

ISSUE 03

콜센터노동자를 위한 건강 안전망

대진대학교 산학능력개발원은 경기도의 지원으로 '2025년 감정노동자 산업재해예방사업'을 수행했다. 본 사업은 경기도 노동안전과 「감정노동자 등 산업재해예방사업」 계획에 따라 추진했으며 사업은 감정노동자 대상 실태 파악, 권리 보장교육, 심리상담을 통해 피해구조, 심리치유 활동과 함께 각종 홍보활동을 병행하여 건전한 감정노동 문화 형성에 기여하는 것을 목적으로 하고 있다.

AI(인공지능)의 기술적 발전과 생활 분야로의 빠른 적용 등은 더 이상 새로운 뉴스도 이슈도 아닌 일상이 되었다. 그러나 AI 도입 이후 우리가 이와 같은 기술적 혜택을 누리는 과정에서 콜센터 등에서는 오히려 근무 여건이 더 열악해지고, 짜증 등 감정노동 민원이 증가했다는 뉴스도 심심치 않게 접할 수 있다. 본고에서는 경기도 산하 31개 시군구 콜센터와 기업의 고객센터에서 근무하고 있는 노동자 총 538명을 대상으로 진행한 실태조사 결과를 공유하고, 이를 바탕으로 해당 문제 해결을 위한 개선책을 함께 고민해 보는 시간을 갖고자 한다.

콜센터노동자의 인구학적 실태

이번 조사 결과 콜센터노동자의 성별 분포를 살펴보면 조사 대상자의 92.8%가 여성이고, 남성은 7.2%에 불과한 극단적인 여초(女超) 집단임을 확인할 수 있다. 또한, 이들의 종사 기간은 10년 이하가 74.9%, 5년 이하가 43.9%로 통상 전문가를 10년 이상 종사자로 지칭하는 사회 통념을 고려할 때 전문적인 직업인은 25.1%에 불과했다. 그리고 고용 형태가 경기도 31개 시군 중 민간위탁 시군이 15개로 48.4%인 점을 고려해 볼 때 고용 형태와 종사 기간의 상관관계도 어느 정도 짐작된다. 노동자의 연령별 분포를 보면 40세 이하는 24.2%, 51세 이상이 34.1%로 종사자들의 연령대가 상대적으로 높아 주로 중년층에서 재취업 직장으로 활용하고 있음을 알 수 있다. 이들의 소득 분포는 250만 원 이하가 72.5%로써 도시 노동자 평균 수입 340만 원에 크게 미치지 못하는 수준으로 이는 직업 만족도에도 영향을 미치고 있었다.

한지영

대진대학교 산학능력개발원 원장,
미래평생교육융합대학 학장



콜센터노동자의 직업 만족도

직무에 대한 만족도는 시군 콜센터노동자와 기업의 고객센터노동자 간 상반된 결과로 도출되었다. 시군 콜센터노동자는 긍정적인 반응이 45.2%인데 반해 기업 고객센터의 경우에는 긍정적인 반응이 26.8%로 부정적인 반응 비율이 훨씬 높게 조사되었다. 5점 척도로 보았을 때 시군 콜센터는 3.23인 반면, 기업은 2.86으로 큰 차이가 있음을 쉽게 확인할 수 있었다.

콜센터노동자의 신체적·정신적 영향

콜센터노동자들이 가장 흔하게 호소하는 증상은 전신피로(26.8%), 두통(23.8%), 불면증(14.8%)의 순으로 나타났다. 또한 콜센터노동자의 95.3%가 감정노동으로 인한 신체적인 이상 증상을 느끼고 있었다. 이들이 정신적으로 고통받는 가장 흔한 증상으로는 감정 소진(25.1%), 울화 및 분노감(18.1%), 의욕 저하(14.8%), 무기력증(13.6%)의 순으로 조사되었다. 전체 노동자의 95.6%가 감정노동으로 인한 정신적인 영향을 받고 있었으며, 심지어 자살 충동에 빠진 경우도 1.6%로 조사되었다.

이처럼 콜센터노동자들이 겪는 신체적·정신적 고통은 일반인들이 예상했던 것보다 훨씬, 심한 상황임에도 이들의 대처 활동은 ‘그냥 참고 견딘다’가 53%, ‘주변 동료들과 의논하여 도움받음’이 29.2%로 나타났다. 다시 말해 82.3%에 달하는 대다수의 콜센터노동자가 특별한 조치 없이 스스로 또는 주변의 도움으로만 현실을 견디는 상황으로 해당 문제의 심각성을 그대로 보여준다.

콜센터노동의 직무상 특성

콜센터노동은 조직의 통제성, 고객 접촉의 일방성, 정서적 압박감 세 가지 특성을 갖는다. 먼저 ‘조직의 통제성’은 통화 시간, 말투, 응대 속도 등이 실시간으로 관리되고, 자동화시스템에 의해 녹취·분석되는데, 이는 조직의 교육과 매뉴얼을 통해 일정한 페르소나를 지속적으로 요구받는 상황이라 할 수 있다. 다음으로 ‘고객 접촉의 일방성’은 고객은 상대적으로 자유롭게 감정을 표현하는 반면, 상담사는 자신의 감정에 대한 자유를 박탈당한 채 일방적으로 감정을 통제하며 직무를 수행해야 한다. 이에 따라 직업 수행 내내 외부적 표출 감정을 반복적으로 유지하고 있는 어려운 상황이 지속·반복된다. ‘정서적 압박감’은 감정까지 상품화되는 구조로 인해 친절하고 부드러운 태도가 일종의 서비스 성능으로 평가되고, 일정한 콜의 수가 개인의 실적 평가에 반영되는 구조 속에서 감정 표출의 노력, 고객 응대 과부하 등의 결과로 나타난다.

콜센터노동자의 성별 분포

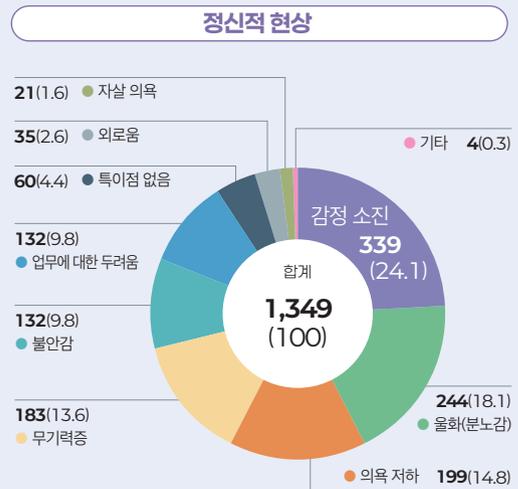
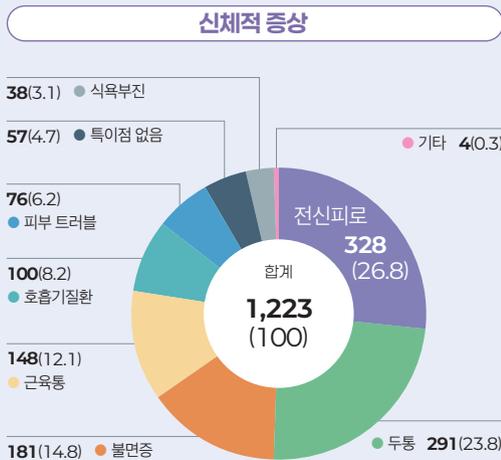


콜센터노동자 노동 환경과 운영상의 문제점 그리고 개선 방안

콜센터노동자들의 작업환경과 운영이 갖는 문제점을 먼저 짚어보면 첫째, 대부분의 콜센터가 외주 형태로 운영(48%)되고 있어 실질적인 감독과 접근이 제한적이라는 근본적인 문제가 존재한다. 이번 실태조사를 실시함에 있어서도 이 문제는 조사 비협조 등 제대로 된 실태를 확인하는데 한계점으로 작용했다. 둘째, 이와 같은 외주 운영은 사업주의 낮은 관심에 따른 권리 보장 교육 등에 낮은 참여도, 감정노동에 대한 낮은 인식으로 이어진다. 셋째, 콜센터노동자 대부분이 감정 소진, 우울(분노감), 의욕 저하, 전신피로, 불면증 등의 증상을 호소하고 있음에도 매우 적은 비율의 콜센터에서만 이들을 위한 힐링 프로그램을 운영하고 있어 심리적 회복 시스템은 거의 전무한 현실이다. 넷째, 최근 일부 언론에서 보도된 악성 고객 상대 콜센터노동자 보호 및 대응 조치는 그 비

콜센터노동자들의 신체적·정신적 영향 및 대처 활동(중복 응답)

단위: 명(%)



대처 활동





율이 단 50%에 불과해 여전히 제도적 대응 체계는 미흡한 실정이다. 다섯째 콜센터노동자의 96% 이상이 업무로 인해 부정적인 정신적·신체적 영향을 받고 있음에도 이에 대한 적절한 제도적 장치는 부재한 상황이다.

콜센터노동자들이 겪고 있는 문제 개선을 위해 다음 방안들을 제안한다. 첫째, 사업주의 외주 형태 개선이 다소 무리한 상황이라면 사업주의 권리 보장 교육 참여 등을 의무화하여 감정노동에 대한 그들의 인식 제고를 위해 노력해야 한다. 둘째, '감정노동자 지원 우수기업'을 포상하고, 원청기업에서 외주업체에 재계약 시 가산점을 받도록 하는 제도적 장치가 필요하다. 셋째, 독일, 프랑스 등 선진국 사례를 참고해 콜센터노동자의 신체적·정신적 영향을 사전에 인지하고 경보 수준도 지표화해 이들을 단계별로 치유할 수 있는 제도적 장치를 마련하자. 넷째, 콜센터노동자가 겪는 부당 행위 관련 법적 조치를 강화하고, '악성고객 삼진제' 등도 제도화할 필요가 있다. 다섯째, 콜센터노동자들의 정신적·신체적 건강 모니터링을 연중 1회 이상 상시화하고, 이들을 지원할 프로그램 운영 및 상담사 보유도 의무화하자. 여섯째, 대국민 대상 감정노동자 인식 개선 캠페인 강화도 중요하다. 또한 관련 홍보활동을 위한 정부 차원의 예산지원도 신중히 고려할 필요가 있다. ☺

콜센터노동자의 96% 이상이 업무로 인해 부정적인 정신적·신체적 영향을 받고 있음에도 이에 대한 적절한 제도적 장치는 부재한 상황이다.