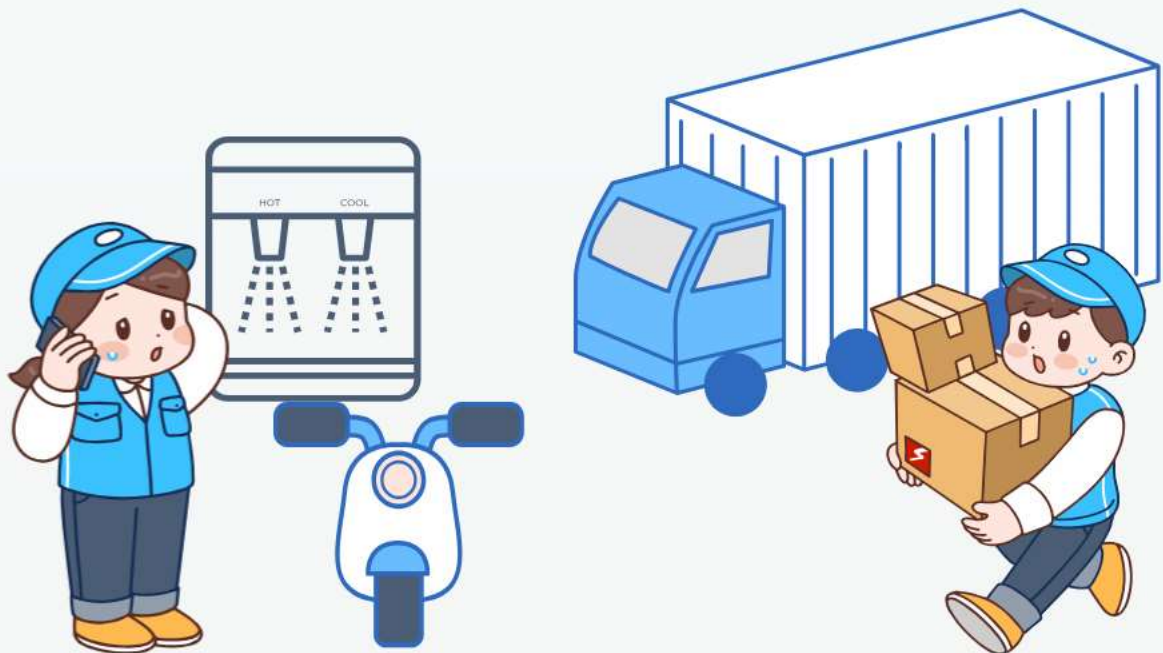


**돌아다니며 일하는 노동자도
안전하게! 건강하게!**

이동·방문 직종 안전보건 제도 마련을 위한 연구 보고서

2025.04.



**이동 · 방문 직종
안전보건 제도 마련을 위한
연구 보고서**

2025.04.

연 구 진

서비스연맹

**정하나 정책국장
백남주 연구원장**

법률사무소 고른

박다혜 변호사

한국노동안전보건연구소

**최 민 활동가
조건희 활동가**

목 차

I. 서론

1. 연구의 배경과 방법	10
---------------------	----

II. 선행 연구 검토

1. 이동노동자의 안전보건	16
2. 방문노동자의 안전보건	20
3. 소결	23

III. 초점집단 인터뷰

1. 초점집단 인터뷰 개요	26
2. 노동시간과 노동강도	28
3. 거리의 유해위험요인	33
4. 방문지의 유해위험요인	40
5. 노동안전보건 법제도의 사각지대	46
6. 소결	53

IV. 현행 노동안전보건 법제도 검토

1. 현행 산업안전보건법의 적용범위와 보호대상	56
2. 현행 산업안전보건법의 의무내용 등	64

V. 결론 및 제언

1. 요약	84
2. 노동조합의 과제	86
3. 법제도 개선안	91

참고문헌	113
------------	-----

목 차

표

표1. 면접 일시 및 대상	26
표2. 면접자 직종 및 업무 특성	27
표3. 비교군 면접자의 직종 및 업무 특성	27
표4. 법의 일부를 적용하지 않는 사업 또는 사업장 및 적용제외 법 규정 (산안법 시행령 제2조제1항의 별표1)	56
표5. 산안법 상 특수형태근로종사자 범위와 산재법상 노무제공자 범위 규정 비교	71
표6. 이동·방문 특고 직종 중 ‘보험설계사, 보험 모집원, 학습지 등 방문교사, 대출 모집인, 신용카드 모집인, 방문판매원’에 적용되는 안전·보건 조치 규정	74
표7. 이동·방문 특고 직종 중 ‘택배기사(택배원)’에 적용되는 안전·보건 조치 규정	75
표8. 이동·방문 특고 직종 중 ‘대리운전기사’에 적용되는 안전·보건 조치 규정	76
표9. 이동·방문 특고 직종 중 ‘대여제품 방문점검원’에 적용되는 안전·보 건 조치 규정	76
표10. 이동·방문 특고 직종 중 ‘가전제품 설치 및 수리기사’에 적용되는 안전·보건 조치 규정 78	77

그림

그림1. 2020년 가전통신서비스노조 휴게실 현장증언대회 사진	35
그림2. B마트에 붙은 라이더 화장실 사용 금지 안내	36
그림3. 가전 방문점검원 노동환경	44
그림4. 한 가전설치수리 업체의 2022 위험성평가 보고서(행정직, 상담 직 부분)	48
그림5. 한 가전설치수리 업체의 2022 위험성평가 보고서(기술직 부분)	48
그림6. 산안법 개정 후 앱에 제공되는 고객응대종사자 보호지침	51

CHAPTER I

서론

1. 연구의 목표와 방법

1 연구의 목표와 방법

1) 연구 배경 및 목표

현행 산업안전보건법(이하 산안법) 등의 노동자 안전보건 및 산재 예방 법 제도는 제조업, 건설업을 중심으로 형성되어 왔다. 따라서 법 자체가 명시적으로 의도하지 않았더라도, 여기서 ‘노동자’는 기본적으로 고정된 장소에서 상주하며 표준적인 노동시간 동안 전일제로 일하는 것을 전제하는 측면이 강하다. 이와 다르게 노동하는 경우는 말 그대로 ‘비표준적인’ 상태로 법 체계와 얼마간의 어긋남이 발생한다.

산업구조 변화 등으로 인해 급증하고 있는 이동하면서 일하는 노동자, 여러 고객 집을 방문하며 일하는 노동자들도 여기 해당한다. 여러 지방자치단체 관련 조례에서 “이동노동자”란 대리운전기사, 택배기사, 학습지 교사 등과 같이 직업의 특성상 업무장소가 일정하게 정해져 있지 않고, 주된 업무가 이동을 통해 이뤄지는 노동자로 정의하고 있다. 방문노동은 정의가 명확히 규정된 사례가 더 적는데, 이 연구에서는 (고객의 요청에 의해) 각 고객의 집 또는 사업체를 방문하여 특정 서비스를 제공하는 노동을 일컫는다. 재가요양보호사, 도시가스 안전점검원, 통합사례관리사, 다문화가정 방문지도사, 정수기·에어컨·인터넷 설치 등 가전통신서비스노동자 등이 포함된다. 직종에 따라 이동이 더 중심이 되는 경우와 방문이 더 중심이 되는 경우가 있지만, 많은 방문노동자들이 이동을 함께 하기 때문에 이동·방문 노동자로 묶어서 접근했다.

현재의 법 제도는 고정된 사업장 내에서 일하는 노동자를 기준으로 하는 측면이 강하기에, 이동노동자의 산재 예방을 위한 적극적인 관리/보호의 내용이 부족하다. 단적으로 산업안전보건 관련 법에 이동노동자, 방문노동자 정의가 아예 없다. 일하는 사람의 모든 특수한 상황이 정의되어야 하는 것은 아니지만, 이동과 방문을 주로 하는 노동자의 안전보건상의 문제들이 법의 시야에 들어오지 못했을 가능성이 높다.

그렇다 하더라도 법 자체가 이동·방문 노동자에 대한 보호를 담지 못 하는 것은 아니다. 원칙적으로 노동자 건강과 안전을 보호하기 위한 사업주 의무는 노동자가 고정된 장소에서 일하는지 여부를 따지지 않기 때문에, 이동·방문 노동자에게도 똑같이 적용되어야 한다. 다만, 이동·방문 노동자를 제대로 보호하기 위해서는 적극적인 해석과 창의적인 정책 시행이 필요하다.

예를 들어 산안법 시행규칙 제41조의 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 내용에서 ‘폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내’는 가구방문노동자의 경우에는 적용되기 힘들다. 문구를 게시할 공간이 따로 있지 않고, 음성 안내가 직접 고객을 만나는 업무 형태에 맞지 않는 것이다. 그렇다면 회사는 ‘문구 게시, 음성 안내’라는 지시적 내용에 머물지 않고, 이 조항이 얻고자 하는 효과를 얻기 위해 노력해야 한다. 고객으로부터 폭언과 폭행 등 안전에 위협 받지 않을 수 있도록 회사는 고객에게 어떤 조치를 선제적으로 취할지, 이동·방문 노동자에게 어떤 권리를 보장해야 할지 고민해야 하는데, 이는 매우 능동적인 태도를 요한다.

같은 법 조항의 ‘사업장 특성에 맞는 고객응대 업무 매뉴얼’, ‘교육’ 의무에서도, 이 내용에 방문, 이동 특성이 충분히 반영되는지도 문제이다. 동료나 목격자가 있는 회사가 아니라 고객의 공간에서 발생하는 폭언이기 때문에 정신적 충격이 더 클 수 있다는 점, 즉각적인 업무중단권이 보장돼야 한다는 점, 이후 해당 고객에 대해 적절한 제재가 없으면 해당 노동자가 다시 그 공간을 방문해야 할 수 있다는 점 등이 고려돼야 한다.

이런 점들을 미루어, 법이 특별히 이동·방문 노동자를 배제하지 않는다 하더라도 사업주가 적극적인 태도를 보이지 않으면 이동·방문 노동자의 안전보건 보호 조치가 쉽게 무력화되고, 이동·방문 노동자들은 안전보건체계에서 쉽게 배제될 수 있다. 따라서 이동·방문 노동의 실태를 고려한 산안법 및 하위법령 개정이 필요한 것은 아닌지 살펴보고 필요하다면 이동·방문 노동자 안전보건 보장을 위한 법체계를 마련하기 위한 노력 필요하다.

더불어 한 가지 더 고려해야 할 점은 많은 이동·방문 노동자들이 ‘근로자’로 보호받지 못한다는 점이다. 대리기사, 음식배달, 택배 배송, 학습지교사, 가전제품 설치 및 수리, 대여제품 방문 점검 등 대표적인 이동·방문 노동자들이 특수형태근로종사자로 분류된다. 특수형태근로종사자의 경우 산안법에 편입되지 얼마되지 않았고, 적용되는 내용도 극히 일부에 불과하기 때문에 안전보건 보호와 권리 체계의 사각지대에 존재하게 된다. 그동안의 선행 연구에서는 이동·방문 노동자들의 안전보건 문제에서 특수형태근로종사자이기 때문에 안전보건 제도에서 비껴나 있는 점을 집중적으로 다뤘었다.

고용상의 지위 문제는 매우 중요하다. 산안법에서 ‘노무를 제공하는 사람’의 안전 및 보건을 유지 증진함을 법의 목적이라고 규정하고 있음에도, 산안법 대부분의 조항이 ‘근로자’에게 해당하기 때문이다. 하지만 이동·방문 노동자가 근로계약 하에서 일하기 어려운 것만도 아니다. 같은 가전제품 설치 및 수리 직군에서도 정규직, 자회사 등 비정규직, 특수형태근로종사자 등 다양한 방식의 고용 형태가 공존하는 것을 보면 특수형태근로종사자라서 산안법 상 안전보건체계 내에 편입되지 않는다는 것은 문제의 원인이라기보다 현상에 가깝고, 현 상태 유지를 정당화하기 위한 논리에 가깝다.

또, 이동·방문 노동자가 안전보건체계로부터 제대로 보장받지 못하는 것이 꼭 고용 관계 그 자체 때문만은 아니다. 예를 들어, 급여체계도 중요하다. 건당 수수료를 받는 특수형태근로종사자가 아니고 근로계약을 맺고 일하는 ‘근로자’라 하더라도 건당 실적에 기반한 급여 비율이 높으면 특수형태근로종사자의 경우와 유사하게 작업 속도를 높이고, 이동을 서두르다가 안전문제 발생 위험이 높아진다. 고용관계를 이유로 노동자 참여가 제한되어 발생하는 문제도 있다. 앞서 지적한대로 주로 고정적인 사업장에서 일하는 노동자를 기준으로 만들어진 산안법을 이동·방문 노동자에게 적용하기 위해서는 노동자들의 의견이 적극 받아들여져서 이동·방문이라는 노동의 특성이 반영되어야 하는데, 고용관계를 이유로 회사 정책에 개입할 수 있는 수단이 매우 제한되게 된다. 이 때문에 충분히 다양한 방식으로 이동·방문 노동자에 맞게 적용될 수 있는 제도와 정책들도 몸에 맞지 않는 옷처럼 남아 있게 된다.

그래서 이번 연구에서는 많은 이동·방문 노동자들이 안전보건 문제에 부닥치게 되는 원인을 탐색하는 데 있어, 고용관계 문제에 제한되지 않는 다양한 문제를 살펴보고자 했다. 특히 이동·방문이라는 노동과정의 특성이 어떤 안전보건 상의 문제를 발생시키고, 이를 제대로 예방하고 노동자를 보호하기 위해 무엇이 필요한지 살펴보고자 했다.

이를 위해 다음과 같은 연구 질문을 가지고 연구를 진행했다.

- 이동·방문 노동자에게 필요한 안전보건 관리, 보호의 내용은 무엇인가?
- 이동·방문 노동자들이 시급하게 원하는 보호와 권한의 내용은 무엇인가?
- 현재 안전보건 및 산재 예방 법 제도가 고정된 장소에서 일하는 노동자 중심으로 구성되어 있는가?
- 이동·방문 노동자들의 권리가 현재 법체계에서 제한되고 있는가?
- 법에는 문제가 없는데 현장 적용 과정에서 제한되고 있는가?

이런 질문을 통해 현행 법 체계 상의 과제, 단협 등 노동조합의 과제를 도출하고자 하였다.

2) 연구 방법

○ 문헌 고찰

이미 이동·방문 노동자의 안전보건과 관련한 연구 및 조사가 상당수 있었다. 이런 선행 연구 및 조사 결과를 살펴보면, 이동·방문 노동자에게 필요한 안전보건 관리와 보호 내용이 무엇인지 확인하고자 했다. 현재 이동·방문 노동자들이 현장에서 부딪치고 있는 안전보건 문제는 무엇이며, 이를 개선하기 위해 시급하게 원하는 보호와 권한의 내용은 무엇인지 살펴보고, 이 문제들이 현재 법체계 수준의 한계를 반영하고 있는 것인지, 그렇지 않다면 법제도가 현장에 적용되는 과정에서 발생한 문제인지 구별해 보고자 했다.

○ 면접조사

서비스연맹 산하 이동·방문 노동자들을 다양하게 만나 이동·방문 노동자가 느끼는 산업안전보건 관련 법과 제도의 문제를 들어보고자 하였다. 이동을 주로 하는 노동자들과 방문을 주로 하는 노동자들로 나누고, 고용형태에 따라 근로기준법 상 근로자인 노동자들과 특수형태근로종사자 등 근로기준법상 노동자는 아닌 경우로 구분하여 초점집단 면접을 시행했다.

타 업종에서도 방문, 이동노동자들에게서 유사한 문제가 있는지, 특히 고용이 안정된 경우 이에 대한 돌파구를 어떻게 찾아가고 있는지 비교, 확인하기 위해 타 산별노조의 이동·방문 노동자 노동조합 활동가 인터뷰를 추가했다. 금속노조 소속 삼성전자서비스지회 전 간부, 공공운수노조 소속 SK브로드밴드 비정규직 지부(자회사 정규직) 현 간부를 추가로 인터뷰했다.

○ 법 체계 검토

산업안전보건법을 중심으로 하고, 근로기준법 및 산업재해보상보험법을 추가로 일부 검토하여 현행 법체계에서 이동·방문 노동자들이 체계적으로 배제되고 있지는 않은지, 법에서 배제하고 있지 않더라도 시행령과

시행규칙, 고시나 노동부 매뉴얼 등 실행 단계에서 이동·방문 노동자를 충분히 고려하지 못하고 있는 것은 아닌지 검토하고자 하였다.

이때, 많은 이동·방문 노동자들이 근로기준법상 근로자가 아니라는 특성을 분명히 인식하고 토론을 진행했다. 고용상의 지위 때문에 발생하는 문제와 급여 체계 등으로 인해 발생하는 문제, 이동·방문 노동의 특성 때문에 발생하는 문제 등을 구분하여 각각을 충분히 살펴보고자 했다.

CHAPTER II

선행연구 검토

1. 이동노동자의 안전보건
2. 방문노동자의 안전보건
3. 소결

2019년 제정된 「경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례」는, 이동노동자를 “대리운전기사, 택배기사, 학습지 교사 등과 같이 직업의 특성상 업무 장소가 일정하게 정해져 있지 않고, 주된 업무가 이동을 통해 이뤄지는 노동자”로 규정하고 있다. 다른 지자체의 조례 역시 비슷하게 정의하고 있다. ‘방문’ 노동자에 집중한 조례는 현재 마련되지 않은 상태다. 학습지 교사, 방문요양보호사 등 가구 또는 사업체를 방문해 ‘고객’과 대면/소통하는 사람들의 경우 ‘방문노동자’로 호명되기도 한다. 이들처럼 특정 장소들을 왕복하는 시간을 제외하고 ‘이동’이 노동과정에서 큰 비중을 차지한다고 보기 어려운 직업도 있으며, 온라인 배송기사·택배노동자·배달라이더 등 고객과의 대면보다는 ‘이동’에 노동 시간의 대부분을 투여하는 직업도 있다. 그럴 때 이동노동자와 방문노동자는 서로 교차하지만 완전히 중복된다고 볼 수는 없다.

이동·방문 노동자들을 대상으로 한 선행연구들의 다수는 직군 각각이 처한 문제들을 다루고 있다. 최근에는 이동노동, 방문노동 전반의 문제를 다루는 연구들도 나오고 있는데, 주로 특수고용 등 노동자성의 불인정을 문제의 핵심 원인으로 짚고 있다. 실제로 학습지 교사, 라이더, 배송노동자, 택배 노동자, 정수기 등 대여 제품 방문 점검 노동자, 가스 점검 노동자, 대리운전기사, 배달라이더 등 이동·방문 노동자 중 특수고용노동자나 플랫폼 노동자가 다수를 차지하고 있다. 이들은 근로기준법상 노동자가 아니라 ‘개인 사업자’로 취급받기에, 노동시간의 상한 규제도 제외되어 장시간 노동으로 내몰리게 되며, 안정적인 임금을 받지 못하고 있다. 또한 안전보건과 관련해서, 현행 산업안전보건법은 법상 의무 중 극히 일부의 조치만 적용하도록 정하고 있다. 산업안전보건법 41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) 등을 적용받지 못하는 문제, 안전보건교육 등 필수적인 정보를 제공받지 못하는 문제 등이 보호대상 제외에 따른 결과로서 제기되고 있다.¹⁾ 그렇기에 이들이 ‘노동자’로 인정되어 사업주에게 안전보건에 관한 책임을 지워야 한다는 점은 매우 중요하다. 하지만 통상적인 노동관계에 포함되어 ‘노동자’로 일하고 있더라도, 화장실이나 고객과의 관계, 작업중지권의 실현의 어려움, 노동자의 참여(산업안전보건위원회, 위험성평가, 근골격계유해요인조사 등)와 개선의 어려움의 요인으로 이동·방문 노동의 특징이 작동하기도 한다. 이는 형해화된 고용형태를 정당화하는 명분으로 활용되기도 했다. 이러한 점들은 선행연구에서 주요하게 다뤄지지는 않았다. 이 장에서는 선행연구들을 검토하면서, 특수고용 등 법의 보호 대상에서 배제하는 문제를 함께 가져가되, 이동과 방문 각각에서 좀 더 특징적으로 발생하는 안전보건문제를 의제별로 정리하였다.

1) 서비스연맹이 가전렌탈노동자들을 대상으로 진행한 2021년의 연구에 따르면, 2020년 중 ‘산업안전보건교육’을 받은 적이 있느냐는 질문에 전혀 없었다는 응답이 50%였고 한 번만 들은 경우도 12%에 불과했다.

1) 교통사고 등 거리에서 발생하는 문제

도로에서 발생하는 교통사고 등의 문제는 이륜차를 활용하는 배달 라이더 등에서 특히 제기되고 있다. 이들은 건당 수수료 체계에 묶여 빨리빨리 이동해야 하는 상황, 사륜차를 중심으로 설계된 교통체계의 문제 등에서 기인한다. 여러 선행 연구는 공통으로 시간 압박이 주요한 직무스트레스 요인으로 작용하며 시간 압박이 노동자들의 위험 감수 행동(risk taking behavior)을 초래한다고 지적하고 있다.²⁾ 이때 특히 배달 플랫폼 기업의 책임을 지적하고 있는데, 배달라이더들이 ‘위험 운전’을 하는 이유로 ‘이벤트나 미션 완료’ (36.6%), ‘신속 배달이나 콜이 밀려서’ (32.1%)가 1, 2위를 차지했다는 점을 드러낸 배달플랫폼 라이더 노동환경 실태조사 결과(2023)³⁾ 에서 이를 단적으로 확인할 수 있다.

배달노동자, 택배노동자 등에서 발생하는 안전사고 예방을 위해 안전 보호 장구를 지급하고, 운송 수단의 일상적인 점검을 실시해야 한다는 점을 지자체 조례로 명시하자는 제기⁴⁾도 나오고 있는데, 해당 조치를 수행, 책임져야 하는 주체로 사업체를 지적하고 있다. 보호구 지급과 확인은 배달 라이더 스스로 챙겨야 할 사항이라는 업계의 인식에 대해 배달플랫폼은 배달 라이더의 안전을 보호할 의무가 있다는 고용노동부의 설명도 제시된 바 있다.⁵⁾

2) 폭염이나 한파 등 기상악화 시에도 일하도록 내몰리는 문제

기후위기로 인한 폭염, 한파, 폭우 등의 위험 상황에 노동자가 작업을 중단하기는커녕 이를 뚫고 이동해야 하는 상황에 놓여있는 문제들도 최근 특히 제기되고 있다. 앞서 언급한 2023년의 실태조사는 태풍이나 폭설, 폭우, 한파 등 위험 근무에 대해 프로모션이 걸려 있으니 일하지 않을 수 없다는 답변이 50%에 달한다는 점을 지적하고 있다. 프로모션이 이동노동자들에게 위험 상황에 운전하게끔 하는 요인으로 작동하고 있는 이러한 상황을 줄이자는 제기들이 나오고 있다. 플랫폼 배달 라이더의 위험성평가 체계 개발 연구(2024)⁶⁾는 프로모션에 의한 운임의 변동 폭을 줄이고 기본 운임을 안정화하는 등의 변화가 필요하다고 지적한다. 배차간격의 문제로 또한 운전자들의 경험에 반영되는 앱을 디자인하고 안전 행동을 독려하는 방향으로 알고리즘이 개발되어야 하고, 관련하여 노동자들이 참여하는 것이 필요하다고 얘기하고 있다.

이동 과정에서 기상악화가 위협으로 작동하고 있다는 문제 제기는 라이더를 포함해 여러 이동·방문 노동자들에게서 제기되고 있다. 생활가전렌탈산업노동자 안전보건실태조사(2021)⁷⁾는 폭우나 폭설, 폭풍, 폭염이 있는

2) alker-Demerouti, 2007; Bollard et al, 2007; Kocher et al, 2013

3) 서비스연맹, 배달플랫폼 노동조합, 배달플랫폼 라이더 노동환경 실태조사 결과 발표 및 보호방안 마련을 위한 토론회. 2023

4) 서비스연맹 정책연구원, 배달노동자, 택배노동자, 민간위탁노동자 보호와 지원을 위한 표준조례 연구 보고서. 2023

5) 고용노동부 보도설명자료, 산업안전보건법에 따라 음식배달 플랫폼 운영 업체는 배달기사의 안전을 보호할 의무가 있습니다. 2021.11.17

6) 한국노동안전보건연구소, 공공운수노조 라이더유니온, 플랫폼 배달 라이더의 위험성평가 체계 개발 연구. 2024

7) 서비스연맹, 생활가전 렌탈사업 노동자 안전보건실태 결과 보고서

날에도 자주 무거운 가전을 옮기거나 가가호호 방문 업무를 해야 하는 노동자들이 처한 위험을 제기하고 있다. 마찬가지로 1,200여 명의 이동노동자를 대상으로 한 실태조사(2024⁸⁾)에 따르면 50% 가까이가 기업 및 관리자로부터 기후재난 시 작업중지 등 행동 요령에 대한 어떠한 안내도 받아본 적이 없었다. 또한 수입의 감소, 이후 누적될 물량이나 실적으로 인한 우려 등으로 인해 위험 상황에도 작업 중지를 못하고 있는 문제를 제기하고 있다.

3) 주차공간의 부족, 유류비 등 개인 부담

설치수리 노동자들처럼 회사에서 제공하는 차량을 이용하는 경우도 있지만, 학습지 교사나 가스 점검원의 경우처럼 자가용을 활용하는 경우도 있다. 어떤 종류의 차를 활용하더라도 빌라나 주거지역 등에서는 주차공간을 찾기가 어렵고, 이로 인해 시간이 소요되는 문제, 멀리 차를 주차하고 짐을 들고 오는 데에서 발생하는 근골격계질환의 문제 등이 제기되고 있다.

정형욱 외(2020)⁹⁾는 주차 장소가 제대로 마련되지 않은 곳을 방문할 때는 30분 전에 도착해 주차할 장소를 찾지만 적절한 곳을 찾기 힘들었다는 사례, 주차해두고 일을 하다가 차를 빼달라는 연락을 받았다는 사례 등을 소개한다. 해당 연구는 주로 여성 이동노동자들은 통상적으로 자가용을 이용해 특정 장소로 이동해 주차한 후 도보로 최종 목적지로 이동하는 방식으로 일하고 있었다는 점을 설명하는데, 이때 자가용은 이동 수단이면서 업무공간이자 휴게공간으로써의 역할도 한다는 점을 설명하고 있다. 그러나 차량 유지비 등 이동수단을 유지하는데 필요한 경제적 비용은 대부분 개인이 부담하고 있다는 점을 이야기하며, 이동노동자의 주차지원을 위한 방안을 적극 모색할 필요가 있다고 지적한다.

4) 불충분한 휴식공간

고정된 사업장에서 일하지 않는 이동노동자들은, 쉴 수 있는 공간이 부족하다는 문제에 노출되고 있다. 건당 수수료에 묶여서 쉬는 시간 자체를 확보하지 못하는 노동자들의 사례 포함, 제대로 된 공간이 없어서 개인의 차 안에서 쉬어야 하는 점 등이 제기되고 있다.

강은희 외(2023)¹⁰⁾ 외는 배달, 택배, 민간위탁 노동자 등이 근로기준법 등을 적용받지 못하는 상황이지만, 이를 보완할 수 있는 정책과 제도가 없는 현실을 짚고 있다. 이들은 지자체 조례의 형태로, 플랫폼 기업과 지자체의 책임을 지우라고 제안하고 있다. 노동자들의 과로를 방지하고 안전을 확보하기 위해 필요한 휴식시간 및 공간을 제공하는 것을 사업주의 의무로 삼고, 동시에 지자체도 휴게공간이 확보된 탑차 정비시설 등을 설치하라는 내용이 핵심이다.

8) 기후재난 시기 이동노동자 작업중지권 보장 촉구 및 현장 노동자 실태 발표 서비스연맹 기자회견. 2024.

9) 정형욱 외. 경기도 여성 이동노동자 노동실태 연구. 경기도가족여성연구원. 2020

10) 강은희, 이주희, 오민애, 송명숙, 신석진. “배달노동자, 택배노동자, 민간위탁노동자 보호와 지원을 위한 표준조례 연구 보고서.” 2023.

상하차 작업, 물품 분류 작업 등이 수행되는 창고에 휴게공간이 충분히 마련되지 않는 문제도 제기되고 있다. 가전통신 렌탈 노동자들을 대상으로 한 2020년의 실태조사는, 휴식 공간이 제대로 마련되지 않아 출근 땀 뻘 밖에서 지내야 했던 문제를 지적한다. 고객의 집에 방문했을 경우에도 집 앞 비상계단에서 쉬거나, 자차에서 밥을 먹어야 했던 문제 등을 짚고 있다. 앞서 언급한 정형옥은, 지자체의 이동노동자 쉼터가 여성노동자들에게 실질적으로 작동하기 위해 공간적 접근성 보장이나 남녀휴게실의 구분된 운영과 더불어, 다양한 직종의 특성과 요구를 반영하고, 이때 여성 다수 직종이 배제되지 않는 것이 필요하다고 강조하고 있다.

이동·방문 노동자들의 성별 분업은 매우 뚜렷한 경향성을 띤다. 라이더, 택배기사, 배송기사, 방문수리 및 설치기사의 경우 남성이 다수다. ‘고객’과 대면하여 감정노동 등 서비스를 제공하는 방문노동자들은 여성노동자들이 절대다수를 차지하고 있다. 학습지교사, 예술강사, 요양보호사, 아이돌보미 등이 그 예시다. 김종진(2024)¹¹⁾ 등은 젠더 불평등한 노동시장 특성이 이동노동자에게 그대로 전이되어 있다고 짚으며, 여성 다수 직종인 방과후강사, 예술강사, 재가요양사, 아이돌보미 다수가 시급제/성과급제로 운영되어 저임금에 노출되어 있다는 점을 짚었다. 안전보건 문제와 관련, 고객의 폭언 및 (성)폭행, 과도한 감정노동의 요구 등의 문제는 여성이라는 위치와 고객과의 갑을 관계 등이 결합한 결과로 제기되고 있다.

성별, 특히 여성에 집중한 연구 자체가 많이 되지는 않았다. 현재 수행된 여러 연구는 여성 다수 직종에서의 여성노동자들이 처한 문제에 초점을 맞추고 있다. 남성 다수 사업장, 혹은 성별분포가 고른 사업장에서 여성노동자들의 문제 등은 아직 많이 제기되지 않았다.

1) 고객에 의한 위험, 부재한 보호 체계

고객의 집이나 사업체에 방문, 대면하여 소통하는 노동자들이 처한 감정노동의 문제 등이 제기되고 있다. 산업안전보건법은 고객 응대 근로자 보호 규정 마련을 사업주의 의무로 정하고 있다. 주요 내용 중의 하나로 고객 응대 업무 매뉴얼을 마련하도록 하고 근로자는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등의 필요한 조치를 요구할 수 있다고 명시하고 있다. 하지만 특수고용노동자들에게는 적용되지 않는 점, 고객 등으로 인한 위험 상황에 노동자들이 즉각 대피를 하기 어렵게 만드는 여러 조건 등에 대한 문제 제기가 지속되고 있다.

앞서 언급한 국가인권위원회 실태조사(2020)는 고객으로부터 부당대우를 받은 적이 있는 사람들의 비율이 74.2%, 회사로부터의 비율은 65.1%로, 상당수의 방문노동자가 부당대우에 노출되어 있다는 점을 지적한다. 고객으로부터의 성희롱 역시 검침 점검 노동자 38.7%, 재가요양보호사 42.6%로 매우 높았음을 지적하고 있다. 해당 실태조사는 또한 해당 상황에서 업무 중단 조치를 하는 경우가 40% 가량밖에 되지 않았다는 점을 함께 얘기하며, 산업안전보건법상 명시된 ‘산업재해가 발생할 급박한 위험’ 정도로 명시된 작업중지권의 요건을, ‘고객으로부터의 폭력 및 괴롭힘이나 지속적인 부당한 요구’로 확대하자는 제안을 하고 있다.

고객에 의한 성희롱, 폭언 등이 발생했을 때 회사가 책임져야 한다는 문제 제기 역시 나오고 있다. 학습지교사, 판매, 가스검침원 등을 대상으로 한 경기도가족여성연구원(2020)의 연구는,¹²⁾ 기타 판매·서비스 관련 단순 종사원과 판매 종사자에서 감정노동 위험 수준이 매우 높았으며, 이동노동 관련 직종의 경우 사실상 감정노동에 대한 보호 체계가 상당히 취약하다고 지적하고 있다. 또한 고객에 의한 성희롱이 발생해도 해당 고객에게 어떤 대응도 하지 않고 피해자도 전혀 보호해 주지 않는 회사의 행태에 대한 문제제기를 하며, 감정노동

11) 김종진, 백남주, 송민정. 서비스 이동노동자 실태와 가치 인정 - 노동실태, 제도와 운동의 방향 모색. 전국서비스산업노동조합연맹. 2024.02

12) 정형욱 외. 경기도 여성 이동노동자 노동실태 연구. 경기도가족여성연구원. 2020

자를 위한 상담체계 마련 및 성희롱 관련 노동자 지원체계 마련 등이 필요하다고 제안한다. 가전렌탈 노동자들을 대상으로 한 서비스연맹의 연구(2021)¹³⁾ 역시 이들이 특수고용노동자라는 이유로 감정노동자보호 규제를 적용받지 못하는 문제를 지적함과 동시에 폭언·폭행을 일삼고 규정에 없는 시간에 와서 일하라는 고객의 요구를 업체 차원에서 관리해야 한다는 점을 지적하고 있다. 해당 연구는 특수고용 노동자에게 최소한의 기본급여 제공과 함께, 고객 갑질로 인해 업무가 연장되면 그 시간도 업무로 인정이 필요하다는 점을 이야기하고 있다. 방문 인터넷 설치 및 수리 업무 노동자를 대상으로 한 연구¹⁴⁾ 역시 고객에 의한 폭언, 위협 등에 대해 노동자 보호 조치가 잘 실현되지 못하고 있다고 지적하는데, 그 이유로 고객만족도 평가를 잘 받지 못할 수 있다는 관리자의 불안이 우선되었다고 설명하고 있다.

2) 예방을 위한 2인 1조

방문노동자들에 있어 2인 1조는 주로 고객으로 인한 폭력에서 스스로를 보호할 수 있는 예방체계로 소환된다. 2019년, 울산 경동도시가스 안전점검 노동자 3명이 울산시의회 옥상에 올라 노동 과정에서 성폭력 방지를 위한 2인 1조 도입을 요구했고, 그해 9월 '탄력적 2인 1조'를 시범으로 운영하기로 노사가 합의했다. 이후 여러 이동·방문 사업장에도 적용 확대가 필요하다는 제기들이 나오고 있다.

앞서 언급한 국가인권위원회의 실태조사(2020) 역시, 주로 여성인 가스검침노동자들이 혼자 방문했을 때, 이용자로 인한 성희롱/성폭행을 방지하기 위해 2인 1조를 비롯한 예방 체계를 제안한다. 상수도계량 검침원의 사례도 소개하는데, 마찬가지로 폭언, 폭력 등에 대해 사후에 지원인력이 나오는 제도들이 실효성이 낮다는 점을 지적하면서 반복적으로 문제가 되는 사례에 대해서는 2인 1조 근무가 가능해야 한다는 점을 제안하고 있다. 포함하여 고객의 성희롱 전력 등의 정보를 노동자에게 사전에 제공해야 한다는 점도 같이 제안하고 있다.

3) 이동시간, 대기시간 등 인정되지 않는 노동시간의 문제

다음 업무가 들어오는 것을 기다리는 대기시간, 다음 업무 장소까지 이동하는 시간, 업무를 준비하는 시간 등이 시급제와 맞물렸을 때 노동으로 인정되지 않는 문제들이 주로 제기되고 있다. 국가인권위원회는(2020)¹⁵⁾ 여러 이동노동자들이 마주한 노동시간 산정의 문제를 소개한다. 특히 다문화가족방문교육지도사의 경우, 1회 방문당 2시간을 인정받는데 여기에는 방문 전 사전 준비, 방문을 위한 이동·방문 이후 결과 보고 등이 누락되어 있다고 지적하며, 이동시간에 대한 일정 부분을 노동시간으로 인정하여 구조적 저임금 개선의 필요성을 이야기하고 있다.

고객과 약속을 하고 방문하지만, 고객의 시간과 편의에 맞춰야 하는 특성상 방문노동자는 본인의 노동시간에 대한 통제권을 발휘하기 더욱 어렵다. LG전자 케어솔루션 매니저를 대상으로 한 연구(2021)¹⁶⁾는 연락이 닿

13) 서비스연맹 생활가전렌탈산업노동자 안전보건실태조사 결과 보고서. 2021

14) 한국노동안전보건연구소. 노무관리 방침 변화에 따른 노동자 건강영향 및 과제. 2024

15) 가구방문노동자 인권상황 실태조사, 국가인권위원회, 20202

16) 한국노동안전보건연구소, 전국금속노동조합. LG전자 케어솔루션 매니저 노동강도 및 건강영향 실태조사. 2021

지 않거나 갑자기 취소하는 고객에게도 노동자가 어떻게든 간을 맞춰야 한다는 점을 지적하면서, 이로 인해 정해진 노동시간과 실제 노동시간에 큰 차이가 발생하며 장시간노동을 유발하고 있다는 점을 지적한다. 주말에 가족들과 시간을 보내다가도 고객에게 연락이 오면 찾아갔던 사례들을 소개하면서, 고객과의 컨택 및 조율 등에 소요되는 추가시간이 급여에 반영되지 않는 점을 문제 제기하고 있다.

1회 방문 당 3시간의 시간을 인정받는 방문요양보호사들 역시 그러하다. 강은희(2025)¹⁷⁾는 36명의 요양보호사의 이동시간을 계산하여, 이동에 소요되는 시간을 ‘근로시간’으로 포함했을 시 다수(28명)가 법정 최저임금보다 낮은 임금을 받고 있다는 점을 짚으며, 이동시간을 ‘근로시간’으로 편입할 것을 주장하고 있다. 공익인권법재단(2021)¹⁸⁾, 민주노동연구원(2022)¹⁹⁾ 등의 연구들은 이동시간의 미산정 문제를 포함, 수급자(돌봄 대상)의 급작스러운 취소(‘노쇼’)가 요양보호사들의 노동시간으로 인정이 되지 않는 점, 수급자의 노동시간에 대한 이해 부족으로 업무 외 시간에 돌봄 서비스를 요구하는 점 등을 지적한다. 수급자의 사정 혹은 관계상 요청을 거절하기가 어려운 상황에서 많은 추가 노동이 가려져 있는 상황을 개선하기 위해, 이들 연구는 공통으로 월급제로의 개편과 중개 기관의 책임성 강화 등을 제안하고 있다.

민주노총 서비스연맹이 진행한 이동노동자 실태와 가치인정연구(2024) 역시 인정받지 못하고 있는 노동시간에 대해 걱정하고 합리적인 보상 체계가 필요하다고 지적하고 있다. 해당 연구는 배달라이더, 가전제품 설치수리기사, 가전제품 방문 점검원, 배송기사, 택배기사, 학습지교사 등 노동조합으로 조직된 이동노동자 전반을 대상으로 이동시간과 임금구조 등을 조사했다. 쪼개진 시간에 대한 보상 체계를 마련하기 위한 방법으로 현재 노동시간으로 보지 않는 업무 관련 시간을 최대한 노동시간으로 포함하는 방법, 보상에 포함되지 않는 시간을 평균하여 그 시간만큼의 시간을 임금 산정 시 포함하는 방법, 이동시간이나 대기시간, 헛걸음 시간 각각에 대한 보상 수준을 결정하는 방법 등을 제시하고 있다. 또한 특수고용직, 민간, 이동이 중첩된 그룹에서 주 52시간을 초과하여 노동하는 비율, 하루에 방문하는 장소의 수 및 이동시간이 가장 길었음을 얘기한다. 건당 수수료에 기반한 임금체계, 업무상 필요한 모든 지출을 개인이 감당하는 구조 등이 노동자들을 괴로로 내몰고 있기 때문이다.

4) 방문하기 어려운 화장실

방문노동자들의 화장실 사용의 어려움과 이동노동자들의 어려움은 결을 달리하면서도 비슷했다. 선행연구들은 이를 엄밀하게 나눠서 비교하지는 않았는데, 이동노동자의 경우 근처 화장실이 없어서 사용하기 어려운 문제를, 방문노동자의 경우 고객 집 화장실을 사용하기 어려운 문제를 주로 짚고 있었다. 하지만 공통으로 높은 노동 강도로 맞물려 화장실 사용이 어려운 점을 짚고 있었다. 금속노조 등이 진행한 LG전자 케어솔루션 매니저 노동강도 및 건강영향 실태조사는, 업무 중 화장실을 단 1회 간다고 한 응답이 23.8%, 한 번도 못 간다는 응답이 15%라는 점을 짚으며, 주변에서 사용할 수 있는 관리사무소, 카페 등을 알아두어야 한다는 점을 짚고 있다.

17) 강은희. 제가방문요양보호사 이동시간 실태조사 결과 및 제도 현황. 진보정책연구원. 2025

18) 방문요양보호사, 불안정 노동실태와 해법 연구, 공익인권법재단 공감, 2021

19) 방문요양 노동실태의 특징 및 시사점, 민주노동연구원, 2022

이동·방문 노동자들을 대상으로 한 선행연구들의 다수는 직군 각각이 처한 문제들을 다루고 있다. 전반의 문제를 다루는 연구들 다수는 주로 특수고용 등 노동자성의 불인정을 문제의 핵심 원인으로 짚고 있다. 이 장에서는 특수고용이나 플랫폼 노동자들이 통상적인 노동관계에 확대 포함되어야 한다는 점에 관한 동의를 전제 하되, 이동 및 방문 노동의 특징으로 인해 발생하는 안전보건문제를 의제별로 정리하고자 했다.

고정된 장소가 아닌 도로나 자동차를 주된 일터로 삼는 이동노동자들을 다룬 주된 연구들은, 교통사고 등 안전문제, 주차 공간의 부족, 건당수수료나 (플랫폼) 알고리즘 등이 기상악화 상황에도 일하도록 유도하는 문제, 휴식공간의 부족 등을 짚고 있었다. 대부분 여성들이 분포하고 있는, 고객의 집이나 사업체 등에 대면 방문하여 재화나 서비스를 제공하는 방문노동자들의 경우, 고객의 폭언이나 폭행 등의 상황에서 보호받지 못하는 문제, 이동에 소요되는 시간이 인정되지 못하는 문제, 방문하기 어려운 화장실을 주로 제기하고 있었다. 예방 및 대응을 위한 주된 조치로써 2인 1조가 제기되고 있으나, 아직 현장에서 보편화되지 않았다는 점 역시 확인할 수 있었다.

이동·방문 노동이라는 특징은, 통상적 고용관계에 포함되어있는 노동자라고 하더라도, 노동자의 참여를 통한 현장개선을 어렵게 하는 명분으로 작동하고 있었다. 산업안전보건위원회나 근골격계유해요인조사, 위험성평가 등을 제도로써 보장된 ‘노동자 참여’를 이동·방문 현장에 어떻게 적용하고 개선해나갈 것인지에 관한 연구는 많이 수행되지는 않았다. 한편, 방문노동에 여성노동자들이 집중되어 있는 점에 기반한 점에 집중하여, 이동노동자 쉼터 등 제도개선에 성인지적인 관점이 반영되어야 한다는 제안의 형태로 연구가 제시되고 있다. 하지만 현장에서 성인지적으로 노동안전보건활동을 어떻게 펼쳐나갈 것인지, 남성다수 혹은 성별분포가 고른 직종에서 일하는 여성노동자들의 문제들은 아직 많이 제기되고 있지 않았다. 이러한 점들을 인터뷰 및 법적 검토 과정에서 반영하고자 했다.

CHAPTER III

초점집단 인터뷰

1. 초점집단 인터뷰 개요
2. 노동시간과 노동 강도
3. 거리의 유해위험요인
4. 방문지의 유해위험요인
5. 노동안전보건 법제도의 사각지대
6. 소결

1 초점집단 인터뷰 개요

서비스연맹 산하 이동·방문 노동자들을 다양하게 만나 이동·방문 노동자가 느끼는 산업안전보건 관련 법과 제도의 문제를 들어보고자 소그룹 인터뷰를 기획하였다. 초점집단 인터뷰(Focus Group Interview) 방법은 심층면접법(in-depth interview)을 응용하여 소규모의 동질적인 집단을 한 장소에 모아놓고 편안하고 자연스러운 분위기에서 연구 주제와 목적에 대해 같이 토론하도록 하는 방법이다. 면접 참여자들 사이에 이미 관계가 형성되어 있고 이를 적극적으로 활용할 수 있다.

이동·방문 노동의 특성을 잘 알고, 노동안전보건에 대한 기본 소양과 문제의식도 있는 노동조합 활동가들 인터뷰가 필요하다고 생각했고, 이에 따라 서비스연맹 산하 노동조합 활동가들의 그룹 인터뷰가 적절할 것으로 판단되었다.

이동을 주로 하는 노동자들과 방문을 주로 하는 노동자들로 나누고, 고용형태에 따라 근로기준법상 근로자인 노동자들과 특수형태근로종사자 등 근로기준법상 노동자는 아닌 경우로 구분하여 초점집단 인터뷰를 시행했다.

타 업종에서도 방문, 이동노동자들에게서 유사한 문제가 있는지, 특히 고용이 안정된 경우 이에 대한 돌파구를 어떻게 찾아가고 있는지 비교, 확인하기 위해 타 산별노조의 이동·방문 노동자 노동조합 활동가 인터뷰를 추가했다. 금속노조 소속 삼성전자서비스지회 전 간부, 공공운수노조 소속 SK브로드밴드 비정규직 지부(자회사 정규직) 현 간부를 추가로 인터뷰했다.

면접 대상은 다음과 같다.

[표 1] 면접 일시 및 대상

인터뷰 날짜	인터뷰 참여자
2024.11.19	전국가전통통신서비스노조 청호나이스 지부 지부장 김주태 (설치수리) 전국가전통통신서비스노조 코디코닥 지부 지부장 김순옥 (방문점검)
2024.12.05.	전국택배노조 우체국 본부 안준영 사무국장 마트산업노조 온라인배송 지부 최대영 조직국장 전국배달플랫폼노조 이윤선 정책국장 전국대리운전노조 이창배 위원장
2024.12.05	전국돌봄서비스노조 전현욱 사무처장 전국학습지산업노조 구몬 지부 박성희 지부장, 재능 이수영 지부장

2024.12.30.	전국가전통신서비스노조 코웨이 지부 수석부지부장 박상웅
2024.12.04	금속노조 삼성전자서비스 지회 윤종선 전 서울지회장
2024.12.17	공공운수노조 더불어민주당희망연대 본부 정지승 조직실장 공공운수노조 더불어민주당희망연대 본부 SK브로드밴드비정규직지부 김선우 사무국장

[표 2] 면접자 직종 및 업무 특성

직종	고용형태	업무 방식	임금구조
가전 설치수리	자회사 정규직	예약된 고객의 가정, 사업장 등 방문하여 다양한 가전 제품 설치, 수리.	기본급 + 실적급
가전 설치수리	정규직	예약된 고객의 가정, 사업장 등 방문하여 다양한 가전 제품 설치, 수리.	기본급 + 실적급
가전 방문점검	특고	예약된 고객의 가정, 사업장 등 방문하여 가전 렌탈 제품 관리, 소모품 교체 등.	건당수수료
택배	특고	특정 회사, 담당 구역이 있음. 물류센터에서 물건을 받아서 운송 업무 수행.	건당수수료
마트 온라인배송	특고	특정 매장 혹은 물류센터에서 하루에 정해진 회차만큼 배달 업무 수행.	건당수수료
플랫폼 라이더	플랫폼	플랫폼 통해 들어온 주문 배달.	건당수수료
대리운전	특고	플랫폼 통해 들어온 대리운전 요청, 고객의 차를 운전.	건당수수료
재가요양보호사	계약직 (장기요양보험)	대부분 민간인 장기요양기관에 소속되어 이용자와 매칭. 이용자의 등급에 따라 정해진 시간 동안 방문하여 돌봄 수행.	장기요양보험에 책정된 급여
학습지 교사	특고	대부분 주 1회, 예약된 고객의 집에 방문하여 10-30분간 수업 진행.	건당수수료

[표 3] 비교군 면접자의 직종 및 업무 특성

직종	고용형태	업무 방식	임금구조
가전 설치수리 (삼성전자서비스)	정규직	예약된 고객의 가정, 사업장 등 방문하여 다양한 제품 설치, 수리.	기본급 + 실적급
통신 설치 수리 (SK브로드밴드 비정규직)	자회사 정규직	예약된 고객의 가정, 사업장 등 방문하여 제품 설치, 수리, 수거.	기본급 + 실적급

1) 이동시간과 건당 시간

이동·방문 노동자들이 사무실 혹은 공장 상주노동자와 가장 크게 다른 점 중 하나는 노동시간이다. 노동시간 중 상당 시간을 이동에 들이게 된다. 그런데 이 이동 시간이라는 것도 지역에 따라 다르고, 같은 지역에서도 매일매일 달라지는 경우도 허다하다. 그런데 특수고용노동자의 경우 이 시간이 아예 노동시간으로 계산되지 않고 있어(건수나 실적에 따른 급여 체계) 노동시간-급여 체계에 근본적인 문제/ 제한이 있다. 꼭 특수고용 노동자가 아니더라도 이동시간을 제대로 노동시간으로 셈하지 않는 경우가 많다. 이번 연구에서 정식 인터뷰를 진행하지 않았지만, 특수고용이 아닌 대학교 비정규직교수(시간강사)나 학교예술강사의 경우 강의 시간 이외에 이동이나 강의 준비에 들어가는 노동은 노동시간으로 인정되지 않는다. 재가요양보호사 역시 이동 시간은 임금으로 반영되지 않는다.

이런 경우, 이동 시간을 제외한 노동시간으로 임금을 벌충해야 하기 때문에 노동자 스스로 더 많은 일을 선택하기도 하고, 그렇게 되면 마치 노동자가 근로기준법 상 노동시간 제약을 뛰어넘는 장시간 노동을 원하는 것처럼 보이는 착시를 일으킨다. 노동시간은 급여 측면에서도 중요하지만, 노동자 건강에도 직결되는 문제이기 때문에, 안전보건 측면에서도 적절한 규제가 매우 중요하다.

또 업무 시간 동안 계속해서 이동·방문하여 개별 건을 처리하는 작업이라는 특성도 있다. 많은 업종에서 다루는 제품이 점점 다양해지고 서비스 종류도 많아지면서 건당 시간이 다양해진다는 점을 지적한다. 노동시간이나 작업 표준화를 위해 하루에 몇 건, 한 건당 몇 분 걸리냐는 질문에 다들 난감해 하였다.

그날의 보편적인 평균치라는 건 없어요.(중략) 그러고 일도 이제 그날의 그러니까 작업 환경상 난이도에 따라서 30분에 끝나는 것도 있는데 반면에 3시간 4시간씩 해야 되는 것도 있고. 그리고 건수도 아니면 주말에도 애들이 현재도 이게 단합이랑 다 체결이 돼 있는데 휴일 근무 수당도 있고 한데도 단체건, 50건 이상이라든지. 아니면 쉽게 얘기해서 어디 옥천군이 옥천군 하나의 군단위 노인회관이든 뭐든 정부 차원에서 밀고 나올 때가 있어요. 그 단체 계약이 돼버리면 한두 달 내내 주말마다 그걸 돌아가면서 다. (가전 설치수리)

저희가 업무 시간을 평균 내기는 굉장히 어려워요. 너무 물량 편차라는 것도 있고 그래서. 그냥 우체국 같은 경우는 저희가 이제 유일하게 택배 회사들 중에 단체 협약을 맺고 있어서 어느 정도 강제되는 부분이 있어요. 저희가 평균 그냥 190개 정도 물량을 가져간다고 보시면 되는데요. 또 특수기 때는 막 300개 400개씩 물량이 나오면은, 저희가 이제 물집이나 다량 짐 이렇게 표현을 하는데 택배기사들이, 300개가 있어도 한 집에 한 20개 30개씩 들어가는 집이지 그게 많으면 일이 빨리 끝나는 거고. 날개로 하나씩 다 가야 되면 300집을 가야 되는 거예요. 그래서 이것도 사실은 평균 내기는 굉장히 어렵다 이렇게 좀. (택배)

현재 노동시간을 규율하는 근로기준법 상에 주로 사업장 밖에서 일하는 노동자의 노동시간과 관련해서는 ‘근로시간 계산의 특례’ 항목 외에 특별한 규정이 없으며, 산업법 및 산업안전보건기준에 관한 규칙(이하 규칙) 등에서도 이동·방문 노동자의 노동시간이나 강도와 관련된 규율이 없다.

산안법 제5조 사업주 등의 의무 규정은, 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선을 사업주의 의무로 두고 있는데(해당 규정은 특수형태근로종사자 및 배달종사자에게도 적용된다), 피로와 스트레스를 규정하는 가장 중요한 요인 중 하나인 노동시간과 강도에 대해서는 실제 적절한 규제 수단이 없는 셈이다. 현재는 이런 작업에서 표준적인 건당 시간, 스케줄링의 원칙 등이 전혀 정해진 바가 없어서 회사마다, 노조 여부에 따라, 심지어 같은 회사에서도 지역이나 관리 단위마다 차이가 크다.

가장 기본적인 건 이제 이 업계 가장 이제 임금적인 부분이나 보편화된 건 평균치라는 부분을 만들어야 되는 거고 스케줄링도 하루 일정 소화할 수 있는 충분한 여건상의 이거를 맞춰줘야 되는. (가전 설치수리)

게다가 이런 작업 방식은 4시간마다 30분 휴식과 같이 정해진 노동시간 체계와 맞지 않는다. 업무가 일정하지 않기 때문에, 정해두고 쉬는 것이 쉽지 않고 보통 대기 시간에 쉬는 것으로 대체하게 된다. 하지만 대기 시간 혹은 다음 업무를 위한 이동 시간과 쉬는 시간은 등치된다고 볼 수는 없다. 근로기준법에서도 “작업을 위하여 근로자가 사용자의 지휘·감독 아래에 있는 대기시간 등은 근로시간으로 본다”고 되어 있기 때문에 업무에 필수적으로 수반되는 이동 시간과 대기 시간은 모두 근로시간으로 계산되어야 한다. 하지만 특수형태 근로종사자의 경우 계약 자체가 노동시간이 아니라 건당 수수료로 맺는 방식이라서 이동과 대기 시간에 대해 충분히 보상 받지 못한다. 근로계약을 맺고 일하는 노동자의 경우에도 기본급 외에 건당 성과에 따른 급여 비율이 높으면 노동시간 제한이 있더라도 이동과 대기 시간을 여유있게 보내기 어렵다.

처음 시작할 때 저희는 막 진짜 창원에서 빵 먹고 다니면서 찍은 동영상도 올리고 그랬거든요. 전체적으로 봤을 때 지금은 그나마 조금 나아져서 한 50%는 식사를 하는 것 같은데 50%는 아직도 일 욕심 많은 사람들은 못 먹어요. 먹을 수도 없고 시간도 안 되고. (가전 설치수리)

저희 일하면서 막 한 30분 배송했으니까 10분 쉬어야지 안 되죠. 빨리 마치고 들어가서 물건도 받아와야 되고. (마트 온라인배송)

저희는 휴게시간을 알아서 해라는 거잖아요. 쉬면은 돈 안 주면 되는 거고. 그러다 보니까 이게 휴게시간인지 대기 시간인지. 주로 이제 앱을 이렇게 계속 눈이 뚫어져라 쳐다보고 있고 그래서 콜이 없으면 콜이 없다고 스트레스를 받고 있는 상황이고 콜이 또 많으면 막 고르느라고 정신이 없고 그런 상황이니깐 이게 쉬어도 쉰 것 같지 않은 그런 상황인 거죠. 업체, 그러니까 대리운전 사용자들은 이제 휴게 공간 이런 것들을 전혀 아무 배려없이. 자신들이 사용자라고 생각 안 하니까 대부분. (대리운전)

2) 노동강도와 급여 체계

이런 노동시간 특성은 노동강도 강화로 이어지기 쉽다. 먼저 말 그대로 처리 건수를 늘리기 위해 장시간 노동을 하게 된다. 택배, 라이더 등 대표적으로 장시간노동 하는 직종의 경우, 노동조합이 생기고 회사와 몇 가지

합의를 맺은 뒤에도 여전히 이렇게 근무하는 경우가 자주 발생한다.

절대적인 노동시간이 길어지는 문제 뿐 아니라, 시간당 노동 밀도에 해당하는 상대적 노동강도 강화도 문제다. 노동강도 역시 일반적으로 고정된 장소에서 머물며 일하는 노동자와 같은 방식으로 측정하기가 어렵다. 이동·방문 노동자의 경우 대표적으로 상대적 노동강도를 결정하게 되는 요인이 건당 시간 배정이다. 건당 노동시간이 여유 있게 정해져 있으면 노동강도가 낮아지고, 짧으면 노동강도 높아지게 된다. 건당 소요 시간이 빠듯하게 잡혀 있으면, 해당 업무를 수행하는 동안 시간에 쫓길 뿐만 아니라, 뒤에 이어지는 고객과의 약속에도 영향을 미치게 되므로, 이중의 시간 압박에 놓이게 된다. 엄격한 마감이 있는 경우는 직무스트레스가 높은 업무로 보는데, 매 건이 마감시간이 있는 업무에 해당하게 된다.

이는 이 자체로 스트레스 요인이 될 뿐 아니라 업무 수행 시 시간에 지속적으로 쫓기게 하고, 서두르게 되는 원인이 된다. 빠듯한 작업 시간, 서두르는 작업은 안전사고 위험을 증가시킨다. 당연히 건당 시간을 어떻게 결정하고 배분하느냐, 작업과 작업 사이 여유 시간을 어느 정도로 두느냐, 스케줄이 변경될 때 그 책임을 누가 지느냐 등 회사의 다양한 정책에 따라 노동자의 압박감 정도가 달라진다.

회사에 따라서는 한 처리 건수 시간이 길어짐에 따라, 뒤따르게 되는 약속 변경을 모두 노동자에게 전가하는 경우도 있다. 이 자체가 스트레스가 될 뿐 아니라, 안 그래도 늦어졌는데 관련된 연락을 하느라 업무 시간을 더 들여야 하므로 일하는 사람 입장에서는 최대한 피해야 할 상황이다. 이는 일하다 위험 요인을 맞닥뜨려도 이를 제기하고 대응한 뒤, 안전하게 작업하기보다 ‘얼른’ 처리해버리려는 동기가 된다.

예전 홈플러스는 더 타이트하게 하고 있어 가지고, (배달) 차수도 많고 이렇게 왔다 갔다 하는 것도 많이 있는데, 그렇게 하다 보니까 본인들한테 불리한 거예요. 그렇게 너무 딱 집어서 짧게 하면 고객 컴플레인이나 고객 유지가 너무 힘들니까. 홈페이지에 들어가시면 아시겠지만 등성등성 돼있죠. 그래도 약간 느리신 분은 너무 압박이 크죠. (마트 온라인배송)

저희도 요즘 현장 돌면 가장 많이 저희들이 처음에 스케줄링 자체를 본사에서 내놨을 때가 총 11건이었거든요. 근데 이게 어느 날 15건으로 바뀌어 있어요. 그러면서 이것조차도 다른 외주 용역 업무가 또 발생을 하는데 그걸 배제하고 무조건 일은 15건을 무조건 세팅을 하려고 해요. 그러면 20건이 넘어. (가전 설치수리)

콜이 많을 때 그러니까 주문량이 많을 때, 주문량은 많고 배달 기사들은 없을 때 거기에다가 약천후하고 겹치면은 건당 만 원 만 5천 원까지 올라가. 대표적인 게 얼마 안 남은 크리스마스 연말 이때 이제 눈으로 보이는, 이제 대박 나는, 폭설 올 때 눈 와도 타는 거예요. (...중략...) 이제 건당 책정이 돼 있는 이 체계를 바꾸지 않고서는 라이더들의 안전, 비슷한 발생되는 문제들이 해결될 수 없다고 생각을 하고. 이제 대리운전하시는 분들도 비슷한 상황인데 그래서 저희는 이게 될지 안 될지 언제 될지 모르겠지만 일단 시간당 배달료를 책정을 해야 된다 그렇게 지금 주장을 하고 있고요. (플랫폼 라이더)

삼성전자서비스의 경우, 대부분의 업무를 매우 세세하게 쪼개어 ST(Standard time, 표준시간)을 정해두었다. 세탁기의 모터가 고장난 경우, 냉장고의 모터가 고장난 경우 등에 따라 각각 모두 표준시간이 정해져 있다. 작업의 특성에 따라, 개별적인 수리에 드는 시간을 모두 정해둔 것이다. 이에 기반해 건수가 할당되고 실적도 매겨진다. 이렇게 세세하게 업무 표준시간을 정해두는 것은 측정하기 어려운 이동·방문 노동자의 노동시간을 드러낸다는 장점이 있는 반면, 노동자의 자율성을 침해하거나 현실을 반영하지 못 할 경우 오히려 노동강도를 강화시킬 위험도 있다. SK매직서비스의 경우 몇 년 전 정해두었던 표준시간을 단축시킬 것을 수년간 지속적으

로 성과 목표로 제시하고 있기도 하다. 회사의 목표 시간으로만 보면 3년 사이 20% 이상 시간을 감축하라는 요구이고, 도저히 이 시간을 맞추기 어려운 노동자들이 데이터 입력 시간을 일부러 틀리게 넣는 등의 부작용도 발생하고 있다.

따라서 표준시간을 어느 정도로 세세하게 정할지는 회사나 노동조합이 선택할 문제다. 다만 이 결정 과정에 노동조합이 참여하고, 현장에서 발생할 수 있는 돌발상황을 고려하여 때에 따라 여유율을 충분히 두는 것, 표준시간을 기준으로 하되 현실에서 시간이 지켜지지 않을 수도 있다는 점을 염두에 두도록 하는 것 등이 중요한 원칙이다.

노동조합이 1년에 한 번씩 ST 측정을 할 때 기본적으로 먼저 조합에 제안합니다. 이 날짜 이 일정이 할 건데 지회에서 참여하고 싶으신 분들은 선별해 달라라고 하는 것이 있고 대략 한 30%에서 40% 정도를 조합원이 가계끔 하고요. 거기에 관리 감독하는 것에는 지회장들이 지역별로 모두 의무적으로 참석하게 되어 있습니다. (삼성전자서비스)

여기에는 급여체계 문제도 있다. 가장 근본적으로는 이렇게 시간 압박에 시달리게 되는 원인으로 특수형태 근로종사자라는 고용상의 지위가 주로 얘기되지만, 정규직이 되어도 실적과 급여간 연동이 크면 업무 건수와 속도에 압박을 받을 수밖에 없다. 안전과 건강이 따로 있는 문제가 아니라 고용, 임금 문제와 긴밀하게 연동되고, 따라서 단결권이나 단체교섭권, 단체행동권 등 기본적인 노동권에 크게 좌우되는 것은 매우 당연한 일이다. 건강 측면에서 고용문제, 임금 문제 바라봐야 하는 이유이기도 하다.

저희가 처리 건수를 많이 하면 급여를 그만큼 많이 받아가는 구조거든요. 현재 구조는. 그러다 보니까 이제 현장에서 이제 급여를 좀 많이 받고자 하거나 또는 이제 급여를 많이 받으셔야 하는 분들은 방금 얘기하신 것처럼 처리도 빨리하고 이동도 빨리 하고 이렇게 해야 한 건이라도 더 처리를 하거든요. 그래서 빠르게 빠르게 이동하시는 경우들이 좀 많이 있으세요. 그래야 처리를 많이 하니까. 업무하는 거는 이제 정규직이라고 하고 월급제로 돼 있다고 얘기해도 저희가 실적급이 있는 한 아마 그 환경은 동일할 거로 생각이 되고, (SK브로드밴드)

3) 불규칙한 노동시간

노동시간이 길거나 시간 압박이 크다는 것 외에 매우 불규칙하다는 점도 중요한 특징 중 하나다. 큰 틀에서 출퇴근 시간이 정해져 있더라도, 이에 맞추어 일을 하기 어려운 경우가 많다. 고객의 요구를 최우선으로 하는 회사 정책 때문에, 일상적이고 표준적인 근무 시간(월~금, 오전 9시~6시) 이외의 시간에도 서비스를 제공해야 하는 경우가 많다.

이때, 업무 본연의 성격이 불규칙한 노동시간을 전제하는 것이 아니라는 점은 분명히 해야 한다. 앞서 이동·방문서비스라고 해서 반드시 특수고용형태로 일해야 하는 것이 아니라고 강조했던 것과 마찬가지로. 같은 서비스를 제공하더라도 노동시간을 고정해두고 고객이 여기에 맞추도록 하는 방법도 충분히 가능하다. 정말 긴급한 서비스의 경우 당직을 두는 방안도 충분히 생각할 수 있다.

저는 진짜 제 머리 밑에 휴대폰을 놓고 자요. 제가 심하게 저기한 게 새벽 3시에도 전화 받아서 간 적도 있어요. 새벽에 전화하는 데는 업소들이 되게 많고요. 그러다 보니까 막 성질이란 성질은, 물바다 되고 있는데 안 오면 안 온다 난리 치니까 아예 제가 근거리 갈 수 있을 만한 거리는 가요. (가전설치수리)

아침에 아이들 유치원이나 학교 갈 때 홍보하는 건데, 그거가 걸리면 아침에 8시 반. 근데 사실 그때는 차들이 너무 많이 막히니까 엄청 더 일찍 나가야 되니까. 그렇게 해서 집이 머니까 사무실에 또 가서 10시부터 11시까지 미팅하고, 수업 준비 좀 하면서 12시부터 1시 밥 먹고. 그리고 옛날 같은 경우는 수업을 조금 일찍 시작했는데 요즘에는 맞벌이하시는 부부들도 많고 유치원도 방과 후 그리고 초등학교도 늘봄학교라고 해가지고 거의 저학년들은 4시 5시까지 이렇게 해서 수업이 조금 늦게 시작돼요. 그러면서 중간에 비는 시간 있긴 하지만 거의 10시? 좀 일찍 마치면 9시 10시 그 정도가 평균이라고 보시면. (학습지)

시작하고 끝나는 시간 뿐 아니라, 중간에 계속해서 해야 할 업무가 추가로 들어오기 때문에, 하루 일과 자체가 예측이 어렵다. 당일에도 그날의 스케줄을 알고 예측해서 일하기가 어렵다. 일하고 있는 동안 새로운 건이 접수되어 들어올 수도 있고, 그 사이 취소되고 다른 건으로 바뀔 수도 있기 때문이다. 이런 불규칙성을 줄이기 위해 일부 사업장에서는 최소한 추가되는 콜에 대해서 제한을 두는 방식을 취하기도 한다. 이 역시 충분히 노사간의 합의로 업무에 안정성을 더할 수 있는 방안이다.

하루에 업무 구간이라는 거를 정해놨는데요. 아침 9시 반 도착을 시작으로 1구간부터 5구간이라는 구간을 나눠놓고 그 안에 30분 단위로 배정을 하는 것이 아니라 러프하게 예를 들어 이 구간에는 2건, 3구간, 4구간에는 3건, 4건 이렇게 해서 하루에 총 양을 맞추는데 이것이 의미가 없는 게 아까 말씀하신 것처럼 그것만 배정이 돼서 그것만 하고 돌아가면 과노동이나 급하게 하지 않을 텐데 변수가 굉장히 많아요. 콜센터에서 긴급으로 접수하는 건들이 있고 그다음에 센터를 관리하는 지점장 앞으로 배정되는 건이 있어요. 왜냐하면 내 배정에는 배정이 딱 차서 더 이상 배정을 할 수 없으니 그 배정을 지점장한테 돌려서 결국 지점장한테 배정된 업무가 저한테 떨어져서 그걸 할 수밖에 없는 구조. 그리고 동일 고객 다수 설치건이라는 게 있는데 그게 뭐냐면 한 집에 예를 들자면 비데, 공기청정기, 정수기 세 개에 대한 설치가 나온 거예요. 회사는 이걸 기회비용이라고 생각을 하고 시간을 분배를 똑같이 하지 않습니다. 비율로 나눠서. 왜냐하면 이동 거리는 빠지는 거죠. 실제로. 한 집에 세 건이니까. 실제 작업 시간만 따져서 이렇게 배정을 하다 보니 아까 집 수로는 열에서 열 두 집이라고 말씀드렸지만 건수로 환산을 했을 땐 보통 15건에서 16건, 많게는 20건까지도 늘어나죠. (가전 설치수리_코웨이)

몇 시에 어느 집에 방문해야 되는지 그래서 그게 이제 매일매일 달라요. 개통만 쫓힐 수도 있고 장애만 쫓힐 수도 있고 이렇게 규칙적으로 딱 정해진 건 아니고 고객들이 원하는 이제 작업이 그 시간대에 딱딱딱딱 할당이 되는 거기 때문에 저희가 사전에 이렇게 점검이 가능합니다. 오늘은 어떤 일이 가는지. 다만 실시간이다 보니까 당일 것도 실시간으로 들어와요. 그래서 저희가 보통 1시간 전까지 할당이 이루어지는데 1시간 전에 만약 작업 역량이 비어 있다 그러면 그 시간 것도 할당이 되거든요. 그래서 실시간으로 할당돼서 실시간으로 이동한다고 보시면 될 것 같습니다. (SK브로드밴드)

하루에 빨리 할 수 있는 건들을 처리하게 됐을 경우엔 그 시간엔 다른 콜이 밀려들어오질 않게끔 만드는 것은 있었어요. 그러니까 조합에서도 같이 계속 얘기해 왔던 거고 예를 들면 어떤 집은 10분 만에 끝내고 나올 수도 있고 또 어떤 집은 한 2시간 걸릴 수도 있는데 좀 빨리 끝날 경우에는 그다음 집에 해당하는 콜을 우리가 수임 건을 콜이라고 하는데 그 콜이 더 이상 들어오지 않게끔 하는 3일 동안은 3일 안에 거를 미리 처리한다 하더라도 빈 자리에는 다른 콜이 들어오지 않게끔 하는 것을 만들어내긴 했어요. 그래서 그 시간적 여유가 좀 많이 생기는 거긴 하죠. (삼성전자서비스)

3 거리의 유해위험요인

1) 옥외 노동 : 악천후

이동이나 방문 모두 옥외에서 노동하는 시간이 길기 때문에 옥외 노동의 특성을 갖는다. 그러다보니 건물 밖에서 직접적으로 노출되는 폭우, 폭설, 폭염, 폭한과 같은 악천후 얘기가 많았다. 이전의 연구들에서도 이동·방문 노동자들은 미세먼지 등 기후변화에 대해서도 민감한 편이라는 보고가 있다.

악천후와 관련한 어려움의 양상은 다양하다. 덥거나 추울 때 대기 공간 문제도 있다. 차에서 많은 시간을 보내는 이동노동자들의 경우, 폭염 시 혹은 폭한 시 차 자체가 너무 춥거나 더워서 문제가 된다. 악천후 때문에 이동과 운전 과정에서의 어려움과 사고 위험 증가도 대표적인 문제다. 폭설이나 폭우 시에는 항상 위험을 무릅쓰고 일하는 이동노동자들의 사례가 언론에 오르내린다. 이 경우 노동자들은 날씨 자체가 문제가 아니라, 이런 날씨를 대하는 회사의 정책이 문제라고 입을 모은다. 날씨가 나쁠 때 작업을 잠시 중단하도록 하는 것이 해결책이 될 수 있는데 회사가 적극적으로 이런 정책을 사용하지 않는다는 것이다.

확실히 서울 경기나 여기 수도권 지역들은 이동 시간은 확실히 눈이 오거나 비가 많이 오면 훨씬 오래 걸리고 다들 난리죠. 빨리 끝내야 되는데. 왜냐면 점점 이동 시간 때문에 노동 시간이 길어지잖아요. 전체 노동시간이. 그러다 보니까 그런 안타까움이 항상 발생합니다. 원청에서는 아무것도 안 해요. (택배)

작년에 같은 경우 2년 전에 엄청 폭우가 내렸을 때 올림픽대로가 며칠 동안 이렇게 통제가 되면 우회길로 돌아가야 되는. 그러면 원래는 40분이면 갈 거를 2시간으로 늦춰서 가기도 하고 그거에 대한 대책은 없죠. 그냥 시간 꼭 안 지켜줘도 되니까, 그게 대책인 거예요. 시간 안 지켜도 되니까 천천히 하시고 다 하세요. 그런 거죠. (마트 온라인배송)

강원도에도 한 번 진짜 엄청 돌풍이 분 적이 있었는데요. 근데 회사 차원에서 좀 이런 전체 위험하니까 오늘은 일하지 말라고 문자를 보내줬으면 좋겠다라고 얘기했더니 회사가 보내준 문자가 오늘 돌풍이 불고 있으니 주의하세요 문자예요. 그래서 아니 고객한테 “오늘 못 갑니다”라는 문자를 보내주면 우리가 고객을 일일이 컨택하지 않아도 되고 사정을 구하지 않아도 되고 얼마나 편하냐. 근데 그걸 고객한테 보내는 게 아니라 우리한테 보내면 우리한테 주의하라고 그러면 너네가 알아서 하든지 말든지 알아서 하라는 얘기인데 이게 보내주나 마나 문자를 왜 이렇게 보낼 거냐 그랬더니 고객한테 보낼 때 이게 상황마다 다 다르고 고객이 저기 지역이 넓다 보니까 이 지역은 괜찮을 수도 있고. 그리고 이제 이런 오히려 현장에 혼란이 온다 막 이러면서 안 보내주는 거예요. (가전 방문점검)

그나마 택배 노동자들의 경우 노동조합의 투쟁 덕에 폭설 내렸을 때 배달 중지, 물량 통제 등을 얻어내기도 했다. 그렇지만 여전히 악천후로 인해 배송이 중지되어 수행한 업무량이 줄어들면, 그에 따라 건당 수수료 수익이 고스란히 감소하고 이는 택배 기사들이 온전히 손실로 떠안는다.

노동조합이 있으면서 싸움으로써 이제 배달 중지라든지 저희 작업중지를 계속 요구해 왔고요. 택배 노조에서도. 그리고 이번 같은 경우도 집하 제한을 원청 택배회사에서 건다든지. 물량을 통제하고. 사고 귀책은 기사나 택배사에서 없습니다, 이러면서 배상 안 해주려고 그러고 저희한테 물으라고 하는 건 없어요. 예전에는 저희가 다 물어냈죠. 생물이 문제가 생겼다가 나 택배기사들이 온전히 다 이제 소장한테 뜯겼던 상황인데 노동조합 생기면서 그런 악행들은 많이 없어지고 있습니다. 그래서

다행인 거죠. (중략) 보전을 받진 않죠. 임금을 보전받지는 않죠. 특수고용노동자라 보전받지는 않고요.(질문 : 천재지변이잖아요.) 특수고용노동자잖아요. (택배)

그나마 인터뷰 대상 사업장들은 모두 노동조합이 있고, 노동안전 관련한 활동도 하고 있는 곳이기 때문에 악천후 시 노동조합이 작업중지를 적극적으로 시도하기도 한다. 회사에 공문을 보내고, 조합원들에게 지침을 내린다. 하지만 이동·방문 노동의 특성상 대부분 전국사업장이다보니 지역이나 센터마다 노동조합의 이런 정책을 받아들이는 정도가 달라지기도 한다. 이 경우 개별 노동자들이 관리자들과 협상을 통해, 혹은 강하게 주장해야만 작업중지권을 사용할 수 있는 경우도 많아, 현실적으로 어려움이 있을 수 있다. 또 급여가 보전되지 않으면 현장 노동자들이 사용을 꺼리게 될 수도 있다. 현행 산안법상 작업중지권 조항만으로도 악천후 시 차량 이동이나 방문 자체를 거부할 수 있는 충분한 근거가 되긴 하지만, 이렇게 현실에서 적용하기 어려운 이동·방문 노동자의 특성을 고려할 때 악천후와 관련하여 작업을 중단하고 이 때 임금(혹은 수수료) 손실을 보전할 수 있는 방안이 제도적으로, 명시적으로 마련될 필요가 있다.

폭설 같은 경우나 작년에 폭우 태풍 왔었을 때 노동조합이 주체적으로 조금 작업 중지권을 내렸어요. 또 이번 폭설에도 그랬었고. 그래서 저희가 좀 답답한 건 이게 집합 건물체에서 일하는 조직이 아니라 전국 사업장이다 보니까 이것을 적용하는 문제가 조금 어려움이 있어서. 그럼에도 어쨌든 눈에 표시가 나는 부분이나, 폭설 주의보나 풍랑주의보 이렇게 내린 곳들에 대해서 그러면 그 기준에 맞춰서 작업 중지권을 사용하도록 지속적으로 독려는 하고 있는데 현장의 근로자 같은 경우에는 좀 부담스러운 측면이 없지 않아 있죠. 그게 정도가 얼마나 심한 건지에 대한 기준점이 전혀 없으니까 내가 정말 작업 중지권을 써도 되나 이런 고민들에 많이 빠져 있죠. (가전 설치수리)

우리는 어차피 특고라서 기본급이 없잖아요. 그리고 그달에 (정해진 업무는) 해야 되는 상황이고. 그래서 이런 경우에 좀 앞으로 올해 같은 일이 올해만 있겠냐. 올해 너무 힘들었거든요. 올해 같은 일이 정말 그 악천후에도 이제 일을 하고 다녔어요. 근데 이런 경우에 좀 생계를 보장을 해주면 정말 보름을 일을 못할 상황이면 보름 동안 해야 되는 상황이 그럼 수입이 너무 급격하게 떨어지니까 이런 경우 정말 천재지변이잖아요. 천재지변에 정부가 국민을 보호하게 되어 있는 거 아니에요? 우리의 생활을 보호해 주는 게 정부잖아요. 그럼 이런 경우 악천후에서 앞으로 올해와 같은 일이 계속 발생되면 정부에서 좀 지원을 해줘서 생활비를 좀 지원을 해준다는게 이렇게 해주면 정말 좋을 것 같아요. (가전 방문점검)

2) 쉼 공간

쉼 공간이 부재하다는 것은 대다수의 이동·방문 노동자들이 공통적으로 지적하는 문제이다. 앞서 노동시간에서 지적한 것처럼 규칙적인 휴게시간, 충분한 쉼 시간이 확보되지 않는 경우가 대부분이다. 그러나 이동·방문 노동자들이 쉼이 나도 쉼 공간도 마땅하지가 않다. 이 역시 이미 몇 년 전부터 이슈가 되어 왔다. 다음은 2020년 가전통신노조에서 조사하고 발표한 휴게실 현장증언대회에서 제출된 사진이다. 나가기 전에 물품을 챙기기 위해 들린 창고 내에 휴게공간이 없어 쪼그려 앉아 휴식을 취하거나, 가까호호 방문점검원은 휴게공간이 없어 고객집 앞 비상계단이나 개인의 차에서 식사를 하며 휴식을 취하고 있는 현실을 적나라하게 보여준다. 이는 지금도 별로 달라지지 않아 유사한 상황이다.

[그림 1] 2020년 가전통신서비스노조 휴게실 현장증언대회 사진



*오토바이가 있으니까 이동은 편하잖아요. 이동은 편한데 거기(이동노동자 쉼터)까지 가는 시간이 이제 아까운 거죠. 저도 그
렇게 그냥 오토바이 가다가 세워놓고 길바닥에서 앉아서 그 김밥 먹고 물도 마시고 쉬고. (플랫폼 라이더)*

쉴 공간이 없다는 것에는 화장실처럼 가장 기본적인 생리적 욕구를 해결하기 어려운 상황도 포함되어 있다. 특히 ‘이동’을 중심으로 하는데다 차 때문에(이륜차를 주로 이용하는 라이더와 달리) 기동성이 좀 더 떨어지는 마트 온라인 배송, 택배 배송 노동자들은 여전히 화장실을 덜 가려고 물을 안 마시고, 차 안에 비상시에 대비한 페트병을 두고 일한다.

택배나 온라인에서는 알겠지만 저희는 그 차 안에 페트병이 꼭 있어요. (마트 온라인배송)

*아마 비슷하실 건데요. 저희 비뇨기 질환이 있으신 분이 많아요. 왜냐하면은 땀을 많이 흘리고 물을 먹으면 화장실도 자꾸 가
야 돼요. 안 마시게 돼요. (택배)*

쉴 공간 문제는 해당 노동에 대한 사회적 평가도 반영한다. 계단에 쪼그려 앉아 쉬다는 것 자체가 그 노동자의 사회적 지위를 대변하기도 하는 것이다. 급여 수준에 따라서 더울 때 커피숍에 들어가서 쉬는 것 자체가 부담스러운 경우도 있다. 기존 연구를 보면, 일정 정도 이상의 소득을 올리는 방문노동자의 경우(방문 판매원, 보험모집인 등) 커피숍을 자주 이용하지만, 요양보호사처럼 최저임금 수준의 급여를 받는 경우 이것도 편하게 사용할 수 없다는 차이가 드러나기도 한다.

계다가 공간 사용과 관련한 증언에서는 매우 차별적인 언사들에 노동자들이 노출되고 있음을 확인할 수 있었다.

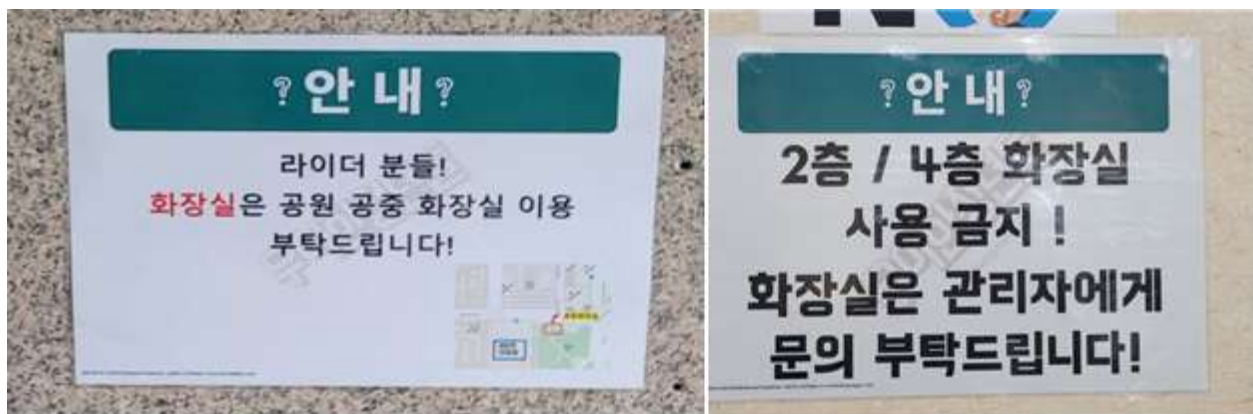
*마땅치가 않아요. 그전엔 더 심했는데 요즘은 그래도 쉼터들이 어느 정도 생기긴 했는데. 그런데 이제 도착하는 그 바운더
리에 쉼터가 없는 경우가 굉장히 많고. 그래서 보통 편의점을 찾아가는데 되게 좀 저기 기사분들이 되게 서럽게 생각하는
게 이제 편의점 앞에 가면은 대리기사 이용 금지 이런 식으로 진짜 써 있어요. 여름이나 이제 춥지 않을 때는 벤치에 앉아
있잖아요. 앞에 대리기사는 이용하지 마세요, 이렇게. 심지어 무슨 CD기 있잖아요. 추우니까 그 안에 들어가 계시는데 거기*

도 그렇게 써 있고 그다음에 어떤 데는 아예 폐쇄하는 경우도 있고 (중략) 버스 정류장에 이렇게 온열매트에. 그런 데 좀 앉아 있고 그게 아니면 그냥 길바닥에서 아주 서늘한 곳에 이렇게 추워하면서 있는 경우들이 꽤 있어요. (대리운전)

이동 중에 가서 보통 보시면은 차가 있으니까 차에서 쉬세요. 차에서 그냥 보통 쉬시더라고요. 그리고 저희도 여름에는 사실은 식당이나 편의점 카페 잘 안 갑니다. 저희도 땀을 많이 흘리다 보니까 엘리베이터 타도 좀 그래요, 사실은 땀 냄새 나고 이래서 싫어하시는 분들도 계시고. (택배)

안양 같은 경우에는 비마트 바로 옆에 화장실이 있거든요. 라이더들한테 쓰지 말라고 아예 붙여놔어요. 라이더 사용 금지 금지막하게. 그래서 라이더들은 200m 뒤에 공원 화장실이 있으니 공원 화장실을 이용하세요. 200m 걸어가는 건 사실 아무 것도 아닌데 정말 기분이, 기분 나쁘죠. (플랫폼 라이더)

[그림 2] B마트에 붙은 라이더 화장실 사용 금지 안내



해결방안에 대해서는 의견이 다양하다. 여러 지자체에서 이동노동자 쉼터를 만들고 있지만, 일부 직종 외에는 잘 사용하지 못 하고 있다. 오토바이를 타는 라이더의 경우 주차가 상대적으로 어렵지 않고, 기동성이 좋은 편이라서 쉼터를 잘 이용한다고 한다. 대리기사들의 경우 워낙 야간에 활동하는 경우가 많은데 그 시간에 대안이 없어 있으면 활용한다고 한다. 다만 이동 범위가 넓어 그 ‘바운더리’에 쉼터가 없는 경우가 많다고 한다. 그 외의 직종들은 이동노동자 쉼터를 잘 쓰지 못한다는 답변이 많았다. 오히려 행사나 모임을 위한 공간으로 쓸 수 있어 노동조합 활동 등에 도움이 될 수는 있다는 얘기는 있었다. 특별한 ‘공간’을 만드는 것보다 주변에서 일상적으로 공적으로 이용할 수 있는 공간이 늘어나는 것이 실질적으로 더 도움이 될 것으로 보였다. 이동·방문 노동자들이 마음 편히 쉴 공간이 없는 것은 공적으로 쉴 수 있는 공간, 누구나 이용할 수 있는 공공 화장실이나 휴게실 등이 전무해진 한국 사회 공간 구성 자체의 문제이기도 하다. 몇 군데 이동노동자용 쉼터를 더 많이 만드는 것과 별개로 공적인 공간 자체가 늘어나는 것 필요한 시점이다, 물론 더 시간이 오래 걸리는 일이고, 개별 노동조합만의 과제로 해결하기도 어려운 문제인 것이 사실이다. 그럼에도 공간의 공공성을 확보해나가는 것을 이동·방문노동자들이 앞장서 함께 제기해야 할 것으로 보인다.

이동노동자 쉼터가 저희가 쓸 수가 없어요. 시내 중심에 있어서 주차도 그러니까 할 곳이 없어요. 그래서 저희 다 차로 이동하면서 다니는데. 그래서 접근성도 힘들고. 그리고 저희가 30분 이제 고객이 이 시간 그러니까 중간중간 비는 거잖아요. 그래서 그 30분을 쉬게 타고 가는 데 시간이 소요되기 때문에, 차에서 거의 기다리거나 아니면 그 시간에 화장실을 다녀오거나, 아니면 그 시간에도 계속 고객들이 전화 오거든요. 컨택 전화도 오고, 이런저런 안 된다는 문의 전화도 오고 이제 지국에서도 계속 전화가 와요. 그래서 이제 이 고객 업무를 쫓는 전화도 오고 뭐 이런 전화들이 오기 때문에 그 시간 그냥 쉬는

게 아니라 계속 전화 이제 계속 제 전화를 못 하잖아요. 계속 바쁘니까. 이런 시간을 이용해서 전화해야 될 곳들에 전화를 한단다가 이렇게 하면서 차에서 시간을 보내죠. 거의 그 시간에 일하는 거죠. 쉬는 게 아니라. (가전 방문점검)

3) 운전 및 주차

이동노동자나 방문노동자 모두 운전이 중요한 업무이다보니 운전, 주차와 관련된 스트레스 요인도 높았다. 급하게 이동하다 크고 작은 차량 사고가 발생하거나, 주차할 곳을 찾지 못 해 시간을 많이 써야 하는 경우, 크고 작은 교통법규 위반 시 범칙금 문제 등 고민이 많았다.

여러 노동자들이 주차 단속에서 업무용 차량에는 예외를 적용해주는 지자체 정책에 대해 긍정적으로 평가했고, 확대되기를 기대하기도 했다. 그만큼 주차 문제가 스트레스가 되기 때문일 것이다. 주차가 큰 스트레스가 되는 것은, 주차가 어려워지면 주차 공간을 찾느라 시간이 오래 걸리고, 시간 압박이 심해지기 때문이기도 하다. 한 면접자는 주차가 어렵기 때문에 주차 단속을 하지 않는 점심 시간에 서비스를 제공하러 다니느라 10여 년간 점심을 못 먹었다고 하기도 했다.

제가 15년 동안 하면서 한 달에 점심을 두세 번밖에 못 먹었어요. 제 지역만큼은. 왜 그러냐면 제가 대전 시내 둔산동이라는 일대를 했었는데 그러니까 대전 새로운 신도시예, 법원이고 뭐고 정부청사고 다 들어 있는데 주차할 데가 없어요. 그런데 점심시간이 11시 반부터 2시까지지만 딱지를 안 끊어요. 그 시간에만 집중적으로 막 돌아다니는 거예요. 그러니까 점심 자체를 먹을 수가 없어요. (가전 설치수리)

00에 조례가 돼 있어요. 그렇게 이제 좀 붙이고 가면 저희 주차 딱지를 안 끊는 것처럼 저희도 정말 급하면 고객이라 약속 시간은 있고 그러면 이제 감수하더라도 막 주차를 하는 경우가 있어요. 그래서 이런 우리도 좀 필수 노동자들 아닌가요? 정말 정수기 안 쓰는 집 없는데? 그럼 저희들도 주차 요금을 그러니까 좀 범칙금을 좀 그러니까 이렇게 붙여놓으면 정수기 점검을 위해서, 목적으로 왔습니다. 그러면 좀 주차 할 수 있도록. (가전 방문점검)

주차요. 아파트는 별로 상관이 없는데. 아파트는 그 아저씨들이 알고 문제가 안 되는데 주택은 주차난이 심하고 주차 인심이 안 좋은 동네가 있어요. 그 잠깐 세워놓는 거 못 보는. 그래서 그냥 길에 세워놓으면 딱지 떼고. (과태료는) 저희가 부담을 하고. 그래서 수원시에서는 이동노동자들 주차 관련해가지고, 만약에 수업 중이어서 세워는데 이렇게 해서 서류를 지자체에다가 보내면 같이, 감면 처리해준다고 하더라고요. 그렇게 하는데 다른 지자체는 그런 경우가 없고. (학습지 교사)

000는 조례를 바꿔서 택배 노동자들 차량이 단속 대상에서 제외되거든요. 근데 사실은 택배업만 서비스업은 아니고. 모두가 다 차량으로 이동하는 서비스업 경우에 고객 집을 가야 되는데 특히 서울이 굉장히 문제인데 서울은 정말 주차하기가 어렵잖아요. 공영주차장 찾기도 어렵거든요. 공영 주차장을 설사 찾았다 하더라도 고객 집이 멀면 그게 수백 미터가 되더라도 제품을 끌고 이동할 수밖에 없는 현실이라 약간 좀 지자체에서는 가장 바라는 건 단속 대상에서 조금 제외시켜주는 이런 걸 해주면 정말 좋겠다라는 생각이 좀 있습니다. (가전 설치수리)

대부분의 회사는 범칙금에 대해서는 개인 부담을 원칙으로 하고 있다. 일부 회사에서는 불법 주차 범칙금에 대해서도 약간의 지원을 제공하기도 했다. 분명 주차 위반이나 속도 위반 등이 모두 개인 책임이라고 하기에 어려운 면이 있다는 데에는 대부분 동의했지만, 면접자에 따라서 교통법규 범칙금을 보전하는 것에 대해서 고민이 있기도 했다. 사후에 비용을 보전해준다 하더라도 ‘불법’적인 상황을 조합원들이 계속해서 감수하도록

하는 것이 적절한지에 대한 고민일 것이다. 작은 위반이지만, 이런 행위는 개인들에게 도덕적 갈등을 유발하고, 범칙금이나 벌점 등과는 별도로 원칙 훼손에 따른 부담을 지운다. 일하면서 이런 상황이 지속된다면, 이것이 회사나 업무 때문이라고 생각된다면 조직에 대한 신뢰도 낮아질 수 있다.

일부 지자체의 주차 단속 예외 혹은 완화 적용 정책 역시 마찬가지다. 일부 지자체에서 주정차위반 의견진술심의위원회에서 택배차량에 대한 불법주정차 위반 완화 규정을 두고 있다. 하지만 이를 아예 조례로 만들고자 했을 때 위법 소지가 있다는 지적이나, 특정 회사에서 범칙금 보전을 합의했는데 그룹사 차원에서 위법 소지가 있다고 변경하라는 권고가 있었던 점을 고려해야 한다. 주차 단속 규정은 단순히 도시 미관이나 교통 흐름을 원활히 하려는 목적 외에 보행자 및 다른 차량과의 안전 문제도 관여될 수 있으므로, 장기적으로 규정을 위반하고 주정차하게 되는 상황 자체를 줄이는 방향의 요구를 해야 한다.

사실 시간이 충분하고 쫓기지 않는다면, 불법주차를 할 이유도 없을 것이다. 주차한 곳에서 서비스 제공하는 곳까지 무거운 짐을 들고 이동할 거리가 멀어서 힘들다면 두 명이 함께 근무해 부담을 줄이는 것이 정답일 것이다. 어쨌든 거리의 안전을 유지하기 위한 최소한의 규칙이 교통법규라고 할 때, 개인에게 위법한 행위를 하게 하는 상황을 재정적 지원으로 상쇄할 수만은 없다. 오히려 주차나 신호, 속도 등을 위반하지 않고 ‘준법’으로 일해도 문제되지 않을 충분한 시간과 여유를 요구하는 것이 더 나은 접근법이다.

주차 스티커, 불법 주차 스티커가 발부되지않아요. 그러면 저희 회사 같은 경우는 지금 분기에 한 번까지는 50%까지 지원을 해주거든요. 그러니까 1년에 총 4번을 해주는 거고. 만약 스티커가 발급이 되면 그거 이제 우선 먼저 납부를 하면 회사에서 받은 지원을 해주고 있습니다. (SK브로드밴드)

모든 과태로는 지금 다 개인 부담이거든요. 그게 굉장히 불합리한 부분인데 예를 들면 신호 위반 우리가 일부러 막 과속해 가지고 막 하는 경우도 사실 우리 모두의 책임 일하는 사람의 책임이라고 하는 방식으로 일단 딱 이렇게 정해져 있고 우리도 어떻게 반론을 제기해야 하는데 명분이 엄청 좀 부족하다는 생각이 좀 있거든요. (삼성전자서비스)

그 외에 차량 그 자체 문제도 제기되었다. 특수형태고용의 경우 자차를 이용하는 경우도 많다. 운행비를 일부 지원하는 경우도 있지만 전혀 못 받는 경우도 있다. 운행비 일부를 지원받는다 하더라도 차량 감가상각 등의 부담을 노동자 개인이 지는 문제는 여전하다. 회사가 차를 지급하더라도 어느 정도의 옵션이 있는 차를 지급하는지에 따라 개인의 비용이 추가로 드는 것은 물론이고 안전 측면에서도 문제가 될 수 있다는 지적도 홍미로웠다. 안전과 관련된 기술이 매우 발전하고, 이런 기능이 ‘옵션’을 통해 획득될 수 있는데도 회사에서 제공하는 차는 가장 저렴하고 기본적인 안전조치만 되어 있는 경우가 많다는 것이다. 삼성전자서비스 노동조합의 경우 회사 제공 차량의 안전 관련 옵션이 개선되고 타이어 안전성이 높아지는 변화 후 사고율도 감소한 것 같다는 자체적인 분석 결과를 내놓기도 했다. 이런 부분은 법 제도로 풀기는 쉽지 않지만, 단협 등의 방식으로 회사를 통해 충분히 얻어낼 수 있고 얻어내야 하는 문제로 보인다.

저희도 지금 강통 차를 받았는데요. 근본적으로 선텐 자체도 출고될 때 가장 기본적인 수준에서만 장착이 돼서 받았어요. 그러다 보니까 여름철에는 이 열이 투과되는 게 그대로 그냥 투과가 되다 보니까 에어컨을 최고단으로 틀어도 이게 너무 더운 거예요. 그래서 회사에 얘기를 해서 선텐을 그래도 좀 농도를 짙게 좀 하자라고 했던 부분이 있어서 한 2회차부터 받은 차에는 선텐의 농도가 좀 짙어져서 나오게 되고는 있는데 이마저도 너무 더우니까 자비를 들어서 지금도 조금. 선텐도 법적으로 걸리지 않는 농도가 있어서 그 정도 농도까지는 직접 하고 있는 현실이에요. (가전 설치수리)

2023년 말부터 4년도부터는 신형에 들어가는 차량에 옵션을 거의 풀옵션으로 집어넣었기 때문에 안전 관련된 제어 장치들이 꽤 많이 보강되었거든요. 그러면서 차량의 교통사고율도 상당히 많이 줄었다는 거 그래서 어쨌든 사고 관련해서는 관심이 되게 많이 있거든요. ... 사시사철 쓰는 타이어를 쓰지 않게끔 하는 것 하여튼 이게 안전과 관련된 것이라고 우리가 계속 표현하는데 그것은 어쨌든 필요한 부분인 것 같아요. 다른 어떤 회사들이라도 지금 말씀드린 이 모든 것이 사실 노동조합에서 계속 얘기해 와가지고 만들어냈던 거기도 합니다. (삼성전자서비스)

차량과 관련해 새로 부상하는 문제는 감시와 관련된 것이다. 이미 택배, 배달 라이더 등의 경우 GPS 등을 통해 노동자의 이동 동선이 회사에 고스란히 드러나기도 한다. 한 가전 설치, 수리 노동자의 경우 차량 상태를 회사가 실시간 모니터링하고 있다고 답했다. 현재는 에어컨이나 히터 강도를 단속하는 정도이지만, 향후 이런 감시를 통해 개인정보가 유출되거나 개인이 생성한 데이터가 회사 측에 의해 자의적으로 사용될 수도 있고, 이를 통해 노동강도가 높아지는 등 다양한 효과가 날 수 있다는 점에서 노동조합에서도 주목해야 할 문제로 보인다.

이미 플랫폼 배달라이더의 경우, 라이더의 동선이 빅데이터로 플랫폼에서 활용되고 있는데, 실제 데이터 생산자인 노동자는 이 정보가 어떤 방식으로 사용되는지 전혀 알 수 없어 세계적으로도 이슈가 되고 있다.

유럽에서는 이에 대해 노동자들의 개인정보를 보호해야 한다는 판결들도 몇 건 있었다. 170여 명의 프랑스 우버 기사들이 우버가 기사들의 개인정보(데이터)를 얼마나 오래 보관하는지, 그리고 유럽 외부의 국가 법인에 개인정보(데이터)를 전송할 경우 어떻게 개인정보를 보호하는지를 명시하거나 기사들에게 공개하지 않았다는 불만과 진정을 제기했고, 네덜란드 개인정보보호 당국(DPA)이 이를 인정해 우버에 1천만 유로(한화 142억 원)의 벌금을 부과했다. 이탈리아 개인정보보호 당국(DPA) 역시 2021년에 배달 플랫폼 글로보가 라이더의 데이터 보호 권리를 침해한 혐의를 적용해 260만 유로의 벌금을 부과하기도 했다. 글로보는 딜리버리히어로의 스페인 자회사인데, 계열사 모두가 각국 라이더들의 개인정보(데이터)에 자유롭게 접근하고 있다는 사실을 확인한 것이다²⁰⁾. 노동자들의 동선을 추적하여 업무를 감시하고 빅데이터를 생산하는 것은 이동·방문을 주로 하는 기업이라면 쉽게 유혹을 느낄 수 있다는 점에서 관련한 제도적 규제, 단협을 통한 정보 보호 등이 시급하다.

차량, 여름이나 겨울철에 보통 에어컨이나 히터를 틀고 차량 안에서 대기하는 시간들이 좀 종종 많이 있는데 기업은 ESG 경영을 통해서 여러 가지 경영 때문에 제한을 하는 경우들이 굉장히 많이 있어요. 예를 들자면 에어컨을 몇 단 이상 틀면 안 된다. 히터도 마찬가지로. 실시간으로 이게 FMS라는 기계가 연동이 돼 있어서 회사 차다 보니까 GPS부터 모든 게 다 공회전을 이런 게 많이 확인이 돼서 실시간으로 그런 게 다 집계가 되거든요. 그런 경우에 관리자가 그걸 관리를 하죠. 급정지, 과속. 이런 것들이 다 관리 대상에 포함돼 있어서 감시당하는 느낌이 항상 있죠. (가전 설치수리)

20) 오민규, 디지털 경제와 함께 세계화되는 조직화와 저항들, 2024. 4. 일터. 한국노동안전보건연구소

1) '방문'에서 발생하는 문제들

방문 노동은 타인의 사적인 공간에 들어가서 작업을 하기 때문에 '이동' 만을 중심으로 하는 노동자들의 경우와 다른 문제들이 발생하기도 한다. 가장 흔한 것은 개물림 사고, 닫힌 공간에 고객하고만 머물기 때문에 고객의 폭언이나 폭행, 심한 감정노동 등에 노출되는 것 등이 있다. 기존 연구에서도 정말 많이 지적되어 누구나 쉽게 떠올릴 수 있는 문제들이다.

누구나 떠올릴 수 있을 정도로 빈번하게 벌어지는 문제인데 이렇다 할 해결책이나 개선, 보완책이 나오지 않고 있다. 노동자들이 더 답답하게 여기는 것은 이런 흔한 문제를 대하는 회사의 태도다. 이런 문제가 널리 알려진 뒤에도 현실이 별로 달라지지 않고 있는 것은 회사의 고객 정책, 회사의 노동자 보호 정책이 변하지 않았기 때문이라고 본다. 회사가 어떤 태도를 취하느냐에 따라서 방문노동자들을 의미 있게 보호할 수도 있고, 전혀 그렇지 못할 수도 있다.

저희가 이제 개물림 사고가 상당히 많이 일어나거든요. 그래서 이제 그 내용을 이제 한 문자에 실어달라라고 얘기했는데 처음에는 개를 고객한테, 고객 위주니까 '개를 보호해 주세요.' 하고 문자가 온 거야. 그래서 이거 좀 너무 우리가 이거 봤을 때 개가 우리보다? 우리가 그래서 이거 좀 바꿔달라 했더니 바꾼 게 안전거리를 유지해 주세요라고 한 거예요. 그래서 이것도 이거 이상은 회사는 안 되겠다는 거예요. 고객 위주기 때문에 고객이 기분 나쁠 수 있기 때문에 이 이상은 안 된다. 그래서 지금 나가고 있는 게 이제 '안전거리를 유지해 주세요'인 거예요. 근데 이제 얼마 전에 지국에서 고객 교육을 시키는데 이런 거를 PPT로 띄워가지고 고객의 VOC라고 하면서 이런 경우 주의하라고 클레임이 발생되지 않도록 주의하라고 했는데 상당히 불편한 거예요. (중략) "문이 열리면서 안에 있던 반려견을 보고 엄청 놀라시면서 무섭다고 하셨습니다. 서비스 받는 동안 반려견을 안고 있었고 낯선 사람을 보고 몇 번 짖었는데 그 소리에 놀라서 뒷걸음치시더군요." 뒷걸음질도 우리는 치면 안 되는 건지. (가전 방문점검)

죽을 뻔했다고, 목 졸려서, 어르신하고 일대일로 있다가. 그런 게 있었고 신문으로 나왔던 건 칼부림, 칼 들고 쫓아와서, 요 양보호사. 마음에 안 들었겠죠. 정말로 다행히 목숨은 구했는데 그런 경우도 있었던 거고. 사회서비스원 할 때는 어르신이 맨날 성인 방송 틀어 놓는 거. 갈 때마다. 그러니까 엄청 불편하고 말을 해도 시정이 잘 안 되고 이런 것도 있었고. 그다음에 또 성희롱 되게 많죠. 어르신들은 개념이 없고 이분들은, (…중략…) 환자인데 뭐 그냥 참아야지 뭐. 이게 기본이예요. 요양보호사들한테 하는 게. 그러니까 신체 부위에 어디를 만졌어. 교재가 그랬어요. 제가 2018년에 그거 할 때, 단호히 거부하라. 이거예요. 단호히 거부하러가 교재에 나와 있는 수준이야. 그러니까 이거를 센터에서 보호해 주거나 법에 해 가지고 신고를 하거나 이런 게 아니예요. 그러니까 그냥 50~60대라고 해 가지고 그냥 그렇게 넘어가는 거, 제도 자체가. (요양보호사)

성폭행하려다 미수에 그친 사례가 있었어요. 매뉴얼은 만들어 놔는데, (…중략…) 지국의 지국장이나 팀장의 대처 능력에 따라서 너무 이제 좀 힘든 상황들이 벌어지거나 이러거든요. 그래서 우리가 점검을 이제 시간별로 다 예약을 다 이제 고객과 시간을 맞춰봤는데 이렇게 일이 터지면 그러니까 회사에서 이후에 일에 대해서 이 사람을 이제 보호 조치를 해줘야 되는데 그런 게 전혀 없는 거예요. 그래서 코디가 직접 컨택을 다 이런 정신없는 상황에서도 고객과 컨택해서 내가 이런 상황에서 못 간다 이렇게 해야 되는 거고. 그리고 이제 그 지역에서 그러니까 그 고객 집에서 아버지가 막 30~40번의 전화를 했다는 거예요. 이 코디한테 전화해서. 왜 안 오냐 점검하다 도망갔으면 빨리 와서 점검해라. (가전 방문점검)

이런 문제를 규율하는 것이 일명 감정노동자보호법이라고 불리는 산안법 제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등)이다. 이 법에 따라 사업주는 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치를 해야 하는데, 그 첫 번째 내용은 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내다. 이는 방문노동자에게서는 의미가 크지 않은 내용이다. 그 외에는 매뉴얼 마련과 (노동자에 대한) 예방 교육 실시 등인데, 결국 현장에 홀로 있는 노동자가 판단하고 대처해야 하는 경우가 많다. 매뉴얼이 제공돼도 영업 실적이나 (특고의 경우) 소득 감소, 지점 관리자 성향 등으로 대응하기 어려운 경우도 많다. 대응 지침이 현장에서 어떻게 적용되는지 지속적으로 평가하고 개선해나가기 위해 노동자 의견을 수렴하는 과정이 필요하다.

오히려 회사는 고객의 공간에서 벌어지는 업무라는 이유로 업무 과정에서 불필요하거나 과도한 요구를 하기도 한다. 전자제품 점검 시 ‘올바른’ 자세 매뉴얼이 주어지기도 하는데, 서비스 제공 과정에서 반드시 필요하다기보다 고객의 ‘마음’에 들기 위한 것들이 많고 이것이 노동자들에게 부담을 추가시키기도 한다.

공손한 자세로 뭔가 이래야 되잖아요. 청정기를 점검할 때는 한쪽 무릎을 세우고 한쪽 퍼질러 앉으면 안 되고 막 이런 (가전 방문점검)

방문노동자들에게는 화장실 문제도 있는데 이동노동자와는 조금 결이 다르다. 이동노동자는 아예 화장실을 찾기 어렵다든지 차를 두고 화장실을 이용하기가 어렵다든지 하는 문제라면 방문노동자의 경우 고객 집에 화장실이 분명히 있음에도 불구하고 사용하는 것을 꺼리는 혹은 고객이 사용을 거절하는 데서 발생하는 문제다. 사적인 공간에 대한 인식 높아졌기 때문일 수도, 그럼에도 불편한 것은 분명한 사실이다.

저희가 이제 이 일을 하다 보면 화장실을 이용하지 못해서, 화장실에 가서 비데를 점검하면서도 화장실을 이용 못하는 경우가 너무 많거든요. 그래서 방광염이라든가 이런 거를 앓는 사람도 많아요. 그래서 이제 좀 이동노동자 심터는 그렇다고 너무 먼 곳에, 정말 접근성이 어려운 곳에 있다 보니까 저희가 이제 그러니까 이런 화장실 문제를 좀 해결할 수 있도록 지역마다 노인정 다 있잖아요. 그리고 회관 다 있고 동네 회관 다 있고. 이런 곳에 우리가 들어가서 이제 방문했을 때 좀 우리한테도 그러니까 문이 잠겨 있는데 들어가서 화장실을 이용하고 나올 수 있도록 좀 조치를 정부가 좀 지자체에서 좀 도움을. (가전 방문점검)

이런 문제는 고객의 영향력이 지나치게 클 때 더 심각해진다. 많은 이동·방문 노동자가 고객의 요청이나 호출에 의해 일을 받게 되고, 각 회사들도 고객의 평가를 중시하고 성과나 급여 등에 반영한다. 이럴 때 노동자들은 업무에 따른 필요 이상으로 고객의 ‘눈치’를 보거나, 고객의 부당한 요구를 거절하기 어려워진다. 서비스 이용자가 “내일부터 나오지 마.” 하면 곧바로 고용이 중단돼, 환자나 보호자의 과도한 요구를 울며 겨자 먹기로 받아들이는 경우가 많다는 재가요양보호사의 사례가 대표적이다.

정규직화 후 화장실 쓰겠다는 요청을 고객에게 하는 것도 괜찮아졌다는 삼성전자서비스 노동자 사례는 화장실 사용 여부 자체 뿐 아니라 어떤 맥락에서 화장실을 쓰거나 쓰지 못 하는지가 중요하다는 것을 보여준다. 화장실 썼다는 내용이 고객 평가에서 공개된다든지, 어쨌든 고객이 매긴 점수가 내 실적이나 급여에 직접적으로 영향을 미칠 때는 참고 넘어갔던 것으로부터 좀 더 자유로워진다는 것이다. 평가와 급여체계 등이 노동자의 노동과정 전반에 얼마나 다양하고 강력한 영향을 미치는지 보여준다.

고객집에 가서 급할 수 있잖아요. 근데 (화장실) 사용을 하게 되면 나중에 고객 만족도 조사 우리가 보통 아는 CS 조사에서 정말 안 좋게 나오는 경우가 많았어요. 근데 되게 그걸 공개적으로 사람들 앞에 얘기하는 거야. 조회 시간에 누구 똥 싸고 와 가지고 거기서 0점만 나왔다 이렇게 생각하면 얼마나 창피해요. 그리고 그 점수가 나중에는 어쨌든 굉장히 많이 불이익이 많이 갔던 때가 있었거든요. 근데 현재 버전은 그런 게 별로 없어요. 그러니까 그 실적들이 실제로 나에게 임금과 관련해서는 아무 이익과 불이익이 없거든요. 그러니까 그냥 회사는 계속 주구장창 얘기하죠. CS 잘 나와야 잘 나왔다. 하지만 실제로 직원들은 별로 그래서 그 문제가 해결되다 보니 어쩔 이 급하면 사용하는 거죠? 가서 부탁 말씀드려요. 좀 양해를 구하고 사용하고 근데 의외로 꽤 많더라고요. 저도 저도 사실 이게 습관이 돼서 그런지 잘 안 가게 되는데 같이 2인 1조 하면 어떤 직원분들은 얘기하고 갔다 오고 (삼성전자서비스)

2) 다양한 위험에 대한 ‘보편적인 예방책’ 부재

방문노동자의 경우 현장이 고객의 집이다 보니 모두 천차만별로 다르다. 유해위험요인도 매우 다양하다. 그러니 평가나 일반화가 쉽지 않다. 하지만 위험의 형태는 다양해도 예방책은 보편적으로 채택할 수 있다. 동물 물림, 폭언 폭행, 고객 갈등 등 구체적인 형태는 다를 수 있지만, 좀 더 포괄적인 예방책은 가능하다. 좀 더 선제적인 작업중지권 부여, 갈등 상황에 대한 회사의 분명한 책임 선언과 이행 등이 여기 해당할 수 있다. 앞서 지적한 개물림 사고와 관련한 안내 문자 발송 등도 회사의 예방 정책 중 하나로 볼 수 있다. 아예 문자도 발송하지 않던 시절에 비해서는 진일보했다고도 볼 수 있지만 여전히 고객에 대한 좀 더 분명한 태도가 필요한 것도 사실이다. 폭언 폭행이나 고객의 갑질에 대해서도 이를 단호히 대하는 회사의 정책이 서고 이를 고객에게 어떤 식으로도 전달하고, 혹시라도 사건이 발생할 경우 원칙적인 입장으로 해결해나간다면 지금처럼 노동자들이 오롯이 위험을 감수하는 상황은 변화될 것이라는 것이 공통된 답변이었다.

대표적인 것이 작업중지권 부여 혹은 사건 후 쉴 수 있는 시간 부여다. 악천후 시 작업중지권과 관련해 앞에서 지적했지만, 방문 상황에서 맞이한 문제에 대해서도 작업중지권이 적극적으로 사용될 수 있어야 한다. 또, 이미 문제가 발생한 뒤에는 이에 대한 보상 측면에서 또 치유를 위해서도 쉴 시간이 보장돼야 한다. 그러나 이런 제도가 아직도 자리잡히지 못한 경우가 많다.

일단은 제가 들어가는 시간에 문이 안 열렸고 눌러도 답이 없었죠. 그래서 센터 통해서 문이 안 열립니다. 보호자 연락해가지고 번호 좀 알려달라고 해서 딸 쪽에서 비밀번호를 받아서 들어갔죠. 근데 돌아가셨고, (중략) 제가 조금 더 빨리 발견했으면 괜찮았을까 이런 게 있었고. 트라우마 같은 게 있더라고요. 시신을 만졌는데 몸이 굳었죠. (중략) 본인이 신청할 수 있게. 이런 사례가 가끔 있으니까. 프로그램, 심리 상담 프로그램을 신청할 수 있게. 자기네가 전적으로 해줄 수는 없으니까 만약에 그게 필요하다고 하면 신청해라. 이 정도가 좀 있었죠. (요양보호사)

필요한 경우 2인 1조 투입 등도 있을 수 있다. 예를 들어 근골 부담이 큰 요양보호사 같은 경우 거구의 환자를 맡을 때, 목욕 보조 등 혼자 하기 어려운 일을 해야 할 때 등 2인 1조가 함께 일한다면 근골격계 부담을 상당히 줄일 수 있을 것이다. 사회서비스원이 민간 업체와 가장 다른 부분이, 필요한 경우 2-3명이 투입되어 일할 수 있다는 점이라고 하기도 했다.

요양보호사들은 근골격계 질환이 제일 심하고요. 요양원은 그냥 정형외과나 통증의학과, 한의원은 거의 밥 먹다시피 하고. 그다음에 재가로 가는 사람들, 등급을 받는 게 뭐냐면 거의 화장실을 갈 수 있는 수준이나 아니냐가 거의 그거예요. 등급

나오는 게. 혼자 화장실을 갈 수 있으면 등급을 잘 안 내주는 거예요. 거의 못 일어나거나 부축을 해줘야 되거나. 사람의 몸을 부축을 해야 하는 거잖아요. 그게 전적으로 매달리면 이게 부담이 올 수밖에 없고 몇 년 일을 하면 금방 어깨나 이런 데가 다 망가지는 거예요. (요양보호사)

2인 1조 작업이 그나마 현실화하려면 재량에 맡기는 것이 아니라 2인 1조 투입이 필요한 경우를 원칙으로 정해두고, 이에 해당되는 것은 서비스 신청 접수 시부터 2인을 배정하도록 해야 한다. 일부 회사들이 이런 정책을 시행하고 있다. 삼성전자서비스 혹은 코웨이의 경우 반드시 2인 1조로 작업해야 하는 경우를 정해두고 있다. 일반적으로 생각할 수 있는 고객과의 갈등이나 감정노동 등만이 문제가 아니라 중량물 수리, 작업 중 화재나 감전 사고 등 다양한 문제를 예방하는 데에 2인 1조 작업이 필요하다고 생각되어 규칙이 만들어져 있다. 이 때 두 명이 같이 일할 경우 실적에서도 각각 1건씩으로 적용되도록 제도가 설계되어야 한다. 그래야 2인 1조 작업을 실적 때문에 피하지 않을 수 있다.

그렇게 제도를 설계해도 이동시간 등에 대해서는 충분히 보상되지 않아서 사용하기가 쉽지 않다고 한다. 삼성전자서비스처럼 대기업의 경우, 담당 구역이 좁아서 2인 1조로 일하더라도 이동 거리가 상대적으로 길지 않은데, 그렇지 않은 경우 한 번 2인 1조로 일하러 갔다 오면 내 구역에서 2-3건 할 시간이 드니, 꺼리게 된다는 것이다. 이동이라는 특성을 고려하고, 이동시간은 노동시간이라는 원칙을 분명히 한 제도 설계가 필요하다.

2020년도에 양천센터에서 세탁기 수리를 하다가 감전사 한 우리 조합원이 계셨어요. 그 조합원의 사망 사건을 통해서 위험한 업무 또는 무거운 중량물 수리할 경우에 2인 1조로 접수해서 방문할 수 있게끔 하는 것이 정례화되기는 했습니다. (중략) 에어컨, 베란다에 혼자 가서 실외기 용접 수리를 하는 과정에 옆에 물건에 불이 옮겨붙어서 그 집은 전소가 됐고 그 위층으로 불이 옮겨붙어서 뉴스에도 꽤 많이 나왔거든요. (기존에는) 실내에 있는 경우에는 2인 1조가 아니었어요. 혼자 용접수리라도 혼자 했던 거였거든요. 위험 환경이 아니었다고 판단했기 때문에 근데 그 사건 이후로는 그 용접수리 모든 건에 대해서 2인 1조가 의무화되었습니다. (삼성전자서비스)

저희가 산보위에서 2인 1조라는 명칭이 워드 매니저라는 명칭으로서 구축은 해놨어요. 그리고 비용적인 측면도 다름이 없이 똑같이 100%, 100% 받을 수 있게 만들어 놔는데. 실제로 이것이 잘 작동되지 않는 이유가 아까도 말씀드린 것처럼 현장에서 일하는 매니저들 같은 경우에는 보통 자기 지역이 있고 이동을 해야 되는 시간 소요가 있는데 그것을 어디서 보상받을 수가, 보상이라는 게 아니라 인정받을 수 있는 부분이 없다 보니까. 누군가를 도와주러 가는 것이 사실상 거의 어렵거나 불가능한 거죠. 그래서 혼자 해야 되는 상황들이 되게 많아요. (가전 설치수리)

3) 방문을 위한 ‘준비’

방문을 하려면 여러 준비가 필요하고 이는 물류, 상품 적치나 상하차, 상품 운반 등 다양한 형태로 노동자들에게 부담이 된다. 그런데 ‘이동’ 과 ‘방문’ 이라는 업무의 주된 요소에 대해서만 강조하면서, 특히 각각의 업무를 ‘근로자’ 가 아닌 특수형태근로종사자가 수행하는 경우에 더욱, 이 준비 과정에 수반되는 온갖 문제들이 노동자 개인의 책임으로 떠넘겨진다. 이런 다양한 준비 작업들에서의 안전보건문제 역시 사각지대로 밀려나는 경향을 확인할 수 있었다.

지국 내에 필터 개인별로 오는, 이제 필터 적치의 문제에 대해서 위험하니까 좀 어떻게 해결해 달라 그랬더니 이렇게 보실래요? 이제 이렇게 지국에 이제 딱 천장까지 딱 차 있죠. 필터가? 본인이 내려야 되는 거예요. 본인 필터. 근데 만약에 이분은 위에 있으니까 이제 위에서 내리면 돼. 내 게 만약에 여기 그러니까 개인별로 두세 박스씩이나 많으면 다섯 박스 오는데 내 게 여기에 있다면 탁 내려지거나 아니면 이제 그게 귀찮은 사람은 중간에서 빼야겠죠. 그러면 우르르 쏟아지는 거예요. 실질적으로 의자 밟고 올라가서 이게 우르르 쏟아지면 다치는 거거든요. 실제로 다친 사람도 있어요. 그래서 이거 문제 해결해 달라 이게 계속 회사한테 얘기했거든요. (가전 방문점검)

[그림 3] 가전 방문점검원 노동환경



이동·방문과 관련한 카트 등 지급품도 제대로 지급 안 되는 경우도 많았다. 이동과 방문이라는 핵심적인 노동은 그나마 눈에 띄고 드러나는데, 이를 위해 반드시 필요한 부수적, 보조적인 업무들에 대해서는 특별히 관리되거나 규정되지 않은 채 방치되고 있는 것이다. 이는 앞서 지적했던 ‘차량’ 문제에서도 발견되는 과제다. 이동노동자에게 ‘차량’은 매우 중요한 서비스 생산수단임에도 불구하고, 최소한의 편의장치만 장착한 차량을 제공해 노동자의 노동강도를 높이고 경우에 따라서는 안전을 위협하기까지 한다. 이는 고정된 장소에서 일하는 노동자들에게도 흔히 발생하는 문제이기도 하다. 매일 수행하지 않고, 비정기적으로 수행하는 ‘보조적’ 업무에서의 위험 요인은 관리되지 않고, 노동자들도 중요성이나 유해성을 간과하는 경우도 발생할 수 있

다. 이런 준비, 보관, 보조 작업에 대해서도 안전보건 측면에서 관심이 필요하다.

저희들 개인용 현장에서 쓰는 수레 카트는 다 저희들이 사서 써요. (그렇군요.) 지금 품목이 없다는 얘기죠. (그렇군요.) 그리고 창고에서도 몇 군데는 제가 이렇게 다 돌았을 때 있는데도 있어요. 눈에 보이기는 하는데 과연 저걸 저희 같은 경우는 제가 아까 샀다고 말씀드렸잖아요. 벌써 한 10년 전에 제가 산 거 아직도 쓰고 있는데. 제가 우레탄 바퀴로 산 것도 빵꾸나고 이런 걸 아예 미연에 방지하고 계속 영구적으로 쓰려고 우레탄 바퀴로 바꿔놓은 거였거든요. (가전 설치수리)

5 노동안전보건 법제도의 사각지대

1) 요식 행위에 불과한 위험 평가와 인식

앞서 방문 노동의 특징에서 언급한 것처럼 물건 상하차 과정, 운반 과정, 운전 과정 등 크게 업무 과정을 구분하여 일반적인 위험은 지적할 수 있어도, 방문지마다 구체적인 유해위험요인의 형상이 다르다는 점이 이동·방문 노동자의 중요한 특성이다. 방문지가 따로 없는 이동노동자의 경우도, 가는 지역이 바뀌면 도로가 바뀌고, 같은 도로라도 날씨에 따라 시간에 따라, 그날그날의 상태가 달라질 수 있다. 그렇기 때문에 근골격계유해요인조사나 위험성평가 등 사업 또는 사업장의 유해위험요인을 평가하는 틀을 적용하는 것이 쉽지 않다. 모든 비정형작업이 표준화된 위험성 평가 수행이 어려운 것도 사실이다. 하지만 다양한 업무를 할 뿐 아니라 같은 업무도 방문지마다 달라질 수 있다는 점에서 이동·방문 노동자의 경우 이런 평가가 더 어려울 수 있다.

하지만 이런 특성을 반영한 평가가 쉽지 않은 것을 고려하더라도 근골격계유해요인조사나 위험성평가 등 일터의 위험을 확인하고 평가하는 과정이 매우 형식적으로 이루어지고 있다는 점도 확인할 수 있었다.

가전 설치수리 직종 한 지부의 2022년 위험성평가 결과를 받아보았다. 내용이 매우 짧고 간단했을뿐더러 내용에 있어서도 문제적이었다. 행정직, 상담직의 위험성평가 부분에 출퇴근 시 교통과 관련된 위험이 ‘교통량 증가로 교통사고 위험, 도로 폭 감소로 교통사고 위험’ 등으로 기재돼 있는데, 정작 운전이 업무에서 중요한 부분을 차지하는 기술직에 대해서는 교통과 관련된 위험이 평가되어 있지 않았다. 또 평가마다 위험성 감소 대책이 거의 제시되지 않고 있고, 언제까지 대책을 마련하거나 시행하겠다는 목표나 계획도 담겨 있지 않았다(후면 그림 4, 그림 5). 위험성평가는 위험을 확인하는 것이 목표가 아니라, 확인한 위험을 평가해서 개선 우선 순위를 매겨 지속적으로 개선해나가는 것이 목표라는 점을 상기한다면 매우 문제가 많은 위험성평가라고 할 수 있다.

SK브로드밴드 자회사 소속 지부는 2024년 처음으로 근골 유해요인조사에 적극 관여해서 참여해보았다고 한다. 비정형 작업이 대부분이라 평가 자체가 어려웠다는 것이 가장 중요한 소감이다. 사업주가 현장을 다 통제할 수가 없어 개선이 어렵고 위험이 사후적으로만 드러나는 경향이 있다고 한다. 사고 등으로 드러난 위험이라도 사후적으로 개선으로 이어져야 하는데, 추락 사망 사고 후 개선조치 쉽지 않았다고 한다. 옥상에서 통신 설비를 수리하다 발생한 사망 사고라서, 옥탑에 있는 설비는 전수조사를 해보자고 노동조합이 제안했는데 회사에서는 찢절매며 그조차 어렵다고 답했다고 한다.

두 번째는 사용자가 사업장을 안전하게 통제를 할 수가 있는 공간이 아닌 거잖아요.(중략) 위험성 요인 같은 경우에도 있는가를 확인하는 것도 사실은 전국의 모든 건물이 다 개소인 건데 위험성 평가를 그걸 다 할 수가 없잖아요. 그래서 실제로 LG 유플러스 이번에 추락했을 때 옥탑에 있는 설비만 확인하자라고 했는데도 그것도 너무 많아서 전수조사 못한다라고 입장이 나왔었어요, 회사가. 사람이 죽었는데도 그래 놓고서 CCTV는 달랬다던데. 아무튼 이게 일단 위험성 확인이라는 게 전수조사는 게 불가능하다라는 게 있고 작업 동작을 표준화한다는 게 어려우니까 근골 유해요인 확인하는 게 어렵고. 그거에 대한 대책도 약간 사후적으로 이루어지는 가능성이 좀 큰 거고. (SK브로드밴드)

요양보호사 중 정규직으로 일하는 유일한 곳이 공적 돌봄 체계인 사회서비스원이었는데 서울시사회서비스원

에서도 위험성평가는 안 했던 것으로 기억한다고 한다. 그 외에 ‘근로계약’을 맺지 않고 특수형태근로종사자로 일하는 경우는 산안법상 의무가 아니라는 이유로 위험성평가 자체가 실시되지 않는다.

일하는 장소가 천차만별이고 다양하기 때문에, 이럴수록 표준화된 평가를 넘어 노동자들이 느끼는 유해위험요인을 확인하고, 어떻게 대처하고 있는지 점검하는 것이 매우 중요한데 정작 이동·방문 노동자이기 때문에 이런 평가가 더 소홀히 다뤄지고 있는 것이다.

사실 위험성평가는 최근 중대재해처벌법 제정 이후 더 주목받고 있는 제도다. 그런데 중대재해처벌법에서 사업주의 안전보건확보의무의 대상은 ‘종사자’로 근로기준법상 근로자 외에 ‘도급, 용역, 위탁 등 계약의 형식에 관계없이 그 사업의 수행을 위하여 대가를 목적으로 노무를 제공하는 자’를 포함하고 있어 특수형태근로종사자를 포함한다. 또한 사업 또는 사업장의 특성에 따른 유해·위험요인을 확인하여 개선하는 업무절차를 마련하고, 해당 업무절차에 따라 유해·위험요인의 확인 및 개선이 이루어지는지를 반기 1회 이상 점검한 후 필요한 조치를 하는 것이 중대재해처벌법이 정하고 있는 안전보건확보의무 중 하나다. 그런 점에서 산안법이 위험성평가가 더욱 중요한 이동·방문 노동자들을 특수형태근로종사자라는 이유로 위험성평가를 실시하지 않아도 되는 대상으로 배제하는 것은 매우 불합리한 상황이라고 할 수 있다.

[그림 4] 한 가전설치수리 업체의 2022 위험성평가 보고서 행정직, 상담직 부분

공정명: 행정직, 상담직 - 일반 행정 및 상담 업무		위험성평가										부서명 :		
공정명	세부작업명	유해위험요인 파악		관련근거 (법적기준)	현재의 안전보건조치	평가 척도	현재위험성			위험성 감소대책	개선후 위험성	개선 예정일	완료일	담당자
		위험분류	위험발생 상황 및 결과				가능성 (빈도)	중대성 (강도)	위험성					
행정직 상담직	사무실출근	기계적 요인	교통량 증가로 교통사고 위험		1. 교통안전법규 준수 교육 2. 안전속도 준수 교육	5x4	2(하)	2(중)	4(낮음)		4(낮음)			
	사무실출근	작업환경 요인	도로쪽 험스로 교통사고 위험		1. 교통안전법규 준수 교육 2. 안전속도 준수 교육	5x4	2(하)	2(중)	4(낮음)		4(낮음)			
	행정업무	작업특성 요인	단순반복작업으로 직무스트레스	안전보건규칙 제669조 [직무스트레스에 의한 건강장해 예방조치]	1. 분기별 직무스트레스 관련 교육 실시	5x4	2(하)	3(미)	6(낮음)		6(낮음)			
	행정업무	작업특성 요인	반복작업으로 근골격계 질환 발생	안전보건규칙 제662조 [근골격계 질환 예방 관리 프로그램 시행]	1. 분기별 근골격계 질환 예방 관련 교육 실시	5x4	2(하)	3(미)	6(낮음)		6(낮음)			
	행정업무	작업환경 요인	부적절한 조명으로 시력 손상 위험	안전보건규칙 제8조 [조도]	1. 작업면 조도 확보	5x4	1(최하)	2(중)	2(매우낮음)		2(매우낮음)			
	행정업무	작업환경 요인	공간협소로 근골격계 질환 발생 위험	안전보건규칙 제662조 [근골격계 질환 예방 관리 프로그램 시행]	1. 분기별 근골격계 질환 예방 관련 교육 실시	5x4	2(하)	3(미)	6(낮음)		6(낮음)			
	행정업무	작업환경 요인	장기간 업무로 근골격계 질환 발생	안전보건규칙 제662조 [근골격계 질환 예방 관리 프로그램 시행]	1. 분기별 근골격계 질환 예방 관련 교육 실시	5x4	2(하)	3(미)	6(낮음)		6(낮음)			
	문서보관업무	기계적 요인	높은 곳에 보관된 문서를 꺼내는 중 떨어뜨려 아래에 있던 근로자 맞을 위험		1. 주변근로자에게 주의	5x4	1(최하)	2(중)	2(매우낮음)		2(매우낮음)			

[그림 5] 한 가전설치수리 업체의 2022 위험성평가 보고서 기술직 부분

공정명: 기술직 - 완결가전 판매, 설치, AS, 점검		위험성평가										부서명 :		
공정명	세부작업명	유해위험요인 파악		관련근거 (법적기준)	현재의 안전보건조치	평가 척도	현재위험성			위험성 감소대책	개선후 위험성	개선 예정일	완료일	담당자
		위험분류	위험발생 상황 및 결과				가능성 (빈도)	중대성 (강도)	위험성					
기술직	고객상담	작업특성 요인	반복적인 복사, 서류 작성에 따른 피로도		1. 휴식 및 연장휴가 사용 독려	5x4	1(최하)	1(소)	1(매우낮음)		1(매우낮음)			
	고객상담	작업특성 요인	전산작업에 따른 근골격계 부담	안전보건규칙 제667조 [컴퓨터 단말기 조작업무에 대한 조치]	1. 컴퓨터단말기 조작업무 시 안전조치(실내 청한 청량차이가 없고 적사 물병 놓아오지 않는 구조, 제하도등 조절기구 사용하고 함/백 반사되지 않는 재질, 책상과 의자는 눈높이 조절 구조, 작업시간 중 휴식시간 부여)	5x4	1(최하)	1(소)	1(매우낮음)		1(매우낮음)			
	배송/설치	기계적 요인	장수기 운반 및 설치시 골구 등에 부상 위험 (운반용, 마보상용)		1. 장갑 착용	5x4	4(상)	2(중)	8(보통)		8(보통)			
	배송/설치	기계적 요인	현장 설치시 작업대에서의 추락 위험	안전보건규칙 제4관고소작업대	1. 고소작업 기준 준수 2. 고소작업대 지금 3. 안전문, 안전대 등의 보호구 지금	5x4	1(최하)	3(미)	3(매우낮음)	보호구 제고파악 및 부속본 지급	3(매우낮음)	2021-12-31		김성현
	배송/설치	기계적 요인	장수기 옮길때 계단 등에서 추락 사고 위험			5x4	2(하)	3(미)	6(낮음)		6(낮음)			
	배송/설치	화학(물질)적 요인	백타공 및 찬장설치 시 분진(석면 등의 유해인자) 흡입의 위험	안전보건규칙 제92조(보호구의지급)	1. 분진 마스크 지급	5x4	2(하)	3(미)	6(낮음)		6(낮음)			
	배송/설치	작업특성 요인	장수기 옮길때 불안정한 자세로 운반 시 근골격계질환 위험	안전보건규칙 제666조 [작업자세 등]	1. 작업 자세 주지	5x4	4(상)	2(중)	8(보통)		8(보통)			
	정기점검	기계적 요인	장수기 월터 교환시 부품에 배임		1. 장갑 착용	5x4	4(상)	2(중)	8(보통)		8(보통)			
	정기점검	작업특성 요인	설비 오조작으로 인한 도가운들에 데임		1. 장갑 착용	5x4	4(상)	2(중)	8(보통)		8(보통)			
	수리	화학(물질)적 요인	작업시 발생하는 분진 및 흡입에 의한 건강장해 위험	안전보건규칙 제612조 [사용 전 점검 등]	1. 특수배기장치, 공기정화장치 사용 전 점검	5x4	2(하)	2(중)	4(낮음)		4(낮음)			
	수리	작업특성 요인	강력한소음작업/충격소음작업에 의한 소음성난청 위험	안전보건규칙 제513조 [소음 감소 조치]		5x4	2(하)	2(중)	4(낮음)		4(낮음)			
	수리	작업특성 요인	반복동작/부적절한작업자세/무리한 힘의 사용등 으로 인한 근골격계질환 위험	안전보건규칙 제657조 [유해요인 조사]	1. 분기별 작업자세 등의 근골격계 관련 교육 실시	5x4	4(상)	2(중)	8(보통)		8(보통)			
	수리	작업환경 요인	작업장소의 작업면 조도 불량에 의한 안전사고 위험	안전보건규칙 제8조 [조도]	1. 작업면 조도 확보	5x4	1(최하)	2(중)	2(매우낮음)		2(매우낮음)			
	창고관리	기계적 요인	장수기 운반시 골구 등에 손배임		1. 장갑 착용	5x4	4(상)	1(소)	4(낮음)		4(낮음)			
	창고관리	작업특성 요인	장수기 옮길때 불안정한 자세로 운반 시 근골격계질환 위험	안전보건규칙 제666조 [작업자세 등]	1. 분기별 작업자세 등의 근골격계 관련 교육 실시	5x4	4(상)	2(중)	8(보통)		8(보통)			

2) 치료받을 권리 제한

이동·방문 노동자 중 특수형태근로종사자들 역시 산재보험의 적용을 받는다. 노동자들의 투쟁의 결과로 오래된 경우 2009년부터 산재보험에 편입되었다. 그러나 여전히 적극적, 소극적 산재은폐가 횡행한다. 최근에도 이동 중 다리를 다친 학습지 교사에게 휴업 대신 화상수업을 강요하거나, 팔을 다쳤는데도 휴업을 말하기 어려워 3주간 참고 수업하다 골절이 심해져 수술을 하게 된 경우가 있었다. 게다가 전속성, 임의가입 등으로 제대로 산재보험 적용을 받은 지가 얼마 되지 않다보니 여전히 산재 신청과 보상에서 불리함을 느끼고 있다. 이는 질병 산재의 경우 더 뚜렷하다. 여기에는 작업이 표준화되어 있지 않고, 노동시간이나 업무부담 조사가 잘 되어 있지 않은 점도 영향을 미친다.

산재가 우리가 이제 산재가 시작한 지가 몇 년 안 됐잖아요. 그러니까 근골격계 질환 같은 거 이런 것들이 상당히 많은데 그리고 이제 우리가 제일 많이 나가는 게 디스크예요. 왜냐하면 이제 쭉그리고 앉아서 일을 하다 보니까 디스크가 잘 나가요. 그리고 이제 쭉그리고 뭔가 물건을 챙기다 보니까 이 디스크가 잘 나가는데 이게 산재가 잘 인정을 안 해주고, 나이가 먹어서 그렇다 이러면서 안 해주는 게 너무 많아서 이번에 저희 이제 몇 분이 이제 산재 저기 신청을 했는데 그 나이 때문에 그런 거다 이런 식으로 해가지고 산재 적용을 못 받았는데 이거 지금 산재 좀 받을 수 있는 게 좀 해줬으면 좋겠어요. 그렇게 좀.(가전 방문점검)

이런 문제는 다른 업종의 이동·방문 노동자들도 제기하였다. 특히 특수형태근로종사자가 아니라 대기업 자회사 정규직이더라도 비정형 작업에 방문지마다 너무 다른 환경에 처하기 때문에, 본인 스스로도 각 근골격계 부위에 업무가 어느 정도의 부담을 일으키는 지 설명하는 데 어려움을 겪는 경우도 많다고 한다.

디스크 같은 경우에 사고성이 아니라 이 퇴행성으로 만약에 판정이 나올 경우에 이 사람의 작업 동작이나 이런 것과 이 디스크의 인과관계를 설명하는 게 사실 너무 어려운 게 있는 것 같아요. 그걸로 산재 좀 해보시려고 한 분이 몇 분 계셨었는데, 어쨌든 사진도 찍고 막 이렇게 하는데 이게 내가 몇 번이나 이렇게 이런 자세로 동작을 해서 작업을 한다라는 것을 설명하는 것 자체가 다른. 완전히 딱 반복적이고 고정적인 데랑 비교해 보면 많이 어려울 것 같고 인정이 보통 안 되죠. (중략) 예를 들면 집안마다 TV가 설치되어 있는 데가 다르고 선을 연결해야 될 때 가구를 빼야 되는 위치가 다르고 이게 다 제각각이다 보니까 내 업무와 이거 약간 이런 근골격계나 이런 거하고의 관계성 이런 거 딱 직접적으로 설명이 이렇게 직관적으로 안 되는 게 있는 것 같아요. (SK브로드밴드)

이동·방문 노동자 중 특수형태근로종사자의 경우 산재 이외에도 병가 등이 제대로 보장되지 않는 경우가 많아 제대로 치료받고, 아플 때 쉴 권리도 잘 보장되지 못하고 있었다. 이 역시 노동시간 문제와 마찬가지로 종사상 지위만의 문제는 아니다. 근로계약을 맺고 일한다 하더라도 실적이 급여와 직접적으로 연계되는 경우 혹은 고객과 직접 연락하고 고객과의 약속을 책임져야 하는 경우, 고객에 대한 미안함이나 고객 관리를 통한 실적 유지 등을 위해 아파도 쉬지 못하고 일하는 경우도 많았다.

저희 같은 경우는 아플 때가 사실 제일 힘들어요. 저도 주말에 월요일날 엄청 아파서 오전, 두 집 수업하고 다 유아 친구라서 못 가겠다고 했는데. 첫 수업이, 처음으로 수업 가는 신규 친구가 있는데 그 어머니한테는 통화를 했을 때 조금 목소리가 안 좋긴 하더라고요. 오늘 저녁에 보강을 가기로 했는데 사무실로 전화 와서는 첫 수업이 이렇게 약속이 어긋나서 기분 나빠서 이번 달만 하겠다... 직접. 저희가 몸이 정말 죽을 만큼 아파도 저희가 직접 전화해가지고 고객하고 다 얘기를 해야 되고 그런 거죠. (학습지 교사)

산재 받는 금액을 떠나서 사실은 산재를 처리하다 보면 특수고용 노동자다 보니까 저한테 떨어지는 물량을 용차라고 해서, 용차 기사들을 불러서 써야 돼요. 그러면 산재에서 보상받는 금액보다 용차 비용이 훨씬 많이 늘어나죠. 그러니까 용차를 못 불러요. 아니면 이제 같이 일하는 동료들이 배달을 나눠줘야 되는데 물량들이 너무 폭주하는 상황에서 그것도 힘든 거죠. 용차 비용이 2,500원에서 3,500원 정도 하거든요. 눈치보이고 동료 힘든거 뻔히 아니까 쉬지를 못하는. 심지어 얼마 전에도 롯데 택배 기사분 한 분이 배달하다가 넘어지셔서 다리 반기부스 하고서 계속 배사를 하실 수밖에 없는 거예요. (택배)

이 역시 회사의 정책으로 노동자의 부담을 상당히 줄여줄 수 있다. SK브로드밴드 비정규직 지부의 경우 노동조합의 요구로 연차 관련 회사의 정책을 긍정적인 방향으로 크게 바꾸었다. 연차 사용 시 고객과의 약속이 미뤄지거나, 약속 변경 부담을 노동자에게 지우는 것이 아니라 관리자 권한으로 다른 노동자의 빈 시간에 넣거나 더 좋은 방법으로는 지점 내 여유인력이 이 건들을 담당하도록 한다. 이런 경우 고객과의 약속에 대한 부담이 적어지므로 연차 사용에 부담이 줄어든다.

연차 사용은 이제 그것도 조합에서 이제 요구해 갖고 바뀌놓은 건데요. 연차는 저희가 바로 사용이 가능합니다. 제가 지금 아침에 급한 일이 생겨갖고 오늘 거 사용할 수도 있고 내일 거 사용할 수도 있고 연차 사용은 바로 가능하고 이제 중요하게 이제 할당돼 있는 건들이잖아요. 할당되어 있는 건들이는데 이거는 이제 고객하고 약속이기 때문에 다른 요일로 옮길 수는 없어요. 그러면 그거는 이제 지점 차원에서 관리자들이 그날 이제 비어 있는 다른 기사들한테 옮긴다거나 아니면 저희가 이제 am이라고 중간에 이제 다른 직군이 있습니다. am 같은 경우는 이제 난개통 난장애 이런 걸 처리하는 직무인데 이분들 같은 경우는 이제 비어 있는 중간에 역량이 있으면 그 건을 다 가져가요. 그래서 고객이라 약속돼 있는 시간대에 방문할 수 있도록. 그거는 이제 관리자 차원에서 조정을 하면 되는 거고. 연차 사용하는 사람은 굳이 거기까지. 걱정해 갖고 미루거나 할 필요는 없어요. (SK브로드밴드)

3) 제도가 답지 못하는 문제들

제기된 많은 문제들이 산업안전보건위원회 등을 통해 노동자 참여와 문제제기로 상당부분 개선을 도모할 수 있는 것들이다. 이런 제도가 제대로 시행되지 않는 것은, 주로 이 노동자들이 근기법상 근로자가 아니라 특수 고용형태로 일하고 있기 때문이긴 하다. 현행 산안법의 극히 일부 조항에 대해서는 특수형태근로종사자에게도 적용되기 시작했지만, 여기에 노동자 참여 등과 관련한 제도는 거의 없다. 이 때문에 현장의 목소리를 반영한 실효성 있는 제도를 만들기 어려운 것으로 보였다. 이동·방문 노동의 경우 일반적인 규정이 전제하는 상주 노동자와 다른 형태로 일하기 때문에 현장의 목소리가 반영되는 것이 더 중요하다고도 볼 수 있는데, 많은 이동·방문 노동자가 특고라는 이유로 참여 제도가 막혀 있는 것이다. 이 막힌 지점을 틔우기 위한 법적 제도적 변화가 필요하다.

실제로 정규직 노동조합으로서 코웨이 노동조합은 산보위를 통해 매우 다양한 성과를 얻었다. 산보위 협의를 통해 성과를 얻기 시작하니 노동조합에서도 점점 더 안전 준비 등에 공을 들이고 있다.

우리 위험한 일은 우리가 다 하거든요. 현장에 너무나 많은 위험 요소들이 있어요. 그래서 일단 정말 산안법 부터 개정을 좀 해줬으면 좋겠어요. 산안보위에 우리도 적극적으로 참여해서 현장에 일어나는 요소라든가 이런 것들을 좀 이어 제거할 수 있도록 이야기할 수 있는 그런 산업법을 개정해 줬으면 좋겠고. (가전 방문점검)

고객응대종사자 보호 지침

법적 대응 요청

법에 위배되는 행위를 시도한 고객은 다음 서비스를 이용할 수 있도록 해야 합니다.
 영업에 방해되는 행동으로 서비스를 더 이상 받지 못함에도 불구하고 고객이 이를 거부하면, 경찰에 신고 할 수 있으며 해당 고객에게 일정기간 또는 영구적으로 서비스를 제한할 수 있습니다.
 문제행동 발생 시 경찰에 신고를 하게 되는 상황이 발생되면, 다음과 같은 프로세스를 취할 수 있습니다.
 다만, 신중한 판단이 필요합니다.

경찰 신고에 따른 절차



고객응대종사자 건강보호를 위한 사후조치

1. 폭언/폭행 등 대응절차

고객의 폭언·폭행 등 문제 상황이 발생한 경우 학습지교사는 자제요청, 녹화·녹음 고지, 법적 조치 구두 경고와 같이 3단계에 의한 프로세스를 취할 수 있습니다. 주후 법적 조치까지 검토할 수도 있습니다.



[그림 6] 산업법 개정 후 앱에 제공되는 고객응대종사자 보호지침

저희가 산보위에서 엄청난 많은 성과를 낸 건 사실이고요. 저희가 사실은 노동조합이 심의 안건을, 노동조합만의 심의 안건을 준비하고요. 회사랑 사전 조율을 해서. 그러니까 보통 제가 심의 안건을 가져갈 때 한 10개 정도 가져가는데 그렇게 가져갔더니 안 끝나는 거예요. 그래서 회사랑 얘기해서 사전에 하루 전날 보장을 받아서 저희끼리 회의를 해서 한 반으로 줄입니다. 반으로 줄여서 가고 이런 식으로 했던 것들 중에 자료를 제가 비교 데이터를 만들어서, 그러니까 노동조합이 이렇게 요구했던 거. 근데 3분기 안에서 회의록 안에서 결정됐던 거(이렇게 자료를 정리하고 있어요.) (가전 설치수리)

산안법에 들어간 일부 특수형태근로종사자에 대한 내용도 거의 이행되지 않고 있고, 노동조합 활동가들조차 생소해하며 모르고 있는 경우가 많았다. 법 자체가 너무 쪼개지고 어떤 부분이 적용되는지 알기 어렵게 되어 있는 문제도 있고, 실제 꼭 필요하다고 느끼는 부분은 빠져 있는 문제도 있다. 예를 들어 학습지교사의 경우 휴게시설, 사무실에서의 건강장해 예방(공기정화설비 가동 및 유지관리, 사무실 공기 관리 등), 컴퓨터 단말기 조직업무에 대한 조치, 고객의 폭언에 대한 대처방법 등이 포함된 대응 지침의 제공 및 관련 교육을 사업주가 해야 한다. 학습지 교사의 경우 사무실에 머무는 시간이 길지 않은데 주로 사무실에서의 건강장해 예방에 관한 항목만 적용되도록 되어 있다. 휴게공간 역시 사무실에 만들어두면 끝이지만, 주 2-3회 사무실을 방문하는 때 이외에는 사무실에 있는 휴게공간을 사용할 일이 많지 않다. 고객의 폭언에 대해서도 지침 제공과 교육 외에 업무 중단 등의 내용은 빠져 있다. 이동 과정에서의 문제나 어려움, 악천후 시 대응, 아플 때 스케줄 조정 등 인터뷰 과정에서 문제라고 지적됐던 지점에 대해서는 전혀 다루고 있지 못 하다. 그러니 특수형태근로종사자에 대해 산안법 적용이 시작되었다고 하더라도 노동자들은 변화를 느끼지 못하는 것이다.

게다가 노동조합 활동가들도 이런 내용을 정확히 모르고 있었다. ‘그리고 보니 몇 년 전에 앱에 몇 가지 추가된 사항이 있었던 것 같은데 그게 법 개정 때문이었던 것 같다’ 는 수준이다. 노동자가 제대로 인지조차 하고 있지 않다면, 회사가 제대로 의무를 이행하고 있다고 볼 수 없다.

제가 알기로는 안 될 거예요. (질 : 학습지는 산안법에 아예 안 들어간다고요?) 안 들어가 있고요. 그래서 저희 몇 년 전에 연구하시는 분이 학습지 관련해서 직업 안전 관련한, 이걸 자기가 정리하는데. 문제인 정부 초기 때. 그래서 그 내용을 검토하고 저한테 의견을 달라고 이렇게 해서 봤는데 내용이 대부분 뭐냐면, 사무직 노동자들에게 해당되는 내용이었어요. 환기. 저희는 가장 큰 문제는 이동을 하고 무거운 거 드는 게 저희한테 문제인데 그런 조항이 하나도 없었어요. 제 기억에. (학습지 교사)

저희는 이제 카카오 모빌리티하고 단체 협약 맺어가지고 산업 안전 관련된 협약을 맺어서 1년에 한 번 안전교육. 그다음에 그 기사들에 대한 건강검진, 특수건강검진 매년 이렇게 하고 있고 무료로 이렇게 하고 있고요. 근데 이제 산안 교육이라는 게 전체 기사들을 대상으로 이렇게 해야 되는데 한 번에 한 80명 정도를 세 번에 걸쳐서 하니까 한 270명 정도 됩니다. 기사가 한 18만 명 정도인데. 생색내기만 하고 있고 고용노동부 사업을 이렇게 수주 그 따가지고 플랫폼 일터 개선 지원 사업이라고 있어요. 그거 이렇게 따지고 이렇게 생색내기로 하고 있는 정도에 불과하고 나머지는 동영상으로 대체하고 있는데 아무도 들어가서 안 보죠. 일하기 바빠서. 의무화 안 하고 이걸 봐야지 일할 수 있다 이런 게 아니라서 그냥 있나 보다 하고 이렇게. (대리운전)

그것도 제가 처음부터 끝까지 그 두꺼운 걸 다 읽어봤다고요. 어떤 게 도대체 산안법도 제가 그래서 안 되는 줄 알았어요. 그래서 안 되는 줄 알았더니 저번에 갔더니 우리도 산안법이 적용된다는 거요. 그래서 어떤 부분이 적용되는지 처음부터 끝까지 다 읽었다고요. 그런데 되는 게 없다고요. 되는 게. 아니 우린 다쳐도 되는 사람들이예요? (가전 방문점검)

이동·방문 노동자들은 이동과 방문 과정에서 다양한 안전보건문제에 직면하고 있었다. 그러나 현재 이루어지고 있는 위험성평가, 근골격계유해요인조사 등 위험을 인식하고 평가하기 위한 제도에서 이동·방문 노동의 특성이 반영되기 어려웠다. 지금 나와 있는 고객응대 지침 관련 규정도 이동·방문 노동자의 특성이 충분히 담기지 않은 경우가 많았다. 노동시간과 휴식시간을 규율하는 방식 또한 이동·방문해서 다양하고 비정형적인 업무를 수행하는 노동자를 잘 보호하기 어렵다. 산재든 아니든 쉬어야 할 경우에도 고객과의 일정 조정 등 이동·방문 노동의 특징이 노동자의 쉼 권리를 제약하기도 했다.

이런 상황을 변화시켜 나가는 데 가장 중요한 것은 참여할 권리 보장으로 보인다. 법제도에 몇 가지 조항을 삽입하거나 강조한다고 해도, 다양하고 변화무쌍한 이동·방문 현장의 문제를 모두 담기는 쉽지 않기 때문이다. 산안법이 전제하는, 고정된 장소에서 정해진 업무를 반복하는 표준적인 노동이 아니기 때문에 노동자가 참여해서 현장의 상황을 반영하도록 하는 것이 더욱 중요하다.

한편으로는 이동·방문 노동이라는 노동의 특성 때문이 아니라 해당 노무를 수행하는 사람이 근로기준법상 근로자로서 지위를 갖지 못함으로써 산안법상 일부 보호만 받거나(제77조의 특수형태근로종사자 또는 제78조 배달종사자에 해당하는 경우) 아예 보호대상에서 배제되어 아무런 보호를 받지 못하는 것일 가능성도 확인할 수 있었다. 고용 관계를 이유로 보호 범위를 축소하려는 데 대한 대응과 이동·방문 노동의 특성에 맞는 보호 방안을 요구하는 것이 동시적인 과제로 보인다.

예를 들어 여러 다양한 상황에 보편적인 예방책으로 작동할 수 있는 2인 1조 근무, 작업중지권 실질적 보장 등을 현재 법 테두리 내에서 동시에 법제도 개선을 통해 확보해나가는 것이 중요하다. 예를 들어 악천후 시 안전 문제, 고객의 폭력, 중량물 취급으로 인한 근골격계질환 등 여러 가지 문제를 예방하는 데 보편적으로 적용할 수 있는 중요한 방편이 작업중지권 사용과 2인 1조 (등 다인) 근무다. 이 때, 현재 많은 이동·방문 노동자들의 고용관계를 고려하면 악천후와 관련하여 작업을 중단하고 이 때 임금(혹은 수수료) 손실을 보전할 수 있는 방안이 필요하다. 또 반드시 여러 명이 함께 근무해야 할 사례를 미리 정해두고 배치하는 등, 2인 1조 근무 원칙을 수립해서 실행하고, 이 경우 역시 임금과 성과에 영향이 없도록 하는 실천이 필요하다.

이 과정에서 지방자치단체의 역할도 다양하게 고민, 활용할 수 있다. 공적으로 쉴 수 있는 공간, 사용할 수 있는 화장실 자체가 부족한 문제는 지자체 등 공적인 공간 재편의 문제로 접근해야 한다. 주차 단속 등에서 이동·방문 업무용 차량을 고려하는 것은 이미 시행하고 있는 지자체가 일부 있으므로 검토해 볼 만하다.

아직 본격적으로 제기되고 있지 않지만, 앞으로 주목해야 할 문제 중 하나는 이동 동선 파악 등과 관련된 개인정보와 감시 문제일 수 있다. 이는 감시와 통제 기제로서, 노동자의 정보인권 문제이기도 하고, 스트레스 요인이자 노동강도 강화 도구로 사용될 수 있다는 점에서 안전보건의 문제이기도 하다. 노동조합에서도 문제 의식을 가지고 회사의 정보 수집, 활용 등에 대해 개입해야 한다.

CHAPTER IV

현행 노동안전보건 법제도 검토

1. 현행 산업안전보건법의 적용범위와 보호대상
2. 현행 산업안전보건법의 의무 내용 등

1 현행 산업안전보건법의 적용범위와 보호대상

산안법은 이동·방문 노동에 적용되고 있을까? 산안법이 이동·방문 노동자를 보호하고 있나? 이 장은 위 질문들에 답하기 위한 가장 첫 번째 단계의 검토에 해당한다. 아래에서는 과연 산안법이 적용되는 사업의 범위는 무엇이고(‘적용범위’), 산안법은 누구를 보호하는 법인지(‘보호대상’), 즉 본 연구 대상인 이동·방문 노동이 산안법의 적용범위에 포함되는지, 이동·방문 노동자가 산안법의 보호대상에 해당하는지에 대하여 차례로 살펴 본다.

1) 적용범위

산안법은 모든 사업에 적용하는 것을 원칙으로 하면서, 예외적으로 유해·위험의 정도, 사업의 종류, 사업장의 상시근로자수(건설공사의 경우에는 건설공사 금액을 말함) 등을 고려하여 법의 전부 또는 일부를 적용하지 않을 수 있는 사업 또는 사업장의 범위를 시행령 별표1로 정하고 있다(법 제3조, 시행령 제2조 제1항).

산안법 적용 제외 사업 분류는 한국표준산업분류에 따르고 있고, 산안법 시행령 별표1로 정하고 있는 법 적용 제외 사업 또는 사업장은 아래와 같다.

[표 4] 법의 일부를 적용하지 않는 사업 또는 사업장 및 적용제외 법 규정 (산안법 시행령 제2조제1항의 별표1)

대상 사업 또는 사업장	적용 제외 법 규정
1. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사업 가. 「광산안전법」 적용 사업(광업 중 광물의 채광·채굴·선광 또는 제련 등의 공정으로 한정하며, 제조공정은 제외한다) 나. 「원자력안전법」 적용 사업(발전업 중 원자력 발전설비를 이용하여 전기를 생산하는 사업장으로 한정한다) 다. 「항공안전법」 적용 사업(항공기, 우주선 및 부품 제조업과 창고 및 운송관련 서비스업, 여행사 및 기타 여행보조 서비스업 중 항공 관련 사업은 각각 제외한다) 라. 「선박안전법」 적용 사업(선박 및 보트 건	제15조부터 제17조까지, 제20조제1호, 제21조(다른 규정에 따라 준용되는 경우는 제외한다), 제24조(다른 규정에 따라 준용되는 경우는 제외한다), 제2장제2절, 제29조(보건에 관한 사항은 제외한다), 제30조(보건에 관한 사항은 제외한다), 제31조, 제38조, 제51조(보건에 관한 사항은 제외한다), 제52조(보건에 관한 사항은 제외한다), 제53조(보건에 관한 사항은 제외한다), 제54조(보건에 관한 사항은 제외한다), 제55조, 제58조부터 제60조까지, 제62조, 제63조, 제64조(제1항제6호는 제외한다), 제65조, 제66조, 제72조, 제75조, 제88조, 제103조부터 제107조까

조업은 제외한다)	지 및 제160조(제21조제4항 및 제88조제5항과 관련되는 과징금으로 한정한다)
<p>2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사업</p> <p>가. 소프트웨어 개발 및 공급업</p> <p>나. 컴퓨터 프로그래밍, 시스템 통합 및 관리업</p> <p>다. 영상·오디오물 제공 서비스업</p> <p>라. 정보서비스업</p> <p>마. 금융 및 보험업</p> <p>바. 기타 전문서비스업</p> <p>사. 건축기술, 엔지니어링 및 기타 과학기술 서비스업</p> <p>아. 기타 전문, 과학 및 기술 서비스업(사진 처리업은 제외한다)</p> <p>자. 사업지원 서비스업</p> <p>차. 사회복지 서비스업</p>	제29조(제3항에 따른 추가교육은 제외한다) 및 제30조
<p>3. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사업으로서 상시 근로자 50명 미만을 사용하는 사업장</p> <p>가. 농업</p> <p>나. 어업</p> <p>다. 환경 정화 및 복원업</p> <p>라. 소매업; 자동차 제외</p> <p>마. 영화, 비디오물, 방송프로그램 제작 및 배급업</p> <p>바. 녹음시설 운영업</p> <p>사. 라디오 방송업 및 텔레비전 방송업</p> <p>아. 부동산업(부동산 관리업은 제외한다)</p> <p>자. 임대업; 부동산 제외</p> <p>차. 연구개발업</p> <p>카. 보건업(병원은 제외한다)</p> <p>타. 예술, 스포츠 및 여가관련 서비스업</p> <p>파. 협회 및 단체</p> <p>하. 기타 개인 서비스업(세탁업은 제외한다)</p>	
<p>4. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사업</p> <p>가. 공공행정(청소, 시설관리, 조리 등 현업업무에 종사하는 사람으로서 고용노동부장관이 정하여 고시하는 사람은 제외한다), 국방 및 사회보장 행정</p>	제2장제1절·제2절 및 제3장(다른 규정에 따라 준용되는 경우는 제외한다)

나. 교육 서비스업 중 초등·중등·고등 교육기관, 특수학교·외국인학교 및 대안학교(청소, 시설관리, 조리 등 현업업무에 종사하는 사람으로서 고용노동부장관이 정하여 고시하는 사람은 제외한다)	
5. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사업가. 초등·중등·고등 교육기관, 특수학교·외국인학교 및 대안학교 외의 교육서비스업(청소·년수련시설 운영업은 제외한다) 나. 국제 및 외국기관 다. 사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장(사업장이 분리된 경우로서 사무직에 종사하는 근로자만을 사용하는 사업장을 포함한다)	제2장제1절·제2절, 제3장 및 제5장제2절(제64조제1항제6호는 제외한다). 다만, 다른 규정에 따라 준용되는 경우는 해당 규정을 적용한다.
6. 상시 근로자 5명 미만을 사용하는 사업장	제2장제1절·제2절, 제3장(제29조제3항에 따른 추가교육은 제외한다), 제47조, 제49조, 제50조 및 제159조(다른 규정에 따라 준용되는 경우는 제외한다)

※ 비고: 제1호부터 제6호까지의 규정에 따른 사업에 둘 이상 해당하는 사업의 경우에는 각각의 호에 따라 적용이 제외되는 규정은 모두 적용하지 않는다.

산안법의 일부를 적용하지 않는 경우에도 각 사업 또는 사업장마다 적용을 제외할 수 있는 법 규정이 상이하다. 그리고 산안법 일부를 적용하지 않는 경우라도 별칙 규정은 대부분 적용되므로, 실무상 산안법의 각 의무 규정이 해당 사업 또는 사업장에 적용되는 규정인지 면밀한 검토가 필요하다.

위 산안법 시행령 별표1에서 보듯이, 산안법은 노동의 유형, 즉 노무 제공의 방식이나 노무 제공이 전통적인 의미의 사업장 내부에서만 이루어지는지 여부 등에 따라 적용 여부를 다르게 정하고 있지 않다. 따라서 본 연구의 대상인 이동·방문 노동은 원칙적으로 산안법 적용범위에 속한다. 다만 ‘사회복지 서비스업’, ‘초등·중등·고등 교육기관, 특수학교·외국인학교 및 대안학교 외의 교육서비스업’ 등에 해당하는 사업의 경우 현행법상 일부 법 적용이 제외될 수 있다.

2) 보호대상

① 노무를 제공하는 사람

산안법 제1조는 “이 법은 산업 안전 및 보건에 관한 기준을 확립하고 그 책임의 소재를 명확하게 하여 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 노무를 제공하는 사람의 안전 및 보건을 유지·증진함을 목적으로 한다”고 규정한다. 2019년 산안법이 전부개정되면서 ‘노무를 제공하는 사람’이라는 개념이 처음으로 산안법에 등장한 것이다. 이에 현행 산안법은 근로기준법 제2조제1항제1호에 따른 근로자 외에도 수급인의 근로자, 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 근로기준법이 적용되지 아니하는 특수형태근로종사자, 이동통신단말기를 이용한 중개를 통하여 물건의 수거·배달 등을 하는 사람 등에 대한 사업주의 조치의무를 정하고 있다.

그러나 ‘노무를 제공하는 사람’은 산안법의 목적(제1조)과 산업재해 정의(제2조 제1호)²¹⁾, 정부의 책무(제4조 제1항 제9호)²²⁾, 사업주 등의 의무(제5조)²³⁾, 근로자의 의무(제6조)²⁴⁾ 등 극히 일부 규정, 그것도 법의 제1장 총칙 규정의 일부에서만 언급되는 수준이다. 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등(제77조), 배달종사자에 대한 안전조치(제78조) 규정 외 산안법의 주요 제도와 의무를 규정하고 있는 대다수의 규정은 여전히 ‘근로자’를 보호대상으로 한다. 또한 ‘노무를 제공하는 사람’이 누구를 말하는지에 대한 정의 규정을 두고 있지도 않다.

물론 도급인이 관계수급인 근로자가 도급인이 제공하거나 지정한 도급인의 사업장²⁵⁾에서 작업을 하는 경우 해당 근로자의 산업재해를 예방하기 위하여 수급인과 동일한 안전·보건 조치의무를 지게 된 것(제63조)은 이전보다 산안법의 보호범위가 확대된 것으로 평가된다. 그러나 앞서 서술하였듯이 근로기준법상 ‘근로자’에 해당하지 않는 특수형태근로종사자와 배달종사자를 포함한 ‘노무를 제공하는 사람’ 일체를 산안법이 보호대상으로 두고 있다고 할 수는 없다.

21) 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “산업재해”란 노무를 제공하는 사람이 업무에 관계되는 건설물·설비·원재료·가스·증기·분진 등에 의하거나 작업 또는 그 밖의 업무로 인하여 사망 또는 부상하거나 질병에 걸리는 것을 말한다.

22) 제4조(정부의 책무) ① 정부는 이 법의 목적을 달성하기 위하여 다음 각 호의 사항을 성실히 이행할 책무를 진다.

9. 그 밖에 노무를 제공하는 사람의 안전 및 건강의 보호·증진

23) 제5조(사업주 등의 의무) ① 사업주(제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자(제77조에 따른 특수형태근로종사자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)의 안전 및 건강을 유지·증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따라야 한다.

1. 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준

2. 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선

3. 해당 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공

② 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자는 발주·설계·제조·수입 또는 건설을 할 때 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 기준을 지켜야 하고, 발주·설계·제조·수입 또는 건설에 사용되는 물건으로 인하여 발생하는 산업재해를 방지하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 기계·기구와 그 밖의 설비를 설계·제조 또는 수입하는 자

2. 원재료 등을 제조·수입하는 자

3. 건설물을 발주·설계·건설하는 자

24) 제6조(근로자의 의무) 근로자는 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준을 지켜야 하며, 사업주 또는 「근로기준법」 제101조에 따른 근로감독관, 공단 등 관계인이 실시하는 산업재해 예방에 관한 조치에 따라야 한다.

25) 현행 산안법에서 ‘도급인의 사업장’이란 “도급인이 제공하거나 지정한 경우로서 도급인이 지배·관리하는 대통령령으로 정하는 장소를 포함한다”(제10조 제2항).

게다가 산안법 제77조는 이 법의 보호를 받는 특수형태근로종사자를 “계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 사람으로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 사람”으로 정하고 있어, 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것(시행령 제67조), 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것, 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것이라는 요건을 모두 충족해야 한다. 이 중 일부라도 충족하지 못하는 특수형태근로종사자의 경우 산안법 제77조의 적용을 받지 않는다.

산업재해보상보험법(이하 ‘산재보험법’이라 한다)의 적용을 받는 ‘노무제공자’ 요건 중 전속성 요건이 폐지된 것과 비교하더라도 여전히 전속성 요건을 두고 있는 산안법이 더 까다롭고 엄격한 요건을 거쳐 보호대상을 정하고 있다. 또한 두 법이 모두 대통령령으로 정하는 직종에 한하여 보호하고 있다는 점은 동일하지만, 산안법상 특수형태근로종사자 범위(시행령 제67조)가 산재보험법상 노무제공자 범위(시행령 제83조의5)보다도 협소하기 때문에 산안법은 산재보험법보다도 더 좁은 범위의 노동자를 보호하고 있는 것이다.

그리고 위 요건을 충족하는 특수형태근로종사자의 경우에도 ‘근로자’와 동일한 내용과 수준의 안전·보건 조치의 적용을 받는 것이 아니라, 특수형태근로종사자 유형별로 상이한, 일부 조치가 적용되고(산업안전보건기준에 관한 규칙 제672조), 안전보건교육의 내용과 시간에 있어서도 특수형태근로종사자 유형별로 다르게 정하고 있다(시행령 제68조, 시행규칙 제95조). 각 유형 특수형태근로종사자에 적용되는 구체적인 조치의무의 내용은 이어지는 목차(2. 현행 산업안전보건법의 의무 내용 등)에서 후술한다.

배달종사자도 마찬가지로 제한적이고 협소한 보호만을 받고 있다. 산안법 제78조는 동법의 보호대상에 해당하는 배달종사자를 “「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 이동통신단말장치로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 그 중개를 통하여 「자동차관리법」 제3조제1항제5호에 따른 이륜자동차로 물건을 수거·배달 등을 하는 사람”으로 정하고 있어 해당 요건을 충족해야 한다. 이들에게 적용되는 안전조치의 내용도 산업안전보건기준에 관한 규칙 제673조에서 정하는 면허 및 안전모 보유 여부 확인, 도로교통법 제49조에 따른 운전자의 준수사항 등 안전운행 및 산업재해 예방에 필요한 사항에 대한 정기적 고지, 물건의 수거·배달 등 소요시간에 대해 산업재해를 유발할 수 있을 정도로 제한 금지 등으로 한정된다.

산업안전보건기준에 관한 규칙

제673조(배달종사자에 대한 안전조치 등) ① 법 제78조에 따라 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 이동통신단말장치로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 이륜자동차로 물건의 수거·배달 등을 하는 사람의 산업재해 예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.
<개정 2024. 6. 28.>

1. 이륜자동차로 물건의 수거·배달 등을 하는 사람이 이동통신단말장치의 소프트웨어에 등록하는 경우 이륜자동차를 운행할 수 있는 면허 및 제32조제1항제10호 또는 제11호에 따른 안전모의 보유 여부 확인
 2. 이동통신단말장치의 소프트웨어를 통하여 「도로교통법」 제49조에 따른 운전자의 준수사항 등 안전운행 및 산업재해 예방에 필요한 사항에 대한 정기적 고지
- ② 제1항에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 물건의 수거·배달 등에 소요되는 시간에 대해 산업재해를 유발할 수 있을 정도로 제한해서는 안 된다.

이처럼 일부 특수형태근로종사자와 일부 배달종사자에 한하여, 그것도 ‘근로자’와 차별적인 별도의 안전·보건 조치의무를 제한적으로 규정하고 있는 상황에서, 산안법의 보호대상이 ‘근로자’를 넘어서 ‘노무를 제공하는 사람’으로 확대되었다고 볼 수는 없다.

② 근로자

산안법상 보호대상인 ‘근로자’는 근로기준법 제2조 제1항 제1호의 규정에 의한 ‘근로자’를 말한다(법 제2조 제3호). 근로기준법상 ‘근로자’란 “직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 사람”을 말하는데, 법원은 이를 그 계약의 형식이 민법상의 고용계약인지 또는 도급계약인지에 관계없이 그 실질에 있어 근로자가 사업 또는 사업장에 임금을 목적으로 종속적인 관계에서 사용자에게 근로를 제공하였는지 여부에 따라 판단한다(대법원 1994. 12. 9. 선고 94다22859 판결 등).

또한 산안법은 ‘사업주’를 “근로자를 사용하여 사업을 하는 자”라고 정의하고 있어(제2조 제4호), 산안법상 각종 의무를 부담하는 주체를 근로자를 직접 고용한 사업주로 제한하는 듯한 해석을 낳고 있다. 그와 같은 해석에 따르면, 근로자를 직접 고용하지 않고 제3자에게 도급, 용역, 위탁 등을 한 후 제3자 또는 제3자의 근로자로부터 노무를 제공받는 사업주는 별도의 규정이 없는 경우에는 원칙적으로 제3자 또는 해당 근로자에 대한 안전·보건 조치의무를 부담하지 않게 될 여지가 있다.

한편 대법원은 산안법상 보호대상이 직접 고용관계에 있는 소속 근로자로 한정되는 형식적 해석이 야기할 수 있는 처벌상 공백을 보완하기 위해 ‘실질적 고용관계’라는 개념을 사용하였다. “산업안전보건법 제66조의2, 제23조 제1항 위반죄는, 단순히 사용자의 소속 근로자에 대한 관리감독 소홀에 대한 책임을 묻는 것이 아니라 사업주가 자신이 운영하는 사업장에서 산업안전기준에 관한 규칙이 정하고 있는 바에 따른 안전조치를 취하지 않은 채 안전상의 위험성이 있는 작업을 하도록 지시하거나 안전조치가 취해지지 않은 상태에서 위와 같은 작업이 이루어졌다고 인정되는 경우에 성립하는 범죄로서 사업주가 소속 근로자를 보호하기 위하여 안전조치를 취하여야 할 의무를 전제로 하는 것이므로, 사업주와 근로자 사이에는 실질적인 고용관계가 있어야 한다. 여기서 실질적인 고용관계 유무는 고용계약이나 도급계약 등 근로계약의 형식에 좌우되는 것은 아니고, 정식으로 소속된 근로자가 아니라 하더라도 근로의 실질에 있어 근로자가 종속적인 관계에서 사용자에게 근로를 제공하는 것이라면 그는 근로기준법 제2조 소정의 근로자에 해당하여 사업주의 재해방지의무의 보호대상이 된다”(대법원 2010. 6. 24. 선고 2010도2615 판결 등). 산안법의 적용에 있어서 해석상 사업주의 책임 범위, 보호대상의 범위를 일부 넓힐 수 있는 여지를 둔 것이다.

그런데 실질적 고용관계에 관한 위 판례 법리는 근로기준법상의 근로자성 법리와 상당 부분 유사하다. 산안법은 근로조건 등의 규율을 직접적인 목적으로 하는 근로기준법과 달리 근로자의 안전을 유지하는 것을 목적으로 하고, 산안법상 사업주의 안전조치의무 규정은 인간 존엄의 기반이 되는 근로자의 신체의 완전성을 보호하기 위한 규정인 바,²⁶⁾ 각 법의 입법 목적 및 취지의 상이함을 고려하여 산안법상 개념을 해석함이 타당하다. 그러나 법원은 여전히 산안법상 실질적 고용관계 판단시 근로기준법 법리와 근로자 여부 판단에 사실상 의존하는 듯한 한계가 있다.

26) “산업안전보건법 제23조 제3항에 규정된 사업주의 안전조치의무는 근로자의 신체의 완전성을 보호하기 위한 규정이다. 산업안전보건법은 근로자의 안전을 유지하는 것을 목적으로 하고, 신체의 완전성은 인간 존엄의 기반이 되므로 이를 보호하는 것은 중요한 공익에 해당된다.”(헌법재판소 2017. 10. 26.자 2017헌바166 결정)

다만 앞서 설명하였듯이 현행 산안법에 따르면 도급인은 관계수급인 근로자가 도급인이 제공하거나 지정한 도급인의 사업장에서 작업을 하는 경우 해당 근로자의 산업재해를 예방하기 위한 의무를 부담하므로(제63조), 수급인 근로자를 직접 고용하지 않은 사업주도 해당 근로자에 대한 안전·보건조치를 해야 한다.

③ [참고] 중대재해처벌법상 종사자

산안법에는 존재하지 않는 개념이지만 중대재해처벌법에는 ‘종사자’라는 개념을 규정하여 이를 보호 대상으로 하고 있다. 즉 산안법과 중대재해처벌법은 누구를 보호하기 위한 법인지에서 근본적으로 차이가 있다. 앞서 본 바와 같이 산안법이 기본적으로 ‘근로자’를 보호하기 위한 법이라면, 중대재해처벌법은 이를 넘어서 ‘종사자’의 생명과 신체를 보호함을 목적으로 한다. 중대재해처벌법은 ‘종사자’를 근로기준법상의 근로자 외에도 “도급, 용역, 위탁 등 계약의 형식에 관계없이 그 사업의 수행을 위하여 대가를 목적으로 노무를 제공하는 자”(노무제공자), 사업이 여러 차례의 도급에 따라 행하여지는 경우에는 각 단계의 수급인 및 수급인의 근로자 또는 수급인의 노무제공자를 모두 포함한다고 정의하고 있다(제2조 제7호).

중대재해처벌법상 노무제공자는 직종을 불문하고, 복수의 사업, 일시적인 노무제공자도 포함되며, 노무를 제공할 때 타인을 사용하더라도 무방하다. 따라서 “대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것, 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것, 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것”이라는 요건을 모두 충족해야 하는 산안법상 특수형태근로종사자(제77조 제1항)보다 넓은 범위를 의미한다고 할 수 있다. 중대재해처벌법의 보호대상인 종사자 개념을 위와 같은 산안법의 보호대상보다 더욱 폭넓게 규정함으로써, 보호대상자의 범위를 확대하고 사업주 등의 책임을 더욱 강화하였다.

또한 중대재해처벌법은 ‘사업주’를 “자신의 사업을 영위하는 자, 타인의 노무를 제공받아 사업을 하는 자”로 규정하면서, 종사자로 보호대상을 확대한 것에 대응하여 사업주의 범위도 확대하였다. 중대재해처벌법상 사업주는 근로기준법상 근로자를 사용하여 사업을 하는 자인지 여부와 상관없이 ‘타인의 노무를 제공받아 사업’을 하면 족하므로 산안법상 사업주보다 그 범위가 넓다. 사업주로서 의무가 존재하는지에 있어 노무제공자와 실질적 고용관계에 있는지 여부를 기준으로 삼고 있지 않는 것이다. 예컨대 노무제공자와 근로계약을 체결하지 않아 사용관계 내지 고용관계에 있는지가 불분명한 경우, 산안법상 사업주 여부는 해당 노무제공자가 근로기준법상의 근로자인지 따져야 하므로 다툼의 여지가 있지만, 중대재해처벌법에 따른 사업주에 해당함은 명백하다. 즉 중대재해처벌법을 적용할 때는 노무를 제공하는 사람이 해당 사업주나 법인 또는 기관의 근로기준법상 근로자에 해당하는지를 묻지 않는다.

3) 소결

산안법은 원칙적으로 모든 사업에 적용된다. 예외적으로 산안법의 전부 또는 일부를 적용하지 아니할 수 있는 사업 또는 사업장을 시행령으로 정하고 있기는 하지만, 본 연구의 대상인 이동·방문 노동처럼 노무 제공의 방식이나 노무 제공의 장소 유형에 따라 법 적용 여부나 적용 범위가 달라지는 것은 아니다. 따라서 법 자체만 본다면 이동·방문 노동에 대해 산안법이 적용되지 않는다고거나, 산안법이 이동·방문 노동자를 보호하지 않는다고 말하는 것은 적절하지 않다.

다만 현행 산안법과 하위법령을 입법하는 과정에서 이동·방문 노동을 명시적으로 배제할 의도는 아니었지만, 제조업, 건설업 등 산업을 중심으로, 전통적인 의미의 하나의 사업장 내부에서만 고정적으로 이루어지는 노동의 형태를 주로 전제하였을 가능성도 있다. 여러 장소를 이동하거나 고객의 집 등을 방문하는 이동·방문 노동 같은 다양한 형태의 노동을 고려하지 못한 채 산안법상 각 제도와 의무의 내용을 협소하게 규정했을 여지도 있는 것이다.

한편으로는 이동·방문 노동이라는 노동의 특성 때문이 아니라 해당 노무를 수행하는 사람이 근로기준법상 근로자로서 지위를 갖지 못함으로써 산안법상 일부 보호만 받거나(제77조의 특수형태근로종사자 또는 제78조 배달종사자에 해당하는 경우) 아예 보호대상에서 배제되어 아무런 보호를 받지 못하는 것일 가능성도 존재한다. 그러나 안전보건의 문제가 이와 같은 고용관계 내지 고용상 지위의 문제로 전부 환원된다고 볼 수는 없다. 근로기준법상 근로자가 아니기 때문에 법제도의 문턱에서부터 배제되는 문제가 있는 것은 사실이지만, 고용관계와 별개로 건당 수수료나 전액 실적급으로 구성되는 임금체계로 인해 이미 존재하는 법제도나 관련 노사합의가 실제로 작동되지 못하는 상황도 존재하기 때문이다.

2 현행 산업안전보건법의 의무 내용 등

산업안전보건법령은 산업안전보건법과 법이 위임한 사항을 규정하는 하위법령으로 구성된다. 하위법령은 산업안전보건법 시행령(대통령령), 시행규칙(고용노동부령), 산업안전보건기준에 관한 규칙(고용노동부령)이 있다.

이 장에서는 현행 산안법과 하위법령, 일부 다른 노동관계법령이 담고 있는 안전보건 관련 제도와 사업주의 의무 중 본 연구의 대상인 이동·방문 노동 실태와 관련하여 주로 쟁점이 되거나 살펴볼 만한 내용을 다룬다.

1) 안전조치·보건조치

산업안전보건법

제38조(안전조치) ① 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 위험으로 인한 산업재해를 예방하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 기계·기구, 그 밖의 설비에 의한 위험
2. 폭발성, 발화성 및 인화성 물질 등에 의한 위험
3. 전기, 열, 그 밖의 에너지에 의한 위험

② 사업주는 굴착, 채석, 하역, 벌목, 운송, 조작, 운반, 해체, 중량물 취급, 그 밖의 작업을 할 때 불량한 작업방법 등에 의한 위험으로 인한 산업재해를 예방하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

③ 사업주는 근로자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 장소에서 작업을 할 때 발생할 수 있는 산업재해를 예방하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 근로자가 추락할 위험이 있는 장소
2. 토사·구축물 등이 붕괴할 우려가 있는 장소
3. 물체가 떨어지거나 날아올 위험이 있는 장소
4. 천재지변으로 인한 위험이 발생할 우려가 있는 장소

④ 사업주가 제1항부터 제3항까지의 규정에 따라 하여야 하는 조치(이하 "안전조치"라 한다)에 관한 구체적인 사항은 고용노동부령으로 정한다.

제39조(보건조치) ① 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치(이하 "보건조치"라 한다)를 하여야 한다.

1. 원재료·가스·증기·분진·흙(fume, 열이나 화학반응에 의하여 형성된 고체증기가 응축되어 생긴 미세입자를 말한다)·미스트(mist, 공기 중에 떠다니는 작은 액체방울을 말한다)·산소결핍·병원체 등에 의한 건강장해
 2. 방사선·유해광선·고온·저온·초음파·소음·진동·이상기압 등에 의한 건강장해
 3. 사업장에서 배출되는 기체·액체 또는 찌꺼기 등에 의한 건강장해
 4. 계측감시(計測監視), 컴퓨터 단말기 조작, 정밀공작(精密工作) 등의 작업에 의한 건강장해
 5. 단순반복작업 또는 인체에 과도한 부담을 주는 작업에 의한 건강장해
 6. 환기·채광·조명·보온·방습·청결 등의 적정기준을 유지하지 아니하여 발생하는 건강장해
- ② 제1항에 따라 사업주가 하여야 하는 보건조치에 관한 구체적인 사항은 고용노동부령으로 정한다.

산안법상 사업주의 안전·보건조치의무는 제38조와 제39조에서 규정되어 있다. 위험의 유형, 위험이 존재하는 장소, 건강장해의 원인을 종류별로 열거한 후 관련하여 발생할 수 있는 산업재해를 예방하기 위하여 필요한 조치 의무를 사업주에게 부여하고 있다. 그리고 해당 의무에 대한 구체적인 내용은 산업안전보건기준에 관한 규칙에서 상세하게 규정한다.

문제는 위험 등을 유형화하여 포괄적으로 규정한 법과 위험작업 또는 설비, 장소 등에 대한 상세한 의무를 규정한 산업안전보건기준에 관한 규칙에서, 다양한 노동 형태와 다양한 위험을 고려하지 않은 측면이 확인된다는 점이다.

대표적으로 산안법 제39조 보건조치 규정에서 정하고 있는 건강장해의 유형에는 장시간 또는 야간 노동, 휴식이 충분하지 않거나 강도 높은 노동, 직무스트레스 등에 의한 건강장해를 규정하고 있지 않은 문제가 있다. 또한 산업안전보건기준에 관한 규칙 규정 중에는 산업이나 업종 무관하게 적용될 수 있는 규정이 있는 반면 제조업, 건설업 등 특정 산업이나 고정적인 사업장에서만 적용될 수 있는 내용의 규정이 상당수를 이루고 있어 이동·방문 노동을 포함한 서비스업 등에서의 유해·위험요인을 고려한 규정 신설 또는 개정이 필요하다.

2) 위험성평가

산업안전보건법

제36조(위험성평가의 실시) ① 사업주는 건설물, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 근로자의 작업행동 또는 그 밖의 업무로 인한 유해·위험 요인을 찾아내어 부상 및 질병으로 이어질 수 있는 위험성의 크기가 허용 가능한 범위인지를 평가하여야 하고, 그 결과에 따라 이 법과 이 법에 따른 명령에 따른 조치를 하여야 하며, 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 경우에는 추가적인 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 제1항에 따른 평가 시 고용노동부장관이 정하여 고시하는 바에 따라 해당 작업장의 근로자를 참여시켜야 한다.

(후략)

사업주는 원칙적으로 산안법에서 정하고 있는 바와 같이 건설물, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 근로자의 작업행동 또는 그 밖의 업무로 인한 유해·위험 요인 등 사업 내 모든 유해·위험요인에 대한 위험성평가를 실시할 의무가 있다. 노무 제공의 과정에서 이동 또는 방문노동이 수반된다고 하여 달리 볼 이유는 없다. 근로자의 이동 경로나 고객의 집 등이 사업장 외부라는 이유로 평가의 대상이 아닌 것처럼 오인하는 경우가 있지만, 실태 파악을 바탕으로 유해·위험요인을 세부적으로 유형화하여 이를 평가, 관리, 개선하는 것에 있어 이동·방문 노동이 제외될 이유는 전혀 없다.

다만 현행 산안법상 위험성평가는 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위한 제도로써 특수형태근로종사자, 배달종사자 등 동법상 노무를 제공하는 사람은 그 대상에서 빠져있고, 위험성평가에 대한 참여도 근

로자로만 한정되어 있는 문제가 있다.

한편 중대재해처벌법은 근로자를 넘어 산안법상 노무를 제공하는 사람을 포함한 종사자를 보호하고 있고, 종사자의 안전·보건상 유해·위험을 방지하기 위하여 사업 또는 사업장의 특성에 따른 유해·위험요인을 확인하여 개선하는 업무절차를 마련하고 해당 업무절차에 따라 유해·위험요인의 확인 및 개선이 이루어지는지를 반기 1회 이상 점검한 후 필요한 조치를 하는 의무를 정하고 있다. 또한 사업 또는 사업장의 안전·보건에 관한 사항에 대해 종사자의 의견을 듣는 절차를 마련하고, 그 절차에 따라 의견을 들어 재해 예방에 필요하다고 인정하는 경우에는 그에 대한 개선방안을 마련하여 이행하는지를 반기 1회 이상 점검한 후 필요한 조치를 할 의무 역시 규정하고 있다. 이처럼 이미 중대재해처벌법을 통해 산안법보다 확대된 보호대상에 대한 유해·위험요인 확인 등 의무, 종사자 의견 청취 및 이행 등 의무가 우리 법체계로 들어와 있는 상황인 바, 산안법상 보호대상을 종사자 또는 노무를 제공하는 사람으로 확대하여 법체계상 통일성을 확보할 필요가 있다.

특히 위험성평가와 같이 노동자 건강권 보장을 위해 노동자의 참여를 정하고 있는 제도는 우선적으로 보호대상을 확대하는 법 개정이 필요하다. 이 외에도 노사 동수로 구성하여 사업장의 안전·보건에 관한 중요 사항을 심의·의결하는 산업안전보건위원회 제도도 특수형태근로종사자 등 노무를 제공하는 자를 포함하는 것으로 산안법을 개정하여, 중대재해처벌법상 종사자 의견 청취 절차를 산안법에 있어서도 통일적으로 제도화하는 것이 요구된다.

3) 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치

산업안전보건법

제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.

시행규칙

제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.

시행령

제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.

1. 업무의 일시적 중단 또는 전환
2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장
3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원

③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

서비스산업을 중심으로 업무수행과정에서 자신의 감정을 절제하고 조직적으로 요구된 감정을 표현할 것이 요구되는 ‘감정노동’이 증가하고 있으며, 감정노동으로 정신적 스트레스 및 건강장해 등의 피해를 겪는 이들이 늘어나는 실정이다.²⁷⁾ 이동·방문 노동을 수행하는 노동자들 중 상당수는 고객을 대면하면서 이와 같은 감정노동 수행하고 있고 심지어 고객으로부터 폭언, 폭행 등을 당하고 있는 경우까지 확인된다.

산안법은 사업주로 하여금 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해를 예방하기 위한 조치를 마련하도록 하고 고객응대업무에 종사하는 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 조치를 하도록 규정한다. 고객응대근로자의 건강권을 보장하려는 취지이다.

문제는 위와 같은 감정노동 내지 고객응대업무를 수행하는 이들의 상당수는 근로자의 지위에 있지 않는 노동자인데 위 규정은 근로자만을 보호대상으로 한다는 점이다. 산업안전보건기준에 관한 규칙 제672조에서는 일부 특수형태근로종사자에 대하여 법 제41조 제1항에 따른 고객의 폭언 등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 내지 관련 교육의 실시를 하도록 정하고 있지만, 특수형태근로종사자 유형별로 적용 내용이 다를 뿐 아니라 동조 제2항의 조치는 아예 적용하지 않고 있는 한계가 있다. 그러나 앞서 밝힌 바와 같이 위 규정 입법의 필요성에 비추어 볼 때 근로자가 아닌 특수형태근로종사자, 배달종사자 등 노무를 제공하는 사람의 보호를 달리 정할 이유가 없다. 고용관계에서 취약한 지위에 있을수록 고객의 폭언 등에 대한 대응은 해당 노동자가 개인적으로 해결할 몫이 아니라 사업주의 의무이자 책임임을 명확히 하는 것이 필요하다.

따라서 최소한 산안법 제41조의 보호대상을 근로자를 넘어 특수형태근로종사자, 배달종사자 등 동법상 노무를 제공하는 사람으로 확대하고, 그에 맞게 각 항의 조치 내용을 개정할 필요가 있다. 특히 위 노무를 제공하는 사람이 근로기준법상 휴게시간 관련 규정을 적용받지 않는 점을 고려하여 폭언 등으로 인한 건강장해 발생 시 고용관계와 무관하게 휴식을 취할 수 있는 시간을 부여·연장하거나 사업장 밖에서 이동·방문 노동을 하는 경우를 위해 휴식을 위한 비용을 지급하는 등 쉴 수 있는 작업환경을 보장하는 내용을 시행령에 규정할 필요가 있다. 아울러 방문 노동 수행시 고객의 폭언, 폭행 등이 이미 발생했거나 발생할 현저한 우려가 있는 경

27) 대법원 노동법실무연구회, 근로기준법 주해 III, 479쪽

우에 필요한 조치로서 2인 1조 등 근로자 배치에 관한 규정을 추가할 필요가 있다.

또한 동법상 조치 의무를 위반한 경우, 제2항의 필요한 조치 미이행시에는 과태료 적용 근거(제175조 제4항, 1천만원 이하)가 있는 것과 달리 제1항의 필요한 조치 위반시에는 아무런 제재를 부과하고 있지 않는 바, 제2항과 동일한 행정적 제재를 가하는 것으로 개정이 요구된다.

4) 악천후 시 작업중지

산업안전보건법

제51조(사업주의 작업중지) 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있을 때에는 즉시 작업을 중지시키고 근로자를 작업장소에서 대피시키는 등 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.

제52조(근로자의 작업중지) ① 근로자는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있다.

② 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장(이하 “관리감독자등”이라 한다)에게 보고하여야 한다.

③ 관리감독자등은 제2항에 따른 보고를 받으면 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.

④ 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.

산업안전보건기준에 관한 규칙

제37조(악천후 및 강풍 시 작업 중지) ① 사업주는 비·눈·바람 또는 그 밖의 기상상태의 불안정으로 인하여 근로자가 위험해질 우려가 있는 경우 작업을 중지하여야 한다. 다만, 태풍 등으로 위험이 예상되거나 발생되어 긴급 복구작업을 필요로 하는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 사업주는 순간풍속이 초당 10미터를 초과하는 경우 타워크레인의 설치·수리·점검 또는 해체 작업을 중지하여야 하며, 순간풍속이 초당 15미터를 초과하는 경우에는 타워크레인의 운전작업을 중지하여야 한다.

산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우 사업주는 즉시 작업을 중지시키고 근로자를 대피시키는 등 필요한 조치를 할 의무가 있고(법 제51조), 근로자 스스로도 작업을 중지하고 대피할 수 있는 권리가 있다(법 제52조). 산업안전보건기준에 관한 규칙에서는 사업주의 작업중지가 필요한 각 위험상황(악천후 및 강풍, 비계작업, 크레인 설치등, 리프트 설치등, 승강기 설치등, 폭발·화재 등)에 대하여 특별히 개별 규정으로 확인하고 있는데, 이는 위 ‘위험’의 예시로서 특별히 규정하고 있는 것일 뿐 위 ‘위험’의 종류를 한정하는 의미는 아니다.

이동·방문 노동을 수행하는 경우 폭염, 한파, 폭우, 폭설 등 기상상태로 인하여 노동자가 위험해질 우려가

있는데, 이와 같은 경우에 대하여 산안법상 사업주의 작업중지, 근로자의 작업중지, 산업안전보건기준에 관한 규칙의 악천후시 작업중지 규정은 모두 적용된다고 할 것이다. 그러나 위 규정들은 근로자를 대상으로 하는 것이기에 해당 위험에 노출된 사람이 근로자의 지위에 있지 않는 경우 각 규정은 적용되지 않을 수 있는 바, 보호대상을 산안법상 특수형태근로종사자와 배달종사자로 확대하는 취지의 개정이 필요하다.

또한 특수형태근로종사자에 대한 안전조치에 악천후 시 작업중지에 관한 산업안전보건기준에 관한 규칙을 포함하도록 하고, 배달종사자에 대한 안전조치로서 악천후로 인하여 이륜자동차로 물건의 수거·배달 등을 하는 사람이 위험해질 우려가 있는 경우 물건의 수거·배달 등 중개 중지를 하도록 산업안전보건기준에 관한 규칙을 개정하는 방안도 가능하다.

5) 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등

산업안전보건법

제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) ① 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 사람으로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 사람(이하 “특수형태근로종사자”라 한다)의 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.

1. 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것
 2. 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것
 3. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것
- ② 대통령령으로 정하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다.
- ③ 정부는 특수형태근로종사자의 안전 및 보건의 유지·증진에 사용하는 비용의 일부 또는 전부를 지원할 수 있다.

산업안전보건기준에 관한 규칙

제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ① 법 제77조제1항에 따른 특수형태근로종사자(이하 “특수형태근로종사자”라 한다) 중 영 제67조제1호·제3호·제7호, 제8호 및 제10호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제79조, 제647조부터 제653조까지 및 제667조에 따른 조치
 2. 법 제41조제1항에 따른 고객의 폭언등(이하 이 조에서 “고객의 폭언등”이라 한다)에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시
- ② 특수형태근로종사자 중 영 제67조제2호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 제3조, 제4조, 제4조의2, 제5조부터 제62조까지, 제67조부터 제70조까지, 제86조부터 제99조까지, 제132조부터 제190조까지, 제196조부터 제221조까지, 제221조의2부터 제221조의5까지, 제328조부터 제393조까지, 제405조부터 제413조까지 및 제417조부터 제419조까지의 규정에 따른 조치를 말한다.

③ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제4호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제38조, 제79조, 제79조의2, 제80조부터 제82조까지, 제86조제7항, 제89조, 제171조, 제172조 및 제316조에 따른 조치
2. 미끄러짐을 방지하기 위한 신발을 착용했는지 확인 및 지시
3. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공
4. 고객의 폭언등에 의한 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우: 영 제41조 각 호의 조치 중 필요한 조치

④ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제5호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제3조, 제4조, 제4조의2, 제5조부터 제22조까지, 제26조부터 제30조까지, 제38조제1항제2호, 제86조, 제89조, 제98조, 제99조, 제171조부터 제178조까지, 제191조부터 제195조까지, 제385조, 제387조부터 제393조까지 및 제657조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치
2. 업무에 이용하는 자동차의 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인
3. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공

⑤ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제6호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제32조제1항제10호 또는 제11호에 따른 안전모를 착용하도록 지시
2. 제86조제11항에 따른 탑승 제한 지시
3. 업무에 이용하는 이륜자동차의 전조등, 제동등, 후미등, 후사경 또는 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인
4. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공

⑥ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제9호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침을 제공하는 것을 말한다.

⑦ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제11호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제31조부터 제33조까지 및 제663조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치
2. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시

⑧ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제12호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제31조부터 제33조까지, 제38조, 제42조, 제44조, 제86조, 제95조, 제96조, 제147조부터 제150조까지, 제173조, 제177조, 제186조, 제233조, 제301조부터 제305조까지, 제313조, 제316조, 제317조, 제319조, 제323조 및 제656조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치
2. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시

⑨ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제13호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.

1. 제32조, 제33조, 제38조, 제171조부터 제173조까지, 제177조, 제178조, 제187조부터 제189조까지, 제227조, 제279조, 제297조, 제298조 및 제663조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치
2. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공

⑩ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제14호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 제79조, 제646조부터 제653조까지 및 제656조부터 제667조까지의 규정에 따른 조치로 한다.

⑪ 제1항부터 제10항까지의 규정에 따른 안전조치 및 보건조치에 관한 규정을 적용하는 경우에는 “사업주”는 “특수형태근로종사자의 노무를 제공받는 자”로, “근로자”는 “특수형태근로종사자”로 본다.

현행 산안법은 법상 요건을 충족하는 특수형태근로종사자 유형별로 근로기준법상 근로자에 대한 조치의무

중 극히 일부의 조치만 적용되도록 정하고 있고(산업안전보건기준에 관한 규칙 제672조), 특수형태근로종사자 유형별로 적용되는 안전보건교육의 내용과 시간도 제한적으로 정하고 있다(시행령 제68조, 시행규칙 제95조). 특수형태근로종사자가 “근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음”(제77조 제1항)을 인정하여 관련 규정이 도입되었다는 입법취지를 고려할 때, 특수형태근로종사자에 대해 근로자와 현저히 차별적인 조치의무만을 적용하는 현행 규정에 대한 개정이 필요하다.

심지어 조치의무 위반시 제재에 있어서도 근로자와 특수형태근로종사자에 대한 차별이 확인된다. 산안법은 특수형태근로종사자에 대한 안전·보건조치의무 위반시 과태료 부과 규정만 두고 있어서(제175조 제4항 제3호, 제5항 제1호), 근로자에 대한 안전·보건조치의무를 위반한 경우나 각 의무위반으로 인해 근로자가 사망한 경우 형사처벌을 위한 벌칙 규정을 두고 있는 것과 큰 차이가 있다. 가령 동일한 내용의 안전조치의무를 근로자에 대하여 이행하지 않은 경우 사업주는 처벌을 받을 수 있지만 특수형태근로종사자에 대하여는 미이행시에도 과태료 처분으로 종료된다는 의미다.

또한 산재보험법과 비교하더라도 여전히 전속성 요건을 두고 있는 산안법이 더 까다롭고 엄격한 요건을 거쳐 보호대상을 정하고 있다. 또한 아래와 같이 산안법상 특수형태근로종사자 범위(시행령 제67조)는 산재보험법상 노무제공자 범위(시행령 제83조의5)보다도 훨씬 협소하다. 이로 인해 산재 발생시 산재보험법으로 보상은 받을 수 있지만 산재 예방을 위한 산안법의 보호를 받지 못하는 특수형태근로종사자들이 존재한다. 결국 산업재해 예방을 위한 산안법이 산업재해 보상을 규정하고 있는 산재보험법보다도 더 좁은 범위의 노동자를 보호하고 있다는 것인데, 최소한 두 노동안전보건법령의 보호대상이 동일하도록 산안법상 특수형태근로종사자의 범위가 산재보험법상 노무제공자의 범위와 일치될 필요가 있다.

[표 5] 산안법 상 특수형태근로종사자 범위와 산재법상 노무제공자 범위 규정 비교

산업안전보건법 시행령	산업재해보상보험법 시행령
<p>제67조(특수형태근로종사자의 범위 등) 법 제77조제1항제1호에 따른 요건을 충족하는 사람은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.</p> <p>1. 보험을 모집하는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람</p> <p>가. 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사</p> <p>나. 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업(專業)으로 하는 사람</p> <p>2. 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 건설기계를 직접 운전하는 사람</p> <p>3. 「통계법」 제22조에 따라 통계청장이 고시하는 직업에 관한 표준분류(이하 “한국표준직업분류표”라 한다)의 세분류에 따른 학습·교구 관련 방문강사 등 회원의 가정 등을 직접 방문하</p>	<p>제83조의5(노무제공자의 범위) 법 제91조의15 제1호 각 목 외의 부분에서 “대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 사람”이란 다음 각 호의 사람을 말한다.</p> <p>1. 보험을 모집하는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람</p> <p>가. 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사</p> <p>나. 「새마을금고법」 및 「신용협동조합법」에 따른 공제의 모집을 전업으로 하는 사람</p> <p>다. 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업으로 하는 사람</p> <p>2. 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 건설기계를 직접 운전하는 사람</p> <p>3. 「통계법」 제22조에 따라 통계청장이 고시하는 직업에 관한 표준분류(이하 “한국표준직업분</p>

여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람

4. 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 같은 법 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디

5. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원 또는 세세분류에 따른 그 외 배달원으로서 택배사업(소화물을 집화·수송 과정을 거쳐 배송하는 사업을 말한다)에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람

6. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 늘찬배달원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람

7. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인

8. 「여신전문금융업법」 제14조의2제1항제2호에 따른 신용카드회원 모집인

9. 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람

10. 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제2호 또는 제8호의 방문판매원이나 후원방문판매원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 상시적으로 방문판매업무를 하는 사람

11. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 대여제품 방문 점검원

12. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 가전제품 설치 및 수리원으로서 가전제품을 배송, 설치 및 시운전하여 작동상태를 확인하는 사람

13. 「화물자동차 운수사업법」에 따른 화물차주로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람

가. 「자동차관리법」 제3조제1항제4호의 특수자동차로 수출입 컨테이너를 운송하는 사람

나. 「자동차관리법」 제3조제1항제4호의 특수자동차로 시멘트를 운송하는 사람

다. 「자동차관리법」 제2조제1호 본문의 피견인 자동차나 「자동차관리법」 제3조제1항제3호의 일반형 화물자동차로 철강재를 운송하는 사람

라. 「자동차관리법」 제3조제1항제3호의 일반형 화물자동차나 특수용도형 화물자동차로 「물류정책기본법」 제29조제1항 각 호의 위험물질을 운송하는 사람

류표」라 한다)의 세분류에 따른 학습·교구 관련 방문강사 등 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람

4. 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 같은 법 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디

5. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원 또는 세세분류에 따른 그 외 배달원으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람

가. 「생활물류서비스산업발전법」 제2조제6호가목에 따른 택배서비스종사자로서 집화 또는 배송(설치를 수반하는 배송을 포함한다) 업무를 하는 사람

나. 가목 외의 택배사업(소화물을 집화·수송 과정을 거쳐 배송하는 사업을 말한다)에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람

6. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 늘찬배달원으로서 퀵서비스업의 사업주로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람. 다만, 제5호 또는 제14호에 해당하는 사람은 제외한다.

7. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인

8. 「여신전문금융업법」 제14조의2제1항제2호에 따른 신용카드회원 모집인

9. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사업주로부터 업무를 의뢰받아 자동차를 운전하는 사람

가. 대리운전업자(자동차 이용자의 요청에 따라 그 이용자와 동승하여 해당 자동차를 목적지까지 운전하는 사업의 사업주를 말한다)

나. 택송업자(자동차 이용자의 요청에 따라 그 이용자와 동승하지 않고 해당 자동차를 목적지까지 운전하는 사업의 사업주를 말한다)

다. 대리주차업자(자동차 이용자의 요청에 따라 그 이용자를 대신하여 해당 자동차를 주차하는 사업의 사업주를 말한다)

10. 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 방문판매원 또는 같은 조 제8호에 따른 후원방문판매원으로서 방문판매업무를 하는 사람. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다.

가. 방문판매는 하지 않고 자가 소비만 하는 경우

14. 「소프트웨어 진흥법」에 따른 소프트웨어사업에서 노무를 제공하는 소프트웨어기술자

나. 제3호 또는 제11호에 해당하는 경우

11. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 대여제품 방문 점검원

12. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 가전제품 설치 및 수리원으로서 가전제품의 판매를 위한 배송 업무를 주로 수행하고 가전제품의 설치·시운전 등을 통해 작동상태를 확인하는 사람

13. 「화물자동차 운수사업법」 제2조제1호에 따른 화물자동차 중 고용노동부령으로 정하는 자동차를 운전하는 사람

14. 「화물자동차 운수사업법」 제2조제11호에 따른 화물차주로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자동차를 운전하는 사람 및 그 밖에 화물을 운송하기 위하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자동차를 운전하는 사람. 다만, 제5호, 제12호 또는 제13호에 해당하는 사람은 제외한다.

가. 「자동차관리법」 제3조제1항제3호에 따른 화물자동차

나. 「자동차관리법」 제3조제1항제4호에 따른 특수자동차 중 견인형 자동차 또는 특수작업형 사다리차(이사 등을 위하여 높은 건물에 필요한 물건을 올리기 위한 자동차를 말한다)

15. 「소프트웨어 진흥법」 제2조제3호에 따른 소프트웨어사업에서 노무를 제공하는 같은 조 제10호에 따른 소프트웨어기술자

16. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 강사

가. 「초·중등교육법」 제2조에 따른 학교에서 운영하는 방과후학교의 과정을 담당하는 강사

나. 「유아교육법」 제2조제2호에 따른 유치원에서 운영하는 같은 조 제6호에 따른 방과후 과정을 담당하는 강사

다. 「영유아보육법」 제2조제3호에 따른 어린이집에서 운영하는 같은 법 제29조제4항에 따른 특별활동프로그램을 담당하는 강사

17. 「관광진흥법」 제38조제1항 단서에 따른 관광통역안내의 자격을 가진 사람으로서 외국인관광객을 대상으로 관광안내를 하는 사람

18. 「도로교통법」 제2조제23호에 따른 어린이통학버스를 운전하는 사람

게다가 산안법의 보호대상에 해당하는 특수형태근로종사자에 대해 적용되는 의무의 범위가 매우 협소하다. 산업안전보건기준에 관한 규칙 제672조는 산안법상 특수형태근로종사자를 10개의 유형으로 구분하여, 유형별 특수형태근로종사자에 대한 안전·보건조치를 각 정하고 있다. 문제는 위 규칙 제672조 조문 기재 형식상 쉽게 각 의무의 내용을 알아보기 어렵다는 것이고, 실제 해당 특수형태근로종사자가 노출되는 유해·위험요인을 제대로 고려하지 않은 규정이 상당수 확인된다.

다만 위와 같은 한계에도 불구하고, 현행 산안법이 특수형태근로종사자에 대해 적용하고 있는 규정 중에서는 현장에서 산업재해 예방에 활용할 수 있는 여지가 있는 규정도 일부 존재한다. 가령 산업안전보건기준에 관한 규칙 제664조는 택배기사(시행령 제67조제5호), 대여제품 방문점검원(시행령 제67조제11호), 가전제품 설치 및 수리기사(시행령 제67조제12호)에 대해 적용되는데, 사업주는 근로자(위 특수형태근로종사자 포함)가 중량물을 인력으로 들어올리거나 운반하는 작업을 하는 경우에 근로자가 취급하는 물품의 중량·취급빈도·운반거리·운반속도 등 인체에 부담을 주는 작업의 조건에 따라 작업시간과 휴식시간 등을 적정하게 배분할 의무가 있다. 즉 설령 근로기준법상 근로시간이나 휴게시간 등 관련 규정이 적용되지 않더라도 위와 같은 형태의 중량물 취급 작업을 하는 점을 고려하여 인체 부담 작업의 조건에 따라 작업시간과 휴식시간 등을 적정하게 배분할 의무가 사업주에게 있다는 점에 주목할 필요가 있다.

아래는 현행 산안법상 특수형태근로종사자 유형 중 본 연구 대상인 이동·방문자 각 직종별로 적용되는 안전조치 및 보건조치의 내용을 확인할 수 있도록 해당 산업안전보건기준에 관한 규칙(이하 규칙) 조문을 정리한 것이다.

[표 6] 이동·방문 특고 직종 중 '보험설계사, 보험 모집원, 학습지 등 방문교사, 대출 모집인, 신용카드 모집인, 방문판매원'에 적용되는 안전·보건 조치 규정

직종	<p>(시행령 제67조제1·3·7·8·10호)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 보험설계사, 전업 우체국보험 모집원 - 학습지 방문강사, 학습·교수 방문강사, 그 밖에 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람 - 대출모집인 - 신용카드회원 모집인 - 방문판매원
적용조치	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 규칙 제79조(휴게시설) ① 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다. ② 사업주는 제1항에 따른 휴게시설을 인체에 해로운 분진등을 발산하는 장소나 유해물질을 취급하는 장소와 격리된 곳에 설치하여야 한다. 다만, 갭내 등 작업장소의 여건상 격리된 장소에 휴게시설을 갖추 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다. ▲ 규칙 제647조(공기정화설비등의 가동), 제648조(공기정화설비등의 유지관리), 제649조(사무실공기 평가), 제650조(실외 오염물질의 유입 방지), 제651조(미생물오염 관리), 제652조(건물 개·보수 시 공기오염 관리), 제653조(사무실의 청결 관리), 제667조(컴퓨터 단말기 조작업무에 대한 조치) ▲ 산안법 제41조제1항에 따른 고객의 폭언등(이하 이 조에서 “고객의 폭언등”이라 한다)에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시

[표 7] 이동·방문 특고 직종 중 '택배기사(택배원)'에 적용되는 안전·보건 조치 규정

직 종	(시행령 제67조제5호) - 택배기사
적 용 조 치	<ul style="list-style-type: none"> ▲ 규칙 제3조(전도의 방지), 제4조(작업장의 청결), 제4조의2(분진의 흘날림 방지), 제5조(오염된 바닥의 세척 등), 제6조(오물의 처리 등), 제7조(채광 및 조명), 제8조(조도), 제9조(작업발판 등), 제10조(작업장의 창문), 제11조(작업장의 출입구), 제12조(동력으로 작동되는 문의 설치 조건), 제13조(안전난간의 구조 및 설치요건), 제14조(낙하물에 의한 위험의 방지), 제15조(투하설비 등), 제16조(위험물 등의 보관), 제17조(비상구의 설치), 제18조(비상구 등의 유지), 제19조(경보용 설비 등), 제20조(출입의 금지 등), 제21조(통로의 조명), 제22조(통로의 설치), 제26조(계단의 강도), 제27조(계단의 폭), 제28조(계단참의 설치), 제29조(천장의 높이), 제30조(계단의 난간), ▲ 규칙 제38조(사전조사 및 작업계획서의 작성 등) ① 사업주는 다음 각 호의 작업을 하는 경우 근로자의 위험을 방지하기 위하여 별표 4에 따라 해당 작업, 작업장의 지형·지반 및 지층 상태 등에 대한 사전조사를 하고 그 결과를 기록·보존해야 하며, 조사결과를 고려하여 별표 4의 구분에 따른 사항을 포함한 작업계획서를 작성하고 그 계획에 따라 작업을 하도록 해야 한다. 2. 차량계 하역운반기계등을 사용하는 작업(화물자동차를 사용하는 도로상의 주행작업은 제외한다. 이하 같다), ▲ 규칙 제86조(탑승의 제한), 제89조(운전 시작 전 조치), 제98조(제한속도의 지정 등), 제99조(운전위치 이탈 시의 조치), 제171조(전도 등의 방지), 제172조(접촉의 방지), 제173조(화물적재 시의 조치), 제174조(차량계 하역운반기계등의 이송), 제175조(주용도 외의 사용 제한), 제176조(수리 등의 작업 시 조치), 제177조(실킨거나 내리는 작업), 제178조(허용하중 초과 등의 제한), 제191조(이탈 등의 방지), 제192조(비상정지장치), 제193조(낙하물에 의한 위험 방지), 제194조(트롤리 컨베이어), 제195조(통행의 제한 등), ▲ 규칙 제385조(중량물 취급), 제387조(꼬임이 끊어진 섬유로프 등의 사용 금지), 제388조(사용 전 점검 등), 제389조(화물 중간에서 화물 빼내기 금지), 제390조(하역작업장의 조치기준), 제391조(하적단의 간격), 제392조(하적단의 붕괴 등에 의한 위험방지), 제393조(화물의 적재), ▲ 규칙 제657조(유해요인 조사)²⁸⁾, 제658조(유해요인 조사 방법 등), 제659조(작업환경 개선), 제660조(통지 및 사후조치), 제661조(유해성 등의 주지), 제662조(근골격계질환 예방관리 프로그램 시행), ▲ 규칙 제663조(중량물의 제한) 사업주는 근로자가 중량물을 인력으로 들어올리는 작업을 하는 경우에 과도한 무게로 인하여 근로자의 목·허리 등 근골격계에 무리한 부담을 주지 않도록 최대한 노력해야 한다. ▲ 규칙 제664조(작업 시간과 휴식시간 등의 배분) 사업주는 근로자가 중량물을 인력으로 들어올리거나 운반하는 작업을 하는 경우에 근로자가 취급하는 물품의 중량·취급빈도·운반거리·운반속도 등 인체에 부담을 주는 작업의 조건에 따라 작업시간과 휴식시간 등을 적정하게 배분해야 한다. ▲ 규칙 제665조(중량의 표시 등), 제666조(작업자세 등) ▲ 규칙 제672조제5항제3호 업무에 이용하는 자동차의 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인 ▲ 산안법 제41조제1항에 따른 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공

[표 8] 이동·방문 특고 직종 중 '대리운전기사'에 적용되는 안전·보건 조치 규정

직 종	(시행령 제67조제9호) - 전속 대리운전기사: 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자로 부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람
적 용 조 치	▲ 산안법 제41조제1항에 따른 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제 공

[표 9] 이동·방문 특고 직종 중 '대여제품 방문점검원'에 적용되는 안전·보건 조치 규정

직 종	(시행령 제67조제11호) - 대여제품 방문점검원
적 용 조 치	<p>▲ 규칙 제31조(보호구의 제한적 사용) ① 사업주는 보호구를 사용하지 아니하더라도 근로 자가 유해·위험작업으로부터 보호를 받을 수 있도록 설비개선 등 필요한 조치를 하여 야 한다.</p> <p>② 사업주는 제1항의 조치를 하기 어려운 경우에만 제한적으로 해당 작업에 맞는 보호 구를 사용하도록 하여야 한다.</p> <p>▲ 규칙 제32조(보호구의 지급 등), 제33조(보호구의 관리)</p> <p>▲ 규칙 제663조(중량물의 제한) 사업주는 근로자가 중량물을 인력으로 들어올리는 작업을 하는 경우에 과도한 무게로 인하여 근로자의 목·허리 등 근골격계에 무리한 부담을 주 지 않도록 최대한 노력해야 한다.</p> <p>▲ 규칙 제664조(작업 시간과 휴식시간 등의 배분) 사업주는 근로자가 중량물을 인력으로 들어올리거나 운반하는 작업을 하는 경우에 근로자가 취급하는 물품의 중량·취급빈도 ·운반거리·운반속도 등 인체에 부담을 주는 작업의 조건에 따라 작업시간과 휴식시 간 등을 적정하게 배분해야 한다.</p> <p>▲ 규칙 제665조(중량의 표시 등), 제666조(작업자세 등)</p> <p>▲ 산안법 제41조제1항에 따른 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제 공 및 관련 교육의 실시</p>

28) 바로 앞의 제656조(정의) 규정은 제외되어 있어, 입법상의 오류라고 판단됨.

[표 10] 이동·방문 특고 직종 중 '가전제품 설치 및 수리기사'에 적용되는 안전·보건 조치 규정

직 종	(시행령 제67조제12호) - 가전제품 설치 및 수리기사
적 용 조 치	<p>▲ 규칙 제31조(보호구의 제한적 사용), 제32조(보호구의 지급 등), 제33조(보호구의 관리)</p> <p>▲ 규칙 제38조(사전조사 및 작업계획서의 작성 등) ① 사업주는 다음 각 호의 작업을 하는 경우 근로자의 위험을 방지하기 위하여 별표 4에 따라 해당 작업, 작업장의 지형·지반 및 지층 상태 등에 대한 사전조사를 하고 그 결과를 기록·보존해야 하며, 조사결과를 고려하여 별표 4의 구분에 따른 사항을 포함한 작업계획서를 작성하고 그 계획에 따라 작업을 하도록 해야 한다. (각호 중 일부 발췌)</p> <p>5. 제318조에 따른 전기작업(해당 전압이 50볼트를 넘거나 전기에너지가 250볼트암페어를 넘는 경우로 한정한다)</p> <p>10. 건축물, 건축물, 그 밖의 시설물 등(이하 "건축물등"이라 한다)의 해체작업</p> <p>11. 중량물의 취급작업</p> <p>② 사업주는 제1항에 따라 작성한 작업계획서의 내용을 해당 근로자에게 알려야 한다. (후략)</p> <p>▲ 규칙 제42조(추락의 방지), 제44조(안전대의 부착설비 등), 제86조(탑승의 제한), 제95조(장갑의 사용 금지), 제96조(작업도구 등의 목적 외 사용 금지 등), 제147조(설계기준 준수), 제148조(안전밸브의 조정), 제149조(해지장치의 사용), 제150조(경사각의 제한), 제173조(화물적재 시의 조치), 제177조(신거나 내리는 작업), 제186조(고소작업대 설치 등의 조치), 제233조(가스용접 등의 작업), 제301조(전기 기계·기구 등의 충전부 방호), 제302조(전기 기계·기구의 접지), 제303조(전기 기계·기구의 적정설치 등), 제304조(누전차단기에 의한 감전방지), 제305조(과전류 차단장치), 제313조(배선 등의 절연피복 등), 제316조(꽃음접속기의 설치·사용 시 준수사항), 제317조(이동 및 휴대장비 등의 사용 전기 작업), 제319조(정전전로에서의 전기작업), 제323조(절연용 보호구 등의 사용)</p> <p>▲ 규칙 제12장(근골격계부담작업으로 인한 건강장해의 예방)의 제656조(정의), 제657조(유해요인 조사), 제658조(유해요인 조사 방법 등), 제659조(작업환경 개선), 제660조(통지 및 사후조치), 제661조(유해성 등의 주지), 제662조(근골격계질환 예방관리 프로그램 시행), 제663조(중량물의 제한) 사업주는 근로자가 중량물을 인력으로 들어올리는 작업을 하는 경우에 과도한 무게로 인하여 근로자의 목·허리 등 근골격계에 무리한 부담을 주지 않도록 최대한 노력해야 한다. 제664조(작업 시간과 휴식시간 등의 배분) 사업주는 근로자가 중량물을 인력으로 들어올리거나 운반하는 작업을 하는 경우에 근로자가 취급하는 물품의 중량·취급빈도·운반거리·운반속도 등 인체에 부담을 주는 작업의 조건에 따라 작업시간과 휴식시간 등을 적정하게 배분해야 한다. 제665조(중량의 표시 등), 제666조(작업자세 등)</p> <p>▲ 산안법 제41조제1항에 따른 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시</p>

6) 휴게시설

산업안전보건법

제128조의2(휴게시설의 설치) ④ 사업주는 근로자(관계수급인의 근로자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)가 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.

⑤ 사업주 중 사업의 종류 및 사업장의 상시 근로자 수 등 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 사업장의 사업주는 제1항에 따라 휴게시설을 갖추는 경우 크기, 위치, 온도, 조명 등 고용노동부령으로 정하는 설치·관리기준을 준수하여야 한다.

산업안전보건기준에 관한 규칙

제79조(휴게시설) ① 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.

② 사업주는 제1항에 따른 휴게시설을 인체에 해로운 분진등을 발산하는 장소나 유해물질을 취급하는 장소와 격리된 곳에 설치하여야 한다. 다만, 갭내 등 작업장소의 여건상 격리된 장소에 휴게시설을 갖추 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.

사업주는 근로자가 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다. 다만 해당 산안법 규정은 근로자를 보호대상으로 하고 있다는 한계가 있을 뿐만 아니라 주로 고정된 사업장 내에서 노무를 제공하는 것이 아닌 이동·방문 노동에 대해서는 위 휴게시설 관련 규정의 실효성이 낮다는 문제도 있다. 이에 다양한 방식의 휴식이 가능하도록 충분한 휴식시간 부여, 사업장 내 휴게시설 이용을 대신하여 휴식을 할 수 있는 외부 공간 이용을 위한 비용 보전 등의 제도 마련이 필요할 수 있다.

7) 근골격계 유해요인 조사 등

산업안전보건기준에 관한 규칙

제657조(유해요인 조사) ① 사업주는 근로자가 근골격계부담작업을 하는 경우에 3년마다 다음 각 호의 사항에 대한 유해요인조사를 하여야 한다. 다만, 신설되는 사업장의 경우에는 신설일부터 1년 이내에 최초의 유해요인 조사를 하여야 한다.

1. 설비·작업공정·작업량·작업속도 등 작업장 상황
2. 작업시간·작업자세·작업방법 등 작업조건
3. 작업과 관련된 근골격계질환 징후와 증상 유무 등
(후략)

658조(유해요인 조사 방법 등) 사업주는 유해요인 조사를 하는 경우에 근로자와의 면담, 증상 설문조사, 인간공학적 측면을 고려한 조사 등 적절한 방법으로 하여야 한다. 이 경우 제657조제2항제1호에 해당하는 경우에는 고용노동부장관이 정하여 고시하는 방법에 따라야 한다.

근로자가 근골격계부담작업을 하는 경우 사업주는 설비·작업공정·작업량·작업속도 등 작업장 상황, 작업시간·작업자세·작업방법 등 작업조건, 작업과 관련된 근골격계질환 징후와 증상 유무 등 사항에 대한 유해요인조사를 하여야 한다. 이 때 사업주는 근로자와의 면담 등 적절한 방법으로 유해요인 조사에 근로자를 참여시켜야 한다. 다만 근골격계 유해요인 조사 역시 기본적으로 근로자를 대상으로 하는 것으로서, 일부 특수형태근로종사자의 경우 산안법 제77조, 산업안전보건기준에 관한 규칙 제672조를 통해 근골격계 유해요인 조사에 관한 규정을 적용받고 있지만, 대여제품 방문점검원(시행령 제67조제11호)과 같이 이동·방문 노동에서 근골격계부담작업을 수행하고 있음에도 불구하고 위 규정이 적용되지 않고 배제되는 경우에 대한 개정이 필요하다.

8) 신체적 피로와 정신적 스트레스에 의한 건강장애 예방 조치

산업안전보건기준에 관한 규칙

제669조(직무스트레스에 의한 건강장애 예방 조치) 사업주는 근로자가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업, 차량운전(전업(專業)으로 하는 경우에만 해당한다) 및 정밀기계 조작작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스 등(이하 “직무스트레스”라 한다)이 높은 작업을 하는 경우에 법 제5조제1항에 따라 직무스트레스로 인한 건강장애 예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.

1. 작업환경·작업내용·근로시간 등 직무스트레스 요인에 대하여 평가하고 근로시간 단축, 장·단기 순환작업 등의 개선대책을 마련하여 시행할 것
2. 작업량·작업일정 등 작업계획 수립 시 해당 근로자의 의견을 반영할 것
3. 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선할 것
4. 근로시간 외의 근로자 활동에 대한 복지 차원의 지원에 최선을 다할 것
5. 건강진단 결과, 상담자료 등을 참고하여 적절하게 근로자를 배치하고 직무스트레스 요인, 건강문제 발생가능성 및 대비책 등에 대하여 해당 근로자에게 충분히 설명할 것
6. 뇌혈관 및 심장질환 발병위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리 등 건강증진 프로그램을 시행할 것

산업안전보건기준에 관한 규칙은 근로자가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업, 차량운전 및 정밀기계 조작작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스 등이 높은 작업을 하는 경우 사업주가 근로자의 건강장애 예방을 위하여 각 호로 정하는 필요한 조치들을 하도록 정하고 있다. 이는 산안법 제5조의 사업주(제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다)의 의무 중 근로자(제77조에 따른 특수형태근로종사자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다)의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선할 의무를 구체화한 규정이다.

다만 위 산업안전보건기준에 관한 규칙은 차량운전을 전업(專業)으로 하는 경우에만 적용하도록 정하고 있어, 본 연구의 대상인 이동·방문 노동처럼 이동 노동이 다른 형태의 노동에 수반되는 경우에는 적용되지 않을 여지가 상당하다. 또한 근로시간, 작업량, 작업일정에 있어 과로산재와 같은 산업재해를 유발할 수 있을 정도에 해당하지 않도록 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건 개선 조치를 하는 규정을 추가할 필요가 있다.

무엇보다 위 산업안전보건기준에 관한 규칙은 근로자를 보호대상으로 제한하는 규정인 바, 해당 규칙을 위임하고 있는 산안법 제5조는 보호대상을 특수형태근로종사자와 배달종사자로 확대하여 규정하고 있는 것과 상충된다. 이에 산안법상 특수형태근로종사자와 배달종사자에 대하여 해당 규정이 적용되도록 개정할 필요가 있다.

9) 근로시간 및 휴게시간

근로기준법

제50조(근로시간) ① 1주 간의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과할 수 없다.

② 1일의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과할 수 없다.

③ 제1항 및 제2항에 따라 근로시간을 산정하는 경우 작업을 위하여 근로자가 사용자의 지휘·감독 아래에 있는 대기시간 등은 근로시간으로 본다.

제53조(연장 근로의 제한) ① 당사자 간에 합의하면 1주 간에 12시간을 한도로 제50조의 근로시간을 연장할 수 있다.

② 당사자 간에 합의하면 1주 간에 12시간을 한도로 제51조 및 제51조의2의 근로시간을 연장할 수 있고, 제52조제1항제2호의 정산기간을 평균하여 1주 간에 12시간을 초과하지 아니하는 범위에서 제52조제1항의 근로시간을 연장할 수 있다.

③ 상시 30명 미만의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호에 대하여 근로자대표와 서면으로 합의한 경우 제1항 또는 제2항에 따라 연장된 근로시간에 더하여 1주 간에 8시간을 초과하지 아니하는 범위에서 근로시간을 연장할 수 있다.

1. 제1항 또는 제2항에 따라 연장된 근로시간을 초과할 필요가 있는 사유 및 그 기간

2. 대상 근로자의 범위

④ 사용자는 특별한 사정이 있으면 고용노동부장관의 인가와 근로자의 동의를 받아 제1항과 제2항의 근로시간을 연장할 수 있다. 다만, 사태가 급박하여 고용노동부장관의 인가를 받을 시간이 없는 경우에는 사후에 지체 없이 승인을 받아야 한다.

⑤ 고용노동부장관은 제4항에 따른 근로시간의 연장이 부적당하다고 인정하면 그 후 연장시간에 상당하는 휴게시간이나 휴일을 줄 것을 명할 수 있다.

⑥ 제3항은 15세 이상 18세 미만의 근로자에 대하여는 적용하지 아니한다.

⑦ 사용자는 제4항에 따라 연장 근로를 하는 근로자의 건강 보호를 위하여 건강검진 실시 또는 휴식 시간 부여 등 고용노동부장관이 정하는 바에 따라 적절한 조치를 하여야 한다.

제54조(휴게) ① 사용자는 근로시간이 4시간인 경우에는 30분 이상, 8시간인 경우에는 1시간 이상의 휴게시간을 근로시간 도중에 주어야 한다.

② 휴게시간은 근로자가 자유롭게 이용할 수 있다.

근로시간 및 휴게시간에 관한 규정은 근로기준법에서 정하고 있다. 그러나 근로기준법은 기본적으로 근로기준법상 ‘근로자’에 대해서만 적용되기 때문에, ‘근로자’가 아닌 특수형태근로종사자 등 노무를 제공하는

사람에 대해서는 일하는 시간의 상한을 두거나 휴게시간 부여를 사업주의 의무로 두는 등의 법 규정이 전혀 존재하지 않게 된다. 결국 근로자가 아닌 이들의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등 건강장해에 대한 법상 고려가 전혀 존재하지 않는 문제가 있다.

이에 산안법에 노무를 제공하는 사람의 근로시간 및 휴게시간에 대한 규정을 신설하거나, 최소한 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 등이 산안법상 특수형태근로종사자, 배달종사자를 포함하여 적용할 수 있도록 개정하는 것이 필요하다.

CHAPTER V

결론 및 제언

1. 요약
2. 노동조합의 과제
3. 법제도 개선안

1 요약

산안법은 원칙적으로 모든 사업에 적용된다. 예외적으로 산안법의 전부 또는 일부를 적용하지 아니할 수 있는 사업 또는 사업장을 시행령으로 정하고 있기는 하지만, 본 연구의 대상인 이동·방문 노동처럼 노무 제공의 방식이나 노무 제공의 장소 유형에 따라 법 적용 여부나 적용 범위가 달라지는 것은 아니다. 따라서 법 자체만 본다면 이동·방문 노동에 대해 산안법이 적용되지 않는다면, 산안법이 이동·방문 노동자를 보호하지 않는다고 말하는 것은 적절하지 않다.

다만 현행 산안법과 하위법령을 입법하는 과정에서 이동·방문 노동을 명시적으로 배제할 의도는 아니었지만, 제조업, 건설업 등 산업을 중심으로, 전통적인 의미의 하나의 사업장 내부에서만 고정적으로 이루어지는 노동의 형태를 주로 전제하였을 가능성도 있다. 여러 장소를 이동하거나 고객의 집 등을 방문하는 이동·방문 노동 같은 다양한 형태의 노동을 고려하지 못한 채 산안법상 각 제도와 의무의 내용을 협소하게 규정했을 여지도 있는 것이다.

이는 여러 이동·방문 노동자 인터뷰에서도 확인할 수 있었다. 현재 이루어지고 있는 위험성평가, 근골격계 유해요인조사 등 위험을 인식하고 평가하기 위한 제도에서 이동·방문 노동의 특성이 반영되기 어려웠다. 지금 나와 있는 고객응대 지침 관련 규정도 이동·방문 노동자의 특성이 충분히 담기지 않은 경우가 많았다. 노동시간과 휴식시간을 규율하는 방식 또한 이동·방문해서 다양하고 비정형적인 업무를 수행하는 노동자를 잘 보호하기 어렵다. 산재든 아니든 쉬어야 할 경우에도 고객과의 일정 조정 등 이동·방문 노동의 특징이 노동자의 쉼 권리를 제약하기도 했다.

이런 상황을 변화시켜 나가는 데 가장 중요한 것은 참여할 권리 보장으로 보인다. 법제도에 몇 가지 조항을 삽입하거나 강조한다고 해도, 다양하고 변화무쌍한 이동·방문 현장의 문제를 모두 담기는 쉽지 않기 때문이다. 산안법이 전제하는, 고정된 장소에서 정해진 업무를 반복하는 표준적인 노동이 아니기 때문에 노동자가 참여해서 현장의 상황을 반영하도록 하는 것이 더욱 중요하다.

한편으로는 이동·방문 노동이라는 노동의 특성 때문이 아니라 해당 노무를 수행하는 사람이 근로기준법상 근로자로서 지위를 갖지 못함으로써 산안법상 일부 보호만 받거나(제77조의 특수형태근로종사자 또는 제78조 배달종사자에 해당하는 경우) 아예 보호대상에서 배제되어 아무런 보호를 받지 못하는 것일 가능성도 존재한다.

많은 이동·방문 노동자들이 특수고용노동자라서 산안법과 규율의 사각지대에 놓여 있었다. 산안법이나 근로기준법의 조항이 이동·방문 노동의 특성을 다 반영하지 못하는 면이 있을 뿐 아니라, 특수고용노동자들은 현재 있는 법제도의 보호도 제대로 받지 못한다. 중요하다고 지적한 참여할 권리 역시 마찬가지다. 산안법에서

일부 특수형태근로종사자에 대해서도 안전, 보건조치를 규정하게 되었지만, 산재보상보험법의 노무제공자에 비해서도 매우 좁은 범위의 노동자를 보호하고 있을 뿐이며, 이들에 대해서도 특수형태근로종사자 유형별로 상이한, 매우 협소한 조치가 적용되고 있을 뿐이다. 그 중 일부 조항은 왜 적용되는지 의아할 정도로 해당 직종의 업무와 관련이 적기도 하다. 이 때문에, 현재의 산안법상 특수형태근로종사자 규정은 노동자도 사업주도 정확히 해당 사업장에서 적용해야 할 조항을 정확히 모르는 등, 현장에 거의 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 특수형태근로종사자에게 산안법을 전면 적용하거나 최소한 현재 조항들보다 확대할 필요가 절실하다.

그러나 안전보건의 문제가 이와 같은 고용관계 내지 고용상 지위의 문제로 전부 환원된다고 볼 수는 없다. 근로기준법상 근로자가 아니기 때문에 법제도의 문턱에서부터 배제되는 문제가 있는 것은 사실이지만, 고용관계와 별개로 건당 수수료나 전액 실적급으로 구성되는 임금체계로 인해 이미 존재하는 법제도나 관련 노사합의가 실제로 작동되지 못하는 상황도 존재하기 때문이다. 따라서 법제도 개선, 특히 고용관계 혹은 고용상 지위로 인한 문제를 해결하는 과제와 함께 현재 법적, 제도적 테두리 내에서 확보할 수 있는 이동·방문 노동자의 안전보건조치를 보장받는 것, 아울러 이런 결정 과정에 노동자와 노동조합이 적극 참여하는 것도 매우 중요하다.

특히 여러 다양한 상황에 보편적인 예방책으로 작동할 수 있는 2인 1조 근무, 작업중지권 실질적 보장 등을 현재 법 테두리 내에서 동시에 법제도 개선을 통해 확보해나가는 것이 중요하다. 예를 들어 악천후 시 안전 문제, 고객의 폭력, 중량물 취급으로 인한 근골격계질환 등 여러 가지 문제를 예방하는 데 보편적으로 적용할 수 있는 중요한 방안이 작업중지권 사용과 2인 1조 (등 다인) 근무다. 이 때, 현재 많은 이동·방문 노동자들의 고용관계를 고려하면 악천후와 관련하여 작업을 중단하고 이 때 임금(혹은 수수료) 손실을 보전할 수 있는 방안이 필요하다. 또 반드시 여러 명이 함께 근무해야 할 사례를 미리 정해두고 배치하는 등, 2인 1조 근무 원칙을 수립해서 실행하고, 이 경우 역시 임금과 성과에 영향이 없도록 하는 실천이 필요하다.

이 과정에서 지방자치단체의 역할도 다양하게 고민, 활용할 수 있다. 공적으로 쓸 수 있는 공간, 사용할 수 있는 화장실 자체가 부족한 문제는 지자체 등 공적인 공간 재편의 문제로 접근해야 한다. 주차 단속 등에서 이동·방문 업무용 차량을 고려하는 것은 이미 시행하고 있는 지자체가 일부 있으므로 검토해 볼 만하다.

아직 본격적으로 제기되고 있지 않지만, 앞으로 주목해야 할 문제 중 하나는 이동 동선 파악 등과 관련된 개인정보와 감시 문제일 수 있다. 이는 감시와 통제 기제로서, 노동자의 정보인권 문제이기도 하고, 스트레스 요인이자 노동강도 강화 도구로 사용될 수 있다는 점에서 안전보건의 문제이기도 하다. 노동조합에서도 문제 의식을 가지고 회사의 정보 수집, 활용 등에 대해 개입해야 한다.

법 개정 이전에도 할 수 있는, 법 개정과 별도로 노사간 투쟁과 합의로 확보해야 할 여러 과제들이 있다. 이동·방문 노동을 주로 하는 노동조합들이 함께 과제의 우선순위를 매기고, 전략적으로 접근해서 작은 진전이라도 만들어 내길 기대한다.

1) 노동자 참여제도를 활용하자

○ 이동·방문 노동자에게는 참여가 더욱 중요하다.

다양하고 변화무쌍한 이동·방문 현장의 문제를 모두 법으로 규율하는 것은 쉽지 않다. 산안법이 전제하는, 고정된 장소에서 정해진 업무를 반복하는 표준적인 노동이 아니기 때문에 노동자가 참여해서 현장의 상황을 반영하도록 하는 것이 더욱 중요하다.

SK 매직 서비스, 코웨이 지부, 삼성전자서비스 지회 등 이동·방문 노동 사업장에서는 산업안전보건위원회를 통해 2인1조 작업 규칙 설정, 작업중지 지침 마련 등 이동·방문 시 노동자의 안전과 보건을 확보하기 위한 정책을 도입한 바 있다. 산보위 외에도 위험성평가 및 근골격계유해요인조사 등 ‘근로자’의 참여가 보장된 제도에 대해 노동조합 차원에서 전략을 가지고 참여할 필요가 있다. 이동·방문 노동자의 특성이 충분히 반영된 모범적인 위험성평가 및 근골격계유해요인조사를 실시해보고 다양한 이동·방문 노동조합에서 확장시켜 나가는 노력 등이 가능할 것이다.

○ 중대재해처벌법을 활용하자

중대재해처벌법은 근로자를 넘어 산안법상 노무를 제공하는 사람을 포함한 종사자를 보호 대상으로 하고 있고, 유해·위험요인 확인 등 의무, 종사자 의견 청취 및 이행 등 의무를 부여하고 있다. 따라서 산안법 상 보호대상을 종사자 또는 노무를 제공하는 사람으로 확대하여 법체계상 통일성을 확보하는 것이 장기적인 과제이다. 당장 현실에서는 사측에 ‘근로자’를 넘어서는 일하는 사람에 대한 안전보건조치를 요구할 근거로 중대재해처벌법을 활용할 수도 있다. 특히 위험성평가와 같이 중대재해처벌법에서 강조하는 제도와 항목에 대해서는 ‘근로자’를 넘어서는 사람들의 ‘참여’를 요구하고 구체적으로 개입할 수 있다.

○ 노동조합의 안전보건활동을 강화하자

의미 있는 노동자 참여를 위해, 지금까지 취약했던 이동·방문 노동자의 안전보건문제를 수면 위로 올리기 위해서는 조합원들의 문제 인식, 관심 제고가 필수적이다. 특히 그 동안 특수고용노동자라는 이유로 사측이 안전보건 문제를 완전히 방기해왔던 직종의 경우, 회사만큼이나 노동자들 역시 안전보건 권리의 중요성을 느끼지 못하거나, 어떻게 요구해야 할지 모를 수 있다. 조금씩 열린 법제도를 활용하고, 노동자 안전보건에 대해 높아진 사회적 관심을 지렛대 삼아 조합원 교육과 홍보 등 인식 개선을 위한 활동, 조합원이 직접 참여할 수 있는 안전보건 사업 전개가 필요하다. 노동조합이 ‘안전보건활동’을 주요 활동 과제로 삼고 사업으로 배치

해야 한다.

2) 적정 노동시간과 적정 노동강도를 쟁취하자.

○ 작업 표준화와 노동자 참여

이동·방문 노동자의 적정 노동강도를 확립해 나가기 위해서는 이동시간, 건당 시간 등 작업을 표준화하고 이 과정에 노동조합이 참여하는 것이 필수적이다. 적절한 건당 노동시간을 정하는 것은 물론 쉽지 않은 일이고, 어느 정도 수준에서 표준화가 가능하거나 적절할지도 업무 성격에 따라 다를 수 있다. 그러나 충분한 식사나 휴게시간 확보, 충분한 이동 시간 확보 등을 위해서도 이런 기초작업은 필요하다. 이 때 주차와 관련된 시간 확보, 고객의 집마다 작업이 달라질 수 있는 가능성 등 현장의 노동자가 가장 정확히 알 수 있는 정보들이 풍부하게 반영되도록 해야 한다. 이미 삼성전자서비스 등 가전제품 설치 및 수리 업종 등에서는 노동조합이 참여하여 매년 작업 표준시간 개정 작업이 이루어지고 있다. 이런 경험을 참고할 수 있을 것이다.

○ 실적급 비율 줄이기

적정 노동량과 적정 노동강도는 꼭 고용형태만의 문제가 아니다. 정규직 노동자라도 실적급 비율이 높아지면 초과노동을 ‘원하게’ 된다는 것이 정규직화된 이동·방문 노동자에게서도 확인되었다. 이동·방문 노동의 특성상 개인별 ‘실적’ 비교가 용이해 보이고, 실적에 따른 보상이 더 공정해 보이지만 꼭 그런 것도 아니다. 노사가 신뢰할 수 있는 작업 표준화 등을 통해 업무를 평준화하고, 실적급 비율이 지나치게 높지 않도록 유지하며, 장기적으로 이 비율을 줄여나가는 것은 노동조합의 과제다. 조합원 간에도 이견이 있을 수 있으나, 노동자의 건강과 안전, 삶의 질을 위해 노동조합이 설득해 나가고, 기본급(기본수수료)을 인상하는 방향으로 접근한다.

○ 업무 불규칙성 줄이기

하루 업무를 시작한 뒤에도 고객과의 약속이 변경되거나 추가되는 등의 변화가 큰 것도 이동·방문 노동자의 노동강도를 높이고 스트레스 요인이 되고 있다. 당일 접수 건 추가 개수를 제한하거나 업무와 업무 사이에 충분한 시간을 확보하지 않으면 추가할 수 없게 하는 등의 제한을 단협으로 두고 있는 사업장들이 있다.

또, 고객과의 약속 변경 자체가 이동·방문 노동자에게 부담이 되지 않도록 스케줄링 전담 노동자를 두거나 관리자에게 관련한 역할을 부여하는 등 이동·방문 노동자의 부담을 줄이기 위한 방안을 운영할 수 있다.

○ 휴게공간 및 휴게시간 관련 대체 방안 마련

산안법에 휴게공간과 관련한 조항이 신설되었지만, 사업장에 설치된 휴게공간은 이동·방문 노동자들에게는 무용지물인 경우가 많다. 근로기준법상의 휴게시간 규정 역시 업무시간이 유동적인 이동·방문 노동자들이 지키기에는 어려운 측면이 있다. 관련하여 실질적으로 쉴 수 있도록 비용을 부담하게 하거나, 업종별 공동 휴게 공간을 마련하게 하기, 사실상 이동과 휴식의 공간인 차량관련 비용 부담 등의 방안을 단체협약으로 쟁취할

수 있다.

○ 적정 노동강도를 위한 다양한 접근

필요한 경우 2인 1조로 작업하도록 하는 것은 꼭 필요한 접근이지만, 적정 노동강도로 일하기 위해 다양한 접근이 가능할 수 있다. 일부 제품 설치, 렌탈 작업에서 100kg이 넘는 중량물을 취급하는 경우도 있다고 하는데 애초에 포장을 2-3개로 나눠서 현장에서 조립하게 하는 방법, 이렇게 무거운 제품은 배송팀을 따로 운영하는 방법 등이 고민될 수 있다. 택배나 온라인배송은 업무 중 일부만 2인 1조로 작업하기 어렵기 때문에 배달 건당 무게를 제한하는 법, 배송의 특성에 따라 건당 수수료를 매기는 적절한 방법에 대한 협의가 필요하다.

3) 거리 및 방문지의 유해위험요인으로부터 보호받자.

○ 작업중지와 2인1조 원칙 수립

이동·방문 노동자가 작업을 중지해야 할 상황은 생각보다 많다. 악천후, 안전문제 발생, 고객과의 갈등 등 다양한 상황에서 즉시 작업중지는 노동자 안전 확보를 위한 최우선의 조치이다. 2인1조 방문도 마찬가지다. 고 위험업무, 고위험 고객 방문 등에서 2인1조 방문은 위험을 줄일 수 있는 예방책이 된다. 문제는 현장에서 작업 중지나 2인1조 운영을 하는 것이 쉽지 않다는 데 있다. 코웨이 지부나 삼성전자서비스 지회처럼 작업중지와 2인1조 운영의 원칙을 미리 수립하여 고객과의 상담이나 노동자에게 업무 배분 시부터 곧바로 적용되도록 한다. 이들 사업장에서는 작업을 중단할 경우 잔여 업무 부담을 경감할 수 있는 방안, 2인1조가 되더라도 성과 측정이나 급여 등에서 불리하지 않을 수 있는 방안을 함께 마련해 현장에서 원칙이 적용될 수 있도록 다양한 방법을 모색하고 있다.

작업중지와 2인1조가 원칙 수준에만 남아 있지 않고 현실에서 잘 작동할 수 있도록, 악천후로 인한 작업중지 시 국민연금의 실업급여를 활용하여 휴업급여 지급, 2인1조 운영이 쉽지 않은 직종의 경우 아예 중량물 운반과 관련된 전담팀 운영 등 보완책도 마련되어야 한다.

○ 고객 평가의 영향 줄이기

방문지의 유해위험요인 중 상당수는, 고객 평가가 노동자들에게 과도한 부담이 되어 더 악화되고 있다는 점을 확인할 수 있었다. 고객 평가를 의식해서 위험 작업을 감수하거나, 다음 고객과의 약속 시간 때문에 작업이나 이동을 서두르거나, 고객의 폭언 등에 곧바로 대응하지 못하는 것 등이 이에 해당한다.

고객 평가가 온전히 서비스 모니터링과 질 향상을 위한 수단으로만 사용되도록 하고 개인 평가나 성과, 급여 등에 반영되지 않도록 하거나, 그 비중을 최소로 줄여 나간 사업장이 있다. 이 역시 단체협상, 산업안전보건위원회 등을 통해 확보할 수 있다.

○ 지방자치단체 활용

거리의 유해위험요인을 줄여나가기 위한 과정에서 지방자치단체의 역할도 다양하게 고민, 활용할 수 있다.

공적으로 쉴 수 있는 공간, 사용할 수 있는 화장실이 부족한 문제는 지자체 등 공적인 공간 재편의 문제로 접근해야 한다. 일부 지자체에서 운영하고 있는 이동노동자 쉼터 등의 정책에 실제 이동·방문 노동자들의 의견이 반영되도록 개입할 필요가 있다. 악천후와 관련해서도 일부 지자체들이 ‘기후보험’ 같은 방식으로 안전망을 확보하려 시도하고 있다²⁹⁾. 악천후 등의 위협으로 노동을 하지 못하여 이에 따른 손실이 발생했을 때, 공적인 사회보험으로 이를 보전하여 위험노동을 하지 말자는 취지다. 유사한 방식으로 특히 이동·방문 노동자들이 악천후에 거리에서 발생하는 안전, 건강 문제에 대해서 지원하는 방안도 고민해볼 수 있다.

4) 치료받을 권리 쟁취

○ 쉴 권리를 단협으로

현재 근로기준법 상 유급병가가 없고, 그나마 보장되는 연차도 ‘근로자’ 에게만 적용되기 때문에 많은 이동·방문 노동자들이 쉴 권리를 거의 보장받지 못하고 있다. 이는 산재 은폐, 아픈 상태에서 일하다 2차 사고 위험, 질병에 대한 조기 개입 차단 등 다양한 문제로 이어질 수 있다. 단협으로 용차 사용 등의 부담 없이 쉴 수 있는 최소한의 날짜를 부여하도록 할 수 있다. 예를 들어 프리랜서 형태인 플랫폼 웹툰, 웹소설 작가들도 사회적 문제제기를 통해 일정 기간 연재한 뒤 ‘휴재권’ 을 보장받고 있기도 하다.

고용형태와 관계 없이 많은 이동·방문 노동자들이 연차 사용과 관련하여 고객과의 일정 조정 등의 부수적인 부담을 호소했다. 일부 사업장에서는 단체협상을 통해 연차, 병가 사용 시 발생하는 업무를 맡을 전담팀을 두거나, 관리자가 담당하게 하고 있다. 고객과의 약속 변경 등을 전담하는 부서를 두어 조정의 부담을 줄이는 것도 도움이 될 것이다.

○ 질병 산재 집단적으로 드러내기

노동 형태가 매우 다양한 이동·방문 노동의 특성 상 질병 산재, 특히 질병 산재 다수를 차지하는 근골격계 직업병의 업무관련성을 인정받기 어렵다는 것이 확인되었다. 제조업 노동자들의 근골격계질환, 철강 노동자나 반도체 노동자들의 직업성 혈액암, 학교급식실 조리노동자들의 근골격계질환이나 호흡기 암 등 대표적인 직업성 질환이 집단 산재 신청과 이를 인정받기 위한 투쟁 과정에서 사회적으로 승인되었다는 점을 고려할 때, 노동조합에서 다양한 이동·방문 노동자들의 근골격계 직업병 승인 투쟁을 기획, 전개하고 이 과정에서 주요 직종의 주요 질병은 추정의 원칙 대상에 포함되도록 하는 것도 필요하다.

○ 정신적 충격 사건에 대해 지원받기

많은 이동·방문 노동자들이 고객의 사적인 공간에서 일하다 보니 폭력적, 충격적 상황에 노출되는 경우가 많다. 또 주변에 도움을 구하기 어렵다는 감각 등으로, 비슷한 상황이라 하더라도 사업장에 집단적으로 모여 있는 노동자의 경우보다 더 큰 충격을 받게 되기도 한다. 그리고 그런 충격 사건의 종류는 매우 다양하다. 직접적인 폭력 사례도 있지만, 방문지에서 놀라운 것을 보게 되는 경우, 폭력이나 상해를 당할 뻔한 경우도 있

29) 2025.1.13., 한겨레신문. 경기도 전국 첫 ‘기후보험’ 시행... 폭염, 한파 건강 피해 지원, <https://www.hani.co.kr/arti/area/capital/1177575.html>

다. 따라서 이를 모두 ‘감정노동’ 혹은 ‘고객의 폭력’ 대응으로만 표현할 수 없다. 또, ‘치료’의 범주에 들어가지 않더라도 충분히 지원받을 필요가 있다. 개에게 물릴 뻔한 경우, 직접 ‘치료’가 아니더라도 충분히 쉽다든지, 필요한 경우 상담을 받는 등 지원이 필요할 수 있다. 이에 대한 경제적 손실이 없도록 하는 것은 물론이다. 이런 내용 역시 단협 등의 방식으로 제도화할 수 있다.

5) 특수형태근로종사자에게도 적용되는 규정이 있다.

단체교섭 자체가 어려운 노동조합도 있다는 점을 잘 알고 있다. 이런 경우, 현행법으로 이미 적용되는 규정들을 활용해보자고 제안하고 싶다.

여러 한계에도 불구하고 현행 산안법이 특수형태근로종사자에 대해 적용하고 있는 규정 중에서는 현장에서 산업재해 예방에 활용할 수 있는 여지가 있는 규정도 일부 존재한다. 가령 산업안전보건기준에 관한 규칙 제664조는 택배기사(시행령 제67조제5호), 대여제품 방문점검원(시행령 제67조제11호), 가전제품 설치 및 수리기사(시행령 제67조제12호)에 대해 적용되는데, 사업주는 근로자(위 특수형태근로종사자 포함)가 중량물을 인력으로 들어올리거나 운반하는 작업을 하는 경우에 근로자가 취급하는 물품의 중량·취급빈도·운반거리·운반속도 등 인체에 부담을 주는 작업의 조건에 따라 작업시간과 휴식시간 등을 적정하게 배분할 의무가 있다. 즉 설령 근로기준법상 근로시간이나 휴게시간 등 관련 규정이 적용되지 않더라도 위와 같은 형태의 중량물 취급 작업을 하는 점을 고려하여 인체 부담 작업의 조건에 따라 작업시간과 휴식시간 등을 적정하게 배분할 의무가 사업주에게 있다. 근골격계유해요인조사도 실시해야 한다. 이런 조항들을 활용하여 적정 노동시간과 적정 노동강도를 보장하기 위한 작업시간과 휴식 시간 배분 논의, 근골격계 유해요인조사 등을 노동조합이 요구하고 적극적으로 참여할 수 있다. 현행 법을 위반하고 있는 사항에 대해서는 고발 등 적극적인 대응이 필요하다.

산업안전보건기준에 관한 규칙 제89조는 운전 시작 전 조치로, “사업주는 기계의 운전을 시작할 때에 근로자가 위험해질 우려가 있으면 근로자 배치 및 교육, 작업방법, 방호장치 등 필요한 사항을 미리 확인한 후 위험 방지를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다”고 규정하고 있다. 태안화력발전소 김용균 사건에서 재판 과정에서 이 조항을 근거로 2인 1조로 작업하지 않은 데 대한 책임을 사측에 물은 바 있다.³⁰⁾ 즉, 이 조항을 근거로 2인 1조 배치 등을 적극적으로 주장할 수도 있는데 현행법상 특수형태근로종사자 중에서는 택배 노동자에게도 이 조항이 적용된다. 이 역시 지금 현재로서도 현장의 변화를 위해 적극적인 대응을 해볼 수 있는 사례라 하겠다.

학습지교사, 택배기사, 대리운전기사, 대여제품방문점검원, 가전제품 설치 및 수리기사 등은 특수형태근로종사자이더라도 ‘고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침’을 제공받아야 한다(산업안전보건기준에 관한 규칙 제672조). 이 대응지침에 2인 1조 원칙이나 작업중지와 관련된 원칙이 포함되도록 하고, 이 원칙이 현실적으로 작동할 수 있도록 2인 1조나 작업 중지 시 불이익이 없도록 하는 방안을 요구할 수 있다.

30) 대전지방법원 2023. 2. 9. 선고 2022노462 판결, 대전지방법원 서산지원 2020. 8. 3. 선고 2020고단809 판결

1) 산업안전보건법 적용 범위 및 보호대상 확대

산안법은 노동의 유형, 즉 노무 제공의 방식이나 노무 제공이 전통적인 의미의 사업장 내부에서만 이루어지는지 여부 등에 따라 적용 여부를 다르게 정하고 있지 않다. 따라서 본 연구의 대상인 이동·방문 노동은 원칙적으로 산안법 적용범위에 속한다. 다만 ‘사회복지 서비스업’, ‘초등·중등·고등 교육기관, 특수학교·외국인학교 및 대안학교 외의 교육서비스업’ 등에 해당하는 사업의 경우, 5인 미만 소규모사업장의 경우 현행법상 일부 법 적용이 제외될 수 있다.

산안법 제1조는 “이 법은 산업 안전 및 보건에 관한 기준을 확립하고 그 책임의 소재를 명확하게 하여 산업재해를 예방하고 쾌적한 작업환경을 조성함으로써 노무를 제공하는 사람의 안전 및 보건을 유지·증진함을 목적으로 한다”고 규정한다. 그러나 ‘노무를 제공하는 사람’은 극히 일부 규정에서만 언급되는 수준이다. 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등(제77조), 배달종사자에 대한 안전조치(제78조) 규정 외 산안법의 주요 제도와 의무를 규정하고 있는 대다수의 규정은 여전히 ‘근로자’를 보호대상으로 한다.

게다가 산안법 제77조는 이 법의 보호를 받는 특수형태근로종사자를 산업재해보상보험법(이하 ‘산재보험법’이라 한다)의 적용을 받는 ‘노무제공자’ 요건보다 더 까다롭고 엄격하게 보호대상을 정하고 있다. 또한 두 법이 모두 대통령령으로 정하는 직종에 한하여 보호하고 있지만, 산안법상 특수형태근로종사자 범위(시행령 제67조)가 산재보험법 상 노무제공자 범위(시행령 제83조의5)보다도 협소하다. 그리고 산안법 적용을 받는 특수형태근로종사자의 경우에도 ‘근로자’와 동일한 내용과 수준의 안전·보건조치의 적용을 받는 것이 아니라, 특수형태근로종사자 유형별로 상이한, 일부 조치가 적용되고(산업안전보건기준에 관한 규칙 제672조), 안전보건교육의 내용과 시간에 있어서도 특수형태근로종사자 유형별로 다르게 정하고 있다(시행령 제68조, 시행규칙 제95조). 배달종사자도 마찬가지로 제한적이고 협소한 보호만을 받고 있다.

산안법의 적용 범위와 보호대상이 지금보다 확대되는 것은 노동자들의 오랜 요구였다. 시대에 따라 변화하는 다양한 유해위험요인을 반영하지 못하고 있기에 이는 필수적이다.

특히 많은 이동·방문 노동자들이 ‘근로자’가 아닌 상태에서 일하기 때문에 이동·방문 노동자들에게 더욱 중요한 문제이기도 하다. 후술할 조항마다 보호대상과 관련된 개정안이 포함되어 있지만, 보다 근본적으로는 산안법 전체적으로 보호대상이 확대되는 방식으로 해결될 수 있는 문제여서 따로 언급해 둔다.

2) 산업안전보건법 상 보건조치

산안법 제39조 보건조치 규정에서 정하고 있는 건강장해의 유형에는 장시간 또는 야간 노동, 휴식이 충분하지 않거나 강도 높은 노동, 직무스트레스 등에 의한 건강장해를 규정하고 있지 않은 문제가 있다. 이동·방문 노동자를 포함한 서비스업에서 특히 노동시간과 배치, 직무스트레스 등이 문제가 되므로 이를 포함하도록 하는

개정이 필요하다.

현행 산업안전보건법	개정 제안
<p>제39조(보건조치) ① 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치(이하 “보건조치”라 한다)를 하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 원재료·가스·증기·분진·흠(fume, 열이나 화학반응에 의하여 형성된 고체증기가 응축되어 생긴 미세입자를 말한다)·미스트(mist, 공기 중에 떠다니는 작은 액체방울을 말한다)·산소결핍·병원체 등에 의한 건강장해 2. 방사선·유해광선·고온·저온·초음파·소음·진동·이상기압 등에 의한 건강장해 3. 사업장에서 배출되는 기체·액체 또는 찌꺼기 등에 의한 건강장해 4. 계측감시(計測監視), 컴퓨터 단말기 조작, 정밀공작(精密工作) 등의 작업에 의한 건강장해 5. 단순반복작업 또는 인체에 과도한 부담을 주는 작업에 의한 건강장해 6. 환기·채광·조명·보온·방습·청결 등의 적정기준을 유지하지 아니하여 발생하는 건강장해 <p>(신설)</p> <p>② 제1항에 따라 사업주가 하여야 하는 보건조치에 관한 구체적인 사항은 고용노동부령으로 정한다.</p>	<p>제39조(보건조치) ① (생략)</p> <p>7. 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스 등에 의한 건강장해 (현행과 같음)</p>

3) 위험성평가

현행 산안법상 위험성평가는 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위한 제도로써 특수형태근로종사자, 배달종사자 등 동법상 노무를 제공하는 사람은 그 대상에서 빠져있고, 위험성평가에 대한 참여도 근로자로만 한정되어 있는 문제가 있다. 한편 중대재해처벌법은 근로자를 넘어 산안법상 노무를 제공하는 사람을 포함한 종사자를 보호하기 위해, 유해·위험요인 확인 등 의무, 종사자 의견 청취 및 이행 등 의무를 부여하고 있다. 이에 따라 산안법상 보호대상을 종사자 또는 노무를 제공하는 사람으로 확대하여 법체계상 통일성을 확보할 필요가 있다. 특히 위험성평가와 같이 노동자 건강권 보장에 있어 노동자의 참여를 정하고 있는 규정은 우선적으로 보호대상을 확대하는 개정이 필요하다.

현행 산업안전보건법	개정 제안
<p>제36조(위험성평가의 실시) ① 사업주는 건설물, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 근로자의 작업행동 또는 그 밖의 업무로 인한 유해·위험 요인을 찾아내어 부상 및 질병으로 이어질 수 있는 위험성의 크기가 허용 가능한 범위인지를 평가하여야 하고, 그 결과에 따라 이 법과 이 법에 따른 명령에 따른 조치를 하여야 하며, 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 경우에는 추가적인 조치를 하여야 한다.</p> <p>② 사업주는 제1항에 따른 평가 시 고용노동부장관이 정하여 고시하는 바에 따라 해당 작업장의 근로자를 참여시켜야 한다. (후략)</p>	<p>제36조(위험성평가의 실시) ① 사업주(제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)는 건설물, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 근로자(제77조에 따른 특수형태근로종사자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)의 작업행동 또는 그 밖의 업무로 인한 유해·위험 요인을 찾아내어 부상 및 질병으로 이어질 수 있는 위험성의 크기가 허용 가능한 범위인지를 평가하여야 하고, 그 결과에 따라 이 법과 이 법에 따른 명령에 따른 조치를 하여야 하며, 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 경우에는 추가적인 조치를 하여야 한다. (현행과 같음)</p>

4) 작업중지

이동·방문 노동을 수행하는 경우 폭염, 한파, 폭우, 폭설 등 기상상태로 인하여 노동자가 위험해질 우려가 있는데, 이와 같은 경우에 대하여 산안법상 사업주의 작업중지, 근로자의 작업중지, 산업안전보건기준에 관한 규칙의 악천후시 작업중지 규정은 모두 적용된다고 할 것이다. 그러나 위 규정들은 근로자를 대상으로 하는 것이기에 해당 위험에 노출된 사람이 근로자의 지위에 있지 않는 경우 각 규정은 적용되지 않을 수 있는 바, 보호대상을 산안법상 특수형태근로종사자와 배달종사자로 확대하는 취지의 개정이 필요하다.

현행 산업안전보건법	개정 제안
<p>제51조(사업주의 작업중지) 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있을 때에는 즉시 작업을 중지시키고 근로자를 작업장소에서 대피시키는 등 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.</p>	<p>제51조(사업주의 작업중지) 사업주(제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다. 이하 이 조 및 52조에서 같다)는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있을 때에는 즉시 작업을 중지시키고 근로자(제77조에 따른 특수형태근로종사자와</p>

<p>제52조(근로자의 작업중지) ① 근로자는 산업 재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우에는 작업을 중지하고 대피할 수 있다.</p> <p>② 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자는 지체 없이 그 사실을 관리감독자 또는 그 밖에 부서의 장(이하 “관리감독자등”이라 한다)에게 보고하여야 한다.</p> <p>③ 관리감독자등은 제2항에 따른 보고를 받으면 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>④ 사업주는 산업재해가 발생할 급박한 위험이 있다고 근로자가 믿을 만한 합리적인 이유가 있을 때에는 제1항에 따라 작업을 중지하고 대피한 근로자에 대하여 해고나 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.</p>	<p>제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다. 이하 이 조 및 52조에서 같다)를 작업장소에서 대피시키는 등 안전 및 보건에 관하여 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>(현행과 같음)</p>
---	---

현행 산업안전보건기준에 관한 규칙	개정 제안
<p>제37조(악천후 및 강풍 시 작업 중지) ① 사업주는 비·눈·바람 또는 그 밖의 기상상태의 불안정으로 인하여 근로자가 위험해질 우려가 있는 경우 작업을 중지하여야 한다. 다만, 태풍 등으로 위험이 예상되거나 발생되어 긴급 복구작업을 필요로 하는 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <p>② 사업주는 순간풍속이 초당 10미터를 초과하는 경우 타워크레인의 설치·수리·점검 또는 해체 작업을 중지하여야 하며, 순간풍속이 초당 15미터를 초과하는 경우에는 타워크레인의 운전작업을 중지하여야 한다.</p>	<p>제37조(악천후 및 강풍 시 작업 중지) ① 사업주(법 제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)는 비·눈·바람 또는 그 밖의 기상상태의 불안정으로 인하여 근로자(법 제77조에 따른 특수형태근로종사자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)가 위험해질 우려가 있는 경우 작업을 중지하여야 한다. 다만, 태풍 등으로 위험이 예상되거나 발생되어 긴급 복구작업을 필요로 하는 경우에는 그러하지 아니하다.</p> <p>(현행과 같음)</p>

또한 특수형태근로종사자에 대한 안전조치에 악천후 시 작업중지에 관한 산업안전보건기준에 관한 규칙을 포함하도록 하고, 배달종사자에 대한 안전조치로서 악천후로 인하여 이륜자동차로 물건의 수거·배달 등을 하는 사람이 위험해질 우려가 있는 경우 물건의 수거·배달 등 중개 중지를 하도록 산업안전보건기준에 관한 규칙을 개정하는 방안도 가능하다.

현행 산업안전보건기준에 관한 규칙	개정 제안
<p>제673조(배달종사자에 대한 안전조치 등) ① 법 제78조에 따라 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 이동통신단말장치로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 이륜자동차로 물건의 수거·배달 등을 하는 사람의 산업재해 예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 이륜자동차로 물건의 수거·배달 등을 하는 사람이 이동통신단말장치의 소프트웨어에 등록하는 경우 이륜자동차를 운행할 수 있는 면허 및 제32조제1항제10호 또는 제11호에 따른 안전모의 보유 여부 확인 2. 이동통신단말장치의 소프트웨어를 통하여 「도로교통법」 제49조에 따른 운전자의 준수사항 등 안전운행 및 산업재해 예방에 필요한 사항에 대한 정기적 고지 <p>(신설)</p> <p>② 제1항에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 물건의 수거·배달 등에 소요되는 시간에 대해 산업재해를 유발할 수 있을 정도로 제한해서는 안 된다.</p>	<p>제673조(배달종사자에 대한 안전조치 등) ① 법 제78조에 따라 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 이동통신단말장치로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 이륜자동차로 물건의 수거·배달 등을 하는 사람의 산업재해 예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 이륜자동차로 물건의 수거·배달 등을 하는 사람이 이동통신단말장치의 소프트웨어에 등록하는 경우 이륜자동차를 운행할 수 있는 면허 및 제32조제1항제10호 또는 제11호에 따른 안전모의 보유 여부 확인 2. 이동통신단말장치의 소프트웨어를 통하여 「도로교통법」 제49조에 따른 운전자의 준수사항 등 안전운행 및 산업재해 예방에 필요한 사항에 대한 정기적 고지 3. 비·눈·바람 또는 그 밖의 기상상태의 불안정으로 인하여 이륜자동차로 물건의 수거·배달 등을 하는 사람이 위험해질 우려가 있는 경우 물건의 수거·배달 등 중개를 중지하는 등 필요한 조치 <p>(현행과 같음)</p>

5) 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치

산안법 제41조의 보호대상을 근로자를 넘어 특수형태근로종사자, 배달종사자 등 동법상 노무를 제공하는 사람으로 확대하고, 그에 맞게 각 항의 조치 내용을 개정할 필요가 있다. 특히 위 노무를 제공하는 사람이 근로기준법상 휴게시간 관련 규정을 적용받지 않는 점을 고려하여 폭언 등으로 인한 건강장해 발생시 고용관계와 무관하게 휴식시간을 부여·연장하거나, 사업장 밖에서 이동·방문 노동을 하는 경우를 위하여 휴식을 위한 비용 등 필요한 지원을 하는 내용을 시행령에 규정할 필요가 있다. 아울러 방문 노동 수행시 고객의 폭언, 폭

행 등이 이미 발생했거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에 필요한 조치로서 2인 1조 등 근로자 배치에 관한 규정을 추가할 필요가 있다.

또한 동법상 조치 의무를 위반한 경우, 제2항의 필요한 조치 미이행시에는 과태료 적용 근거(제175조 제4항, 1천만원 이하)가 있는 것과 달리 제1항의 필요한 조치 위반시에는 아무런 제재를 부과하고 있지 않는 바, 제2항과 동일한 과태료 근거를 마련할 것을 제안한다.

현행 산업안전보건법	개정 제안
<p>제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① 사업주는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>② 사업주는 업무와 관련하여 고객 등 제3자의 폭언등으로 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>③ 근로자는 사업주에게 제2항에 따른 조치를 요구할 수 있고, 사업주는 근로자의 요구를 이유로 해고 또는 그 밖의 불리한 처우를 해서는 아니 된다.</p> <p>제175조(과태료) (생략)</p> <p>④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.</p> <p>1. 내지 2. (생략)</p> <p>3. 제41조제2항(제166조의2에서 준용하는 경우</p>	<p>제41조(고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 등) ① 사업주(제77조에 따른 특수형태 근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)는 주로 고객을 직접 대면하거나 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제1항제1호에 따른 정보통신망을 통하여 상대하면서 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에 종사하는 고객응대근로자(제77조에 따른 특수형태 근로종사자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다. 이하 이 조에서 같다)에 대하여 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위(이하 이 조에서 “폭언등”이라 한다)로 인한 건강장해를 예방하기 위하여 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 필요한 조치를 하여야 한다.</p> <p>(생략)</p> <p>제175조(과태료) (현행과 같음)</p> <p>④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.</p> <p>1. 내지 2. (생략)</p> <p>3. 제41조제1항·제2항(제166조의2에서 준용</p>

를 포함한다), 제42조제1항·제5항·제6항, 제44조제1항 전단, 제45조제2항, 제46조제1항, 제67조제1항·제2항, 제70조제1항, 제70조제2항 후단, 제71조제3항 후단, 제71조제4항, 제72조제1항·제3항·제5항(건설공사도급인만 해당한다), 제77조제1항, 제78조, 제85조제1항, 제93조제1항 전단, 제95조, 제99조제2항 또는 제107조제1항 각 호 외의 부분 본문을 위반한 자	하는 경우를 포함한다), 제42조제1항·제5항·제6항, 제44조제1항 전단, 제45조제2항, 제46조제1항, 제67조제1항·제2항, 제70조제1항, 제70조제2항 후단, 제71조제3항 후단, 제71조제4항, 제72조제1항·제3항·제5항(건설공사도급인만 해당한다), 제77조제1항, 제78조, 제85조제1항, 제93조제1항 전단, 제95조, 제99조제2항 또는 제107조제1항 각 호 외의 부분 본문을 위반한 자
--	---

현행 산업안전보건법 시행규칙	개정 제안
<p>제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방 조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내 2. 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련 3. 제2호에 따른 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시 4. 그 밖에 법 제41조제1항에 따른 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치 	<p>제41조(고객의 폭언등으로 인한 건강장해 예방 조치) 사업주는 법 제41조제1항에 따라 건강장해를 예방하기 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 법 제41조제1항에 따른 폭언등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시·<u>전송</u> 또는 음성 안내 (현행과 같음)

현행 산업안전보건법 시행령	개정 제안
<p>제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 업무의 일시적 중단 또는 전환 2. 「근로기준법」 제54조제1항에 따른 휴게시간의 연장 3. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원 4. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등 	<p>제41조(제3자의 폭언등으로 인한 건강장해 발생 등에 대한 조치) 법 제41조제2항에서 “업무의 일시적 중단 또는 전환 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 다음 각 호의 조치 중 필요한 조치를 말한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 업무의 일시적 중단 또는 전환 2. <u>2인 1조 등 근로자 배치</u> 3. <u>휴식시간 부여·연장 또는 휴식을 위한 비용 등 필요한 지원</u> 4. 법 제41조제2항에 따른 폭언등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원 5. 관할 수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 법 제41조제2항에 따른 폭언

을 하는 데 필요한 지원	등으로 인한 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는 데 필요한 지원
---------------	---

6) 신체적 피로와 정신적 스트레스에 의한 건강장애 예방 조치 (근로시간 및 휴게시간 포함)

산업안전보건기준에 관한 규칙은 근로자가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업, 차량운전 및 정밀기계 조작작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스 등이 높은 작업을 하는 경우 사업주가 근로자의 건강장애 예방을 위하여 각 호로 정하는 필요한 조치들을 하도록 정하고 있다. 이는 산안법 제5조의 사업주(제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다)의 의무 중 근로자(제77조에 따른 특수형태근로종사자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다)의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선할 의무를 구체화한 규정이다.

다만 위 산업안전보건기준에 관한 규칙은 차량운전을 전업(專業)으로 하는 경우에만 적용하도록 정하고 있어, 본 연구의 대상인 이동·방문 노동처럼 이동 노동이 다른 형태의 노동에 수반되는 경우에는 적용되지 않을 여지가 상당하다.

또한, 근로기준법 상 근로시간과 휴게시간에 대한 규정은 주로 고정된 사업장 내에서 일하는 노동자를 기준으로 하고 있기 때문에, 고객의 사정과 이동 과정의 사정에 따라 근로시간이 유동적일 수 있는 이동·방문 노동자의 적절한 노동시간, 작업량, 작업일정 등을 규율하는 것이 쉽지 않다. 따라서 근로시간, 작업량, 작업일정에 있어 과로산재와 같은 산업재해를 유발할 수 있을 정도에 해당하지 않도록 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건 개선 조치를 하는 규정을 추가할 필요가 있다.

무엇보다 위 산업안전보건기준에 관한 규칙은 근로자를 보호대상으로 제한하는 규정인 바, 해당 규칙을 위임하고 있는 산안법 제5조는 보호대상을 특수형태근로종사자와 배달종사자로 확대하여 규정하고 있는 것과 상충된다. 이에 산안법상 특수형태근로종사자와 배달종사자에 대하여 해당 규정이 적용되도록 개정할 필요가 있다.

현행 산업안전보건기준에 관한 규칙	개정 제안
제669조(직무스트레스에 의한 건강장애 예방 조치) 사업주는 근로자가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업, 차량운전(전업(專業)으로 하는 경우에만 해당한다) 및 정밀기계 조작작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스 등(이하 "직무스트레스"라 한다)이 높은 작업을 하는 경우에 법 제5조제1항에 따라 직무스트레스로 인한 건강장애 예방을 위하여 다음 각 호의 조	제669조(직무스트레스에 의한 건강장애 예방 조치) 사업주(법 제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 법 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다)는 근로자(법 제77조에 따른 특수형태근로종사자와 법 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다)가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업, 차량운전 및

<p>치를 하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 작업환경·작업내용·근로시간 등 직무스트레스 요인에 대하여 평가하고 근로시간 단축, 장·단기 순환작업 등의 개선대책을 마련하여 시행할 것 2. 작업량·작업일정 등 작업계획 수립 시 해당 근로자의 의견을 반영할 것 3. 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선할 것 4. 근로시간 외의 근로자 활동에 대한 복지 차원의 지원에 최선을 다할 것 5. 건강진단 결과, 상담자료 등을 참고하여 적절하게 근로자를 배치하고 직무스트레스 요인, 건강문제 발생가능성 및 대비책 등에 대하여 해당 근로자에게 충분히 설명할 것 6. 뇌혈관 및 심장질환 발병위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리 등 건강증진 프로그램을 시행할 것 	<p>정밀기계 조작작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스 등(이하 "직무스트레스"라 한다)이 높은 작업을 하는 경우에 법 제5조제1항에 따라 직무스트레스로 인한 건강장애 예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다.</p> <p>1~2. (생략)</p> <p>3. <u>근로시간·작업량·작업일정이 산업재해를 유발할 수 있을 정도에 해당하지 않도록</u> 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선할 것 (현행과 같음)</p>
--	--

근로시간 및 휴게시간에 관한 규정은 근로기준법에서 정하고 있다. 그러나 근로기준법은 기본적으로 근로기준법상 ‘근로자’에 대해서만 적용되기 때문에, ‘근로자’가 아닌 특수형태근로종사자 등 노무를 제공하는 사람에 대해서는 일하는 시간의 상한을 두거나 휴게시간 부여를 사업주의 의무로 두는 등의 법 규정이 전혀 존재하지 않게 된다. 결국 근로자가 아닌 이들의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등 건강장애에 대한 법상 고려가 전혀 존재하지 않는 문제가 있다.

이에 산안법에 노무를 제공하는 사람의 근로시간 및 휴게시간에 대한 규정을 신설하거나, 최소한 여기서 다룬 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 등이 산안법상 특수형태근로종사자, 배달종사자를 포함하여 적용할 수 있도록 개정하는 것이 필요하다.

7) 휴게시설

사업주는 근로자가 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다. 다만 해당 산안법 규정은 근로자를 보호대상으로 하고 있다는 한계가 있을 뿐만 아니라

주로 고정된 사업장 내에서 노무를 제공하는 것이 아닌 이동·방문 노동에 대해서는 위 휴게시설 관련 규정의 실효성이 낮다는 문제도 있다. 이에 다양한 방식의 휴식이 가능하도록 충분한 휴식시간 부여, 사업장 내 휴게 시설 이용을 대신하여 휴식을 할 수 있는 외부 공간 이용을 위한 비용 보전 등의 제도 마련이 필요할 수 있다.

현행 산업안전보건법	개정 제안
<p>제128조의2(휴게시설의 설치) ① 사업주는 근로자(관계수급인의 근로자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)가 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.</p> <p>② 사업주 중 사업의 종류 및 사업장의 상시 근로자 수 등 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 사업장의 사업주는 제1항에 따라 휴게시설을 갖추는 경우 크기, 위치, 온도, 조명 등 고용노동부령으로 정하는 설치·관리기준을 준수하여야 한다.</p> <p>(신설)</p>	<p>제128조의2(휴게시설의 설치) ① 사업주(법 제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 법 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다)는 근로자(법 제77조에 따른 특수형태근로종사자와 법 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람 및 관계수급인의 근로자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)가 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.</p> <p>② (생략)</p> <p>③ 이동·방문 등의 형태로 노무를 제공하는 자가 사업장 내 휴게시설을 사용하는 것이 용이하지 않은 경우 근로자와의 합의에 따라 휴게시설을 제공하는 것을 갈음하여 임금 등을 지급하여야 한다.</p>

8) 특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등

현행 산안법은 법상 요건을 충족하는 특수형태근로종사자 유형별로 근로기준법상 근로자에 대한 조치의무 중 극히 일부의 조치만 적용되도록 정하고 있고(산업안전보건기준에 관한 규칙 제672조), 특수형태근로종사자 유형별로 적용되는 안전보건교육의 내용과 시간도 제한적으로 정하고 있다(시행령 제68조, 시행규칙 제95조). 특수형태근로종사자에 대해 근로자와 현저히 차별적인 조치의무만을 적용하는 현행 규정에 대한 개정이 필요하다.

게다가 각 유형 특수형태근로종사자에 적용되는 의무의 범위가 매우 협소하고, 산업안전보건기준에 관한 규칙 제672조 조문 기재 형식상 쉽게 각 의무의 내용을 알아보기 어려우며, 실제 해당 특수형태근로종사자가 노출되는 유해·위험요인을 제대로 고려하지 않은 규정이 상당수 확인된다는 문제도 있다. 예를 들어 근골격계 유해요인 조사의 경우 기본적으로 근로자를 대상으로 하는 것으로서, 일부 특수형태근로종사자의 경우 산안법 제77조, 산업안전보건기준에 관한 규칙 제672조를 통해 근골격계 유해요인 조사에 관한 규정을 적용받고 있지만, 대여제품 방문점검원(시행령 제67조제11호)과 같이 이동·방문 노동에서 근골격계부담작업을 수행하고 있음에도 불구하고 위 규정이 적용되지 않고 배제되는 경우에 대한 개정이 필요하다.

산업안전보건기준에 관한 규칙 제672조에서는 일부 특수형태근로종사자에 대하여 법 제41조 제1항에 따른

고객의 폭언 등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 내지 관련 교육의 실시를 하도록 정하고 있지만, 법 제41조 제2항의 사후조치에 대해서는 아예 제외하는 등 적용 내용이 제한적인 바, 제1항과 제2항 관련 내용을 모두 적용할 필요가 있다.

다음은 현행 산안법상 특수형태근로종사자 중 본 연구 대상인 이동·방문 노동자에 대한 각 안전조치 및 보건조치의 내용을 확인할 수 있도록 해당 조문의 내용을 정리하고, 반드시 추가되어야 할 내용을 개정안으로 담은 것이다.

[보험설계사, 전업 우체국보험 모집원, 학습지 방문강사, 학습·교수 방문강사, 그 밖에 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람, 대출모집인, 신용카드회원 모집인, 방문판매원 (시행령 제67조제1·3·7·8·10호) 안전·보건 조치 개정 제안]

현행 산업안전보건기준에 관한 규칙	개정 제안
제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ① 법 제77조제1항에 따른 특수형태근로종사자(이하 "특수형태근로종사자"라 한다) 중 영 제67조제1호·제3호·제7호, 제8호 및 제10호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다. 1. 제79조, 제647조부터 제653조까지 및 제667조에 따른 조치 2. 법 제41조제1항에 따른 고객의 폭언등(이하 이 조에서 "고객의 폭언등"이라 한다)에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시	제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ① 법 제77조제1항에 따른 특수형태근로종사자(이하 "특수형태근로종사자"라 한다) 중 영 제67조제1호·제3호·제7호, 제8호 및 제10호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다. 1. <u>제37조</u> , 제79조, 제647조부터 제653조까지 및 제667조에 따른 조치 2. 법 제41조제1항· <u>제2항</u> 에 따른 고객의 폭언등(이하 이 조에서 "고객의 폭언등"이라 한다)에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시

- ▲ 규칙 제79조(휴게시설) ① 사업주는 근로자들이 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.
- ② 사업주는 제1항에 따른 휴게시설을 인체에 해로운 분진등을 발산하는 장소나 유해물질을 취급하는 장소와 격리된 곳에 설치하여야 한다. 다만, 갭내 등 작업장소의 여건상 격리된 장소에 휴게시설을 갖추 수 없는 경우에는 그러하지 아니하다.
- ▲ 제647조(공기정화설비등의 가동), 제648조(공기정화설비등의 유지관리), 제649조(사무실공기 평가), 제650조(실외 오염물질의 유입 방지), 제651조(미생물오염 관리), 제652조(건물 개·보수 시 공기오염 관리), 제653조(사무실의 청결 관리), 제667조(컴퓨터 단말기 조작업무에 대한 조치)
- ▲ 법 제41조제1항에 따른 고객의 폭언등(이하 이 조에서 "고객의 폭언 등"이라 한다)에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시
- ▲ 제37조(악천후 및 강풍 시 작업중지) 추가

[택배기사(시행령 제67조제5호) 안전·보건 조치 개정 제안]

현행 산업안전보건기준에 관한 규칙	개정 제안
<p>제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ④ 특수형태근로종사자 중 영 제 67조제5호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 제3조, 제4조, 제4조의2, 제5조부터 제22조까지, 제26조부터 제30조까지, 제38조제1항제2호, 제86조, 제89조, 제98조, 제99조, 제171조부터 제178조까지, 제191조부터 제195조까지, 제385조, 제387조부터 제393조까지 및 제657조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치 업무에 이용하는 자동차의 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 	<p>제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ④ 특수형태근로종사자 중 영 제 67조제5호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 제3조, 제4조, 제4조의2, 제5조부터 제22조까지, 제26조부터 제30조까지, <u>제37조</u>, 제38조제1항제2호, 제86조, 제89조, 제98조, 제99조, 제171조부터 제178조까지, 제191조부터 제195조까지, 제385조, 제387조부터 제393조까지 및 <u>제 656조부터</u> 제666조까지의 규정에 따른 조치 업무에 이용하는 자동차의 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 <u>및 관련 교육의 실시</u>

- ▲ 규칙 제3조(전도의 방지), 제4조(작업장의 청결), 제4조의2(분진의 흘날림 방지), 제5조(오염된 바닥의 세척 등), 제6조(오물의 처리 등), 제7조(채광 및 조명), 제8조(조도), 제9조(작업발판 등), 제10조(작업장의 창문), 제11조(작업장의 출입구), 제12조(동력으로 작동되는 문의 설치 조건), 제13조(안전난간의 구조 및 설치요건), 제14조(낙하물에 의한 위험의 방지), 제15조(투하설비 등), 제16조(위험물 등의 보관), 제17조(비상구의 설치), 제18조(비상구 등의 유지), 제19조(경보용 설비 등), 제20조(출입의 금지 등), 제21조(통로의 조명), 제22조(통로의 설치), 제26조(계단의 강도), 제27조(계단의 폭), 제28조(계단참의 설치), 제29조(천장의 높이), 제30조(계단의 난간),
- ▲ 제37조(악천후 및 강풍 시 작업중지) 추가
- ▲ 제38조(사전조사 및 작업계획서의 작성 등) ① 사업주는 다음 각 호의 작업을 하는 경우 근로자의 위험을 방지하기 위하여 별표 4에 따라 해당 작업, 작업장의 지형·지반 및 지층 상태 등에 대한 사전조사를 하고 그 결과를 기록·보존해야 하며, 조사결과를 고려하여 별표 4의 구분에 따른 사항을 포함한 작업계획서를 작성하고 그 계획에 따라 작업을 하도록 해야 한다.
- 2. 차량계 하역운반기계등을 사용하는 작업(화물자동차를 사용하는 도로상의 주행작업은 제외한다. 이하 같다),
- ▲ 제86조(탑승의 제한), 제89조(운전 시작 전 조치), 제98조(제한속도의 지정 등), 제99조(운전위치 이탈 시의 조치), 제171조(전도 등의 방지), 제172조(접촉의 방지), 제173조(화물적재 시의 조치), 제174조(차량계 하역운반기계등의 이송), 제175조(주용도 외의 사용 제한), 제176조(수리 등의 작업 시 조치), 제177조(싱거나 내리는 작업), 제178조(허용하중 초과 등의 제한), 제191조(이탈 등의 방지), 제192조(비상정지장치), 제193조(낙하물에 의한 위험 방지), 제194조(트롤리 컨베이어), 제195조(통행의 제한 등),
- ▲ 제385조(중량물 취급), 제387조(꼬임이 끊어진 섬유로프 등의 사용 금지), 제388조(사용 전 점검 등), 제389조(화물 중간에서 화물 빼내기 금지), 제390조(하역작업장의 조치기준), 제391조(하적단의 간격), 제392조(하적단의 붕괴 등에 의한 위험방지), 제393조(화물의 적재),

- ▲ 제656조(정의) 추가, 제657조(유해요인 조사)³¹⁾, 제658조(유해요인 조사 방법 등), 제659조(작업환경 개선), 제660조(통지 및 사후조치), 제661조(유해성 등의 주지), 제662조(근골격계질환 예방관리 프로그램 시행), 제663조(중량물의 제한) 사업주는 근로자가 중량물을 인력으로 들어올리는 작업을 하는 경우에 과도한 무게로 인하여 근로자의 목·허리 등 근골격계에 무리한 부담을 주지 않도록 최대한 노력해야 한다. 제664조(작업 시간과 휴식시간 등의 배분) 사업주는 근로자가 중량물을 인력으로 들어올리거나 운반하는 작업을 하는 경우에 근로자가 취급하는 물품의 중량·취급빈도·운반거리·운반속도 등 인체에 부담을 주는 작업의 조건에 따라 작업시간과 휴식시간 등을 적정하게 배분해야 한다. 제665조(중량의 표시 등), 제666조(작업자세 등)
- ▲ 업무에 이용하는 자동차의 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인
- ▲ 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 교육의 실시 추가

대리운전기사의 경우 법 제77조의 전속성 기준(1항 2호 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것)에도 불구하고, 시행령에 다시 ‘주로 하나의 대리운전업자로부터 업무를 의뢰’ 받을 조건을 더하고 있어 개정이 필요하다.

[전속 대리운전기사(시행령 제67조제9호) 안전·보건 조치 개정 제안]

현행 산업안전보건법 시행령	개정 제안
제67조(특수형태근로종사자의 범위 등) 9. 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람	제67조(특수형태근로종사자의 범위 등) 9. <u>대리운전업자로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람</u>
현행 산업안전보건기준에 관한 규칙	개정 제안
제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ⑥ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제9호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침을 제공하는 것을 말한다.	제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ⑥ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제9호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 <u>제37조의 규정에 따른 조치</u> 및 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시를 말한다.

- ▲ 제37조(악천후 및 강풍 시 작업중지) 추가
- ▲ 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 교육의 실시 추가

31) 바로 앞의 제656조(정의) 규정은 제외되어 있어, 입법상의 오류라고 판단됨.

[대여제품 방문점검원(시행령 제67조제11호) 안전·보건 조치 개정 제안]

현행 산업안전보건기준에 관한 규칙	개정 제안
<p>제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ⑦ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제11호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.</p> <p>1. 제31조부터 제33조까지, 제663조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치</p> <p>2. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시</p>	<p>제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ⑦ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제11호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.</p> <p>1. 제31조부터 제33조까지, <u>제37조</u>, <u>제656조부터 제666조까지</u>의 규정에 따른 조치</p> <p>2. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시</p>

▲ 제31조(보호구의 제한적 사용) ① 사업주는 보호구를 사용하지 아니하더라도 근로자가 유해·위험 작업으로부터 보호를 받을 수 있도록 설비개선 등 필요한 조치를 하여야 한다.

② 사업주는 제1항의 조치를 하기 어려운 경우에만 제한적으로 해당 작업에 맞는 보호구를 사용하도록 하여야 한다.

▲ 제32조(보호구의 지급 등), 제33조(보호구의 관리)

▲ 제37조(악천후 및 강풍 시 작업중지) 추가

▲ 제663조(중량물의 제한) 사업주는 근로자가 중량물을 인력으로 들어올리는 작업을 하는 경우에 과도한 무게로 인하여 근로자의 목·허리 등 근골격계에 무리한 부담을 주지 않도록 최대한 노력해야 한다.

▲ 제664조(작업 시간과 휴식시간 등의 배분) 사업주는 근로자가 중량물을 인력으로 들어올리거나 운반하는 작업을 하는 경우에 근로자가 취급하는 물품의 중량·취급빈도·운반거리·운반속도 등 인체에 부담을 주는 작업의 조건에 따라 작업시간과 휴식시간 등을 적정하게 배분해야 한다.

▲ 제665조(중량의 표시 등), 제666조(작업자세 등)

▲ 근골격계부담작업 관련 제656조(정의), 제657조(유해요인 조사), 제658조(유해요인 조사 방법 등), 제659조(작업환경 개선), 제660조(통지 및 사후조치), 제661조(유해성 등의 주지), 제662조(근골격계 질환 예방관리 프로그램 시행) 추가

▲ 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시

[가전제품 설치 및 수리기사(시행령 제67조제12호) 안전·보건 조치 개정 제안]

현행 산업안전보건기준에 관한 규칙	개정 제안
<p>제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ⑧ 특수형태근로종사자 중 영 제 67조제12호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.</p> <p>1. 제31조부터 제33조까지, 제38조, 제42조, 제 44조, 제86조, 제95조, 제96조, 제147조부터 제 150조까지, 제173조, 제177조, 제186조, 제233 조, 제301조부터 제305조까지, 제313조, 제316 조, 제317조, 제319조, 제323조 및 제656조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치</p> <p>2. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시</p>	<p>제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ⑧ 특수형태근로종사자 중 영 제 67조제12호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.</p> <p>1. 제31조부터 제33조까지, 제37조, 제38조, 제 42조, 제44조, 제86조, 제95조, 제96조, 제147조 부터 제150조까지, 제173조, 제177조, 제186조, 제233조, 제301조부터 제305조까지, 제313조, 제316조, 제317조, 제319조, 제323조 및 제656 조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치</p> <p>2. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시</p>

- ▲ 제31조(보호구의 제한적 사용), 제32조(보호구의 지급 등), 제33조(보호구의 관리)
- ▲ 제37조(악천후 및 강풍 시 작업중지) 추가
- ▲ 제38조(사전조사 및 작업계획서의 작성 등) ① 사업주는 다음 각 호의 작업을 하는 경우 근로자의 위험을 방지하기 위하여 별표 4에 따라 해당 작업, 작업장의 지형·지반 및 지층 상태 등에 대한 사전조사를 하고 그 결과를 기록·보존해야 하며, 조사결과를 고려하여 별표 4의 구분에 따른 사항을 포함한 작업계획서를 작성하고 그 계획에 따라 작업을 하도록 해야 한다. (각호 중 일부 발 취)
- 5. 제318조에 따른 전기작업(해당 전압이 50볼트를 넘거나 전기에너지가 250볼트암페어를 넘는 경우로 한정한다)
- 10. 구축물, 건축물, 그 밖의 시설물 등(이하 "구축물등"이라 한다)의 해체작업
- 11. 중량물의 취급작업
- ② 사업주는 제1항에 따라 작성한 작업계획서의 내용을 해당 근로자에게 알려야 한다. (후략)
- ▲ 제42조(추락의 방지), 제44조(안전대의 부착설비 등), 제86조(탑승의 제한), 제95조(장갑의 사용 금지), 제96조(작업도구 등의 목적 외 사용 금지 등), 제147조(설계기준 준수), 제148조(안전밸브의 조정), 제149조(해지장치의 사용), 제150조(경사각의 제한), 제173조(화물적재 시의 조치), 제177조(심 거나 내리는 작업), 제186조(고소작업대 설치 등의 조치), 제233조(가스용접 등의 작업), 제301조 (전기 기계·기구 등의 충전부 방호), 제302조(전기 기계·기구의 접지), 제303조(전기 기계·기구 의 적정설치 등), 제304조(누전차단기에 의한 감전방지), 제305조(과전류 차단장치), 제313조(배선 등의 절연피복 등), 제316조(꽃음접속기의 설치·사용 시 준수사항), 제317조(이동 및 휴대장비 등 의 사용 전기 작업), 제319조(정전전로에서의 전기작업), 제323조(절연용 보호구 등의 사용)
- ▲ 제12장(근골격계부담작업으로 인한 건강장해의 예방)의 제656조(정의), 제657조(유해요인 조사), 제 658조(유해요인 조사 방법 등), 제659조(작업환경 개선), 제660조(통지 및 사후조치), 제661조(유해 성 등의 주지), 제662조(근골격계질환 예방관리 프로그램 시행), 제663조(중량물의 제한) 사업주는 근로자가 중량물을 인력으로 들어올리는 작업을 하는 경우에 과도한 무게로 인하여 근로자의 목 · 허리 등 근골격계에 무리한 부담을 주지 않도록 최대한 노력해야 한다. 제664조(작업 시간과 휴

식시간 등의 배분) 사업주는 근로자가 중량물을 인력으로 들어올리거나 운반하는 작업을 하는 경우에 근로자가 취급하는 물품의 중량·취급빈도·운반거리·운반속도 등 인체에 부담을 주는 작업의 조건에 따라 작업시간과 휴식시간 등을 적정하게 배분해야 한다. 제665조(중량의 표시 등), 제666조(작업자세 등)

▲ 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 관련 교육의 실시

이번 연구에 참여했고, 노동조합도 조직돼 있는 마트 온라인 배송 기사들의 경우 산업재해보상보험법에는 적용을 받지만, 산업안전보건법에는 적용을 받지 않고 있었다. 이 경우 산안법 적용이 더욱 시급하다 여겨져, 택배 기사에 준해서 적용받도록 개정안을 제안한다.

마트 온라인 배송기사의 경우 「화물자동차 운수사업법」에 따른 화물차주 중 「자동차관리법」 제3조제1항제3호의 일반형 화물자동차를 운전하는 사람에 해당한다. 산재보상보험법에서는 화물차주 중 「자동차관리법」 제3조제1항제3호에 따른 화물자동차를 운전하는 사람이 모두 보호대상이 되는데, 현재 산안법에서는 화물자동차 중 특수자동차로 시멘트, 컨테이너를 운송하는 경우, 일반 화물자동차로 철강재나 위험물질을 운송하는 경우만 포함하고 있어 지나치게 협소하다. 최소한 산재보상보험법의 보호 대상은 포괄하도록 해야 한다.

[마트 온라인 배송기사 안전·보건 조치 개정 제안]

현행 산업안전보건법 시행령	개정 제안
<p>제67조(특수형태근로종사자의 범위 등) 법 제77조제1항제1호에 따른 요건을 충족하는 사람은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.</p> <p>13. 「화물자동차 운수사업법」에 따른 화물차주로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람 가. 「자동차관리법」 제3조제1항제4호의 특수자동차로 수출입 컨테이너를 운송하는 사람 나. 「자동차관리법」 제3조제1항제4호의 특수자동차로 시멘트를 운송하는 사람 다. 「자동차관리법」 제2조제1호 본문의 피견인 자동차나 「자동차관리법」 제3조제1항제3호의 일반형 화물자동차로 철강재를 운송하는 사람 라. 「자동차관리법」 제3조제1항제3호의 일반형 화물자동차나 특수용도형 화물자동차로 「물류정책기본법」 제29조제1항 각 호의 위험물질을 운송하는 사람</p> <p>14. 「소프트웨어 진흥법」에 따른 소프트웨어사업에서 노무를 제공하는 소프트웨어기술자</p>	<p>제67조(특수형태근로종사자의 범위 등) 법 제77조제1항제1호에 따른 요건을 충족하는 사람은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.</p> <p>13. 「화물자동차 운수사업법」 제2조제1호에 따른 화물자동차 중 고용노동부령으로 정하는 자동차를 운전하는 사람</p> <p>14. 「화물자동차 운수사업법」 제2조제11호에 따른 화물차주로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자동차를 운전하는 사람 및 그 밖에 화물을 운송하기 위하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자동차를 운전하는 사람. 다만, 제5호, 제12호 또는 제13호에 해당하는 사람은 제외한다.</p> <p>가. 「자동차관리법」 제3조제1항제3호에 따른 화물자동차 나. 「자동차관리법」 제3조제1항제4호에 따른 특수자동차 중 견인형 자동차 또는 특수작업형 사다리차(이사 등을 위하여 높은 건물에 필요한 물건을 올리기 위한 자동차를 말한다)</p>

	15. 「소프트웨어 진흥법」에 따른 소프트웨어사업에서 노무를 제공하는 소프트웨어기술자
현행 산업안전보건기준에 관한 규칙	개정 제안
<p>제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ④ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제5호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.</p> <p>1. 제3조, 제4조, 제4조의2, 제5조부터 제22조까지, 제26조부터 제30조까지, 제38조제1항제2호, 제86조, 제89조, 제98조, 제99조, 제171조부터 제178조까지, 제191조부터 제195조까지, 제385조, 제387조부터 제393조까지 및 제657조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치</p> <p>2. 업무에 이용하는 자동차의 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인</p> <p>3. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공</p>	<p>제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) ④ 특수형태근로종사자 중 영 제67조제5호에 해당하는 사람에 대한 안전조치 및 보건조치는 다음 각 호와 같다.</p> <p>1. 제3조, 제4조, 제4조의2, 제5조부터 제22조까지, 제26조부터 제30조까지, 제37조, 제38조제1항제2호, 제86조, 제89조, 제98조, 제99조, 제171조부터 제178조까지, 제191조부터 제195조까지, 제385조, 제387조부터 제393조까지 및 제656조부터 제666조까지의 규정에 따른 조치</p> <p>2. 업무에 이용하는 자동차의 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인</p> <p>3. 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 <u>및 관련 교육의 실시</u></p>

- ▲ 규칙 제3조(전도의 방지), 제4조(작업장의 청결), 제4조의2(분진의 흘날림 방지), 제5조(오염된 바닥의 세척 등), 제6조(오물의 처리 등), 제7조(채광 및 조명), 제8조(조도), 제9조(작업발판 등), 제10조(작업장의 창문), 제11조(작업장의 출입구), 제12조(동력으로 작동되는 문의 설치 조건), 제13조(안전난간의 구조 및 설치요건), 제14조(낙하물에 의한 위험의 방지), 제15조(투하설비 등), 제16조(위험물 등의 보관), 제17조(비상구의 설치), 제18조(비상구 등의 유지), 제19조(경보용 설비 등), 제20조(출입의 금지 등), 제21조(통로의 조명), 제22조(통로의 설치), 제26조(계단의 강도), 제27조(계단의 폭), 제28조(계단참의 설치), 제29조(천장의 높이), 제30조(계단의 난간),
- ▲ 제37조(악천후 및 강풍 시 작업중지) 추가
- ▲ 제38조(사전조사 및 작업계획서의 작성 등) ① 사업주는 다음 각 호의 작업을 하는 경우 근로자의 위험을 방지하기 위하여 별표 4에 따라 해당 작업, 작업장의 지형·지반 및 지층 상태 등에 대한 사전조사를 하고 그 결과를 기록·보존해야 하며, 조사결과를 고려하여 별표 4의 구분에 따른 사항을 포함한 작업계획서를 작성하고 그 계획에 따라 작업을 하도록 해야 한다.
- 2. 차량계 하역운반기계등을 사용하는 작업(화물자동차를 사용하는 도로상의 주행작업은 제외한다. 이하 같다),
- ▲ 제86조(탑승의 제한), 제89조(운전 시작 전 조치), 제98조(제한속도의 지정 등), 제99조(운전위치 이탈 시의 조치), 제171조(전도 등의 방지), 제172조(접촉의 방지), 제173조(화물적재 시의 조치), 제174조(차량계 하역운반기계등의 이송), 제175조(주용도 외의 사용 제한), 제176조(수리 등의 작업 시 조치), 제177조(신거나 내리는 작업), 제178조(허용하중 초과 등의 제한), 제191조(이탈 등의 방지), 제192조(비상정지장치), 제193조(낙하물에 의한 위험 방지), 제194조(트롤리 컨베이어), 제195조(통행의 제한 등),
- ▲ 제385조(중량물 취급), 제387조(꼬임이 끊어진 섬유로프 등의 사용 금지), 제388조(사용 전 점검

등), 제389조(화물 중간에서 화물 빼내기 금지), 제390조(하역작업장의 조치기준), 제391조(하적단의 간격), 제392조(하적단의 붕괴 등에 의한 위험방지), 제393조(화물의 적재),

- ▲ 제656조(정의) 추가, 제657조(유해요인 조사)³²⁾, 제658조(유해요인 조사 방법 등), 제659조(작업환경 개선), 제660조(통지 및 사후조치), 제661조(유해성 등의 주지), 제662조(근골격계질환 예방관리 프로그램 시행), 제663조(중량물의 제한) 사업주는 근로자가 중량물을 인력으로 들어올리는 작업을 하는 경우에 과도한 무게로 인하여 근로자의 목·허리 등 근골격계에 무리한 부담을 주지 않도록 최대한 노력해야 한다. 제664조(작업 시간과 휴식시간 등의 배분) 사업주는 근로자가 중량물을 인력으로 들어올리거나 운반하는 작업을 하는 경우에 근로자가 취급하는 물품의 중량·취급빈도·운반거리·운반속도 등 인체에 부담을 주는 작업의 조건에 따라 작업시간과 휴식시간 등을 적정하게 배분해야 한다. 제665조(중량의 표시 등), 제666조(작업자세 등)

- ▲ 업무에 이용하는 자동차의 제동장치가 정상적으로 작동되는지 정기적으로 확인

- ▲ 고객의 폭언등에 대한 대처방법 등이 포함된 대응지침의 제공 및 교육의 실시 추가

이와 같이 산재보험법과 비교하더라도 산안법의 보호대상이 훨씬 좁다. 산안법은 여전히 전속성 요건을 두고 있어 더 까다롭고 엄격한 요건을 거쳐 보호대상을 정하고 있다. 또한 아래와 같이 산안법상 특수형태근로종사자 범위(시행령 제67조)는 산재보험법상 노무제공자 범위(시행령 제83조의5)보다도 훨씬 협소하다. 결국 산업재해 예방을 위한 산안법이 산업재해 보상을 규정하고 있는 산재보험법보다도 더 좁은 범위의 노동자를 보호하고 있다는 것인데, 최소한 두 노동안전보건법령의 보호대상이 동일하도록 산안법상 특수형태근로종사자의 범위가 산재보험법상 노무제공자의 범위와 일치될 필요가 있다. 이때 확대 포함되는 직종 중 관광통역안내사, 방과 후 강사 등은 이동·방문 노동의 형태를 띠기 때문에, 이번 연구 대상과 유사한 성격을 갖고 있다.

현행 산업안전보건법	개정 제안
<p>제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) ① 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 사람으로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 사람(이하 “특수형태근로종사자”라 한다)의 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것 2. (삭제) 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것 3. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것 <p>(후략)</p>	<p>제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) ① 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 사람으로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 사람(이하 “특수형태근로종사자”라 한다)의 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것 2. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것 <p>(후략)</p>

32) 바로 앞의 제656조(정의) 규정은 제외되어 있어, 입법상의 오류라고 판단됨.

현행 산업안전보건법 시행령	개정 제안
<p>제67조(특수형태근로종사자의 범위 등) 법 제77조제1항제1호에 따른 요건을 충족하는 사람은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.</p> <p>1. 보험을 모집하는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람</p> <p>가. 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사</p> <p>나. 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업(專業)으로 하는 사람</p> <p>2. 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 건설기계를 직접 운전하는 사람</p> <p>3. 「통계법」 제22조에 따라 통계청장이 고시하는 직업에 관한 표준분류(이하 “한국표준직업분류표”라 한다)의 세분류에 따른 학습·교구 관련 방문강사 등 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람</p> <p>4. 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 같은 법 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디</p> <p>5. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원 또는 세세분류에 따른 그 외 배달원으로서 택배사업(소화물을 집화·수송 과정을 거쳐 배송하는 사업을 말한다)에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람</p> <p>6. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 늘찬배달원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람</p> <p>7. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인</p> <p>8. 「여신전문금융업법」 제14조의2제1항제2호에 따른 신용카드회원 모집인</p>	<p>제67조(특수형태근로종사자의 범위 등) 법 제77조제1항제1호에 따른 요건을 충족하는 사람은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람으로 한다.</p> <p>1. 보험을 모집하는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람</p> <p>가. 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사</p> <p>나. 「새마을금고법」 및 「신용협동조합법」에 따른 공제의 모집을 전업으로 하는 사람</p> <p>다. 「우체국예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업으로 하는 사람</p> <p>1~4. (생략)</p> <p>5. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원 또는 세세분류에 따른 그 외 배달원으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람</p> <p>가. 「생활물류서비스산업발전법」 제2조제6호가목에 따른 택배서비스종사자로서 집화 또는 배송(설치를 수반하는 배송을 포함한다) 업무를 하는 사람</p> <p>나. 가목 외의 택배사업(소화물을 집화·수송 과정을 거쳐 배송하는 사업을 말한다)에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람</p> <p>6. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 늘찬배달원으로서 퀵서비스업의 사업주로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람. 다만, 제5호 또는 제14호에 해당하는 사람은 제외한다.</p> <p>7~8. (생략)</p>

<p>9. 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람</p> <p>10. 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제2호 또는 제8호의 방문판매원이나 후원방문판매원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 상시적으로 방문판매업무를 하는 사람</p> <p>11. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 대여제품 방문 점검원</p> <p>12. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 가전제품 설치 및 수리원으로서 가전제품을 배송, 설치 및 시운전하여 작동상태를 확인하는 사람</p> <p>13. 「화물자동차 운수사업법」에 따른 화물차주로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람 가. 「자동차관리법」 제3조제1항제4호의 특수자동차로 수출입 컨테이너를 운송하는 사람 나. 「자동차관리법」 제3조제1항제4호의 특수자동차로 시멘트를 운송하는 사람 다. 「자동차관리법」 제2조제1호 본문의 피견인 자동차나 「자동차관리법」 제3조제1항제3호의 일반형 화물자동차로 철강재를 운송하는 사람 라. 「자동차관리법」 제3조제1항제3호의 일반형 화물자동차나 특수용도형 화물자동차로 「물류정책기본법」 제29조제1항 각 호의 위험물질을 운송하는 사람</p> <p>14. 「소프트웨어 진흥법」에 따른 소프트웨어사업에서 노무를 제공하는 소프트웨어기술자</p>	<p>9. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사업자로부터 업무를 의뢰받아 자동차를 운전하는 사람 가. 대리운전업자(자동차 이용자의 요청에 따라 그 이용자와 동승하여 해당 자동차를 목적지까지 운전하는 사업의 사업주를 말한다) 나. 택송업자(자동차 이용자의 요청에 따라 그 이용자와 동승하지 않고 해당 자동차를 목적지까지 운전하는 사업의 사업주를 말한다) 다. 대리주차업자(자동차 이용자의 요청에 따라 그 이용자를 대신하여 해당 자동차를 주차하는 사업의 사업주를 말한다)</p> <p>10. 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 방문판매원 또는 같은 조 제8호에 따른 후원방문판매원으로서 방문판매업무를 하는 사람. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우는 제외한다. 가. 방문판매는 하지 않고 자가 소비만 하는 경우 나. 제3호 또는 제11호에 해당하는 경우</p> <p>11. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 대여제품 방문 점검원</p> <p>12. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 가전제품 설치 및 수리원으로서 가전제품의 판매를 위한 배송 업무를 주로 수행하고 가전제품의 설치·시운전 등을 통해 작동상태를 확인하는 사람</p> <p>13. 「화물자동차 운수사업법」 제2조제1호에 따른 화물자동차 중 고용노동부령으로 정하는 자동차를 운전하는 사람</p> <p>14. 「화물자동차 운수사업법」 제2조제11호에 따른 화물차주로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자동차를 운전하는 사람 및 그 밖에</p>
--	---

	<p>화물을 운송하기 위하여 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자동차를 운전하는 사람. 다만, 제5호, 제12호 또는 제13호에 해당하는 사람은 제외한다.</p> <p>가. 「자동차관리법」 제3조제1항제3호에 따른 화물자동차</p> <p>나. 「자동차관리법」 제3조제1항제4호에 따른 특수자동차 중 견인형 자동차 또는 특수작업형 사다리차(이사 등을 위하여 높은 건물에 필요한 물건을 올리기 위한 자동차를 말한다)</p> <p>15. 「소프트웨어 진흥법」 제2조제3호에 따른 소프트웨어사업에서 노무를 제공하는 같은 조 제10호에 따른 소프트웨어기술자</p> <p>16. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 강사</p> <p>가. 「초·중등교육법」 제2조에 따른 학교에서 운영하는 방과후학교의 과정을 담당하는 강사</p> <p>나. 「유아교육법」 제2조제2호에 따른 유치원에서 운영하는 같은 조 제6호에 따른 방과후 과정을 담당하는 강사</p> <p>다. 「영유아보육법」 제2조제3호에 따른 어린이 집에서 운영하는 같은 법 제29조제4항에 따른 특별활동프로그램을 담당하는 강사</p> <p>17. 「관광진흥법」 제38조제1항 단서에 따른 관광통역안내의 자격을 가진 사람으로서 외국인 관광객을 대상으로 관광안내를 하는 사람</p> <p>18. 「도로교통법」 제2조제23호에 따른 어린이 통학버스를 운전하는 사람</p>
--	---

한편 최근 플랫폼 경쟁촉진법안에 대한 논의가 진행되기도 하였는데, 산업 발전 기반 조성을 위한 입법시 종사자 등 권익 증진을 위한 내용을 포함했던 생활물류서비스산업발전법의 선례를 고려하여, 플랫폼 사업자를 규율함으로써 공정경쟁을 촉진하기 위한 입법 논의 과정에서도 해당 사업에 노무를 제공하는 종사자의 근로조건 및 작업환경에 대한 적극적인 고려도 가능할 것이다.

9) 산업안전보건기준에 관한 규칙 <이동·방문 노동에서의 건강장해의 예방> 장 신설

법 개정 과정에서 기술적인 선택지 중 하나로 산업안전보건기준에 관한 규칙에 <이동·방문 노동에서의 건강장해의 예방> 장을 신설하는 것도 고려해볼 수 있다. 특수형태근로종사자를 적용 대상으로 포함하는 장으로, 위험성평가, 안전조치, 시작 전 조치, 작업중지, 휴게공간 등 대표적으로 이동·방문 노동의 공통 문제를 담은 장을 신설하는 방안이다.

현재 산안법에 이동·방문 노동에 대한 정의가 없고, 여러 이동·방문 노동자가 특수형태근로종사자라는 점, 여러 항목에서 이동·방문 노동에 대한 고려가 필요하다는 점을 염두에 두고, 기존의 법체계 내에서 이동·방문 노동자의 유해위험요인을 다룰 수 있는 항목을 활용하여 일관성이 있도록 작성하였다. 예를 들어 안전조치 항목은

이 장을 신설하는 경우, 산업안전보건기준에 관한 규칙 672조 특수형태근로종사자 등에 대한 안전조치 및 보건조치, 제673조 배달종사자에 대한 안전조치 등에 이동·방문 노동에 해당하는 직종의 경우 이 장이 적용 되도록 하는 개정도 함께 이루어져야 한다.

<산업안전보건기준에 관한 규칙> 제 * 장 이동·방문 노동에서의 건강장해의 예방

제1절 (통칙)

제*조 정의 이 장에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. 이동 노동이란 업무의 특성상 업무장소가 일정하게 정해져 있지 않고, 주된 업무가 이동을 통해 이뤄지는 노동
2. 방문 노동이란 고객이 제공하거나 지정한 장소를 방문하여 재화 내지 서비스를 제공하는 노동

제2절 일반적 관리기준

제 *조 (위험성평가) 사업주(법 제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 법 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다. 이하 이 장에서 같다)는 위험성평가에 이동·방문 과정에서 발생하는 유해위험요인을 포함하여 실시하고 개선대책을 수립해야 한다.

제 *조 (안전조치) 사업주는 이동과 서비스의 제공 등에 소요되는 시간에 대해 산업재해를 유발할 수 있을 정도로 제한해서는 안 된다.

제 *조 (이동·방문 시작 전 조치) 이동·방문 시 산업재해 발생 위험이 높은 작업에 대해서는 2인 1조 등 근로자(법 제77조에 따른 특수형태근로종사자와 법 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람)를 포함한다. 이하 이 장에서 같다)의 배치 및 교육 등 필요한 사항을 미리 확인한 후 위험 방지를 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

제 *조 (작업중지) 이동·방문 도중 산업재해 발생의 급박한 위험이 있을 때 근로자는 작업을 중지하고 대피할 수 있다.

제 *조 (휴게공간 및 시간) 이동·방문 등으로 노무를 제공하는 자가 사업장 내 휴게시설을 사용하는 것이 용이하지 않은 경우에는, 근로자와의 합의에 따라 휴게시설을 제공하는 것을 갈음하여 임금을 지급할 수 있다.

참고 문헌

[단행본, 연구보고서, 논문]

국가인권위원회(2020). 「가구방문노동자 인권상황 실태조사」

강은희, 이주희, 오민애, 송명숙, 신석진(2023). 「배달노동자, 택배노동자, 민간위탁노동자 보호와 지원을 위한 표준조례 연구 보고서」

강은희(2025). 「재가방문요양보호사 이동시간 실태조사 결과 및 제도 현황」. 진보정책연구원

공인인권법재단 공감(2021). 「방문요양보호사, 불안정 노동실태와 해법 연구」

김종진, 백남주, 송민정(2024). 「서비스 이동노동자 실태와 가치 인정 - 노동실태, 제도와 운동의 방향 모색」. 전국서비스산업노동조합연맹

민주노동연구원(2022). 「방문요양 노동실태의 특징 및 시사점」

오민규(2024). “디지털 경제와 함께 세계화되는 조직화와 저항들”. 《일터》. 한국노동안전보건연구소

전국서비스산업노동조합연맹 전국가전통신서비스노동조합. 생활가전 렌탈산업 노동자 안전보건 실태조사 결과 보고서(2021)

전국서비스산업노동조합연맹 배달플랫폼 노동조합(2023). 「배달플랫폼 라이더 노동환경 실태조사 결과 발표 및 보호방안 마련을 위한 토론회 자료집」

전국서비스산업노동조합연맹 정책연구원(2023). 「배달노동자, 택배노동자, 민간위탁노동자 보호와 지원을 위한 표준조례 연구 보고서」

정형욱 외(2020). 「경기도 여성 이동노동자 노동실태 연구」. 경기도가족여성연구원

한국노동안전보건연구소, 공공운수노조 라이더유니온(2024). 「플랫폼 배달 라이더의 위험성평가 체계 개발 연구」

한국노동안전보건연구소(2024). 「노무관리 방침 변화에 따른 노동자 건강영향 및 과제」

한국노동안전보건연구소, 전국금속노동조합(2021). 「LG전자 케어솔루션 매니저 노동강도 및 건강영향 실태조사」

[판결문]

대전지방법원 2023. 2. 9. 선고 2022노462 판결

대전지방법원 서산지원 2020. 8. 3. 선고 2020고단809 판결

[정부 및 지자체 조례, 지침]

경기도(2019). 「이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례」

기획재정부(2024.09.06. 개정). 「공공기관의 안전관리에 관한 지침」

[언론보도]

고용노동부 보도설명자료(2021.11.17.). “산업안전보건법에 따라 음식배달 플랫폼 운영 업체는 배달기사의 안전을 보호할 의무가 있습니다”

전국서비스산업노동조합연맹(2024). “기후재난 시기 이동노동자 작업중지권 보장 촉구 및 현장 노동자 실태 발표” 기자회견 보도자료

한겨레신문(2025.1.13.). “경기도 전국 첫 ‘기후보험’ 시행...폭염, 한파 건강 피해 지원”