



전국민주노동조합총연맹

보도자료

2016년 5월 3일 (화)

미조직비정규전략사업부장 정민주 010-6767-5623
이마트노동조합 위원장 전수찬 010-3398-4254

(우) 04518 서울특별시 중구 정동길 3 경향신문사 14층 | 대표전화 (02)2670-9100 | FAX (02)2635-1134

감정노동자 보호하겠다던 이마트, 폭언 . 협박당한 노동자는 외면. 이마트의 이중성 고발 기자회견!

- 일시 : 2016.5. 3(화) 오전 11시
- 장소 : 참여연대 2층 아름드리홀
- 주최 : 민주노총 유통서비스전략조직사업단, 참여연대, 감정노동네트워크
- 프로그램
 - 기자회견 취지 : 민주노총 이상진 부위원장
 - 당사자 증언 : 박수미 이마트 해운대점 캐셔 노동자
 - 이마트 이케어 프로그램 및 감정노동 피해 사례 폭로 : 이마트노동조합 전수찬 위원장
 - 감정노동자 보호와 관련된 기업의 책임 : 참여연대 경제노동팀 최재혁 팀장
 - 기자회견문 낭독 : 서비스연맹 이선규 부위원장

1. 공정 보도를 위해 힘쓰시는 귀사에 감사의 말씀을 전합니다.

2. 민주노총 유통서비스전략조직사업단, 감정노동네트워크, 참여연대 등은 5/3(화) <감정노동자 보호하겠다던 이마트, 폭언 . 협박당한 노동자는 외면. 이마트의 이중성 고발 기자회견>을 개최했습니다. 위 단체는 기자회견에서 감정노동자에 대한 성희롱, 폭언 등과 관련한 다양한 ‘감정노동 피해 사례’ 를 소개하고 소속 노동자가 입은 피해에 대해 무책임한 태도로 일관하고 있는 사용자의 태도를 비판했습니다.

3. 이마트의 경우, 2014년 10월, 소속 노동자 보호 프로그램인 ‘e-care 프로그램’ 을 도입하고 소속 노동자를 체계적으로 보호하겠다고 발표했으나, 이마트 소속 감정노동자는 여전히 소비자 폭언과 성희롱에 노출되어 있습니다. 2016년 4월 27일, 발생한 성희롱, 폭언 사건 등을 포함하여, 고객응대 과정에서 감정노동자의 ‘피해 사례’ 는 속출하고 있으며 소속 노동자 보호에 앞장서야 할 사측의 대응은 2차 가해에 가까운 실정입니다. 이마트노동조합은 4/27 발생한 사건의 해결을 위해 이마트 사측에 공문을 보냈으나 회사는 노동자를 보호하기 위해 매뉴얼대로 수행했다고 변명하고 있습니다.(별첨자료 참고)

4. 이번 기자회견을 통해, 민주노총 유통서비스전략조직사업단, 감정노동네트워크, 참여연대 등은 감정노동자 보호를 위한 법·제도 도입 및 정비가 시급하다고 강조했습니다. 또한, 무조건적인 친절을 강요하며 노동자를 무방비 상태로 내놓고 발생한 피해에 대해서는 나 몰라라 하는 사용자의 무책임을 비판했습니다. 또한, 위 단체는 “감정노동자 보호를 위한 대책을 마련하여 시행 중인 사례도 없는 것은 아니나 실제로는 이 대책이 제대로 작동하고 있지 않으며, 개별 사례를 확인해보면, 사건을 해결하기는 커녕 감정노동자가 입은 피해를 축소하는 등 사용자 등에 의한 2차 가해가 발생하고 있다”고 지적하며 소속 노동자 보호와 관련한 사용자의 의무와 책임을 강조했습니다.

5. 민주노총, 서비스연맹 등은 감정노동자의 피해 사례를 집중적으로 수집하고 사태를 수수방관하고 있는 사용자의 책임을 묻는 사업을 지속적으로 추진할 것임을 밝혔습니다. 아울러, 20대 국회에서, 감정노동자의 노동권 보호와 관련한 법·제도의 도입을 위한 다양한 사업을 진행할 것이라고 설명했습니다.

■ 별첨자료

1. 기자회견문

2. 2016.04.27. 이마트 부산 해운대점에서 관련 사례 개요

3. 이마트 부산 해운대점 사건 해결을 위해 이마트노동조합이 사측에게 보낸 공문

4. 이마트노동조합 공문(별첨자료 3)에 대한 사측 답변공문

5. e-care 프로그램(이마트 사원 보호 프로그램) 사례

6. 녹취 파일

- 20160427 이마트 해운대점 고객 성희롱 욕설 폭언 녹취파일(1시간 17분~1시간 22분 30초 구간)
- 20160427 이마트 해운대점 사건 발생 후 피해자와 회사 관리자 통화 파일
- 20160428 이마트 해운대점 점장 면담 거부 녹취파일
- 20150926 이마트 가양점 고객 폭언 녹취파일

기자회견문

감정노동자 보호한다며 이케어프로그램 자랑하는 이마트
그러나 성희롱, 폭언 협박당한 직원은 외면하는 이중적 행태.

지난 4월 27일 이마트 해운대점에서는 50대 남성고객에 의해 계산직 여성노동자가 성희롱에 폭언 협박까지 당하는 사건이 발생되었습니다. 가해자는 물건을 구매하면서 사은품을 받은 생수를 계산원이 사은품인지 확인하였다는 이유로 성희롱과 욕설을 동반한 폭언 그리고 협박까지 이어지면서 주변의 고객들이 나서서 이를 제지하고 나서야 가해자와 피해자가 분리되는 상황이 되었습니다. 사은품라벨이 안붙은 상품을 확인하는 것은 마트에서 사원들에게 요구하는 정상적인 업무 절차였습니다.

이 과정에서 이마트는 과연 자기 직원들을 위해서 무엇을 했을까요? 자신들이 감정노동자인 직원들을 보호하려고 만들었다는 이케어프로그램은 자신들의 주장처럼 위급상황에서 작동이 되었을까요? 문제는 전혀 그렇지 않았다는데 있습니다.

이마트가 자기 직원들을 보호하기 위해 만든 이케어프로그램은 고객응대과정에서 불필요하게 발생하는 직원(감정노동자)의 정신적, 감정적 손실을 최소화시켜 직원을 적극 보호한다는 것이 핵심 목적이라고 밝히고 있습니다. 그리고 프로그램중에는 고객을 대면하면서 폭언이나 욕설(협박 및 폭력의 징후까지 포함)에 대한 매뉴얼도 있는데 그 매뉴얼에 의하면 고객에 의한 폭언 협박이 있을 경우 자제를 요청한 후 바로 상급자에 보고하고 현장에서 벗어나도록 되어 있습니다.

피해자는 사건 발생 후에 정신적 충격을 감당하지 못해서 상급자에게 잠깐 쉬겠다고 요청하였으나 ‘언제까지 쉴려고 하는거냐?’(그럴꺼면 차라리)반차쓰고 들어가라’는 등 피해자인 자기 직원의 고충을 전혀 헤아리지 않았음은 물론 다음날 피해자이자 노조의 해운대지부 사무국장이 전일 발생한 고객에 의한 성희롱, 폭언 협박하는 사건에 대해 회사가 어떻게 조치를 취할 것인지를 매장의 총책임자인 점장에게 면담을 요청하고 답변을 들으려하였지만 돌아온 답변은 절차를 밟아서 오라고 했고 재차 요청하자 파트장에게 얘기해 놓을테니 파트장과 얘기하는 것이었습니다. 하지만 면담 요청 당일 파트장은 안부도 아무것도 묻지 않았습니다.

이러한 상황에 대하여 이마트는 이케어프로그램(고객응대매뉴얼)에 따라서 적절하게 조치를 취했다고 주장하면서 관리자가 매뉴얼대로 조치했고 점장도 부서 관리자인 캐셔파트장에게 먼저 보고받고 나중에 면담하려고 했다면서 공색만 변명만 하고

있습니다.

지난해 유사한 사건이 서울 가양점에서도 두 건이나 발생한 적이 있습니다. 그 당시에 이마트는 고객에 의해 폭행을 당한 직원을 우선 보호하기는 커녕 사건을 축소시키기에만 급급하고 잘못 대응한 해당 매장의 관리자들을 보호하려는 태도를 보였습니다. 이 상황에서 피해자는 회사로부터 아무런 보호를 받지 못했다는 정신적 상실감과 충격이 너무 컸다고 노동조합이 제출한 고발장에서 밝힌바 있습니다.

이마트는 지난 2014년 이케어프로그램을 만들고 발표하면서 이마트가 감정노동자 보호에 적극적으로 나선 것처럼 보였지만 실제로는 이번 사건처럼 감정노동자인 직원들을 보호하겠다는 의지가 없었음은 물론 고객응대메뉴얼을 작동시킬 수 있는 조직체계도 갖추고 있지 않다는 것이 밝혀진 것입니다.

결국 이마트가 자기 직원들을 보호하고 지원한다는 긍정적인 기업이미지를 포장하기 위해서 언론플레이를 했다고 밖에 볼 수 없습니다. 국내 대형마트부문 1위기업이라고 홍보하고 경영이념으로 '윤리경영'을 표방한다는 이마트가 이렇게 이중적인 비도덕적인 행태를 보이는 것에 대하여 전국의 마트노동자들은 분노하고 있습니다.

오히려 이마트는 이케어프로그램이 작동하지 않도록 직원들이 먼저 노력해야 한다! 이케어프로그램이 작동하게 만든 직원들이 문제가 있는 것이다! 등등 이게 이마트의 속내일 것이라고 이마트 직원들은 자조적인 표현들을 한다고 노동조합은 이야기하고 있습니다.

이마트는 지금이라도 감정노동자인 자기 직원들을 보호하기 위한 진실된 대책을 마련하길 바랍니다. 1등마트기업에 걸맞는 사회적 책임을 통감하길 또한 바랍니다. 이번 사건처럼 자기직원을 거짓으로 챙기는 척만 한다면 고객들도 더 이상 이마트를 신뢰하지 않을 것이고 이용하지도 않을 것입니다.

더불어 계속되고 있는 노동조합에 대한 탄압과 노조간부에 대한 표적인사를 즉각 중단하기를 촉구합니다. 정상적이면서 발전적인 노사관계를 만들기 위해 노력하고 있는 노동조합을 왜곡하고 부정하는 행위를 즉각 멈추기를 강력히 촉구합니다.

2016년 5월 3일

민주노총 유통서비스전략조직사업단, 참여연대, 감정노동네트워크

■ 별첨자료 2. 2016.04.27. 이마트 부산 해운대점에서 관련 사례 개요

□ 사건발생 일시 : 2014년 4월27일 18시 15분경

□ 사건장소 : 이마트 해운대점 2층 22번 계산대

□ 사건개요

1. 50대로 추정되는 남성고객이 상품계산.
2. (녹취)남성고객이 계산원을 한번 위 아래로 훑어보고 동그란 사탕을 보이며 “키스할 때 먹으면 입 냄새 나요 안나요?” 1차 성희롱 발생
3. 계산과정에서 고객이 사은품이라고 주장하는 생수에 증정스티커가 붙어있지 않아 계산원은 규정과 절차에 따라 스캔하여 현재 매장에서 판매 상품임을 확인.
4. 남성 SV(계산대 관리자)를 호출하여 증정품 확인 요청 후 증정확인
5. 계산을 마무리 하는 과정에서 결제 사인요청에 대해 대신할 것을 요구.
6. (녹취)계산 후 이전 증정품이야기를 하며 의심했다며 욕설 시작. “경찰에 집어넣어버려야지..의심을 해가지고..눈을 빼버려야지..뭘 쳐다봐 가시나요..개같은 것..씨발년이..개같은 년..”
7. (녹취)뒤에서 계산을 기다리던 남성고객들이 계산원 보호를 위해 개입..“아저씨 무슨 욕을 그렇게 해요...”
8. 결국 고객들에 의해 제압 되 이동..
9. 사건발생 후 남성 SV에게 잠깐 쉬겠다고 요청하자 남성 SV 통명스럽게 ‘언제까지요?’ 밥도 못먹었다고 하자...남성 SV 다시한번 통명스럽게 ‘반차쓰고 들어가세요?’

□ 회사대응

1. 4월 28일, 피해자가 3시 출근임에도 30분 전에 미리 출근하여 1)어제 사건에서 회사 측에서 어떠한 보호도 받지 못하고 2)이후 회사 측이 근무 중인 사원이 당할 수 있는 성희롱, 폭언, 욕설한 부분에 대해 어떻게 조치해 줄 것인지 해당 점포 점장에게 묻고자 면담을 시도했으나 점장은 절차를 통한 면담 진행을 요구하였고 재차 점장과의 대화를 요구하였으나 면담은 거부당함.
2. 이마트는 2014년 10월 악성고객으로부터 소속 노동자를 보호하겠다는 목적으로 사원 보호 고객 응대 매뉴얼(E-CARE 프로그램)을 발표함. 그러나 소속 노동자는 여전히 악성고객들에게 노출되어 있으며 다양한 가해로부터 보호받지 못하고 있음. 뿐만 아니라 사건 이후 회사가 피해노동자와 사건을 방치하고 피해노동자의 상처가 더욱 심해지고 있음.
3. 이마트노조는 2015년 8월 이마트 가양점에서 근무 중 고객에 의해 폭행당한 계산원에 대해 회사가 나서서 고객에 대한 고발조치를 취할 것을 요구하기 위해 점장 면담을 요청함. 면담은 거부당했고 이후 이마트 전체사원을 대상으로한 사내 인트라넷을 통해 [언론보도에 대한 사실관계 입장]만을 발표함.
4. 사원보호에는 나 몰라라 하는 회사가 최저임금 수준의 임금을 받는 사원에게 무

조건적인 친절을 강요하고 있음. 사원보호 프로그램은 외부 면피, 전시용 일뿐 사원들은 오늘도 현장 어딘가에서 악성고객의 욕설, 폭언, 폭력에 무방비 상태에서 근무하고 있음. 이마트노동조합은 4월 27일 발생한 사건의 해결을 위해 이마트 사측에 공문을 보냈으나 회사는 노동자를 보호하기 위해 매뉴얼대로 수행했다고 변명하고 있음

▣ 별첨자료 3. 이마트 부산 해운대점 사건 해결을 위해 이마트노동조합이 사측에게 보낸 공문



전국서비스산업노동조합연맹

Korean Federation of Private Service Workers' Unions

전화(02) 2672-9898 / 전송(02) 2678-0246

이마트노동조합

문서번호 16 - 0428 - 01

시행일자 2016. 04. 28.

수신 신세계그룹 정용진부회장, (주) 이마트 대표이사

참조 신세계그룹 인사 노무담당자, 이마트 인사 노무 담당자

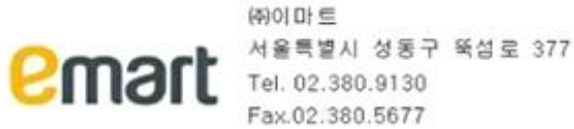
제목 해운대점 고객에 의한 사원 성희롱, 폭언 등에 대한 회사측 조치 답변 요구건.

1. 회사와 전 직원의 무궁한 발전을 기원합니다.
2. 4월27일 해운대점 사원이자 우리노조 해운대지부 **○○○○** 사무장이 장시간동안 고객에게 성희롱, 폭언, 욕설에 방치, 방조된 사건이 발생하였습니다.
3. 또한 4월28일 사무장이 출근 전 어제 발생한 사건에 대해 이야기하고자 점장에게 면담을 요청하였으나 질차 밟아 오라고하는 도저히 상식적으로 이해할 수 없는 어처구니 없는 상황이 발생하였습니다.
4. 노조는 이번 사건에 대해 회사측이 정확히 확인하고 어떠한 조치들을 취할 것인지 내일 오전까지 회신공문을 통해 진정성 있는 답변을 요청합니다. 노조는 이번 사건을 매우 중대한 사건으로 판단하고 있으며 회사측 답변에 따라 적절한 조치를 취할 것을 알려드립니다. 끝

전국민주노동조합총연맹 전국서비스산업노동조합연맹

이마트노동조합 위원장 전 수 찬 (직인생략)

▣ 별첨자료 4. 이마트노동조합 공문(별첨자료 3)에 대한 사측 답변공문



발송일자 : 2016. 4. 29(금)

문서번호 : 제 2016-0429-01 호

수 신 : 이마트노동조합

제 목 : 귀 노조 공문(제 16-0428-01 호)에 대한 회신

귀 노동조합의 무궁한 발전을 기원합니다.

사실관계를 확인한 결과, 당일 [REDACTED] 파트너의 호출에 따라 선임 SV 가 현장으로 이동 후, 고객의 폭언을 확인하여 폭언을 중지할 것을 요청하고 고객을 현장으로부터 이탈하도록 하였으며, 이후 [REDACTED] 파트너에게 휴식을 부여하고 안정을 취하게 조치를 하였습니다.

이는 현장에서 사원보호 프로그램이 성실하게 이행되었는 바, 귀 노조가 주장하는 욕설에 방치, 방조된 사건은 사실이 아님을 알려드립니다.

또한, 점장은 점포전체를 운영하고 조율하는 관리자 입장에서, 전일 휴무로 인해 정확한 사실관계를 확인하지 못하고 있었던 1 차 상사인 캐서파트장에게 해당부서 파트너의 업무수행 중 발생한 사안에 대해 우선적으로 면담할 것을 제안한 것입니다.

회사는 사원보호 프로그램이 점포 현장에서 잘 정착되어 우리 사원이 보호 받을 수 있도록 지속적으로 강화하고 있으며, 사실의 왜곡이나 과장으로 인해 불필요한 오해가 발생하지 않도록 협조를 당부드립니다.

이상.

(주) 이 마 트 (직인생략)

▣ 별첨자료 5. e-care 프로그램(이마트 사원 보호 프로그램) 및 감정노동 사례

1. e-care 프로그램(이마트 사원 보호 프로그램)

목적 : 고객 응대 과정에서 불필요하게 발생하는 사원의 정신적, 감정적 손실을 최소화시켜 임직원을 적극 보호하여 근무 만족도를 향상시키는데 있음

- ▶고객의 불만으로 사원이 일방적인 불이익을 받지 않도록 회사가 적극 보호함
- ▶고객의 위협요소로부터 사원이 즉시 벗어날 수 있도록 규정 및 지침 완비함
- ▶고객에게 회사의 방침을 정당하게 설명하도록 개인의 역량을 적극 배양함

악성 컴플레인 법적 대응 근거

목적 : 사원보호를 위해 관련 법률에 의거 사안별 경중에 따라 법적 대응을 적극 진행하며, 녹음, 녹화 근거자료를 바탕으로 악성 고객의 일방적 주장을 원천 차단함

기본방향

- ▶악성 컴플레인 발생 시 점포에서는 매뉴얼 의거, 초기대응(녹음, 제지, 신고 등) 및 사원보호 조치, 사실 확인(녹음, 녹화 파일 : 부서장) 진행함
- ▶본사 점포 간 공유함(업무연락 등)
- ▶본사 유관부서는 추후 진행(내용증명 발송, 고소, 고발진행 등)사항 의사 결정함

2. 감정노동 사례

회사가 사원들에게 요구하는 정상적인 업무절차 수행 중 폭언이나 욕설발생

◆가양점(서울) - 2015년 8월18일 여성 고객에 의한 입안과 입술이 터지는 폭행 발생.

회사측 근무 중 폭행당한 사원에 대한 보호 조치 없어 노동조합이 고객 고발조치.

◆가양점(서울) - 2015년 9월26일 남성 고객에 의한 폭언, 협박발생

회사 측 조치 없어 노동조합과 함께 당사자가 고객 고소.

◆00점(대전) - 2016년 3월26일 무영수증 상품반출 확인과정에서 고객이 기분 나쁘다며 무조건적인 사과 요구. 당사자 정중히 업무절차 진행하여 사과거부 명확한 의사 밝혔으나 관리자가 반강제적인 고객과 2차대면 실시로 피해당사자는 정신적 충격을 받고 불안감 호소.

본사 측 사실관계 확인하였으나 노조가 주장하는 내용과 다르다고 주장.

◆00점(서울) - 2016년 3월28일 에누리 응대 관련하여 고객이 기분 나쁘다며 사과요구. 계산원 사과 하였으나 그 정도 사과 안 된다며 수준이상의 사과요구. 불안감 느껴 관리자에게 인계하였으나 이후 관리자가 전화로 고객에게 사과요구. 피해사

원은 불안감 호소하였으나 고객이 욕한 게 아니라서 이케어 프로그램에 해당하지 않는데 근무지를 이탈했다고 하며 고객에게 사과요구. 본사 측 사실관계 확인하였으나 노조가 주장하는 내용과 다르다고 주장.

본사는 도리어 최근 발생한 두 점포 사건 당사자들은 개인적인 특성으로 고객응대가 어려운 사람은 발령 조치하겠다는 어처구니없는 답변.(당사자들은 수년간 캐셔 업무를 수행한 사원들임)