데이터로 읽는 콜센터 노동

콜센터 노동자의 이중고 고용불안 · 저임금

콜센터 도입 당시 정보를 확인·처리·기록·제공하는 일은 중요하고도 숙련도 높은 노동으로 인식됐다. 하지만 노동자의 위상은 1998년 IMF 외환위기 시 '근로자 파견 허용 업종'에 콜센터 업무가 포함되면서 격하됐다. 2000년대 대다수 기업은 콜센터 업무를 아예 외주화했고, 그 결과 불안정한 고용 형태 및 저임금 체계가 고착된 상황이다. 콜센터 노동자 월평균 임금(217만 원)은 전 산업(267만 원) 대비 81.2%에 불과하며, 이중 최저임금에 못 미치는 노동자는 24%에 달한다. 콜센터 노동자 수는 통계청을 통해 8만2,000명 정도로 집계됐지만, 실제로는 40만 명 이상으로 추산되고 있다. 원청-하청-재하청 등의 복잡한 구조 탓에 그 규모를 파악할 수 없기 때문이다.

콜센터 노동자 월평균 임금

고용 형태	월평균 임금
상용직	239만 원
임시직	151만 원
일용직	113만 원
전체	217만 원

출처 : 통계청(2020년 하반기)

콜센터 노동자의 가장 큰 고통 위협받는 건강권

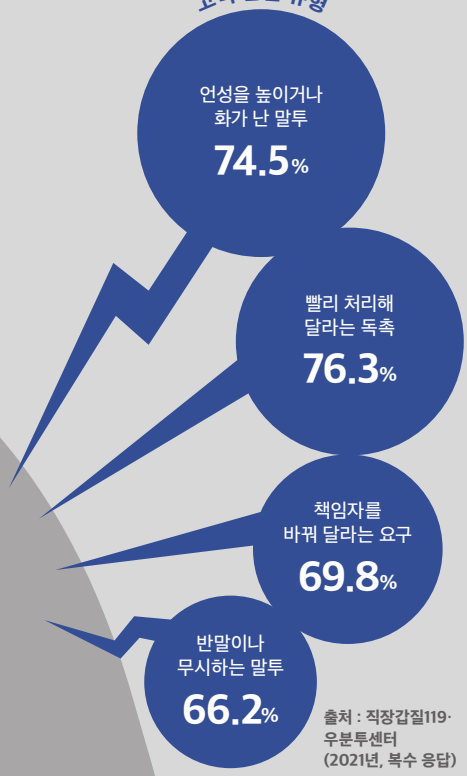
콜센터 노동은 철저한 실적 위주의 경쟁을 기반으로 이뤄진다. 노동자들은 심리적 압박감 속에서 하루 8시간 이상 100~200건의 '콜'을 처리해야 한다. 비좁은 책상에서 같은 자세로 허리를 펼 틈도 없이 일하기 때문에 노동자 대다수가 두통, 만성피로, 수면장애, 청력손실, 위장장애, 어깨·목·허리 등의 근골격질환을 갖고 있다. 실적 압박과 고객의 욕설과 폭언은 공황장애 등의 정신질환을 유발하기도 한다. 강도 높은 노동에도 적정 휴게시간은 보장되지 않는다. 시민단체 '직장갑질119'와 사무금융노동조합 '우분투센터'가 콜센터 노동자 300명을 대상으로 진행한 설문에 따르면 콜센터 노동자들은 '휴게시간 미부여', '연차휴가 거부', '점심시간 제한', '화장실 사용 제한' 등의 부당대우를 겪은 것으로 나타났다.

콜센터 노동자가 받은 부당대우

휴게시간 미부여	연차휴가 거부	점심시간 제한	화장실 사용 제한
54.9%	44%	40.6%	36%

출처 : 직장갑질119·우분투센터(2021년, 복수 응답)

고객 갑질 유형



출처 : 직장갑질119·우분투센터 (2021년, 복수 응답)

아직 갈 길 먼 감정노동자 보호법

2018년 10월 '감정노동자 보호법'이라 불리는 「산업안전보건법」 개정안이 시행됐지만 콜센터 노동자의 처우는 크게 달라지지 않았다. 콜센터 노동자 300명을 대상으로 직장갑질119와 우분투센터가 진행한 설문에 따르면 응답자의 67.1%가 '고객 갑질이 줄어들지 않았다'라고 답했으며, '고객 괴롭힘으로부터 회사의 보호가 없다는 응답'도 60.9%에 달했다. 감정노동자 보호법이 현장에 안착하기 어려운 이유로는 평가지표가 있다. 대부분 사업장에서는 노동자가 고객에게 얼마나 호응했는지, 말의 어미는 어땠는지 등의 방식으로 노동자를 평가한다. 고객이 직접적 욕설 대신 교묘한 방법으로 노동자를 괴롭혀 전화를 끊게 하더라도 평가지표에 따라 되레 회사의 지적을 받는 일이 비일비재하다.