

“감정노동자보호법 시행 5년, 콜센터 노동자 실태조사 2년, 일터는 달라지지 않았다”

✎ 조연주 기자 | © 승인 2023.10.18 14:22

국가인권위의 콜센터노동자 노동안전 권고 시행 촉구
“국가는 손놓고 있지만 콜센터 노동자 투쟁은 끊임없어”



국가인권위의 콜센터노동자 노동안전 권고 시행 촉구 기자회견이 18일 오전 11시 국가인권위원회 앞에서 열렸다. 사진=문일평

감정노동자보호법이 시행된 지 오늘로 5년, 국가인권위가 실태조사 이후 2년 가까이 지나지만 여전히 참혹한 콜센터 노동자들의 노동 현실이 지적됐다.

국가인권위의 콜센터노동자 노동안전 권고 시행 촉구 기자회견이 18일 오전 11시 국가인권위원회 앞에서 열린 가운데 이같은 비판이 나온 것이다. 민주노총과 콜센터노동자 공동사업단이 주최했다.

감정노동자보호법 시행이 오늘로 5년이 된 지금, 지속적인 점검과 개선을 위해 정부는 무엇을 했는가를 묻은 주최측은 “정부 기관인 국가인권위가 전화 상담 노동자들의 참혹한 현실을 생생히 드러낸 실태조사를 수행한 지 2년이 다 되어가지만 정부의 방치와 사용자들의 압박 속에 콜센터 노동자들은 여전히 엄혹하기만 한 노동 현실을 감내해야만 하고 있다”고 취지를 밝혔다.

2021년 국가인권위가 수행한 콜센터 노동자 인권 상황 실태조사를 비롯한 여러 조사 결과는 콜센터 노동자들이 만성적인 저임금과 왜곡된 고용 구조, 휴가·휴계가 쉽지 않은 강압적인 업무 상황 등 열악한 노동조건에 시달리고 있음을 명확히 보여주고 있다. 하지만 2021년 국가인권위 실태조사와 2022년 공개 정책토론회 이후에도 상황은 진전되지 않는다는 게 이들의 지적이다. 2023년 민주노총이 수행한 콜센터 노동자 건강권 실태조사 결과는 2021년 지표보다 거의 나아지지 않았다고 근거를 댔다.



국가인권위의 콜센터노동자 노동안전 권고 시행 촉구 기자회견이 18일 오전 11시 국가인권위원회 앞에서 열렸다. 사진=문일평

휴게 공간에 대한 지표 역시 마찬가지였다. 2021년 국가인권위 조사는 콜센터 상담사를 위한 휴게 공간이 없는 경우가 15.5%에 달하는 반면, 휴게공간이 있어도 만족도는 15.1%에 불과했다. 2년이 흐른 지금도 큰 차이가 없는 것을 나타냈다.

2023년 민주노총 조사는 상담사의 32.5%가 휴게공간이 불충분하다고 응답하고 있다. 화장실 이용의 열악함으로 인한 질병에 시달리는 것도 나아진 것이 없었다. 2021년 국가인권위 조사는 상담사의 25.3%가 화장실 이용이 자유롭지 않다고 응답했다.

이들은 “콜센터 노동자들의 열악한 인권 상황을 위한 국가인권위의 권고는 지금 당장이라도 나와야 한다. 국가인권위 스스로 확인한 바 콜센터 노동자들의 열악한 인권 실태에 대해 제대로 역할하지 않는 것은 직무유기일 수밖에 없다”고 촉구했다.

그동안 달라진 것은 콜센터 노동자 스스로 였다며, “올해만 해도 국세청 콜센터, 서울신용재단 고객센터, 저축은행중앙회 통합콜센터, SH공사 콜센터, 국민은행·하나은행·현대해상 콜센터 상담사, 건강보험공단 고객센터 노동자 등 콜센터 노동자들의 투쟁은 계속되고 끊임없이 이어지고 있다”고 했다.

이어 “정부가 제 역할을 하지 않는 한, 콜센터 노동자들을 소모품 취급하는 사용자들의 압박과 전횡이 계속되는 한, 숨막히는 노동 현장, 만연된 저임금 구조, 불안 속의 비정규직 일자리 등 콜센터 노동자들이 처한 현실을 타개하기 위한 싸움은 계속될 수밖에 없음을 밝힌다”고 했다.



국가인권위의 콜센터노동자 노동안전 권고 시행 촉구 기자회견이 18일 오전 11시 국가인권위원회 앞에서 열렸다. 사진=문일평

조미선 민주일반연맹 공공연대노조 고용노동부본부 부분부장은 “콜센터 노동자들의 노동환경이 얼마나 개선될 수 있는지 뻔히 알고 있는 정부가 아무 일도 하지 않는다”고 지적했고, 서비스연맹 서비스일반노조 콜센터지부 채윤희 SH콜센터지회장은 “원청(공기관)이 상시지속적으로 그 해당 업체의 일을 함에도 감정노동에 대한 책임은 민간업체에만 지게하고 원청은 아무런 책임이 없다는 것은 어불성설”이라고 했다.

김현주 공공운수노조 대전지역일반지부 수석부지부장은 “국가 인권위원회 토론회 참석하여 발언을 한 것이 2년이지만, 우리의 간절한 마음과 현장에 상황을 비웃기라도 하듯이 심각한 연구결과에도 불구하고 아직까지도 아무런 발표가 없다. 콜센터 현장은 여전히 지옥”이라고 현장 상황을 전달했다.

이들의 주요 요구는 ▲저임금, 고용 구조개선, 간접고용 직접고용 전환 ▲제대로 된 표준용역계약서, 임금체계 마련 ▲감정노동자로서의 보호조치 ▲건강권보호를 위한 사업장 내 보호조치 ▲노조할 권리와 노동3권 보장이다.



조연주 기자 nojojogirl@gmail.com