

# 콜센터 상담사 인권에 시선

4월 1일 국가인권위원회에서 콜센터 노동자 인권실태 조사결과 발표 및 정책 토론회가 열렸다.

2020년 팬데믹 초기 콜센터 집단감염 사태를 계기로 상담사의 열악한 노동환경이 주목받으면서, 국가인권위와 한국비정규노동센터가 21년 8월~10월 설문을 진행했고 공기기업과 민간기업, 직접고용과 간접고용 1,996명 상담사의 처지를 분석해 발표했다.

## 산업전환으로 일자리 감소? 업무 형태 변화 인력 증원 절실

AI, 챗봇 등으로 일자리가 준다 하지만, 실제 10년 사이 아웃바운드는 줄고 대신 인바운드가 대폭 늘어났다.

인바운드가 늘어나면서 상담 난이도와 전문성이 높아져야 했고 콜당 응대 시간도 2008년에 비해 2배 이상 늘었다. AI가 도입되어도 기존 상담사들의 상담 데이터가 중요한 역할을 한다. 업무 성격 변화가 큰 가운데 적정 업무량 보장을 위한 적정 인력 증원이 절실한 상황이라고 한다.

## 업무 강도와 전문성 ↑ 임금수준 ↓

일의 난이도와 전문성 요구가 높아지면서 상담노동자들의 학력과 근속도 높아졌다. 2020년 현재 고객상담 직종의 대졸자 비율은 전체 평균 58%보다 높은 70%, 평균 상담경력도 91개월로 2008년 40개월에 비해 2배 이상 늘었다.

하지만 임금수준은 최저시급에 약간의 수당이 추가되는 게 국룰. 기본급은 낮고 성과급 비중이 높아 노동자에게는 과도한 노동을 하게 하고, 사용자에게는 공짜 노동을 통한 중간착취를 하게 해준다고 지적했다. 매달 실적 경쟁은 고강도 스트레스를 유발하고 팀워크를 해치며 빨리 처리해야 하니 고객에게도 악영향이다.

상담사를 상담을 위한 도구가 아닌 인적 자원으로 인정하고, 경력-근속-숙련을 반영한 적절한 임금수준으로의 상향조정이 필요하다고 제안했다.

## 건강과 노동안전 취약

저임금은 특히 상담사의 경제적 문제 뿐 아니라 정신 건강에도 큰 악영향을 미치는 걸로 나타났다.

또 상담사들은 주 1회 이상 감정노동을 경험하고, 상담사 2/3가 한 가지 이상의 업무관련 질환을 지녔다. 근골격계 질환, 이명, 난청, 후두/성대 질환은 모든 상담사의 공통 질환이고, 화장실 사용 제한으로 인한 방광염은 민간기업 간접고용 상담사들에 자주 발생한다. 감정노동으로부터 오는 강도 높은 스트레스는 기본값이다.

이에 대한 관리와 치료는 공공부문 직접고용인 경우 외에는 제대로 이루어지지 않았고, 특히 코로나19 등 감염병에 심각하게 취약한 것으로 나타났다.

## 임금수준 상향 전문적 직업교육 사회적 인식-직업 지위 개선 필요

토론회는 상담노동자의 숙련과 경력개발을 위한 직업교육훈련 과정을 만들어야 한다고 정부와 노사정의 적극적인 역할을 주문했다.

상담사들은 스스로 자기 직업의 전문성을 높게 평가하는 한편 일가정을 병행할 수 있는 직업이라는 데에 가장 만족도가 높았다. 반면 단순 직업, 하찮은 직업이라는 사회의 시선으로 인한 자존감 저하와 저임금이 심각했다.

감염병 속 필수 정보노동자로서 콜센터 상담사 노동자에 대한 사회적 인식이 높아져야 할 필요가 절실하다.

유베이스 상담사 고용안정 권리보전을 위한 사랑의콜센터 전국근속노동조합 유베이스수원지회 ubasesuwon1@gmail.com



(앞면이어서)

## 노동조합 가입 희망 74%

설문에 참여한 상담사 중 노동조합이 없는 경우, 노동조합에 가입하고 싶다는 의사가 74%로 나타났다. 권리와 자존감을 찾고자 하는 상담사들의 요구가 무척 높다.

노동조합이 있는 경우는 전반적인 노동환경 개선과 감염병 대처, 심리적 불안을 낮추는 의미있는 활동을 해온 것으로 확인됐다. 하지만 공기업과 민간기업 간 격차가 크고 위탁기업의 경우 노동조합이 생기면 계약해지를 해버리는 관행이 상담사들의 헌법적 노동3권을 제약하는 심각한 문제로 지적되었다.

# 변화하는 콜산업 UBASE 업계 1위 유베이스의 비전은?

### 부당한 인사발령 항의에 징계하고

삼성전자서비스 상담 일을 해온 유베이스 수원사업장, 작년 12월 회사는 “삼성과 일부 업무 계약 끝난다”며 희망퇴직을 제안했다.

10~20년의 헌신과 소중한 직장을 돈과 맞바꿀 수 없는 상담사들이 희망퇴직에 응하지 않자 회사는 부천으로 원거리 발령을 했다. 단체협약 상 ‘불이익한 전환배치는 본인 및 노동조합과 합의’하여 시행하게 되어 있는데 약속을 어긴 것이다.

40~50대 주부 노동자로 수원에 살며 대중교통으로 출퇴근하고 일-가사를 양립하는 우리에게 하루에 3~4시간 출퇴근하라는 것은 그냥 나가라는 말이다. 부당한 전환배치에 응할 수 없다는 상담사들에게 회사는 징계해고를 통보했다.

### 회사는 성장 - 상담사는 털려

2022년 들어 회사는 부산에 1,000명 컨택센터 유치, 컨택센터 최초 전문 상담사 200명 공채, 경쟁사 한일네트웍스 1,030억 인수 및 1천 주 추가 인수, 여의도 디지털센터 신설 등 공격적으로 변화-성장 중이다.

업계 1위 기업이 이렇게나 성장하면서 20여 명 수원은 털고 가야 한다니. 회사는 부천에 가서 3개월 단기 삼성 일을 하라 했다. 수원의 삼성 일을 부천에서도 하는데, 꼭 부천에 가서 그 일을 해야 한다니. 참 이해할 수 없는 것 투성이다.

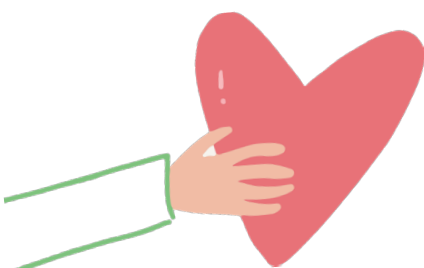
전화기는 어디에나 있는데, 늘 실적은 상담사 탓-고용은 고객사 탓. 언제까지 이럴까.

### 필수-정보 노동자 상담사 권리를 위하여

이 큰 기업도 ‘고객사 계약’, 업계의 뻔한 관행을 들어 이 작은 일터와 노조를 유지할 수 없다면, 상담사는 어떻게 헌법 상의 권리를 찾을 수 있을까. 오늘날 유베이스의 성장은 1만 상담사의 노동에 빛났다. 우리는 돈이 아니라 존중과 일터를 요구했다.

“콜센터에서 이 정도 퇴직 조건, 많은 거 아냐?”, “어쩔 수 없는 거 아냐?” 이런 얘기는 필수-정보 노동이라는 우리 일의 가치와 노동조합을 통한 소박한 권리를 찾는 노력을 부정하는 편견이다.

우리는 10~20년 일하며 수많은 변화와 굴곡을 겪은 베테랑 상담사로서 편견에 맞서, **산업 변화속 상담사의 권리에 주목할 때 업계 1위의 비전이 있음**을 확인해 갈 것이다.



## 금쪽이엔 오박사 콜센터엔 상담사 상담사 노동자 권리를 위하여