

**‘서서 일하는 서비스여성노동자에게 의자를’  
국민캠페인  
연구조사 결과 발표 및 토론회**

일 시 | 2008. 7. 22(화) 10:00 ~ 12:00

장 소 | 국가인권위원회 11층 배움터2



**‘서서 일하는 서비스여성노동자에게 의자를’ 국민캠페인단**

**‘서서 일하는 서비스여성노동자에게 의자를’  
국민캠페인  
연구조사 결과 발표 및 토론회**

일 시 | 2008. 7. 22(화) 10:00 ~ 12:00

장 소 | 국가인권위원회 11층 배움터2



**‘서서 일하는 서비스여성노동자에게 의자를’ 국민캠페인단**

# ‘서서 일하는 서비스여성노동자에게 의자를’ 국민캠페인 연구조사 결과 발표 및 토론회

## □ 참석자

- 사회자 : 김신범(원진노동환경건강연구소 교육실장)
- 발표자 : 정최경희(경희의료원 산업의학과 임상전문교원)  
윤간우(녹색병원 산업의학과)  
이운근(노동환경건강연구소 책임연구원/산업보건학박사)
- 토론자 : 정진주(이화여자대학교 한국여성연구원 연구교수)  
김정현(노동부 근로자건강보호과)  
정민정(서비스연맹 여성부장)  
홍경미(전국여성연대 정책위원장)  
서묘신(MT콜렉션노동조합)

## □ 진행순서

10:00 ~ 10:30 서서 일하는 서비스여성노동자에게 의자를’ 국민캠페인단 출범식

10:30 ~ 11:00 조사 결과 발표- 유통서비스분야 서서 일하는 노동자의 실태

<발표 1> 백화점 화장품 판매 노동자에 대한 설문조사 결과 : 정최경희

<발표 2> 하지정맥류 검진결과 : 윤간우

<발표 3> 근피로도 실험결과 : 이운근

11:00 ~ 11:30 토론 - 서서 일하는 여성노동자에게 의자를

<토론 1> 현장 사례 발표 : 서묘신

<토론 2> ‘앉을 수 있는 의자’ 의 의미, 그리고 그 의자를 넘어서 : 정진주

<토론 3> 산업안전보건법 적용방안 : 김정현

<발표 4> 서비스노동자의 요구, 서비스노동조합의 과제: 정민정

<발표 5> 서비스 노동자가 앉는 것에 대한 고객의 관점과 캠페인의 방향 : 홍경  
미

11:30 ~ 12:00 질의응답 및 자유토론

[ 발표 문 ]

**유통 서비스 분야  
서서 일하는 노동자의 실태**

# 발제 1

---

## 백화점 화장품 판매 노동자에 대한 설문조사 결과

정최경희, 정진주, 윤간우

# 백화점 화장품 판매 노동자에 대한 설문조사 결과

정최경희, 정진주, 윤간우

## 1. 조사방법

2008년 2월, 자문단의 토론을 통하여 설문지를 개발하였으며, 서비스연맹 간부와 백화점 화장품 판매직 노동조합 간부들의 검토를 거쳐서 최종 설문지를 완성하였다. 2008년 3월, 총 1000부의 설문지를 인쇄하여, 5개 화장품 회사 노동조합을 통해 배포하였다. 설문지는 4월에 수거되었으며 분석되었다. 총 681개의 설문지가 수거되었으나, 이 중에서 남자와 성별에 응답을 하지 않은 사람(68명)을 제외한 613개를 사용하여 분석하였다.

설문내용을 살펴보면, 결과변수는 기존의 문헌을 고찰한 것과 백화점 판매직 노동자들과 한 예비면접조사에서 주로 호소한 문제들을 고려하여 근골격계질환, 하지정맥류, 성대결절, 안구건조증, 알레르기성 비염, 우울증, 방광염 및 정신건강 관련 삶의 질을 선정하였다. 자세한 설문내용을 살펴보면, 첫째, 근골격계질환에 대해서는 NIOSH의 설문지를 이용하여 근골격계 증상 및 치료유무에 대해 조사하였다. 둘째, 하지정맥류, 성대결절, 안구건조증, 알레르기성 비염, 우울증에 대해서는 진단 여부, 증상 및 진단 시기, 치료여부를 조사하였으며, 셋째, 방광염은 진단 여부 및 진단 시기, 치료여부와 기존 문헌에서 보고된 혼란요인들을 조사하였다. 넷째, 정신건강 관련 삶의 질은 SF-36 중 정신건강 관련 다섯 문항을 조사하였다.

## 2. 일반적 특성

설문에 응답한 유통서비스 여성 노동자의 평균 연령은 26.9세였고, 연령 분포를 보면 25-29세가 47.5%, 25세 미만인 29.0%로 75% 이상이 30세 미만이었다. 교육수준은 고졸이 53%, 전문대졸 이상이 45.8%였으며, 다수(77.3%)가 비혼상태였다. 1인당 월 평균 소득의 50.9%가 150-199만원이었으며, 200-249만원이 26.6%, 150만원 미만인 경우가 9.3%였다(표1). 그러나 월 평균 소득에 대한 응답률이 53.5%로 낮았기 때문에 본 결과로 월 소득의 실제 분포를 미루어 추정하기에는 무리가 있을 것으로 생각된다.

표 3. 설문 응답자의 일반적 특성

| 항목      | 명(%)      |            |
|---------|-----------|------------|
| 연령      | 25세 미만    | 173 (29.0) |
|         | 25-29세    | 283 (47.5) |
|         | 30-34세    | 112 (18.8) |
|         | 35세 이상    | 27 (4.5)   |
| 학력      | 중졸이하      | 4 (0.6)    |
|         | 고졸        | 338 (53.4) |
|         | 전문대졸 이상   | 290 (45.8) |
| 결혼상태    | 비혼        | 472 (77.3) |
|         | 유배우       | 135 (22.1) |
|         | 기타        | 3 (0.5)    |
| 월 평균 소득 | 100만원 미만  | 6 (1.7)    |
|         | 100-149만원 | 27 (7.6)   |
|         | 150-199만원 | 180 (50.9) |
|         | 200-249만원 | 94 (26.6)  |
|         | 250만원 이상  | 46 (12.9)  |

본 설문에 참여한 응답자의 소속 화장품 회사는 5군데였으며, 주요 Big 3 백화점(A, B, C)에 근무하는 응답자가 79%였다(표2). 응답자의 대다수(93.1%)가 정규직이었다. 일반 화장품을 판매하는 노동자는 응답자의 68.8%, 색조 화장품을 중심으로 판매하는 노동자는 22.9%였다. 매장에서 같이 근무하는 노동자 수는 4-5명인 경우가 가장 많았다. 현재 백화점 근무기간이 2년 미만인 응답자가 50% 로 가장 많았다. 백화점 총 근무 경력은 평균 3.1년이었다. 응답자의 97.8%가 노조 조합원이었다.

표 4. 백화점 판매직 노동자의 기타 특성

| 항목                | 명(%)     |            |
|-------------------|----------|------------|
| 소속 화장품 회사         | A        | 242 (35.5) |
|                   | B        | 276 (40.5) |
|                   | C        | 31 (4.5)   |
|                   | D        | 118 (17.3) |
|                   | E        | 14 (2.0)   |
| 현재 근무하는 백화점       | A(롯데)    | 291 (42.7) |
|                   | B(신세계)   | 111 (16.3) |
|                   | C(현대)    | 136 (19.9) |
|                   | D(기타)    | 143 (21.0) |
| 고용형태              | 정규직      | 594 (93.1) |
|                   | 계약직/수습   | 36 (5.6)   |
|                   | 아르바이트    | 8 (1.3)    |
| 판매 화장품 종류         | 일반       | 408 (68.8) |
|                   | 색조 중심    | 136 (22.9) |
|                   | 기타       | 49 (8.2)   |
| 매장에서 같이 근무하는 노동자수 | 1-3명     | 159 (25.6) |
|                   | 4-5명     | 230 (37.1) |
|                   | 6-7명     | 111 (17.9) |
|                   | 8명 이상    | 120 (19.3) |
| 현재 백화점 근무 기간      | 2년 미만    | 151 (51.3) |
|                   | 2년-5년 미만 | 165 (18.7) |
|                   | 5년-8년 미만 | 147 (11.8) |
|                   | 8년 이상    | 142 (5.6)  |
| 노조가입여부            | 가입       | 534 (97.8) |
|                   | 비가입      | 12 (2.2)   |

### 3. 노동 환경

#### 1) 노동 조건

응답자의 83.9%가 한달 평균 20-24일을 근무하고 있었으며, 25일 이상 근무자도 14%에 달했다(표3). 특히 하루 근무시간이 9-11시간이라고 응답한 사람이 44.3%, 12시간 이상이 52.1%로 상당한 장시간 노동을 하고 있는 것을 확인하였다. 서서 근무하는 시간도 9-11시간이 67.0%, 12시간 이상이 11.2%로, 9시간 이상 서서 일하는 사람이 응답자의 78%이상이었다. 보장된 점심식사 시간과 공식적인 휴식시간이 없다고 응답한 경우도 각각 12.8%, 18.9%였다. 공식적인 휴식시간이 있는 경우에도 71%는 하루 30분 이하 휴식시간을 가지는 것으로 조사되었다.

표 5. 근무일수 및 근무시간

| 항목         | 명(%)    |            |
|------------|---------|------------|
| 월 근무일수     | 20일 미만  | 13 (2.3)   |
|            | 20-24일  | 509 (83.9) |
|            | 25일 이상  | 85 (14.0)  |
| 하루 근무시간    | 0-8시간   | 22 (3.5)   |
|            | 9-11시간  | 277 (44.3) |
|            | 12시간 이상 | 326 (52.1) |
| 서서 근무하는 시간 | 0-8시간   | 132 (21.7) |
|            | 9-11시간  | 407 (67.0) |
|            | 12시간 이상 | 68 (11.2)  |
| 보장된 점심식사시간 | 있음      | 560 (87.2) |
|            | 없음      | 82 (12.8)  |
| 공식적인 휴식시간  | 있음      | 487 (81.1) |
|            | 없음      | 114 (18.9) |
| 시간         | 30분 이하  | 358 (71.3) |
|            | 31-45분  | 132 (26.2) |
|            | 45분 초과  | 12 (2.4)   |

화장품 회사별로 근무일수와 근무시간을 비교해봤을 때, 유의한 차이가 나는 것으로 나타났다(표4). A사는 25일 이상 근무하는 사람이 2.1%인데 비해 C,D사는 30% 가까이, E사는 92.3%에 달했다. B사는 근무시간이 12시간 이상인 사람이 60%를 초과했고, C사는 서서 근무하는 시간이 9시간 이상인 사람이 57%가량인데 비해, 타 회사는 모두 75% 이상이었다. A사는 보장된 점심식사시간이나 공식적인 휴식 시간이 없는 경우가 20%를 초과하였다.

표 6. 화장품 회사별 근무일수 및 근무시간 명(%)

| 항목         |         | A(ELCA)    | B(LOK)     | C(CK)     | D(Chanel)  | E(MT)     |
|------------|---------|------------|------------|-----------|------------|-----------|
| 근무일수       | 20일 미만  | 2 (1.0)    | 5 (2.2)    | 1 (3.6)   | 5 (4.8)    | 0 (0.0)   |
|            | 20-24일  | 188 (96.9) | 198 (85.7) | 19 (67.9) | 69 (65.7)  | 1 (7.7)   |
|            | 25일 이상  | 4 (2.1)    | 28 (12.1)  | 8 (28.6)  | 31 (29.5)  | 12 (92.3) |
| 근무시간       | 0-8시간   | 6 (3.0)    | 5 (2.1)    | 2 (7.1)   | 8 (7.3)    | 1 (7.7)   |
|            | 9-11시간  | 104 (52.5) | 87 (36.3)  | 15 (53.6) | 44 (40.0)  | 10 (76.9) |
|            | 12시간 이상 | 88 (44.4)  | 148 (61.7) | 11 (39.3) | 58 (52.7)  | 2 (15.4)  |
| 서서 근무하는 시간 | 0-8시간   | 45 (23.3)  | 51 (22.2)  | 12 (42.9) | 18 (16.8)  | 1 (7.7)   |
|            | 9-11시간  | 118 (61.1) | 154 (67.0) | 14 (50.0) | 82 (76.6)  | 12 (92.3) |
|            | 12시간 이상 | 30 (15.5)  | 25 (10.9)  | 2 (7.1)   | 7 (6.5)    | 0 (0.0)   |
| 보장된 점심시간   | 있음      | 150 (77.3) | 214 (89.5) | 28 (100)  | 104 (92.9) | 15 (100)  |
|            | 없음      | 44 (22.7)  | 25 (10.5)  | 0 (0.0)   | 8 (7.1)    | 0 (0.0)   |
| 공식적인 휴식시간  | 있음      | 146 (78.9) | 170 (78.3) | 25 (100)  | 88 (80.7)  | 14 (100)  |
|            | 없음      | 39 (21.1)  | 47 (21.7)  | 0 (0.0)   | 21 (19.3)  | 0 (0.0)   |
| 시간         | 30분 이하  | 107 (75.9) | 92 (59.7)  | 15 (62.5) | 59 (72.8)  | 11 (91.7) |
|            | 31-45분  | 29 (20.6)  | 58 (37.7)  | 9 (37.5)  | 20 (24.7)  | 0 (0.0)   |
|            | 45분 초과  | 5 (3.6)    | 4 (2.6)    | 0 (0.0)   | 2 (2.5)    | 1 (8.3)   |

백화점별로는 신세계에 비해 롯데, 현대, 기타 백화점에서 한달 평균 근무일수가 상대적으로 길었다. 근무시간, 서서 근무하는 시간은 백화점별로 차이가 없었다. 점심시간 및 휴식시간의 보장도 백화점별로 유의한 차이는 관찰되지 않았다(표5).

표 7. 백화점별 근무일수 및 근무시간

명(%)

| 항목        |         | A(롯데)     | B(신세계)   | C(현대)     | D(기타)     |
|-----------|---------|-----------|----------|-----------|-----------|
| 근무일수      | 20일 미만  | 6(2.3)    | 1(0.9)   | 1(0.7)    | 5(4.1)    |
|           | 20-24일  | 211(82.4) | 93(91.1) | 112(88.1) | 93(76.2)  |
|           | 25일 이상  | 39(15.2)  | 8(7.8)   | 14(11.0)  | 24(19.6)  |
| 근무시간      | 0-8시간   | 10(3.7)   | 4(3.8)   | 0(0.0)    | 8(6.0)    |
|           | 9-11시간  | 114(43.0) | 49(47.5) | 60(48.0)  | 54(40.9)  |
|           | 12시간 이상 | 141(53.2) | 50(48.5) | 65(52.0)  | 70(53.0)  |
| 서서 근무하는시간 | 0-8시간   | 54(21.5)  | 28(27.1) | 25(20.4)  | 25(19.0)  |
|           | 9-11시간  | 165(65.7) | 65(63.1) | 82(67.2)  | 95(72.5)  |
|           | 12시간 이상 | 32(12.7)  | 10(9.7)  | 15(12.3)  | 11(8.4)   |
| 보장된 점심시간  | 있음      | 237(87.4) | 85(80.1) | 118(91.4) | 120(88.2) |
|           | 없음      | 34(12.5)  | 21(19.8) | 11(8.5)   | 16(11.7)  |
| 공식적인 휴식시간 | 있음      | 199(80.5) | 76(76.0) | 107(88.4) | 105(78.9) |
|           | 없음      | 48(19.4)  | 24(24.0) | 14(11.5)  | 28(21.0)  |

판매 화장품별로도 근무일수와 서서 일하는 근무시간에 차이가 있었다(표6). 색조화장품 판매에 비해 일반 화장품 판매의 근무 일수가 상대적으로 길었다. 서있는 시간의 경우에는 일반 화장품 판매에 비해 색조화장품 판매의 서있는 시간이 상대적으로 길었다.

표 8. 판매 화장품 종류별 근무일수 및 근무시간 명(%)

| 항목         |         | 일반         | 색조         | 기타        |
|------------|---------|------------|------------|-----------|
| 근무일수       | 20일 미만  | 8 (2.0)    | 4 (3.0)    | 1 (2.2)   |
|            | 20-24일  | 317 (81.4) | 123 (94.6) | 38 (84.4) |
|            | 25일 이상  | 64 (16.4)  | 3 (2.3)    | 6 (13.3)  |
| 근무시간       | 0-8시간   | 12 (3.0)   | 3 (2.2)    | 5 (10.2)  |
|            | 9-11시간  | 166 (42.1) | 59 (44.7)  | 25 (51.0) |
|            | 12시간 이상 | 216 (54.8) | 70 (53.0)  | 19 (38.7) |
| 서서 근무하는 시간 | 0-8시간   | 95 (25.0)  | 15 (11.3)  | 14 (29.1) |
|            | 9-11시간  | 252 (66.3) | 91 (68.9)  | 30 (62.5) |
|            | 12시간 이상 | 33 (8.6)   | 26 (19.7)  | 4 (8.3)   |

## 2) 휴가 및 휴직

직장에서 제공되는 휴가, 휴직 및 수당 실태는 표6과 같다. 유급휴가는 61.1%, 생리휴가는 33.4%, 병가는 76.2%, 육아휴직은 58.9%에서, 초과근로수당은 86.3%에서 제공되었다. 그러나 직장에서 제공되는 경우 실제 혜택을 받을 수 있는지는 감안하면, 생리휴가 16.3%, 유급휴가 31.1%, 병가 35.6%, 육아휴직 23.4%에 불과한 경우만이 전체 대상자 중에서 실제 혜택을 받을 수 있었다(표 7).

표 9. 휴가, 휴직 및 수당 실태

명(%)

|        | 직장에서 제공 여부 |            |            | 제공되는 경우<br>실제 혜택 가능 여부 |
|--------|------------|------------|------------|------------------------|
|        | 제공된다       | 제공되지 않는다   | 모른다        | 받을수 있다                 |
| 유급휴가   | 343 (61.1) | 81 (14.4)  | 137 (24.4) | 212 (31.1)             |
| 생리휴가   | 191 (33.4) | 250 (43.7) | 130 (22.7) | 111 (16.3)             |
| 출산휴가   | 548 (92.8) | 13 (2.2)   | 29 (4.9)   | 297 (43.6)             |
| 병가     | 427 (76.2) | 36 (6.4)   | 97 (17.3)  | 243 (35.6)             |
| 육아휴직   | 326 (58.9) | 68 (12.3)  | 159 (28.7) | 160 (23.4)             |
| 초과근로수당 | 504 (86.3) | 15 (2.5)   | 65 (11.1)  | 310 (45.5)             |

제공되는 복지혜택에 따라 화장품 회사별로 차이가 관찰되나, 뚜렷한 경향을 보이지는 않는다. 백화점별로도 유의한 혜택의 차이가 관찰되지 않았다(표8).

표 10 화장품 회사 및 백화점별 복지 혜택의 실제 제공 여부

명(%)

|        | 제공되는 경우 실제 혜택 가능 여부<br>(받을 수 있다) |              |             |             |            |              |             |             |             |  |
|--------|----------------------------------|--------------|-------------|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|--|
|        | 1.                               | 2.           | 3.          | 4.          | 5.         | 1.롯데         | 2.신세계       | 3.현대        | 4.기타        |  |
| 유급휴가   | 59<br>24.38                      | 94<br>34.06  | 10<br>32.26 | 42<br>35.59 | 7<br>50.00 | 90<br>30.93  | 24<br>21.62 | 47<br>34.56 | 51<br>35.66 |  |
| 생리휴가   | 30<br>12.40                      | 42<br>15.22  | 2<br>6.45   | 34<br>28.81 | 3<br>21.43 | 42<br>14.43  | 15<br>13.51 | 24<br>17.65 | 30<br>20.98 |  |
| 출산휴가   | 94<br>38.84                      | 122<br>44.20 | 12<br>38.71 | 63<br>53.39 | 6<br>42.86 | 125<br>42.96 | 45<br>40.54 | 58<br>42.65 | 69<br>48.25 |  |
| 병가     | 70<br>28.93                      | 106<br>38.41 | 10<br>32.26 | 53<br>44.92 | 4<br>28.57 | 98<br>33.68  | 33<br>29.73 | 55<br>40.44 | 57<br>39.86 |  |
| 육아휴직   | 47<br>19.42                      | 83<br>30.07  | 4<br>12.90  | 23<br>19.49 | 3<br>21.43 | 58<br>19.93  | 23<br>20.72 | 39<br>28.68 | 40<br>27.97 |  |
| 초과근로수당 | 106<br>43.80                     | 124<br>44.93 | 11<br>35.48 | 61<br>51.69 | 8<br>57.14 | 125<br>42.96 | 48<br>43.24 | 61<br>44.85 | 76<br>53.15 |  |

### 3) 화장실 및 휴게실 상황

응답자들의 화장실은 59.3%가 1층을 사이에 두고 있었고, 2층 이상 거리가 있는 경우가 2% 가량이었다. 화장실은 청결하거나 보통이라는 응답이 90% 이상이었다. 휴게실은 응답자가 근무하는 층에 있는 경우가 67.4%로 가장 많았고, 2층 이상 거리가 있는 경우가 10%였다. 청결하거나 안락하지 않다고 응답한 경우가 각각 16.5%, 43.9%에 달했다. 정수기는 94%에서 근무하는 층에 비치되어 있다고 응답하였다. 그러나 더럽다는 응답이 9.7%였다(표 9).

표 11. 화장실, 휴게실 및 정수기 상황  
명(%)

|     |            | 화장실        | 휴게실        | 정수기        |
|-----|------------|------------|------------|------------|
| 거리  | 0          | 182 (37.9) | 245 (67.4) | 510 (93.7) |
|     | 1층         | 285 (59.3) | 79 (21.7)  | 23 (4.2)   |
|     | 2층         | 8 (1.6)    | 24 (6.6)   | 1 (0.2)    |
|     | 3층 이상      | 5 (1.0)    | 15 (4.1)   | 10 (1.8)   |
|     | 청결도        | 매우 청결      | 53 (8.1)   | 17 (2.6)   |
|     | 청결한 편      | 322 (49.1) | 200 (31.2) | 178 (27.5) |
|     | 보통         | 236 (36.0) | 317 (49.5) | 395 (61.1) |
|     | 더러운 편      | 40 (6.1)   | 93 (14.5)  | 57 (8.8)   |
|     | 매우 더러움     | 4 (0.6)    | 13 (2.0)   | 6 (0.9)    |
| 안락함 | 매우 그렇다     |            | 13 (2.0)   |            |
|     | 그런 편이다     |            | 98 (15.3)  |            |
|     | 보통이다       |            | 248(38.7)  |            |
|     | 그렇지 않은 편이다 |            | 204(31.8)  |            |
|     | 전혀 그렇지 않다  |            | 78 (12.1)  |            |

화장실 및 휴게실 상황은 백화점 별로 차이가 있었다. 백화점 B사는 다른 백화점 A와 C에 비해 화장실과 휴게실이 근무하는 층에 마련되어 있는 경우가 더 많았고 청결도가 좋다는 응답도 더 많았다. 정수기의 경우 백화점별로 유의한 차이는 관찰되지 않았다 (표 10).

표 12. 백화점별 화장실, 휴게실 및 정수기 상황 명(%)

|     |        |         | A(롯데)     | B(신세계)   | C(현대)    | 기타       |
|-----|--------|---------|-----------|----------|----------|----------|
| 화장실 | 거리     | 0       | 74(34.5)  | 40(45.9) | 30(37.5) | 38(38.3) |
|     |        | 1층      | 135(63.0) | 47(54.0) | 47(58.7) | 56(56.5) |
|     |        | 2층      | 5(2.3)    | 0(0.0)   | 3(3.7)   | 0(0.0)   |
|     |        | 3층 이상   | 0(0.0)    | 0(0.0)   | 0(0.0)   | 5(5.0)   |
|     | 청결도    | 매우 청결   | 12(4.2)   | 15(13.6) | 11(8.5)  | 15(11.0) |
|     |        | 청결한 편   | 145(51.7) | 58(52.7) | 59(45.7) | 60(44.1) |
|     |        | 보통      | 102(36.4) | 32(29.0) | 52(40.3) | 50(36.7) |
|     |        | 더러운 편   | 20(7.1)   | 4(3.6)   | 6(4.6)   | 10(7.3)  |
|     |        | 매우 더러움  | 1(0.3)    | 1(0.9)   | 1(0.7)   | 1(0.7)   |
|     |        |         |           |          |          |          |
| 휴게실 | 거리     | 0       | 95(69.3)  | 64(88.8) | 30(46.1) | 56(62.9) |
|     |        | 1층      | 27(19.7)  | 5(6.9)   | 25(38.4) | 22(24.7) |
|     |        | 2층      | 10(7.3)   | 3(4.1)   | 6(9.2)   | 5(5.6)   |
|     |        | 3층 이상   | 5(3.6)    | 0(0.0)   | 4(6.1)   | 6(6.7)   |
|     | 청결도    | 매우 청결   | 4(1.4)    | 5(4.5)   | 2(1.5)   | 6(4.5)   |
|     |        | 청결한 편   | 74(27.4)  | 45(41.2) | 48(37.5) | 33(24.8) |
|     |        | 보통      | 133(49.2) | 47(43.1) | 64(50.0) | 73(54.8) |
|     |        | 더러운 편   | 51(18.8)  | 12(11.0) | 12(9.3)  | 18(13.5) |
|     |        | 매우 더러움  | 8(2.9)    | 0(0.0)   | 2(1.5)   | 3(2.2)   |
|     |        |         |           |          |          |          |
| 안락함 | 매우 그렇다 | 2(0.7)  | 7(6.3)    | 1(0.7)   | 3(2.3)   |          |
|     | 그런 편이다 | 26(9.5) | 21(19.0)  | 25(19.5) | 26(20.0) |          |

|     |     |          |           |           |          |           |
|-----|-----|----------|-----------|-----------|----------|-----------|
|     |     | 보통이다     | 105(38.4) | 43(39.0)  | 53(41.4) | 47(36.1)  |
|     |     | 그렇지 않은 편 | 96(35.1)  | 32(29.0)  | 33(25.7) | 43(33.0)  |
|     |     | 전혀그렇지않다  | 44(16.1)  | 7(6.3)    | 16(12.5) | 11(8.4)   |
| 정수기 | 거리  | 0        | 211(94.6) | 101(97.1) | 96(91.4) | 102(91.0) |
|     |     | 1층       | 8(3.5)    | 3(2.8)    | 7(6.6)   | 5(4.4)    |
|     |     | 2층       | 1(0.4)    | 0(0.0)    | 0(0.0)   | 0(0.0)    |
|     |     | 3층 이상    | 3(1.3)    | 0(0.0)    | 2(1.9)   | 5(4.4)    |
|     | 청결도 | 매우 청결    | 4(1.4)    | 1(0.9)    | 2(1.5)   | 3(2.2)    |
|     |     | 청결한 편    | 59(21.3)  | 39(35.4)  | 32(25.0) | 48(36.3)  |
|     |     | 보통       | 180(65.2) | 60(54.5)  | 84(65.6) | 71(53.7)  |
|     |     | 더러운 편    | 29(10.5)  | 9(8.1)    | 9(7.0)   | 10(7.5)   |
|     |     | 매우 더러움   | 4(1.4)    | 1(0.9)    | 1(0.7)   | 0(0.0)    |
|     |     |          |           |           |          |           |

#### 4) 의자, 신발, 의복 실태

응답자들의 76.1%가 매장에 의자가 비치되어 있다고 응답하였으나, 실제로 의자에 앉을 수 있다고 응답한 사람은 이중 34.5%에 불과했다(표11). 판매화장품 종류에 따라 비치된 의자의 사용 가능성이 다른데, 색조 화장품을 판매하는 경우가 그 외에 비해 의자 비치율과 앉을 수 있는 율이 상당히 낮았다.

표 13. 소속 백화점, 회사 및 판매 화장품 별 의자 사용 실태 명(%)

|       | 의자비치       |            | 비치된 의자의 사용가능 |            |
|-------|------------|------------|--------------|------------|
|       | 유          | 무          | 가능           |            |
| 총계    | 491 (76.1) | 154 (23.8) | 235 (34.5)   |            |
| 화장품회사 | A          | 141 (61.8) | 87 (38.1)    | 53 (21.9)  |
|       | B          | 216 (83.7) | 42 (16.2)    | 128 (46.3) |
|       | C          | 29 (96.6)  | 1 (3.3)      | 15 (48.3)  |

|             |        |            |           |            |
|-------------|--------|------------|-----------|------------|
|             | D      | 97 (84.3)  | 18 (15.6) | 39 (33.0)  |
|             | E      | 8 (57.1)   | 6 (42.8)  | 0 (0.0)    |
| 백화점         | A(롯데)  | 203 (72.7) | 76 (27.2) | 108 (37.1) |
|             | B(신세계) | 82 (75.9)  | 26 (24.1) | 30 (27.0)  |
|             | C(현대)  | 91 (71.6)  | 36 (28.3) | 42 (30.8)  |
|             | 기타     | 115 (87.7) | 16 (12.2) | 55 (38.4)  |
| 판매화장품<br>종류 | 일반     | 343 (86.6) | 53 (13.3) | 182 (44.6) |
|             | 색조     | 63 (48.5)  | 67 (51.5) | 14 (10.3)  |
|             | 기타     | 35 (71.4)  | 14 (28.5) | 16 (32.6)  |

신발굽은 5cm 이상인 경우가 59.7%였고, 불편하다는 응답이 38.3%였다. 이는 회사에서 신발을 제공하는지 여부에 따라 차이가 났는데, 신발을 제공하는 회사(84.8%)에 근무하는 경우에 신발 굽이 낮고 편안하다는 응답이 더 많았다(표12). 그러나 회사에서 신발을 제공하는 경우에도 신발굽이 5cm 이상인 경우가 55%가량이나 되어 개선이 필요하였다. 회사에서 의복을 제공하는 경우는 90%였는데, 의복을 제공하는 회사에 근무하는 경우에 불편하다는 응답이 오히려 더 많았다(표13).

표 14. 회사에서 신발을 제공하는지에 따른 신발 실태 명(%)

| 항목      |         | 신발제공여부    |            |
|---------|---------|-----------|------------|
|         |         | 아니오       | 예          |
| 총계      |         | 89(15.2)  | 497(84.8)  |
| 신발굽*    | 0-4     | 13 (14.8) | 210 (45.1) |
|         | 5-9cm   | 64 (72.7) | 252 (54.1) |
|         | 10cm 이상 | 11 (12.5) | 4 (0.9)    |
|         | 계       | 88        | 466        |
| 신발 편안함* | 매우 편안   | 0 (0.0)   | 15 (3.1)   |
|         | 편안한 편   | 8 (9.2)   | 130 (26.5) |
|         | 보통      | 16 (18.4) | 187 (38.2) |
|         | 불편한 편   | 32 (36.8) | 111 (22.7) |

|       |           |          |
|-------|-----------|----------|
| 매우 불편 | 31 (35.6) | 47 (9.6) |
| 계     | 87        | 490      |

표 15. 회사에서 의복을 제공하는지에 따른 의복 실태 명(%)

| 항목      | 의복제공여부    |            |
|---------|-----------|------------|
|         | 아니오       | 예          |
| 총계      | 58 (10.0) | 520 (90.0) |
| 의복 편안함* |           |            |
| 매우 편안   | 3 (5.2)   | 4 (0.8)    |
| 편안한 편   | 21 (36.2) | 137 (26.7) |
| 보통      | 32 (55.2) | 253 (49.2) |
| 불편한 편   | 1 (1.7)   | 93 (18.1)  |
| 매우 불편   | 1 (1.7)   | 27 (5.3)   |
| 계       | 58        | 514        |

#### 5) 건강관련 제도

건강관련제도에 대한 인지도에서는 정기건강진단이 가장 높은 것으로 조사되었다. 이에 반해 정기 산업안전보건교육이나 채용시 안전보건교육, 산업재해보상보험은 안다는 응답이 40%에도 미치지 못 하였다. 건강관련제도에 대한 이용도는 정기건강진단을 제외하고는 대체로 이용이 저조한 것으로 나타났다. 이용률이 저조한 것에 반해 필요도는 모든 제도에 대해 높게 응답하였으며, 특히 산업재해보상보험, 정기건강진단에 대한 필요도가 높게 조사되었다(표14).

표 16. 건강관련제도에 대한 태도

명(%)

|             | 인지도        |           | 본인혜택여부    |           | 필요도       |          |
|-------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----------|
|             | 안다         | 모른다       | 받아봤다      | 받아본 적 없다  | 필요하다      | 필요없다     |
| 정기건강진단      | 494 (88.0) | 67(11.9)  | 459(82.1) | 100(17.8) | 509(99.0) | 5(0.9)   |
| 채용시 안전보건교육  | 123 (23.4) | 402(76.5) | 89(19.8)  | 359(80.1) | 344(80.5) | 83(19.4) |
| 정기 산업안전보건교육 | 60 11.6)   | 456(88.3) | 29(6.8)   | 397(93.1) | 313(76.9) | 94(23.1) |
| 산업재해보상보험    | 197 (37.5) | 328(62.4) | 57(12.7)  | 390(87.2) | 403(91.4) | 38(8.6)  |

화장품 회사 및 백화점별로 건강관련 제도에 대한 혜택의 비교에서 타사의 화장품보다 A화장품의 건강관련 제도의 혜택 응답률이 상대적으로 낮았다(표15).

표 17. 건강관련제도에 대한 화장품 회사 및 백화점별 혜택의 차이

명(%)

| 본인 혜택 여부     |         | 1.ELCA       | 2.LOK        | 3.CK        | 4.Chanel    | 5.MT       | 1.롯데         | 2.신세계       | 3.현대        | 4.기타        |
|--------------|---------|--------------|--------------|-------------|-------------|------------|--------------|-------------|-------------|-------------|
| 정기 건강진단      | 받아봤다    | 144<br>78.26 | 206<br>87.66 | 23<br>88.46 | 79<br>77.45 | 7<br>58.33 | 207<br>84.49 | 75<br>79.79 | 88<br>85.44 | 89<br>76.07 |
|              | 받아본적 없다 | 40<br>21.74  | 29<br>12.34  | 3<br>11.54  | 23<br>22.55 | 5<br>41.67 | 38<br>15.51  | 19<br>20.21 | 15<br>14.56 | 28<br>23.93 |
| 채용시 안전보건 교육  | 받아봤다    | 23<br>14.47  | 45<br>25.42  | 8<br>36.36  | 8<br>10.26  | 5<br>41.67 | 37<br>19.37  | 23<br>28.05 | 13<br>15.48 | 16<br>17.58 |
|              | 받아본적 없다 | 136<br>85.53 | 132<br>74.58 | 14<br>63.64 | 70<br>89.74 | 7<br>58.33 | 154<br>80.63 | 59<br>71.95 | 71<br>84.52 | 75<br>82.42 |
| 정기 산업안전 보건교육 | 받아봤다    | 6<br>3.90    | 14<br>8.59   | 2<br>9.52   | 4<br>5.13   | 3<br>30.00 | 13<br>7.14   | 6<br>7.89   | 7<br>8.54   | 3<br>3.49   |
|              | 받아본적 없다 | 148<br>96.10 | 149<br>91.41 | 19<br>90.48 | 74<br>94.87 | 7<br>70.00 | 169<br>92.86 | 70<br>92.11 | 75<br>91.46 | 83<br>96.51 |
| 산업재해 보상보험    | 받아봤다    | 12<br>7.41   | 24<br>13.71  | 3<br>15.00  | 17<br>21.25 | 1<br>10.00 | 24<br>12.77  | 11<br>13.75 | 10<br>11.49 | 12<br>13.04 |
|              | 받아본적 없다 | 150<br>92.59 | 151<br>86.29 | 17<br>85.00 | 63<br>78.75 | 9<br>90.00 | 164<br>87.23 | 69<br>86.25 | 77<br>88.51 | 80<br>86.96 |

6) 사회보험 가입

유통서비스 여성 노동자의 사회보험 가입률은 높은 편인 것으로 조사되었다(표16). 산재보험을 제외한 고용보험, 건강보험, 국민연금의 가입률이 95%이상이었다. 산재보험은 모른다거나 가입되어 있지 않다고 응답한 율이 13.3%에 달했는데, 이것은 산재보험이 당연적용이라는 사실에 대한 교육이 미흡하다는 것을 의미한다.

표 18. 사회보험 가입률 명(%)

|            | 산재보험       | 고용보험       | 건강보험       | 국민연금       |
|------------|------------|------------|------------|------------|
| 가입되어 있음    | 553 (86.7) | 611 (94.9) | 619 (95.7) | 626 (96.8) |
| 가입되어 있지 않음 | 5 (0.8)    | 4 (0.6)    | 4 (0.6)    | 4 (0.6)    |
| 모름         | 80 (12.5)  | 29 (4.5)   | 24 (3.7)   | 17 (2.6)   |

7) 폭력 경험

백화점 화장품 판매직에 근무하면서 성폭력이나 성희롱을 당한 적이 있는 응답자는 4.5%, 물리적 폭력을 당한 적이 있는 응답자는 6.7%, 언어적 폭력을 당한 적이 있는 응답자는 38.5%에 달했다(표17). 모든 폭력에서 고객으로부터 당한 경우가 가장 많았고, 다음은 상사, 동료, 사업주 순이었다.

표 19. 폭력 경험 실태 명(%)

|          | 경험 있음     | / 전체  | 고객  | 사업주 | 상사 | 동료 | 기타 |
|----------|-----------|-------|-----|-----|----|----|----|
| 물리적 폭력   | 42(6.7)   | / 631 | 16  | 1   | 15 | 1  | 0  |
| 언어적 폭력   | 238(38.5) | / 618 | 139 | 8   | 92 | 12 | 2  |
| 성폭력, 성희롱 | 28(4.5)   | / 627 | 18  | 1   | 5  | 1  | 1  |

백화점별로 유의한 폭력 경험의 차이는 관찰되지 않았다(표 18).

표 20. 백화점별 폭력 경험 실태 명(%)

|  | 경험 있음 |
|--|-------|
|--|-------|

|          | 1. 롯데          | 2. 신세계        | 3. 현대         | 4. 기타         |
|----------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| 물리적 폭력   | 25<br>(9.43)   | 6<br>(5.50)   | 4<br>(3.20)   | 7<br>(5.30)   |
| 언어적 폭력   | 108<br>(41.70) | 38<br>(35.85) | 45<br>(36.29) | 47<br>(36.43) |
| 성폭력, 성희롱 | 14<br>(5.30)   | 5<br>(4.67)   | 6<br>(4.76)   | 3<br>(2.31)   |

일반 화장품 판매의 경우 폭력 경험이 상대적으로 많은 것으로 판단된다(표 19).

표 21. 판매 제품별 폭력경험 실태 명(%)

|          | 경험 있음          |               |               |
|----------|----------------|---------------|---------------|
|          | 1. 일반          | 2. 색조         | 3. 기타         |
| 물리적 폭력   | 25<br>(6.46)   | 8<br>(6.15)   | 4<br>(8.70)   |
| 언어적 폭력   | 154<br>(40.74) | 49<br>(38.28) | 13<br>(29.55) |
| 성폭력, 성희롱 | 21<br>(5.47)   | 5<br>(3.88)   | 1<br>(2.17)   |

#### 8) 감정노동

감정노동과 관련된 문항에서 전체 응답자의 88%가 ‘내일은 감정적으로 노력을 많이 해야한다’고 응답하였으며, 97%는 ‘내 기분과 관계없이 항상 웃거나, 즐거운 표정을 지어야 한다’고 답하였다. 응답자의 90%이상은 ‘솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다’, ‘일을 하거나 고객을 대할 때 보여주어야 하는 기분을 실제 내 기분이 될 수 있도록 노력한다’고 응답하였다(표 20).

표 22. 감정노동 설문 응답

명(%)

| 내용  | 전혀<br>그렇지않다 | 그렇지<br>않다 | 그렇다       | 매우<br>그렇다 |
|---|-------------|-----------|-----------|-----------|
| 1. 내 일은 감정적으로 노력을 많이 해야한다.                                | 10 (1.7)    | 61(10.2)  | 258(43.3) | 267(44.8) |
| 2. 내가 하는 일은 내 기분과 관계없이 항상 웃거나, 즐거운 표정을 지어야 한다.            | 2 (0.3)     | 12 (2.0)  | 187(31.2) | 399(66.5) |
| 3. 나는 솔직한 내 감정을 숨기고 일해야 한다.                               | 3 (0.5)     | 46 (7.8)  | 256(43.2) | 288(48.6) |
| 4. 나는 일을 하거나 고객을 대할 때 보여주어야 하는 기분을 실제 내 기분이 될 수 있도록 노력한다. | 9 (1.5)     | 56 (9.4)  | 379(63.3) | 155(25.9) |
| 5. 나는 내 뜻대로 고객 응대를 계속할 지 결정할 수 있다.                        | 98(16.5)    | 219(36.8) | 238(40.0) | 40 (6.7)  |
| 6. 내 일을 잘 하기 위해서는 고객의 호의와 협조가 필요하다.                       | 12 (2.0)    | 67(11.3)  | 346(58.2) | 170(28.6) |

감정노동설문 6항목의 총점(5번 항목은 역순)을 구하여, 화장품 회사별로, 백화점별로, 판매화장품 종류별로 평균값을 비교해 보았다. 화장품 회사별, 백화점별, 판매화장품 종류별로 감정 노동 설문 점수의 유의한 차이는 관찰되지 않았다(표 21).

표 23. 화장품 회사별, 백화점별, 판매화장품 종류별로 감정 노동 설문 점수

|        |       | 감정노동 설문 |
|--------|-------|---------|
| 화장품 회사 | 1.    | 19.40   |
|        | 2.    | 19.10   |
|        | 3.    | 19.55   |
|        | 4.    | 18.91   |
|        | 5.    | 20.46   |
| 백화점    | 1.롯데  | 19.30   |
|        | 2.신세계 | 19.73   |
|        | 3.현대  | 18.99   |

|           |      |       |
|-----------|------|-------|
|           | 4.기타 | 18.87 |
| 판매 화장품 종류 | 1.일반 | 19.28 |
|           | 2.색조 | 19.43 |
|           | 3.기타 | 18.58 |

### 9) 직무스트레스

#### - 직무 스트레스 문항별 응답자의 분포

업무량, 휴식시간의 부족, 직업불안정, 조직체계와 관련된 문항에서 부정적인 답변이 많았다(표 22).

표 24. 직무스트레스 문항별 답변 분포

| 문항   | 전혀그렇지<br>않다 /<br>그렇지않다 | 그렇다<br>/ 매우<br>그렇다 |
|--|------------------------|--------------------|
| 1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기면 일한다.                          | 38.49                  | 61.5               |
| 2. 업무량이 현저하게 증가하였다.                                  | 41.49                  | 58.51              |
| 3. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.                         | 68.13                  | 31.86              |
| 4. 여러 가지 일을 한꺼번에 해야 한다.                              | 28.7                   | 71.3               |
| 5. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.                                | 44.11                  | 55.9               |
| 6. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.             | 48.24                  | 51.76              |
| 7. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 대해 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다. | 48.24                  | 51.77              |
| 8. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.                      | 64.03                  | 35.97              |
| 9. 나의 상사는 업무를 완료하는 데 도움을 준다.                         | 16.42                  | 83.58              |
| 10. 나의 동료는 업무를 완료하는 데 도움을 준다.                        | 7.62                   | 92.38              |
| 11. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다.       | 18.08                  | 81.92              |

|   |       |       |
|---|-------|-------|
| 12. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.                                 | 67.43 | 32.57 |
| 13. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화(예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다. | 56.73 | 43.28 |
| 14. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치 등)가 공정하고 합리적이다.            | 70.75 | 29.25 |
| 15. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.       | 75.87 | 24.13 |
| 16. 우리 부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.                  | 31.7  | 68.3  |
| 17. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.                     | 45.11 | 54.89 |
| 18. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.       | 42.39 | 57.61 |
| 19. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.              | 43.78 | 56.22 |
| 20. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.                        | 51.62 | 48.38 |
| 21. 회식자리가 불편하다.   | 75.31 | 24.7  |
| 22. 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무지시를 받는다.                           | 70.83 | 29.16 |
| 23. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.                                 | 66.15 | 33.85 |
| 24. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.                        | 89.35 | 10.65 |

화장품 회사별로 직무스트레스 점수의 차이를 살펴보았다. D회사의 경우 전체 스트레스 점수가 상대적으로 낮았으며, 다른 회사보다도 보상부적절, 조직체계, 직무불안정, 직무자율에 대한 스트레스 점수가 상대적으로 낮게 파악되었다(표 23).

표 25. 화장품 회사별로 직무스트레스 점수

|       | A     | B     | C     | D     | E     |
|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 직무요구  | 57.08 | 59.63 | 56.66 | 59.77 | 56.54 |
| 직무자율  | 51.87 | 51.86 | 48.61 | 46.90 | 59.52 |
| 관계갈등  | 34.60 | 36.42 | 35.24 | 33.23 | 30.76 |
| 직무불안정 | 49.33 | 42.17 | 50.55 | 39.13 | 75    |

|        |       |       |       |       |       |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 조직체계   | 56.00 | 56.54 | 58.04 | 54.77 | 71.15 |
| 보상부적절  | 51.36 | 51.29 | 45.21 | 45.11 | 60.18 |
| 직장문화   | 38.24 | 38.27 | 33.63 | 37.68 | 47.02 |
| 총 스트레스 | 48.45 | 48.05 | 46.96 | 44.56 | 55.88 |

백화점별로 직무스트레스 점수의 차이를 살펴보았다. C 백화점의 경우 전체 스트레스 점수가 상대적으로 낮았으며, 다른 백화점보다도 직장문화, 직무 요구, 직무자율에 대한 스트레스 점수가 상대적으로 낮게 파악되었다(표 24).

표 26. 백화점별로 직무스트레스 점수

|        | A(롯데) | B(신세계) | C(현대) | D(기타) |
|--------|-------|--------|-------|-------|
| 직무요구   | 60.06 | 59.79  | 56.03 | 57.01 |
| 직무자율   | 50.86 | 50.22  | 49.87 | 53.07 |
| 관계갈등   | 34.98 | 32.42  | 36.47 | 35.96 |
| 직무불안정  | 48.12 | 43.27  | 44.74 | 41.15 |
| 조직체계   | 56.64 | 58.17  | 55.88 | 55    |
| 보상부적절  | 50.96 | 49.63  | 49.16 | 49.49 |
| 직장문화   | 39.46 | 37.5   | 35.31 | 38.75 |
| 총 스트레스 | 48.72 | 47.48  | 46.34 | 46.99 |

백화점별로 직무스트레스 점수의 차이를 살펴보았다(표 25). 전체 직무스트레스 점수의 차이는 과찰되지 않았으나, 문항별로는 직무요구는 일반화장품 판매가 높았다.

표 27. 판매화장품 종류별 직무스트레스 점수

|      | A(일반) | B(색조) | C(기타) |
|------|-------|-------|-------|
| 직무요구 | 60.26 | 55.76 | 55.95 |
| 직무자율 | 50.57 | 50.39 | 52.89 |
| 관계갈등 | 34.81 | 35.33 | 36.05 |

|        |       |       |       |
|--------|-------|-------|-------|
| 직무불안정  | 44.55 | 43.85 | 49.65 |
| 조직체계   | 57.16 | 54.01 | 56.70 |
| 보상부적절  | 49.79 | 49.25 | 53.93 |
| 직장문화   | 38.11 | 36.60 | 40.31 |
| 총 스트레스 | 47.78 | 46.75 | 48.97 |

#### 4. 건강 실태

##### 1) 근골격계 증상

설문을 통한 근골격계질환 실태 조사에서는 목, 어깨, 팔/팔꿈치, 손목 및 손, 허리, 무릎 등 각각의 신체 부위에 대해 어느 하나에서 나타나는 ‘아프거나, 찌시거나, 결리거나, 화끈거리거나, 저린다’ 등의 증상에 대한 발생 빈도(질병의 frequency : 적어도 1달에 1번 이상 발생하는지의 기준), 발생 기간(질병의 duration : 한번 아프면 1주일 이상 지속되는지의 기준), 통증의 강도(질병의 severity : 작업이 없는 휴식중에도 통증이 지속되는지 여부) 등을 체크하도록 하여 아래와 같은 분류기준에 따라 나누었다(표26).

표 28. 자각증상에 따른 분류 기준

| 구 분                  | 자각증상 호소자의 양성자 기준<br>(근골격계질환자로 의심할 수 있는 기준)  |
|----------------------|---|
| 기준 1<br>(NIOSH 기준)   | 증상이 적어도 1주일 이상 지속되거나 혹은 지난 1년간 1달에 1번 이상 증상이 발생하는 경우  |
| 기준 2<br>(근골격계 질환 의심) | 증상이 적어도 1주일 이상 지속되고, 지난 1년간 1달에 1번 이상 증상이 발생하며, 증상의 정도는 ‘심한 통증’(작업중 통증이 비교적 심하고 귀가후에도 통증이 계속되는 경우) 혹은 ‘매우 심한 통증’(통증 때문에 작업은 물론 일상생활을 하기가 어려운 경우)을 호소하는 경우 |

기준 1, 즉 근골격계 자각증상 양성기준은 미국 산업안전보건연구원(NIOSH)에서 근골격계장애에 대한 감시가 필요한 수준으로 제시한 것으로, 이에 해당하는 백화점 판매직 노동자는 53.1%에 달하는 것으로 조사되었다. 또한 근골격계질환 의심자로

즉각적인 조치가 필요한 사람 또한 38.9%로 조사되어 근골격계 장애의 위험이 높은 것으로 조사되었다(표27).

표 29. 근골격계 증상 분포

| 항목        |    | 명(%)       |
|-----------|----|------------|
| 근골격계 자각증상 | 유  | 361 (53.1) |
|           | 무  | 320 (46.9) |
| 근골격계질환 의심 | 양성 | 265 (38.9) |
|           | 음성 | 416 (61.1) |

백화점 판매직 노동자의 근골격계 질환은 다리, 어깨, 등/허리 순으로 다른 직군과 달리 다리 통증을 주로 호소하였다(표28). 다른 연구에서 밝혀진 근골격계 자각증상 부위의 특성을 살펴보면(표28), 미용노동자, 전화번호 안내원은 주로 어깨, 목의 통증을 호소하고, 은행창구작업자, 건설노동자는 주로 어깨와 허리의 통증을, 자동차조립라인 노동자는 어깨, 손/손목의 통증을 호소한 것과 비교해 볼 수 있다. 백화점 판매직 노동자의 자각증상 호소부위는 근무시 서서 일하는 시간 및 착용 신발의 상태와 관련이 있는 것으로 여겨진다.

표18. 근골격계 자각증상 부위의 특성 %

|                   | 손/손목        | 팔/팔꿈치     | 어깨          | 목           | 허리          | 다리          |
|-------------------|-------------|-----------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 백화점 판매 노동자        | 3.8         | 2.5/0.3   | 21.2        | 13.4        | 20.4        | <b>26.3</b> |
| 조리노동자(2004)       | <b>37.4</b> | 21.6/15.7 | <b>33.0</b> | 13.3        | 21.9        | 13.9        |
| 여수건설노동자(2002)     | 23.5        | 18.3      | <b>24.6</b> | 22.2        | <b>26.0</b> | 23.1        |
| 자동차조립라인 노동자(2000) | <b>39.4</b> | 31.2      | <b>46.9</b> | 24.0        | 34.1        | <b>35.2</b> |
| 미용노동자(2000)       | 41.6        | 28.5      | <b>61.0</b> | <b>59.9</b> | 53.2        | <b>36.7</b> |
| 전화번호 안내원(1997)    | 21.9        | -         | <b>87.5</b> | <b>65.8</b> | 45.8        | -           |
| 은행창구작업자(1997)     | 19.1        | -         | <b>47.7</b> | 34.7        | <b>35.1</b> | -           |

판매화장품 종류에 따라 신체 부위별 근골격계 증상 호소율의 차이를 살펴보았다.

일반 화장품 판매 노동자들에게서 상대적으로 높은 근골격계 증상 호소율을 발견할 수 있었다(표 29).

표 31. 판매화장품 종류에 따른 신체 부위별 근골격계 증상 호소율 명(%)

|    | 근골격계<br>증상     | 손/손목         | 팔/팔꿈치       | 어깨            | 목             | 허리            | 다리            |
|----|----------------|--------------|-------------|---------------|---------------|---------------|---------------|
| 기타 | 15<br>(30.61)  | 0<br>(0.00)  | 0<br>(0.00) | 9<br>(18.37)  | 5<br>(10.20)  | 6<br>(12.24)  | 7<br>(14.29)  |
| 색조 | 50<br>(36.76)  | 2<br>(1.47)  | 0<br>(0.00) | 19<br>(13.97) | 10<br>(7.35)  | 14<br>(10.29) | 30<br>(22.06) |
| 일반 | 170<br>(41.67) | 11<br>(2.70) | 3<br>(0.74) | 81<br>(19.85) | 42<br>(10.29) | 72<br>(17.65) | 91<br>(22.30) |

## 2) 각 질환 상태

조사 대상자의 하지정맥류, 성대결절, 안구건조증, 알레르기성 비염, 우울증, 방광염의 유병율은 다음과 같다(표 30).

표 32. 각 질환의 진단율 명(%)

|          | 무          | 유          | 계   |
|----------|------------|------------|-----|
| 하지정맥류    | 523 (88.1) | 71 (12.0)  | 594 |
| 성대결절     | 525 (88.8) | 66 (11.2)  | 591 |
| 안구건조증    | 327 (54.2) | 276 (45.8) | 603 |
| 알레르기성 비염 | 365 (61.3) | 230 (38.7) | 595 |
| 우울증      | 533 (90.3) | 57 (9.7)   | 590 |

### ① 하지정맥류

조사 대상자의 11%인 66명이 하지정맥류로 진단받은적이 있다고 답하였다. 이중 처음 증상을 느낀 시기는 입사후가 92.4%이었으며, 처음 진단을 받은 시기도 입사 후

가 96.3%로 대부분 입사 후 하지 정맥류가 발생한 것으로 판단된다(표 31).

표 33. 하지정맥류 명(%)

| 처음 증상을 느낀 시기는? |               | 처음 진단을 받은 시기는? |               | 지난 1년간 치료 받은 경험은? |               |
|----------------|---------------|----------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1) 입사 전        | 5<br>(7.58)   | 1) 입사 전        | 2<br>(3.70)   | 1) 예              | 14<br>(26.42) |
| 2) 입사 후        | 61<br>(92.42) | 2) 입사 후        | 52<br>(96.30) | 2) 아니오            | 39<br>(73.58) |

### ② 성대결절

조사 대상자의 12%인 71명이 성대결절로 진단받은적이 있다고 답하였다. 이중 처음 증상을 느낀 시기는 입사 후가 93.3%이었으며, 처음 진단을 받은 시기도 입사 후가 93.2%로 대부분 입사 후 성대결절이 발생한 것으로 판단된다(표 32).

표 34. 성대결절 명(%)

| 처음 증상을 느낀 시기는? |               | 처음 진단을 받은 시기는? |               | 지난 1년간 치료 받은 경험은? |               |
|----------------|---------------|----------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1) 입사 전        | 4<br>(6.67)   | 1) 입사 전        | 4<br>(6.78)   | 1) 예              | 31<br>(55.36) |
| 2) 입사 후        | 56<br>(93.33) | 2) 입사 후        | 55<br>(93.22) | 2) 아니오            | 25<br>(44.64) |

### ③ 안구건조증

조사 대상자의 45.8%인 276명이 안구건조증으로 진단받은적이 있다고 답하였다. 이중 처음 증상을 느낀 시기는 입사 후가 79.6%이었으며, 처음 진단을 받은 시기도 입사 후가 84.8%였다. 안구건조증으로 진단받은 276명 중 148명인 62.1%가 지난 1년간 치료 받은 경험이 있다고 응답하였다(표 33).

표 35. 안구건조증

명(%)

| 처음 증상을 느낀 시기는? |                | 처음 진단을 받은 시기는? |                | 지난 1년간 치료 받은 경험은? |                |
|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|----------------|
| 1) 입사 전        | 54<br>(20.38)  | 1) 입사 전        | 37<br>(15.16)  | 1) 예              | 148<br>(62.18) |
| 2) 입사 후        | 211<br>(79.62) | 2) 입사 후        | 207<br>(84.84) | 2) 아니오            | 90<br>(37.82)  |

## ④ 알레르기성 비염

조사 대상자의 38.7%인 230명이 알레르기성 비염으로 진단받은 적이 있다고 답하였다. 이중 처음 증상을 느낀 시기는 입사 후가 65.1%이었으며, 처음 진단을 받은 시기도 입사 후가 71.2%였다. 알레르기성 비염으로 진단받은 230명 중 150명인 79.4%가 지난 1년간 치료 받은 경험이 있다고 응답하였다(표 34).

표 36. 알레르기성 비염

명(%)

| 처음 증상을 느낀 시기는? |                | 처음 진단을 받은 시기는? |                | 지난 1년간 치료 받은 경험은? |                |
|----------------|----------------|----------------|----------------|-------------------|----------------|
| 1) 입사 전        | 75<br>(34.88)  | 1) 입사 전        | 57<br>(28.79)  | 1) 예              | 150<br>(79.37) |
| 2) 입사 후        | 140<br>(65.12) | 2) 입사 후        | 141<br>(71.21) | 2) 아니오            | 39<br>(20.63)  |

## ⑤ 우울증

조사 대상자의 9.7%인 57명이 우울증으로 진단받은 적이 있다고 답하였다. 이중 처음 증상을 느낀 시기는 입사 후가 86.9%이었으며, 처음 진단을 받은 시기도 입사 후가 89.4%로 대부분 입사 후 우울증이 발생한 것으로 판단된다(표 35).

표 37. 우울증

명(%)

| 처음 증상을 느낀 시기는? |               | 처음 진단을 받은 시기는? |               | 지난 1년간 치료 받은 경험은? |               |
|----------------|---------------|----------------|---------------|-------------------|---------------|
| 1) 입사 전        | 6<br>(13.04)  | 1) 입사 전        | 4<br>(10.53)  | 1) 예              | 16<br>(39.02) |
| 2) 입사 후        | 40<br>(86.96) | 2) 입사 후        | 34<br>(89.47) | 2) 아니오            | 25<br>(60.98) |

#### 4. 개선 우선 과제

유통서비스 여성 노동자의 건강을 위해 개선되어야 할 과제 1순위로는 응답자의 41.5%가 아픈 다리 문제 해결이라고 응답할 정도로 유통서비스 노동자에 있어 서서 일하는 문제가 심각한 것으로 드러났다(표36). 다음으로는 과도한 평가 금지, 휴가 제대로 가기 등이 25% 이상으로 많이 선택되었다. 앞서 지적한 바와 같이 백화점 판매직 여성노동자의 경우 회사로부터 지속적인 관찰과 그에 따른 보상이 주어지는 체계로 일하고 있어 이것이 상당한 스트레스로 작용할 수 밖에 없다. 그러므로 과도한 감독과 보상체계를 개선하는 것이 판매직 노동자들의 건강을 위해 반드시 필요하다고 할 수 있다. 휴가 및 병가의 사용을 실질적으로 할 수 있도록 하는 것 또한 적절한 휴식과 치료를 위해 반드시 필요한 과제라고 할 수 있다.

표 38. 건강을 위해 개선되어야 할 우선과제 명(%)

|             | 1순위        | 2순위        | 3순위        |
|-------------|------------|------------|------------|
| 아픈 다리 문제 해결 | 249 (41.5) | 136 (22.9) | 135 (23.1) |
| 과도한 평가 금지   | 166 (27.6) | 199 (33.5) | 148 (25.3) |
| 휴가 제대로 가기   | 151 (25.1) | 161 (27.1) | 125 (21.4) |
| 폭력문제 해결     | 23 (3.8)   | 58 (9.7)   | 66 (11.3)  |
| 화장실 증설      | 9 (1.5)    | 24 (4.0)   | 62 (10.6)  |
| 식수 설치       | 2 (0.3)    | 15 (2.5)   | 47 (8.0)   |

## 발제 2

### 서서 일하는 노동자의 근육 피로도 조사 결과

이윤근, 윤덕기, 문명국

# 서서 일하는 노동자의 근육피로도 조사 결과

이윤근, 윤덕기, 문명국

## 조사결과 요약

장시간 서서 일하는 노동자와 그렇지 않는 노동자의 다리 부위 근피로도에 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위하여 2가지 실험적 평가를 진행하였다.

실험1은 실제 작업자를 대상으로 실험할 때 영향을 받을 수 있는 다양한 작업조건들을 통제된 후 순수하게 서있는 조건과 그렇지 않는 조건에서 근피로도에 어떤 차이가 있는지를 알아보려고 진행하였다.

실험2는 실제 백화점에서 서서 일하는 작업자와 그렇지 않은 작업자를 대상으로 작업 전과 작업 후의 근피로도를 측정하여 비교 분석하였다. 2가지 실험 모두 측정자수가 4명 내외로 극히 제한적이어서 실험 결과를 일반화하는 데는 많은 한계가 있다. 그러나 실험 조건에 따른 근피로도 차이의 경향성은 파악할 수 있으며, 또한 기존 연구 결과들과 연계하여 해석한다면 이러한 제한점들을 극복할 수 있을 것이다.

실험적 평가 결과 근사용량은 입식작업이 좌식작업에 비해 많으며, 입식작업의 경우 높은 신발굽이 낮은 신발굽에 비해 근육사용량이 많다고 할 수 있다. 특히 입식 작업의 경우 근육에 따라 다소 차이는 있지만 근육사용량이 최대근력의 10% 이상을 차지하고 있어 장시간 작업시 피로 누적의 가능성이 있다고 할 수 있다.

이러한 결과는 작업자 평가에서도 확인할 수 있었다. 높은 굽을 신은 입식작업의 경우 작업 후 피로도가 가장 높은 것으로 나타났다(천이율이 최대 34% 정도 감소함). 낮은 굽을 신은 입식 작업의 경우에서도 좌식 작업에 비해 근육 피로가 높은 경향을 보이고 있었다.

이상과 같은 결과를 종합해보면 서서 일하는 작업에서 근육 피로도가 높게 나타남을 알 수 있으며, 특히 높은 굽을 신고 서서 일하는 경우에 가장 피로도가 높게 나타난다고 할 수 있다.

## 1. 유통업 노동자의 작업환경! 무엇이 문제인가?

일반적으로 유통업 노동자의 작업환경과 그로 인한 건강권 문제는 다음과 같이 정리할 수 있다

- 1) 장시간 서 있는 문제
- 2) 근골격계질환 문제
- 3) 실내 공기질 문제
- 4) 직무스트레스 (고객과 낮은 의사결정권 문제로 인한)
- 5) 부족하고 불규칙한 휴식시간

이러한 다양한 건강권 문제 중 본 자료는 장시간 서 있는 문제와 근골격계질환과 관련된 건강권 문제를 중심으로 정리하였다.

### 1) 장시간 서서 일하는 문제

서서 일하는 것과 앉아서 일하는 것 중 어느 것이 좋은 것인지는 아직도 논란의 여지가 많다. 장시간 동안 서서 일하게 되면 앉아서 일하는 것에 비해 육체적인 피로도가 통상적으로 30% 이상 많은 것으로 알려져 있고, 서 있는 조건, 특히 신발의 굽 높이에 따라 피로도는 더욱 더 커지게 된다. 반면 장시간 앉아 있게 되면 서서 일하는 것과는 반대로 육체적 피로도는 적어지지만 요추부의 디스크 압력이 높아져 요통 환자 발생률이 높아지는 것으로 알려져 있다.

따라서 서서 일하는 것 자체가 문제되지는 않는다. 중요한 것은 얼마나 오랫동안, 그리고 얼마나 지속적으로 서 있느냐가 문제다. 즉, 서서 일하는 작업의 형태에서는 작업자가 경우에 따라(육체적 피로를 느끼거나 쉴 수 있을 때) 선택적으로 앉을 수 있는 조건이 제공되어야 한다. 중요한 것은 작업자의 선택권이 있느냐의 문제이다.

한 연구에 의하면 전제 근무시간의 60% 정도 서서 일하는 작업자와 서 있거나 앉아 있는 것을 자유롭게 선택할 수 있는 작업자의 발바닥 압통한계(pain-pressure threshold)를 비교 실험한 결과, 주로 서서 작업하는 경우 23% 정도 압통한계가 감소한 반면 그렇지 않은 경우는 5%만 감소하여 통계적인 유의한 차이가 있는 것으로 알려져 있다(Messing 등, 2001).

따라서 장시간 동안 서서 일하게 되면 주로 하지정맥류나 무릎의 퇴행성관절염, 요통과 같은 질병 발생률이 높아지게 된다. 경우에 따라서는 유산이나 조산, 심혈관계 질환, 그리고 방광염과 같은 문제가 보고되는 경우도 있다(Krause 등, 2000). 이 중 서서 일하는 노동자의 건강장해 중 하지정맥류와 근골격계질환(요통, 무릎관절, 어깨 통증 등)에 대한 보고가 가장 많다.

백화점 여성노동자의 하지정맥류에 대한 연구 결과들을 종합해보면 유병율이 30%에서 많게는 81%까지 보고되고 있다(Allaert, 2005). 최근 우리나라의 경우 설문조사에 의한 단편적인 조사결과 이긴 하지만 증상 호소율이 47%로 보고되고 있다(국가인권위원회, 2007). 물론 이러한 하지정맥류의 경우는 체중이나 성별(여성), 임신 여부, 유전적 소인과도 밀접한 관련이 있다. 중요한 것은 이러한 개인적 소인이 있는 사람이 장시간 동안 서서 일하게 되면 하지정맥류 발생률이 더욱 더 높아지거나 혹은 더 악화될 수 있기 때문에 좀 더 적극적인 관리가 필요하다는 것이다.

서 있는 작업에서 신발의 문제는 매우 중요하다(굽 높은 신발의 문제는 일부작업자(화장품 판매원, 안내원 등)의 문제일 수 있지만). 구두굽이 높으면 앞으로 넘어지는 것을 막기 위하여 허리를 뒤로 젖히게 되고 이것이 허리에 큰 부담을 주게 된다.

한 연구에 의하면 4cm 하이힐을 신고 1시간 동안 있을 경우 허리 근육의 피로가 시작되고 6cm 이상일 때는 피로도가 증가하기 시작하고, 8cm 일 때 피로도가 2배 이상 커지게 되어 요통의 유발 요인이 된다고 한다(현수돈 등, 2000).

이러한 문제로 인해 통상적으로 신발 굽 높이를 2cm 정도를 추천하고 있으며, 높이를 5cm 이하로 제한하는 경우도 있다.

## 2) 근골격계질환 문제

근골격계질환은 너무도 많이 알려진 직업병중의 하나이다. 직업성 근골격계질환이란 “부적절한 작업자세나 단순 반복적인 동작, 중량물 작업 등이 원인이 되어 손목/손가락, 팔꿈치, 목, 어깨, 허리, 무릎/다리 등 주로 관절부위의 근육과 신경, 인대, 뼈 등에 나타나는 만성적인 장해”를 말한다.

최근 미국의 노동성 통계(DOL, 2007)에 의하면 2005년 한 해 동안 직업성 근골격계질환자는 모두 375,450건이 발생했으며, 이중 서비스 관련 업종이 265,280건

(70.7%)으로 상품 제조업(110,260건, 29.3%)보다 훨씬 많은 것으로 나타났다. 서비스업종 중 유통업이 125,430건으로 50% 가까이 차지하고 있으며, 이 중 도매업은 27,100건, 소매업은 56,600건으로 보고되어 문제의 심각성을 짐작케 하고 있다. 특히 작업별로 세분화하면 백화점과 기타 매장 등에서의 일하는 상품판매원이 9,800건으로 미국 전체 직업군에서 6번째로 많은 것으로 보고되고 있고, 상품판매원을 관리하는 1차 관리자가 5,570건, 계산원(cashiers)이 5,150건, 그리고 이들의 평균 요양일수는 직업군에 따라 8일-14일 정도인 것으로 나타났다.

표 39. 2005년 미국 사기업 대상 근골격계질환자의 직업별 분포

| Table B. Number of work-related musculoskeletal disorders involving days away from work and median days away from work by selected occupations, 2005 |              |                            |
|--|--------------|----------------------------|
|  | Number       | Median days away from work |
| Total musculoskeletal disorders  | 375,540      | 9                          |
| Laborers and freight, stock, and material movers, hand   | 32,100       | 9                          |
| Nursing aides, orderlies, and attendants   | 28,920       | 5                          |
| Truck drivers, heavy and tractor-trailer   | 18,330       | 14                         |
| Truck drivers, light or delivery services  | 11,760       | 10                         |
| Janitors and cleaners, except maids and housekeeping cleaners  | 10,470       | 9                          |
| <b>Retail salespersons</b>   | <b>9,800</b> | <b>9</b>                   |
| Stock clerks and order fillers   | 9,600        | 7                          |
| Registered nurses  | 9,060        | 7                          |
| Construction laborers  | 8,540        | 10                         |
| Maintenance and repair workers, general  | 6,870        | 7                          |
| Carpenters   | 6,630        | 10                         |
| Maids and housekeeping cleaners  | 6,320        | 8                          |
| <b>First-line supervisors/managers of retail sales workers</b>   | <b>5,570</b> | <b>14</b>                  |
| Cashiers   | 5,150        | 8                          |
| Automotive service technicians and mechanics   | 4,610        | 12                         |

특히 미국에서 계산원(cashier)의 근골격계질환 문제는 이미 80년대부터 사회문제가 되어 많은 연구와 인간공학적 대책이 수립되어 수행되고 있다. 계산원의 경우 다른 노동자들에 비해 대부분 입식 작업이고 작업반경이 좁은데다, 돈과 상품을 반복적으로 다루면서 집중력이 요구되는 작업 특성상 근골격계질환에 매우 위험한 직종으로 알려져 있다. 이러한 문제로 인해 최근 미국 노동성에서는 슈퍼마켓 등의 상품 판매원을 위한 인간공학적 작업관리지침을 제정한 바 있다(Ergonomics for the Prevention of Musculoskeletal Disorders Guidelines for Retail Grocery Stores (DOL, 2004)).

영국 정부에서 발표한 자료에 의하면 근골격계질환은 가장 흔한 직업병으로 192,000명의 노동자들이 다리에 발생한 근골격계질환으로 고통을 당하고 있다고 추정하고 있다. 또한 이 문제(다리 이상)로 인해 2003년/04년에는 약 2백2십만 일수의 노동손실일이 발생했을 것이라고 한다(HSE, 2005).

우리나라의 경우 유통업 노동자의 근골격계질환 실태가 공식적으로 발표된 사례는 없다. 다만 단편적인 연구결과(양동도 등, 2006)를 보면 백화점 판매원의 경우 근골격계질환자의 요주의 추정자는 24.4%, 질병이 의심되는 유소견 추정자는 11.3% 정도인 것으로 알려져 자동차 조립작업자 및 조선소 노동자 못지않게 문제가 심각한 것으로 보고하고 있다.

2007년에 이루어진 유통업 노동자 실태조사 결과(국가인권위, 2007)에서 화장품 4사 판매사원이 경우 현재 업무를 하면서 얻게 된 주요 질병의 병명을 보면 △발가락 질환(80.1%), △정신스트레스 질환(79%), △근육질환(74.2%), △무릎 및 관절 질환(64.8%), △여성-산부인과 질환(64.8%), △요통 및 디스크 질환(64.8%) 등의 순으로 나타나 대부분이 근골격계질환과 관련된 건강문제였다.

## 2. 서서 일하는 노동자의 근피로도 측정 결과

### 가. 실험 목적 및 제한점

장시간 서서 일하는 노동자와 그렇지 않는 노동자의 다리 부위 근피로도에 어떤 차이가 있는지를 알아보기 위하여 2가지 실험적 평가를 진행하였다.

실험1은 실제 작업자를 대상으로 실험할 때 영향을 받을 수 있는 다양한 작업조건들을 통제된 후 순수하게 서있는 조건과 그렇지 않는 조건에서 근피로도에 어떤 차이가 있는지를 알아보려고 진행하였다.

실험2는 실제 백화점에서 서서 일하는 작업자와 그렇지 않은 작업자를 대상으로 작업 전과 작업 후의 근피로도를 측정하여 비교 분석하였다. 이 실험은 실험조건을 완벽하게 통제하지 못한다는 한계가 있어 작업자의 조건(작업 전 후 측정까지의 대기 시간 등)에 따라 결과에 많은 영향을 받을 수 있다는 한계가 있다.

또한 2가지 실험 모두 측정자수가 4명 내외로 극히 제한적이어서 실험 결과를 일반화하는 데는 많은 한계가 있다. 그러나 실험 조건에 따른 근피로도 차이의 경향성은 파악할 수 있으며, 또한 기존 연구 결과들과 연계하여 해석한다면 이러한 제한점들을 극복할 수 있을 것이다.

#### 나. 측정 결과

[실험 1 : 실험실 내에서의 실험적 평가]

##### 1) 측정방법 및 내용

(1) 피실험자 : 19세의 여성을 대상으로 하였으며, 이들의 평균 신장은 163.5cm(표준편차 4.5cm), 평균 체중은 53.1kg (표준편차 4.4kg) 이었다.

##### (2) 측정 조건

1. 앉은 자세 / 2. 신발 낮은 굽(5cm) 선자세 / 3. 신발 높은 굽(10cm) 선자세로 실험군을 나누고 각 작업별로 무작위 순서로 실험을 진행

##### (3) 측정방법

각각의 실험 조건에 대해 5분간 휴식 후 -> 본 측정 전 2회에 걸쳐 MVC측정 -> 20분간 작업수행 후 최종 2분간 측정하여 데이터 수집(각 3수준)

##### (4) 측정 부위

비복근 외측, 비복근 내측, 가자미근

##### (5) 신호 분석 방법

RMS(Root-Mean Square)의 신호 처리 값을 사용하여 평균치(Mean Value)를 구하여 분석함

##### 2) 실험결과

실험 결과 근육에 따라 약간씩 차이가 있지만 좌식작업에 비해 입식작업의 측정값이 증가하였고, 입식 작업에서는 신발굽이 높을수록 증가하여 통계적으로 유의한 차이

를 보였다(P=0.037).

표 40. MVC의 측정과 각 작업시의 측정 평균치 단위 :uVs

|           | 비복근 외측 | 비복근 내측 | 가자미근    |
|-----------|--------|--------|---------|
| MVC평균     | 108.75 | 279    | 126.125 |
| 좌식 작업     | 2.75   | 1.75   | 2.5     |
| 입식 낮은급 작업 | 6.5    | 7      | 26.25   |
| 입식 높은급 작업 | 8.25   | 30.25  | 22.75   |

작업생리학 분야의 연구결과(Astrand and Rodahl, 1986)에 따른 근육의 동원량이 최대수의 근력(MVC)의 30%가 넘는 지점부터 근육내의 원활한 혈액순환이 감소되며 70%가 넘는 경우 정상적 혈액순환이 이루어지지 못하여 젖산과 같은 피로물질이 축적되는 것으로 알려져 있다. 또한 하루 중 많은 시간을 연속적으로 작업을 하는 경우 최대근력(MVC)의 10%-20%를 넘지 않도록 하여야 근육피로가 누적되지 않는 것으로 많은 연구결과에서 밝혀져 있다. 이를 바탕으로 하여 본 실험의 결과를 해석해 보면 가자미근의 경우 입식작업시 17~20%의 근육 동원 비율을 보이고 있으며 더욱이 비복근 외측의 경우에도 높은 굵에서 작업시 11%의 근육 동원 비율을 나타내고 있다.

표 41. 근육동원비율 (%) - 작업시/MVC

|                       |              | CH1(비복근 외측) | CH2(비복근 내측) | CH3(가자미근) |
|-----------------------|--------------|-------------|-------------|-----------|
| 측<br>정<br>치<br>평<br>균 | 좌식작업시        | 3.6%        | 0.7%        | 2.1%      |
|                       | 입식<br>낮은급작업시 | 9.2%        | 2.9%        | 20.3%     |
|                       | 입식<br>높은급작업시 | 11.0%       | 8.6%        | 17.1%     |

### 3) 결론

근사용량은 입식작업이 좌식작업에 비해 많으며, 입식작업의 경우 높은 신발굽이 낮은 신발굽에 비해 근육사용량이 많다고 할 수 있다.

특히 입식 작업의 경우 근육에 따라 다소 차이는 있지만 근육사용량이 최대근력의 10% 이상을 차지하고 있어 장시간 작업시 피로 누적의 가능성이 있다고 할 수 있다.

#### [실험 2 : 백화점 작업자의 근피로도 측정 결과 ]

##### 1) 측정 방법 및 내용

###### (1) 피실험자

백화점 노동자중 20-30대 여성노동자 9명을 대상으로 하였으며 평균 연령은 25.7세(표준편차 : 4.6), 평균 신장 161.3cm (표준편차 : 4.3cm), 평균 체중 49.9kg(표준편차 7.1kg)이었다.

###### (2) 측정 조건

1. 앉은 자세 작업군 3명/ 2. 낮은 굽(5cm 미만) 선 자세 작업군 3명/ 3. 높은 굽(10cm 이상) 선 자세 작업군 3명으로 구분하여 측정

###### (3) 측정 방법

각각의 작업군에 대해 출근 후 5분간 휴식 -> 작업 전 2분간 측정 후 데이터 수집 -> 8시간 작업 수행 -> 작업 후 2분간 측정 후 데이터 수집

###### (4) 측정 부위

비복근 외측, 비복근 내측, 가자미근

###### (5) 신호 분석 방법

MF(Median Frequency)의 신호 처리 값을 사용하여 평균치(Mean Value)를 구하여 분석함

##### 2) 측정결과



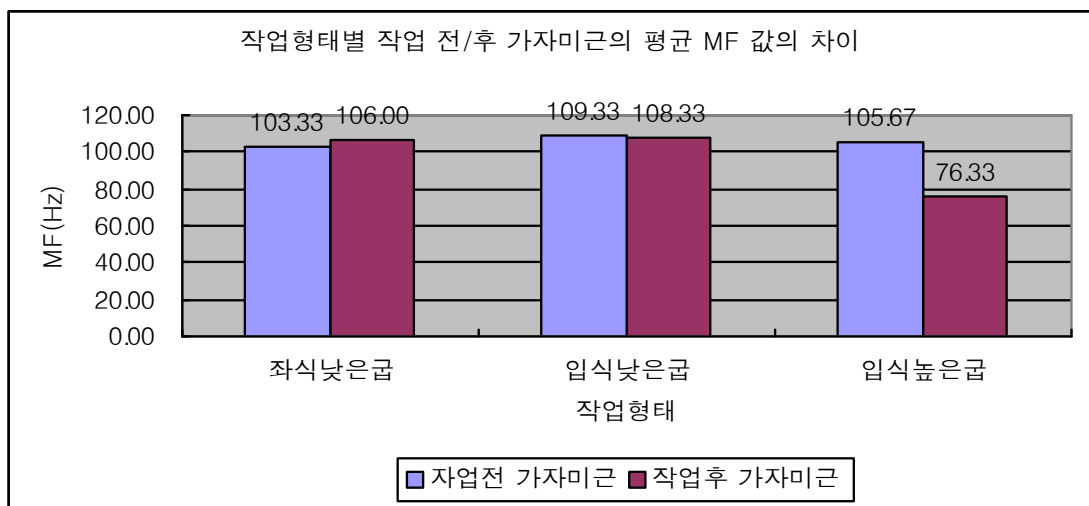
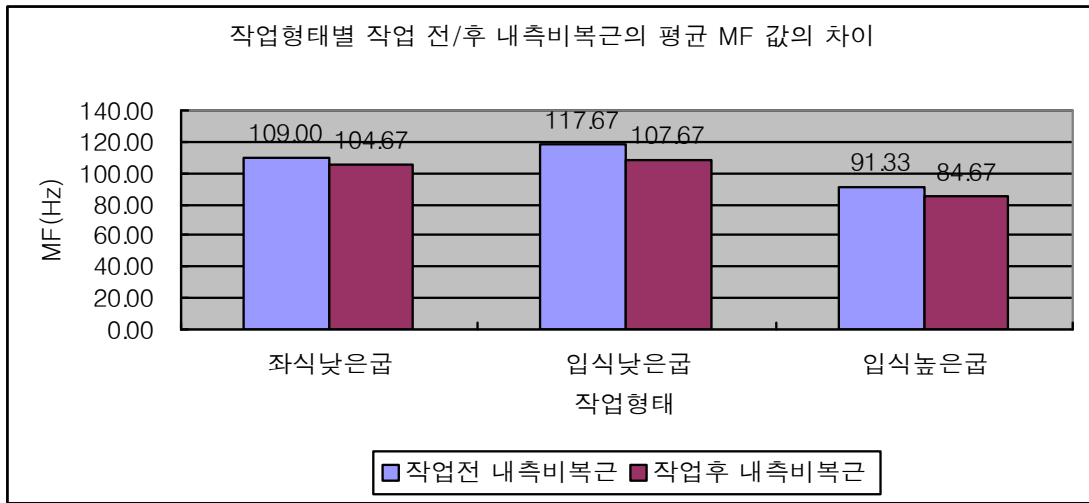
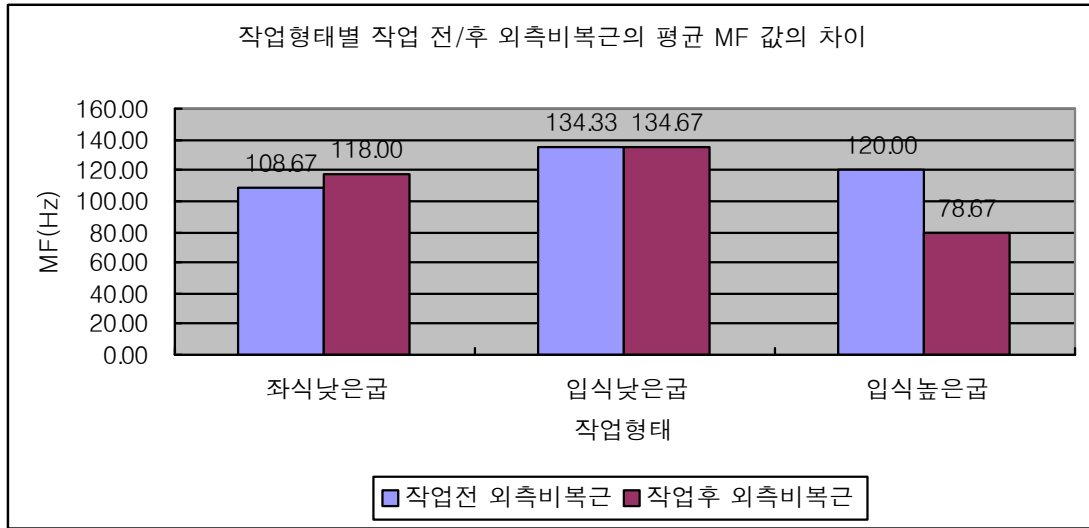


그림 7 . 근육별 작업 전후 MF 값의 차이 비교

근육이 피로하면 MF(Median Frequency)의 값은 낮은 쪽으로 천이(Shifting)가 발생한다. 이러한 원리를 이용하여 작업 전/후 측정된 값을 비교한 결과 다음과 같은 추이를 발견할 수 있었다.

표 43. 작업형태별 작업 전/후 평균 MF 값의 천이율 비교 단위: Hz

| 구분    | 외측비복근 천이율 | 내측비복근 천이율 | 가자미근 천이율 |
|-------|-----------|-----------|----------|
| 좌식낮은굽 | 8.59%     | -3.98%    | 2.58%    |
| 입식낮은굽 | 0.25%     | -8.50%    | -0.91%   |
| 입식높은굽 | -34.44%   | -7.30%    | -27.76%  |

위의 표를 보면 외측비복근의 경우 ‘입식높은굽’에서 작업전 MF 값에 비해 작업후 -34.44%에 달하는 높은 비율의 음값으로의 천이율을 발견할 수 있었고, ‘입식낮은굽’과 ‘좌식낮은굽’의 경우 양값으로 나타났다. 이는 선 자세로 장시간 높은 굽을 착용한 상태로 작업을 수행할 경우 외측비복근에 피로도가 증가함을 의미한다.

다음으로 내측비복근의 경우 ‘입식낮은굽’에서 작업전 MF 값에 비교하여 작업후 -8.50%의 음값으로의 천이율을 발견할 수 있었고, ‘입식높은굽’의 경우 -7.30% 그리고 ‘좌식낮은굽’의 경우 -3.98%의 음값으로 나타났다. 이는 내측비복근의 경우 ‘입식낮은굽>입식높은굽>좌식낮은굽’의 순으로 피로도가 증가함을 나타낸다.

마지막으로 가자미근의 경우 ‘입식높은굽’에서 작업전 MF 값에 비교하여 작업후 -27.76%에 달하는 높은 비율의 음값으로의 천이율을 발견할 수 있었고, ‘입식낮은굽’의 경우 -0.91%의 음의 값 그리고 ‘좌식낮은굽’의 경우 2.58%의 양의 값을 나타내었다. 이는 선 자세로 장시간 작업을 수행할 경우 ‘입식높은굽>입식낮은굽>좌식낮은굽’의 순으로 피로도가 증가함을 의미한다.

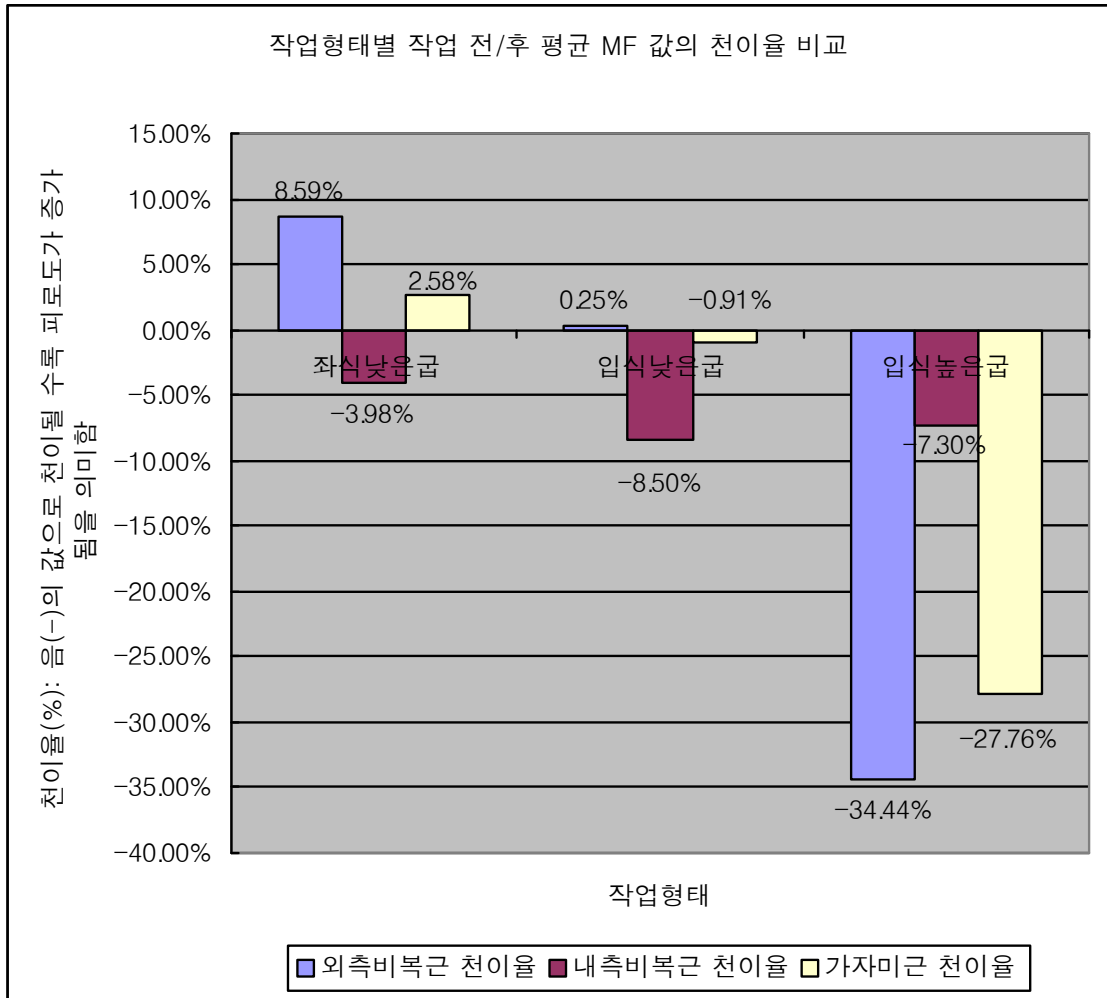


그림 8 . 각 근육별 작업 전후 MF 값의천이율 비교

### 3) 결론

높은 굽을 신은 입식작업의 경우 작업 전후 근육의 MF 값이 모든 근육 부위에서 가장 많은 천이율을 보여 작업 후 피로도가 가장 높은 것으로 나타났다.

낮은 굽을 신은 입식 작업의 경우에서도 좌식 작업에 비해 모든 근육 부위에서의 천이율 감소 비율이 높은 것으로 나타나 좌식 작업에 비해 근육 피로가 높은 경향을 보이고 있었다. 특히, 내측비복근의 경우 ‘입식낮은굽’이 가장 높은 비율의 음의 값으로 천이를 보여 근육 피로가 증가했음을 보이고 있다.

이상과 같은 결과를 종합해보면 서서 일하는 작업에서 근육 피로도가 높게 나타남을

알 수 있으며, 특히 높은 굽을 신고 서서 일하는 경우에 가장 피로도가 높게 나타난다고 할 수 있다.

### 3. 어떤 조치가 필요한가?

#### 1) 법으로 보장된 노동자 건강권에 대한 지도감독

산업안전보건법 보건규칙 제 277조에는 지속적으로 서서 일하는 노동자가 작업 중 때때로 앉을 수 있는 기회가 있는 때는 의자를 비치하도록 사업주에게 의무를 부여하고 있다. 즉, 작업 중 경우에 따라 앉을 수 있는 의자에 대한 요구는 노동자 건강권을 위한 기본적인 요구이고 사업주 의무사항인 것이다.

표 44. 산업안전보건법 산업보건기준에관한 규칙

|   |
|---|
| <p>의자와 휴게시설</p> <p>제14장 그 밖의 유해인자에 의한 건강장해의 예방</p> <p>제276조 (휴게시설) ①사업주는 근로자들이 신체적 피로 및 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.</p> <p>②사업주는 제1항의 규정에 의한 휴게시설을 설치하고자 하는 때에는 인체에 해로운 분진등을 발산하는 장소나 유해물질을 취급하는 장소와 격리된 장소에 설치하여야 한다. 다만, 갱내 등 작업장소의 여건상 격리된 장소에 휴게시설을 갖추는 것이 불가능한 때에는 그러하지 아니하다.</p> <p>제277조 (의자의 비치) 사업주는 지속적으로 서서 일하는 근로자가 작업 중 때때로 앉을 수 있는 기회가 있는 때에는 당해 근로자가 이용할 수 있도록 의자를 비치하여야 한다.</p> |
|---|

따라서 의자를 제공하는 문제는 요구의 문제가 아니라 사업주 의무사항에 대한 노동부의 근로감독의 문제인 것이다.

다만 문제는 의자에 앉아서 일하게 되면 관리자로부터 게으르다는 인식을 그리고 고객으로부터는 건방지다는 인식을 받을 수 있다는 심적 부담이 있기 때문에 의자를 제공하는 것이 문제가 아니라 의자가 제공되었을 때 앉을 수 있는 주위 여건과 인식이 먼저 해결되어야 한다.

## 2) 인간공학적 작업조건 제공

필요에 따라 선택적으로 앓을 수 있는 의자를 제공하는 것이 가장 중요한 문제이긴 하지만 의자가 있어도 앓아 있기가 어려울 경우에는 다음과 같은 문제들을 종합적으로 검토하여야 한다.

- (1) 정적인 자세로 정해진 위치에 서있는 자세를 피할 것.
- (2) 서서 체중을 기댈 수 있는 입좌식 의자를 제공할 것 (Sit/Stand Stool)
- (3) 고정되어 서 있는 장소에 피로예방 매트를 제공할 것 (Anti-Fatigue Mat)
- (4) 굽 높이가 4cm 이하의 편안한 신발을 신을 것
- (5) 한쪽 발을 살짝 올려놓을 수 있는 발 받침대를 사용할 것(Grating Foot Bench)
- (6) 규칙적인 휴식시간

## 발제 3

### 서비스 여성 노동자 정맥류 검진 결과

윤간우

# 서비스 여성 노동자 정맥류 검진 결과

윤간우

## 1. 연구 준비

오래 서있는 노동자에게 생길 수 있는 건강영향은 다양하다. 가장 흔한 것이 다리의 피로, 부종, 통증이다. 그 외에도 요통((Drewczynski<sup>1</sup>), Hansen, et al<sup>2</sup>), Redfern & Chaffin<sup>3</sup>), 족저 근막염과 발 뒤꿈치 통증(Cailliet<sup>4</sup>)이 초래될 수 있고, 오랜 기간 동안 서서 일하게 되면 무릎 관절염의 발생위험도 증가하게 된다(Croft<sup>5</sup>). 서서 일하는 자세는 이들 근골격계질환 뿐만 아니라 정맥류(Tüchsen<sup>6</sup>)의 중요한 원인이 되기도 하고, 임신부에게서는 조산과 유산의 원인이 될 수 있다(Mcculloch<sup>7</sup>).

서서 일한 자세와 관련된 건강 문제 중에 증상이 없어 스스로 질병 발생 확인이 어렵고, 작은 예방조치(앉아서 휴식을 취함)로도 질병 예방 및 악화 방지에 효과적인 하지 정맥류를 이번 연구 대상으로 선정하였다.

본 연구는 하루에 8시간 이상 서있는 백화점과 대형 마트에 근무하는 여성노동자(환자군)와 대부분의 업무를 앉은 상태에서 수행하는 사무직 여성 노동자(대조군)를 대상으로 하여 환자-대조군 연구 방법으로 오래 동안 서있는 작업이 정맥류 발생을 얼마나 높일 수 있는지 살펴보았다.

환자군인 백화점과 대형 마트에서 하루 8시간 이상 서있는 여성 노동자 88명과 사무실에서 컴퓨터 작업 및 상담 업무를 앉은 자세에서 수행하는 여성 노동자 169명

---

1) Drewczynski, Andrew (1988) Working in a standing position. Canadian Centre for Occupational Health and Safety. 250 Main Street East, Hamilton, Ontario

2) Hansen, L., Winkel, J. and Jorgensen, K. (1998) Significance of mat and shoe softness during prolonged work in upright position: based on measurements of low back muscle EMG, foot volume changes, discomfort and ground force reactions. Applied Ergonomics, 29(3): 217-224

3) Redfern, M.S. and Chaffin, D.B. (1995) Influence of Flooring on Standing Fatigue. Human Factors, 37(3): 570-581

4) Cailliet, Rene (1983) Foot and Ankle Pain, Edition 2. F.A. Davis Company, 139-141

5) Croft, P., Cooper, C., Wickham, C., and Coggon, D. (1992) Osteoarthritis of the hip and occupational activity. Scandinavian Journal of Work, Environment and Health, 18(1): 59-63

6) Tüchsen F, Hannerz H, Burr H, Krause N. Prolonged standing at work and hospitalisation due to varicose veins: a 12 year prospective study of the Danish population. Occup Environ Med. 2005 Dec;62(12):847-50.

7) McCulloch J. Health risks associated with prolonged standing. Work, vol.19, no.2, pages 201-5, 2002.

을 대상으로 정맥류 검진을 진행하였다. 정맥류 검진은 여성노동자가 근무하는 현장 방문을 원칙으로 하였으며, 검진의 대상은 전체 근무자 중 무작위로 추출하여 선택하였다. 정맥류 검진은 이번 검진의 의의를 설명하고 동의하는 여성노동자에게 이학적 검진을 통해 하지 정맥류 발병 유무를 확인 하였고, 정맥류 발생과 관련되었다고 알려진 위험요인들을 조사하였다(표 1).

표 45. 정맥류 검진 방법

| 이학적 검진   | 정맥류 관련 위험요인 파악  |
|--|---|
| <p>시진과 촉진으로 하지 정맥류를 살펴보고 다음과 같이 구분하였다.</p> <p>1) 정상<br/>                 2) 정맥류(경한 상태) : 무증상, 미용상 불쾌감<br/>                 3) 정맥류(중한 상태) : 통증, 피부변화<br/>                 4) 피부 궤양을 동반한 정맥류</p> | <p>1) 업무관련 요인 -</p> <p>사업장명, 작업내용, 근무기간, 근무시간, 1일 근무 중 서있는 시간, 작업중 앉는 횟수, 작업 중 착용 신발 종류</p> <hr/> <p>2) 개인적 요인 -</p> <p>연령, 성별, 키/몸무게(비만도), 흡연력, 출산력, 약물복용력, 가족력, 고혈압, 당뇨</p> |

## 2. 연구 결과

### 1) 정맥류 유병율

총 88명의 백화점 또는 마트에 근무하는 서비스직 여성노동자에게서는 30명인 34.1%가 정맥류를 가지고 있었고 169명의 사무직 여성노동자에게서는 7명인 4.1%가 정맥류를 가지고 있었다. 작업 자세(서서 일함 Vs 앉아서 일함)에 따라 정맥류 유병율의 큰 차이가 나타났다. 정맥류의 유병율은 연령이 증가함에 따라 증가하는 질환이기에 연령별로 정맥류 유병율을 살펴보았다.

표 46. 연령별 정맥류 유병율

명(%)

| 연령     | 서비스직 여성 노동자<br>(서서 일함) | 사무직 여성 노동자<br>(앉아서 일함) |
|--------|------------------------|------------------------|
| 20-30대 | 12명 (27.9%)            | 6명 (3.7%)              |
| 40-50대 | 18명 (40.0%)            | 1명 (16.7%)             |

서서 일하는 서비스직 여성 노동자와 앉아서 일하는 사무직 여성 노동자 모두 연령이 증가함에 따라 정맥류의 유병율은 증가하고 있으나, 서비스직 여성 노동자의 경우 20-30대에서는 정맥류 유병율이 27.9%이고, 40-50대에서는 40.0%로 사무직 여성 노동자의 20-30대 3.7%, 40-50대 16.7%로 작업 자세에 따라 정맥류 유병율에 큰 차이가 관찰된다.

## 2) 근무 조건과 정맥류

본 조사에서는 정맥류와 관련이 있다고 알려져 있는 근무조건으로 근무기간, 1일 근무시간, 1일 서있는 시간, 근무 중 착용하는 신발을 파악하였다. 파악된 근무조건과 정맥류 유병율과의 관계는 다음과 같다.

표 47. 근무 조건과 정맥류

명(%)

| 근무 조건      |           | 정맥류 유병율     |
|------------|-----------|-------------|
| 근무 기간      | 5년 미만     | 9명 (5.9%)   |
|            | 5~10년 미만  | 13명 (40.0%) |
|            | 10~15년 미만 | 15명 (34.9%) |
| 근무 시간      | 8시간 이하    | 2명 (3.7%)   |
|            | 9~10시간    | 26명 (14.9%) |
|            | 11시간 이상   | 9명 (30.0%)  |
| 1일 서있는 시간  | 6시간 미만    | 9명 (5.9%)   |
|            | 6~7시간     | 4명 (25.0%)  |
|            | 8시간 이상    | 24명 (34.8%) |
| 근무 중 신발 종류 | 낮은 굽      | 25명 (16.7%) |
|            | 중간 굽      | 5명 (7.8%)   |
|            | 높은 굽      | 7명 (16.3%)  |

근무 기간이 길수록 정맥류 유병율이 증가한다. 이는 연령 증가와 관련되어 있기 때문이기도 하며, 서서 일하는 시간이 누적되기 때문이기도 하다. 1일 근무 시간과 1일 서있는 시간이 길수록 정맥류 유병율이 증가한다. 정맥류는 급성질환(수개월 서서 일했다고 정맥류가 생기지 않는다)이 아닌 만성질환이기 때문에 1일 근무 시간 또는 서있는 시간 뿐 만 아니라 근무 기간을 고려해야 한다. 이번 조사에서 근무 중 신발 종류와 정맥류와 관련은 없어 보인다.

### 3) 개인적 요인과 정맥류

정맥류의 원인은 서있는 자세만이 아니다. 비만, 정맥류의 가족력, 출산 경험, 운동 습관, 흡연력, 호르몬 제제 등의 약물 복용력, 고혈압, 당뇨 등도 정맥류의 원인으로 언급되고 있다. 본 조사에서는 이들 개인적 요인이 조사대상에서 발견된 정맥류와 관련이 있는지 분석해 보았다.

표 48. 개인적 요인과 정맥류

명(%)

| 개인적 요인 | 정맥류 유병율 |
|--------|---------|
|--------|---------|

|         |        |             |
|---------|--------|-------------|
| 비만      | 정상     | 30명 (13.8%) |
|         | 과체중/비만 | 7명 (17.5%)  |
| 흡연      | 비흡연    | 32명 (16.4%) |
|         | 흡연     | 5명 (8.1%)   |
| 분만 경험   | 0회     | 12명 (6.7%)  |
|         | 1회 이상  | 25명 (32.5%) |
| 정맥류 가족력 | 가족력(-) | 28명 (13.2%) |
|         | 가족력(+) | 9명 (20.5%)  |

과체중 또는 비만인 노동자에게서 정맥류 유병율이 높았다. 흡연은 기존의 연구결과와 달리 비흡연자에게서 정맥류 유병율이 높았다. 조사대상 집단에서 흡연율이 낮기 때문이라고 판단된다. 분만경험이 있는 경우 정맥류 유병율이 높았다. 정맥류의 가족력이 있는 경우에도 정맥류 유병율이 높았다.

#### 4) 다변량 분석

이번 연구에서 다양한 직업적 요인과 개인적 요인이 정맥류와 관련이 있게 보인다. 관련 있어 보이는 여러 요인 들 중 실제 정맥류와 관련 있는 요인이 무엇인지 살펴 보기 위해 다변량 분석을 실시했다. 예를 들어 근무기간이 길수록 정맥류 유병율이 높아지고, 연령이 증가할수록 정맥류 유병율이 높아진다. 근무기간과 연령이 서로 관련되어 있기 때문에 어떤 요인이 정맥류와 관련성이 높은지 확인하는 것이 다변량 분석이다.

표 49. 다변량 분석 결과

| 요인                     |                  | 정맥류 위험비 | 95% CI       |
|------------------------|------------------|---------|--------------|
| 연령                     | 20-30대 Vs 40-50대 | 0.679   | 0.18 ~ 2.54  |
| 서 있는 작업<br>(1일 8시간 근무) | 3년 미만 Vs 3~5년    | 8.982   | 2.45 ~ 32.92 |
|                        | 3년 미만 Vs 5년 이상   | 12.735  | 4.31 ~ 37.59 |
| 비만                     | 정상 Vs 비만         | 0.446   | 0.14 ~ 1.36  |
| 정맥류 가족력                | 없음 Vs 있음         | 2.571   | 0.92 ~ 7.14  |
| 출산 경험                  | 0회 Vs 1회 이상      | 5.549   | 1.56 ~ 19.63 |

통계적으로 유의한 요인은 서있는 작업과 출산 경험이다. 출산 경험이 1회 이상일 때가 없을 때보다 정맥류 발생 위험이 5.54배 높다. 1일 8시간 서있는 작업을 기준으로 3년 미만보다 3~5년 작업시에는 정맥류 발생 위험이 8.98배 높다. 5년 이상 근무할 때는 정맥류 발생 위험이 12.37배나 증가하게 된다. 개인적 요인인 출산 경험보다 직업적 요인인 서있는 자세의 유지가 정맥류 발생 위험이 더 높게 나타났다.

### 3. 연구의 시사점

서서 일하는 백화점과 대형 마트 판매 여성 노동자와 앉아서 일하는 사무직과 상담 업무를 수행하는 여성 노동자를 대상으로 진행한 이번 연구에서 서서 일하는 서비스 직 여성 노동자에게서 정맥류 발생 위험이 월등히 높은 것으로 파악되었다.

서서 일하는 노동자에게서 하지 정맥류 발생 위험이 높은 것은 이미 알려져 있는 사실이며 본 연구는 우리나라 서비스 여성 노동자에게서 이를 재확인 했을 뿐이다.

우리나라 서비스 여성 노동자 특히 이번 연구의 대상이 되었던 백화점과 대형 마트 판매 노동자들은 업무시간의 90%이상을 서서 일하고 있다. 의자가 옆에 있음에도 앉지 못하고, 내부 규정에 의해 서서 일하게 된다.

본 연구에서는 서서 일하는 서비스직 여성 노동자가 1일 8시간 서서 일하는 것을 기준으로 할 때 3년에서 5년 사이의 근무기간에서의 정맥류 발생 위험은 3년 미만 근무시보다 8배 높게 나타났다. 5년 이상 근무할 경우에는 12배나 높게 나타났다.

개인적인 요인으로 출산경험도 정맥류 발생과 관련이 있었으나, 그 위험은 서서 일하는 작업보다 적었다.

하지 정맥류는 미용상의 문제로 심리적 위축을 초래할 뿐만 아니라, 질병이 진행될 경우 통증을 초래하고, 혈관 합병증의 원인이 되는 질환이다.

서서 일하는 노동자에게서 발생한 하지 정맥류는 일하는 동안 앉아서 쉴 수 있는 기회만 제공하더라도 발생 위험을 줄일 수 있고, 질병 악화를 멈출 수 있다.

[ 토 론 문 ]

**서서 일하는  
서비스여성노동자에게 의자를**

# 토론문 1

---

## 현장 사례 발표

서묘신

MEMO

## 토론문 2

---

**‘앉을 수 있는 의자’의 의미,  
그리고 그 의자를 넘어서...**

정진주

## ‘앉을 수 있는’ 의자의 의미, 그리고 그 의자를 넘어서..

정진주(이화여자대학교)

○ “이곳은 일하는 사람의 80%가 하루에 서서 일하는 시간이 9-11시간이 넘습니다. 일하는 장소에 의자가 배치되어 있는 곳은 76%, 이중 35%만 그 의자에 앉을 수 있습니다. 일하는 사람의 약 50%가 물리적, 언어적 폭력, 성폭력(희롱) 등 각종 폭력에 시달린 경험이 있습니다”

만약 여러분이 신문기사에서 위와 같은 기사를 읽었다면 어느나라 어느 곳에서 일어난 사건일까라고 잠시 생각할지도 모른다. 이 곳은 우리 주변에서 흔히 볼 수 있는 백화점의 판매노동자의 상황일 뿐만 아니라 점차 증가하고 있는 대형마트를 포함한 유통, 서비스업계에서 일하고 있는 우리 노동자의 현실이다. 매우 낯설게도 느껴질 수 있는 이 내용은 이런 환경에서 일하고 있는 사람에 대한 ‘존엄’과 ‘일의 즐거움/흥겨움’이라고는 찾아보기 매우 어렵다는 것을 단박에 느끼게 해 줄 것이다. 왜냐하면 앉거나, 서거나, 폭력에 노출되었더라는 말들은 우리에게 매우 원시적인 무언가를 의미하고 이런 원시적인 문제는 이미 우리사회에서는 상당부분 해결되었다고 많은 사람이 생각할 수 있기 때문이다. 그러나 이는 우리가 주변에서 흔히 볼 수 있는 백화점에서 일하는 노동자와 판매서비스직의 현실이다.

○ 백화점에서 일하는 노동자의 위와 같은 상황의 핵심에는 ‘의자’가 있다. 의자는 목적 그대로 앉기 위해 만든 것이지만 의자가 있어야 할 곳과 누가 앉을 수 있는가는 의자를 둘러싸고 관계가 맺어지고, 경제적 자원의 창출이 이루어지는 방식에 따라 달라질 것이다. 서비스직 노동자에게는 의자가 배치되지 못한 곳이 많고 배치되더라도 고객을 위한 것이지 일하는 사람을 위한 것은 아닌 것이었다. 왜 이렇게 됐을까? 회사는 노동자가 고객을 맞이하기 위해서는 늘 서서 반겨야 한다고 생각했기 때문에 노동자에게 의자를 배치하지 않거나 있는 의자도 고객용으로 치부하고 있다. 노동자도 이제까지 서서 일하는 것이 힘들긴 하였지만 이에 대한 문제를 제기하지 못하였다. 고객 역시 늘 자신들을 맞이하는 백화점 노동자는 서 있어서 언제든지 자신들에게 서비스를 기꺼이 해야 되는 것을 잠재적으로 바랬던 것은 아닐까? 아주 단순하게 보이는 ‘앉을 수 있는 의자’는 이렇듯 복잡한 정치경제학의 표현인 것이다. 또한 의자는 서비스직의 노동의 실태를 아주 구체적으로 명시하고 이를 개선할 수 있는 사회적 분위기를 조성할 수 있는 중요한 사안이다. 의자를 둘러싼 다양한 집단이 이제까지는 침묵으로 일관해 왔지만 이제부터 문제의 실마리를 풀어야 할 때이다.

○ 우리나라 산업안전보건법에는 서서 일하는 노동자에게 의자를 배치하라는 기준이 이미 명시되어 있었지만 이는 생산직 등 전통적인 부분에 일부 적용되어 왔다. 서비스직 노동자에게도 이 내용이 적용되어야 함을 이번 실태조사에서 보다 명확하게 드러났다. 서비스직 노동자는 향후 지속적으로 증가할 것이고 이들을 위해 쾌적한 노동환경을 제공하는 것은 사회의 건강한 재생산과 연결되어 있다. 앓을 수 있는 의자놓기 캠페인은 조금은 막연하게도 보일 수 있는 서비스직 노동자의 노동조건과 건강문제를 연계하는 매우 구체적인 현실로써 중요한 역할을 할 수 있다. 따라서 서비스직 노동자가 의자에 앉기 위해서는 다양한 부문이 각자의 역할을 할 수 있을 것이다.

사업주는 앓을 수 있는 의자를 제공하여 산업안전보건기준을 준수하고, 정부는 회사에 대한 근로감독 강화하며 서비스 노동자 건강을 위한 제도와 정책 마련해야 할 것이다, 고객은 서비스노동자의 노동에 대한 존중으로서 노동자가 의자에 앉아가면서 일할 수 있는 분위기조성과 현실을 만들어내기 위해 회사에 대한 압력과 감시자의 역할을 지속적으로 이어나가야 할 것이다. 서비스 산업에서 고객은 단지 소비자로서뿐만 아니라 서비스업에서 일하는 노동자의 건강과 노동환경을 변화시킬 수 있는 중요한 주체로서 역할을 할 수 있다. 우리나라에 앓을 수 있는 의자를 전혀 시행해보지 않은 것은 아니었다. 한 회사에서 의자놓기를 실시하였는데 동종업계의 다른 회사가 함께 하지 않는 상황에서 그 회사만 이를 고집하기는 어려웠다. 전국적으로 의자놓기 캠페인이 진행되어야 하고 회사와 고객이 동시에 참여해야 하는 이유가 여기에 있다.

○ 전체 노동자의 관점과 산업구조의 특성을 볼때 서서 일할 수 있는 권리의 실현도 중요하다. 사무직을 포함해 오랜 시간 앉아서 일하는 노동자에게는 서서 일할 수 있는 장치가 필요하다. 외국의 경우 노조사무실에서조차도 장시간 앉아서 일하는 노동자에게 책상 높이를 조절할 수 있고 원하는 시간대만큼 서서 일할 수 있는 책상을 제공하고 있음을 상기할 필요가 있다. 즉 앉아서 일할 수 있거나 서서 일할 수 있는 권리 모두 보장되어야만 각 노동의 특성에 맞게 노동자의 근무조건과 건강이 향상될 수 있을 것이다.

○ 서비스직 노동자에게 의자, 휴게시간 및 공간맡고도 중요한 문제로 감정노동이 있다. 직접적인 노동과정에서 공장의 노동자는 생산도구가 주요한 생산품과 연결이 되는 반면 서비스업에서는 고객과의 관계가 판매와 서비스의 중요한 통로가 된다. 고객만족 또는接客서비스가 기업의 경쟁우위를 결정하는 주요한 요인 중의 하나로 부각됨에 따라 정도의 차이는 있을지라도 모든 산업에 종사하는 노동자들은 조직이 요구하는 감정표현 규범에 따라 자신의 감정이나 느낌을 고객에게 연출하도록 강요되고 있다. 특히 인적 서비스가 중요한 호텔이나 백화점, 레스토랑, 패스트푸드점 등에서는 노동자의 서비스 수준이 곧바로 고객들의 구매의도를 좌우하게 된다는 점

에서 이러한 요구가 점차 증가되고 있다. 좋아하고, 싫어하고, 슬프고, 화나는 매우 사적인 감정이 조직 속에서 집단적 감정(collective emotion)으로 변형되며 집단적 감정은 조직 속에서 바람직한 것으로 여겨지는 것이 강요된 결과라고 보았다.

설문조사에 따르면 88%의 노동자가 ‘내 일은 감정적으로 노력을 많이 해야 한다’, 98%의 노동자가 ‘내가 하는 일은 내 기분과 관계없이 항상 웃거나 즐거운 표정을 지어야 한다’, ‘나는 솔직한 감정을 숨기고 일해야 한다’는 92%가 응답하였다. 이는 현재 서비스직이 하고 있는 노동이 감정노동이면서 자신의 감정과 달리 고객만족도를 위해 감정노동을 강요당하고 있다는 것을 보여준다. 서비스직뿐만 아니라 대면 관계가 주요 업무인 모든 직종에서는 서비스를 제공할 때 일정 정도의 감정노동이 수반될 수 밖에 없다.

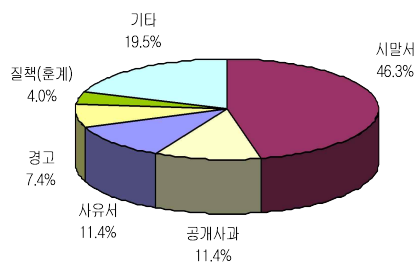
문제는 어느 정도의 감정노동이 고객서비스에 투여되어야 하고 동시에 노동자가 ‘즐겁고’, ‘건강하게’ 일할 수 있는냐이다. 이 역시 사회적 분위기와 합의에 따라 얼마든지 달라질 수 있다. 예를 들어 외국항공기를 타 본 경험이 있는 사람은 우리나라나 아시아의 항공사와에서 근무하는 젊고, 몸매 좋고, 미혼이면서 친절한 여성보다는 기혼이면서 어느 정도 연령이 있고 서비스를 하기에 무리가 없을 것 같은 건강한 몸매와 적절한 서비스를 제공하는 여승무원과 남승무원을 만날 수 있을 것이다. 이들 나라에서는 이러한 여성과 남성이 서비스를 제공하는데 아무 문제가 없다고 본다. 즉 사회와 시대에 따라 서비스직이 제공해야 되는 사항도 변화될 수 있다는 것이다. 왜 우리는 과잉친절과 의도된 몸짓을 통해서만이 서비스를 제공하고 돈을 벌 수 있다고 보는가? 만약 고객이 이러한 사항보다도 품질에 대한 정확한 정보와 설명이 중요하다고 보고, 기분좋은만큼의 미소와 친절이 과잉친절보다 나으며, 고객과 서비스제공자와의 ‘적절한’ 예의가 전제가 되어 상거래를 할 수 있다는 분위기가 확산된다면 소비자는 구매에 있어 보다 정확한 정보와 인간적인 관계를 맺을 수 있고 노동자의 입장에서는 보다 신명나는 일터가 될 수 있을 것이다.

○ 조직은 노동자에게 ‘바람직한’ 감정을 표현하도록 권장하는데 그치는 것이 아니라 통제와 강제를 행사하게 된다. 노동자의 감정이 조직의 감정 표현 규범과 일치하지 않는 상황이 발생할 수도 있는데 이러한 경우 조직에서는 보상 및 처벌을 통해서 감정노동에 관한 관리를 더욱 탄탄히 하고자 한다. 대표적인 예로는 위장고객 등을 통해 모니터 제도를 실시함으로써 업무 수행과정에서 ‘눈에 보이지 않는’ 위장고객의 존재를 의식하게 만드는 것이다. 또한 진짜 고객들도 감시자로서의 역할을 하는데 사장실과 직통되는 전화개설, 소비자 중역제도, 고객 소리함 제도 등 고객들이 느끼는 불만이 곧바로 중역에게 보고될 수 있는 여러 제도들을 시행하고 있어 더욱 통제기능이 강화되고 있다. 또한 고객은 회사의 인터넷 홈페이지 등을 이용하여 노동자의 서비스를 평가하는 글을 올리기도 하는데 이러한 수단들은 불특정 다수의 고객을 노동자의 감정표출 행위에 대한 감시자로 만드는 셈이다. 조직의 관리

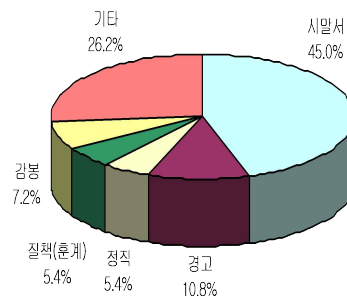
자들도 감정노동의 통제자로서의 역할을 하는데 개방된 매장구조 덕분에 언제 어느 장소에서든 서비스직 노동자의 행위를 감시할 수 있기 때문에, 노동자들은 고객에 대한 접객 서비스 제공 시에 관리자의 시선을 항상 의식하게 된다.

서비스직을 대상으로 한 연구에 의하면 회사에서 다양한 방법으로 고객을 상대하는 것을 지속적으로 관찰한다고 한 응답자는 67%였고 감정노동을 제대로 하지 않은 경우 벌칙조항이 있는 경우는 35%, 감정노동을 잘 하는 경우 보상규정이 있는 경우는 12%인 것으로 나타났다. 즉 고객상대를 지속적으로 관찰하면서 감정노동의 유지를 위해 당근보다는 채찍을 많이 사용하고 있다는 것이다. 동 조사에서 벌칙조항으로 여성 서비스직 근로자의 고객과의 관계에서 항상 호의적인 감정 표현 위반 시 벌칙 사항으로 시말서가 가장 높은 분포를 보여주고 공개 사과 및 사유서, 경고, 질책의 순으로 나타나고 있다. 남성 서비스직 근로자들에게서도 역시 시말서가 가장 높은 분포를 차지했으나 여성의 공개사과보다는 경고, 감봉, 질책 등의 순서가 더 많은 것으로 나타났다. 따라서 감정노동을 강화시키는 기제보다는 회사, 노동자, 고객 등이 이러한 문제를 사회적으로 해결해야 할 것으로 보인다.

여성서비스직



남성서비스직



○ 결국 백화점 서비스직 노동자를 포함한 노동환경과 건강에 관한 이슈는 사람에 대한 존중의 문제이며, 서비스직의 노동의 특성과 보다 밀접한 문제이며, 여성들이 주로 종사하고 있기 때문에 여성문제라고 볼 수 있다. 더욱이 서비스직 노동자의 문제는 정부, 회사, 노동자뿐 아니라 소비자와 연계되어야만 풀리는 사항으로 소비자와 노동자가 함께 고민하고 해결할 수 있는 시작이 될 것이다. 이제까지 노동자 건강문제가 이러한 사항에 상대적으로 소홀하였던 반면 본 토론회를 통해 이 분야의 문제의식을 고양시킬 필요가 있다.

## 토론문 3

---

### 산업안전보건법 적용 방안

김정현

MEMO

## 토론문 4

---

### 서비스노동자의 요구, 서비스노동조합의 과제

정민정

# 서비스노동자의 요구, 서비스노동조합의 과제

정민정(민주노총 서비스연맹 여성부장)

앞서 발표한 설문조사 결과에서 하루 평균 서서 일하는 시간이 '9시간~ 11시간'으로 답한 사람이 67%이며 유통서비스 여성 노동자의 건강을 위해 개선되어야 할 과제 1 순위로는 응답자의 41.5%가 아픈 다리 문제 해결이라고 응답하였다. 이번 조사 결과를 통해서 서서 일하는 서비스여성노동자가 안전하고 건강하게 일 할 수 있는 일터를 만들기 위해 해결해야 할 우선 과제가 무엇인지 명백히 알 수 있다.

서비스여성노동자들의 안전하고 건강한 일터를 만들기 위한 외국 노동조합의 활동을 살펴보면 특히 영국의 USDAW노동조합과 미국의 RWDSU노동조합의 활동사례는 우리 노동조합에게 많은 의미를 준다.

RWDSU는 화장실과 관련한 활동이 중요 의제 중 하나였으며, USDAW는 폭력에 대한 대응과 노동자 존중이 의제로 형성되어 있었고, 구체적으로는 앉아서 일할 수 있는 권리의 실현을 슬로건을 제기하고 있었다. 두 노동조합의 활동을 검토한 결과를 간략히 요약하면 다음과 같다.

첫째, 국가의 규제가 유통서비스노동자의 건강과 안전에 대한 조항을 가지고 있었으며, 노동조합은 그 규제를 활용한 활동을 전개하고 있다는 것이다.

미국과 영국의 유통서비스 노동조합의 안전보건 활동은 산안법에 기초한 자신들의 권리를 현실에서 실현시키기 위한 활동으로 정착되어 있었다. 미국의 산업안전보건법이 화장실의 개수와 조건을 언급해 놓은 것이나, 영국의 법이 화장실, 식수, 온도, 의자 등에 대해 규정해 놓은 것이 노동조합에 의해 작업장을 관리하고 직업병과 사고를 예방하기 위한 도구로서 활용되고 있었던 것이다.

둘째, 노동자의 안전은 노동에 대한 차별과 무시로부터 발생된다는 철학 속에서 유통서비스 노동자에 대한 존중을 중요한 가치로 만들고 있었다.

미국과 영국의 화장실이나 의자를 제공하라는 요구나 서비스노동자에게 폭력을 행사하지 말라는 캠페인을 관철하는 철학적 결론이 있었다. 그것은 유통서비스노동자를 존중하라는 것이다.

셋째, 안전을 위해 조직하라!

노동자들은 스스로 노동조합을 결성함으로써 안전하고 건강해질 권리를 실현하게 된다는 보편적 진리를 사회적으로 제기하고 있었다. 특히 이것은 영국의 노동자안전보건대표자제도와 같이 국가적으로 뒷받침되는 안전보건 활

동권을 활용하고 있었다. 백화점노동자나 대형마트 뿐 아니라 슈퍼마켓이나 소형 유통매장의 노동자까지 보호하기 위해서는 산별노조나 지역노조의 노동안전보건활동이 법적으로 보장되어야 한다는 것을 의미한다.

우리나라의 서비스여성노동자 특히 유통서비스여성노동자는 감정노동으로 인한 스트레스성 질환, 산부인과·위장·요통 및 디스크 질환 등 많은 질환의 발병률이 50%가 넘는 수준으로 건강이 상당히 나쁜 상황이다.

이렇듯 유통현장에서는 서비스여성노동자의 건강권을 침해하는 매우 다양하고 심각한 요인들이 존재하고 있고 이를 해결하기 위해서는 국가와 사업장 차원의 대책이 시급히 마련되어야 한다는 결론에 도달 하였다.

또한 이러한 상황은 유통현장에서만 발생하는 것이 아니며 이는 전체 서비스업종 전반에서 나타나는 문제이다. 하기에 비록 지금은 유통서비스여성노동자를 중심으로 사업을 추진하지만 궁극적으로는 전체 서비스노동자의 안전보건 문제 및 감정노동에 대한 사회적 인식 확대를 중요하게 제기하고 국가와 기업의 책임을 이끌어 내며 서비스 노동자들이 자신의 건강과 안전을 스스로 주장하도록 만드는 사업을 진행 할 것이다.

현재 서비스연맹 산하에는 유통부분의 노동조합 28개 9500여명이 조직되어 있다. 이제 서비스연맹은 이들 노동조합들과 함께 유통현장에서 서비스여성노동자들의 근무조건을 개선하여 안전하고 건강하게 일 할 수 있는 일터를 만들고 궁극적으로 그들의 노동에 대한 가치를 사회적으로 인정하도록 만드는 활동을 진행 할 것이다.

현장을 바꿔내기 위해서는 서비스여성노동자들이 스스로의 문제를 자각하고 주체적으로 대응하는 것이 중요하다.

권리는 아는 만큼 누릴 수 있다. 우선 노동조합으로 조직되어 있는 여성노동자에 대한 산업안전보건법 등 산업안전에 대한 교육사업을 강화하고 아울러 노동조합으로 조직되어 있지 못하고 있는 더욱 많은 여성노동자들이 스스로의 권리를 찾아 나갈 수 있도록 그들에 대한 교육사업과 상담, 지원 사업에 폭 넓게 진행 할 것이다.

또한 이미 서비스연맹에서는 미조직된 노동자들의 개별 가입을 보장하기 위하여 서비스유통노동조합을 건설하였다. 기업별 노동조합의 건설이 쉽지 않은 많은 노동자들이 자신의 권리를 찾고 부당함에 맞서고자 할 때 서비스유통노조가 함께 할 것이다.

이제 우리 서비스노동자들은 당당히 요구한다.

**사업주는 서서 일하는 노동자에게 의자를 제공하라.**

- 고객을 기다리는 동안 다리가 아플 때 잠시 앉아 휴식을 취할 수 있어야만, 몸과 마음의 피로가 줄어들고 더 나은 서비스를 제공할 수 있다.
- 의자제공은 산업안전보건법에 정해진 것이므로, 노동자들에게 무조건 서있으라고 강요해서는 안된다.
- 백화점이나 마트의 계산대에는 다리의 피로를 줄이기 위해 발을 교대로 올려놓을 수 있는 지지대를 설치해야 한다.
- 직원용 화장실과 휴게실이 부족하거나 너무 떨어져 이용하기 어렵다. 편리하게 이용할 수 있도록 확충하거나 신설해야 한다.

**정부는 산업안전보건법을 알리고 사업주에 대한 관리·감독을 철저히 이행하라.**

- 산업안전보건법 산업보건기준 제277조를 사업주에 홍보하고 사업주가 법을 이행 할 수 있도록 관리·감독을 철저히 이행하라.
- 법을 지키지 않는 사업주에 대한 처벌을 강화하라.

고객과 서비스 노동자가 함께 웃는 세상, 고객과 서비스노동자, 기업이 서로 존중하는 사회를 만들기 위해 서비스노동자들이 앞장 설 것입니다.

## 토론문 5

---

### 서비스노동자가 앓는 것에 대한 고객의 관점과 캠페인의 방향

홍경미

MEMO