

근로복지공단과 고용노동부에 섬세함을 기대할 순 없을까

박경환 운영위원, 노무사

2024년 말 재심사 사건 의뢰가 왔다. 북한이탈주민인 재해자는 한국 정착 이후 생산직 노동에 종사하신 분이다. 재해가 발생한 사업장은 경기도 김포에 소재한 공장이었다. 재해자는 재해 발생 당일 관리자와 다투고 난 후 얼마 뒤 어지러움을 느끼며 쓰러졌고, 곧바로 병원으로 이송되어 심부 뇌내출혈을 진단받았다. 재해자는 이후 관할 근로복지공단 지사에 대리인 없이 최초요양급여를 신청하였으나 불승인 처분을 받았기에 재심사 청구를 희망하였고, 북한이탈주민센터를 통해 사건이 의뢰되었다.

대면상담 전, 재해자에게 업무상질병판정위원회 판정서를 정보공개 청구하여 자료를 받아와 달라고 요청하였다. 이후 상담을 하면서 재해 경위에 대하여 정리하였고 재해자에게 정보공개청구서를 보여달라고 요청하였다. 하지만 재해자의 답변은 “아니오” 였다. 한국의 산업재해청구절차에 대해 잘 모를 수 있기에 다시 정보공개 청구 방법을 알려주려 했지만, 재해자가 덧붙인 한 마디에 깊은 당혹감을 느낄 수밖에 없었다.

“질판위에 방문했는데 담당자가 대리인을 통해 정보공개 청구하라고 했어요.”

재해자에 대해 정보공개 청구하는 것을 막았다는 것인지, 혹은 북한이탈주민이라는 이유로 경시하는 것인지 등 다양한 의문이 들 수밖에 없었다. 더욱이 담당자는 재해자에게 대리인을 통해 정보공개청구를 해야 하는 이유에 대하여 어떠한 설명도 하지 않았다. 본인 사건에 대한 정보공개 청구조차 받지 않았다는 것도 문제이지만, 재해자에게 그 사유를 명확히 설명하지 않았다는 점은 더욱 심각한 문제였다. 재해자는 ‘원래 그런가 보다.’라고 생각하며 돌아올 수밖에 없었고, 뒤늦게 판정서를 청구하여 받을 수 있었다.

사건을 진행하면서 관할 근로복지공단(이하 ‘공단’)을 통해서 재해조사서를 정보공개 청구하여 받아보았다. 공단 담당자의 재해조사서 내용은 미비한 부분이 있었다. 재해자에게 공단에서 조사한 내용을 확인하였다.

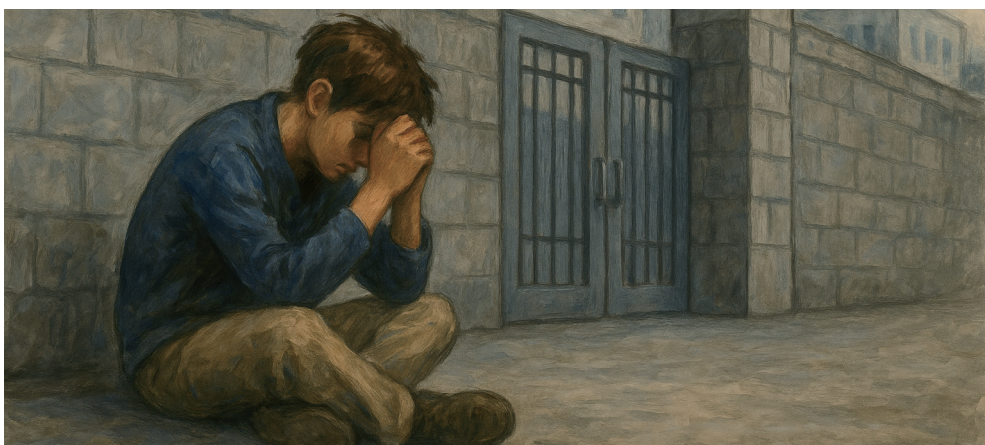
“서면 조사만 진행했어요.”

재해자는 북한이탈주민이기에 한국 제도와 절차에 익숙하지 않았다. 공단에서는 재해자에게 문답서를 보내서 답변을 작성하라고 했기에 간단히 작성하여 제출하였다. 문답서에 재해 경위, 당시 신체 상태, 업무와의 인과관계 등을 구체적으로 서술해야 한다는 안내가 없었기 때문에, 재해자는 해당 문서의 중요성과 작성 요령을 제대로 인지하지 못한 것이다. 공단은 재해자가 제출한 문답서 내용만으로 재해조사서를 작성하였고 이를 바탕으로 불승인 결정을 하였다. 그런데 이 사건은 재해 당일 관리자와의 갈등 상황이 중요한 판단 요소가 될 수 있었고, 그 맥락을 충분히 조사할 필요가 있었다. 공단 담당자가 문답서의 중요성과 작성 요령에 대해 자세히 설명해주었다면 재해자는 더 충실하게 답변했을 것이다. 그리고 이 사건의 경우 신청 상병 발병에 소음의 영향도 있었기 때문에 현장조사의 필요성도 있었지만, 공단은 재해자에게 이러한 설명도, 현장조사도 하지 않았다. 결국, 재해조사서에는 기계 소음에 관한 내용이 담기지 않았다.

재심사 청구 후 비교적 빠르게 구술심리 일정이 잡혔다. 재해자는 서울 강서구에 거주하고 있었기 때문에 심의가 열리는 세종시까지 왕복 5시간이 소요된다. 재심사위원회 심의가 시작되고 난 후 재해자 차례까지 또 1시간 기다려야만 했다. 재해자는 기다리는 동안 자연스럽게 대화를 나눴으나 초조한 모습이 역력했다. 마침내 재해자 차례가 되어 들어갔으나, 내부 분위기는 매우 형식적이고 질문도 거의 없었다. 재해자의 구술심리에 소요된 시간은 5분 남짓이었다.

“이럴 거면 왜 참석하라고 해요? 너무하네요.”

심리가 끝난 후, 재해자는 분노 섞인 목소리로 말했다. 문제는 재심사 위원장의 회의 진행방식과 위원들의 태도였다. 재해자를 배려하는 모습은 찾아볼 수 없었다. 재해자가 느낀 그들의 태도는 ‘무엇을 기대했나.’, ‘어디 할 말 해보라’였다. 대리인인 내가 느끼기에도 회의 진행은 무성의했고 불친절하였다. 한 위원은 재해자에게 ‘고혈압약을 먹으며 평소 관리를 하였는지?’를 물었다. 재해자는 병원에서 약을 처방받아 먹다가 약국에서 사 먹었다고 답변하였다. 사실이 아니지만, 순간 산재 승인을 받고자 하는 욕심에 거짓말을 한 것



▲ 사진: AI 생성 이미지

이다. 해당 질문을 한 위원은 재해자의 답변을 듣더니 무시하는 듯 웃으며 “그 약은 약국에서 안 팔아요.”라고 말하였다. 그 위원은 사실을 말하였다. 그렇지만 거짓말을 해서라도 산재 승인을 받고 싶은 재해자의 마음을 그렇게 이해 못 할 일인가 싶다. 재해자가 거짓말을 하면 정중히 사실을 지적하면 될 문제다. 해당 위원의 비웃음 섞인 지적은 위원이라는 권위를 앞세워 재해자를 무시하는 태도였다.

결국, 해당 사건은 불승인으로 결정되었다. 중량물 취급 업무가 있음은 확인되었으나 재해 당일 갈등은 돌발적 수준에는 이르지 않았고, 평균 업무시간이 50시간 미만이었으며, 재해자가 기존 고혈압 진단을 받은 뒤 중간에 약을 끊었던 점 등이 불승인 결정의 주된 이유였다. 결과는 인정할 수 있으나, 과정은 형편없었다. 재해자도 결과는 어쩔 수 없다고 받아들이면서도 재해자를 배제한 일방적인 진행에 섭섭한 마음을 토로하였다. 공단과 재심사위원회의 산재처리과정에서 재해자에 대한 존중과 배려는 어디에도 없었다.

최근 한 중소기업 인사담당자가 한 말이 기억에 남는다. “요새는 섬세함이 필요해요. 구성원의 수용성이 더 높은 것 같아요.” 인사제도 시행에 있어 구성원들이 조금이라도 편하도록 개선하고 긴밀하게 소통하면 인사팀과 회사를 신뢰하고 더 즐겁게 일한다고 한다. 이는 결과적으로 변화에 대한 수용성으로 이어진다는 취지다.

이러한 섬세함은 비단 한 기업에 그치는 것이 아니라 근로복지공단과 노동부 행정에도 필요하다. 기관의 행정 역시 ‘과정의 존중’과 ‘사람을 향한 섬세함’을 기반으로 작동해야 한다. 기관과 담당자의 편의를 넘어 재해자의 편의를 우선으로 여긴다면, 비록 결과가 좋지 않더라도 재해자들의 수용성은 높아질 것이다. 일하다 다친 사람들이 기대어야 할 곳이 공단과 노동부라면, 그들의 마음까지 다독일 수 있는 따뜻한 행정이 되어야 하지 않겠는가. 