터 노동자의 마음건강 실태조사」는 콜센터 노동자들이 경험하는 심리적 고통이 어떻게 자책으로 이어지는지를 개인적, 환경적, 제도적 차원에서 탁월하게 서술하였습니다. 특히, 상담사를 “안전모 없이 건설현장에 투입”되는 존재로 비유한 표현은 오늘날 감정노동이 처한 위험성을 효과적으로 드러냅니다.

발표자는 이에 대한 대책으로 다음의 네 가지를 제시하였습니다(1. 노동자 및 관리자 대상 심리교육 실시, 2. 심리상담 확대, 3. 심리 치유 프로그램 운영, 4. 주기적인 정신건강 진단). 이러한 조치들은 모두 “조기개입”이라는 관점에서 의미 있는 제안입니다. 그러나 다음의 두 가지 이유에서 토론자로서 몇 가지 보완적 논의를 제안하고자 합니다.

첫째, 개별 노동자의 심리적 회복에 초점을 맞춘 접근만으로는 구조적 차원의 문제를 해결하기에 역부족입니다.

둘째, 감정노동자 보호법 제정 이후 7년이 지났지만, 그 실효성이 미미한 상황에서 이러한 대안이 제도화될 가능성도 낮습니다.

이는 단순히 법적 실행력의 한계를 넘어, 보다 근본적인 산업 구조와 인식의 벽이라는 두 가지 핵심 장벽이 존재하기 때문입니다.

2. 콜센터 산업이 직면한 두 가지 구조적 한계

(1) 하청 구조에 기반한 운영 방식

콜센터 산업은 태생적으로 **비용 절감**을 목적으로 등장한 분야입니다. 대부분의 공공기관과 민간 기업이 콜센터 전문업체에 업무를 외주화하며, 원청은 이윤을 증대시키는 대

신, 상담사와의 직접적인 고용 책임에서는 벗어나게 됩니다. 이 구조 속에서 상담사들에게 심리상담, 치유 프로그램, 적정 휴식 제공 등은 구조적으로 실현되기 어려운 ‘사치’로 간주됩니다. 다산콜(서울시 직영)의 사례처럼 직고용이 아닌 이상, 근본적인 제도 개선을 기대하기는 어렵습니다.

(2) 상담노동에 대한 사회적 편견

상담노동은 단순히 말로 대응하는 노동이 아니라, 지속적인 정보 갱신과 대인 기술, 복잡한 민원 처리 능력을 요구하는 고난도 정서적·인지적 노동입니다. 그럼에도 불구하고, 이는 여전히 ‘여성, 비숙련, 저임금’이라는 고정관념 아래 저평가되고 있습니다. 이러한 편견은 일부 고객들의 폭력적 언행을 가능케 할 뿐 아니라, 사업주나 관리자 스스로도 상담노동을 보호할 가치가 낮다고 판단하도록 만듭니다. 상담노동의 가치가 정당하게 평가되지 않는 한, 제안된 정책들의 실현 가능성은 근본적으로 제약받을 수밖에 없습니다.

3. 변혁적 정의를 위한 다섯 가지 제안

이러한 구조적 한계를 극복하기 위해, 단순한 조기개입 차원을 넘어선 ‘변혁적 정의(transformative justice)’의 관점이 필요합니다. 이를 위해 다음과 같은 구체적 대안들을 제안합니다.

(1) 피해의 구체적 가시화: 통계와 사례를 통한 공적 인식 제고

- 2020년 3월 구로콜센터 집단감염 당시, 상담사들의 PTSD 비율은 28.4%에 달함.
- 2024년 3월 위택스 시스템 오류 당시, 하루 26만 건의 상담이 몰리며 국민콜110 상담사들의 직무소진과 우울 증세 다수 발생.
- 2025년 7월 민생회복지원금 지급 시, 국민콜110 노동자들이 다시금 반복되는 심리적·신체적 피로를 호소.

이러한 반복적 트라우마는 단순한 스트레스가 아닌, 사회적 재난에 가까운 구조적 위협으로 인식되어야 합니다.

(2) 우수 선례의 공유와 확산

서울시 산하 다산120재단은 2024년 말, 「감정노동자 보호를 위한 악성민원 대응 종합 대책」을 발표하며 실질적인 제도 개선을 이뤄냈습니다. 악성민원 유형의 세분화, 대응 매

뉴얼 및 스크립트 개발, 적정 휴게시간 보장, 힐링 프로그램 운영, 신기술 기반 민원 필터링 등의 내용이 포함되어 있습니다. 이는 **제도화의 가능성을 입증한 중요한 사례**로, 타 지자체·기관에의 확산이 필요합니다.

(3) 감정노동과 다른 노동 이슈들과의 연계

감정노동 문제를 산재, 과로사, 자살 등 최근의 **노동안전보건 의제**들과 연계시켜 접근할 필요가 있습니다. 감정노동에 의한 정신질환 역시 산업재해로 인정되고 있는 흐름에 따라, **정신건강과 감정노동을 통합한 제도 개선**이 필요합니다.

(4) AI 시대 감정노동의 변화에 주목

콜센터 산업은 현재 **AI 자동응답 시스템의 도입**과 함께 급속한 전환기를 맞고 있습니다. 그러나 자동화가 인간 노동을 완전히 대체하기보다는, 남겨진 노동자에게 **더 복잡하고 감정적으로 고도화된 업무를 집중시키는 구조**로 작동하고 있습니다. 이 과정에서 상담사들은 더 높은 윤리적 부담, ‘도덕의 상품화’, 그리고 ‘기술-도덕적 갈등(techno-moral distress)’을 경험하고 있습니다. 이에 대한 분석과 대응 역시 필수적입니다.

(5) 상담노동의 사회적 재정의

콜센터 상담사는 단순히 민원을 접수하는 ‘전화기’가 아닙니다. 그들은 사회적 돌봄 (social care)의 최전선에서 감정적 균형을 유지하고, 시민과 국가/기업 사이의 소통을 조율하는 **감정 중개자(emotional mediator)**입니다. 이러한 노동은 **필수노동**으로 간주되어야 하며, 그에 맞는 사회적 인정과 제도적 보호가 요구됩니다.

4. 결론: 감정노동자 보호는 국가 윤리의 시험대

콜센터 노동자의 정신건강 문제는 단순한 개인 심리의 문제가 아닙니다. 그것은 **산업 구조의 결과이자, 사회적 편견의 산물**이며, 국가의 방기 속에서 **악화된 공공의 고통**입니다. 이 고통에 대한 실질적인 응답은, 단순히 상담을 제공하거나 힐링 프로그램을 운영하는 차원이 아니라, **노동에 대한 정의를 재정**하는 사회적 결정이자 국가 윤리의 시험대가 되어야 합니다.

“감정노동자 보호”라는 말이 공허한 선언이 되지 않도록, 지금이야말로 **고통의 구조에 대한 인식과 실천의 구조 전환**이 필요한 시점입니다. 우리는 콜센터 상담사의 고통을 마주함으로써, 한국 사회가 어떤 노동을 가치 있다고 여기고, 어떤 고통에 침묵하는지를 되묻고 있는 것입니다.

발표2

콜센터 업무 쉬운 노동? 소진 노동!
익면성(匿名性)의 그늘에 가린 노동

- 한인임 정책연구소 이음 이사장

토론2

콜센터 업무 쉬운 노동? 소진 노동! 익면성(匿名性)의 그늘에 가린 노동

한인임(정책연구소 이음 이사장)

콜센터 노동자들은 대부분 여성이다. 임금수준은 최저임금 수준이다. 그리고 이들은 한 사업장을 위해 일할 수 없다. 2년~3년 주기로 도급업체가 바뀌기 때문이다. 수급업체, 소위 하청에 입사해 있기 때문에 기존 도급업체로부터 재수급을 받지 못하면 다른 도급업체를 위해 일해야 한다. 그럼 다시 맨땅에 헤딩하듯 새로운 공부를 해야 한다. 서비스 내용이 달라지기 때문이다. 뿐만 아니라 몸이 망가져 오래 일할 수도 없다. 심각한 감정노동에 시달리고 잠깐 화장실 가는 것도 허락을 받아야 하고 목표 콜 수를 채워야 한다. 무엇보다 원청의 얼굴 역할을 하고 있지만 원청은 이 노동자들에게 적시에 달라진 제도나 정보를 제대로 제공하지 않아 콜센터 노동자들은 시민들에게 욕 폭탄을 맞기도 한다.

기업에서는 콜센터 노동자들이 하루 종일 얘기만 하기 때문에 힘든 일이 아니라고 주장한다. 그래서 최저임금을 줘도 된다는 것이다. 이렇게 최저임금을 줘도 올 사람이 많다고 주장한다. 실제로 남성은 최저임금 사업장에서 일하는 경우가 별로 없다. 남성의 노동시장은 최저임금 이상을 주는 곳이 많기 때문이다. 그러니 안 오는 것이고 여성이 많이 몰려 있는 여초 직장은 대부분 최저임금을 지급하고 있다. 그러나 이 노동시장을 제대로 들여다보면 가장 힘든 업무 중 하나라고 볼 수 있다. 특히 감정노동 영역에서는 더욱 그러하다.

그 이유는 노동과정 때문이다. 우선 얼굴이 보이지 않는다. 얼굴을 보고 대화하지 않으면 고객은 얼굴을 마주할 때보다 더 폭력성을 띠게 된다. 익면성(匿名性)이다. 온라인 공간에서 익명성을 띠고 댓글을 달 때 포악해지는 것과 같은 이치이다. 우리 속담에 ‘웃는 얼굴에 침 못 뺏는다’는 말이 있다. 웃는 낯으로 대하는 사람에게 모욕을 주기는 어렵다는 뜻으로, 친절하게 대하는 사람에게는 나쁘게 대하기 어렵다는 의미인데 콜센터의 경우 직접 얼굴을 보면서 소통하면 좀 더 조심하게 된다는 의미로 해석할 수도 있다. 그런데 얼굴도 안 보이니 더 막무가내가 될 수 있다.

또한 커뮤니케이션의 한계가 존재한다. 인간의 의사소통은 말뿐만 아니라 온몸으로 이루어진다. 눈빛, 손동작, 몸의 움직임, 얼굴 전체가 의사소통 기관이다. 그런데 오로지 목

소리 하나에 의존해 의사소통을 해야 하는 업무는 노동자에게나 고객에게나 모두 상당한 집중력을 요하게 된다. 이는 고객이나 노동자 모두에게 부담이다. 노동자는 어눌하게 말하는 고객의 질문을 이해하기 위해 고도의 집중력을 발휘하게 되고 반복적인 질문을 해야만 한다. 이 과정에서 고객은 자신의 요구가 빨리 해소되지 않는다고 판단할 수 있으며 기다리지 못하고 화를 낼 가능성도 크다. 우리 어머니들을 보라. 두 시간 동안 친구와 전화기로 수다(!)를 하고 ‘자세한 건 만나서 얘기하자’고 한다. 얼굴 보면서 얘기하는 게 진짜 의사소통이라는 의미이다.

이렇게 노동을 하게 되면 급격한 소진이 발생한다. 그래서 짬짬이 쉬어야 한다. 물도 마시고 화장실도 가고 하늘도 한 번 올려다 보고, 심호흡도 하고. 그러나 그럴 틈이 주어지지 않는다. 대기하고 있는 전화를 쳐내야 하고 팀장의 ‘후처리, 후처리!’ 압박을 받아야 하고 목표 콜 수를 채워야 한다. 나는 콜센터에 전화했을 때 한 번에 통화된 적이 단 한 번도 없다. 서너 차례 전화를 해야 그때야 통화가 가능하다. 그래서 고객들은 콜센터 노동자들이 놀고 있다고 생각한다. 그러나 비좁고 환기시설이 없어 집단감염이 일어나기 딱 좋은 콜센터에서 노동자들은 이렇게 일하고 있다.

과거에는 콜센터가 모두 원청사업장 내부에 있었다. 그런데 어느 시기부터 외부화하기 시작했고 사실상 콜센터는 원청 기업의 얼굴이다. 그 기업의 재화나 용역을 구매하는 소비자가 직접, 가장 먼저, 가장 자주 부딪치는 곳이 콜센터이기 때문이다. 그래서 원청 기업은 최저임찰제 등을 도입해 운영할 것이 아니라 콜센터의 서비스 수준을 끌어올리기 위한 투자를 해야 한다. 콜센터 노동자가 소진에 이르면 좋은 서비스가 제공되기 어렵기 때문이다.

따라서 정부에서는 콜센터 도급이 이루어질 때 따라야 할 ‘표준도급계약서’와 같은 고시를 제공해야 한다. 여기에는 ‘필수 여유’(화장실, 수유, 물 마시기, 숨돌리기 등)와 소진을 막기 위한 추가의 휴게시간을 고려한 인력산정, 병가 및 산재 그리고 연차와 교육훈련 등의 시간을 고려한 여유인력 산정 등이 포함되어야 한다.

수많은 콜센터에서 감정노동자 보호규제가 전혀 작동하지 않고 있으며 심리상담으로 연계조차 되지 않는 구조는 큰 문제이다. 콜센터들은 이미 주요 대기업들이 차지하고 있다. 충분히 능력이 됴에도 불구하고 법을 이행하지 않는 것이다. 고용노동부의 집중적인 감독도 필요하다. 감독과정에서 상급자의 2차 가해(문제 고객을 직접 해결하라는 등)가 발생하는지도 살펴야한다. 이는 ‘직장내 괴롭힘’에 해당하기 때문이다.

발표3

노동법 개정을 콜센터 노동환경 개선의 기회로

- 우새롬 충남대학교 법률센터 연구원

토론3

노동법 개정을 콜센터 노동환경 개선의 기회로

우새롬(충남대 법률센터 연구원)¹⁾

“불특정한 사람이 전화를 했을 때 말하면 덜덜 떨려. 저희는 안 떨리는데 알아서 목소리가 떨리고 상대방에서, 어제는 저한테 전화한 분이 “혹시 위협 받고있어요?” (연구자 : 그걸 물어보실 정도로) “112로 연결해줘요?” 이래요. “아니요. 저 발성장애라고” 이렇게... 웃으시더라고요. 그렇게 다른데 지금은 좀 편안한 상황이니깐 말이 잘 나오는 거예요.” (조돈문 외(2021), 콜센터 노동자 인권상황 실태조사, 국가인권위원회, 238쪽)²⁾

악성 고객의 폭언, 욕설, 성희롱 등에 의한 피해를 보호·예방 하고자 감정노동자 보호법(「산업안전보건법」 제41조)이 7년 전 제정되었다. 사업주의 고객응대업무 매뉴얼 마련, 교육 실시, 업무 중단 또는 전환, 상담 지원, 법적 지원 등의 조치 의무가 생겨났고, 노동자는 이러한 조치를 사업주에게 요구할 수 있게 되었다. 하지만 감정노동자의 대표 사례인 콜센터 노동자는 법의 마련에도 불구하고 ‘진화하는’ 악성고객과 AI 도입 등 사회적 변화 속에서 여전히 심각한 수준의 정신적 고통을 경험하고 있다.

본 연구는 내담자(콜센터 상담사)의 고통을 유발하는 사회구조적인 억압과 차별을 드러내어 변화를 일으키기 위해 당사자가 직접 자신의 목소리를 내도록 하는 사회정의 상담³⁾ 방법론을 활용하여 2021년부터 4년 간 콜센터 노동자를 상담한 내용을 담은 깊이있고 구체적인 질적 자료이다.

본 토론자는 콜센터 상담사의 마음 건강의 위기와 손상을 사전에 예방하고 개선 할 수 있는 방안을 법, 노동환경, 시민교육 세 가지 나누어 제안하고자 한다.

1. <법> 노동관계 법령의 개정

-
- 1) 사회학과 법학을 전공했고 여성과 노동에 대해 연구한다. 사회복지사로 여성긴급전화 1366에서 상담한 경험이 있고 돌봄청년커뮤니티 N인분 활동가로 돌봄, 정신질환(장애) 분야에서도 관심갖고 있다.
 - 2) 2021년 국가인권위원회의 콜센터 노동자 인권상황 실태조사를 위해 만난 A은행 정규직 노동자 2명은 약 20년 간의 콜센터 근무 끝에 일종의 직업병인 ‘발성장애’ 진단을 받고 전문병원에서 치료중이라고 하였다. 상담 전화가 들어올 때 공포감과 불안감을 느끼면서 목소리가 벌벌 떨리는 증상이 시작되었다고 하였다. 이후 전화 상담이 어려워 지자 채팅 상담부서로 부서이동 되었다.
 - 3) 임은미(2016), ‘공감’이라는 무기를 가진 전문가의 사회적 책무, (한국상담학회 누리집(<https://counselors.or.kr/>))

1) 노조법 제2조, 제3조 개정

콜센터 노동자의 노동환경을 열악하게 만드는 가장 주요한 사회구조적 원인은 원청의 법적 책임 회피, 양적 성과(콜수) 중심의 무한 실적 경쟁, 최저 수준의 임금 및 복지를 가능하게 하는 원하청 고용관계이다. 그런데 지난 7월 28일 원청과 하청 간의 실질적 지배력 있는 기업도 사용자로 보아 단체교섭 의무를 지게하고(제2조), 쟁의행위로 인한 손해배상액을 책임자별로 개별 산정하며 신원보증인의 손해배상 책임을 배제(제3조)하는 「노동조합 및 노동관계조정법」 제2조, 3조의 개정이 국회를 통과하는 큰 변화가 생겼다.

실질적으로 근로조건을 지배, 결정하는 원청에게 노동환경 및 고용조건을 개선할 수 있는 법적 토대가 마련된 것이므로 고용 안정, 임금 및 복지 수준 향상, 평가 방식 개선, 감정노동 피해에 대한 강력한 예방 및 대처 등을 요구할 수 있는 환경이 조성되었다. 노동조합에서는 원청의 ‘실질적·구체적 지배권’ 입증 자료 확보하는 것, 다수의 용역 회사 노동조합이 어떻게 원청과 교섭을 할지 등의 과제가 생겨났다.

2) 「근로기준법」 내 동일가치노동 동일임금의 명시

고용에 있어서 남녀 간의 평등한 기회 및 대우 보장을 위해 「남녀 고용 평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」 제8조에 규정된 ‘동일가치노동 동일임금’을 근로기준법에 명시하겠다고 발표했다. 노동시장 내 남녀 간의 차별이 점차 원하청 노동자 간 차별, 고용 형태(정규직/비정규직 등)에 따른 차별 등으로 확대되었기 때문에 나온 해법이 아닐까 싶다.

그렇다면 오랜 숙제인 ‘동일가치노동’이 무엇인지 심도있는 논의가 필요하다. 한국의 임금체계는 오랫동안 근속연수, 연령에 따라 임금이 자동적으로 상승하는 연공급 체계로 유지되었다. 노동자의 성과, 생산성, 능력과 직접 연결되지 않아 직무 분석, 성과에 따른 임금체계의 설계가 필요하다는 점이 오랫동안 지적되어 왔다. 콜센터 직무 분석을 통해 적정 임금을 설계해야 한다.

콜센터 노동은 대부분 원청이 수행해야 할 업무가 외주화되는 형태이므로 원청 업무와 매우 유사하다고 볼 수 있다. 또한 30여 년 간의 콜센터 산업의 성장을 통해서 ‘단순 상담’은 복잡하고 심도있는 상담으로 진화하였다. 게다가 1차 상담을 AI가 수행하도록 하는 변화 속에서 콜센터 직무분석, 노동 가치, 적정 임금 설계가 매우 필요한 상황이다.

3) 주 4.5일제 시행

또한 정부는 장시간 노동 관행을 개선과 저출생 문제의 해법 중 하나로 주 4.5일 근무제의 점진적 도입을 국정과제로 제시하였다. 법정근로시간 40시간+연장근로 허용시간 12시간에서 법정 근로시간을 4시간 줄이거나 연장근로 허용시간을 4시간 줄이는 방안 등이 거론되고 있다.

공공기관과 기업이 4.5일제로 운영된다면 콜센터 또한 4.5일제 운영을 검토할 수 있겠지만 고객 불편 등을 이유로 고객센터가 오히려 장시간 운영의 늪에 빠질 염려도 있어 보인다. 이미 24시간 운영되고 있는 콜센터 노동자의 높은 노동 강도와 일생활 불균형이 문제되고 있어 ‘모든 노동자를 위한 근로시간의 단축’을 논의할 시점이다.

이를 위해서 특정 시간, 요일, 기간에 전화가 몰리는 콜센터 노동의 특징에 맞게 여분의 인력, 교체 인력을 확보하여 특정 기간에 업무 과부하 되는 것을 막음과 더불어 연차, 병가 등 사용에 자율성을 부여할 필요가 있다.

2. <노동환경> 업무의 성격에 맞춘 근로시간 설정

1) 상담 시간 축소, 후처리·교육 시간 확대

2024년 고용노동부에서 발주한 ‘저임금 직종(콜센터) 임금 연구’(비공개)에 따르면 A은행 사례에서 콜당 처리시간이 점차 증가하는 것으로 보고 되었다. 예를 들어, 예금 부서의 1콜당 처리시간은 2020년 138초에서 2024년 157초로 증가하였고, 대출부서는 2020년 190초에서 2024년 202초로 증가하는 경향을 보인다. 이는 여전히 콜수, 콜통화 시간 등 양적 성과의 향상을 목표로 하는 상담사 평가 기준이 적절하지 않다는 점을 의미한다. 상담의 내용이 점차 복잡해지고 암기·숙지해야 하는 업무(제도 등)의 양도 점차 증가하며 AI의 불완전한 1차 상담에 대한 불만도 상담사가 처리해야 한다. 양적 성과를 중심으로 하는 평가 방식을 폐지함과 동시에 상담업무 시간을 축소하고 후처리 시간, 교육 시간을 업무시간 중 확대 배치해야 한다.

ILO 여유율(순수하게 작업만 하는 시간(정미시간)을 100이라고 할 때 여유시간은 이에 몇 %가 되는지)을 기준으로 ‘반드시 쉬어야만 하는 시간’을 설정하고 최소한의 생리적 요구충족 및 피로회복을 위한 여유시간을 확보할 수 있도록 45분 근로 15분 휴식의 원칙을 세우는 방안이 있다.⁴⁾ 또한, 업무 종료 1시간 전에 전화 상담 업무를 종료하고 후처리 및 교육 시간으로 배치하여 후처리 시간과 교육 시간을 주요한 업무 시간 중 하나로 설정하는 방안이 있다.

2) 실질적 휴식권 및 작업중지권 보장

‘숨 쉴 시간’을 보장하는 제도적 장치가 필요하다. 악성 고객을 응대할 직후 또는 감정 소진이 심각한 상황에서 즉각적으로 업무를 중단하고 휴식을 취할 권리를 부여해야 하며 성과 등에 불이익이 없어야 한다. 매 순간 감정노동하는 업무의 특성을 고려하여 감정노동 휴게시간이 부여되어야 한다. 다산콜센터의 경우는 단체협약에 따라 1시간 근무 후

4) 생리여유율 7%, 기본피로여유 4%, 변수피로여유 15%, 특수여유 5%를 더하여 최소 여유율 31%를 설정한 것이다 (조돈문 외, 2021).

7.5분의 휴게시간을 부여하고 있다.

나아가 물리적 안전 중심으로 설계된 작업 중지권(「산업안전보건법」 제52조 제1항)을 정신적, 심리적 위험까지 확장하여 적용하는 방안이 있다. 기존 제도를 확대하여 폭언, 성희롱 등을 사유로 ‘산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우’에 작업을 중지하고 대피, 관리감독자에게 보고하여 필요한 조치를 취해야 하며 해당 노동자에게 불리한 처우는 하지 않도록 보장하는 방안이다.

3. <시민 교육> 노동 상담 기관의 확대와 노동법 교육

콜센터 상담사를 을로 여겨 화를 토해내는 오래된 나쁜 관행은 어떻게 바꿀 수 있을까? 여러 해결책이 필요하겠지만 노동자가 문제를 해결하기 위해 찾아갈 수 있는 노동 상담 기관의 확대와 당사자, 관리자, 시민 모두의 노동법(노동 인권) 교육이라는 근본적인 해결책을 제안해 본다.

먼저, 사업주의 노동법(노동관계법령들) 위반이 의심되었을 때, 또는 갑질, 폭언 등으로 인한 정서적 피해로 상담이 필요할 때 찾아갈 수 있는 대표적 기관들이 필요하다. 특히 지역에서는 고용노동청을 제외하고는 지역의 비정규노동센터와 노동조합 정도가 이러한 역할을 담당하고 있는데 이러한 기관을 아는 사람은 소수에 그친다.

지역 교육청마다 상이하지만 청소년, 특성화고등학교 학생을 대상으로 노동인권 교육이 실시되고 있다. 노동자의 경우는, 소수의 노동조합 가입자들이 노동조합에서 노동법, 노동권에 대한 정보를 얻는다. 그러나 다수의 시민들은 노동법, 노동권에 대해 잘 모른다. 노동자, 시민이 기본적인 노동법, 노동권에 대해 배우고 상담할 수 있는 기관이 필요하며 한국 이주민의 한국기초법령 교육이 필수인 것과 비슷하게 필수 교육이 될 필요가 있다.

4. 결론 : “상담사는 대상에 맞추어 정확한 정보를 쉽게 전달하는 상담 전문가”

원청의 노동이 ‘전화기’만 거치면 저숙련, 저임금, 하청 노동으로 뒤바뀌는 오래된 문제를 노동법 개정의 기회 속에서 바꾸어야 한다. 30년 간의 콜센터 산업의 성장 속에서 상담사는 ‘대상에 맞추어 정확한 정보를 쉽게 전달하는 상담 전문가’가 되었다.

콜센터에 AI, 챗봇 상담 등이 도입되면서 AI와 상담하는데 어려움이 있거나 보다 복잡한 상담을 원하는 사람들의 콜센터 이용, 의존이 점차 높아지고 있다. 노인을 예로 들 수 있다. 앞으로 콜센터에서 사람 상담사가 수행하는 상담은 보다 정확하고, 보다 인간친화적이며, 보다 종합적인 정보를 제공하는 것이라고 전망할 수 있다. 이에 합당한 평가와 대우가 필요한 시점이다.

토론4

사후약방문에 불과한 현행의 '감정노동자보호법'

연승훈 전국사무금융서비스노동조합 KB손보CNS지부 지부장

토론4

사후약방문에 불과한 현행의 ‘감정노동자보호법’

연승훈(전국사무금융서비스노동조합 KB손보CNS지부 지부장)

1. 서론

2018년 10월 18일부터 감정노동자 보호법이 시행되었다. 이 법은 고객 응대 과정에서 발생하는 폭언, 폭행, 성희롱 등으로부터 노동자가 심리적·정신적 피해를 당하지 않도록 막는 것을 목적으로 한다. 법 제정 당시 사회적 기대는 매우 컸다. 많은 언론 보도와 사회적 공론화 끝에 만들어진 이 법은, ‘고객 응대’를 생업으로 하는 수많은 감정 노동자에게 중대한 보호조치가 될 것으로 여겨졌다.

그러나, 시행 7년이 지난 지금, 현장의 목소리를 들어보면 실상은 다르다. 법은 있으나 상담사들은 일상적으로 직면하는 악성 민원, 반복적 폭언으로부터 실질적 보호를 받지 못하고 있는 현실이다. 법은 상담사의 마음에 돌이킬 수 없는 상처가 생긴 뒤에야 ‘업무 중지’나 ‘휴식’을 권고하는 수준에 머무르며, 피해자 구제 절차 역시 형식적이다.

또한, 이 법은 가해 고객에 대한 별도의 강력한 제재 수단을 규정하지 않고 있다는 심각한 문제점이 있다. 욕설이나 모욕을 가한 고객에게는 아무런 처벌도 주어지지 않는다. 결국 상담사는 법과 제도의 보호망 바깥에 서 있고, 회사의 ‘고객 우선주의’ 아래, 같은 상황을 반복해서 감내할 수밖에 없다.

따라서 진정으로 상담사를 보호하려면 사후 구제가 아니라 사전 예방적 장치가 마련되어야 한다. 해서는 안 되는 고객 행위를 원천적으로 규제하고, 상담사가 상처받기 전에 차단하는 제도가 필요하다. 이것은 기존 법의 단순보완 차원으로 해결할 일이 아니다. 심도 있는 독자적 법률 제정으로 나아가야 한다.

2. 현행 감정노동자보호법의 문제점

(1) 폭언 경험의 만연성

2024년 공공운수노조의 실태조사 결과에 따르면, 전국 공공기관, 기업 콜센터 노동자

77.9%가 고객 폭언을 경험하며, 10명 중 9명이 ‘참는다’라는 방식으로 응대한다고 조사되었다.

이 통계는 현행법이 존재하더라도 현장에서 상담사가 실질적 보호를 받지 못한다는 사실을 말해준다.

고객의 폭언, 성희롱, 무리한 요구, 장시간 통화 강요는 상담사의 정신건강에 치명적이다. 자존감이 추락하고, 우울감과 무기력이 이어지며, 수면장애와 공황발작으로까지 발전한다. 상담사들이 호소하는 증상은 결코 ‘개인적 스트레스’ 차원이 아니다. 이는 산업재해로 다뤄져야 할 중대한 건강권 침해이다.

(2) 미비한 법적 장치

산업안전보건법 제41조는 피해 예방 조치를 명시하고 있다. 하지만 실제 현장에서는 형식적 공지에 불과하다.

콜센터에서 관리자에게 욕설 피해를 신고해도 잠깐의 휴게 시간을 부여받고는 바로 다시 헤드셋을 써야 한다. 상담사들은 잠깐의 휴게 시간이라도 부여 받으면, 오히려 감사하고 생각한다.

휴가나 조퇴는 실적 압박 때문에 사실상 불가능하다. 실적이 떨어지면 월 인센티브 삭감이 기다린다.

매뉴얼 교육을 하는 곳은 거의 없으며, 한다고 해도 형식적이다. 상담사가 고객의 폭언 상황에서 실제로 쓸 수 있는 대응 전략은 전혀 제공되지 않는다.

무엇보다 문제시 되는 것은, 감정 노동자 보호법에 가해 고객에 대한 처벌 조항이 없다는 것이다. 고객의 일회성 폭언은 형법상 모욕죄로도 처리하기 어렵다. 반복적 괴롭힘 조차 상담사가 직접 고소를 해야 처벌할 수 있지만, 현실적으로 어렵다.

즉, 법이 존재하면서도 상담사는 법적 굴레 밖에 놓여 있다. 피해자는 여전히 자신을 지킬 수단 없이 고객을 다시 맞이해야 한다.

(3) 피해자 책임 전가 구조

현행법은 ‘사업주에게 보호 의무가 있다’고 규정하고 있지만, 실제 현장은 정반대로 작동한다.

상담사가 고객을 문제 삼으면 “괜히 일을 크게 만든다.”며 관리자의 눈총을 받는다. 결국 상담사들은 신고하지 못하고, 모든 위험을 개인이 감수한다.

기업은 법의 취지를 외면한 채 여전히 고객을 우선시한다. 감정 노동자는 법의 문구에서만 보호받을 뿐, 실질적인 보호를 받지 못한다.

3. 고객 갑질의 만연화와 심각성

우리 사회에는 아직도 직업에 서열을 매기고, 상담사는 함부로 해도 된다는 왜곡된 인식이 있다. 상담사는 ‘보이지 않는 노동’이라는 이유로 쉽게 본다. 고객은 상담사를 인격체로 대하기보다는, 버튼 하나 누르면 목소리가 나오는 기계처럼 대하는 경우가 많다.

더 심각한 문제는, 악성 고객의 갑질 수법이 학습·공유되며 발전한다는 점이다.

몇 년 전 한 온라인 맘카페에 ‘콜센터에 민원 집어넣는 법’이라는 게시물이 올라왔다. 그 안에는 ‘감정노동자 보호법에 걸리지 않고, 상담사를 괴롭히는 방법’이 구체적으로 적혀 있었다. 이러한 글이 버젓이 공유되는 현실은 충격적이며, 일부 고객이 제도의 허점을 연구하고 악용하고 있음을 보여준다.

따라서 단순히 “개별 고객의 일탈”로 치부할 수 없다. 상담사를 화풀이 대상으로 삼는 사회적 인식이 자리 잡혀 있고, 이는 점차 교묘하게 진화하고 있다.

이제는 “고객은 왕이다”라는 구호를 버려야 한다. 고객도 노동자와 대등한 인격체이고, 서비스 과정에서도 상호 존중이 필수라는 사회적 합의가 필요하다.

4. 결어

콜센터 노동자는 눈에 잘 보이지 않는 감정노동 스트레스에 장기간 노출되어 사회적으로 취약계층의 지위에 머물러 있다. 현행 법률의 한계로 인해 감정 노동자의 인권, 건강권이 보장받지 못하고 있으며, ‘참을 수밖에 없는 현실’은 구조적인 개선이 필요함을 보여준다. 발제자는 매년 마음 건강을 진단하는 제도적 방안이 마련되어야 한다고 제안했다. 우울과 불안, 심리적 조사뿐 아니라 노동환경에 대한 조사를 포함해야 한다는데 동의한다.

실태조사를 정부 차원에서 정기적으로 실시하는 것과 더불어 실태조사 이행 여부를 감시하고 제재하는 독립 기관 도입, 현행 법률 미이행 시 더 강력한 과태료·제재 조치를 명시하고, 피해 노동자에 대한 소송 지원, 법률 상담 확대 등 감정노동자보호법을 좀 더 실효성 있게 개정하는 등 현실적인 구제 방안이 포함되어야 한다.

또한, 상담사에게 실질적 보호를 제공하는 심도 있는 법률안의 제정과 악성 고객에 대한 강력한 처벌 규정, 콜센터 내 감정 노동자를 존중하는 문화적 전환을 위한 끊임없는 노력이 필요하다고 생각한다.

결국 감정 노동자를 보호하는 길은, 단순한 사후 조치가 아니라 사전 예방, 실효적 처벌, 구조적 변화이다. 고객은 ‘왕’이 아니라 대등한 계약 상대자다.

다시 한번 이야기하지만, 현행 감정 노동자 보호법은 이름만 존재할 뿐, 실제로는 감정

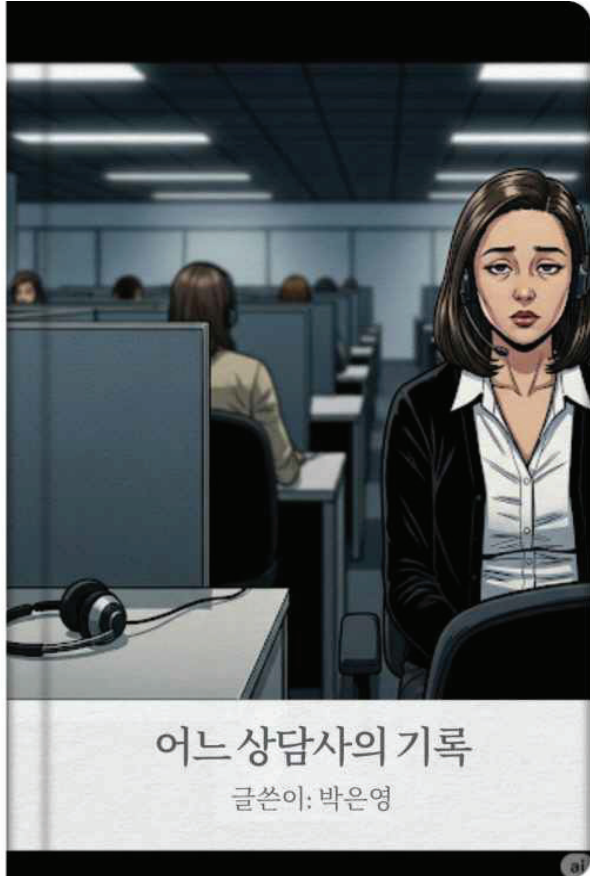
노동자를 지켜주지 못한다. 따라서 우리는 당장 새로운 법적·사회적 장치를 요구해야 하며, 국가와 기업은 이를 더 이상 미뤄서는 안 된다.

앞으로 감정 노동자의 인권과 건강권이 진정으로 보장되지 않는 한, 우리 사회는 상담사들이 상처 입은 채 침묵 속에서 일하도록 방치하는 사회라는 오명을 벗을 수 없다. 현행법을 넘어서는 강화된 보호법 제정, 가해 고객에 대한 명확한 처벌 규정, 노동자를 존중하는 사회문화가 반드시 필요하다. 그것이 오늘 우리가 함께 논의해야 할 핵심 과제라고 생각한다.

참고자료

어느 상담사의 기록

글쓴이 : 박은영



어느 상담사의 기록

글쓴이: 박은영



박은영

1화. 착각 교육장 문을 열고 들어서는 순간, 가슴이 뛰었다. 희망에 찬 얼굴들이 가득했다. 하지만 시간이 흐를수록 동기들의 자리는 하나둘 비어갔다. 마지막 날, 시끄럽던 교육장에 남은 건 단 3명뿐이었다. 우리는 어색하게 서로를 바라보았다.

1

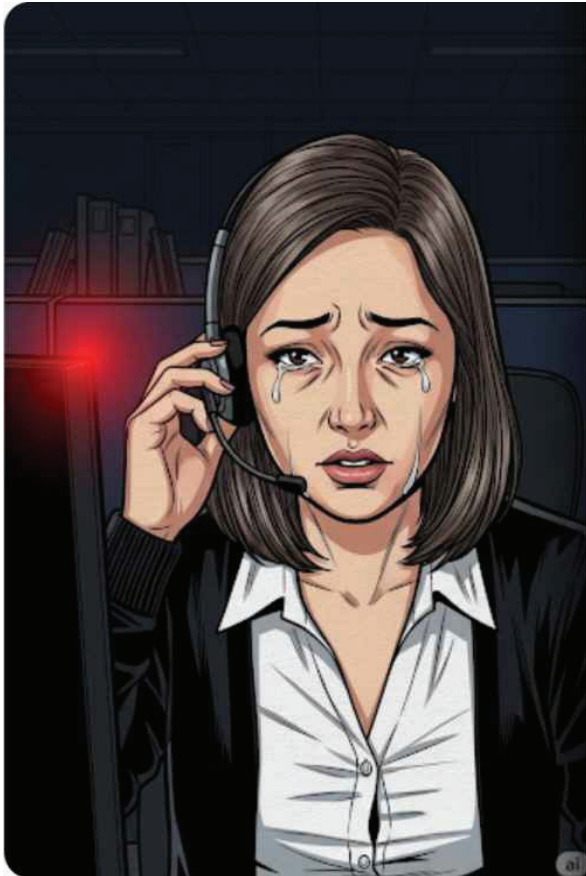


2화. 메아리처럼 울리는 첫 콜 "뚜뚜뚜." 첫 전화벨이 울렸다. 수십 명의 상담사들이 동시에 같은 멘트를 외쳤다. "감사합니다, 000입니다." 목소리는 기계처럼 사무실을 떠다녔고, 그 메아리는 꿈속에서까지 나를 따라다니며 전화벨을 울려댔다.



3화. 신입이세요? 여전히 손끝은 떨리고 목소리는 갈라졌다. 등 뒤에서 느껴지는 관리자의 날카로운 시선에 등골이 오싹했다. "신입이세요?" 고객의 물음에 얼굴이 화끈 달아올랐다. 전화를 끊자마자 관리자가 쏘아붙였다. "누가 교육을 제대로 시킨 거야?" 속으로 삼킨 말이 목구멍을 콕 막았다.





4화. 죄송합니다, 그리고 또 죄송합니다 "야! 그거 하나 못 받아적냐?" 고객의 막말은 10분 넘게 이어졌다. 수십 번의 "죄송합니다" 끝에 전화를 끊었지만, 눈가에 눈물이 맺혔다. 떨리는 손으로 헤드셋을 고쳐 쓰자마자, 어둠 속에서 다음 콜을 알리는 빨간 불빛이 깜빡였다. 또 웃어야 한다.



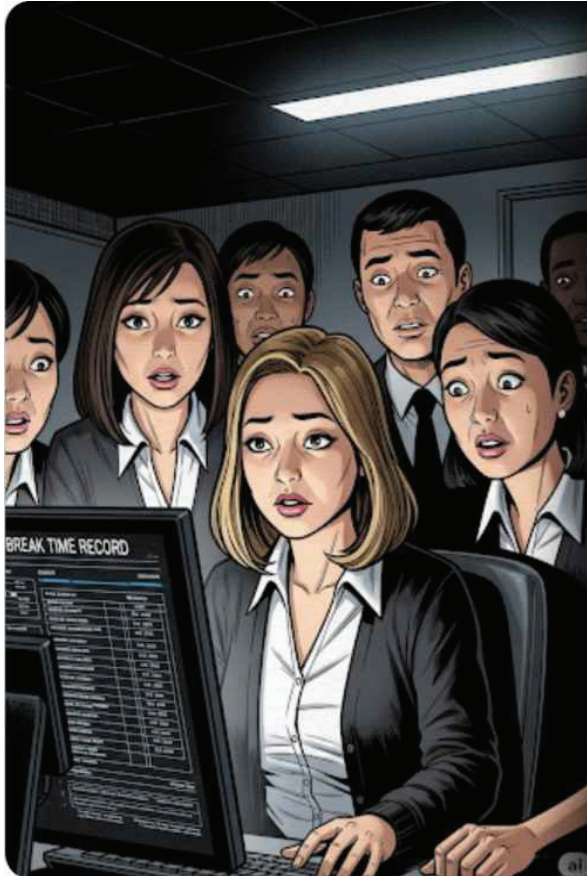
5화. 빈자리 "하는 일에 비해 월급이 너무 적어." 동료들은 하나둘씩 떠나갔다. 책상 위에 헤드셋만 덩그러니 놓인 빈자리들이 늘어갔다. 그 사이에서 지친 표정으로 혼자 앉아 빈자리들을 바라보았다. 먼저 떠난 동료는 여기서나 거기서나 똑같다던데, 정말 더 행복할까?



6화. 숫자의 압박 "삐- 삐- 삐-"
전광판의 대기콜 숫자가 빨강
게 솟구쳤다. 관리자의 고향
에 우리는 로봇처럼 기계적으
로 움직였다. 점심은 5분 만에
삼켜야 했고, 옆자리 동료는
위장약을 입에 털어 넣었다.
우리의 건강은 숫자와 함께
계속 빨강게 경고등을 켜다.



7화. 허락받는 화장실 "아... 진
짜 급한데..." 콜이 끊이지 않
아 화장실 갈 타이밍을 놓쳤
다. 겨우 관리자에게 메시지
를 보내 허락을 구했다. 화장
실로 향하는 짧은 복도, 팔짱
을 끼고 시계를 보며 감시하
는 매니저의 눈초리에 숨이
막혔다. 화장실 가는 것도 눈
치 봐야 하는 걸까?



8화. 휴식이 아닌 감시 한 달에 한 번씩 내려오는 '휴게시간 내역서'. 컴퓨터 모니터에는 '화장실 3분 15초', '물 마시기 1분 40초' 같은 기록이 빼곡했다. 우리는 쉬는 것이 아니라, 감시당하고 있었다. "우리는 사람이 아니라 기계인가?" 동료의 한숨 섞인 목소리가 들려왔다.



9화. 규율과 모독 "연차 신청하려고요." 한 달 전에, 월요일과 금요일은 피해서 신청해야 했다. 날짜 변경을 요청하자 죄인처럼 고개를 숙여야 했다. 하지만 관리자는 회식 다음 날, 웃으며 여유롭게 외출복을 입고 사무실을 나섰다. 동료의 자조 섞인 목소리가 사무실에 메아리쳤다.



10화. 멈춰 있는 시간 어느덧 10년이 흘렀다. 벽의 시계는 빠르게 돌아갔지만, 월급 명세서의 숫자는 그대로 멈춰 있었다. 목이 쉬고, 귀가 울리고, 허리가 아파와도 우리는 여전히 헤드셋을 쓴다. 그래도 우리는 오늘도 여기 있다. 이 작은 목소리들이 모여 언젠가 세상을 울릴 것이라 믿으며.

MEMO

MEMO