

# 감염병에 취약한 3밀(밀집·밀집·밀폐) 여성 노동 현장 : 서울시 콜센터 작업장 환경 실태

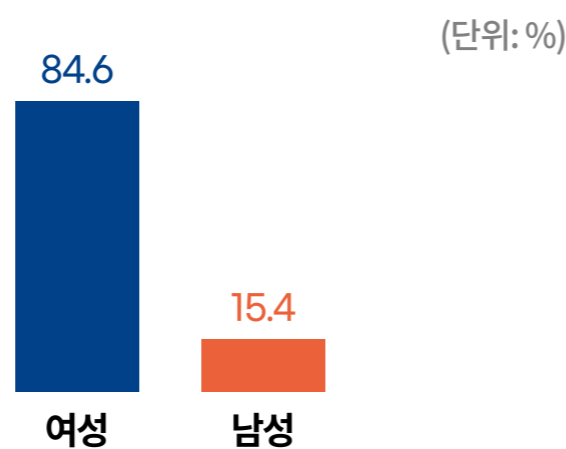
공 주(서울시여성가족재단 정책연구본부)

2020년 3월 콜센터에서 서울시의 첫 코로나19 집단 감염이 발생하면서, 밀집도와 밀폐도 높은 작업장 환경에 대한 사회적 관심이 증가하였다. 콜센터는 여성들이 다수 종사하는 대표적인 업종으로, 그동안 작업 환경에 대한 주목도는 상대적으로 낮았다. 이에 코로나19를 계기로 서울시 소재 콜센터에 종사하는 노동자들의 작업장 환경과 노동과정을 파악한 결과를 공유하고, 건강하고 안전한 작업장 환경을 조성하기 위해 어떤 정책이 마련되어야 하는지 제시하고자 한다.

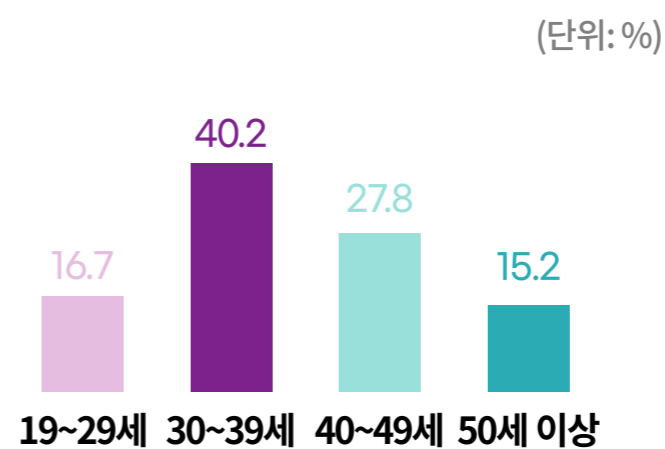
## ✓ 서울시 콜센터 상담원 작업장 환경 실태조사 개요

- 조사대상** | 서울시 소재 콜센터 상담원(만 18세 이상 65세 미만) 총 801명  
· 성별, 연령별, 콜센터 성격별 할당
- 조사방법** | 구조화된 설문지를 이용한 온라인조사
- 조사기간** | 2021. 8. 10. ~ 8. 30.
- 분석방법** | 소속 콜센터 운영형태별 차이를 중심으로 분석

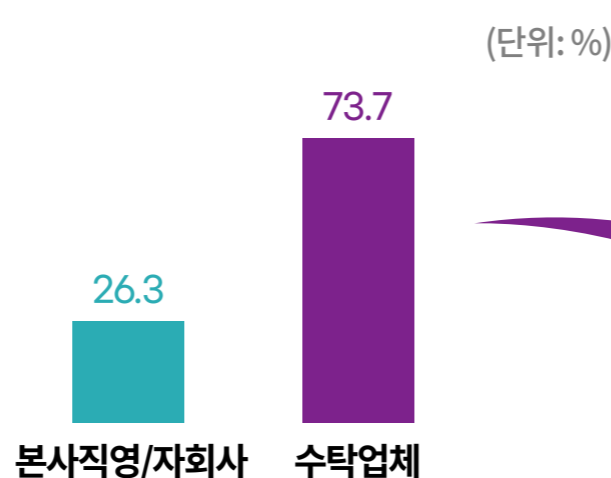
응답자 성별 분포



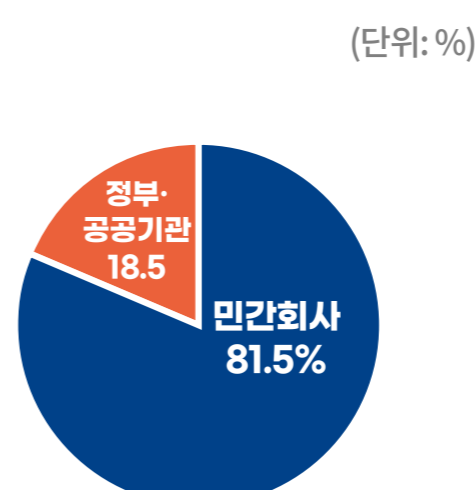
응답자 연령 분포



응답자의 소속 콜센터 운영형태



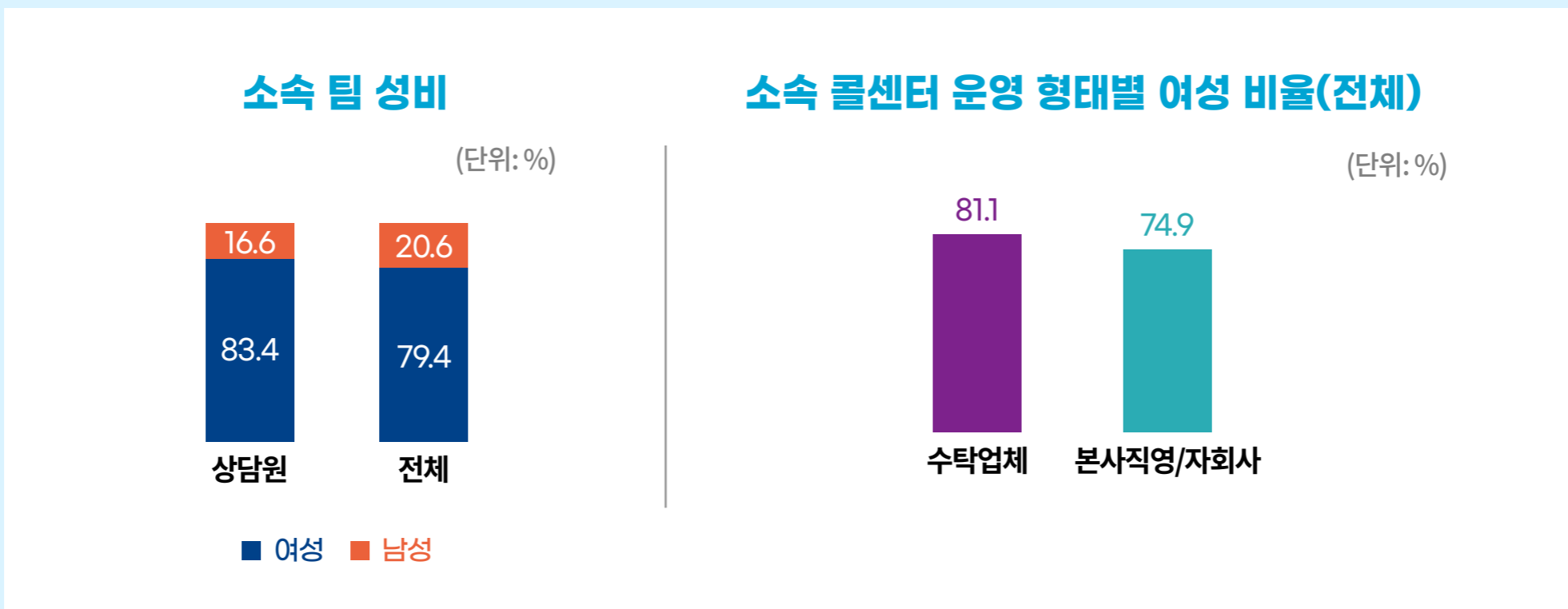
수탁업체의 원청사 분포



## 노동 조건 및 업무 내용

### 대표적인 여성 집중 직종: 상담원 중 여성 83.4%, 전체 여성 79.4%

- 콜센터 상담원은 여성 비율이 매우 높은 직종이나, 관리자는 상담원에 비해 여성 비율이 낮은 편임
- 소속 콜센터 운영 형태별로 살펴보면, 고용이 상대적으로 더 불안정한 ‘수탁업체’의 전체 여성 비율이 ‘본사직영/자회사’보다 6.2%p 높음



### 입사 시 교육 기간: 평균 3주간 교육이 요구되는 전문적인 업무

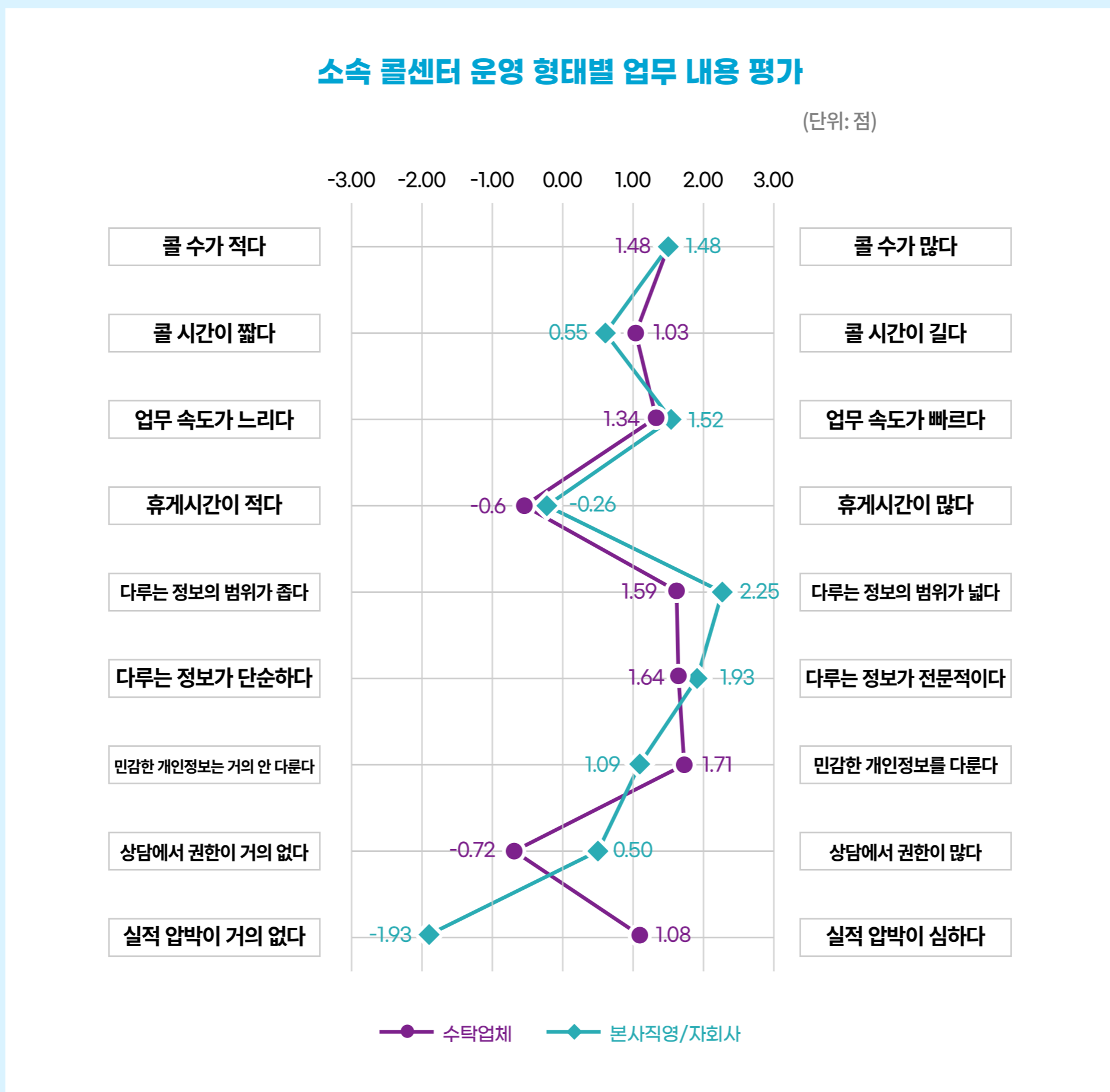
- 콜센터 입사 시 이론 교육 평균 17일, 관리자·리더급 상담원 동석 교육 평균 11일 소요
- ‘본사직영/자회사’의 교육 기간은 평균 43.6일로 ‘수탁업체’(23일)보다 1.9배 더 긴 편임
- 교육 기간이 불충분하다는 상담원의 평가는 ‘수탁업체’ 33.9% > ‘본사직영/자회사’ 11.4%

### 하루 평균 콜 수: 절반 이상 하루 평균 101건 이상 처리

- 전화 상담 업무 구성: 평균 인바운드 콜(걸려오는 전화 응대) 67.2%, 아웃바운드 콜(전화 걸기) 32.8%
- 하루 평균 상담 콜 수: 101~150건 46.4%, 51~100건 31%, 151건 이상 12.4% 순임.  
절반 이상이 하루 평균 101건 이상 처리함
- 하루 101건 이상 처리 비율: ‘수탁업체’ 62.2% > ‘본사직영/자회사’ 49.3%

## 업무 내용 평가: 전화 상담 범위는 넓고 전문적이거나, 권한은 부족한 편

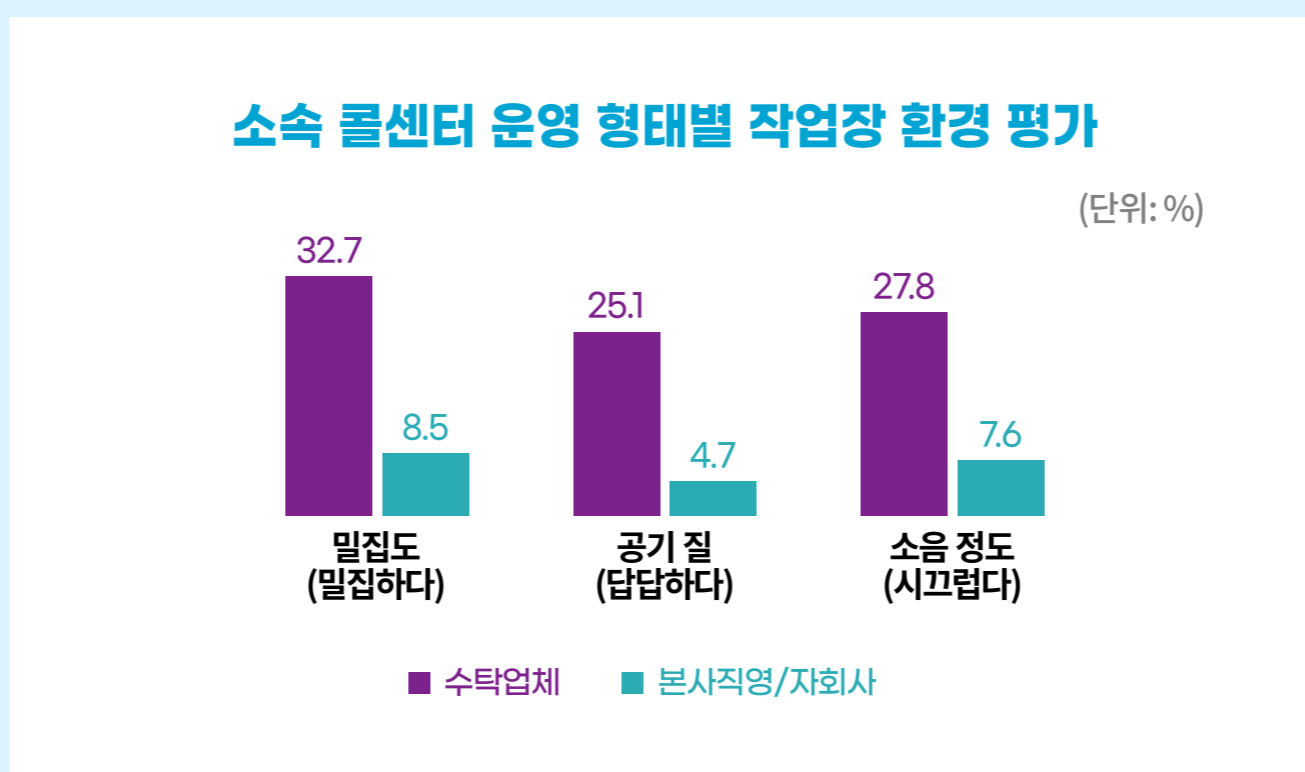
- 콜 수가 많고 시간이 길며 업무 속도는 빠른 반면, 휴게시간은 부족한 편이라고 평가
- 상담 내용에서 다루는 정보의 범위가 넓고 전문적이라고 할 수 있음
- 소속 콜센터 운영 형태별로 업무 내용 평가는 대체로 유사하지만 일부 항목에서 차이가 있음. 즉, '수탁업체'의 실적 압박은 더 크고, 권한은 더 적은 것으로 나타남



## 작업장 환경

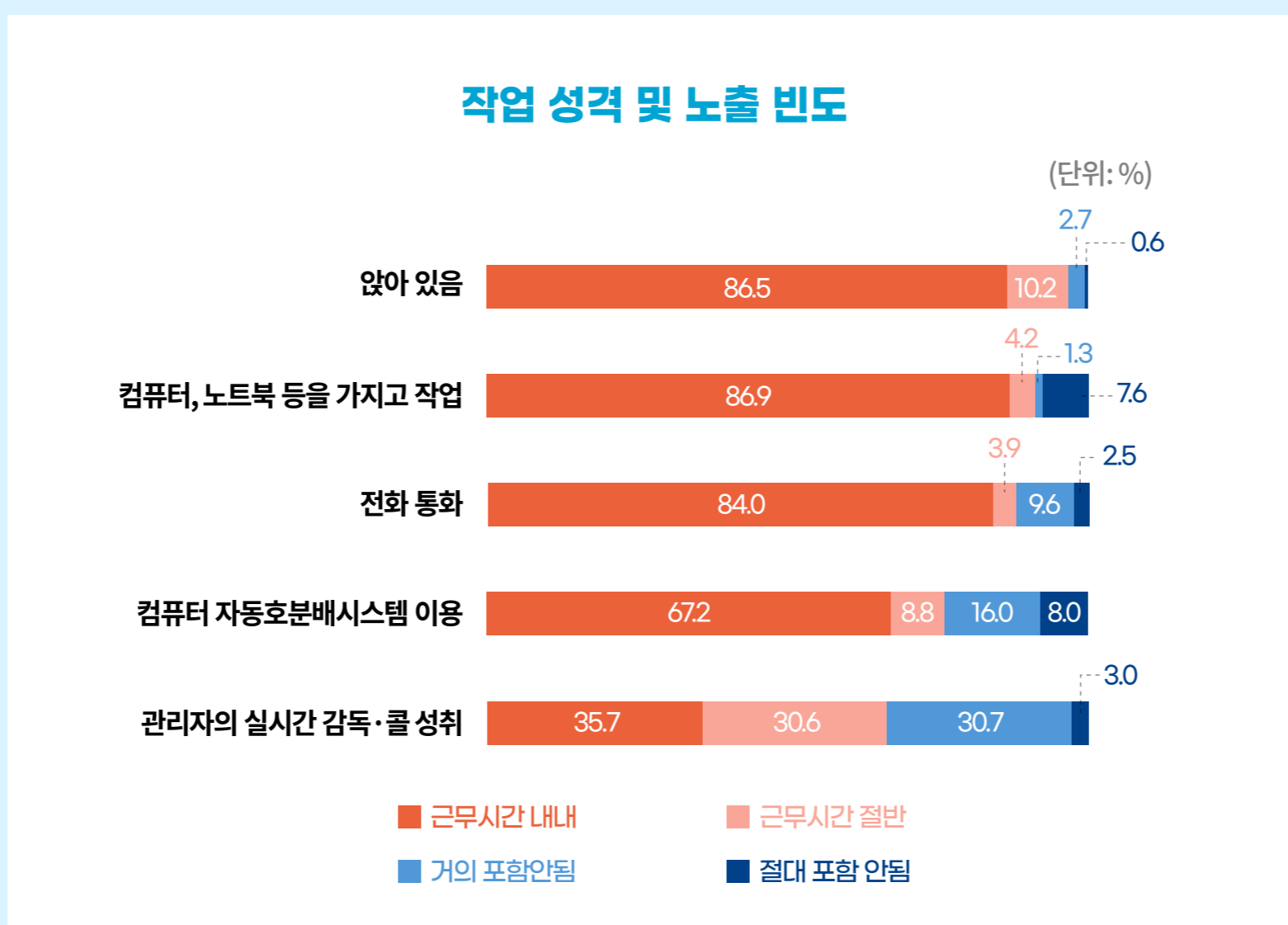
### 작업장 환경 평가: 밀집도, 소음, 공기 질 순으로 문제 인식 비율 높고, 운영 형태별 차이도 큼

- 밀집하다 26.4%, 시끄럽다 22.5%, 공기가 답답하다 19.7% 순으로 문제 인식
- ‘수탁업체’에서 작업장 환경 문제 인식 비율이 훨씬 더 높게 나타남. 즉, 밀집하다, 공기가 답답하다, 시끄럽다는 응답이 ‘본사직영/자회사’보다 20%p 이상 높음



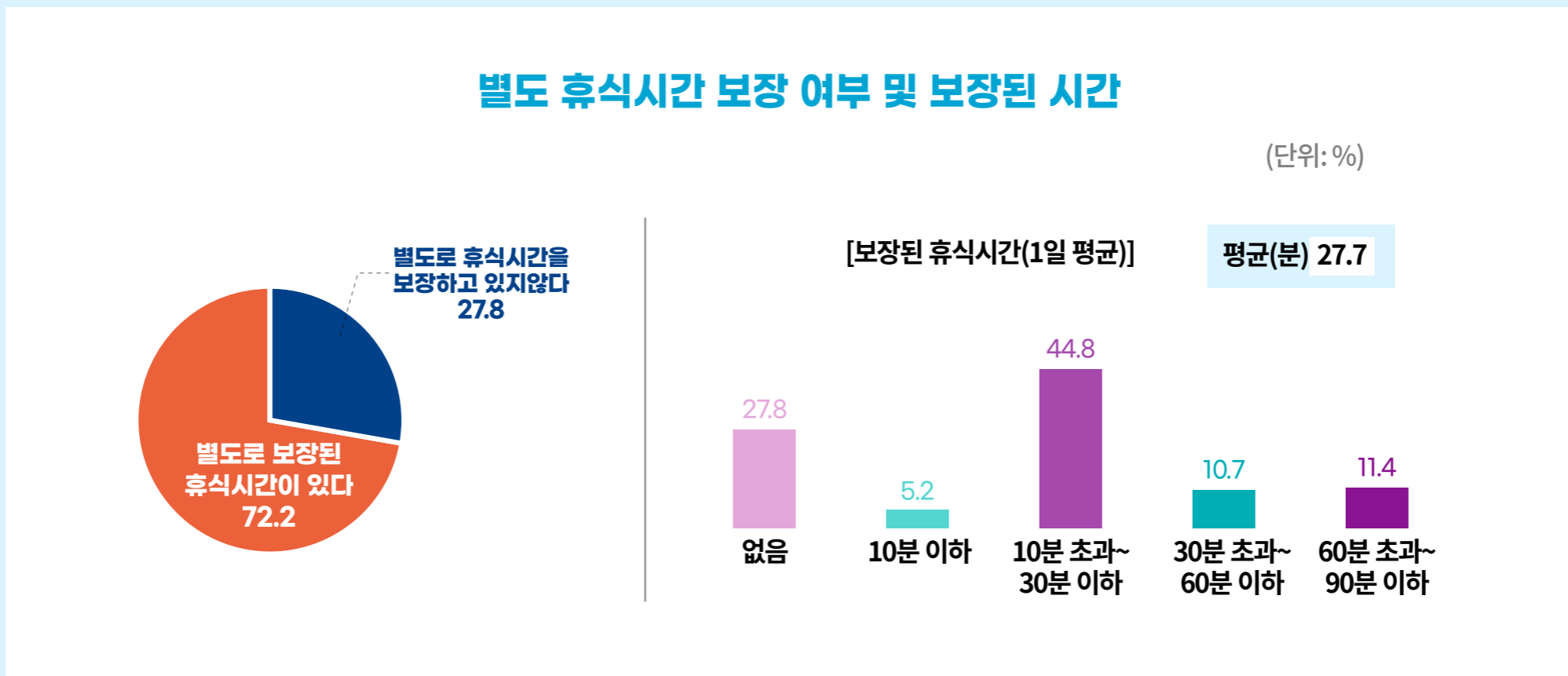
### 작업 성격 및 노출 빈도: 하루 종일 앉아서 일하며 관리자 실시간 감독

- 콜센터 상담원의 85% 정도는 근무시간 내내 앉아서 전화 통화와 컴퓨터 작업을 함
- 3명 중 2명은 근무시간 절반 이상 컴퓨터 시스템의 통제하에서 일하며, 관리자의 실시간 감독·콜 청취에 노출되어 있음
- 작업 성격 및 노출 빈도는 소속 콜센터 운영 형태별 차이가 비교적 적은 편임



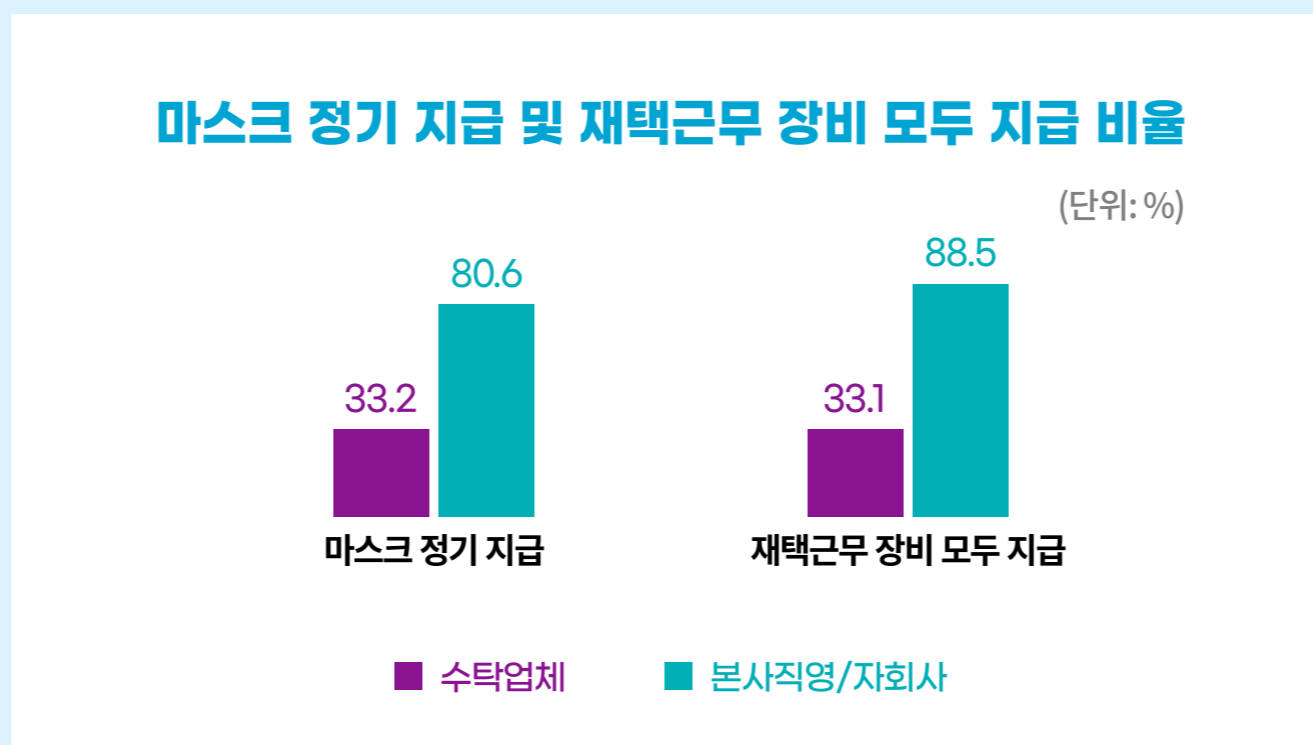
## 휴식시간 보장: 대부분 별도 휴식시간이 있으나, 하루 30분 미만

- 별도로 보장된 휴식시간 있음 72.2%, 없음 27.8%
- 보장된 휴식시간은 평균 27.7분으로, 하루 보장된 시간은 30분 이하인 경우가 69.4%임. 이는 화장실 이용 시간까지 포함된 것으로, 정부 지침\*이 준수되거나 적절한 휴식이 보장되고 있다고 보기 어려움



## 코로나19 확산 이후 변화: 마스크 착용, 재택근무 시행

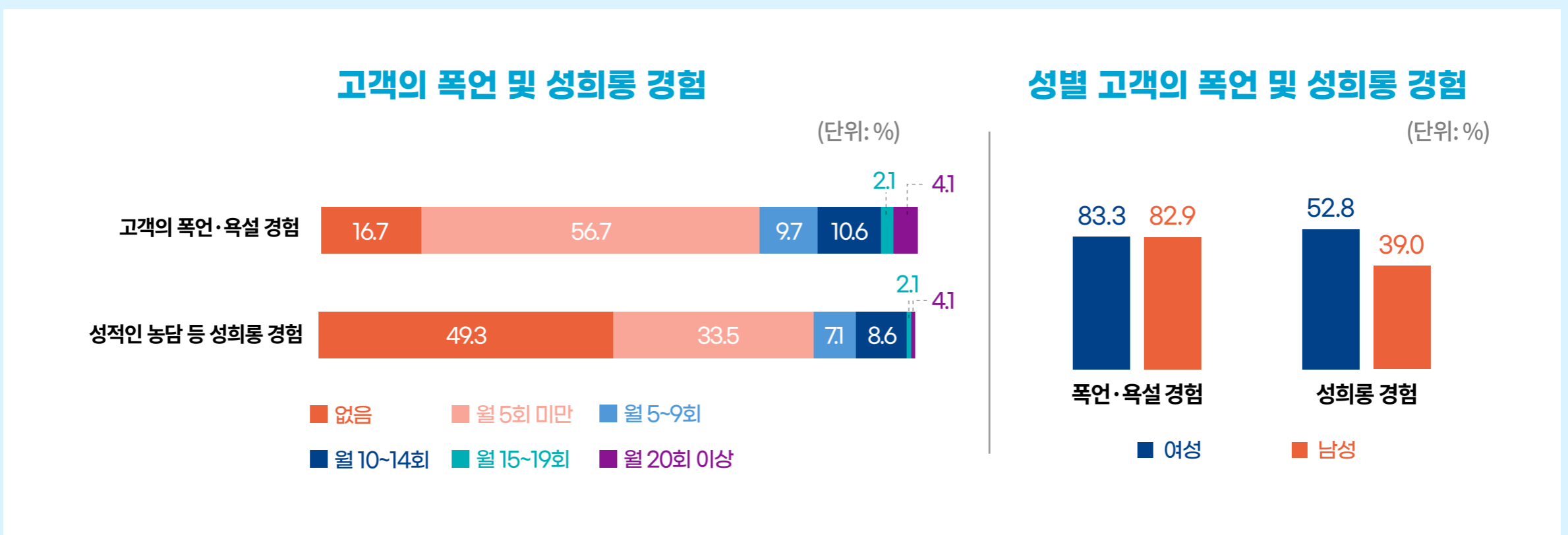
- 콜센터 상담원 대부분(96.5%)이 하루 종일 마스크를 착용한 채 업무를 수행함
- 절반 이상(51.6%)은 현재 팀에서 재택근무 시행 중으로, 재택근무 인원은 평균 34.5%
- 마스크와 재택근무 장비의 회사 지급 비율은 소속 콜센터 운영 형태별로 차이가 큼. 마스크나 재택근무 장비를 회사에서 모두 지급받은 비율은 '수탁업체' 33%, '본사직영/자회사' 80% 이상으로 2배 이상 차이가 있음



\* 정부의 「콜센터 근로자의 직무 스트레스 관리 지침」, 「코로나19 콜센터 방역수칙」 등에서는 근로기준법에 따른 휴게시간 외 1시간마다 5분 또는 2시간마다 15분씩 휴식을 권장하고 있음.

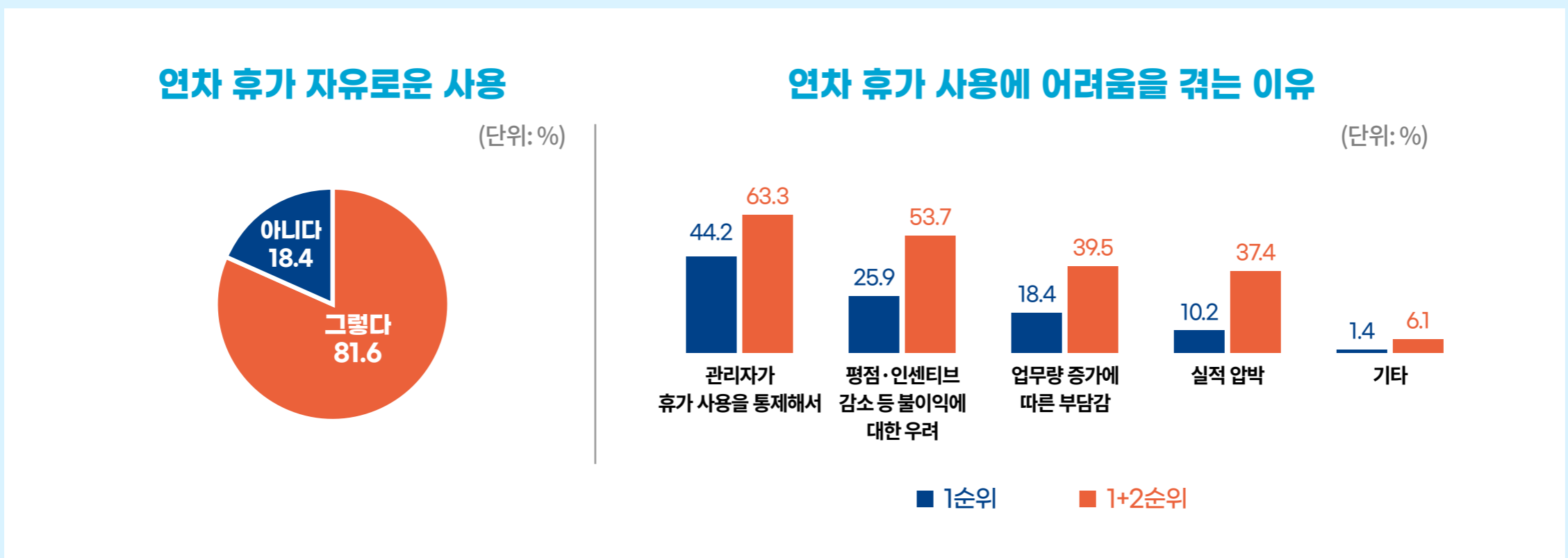
## 감정노동: 80% 이상 폭언, 50% 이상 성희롱 경험하나 보호 조치 미흡

- 콜센터 상담원 76.5%가 실제 감정 표현을 자제하는 등 업무 중 감정노동을 수행함
- 월 1회 이상 고객의 폭언·욕설 경험 83.3%, 성희롱 경험 50.7%임. 성별로는 ‘여성’, 소속 콜센터 운영 형태별로는 ‘수탁업체’의 빈도가 더 높음
- 고객의 폭언이나 성희롱으로부터 상담원 보호 조치 작동에 대해 ‘본사직영/자회사’ 9%, ‘수탁업체’ 26.8%가 부정적으로 평가함. ‘수탁업체’의 소극적인 대응으로 ‘수탁업체’ 소속 상담원에게 더 많은 피해가 발생하고 있다고 보아야 함



## 휴가 제도: 연차 휴가 사용 제한 18.4%, 모·부성권 보장 제도 부분 보장

- 콜센터 상담원 18.4%는 관리자의 휴가 사용 통제 등으로 법에서 보장된 연차 휴가 사용이 제한된다고 응답함
- 연차 휴가 사용에 어려움을 겪는 이유로는 관리자의 휴가 사용 통제, 평점·인센티브 등 불이익 우려 순으로 높게 나타남
- 모·부성권 보장 제도는 제도에 따라 시행 비율의 차이가 큼. 배우자 출산휴가는 89.5%, 육아휴직은 88%가 시행 중인데 반해, 수유 시간 허용은 52.7%에 불과함. 또한 4명 중 3명은 시행 중인 제도 중 일부 제도만 자유롭게 사용 가능하다고 밝힘

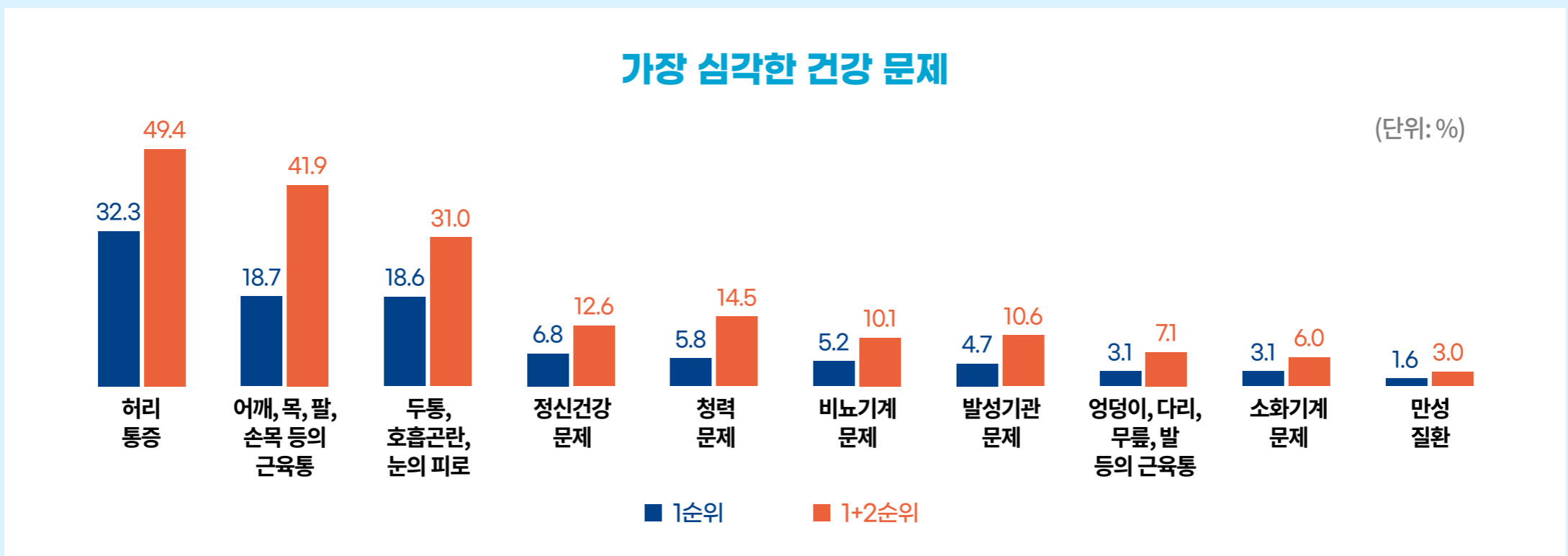




## 건강

### 건강 문제: 근골격계 질환, 정신 건강 문제 심각

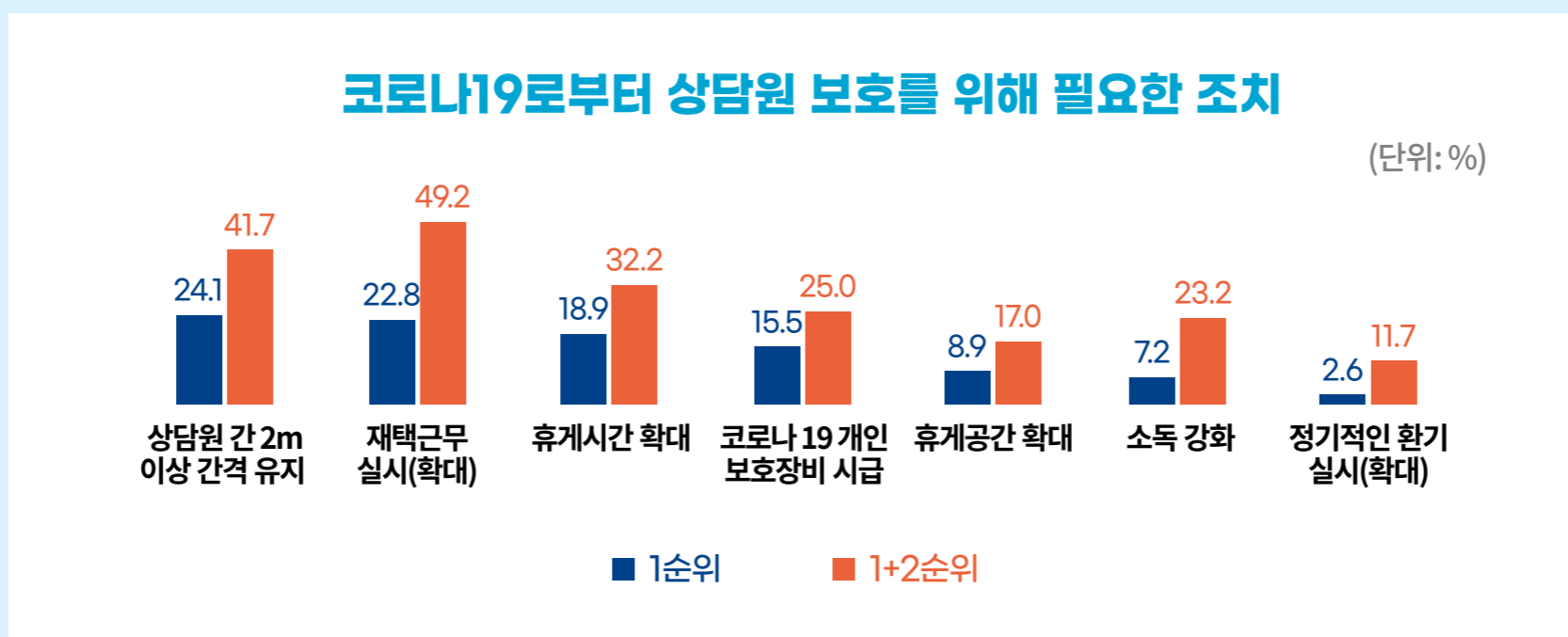
- 콜센터 상담원 67.5%는 콜센터 업무가 신체 건강에, 54.9%는 정신 건강에 부정적 영향을 미친다고 평가함
- 가장 심각한 건강 문제는 허리 통증, 상지 근육통, 두통, 정신 건강 순이며, 대부분 업무 관련성이 있다고 평가함
- 그럼에도 건강 문제를 겪고 있는 상담원 대부분(90.4%)이 산재보험 신청 경험은 없음



## 작업장 환경 개선 방안

### 작업장 안전 교육 및 장비·환경 개선 필요

- 콜센터 상담원 72.4%는 작업장 안전 교육 이수 경험 없음
- 개선·도입 필요 장비: 마스크, 헤드셋, 책상·의자 순
- 콜센터 상담원 91%는 서울시의 코로나19 관리·감독 강화 필요성에 동의
- 코로나19로부터 보호 조치: 밀집한 환경 개선, 휴게시간 확대 필요



## 정책과제

- 콜센터 상담원의 건강권 보장 강화: 최소한의 휴식 보장, 직업성 질환에 대한 산업재해 인식 및 예방 교육 강화 등
- 콜센터 상담원에 대한 지원 사업 확대: 작업장 환경 개선 및 상담 지원 확대 등
- 콜센터 등 필수노동자의 작업장 환경에 대한 정기 실태조사 실시
- 서울형 작업장 기준 마련 및 민간 사업장으로 확산 유도
- 콜센터 등 여성 집중 직종에 대한 관리·감독 강화
- 권리교육 강화 및 시민 인식 개선 사업 추진

\* 좀 더 자세한 내용에 대해서는 서울시여성가족재단의 「코로나19와 여성노동 정책과제 II: 서울시 콜센터 작업장 환경 분석」(공주 외, 2021.12. 발간 예정)을 참고하기 바람.