

콜센터 산업 교육생 문제 해결을 위한 국회토론회



일시 : 2024. 9. 10.(화), 10시

장소 : 국회 의원회관 제4간담회의실

좌 장

김성호 (노동인권실현을 위한 노무사모임)

발 제

하은성 (노동인권실현을 위한 노무사모임 노동자성연구분과장)

대법원 판례 법리에 배치되는 고용노동부 행정해석이 불러온 나비효과

오민규 (노동문제연구소 해방(解放) 연구실장)

콜센터 교육생 '창'을 통해 본 한국 노동행정의 민낯, 노동약자 아니라 오분류 노동자

당사자 증언

허 0 0 콜센터 교육생 (원청 : 스타벅스, 한국과학기술기획평가원)

김 0 0 콜센터 교육생 (원청 : 대한항공)

김현수 콜센터 노동자 (원청 : 국민카드)

진 슬 콜센터 노동자 (아웃바운드 콜센터, 특별근로감독 청원 당사자)

토 론

기호운 한국비정규노동센터 정책국장

안진이 더불어민주당 대표

최강연 전 국회 환경노동위원회 양경규 의원 선임비서관

정대석 고용노동부 근로기준정책과 근로감독관

하창용 고용노동부 근로감독기획과 과장

김남균 고용노동부 기업훈련지원과 사무관

주 최

공공운수사회서비스노조 더불어민주당희망연대본부 · 든든한콜센터지부,
노동인권실현을 위한 노무사모임 노동자성연구분과, 더불어민주당 김주영의원

[인사말]

김주영 국회의원	03
----------------	----

[발제]

발제1 대법원 판례 법리에 배치되는 고용노동부 행정해석이 불러온 나비효과	05
하은성 노동인권실현을 위한 노무사모임 노동자성연구분과장	
발제2 콜센터 교육생 '창'을 통해 본 한국 노동행정의 민낯, 노동약자 아니라 오분류 노동자	27
오민규 노동문제연구소 해방(解放) 연구실장	

[당사자 증언]

증언1 교육비 제도가 고착화된 데에는 고용노동부의 책임이 있습니다.	47
콜센터 교육생 허00 원청 - 스타벅스, 한국과학기술기획평가원	
증언2 용역업체는 교육생에 대한 희망고문을 멈춰야 합니다.	54
콜센터 교육생 김00 원청 - 대한항공	
증언3 교육생 제도는 상담사에 대한 콜센터의 태도를 보여주는 단면입니다. ...	56
콜센터 노동자 김현수 원청 - 국민카드	
증언4 회사는 직원을 소모품으로 대해서는 안 됩니다.	58
콜센터 노동자 진솔 아웃바운드 콜센터, 특별근로감독 청원 당사자	

[토론]

토론1 콜센터 현장을 통해 본 한국 노동의 민낯과 콜센터 현장에서 나타나는 문제들	60
기호운 한국비정규노동센터 정책국장	
토론2 '고용원 없는 자영업자'는 대체 누구인가? - 노동자 오분류에 의한 통계 왜곡의 가능성 ...	65
안진이 더불어삶 대표	
토론3 가짜 3.3 해결, 정책적 대안이 없는 것이 아니라 정치적 의지가 부족할 뿐이다 ...	73
최강연 노무사 전 국회환경노동위원회 양경규 의원 선임비서관	
토론4 고용노동부	97
정대석 근로감독관 고용노동부 근로기준정책과	
토론5 고용노동부	98
하창용 과장 고용노동부 근로감독기획과	
토론6 고용노동부	99
김남균 사무관 고용노동부 기업훈련지원과	

인 / 사 / 말



안녕하십니까. 국회 환경노동위원회 간사 더불어민주당 경기 김포(갑) 국회의원 김주영입니다.

먼저 <콜센터 산업 교육생 문제 해결을 위한 국회 토론회>를 개최하게 되어 매우 뜻깊게 생각합니다. 오늘 자리를 마련하기 위해 함께 애써주신 공공운수사회서비스노조 더불어민주당희망연대 본부, 든든한콜센터지부, 노동인권 실현을 위한 노무사모임 노동자성연구분과의 노고에 감사 인사를 전합니다.

아울러 오늘 좌장을 맡아주신 김성호 회장님과 발제자분들을 비롯한 콜센터 산업 현장의 목소리를 생생하게 전달하기 위해 한데 모여주신 당사자 여러분 그리고 토론자분들께도 감사드립니다.

콜센터 교육생을 사업자로 위장시켜 ‘사업소득세 3.3%’를 공제하는 콜센터 업계의 관행에 드디어 제동이 걸렸습니다. 올해 7월 중부지방고용노동청 부천지청은 ‘콜센터 교육생의 노동자성’을 인정하며, 부천에 소재한 콜센터 아웃소싱업체에 근로기준법과 최저임금법 위반 시정지시를 내렸습니다. 2000년 고용노동부가 ‘콜센터 교육생은 근로자가 아니다’라는 취지의 잘못된 행정해석을 적용한 지 24년 만입니다.

그동안 콜센터 산업계는 잘못 적용된 행정해석을 근거로 근로기준법상의 사용자 책임을 회피해왔습니다. 최저임금의 절반에도 못미치는 수준의 교육비를 지급하고, 이마저도 ‘사업자로 위장’시키며 교육생 제도를, 인건비를 줄이기 위한 꼼수로 활용해 왔습니다. 이에 따라 최근 5년간(‘18~’22) 근로기준법에 배제된 콜센터 교육생(사업소득세 원천징수자)만 최대 10만 명이 훌쩍 넘을 것으로 파악됐습니다.

또한 사용자들은 교육생들이 의무 재직기간을 채우지 못한 경우, 교육비를 지급하지 않음을 계약서에 명시하며 의무 재직기간 설정을 통해 훈련 지원금을 기업의 이윤 창출 수단으로 악용해 왔습니다. 근로기준법상 위약 예정의 금지와 강제근로의 금지를 위반했을 가능성도 부정할 수 없습니다.

그러나 업계는 교육생의 노동자성을 인정하는 고용노동부의 판단에도 버젓이 채용공고에 ‘일 교육비 5만원’이라는 문구를 명시하고 있습니다. 근로감독을 두려워하기는커녕 정부 당국을 비웃기라도 하듯 사용자들은 멈추지 않고 노동자의 권리를 박탈하고 있습니다. 교육생 제도를 활용해 노동자의 임금을 착취하는 잘못된 관행을 반드시 뿌리째 뽑아야 합니다.

여전히 우리 사회에는 콜센터 교육생뿐 아니라 배달 노동자, 데이터 라벨링 등 ‘가짜 3.3’으로 고통받는 오분류 노동자들이 만연합니다. 오늘 토론회를 기점으로 이번 부천지청의 결과가 고용노동부의 노동자성 판단 기준이 되기를 바랍니다. 아울러 이 자리에 전문가와 정부 당국에서 모여주신 만큼 오분류된 노동자들의 임금과 열악한 노동조건을 바로잡을 수 있도록 다양한 의견 개진을 부탁드립니다.

저 역시 환노위 간사로서 오늘 주신 말씀들이 정책과 입법으로 이어질 수 있도록 적극 노력하겠습니다.

아무쪼록 오늘 토론회에 참석해 주신 모든 분께 감사의 말씀을 전하며, 함께 해주신 여러분들의 가정에 건강과 행복이 늘 가득하기를 바랍니다. 감사합니다.

2024년 9월 10일(화)
더불어민주당 김포(갑) 국회의원 김주영

발제1

대법원 판례 법리에 배치되는 고용노동부 행정해석이 불러온 나비효과

하은성 | 노동인권실현을 위한 노무사모임 노동자성연구분과장

0. 들어가며 : 교육생 및 교육시간에 관한 고용노동부 행정해석의 올바른 이해

“공채시험에 합격하여 정식 채용전 회사에서 실시한 교육을 받는 자가 근로기준법상의 근로자에 해당하는지 여부는 교육이 본래의 근로에 준하는 직무교육으로서의 성격을 가지고 교육의 불참으로 인한 제재를 받는 등 강제성을 띤 경우라면 피교육자와 회사간에 사용종속관계가 있다고 볼 수 있으므로 근로자에 해당하며, 이 경우 직무교육기간은 계속근로기간에 포함된다. 다만 교육이 향후 채용될 경우에 필요한 업무 적응능력이나 적격성 여부 판단 등을 목적으로 하면서 교육의 수료실적에 따라 채용여부를 결정하는 등 임의성을 띤 경우라면 피교육자와 회사간에 사용종속관계가 있다고 보기 어려우므로 근로기준법상의 근로자에 해당하지 않는다(근기 68207-218, 2000. 1. 27.).”

“연수과정은 근로자의 적격성을 판단하기 위한 기간으로서의 기능을 갖는 점도 있겠으나 업무수행을 위한 직무교육기간으로 볼 수 있다는 점, 또한 소정의 연수과정을 마치기만 하면 채용이 확정된다는 점 등을 종합하여 볼 때 채용을 전제로 한 연수생의 경우라면 근로기준법상 근로자로 보아야 할 것이다.”(재보 68607-474, 1993. 5. 18.)

▲ ‘교육생 및 교육시간의 근로기준법 적용’ 관련 행정해석들

○ 고용노동부는 2000. 1. 27.자 행정해석을 근거로 ① 근로에 준하는 직무교육인지 업무 적격성 여부 판단을 위한 것인지, ② 교육의 불참으로 인한 제재를 받는 등 강제성이 있는지 또는 채용여부를 결정하기 위한 임의성이 있는 것인지를 사용종속관계(노동자 인정)에 대한 판단기준으로 제시하고 있습니다.

○ 또한, 1993. 5. 18.자 행정해석에 대한 반대해석을 통해 ① 교육기간의 내용이 업무수행을 위한 직무교육이 아닌 ‘순수한 교육’인 경우, ② 교육을 마치더라도 채용 여부가 확정되지 않은 경우 교육생의 노동자성을 부정하고 있습니다.

○ 그러나 위와 같은 고용노동부의 행정해석은 시용근로자에 대한 대법원 판례법리에 배치되고, 2020년 고용노동부 행정해석에서 교육중인 견습노선 버스 운전기사(입사예정자)를 근로기준법상 근로자로 판단하였음에도(근로기준정책과-4907, 2020.12.9.) 여전히 활용되고 있어 행정해석의 기준을 재정립할 필요가 있습니다.

1. “업무 적응능력이나 적격성 여부 판단 등을 목적으로 하면서 평가에 따라 채용여부를 결정”

○ 먼저, 근기 68207-218, 2000. 1. 27.자 행정해석이 사용종속관계를 부정하며 인용하고 있는 문구인 “향후 채용될 경우에 필요한 업무 적응능력이나 적격성 여부 판단 등을 목적으로 하면서 교육의 수료실적에 따라 채용여부를 결정”은 전혀 새로운 판단기준이 아닙니다.

○ 이미 대법원은 1992. 8. 18. 선고 92다15710 판결에서 “일단 수습사원으로 발령한 후 일정한 연수기간을 거치도록 하고 그 연수기간중의 평가에 의하여 합격기준 이상의 점수를 얻은 경우에만 신입사원으로 채용하는 방식”을 “시용기간 중의 근로관계”로 판단하였고, 서울고등법원은 2009년 판결에서 시용기간 중의 정식채용(본채용) 거절을 ‘해고’로 판단한 바 있습니다.

【 대법원 1992. 8. 18. 선고 92다15710 판결 】

“피고가 원고들을 포함한 신입사원을 채용하는 과정에 있어서 일단 수습사원으로 발령한 후 일정한 연수기간을 거치도록 하고 그 연수기간중의 평가에 의하여 합격기준 이상의 점수를 얻은 경우에만 신입사원으로 채용하는 방식을 채택하고 있는 경우 원고들과 같이 연수기간중에 있는 자의 지위는 이른바 “사용기간 중의 근로관계”에 해당하고 위와 같은 “사용기간 중의 근로관계”는 수습사원으로 발령한 후 일정기간동안 당해 근로자가 앞으로 담당하게 될 업무를 수행할 수 있는가에 관하여 그 인품 및 능력 등을 평가하여 정식사원으로서의 본 채용여부를 결정하는 것이므로…(중략)…

【 서울고등법원 2009. 4. 15. 선고 2008누29610 판결 】

“사용자가 정식채용을 전제로 하여 근로자를 채용함에 있어 수습기간 등 시용기간을 설정하는 것은 확정적인 근로관계를 맺기에 앞서 당해 근로자의 직업적 능력이나 업무적격성의 유무 등을 판단하기 위하여 확정적인 근로계약의 체결 여부를 어느 정도 유보하는 것이기는 하나, 이와 같은 경우에도 어디까지나 정식으로 채용된 경우와 마찬가지로 근로계약관계는 성립한 것이므로, 그 시용기간 중이나 기간 경과 후에 정식채용을 거절하는 것은 사용자에게 유보된 해약권의 행사로서 해고에 해당한다. (대법원 2006. 2. 24. 선고 2002다62432 판결 등 참조).”

▲ ‘시용근로자의 개념 및 지위’ 관련 판결

2. 콜센터 교육생에게는 모든 근로기준법이 적용되며, 불합격 통보는 ‘탈락’이 아닌 ‘해고’

○ 해약권유보부 근로계약의 성격을 가진 시용계약은 당연히 근로계약이며, 따라서 시용 근로자에게는 모든 근로기준법이 적용됩니다. 수습기간 중 3개월까지 최저임금의 90%까지 감액할 수 있도록 허용한 최저임금법 제5조 제2항의 규정은 ‘1년 이상의 기간을 정하여 근로계약을 체결한 자’에게만 적용되기에, 짧게는 3일, 길게는 6주간 교육기간을 두고 있는 콜센터 교육생에게 최저임금법 제5조 제2항을 근거로 한 감액은 불가능합니다. 즉, 대부분의 콜센터 교육생 제도는 ‘최저임금법 위반’에 해당합니다.

구분	시용	수습	채용내정
근로계약의 성립 여부	O	O	O
정식채용 여부	X	O	X
정식채용 여부에 대한 적정성 평가	O	X	일정한 채용내정 취소 사유가 존재
<u>해고의 정당성 판단</u>	통상의 해고보다 넓게 인정	통상의 해고와 동일한 기준 적용	통상의 해고보다 넓게 인정

▲ 시용, 수습, 채용내정의 구분

○ 그리고 시용과 수습에 대하여 실무에서 혼용되고 있으며 법원 판결에서도 종종 용어를 혼동하여 사용하고 있으나, 두 개념은 그 취지 및 법적 성질에 있어 명확히 구분됩니다. 교육생의 경우 ‘업무적격성 평가’를 통해 ‘정식채용 여부’를 판단하고 있으므로 그 계약의 성질은 수습이 아닌 시용으로 봄이 타당합니다.

○ 시용계약의 경우 해고의 정당성은 통상의 해고보다 넓게 인정된다는 것이 법원 판례의 입장이지만, 시용기간 중 또는 시용기간 경과 후에 정식채용(입사)을 거부하는 것은 **명백한 근로기준법상 해고**이며 근로기준법 제23조(해고 등의 제한) 및 동법 27조(해고사유 등의 서면 통지), 동법 28조(부당해고등의 구제신청)가 모두 적용됩니다.

○ 또한, 고용노동부 행정해석은 당연히 법의 근원도 아니며, 어떠한 구속력도 없습니다. 따라서 고용노동부 및 노동청은 행정해석을 근거로 콜센터 교육생 사건을 행정종결로 처리하는 것이 아니라 교육생에 대한 법원 판결 및 근로기준법의 정의 규정을 먼저 찾아봐야 하며, **유사사례인 시내버스 견습 노선 운전기사 사건에 근거**하여 콜센터 교육생의 법적 지위를 판단해야 할 것입니다.

○ 결국, 지난 고용노동부 부천지청의 판단은 행정해석을 잘못 적용하는 기존 관행을 바로잡은 것이지, 새로운 법리를 적용하거나 별도의 판단기준을 제시한 것이 아닙니다.

2. 위 사건을 조사한 결과, 진정요지 중 근로기준법 제7조 위반에 대해서는 혐의없음을 확인하였고, 근로기준법 제36조 및 최저임금법 제6조제1항 위반에 대해서는 시정이 완료되어 사건을 종결하였음을 알려 드립니다.

위반법조항	처리결과	비고 (송치번호 등)
근로기준법 제7조 (강제 근로의 금지)	행정종결(위반없음)	피진정인이 폭행, 협박, 감금 등의 수단으로 진정인의 자유 의사에 어긋나는 근로를 강요하였다고 볼 만한 사정이 없음
근로기준법 제36조 (금품 청산)	행정종결(시정완료)	교육기간 동안 콜 업무 처리 방법에 대하여 교육받으며 정식 채용 여부에 대한 적정성 판단의 과정 중에 있었던 <u>시용근로자에 해당함</u>
최저임금법 제6조제1항 (최저임금의 효력)	행정종결(시정완료)	

▲ 중부지방고용노동청 부천지청은 콜센터 교육생을 시용근로자로 판단하였습니다.



중부지방고용노동청부천지청

고용노동부

수신 주식회사콜포유 ☐ 귀하
(경유)
제목 시정지시

1. 관련: 진정사건(신고인: ☐ 접수번호: ☐ 2024. 3. 20.)

2. 위 진정사건을 조사한 결과, 귀하는 아래와 같이 법을 위반하여 벌칙 적용 대상이나 진정인이 권리구제를 희망하여 시정기회를 부여하오니 시정기한까지 위반사항을 시정하고 그 결과를 제출해 주시기 바랍니다.

위반법조항	위반사항	시정기한
근로기준법 제36조 (금품 청산)	퇴직근로자 ☐ 의 2024. 1. 2.부터 2024. 1. 15.까지의 임금 합계 568,476원을 퇴직일로부터 14일 이내에 지급하지 않음	2024. 7. 11.
최저임금법 제6조제1항 (최저임금의 효력)	퇴직근로자 ☐ 의 2024. 1. 2.부터 2024. 1. 15.까지의 임금에 대하여 최저임금액에 528,240원 미달하는 금액을 지급하였음	2024. 7. 11.

▲ 그 결과 진정인 허00은 주휴수당을 포함한 기본급 전액을 체불임금으로 받았습니다.

3. 사업주들의 행정해석(재보 68607-474, 1993. 5. 18.)에 대한 오남용

○ 위에서 언급한 대법원 판결에 비추어 볼 때, 1993. 5. 18.자 행정해석에서 ‘채용을 전

제로 한 연수생'의 경우 근로자에 해당한다는 기준이 어디서 비롯된 것인지도 살펴봐야 할 것입니다.

○ 시용계약은 본래 정식채용(본채용)전에 일정기간 동안 정식근로자로서의 적격성 유무 및 본채용 가부를 판정하기 위한 시험적 사용을 의미하며, 사용자가 시용관계를 해지할 권리를 유보하고 있는 '해약권유보부 근로계약'으로 보아야 합니다. 시용계약에서 연수과정을 마치기만 하면 채용이 확정된다는 '채용 전제'라는 기준이 어디에 근거를 둔 것인지 알 수 없습니다.

【대법원 1992. 8. 18. 선고 92다15710 판결】

“피고가 원고들을 포함한 신입사원을 채용하는 과정에 있어서 일단 수습사원으로 발령한 후 일정한 연수기간을 거치도록 하고 그 연수기간중의 평가에 의하여 합격기준 이상의 점수를 얻은 경우에만 신입사원으로 채용하는 방식을 채택하고 있는 경우 원고들과 같이 연수기간중에 있는 자의 지위는 이른바 “사용기간 중의 근로관계”에 해당하고 위와 같은 “사용기간 중의 근로관계”는 수습사원으로 발령한 후 일정기간동안 당해 근로자가 앞으로 담당하게 될 업무를 수행할 수 있는가에 관하여 그 인품 및 능력 등을 평가하여 정식사원으로서의 본 채용여부를 결정하는 것이므로 일종의 해약권유보부 근로계약으로서 사용기간 중의 채용거부는 유보해약권의 행사라 할 것인데…(중략)…”

▲ 대법원은 시용계약을 해약권유보부 근로계약으로 봄

○ 1993년의 행정해석은 본래 '입사와 동시 숙박연수 교육 중 뇌염진단으로 요양중인 피재자'에 대하여 회사가 '채용과정 중에 있었고 교육비만 지급할 뿐 별도의 임금을 지급하지 않기 때문에 근로자가 아니다'고 항변했으나 이를 고용노동부가 '연수교육은 직무교육기간에 해당하고, 단지 근로계약서 작성 시점을 연수교육 이후로 미룬 것에 불과'하다고 보아 근로기준법상 근로자로 인정한 사례입니다.

질의제목	채용전 연수교육중인 자의 근로자 여부		
문서구분	재보 - 68607-474	회신일자	1993.05.18
질의내용			
입사와 동시 숙박연수 교육중 뇌염진단으로 요양중인 근로자 여부. (참고) : 연수생은 1인당 하루 5,000원 상당의 교육비를 지급하고 별도의 임금은 지급하지 않으며, 회사측의 주장은 채용과정중이라 하여 근로자가 아니라고 할(숙박연수 후 채용이 확정되며 근로계약을 체결후 3개월의 수습과정을 거친 후에 정식사원으로 발령을 받게 됨).(서울지방노동청장)			
회신내용			
위 내용에서의 연수과정은 근로자의 적격성을 판단하기 위한 기간으로서의 기능을 갖는 점도 있겠으나 업무수행을 위한 직무교육기간으로 볼 수 있다는 점, 또한 소정의 연수과정을 마치기만 하면 채용이 확정된다는 점 등을 종합하여 볼 때 위 근로자처럼 채용을 전제로 한 연수생의 경우라면 근로기준법상 근로자로 보아야 할 것임.			

▲ 근로계약서 작성 시점을 신입사원 숙박연수 후로 미룬 것에 불과

○ 그러나 이와 같은 고용노동부 행정해석의 취지와 달리, 기업들은 채용공고와 각종 서약서에 ① 콜센터 교육생이 받는 교육이 ‘순수한 교육’에 해당함을 명시하고, ② 입사자는 교육 수료 후 ‘최종 합격자’에 제한된다고 계약서에 독소조항을 넣고 서명을 받아 콜센터 교육생을 노동자가 아닌 것으로 위장하고 있습니다.

전형일정

- **면접** : 서류합격자에 한해 개별안내 (지원일 기준 5일 이내)
- **교육** : 04/15(월) ~ 평일 **7일간** 진행 (교육시간 09:00~18:00)
교육비 월 **40,000원** (최종입사자에 한해 지급)
- **입사** : 교육 수료 후 최종 합격자에 한함
- **지원방법** : 온라인 지원 / 이메일지원 / 문자지원 (선택가능)
- **지원문의** : taeyeon.an@meta-m.co.kr
010-2395-6924 / 02-2095-2263

▲ 메타엠 마켓컬리 상담사 채용공고 中 발췌

[자료 삽입을 위한 공백]

교육(실습) 확인서

상기 근로자는 다음과 같이 입사를 위한 사전 교육(실습)을 실시하여, 본 교육 수료 후 교육평가 결과에 따라 채용 여부를 결정
함을 확인한다.

제 1 조 (교육(실습) 기간)
 ① 교육(실습)기간: 2024년 01월 02일부터 2024년 01월 15일까지로 한다.
 ② 교육 장소: 7경12 부천시 신흥로 169 대림프라자 4층
 ③ 교육의내용: 콜포유 공공기관 상담사 교육과정
 ④ 교육시간
 1일 8시간 이내 :사용자' 와 "근로자'이 약정한 시간으로 정하되, 협의에 의해 변경할수 있다.

제 2 조 (교육비)
 ① 교육비 30,000 원 (으)로 한다.
 (식대: 1일 교육비의 3%) 원과 그 외 교육수당을 포함하여 계좌 이체 시 표기는 당사 기준에 따름)
 ② 지급일: 10일 (으)로 한다.
 ③ 지급방법: "근로자"의 예금통장에 입금

제 3 조 (교육조건)
 ① 교육(실습)확인서는 면접 합격자에 한해 작성하며, 사업주 훈련(직업능력개발훈련)으로 진행되는 교육에 대해서는 채용약정서
 (한국산업인력공단 양식)를 작성한다
 ② 교육비 지급 예시에 대한 설명을 들었으며 교육(실습) 중 또는 교육수료 후 실시하는 평가 결과(교육 습득력 및 적응력, 교육
 참여의 성실성 등)가 기준 이하일 경우 '사용자'의 권고에 따라 '근로자'은 교육(실습) 중단에 용한다.
 ③ 교육 포기 시 교육비 미지급에 대한 내용을 모집공고 및 교육담당자를 통하여 확인하였고 이에 대하여 청구 및 이의 제기를
 하지 않는다.
 ④ 회사 내부 규정에 의해 교육완료 후 입사처리가 안되면 교육을 수료하여도 교육비 미 지급에 대해서도 본인은 동의합니다.
 (채용공고 및 모집시에도 내용이 고지됨을 확인함)

동의자 :

⑤ 교육 중 취득한 고객정보를 포함한 회사관련 모든 정보는 절대 누설치 않겠으며 누설하거나 이에 준하는 경우에는 영업비밀
 보호에 관한 법률 등 관련 법령에 따른 어떠한 조치도 감수할 것은 물론 회사에 대한 손해배상과 모든 민·형사상 책임을 질
 것을 서약 합니다.
 ⑥ 교육 종료 후 채용되어 근무하는 경우, 교육기간은 당사 채용 전 기간이므로 근속기간 산정에서 제외된다.

▲ (주)콜포유 교육확인서의 독소조항

○ 그러나 학원이 아닌 기업에서 ‘순수한 교육’이라는 것은 존재하지 않습니다. 산업인력
 공단 홈페이지는 ‘사업주 직업능력개발훈련’은 콜센터 교육생들의 교육이 ‘직무능력’향상
 을 위한 교육이고, 그 내용이 해당 업무에만 한정적으로 적용된다는 것을 객관적으로 증
 명해주고 있습니다.

훈련내용	
훈련목표	스타벅스커피코리아 교육을 통한 직무능력 향상
훈련내용	STARBUCKS 이해 상담 프로세스,이론_제품/상품,이론_Starbucks Reward,이론_Starbucks Card,이론_e-Gift,이론_기타결제수단 및 결제 정책,이론_매장 I ,이론_매장 II ,이론_사이렌오더,이론_프로모션/이벤트,이론_타부서 및 APP/WEB 소개,Test 및 문제풀이,이론_이동,이론_리스크 VOC 및 보상가이드,CS MIND,실습_통합 VOC 시스템,실습_상담이력 작성방법,실습_카테고리 분류,실습_EP,실습_SR Admin,실습_스크립트,실습_회관,실습_결제/환불,실습_음료/푸드/상품,실습_매장 I ,실습_매장 II ,실습_프로모션/이벤트,실습_기타 문의,QA 평가 기준,Good Call 청취,콜백 및 상담 유의사항,R/P 연습

▲ 유베이스 스타벅스 상담사 사업주지원훈련 중 발췌

4. 근로자성 부정에서 사업소득자 위장까지

○ 콜센터 교육생 문제가 중요한 이유는, 단지 기업들이 ‘교육생’ 신분을 만들어 근로기준법을 회피하고 있기 때문만은 아닙니다. 2022년 기준 847만 명에 달하는 ‘오분류된 노동자’의 비중에 있어 콜센터 교육생들도 상당 부분을 차지하고 있는 것으로 확인됩니다. 콜센터 기업들이 단지 근로기준법상 사용자 책임을 회피하는 것에서 더 나아가 인건비 비용처리를 위해 ‘사업자 위장’을 하고 있는 것이 확인되었습니다.

17:04:18 | BZ뱅크

(주)콜포유

입금

290,100원

▲ 교육비 300,000원에서 사업소득세 3.3%를 공제하여 지급

□ 2018년부터 2022년까지 콜센터 산업 74개 기업의 사업소득 원천징수 현황은 아래와 같습니다.

<연도별 사업소득 지급명세서 제출 내역>

(개, 명, 백만원)

구분	원천징수의무자	지급인원	총지급액	소득세 (원천징수)
2018년	41	6,333	93,332	2,800
2019년	43	6,208	103,018	3,090
2020년	46	5,669	109,413	3,282
2021년	41	13,387	115,451	3,457
2022년	44	13,674	119,308	3,571

▲ 74개 기업 중 사업소득자의 수(자료 출처 : 김주영 의원실)

□ 2018년부터 2022년까지 주업종 코드가 749938인 개인 또는 법인 사업자의 연도별, 연령별, 성별 사업소득 원천징수 현황은 아래와 같습니다.

<연도별 사업소득 지급명세서 제출 내역>

(개, 명, 백만원)

구분	원천징수의무자	지급인원	총지급액	소득세 (원천징수)
2018년	114	14,229	15,068	446
2019년	158	28,316	23,647	702
2020년	190	23,561	29,241	871
2021년	230	38,213	46,008	1,358
2022년	264	70,336	55,081	1,586

▲ 주업종코드가 749938(콜센터 및 텔레마케팅 서비스업)인 사업소득자의 수
(자료 출처 : 김주영 의원실)

○ 두 번째 발제에서 확인할 수 있듯 콜센터 교육생들이 모두 주업종코드 749938로 분류되는 것은 아닐 것입니다. 또한, 사업소득세 원천징수 없이(무자료) 교육비를 받은 교육생도 있으며, 의무재직기간을 준수하지 않아 교육비를 단 한 푼도 받지 못한 교육생들도 있습니다.

○ 결국, 위 통계 자료들은 근로기준법에서 배제된 콜센터 교육생이 최소 몇만에서 최대 10만 명이 넘을 수 있다는 것과, 정부도 그 규모를 제대로 파악하지 못한다는 사실을 보여줍니다.

5. 노동자 인정에서 위약예정 금지와 강제근로 문제로 나아가야

○ 한편, 콜센터 업체들은 최저임금에 미치지 못하는 교육비만을 지급하면서, 그마저도 본채용 이후 의무재직기간을 근무하지 않으면 단 한 푼도 지급하지 않고 있습니다. 대표적인 용역업체 (주)트랜스코스모스코리아는 교육생들에게 ‘채용응시자의 교육 안내 확인서’라는 것을 받으면서, 그 내용에 실 근무일수(영업일) 15일을 근무한 사람에게만 교육비 40,000원(식대 포함)을 지급하겠다고 명시하고 있습니다.

○ 이는 명백히 근로계약 불이행에 대하여 위약금 또는 손해배상을 예정하는 계약을 금지하는 근로기준법 제20조 위반입니다. 아래 서약서는 120,000원(교육기간 3일, 일

40,000원)의 위약금을 책정해 놓고 실제 발생한 손해액과 관계없이 의무재직기간(15일)을 지키지 않으면 교육비를 공제하는 것으로, ① 약정의 필요성이 없고 ② 교육생의 자발적 희망과 이익이 전혀 없으며 ③ 약정 근무기간을 두는 것이 적절하지 않아 예외적으로 유효하다고 보기 어렵습니다.

채용응시자의 교육 안내 확인서

본인 (이하 "교육생")은 주식회사 트랜스코스모스코리아(이하 "회사")의 채용과정 중 하나인 본 교육과 관련하여 아래의 조항을 신뢰와 성의로써 지킬 것을 서약합니다.

◇ 아 래 ◇

제 1 조 [목적]
본 계약의 목적은 "회사"의 채용과정 중 하나로써 최종합격자를 선발하는데 필요한 사람을 "교육생"이 인지하고 서약하는데 있다.

제 2 조 [교육생의 자격]
당사의 채용기준에 따라 1차(서류심사) 및 2차(대면면접)과정을 합격한 입사지원자로서 입사지원서에 허위사실이 없는 자에 한한다.

제 3 조 [교육기간]
1. 본 교육기간은 2023년 11월 22일 - 2023년 11월 29일까지로 한다.
2. 위 교육기간은 채용확정을 위한 심사과정이므로 근로계약기간에 해당하지 아니한다.

제 4 조 [채용교육의 편성]
각 부서의 채용계획에 의하여 해당부서 및 Project에 맞는 소정의 교육을 마련하여, "회사"는 각 교육의 목적에 적합한 사내 임직원을 강사로 위촉하여 편성할 수 있다.

제 5 조 [시설의 이용]
본 교육기간 중 "회사"는 교육을 진행할 수 있는 장소를 제공하며 "교육생"은 교육시설을 이용함에 있어 시설의 훼손을 하지 않는다.

제 6 조 [교육기간의 실비지원]
1. 본 교육은 채용을 위한 과정으로써 교육기간 동안 별도의 비용은 지급하지 않는다.
2. 단, "회사"는 다음 사항의 경우 회사가 지정한 소정의 실비(식사 및 교통비 등 명목)를 지급할 수 있다.
- 본 교육을 합격한 자로서, 최종적으로 정규직 사원으로 임용되어 월 근무일수 (15일)를 근무한 자에게는 교육일수 별 1일 채용응시료 35,000 원, 식대 5,000 원을 소정의 실비로써 산정·지급한다.

제 7 조 [교육생의 신분]
1. 교육기간 중 "교육생"의 신분은 "회사"와의 근로관계가 형성된 근로자가 아니며, 단지 채용확정 전 채용 응시자로서의 신분만을 유지하며, 동 교육과정을 거쳐 최종 채용키로 확정되어 근로계약을 체결하고 근로를 제공한 시점부터 회사 소속 근로자가 됨을 인정한다.
2. 동 교육과정에 불참하거나 Test에서 소정의 기준점수를 획득하지 못하여 교육을 수료하지 못한 경우, 기타 업무위수 등 긴급한 상황 발생시에는 사원으로 채용하지 아니한다.
- 합격 기준 (아래 항목 모두 기준 이상 점수를 획득해야 함)

이론 TEST	출석률
80점	90%

▲ (주)트랜스코스모스코리아의 교육생들이 작성하는 확인서

○ 또한, 지난 8월 22일에 진행된 '전국 '무늬만 프리랜서' 제2차 집단 공동진정 및 노동자 오분류·강제근로 콜센터 특별근로감독청원'에서 청원대상 사업장이 된 서울 도봉구의 코콜센터는 업무계약서에 “당사 규정과 근로자 노동 계약법에 따라 본인을 자유근로 소득자로 규정함을 명시한다.”, “사업소득자로서 월천세 대상으로 규정한다.”고 명시하여 노동자를 개인사업자로 분류하고 있으며, “입사후 한 달이내 결근 또는 조퇴는 불가함”, “아래와 같은 사유로 퇴사결정시에는 최종급여가 지급되지 아니한다.”라며 위약예정의 금지를 넘어 근로기준법 제7조(강제근로의 금지) 위반으로도 판단될 가능성이 있습니다.

업 무 계 약 서

회사 규정과 근로자 노동 계약법에 따라 본인을 자유근로 소득자로 규정함을 명시한다.
사업소속자로서 원천세 대상으로 규정한다.

- 급여는 지급규정에 따라 처리되며, 전월근무일을 기준으로 소득별로 정하는바이다.
- 급여 및 인사에 관련된 세금 및 조치는 본인이 부담함을 명시하는바이다.

제 1 조 (인사규정)

업무대리인으로 채용될때는 다음의 서류를 구비해야한다.

1. 자필이력서 ----- 1통
2. 주민등록등본 ----- 1통 (회사보관)
3. 업무계약서(회사양식) ----- 1매 (회사보관)

제 2 조 (근무규정)

1. 근무일은 주5일근무를 원칙으로한다.
2. 근무시간은 오전 10:00~오후 5:30분 까지로 한다.[단, 출근시간 09:50분까지]
3. 무단결근이나 결근 및 지각 근태불량시 회사임의로 제재조치 할수있다.[무단결근시즉각퇴사조치]
4. 근무일자는 정식으로 회사에 출근한 날을 업무일로 정하며, 인사규정에 의한 서류를 제출 하여야 한다.
[첫 날 교육일은 근무일로 포함하지 아니한다]

제 3 조 (급여규정)

1. 월 근무일은 매월1일부터 30일(말일)까지로 하며, 급여는 익월22일에 지급한다.(휴일일 경우 익월쟁일지급)
2. 퇴사시에는 최소7일내 선포고후 승인을 받아야 하며, 미보고시 예는 아래 계약해지사항에 따라 처리된다.
3. 총 급여는 세금율(3.3%) 제외한 고정급 및 인센티브를 합산하여 지급함을 원칙으로한다.
4. 상세급여규정은 "별첨"을 참고한다.
5. 주35시간 미만업무시 주말수당 공제되어진다.
6. 입사후 한달이내 결근 또는 조퇴는 불가함.

-----계약해지 및 준수사항-----

- ▶ 아래와 같은 사유로 인한 퇴사결정시에는 최종지급 급여는 퇴사일로 부터 2개월후 지급한다.
- 퇴사시 7일내 선포고 하지 않은자.
- 업무실적 부진이나 근무태만으로 인하여 강제퇴사조치 당한자.

- ▶ 아래와같은사유로 인한 퇴사결정시에는 최종급여가 지급되지 아니한다.
- 입사후 7일내 퇴사시 급여는 지급되지 아니한다.
- 무단퇴사 / 무단결근 으로 인해 자동계약위반을 하고 퇴사처리된 경우 급여지급을 하지 아니한다.
[퇴사처리후 3일내 내사 보고시 손실 공제후 2개월후 지급처리한다]

- ▶ 아래와같은 사유로 퇴사전행시 사전통보없이 퇴사를 진행할수있다.
- 무단결근 또는 잦은결근으로 인한 근태불량으로 판단될시.
- 업무부진으로 인하여 퇴사가 진행될시.

▲ 특별근로감독 청원인이 작성한 업무계약서

○ 더 심각한 것은, 위와 같이 근로기준법을 형해화하고 노동법을 악용하는 업체가 국내 유명 채용사이트에서 버젓이 채용공고를 올리고 있다는 것입니다. 되려 위 기업은 '안심기업' 마크를 달고 '근로계약서 작성 약속'을 했다는데, 청원 기자회견을 통해 법 위반 사실이 밝혀졌음에도 채용절차법 위반으로 처벌은 커녕 노동부나 채용사이트로부터 어떠한 제재도 받지 않았습니다.

albamon

프리스나인 주식회사 ♡ 관심 5

기본정보

대표자명

사업내용 서비스업

회사주소 서울 도봉구 마들로 649-20 (방학동, 방학동메인프라자) 3층

이 기업에 주목해야 하는 이유

안심할 수 있는 기업이에요 ●

- 알바몬 기업인증 완료(24.06.13)
- 알바몬 근로계약서 작성 약속

구인이 활발한 기업이에요 ●

- 최근 1년간 채용 17회 진행

▲ 알바몬 표콜센터 기업정보(2024.8.21.)

○ 이 업체는 채용공고에 고용형태를 ‘알바’로 표기하고, 4대보험 가입 여부에 대하여 명시하지 않으면서 채용절차법 위반을 교묘하게 빠져나가려 하고 있는 것으로 보입니다.

근무조건

급여	월급 1,800,000원 2024년 최저시급 9,860원 💡 급여계산기	업적종	고객상담·인바운드
근무기간	1년이상 협의가능	고용형태	알바
근무요일	월~금		
근무시간	10:00~18:00		

▲ 알바몬 표콜센터 채용공고(2024.8.5.)

6. 눈치 빠른 회사들은 이미 법 위반이라는 사실을 알고 있다.

○ 지금까지 20년이 넘는 시간동안 콜센터 업체들은 ‘교육생’ 신분을 만들어 최저임금에

미치지 않는 교육비만을 지급했지만, 고용노동부 부천시청의 최초 인정 사례 이후 노동청보다 빠르게 태도를 바꾸고 있습니다. 부천시청의 시정지시를 받은 (주)콜포유는 시정지시 이후 최저임금 보다 높은 교육비를 책정하거나, 교육기간을 아예 없애는 방식으로 공고를 수정하였습니다.

[신중동역] 콜포유 고객센터 공공기관 상담사 채용공고
(주)콜포유 · 끝을 3일 전

월급 216만원
 월~금
 09:00~18:00
 주휴수당, 연차, 휴게시간 보장, 4대 보험
 초보 가능

콜포유 고객센터 공공기관 인바운드 상담사 채용

■ 근무요일: 월~금 / 공휴일 휴무
 ■ 근무시간: 09시~18시 / 휴게시간 60분
 ■ 급여조건: 기본급 2,060,740원 / 식대 100,000원
 ■ 근무지: 부천시 신흥로 169 미림프라자 4층 (주)콜포유 부천센터

■ 복리후생: 4대 보험, 생일 이벤트, 명절선물
 ■ 중소벤처기업진흥공단팀 계약기간: ~ 2024년12월
 ■ 업무내용: 탄소중립 전환지원, 탄소국경조정제도 Inbound 상담
 ■ 1980년생 미만 / 컴퓨터 활용 가능자 / 콜센터 업무 경험자 우대
 ■ 면접유형: 대면면접
 ■ 기타: 즉시 출근 가능자

← [대전] 콜포유 고객센터 상담사 채용공고

근무조건 상세요강 기업정보

모집부문

모집분야	담당업무 및 자격요건
고객상담·인바운드	- 담당업무: 공공기관 고객센터 인바운드 상담 - 자격요건: 학력: 고졸이상 / 경력: 경력무관 - 우대사항: 인근거주자 / 컴퓨터활용능력 우수자 / 고객센터 업무 경험자 / 즉시출근 가능자

근무조건

. 근무요일: 월~금
 . 근무시간: 09:00~18:00 / 휴게시간 60분
 . 급여조건: 기본급 2,060,740원 / 식대 100,000원 / 식정에 따른 인세티브 지급

. 교육일정: 영업일 기준 2일
 . 교육비: 월 88,000원 (식대포함)

 . 계약기간: 4개월 단기 (평가를 거쳐 정규직 전환 가능)
 . 복리후생: 국민연금, 고용보험, 산재보험, 건강보험, 연차, 생일이벤트, 명절선물

▲ 시정명령 이후 변경된 (주)콜포유 채용공고

○ 또한, 영업일 기준 29일(주말 포함 6주)이라는 초 장기간의 교육기간을 활용해온 대한항공을 원청으로 둔 (주)트랜스모스코리아는 콜센터 교육비 문제가 이슈가 되자 채용공고에 올라온 일당 7만원으로 계산된 29일분 교육비 2,030,000원을 지급하기도 했습니다. 이는 주휴수당을 제외한 일 최저임금 78,880원에 여전히 미치지 못하는 금액이기는 하지만, 노동청 진정 또는 근로감독 청원이 제기되기 전에 회사가 설정한 의무재직기간을 준수하지 않았음에도 불구하고 교육비를 스스로 지급했다는 점에서 큰 의의가 있습니다.

2024년 8월 13일 화요일 > 티비보는 무지 사직서 안썼는데 주말지나고 통장봤더니 교육비가 입금되어있더라구요 저한테도 교육비는 자발적퇴사로 지금 안될거라고 몇번이나 말했는데 왜인지 모르겠어요 오전 8:43	2024.07.12 12:35:25 타행IB 입금 교육비 698,833원 2024.08.09 16:36:13 타행IB 입금 교육비 1,330,000원 06:19:57 타행IB 입금 급여_TCK 211,066원
---	---

▲ 콜센터 교육생·노동자 증언대회(2024.8.8.) 이후 입장을 번복한
(주)트랜스코스모스코리아

7. 정작 변하지 않는 노동청

○ 그러나 각 지역의 노동청들은 20년도 넘은 행정해석을 근거로 노동자성을 부정하거나, 이를 부분적으로 적용하는 과정에서 잘못된 법리해석을 자행하고 있습니다. 나아가 2020년 행정해석 및 2022년 대법원 판결이 시내버스 견습기사를 노동자로 인정했음에도, 이러한 사실을 노동청 근로감독관이 모르고 있어 콜센터 교육생이 진정을 제기하면 민사소송을 안내하고 있습니다.

라. 사실관계 확인 및 판단

(1) 진정인은 상기 사업장에서 낸 채용 공고볼 보고 지원용 하였는데, 상기 채용공고문 상의 진행 일정은 서류 합격자에 한해 면접을 보며, 2024. 4. 15. 부터 평일 7일간 교육을 진행하며 교육비는 월 40,000원(최종 입사자에 한해 지급)을 지급하며, 입사는 교육 수료 후 최종 합격자에 한한다고 기재되어 있음

(4) 진정인은 「입사전 교육 서약서」를 작성하였는데, 상기 서약서에는 입사전 교육과정은 채용과정 중의 하나로서 해당과정을 정식으로 수료하여야 입사자격이 부여되며, 수료기준(전체 교육기간의 100% 이상 교육 참석, 업무테스트 70점 이상)을 확인한다는 내용이 있음

▲ 대구지방고용노동청은 채용공고와 서약서 내용을 기준으로 판단(내사보고서 中 발췌)

다. 관련 행정해석

- (1) 공제시험에 합격하여 정식 채용 전 회사에서 실시한 교육을 받는 자가 근로기준법 상의 근로자에 해당하는지 여부는 다음과 같은 기준에 따라 당해 교육의 형태나 성격에 따라 판단하여야 함

당해 교육이 본래의 근로에 준하는 직무교육으로서의 성격을 가지고 교육의 불참으로 인한 제재를 받는 등 강제성을 띤 교육이라면 피교육자와 회사간에 사용자종속관계가 있다고 볼 수 있으므로 근로기준법상의 근로자에 해당한다고 사료되며, 이 경우 직무교육기간은 계속근로기간에 포함된다고 사료됨.

5. 의견

피진정인의 위 범죄사실에 대하여 근로기준법 제109조 및 같은 법 제36조 위반 혐의를 조사한 바,

진정인, 피진정인 대리인 및 기타 제출된 증거 자료 등에 의거하여 별 위반사항이 확인된다고 볼 수 없으므로 “내사종결(혐의없음)” 의견으로 행정종결하고자 합니다.

2024. 6. 17.

대구지방고용노동청

특별사법경찰관

근로감독관

(인)

▲ 행정해석의 취지와 다르게 법리를 잘못 적용하여 ‘혐의없음’으로 판단
(내사보고서 中 발췌)

“제 사건이 종결되고 나서 제가 전화로 콜센터 교육생이 노동자로 인정된 사례가 있다고 하자, 근로감독관은 저에게 “그건 그 사례일 뿐이고 이 사례에 적용할 수는 없다.”, “재진정 하더라도 결론이 달라지지는 않을 것이다.”라며 자신의 판단을 정당화하고, 재진정 넣어봐야 의미없다고 하면서 포기하기를 바라는 말투로 대답했습니다.”

- ‘24.8.8, <콜센터 노동환경 “할말 잇 수다> “콜센터 교육생은 신입 상담사!” -

○ 원칙적으로 노동사건은 개별·구체적으로 판단하는 것이 타당하나, 20년 전 행정해석은 마치 성문법처럼 적용하면서 **2024년의 노동청 판단은 고려하지 않는 모순적 태도**를 보여 주고 있습니다.

8. 고용노동부에 묻습니다.

가. 고용노동부 근로기준정책과

○ 고용노동부 부천지청에서 2024. 7. 11.에 콜센터 교육생의 노동자성이 인정되었고, 2024. 6. 17.에 대구지방고용노동청에서는 행정해석을 근거로 노동자성이 부정되었습니다. 그런데 **이미 고용노동부는 2020. 12. 9.자 고용노동부 행정해석(근로기준정책과-4907)에서 견습노선 운전기사의 노동자성을 인정**하였고, 이 사건은 이후 대법원 판결로 확정되기도 하였습니다.

견습노선 운전자의 근로자성 여부

Q 질의

A업체는 시내버스운송사업을 경영하는 사업체로서 운전기사를 채용함에 있어 서류심사, 면접(기능테스트), 견습, 신규정밀검사를 실시하여 최종 합격자에 한해 근로계약을 체결하고 있음.

- 견습기간*은 입사 예정 운전자들의 근무경력 등을 감안하여 사측에서 결정하고 주행연습, 노선견습 등으로 구분되어 주행연습(통상 1주일)은 사측 견습부장의 동승하에 버스 주행 및 조작방법 등에 대해 교육을 받는 것이고, 노선견습은 주행연습이 완료된 이후 입사 예정 운전자들이 실제 운행할 노선에 투입되어 기존 근무자들의 운송(이용객 수송) 시에 동승을 하면서 노선에 대한 전반적인 사항을 숙지시키는 것임(일부 시간은 입사 예정 운전자들이 기존 근무자를 동승시켜 이용객을 직접 수송하는 경우도 있음).

* 통상 1개월 가량 소요, 견습기간 동안 개인 사정으로 참석하지 못할 경우 해당 기간만큼 견습기간이 늘어나며 견습과정을 거치지 아니할 경우에는 채용 불가

상기 견습과정을 모두 거친 후 최종평가(입사 예정 운전자들의 실제 운행과정에 대한 평가)를 거쳐 최종 채용여부가 결정되며 이후 근로계약을 작성함.

위 사실관계에 근거할 때 견습노선 운전자가 「**근로기준법**」상 근로자에 해당하는지

A 회시

「**근로기준법**」상 근로자 여부는 계약의 형식과 관계없이 사업 또는 사업장에서임금을 목적으로 종속적인 관계에서 사용자에게 근로를 제공하였는지 여부를기준으로 판단해야 하고, 종속성 판단은 사용자의 지휘·감독 등 여러 요소를고려하여 종합적으로 판단(대법원 2006.12.7. 선고 2004다29736 판결 참조)하여야 할 것임.

귀 질의의 버스회사 입사예정자가 노선 견습을 위한 운전교육을 받는 경우 근로자에 해당되는지는 당해 교육의 형태 및 성격 등을 종합적으로 살펴보아 사용종속관계 성립 여부를 판단하여야 할 것인바,

- 질의상 노선습득 교육(통상 1개월)이 자율적인 교육 참여 등 임의성을 가진 경우라면 사용종속관계가 있다고 보기 어려울 것이나, 이와 달리 사용자의 지배·감독하에 본래의 근로에 준하는 승객을 수송하는 일련의 교육과정이라면 사용종속관계가 성립한다고 할 것임.

귀 질의서상으로는 구체적인 사실관계를 확인하기 어려워 명확한 회신은 곤란하나,

- 견습 운전자가 정식채용 전 통상 1개월간의 교육을 반드시 받아야 하는 점, 견습부장의 동승하에 주행연습을 하거나 버스를 직접 운행하고 실제로 승객을 수송하는 경우도 있는 점, 견습시간이 매일 일정하게 정해진 점, 견습기간 중 회사 버스를 이용할 뿐 스스로 작업도구를 조달하거나 비용을 부담한다고 보기 어려운 점 등으로 볼 때,

-교육기간 중에 있는 견습 운전자는 「**근로기준법**」상 근로자로서 사용종속관계하에서 근로를 제공한 것으로 볼 수 있다고 사료됨.

- 다만, 교육기간 중에 구체적 지휘·감독을 받았는지 여부 등 귀 지청의 질의안에서 구체적으로 확인되지 않은 사항에 대해서는 추가적인 검토가 필요하며, 그 결과에 따라 근로자성에 대한 판단은 달라질 수 있음에 유의해 주시기 바람.

근로기준정책과-4907, 2020.12.09

▲ 2020. 12. 9.자 고용노동부 행정해석(근로기준정책과-4907)

○ 행정해석이 대법원 판결을 뛰어넘을 수도 없지만, 가사 행정해석을 근거로 한다 하더라도 위 행정해석은 이미 2020. 12. 9.에 나왔습니다. 그렇다면 2021년부터 2024년까지 3년이 지나도록 콜센터 교육생들의 근로자성은 그동안 왜 인정되지 않았는지 이해하기 어렵습니다.



▲ 매일노동뉴스 기사 中 발췌(대법원 2022. 4. 14. 선고 2019두55859 판결)

○ 근기 68207-218, 2000. 1. 27.자 행정해석과 2020. 12. 9.자 고용노동부 행정해석(근로기준정책과-4907)의 차이는 무엇이며, 두 행정해석이 동시에 공존할 수 있는 것인지, 그리고 나아가 콜센터 교육생 문제를 해결하기 위해서는 지금이라도 현실에 맞지 않는 행정해석을 변경하거나 재해석해야 하는 것은 아닌지, 이에 대한 답을 듣고 싶습니다.

나. 고용노동부 근로감독기획과

○ 아직도 대부분의 콜센터 업체들은 최저임금에 미치지 못하는 교육비를 책정한 채용공고를 그대로 게시하고, 노동법 위반을 피하기 위해 “교육은 입사전형 단계이며, 센터별 교육이수 및 평가에 따라 채용 여부 결정”이라는 문구를 공고에 명시하고 있습니다.

전형 일정	
면접일	2024. 03. 04 (월)
면접방법	대면면접
교육일정	2024. 03. 05 (화) ~ 2024. 03. 07 (목)
교육시간	09:00 ~ 18:00
교육비	40,000원/일 * 교육은 입사전형 단계이며, 센터별 교육이수 및 평가에 따라 채용 여부 결정
입사일	2024. 03. 08 (금)

▲ 상장사 기준 업계 3위 효성ITX 참좋은여행 상담사 채용공고 中 발췌

○ 그러나 근로기준법은 강행규정이기 때문에 위와 같은 채용공고에 명시된 문구 또는 서약서 조항이 법 위반 사실을 정당화할 수 없고, 최저임금보다 낮은 금액을 명시하고 의무재직기간을 약정한 서약서에 당사자의 서명이 있다 하더라도 이를 유효하다고 해석해서는 안 됩니다(처분문서의 진정 성립에 대한 판례법리는 대등한 당사자를 전제로 하는 민사관계로 제한해야 합니다.)

구분	당사자 수	원청	사업체명	지역(관할 노동청)
콜센터 (용역업체)	1	한국과학기술기획 평가원	콜포유	부천(부천지청)
콜센터 (용역업체)	1	마켓컬리	메타엠	대구 (대구노동청)
콜센터 (용역업체)	2	대한항공	트랜스코스모스 코리아	강서 (서울남부지청)
콜센터 (용역업체)	1	SK텔레콤	프러스나인 (나인컴퍼니)	도봉 (서울북부지청)
콜센터 (용역업체)	1	스타벅스코리아	유베이스	부천(부천지청)
콜센터 (용역업체)	1	쿠팡	트랜스코스모스 코리아	부산 (부산노동청본청)
콜센터 (용역업체)	40	국민카드	KS한국고용정보	대전 (대전노동청)
콜센터 (용역업체)	19	하나은행	KS한국고용정보	대전(대전노동청)
콜센터 (용역업체)	15	중소기업 통합콜센터	KTcs	대전(대전노동청)
콜센터 (용역업체)	47	국민은행	효성ITX	대전(대전노동청)
콜센터 (용역업체)	2	국민은행	제니엘	대전(대전노동청)
콜센터 (용역업체)	1	국민은행	고려휴먼스	대전(대전노동청)
콜센터 (용역업체)	1	하나은행	아이비커리어	대전(대전노동청)

▲ 지난 전국 '무늬만 프리랜서' 제2차 집단 공동진정 대상 사업장

○ 지난 2024. 8. 22.자 집단 진정에는 130명이 넘는 콜센터 교육생과 노동자가 13개 사업장을 대상으로 진정을 제기하기도 하였습니다. 이처럼 개인적인 권리구제에 맡겨 놓을 것이 아니라, 콜센터 노동시장의 대규모 최저임금 위반 및 노동자 오분류 문제를 해결하기 위해서는 대규모 근로감독이 필요해 보이는데, 이에 대한 답을 듣고 싶습니다.

다. 고용노동부 기업훈련지원과

○ 고용노동부가 ‘사업주 직업능력 개발훈련’을 통해 일당 5만원이 넘는 훈련비를 사업주에게 지원하는 것은 기업의 훈련부담을 줄여 ‘채용예정자’에게 보다 좋은 노동환경을 만들기 위함일 것입니다. 그런데 정보공개청구 자료에 따르면 고용노동부는 전체 지원금의 총예산과 실 집행비만 알고 있고 전체 지원 업체의 수, 그 중 콜센터 업체에 지원된 금액, 채용예정자 훈련생의 수, 채용예정자 중 실제 채용된 인원을 전혀 인지하지 못하고 있습니다.

채용 약정서

○ 훈련과정명 : [(채용예정자) 스타벅스 코리아(5.35h)과정5_21_1300] 과정, [(57(기))]

○ 훈련실시기간 : 2023. 11. 27 ~ 2023. 12. 01

○ 채용예정 사업주

- 업체명(대표자) : (주)유베이스 (권상철)

- 소재지 : 서울시 용산구 한강대로38길 37 (1층)

○ 훈련실시기관 : (주) 유베이스

○ 훈련생

본인은 동 과정 수료 후 상기 사업장에 취업할 예정이며, 사업주로부터 근로조건(급여 및 복지 등)에 관한 사항에 대하여 설명을 들었음을 확인합니다.

1. 주민번호, 주소, 전화번호, 훈련생 서명 : 모든 교육생이 수기 작성. (개명자는 개명 후의 이름 기재)

2. 훈련생 서명 : Sign 안됨 (정자 서명으로 이름을 기재)

연번	성명	주민등록번호	주소	전화번호	서명 (정자기재)
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10	허				허

위 훈련생을 [(채용예정자) 스타벅스(5.35h)과정5_21_1300] 과정 (2023. 11. 27 ~ 2023. 12. 01) 수료 후 정당한 사유가 없는 한 채용할 예정이며, 훈련생에게 채용 후 근로조건(급여 및 복지 등)에 관한 사항을 설명 하였음을 확인합니다.

2023. 11. 22

기업명 : (주) 유베이스 대표 : 권 상 철 (인)

▲ 사업주 직업능력 개발훈련은 ‘정당한 사유’가 없는 한 채용 예정을 전제

○ ‘채용과정에 불과하여 실제 채용 여부가 불확실하다’는 업체의 주장과 달리 정부에 제출하는 ‘채용약정서’에는 구체적인 근로조건을 설명하고 훈련과정 수료 후 정당한 사유가 없는 한 채용할 예정임을 명시하고 있습니다.

□ 회신 내용

1. 사업주 직업훈련 연도별 예산(계획값)

	'19	'20	'21	'22	'23
예산(백만원)	414,661	315,544	276,304	274,429	303,030

2. 사업주 직업훈련 실 집행비, 훈련비를 받은 총 업체수(연도별)

1) 사업주 직업훈련 실 집행비(연도별)

	'19	'20	'21	'22	'23
집행금액 (백만원)	484,817	244,096	284,803	303,279	398,366

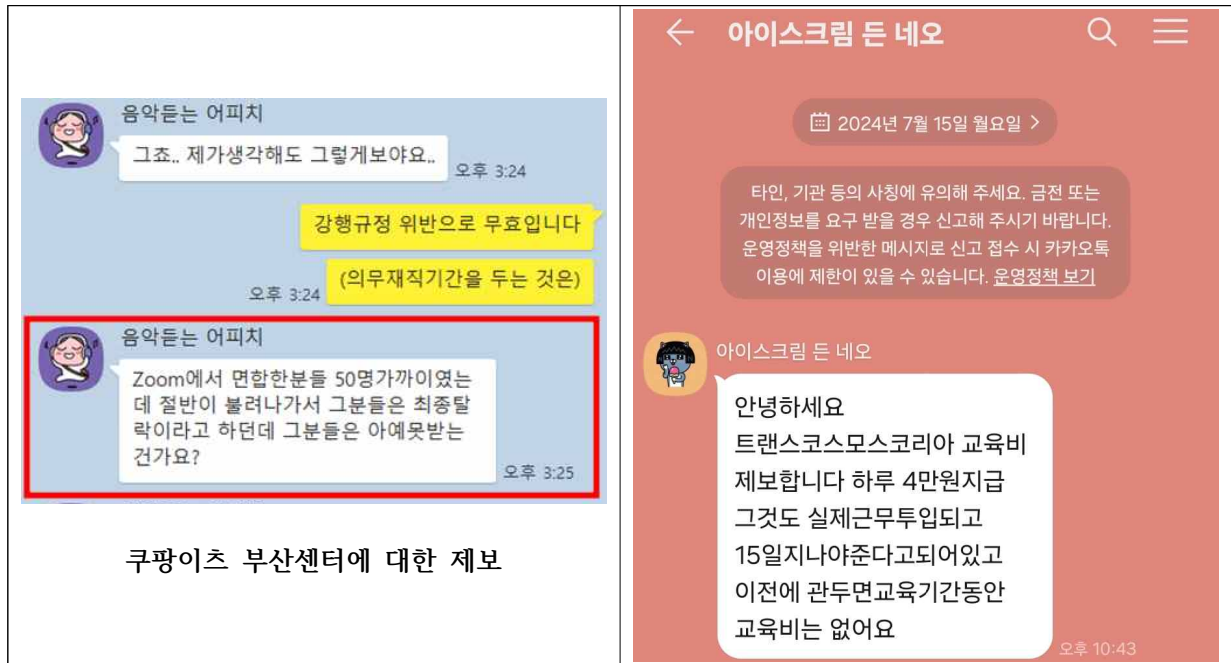
2) 훈련비를 받은 총 업체수(연도별)

○ 정보 부존재

▲ 연도별 예산과 실 집행비만 명시되고, 훈련비를 받은 총 업체수에 대한 정보는 누락

○ 사업주 직업훈련비를 지원받은 업체에 대한 정보는 당연히 고용노동부가 확보하고 있어야 할 것입니다. 일 3-4만원의 교육비조차 받지 못했다는 사실이 제보를 통해 밝혀졌습니다.

[자료 삽입을 위한 공백]



▲ 본채용 거부(해고)와 의무재직기간 설정을 통해 훈련지원금을 이윤창출 수단으로 악용

○ 그러나 고용노동부 산하 한국산업인력공단의 ‘사업주훈련 질의회시집’에 따르면 훈련 과정을 수료하고 1개월안에 중도퇴사하여 4대보험에 가입되지 않았거나(의무재직기간 미 준수 CASE), 또는 전체 훈련기간 중에 퇴사를 하더라도 정상적으로 훈련을 수료하였다면(본채용 거부 CASE) 훈련비 지원을 받을 수 있음을 명시하고 있습니다.

Q3 채용예정자 훈련 과정을 수료하고 1개월안에 중도퇴사하였습니다. 이 경우에 비용지원이 가능할까요? 그리고 어떠한 서류를 첨부해야 할까요?

- 아이쿠~ 고객님의 걱정하지 마세요. 정상수료를 하셨다면, 퇴직원과 함께 근무 기간동안의 급여대장을 함께 첨부해주시면 됩니다.

급여대장 첨부

Q15 사업주 위탁훈련을 받고 있는 훈련생이 훈련기간 중에 퇴사를 하였습니다. 그러나 정상적으로 수료는 하였는데요, 이 경우에도 지원받을 수 있나요?

- 네, 훈련개시일을 기준으로 해당 훈련생이 사업주훈련 지원대상에 해당하고 정상적으로 훈련을 수료한 경우에는 훈련비 지원이 가능합니다.

▲ 사업주훈련 질의회시집에 따르면 조기 퇴사 및 중도 퇴사의 경우도 지원금 지급

○ 즉, 사업주가 설정한 의무재직기간을 준수하지 않은 콜센터 노동자에게 교육비를 지급하지 않거나(의무재직기간 미준수 CASE), 훈련기간 도중 퇴사 또는 입사 전형 탈락 통보를 한 경우(본채용 거부 CASE) 콜센터 교육생에게는 단 한 푼도 지급되지 않지만, 회사는 일 53,920원의 지원금을 수령하는 것입니다.

○ 사업주 직업능력 개발훈련의 취지와 달리 기업의 이익추구 수단으로 지원제도가 활용되는 실태가 이번 국회토론회를 통해 드러났는데, 이에 대하여 어떻게 생각하는지, 그리고 정보 확보를 통해 대안을 마련할 필요가 보이는데 앞으로 각 산업별 지원 현황, 지원업체의 수, 교육을 받은 채용예정자 및 채용예정자 중 실제 채용 인원에 대한 정보를 확보할 생각이 있는지 이에 대한 답을 듣고 싶습니다.

3. 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업*(산업분류번호 75991) 지원 현황

○ 정보 부존재

4. 채용예정자 훈련 인원

○ 정보 부존재

5. 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업*(산업분류번호 75991)의 채용예정자 훈련 인원

○ 정보 부존재

6. 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업*(산업분류번호 75991)의 채용예정자 훈련 이후 채용 인원

○ 정보 부존재

▲ 전체 채용예정자 인원, 콜센터 산업에 대한 지원금 및 채용예정자 정보 모두 부존재

발제2

콜센터 교육생 ‘창’을 통해 본 한국 노동행정의 민낯, 노동약자 아니라 오분류 노동자

오민규 | 노동문제연구소 해방(解放) 연구실장

0. 들어가며

- 먼저, 이번에 콜센터 교육생 문제를 접하기 전까지 사안의 심각성이 이 정도인지 알지 못했다는 부끄러운 사실을 고백할 수밖에 없음.
- 아울러 이 사안은 콜센터 교육생이라는 ‘창’을 통해 드러난 것일 뿐, 노동조합의 힘과 근로감독이 닿지 못하거나 약한 영역에서 모든 교육생들이 겪고 있는 문제라 할 수 있음.
- 교육생에게 이 정도라면 콜센터 전체 노동자의 권리 역시 처참하게 유린당하고 있을 것임에 틀림없음. 교육생 문제로 드러난 것은 ‘빙산의 일각’일 뿐.
- 교육생의 권리를 박탈하는 방식은 사회 전반에 만연한 이른바 ‘가짜 3.3’, 즉 멀쩡한 노동자를 프리랜서로 둔갑시키는 방법이었음. 이들 오분류 노동자들의 문제도 심각한 지경.
- 이번 사안이 콜센터 전체 노동자 권리, 그리고 모든 산업 교육생들 권리, 마지막으로 가짜 3.3으로 고통받는 오분류 노동자 권리가 회복되는 계기점이 되기를 소망함.
- 콜센터 교육생 관련 쟁점은 첫 번째 발제에서 상당부분 세부적으로 다뤄질 것이기에, 이 발제에서는 다른 산업 교육생, 콜센터 전반, 오분류 노동이라는 확장 영역을 다루도록 함.

[자료 삽입을 위한 공백]

1. ‘콜센터’ 교육생만이 아니다.

- 근로감독 당국 비웃는 불법 채용공고

전형일정

교육일정 교육비 하루 5만원
➡ 교육일 4일 * 일 5만원씩 (총 20만원)
09:00~18:00 까지 (예정)
* 자세한 일정은 합격자 한해 안내 예정
* 최종 교육 수료자에 한해 정규직 입사

- 불과 몇 일 전에 ‘알바몬’ 채용 게시판에 올라온 모 배달 플랫폼 고객센터(콜센터)가 올린 채용공고 내용 스크린샷. 즉, 콜센터 교육생에게 최저임금조차 지급하지 않는 것은 위법하다는 것이 만천하에 알려진 상태인데도 이러하니, 사업주들이 근로감독 자체를 두려워하기는커녕 거의 비웃는 수준이라는 사실을 확인할 수 있음.
- 교육비 하루 5만원이 법정 최저임금에 한참 미달한다는 점이야 직관적으로 알 수 있는 사실이며, “최종 교육 수료자에 한해 정규직 입사”라는 문구는 해당 교육이 선발 또는 전형과정의 일부가 아니라 이 기업을 위한 직무교육에 해당한다는 사실을 그대로 인정한 내용임.

(1) AI 관련 일자리 : 데이터 라벨러

- AI 학습을 위해 활용되는 이미지, 데이터들은 모두 인간 노동력의 손을 거쳐 수집되고 (data collection), 학습에 걸맞는 데이터를 걸러내고(data curation), 각각의 데이터 세부 내용들에 이름을 붙여서(data annotation) 최종적으로 AI 모델 트레이닝 과정에 투입되고 있음. (아래 그림은 AI 학습과정을 순서도로 그려본 것임)



▲ AI 모델의 데이터 학습과정, 품질 향상과정 흐름도

- 즉, AI가 인간 노동력을 대체하는 것처럼 보이지만 실상은 보이지 않는 곳에서 엄청난 숫자의 노동력을 투입하도록 만들고 있는 것임. 일자리가 만들어지고 늘어난다는 것은 좋은 일처럼 보이지만 문제는 ‘양’이 아니라 ‘질’에 있음. AI가 만들어내는 일자리 대부분이 질 낮은 일자리로 내몰리고 있기 때문.
- 이들 일자리 세계로 한발짝만 들어가보면 금방 확인할 수 있는데, 데이터 라벨링 관련 일자리 채용공고는 대부분 세계 1위의 채용 사이트라고 알려진 ‘인디드(indeed)’에서 찾을 수 있음. 그 중 대표적인 불법적 채용공고 하나를 여기에 공개함.
- ‘인디드’에서 이런 것을 찾는 것은 어려운 일이 아님, 아래 데이터 라벨링 일자리 채용공고에서는 정식 채용 이전 교육 및 수습기간을 사업소득세 3.3%를 떼는 프리랜서·자유영업자 신분으로 진행한다는 내용을 명시해 놓았음. (아래 그림)

- 일급 9만원은 언뜻 보면 법정 최저임금보다 높아보이지만, 주휴수당을 감안한 일급은 94,656원이 되어야 하므로 최저임금보다 낮은 교육비를 지급하는 내용임. 이를 정당화하는 수단은 콜센터에서와 마찬가지로 멀쩡한 노동자를 프리랜서로 둔갑시키는 방법임.
- 정식 채용 전 ‘교육생’이라는 이름으로 사실상 업무에 필요한 직무교육을 진행해놓고 ‘선발 과정에 있으므로 하루 3만원만 지급해도 된다’고 우기던 콜센터가 고용노동부 부천지청에서 근로계약관계에 있으므로 최저임금 이상을 지급해야 한다는 판정을 내린 바 있는데도 여전히 데이터라벨링 일자리 채용광고에는 교육생을 프리랜서·자영업자로 둔갑시키는 수법이 버젓이 적시되어 있는 것.

(2) 멀리 필리핀에서 온 이주 가사노동자 교육수당

- 왜 항상 부끄러움은 우리 몫인가

- ‘서울시 외국인 가사관리사 시범사업’에 따라 지난달에 입국한 필리핀 가사관리사 100명이 8월 20일 지급받아야 할 ‘교육수당’을 받지 못해 당장 무일푼에 생활고를 겪는 국제적인 망신이 벌어지고 있음. 무엇보다 정부와 서울시라는 공공의 기관이 벌이는 사업에서 이런 일이 벌어진다는 점 자체가 충격적인 사건임.
- 필리핀 가사관리사들의 경우 이미 근로계약을 체결한 상태이므로 근로기준법상 근로자 지위에 있다는 점은 누구도 부정할 수 없는 사실임. 계약 체결한 상태에서 진행되는 교육은 당연히 전형과정이 아니라 직무교육에 해당하며 그 기간은 법정 최저임금 이상의 임금을 지급받을 권리가 이주노동자들에게 있음.
- 이주 가사노동자들이 지급받아야 할 교육비는 96만원 가량인 것으로 보도되었는데, 이는 법정 최저임금 수준인 것으로 보임. 교육기간 2주일이고 주말을 제외하면 총 10일의 교육기간이 진행되었을 것이라 할 수 있는데, 그 경우 법정 최저임금은 946,560원임.

$\begin{aligned} &2024\text{년 법정 최저시급 } 9860\text{원} \times 8\text{시간} \times 10\text{일} = 788,800\text{원} \\ &\text{주휴수당 } 9860\text{원} \times 8\text{시간} \times 2\text{일} = 157,760\text{원} \\ &\text{합계 } 946,560\text{원} \end{aligned}$

- 법정 최저임금을 지급한다는 점을 다행스러운 일로 볼 수만은 없음. ‘교육수당이니까’ 즉 모종의 임금이 아니라는 잘못된 인식 때문에 별것 아닌 것처럼 교육비가 다뤄지고 있기 때문임. 최저임금 이상의 ‘임금’을 지급해야 하는 일이며 따라서 이는 명백한 ‘임금체불’임. 김문수 신임 고용노동부장관의 일성이 임금체불 해소 아니었던가.

2. 콜센터 ‘교육생’만이 아니다

(1) 규모와 실태에 대해 정부는 알고 있을까

- 콜센터 노동조건, 근로실태 등으로 논문 등을 검색해 보면, 한국의 콜센터 전체 업종 규모와 종사자 수를 조사한 제대로된 보고서를 찾아보기 어려움. 대신 보험사, 경찰청, 공공기관 콜센터 등 특정 업종에 대한 실태조사 보고서는 상당수 찾을 수 있음.
- 감정노동, 저임금, AI와 산업전환 등 콜센터에서 수많은 사회적 쟁점들이 발생하고 있

는데, 정부 차원에서 제대로된 규모와 실태조사 하나 진행되지 않았다는 점은 이 분야에서 제대로된 규제가 작동 가능한 것인지 자체에 의문을 제기할 수밖에 없음.

- 오히려 경제전문지인 [프라임경제] 기업부설연구소가 매년 '컨택센터 산업총람'을 발간해 국내 콜센터의 규모와 운영형태를 파악할 수 있도록 다양한 카테고리를 구분해 조사·발표에 나서고 있음. 매년 업데이트 과정에서 어떤 기업들이 콜센터를 활용하고 있는지에 대한 전문적 분석의 수준을 높이고 있음.

- 기업들이 매년 6월에 고용규모를 공시하는 '고용형태공시제'에서 잘 알려진 콜센터 기업들 44개의 2023년 공시 내용을 토대로 아래와 같이 표를 만들어보았음. 그런데 기본적으로 이들 기업의 표준산업분류표에 따른 업종 세세분류가 천차만별이라는 점에서, 업종별 분서간으로는 '콜센터'와 관련한 실태조사 언저리에도 닿지 못하는 상황임.

[자료 삽입을 위한 공백]

사업장명	업종코드	전체	정규직	계약직	산업분류코드 세세분류 업종
(주)케이티아이에스	60310	8169	7270	895	영상물 제공 서비스업
(주)유베이스	63992	10003	9382	603	가상자산 매매 및 중개업
(주)아인텔레서비스	63992	1418	1406	12	가상자산 매매 및 중개업
(주)휴넷	63992	2254	2099	155	가상자산 매매 및 중개업
현대하이카손해사정(주)	66201	1212	1189	16	손해 사정업
현대씨엔알(주)	74100	3571	2603	555	사업시설 유지·관리 서비스업
(주)티시스	74100	2883	1681	550	사업시설 유지·관리 서비스업
(주)농협파트너스	75121	6098	3194	2904	임시 및 일용 인력 공급업
(주)트랜스코스코리아	75121	9777	9017	760	임시 및 일용 인력 공급업
(주)제니엘이노베이션	75121	472	132	340	임시 및 일용 인력 공급업
(주)제이엔비컨설팅	75121	1559	1487	72	임시 및 일용 인력 공급업
이케이맨파워(주)	75121	866	854	12	임시 및 일용 인력 공급업
효성ITX(주)	75121	8148	7578	570	임시 및 일용 인력 공급업
아이비커리어(주)	75121	987	357	630	임시 및 일용 인력 공급업
(주)동양이엠에스	75121	1983	1486	497	임시 및 일용 인력 공급업
고려휴먼스(주)	75121	1600	1578	22	임시 및 일용 인력 공급업
(주)유니에스(임대및사업서비스)	75121	9297	3185	6112	임시 및 일용 인력 공급업
(주)제니엘	75121	7340	6312	1028	임시 및 일용 인력 공급업
(주)비포스	75121	318	318	0	임시 및 일용 인력 공급업
(주)한국고용정보	75121	1188	1130	58	임시 및 일용 인력 공급업
콘센트릭스서비스코리아유한회사	75919	1377	1144	233	기타 사무지원 서비스업
(주)씨제이텔레닉스	75991	1503	1026	254	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
(주)씨에스원파트너	75991	1668	1620	48	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
엘비휴넷주식회사	75991	1742	1704	38	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
(주)하이텔레서비스	75991	1619	1067	34	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
엘비유세스주식회사	75991	1021	995	26	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
서비스에이스주식회사	75991	3087	3069	9	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
주식회사엠피씨플러스	75991	1277	1265	12	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
주식회사메타엠	75991	7134	6719	406	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
대성글로벌네트웍(주)	75991	931	584	347	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
케이씨에이서비스주식회사	75991	496	458	38	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
(주)씨에스리더	75991	805	793	12	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
주식회사케이비손보씨엔에스	75991	702	583	118	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
재단법인서울특별시120다산콜재 단	75991	456	428	28	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
(주)그린씨에스	75991	642	631	11	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
(주)케이티씨에스	75991	8763	7694	1069	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
서비스탑주식회사	75991	3018	3001	15	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
(주)케이에스한국고용정보	75991	5137	5037	100	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
엘에이치주거복지정보(주)	75991	532	519	13	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
한전씨에스씨주식회사	75991	955	954	0	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
주식회사씨브이파트너스	75991	814	752	10	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
삼성전자서비스씨에스주식회사	75991	1038	956	82	콜센터 및 텔레마케팅 서비스업
엠지신용정보주식회사	75993	1379	89	1282	신용 조사 및 추심 대행업
(주)고려신용정보	75993	867	529	338	신용 조사 및 추심 대행업

- 당연히 콜센터에서 발생하는 산업재해, 실업규모 등에 대한 실태조사도 데이터도 없는 상태이며, 이런 실태조사와 데이터에 입각해야만 나올 수 있는 제대로된 정책 대응 설계도 매우 어려운 상태임. 오늘 토론자로 나오신 고용노동부의 행정과 정책 대응은 도대체 어떤 기초 데이터에 입각한 것인지 묻지 않을 수 없음.
- 아울러 ‘콜센터 및 텔레마케팅 서비스업(75991)’이라는 업종, 즉 누가 봐도 직관적으로 콜센터 업종으로 분류되는 사업체 못지 않게 ‘임시 및 일용 인력 공급업(75121)’이라는 업종으로 분류되는 사업체가 많다는 점에서도 이들 기업들이 실제 상담원들이 현장에 투입되었을 때 필요한 전문성이나 스킬을 보유하고 있지 않을 것이라는 점은 쉽게 알 수 있음.
- 따라서 채용 전후로 벌어지는 교육은 100% 원청 기업이 영위하는 특정 사업에만 특화된 직무교육일 수밖에 없음. 법망을 피하기 위해 ‘전형을 위한 채용과정’ 등이라 적시해 놓은 것조차 의심해야 할 상황이라는 것임. 그럼에도 일부 고용노동행정 과정에서 이 문구만으로 위법하지 않다는 판단근거로 삼고 있다는 점은 개탄을 금치 못할 일임.

(2) 육반이의 외주화

- 기록적인 입사율·퇴사율

기업명	입사율(%)	연간 입사자(명)	퇴사율(%)	연간 퇴사자(명)
효성itx(주)	85.61	6845	86.19	6892
(주)유베이스	92.44	8728	91.17	8608
(주)트랜스코스코리아	101.57	9161	99.17	8944
(주)메타엠	98.19	6775	88.78	6126
(주)케이에스한국고용정보	113.54	5685	103.34	5174
서비스에이스(주)	19.06	552	24.83	719
서비스탑(주)	21.86	589	31.29	843
(주)하이텔레서비스	14.34	155	19.43	210
엘비휴넷(주)	66.13	1078	60.8	991
콘센트릭스서비스코리아(유)	77.68	1058	76.87	1047

- 위 데이터는 한국표준산업분류 중 콜센터 및 텔레마케팅 서비스업(75991)에 속한 기업들의 잡코리아 기준 매출액 Top 10 업체들을 뽑은 후, NICE 기업정보를 바탕으로 현재 재직 중인 노동자 수 대비 입사자 수(입사율), 퇴사자 수(퇴사율)를 계산해본 것임.
- 상위 1~5위 기업의 경우 입사율·퇴사율 모두 100%에 육박한다는 사실을 알 수 있음. 즉, 입사한지 1년을 채우지 못하고 그만두는 노동자 비중이 압도적이라는 것. 식당 테이블 회전율도 아니고 이 정도의 퇴사율은 거의 ‘블랙기업’ ‘악덕기업’ 여부를 판정하는 리

트머스 시험지 수준이라 말해도 과언이 아님.

- 원청 기업이 잘못 출시한 상품 내지 서비스에 대해 대신 욕받이 노릇을 해주는 ‘욕받이의 외주화’가 벌어지는 콜센터 현장 : 감정노동자 보호를 위한 제반 조치를 강화할 필요성과 함께, 이 엄청난 고급 인력들이 갈아넣어지는 분야에서 자긍심·자부심조차 떨어뜨리고 조기 퇴사를 유도하는 저임금 구조를 개선해야 함. 몇 년 전부터 ‘감정노동 수당’ 도입의 필요성이 제기되어 왔으나 여전히 검토조차 되지 않고 있음.

(3) 저임금은 기본, 턱없이 낮은 기본급

- 최저임금 산입범위 확대 계약의 습격

사업장	직군	기본급	수당체계
AXA손해보험	상담직군	100만원	개인실적 따라 성과수당 지급 최저임금 미달시 보존 수당
흥국화재해상보험	다이렉트 상담직군	100만원	성과연동급, 직무수당
현대해상화재보험	상담직군	110만원	성과성수당, 시책수당 최저임금 미달시 최저임금 적용
하나손해보험	상담직군	115~155만원	업무수당, 영업수당, 직책수당, 텔레마케터 자격증 소유수당
롯데손해보험	상담(영업)직군	127만원	성과수당, 직무수당, 직책수당, 근속수당, 정착수당
한화손해보험	다이렉트 상담직군	132만원	성과수당, 직무수당

- 위 표는 지난해 더불어민주당 김한규 의원실이 금융감독원을 통해 전수조사한 ‘보험사(생명·손해) 상담직군 신입사원 임금체계 현황’ 중 기본급이 턱없이 낮은 사례들만 별도로 뽑아서 재정리한 것임.

- 생명보험사 상담직군의 경우 기본급 수준이 상대적으로 높은 편이었으나, 손해보검사 상담직군의 경우 AXA손해보험과 흥국화재해상보험처럼 콜센터 노동자들의 기본급을 100만원으로 턱없이 낮게 책정한 후, 통상임금의 범위를 기본급으로 제한해 연장·야간·휴일 수당은 물론이고 육아휴직 급여 등을 최저임금에 한참 못 미치는 수준으로 지급해옴.

- 다만 최저임금법 위반을 피하기 위해 월 급여의 경우 정기상여금과 복리후생수당 등 통상임금에는 포함되지 않지만 최저임금에는 산입되는 임금을 통해 최저임금을 맞춰옴. 특히 최저임금에 산입되는 임금에는 ‘성과급’이 포함되어 있는데, 고정적으로 안정적인 수입이 아닌 변동성이 강한 성과급을 최저임금에 산입하는 것 자체가 말이 안 되는 상황이지만, 콜센터 노동자들에게 턱없이 낮은 기본급을 강요받는 근거로 활용되고 있음.

- 통상임금이 100만원으로 책정될 경우 통상시급은 5천원이 채 되지 않아 연장·야간·휴일수당 지급을 위해 50%를 가산한 합산금액이 최저임금에도 미달함. 즉, AXA 손해보험을 비롯한 위 표에 등장하는 손해보험사 콜센터 노동자들의 경우 정취근무 때보다 연장·야간·휴일근무를 할 때 임금이 더 줄어드는 기현상을 겪게 됨. 장시간 노동을 시키면 시킬수록 사용자들은 이득을 보는 구조.

(4) 열심히 일할수록 AI에 의해 일자리 줄어든다

- 콜센터 노동자들이 생성한 데이터는 무보상 무소유?

- 콜센터 업체들 대부분이 음성 상담, 채팅 상담, 챗봇 활용 등 AI를 활용한 상담을 도입하고 있는데, 문제는 이 AI를 학습시키는 대부분의 데이터 및 정보의 원천이 콜센터 노동자들 자신의 노동으로부터 제공된다는 것.

- AI 상담이 도입됨으로 인해 콜센터 노동자들은 직접적인 고용불안을 느끼고 있는데, 지난해 KB 국민은행이 AI 활용을 통해 200여명의 위탁업체 상담직군 노동자들의 고용을 줄이겠다고 발표했다가 여론이 악화되자 번복한 일도 있었음.

- 산업전환·고용안정법이 올해 4월부터 시행되었으나 도대체 어떤 산업에서 어떤 문제가 발생할 것인지에 대한 전반적인 밑그림에 해당하는 계획은 초안도 나오지 않은 상태임. 주무 부처인 고용노동부는 기본계획 수립을 빨라야 내년부턴 시작할 예정으로 있음. 노사단체 동수로 구성기로 한 고용정책심의회 산하 산업전환고용안정전문심의위원회 구성은 도대체 언제쯤?

- 고용안정의 문제와 함께 ‘데이터 활용’에 대한 보상 문제도 등장함. ‘욕받이의 외주화’로 온갖 욕설을 들으며 힘겨운 감정노동을 이어가는 콜센터 노동자들은, 이 욕받이 노동 그 자체를 너무 열심히 함으로써 양질의 데이터를 AI에 제공해 스스로의 일자리를 갉아 먹고 있다는 얘기임.

- 상담노동자가 생성한 데이터의 소유권은 결코 온전히 기업만의 소유로 돌려질 수 없는 것이며, 공공 또는 인류의 보편적 이익을 위해 활용된다 하더라도 ‘공짜 노동’으로 소진되어서도 안 되는 것임.

“노동계는 플랫폼 업체들이 위치정보 등을 알고리즘 학습에 활용해 이윤을 얻고 있는 만큼 플랫폼 노동자들에게 ‘운행 데이터 활용료’를 제공해야 한다고 주장한다. 실제로 카카오모빌리티는 가맹택시업체로부터 매출의 20%를 가맹수수료 명목으로 받아 갔다가 그중 일부는 운행 데이터 활용 등의 대가라며 돌려주고 있다.”

- 경향신문 2023년 12월 12일자 -

- 카카오모빌리티가 가맹택시 수수료 체계를 바꾸기 전까지 가맹택시업체 소속 기사들이

노동 과정에서 생성하는 ‘운행 데이터’를 승차호출앱(AI) 고도화를 위해 활용했으며, 가맹 수수료 20% 중 상당 부분(16~17%)을 데이터 활용료로 되돌려준 바 있음.

- 노동자들의 노동 과정에서 생성되는 데이터는 익명화·가명화되기 전까지는 엄연히 ‘개인정보’에 해당하며, 익명화·가명화 된다 하더라도 데이터 활용을 위해서는 동의절차를 밟아야 하며, 형식적인 동의절차에 그치고 있다면 마땅히 노사협의회, 노동조합과의 교섭 및 노사협의를 통해 해당 데이터 활용에 대한 제반 권리·의무 문제를 다뤄야 함.

(5) 정부와 지자체로부터 듬뿍 받는 지원금

- 정녕 ‘눈 먼 돈’ 취급받지 않으려면

- 아래 표는 ‘사업주 직업능력 개발훈련’ 관련 연도별 예산 및 실 집행비를 주무부처인 고용노동부에 정보공개청구를 통해 요청해 받은 내역임. 매년 작게는 2,440억부터 많게는 4,848억이 집행되었는데, 코로나19 팬데믹 기간에 집행률이 떨어질 수밖에 없음을 감안하면 매년 4천억 안팎에 달하는 막대한 규모임을 확인할 수 있음.

연도	'19	'20	'21	'22	'23
예산 (백만원)	414,661	315,544	276,304	274,429	303,030
집행금액 (백만원)	484,817	244,096	284,803	303,279	398,366

- 그러나 ▲훈련비를 받은 총 업체수 ▲콜센터 및 텔레마케팅 서비스업(업종코드 75991) 지원 현황 ▲채용예정자 훈련 인원 ▲채용예정자 훈련 이후 채용 인원 등에 대해서는 '정보 부존재'라는 답변이 왔음.

- 이처럼 막대한 예산이 투입되는 사업에서 몇 개의 업체에 지원금이 투입되었는지, 몇 명의 채용예정자들이 훈련에 참여하였고 이들 중 실제 채용으로 이어진 규모와 비율이 어느 정도인지에 대한 정보가 없다는 것이 과연 상식적인 상황인지 묻지 않을 수 없음.

- 노동조합 회계, 시민단체 회계에 대해서는 투명성을 강조하며 공개 또는 공시를 외치면서, 1년에 4천억 안팎의 국민 세금이 투입되는 분야가 이토록 깜깜이라면, 지원금을 받는 기업들은 이를 ‘눈 먼 돈’ 취급할 가능성이 높음.

3. 가짜 3.3, 개인사업자로 위장된 수백만 명의 노동자

- ‘노동약자’가 아니라 ‘오분류 노동자’

(1) 사상 최초로 줄어들기 시작한 임금노동자

연 도	임금근로자	영향근로자	영향률(%)
'24.01.01~24.12.31	16,535	650	3.9
'23.01.01~23.12.31	16,712	1,093	6.5
'22.01.01~22.12.31	16,506	768	4.7
'21.01.01~21.12.31	16,307	928	5.7
'20.01.01~20.12.31	15,971	1,372	8.6
'19.01.01~19.12.31	15,859	2,898	18.3
'18.01.01~18.12.31	15,354	2,767	18.0
'17.01.01~17.12.31	14,670	2,108	14.4

- 최저임금위원회 홈페이지 ‘최저임금 영향률’ 페이지에 접속하면, 연도별 최저임금에 영향을 받는 노동자의 비율(영향률)을 공개하고 있음. 이 영향률의 분모(모수)에 해당하는 ‘임금근로자’ 수는 고용노동부가 시행하는 가장 정밀한 실태조사인 ‘고용형태별 근로실태 조사 결과’에서 추출되고 있음.
- 1988년 최저임금법 시행 이후 임금근로자 규모는 그 속도에는 일정한 차이가 있을지언정 꾸준히 증가해 왔으나, 올해(2024년) 사상 최초로 마이너스 성장을 보여주었음. 지난해 1,671만 명에서 올해 1,653만 명으로 감소함.
- 임금노동자의 감소의 원인은 출산율(출생율) 저하가 아님. 출산율이 임금노동자 규모를 줄이려면 아직 최소 10년 이상의 시간이 걸릴 것으로 예상됨. 경제활동인구는 꾸준히 늘어나는데 임금노동자 규모가 줄어드는 현상의 비밀은 ‘비임금노동자’의 엄청난 증가에 있음.

(2) 급속도로 늘어나는 비임금노동자 규모

- 더불어민주당 박용진 의원실이 올해 초 국세청으로부터 확보한 ‘인적 용역 사업소득 원천징수’ 관련 자료에 따르면 2022년 현재 비임금노동자 규모는 무려 847만명에 달하며, 4년 전인 2017년(563만명) 대비 무려 50%나 늘어났음. 이중 20~30대만 357만 명으로 전체의 42%를 차지함.
- 정확한 비교는 아니지만 얼마 전 치러진 22대 총선 연령대별 유권자 수와 비교해보면, 2030 세대에서 비임금노동자 비중이 매우 높은 것으로 나타남. 경제활동인구로 좁혀서 보면 2030 세대의 30% 이상이 비임금노동자로 채워져 있을 것으로 보임.

구 분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년	2022년	비중
30세 미만	1,263,345	1,413,565	1,584,651	1,643,123	1,867,595	2,032,889	24.0%
30세 이상	1,174,527	1,231,297	1,281,949	1,338,806	1,489,132	1,534,374	18.1%
40세 이상	1,427,018	1,481,249	1,549,218	1,604,009	1,738,300	1,814,055	21.4%
50세 이상	1,134,458	1,261,768	1,392,048	1,472,584	1,625,605	1,749,034	20.6%
60세 이상	607,326	715,743	845,916	964,506	1,138,163	1,327,281	15.7%
합 계	5,631,758	6,131,867	6,688,444	7,043,969	7,878,928	8,473,541	

(단위 : 명)	2022년	22대 총선 유권자 (비중)
30세 미만	2,032,889	6,118,407 (33.2%)
30세 이상	1,534,374	6,559,220 (23.4%)
40세 이상	1,814,055	7,857,539 (23.1%)
50세 이상	1,749,034	8,711,608 (20.1%)
60세 이상	1,327,281	14,110,053 (9.4%)
합 계	8,473,541	

- 인적 용역을 수행하는 사업소득자라면 당연히 ‘사업자등록’을 한 사업자일 것으로 잘못 알려져 있으나, 이들은 이른바 ‘1인 자영업자’의 외형을 갖추고 있을 뿐 최근 쿠팡 일용직 노동자를 비롯해 광범하게 퍼져 있는 ‘가짜 3.3’ 즉 프리랜서·자영업자로 위장된 오분류 노동자일 가능성이 상당히 있음.
- 이를 입증이라도 해주듯 국세청이 박용진 의원실에 제출한 자료에 따르면 이들 847만 명의 인적 용역 사업소득자의 경우 사업자등록을 보유한 이들은 2.5만 명, 고작 0.3%에 불과했음.

사업자등록	
없음	있음
8,351,915명	25,141명

(3) 개인사업자로 위장된 플랫폼노동자 88만명 시대

경향신문

2024년 08월 06일
11면 (사회)

개인사업자이지만 노동자인 사람들 ‘88만명’

플랫폼 종사자, 1년 새 11%↑
노동기본권 보장받기 어려워

지난해 플랫폼 종사자가 전년보다 11.1% 증가한 88만명 규모로 조사됐다. 형식상 노동자가 아니라 개인사업자로 분류돼 노동관계법 사각지대에 있는 이들이 늘고 있는 것이다.

고용노동부와 한국고용정보원은 ‘2023년 플랫폼 종사자 실태조사’ 결과를 5일 발표했다. 조사 결과

지난해 플랫폼 종사자 규모는 88만 3000명으로 집계됐다. 플랫폼 종사자는 특정인이 아닌 다수에게 일감을 배정하는 온라인 플랫폼으로부터 대가나 보수를 받는 이들을 가리킨다. 2021년 66만1000명, 2022년 79만5000명 등으로 해마다 증가 추세다.

노동부는 “디지털 기술 발달 등 산업변화와 더불어 자유롭게 일하는 방식에 대한 선호 등에 따른 영향이 있는 것으로 보인다”고 설명했다. 고용정보원은 전국에서 무작위

로 추출된 15~69세 인구 5만명을 대상으로 설문조사를 실시해 플랫폼 종사자 규모를 추정했다.

전년 대비 종사자 수 증가율은 소프트웨어 개발 등 정보기술(IT) 서비스(141.2%), 교육·상담 등 전문 서비스(69.4%), 데이터 입력 등 컴퓨터 단순 작업(52.6%) 순으로 높았다. 웹 기반 플랫폼 종사자의 증가세가 두드러진 것이다. 배달·운전, 가사·돌봄 분야는 전년보다 각각 5.5%, 1.9% 감소했다. 다만 배달·운전 분야 종사자는 48만5000

명으로 전체 플랫폼 종사자 중 절반 이상인 54.9%를 차지하고 있다.

플랫폼 종사자 중 여성 비율은 29.6%(26만1000명)로 상대적으로 낮으나 전년(25.8%)보다 증가했다. 연령별로는 30대(28.7%), 40대(26.9%), 50대(20.2%), 20대(13.8%) 순이었다.

일자리 애로사항은 계약에 없는 업무 요구(12.2%), 건강·안전의 위험 및 불안감(11.9%), 일방적 계약 변경(10.5%), 다른 일자리 이동 시 경력 인정 곤란(9.7%), 보수 지급지

연(9.5%) 등의 순으로 나타났다.

노동부는 표준계약서 마련, 분쟁 해결 지원 등 플랫폼 종사자 보호방안을 담은 ‘노동약자 지원·보호법’ 제정을 추진하고 있다. 노동계는 플랫폼 종사자의 노동자성 여부를 따지지 않는 노동약자 지원·보호법은 한계가 있다고 지적한다. 플랫폼 종사자가 온전한 노동기본권을 보장받을 수 있도록 근로자 개념을 확대하는 근로기준법 개정이 필요하다는 것이다.

김지현 기자 baldkim@kyunghyang.com
(25.0×8.3)cm

- 윤석열 정부가 ‘노동약자’의 대표격으로 호명한 이들은 플랫폼노동자인데, 고용노동부와 고용정보원이 2020년부터 발표해온 플랫폼종사자 실태조사 결과에 나온 규모를 연도별로 나타내보면 아래와 같음

플랫폼 종사자 규모 (고용노동부·고용정보원)	플랫폼 통해 일을 구하는 사람(플랫폼 종사자)	
	광의	협의
2020년 (명)	179만	22.3만
2021년 (명)	219.7만	66.1만
2022년 (명)	291.9만	79.5만
2023년 (명)	303.5만	88.3만

- 2023년 실태조사 결과 모빌리티 플랫폼종사자 줄어드는 대신 ▲전문 서비스 ▲컴퓨터 단순 작업 ▲IT 서비스 부문 플랫폼종사자가 급속도로 성장하고 있음

[주요 플랫폼종사자 직종별 규모]

(단위: 천명, %)

직종	'21년	'22년	'23년	증감률('22)	직종	'21년	'22년	'23년	증감률('22)
배달·운전	502	513	485	Δ5.5	가사·돌봄	28	53	52	Δ1.9
전문서비스 (교육·상담 등)	53	85	144	69.4	창작활동 (디자인 등)	19	36	50	38.9
컴퓨터 단순 작업 (데이터입력 등)	31	57	87	52.6	IT 서비스 (SW개발 등)	14	17	41	141.2

▲ 표 출처 : 고용노동부 2023년 플랫폼종사자 규모 및 실태조사 결과 발표 보도자료

- 데이터 입력 등 컴퓨터 단순 작업 부문의 지난 2년간 성장률 역시 무서운 속도를 보이고 있으며, 앞에서 확인한 것처럼 멸절된 노동자를 프리랜서·자영업자로 둔갑시키는 영역
- 최근 타다 드라이버가 근로기준법상 근로자에 해당한다는 대법원 판결이 나왔음. 비록 하급심에서는 배달 라이더가 패소하는 사건도 있긴 했지만, 판결문 내용들을 면밀히 검토하면 항소·상고심에서 충분히 뒤집힐 수 있을 만한 내용들.
- 따라서 88만 명의 플랫폼종사자가 프리랜서·자영업자로 오분류되어 있으며, 이들에게 필요한 것은 ‘노동약자’라는 이상한 호명이 아니라 노동자로 제대로 분류하는 것이어야 함.

(4) 여전히 너무 쉬운 ‘둔갑술’

- 이들 중 매우 빠른 속도로 증가하고 있는 ‘컴퓨터 단순 작업(데이터 입력 등)’ 분야는 앞에서도 확인한 것처럼 멸절된 노동자를 너무 쉽게 프리랜서·자영업자인 것처럼 둔갑시키는 영역이라 할 수 있음. 마찬가지로 채용정보 사이트 ‘인디드’에서 이러한 불법적인 채용공고를 쉽게 찾아낼 수 있음.
- 아래 채용공고를 살펴보면 제목 자체가 ‘표지판/신호등 데이터 라벨링 검수자’로 되어 있는데, 표지판이나 신호등처럼 도로 위의 물체에 라벨링 된 내용이 제대로 이름붙여졌는지를 검사하는 일자리인 것으로 추정됨. (아래 그림)

■■■■ (표지판/신호등)데이터라벨링 검수자

■■■■ | 일당 94,656원

기업 웹 사이트를 계속 사용하기 전에 인디드 계정을 만드세요.

기업 사이트에서 지원



상세 직무 내용

■■■■ (표지판/신호등)데이터라벨링 검수자 우리 회사를 한 줄로 표현해주세요 우리 회사에 대해 4줄 이내로 소개해주세요 모집부문 및 자격요건 모집부문 담당업무 자격요건 인원 (표지판/신호등)데이터라벨링 검수자 [담당업무] 업무내용: 3D Lidar 포인트 기반 2D/3D Bbox 생성 및 검수 진행 (도로 표지판, 신호등 등) 프로젝트 기간: ~ 2024.12.31※ 업체사정에 따라 프로젝트기간은 변경될 수 있음※ 용역업체의 업무량증감으로 인해 용역계약이 연장, 종료 될 수 있음 업무시간: 평일 영업일 기준 9:00~18:00/8시간 (12:00 ~ 13:00 휴게시간 1시간 포함) 업무 비용: 일급 94,656원* 서비스 제공에 따른 정산금은 사업소득세 공제 후 통장으로 지급됩니다.* 개인사정으로 인한 지각 및 현장 상황에 따른 추가 업무가 있을 경우, 실 업무시간 확인 후 그에 맞는 정산금이 지급됩니다.- 계약 종료 후, 최대 1개월 이내 정산 업무 장소: ■■■■ 업무 복장: 단정한 복장 우대 사항: 3D Lidar 작업 진행 경력이 있는 사람 / 장기 업무가능자 / 인근거주자 각워크 "업무확정" 확률 높이는 법

- 우선 제목 밑에 ‘일당 94,656원’이라고 적혀 있어서 처음에는 ‘일당제인가’라는 추측을 낳게 하는데, 붉은 밑줄로 그어놓은 부분을 읽어보면 예상을 완전히 벗어남. 처음에는 하루 8시간 근무를 기본으로 한다고 하여 정상적인 노동자처럼 보이지만, 이내 “서비스제공에 따른 정산금은 사업소득세 공제 후 통장으로 지급”된다는 대목에서 가짜 3.3의 명백한 증거를 노출함.
- 멀쩡한 노동자인데 근로소득세가 아니라 사업소득세를 공제할 뿐만 아니라 “계약 종료 후, 최대 1개월 이내 정산”이라는 대목도 결정적인 증거. 근로기준법은 노동자가 퇴사하면 반드시 2주일 이내 퇴직금 포함 미지급 임금을 사용자가 지급하도록 하고 있으며 이 조항은 강행규정임. 즉, 근로계약이 아니라 프리랜서 계약 내지 도급계약을 활용해 이들의 노동자성을 박탈하고 근로기준법 적용을 회피하겠다는 노골적인 의도를 적시해놓은 것.

4. 소결

- 지금까지 ▲‘콜센터’ 교육생만이 아니라 매우 많은 업종의 교육생 또는 교육기간 임금이 무시되고 있다는 점, ▲‘교육생’만이 아니라 콜센터 전반에서 임금이 저평가되어 있다는 점, 마지막으로 ▲프리랜서·자영업자로 오분류된 노동자의 규모 역시 급속도로 늘어나고 있다는 점을 ‘콜센터 교육생’이라는 창을 통해 살펴보았음.
- 드러난 문제점을 해결하기 위해 노동조건 개선을 위한 콜센터 업종 관련 ‘입법적 수단’을 생각해볼 수도 있겠으나, 이런 방식의 해결방식은 수많은 업종별 별도 법률을 필요로 한다는 점, 앞에서 설명한 것처럼 단순히 콜센터만의 또는 단순히 교육생만의 문제가 아니라 상당한 보편성을 갖고 있다는 점에서 제한적이라 할 수 있음.
- 아울러 최근 몇 년간 국회 환경을 감안하면 입법 자체도 쉽지 않지만 여야 간의 무한 대치로 인해 설령 입법에 성공한다 해도 대통령의 거부권이라는 장애물을 돌파하는 것이 쉽지 않다는 점에서 다른 방안을 함께 강구할 필요가 있음.
- 오분류 시정, 노동실태에 대한 조사, 저평가된 임금의 정상화 등은 법률이 아니더라도 행정당국의 의지만 있다면 근로감독, 각종 규제, 업종 또는 산업별 노사 단체교섭 증진을 통해서도 충분히 해결수단을 찾을 수 있을 것임.
- 이 발제문의 결론 파트 역시 법 개정 또는 입법적 대안 외에 고용노동행정을 통해 해결할 수 있는 대안을 중심으로 몇 가지 서술해 보도록 하겠음.

(1) 공급망 최상단 원청사 중심으로 제대로 된 실태조사

- 데이터가 있어야 규제 및 지원의 근거가 선다

- 한국의 콜센터 산업 전반에 대한 면밀한 실태조사가 필요하며, 이는 이미 민간부문에서 훌륭한 조사와 데이터를 발표하고 있다는 점을 감안하면 민·관 합동, 노·사·민·정 합동

으로 훨씬 정확한 조사를 설계할 수 있을 것임.

- 다수의 연구보고서가 콜센터 중에서도 특정 분야, 이를테면 손보·생보·경찰청·지자체·공공기관 등을 대상으로 한 자료가 많다는 것은, 역설적으로 이 분야 실태조사는 콜센터 상담원 노동력과 스킬을 필요로 하는 원청사를 중심으로 하는 것이 훨씬 효율적일 뿐만 아니라, 조사 결과를 바탕으로 올바른 정책을 설계하는 데에도 도움이 될 것이라는 점을 말해줌.

- 아울러 원청사가 생산 또는 제공하는 제품·용역·서비스의 최종 소비자와의 컨택 포인트, 접점이 바로 상담원 노동자들임. 즉, 공급망을 중심으로 보자면 원청사가 최정점에 있고 상담원들이 최말단에 위치하고 있다는 것임.

- 이미 글로벌 원리가 되어가고 있는 ‘공급망 실사’의 관점에서 보더라도 콜센터 노동자들에 대한 실태조사는 상담원 노동력을 최종적으로 필요로 하는 원청사를 중심으로 조사되고 데이터 관리가 이뤄지는 것이 필요함.

(2) 가짜 3.3을 채용공고 단계부터 가려내는 노력 : ‘가짜 3.3 인스펙터’

- 감독 당국 비웃는 사용자들에게 보내는 강력한 경고 시그널

- 발제문에서도 몇 가지 공개했지만, 국내 유수의 채용정보 사이트에 매일같이 올라오는 가짜 3.3이 명백한 공고들이 있음. 이번 발제문에 소개한 공고들은 지금 검색하면 찾을 수 없는데, 가짜 3.3임이 들릴까봐 숨긴 것이 아니라 이미 구인·채용이 완료되었기 때문임.

- 그만큼 단기 노동력을 구하는 시장에서 수많은 불법적 채용공고들은 몇 일간 올라왔다가 노동자를 프리랜서로 둔갑시키는 자기 역할을 마친 후 빛의 속도로 사라지고 있음. 하루에도 올라오는 수천~수만 개의 채용정보를 공무원이 실시간으로 감시할 수는 없는 노릇.

- 이미 범용화된 AI 기술을 활용하더라도 이런 채용정보 사이트의 채용공고를 크롤링 하고, 가짜 3.3을 유추할 수 있는 문구 데이터를 학습시키는 과정을 통한다면 ‘가짜 3.3 인스펙터’와 같은 간단한 앱을 만드는 일도 충분히 가능할 것임.

- 정부 차원에서 업무를 자동화, 디지털화, 애플리케이션화 하는 것은 이미 장려되고 있는 일이며 공무원 표창 사항이기도 함. 이런 앱이 구동된다면 사용자들은 이 앱을 우회하는 수많은 방법을 동원하겠지만, 이러한 앱을 제작했다는 사실 자체가 사용자들에게 “정부가 불법적인 취업사기를 감시하고 있다”는 강력한 시그널로 작동한다는 점에서 충분한 의미가 있을 것임.

(3) 1,2차 집단진정 계기로 한 기획 근로감독

- 단순히 시그널에 그쳐서는 곤란하며 실제 근로감독을 통해 정부가 행동하고 있다는 사

실을 보여줘야 할 것임. 다만 모든 영역에 일제히 근로감독을 들어갈 수는 없는 노릇이므로, 이러한 둔갑술이 만연한 업종과 지역부터 ‘기획 근로감독’을 시행하는 것이 효과적일 것으로 보임.

- 정부의 고용노동행정 입장에서 보자면 당사자에 해당하는 조직·미조직 노동자들이 직접 증거를 취합해 1·2차 집단진정에 돌입한 콜센터·헬스트레이너·방송프리랜서 등의 영역이 가장 명분과 정당성이 확실한 분야라고 할 수 있음.

- 집단진정에 따른 민원 조사 수준이 아니라 기획감독으로 이어져야 취약 노동자 및 그들을 사용하는 사업주 전체에게 분명한 메시지가 전달될 수 있을 것임. 아울러 조사 및 감독 과정에서도 ‘채용 과정’ ‘전형 과정’이라는 문구 하나만 보고 사용자에게 면죄부를 주는 어처구니없는 행정이 이어지지 않기를 당부하고자 함.

“콜센터 업계의 경력과 그에 따른 스킬은 일하던 회사를 떠나는 순간, 정확히는 고객센터 원정이 바뀌는 순간 별 가치가 없다고 보아도 무방합니다 ………. 쉬운 예를 들자면, 스타벅스 콜센터에서 오래 일한 상담원이 국민은행에 가면 신입과 다를 바 없어집니다.”

- ‘24.8.8, <콜센터 노동환경 “할말 잇 수다> “콜센터 교육생은 신입 상담사!” -

- 콜센터에서 ‘일반적인 교육’이란 존재할 수 없으며, 인력 파견소나 다름없는 콜센터 기업이 특정 기업의 영업기밀이나 다름없는 직무교육을 담당할 능력도 인력도 없을뿐더러, 사실상 원청 기업이 직접 업무에 필요한 직무교육을 시키는 것이 ‘콜센터 교육’의 본질이 기 때문. 채용이니 전형이니 하는 말을 콜센터에서 쓰는 것 자체를 의심 요소로 해석하는 것이 오히려 마땅함.

(4) 정부 지원금·보조금 투명성 강화

- 실제 노동자에게 혜택이 돌아갈 수 있도록

- 정부의 교육훈련 지원금, 지자체의 콜센터 지원금 등이 ‘눈 먼 돈’ 취급당하지 않으려면 이들 자금이 지급되는 기준, 관련 통계, 실제 채용으로 연결되는 비율과 효과 등에 대해 평범한 시민과 노동자들도 쉽게 찾아볼 수 있도록 투명성을 강화해야 함.

- 이런 지원금이 투입되는 경우 사업주는 오히려 노동자들에게 최저임금 수준을 강요하며 자신의 자본 투자를 최소화하려는 경향이 있음. 국민 혈세로 자금 지원이 이뤄지는 곳에 감시와 감사를 강화하고 투명성을 높이는 것은 예산집행 제1의 원칙. (노동조합 회계에 대해서는 정부 예산도 아닌데 그토록 투명성 제고를 주장해오지 않았던가!)

- 행정 편의를 위해 ‘사업주를 통한 지원’이 매우 당연시되고 있으나 실제 노동자들에게 이익이 되는 방향으로 자금 집행이 되고 있는지를 중심으로 투명성이 담보될 필요가 있음.

(5) 콜센터 노동자 적정임금 산정

○ 최저임금 산입범위 관련 면밀한 실태조사와 불합리한 지점 개선

- 앞에서 살펴본 것처럼 손해보험사 고객센터를 중심으로 통상시급이 법정 최저임금의 절반도 안되는 5천원 미만으로 떨어지는 사례가 벌어지고 있음. 연장근로·휴일근로·야간근로 시 오히려 정취근무보다 임금이 낮아짐으로 인해 장시간노동을 유발할 뿐만 아니라, 노동의 의욕을 상실하게 만들 정도의 저임금을 강요하고 있는 것.

○ '19년 산입범위 개편으로 상여금과 복리후생비의 산입범위를 6년간 단계적으로 확대해 가는 등 현장안착을 위한 연착륙 기간을 부여하였고,

- '24년부터는 전액 산입범위에 포함되므로 관련 정책효과는 '24년 제도 정착 이후 검토가 가능할 것으로 사료됨

▲ 2023년 8월, 윤건영 의원실이 '최저임금 산입범위 개편 이후 실태조사 및 정책효과에 대한 연구결과 여부를 묻는 질의에 대한 고용노동부의 답변서

□ '18년 국회에서 최저임금법이 개정되어 '19년부터 상여금과 복리후생비 산입범위를 단계적으로 확대해 온 것으로 알고 있음

□ 올해부터 상여금과 복리후생비가 처음으로 전액 최저임금에 산입되는 만큼, 우선 현장에서 혼란이 없도록 제도 안착에 주력하는 것이 가장 중요하다고 생각함

○ 추후 제도 안착 상황과 현장 의견 등을 보면서 필요한 부분이 있는지 살펴보겠음

▲ 2024년 8월, 김문수 고용노동부장관 후보자 인사청문회 관련 김주영 의원 질의에 대한 답변서

- 정부는 최저임금 산입범위 개편 당시 노동계의 수많은 우려에 대해 정기상여금·복리후생비가 전액 산입되는 2024년부터 실태조사를 하겠다고 밝혀오다가, 2024년이 되니 이제 '제도 안착에 주력'하겠다고 손바닥 뒤집듯 말을 바꾸었음.

- 지난해의 경우 김한규 의원실 의뢰로 금융감독원이 손보사·생보사 고객센터 기본급과 수당에 대한 전수 실태조사가 이뤄지기도 했는데, 고용노동부의 행정역량이라면 훨씬 넓은 범위에서 실태조사가 가능할 것으로 보이며, 이 부분에서 불합리한 지점만 개선하더라도 적정임금 회복에 도움이 될 것임.

○ 산업전환, 적정임금 관련 전국 단위 노사협의 및 단체교섭 촉진

- AI 학습 고도화에 활용되는 핵심 데이터를 제공하고 있는 노동자들에게 실질적으로 데이터 제공 여부에 대한 선택권한을 부여하거나, 데이터 제공에 대한 보상이 이뤄지도록 할 필요가 있음. 아울러 이를 개별 기업에 맡겨놓을 문제가 아니라 콜센터 산업 전반에 걸쳐서 시행되어야 하므로 고용노동부가 해당 산업의 전국적 노사협의 및 업종·산업별 단체교섭이 촉진되도록 역할을 다할 필요가 있음.
- 이미 산업전환·고용안정 법이 지난 4월부터 시행되고 있으며, 산업전환 과정에서 일자리 및 노동조건의 변화를 다룰 노사단체 전문가를 비롯한 전문위원회 설치, 산업전환 관련 고용안정을 달성하기 위한 기본계획서 수립 등이 법률에 명시되어 있으므로, 이러한 전국 단위 노사협의 및 단체교섭 촉진의 기능을 고용노동부가 수행하지 못할 이유가 없음.
- 감정노동 수당, 데이터 사용에 대한 보상, 헌법에 보장된 적정임금 권리 이행을 위해, 진보·보수를 막론하고 한국 노사관계의 가장 큰 약점으로 꼽아온 기업별 노사관계를 넘어 산업·업종별 노사관계 수립을 위한 중요한 교두보로 만들어갈 수도 있을 것임.

(6) 원청사 중심 ‘공급망’ 중심 노동기본권·인권 실사와 규제 도입

- 앞서 언급한 것처럼 ‘공급망 실사(Supply Chain Due Diligence)’ 원리는 곧 한국에도 도입될 것이 분명하며, 이미 유럽에는 도입되기 시작하여 현지 진출한 한국 기업들도 상당한 영향을 받을 것으로 예상됨. 이러한 실사가 제대로 작동되지 않을 경우 무역분쟁, 국제분쟁의 씨앗이 될 수도 있음.
- 콜센터만이 아니라 다른 업종에도 비슷하겠지만, 특히 콜센터의 경우 ‘교육생’(이라 쓰고 신입사원이라 읽는)을 상대로 진행되는 교육도 원청사 맞춤형으로 진행되는 것이고, AI 학습에 사용되는 상담원 노동의 데이터 역시 특정 원청사에게만 필요한 것임. 같은 콜센터 기업 소속이라 하더라도 어느 원청사에 파견되느냐에 따라 업무도 다르고 환경도 다르며 상대하는 업체나 인력도 완전히 달라짐.
- 사실상 인력파견업체나 다름없는 콜센터 기업 중심의 규제나 규율 도입보다 원청사 및 공급망 중심의 규제 도입이 훨씬 효과적이라 할 것임. 원청사가 공급망에서 고객센터 운영을 어떻게 하고 있는지를 공시하게 하고, 고객센터 노동자들의 적정임금과 안전할 권리에 대해 책임있는 실사와 조치를 취하도록 행정당국이 유도할 수 있고 그렇게 되어야 함.

(7) 콜센터를 시작으로 ‘노동자 오분류’를 시정하기 위한 적극적 노동행정

- 어느날 누군가 “노동조합 회계가 투명하지 않다”는 의혹 한마디로, 전국 수천개 수만 개 노동조합에 회계장부 조사하겠다고 노동행정 역량을 총동원한 윤석열 정부임. “타임오

프로도 수상하다”는 말 한마디에, 마찬가지로 수천개 수만개 노동조합 전수조사를 전광석화처럼 해낸 윤석열 정부, 그렇다면 지난 몇 달 동안 수백~수천 페이지에 달하는 증거자료와 증언, 기자회견과 토론회를 통해 분명한 오분류를 폭로한 이들 사례라면 훨씬 빠른 속도로 가능할 것임.

- 오늘 토론회에서 증언하신 노동자들의 이름은 노동약자가 아니라 ‘오분류 노동자’. 프리랜서·자영업자가 아니라 ‘노동자’라는 점을 강조하고자 함. 이들을 향해 강자로 군림하는 기업과 사용자, 그 꼭대기에서 이윤을 챙기는 원청, 프랜차이즈, 플랫폼기업들부터 전수조사 하여 오분류된 이들의 ‘노동자’라는 이름을 찾는 것이 시급함.

- 노동시장에서 약자의 위치에 있는 이들이 국가와 정부에 원하는 것은 공제회나 법률서비스를 넘어 사용자를 제대로 찾아서 그들에게 떼인 임금, 열악한 노동조건을 고치도록 제대로된 공권력을 행사하는 것임. 사용자가 여럿인 경우는 있어도 사용자가 모호하거나 특정되지 않는 상황은 없음. 사용자를 제대로 찾아주는 일도 하지 않으면서 국가가 뭘 지원하겠다는 얘기를 한다면 대체 어떤 이들이 신뢰할 수 있을까.

오늘 토론회가 부디 콜센터를 비롯한 여러 업종의 ‘교육생’이라는 이름의 차별받는 노동자의 설움이 사라지고, 교육생만이 아니라 ‘소비자의 욕받이’가 되어버린 콜센터 모든 노동자의 기본권과 적정임금이 보장되며, 가짜 3.3이 아니라 멀쩡한 ‘노동자’로서의 권리가 회복되는 계기점이 되기를 바랍니다. 감사합니다.

증언1

교육비 제도가 고착화된 데에는 고용노동부의 책임이 있습니다.

콜센터 교육생 허00 | 원청 - 스타벅스, 한국과학기술기획평가원

안녕하십니까. 지난 7월, 24년 만에 콜센터 교육생이 개인사업자가 아니라 노동자라는 고용노동부 부천지청의 판단을 받은 허〇〇입니다. 저는 올해 1월, 경기 부천 소재의 한 공공기관 콜센터 하청업체에서 10일 교육을 받고 이후 약 2주간 상담사로 근무하다가 화장실도 자유롭게 갈 수 없는 등 열악한 근무 환경에 문제점을 느껴 퇴사했습니다.

그리고 퇴사 후, 콜센터 아웃소싱, 소위 BPO(Business Processing Outsourcing) 업계의 또다른 문제점을 인식하게 되었습니다. 채용될 당시 안내받은 교육비가 일 3만원이었는데, 퇴사 후 받은 교육비에는 3.3%가 사전 설명 없이 공제되어 있었습니다. 당연히 30만원이 입금될 것이란 예상과 달리, 290,100원이 들어왔습니다. 이를 통해 ‘가짜 3.3’ 문제에서 콜센터 업계도 예외가 아니란 점을 인식했습니다. 그리고 교육비가 최저임금에 미치지 못하는 것이 과연 맞는지 문제 의식을 갖게 되었습니다.

이에 하은성 노무사님과 지난 3월 고용노동부 부천지청에 진정을 제기했고, 약 3~4개월만에 콜센터 업체는 근로기준법, 최저임금법 위반에 대한 시정명령을 받았습니다. 그리고 저는 최저임금에 미달했던 금액 전액을 받았습니다.

[자료 삽입을 위한 공백]

Q&A

고객센터 근무환경이나 처우는 어떠한가요?

고객센터는 임직원들에게 최고의 근무 환경과 풍부한 처우를 제공하여 직원들의 만족도를 끌어올리고 있습니다. 더불어 근로기준법을 엄격하게 준수함으로써 다른 업계의 기업들과 비교했을 때 더욱 우수한 환경을 구축하고 있습니다. **그러나 일부 고객센터에서는** 아직도 휴식시간 보장이나 직장 내 괴롭힘 등 근로기준법을 위반하는 사례가 존재할 수 있으니, 주의가 필요합니다. 고객센터는 이러한 문제점에서 벗어나 직원들에게 안전하고 쾌적한 근무 환경을 제공하고 있습니다.

상담 업무 경험이 없는데, 잘할 수 있을까요?

상담 업무 경험이 없더라도 안심하셔도 됩니다. 고객센터 운영에서 오랜 경험이 있는 기업으로서, 상담 업무 경험이 없는 분들도 전문 상담사로 성장할 수 있도록 전문 교육 강사와 체계적인 커리큘럼을 제공하고 있습니다. 필요한 경우 추가 교육을 통해 상담 업무를 원활히 수행할 수 있도록 지원하고 있으며, 임직원의 경력과 학력보다는 개인의 역량에 따라 성장하고 성과를 내도록 지원하고 있습니다. 여러분의 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 최선을 다하겠습니다.

교육이후 정식으로 채용되는건가요?

고객센터는 면접 합격자들을 정식으로 채용하며, 입사 첫 날부터 4대 보험에 가입되고 급여가 지급됩니다. 이러한 점에서 직원들에게 안정적인 입사 후 환경을 제공하고 있습니다. **그러나 일부 고객센터에서는** 면접 후에 즉시 채용되지 않고, 교육 기간 동안의 평가를 거쳐 최종 채용 여부가 결정됩니다. 이 기간 동안 교육비가 지급되는 방식으로 운영되고 있는데, 이는 고객센터의 채용 방식과는 다른 점입니다.

교육기간중 교육비를 받는건가요?

고객센터에서는 교육비가 아닌 급여가 지급되며, 교육을 받은 일자에 맞춰 일한 시간에 따라 급여가 정산됩니다. 이를 통해 직원들에게 안정적인 급여를 보장하고 있습니다. **그러나 일부 고객센터에서는** 교육 중에 퇴사하는 경우나 교육을 완료하지 못한 경우 교육비를 일체 지급하지 않는 곳이 있습니다. 이러한 점에서 주의가 필요합니다. 고객센터는 교육 과정에서 발생하는 비용을 일정하게 지급하여 직원들의 안정성을 고려하고 있습니다.

당연한 것이 매력 포인트가 되는 촌극

모든 콜센터가 교육비를 최저임금에 못 미치게 주는 것은 아닙니다. 교육기간에도 ‘교육비’가 아닌 ‘급여’가 지급되는 것이 회사의 장점이라며 구인 공고를 올리는 곳도 있습니다. 위의 내용은 한 콜센터 기업의 실제 공고문 내용 일부입니다.

‘일부 고객센터에서는 휴식시간 보장 등 관련 근로기준법을 위반하는 사례가 존재할 수 있으니 주의가 필요하다.’, ‘전문 상담사로 성장할 수 있도록 체계적인 커리큘럼을 제공한다.’, ‘면접 합격자들을 정식으로 채용하며, 입사 첫날부터 4대 보험에 가입되고 급여가 지급된다.’, ‘일부 고객센터에서는 교육중 퇴사하거나 교육을 완료하지 못한 경우 일체 지급하지 않는 곳이 있어 주의가 필요하다.’

다음은 또다른 콜센터 구인공고의 일부입니다. ‘교육기간도 정규직 및 급여와 중식까지 지원된다.’, ‘수습1개월 교육기간도 경제적 부담이 생기지 않도록 급여와 구내식당 중식을 지원한다. 기본급 215만원.’ 이 회사가 특출나게 ‘돈이 남아 돌아’ 이라는 건 아닐 겁니다. 교육비 후려치는 꿈수 없이 지킬 거 다 지키면서도 회사가 충분히 영리활동 할 수 있음을, 계산법에 따라 오히려 이것이 회사 입장에서 더 이득일 수 있음을 보여주는 사례라고 생각합니다.

사실, 콜센터 업계는 이미 답을 알고 있다

업계 최상위 기업인 유베이스의 사례도 살펴보겠습니다. 제가 지난해 말 일했던 스타벅스 콜센터는 유베이스가 위탁 운영하고 있습니다. 유베이스는 2022년 초 국내 컨택센터 최초로 상담직군 공채 1기를 채용했습니다. 당시 유베이스는 “콜센터의 경우 상대적으로 퇴사가 잦아 수시로 인력을 채용하는 것이 다반사지만, 직원들에게 회사에 대한 로열티를 심어주기 위해 공채를 도입했다”고 설명했습니다.

U BASE

유베이스는 이런 회사입니다.

국내 컨택센터 업계 1등 기업인 유베이스는 컨택센터 기업으로는 처음으로 **상담 직군 공채 제도**를 도입하며 채용부터 교육 운영 전반에 걸쳐 ‘U BASE WAY’로 컨택센터 업계의 새로운 표준을 정립하고자 합니다.

공채 선발을 통해 입사한 합격자들은 **약 3개월 간 교육 프로그램에 참여**하여 상담 직무의 비전과 업무 적응을 위한 기본 응대 프로세스 및 고객 상담 스킬 교육을 받으며 전문성을 쌓습니다.

특히 **교육기간 중에도 정규직 급여에 준하는 교육비를 제공***하는 신 보상체계 적용을 통해 상담사들의 고용 안정성을 보장할 것입니다.

‘U BASE WAY’의 새로운 여정에 함께하실 여러분, 어서오세요. 여기는 유베이스입니다.

*급여 및 교육수당(월 235만원+성과 인센티브)은 교육 수료 후 1년 근속 조건입니다.
*공채 선발을 통해 입사한 직원들은 개인의 업무 역량 및 성향 파악을 통해 적합한 산업의 상담사로 배치될 수 있습니다.
*추후 개인의 역량과 성향, 사내 조율에 따라 적합한 산업군으로 재 이동할 수도 있습니다.

당시 채용공고문입니다. ‘교육비’ 부분은 기호 ‘*’와 함께 강조한 것이 인상적입니다. ‘교육기간 중에도 정규직 급여에 준하는 교육비를 제공’하여 ‘상담사들의 고용 안정성을 보장할 것’이라고 밝히고 있습니다.

이 공고문만 보더라도 유베이스가 이미 자사 및 업계의 문제점을 파악하고 있었음을 알 수 있습니다. 급하게 수급한 인력을 1~2주 ‘겉핥기’식으로 교육하여 바로 업무에 투입시키는 방식이 문제였기에 상담사 교육기간을 3개월로 늘리고 전문성을 쌓게 하고, [상담사의 높은 퇴사율 → 인력 부족 → 고객사 고객 만족도 하락 및 채용 관련 비용(채용팀 인건비, 채용대행비, 구인구직포털 광고비, 정착비 등) 증가 → 콜센터 아웃소싱 기업 경영 악화]의 악순환을 끊기 위해 교육기간에도 정규직 급여에 준하는 교육비를 제공하는 ‘신(新) 보상체계’를 고안한 것으로 보입니다.

그러나 이 시도는 아마도 약 3개월만에 중단된 것 같습니다. 2022년 초, 유베이스가 공채 1~3기를 때 기수 각 30명 가량 뽑은 것이 당시 언론 보도를 통해 확인되지만, 4기부터는 기록을 찾을 수 없었습니다.

유베이스에 물음표가 생깁니다. 상담사 교육의 기간과 교육비가 공채 선발 전과 다를 바 없어졌는데, 그렇다면 약 2년반 전 공채 선발이 중단된 이후 채용된 상담사들은 어떻게 전문성을 쌓고 있으며, 어떻게 교육기간 중 고용 안정성을 보장받고 있습니까. 유베이스 경영진이 이 질문에 답할 수 없다면, 결국 문제를 알고도 방관중 아니냐는 비판을 피할 수 없을 것입니다.

그나마 유베이스는 무언가 시도라도 했습니다. 효성itx, 트랜스코스모스코리아, 메타엠 등 동종업계 타 최상위 업체들은 이런 시도조차 없지 않았나요.

콜센터를 둘러싼 동상이몽... 정말 단순 업무 맞아?

지난 3월부터 저는 기자회견 등을 통해 콜센터에서 화장실에 자유롭게 갈 수 없는 등 이식 제한의 문제, 최저임금에 미달하는 교육비를 비롯한 열악한 임금 수준 등을 경험했다고 말씀드렸습니다. 더불어 이 직군의 감정노동 강도는 주지의 사실입니다.

그런데 콜센터 상담사들을 괴롭히는 건 사실 감정노동보다도 말도 안되는 ‘작업량’입니다. 택배 물류센터도 아닌데 이게 무슨 말이냐고요. 택배 상자 ‘쳐내듯’ 콜을 ‘쳐내야’ 합니다. 콜센터에서 일해보지 않으신 분들은 상담사가 걸려온 전화에 응답하는 일만 한다고 생각하시겠지만, 사실 상담의 ‘꽃(?)’은 ‘후처리’입니다. 전산에 상담 이력을 남기는 것은 기본 중 기본이고, 단순 문의가 아닌 콜은 문제 해결을 위해 다양하고, 복잡하며, 난이도가 결코 낮지 않은 업무를, 매뉴얼이 숙지되지 않은 상태로, 정확하게, 그리고 말도 안되게 빠른 속도로 해야 합니다. 전화를 끊고 해야할 일이 더 많고, 어려울 때가 많습니다. 당일 해결되지 않아 전산에 ‘미해결’로 남겨두고 퇴근했다가 다음날 다시 해당 상담건을 들여다봐야 하는 경우도 있고, 밀린 ‘콜백’을 나가야 할 때도 있습니다. 하청 관리자

의 가이드 전달이 늦어서, 원청이 업데이트된 매뉴얼을 전달하지 않아서, 업무를 이관받은 원청 유관부서가 일을 늦게 해서 등의 다양한 이유로 상담사들의 전산엔 밀린 ‘티켓’이 쌓입니다. 화장실 이용 제한 등의 문제가 생기는 근본적 원인이 여기에 있습니다. 저는 바로 이 지점에서부터 콜센터를 둘러싼 ‘동상이몽의 비극’이 시작됐다고 봅니다. 이 점이 감정노동의 애로사항에 비해 잘 알려지지 않은 것 같아 오늘 이 자리를 빌려 간단히 말씀드리겠습니다.

기업과 정부는 콜센터 노동을 특별한 기술이 없어도 누구나 쉽게 진입할 수 있는 단순 업무로 취급하고, 이 산업을 ‘굴뚝 없는 신산업’, ‘여성 일자리 창출의 요람’으로 여깁니다. 이러한 판단 아래, 원청기업은 직고용의 부담을 줄이고 비용을 절감하기 위해 컨택센터 하청업체에 콜센터 운영을 맡깁니다. 동일한 콜센터 업무를 여러 업체에 하청을 주고 경쟁을 유도하는 경우도 있습니다. 지자체는 콜센터가 지역에 들어오면 연간 몇백억, 몇천억 경제효과가 기대된다고 콜센터를 유치하기 위해 혈안이 됩니다. 고용노동부는 콜센터 하청업체들 신입 상담사 교육기간에 훈련지원금도 줍니다.

콜센터 신규 입사자들도 비슷한 기대를 품고 업계에 진입합니다. 사무실에 앉아 전화 받는 게 어려워봤자 얼마나 어렵겠어. 쿠○은 심지어 재택이래. 그리고 교육기간이 있던데, 배운대로 친절하게 답하면 되겠지? 감정노동? 욕하는 사람이 뭐 맨날 있지도 않을 거고, 감정노동자보호법도 생겼잖아. 4대보험도 들어준대. 무엇보다도 입사가 쉽잖아.

각자의 기대처럼만 흘러갔다면, 동상동몽이었다면 이미 이 업계에는 더할나위 없는 천국의 풍경이 펼쳐졌을 겁니다. 원청업체는 비용 절감해서 좋고, 하청업체는 이익 창출되니 좋고, 구직자들은 몸 안 쓰는 사무직 쉽게 구해서 좋고, 지자체는 지역 경제 활성화해서 좋고, 정부는 취업률 올라가서 좋았겠죠.

하지만 현실은 다릅니다. 모든 콜센터 업무가 단순 문의 응대였다면 위 시나리오처럼 흘러갔을지도 모르겠습니다. 그러나 업무의 난이도가 높을수록, 상담사가 요구받는 CPH(Call Per Hour·시간당 평균 콜수)가 많을수록, ‘후처리 푸세요’와 같은 관리자의 고품이 자주 들리는 곳일수록 기업과 정부가 머릿속 콜센터 상에서 멀어집니다. 일단 상담사들은 지옥, 확실히 맞습니다. 원청과 하청도 마냥 웃을 수만은 없을 겁니다. 고객만족 하락에 따른 잦은 입찰로 원청과 하청 둘 다 고심이 깊은 것으로 압니다.

고객만족은 왜 하락할까요. 상담사들이 ‘말도 안되는’ 작업량 독촉을 견디지 못해 일이 적응되기도 전에 그만두니까요. 아마 여기 계신 분들도 상담사가 질문을 이해하지 못했거나, 문제 해결과는 거리가 먼 답변을 성급히 내놓고 상담 마무리를 유도하는 듯한 고객센터와의 통화 경험이 한번쯤은 있으실 것 같은데요. 미숙련 상담사가 콜을 빨리 쳐내야 해

서 그랬을 가능성이 높습니다. 문제가 해결되지 않은 고객은 다시 전화를 걸죠. 다음 상담사는 인입된 고객의 직전 상담 내역을 볼 수 있습니다. 내역을 보고 ‘아, 이거 쉽지 않겠다’ 싶으면 대충 마무리하고 또 끊어버립니다. 왜? 이 상담사도 콜을 쳐내란 압박에 쫓기니까요. 이처럼 콜센터가 상담의 질보다 숫자에 집착하면서 상담사를 괴롭히는 이유가 뭘까요. 포기호(인입호 중 상담사와 연결되지 못하고 놓친 통화)가 적어야 원청과의 계약에서 살아남을 수 있기 때문입니다.

교육기간에 무엇을 배웠길래? 상담사들 머리가 나쁜 거 아냐? 의문이 생기실 수도 있을 겁니다. 하지만 하청업체는 ‘포기호’를 줄이기 위해 일단 상담사를 최대한 많이 뽑습니다. 짧게는 2~3일, 길어야 1~2주만에 몇백페이지에 달하는 업무 매뉴얼을 곁핥기식으로 속성으로 교육합니다. 당연히 완벽한 숙지가 어렵습니다. “여러분, 교육 기간에 그만두시면 안돼요. 입사하면 피해만 끼칠 것 같으면서 교육 중도 포기하시는 분들 계시는데, 그러실 필요 없어요. 여러분이 한 콜씩 받아주시는 것만 해도 정말 큰 도움이 돼요. 내일 꼭 나오셔야 해요.” 교육기간 마지막 교시마다 실제로 강사에게 들은 말입니다. 또다른 강사는 “열흘만에 다 못배운다는 거 우리도 다 알아. 안다고. 알고 시키는 거야”라고 수시로 말하며, 교육을 버거워하는 신입 상담사들의 퇴사를 막기에 바빴습니다.

하청 콜센터 내부에서 이러한 풍경을 매일 마주하며, 원청에게 정말 궁금해지곤 했습니다. 직고용이 싫은 속마음은 뻔히 들여다보여서 잘 알겠으나, 진짜 비용이 절감되고 있는 것은 맞는지. 차라리 직고용, 하다못해 계열사라도 만들어서 상담사 하나 잘 키우면 비용 측면에서 정말 열 상담사 안 부러울 것 같은 생각이 들었습니다. 쉬운 가상의 예로, 고객 A가 고객센터에 전화를 겁니다. A는 콜수 압박에 시달리는 신입 상담사 B, C, D, E, F에게 차례로 연결됐습니다. B~F 다섯 명은 각자 30초 안에 콜을 끊어냈으나, 이 중 고객의 문제를 해결한 상담사는 없습니다. 문제가 해결되지 않은 A는 답답한 마음에 다시 전화를 겁니다. 이번엔 숙련 상담사 G에게 연결됐습니다. G는 3분에 걸쳐 상담중 A의 문제를 완벽히 해결하고 통화를 종료합니다. 여러분은 G가 일을 잘하는 상담사라는 생각이 들지 않으시나요. 게다가 애초에 B가 일을 잘 처리했다면, 소비자 A가 4번이나 다시 전화를 걸지 않아도 되었을 겁니다. 불필요한 4콜이 추가로 발생하지 않았다면 포기호도 4콜 줄었겠죠. 그러나 국내 다수의 하청 콜센터의 계산법은 아무래도 다른가 봅니다. 근무 환경이 좋지 않기로 악명이 높은 콜센터일수록 B~F에게 인센티브가 가고, 오히려 G가 ‘장(長)콜’로 인해 QA에게 불려가 꾸지람을 듣고 업무 평가에서 불이익을 볼 가능성이 높습니다. 누구나 어렵지 않게 할 수 있는 이 계산을 국내 굴지의 대기업 원청들이 못할 것이라 생각하지 않습니다. 따라서 원청이 내세우는 ‘비용 절감’이란 목적은, 사실 ‘직고용 회피’의 에두른 표현이라고 짐작합니다.

굴뚝이 없으면 뭘합니까. 점심시간에 자발적으로 콜 땡겨받으며 실적 채우느니 설 땀

확실히 쉬는 공장이 낫단 이들도 있습니다. 여성 일자리 창출되면 뭐합니까. 여성 집중 직종이지만 여성 친화적이지 않습니다. 파견, 도급, 계약직 형태가 만연한 하청 구조에서 여성 노동자는 출산, 육아 등과 관련한 계획을 세우기가 어렵습니다.

직고용 돕기는 커녕 하청업체 ‘불량일자리’ 증가에 일조하는 고용노동부

결국 콜센터 업계 ‘동상이몽의 비극’은 원청업체가 최저임찰제 계약으로 하청업체간 경쟁을 시키는 등 무리한 업무 기준을 요구하고, 이에 따른 비용이 하청업체에게 전가되며 상담사의 근무 환경이 악화되는 것으로 풀이됩니다. 콜센터 상담사들의 온라인 커뮤니티, 그리고 이직율·퇴사율 등의 수치를 통해 짐작컨대, 본사에 직고용된 인하우스 상담사, 대기업의 계열사 혹은 자회사가 위탁 운영하는 콜센터에 고용된 상담사들의 근무 환경 만족도가 하청업체에 고용된 상담사들의 그것보다 대체로 높아 보이는 것이 이를 뒷받침합니다.

교육비 문제도 불거지는 곳도 대부분 하청업체입니다. 제가 최저임금 미만의 교육비를 받고 일했던 콜센터 두 곳도 하청업체입니다. 상담사들이 버티지 못하면 근무 환경을 개선해야 하는데, 처우 개선 노력은커녕, 초기 퇴사자의 인건비를 조금이라도 줄여보자는 알뜰한 술수로 교육기간, 교육비란 엽기적인 제도를 고착화시켰습니다.

한편, 고용노동부가 콜센터 상담사들의 직고용을 유도한다는 뉴스나 콜센터 업계의 원청 갑질 여부 등을 들여다본단 뉴스는 아직 본 적이 없습니다. 하청업체에 훈련지원금은 주고 있죠. ‘불량일자리’를 없애는 것이 아니라 오히려 증가에 일조하고 있는 것이 아닌가 하는 생각이 듭니다. 오늘 이 자리에 나오신 고용노동부 관계자 여러분께서는 어떻게 생각하시는지 여쭙고 싶습니다. 감사합니다.

증언2

용역업체는 교육생에 대한 희망고문을 멈춰야 합니다.

콜센터 교육생 김00 | 원청 - 대한항공

제가 다닌 콜센터에는 갓 대학교를 졸업한 사회 초년생, 새로운 분야로의 도전 등 여러 이유를 가진 청년들이 대기업인 원청을 대변하는 든든한 이미지의 용역회사 상담센터로 안정된 직장에 대한 꿈을 가지고 모였습니다. 우리는 몇 달 후 정직원이 되는 순간을 꿈꾸며 열의 있는 태도로 성실히 직무교육에 임했습니다.

교육 시작 후 두 달 반에 걸친 채용 준비 기간을 거치는데, 한 달 반 동안은 직무교육을 받는 교육생으로 그 뒤 한 달 동안은 실무 실습을 하는 신입 콜센터 상담사로, 직무필기 시험과 실무 시험에 모두 통과한 뒤에야 정식 직원이 될 준비를 마칩니다.

하지만 한 달 반, 6주 간의 직무교육이 끝나 신입사원으로 실무에 투입이 되는 즉시, 굉장히 포괄적이고 복합적인 업무들을 기존 사원과 똑같이 해내야 합니다. 업무가 미흡해 실수를 하거나 서투른 신입사원의 상담으로 인한 고객의 불만이 생기며 화살은 모두 상담사 본인에게 돌아옵니다.

신입사원의 목표 콜수는 선배들보다는 적지만 정해진 콜수를 달성하지 못하면 지속적인 압박이 행해지고 하루에 정해진 목표 콜수를 해내지 못하면 사유서를 써내기까지 해야 합니다. 직무교육 수료 후 회사가 정한 의무재직기간을 채우지 못하고 퇴사하게 될 경우, 교육비를 지급할 수 없다는 동의서에 직접 서명을 해야 퇴사를 할 수 있습니다. 교육을 중도 포기하거나 직무 시험 점수에 미달되어 탈락한 교육생 역시 교육비를 단 한 푼도 받지 못합니다.

다행히 업무에 적응을 잘하더라도, 연차가 쌓이는 것이 유의미한 경력이 되지 않고, 이를 바탕으로 이직이 가능한 업종이 아니기 때문에 계속 일하는 것을 고민하는 동료들도 보았습니다. 다른 콜센터로 옮기면 그곳에서도 신입 상담사로 시작해야되기 때문입니다.

최전선에서 원청의 목소리가 되는 상담원들은 매 순간마다 실적과 악성 민원에 시달리고, 동료들과도, 경쟁 콜센터와도 끊임없이 비교당하며 압박을 받는 일상을 보내고 있습니다.

또한, 채용 예정자인 교육생은 다른 콜센터에서는 활용할 수 없는 원청사에서만 국한되어 있는 직무 교육을 받지만, 해당 회사의 근로자가 아닌 교육생이라는 신분이라며 소속 없는 상태로 원청사와 용역회사 그 어떤 곳에도 속하지 못합니다.

직무교육기간 동안 교육생들의 교육비를 지원받은 용역회사는 교육 수료 후 채용이라는 수단을 빌미로 교육생들을 희망고문 하고, 교육생들은 최저임금 이하로 책정된 교육비를 감내하며 노동자로 인정받지 못하는 신분으로 지내게 됩니다.

직무교육을 위한 노동자가 아닌 순수 교육생으로만 간주하여 불법을 행하는 관행을 바로잡는데 목소리를 보태고자 이 자리에 참석하였습니다.

원청을 대변하고, 원청에 대한 고객의 민원을 해결해주는 콜센터 상담사들이, 정작 원청에서는 외면받고 용역업체에게는 임금을 착취당하고 있습니다. 저를 포함한 콜센터 상담사들이 자신의 권리를 찾고 정당한 대우를 받으며 일을 할 수 있기를 바라는 간절한 마음입니다.

대한민국 모든 콜센터 아웃소싱 업체들이 교육비라는 꼼수로 상담사들의 교육 기간 동안 노동자성을 부정하고, 의무 재직기간을 빌미로 최소한의 교육비도 갈취하는 편법으로 인건비를 절감하는 현실을 부디 바로잡아주시기 바랍니다. 감사합니다.

증언3

교육생 제도는 상담사에 대한 콜센터의 태도를 보여주는 단면입니다.

콜센터 노동자 김현수 | 원청 - 국민카드

안녕하십니까. KB국민카드콜센터 KS한국고용정보지회 부지회장 김현수입니다. 취업을 위해 채용공고를 보면 사이트내에서 지급하는 콜센터 급여내역은 평균 230만 원 정도에 정작 프로모션이라는 명목으로 90만 원을 지원하는 등 첫 달에만 교육비를 포함해 약 330만 원 정도 수령할 수 있는 것처럼 나옵니다. 취업을 희망하는 누군가에게는 혹할 수 있는 공고입니다. 하지만, 실상은 그렇지 않습니다.

채용공고에는 정작지원금 90만 원을 한꺼번에 받을 수 있는 것처럼 표기해 놓았지만 1개월, 3개월, 6개월 차에 총 세 차례로 나눠서 받을 수 있고, 혹시라도 교육이 어려워 포기하거나 사정으로 인해 수료하지 못하거나 교육을 수료하더라도 정식 채용된 후 1개월을 못 채우고 퇴사하게되면 이 정작지원금을 받지 못할 뿐만 아니라 교육비도 최저시급보다 더 낮게 받게 됩니다.

콜센터 교육생의 문제는 단순히 금액적인 문제가 아닙니다. 은행과 카드사의 업무는 광범위합니다. 금융상품은 나날이 다양해지고 정부 정책에 따라 아침에 왔던 공지가 오후에는 다른 내용이 되기도 합니다. 이렇게 업무가 종잡을 수 없이 격변하는데 교육은 고작 15일에서 20일 정도밖에 되지 않습니다. 하지만 이론에 대한 교육이지 실제로 업무를 수행하는 전산 업무까지 배우고 익히려면 더 많은 시간이 필요합니다.

제대로 된 교육과 실습 없이 투입되다보니 많은 업무 과실이 발생하고 회사는 원청사에 게 피해를 입히지 않기 위해 대부분은 하청직원들에게 업무 과실의 책임을 묻습니다. 그 책임은 급여에 영향을 끼치는 업무평가의 감점으로 이어지며 최저임금임에도 급여 차감이 비일비재합니다. 용역회사는 교육생들에게 교육비만 받고 튼다고 교육메뚜기라고 비꼬아 표현하기도 합니다. 하지만, 실제 콜센터에서는 교육비를 받기 위해서 수많은 테스트를 통과하여야 하고 교육 이수 후에도 처음 겪어보는 악성 민원과 욕설을 들으며 1개월을 겨우 버텨야 그 대가로 교육비를 받을 수 있습니다.

저 역시 콜센터 상담사입니다. 기존 상담사들도 나날이 늘어나는 업무에 쌓인 스트레스로 인해 곁을 떠나고 있는데, 새로 온 상담사들은 친분을 쌓을 새도 없이 1개월도 못 버티고 떠나는 것을 지켜본 적이 있었습니다. 그렇게 떠나는 신입 상담사들을 보면서 가장 안타까웠던 점은 교육비를 받지 못하게 될까 봐 걱정하는 마음이었습니다. 입사하기 위해서 신입 상담사들은 노력과 시간을 아끼지 않고 할애했는데, 회사는 오히려 그 노력을 짓밟은 것 같아서 화도 나고 이럴 수밖에 없는 현실이 그저 안타깝습니다.

제가 속해있는 KS한국고용정보라는 회사에서는 교육생으로 들어왔을 때 <교육 입소 동의서>라는 것을 작성합니다. 동의서에는 이런 내용이 적혀 있습니다. ‘이 기간에는 근로계약 기간에 해당되지 아니한다. 교육생 본인은 상기 중요한 내용에 대해 충분한 설명을 들었으며, 이의 없음에 동의합니다.’ 교육 시작 전 이 동의서에 서명하고 교육이 시작되는데, 이후 발생하는 불이익에 대해 혹시라도 내가 입사하는데 잘못될까 봐 불이익이 있어도 말도 못 했는데 이번 언론 보도를 통해 교육생도 근로자이며 이 동의서는 불공정 계약서라는 것을 알게 되었습니다.

그리고 실입금금액은 근로계약이 되지않고 일시적소득으로 간주되어 ks한국고용정보는 지급하기로한 90만원이 아닌 8.8%를 공제후 교육비를 지급합니다. 제가 근무하고 있는 곳은 KB국민카드콜센터입니다. 제가 배우는 교육도 당연히 KB국민카드와 관련된 종합적인 내용들입니다. 그러나 이 교육 내용으로 다른 금융회사의 상품이나 앱을 상담할 수 없습니다. 이 말은 <나의 소속>이 어디인지 정확하다는 의미입니다. 그런데 교육생 신분으로는 원청사와 용역회사 그 어디에도 정확한 소속이 없습니다. 일을 시키는 원청인 KB국민카드사를 비롯한 국민은행, 하나은행은 책임이 없고 용역회사들은 교육비를 지원받아 돈벌이 수단으로 사용하고 있습니다.

콜센터에서 교육생 신분은 열정페이보다 더 낮은 교육비를 강요받으며 교육만 이수하면 취직할 수 있다는 희망 고문을 당하고 있습니다. 이번 기회를 통해 많은 교육생들에게 희망고문이 반복되지 않기를 바라며 앞으로는 교육비에 대한 용역회사들의 고질적인 만행이 없어질 수 있도록 규정되고 제도화되기를 간절히 희망합니다.

증언4

회사는 직원을 소모품으로 대해서는 안 됩니다.

콜센터 노동자 진술 | 아웃바운드 콜센터, 특별근로감독 청원 당사자

안녕하세요? 저는 30대의 진술(가명)이라고 합니다. 제가 다녔던 곳은 서울 북부에 위치한 곳이었습니다. 그곳은 아웃바인드로 거대 통신사에서 기존에 가입되어있는 고객들이 약정기간이 끝나고 다른 통신사로 이동을 하지 못하게 하기위해 신형 갤럭시 핸드폰을 고객들에게 제공하는 대신 3년 정도 약정을 연장하게 하여, 회원을 유지하려는 통신사들을 대신하여서, 고객에게 전화를 해 설명하고 약정기간 연장을 유도하는 굉장히 간단한 일이었습니다.

처음에 면접을 볼 때 회사에서는 급여에 대해 이야기 해주었고, 프로모션에 대해 이야기를 해주었습니다. 정확한 내용은 잘 기억나지 않지만 나쁘지 않은 조건이라고 생각하고 입사를 하게 되었습니다. 하지만 입사 후에 급여는 공고나 면접 때 들었던 것 보다 10만원 더 적었습니다. 만근수당과 각종 실적을 합친 금액이었습니다. 그리고 면접때 들었던 말과 달리 실적 쌓기가 쉽지 않았습니다.

입사 이후에 저는 약 40분 정도 교육을 받았습니다. 교육은 A4용지에 고객 유치를 유도하는 멘트를 써놓은 것을 읽는 것이었고, 저는 바로 콜을 받는데 투입되었습니다. 이후 제가 근로계약서를 쓰자고 했지만, 근로계약서를 쓰는데 회사에서는 근로계약서가 아닌 업무계약서를 작성하라고 했고, 급여 규정이 따로 있었습니다.

두 문서를 보고 저는 깜짝 놀랐습니다. 근로기준법을 완벽하게 위반하였기 때문입니다. 순간 저는 서명을 할까 말까 상당히 고민을 하였는데, 일단 당시에는 취업을 어디든지 해야했던 상황이라 서명을 했습니다. 하지만 계속 뭔가 찝찝한 느낌이었습니다. 이 회사는 미팅이라는 명목으로 근로기준법에 보장된 휴게시간조차 10분 이상을 지켜주지 않았습니다. 또한, 하루라도 무단 결근을 하면 회사에서 언제든지 해고할 수 있다는 조항을 넣고, 지각에 대한 규정도 엄격했습니다.

물론 근태문제는 기본 중에 기본이므로 그럴 수 있다고 쳐도, 회사는 실적을 내지 못하면 언제든지 해고할 수 있고, 제재를 가할 수 있다는 조항을 넣기도 하였습니다. 심지어 수습기간도 장기간인 6개월로 두고, 언제든지 회사가 마음만 먹으면 직원을 해고하고, 돈도 지불하지 않는 행태를 벌였습니다. 또 급여규정 문서는 직원에게 주지 않고 회사가 가져가 버렸습니다.

첫날에 40분간 교육을 받았는데, 교육시간에 대한 교육비 지급도 없었며, 지급은 고사하고 첫날은 교육이라고 11시부터 5시반 까지 근무했음에도 불구하고 만근수당에 포함시키지 않으려했습니다. 또 퇴사하기 7일 전에 이야기 하지 않으면 월급을 2개월 있다가 지급하는 등, 근로기준법을 완벽하게 어겼으며, 무단퇴사와 무단결근 시에는 급여를 지급하지 않는다는 조항도 넣었습니다.

회사의 사원들은 대부분 결혼을 한 여성들이었습니다. 남편이 직장이 따로 있어, 살림에 작은 보탬이라도 하려고 일을 하던 분들로, 회사 측에서도 그 점을 이용하여 처참한 근로조건을 내세웠고, 직원들은 괜히 굶어 부스럼 만들어 직장이 없어지나 손해를 보지 않게 쉬쉬하던 상황이었습니다. 제가 입사하기 얼마 전에는 임시공휴일에도 쉬지 않았던 것으로 보였는데, 정말 다니면 다닐수록 까도까도 나오는 양파 같은 회사라는 생각이 들었습니다. 정말 최악의 근무환경이었습니다.

제가 참다 못해 근로감독청원에 나서게 된 계기는, 제 동료 콜센터 노동자 때문이었습니다. 제 동료분 중 한 분이 딸이 다리를 다쳤습니다. 그래서 회사를 그만두고 딸의 병간호를 해야만 했습니다. 동료분이 회사에 딸이 다쳐서 그러니 사정을 봐달라고 했으나, 회사는 퇴사하기 일주일 전에 말을 하지 않았으며, 월급을 2달 뒤에 준다고 했습니다. 사람이 다쳤고, 갑자기 가족이 다쳐 어쩔 수 없는 상황인데도 회사측이 매몰차게 구는 것을 보고 저는 이 회사가 직원을 동료나 파트너가 아닌, 부품이나 소모품으로 본다고 생각하게 되었습니다. 그리고 아무리 작은 콜센터이지만 이렇게까지 근로기준법을 지키지 않는 회사라면 대한민국에서 없어야 한다고 생각했습니다. 그래서 근로감독 청원을 하게 된 것입니다.

앞으로 대한민국의 미래를 위해 근로기준법을 준수하는 회사들이 많아지고 이것이 사회적으로 당연해져야 대한민국의 미래가 있다고 믿습니다. 때문에 정부의 대대적인 개입 및 단속·관리 감독이 필요하다고 생각하며 강력히 요청하는 바입니다. 정부가 이러한 국민의 기본적인 권리를 어기는 것은 헌법을 부정하는 것이며, 이 땅의 열심히, 정당히 노력하는 근로자들에 대한 예의이며 기본 도리라고 생각합니다. 반드시 꼭 조사와 현장 점검이 이루어져 제가 다닌 회사와 같이 근로기준법을 지키는 회사가 없어지고, 노동자들이 존중받고 일하기 좋은 환경이 조성되기를 바라는 바입니다. 감사합니다.

콜센터 현장을 통해 본 한국 노동의 민낯과 콜센터 현장에서 나타나는 문제들

기호운 | 한국비정규노동센터 정책국장

1. 발제 자료가 보여주는 한국 노동의 민낯

- 첫 번째 발제는 콜센터 현장에서 최근까지도 계속 자행되고 있는 콜센터 산업 내 교육생의 현실을 잘 보여주고 있다. 무엇보다도 어떤 문제가 있는지 알면서도 이를 방치하고 있는 정부의 모습도 잘 지적하고 있다. 특히, 콜센터 업체들이 콜센터 노동자를 대하는 태도가 그대로 드러나는 부분이기도 한데, ‘너 아니어도 다른 사람 많아.’라고 마치 이야기하듯이 콜센터 업계에서는 교육생을 한 노동자로 존중하기보다도 그저 비용 절감을 통한 이윤 창출을 목적으로 하고 있는 것과 같다.
- 두 번째 발제는 콜센터 교육생이라는 ‘창’을 통해 한국 노동의 모습을 관측하고 있는데, 콜센터 현장에서 일어난 교육생 차별 문제는 최근 외국인, 비임금(가짜 3.3) 등의 영역에서 다발적으로 일어나고 있기도 하다. 또한, 콜센터 교육생 문제는 콜센터 현장에서 발생하는 여러 문제 중 하나의 문제라는 점도 잘 보여주고 있다.
- 두 발제를 통해 우리는 한국사회에서 ‘노동’이라는 영역을 어떻게 바라보고 있는지, 그리고 발견할 수 있는 문제를 해결하기 위해서는 어떤 대안을 가지고 있는지 등을 콜센터 교육생이라는 사례를 통해 통찰하고 있다. 실제로 콜센터 교육생 문제는 교육생 차별 문제와 함께 우리 사회가 콜센터 노동자를 어떻게 인식하고 있느냐의 문제도 함께 포함하고 있으며, 콜센터 업계에 만연한 원-하청 구조 속에서 원청 책임 문제와 비용 문제 등도 포괄적으로 내포하고 있다고 할 수 있다.
- 발제문에 더해서 콜센터 현장에서 나타나는 문제를 추가적으로 밝히고, 이에 대한 대안을 만들기 위한 방안을 덧붙여보고자 한다.

2. 콜센터 현장에서 나타나는 문제 #1. 관행되어 온 교육생 제도

- 첫 번째로 살펴보고자 하는 문제는 교육생 제도이다. 최근까지도 콜센터 업계는 교육생 제도를 통해 일정 기간동안 교육이라는 명분 하에 제대로 된 임금조차 지급하지 않았다. 첫 번째 발제문이 지적하고 있듯이 콜센터 업계에서 만연한 임금 삭감형 교육생 제도는 최저임금법 위반에 해당하고 있으며, 정식채용을 거부하는 것 또한 근로기준법상 해고이다.
- 이러한 사실을 콜센터 업계는 모르지 않았다는 사실 또한 발제문에서는 지적하고 있다. 이처럼 콜센터 업계는 교육생 제도를 그동안 자행한 것은 콜센터 노동이 사회적으로 잘 알려지지 않고 저임금 구조에 있으며, 한국 사회 생애경로상 경력 단절 여성이 많이 가게 되는 곳이었다. 여러 가지 요인들이 복합적으로 작용하면서 콜센터 업계 내에서 일어나는 일들은 껌껌이 식으로 운영되어 왔고, 이에 대한 적절한 감독도 제대로 이루어지지 않아왔다.
- 심하게는 콜센터 상담노동자 채용공고를 보고 지원하고 입사했음에도 근로소득이 아닌 사업소득(3.3%)을 지급하는 형태로 계약하면서 근로기준법상 책임을 회피하려는 행태도 확인되고 있는 바, 콜센터 업계의 만연한 교육생 제도에 대한 감독과 방지하기 위한 대안이 시급하다. 근로감독의 영역도 중요하겠지만, 많은 콜센터 현장이 원-하청 구조로 되어 있다는 점에서 원청이 콜센터 업체(용역사)가 이러한 불법을 만연하게 자행하고 있는 부분에 대해 책임있는 역할도 강조되어야 할 것이다.

3. 콜센터 현장에서 나타나는 문제 #2. 간접고용 구조

- 콜센터 현장의 대부분은 원-하청 구조를 보인다. 예를 들어 A은행사 콜센터에 일하고 있다고 했을 때, 많은 경우, 콜센터 노동자는 A은행사에 소속되어 일하는 것이 아니라 콜센터를 전문적으로 용역받는 콜센터 용역업체에 소속되어 있는 것이다. 두 번째 발제문에서 정리한 콜센터 업계 중 하나일 가능성이 크다.
- 콜센터 현장의 간접고용 구조는 콜센터 노동자를 보호하기 위한 다양한 조치들마저 적용하기 어려운 현실로 이어지고 있으며, 고용 불안과 저임금 등의 문제도 연관된다. 2021년 국가인권위원회 의뢰로 한국비정규노동센터에서 진행한 실태조사는 콜센터 현장의 현실을 잘 보여주고 있으며, 2008년 이루어진 조사와 크게 나아진 바가 없는 게 현실이다.¹⁾

- 거칠게 표현하자면, 콜센터 현장의 간접고용 구조로 인하여 원청은 책임을 회피하는 동시에 운영상 비용을 절감하고 있다. 콜센터를 전문적으로 용역받는 업체들은 지난 십수년간 그 규모를 키워왔으며, 이제는 거대한 공룡이 되었고 점차 독과점 형태로 산업이 변화하고 있다. 머지않은 미래에 콜센터를 전문적으로 운영하는 용역사들은 한정될 것이다.
- 무엇보다도 원청사들은 과거 원청사에서 직접 운영해 오던 고객센터를 외주화하면서 엄청난 이미지 관리를 저비용으로 하고 있는 측면도 있다. 콜센터 노동자에게 끝없는 성과(콜수)를 강요하면서 고객들이 원청사 이용을 유지할 수 있게끔 만들어오고 있다. 즉, 콜센터 노동자가 고객의 민원을 대신 듣고 해결해주면서 원청의 서비스에 대한 긍정적 경험으로 이어지게끔 관리하고 있다. 그러나 콜센터 노동자는 원청사 소속이 아닌 용역업체 소속이라는 점이다. 결국, 원청은 콜센터 업무를 외주화하면서 낮은 비용으로 높은 효과를 창출하고 있다는 점이다. 물론, 자유시장체제 속에서 이를 막을 수는 없겠지만, 최소한 원청이 이러한 구조를 활용하여 이득을 계속해서 보고 있다면, 공동 책임을 져야 하는 부분이라고 생각한다.
- 결과적으로 간접고용 구조에서 가장 피해를 보는 주체는 결국 노동자이다. 비용 절감과 책임 회피 속에서 콜센터 노동자는 적절한 보호를 제대로 받지 못할 것이다. 그렇기에 교육생 제도가 오랜 시간 자행될 수 있었던 것이며, 저임금에 고착화되는 구조 또한 마차가지일 것이다. 이로 인해 감정 소진이 발생해도 콜센터 노동자는 두려움 속에서 다음 콜을 받아야 하는 상황으로 내몰리고 있는 것도 간접고용 구조가 그 역할이 크다.

4. 콜센터 현장에서 나타나는 문제 #3. 인정받지 못하는 노동

- 콜센터 노동 실태와는 다른 측면일 수도 있지만, 콜센터 노동에 대해 사회적으로 인정받지 못하고 있다. 그러나 콜센터 노동은 지난 코로나19 상황에서 필수노동자 범주 안에 들어갈 정도로 그 중요성을 공식적으로 인정받았다. 그러나 여전히 콜센터 노동자에 대한 사회적 인식은 저급한 수준에 머물러 있다. 여전히 콜센터 노동자에 대한 폭언, 성희롱 등이 반복되고 있고, 많은 콜센터 노동자가 정신적 고통을 호소하고 있기도 하다.
- 분명히 우리는 코로나19 시기 집단감염을 겪은 콜센터 현장을 보면서 콜센터 노동자의 실태를 사회적으로 알렸고, 사회적으로도 콜센터 실태를 알게 되기도 했다. 그러나

1) 콜센터 노동 현실은 이미 많이 알려진 바 길게 다루지는 않고, 보고서를 참조

코로나로부터 4년이란 시간이 흐른 지금 콜센터 현장은 필수노동자 범주 안에만 들어갔을 뿐, 그 현실은 4년 전이나 지금이나 그대로다.

- 실제로 코로나19 시기 콜센터는 방문할 수 없는 고객(시민, 소비자 등)을 대상으로 수많은 서비스를 제공하고 사회가 유지될 수 있는 데 큰 기여를 해왔다. 예를 들어, 서울시에서 운영하는 다산콜센터는 단순 콜센터 업무 뿐만 아니라 고통받는 시민들이 1차적으로 도움받을 수 있는 기관이기도 하다. 다산콜센터 노동자는 단순 민원처리도 하면서도 기초적인 상담 등까지 하면서 사회 유지에 큰 기여를 하고 있다.
- 콜센터 노동자의 업무는 필수적인 영역이고, 사회 유지에도 매우 필요한 부분이다. 과거 단순히 정보만 제공하거나 교환하는 업무가 아닌 수많은 민원을 원청 대신 처리하며 원청에게 필요한 영역을 끊임없이 제공하고 해결해주고 있다. 이와 반대로 콜센터 노동자에 대한 낮은 사회적 인식은 콜센터 노동자의 자존감을 낮추기도 하며, 일하는데 회의감을 들게 만들기도 한다. 이는 곧 일을 그만두게 되는 요인으로 작동하기도 할 것이다. 두 번째 발제문에서 보여주듯이 콜센터 업계의 퇴사율은 높은 수준이며, 이는 욕받이 외주화와 함께 일 자체에 대한 회의감을 만드는 사회적 현실도 영향을 미치고 있다고 볼 수 있다.

5. 문제 해결은 비단 콜센터 현장만의 문제가 아니다.

- 콜센터 현장만 문제를 해결하기 보다 두 번째 발제에서 언급하고 있는 것과 같이 콜센터 교육생 제도 문제점을 통해 바라본 한국 사회 노동에 대한 영역을 개선해나가야 한다. 본 토론에서 언급하고 있듯이 먼저는 간접고용 구조일 것이다. 콜센터 현장에 만연한 간접고용 문제는 원청사의 책임을 회피하고 비용을 절감하는 과정에서 용역업체 소속 콜센터 노동자가 그 피해를 온전히 감수하고 있다. 이러한 부분에서 먼저 원청 책임을 강화해야 할 것이다. 원청 책임을 강화할수록 콜센터 현장에서 벌어지는 가짜 3.3이나 교육생 제도 악용 문제, 감정노동으로 인한 어려움, 성과 압박 등으로부터 벗어날 수 있을 것이다.
- 다음은 위법 사항에 대한 철저한 관리·감독이 필요하다. 교육생 제도와 같이 위법한 사항을 콜센터 업체가 몰랐을 것이라 생각하지 않는다. 다만, 관리·감독의 부실한 틈을 파고들어 오랜 시간 자행되어 왔다고 본다. ‘교육생’, ‘수습’이라는 명목으로 콜센터 현장에서는 채용 공고를 통해 채용한 분명한 노동자를 ‘해고’시켜왔으며, 제대로 된 임금조차 지급하지 않아왔다. 비단 교육생 제도만의 문제가 아닐 것이다. 콜센터 현장은 외에도 제대로 된 휴게시간조차 보장받지 못하고, 철저한 성과주의 속에서 평가받으면서 저임금을 받고 있다. 최근 콜센터 현장을 중심으로 노동조합 설립이 증가하고 있는

데, 이는 그동안 콜센터 현장이 드러나지 않은 부분이 드러나기 시작하면서 콜센터 노동자들의 자발적 움직임을 통해 해결하기 위한 결과로 보여진다. 실제로 콜센터 현장에 노동조합이 설립되면 가장 먼저 해결하고자 하는 부분이 최소한의 인간적 권리를 보장받기 위한 노력이라는 점은 그동안 콜센터 현장이 얼마나 관리·감독이 제대로 되지 않았는지를 보여주는 사례이기도 하다.

- 세 번째는 콜센터 노동에 대한 적절한 방식의 인정이 필요하다. 콜센터 노동자는 코로나19 시기 필수노동자로 공인되었지만, 이들의 노동 가치에 대한 인정은 제대로 이루어지지 못 했다. 여전히 저임금 구조에서 벗어나지 못했으며, 여전히 집단감염 위험 속에서 일하고 있으며, 여전히 노동안전분야의 취약성이 그대로 드러나고 있으며, 여전히 고용불안 속에 있으며, 여전히 원청사를 대신해 욕을 들으면서 원청사의 이미지를 관리하고 있으며, 여전히 제대로 된 교섭조차 진행하지 못하고 있다. 이러한 현장에서 일하는 콜센터 노동자의 노동 가치가 사회적으로 매우 중요한 정보를 전달하고 민원을 처리하고 불만을 해소하고 사회를 유지하는 업무라는 점을 인정할 수 있는 형태로 나아가야 할 것이다. 물론, 저임금 구조를 해결하는 것도 중요하겠지만, 제대로 된 노동기본권을 보장받을 수 있어야 함과 동시에 원청은 그 책임을, 정부는 관리·감독을 그 안에서 이루어야 할 것이다.

토론2

'고용원 없는 자영업자'는 대체 누구인가? - 노동자 오분류에 의한 통계 왜곡의 가능성

안진이 | 더불어삶 대표

○ 발제문 내용에 전체적으로 동의함. 현실이 이렇다면 세금이 적절하게 사용되고 있는 것인지 검토하고 발제자들의 요구대로 정보를 투명하게 공개해야 함. 국비로 지원사업을 하는데 좋은 일자리 창출은커녕 편법이 난무하고 고용 안정성이 떨어진다면 문제가 있음.

○ 이번에 지적된 콜센터 문제는 정황상 고용노동부가 몰랐던 것도 아니었을 것이고, 의지만 있다면 발제문에서 제안한 것을 포함한 해결책들을 충분히 실행할 수 있음. 그리고 교육기간 임금 문제 해결을 넘어, 콜센터 노동자의 처우 개선 및 고용 안정을 위한 노력이 더 필요함.

○ 본 토론에서는 콜센터 교육생을 비롯한 수많은 노동자의 오분류를 시정하는 것이 왜 반드시 필요한 일인지를 강조하기 위해, 고용 관련 통계의 해석이라는 틀로 문제에 접근해 보려고 함.

고용원 없는 자영업자, 도대체 누구인가?

○ 2023년 기준으로 한국의 자영업자 비중은 20.2%로 OECD 회원국 중 상위권을 유지하고 있음. 그러나 10년 전인 2013년(22.5%)과 비교하면 자영업자 비중은 감소(20.0%)했음.

자영업자 현황

[단위: 천명, %]

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
취업자	25,299	25,897	26,178	26,409	26,725	26,822	27,123	26,904	27,273	28,089	28,416
자영업자	5,703	5,720	5,622	5,614	5,682	5,638	5,606	5,531	5,513	5,632	5,689
- 고용원 있는 자영업자	1,533	1,581	1,609	1,584	1,608	1,651	1,538	1,372	1,307	1,365	1,420
- 고용원 없는 자영업자	4,169	4,139	4,013	4,030	4,074	3,987	4,068	4,159	4,206	4,267	4,269
비중	22.5	22.1	21.5	21.3	21.3	21.0	20.7	20.6	20.2	20.1	20.0

출처: 통계청, 경제활동인구조사

자료: e-나라지표

○ 2019년부터 전체 자영업자 수는 감소하는데 고용원 없는 자영업자 수는 증가하기 시작함. 특히 코로나가 한창이었던 시기의 상황이 반영된 2020년과 2021년 통계에서도 전체 자영업자 수는 감소, 고용원 없는 자영업자 수는 증가.

○ 이를 두고 소상공인연합회 등에서는 “늘어나는 인건비와 하락하는 매출을 견디는 방법으로 ‘1인 사업장’을 택할 만큼 소상공인이 한계상황에 내몰린 것”이라고 설명함. 그래서 최저임금 인상을 억제해야 한다는 주장이 매년 반복됨.

○ 그렇다면 고용원 없는 자영업자는 누구일까? 직관적으로 생각하면 1인이 운영하는 미용실, 키오스크 놓고 1인이 운영하는 카페 등을 떠올릴 수 있음. 그런데 그것만으로 고용원 없는 자영업자의 증가 추세가 다 설명될까?

○ 그러나 고용원 없는 자영업자에는 수많은 가짜 3.3 노동자, 특수고용 노동자, 플랫폼 노동자, 프리랜서 등이 포함되어 있음. 배달 라이더, 쿠팡서비스 기사, 택배 기사, 화물차 기사, 학습지 강사, 학원 강사, 보험설계사, 헬스 트레이너…. 이들은 전형적인 소상공인이 아니라 노동으로 생활을 영위하는 개인들임. 그런데도 ‘임금근로자’가 아니라는 이유로 경제활동인구조사에서는 ‘고용원 없는 자영업자’로 분류됨.

〈표 2-1〉 자영업자의 취업형태별 구성(2021)

(단위: 천 명, %)

노동패널			경제활동인구조사		
상용근로자		14,299 (63.9)	상용근로자	14,029 (61.9)	
임시근로자		2,259 (10.1)	임시근로자	3,179 (14.0)	
일용근로자		1,079 (4.8)	일용근로자	955 (4.2)	
독립 자영업자	고용주	1,164 (5.2)	고용원 있는 자영업자	1,144 (5.1)	
	1인 자영업자	1,686 (7.5)	고용원 없는 자영업자	2,807 (12.4)	
노무제공자		1,320 (5.9)			
무급가족종사자		580 (2.6)	무급가족종사자	533 (2.4)	
계		22,387 (100.0)		22,647 (100.0)	

주: 1) 학교에 재학 중이 아닌 15~64세의 비농림어업에 종사하는 취업자임.

2) 자영업자를 음영으로 표시함.

자료: 한국노동연구원

○ 한국노동연구원이 ‘한국노동패널’과 통계청의 경제활동인구조사를 바탕으로 분석(2021년 기준)한 결과는 자영업자의 구성을 보다 정밀하게 보여줌. 이 분석에서는 ‘자영업자’를 크게 둘로 나눴음. 고용원이 있거나 사업을 위해 임대료 또는 부동산 비용을 부담한 적이 있는 자영업자는 ‘독립 자영업자’로 보고, 임대료 또는 부동산 비용을 부담한 적이 없는 1인 자영업자와 특수형태근로종사자를 ‘노무제공자’로 정의했음.

○ 위 표의 ‘노동패널’에서 ‘독립 자영업자’는 116만4000명(고용주)과 168만6000명(1인 자영업자)을 합쳐 285만 명이고, ‘노무제공자’는 132만 명에 달함.

- 2021년 전체 자영업자의 약 32%가 노무제공자
- 숫자를 단순 비교하면 2021년 경찰조사에서 ‘고용원 없는 자영업자’로 분류된 인원의 47%가 노동패널의 노무제공자 수와 일치
- 노동시장 환경의 빠른 변화를 고려하면 2024년 현재 이 비율은 더 커졌을 가능성 있음.

○ 지난해 하반기부터는 고용원 없는 자영업자 수가 감소하고 있음. 지난 7월에는 고용원 없는 자영업자 수가 전년 동월 대비 11만명이나 감소함(11개월째 감소).

○ 정부와 언론은 이를 음식점의 폐업 증가 등 자영업자의 어려움으로 해석함. 그래서 지난 7월 3일 정부는 ‘소상공인·자영업자 종합대책’을 발표함. 대책에는 금융 지원, 전기료 지원, 인건비 절감을 위한 키오스크 보급, 온누리상품권 사용처 확대, 점포 철거비용 지원 등이 포함되었음.

○ 그러나 만약 2021년의 경우처럼 전체 자영업자(경찰조사)의 3분의 1가량이 실상은 ‘노무제공자’라면? 고용원 없는 자영업자(경찰조사)의 절반 가까이가 실상은 노무제공자라면? 정부가 내놓는 생활업종 소상공인 지원 중심의 자영업자 대책은 과녁을 절반만 맞추거나 아예 못 맞추고 있을지도 모름. 제대로 된 정책 수립을 위해서는 정책의 토대가 되는 통계가 정확해야 함.

자영업자의 소득 - 왜 이렇게 처참한가?

〈연도별 사업소득 총 인원, 총 소득, 평균소득, 중위소득〉

(단위 : 명, 백만원, %)

구분	총 인원		총 소득		연 평균소득		연 중위소득	
	총 인원	전년대비 증감율	총 소득	전년대비 증감율	연 평균소득 (만원)	전년대비 증감율	연 중위소득 (만원)	전년대비 증감율
2018년	5,021,807	6.3	107,251,802	4.6	2,136	△1.6	817	△1.6
2019년	5,309,000	5.7	112,280,073	4.7	2,115	△1.0	798	△2.4
2020년	5,516,561	3.9	113,041,229	0.7	2,049	△3.1	755	△5.4
2021년	6,567,601	19.1	128,175,747	13.4	1,952	△4.8	659	△12.6
2022년	7,231,813	10.1	140,158,005	9.3	1,938	△0.7	646	△2.0

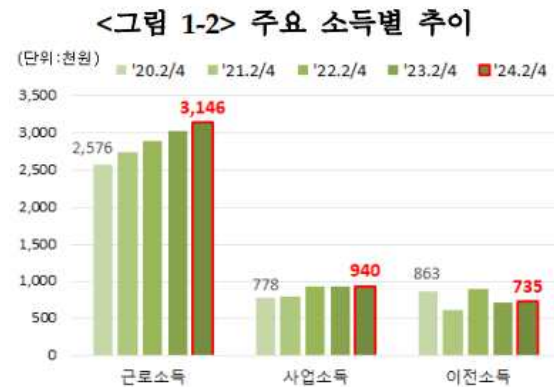
※자료 : 국세청

자료: 양경숙 의원실 2024년 2월 보도자료

○ 양경숙 의원이 국세청에서 받은 자료를 분석한 결과에 따르면 2022년 종합소득세 신

고자 중 사업소득을 신고한 사람은 723만2000명으로 전년(656만8000명)보다 10.1% 증가함.

○ 2022년 이들의 연 소득은 평균 1천938만원으로 전년(1천952만원)보다 0.7% 줄었음. 4년간 1인당 평균 사업소득 9.3% 감소를 기록. 특히 소득 하위 20%의 평균 소득은 180만원에서 70만원으로 61%나 감소했음. 1년에 70만원을 버는 자영업자는 대체 누구인가? 부업을 하는 사람? 아니면 가짜 3.3으로 신고된 알바 노동자?



자료: 통계청

○ 2024년 2분기 가계동향조사 결과에 따르면 실질 기준으로 근로소득은 1.2% 증가했으나 사업소득은 -1.3% 감소함.

- (명목, 전년 동월 대비) 근로소득 +3.9% 사업소득 +1.4%
- (실질, 전년 동월 대비) 근로소득 +1.2% 사업소득 -1.3%(감소)
- 특히 1분위 가구의 사업소득이 큰 폭으로 감소(-12.6%)

○ 실질 사업소득이 감소하고 있다는 것은 심각한 문제로 보임. 언론에서는 이를 또다시 ‘영세 소상공인들의 어려움’으로 보도함. 그런데 정확히 누구의 사업소득이 감소하는 것일까? 노동자 오분류가 계속된다면 가계동향조사 결과 역시 확실한 해석이 불가능함.

○ 1990년대 초까지만 해도 임금노동자와 자영업자 간 소득 격차는 크지 않았음. 1992년 자영업자의 1인당 소득은 임금노동자 1인당 소득의 94%가 넘었으나, 문재인 정부 출범 전후에 무너져서 2022년에는 37% 밑으로 떨어짐.

○ 건국대학교 경제학과 최배근 교수가 지난 30년간 임금노동자 대비 자영업자의 상대소득과 출산율 간의 통계적 상관성을 분석한 결과, 자영업자 상대소득이 10%p 하락할 때 마다 출산율이 0.17명씩 하락했음! 자영업자의 소득 추락이 한국 사회 전체를 얼마나 암울하게 만들고 있는지 알 수 있음.

○ 그런데 이렇게 상대소득이 추락한 자영업자들은 누구인가? 또 똑같은 질문을 던질 수밖에 없음. 이 질문에 답하지 못하면 해결책도 절대 찾을 수 없음. 그리고 왜 문재인 정부 출범 전후에 임금노동자와 자영업자의 소득 격차가 확대되었는가? 플랫폼 노동이 확산되던 시점과 일치하는 것은 우연인가?

고령층 자영업자, 10대 사업가(?), 20대의 고용보핼...

○ 지난해 60세 이상 자영업자가 증가했다는 보도가 언론을 장식함. 지난해 전체 자영업자 중에서 60세 이상 비중은 36.4%로 역대 최고였음. 이 비중은 2019년에 처음 30%를 넘었고 2020년 32.7%, 2021년 34.2%, 2022년 35.5%에 이어 지난해까지 꾸준히 높아졌음.(24.02.27 경향신문, 통계청 자료 인용 보도) 특히 고용원 없는 자영업자 중 60세 이상 비중은 41.2%로 더 높게 나타났음. 인구 증가 요인도 있으나 인구만으로 설명되기에 는 증가세가 가파름

○ 그렇다면 60대 이상 고용원 없는 자영업자는 어떤 사람들일까? 역시 위 기사만 보고 는 알 수 없음. 확실한 것은 전부 음식점 사장님은 아니라는 것.

- 중소기업벤처부의 ‘창업기업 통계’에 따르면 숙박 및 음식점업 창업에서 60세 이상의 비율은 높긴 하나 전체의 17%로 압도적이지는 않음.
- 24년 5월에 60세 이상의 신규 창업(사업자등록) 통계를 업종별로 보면 도소매업(3489명)-부동산업(3299명)-숙박 및 음식점업(2043명)-운수 및 창고업(1100명) 순으로 많음.
- 참고로 돌봄 및 가사·육아 서비스에 종사하는 50세 이상 여성은 2019년 상반기 44만 5000명에서 2023년 62만5000명으로 크게 증가함(4년간 증가율 40%). 정부 인증기관에서 일하는 소수를 제외하면 이 중장년 여성 노동자의 다수는 플랫폼이나 업체를 통해 일하면서 3.3으로 처리될 가능성 있음.
- 참고로 지난해 군포의 어느 빌라 4층에서 쿠팡 물품을 배송하다 숨진 택배 노동자는 60대였고, 쿠팡CLS와 위탁계약한 업체에서 일하던 ‘개인사업자’였음.

○ 10대 사장님 - 국세청에서 박용진 의원실에 제공한 ‘2022년 사업소득 원천징수 대상자’ 통계에 따르면 비임금노동자, 즉 자영업자의 수가 847만에 달함. 이들 중 99% 이상은 사업자등록을 하지 않은 자영업자고, 그중 절대 다수가 ‘기타자영업 코드(940909)’로 분류되어 있음. 그런데 이 940909 코드로 등록해 사업등록세를 낸 20세 미만 자영업자가 23만 명에 달함. 이들은 모두 10대에 기발한 아이디어로 창업한 어린 사장일까?

○ 그런데 이들 중 99%는 연매출 2500만원 이하임. 이들 대부분이 사업소득세 3.3%를 납부하는 10대 아르바이트 노동자라고 추측할 수 있음(24년 6월 20일 플랫폼노동희망찾기 보도자료 참조).

○ 20대 이하 고용보험 가입자 감소: 7월 말 29세 이하 고용보험 가입자 238만 명으로 10만4000명 감소했다는 보도가 나왔음. 감소폭은 역대 최대고, 23개월째 감소했다고 함. 언론에서는 ‘사라지는 청년 일꾼’(인구 감소 효과) 또는 ‘자영업 위기의 나비효과’(영세 자영업자의 경영난으로 '아르바이트생' 고용을 줄였다)라고 해석하는데, 과연 이게 전부일까?

○ 최근 고용원 있는 자영업자가 증가하고 있다는 사실을 감안하면 20대 이하 아르바이트 고용이 줄었다고 볼 근거는 뚜렷하지 않음. 4대 보험 가입 없이 3.3% 사업소득세만 내는 일자리에 20대 청년들이 많이 몰렸을 가능성은 없을까?

운수 및 창고업 - 고용의 미스터리

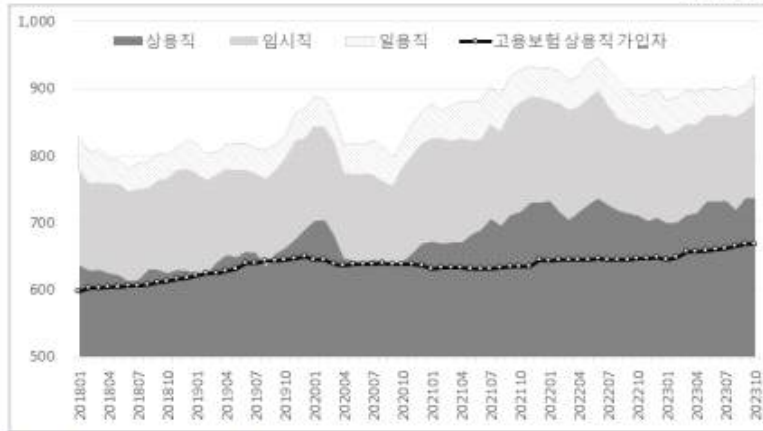
○ 한국고용정보원에서 2023년 12월 발간한 ‘유통·물류 산업의 생산양식과 고용의 변화’ 보고서는 다음과 같은 흥미로운 분석을 제시함.

- 유통과 물류 산업의 경계가 흐려지는 가운데, 도소매업 고용은 감소 추세지만 운수 및 창고업은 최근 고용이 증가
- 코로나가 한창이었던 2020년 3월~2021년 2월 운수 및 창고업 취업자 중 상용직은 감소했으나 고용원 없는 자영업자는 계속 증가
- 운수 및 창고업을 바탕으로 경제활동인구조사의 상용직 규모와 고용보험 상용직 가입자 규모를 단순 비교한 결과, 최근에 차이가 확대되고 있음(그림 참조)
- 경제활동인구조사의 상용직 대비 고용보험 상용직 가입자 비율은 2023년 10월 현재 90.6%로, 4년 전(97.6%)과 비교했을 때 크게 떨어졌음

○ 요약하자면 운수 및 창고업에서 코로나 시기를 포함해서 고용이 계속 증가하는 추세지만, 고용보험에 가입하지 않는 불안정한 일자리(?)가 늘어나고 있다는 것. 동 보고서는 그 원인을 명확하게 설명하지 못하고 “디지털 기술의 도입으로 노동시장 진입과 퇴출이 유연한 노동시장으로 재편되고 있”다고만 언급함.

[그림 5-7] 운수 및 창고업의 종사상 지위별 임금근로자 및 고용보험 가입자 규모

(단위: 천 명)



주: 1) 한국표준산업분류 10차 기준

2) 경제활동인구조사의 종사상 지위별 임금근로자 규모는 누적하여 표시

자료: 1) 통계청, 경제활동인구조사 각 연월 원자료

2) 한국고용정보원, 고용보험DB 각 연월 원자료

자료: 한국고용정보원 보고서

○ 이 미스터리는 지난 3월 쿠팡 물류캠프에서 노동자 수천 명의 고용·산재보험 미신고가 적발되면서 밝혀짐. 이것 역시 가짜 3.3 채용이 ‘설명되지 않는 통계’를 만들어낸 하나의 예라 할 수 있음.

기타 - 창업 통계, 플랫폼노동자 실태조사

○ 중소벤처기업부의 ‘2023년 연간 창업기업동향’에 따르면 지난해 운수 및 창고업 전체의 신규창업은 감소했으나, 세부업종별로 보면 ‘늘찬배달업’ 창업은 증가

○ 창업기업동향은 사업자등록을 기준으로 함. 따라서 소규모 배달대행업체가 늘어나거나 생계형 배달 라이더가 증가하면 ‘늘찬배달업’ 창업이 증가한 것으로 잡힘. 그러나 이런 종류의 ‘창업 증가’는 일반적으로 생각하는 창업 증가와 성장잠재력 확충과는 거리가 있음. 역시 통계 왜곡의 여지가 있음.

○ 고용노동부의 ‘2023년 플랫폼노동자 실태조사’에서는 배달·운전 분야의 플랫폼종사자 규모가 과거와 달리 감소로 전환(-5.5%)했다고 되어 있음. 늘찬배달업 창업은 증가했는데 배달·운전 분야의 플랫폼종사자는 왜 감소했는지 의문이 생기지만 자료에는 자세한 설명이 없음. 배달 부문의 감소인가, 운전 부문의 감소인가? 역시 설명 없음.

○ 2023년 플랫폼노동자 실태조사는 단 2쪽짜리 문서로 공개되었음. 보다 상세하고 정확한 플랫폼노동자 실태조사 결과를 국민에게 알려야 할 것으로 생각함.

나가며 - 지금 노동약자지원법을 서둘러 만들 때인가?

○ 가짜 3.3 노동이 확산된 데는 정부의 장기간 방치가 원인으로 작용했다고 봄. 시민들이 자기 생활 속에서 알아볼 수 있도록 가짜 3.3 채용을 유형별로 알려주는 공익광고를 해도 모자랄 판임. 신고센터도 만들고 강력하게 단속해야 함.

○ 일부 노동자를 선별해서 약자니까 ‘보호’해 주겠다는 것보다 헌법상의 노동권을 현실에서도 보장되게 하는 것이 더 정상적인 경로임. 특히 노동자 오분류 문제는 오분류를 바로잡으려는 노력이 핵심이어야 함. 오분류로 인한 무권리 상태를 기정사실화하고 ‘조금 도와주겠다’는 법을 만들겠다는 것이라면 오히려 부당한 관행을 지속시키는 동력으로 작용할 수도 있음.

○ 서둘러서 새로운 법을 만들 것이 아니라 차분하게 노동자 오분류부터 바로잡아야 할 것으로 보임. 현실을 정확히 반영하는 데이터를 확보해야 현실의 문제를 해결할 수 있음.

가짜 3.3 해결, 정책적 대안이 없는 것이 아니라 정치적 의지가 부족할 뿐이다

최강연 노무사 | 전 국회환경노동위원회 양경규 의원 선임비서관

I. 고용노동부 조사 및 근로감독 포인트

1. 사안의 경우 교육생은 시용 노동자로서 근로기준법상 노동자

(1) 근로기준법상 노동자²⁾

1) 종속성의 의미

- 근로기준법상 노동자성 여부를 결정짓는 핵심적인 판단기준은 임금을 목적으로 “종속적 관계”에서 근로를 제공하는지의 여부임.
- 고용형태의 다변화에 따라 노무 지휘의 방식이 직접적·구체적인 형태에서 간접적·포괄적 형태로 변화하고 있는 오늘날에는 종속적 개념을 인적 종속성³⁾이라는 전통적인 기준으로만 판단할 것이 아니라, 경제적 종속성⁴⁾이라는 판단요소를 보완하여 노동자성 여부를 판단하는 것이 타당함.

2) 판단기준: 대법원 판례의 새로운 경향

- 「대법원 2006.12.7. 선고 2004다29736 판결」에서는 기존 근로기준법상 노동자성 판단 방법을 보완하는 새로운 판단기준을 제시함⁵⁾.

2) 근로기준법상 노동자는 ①직업의 종류에 관계없이 ②사업 또는 사업장에서 ③임금을 목적으로 근로를 제공하는 자를 말함(근로기준법 제2조 제1호). 근로기준법상 노동자 해당 여부에 대해 판례는 계약의 형식이 고용계약, 도급계약 또는 위임계약인지 여부보다 근로제공 관계의 실질이 노무공급자가 사업 또는 사업장에 임금을 목적으로 종속적인 관계에서 사용자에게 근로를 제공했는지에 따라 판단해야 함.

3) 노무공급자가 수행하는 업무의 시간·장소·내용·방법 등에서 그 노무를 이용하는 타인의 지시(지휘·감독)에 대한 구속성 여부가 종속성 판단의 핵심적 요소임.

4) 생산수단의 소유 여부 및 생산수단과 노동력의 일체성 여부, 제3자의 노동력 이용 여부, 노무 공급의 계속성과 전속성 유무, 계약 내용 결정의 대등성 유무 등이 판단요소임. 나아가 조직적 종속성(노무공급자에게 광범한 업무 재량이 부여되는 경우에도 체적으로 그 노동력이 사업의 운영에 기구적으로 편입·통합되어 있는 상태를 중시하여 노동자성 여부 판단)이라는 관점을 추가하여 종속성의 의미를 재평가하게 된다면 노동자의 범위는 더욱 확대할 수 있을 것임.

근로기준법상의 근로자에 해당하는지 여부는 계약의 형식이 고용계약인지 도급계약인지보다 그 실질에 있어 근로자가 사업 또는 사업장에 임금을 목적으로 종속적인 관계에서 사용자에게 근로를 제공하였는지 여부에 따라 판단하여야 하고, 여기에서 종속적인 관계가 있는지 여부는 업무 내용을 사용자가 정하고 취업규칙 또는 복무(인사)규정 등의 적용을 받으며 업무 수행 과정에서 사용자가 상당한 지휘·감독을 하는지, 사용자가 근무시간과 근무장소를 지정하고 근로자가 이에 구속을 받는지, 노무제공자가 스스로 비품·원자재나 작업도구 등을 소유하거나 제3자를 고용하여 업무를 대행케 하는 등 독립하여 자신의 계산으로 사업을 영위할 수 있는지, 노무 제공을 통한 이윤의 창출과 손실의 초래 등 위험을 스스로 안고 있는지, 보수의 성격이 근로 자체의 대상적 성격인지, 기본급이나 고정급이 정하여졌는지 및 근로소득세의 원천징수 여부 등 보수에 관한 사항, 근로 제공 관계의 계속성과 사용자에게 대한 전속성의 유무와 그 정도, 사회보장제도에 관한 법령에서 근로자로서 지위를 인정받는지 등의 경제적·사회적 여러 조건을 종합하여 판단하여야 한다. 다만, 기본급이나 고정급이 정하여졌는지, 근로소득세를 원천징수하였는지, 사회보장제도에 관하여 근로자로 인정받는지 등의 사정은 사용자가 경제적으로 우월한 지위를 이용하여 임의로 정할 여지가 크기 때문에, 그러한 점들이 인정되지 않는다는 것만으로 근로자성을 쉽게 부정하여서는 안 된다.

(2) 시용 노동자

1) 시용제도의 의의

- “시용”이란 사용자가 노동자를 정식채용(본채용)하기 이전에 노동자의 직업능력이나 업무적격성을 판단하기 위하여 일정 기간 동안 시험적으로 고용하는 것을 말함.
- 다수의 기업에서는 근로계약이나 취업규칙 등에서 시용제도를 정해 놓고 그에 따라 노동자를 채용할 때 일정한 시용기간을 설정하는 경우가 많은데, 사용자가 채용한 노동자와 근로계약관계를 확정적으로 맺기 이전에 일정한 기간 동안 해당 노동자의 직업능력과 업무적격성 등을 관찰·판단하여 기업조직에의 최종적 편입에 신중을 기하려는 데에 그 목적과 취지가 있다할 수 있음.

2) 시용기간의 개념

- “시용기간”은 노동자가 지니고 있는 직업능력과 업무적격성을 평가하는 기간이라는 점에서 노동자의 직업능력 그 자체를 양성하기 위하여 교육·훈련을 시키는 “수습기간”과는 원칙적으로 구별되는 개념임.
- 하지만 기업 실무에서는 양자를 명확하게 구별하여 사용하고 있지 않고, 판례도 양자의 개념을 혼용하고 있음. 또한 근로기준법 제35조 제5호 등 법령에서 사용하는 “수습”의 개념에는 시용도 포함하고 있는 것으로 해석되고 있음.

3) 시용계약의 법적성질: 해약권유보부 근로계약설

- 판례는 ‘시용기간 중의 노동자를 해고하거나 시용기간이 만료될 때 본계약의 체결을 거부하는 것은 사용자에게 유보된 해약권을 행사하는 것’이라고 일관되게 판시하여 해약

권유보부 근로계약서를 따르고 있음.

- 해약권유보부 근로계약서: 시용계약도 기간의 정함이 없는 통상의 근로계약이고, 다만 시용기간 중에는 사용자에게 노동자의 부적격성을 이유로 근로계약을 해약할 수 있는 권리가 유보되어 있음.

4) 시용기간의 경과

- 사용자가 유보된 해약권을 행사하지 아니한 채 시용기간이 경과하면 시용근로관계는 해약권의 유보가 없는 통상의 근로관계로 전환됨.
- 시용노동자가 본채용 또는 시용기간 경과로 정식 노동자로 전환된 경우에는 시용기간도 퇴직금, 연차휴가 등의 계산에서 계속근로기간에 산입됨은 당연함.

5) 사안의 경우 콜센터 교육생은 행정해석을 변경하지 않더라도 시용노동자가 맞다

① 관련 판례: 대법원 2022.4.14. 선고 2019두558596)

- 대법원은 임금을 받지 않고 일한 ‘견습 버스기사’가 운행을 연습한 기간도 시용기간으로서 근로기간에 포함해야 한다고 판결함. 회사의 지휘·감독을 받아 종속적 관계에서 근로를 제공했다면 ‘시용 노동자’에 해당한다고 봤음.
- 대법원은 “B씨가 회사와 근로계약서를 작성하지 않았고 임금을 지급받지 않았으나, 이것은 모두 경제적으로 우월한 지위에 있는 사용자가 시용기간 중의 노동자에 대해 자신의 의사대로 정할 여지가 큰 사항”이라며 “이러한 사정만을 이유로 시용 근로계약의 성립을 부정할수 없다”고 설명함. 이를 근거로 B씨와 회사 사이에 ‘시용 근로계약’이 체결됐다고 판단했음.
- 또한, 대법원은 “B씨가 노선 숙지만 하고 직접 운전하지 않은 경우도 있지만, 이는 피교육자이자 노동자라는 지위를 겸한 채 이뤄진 것⁷⁾”이라고 설명했음. 교육·훈련이 종속적 관계에서 이뤄진 이상 B씨는 시용기간에 회사를 위해 근로를 제공했다는 취지임

“업무적격성 평가와 해약권 유보라는 시용의 목적에 따라 시용기간 중 제공된 근로 내용이 정규 근로자의 근로 내용과 차이가 있는 경우에도 종속적 관계에서 사용자를 위해 근로가 제공된 이상 시용 근로계약은 성립한다고 보아야 한다. 제공된 근로 내용이 업무 수행에 필요한 교육·훈련의 성격을 겸하고 있는 경우에도 마찬가지이다. 시용기간 중의 임금 등 근로조건은 경제적으로 우월한 지위에 있는 사용자가 자신의 의사대로 정할 여지가 있으므로 종속적 관계에서 사용자를 위해 근로가 제공된 이상, 시용기간 중의 임금 등을 정하지 않았다는 사정만으로 시용 근로계약의 성립을 쉽게 부정해서는 안 되고, 단순히 근로 계약 체결 과정 중에 있다고 볼 수도 없다.”

6) 대법원 “버스 견습기사도 ‘시용’ 노동자”(매일노동뉴스, 2024.04.28.)

7) 노동자가 사용자에게 근로를 제공하는 지위 외에 실습생, 수련의 등 피교육자적 지위를 함께 갖고 있더라도 채용에 관한 계약내용, 작업의 성질과 내용, 보수의 여부 등 그 근로의 실습관계에 의하여 사용종속관계에서 근로가 제공되는 한 근로기준법상 노동자성에 해당함. 이에 따라 고등학교 졸업예정자인 실습생, 전문의 시험자격 취득을 위한 필수적인 수련과정에서 수련병원에 근로를 제공한 전공의, 수련기관인 의과대학 소속 전공의, 공립병원 전공의 등의 경우 근로기준법상 노동자에 해당하는 것으로 판례는 보고 있음.

② 고용노동부 행정해석 일관성 있어야

a. 행정해석의 중요성

- 행정해석은 단순히 행정부서가 내부적으로 가지는 법률에 대한 말 그대로 해석일 뿐 사법적 효력이나 법적 구속력을 가지지 않음. 하지만 위법성이나 법적 구속력 여부를 불문하고 고용노동부의 행정해석이 가지는 노동현장에 대한 '사실상의 구속력'은 대단히 크므로 더욱 문제가 심각함.

b. 견습기사에 대한 고용노동부 행정해석(근로기준정책과-4907)

- 입사 예정자가 사용자의 지배·감독하에서의 본래의 근로에 준하는 성격의 교육을 받는 경우, 이 기간 중에 있는 자는 근로기준법상 노동자에 해당한다고 보고 있음.

[자료 삽입을 위한 공백]

<견습노선 운전자의 노동자성 여부>

□ 질의

A업체는 시내버스운송사업을 경영하는 사업체로서 운전기사를 채용함에 있어 서류심사, 면접(기능테스트), 견습, 신규정밀검사를 실시하여 최종 합격자에 한해 근로계약을 체결하고 있음.

- 견습기간*은 입사 예정 운전자들의 근무경력 등을 감안하여 사측에서 결정하고 주행연습, 노선견습 등으로 구분되어 주행연습(통상 1주일)은 사측 견습부장의 동승하에 버스 주행 및 조작방법 등에 대해 교육을 받는 것이고, 노선견습은 주행연습이 완료된 이후 입사 예정 운전자들이 실제 운행할 노선에 투입되어 기존 근무자들의 운송(이용객 수송) 시에 동승을 하면서 노선에 대한 전반적인 사항을 숙지시키는 것임(일부 시간은 입사 예정 운전자들이 기존 근무자를 동승시켜 이용객을 직접 수송하는 경우도 있음).

* 통상 1개월 가량 소요, 견습기간 동안 개인 사정으로 참석하지 못할 경우 해당 기간만큼 견습기간이 늘어나며 견습과정을 거치지 아니할 경우에는 채용 불가

- 상기 견습과정을 모두 거친 후 최종평가(입사 예정 운전자들의 실제 운행과정에 대한 평가)를 거쳐 최종 채용여부가 결정되며 이후 근로계약을 작성함.

○ 위 사실관계에 근거할 때 견습노선 운전자가 「근로기준법」상 근로자에 해당 하는지

□ 회시

「근로기준법」상 근로자 여부는 계약의 형식과 관계없이 사업 또는 사업장에서 임금을 목적으로 종속적인 관계에서 사용자에게 근로를 제공하였는지 여부를 기준으로 판단해야 하고, 종속성 판단은 사용자의 지휘·감독 등 여러 요소를고려하여 종합적으로 판단(대법원 2006.12.7. 선고 2004다29736 판결 참조)하여야 할 것임.

○ 귀 질의의 버스회사 입사예정자가 노선 견습을 위한 운전교육을 받는 경우 근로자에 해당되는지는 당해 교육의 형태 및 성격 등을 종합적으로 살펴본다 사용종속관계 성립 여부를 판단하여야 할 것인바,

- 질의상 노선습득 교육(통상 1개월)이 자율적인 교육 참여 등 임의성을 가진 경우라면 사용종속관계가 있다고 보기 어려울 것이나, 이와 달리 사용자의 지배·감독하에 본래의 근로에 준하는 승객을 수송하는 일련의 교육과정이라면 사용종속관계가 성립한다고 할 것임.

○ 귀 질의서상으로는 구체적인 사실관계를 확인하기 어려워 명확한 회신은 곤란하나,

- 견습 운전자가 정식채용 전 통상 1개월간의 교육을 반드시 받아야 하는 점, 견습부장의 동승하에 주행연습을 하거나 버스를 직접 운행하고 실제로 승객을 수송하는 경우도 있는 점, 견습시간이 매일 일정하게 정해진 점, 견습기간 중 회사 버스를 이용할 뿐 스스로 작업도구를 조달하거나 비용을 부담한다고 보기 어려운 점 등으로 볼 때,

- 교육기간 중에 있는 견습 운전자는 「근로기준법」상 근로자로서 사용종속 관계하에서 근로를 제공한 것으로 볼 수 있다고 사료됨.

- 다만, 교육기간 중에 구체적 지휘·감독을 받았는지 여부 등 귀 지청의 질의안에서 구체적으로 확인되지 않은 사항에 대해서는 추가적인 검토가 필요하며, 그 결과에 따라 근로자성에 대한 판단은 달라질 수 있음에 유의해 주시기 바람.(근로기준정책과-4907, 2020.12.9.)

c. 노동권 침해하는 행정해석 폐기해야

- 이러한 고용노동부 행정해석 자체가 사용자들에게 하나의 ‘시그널’이 되어 노동자에게 불이익한 사례가 속속 발생하고, 노사분쟁을 오히려 심화시키는 발단이 되고 있다는 점 등에 비추어 보았을 때 고용노동부는 교육생 및 교육시간에 관한 기존의 고용노동부 행정해석인 근기68207-218은 폐기해야 함.

2. 고용노동부 조사 및 근로감독 포인트

- 근로기준법상 노동자를 개인사업자로 위장하는 가짜 3.3 ‘꼼수 고용’은 사회보험 미적용을 넘어 전반적인 노동권 침해로 이어짐.

- 4대 보험 미가입에 대한 구체적인 조사 및 근로기준법상 노동자성 인정을 전제로 한 노동자성 입증 서류와 최저임금 위반 및 임금체불 등을 중심으로 근로감독을 진행해야 함.

(1) 가짜 3.3과 4대보험 미가입

1) 가짜 3.3

- 사용자가 자신이 고용한 노동자에게 사업소득세(3.3%)를 납부하게 해 사업소득자로 위장하는 노무관리 수법임.

- 노동관계법상 사용자 책임을 회피할 수 있음. 최저임금 보장, 4대 보험, 노동시간 규제도 받지 않음. 언제 일자리를 잃을지 몰라 노동자는 고용불안에 떨 수밖에 없음.

2) 4대보험 가입 대상⁸⁾

- 4대보험 (국민연금과 건강보험, 고용보험과 산재보험)은 실업, 상해, 질병 등으로 인해 노동자가 경제적인 불안감을 느끼지 않도록 국가에서 법적으로 보험 가입을 의무화한 사회보장제도임.

- 4대보험은 가입을 의무화했다고 하지만 가입에서 제외되는 대상도 있음. 대표적으로 초단시간 노동자 즉, 월 60시간 (4주를 평균하여 1주에 소정근로시간이 15시간) 미만인 노동자임. 초단시간 노동자의 경우 산재보험만 의무 가입이고, 고용보험과 국민연금⁹⁾은 가입 제외 대상에 해당하지만 가입할 수도 있으며 건강보험은 가입 제외 대상임.

- 산재보험과 고용보험은 기본적으로 모든 노동자에게 적용되며, 적용 제외가 예외적임. 특히 산재보험은 의무가입이며 고용보험 가입 제외 대상은 고령 취업자 (65세 이후)이거나 초단시간 노동자로서 3개월 이상 계속하여 근로를 제공하지 않는 자임.

8) <한국어 교원 노동실태와 문제점 그리고 개선방안 마련을 위한 토론회-대학 부속 한국어교육기관의 한국어 교원 사례를 중심으로> 자료집 p.24~25 (2023년, 국회 2040 청년다방)

9) 초단시간 노동자의 경우 고용보험은 3개월 이상 계속 근로 시 가입 대상이 되고, 국민연금은 3개월 이상 근로하며 본인이 희망하고 사용자가 동의하면 가입이 가능함.

〈노동자 4대보험 가입기준 비교〉					
구분		국민연금	건강보험	고용보험	산재보험
가입대상(연령)		60세 미만	연령 제한 없음	65세 미만	연령 제한 없음
가입제외 대상	일용	1개월 미만 근무		가입제외 대상 없음	가입제외 대상 없음
	단시간	월 60시간 미만 근무			

3) 4대보험 미가입: 근로기준법상 노동자성 박탈의 시그널

- ‘4대보험 미가입자=노동자 아님’이 바로 성립되는 것은 아님. 대법원 판례에 따르면 근로소득세, 사회보장제도 등 사정이 인정되지 않는다고 근로기준법상 노동자성이 쉽게 부정해선 안 됨. 사용자가 경제적으로 우월한 지위를 이용해 마음대로 결정할 여지가 크다는 이유임.
- 하지만 현실에서는 위장술의 효력이 강력함. 4대보험 미가입자가 노동자가 아니라고 법에 쓰여 있지는 않지만, 현실에서는 사업주가 4대보험 미가입을 이유로 노동자 아니라고 주장하면 노동자가 아니게 됨. 결국 법적 판단을 구할 수 밖에 없는데 시간과 비용, 노동자가 스스로 노동자성을 입증해야 하는 문제가 발생함.

4) 산재·고용보험 미신고시

- 당연 적용대상 사업장에서 산재·고용보험을 미신고한 경우 300만원 이하 과태료가 부과되며, 미신고 기간의 보험료도 최대 3년간 소급 부과됨. 특히, 미신고 사업장에서 산재가 발생한 경우에는 과태료 부과뿐 아니라 산재 노동자 등에게 정부가 지급한 보험급여의 50%도 사업주에게 청구됨.
- 또한, 산재 신청 및 고용보험 피보험자격 확인 청구를 이유로 사업주가 해고 등 불이익 처분을 하는 경우 등에는 ‘2년 또는 3년 이하의 징역’ 또는 ‘2천만원 또는 3천만원 이하의 벌금’에 처해질 수 있음.

(2) 가짜 3.3과 근로기준법상 노동자성

1) 근로기준법상 노동자성 입증 서류 점검

- ‘근로자명부 미작성’ ‘임금 명세서 미작성’ ‘근로계약 관련 중요 서류 미보존’ ‘근로조건 서면 미명시 및 필수 기재 사항 누락’ 등 근로기준법상 노동자성을 입증하는 중요한 서류들 작성 및 교부 등에 대한 점검 필요함.

2) 임금체불 및 최저임금 위반 등 검토

- ‘임금 미지급’ ‘퇴직자 금품 미지급’ ‘최저임금 위반’ ‘연차수당 미지급’ ‘최저임금 주지 의무 미이행’ 등 임금 관련 규정 위반 여부 점검 필요함.

3) 법정 교육, 취업규칙 미게시 등 고용 실태 전반 점검

- ‘직장 내 성희롱 예방 교육 미실시’ ‘취업규칙 미작성·미게시’ 등 고용 실태에 전반에 대한 점검 필요함.

3. 고용노동부, 콜센터에 대한 기획근로감독 필요

(1) 공룡이 된 콜센터 대기업¹⁰⁾

- 컨택센터 총람, 정보공개청구와 공시자료를 사용하여 콜센터 산업의 현황 분석 결과, 콜센터를 직접 운영하는 비율은 44.2%에 불과했음. 지방자치단체의 경우 KT계열사가 80%를 위탁받아 운영하는 등 독과점도 확인되었음.
- 콜센터 위탁기업 중에는 고용규모 500명 이상 대기업이 82%로 나타났음. 이중 상위 15개 대기업 콜센터 매출액 평균이 2,960억, 영업이익 평균이 93억 원이었으며 대부분은 20년 동안 지속적인 순이익 상태였음. 이러한 사실은 그동안 우리가 알고 있던 영세한 위탁 콜센터와는 전혀 다른 결과임.
- 발제문(1) ‘제2차 집단 공동진정 대상 사업장’ 중 KTcs, 효성itx, 트랜스코스모스코리아, 제니엘 등이 ‘콜센터 매출액 상위’ 순위권이 들어가 있음.

-

[표 3] 콜센터 매출액 순위

(단위: 원)

순위	회사명	매출액
1	KTcs	591,580,546,000.
2	KTis	535,783,306,000.
3	효성itx	510,498,450,000.
4	트랜스코스모스코리아	412,143,728,000.
5	티시스	397,643,300,000.
6	유니에스	356,834,195,000.
7	제니엘	303,163,520,000.
8	에스케이이엠앤서비스	250,108,139,000.
9	농협파트너스	220,634,722,000.
10	서비스에이스	192,045,120,000.
11	서비스탑	180,230,409,000.
12	현대씨앤알	173,784,891,000.
13	월앤비전	167,166,283,000.
14	씨제이텔레닉스	76,582,455,000.
15	동양이엠에스	70,256,793,000.

- 자료: 상장사 정보

(2) 개별 진정은 문제해결에 한계 있어

- 지난 2024. 8. 22.자 집단 진정 콜센터 교육생과 노동자가 13개 사업장을 대상으로 진

10) <공룡이 된 콜센터 대기업과 상담노동자의 희생-콜센터 대기업 현황과 노동조합의 전략> 민주노총 부설 민주노동연구원 위킹페이퍼 발행 (2024.02.28., 민주노동연구원). [표]는 위킹페이퍼 p.8~9 참조.

정을 제기함.

- 콜센터 교육생에 대한 4대보험 미가입, 근로기준법상 노동자성 미인정 등 업계 공통의 문제점이 드러난 이상 개인적인 권리구제가 아닌 노동부 기획근로감독을 통해 기초고용 질서를 바로 잡아야 함.

4. 고용노동부 ‘사업주 직업능력 개발훈련비’ 문제점

(1) 고용노동부의 블라인드 지원?

- 고용노동부는 지원금 총예산, 실 집행비만 알고 있고, 전체 지원 업체의 수, 그 중 콜센터 업체에 지원된 금액, 채용예정자 교육생의 수, 채용예정자 중 실제 채용된 인원 등에 대한 자료가 없다고 답변함.
- 기업이 특징이 되어 해당 자료가 없다고 답변한 것인지, 그렇지 않다면 정부 예산이 들어가는 사업비임에도 어느 기업에, 얼마나 지원이 되고, 교육생 대비 채용예정자 숫자 등에 대한 구체적인 통계가 없다는 것은 사업을 소위 날림으로 하지 않는 한 이해하기 어려움.
- 국회 환노위에서 올해 국감이나 예·결산에서 위 내용에 대해 제대로 묻고, 문제점을 밝혀내 개선방안을 마련하게 해야 함.

(2) 교육생이 돈 벌어다 주는 자판기인가?

- 교육생 조기 퇴사나 중도 퇴사의 경우 노동자 개인 사유가 있을 수 있으나 직장내괴롭힘 등에 의한 경우도 있을 수 있음.
- 이와 같은 방식은 기업의 입장에서 교육생에 대한 노동권 보장에 관심을 갖게 하는 것 보다는 교육생을 단순히 기업 이윤 창출을 위한 자판기로 여기게 할 수 있음.
- 무엇보다 교육생이 조기 퇴사 또는 중도 퇴사하더라도 최소한 교육생 입사일 이후부터 퇴사일까지의 기간에 대한 임금은 정산해줘야 함.

(3) 고용노동부 업체 상대로 운영업체 업무협약서 제작 및 점검 체계화

- 고용노동부는 (가칭) ‘교육생 운영업체 협약서’를 만들어 교육생 표준근로계약서를 작성하게하고 노동인권 보장에 대한 내용도 명시해야 함.
- 임금체불이나 중대재해 발생, 4대 보험 체납 등 노동관계법령 위반이 있는 기업은 지원대상에서 제외하도록 명시하고, 노동조건은 근로기준법을 준수해야 한다고 명확하게 규정해야 함.
- 교육생 역량 강화에 중점을 둘 수 있도록 고용서비스 정책과 교육 훈련 시스템을 강화하는 방향으로 교육프로그램을 설계해야 함. 고용안정과 채용률 제고를 위한 제도 전반에 검토가 필요함.

<예시> 콜센터 교육생 운영업체 업무협약서

제00조(점검 및 조치) ① "고용노동부"는 교육생 지원사업이 적정하고 내실있게 운영될 수 있도록 교육생 운영계획서, 교육생 근로계약서 등의 이행여부를 확인·점검할 수 있다.

② "고용노동부"는 제1항에 의한 확인·점검시 운영업체가 협약서 및 교육생 운영계획 등을 위반한 경우 주의 및 시정지시, 경고, 지원중단 등 필요한 조치를 할 수 있다.

③ "고용노동부"는 운영업체가 교육생에 대한 임금체불, 중대재해 발생, 4대 보험 체납 등 노동관계법령 위반이 있는 경우 해당 지원대상에서 제외할 수 있고, 노동조건은 근로기준법을 준수해야 한다.

제00조(교육생 운영계획서의 작성·비치) "운영업체"는 교육생 운영계획서를 작성하여 근무처에 게시 또는 비치하고, 그 내용을 교육생에게 주지시켜야 한다.

제00조(운영업체 협력의무) ① "운영업체"는 교육생 지원사업의 원활한 운영을 위해 근로계약서 등 "고용노동부"가 제정한 표준양식을 사용하여야 한다.

② "고용노동부"는 교육생 운영과 관련하여 "운영업체"에게 운영계획에 의거 교육을 실시하거나 자료제출을 요구, 지도·점검 및 이를 위해 사업장 출입 등을 실시할 수 있고, "운영업체"는 이에 성실히 응해야 한다.

제00조(교육생 운영상황의 통보) "운영업체"는 교육생 운영실적을 "고용노동부"가 정하는 바에 따라 통보하고, "운영업체"의 실적파악을 위한 요구에 성실히 협조해야 한다.

참고사항: <문화재청 2022년 문화유산 산업 인턴 지원 사업 개요>

(1) 사업개요

- ☐ (사업목적) 문화재 관련 분야 취업 준비 청년들의 현장 실무역량을 강화하여 문화재산업 취·창업 저변 확대 및 일자리 창출
- ☐ (사업기간) 2022. 1월 ~ 12월
- ☐ (사업규모) 문화유산 분야 취업예정자 인턴 200명
- ☐ (사업예산) 2,400백만원
- ☐ (사업방식) 민간위탁(국비 100%)
- ☐ (사업수행주체) 한국문화재단

구 분	주요내용
인턴기간	6개월('22.3.24~9.23.)
대상인원	200명
연령제한	만19세 이상~39세 이하
인턴대상	문화유산 분야 취업준비생
근로시간	주5일, 일 7시간
인턴급여	167만원('22년 최저임금 9,160원)
수행업무	발굴,

사업예산	2,400백만원
------	----------

(2) 인턴 공모 및 인턴 운영기관 매칭 결과

분 야		배정인원별 기관 수				비 고
		1명	2명	3명	계	
문화유산 활용		81	12	4	97	
발굴조사		7	7	3	17	
문화재 보수		12	1	-	13	
박물관 및 미술관		19	5	-	24	
문화상품 개발		7	-	1	8	
계	기관 수(개)	126	25	8	159	
	인턴 수(명)	126	50	24	200	

(3) 2022년 예산 산출내역

- ☐ 인턴급여 200명×167만원×6개월 = 2,004만원
- ☐ 사업관리 경상경비(위탁수수료 포함) 1식×366백만원 = 366백만원(전년동)
- ☐ 사업 운영 모니터링 1식×30백만원 = 30백만원(전년동)

2. 인턴 현황

인턴 근로현황					정규직 채용
채용현황	인턴기간 (6개월)	인턴 근로유지 현황('22.8.30)			
		인원수	포기인원	고용유지	
200	'22. 3.24~9.23	173	40	79%	-

(1) 중도 포기자 최종 숫자 및 비율

- 문화유산산업 인턴 중 중도 포기자는 42명, 비율은 21%임.

(2) 중도 포기자 사유

사유	인원	비고
복학, 유학 등 학업	15명(31%)	'22.4.30. 추가 매칭 6명 포함
재직 중 취업	13명(27%)	
이유를 적시하지 않은 개인사유	11명(22%)	
건강상의 이유	4명(8%)	
시험 준비	2명(4%)	
타지역 이사	1명(2%)	
업무 불일치로 인한 중도포기	1명(2%)	
회사 이전으로 인한 출퇴근 어려움	1명(2%)	

(3) 정규직 전환 숫자 및 비율

- 정규직 전환 의사를 밝힌 기업과 인턴은 총 40개 기업 40명으로 파악

- 정규직 전환 관련해서는 ①정규직 근로계약서 체결 ②4대 사회보험 자격취득 유지 ③정규직 근로계약 법적 유효성 검토(노무법인) 등을 면밀히 검토해 정규직 전환 여부를 파악할 계획
- 문화재청: “정규직 전환여부에 따라 인턴근로 지원예산은 최대 3개월간 연장하여 지원할 계획으로 각 인턴기관에 정규직 채용을 적극 독려하고 있습니다.”

3. 내년 예산안

- 2023년 문화유산 산업 인턴 지원 사업 정부예산(안)은 2,806백만원(+406백만원)으로 증액내용은 최저임금 인상분 반영 근로시간 상향(7→8h) 따른 인턴수당 증액임.
- * ‘22(년 200명, 167만원, 7시간, 6개월) → ‘23년 (200명, 201만원, 8시간, 6개월)

II. 가짜 3.3 근절을 위해 정부와 국회가 할 일

1. 쿠팡CLS 가짜 3.3 전수조사 결과가 남긴 과제

- 2024년 7월 3일, 근로복지공단은 쿠팡CLS와 배송위탁 계약을 맺은 택배 위탁영업점(대리점) 528곳과 물류센터(캠프) 위탁업체 11곳의 고용·산재보험 미가입 여부를 전수조사한 결과, 고용보험을 신고하지 않은 노동자는 1만7501명, 노무제공자는 2579명이었음. 산재보험은 노동자 1만 7732명, 노무제공자 3136명에 대해 신고하지 않았음.
- ‘노동자’는 물류센터에서 상품 분류나 프레스백(배송용 가방) 세척 등을 하는 일용직이 대부분이었고, ‘노무제공자’¹¹⁾는 택배영업점과 배송업무 위수탁 계약을 맺고 ‘로켓배송’을 하는 택배기사들이었음. 누락 노동자 수에 따라 산출한 과태료 2억9600만원을 부과할 예정임.

(1) 국회 환노위: 고용·산재보험 미신고에 대한 제재 규정 정비 필요

1) 쿠팡CLS 제주 캠프(1차 적발)의 경우 과태료 고작 523만원 부과

- 근로복지공단은 지난해 쿠팡CLS 제주 캠프 위탁업체 A사의 경우 1,594명 고용보험과 1,652명 산재보험 미신고를 적발함.
- 고용·산재보험 보험료(1.4억원) 부과 및 고용·산재보험 미신고 등에 따른 과태료(523만원)을 최종 부과함.

2) 고용노동부, 산재보험 미가입 적발하고도 과태료 부과는 2%에 불과

- 고용노동부가 산재보험 미가입 적발 뒤 과태료를 부과한 비율이 2%에도 미치지 않는 것으로 나타남.
- 이용우 더불어민주당 의원이 지난달 고용노동부로부터 제출받은 ‘산재보험 미가입 적발 및 과태료 부과내역’을 보면, 2018년 1월부터 올해 6월까지 총 1만3641개 사업장에서 산재보험 미가입 사례를 적발했으나 과태료를 부과한 사업장은 250곳(1.8%)에 불과함.

11) ‘노무제공자’란 근로자가 아니면서 자신이 아닌 다른 사람의 사업을 위해 자신이 직접 노무를 제공하고 해당 사업주 또는 노무수령자로부터 일정한 대가를 지급받기로 하는 계약(노무제공계약)을 체결한 사람 중 적용대상 직종에 종사하는 사람을 말함. 적용대상 직종에는 보험설계사, 건설기계조종사, 방문강사, 골프장캐디, 택배기사, 퀵서비스기사, 대출모집인, 신용카드회원모집인, 대리운전기사, 방문판매원, 대여제품 방문점검원, 전자제품 배송설치기사, 화물차주, 건설현장화물차주, 소프트웨어 기술자, 방과후학교강사, 관광통역안내사, 어린이통학버스기사가 있음.

3) 고용·산재보험 미가입에 대한 제재 수준 높여야

- 미가입에 과태료까지 부과하지 않으면 무엇으로 제도 이행을 강제할 것이며 대규모 적발에도 불구하고 과태료 부과에 대한 사업장 최고한도로 인해 과태료가 소액에 그친다면 다른 사용자들에게 4대 보험 가입 의무를 면탈하고, 적발되면 약간의 과태료만 내는 것이 오히려 이득이라는 시그널을 준 것임.

→ 형사처벌 규정을 신설하거나 과태료 부과액을 상향해야 함.

(2) 국회 복지위: 보건복지부(국민연금공단, 국민건강보험공단) 수사의뢰해야

- 사용자가 노동자의 국민연금 및 건강보험 가입을 방해하고, 사회보험료 부담의 증가를 기피할 목적으로 정당한 사유 없이 노동자에게 불리한 대우를 했다면 벌칙 적용(국민연금법 119조 및 128조, 국민건강보험법 93조 및 115조)이 가능함.
- 보건복지부도 고용노동부 조사 결과를 참고해 미신고 건이 확인된 업체에 대해 조사 및 조치를 취하겠다고 했음. 두 공단이 수사의뢰를 하지 않는다면 이는 결국 가짜 3.3을 방치하는 것이고, 해당 법 조항을 사문화시킬 뿐임.

(3) 국회 기재위: 국세청은 고용노동부에 과세정보 공유해야¹²⁾

1) 국세청-고용노동부 과세 정보 제공 필요

- 국세청은 지난 2022년 국정감사에서 정의당 장혜영 의원의 질의를 통해 고용노동부에 과세정보를 공유하겠다고 적극 대응을 약속했음. 그러나 현재까지 국세청은 과세 정보 제공을 위해선 입법이 필요하다는 입장을 반복하는 것 외에 특별한 계획이 없는 것으로 알려졌다.

2) 해외 사례

- 해외 국세청의 경우 위와 유사한 유형의 문제에 대해 관련 사례를 적발하고 자체적인 사업을 진행하는 등 적극적인 대응을 하고 있는 것으로 알려졌다.

① 미국 사례

- 미국 국세청은 2011년 9월부터 고용주로 하여금 독립계약자로 오분류한 직원을 노동자로 재분류하도록 유도하는 ‘자발적 분류 조정 프로그램(Voluntary Classification Settlement Program, 이하 VCSP)’을 운영하고 벌금 또는 과태료를 조정해주는 방식으로 이들에 대한 인센티브를 제공하고 있음.

② 일본 사례

- 일본 국세청의 경우에도 실질적으로 노동자임에도 직원을 사업자로 위장시킨 오사카 지역의 특

12) [장혜영 국감] 국세청, 노동법 사각지대 '가짜 5인 미만' 사업장 대응 약속 불구 뒷짐만(2023.10.19. 장혜영 의원실 보도자료)

정 사업체를 대상으로 관련 사례를 적발하고 원천소득세를 납부받은 사례가 있음.

3) 입법안 마련 필요: 근로기준법 일부개정법률안

- 국세청이 노동법 사각지대와 잘못된 조세 징수 현황을 방치하고 있는 셈임. 고용노동부에 과세 정보를 제공하고 자체적인 사업을 진행하여 지난 22년 국회 기재위 국정감사에서 적극 대응하겠다고 약속한 바 있음.
- 2024.05.24. 정의당 장혜영 의원은 고용노동부 장관으로 하여금 관할 세무관서장에게 과세정보 제공을 요청할 수 있게 하는 내용의 근로기준법 일부개정안 발의 대표 발의함¹³⁾.

제안이유	최근 사용자가 비용 절감 등을 목적으로 실질적으로 근로자인 이들을 사업 소득자로 위장시키는 사례가 증가하고 있습니다. 관련하여 2022년 고용노동부는 시범적 관리감독을 통해 20곳의 사업체를 대상으로 총 52건의 법률 위반사항을 적발한 바 있으며, 국세청 통계에 따르면 최근 5년 사이 근로소득자는 5인 미만이나 사업소득자를 합산할 경우 300인 이상이 되는 사업체의 수가 약 2배 증가하였습니다. 이는 실질적으로 근로자인 이들이 사업소득자로 분류됨에 따라 노동 사각지대가 확대되고 정확한 조세 징수를 어렵게 하는 문제가 있어 관계부처의 적극적인 관리 감독이 필요합니다. 그러나 현재 주무부처인 고용노동부가 국세청으로부터 과세정보를 제공 받는데 어려움을 겪어, 관련 업무를 원활하게 진행하기 어려운 상황입니다. 한편, 「국세기본법」 제81조의13제1항제9호는 다른 법률의 규정에 따라 과세정보를 요구하는 경우 세무공무원은 과세정보를 제공할 수 있도록 하고 있습니다.
주요내용	제102조의2를 다음과 같이 신설한다. 제102조의2(과세정보의 요청 등) ① 고용노동부장관은 근로조건 기준의 확보 등 이 법에 따른 직무를 수행하기 위하여 필요한 경우 납세자의 사업소득·근로소득 등의 과세정보 제공을 관할 세무관서의 장에게 요청할 수 있다. 이 경우 고용노동부장관은 해당 직무에 필요한 범위에 한하여 과세정보 제공을 요청하여야 하고, 과세정보 제공을 요청받은 관할 세무관서의 장은 정당한 사유가 없는 한 협조하여야 한다. ② 제1항에 따라 과세정보를 제공받거나 이용한 자는 해당 과세정보를 필요한 목적 외의 용도로 사용하거나 다른 사람 또는 기관에 제공·누설하여서는 아니 된다. ③ 요청할 수 있는 과세정보의 범위, 요청 절차·방법 및 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

2. 정부는 가짜 3.3 해결에 적극적인 의지를 갖고 있나

13) 21대 국회에서 근로기준법 일부개정법률안 발의됨(2024.05.24. 의안번호 26684), 고용노동부장관으로 하여금 관할 세무관서의 장에게 과세정보 제공을 요청할 수 있게 하여, 두 부처 간 과세정보 제공의 법률적 근거를 마련하고 이를 통해 노동 사각지대 확대를 방지하며 올바른 과세가 이루어질 수 있도록 하려는 것임.



보도시점 2024. 3. 25.(월) 배포 즉시

정부는 산재·고용보험 미신고 근로자가 없도록 전수조사 등 적극 조치하고 있습니다.

2. 설명 내용

○ 산재·고용보험 미신고 등 위법 사항 적발시 미납 보험료 소급 부과 및 과태료 부과 등 법에 따라 엄중하게 조치하겠습니다

□ 정부는 산재·고용보험 미신고 사건에 대해서 엄중하게 대응한다는 방침이며,

○ 사각지대 최소화를 위해 국세 소득자료를 활용하여 미가입 근로자들을 발굴*하는 등 더욱 적극적으로 노력하겠습니다

* 국세정보 연계를 통해 가입누락자 발굴('22년 94.7만명, '23년 59.2만명)



보도시점 2024.7.3.(수) 09:00

산재·고용보험 미가입 문제 해소 등 취약계층 보호를 위해 최선을 다하겠습니다.

- 미성립사업장 90개소 성립조치, 미신고 근로자·노무제공자 40,948명 가입처리-

박종길 근로복지공단 이사장은 “산재·고용보험은 근로자, 노무제공자 등에 대해서 사업장의 규모·형태와 관계없이 당연 적용되므로, 이들이 보험 미가입 상태에 놓이지 않도록 해야할 것”이라고 강조하면서, “유사 업종에 대해 비슷한 사례는 없는 지 살펴보고, 산재·고용보험 미가입 사례 재발 방지를 위해 노력하겠다”고 밝혔다.

(1) 가짜 3.3에 대한 고용노동부의 기본적인 입장

(2) 가짜 3.3 주요 사례: 정부 부처나 기관 간 TF 구성 등 공조 체계 구축 필요

1) 한국어 교원 사례

① 25개 국공립대의 ‘국공립대 한국어 교원 계약 현황’ 분석 결과¹⁴⁾

- 가짜 3.3 심각, 4대보험 요구 금지도 있음. 분석 대상 25개 국공립대 중 10곳은 한국어 교원과 근로계약이 아닌 위촉·위탁계약을 맺고 있었음. 5곳은 한국어 교원의 직급에 따라 근로계약과 위촉계약을 따로 맺고 있었고, 10곳은 한국어 교원 전원과 근로계약을 맺었음.
- 지난해 국정감사 지적 이후 고용노동부와 교육부는 지난 4월 3일 국공립대들을 대상으로 간담회를 열어 계약 현황을 파악하고 개선을 요청했음. 하지만 여전히 대다수 대학이 근로계약을 맺지 않는 등 개선을 이행하지 않고 있음.

(1) 1유형

- 10곳은 한국어교원과 근로계약이 아닌 위촉·위탁계약을 맺고 있었음: 금오공과대, 충남대, 한밭대학교, 군산대학교, 충북대학교, 경북대학교, 경상국립대학교, 목포대학교, 창원대학교, 한경국립대

(2) 2유형

- 5곳은 강사의 직급에 따라 근로계약과 위촉계약을 따로 맺고 있었음: 국립공주대, 한국교통대학교, 부산대학교, 전남대학교, 서울과학기술대학교

(3) 3유형

- 10곳은 강사 전원과 근로계약을 맺었음: 강릉원주대, 강원대학교, 한국해양대학교, 목포해양대학교, 부경대학교, 제주대학교, 서울시립대학교, 전북대학교, 순천대학교, 한국교원대학교

② 고용형태·시간에 관계없이 필수인 산재보험도 가입하지 않은 상태인 대학들이 있었음

- 일부 대학교의 경우 위촉·위탁계약을 맺고 있다고 답변하면서도 산재보험에 가입하는 경우가 있었지만 경북대와 창원대 등은 산재보험에 가입하지 않음.

③ 근로계약이나 4대보험 가입을 거부한 대학들도 있었음

a. 창원대

- 창원대는 답변에서 “우리 대학 한국어 교원들은 근로자성에 부합되는 요소들보다는 근로자성이 부정되는 요인들이 오히려 더 많은 상황이므로, 근로자성을 인정하기 어렵다”고 했음.

14) 계약서에 “4대보험 요구 마라”...대학 한국어교원 ‘꿈수 고용’(경향신문, 2024.08.08.)

b. 순천대

- 강사들과 근로계약을 맺고 4대보험을 전부 적용하고 있는 순천대는 “한국어 교육 관련 우수 전문 업체에 (한국어학당을) 위탁 운영하는 방안도 하반기에 검토 예정”이라고 답했음.

c. 한경국립대

- 한경국립대가 노동부에 제출한 위촉계약서(예시)를 보면, “본 계약은 4대 보험 가입 등의 의무가 없으며, 강사는 신의성실의 원칙에 따라 계약 종료 이후라도 이를 요구하거나 민형사상의 책임을 물을 수 없다”는 문구가 적혀 있음.

- 한경국립대는 노동부에 “각 강사의 근무처가 본교를 포함해 다수인 상황으로 개인사업자(프리랜서)와의 계약에 해당해 위촉계약 형태를 계속 유지할 것”이라며 “수요조사에 따라 산재보험과 고용보험에 가입할 것”이라고 했음.

제9조(특기사항) ① 본 계약은 민법에 따른 도급계약의 법리가 적용되므로 국제협력센터는 직급 지급, 4대 보험 가입 등의 의무가 없으며, 강사는 신의성실의 원칙에 따라 본 계약 종료 이후라도 이를 국제협력센터에 요구하거나 민형사상의 책임을 물을 수 없다

② 강사는 한국어 강의에 성실히 임해야 하며 수업 준비에 만전을 기해야 한다.

③ 강사에 대하여 한경국립대학교의 직원에 대한 기타 제규정을 적용하지 아니한다.

④ 강의 중 취득한 개인정보, 일체의 자료 및 사항을 제3자에게 누설하거나 외부로 공개하지 아니한다.

⑤ 기타 필요한 사항 및 본 계약에 명시되지 아니한 사항은 국제협력센터와 강사가 별도로 협의하여 결정한다.

▲ 한경국립대가 지난 4월 고용노동부·교육부 간담회 이후 노동부에 제출한 한국어강의 위촉계약서 예시

④ 정부 부처 역할

a. 고용노동부

- 지난 4월 3일 교육부-노동부 합동 간담회 이후 국공립대학들이 5월까지 노동부에 제출한 자료를 보면 일부 대학의 경우 근로기준법상 노동자성을 인정하지 않겠다는 취지의 답변이 있음. 자율개선을 기다릴 것이 아니라 근로기준법상 노동자성 인정을 전제로 4대 보험 미가입 등에 대한 조사 및 노동관계법 위반 등에 대한 근로감독에 나서야 함.

b. 교육부

- 국공립대 25개교를 포함 전국 183개교 한국어 교원 고용형태 및 노동권에 대한 실태조사에 나서야 함.

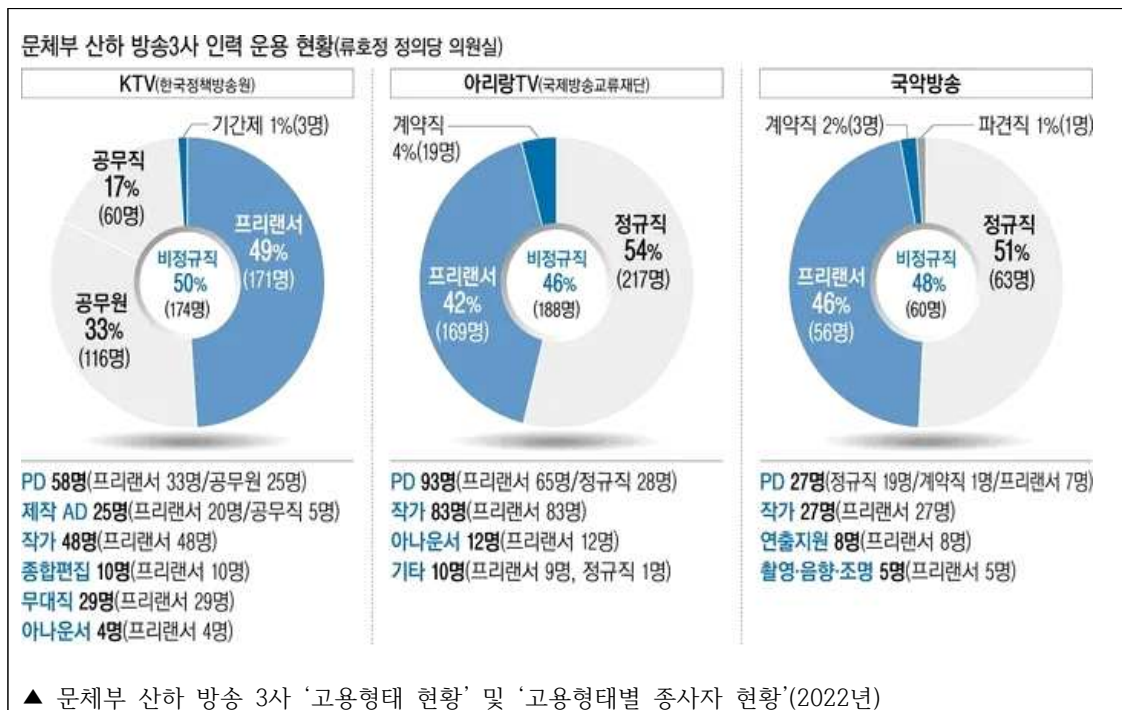
c. 문화체육관광부

- 한국어 교원 주무부처인 문화체육관광부는 지난 2022년 수천만 원을 들여 ‘한국어 교원 처우 개선을 위한 법·제도 개선 방안 연구’에 관한 최종보고서를 내놓았지만 후속 사업을 진행했다거나 관련 정책을 마련했다는 소식은 없음. 관계부처와 협력해 컨트롤타워부터 만들어야 함.

2) 문화체육관광부 산하 방송3사 프리랜서 사례

① 문화체육관광부 산하 방송3사 프리랜서 운영 현황(2022년 기준)

- 문체부 산하 방송 3사(KTV, 아리랑 TV, 국악방송) 40% 이상 ‘프리랜서’ 사용함.
- 문체부 산하 방송 3사 프리랜서 인력 운영 현황을 살펴보면 KTV(한국정책방송원) 비정규직 노동자가 50%, 프리랜서 49%, 아리랑TV(국제방송교류재단)는 비정규직 노동자가 46%, 프리랜서 42%, 국악방송은 비정규직 노동자가 48%, 프리랜서 45%를 차지하고 있음.



② <문체부 산하 방송 3사 프리랜서 노동환경 실태조사(2023년)> 결과¹⁵⁾

- 근로기준법상 노동자성 추정 지표 수치 높게 나옴. 각 방송사 프리랜서 고용 문제에 대한 근본적인 제도개선 필요함.

15) <문체부 산하 방송3사 프리랜서 노동환경 실태조사 결과 발표 및 개선방안 마련을 위한 국회 토론회> 자료집 p.49(주최: 정의당 국회의원 류호정, 공공운수노조 희망연대본부 방송스태프지부, 일하는시민연구소, 2023.09.20.)

- 첫째, 프리랜서 근로자성 12개 판단지표 중 채용주체(92.7%), 업무독립성(92.7%), 업무결정권(89.1%), 복무규율(85.5%), 휴일일 지정(80.9%), 근무장소 지정(80%) 등의 요인이 높게 나타났음. 둘째, 프리랜서 근로자성 추정 [상] 집단은 촬영과 CG(20%), 취재작가(16.7%), 메인작가(10%) 등이 확인됨. 노동자성 [상+중상] 집단 중 60% 이상 직종직무는 PD, 아나운서, 취재작가, CG, AD, 인제스트 등이 확인됨. 셋째, 근로기준법상 노동자성 추정 [상] 집단은 KTV가 12.1%로 높았고, [중상] 집단은 KTV 65.1%, 국악방송 53.3%, 아리랑 TV 37.9% 순이었음.

		응답자 (명)	하 (6점 미만)	중하 (6~9점 미만)	중 (9~12점 미만)	중상 (12~15점 미만)	상 (15점 이상)	합계
전체		110	6.4	10.9	26.4	49.1	7.3	100.0
방송사	K TV	66	0.0	12.1	22.7	53.0	12.1	100.0
	아리랑TV	29	13.8	6.9	41.4	37.9	0.0	100.0
	국악방송	15	20.0	13.3	13.3	53.3	0.0	100.0

▲ 문체부 방송 3사 근로기준법상 노동자성 판단 정량적 분석 결과 (단위: %) (2023.06.)

③ KTV ‘사내 프리랜서 31%는 근로기준법상 노동자’ 자체 결론

- KTV는 지난 2023년 9월 자체 조사 결과 프리랜서 178명 중 56명은 근로기준법상 노동자성인 인정된다며 “왜곡된 인력구조 정상화 추진”해야 한다고 스스로 밝혔음.
- 이는 사측의 자체 파악 결과로 전문적 조사가 이뤄지면 더 많은 인원이 노동자성을 인정받을 가능성도 배제할 수 없음.

[자료 삽입으로 인한 공백]

<한국정책방송원(KTV) 자체 프리랜서 노동자 노동자성 실태조사 주요 결과 (2023.09.)>

□ 조사목적

○ (조사목적) **향후 왜곡된 인력구조 정상화 추진**

- KTV 프리랜서 업무 전수조사하여 공무원 업무와 유사하거나 중요도가 높은 업무는 필요성 및 시급성을 고려하여 단계적으로 공무원으로 전환 추진
- 향후 정기/수시 직제개편 시 반영 또는 참고자료로 활용

□ 조사 개요

- (조사시기) '23. 9. 6 ~ 9.11
- (조사주체) 기획편성부(프리랜서→공무직 등)
- (조사대상) 프리랜서 담당 업무 중 **중요도가 높은 업무**
- (조사내용) 중요도 높은 업무 중 **공무직화 필요성** 정도·인원

□ 조사 결과

***공무직 12명 증원 예정**

○ (프리랜서 현황) 178명 → (공무직 전환수요) 56명

직역	방 송 제 작											방송기술			방송제작 지원 등			합계
직종	P D	V J	A D	C G	편집	자 막	작 가	M C	성 우	취 재	계	촬영	중 계 · 기 술	계	의 상 · 분 장	기 타	계	
프리랜서 현원	2 9	6	2 8	1 4	1 1	1	5 2	5	2	2	15 0	3	3	6	3	19	22	178
공무직 전환수요	2	-	1 6	1 1	9	-	7	2	-	-	47	3	2	5	-	4	9	56

④ 아리랑TV

- 2019년 프리랜서 고용개선 위해 자체조사로 19명 근로기준법상 노동자성 인정→ 방송사에 ‘무늬만 프리랜서’가 넘쳐나는 것을 방증함.
- 2019년 10월 31자 <프리랜서 전문직 부문 근로계약 추진 경과 보고> 문건에 따르면, 아리랑TV는 그해 자사 시사보도 방송제작에 임하는 프리랜서 가운데 19명을 “근로자성 (이 있다고) 판단(되는) 비정규직”, 즉 ‘위장 프리랜서’로 인정하고 자회사 근로계약을 체결했음→‘프리랜서’ 계약했던 시사보도국 방송제작 노동자 일부를 ‘자회사 근로계약’으로 고용 전환함.
- 아리랑TV가 현재 ‘프리랜서 노동자’에 크게 의존해 방송을 제작하는 상황에서, 방송제작 노동자 ‘위장 프리랜서’ 고용이 노동법 위반임을 알고도 업계 관행으로 유지하고 있는 것임.

[자료 삽입을 위한 공백]

근로자성 판단 비정규직(프리랜서 등) 근로계약 조건(안)

□ 근로자성 판단 비정규직(프리랜서 등) 현황

부 서	업무 구분	인원 (명)	비 고
시사보도 센터	영상편집	3	표준제작비심의위원회
	진행PD	6	
	CG	2	
	영상 자료관리	2	프리랜서 도급계약
	카메라	6	
총 계		19	

▲ 아리랑TV <프리랜서 전문직 부문 근로계약 추진 경과 보고>(2019년)

인사위원회 의사록

일 자	2019년 9월 18일(수) 14:00		
안 건	프리랜서 계약직의 근로계약 전환 체결 추진		
가. 관련 근거			
○ 인사규정 제 50조(인사위원회 구성) 및 제 52조(의결사항)			
나. 심의 내용			
○ 추진배경			
- 정부정책(비정규직의 정규직화, 좋은 일자리 창출 등)에 공감하는 비정규직(방송 프리랜서 직렬) 근로자 고용안정과 방송계의 불안정한 고용 안정성 향상 도모 필요			
- 프리랜서 직렬의 경우 근로기준법상 근로자로 볼 수 있는 법적 분쟁이 존재하고, 지속적인 고용불안정문제 또한 제기되어 프리랜서 직무를 자회사 직접 고용(전문직)을 통한 근로 계약 방식으로 전환하고자 함. (방송제작 인력에 대해 방통기금 인건비 편성에 어려움이 있는 등 재단에서 직접 고용하기 어려운 구조에 있어 직접 고용방식에 의한 정규직 충원이 어려움)			
○ 근로계약전환 대상			
부서	업무 구분	인원 (명)	비 고
시사보도센터	영상편집	3	
	진행PD	6	
	CG	2	
	영상 자료관리	2	
	카메라	6	
총 계		19	
○ 추진계획			
- 근로자성 판단여부에 대한 분쟁이 예상되는 프리랜서 직제 폐지, 전문직 채용 의결			
- 자회사를 통한 전문직 채용. 단 재단은 채용 지원			
- 전문직 근로조건의 경우 불임 참조			
다. 결정 사항			
○ 근로자성 판단여부에 대한 분쟁이 예상되는 업무에 대해 자회사를 통한 근로계약 체결이 바람직하다고 판단함.			
○ 근로계약 채용의 경우 자회사 규정에 의거한 채용절차를 따라 적법하게 진행되도록 지원함.			
○ 인사위원회 의결이후 전문직 채용 즉시 시행			
위와 같이 심의 . 의결함.			
		위원장 : 김	(서명)
		위 원 : 임	(서명)
		김	(서명)
		김	(서명)
		문	(서명)
		홍	(서명)
		강	(서명)

※ 인사위원으로 노무사, 변호사, 노조 추천 1인 포함

⑤ 정부 부처 역할

- 문체부 방송 3사 프리랜서 노동문제 해결을 위해 '문체부+방통위+노동부+문체부 산하 방송3사 대책 TF 구성' 이 필요함.

a. 문화체육관광부

- 문체부 표준계약서가 근로계약서 미작성의 알리바이가 되어서는 안됨. KTV의 경우 근로기준법상 노동자성이 인정으로 공무원 노동자로 전환이 되어야 한다는 결과를 내놓았는데 예산 문제가 남아 있음.
- 문체부에서 근로계약서 체결 지침을 만들고, 근로기준법상 노동자성이 인정되는 프리랜서를 공무원 노동자로 일할 수 있도록 예산을 배정해야 함. 문체부가 산하 방송 3사 주무부처로서 프리랜서 노동 문제 해결에 적극적으로 나서야 함.

b. 고용노동부

- 방송사 내 인력 운영 현황에 관한 실태조사와 개선조치를 마련하게 하고, 특히 프리랜서 직군에 대한 근로기준법상 노동자성 검토해 근로계약을 체결하게 해야 함¹⁶⁾.

c. 방송통신위원회¹⁷⁾

- 방통위는 지난 2020년 지상파 방송 재허가시 <방송의 공적책임·공정성 및 지역·사회·문화적 필요성> 항목에서 “프리랜서 등 비정규직 인력 처우 개선에 대한 문제가 지속 제기되고 있음에도 불합리한 처우 개선을 위한 제도적 장치가 미비하다”는 심사위원회의 판단에 따라 재허가 대상 ‘DTV 및 라디오’에 대해 조건으로 △비정규직 처우 개선방안을 마련하여 재허가 이후 6개월 이내 제출, △그 이행실적(비정규직 처우 개선)을 매년 4월 말까지 제출, △방송사별 비정규직(계약직, 파견직, 프리랜서 등) 관련 현황 파악을 위한 자료제출 요구 시 따를 것 등을 부여한 한 바 있음.
- 방통위는 재허가에서 제시한 부과 요건을 제대로 검증하고 나아가 비정규직 인력 문제를 보다 강력한 조건으로 부과해야 함. 방송사들의 허가권을 쥐고 있는 주무 기관으로서 제 역할을 수행해야 함.

3. 22대 국회의 역할이 매우 중요: 가짜3.3 문제해결을 위해 할 수 있는 모든 일을 해야 함.

- 각각의 사례에 대해서는 고용노동부를 포함한 관련 부처와 기관에 대해 근로감독, 조사, TF구성, 수사의뢰 등 적극행정을 진행할 수 있도록 정기적으로 진행 경과를 확인하고 점검해야 함.
- 국정감사, 예결산, 현안 질의를 포함한 국회 내 일상 활동으로서 가짜 3.3 근절을 위한 원포인트 국회 포럼을 만드는 것도 하나의 방법일 것임. 또는 이미 만들어진 노동 관련 포럼에 가짜 3.3을 최우선 순위로 두고 법제도 개선방안에 대한 실질적인 결과물을 도출할 수 있어야 함.

16) 2021년 12월 30일 고용노동부는 지상파 3사 총 83개 프로그램(부서), 방송작가 429명을 대상으로 한 감독 결과, 방송작가 363명 중 거의 절반에 육박하는 152명에 대해 근로기준법상 노동자성이 있는 것으로 판단하였음.

17) <문체부 산하 방송3사 프리랜서 노동환경 실태조사 결과 발표 및 개선방안 마련을 위한 국회 토론회> 자료집 p.106(주최: 정의당 국회의원 류호정, 공공운수노조 희망연대본부 방송스태프지부, 일하는시민연구소, 2023.09.20.)

4. 노동법을 바라보는 관점에 대한 근본적인 성찰이 필요한 때

(1) 노동법은 자본주의 사회에서 노동자를 보호하기 위한 법

- 근대 시민법 질서는 형식적 인격평등과 사실적 불평등이라는 자본주의 사회의 모순을 심화시킬 수밖에 없는 반성으로부터 시민법과 달리 사회정의 및 공공의 이익과 인간의 실질적 평등보장을 이념으로 하는 사회법이 등장함.
- 사회법의 핵심으로서 노동법은 노동자와 사용자는 본질적으로 불평등한 관계에 놓여 있다는 것을 인정하고 이를 전제로 하여 사용자의 사실상 단독 결정을 규제하는 임무를 띠고 태동한 것으로 사회적·경제적으로 열악한 지위에 있는 노동자를 보호하여 실질적인 자유와 평등을 구현하기 위한 법이라 할 수 있음.

(2) 헌법의 수권에 따라 근로조건의 최저기준을 정하고 있는 근로기준법은 노동자보호법의 기본법

- 헌법을 무시하고 ‘근로기준법’ 시대가 저물었다며 ‘노동자유계약법’이 필요하다는 주장이 횡행함. 인간의 존엄성이 침해되지 않도록 근로관계에서 노동자의 생존권을 보장하는 것이 근로기준법의 기본 이념임.
- 근로기준법상 노동자성을 피해 간 윤석열 정부의 ‘노동약자 지원법’은 허울에 불과함. 근로관계를 노예임차 또는 용역임차의 관계로 파악한 초기 자본주의 사회의 법적 시각을 벗어나지 못했음.

(3) 근로기준법상 노동자성 부정은 곧 노동권 차별지대 양산

- 노동력은 노동자는 물론 그들의 인간성·자율성·존엄성과 불가분의 관계가 있는 생산의 투입물이므로 법의 보호가 필요함. 그렇기에 사용자의 형식적 위장술로 노동자성을 쉽게 부정하는 것을 용납해서는 안됨.
- 노동권 차별 지대를 양산하는 가짜 3.3을 막고, 일하는 사람 모두가 노동권을 존중받을 수 있어야 함.

토론4

고용노동부

정대석 근로감독관 | 고용노동부 근로기준정책과

토론5

고용노동부

하창용 과장 | 고용노동부 근로감독기획과

토론6

고용노동부

김남균 사무관 | 고용노동부 기업훈련지원과