

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

2026.9



한국노동안전보건연구원

 **민주노총 대구지역본부**

 **민주노총 대구지역본부 부설노동상담소**

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

2026.9

연구수행기관 한국노동안전보건연구소

연구 책임자 정지윤 (직업환경의학과 전문의)

공동 연구원 유청희 (상임활동가)

장성희 (공인노무사)

전승연 (직업환경의학과 전공의)

정민주 (여성학연구자)

<요약>

연구배경

본 연구는 대구·경북 지역 코웨이 코디·코닥의 노동환경과 건강실태를 파악하고, 이를 바탕으로 젠더 관점 위험성평가의 기초자료를 마련하기 위해 수행되었다. 본 보고서에서 코디·코닥은 코웨이 렌탈 제품의 방문점검·유지관리 업무를 수행하는 노동자를 말한다. 이들은 고객의 가정과 사업장을 방문하여 정수기, 비데, 공기청정기, 연수기 등의 필터와 소모품을 교체하고, 제품을 점검·세척하며, 고객 일정 조율, 문의·민원 대응과 영업 등의 업무를 수행한다.

생활가전 렌탈서비스는 제품 판매 이후의 정기적인 관리와 점검을 전제로 운영된다. 고객이 경험하는 것은 제품의 사용이지만, 제품이 지속적으로 작동하고 위생적으로 유지되기 위해서는 누군가 정해진 주기마다 고객의 집과 사업장을 방문해 제품을 관리해야 한다. 이러한 방문점검 노동은 렌탈산업을 유지하는 데 필수적이지만, 그동안 서비스 품질과 고객 만족의 뒷편에 놓이면서 노동과정 자체는 충분히 가시화되지 못했다. 특히 코디·코닥의 노동은 고정된 사업장 안에서 이루어지지 않는다. 고객의 집, 상가, 공장, 농가, 공공기관 등 매번 다른 장소로 이동하고, 고객의 사적 공간 안에서 대면 서비스를 제공한다. 따라서 고객의 일정, 주거공간의 구조, 반려동물, 날씨, 이동거리, 주차와 계단, 화장실 접근성, 고객응대 상황이 모두 노동조건이 된다.

연구방법

본 연구는 설문조사, 면접조사, 현장조사와 조합원 교육 및 위험요인 목록화 활동을 결합한 참여형 조사로 진행하였다. 설문조사는 2026년 4월 24일부터 5월 31일까지 코웨이 코디·코닥 지부 대구경북지역본부 조합원 및 노동자를 대상으로 실시하였고, 총 193명이 응답하였다. 면접조사와 현장조사는 2026년 5월 13일부터 5월 22일까지 대구, 구미, 안동, 포항, 경주, 경산 등 대구·경북 지역에서 진행하였으며, 총 10명이 참여하였다. 연구진은 코디·코닥의 업무 동선과 작업 장면을 관찰하고, 제품 관리 과정의 작업 자세, 장비와 도구 사용, 물과 필터 운반, 세정제와 먼지 노출, 고객 집 내부 구조, 차량 이동과 대기, 휴게와 화장실 이용, 고객 연락 대응 등을 기록하였다. 세 차례의 조합원 교육과 위험요인 목록화 활동은 노동자들이 자신의 통증과 불편, 사고와 감정적 부담을 개인적 문제가 아니라 업무상 위험으로 재해석하고 개선요구로 전환하는 과정으로 진행되었다.

연구결과

1) 설문조사 결과: 높은 노동강도와 건강위험

설문조사 결과, 응답자는 중장년 여성노동자가 대부분이었다. 응답자 193명 중 여성은 182명으로 94.3%였고, 평균 연령은 51.99세, 평균 근속년수는 9.3년이었다. 코디·코닥은 월평균 193.54개의 계정을 관리하고 있었으며, 평균 주간 노동시간은 43.41시간이었다. 하루 평균 휴게시간은 대기시간을 포함해 1.85시간으로 조사되었지만, 면접과 현장조사 결과 이 시간은 고객 취소와 다음 방문 사이에 차량에서 기다리거나 연락과 일정 조정, 영업 업무를 수행하는 대기시간의 성격이 강했다. 아픈 상태에서도 일한 경험은 횃수 문항 유효응답자 172명 중

160명, 93.0%에게서 확인되었다.

건강문제도 뚜렷했다. 5개 이상 신체부위의 통증을 호소한 응답자는 145명/193명, 75.1%였고, 7개 부위 모두 통증을 호소한 응답자도 99명/193명, 51.3%였다. 최근 12개월 동안 사고를 경험한 응답자는 178명이었고, 사고 경험자 중 146명, 82.0%는 두 종류 이상의 사고를 경험하였다. 교통사고 경험도 80명/184명, 43.5%였다. 감정노동과 정신건강 문제 역시 높게 나타났다. KELS 분석에서 감정부조화 위험군은 172명/191명, 90.1%, 보호체계 위험군은 156명/189명, 82.5%였다. 고객으로부터 모욕적 비난·고함·욕설을 경험한 응답자는 133명/190명, 70.0%, 원치 않는 성적 접촉이나 성희롱 경험자는 65명/190명, 34.2%였다. PHQ-9 기준 중등도 이상 우울은 57명/191명, 29.8%, 자살사고는 35명/191명, 18.1%로 나타났다. 이러한 수치는 코디·코닥의 건강문제가 근골격계 통증에 그치지 않고 사고, 감정노동, 고객폭력, 우울과 자살사고까지 포괄하는 복합적인 안전보건 문제임을 보여준다.

2) 면접·현장조사 결과: 노동과정에서 만들어지는 위험

면접과 현장조사는 이러한 설문 결과가 실제 노동과정에서 어떻게 만들어지는지를 보여주었다. 코디·코닥의 높은 노동강도는 개별 작업의 부담만으로 설명되지 않았다. 계정 배정과 고객의 일정 변경, 영업압박과 소득 불안정은 노동자가 자신의 노동시간과 휴식을 통제하기 어렵게 만들었다. 이동·대기·고객 연락과 영업은 업무에 필수적이지만 노동시간과 보상에서 충분히 인정되지 않았다. 차량 유지비와 통신비, 작업도구와 보호구 비용도 개인에게 전가되었다. 회사는 계정, 고객응대, 영업실적, 제품관리 방식을 통제하지만, 사고나 질병, 고객폭력, 성희롱, 작업도구, 산재신청과 같은 안전보건 책임의 영역에서는 코디·코닥을 독립적으로 일하는 개인처럼 취급하고 있었다.

제품별 작업에서도 신체 부담은 반복적으로 확인되었다. 정수기 작업에서는 높은 곳에 설치된 제품을 관리하기 위해 팔을 어깨 위로 뻗고 까치발을 들거나, 물통을 들어 멀리 떨어진 배수 장소까지 옮겨야 했다. 비데 작업은 좁은 욕실에서 허리를 깊게 굽히거나 쪼그려 앉는 자세를 반복하게 만들었고, 덕트와 노즐 커버를 교체할 때 손가락에 강한 힘을 주어야 했다. 공기청정기 작업에서는 무릎을 꿇거나 거의 엎드린 자세로 먼지와 필터를 처리해야 했고, 반려동물 털과 먼지로 인한 눈·목 자극과 피부 가려움이 확인되었다. 연수기 작업에서는 3kg이 넘는 블록과 장비를 들고 계단을 오르내리는 부담이 있었다. 이러한 부담은 개별 노동자의 자세 습관이나 체력 문제가 아니라, 계정 수만큼 반복되는 작업 동작과 제품·설치환경, 작업도구 부족이 결합해 만들어낸 구조적 결과였다.

사고와 질병 이후의 대처는 대부분 개인에게 맡겨져 있었다. 베임, 찰림, 미끄러짐, 개물림, 교통사고가 발생해도 코디·코닥은 이미 약속된 다음 계정과 고객 응대 때문에 곧바로 일을 중단하기 어려웠다. 일반 사고 처리 방식에 응답한 177명 중 172명, 97.2%는 ‘개인이 알아서 해결’했다고 응답하였고, 교통사고 처리 방식에 응답한 85명 중 83명, 97.6%도 ‘개인이 알아서 해결’했다고 응답하였다. 면접에서도 노동자들은 차 안에 밴드와 소독약을 구비하거나, 개인 보험으로 교통사고를 처리하고, 통증은 주사와 파스, 한의원 치료로 견디고 있었다. 산재보험은 제도상 존재하지만, 코디·코닥에게는 여전히 멀리 있는 제도였다. 산재라는 개념 자체가 낯설고, 신청 절차와 서류 준비, 병원 방문은 이미 과중한 노동시간 위에 얹히는 또 하나의 부담으로 작용하였다.

고객폭력과 성희롱·성폭력에 대한 회사의 대응도 매우 제한적이었다. 코디·코닥은 고객의 집이라는 사적 공간에 혼자 들어가 일하기 때문에, 고객의 폭언과 위협뿐 아니라 성적 언행, 부적절한 노출, 불필요한 신체접근, 사적 연락과 같은 위험에 노출될 가능성이 높다. 그러나 피해가 발생했을 때 회사의 대응은 담당자 교체나 비상벨 안내 수준에 머물렀고, 위험고객 계약 중단, 피해자 치료·상담 지원, 법적 조치 지원, 2차 피해 방지 절차는 충분히 마련되어 있지 않았다. 이는 고객폭력과 성희롱·성폭력이 개인이 알아서 피하거나 참아야 할 문제가 아니라, 방문점검 노동의 작업조건 안에서 발생하는 산업안전보건 문제임을 보여준다.

3) 젠더 관점에서 본 노동과 위험의 비가시화

젠더 관점에서 보면, 코디·코닥의 일터에서 확인되는 위험은 중장년 여성의 방문점검 노동이 가사·돌봄 노동의 연장이나 유연한 ‘부업’으로 취급되어 온 과정과도 연결된다. 코디·코닥의 노동은 단순한 제품 점검이 아니다. 고객과 일정을 조율하고, 문의와 불만에 답하고, 계약과 제품에 대한 설명을 제공하며, 노년 고객의 돌봄 공백까지 메우는 관계노동을 포함한다. 그러나 이러한 노동은 여성의 친절과 꼼꼼함, 생활관리 능력으로 자연화 되면서 노동시간과 보상, 숙련 인정, 안전보건관리에서 충분히 인정되지 않았다.

무엇이 노동으로 인정되는지가 무엇이 위험으로 인정되는지를 결정한다. 운전 중 받아야 하는 고객의 전화가 업무로 계산되지 않으면 교통사고의 위험요인으로도 집계되지 않는다. 고객의 당일 취소로 차 안에서 보내는 30분이 노동시간이 아니면 휴게공간 부재의 문제로 제기되기 어렵다. 화장실을 참거나 물을 적게 마시는 일이 개인의 요령으로 취급되면 방광염과 비뇨기계 건강문제는 작업조건의 문제가 아니라 사적인 불편으로 남는다. 고객과의 관계를 유지하기 위해 감정을 억누르고 돌봄적 응대를 수행하는 일이 ‘성격’이나 ‘친절’로 설명되면 감정노동과 정신건강 위험은 안전보건관리의 대상이 되기 어렵다. 비가시화는 보상만 지우는 것이 아니라 위험을 지운다.

따라서 본 연구는 젠더 관점 위험성평가가 필요하다고 제안한다. 젠더 관점 위험성평가는 기존 위험성평가 체크리스트에 ‘여성 관련 항목’을 추가하는 것이 아니라, 무엇을 노동으로 보고 무엇을 위험으로 셀 것인가에 대한 기준 자체를 다시 세우는 작업이다. 제품과 도구 및 설치기준이 실제 작업자의 다양한 신체조건에 적합한지, 이동·대기·고객 연락·일정 조정·영업·분쟁조정과 관계노동을 포함한 하루 전체의 노동과정에서 어떻게 위험을 만드는지, 화장실과 휴게공간 접근, 수분 섭취 제한, 비뇨기계·생식기계 건강문제가 어떻게 안전보건 문제에서 누락되는지, 고객의 사적 공간에서 발생하는 성희롱·성폭력과 고객폭력을 어떻게 산업안전보건상의 위험으로 다룰 것인가가 평가되어야 한다. 또한 여성 집중 직종이라는 노동시장 구조와 특수 고용 지위가 결합하여 위험과 비용을 개인에게 전가하는 방식 역시 위험성평가의 범위에 포함되어야 한다.

결론 및 제언

조사 결과를 종합하면, 코디·코닥에게 나타난 건강위험은 개인의 체력, 나이, 부주의만으로 설명하기 어렵다. 제품의 설계와 설치환경, 업무량과 소득구조, 고객 중심의 일정 운영, 영업 압박, 이동과 대기시간의 미인정, 비용과 위험의 개인 전가, 회사의 보호체계 부재가 서로 결합하면서 신체적·정신적 건강손상을 만들고 있었다. 따라서 개선대책은 노동자 개인의 주의나

요령에 맡기는 방식이 아니라, 노동자가 실제로 경험하는 노동과정을 기준으로 제품과 작업 도구, 업무량과 보상체계, 고객관리와 사고·질병 대응체계를 함께 개선하는 방향으로 마련되어야 한다.

회사에는 표준 작업시간의 재산정과 그에 상응하는 보상, 기본 계정 수 보장, 차량 및 통신비 지원, 작업도구와 보호구 지급, 비데 세정제 성분 공개와 건강영향 평가, 실질적인 안전보건교육, 재해보상 체계와 산재신청 안내, 작업중지권 보장, 고위험 작업의 2인 1조 편성, 제품 설계와 설치 기준 개선, 고객 사전 안내 확대가 요구된다. 이러한 조치는 개별 편의 제공이 아니라 코디·코닥의 반복적인 근골격계 부담, 사고위험, 고객폭력과 성희롱, 감정노동, 화장실과 휴게 문제를 줄이기 위한 기본적인 안전보건 조치로 보아야 한다.

노동조합은 조합원들이 자신의 통증과 사고, 고객폭력과 감정노동을 업무상 위험으로 인식하고 말할 수 있도록 안전보건교육, 산재신청 지원, 위험요인 기록 활동을 지속할 필요가 있다. 코디·코닥은 어떤 제품이 위험한지, 어떤 고객 집에서 문제가 반복되는지, 어떤 동선과 작업조건이 사고와 질병으로 이어지는지를 이미 현장에서 알고 있었다. 이 지식을 개인의 경험에 머물게 하지 않고 점검표와 위험성평가 목록으로 기록·공유하여, 집단적 개선 요구로 전환하는 것이 노동조합의 중요한 과제이다.

정부의 역할도 함께 요구된다. 코디·코닥은 특수형태근로종사자로 분류되어 노동관계법령의 전면적 보호를 받지 못하고 있으며, 이로 인해 안전보건교육, 휴게, 보호구, 고객폭력 대응, 산재신청 지원 등에서 보호 공백이 발생하고 있었다. 정부는 현행 산업안전보건법상 특수형태근로종사자에게 적용되는 안전보건 조치가 실제 현장에서 이행되는지 지도·감독해야 한다. 나아가 고용형태가 아니라 실제 노동과정에서 발생하는 위험을 기준으로 모든 일하는 사람의 안전과 건강을 보장할 수 있도록 제도를 보완해야 한다.

이번 조사는 코디·코닥의 노동환경과 건강실태를 확인하는 데 그치지 않고, 현장의 경험을 안전보건의 언어로 정리하는 과정이었다. 위험을 가장 구체적으로 알고 있는 사람은 현장의 노동자이지만, 위험을 줄일 권한과 예산, 제도는 회사와 정부에 있다. 코디·코닥의 안전보건 개선은 노동자의 경험을 위험성평가와 개선 요구로 연결하고, 회사와 정부가 이를 검토하고 개선하며 그 결과를 현장에 회신하는 절차로 이어져야 한다.

<목 차>

I. 연구배경 및 방법	1
1. 연구배경	1
2. 연구방법	4
II. 조사결과	8
II-1. 설문조사	8
1. 설문 참여자 기본 정보	8
2. 업무량과 방문노동의 공간적 조건	9
3. 노동시간, 휴게와 화장실 접근	11
4. 노동 강도, 피로와 회복 불가능성	13
5. 안전보건교육 경험과 제도적 보호의 부재	16
6. 감정노동 및 직장 내 폭력 경험	17
7. 사고와 질병	19
8. 근골격계 부담작업과 통증	22
9. 정신건강: 우울	24
10. 소결: 노동강도를 낮추기 위한 과제	26
II-2. 면접조사 및 현장조사	28
1. 면접 및 현장조사의 목적 및 방법	28
2. 면접 및 현장조사 결과	30
1) 영업 압박 속 회사 보장 없는 코디·코닥 업무	30
2) 부담작업을 유발하는 노동환경, 위험을 방치하는 회사	38
3) 휴식, 대기, 이동시 부담	65
4) 누적되는 건강 손상과 대처	75
5) 노동자 위험 방치하는 회사	80
3. 소결 : 위험을 알고 있는 사람은 현장에, 결정권은 회사에	84

III. 렌탈 산업을 떠받치는 그림자 노동: 중노년 여성 방문점검 노동자 비가시화와 숙련의 재구성	86
1. 젠더화된 노동시장 속 중노년 여성의 노동	86
2. 자부심, 숙련, 그리고 지속의 이유	94
3. 소결: 위험성평가에 젠더 관점이 필요한 이유	99
IV. 결론 및 제언	101
1. 결과요약	101
2. 코디·코닥 노동환경 개선을 위한 제언	102
3. 젠더 관점 위험성평가의 필요성과 향후 과제	110
V. 참고문헌	113
VI. 부록	115
1. 산재신청 절차	115
2. 위험성평가 예시	116
3. 위험성평가 예시 (세로형)	123
4. 설문지	129

〈표 차례〉

표 1. 설문응답자 성별분포	8
표 2. 설문 응답자 연령 분포	8
표 3. 설문 응답자 현재 업무 근속년수	9
표 4. 월 평균 수행 계정 수	9
표 5. 업무 수행 지역 분포	10
표 6. 출입 건물 유형 분포	11
표 7. 주간 노동 일수	11
표 8. 주간 노동시간	11
표 9. 하루 평균 휴게시간	12
표 10. 하루 노동 중 평균 화장실 이용횟수	12
표 11. 화장실 이용 방법	13
표 12. 노동이 스스로의 건강에 미치는 영향 응답 분포	14
표 13. 지난 12 개월 간 아픈데도 나와서 일한 경험	15
표 14. 지난 12 개월 간 아픈데도 나와서 일한 일 수	15
표 15. 작업 종료 후 육체적 피로감을 느끼는 빈도 분포	16
표 16. 작업 종료 후 정신적 피로감을 느끼는 빈도 분포	16
표 17. 지난 12 개월 간 회사 안전보건 교육 경험	17
표 18. 코다·코닥 감정노동 영역별 요약	17
표 19. 정신적·성적 폭력 경험 요약	18
표 20. 지난 12 개월 간 사고 경험 요약	19
표 21. 최근 12 개월 사고 유형	20
표 22. 최근 12 개월 교통사고 경험	20

표 23. 업무로 발병·악화되었다고 응답한 질병·증상	21
표 24. 업무 관련 유해요인의 영향 정도	22
표 25. 작업시간의 50% 이상 나타나는 부담 자세	23
표 26. 신체 부위별 근골격계 통증 호소율	23
표 27. 근골격계 통증 호소 부위 수	24
표 28. PHQ-9 우울 증상 분포	24
표 29. 정신건강 지표 요약	25
표 30. 면접대상자의 경력, 지역, 면접일자	28
표 31. 코디·코닥에 대한 <산업안전보건법> 및 <산업안전보건에 관한 규칙> 상 안전보건 조치	83

〈그림 차례〉

그림 1. 응답자 보그지수 분포 (단위 : 명)	14
그림 2. 어깨를 과도하게 뻗아야 하는 정수기 작업	39
그림 3. 제품이 구석에 있어 몸을 뻗어 작업하는 코디·코닥	40
그림 4. 정수기 작업에 쪼그려 앉아 일해야 하는 코디·코닥	41
그림 5. 손가락에 힘을 주어 작업함. 손가락 마디 변형.	42
그림 6. 정수기 물이 담긴 무거운 물통을 들어 이동	43
그림 7. 불편한 자세로 하는 공기청정기 작업	44
그림 8. 허리를 구부리고 쪼그려서 하는 비데 관리	45
그림 9. 손가락 통증 유발하는 비데 덕트 커버 작업	46
그림 10. 3.1kg 연수기 블록(중량물), 근골격계 부담 작업	47
그림 11. 기침을 유발하는 비데 세정제	49
그림 12. 튀어나오거나 날카로운 물건으로 가득한 주방	53
그림 13. 정수기 커버를 여닫을 때마다 손가락이 부딪히고 찌힘	54
그림 14. 덕트 커버 교체로 인한 손가락 부상	55
그림 15. 아슬아슬하게 높은 곳에 올라가거나 미끄러운 곳에서 작업	56
그림 16. 비데 오염물질을 담아 차에 보관한다.	59
그림 17. 업무 중에도 다른 고객과 일정 조율	62
그림 18. 6월 현장 동행조사 당시 코디·코닥 차량 내부 온도	70
그림 19. 도보 이용중 중량물 취급	74
그림 20. 2022 년 코웨이 코디·코닥 구직 홍보 이미지	87

I. 연구배경 및 방법

1. 연구배경

1) 가전제품 방문점검 노동의 특성과 안전보건 문제

정수기, 비데, 공기청정기, 연수기 등 생활가전 렌탈서비스는 제품 판매 이후의 정기적인 관리와 점검을 전제로 운영된다. 고객이 경험하는 것은 제품의 사용이지만, 제품이 지속적으로 작동하고 위생적으로 유지되기 위해서는 노동자가 정해진 주기마다 고객의 집과 사업장을 방문하여 필터를 교체하고 제품을 점검·세척해야 한다. 이러한 방문점검 노동은 렌탈산업을 유지하는 데 필수적이지만, 그동안 서비스 품질과 고객 만족의 뒤편에 놓이면서 노동과정 자체는 충분히 가시화되지 못했다.¹⁾²⁾

본 보고서에서 ‘코디·코닥’은 코웨이 렌탈 제품의 방문점검·유지관리 업무를 수행하는 노동자를 말한다. 코디는 ‘코웨이 레이디, Coway Lady’, 코닥은 ‘코웨이 닥터, Coway Doctor’를 뜻한다. 여성일 경우 코디, 남성일 경우 코닥으로 불려 명칭은 성별만 표시할 뿐 하는 일은 같다. 성비는 8:2에서 9:1정도다. 이들은 고객의 가정과 사업장을 방문하여 정수기, 비데, 공기청정기, 연수기 등의 필터와 소모품을 교체하고, 제품을 점검·세척하며, 고객 일정 조율, 문의·민원 대응과 영업 등의 업무를 수행한다. 본 보고서에서는 이들이 공통적으로 수행하는 노동과 그 과정에서 발생하는 건강위험을 분석하기 위해 ‘코디·코닥’으로 통칭하고, 이들이 수행하는 노동을 ‘가전방문점검 노동’으로 지칭한다. 다만 법령과 선행연구를 설명할 때에는 ‘대여 제품 방문점검원’, ‘방문서비스 노동자’, ‘여성 이동노동자’ 등 해당 자료에서 사용한 명칭을 그대로 사용한다.

가전방문점검 노동을 포함한 방문서비스 노동은 고정된 사업장 안에서 이루어지는 노동과 다르다. 노동자는 고객의 집, 상가, 공장, 농가, 공공기관 등 매번 다른 장소로 이동하고, 고객의 사적 공간 안에서 대면 서비스를 제공한다. 이 때문에 작업환경은 회사가 직접 통제하는 사업장보다 훨씬 가변적이며, 고객의 일정, 주거공간의 구조, 반려동물, 날씨, 이동거리, 주차와 계단, 화장실 접근성, 고객응대 상황이 모두 노동조건이 된다. 기존의 여성 이동노동자 연구에서도 방문판매서비스 노동자는 독립사업자로 분류되지만 지국 사무실 출근 등 조직적 관리가 존재하며, 몸이 아픈데도 출근한 경험이 높게 나타나는 등 이동·방문노동의 건강문제가 확인된 바 있다.³⁾ 방문서비스 노동자의 안전보건 문제는 이미 여러 선행조사에서 제기되어 왔다. 2019년 방문서비스노동자 감정노동·안전보건 실태조사 결과 발표에서는 고객의 모욕적 언행, 성적 폭력, 근골격계질환, 폭염·한파 노출, 사고성 재해, 낮은 산재처리 비율 등이 주요 문제로 제시되었다. 특히 질병과 사고가 발생해도 산재처리 비율이 낮고, 많은 노동자가 스스로 대처하고 있다는 점이 지적되었다.⁴⁾ 생활가전 방문서비스를 특정해 다룬 지역 연구도 이어졌

-
- 1) 대전광역시노동권익센터. 2023. 『2023년 대전광역시 생활가전 방문서비스노동자 감정노동 실태조사 종합보고서』.
 - 2) 한국산업안전보건공단. 2021. 『특수형태근로종사자: 대여 제품 방문점검원 교육교재』. 2021-교육혁신실-684.
 - 3) 정형옥, 김양지영, 정요한, 박정인. 2020. 『경기도 여성 이동노동자 노동실태 연구』. 경기도가족여성연구원.
 - 4) 방문서비스노동자 안전보건사업 기획단. 2019. 『일터인가? 전쟁터인가?: 방문서비스노동자 감정노동·

다. 대전광역시노동권익센터는 2023년 「생활가전 방문서비스노동자 감정노동 실태조사 종합보고서」를 발간하며 생활가전 방문서비스 노동과 감정노동, 설문 및 면접조사를 통한 현장 실태, 보호대책을 별도 장으로 다루었다.¹⁾

법·제도적으로도 대여 제품 방문점검원은 산업안전보건의 보호가 필요한 직종으로 점차 포착되어 왔다. 2021년, 고용노동부는 산업안전보건법 시행령 개정²⁾에 따라 방문판매원, 대여 제품 방문점검원, 가전제품 설치·수리원, 화물차주가 특수형태근로종사자 안전보건교육 의무 대상으로 추가되었고, 이들 직종은 최초 노무 제공 시 2시간 이상 안전보건교육을 받아야 한다고 안내하였다.⁵⁾ 또한 직종별 교육자료는 재해사례, 위험요인, 안전대책, 고객응대 근로자 보호지침 등을 포함한다고 설명하였다.²⁾⁵⁾ 산업안전보건법 제77조 역시 계약 형식과 무관하게 근로자와 유사하게 노무를 제공하고 업무상 재해로부터 보호할 필요가 있는 특수형태근로종사자에 대해 노무를 제공받는 자가 필요한 안전조치와 보건조치를 해야 한다고 규정하고 있다. 그러나 제도에 이름이 포함되었다는 사실만으로 현장의 위험이 충분히 관리된다고 볼 수는 없다.

방문점검 노동의 위험은 한 장소에서 하나의 유해요인으로 드러나기보다 여러 요소가 분산적으로 결합되어 나타난다. 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 등이 함께 작동한다. 따라서 방문점검 노동의 안전보건을 파악하기 위해서는 단순히 사고 여부만 묻는 방식이 아니라, 실제 노동과정 전체를 따라가며 위험이 어디에서 어떻게 발생하는지 살펴볼 필요가 있다. 감정노동 역시 이 노동의 중요한 위험요인이다. 한국산업안전보건공단의 감정노동 평가 지침은 사업주가 감정노동 실태와 관련요인을 파악해야 하며, 고객 컴플레인 기록, 사건보고서, 근로자 설문조사, 현장점검 등을 통해 감정노동을 가중시키는 위험요소와 조건을 확인해야 한다고 제시한다. 또한 감정노동 실태조사 시 한국형 감정노동 평가도구를 활용할 수 있다고 안내한다.⁶⁾ 이는 고객응대 과정에서 발생하는 감정노동이 개인의 성격이나 친절도의 문제가 아니라, 조직적으로 파악하고 관리해야 할 산업안전보건상의 위험요인임을 의미한다.

2) 젠더 관점 위험성평가의 필요성

이러한 위험을 예방하기 위한 핵심 장치가 위험성평가다. 위험성평가란 사업장에서 유해·위험요인을 사전에 찾아내고, 그것이 노동자의 부상이나 질병으로 이어질 가능성과 중대성을 평가하여, 그 결과에 따라 위험을 제거하거나 줄이기 위한 조치를 마련하는 일련의 절차를 말한다. 산업안전보건법 제36조는 사업주에게 위험성평가 실시 의무를 부과하고 있으며, 고용노동부 고시 「사업장 위험성평가에 관한 지침」은 유해·위험요인 파악, 위험성 결정, 위험성 감소 대책의 수립과 실행을 핵심 절차로 제시하고, 이 과정에 근로자를 참여시키도록 정하고 있다.⁷⁾ 즉 위험성평가는 사고가 일어난 뒤 사후적으로 대응하는 제도가 아니라 무엇이 위험인지

안전보건 실태조사 결과발표 및 개선방안 모색 토론회 자료집」.

5) 고용노동부. 2021. 「우리도 안전보건교육이 필요해요: 특수형태근로종사자 안전보건 교육자료 제작·배포」. 보도자료, 2021년 11월 18일.

6) 한국산업안전보건공단. 2021. 『고객응대 근로자의 감정노동 평가 지침』. KOSHA GUIDE H-163-2021.

7) 고용노동부. 2023. 「사업장 위험성평가에 관한 지침」. 고용노동부고시 제2023-19호.

를 먼저 정의하는 사전예방적 절차이며, 그 정의는 관리자나 외부 전문가의 판단만이 아니라 실제로 그 일을 수행하는 노동자의 경험에 근거해야 한다는 것을 전제로 한다.

문제는 “무엇을 유해·위험요인으로 포착할 것인가”하는 질문이 성별에 대해 중립적이지 않다는 점이다. 국제노동기구(ILO)는 산업안전보건 정책과 예방전략을 수립할 때 성별에 따라 노동자에게 배정되는 업무와 노출되는 위험, 건강영향의 차이를 고려해야 한다고 설명한다. EU-OSHA 역시 여성노동자의 안전보건을 개선하기 위해서는 노동자가 실제로 수행하는 작업을 살펴보고 당사자를 평가와 개선 과정에 참여시켜야 한다고 강조한다. 기존 위험성평가가 고정된 사업장과 기계·설비, 사고 및 화학물질 노출을 중심으로 이루어질 경우 반복작업, 감정노동, 고객폭력과 성희롱, 화장실 접근 제한, 돌봄과 임금노동의 결합 등 여성노동자가 주로 경험하는 위험은 충분히 포착되지 않을 수 있다.⁸⁾⁹⁾

코디·코닥 노동에서 젠더 관점이 필요한 이유는 단순히 종사자의 다수가 여성이기 때문만은 아니다. 중요한 것은 실제 작업자의 신체조건이 제품과 도구 및 설치기준에 충분히 반영되어 있는지, 고객응대와 돌봄적 관계노동이 여성의 친절과 꼼꼼함으로 자연화되고 있지는 않은지, 화장실 이용이나 비뇨기계·생식기계 건강문제가 사적인 불편으로 취급되고 있지는 않은지를 살펴보는 것이다. 고객의 사적 공간에 혼자 방문하는 구조에서 발생하는 성희롱·성폭력과 사적 연락, 중·장년 여성의 만성적인 근골격계 통증이 개인의 대처나 나이의 문제로 축소되는 과정도 함께 분석해야 한다.

따라서 젠더 관점의 위험성평가는 기존 평가표에 '여성 관련 항목'을 덧붙이는 것이 아니라, 지금까지 위험으로 인정되지 않았던 노동과 건강문제를 공식적인 안전보건 문제로 드러내는 과정이다. 본 연구는 눈에 보이는 작업자세와 사고위험뿐 아니라, 계정과 소득구조, 이동·대기·고객응대, 감정·돌봄노동, 특수고용 지위와 회사의 보호체계 부재가 위험을 어떻게 만들고 개인에게 전가하는지를 함께 살펴보고자 하였다.

3) 연구목적

본 연구의 목적은 대구·경북 지역 코웨이 코디·코닥의 노동환경과 건강실태를 파악하고, 이를 바탕으로 현장에서 활용할 수 있는 젠더 관점 위험성평가의 기초자료를 마련하는 데 있다. 구체적인 목적은 다음과 같다.

첫째, 설문조사를 통해 코디·코닥의 노동조건과 노동시간, 노동강도, 휴게와 화장실 이용, 근골격계 통증, 사고와 질병, 감정노동, 고객폭력과 정신건강 실태를 확인한다.

둘째, 면접조사를 통해 설문에서 확인된 건강문제가 실제 노동과정에서 왜, 어떻게 발생하는지 살펴본다. 특히 표면적으로 드러난 유해요인뿐 아니라 계정 배정과 소득구조, 고객 중심의 일정 운영, 감정·돌봄노동, 성희롱·성폭력, 특수고용 지위와 회사의 보호체계 부재 등 젠더화된 노동환경이 위험을 만들고 개인에게 전가하는 과정을 분석한다.

8) International Labour Organization. n.d. “Gender and Occupational Safety and Health.” Accessed August 19, 2026.

9) European Agency for Safety and Health at Work. 2013. New Risks and Trends in the Safety and Health of Women at Work: European Risk Observatory Literature Review. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

셋째, 현장조사를 통해 이동과 장비 운반, 제품 점검, 고객 연락, 대기와 휴게, 폐기물 정리와 다음 계정 준비가 하루의 노동 안에서 어떻게 이어지는지 관찰한다. 이를 통해 면접에서 진술된 신체적·정신적 부담과 위험요인을 실제 작업 장면과 연결한다.

넷째, 설문·면접·현장조사 결과를 노동자들과 공유하고, 조합원들이 직접 위험요인을 찾아 목록화하며 개선과제를 마련할 수 있도록 한다. 이를 통해 이번 조사를 일회성 연구에 그치지 않고, 노동자와 노동조합이 지속적으로 위험을 파악하고 개선을 요구하는 활동의 기초로 삼고자 한다.

2. 연구방법

본 연구는 설문조사, 면접조사, 현장조사와 조합원 교육 및 위험성평가 기초활동을 결합한 참여형 조사로 진행하였다. 법정 위험성평가 절차 자체를 대신하기보다 유해·위험요인 파악과 노동자 참여라는 핵심 원리를 조사설계에 반영하고, 이후 위험성 결정과 감소대책 마련에 필요한 기초자료를 구축하고자 하였다. 이에 따라 외부 연구자가 위험을 확인하여 결과를 전달하는 데 그치지 않고, 노동자들이 자신의 노동경험을 말하고 해석하며 위험요인을 직접 찾아 정리하는 과정으로 설계하였다.

설문조사는 노동조건과 위험경험, 사고와 건강문제의 규모 및 분포를 확인하는 데 활용하였다. 면접조사와 현장조사는 설문에서 확인된 결과가 실제 노동과정에서 왜, 어떻게 발생하는지를 파악하고, 그 배경에 있는 노동조건과 조직적 구조를 살펴보는 데 활용하였다. 특히 작업자세와 물리적 위험뿐 아니라 계정과 수수료체계, 고객 중심의 일정 운영, 이동과 대기, 감정·돌봄노동, 성희롱·성폭력과 화장실 접근 제한 등 젠더화된 노동환경을 함께 살펴보았다. 조사결과는 조합원들과 공유하고 위험요인 목록과 개선방안을 작성하는 활동으로 연결하였다.

연구를 진행하며 세 차례의 교육을 진행했고, 교육과 가전 방문관리 노동의 위험요인 목록화(체크리스트 작성) 활동을 결합해 진행하기도 했다. 첫 번째 위험성평가 예시에는 업무상 위험요인을 영역별로(이동/기상/휴게/화장실, 고객응대와 감정노동, 신체적/정신적 부담 등) 나눠 정리했다. 또 하나의 위험성평가 예시에는 조사 결과를 바탕으로 연구진이 제시한 개선요인과 개선방향이 제시되어 있다. 개선요인과 개선방향이 담긴 위험성평가는 교육에서 조합원들이 제시한 대책이 반영된 결과다.

교육과 위험요인 목록화 활동은 노동자들이 자신이 경험한 통증과 불편, 사고와 감정적 부담을 개인적인 문제에서 업무상 위험으로 다시 해석하고, 위험의 확인과 개선방안 논의에 참여하는 과정이었다. 이를 통해 이번 조사가 일회성 연구에 그치지 않고 노동자와 노동조합이 지속적으로 위험을 파악하고 회사에 개선을 요구할 수 있는 기반이 되도록 하였다.

1) 설문조사

설문조사는 2026년 4월 24일부터 5월 31일까지 실시하였다. 조사대상은 코웨이 코다·코닥 지부 대구경북지역본부 조합원 및 노동자였으며, 총 193명이 응답하였다. 설문 문항은 기본 특성과 업무현황, 노동시간과 휴게, 노동강도와 피로, 화장실 이용과 안전보건교육, 작업자세

와 근골격계 통증, 사고와 질병, 감정노동과 고객폭력, 우울 및 개선과제로 구성하였다. 설문 조사의 목적은 코디·코닥의 노동조건과 근골격계 증상, 작업환경, 사고경험, 감정노동, 건강영향과 개선과제를 파악하는 것이었다. 설문 문항 중 감정노동은 한국형 감정노동 평가도구 (KELS)를 활용하여 감정규제, 감정부조화, 조직모니터링과 보호체계 영역을 분석하였다. 각 영역의 문항 점수를 합산한 뒤 성별 기준점수 이상인 경우를 위험군으로 분류하였다. 위험군 비율은 각 영역별 유효응답자 중 위험군에 해당하는 인원의 비율로 계산하였다.

우울 증상은 PHQ-9을 활용하여 평가하였다. PHQ-9은 우울 증상을 확인하는 선별도구이므로 이 결과만으로 우울증을 진단할 수 없으며, 본 연구에서는 우울증 진단이 아니라 노동환경과 정신건강 위험의 양상을 살펴보기 위한 자료로 활용하였다.

설문조사는 자기기입식 응답을 기본으로 하였다. 문항별 무응답으로 인해 분석에 포함된 유효응답자 수는 문항에 따라 차이가 있으므로 본문에서는 필요한 경우 분모 또는 유효응답자 수를 함께 제시하였다. 질병 관련 문항은 의학적 진단 여부가 아니라 노동자가 현재 업무로 인해 해당 질병이 발병하거나 악화되었다고 인식하는지를 묻는 문항으로 해석하였다.

2) 면접조사 및 현장조사

면접조사와 현장조사는 설문에서 확인된 신체적·정신적 건강문제가 실제 노동과정에서 어떻게 만들어지는지를 파악하기 위해 실시하였다. 단순히 위험한 자세나 사고경험을 확인하는데 그치지 않고, 그러한 위험을 발생시키는 노동조직과 소득구조, 고객관계와 젠더화된 노동환경을 함께 살펴보는 것을 목적으로 하였다. 참여자는 총 10명이었으며, 익명화를 위해 A~J의 기호를 부여하였다. 조사는 2026년 5월 13일부터 5월 22일까지 대구, 구미, 안동, 포항, 경주와 경산 등 대구·경북 지역에서 진행하였다.

현장조사에서는 연구진이 코디·코닥의 업무 동선과 작업 장면을 관찰하고 영상, 사진과 관찰 메모를 기록하였다. 관찰내용에는 정수기·비데·공기청정기·연수기 관리 과정의 작업자세, 장비와 도구 사용, 물과 필터 운반, 세정제와 먼지 노출, 고객 집 내부 구조, 차량 이동과 대기, 휴게와 화장실 이용, 고객 연락 대응 등이 포함되었다.

현장조사에서 중요하게 살펴본 것은 하나의 제품 점검이 아니라 하루 노동의 연결 방식이었다. 코디·코닥은 한 계정을 끝내고 다음 계정으로 이동하는 사이에도 고객의 전화를 받고, 업무용 앱을 확인하며, 물품을 정리하고 취소된 일정을 다시 조정하였다. 점검 중에도 고객의 연락에 응답해야 했으며, 고객과 연락이 되지 않으면 다음 일정과 이동동선 전체가 달라졌다. 현장조사는 면접에서 제기된 부담과 위험이 실제로 어떤 동작과 공간, 시간압박 속에서 나타나는지를 확인하는 자료로 활용하였다. 현장조사와 면접조사 참여자가 동일한 경우에는 면접진술과 현장 관찰내용을 함께 해석하였다.

면접은 반구조화된 방식으로 진행하였다. 주요 질문영역은 입직 경로와 근속기간, 담당지역과 계정 수 등 기본 노동조건, 계정 배정과 고객 일정 조율, 고객의 취소와 부재, 영업압박, 수수료와 비용 부담 등 노동강도를 높이는 조건이었다. 정수기, 비데, 공기청정기, 연수기 등 제품별 작업에서 발생하는 신체적 부담과 사고위험, 작업도구 문제도 질문하였다.

이와 함께 고객응대 과정에서 발생하는 감정노동과 폭언·폭력, 성희롱·성폭력, 위험고객 대

응 경험, 화장실과 휴게공간, 대기시간, 폭염과 악천후 등 이동·방문노동의 조건을 확인하였다. 통증과 질환, 사고 이후의 대처, 산재신청 경험과 어려움, 회사의 보호조치 부재, 숙련과 자부심, 동료와 노동조합의 역할 및 개선 요구도 주요 질문에 포함하였다.

3) 분석방법

본 연구는 양적 설문자료와 질적 면접·현장조사 자료를 함께 분석하였다. 설문조사는 빈도와 백분율, 평균값을 중심으로 기술통계를 산출하였다. 문항별 무응답이 있는 경우에는 유효 응답자 수를 기준으로 비율을 계산하였다. KELS와 PHQ-9 등 평가도구를 활용한 문항은 각 도구의 기준에 따라 점수를 산출하되, 진단이나 인과관계를 확정하기보다 노동환경과 건강위험의 규모 및 양상을 파악하는 데 초점을 두었다.

면접자료는 주제별로 분류하고 반복적으로 등장하는 의미를 중심으로 분석하였다. 주요 분석범주는 높은 노동강도를 유발하는 노동조건, 제품별 부담작업, 사고와 질병, 감정노동과 고객폭력, 성희롱·성폭력, 휴게와 화장실, 비용 전가, 회사의 보호체계 부재, 근로자성 부정과 노동통제, 여성노동의 저평가, 숙련과 자부심, 동료와 노동조합의 역할 및 개선 요구 등이었다. 면접자료는 노동자가 경험한 불편과 건강문제를 단순히 나열하기보다 그것이 발생하는 구조를 해석하는 방식으로 분석하였다. 예를 들어 ‘정수기 작업이 힘들다’는 진술은 정수기의 무게만이 아니라 높은 설치 위치, 까치발과 어깨 위 팔 뻗기, 반복적인 손가락 힘주기, 물통 운반, 배수 장소와의 거리, 고객 집의 구조와 작업도구 부족이 결합한 결과로 해석하였다. 고객응대 과정에서 발생하는 문제도 고객 개인의 특성만으로 설명하지 않고, 회사가 응대와 비용 및 위험을 노동자에게 전가하는 구조와 연결하여 분석하였다.

현장조사 자료는 면접 분석의 보조자료이자 독립적인 관찰자료로 활용하였다. 면접에서 정수기 작업으로 어깨가 아프다는 진술이 나온 경우, 현장조사에서는 높은 설치 위치와 까치발, 어깨 위로 팔을 뻗는 동작, 물통 운반과 좁은 공간에서 몸을 비트는 자세를 확인하였다. 휴게시간이 있어도 실제로 쉬는 시간이 아니라는 진술에 대해서는 차량 안 대기, 고객 취소 후 재연락, 이동 중 전화응답과 화장실 접근의 어려움을 관찰하였다. 이를 통해 설문에서 나타난 건강문제, 면접에서 설명된 노동경험과 현장에서 관찰된 작업조건을 서로 연결하였다.

분석 전반에는 젠더 관점을 적용하였다. 이는 여성 응답자가 많다는 사실을 기술하는 데 그치지 않고 다음과 같은 질문을 자료에 적용하는 것을 의미한다.

첫째, 실제 노동자의 신체조건과 제품·도구·설치환경 사이에 어떤 불일치가 발생하는가.

둘째, 화장실 접근과 수분 섭취 억제, 비노기계·생식기계 건강문제처럼 말하기 어려운 경험 이 어떻게 노동위험에서 누락되는가.

셋째, 고객의 사적 공간에서 성희롱·성폭력 위험이 어떻게 발생하고, 회사는 이에 대한 대응을 어떻게 개인에게 넘기는가.

넷째, 감정노동과 돌봄적 관계노동이 어떻게 숙련으로 인정되지 않고 여성의 자연스러운 친절과 꼼꼼함으로 저평가되는가.

다섯째, 여성노동의 저평가와 특수고용 지위가 결합할 때 노동에 필요한 비용과 건강위험이

어떻게 개인에게 전가되는가.

이러한 분석을 통해 코디·코닥의 위험을 전통적인 사고위험이나 근골격계 부담요인으로 한정하지 않고, 성별화된 노동조건과 그동안 드러나지 않았던 건강위험을 함께 파악하였다. 이 분석결과는 이후 위험성평가 항목과 개선과제를 구성하는 기준으로 활용하였다.

4) 연구윤리 및 익명화

본 연구는 조합원과 노동자의 구체적인 노동경험을 다루기 때문에 참여자의 익명성과 안전을 중요하게 고려하였다. 면접참여자는 이름 대신 A~J의 기호로 표시하였으며, 보고서 본문에서도 개인을 특정할 수 있는 정보는 최소화하였다.

현장조사에서 수집한 사진과 영상은 작업자세와 작업환경, 도구와 제품, 이동·대기·휴게 조건을 설명하기 위한 자료로 활용하였다. 개인을 식별할 수 있는 정보는 보고서에 사용하지 않는 것을 원칙으로 하였다.

II. 조사결과

II-1. 설문조사

가전방문노동자의 노동강도 및 건강 실태를 파악하기 위해 코웨이 코디·코닥지부 대구 경북지역본부 조합원 및 노동자를 대상으로 설문조사를 실시했다. 조사 기간은 2026년 4월 24일부터 5월 31일까지였다. 총 193명이 설문에 응답했다. 설문은 근골격계 증상, 작업 환경, 사고 경험, 감정노동, 건강영향과 개선과제 등을 파악하는 것을 목적으로 구성하였다.

이 조사는 응답자들이 실제 현장에서 겪는 노동조건과 건강문제를 다각도로 드러내고, 이를 바탕으로 위험성평가와 개선요구의 근거자료를 마련하기 위해 진행하였다. 문항별 무응답이 있어 각 결과의 유효응답자 수는 문항에 따라 다르다. 따라서 본문에서는 필요한 경우 유효응답자 수 또는 분모를 함께 제시하였다.

1. 설문 참여자 기본 정보

설문 응답자 193명 중 여성은 182명으로 94.3%를 차지하였다. 남성은 10명으로 5.2%였고, 무응답은 1명이었다. 이는 코디·코닥 업무가 여성노동자 중심으로 구성되어 있음을 보여준다 (표 1).

성별	남성	여성	무응답	전체
응답 (명)	10	182	1	193
비율 (%)	5.2	94.3	0.5	100

표 4. 설문응답자 성별분포

연령 분포를 보면, 평균 연령은 51.99세였으며 최연소는 26세, 최고령은 66세였다. 50세 이상 59세 이하가 106명으로 54.9%를 차지해 가장 많았고, 40세 이상 49세 이하가 57명으로 29.5%였다. 40~50대 응답자가 전체의 84.4%에 달해, 코디·코닥 업무가 중장년 여성노동자를 중심으로 유지되고 있음을 확인할 수 있다 (표 2).

연령	29세 이하	30세 이상 39세 이하	40세 이상 49세 이하	50세 이상 59세 이하	60세 이상	전체
응답 (명)	1	6	57	106	22	193
비율 (%)	0.5	3.6	29.5	54.9	11.4	100

표 5. 설문 응답자 연령 분포

현재 업무의 평균 근속년수는 9.3년이였다. 5년 이상 10년 미만 근속자가 48명으로 24.9%, 10년 이상 15년 미만 근속자가 45명으로 23.3%, 15년 이상 20년 미만 근속자가 30명으로

15.5%였다. 5년 이상 근속자는 전체의 68.9%로, 단기 근무자보다 오랜 기간 이 업무를 수행해온 노동자의 비중이 높았다 (표 3).

기간	응답 (명)	비율 (%)
1년 미만	6	3.1
1년 이상 3년 미만	26	13.5
3년 이상 5년 미만	21	10.9
5년 이상 10년 미만	48	24.9
10년 이상 15년 미만	45	23.3
15년 이상 20년 미만	30	15.5
20년 이상	10	5.2
무응답	7	3.6
전체	193	100

표 6. 설문 응답자 현재 업무 근속년수

종합하면, 설문에 참여한 코디·코닥은 평균 연령 51.99세, 평균 근속 9.3년의 중장년 여성노동자가 다수를 차지한다. 이는 이 업무가 단기간의 부업이라기보다 오랜 기간 숙련을 쌓아온 중장년 여성노동자들에 의해 유지되고 있음을 보여준다. 이러한 인적 구성은 이후 노동강도, 근골격계 통증, 확장실 접근, 감정노동, 정신건강 결과를 해석하는 중요한 배경이 된다.

2. 업무량과 방문노동의 공간적 조건

코디·코닥은 하나의 제품만을 관리하지 않는다. 응답자들은 평균적으로 정수기, 비데, 공기청정기, 연수기 등 다수의 가전제품을 동시에 담당하고 있었다. 한 가정에서도 여러 대의 제품을 함께 관리하는 경우가 많아, 방문 1건당 점검해야 할 제품 수가 늘어나면서 실제 작업시간과 노동강도가 커질 수밖에 없는 구조다.

1) 월평균 수행 계정 수

1개월 평균 수행 계정 수는 193.54개였다. 이는 유효응답자 184명을 기준으로 한 값이며, 중앙값은 190개, 최소값은 80개, 최대값은 370개였다. 계정 수 구간별로는 150개 이상 200개 미만이 79명으로 40.9%를 차지해 가장 많았고, 200개 이상 250개 미만이 71명으로 36.8%였다. 250개 이상을 수행한다고 응답한 사람도 17명으로 8.8%였다 (표 4).

계정 수	100개 미만	100개 이상 150개 미만	150개 이상 200개 미만	200개 이상 250개 미만	250개 이상	무응답	전체
응답 (명)	3	14	79	71	17	9	193
비율 (%)	1.6	7.3	40.9	36.8	8.8	4.7	100
평균				193.5개			

표 7. 월 평균 수행 계정 수

즉, 코디·코닥은 한 달 평균 200개에 가까운 계정을 관리하고 있었다. 이는 하루 근무일 기준으로 매일 상당수의 고객 가정과 사업장을 오가야 한다는 뜻이며, 뒤에서 다룰 노동시간, 이동부담, 휴게 부족, 사고위험의 중요한 배경이 된다. 또한 계정 수가 80개에서 370개까지 큰 편차를 보인다는 점은 계정 배정이 개인별 노동강도와 소득에 큰 영향을 미칠 수 있음을 시사한다.

2) 업무 수행 지역

업무 수행 지역은 도심지역에 국한되지 않았다. 응답 중 도심지역은 159건으로 57.4%였지만, 농촌·농가 등 도서산간지역도 95건으로 34.3%, 공장 및 공단지역도 23건으로 8.3%였다 (표 5). 이는 코디·코닥이 도시의 주거공간뿐 아니라 농촌, 도서산간지역, 공장·공단지역까지 이동하며 업무를 수행하고 있음을 보여준다.

유형	도심지역	농촌, 농가 등 도서산간지역	공장 및 공단지역	전체
응답 (명)	159	95	23	277
비율 (%)	57.4	34.3	8.3	100

표 8. 업무 수행 지역 분포 (복수 응답 허용)

방문지역이 넓고 다양하다는 것은 단순히 이동거리가 길다는 뜻만은 아니다. 지역에 따라 주차, 화장실, 휴게공간, 도로 상황, 날씨 노출, 고객과의 연락 방식이 달라진다. 따라서 업무 수행 지역의 다양성은 이동시간과 이동위험뿐 아니라 휴게와 화장실 접근의 어려움, 사고위험 과도 연결된다.

3) 출입건물 유형

출입건물 유형도 매우 다양했다. 단독주택을 방문한다는 응답은 162명으로 85.3%, 아파트는 157명으로 82.6%, 상가는 156명으로 82.1%, 빌라는 150명으로 79.0%였다. 일반 주거공간 외에도 법인 및 회사·관공서 78명(41.1%), 공장 63명(33.2%), 농가·축사 등 농축산시설 60명(31.6%), 노동자 숙소·기숙사 46명(24.2%)이 방문 대상에 포함되었다 (표 6).

이는 코디·코닥이 정형화된 하나의 작업장에서 일하는 것이 아니라, 건물 구조와 접근 방식이 서로 다른 장소를 계속 이동하며 일한다는 점을 보여준다. 아파트, 빌라, 단독주택, 상가, 공장, 축사, 숙소는 각각 계단, 엘리베이터, 주차, 통로, 물 사용 공간, 제품 설치 위치, 고객 응대 환경이 다르다. 따라서 동일한 제품을 점검하더라도 실제 작업환경과 위험은 장소마다

달라질 수밖에 없다.

유형	응답 (명)	비율 (%)
아파트(5층 이상 공동주택)	157	82.6
빌라(4층 이하의 다세대주택)	150	78.9
단독주택	162	85.3
상가	156	82.1
법인 및 회사(관공서)	78	41.1
농가, 축사 등 농축산 시설	60	31.6
공장	63	33.2
노동자 숙소, 기숙사 등	46	24.2
전체	190	100

표 9. 출입 건물 유형 분포 (중복 응답 허용)

종합하면, 코디·코닥은 월평균 약 194개의 계정을 도실했 뿐 아니라 농촌·도서산간지역, 공장·공단지역까지 이동하며 관리하고 있었다. 출입하는 건물도 아파트, 빌라, 단독주택, 상가, 관공서, 공장, 농축산시설, 노동자 숙소 등으로 다양했다. 이는 코디·코닥의 노동이 단순히 고객 집을 방문하는 일이 아니라, 매번 다른 공간 구조와 이동조건 속에서 이루어지는 방문·이동노동임을 보여준다.

3. 노동시간, 휴게와 화장실 접근

1) 주간 노동일수

응답자의 68.4%는 주 5일 근무를 하고 있었고, 21.8%는 주 6일 근무를 하고 있었다. 평균 주간 노동일수는 5.09일이었다. 즉, 다수의 코디·코닥은 주 5일 이상 일하고 있었으며, 5명 중 1명 이상은 주 6일 노동을 수행하고 있었다 (표 7).

일수	4일 미만	4일	5일	6일	무응답	전체
응답 (명)	5	11	132	42	3	193
비율 (%)	2.6	5.7	68.4	21.8	1.6	100
평균						5.1일

표 10. 주간 노동 일수

2) 주간 노동시간

시간	40시간 미만	40시간 이상 50시간 미만	50시간 이상 60시간 미만	60시간 이상	무응답	전체
응답 (명)	37	96	38	14	8	193
비율 (%)	19.2	49.7	19.7	7.3	4.2	100
평균						43.4시간

표 11. 주간 노동시간

평균 주간 노동시간은 43.41시간으로, 법정 노동시간인 주 40시간을 이미 초과한 상태다. 40~50시간 미만이 49.74%로 가장 많지만, 50시간 이상 일한다는 응답도 26.94%(50~60시간 19.69%, 60시간 이상 7.25%)에 이른다 (표 8). 4명 중 1명 이상이 과로 기준에 근접하거나 이를 초과하는 시간을 일하고 있다는 뜻이다. 2023년 제 7차 근로환경조사에서 전체 임금근로자의 주당 평균 노동시간이 38.1시간이었던 것과 비교하면, 코다·코닥은 이보다 5시간 이상 더 일하는 셈이다. 종사자 지위와 직업에 따라 장시간 근로 편차가 크다고 지적한 근로환경조사 결과와 맞물려, 코다가 장시간 근로에 상대적으로 더 많이 노출된 집단임을 보여준다. 이는 코다·코닥의 노동이 흔히 말하는 시간자율적 노동이나 부업 수준의 노동으로 설명되기 어렵다는 점을 보여준다. 월평균 약 194개의 계정을 수행하고, 고객 일정 변경과 이동시간을 감당해야 하는 조건은 주당 노동시간을 늘리는 중요한 요인으로 작용한다.

3) 대기시간을 포함한 하루 평균 휴게 시간

표 9는 대기시간을 포함한 하루 평균 휴게 시간에 대한 응답 분포이다. 설문에 참여한 코다·코닥의 하루 평균 휴게시간은 1.85시간으로, 대기시간을 포함한 수치라는 점에 유의할 필요가 있다. 응답자의 75.13%가 1~3시간 미만의 휴게시간을 갖는다고 답했지만, 이 시간에는 다음 방문지로 이동하기 위해 차량에서 대기하는 시간도 포함되어 있어 실제 쉬는 시간으로 보기 어려운 경우가 많다. 즉 표면적인 휴게시간과 실질적인 휴식 사이에는 간극이 존재할 가능성이 크다.

시간	1시간 미만	1시간 이상 3시간 미만	3시간 이상	무응답	전체
응답 (명)	5	145	32	11	193
비율 (%)	2.6	75.1	16.6	5.7	100
평균					1.9시간

표 12. 하루 평균 휴게시간

4) 화장실 이용 횟수와 해결 방법

하루 노동 중 화장실을 4회 이상 이용한다는 응답은 68명으로 35.8%였고, 3회는 59명으로 31.1%, 2회는 45명으로 23.7%, 1회는 17명으로 9.0%였다 (표 10). 그러나 화장실을 실제로 어디서 해결하는지를 보면 회사의 지원은 매우 제한적이었다.

횟수	1회	2회	3회	4회 이상	이용하지 않음	전체
응답 (명)	17	45	59	68	1	180
비율 (%)	9.0	23.7	31.1	35.8	0.5	100

표 13. 하루 노동 중 평균 화장실 이용횟수

화장실 이용 방법은 중복응답 기준으로 상가 및 공중화장실 이용이 162건으로 54.4%를 차지해 가장 많았다. 고객 집에서 이용한다는 응답은 72건으로 24.2%, 노동시간 중 귀가하여

이용한다는 응답은 39건으로 13.1%였다. 회사에서 제공하는 휴게시설을 이용한다는 응답은 16건으로 5.4%에 그쳤다 (표 11). 기타 응답으로는 군부대·동사무소·사무실 복귀하여 이용 등이 있었고, 화장실 이용 횟수 항목에는 '있다'로 응답했으나 실제로는 '참는다'고 밝힌 참가자도 있었다.

방법	응답 (명)	비율 (%)
고객 집에서 이용	72	24.2
노동 시간 중 귀가하여 이용	39	13.1
회사에서 제공하는 휴게시설 이용	16	5.4
상가 및 공중화장실 이용	162	54.4
기타	9	3.0
전체	298	100

표 14. 화장실 이용 방법 (중복응답 허용)

화장실 접근의 어려움은 단순한 불편이 아니다. 화장실을 제때 이용하지 못하면 수분 섭취를 줄이게 되고, 이는 방광염이나 요로감염 등 비뇨기계 건강문제로 이어질 수 있다. 특히 중장년 여성노동자가 다수인 코디·코닥의 노동에서 화장실 접근은 젠더 관점에서 중요한 건강권 문제로 다루어져야 한다.

종합하면, 코디·코닥은 주 5일 이상, 주 40시간을 넘는 노동을 수행하면서도 안정적인 휴게 공간과 화장실 접근을 충분히 보장받지 못하고 있었다. 하루 평균 휴게시간은 1.85시간으로 조사되었지만, 이 시간에는 고객 취소나 다음 방문 전 차량 대기시간이 포함되어 있어 실제 휴식으로 보기 어렵다. 화장실 이용 역시 상가·공중화장실에 의존하거나 고객 집에서 해결해야 하는 경우가 많았고, 회사 제공 휴게시설을 이용한다는 응답은 5.4%에 그쳤다.

4. 노동 강도, 피로와 회복 불가능성

1) 노동강도 : 보그지수

보그지수(Borg Rating of Perceived Exertion, RPE)란 스웨덴의 심리학자 군나르 보그(Gunnar Borg)가 고안한 척도로, 본인이 느끼는 신체적 힘든 정도를 6점(전혀 힘들지 않음)부터 20점(최대로 힘들)까지의 숫자로 스스로 평가하게 하는 자기보고식 측정 도구다. 원래는 운동부하검사에서 운동강도를 측정하기 위해 개발되었지만, 심박수와 강한 상관관계를 보인다는 특성 때문에 국내외 산업보건 분야에서도 노동자가 체감하는 노동강도를 자가보고식으로 측정하는 도구로 널리 응용되고 있다. 척도상 6~11점은 '가벼움', 12~13점은 '약간 힘들', 14~16점은 '힘들', 17~20점은 '매우 힘들~최대로 힘들'에 해당하는 것으로 해석된다.

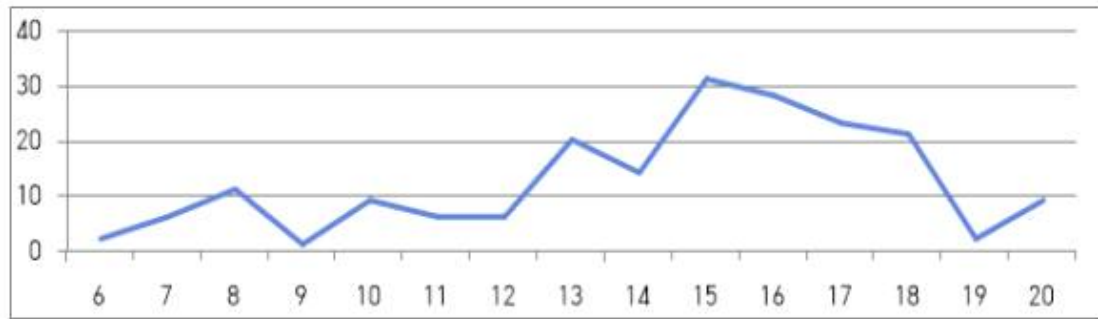


그림 4. 응답자 보그지수 분포 (단위 : 명)

이번 조사의 보그지수 평균은 14.47점으로 '힘듦' 수준에 해당하며, 이는 앞서 유사한 방식으로 조사된 다른 직종 노동자들과 비교해도 가장 높은 수치다. 건설업 형틀목수(12.4점)¹⁰⁾, 전자서비스 수리 및 AS(12.8)¹¹⁾, 대학교 생협 학식 노동자(14.18점)¹²⁾, 물류센터 야간 고정노동자(14.33)¹³⁾, 타 업체 소속 가전방문렌탈관리 노동자(13.99점)¹⁴⁾의 보그지수를 고려하면, 코디·코닥의 노동 강도가 낮지 않음을 알 수 있다. 또한 응답자의 66.32%(14~16점 37.82%, 17~20점 28.50%)가 '힘듦' 이상으로 노동강도를 느끼고 있다고 답해, 3명 중 2명이 상당한 강도의 육체적 부담을 안고 일하고 있음을 보여준다.

2) 노동이 건강에 미치는 영향

응답자의 82.35%가 현재 하는 일이 자신의 건강에 '주로 부정적인 영향'을 미친다고 답했다. 높은 노동강도가 실제로 본인의 건강을 해치고 있다는 자각으로 이어지고 있음을 보여준다 (표 12).

영향	응답 (명)	비율(%)
영향을 미치지 않는다	5	2.6
주로 긍정적인 영향을 미친다	28	15.0
주로 부정적인 영향을 미친다	154	82.4
전체	187	100

표 15. 노동이 스스로의 건강에 미치는 영향 응답 분포

2023년 제 7차 근로환경조사에서 노동이 건강에 주로 부정적 영향을 미친다고 응답한 비율은 전체 임금근로자의 19.8%에 불과했던 것과 비교하면, 코디의 82.4%는 4배에 달하는 수치다. 조사에 포함된 산업 중 부정적 영향 응답률이 가장 높았던 광업(65.4%)이나 직업 중 부정

- 10) 한국노동안전보건연구소, 민주노총 건설산업연맹 전국건설노동조합. 2018. 『전국건설노동조합 토목건축분과위원회 형틀목수 노동강도 평가사업』.
- 11) 한국노동안전보건연구소, 전국금속노동조합/전국삼성전자노동조합. 2024. 『삼성_전자계열사 노동안전보건실태 조사 보고서』.
- 12) 한국노동안전보건연구소, 관악구노동복지센터. 2021. 『서울대학교 생활협공조합 단체급식 조리실 노동환경 및 건강 영향실태 조사연구 보고서』.
- 13) 한국노동안전보건연구소, 공공운수노조. 2024. 『물류센터 야간고정 노동자들의 작업환경 및 건강 수준』.
- 14) 한국노동안전보건연구소, 전국금속노동조합 서울지부 LG케어솔루션지회. 2021. 『LG전자 가전 방문관리 노동자 노동강도 및 건강영향 실태조사 연구』.

적 영향 응답률이 가장 높았던 농림어업 종사자(40.3%)와 비교해도 코디·코닥의 응답률은 압도적으로 높다. 코디·코닥이 체감하는 노동-건강 간 부정적 연관성이 국내 전체 업종·직종 가운데서도 최상위 수준임을 시사한다.

3) 아픈데도 나와서 일한 경험 (프리젠티즘)

프리젠티즘(presenteeism)이란 몸이 아픈 상태임에도 결근하지 않고 출근하여 정상적이지 못한 컨디션으로 근무하는 현상을 뜻한다. 결근(absenteeism)이 노동시간 자체의 손실을 의미하는 것과 달리, 프리젠티즘은 겉으로는 출근율에 문제가 없어 보이지만 실제로는 건강 악화와 생산성 저하가 함께 진행된다는 점에서 별도로 다뤄져야 할 문제로 지적된다. 국내 임금근로자를 대상으로 한 연구에서도 노동시간 압박이 크고 직업 안정성과 복지 수준이 낮을수록 아픈 상태에서 출근하는 경향이 높아진다는 점이 확인된 바 있다¹⁵⁾.

지난 12개월 동안 아픈데도 나와서 일한 경험이 있다고 응답한 사람은 전체 응답 기준으로 177명, 91.7%였다 (표 13). 횟수 문항에 응답한 172명을 기준으로 보면, 아픈데도 일한 경험이 있는 사람은 160명으로 93.0%였다. 이 중 4일 이상 아픈 상태로 일한 사람은 122명으로 70.9%였다 (표 14). 일부 응답자는 거의 상시적으로 아픈 상태에서 일하고 있음을 시사하는 응답을 하기도 했다 .

지난 12개월 간 아픈데도 나와서 일한 경험	응답 (명)	비율 (%)
있다	177	91.7
없다	12	6.2
무응답	4	2.1
전체	193	100

표 16. 지난 12개월 간 아픈데도 나와서 일한 경험

횟수	없다	1~3일	4~12일	13~30일	30일 이상	전체
응답 (명)	12	38	82	19	21	172
비율 (%)	6.9	22.1	47.7	11.1	12.2	100

표 17. 지난 12개월 간 아픈데도 나와서 일한 일 수

일부는 ‘매일(365일)’이라고 답할 정도로 상시적으로 아픈 상태에서 일하고 있는 경우도 확인됐다. 대체인력 없이 개인이 계정을 전담하는 업무 특성상, 유급 병가 등 회사 차원의 지원이 없는 구조가 프리젠티즘을 만연하게 만들고 있다는 것을 보여준다. 이는 코디·코닥의 건강 문제가 단순히 “아프다”는 호소에 그치지 않고, 아픈 상태에서도 일을 멈추기 어려운 노동조건과 결합되어 있음을 보여준다. 이미 잡힌 고객 일정, 계정 관리 책임, 대체인력 부재, 소득 감소에 대한 부담은 노동자가 아파도 쉬기 어렵게 만든다. 건강손상은 회복되지 못한 채 다음 방문과 다음 작업으로 이어진다.

2023년 제7차 근로환경조사에서 몸이 아픈데도 출근한 경험이 있다고 응답한 비율은 전체

15) 신희주, 2018. 「무엇이 아픈 노동자들을 출근하도록 만드는가? 직업환경과 프리젠티즘(presenteeism)에 대한 연구」, 『산업노동연구』 24(3), 35-71

임금근로자의 5.2%에 그쳤던 것과 비교하면, 코디·코닥의 91.71%는 압도적으로 높은 수치다. 전체 노동자 중에서도 프리젠티즘 비율이 가장 높게 나타난 농림어업 숙련 종사자(10.6%)나 기능원 및 관련 기능 종사자(7.6%)와 비교해도 코디의 경험률은 이들의 8~9배에 달한다. 이는 코디·코닥의 업무 구조 자체가 일반적인 임금노동과는 질적으로 다른 수준의 건강 위험을 안고 있음을 보여준다.

4) 작업 종료 후 피로감

작업 종료 후 '항상' 또는 '대부분' 육체적 피로감을 느낀다는 응답이 84.1%(94명, 65명)에 달했다(표 15). 정신적 피로감도 '항상' 또는 '대부분' 느낀다는 응답이 76.7%(78명, 67명)로, 육체적 피로 못지않게 정신적 소진도 심각한 수준이다(표 16).

	항상 그렇다	대부분 그렇다	가끔 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	전체
응답 (명)	94	65	30	0	0	189
비율 (%)	49.7	34.4	15.9	0	0	100

표 18. 작업 종료 후 육체적 피로감을 느끼는 빈도 분포

	항상 그렇다	대부분 그렇다	가끔 그렇다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	전체
응답 (명)	78	67	37	6	1	189
비율 (%)	41.3	35.4	19.6	3.2	0.5	100

표 19. 작업 종료 후 정신적 피로감을 느끼는 빈도 분포

직접적인 수치 비교는 어렵지만, 참고할 만한 지표로 2023년 제7차 근로환경조사에서 WHO-5 인덱스 기준 '빈약한 정신 건강'(위험받는 정신 건강) 상태로 나타난 취업자는 36.6%, 지난 12개월간 전신피로를 겪었다는 응답은 20.8%였다. 전체 취업자 대상의 이 지표들과 견주어 보아도, 코디 집단이 겪는 피로·정신건강 부담은 상당히 높은 수준에 있다고 볼 수 있다.

종합하면, 코디·코닥은 보그지수 평균 14.47점('힘듦' 수준)으로, 비교 가능한 다른 조사들보다도 높은 노동강도 속에서 일하고 있으며, 응답자의 약 80%가 이 노동이 건강에 부정적 영향을 미친다고 인식하고 있다. 특히 91.71%가 아픈 상태에서도 출근한 경험이 있는 등 프리젠티즘이 만연해 있고, 작업 종료 후 육체적·정신적 피로감을 '항상' 또는 '대부분' 느낀다는 응답이 각각 82.38%, 75.13%에 달한다. 이는 단순히 '일이 힘들다'는 차원을 넘어, 힘든 노동을 하고도 아플 때조차 쉬거나 회복할 수 없는 구조에 노동자들이 놓여 있다는 것을 보여준다.

5. 안전보건교육 경험과 제도적 보호의 부재

지난 12개월 동안 회사 안전보건교육을 받은 경험이 없다고 응답한 사람은 162명으로 90.5%였다. 1~2회 교육을 받았다는 응답은 14명으로 7.8%, 3회 이상 교육을 받았다는 응답

은 3명으로 1.7%에 그쳤다 (표 17).

횟수	없다	1~2회	3회 이상	전체
응답 (명)	162	14	3	179
비율 (%)	90.5	7.8	1.7	100

표 20. 지난 12개월 간 회사 안전보건 교육 경험

가전방문노동자와 같은 특수형태근로종사자는 산업재해보상보험법상 업무상 재해 발생 시 보험 적용을 받을 수 있게 되었고, 2021년 11월 산업안전보건법 시행령 개정에 따라 방문판매원, 대여 제품 방문점검원, 가전제품 설치·수리원, 화물차주가 특수형태근로종사자 안전보건 교육 의무 대상으로 추가되었다. 이에 따라 가전제품을 방문점검하는 코디·코닥 역시 최초 노무 제공 시 2시간 이상의 안전보건교육을 받아야 하는 법적 대상에 이미 포함되어 있다. 그런데도 응답자의 90.50%가 지난 1년간 이러한 교육을 받은 경험이 없다고 답한 것은, 법적 의무가 마련되어 있음에도 현장에서는 사실상 이행되지 않고 있다는 것을 보여준다.

문제는 단순히 교육을 받지 못했다는 데 그치지 않는다. 반복적인 중량물 취급이나 무리한 자세로 인한 어깨·손목·무릎·허리 통증, 감정노동으로 인한 스트레스가 업무와 관련된 것이라는 점을 인식할 기회 자체가 없다는 뜻이다. 즉 안전보건교육 경험률이 낮다는 것은, 노동자 스스로 본인이 겪는 통증과 질병을 업무상 재해로 연결 지어 생각하기 어렵게 만들고, 결과적으로 산재 신청이나 노동조건 개선 요구로 이어지기 어려운 구조를 만들고 있다는 것을 의미한다.

6. 감정노동 및 직장 내 폭력 경험

1) 감정노동 평가 결과

코디·코닥의 노동은 고객의 가정과 사업장을 방문하여 제품을 점검·관리하는 노동이지만, 실제 노동과정은 기술적 점검 업무만으로 구성되지 않는다. 고객의 일정에 맞추고, 고객의 반응을 살피며, 불만과 클레임에 대응하고, 때로는 자신 권한 밖의 요구까지 설명하거나 조정해야 한다. 따라서 코디·코닥의 노동에서 감정노동은 부가적인 친절 서비스가 아니라 제품 점검 업무와 결합된 핵심 노동과정이다.

한국형 감정노동 평가도구(KELS)를 활용한 감정노동 영역별 평가에서는 감정규제, 감정부조화, 조직모니터링, 조직의 보호체계 총 네 영역의 문항 점수를 합산한 뒤, 성별 기준점수 이상인 경우를 '위험군'으로 분류하였다. 위험 판정 기준은 감정규제의 경우 남성 6점 이상·여성 7점 이상, 감정부조화는 남성 7점 이상·여성 8점 이상, 조직모니터링은 남성 5점 이상·여성 6점 이상, 보호체계는 남녀 모두 9점 이상으로 적용하였다. 위험률은 각 영역별 유효응답자 중 위험군에 해당하는 인원의 비율로 계산하였다. 즉, 위험률 = 위험 인원 ÷ 영역별 유효응답자 수 × 100이다. 예를 들어 감정부조화 위험률은 172명 ÷ 191명 × 100 = 90.1%, 보호체계 위험률은 156명 ÷ 189명 × 100 = 82.5%로 산출하였다.

영역	평균점수	위험 인원/유효응답 자	위험군 비율 (%)
감정규제	6.6	98/191명	51.3
감정부조화	9.4	172/191명	90.1
조직모니터링	4.5	51/190명	26.8
보호체계	11.3	156/189명	82.5

표 21. 코다·코닥 감정노동 영역별 요약

감정부조화 위험군은 172명/191명으로 90.1%에 달했다. 보호체계 위험군은 156명/189명으로 82.5%였다. 감정규제 위험군은 98명/191명으로 51.3%, 조직모니터링 위험군은 51명/190명으로 26.8%였다 (표 18). 특히 주목해야 할 것은 감정부조화와 보호체계 영역이다. 코다·코닥은 실제 감정과 표현해야 하는 감정 사이의 괴리를 크게 경험하고 있었고, 문제가 발생했을 때 노동자를 보호할 공식 절차와 권한 역시 부족했다.

회사 보호체계의 부족은 개별 문항에서도 확인된다. ‘고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내 공식적인 제도와 절차가 있다’는 응답은 45.8%였고, 절반 이상은 공식 제도와 절차가 없거나 부족하다고 응답하였다. ‘악성 고객응대 등이 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다’는 응답은 40.0%였으며, ‘고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는 데 도움이 된다’는 응답은 35.3%에 그쳤다.

이는 매뉴얼이나 절차가 일부 존재하더라도 실제로 노동자를 보호하는 데 충분하지 않다고 느끼는 사람이 많다는 뜻이다. 고객응대 위험은 노동자의 성격이나 친절도 문제가 아니라, 공식적인 문제해결 절차와 노동자 보호권한의 문제로 보아야 한다.

2) 고객폭력과 직장 내 폭력 경험

고객에 의한 폭력 경험도 적지 않았다. 고객으로부터 모욕적인 비난, 고함, 욕설을 ‘이따금’, ‘자주’, ‘매우 자주’ 경험했다는 응답은 70.0%였다. 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱 경험은 34.2%, 위협이나 괴롭힘 경험은 29.5%, 직위·성·나이에 따른 차별 대우 경험은 45.3%였다. 고객에 의한 신체적 폭행 경험은 2.6%로 상대적으로 낮았지만, 고객의 집이라는 사적 공간에 혼자 들어가 일하는 방문노동의 특성을 고려하면 결코 가볍게 볼 수 없는 수치다.

직장 내 폭력 경험도 확인되었다. 직장 상사 및 동료에 의한 모욕적인 비난, 고함, 욕설을 경험했다는 응답은 38.1%였다. 위협이나 괴롭힘 경험은 20.7%, 직위·성·나이에 따른 차별 대우 경험은 22.2%, 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱 경험은 6.3%였다. 직장 상사 및 동료에 의한 신체적 폭행 경험은 2.1%였다 (표 19).

폭력유형	고객으로부터 경험 경험자/유효응답 (비율)	직장 내 경험 경험자/유효응답 (비율)
모욕적 비난, 고함, 욕설	133명/190명 (70.0%)	72명/189명 (38.1%)
원치 않는 성적 접촉, 성희롱	65명/190명 (34.2%)	12명/190명 (6.3%)

위협, 괴롭힘	56명/190명 (29.5%)	39명/188명 (20.7%)
직위/성/나이 차별 대우	86명/190명 (45.3%)	42명/189명 (22.2%)

표 22. 정신적·성적 폭력 경험 요약

이상의 결과는 코디·코닥이 고객폭력과 직장 내 폭력의 양쪽에 노출되어 있음을 보여준다. 특히 가장 큰 위협은 고객으로부터 발생하지만, 회사가 이를 고객 개인의 문제로만 두거나 담당자 개인의 대처에 맡길 경우 위협은 반복된다. 고객응대 문제는 노동자의 친절도나 감정관리 능력의 문제가 아니라, 회사가 고객에게 방문노동자 보호와 존중에 대해 사전 고지하는지, 노동자가 위험한 상황에서 응대를 중단할 수 있는지, 위험 고객 정보가 공유되는지, 피해 이후 치료와 심리적 회복이 보장되는지와 모두 연결되는 문제다.

따라서 감정노동과 고객폭력은 코디·코닥이 일터에서 겪는 위협의 핵심 항목으로 다루어져야 한다. 코디·코닥의 감정노동 위험은 ‘고객을 많이 만난다’는 사실 자체보다, 감정을 억누르도록 요구받으면서도 거절·중단·도움요청의 권한과 보호체계가 부족한 구조에서 발생한다.

7. 사고와 질병

1) 사고 경험과 사고 유형

코디·코닥은 고정된 사업장 안에서 일하지 않는다. 고객의 집, 상가, 관공서, 공장, 농축산 시설, 숙소 등 매번 다른 공간을 방문하고, 하루에도 여러 장소를 차량으로 이동한다. 따라서 사고위험은 제품 점검 중에만 발생하지 않는다. 차량 이동, 주차, 계단과 복도 이동, 고객 집 내부의 미끄러운 바닥, 협소한 작업공간, 반려동물, 제품의 날카로운 모서리, 뜨거운 물, 전기와 물이 함께 있는 환경이 모두 사고위험을 구성한다.

지난 12개월 동안의 사고 경험은 매우 높게 나타났다. 사고를 한 번이라도 경험한 응답자는 178명이었다. 사고 경험자 중 2종 이상의 사고를 경험한 사람은 146명으로 82.0%였다 (표 20). 이는 사고가 드물게 발생하는 예외적 사건이 아니라, 여러 유형으로 반복되는 일상적 위험임을 보여준다.

지표	응답 (명)	분모/비고
최근 12개월 간 사고 경험자	178	사고 경험 응답자
2종 이상 사고 경험자	146	사고 경험자 178명 중
2종 이상 사고 경험률	146명/178명	82.0%

표 23. 지난 12개월 간 사고 경험 요약

사고 유형별로는 부딪힘 경험이 76.4%로 가장 높았다. 넘어짐은 51.1%, 절단·베임·찔림은 50.6%, 물체에 맞음은 38.8%, 끼임은 37.1%, 개 물림은 33.1%, 떨어짐은 14.0%, 화상은 7.3%였다 (표 21). 이 결과는 코디·코닥의 사고위험이 특정 작업 하나에 한정되지 않음을 보여준다. 이동 중에는 교통사고와 낙상 위험이 있고, 고객 집 내부에서는 미끄러운 욕실과 주

방, 좁은 공간, 높은 설치 위치, 반려동물, 날카로운 부품, 온수와 전기설비가 복합적인 위험 요인으로 작용한다.

사고 유형	응답 (명)	비율 (%)
부딪힘	136	76.4
넘어짐	91	51.1
절단·베임·찢림	90	50.6
물체에 맞음	69	38.8
끼임	66	37.1
개 물림	59	33.1
떨어짐	25	14.0
화상	13	7.3

표 24. 최근 12개월 사고 유형 (사고경험자 178명의 응답, 중복응답 허용)

2) 교통사고 경험

교통사고 경험도 높았다. 지난 12개월 동안 교통사고를 1회라도 경험한 사람은 80명으로, 전체 응답자의 43.5%였다. 이 중 1회 경험은 22.8%, 2회 경험은 13.0%, 3회 이상 경험은 7.6%였다 (표 22). 코다·코닥에게 차량 이동은 출퇴근이 아니라 업무 그 자체다. 고객 집과 사업장을 계속 이동하고, 일정이 취소되면 다음 방문지와 동선을 다시 조정해야 한다. 그럼에도

교통사고 경험	응답 (명)	비율 (%)
없다	104	56.5
1회	42	22.8
2회	24	13.0
3회 이상	14	7.6
1회 이상 경험	80	43.5

표 25. 최근 12개월 교통사고 경험 (유효응답 184명)

도 교통사고는 업무상 사고로 충분히 제도화되어 처리되지 못하고 있었다.

3) 사고 이후 처리 방식

사고 이후의 처리 방식은 더욱 중요한 문제를 드러낸다. 일반 사고 처리 방식에 응답한 177명 중 172명(97.2%)은 ‘개인이 알아서 해결’했다고 응답하였다. 나머지 응답은 각각 1명씩에 그쳤다. 회사의 도움을 받거나 공상처리를 했다는 응답, 산재처리를 했다는 응답, 개인이 알아서 해결하면서 산재처리도 했다는 응답, 약이나 연고·파스 등으로 처리했다는 응답, 아직 처리 중이라는 응답이 각각 1명씩이었다.

교통사고의 경우도 처리방식은 유사했다. 교통사고 처리 방식에 응답한 85명 중 83명(97.6%)은 ‘개인이 알아서 해결’했다고 응답하였다. 팀장과 함께 있어 보험처리를 했다는 응답과 산재처리를 했다는 응답은 각각 1명뿐이었다. 즉, 코디·코닥의 사고는 업무 중 발생하지만, 그 이후의 치료, 비용 부담, 보상 신청, 회사와의 조율은 대부분 개인에게 맡겨지고 있었다. 사고가 반복적으로 발생하는 노동환경임에도, 사고 이후의 대응체계는 사실상 부재하거나 작동하지 않는 구조로 볼 수 있다.

4) 업무 관련 질병·증상

현재 업무로 인해 발병하거나 악화되었다고 인식한 질병도 다양했다. 가장 높은 비율은 근육·뼈 관련 질환으로 86.7%였다. 비뇨기계 질환은 70.3%, 위장질환은 68.3%, 코 질환은 66.8%, 시력 저하는 63.8%, 불면증 및 수면장애는 63.6%, 호흡기질환은 63.2%였다. 이 밖에도 만성변비 53.0%, 생식기계 질환 47.8%, 온열질환 46.7%, 피부질환 44.8%, 우울증 44.5%, 눈 염증 39.2%가 업무로 인해 발병하거나 악화되었다고 응답하였다 (표 23).

질병/증상	경험자/유효응답	비율 (%)
근육·뼈 관련 질환	163명/188명	86.7
비뇨기계 질환	130명/185명	70.3
위장질환	125명/183명	68.3
코 질환	125명/187명	66.8
시력 저하	118명/185명	63.8
불면증·수면장애	117명/184명	63.6
호흡기질환	115명/182명	63.2
만성변비	96명/181명	53.0
생식기계 질환	86명/180명	47.8
온열질환	85명/182명	46.7
피부질환	82명/183명	44.8
우울증	81명/182명	44.5
눈 염증	71명/181명	39.2

표 26. 업무로 발병·악화되었다고 응답한 질병·증상. 문항 별 무응답으로 분모가 다름.

이 문항은 의학적 진단을 확정하는 문항은 아니지만, 노동자들이 자신의 건강문제를 업무와 연결하여 인식하고 있음을 보여준다. 근육·뼈 관련 질환은 반복작업과 부담자세, 중량물 취급과 관련된다. 비뇨기계 질환은 화장실 접근의 어려움, 수분 섭취 억제, 긴 이동과 대기시간과 연결해서 보아야 한다. 호흡기질환, 코 질환, 눈 염증, 피부질환은 비데 세정제, 공기청정기 필터 먼지, 반려동물 털, 오염물질 노출과 관련될 수 있다. 위장질환, 변비, 수면장애, 우울증은 불규칙한 식사와 휴게 부족, 고객응대 스트레스, 영업압박과 함께 해석할 필요가 있다.

5) 업무 관련 유해요인의 영향 정도

업무 관련 유해요인의 영향 정도를 1점에서 5점으로 평가한 결과도 이러한 해석을 뒷받침한다. 중량물 취급은 4.12점으로 가장 높았고, 불편한 자세는 4.11점, 더위 및 추위는 4.08점, 회사의 성과·영업 압박은 4.07점, 먼지·분진은 4.01점이었다. 장시간 노동은 3.77점, ‘고객 민

원 스트레스'는 3.70점으로 나타났다 (표 24).

유해요인	평균점수
중량물 취급	4.12
불편한 자세	4.11
더위·추위	4.08
회사 성과·영업 압박	4.07
먼지·분진	4.01
장시간 노동	3.77
고객 민원 스트레스	3.70
교통사고 등 이동환경	3.09
미생물·오염물질	3.06
배기가스	2.94
가사·육아 병행	2.74
성희롱·성폭행·개물림 등 고객 환경	2.48

표 27. 업무 관련 유해요인의 영향 정도. 1점은 '없다'에 가까움, 5점은 '매우 크다'에 가까움. 점수형 문항이므로 각 항목의 값은 평균점수임.

코다·코닥은 신체적 부담, 환경적 유해요인, 이동위험, 정신적 압박을 동시에 경험하고 있었다. 특히 상위 유해요인이 중량물, 불편한 자세, 더위·추위, 성과·영업 압박, 먼지·분진으로 나타난 것은 코다·코닥의 위험이 하나의 범주로만 설명되지 않는다는 점을 보여준다.

8. 근골격계 부담작업과 통증

1) 작업시간의 50% 이상 나타나는 부담자세

근골격계 부담은 작업자세에서 뚜렷하게 확인되었다. 작업시간의 50% 이상 해당 자세가 나타난다고 응답한 비율은 무릎 굽힘·쫓그림이 145명/190명으로 76.3%로 가장 높았다. 허리 굽힘·비틀림은 124명/188명으로 66.0%, 팔 벌림·팔 들기는 118명/185명으로 63.8%, 손목 꺾임은 96명/186명으로 51.6%, 목 젖힘·비틀림은 77명/183명으로 42.1%였다 (표 25).

부담 자세	경험자/유효응답	비율 (%)
무릎 굽힘·쪼그림	145명/190명	76.3
허리 굽힘·비틀림	124명/188명	66.0
팔 벌림·팔 들기	118명/185명	63.8
손목 꺾임	96명/186명	51.6
목 젖힘·비틀림	77명/183명	42.1

표 28 작업시간의 50% 이상 나타나는 부담 자세. 문항 별 무응답으로 분모가 다름.

이러한 결과는 코디·코닥의 업무가 단순한 서비스 응대가 아니라 전신을 사용하는 신체부담 작업임을 보여준다. 정수기 작업에서는 팔을 어깨 높이 이상으로 들고 목을 숙이거나 젖힌 채 내부를 확인하고 청소해야 한다. 비데 작업에서는 좁은 욕실에서 허리를 깊게 굽히거나 쪼그려 앉는다. 공기청정기 작업에서는 무릎을 꿇고 앉아 필터를 분리하고 먼지를 털어야 하며, 연수기 작업에서는 소금 블록과 여러 장비를 들고 이동해야 한다. 손목과 손가락은 필터, 호스, 덕트, 세정제 캡, 피팅 부품을 빼고 끼우는 과정에서 반복적으로 사용된다.

2) 신체 부위별 통증 호소

설문에서 가장 두드러진 건강문제는 근골격계 통증이었다. 코디·코닥의 통증은 특정 부위에 국한되지 않고 전신에 걸쳐 나타났다. 신체 부위별 통증 호소율은 어깨가 171명/185명으로 92.4%로 가장 높았고, 허리는 168명/183명으로 91.8%, 손목·손가락은 164명/184명으로 89.1%, 목은 158명/181명으로 87.3%, 무릎은 154명/185명으로 83.2%, 팔·팔꿈치는 146명/183명으로 79.8%, 발·발목은 122명/182명으로 67.0%였다 (표 26).

통증 부위	경험자/유효응답	비율 (%)
어깨	171명/185명	92.4
허리	168명/183명	91.8
손목·손가락	164명/184명	89.1
목	158명/181명	87.3
무릎	154명/185명	83.2
팔·팔꿈치	146명/183명	79.8
발·발목	122명/182명	67.0

표 29. 신체 부위별 근골격계 통증 호소율. 문항 별 무응답으로 분모가 다름.

이 결과는 앞서 확인한 부담자세와 밀접하게 연결된다. 무릎 굽힘·쪼그림, 허리 굽힘·비틀림, 팔 들기, 손목 꺾임, 목 젖힘·비틀림이 반복되는 작업조건에서 어깨, 허리, 손목·손가락, 목, 무릎 통증이 광범위하게 나타난 것이다.

통증 부위의 수를 보면 문제의 심각성이 더 분명해진다. 1개 부위 이상 통증을 호소한 사람은 187명으로 96.9%였고, 2개 부위 이상은 94.3%, 3개 부위 이상은 89.6%, 4개 부위 이상은 85.5%였다. 5개 부위 이상 통증을 호소한 사람도 75.1%, 6개 부위 이상은 68.4%였으며, 조사한 7개 부위 모두에서 통증을 호소한 사람도 99명으로 51.3%였다 (표 27).

통증 부위 수	응답 (명)	비율 (%)
없음	6	3.1
1개 이상	187	96.9
2개 이상	182	94.3
3개 이상	173	89.6
4개 이상	165	85.5
5개 이상	145	75.1
6개 이상	132	68.4
7개 부위 모두	99	51.3

표 30. 근골격계 통증 호소 부위 수 (전체 응답자 193명)

코디·코닥의 근골격계 통증은 한두 부위의 국소적 통증이 아니라 전신에 걸친 다부위 통증으로 나타났다. 이는 정수기, 비데, 공기청정기, 연수기 작업에서 반복되는 쏘그림, 허리 굽힘, 팔 들기, 손목 꺾임, 무릎 꿇기, 중량물 운반이 누적된 결과로 해석할 수 있다.

다만 설문에서 통증을 호소했다는 사실만으로 곧바로 질환자로 판정할 수는 없다. 통증의 빈도, 지속기간, 강도, 기능 제한, 진단 여부 등을 함께 살펴보아야 한다. 그럼에도 통증 호소율이 매우 높고 다부위 통증이 광범위하게 나타났다는 점은 코디·코닥 업무에 대한 근골격계 유해요인 평가와 예방대책이 시급함을 시사한다.

9. 정신건강: 우울

1) PHQ-9 평균과 우울 증상 분포

정신건강 평가에서는 PHQ-9을 활용하여 우울 증상을 확인하였다. 전체 응답자 191명의 PHQ-9 평균 점수는 7.6점이었다. 이는 국내 성인 인구집단을 대상으로 한 선행연구에서 보고된 PHQ-9 평균 2.74점보다 약 2.8배 높은 수준이며, 같은 연구에서 제시된 40대 여성 평균 2.92점, 50대 여성 평균 3.35점과 비교해도 높은 수준이었다¹⁶⁾.

16) Shin, C., Ko, Y. H., An, H., Yoon, H. K., & Han, C. (2020). Normative data and psychometric properties of the Patient Health Questionnaire-9 in a nationally representative Korean population. BMC Psychiatry, 20(1), Article 194. <https://doi.org/10.1186/s12888-020-02613-0>

우울 증상 수준	응답 (명)	비율 (%)
최소 또는 정상(0~4점)	79	41.4
경도 우울(5~9점)	55	28.8
중등도 우울(10~14점)	27	14.1
중등도-중증 우울(15~19점)	17	8.9
중증 우울(20~27점)	13	6.8
중등도 이상 우울(PHQ-9 ≥ 10)	57	29.8
중등도-중증-중증 합산	30	15.7

표 31 PHQ-9 우울 증상 분포 (유효응답 191명)

우울 증상 분포를 보면, 유효응답 191명 중 최소 또는 정상 범위는 79명으로 41.4%, 경도 우울은 55명으로 28.8%, 중등도 우울은 27명으로 14.1%, 중등도-중증 우울은 17명으로 8.9%, 중증 우울은 13명으로 6.8%였다. PHQ-9 총점 10점 이상에 해당하는 중등도 이상 우울은 57명으로 29.8%였다. 중등도-중증과 중증을 합산하면 30명으로 15.7%였다.

2) 자살사고

자살사고 문항에 '있음'으로 응답한 사람은 35명으로, 응답자 191명 중 18.1%였다. 이는 국내 성인 인구집단을 대상으로 한 선행연구에서 보고된 자살사고 유병률 4.75%보다 약 3.8배 높은 수준이다¹⁷⁾. 이 수치는 매우 신중하게 다루어야 하지만, 동시에 결코 가볍게 넘길 수 없는 정신건강의 적신호다.

PHQ-9은 선별도구이므로 이 결과만으로 우울증 진단을 확정할 수는 없다. 또한 단면 설문조사이므로 노동조건과 우울 증상 사이의 인과관계를 단정할 수는 없다. 그러나 감정노동, 고객폭력, 직장 내 폭력, 영업압박, 장시간 이동, 휴게 부족, 아픈데도 일하는 경험이 동시에 확인된 조사에서 우울 수준과 자살사고가 높게 나타났다는 점은 중요하다.

지표	값
PHQ-9 평균 점수	7.6점
한국 성인 PHQ-9 평균	2.74점
자살사고 있음	18.1% (35명 /191명)
한국 성인 자살사고 유병률	4.75%

표 32 정신건강 지표 요약 (유효응답 191명 기준)

코디·코닥의 정신건강 문제는 개인의 취약성이나 성격의 문제가 아니라, 노동조건과 보호체

17) Kim EY, Jeong YW, Lim J, Kang DR. Factors Related to Suicidal Ideation by Gender and Age Group in Korean Adults. J Korean Med Sci. 2023 Dec;38(49):e376. <https://doi.org/10.3346/jkms.2023.38.e376>

계의 문제로 해석해야 한다. 설문에서 감정부조화 위험군과 보호체계 위험군이 매우 높게 나타났다. 고객의 폭언·욕설, 성희롱, 위협, 차별 경험도 확인되었다. 이러한 조건이 반복될 경우 불안, 피로, 수면장애, 무력감, 우울감으로 이어질 수 있다.

따라서 정신건강 문제에 대한 대책은 개인상담 안내만으로 충분하지 않다. 고객폭력과 성희롱 발생 시 즉시 응대를 중단할 권리, 업무시간 외 연락 제한, 위험고객 정보 공유, 부당한 클레임에 대한 회사의 사실확인 절차, 영업압박 완화, 휴게시간 보장, 피해 이후 심리적 회복지원이 함께 마련되어야 한다. 우울과 자살사고는 개인의 마음문제가 아니라, 코다·코닥이 처한 노동환경의 결과로 다루어져야 한다.

10. 소결: 노동강도를 낮추기 위한 과제

설문조사에서 확인된 코다·코닥의 노동환경과 건강문제는 다섯 가지로 요약할 수 있다.

첫째, 코다·코닥의 통증은 한두 부위가 아니라 전신에 걸쳐 나타났다. 5개 이상 신체부위 통증을 호소한 응답자는 75.1%, 7개 부위 모두 통증을 호소한 응답자도 51.3%였다. 이는 정수기, 비데, 공기청정기, 연수기 작업에서 반복되는 불편한 자세, 중량물 취급, 손가락과 손목의 반복 사용이 누적된 결과로 볼 수 있다.

둘째, 사고와 이동위험이 일상적으로 발생하고 있었다. 최근 12개월 동안 사고를 경험한 응답자는 178명이었고, 사고 경험자 중 82.0%는 2종 이상의 사고를 경험하였다. 교통사고 경험도 43.5%로 높았다. 이는 코다·코닥의 위험이 제품 점검 중의 사고에만 국한되지 않고, 차량 이동, 주차, 계단과 복도 이동, 고객 집 내부 환경까지 이어져 있음을 보여준다.

셋째, 아파도 쉬거나 회복하기 어려운 구조가 확인되었다. 응답자의 93.0%가 아픈데도 일한 경험이 있었고, 그중 70.9%는 4일 이상 아픈 상태로 일했다. 하루 평균 휴게시간은 대기시간을 포함해 1.85시간으로 조사되었지만, 실제로는 고객 취소와 다음 방문 사이에 차량에서 기다리는 대기시간의 성격이 강했다. 회사 제공 휴게시설을 이용한다는 응답은 5.37%에 그쳤다.

넷째, 감정노동과 정신건강의 위험이 높았다. KELS 분석에서 감정부조화 위험군은 90.1%, 보호체계 위험군은 82.5%였다. PHQ-9 평균 점수는 7.6점이었고, 중등도 이상 우울은 29.8%, 자살사고는 18.1%였다. 이는 코다·코닥의 건강문제가 근골격계 통증에 그치지 않고, 고객응대, 영업압박, 보호체계 부족과 결합된 정신건강 문제로도 나타나고 있음을 보여준다.

다섯째, 업무상 문제가 생겨도 대부분 개인이 감당하고 있었다. 사고 이후 처리 방식에서 일반 사고와 교통사고 모두 ‘개인이 알아서 해결’했다는 응답이 압도적으로 높았다. 고객폭력, 성희롱, 위험고객, 세정제 노출, 도구 부족, 화장실 문제 역시 회사의 공식 보호체계보다 개인의 요령과 비용으로 처리되는 경향이 확인되었다.

따라서 코다·코닥의 노동강도를 낮추기 위한 과제는 단순히 계정 수를 줄이는 데만 머물 수 없다. 적정 계정 수와 노동시간 단축, 기본급 보장은 중요한 출발점이지만, 노동강도는 이동거리, 고객 일정 변경, 무급 대기, 불편한 작업자세, 중량물 운반, 도구 부족, 감정노동, 영업압박, 휴게와 화장실 접근의 어려움이 결합되어 만들어진다. 그러므로 개선대책은 계정 수 조정

과 소득 안정, 작업도구와 제품·설치 기준 개선, 고객폭력과 성희롱에 대한 회사의 보호체계, 휴게·화장실·폭염 대책, 사고와 질병 발생 이후의 산재 및 치료 지원체계를 함께 포함해야 한다.

결국 설문조사 결과는 코디·코닥의 건강문제가 개인의 체력, 나이, 성격, 부주의의 문제가 아니라는 점을 보여준다. 반복적인 부담작업, 이동노동, 고객응대, 영업압박, 휴게권 부재, 보호체계 부족이 서로 결합하여 몸과 정신의 손상을 만들고 있었다. 이후 면접조사와 현장조사에서는 이러한 설문 결과가 실제 노동과정에서 어떻게 발생하고 반복되는지를 구체적으로 살펴본다.

II-2. 면접조사 및 현장조사

1. 면접 및 현장조사의 목적 및 방법

이번 조사에서 연구진은 대구, 구미, 안동, 포항, 경산, 경주 지역의 코웨이 코디·코닥의 업무에 동행하며 현장조사를 진행했다. 연구진 1인이 코디·코닥 1인을 만나 현장조사와 면접조사를 진행했다. 업무를 시작할 때 만나 가정집, 사무실, 영업장, 공장 등 약속한 일정에 동행해 업무 과정을 관찰하며 조사를 진행했다. 현장조사에서는 고객 방문 전 미리 연락을 하고 고객 집에서 정수기, 공기청정기, 비데, 연수기 등 제품을 관리하는 과정, 고객과 대화하고 필요한 설명을 하는 모습을 확인했다. 고객이 물어오면 답하기 어려운 질문에도 답을 하며 고객의 궁금증을 해결하는 과정, 코디·코닥 업무가 아니지만 고객이 질문하면 답하는 모습 역시 확인했다. 업무 중에도 다른 고객과 일정을 잡고 차로 이동하면서 고객과 일정을 조율하며, 때때로 지국에서 전화한 관리자와 통화하는 일까지 이어졌다.

업무를 할 때 몸을 과도하게 뻗거나 구부려야 하는 신체 부담 작업이 지속되었다. 그런 과정에서도 노동자들이 오랜 기간 이 업무를 지속해옴으로써 갖게 된 능숙함으로 업무를 원활히 처리할 수 있고, 사고를 피할 수 있다는 점을 확인할 수 있었다.

심층 면접은 가전 관리 업무 이후나 업무 중간 반구조화 면접을 통해 업무 전반에 대해 확인하며 이루어졌다. 입직 과정, 신체적, 정신적 부담, 계정 수나 영업의 어려움, 이 일을 계속하는 이유, 현장조사 과정에서 확인이 필요한 점을 면접조사에서 확인했다. 면접 시에 연구진이 참여자에게 연구 목적, 방법, 비밀 보장에 대해 안내하고 면접 내용을 모두 녹음하였고, 녹취록을 읽고 면접 내용을 분석했다.

현장조사 및 면접 대상은 다음 표 30과 같다.

참여자 기호	경력	지역	현장조사 및 면접 날짜
A	10년	대구	26.05.13.
B	15년	대구	26.05.13.
C	8년	대구	26.05.15.
D	10년	구미	26.05.15.
E	11년	안동	26.05.15.
F	13년	포항	26.05.18.
G	23년	경주	26.05.18.
H	15년	경산	26.05.21.
I	12년	경산	26.05.21.
J	15년	대구	26.05.22.

표 33. 면접대상자의 경력, 지역, 면접일자

코웨이는 정수기, 연수기, 공기청정기, 비데 등 가전제품 렌탈 사업을 하고 있는데, 고객이 계약을 하면 제품을 정기적으로 관리하는 코디(여성), 코닥(남성) 고객을 방문해 필요한 업무

를 처리한다. 제품마다 2개월 또는 3개월에 한 번씩 방문을 한다.

보통 아침 8시에서 9시 사이가 되면 코디·코닥은 차를 타고 미리 약속한 고객 집으로 출발한다. 일반적으로 주거지와 가까운 곳의 고객들 가전제품을 관리하고 코디·코닥 역시 그렇게하기를 원하지만, 지국에서 담당 계정을 변경하는 경우가 있기 때문에 주거지에서 먼 곳을 담당하기도 한다. 고객 집 앞에 도착하면 관리하는 제품에 맞는 장비를 차에서 꺼내 관리 준비를 한다. 고객이 하나의 제품을 사용하기도 하고 두 개 이상 사용하기도 하기 때문에 사용 제품에 맞는 다양한 장비, 도구를 챙겨야 한다. 정수기에는 살균수기, 필터, 연수기에는 필터 기능을 하는 블럭, 공기청정기에는 기계에 맞는 먼지 필터, 그리고 비데는 교체할 필터, 그리고 덕트 커버 등이 필요하다. 이런 장비, 도구를 차에 싣고 다니는데, 이 때문에 차 안이 틈 하나 없이 가득 차있다. 고객 제품을 관리한 후에는 거기서 나오는 사용 필터, 블럭, 먼지 필터, 그리고 비데를 청소하며 닦은 오염물질도 차에 싣는다. 관리 중 나온 쓰레기는 대부분 산업 쓰레기로 분류되는데, 코디·코닥들은 사무실에 산업 쓰레기를 모아둔다. 하지만 주요 업무 장소와 사무실이 가깝지 않아 매일 방문할 수가 없어, 2-3일에 한 번 혹은 일주일에 한 번 쓰레기를 폐기하게 되는데, 그럴 경우 각종 오염 물질이 차에 실려 차 안에 있는동안 계속해서 오염 물질에 노출되게 되는 것이다.

고객 집에 도착하면 이후 자세히 후술할 제품 관리를 시작한다. 각 제품에 맞도록 자세를 취하고 필터를 교체하거나 블럭을 교체하고, 덕트 커버를 교체하는 식이다. 업무 중간에 고객의 물음에 성실히 답을 하는 것도 업무에 포함된다. 이런 업무를 하루 10개에서 15개 가구에 방문하며 처리한다.

연구를 통해 만난 코디·코닥들은 보통 집에서 멀지 않은 곳에서 일을 하기 때문에 식사시간이 되면 집에 들어가 식사를 한다. 집에 들어가는 시간을 이용해 화장실을 가는데, 항상 맞출 수 있는 것은 아니기 때문에 적절한 화장실을 찾아두어야 한다. 원할 때 화장실을 원활하게 갈 수 없기 때문에 노동자들은 참거나 물을 마시지 않는 방법까지 쓰기도 한다.

집이나 영업장소, 공장 등에서 업무를 마치면 차로 돌아와 다음 집으로 이동한다. 이동하는 차 안에서는 지국장이나 팀장에게서 온 전화를 받거나 다음 방문할 고객과 통화, 혹은 다음날 방문할 고객과 통화를 하기도 한다. 그런데 예상치 못하게 고객이 약속을 취소하면 갑자기 시간이 생기기도 하는데, 그럴 때는 차 안에서 마냥 기다려야 한다. 이렇게 약속이 취소되면 다음 방문할 고객에 연락해서 시간을 앞당기기도 하는데 이런 시간 변경이 항상 가능한 것은 아니다. 때로 방문한 집에서 시간이 예정보다 오래 걸리면 다음 고객들에게 줄줄이 연락을 해야 한다. 이런 경우 모든 고객과의 시간 조율이 원활하지 않고, 화를 내거나 방문 약속을 미뤄야 하는 때도 생긴다. 어쩔 수 없이 결국 코디·코닥이 감내해야 하는 상황이 오는 것이다. 월말이 되면 적어도 3-4일은 일정이 없는 날도 있는데, 취소한 고객과의 약속을 이때 잡아야 하기 때문에 업무로 채워지게 된다.

코디·코닥들은 고객과 연락하고 일정 조율을 위해 하루에 긴 시간을 쓰는데, 이 업무는 일과가 끝나고 집에 들어가서까지 이어진다.

2. 면접 및 현장조사 결과

1) 영업 압박 속 회사 보장 없는 코디·코닥 업무

다음은 코디·코닥 노동조건 전반에 구조화되어 있는 문제들이다. 계정(섹터) 배정과 변경부터 회사의 상시적 영업 압박까지, 코디는 자신의 노동 시간과 동선을 스스로 통제하지 못한 채 회사와 지국, 고객의 사정에 맞춰 일정을 계속 재조정해야 하는 위치에 놓여 있다. 여기에 더해 차량 유지비·통신비 등 업무에 필수적인 비용을 회사로부터 지원받지 못하고 전액 개인이 부담하며, 4대 보험이나 산재 처리 같은 최소한의 사회보장 장치조차 갖추어져 있지 않다.

이처럼 노동조건을 결정하는 권한은 대부분 회사에 있는 반면, 그로 인해 발생하는 불안정성과 비용, 고객과의 갈등을 감당하는 몫은 고스란히 코디 개인에게 전가된다. 그런데 이러한 구조는 단순한 관행의 문제가 아니라, 회사가 코디의 '근로자'성을 회피하기 위해 의도적으로 설계·유지해온 결과이기도 하다. 판례상 근로기준법상 '근로자'인지 여부는 업무 수행 과정에서 사용자의 지휘·감독이 있는지, 근무시간과 장소가 지정되는지, 작업도구나 비용을 노무제공자가 스스로 부담하는지 등을 종합적으로 판단하는데, 회사는 점검 일정 변경의 자유를 보장하는 것처럼 보이면서도 제품별 최소관리시간으로 노동시간을 간접 통제하고, 차량·통신 등 업무필수 비용 일체를 코디에게 떠넘김으로써 '근로자'성 지표를 의도적으로 약화시킨다. 그 결과 코디는 형식적으로는 '자유로운' 개인사업자이지만 실질적으로는 회사에 종속된 노동을 하면서도, 그로 인한 위험과 비용은 스스로 감당해야 하는 이중의 부담을 지게 된다.

이번 장에서는 영업 관련 조건(계정 배정, 영업 압박)과 임금 관련 조건(차량·통신비 개인 부담, 사회보장 부재)을 중심으로, 이러한 구조가 코디의 노동강도를 어떻게 실질적으로 높이고 있는지 살펴본다.

(1) 영업 관련

① 계정 배정의 자의적 운영

코디들이 관리하는 계정(섹터)은 코디의 거주지나 이동 편의 같은 현장 여건과 무관하게, 회사와 지국의 편의에 따라 정해지고 수시로 바뀐다. 총국장이 지국에 섹터를 나눠줄 때도 지국 사정에 맞춰 배정하다 보니, 코디는 자신의 거주지와 정반대 방향으로 30~40분씩 이동해야 하는 상황에 놓이기도 한다.

A: 회사는 코디들이 섹터에서 어떻게 움직이는지 전혀 신경 쓰지 않아요. 총국장이 섹터를 나눠줄 때도 지국 사정에 맞게 나눠주다 보니, 집이 동쪽이면 점검은 서쪽으로 가야 하는 일이 생겨요. 제 집은 이쪽인데 저희 지국이 받은 섹터는 정반대 방향이라 30~40분 거리를 오가야 했어요. 결국 섹터를 나누는 기준에서 현장 여건은 완전히 배제된다는 거죠.

계정 변경 방식도 지국장이 누구냐에 따라 완전히 달라진다. 예전 지국장은 계정을 조정할 때 코디와 미리 의논하고 타협점을 찾았지만, 새로 온 지국장은 사전 협의나 통보 없이 일방적으로 계정을 빼버린다. 심지어 전날까지 있던 오전 방문 일정이 하루아침에 통째로 사라지는 일도 있었다.

D: 예전 지국장님은 신입이 들어와서 계정을 나눠 줘야 할 때도 '번지를 좀 나누려 하는데 어느 쪽이 괜찮겠어요?' 하고 먼저 물어봤어요. 제가 '저도 돈 벌어야 하니까 계정을 많이 안 건드렸으면 좋겠어요' 하면, '그 마음 알아요, 그럼 10개만 뺄게요' 하는 식으로 타협을 해줬죠. 그런데 바뀐 지국장은 상의도 통보도 없이 그냥 자기 마음대로 계정을 빼요. 어떤 언니는 주말 쉬고 월요일 출근하려고 씻고 준비까지 다 마친 다음에 전산을 켜는데, 분명히 있던 오전 계정이 다 사라져 있었대요. 지국장이 다 바꿔놓은 거예요.

신입이 들어올 때도 그 부담은 기존 코디에게 전가된다. 신입에게는 관리가 수월한 새 아 파트 계정을 우선 배정하고, 상대적으로 힘든 노후 지역(이른바 '힘지')은 기존 고참 코디가 떠맡는 방식이 관행처럼 굳어져 있다.

G: 계정 때문에 힘든 게, 신입이 들어오면 기존 사람들이 힘지를 다 떠맡아야 한다는 거예요. 사무실에서 고참들한테 부탁하면 안 해줄 수가 없거든요. 신입들이 안 온다고 하면 결국 그 힘지는 고참들이 다 가는 거죠.

② 회사의 영업 압박과 강매, 이른바 “떠안기” 관행

코디는 기본급 없이 실적에 따라 수입이 결정되는 구조이기 때문에, 영업을 하지 않으면 이는 곧바로 생계와 직결되는 문제가 된다. 이 때문에 코디들은 영업 압박을 회사의 강요 이전에 이미 스스로도 벗어날 수 없는 구조로 받아들이고 있었다.

G: 영업하는 게 두 번째로 힘든 거예요. 영업을 안 하면 우리는 돈이 안 되거든요.

영업 압박은 상시적으로 이루어진다. 총국에서 매주 목표치를 정해 지국·팀 단위로 하달하면, 팀장은 하루에도 여러 차례 전화를 걸어 실적을 채근한다. 이런 압박 때문에 신입 코디들이 일찍 그만두는 경우도 많다.

E: 국장님이 총국에서 매주 목표를 정해줘요. 저희 지국에다가, 지국장님·팀장님이 팀원들한테 이번 주 몇 개가 목표다 해야 된다 이렇게 얘기하죠. 압박은 하죠.

H: 동행 나가면 조용한데, 하루 종일 사무실에 있으면 팀장이 어제 같은 경우는 6통, 7통을 해요. 오늘 가는 고객한테 뭐라고 얘기할 거냐, 어떤 제품 권할 거냐, 이 고객 몇 개월 됐는데 왜 안 바꾸냐, 이런 걸 계속 얘기해요. 알겠다고 해도 안 끊어요, 전화.

실적을 채우기 위해 코디가 자기 돈으로 제품을 사서 떠안는 이른바 "끌어안기" 관행도 여 전하다. 팀장 실적과 코디의 영업이 직접 연결돼 있다 보니, 특히 여성 코디들이 이런 부담을 떠안는 경우가 많다. 회사가 정한 문자 발송(DT) 건수 같은 영업 관련 업무 지시도 일상적으로 내려온다.

I: 팀장이 이번 달 신규 영업을 60개, 70개 해야 되는데 그걸 못 하면, 여자 코디님들은 그걸 떠안아요. 집에다가 필요 없는 제품을 하나 사는 거죠. 지금도 있어요, 그런 게 비일비재합니다.

C: DT(디지털 세일즈) 광고 문자를 한 달에 100건 보내라 하는데, 제가 안 보냈다고 하면 좀 보내야 되지 않냐고 해요.

경쟁업체(인터넷·홈쇼핑) 대비 회사가 지원하는 사은품 규모가 턱없이 낮다 보니, 그 격차로 인한 고객 불만도 고스란히 코디가 감당해야 한다.

I: 인터넷에서는 사은품을 얼마짜리라고 다 적어놓는데, 우리는 그걸 다 지원을 못 해요. 재렌탈은 5만 원밖에 안 나오는데, 그 안에서 '저도 좀 먹고살아야 되니까'라면서 2~3만 원 정도 선물을 드리는 거예요. 그러면 고객은 '인터넷에서는 15만 원짜리 프라이팬 주는데, 저 코디님은 기껏 행주 갖다주고 2~3만 원짜리 선물을 줘'라면서 뒤에서 사기꾼 취급을 하기도 해요.

이런 상시적 영업 압박은 코디들에게 상당한 심리적 소진을 초래한다. 겉으로는 자율 모임이라고 하면서 실질적으로는 사무실로 불러 모아 옥박지르는 방식으로营业을 독촉하기도 하고, 매달 실적이 리셋되는 구조 자체가 만성적인 압박감으로 작용해 극단적인 생각으로까지 이어지는 경우도 있었다.

D: 자율모임인 척하지만 사무실로 오라고 해서 영업 압박을 해요. 나이 먹을 만큼 먹은 사람들인데 소리 지르고, 왜 그것밖에 못 하냐고 옥박지르고 해서 너무 황당했어요. 영업에 대한 압박이 커요. 한 달마다 집계가 돼서, 한 달 그럭저럭 넘기고 나면 다음 달이 되면서 다시 리셋이 돼요. 다시 해야 한다고 생각하면 가슴이 턱 막혀요. 술 마시고 건물 위에서 뭘까 하는 생각을 할 때도 있어요.

영업 압박 못지않게 가장 시급한 개선 요구로 제기된 것은 변칙영업 판정과 그에 따른 수당 환수 문제다. 계약 후 일정 기간 내에 제품이 반환되면 담당 노동자의 영업이 변칙영업으로 처리되어 지급받은 수당을 반환해야 하는데, 고객의 폐업이나 개인 사정으로 반환이 발생한 경우에도 동일하게 처리되며, 노동자가 정상 영업이었음을 소명할 절차는 실질적으로 존재하지 않는다. 환수 비율이 150%에서 100%로 조정된 것은 노동조합의 성과이지만, 판정 절차 자체에 대한 개선은 이루어지지 않았다.

I: 시급하게 개선돼야 될 부분이 바로 이 변칙 여부예요. 잘못된 사람 한 명을 잡는 건 맞아요. 근데 그런 사람들 때문에 정상적으로營業을 한 사람들이 피해를 보는, 이거는 반드시 좀 개선되어야 된다고 봐요. 우리가 뭐 그렇다고 해서 고객한테 "고객님 혹시 저쪽 부산에 있는 가게가 망할 건가요, 3개월 뒤에?"라고 물어볼 수 없잖아요. 그러면 우리 같은 경우에는 수당이 다 되물리면 돼요. 받았던 수당 다 토해내야 돼요. 옛날에는 그게 150%였었어요. 그게 조합이 생기면서 이제 100%로 된 거예요. 그나마 그래도 잘했죠, 조합이. 그래서 지국에 요청하면 팀장 지국장은 뭐라고 얘기하나면, 악법도 법이다 이거야. 회사의 정책이기 때문에 어쩔 수 없다. 소명해도 안 되는 거예요.

이 문제는 회사 정책에 대한 비판이면서 동시에 노동조합의 대응력에 대한 문제제기이기도 하다. I는 회사 경영팀과 노동조합 양쪽에 문제를 제기했으나 해결되지 않았다고 밝혔다.

I: 회사에 경영팀에도 얘기하고, 제가 노조 지회장 할 때 그래서 바꿔보겠노라고 직접 전화했어요. 전화도 하고 또 노조에도 제가 건의했어요. 이건 아니지 않냐, 노조

중앙에서 이 부분에 대해서는 어느 정도 해결해 줘야 되는 거 아니냐. 어느 누구도 해결 안 해줘요. 그래서 노조에서 실망 많이 했어요. 그냥 회사의 정책인 거예요.

③ 지국 모임과 자울 스터디 강제

회사는 '자울스터디'라는 명목으로 일주일에 1회 정기적으로 코디들을 지국회의에 소집해 영업을 압박하면서도 이는 어디까지나 '자울' 모임임을 강조한다. 신제품 교육과 영업 프로모션 소개를 겸한 '자울스터디'에 대해 회사는 공식적으로는 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 없다.

B : 이제 10시에 우리가 미팅(자울스터디)이 있잖아요, 일주일에 한 번. 코로나 이전에는 일주일에 두 번 하던 거를 지금은 한 번으로 줄였거든요. 근데 벌써 10시쯤 돼 가지고 5분 전이나 10시 다 됐는데 빈자리가 있잖아. 그럼 막 팀장을 잡아, 지국장이. 누구는 왜 안 왔나, 누구는 왜 안 왔나, 전화해 봤나, 회의 전에 전화해 봤나 이러면서. 팀장을 잡으니까 팀장은 또 그 사람(코디)한테 전화하잖아. 그리고 미팅 오프닝 하면서 이제 그러는 거지. 이해가 안 된다면서, 왜 미팅인데 이 시간까지 안 오냐고. 더 웃기는 게 뭔지 알아요? 이게 이제 저희들이 영업을 하잖아요. 한 달에 영업 10개, 7개 이상을 했든지 10개 이상 했든지 그렇게 하면은 회사에서 물품을 한 박스, 행주 같은 거를 한 박스 더 준다든지 그런 게 있어요. 그리고 또 월요일부터 수요일까지 영업 두 개 한 사람한테는 쟁반을 한 개 준다, 이렇게 찍어서 올려. 여기 보면 쟁반 올리고, 컵도 올리고, 우산도 올리고. 그런 물품 사는 거는 회사에서 내려온 돈이겠지? 운영비. 근데 우리 지국에서 조건을 하나 걸더라고. 미팅 시간에 안 오는 사람은 안 주겠다. 이러는 거예요. 근데 코디들이 아무도 말 안 해. 더러워서 진짜. 그러니까 그거를 받으려면 와야 되는 거야. 내가 지국장한테 물었어. 그러면 이거는 회사 방침입니까? 아니면 지국장님 방침입니까? 지국장이 자기가 그렇게 정했대.

C : 저희는 그래서 프리랜서라고 하잖아요, 회사에서. 근데 프리랜서라고 하면서 일주일에 한 번씩 스터디, 자울 스터디라는 걸 진행을 해요. 그러면은 이게 직원인지 프리랜서인지 사실 헷갈리는 거예요.

E : 일주일에 한 번, 거의 반 강제인 자울 스터디데이가 있어요. 이거를 거의 한 달 스케줄 표를 줘요, 지국에서. 그리고 '화요일 날 안 나오시면 목요일 날 나오셔야 됩니다' 이러는 거죠. 자울 스터디데이에 신제품 교육을 하는 건데, 중요한 거는 보통 화요일에 이제 자울 스터디 데이가 있기 때문에 오전 시간에 우리가 스케줄을 다 빼놓거든요. 근데 이거를 뺀 상태에서 만약에 교육이 캔슬이 났어요, 그러면 우리는 그냥 그 시간을 또 그냥 보내는 거고, 목요일 날 오전에 점검 잡아놔던 거는 또 다 빼고 교육에 참석해야 되는 거예요.

G : 아니, 금요일마다 오전 10시부터 12시에 자울 스터디 데이라고 잡는데 안 가면 우리가 새로운 신상품이 나온 거를 교육을 받을 수가 없어요. 자울 스터디 안 나오는 사람들도 있긴 있어요. 근데 안 나가면 내가 손해야. 왜? 알아야 내가 고객님한테 가서

설명을 하지. 새로운 신상품이 나왔을 때 뭘 알아야 내가 가서 이야기하고 영업할 거 아니야. 그러니 가서 참석해서 들어야지. 그리고 요즘 뭘 돌아가는 거, 요즘 이슈가 뭐라든지 그런 것도 이야기하고, 또 동료들 만나면 일주일에 한 번씩. 안 그러면 만날 일이 없으니까요. 동료들 만나서 같이 또 차도 마시고 그날 또 점심을 먹습니다, 같이.

(2) 임금 등: 회사의 무책임

① 차량 유지비 및 보험의 개인 부담

코디는 업무용으로 사용하는 차량의 유지 비용을 회사로부터 전혀 지원받지 못하고 전액 자비로 부담한다. 유류비, 자동차보험료, 오일·타이어 교체 같은 정비비를 다 합치면 한 달에도 수십만 원, 연간으로는 100만 원을 훌쩍 넘는 경우가 많다.

B: 자동차 보험료는 연간 60만 원, 유류비는 기름 값이 올라서 월 18만 원 정도 들고, 타이어 교체 같은 유지보수 비용이 연 100만 원, 통신비도 5~6만 원 이상 나가요. 그런데 월 수수료는 영업을 거의 안 하면 계정 160개 기준으로 150~160만 원 정도예요. 영업을 좀 하면 230만 원, 많을 땐 350만 원까지 적은 적도 있지만, 보통은 평균 170~180만 원 받아서 비용을 빼면 수입이 150만 원이 안 돼요. 200만 원 벌어도 된다고 생각했는데, 이건 최저시급도 못 받는 거예요.

업무 중 교통사고가 나도 산재나 공상 처리가 되지 않아 코디 개인이 비용을 떠안는 경우가 많다. 상대 차량 운전자가 보험 접수를 거부하며 현금을 요구해 사비로 합의금을 지불한 사례도 있었고, 폐차할 정도로 심각한 사고를 당한 동료에 대해서도 회사 차원의 아무런 조치가 없었다.

C: 주차하다가 불법 주정차된 차를 박은 적이 있어요. 저는 보험 처리를 하고 싶었는데, 상대방이 오래된 차라 그런지 보험 접수를 안 한다고 그냥 돈을 달라는 거예요. 결국 그때 정수기 점검 하나 해서 6,500원 받는데 20만 원을 드리고 왔어요.

D: 최근 동료 근로자가 폐차할 정도로 심한 교통사고를 당했는데, 공상도 산재 처리도 없었어요. 지국장은 몸이 괜찮냐고 물어보지도 않았어요.

이런 차량 유지비를 실제 수입에서 빼고 나면 최저임금에도 미치지 못하는 경우가 흔하다. 딸이 보름 아르바이트로 받은 돈보다, 코디가 한 달을 꼬박 일하고 받는 돈이 더 적다는 비교까지 나올 정도다.

H: 차량유지비가 지급이 안 되는데, 그걸 비용으로 빼고 급여에서 식대까지 다 빼면 최저임금이 안 돼요. 그러니까 공짜 노동을 하는 거예요. 우리 목표가 최저임금 받는 거였어요. 딸내미가 알바를 15일 했는데 150만 원을 받아왔어요. 저는 한 달을 꼬박 일해도 120만 원을 받아요. 최저임금이 아예 안 되는 거죠. 영업을 안 되면 더 적게 받고요. 그러니까 되게 값싸게 아줌마들을 부린다고 보시면 돼요. 점검 수당만으로는 한 달에 150만~200만 원도 못 벌어요. 거기다 기름 값, 밥값, 1년 차량 유지비, 보험료까지 다 빼고 나면 일한 만큼의 대가를 많이 못 받는 게 사실이에요.

② 통신비와 개인 휴대전화 사용 부담

차량 유지비와 마찬가지로 통신비 역시 회사의 지원 없이 코디 개인이 전액 부담한다. 회사로부터 업무용 단말기를 지급받지 못해 개인 휴대폰을 그대로 업무에 사용하는데, 고객 응대 문자, DT(디지털 세일즈 광고 문자) 발송 같은 업무 통화·문자량이 많다 보니 무제한 요금제를 쓸 수밖에 없고, 그 비용도 고스란히 개인 몫이다.

C: 회사 문자를 제 개인 핸드폰으로 보내는 거니까, 저는 이제 무제한이니까 그냥 쓰는 거죠. 통신비는 5만 원 정도 나와요. 노조가 생기면서 그나마 좀 올랐어요, 처음보다는.

E: 휴대폰 요금제는 처음부터 무제한이 아니면 안 돼요. 계속 통화해야 되고, 하루에 DT를 매일 보내라 하거든요. DT 보내는 것도 한 달이면 제 계정 240개를 다 보내야 돼요. 그러니까 무제한으로 쓸 수밖에 없는 거예요.

③ 사회보장 및 복지 지원의 부재

코디는 4대 보험 가입 대상이 아니고 퇴직금도 없다. 업무 중 다치거나 아파도 산재 처리가 되지 않아, 병원에 입원할 정도가 아닌 이상 치료비는 온전히 개인 몫이다.

G: 코디를 하면서 제일 안 좋은 게, 4대 보험이 안 되고 퇴직금이 없다는 거예요. 일하다가 다쳐도 산재가 안 돼요. 아파서 병원에 입원하면 그때는 산재보험이 되는데, 우리는 보통 조금씩 다쳐가는 거니까 그런 건 지금 하나도 안 돼요.

더 큰 문제는 부상이나 수술로 몇 달씩 일을 쉬어야 할 때다. 이 기간 동안 소득이 완전히 끊기는데도 최소한의 생활을 지탱해줄 지원 장치가 전혀 없다.

G: 아파서 수술을 했거나 하면 몇 달 동안 일을 못 해요. 그 공백 기간이 완전히 채워지지는 않더라도, 최소한 생활비가 될 수 있을 만큼이라도 보조를 해줬으면 좋겠어요. 저는 제가 아파봤기 때문에 그게 얼마나 필요한지 알아요.

식대나 폭염 대응 물품 같은 기본적인 근무여건 지원도 마련돼 있지 않다. 팀장에게는 코디 1인당 한 달 식대 명목으로 회사 법인카드가 배정되지만, 그마저도 팀장 재량에 따라 코디별로 극심한 차별이 발생한다. 여름철 온열 대응 물품을 요구했을 때도 회사는 오히려 부적절한 이유를 대며 거절했다.

H: 다른 데는 기름 값부터 식대까지 다 나오는데, 팀장들도 코디 한 명당 한 달에 2만 원인가 밥값 명목으로 나와요. 근데 그거조차 우리는 얼마를 썼는지도 몰라요. 법인카드로 저것들이 쓰면서, 마음에 드는 코디는 한 달 내내 밥을 사 먹이고 한 끼도 못 얻어먹는 코디도 있어요. 노조에서 여름에 코디들 너무 더우니까 시원한 물이라도 지급해달라고 했더니, 얼음물 많이 먹으면 심근경색 온다는 소리를 하더라고요.

얼음정수기를 주력으로 파는 회사에서 그런 말을 한다는 게 진짜 어불성설이죠. 냉스카프 하나, 물 값 하나 지원하는 것도 없어요.

핸드폰이나 차량처럼 코디 개인이 갖고 있는 자산을 회사가 업무에 그대로 이용하면서도, 정작 이를 보호하기 위한 조치는 마련돼 있지 않다. 사고나 파손이 나도 보상은 극히 제한적이거나 아예 없다.

H: 차량 유지비랑 휴대폰은 우리 코디들이 다 가지고 있는 걸 회사가 이용하는 건데, 너무 거저먹기 아닌가요. 조합 하기 전에는 그게 당연한 줄 알았어요. 조합을 하면서 내가 그동안 등신같이 살았구나 하는 걸 알게 된 거죠. 사고는 천지뻥가리죠. 1년에 한 번, 2년에 한 번은 뒤에서 받히거나 그래요. 그것도 다 개인 보험으로 처리해요. 렌트비도 제가 내고, 회사에서 지원해주는 건 전혀 없어요. 핸드폰 파손은 연 1회에 한해서 20%를 제하고 나머지를 회사에서 해주는데, 폰이 워낙 고가라 그마저도 별 혜택이 없어요.

회사가 코디를 실질적으로 지휘하면서도 이들을 보호할 책임은 지지 않으려 한다는 인식도 공통적으로 나타났다. 넷마블로 회사가 인수된 이후로는 그나마 있던 복지 혜택마저 줄었다.

F: 이전엔 다치거나 개에 물리면 보험 처리되고 병원비도 나왔는데, 지금은 아무것도 없어요. 오로지 고용보험만 들었어요. 혜택이라고는 장례 물품 지원, 경조사비 지원 정도예요. 넷마블이 맡고 나서는 혜택이 거의 없어요. 야박해졌어요. 그러니 근로자로 인정되면 좋겠다 싶죠.

(3) ‘근로자’성 회피를 위해 악화된 근로조건

법원은 <근로기준법> 상 ‘근로자’에 해당하는지는 ‘업무 내용을 사용자가 정하고 취업규칙 또는 복무(인사)규정 등의 적용을 받으며 업무수행과정에서 사용자가 상당한 지휘·감독을 하는지, 사용자가 근무시간과 근무장소를 지정하고 근로자가 이에 구속을 받는지, 노무제공자가 스스로 비품·원자재나 작업도구 등을 소유하거나 제3자를 고용하여 업무를 대행케 하는 등 독립하여 자신의 계산으로 사업을 영위할 수 있는지, 노무제공을 통한 이윤의 창출과 손실의 초래 등 위험을 스스로 안고 있는지와 보수의 성격이 근로 자체의 대상적 성격인지, 기본급이나 고정급이 정하여졌는지 및 근로소득세의 원천징수 여부 등 보수에 관한 사항, 근로제공관계의 계속성과 사용자에게 대한 전속성의 유무와 정도, 사회보장제도에 관한 법령에서 근로자로서 지위를 인정받는지 등의 경제적·사회적 여러 조건을 종합하여 판단하여야 한다’고 본다.

그에 따라 회사는 코디·코닥의 ‘근로자’성이 강화될 수 있는 지표들을 약화시키려고 하는데, 근무시간과 장소 지정, 업무 수행 방법의 자율성을 보장한다면서 점검 일정의 자유로운 변경을 ‘방치’하고 제품별 최저관리시간으로 개별 코디의 노동시간을 간접 통제하는 방식, 점검 작업에 소요되는 차량, 통신, 작업도구 등 비용 일체를 코디에게 전가하는 방식 등은 결과적으로 코디의 노동환경과 노동강도를 더 악화시키는 결과를 초래한다.

① 자유롭지만, 자유롭지 않은 업무수행 방식

근무시간과 근무장소, 업무 수행방식에 대한 사용자의 통제가 약화될수록 ‘근로자’ 성 지표도 약화된다. 회사는 고객과의 점검 일정을 잡는 것, 변경하는 것이 모두 코디의 재량이고 근무시간에 대해서는 어떠한 통제도 없어 ‘자유로운 근무’가 가능하다고 강조한다. 그러나 고객의 무책임한 일정 변경, 취소, 부재 등에 대해 회사는 어떠한 제재도 가하지 않고, 일정 변경 및 재방문 등으로 인한 비용은 고스란히 코디에게 넘긴다. 코디가 직접 고객을 응대하며 휴게시간, 저녁시간, 휴일까지 활용해 일정을 조정하지 않는다면 회사가 매일같이 발생하는 수많은 고객의 급작스럽고 다양한 일정 변경 요구를 현재처럼 비용 부담도, 제한도 없이 수용하는 것은 불가능할 것이다. 코디의 근무시간은 사실상 고객에게 종속되어 있지만, 회사는 코디가 얼마만큼의 시간을 투입했는지와 상관없이, 오직 점검이 이루어졌을 때만 수수료를 지급하는 ‘건당 수수료 지급’ 정책을 통해 코디의 ‘자유로운 근무시간’을 통제하면서도 ‘근로자’ 고용 책임은 면제받고 있는 셈이다.

한편, 노동의 질과 작업방식에 대해서도 회사는 ‘제품별 최소 관리시간 준수’ 여부로 간접 통제가 가능하다. 제품별 최소 관리시간은 실제 작업을 위한 이동시간, 작업 준비시간 등을 제외한 순수 작업시간만을 뜻하는데, 회사는 코디가 이 시간을 지키지 않으면 서비스 품질이 나쁘다고 압박한다. 날씨, 교통 상황이나 방문 고객의 환경에 따라 이동시간이나 작업시간은 단축되거나 증가될 수 있지만 회사는 점검에 투입되는 코디의 전체 노동시간에는 관심이 없고 오직 제품별 관리시간이 줄어드는 것만 문제삼는다. 숙련된 코디라도 제품별 최소 관리시간 안에 모든 점검을 100% 완료하기는 쉽지 않은데, 혹여 작업이 빨리 끝났다 하더라도 여유시간을 확보하는 것은 허용되지 않는 셈이다. 반대로 초과된 관리시간에 대해서는 회사가 따로 지적하거나 보상하지 않는다. 결국 계정당 배정된 시간 안에서 작업시간을 준수하고 이동을 완료하기 위해 코디는 정해진 휴게시간도 없이 강도 높은 노동, 장시간 노동을 감수할 수밖에 없다.

② 작업비용의 전가

노무 제공자가 작업에 필요한 비품, 원자재, 작업도구 등을 소유하거나 직접 제공하는 경우 ‘근로자’ 성 지표는 약화된다. 그에 따라 회사는 코디 점검 업무 수행에 반드시 필요한 차량과 핸드폰 등 필수 기자재에 소요되는 비용 일체를 코디에게 전가한다. 유류비, 자동차 수리비, 자동차 보험료, 핸드폰 통신비는 물론 영업용 문자 발송비, 개물림이나 교통사고 수리비도 모두 코디가 부담하도록 한다.

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 구매하도록 한다. 신체 부담과 사고 위험을 줄이는데 필수적인 사다리, 접이식 의자, 양동이, 보호장갑 등의 도구도 코디가 개인적으로 구매해야 한다. 높지 않은 건당 수수료 수입에서 비용을 공제하면 수입이 더욱 떨어지는 구조는 코디들에게 더 많은 영업, 더 많은 계정 점검을 압박하고 신체 부담과 위험을 외면하도록 강요한다.

2) 부담작업을 유발하는 노동환경, 위험을 방치하는 회사

타인의 가정이나 사무실, 공장 등에 방문해 가전제품을 관리하는 업무를 하는 코디들에게는 다양한 신체적, 정신적 부담이 발생한다. 하루 종일 서서 일하거나 쪼그려 앉아서 일해야 하는 작업 조건, 저마다 다른 고객의 집과 좁은 욕실에서 불편한 자세로 작업해야 하는 점, 또한 고객의 감정을 살피며 응대하는 것이 기본적인 업무에서 발생하는 것들이다.

그런데 어떤 문제는 회사가 적절히 조치를 취하지 않아 발생한다. 노동자들을 신체적, 정신적으로 지치게 하는 것은 회사의 부족한 조치다. 예를 들어 회사에서 업무에 필요한 도구를 초반에만 지급하고 이후에는 구입하게 하는 것, 도구가 너무 약해 손에 힘을 주어 작업해야 하는 현실이 그것들이다. 이런 조건은 손가락 통증이나 부상을 유발한다. 더불어 고객 집에 있는 반려견으로부터 보호하는 것은 고객이 해야 하는 일이지만, 동시에 작업을 중지하도록 하고 물렸을 때 치료받게 하는 것은 회사가 할 일이다. 회사가 적절히 조치하지 않기 때문에 코디들은 신체적으로, 또 정신적으로 고통받으며 일하게 된다.

(1) 신체 근골격계 부담

① 전신 통증 유발하는 정수기 관리 업무

가. 키와 맞지 않아 어깨를 과도하게 뻗어야 하는 정수기 관리 업무

정수기는 소형의 경우 보통 가정집 싱크대/조리대 위에 있거나 사무실, 영업장 등의 서랍 위에 놓인다. 소형 정수기의 경우 높이가 50cm 전후인데 싱크대 등 받침대 위에 올리면 여성 노동자 키(150-160cm)와 비슷하다. 이때 정수기 윗편 뚜껑을 열어 탱크 내부를 확인하고 청소를 하고, 정수기와 살균수기 호스를 연결하기 위해 정수기 뒷편까지 노동자 손이 닿아야 한다. 이때 손이 어렵게 닿는 정도가 되는데, 그 때문에 까치발을 들면서 어깨와 팔을 크게 뻗어야 한다. 더불어 목도 큰 각도로 숙여서 정수기 내부를 봐야 한다. 더 높은 곳에 정수기를 설치한 곳도 있기 때문에 원활하게 작업을 하려면 의자, 간이 사다리 등 장비가 필요하다. 그러나 회사에서는 이런 장비를 제대로 제공하지 않는다. 방문하는 고객의 집을 바꿀 수는 없는 조건에서, 노동자가 안전하게 일을 할 수 있도록 안전한 발판 등 올라갈 수 있는 작업 도구를 회사에서 제공해야 한다. 더불어, 제품이 물을 마시는 고객에게 맞춰 크기와 형태가 정해지기 때문에 몇 cm 차이일지라도 관리업무를 하는 코디에게 맞지 않아 코디가 위험에 놓일 때가 많다.

C: 쪼그려 앉아 있거나 까치발하는 경우가 (많아요). 그러니까 저도 모르게 이게 자동으로 그렇게 되더라고요. [그리고 까치발 든다는 거는 좀 높이가 높아서 그러시는 거죠?] 네. 그러니까 아까도 9시 반에 간 거기도 보면은 이게 정수기가 거의 벽 쪽에 붙어 있는데, 당겨서 해도 제가 이렇게 [안쪽을] 보려면 이렇게 까치발하고 이렇게 더 숙이게 되고 앞으로 이렇게. 이게 닦으려면 이게 어깨가 안 좋아요.

H: 얼음 정수기는 특히 팔이 이만큼 안 닿아요. [그 안에요?] 네. 그리고 개를 하려면은 아까처럼 스틱을 이용을 한다든지 그러면 스틱을 이용해도 내 마음같이

닿았다는 느낌이 없기 때문에 그 짚고 올라가서 손을 넣어서 닦는 그런 부분이 있죠. 그럴 때는 좀 위험하다고 생각이 한 번씩 들어요. 자세가 불안정하고 하니까.



그림 5. 어깨를 과도하게 뻗아야 하는 정수기 작업

회사에 발판이 마련되어 있지만 개수가 부족해 사실상 모든 코디가 사용할 수는 없다. 대다수 노동자가 여성이고 정수기 높이가 높다는 것을 회사도 알고 있지만 안전을 위한 장비가 충분히 구비되지는 않는 실정이다.

E: 얼음 트레이가 트레이 안쪽이 너무 깊어서 의자를 놓고 올라가야 돼요.

A: 높이도 보통 한 50에서 60 정도. 가정용으로 이제 스탠드로 올라와 있는데도 높이도 그만큼 있고. 크기도 있다 보니 빼는 것도 힘들고 점검을 야까 이제 까치발로 안 되니까 고객님들한테 "의자를 좀 빌려주세요"라고 얘기를 하든지 해야 되는데 회사에서는 그런 안전에 대한 그런 발판을 지원을 해준다고 하는데 사무실에 한 두세 개 던져놔어요. 근데 그거 무거워서 가방에 못 들고 땡겨요.

제품이 구석에 박혀 있는 경우에는 옆면을 열고 몸을 비틀고 목까지 뻗어서 작업할 때가 많아 역시 불편한 자세로 몸을 뻗어 작업을 해야 한다.



그림 6. 제품이 구석에 있어 몸을 뺀어 작업하는 코디·코닥

E: 정수기가 어디 이렇게 들어가 있는 식으로 선반이나 이런 데 앵글에 맞춰서 들어가 있는 경우에는 우리가 당겨서 이걸 또 꺼내가지고 또 점검을 해야 위에 뚜껑을 열 수가 있으니까 그런 부분이 조금은 불편한 경우가 있어요.

D: 정수기 기사님들이 설치할 때 뒷편에 호스를 좀 길게, 우리가 앞으로 당겨서 일할수 있게 해줘야 하는데 너무 짧게 해서 우리가 빼지를 못하고 의자를 들고와서 매달려 갖고 한 적도 많아요.

나. 쪼그려 앉고 일어서기를 반복

정수기 작업은 기본적으로 계속 서서 일을 하게 되는데, 정수기 유형에 따라 쪼그려 앉아야 하는 경우가 있다. 소형 정수기와 달리 스탠드형 큰 정수기는 필터가 아래쪽에, 탱크는 위쪽에 있어 정수기와 연결된 필터를 빼고 새 필터를 연결하는 교체 작업을 할 때 쪼그려 앉을 수밖에 없는데, 이때 무릎이 과도하게 구부러지기 때문에 압박이 크게 가해진다. 정수기를 수도관에 연결할 때도 쪼그려 앉고 몸을 앞으로 기울여야 한다.

서서 하는 작업이 많아 항상 하체가 피곤한 코디들에게, 쪼그려앉아 하는 작업은 작업 강도를 낮추는 자세가 아니라 또 하나의 고강도 노동 작업이다. 현장조사에서도 정수기 물이 나오는 곳을 작은 솔로 청소할 때 쪼그려 앉으면서도 발은 까치발 상태로 목을 뺀어 작업을 해야 하기 때문에 전신에 부담이 오는 것을 확인할 수 있었다.



그림 7. 정수기 작업에 쪼그려 앉아 일해야 하는 코디·코닥

A: 그러니까 정수기 [제품]군도 이제 틀려요. 제가 있는 거는 가정집에 있는 정수지만 큰 정수기 같은 경우에는 쪼그리고 앉아야 되는 게 왜냐하면 스탠드는 위에 올라와 있는 게 아니고 바닥에 있는 거잖아요. 그러니까 스탠드는 앉아서 작업해가지고 안에 필터를 또 교체해 줘야 돼요. 근데 안쪽에 탱크 소독할 때는 또 일어나서 움직여야 돼요. 그리고 밑에 하단부를 따서 또 아까 봤던 살균수나 이런 애들을 연결을 시켜야 되기 때문에 앉았다 일어나고 서서 작업하고 또 앉아가지고 필터 교체해야 되는 작업이 비데만큼이나 빈번하게 일어나요. 그러니까 이게 군마다 다 틀린 것 같아요.

C: 아까는 얼음 정수기, 스탠드 업소용 정수기는 이제 쪼그려 앉아 있는 게 되게 사실 무리가 많이 가요. 그리고 이제 집에 가면 이제 종아리가 아프죠. 발바닥도 좀 아프고.

H: 정수기는 아까처럼 공장에 계속 쪼그리고 앉아서 이제 계속 필터, 만약에 오늘은 필터 교체가 없으니까 되게 단순한 작업으로 한거고, 필터 교체가 있으면 필터를 갈려면 서서는 못하잖아요. 그 바가지 대고 필터를 뽑아서 플러싱이라는 걸 해야 돼. 필터에서 씻어주는 작업이 또 있거든요. 그 작업을 하다 보면 계속 쪼그리고 앉아가 있어야 되고 또 무게, 물 무게도 많이 나가니까 솔직히 큰 정수기가 하기가 힘들어요. 작은 거는 거저죠.

다. 손가락 통증 유발하는 정수기 업무

코디들의 업무는 관찰 결과, 손가락에 부담이 가는 작업이 많았고, 면접에서 통증 호소도 많았다. 그중에서 정수기는 손가락에 힘을 주어 뚜껑을 열고 살균수와 정수기 연결할 때, 또는 관을 뺄 때 등 전반적인 작업에 손가락에 힘을 주어야 한다. 작업을 수월하게 하기 위해 회사에서 피팅기를 제공하지만 그것도 한 번밖에 제공되지 않고 이후에는 직접 구입해야 한다. 모든 제품에 피팅기를 쓸 수 있는 것도 아니고, 피팅기가 있어도 도움이 되지 않아 결국 피팅기 없이 손가락에 힘을 주고 연결하거나 빼야 한다. 정수기 작업을 특히 많이 하는 코디들이 손가락에 힘을 주고 일을 하다보면 손이 자주 부어오른다.



그림 8. 손가락에 힘을 주어 작업함. 손가락 마디 변형.

F: 정수기는 뒤에 밸브가 있는데 정수기를 무거운 거를 들고 돌려서 밸브를 연결해야 하는 게 힘들어요. 그리고 손가락 힘을 엄청 써야해요. 회사가 주는 피팅기를 사용할 수 없는 정수기는 사람 손가락으로 다 밀고 열고 따고 해야 되거든요. (중략) 피팅기는 입사할 때 회사에서 줬는데 제품마다 사용 못하는 게 많고, 지금은 피팅기도 내 돈으로 사서 써요. 맨 처음에만 주고 이후로는 분실하거나 다시 사거나 하면 모두 내 비용이에요.

H: 그러니까 피팅기가 지금은 솔직히 피팅기가 그렇게 쓰임이 많지는 않아요. 예전에는 정말 많았거든요. 피팅기가 무조건 피팅기로 해서 떼고 있는데 피팅기가 예전에는 플라스틱이었어요. 근데 요즘에는 쇠로 나오는 게 쇠가 거기 이제 뽑힌 거를 피팅기를 빼버리면 여기가 그 필터 입구 부분이 줄이 나요. 그럼 거기서 물이 새요. 거기서 물이 한 방울 한 방울씩 똑똑똑 새요. 그러니까 그런 걸 쓰다 보니까 조금 다른 데는 그냥 손으로 자꾸 빼려고 애를 쓰죠. 그러니까 그러면서 손이 많이 앞으로 더 붓고 하죠. 이제 많이 그날 만약에 정수기 필터 가는 게 많았다 하면 손이 붓는 경우가 많아요.

F: 피팅기, 이것 가지고 딸 수 있는 거는 그나마 괜찮아. 지금 자동으로 나오는 정수기 같은 경우에는 이거 피팅기 사용 못 하고 내가 손으로 밀어서 제끼고 끼고 닫아야 된단 말이에요. 손가락으로 전부 다 밀어야 되고 밀고 열고 따고 해야 해요. 힘들지. 스탠드형은 무조건 피팅기 사용해야 되고 가정용은 거의 안 된다, 다 손으로 해야 된다고. 제품마다 제각각 다 달라.

라. 무거운 물통을 이동해서 버려야 하는 작업 조건

정수기 중 대형 정수기의 경우에는 물을 마시고 떨어지는 물을 받는 물받이가 깊고 큰 편이다. 거기 있는 구멍이 정수기 옆 배수통으로 연결되어 보통 물받이의 물이 통에 담기는데, 그렇게 해도 물받이에 물이 남아있으면 물받이를 비우고 씻어야 하고, 배수통에 찬 물 역시 버려야 한다. 그런데 이 작업을 하루에 여러 번 하다보면 전신에 부담을 느끼게 된다. 가전방문 코디들의 작업 장소는 누군가의 가정이나 사무실, 공장 등 다양하다. 이때 물을 쓸 수 있는 화장실이 가까이 있는 곳도 있지만 멀리, 밖에 있는 곳도 있다. 현장조사에서 관찰한 어느 공

장에서 작업을 하던 한 코디는 화장실이 멀어 출입구 밖에 있는 하수구에 물을 버려야 했다. 더군다나 대형 정수기를 쓰는 곳은 12~21리터까지 채워진 무거운 물을 들고 옮기는 부담 작업을 하게 된다.



그림 9. 정수기 물이 담긴 무거운 물통을 들어 이동

G: 정수기는, 이제 얼음. 이게 아까 저 따라가 보셨지만, 장소가 협소한데, 가게 같은 데 안에 들어가면, 장소가 협소해서 점검하기 굉장히 어렵고. 물 받아서 밖에 갖다 버리든지 아니면 저 뒤쪽에 하수구 있는 데까지 가는 데가 거리가 있는 데가 많아요. 그런 게 굉장히 조금 어려운 점이 많죠.

I: 병원에 가면 병원에 가면 그 식당에 가면 항상 물이 많아요. 그 싱크대에 가면 싱크대는 다 물이에요. 거기는 이제 들어갈 때 저희는 이제 그런 데는 이제 용량이 큰 거잖아요. 제가 들고 다니는 아까 그거 있잖아요. 하얀색 통 네 거기 가득 차요. 21L 거든요. 물 다 빼고 나면 21L 면 거기 딱 차요. 딱 차면 엄청 무거워요. 그걸 들고 가야 된단 말이야. 그럼 들고 가면 이제 그 앞에 가서는 진짜 천천히 가야지.

I: 아까도 보건소 같은 경우에도 좀 정수기 있는 곳하고 버려야 할 화장실이 좀 멀어요. 그래가지고 이제 거기서 다 빼면 12L 거든요. 물이 적지 않은 거야, 그걸 들고 가야죠. 그래서 이제 팔이 아플 때는 제일 힘든 게 그거예요. 물통을 들고 가가지고 이제 가서 이렇게 들고 올릴 때 그게 너무 힘들잖아요. 이 싱크대까지 올려서 버려야 되니까 그게 다 힘들죠.

② 불편한 자세, 찌든때 청소로 골병 부르는 공기청정기 관리

공기청정기 작업은 먼지를 머금은 공기청정기 필터를 빼서 먼지를 제거하고 다시 조립하는 것이 주요 업무다. 이때 작업자는 쪼그려 앉거나 무릎을 꿇고 작업을 하는데, 무릎을 꿇고 일을 하다가 발등 뼈에 멍이 들기도 한다. 게다가 무릎을 꿇는 정도가 아니라 거의 엎드려 눕다시피 할 정도의 자세로 일을 하게되어 허리, 무릎 등에 크게 부담이 전해진다.



그림 10. 불편한 자세로 하는 공기청정기 작업

A: 공기청정기는 거의 그냥 쪼그려 앉아서 해요. 왜냐하면 거의 이렇게 있는 내 눈 앞에서 크기가 이 정도 120cm 정도 되는 애들이 제일 큰 애들이고 이제 큰 애들은 158cm 짜리가 있어요. 개네들은 앉았다 일어났다 앉았다 일어났다 해야 돼요. 왜냐하면 1단 2단이기 때문에 거기에 들어가는 각각의 필터가 되기 때문에 위에 거는 서서 해야 되고 밑에 거는 앉아서 해. 그리고 이제 대부분의 공기청정기는 딱 내가 앉았을 때 점검할 수 있을 정도의 딱 그 크기이기 때문에 그렇게 빼고 앞에 이제 먼지 그거 한다고 그거 들고 화장실 가서 씻고 다시 털어가지고 닦아가지고 들고 나서 새 필터 교체하고 문을 닫는 수준으로 가는 거니까.

E: 청정기는 무조건 무릎을 꿇어야 돼요. 그러면 여기 발등 있잖아, 여기 뼈에 나 여기 까맣게 멍 들었어요.

공기청정기 작업에서는 기본적인 먼지 청소뿐만 아니라 집에 따라 추가 부담 노동이 생기기도 한다. 바로 음식할 때 나오는 기름을 공기청정기가 머금기 때문에 기름기 제거 작업에 더 손과 어깨를 써서 힘을 쓰게 되기 때문이다. 코디의 노동이 가전제품을 관리하는 것이긴 하지만 고객이 사용한 상태에 따라 노동시간이 더 길어지기도, 노동강도가 더 높아지기도 한다는 것, 그렇지만 고객에게 깨끗하게 써달라고 요구할 수는 없다는 점이 가전관리 코디의 고충이기도 하다.

F: 공기 청정기 점검 가면, 음식을 많이 하는 집 같으면은 이게 기름 요리할 때 청정기를 안 끈단 말이에요. 원래는 음식을 할 때는 공기청정기를 꺼놓고 그 다음에 다 하고 나서 환기를 시킨 다음에 애를 틀어야 되거든. 음식을 하면서 청정기를 켜 놓고

음식을 하다 보면 이 기름기가 애를 다 빨아당기는 거예요. 그러면 앞에 프리필터라는 망이 있어요. 그게 때가 끼어 가지고 기름저가지고 그거 씻는 거 겁나 힘들어요. 안 닦여요. 회사에서 주는 그거 뿌리는 거 갖고 해도 잘 안 되고, 회사에서 단지 솔 하나밖에 안 줘요.

③ 허리를 펴 수 없는 비데 작업

비데는 보통 좁은 욕실에서 하는 작업이기 때문에 움직일 수 있는 반경이 매우 좁은 편이다. 바닥에서 40cm 정도 높이에 있는 비데 작업을 하려면 허리를 90도 이상 숙이거나 아예 바닥에 앉아서 작업을 해야 한다. 비데 안쪽에 있는 노즐 커버와 덕트 커버는 시원한 바람과 따뜻한 바람이 나오는 곳인데, 코디의 업무는 이 부분에 물이 들어가지 않게 커버를 교체하고, 비데 옆에 있는 필터를 교체하는 작업 등으로 이루어진다. 또 필터를 빼고 체결할 때 벽 쪽에 있는 필터 때문에 힘을 주기 어려운 자세로 필터를 힘 주어 떼어내야 해 허리와 팔에 과도하게 힘을 주게 된다.

A: [비데는 자세가 너무 일단 허리를 계속 숙여야 되고 아니면 그리고 계속 쪼그려 앉는 작업 자세가 계속 나오더라고요?] 그러니까 그렇게 안 하면 허리를 그냥 90도로 이렇게 숙이고 있어야 되는 상황밖에. 재료, 그러니까 도구를 잡을 때 앉았다가 앉아서 짚고 그다음에 막 이렇게 작업을 할 때는 허리를 거의 90도 정도로 이렇게 굽혀서 이렇게 작업을 또 이렇게 닦고 이런 작업을 하고. 또 도구를 잡을 때 또 이렇게 허리를 완전히 굽히거나 아니면 이제 정리할 때 쪼그려 앉거나.

A: 비데는 진짜 허리가 좀 무리가 많이 가요. 엉덩이 골반 쪽이나 이런 데가 좀 많이 무리가 가요. 골반.



그림 11. 허리를 구부리고 쪼그려서 하는 비데 관리

B: 비데는 아까 보신 것처럼 저희들이 막 쪼그리고 이렇게 작업하고 허리 구부리고, 무릎 구부리고 막 이러니까. 막 허리 아픈 거는 아마 비데 점검이 더 (심해요). 하루에 많으면은.

F: 때가 잘 안 지고 지저분하고, 사실 쪼그리고 앉아서 하는 게 그게 더 힘들어. 비데 같은 경우에는. 근데 정수기는 서서 하니까 내가 다리를 구부릴 일이 별로 없거든요. 근데 비데 같은 경우는 안 그렇거든요. 제가 쪼그리고 앉아야 돼.

I: 다른 코디님들은 이렇게 이 비데 점검할 때가 이럴 때 앉아가지고 하더라 앉아가지고 해. 엉덩이. 엉덩이 딱 붙어가지고. 저는 그렇게 하면 못 하겠어. 그럴 시간도 없고. 솔직한 얘기로 앉아가지고 어느 세월에 그걸 다 하고 있어. 그냥 그러다 보니까 이제 저는 무릎을 굽히게 되더라고요. 무릎을 땅에 이렇게 대게 되더라고요. 아예 그게 난 편하더라고. 나중에 예를 들어 ** 요양병원 같은 경우에는 쪽 있으니까 나중에 가면 여기[한 쪽 무릎]가 아파 죽겠어요.

노즐 커버와 덕트 커버를 뺄 때 한 번에 쉽게 빠지지 않기 때문에 작업자는 손가락에 힘을 세게 줘서 작업을 해야 한다. 정수기 작업과 마찬가지로 비데 업무에서도 반복적으로 손가락에 힘을 주어 작업을 해야 하는데 이 때문에 손가락 통증으로 이어진다. 면접에 참여한 코디들은 다들 손가락 마디 통증을 호소하고 있었다.

또한 예전에는 비데 청소 솔이 전동식이었지만 이제 회사에서 평범한 플라스틱 솔을 지급하고 있다. 이 솔로 작업을 하면 작업을 원활하게 하지 않고 오히려 손가락 마디 통증을 유발한다. 솔 끝부분에 굽을수 있게 끝부분이 날카롭게 되어있는데 몇 번 굽고나면 뭉툭해져 버린다. 게다가 비데 청소용 솔은 코디들이 직접 구입까지 해야하는 실정이다.



그림 12. 손가락 통증 유발하는 비데 덕트 커버 작업

C: 노즐 노즐 빨 때 그리고 덕트 빨 때 제 잘 안 빠지거든요. 힘을 많이 가하고 이렇게 하다가 좀 이제 다치는 경우도 있어요. 근데 이게 아무리 비닐 장갑 낀다 해도 이게 비닐이잖아요. 그러니까 이게 하다가 다친 경우도 있고요. 이게 손을 많이 쓰니까 이제 저도 관절이 이렇게 여기가 이제 좀 튀어나와 있거든요. 그러니까 여기가 여기 여기 옆에 여기, 오른쪽 손가락 검지 손가락이. 여기가 아파서 여기도 여기도 주사를 맞고 다니고 있거든요. 지금은 이제 좀 많이 좋아졌는데 안 쓰려고 해요.

E: 칫솔같이 생긴 거 그걸로 닦으래. 그럼 훨씬 힘이 많이 들어가지. 손가락에 그걸로 닦다 보니까 내가 어느 순간 손가락 마디가 아픈 거예요.

④ 중량물 부담 작업 연수기

연수기는 수돗물을 필터링해주는 기계인데, 연수기에 들어가는 소금 불력이 필터 역할을 한다. 사용한 필터를 빼고 새 필터를 넣는 것이 코디의 주요 업무다. 면접 참여자들은 연수기 작업에서 불력 무게에 대한 호소를 많이 했다. 불력을 들고 이동할 때 불력만 드는 것이 아니고 다른 장비를 함께 들어야하기 때문에, 게다가 이 무게를 들고 건물 계단을 오를 때 특히 더 힘들다고 말한다. 불력을 들 때는 특히 어깨, 팔 등에 부담이 많이 간다. 코디들은 하나같이 3.1kg 불력 무게를 정확히 알고 있다는 점에서 노동자들에게 개선이 필요한 부분임을 알 수 있었다.



그림 13. 3.1kg 연수기 불력(중량물), 근골격계 부담 작업

A: (연수기 불력 무게가) 3.17kg 이었던 것 같아요. 그거 하고 이렇게 들고 가서 작업을 하는데 불력 교체 작업하고 그것도 이제 압이 있어가지고 수정구 잠그고 수정구 열어가지고 압을 다 제거를 하고 작업을 해야 되거든요.

B: 연수기는, 이제 연수기 딱 한 개만 있는 고객 집은 괜찮아. 연수기 불력, 그거 무거워도 우리가 이렇게 안고 가면 되거든요. 근데 아까처럼 정수기, 비데, 공기청정기에

연수기까지 있으면은 손이 모자라. 다 이게 무게가 다 있으니까 그러면 정말 가방도, 가방, 저는 땀으니까 그렇지, 아니면 정수기 가방도 들고 가는 사람도 있거든요. 정수기 가방이 2개잖아요. 거기다가 비데 가방 하나, 공기청정기 필터 있을 때는 더 많지. 그 다음에 연수기 가방, 연수기 블록이 되게 무거워요. 그렇게 하면은 정말 저희들 들고 다니기가. 거기다가 뭐 한 5층, 4층, 5층까지 올라가는 빌라 같은면은.

작업을 할 때도 연수기가 벽에 부착되어 있는데 그 높이가 노동자 키보다 높아 어깨를 들고 팔과 손목을 죽 뻗어서 작업을 해야 한다. 욕조 근처에 연수기가 달린 집들도 있어 그럴 때는 두 다리를 욕조 가장자리에 놓고 온몸을 뻗어야 하기 때문에 더욱 더 부담이 된다. 게다가 미끄러져 넘어질 위험까지 있다. 더불어, 연수기가 부착되는 뒷편에 유격이 생겨서 물때가 끼는데 불편한 자세로 치우는 것이 너무 고되다. 이런 문제가 생기지 않도록 회사에서 제품을 제대로 만들어달라는 것이 노동자들의 요구 중 하나다.

C: 연수기 필터, 이게 필터인데 이게 이렇게 장착이 돼 있어요. 벽 쪽에요. 애를 돌려서 빼야 돼요. 그리고 이 재생제가 3.1kg 라고 했잖아요. 이 케이스가 이렇게 있어요. 이걸 들어서 벽에 걸어져 있으면 여기 이렇게 올려서 넣어야 된다. 3.2kg 이게 케이스가 따로 있고 키이스 담아서 이게 이게 이거예요. 애는 필터고요. 이걸 애는 이제 재생제 아까 3.2kg 재생제 재생제 네 아까 제가 신을 보여드렸잖아요.

E: 가방이 연수기 가방이 어쨌든 간에 그 블록이 2개 이상은 못 들어가는데 한 개도 사실 겨우 들어가요. 한 개는 문이 닫히는데 두 개를 놓으면 다 안 닫혀요. 그래서 가끔 가다가는 들고 갈 때도 있거든요. 그냥 하나는 가방에 넣고 하나는 손에 들고 그리고 그 집도 그 경우에 만약에 정수기까지 있다 이러면 가방이 2개인 거죠. 가방 2개 블록 하나 들고 그렇게 이렇게 또 가야 되는 경우도 있고.

연수기는 작업 자체가 복잡하지는 않으나 가져가는 블록 무게 때문에 엘리베이터가 없는 주택 4, 5층까지 올라갈 때 고충이 크다. 한 면접자는 5층에 사는 고객 집에 갈 때 다른 짐 없이 블록과 부직포만 들고 올라가는데도 매번 힘들고, 여름이면 땀 범벅이 된다고 호소했다.

F: 연수기는 하기는 쉬운데 가져가는 블록이 무거운 것 같아. 한 개가 이만해요. 몇 키로인지를 안 달아봤어. 그걸 들고 엘리베이터가 있으면 괜찮은데 4층, 5층까지 올라가려면 정말 식겁해. 앞전에 이제 내가 다녔던 고객님 집에 5층에 연수기가 있었어요. 저는 가방(정수기, 비데 등 가방) 하나도 안 들고 그 블록만 들고, 연수기에 거기에 필요한 거 그것만 딱 들고 뭐 부직포 하나만 딱 들고 올라가요. 그런데도 올라가면 쉼쉼거려요. 여름이면 아주 팔죽이 되죠.

(2) 호흡기 부담

① 반복되는 호흡기 증상과 비데 세정제

가전방문 코디들이 비데 세제로 기침이 난다는 호소를 많이 하고있다. 특히 작년 말경부터 심해져 노동조합이 회사에 개선을 요구해왔는데, 회사에서는 성분에 문제가 없다는 입장을 고

수했다. 특히 작업하는 욕실이 대부분 좁고 환기가 쉽지 않기 때문에 그 세정제를 노동자가 흡입하게 되는 점이 큰 문제인데, 회사의 뚜렷한 조치 없이 불안감이 높아지고만 있었다. 그래서 노동자들은 제품 교체, 용기나 분사형태 검토 등 개선을 요구했다. 노동조합에서 문제제기를 지속하자 지난 6월 회사가 개선하겠다는 입장을 냈다.¹⁸⁾ 이후 현장에서 개선되었다는 반응이 나오는지도 확인이 필요하다. 비데 세정제 때문에 기침을 계속 하게 되자 노동자들은 직접 다른 세정제를 사비로 구입하거나 각자가 대안을 찾아야 했다. 회사가 노동자의 건강을 보호하는가에 의구심이 드는 경험일 수밖에 없다.



그림 14. 기침을 유발하는 비데 세정제

E: 비데 세정제만 뿌리면 기침 나오고 이게 냄새가 너무 역해요. 바로 바로 와요. 앞에서 비데 점검할 때 뿌리면 그게 다 저한테 오잖아요. 그런데도 없지만 무조건 재채기하거든요.

F: 비데 세정제가 목이 따갑고, 기침도 나고, 좀 칼칼하다고 얘기를 해야 되나. 그 정도로 좀 독한 그게 있어요. 그래도 아직까지 시정이 안 되고 있어요. 코디들이 다 그렇게 얘기하시죠? 예전에는 안 그랬거든. 예전에는 안 그랬는데 작년부터.

회사에서는 성분에 이상이 없다고 말했지만 독해서 기침을 유발하는 세정제가 실제 노동자 건강에 어떤 영향을 끼치는지 정확히 알기가 어렵다. 게다가 가슴기 살균제로 사망 사건의 심각성을 알고있는 한국 사회에서 코디들은 이 문제를 유사하게 받아들이기도 해 불안이 클 수밖에 없다. 그래서 어떤 면접 참여자는 손가락 통증보다 세정제로 기침하는 것이 더 무섭다고 말한다.

18) 이수연. 2026. 「‘노동자 84% 기침·두통’ 코웨이 비데세정제 뒤늦게 교체」. 『매일노동뉴스』, 2026년 6월 18일. <https://www.labortoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=235160>.

G: 그러니까 이렇게 손가락이 아플 수밖에 없어요. 근데 내가 재채기하고 막 이런 것보다는 [손가락 아픈 것이] 낫다고 차라리. 재채기하면 계속 재채기가 연거푸 나오니까 힘들어요. 오히려 안 그러면 또 가서 알레르기 약을 받아먹어야 돼. 그래서.

I: 나중에 뭐라고 했냐면 업체가, 업체가 바뀌어서 그렇다 [기침이 많이 난다] 이렇게 얘기했어요. 업체가 바뀌어서 그렇다고 얘기했어요. 그래 가지고 그거를 다시 다른 걸로 했어요. 근데 괜찮아졌어. 근데 한 몇 개월 전부터 또 그래요. 또 그래 그래 가지고 이제 회사에 건의를 하니까 뭐 답변이 뭐라고 했냐면은 하여튼 간에 인체는 무해하고 뭐 이런 근데 말해보시면 알겠지만 진짜 막 딱 뿌리는 순간에 막 몸이 확 막혀요. 기침이 막 나 기침이 그래서 이게 만약에 우리가 계속 맡으면 안 되겠다 맡으면 안 되겠다 이 생각이 드는 거예요. 그다음부터는 안 쓰게 되는 거지.

실제 현장에서 사용 중인 비데 세정제의 제품 표시사항을 확인한 결과, 주요 성분으로 다이나트륨 메타규산염, 다이프로필렌글리콜 노말-부틸에테르, 비이온성 계면활성제 등이 기재되어 있었다. 이 가운데 다이나트륨 메타규산염은 물질 자체로는 호흡기 자극을 일으킬 수 있는 물질로 분류되며, 피부와 눈에도 자극 또는 손상을 일으킬 수 있다. 다이프로필렌글리콜 노말-부틸에테르와 계면활성제 역시 눈이나 피부 등에 자극을 일으킬 가능성이 있다. 다만 개별 원료의 유해성을 그대로 완제품의 유해성과 동일하게 볼 수는 없다. 제품에는 원액이 중성이라고 표시되어 있으며, 용기의 표시사항만으로는 각 성분의 정확한 함량과 전체 조성을 확인하기 어렵다. 이번 조사에서는 이를 확인하기 위해 해당 제품의 물질안전보건자료(MSDS)를 요청하였으나 확보하지 못하였다. 따라서 현재의 정보만으로 특정 성분이 노동자들의 기침을 유발했다고 단정할 수도 없지만, 반대로 제품이 노동자들의 호흡기 증상과 무관하다고 판단할 근거 역시 충분하지 않다. 특히 실제 노출은 제품의 성분만으로 결정되지 않는다. 코디·코닥은 좁고 환기가 충분하지 않은 욕실에서 비데 가까이에서 얼굴을 두고 세정제를 직접 여러 차례 분무한다. 이 과정에서 세정제의 미세한 액적이 작업자의 호흡영역으로 들어올 수 있다. 따라서 여러 노동자가 세정제 분무 직후 기침, 재채기, 목 따가움과 같은 유사한 증상을 반복적으로 호소한다면, '성분에 문제가 없다'는 설명에 그칠 것이 아니라 제품의 정확한 조성 and 함량을 확인하고 실제 사용조건에서의 노출과 증상 발생을 함께 평가할 필요가 있다.

세정제 문제가 지속되자 한 노동자는 세정제가 얼굴에 직접 노출되는 문제를 피하기 위해서 작업 방식을 고안해내기도 했다. 얼굴을 분사 방향에서 피하거나 마스크를 쓰는 것이다.

D: 얼굴 묻고 해야하는데 비데 세정제 기침해서 일부러 토출구쪽에는 세정제를 안 뿌리고 일해요. 뚜껑쪽만 세정제 뿌리고 닦아내고요.

B: 제가 지금 비데할 때 마스크 쓰는 거 보셨죠? 정수기 할 때는 뭐 어떨 때는 진짜 내가 막 감기 기운이 있다든가 이러면 저도 정수기 할 때도 마스크는 해. 근데 비데는 칙칙 뿌리는 그 세제가 지금 굉장히 냄새가 나요. (중략) 이 세제 이게 지금 알코올 성분이라 카는데도 냄새가 되게 심해요. 그래 가지고 심지어 어떤 코디들은 안 쓴대요. "언니 그거 쓰지 마, 큰일 나" 이러면서. 우리는 또 화장실이 좁은 공간이잖아. 환기가 안 되는 좁은 공간인데 그거 쓰지 마. 그런데 더 깨끗하게 해주려면 어쩔 수 없잖아. 이래갖고 나는 그만 마스크를 쓰고 하지.

문제의 비데 세정제를 쓰면 기침·재채기를 하기 때문에 노동자가 직접 개인적으로 세정제를 별도로 구매해 사용하기도 한다. 세정제와 종류는 다르지만 장갑도 개인 비용으로 니트릴 장갑을 구입하기도 하는데, 회사에서 정확히 개선책을 내놓지 않기 때문에 대안을 스스로 찾게 되는 것이다.

E: 비데 세정제만 뿌리면 기침 나오고 이게 냄새가 너무 역해요. 앞에서 비데 점검할 때 뿌리면 그게 다 저한테 오잖아요. 무조건 재채기하거든요.

G: 그래서 저는 이 약품을 안 씁니다. 우리 비데하고 정수기 뿌리는 세제가 나오거든요. 그런데 저는 그걸 못해요. 왜 그러냐면 그걸 뿌리면 약간 무향이긴 하지만 향이 좀 있어요. 그러면 막 계속 재채기가 나와가지고 저는 향을 못 씁니다. 그 세제를 쓸 수가 없어서 못 써요. 그래서 저는 매직 블록이나, 회사에서 제공해 주거든요. 매직 블록을 쓰거나 아니면 우리 그냥 아까 그 부직포 있잖아요. 그걸로 닦는 경우가 많죠. 그냥 안 그러면은 무조건 저는 저기 뭐야 싱크대 가서 씻는 거 위주로 많이.

A: 비데 세제는 되게 문제가 많아가지고 우리 4월 28일에 회사 앞에 가지고 비데 그거 냄새 너무 많이 난다고 그래가지고 회사에 정식으로 업무 협의체를 통해서 계속 (개선 요구하고). 비데 세정제 냄새가 난다는 거는 벌써 몇 달이 됐어요. 얘기를 자꾸 했는데도 회사에서는 시정 조치했다, 시정 조치했다 하는데도 현장에서는 하나도 (체감을 못해요). 어제도 그 얘기가 또 나왔어요. ‘비데 세정제만 뿌리면은 기침이 난다.’ 심지어 마스크를 썼는데도 문제가 된다’ 그래서 제가 이거 이거를 자꾸 회사에 얘기하지 말고 우리도 이거 전문 기관에 맡겨 가 가지고 성분 분석을 한번 해보자라는 게 일단 제가 이제 조합의 입장에서 얘기를 드렸던 부분이거든요.

A: 에탄올하고 메탄올하고는 냄새가 이렇게 받아들이는 게 많이 틀리다 하시더라고 그래서 그 생각이 이제 드는 거예요. 그때 교육을 받아 놓으니까 근데 이게 어쨌든 뿌렸을 때 기침이 나는 게 내가 아니라 모든 사람이 다 그렇게 (말하는 거니까) 그 문제 맞거든요. (중략) 그래서 하여튼 비데 세정제 문제는 회사도 이미 인지하고 있어요. 근데 문제는 회사에서 그걸 해결할 의지가 전혀 없다는 거고.

노동조합의 지속적인 문제제기 이후 회사가 제품 개선 의사를 밝힌 만큼, 이후에는 단순히 제품을 교체하는 데 그치지 않고 변경 전후 제품의 성분과 유해성 정보를 노동자에게 제공하고, 직접 분무를 줄일 수 있는 용기나 작업방법을 검토하며, 실제로 노동자들의 기침·재채기·목 자극 등의 증상이 감소했는지를 확인할 필요가 있다.

② 공기청정기 먼지

공기청정기는 집안의 공기를 걸러 깨끗한 공기로 내보내는 기계이기 때문에 집안의 먼지, 반려동물 털 등이 기계 필터에 들러붙게 된다. 코디의 주요 작업은 필터 교체가 주를 이룬다. 필터를 꺼내고 교체할 때 먼지에 노출되기 때문에 기침이 나고 피부가 가렵고 눈이 따갑기까지 하다. 고객이 반려동물을 키울 경우 동물 털이 함께 기계로 들어가기 때문에 코디의 가려움과 기침이 더욱 심해진다.

게다가 제품별로 한 면만 흡입하는 공기청정기에 비해 3면식 큐브형 큐브형, 네 면 필터가

들어가는 노블 공기청정기는 먼지가 더 많이 나고 청소 시간까지 더 오래 걸린다.

G: 그러니까 어떨 때는 보면 막 이런 데가 가려워가지고. 특히 청정기 많이 하는 날은 이런 데가 가려워요. 피부가 가려울 때가 많아요.

G: 그러니까 기침 많이 한다든지 눈이 따갑다든지 그런 게 많죠. 왜 그러냐면 타 회사 같은 경우는 청소기 조그마한 거 있잖아요. 조그마한 거를 제공을 한대. 우리는 없어요. 우리 회사는 그 제공 안 하거든요. 그래서 이제 보통 회사에서는 마스크하고 마스크를 나눠줍니다. 한 달에 이렇게 양이 좀 되도록 해 주는데 실제로 가면은 더우면 그 마스크 못 해요. 그렇죠.

I: 마스크를 써도 그게 한두 개가 아니라 한 번에 쪽 다 하니까 나중에 목도 아프고 눈도 아프고.

A: 공기청정기는 먼지 많은 집이 제일 힘들죠. 요즘 공기 청정기에 나오는 이게 사이사이 사이에 먼지가 이렇게 있는 모델들이 있어가지고 코디님들이 그거 진짜 골병 든다 그래가지고 회사에서 보내준 게 저 정전기 부직포 있거든요. 정전기 부직포라고 한 개씩 이렇게 나오는 게 있어요. 그게 우리 서비스할 때 한 개씩 지원이 나오는 게 있어요. 그래서 이제 그걸로 좀 닦으면 없어지기는 하는데 100% 없어지지 않아요. 그래서 그걸 4개월에 한 번 점검 6개월에 한 번 점검 가잖아요. 코디님들이 이거 점검 수당 더 받아야 된다고 해요). 너무 힘들다라는 얘기.

H: 청정기 같은 경우에는 정말 그 어제 오셨으면 느꼈을 건데 고양이 세 마리 키우는 집 네 개 두 마리 키우는 집 이래 갖고 가면 털이 온몸에 털이에요. 온몸에 미치겠어요. 그러니까 이게 에어컨 같은 거 있어서 저 차에 에어컨 넣고 다니거든요. 뿌려요. 내 혼자. 그러니까 땀 집에 가지를 못하는 거예요. 이 털 때문에 그런 게 또 없지 않아 있고. 요즘에는 개 없는 집이 없어요.

공기청정기 작업을 할 때는 먼지가 계속 나는데, 코디들은 회사에서 지급하는 솔과 세정제가 너무 약해 청소가 어렵다고 호소한다. 일부 코디·코닥들은 회사가 지급한 세정제가 효과 없어서 직접 세제를 별도로 구입까지 하고 있었다. 세제 별도 구입은 비데 때문에 하기도 하는데, 업무를 위한 장비가 충분히 지급되지 않는다는 것을 알 수 있다.

F: 공기청정기가 가장 어려워요. 음식을 많이 하는 집은 기름 때가 커버에 잔뜩 끼어있어서 청소하기가 너무 힘들고, 회사가 주는 솔로는 어림도 없어요. 그러면 화장실 가서 내가 준비한 세제를 뿌려서 뽀뽀 닦는데 안 지거든요. 그 세제가 엄청 독해요. 빠른 시간 안에 지워야 하니까 독한 세제를 썼어요, 지금은 안 쓰지만.

F: 화장실 가서, 그냥 화장실 가서 내가 사 간 세제를 가지고 뿌려도 안 져요. 그러면서 기름 때가 안 지워져서 저는 제가 세제를 마련해 갖고 가서 때로는 써요. 근데 쓰다 보니까 이게 너무 독한 거야. 그 세제가. 지금은 또 사용을 안 해요. 너무 냄새가 나고 너무 독하다 보니까 내가 왜 이렇게까지 해야 되지, 할 필요가 없을 것 같은 거예요.

(3) 계속되는 물 사용으로 입는 피부질환

코디들은 정수기, 연수기 업무를 할 때 특히 손에 물이 닿는다. 정수기 내부를 세척하고 소독할 때, 연수기 소금 블럭을 교체할 때 특히 그렇다. 연수기를 점검할 때 적절한 장갑을 쓸 수 있다면 손에 직접 물이 닿는 횟수가 줄어들겠지만 물이 새는지를 점검할 때 맨손으로 해야만 하는 조건이다. 더불어 연수기 안에 들어가는 소금블럭은 손으로 직접 잡으면 피부가 벗겨지기까지 한다.

B: 그게 계속 물 만져야 돼. 우리가 그 안에 작업을 하는데, (제품) 안에는 이렇게 비닐장갑을 끼고 작업 하잖아요? 근데 밖에 작업할 때는 비닐장갑도 안 돼. 왜냐하면 우리가 직접 필터를 뽑았으면은 물을, 원수를 틀어 가지고 이게 물이 새는지, 안 새는지를 내 손으로 봐야 되잖아요. 이것을 비닐 장갑 끼고는 확인 안 돼요. 그리고 면장갑 같은 거 끼고는 그걸 확인할 수가 없어요. 내가 손으로 직접 만져가면서 물이 새는지 안 새는지를 봐야 돼.

(4) 베이고 넘어지고 갓가지 사고

가전 제품들이 있는 장소는 가정집의 주방이나 욕실, 거실, 영업장소 또는 사무실, 공장 등 다양하다. 그런 공간마다 칼이나 가위, 무거운 냄비, 업무에 쓰이는 여러 용품이 정돈되지 않은 채 놓여있을 때도 있다. 코디들은 업무를 위해 계속 차량으로 이동하는데 이때 다른 차량과 교통사고가 발생하기도 한다. 근골격계질환 뿐만 아니라 각종 사고위험에 노출되는 가전제품 코디들의 위험을 살펴볼 필요가 있다.



그림 15. 튀어나오거나 날카로운 물건으로 가득한 주방

① 정수기 뚜껑 열다 베이고 찌히는 부상

정수기 작업을 하기 위해서는 먼저 윗면 뚜껑을 열고 정수기 내부 물이나 얼음을 확인해야 한다. 현장조사에서 가장 먼저 확인하게 된 작업도 정수기 뚜껑 열기인데, 이때 뚜껑이나 옆면을 체결하기 위해 튀어나온 부분에 손바닥, 손가락이 부딪히고 찌히는 모습을 쉽게 확인할 수 있었다. 뚜껑 윗면에 사이사이 작게 돌출된 부분 때문인데, 현장조사에서 관찰한 거의 모든 코디들이 뚜껑을 열고 윗부분을 닦으면서 오는 비슷한 통증을 호소하고 있었다.



그림 16. 정수기 커버를 여닫을 때마다 손가락이 부딪히고 찌힘

I: 이 정수기는 항상 느끼는 거지만 커버 여는 게 제일 힘든 것 같아요.

B: 아니 이제 뭐 이렇게 (정수기 뚜껑) 때리고 이럴 때 보면 이게 이런 것도 있지만 지금은 그래도 좀 편하게 나오기는 했어요. 근데 이렇게 정수기 옆에 부분은 우리가 따잡아요. 이렇게 딸 때 보면은 막 이런 데 막 부딪혀 가지고 피가 막 나고, 그 옆에 뚜껑 같은 걸면 덮개 빼낼 때 그거 할 때. 그래 가지고 항상 이렇게 밴드를 우리는 가지고 다니면서 붙여야 되고.

I: 이거 진짜 많이 찌혀요. 솔직히 순식간에 그냥 안 보이게 찌혀요. 그럼 이 정수기는 이게 빼는 게 엄청 힘들어요. 이 정수기는 유독 그래. 이 정수기 왜 이렇게 만드는지 모르겠어. 난 지금도 여자분들이 이거 빼는 거 보면 신기해요.

노동자들은 특히 겨울이면 건조해진 손이 정수기 뚜껑 때문에 더 쉽게 다치고 피까지 난다고 호소한다. 제품을 만들 때 디자인을 고려하는 것도 중요하겠지만, 이렇게 부상을 입는 현실을 고려해 노동자의 안전을 추구하는 방향의 디자인 개선이 필요해보인다.

A: 손 베이고 하는 거는 말 그대로 (정수기) 위에 탑 커버를 열면서 그게 다 기계고 탑 커버 안쪽에 이렇게 보면 저희가 닦으면서도 이게 그냥 쪽 이렇게 있는 그게 아니라 이게 사이사이에 이게 튀어나오고 들어간 부분이 있다 보니까 쪽 닦는 게 아니라. 닦다 보면은 겨울에 손이 얼면 그 상처가 이렇게 와서 딱 채면 되게 아픈데 보면은 찢겨가지고 피 나거든요. 그러니까 이게 손이 시려운 상태에서 열려져 있으면은 솔직히 이게 다쳐도 감각이 없다가 다치고 나서 보면은 제법 깊게 폭 파여 있어요. 그러면은 다음 집에 점점을 가야 되는데 지혈이 안 되니까 차에 있는 밴드나 이런 거 붙여가지고 방수 밴드 붙여가지고 점점을 가는데 그 방수 밴드가 또 얼마 안 가요.

C: 업소용 정수기 처음에 신입 때 점검하다 보니까 이렇게 물받이가 있잖아요. 트레이라고 하는데 그 부분 옆부분이 이제 둥글게 이렇게 되어 있는데 그 부분이 되게 날카로웠어요. 닦다가 모르고 툭 했는데 여기가 피가. 그게 그 부분이 되게 날카로웠거든요. 옆부분에 이렇게 흠이 이렇게 이렇게 둥글게 있는데 그 부분이 되게 날카로웠어요. 모르고 이렇게 열심히 딱 딱 그러니까 있었는데 피가 안 멈추더라고요. 한번 그런 적이 있었어요. 그 차에 응급 구급 상자 이렇게 밴드하고 소독약하고 챙겨 그때부터 가지고 다니고 있어요. 차에 있어요.

② 덕트 커버 빼고 넣기에 잦은 손가락 부상

비데의 노즐 커버와 덕트 커버는 바람이 나오는 곳인데, 코디·코닥은 이 부분에 물이 들어가지 않게 주기적으로 커버를 교체한다. 이 덕트 커버는 비데를 관리하는 주기마다 교체를 하는데, 관찰 결과 손가락과 손톱으로 덕트를 빼고 집어넣어야 한다. 그런데 면접에 참여한 코디들은 하나같이 덕트 커버를 교체할 때마다 잘 빠지지 않아 손가락에 힘을 주어 빼다가 손가락에 상처가 난다고 호소한다.

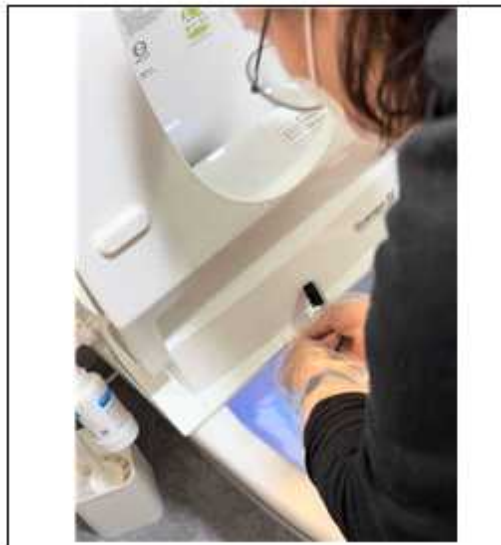


그림 17. 덕트 커버 교체로 인한 손가락 부상

G: 저기 비데 있잖아요. 앞에 건조하고 나오는 거 이렇게 새로 갈거든요. 근데 이게 잘 안 빠지는 애들이 있어. 그래 하다가 여기 와서 착 [피부가] 나가고. 지금 여기 한 일주일 만에 지금 다 나온 거야.여기가 짹 나가버렸어. 그래갖고 피가 나왔잖아. 이게 왜 그러냐면 여기 손이 여기가 이렇게 여기에 빠가 튀어 올라왔잖아요. 여기에 힘을 얻을 때, 못 쓸 때가 많아요. 아파가. (중략) 그래서 탁 쳤는데 이렇게 치면 그게 날카롭거든요. 탁 치면서 여기를 짹 찢어버렸잖아. 응, 또 미끄러. 지금 여기가 지금 살이 들어가고 지금 까슬까슬해요. 지금 아직 완전 덜 한 일주일 됐는데 많이 좋아지긴 했는데 그런 상처는 많이 생기죠.

H: 비데가 지금 나오는 것 중에 뭐가 있냐 하면 덕트라고 해서 예전에는 이렇게 뚜껑 같이 달린 거를 교체하는 게 없었어요. 근데 요즘에는 저희 같은 비데는 위로 당겨

올려서 빼는 게 있고 앞으로 잡아당겨서 또 빼는 게 있고. 이게 하다 보면 어떤 거는 안 빠져서 이렇게 저희가 그 비데 안에 들어가 있는 키트를 이용해 갖고 빼는 경우도 있거든요. 그렇게 빼다 보면 손톱에 상처도 나고 개가 긁혀갔고 또 찢어지기도 하고 이런 경우가 있어요. [엉덩이에 닿는 부분이요?] 그러니까 엉덩이 닿는 그 밑에 보시면 노즐 나오는 부분이 그 뚜껑이 다 있어요. 저희 거는 그런 게 좀 불편하고.

③ 미끄러짐/넘어짐 사고

코디들의 작업장은 주방이나 욕실이 주를 이루는데, 공간마다 물기가 있기도 하고 평평하지 않은 곳도 있다. 이때 넘어지거나 사고를 겪을뻔 한 적이 있다는 호소가 많았다. 고객의 집이 어떤 상태인지를 알지 못한 채 방문하기 때문에 물기 있는 욕실 바닥같은 곳에서 넘어질 위험이 있고, 항상 사고 위험에 노출되어 있다고 볼 수도 있다.



그림 18. 아슬아슬하게 높은 곳에 올라가거나 미끄러운 곳에서 작업

I: 이런 거 다 물기 있잖아요. 그러면 뭐 한 100% 넘어지잖아요. 힘들죠.

A: 욕조에서 그러니까 화장실이 미끄러워 가지고 신발 신고 들어갔다가 사고 나가지고 올라온 사진들도 있어요. 실제로 그러니까 욕실에 딱 들어가자마자 신발이 쪽 미끄러져 가지고 그대로 미끄러지시는 거 있죠. 실제로 저도 한 번은 있어요.

연수기 작업은 미끄러운 욕실 바닥의 위험에 더해, 욕조에 올라야 한다는 위험이 더해진다. 보통 넓지 않은 욕실에서 연수기 위치가 작업하기 어려운 곳에 있기 때문에, 코디들은 욕조 위에 올라서서 작업해야 하는 경우 항상 넘어질 위험이 있는 것이다.

A: 그러니까 그거 하고 근데 욕실이라는 거 자체가 미끄러운 데잖아요. 근데 만약에 연수기가 저 위에 천장에 달려 있다 그러면 욕조 위에 올라가서 작업을 해야 돼요. 실제로 그렇게 작업하는 데가 있거든요. 그러니까 그러니까 제품의 위치에 따라서 코디님이 바닥에서 점검을 하나 아니면 공중에 붕 떠가지고 작업을 하나 그런 차이점도...

B: 그거는 연수기는 벽에 이렇게 걸려 있어. 역수로 높이 있는 집도 있어요. 그때는 우리 심지어는 옥조 위에 이렇게 양쪽으로 발 이렇게 벌려 가지고 이렇게 점검하는 경우도 있는데 요즘은 그래도 기사들이 설치할 때, 예전 기사들은 그렇게 높이 했는데 지금은 그래도 많이 밑으로 좀 내려놨더라고요. 그거는 서서 할 수 있게. 그 대신에 이제 블록을 잘못하다가 떨어뜨려 갖고 발을 다쳤다고 하는 코디들 얘기는 들어봤어요.

가전제품이 높은 곳에 위치해있을 때 코디들은 의자를 밟고 올라서서 작업을 해야 하는데, 방문하는 곳마다 안전을 위한 장비가 마련되지 않고 의자가 불안정하게 있을 경우 높은 곳에서 넘어지고 떨어질 위험이 있다. 특히 고정된 사다리가 있는 경우가 드물고, 2인1조 작업이 이루어지지 않는 현 상황에서, 사다리나 바퀴 달린 의자에 올라서 작업하다가 떨어지기도 한다.

B: 제가 이제 이렇게 의자 두 개를 짚고 하다가 마지막에 이제 얼음 트레이를 쏘을 때 의자 한 개를 더 올려놓고 이제 이렇게 하잖아요. 여기가 뒷문이야. 제가 들어왔을 때는 문이 이만큼 여름이라서 열려 있었어. 근데 이제 의자 한 개를 더 올려 가지고 이 걸 하다가 제가 아무 생각 없이 이렇게 한 층만 의자를 올리고 있다고 생각을 하고는, 이게 두 칸인데 이렇게 내려와 버리니까 어떻게 되겠어요? 이만큼 폭 내려가면서 제가 떨어졌는데 이 뒤에 문에 가서 제가 부딪히는 거야. 근데 그게 남자 사장님이 들어오면서 그 문을 마침 닫은 거야. 그러니까 그게 열렸으면 저는 그대로 뇌진탕이에요. 그거를 자기들도 보고는 놀랐겠지. 그러니까 그 다음에 가니까 “내가 붙잡아 줄게” 그래. 나도 그나마 그래도 그 문이 닫혀 있었으니까 내가 살았지 안 그랬으면 더 크게 다쳤지. 근데 다행히 거기가 코웨이 제품 안 하고 다른 거로 바꿨답니다.

F: 한 번은 정수기가 너무 높이 올라가 있어 가지고 바퀴 달린 의자 위에 아무 생각 없이 거 올라가려다 진짜 큰일 날 뻔했어요. 그런 집 굉장히 많아요. 우리 코디님들 가면 정말로 이제 정수기가 저기 위에 있고 그 위에 올라가 가지고 작업하는. 근데 그 정수기를 쓰는 사람도 너무 신기해 어떻게 쓰는지 이해가 안 돼. 제가 그냥 스스로 딱 올라가려고 하다가 뭐가... 내가 그냥 올라갔으면 정말 그 날은 초전 박살 났을 거예요. 갑자기 위험하다고 생각이 들어서 아마 고객님 보고 좀 잡아달라고 했던가 하여튼 그랬을 거예요.

H: [일하시다가 제일 위험하다고 느꼈을 때는 언제예요?] 어 아까도 말씀드렸다시피 이 사다리에 한 번더 떨어지니까 뭘 밟고 올라가는 게 무서워요. 그전에는 그렇게 겁이 없었는데 이게 다 이제 뭐라 카노 의자가 좀 고정돼 있는 건 괜찮은데 좀 끄덕거리거나 뭐 이러면 이제 자세가 흐트러지는 거죠. 근데 정수기나 정수기 제일 높은 거는 정수기 정수기 할 때 의자나 이렇게 올라가요. 거의 다 그래요.

④ “괜찮다”지만... 위험한 개물림 사고

타인의 집에서 작업을 하는 이동방문 노동자들은 개물림 경험이 있다고 대부분 말한다. 집 배 노동자, 가스 검침원 등 다양한 업무만큼 개에게 물린다고 말하는 업종도 다양하다. 직접 겪지 않았더라도 동료가 물렸다는 말은 많이들 들을 만큼 빈번하게 발생하는 일이다. 고객들은 자신의 반려동물은 물지 않는다고 말하지만 예측하기가 매우 어렵다. 처음 간 집이 아닌데

도, 가자마자 무는 것이 아니라 집에 일정 시간 머무른 상태에서 물리기도 한다.

C: 여기 여기 이쪽에 허벅지 쪽에 [물렸어요]. 근데 고객님들이 다 그래 “저희 집에 강아지는 예방접종 잘해서” 뭐 괜찮대요. 근데 그건 알죠. 근데 그가 물리면 놀라잖아요. 아프고 아픈 것보다 더 놀랐어요. 갑자기 이걸 왜 물지 그래서 확 놀라갖고 막 이게 막 두근두근두근거리고 막 떨리고 이래요. 제가 좀 그 강아지 정말 저도 좋아해요. 가면은 그랬는데 그 강아지한테 물려 보니까 무섭더라고요. 그 그분이 이제 항상 강아지는 방에 이렇게. 그러면 뭐를 가자마자 무는 건 아니고 일을 하고 있는데 갑자기 와서 정수기 점검을 하려고 가방을 여는데 와갖고 꼭 물었어요. 진짜로 그러니까 그게 어떻게 막 방어를 못하죠. 뭘 이제 일을 하려고 시작을 하는데 물렸으니까요.

G: [고양이가] 널뛰기처럼 확 뛰어 와갖고, 이것을 이렇게 굼혀갖고, 여기 [팔뚝] 굼힌 적 있어요. 강아지들은 이제 제가 이제 오래 가는 댁들이 많다 보니까 고객님들이 보통 안고 있거나 아니면 방에 문 닫고 있거나 또 그런 경우 좀 있죠. 예. 강아지 물림은 옛날에는 한 번 있었는데 고양이 물림이 좀 많아요. 그래요. 고양이 키우시는 분들이 요즘 의외로 많습시다. 굉장히 많아요. 쇼파 밑에서 나오라 해도 안 나와. 근데 그렇지 [숨지] 않는 고양이들이 또 있어요. 딱 이렇게 타워 같은 데 있잖아요. 이렇게 막 노려보고 있다가, 어느 순간에 갑자기 와서 튀어온다. 날아온다니까, 이 고양이 날아오는 거 보면 신기해요.

고객들에게는 사랑스러운 동물이지만 강아지가 낯선 코디들에게, 더군다나 사람을 향해 짖는다면 조심스럽고 때로 무서울 수밖에 없다. 고객들에게 직접 강아지가 곁에 오지 않게 해달라고 말하면 짖지 않는다며 오히려 화를 내기도 한다. 게다가 개가 물면 감염되지 않게 치료를 바로 받는 것이 좋지만 코디들이 바로 업무 장소를 떠나기는 쉽지 않다는 것도 문제다. 결국 업무를 마무리할 때까지 참다가 병원에 가기도하는데, 이런 사고에 대해 회사는 아직까지 적절하지 조치를 하지 않고 코디 스스로 치료받으라고 할 뿐이었다. 고객에게 반려동물이 곁에 오지 않게 해달라는 안내를 주는 것은 회사여야 하는데, 오랜 요구 끝에 다행히 최근부터는 회사가 고객에게 주의해달라는 안내를 한다고 한다.

F: 큰 사고는 아닌데 가끔 가다가 강아지가 와서 그냥 입질 한 번 하는 정도. 그리고 아까 제가 말씀드린 거, 고객한테 엄청 욕 먹은 거(며칠 전 고객 집에서 강아지를 보고 가까이 오지 않게 해달라고 말했는데 '우리 애는 안 물어' 하길래 '안 무는 강아지는 없어요' 했다가 고객에게 폭언을 들었음)는 거 그거 외에는 그렇게 강아지 동물 때문에 그런 거는 없었어요.

H: “안녕하세요.” 하고 가방을 앞에 들고 이래 했는데 내가 이렇게 문 거예요, 손을. (중략) “우리 개는 안 물어요. 그러니까 하셔도 돼요.” 이렇게 말씀을 하시거든요. 근데 그날은 물었어. 그날따라 근데 점검을 다 했어요. 시퍼렇게 멍이 들었는데 점검을 하고 나서 이제 위에 팀장이나 팀장한테 켜죠. 내 개 물렸다 이러니까 파상풍 주사 맞으래 내 돈 주고 내가 맞죠. [그게 끝이에요?] 끝이에요. 그건 끝이에요. 밴드 붙이고 그냥.

H: 진짜 그리고 개 짖고 물리고 이거는 뭐 다반사고 저도 한번 물려서 정말 쪼맨한 개인데 물더라고요. 그래서 개가 막 저기서 좋다고 막 쫓아오면 무서워서 이렇게

(피해요) 예전에는 우리 방문할 때 보면 문구가 그런 게 하나도 없었거든요. ‘개를 뭐 저기 안전한 곳으로 이동시켜 주시고 뭐 주위에 물건을 치우시라’고 그런 게 하나도 없었는데 올해부터 그런 문구가 들어가요.

(5) 감염 위험까지 감수하는 코디·코닥

코디들의 업무는 마시고 씻을 물을 관리하고, 내부 공기를 쾌적하게 하는 가전제품, 그리고 화장실에서 사용하는 비데를 더욱 위생적으로 쓸 수 있게 만든다. 이들의 업무 중에서 비데는 고객의 화장실 생활을 쾌적하게 하는 데 도움을 주는 일이지만, 코디들은 거기서 오는 오염 물질을 처리해야 하기 때문에 이들의 업무는 쾌적함과 거리가 있다. 각 가정이나 사무실마다 사용하는 사람들의 관리 상태에 따라 비데 청결도가 달라지는데, 평소 관리가 잘 안 될수록 코디들의 노동강도도 올라갈 수밖에 없다. 특히 가전제품 ‘관리’와 ‘청소’가 정확히 구분되지 않는 코디의 업무에서 고객이 요구할 때 거부하는 것도 쉽지는 않다.



그림 19. 비데 오염물질을 담아 차에 보관한다.

A: 비데에 묻은 거는 어쩔 수 없이 닦아야 돼요. 솔직히 변이 됐든 오줌이 됐든 닦아야 되는데 이제 솔직히 이제 클레임 중에 제일 당황스러운 게 어머님들이 전화 와 가지고 코디가 점검하고 갔는데 “비데에 오줌이 그대로 묻어 있다. 누렇게 그대로 묻어 있다.”(고 해요) 그게 결국은 비데가 아니고 도기예요. 도기는 고객님의 관리 그거잖아요. 거기에 이렇게 누렇게 다 찌들어가지고 지워지지도 않는 걸 저희들이 지울 수가 없잖아요. 그게 클레임이라고 들어와요.

I: 비데 다 지저분한 것 때문에 힘들죠.

G: 비데도 관리 잘하는 집은 괜찮아요. 근데 비데가 가면은 관리 잘 되는 집보다도 80%는 관리가 안 되는 집이 많아요. 아까 보셨죠 비데. 이렇게 뒤집어 까면 깨끗한 집이

있는 반면에, 80%는 거의가 상태가. 우리가 두 달에 한 번 가거든요. 그게 비데하는 게 가장 이게 위생적으로는 안 좋죠.

H: 비데 같은 경우에는 진짜 쪼그리고. 그리고 지금 세제가 나온 게 세제 냄새가 정말 많이 나요. 그래서 그게 이제 이 마스크를 껴도 냄새가 날 정도니까. 근데 그거하고 나머지는 비데 같은 경우에 저는 이제 물 청소를 많이 하는 편이거든요. 지저분한 집은 무조건 물을 먼저 뿌리고 세제를 넣고 닦고 다시 물 청소를 또 한 번 하고 이제 그러면서 이제 신발 같은 데 젖고. 또 이러면서 그 신발 젖으면서 또 양말도 갈아 신어야 되고 아니면 제가 스타킹을 신는 이유가 그거예요. 빨리 마르기 때문에 그런 게 있어요. 그게 노하우인 거죠.

비데 청소에서 나오는 오염 물질은 고객 집에서 마주하고 끝나는 것이 아니다. 코디들은 비데에서 나온 것을 포함해 쓰레기를 차에 싣고다니다가 포대가 차면 사무실로 모아 버린다. 이 쓰레기가 산업폐기물이기 때문이다. 매일매일 사무실에 가지는 않는 코디들은, 쓰레기에 묻은 화장실 세균(오염물질)을 차에 싣고 다닌다. 차에 싣는 것이 꺼려지지만 어쩔 수 없다.

A: 쓰레기가 여기에 한 보따리 두 보따리 세 보따리 네 보따리 다섯 보따리가 있잖아요. 그러면 개네들 정수기, 연수기, 공기청정기에서 나온 거 싹 다 오염물 투성이예요. 그게 내 차에 싣려가지고 일주일 동안 저하고 같이 사는 거예요. 차 안에서 그러면 그 공기는 다 우리 똥이죠. 그러니까 그 필터를 버리는 것마저도 내가 일단 기름 값 들어서 가야 되는 거니까 그냥 차에 좀 싣고 댕기다가 필터 가지러 가는 날 가서 버리고 들어오는 거예요. 이렇게 늘 찻잔해요. 늘 저렇게 나는 이거 일 마치고 나면 이불로 점검을 하다가도 마대자루를 한 번 더 돌려서 딱 눌러놓거든요. 세균 기어 나오는 것 같은 느낌 들잖아요. 솔직히 어떤 건 줄 아니까.

(6) 정신적 부담

① 감정노동

감정노동자는 자신의 감정을 통제하고, 보통 타인을 상대할 때 조직이나 업무에 필요한 감정을 표할 것을 요구받는다. 코디들은 고객이 묻는 말에 친절하게 답을 하고, 자신의 업무가 아니더라도 고객에게 충분히 답을 하려고 노력한다.

그렇지만 고객과의 모든 대화가 편안하지는 않았는데, 현장조사에서 방문한 고객 집에서 정수기 관리 업무를 하는 동안 업무와 관련이 없는 개인적인 질문이 쏟아질 때도 코디는 질문을 끊지 않은 채 ‘적절히’ 답을 해야했다. 이 고객은 정수기 관리 업무 동안 코디의 작업을 계속 지켜보면서, “코웨이 사무실이 어디냐?”, “거기 지국장 했던 누구 아느냐?” 이런 질문에 지속했는데 코디는 편할 리 없는 이런 질문에도 친절하게, 그러나 구체적이지는 않을 정도로 답을 했다.

A: 현장에서 제일 힘든 거는 아무래도 고객님 이런 성향이 다 틀리기 때문에 똑같은 서비스로 응대를 해도 또 받아들이는 모습도 조금 조금씩은 다 틀리시고 그래서 저도

그래도 뭐 이렇게 12년 13년 된 코디라 하더라도 처음 가는 고객님들은 성향을 모르기 때문에 아무래도 좀 힘들죠. 고객님들하고 좀 편해지기가 힘들고.

H: 솔직히 그리고 또 컨택한다고 전화를 했을 때 고객이 뚱하게 얘기하는 경우도 있거든요. 그런 데 상처를 좀 받죠. 한 번씩 점검하러 갔는데 뭐 이게 마음에 안 드니 저게 마음에 안 드니 그렇게 했을 때 그것도 상처도 받고 말 때문에 상처를 받아요.

현장조사에 참여한 한 코디는 고객이 정확하지 않게 알고있던 계약 기간에 대해 질문을 했는데, 정수기 업무를 하는 동안 십여 분을 코디 답이 맞는 것인지 계속 물었다. 답하기 쉽지 않은 내용이었고 고객이 코디의 말을 완전히 믿지 않는 상황이었는데, 경력이 있는 이 코디는 끊임없이 질문하는 고객에게 친절하게, 정확하게 답을 했다.

H: 첫 번째 간 집처럼 그런 식으로 나는 그렇게 계약을 안 했는데 왜 니가 그렇게 얘기하냐고 하면 그런 설명을 다 해야 되는 거잖아요. 내가 일일이 근데 그런 대처를 저는 워낙 많이 겪어왔기 때문에 그런 식으로 말을 하고 저는 잘 모르겠으니까 1588로 전화하시라 이렇게 넘겨버릴 수가 있는데 이게 예전에는 정말 그것 하나 때문에 팀장하고 소통을 또 해야 돼요. 고객이 이런 이런 말을 하던데 이렇게 하는데 어떻게 해 이렇게 이런 식으로 계속 연장에 연장이 연장이 되는 거예요. 계약을 내가 계약을 하는 것도 아닌데 이제 그렇게 되는 것 같아요.

H: 고객이 언제 전화할지 모르고 보면 자다가 그 10시 11시 돼도 와요. 어떤 분은 11시 반쯤 돼가 문자가 와요. 내가 이 시간에 퇴근하는데 집에 오니까 이렇다 왜 이렇게 해놓고 갔노 이런 문자가 와요. [그 집에 방문할 때 누가 있었던 거 아니에요?] 그러니까 자기가 있었는데도 그래요. 그러니까 본인이 집에 와서 피곤해 죽겠는데 정수기까지 뭘 자기가 마음에 안 드는 게 있었어. 그러면 그 스트레스를 코디한테 다 풀어요. 시간 관계없이. 그리고 만약에 엄마 집에 내가 점검을 했어. 딸이 왔어. 근데 왜 이 부분에 엄마 이 부분은 왜 코디가 안 해주고 갔나 몰라, 다른 코디는 안 하던데 이 하면 그날은 이제 전화기 불이 나죠.

② 직무스트레스

코디들의 직무스트레스는 고객을 응대하면서 겪는 어려움과 이에 대해 회사에서 책임을 다하지 않아 겪게 되는 어려움이 주를 이룬다. 스케줄 잡기의 어려움, 적절하지 않은데도 고객이 요구하면 따라야 하는 문제, 고객이 부당한 클레임을 걸거나 요구를 할 때 회사가 적절하지 않다고 판단을 해야 하지만 회사는 뒷집지고 있는 식이다. 업무 특성상 고객으로부터 오는 어려움이라고 할 수 있지만 회사가 제 역할을 하지 않아 겪는 문제가 더 큰 것이다.

가. 스케줄 잡기와 스케줄 취소

첫 번째 직무스트레스는 스케줄 잡기다. 코디 업무를 시작할 때 대부분 ‘시간을 편하게 쓸 수 있기 때문에’ 일을 시작했다는 코디들이 많았는데, 실제 일을 시작해보니 내가 원할 때 일을 하는 것이 아니었다. 고객에 맞춰야 하기 때문이다. 약속을 했어도 지키지 않는 고객, 취소

된 약속 때문에 다음 고객에게 늦게 방문하게 되는 문제가 연달아 생긴다. 그러다가 결국 퇴근 시간이 예정보다 늦어지기도 한다.

업무를 하고 운전을 하는 중에도 코디들은 계속 다른 고객으로부터 오는 전화를 받아 응답을 했다. 방문 시간을 확인하거나 시간을 늦춰달라는 요구를 하는 전화다.



그림 20. 업무 중에도 다른 고객과 일정 조율

A: 시간 맞추는 거 고객님들하고 시간 맞추는 거 이렇게 본의 아니게 내가 일이 터져가지고 일을 캔슬을 낼 수도 있지만은 점검 갔는데 빈집이다 그러면 그냥 30분 빵꾸 나서 기다려야 되는 거고. 그다음 주부터 또 빵꾸가 나면 또 기다려야 되는 거고. 어제 오후 같은 경우에 제가 세 집을 잡아났는데 세 집이 나란히 캔슬이 났거든요. 그렇게 되더라고요. 그러면은 나는 오후 시간이 땡 비게 되는데 저녁에 7시에 일하러 갈 수 없으니까 7시 고객님을 저도 미뤄버리는 거예요. 어쩔 수 없는 상황이 그러니까 그런 상황들도 비밀비재하게 나오고.

G: 집에 가 갖고 평통 캐도 있는지 없는지는 모르겠지만 문 안 열어주면 점검을 못 해요. 그러면 그것 때문에 제일 힘들어요. 근데 그다음에 내가 만나서 가잖아요. 고객이 미안한 감이 1도 없다는 거. 말이라도 “아이고 저번에 약속을 못 지켜서 참 미안했다”고, “다음에 잘 지켜보도록 한번 해볼게요.” 말이라도 그리 하면은 이 마음이 조금 편찮은데, 너무 그렇지 않은 고객들 때문에 조금 힘들죠. [고객의 일정에 맞추는 게] 근데 그걸 너무 당연하다고 생각해.

G: 고객이 이쪽에서 잠깐 한 10~20 분 기다려 달라는 분이 있어요. 그러면 뒷집이 밀리게 돼 있어요. 밀리면 또 그 약속을 못 지켰다고 그런 거 하고 또 되게 싫어하시는 분들도 계시거든요. 그렇지 않는, 또 양보를 해 주고 이해를 해 주시는 분도 많지만 그렇지 않는 분들도 계시니까. 그런 게 이제 저는 오래 하다 보니까 사람들과도 관계보다는 이 약속 안 지키는 게 제일 힘들다고 제일 힘들어요.

H: 타임 10 분 늦었다고 오지 마라 칸다, 10 분 빨리 왔다고 오지 마라는 분들. 어제 내가 고객님하고 얘기하면서 “니 차 앞에 서 있던데 와 안 올라오고 기다리고 있었나?” 이렇게 말씀을 하시거든. 그래 내가 “어머니 제가 15 분 전에 도착해서 너무 빨리 올라가면 안 되잖아요.” 이러면 “우리 집에 와도 된다. ” 하시는데, “어머니 그러다가 5 분 빨리 왔다고 퇴짜맞고 집에 간 적도 있어요.” 내가 그러면 어른들이 “그게 미쳤네” 이카지마는 그거는 본인 생각이고 그렇죠. 그 고객은 그 고객 나름대로 그렇잖아요. “정확하게 5 시에 오신됐잖아요. 근데 왜 45 분에 오셨어요?” 이렇게 말씀하시거든요.

고객이 약속을 미뤄 코디 자신의 일정이 밀리면서 퇴근 후 시간이 엉키는 경험도 있다. 주말 업무는 기본적으로 잘 하지 않지만, 면접에 참여한 한 코디는 한 달에 이틀 정도는 주말 일정이 잡힌다고 말했다.

B: 원래는 7시 반 고객인데 자기가 오늘 퇴근이 늦는데 아저씨 보고 좀 있으라 켜다 카면서, 자기 신랑한테 좀 일찍 가 있으라 했는데 신랑이 한 8시나 8시 반 돼야지 집에 가는데요 이러는 거야. 언제 해도 그 집은 그 시간인 거야. 그래 갖고, 괜찮으시면 제가 가서 기다렸다가 헤드릴 테니까 오시는 대로 저한테 문자만 주시죠, 제가 바로 갈게요. 이래가지고 가서 하면서 우리 애 데리고 가서 하고. 토요일 날도 그런 식으로 했고, 평일에 저녁에 우리 애 데리고 가서, 그때는 애가 어릴 때니까 밖에서 놀다가 엄마 하면서 오면은 그런 적도 있었고. 저만 그런 게 아니고.

G: 고객님이 캔슬을 내지, 중간에 갑자기 오늘 안 되겠다고 문자가 오면, 그러면 기본 30 분, 우리는 30 분 단위로 제가 약속을 잡거든요. 그러면 30 분 쉬어야 돼요. 오늘. 차에서.

나. 업무에서 보호받지 못하는 코디

여러 고객을 만나는 코디들은 고객으로부터 다양한 요구나 부당한 클레임 등에 언제든 맞닥뜨릴 수 있다. 자신의 업무와 관련이 없는 클레임이 들어올 때 코디들은 자괴감이 든다고 말한다. 부당한 지적이라고 답을 할 수 없기 때문이다.

E: 힘들었던 거는 그냥 약간 스스로 그냥 약간 자책할 때가 있어요. 진짜 뭐 예를 들면 ‘메이크업이 너무 진하다. 손톱에 네일을 했다’ 그런 걸로 클레임을 걸어요. 나간 뒤에 진짜 그렇게 딱 해버리면 저희도 솔직하게 조금 기분이 좀 자존심도 상하고 약간 자괴감도 들고 내가 또 잘못된 부분이 있나 좀 이런 생각도 하고.

③ 성희롱/성폭력

여성인 코디들에게 항상 위협이자 불안으로 있는 위험은 남성 고객의 성희롱, 성폭력이다. 성희롱 발언을 하거나 불필요하게 따로 만나려는 시도, 불필요한 신체 접촉하려 한 고객 때문에 불쾌한 경험은 면접에 참여한 대다수의 코디에게 있었다. 성적으로 불쾌한 일이 발생할 때도 코디들은 혹시 더 폭력적인 일이 발생할까 봐, 혹은 문제제기 했을 때 고객이 계정을 취소할까 봐 두려워하게 된다.

현장조사를 했던 어느 가정집에 들어갈 때 한 남성 노인이 바지를 덜 올린 채 나와서 코디와 연구자 둘 다 노인의 속옷을 봤다. 그 노인은 옷을 다 올리지 못한 것 뿐이었지만, 이 코디는 과거에 겪었던 불쾌한 기억이 떠올라 깜짝 놀라게 된다고 말했다.

C: 남자 혼자 계시는 분들 사실 조금 조금. 속옷만 입고. 그렇죠 제대로 옷은 안 걸쳐 입고. 날씨 더운 건 알겠는데 그래도 좀 어느 정도는 갖춰 입고 나오셨으면 좋겠고.

H: 어떤 분이 이제 뭘 얘기를 하다가 저하고 통화를 정말 자주 한 거예요. 제가 정수기에 대해 설명하고 이 정수기는 이렇고 저 정수기는 이렇다. 근데 그 뒤부터 계속 툭이 오는 거예요. ‘오늘 하루 잘 잤어요.’ 그래서 내가 이게 고객이니깐 끝지를 못하잖아요. ‘네 오늘 하루도 화이팅하세요.’ 이라고 그냥 계속 댓글을 해준 거예요. 그러다 어느 순간에 뭐 ‘오늘 잘 때는 샤워를 했어요.’ 뭐 이런 게 연락이 와요. 내가 이거는 정신병자네. 내가 이거 느그 집에 안 가고 말지 나 이거는 그래서 이제 남자 코닥한테 부탁을 한 거예요. 제가 그 집에 니가 좀 가줘 하면서 그 사람한테 제가 문자를 남겼어요. 일적인 거 이외에는 말씀하지 마시라, 말아 달라고 이거는 너무 과도하지 않냐고 말씀이 지나치시다 하니까 그래요. 이랬더니 안 해요. 그 카다가 하루 딱 지나다 보니까 뭐라고 오냐 하면 ‘제가 별로인 거예요? 다른 애인이 있어요?’ 이래 물어요.

A: ‘밥 한 번 먹자,’ ‘코디님 술 한 잔 해요.’ 이런 거 많죠. (중략) 호스보다는 고객님한테 제가 그냥 물 받는 거 하나 달라고 그래가지고 문을 딱 닫아버리고 이렇게 하면 딱 뒤돌아서면 물 바로 버릴 수 있는 그 개수대가 있으니까 그렇게 하고 그랬는데, 사장님이 물을 뺐다고 이렇게 작업을 하고 있는데 갑자기 들어오시는 거예요. 들어오시나 이랬는데 그 생각하는 찰나에 손이 이렇게 앞으로 쑥 이렇게 이렇게 오는 거예요. 내 뒤로, 내 어깨 이쪽으로 그러니까 몸이 완전히 밀착이 되는 상황이잖아요. 그래서 내가 이제 흠칫하면서 이렇게 옆으로 비켰죠. “사장님 물 필요하세요?” 제가 아까 여쭙았는데 그러니까 “아니, 아니요. 약 좀 가져가려고요.” 그냥 그걸 이렇게 들고 나가시더라고요.

고객, 그리고 고객의 집을 회사가 바꿀 수는 없다. 코디들의 노동환경을 안전하게 바꾸겠다는 계획은 회사에서 제시해야 하지만 그런 계획은 잘 보이지 않는다. 코디들은 회사에서 이런 문제에 대해 고객의 계정을 중단시킨다거나 문제 고객의 집에는 2인1조 방문을 한다거나 하는 등의 재발 방지를 위한 어떤 조치도 취하지 않는다고 토로한다.

H: [그런 일이 나의 업무 환경을 엄청 이제 악화시키는 그런 일이잖아요? 이제 그런 거를 회사에 얘기를 하거나 이랬을 때 어떻게 조치해요?] 교체만 돼요. 감정적인 거.

내가 상처받고 막 이런 부분에 대해서 전혀 그리고 회사 측에서 해주는 게 아니고 지부에 그냥 내 바로 팀장이나 그 위에 지부장 이렇게 같이 근무를 하거든요. 그런 사람들이 중간에 그냥 끊어주는 것밖에 없어요. 그냥 감정적으로 미친 놈이네. 뭐 이렇게 말만 해주지 이거를 어떻게 그래 그래 그래 갖고 그래 자기네들이 나서서 뭘 해주려고 생각은 일도 안 해요. [그러면 그 문제의 그 고객은 다른 코디가 해요?] 네 그 후로는 그분은 남자 코디가.

A: 그런 교육을 회사에서도 시켜줘야 되잖아요. 이런 경우가 있을 때 회사에 “우리 코디님들 이렇게 대처하세요”야 되는데 그런 대처 방법이 회사에는 저희들한테 그런 안전 교육이나 여성 이런 노동자로서의 그런 걸 회사에서는 전혀 안 해주고 있죠. 그러니까 우리가 말 그대로 그냥 우리 스스로가 생존법을 터득하는 거예요.

I: 여자 코디님이 못 가서 그게 이제 결국은 그런 거거든요. 성희롱이거든요. 그런 것들 때문에 이제 제가 갔던건데 제가 가면은 안 그래요. 그 사람 여자인기 때문에 그런 것 같아요. 제가 보니까 바뀌고 나서는 안 그래, 근데 뭐 그런 것도 있지만, 뭐 개 있잖아요. 개 제일 부담스러운 거는 저는 뭐 이런 성희롱 이런 거는 솔직히 제가 뭐 그렇게 뭐 이렇게 부담이 없어요.

3) 휴식, 대기, 이동시 부담

(1) 시간적 제약

① 고객의 잦은 일정 변경, 취소 등으로 정해진 휴게, 식사시간 확보 어려움

고객 방문 및 점검 일정을 잡는 것은 기본적으로 코디의 재량이고, 이처럼 ‘자유로운’ 근무 시간이 코디의 근로자성을 부인하는 주요 지표가 된다. 그러나 고객이 방문 직전에 일정을 변경하거나 취소하는 일이 빈번해 코디가 자신이 정한 일정대로 근무할 가능성은 매우 낮다. 회사는 코디들에게 고객 당 30분 정도의 방문 시간을 배정하도록 ‘권고’하고, 고객의 일정 변경이나 취소시에도 어떻게든 점검을 수행해 ‘보류’가 뜨지 않게 하라고 강요한다. 그러나, 고객이 일방적으로 직전에 점검 일정을 취소, 변경하더라도 이를 제재하거나 코디에게 별도 보상을 하지 않는다(월 1만원 내외의 핫걸음 수수료만 지원함). 코디는 대기 시간을 줄이고 수수료 수입 저하를 막기 위해 계속 다른 고객들에게 연락해 일정을 조정할 수밖에 없고 이 과정에서 미리 잡아두었던 휴게, 식사 시간을 포기하는 경우가 많다. 정해진 시간에 쉬거나 식사를 하기가 쉽지 않고, 점검 일정이 많을 때는 야에 식사시간을 따로 잡지 않고 차 안에서 대충 떼우거나 거르는 일도 발생한다.

A: 고객님들하고 시간 맞추는 거 이렇게 본의 아니게 내가 일이 터져 가지고 일을 캔슬을 낼 수도 있지만은 점검 갔는데 빈 집이다 그러면 그냥 30분 뺀다 나서 기다려야 되는 거고 그 다음 집도 또 뺀다가 나면 또 기다려야 되는 거고. 어제 오후 같은 경우에 제가 세 집을 잡아놨는데 세 집이 나란히 캔슬이 났거든요. 그렇게 되더라고요. 그러면은 나는 오후 시간이 뺄 비게 되는데 저녁에 7시에 일하러 갈 수 없으니까 7시 고객님을 저도 미뤄버리는 거예요. 어쩔 수 없는 상황이, 그러니까 그런 상황들도 비밀비재하게 나오

고.

G : 고객님의 캔슬을 내지. 중간에 갑자기 오늘 안 되겠다고 문자가 오면 그러면 기본 30분, 우리는 30분 단위로 약속을 잡거든요. 그러면 30분 쉬어야 돼요, 차에서. [참여 관찰한 날 취소 고객] 세 개는 약과예요. 보통 어떤 때는 막 50% 취소할 때도 있어요. 그럴 때는 많지는 않지만 보통 한 1~20%는 기본이에요. 한 두 집은 기본으로 뺄까 합니다. 어떤 날 내가 이렇게 하루 하루 일정이 짝 잡혀 있잖아요. 이것 완전히 처리한 날은 진짜 기분이 좋아요. 다음 날로 넘어갈 수가 없으니까. 안 넘어가니까.

I : (외곽지역 점검) 들어왔을 때는 밥 잘 안 먹어요. 가곡면은 이제 거기는 많이 올라가니까 밥을 한 번씩 먹는데 여기는 무조건 이제 이틀 동안에 와 가지고 다 치고 그냥 내려가야 되기 때문에.

H: [근데 하루에 그런 휴게 좀 쉬는 시간이 좀 있어요?] 이렇게 캔슬이 나면 쉬어요. [거의 뭐 30분 단위로 이렇게?] 맞아요. 취소가 되면 그게 그 30분은 쉬죠. 아니면 뭐 또 그 뒤에 또 연달아 캔슬이 나면 1시간도. 그러니까 더운 날에는 차에서 하루 종일 덥게 그렇게 있어야 되는거예요. [이제 그냥 휴게시간이자 대기 시간이네요?] 맞죠? 대기 시간이라고 하면 되죠. 그렇다고 그 시간에 어디를 갔다 와서 화장실을 가고 싶다고 해서 어디 화장실에 갈 데가 없어요. 그냥 계속 그냥 차에서 앉아 갖고 내 볼일 보는 거죠.

일부 코디들은 기름 값, 차값, 식대 등, 비용을 줄이기 위해 대기시간에 집으로 귀가해 식사, 휴게를 해결하는 방안도 고민하지만 배당받은 계정이 집 근처가 아닐 경우에는 이마저도 불가능하다. 회사에서 신입 코디 또는 영업 잘하는 코디를 배려하기 위해 다른 코디들에게 거주 지역, 담당 구역을 무시하고 원거리 계정을 배당하는 경우가 많아 이런 일은 종종 발생한다.

A: 섹터를 나누는 기준이 현장 기준이 아니라 영업 기준이라는 거예요. 영업을 잘하는 사람 기준 영업을 잘하는 곳 기준으로 바뀐다는 거예요. 그것마저도 현장은 완전히 배제가 된다는 거예요. 기름 값도 하나 지원 안 해 주면서 밥값도 안 주면서 우리더러 더 움직이라고 그러면은 그만큼 값는데 밥 먹으러 다시 집으로 올 수는 없잖아요. 그럼 거기서 밥 사 먹어야 되고 기름 값은 기름 값대로 들어야 되는 거고 또 중요한 거는 그 동네에 점검을 갔는데 한 집 점검하고 두 집, 세 집 연달아 캔슬이 나는 경우도 있거든요. 그러면 1시간 동안 차 안에서 더울 때는 에어컨 틀어 놓고 차에서 기다려야 되는 거고 추울 때는 히터 틀어 놓고 차에서 기다려야 되는 거예요.

② 제품별 최소 관리시간 준수로 여유시간 확보 어려움

점검 일정의 취소가 아니더라도 코디가 정해진 점검 일정을 소화하면서 여유시간을 확보하기란 쉽지 않다. 회사는 코디가 고객 집을 방문해 작업 시간 및 종료 시간을 앱에 올리면 이를 통해 제품별 최소 관리 시간(정수기 12분, 얼음정수기 20분, 비데 6분 등)을 준수하고 있는지를 지속 점검한다. 이전까지는 개별 제품마다 코디가 최저 관리시간을 준수하고 있는지

확인하고 지적했다면, 근로자성 인정 소송 이후로는 월별 통계치를 관리하는 등 감독 수준이 낮아졌지만 지국에서 서비스 시간을 지키지 않는다고 코디에게 지적하는 일은 계속되고 있다. 이로 인해 숙련된 코디가 작업시간을 단축해 여유시간을 확보할 가능성은 차단된다.

무엇보다 회사가 점검 일정 취소, 고객 당 구독 제품 수 등을 고려하여 권고하는 고객 당 30분의 시간 배정은, 이동, 방문, 작업 준비, 최소 관리시간을 준수하고 종료까지의 시간을 모두 포함하면 숙련된 코디에게도 빠듯한 시간이다. 고객이 정수기, 비데, 연수기 등 여러 제품을 구독하거나 작업시간이 20분 이상 소요되는 얼음정수기 같은 제품이 포함된 경우, 제품 관리 상태나 주변 정리가 엉망인 경우 등 여러 상황에서 작업시간은 더 길어진다. 실제 현장 조사 시 15년 경력의 코디가 변기 오염 정도가 심각한 비데 점검 작업에 소요한 순수 작업시간은 15분 이상으로, 최소 관리시간 6분을 2배 이상 넘기기도 했다. 반대로 점검 제품이 적거나 점검이 용이한 제품이라도 회사가 지정한 최소 관리시간을 준수하려면 불필요하게 고객 집에 머물러야 한다. 결국 다음 점검 일정을 위해 늘 급하게 이동할 수밖에 없고, 취소되는 일정이 없다면 휴게시간을 확보하기도 쉽지 않다.

③ 이동, 대기 시간에도 코디는 계속 연락 중, 영업 중

고객의 일정 취소, 변경, 부재 등의 상황이 발생하면 코디들은 일정 조정을 위해 이동 중, 대기 중에도 계속 고객에게 연락을 돌리고, 점검 외 각종 부수적인 서비스를 요구하는 고객 전화에 응대하는 등 사실상 계속 근무하는 경우가 많다. 현장 조사시 한 코디는 항상 전날 저녁에 방문 예정 고객 전체에게 문자를 보낸다고 했고, 확정된 일정도 방문 직전에 연락해 재차 확인하고 있었다. 고객이 아무런 제약 없이 일정을 취소, 변경하는 비용, 정해진 점검 업무 외 각종 부수적인 서비스(고객의 고장 문의, 수리 접수 문의, 계약 관련 문의 등)를 수행하는 비용을 모두 코디가 부담하는 구조에서, 자유로운 근무 일정, 업무 시작과 종료, 근무시간과 휴게시간의 구분은 무의미해진다.

B : 전날 미리 연락 주시는 분들 그나마 다행이고 당일 날 또 안 되신다 하는 분들이 계시면은 어쩔 수가 없어요. 이게 4시 고객님을 2시로 당길 수는 없거든요. 왜냐하면 고객님도 일정이 있어 가지고 4시를 잡아놔기 때문에 그래도 혹시나 그러면 전화해서 고객님 2시인데 혹시 한 4시쯤 될까요? 왜냐하면 2시에 꼭 받아야 되는 고객님이 계시는데. 요즘에는 고객이 오케이 하셔야지 우리가 바꿀 수 있지. 할머니들한테도 제가 이렇게 좀 일찍 간다든지 이럴 때도 할머니들인데도 꼭 전화를 하고, 어머니, 조금 일찍 가도 될까 이러면서 여쭙보고 그래 가야지. 이게 저희들 코디들이면 다 해야 하는데 이걸 안 지켜서 코디 교체가 된답니다... 시간으로 따지면 얼마 안 되지만 잠깐씩 통화하니까. 근데 이게 건수로 치면은 오전에 한 2~3건 오후에 한 네다섯 건 이렇게 되거든요. 지금도 또 문자 보내야 돼. 이 분들도 문자 보내야 돼. 그러니까 다음 날 방문 고객들도 미리 전화 오거든요. 저희들한테. 그러니까 하루에 그제 한 10건은 넘게 될 거예요. 전날 미리 문자 보내는 시간도 있고,

한편, 여유시간을 확보하면 이를 다시 영업 활동에 쓰는 코디도 있다. 점검 수수료 수입이 해당 월의 신규 영업 건수와 직결되다 보니 대부분의 코디가 영업 압박을 받고 신경을 쓰는

데, 점검을 하면서 영업시간을 따로 빼기는 쉽지 않은 구조다. 그래서 점심시간이나 대기시간에 인근 지역, 고객 점포 등을 돌면서 영업 활동을 하기도 하는데 사실상 근무가 계속되는 상황이라 휴식은 불가능하다.

G : 시내 같은 경우는 근데 이제 이런 황성동 같은 데는 이제 가게들이 많잖아요. 내가 이제 차를 대놓고 걸어갈 수 있는 가까운 거리에 있으면 이제 고객들, 지인들 집 있잖아요. 장사를 한다든지 옷가게를 한다든지 뭐 신발가게 하는데 그런 데 가 가지고, 가면은 사람들이 많이 오거든요. 옷가게 같은 이제 그런 데 가고 사람들을 많이 익히면서 이제 영업에 대한 거를 오시는 분들이 혹시 우리 제품 쓰는 거 있어요, 물어보고 없다 그러면 무슨 제품이 있는데 다음에 혹시나 하게 되면요 사장님한테 이렇게 그 사장님을 내 거를 만들지. 그래 가지고 우리 사장님한테 이야기해 주세요. 그리고 꼭 필요하면 남한테 하지 말고 이 사장님한테서 이렇게 연결하도록 해달라고 그러면 그런 사람들이 나한테 연락 많이 해줘요. 그러면 이제 저는 거기 가서, 옷 가게 가서 옷도 사 입고. 다른 데 가서 사 입는 것보다 내 고객 집 가서 옷 사 입고 그게 이제 좀 상부상조가 되는 거지. 이제 오래 하다 보니까 근데 그런 분들은 그거 소개 많이 해 줘요. 미용실이라든지 옷가게 이제 이런 데, 음식점처럼. 그렇지. 이제 가게, 음식점도 이렇게 쫓깃한 거 하는 분들 있잖아요. 그런 데, 뭐 김밥 하는 집이나 아니면 비빔밥만 하는 집 뭐 이런 집. 저는 그런 데를 주로 많이 봐요.

(2) 공간적 제약

① 화장실

정해진 근무장소, 휴게공간이 부재한 상태로 이동 노동을 하다 보면 필요한 때에 자유롭게 화장실을 사용하기 어렵다. 고객 집을 방문했을 때 화장실을 사용하면 될 거라고 생각하기 쉽지만 실제로 여성 코디의 경우 남성 고객 집에서 화장실을 사용하겠다는 말을 꺼내기가 어렵고 반대의 경우도 마찬가지다. 성별이 아니더라도 친밀한 관계가 아닌 이상 고객 집에서 편하게 화장실을 사용하기는 어렵다. 점검 구역 인근에 화장실 사용이 가능한 관리사무소, 상가, 카페, 은행이나 공원 등 공공시설을 알아두지만, 점검 일정이 몰아치다 보면 필요한 때에 바로 사용하기 어려울 때도 있다. 그래서 코디들은 화장실을 제 때 가지 않고 참거나 화장실 가는 횟수를 줄이려고 아예 물을 마시지 않기도 하는데, 이 때문에 방광염 등 질환에 걸린 경험이 많다.

B : 화장실은 정말 여기(공원) 여기 오면 여기 화장실을 5시 반 전까지는 쓸 수 있거든요. 그리고 이제 고객들이 좀 친해지니까 남자 고객 아니시고 여자 분이 계시면 화장실 잠깐 쓸게요 하고. 근데 이 말도 아무나 못해. 까탈스럽지 않은 고객님들한테는 얘기하고, 저기 아파트 같은 데 들어가면은 이제 아파트에 주민들 쓰는 공동 화장실 있으면 가고. 그러니까 나오면 사실은 저희들은 물도 많이 먹고 여름철에 막 이래야 되는데 소변 보고 볼일 보는 것 때문에 학습지 선생님들이나 저희들도 마찬가지거든요. 조심스러워.

B: “방광염은 저는 그 여름 되면은 겪어요. 한 두 해는, 신입 때 한 두 해는 심했어요. 아파 가지고 병원 가서. 화장실 제 때 못 가서 그런 거지. 그걸 참을 수밖에 없고, 다음 고객집에 가서 가야지 이려고 참고 갔는데 아저씨가 계신다, 아줌마가 늘 있었는데. 하여튼 이런 식으로 해 가지고 여름철에 특히 여름 들어설 때 한 두 해는 제가 대개 심했고, 그 뒤에도 한 두 번은 있긴 있었던 것 같아요. 심하지는 않고 그랬는데, 저뿐만이 아니고 우리 코디들 심해 가지고 병원 치료받고 하는 코디들 많아요.

C : [고객이 약속 취소해서 시간이 나면] 이제 일을 하다가 화장실 못 갔으니까 이제 잠깐 그 시간에 집에 가서 화장실 볼 일도 좀 보기도 하고 그렇죠. 제가 아까 말씀드렸듯이 진짜 화장실이 저는 제일 불편한 것 같아요. 힘들다 힘들다. 그리고 토요일 날 고객님이 이제 이번에도 갔다 왔는데 제가 그 고객님이 엄청 깔끔하세요. 집도 깔끔하고 되게 손톱도 깔끔하고 다 좋은데 고객님이 항상 11시 맞춰서 방문을 해야 돼요. 예를 들어서 그러면은 지금은 많이 유해졌어요. 처음에는 조금 늦었다고 뭐라 하셨어요? 그랬는데 요즘은 이제 계속 방문을 쭉 하다 보니까 괜찮아졌는데 이제 그런 거예요. “고객님 저 죄송한데 화장실 좀” (하면) “안 된다” 아예 못하게. 11시인데 아주 조금 서먹서먹할 때라서 이제 10시 반에 방문을 드리는 시간이 없었는데가 딱 기다렸다가 갔는데 갑자기 화장실이 너무 가고 싶은 거예요. 진짜 막 노래지는 거예요. 그냥 진짜 이때까지 한 번도 본 적은 없었는데 한 번 (말을) 했어요. 정말 급해서 그랬는데 한 번만. 와 진짜 막 울고 싶은 거 알죠? [진짜 그거 어떻게 하셨어요?] 참았죠. 참아서 이제 볼 일 진짜 일을 다 끝내놓고 집에 가서 해결을 했던 적이 있었어요.

D : 화장실은 주로 상가나 식당에서 밥 먹을 때 거기를 이용하죠. 고객 집에서는 잘 이용하지 않죠.

E : 그게 가정을 방문을 해도 딱 편한 집이 있어요. 원래 약간 좀 유대관계도 있고 편한 집이 있어요. 그러면 그런 데는 이제 방문했을 때 간다거나 아니면 되도록이면은 아파트 관리실이나 이런 데는 밖에 화장실이 있잖아요. 그런 데를 간다든지 진짜 그래서 이게 참다가 보면. 처음에 신입 때는 진짜 실수할 뻔했다니까요. 하도 참다가 집에까지 가야 된다 이런 생각에 그게 진짜 길에서 못 누잖아요.

F : (화장실은) 솔직히 급하면 ‘고객님 저 화장실 쓸게요’ 하고 가요. 그럼 쓰지 말라는 사람 없어요. 근데 그런 걸 말 못하는. 예전에는 저도 말 못했어요. 하기가 민망하고 참고 했는데 이제는 그럴 필요 없겠다라는 생각이 드는 거예요. (방광염은) 저도 있어요. 저도 참기는 참아요. 근데 고객님 집도 편한 집이 있잖아, 소통이 잘 되는. 근데 그 집하고 아다리가 안 되면 참아요. 진짜 집에 갈 때까지 참아. 그게 안 될 때는 정말. 왜 또 집에 또 남자 분들이 계시고 이러면 화장실 쓰기가 좀 그렇잖아요. 그럴 때는 말 못하고, 어려운 집이나 가면 정말 또 말 못하고 그러면 참을 수밖에 없어요.

I : (남성) 웬만해서는 여기 보면 왔다 갔다 하다 보면 이렇게 관공서나 이런 데가 있어요. 관공서는 아무 때나 들어가도 되니까. 고객 집은 안가게 돼요.

J : 고객 집에서 해결해요. 그렇게 안하면 갈 수가 없어요.

② 휴게실

적절한 휴게시간을 확보하기도 어렵지만 휴게시간, 대기시간에 코디들이 편하게 쉴 수 있는 휴게공간도 턱없이 부족하다. 지국 외에는 점검 구역 인근에 정해진 별도 휴게실이 부재하여 코디 대부분은 점검 작업 사이, 대기 시간 등에 자기 차량 안에서 휴식을 취하고 있었는데, 하루 종일 차량으로 이동하고, 쉴 때도 좁은 차량에서 불편한 자세로 쉬기 때문에 허리와 무릎에 부담이 된다.

무엇보다 차량 안은 점검 작업으로 발생한 오염 쓰레기, 작업 도구와 교체용 필터 등으로 늘 가득 차 있고 폭염, 한파 등에 취약하여 휴식에 적절한 환경이라고 보기 어렵다. 비데 등 점검 작업으로 발생한 오염 쓰레기는 산업폐기물로 간주되어 지국에서 일괄 처리하는데, 대부분의 코디들이 교체용 필터를 받아오기 위해 일주일에 1회 정도 지국을 방문할 때 쓰레기를 가져다 두는 터라 길게는 일주일 넘게 차량에 보관하게 된다. 코디들이 이 차량에서 이동, 휴식, 식사까지 해결하고 있고 밀폐된 상태에서 이용하는 시간도 상당해 위생, 감염 문제가 우려된다.

폭염, 한파 시 차량 내 휴식도 코디들에게는 부담이 된다. 주차 상태에서 에어컨, 히터 등을 지속적으로 가동하는 비용도 문제지만 그렇게 해도 차량 내부 온도가 너무 높거나 낮아 제대로 휴식을 취하기 어렵기 때문이다. 실제 현장 동행 조사가 이루어진 6월 당시, 외부에 주차된 코디의 차량 내부 온도를 측정했더니 한낮이 지났음에도 50.3도(오후 3시 10분 경)까지 치솟았고, 또 다른 코디의 차량 내부 온도도 44.2도(오후 4시 13분 경) 까지 올라가는 등 에어컨을 틀어도 앉아 있기 힘든 수준이었다.



그림 21. 6월 현장 동행조사 당시 코디·코닥 차량 내부 온도

회사는 지국을 휴게실로 사용하라고 하지만 코디들이 자기 점검 지역에서 원거리에 위치한

지국까지 이동하기가 쉽지 않고 지국 주차장 이용시 주차료를 받는 곳도 있어 이용은 제한적이다. 지자체 등이 설치한 이동노동자 공공쉼터는 편의점이나 주민센터, 복지관 등에 주로 위치해 타인의 시선을 의식하지 않고 쉴 수 있는 편안한 공간으로는 부족하다. 이마저도 회사가 코디들에게 공공쉼터를 제대로 안내하지 않아 모르고 있다가 노동조합의 안내를 받고서야 알게 된 경우도 있다.

A : (날이) 뜨거울 때 제일 힘든 거는 일단 캔슬 나면 쉴 수가 없는 데죠. 쉴 수 있는 자리가 없잖아요. 그러면 차에 와 가지고 에어컨 틀어 놓고 있어야 되는 거예요. 더운데 바깥에 서 있을 수도 없잖아요. 고객을 갑자기 컨택해갖고 ‘고객님 저 오늘 갈게요. 지금 갈게요.’ 그러면은 야 좋다, 기다렸다는 듯이 오라는 분 한 사람도 없어요. 그러니까 무조건 그냥 바깥에서 대기해야 된다는 거 그거 말고 뭐 없어요 우리는 방법이.

동사무소나 이런 데 이제 좀 시원한 데가 노동자들, 이동 노동자들을 위해서 쉼터가 마련이 되어 있으니 거기 가서 쓰면 된다 하지만 안 가잖아요. 솔직히 할아버지, 할머니들이 거기 가면 태반이 앉아 계세요. 은행도 마찬가지거든요. 그러니까 우리가 가서 쉴 데가 솔직히 없죠. 그러니까 이동 노동자를 위한 쉼터라고 그래 가지고 이거를 회사에서 만들어 주는 게 아니라 시 지자체에서 만들어 주는 거잖아요. 그럼 시 지자체에서 만들어 가지고 공문을 보내는 조직이 우리 조직이 아니라는 거예요. 그 공문 조직이 우리한테도 와야 되거든요. 근데 우리한테는 그 공문이 안 와요. 우리는 그런 데가 있는지도 모르는 거예요. 이제 근데 이제 노동조합을 통해서 알게 되니까 이제 좀 가서 쉬어야 되겠구나 하는 그 정도는 이제 인지를 하고 있죠.

쓰레기가 여기(자동차)에 한 보따리, 두 보따리, 세 보따리, 네 보따리, 다섯 보따리가 있잖아요. 그러면 이게 다 비데 닦은 거, 정수기 닦은 거, 연수기 닦은 거, 공기청정기 닦은 거, 짹 다 오염물 투성이예요. 그게 내 차에 실려 가지고 일주일 동안 저하고 같이 사는 거예요. 차 안에서. 그러면 그 공기는 다 우리 똥이죠. 그러니까 그 필터를 버리는 것마저도 내가 일단 기름 값 들여서 지국에 가야 되는 거니까 그냥 차에 좀 싣고 댕기다가 필터 가지러 가는 날 지국 가서 버리고 돌아오는 거예요. 이렇게 늘 찻찻해요. 늘 저렇게 나는 이거 일 마치고 나면 이불로 점검을 하다가도 마대자루를 한 번 더 돌려서 딱 눌러 놓거든요. 세균 기어 나오는 것 같은 느낌 들잖아요. 솔직히 어떤 건 줄 아니까.

B : 저같은 경우는 대기 시간에 주로 차 안에서 기다리거나 인근에 공원이 있으면 거기서 대기하거든요. 그런데 차 안이 쉽지 않은 게 여름에는 땀병에 주차해두면 차 안 온도가 너무 높아져서 앉아 있기가 힘들어요. 에어컨을 뽐뽐 틀어도 하나도 안 시원하고 죽겠는 거지. 차 안에는 짐도 많잖아요. 답답하고 환기도 안 되고. 차라리 공원에서 대기하는 게 낫다 싶지.

D : 이동 중간 중간 차에서 주로 쉬게 되는데, 차 안에 교체할 제품이랑 공구, 쓰레기, 내 개인 장비, 개인용품까지 다 싣고 다니다 보니까 점점 살림이 늘어나요. 차 안이 너무 복잡한 거죠. 차 안에 있으면 답답하죠.

H : 그렇게 되어 있던 구조대로 따라오면서 자기네들이 부릴 수 있고 자기네들이 영업 창출을 위해서 하는 일만 이게 부피가 커지고 이 사람들을 보호하고 이게 어떻게 해야 된다는 그런 보호 조치는 없어요. 아예 그러니까 알바라고 생각을 하죠. 누가 카더라 작년에 여름에 그 저기 본사 직원 본사에 그것도 또 부인 사람이 얼음물 많이 먹으면 심근경색이 와서 어찌고저찌고 더우니까 얼음물을 지급하라고 노조에서 얘기를 한 거예요. 시원한 물 지급 좀 해라. 코디들 너무 덥다고. 여름에 차에 아이스박스라도 들고 그 얼음물 넣고 다닐 수 있도록 지원 좀 해라. 이러니까 얼음물 먹으면 심근경색 온대요. 얼음 정수기 파는 우리 회사에서 참 진짜 얼음 정수기를 주력으로 미는 회사에서 그런 말을 한다니깐요. 진짜 어불성설이지 진짜 말하는 본체가 어떻게 그런 말을 할까요? 현장에서 노동자들이 정말 애 먹는다 고생한다, 라는 생각을 가진 사람이라면 하나도 생각 그런 거 안 해요. 그냥 왜 목에 두르는 있잖아. 냉스카프라더라도 하나 주던지 아니면은 진짜 더운데 고생한다고 물 값이라도 주든지 그런 일도 없어요. 그런 거는.

(3) 하루 종일 차량, 도보 이동으로 피할 수 없는 사고 위험, 중량물 부담

코디들은 업무를 시작하면 자기 집에서 고객 집으로, 다음 고객 집으로 이동하며 많게는 12~15개 이상 가구를 방문한다. 차량으로 이동하고 공동주택이 밀집한 골목이나 복잡한 상가 인근 등에 주차하고 도보 이동하는 일이 반복되는데 이 과정에서 종종 교통 사고, 넘어짐, 미끄럼 등의 사고 위험에 노출된다.

일정에 쫓겨 급하게 차량으로 이동하는 중에도 고객 응대 전화를 받거나 고객에게 전화를 걸어야 하는 일이 계속 발생하고, 점검 일정 변경에 따른 이동 경로 확인을 위해 앱을 작동하느라 운전 집중하기 어려운 상황도 지속된다. 주차할 장소를 찾기 위해 헤매거나 좁은 골목 등에 주차하는 과정에서 접촉 사고가 발생하거나, 도보로 이동하는 중 미끄럼, 넘어짐 등의 사고도 발생한다. 조명이 고장나 장애물이 잘 보이지 않아서, 계단을 헛디뎌서, 바닥이 얼거나 물에 젖어서 등등 넘어지거나 미끄러질 위험은 언제나 존재한다. 야간 운전, 폭우, 폭설 등 악천후 상황에서는 교통사고나 미끄럼 사고의 위험이 더 커진다.

A : 근데 겨울에 눈 오잖아요. 차 주차하면서 사고도 많이 일어나지만 미끄럼 사고가 엄청 많이 나요. 무거운 짐을 많이 들고 다니고 저희도 이제 단화를 신고 다니고 이려고 있다 보니까 실제 많이 미끄러져서 저 작년에 웃긴 게 내리고 문을 닫다가 문 닫는 힘에 내가 못 이겨 가지고 밑에서 그대로 여기서 그냥 이 앞에서 그대로 미끄러졌어요. (눈 왔을 때?) 아니요. 눈 안 하고 밑에 얼음이 있었어요. 눈 온 게 아니라 밑에 얼음이 있었어요. 아파트에 그러니까 거기 미끄러졌는데 미끄러지면서 이거 문이 문을 이렇게 탁 닫으면서 내가 이제 내 힘에 미끄러진 거잖아요. 그대로 넘어지면서 머리 뒤에 차 여기에 박고 바뀌고 나니까 정신이 하나도 없어 이래 앉아 있으니까 아저씨가 쫓아와가지고 "괜찮으세요? 괜찮으세요?" 그러는데 "사장님 괜찮아요." 그러는데 솔직히 안 괜찮거든요. 머리 처박히고 괜찮은 사람은 없잖아요. 그냥 가만히 앉아 있으니까 아저씨가 "경찰서 연락해 드릴까요?"라는데 저도 이제 순간적으로 그 생각이 드는

거예요. '이거 좀 어지러운데 이거 어떡하지? 119를 불러야 되나 말아야 되나.' 근데 딱 드는 생각이 고객님의 기다리고 있잖아요. 가야 되는 거야. 일단은 가자. 그리고 이제 막 머리가 혼나는 거 없는가 싶어 보고 가는 거야. 괜찮나 싶어 머리 만지면서 가는 거지. 그런 미끄럼 사고들 되게 많아요.

C : 제일 안타까운 거는 서비스하러 가다가 사고 나면 제일 안타까워요. 사고. 제가 주차하다가 불법 주정차를 박은 적 있어요. 근데 그분도 불법 주정차고 저도 주차를 하려다가 사고가 났는데 제가 그분 차가 좀 오래된 연식이 있는 차예요. 근데 보험 처리하자니까 안 한다 그래서 돈을 달라는 거예요. 제가 그 현금을 준 적도 있어요. 저는 보험 하고 싶었는데 그분이 안 하셨어요. 불법 주정차하신 분이 오히려 보험 접수 안 한다고 그냥 돈 달라고. 그래서 제가 그때 한 정수기 점검하고 6500원을 받는데 20만 원을 드리고 온 적이 있어요.

G : 우리가 급하게 다니니까 사고의 위험이 많죠. 그리고 여름에는 덜한데 겨울에는 우리가 5시 반만 되면 껌껌해요. 그러면은 외곽지를 간다든지 여주 시내 같은 데도 오라는 데도 있거든요. 그러면은 주차하는 게 너무 힘들고, 첫째. 그다음에 사고 위험에 항상 우리는 노출이 돼 있잖아요. 그게 가장 힘들어요. 그리고 이제 제가 일을 하면서 이제 나이가 드니까 노안이 좀 아까 왔어요. 그러니까 어두울 때 운전해 가는 게 너무 힘들어 그게 힘들어요. 특히 이제 이렇게 하절기 때 이렇게 동절기 때는 괜찮아요. 8시만 돼도 환하잖아요. 그럴 때는 괜찮은데 하절기 때가 제일 힘들어 이제 눈이 나쁘니까 나빠지니까 그런 이런 현상 눈이 안 나빠지는 그런 거 몰랐거든요. 근데 이제 눈이 작년부터가 눈이 자꾸 이제 좀 나빠지다 보니까 그런 경우가 생겨요. 밤에 운전하는 게 밤에 오라고 하는 분들 때문에 제일 힘들어요. 운전하기가 그 비 올 때 운전하기 힘들고.

H : [혹시 뭐 개 물린 거 말고 좀 다치고 사고 나거나 교통사고는 없으세요?] 천지 뻥가리죠. 1년에 한 번 2년에 한 번 그 거의 뒤에서 갓다 받거나 아니면 내가 좌회전하는데 뒤에서 갓다 받거나. 제가 박은 적은 없는 것 같아요. 제가 박은 거보다 벽에 그냥 뚫거나 차가 엉망진창이 되는 거죠. [그러면 그냥 그건 보험으로 해요?] 개인 보험 다 해요. 아무런 렌트비도 내가 내고 회사에서 지원을 댄다든가 이런 거 전혀 없어.

C : 교통사고 사고 그건 살짝 경미하게. 황 이게 아니고요. 살짝 그러니까 이제 이렇게 쉽게 말하면 이제 살짝 이렇게 된 거예요. 이게 튀게 단 게 아니고요. 살짝 기스 정도 나는 건데 진짜 팡 이래 박았으면 저도 막 허리 아프고 어깨 아프고 병원 갔을 텐데 그 정도 아니고 진짜 놀랐어요. 그냥 놀란 이 정도였기 때문에 제가 사고 크게 낸 적이 없어요. 상대방이 박은 적은 있어도 제가 낸 적은 없어요.

열악한 도로 상태, 그리고 밤 시간 이동은 코디들을 더욱 힘들게 한다. 면접에 참여한 한 코디는 도심 지역이 아니라 농촌 외곽 지역을 담당하고 있었는데, 좁은 도로를 차로 지나다가 수로에 빠진 적이 있다고 말했다.

I : 여기서 빠져요. 농촌 지역은 길 바로 옆에가 다 수로잖아요. 수로, 물 지나가는 거기가 워낙 좁고.

G : 우리가 급하게 다니니까 사고의 위험이 많죠. 그리고 여름에는 덜한데 겨울에는 우리가 5시 반만 되면 껌껌해요. 그러면은 외곽지를 간다든지 경주 시내 같은 데도 오라는 데도 있거든요. 그러면은 주차하는 게 너무 힘들고, 첫째. 그다음에 사고 위험에 항상 우리는 노출이 돼 있잖아요. 그게 가장 힘들어요. 그리고 이제 제가 일을 하면서 이제 나이가 드니까 노안이 좀 아까 왔어요. 그러니까 어두울 때 운전해 가는 게 너무 힘들어 그게 힘들어요. (중략) 이제 눈이 작년부터가 눈이 자꾸 이제 좀 나빠지다 보니까 그런 경우가 생겨요. 밤에 운전하는 게 밤에 오라고 하는 분들 때문에 제일 힘들어요. 운전하기가 그 비 올 때 운전하기 힘들고.

한편, 도보 이동 중에는 제품 점검에 필요한 공구 가방과 교체용 필터, 사다리, 양동이 등의 작업 장비를 양 손에 들고 어깨에 메고 이동하거나 엘리베이터가 설치되지 않은 공동주택 계단을 오르내리는 등 중량물을 들고 이동하는 일이 많아 신체에 주는 부담이 상당하다. 점검 대상 제품이 점점 다양해지면서 제품마다 필요한 공구와 자재도 각기 달라졌지만, 그 때 그 때 필요한 공구와 자재만 골라 챙기는 게 더 번거로워 공구 가방 전체와 제품별 점검 장비, 제품별 교체 필터 등을 다 들고 이동하는 일이 많다. 실제 현장 조사 시, 한 코디는 정수기 작업에 필요한 살균수기(약 2.85kg), 연수기 블록(약 3.1kg), 각종 공구가 담긴 가방과 사다리, 양동이, 정수기 및 공기청정기 교체용 필터 등을 한 번에 모두 들고 4, 5층 계단을 오르내리기도 했다. 가장 많이 사용하는 정수기 살균수기 무게만 해도 3kg에 육박하고, 정수기 필터나 공구가방, 기타 공구를 더하면 이동시 중량물 무게는 쉽게 10kg를 넘을 것으로 보인다.

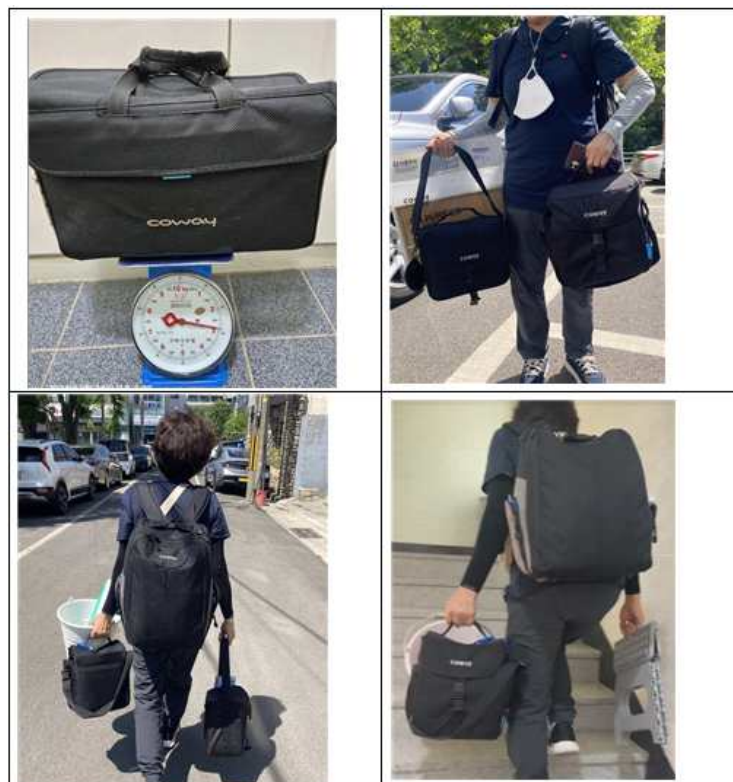


그림 22. 도보 이용중 중량물 취급

4) 누적되는 건강 손상과 대처

앞서 살펴본 불편한 작업 자세와 중량물 취급, 반복 동작은 한 번의 작업으로 끝나지 않는다. 코디·코닥은 정수기, 비데, 공기청정기, 연수기 등 여러 제품을 관리하며, 같은 자세와 동작을 두 달에 한 번, 많게는 한 달에 200개 안팎의 계정에서 몇 년, 십수년씩 반복한다. 이 과정에서 일시적 통증은 만성 통증으로, 만성 통증은 진단명이 붙는 질환으로 이행한다.

현장조사에서 확인된 하루의 흐름도 이러한 누적성을 잘 보여준다. 코디·코닥은 아침부터 차량에 장비와 필터, 세정도구, 폐기물 보관용품 등을 싣고 이동한다. 고객에게 방문 전 연락을 하고, 앱을 확인하며, 한 계정의 작업을 마치면 차량으로 돌아와 다음 계정에 필요한 물품을 정리한다. 점검 중에도 고객 전화가 오면 응답해야 하고, 고객이 부재하거나 일정을 취소하면 즉석에서 다음 방문 가능 여부를 확인하거나 새로운 동선을 짠다. 현장조사에서 관찰된 노동은 “제품 하나를 점검하는 시간”만으로 설명되지 않았다. 실제 노동시간은 이동, 대기, 고객 연락, 일정 조정, 장비 운반, 제품 점검, 폐기물 정리, 다음 계정 준비가 끊이지 않고 이어지는 시간이었다.

문제는 이 누적 손상의 과정에서 노동자가 자신의 몸 상태를 “일하다 보면 다 그런 것”으로 정상화하고, 회사는 이를 업무와 무관한 개인의 노화나 체질 문제로 취급하기 쉽다는 데 있다. 코디·코닥 다수가 중노년 여성이라는 점은 이러한 정상화를 더 쉽게 만든다. 몸이 아파도 참고 넘기는 태도, 병원보다 일을 우선하는 선택은 개인의 인내심 때문만이 아니다. “쉬면 계정을 잃는다”는 노동조건과, 돌봄과 생계를 책임져 온 여성노동자의 생애 경험이 겹쳐 만들어진 결과다.

(1) 근골격계 통증과 질환

① 불편한 자세, 중량물 취급, 반복작업으로 인한 전신 통증

코디·코닥이 호소하는 통증은 특정 신체 부위에 국한되지 않았다. 어깨, 손가락, 손목, 팔, 허리, 무릎, 발까지 작업이 요구하는 자세와 힘의 방향만큼 통증 부위도 넓게 분포했다. 정수기 작업은 팔을 높이 뻗거나 손가락 끝에 힘을 주는 동작을 반복하게 만들고, 비데 작업은 좁은 화장실에서 허리를 굽히거나 쪼그려 앉게 한다. 공기청정기 작업은 무릎을 꿇거나 거의 엎드린 자세를 요구하고, 연수기 작업은 소금 블록과 다른 장비를 함께 들고 이동하게 한다.

특히 정수기 물을 빼고 버리는 작업은 제품 관리와 중량물 취급이 결합되는 대표적인 장면이다. 가정집처럼 싱크대와 배수구가 가까운 곳에서는 부담이 덜하지만, 상가나 공장, 병원, 보건소처럼 배수 장소가 떨어져 있는 곳에서는 12~21L까지 물을 담아 들고 옮겨야 한다. 이때 작업 장소의 구조, 배수시설의 위치, 정수기 설치 장소가 곧바로 어깨와 팔, 허리 부담으로 이어진다.

G : 상가는 그런 게 전부 갖다가 밖에 버리든지, 싱크대 저쪽 안쪽에 들어가서 버리든지, 저 안쪽에 화장실 가서 버리든지 해야 되니까 일단은 어깨에 무리가 많아요.

손가락 통증 역시 반복적으로 언급되었다. 정수기 필터와 밸브, 비데 덕트와 노즐, 연수기 필터는 모두 손가락 끝으로 잡고, 밀고, 당기고, 비틀어야 하는 작업을 포함한다. 피팅기 등 보조도구가 있더라도 모든 제품에 적용되는 것은 아니고, 도구를 쓰면 오히려 제품에 흠집이 생기거나 물이 새는 경우도 있어 결국 손가락 힘으로 작업하는 일이 많다. 한 참여자는 정수기 점검뿐 아니라 “모든 점검 자체가 다 손가락을 쓰는 일”이라고 표현했다.

I : 저는 이게 손가락 관절... 정수기 점검도 그렇고 이 모든 점검 자체가 저희는 다 손가락을 하는 거잖아요.

이러한 통증은 개별 노동자의 자세 습관이나 체력 문제가 아니라, 계정 수만큼 반복되는 표준화된 작업 동작이 특정 신체 부위에 누적적으로 하중을 가하는 구조의 결과다. “가방을 많이 들어 저녁이면 손이 떨린다”는 진술이나, 물통을 들어 싱크대까지 올려 버리는 순간이 가장 힘들다는 진술은 코다·코닥의 통증이 작업의 주변부가 아니라 노동과정 자체에서 만들어 진다는 점을 보여준다.

② 통증을 넘어 질환으로

반복되는 통증은 결국 진단명이 붙는 질환으로 이어졌다. 면접참여자들은 방아쇠수지증후군, 테니스엘보, 어깨 염증, 석회성 병변, 손목과 손가락 통증, 무릎과 허리 통증을 이야기했다. 일부는 주사치료, 한의원 치료, 추나치료, 스테로이드 주사를 반복하면서 일을 지속해 왔다.

C : 저 여기 어깨 지금 주사 맞고 치료받고 있거든요. 염증이랑 석회가 있어서 오른쪽이 다 안 좋아요. 그리고 손가락도... 방아쇠수지증후군이라고 병원에서 이야기하더라고요.

주목할 지점은 질환이 확인된 뒤에도 치료가 충분히 이루어지기 어렵다는 점이다. 수술을 권유받아도 일을 멈추기 어렵다. 일을 쉬면 계정을 다른 사람에게 넘겨야 하고, 몇 달 뒤 다시 돌려받기 어려울 수 있기 때문이다. 앞 절에서 드러났듯 계정은 코다·코닥 개인의 안정적인 권리가 아니라 회사와 관리자에 의해 조정될 수 있는 대상이다. 따라서 치료를 위해 자리를 비우는 것은 단순한 병가가 아니라 생계 기반의 축소로 이어질 수 있는 위험이 된다.

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

이는 근골격계질환이 단순히 “고된 노동”의 결과가 아니라, 아파도 쉴 수 없게 만드는 계정 배정 구조, 대체인력 부재, 소득 공백의 위험과 결합되어 있음을 보여준다. 치료는 노동에서 벗어나는 계기가 아니라, 계속 일하기 위해 통증을 잠시 누르는 임시방편이 된다. 이 점에서 코다·코닥의 근골격계질환은 작업자세만이 아니라 고용형태, 임금구조, 계정관리 방식까지 함께 분석해야 한다.

(2) 기타 호흡기, 피부, 비뇨기계 질환

호흡기와 피부 자극은 비데 세정제, 공기청정기 먼지, 반복적인 물 사용, 장갑과 보호구 부족과 관련되어 나타났다. 비데 세정제를 사용할 때 기침과 재채기가 발생하거나, 공기청정기 필터의 먼지와 반려동물 털로 눈과 목이 따갑고 피부가 가려운 경험은 앞 절에서 자세히 다루었다. 여기서 더 강조해야 할 것은 비뇨기계 질환이다. 코디·코닥의 화장실 접근 어려움은 단순한 불편이 아니라 방광염이라는 구체적인 질병 경험으로 이어지고 있었다.

코디·코닥은 회사가 제공하는 고정된 화장실이나 휴게시설 안에서 일하지 않는다. 그날의 동선, 방문지역, 고객과의 관계, 주변 공공시설의 유무에 따라 화장실 이용 가능성이 달라진다. 고객 집 화장실은 있어도 쉽게 사용할 수 있는 공간이 아니다. 여성 고객이 있고 관계가 편한 집에서는 부탁할 수 있지만, 남성 고객이 있거나 까다로운 고객, 아직 관계가 형성되지 않은 집에서는 말하기 어렵다. 어떤 참여자는 급한 상황에서도 고객에게 거절당해 일을 마칠 때까지 참았다고 했다. 다른 참여자는 신입 때 참다가 실수할 뻔했다고 말했다.

E : 처음에 신입 때는 진짜 실수할 뻔했다니까요. 하도 참다가 집에까지 가야 된다 이런 생각에.

이처럼 화장실 문제는 업무 초기에 개인이 알아서 익히는 “참기의 기술”이 된다. 그러나 이 기술은 건강을 대가로 한다. 여러 면접참여자들이 방광염을 경험했다고 말했고, 동료들 사이에서도 흔하다고 했다.

B : 화장실 제때 못 가서 그런 거지. 그걸 참을 수밖에 없고... 저뿐만이 아니고 우리 코디들 심해서 병원 치료받고 하는 코디들 많아요.

더 눈여겨볼 지점은 이 질환이 이야기되는 방식이다. 어깨, 허리, 손목 통증은 동료들 사이에서 비교적 쉽게 공유되지만, 방광염이나 부인과 관련 증상은 말하기 어렵다. 한 참여자는 “방광염, 신우신염 이런 거를 동료분들한테도 얘기를 안 하더라”고 말하면서, “그냥 어깨 아프다, 뼈가 아프다는 얘기는 하는데 부인과 쪽으로는...”이라고 말을 흐렸다. 같은 노동으로 인한 손상임에도 신체 부위에 따라 발화 가능성이 갈리는 것이다.

이것은 코디·코닥 다수가 여성이라는 사실과 연결된다. 여성의 몸과 관련된 건강문제는 사적이고 부끄러운 것으로 여겨지기 쉽고, 노동현장의 건강문제로 공식화되지 못한다. 그러나 “어디 아픈 거 그냥 아픈 거죠. 일하다가 아픈 거잖아요”라는 면담자의 말처럼, 방광염 역시 업무상 조건과 연결된 건강손상으로 다루어져야 한다. 코디·코닥의 젠더 관점 위험성평가에서 화장실 접근, 수분 섭취 억제, 비뇨기계·생식기계 건강문제는 반드시 핵심 항목으로 포함되어야 한다.

(3) 사고

사고 경험에서 중요한 것은 사고가 있었다는 사실만이 아니다. 더 중요한 것은 사고 이후 어떻게 대처되는가이다. 코디·코닥은 베이거나 찢거나 넘어져도 곧바로 일을 중단하기 어렵다. 이미 약속된 다음 계정이 있고, 고객이 기다리고 있으며, 한 건의 일정 변경이 하루 전체 동선에 영향을 미치기 때문이다.

비데 덕트를 분리하다 손이 베인 사례는 이 노동의 사고대응 체계를 압축적으로 보여준다. 한 참여자는 피가 나는 상태에서 위생장갑을 손에 돌돌 감아 피가 밖으로 나오지 않게 한 뒤, 차에 가서 밴드를 붙였다고 말했다. 이 처치는 노동자를 위한 체계적 응급조치라기보다 다음 작업과 고객 응대를 계속하기 위한 임기응변이었다.

G : 위생장갑을 끼워서 돌돌 말아요. 피가 바깥으로 안 튀어나오도록. 차에서 대일밴드 바르죠.

정수기 커버를 열다 손이 베이는 경우도 마찬가지다. 제품 안쪽의 돌출부와 날카로운 모서리, 겨울철 손이 트고 감각이 둔해진 상태, 계속 물을 만져야 하는 작업 특성이 겹치면 작은 상처도 쉽게 악화된다. 방수밴드를 붙여도 물을 계속 만지기 때문에 오래 유지되지 않는다. 그러나 이 문제는 제품 설계와 작업도구 개선으로 이어지기보다, 노동자가 차에 밴드와 소독약을 챙겨 다니며 대응하는 방식으로 처리된다.

이처럼 사고 이후의 대응이 개인화될수록 사고는 보고되지 않고, 보고되지 않은 사고는 회사의 재발방지 체계로 들어가지 못한다. 작은 베임, 타박상, 미끄러짐, 반려동물에 의한 상처는 “병원 갈 정도는 아닌 일”로 넘겨지지만, 반복되면 만성 통증과 불안, 작업 회피, 작업능력 저하로 이어질 수 있다. 사고를 예방하는 것뿐 아니라 사고 이후 작업을 중단하고 치료받을 수 있는 권리, 사고를 기록하고 재발방지 대책을 마련하는 절차가 필요하다.

(4) 정신건강의 적신호

정신건강 문제 역시 개별 노동자의 성격이나 취약성으로 설명해서는 안 된다. 면접에서 반복적으로 나타난 정신적 부담은 영업압박, 고객 일정 조율, 고객 클레임, 계정 조정, 회사의 보호 부재와 연결되어 있었다. 특히 영업실적은 매달 초기화된다. 한 달을 버텨도 다음 달이 되면 다시 시작해야 하고, 영업을 하지 못하면 계정이 줄거나 평가에서 불리해질 수 있다는 불안이 뒤따른다.

D : 한 달마다 (성과가) 집계가 되는 거예요. 한 달 그럭저럭 한 다음에 다시 다음 달 되고... 리셋이 되니 다시 해야 한다고 생각하면 가슴이 턱 막혀요.

D의 진술은 이 노동이 정신건강에 미치는 영향이 간과할 수 없는 수준임을 보여준다. 그는 영업압박과 반복되는 실적 리셋에 대해 말하면서, 술을 마시고 건물 위에서 뛰어내릴까 생각할 때도 있다고 했다. 이는 극단적 스트레스 반응의 신호다. 그러나 이러한 신호가 병원, 상담, 회사의 지원체제로 이어지지 않는다는 사실이다.

D : 정신적으로는 술 먹고 풀고 삭히고, 이게 다예요.

이 말은 정신적 고통이 개인의 감정관리 문제로 축소되고 있음을 보여준다. 고객응대와 영업압박, 회사의 일방적 계정관리, 성과 중심 조직문화가 정신적 부담을 만들지만, 이를 해소할 공식 통로는 거의 없다. 정신적으로 힘들어도 병원에 가지 않고 참고, 술로 풀고, 동료와 이야기하며 삭이는 방식이 대처의 전부가 된다.

여기에는 지역, 세대, 계층, 젠더 경험이 겹쳐 있다. “죽지 않는 한 병원을 안 간다”는 말은 의료접근성이 낮은 지역, 실비보험이나 정신건강 진료가 낮은 세대적 경험, 그리고 아파도 계정을 지켜야 하는 노동조건을 동시에 드러낸다. 코다·코닥의 정신건강 문제는 고객응대 자체의 어려움만으로 설명되지 않는다. 고객응대에서 발생한 문제를 회사가 제도적으로 처리하지 않고, 영업과 계정관리의 압박을 노동자에게 떠넘기는 방식이 정신건강 위험을 키우고 있다.

(5) 신체적, 정신적 질병에 대처하는 방법 : 개인에게 전가되는 대처

① 회사의 무대처

코다·코닥이 아프거나 다쳤을 때 회사의 대응은 매우 제한적이었다. 과거에는 통원치료비 명목으로 하루 3만 원 수준의 공상처리가 있었지만, 현재는 없어졌다는 진술이 있었다. 지금은 산재신청을 해야 하지만, 노동자들은 산재가 “일을 못 할 정도로 크게 다쳤을 때” 가능한 것으로 인식하고 있었다. 작은 베임, 넘어짐, 손가락 통증, 어깨 통증, 방광염, 반복적 통원치료는 산재나 회사 지원으로 연결되지 못하고 개인이 감당하는 일이 된다.

G : 예전에는 하루에 3만 원씩 계산해서 줬었어요. 병원비가 얼마 드는 건 상관없이. 근데 지금은 없어졌어요.

회사의 무대처는 사고와 질병을 개인의 사정으로 만든다. 한 참여자는 동료가 폐차할 정도의 교통사고를 당했지만 공상이나 산재처리가 없었고, 지국장이 몸이 괜찮은지 묻지도 않았다고 말했다. 일은 회사의 서비스 체계 안에서 이루어지지만, 사고 이후 치료와 회복, 소득공백은 노동자 개인의 몫으로 남는다.

② 너무 먼 산재신청

산재보험은 제도상 존재하지만, 코다·코닥에게는 멀리 있는 제도였다. 산재신청이 어려운 이유는 절차만의 문제가 아니다. 먼저 산재라는 개념 자체가 낯설다. 특수고용 형태로 오랫동안 일하면서, 다치거나 아픈 것을 “노동재해”로 명명하는 언어를 갖기 어려웠다.

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

실제로 신청을 하려 해도 과정이 쉽지 않다. 병원에 갈 시간이 부족하고, 진단서와 서류를 준비해야 하며, 통원치료를 받으려면 계정 스케줄을 조정해야 한다. 병원 대기시간과 서류 준비는 이미 과중한 노동시간 위에 얹히는 또 하나의 노동이 된다.

G : 일하다가 병원 가는 거 쉽지 않아요... 서류 떼러 가야 되고, 그게 머리 아파요. 일하다가 그거 떼러 가는 거 쉽지 않아요.

이 결과 남는 것은 개인화된 대처뿐이다. 통증은 주사와 한의원 치료, 파스와 보호대로 견딘다. 사고는 차 안에 둔 밴드와 개인 보험으로 처리한다. 세정제가 독하면 개인이 다른 세제

를 사서 쓴다. 화장실이 없으면 참는다. 정신적으로 힘들면 술로 풀고 삭인다. 이는 노동자들이 수동적이어서가 아니다. 오히려 코다·코닥은 위험을 피하기 위한 많은 현장 지식과 생존 기술을 가지고 있었다. 문제는 그 지식이 회사의 공식 개선체계로 들어가지 못한다는 점이다.

특수고용이라는 법적 지위는 이러한 전가를 가능하게 하는 핵심 조건이다. 회사는 계정, 고객응대, 영업실적, 제품관리 방식을 통제하지만, 아프거나 다쳤을 때는 코다·코닥을 “프리랜서”로 취급한다. 한 참여자는 이를 두고 “법으로 아무 문제없으니까 안 해도 되는 사람들”이라고 표현했다. 근로자성 부정은 단지 임금이나 퇴직금의 문제가 아니라, 건강손상과 사고위험에 대한 회사의 예방·보상·회복 책임을 흐리게 만드는 조건으로 작동하고 있다.

5) 노동자 위험 방치하는 회사

지금까지 손상이 누적되는 과정과 그 이후의 개인화된 대처를 다루었다면, 본 절은 애초에 그 손상을 막을 수 있었던 지점에서 회사가 무엇을 하지 않았는가를 살펴본다. 코다·코닥의 위험은 고객 집이라는 예측하기 어려운 공간에서 발생하지만, 그 위험을 개인이 감당하게 만드는 것은 회사의 관리방식과 보호체계 부재다. 실제로 발생하는 여러 문제는 “고객응대 업무라서 어쩔 수 없는 일”이라기보다, 고객응대에서 생기는 위험과 비용을 회사가 코다·코닥에게 떠넘기는 방식에서 비롯된다.

(1) 사고 : 제품 결함에 대한 문제제기 창구 없음

본 연구의 면접에서는 정수기 상단 커버를 열고 닫을 때 손이 베이는 사고는 반복적으로 언급되었다. 한 참여자는 제품 내부의 돌출부와 날카로운 구조 때문에 손이 찢어지고 피가 나지만, 회사가 이를 제품 설계나 작업도구 개선 문제로 받아들이지 않는다고 말했다. 특히 겨울철 손이 트고 감각이 둔해진 상태에서는 다치고도 바로 알아채지 못하다가 뒤늦게 상처를 확인하는 경우도 있었다.

A : 이런 제품이 이렇게 좀 만들어 났으면 좋겠다 하는데, 오히려 모양 낸다. 디자인이 더 먼저지 현장에 이런 베임 사고나 찰음 사고에 대해서는 아직 회사가 우리 말 들으려고는 안 하죠.

이 진술은 개별 사고를 넘어 제품 설계의 기준이 누구에게 맞춰져 있는지를 묻게 한다. 제품은 물을 마시는 소비자의 편의와 외관을 중심으로 설계되지만, 두 달에 한 번씩 그 제품을 열고 닫고 분해하고 다시 조립하는 코다·코닥의 몸은 설계 단계에서 충분히 고려되지 않는다. 점검과 관리 노동이 제품 생애주기의 일부라면, 제품 설계는 소비자의 사용 편의뿐 아니라 관리 노동자의 안전과 부담도 함께 고려해야 한다.

사다리나 발판이 필요한 작업도 마찬가지다. 높은 곳에 설치된 정수기나 공기청정기, 연수기를 점검하려면 고객 집의 의자나 욕조를 밟고 올라가는 일이 생긴다. 그러나 안전한 발판이나 2인 1조 지원은 체계적으로 보장되지 않는다. 회사가 “필요하면 두 사람이 가라”고 했더라도 실제 현장에서는 지국장의 재량, 인력 부족, 수당 문제 때문에 작동하지 않는 경우가 많았

다. 안전조치가 실제로 사용 가능한 조건까지 마련되지 않으면, 그것은 현장 대책이 아니라 책임 회피에 가깝다.

안전교육 역시 형식적이었다. “운전 중 휴대폰을 쓰지 말라”는 식의 일반적인 안내는 있지만, 실제로는 운전 중에도 고객 전화가 오고, 점검 중에도 전화와 문자를 확인해야 한다. 고객과 연락이 되지 않으면 일정이 꼬이고, 다음 계정이 밀리며, 보류 처리나 클레임으로 이어질 수 있다. 이런 조건에서 단순히 “휴대폰을 쓰지 말라”고 교육하는 것은 실제 위험을 해결하지 못한다.

A : 운전 중에 휴대폰 안 쓸 수 있는 거 오늘 잠깐 있으면서도 보시잖아요. 고객님들 끊임없이 전화 와요. 안 받을 수가 없거든요.

(2) 성희롱/ 성폭력에 대한 무대처

회사 책임의 부재가 가장 뚜렷하게 드러나는 영역은 성희롱·성폭력 대응이다. 코디·코닥은 고객의 집이라는 사적 공간에 혼자 들어가 일한다. 이 구조는 성적 언행, 부적절한 복장, 신체 접근, 사적 연락, 성희롱성 메시지, 폭력위험에 취약할 수밖에 없다. 그러나 피해가 발생했을 때 회사의 대응은 매우 제한적이었다.

한 참여자는 회사 앱에 긴급신고 버튼이 생겼지만, 실제 위기 상황에서는 휴대폰을 빼앗기거나 사용할 수 없어 무력화될 수 있다고 말했다. 실제로 성폭행 위험에 처했던 동료가 긴급 버튼을 누르지 못한 사례가 언급되었다. 이후 회사가 취한 조치도 경찰 신고, 고객 계약 중단, 피해자 치료·상담 지원이 아니었다. 다른 코디·코닥을 그 집에 보내는 식으로 문제가 이어졌다.

H : 그 집은 경찰에 신고해야 되는데 경찰 신고 안 했어요... 강제 계약 종료를 하든지 우리 계정에서 빼버리든지 해야 되는데 회사는 절대 안 해요.

담당자 교체만으로는 보호가 되지 않는다. 문제 고객을 여성 코디에서 남성 코닥으로 바꾸는 방식은 당장의 방문을 이어가기 위한 조치일 수는 있지만, 피해 노동자의 안전과 회복을 보장하는 조치는 아니다. 피해를 입은 노동자에게 심리상담, 병원비, 유급 회복시간, 신고지원, 2차 피해 방지 절차가 제공되지 않는다면, 성희롱·성폭력은 공식적으로 처리된 것이 아니라 개인의 기억과 상처로 남게 된다.

A : 이런 경우가 있을 때 회사에서 ‘우리 코디님들 이렇게 대처하세요’ 해야 되는데... 그런 대처 방법을 전혀 안 해주고 있죠. 우리가 스스로 생존법을 터득하는 거예요.

이 대응 방식은 회사가 성희롱·성폭력을 어떤 문제로 보고 있는지를 드러낸다. 피해자의 안전보다 고객과의 계약관계 유지가 우선될 때, 위험은 중단되지 않고 다른 노동자에게 이전된다. 코디·코닥 다수가 중노년 여성이라는 점을 고려하면, 성희롱·성폭력 대응은 부가적인 복지나 친절교육의 문제가 아니라 핵심적인 산업안전보건 과제다.

(3) 적절한 도구 부재

회사가 제공하는 도구는 실제 작업에 충분하지 않거나, 노동자가 일정 비용을 부담해야 하는 방식으로 제공되고 있었다. 피팅기는 입사 시 한 번 지급되지만 이후 파손이나 분실 시 개인이 구입해야 하고, 제품 종류에 따라 사용할 수 없는 경우가 많다. 피팅기가 있어도 제품에 흠집이 생기거나 물이 새는 문제가 있어 결국 손가락 힘으로 필터와 연결부를 빼고 끼우는 일이 반복된다.

F : 피팅기는 입사할 때 회사에서 줬는데 제품마다 사용 못하는 게 많고, 지금은 피팅기도 내 돈으로 사서 써요.

비데와 공기청정기 세척도 마찬가지다. 회사가 제공하는 솔로는 기름때와 찌든 때가 잘 지워지지 않아, 코디·코닥이 개인적으로 세제나 진동 솔, 장갑을 구입하는 일이 생긴다. 어떤 참여자는 비데 세정제를 사용할 때 기침과 재채기가 나서 개인적으로 다른 세정제를 사서 사용했고, 또 다른 참여자는 손이 갈라지고 거칠어져 니트릴 장갑을 개인 비용으로 구입한다고 말했다. 세척도구가 불충분하면 작업시간이 늘고, 손가락과 손목에 더 많은 힘이 들어가며, 세정제 노출 위험도 커진다.

E : 칫솔같이 생긴 거 그걸로 닦으래. 훨씬 힘이 많이 들어가지 손가락에. 그래서 개인적으로 진동솔을 사서 써요.

사다리, 양동이, 접이식 의자, 보호장갑, 세정제처럼 노동과정에 필요한 물품이 개인구매 품목이 되는 상황은 단순한 비용문제가 아니다. 회사가 절감한 도구 비용은 노동자의 신체 부담으로 전가된다. 손가락 통증, 손톱 손상, 손 부어오름, 허리와 어깨 통증은 적절한 도구 없이 맨손과 몸으로 해결해야 했던 결과이기도 하다. 따라서 도구 지급 문제는 편의 제공이 아니라 근골격계질환과 사고를 예방하기 위한 기본 조치로 보아야 한다.

(4) 특수형태근로종사자에 대한 ‘형식적 보호’

현재 코디는 <근로기준법>에서 정의하고 있는 ‘근로자’가 아니다. 제품 점검 업무와 영업 활동을 동시에 담당하는 코디는 ‘계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 <근로기준법> 등이 적용되지 아니하는 특수형태 근로종사자’(〈산업안전보건법〉 제77조)로, 동법 시행령 제67조에서 정한 ‘방문판매원’(제10호) 또는 ‘대여 제품 방문 점검원’(제11호)에 해당한다. <산업안전보건법>의 전면적 보호를 적용받는 ‘근로자’가 아닌 탓에, 이들에 대한 산업안전 및 보건 조치는 ‘근로자’와 비교하면 턱없이 부족하거나 부재하다. 동법 및 <산업안전보건기준에 관한 규칙>에 따른 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 등 5가지로 요약되는데, 문제는 이마저도 현장에서 제대로 지켜지고 있지 않다는 것이다.

	항목	근거
1	안전보건교육 실시	<산업안전보건법> 제77조
2	휴게시설 제공	<산업안전보건기준에 관한 규칙> 제79조
3	중량물 작업 제한	<산업안전보건기준에 관한 규칙> 제663조~제666조
4	고객 폭언 등에 대한 대응지침 제공 및 교육 실시	<산업안전보건에 관한 규칙> 제672조
5	유해위험작업 설비 개선, 적절한 보호구 지급 및 착용 지시	<산업안전보건에 관한 규칙> 제31조~제33조

표 34. 코디·코닥에 대한 <산업안전보건법> 및 <산업안전보건에 관한 규칙>상 안전보건조치

안전보건교육의 경우, 특수형태근로종사자에 대한 산안법 개정 이후 회사가 앱으로 작업 전 준비 운동 등 관련 영상을 공유하는 수준에 그치고 있고 코디들에게 별도 교육시간을 보장하거나 교육 내용을 확인하지 않는다. 무엇보다 안전보건 교육 내용에는 유해, 위험한 작업 환경 관리와 대처, 예방에 관한 내용이 포함되어야 하고 이를 위해서는 회사가 실제 코디들의 근무 환경을 점검해 건강 장애 및 사고 위험 요인과 개선 방안을 찾아 예방하는 등의 체계적 활동을 펼치는 것이 필요하지만 이같은 활동은 부재하다. 예컨대, 코디의 차량 이동 중 안전을 확보하려면, 수시로 고객과 연락해 점검 일정을 변경하거나 변경된 경로를 앱으로 확인 탐색해야 하는 코디의 작업 환경 개선에 대한 고민이 선행되어야 한다. 그럼에도 단순히 운전에만 집중하라는 식의 형식적 교육만으로는 위험을 예방하기 어려울 것이 당연하다.

한편, 회사는 코디의 신체적 피로와 정신적 스트레스 해소를 위해 휴게시설을 제공할 의무가 있음에도 공공신포터의 위치조차 제대로 안내하지 않고 있고, 지국 휴게실 사용 시 주차장 요금을 징수하는 등의 방식으로 코디들의 차량 내 휴식을 방치하고 있다. 코디들이 더위와 추위를 피하고 이동 중 편안하게 휴게할 수 있는 공간에 대한 시급한 고민이 필요한 지점이다.

고객 폭언 등에 대한 대응지침 제공 및 교육 실시와 관련해서도 회사가 앱 내부에 설치된 ‘비상벨’ 버튼을 누르면 119에 신고 된다고 안내할 뿐, 코디가 즉시 작업을 중지하고 휴식을 취할 권리에 대해 안내하지 않거나, 문제 고객에 대한 처리 및 피해 보상 지원 등 실질적인 대응 지침을 마련하지 않는 것은 개선이 필요하다. <산업안전보건법> 및 동법 시행령에 따르면 고객 폭언 등으로 인한 근로자 건강 장애 예방을 위해 회사는 업무 중단, 휴게시간 연장, 치료 및 상담 지원과 함께, 관할 수사기관 또는 법원에 고소, 고발, 손해배상 청구 시 관련 지원을 하도록 되어 있다. 성희롱이나 성폭력, 기타 물리적 폭행이 발생할 경우에는 폭언 대응 지침보다 더 강력한 보호 대책과 사후 지원 대책이 필요할 것이 당연하다. 119 신고 이상의 적절한 ‘대응지침 제공 및 교육’이 필요한 이유다.

근골격계 질환의 고통을 호소하는 다수의 코디들을 고려하면, 중량물 작업 시 작업시간과 휴식시간의 적절한 배분, 5kg 이상의 중량물 작업 시 물품 중량과 무게중심에 대한 안내문 표시, 취급 곤란한 중량물에 손잡이를 붙이거나 갈고리, 진공빨판 등 적절한 보조도구를 활용하도록 하는 조치 등 <산업안전보건법>이 제시한 중량물 작업에 대한 제한, 안전모, 보호 장

갑 등 작업조건에 맞는 보호구를 지급하고 착용을 지시하는 등의 보호 조치도 충실히 이행될 필요가 있다.

‘근로자’가 아닌 ‘특수형태근로종사자’라는 이유로 안전보건과 관련한 여러 보호 조치들에서 코디들이 배제되는 것은 별론으로 하더라도, 법이 보장하는 제한된 수준의 보호 조치도 제대로 지켜지지 않는 것은 시급히 개선이 필요한 부분이다.

3. 소결 : 위험을 알고 있는 사람은 현장에, 결정권은 회사에

면접과 현장조사에서 코디·코닥은 자신이 하는 업무의 위험을 매우 구체적으로 알고 있었다. 어떤 제품이 손가락을 다치게 하는지, 어떤 설치 위치가 위험한지, 어떤 고객 집에서 화장실을 쓸 수 없는지, 어떤 세정제가 기침을 유발하는지, 어떤 동선이 사고위험을 높이는지 알고 있었다. 그러나 이 지식은 회사의 공식 개선체계로 충분히 반영되지 않았다.

위험을 가장 잘 아는 사람은 현장에 있지만, 위험을 줄일 권한과 예산, 제도는 회사에 남아 있었다. 코디·코닥은 제품의 문제, 도구의 부적합, 설치 위치의 위험, 고객폭력과 성희롱, 세정제 노출, 사고 이후 대처의 어려움을 반복적으로 경험하지만, 이를 회사에 공식적으로 제기하고 개선 결과를 확인할 수 있는 창구는 제한적이었다. 문제를 제기해도 제품 설계, 도구 지급, 설치 기준, 고객 안내, 위험고객 대응, 산재 안내와 같은 구조적 개선으로 이어지지 않는 경우가 많았다. 결국 노동자들은 노조를 통해 문제를 모아 전달하거나, 개인 비용으로 도구를 구입하고, 위험한 고객을 기억해 피하고, 화장실을 참거나 물을 덜 마시고, 사고가 나도 스스로 치료하는 방식으로 대응하고 있었다.

이러한 구조는 단순한 관리 부실만으로 설명하기 어렵다. 코디·코닥의 노동은 형식적으로는 독립적인 개인사업자 또는 특수고용 노동으로 취급되지만, 실제 노동과정에서는 회사의 관리와 통제 아래 놓여 있다. 회사는 계정을 배정하고, 제품별 관리 기준과 서비스 시간을 정하며, 고객응대 방식과 영업실적을 관리한다. 지국 회의, 교육, 스터디, 실적 압박을 통해 노동과정을 조직하고 평가하기도 한다. 그러나 사고, 질병, 고객폭력, 성희롱, 작업도구, 차량과 통신비, 대기시간, 산재신청과 같은 안전보건 책임의 영역에서는 코디·코닥을 독립적으로 일하는 개인처럼 취급한다. 즉, 회사는 노동과정에 대해서는 통제력을 행사하면서도, 그 통제 속에서 발생하는 위험에 대해서는 책임을 회피하는 이중적 구조를 유지하고 있었다.

근로자성을 회피하는 구조는 안전보건 문제를 더욱 악화시킨다. 노동자가 회사의 지휘·관리 아래 일하고 있음에도 공식적으로는 독립사업자처럼 취급되면, 회사는 작업도구를 충분히 지급하지 않아도 되고, 차량 유지비와 통신비를 개인에게 부담시켜도 되며, 고객 취소로 발생한 대기시간을 노동시간으로 인정하지 않아도 되는 것처럼 작동한다. 사고가 나거나 병이 생겼을 때도 회사의 산재 안내, 치료 보장, 재발방지 대책은 약해지고, 노동자는 “이게 산재라고 말할 수 있는 일인가”를 스스로 고민하게 된다. 그 결과 업무상 위험은 회사의 예방체계 안으로 들어오지 못하고, 개인의 요령, 비용, 인내, 동료 도움, 노조의 문제제기로만 겨우 다루어진다.

이 간극을 줄이기 위해서는 코디·코닥이 이미 알고 있는 위험을 말할 수 있는 창구와, 그

위험이 회사의 개선 절차로 이어지는 구조가 필요하다. 부록에 제시한 위험성평가 예시는 이러한 논의를 현장에서 이어가기 위한 참고자료이다. 이 예시는 완성된 목록이 아니라, 설문조사와 면접·현장조사에서 확인된 위험을 바탕으로 조합원들이 직접 위험요인을 찾아보고 정리할 수 있도록 구성한 것이다. 실제 위험성평가는 정수기, 비데, 공기청정기, 연수기 등 제품별 부담작업뿐 아니라 이동과 대기, 고객 연락과 일정 조정, 화장실 접근, 고객폭력과 성희롱·성폭력, 감정노동, 작업도구와 비용 전가, 산재신청 지원까지 포함하여 각 지국과 지역, 제품, 계정 배정, 작업환경에 맞게 보완되어야 한다. 위험성평가는 노동자가 “조심해야 할 일”을 적는 절차가 아니라, 회사가 통제하고 결정하는 노동조건을 안전하게 바꾸도록 요구하고, 그 검토·개선·회신 과정을 확인하는 절차가 되어야 한다.

코디·코닥에게 발생하는 신체적·정신적 손상은 “서비스업의 특성상 어쩔 수 없는 것”이 아니다. 회사가 예방, 보상, 대응 각 단계에서 반복적으로 책임을 회피한 결과로 누적된 것이다. 제품은 소비자의 편의와 외관을 기준으로 설계되고, 점검·관리하는 노동자의 신체는 충분히 고려되지 않는다. 사고, 질병, 성희롱·성폭력 위험이 발생했을 때 회사의 대응은 노동자 개인의 생존법에 미루어진다. 산재보험과 같은 공식 제도조차 특수고용이라는 지위와 결합하면서 실제 현장에서는 접근하기 어려운 제도가 된다.

기존 산업안전보건에서는 제조업·건설업 등 고정된 사업장과 남성 중심 작업장의 사고 유형을 중심으로 위험을 정의하며 발전해 왔다. 그러나 코디·코닥의 위험은 다른 방식으로 나타난다. 여성 평균 신장과 맞지 않는 제품 높이로 인한 어깨·목 부담, 좁은 욕실에서의 쪼그림과 허리 굽힘, 화장실 접근 제한과 방광염, 고객 집이라는 사적 공간에서의 성희롱·성폭력, 고객 응대와 돌봄적 관계 속에 숨어 있는 감정노동, 업무도구와 비용의 개인 전가가 모두 건강위험을 구성한다.

특히 여성노동자의 몸과 관련된 위험은 쉽게 비가시화된다. 방광염과 생식기계 증상은 말하기 어렵고, 감정노동과 돌봄적 소통은 “친절”이나 “성격”으로 치환되며, 중노년 여성의 통증은 “나이 들어서 생긴 일”로 축소되기 쉽다. 그러나 이번 조사에서 확인된 것처럼, 바로 그 누락된 위험들이 코디·코닥의 몸과 정신을 지속적으로 손상시키고 있었다. 따라서 코디·코닥의 위험성평가는 근골격계 부담요인만이 아니라 성별화된 노동조건, 성별화된 위험, 성별화된 침묵까지 포함해야 한다.

코디·코닥은 자신의 노동이 어디에서 위험한지 알고 있지만, 그 위험을 줄일 결정권은 회사에 있다. 회사가 근로자성을 회피하는 방식으로 노동과정의 책임을 개인에게 떠넘길수록, 위험은 예방되지 않고 반복된다. 따라서 코디·코닥의 안전보건 개선은 단순한 교육이나 개인보호구 지급을 넘어, 회사가 노동과정에 행사하는 통제만큼 안전보건 책임도 부담하도록 만드는 방향으로 나아가야 한다.

III. 렌탈 산업을 떠받치는 그림자 노동: 중노년 여성 방문점검 노동자 비가시화와 숙련의 재구성

이어지는 글에서는 가전관리 방문점검 노동자의 일자리가 젠더화되는 과정을 살핀다. 공식 노동시장에서 배제된 중노년 여성들은 '부업'으로 일을 시작하며, 이는 저임금을 정당화한다. 가정 내 돌봄·가사노동과 임금노동의 이중 부담 속에서 이들은 '건' 단위로 짧게라도 가능한 점검 노동을 시작하지만, 회사와 고객을 잇는 연결고리로서 고객의 응답에 24시간 대기하고, 분쟁을 조정하고 추가적인 돌봄을 수행하는 등의 무급노동에 노출된다. 무급노동으로 처리되는 코디·코닥들의 노동은 보상되지 않을 뿐만 아니라 일터 내 위험을 숨긴다.

비가시화는 보상과 위험만을 지우지 않는다. 숙련 역시 지워진다. 코디·코닥들은 사회적으로 평가절하된 점검·청소 노동을 스스로 숙련으로 재정의하며 이 일을 10년, 20년간 지속해 왔다. 그러나 이렇게 재발견된 숙련은 고객과의 개별적 관계에 잠겨 있어 축적되지도, 이전되지도, 축적되지도 않는다. 1절에서는 코디·코닥의 노동이 비가시화되는 과정을, 2절에서는 그 비가시화 속에서 이들이 숙련과 자부심을 재구성하는 방식을 살핀다.

1. 젠더화된 노동시장 속 중노년 여성의 노동

1) '부업' 프레임과 보조적 소득원이라는 사회적 상상

오전 9시부터 저녁 6시까지 평일 주 40시간 수행되는 표준근로자상에 벗어나는 노동 형태는 공식 노동시장에서 배제된다. 가내돌봄과 가사노동의 일차적 책임자로서 상정된 중노년 여성의 임금노동은 생계노동이 아닌 보조적 소득원으로, 가구 내 남성생계부양자를 전제한 채 저임금·특수고용의 형태로 구성된다. B는 "학원비 좀 보탬까"하는 동기 속에서 가전관리 방문점검 노동에 입직했다.

B: 저처럼 이 일을 하는 사람들이 처음에는 저처럼 그냥 생활비 벌고, 생활비가 아니고 아이들 학원비 좀 보탬까 하고 나왔지만 하다 보면은 내 벌이가 100 만 원이든 150 이든 300 이든 200 이든 이게 없으면 안 되게끔 또 굴러가잖아요.

입직 동기와 실제 기능은 어긋난다. '학원비를 보태려고' 시작한 일은 곧 "없으면 안 되게끔" 가계가 조직되는 소득이 된다. 코웨이 코디·코닥의 구인글은 "아이를 돌봐야해 부담스러우신 분", "경력이 단절로 인해 새로운 일에 도전이 걱정이신 분"을 직접 호명하며 이 일자리가 가내돌봄과 병행할 수 있거나, 가내 돌봄이 끝난 후 구직에 어려움을 겪는 여성들에게 적합한 일임을 강조한다.



그림 23. 2022년 코웨이 코디·코닥 구직 홍보 이미지

가내돌봄과의 병행 가능성은 불규칙한 노동시간과 보장되지 않는 기본급을 정당화한다. 모든 고객과 개별적으로 소통해 방문 시간을 잡는 것은 자유로운 일과를 보장하기보다는 노동자의 일정을 불규칙하게 만든다. 정해진 노동시간에 기반해 산정되는 기본급이 아니라 건 단위로 지급되는 수수료는 수입을 불안정하게 만들며 방문점검 노동자 스스로가 과로하게 만드는 기제다. 중노년 여성의 임금노동이 보조적일 것이라는 사회적 상상은 저임금 특수고용 형태를 정당화할 뿐, 실재를 반영하지 못한다.

D: 저 돈 못 벌면 생활이 안 되니까. 이제는 애들은 컸지만은 이제 내 돈이 없잖아요. 노후 애들한테 민폐 끼칠 수는 없잖아. 이제 나는 지금부터 돈을 벌어야 되는데 내년에 집 살 거거든요. 지금은 허술한 데 살고. 이제 딸내미 결혼할 때 됐는데 그 시어머니가 또 별나더라고. 한부모 가정이 됐잖아. 그게 책임 잡혔는데 여기서 엄마가 돈 없어 가지고 월세 산다 이카면 안되지. 딸 때문에도 집을 구매를 해 갖고 들어가야 될 것 같아. (딸이) 누구보다 자기가 잘났다고 생각하는데 나 때문에 기죽을 수는 없잖아.

한부모 가구주로서 생계부양·노후 준비·주택 구매를 준비하는 D의 사례처럼, 코디·코닥들은 생계를 책임진다. 그러나 표준근로자를 규범으로 삼는 공식노동시장에서 중노년 여성들은 취약한 위치를 점하며 불안정 노동에 노출된다. '부업'이라는 이름은 이 취약성을 가리는 동시에 저임금을 설명하는 언어로 기능한다.

2) 젠더화된 신체와 공간: '돌보는 여성'의 구현

기업은 중노년 여성의 취약한 시장 위치를 활용하는 데 그치지 않고, 이들이 표지하는 젠더규범을 인력 배치의 자원으로 삼는다. 앞서 본 구인 글이 기업 측의 전략을 보여준다면, 현장에서 마주하는 고객의 기대는 그 전략이 작동하는 조건을 드러낸다. 가정방문 노동에 대한 고객의 젠더화된 선호와 기업의 인력 구성은 서로를 강화한다. 아이나 노인을 돌본 경험이 있을 것이라는 기대 속에서 중노년 여성 노동자들은 정수기, 공기청정기, 비데, 연수기 살균 및 관리에 전문성을 지닐 것이라고 기대받는다. 지국의 유일한 남성 노동자인 I는 고객들로부터 남성이라는 이유로 배척되는 것을 경험한다.

I: 지금도 지국에 지금까지 제가 코닥이 저 혼자 있다가 이번에 한두 명 정도 들어왔어요. 남자 코닥이 여기 왔을 때, 뭐 그러니까 일을 제가 잘못해서 코디 교체가 이루어진 게 아니고, 그런 게 있더라고요. 남자를 싫어하는. 우리 집에 오는 이 남자가 와서 이제 이 정수기 점검한다고 하는 게 싫은 거예요. (...) 남자가 우리 집에 와가지고 그냥 대충. 그냥 여자분들은 잘하는데, 어차피 청소하는 거니까, 청소를 잘하는데 남자들이 와가지고 대충 그냥 그래가지고 오지 말라고 처음에 한 몇 번 당했어요. 그걸 처음에 딱 와가지고 여기 와가지고 남자분 오지 말라고, 싫어! 그래가지고 깜짝 놀랐어요. (...) 남자가 오는 거 별로 안 좋아해요. 그런 것도, 그런 느낌도 있어요. 그러니까 좀 지저분하잖아요. 집이 이런 지저분한 모습을 보여주지 싫어하는 그런 거거든요. 여러 다양한 고객이 참 많아요. 남자가 우리 집에 오는 것도 싫어하고. 남자인데 내가 이런 주방에, 주방일을 많이 하잖아요. 주방에 막 이런 거 막 너무 이렇게 가잖아요. 모집 이런 거 보여 주기 싫어 가지고 오지 말라는 사람도 있고 여러 종류가 많아요.

I의 일화는 '부업' 프레임이 코디·코닥들의 노동조건뿐만 아니라 가전을 관리하는 노동 자체가 젠더화된 신체를 통해 구체화되어 있음을 드러낸다. 흔히 기계 관리는 남성에게 적합한 것으로 여겨지며 가전관리용 작업도구가 남성 다수 직종인 수리공을 연상하게 함에도 코디·코닥 대다수를 중노년 여성으로 기용하는 것의 이면에는 점검하는 기기가 배치된 공간의 문법이 있다. 부엌이 여성의 공간으로, 요리를 하거나 장을 보며 가전을 다루는 행위가 여성의 일로 상상되어 온 상황 속에서 남성인 I는 이에 부합하지 않는 존재로 배제된다. I의 고객들이 남성 노동자를 거부하는 근거는 두 가지로 나타난다. 하나는 청소 실력에 대한 의심이고("여자 분들은 잘하는데"), 다른 하나는 주방을 외부 남성에게 보여주는 것에 대한 부담이다. 전자는 청결 노동의 숙련을 여성의 것으로 전제하고, 후자는 부엌을 외부 남성에게 개방할 수 없는 공간으로 상정한다. 코디·코닥들은 '부업' 프레임 속에서 저임금·특수고용의 형태로 기용되며, 가전관리 방문노동은 중노년 여성의 젠더수행으로 구현된다.

3) 시간자율성 이면의 가내 돌봄책임과 임금노동의 이중배치

노동시간이 정해지지 않은 가전관리 방문노동의 시간 자율성은 가장 큰 입직 계기로, 노동자들이 10년 이상 일을 지속하게 하는 기제다.

E: 솔직히 수당은 보시면 아시겠지만, 들쭉날쭉이, 워낙 들쭉날쭉이라서. 진짜 뭐 200 만 원, 그게 못 받을 때가 더 많단 말이에요. 근데 그런 또 장점 때문에 또 그게 또 그냥 가는 거예요. (...) 메리트가 그게 가장 커요. 시간. 내가 예를 들어서 진짜 일주일 해외여행을 가고 싶다, 비울 수 있어요. 팀장님한테 얘기를 하고 조금만 조율하면 되니까 스케줄은 그렇게 또 조율하면 되니까 그런 점이 가장 저는 메리트가 있고

E에게 시간 자율성은 다른 단점을 상쇄할 만큼 중요하다. 그러나 이는 비단 “일주일 해외여행”과 같은 여가나 휴식을 위한 것만은 아니다. 코디·코닥들이 가내에서 맡는 돌봄책임이 자리하기 때문이다.

I: 지금 저의 생각은 약간의 어떤 메리트가 있기 때문에, 내가 일을, 아이 픽업 문제도 있고, 어떤, 시간적으로 내가 어느 정도의 보수를 받을 수 있고. 내가 뭔가 다른, 어떤 아이[돌봄]도 필요하고 나름대로 이런 걸 할 수 있기 때문에 내가 일을 하지만. (...) 코디 일 하면서 나름 시간적인 부분을 어느 정도는 제가 뭐 할 수 있는 거 그게 메리트인 것 같아요. 일하면서 아이 케어도 할 수 있고

I의 사례처럼 가전관리 방문점검 노동이 제공하는 시간자율성은 독립적인 장점이 아니라, 가내 돌봄책임과 병행하기 위한 최소한의 조건이다. 구인문구로 쓰인 “가족들과 함께 여유로운 아침! 코디 업무는 시간활용이 자유로운 편이라 업무 시작 시간에 쫓기지 않고 아이들을 어린이집에 보낼 수 있어 참 좋아요.”¹⁹⁾는 공식노동시장이 경직되어 있는 상황 속에서 가내 돌봄책임을 지는 이들에게 주어지는 일자리가 한정되어 있음을 반영한다. 이처럼 시간자율성은 가내돌봄과 임금노동의 이중배치를 조율하는 장으로 구성된다.

고정된 업무시간이 부재하다는 시간자율성은 코디·코닥들이 노동을 지속하게 해주는 최소한의 조건이지만, 고객과의 관계 속에서 비대칭적으로 구성된다. 코디·코닥들의 노동시간은 전적으로 고객들에게 달려있다. 이들의 노동장소가 타인의 집과 영업장이기 때문이다. 연구진은 코디·코닥의 일과에 동행하면서 이동은 물론 점검, 혹은 식사 시간 중에도 고객으로부터 일정을 변경해 달라는 연락을 받는 것을 수시로 목격했다.

G: 심리적으로 힘든 거는 요즘 고객들이 약속을 안 지키는 게 제일 힘들고. 약속 안 지키는데 한두 번만 이렇게 핑크를 내면 괜찮은데, 막 계속 두 달에 한 번씩 갈 때마다 제대로 한 번만 점검을 못하는 분들이, 한, 제 고객 중에 한 5%는 돼요. 계정이 많으니까 많아요. 그러고도 결국은 끝까지 가다가 안 되면 보류예요. 회사에서는 보류 넘기지 마라는데, 계속 약속 안 지키고, 없고, 전화 안 받고, 문자에도 [답이] 없고. 집에 가 갖고 [초인종을] 땡땡 캐도 있는지 없는지는 모르겠지만 문 안 열어주면 점검을 못 해요. 그러면 그것 때문에 제일 힘들어요. 근데 그다음에 내가 만나서 가잖아요. 고객이 미안한 감이 1도 없다는 거. 말이라도 "아이고 저번에 약속을 못 지켜서 참 미안했다"고, "다음에 잘 지켜보도록 한번 해볼게요." 말이라도 그리 하면은 이 마음이 조금 괜찮은데, 너무 그렇지 않은 고객들 때문에 조금 힘들죠. [고객의 일정에 맞추는 게] 근데 그걸 너무 당연하다고 생각해. 자기 핑크 내는 거는 당연하고, 우리가 만약에 하다가 뭐 이렇게 일이 겹칠 수가 있어. 고객이 이쪽에서 잠깐 한 10~20분 기다려 달라는 분이 있어요. 그러면 뒷집이 밀리게 돼 있어요. 밀리면 또 그 약속을 못 지켰다고 그런 거 하고 또 되게 싫어하시는 분들도 계시거든요. 그렇지 않는, 또 양보를 해 주고 이해를 해 주시는 분도 많지만 그렇지 않는 분들도 계시니까. 그런 게 이제 저는 오래 하다 보니까 사람들과도 관계보다는 이 약속 안 지키는 게 제일 힘들다고 제일 힘들어요.(...)
고객님이 캔슬을 내지, 중간에 갑자기 오늘 안 되겠다고 문자가 오면, 그러면 기본 30분, 우리는 30분 단위로 제가 약속을 잡거든요. 그러면 30분 쉬어야 돼요. 오늘, 차에서

고객의 일정에 맞춰 점검 약속을 잡아도 당일엔 취소되는 상황은 코디·코닥들의 전체 일

19) Coway. n.d. 「케어 & 세일즈 전문가」. <https://company.coway.com/care/cody>. 접속일: 2026년 7월 26일.

과에 차질을 빚는다. 30분씩 잡힌 방문일정과 이동 동선을 흐트리기 때문이다. 도심과 외곽지역을 동시에 맡아 하루는 도심을, 하루는 외곽지역을 점검할 계획을 짰으나 당일에 취소된다면 한 계정을 관리하기 위해 장거리로 이동해야만 한다. 앞서 II-2. 면접조사 및 현장조사 결과 중 2)-(6) 정신적 부담과 3)-(1) 시간적 제약에서 살펴본 바와 같이 고객의 일정 변경은 업무의 불안정성을 심화하고, 휴게시간을 부재하게 만든다. 그러나 이는 중노년 여성들이 공식노동시장에서 접하는 취약한 위치와 맞물려 ‘시간자율성’으로 포장된다. 이때 시간자율성은 노동자가 자신의 시간을 배분하는 권한이 아니라, 고객의 일정 변경에 따른 부담을 흡수하는 완충지대로 작동한다. 가내돌봄을 도맡는 코디·코닥들은 근무시간이 유동적인 일자리를 찾을 수밖에 없고, 그 안에서 고객들의 일정 변경으로 인한 불안정성은 이들이 임금노동을 위해 감내해야할 최소한의 조건이 된다. 고객은 당일 취소에 대한 아무런 불이익도 받지 않는 반면, 코디·코닥은 무너진 동선과 사라진 수입을 감당한다. 이처럼 시간자율성은 가내돌봄을 도맡는 코디·코닥들이 노동하기 위한 최소한의 조건인 동시에 불안정한 소득구조를 포장하고 업무시간 이상의 노동을 끌어내는 기제로 작동한다.

4) 렌탈 서비스를 떠받치는 무급노동

한 계정당 20분 내로 진행되는 점검서비스 이면에는 코디·코닥들의 감정노동과 설명·분쟁 조정이 자리한다. 앞 절에서 본 일정 조율의 부담은 시간 배분의 문제로 끝나지 않는다. 취소된 점검에 대한 수수료는 지급되지 않고, 무너진 동선을 복구하기 위한 이동시간과 비용도 보상되지 않으며, 별도의 휴게공간이 없으니 비게 된 30분은 차 안에서 보내야 한다. 점검 건수만을 계산하는 수수료 체계는 점검을 가능하게 하는 모든 활동을 지급 대상에서 제외한다. 그러나 코디·코닥들은 업무 시간 외에도 전체 일상 속에서 24시간 고객의 요청에 대기한다.

B: 저도 이제 오래 일을 하니까 밤늦게 오는 전화도, 그 일정 변경 때문에 아니면 문의 때문에, 제품이 뭐가 안 되는데 이래 가지고 전화 오는 거. 저는 고객들이 전화 오는 거는 다 이제 그냥 반갑게 다 받아주죠. [업무시간 외라도] 어쩔 수가 없어. 아시다시피 그쪽 동네가 다 어르신들이고 이러기 때문에, 모르는 자녀한테 전화하겠어요? 저한테 하라고 저도 막 교육을 시키거든요. &어머니, 밤늦게라도 괜찮아요. 전화 주소.

H: 고객이 언제 전화할지 모르고 보면 자다가 그 10시 11시 돼도 와요. 어떤 분은 11시 반쯤 돼 가 문자가 와요. &내가 이 시간에 퇴근하는데 집에 오니까 이렇다. 왜 이렇게 해 놓고 갔노& 이런 문자가 와요. [그 집에 방문할 때 누가 있었던 거 아니에요?] 그러니까 자기가 있었는데도 그래요. 그러니까 본인이 집에 와서 피곤해 죽겠는데 정수기까지 뭘 자기가 마음에 안 드는 게 있었어. 그러면 그 스트레스를 코디한테 다 푸세요. 시간 관계없이. 그리고 만약에 엄마 집에 내가 점검을 했어. 딸이 왔어. 근데 왜 이 부분에 “엄마 이 부분은 왜 코디가 안 해 주고 갔나 몰라, 다른 코디는 안 하던데.” 이 하면 그날은 이제 전화기 불이 나죠.

관련 제재나 별도의 창구가 전무한 상황 속에서 고객은 자신의 필요에 따라 업무시간을 가리지 않고 코디·코닥들에게 개별적인 연락을 취하며 그 내용 역시 점검 업무에 대한 것으로 제한되지 않는다. 폭언을 넘나드는 고객의 요청은 회사의 가이드라인이 부재한 상황 속에서 업무시간 외의 감정노동을 구축한다. 회사가 약속하는 점검 서비스는 “두 달에 한번”이지만 고객응대는 이를 넘어서서 코디·코닥들의 사적 삶을 침범하며 무급노동을 끌어낸다. 코디·코닥들은 각 고객의 개별적인 상황에 맞춰 대응한다. H는 계약 당사자가 아님에도 납부 기간과 관련된 고객의 문의에 십 분에 걸쳐 답해야 했다.

H: [사무국과 계약한 고객이 5월이면 납부 기간이 끝나고 자신의 소유가 되는 것인지 물었고 확인 후 코디가 그렇지 않다고 답했음. 그런데 고객이 십여 분을 코디 답이 맞는 것인지 계속 물었음.] 첫 번째 집 간처럼 그런 식으로 나는 그렇게 계약을 안 했는데 왜 니가 그렇게 얘기하냐고 하면. 그런 설명을 다 해야 되는 거잖아요. 내가 일일이 근데 그런 대치를 저는 워낙 많이 겪어왔기 때문에 그런 식으로 말을 하고 저는 잘 모르겠으니까 1588로 전화하시라 이렇게 넘겨버릴 수가 있는데 이게 예전에는 정말 그것 하나 때문에 팀장하고 소통을 또 해야 돼요. 고객이 이런 이런 말을 하던데 이렇게 하는데 어떻게 해 이렇게 이런 식으로 계속 연장에 연장이 연장이 되는 거예요. 계약을 내가 계약을 하는 것도 아닌데 이제 그렇게 되는 것 같아요.

H의 경험은 비단 무례한 고객 개인만이 아니라 관련 설명이나 조정 체계가 부족한 상황 속에서 그 공백을 코디·코닥에게 채우게끔 만드는 회사의 구조적 방기에서 기인한다. 렌탈 서비스 계약 기간 후의 물건 소유 문제와 같이 계약 기간 외나 변동 사항의 문제에 있어서 고객 응대를 일차적으로 마주하는 사람은 코디·코닥이다. 이들은 고객의 AS 신청을 대리하거나, 현장에 제품을 설치할 수 있는 공간이 충분할지 묻는 AS 기사에 질문에 응답한다. 현장 동행중에 G는 점검이 아니라 렌탈비 대리 현금 수납을 위해 한 가게에 들렀는데, 이전에 정수기를 렌탈한 계약 당사자가 가게를 넘겼지만 렌탈 서비스 계약은 양도하지 못했기 때문이었다. 회사는 가족이 아닌 이상 렌탈 서비스 계약 양도를 금지하고 있기 때문에 G는 월마다 개인적으로 가게에 방문에 렌탈비를 현금으로 받아 대리 수납해야만 한다. 업무시간 외에도 대기상태로 있는 코디·코닥들은 설명과 조정, 그리고 분쟁이 예상되는 공백을 채우며 점검서비스를 지탱한다.²⁰⁾

20) 분쟁 상황에서 코디·코닥이 고객응대를 도맡아야 했던 극적인 예시는 2016년 얼음정수기 니켈 사건이다. 기업의 얼음정수기 3개 제품에서 얼음을 만드는 부품의 니켈 도금이 벗겨져 사용자들은 니켈이 섞인 물을 마시는 위험에 노출되었다 (법률신문, 2022.06.21). 전국적으로 고객들의 불만이 제기되는 가운데 코디·코닥들은 현장에서 이를 직접적으로 마주해야만 했다. 대규모 계약 해지와 법적 분쟁을 우려한 회사는 코디·코닥들로 하여금 고객들을 만나서 설득할 것을 요구했다. I는 다음과 같이 술회한다: &고객들은 누구를 욕하냐면 코디를 욕하거든요.가장 접점에 있는 사람이 또 코디고. 그래가지고 저희들이 다 고객을 찾아다니면서 무릎 꿇고 빌었었어요.진짜로 그때 다 빌었어요. 아마 그거 경험하신 분들 많이 계실 거예요.한 10년 전 아마 회사가 망할 위기까지도 갔었어요.진짜로 코웨이라는 회사가. 근데 코디들 전국적으로 그 얼음 정수기를 썼던 사람들의 한 80% 이상을 다 되돌렸어요. (...) 전부 다 선물 하나씩 가지고 고객한테 가가지고 죄송하다고 진짜 진짜 무릎 꿇고 빌었어요.그거 우리가 잘못된 건도 아닌데 회사에서 잘못된 건데. "

5) 전가된 돌봄노동 수행

고객과의 관계 속에서 구성되는 코디·코닥들의 노동은 돌봄·가정노동의 형태를 띤다. 특히나 고객 대다수가 노년층인 상황 속에서 코디·코닥과 고객의 관계는 돌봄의 공백을 메운다.

A: [편찮으신 고객을 보면] 개인적으로 이걸로 저녁에 전화 한 번 더 드려봐요. "어머니 괜찮아요?" 하고 전화 한 번씩 해요. 이게 참 오래 뵈다 보니까 마음적으로 되게 늘 감사한 분이잖아요. 항상 점검 가면 챙겨 주시고 하니까 그런 부분들이 좀 우리 조직이 그런 것 같아요.

C: 저 항상 가면은 어머니 하면서 이제 고객님 하는 게 원래 맞는데 이게 어머니 어머니 이게 입에 붙어가지고 이렇게 얘기하는데 "잘 계셨어요? 어머니 식사 잘 드셨어요?" 그러니까 다른 아파트에도 할머니 한 분이 계시는데 되게 마르셨어요. 밥도 잘 못 드셔서 그랬는데 가면은 "어머니 식사하세요?" 먼저 "안녕하세요"가 아니라 "어머니 식사하셨어요?" 먼저 이렇게 물어보는 게 되게 좋더라고요. 그래서 그 몇 분 할머니들이 되게 좋아해요. 이제 그렇게 되게 되게 좋으시니까 더 그분들이 워낙 또 잘해주시고 그래서 저도 잘하게 된 것 같아요.

A와 C의 수행은 고객과의 친밀한 관계를 형성하며 개인적인 자부심으로 의미화된다. 그러나 때때로 병원 동행이나 식사를 함께할 것을 요청받는 상황은 코디·코닥들에게 추가적인 부담으로 작용한다. 자부심과 부담은 서로 다른 관계에서 각각 발생하는 것이 아니라 같은 관계에서 동시에 발생한다.

H: 좀 그런 게 좀 있어요. 교감이 되니까 고객들하고 집안 사정 얘기라든지 이런 얘기를 하면 앉아서 같이 우는 거예요. 같이 울어요. 그러면 어른도 위안을 받고, 나도 위안을 받고. 어 그래 같이 울어요. "왜 왜 그랬어, 어머니 왜 그랬대", 이러면 뭐 이런 일이 저런 일 있는데 그 카더라. 야이야 이 하면은 이제 같이 울고. 또 어느 날은 두 분이 계셨는데 두 달 뒤에 가니까 어머니 혼자 계세요. 그러니까 그런 감정노동이 저 되게 스트레스 받거든요. 그런 거 보면 그러면 가을 늦가을 그다음에 겨울 이때는 되게 많이 돌아가시거든요. 이상하게 노인들이 그러면 이제 그래 갖고 앉아 있으면 "아버지 어디 가셨어요?" 내가 이렇게 그냥 모르니까 묻잖아요. 아버지 어디 가서 하면 아이고 야야 먼저 갔다 이만 하면 이제 둘이 앉아 울고 그리고 또 어른이 편찮으신데 자녀들이 모르고 있다가 내가 전화해서 어머니 병원 좀 모시고 가보시라고 했을 때 고맙다고 다시 연락 오고 이러면 이런 재미로 하지.

G: 뭐 병원 동행도 가끔 가고. 뭐 밥 먹자고 전화 오시는 분들이 의외로 많아요. 어르신들이. 혼자 계시는 분들이 많으니까 그래서 또 그런 분들 보면 내가 원하는 음식을 못 먹을 때 많잖아요. 나는 그런 음식 싫어하는데 그게 좋다고 보양식이라고 막

가자고 그래갖고 가 갖고 어떨 때는 먹는 게 힘들 때는 그런 경우가. (...) 세 번
얻어먹으면 나도 한 번 사야죠. 인간적으로.

H는 같은 문단 안에서 "그런 감정노동이 저 되게 스트레스 받거든요"와 "이런 재미로 하지"를 함께 말한다. G는 병원 동행과 식사 자리를 부담으로 서술하면서도 "인간적으로" 되돌려주어야 한다고 덧붙인다. 이 양가성은 고객과의 관계가 코디·코닥에게 부담의 원천이면서 동시에 의미와 자원의 원천이라는 사실을 반영한다. 문제는 이와 같은 양가성이 개인적인 관계에서 벗어나 고객 의존적인 소득구조와 결합한다는 점이다. 자녀에게 병원 동행을 권하거나 직접 병원을 동행하는 등의 돌봄노동은 코디·코닥 개개인의 헌신과 애정에서 기인하는 동시에, 고객의 요청이 있다면 언제든지 해당 계정을 담당하는 코디·코닥이 교체될 수 있는 현실과 무관하지 않다. 더불어 고정된 기본급 없이 수행한 점검 건수당 수수료를 지급받는 상황은 추가적인 소득원으로서 영업노동을 필요로 한다. 추가적인 렌탈 서비스를 권유해 여기서 발생하는 수당이 필수적인 상황 속에서 그 성공여부는 오로지 고객의 개인적인 의사에 달려있다. 즉, 코디·코닥의 입장에서 고객들의 평가는 수입과 직결된다. 고객 의존적인 노동 형태와 소득 구조는 코디·코닥들의 추가적인 돌봄·가정노동을 부여하며 이를 기업의 서비스 품질로 전유한다.

6) 비가시화된 노동, 비가시화되는 위험

'부업' 프레임과 '돌보는 여성'의 구현은 중노년 여성을 저임금·특수고용의 자리에 배치한다. 그리고 가내돌봄과 임금노동의 이중배치, 24시간 대기상태 속 감정노동과 설명·분쟁 조정, 전가된 돌봄노동의 수행은 "두 달에 한 번 20분 내외"의 점검서비스를 떠받치는 그림자 노동이다. 고객과 일정을 조율하고 문의에 답하고 예외 상황에 대처하며 친밀한 관계를 맺는 모든 행위는 점검 서비스를 가능케 하지만 무급으로 남아 코디·코닥의 개인적인 부담에 그친다.

이는 비단 비대칭적인 보상의 문제만이 아니다. 업무로 계산되지 않은 노동은 위험으로도 계산되지 않는다. 회사의 안전 조치는 점검이라는 20분에만 대응하도록 설계되어 있고, 그 바깥에서 발생하는 위험은 관리 대상에서 빠진다. 운전 중에도 받아야 하는 고객의 전화는 교통사고의 위험을 높이며, 24시간 고객에 응대해야만 하는 구조는 과로를 부른다. B의 진술은 회사의 안전교육이 이 구조를 반영하지 않고 있음을 보여준다.

B: 안전 홍보 영상 해가지고 10초 동안에 몸 풀고 들어가라 목 풀고 들어가라. (...) 운전 중에 휴대폰 쓰지 마세요. 운전 중에 휴대폰 안 쓸 수 있는 거 오늘 저랑 잠깐 있으면서도 보시잖아요. 고객님들 끊임없이 전화 와요. 안 할 수가 없어요. 안 받을 수가 없거든요. 그러면 도착하면 고객님 집에 바로 들어가야 되고 저에 대한 상황이 늘 그런 것 같아요. (...) 이때까지 내가 이 회사에 다니면서 14년 13년을 근무를 했지만 단 한 번도 사람들 다 앉아 놔 놓고, 영업 얘기는 했지만 현장에서 이런 이런 안전에 주의하세요, 이런 시스템이 있으니까 이렇게 하세요, 하다못해 안전모가 나왔으니까 안전모 쓰고 점검 갈 때는 저기에 비치해 뒀으니까 도구 쓰세요. 거기까지지.

회사는 운전 중 휴대전화 사용을 금지하는 안전수칙을 고지하는 동시에, 고객의 전화를 받지 않을 수 없게 만드는 소득구조를 유지한다. 수칙과 구조가 충돌할 때 그 충돌을 감당하는 것은 개별 노동자다. 회사 차원의 창구나 가이드라인 없이 1:1로 맺은 고객과의 관계에서 오는 스트레스는 고객에게 의존적인 코디·코닥의 노동 형태와 소득구조에서 기인하는 것이지만 개별적으로 대처해야만 한다. 일터 내 위험을 개선하기 위해서는 공식노동시장의 구조, 젠더화된 가내돌봄과 임금노동의 구성, 그리고 점검 서비스 바깥에서 이루어지는 노동 수행에 대한 분석이 선행되어야만 한다.

2. 자부심, 숙련, 그리고 지속의 이유

코디·코닥들은 사회적으로 평가절하 되는 점검·청소 노동을 숙련으로 재정의 하며 타인의 위생과 안위를 책임지는 것에서 의미를 구축한다. 가전을 다루고 고객들을 돌본다는 점에서 가내 돌봄·가사노동을 연상케 하는 가전관리 방문노동은 역설적으로 이들이 가내에서 도맡아 왔던 노동을 공식화하고 그 숙련을 인정하는 효과를 낳는다. 이는 장기간 관계를 맺어온 고객과의 관계 속에서 가시화되며, 영업 성공의 형태로 재확인된다. 동료와의 상호 부조, 노동조합 활동은 시스템의 공백을 메우고 권리를 되찾는 조직적인 움직임으로 나아간다. 그러나 이 노동을 지속하는 것은 자부심이나 개개인의 전략, 비공식 부조만으로는 불가능하다. 이어지는 글에서는 코디·코닥들의 경험 속에서 재구성되는 노동의 의미를 좇으며, 이들의 요구사항이 관철되어야 할 이유를 상술한다.

1) '별 거 아닌 일'의 전문성: 가사노동의 공식화와 숙련 자부심

코디·코닥들은 법적으로 열악한 지위에 놓인 채 강도 높은 노동을 해내야만 한다. 4대 보험 미적용, 낮은 소득, 그리고 청소노동에 대한 사회적인 인식은 가전관리 방문노동에 대한 평가절하로 이어진다. 그러나 코디·코닥들은 10년 이상 노동을 지속하며 자신의 숙련도를 재발견하고 있었다.

B: 가면 고객이 반갑게 맞아주고 나도 또 깨끗하게 해서 정수기 비데 이렇게 딱 해놓고 나올 때 보람도 있거든요. 다른 사람들이 보시기에는 별 거 아니고, 그게 돈도 안 되고, 그 더러운 비데 닦는데 뭐 이렇게 생각할 수도 있지만 또 일을 또 10년 넘게 20년 가까이하는 언니야들은 그게 또 보람이 또 있더라고요.

비데를 닦는 것은 타인의 오물을 치우는 더러운 일이지만 동시에 타인의 청결과 위생을 책임지는 일이기도 하다. 코디·코닥들은 고객의 집, 요양원, 병원, 관공서 등을 방문하며 구체적으로 자신이 누구의 청결과 위생을 살피고 있는지 확인하고 그들과 관계 맺는다. 처음엔 거부감이 들지만 이내 경력이 쌓여감에 따라 자신이 편한 자세를 찾고, 자신의 노동을 통해 기기가 즉각적이고 가시적으로 깨끗해지는 것을 확인한다. 비데만이 아니라 공기 청정기, 연수기, 정수기를 관리하는 것 역시 타인의 안위를 전문적으로 책임진다는 자부심

으로 이어진다. B의 진술에서 "별 거 아니"라는 외부의 평가와 "10년 넘게 20년 가까이하는" 이들의 평가는 명시적으로 대비된다. 숙련의 인정이 외부에서 주어지지 않으므로, 이들은 근속 기간을 근거로 스스로 평가의 기준을 세운다.

대다수가 중노년층인 코디·코닥에게 독립적인 임금활동은 그가 자립할 능력 혹은 힘이 있다는 것을 증명하는 것이기도 하다. 장시간 코디·코닥으로서 제복을 입고, 정해진 작업도구를 들고, 주기별로 새로 나오는 제품을 배우고, 고객과 관계를 맺은 경험은 그의 숙련도를 결정하며 직접적인 자산으로 이어진다.

2) 관계적 숙련: 개별적으로 조달되는 노동조건

고객과의 관계는 회사의 가이드라인이나 지원이 없는 환경 속에서 코디·코닥들이 갖는 중요한 자산이다. 회사가 마련하지 않은 제도로 발생하는 공백 전반이 이 관계 속에서 전략적으로 보충된다.

(1) 노동시간과 동선의 통제

앞서 살펴본 바와 같이, 코디·코닥의 일과는 고객의 일정 변경에 무방비로 노출되어 있다. 갑작스럽게 일정을 바꿔야만 하는 상황 속에서 동선을 재배치하고, 쉬는 공간을 확보하기 위해서는 고객들의 협력이 필수적이다.

J: 제가 이쪽으로 가라 하면 이쪽으로 가면, 일로 오라 하면 일로 오고 이렇게 다 들어주시고. 제가 가면은 고객님들, (...) 가정집에는요, 위에 있었던 거 하고 다 치워놔요. 다 치워놓고 물도 다 빼놓고 막 하기 편하게 필터만 팔고 가라 막 이렇게 하시는 분들과, 앉아서 막 놀다가 가라 막 이러시는 분도 있고. 그래서 너무 고객님들이 잘해주니까 저도 좋고 재밌어요.

J의 진술에서 고객은 코디의 동선에 맞춰 방문 순서를 조정한다. G가 고객의 당일 최소로 차에서 30분을 보내야 했던 것과 대조하면, 공식적인 자원이 부재한 상황 속에서 코디·코닥들은 고객과의 관계를 통해 노동강도를 완화한다.

(2) 작업환경의 조성

J의 같은 진술에서 고객은 정수기 주변을 미리 치우고 물을 빼놓는다. 정수기가 배치된 부엌은 칼과 가위 같은 날카로운 물건부터 냄비나 후라이팬, 도마와 같은 무거운 물건이 빼곡하다. 때때로 정수기 전원을 연결한 콘센트가 밀접하게 자리해 물이 튀거나 젖은 손이 닿을 위험이 있다. 코디·코닥은 이를 치우고 다시 원상복귀하는 것까지 해야 한다. 이는 앞서 살펴본 바와 같이, 정수기 12분/ 얼음정수기 20분/ 비데 6분 등으로 세분화되어 설정된 제품별 최소 관리시간을 준수하기 어렵게 만드는 요소다. 여유시간을 확보하는 것이 어려운 상황 속에서 고객이 먼저 주변을 치워주는 것은 즉각적인 작업환경 개선이다. 회사가 점검 전 사전조치로 주변 환경 정리를 안내하지 않는 상황에서 노동자는 자신의 작업환경을 관계를 통해 개별적으로 협상한다. 고객과의 관계가 제도를 대신한다.

(3) 숙련 인정과 영업으로의 연계

관계적 숙련은 영업 성과와도 직결된다. 홈쇼핑의 특가 세일과 신생 업체들의 공세적인 사은품 제공과 경쟁하는 코디·코닥들의 제품 권유는 오직 고객과의 유대관계와 신뢰에만 달려있다. 고객은 노동자가 경력을 쌓고 숙련되어온 과정을 지켜본 증인이며, 한 지역 내 정해진 상권과 동네를 대상으로 일하는 코디·코닥에게 기존 고객의 추천은 가장 큰 자산이다.

A: 코디님들마다 고객하고의 그런 연대관계가 또 차이는 있겠쬬. 근데 아까 얘기 드렸듯이 그 영업을 목적으로 막 다가서는 것보다는 저는 제가 개인적으로 정말, 내가 서비스를 정확하게 하고 고객님한테 신뢰로 좀 다가가는 스타일인데 진짜 영업만 목적으로 해서 가시는 분들도 많은데 의외로 그렇지 않고 진짜 그냥 마음으로 가시는 우리 현장에 코디들이 진짜 많이 있기 때문에 나는 회사에도 영업을 이만큼 올라온다고 생각을 하거든요. 그러니까 거짓으로 다가가는 건 거짓으로 밖에 보일 수밖에 없기 때문에 근데 또 조사님 지금 얘기하는 것처럼 그 거짓으로 다가갔던 그 영업 때문에 그 뒤에 후발로 거기에 가는 코디님들이 힘들어지는 경우도 있어요.

G: 저 같은 경우는 오래 하다 보니까 고객을 많이 많이 가지고 있는 장점. 그러면서 그분들이 내 편이 돼 주는 분들이, 딱 몇 프로만 있어도, 그분들이 어디 가고 뭐 정수기만 나오면 소개해 주거든요. 그래서 그게 나를 믿고 그래 해 주는 고객님들의 가장 장점이. 그래서 영업을 됩니다. 사실은.

J: 담석증 수술을 했었고, 일주일간 입원을 했었거든요. 그 때 다른 코디를 경험해보시고는 '우리 집에 오는 코디가 진짜 깨끗하게 하고 설명도 잘하고 약속도 잘 지키고 이제 목소리도 크다, 이제 그런 부분들을 자기가 몰랐다, 좋다' 하고 말씀해주신 것이 너무 좋았어요.

근속에 대한 제도적 인정이 부재한 환경 속에서 코디·코닥들에게 고객들은 자신의 노동을 지켜보고 그가 경력을 쌓고 숙련되어 온 과정을 목격한 증인이다. 청결의 수준, 설명의 정확성, 약속의 이행은 숙련도를 구성하는 주요한 표지지만 J의 사례처럼 그가 부재했을 때야 발견 가능한 것이기도 하다. 노동시간과 동선의 통제, 작업환경의 조성, 그리고 숙련 인정은 제도적 조치를 필요로 하지만 부재하다. 코디·코닥의 관계적 숙련은 이를 메우는 능력이지만, 그만큼 가변적이고 개인적인 것이기도 하다.

3) 동료 간의 연대: 혼자서는 불가능한 점검노동

점검 서비스는 개별 노동자에게 계정 단위로 배정되지만 실제로는 혼자 완결할 수 없는 노동이다. 회사 시스템이 남기는 공백을 메우는 것은 노동자들의 비공식 상호부조다.

B: 사실 저희들 일이 혼자 해서는 안 되는 거 맞아요. 왜냐하면 내가 필터가. 이 고객님 집에 이번 주에 들어가야 되는 필터가 있어. 근데 이게 전산에서 나한테 안 내려보내 주는 경우가 있거든요. 그러면은 그 필터, 없는 필터를 이제 또 구해야 돼. 다른 코디들한테 남는 거를, 코디들한테 빌려야 돼. 만약에 내가 진짜 일을 덜 마쳤어. 만약에 50 개가 남은 상태에서 내 몸이 아프다, 아니면 집에 무슨 큰일이 생겼다 이러면은, 한 10 개 정도 같으면 친한 사람한테, 한두 명한테 부탁하면 되는데 50 개 정도 되고 이러면은 이제 팀 전체가 나눠 갖고 또 부탁을 해야 되는 거니까. 독불장군은 없어요. 저희들끼리 원래는 서로 도와줘야 해.

B의 진술에는 두 종류의 공백이 등장한다. 하나는 자재 수급의 공백이다. 전산에서 필터가 내려오지 않으면 노동자는 동료의 여분을 빌려 점검 일정을 지킨다. 다른 하나는 인력의 공백이다. 질병이나 가정 사정으로 계정을 소화할 수 없을 때 대체 인력을 배치하는 것은 회사가 아니라 동료들이다. 유급 병가와 대체인력 제도가 없는 조건에서, 아픈 몸으로 일하지 않을 수 있는 유일한 방법은 동료에게 부탁하는 것이다.

B: 신입이 들어와서 만약에 갑자기 정수기 점검하다가 물이 터져버렸어. 감당이 안 돼. 그러면은 누군가가 가 줘야 돼요. 심지어는 저 같은 경우에는 정수기 위에 뚜껑을 못 열어가지고, 이게 안 열려 가지고, 그래 가지고 진짜 막 팀장님이 달려오기도 하고. (...) 선배 코디가 '언니 뭐 어떤 데? 내가 지금 갈게'

사고 대응 역시 동료들의 몫이다. 기기 수리 접수는 고객의 신청을 통해서만 가능하므로, 사고 발생 시점의 대응은 전적으로 현장에 있는 사람들이 감당한다. 회사가 2인 1조 작업을 제도화하지 않은 상황에서 노동자들은 비공식적으로 서로의 안전망이 된다. 이와 같은 동료관계는 업무 수행 조건이면서 노동을 지속하게 하는 정서적 자원이기도 하다. 그러나 2인 1조와 같은 동료 간의 상호부조는 제도적으로 공식화되기 보다는 회사에 의해 전유된다. I는 고객에 의한 성폭력이 발생한 계정에 자신이 배정된 계기를 다음과 같이 상술했다.

I: 이제 요즘에는 회사에서 그런 게 있어요. 그런, 그런 고객을 이제 코디가 2명 갈 수 있는, 동행을 하는 그런 계정을 만들어 놔어요. 계속 그렇게 하다가 결국은 이제 팀장님이 내가 남자니까 코닥이 좀 가주면 안 되냐 그래서. (...) [원래는 고객의 가해가 신고된 계정에는] 그러니까 두 명을 치계끔 돼 있더라고요. 전산을 보니까 제가 처리하러 갔더니 마지막 완료 처리를 딱 하니까 동행하시는 코디님 이름을 치라고 나오더라고요. 그러면 이제 다른 코디님 일정을 빼야죠. 일정을 빼서 같이 가야지

고객에 의한 성폭력이 발생해도 계약은 해지되지 않는다. 회사는 2인 1조 근무를 가능하게 하지만 이를 실현하기 위해 일정이나 계정 수를 조정하는 것은 오로지 개인의 몫이다. I가 속한 지국의 팀장은 2인 1조를 위해 위험 계정을 보고하고 지역을 재할당해 업무를 조정하는 일련의 과정 대신 남성 코닥을 배치하는 것으로 문제를 해결하고자 한다. 이처럼 공식적인 안전제도가 미비한 상황 속에서 동료 간의 연대가 갖는 힘은 제한적일 수밖에 없으며, 부담이 전이되는 형식으로 끝나기도 한다.

4) 조직된 권리의 경험: 노동조합

노조 활동은 비공식적으로 행해지던 동료 간의 상호부조를 조직된 권리의 언어로 재조직했다.

B: 웅진이 처음에 생겨서 지금까지는 코디들도 얘기를 안 하고 주는 대로 받고 그게 그래야 되는 줄 알고 그랬는데, 지금은 노조까지 생기고 이제 우리도 뭐를 더 일한 만큼 더 받을 수 있다는 걸 우리도 아는데. (...) 내가 일한 만큼 정당한 보수를 못 받았다고, 지금 이제 노조에서 교육시켜 주는 거라든가 뭐 다른 비슷한 업종의 다른 사람들이 이미 그런 혜택을 받고 있다든가, 우리도 그게 가능하니까 우리도 이만큼 이제 노조 활동을 더 하는 거고 소송까지 한 거고.

E: 그거를 그때 가입할 때는 그냥 우리도 뭔가 권리를 조금 내세울 수 있겠다. 진짜 너무 그냥 아무것도 모르고 어쨌든 간에 처음에 입사를 했고 당연히 그렇게 해야 된다 해서 그렇게 하는 줄 알았고, 그냥 어차피 하라는 대로 하면 편하니까 그렇게 했는데, 너무 이게 시간이 지날수록 우리한테 너무나 불이익이 많고.

노조의 활동은 “그래야 되는 줄 알았던” 것을 부당한 것으로 재구성한다. 코디·코닥들은 유사업종 노동자들과의 비교를 통해 자신들의 노동조건을 자연스러운 것이 아니라 특정한 것으로, 개선 가능한 것으로 여기게 된다. 이는 법적 지위에 대한 문제의식으로 나아가기도 한다.

I: 그때, 당시까지는 솔직한 얘기로 어떤 특수고용 노동자라는 생각을 많이 안 해 봤어요. 그냥 솔직한 얘기로 일을 하면서 그냥 뭐 그냥 우리가 받는 거에 대해서 그냥 뭐 수수료 받고 수당 받고 그냥 이런 생각만 했지. (...) 근데 그런 얘기를 분회장님한테 듣고, 또 우리가 너무 이렇게 차별 대우를 너무 많이 받는다는 생각을 너무 많이 했어요. 그래서 그때부터 노조[를 시작]한.

I는 “특수고용 노동자”라서 어쩔 수 없다고 여겼던 노동조건들을 노조 활동을 통해 다시 돌아보게 된다. 이는 자신이 놓인 환경이 개인적 불운이나 결과가 아니라 제도적으로 배치된 것이며 투쟁해야 하는 대상임을 이해하는 일이다.

노동조합 활동은 실제 노동조건을 개선해 왔다. 특히 고객에게 발송되는 사전 안내 문구의 변화는 노동안전과 직결된 성과다.

H: [회사에서] 알림톡이 가면 고객님 다 ‘내일은 몇 시에 어떤 코디가 방문 드립니다.’ 하는 그런 알림톡이 이제 넷마블로 넘어오면서 그게 개발이 돼서 그걸 쓰기 시작하는데 그렇게 안전에 대한 그런 문구는 올해가 작년부터인가 하여튼 그때부터 하기 시작했어요. (...) 그게 저는 조합의 힘이라고 봐요. 그니까 처음에는 ‘코디 이제 방문할 때 귀금속 주의하시고’ 뭐 이런 문구가 하여튼 뭐 그런 문구가 하여튼 어 그러니까 코디를 되게 경시하는 문구가 들어가 있어서 조합에서 난리를 한 번 친 적이 있었거든요. ‘니 같으면 이런 거 받으면 기분 좋겠냐’고 막 그래 갖고 그게 자꾸 변화가 되고 다시 또 만들어지고 해서 그런 문구가 이제 가는 거예요. 반려건을 치워주시고 어느 누군가의 소중한 뭐라 왜 그런 거 있잖아요. 이제 그게 시행이 되는 거예요.

H가 지적하는 변화는 두 가지다. 첫째, 코디를 절도 위험으로 상정했던 문구가 삭제되었다. 둘째, 반려견 격리 요청과 같이 노동자의 안전을 고객에게 사전 고지하는 문구가 추가되었다. 앞에서 본 것처럼 코디·코닥들은 작업환경을 고객과의 개별 관계를 통해 협상해 왔다. 알림톡 문구의 변화는 그 협상을 회사의 사전 안내 체계로 이전한 사례이며, 개별화된 관계 노동이 제도로 전환될 수 있음을 보여준다.

5) 지속의 양가성: 떠나지 못하는 이유

코디·코닥들이 이 노동을 지속하는 이유는 자부심과 숙련, 동료 관계만으로 설명할 수 없다. 대다수가 중노년 여성인 코디·코닥들에게 이직의 부담은 크다. F는 노동조합 활동을 하면서 회사에 대한 회의가 커졌고 언젠가 그만두고 싶다고 밝히면서도, 실제로 이직을 결정하지 못하는 이유를 다음과 같이 설명했다.

F: 사실 계속하고 싶은 생각은 별로 없어요. 회의를 온거죠. 노조 하면서. 회사가 우리를 너무 혹사해서 돈만 챙겼다고 생각이 드니 너무 싫어져서. (...) 지난 금요일에 개 키우는 고객에게 쌍욕을 듣고 나니 왜 이 나이에 이걸 하고 있나 싶었어요. 요양보호사 자격증도 있는데. 근데 허리 협착증 있으니까 노인 케어가 어려울 거 같아서 새로운 일을 선택 못 하겠어요. 나이 먹었다는 게 무서운 게, 옛날에는 겁없이 시작하고 달려들었는데 이제는 고민부터 되고. (...) 옛날 같으면 벌써 그만두고 바꿨을 텐데 나이 들어서 코디가 고정급이 얼마라도 나오는 게 무섭고, 그만두기 어려워요. 영업을 하건 안 하건 나오는 게 있으니까.

F는 대안 자격을 갖추고 있으나 이 노동이 남긴 신체 손상 때문에 그 자격을 사용할 수 없다. 노동이 축적시킨 것은 이전 가능한 숙련이 아니라 이전을 가로막는 손상이었다. 동시에 중노년 여성에게 좀처럼 열리지 않는 노동시장은 불안정한 소득마저 놓기 어렵게 만든다. "고정급이 얼마라도 나오는 게 무섭다"는 표현이 이 이중구속을 가리킨다.

코디·코닥들이 10년, 20년간 이 일을 지속하는 이유는 자부심과 이탈 불가능성의 어느 한쪽으로 환원되지 않는다. 양자는 함께 작동한다. 관계적 숙련은 열악한 조건에서 노동을 가능하게 하는 자원이지만, 그 자원이 관계에 잠겨 있는 한 노동자는 이 자리를 떠날 수도, 자신의 숙련을 다른 곳에서 인정받을 수도 없다. 비가시화는 보상과 위험만이 아니라 숙련까지 지우며, 지워진 숙련은 노동자를 붙잡아 두는 조건이 된다.

3. 소결: 위험성평가에 젠더 관점이 필요한 이유

이 장은 대구·경북 지역 코디·코닥의 노동이 어떻게 구성되는지를 두 방향에서 살폈다. 1절은 젠더화된 노동시장이 중노년 여성을 어떤 자리에 배치하는지를 다루었다. 표준근로자의 규범에서 벗어난 이들의 임금노동은 '부업'으로 명명되며 저임금과 특수고용을 정당화하고, 가내돌봄을 병행하기 위해 필요한 최소한의 조건인 시간자율성은 고객의 일정 변경을 흡수하는 완충지대로 작동한다. 점검 건수만을 계산하는 수수료 체계는 이동과 대기,

24시간의 고객 응대, 계약 분쟁의 조정, 노년 고객에 대한 돌봄을 모두 지급 대상에서 제외한다. 이 노동들은 사라지지 않고 수행되지만, 회사에는 기록되지 않는다.

2절은 같은 조건을 노동자의 자리에서 다시 보았다. 코디·코닥들은 사회적으로 평가절하된 점검·청소 노동을 스스로 숙련으로 재정의하고, 고객과의 관계를 통해 노동시간과 작업 환경을 개별적으로 협상하며, 동료와의 상호부조로 자재와 결원과 사고의 공백을 메워왔다. 노동조합 활동은 이 개별화된 대응을 권리의 언어로 재조직해 왔다. 그러나 이렇게 축적된 숙련은 고객과의 관계에 잠겨 있어 측정되지도, 이전되지도, 축적되지도 않는다. 관계적 숙련은 열악한 조건에서 노동을 가능하게 하는 자원인 동시에, 노동자를 그 자리에 붙잡아 두는 조건이기도 하다.

두 절은 노동의 범주가 위험의 범주를 구성하고 있음을 보여준다. 무엇이 노동으로 인정되는지가 무엇이 위험으로 인정되는지를 결정한다. 운전 중에 받아야 하는 고객의 전화는 업무로 계산되지 않으므로 교통사고의 위험 요인으로도 집계되지 않는다. 고객의 당일 취소로 차 안에서 보내는 30분은 노동시간이 아니므로 휴게 공간 부재의 문제로 제기되지 않는다. 노년 고객의 사별을 함께 겪는 일은 성품의 문제로 여겨지므로 감정노동의 부담으로 측정되지 않는다. 비가시화는 보상만 지우는 것이 아니라 위험을 지운다. 위험성평가에 젠더화된 관점을 넣는다는 것은 비단 여성 노동자의 위험을 별도로 집계하거나 추가하는 것이 아니라, 위험을 규정하는 틀 자체를 검토하는 작업이다. 노동과 위험의 의미를 재검토할 때 포괄적이고 체계적인 위험성 평가가 가능해진다.

IV. 결론 및 제언

1. 결과요약

본 연구는 대구·경북 지역 코웨이 코다·코닥의 노동환경과 건강실태를 파악하고, 노동자가 직접 현장의 위험요인을 찾아 개선 요구로 발전시킬 수 있는 기초자료를 마련하기 위해 수행되었다. 설문조사와 면접·현장조사, 노동자 교육과 위험요인 목록화 활동을 결합하여 위험의 규모뿐 아니라 위험이 만들어지는 노동과정과 구조를 함께 살펴보았다.

설문조사에는 193명이 참여했으며, 여성은 182명(94.3%), 평균 연령은 51.99세, 평균 근속 기간은 9.3년이였다. 평균 주간 노동시간은 43.41시간이었고, 하루 평균 휴게시간은 대기시간을 포함해 1.85시간이였다. 그러나 면접과 현장조사 결과, 이 시간은 고객 취소와 다음 방문 사이에 차량에서 연락과 일정 조정, 영업업무를 수행하는 대기시간의 성격이 강했다. 아픈 상태에서도 일한 경험은 유효응답자 172명 중 160명(93.0%)에게서 확인되어, 아파도 쉬고 회복하기 어려운 노동조건을 보여주었다.

신체적 부담과 사고위험도 매우 높았다. 5개 이상 신체부위의 통증을 호소한 응답자는 145명/193명(75.1%)이었고, 7개 부위 모두 통증을 호소한 응답자도 99명/193명(51.3%)이었다. 면접과 현장조사에서는 높은 곳에 설치된 정수기를 관리하기 위한 팔 뻗기와 까치발, 반복적인 쪼그림과 허리 굽힘, 손가락 힘주기, 물통과 연수기 관련 중량물 운반 등이 확인되었다. 최근 12개월간 사고 경험자 178명 중 146명(82.0%)은 두 종류 이상의 사고를 경험했으며, 교통사고 경험도 80명/184명(43.5%)에 달했다.

감정노동과 정신건강 문제 역시 심각하였다. 감정부조화 위험군은 172명/191명(90.1%), 보호체계 위험군은 156명/189명(82.5%)이었다. 고객으로부터 모욕적 비난·고함·욕설을 경험한 응답자는 133명/190명(70.0%), 성희롱 경험자는 65명/190명(34.2%)이었다. PHQ-9 기준 중등도 이상의 우울 증상은 57명/191명(29.8%), 자살사고는 35명/191명(18.1%)으로 나타났다. 이러한 결과는 감정노동과 고객폭력을 개인의 대처 문제가 아니라 회사가 관리해야 할 직업적 위험으로 다루어야 함을 보여준다.

설문조사가 코다·코닥이 경험하는 건강위험의 규모와 분포를 보여주었다면, 면접과 현장조사는 그러한 결과가 왜, 어떤 노동과정에서 발생하는지를 살펴보는 역할을 하였다. 조사 결과, 높은 노동강도와 건강문제는 개별 작업의 부담만으로 설명되지 않았다. 계정 배정과 고객의 일정 변경, 영업압박과 소득 불안정은 노동자가 자신의 노동시간과 휴식을 통제하기 어렵게 만들었고, 이동·대기·고객 연락과 영업은 업무에 필수적이면서도 노동시간과 보상에서 충분히 인정되지 않았다. 차량 유지비와 통신비, 작업도구와 보호구 비용도 개인에게 전가되었다. 사고와 질병, 고객폭력과 성희롱이 발생한 이후에도 회사의 공식적인 보호와 지원이 부족하여 노동자들은 개인의 비용과 요령, 동료의 도움으로 대처하고 있었다. 면접과 현장조사는 이처럼 설문에서 확인된 신체적·정신적 건강문제가 노동자의 개인적 특성이나 부주의가 아니라, 노동과정의 조직방식과 회사의 책임 회피 속에서 만들어지고 있음을 구체적으로 드러냈다.

이러한 위험은 중·장년 여성의 방문점검 노동이 가사·돌봄노동의 연장이나 유연한 ‘부업’으로 취급되어 온 과정과도 연결된다. 고객의 위생을 관리하고, 일정을 조정하며, 불만과 분쟁을

해결하는 노동은 렌탈서비스를 유지하는 핵심적인 숙련이지만 여성의 친절과 꼼꼼함으로 자연화되어 노동시간과 보상, 안전보건관리에서 충분히 인정되지 않았다.

조사 결과를 종합하면 코디·코닥의 건강위험은 개인의 체력이나 나이, 부주의가 아니라 제품과 설치환경, 업무량과 소득구조, 고객 중심의 일정 운영, 영업압박, 비용과 위험의 개인 전가, 회사의 보호체계 부재가 결합한 결과였다. 따라서 개선대책은 개인의 주의와 대처를 강조하는 데 머물지 않고, 노동자의 현장 경험을 바탕으로 제품과 작업도구, 업무량과 보상체계, 고객관리와 사고·질병 대응체계를 함께 개선하는 방향으로 마련되어야 한다.

2. 코디·코닥 노동환경 개선을 위한 제언

1) 회사에 대한 요구

(1) 임금·보상 체계 개선

현행 임금·보상 체계는 코디·코닥의 노동강도를 높이고, 근속과 숙련을 인정하지 않으며, 소득을 고객과 관리직의 판단에 의존하게 만든다. 이는 보상의 불충분함에 그치지 않는다. 짧게 배정된 작업시간은 사고의 조건이 되고, 불안정한 소득은 부당한 요구를 거부할 수 없게 만들며, 업무시간 외의 고객 응대와 감정·돌봄노동을 감수하게 한다. 임금·보상 체계의 개선은 노동안전 확보의 출발점이다.

첫째, 표준 작업시간을 재산정해 노동강도를 완화하고 그에 상응하는 수수료를 지급해야 한다. 한 방문당 처리해야 하는 제품 수와 작업항목에 비해 짧게 배정된 점검서비스 시간은 코디·코닥의 노동강도를 높인다. 회사가 설정한 제품별 관리시간은 정수기 12분, 얼음정수기 20분, 비데 6분과 같이 세분화되어 있다. 그러나 표준 작업시간은 실제 설치 환경과 작업 상황을 반영하지 못하기 때문에 코디·코닥들은 까치발을 들거나 무리하게 고개를 꺾는 등의 신체 부담과 정해진 시간을 맞춰야 한다는 정신적 압박과 스트레스를 받는다. 면접조사에서는 타사의 방문점검 노동과 비교할 때 관리 품목 수와 일일 방문 건수가 모두 많다는 진술이 확인되었다. 회사는 방문당 표준 작업시간을 실제 작업 내용과 설치 환경을 반영해 재산정하고, 그에 상응하는 수수료를 지급해야 한다. 이를 통해 장기간 안정적으로 일할 수 있는 환경과 조건이 마련되어야 한다.

둘째, 기본 계정 수를 보장해야 한다. 기본급 없이 계정당 수수료만 지급되는 구조에서 일정 수준의 소득을 확보하려면 관리 계정을 대폭 늘리거나 영업을 해야 한다. 회사는 영업 실적에 소득이 연동되는 구조를 개선하고, 영업을 수행하지 않더라도 점검 노동에 대한 보상이 유지되도록 제도를 정비해야 한다. 아울러 계정 배정이 관리직의 재량에 놓여 있다는 점도 함께 개선되어야 한다. 면접조사와 현장조사에서는 계정 배정을 조정하는 방식으로 노동조합 활동을 제약하거나 지국 모임과 자율 스터디 참여를 사실상 강제한 사례가 확인되었다. 계정 수가 곧 소득을 결정하는 조건에서 배정 권한은 노동자의 생계에 대한 통제력으로 작동한다. 회사는 개인별 최소 계정 수를 보장하고, 배정 기준과 변경 절차를 공개해야 한다.

이 세 가지는 각각 사고 예방과 과로 방지, 숙련의 인정, 부당한 관행을 거부할 조건에 해

당한다. 낙상·베임·끼임·충돌과 같은 사고는 작업시간이 확보되지 않는 한 줄어들지 않으며, 기본 계정 수 보장은 생계유지의 문제인 동시에 부당한 요구를 거부할 수 있는 기본 조건이다. 안정적인 소득 없이는 어떠한 권리 주장도 지속되기 어렵기 때문이다. 최종적으로 현행 임금·보상 체계는 기본급을 지급하는 형태로 나아가야 한다.

(2) 경비 지원

회사는 점검 노동에 소요되는 일체의 비용을 보장해야 한다. 현재 코디·코닥이 부담하고 있는 비용은 크게 이동 과정에서 발생하는 차량 관련 비용과 고객 응대 과정에서 발생하는 통신 비용으로 나뉜다. 사실상 자차를 소유하고 이를 운전할 수 있는 사람, 휴대폰을 제약없이 사용할 수 있는 사람만이 코디·코닥으로 지원할 수 있다는 점에서 회사는 노동자들의 자산을 전유한다

첫째, 방문에 소요되는 차량 관련 비용을 지원해야 한다. 코디·코닥은 자기 차량으로 담당 지역을 이동하며 그 비용을 전액 부담한다. 특히 신입 노동자가 배정되지 않는 외곽 지역, 이른바 '험지'는 근속 노동자들이 맡게 되어 이동 거리와 비용 부담이 가중된다. 유류비와 주차비에 더해 오일·타이어 교체와 같은 정비비, 업무상 차량 운행에 따른 보험료까지 포함하면 면접조사에서 연간 100만 원을 넘는 부담이 확인되었다. 회사는 유류비와 주차비를 실비로 지원하고, 업무 사용에 따라 추가로 발생하는 보험료와 정비비의 보전 방안을 마련해야 한다.

둘째, 통신비를 지원하거나 업무용 휴대전화를 지급해야 한다. 앞에서 살핀 것처럼 코디·코닥은 개인 휴대전화로 고객의 일정 변경 요청과 문의를 상시 처리한다. 개인 연락처가 업무용으로 사용되면서 업무시간의 경계가 사라지고 통신비도 개인이 부담한다. 업무용 휴대전화의 지급은 비용 보전인 동시에 사적 영역과 업무 영역을 분리하는 조치이며, 업무시간 외 고객 응대를 제한하는 실질적인 수단이 된다.

경비 미지원은 단순한 비용 전가가 아니라 노동조건의 문제다. 이동과 통신에 드는 비용이 개인 부담으로 남는 한, 노동자는 비용을 줄이기 위해 무리한 동선을 짜거나 정비를 미루게 되며 이는 곧 안전의 문제로 이어진다.

(3) 안전·건강권 보장

코디·코닥의 노동안전은 회사가 마땅히 제공해야 할 조건이 개별 노동자에게 전가되면서 훼손된다. 작업도구, 유해물질 관리, 보호구, 안전교육, 재해보상에 이르기까지 노동안전을 구성하는 요소 전반이 회사의 관리 대상에서 벗어나 있다. 이 공백은 노동자가 자기 비용과 자기 판단으로 메워왔다.

첫째, 회사는 업무 수행에 필요한 작업도구를 지급하고, 코디·코닥 업무 전반에 대한 근골격계 유해요인조사를 실시해야 한다. 코디·코닥에게 지급되는 세척 도구는 칫솔 형태의 솔로, 이를 사용해 기기 내외를 닦는 과정에서 손가락과 손목에 반복적인 힘이 가해진다. 하루 10개에 가까운 계정을 처리하는 조건에서 이 부담은 누적되며, 손가락 마디의 통증을 호소하다 스스로 진동솔을 구입해 사용하는 노동자도 있다. 작업도구는 노동자가 자기 비용으로 마련할 사적 물품이 아니라 사용자가 제공해야 할 노동수단이며, 도구 미지급은 근골격계 부담을 노동자 개인에게 떠넘기는 것과 다르지 않다. 회사는 진동솔을 포함한 필요 도구를 지급하고,

업무에 필요한 도구를 노동자가 자비로 구입하거나 비용의 일부를 부담하도록 하는 현재의 관행을 중단해야 한다. 또한 회사는 정수기, 비데, 공기청정기, 연수기 등 제품별 작업에서 발생하는 부담자세, 반복동작, 손가락·손목 사용, 중량물 운반, 높은 곳 작업, 쪼그림과 무릎 꿇기 등 근골격계 유해요인을 체계적으로 조사해야 한다. 조사는 형식적인 설문에 그쳐서는 안 되며, 실제 작업 장면을 관찰하고 노동자들이 호소하는 통증 부위와 작업조건을 함께 확인하는 방식으로 이루어져야 한다. 조사 결과에 따라 제품별 표준 작업시간 재산정, 작업도구 개선, 운반도구와 안전한 발판 지급, 2인 1조 작업 기준 마련, 설치 기준 개선 등 구체적인 예방대책을 수립하고 그 이행 결과를 노동자와 노동조합에 공유해야 한다.

둘째, 회사는 비데 세정제의 성분과 유해성 정보를 공개하고 노동자 건강영향에 대한 실태 파악을 실시해야 한다. 그리고 직접 해당제품을 사용하는 노동자의 의견을 수렴하는 창구를 만들어야 한다. 노동자들은 세정제 분무 시 기침과 목의 통증, 이물감을 지속적으로 호소하고 있다. 세정제를 사용하는 장소가 환기가 어려운 좁은 화장실이라는 점에서 노출 강도는 더욱 높아진다. 동료들 사이에서는 사용을 피하라는 경고가 오가지만, 점검의 질을 유지해야 하는 조건에서 사용을 중단하기는 어렵다. 이 문제는 세정제 공급업체가 변경된 이후 발생했고 한 차례 제품이 교체되며 완화되었다가 다시 반복되고 있어, 원인이 특정 제품에 있음이 노동자들의 경험을 통해 확인된다. 그럼에도 회사는 인체에 무해하다는 답변을 유지하고 있으며, 성분 정보는 노동자에게 제공되지 않고 작업환경측정도 실시된 바 없다. 회사는 사용 물질의 물질안전보건자료(MSDS)를 제공하고, 세정제에 대한 건강영향 실태파악을 진행해 그 결과에 따라 세정제를 교체해야 한다. 이때, 회사는 “검사를 진행하니 문제가 없다”는 통보를 내리는 것이 아닌, 현장에서 노동자들이 느끼고 경험한 영향을 바탕으로 이에 책임지는 자세를 취해야 한다.

셋째, 보호구 지급을 정상화해야 한다. 과거 개인별로 배부되던 마스크는 현재 지국 단위로만 공급되어 몇 년째 지급받지 못한 노동자가 존재한다. 안전모 역시 지국에 두세 개만 비치되어 있어 필요한 노동자가 실제로 사용할 수 없다. 보호구는 비치기 아니라 지급을 원칙으로 하며, 회사는 개인별 지급 체계를 복원하고 지급 현황을 관리해야 한다.

넷째, 현장 조건을 반영한 안전교육을 정기적으로 실시해야 한다. 현재의 안전교육은 준비운동을 안내하는 홍보 영상 시청과 일반적인 주의사항 고지에 그친다. 이동 중 발생하는 위험, 고객 자택이라는 통제 불가능한 작업장에서의 위험, 신체 이상 징후 발생 시의 대처 방법 등은 교육 내용에 포함되어 있지 않다. 면접조사에서는 10년 이상 근속한 노동자가 재직 기간 내내 현장 안전에 관한 집합교육을 한 차례도 받지 못했다는 진술이 확인되었다. 더 근본적인 문제는 회사가 고지하는 안전수칙과 회사가 유지하는 소득구조가 충돌한다는 점이다. 운전 중 휴대전화 사용을 금지하면서도 고객의 연락을 상시 받지 않을 수 없게 만드는 구조에서, 수칙과 현실의 충돌을 감당하는 것은 개별 노동자다. 안전교육은 수칙의 나열이 아니라 수칙이 실행 가능한 업무 조건과 함께 마련되어야 한다.

다섯째, 재해보상 체계를 복원하고 산업재해 처리 절차를 명확히 안내해야 한다. 과거에는 업무 중 부상이나 개물림 사고 발생 시 공장 처리를 통해 치료비를 지급받을 수 있었으나 현재는 그러한 제도가 운영되지 않는다. 코디·코닥의 대다수는 산업재해보상보험의 적용 범위를 명확히 인지하지 못한 채, 입원을 요하는 경우가 아니면 보상을 받을 수 없다고 인식하고 있

다. 이는 제도에 대한 안내가 이루어지지 않고 있음을 보여준다. 회사는 업무상 재해 발생 시의 처리 절차와 산업재해보상보험 적용 여부, 신청 방법을 노동자에게 고지해야 한다. 아울러 질병이나 부상으로 일을 중단한 기간의 소득 상실이 곧바로 생계 위협으로 이어지는 조건을 고려해, 산재보험상 요양급여·휴업급여 신청을 안내하고, 산재 승인 전후의 치료비와 소득공백을 보전할 수 있는 회사 차원의 지원 방안을 마련해야 한다.

여섯째, 노동자가 참여하는 안전보건 협의 기구를 설치해야 한다. 앞의 다섯 가지 조치는 위험을 줄이는 조치(도구·보호구), 위험을 파악하는 조치(작업환경측정·실태조사), 위험에 대비하는 조치(교육), 위험이 현실화되었을 때의 조치(재해보상)로 나뉘며, 어느 하나만으로는 노동 안전이 확보되지 않는다. 이 조치들이 개별적으로 시행되는 데 그치지 않으려면 현장의 경험 이 반영되는 상설 논의 구조가 필요하다. 〈산업안전보건법〉 제24조는 사업주가 사업장의 안전 및 보건에 관한 중요 사항을 심의·의결하기 위해 근로자위원과 사용자위원이 같은 수로 구성되는 산업안전보건위원회를 구성·운영하도록 정하고 있으며, 설치 의무 대상 사업장은 같은 법 시행령이 업종과 규모에 따라 달리 규정하고 있다. 위원회의 심의·의결 사항에는 안전보건 교육, 작업환경 측정을 포함한 작업환경의 점검과 개선, 산업재해 통계의 기록·유지 등이 포함되며, 이는 앞서 제시한 요구들과 그대로 겹친다.

회사는 노사가 동수로 참여하는 안전보건 협의 기구를 자율적으로 설치하고 그 논의 결과를 실행에 반영해야 한다. 앞서 서술한 문제들은 모두 코드·코닥의 구체적인 경험을 통해 드러난 것이며, 이들의 경험을 청취하는 상설 통로 없이는 안전·건강권이 보장될 수 없다. 회사는 이 기구를 통해 현장의 목소리를 수렴하고, 논의된 내용이 노동조합과의 교섭 속에서 구체적인 개선으로 이어지도록 해야 한다.

(4) 작업중지권 보장

코드·코닥은 위험을 인지하더라도 그 상황에서 벗어날 권리를 갖지 못한다. 고객의 자택과 영업장은 회사가 통제할 수 없는 작업장이며, 방문 전에 위험을 예측하기 어려운 경우가 많다. 그럼에도 노동자가 현장에서 위험을 감지했을 때 작업을 중단할 수 있는 권리는 제도화되어 있지 않고, 중단 여부의 판단과 그에 따르는 부담은 전적으로 개인의 몫으로 남는다.

회사는 고객이 코드·코닥에게 폭행이나 성희롱을 가한 경우에도 해당 계약을 해지하지 않는다. 그 결과 피해당사자를 포함해 누군가는 점검을 위해 그 장소를 다시 방문해야 한다. 노동자가 위험을 보고하더라도 계약을 해지하거나 방문을 중단할 절차가 없으므로, 위험은 해소되지 않고 담당자만 바뀐다. 담당이 바뀌면 위험을 미리 알지 못하는 노동자가 그 집을 방문하게 되므로, 개별 노동자의 회피는 위험의 이전에 그친다.

현재 회사가 마련한 대응 수단은 비상벨이다. 그러나 비상벨은 사건이 발생한 뒤 신고하도록 하는 사후적 장치이며, 신고와 출동 사이의 시간을 고려하면 실제 상황에서 노동자를 보호하기 어렵다. 무엇보다 이 방식은 위험 대응의 책임을 위험에 노출된 노동자 개인의 판단과 행동에 맡긴다.

회사는 방문 중 위험을 감지한 노동자가 사후 불이익 없이 즉시 현장을 벗어날 수 있도록 작업중지권을 명문화해야 한다. 이때 작업중지권은 폭력과 성희롱에 한정되지 않는다. 반려견이 격리되지 않은 집, 사다리를 사용해야 하는 불안정한 설치 환경, 누수가 예상되는 상태의

기기 등 노동자가 판단하기에 안전을 담보할 수 없는 모든 상황이 그 대상이 되어야 한다. 중지된 점검에 대해 수수료 손실이나 미이행 평가와 같은 불이익이 발생하지 않도록 하는 것도 함께 규정되어야 한다.

작업중지권이 실효를 갖기 위해서는 중지 이후의 처리 절차가 함께 마련되어야 한다. 회사는 문제를 유발한 고객에 대해 렌탈 계약을 해지할 수 있는 절차를 두고, 계약 체결 단계에서 고객에게 문제 발생 시 계약이 중단될 수 있음을 고지해야 한다. 위험 사례를 기록하고 담당자 변경 시 이를 공유하는 체계, 그리고 대응 매뉴얼을 마련해 교육하는 것도 필요하다. 계약을 유지하는 경우 동행 인력을 배정해야 하며, 배정의 원칙과 방식은 다음 절에서 함께 다룬다.

(5) 노동과정 설계 개선

점검 노동의 강도와 신체 부담은 노동자의 숙련이나 작업 방식보다 노동과정이 설계되는 방식에 의해 먼저 결정된다. 어떤 제품을 어떤 위치에 설치할 것인지, 한 건의 점검에 몇 명을 배치할 것인지, 고객에게 무엇을 미리 요청할 것인지가 현장에서 노동자가 취하게 되는 자세와 감수하게 되는 위험을 좌우한다. 그럼에도 이 결정들은 노동자의 경험을 반영하지 않은 채 이루어지며, 그 결과 발생하는 부담은 두 달마다 반복적으로 현장을 방문하는 코디·코닥에게 누적된다. 작업중지권이 이미 발생한 위험에 대응하는 권리라면, 노동과정 설계의 개선은 그 위험이 발생하지 않도록 조건을 바꾸는 조치다.

첫째, 제품 설계 단계에서 점검 노동을 고려해야 한다. 최근 출시된 일부 제품은 배수 방식이 변경되어 기존 방식으로는 배수가 불가능해졌고, 그 결과 점검 작업이 오히려 어려워졌다. 점검을 직접 수행하는 노동자들은 제품의 설계가 작업에 미치는 영향을 즉각적으로 파악하지만, 이를 회사에 전달할 통로는 마련되어 있지 않다. 사내 제안 창구는 운영이 중단되었고, 현재는 노동조합을 경유해 의견을 전달하는 것이 사실상 유일한 방법이다. 회사는 제품 설계 단계에서 점검 노동자의 작업 방식과 신체 부담을 검토하고, 현장 의견을 상시적으로 수렴하는 공식 절차를 마련해야 한다.

둘째, 설치 조건을 체계화해야 한다. 설치 기사와 점검 노동자의 업무가 연계되지 않아 점검에 부적합한 위치에 제품이 설치되는 경우가 발생한다. 설치하는 한 번이지만 점검은 두 달마다 수년간 반복되므로, 설치 시점의 판단이 이후 수년간의 작업 자세와 안전을 좌우한다. 설치 단계에서 점검 노동자의 접근성과 작업 자세를 고려하도록 설치 기준을 정하고, 누수 사고에 대비한 차단 밸브 설치를 표준화해야 한다.

셋째, 고위험 작업에 대한 2인 1조 편성을 제도화해야 한다. 설치 조건이 개선되더라도 이미 높은 곳에 설치된 기존 제품은 사다리를 사용해 점검해야 하며, 현재 노동자들은 이를 단독으로 수행하고 있다. 회사가 2인 작업을 현장에 공지했다고 하더라도 동행 인력과 그에 따른 수당이 실제로 배정되지 않으면 공지는 실효를 갖지 못한다. 노동자가 동행을 요청하면 팀장은 타 업무를 이유로 응하지 못하고, 다른 코디를 배정해 달라는 요구는 수당 문제로 이어지며, 결국 요청 자체가 지국장 개인의 판단에 맡겨진다. 회사는 공지를 내렸다고 하고 지국은 요청에 응했다고 하지만, 실제 배정 여부를 확인할 기록은 남지 않는다. 그 사이에서 노동자는 눈치를 보며 혼자 사다리에 오른다. 회사는 사다리 작업을 비롯한 고위험 작업과 앞서

살핀 폭력·성희롱 발생 이력이 있는 고객에 대한 방문에 2인 1조를 원칙으로 적용하고, 동행 인력의 배정과 수당 지급을 제도화하며, 요청과 배정 이력을 기록으로 관리해야 한다.

넷째, 고객에 대한 사전 조치 안내를 확대해야 한다. 현재 회사는 개물림 위험을 이유로 반려견 격리를 요청하는 안내를 고객에게 발송하고 있으며, 이는 노동조합의 요구를 통해 도입된 변화다. 같은 방식으로 점검에 필요한 의자나 발받침을 고객이 구비하도록 안내하고, 기기 주변의 물품을 미리 정리해 점검 공간을 확보하도록 요청하는 등 안내의 범위를 확대해야 한다. 지금까지 노동자들은 작업환경을 고객과의 개별적인 관계 속에서 협상해왔다. 어떤 고객은 미리 정리해두고 어떤 고객은 그렇지 않으며, 그 차이는 노동자가 쌓아온 관계에 달려 있다. 작업환경의 조성은 노동자 개인의 관계 자원에 맡길 사안이 아니라 회사가 사전 안내 체계를 통해 보장해야 할 조건이다.

제품과 설치, 인력 편성과 고객 안내는 회사 안에서 각기 다른 부서와 절차를 통해 결정되지만, 현장에서는 하나의 노동환경으로 결합된다. 점검하기 어렵게 설계된 제품이 접근하기 어려운 위치에 설치되어 있고, 혼자 방문해야 하며, 고객이 아무런 사전 조치를 하지 않은 상태라면 위험은 중첩된다. 노동과정의 설계를 개선한다는 것은 이 네 가지 결정에 점검 노동자의 존재를 반영한다는 뜻이다.

2) 노동조합 활동

(1) 노동안전보건활동 활성화

조사 결과 코웨이 코다·코닥 노동자들이 과도하게 신체를 뻗거나 쪼그려 앉고, 또 허리를 구부려 일하는 등 불편한 작업자세를 취하며 일을 한다. 또한 여러 작업 도구나 무거운 물을 옮기는 등 중량물 취급을 반복해서 하기 때문에 신체 전반에 통증을 느끼고 있다. 또 한편으로는 세제 성분 때문에 기침을 하는 등 호흡기 문제, 오염 물질에 노출되어 감염 위험, 화장실을 제 때 갈 수 없어 방광염에 걸리기도 한다. 이런 신체 부담과 더불어, 고객 응대나 영업 압박, 관리자의 과도한 지시 때문에 정신적으로 고통받고 있다.

이 연구를 통해 지금까지 조합원들에게 고통 또는 어려움이라고 인식되었던 문제들이 업무상 해결되어야 하는, 그리고 건강을 손상시키는 다양한 유해위험 요인이라는 것이 확인되었다. 조합원들이 서로 호소해오던 문제들을 이제 노동조합이 안전보건 측면에서 다루고 건강권을 확보할 수 있도록 활동할 필요가 있다.

첫째, 본 연구 전반에서 다룬 업무상 다양한 위험요인이 노동자 건강에 어떤 영향을 끼치는지, 어떻게 개선할 수 있는지를 교육하는 활동이 필요하다. 그런데 코웨이 소속 코다·코닥은 안전보건교육을 통해 위험요인을 배우지 못하고 있다는 것이 본 연구 설문조사와 면접조사를 통해 확인되었다. 고객에 제공하는 서비스에 필요한 내용만이 아니라 노동자 안전과 건강을 확보할 수 있는 안전보건교육을 시행하도록, 그리고 그 시간을 보장하도록 회사에 요구해야 한다. 안전보건교육을 실시할 때 교육 주제와 강사 선정에 노동조합과 논의하여 정하는 과정 역시 필요하다.

둘째, 코디·코닥이 아프고 다칠 때 제대로 치료받을 권리, 산재신청할 권리가 보장되어야 한다. 다치고 아플 때 충분히 치료받지 못하고 산재신청을 하지도 못한다는 것이 본 연구를 통해 확인되었다. 일을 하다가 개에 물리거나 넘어지고 미끄러질 때, 부담 작업으로 인해 근골격계질환을 겪을 때, 고객의 폭력에 노출되었을 때 코디·코닥은 산업재해 신청을 할 수 있지만 산업재해 신청률은 매우 낮았다. 사고가 났을 때는 산재신청을 할 수 있지만 질병은 할 수 없다는 인식 역시 확인되었다. 일을 하다가 아프거나 다치면 산재 신청을 할 수 있다는 것을 조합원들에게 알리는 활동이 필요하다. 코디·코닥의 안전한 노동현장을 만들기 위해 산업재해를 드러내고 산재 신청으로 연결하는 활동부터 시작해 산업재해 예방으로 이어질 수 있는 노동조합의 활동이 필요하다.

셋째, 일하다 다치거나 아프지 않을 권리가 모든 일하는 사람의 기본권이라는 점을 조합원들과 함께 확인하는 활동이 필요하다. 현장의 위험을 파악하고 제거해 산업재해 예방으로 이어가는 활동을 시작하고 지속해야 한다. 앞서 언급한 안전보건교육을 통해 여러 위험요인, 산재신청 과정을 배우는 알 권리 보장이 시작이다. 비데 세정제 때문에 노동자들은 어떤 유해물질이 들어있는지 알 수 없었고, 몸에서 반응이 있는데도 회사가 교체하기 전까지 계속해서 이 세제에 노출되어 있었다.

본 연구에서 제시하는 위험성평가는 노동 현장에서 위험요인을 평가하고 우선순위를 정해 제거하는 제도라는 면에서 무엇보다 중요하다. 현장, 그리고 위험요인을 가장 잘 알고 있는 노동자가 참여하여 평가하고 현장을 개선한다는 점이 특히 강조할만하다. 노동자의 알 권리와 참여할 권리를 보장하는 것이다.

교육, 위험성평가가 실효성을 갖기 위해서는 노동자가 직접 안전보건 의사결정에 참여할 수 있어야 한다. 이를 위해 산업안전보건위원회, 혹은 그에 준하는 노사 공동의 안전보건 논의구를 요구하고, 회사와 대등한 관계에서 안전보건 활동을 결정·실행할 수 있도록 해야 한다.

또한, 고객의 폭력/성폭력 위험, 개 물림 위험, 불안정한 설치환경 등 위험상황이 발생했을 때 코디·코닥이 작업을 중단하고 안전하게 대피할 수 있도록 작업중지권 보장을 요구해야 한다. 현재 그런 위험이 발생하는데도 업무를 마치고 치료를 받는 것으로 확인되었는데, 무엇보다 노동자의 안전과 건강이 중요하다는 것을 강조해야 한다.

위와 같은 알 권리, 참여할 권리, 그리고 거부할 권리가 보장될 때 코디·코닥의 업무 현장의 안전과 건강이 보장될 수 있다. 노동조합이 안전보건활동을 통해 조합원들에게 일터가 변할 수 있다는 것을 알려주어야 한다.

(2) 가전노동자 위험노동/여성노동자 위험노동 알리기

이번 연구를 통해 코디·코닥들의 노동 특성, 그리고 각종 위험요인을 확인했다. 코디·코닥은 불편한 작업 자세로 중량물을 취급하며 일을 하고, 고객을 응대하는 노동을 하며, 타인의 가정에서 주로 일을 한다는 점, 업무와 업무 사이 차량으로 계속 이동을 한다는 점 등의 특징을 가지고 있다. 특수고용형태 노동자인 코디·코닥은 기본급이 보장되지 않고, 이 때문에 영업을 많이 할 때와 적게 할 때 수입 차이가 크기 때문에 영업에 많은 노력을 기울인다는 것 역시 확인했다. 또 한편, 회사의 낮은 처우를 버티며 일하는 이들은 고객과의 관계 형성을 통해 일

을 지속할 힘을 얻기도 한다. 무엇보다 이들은 회사와 관리자가 인정하지 않으려 해도 오랫동안 일을 하면서 숙련 노동자가 된다.

지금까지 주로 중장년 여성인 가전방문 노동자들의 업무는 가사노동과 연계되어 비가시화되고 그저 쉬운 일로 비쳐졌으며 가치가 인정되지 않았던 측면이 있다. 그러나 연구를 통해 만난 코디·코닥들은 대부분 10년 이상 일해오며 제품을 관리하고 고객이 궁금해하거나 답답해하는 제품 문제에 답을 하는 숙련 노동자였다.

앞으로 조합원이 직접 일터의 위험을 발견하고 기록하는 활동을 할 필요가 있다. 코디·코닥들은 어떤 집이 위험한지, 어떤 작업에서 사고나 질병이 발생하는지에 대한 지식을 이미 축적하고 있으나 그 지식은 개인의 경험에 머물러 있다. 이를 점검표의 형태로 기록하고 공유하는 것은 개별화되어 있던 위험 관리를 집단적 요구로 전환하는 과정이다. 이런 작업을 통해 사회적으로 가전관리 방문점검 노동의 실태를 알리는 일을 통해 가전관리 방문점검 노동자들의 위험을 드러내는 일부터 시작해야 한다. 여러 위험을 알리는 작업은 작업환경 개선으로 이어가고, 이를 통해 가전관리 방문점검 노동자의 존재를 사회에 알리는 활동을 할 수 있다. 노동조합에서 이 노동의 사회적 가치를 드러내고, 특수고용형태 노동자들의 안전하고 건강하게 일할 권리를 확보할 수 있게 활동하는 것이 필요하다. 이런 실태 알리기를 시작으로 노동자들이 자부심을 갖고 일할 수 있는 조건을 만드는 활동 역시 노동조합의 과제다.

3) 제도 개선 및 정부 역할

본문에서 지적한 것처럼 코디·코닥의 안전한 노동환경 조성을 위한 다양한 방안을 고민할 때 근본적으로 부딪히는 장애물은 이들이 <산업안전보건법>을 포함한 노동관계법령의 전면적 보호를 받는 ‘근로자’가 아닌 ‘특수형태근로종사자’라는 점이다. 아파도 쉬지 못하고, 사고가 나도 작업을 중지하거나 보상을 요구하기 어려운 이유, 위험한 노동환경을 개선하라고 요구하기 어려운 이유, 안전한 작업 도구와 필요한 경비를 보장받지 못하는 이유, 노동환경과 강도에 대해 집단적으로 의견을 제시하고 함께 논의할 권리를 보장받지 못하는 이유는, ‘근로자’에 대한 ‘사용자’의 안전 보건 책임이 ‘특수형태근로종사자’에게는 대부분 적용되지 않기 때문이다. 산업안전보건법 개정을 통해 법 적용 대상이 넓어지긴 했지만, 여전히 적용에서 배제되는 노동자들이 있고 포괄적으로 안전과 건강을 담보하지 못하는 한계가 있다. 따라서 산업안전보건법의 패러다임을 신분이 아니라 위험을 기준으로 세워져야 한다는 지적이 계속 나오는 것이다. 코디·코닥을 포함, 다양한 형태의 특수형태근로종사자들에 대한 <산업안전보건법> 적용 확대는 이들의 안전한 노동 환경 조성을 위한 가장 기본적이고도 시급한 개선 과제임은 분명하다. 이런 개선 과제에 있어 노무를 제공받는 자가 산업안전보건법상 책임을 다 하는지 지도·감독을 하고 특수형태근로종사자가 안전과 건강을 보장받고 일할 수 있도록 제도를 보완해야 하는 것은 정부다.

먼저 산업안전보건법에서 정하는 특수형태근로종사자 안전보건 조치, 즉 노무를 제공받는 자가 현 법제도 하에서 취해야 하는 조치를 제대로 취하는지 정부가 지도하고 감독해야 한다. 현재 코웨이 코디·코닥은 산업안전보건법 시행령 제67조에서 정한 ‘방문판매원’(제10호) 또는 ‘대여 제품 방문 점검원’(11호)에 해당한다. 이들에 대해서 노무를 제공받는 자는 안전보건교

육 실시, 휴게시설 제공, 중량물 작업 제한, 고객 폭언 등에 대한 대응지침 제공 및 교육 실시, 유해위험작업 설비 개선, 적절한 보호구 지급 및 착용 지시 등을 할 책임이 있다.

그러나 현재 코웨이 코디·코닥은 자신의 노동이 포함하는 유해위험요인 및 그로 인한 건강 영향을 교육받지 못하고 있다. 산업재해 신청에 대해 교육받지 못하며 산재예방 방안에 대해서도 전혀 교육받지 못하고 있다. 오로지 업무와 고객 응대에 필요한 내용만을 교육할 뿐이다. 법에서 특수형태근로종사자에 대해서도 적용하도록 하는 안전보건교육이 제대로 이루어지는지, 노동 당국이 조속히 점검하고 지도해야 한다. 고객 폭언 등에 대한 대응지침 제공 및 교육 실시 관련해서도, 산업안전보건법 및 동법 시행령에서 정하는 업무 중단, 휴게시간 연장, 치료 및 상담, 그리고 법적 조치 등에 대해 회사가 조치를 취하고 지원하도록 정하고 있지만 코웨이에서는 이러한 조치를 취하지 않고 있다. 그저 코디·코닥이 수용하고 감내하기를 기대하고 있다. 법에서 정한 내용조차 이행하지 않는 회사에 대해 노동 당국이 역시 필요한 지도를 하고 감독을 해야한다.

두 번째, 코디·코닥을 비롯한 많은 특수형태근로종사자들이 근로기준법상 근로자와 유사한 수준으로 안전과 보건상 보호를 받고 건강권을 보장받도록 정부의 제도 개선이 필요하다. 특수형태근로종사자의 법적 지위가 다르다 하여 업무에서 발생하는 유해위험요인이 특별히 다르지 않다. 이들의 업무에서 발생하는 다양한 위험요인에 대해 평가하고 우선순위에 따라 제거하는 위험성평가, 코디·코닥 업무에서 특히 심각한 근골격계질환을 개선하기 위해 근골격계 유해요인조사를 실시해야 한다. 위험할 때 작업을 중지할 권리 역시 보장되어야 한다. 무엇보다 이런 안전보건상 근로자 및 특수형태근로종사자가 회사와 협의를 통해 위험을 드러내고 제거해나가기 위해 의사결정하는 기구인 산업안전보건위원회 설치가 이루어져야 한다. 지금은 제한적으로만 이루어지는 법 적용을, 더 많은 일하는 사람에게 더 포괄적으로 적용해야 한다.

현 법제도에 따라 회사가 책임을 다하도록 지도하고 감독하고, 특수형태근로종사자를 포함한 모든 일하는 사람의 안전과 건강을 보장하기 위해 정부에서 조속히 제도를 바꿔야 한다.

3. 젠더 관점 위험성평가의 필요성과 향후 과제

1) 왜 지금, 젠더 관점인가 : 수치가 보여주지 못한 것

이 연구는 처음부터 젠더 관점을 분석틀로 삼았고, 조사 결과 역시 이러한 관점의 필요성을 보여주었다. 설문에서 주목할 만한 결과는 위험경험과 유해요인 평가 사이의 불일치였다. 업무 관련 유해요인의 영향 정도를 1~5점으로 평가한 결과, 중량물 취급(4.12점), 불편한 자세(4.11점), 더위·추위(4.08점), 회사의 성과·영업압박(4.07점)은 높게 평가된 반면, ‘성희롱·성폭행·개물림 등 고객 환경’은 2.48점으로 12개 항목 중 가장 낮았다. 그러나 별도의 폭력경험 문항에서는 원치 않는 성적 접촉이나 성희롱을 경험한 응답자가 65명/190명(34.2%)이었으며, 면접에서도 고객의 사적 공간에서 성폭력 위험에 노출된 사례와 사건 이후 회사의 보호조치가 충분하지 않았던 경험이 확인되었다.

두 결과는 측정한 내용이 다르므로 직접 비교하거나 인과적으로 해석할 수는 없다. 그럼에도, 성희롱 경험이 적지 않지만 고객 환경의 영향이 상대적으로 낮게 평가되었다는 점은 주목

할 필요가 있다. 면접결과를 함께 살펴보면, 성희롱·성폭력과 같은 위험이 반복적으로 경험되면서도 공식적인 산업안전보건 문제로 명명되지 못하고 개인이 피하거나 감당해야 하는 일로 정상화되어 왔을 가능성이 있다. 따라서 낮은 영향점수를 곧바로 낮은 위험도로 해석해서는 안 된다.

방광염과 생식기계 건강문제도 비슷한 방식으로 비가시화되었다. 설문에서 비뇨기계질환과 생식기계질환이 현재 업무로 인해 발병하거나 악화됐다고 인식한 비율은 각각 70.3%, 47.8% 였지만, 면접에서는 이러한 문제가 근골격계 통증보다 동료 사이에서도 이야기되기 어렵다는 점이 확인되었다. 이는 위험성평가가 이미 익숙하게 정의된 위험만을 묻는 데 그칠 경우, 여성의 몸과 사적 공간에 관련된 건강문제를 놓칠 수 있음을 보여준다. 젠더 관점은 이러한 누락을 발견하고, 지금까지 개인적 불편으로 취급된 경험을 공식적인 안전보건 문제로 다루기 위한 분석틀이다.

같은 논리는 이 연구 전체를 관통한다. 근골격계 통증은 여성 평균 신장에 맞지 않는 제품 높이와 무게가 만든 결과이지만 "나이 들어서 생긴 통증"으로 개인화되었고, 감정노동과 돌봄적 관계노동은 렌탈 서비스를 떠받치는 핵심 노동이지만 "여성 특유의 친절과 꼼꼼함"으로 자연화되어 임금과 숙련 인정에서 배제되었으며, 화장실 접근 제한은 회사 정책이 만든 결과이지만 각자가 알아서 참거나 피해야 하는 사적인 불편으로 처리되었다. 위험이 존재하지 않는 것이 아니라, 그것을 위험으로 등록할 공식 언어와 절차가 없었을 뿐이다.

2) 젠더 관점 위험성평가란 무엇인가

이 연구가 제안하는 젠더 관점 위험성평가는 기존 위험성평가 체크리스트에 '여성 항목'을 추가하는 것이 아니라, 무엇을 위험으로 셀 것인가에 대한 기준 자체를 다시 세우는 작업이다. 본 조사 결과를 바탕으로 다음 다섯 가지를 핵심 원칙으로 제안한다.

첫째, 제품과 도구 및 설치기준이 실제 작업자의 다양한 신체조건에 적합한지 평가해야 한다. 제품의 높이와 무게, 필터 교체와 부품 체결 방식, 중량물 취급과 설치공간이 작업자의 신장, 팔의 도달범위와 손 힘에 어떤 부담을 주는지 살펴보아야 한다.

둘째, 고객 집에서 이루어지는 제품 점검만이 아니라 이동·대기·고객 연락·일정 조정·영업·분쟁조정과 관계노동을 포함한 하루 전체의 노동과정을 평가해야 한다. 업무시간과 보상에서 제외된 노동은 안전보건관리에서도 누락되기 쉽기 때문이다.

셋째, 화장실과 휴게공간 접근, 수분 섭취 제한, 비뇨기계·생식기계 건강문제를 공식적인 평가항목에 포함해야 한다. 이러한 문제를 여성의 사적인 불편이 아니라 이동노동의 작업조건으로 이야기할 수 있는 절차도 함께 마련되어야 한다.

넷째, 고객의 사적 공간에서 발생하는 성희롱·성폭력과 고객폭력을 산업안전보건상의 위험으로 명시해야 한다. 위험고객 정보 공유, 응대 중단과 철수, 사건 발생 이후 신고·치료·상담과 회복지원 등 구체적인 대응절차는 앞서 제시한 작업중지권 및 회사의 보호조치와 연결되어야 한다.

다섯째, 여성 집중 직종과 특수고용 지위가 결합하여 위험과 비용을 개인에게 전가하는 구조를 평가해야 한다. 회사가 계정과 고객응대, 영업실적과 제품관리 방식은 통제하면서도 사고와 질병에 대한 책임은 개인에게 돌리고 있지는 않은지 노동조직과 고용구조까지 평가범위에 포함해야 한다.

이번 연구는 법정 위험성평가를 실시한 것은 아니지만, 유해·위험요인 파악과 노동자 참여라는 위험성평가의 핵심 원리를 조사 과정에 반영하였다. 설문·면접·현장조사와 조합원 교육을 결합하여, 조합원이 조사가 끝난 뒤 결과를 전달받는 대상에 머무르지 않고 자신의 노동과 위험을 해석하는 주체로 참여하도록 하였다. 위험성평가는 외부 전문가가 일회성으로 완료하는 진단이 아니라, 현장의 노동자가 자신이 경험한 위험을 공식 언어로 정리하고, 회사가 이를 검토·개선·회신하며, 그 결과를 다시 현장에서 확인하는 순환 과정으로 이루어져야 한다. 부록에 제시한 위험성평가 예시는 이러한 과정을 현장에서 이어가기 위한 참고자료이다. 가로형 표는 조합원들이 직접 위험요인을 찾아 작성해 볼 수 있는 기본 양식 예시이고, 세로형 표는 연구진이 조사 결과를 바탕으로 주요 위험요인과 개선방향이 드러나도록 재구성한 참고 예시이다. 실제 적용 과정에서는 각 지국과 지역, 제품, 계정 배정, 작업환경에 따라 조합원들이 항목을 수정·보완해야 한다.

3) 향후 과제

첫째, 본 보고서 부록의 위험성평가 예시는 조합원들이 직접 위험요인을 찾아보고 평가표를 작성할 때 참고할 수 있는 자료로 활용할 수 있다. 다만 이 예시는 이번 조사 결과를 바탕으로 작성한 참고안이므로, 실제 적용 과정에서는 계정 배정, 제품 모델, 설치환경, 고객응대 방식, 회사의 보호조치 변화에 따라 항목을 새로 추가하거나 수정해야 한다. 향후 조합원 교육과 현장 점검 과정에서 각자의 경험을 반영해 위험요인을 보완하고, 이를 회사와의 협의·교섭에서 개선 요구의 근거로 활용할 수 있다.

둘째, 회사에 대해서는 산업안전보건법 제77조 및 시행령 제67조에 따른 안전보건교육 의무 실질적 이행과, 감정노동 평가·성희롱 대응 절차에 성별 관점을 명시한 위험성평가를 정식 요구해야 한다. 이는 2절의 회사·노동조합에 대한 제언과 결합되어야 할 부분이다.

셋째, 노동조합과 상급단체 차원에서는 이번 조사에서 나타난 지표(근골격계 통증 호소율, KEELS 위험군 비율, PHQ-9 우울 수준 등)를 정기적으로 재조사하여 시계열로 비교할 수 있는 체계를 마련할 필요가 있다. 단발성 실태조사로는 개선의 실제 효과를 확인할 수 없다.

넷째, 이 연구에서 발전시킨 젠더 관점 위험성평가 모델은 코디·코닥에 한정될 이유가 없다. 요양보호사, 방문판매원, 학습지 교사, 돌봄노동자 등 중장년 여성이 다수를 차지하며 고정 사업장 바깥에서 고객의 사적 공간을 이동하며 일하는 다른 직종에도 같은 분석틀 - 신체 표준의 재설정, 비가시화된 노동의 등재, 생리적 필요의 공식화, 성폭력의 명문화, 특수고용 지위의 위험 개인화 해체 - 이 적용될 수 있다. 이 연구가 그 적용 가능성을 보여주는 하나의 사례로 활용되기를 기대한다.

V. 참고문헌

고용노동부. 2021. 「우리도 안전보건교육이 필요해요: 특수형태근로종사자 안전보건 교육자료 제작·배포」. 보도자료, 2021년 11월 18일.

고용노동부. 2023. 「사업장 위험성평가에 관한 지침」. 고용노동부고시 제2023-19호.

대전광역시노동권익센터. 2023. 『2023년 대전광역시 생활가전 방문서비스노동자 감정노동 실태조사 종합보고서』.

방문서비스노동자 안전보건사업 기획단. 2019. 『일터인가? 전쟁터인가?: 방문서비스노동자 감정노동·안전보건 실태조사 결과발표 및 개선방안 모색 토론회 자료집』.

법률신문. 2022. 「[판결] ‘얼음정수기 니켈 검출’ 코웨이, 소비자에게 100만원씩 배상」. 『법률신문』, 2022년 6월 21일.

<https://www.lawtimes.co.kr/news/articleView.html?idxno=179542>.

신희주. 2018. 「무엇이 아픈 노동자들을 출근하도록 만드는가? 직업환경과 프리젠테즘(presenteeism)에 대한 연구」. 『산업노동연구』 24(3): 35-71.

안전보건공단 산업안전보건연구원. 2023. 『(제7차) 근로환경조사 최종보고서』. 안전보건공단 산업안전보건연구원.
<https://nsp.nanet.go.kr/plan/main/detail.do?nationalPlanControlNo=PLAN0000060272>.

이수연. 2026. 「‘노동자 84% 기침·두통’ 코웨이 비데세정제 뒤늦게 교체」. 『매일노동뉴스』, 2026년 6월 18일. <https://www.labortoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=235160>.

정형욱, 김양지영, 정요한, 박정인. 2020. 『경기도 여성 이동노동자 노동실태 연구』. 경기도가족여성연구원.

한국노동안전보건연구소, 관악구노동복지센터. 2021. 『서울대학교 생활협동조합 단체급식 조리실 노동환경 및 건강영향 실태조사 연구보고서』.

한국노동안전보건연구소, 공공운수노조. 2024. 『물류센터 야간고정 노동자들의 작업환경 및 건강 수준』.

한국노동안전보건연구소, 민주노총 건설산업연맹 전국건설노동조합. 2018. 『전국건설노동조합 토목건축분과위원회 형틀목수 노동강도 평가사업』.

한국노동안전보건연구소, 전국금속노동조합/전국삼성전자노동조합. 2024. 『삼성전자계열사

노동안전보건실태 조사 보고서』.

한국노동안전보건연구소, 전국금속노동조합 서울지부 LG케어솔루션지회. 2021. 『LG전자 가전 방문관리 노동자 노동강도 및 건강영향 실태조사 연구』.

한국산업안전보건공단. 2021. 『고객응대 근로자의 감정노동 평가 지침』. KOSHA GUIDE H-163-2021.

한국산업안전보건공단. 2021. 『특수형태근로종사자: 대여 제품 방문점검원 교육교재』. 2021-교육혁신실-684.

Coway. n.d. 「케어 & 세일즈 전문가」. <https://company.coway.com/care/cody>. 접속일: 2026년 7월 26일.

European Agency for Safety and Health at Work. 2013. New Risks and Trends in the Safety and Health of Women at Work: European Risk Observatory Literature Review. Luxembourg: Publications Office of the European Union.

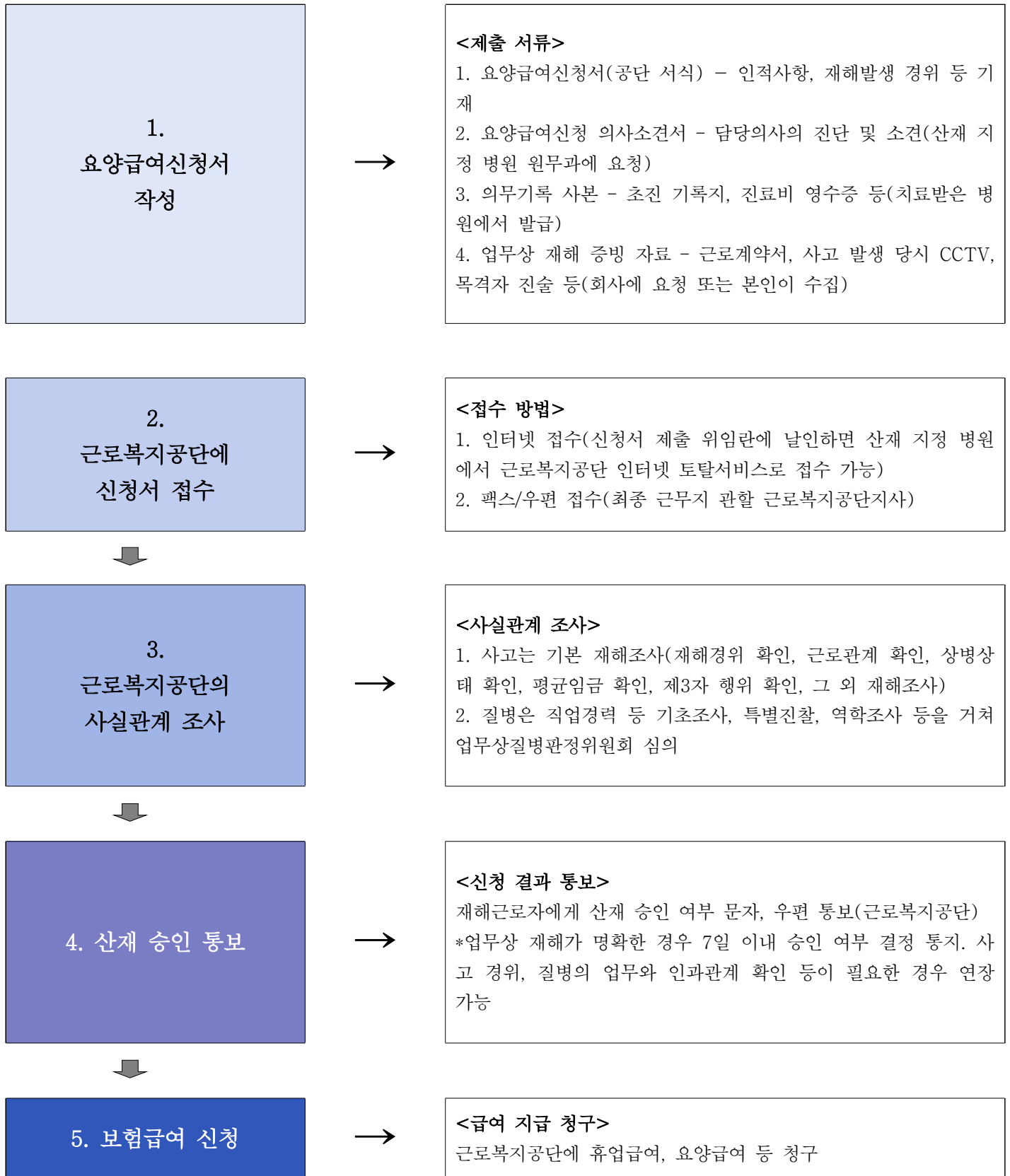
International Labour Organization. n.d. “Gender and Occupational Safety and Health.” 접속일: 2026년 8월 19일.

Kim, E. Y., Jeong, Y. W., Lim, J., & Kang, D. R. 2023. “Factors Related to Suicidal Ideation by Gender and Age Group in Korean Adults.” *Journal of Korean Medical Science* 38(49): e376. <https://doi.org/10.3346/jkms.2023.38.e376>.

Shin, C., Ko, Y. H., An, H., Yoon, H. K., & Han, C. 2020. “Normative Data and Psychometric Properties of the Patient Health Questionnaire-9 in a Nationally Representative Korean Population.” *BMC Psychiatry* 20: 194. <https://doi.org/10.1186/s12888-020-02613-0>.

VI. 부록

1. 산재신청 절차



2. 위험성평가 예시

본 예시는 설문조사, 면접조사, 현장조사 및 조합원 교육에서 확인된 위험요인을 바탕으로 작성하였다. 표의 항목과 위험성 수준은 현장 조건에 따라 수정·보완될 수 있으며, 실제 위험성평가는 노동자 참여를 통해 가능성, 중대성, 개선 우선순위와 책임 주체를 함께 결정하는 방식으로 진행되어야 한다. 가로형은 현장 교육과 조합원 참여 과정에서 직접 작성해 볼 수 있는 양식 예시이다.

A. 업무량·일정·평가·영업 부담

번호	위험 유형	유해·위험요인 파악 (실제 작업조건)	현재 안전보건조치	가능성 (빈도)	중대성 (강도)	위험성 (가능성× 중대성)	위험성 감소대책
A-1	시간 압박	하루 계정 수가 실제 작업시간에 비해 과도하여 시간에 쫓기며 작업해야 하는가?					
A-2	업무 예측 불가	계정 수·계정 내용·담당 지역이 일방적으로 변경되어 자신의 업무량을 예측하거나 조절하기 어려운가?					
A-3	통제 불가능한 지연	고객 부재나 교통상황 등 노동자가 통제할 수 없는 일정 지연까지 개인 책임으로 돌아와 정신적 압박을 받는가?					
A-4	실적 압박	지국장·팀장의 반복적인 점검내역·영업실적 확인 때문에 지속적인 감시와 실적 압박을 느끼는가?					
A-5	고객평가 불이익	사실관계 확인이나 소명 기회 없이 고객 평가·민원이 수입이나 계정 배정의 불이익으로 이어지는가?					
A-6	영업 부담	영업실적을 맞추기 위해 점검업무 외 시간에도 영업활동을 해야 하는가?					
A-7	숨은 노동시간	영업·교육·회의·행정업무에 드는 시간이 노동시간으로 인정되지 않아 실제 노동시간이 길어지는가?					
A-8	업무범위 초과	고장·설치·수리 등 담당 범위를 벗어난 문의와 민원까지 직접 처리하느라 업무부담이 늘어나는가?					
A-9	업무시간 외 연락	점심·휴게시간이나 업무시간 외에도 연락에 즉시 응답해야 해 업무로부터 벗어나기 어려운가?					
A-10	일정 통제 부족	고객 요구에 따라 개인 일정이나 이미 정한 방문 일정을 반복적으로 바꿔야 하는가?					

B. 이동·기상·휴게·화장실

번호	위험 유형	유해·위험요인 파악 (실제 작업조건)	현재 안전보건조치	가능성 (빈도)	중대성 (강도)	위험성 (가능성× 중대성)	위험성 감소대책
B-1	축박한 이동시간	방문 간 이동시간이 부족하여 과속하거나 교통법규를 지키기 어려운가?					
B-2	운전 중 앱 조작	운전 중 업무 앱을 조작하거나 화면을 확인해야 해 교통사고 위험이 커지는가?					
B-3	운전 중 통화	운전 중 고객이나 회사의 전화에 응답해야 해 운전 집중하기 어려운가?					
B-4	악천후 이동	폭우·폭설·태풍 등 악천후에도 방문을 계속해야 해 교통사고나 미끄러짐 위험이 커지는가?					
B-5	폭염 노출	폭염특보에도 일정과 업무량이 조정되지 않아 고온에 장시간 노출되는가?					
B-6	온열질환 예방 부족	폭염 중 이동·작업할 때 물과 냉각용품을 충분히 사용할 수 없어 온열질환 위험이 커지는가?					
B-7	불규칙한 식사	방문 일정과 고객 연락 때문에 식사를 거르거나 지나치게 늦게 하여 피로가 심해지는가?					
B-8	배뇨 지연	방문 일정이나 이용할 화장실이 없어 소변을 장시간 참아야 하는가?					
B-9	수분 섭취 제한	화장실을 이용하기 어려울 것을 우려해 근무 중 물을 적게 마시는가?					
B-10	월경 위생관리 제한	방문 일정이나 화장실 접근의 어려움 때문에 월경용품을 필요한 때 교체하기 어려운가?					
B-11	부적절한 휴게공간	차량 외에 쉴 곳이 없어 덥거나 추운 차량 안에서 휴식해야 하는가?					
B-12	회복 없는 대기	고객 연락이나 이동을 준비하며 대기하는 시간이 휴게시간으로 처리되어 실제로 쉴 시간이 부족한가?					
B-13	계단 운반	장비를 든 채 계단을 오르내려 균형을 잃거나 넘어질 위험이 있는가?					

c. 고객응대와 감정노동

번호	위험 유형	유해·위험요인 파악 (실제 작업조건)	현재 안전보건조치	가능성 (빈도)	중대성 (강도)	위험성 (가능성× 중대성)	위험성 감소대책
C-1	서비스 경계 불명확	점검·관리 서비스의 범위가 고객에게 명확히 안내되지 않아 추가 업무 요구나 갈등이 발생하는가?					
C-2	부당한 고객 요구	권한 밖의 업무나 고객의 사적인 요청을 거절하기 어려워 원래 업무 외 부담이 늘어나는가?					
C-3	감정 억제	고객을 대할 때 실제 감정과 관계없이 회사가 정한 감정 표현을 지속적으로 유지해야 하는가?					
C-4	대처기준 불명확	까다롭거나 공격적인 고객을 만났을 때 응대 중단·보고·지원 요청의 기준을 알기 어려운가?					
C-5	고객응대 교육 부족	문제 고객에 대한 대처를 충분히 연습하지 못한 채 혼자 방문해야 하는가?					
C-6	폭력 상황 이탈 제한	고객의 폭언·폭행·위협이 발생해도 즉시 응대를 중단하고 현장을 벗어나기 어려운가?					
C-7	고객 행동 통제 부족	폭언·위협 시 서비스가 중단될 수 있다는 사전 안내가 없어 고객의 부당한 행동이 반복되는가?					
C-8	일방적 민원 책임	고객 민원이 제기되면 사실관계 확인 없이 노동자 개인의 잘못으로 처리되는가?					
C-9	문제 고객 정보 부재	폭언·폭행·위협 전력이 있는 고객이라는 사실을 모른 채 방문하는가?					
C-10	고위험 단독방문	위험이 예상되는 고객에게 담당자 교체나 동행 조치 없이 혼자 방문해야 하는가?					
C-11	긴급구조 지연	고객 가정에서 위급상황이 발생해도 자신의 위치와 상황을 즉시 회사에 알리기 어려운가?					
C-12	취소·부재 손실	고객의 당일 취소나 부재로 생긴 이동시간과 비용 손실을 노동자가 부담하는가?					

D. 성희롱·성폭력

번호	위험 유형	유해·위험요인 파악 (실제 작업조건)	현재 안전보건조치	가능성 (빈도)	중대성 (강도)	위험성 (가능성× 중대성)	위험성 감소대책
D-1	예방교육 부족	성희롱·성폭력 예방교육이 형식적으로 이루어져 실제 방문 상황에서 위험행동을 구분하기 어려운가?					
D-2	대처교육 부족	고객에 의한 성희롱·성폭력 발생 시 거절·이탈·보고 방법을 알지 못한 채 방문하는가?					
D-3	성적 침해 상황 이탈 제한	고객의 노출, 성적 요구 또는 불필요한 신체 접근이 있어도 즉시 현장을 벗어나기 어려운가?					
D-4	온라인 성희롱	고객이 문자나 SNS로 성적인 내용을 보내도 연락을 차단하거나 신고하기 어려운가?					
D-5	비밀보장 신고 부재	피해 사실의 비밀을 보장받으며 신고할 공식 절차나 담당자를 알기 어려운가?					
D-6	가해 고객 재접촉	피해를 신고한 뒤에도 담당자 교체나 접촉 차단 없이 해당 고객을 다시 상대해야 하는가?					
D-7	피해회복 지원 부족	성희롱·성폭력 피해 후 심리상담·의료·법률 지원을 받기 어려운가?					
D-8	2차 피해	관리자가 피해를 축소하거나 피해자의 대응을 탓해 2차 피해가 발생할 우려가 있는가?					
D-9	신고 불이익	피해 신고를 이유로 계약·계정 배정·수입·평가에서 불이익을 받을 우려가 있는가?					

E. 작업 자세·제품·도구

번호	위험 유형	유해·위험요인 파악 (실제 작업조건)	현재 안전보건조치	가능성 (빈도)	중대성 (강도)	위험성 (가능성× 중대성)	위험성 감소대책
E-1	팔을 든 자세	높은 곳에 설치된 제품을 관리할 때 팔을 어깨높이 이상으로 든 자세를 오래 유지해야 하는가?					
E-2	허리·무릎 부담자 세	낮은 곳에 설치된 제품을 관리할 때 쪼그리거나 무릎을 꿇거나 허리를 깊이 숙여야 하는가?					
E-3	손·손목 과도한 힘	필터·덕트·관·연결부를 분리하거나 결합할 때 손가락이나 손목으로 강한 힘을 주어야 하는가?					
E-4	베임·찔림	제품 뚜껑이나 내부 부품의 날카로운 모서리에 손이 베이거나 찔릴 위험이 있는가?					
E-5	협소공간 작업	좁은 욕실이나 벽과 가까운 설치 위치 때문에 몸을 비틀거나 무리하게 힘을 주어야 하는가?					
E-6	부적합한 작업도 구	제품 구조에 맞는 작업도구가 없어 손이나 임시도구로 작업해야 하는가?					
E-7	개인 도구 구입	업무에 필요한 도구가 지급되지 않아 노동자가 개인 비용으로 구입해야 하는가?					
E-8	오염 제거 시 과 도한 힘	기름때나 심한 오염을 제거할 적절한 도구가 없어 팔과 손에 과도한 힘을 주어야 하는가?					
E-9	중량물 운반	연수기 블록·살균수기 등 무거운 장비를 운반도구 없이 직접 들어 올려야 하는가?					
E-10	반복동작	필터 교체나 세척처럼 같은 손·팔 동작을 충분한 중단 없이 반복해야 하는가?					
E-11	체형에 맞지 않는 도구	발판·도구·보호구가 키나 손 크기에 맞지 않아 불편한 자세나 과도한 힘이 필요한가?					
E-12	미숙련 단독작업	신규 노동자가 제품과 도구의 안전한 사용방법을 충분히 익히기 전에 혼자 작업하는가?					

F. 먼지·화학·생물학적 위험

번호	위험 유형	유해·위험요인 파악 (실제 작업조건)	현재 안전보건조치	가능성 (빈도)	중대성 (강도)	위험성 (가능성× 중대성)	위험성 감소대책
F-1	유해성 정보 부족	성분과 유해성을 알지 못한 채 세정제·살균제 등 화학제품을 사용하는가?					
F-2	화학물질 접촉	세정제·살균제가 피부나 눈에 튀거나 손에 직접 닿을 가능성이 있는가?					
F-3	먼지 흡입	공기청정기 필터나 오염 부품을 털거나 청소할 때 발생한 먼지를 흡입하는가?					
F-4	보호구 부적합	화학물질·먼지 노출에 맞는 장갑·마스크·보안경을 작업 중 사용하기 어려운가?					
F-5	노출 후 작업 지속	세정제나 먼지로 기침·눈·피부 자극이 생겨도 작업을 중단하지 못하고 계속해야 하는가?					
F-6	오염물 접촉	비데 등 오염된 제품을 관리한 손이나 도구를 충분히 세척·소독하지 못해 오염이 퍼질 가능성이 있는가?					

G. 고객 가정 내 사고 위험

번호	위험 유형	유해·위험요인 파악 (실제 작업조건)	현재 안전보건조치	가능성 (빈도)	중대성 (강도)	위험성 (가능성× 중대성)	위험성 감소대책
G-1	감전	전원을 차단하지 않은 채 물을 사용하는 작업을 하여 전기부품이나 콘센트에서 감전될 위험이 있는가?					
G-2	화상	정수기 내부의 온수를 충분히 차단·배출·냉각하지 못한 채 작업하여 화상을 입을 위험이 있는가?					
G-3	미끄러짐·넘어짐	젖은 바닥, 장애물 또는 높이 차이를 정리하지 못한 작업공간에서 미끄러지거나 넘어질 위험이 있는가?					
G-4	불안전 작업 강행	고객 가정의 작업공간이 안전하지 않아도 작업을 연기하거나 거부하기 어려운가?					
G-5	개 물림	반려견을 분리하지 않은 고객 가정에서 작업하여 개에게 물릴 위험이 있는가?					
G-6	사고 초기대응 지연	감전·화상·넘어짐·개 물림 사고가 발생해도 응급조치와 보고 방법을 몰라 대응이 늦어질 수 있는가?					

H. 건강보호·사고처리·참여

번호	위험 유형	유해·위험요인 파악 (실제 작업조건)	현재 안전보건조치	가능성 (빈도)	중대성 (강도)	위험성 (가능성× 중대성)	위험성 감소대책
H-1	보호조치 사각지 대	계약형태나 고용상 지위 때문에 필요한 안전교육·보호구·사고 지원을 받지 못하는 노동자가 있는가?					
H-2	안전보건 지원 접 근 제한	작업 중 위험이나 건강문제가 생겨도 연락할 안전보건 담당자나 지원 창구를 알기 어려운가?					
H-3	작업중지 제한	업무 중 부상이나 급성 증상이 생겨도 불이익을 우려해 즉시 작업을 중단하기 어려운가?					
H-4	치료 지연	업무상 부상이나 질병이 발생했을 때 치료비 처리 방법을 몰라 의료기관 이용이 늦어질 수 있는가?					
H-5	산재신청 제한	업무상 부상이나 질병에 대해 산재보상보험을 신청하려 해도 회사의 만류나 방해 받을 우려가 있는가?					
H-6	사고 재발	사고와 아차사고의 원인이 조사·공유되지 않아 같은 사고가 반복될 가능성이 있는가?					
H-7	건강문제 조기관 리 부족	업무 관련 통증이나 정신적 어려움을 조기에 상담할 곳이 없어 증상이 악화될 수 있는가?					
H-8	위험 개선 통로 부재	노동자가 발견한 제품·도구·일정·고객응대의 위험을 회사에 공식적으로 알리기 어려운가?					
H-9	개선요구 미처리	노동자가 제기한 위험 개선 요구에 처리 결과가 회신되지 않아 위험이 방지되는가?					
H-10	현장경험 미반영	위험성평가에 실제 작업자가 참여하지 않아 현장에서 겪는 위험이 누락되는가?					
H-11	노동자 특성 미반 영	성별·체형·임신·월경 등 노동자 특성에 따라 달라지는 위험이 평가와 개선조치에서 누락되는가?					

3. 위험성평가 예시 (세로형)

다음 세로형은 연구진이 조사 결과를 바탕으로 개선요인과 개선방향을 중심으로 재구성한 예시이다.

가. 신체부담 작업

예시 1	부담 작업 현재 위험성 상
원인	살균수기와 정수기 관 연결하거나 정수기 필터 덮개 분리시 손가락에 강하게 힘을 가함
유해·위험요인	손가락 통증, 손가락 변형
관련근거	근골격계부담작업의 범위 및 유해요인조사 방법에 관한 고시 제3조 (근골격계부담작업)
감소대책	- 작업 도구(피팅기 등)를 사용해 손가락에 무리한 힘을 주지 않도록 작업 - 회사는 피팅기 등 작업 도구 사용이 가능하도록 정수기 제품을 표준화하고, 배관 연결, 필터 덮개 분리가 용이하도록 제품 개선 - 회사는 제품 점검 관련 노동자들의 고충 및 개선 제안을 반영할 수 있는 공식 창구 마련 - 회사는 손가락 통증이 심하거나 흰 상태, 특정 증후군을 보이는 코디들의 치료 및 산재 신청을 지원
예시 2	부담 작업 현재 위험성 상
원인	좁은 욕실에서 작업할 때 변기에 연결된 필터를 빼고 연결할 때 벽과 너무 가까워 힘을 주기 어려움
유해·위험요인	어깨, 손목, 손가락에 과도한 힘을 줌
관련근거	-
감소대책	- 필터를 과도하게 힘을 주지 않아도 열릴 수 있게 만든다. - 필터가 갑자기 열려 분사되지 않도록 완전히 체결하기 전까지 잠금 상태가 될 수 있게 한다. - 좁은 욕실처럼 다양한 작업환경에 맞출 수 있도록 필터를 변기의 양쪽 모두에 설치할 수 있게 설계한다.
예시 3	부상 위험 현재 위험성 상
원인	정수기 온수로 인한 화상
유해·위험요인	화상
관련근거	산업안전보건법 제52조(근로자의 작업중지)
감소대책	- 작업 중에 갑자기 온수가 나오지 않도록 잠금 상태로 두게 한다. - 온수에 화상을 입은 경우 즉각 작업을 중지하고 치료받을 수 있음을 코디에게 안내한다. - 작업 중 입은 화상, 사고, 업무로 인한 질병은 업무상 재해로 산업재해 신청할 수 있음을 회사가 안내한다. - 화상같은 손상을 입은 경우 작업을 중지할 수 있음을 회사가 고객에게 안내한다.
예시 4	부담 작업 현재 위험성 상
원인	정수기, 비데, 공기청정기 쪼그려 앉아 작업
유해·위험요인	허리, 무릎, 발목 부담
관련근거	근골격계부담작업의 범위 및 유해요인조사 방법에 관한 고시 제3조 (근골격계부담작업)
감소대책	- 하루에 하체 부담 작업이 최소한으로 반복되게 한다. - 공기청정기 바닥에 높이 조절이 가능한 제품을 제작한다. - 업무와 업무 사이 휴게시간을 충분히 제공한다. - 일주일에 1회 회사에서 스트레칭, 요가 등 신체 치유, 회복 시간을 제공한다.

나. 휴게, 대기, 이동

예시 1	작업환경 요인 현재 위험성 상
원인	운전 중 문자, 통화, 앱 조작
유해·위험요인	교통사고 위험
관련근거	-
감소대책	• 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 최소 일정에 대해 코디에 '헛걸음' 수수료 지급(회사가 비용 부담) • 무리한 일정 수행 및 변경 예방을 위한 적정 계정수 및 기본급 보장
예시 2	작업환경 요인 현재 위험성 중
원인	도보 이동 중 중량물(제품점점 기구, 도구 가방, 연수기블럭/필터 등 제품, 양동이/사다리 등 공구) 운반
유해·위험요인	근골격계 위험
관련근거	산업안전보건규칙 제663조~제666조 중량물을 인력으로 들어올리거나 운반하는 작업
감소대책	• 코디는 이동 중 중량물이 8kg 이상이 되지 않도록 주의(50대 이상 여성은 5kg) • 회사는 중량물 이동을 위한 운반대차 등 보조기구 지원 • 회사는 간이 사다리, 양동이, 연수기 블록 등 필요 도구 및 제품의 경량화 등 개선 조치
예시 3	작업환경 요인 현재 위험성 상
원인	화장실 사용 제한
유해·위험요인	점검 작업 중 화장실 사용 제한으로 인한 방광염 등 질환 위험
관련근거	산업안전보건규칙 제79조 휴게시설
감소대책	• 코디는 작업 중 적정 휴게시간이 보장되도록 점검 일정 수립하고 사용 가능한 화장실 위치를 사전 확인 • 회사는 구역별로 코디가 자유롭게 사용가능한 공용 화장실 사전 확보해 앱에 탑재 • 회사는 지역별로 휴게공간, 화장실을 구비한 휴게실, 공용 쉼터를 확보하고 앱에 탑재 • 무리한 일정 수행 및 변경 예방을 위한 적정 계정수 및 기본급 보장
예시 4	작업환경 요인 현재 위험성 상
원인	폭염
유해·위험요인	폭염 중 도보 이동하거나 작업 지속, 차량 내 장시간 대기 등으로 온열 질환 위험(두통, 어지러움, 구토 등)
관련근거	산업안전보건규칙 제562조 고열 폭염장해 예방 조치, 제566조 휴식 등
감소대책	• 코디는 온열 질환 예방 안전수칙 준수(12시-5시 폭염 시간대에는 야외 도보 이동, 차량 내 장기 대기 등 제한, 충분한 수분 섭취, 휴게시간 확보 등) • 회사가 쿨러 등 온열질환 예방 물품 제공하고 이동 중 이용 가능한 쉼터 마련함. 쉼터 위치, 적정 휴게 등 관련 정보를 코디에게 안내(쉼터 내부에 물, 쿨러 등 구비) • 회사가 앱을 통해 장시간 점검 노동 지속하는 코디에 알람 및 작업 중단 조치 • 폭염 경보시(체감온도 35도 이상) 회사가 고객 및 코디에게 작업 중지 조치 공지. 취소된 점검 일정에 대해 휴업수당 지급

다. 성희롱/성폭력

예시 1	작업환경 요인 현재 위험성 상
원인	고객의 성적 요구 및 언행(사적 만남 요구, 성적 발언 등)
유해·위험요인	성희롱, 성폭력
관련근거	산업안전보건법 제 41조(고객응대 근로자 등에 대한 조치)
감소대책	- 회사는 고객의 성적 언행 발생 시 코디·코닥이 즉시 응대를 중단하고 이탈할 수 있는 권리를 사규에 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 사실관계 조사가 완료될 때까지 잠정 중단. 조사 결과 사실로 확인될 경우 고객에게 서면 경고 조치를 하고, 이후 서비스 재개 시 2인 1조 방문을 원칙으로 하되, 경고 후에도 재발할 경우 회사는 해당 고객과의 계약을 해지 - 피해 코디·코닥에게 회사 비용으로 심리상담을 연계하고, 상담 참여 및 안정을 위한 유급 휴가를 부여 - 신고·조사·조치 절차와 기준은 노조와 사전 협의하여 수립하고, 정기적으로 갱신
예시 2	작업환경 요인 현재 위험성 상
원인	고객의 노출 상태 응대 및 신체 노출
유해·위험요인	성희롱, 성폭력
관련근거	산업안전보건법 제 41조(고객응대 근로자 등에 대한 조치)
감소대책	- 방문 전 표준 안내 멘트에 "복장을 갖춰 달라"는 내용을 포함하고, 이를 고지했다는 기록을 남김 - 노출 상태의 고객을 마주한 경우 코디·코닥이 서비스를 즉시 중단하고 철수할 수 있음을 사규에 명문화, 이로 인한 실적 불이익 금지 - 반복 발생 고객은 회사가 위험고객으로 등록·관리. 최초 발생 시 고객에게 서면 경고 조치를 하고, 이후 서비스 재개 시 2인 1조 방문을 원칙으로 함. 경고 후에도 재발할 경우 회사는 해당 고객과의 계약을 해지 - 위 등록·관리 기준 및 절차는 노조가 참여하여 정기적으로 모니터링
예시 3	작업환경 요인 현재 위험성 상
원인	피해 발생 시 관리자의 부적절한 대응
유해·위험요인	성희롱, 성폭력
관련근거	산업안전보건법 제 41조(고객응대 근로자 등에 대한 조치)
감소대책	- 회사는 전체 관리자를 대상으로 성희롱·성폭력 피해 대응 교육을 연 1회 이상 유급으로 실시하고, 교육 내용에는 피해자 감정 존중, 2차 가해 금지, 신고 절차 숙지를 포함 - 관리자가 피해 사실을 축소·은폐하거나 피해자에게 불이익을 준 사실이 확인될 경우 회사는 해당 관리자에 대해 징계 조치 - 관리자 교육 커리큘럼과 평가 기준은 노조와 사전 협의하여 수립하고 정기적으로 갱신 - 노조는 관리자 교육 이수 현황 및 대응 실태를 정기적으로 모니터링하고, 미이수 관리자 명단을 회사에 요청할 수 있음
예시 4	작업환경 요인 현재 위험성 상
원인	신고 이후 발생하는 2차 피해
유해·위험요인	성희롱, 성폭력
관련근거	산업안전보건법 제 41조(고객응대 근로자 등에 대한 조치)
감소대책	- 회사는 신고자·피해자의 신원 정보를 조사 관련자 외 누구에게도 공개하지 않으며, 위반 시 회사가 책임을 짐 - 피해 사실을 이유로 한 계약 해지, 배정 제한, 평가상 불이익을 금지하고, 위반 시 원상회복 조치 - 조사 과정에서 신고자가 가해 고객·관련자와 불가피하게 접촉하지 않도록 업무 분리 조치를 취함 2차 피해 방지 조치의 이행 여부는 노조가 참여하는 고충처리위원회 등에서 정기 점검

라. 감정노동, 정신적 부담

예시 1	작업환경 요인 현재 위험성 상
원인	고객의 민원요청, 회사의 가이드라인 및 중재 부재
유해·위험요인	정신적 스트레스
관련근거	-
감소대책	- 회사는 업무시간 외 고객이 코디·코닥에게 연락이 불가함을 사전고지. - 코디·코닥의 개인 휴대폰이 아닌 별도의 민원 및 고객응대 창구 개설 및 관리. - 코디·코닥의 개인 휴대폰으로 업무 외 시간에 연락이 갈 경우 자동으로 2.에 개설된 민원 및 고객응대 창구로 이관, 채널 일원화
예시 2	작업환경 요인 현재 위험성 상
원인	회사의 교육 부재
유해·위험요인	정신적 스트레스
관련근거	-
감소대책	- 회사는 정기적인 교육시간(유급)을 통해 고객 응대법을 코디·코닥에게 교육 - 고객응대 가이드라인과 교육 내용은 노조가 참여하여 정기적으로 갱신, 결재 및 보급. - 회사는 고객응대를 전담하는 컨트롤 타워를 설립하여 코디·코닥에게 전달, 고객의 민원사항이 권한 외의 것이거나 부당한 요구를 받을 시 이관 안내. - 노조는 고객응대를 전담하는 컨트롤 타워의 운영에 참여하여 정기적으로 모니터링 실시.
예시 3	작업환경 요인 현재 위험성 -
원인	회사의 '자율스터디데이' 참석 강요
유해·위험요인	정신적 스트레스
관련근거	-
감소대책	- 회사는 '자율스터디데이'를 유급으로 설정, 경비와 식사를 별도로 제공하고, 교육 실시 일주일 전부터 내용 공지 - 회사는 '자율스터디데이'의 빈도, 일정, 내용을 노조와 사전 협의하고, 노조의 참여 하에 교육 진행 - 회사는 '자율스터디데이'에 참석하지 못 한 코디·코닥 대상의 불이익 금지.
예시 4	작업환경 요인 현재 위험성 상
원인	회사의 영업 강요
유해·위험요인	정신적 스트레스
관련근거	-
감소대책	- 회사는 생활임금이 가능한 선의 기본 계정수를 보장 - 지국은 영업 상황을 묻거나 권하는 등의 연락 금지 - 회사는 영업에 필요한 비용 지원 - 영업에 필요한 비용의 하한선은 노조와 단체교섭 - 허위 영업 정의, 적발 및 징계에 대한 기준은 노조와 단체교섭 - 허위 영업에 대한 코디·코닥의 소명절차 보장

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 코드가 업무 앱에 현장에서 발견한 위험요인, 사고 및 질병 사례를 업로드할 수 있는 창구를 만들 - 회사는 어플 외 노동자가 작업 중 발견한 위험요인, 사고·아차사고 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 회신함. - 위험성평가에 실제 방문업무를 수행하는 노동자와 노동조합이 참여하도록 보장함. - 노동자가 제안한 개선사항의 이행 여부를 정기적으로 점검하고 그 결과를 공개함.
예시 2	조직적 요인 현재 위험성 상
원인	업무상 부상이나 질병이 발생해도 실적 감소, 계약상 불이익 또는 산재 신청에 대한 부담 때문에 치료와 신고를 미루게 됨
유해·위험요인	치료 지연에 따른 손상 악화, 산재 은폐·미보고 및 노동자의 경제적·정신적 부담가중
관련근거	산업안전보건법 제57조 산업재해 발생 은폐 금지 및 보고, 산업재해보상보험법
감소대책	- 회사는 업무 중 사고나 질병이 발생했을 때 작업중지, 응급조치, 치료 및 사고보고 절차를 노동자에게 명확히 안내함. - 산재보상보험의 적용 대상, 신청 방법 및 이용 가능한 급여에 관한 정보를 정기적으로 제공함. - 산재 신청 여부는 노동자가 결정할 수 있도록 하고, 회사나 관리자·지국이 산재 신청을 방해하거나 공상처리를 강요하지 않음. - 치료나 산재 신청을 이유로 업무 배정, 수수료, 평가, 계약갱신 등에 불이익을 주지 않음. - 사고 및 업무상 질병 사례를 정기적으로 분석하고, 원인과 재발방지 대책을 노동자에게 공유함. - 업무 관련 통증이나 건강문제를 안심하고 신고·상담할 수 있는 독립적인 창구를 운영함.
예시 3	안전 요인 현재 위험성 상
원인	고객 가정의 반려동물, 전기설비, 뜨거운 물이나 제품 상태 등 현장 정보를 방문 전에 충분히 알기 어려움
유해·위험요인	개 물림, 감전, 화상, 베임·찔림 및 미끄러짐 등 안전사고 위험
관련근거	산업안전보건법 제5조 사업주의 의무, 제36조 위험성평가의 실시, 제38조 안전조치
감소대책	- 회사는 고객 예약 단계에서 반려동물 유무, 제품 주변의 전기·누수·고온 등 작업 방해요인과 위험요인을 확인함. - 회사는 방문 전에 반려동물을 다른 공간에 분리하고, 제품 주변의 물건을 치우도록 고객에게 안내함. - 개 물림, 감전, 누전, 누수, 화상 위험 등이 확인되면 노동자가 작업을 시작하지 않거나 즉시 중단할 수 있도록 노동자에게 안내함. - 회사는 위험이 해소되지 않은 경우 노동자에게 책임이나 불이익을 묻지 않고 일정을 변경하거나 전문 수리인력에게 업무를 이관함. - 회사는 사고 발생 시 응급조치, 의료기관 방문, 사고보고 및 산재 신청으로 이어지는 대응 절차를 마련함. - 회사는 현장에서 확인된 위험정보와 사고사례를 기록하고 이후 방문 노동자에게 공유함.
예시 4	작업환경 요인 현재 위험성 상
원인	화학적, 물리적 유해인자에 노출됨
유해·위험요인	세제제와 미세먼지 등에 의한 피부·눈·호흡기 자극 및 오염된 필터·물통 등을 통한 감염 위험
관련근거	산업안전보건법 제39조 보건조치, 산업안전보건기준에 관한 규칙 제3편 보건기준

감소대책	• 코디는 개인보호구 착용을 철저히 함 • 회사는 작업 후 손 씻기와 보호구·작업도구 세척 방법, 피부·호흡기 증상 발생 시 대응방법에 관한 교육을 실시함. • 회사는 피부질환, 눈 자극, 기침·호흡곤란 등의 증상이 발생한 노동자에게 진료와 업무조정을 지원함. • 회사는 작업 특성에 적합한 보호장갑, 보안경, 마스크 등 개인보호구를 지급하고 정기적으로 교체하며 오염된 필터와 폐기물을 밀폐하여 보관·운반·폐기할 수 있는 용기와 봉투를 제공함. • 회사는 노동자가 사용하는 세정제와 화학제품의 성분, 유해성 및 안전한 사용방법에 관한 정보를 제공함. • 자극성과 유해성이 낮은 세정제품으로 대체하고, 노동자의 건강 이상 사례를 반영하여 사용하는 제품을 개선함. • 곰팡이, 오염수, 해충 배설물 등 오염이 심한 제품을 발견한 경우 노동자가 작업을 중단하고 별도의 전문인력에게 이관할 수 있도록 함.
-------------	--

4. 설문지

	가전방문노동자 노동환경 설문조사 민주노총 대구지역본부	
---	---	---

본 설문조사는 대구 경북지역 가전방문 노동자의 노동환경과 그로 인한 건강 영향 실태를 파악하기 위한 설문조사입니다. 설문조사는 향후 가전방문 노동자의 근골격계 유해 요인 파악을 통한 노동환경 공론화와 산업재해 인정을 위한 자료로 활용될 예정입니다. 개인 신상에 관한 사항은 일체 공개되지 않으며 일하는 환경 속 노동자의 안전할 권리를 위하여 적극적인 참여 부탁드립니다.

- 조사 기간 : 2026. 4. 24(금) ~ 2026. 5. 10(일) 18:00
- 조사 대상 : 가전제품 방문 유자관리 노동자
- 문의 : 민주노총 대구지역본부 kctudg@gmail.com 김재환 조직부장(010-7323-2573)

0. 개인정보 활용 동의

본 설문조사에 앞서 「개인정보보호법」 제15조 법규에 의거하여 민주노총 대구지역본부는 설문참여자자의 개인정보 수집 및 활용에 대해 개인정보 수집 및 활용 동의를 받고 있습니다. 개인정보 제공자가 동의한 내용 외의 다른 목적으로 활용하지 않으며, 제공된 개인정보의 이용을 거부하고자 할 때에는 설문 담당자를 통해 열람, 정정 혹은 삭제를 요구할 수 있습니다.

【개인정보 수집 항목】

- 필수항목 : 성별, 생년월일, 연락처

【개인정보 이용목적】

- 설문조사 응답자 기본 안내, 설문조사 결과 발표 등 향후 일정 공지

【개인정보 이용 기간】

- 가전방문노동자 근골격계 산재 대응 및 지원사업 종료시 까지

☐ 동의 한다

☐ 동의하지 않는다

본 설문은 온라인으로도 참여 가능합니다.



<https://m.site.naver.com/26i7k>

1. 기본 인적 사항 및 환경

(1-1) 연락처 : [010 -]

(1-2) 성별 : [남, 여, 기타]

(1-3) 출생연도 및 월 : [년 월]

(1-4) 1개월 평균 수행 계정 수 : [계정/1개월]

(1-5) 현재 본인이 담당하고 있는 가전(중복응답 가능) :

☐ 정수기

☐ 공기청정기

☐ 의류청정기

☐ 비데

☐ 연수기

☐ 매트리스 및 프레임

☐ 전기레인지(인덕션)

☐ 안마의자

☐ 기타()

(1-6) 업무 수행 지역①(중복응답 가능) :

☐ 도심지역

☐ 농촌, 농가 등 도서산간지역

☐ 공장 및 공단지역

(1-7) 업무 수행 지역②(중복응답 가능) :

☐ 아파트(5층 이상 공동주택)

☐ 빌라(4층 이하의 다세대주택)

☐ 단독주택

☐ 상가

☐ 법인 및 회사(관공서)

☐ 농가, 축사 등 농축산시설

☐ 공장

☐ 노동자 숙소, 기숙사 등

☐ 기타()

(1-8) 현재 작업(점점)에서 근무하고 있는 기간 : [년] [개월] ※유사직종(가전제품 관리 등) 포함

2. 전반적 노동 환경

(2-1) 1주일 평균 근무 일수 : [일/1주당]

(2-2) 작업 및 대기시간을 포함한 1주일 평균 근무 시간 : [시간/1주당]

(2-3) 하루 평균 대기(휴게)시간 : [시간/1일]

(2-4) 하루 근무 중 화장실 이용 횟수는 몇 회입니까?

☐ 1회 ☐ 2회 ☐ 3회 ☐ 4회 이상 ☐ 가지 않는다

(2-5) 화장실을 이용한다면 어떻게 해결하십니까?

☐ 고객 집에서 이용 ☐ 노동 시간 중 귀가하여 이용 ☐ 회사에서 제공하는 휴게시설 이용
☐ 상가 및 공중화장실 이용 ☐ 기타 ()

(2-6) 지난 12개월 간 회사 또는 현장에서 실시하는 안전보건 교육을 받은 경험이 있습니까?

☐ 없다 ☐ 있다 → 있다면 횟수는 몇 회입니까? [회/1년]

(2-7) 현재 본인이 하고 있는 노동을 전체적으로 평가한다면 어느 정도에 해당합니까?

6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20

※ 참고

- 6 ~ 9 : 매우 가벼운 수준(스트레칭, 가벼운 걷기)
- 10 ~ 12 : 조금 힘든 수준(속보, 가벼운 사이클)
- 13 ~ 15 : 약간 힘든 수준(조깅, 웨이트 중간 강도)
- 16 ~ 18 : 많이 힘든 수준(고강도 인터벌, 웨이트 고중량)
- 19 ~ 20 : 극도로 힘든 수준(전력질주 등)

(2-8) 현재 본인이 하고 있는 일은 본인의 건강에 어떤 영향을 미칩니까?

☐ 주로 긍정적인 영향을 미친다 ☐ 주로 부정적인 영향을 미친다 ☐ 영향을 미치지 않는다

(2-9) 현재 본인이 하고 있는 작업 자세와 해당 비율은 어느 정도입니까?

<작업자세>	없다	있다(전체 작업 대비)		
		20% 이하	20~50%	50% 이상
① 팔을 들거나 옆으로 벌리고 하는 작업	☐	☐	☐	☐
② 목을 젖히거나, 꺾고, 비틀고 하는 작업	☐	☐	☐	☐
③ 손목이 꺾인 상태에서 하는 작업	☐	☐	☐	☐
④ 허리를 굽히거나, 비틀어진 자세에서 하는 작업	☐	☐	☐	☐
⑤ 무릎을 꺾거나, 쪼그린 자세로 하는 작업	☐	☐	☐	☐

(2-10) 본인이 지난 12개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일한 적이 있습니까?

☐ 있다 ☐ 없다 ☐ 아프지 않았다

→ 있다면 횟수는 몇 회입니까? [회/1년]

(2-11) 현재 본인은 작업 종료 후 육체적 피로감을 느끼는 경우가 있습니까?

☐ 항상 그렇다 ☐ 대부분 그렇다 ☐ 가끔 그렇다 ☐ 별로 그렇지 않다 ☐ 전혀 그렇지 않다

(2-12) 현재 본인은 작업 종료 후 정신적 피로감을 느끼는 경우가 있습니까?

☐ 항상 그렇다 ☐ 대부분 그렇다 ☐ 가끔 그렇다 ☐ 별로 그렇지 않다 ☐ 전혀 그렇지 않다

3. 감정노동 및 직장내 폭력 경험

고객 폭력 및 직장내 폭력 경험 수준을 평가하기 위한 설문입니다. 지난 1년 동안 노동환경을 토대로 본인의 생각과 가장 가까운 곳에 답변해 주세요.

영역	문항	전혀 없음	이따금	자주	매우 자주
고객의 정신적·성적 폭력	(3-1) 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	☐	☐	☐	☐
	(3-2) 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	☐	☐	☐	☐
	(3-3) 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	☐	☐	☐	☐
	(3-4) 고객에게 직위, 성, 나이의 차별 대우를 당한 적이 있다.	☐	☐	☐	☐
직장 내 정신적·성적 폭력	(3-5) 직장 상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설을 들은 적이 있다.	☐	☐	☐	☐
	(3-6) 직장 상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체 접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.	☐	☐	☐	☐
	(3-7) 직장 상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다.	☐	☐	☐	☐
	(3-8) 직장 상사나 동료에게 직위, 성, 나이 관련 차별 대우를 당한 적이 있다.	☐	☐	☐	☐
신체적 폭행	(3-9) 업무 수행시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	☐	☐	☐	☐
	(3-10) 직장 상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	☐	☐	☐	☐

4. 고객응대 근로자 감정노동 수준 평가

감정노동의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 설문입니다. 현재의 업무 수행 상황을 토대로 아래의 설문에 대한 생각과 가장 가까운 곳에 답변해 주세요.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
(4-1) 고객을 대할 때 회사의 지침이나 요구대로 감정을 표현할 수 밖에 없다.	☐	☐	☐	☐
(4-2) 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	☐	☐	☐	☐
(4-3) 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	☐	☐	☐	☐
(4-4) 고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다.	☐	☐	☐	☐
(4-5) 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	☐	☐	☐	☐
(4-6) 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다. (CCTV등)	☐	☐	☐	☐
(4-7) 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.	☐	☐	☐	☐
(4-8) 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	☐	☐	☐	☐
(4-9) 직장 내에 고객응대 과정에서 악성 고객응대 등이 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.	☐	☐	☐	☐
(4-10) 고객 응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다.	☐	☐	☐	☐
(4-11) 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	☐	☐	☐	☐

5. 노동 환경에서의 안전사고와 건강문제

(5-1) 현재 본인의 건강 상태는 전반적으로 어떻습니까?

- ☐ 매우 좋다 ☐ 좋은 편이다 ☐ 보통이다 ☐ 나쁜 편이다 ☐ 매우 나쁘다

(5-2) 지난 12개월 동안 근무 중 경험한 사고 종류는 무엇입니까? (중복응답 가능)

- ☐ 떨어짐 ☐ 넘어짐 ☐ 물체에 맞음 ☐ 절단, 베임, 찢림 ☐ 부딪힘
☐ 끼임 ☐ 개 물림 ☐ 화상 ☐ 기타()

→ 있다면 모두 합하여 횟수는 몇 회입니까? [회/1년]

(5-3) 사고 경험이 있다면 주로 어떻게 해결하셨습니까?

- ☐ 개인이 알아서 해결 ☐ 회사의 도움을 받음 ☐ 산재 처리 함 ☐ 기타()

(5-4) 지난 12개월 동안 근무 중 교통사고(이동 중 사고) 경험이 있습니까?

- ☐ 없다 ☐ 있다 → 있다면 횟수는 몇 회입니까? [회/1년]

(5-5) 교통사고(이동 중 사고) 경험이 있다면 주로 어떻게 해결하셨습니까?

- ☐ 개인이 알아서 해결 ☐ 회사의 도움을 받음 ☐ 산재 처리 함 ☐ 기타()

(5-6) 현재 본인이 의사 진단을 받은 질병 중 본인의 노동과 관련하여 발생되거나 악화 되었다 생각하는 질병은 무엇입니까?

건강 관련	없음	있음	업무 관련 발생 악화
① 시력 저하	☐	☐	☐
② 호흡기질환 (기관지염, 천식 등)	☐	☐	☐
③ 위장질환 (위염, 위궤양, 과민성대장염)	☐	☐	☐
④ 위장 관련 질환 (만성변비)	☐	☐	☐
⑤ 근육, 뼈 관련 질환	☐	☐	☐
⑥ 피부질환 (피부염 등)	☐	☐	☐
⑦ 코 질환 (비염 등)	☐	☐	☐

6. 신체 부위별 근골격계 질환 통증을 측정

신체 부위별 질환 통증 수준을 평가하기 위한 설문입니다. 최근 1년 이내 다음의 신체 부위별 평소 작업 중에 느끼는 불편함 또는 통증의 종류와 정도를 과장과 축소 없이 그대로 답변해 주세요.

부위	목	어깨	허리	팔/ 팔꿈치	손목/ 손가락	무릎	발/ 발목
(6-1) 통증, 쑤심, 저림, 뻣뻣함, 화끈거림, 감각마비를 느낀적이 있습니까?	①있다 ②없다	①있다 ②없다	①있다 ②없다	①있다 ②없다	①있다 ②없다	①있다 ②없다	①있다 ②없다
“있다”라고 대답한 항목에 대하여 주세요.							
(6-2) 증상이 얼마나 되었습니까?	[]개월	[]개월	[]개월	[]개월	[]개월	[]개월	[]개월
(6-3) 증상이 얼마나 지속됩니까? ① 1일 이내 ② 1주 이내 ③ 1주에서 1개월 ④ 1개월에서 6개월 ⑤ 6개월 이상	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
(6-4) 증상이 얼마나 자주 나타납니까? ① 항상 ② 1주일에 2~3회 정도 ③ 1주일에 1회 정도 ④ 한달에 1~2회 정도 ⑤ 두 달 이상에 1회 정도	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
(6-5) 증상이 어느 정도 심합니까? ① 아주 약한 통증 ② 약한 통증 ③ 중간 통증 ④ 심한 통증 ⑤ 매우 심한 통증	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤
	① 아주 약한 통증 : 통증 정도가 거의 미미한 정도 ② 약한 통증 : 약간의 불편한 정도로 작업에 열중할 때는 느끼지 못함. ③ 중간 통증 : 작업 중 통증이 있으나 귀가 후 휴식하면 괜찮음. ④ 심한 통증 : 작업 중 통증이 비교적 심하고 귀가 후 휴식하면 괜찮음. ⑤ 매우 심한 통증 : 통증 때문에 작업 및 일상생활에 어려움이 있음.						
(6-6) 지난 1년동안 그러한 통증으로 인 해 어떤 일이 있었습니까? ① 병원 혹은 한의원 치료 ② 약국 치료 ③ 병가 또는 산재 ④ 부서전환 ⑤ 해당없음	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤	① ② ③ ④ ⑤

7. 우울증 PHQ-9 건강 질문

해당 설문에 대한 답변은 절대적으로 외부 노출되지 않으며, 설문을 통해 우울증 위험에 대한 지원 등에 대한 안내를 위해 사용됩니다. 현재 본인이 우울/충동으로 인한 도움이 필요하다면 해당 조사 담당자에게 도움을 요청 할 수 있습니다.

지난 2주간, 얼마나 자주 다음과 같은 문제들로 곤란을 겪으셨습니까? 지난 2주동안 아래와 같은 생각을 한 날을 헤아려 해당 숫자에 표시하세요.	없음	2~6일	7~12 일	거의 매일
(7-1) 기분이 가라 앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	☐	☐	☐	☐
(7-2) 평소 하던 일에 대한 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다.	☐	☐	☐	☐
(7-3) 잠들기가 어렵거나 자주 깼다/ 혹은 너무 많이 잤다.	☐	☐	☐	☐
(7-4) 평소보다 식욕이 줄었다/ 혹은 평소보다 많이 먹었다.	☐	☐	☐	☐
(7-5) 다른 사람들이 눈치 챌 정도로 평소보다 말과 행동이 느려졌다/ 혹은 너무 안전부절 못해서 가만히 앉아 있을 수 없었다.	☐	☐	☐	☐
(7-6) 피곤하고 기운이 없었다.	☐	☐	☐	☐
(7-7) 내가 잘못 했거나, 실패했다는 생각이 들었다/ 혹은 자신과 가족을 실망시켰다고 생각했다.	☐	☐	☐	☐
(7-8) 신문을 읽거나 TV를 보는 것과 같은 일상적인 일에도 집중할 수 없었다.	☐	☐	☐	☐
(7-9) 차라리 죽는 것이 더 낫겠다고 생각했다/ 혹은 자해할 생각을 했다.	☐	☐	☐	☐

8. 개선 과제

(8-1) 가전방문노동자의 노동강도를 낮추기 위해 가장 중요한 과제는 무엇입니까?

1순위 2순위 3순위

- | | |
|------------------------------|----------------------------------|
| ① 노동시간 단축(적정 계정수와 기본급 보장) | ⑥ 휴게시간 확대 |
| ② 고용안정 | ⑦ 성희롱/성폭력/개물림 등에 대한 회사의 노동자 보호조치 |
| ③ 부적절한 자세, 반복동작, 중량물 취급 등 개선 | ⑧ 노동자에 대한 인격 존중 |
| ④ 작업도구(공구) 개선 | ⑨ 영업 강요 철폐 또는 적절한 인센티브 |
| ⑤ 적합한 개인보호구 지급 | ⑩ 기타(<input type="text"/>) |

(8-2) 노동조합 활동 후 개선된 점이나 바라는 점이 있다면 자유롭게 기입해주세요.