

가전방문노동자 산업재해 대응을 위한 토론회

가전방문관리노동자 노동환경 · 건강실태
:대구 · 경북 코웨이코디/코닥 젠더관점
위험성평가 기초조사 연구결과 발표

- 일시 : 2026. 9. 17(목) 14:00
- 장소 : 대구시의회 대회의실(3층)

 민주노총 대구지역본부



전국서비스산업노동조합연맹 대구경북지역본부



대구광역시의회 박정희 의원실

가전방문노동자 산업재해 대응을 위한 토론회

○ 일 시 : 26. 9. 17.(목) 14:00

○ 장 소 : 대구시의회 대회의실(3층)

○ 주 최 : 민주노총 대구지역본부 / 서비스연맹 대구경북지역본부

대구광역시의회(박정희 의원실)

사회 : 민주노총 대구지역본부 김재환 조직부장

좌장 : 민주노총 대구지역본부 신은정 수석부분부장

발표1. 가전방문관리노동자 노동환경·건강실태

: 대구·경북 코웨이 코디/코닥 젠더 관점 위험성평가 기초조사 연구결과

유청희 한국노동안전보건연구소 집행위원장

발표2. 가전방문 노동현장에서의 안전보건 위험

정지윤 한국노동안전보건연구소 직업환경의학과 전문의

토론1. 문영선 가전통신서비스노조 코웨이코디코닥지부 대경본부 본부장

토론2. 정하나 서비스산업노동조합연맹 정책국장

토론3. 박정희 대구시의원

차 례 Contents

I. 발 표 9

1. 가전방문관리노동자 노동환경·건강실태 9

2. 가전방문 노동현장에서의 안전보건 위험 31

II. 토 론 47

1. 문영선 가전통신서비스노조 코웨이코디코닥지부 대경본부
본부장 47

2. 정하나 서비스산업노동조합연맹 정책국장 53

3. 박정희 대구시의원 61

1

발 표

1. 가전방문관리노동자 노동환경·건강실태
: 대구·경북 코웨이 코디/코닥 젠더 관점 위험성평가 기초조사 연구결과

유정희 한국노동안전보건연구소 집행위원장

2. 가전방문 노동현장에서의 안전보건위험

정지윤 한국노동안전보건연구소 직업환경의학과 전문의



가전방문관리노동자 노동환경 · 건강실태

:대구 · 경북 코웨이 코드/코닥 젠더 관점 위험성평가 기초조사 연구 결과

유청희 한국노동안전보건연구소 집행위원장



가전방문관리노동자 노동환경·건강실태 : 대구·경북 코웨이 코디/코닥 젠더 관점 위험성평가 기초조사 연구결과

한국노동안전보건연구원
유청희 집행위원장
2026.9.17



목차

1. 연구 배경 및 목적

2. 설문조사

3. 면접 및 현장조사

4. 렌탈산업 중년여성 그림자 노동

5. 결론 및 제언

6. 위험성평가 체크리스트

연구 배경 및 목적



연구배경 및 목적

연구배경 및 목적

- 코웨이 생활가전 렌탈서비스 - 정수기, 비데, 공기청정기, 연수기 등 제품 판매 후 코디(여)/코닥(남) 주기적 관리와 점검
- 성비는 8:2에서 9:1정도. 고객의 가정과 사업장을 방문하여 정수기, 비데, 공기청정기, 연수기 등의 필터와 소모품 교체, 제품 점검·세척, 고객 일정 조율, 문의·민원 대응과 영업 등의 업무 수행. 작업환경은 회사가 직접 통제하는 사업장보다 훨씬 가변적이며, 고객 일정, 주거공간 구조, 반려동물, 날씨, 이동거리, 주차, 계단, 화장실 접근성, 고객응대 상황 모두 노동조건.
- 높은 곳에 설치된 제품, 좁은 욕실, 반복적인 필터 교체, 중량물 운반, 이동 중 교통사고, 고객의 폭언과 성희롱, 업무시간 외 연락, 고객 취소로 인한 대기, 화장실과 휴게공간 부족, 감동노동 등, 그에 따른 위험요인 실태를 파악하고자 함
- 2026년 4월~5월 설문조사, 5월 면접 및 현장조사 실시. 세 차례 교육 진행, 가전 방문관리 노동의 위험요인 목록화

젠더 관점 위험성평가의 필요성

- 위험성평가란 사업장에서 유해·위험요인을 사전에 찾아내고, 그것이 노동자의 부상이나 질병으로 이어질 가능성과 중대성을 평가하여, 그 결과에 따라 위험을 제거하거나 줄이기 위한 조치를 마련하는 일련의 절차.
- “무엇을 유해·위험요인으로 포착할 것인가” 눈에 보이는 작업자세와 사고위험뿐 아니라, 계정과 소득구조, 이동·대기·고객응대, 감정·돌봄노동, 특수고용 지위와 회사의 보호체계 부재가 위험을 어떻게 만들고 개인에게 전가하는지를 함께 살펴봄으로써, 지금까지 위험으로 인정되지 않았던 노동과 건강문제를 공식적인 안전보건 문제로 드러내는 과정이 젠더 관점 위험성평가. 이 연구는 그런 젠더 관점 위험성평가 기초조사

설문조사 결과



설문조사 개요/노동조건

조사 기간: 2026년 4월 24일 ~ 5월 31일
코웨이코디코닥지부 대구경북지역본부 조합원 및 노동자

총 응답자: 193명
조사 목적: 근골격계 증상, 작업환경, 사고, 감정노동, 건강 영향과 개선과제 파악

94.3% 여성

84.5% 40~59세

68.9% 5년 이상 경력

193.54개
월 평균 수행 계정(수)

설문조사 - 노동강도와 회복 부족

5.09
주 평균 노동일수

43.41
주 평균 노동시간

14.47
보그지수 평균



아픈데도 일한 경험 93.0% · 그 중 4일 이상 아픈 상태로 일한 비율 70.9%

일이 힘든 것뿐 아니라, 아파도 쉬거나 회복하기 어려운 구조

설문조사 - 타직종 보그지수와 비교



설문조사 - 휴게시간/화장실 사용



대기시간 포함
1.85
시간/하루 평균

화장실 이용방법 (중복응답)



휴게시간

- 대기시간, 차 안에 머무는 시간을 정말 휴식이라고 할 수 있을까?

화장실 이용

- 직접 찾아야하는 화장실

설문조사 - 부적절한 자세와 전신 통증



작업시간의 50% 이상 해당 자세



통증 호소 부위



5개 이상 신체부위 통증 75.13% · 7개 부위 모두 통증 51.30% — 한두 부위가 아니라 전신에 걸친 통증

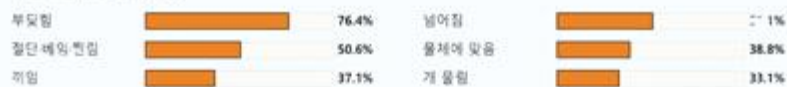
설문조사 - 사고와 이동 위험

178명
최근 12개월 사고 경험자

82.0%
2종 이상 사고 경험(경험자 중)

43.5%
최근 12개월 교통사고 경험

주요 사고 유형 (중복응답)



사고 처리 응답 대부분은 “개인이 알아서 해결” — 사고는 반복되는 일상. 처리까지 개인에게 맡겨져 있음

설문조사 - 감정노동 위험군 비율 심각

90.1%

감정부조화: - 내 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대함

- 고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있음
- 고객을 응대하는 과정에서 마음의 상처를 받음

51.3%

감정규제: - 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현

- 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 감정을 숨김

82.5%

감정노동

보호체계의 부재: - 공식적 문제해결 절차가 없거나 부족

- 행동지침·매뉴얼이 없거나 부족
- 고객 요구를 해결할 권한·자율성 부족

감정을 억누르고 위험한
고객을 상대하지만, 노동
자에게 스스로를 보호할
권한과 시스템은 부재

설문조사 - 직장내 폭력·고객으로부터의 폭력 경험



정신·성적 폭력 경험 (이따금·자주·매우 자주 합계, 지난 1년)



신체적 폭행 경험 (지난 1년)

고객에 의한 폭행 2.63% · 직장 상사·동료 2.11%

가장 큰 위협은 '고객'이며,

성희롱·차별·괴롭힘을 노동자가 감당하고 있음

응답 188~190명 · 문항별 무응답으로 분모가 다름

설문조사 - 직장내 폭력·고객으로부터의 폭력 경험



7.6

PHQ-9 평균 점수 (응답 191명)
한국 성인 평균 2.74
(40대 여성 2.92 / 50대 여성 3.35)
약 2.8배

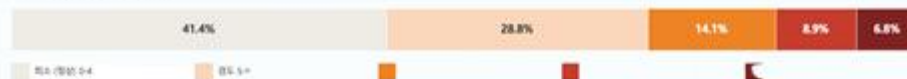
29.8%

중등도 이상 우울 (PHQ-9 ≥ 10)
191명 중 57명
중등도·중증·중증 합산 15.7%

18.1%

자살사고 '있음' (응답 191명 중 35명)
한국 성인 자살사고 유병률 4.75%
(2013~2019)
약 3.8배

우울 중등도 분포 — 응답 191명



응답자 5명 중 1명이 자살사고. 평균 우울 점수는 한국 성인의 약 3배

PHQ-9 한국 성인 평균: Cho et al. BMC Psychiatry 2020 (doi:10.1186/s12888-020-02613-0) · 자살사고 유병률: J Korean Med Sci 2023 (doi:10.3346/jkms.2023.38.e376)

설문조사 - 어떤 유해요인이 크게 느껴졌을까?



유해요인 영향도 (5점 척도)

중량을 취급	4.12
불편한 자세	4.11
덕위 추위	4.08
회사 성과 영업 압박	4.07
먼지·분진	4.01
장시간 노동	3.77
고객 민원 스트레스	3.70

업무로 질병·악화 응답

근육·뼈 관련	86.7%
비노기계	70.3%
위장질환	68.3%
코 질환	66.8%
시력 저하	63.8%
수면장애	63.6%
호흡기질환	63.2%

설문조사 결과 확인된 다섯 가지



- 01 전신이 아프다
- 02 자주 다치고 이동 중에도 위험하다.
- 03 제대로 쉬거나 회복하기 어렵다.
- 04 감정노동 수준, 우울 수준이 매우 높다.
- 05 업무상 문제가 생겨도 개인이 감당한다.

면접 및 현장조사 결과



면접 및 현장조사 개요 - 현장조사 및 면접 대상

참여자 기호	경력	지역	현장조사및면접일자
A	10년	대구	260513
B	15년	대구	260513
C	8년	대구	260515
D	10년	구미	260515
E	17년	안동	260515
F	13년	포항	260518
G	23년	경주	260518
H	15년	경산	260521
I	12년	경산	260521
J	15년	대구	260522

영업 압박 속 회사 보장 없는 코디·코닥 업무

영업 - 현장 고려 없는 계정 배정 방식

코디들이 관리하는 계정(섹터)은 코디의 거주지나 이동 편의 같은 현장 여건과 무관하게, 회사와 지국의 편의에 따라 정해지고 수시로 바뀜

회사의 영업 압박과 강매, 이른바 "떠안기" 관행

기본급 없이 실적에 따라 수입 결정되는 구조. 관리 업무 외에 영업을 해야 생계 꾸릴 수 있음. 더불어 회사의 영업 압박 역시 상시적으로 이루어짐.

"팀장이 이번 달 신규 영업을 60개, 70개 해야 되는데 그걸 못 하면, 여자 코디님들은 그걸 떠안아요. 집에다가 필요 없는 제품을 하나 사는 거죠."

계약 후 일정 기간 내에 제품이 반환되면 담당 노동자의 영업이 변칙영업으로 처리되어 지급받은 수당을 반환까지

지국 모임과 자율 스터디 강제

회사는 '자율스터디'라는 명목으로 일주일에 1회 정기적으로 코디들을 지국회의에 소집해 영업을 압박하면서도 이는 어디까지나 '자율' 모임임을 강조함. 회사는 참석 의무가 없다는 입장이지만, 계정 배분 권한을 지닌 지국장의 눈 밖에 나지 않으려면, 영업 프로모션에 참가하지 못해 물품이나 수수료 등에서 불이익을 받지 않으려면 참석하지 않을 수 없음.

영업 압박 속 회사 보장 없는 코디·코닥 업무

임금 및 처우 문제

차량 유지비 및 보험 개인 부담. 유류비, 자동차보험료, 오일·타이어 교체 같은 정비비 등 한 달에 100만원 넘을 때도 통신비와 개인 휴대전화 사용 부담. 지급되는 것은 통신비 5만원 뿐. "휴대폰 요금제는 처음부터 무제한이 아니면 안 돼요. 계속 통화해야 되고, 하루에 DT를 매일 보내라 하거든요."

사회보장 및 복지 지원의 부재. 4대 보험 가입 대상이 아니고 퇴직금 지급되지 않는 코디/코닥

'근로자'성 회피를 위해 악화된 노동조건

회사는 고객과의 점검 일정을 잡는 것, 변경하는 것이 모두 코디의 재량이고 근무시간에 대해서는 어떠한 통제도 없어 '자유로운 근무'가 가능하다고 강조. 하지만 일정 변경 및 재방문 등으로 인한 비용은 고스란히 코디에게 넘김. 회사는 코디가 얼마만큼의 시간을 투입했는지와 상관없이, 오직 점검이 이루어졌을 때만 수수료를 지급

노동의 질과 작업방식에 대해서도 회사는 '제품별 최소 관리시간 준수' 여부로 간접 통제

제품 점검 키트에 포함된 1회용 장갑, 부직포 티슈와 코로나 시기에 지급하기 시작한 1회용 마스크 등 최소한의 작업 용품을 무상 제공하는 것을 제외하면, 정수기 점검에 필요한 피팅기, 방문시 착용해야 하는 코디 유니폼 등을 모두 최초 무료 지급 이후 개인 비용으로 구매

부담작업을 유발하는 노동환경, 위험을 방지하는 회사-신체부담



과도한 어깨 뻐기 작업

"제가 이렇게 [안쪽을] 보려면 이렇게 꺾어봐하고 이렇게 더 숙이게 되고 앞으로 이렇게, 이게 닦으려면 어깨 어깨가 안 좋아요."



프그려 앉아 작업

"잠에 가면 이제 종아리가 아프죠. 발바닥도 좀 아프고."



손가락에 과도하게 힘주어 작업

"피팅기 사용 못 하고 내가 손으로 밀어서 꺾고 꺾고 닫아야 된단 말이에요."



정수기 뚜껑 작업에서 손 부상

"정수기 옆에 부분은 우리가 따잡아요. 이렇게 말 때 보면은 막 이런 데 막 부딪혀 가지고 피가 막 나고."



**허리 펼 수 없는 비데 작업
덕트커버 작업 손가락 부상**

"덕트 커버 떼다 보면 손톱에 상처도 나고 개가 긁혀있고 또 찢어지기도 하고 이런 경우가 있어요."



각종 사고

"이 사다리에 한 번 더 떨어지니까 뭘 밟고 올라가는 게 무서워요."
"일을 하고 있는데 갑자기 와서 정수기 점검을 하려고 가방을 여는데 와갖고 막 물었어요."



**오염물질 차에 며칠씩 보관으로
감염 위험**

"비데, 정수기, 연수기, 공기청정기에서 나온 거 뭐 다 오염물질 투성이예요. 그게 내 차에 실려가지고 일주일 동안 저하고 같이 사는 거예요."



**반복되는 호흡기 증상과
비데 세정제**

"비데 세정제가 목이 따갑고, 기침도 나고, 좀 낯가려하다고 얘기를 해야 되나. 그 정도로 좀 독한 그게 있어요."

부담작업을 유발하는 노동환경, 위험을 방치하는 회사-정신적부담



감정노동

"제일 힘든 거는 아무래도 고객님 이런 성향이 다 틀리기 때문에 똑같은 서비스로 응대를 해도 또 받아들이는 모습도 조금 조금씩은 다 틀리시고... 아무래도 좀 힘들죠. 고객님들하고 좀 편해지기가 힘들고."

직무 스트레스

자신의 업무와 관련이 없는 클레임에 대해 회사의 보호조치는 전무

"메이크업이 너무 진하다, 손톱에 네일을 했다' 그런 걸로 클레임을 걸어요."

일정잡기의 어려움: 고객이 약속을 미뤄 코디 자신의 일정이 밀리면서 퇴근 후 시간이 영키는 경험

성희롱/성폭력

"남자 혼자 계시는 분들 사실 조금 조금. 속옷만 입고. 그렇죠 제대로 옷은 안 걸쳐 입고. 날씨 더운 건 알겠는데 그래도 좀 어는 정도는 갖춰입고 나오셨으면 좋겠고."

"밥 한 번 먹자, '코디님 술 한 잔 해요.' 이런 거 많죠."

고객들의 성희롱/성폭력에 고객의 계정을 중단시키거나 문제 고객의 집에는 2인1조 방문하도록 하는 조치 없음

부담작업을 유발하는 노동환경, 위험을 방치하는 회사-휴식, 이동, 대기



시간적 제약 - 고객 취소에 꼬이는 코디/코닥 일정

"점검 갔는데 빈 집이다 그러면 그냥 30분 땡꾸 나서 기다려야 되는 거고." "오후 시간이 땡 비게 되는데 저녁에 7시에 일하러 갈 수 없으니까 7시 고객님을 저도 미뤄버리는 거예요."

회사에서 정한 점검 시간과 실제 업무 시간 차이, 이동 시간을 바쁘게 만들기도, 불필요하고 고객집에 머물기도

이동, 대기 시간에도 고객 연락에 계속 응답. 이동, 휴식 중에도 영업 업무 지속. 휴식은 사실상 불가능.

공간적 제약 - 제공되지 않는 화장실, 휴게실

"화장실은 주로 상가나 식당에서 밥 먹을 때 거기서", "급하면 '고객님 저 화장실 쓸게요' 하고 가요. 그게 어려운 고객 집에서는 집에 갈 때까지 참아요."

제공되지 않는 휴게실. 차 안이 휴게공간이지만 오염 쓰레기, 작업 도구, 필터 등으로 늘 가득 차 있고 폭염, 한파에 취약

피하기 힘든 교통사고

차량으로 이동하는 중에도 고객 응대 전화를 받거나 고객에게 전화를 걸어야 하고, 점검 일정 변경에 따른 이동 경로 확인을 위해 앱을 작동하느라 운전이 집중하기 어려운 상황, 좁은 골목에 주차하다가 접촉사고 발생

"여기서 빠져요. 농촌 지역은 길 바로 옆에 다 수로잡아요."

부담작업을 유발하는 노동환경, 위험을 방지하는 회사-휴게, 이동, 대기



휴게공간인 차 안의 높은 온도

제공되지 않는 휴게공간, 6월이지만 차 안 온도가 44도 이상 올라감
“(날이) 뜨거울 때 제일 힘든 거는 일단 컨디션 나면 할 수가 없는거죠.”



중량물을 들고 이동하는 코디/코닥

정수기 작업에 필요한 설금수기(약 2.85kg), 연수기 블록(약 3.1kg), 각종 공구가 달린 가방과 사다리, 양동이, 정수가 및 공기청정기 교체용 필터 등을 한 번에 모두 들고 4, 5층 계단을 오르내림

부담작업을 유발하는 노동환경, 위험을 방지하는 회사-누적되는 건강 손상과 대처

불편한 자세, 중량물 취급, 반복작업으로 인한 근골격계 통증과 질환

“저 여기 어깨 지금 주사 맞고 치료받고 있거든요. 염증이랑 석회화 있어서 오른쪽이 다 안 좋아요. 그리고 손가락도... 방아쇠수지증후군이라고 병원에서 이야기하더라고요.”

질환이 확인된 뒤에도 치료가 충분히 이루어지기 어려움. 쉬다가 돌아와 계정을 돌려받기 어려울 수 있기 때문

기타 호흡기, 피부, 비노기계 질환

“화장실 제때 못 가서 그런 거지. 그걸 참을 수밖에 없고... 저뿐만이 아니고 우리 코디들 심해서 병원 치료받고 하는 코디들 많아요.” 그런데 방광염이나 부인과 관련 증상은 말하기 어려움

정신건강 적신호

정신적 부담은 영업압박, 고객 일정 조율, 고객 클레임, 계정 조정, 회사의 보호 부재와 연결됨

“한 달마다 (성과가) 집계가 되는 거예요. 한 달 그럭저럭 한 다음에 다시 다음 달 되고... 리셋이 되니 다시 해야 한다고 생각하면 가슴이 턱 막혀요.” 그러나 해소하는 방식은 음주

신체적, 정신적 질병에 대처하는 방법 : 개인에게 전가되는 대처

다치거나 아픈 것을 “노동재해”로 명명하는 언어를 갖기 어려움

“산재를 처리하는 게 하나도 안 해봤고, 우리 같은 직군이 이게 산재라고 표현할 수 있을까... 이게 뭐 산재인가.”

부담직업을 유발하는 노동환경, 위험을 방지하는 회사-누적되는 건강 손상과 대처



노동자 위험 방지하는 회사

- 1) 사고: 제품 결함에 대한 문제제기 창구 없음.
- 제품 관리 중 잦은 부상 발생하지만 제품 설계에 관리 과정 고려 없음. 안전 발판 제공 안 됨. 운전 중 휴대폰 쓰지 말라는 안내가 회사에서 내려오지만 쓰지 않을 수 없는 현실.
- 2) 성희롱/ 성폭력에 대한 무대처
- 회사 앱에 긴급신고 버튼 생겼지만 실제 위기 상황에서 무력화될 수 있다는 한계. 실제 성폭행 위험에 처한 코디에 대해 회사의 대응은 다른 코디·코닥을 그 집에 보낸 일. 경찰 신고, 고객 계약 중단, 피해자 치료·상담 지원 없음
- 3) 적절한 도구 부재
- 회사가 제공하는 도구는 실제 작업에 충분하지 않거나, 노동자가 일정 비용을 부담해야 하는 방식으로 제공 기침, 재채기 때문에 비데 세정제를 별도로 구입하거나 니트릴 장갑 별도 구입. 세척도구가 불충분하면 작업시간이 늘고, 손가락과 손목에 더 많은 힘이 들어가는 등 신체 부담으로 전가. 근골격계질환과 사고 예방 위한 기본 조치의 문제
- 4) 특수형태근로종사자에 대한 '형식적 보호'
- 법 제한적 적용으로 산재예방 어렵다는 문제. 산업안전보건법과 산업안전보건기준에 관한 규칙에 따라 코디에 대한 안전보건 조치는 1) 안전보건교육 실시, ii) 휴게시설 제공, iii) 중량물 작업 제한, iv) 고객폭언 등에 대한 대응지침 제공 및 교육 실시, v) 보호구 지급 및 착용 지시 적용되나 현장에서 지켜지지 이행되지 않고 있음.

면접 및 현장조사 - 위험은 하나가 아니라 연결된 구조



위험성평가는 이 구조를 하나씩 찾아 공식적인 목록과 개선과제로 만드는 과정

렌탈 산업 중년 여성 그림자 노동



방문점검 노동자 비가시화와 숙련의 재구성

'부업' 프레임과 보조적 소득원이라는 사회적 상상

"그냥 생활비 벌고, 아이들 학원비 좀 보탬까 하고 나왔지만 하다 보면은 내 별이가 100만 원이든 200이든 이게 없으면 안 되게끔 또 굴러가잖아요."

시간자율성 이면의 가내 돌봄책임과 임금노동의 이중배치

방문점검 노동이 제공하는 시간자율성은 독립적인 장점이 아니라, 가내 돌봄책임과 병행하기 위한 최소한의 조건 전적으로 고객들에게 달려있는 코디/코닥들의 노동시간. 이동, 점검, 식사 중에도 고객으로부터 일정 변경해 달라는 연락 고객은 당일 취소에 대한 아무런 불이익도 받지 않는 반면, 코디/코닥은 무너진 동선과 사라진 수입을 감당

렌탈 서비스를 떠받치는 무급노동, 돌봄노동

취소된 점검에 대한 수수료는 지급되지 않고, 무너진 동선을 복구하기 위한 이동시간과 비용도 보상되지 않으며, 별도의 휴게공간이 없으니 비게 된 30분은 차 안에서 보내야 함
"어머니, 밤늦게라도 괜찮아요. 전화 주소."

방문점검 노동자 비가시화와 숙련의 재구성

비가시화된 노동, 비가시화되는 위험

회사의 안전 조치는 20분 점검에만 대응하도록 설계, 그 바깥에서 발생하는 위험은 관리 대상에서 제외. 운전 중 고객 전화는 교통사고의 위험을 높이며, 24시간 고객 응대 구조는 과로 유발하지만 회사 안전교육은 이 구조를 반영하지 않음

'별 거 아닌 일'의 전문성: 가사노동의 공식화와 숙련 자부심

4대 보험 미적용, 낮은 소득. 가사 노동의 연장, 청소 업무에 대한 낮은 사회적 인식. 그러나 생활가전 제품 관리는 타인의 건강, 청결과 위생을 책임지는 일, 시간이 흐를수록 전문성이 생김

숙련 인정과 영업으로의 연계

관계적 숙련은 영업 성과와도 직결. 홈쇼핑과도 경쟁하는 코디/코닥들의 제품 권유는 오직 고객과의 유대관계와 신뢰에만 달려있음. 고객은 코디/코닥의 숙련을 지켜봐온 증인, 기존 고객의 추천은 가장 큰 자산

"내 편이 돼 주는 분들이, 딱 몇 프로만 있어도, 그분들이 어디 가고 뭐 정수기만 나오면 소개해 주거든요."

근속에 대한 제도적 인정이 부재한 환경 속에서 코디/코닥들에게 고객들은 자신의 노동을 지켜보고 그가 경력을 쌓고 숙련되어 온 과정을 목격한 존재들

방문점검 노동자 비가시화와 숙련의 재구성

동료간의 연대: 혼자서는 불가능한 점검노동

"신입이 들어와서 만약에 갑자기 정수기 점검하다가 물이 터져버렸어. 감당이 안 돼. 그러면은 누군가가 가 줘야 돼요." 회사가 2인 1조 작업을 제도화하지 않은 상황에서 노동자들은 사고 발생 시 비공식적으로 서로의 안전망

조직된 권리의 경험: 노동조합

노조 활동은 비공식적으로 행해지던 동료간의 상호부조를 조직된 권리의 언어로 재조직

노조의 활동을 통해 "그래야 되는 줄 알았던" 것을 부당한 것으로 확인

코디를 절도 위험으로 상정했던 문자 안내 삭제. 반려견 격리 요청과 같이 노동자의 안전을 고객에게 사전 고지하는 문구 추가

결론 및 제언



결론 및 제언

회사 역할

- 임금·보상 체계 개선: 표준 작업시간을 재산정, 그에 상응하는 수수료 지급, 기본 계정 수 보장
- 경비 지원: 방문에 소요되는 차량 관련 비용, 통신비 지원 및 업무용 휴대전화 지급
- 안전·건강권 보장: 작업도구, 보호구 지급, 세정제 정확한 정보 제공 및 건강영향 평가 실시, 안전보건교육 실시, 산재신청 안내 및 협조, 안전보건 노사협의기구 설치
- 작업중지권 보장: 위험 감지 시 현장 벗어날 수 있도록 조치, 문제 고객 계약 해지 등 노동자 보호
- 노동과정 개선: 제품 설계에 점검 노동 고려, 설치 조건 체계화, 위험 작업 2인1조, 위험에 대해 고객 사전 고지

노동조합 역할

- 노동안전보건활동 활성화: 업무상 다양한 위험요인이 노동자 건강에 끼치는 영향, 개선방법 교육, 근골격계질환, 개물림, 고객의 폭력/성폭력에 대해 산업재해 신청할 권리 안내, 알 권리(안전보건교육), 참여할 권리(위험성평가, 근골격계유해요인조사, 산업안전보건위원회), 거부할 권리(작업중지권) 위한 활동
- 가전노동자 위험노동/여성노동자 위험노동 알리기: 평가절하된 이 노동의 사회적 가치를 드러내고, 특수 고용형태 노동자들의 안전하고 건강하게 일할 권리를 확보할 수 있게 활동

법과 제도 개선

- 현 법제도 하에서 실시: 안전보건교육 실시, 휴게시설 제공, 중량물 작업 제한, 고객 폭언 등에 대한 대응 지침 제공 및 교육 실시, 유해위험작업 설비 개선, 적절한 보호구 지급 및 착용 지시 등을 사업주가 책임지도록 정부가 감독 및 지시
- 앞으로 근로기준법상 노동자와 유사한 수준으로 산업안전보건법상 예방활동 하도록 법제도 개선

결론 및 제언

젠더 관점 위험성평가 필요성

1. 왜 지금, 젠더 관점인가 : 수치가 보여주지 못한 것

- 근골격계 통증은 여성 평균 신장에 맞지 않는 제품 높이와 무게가 만든 결과이지만 "나이 들어서 생긴 통증"으로 개인화
- 성희롱·성폭력과 같은 위험이 반복적으로 경험되면서도 공식적인 산업안전보건 문제로 명명되지 못하고 개인이 피하거나 감당해야 하는 일로 정상화되어 왔을 가능성 있음을 확인함.
- 화장실 사용은 개인이 알아서 할 일로 여겨짐. 방광염과 생식기계 건강문제가 근골격계 통증보다 동료 사이에서도 이야기되기 어렵다는 점이 확인되어 비가시화 문제가 확인됨.
- 감정노동과 돌봄적 관계노동은 렌탈 서비스를 떠받치는 핵심 노동이지만 "여성 특유의 친절과 꼼꼼함"으로 자연화되어 임금과 숙련 인정에서 배제

2. 젠더 관점 위험성평가란? : 젠더 관점 위험성평가는 기존 위험성평가 체크리스트에 '여성 항목'을 추가하는 것이 아니라, 무엇을 위험으로 셀 것인가에 대한 기준 자체를 다시 세우는 작업

- 첫째, 제품과 도구 및 설치기준이 실제 작업자의 다양한 신체조건에 적합한지 평가해야 한다.
- 둘째, 고객 집에서 이루어지는 제품 점검만이 아니라 이동·대기·고객 연락·일정 조정·영업·분쟁조정과 관계노동을 포함한 하루 전체의 노동과정을 평가해야 한다.
- 셋째, 화장실과 휴게공간 접근, 수분 섭취 제한, 비뇨기계·생식기계 건강문제를 공식적인 평가항목에 포함해야 한다.
- 넷째, 고객의 사적 공간에서 발생하는 성희롱·성폭력과 고객폭력을 산업안전보건상의 위험으로 명시해야 한다.
- 다섯째, 여성 집중 직종과 특수고용 지위가 결합하여 위험과 비용을 개인에게 전가하는 구조를 평가해야 한다.

위험성평가 체크리스트

가. 신체부담 작업

예시 1	부담 작업	현재 위험성 상
원인	살균수기와 정수기 간 연결하거나 정수기 필터 달게 분리시 손가락에 강하게 힘을 가함.	
유해 위험요인	손가락 통증, 손가락 변형	
관련근거	근골격계부담작업의 범위 및 유해요인조사 방법에 관한 고시 제3조 (근골격계부담작업)	
검소대책	- 작업 도구(피킹기 등)를 사용해 손가락에 무리된 힘을 주지 않도록 작업 - 회사는 피킹기 등 작업 도구 사용이 가능하도록 정수기 재물을 표준화하고, 배관 연결, 필터 달게 분리기 용이하도록 제품 개선 - 회사는 제품 점검 관련 노동자들의 고충 및 개선 제안을 반영할 수 있는 공식 창구 마련 - 회사는 손가락 통증이 심하거나 한 상태, 특정 증후군을 보이는 코디들의 치료 및 산재 신청을 지원	

나. 휴게, 대기, 이동

예시 1	작업환경 요인	현재 위험성 상
원인	운전 중 문자, 통화, 앱 조작	
유해 위험요인	교통사고 위험	
관련근거	-	
검소대책	- 코디는 운전 중 통화, 문자, 앱 조작 등 집중력 방해 동작 금지(당일 업무 시작 전 일정 확정) - 회사가 업무 앱에 운전 중 조작 금지 장치 - 회사가 고객의 일정 변경을 개별 코디가 아닌 회사 창구로 일원화하고 당일 일정 변경 제한 조치 안내 - 직전 또는 당일 취소 일정에 대해 코디에 '헛걸음' 수수료 지급(회사가 비용 부담) - 무리한 일정 수행 및 변경 예방을 위한 적정 계정부 및 기본급 보장	

위험성평가 체크리스트

다. 성희롱/성폭력

예시 1	작업환경 요인 현재 위험성 상
원인	고객의 성희 요구 및 언행(사적 만남 요구, 성적 발언 등)
유해 위험요인	성희롱, 성폭력
관련근거	산업안전보건법 제 41호(고객응대 근로자 등에 대한 조치)
감소대책	- 회사는 고객의 성희 연행 발생 시 코다 코닥이 즉시 응대를 중단하고 이달할 수 있는 권리를 사급에 명문화하고, 이를 이유로 한 불이익(계약 해지, 배정 제한 등)을 금지 - 회사 내 별도의 성희롱-성폭력 전담 신고 창구를 개설하고, 접수 즉시(24시간 이내) 담당자 교체 및 해당 고객에 대한 서비스는 사일관계 조사가 완료될 때까지 정지 중단, 조사 결과 사실로 확인될 경우 고객에게 사전 경고 조치를 하고, 이후 서비스 재개 시 고인 1회 방문을 원칙으로 하되, 경고 후에도 재발할 경우 회사는 해당 고객과의 계약을 해지 - 피해 코다 코닥에게 회사 비용으로 심리상담을 연계하고, 상담 참여 및 안정을 위한 유급 휴가를 부여 - 신고 조사-조치 절차와 기준은 노조와 사전 협의하여 수립하고, 정기적으로 갱신

라. 감정노동, 정신적 부담

예시 1	작업환경 요인 현재 위험성 상
원인	고객의 언행요청, 회사의 가이드라인 및 출재 부재
유해 위험요인	정신적 스트레스
관련근거	-
감소대책	- 회사는 업무시간 외 고객이 코다 코닥에게 연락이 불가함을 사전고지 - 코다 코닥의 개인 휴대폰이 아닌 별도의 전화 및 고객응대 창구 개설 및 관리 - 코다 코닥의 개인 휴대폰으로 업무 외 시간에 연락이 갈 경우 자동으로 코에 개설된 전화 및 고객응대 창구로 이관, 채널 일괄화

위험성평가 체크리스트

마. 회사의 보호조치

예시 1	조직적 요인 현재 위험성 상
원인	현장에서 발견한 위험요인이나 사고·질병 사례를 회사에 알리고 개선을 요구할 공식적인 절차가 부족함
유해 위험요인	위험요인의 방지와 반복적인 사고·질병 발생 위험
관련근거	산업안전보건법 제36조 위험성평가의 실시 및 노동자 참여, 사업장 위험성평가에 관한 지침
감소대책	- 회사는 코다가 업무 중에 현장에서 발견한 위험요인, 사고 및 질병 사례를 업로드할 수 있는 창구를 만들 - 회사는 여름 외 노동자가 작업 중 발견한 위험요인, 사고·아사사고 및 건강문제를 신고할 수 있는 공식적인 창구를 운영함 - 사업주는 위험 신고나 개선 요구를 이유로 업무 배정, 수수료, 평가 및 계약갱신 등에 불이익을 주지 않음 - 회사는 신고된 위험요인의 처리 담당자와 검토기한을 정하고, 검토 결과와 조치 내용을 신고 노동자에게 확인함 - 위험성평가에 실제 방문업무를 수행하는 노동자와 노동조합이 참여하도록 보장함 - 노동자가 제안한 개선사항의 이행 여부를 정기적으로 점검하고 그 결과를 공개함

감사합니다!

kilshlabor@gmail.com





가전방문 노동현장에서의 안전보건 위험

정지윤

한국노동안전보건연구소 직업환경의학과 전문의



가전방문노동현장에서의 안전보건위험

한국노동안전보건연구소
정지윤 직업환경의학과 전문의
2026.9.17(목)



대구·경북 코웨이 코디·코닥 젠더 관점 위험성평가 기초조사 면접조사에서

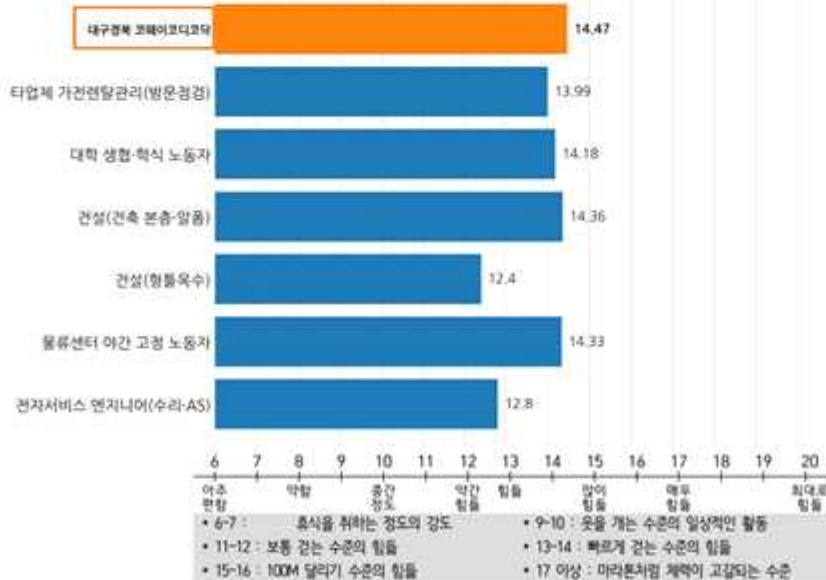
“수술하면 일을 못 하잖아요. 그러면 계정을 다른 사람한테 줘야 하잖아요. 몇 달 쉬면 그걸 다시 돌려받기가 좀 그렇잖아. 그러니까 아파도 수술을 안 했어요.”

“처음에 신입 때는 진짜 (소변)실수할 뻔했다니까요. 하도 참다가 집에까지 가야 된다 이런 생각에.”

“한 달마다 (성과가) 집계가 되는 거예요. 한 달 그럭저럭 한 다음에 다시 다음 달 되고... 리셋이 되니 다시 해야 한다고 생각하면 가슴이 퍽 막혀요. 저는 술 마시는 걸 좋아하거든요. 술 먹고 저기 탁 뭘까 생각 한 적도 있어요.”

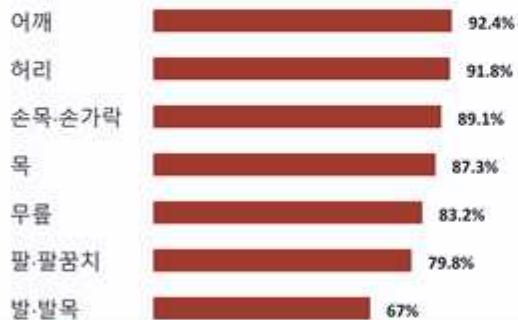
“점검하다가 뒤를 돌아봤더니 그 사람이(담당하는 공장의 남성 노동자) 바지를 내리고 있더라고. 내가 그 계정 사장님한테 그런 일이 있었다고 말했어요. 그랬더니 그 사람 찔랐다고 그랬지. 회사에서는 뭐 아무것도 안해줘 원래.”

타 직종근로자에서 조사된 보그지수와 비교



전신에 걸친 근골격계 통증

신체 부위별 통증 호소율



통증 부위 수 (전체 193명)

5개 부위 이상 75.1%

7개 부위 모두 (조사한 전 부위) 51.3%

작업시간 50% 이상 나타나는 부담자세

무릎 굽힘-조그림 76.3%

허리 굽힘-비틀림 66.0%

팔 벌림-팔 들기 63.8%

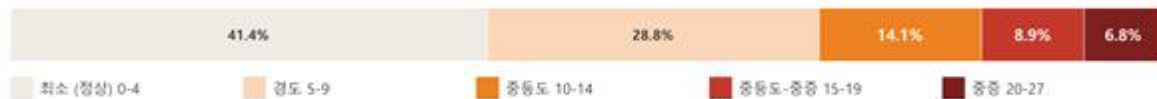
손목 꺾임 51.6%



정신건강의 적신호 : 높은 우울수준과 자살사고



우울 중증도 분포 — 응답 191명



응답자 5명 중 1명이 자살사고. 평균 우울 점수는 한국 성인의 약 3배

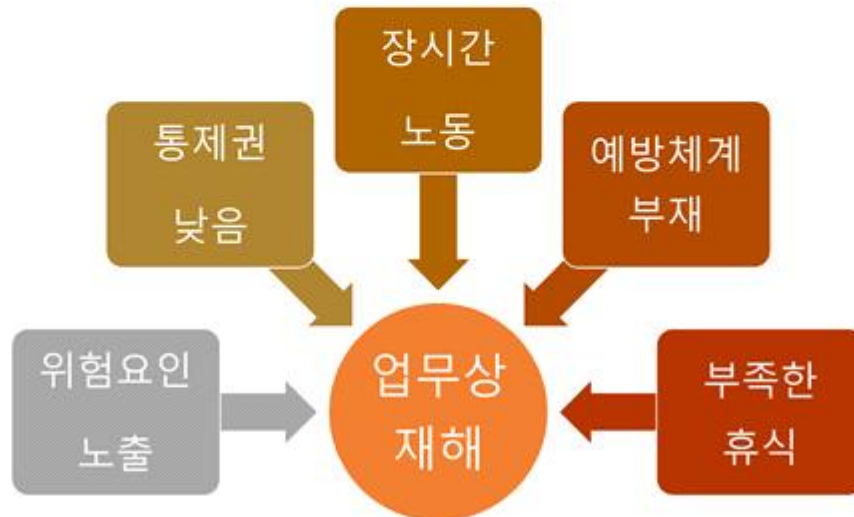
PHQ-9 한국 성인 평균: Cho et al. BMC Psychiatry 2020 | doi:10.1186/s12888-020-02613-0 | 자살사고 유행률: Korean Med Sci 2023 | doi:10.3346/jkms.2023.38.e170

업무상재해-산업재해보상보험법에 따른 최초요양신청

- 업무로 인해 사고, 질병이 발생했다면, 노동자는 적절한 치료와 보상을 받아야 함
- 개인의 사고, 질병으로 취급되던 문제를 집단적 노동환경의 문제로 드러내는 계기



업무상재해가 발생하는 조건들



업무상재해가 발생하는 조건들

• 근골격계부담작업의 범위 및 유해요인조사 방법에 관한 고시 [시행 2020.1.16.][고용노동부고시 제 2020-12호]

제3조(근골격계부담작업) 별 제39조제1항제5호 및 안전보건규칙 제656조제1호에 따른 근골격계부담작업이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 작업을 말한다. 다만, 단기간작업 또는 간헐적인 작업을 제외한다.

1. 하루에 4시간 이상 집중적으로 자료입력 등을 위해 키보드 또는 마우스를 조작하는 작업
2. 하루에 총 2시간 이상 목, 어깨, 팔꿈치, 손목 또는 손을 사용하여 같은 동작을 반복하는 작업
3. 하루에 총 2시간 이상 머리 위에 손이 있거나, 팔꿈치가 어깨위에 있거나, 팔꿈치를 몸통으로부터 돌거나, 팔꿈치를 몸통뒤쪽에 위치하도록 하는 상태에서 이루어지는 작업
4. 지지되지 않은 상태에서 임의로 자세를 바꿀 수 없는 조건에서, 하루에 총 2시간 이상 목이나 허리를 구부리거나 트는 상태에서 이루어지는 작업
5. 하루에 총 2시간 이상 포그리고 앉거나 무릎을 굽힌 자세에서 이루어지는 작업
6. 하루에 총 2시간 이상 지지되지 않은 상태에서 1kg 이상의 물건을 한손의 손가락으로 잡아 옮기거나, 2kg 이상에 상응하는 힘을 가하여 한손의 손가락으로 물건을 쥐는 작업
7. 하루에 총 2시간 이상 지지되지 않은 상태에서 4.5kg 이상의 물건을 한 손으로 옮거나 동일한 힘으로 쥐는 작업
8. 하루에 10회 이상 25kg 이상의 물체를 드는 작업
9. 하루에 25회 이상 10kg 이상의 물체를 무릎 아래에서 옮거나, 어깨 위에서 옮거나, 팔을 뻗은 상태에서 드는 작업
10. 하루에 총 2시간 이상, 분당 2회 이상 4.5kg 이상의 물체를 드는 작업
11. 하루에 총 2시간 이상 시간당 10회 이상 손 또는 무릎을 사용하여 반복적으로 충격을 가하는 작업

업무상재해가 발생하는 조건들

- 반복적이거나 지속적인 힘의 사용이 **충분한 회복 없이 이루어지면**,
힘줄의 변형과 혈류 관류 저하가 발생한다. 이런 변화는 작업이 끝난 후에도 지속된다.
Armstrong et al. (1993). Scand J Work Environ Health, 19(2), 73-84.
- **노동시간 압박이 크고 고용안정성, 복지수준이 낮을수록** 아픈 상태에서 출근하는 경향이 높아진다
신희주 (2018). 「산업노동연구」, 24(3), 35-71.

이번 연구에서 확인된 데이터

평균 주당 근무시간 **43.4 시간**, 하루 평균 대기시간을 포함한 휴게시간 **1.85시간**

93.0 % 지난 1년간, 아파도 쉴 수 없었다 (172명 중 160명)

70.9% 지난 1년간, 4일 이상 아픈 채로 근무했다 (172명 중 122명)

업무상재해가 발생하는 조건들

정신·성적 폭력 경험 (이따금·자주·매우 자주 합계, 지난 1년)



감정노동 항목별 위험군 비율

90.1% 감정부조화 :

- 내 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대함
- 고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 맡고 있음
- 고객을 응대하는 과정에서 마음의 상처를 받음

51.3% 감정규제:

- 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정표현
- 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 감정을 숨김

82.5% 감정노동 보호체계의 부재 :

- 공식적 문제해결 절차가 없거나 부족
- 행동지침·매뉴얼이 없거나 부족
- 고객 요구를 해결할 권한·자율성 부족

업무상재해가 발생하는 조건들: 예방체계의 부재

90.5%

지난 12개월 안전보건교육 경험 없음

67.7%

고객 요구 해결 권한 자율성 부족

60%

고객응대 매뉴얼 부족

"보통 한의원가서 침을 고슴도치처럼 많이 맞고 나면 좀 나아요." — I

"술 마시고 푸는 거지 — D"

"우리 같은 직군에서 이게 산재라고 표현할 수 있을까, 그런 생각이 있어요." — I

- 다쳐도 병원에 갈 시간을 내기 어려움
- 회사 도구가 부족해 개인 비용으로 구입
- 차량비·유류비·휴대전화비·사고비용을 개인 부담
- 위험계정 정보와 사고사례가 체계적으로 공유되지 않음



위험도 개인 부담, 예방도 개인 부담, 사고 이후 처리도 개인 부담이 되고 있음

위험은 하나가 아니라 연결된 구조

노동조직

임의적 계정배정
영업압박
취소대기
서비스시간 관리

제품·도구

관리가 어려운 위치에 설치
날카로운 부품·
중량물 취급
부적합 도구

이동·작업환경

교통사고의 위험
계단·젖은 바닥·
폭염
휴게공간 부족
화장실 사용 어려움

사고 위험
근골격계 통증
신체적, 정신적 소진
정신건강 악화

고객관계

폭언·성희롱
반려동물 미격리
야간/휴일 연락

보호체계 미비

안전 교육 없음
유류비, 통신비 지원 없음
적절한 도구, 보호장구 지원 없음
노동자 위험에 대한 대처 없음
의견 반영 부족

근골격계 산재 한 건이 처리되는 과정



근거: 근골격계 부담작업 유해요인조사 평가 절차는 「산업안전보건기준에 관한 규칙」 제13조, 업무상질병 판정 절차는 「산업재해보상보험법」 제62조

166.3

— 근골격계질환 평균 처리기간 (2025.11 기준)

2023년 146일 → 2024년 185.9일 → 2025.11 166.3일
(같은 기간 처리 건수는 1만7,448건→2만5,964건, 48.8%↑)
정부는 2027년까지 120일 단축을 목표로 하고있음

이 기간 동안 투입되는 사회적 자원

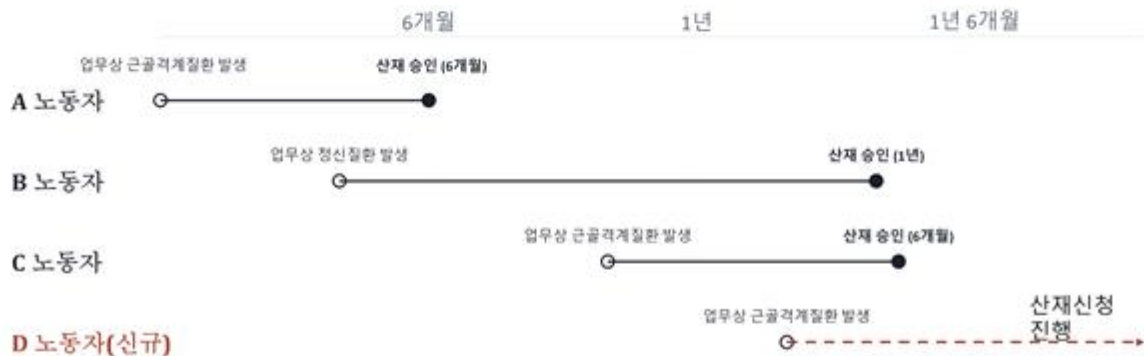
- 노동자 본인 — 통증을 안고 대기, 소득 공백 발생 가능
- 노동조합 — 신청 준비, 조사 대응 지원
- 근로복지공단 — 재해조사·심사 인력 투입
- 의료기관 — 특별진찰 시행
(산업위생기사 건 당 배정, 직업환경의학과 의사 진찰)
- 사업장 — 자료 제출, 의견 진술
- 업무상질병판정위원회 —
판정위 직원 사례취합, 임상전문의(정형외과 혹은 신경외과 전문의), 직업환경의학과 전문의

출처: 고용노동부 근로복지공단 「업무상 질병 산재 처리기간 단축 방안」(2025; 안건자) 2025.12.17)

6

산재 승인 후에도 업무환경이 그대로 남는다면

○ 질환 발생 — 산재 처리기간 ● 산재 승인 ---▶ 진행 중



산재보험은 개별 노동자의 질병을 사후적으로 심사하도록 설계되어 있을 뿐
작업환경의 변화를 바꾸는 것은 다른 차원의 일

6

최선의 보상은 예방

산재보험

이미 발생한 질병



개인의 업무관련성



보상과 치료

산업안전보건·위험성평가

현재 존재하는 위험



집단의 작업조건



제거·개선·예방

집단적으로 유사한 건강문제와 작업부담이 확인됐다면, 산재 승인을 기다린 뒤에야 예방을 시작할 이유는 없음

산업안전보건법 제36조(위험성평가의 실시) — 사업주는 유해 위험요인을 찾아내어 위험성을 평가하고, 그 결과에 따라 필요한 조치를 하여야 함

12

법이 정한 사업주의 의무와 현장

코다코닥은 「산업안전보건법 시행령」 제67조의 방문점검원 방문판매원에 해당

법이 정한 사업주 의무	코다·코닥 현장의 실제
안전보건교육 실시	어플 내 영상 시청
유해·위험작업 도구 개선	적절한 도구 지급이 없거나 부족함 의견 개진의 창구가 없음
보호구 지급	마스크 지급 중단(지국 비치), 안전모 지국당 2~3개뿐
고객 폭언 대응지침·교육	비상벨 안내가 전부 — 위험고객도 계약해지 없음
휴게시설 제공	차량이 유일한 휴게공간
중량물 작업 제한	제한 기준 자체 없음



법적 근거와 이행 책임

대여 제품 방문점검원의 법적 지위

『산업안전보건법 시행령』 제67조는 대여 제품 방문점검원·방문판매원을 특수 형태근로종사자로 명시

같은 법 제77조에 따라, 노무를 제공받는 회사는 안전보건교육·휴게시설 제공·중량물 작업 제한·보호구 지급 등 안전·보건 조치 의무 존재

위험성평가·근로자 참여 의무

2026년 2월 개정된 『산업안전보건법』 제36조는 위험성평가 시 해당 사업장의 근로자를 참여시켜야 한다는 의무를 신설

근로자대표가 요구하면 위험성평가에 반드시 참여시켜야 함.

정부의 지도·감독 의무

노무를 제공받는 자가 산업안전보건법상 조치를 제대로 이행하는지 지도·감독하는 것은 정부의 역할임

→ 법 제77조가 정한 의무는 이미 존재, 관건은 이 의무가 실제로 이행되는지 확인하고 점검하는 일

산업안전보건법 시행령 제67조 제77조, 산업안전보건법 제36조(2026.2.19 개정)

15

예방체계의 출발점으로



회사

제품·도구·작업기준 개선
예방 조치 이행
위험성평가에 노동자 참여 보장

노동자·노조

현장 위험 지식을 공식적인 개선 요구로 전환
근로자성 인정을 위한 활동 지속

대구지방고용노동청·근로복지공단

감독·지도 강화
산안법 제77조 이행 점검

대구시·대구시의회

이동노동자 쉼터 체계 정비
근로자성 보호 확대 건의

가천방문노동자 산업재해 대응을 위한 토론회 · 2026.9.17 대구시의회

17

대구시의회에 드리는 제안

1

이동노동자 쉼터, 노동자에게 직접 안내

대구시가 마련한 이동노동자 공공쉼터가 있지만, 회사가 코디코닥에게 제대로 안내하지 않아 노동조합을 통해서야 알게 된 사례가 있었습니다.

노동조합·특고 사업장에도 직접 안내가 가도록 체계를 보완 부탁드립니다.

2

쉼터, 알라도 쓸 수 없는 공간

현장조사 당시 코디코닥 차량 내부온도는 오후 3시경 50.3℃까지 올라갔습니다.

지자체 원터는 편의점·주민센터 등에 있어 타인의 시선 때문에 쉬기 어렵다는 증언도 있었습니다. 실제로 쓸 수 있는 공간인지 점검하고 개선해 주십시오.

3

근로자성 보호 확대를 촉구하는 지방의회 의견

대구지방고용노동청·근로복지공단 감독 (회사가 안전보건교육·휴게시설 제공 등 안전·보건 조치를 하는지에 대한 감독) 강화,
근로자성 인정·보호 확대 논의가 정부 차원에서 이루어지도록 지방의회 차원의 의견 제출을 요청 드립니다.

18

일의 의미와 보람



"저처럼 이 일을 하는 사람들이 처음에는 저처럼 그냥 생활비 벌고, 생활비가 아니고 아이들 학원비 좀 보탬까 하고 나왔지만 하다 보면은, 가면 고객이 반갑게 맞아주고 나도 또 깨끗하게 해서 정수기 비데 이렇게 딱 해놓고 나올 때도 보람도 있거든요. — B

"이 일을 함으로써 좋은 사람도 만나고 그런 거 있잖아요. 그게 좋지. 또 영업 많이 해가지고 돈 많이 나오면 그게 좋은 거고." — D

"우리 집에(고객 집에) 두 달에 한 번씩 오는 게. 자식들은 그렇게 안 찾아본다는 거죠. 겨우 명절 때 한 번씩 오고 이러니까 자주 보는 건 저 인거예요. 그러니까 좀 더 있다 가라 말도 좀 더 하고 가라 이러신 분도 계시고 그런 게 보람되죠." — H



감사합니다.

june.jy.jung@gmail.com



2

토론

1. 문영선 가전통신서비스노조 코웨이코디코닥지부 대경본부 본부장
2. 정하나 서비스산업노동조합연맹 정책국장
3. 박정희 대구시의원

문영선
가전통신서비스노조
코웨이코디코닥지부 대경본부
본부장

가전방문노동자 노동환경 실태

문영선 가전통신서비스노조 코웨이코디코닥지부 대경본부 본부장

안녕하십니까.

민주노총 전국가전통신서비스노동조합 코웨이코디코닥지부 대구경북본부장 문영선입니다.

저는 환경가전제품 가정방문 점검원입니다. 저희는 가정집뿐만 아니라 기업체, 학교, 공장, 식당, 관공서, 병원 등 정수기와 환경가전제품이 설치된 곳을 직접 방문합니다. 정수기 필터 교체와 탱크 관리·세척, 비데 필터와 노즐 교체, 연수기 블록 교체, 공기청정기 필터 교체와 외관 세척 등 고객의 생활공간을 직접 찾아가 제품을 관리하는 방문점검노동자입니다.

저는 2012년 생활전선에 뛰어들며 코웨이를 만났습니다.

운전면허도 없던 평범한 아이 엄마였지만 업무를 하려면 차가 필요했습니다. 중고차라도 마련해야 했습니다. 아이를 키우면서 자유롭게 일할 수 있다는 말을 믿고 면접을 봤고, 한 달여의 교육과 실습, 시험을 거쳐 일을 시작했습니다. 회사는 대내외적으로 우리를 전문적인 서비스를 제공하는 인력으로 홍보합니다. 그리고 현장 코디·코닥의 서비스를 코웨이 제품의 경쟁력으로 이야기합니다. 하지만 회사가 성장하는 동안 현장 방문점검노동자의 삶도 함께 성장했는지 묻고 싶습니다.

우리는 개인사업자라는 이름 아래 기본급도 없습니다. 10년, 20년을 일해도 퇴직금이 없습니다. 현장 코디들의 주요 수입원인 관리계정이 줄어들면서 월 소득이 크게 감소해 다른 일을 병행해야 하는 노동자도 생겨나고 있습니다. 노동조합이 만들어지기 전까지 점검수수료는 오랫동안 사실상 제자리였습니다.

영업실적에 대한 압박도 있었습니다.

더 벌기 위해서는 더 많은 고객을 관리하고, 고객의 불만 하나하나에도 민감하게 대응해야 했습니다. 전국의 수많은 코디·코닥은 개인 휴대전화로 이른 아침부터 늦은 밤까지 고객의 연락을 받아왔습니다. 정해진 업무시간 밖의 고객응대 또한 별도의 보상 없이 감당해야 하는 현실이 있었습니다. 그렇게 고객과의 신뢰를 쌓았습니다. 저는 그 현장의 노동이 오늘의 코웨이를 만드는 데 큰 역할을 했다고 생각합니다.

그런데 묻고 싶습니다.

왜 기업의 성장은 계속되는데 현장 노동자의 안전과 건강은 그만큼 보호받지 못하고 있습니까? 우리는 고객의 집과 사업장을 방문하면서 개에게 물립니다. 좁고 미끄러운 공간에서 일하다 넘어지고 부딪힙니다. 무거운 제품과 필터를 들고 계단을 오르내립니다. 하루에도 수없이 허리를 굽히고, 무

릎을 꿇고, 쪼그려 앉습니다. 그 과정에서 허리와 무릎, 어깨, 목, 손목과 손가락이 망가집니다. 문제는 사고성 산재뿐만이 아닙니다. 10년, 15년, 20년 동안 같은 동작을 반복하면서 서서히 망가지는 몸이 있습니다.

그런데 질병산재를 신청하면 노동자는 또다시 자신의 노동이 자신의 몸을 망가뜨렸다는 사실을 스스로 증명해야 합니다.

“나이가 있어서 그렇다.”

“퇴행성이다.”

“업무와 직접적인 관련성이 부족하다.”

수십 년 현장에서 몸을 사용해 온 노동자에게 이런 이유만으로 업무관련성을 낮게 판단한다면, 도대체 방문점검노동자의 직업병은 누가 인정해 주겠습니까?

또 다른 위험도 있습니다.

고객의 욕설과 폭언, 성희롱에 노출됩니다. 심지어 성폭력의 위험을 겪고 경찰에 신고해야 하는 상황도 있습니다. 그런 일을 겪은 노동자에게 가장 먼저 필요한 것이 무엇입니까? 다시 고객을 만나라는 업무지시입니까? 아닙니다. 노동자의 안전을 확보하고 치료와 심리적 회복을 지원하는 것이 먼저여야 합니다.

우리도 대한민국에서 일하는 노동자입니다.

세금을 내고 산재보험료도 부담합니다. 현재 노무제공자도 산재보험 제도의 보호를 받을 수 있습니다. 그러나 문제는 제도가 있다는 것만으로 현장의 노동자가 보호받고 있는 것은 아닙니다. 보험료를 내고 산재를 신청할 수 있다면, 실제 업무 때문에 발생하거나 악화된 질병에 대해서도 합당한 조사와 판단을 받을 수 있어야 합니다.

우리는 하루 종일 무게와 싸웁니다.

점검환경에 따라 무거운 물통을 옮기고 필터와 연수기 블록을 들고 이동합니다. 하루 종일 운전하고 계단을 오르내립니다. 때로는 비데 한 대를 점검하기 위해 장시간 운전해야 하는 경우도 있습니다. 차도 제 차입니다. 업무에 사용하는 휴대전화도 제 전화기입니다. 회사의 앱을 통해 업무를 확인하고, 교육을 받고, 고객 서비스 만족도 평가도 받습니다. 그 과정에서 유류비, 차량 유지비, 통신비, 식비 등 업무에 필요한 비용도 발생합니다. 그런데 노동으로 인해 몸이 망가졌을 때 그 책임마저 노동자 개인에게만 돌려서는 안 됩니다.

서비스산업이 확대되면서 가정방문 점검노동자도 늘어나고 있습니다.

기업이 노동자에게 더 높은 서비스 품질을 요구한다면, 그만큼 현장노동자의 적절한 보수와 노동조건, 그리고 생명과 건강에 대한 책임도 함께 강화되어야 합니다.

그래서 저희 방문점검노동자들은 다음을 요구합니다.

회사는 점검환경에서 노동안전을 위해 작업도구, 유해물질 관리, 보호구를 비롯하여 안전교육과 재해보상을 마땅히 하여야 합니다. 하지만 회사는 그 무엇도 하고 있지 않고 업무에 필요한 도구를 노동자가 자비로 구입하여 사용하고 있습니다. 작업도구는 노동자가 자기 비용으로 마련할 사적 물품이 아닌 회사가 제공해야할 수단입니다. 이런 비용 부담을 노동자에게 전가하는 것은 결국 근골격계 부담을 노동자 개인에게 떠넘기는 것과 같습니다.

이에 회사는 업무 수행에 필요한 적절한 작업도구를 지급하고 업무 전반에 대한 유해요인조사를 실시하여야 합니다. 형식적인 조사가 아닌, 실제 작업 장면을 관찰하고 노동자들이 호소하는 통증 부위와 작업조건을 회사와 함께 확인해야 합니다. 이 결과에 따라 노동조합과 노동자가 직접 참여하여 회사와 함께 작업시간, 작업도구를 비롯하여 노동안전을 위한 전반적 대책을 마련하고 이행해야 합니다.

두 번째로 회사는 현장의 노동자에게 진짜 필요한 안전교육을 실시해야 합니다.

방문점검노동자도 산업안전보건법에 따라 취업시 2시간 이상의 안전보건교육을 진행하게 되어 있습니다. 하지만 이는 현장에서 유명무실해 진지 오래입니다. 이마저도 핸드폰 어플을 통한 짧은 홍보 영상으로 대체되고 있습니다. 안전교육이 이루어지지 않으니 노동자는 본인이 통제할 수 없는 현장의 위험에 대처 방안 마저 인지하지 못합니다.

따라서 회사는 이런 현장의 위험에 대한 대처방안을 비롯하여 노동안전을 위한 안전교육을 실시해야 합니다. 사고나 질병이 발생했을 때 처리 절차와 산재신청에 대한 내용도 교육에 반드시 포함되어, 산재에 노출된 노동자를 보호할 수 있도록 해야합니다.

대구시의회에도 요청드립니다.

현재 대구에는 「대구광역시 이동노동자 권익보호를 위한 지원 조례」가 제정되어 있습니다. 우리 방문점검노동자 또한 이동노동자로 고객 집에 방문하기 위해 이동하는 중, 좁은 골목에 무거운 짐을 나르는 중 교통사고를 비롯한 폭염과 한파 등 다양한 이동중 위험에 노출되어 있습니다.

위 조례에는 이동노동자의 권익보호와 함께 복지 증진을 위한 다양한 내용이 포함되어 있습니다. 방문점검노동자 또한 조례를 바탕으로 현장의 노동안전을 위해 지원체계를 마련해 주십시오.

오랜시간 신체에 부담되는 작업을 반복하며 누적되어 온 근골격계 질환은 산재 신청을 비롯하여 소명의 과정이 매우 어렵고 현재 승인 건 조차 많지 않습니다. 이 과정을 노동자 개인이 오롯이 감당하기에는 큰 부담입니다. 산재 신청에서부터 승인, 요양까지 이를 노동자 개인이 부담하지 않도록 지원체계를 통하여 취약한 노동자 또한 사회의 보호를 받고 있다는 신뢰를 보여주십시오.

마지막으로는 방문점검노동자의 근본적인 노동안전 대책 마련을 위하여 산업안전보건법의 고용형 태별 차등적용이 아닌 전면 적용이 필요합니다.

지금은 산업안전보건법은 방문점검노동자를 특수형태근로종사자로 분류하며 산업안전보건법에 일부만을 적용받고 있습니다. 아파도 쉬지 못하고, 사고가 나도 작업을 중지할 수 없는 이유, 위험한 환경 속에서도 계속 일을 할 수밖에 없는 것 모두 이 때문입니다.

특수형태근로종사자의 법적인 지위가 다르다고 해서 현장 노동환경에서의 위험이 덜하거나 유해요인이 없는 것이 아닙니다. 오히려 회사는 이를 바탕으로 법적인 책임을 회피하며 노동자는 더욱 위험한 환경으로 몰리고 있습니다. 이에 산업안전보건법을 고용형태별 차등적용이 아닌 모든 노동자에게 동일하게 적용하여 노동안전의 사각지대를 해소하여야 합니다. 특수고용노동자를 포함한 모든 노동자의 안전과 건강을 보장하기 위해 조속한 제도 개선이 필요합니다.

우리가 원하는 것은 특별대우가 아닙니다. 일하다 다치면 치료받고, 오랫동안 일해서 몸이 망가지면 그 노동의 과정을 제대로 조사받고, 업무 때문에 생긴 질병이라면 산재로 인정받을 수 있는 것. 그것이 우리가 요구하는 전부입니다. 회사는 우리의 노동으로 성장했습니다. 고객들은 우리의 서비스를 믿고 코웨이를 이용해 왔습니다. 이제는 우리 방문점검노동자의 몸과 건강도 그만큼 존중받아야 합니다. 10년, 20년 일하고 망가진 몸을 “나이 탓”, “퇴행성”이라는 몇 마디로 돌려보내지 말아 주십시오.

대구시와 관계기관이 방문점검노동자의 현실을 직접 보고, 질병산재의 문턱을 낮추고 예방부터 치료, 보상까지 실질적인 대책을 마련해 주실 것을 강력히 요구합니다.

감사합니다.



정하나 서비스산업노동조합연맹 정책국장



서비스 노동자의 산재 특징과 예방에 대한 제언

: 가전방문점검원 노동자 사례를 중심으로

정하나 서비스산업노동조합연맹 정책국장

1. 실태를 상징하는 몇가지 문장



- “손목이 너무 아파서 산재신청 했는데 인정이 안되네요. 다른 동료도 마찬가지예요.”
- “코웨이지부가 사측이랑 하는 산업안전보건위원회, 저희 코디코닥은 특고라 못 들어간대요.”
- “산안법에 휴게실 조항, 폭염 휴식권 조항 저희한테는 크게 의미가 없어요.”

2. 중고령/여성/서비스/특고 노동자라서 잘 안되는 산재 사후 처리(보상)

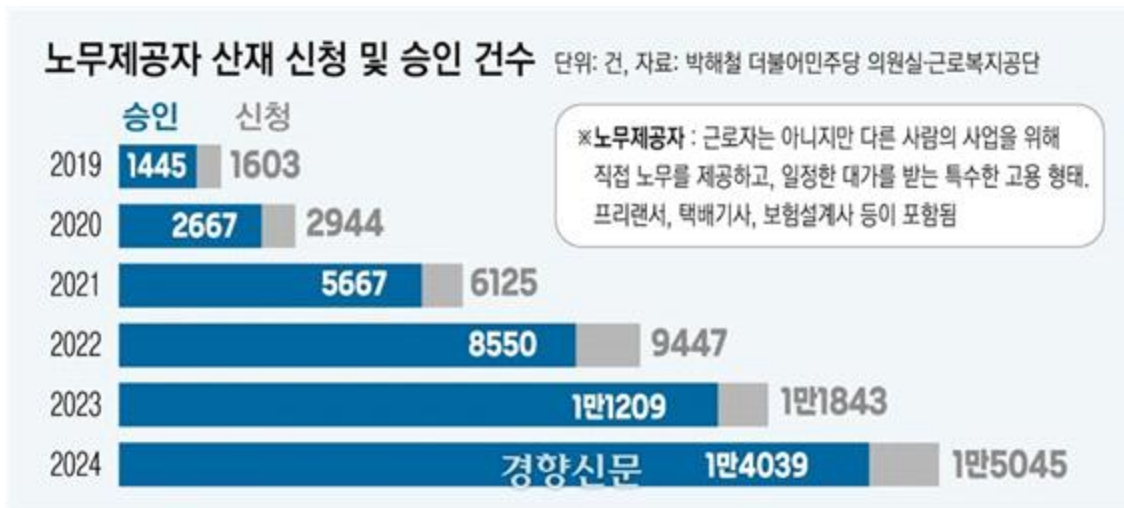
“손목이 너무 아파서 산재신청 했는데 인정이 안되네요. 다른 동료도 마찬가지예요.”

- 중고령 여성노동자들의 근골격계 질환은 (집안일 하다 걸린) 퇴행성 질환으로 치부하는 분위기
- 이러한 편견을 제조업·남성 노동자 중심의 법제도가 강화하고 있음
- 「근골격계부담작업의 범위 및 유해요인조사 방법에 관한 고시」의 11개 근골격계 부담작업의 내용은 다양한 복합작업을 하루종일 자세를 바꿔가며 수행하는 서비스노동자에게는 맞지 않는 기준임. 또한 중량물의 기준도 제조업 남성노동자에 기준하고 있음.
- 즉, 근골에 부담을 주는 자세를 유지하는 시간(반복작업 정도)과 중량물의 기준이 주로 서비스업에 종사하고 근력상 신체적 차이가 있는 여성 등의 ‘다른 일을 하는 다른 몸’에 대한 고려가 없이 2003년 제정 이후 근골질환 산재인정 기준으로 고착되어 있는 것의 문제점.
- 또한, 생활가전 방문점검원과 같이 고용형태가 특수고용직일 경우 산재 신청·보상의 권리가 제한됨: 전속성이 강한 실질적으로는 ‘노동자’ 신분인 직종임에도 2020년 되어서야 산재보험 적용 직종으로

- 포괄됨. 이후에도 사업주와 산재보험비를 절반씩 부담하고 있음. 산재 이후 적극적 요양이 필요한 경우에도 개수임금제(점점 건당 임금 책정)의 특고의 경우 생계를 이유로 산재신청을 기피할 가능성.
- 산재신청과 승인율이 떨어지니 현장의 어려움이 제도적으로 더욱 반영되지 않는 악순환 발생: 업무상 근골격계질환 추정 원칙에 방문점검원 직종은 들어가 있지 않음

※비고1. 노무제공자 산재신청 및 승인 건수

- 그림 출처: 경향신문(2025.10.13.), “[단독] 특고노동자 산재 1.4만건, 5년간 10배 증가…택배기사, 화물차주 ‘질병’ 산재 많아”



- ☑ 2023년 7월 노무제공자의 산재보험 가입 ‘전속성’ 요건이 폐지되고 대상직종이 확대된 후 산재 보험 가입자와 산재 신청 및 승인 건수가 모두 증가
- ☑ 노무제공자 산재보험 가입자는 2022년 80만6801명에서 2024년 143만8067명으로 확대, 특히 대리운전기사, 택배기사, 화물차주 등의 산재 신청과 인정 급증 (2024년 기준 퀵서비스기사 7097건, 화물차주 2901건, 택배기사 1422건, 대리운전기사 1084건, 골프장캐디 985건, 보험설계사 357건 순)
- ☑ 택배기사(128건)와 화물차주(190건)의 경우 질병 산재가 유독 많았음.

※비고2. 근골격계 질병 추정의 원칙 고시

신체 부위	상병명	직종명*	근무기간 (유효기간**)
목	경추간판 탈출증	건설(용접공, 배관공, 형틀목공, 전기공, 미장공, 도장공, 경량철골공) 조선(용접공, 배관공, 취부공, 사상공, 도장공), 자동차(정비공), 제조업 용접공	10년 이상 (12개월 이내)
어깨	회전근개 파열	건설(용접공, 배관공, 형틀목공, 석공, 전기공, 미장공, 도장공, 경량철골공, 새시조립 및 설치공, 인테리어공, 토목공, 조적공, 타일공, 견출공, 터널공, 관로공, 도배공, 비계공), 조선(용접공, 배관공, 취부공, 사상공, 도장공, 비계공, 기계조립	10년 이상 (12개월 이내)

		공, 전장공, 의장설치공), 자동차(부품조립공, 의장조립공, 정비공, 도장공, 엔진조립공), 타이어(성형공, 압출공, 정련공, 비드공, 검사원, 재단공), 주류 및 음료 배달원, 쓰레기수거원(재활용 포함), 급식조리원, 제조업 용접공, 가구제조원(배달 포함), 정육원, 마트 판매원, 항 만하역원, 이사작업원	
팔꿈치	내(외) 상과염	건설(용접공, 형틀목공, 철근공), 조선(용접공, 취부공, 사상공, 도장공), 자동차(부품조립공, 의장조립공), 타이어(가류공, 정련공, 성형공, 압출공, 검사원), 제조업 용접공, 조리원, 급식조리원, 음식서비스 종사원, 정육원, 쓰레기수거원(재활용 포함), 건물 청소원,	1년 이상 (2개월 이내)
손· 손목	수근관 증후군	건설(용접공, 형틀목공, 석공, 미장공), 자동차(정비공, 의장조립공), 조선(용접공, 취부공, 도장공), 제조업 용접공, 조리원, 급식조리원, 음식서비스 종사원, 주방보 조원, 정육원, 객실청소원	2년 이상 (6개월 이내)
	삼각섬유 연골복합체 파열	자동차(부품조립공, 의장조립공), 급식조리원, 타이어(가류공, 정련공, 성형공, 압출공, 검사원)	5년 이상 (12개월 이내)
	드퀘르벵	자동차(부품조립공, 의장조립공), 조리원, 급식조리원, 제빵원	1년 이상 (2개월 이내)
허리	요추간판 탈출증	건설(용접공, 배관공, 형틀목공, 석공, 전기공, 철골공, 중기운전 원, 철근공), 조선(용접공, 배관공, 취부공, 사상공, 도장공, 전장공), 자동차 정비공, 타이어 성형공, 타이어 가류 , 제조업 용접공, 쓰 레기수거원(재활용 포함), 열차 정비공, 배전활선전공	10년 이상 (12개월 이내)
무릎	반월상 연골파열	건설(용접공, 배관공, 형틀목공, 석공, 전기공, 철근공, 미장공, 비계공), 조선(용접공, 배관공, 취부공, 사상공, 도장공, 의장조립공, 심출.철 목공, 전장공, 절단공, 보온공, 비계공, 선박정비공), 제조업 용접공, 택배원, 이사작업원, 쓰레기수거원(재활용 포함), 어 린이집 보육교사	5년 이상 (12개월 이내)

2. 차별과 배제없는 산재 예방 법제도 개정과 집행을 필요성

“코웨이지부가 사측이랑 하는 산업안전보건위원회, 저희 코디코닥은 특고라 못들어 간대요.”
“산안법에 휴게실 조항, 폭염 휴식권 조항 저희한테는 크게 의미가 없어요.”

1) 예방을 위한 법제도 개정 시 고려해야 할 것

○ 고용형태에 따른 차별과 배제 없는 법제도

- 특수고용·플랫폼 종사자와 프리랜서의 실질 인원을 약 210만명으로 추산. 특수고용직 약 126만명, 플
랫폼 종사자 약 80만명, 프리랜서는 약 66만명. (2026년 5월 고용노동부 <플랫폼 종사자 규모에 대한

연구' 보고서》)

- 점점 늘어가는 특수플랫폼노동자의 안전보건 상 법적권리가 제한되지 않도록 해야 함. 특히 위험성 평가와 같은 노동자 참여제도(‘참여할 권리’)에 대한 배제는 결국 노동자의 알 권리, (위험작업을)거부할 권리에서도 배제되게 되는 효과 발생.

○ 다양한 업종, 업무형태를 고려한 법제도

- 현행 산업안전보건법 등의 노동자 안전보건 및 산재예방 법제도는 제조업 종사자 내지 고정된 공간에서 일하는 노동자 중심으로 구성되어있음.
- 산업구조 변화 등으로 인해 이동하면서 일하는 노동자, 여러 고객집을 방문하며 일하는 노동자들이 급증하고 있으나, 현재의 법제도는 이동노동자의 산재예방을 위한 적극적인 관리/보호의 내용은 부재함.
- 이동/방문노동의 실태를 고려한 산업안전보건법 및 하위법령 개정방향을 정하고, 이동노동자 안전보건 보장을 위한 법체계 마련이 시급: 고객응대노동자 보호, 폭염·한랭시 작업중지, 휴게권 적극 보장 등

2) 행정적 상상력을 발휘해야 할 지자체의 역할

- 이동방문직 특고플랫폼노동자의 안전하고 건강하게 일할 권리 보장을 위한 중앙의 법제도 공백을 매꿀 지자체의 다양한 노력이 절실한 시기
- 예시: 쉼터 확충, 이동식 쉼터 대폭 설치, 아파트·사회복지시설·관공서 등 화장실 개방 지침, 폭염시 이동노동자 모바일 쿠폰 지급, 지자체 기후보험(야외노동자 소득 보전) 등

※참고. 서비스연맹 <이동·방문노동 안전보건 법제도 마련을 위한 연구> 보고서의 정책 제언

○ 산업안전보건법상 보건조치 추가

- 법상 안전·보건조치의무를 구체화하는 산업안전보건기준에 관한 규칙은, 산업이나 업종 무관하게 적용될 수 있는 규정이 일부 있기는 하지만 제조업, 건설업 등 특정 산업이나 고정적인 사업장 내 노동에 적용되는 조치를 중심으로 구성되어 있음
- 이동·방문 노동을 포함한 서비스업 등에서의 유해·위험요인을 고려한 규정을 충분히 담는 것이 필요
- 대표적으로 이동·방문 노동의 경우 노동시간, 업무배치, 직무스트레스 관련 조치가 특히 필요하기에, 장시간 근로 등 신체적 피로와 정신적 스트레스 등에 의한 건강장해 예방에 필요한 보건조치 유형을 사업주의 보건조치의무로 추가

○ 위험성평가 대상, 참여 확대

- 위험성평가제도를 통해 기존의 법제도 하에서 잘 포착되지 않았던, 이동·방문 노동에서의 다양한 유해위험요인을 드러내고 평가, 조치하는 것이 중요

○ 작업중지 대상 확대

- 이동·방문 노동을 수행하는 경우 폭염, 한파, 폭우, 폭설 등 기상상태로 인하여 노동자가 위험해질 우려가 있음
- 이와 같은 경우에 대하여 산안법의 사업주의 작업중지, 근로자의 작업중지(“산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우”), 산업안전보건기준에 관한 규칙의 악천후시 작업중지 규정(“기상상태의 불안정으로 인하여 근로자가 위험해질 우려가 있는 경우”)은 모두 적용됨
- 문제는 근로자로 한정하고 있는 협소한 보호대상이므로, 해당 규정의 대상을 산안법상 특수형태근로종사자와 배달종사자로 확대하거나 배달종사자에 대한 안전조치 규정(산업안전보건기준에 관한 규칙)에서 관련 내용을 추가하는 취지의 개정이 필요
- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제673조 제1항 제3호 신설) “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”

○ 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방조치 내용 및 대상 확대

- 이동·방문 노동자 상당수는 고객을 대면하는 노동에 종사하며, 고객의 폭언, 폭행, 그 밖에 적정 범위를 벗어난 신체적·정신적 고통을 유발하는 행위로 인한 건강장해를 이미 겪고 있거나 겪을 우려가 있음
- 산안법은 고객응대근로자의 건강권을 보장하기 위하여, ①고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 조치(문구 게시 또는 음성 안내, 대처방안 등을 포함한 매뉴얼 마련, 매뉴얼 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 등)와 ②건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간 연장, 치료 및 상담 지원, 법률대응에 필요한 지원 등을 하도록 정함
- 위 제도 역시 근로계약을 체결하고 있지 않은 특수형태근로종사자에 대해서는, 일부 유형의 특수형태근로종사자에 대해서, 그것도 일부 조치만 적용함(①만 적용, ②는 배제)
- 고객의 폭언 등에 대한 조치가 노동자 개인적으로 해결할 문제가 아닌 사업주의 의무이자 책임임을 명확히 하는 것이 중요하고, 계약의 형식에 따라 차별적으로 보호할 이유가 없음. 모든 유형의 특수형태근로종사자에 대하여 ①과 ② 모든 조치를 취하는 것으로 개정 필요
- 고객의 집 등을 방문하여 일하는 노동자를 보호하기 위해, 시행규칙상 조치 내용을 추가(고객에게 문구 ‘전송’).
- 근로기준법상 휴게시간 규정을 적용받지 않는 노동자들을 고려하여 폭언 등으로 인한 건강장해 발생시 고용관계와 무관하게 휴식시간을 부여하거나, 사업장 내 휴게시설을 이용할 수 없는 경우 휴식을 위한 비용 지원 등 쉴 수 있는 작업환경 보장을 시행령에 추가. 아울러 방문노동 수행시 고객의 폭언 등이 이미 발생했거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에 필요한 조치로서 2인 1조 등 근로자 배치에 관한 규정 추가 등

○ 신체적 피로와 정신적 스트레스에 의한 건강장해 예방 조치 내용 및 대상 확대

- 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조는 근로자가 장시간 근로, 야간작업을 포함한 교대작업, 차량운전 및 정밀기계 조작작업 등 신체적 피로와 정신적 스트레스 등이 높은 작업을 하는 경우, 사업주가 근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치들을 하도록 규정함 (1. 작업환경 · 작업내용 · 근로시간 등 직무스트레스 요인에 대하여 평가하고 근로시간 단축, 장 · 단기 순환작업 등의 개선대책을 마련하여 시행/ 2. 작업량 · 작업일정 등 작업계획 수립 시 해당 근로자의 의견을 반영/ 3. 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선 등)
- 산안법 제5조는 ‘근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선’을 사업주의 의무 중 하나로 규정하고 있고, 이 조항은 특수형태근로종사자와 배달종사자에도 차별없이 적용되는 몇 안되는 규정. 이를 구체화한 산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조 역시 보호대상이 근로자로 한정되지 않도록 명확히 하고, 이동 · 방문 노동을 수행하는 경우처럼 차량운전을 전업(專業)으로 하지 않더라도 적용되도록 개정
- 또한 이동 · 방문 노동은 고객의 사정과 이동 과정의 사정에 따라 근로시간이 유동적일 수 있고 근로시간 뿐만 아니라 작업량이나 작업일정에 대한 고려도 중요하므로, “근로시간 · 작업량 · 작업일정이 산업재해를 유발할 수 있을 정도에 해당하지 않도록” 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선하는 것으로 사업주의 조치의무를 구체화할 필요

○ 휴게시설 내용 및 대상 확대

- 산안법에 따라 사업주는 근로자가 신체적 피로와 정신적 스트레스를 해소할 수 있도록 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 함
- 근로자로 한정된 보호대상을 특수형태근로종사자 등으로 확대
- 사업장 내 휴게시설 이용이 어려운 이동 · 방문 노동자를 위하여 휴식을 위한 외부 공간 이용을 위한 비용 보전 등 다양한 방식의 의무 이행 근거 마련
- 제128조의2(휴게시설의 설치) 제3항 신설 “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.”

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

- 법 개정 과정에서 고려할 수 있는 선택지 중 하나
- 근로자 외에도 산안법상 특수형태근로종사자, 배달종사자를 보호대상으로 하여, 이동 노동과 방문 노동에 대한 각 정의 규정을 신설하고, 위험성평가, 안전조치, 이동 · 방문 시작 전 조치, 작업중지, 휴게공간 등 대표적인 이동 · 방문 노동의 공통 문제를 담은 장을 신설하는 방안

박정희
대구시의원

대구경북 가전방문관리노동자 노동환경 연구보고서에 따른 토론문

박정희 대구시의원

먼저 이번 연구를 통해 그동안 잘 보이지 않았던 노동이 우리 앞에 모습을 드러냈다는 점에서 매우 의미 있는 조사라고 생각합니다.

우리는 정수기나 비데, 공기청정기를 편리하게 사용하고 있습니다. 그러나 그 편리함 뒤에는 매일 고객의 집과 사업장을 찾아다니며 제품을 관리하는 방문노동자의 노동이 있습니다.

그런데 오늘 연구 결과를 보니 이분들이 단순히 제품을 관리하는 노동자가 아니었습니다.

차량을 운전하고, 무거운 장비를 들고, 쪼그려 앉아 작업하고, 고객의 전화를 받고, 일정을 조정하고, 민원을 감당합니다. 때로는 폭언과 성희롱을 견뎌야 하고, 화장실조차 제때 이용하기 어려운 상황에서 일을 하고 있습니다.

특히 이번 조사 참여자의 94.3%가 여성이고 평균연령이 약 52세라는 사실에 주목할 필요가 있습니다.

따라서 저는 이 문제를 단순히 ‘코웨이 노동자의 처우 문제’로 봐서는 안 된다고 생각합니다.

중장년 여성 노동자의 문제이고, 이동노동자의 문제이고, 감정노동자의 문제이며 동시에 특수고용 노동자의 산업안전 문제입니다. 더 심각한 것은 사고가 발생했을 때입니다.

조사에서 일반 사고를 경험한 노동자 가운데 97.2%, 교통사고를 경험한 노동자 가운데 97.6%가 사실상 개인이 알아서 처리했다고 응답했습니다.

회사는 노동자의 계정과 업무수행 방식, 고객응대와 영업실적은 관리하면서도 사고나 질병, 고객폭력과 성희롱 문제에서는 노동자 개인이 해결하도록 하는 구조가 확인됐습니다.

이제 저는 지방정부의 역할을 말씀드리고 싶습니다.

산업재해 예방과 노동관계법의 기본적인 책임은 국가와 사업주에게 있습니다. 그렇다고 해서 지방정부가 할 일이 없는 것은 아닙니다.

대구에는 이미 「이동노동자 권익보호를 위한 지원 조례」와 「감정노동자 보호 등에 관한 조례」가 있고 노동권익센터도 운영되고 있습니다. 이동노동자 쉼터 역시 거점쉼터와 편의점·카페 등을 활용해 확대 운영돼 왔습니다. 문제는 제도가 있는데 정작 가전 방문관리 노동자가 그 정책의 중심에는 들어와 있지 않다는 것입니다.

그래서 저는 오늘 세 가지를 제안하고 싶습니다.

첫째, 가전 방문관리 노동자를 대구시 이동노동자 정책의 명시적인 대상으로 포함시키겠습니다.

현재 이동노동자 쉼터 정책은 배달·대리운전 노동자 중심으로 인식되고 있습니다.

하지만 고객의 집을 하루 종일 이동하면서 일하는 가전 방문관리 노동자 역시 전형적인 이동노동자입니다.

쉼터를 새로 대규모로 짓기보다는 현재 대구시가 운영하고 있는 거점형·편의점형·카페형 이동노동자 쉼터를 적극 활용하는 것이 현실적입니다. 그리고 쉼터 위치, 공공화장실 위치, 폭염 쉼터 등을 하나의 지도나 앱으로 제공하여 방문노동자들이 쉽게 이용하도록 해야 합니다.

보고서에서도 차량 안에서의 대기, 화장실 접근의 어려움, 폭염 속 이동과 휴식공간 부족이 중요한 위험요인으로 확인됐습니다.

둘째, 대구노동권익센터에 ‘방문·이동노동자 안전보건 지원사업’을 만들 것을 제안합니다.

별도의 센터를 또 만들 필요는 없습니다. 기존 노동권익센터 안에서 산재상담, 노무상담, 심리상담, 고객폭력·성희롱 상담, 안전보건교육을 한 번에 연계하는 것입니다.

특히 산재 신청이 매우 어렵다는 현장의 목소리가 있었습니다. 노동자들은 산재라는 개념이나 신청 절차 자체를 잘 모르고 있고, 병원과 서류 준비까지 개인이 감당하고 있습니다.

따라서 대구노동권익센터에 ‘방문노동자 산재지원 창구’를 지정하는 것만으로도 상당한 효과가 있을 것입니다.

셋째, 조례를 현실에 맞게 보완하겠습니다.

저는 우선 「대구광역시 이동노동자 권익보호를 위한 지원 조례」 개정을 검토할 필요가 있다고 봅니다. 현재 조례에 몇 가지 사업을 보다 명확하게 넣을 수 있습니다.

- 이동노동자에 대한 안전·보건교육
- 업무상 재해에 대한 상담과 산재신청 지원
- 고객 폭언·폭행·성희롱 피해자 상담 및 지원
- 폭염·한파 등 기후위험 예방물품 지원
- 공공화장실 및 휴게시설 이용정보 제공
- 이동노동자의 노동환경 및 건강실태 조사

특히 이번 연구가 보여준 것처럼 방문노동자는 이동노동과 고객응대 노동을 동시에 수행합니다.

따라서 「감정노동자 보호 등에 관한 조례」와 「이동노동자 권익보호 조례」를 각각 운영할 것이 아니라 두 정책을 연계하는 체계가 필요합니다. 장기적으로는 대구시 노동정책의 대상을 임금근로자 중심에서 ‘일하는 사람’ 중심으로 확대하는 문제도 검토해야 한다고 생각합니다.

특수고용이 늘어나고 플랫폼노동, 방문노동 등 노동형태가 급변하고 있는데 여전히 조례가 전통적인 근로계약 관계를 중심으로 설계돼 있다면 새로운 노동형태는 계속 사각지대에 남을 수밖에 없습니다.

그리고 한 가지 더 말씀드리고 싶습니다.

모든 비용을 지방정부가 대신 부담할 수는 없습니다.

작업도구와 보호구 지급, 적정 업무량, 고객폭력 대응, 위험고객 관리, 제품설계 개선, 산재 발생 시 조치 등은 기본적으로 기업이 책임져야 할 영역입니다.

보고서에서도 작업도구·보호구 지급, 차량·통신비 지원, 위험고객 관리, 2인1조 작업, 제품 및 설치기준 개선 등을 회사의 책임으로 명확히 제안하고 있습니다.

지방정부가 기업의 책임까지 세금으로 대신해서는 안 됩니다.

대구는 노동자를 보호하는 안전망을 만들고, 회사에는 사업주가 해야 할 책임을 요구하는 역할을 해야 합니다.

따라서 저는 “대구시-고용노동청-노동권익센터-노동조합-기업”이 참여하는 방문노동자 안전보건 협의체를 만드는 것도 제안합니다. 연 1회 형식적인 회의가 아니라 사고·산재·성희롱·고객폭력 사례를 점검하고 기업의 개선조치 결과까지 확인하는 실질적인 협의체가 되어야 합니다.

마지막으로 이번 연구에서 가장 인상 깊었던 문장이 있습니다.

“무엇이 노동으로 인정되는지가 무엇이 위험으로 인정되는지를 결정한다.”

고객에게 전화하는 시간도 노동이고, 다음 고객을 기다리는 시간도 노동이며, 화장실을 찾아 헤매는 시간도 노동입니다.

그 노동이 보이지 않았기 때문에 그 위험도 보이지 않았습시다.

이번 토론회를 계기로 대구에서부터 보이지 않았던 노동을 보이게 하고, 보이지 않았던 위험을 제도 안으로 가져오겠습니다.

저 역시 대구시의원으로서 조례 개정과 예산 반영까지 이어지도록 챙기겠습니다.

제가 보기에는 조례 개정은 이렇게 가는 것이 가장 좋습니다

별도의 「가전방문관리노동자 지원 조례」를 새로 제정하는 것보다는 「대구광역시 이동노동자 권익보호를 위한 지원 조례」를 확대 개정하는 안을 우선 검토하는 것이 좋습니다.

이미 이 조례에는 컴퓨터와 복지증진 사업, 위탁 및 재정지원의 근거가 있기 때문입니다.

예를 들어 조례의 지원사업 조항에 다음 내용을 신설할 수 있습니다.

「대구광역시 이동노동자 권익보호를 위한 지원 조례 일부개정안」 구상

시장은 이동노동자의 안전과 건강보호를 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다.

- 이동노동자의 노동환경 및 건강실태 조사

- 산업재해 예방을 위한 안전·보건교육 및 상담
- 산업재해보상보험 신청 등에 관한 상담 및 지원
- 고객의 폭언·폭행·성희롱 등으로 피해를 입은 이동노동자에 대한 상담·심리치료 및 법률 지원 연계
- 폭염·한파 등 기후위험 예방을 위한 물품 및 휴게시설 지원
- 이동노동자가 이용할 수 있는 화장실·쉼터 등 편의시설 정보 제공
- 그 밖에 시장이 이동노동자의 안전·건강 및 권익보호를 위해 필요하다고 인정하는 사업

이렇게 하면 가전방문관리 노동자뿐 아니라 학습지교사, 설치·수리기사, 방문점검원 등 앞으로 나타날 유사한 노동형태까지 포괄할 수 있습니다.

재정도 처음부터 큰 규모로 잡을 필요는 없습니다.

기존 노동권익센터와 이동노동자 쉼터 인프라를 활용하여

- ① 실태조사·안전교육,
- ② 산재·노무·심리상담,
- ③ 폭염·한파 안전물품,
- ④ 쉼터·화장실 정보체계부터 시범사업으로 시작하면 됩니다.

이후 이용실적과 효과를 평가해 확대하는 방식이 재정적으로도 설득력이 있습니다.

특히 대구시는 이미 이동노동자 쉼터를 거점형 2곳과 편의점·카페 등을 포함해 39곳까지 확대 운영한 전례가 있기 때문에, 새로운 시설 건립보다 기존 39개 공간을 가전방문노동자에게 실질적으로 연결하는 방식이 훨씬 빠르고 예산 효율적입니다.

 민주노총 대구지역본부

 전국서비스산업노동조합연맹 대구경북지역본부

 대구광역시의회 박정희 의원실