‘지금 소희’에게 주목할 때

김관욱
덕성여대 문화인류학과 교수
「사람입니다, 고객님」 저자

2023년 3월 영화 「다음 소희」가 개봉되면서 콜센터 노동자에 대한 관심이 커지게 되었다. 영화는 콜센터에 실습을 나갔던 특성화고 여학생 3학년의 자살(2017.1.22. 발생)과, 같은 콜센터에서 근무했던 30대 초반 남성의 자살(2014.10.22. 발생)을 동시간대에 벌어진 일로 다룬다. 영화는 콜센터의 노동실태를 실제 ‘사건’을 통해 적나라하게 드러냄으로써 대중들의 이목을 콜센터 노동에 집중시키고 있다.

콜센터 노동자의 열악한 근무환경

코로나 이전 콜센터 노동자의 건강실태가 타 직군과 직접 비교해서 발표된 것은 2013년이었다.[1] 가산디지털산업단지 5,000명의 여성 노동자 건강실태 조사에서 콜센터 노동자는 가장 높은 우울증 유병률(27.1%)과 근골격계질환 의심 유병률(31.13%), 그리고 가장 높은 흡연율(26%)과 일반건강진단 미수검률(53.8%)를 보였다. 물론, 타직종에 비해 감정노동 고위험군 조사에서 감정 부조화 상태 역시 51.1%로 가장 높게 나타났다. 한편, 콜센터는 물리적으로도 공기의 질이 작업능률을 떨어뜨릴 정도로 나쁜 것으로 2012년 조사 결과 나타났다(이산화탄소 농도 평균이 일반 사무실에 2배가량 높음).[2]

1) 금천구청, 2013 「금천 디지털산업단지 여성건강관리사업 위탁운영 사업보고서」, 단국대학교병원
2) 서울특별시, 2012 「서울특별시 공무원 직무스트레스 실태조사 및 개선방안 연구」

이렇게 직간접으로 측정된 '보이는' 결과 이외에도 현장 연구 및 개별 면담을 통해 확인된 '알려지지' 않은 질병들에는 안면마비, 공황장애, 자살, 뇌출혈 등까지 포함되어 있었으며, 실제 흡연율 역시 40%를 웃도는 경우가 다수였다.[3)]

이 모든 건강실태 결과들은 전혀 새로운 것들이 아니었다. 하지만, 콜센터에 근무하면서 코로나 집단감염에 노출되고 이후 발생한 각종 후유증은 온전히 새로운 사건이라 할 수 있다. 구로콜센터 집단감염 사태 이후 2021년 6월에 공개된 피해실태 조사 보고서에 따르면,[4)] 확진자에 대한 외상후 스트레스장애 검사에서 28.4%가 적극적 상담이 필요한 수준으로 나타났다. 또한, 감염 자체로 인한 심신의 후유증(피로감, 기억력 감퇴, 탈모, 집중력 저하, 운동시 숨참, 우울감, 불안, 근육통 등)은 물론이고, 인권침해와 낙인에 대한 정신적 피해(가족까지 확대된 감염, 주거지역에서의 차별과 낙인, 과장된 언론 보도로 인한 피해)도 파악되었다. 이에 대한 회사 측 후속조치도, 노동환경의 변화도 제대로 경험하지 못하였다고 한다.

'사건' 전 '사실'에 주목해야

2018년 10월 「감정노동자 보호법」이 실행되었지만, 사업주는 오로지 고객응대 피해로 '업무 중단' 요청을 한 노동자를 부당 인사조처를 했을 때만 처벌을 받게 되어 있다. 이마저도 원청회사는 해당하지 않는다. 즉, 건강관리의 부실은 물론이고, 업무 자체(휴식 시간 통제, 과다한 업무량 부과, 업무실적에 따른 폭언 등)로 인해 발생하는 어떠한 신체적, 정신적 피해도 노동자를 보호해줄 강제력은 기대하기 어려운 게 현실이다. 이러한 현실 앞에 필자가 걱정하는 것은 실태조사의 '사실'이 아닌 영화 「다음 소희」처럼 하나의 '사건'이 되어야지만 콜센터 노동자의 건강이 이슈가 된다는 점이다. 부족한 건 증거가 아니라 관심 그 자체이다.

다시금 「감정노동자 보호법」 시행 5년에 대한 '사건'과도 같은 재점검의 시간이 필요하다고 본다. 그동안 축적된 노동실태, 건강실태, 환경실태 조사 결과를 종합·분석하며, 보호법의 부족한 점을 꼼꼼히 채워야만 한다. 그 과정 모두에 당사자인 콜센터 노동자가 주요한 필진으로 꼭 포함되기를 희망한다.

---

3) 김관욱, 2022 「사람입니다, 고객님: 콜센터의 인류학」(창비)

4) 전국사무금융서비스노동조합, 사무금융우분투재단, 2021 「에이스손해보험 콜센터 코로나19 집단감염 피해실태 조사 보고서」