

# 감정노동보호 법률 시행 5년, “공공기관조차 보호 조치 대단히 미흡”

강연배 기자 (보건의료노조) | 승인 2023.06.19 15:27

## “감정노동자 보호법률 시행 이후 공공기관은 무엇을 하고 있나” 제도적 이행 점검 국회 토론회 열려

2018년 감정노동법률이 시행된지 5년이 지났으나 공공기관에서조차 감정노동 제도와 절차를 운영하는 곳은 37.7%에 불과할 정도로 감정노동자 보호 조치가 전반적으로 미흡하다는 주장이 나왔다.

김종진 일하는 시민연구소 소장은 16일 국회도서관 소회의실에서 진행된 토론회에서 “모범적인 사용자 역할을 해야하는 공공기관에서조차 법률 시행 5년이 되는 시점에서 감정노동자 보호조치가 전반적으로 미비한 수준이고 시행 1년 당시에 비해서도 거의 개선된 것이 없다”고 말했다. 2022년 340개 기관을 직접 조사한 결과를 살펴보면 감정노동 제도 절차 운영은 37.7%, 고충처리위원회 도움 제공 여부는 37.7%, 전담부서 혹은 전담자 지정도 45.6%, 매뉴얼은 45.6%에 불과하다.



16일 오후 감정노동자 보호법을 시행 5년을 맞아 제도적 이행을 점검하기 위한 토론회가 국회에서 열렸다. © 보건의료노조

조사 방식은 이은주 국회의원의 협조 아래 공공기관내 산업안전 및 감정노동 담당부서(담당자)에서 해당 조사자료에 직접 입력하는 방식으로 진행됐다.

현장에서 일하는 노동자들도 비슷한 평가를 내렸다. 한성일 국립암센터지부 지부장은 “국립암센터는 인권센터, 해피민트 서비스 등을 운영하는 등 비교적 보호 조치가 잘 운영되고 있다. 그러나 통증이 심한 암환자들을 상대하는 경우가 많은 현장에서는 폭언 폭행 및 성희롱이 빈번하게 일어나고 있지만 피해자가 인권센터에 보고하지 않고 감내하는 경우도 있다”고 말했다.



16일 오후 감정노동자 보호법을 시행 5년을 맞아 제도적 이행을 점검하기 위한 토론회가 국회에서 열렸다. © 보건의료노조

강원랜드에서 일하는 방성민 대의원은 “강원랜드는 심리상담을 받을 수 있는 등 관련 제도가 잘 운영되고 있다고 생각하지만, 여전히 인격모독, 무시, 폭언과 성희롱, 성추행 등에 시달리고 있고 자신의 업무를 대체할 인력이 없어서 현실적으로 가해자와 분리조치를 할 수 없는 상황”이라며, “일상이 늘 악몽같은 감정노동에 시달리고 있다”고 전했다. 아울러 ‘인권센터협의체’등을 통해 제도 개선을 꾀하고 있다고 설명했다.

김희경 공무원노조 인천본부 인천부평구지부장은 “행안부의 통계에 따르면 민원인들의 폭언, 폭행과 성희롱 피해 신고건수는 2018년 34,484건에서 2021년에는 51,883건으로 증가하고 있는 추세”라고 말했다. 이어 “민원인 폭언을 막기 위해서 자동 전화 녹음이 필요하지만 행자부에서는 민원인 전화를 무조건 자동으로 녹음하는 것을 금지하고 있어 실효성이 약하다”, “수년째 지속되는 악성민원인으로 인해 당직 서기가 두려운 상황인데도 사실상 아무런 대책이 없이 당하고 마는 상황”이라고 말했다.

토론자로 참가한 권혜원 동덕여대 경영학과 교수는 경영평가 및 성과 통제 시스템을 포함한 인사노무관리 전반에 대한 분석이 필요하다고 주장했다. 즉 “공공기관 작업장에서조차 감정노동 보호제도와 모순적인 성과지표와 성과관리체제가 그대로 유지되고 있어 고객권한 남용이 규제되지 못하는 것이 가장 핵심적인 문제”라고 지적했다. 따라서 “개별기관에서 감정노동자 보호조치와 대립되거나 모순되는 고객서비스 기준이나 지침, 업무 매뉴얼, 고객서비스 지표 등의 성과지표등을 폐지하고 감정노동 보호를 위한 고객 응대 매뉴얼을 만들어 관리자와 직원을 대상으로 교육을 해야 한다”고 강조했다.



이은주 국회의원(정의당)이 토론회에서 발언하고 있다. © 보건의료노조

최명선 민주노총 노동안전보건실장은 새 정부의 노동자 안전과 건강 조치의 후퇴를 비판했다. 최 실장은 “김용균 노동자 죽음 이후 정부가 ‘공공기관 안전관리지침’을 만들었고 매년 공공기관의 안전 활동 수준을 평가하여 공공기관 평가에 반영하고 있으나 윤석열 정부 들어 안전에 대한 배점을 4점에서 2점으로 축소하는 등 최소한의 보호조치조차 후퇴하고 있다”고 비판했다. 나아가 산업안전보건법을 제대로 적용 받지 못하고 있는 공공행정, 국방 및 사회보장행정, 특수교육 실무사 등에게도 예외 없이 법 적용하는 것이 필요하다고 강조했다.

이날 토론회는 감정노동자 보호법률 시행 5년을 맞아 제도적 이행을 점검하기 위한 목적으로 진행된 이날 토론회는 민주노총과 감정노동네트워크, 이은주 국회의원(정의당)이 공동 주최했다.



16일 오후 감정노동자 보호법률 시행 5년을 맞아 제도적 이행을 점검하기 위한 토론회가 국회에서 열렸다. © 보건의료노조

이은주 의원은 “5년 전 고객 갑질 방지법 등의 이름으로 알려진 이 법이 시행됨에 따라 현장에서 일정한 변화가 있는 것은 사실이지만 여전히 공공기관의 감정노동자 보호실태는 대단히 미흡하다”고 말했다. 또한 “법령을 담당하는 고용노동부와 공공기관 운영을 총괄하는 기재부의 역할을 높여야 한다”고 강조했다.



강연배 기자 (보건의료노조) khmu@naver.com