

2020 올해의 현장

방문노동의 위험과 개선방안

| 도시가스 안전점검원 노동실태를 중심으로

일시 | 2020년 6월 13일 토요일 14시

장소 | 민주노총 대회의실

한국노동안전보건연구소

www.kilsh.or.kr

2020

한국노동안전보건연구소

올해의 현장

2020. 6/13(토)

14시-17시

민주노총 대회의실

방문노동의 위험과 개선방안

-도시가스안전점검원 노동실태를 중심으로

사회 이나래(한노보연 집행위원장)

발제1 도시가스산업구조와 검침 및 점검 노동자 노동실태 / 김은수(공공
운수노조 서울지부 조직국장)

발제2 도시가스안전점검원 건강실태 / 정재현(한노보연 운영집행위원)

토론1 지안(한노보연 상임활동가)

토론2 김효영(공공운수노조 서울지부 에스코도시가스분회 분회장)

토론3 김은숙(공공운수노조 서울지부 서울도시가스분회 분회장)

홈페이지

kilsh.or.kr

순 서

시 간		쪽수
14:10~14:20 (10분)	도시가스 안전점검원 노동과정 소개	
	발제	
14:20~14:45 (25분)	발제 1. 도시가스 안전점검원 노동 실태 김윤수 (공공운수노조 서울지부 조직국장)	...1
14:45~15:05 (20분)	발제 2. 도시가스안전점검원의 안전, 건강 영향과 문제점 재현 (한국노동안전보건연구소 운영집행위원)	...7
15:05~15:15	쉬는 시간	
	토론	
15:15~15:30 (15분)	토론 1. 방문노동의 위험과 개선방안 지안 (한국노동안전보건연구소 상임활동가)	...34
15:30~15:45 (15분)	토론 2 김효영 (공공운수노조 서울지부 예스코분회장)	...42
15:45~16:00 (15분)	토론 3 김윤숙(공공운수노조 서울지부 서울도시가스분회장)	...44
16:00~17:00	질의응답 및 토론	

1. 도시가스 구조 알아보기

1) 도시가스 공급 구조

- 한국가스공사는 천연가스를 수입하여 도시가스회사에 도매한다. 그리고 도시가스회사는 소비자들에게 가스를 공급한다. 즉 천연가스의 도입은 공적체계이지만 소매도시가스는 민간기업들에게 맡겨진 이원화된 구조다.
- 소매도시가스 공급에 대해서도 도시가스 사업법에 따라 도시가스 공급사업에 대한 허가를 각 지자체장에게 받아야 한다.

제3조(사업의 허가)

② 일반도시가스사업을 하려는 자는 특별시장·광역시장·특별자치시장·도지사 또는 특별자치도지사(이하 "시·도지사"라 한다)의 허가를 받아야 한다.

- 현재 도시가스 공급구조는 1980년대 시장개방 형태의 민영화가 진행되어 만들어졌고, 도시가스회사들의 최대주주는 대부분 대기업 계열사들이다. 그 결과 현재 SK, GS, 대성, 삼천리 등 4개 그룹이 전국 시장의 80% 이상을 점유하고 있다.
- 2017년 국정감사 자료에 따르면 도시가스 공급사의 당기순이익 총합은 2014년 4072억 원, 2015년 3229억 원, 2016년 3659억 원 등 3년간 총 1조 960억 원에 이른다.

2) 도시가스 요금

- 소비자요금은 도시가스회사가 임의로 정할 수 없고 지자체장의 승인을 얻어야 한다.

제20조(공급규정)

② 일반도시가스사업자는 공급규정을 정하여 시·도지사의 승인을 받아야 한다. 승인을 받은 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다.

- 소비자요금은 원 재료비(한국가스공사로부터 도입한 도매가스요금)와 가스공급비용

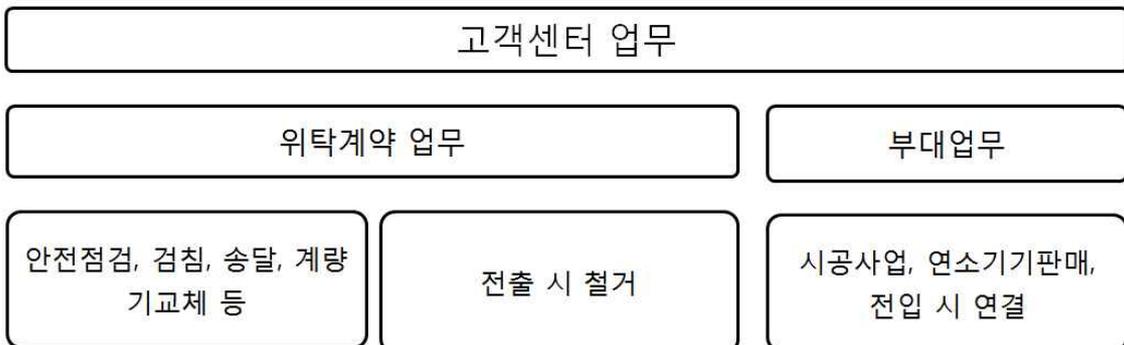
(도시가스회사가 소비자에게 가스를 공급하는 데 소요되는 비용)를 더하여 책정하는데, 지자체는 공급비용 적정성을 평가해 요금을 조정한다. 그리고 공급단가를 산정 할 때 도시가스회사의 일정한 수익보장이 반영된다. 실제로는 승인이 아닌 산정 및 결정자체를 지자체에서 하고 있다.

- 고객센터 지급 수수료 역시 지자체가 결정한다. 고객센터 지급 수수료는 도시가스 공급비용에 포함된다. 이전에는 도시가스 공급비용에 고객센터 수수료를 추정하여 산정하였을 뿐, 지자체가 별도로 지급수수를 정하지 않았으나 도시가스사들이 비용절감을 위해 고객센터 위탁수수료를 낮게 지급했고, 그 결과 고객센터 서비스가 부실해져 민원이 높아졌다. 2013년 산업통상자원부는 공급비용 산정 기준을 개정하였고 2014년 서울시를 시작으로 이원화 산정방식이 점차 확대되었다.

도시가스 최종소비자 요금 (원재료비+도시가스 공급비용 단가)
지자체에서 공급비용 및 지급수수료 산정 -> 도시가스회사가 소비자에게 가스요금 청구 및 수납 -> 도시가스회사가 고객센터에 지급

3) 고객센터 업무(안전점검)

- 도시가스회사는 가스를 소비자들에게 공급하고 요금을 받지만, 가스사용량을 검침하고 요금을 징수하며 사용시설에 대한 안전점검 등의 업무를 직접 하지 않는다. 관련 업무들은 고객센터에 위탁하고 있다. 도시가스 회사와 위탁계약을 체결한 고객센터의 주요업무는 검침, 고지서 송달, 민원접수 및 처리, 안전점검, 계량기 관리, 체납관리, 공급 중지 및 해제 업무, 자동이체 관리, 고객정보관리, 안전홍보 등과 같은 업무다. 그리고 위탁계약과 무관한 부대업무로 전입 시 가스레인지 연결, 연소기 판매, 시공사업 등 소비자의 요청에 의한 업무를 수행한다.



- 안전점검 업무의 경우 안전점검 업무의 계획, 대상, 종류, 횟수, 인원기준 등을 명시한 안전관리규정을 각 도시가스사가 정하여 산업자원통상부, 지자체에 제출하여야 한다. 실상은 가스안전공사가 심의하여 정한 내용을 기준으로 산업자원통상부에서 고시하고 도시가스사는 이를 그대로 제출한다.

제26조(안전관리규정)
 ① 도시가스사업자는 그 사업 개시 전에 가스공급시설과 가스사용시설의 안전유지에 관한 안전관리규정을 정하여 산업통상자원부장관, 시·도지사 또는 시장·군수·구청장에게 제출하여야 한다. 이 경우 한국가스안전공사의 의견서를 첨부하여야 한다.

2. 검침·점검원 노동실태

- 도시가스 검침·점검노동자는 도시가스사와 위탁계약을 맺은 고객센터에 소속되어 있다. (전국 기준 7,347명의 노동자들이 고객센터에서 일하고 있으며 이 중 검침·점검노동자는 4,200명이다.)

1) 업무

- 검침·점검원의 업무는 크게 안전점검, 검침, 고지서 송달로 나뉜다. 서울지역은 안전점검업무와 검침, 송달업무를 병행하고 있으며 평균 1인당 4,300세대(3,600~5,500)를 담당하고 있다. 울산의 경우 안전점검과 검침(송달) 업무를 분리해서 운영하고 있으며 점검기준으로 1인당 7,000세대 이상을 담당하고 있다.
- 안전점검은 가스누출 점검과 시설상태의 이상 유무를 확인하는 것으로 1년에 2회 주기로 점검하게 되어있다. 검침은 계량기를 확인하여 해당 월 사용량을 확인하는 것으로 매월 진행된다. 송달 역시 매달 사용량에 대한 요금고지서를 수용 가구에 전달하는 업무다.
- 안전점검은 연 2회 주기로 실시되기 때문에 검침·점검원은 6개월 단위로 업무를 분배해서 진행한다. 그러나 안전점검은 수요 가구에 직접 들어가 가스시설을 확인해야하기 때문에 소비자가 부재한 경우 수차례 재방문해야한다.
- 점검원이 대부분 여성인 이유는 안전점검은 대부분 무작위 방문(점검노동자 각자가 결정) 형식으로 진행되고 있기 때문이다. 과거 남성 점검노동자가 안전점검을 진행한 경우도 있으나 위와 같이 무작위 점검을 해야 하는 조건과 1인 가구 증가(1인

여성 가구 증가)에 따라 남성방문에 대한 거부감이 커서 대부분 여성이 점검업무를 진행하게 되었다.

- 검침과 고지서 송달은 매달 진행되는 업무다. 월말에 몰아서 하는 것이 아니고 3차 수(30일, 20일, 10일)로 가스요금 납부가 나뉘진 것에 맞춰 진행한다.

2) 노동시간

- 검침·점검원은 간주근로제를 적용한다. 업무특성상 일의 시작과 마치는 시간이 특정하지 않으며 할당받은 업무를 기한 내에 소화하는 방식이라, 하루 8시간 1주 5일을 근무한 것으로 간주한다. 검침원에게 업무시간을 조율할 재량권이 있어서 야간이나 휴일에 근무하는 것이 시간외 근로로 간주되지 않는데, 이러한 근로형태가 주 40시간을 초과해 근로하는 현실을 은폐하는 효과를 낳는다.
- 검침원들의 출근 시간은 정해지지 않았지만, 고객들을 만나기 위해서는 출근 전과 퇴근 후 시간에 집중적으로 일한다. 출근 전에 만나기 위해서는 새벽 5시 반에 나가기도 하고, 퇴근 후에 만나기 위해 밤 12시를 넘겨서 방문하거나 주말, 공휴일에 일한다.
- 검침·점검원의 노동시간은 재방문 빈도가 높을수록 길어진다. 그러나 가구 수를 배정하는 데 제대로 반영하지 않고, 회사에서 요구하는 점검완료 실적을 달성하기 위해서는 소정근로시간을 초과하지 않고 소화하기 어려운 상황이다.

3) 임금

- 2016년까지 최저임금 수준의 임금을 받아왔고, 일부 센터의 경우 건수별 인건비제로 임금을 지급하였다. 임금은 연봉계약에 따라 포괄임금으로 지급된다. 사실상 초과근로를 하고 있지만, 간주근로제로 인해 은폐되어 있고, 설사 초과근로가 일부 인정된다 하더라도 임금구조가 연봉제라 초과근로수당을 받을 수 없다.
- 서울지역의 경우 노동조합의 투쟁을 통해 2017년부터 서울형 생활임금 기준으로 지급수수료 내 인건비가 산정되고 있다. 사실상 이 기준이 최고기준이며(별도 근속수당 예산이 없어 해당 금액에서 더하고 빼기를 해왔다.) 더욱이 매년 7월에 공급비용이 산정되어 오다 보니 1~6월은 전년도 생활임금 기준으로 임금이 지급되어 오고 있다.

4) 각종 산업재해, 성희롱·성추행·폭언 노출

- 많은 시간을 야외 이동 및 업무를 진행하면서 각종 사고성 산재에 노출된다. 계량기 검침을 위해 벽을 타고 뛰어넘으면서 각종 부상에 시달림, 또한 폭염, 한파 등으로 온열질환을 겪고 있다. 또한 점검업무를 시작하는 통과이레라 할 정도로 개물림 사고는 빈번하게 벌어진다.
- 사고성 산재뿐만 아니라 장시간 이동, 계단타기, 전산입력, 고지서송달 등 반복된 동작을 해야 하기 때문에 각종 근골격계질환(어깨, 팔꿈치, 손목, 손, 허리, 무릎, 발바닥)에 노출된다.
- 또한 폭언·욕설·성희롱 등에 빈번히 노출되고 있다.

2. 문제와 대안

1) 문제

- 전국 각 지역 도시가스를 공급하고 안전한 가스사용을 위한 점검업무라는 공적 업무를 하고 있고 이에 따른 공급과 운영, 비용, 업무규정 전반의 법과 정부 및 지자체 규정 따라 관리·감독하에 진행되고 있다.
- 근본적인 문제는 도시가스 비정규직 노동자들은 정부, 지자체는 커녕 도시가스사에서 위탁을 준 업체에 소속되어 있다는 것이다. 즉 제도, 관리, 운영, 실행 주체가 제각기이다 보니 정부 > 지자체 > 공급사 > 고객센터 이어지는 책임 전가 구조 속에서 도시 도시가스 고객센터 노동자들의 노동안전은 심각하게 위협받고 있다.
- 뿐만 아니라 위 문제는 실제 제대로 된 안전점검이 이루어질 수 있는 여건을 조성하기 어렵게 만들기 때문에 가스 수요가(시민)들의 가스 안전에도 매우 위험한 상황에 노출되게 만들고 있다.

2) 대안

- 장기적이고 근본적인 대안은 도시가스의 민영화를 다시 되돌리고 정부 및 지자체가 직접 운영하는 것이다. 이를 통해 첫째로는 제도와 관리 주체인 정부와 지자체가 직접 사용자가 되어 단체교섭 등을 통해 노동조건을 개선하고 나아가 직접적인 법제도 개선까지 이어질 수 있도록 하는 길이 획기적으로 단축될 수 있다. 둘째로는

노동조건개선에 발목을 잡고 있는 비용(도시가스요금 인상) 문제를 서울시 예산의 문제로 해결할 수 있는 여지가 넓어질 뿐만 아니라, 수십 수백억에 달하는 공급사 및 고객센터 이윤, 관리비 등의 비용을 노동자들의 노동조건 개선에 사용할 수 있게 된다.

- 하지만 공급사 직접고용 조차 쉽지 않은 상황이기 때문에 중단기적인 문제해결 방안을 모색할 필요가 있다. 중기 대안으로는 법 및 규정 등의 제도 개선 문제로 안전관리규정상외의 점검원 배치기준(단독3천, 공동4천 세대 당 1명 이상) 재검토하여 기준 개선 및 범위를 명확히 할 필요가 있다. 더불어 방문노동에 따른 2인1조 방문 점검 등의 안전대책을 함께 고려하여 각 지자체에서 이를 공급비용 산정 시 반영할 수 있도록 해야 한다. 다른 한편으로는 보일러 및 계량기 설치, 유지 등의 규정을 수요자의 편의 및 미관이 아닌 안전에 맞춰 엄격히 해야 할 필요가 있으며, 안전점검에 대한 정부 및 지자체의 홍보강화 및 규제 등을 강화할 필요가 있다.
- 단기적인 방안으로는 과도하게 요구되고 있는 점검 실적 제도를 폐지하거나 축소하고, 전자고지 확대, 격월 검침, 간접 업무 간소화 등으로 업무량을 감소시켜 충분한 시간을 들여 안정적인 조건에서 노동할 수 있도록 하여 산업재해 등을 예방하는 것이다.

순서

- 위험의 구조적 원인
- 건강과 안전 실태
- 개선 방안

2

진행 경과

- 2월 6일 이선희 조합원 동행
배지숙, 염승란, 오현미, 이선희 조합원 인터뷰
- 2월 11일 김윤숙 분회장 동행 및 인터뷰
- 5월 27일 최해숙 조합원 동행
최해숙, 김금례, 윤선미, 장미란 조합원 인터뷰

3

위험의 구조적 요인

4

간주근로제

1. 도시가스 안전검원의 업무 특성상 업무 시작
과 마치는 시간을 9-6시로 특정할 수 없는 간주
근로제 적용

2018 서울지역도시가스고객센터 직원 설문조사
(리얼미터, 응답 507명)

✓ 최근 3개월 1주일 평균 업무시간
40-50시간 : 42.2% / 50-60시간 : 33.6%

✓ 평균 재방문 횟수
6회 이상 : 46.6% / 4-5회 : 42.8

5

폭언, 폭행 위험에 노출

2. 도시가스 안전점검원 대부분이 여성 노동자라는 이유로 각종 폭언, 폭행에 노출

2019년 <방문 서비스노동자 안전보건사업 기획단> 방문서비스 노동자 747명 온라인 설문 중 도시가스 안전점검원

- ✓ 원치 하는 성희롱 경험 74.5%
- ✓ 위협, 괴롭힘, 신체적인 폭행 21.2%
- ✓ 폭행 이후 대처방안으로 동료들과 이야기하며 해소 한다 가장 많은 67.0% 응답

6

빈번한 안전사고

3. 일하다 다치는 사고가 빈번하지만 개인이 감당하고 부담

2019년 <방문 서비스노동자 안전보건사업 기획단> 방문서비스 노동자 747명 온라인 설문 중 도시가스 안전점검원

- ✓ 도시가스 안전점검원 72.3% 사고
- ✓ 사고 이후 개인부담으로 치료 62.8%로 가장 많은 응답, 그 다음으로는 산재로 처리 10.6%

7

과도한 업무량

4. 과도한 도시가스 안전점검원 1인당 담당하는 업무량(세대수)

- ✓ 도시가스사업법상 단독 3,000세대(공동 4,000세대) 당 1인의 '점검원'을 두어야한 다고 규정되어 있지만 지자체와 도시가스 공급사는 해당 법을 확대해서(안전점검 중 일부 업무 및 안전점검 업무를 위한 부가 업무를 맡고 있는 민원기사, 상담사까지 포함하여) 인원 산정

8

실적 압박

6. 실적압박으로 인해서 5분 대기조처럼 늘 업무를 해야 하는 상황

- ✓ 도시가스 공급사는 위탁업체에 대해 위탁 계약 및 관리평가 기준으로 일정 수치(서울도시가스 95%, 예스코82%) 이상의 점검완료율(실제 방문하여 점검이 완료 된)을 요구
- ✓ 실적 미달 시 경고, 재계약반영, 지급수수료 차등지급 등의 페널티 부과

7. 도시가스 공급 업체 소식이 아닌 하청 도급 업체 소속으로 일하는 고용 구조

9

건강과 안전 실태

1) 안전 사고

10

빈번하게 일어나는 안전사고

- 업무 과정에서 빈번하게 안전 사고 발생
- 넘어짐, 떨어짐, 계단에서 구르는 등 사고 발생
- 위험한 사다리, 건물 담벼락 등 오르다 낙상

11



12

계단을 못 봐서 넘어지고 떨어져서 정신 잃는다

“계단에서 검침하다가 깜빡하고 못 봐서 그대로 구른 적이 있어요.”

“그만둔 언니가 몇 년 전에 검침하다가 떨어져서 기절했는데 구석진 곳이라 아무도 못 본거예요. 그래서 기절해있다 정신이 들어서 혼자 깨어 나왔었죠.”

“종로구는 그래도 조금 나은 지역이라서 벽 위를 올라가고 그런곳이 별로 없는데 녹번동이나 홍제동은 많아요.”

13

잊을만하면 개에 물리는 사고

- 도시가스 안전점검원은 낯선 사람을 경계하는 개들에게 몇 번씩 물리는 사고 발생
- 주인들의 무관심과 회사의 무책임한 태도로 도시가스 안전점검원은 치료비도 알아서 해결
- 회사는 개 주인에게 병원비를 요구하라고 하고 도시가스 안전점검원은 재방문해야 하는 집주인과 원활한 관계를 위해 아무것도 요구하지 못하는 상황

14



15

몇 번 물려야 도시가스 밥 먹는다고 할 수 있다

“개에 안 물리면 도시가스 안전점검원이 아닙니다. 다들 4번에서 5번은 물렸을 거예요.”

“저는 20번은 물린 거 같아요. 병원 가서 진료를 받고 있는데 갑자기 눈물이 나더라고요.”

“입사해서 3번 정도는 개에 물려야 내가 도시가스 밥을 먹는구나 싶어요.” - 김윤숙

16

노동조합을 만들고 달라졌다

“한번은 개에 물려서 병원비를 달라고 회사에 이야기했는데 개 주인한테 달라고 하더라고요. 저는 다음에도 또 그 집을 가야하니까 돈 달라고 이야기를 못하겠더라고요. 그래서 연고만 발랐어요. 노동조합을 만들고 나서는 개에 물리니까 주사를 맞으라고 하더라고요.”

17

건강과 안전 실태

2) 폭언 및 폭행

18

고객에 의한 폭언, 폭행

- 개인에게 가장 내밀한 공간인 집을 방문하는 과정에서 고객으로부터 폭언, 폭행당하는 도시가스 안전점검원
- 도시가스 안전점검원 노동자가 중년 여성이라는 이유로 고객에게 차별과 무시를 당해야 하는 사회 인식
- 도시가스안전점검 업무를 귀찮고 번거로운 일로만 생각하는 고객들의 문제
- 회사는 도시가스 안전점검원에게 무조건 친절함과 단정함을 강요
- 폭력 상황에서 아무런 대책이 없는 상황

19



20

늘 조마조마 하면서 일한다

“저는 머릿속으로 시뮬레이션을 하면서 들어가요. 나가는 길도 기억해두고요. 그런 일이 안 일어나기를 바라지만요.”

“회사에 위험세대가 있는지, 성폭력 범죄자가 있는지 미리 알려달라고 요구했었는데 개인정보노출이라서 안 된다고 하더라고요. 그래서 우리끼리 PDA에 메모를 남길 수가 있어서 알몸, 진상주의 이런식으로 기록을 해요.”

“위급한 상황에서 PDA에 긴급 호출 기능을 누르면 사무실로 전화가 가게 되어있다고 들었는데 눌러도 아무도 전화를 안받아요. 실수로 눌러놓고 일 할 때도 있었는데 그때도 아무 연락이 없었어요.”

21

점점 더 해지는 폭력

“저는 집에 남자분이 혼자 있으면 현관 문을 열어놓고 들어가요.”

“처음에 일할 때는 칼로 위협하는 분도 있을 정도로 무식한 곳들이 있었어요. 그런데 이제는 아예 문을 안 열어주는 집이 더 많아요. 그리고 직접적인 폭력이 아니라 문을 반만 열어 놓고 기대있어서 밖으로 나가려면 몸을 스쳐서 지나가게 하거나, 포르노 소리를 크게 틀어놓고 저를 뺨히 쳐다본다던가 굉장히 기분이 나쁘게 하는 경우가 많아요.”

“언어 폭력은 지금도 많이 겪어요. 내가 자고 있는데 이 시간에 왜오냐, 집에 오지 말래서 전화나 문자로 검침 숫자 불러달라고 하면 너 월급 꿈으로 먹으려고 그러냐 집에 와서 보라고 하고요.”

22

건강과 안전 실태

3) 근골격계 질환 유해 요인

23

골병 드는 업무

- 업무 과정 전체가 목, 어깨, 손목, 허리, 무릎, 발까지 전신에 골병(근골격계 질환) 부담 작업
- 업무에 꼭 필요한 PDA, 고지서 등 무게로 인한 부담
- 하루 종일 계단과 언덕을 오르내리고 쉬지도 못하고 높은 노동강도

24



25

골병으로 온몸이 아프다

“몸을 오래 쓰니까 어느 날 일을 하는데 장딴지가 터질 거 같더라고요. 골병은 초기에 잡아야 한다 그래서 지속해서 물리치료를 다니면서 관리 받고 있어요.”

“갈현동이 단독주택과 빌라촌이 많아요. 근무한지가 7년이 넘어가다 보니까 무릎 통증이 심해서 정형외과를 다니고 있고 침도 맞고 약도 먹고 그래요.”

“퇴근해서 집에 오면 종아리가 터질 거 같아요. 가방에 요금 고지서도 몇 백장씩 종일 들고 다니니까 어깨도 아프고, 손목도 무거운 PDA를 쓰니까 아프죠.”

26

동료들 모두 왼팔이 아프다

“왼쪽 어깨가 아파서 작년에 도수 치료 받고 주사도 맞았어요. 그런데 별로 달라진 건 없고 이제는 왼쪽 어깨가 안 돌아가요. 저만 그런 줄 알았는데 생각해보니 왼손으로 PDA를 들고 다니니까 다들 왼쪽이 아프다고 하더라고요.”

“저도 PDA를 계속 보니까 목디스크가 있어요. 지금도 손 끝이 찌릿하게 전기가 오고요. 고질적인 직업병이죠.”

“직업병이 무섭더라고요. 저는 그닥 근골격계 문제는 없었는데 3년 전에 녹번에서 점검하고 나오다가 미끄러져서 꼬리뼈를 다친 적이 있어요. 이때 여파가 지금도 있어서 앉는 거나 누워있는 게 너무 불편하고 도로 지형이 이러다보니 꼬리뼈랑 하체쪽이 계속 불편해요.”

27

건강과 안전 실태

4) 감염병 위험

28

아무 대책이 없는 감염병 위험

- 코로나19 재난 상황에서 도시가스 안전점검원은 무방비 상황
- 최소한의 보호조치라고 할 수 있는 마스크, 손소독제 조차 지급하지 않음
- 고강도 사회적 거리두기 상황에서 지자체가 업무를 중지한 이후 최근 복귀한 상황인데 달라진 것은 없는 상황

29

건강과 안전 실태

4) 감염병 위험

28

아무 대책이 없는 감염병 위험

- 코로나19 재난 상황에서 도시가스 안전점검원은 무방비 상황
- 최소한의 보호조치라고 할 수 있는 마스크, 손소독제 조차 지급하지 않음
- 고강도 사회적 거리두기 상황에서 지자체가 업무를 중지한 이후 최근 복귀한 상황인데 달라진 것은 없는 상황

29

하루에 2개 이상 마스크가 필요하다

“코로나19로 다들 불안해하는데 마스크도 하나 안 줬어요. 손소독제도 당연히 없고요. 문제제기를 하니까 마스크 사라고 통장으로 5천원 이체 했더라고요.”

“한 달에 센터로 2번 정도 회의를 가는데 어떤 날은 마스크를 2개 주고 어떤 날은 3개 줘요. 한 달로 해봐야 5개에서 10개 정도 주는거죠.”

“마스크는 사실 하루에 1개 가지고도 안 되요. 우리는 하루 종일 밖에서 땀 흘리면서 일하잖아요. 고객하고 이야기 할 때 땀나면 마스크가 축축하거든요. 하루에 2개씩은 있어야죠.”

30

건강과 안전 실태

5) 직무스트레스

31

스트레스와 정신건강 문제

- 5분 대기조처럼 도시가스 안전점검원을 부리는 고객으로 인한 스트레스
- 대면 업무를 하면서 사람과의 관계에서 겪는 스트레스
- 100% 점검율을 요구하며 실적 압박

32

5분 대기조처럼 일했다

“노동조합 만들기 이전에는 점검을 때문에 아침부터 밤까지 혼자 5,200건을 점검했어요. 아침 8시부터 일 시작해서 12시 점심까지 하고, 12시부터 3시까지 점심 먹고 저녁 8,9시까지 하는 거죠. 사람들이 오후가 되어야 집으로 오니까 3시부터 밤까지 하는 거예요. 토요일은 평소보다 더 바빠요. 월요일부터 금요일까지 점검 못한집에 스티커를 붙여 놓는데 토요일 아침만 되면 빨리 와서 점검하고 가라고 그렇게 재촉을 하거든요. 그래서 토요일은 점심도 못먹고 반나절 내내 일해요.”

“지금도 고객이 아침 8시반에 나간다고 빨리 집에 와달라고 하면 뿌리칠 수가 없어요. 밤 11,12시 늦게도 전화가 오는데 그것도 다 받아야해요. 화장실 갈 때도 샤워하러 갈 때도 전화기를 붙잡고 살아요.”

33

우리는 불청객이 아니다

“사람 취급 안 하는 거. 불청객 취급할 때가 가장 어려운거 같아요. 일단 개인적인 집, 가정에 간다는 것 자체가 주는 스트레스가 있어요.”

“점검을 받던중에 고객님 보일러가 부적합으로 뜨는 거예요. 실리콘 처리가 제대로 안 되서 부적합 처리가 되었다고 알려주니까 니가 뭘데 우리 집에 와서 부적합을 끊냐 내가 여기서 산지가 10년이 넘었는데 이상 없었다면서 언성을 높이는거죠. 소리가 커지니까 고객 아버님도 나와서 합심을 해가지고 저를 몰아 세우는 거예요. 집에서 나가려고 하는데 아버님이 저를 막아서더니 니가 와서 해결하라고 가라고 제가 못 나가게 하는 거죠.”

34

우리는 점검을 맞추는 기계가 아니다

“많은 사람들 앞에서 점검율이 몇 퍼센트다 빨갛게 표시해서 공개 망신을 줘요. 그러면 동료들 앞에서 자존심도 상하고 죽을 만큼 싫죠. 처음에는 밤 12시까지 기다려서 점검할 정도로 점검율에 대한 압박이 심했어요.”

“예전에는 점검율을 못 채우면 사유서, 시말서를 쓰거나 다른 팀원들이 점검을 하게 해서 완료를 시켰어요. 만약에 누가 다쳤거나 신규 직원이 있어서 못했다 그러면 관리자가 팀원들 시키고요. 지금도 비 조합원은 여전히 밤낮으로 이렇게 하고 있어요. 점검율을 100% 채우면 성과급을 10~35만원 정도 주고 있고요.”

“회사는 우리에게 이런 절실함을 이용하는 것 같아요. 노조 조합원은 이걸 내려놓고 회사 싸우는데 비 조합원은 그게 안되니까 회사는 그걸 이용하는 거고요.”

35

건강과 안전 실태

6) 휴식 시간과 휴게 공간

36

부족한 휴게공간과 시간

- 9시 출근해서 18시 퇴근 시간 중 정해져 있는 휴식 시간 없음
- 도시가스 안전점검원 스스로 업무중 쉬는 시간을 부여해야 하고, 쉬다고 해도 편히 쉴 공간 자체가 없음
- 휴게 공간이 없다 보니 생리현상을 해결 할 수 없음
- 쉬는 시간에도 고객 전화 받고, 다음 방문 집 동선 확인하는 등 업무를 하지만 회사는 노동자들이 쉬고 있다고 주장

37



38

계단이 휴게실이다

“일하다 진짜 너무 힘들고 피곤하면 계단에 앉는게 쉬는거예요.”

“저희가 일할 때 2만보에서 3만보를 걸어요. 문도 하루 종일 여닫고 계단도 오르락내리락 하고요. 그래서 일할 때 쉬는 시간이 필요해요.”

“한 시간 일하고 10분 쉬고 이렇게 하고 싶은데 그게 잘 안되요. 고객들이 우리 집 먼저 와주세요 그러면서 기다리고 있으면 가야죠. 주민센터 같은 곳에 휴게 공간이 있다고 들었는데 가더라도 의자에 잠깐 앉는 거지 눕거나 편하게 쉬는게 안되니까 일하는 곳에서 30분 이상을 걸어서 갈다가 다시 오는게 잘 안되죠.”

39

화장실 가는게 너무 힘들다

“한 두군데 알고 있는 곳이 있어서 거기를 이용하고요. 가끔 정말 급하면 어머님들이 계시는 집에서 부탁을 드리죠.”

“현장 가면 바로 화장실 갔다가 일을 시작하고요. 걱정이 되니까 출근 전에 집에서도 몇 번씩 화장실 가요”

“동료들 대부분 방광염은 있는 것 같고요. 일하다 보면 배에 가스 차고 아랫배가 묵직해지죠.”

“여성들은 생리를 하는 기간이 있잖아요. 이때는 참 힘들어요. 깨끗한 곳에서 해결을 해야 하는데 못 하는거 짱아요. 그래서 자궁 쪽에 질환들도 많이 있어요.”

40

밥을 먹을 엄두가 안난다

“화장실이 못 가는게 두려워서 물도 안 먹어요. 고객님이 커피 마시고 가라는데도 화장실 가기가 무서워서 죄송하지만 괜찮다고 해요. 진짜 너무 너무 급하면 상가 건물로 가요. 3-4층만 되도 보통 문을 열어놓거든요.”

“휴식시간이 부족하니까 밥은 안 먹는데 못 먹는거에 가깝죠. 밥 먹으려면 일하던 동네에서 20분 정도는 내려가서 상가들 있는 곳에서 먹어야 하고 밥 먹고 나면 화장실도 가야 하니까 그냥 안먹는거죠.”

41

건강과 안전 실태

7) 폭염, 한랭 등 외부환경요인

42

폭염, 한랭, 미세먼지 등 외부 환경 요인

- 온종일 고객 집에 들어갈 때를 제외하고는 밖에서 일하기 때문에 외부 환경 요인이 건강에 영향을 미침
- 미세먼지가 심각 단계여도 아무런 대책이 없는 상황
- 많은 업무량으로 인해 폭염에서도 일을 멈출 수 없고 하루에 몇 번씩 샤워하면서 일하는 상황
- 겨울에 체온을 유지 할 수 있는 방한 용품 하나 제대로 지급 받지 못함

43

“미세먼지도 정말 심각하잖아요. 그런데 우리는 무방비 상태예요. 업무 지시로도 마스크를 쓰고 일하다 고객 집에서는 벗고 일하라고 하거든요. 마스크 쓰는게 아무 소용이 없어요.”

“이렇게 밖에서 일하다 병이라도 생기는 거 아닌지 정말 걱정이 많이 되죠.”

“여름에는 얼음물 달라고 하고 겨울에는 핫팩을 달라고 노동조합에서 요청하면 몇 개 정도 주는 시늉만 해요.”

44

뭘 하나 주더라도 제대로 된 게 없다

“여름에 해가 강하니까 선글라스 끼고 일할 때가 있는데 모자는 회사에서 쓰지 말라고 해요. 저희는 땀이 나서 머리가 엉망인데 회사는 고객한테 단정한 모습을 보이려는 거죠. 이렇게 바로 탁상행정이예요. 본인들이 여름에 와서 일해보라 그래요 하루만 있어도 피부가 다 벗겨지는데요. 여름에 주는 복장도 통풍이 전혀 안 되요. 땀 냄새도 안 나가고, 우리가 필요한 것을 줘야하는데 사무실에서는 단가에 맞춰서 인터넷 보고 대충 시키는 거죠.”

45

겨울에 작업복을 입어본적이 없다

“겨울엔 방한 용품도 있어야 하고 패딩 점퍼도 있어야 하는데 저 같은 경우는 회사에서 주는 겨울용 작업복은 거의 입어본적이 없어요.”

“저희가 요구하면 하나를 주더라도 온전한 걸 줬으면 좋겠어요. 요즘에 이월 상품이라도 좋은 상품이 얼마나 많아요. 많은 걸 원하지 않아요. 몇 만원이면 사는데 그걸 아낀다고 후줄근한거 아무거나 주거든요.”

46

개선 방안

47

도시가스안전점검 노동자에 대한 캠페인

- 도시가스 안전점검원 노동자가 안전해야 시민도 안전하다
- 검침기가 있는 곳에서 일하는 노동자가 있다
- 내실 있게 점검을 받아야 안전하다

48

과로해야만 가능한 실적제 폐지

- 도시가스 안전점검원 1인당 평균 4,300세대를 담당하는 현실 조건에서 과로하라는 실적제
- 1세대당 50가지 이상 점검해야 하는 상황에서 형식적으로 점검하게 하는 실적제
- 도시가스 공급사에서 임의로 정한 실적제(점검완료율) 전면 폐지

49

위험 상황에서 대피할 수 있는 권리 보장

- 업무중 고객 등의 폭언, 폭력, 성희롱 등으로 인격권이 훼손되거나, 업무외 부당한 요구를 지속하는 경우 등에도 노동자가 스스로 작업을 중지하고 대피할 수 있는 권리 보장
- 법 제도 개선과 단체협약을 통해 작업대피권 보장

50

인력 충원과 과도한 업무량 조정

- 1인 가구가 늘어나는 사회 추세를 반영하여 1인당 담당하는 업무량(세대수) 조정
- 울산 지역에서 시행하는 것처럼 점차 지역별로 확대하기 위한 계획 마련
- 2인1조 근무를 통해 간주근로제가 아닌 9-6 근무제 도입
- 2인1조 근무로 고객에 의한 폭력, 개 물림 등 안전사고 예방

51

감염병 대책 마련 등

- 감염병 예방을 위해 최소한의 조치라고 할 수 있는 마스크, 손소독제 지급
- 아프면 3-4일 쉴 수 있는 현장 만들기
- 마스크 착용으로 애로 사항이 많을 수 있으니 업무량 조정, 휴식 시간 보장 등 조치
- 업무에 필요한 안전화, 방한 용품 등 현장 의견 반영하여 지급
- 업무 시 개인 휴대폰 번호 사용하지 않도록 개선

52

고맙습니다!

rotefarhe@gmail.com

02-2670-9136

53

도시가스안전점검원의 노동, 위험을 어떻게 예방할 것인가?

1. 위험의 원인 잘 드러내기

2019년 여름, 울산 경동도시가스 안전점검원 투쟁 이후로 방문노동자들이 일상적으로 마주하는 성폭력 위험과 안전문제가 잘 알려지게 되었다. 또 투쟁에 이어진 증언대회, 토론회, 각종 언론 기사를 통해 울산뿐 아니라 수많은 도시가스안전점검원(이하 안전점검원)과 타 직종의 방문노동자 역시 이와 같은 위험에 노출되어있다는 사실이 드러났다. 결과적으로 울산 투쟁은 ‘탄력적 2인 1조’ 운영 등 노동조건을 개선하는 합의를 이끌어냈지만, 여전히 많은 방문노동자들은 위험한 작업환경 속에서 일하고 있는 상황이다.

본 토론문을 통해 어떻게 위험을 사전에 방지하고, 안전점검원이 안전하게 일할 수 있는 환경을 만들 수 있을지 논의해보고 싶다. 하지만 이 논의의 밑바탕에는 제도적 한계점이 있는데, 기존의 노동환경의 위험성이 제조업과 같은 전통적인 산업을 중심으로 밝혀져 왔고 관련 법, 정책 역시 특정 산업에 한정되어 구성되었다는 점이다. 사회적 인식 또한 이와 크게 다르진 않은데, 주로 여성노동자들이 많이 일하는 서비스업 등은 위험과 거리가 멀다는 생각이 일반적이다.

이런 점에서 당사자들을 중심으로 터져 나온 ‘피해 증언’과 증언을 다루는 언론 기사들은 사회적으로 크게 인지하지 못해왔던 새로운 위험에 대해 심각성을 느끼도록 했고, 이는 즉각적인 인식의 변화를 만든 중요한 과정이었다. 하지만 동시에 이런 작업들은 ‘피해’가 마치 방문노동 자체에 내재하는 문제인 것처럼 상상하도록 만드는 효과를 낳았다. 그러나 ‘방문’이라는 노동의 형태와 방문이 이루어지는 작업장인 고객의 집이 위험한 것으로 다루어질수록, 마치 ‘위험한’ 고객이 문제적인 것으로 이야기될수록 실제 위험을 만들어내고 있는 구조적이고 근본적인 ‘원인’을 드러내고 변화시키는 일이 요원해진다. 물론 여기서 고객이 행사하는 폭력이 문제점이 아니라는 것은 아니다. 고객을 강력하게 제재하고 사례에 따라 처벌하는 일은 대단히 필요한 일이다. 다만 여기서도 한 고객의 행위, 특히 엽기적인 행위에 주목하는 것이 아니라 왜 고객이 그런 폭력을 쉽게 행사할 수 있었는지, 그리고 그것은 왜 수많은 방문노동자에게 반복적으로 발생했는지, 왜 사업주나 월청은 반복적인 문제를 방지하지 않았는지를 질

문해야 한다. 위험이 가시화되는 일은 시급한 과제이지만, 어떤 맥락에서 어떤 방법으로 위험이 다루어지는가의 문제 또한 중요하기 때문이다. 이런 점에서 여전히 방문노동의 위험을 잘 드러내는 작업들이 필요하다고 생각한다. 한편으로 ‘방문노동’이라는 일견 특수한 노동의 측면과 안전점검원들의 노동 특성을 종합적으로 고려하는 일이 필요하다. 그래야만 각 직종의 노동에 맞는 세부적인 예방 조치들을 마련해나갈 수 있을 것이다.

노동안전보건 운동의 중요한 관점 중 하나는 위험 요인의 존재 자체가 사고로 이어지는 것이 아니라 관리되지 않은 위험이 일터의 안전과 위험을 가름한다는 것이다. 방문노동 그 자체를 위험한 노동으로 만드는 인식을 비판하고, 위험을 현재의 노동조건과 명확히 연관시켜 실행 가능한 예방책을 마련해야 한다. 다른 모든 노동과 마찬가지로 방문노동도 어떤 노동조건과 결부되는지에 따라서 다른 결과가 만들어진다.

2. 방문노동의 성격과 도시가스안전점검원의 노동 특성

안전점검원의 업무는 크게 검침, 고지서 송달, 안전점검이라는 3가지 파트로 분류된다. 안전점검 업무의 경우 고객의 집이나 상가건물의 사무실에 직접 들어가는 방식으로 이루어진다면, 검침과 고지서 송달 업무는 건물 바깥에 부착된 계량기를 확인하고 월 고지서를 송달하는 일이다. 따라서 ‘방문’ 뿐 아니라 끊임없이 이동하며 업무가 이루어지는 이동노동의 성격 역시 강하다.

또한 같은 방문노동자라고 하더라도 노동의 성격에 따라서 고객과 맺는 관계, 방문에 소요되는 시간이 상이하며 결국 노동과정에서 겪는 문제 지점이 모두 다르다. 결국 안전점검원의 ‘위험’을 이야기하기 위해 방문노동에 따르는 공통적인 문제점을 강조하는 일과 함께 안전점검원의 노동 특성을 살펴야 한다. 그래야 ‘방문’이라는 노동의 성격이 각 직종의 노동자에게 어떤 추가적인 영향과 문제점을 낳는지 알 수 있을 것이다.

1) 방문노동의 공통적인 문제들

한노보연은 노동시간센터 ‘여성 방문노동자 노동실태 연속간담회’ 사업과 3회에 걸친 <일터> 기획 인터뷰를 통해 2019년 8~11월에 걸쳐 6개의 방문노동 직종의 노동자들을 만났다. 해당 직종은 다문화가정 교육지도사, 서울시 찾동사업 방문간호사, 가정관리사, 재가요양보호사, 도시가스안전점검원, 통합사례관리사이다. 주로 여성방문노동자가 일하는 직종을 만났고, 직종 당 1~3명을 만난 것이기에 일반화하기에는 한계가 크지만, 노동시간, 성과제, 1인 근무라는 세 가지 측면에서 방문노동자들의 작업환경

상 문제점을 이야기할 수 있다.

① 인정받지 못하는 노동시간

노동시간은 방문노동 직종에 있어 가장 중요한 주제 중 하나다. 방문노동자의 노동과정은 특정한 작업장에서 이루어질 수 없고, 이런 점에서 직종마다 차이는 있지만 노동시간의 규제에 의한 문제점들이 있다. 우선적으로는 실제 노동한 시간보다, 노동시간이 협소하게 인정된다는 점이다. 방문에 수반되는 세부적인 노동과정, 방문을 위한 이동에 소요되는 시간부터 방문 약속을 잡기 위해 고객/이용자와 연락하는 시간, 업무 기록 및 보고에 필요한 시간들이 노동시간으로 반영되지 않는다. 여기서 방문에 부수적으로 필요한 업무를 제외하고도, 방문노동자들은 고객/이용자에 의한 업무 외적인 지시, 무리한 부탁, 도움 요청 등을 주요한 업무스트레스로 꼽을 만큼 초과노동도 빈번하게 발생한다. 이때, 특히 공공복지/서비스를 수행하는 노동자의 경우에는 대상자의 부탁이나 도움 요청을 자신의 노동과 분리시키기 어려울 것이다. 예를 들어 장애인활동지원사노조에서는 올해 초 주52시간제 적용 이후에 인정받지 못한 노동시간이 오히려 증가했다고 비판하기도 했다. 수가에 책정된 서비스 제공시간이 끝났다고 해서, 바로 방문노동자들이 퇴근을 하는 것은 실질적으로 어렵다는 맥락이다. 해당 직종에서는 주당 몇 시간의 초과근무 인정이 이루어졌다는 차이가 있지만, 얼마나 일상적으로 연장근무가 이루어졌는지 짐작할 수 있는 대목이다.

② 성과제, 통제되는 노동시간

방문노동이 기본적으로 특정한 작업장에서 이루어지지 않는다는 점에서, 노동시간 등을 관리감독할 방법으로써 '성과제'가 주로 활용되고 있다. 특히 성과제는 대부분의 직종에서 노동자를 실적 순으로 줄 세우고, 이를 회의 등 공적인 자리에서 발표하거나 실적을 못 채운 노동자를 모욕 주는 방식을 통해서 실행되고 있다. 성과의 지표는 양적인 방문횟수인 경우도 있고, 서비스의 질을 고객/이용자 평가를 통해 확인하는 경우도 있다. 양자 모두 심각한 노동통제 행위로 보인다. 그 결과 노동자는 고객/이용자에 의한 민원에 취약해질 뿐 아니라 방문횟수를 채워야 한다는 압박감에 위험한 상황이 발생하더라도 정확히 대응하지 못하게 된다.

"몇 개 자치구에서 그래프로 벽에 짜악 그려놓고, 방문간호사 당 방문실적이 몇 건 인지 딱 찍어 놓는 거예요. 그렇게 해놓고 실적이 안 나오면 그 방문간호사에게 보건소 관리자가 전화해요. 실적을 채우지 못하는 것에 대해서 관리자가 그런 식으로 압박을 준다는 것 자체가 매우 문제가 있죠. 1등부터 쪽 줄 세운 다음에 그 간호사가 소속되어있는 동에 해당 방문간호사가 구에서 몇 등이라는 공문서를 보내요. 그럴 때는 정말 비참해지죠." (찾동사업 방문간호사 인터뷰, 20190911)

③ 1인 근무 체제

1인 근무는 위험 상황에서 고객의 폭력 등에 대응하기 어렵도록 만든다. 또한 이후

산재 신청 과정에서 업무 관련성의 입증의 어려움 등의 문제도 낳는다. 울산 투쟁 초기부터 노조가 중요하게 언급한 개선사항이 2인1조 근무였다.

한편, 혼자 일을 한다는 것의 또 다른 문제도 있다. 주로 방문노동 직군이 중장년 여성노동자들로 이루어져있고 직무가 돌봄노동의 측면이 크다는 점에서 한국사회가 이러한 노동들은 ‘노동’으로 인식하지 않아 왔던 사회적 맥락 속에서 고객이 방문노동자를 공식적인 자신의 업무를 수행하려 온 노동자로 인식하지 않는다는 점도 문제다. 이런 인식의 문제도 업무 외 지시를 하거나, 성희롱, 괴롭힘이 쉽게 발생할 수 있는 원인을 만든다. 그러나 단순히 문화적인 문제만은 아닌데, 고객의 기관/센터에 민원을 넣을 경우 과실을 따지지 않고 무조건 담당 노동자가 사과하도록 요구하는 관행 속에서 심화된다.

“매년 복지부에서 발간하는 요양보호사 업무매뉴얼이 있는데요. 부당한 요구를 받았을 때 ‘말로 이해를 구한다, 차분히 설명한다’ 식으로 되어있어요. 센터의 역할로는 지휘 감독의 책임을 명시하긴 하지만, 구체적인 방법은 모호하게 되어 있어서 노동자가 부당한 지시, 위험 상황에 노출됐을 경우 스스로 보호를 할 수 있는 방법이 없어요.”

“현장에서는 그것도 재가요양보호사의 능력이라고 해요. 어떻게 상황을 모면하고 카리스마 있게 이용자와 이용자 가족의 요구 사항을 해결하는지.” (공공운수노조 재가요양보호사노조 인터뷰 중, 2020.03.26.)

2) 도시가스안전점검원의 노동 특성

① 작업 특성과 안전 문제

방문노동자들이 공통적으로 경험하고 있는 실적, 성과제는 안전점검원의 경우에도 가장 심각한 문제다. 앞서 이야기된 과도하게 배정된 점검 세대 수, 고객에 의한 폭력 등 위험, 기업 편의적으로 설정된 엄격한 납기, 불규칙한 노동시간 등 모든 특성들이 실적제와 맞물리면서 개별 노동자들의 부담으로 전가되고 있다.

가장 큰 문제는 간주노동시간제로 인한 노동시간의 ‘유동적인’ 배치다. 그 결과 노조 가입 전, 조합원들은 고객이 집에 있는 시간에 방문하기 위해 아침 출근시간, 저녁 퇴근시간, 주말 및 공휴일에 집중적으로 방문을 하고, 고객들이 집에 없는 오후 시간에는 집에서 방문 약속을 잡고 동선을 짜는 등 이런 방식으로 일해왔다고 한다.

“제가 일을 많이 했을 때는 아침 7시에 고객님이 출근해야 하고, 출근 전에 점검을 해야 하니까, 그때 시작해서 밤 11시 반까지 점검해봤습니다. 한주에 60, 70, 어떤 분은 80시간 까지 일을 하셨어요. 점검을 맞추기 위해서 굉장히 업무강도가 많고요.” (노동시간센터 도시가스안전점검원 간담회, 20191027)

"그런데 중간 비는 시간에 쉰다고 해도 그게 쉬는 건가요? 어떤 고객은 1시에 오라고 하고, 어떤 고객은 7시에 오라고 해요. 그러니 늘 대기하는 상태로 있는 거죠. 또 오후 시간대에도 전적으로 휴식을 취할 수도 없어요. 고객들과 방문 약속을 잡고 동선을 짜는 등 끊임없이 일을 하고 있기 때문이에요. 회사에서는 그 시간들을 인정을 안 하고 있지 않아요."(울산 경동 도시가스분회 인터뷰, 20200416)

이런 간주노동시간제를 뒷받침 하는 정책은 얼마나 누락 없이 실 점검을 했느냐를 따지는 점검율과 엄격한 납기다. 고객센터는 100%에 수렴하도록 점검율을 강제해왔고, 이전에는 지역에 따라 점검율이 임금에 반영되는 곳도 있었다. 또한 각 작업의 납기가 엄격하게 정해져 있기에, 마감을 맞추기 위해서 해당 기간에 집중적으로 이동이 이루어진다. 특히 납기가 명절 등 공휴일이나 주말을 고려하지 않고 있어 공휴일, 주말에 일을 하는 경우도 다반사이다.

이때 검침, 고지서 송달 업무의 경우는 방문노동이라기 보다 이동의 성격이 강하고, 워낙 여러 곳을 빠르게 이동해야 하는 일의 성격 상 마감을 맞추기 위해 전도사고 등의 위험이 증가한다. 반면 방문노동이 집중적으로 이루어지는 안전점검 업무는 개별 가정들을 전부 방문하는 식으로 이루어지기 때문에, 많은 계단을 오르내리는 것에 따른 무릎 부담, 사고 위험 등이 존재한다. 또 이동하면서 계속 해당 가정의 정보를 입력해야하기 때문에 PDA를 보다가 사고가 나는 경우도 발생한다.

"15년 넘게 가스검침, 점검 일을 해왔는데요. 항상 사고는 급할 때 나더라고요. 정상적인 속도로 일할 때는 사고가 안 나는데, 마음이 급하고 시간에 쫓길 때 꼭 사고가 나요. 그러니 안전점검원들을 몰아세우던 성과제가 안전에 큰 영향을 준다고 할 수 있죠" (울산 경동도시 가스분회 인터뷰, 20200413)

② 근골격계 질환

안전점검원들의 만성적인 근골격계질환은 작업자세의 문제가 크다. 검침의 경우, 계량기가 건물 외측에 부착되어있는데 건물마다 눈에 띄지 않는 외진 곳에 설치되기 마련이다. 건물과 건물 사이 좁은 틈에 있거나, 너무 높거나 낮은 위치에 부착되거나, 건물에 심어둔 나무 등에 가려져 관측하기 매우 불편한 경우가 많다. 안전점검 업무의 경우에는 작업과정을 세분화하면 보일러/가스레인지 누출 체크, 체크 사항 고객 안내, 보일러 사진 촬영 후 기록과 함께 pda 입력, 배관통(접합부 등) 이상 확인 및 필요시 수리 방법 안내, 가스 요금/점검 관련 민원 응대 등이 있다. 가스누출을 체크하기 위해서는 보일러를 확인해야 하는데, 보통 보일러실 구조가 좁은데다 물건을 쌓아두는 경우가 많아 보일러와 배관통을 확인하려면 직접 이 물건들을 옮기고 복구하는 작업이 필요하다. 배관통 역시 높은 곳에 위치하기 때문에 접합부 이상 등을 살피기 위해서는 작업자세가 굉장히 불편하고 허리, 목 등 신체에도 부담을 주는 자세를 취할 수밖에 없다. 이런 것들은 비정형작업이기 때문에 측정하고, 개선하기도 어려운 측면이 있다.

한편 안전점검원의 주요한 업무는 '기록'이다. 점검, 안전점검 업무 수행 중에는 PDA를 손에서 떨어뜨리지 않을 정도로 항상 손에 들고 다닌다. 1.5kg 정도의 무게를 하루 종일 들고 다니기에 손목, 어깨 통증 역시 빈번하다.

③ 고객과의 관계

처음 '여성 방문노동자 노동실태 간담회'를 기획할 당시에는 방문노동 직종 중에서도 한 가정 당 방문에 소요되는 시간이 적다는 점, 교육/상담/요양보다는 개별 고객/이용자와 맺는 관계가 밀접하지 않다는 점을 염두에 두고 있었다. 그러나 반대로 타 방문노동 직종과 비교했을 때, 안전점검원 노동의 가장 특징적인 지점은 1일 방문 횟수가 압도적으로 많다는 점이다. 또한 타 직종의 경우에는 1회 방문에 소요되는 시간이 더 길더라도, 고객/이용자가 주기적으로 바뀌는 상황이다. 그러나 안전점검원의 경우에는 담당 지역이 바뀌지 않는 이상 한 지역에 속한 고객들을 굉장히 장기간 만나야 하고, 이런 점이 고객에 의한 폭력, 폭언 등 피해에 정확히 대응하기 어려운 기제로 작동한다.

한편 장기간 같은 고객을 상대해야 한다는 점, 방문 횟수가 대단히 많다는 점에서 방문과 대면업무에 따른 위험도 증가한다. 매뉴얼 부재, 고객의 항의, 민원을 제지할 권한이 전혀 없다는 점에서 집을 방문하는 방식으로 업무가 이루어지고 있는데, 늘 긴장상태 속에서 방문이 이루어진다.

"제가 5년차 됐는데요. 성과제 폐지하기 전에는 정말 아직도 고객 집 문 두드리면서 가슴이 두근두근 하면서 두드렸어요." (울산 경동도시가스 분회 인터뷰, 20200416)

3. 위험을 예방하기 위한 방안들

위험을 예방한다는 것은 우선 노동환경을 노동자의 입장에서 살피고, 위험을 낳은 환경, 구조적 요인을 개선해 일터 자체를 바꾸는 것에 있다. 2019년 방문노동 직종에서 중요한 개선 사례 두 가지가 있었다. 이를 참조하면서 여러 가지 대안을 모색할 수 있을 것이다.

(1) 울산 경동도시가스분회 '탄력적 2인 1조' 운영

2019년 울산 경동도시가스 투쟁의 성과로, 조합원들은 작년 10월부터 2인 1조로 근무를 시작하게 되었고, 위험의 원인으로 지목되었던 성과제도 폐지되었다. 2020년인 올해는 1년간 성과제 폐지와 '탄력적 2인1조'를 시행한 뒤 적합한 방문 세대 수 등 노동조건을 결정한다. 방문노동이 정말 2명에서 해야 하는 일이냐는 비판도 크다. 그러나 실제 울산에서 시행하고 있는 방식은 1인 당 담당세대가 1200건이었는데, 현재는 2인이 2060건을 담당한다. 실질적으로 인당 점검 세대 수의 손실은 크게 발생하지

않았고, 조합원들은 '탄력적 2인 1조' 근무 방식을 통해 노동조건이 질적으로 완전히 달라졌다고 평가한다.

"가장 먼저 물리적으로 안전이 확보된다는 점이 중요할 것 같아요. 고객과의 마찰이나 성희롱 등의 문제가 생겼을 경우에 제재하거나 대응할 사람이 내 옆에 한명이 있다는 점이 일단 든든해요. 두 번째로는 혼자 근무를 할 때는 고객 집에 들어가면 아무 일이 없어도 주눅이 들 때가 많았어요. 평소에 감정노동도 많이 했고, 고객이 요구하면 무조건 사과를 해야하는 악습도 많았어요. 예를 들어 고객과의 트러블이 발생했을 때 회사에서는 무조건 안전점검원들이 사과하도록 요구했어요. 2인 1조 시행하고 나서는 일을 하는 과정에서 스스로 담당해졌다는 점이 가장 큰 변화라고 생각해요." (울산 경동도시가스분회 인터뷰, 20200416)

(2) 사회서비스원 설립

재가요양보호사의 경우, '신고제'로 운영되어 발생한 민간 재가요양기관의 난립은, 노동조건을 크게 악화시켰다. 고객에 의한 성폭력 사건이 발생해도 기관은 노동자를 해고하거나 다른 이용자로 배치할 뿐 아무런 조치를 취하지 않았다. 따라서 공공기관에서 직접 요양기관, 복지시설을 운영하라는 문제제기가 컸다. 서울시의 경우 2019년 설립된 5곳의 사회서비스원은 공공기관, 지자체에서 직접 돌봄서비스가 필요한 시민에게 서비스를 제공한다는 취지로 만들어졌다.

사회서비스원 설립 이후, 정규노동시간 속에서 방문서비스가 이루어지고 상대적으로 고용이 안정되었다는 점도 중요하다. 하지만 보다 이야기하고 싶은 것은 이용자가 서비스 신청을 할 경우 기관에서 먼저 이용자를 만나 해당 제도와 업무 범위, 고객의 폭력, 폭언 등은 법적 처벌이 가능하다는 점을 설명한다. 그 뒤 담당 방문노동자, 기관, 이용자가 셋이 만나는 상견례도 별도로 진행한다. 노동과정에서 발생하는 문제를 노동자에게 모두 전가시키는 것이 아니라 시작단계부터 일정 책임을 지는 방식인 것이다. 노조는 이를 가장 큰 변화 중 하나로 꼽았다.

"(이용자도) 이 사람이 소속되어 있는 어딘가가 있구나 누군가가 서비스를 관리하고 노동자를 보호하고 있다는 것이 굉장한 안전함을 준다는 거예요. 이용자가 잘못을 하면 기관에서 서비스를 중단한다는 것도 안내를 하고. 민간센터는 노동자를 잡부 취급하고, 남성 이용자들은 니가 여자니 나긋나긋하게 대해라, 이렇게 보호사의 서비스인 양 취급이 되는데, 초기 관계를 어떻게 규정하는가에 따라서 이후 노동과정에서 위험도가 현저히 차이가 나는 거예요." (재가요양보호사노조 인터뷰, 20200326)

(3) 개선방안

방문노동의 문제를 해결하기 위해 필요한 것은 사회적 인식, 노동조건이라는 두 가지 축이라고 생각한다. 가장 먼저, 간주노동시간제가 전면 폐지되어야 한다. 정규노동시간을 규정하고 성과제를 폐지함으로써 점검율을 맞추기 위해서 주말, 공휴일, 저녁시간에 초과근무를 하고, 그 와중에 안전사고가 발생하지 않도록 해야 한다. 이런 성과

제, 간주노동시간제, 엄격한 납기와 같은 약속들은 공급사가 고객센터 간 경쟁을 시키는 구조에서 심화되고 있다. 공급사가 성과를 가지고 고객센터를 통제하는 것이 아니라 공급사 차원의 '고객에 의한 성/폭력 대응 매뉴얼'을 제작해 보급하고, 노동자들이 정신건강, 안전, 감정을 보호할 수 있도록 안전보건교육을 시행해야 한다.

두 번째로는 공급사 뿐 아니라 도시가스 요금 결정 권한을 가진 지자체가 나서서 노동자들의 노동조건을 개선하는 책임을 져야 한다. 도시사업법 상 1인 점검세대 규정만큼이라도 전수가 줄어야 하고, 만성적인 근골격계 질환을 유발하는 잘못된 계량기 부착을 규제하고, 고객들이 보일러 앞을 점검에 필요한 공간으로 인식할 수 있도록 캠페인 등을 만들어나가야 한다.

한편, 정부와 운동 차원에서도 노동자의 작업 공간이 특정한 사업장을 벗어나는 직종들이 늘어나고 있는데, 사업주의 책임을 어떻게 사업장이 아닌 노동자가 일하는 공간으로 확장할 것인지 논의 역시 필요하다.

1. 이동 노동

- 평지도 있지만 건물 계단, 난간, 언덕 등 매일 2만보 이상씩 걷다보면 다리에 무리가 많이 갑니다. 안전점검일 때는 1만보가 안 나오더라도 세대 안에서 맨발로 40~60세대를 다니다 보면 발바닥이 찢어지는 통증을 느끼는 경우도 많습니다. 이로 인해 족적근막염, 종아리, 무릎통증 외 고관절 통증을 호소하는 점검원도 많습니다.
- 이렇게 이동을 하다보면 쉬어야 하는데 점검하는 장소에 편히 설만한 공간이나 장소가 없습니다. 아무리 주택가에 편의점이나 공원이 생기고 있다고는 하지만 일부이고, 산동네 같은 경우 점검 중에 다시 아래로 내려와 점심 먹고 다시 올라가기도 힘들어서 점심을 싸가던 아예 점심을 먹지 않고 움직이는 경우도 있습니다. 이렇게 하다보면 제일 큰 문제는 화장실 사용입니다. 급하면 고객에게 부탁해서 해결을 본다고는 하지만 이건 정말 가장 마지막 방법입니다. 그래서 점검원들은 물을 잘 안 마신다. 이로 인해 방광염을 앓고 있는 점검원들이 많고 나중엔 신우신염을 앓는 사람도 생깁니다.
- 이동하면서 일하다보면 3~4kg가 넘는 장비를 계속해서 들고 다니는데 손가락, 손목, 엘보어 어깨, 허리, 무릎, 발목, 족적근막염 등등 근골격계질환에 시달리게 됩니다.

2. 야외 노동

- 대면 업무 외에는 야외에서 일을 하다보면 미세먼지, 폭염, 혹한의 상황을 그대로 몸으로 견뎌야 하는데 이렇게 더울 때는 마스크 쓰면 어지러움이 와서 계단을 내려올 때 특히 위험함을 느끼게 된다.
- 폭염에도 물량을 맞춰야하기 때문에 물도 마시지 못하고 일을 해야 하는 상황들이 생기게 된다. 혹한에도 역시 물량을 맞추어야 해서 추위를 고스란히 몸으로 감내해야 하는 상황이 된다.

3. 대면 업무

- 고객과 대면해서 가스 점검만 해야 하지만 가스요금의 민원 및 담당하는 평균

4,500세대의 민원업무도 해야 하고 점검을 꺼리는 고객이 많아지면서 점점 점검 업무가 힘들어진다.

- 악성 고객(폭언, 폭행, 성희롱, 성추행)이 담당세대를 1년에 2번 방문해야하기 때문에 제대로 대처하지 못하는 경우가 대부분입니다. 더욱이 대응 매뉴얼과 점검원을 보호하지 못하는 사측으로 인해 점검 환경은 계속 부실해지고 있다.
- 업무폰에 폭언을 하면 고발 조치될 수 있다는 멘트를 넣어 달라고 해도 잘 안 되고 있다.

■ 성과 장치 비판

1. 노동시간

- 업무를 수행하는 근로형태가 간주근로제이다.
- 앞에서 말한바와 같이 간주근로제는 업무의 시작과 끝이 정해지지 않고 업무자가 현장에서 조절하며 업무를 수행하는 형태다.
- 간주근로제도 주 40시간근무임에도 불구하고 업무량이 많은 관계로 40시간 이상 해야만 회사가 원하는 업무량을 소화할 수 있다.

2. 노동강도

1) 실적제에 대한 압박감

- 점검업무 : 회사가 원하는 안전점검완료 100%이다(제외조항 거부와 부재3회)
- 1인 관리하는 전수가 3,500~5,500전을 평일 8시간 근무, 점검완료를 한다는 것은 사실상 매우 어려운 일이다.
- 근무시간 내에 부재세대가 많으므로 점검 완료가 어렵고, 고객의 출·퇴근 전후나, 주말, 휴일 등에 요구하기 때문에 회사는 간주근로제를 고수하고 있다.
- PDA에 찍히는 업무 시간만을 회사는 업무시간이라고 간주하며 실상 PDA에 찍히지 않는 업무소요시간이 더 많음을 인정하지 않고 있다. 그 부담감에 업무시간이 8시간이상 초과하고, 근무시간 초과업무를 간주근로제 덮어놓고 점검실적을 요구하기 때문이다.
- 이런 업무 형태가 입사부터 지금까지 이루어지고 있기 때문에 고객이나 근무자가 업무의 강도에 대처하지 못하고 회사의 업무실적에 압박당하고 있다.
- 이번 코로나19 감염 시기에 업무중지 기간에도 업무실적 강요에 실 점검을 하다가 계단에서 실족 하여 운명을 달리하는 점검원이 있었으며, 많은 전수를 빨리 처리해야하는 부담과 압박으로 모든 점검원은 여유롭지 못하다.
- 검침, 송달 : 검침기간이 정해져 있어서 주말이나 휴일, 명절인 경우에도 검침업무는 전산에 생성이 된다. (폭염, 폭설, 폭우, 등 자연재해에도 정해진 기간 안에 검

침완료가 되어야한다)

- 그러한 연고로 주말이나 휴일에도 불안감에 업무를 수행하는 경우가 빈번하다.
- 많은 검침량을 수행하려면 주변을 돌아본다거나 발길을 주의해서 밟는다는 것은 쉽지 않다.
- 계량기 설치가 높고, 안전하지 않은 곳은 더더욱 위험에 노출되어 있다.

2) 위의 정책과 관련된 안전문제

- 업무실적에 대한 압박감으로 인해 벌어지는 사고와 근무조건과 형태에 따른 업무과다와 불합리한 상황들을 빨리 개선하고 변경해야한다.

3. 코로나19 관련 현황

- 감염병 예방 : 이번 사태로 방문점검을 하는 노동자들은 무조건 마스크를 착용해야 하는 부담을 가져야 한다. 계단을 오르내리며 격한 호흡을 하며, 산소농도가 적은 상태를 계속 유지하다보면 지금의 근로시간 안의 휴게시간을 더 많이 배분하여야 하며, 노동자가 안전하고 건강한 상태를 유지할 수 있도록 또한 이 집, 저 집을 방문하며 슈퍼 전파자가 될 수 있는 상황의 조건 등 고객과 근무자의 보호측면의 대책이 마련 되어야한다.

4. 대책마련 등

- 일반근로제, 전수하향조정, 2인1조 근무, 계량기 설치 위치 개선 등 개선방안이 모색되어야 한다.