

접수되지 않는 노동

- 대구·경북 가전관리 방문노동자들이 감당하는 일

정민주 회원, 젠더와노동건강권센터

한국노동안전보건연구소 젠더와노동권센터 위험성평가팀은 일터의 위험이 젠더화되어 있다는 문제의식에서 지난 3월부터 대구·경북 지역 가전관리 방문노동자들의 노동안전 연구를 진행하고 있다. 이를 위해 두 차례 동행 조사를 다녀왔다. 하루 일과를 마치고 인터뷰를 위해 카페로 향하던 중이었다. G 씨는 “잠깐 요 앞에” 들를 곳이 있다며 정수기 노즐을 신고 미용실로 차를 몰았다. 하루 종일 반복하던 행위, 앱을 켜고 QR을 찍고 사진을 올리는 절차는 없었다. 대신 그는 손쉽게 노즐을 교체해 물이 나오지 않는다는 고객의 고민을 해결했다. 엄밀히 말해 수리·정비는 AS 기사와 같지만, 23년 차인 그는 접수되지 않은 요청에도 능숙했다. 양손에 양동이와 비닐장갑, 교체 물품과 점검 기기를 든 채 도심을 가로지르고 계단을 오르내리며 15여 번의 점검을 마친 끝에 내가 마주한 것은, 어디에도 기록되지 않는 이러한 노동이었다. 그리고 기록되지 않는 노동은 보상에서만 빠져 있지 않았다.

점검 서비스 바깥에서 벌어지는 일

방문 노동은 점검 서비스만으로는 생계를 유지할 수 없도록 설계되어 있다. 방문 노동자는 두 달에 한 번 고객의 집을 찾아 정수기·비데·연수기·공기청정기 내·외부를 세척하고 위생 부품과 필터를 교체한다. 기본급 없이 계정당 수수료만 지급되고, 매달 담당 기기의 개수와 점검 시기에 따라 수입이 달라진다. 결국 영업을 해야 한다. 점검 대상이 아닌 매트리스, 제습기, 요실금 치료기기까지 권유 대상이 된다. 영업 건수가 지국장·팀장의 인사고과와 직결되므로 압박은 위에서 내려온다. I 씨와 동행한 날에는 아침 8시 30분부터 실적을 묻는 팀장의 전화가 이어졌다. 실적을 채우기 위해 노동자가 제품을 떠안는 ‘덤터

기’도 벌어진다. 기사 매출의 대부분은 이렇게 방문 노동자의 영업으로 지탱된다.

문제는 영업의 성패가 고객과의 관계에 달려 있다는 점이다. 홈쇼핑은 연일 특가를 내걸고 신생 플랫폼 업체는 수십만 원어치 사은품을 앞세운다. 그 사이에서 방문 노동자가 가진 유일한 강점은 오래 쌓아온 유대다. 이는 근무시간의 경계를 흐린다. B 씨는 밤늦게 걸려오는 전화를 모두 받으며 “어머니, 밤늦게라도 괜찮아요. 전화 주이소.”라고 고객을 달랜다. 담당 고객이 노년층인 이상 그가 받지 않으면 그 고객의 문의는 어디에도 가 닿지 못한다. H 씨에게는 밤 11시 반에 항의 문자가 온다. 퇴근해 돌아온 고객이 정수기에서 마음에 들지 않는 점을 발견하면 그 스트레스는 시간과 무관하게 방문 노동자를 향한다. 계약 조건을 두고 고객이 십여 분간 따져 묻는 질문에 답해야 하는 것은 계약 당사자가 아닌 방문 노동자다. 고객을 대신해 AS를 접수하고, 기사를 대신해 일정을 조율하고, 렌탈비를 현금으로 수납하는 일도 마찬가지다. 소수 고객의 유별난 요구가 아니라 이 노동이 설계된 방식의 결과이지만, 어느 것도 수수료로 계산되지 않는다.

전가되는 돌봄, 계산되지 않는 위험

방문 노동자 대다수가 중노년 여성이라는 사실은 이 확장된 노동을 ‘돌봄’으로 자연화한다. 여성이 오랜 기간 가내에서 무상으로 해 온 일과 겹쳐 보일 때, 그것은 노동이 아니라 성품이나 인정으로 읽힌다. 내가 만난 고객 다수는 노년층이었고, 이들에게 가전관리 방문 노동자는 “자식보다 자주 보는” 존재다. C 씨는 “안녕하세요” 대신 “어머님 식사 하셨어요?”로 일을 시작한다. 정수기 점검을 위해 쌓인 컵을 치우고 공기청정기의 필터를 분리해 화장실로 향하는 모든 순간에 그는 고객의 일상을 살핀다. 집이 춥지는 않은지, 허리는 괜찮은지, 자식과의 관계는 어떠한지가 대화 주제가 된다. H 씨는 아픈 고객의 자녀에게 병원행을 권하고, G 씨는 고객을 직접 병원에 태워다 준다.

이 관계는 영업만을 위한 것이 아니다. 타인의 위생과 안위를 책임지고 그 숙련을 인정받는 보람은 이 일을 20년 가까이 지속하게 한 실질적인 이유이다. 동시에 혼자서는 불가능한 일이기도 하다. 전산에서 내려오지 않은 필터는 동료에게 빌리고, 몸이 아파 남은 계정은 팀 전체가 나눠 맡는다. 회사가 메우지 않는 공백을 노동자들의 상호부조가 메운다. 그러나 회사는 이를 임금이 아니라 무상으로 취하는 서비스 품질로 전유한다. 저임금을 설명하는 언어도 마찬가지다. 이 일은 흔히 아이 학원비를 보태는 ‘부업’으로 소개되고 시간 자율성이 그 근거로 제시되지만, 자율성의 실제 내용은 가내 돌봄 책임을 그대로 진 채 노동시장에 들어오라는 조건에 가깝다.

전유는 보상의 문제로 끝나지 않는다. 업무로 계산되지 않는 노동은 위험으로도 계산

되지 않기 때문이다. 운전 중에도 받아야 하는 고객의 전화, 혼자 오르는 사다리, 성희롱을 겪은 집에도 두 달 뒤 다시 가야 하는 상황은 어느 것도 안전관리의 대상이 되지 못한다. 하지만 일로 인정된 영역이라고 사정이 나은 것도 아니다. 점검 과정 자체의 위험 역시 방치되어 있다. 손가락과 팔목에 가해지는 무리한 힘을 대신해 줄 진동솔은 지급되지 않고, 한 번 뿌리면 기침이 심해 고객과 대화할 수도 없게 하는 비데 세정제는 바뀌 달라는 요구가 이어져도 무해하다는 답만 돌아온다. 그럼에도 중노년 여성에게 좀처럼 열리지 않는 노동시장은 이탈 비용을 높이며 이들을 붙잡아 둔다. 진동솔 등 작업 도구 지급, 안전한 세정제로의 교체, 유류비·주차비·통신비 등 활동비 지원, 업무시간 외 응대와 AS 대리에 대한 보상 체계, 퇴직금과 장기근속을 보상하는 정직원 전환. 이 요구들은 그 날 저녁 미용실에서 이루어진 몇 분의 노동이 왜 노동으로 인정되지 않는지 되묻는다.

연구진은 민주노총 대구경북본부 소속 가전관리 방문 노동자를 대상으로 세 차례 노동안전 교육을 진행했다. 마지막 교육에서는 참여자들이 직접 일터의 위험을 발견해 체크리스트로 만들고 개선안을 작성했다. 성품이나 인정이라는 이름으로 개인의 몫이 되었던 일들을 다시 들여다보고, 회사에 요구할 수 있는 것의 폭을 넓히고, 권리를 상상하는 자리였다. 노동이 좁게 정의되면 그에 따라 지급되는 보상도, 예견되는 위험도 축소된다. 노동자의 일상에서 다시 쓰는 정의가 필요하다. **알터**



▲ 경주의 가전관리 방문노동자가 짐을 들고 고객의 집으로 향하고 있다. 사진 : 정민주