

현대증권 노동자 노동환경 및 직무스트레스 실태조사 보고서

2017. 02

제 출 문

본 보고서를 현대증권노동조합이 이유노동정책연구소와 한국노동안전보건연구소에 의뢰한 『현대증권 노동자 노동환경 및 직무스트레스 실태조사 연구』에 대한 최종보고서로 제출합니다.

2016. 2.

이유노동정책연구소 · 한국노동안전보건연구소

연구진

- 책임연구원 박종남(이유노동정책연구소 대표 | 공인노무사)
 최 민(한국노동안전보건연구소 | 직업환경의학전문의를)
- 연 구 원 이상철(이유노동정책연구소 선임연구원 | 공인노무사)
 문미수(이유노동정책연구소 연구원 | 사회조사분석사)
 이숙견(한국노동안전보건연구소 | 연구원)
 조성식(한국노동안전보건연구소 | 건국대학교 충주병원)
- 현장연구원 조경봉(현대증권노동조합 수석부위원장)
 김동민(현대증권노동조합 부위원장)
 서은해(현대증권노동조합 부위원장)
 윤흥순(현대증권노동조합 사무국장)

발 간 사

현대증권노동조합 조합원 동지 여러분 안녕하십니까!

1969년 반도체 소자로 인해 시작된 제3차 산업혁명이라고 불리우는 자동화시대와 인터넷시대의 발전으로 가장 큰 피해를 겪고 있는 산업 중의 한 지가 증권업 종일 것입니다. 인터넷의 등장으로 시작된 HTS(Home Trading System)과 정보화 혁명, 컴퓨터의 발전으로 업무 자동화 시스템 등은 시간이 지남에 따라 증권업종에 근무하고 있는 노동자들의 일자리를 급격하게 감소시키는 역할을 해왔습니다.

현재 사회에서 큰 이슈가 되고 있는 다가올 제4차 산업혁명은 이러한 상황을 증권노동자들의 일자리를 더욱 감소시키고 인공지능컴퓨터의 발전으로 인해 증권노동자들이 더 이상 일할 수 없는 상황으로 만들 수도 있다는 우려가 큼니다.

증권업 노동자들은 과거에도 현재에도 고객과의 대면 접촉을 통해 상담과 업무 처리를 하는 전문적인 서비스 노동자의 대표적인 경우였고 이로 인해 감정노동에 지속적으로 시달려 왔습니다. 여기에 더 하여 제3차 산업혁명을 지나 제4차 산업혁명으로 진화되고 있는 디지털세계, 생물학적 영역, 물리적 영역, 정보화 영역간의 경계가 허물어지는 기술적 융합은 더 이상 증권업 노동자들이 고객과의 대면 접촉을 통한 감정 노동을 지속적으로 할 수 있는 기회조차 박탈 할 것으로 예상됩니다.

또한 금융위기 이후 지속적인 불황으로 인해 증권업 노동자들은 급격한 구조조정과 고용형태 변화에 따른 압박 속에서 삶의 터전 까지도 송두리째 빼앗길 수도 있는 상황입니다. 이에 더해 현재 정부의 메가 종합 증권사의 탄생을 목표로 한 증권업종의 재편 작업은 수 만 명의 증권업 노동자들의 일자리를 강압적인 구조조정을 통해 길거리로 내 몰고 있는 실정입니다.

현대증권도 21세기 들어 HTS로 인한 수수료 감소와 지점의 통폐합, 업무자동화로 인한 직원들의 감소를 겪어 왔으며, 세계 경제 불황과 국내 정세의 혼돈의 경제 위기상황을 제대로 대처하지 못한 경영진들의 지속적인 경영실패로 인한 연속 적자에 대한 책임을 직원들의 책임으로 전가로 인해 2014년 불법적인 정리해고라는 사측의 압박을 당하기도 했습니다. 최근에는 현대그룹의 재무적 위험으로

인해 정상적으로 운영되고 있는 현대증권을 KB금융지주로의 매각함에 따라 고용에 대한 불안감과 합병작업으로 인한 업무 과중으로 스트레스가 더욱 극한 상황으로 치닫고 있습니다.

이러한 사실들을 증명하는 것은 최근 5년간 현대증권 내에는 자살 및 질병(뇌심혈관계 및 암)에 의한 사망자가 다수 발생하였으며, 이는 다른 증권업종에 근무하는 회사보다 사망자 발생률을 크게 웃도는 수준이었습니다. 이와 같은 현실에도 불구하고 현대증권 노동조합 조합원들의 사망은 감정노동자라는 이유 하나만으로 산업재해에 대한 인정조차 받지 못했으며, 유가족들이 충분한 보상을 받는 것조차 어려운 조건이었습니다.

이에 감정노동자로서 부당한 대우를 받고 있는 현대증권 노동조합은 조합원들의 근로환경과 삶의 질 향상을 위한 방안을 도출하기 위해 직무스트레스 조사에 나서게 되었습니다. 이번 조사를 바탕으로 조합원들의 정신적, 신체적 변화와 스트레스로 인한 질병 발생의 개연성을 파악하고 향후 단체협상을 체결함에 있어서 보다 향상된 근로환경을 조성하기 위한 내용을 만들어 내기 위해 노력할 것입니다.

현대증권 노동조합은 이번 조사를 바탕으로 스트레스의 주 원인으로 꼽히는 실적 위주의 고과평가 만을 앞세워 경영실패와 경제상화의 악화와 같은 위기를 노동자에게만 전가시키는 조직제도의 문제를 철폐시키고 감정노동에 대한 체계적·정책적 지원 방안을 이끌어 내는데 최선을 다 할 것입니다.

정기적으로 지속적인 조사를 바탕으로 한 자료화 및 단체협약 체결을 통하여 개선방안을 계속하여 반영시킬 것이며, 조합원과의 소통 채널을 다양화 시키고 함께하는 조직문화로 바꿀 수 있는 토대를 마련해 나갈 것입니다.

마지막으로 이번 조사가 현대증권과 KB투자증권의 합병으로 한 가족이 된 KB증권 전 조합원들이 통합KB증권에서 함께 행복하고 건강한 일터를 가꾸어 나가기 위한 초석이 될 것이며 노동조합은 노동건강권 확보와 고용안정을 위한 장기적 전망이 구축된 정책마련과 투쟁을 경주해 나갈 것입니다.

현대증권노동조합 위원장 이 동 열

목 차

I. 실태조사의 배경 및 방법	1
1. 실태조사의 배경	1
2. 실태조사의 목적 및 방법	4
가. 실태조사 목적	4
나. 실태조사 방법	5
3. 실태조사의 경과	6
II. 현대증권노동조합 조합원들의 노동환경 실태	7
1. 대외적 환경	7
가. 시장 환경의 변화	7
나. 수익성 하락	11
다. 증권사의 구조조정과 재편	19
라. 성과연봉제 도입을 둘러싼 노사 간 갈등 고조	28
2. 대내적 환경	31
가. 경영 위기와 구조조정	31
나. KB금융지주의 자회사 편입	34
다. 노사관계	35
3. 현대증권 조합원 노동환경 실태	37
가. 인원현황	37
나. 임금수준 실태	39
다. 근로시간·휴일·휴가 실태	45
라. 인사관리 실태	47
마. 복리후생	56
III. 설문조사 결과	57

1. 들어가며	57
2. 기초인적사항	59
3. 노동시간	62
4. 사회경제적 조건과 만족도	64
5. 노동조합 및 노사관계	69
6. 노동강도	71
7. 건강상태 및 삶의 질	78
8. 피로도와 우울 증상	85
9. 조직정의	91
10. 직무스트레스	97
11. 감정노동	104
12. 소결	107
IV. 면접조사 결과	109
1. 면접조사의 목적	109
2. 면접 과정 및 면접자 개괄	110
3. 직무스트레스 요인	112
가. 각자도생하는 억눌린 조직문화로 이끄는 불투명한 조직체계	112
나. 거시 경제의 어려움을 노동자에게 전가하는 실적 압박	120
다. 고용불안	129
라. 감정노동	136
4. 직무스트레스 영향과 대응	141
가. 직무스트레스의 영향	141
나. 노동조합과 조합원의 대응	148
5. 소결	154
V. 주요 직무스트레스 발생 요인에 대한 법률적 검토	156
1. 들어가며	156
2. 사용자의 건강하고 쾌적한 근무환경 조성 의무	157

가. 산업안전보건법	157
나. 근로기준법	158
다. 사용자의 안전배려의무	158
라. 소결	162
3. 주요 직무스트레스 발생 요인에 대한 법률적 진단	163
가. 노동강도	163
나. 보상적 정의	171
다. 절차적 정의 - 인사평가	173
라. 고용안정	178
마. 소결 - 노동조합의 적극적인 개입	181
VI. 결론과 제언	185
1. 결론	185
가. 실적 압박으로 인한 노동강도 강화	185
나. 보상적, 절차적 정의의 부재	185
다. 고용 불안의 효과	186
라. 조직의 지지가 없는 감정노동	186
마. 건강 관련 삶의 질 저하	187
바. 회사에 대한 불신과 노동조합의 과제	187
2. 제언	188
가. 드러내기-급여와 복지로 해결할 수 없는 욕구가 있다	188
나. 조직 정의 강화 방안	188
다. 고용 불안의 결과, 평가와 진단	189
라. 모든 정책에 성인지적 접근 필요	190
마. 위기에 처한 노동자를 위한 긴급 보호 체계 마련	191
바. 노동조합의 중장기적 정책 및 전략 수립을 통한 대응	191
《참고문헌》	193
《부록 - 설문지 내용》	195
《부록 - 요약보고서》	208

표 목차

[표 1] 연령별 추계인구 비중	7
[표 2] 2010. 이후 증권사 인수합병 사례	21
[표 3] 자기자본 규모에 따른 허용업무 및 지원책	24
[표 4] 증권사의 2013. 하반기 - 2015. 구조조정	25
[표 5] 정보의 성과연봉제 주요 개선 방안	29
[표 6] 은행연합회 성과연봉제 가이드라인	29
[표 7] 요약손익계산서	31
[표 8] 희망퇴직 전후 직원 변동 사항	32
[표 9] 2015년도임금구성 항목	39
[표 10] 본봉	40
[표 11] 교통비	40
[표 12] 중식비	40
[표 13] 생활근거지변경수당	41
[표 14] 업무수당	41
[표 15] 차등성과상여	41
[표 16] 2015년 보수협약에 따른 임금테이블	42
[표 17] 최근 5년간 연간평균급여	43
[표 18] 500인 이상 금융보험업종 직급별 시간당 임금수준	44
[표 19] 금융보험업 종사자 임금수준과 현대증권 연봉수준 비교	44
[표 20] 단체협약의 휴가	46
[표 21] 2013년~2015년도 신규채용 현황	47
[표 22] 고과직군 배정	52
[표 23] 고과직군별 고과평정 배정	52
[표 24] 고과직군별 고과자	53
[표 25] 고과 등급 부여	53
[표 26] 이직률 및 자연감소율	55
[표 27] 주요 복리후생제도	56
[표 28] 설문조사 진행 경과	57
[표 29] 설문응답자들의 기초인적사항	59
[표 30] 설문응답자의 직무와 근무지역	60
[표 31] 설문응답자의 직급과 조합내 역할	60
[표 32] 설문응답자의 생활습관	61
[표 33] 출근하지 않는 날 주로 하는 일	61
[표 34] 주당 근무시간	62
[표 35] 휴일과 주말 근무 이유	62
[표 36] 평일 연장근무	63
[표 37] 연장근무 및 휴일, 주말근무 시 수당신청 여부	63

[표 38] 수당 신청을 못 하는 이유	63
[표 39] 부양가족 수	64
[표 40] 직무별 평균 소득	64
[표 41] 직무별 급여 이외 가구 소득	65
[표 42] 직무별 평균 가구 생활비	65
[표 43] 수입 충분도	66
[표 44] 생활상의 애로사항 1,2 순위	66
[표 45] 직장생활에서 중요도 1,2,3 순위	67
[표 46] 보상 만족	68
[표 47] 회사의 인사평가 신뢰도	68
[표 48] 노동조합 활동 인식	69
[표 49] 노사관계 인식	70
[표 50] 신규 노동자 적응 필요기간	74
[표 51] 노동강도 강화 원인 1, 2 순위	75
[표 52] 부서별 노동강도 강화 1, 2 순위 원인 합계	76
[표 53] 부서별 노동강도 강화 1순위 원인	77
[표 54] 질병 진단 및 치료 경험	78
[표 55] 전반적인 건강 상태	79
[표 56] 일상적 신체활동 제한	79
[표 57] 일상 업무 수행 제한	80
[표 58] 신체적 통증	80
[표 59] 기운과 활기	81
[표 60] 감정 문제로 사회활동 제한	81
[표 61] 감정 문제로 괴로움	82
[표 62] 감정 문제로 일상생활 방해	82
[표 63] 성별에 따른 육체건강, 정신건강 요약점수 평균(표준편차)	83
[표 64] 성별 피로도 점수	85
[표 65] 성별 피로도 분포	86
[표 66] 직군별 피로도 분포	87
[표 67] 직급별 피로도 분포	87
[표 68] 직무별 우울증 위험군 분포	89
[표 69] 직급별 우울증 위험군 분포	90
[표 70] 절차정의	92
[표 71] 관계 정의	93
[표 72] 분배 정의	94
[표 73] 성별 조직정의 항목별 점수	95
[표 74] 직무별 조직정의 항목별 점수	96
[표 75] 직급별 조직정의 항목별 점수	96
[표 76] 남성 조합원, 직무스트레스 하부영역별 평균점수 및 참고치	98
[표 77] 여성 조합원, 직무스트레스 하부영역별 평균점수 및 참고치	99
[표 78] 직급별 직무스트레스 고위험군 비율	103

[표 79] 감정노동 하부영역 별 고위험군 비율	105
[표 80] 직무별 감정노동 하부영역별 고위험군 비율	105
[표 81] 직급별 감정노동 하부영역별 고위험군 비율	106
[표 82] 인사평가제도에 대한 신뢰도	169

그림 목차

[그림 1] 실질 GDP 성장률 전망	9
[그림 2] 중기 금리 전망	10
[그림 3] 경제성장률 및 소비자물가상승률 전망	10
[그림 4] 증권회사 당기순이익 및 자기자본이익률(ROE)	13
[그림 5] 증권회사 주요 수익구조 현황	14
[그림 6] 증권회사 주요 수수료 현황	14
[그림 7] 증권회사 2014 3/4분기 이후 순영업이익 및 자기자본이익률	17
[그림 8] 국내 증권사의 수익구조 현황(2014년)	18
[그림 9] 국내 증권회사 위탁매매 비중 해외비교(2014년) 17	18
[그림 10] 증권사 수	26
[그림 11] 증권회사 임직원 수	27
[그림 12] 증권회사(국내법인) 국내지점·영업소 수	27
[그림 13] 자기자본이익률	32
[그림 14] 현대증권 임직원 현황	33
[그림 15] 현대증권 국내지점·영업소 현황	33
[그림 16] 현대증권 주주현황(2015. 12. 31. 현재)	34
[그림 17] KB금융지주의 현대증권(주) 등 편입 후 그룹 구조	35
[그림 18] 부문별 인원현황	37
[그림 19] 직위별 인원현황	38
[그림 20] 근속별 인원현황	38
[그림 21] 연령별 인원현황	39
[그림 22] 2015년 증권사 연간평균급여 순위	43
[그림 23] 근속연수에 따른 부문별 사원비율	48
[그림 24] 근속연수에 따른 부문별 대리비율	49
[그림 25] 근속연수에 따른 부문별 과장비율	49
[그림 26] 근속연수에 따른 부문별 차장비율	50
[그림 27] 근속연수에 따른 부문별 부장 B 비율	50
[그림 28] 근속연수에 따른 부문별 부장A 비율	51
[그림 29] 근속연수에 따른 부문별 수석부장 비율	51
[그림 30] 주요 증권사 평균근속연수(2015년)	55
[그림 31] 현재 업무 강도에 관한 평가	72
[그림 32] 육체적으로 지치는 경우	73
[그림 33] 정신적으로 지치는 경우	73
[그림 34] 직무별 육체건강 요약 점수	83
[그림 35] 직무별 정신건강 요약 점수	83
[그림 36] 직급별 육체건강 요약 점수	84
[그림 37] 직급별 정신건강 요약 점수	84

[그림 38] 성별 피로군 분포	86
[그림 39] 우울증 위험군 분포	88
[그림 40] 남성조합원 중 우울증 고위험군 분포	89
[그림 41] 여성 조합원 중 우울증 고위험군 분포	89
[그림 42] 지점 영업직의 직무스트레스 하부영역별 고위험군 비율(%)	100
[그림 43] 지점 관리직의 직무스트레스 하부영역별 고위험군 비율(%)	100
[그림 44] 본사 영업직의 직무스트레스 하부영역별 고위험군 비율(%)	101
[그림 45] 본사 관리직의 직무스트레스 하부영역별 고위험군 비율(%)	101
[그림 46] IT 부서 직무스트레스 하부영역별 고위험군 비율(%)	102
[그림 47] 고객센터 직무스트레스 하부영역별 고위험군 비율(%)	102

I. 실태조사의 배경 및 방법

1. 실태조사의 배경

얼마 전 영국안전보건청에서 자기 나라의 2015/16년도 안전보건 통계를 발표했다. 노동자들이 스스로 답한 설문조사 결과에 근거해, 총 130만 명의 근로자가 업무상 질병에 시달리고 있다고 봤다. 이 중 50만 명은 업무상 근골격계질환에 시달리며, 다른 50만 명은 업무상 스트레스, 우울증 등 정신적 질환 때문에 괴롭다고 한다. 누구나 가지고 있다고 생각되는 업무상 근골격계질환만큼 큰 문제가 업무상 정신 질환 문제라는 것이다. 아직 한국 사회의 인식과 관심은 아직 낮지만, 업무상 정신 질환과 직무스트레스는 이렇게 혼하고, 중요한 문제다. OECD 국가 중 자살률 1위, 세계 보건기구가 자살률을 집계하는 171개 나라 중 2위(2012년 통계)인 우리나라에서는 업무상 정신질환이나 직무스트레스 문제는 국가가 사활을 걸고 풀어 나가야 하는 문제이기도 하다.

스트레스는 수면장애나 우울증, 자살의 주요 원인이 될 뿐만 아니라, 우리나라 성인 사망원인 2-3위를 기록하고 있는 뇌심혈관계 질환의 주요 원인 중 하나다. ‘스트레스’의 사전적 정의는 ‘외부로부터 오는 자극에 대해 몸과 마음이 반응하는 현상’ 혹은 ‘적응하기 어려운 환경에 처할 때 느끼는 심리적·신체적 긴장 상태’이다. 여기서 말하는 적응하기 어려운 외부의 자극과 환경이 직무환경, 즉 지금 일하는 일터일 경우 여기에서 받는 스트레스를 ‘직무스트레스’라 할 수 있는데, 심한 직무스트레스는 여러 신체·정신질환과 동장애로 이어질 수 있다.

직무스트레스는 고용불안이나 동료 관계에서 비롯하는 스트레스 외에, 장시간 노동이나 업무 과다와 같은 업무 요구도, 업무 과정이나 방법에 대한 노동자의 재량권, 고객대응 과정에서 발생하는 감정노동, 업무 요구 등의 결과인 일-가정 갈등 등을 모두 포함하는 개념이다. 하는 일에 비해 급여나 승진 등 보상이 적은 데서 오는 불만, 조직 문화에서 오는 스트레스, 최근 이슈가 된 ‘일터 괴롭힘’에 의한 스트레스 등도 직무스트레스에 포함된다.

산업안전보건법 제5조에서 사업주가 직무스트레스에 의한 건강장해를 예방해야 할 의무가 있음을 명시하고 있다¹⁾. 그러나 대부분의 사업주는 이로 인한 노동자의 건강 문제를 고령화, 비만, 흡연, 식생활, 운동부족 등 개인적 요인들로 인한 것으로 치부하며 치료와 예방의 책임을 개별 노동자의 부담으로 전가하고 있다. 뿐만 아니라 이에 맞서는 노동자나 노동조합의 대응 역시 매우 개인적이고 파편화되어 있는 것이 현실이다.

그 중 금융권 노동자들의 직무스트레스는 좀 더 잘 알려진 문제이기도 하다. 신자유주의 구조조정이 노골화된 2000년대 이후 대부분의 일터가 그렇지만, 금융 노동자들 역시 근골격계 직업병을 비롯하여 과로사, 뇌심혈관계 질환 및 정신 질환 등 노동강도 강화와 직무 스트레스에 의한 질병에 시달리고 있다. 최근 몇 년 사이 한국사회에서도 관심이 높아진 ‘감정노동’ 역시 판매와 영업, 직접 고객 대면 등을 많이 하는 금융 노동자들이 자주 부딪치는 중요한 직무 스트레스 중 하나다.

전국증권산업노동조합 소속 10개 지부 조합원 1300여명이 참여한 2009년의 ‘증권노동자 노동조건 및 건강실태조사’ 결과에 따르면 증권산업 노동자들의 약 60%는 업무를 마칠 때마다 육체적으로 소진되는 경험을 가지고 있으며, 정신적인 소진은 약 80%의 노동자들이 일상적으로 경험하고 있다. 84%는 중등도 이상의 만성 피로에 시달리고 있었고, 사회심리적 스트레스 측정 결과, 건강군은 1.6%에 불과한 반면 약 44%가 고위험 군으로 나타났다. 19% 가량은 중등도 이상의 우울 증상을, 약 34%는 상당한 수준 이상의 불안 증상을 가지고 있다²⁾.

이 조사로부터 8년이 경과한 지금, 세계 경제가 지속적으로 불황이며, 증권 시장은 장기간 얼어붙어 있어, 증권 노동자들의 직무스트레스 요인이 될 만한 외부 상황은 더욱 악화되었다. 특히, 현대증권은 금융위기 이후 지속적으로 어려운 상황을

1) 제5조(사업주 등의 의무) ① 사업주는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자의 안전과 건강을 유지·증진시키는 한편, 국가의 산업재해 예방시책에 따라야 한다.
1. 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준을 지킬 것
2. 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선할 것
3. 해당 사업장의 안전·보건에 관한 정보를 근로자에게 제공할 것

2) 전국증권산업노동조합·한국노동안전보건연구소, 증권노동자 노동조건 및 건강실태조사, 2009

겪어왔다. 2012년 이래 연속적으로 적자가 발생하고, 2014년 회사는 이를 빌미로 비
용절감, 희망퇴직, 정리해고 등을 예고하기에 이르렀다. 노사합의로 정리해고는 철
회했으나 300명이 넘는 조합원이 희망퇴직을 하였다. 이런 사이 매각 문제가 수년
간 설왕설래 하다가, 2016년 4월 KB 금융지주가 현대증권 지분 22.56%를 인수하여
KB금융지주로 편입되게 되었다.

이 과정에서 많은 조합원들이 일상적인 직무스트레스 외에 매각 및 합병으로 인
한 고용 불안이 심해졌고, 고용 불안이 만연하면서 기존의 직무스트레스가 악화되
는 과정을 겪었다. 이에 조합원들의 직무스트레스 현황과 주요 원인을 세밀하게 분
석하고, 이에 대한 조합과 조합원들의 대응을 모색해야 할 필요가 제기되어 현대증
권 노동조합에서 직무스트레스 조사를 시작하게 되었다.

2. 실태조사의 목적 및 방법

가. 실태조사 목적

2016년 현대증권이 KB자본으로 매각되기 전까지 일상적인 화두가 되었던 매각과 정리해고 등 구조조정의 위협, BEP 달성에 대한 압박, 심지어 동료 직원의 자살에 이르기까지 고용불안에 상시 노출되어 정신적 스트레스의 심각성에 대한 개선의 시급성과 당위성이 요구되는 상황이었다.

위와 같은 연구조사의 배경과 환경에서 노사관계의 지형변화에 대응하고 노동안전을 최우선 과제로서 본 실태연구조사의 목적을 아래와 같이 설정하였다.

첫째, 현대증권 노동자들의 노동환경 실태를 분석하고 직무스트레스 현황을 파악하고, 주요한 직무스트레스 요인을 분석한다.

둘째, 현대증권 노동자들의 직무스트레스로 인한 신체적, 정신적, 사회적 영향을 확인하고 그 대안을 모색한다.

셋째, 노동조건 개선 방안 및 직무스트레스 해소를 위한 과제 및 개선 방안을 도출한다.

넷째, 연구 사업 진행 과정에서 건강권에 대한 조합원들의 관심을 높이고 연구결과물을 기초로 조합원의 노동건강권 관련 과제의 정책적 방안을 모색한다.

나. 실태조사 방법

아래와 같이 현대증권노동조합 조합원들의 현재 노동조건에 관하여 대내외적 노동시장 환경에 대한 자료 분석과 임금 등 노동조건에 대한 제도 분석에 대한 법률적 진단과 아울러 직무스트레스의 요인과 건강상태를 입체적으로 조사하기 위해 ‘전체 조합원’을 대상으로 설문조사를 실시하였으며 심층면접조사를 진행하였다.

- 노동환경 분석 : 구조 및 제도분석
 - 증권시장, 구조조정 등 대내외적 환경 분석
 - 임금·노동시간·복리후생·인사제도 등 실태 분석
 - 직무스트레스 요인에 대한 법률적 진단

- 직무스트레스 조사 및 건강영향 분석
 - 설문조사 및 심층면접 조사
 - 부서 및 직무, 성별, 연령, 직책 등에 따른 직무스트레스 요인 문제 분석
 - 개별·심층면접을 통한 직무스트레스 관련성 분석

3. 실태조사의 경과

본 연구는 이유노동정책연구소(3인), 한국노동안전보건연구소(3인), 노동조합 현장 연구원(4인) 등 연구진을 구성하여 사업내용 및 연구기간을 설정하여 아래와 같이 진행하였다.

추진단계 및 내용	6월	7월 ~ 9월	10월	11월	12월	1월
KICK-OFF(연구조사계획)	○					
세부 조사 일정 및 자료 분석	○	○				
설문지 작업 및 배포		○	○			
설문지 수거 및 심층면접			○	○		
연구진 설문 분석				○	○	
분석회의 및 중간점검					○	○
최종보고서 제작						○

Ⅱ. 현대증권노동조합 조합원들의 노동환경 실태

1. 대외적 환경

가. 시장 환경의 변화

(1) 인구고령화

- 인구고령화는 20세기 들어 선진국을 중심으로 전 세계적으로 나타나고 있는 현상인데, 우리나라의 경우 고령화가 가장 빠르게 진행되고 있음. 우리나라는 2000년에 이미 고령화 사회로 진행했으며, 2018년 고령사회, 2026년 초고령 사회로 진입할 전망이다.³⁾
- 2012년 발표된 통계청의 ‘장래인구추계’ 보고서에 따르면 국내 총인구에서 50세 이상 연령층이 차지하는 비중은 2010년 29.0%에서 2020년 39.8%로 10년 사이에 1/3 가까이 증가할 것으로 전망하고 있음.

[표 1] 연령별 추계인구 비중

	2010	2012	2014	2016	2018	2020
30세 미만	37.3%	35.6%	34.0%	32.8%	31.7%	30.5%
30-39세	16.5%	16.0%	15.56%	14.9%	14.4%	13.8%
40-49세	17.2%	17.1%	17.0%	16.7%	16.3%	15.9%
50-59세	13.5%	14.9%	15.8%	16.3%	16.6%	16.7%
60세 이상	15.5%	16.5%	17.7%	19.3%	21.0%	23.1%
총인구 (만 명)	4,941	4,987	4,999	5,002	4,996	4,982

출처 : 통계청, 장래인구추계(2012)

3) UN은 65세 이상 인구가 총인구를 차지하는 비율이 7% 이상을 고령화 사회(Aging Society), 65세 이상 인구가 총인구를 차지하는 비율이 14% 이상을 고령사회(Aged Society)라고 하고, 65세 이상 인구가 총인구를 차지하는 비율이 20% 이상을 후기고령사회(post-aged society) 혹은 초고령사회(super-aged society)라 한다.

- 인구구조의 고령화가 금융시장에 미치는 영향은 금융자산의 수요 감소, 금리하락, 위험회피 성향의 증가 등으로 나타나며, 인구의 고령화로 인하여 저축률이 하락하면 투자자금이 감소하고 금융자산에 대한 수요가 감소하게 되고, 금융자산에 대한 수요가 감소하면 금융시장이 위축되고 금융자산의 수익률이 하락하게 됨. 또한 인구구조가 고령화되면서 위험회피성향이 높아져서 주식 등 위험자산에 대한 투자가 감소하고 예금 등 안전자산에 대한 선호가 증가하게 됨. 따라서 인구구조의 고령화는 전반적으로 증권시장에서 주가와 금리에 부정적인 영향을 주는 것으로 나타나고 있음.⁴⁾
- 고령화가 진행되면서 생계비 조달 등을 위해 보유 중인 금융자산을 처분하고 투자위험이 큰 주식투자를 축소함에 따라 증권시장은 큰 영향을 받을 것으로 예상됨.
- 특히 글로벌 금융위기 이후에는 금융시장 불안이 증폭됨에 따라 금융자산 보유 규모가 비교적 큰 고령층의 위험회피 경향이 증가하면서 주식투자가 위축된 현상이 지속되는 양태를 보일 것으로 예상됨.

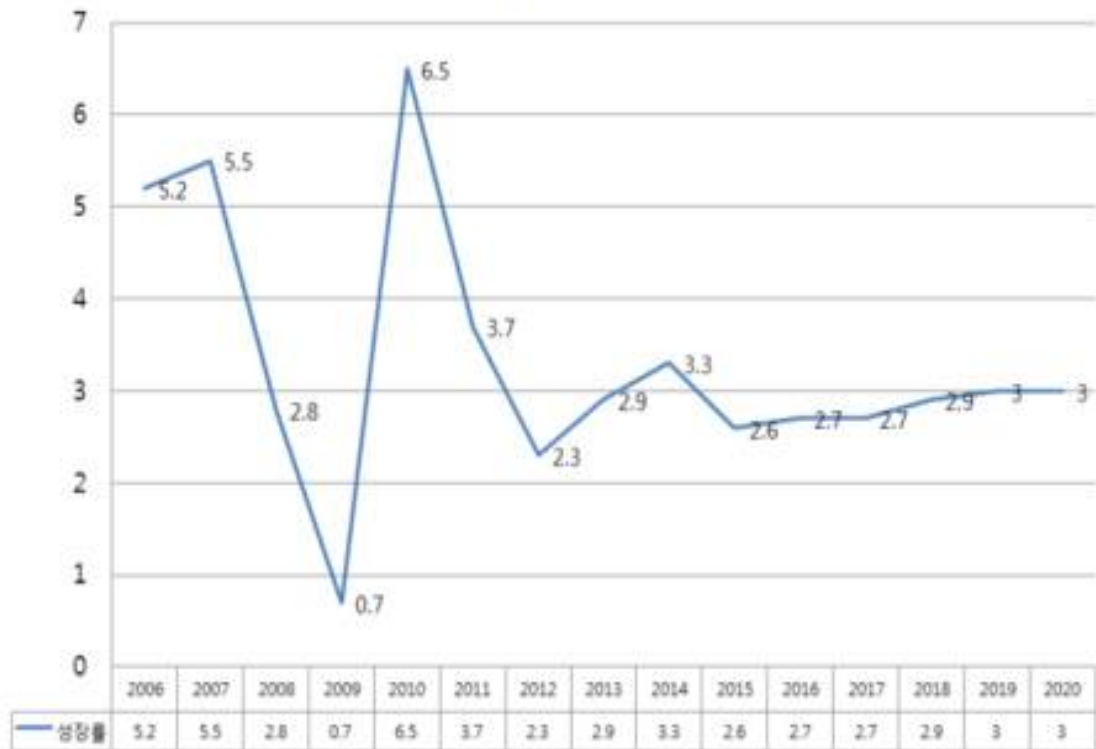
(2) 저성장 · 저금리

- 고령화의 진전에 따른 생산가능인구의 감소는 내수활력을 약화시킬 것으로 보이며, 우리나라의 국내총생산(GDP)은 GDP 성장률은 2001년 ~ 2007년 기간 중 연평균 4.9%에서 글로벌 금융위기 이후인 2011년 ~ 2015년 3.0%로 하락했으며, 2016년 ~ 2020년 기간 중에는 내수와 수출이 모두 낮은 증가율을 보이는 등 2.9%로 전망되어 저성장 국면 진입이 예상됨.⁵⁾

4) 강종만, 인구고령화 및 금리가 증권시장에 미치는 영향에 관한 연구, 한국금융연구원, 2014, 16면

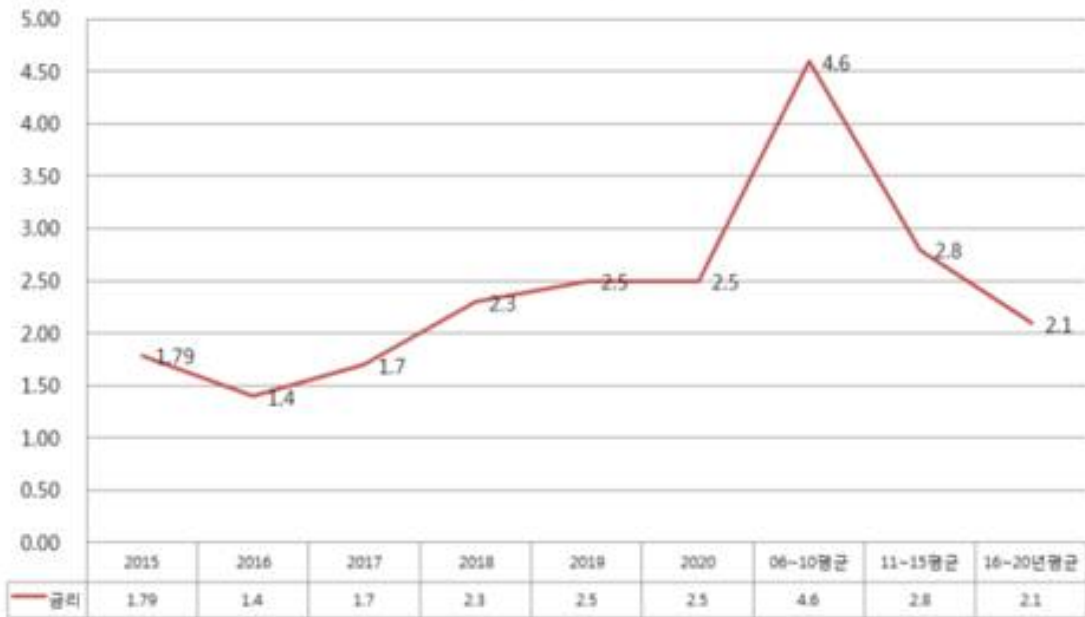
5) 2017년 및 중기 경제전망, 국회예산정책처, 2016

[그림 1] 실질 GDP 성장률 전망



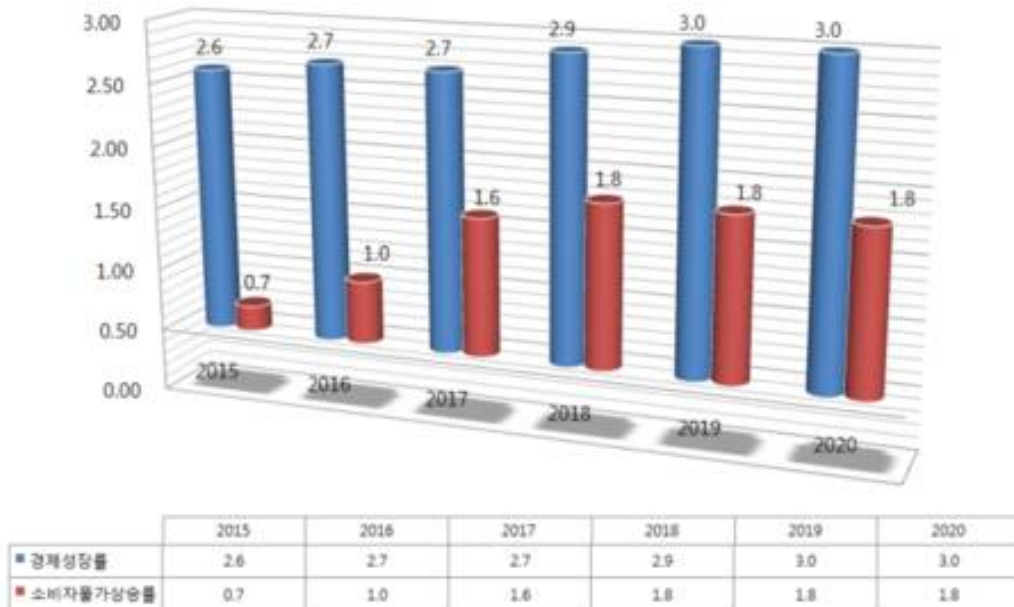
- 국내 경제성장률의 둔화 현상은 저금리 상황을 동반하는데, 국회예산정책처는 2017년 국고채금리(3년 만기)는 국내 물가여건, 미국 금리인상 등을 감안할 때 2016년(연평균 1.4%)보다 높은 연평균 1.7%로 상승할 것으로 예상함.
- 2016년 1.4%, 2017년에 이어 경기회복세가 강화되는 2018 ~ 2020년 중에는 2.3 ~ 2.5%로 2%대 진입 등 2016 ~ 2020년 중 국고채금리(3년 만기)는 연평균 2.1%로 전망함.
- 2018년 경 금리는 2%대로 상승할 것으로 예상되는데 기초경제여건이 개선됨에 따라 수익률곡선의 정상화 과정도 진행될 것이기 때문에 실물경제 측면에서는 경제성장률과 물가상승률이 높아지면서 금리상승압력으로 작용하게 될 것이라고 전망함.

[그림 2] 중기 금리 전망



자료: 한국은행 경제통계시스템, 국회예산정책처

[그림 3] 경제성장률 및 소비자물가상승률 전망



자료: 한국은행 경제통계시스템, 국회예산정책처

- 국내경제의 저성장·저금리 환경은 인구고령화로 인한 가계소비 위축과 더불어 생산가능인구의 감소로 인한 자본과 노동 간의 불균형으로부터 비롯되며, 또한 다른 중요한 원인은 국내 기업들의 기존 사업이 성숙단계(matue stage) 진입함으로써 인한 성장세 둔화와 이를 대체할 신성장동력의 미확보 때문임.⁶⁾
- 이는 국내 기업들의 주가 상승률 둔화와 변동성 축소로 이어지기 때문에 주식거래의 감소 요인으로 작용할 것이며, 결국 인구고령화로 인한 수요 측 변화와 더불어 한국 경제의 저성장은 증권사 위탁매매 수입에 이중적 고충을 가할 것으로 예상됨.

(3) 시사점

- 현재 우리나라는 세계에서 가장 빠른 속도로 인구고령화가 진행되고 있으며, 저성장 및 저금리 국면으로 빠르게 진입하고 있음.
- 인구고령화는 안전자산을 선호하는 고령인구 비중의 증가를 의미함에 따라 상대적으로 위험성이 높은 주식에 대한 투자 비중이 감소될 것으로 예상되며, 이는 결과적으로 이미 수년간 거래대금 감소로 어려움을 겪고 있는 증권사 위탁매매 사업이 장기적인 관점에서는 감소 추세가 고착될 가능성이 높음을 시사 함.
- 저성장·저금리로 인하여 국내 기업들의 주가 상승률 둔화와 변동성 축소로 이어지기 때문에 주식거래의 감소 요인으로 작용할 것이며, 증권사 위탁매매 수입의 감소로 이어질 수 있음.

나. 수익성 하락

(1) 2014년 이전

- 수년간 증권사 운영업수의 감소 및 지속적인 수익성 하락으로 인해 우리나라 증

6) 박용린 외, 국내 증권산업의 환경변화와 대응방안, 자본시장연구원, 2013, 18면

권산업이 위기에 처해 있음. 즉 증권사들은 신뢰도 저하, 과도한 경쟁, 수익성 하락, 대외경쟁력 하락 등 구조적인 문제들로 인하여 경영에 어려움을 겪고 있는데, 향후에도 증권시장의 침체 지속, 인구의 고령화, 국민연금 등 기관투자자의 영향력 증대 등으로 인하여 국내 증권업계의 어려움은 지속될 것으로 전망됨.⁷⁾

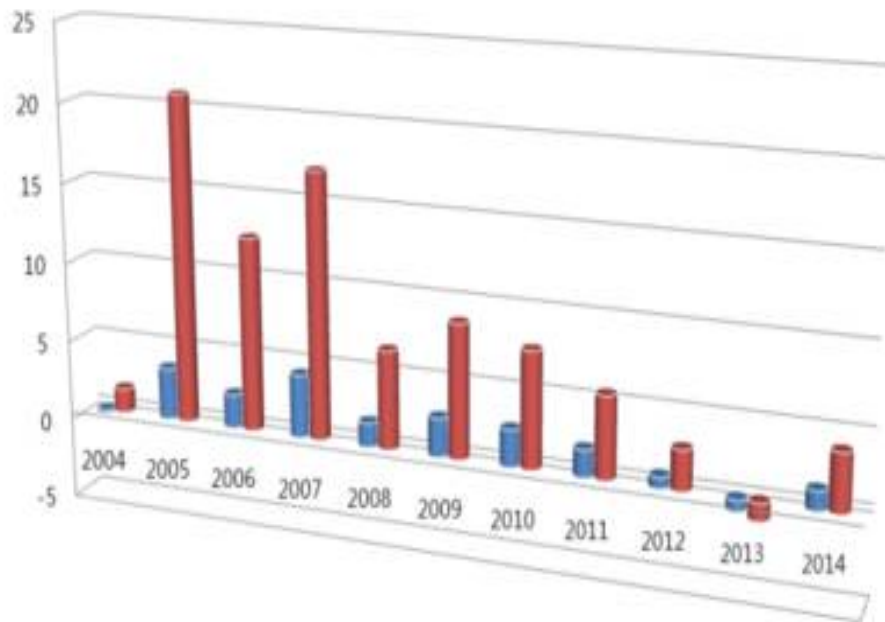
- 글로벌 금융위기 이후에 저금리 및 저성장 기조가 정착됨에 따라 은행, 증권사 등 금융회사들은 저수익성 시대를 맞이하고 있으며, 이러한 3저 시대는 당분간 지속될 것으로 예상됨.
- 향후 베이비붐 세대의 은퇴로 인구고령화가 가속화되면서 금융시장에 큰 영향을 줄 것으로 예상되고 있는데, 인구고령화는 가계저축 감소, 주식 등 위험자산 수요의 감소, 소득 불균등 확대 등을 유발하여 경기회복을 지연시키게 될 가능성이 높음.
- 인구고령화 등으로 인하여 공적연금과 사적연금의 규모가 커지면서 금융시장에서의 영향이 크게 증가하는 추세로 국내 증권시장의 수용능력이 의문시 될 정도로 자본시장에서 국민연금의 영향력이 커질 것으로 예상됨.
- o 그동안 일부 증권사들의 차별화 노력에도 불구하고 전반적으로 우리나라 증권사들은 상품 및 서비스 경쟁보다는 위탁매매나 인수부문을 중심으로 치열한 가격경쟁을 지속해 왔음.⁸⁾
- 이미 위탁매매수수료율은 2000년대 초반 이후 지속적으로 하락하여 더 이상 추가로 하락하기 어려운 수준까지 떨어진 상황이며, 인수수수료의 경우도 기업공개 수요의 감소로 정체를 보이고 있으며, 자산관리 사업도 의미 있는 규모로 성장하지 못하고 있음.

7) 권순원, 금융권 구조조정 진행 현황 및 고용안정을 위한 노사정의 역할, 금융산업 구조조정의 현황과 고용안정방안 공개토론회, 2014. 7

8) 박용린 외, 국내 증권업 경쟁도와 구조변화에 대한 연구, 자본시장연구원, 2016, 3면

- 이렇듯 우리나라 증권업은 위탁매매수수료, 인수수수료 및 자산관리수수료 등 안정적인 수수료수입이 정체 또는 감소하는 상황에서 ELS(Equity Linked Securities) / DLS(Derivative Linked Securities)와 같은 일부 파생결합증권 발행과 이에서 파생되는 채권 보유와 금리 하락기조로 인한 채권 매매이익과 평가이익으로 타 부문의 저수익성을 보전해 왔음.

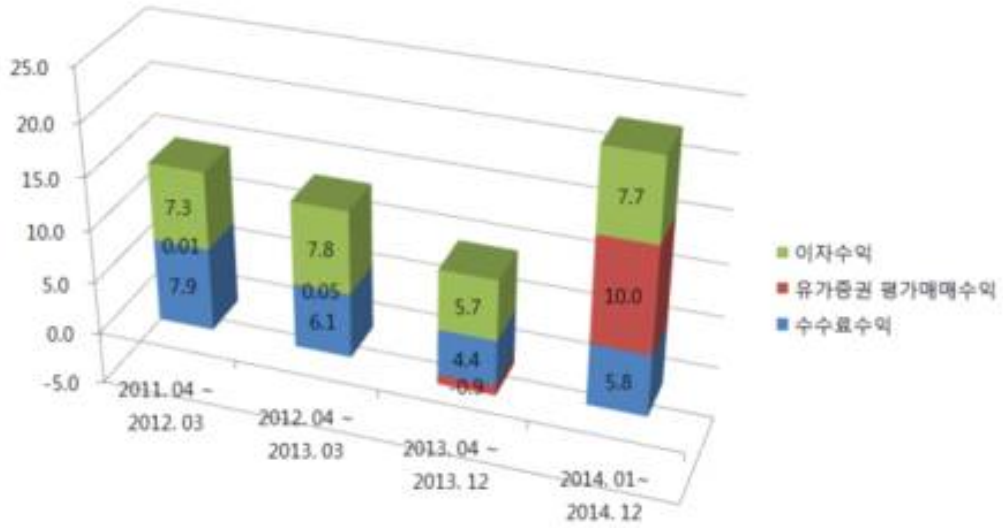
[그림 4] 증권회사 당기순이익 및 자기자본이익률(ROE)



	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
■ 당기순이익	0.30	1.70	2.60	4.40	2.00	2.90	2.80	2.20	1.20	-0.20	1.70
■ 자기자본이익률	2.00	20.90	12.50	17.00	6.60	8.80	7.70	5.60	3.00	-0.60	4.10

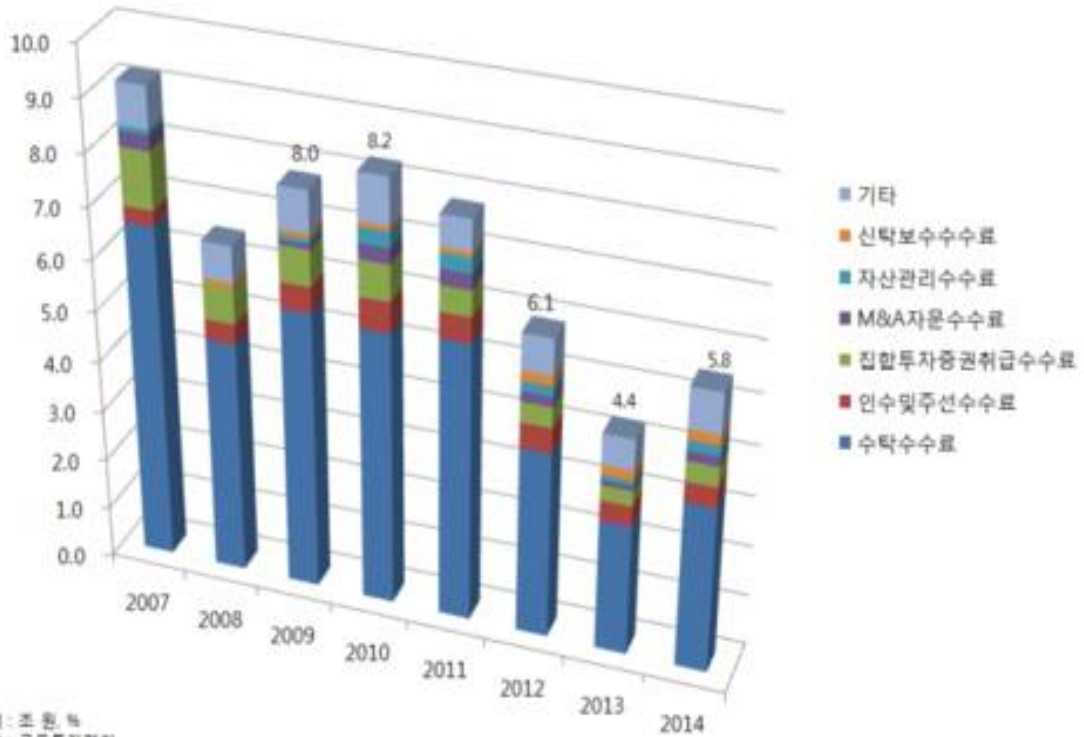
단위: 조 원, %
자료: 금융투자협회

[그림 5] 증권회사 주요 수익구조 현황



단위: 조 원, %
자료: 금융투자협회

[그림 6] 증권회사 주요 수수료 현황



단위: 조 원, %
자료: 금융투자협회

(2) 2014년 이후

- 2014년 3/4분기 증권사의 순영업수익⁹⁾은 자기매매를 제외한 모든 사업부문 및 외환거래손익을 포함한 기타 부문에서 전분기 대비 증가하였으며, 자기자본이익률(ROE) 역시 개선되었음.
 - 글로벌 금융위기 이후 수익성 하락 추세가 지속되고 있으나 3/4분기 순영업수익은 2조 6,641억 원으로 전년동기 대비 26.7%, 전분기대비 40.8% 증가하는 회복세를 보임.
 - 자기자본이익률은 증권사 인력조정에 따른 비용감소요인에 실적개선이 더해 전년동기 대비 1.9%p, 전분기 대비 1.1%p 증가한 1.8%를 기록하였음.
- 2014년 4/4분기 증권사의 순영업이익은 자기매매와 위탁매매 부진으로 인하여 전분기 대비 11.5% 감소, 전년 동기 대비 27.7% 감소한 2조 3,588억 원으로 나타남.
 - 자기자본이익률은 동분기 1.0%로 전분기 대비 0.9%p 감소, 전년 동기 대비 1.75%p 증가하였음.
- 2015년 1/4분기 주요 사업부문의 수익 개선이 지속되면서 증권사 순영업수익과 자기자본이익률은 2011년 이후 최고 수준을 기록하였음.
 - 2015년 1/4분기 증권사 순영업수익은 3조 5,276억 원으로 전분기 대비 49.6% 증가, 전년 동기 대비 35.5% 증가하며 2011년 이후 최고 수준을 기록함.
 - 자기자본이익률은 동분기 2.4%로 전분기 대비 1.4%p, 전년 동기 대비 1.6%p 증가

9) 순영업수익 = 영업수익 - (판매비와 과닐비 제외 영업이익)

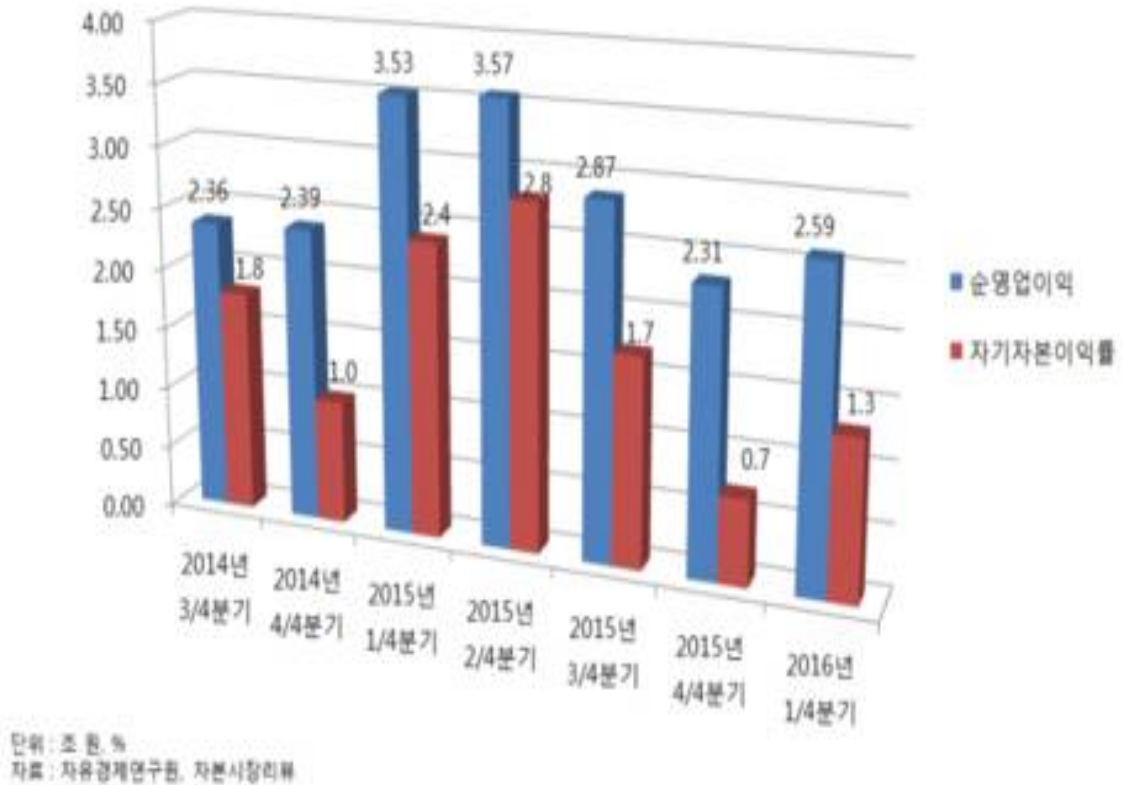
- 2015년 2/4분기 증권사의 순영업수익은 3조 5,697억 원으로 전분기 대비 10.5% 증가, 전년 동기 대비 52.2% 증가하였음.
 - 자기자본이익율은 동분기 2.8%로 전분기 대비 0.5%p, 전년 동기 대비 2.1%p 증가

- 2015년 3/4분기 증권사의 순영업수익은 2조 8,729억 원으로 전년 동기 대비 7.8% 증가하였으나, 2011년 이후 최고 수준이었던 전분기 대비 19.5% 감소하였음.
 - 판관비 개선에도 불구하고 자기자본이익률은 동분기 1.7%로, 전년 동기 대비 0.1%p, 전분기 대비 1.1%p 감소

- 2015년 4/4분기 증권사의 순영업수익은 외한거래손익 등 기타부문의 손실로 인하여 전년 동기 대비 7.9%, 전분기 대비 19.7% 감소한 2조 3,063억 원이었음.
 - 자기자본이익률은 동분기 0.7%로 전분기 대비 1.0%p, 전년 동기 대비 0.3%p 감소

- 2016년 1/4분기 국내 증권사의 순영업이익과 자기자본이익률은 직전 2분기 연속 하락세에서 기타 부문 손실 축소로 전분기 대비 반등하였으나 전년 동기 대비 감소하였음.
 - 순영업이익은 직전 2분기 연속 하락세에서 2016년 1/4분기 반등하여 2조 5,908억 원을 기록, 전분기 대비 12.3% 증가한 반면 전년 동기 대비 19.8% 감소
 - 자기자본이익률은 직전 2분기 연속 하락세에서 동분기 반등하여 1.3% 기록, 전분기 대비 0.6%p 증가한 반면 전년 동기 대비 0.9%p 감소

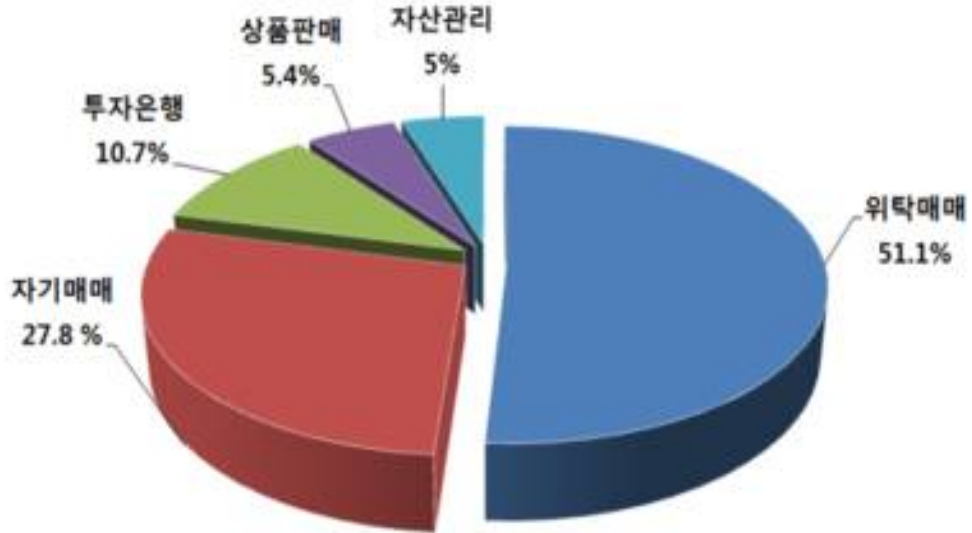
[그림 7] 증권회사 2014년 3/4분기 이후 순영업이익 및 자기자본이익률(ROE, 분기별)



- 증권업 순영업수익의 감소와 자기자본이익률(ROE)로 대변되는 수익성의 지속적인 하락이 진행되고 있으며, 이는 증권업이 태동한 이래 증권사 비즈니스의 근간이 되어 온 위탁매매가 주식시장 거래대금의 지속적 감소와 증권사 간 경쟁심화로 위축되어 있기 때문임.¹⁰⁾

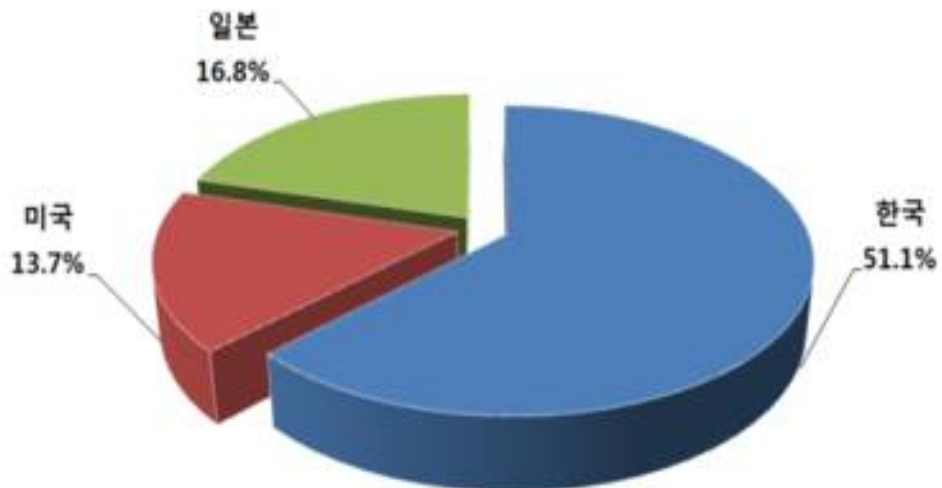
10) 박용린 외, 국내 증권산업의 환경변화와 대응방안, 자본시장연구원, 2013, 3면

[그림 8] 국내 증권사의 수익구조 현황(2014년)



단위: %
 자료: 금융위원회 2016. 8. 2. 보도자료

[그림 9] 국내 증권회사 위탁매매 비중 해외비교(2014년)



단위: %
 자료: 금융위원회 2016. 8. 2. 보도자료

다. 증권사의 구조조정과 재편

(1) 인수합병(M&A)

- 최근 수년간 증권산업 수익성 악화와 성장 둔화에도 불구하고 국내 증권사 간 M&A를 통한 산업구조 변화는 거의 없었음.
 - 최근 6년간 증권산업 평균 자기자본수익률은 4.5%에 불과하며, 순영업수익은 10조원 대에 정체
 - 국내 증권산업은 40여개 국내 증권사와 10여개의 외국계 지점이 경쟁하는 경쟁강도가 높은 산업이나 그간 업권 내 M&A를 통한 경쟁완화는 이루어지지 못했음
- 국내 증권업 M&A는 2000년대 초반 부실 금융기관 구조조정과 정부 정책에 의해 이루어졌으나 이후 금융자본 또는 산업자본에 의한 인수 등 사업 포트폴리오 다각화 목적(즉, 범위의 경제)의 M&A가 주류를 형성하였음.¹¹⁾
 - 국내 증권사 M&A는 1990년대 후반 투신사에서 종합증권회사로 전환 후 대우채손실 등으로 부실화 되면서 2000년부터 한국투자신탁증권, 대한투자신탁증권, 현대투자신탁증권에 공적자금이 투입되었고 그 이후 민간 금융사에 매각되었음.
 - 최근에는 대형 증권사 간 M&A가 발생하며 증권업 M&A의 변화가 나타남.
- 국내 증권회사 M&A는 증권회사 간 M&A보다는 은행 또는 제조업체가 중소형 증권회사를 인수하는 경우가 많았음.
 - 은행은 풍부한 자금력과 금융업에서의 경험을 통해 향후 성장성이 높은 증권업

11) 박용린, 국내 증권사 M&A가 재무성과에 미치는 영향, 자본시장리뷰 2016년 가을호, 자본시장연구원.

에 진출하여 종합금융업을 영위하려는 목적에서, 제조업 기반 대기업들은 유가증권 인수나 M&A 주관사로 참여하여 기업금융 시너지 및 부가가치 창출과 제조업체의 증권사 지급결제 기능을 통한 간접적인 은행업 진출에 목적이 있음.¹²⁾

- 금융위원회는 2013. 12. ‘자본시장의 역동성 제고를 위한 증권회사 인수·합병(M&A) 촉진방안’을 발표함.

- 선진외국에 비해 영세한 규모의 62개 증권회사가 위탁매매업 위주의 유사한 영업구조로 한정된 국내시장에서 영업 중
 - * 위탁매매업무 수익비중 : 대형사 52%, 중소형사 45%
- 이에 따라, 과도한 수수료 경쟁 등으로 증권업계의 수익성이 악화
 - * ROE 추이(%) : (FY'10) 7.7 → (FY'11) 5.6 → (FY'12) 3.0 → (FY'13) 0.4
- 이러한 상황을 방지하고자서는 자본시장의 역동성 제고나 금융투자산업의 경쟁력 제고도 한계에 부딪힐 가능성
- 따라서, 시장 자율적인 M&A 등 증권회사의 구조조정 노력을 촉진할 수 있는 방안을 선제적으로 강구할 필요

- 금융위기 이후 수익성 악화로 인한 비용절감과 구조조정에도 불구하고 일부 증권사의 경우 누적된 적자에 따른 자진폐업, 일부는 장기적 성장 동력 확보를 위한 M&A을 진행함.

- 2009 ~ 2013년 전환·신설사는 4개사, 신설사는 2개사, 청산은 1개사인 반면, 2014년 이후 폐업 및 청산 증권사는 3개사, 인수·합병증권사는 4개사임.

- 2014년 이후 적자누적에 따른 자진폐업 및 M&A가 국내 증권사 수 감소의 주요 요인으로 작용

12) 권세훈 외, 증권회사의 M&A 사례 및 전략, 한국증권연구원, 2008, 103-104면

- 2014년 이후 애플투자증권, BNG, 한맥투자증권은 적자 또는 주문사고로 인하여 폐업 결정
- 장기적 성장동력 확보를 위하여 대만 유안타금융그룹, NH농협증권, 메리츠종금증권, 미래에셋증권, KB금융지주 등이 증권업권 내 M&A 진행

[표 2] 2010. 이후 증권사 인수합병 사례

합병일	합병회사	피합병회사	합병후 회사명	비고
2000. 05	산업은행	대우증권	대우증권	인수, 지분 25%
2000. 12	삼성증권	삼성투자신탁증권	삼성증권	합병
2001. 11	동양증권	동양현대종합금융	동양종합금융증권	합병
2002. 01	리젠트증권	일은증권	브릿지증권	합병
2002. 03	자딘프레임	구 JP 모간	JP모간	인수 자딘플레이이 구 JP모간의 자산부채 일부 인수 후 JP모간으로 상호변경 합병
2002. 08	신한증권	굿모닝증권	굿모닝신한증권	굿모닝 증권 지분 3-% 매입 후 신한증권과 합병하여 신한금융지주회 사의 자회사로 편입
2004. 05	동부증권	갯모어증권	동부증권	합병
2005. 03	동원금융지주	한국투자증권	한국투자금융지주	인수 한국투자증권 지분 100%를 매입하여 자회사로 편입

				합병 2004. 12. 우리금융지주가 LG투자증권 인수 후 기존 계역사인 우리증권을 흡수합병. 존속법인인 우리증권의 상호변경
2005. 03	LG투자증권	우리증권	우리투자증권	
2005. 04	하나은행	대한투자증권	하나대투증권	인수
2005. 06	한국투자증권	동원증권	하나투자증권	합병
2005. 06	골든브릿지 컨소시엄	브릿지증권	골든브릿지증권	인수 지분 78.29%
2005. 07	현대중공업	CJ투자증권	하이투자증권	현대미포조선이 지분 75.08% 인수
2006. 01	동양종합금융증 권	동양오리온투자증 권	동양종합금융증권	합병
2007. 03	유진그룹	서우증권	유진투자증권	지분 24% 인수
2007. 11	국민은행	한누리투자증권	KB투자증권	지분 95.8% 인수
2008. 01	두산캐피탈	비엔지증권	비엔지증권	지분 78.86% 인수
2008. 02	솔로몬저축은행	KGI증권	솔로몬투자증권	인수
2008. 03	현대자동차그룹	신흥증권	HMC투자증권	인수
2008. 07	현대중공업그룹	CJ투자증권	하이투자증권	인수
2008. 09	C&A KBIC PEF	이트레이드증권	이트레이드증권	인수
2008. 11	하나대투증권(주)	하나B증권(주)	하나대투증권(주)	합병
2010. 03	메리츠증권	메리츠종합금융	메리츠종합금융 증권	합병
2010. 06	한화증권(주)	푸르덴셜투자증권	한화투자증권	인수

2012. 09	한화증권(주)	한화투자증권 (주)	한화투자증권	합병
2014. 04	NH농협금융지 주	우리투자증권	우리투자증권	인수
2014. 06	유안타증권	동양증권	유안타증권	인수
2014. 12	우리투자증권	NH농협증권	우리투자증권	합병
2015. 05	메리츠종합금융 증권	아이엠 투자증권	메리츠종합금융	합병
2016. 04	미래에셋증권	KDB대우증권	미래에셋대우증 권	지분 43% 인수
2016. 05	KB금융지주	현대증권	현대증권	지분 22.56% 인수

자료 : 금융위원회 보도자료, 언론기사

- 금융위원회는 2016. 8. 2. 초대형 투자은행 육성을 위한 종합금융투자사업자 제도 개선방안을 발표하였음.
- 2013년 자기자본 3조원 등 일정요건을 갖춘 증권사에게 기업 신용공여 업무 등을 허용하는 종합금융투자사업자¹³⁾ 제도를 도입하였으나, 3년여가 지난 현재까지 증권 산업은 여전히 ‘중개업’ 영역에서 크게 벗어나지 못하고 있는 등 여러 측면에서 경쟁력이 부족한 것이 현실이며, 증권사의 추가적 기업금융 관련 업무 허용과 대형화 유도 필요성이 금번 개선안의 배경
- 새로운 종합금융투자사업자 기준은 자기자본 규모에 따라 3단계(3조원, 4조원, 8조원)로 구분하여 기업금융 기능 강화를 위한 신규업무와 자본조달수단을 허용하는 등 차별화 된 업무 부여와 새로운 건전성 규제 체계 도입
- 2016년 하반기 중 법령 개정과 세부 방안을 확정하여 2017년 본격 시행 예정

13) 종합금융투자사업자는 각년도 자기자본 3조원 이상 증권사로 2016년 3월말 기준 NH투자증권, 미래에셋대우증권, 미래에셋증권, 현대증권, 한구투자증권 6개사 포함

[표 3] 자기자본 규모에 따른 허용업무 및 지원책

	자기자본		
	3조원 이상 ~ 4조원 미만	4조원 이상 ~ 8조원 미만	8조원 이상
허용업무 및 지원책	□프라임브로커 업무 □기업신용공여(일반 신용공여와 합산 자기자본 100% 한도) □다자간 비상장주식매매·중개 업무 □정책금융기관, 국부펀드 협력 강화 □성장사다리 펀드 해외 M&A 지원		
		□발행어음 (자기자본 200% 한 도) □레버리지 규제 적용제 외 □기업환전 등 일반 외 국환 업무	
			□부동산담보신탁 □종합금융투자계좌 (IMA)

자료 : 금융위원회, 2016. 8. 2. 보도자료

- 자기자본 수준별로 업무와 인센티브를 차등화 함으로써 대형사의 경우 확충된 자본금과 네트워크를 바탕으로 다양한 업무 수행과 IB부문에서 전반적인 경쟁력 향상이 기대되며, 반면 중소형사의 경우 경쟁력 확보를 위하여 특화서비스로의 사업모델 전환 또는 대형사로 진입하기 위한 중소형사 간 M&A 진행 가능성 증가

(2) 인적 구조조정 지속

- 증권업에서 구조조정을 단행한 대표적인 시기는 2002~2005년까지 3년간이며, 당시의 판매관리비 비율(판매관리비 ÷ 운영수익)이 80%를 웃돌았음. 판매관리비를 줄이기 위해서 증권사들은 인원 감축 전략을 선택하여 3년 동안 증권사 인원수는 19.8% 감소하였음.¹⁴⁾

14) 이후 주식시장이 상승하고 주식거래 대금이 증가하면서 감원된 만큼의 인력들이 다시 충원되었고,

- 2012년 이후 증권업의 판매관리비 비율이 다시 80%를 웃돌기 시작하였고, 이에 따라 다시 구조조정이 진행되어 213년 6월 증권업의 인력은 2012년 말 대비 5.4% 감소하여 2013년 말에는 2012년 말 대비 10% 이상의 인원이 감소하였음.
- 2014년 증권업에서는 2,450명의 직원들이 대규모 희망퇴직 등으로 회사를 떠나는 구조조정이 단행되었음. 2011년에 44,055명까지 늘어났던 증권사의 직원 수가 2013년까지 2년만에 40,245명으로 점진적인 구조조정을 통해서 약 3,810명가량이 줄어들었고, 2013년과 2014년 사이에 구조조정으로 다시 3,684명이 1년 사이에 감소하였음.¹⁵⁾
- 2015년도에도 은행, 보험, 증권업종 등 금융업에서 저성장, 저금리가 지속되는데다 펀테크 확산 등으로 수익성이 악화되고 점포 통폐합이 진행되면서 구조조정이 지속되었음.
- 2015년에는 금융산업의 구조조정은 주로 은행업을 중심으로 진행되어 왔는데, 임금피크제 대상이 된 중고령자들이 희망퇴직, 명예퇴직으로 퇴직한 경우가 대부분이고, 일부에서는 30대 은행원들이나 증권회사 직원들도 희망퇴직이나 명예퇴직의 대상이 된 경우도 늘고 있음.

[표 4] 증권사의 2013. 하반기 - 2015. 구조조정

증권사	2013. 하반기 ~ 2014.	2015
삼성증권	3년 이상 희망퇴직 300명	
한화투자증권	희망퇴직 345명	
동양증권	희망퇴직 650명	
현대증권	희망퇴직 307명	
대신증권	희망퇴직 302명	

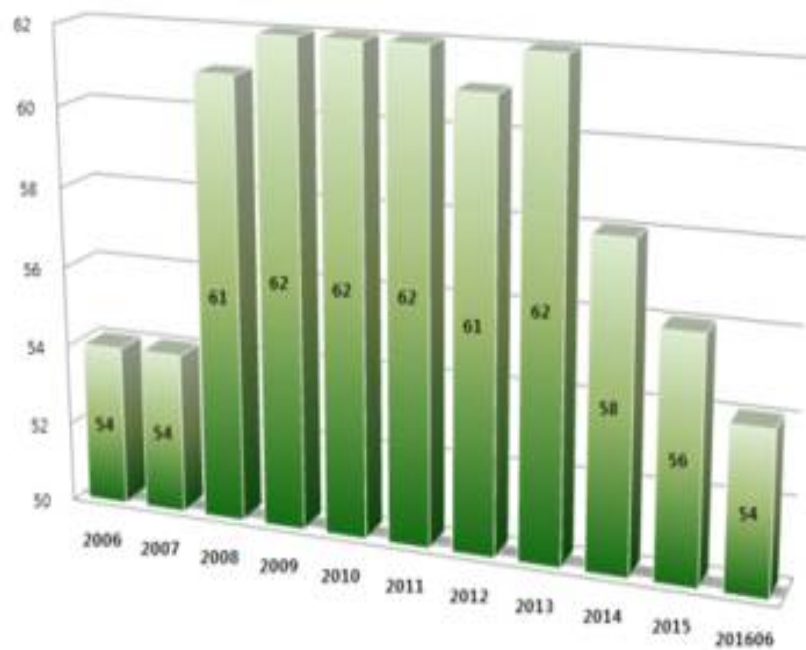
심지어 2008년 리먼브러더스 사태와 2010년 유럽 재정 위기 기간에도 증권업계의 인력은 계속 충원되었음.

15) 배규식, 2015년 노사관계 평가와 2016년 노사관계 전망, 월간 노동리뷰, 2016년 1월호, 한국노동연구원

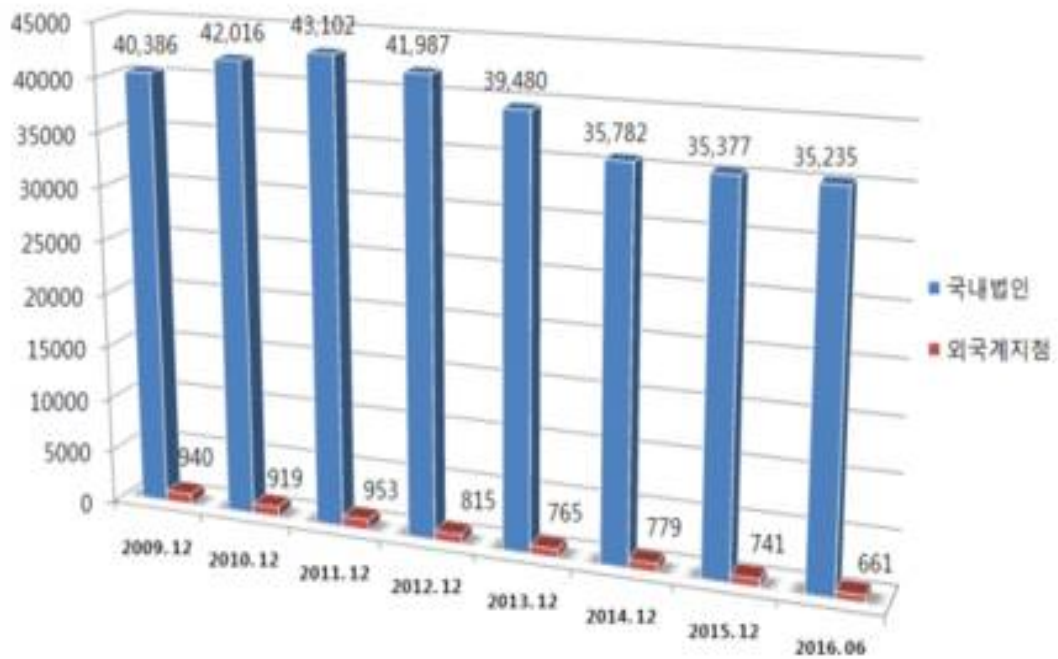
NH농협증권	희망퇴직 196명 (23%)	
하나금융투자	희망퇴직 149명	7년 이상 진행 중
하이투자증권	희망퇴직 162명	
KDB대우증권	10년 이상 희망퇴직 100여명	10년 이상 희망퇴직 100여 명
IBK투자증권	희망퇴직 10~20명	모든 직원대상 12월말 진행 중

자료 : 배규식 (2016), 재인용

[그림 10] 증권사 수

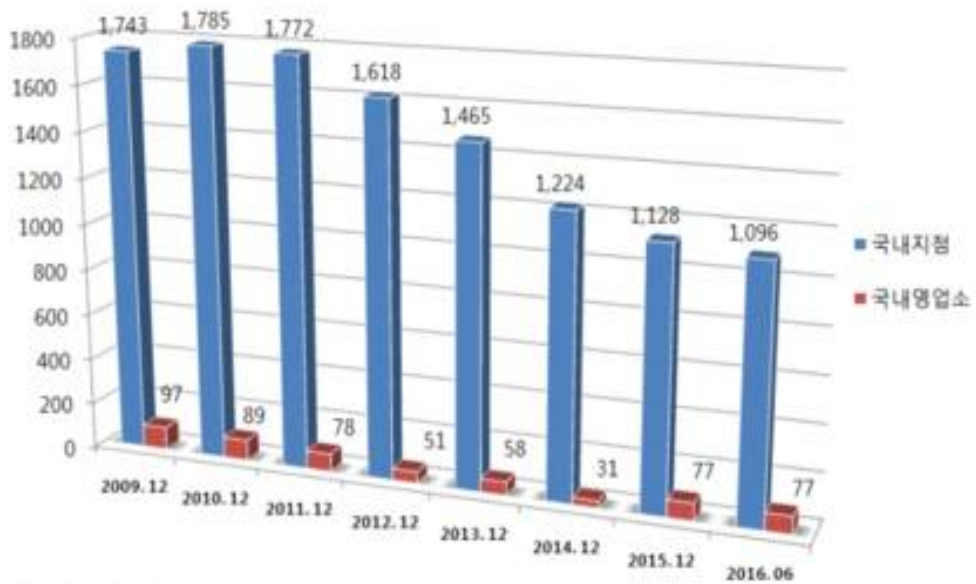


[그림 11] 증권회사 임직원 수



자료: 금융감독원, 금융통계정보시스템

[그림 12] 증권회사(국내법인) 국내지점·영업소 수



자료: 금융감독원, 금융통계정보시스템

라. 성과연봉제 도입을 둘러싼 노사 간 갈등 고조

(1) 정부의 4대 부문 개혁 추진

- 정부는 2015년 초부터 4대 개혁(금융, 노동, 공공, 교육부문)을 통해 내부적인 비효율을 개선하여 투자유인을 확대하고 잠재적인 성장기반을 튼튼하게 한다는 취지에서 4대 부문 개혁을 강력하게 추진해 왔음.
- 정부가 2014년 공공부문에서 ‘공공기관의 정상화 추진’을 위한 내용으로서 ‘방만경영’의 개혁을 추진한 데 뒤이어 2015년에는 제2차 공공부문의 개혁을 추진하면서, 중점과제로 ‘핵심업무 중심의 기능재편’과 ‘성과 중심의 운영체계 정착’ 등을 계획함.
- 정부는 2015년 1월 19일, 2015년에 성과연봉제 확대, 임금피크제, 기관장 성과급제 도입, 업무저성과자 퇴출 등을 추진하겠다는 계획을 발표하였는데, 2015년에 실제로 공공부문에서 강력하게 추진된 것은 2016년 정년연장의 도입과 연계된 임금피크제의 도입이었음.¹⁶⁾

(2) 성과연봉제 대폭 확대

- 기획재정부는 2016. 1. 28. 성과연봉제를 적용대상을 기존 간부직(7%)에서 비간부직(70%)까지 확대하는 성과연봉제 권고안을 확정·발표함.

16) 정부는 2015. 12. 3.에 313개 전 공공기관 모두 임금피크제를 도입하였다고 발표하였다. 또한 한국경영자총협회는 2015. 12. 8. ‘임금피크제 도입 현황 및 특징조사’를 실시한 결과, 공공기관을 제외한 상위 200대 기업(응답기업 179개사) 중 임금피크제 도입을 완료한 기업이 51.4%로 조사되었으며, 23.5%는 임금피크제 도입을 위한 협상이 진행 중에 있다고 발표하였음.

[표 5] 정부의 성과연봉제 주요 개선 방안

		현행	개선
대상		□ 간부직(2급 이상, 7%)	□ 4급 이상(70%)
기본연봉 차등		□ 2%(±1%)	□ 1~3급: 평균 3%(±1.5%) * 예: 1급 4%, 2급 3%, 3급 2% □ 4급: 미적용
성과연봉	비중	□ 20(준정부)~30%(공기업)	□ 1~3급: 20(준정부)~30%(공기업) □ 4급: 15(준정부)~20%(공기업)
	차등	□ 2배	□ 1~4급: 2배

자료 : 기획재정부, 보도자료(2016. 1. 28)

- 은행연합회는 2016. 7. 21. ‘민간 은행 성과연봉제 도입 가이드라인’을 마련하여 금융공공기관보다 강화된 가이드라인을 마련

[표 6] 은행연합회 성과연봉제 가이드라인

보상구조	호봉제 폐지	□ 호봉제 폐지를 위한페이밴드 도입 □ 최하위 직급 연봉제 도입 추진 □ 임금 자동 상승 억제 대안 필수 도입
	전체연봉 격차 확대	□ 관리자(부부점장 이상) 평균 3%p(평균 ± 1.5%p) 이상 차등
기본급	기본급 인상률 차등 운영	□ 일반직원(책임자급 이하)은 최소 1%p(평균 ± 0.5%p) 이상 차등
성과급	총연봉에서 성과급 비중 확대	□ 관리자(부부점장 이상) 30% 이상 □ 일반직원(책임자급 이하) 20% 이상
		최고-최저 평가 등급자 간 성과급 차등폭 최소 2배 이상
직무급		부점장 이상 직무급제 성격의 보상항목을 반드시 운영
		부점장 이상 동일직급 내 3개 이상 직무 차등 설정

- 정부가 주도하는 공공부문 개혁이 1년차 방만경영 해소, 2년차 임금피크제 적용을 거쳐서 2016년에는 3년차에 접어들면서 공공부문 개혁의 초점이 성과연봉제의 하위 직급으로의 확대, 업무 저성과자 퇴출제도의 도입이 될 것으로 예상됨.

- 하지만, 임금피크제 도입 사례나 은행연합회의 ‘민간 은행 성과연봉제 도입 가이드라인’ 발표 등으로 보건대, 공공부문뿐만 아니라 은행·증권·보험 등 금융업계까지 성과연봉제·저성과자 퇴출제 등이 확대될 수 있음.

2. 대내적 환경

가. 경영 위기와 구조조정

- 현대증권 주식회사는 수익성 악화가 지속되면서 2012년 이래 2년 연속 적자가 발생
- 2013년은 대폭의 적자(영업손실 560억 원)가 발생하였으며, Retail 사업부문에서는 2012년 870억 원, 2013년 587억 원의 영업손실이 발생

[표 기] 요약손익계산서

구분	2011	2012	2013	2014	2015
영업수익	1,414,379	1,496,224	1,689,436	2,362,714	3,992,991
영업비용	1,234,993	1,500,499	1,745,510	2,340,364	3,729,823
영업이익	179,386	-4,275	-56,074	22,349	263,168
영업외수익	12,619	9,303	19,654	43,980	54,874
영업외비용	1,036	33,995	25,184	31,591	23,301
법인세비용차감전순이익	190,969	-28,967	-61,605	34,739	294,741
당기순이익	146,855	-19,715	-43,815	17,613	220,492

단위 : 백만 원

자료 : 금융감독원, 금융통계정보시스템

- 특히, 2013년도 자기자본이익율(ROE)는 1.45%로 경쟁사 중 가장 낮은 수준을 기록하였음.

[그림 13] 자기자본이익률



자료: 금융감독원, 각 보도자료

- 2014. 6. 11. ‘위기 극복을 위한 비상경영 담화문’을 시작으로 하여 비용절감, 희망퇴직, 정리해고 등을 예고하였으며, 노사합의로 정리해고는 철회하였으나 2014. 8.에 383명이 희망퇴직¹⁷⁾을 하였음.

[표 8] 희망퇴직 전후 직원 변동 사항

구분	희망퇴직 실시 전	희망퇴직 실시 후 (9월말 기준)	비고
총인원	2,518	2,255	
정규직	2,364	1,979	희망퇴직 383명 의원해직 2명 신규채용 2명
계약직 등	154	276	전문영업직 전환 120명

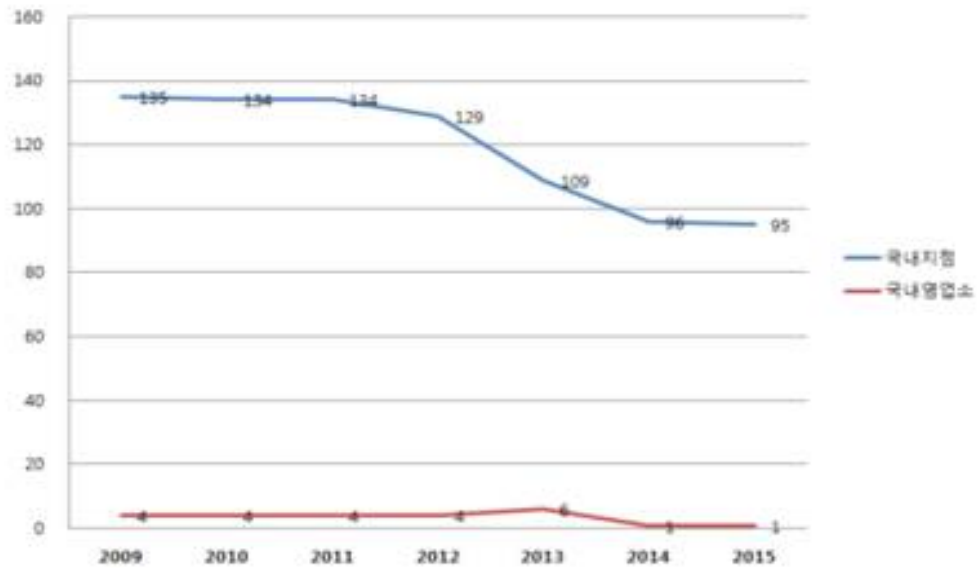
17) 회사에서 실시한 구조조정 대책방안이 ‘희망퇴직’이었으나 사실상 비자발적인 퇴직 강요의 방식으로 진행되었고, 이에 노조는 천막농성을 진행하면서 저지투쟁에 나섰고 위원장의 단식농성이 진행되는 가운데 회사가 정리해고를 철회하고 희망퇴직 인원해당 인원으로 일단락되었음.

[그림 14] 현대증권 임직원 현황



출처: 금융감독원, 금융통계정보시스템

[그림 15] 현대증권 국내지점·영업소 현황

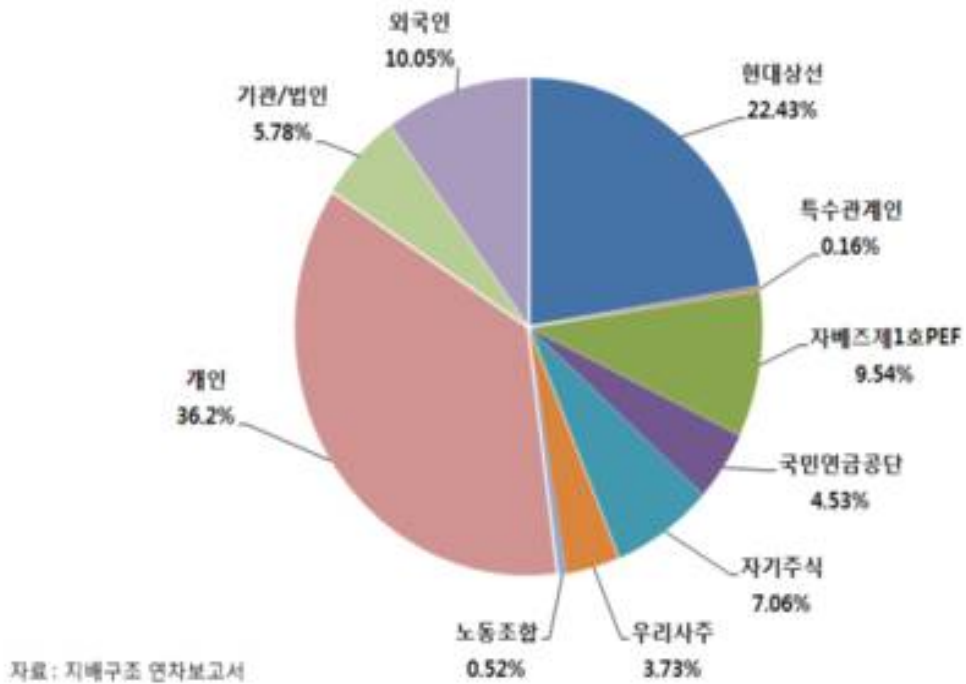


출처: 금융감독원, 금융통계정보시스템

나. KB금융지주의 자회사 편입

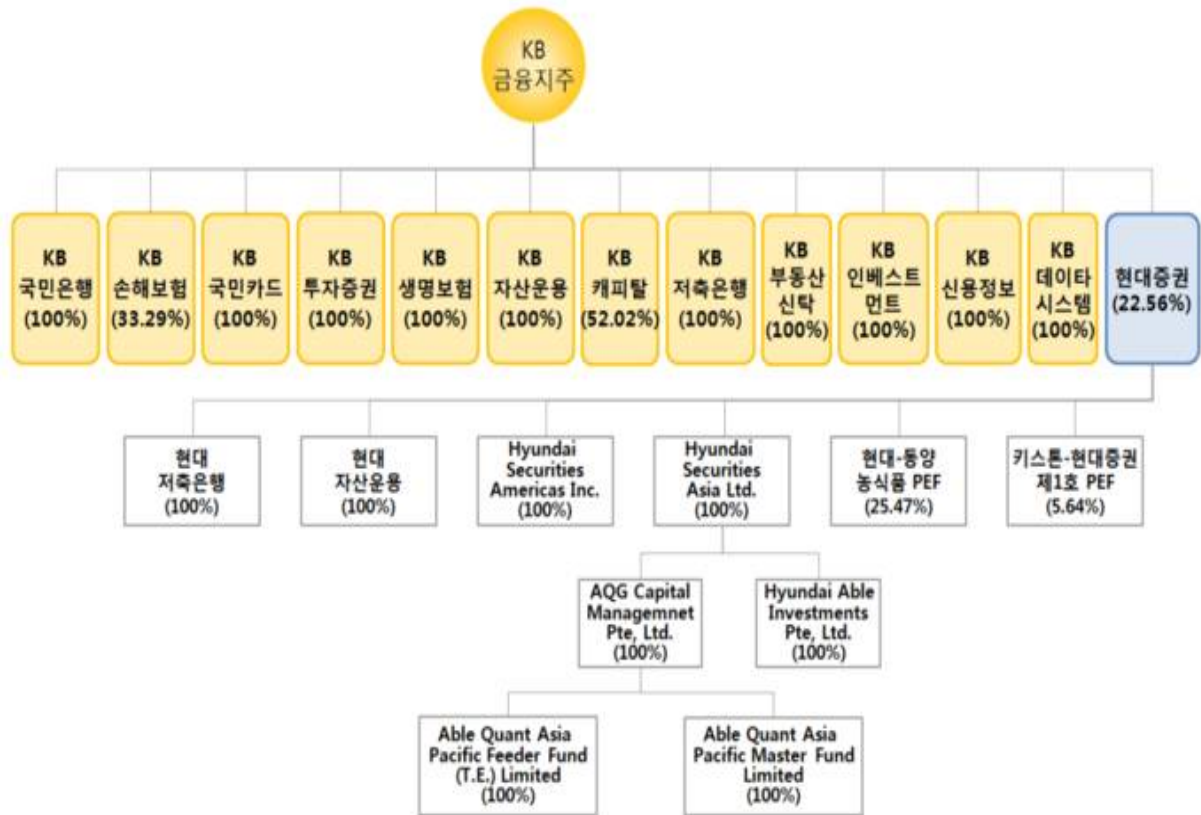
- 1962. 6. 1. 국일증권 주식회사로 설립되어 1986. 6. 5. 현재 상호로 변경한 현대증권의 최대주주는 22.43%의 지분을 보유한 현대상선(주)이었음(2015. 12. 31. 현재).

[그림 16] 현대증권 주주현황(2015. 12. 31. 현재)



- 2016. 4. KB금융지주는 현대상선 등이 보유한 현대증권 지분 22.56%를 인수하였고, 금융위원회는 2016. 5. 25. KB금융지주의 현대증권(주) 및 현대저축은행(주) 자회사 등 편입을 승인하였음.

[그림 17] KB금융지주의 현대증권(주) 등 편입 후 그룹 구조



다. 노사관계

- 금융위원회의 2016. 5. 25. KB금융지주의 현대증권(주) 자회사 편입 승인 이후에 노사 간의 관계는 현대증권의 상장폐지, 근로조건 후퇴 등으로 인하여 갈등이 고조되고 있음.
- 2016. 07. 25. KB 투자증권 지점영업 공모(위로금 500만 원 및 전년도 인센티브 지급 조건)
- 2016. 07. 26.에 3. 31. 한국금융지주로의 매각을 반대하고 KB금융지주로 매각 이 후에 조합원들의 고용안정보장을 위해 설치했던 컨테이너 강제 철거함.

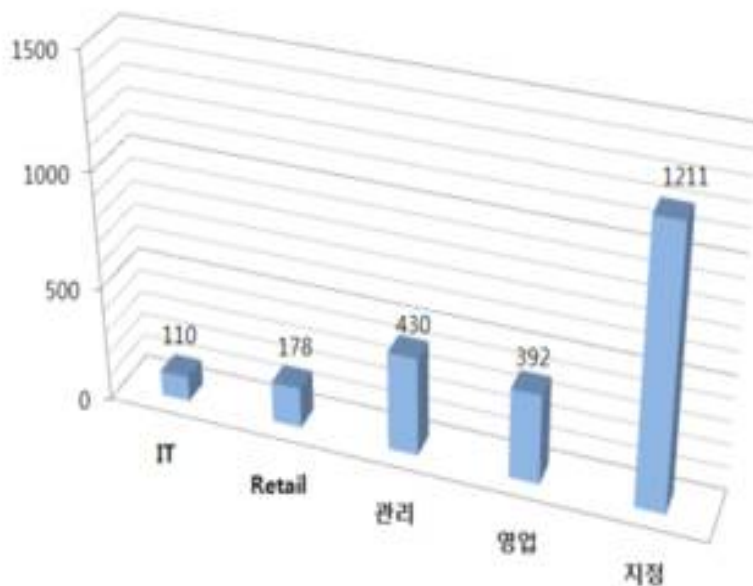
- 2016. 08. 03. 현대증권 이사회는 현대증권을 KB금융지주와의 주식교환을 통하여 상장폐지 추진하였고, 이에 노동조합은 매주 화/목 출근선전전, 점심선전전을 진행하며 일상적 투쟁을 배치함.
- 2016. 08. 16. 대표이사에게 약 700%의 인센티브, 성과급 지급(약 23억 원).
- 2016. 08. 31. 회사는 조직통합관련 교섭안 제시.
 - 임금 6% 삭감
 - 임금피크제 도입
 - 성과연봉제의 도입
- 노동조합은 2016. 09. 20. 생존권 사를 위한 전 조합원 총력 결의대회를 개최하였고 조합원 약 1,200명 참가함.
- 노동조합은 2016. 10. 20.부터 전국 순회 결의대회 기획, 진행하였음.
- 노동조합은 현재 KB투자증권과의 통합에 따른 조직 사업을 진행하고 있으며 자본 간에 통합과정에서의 유기적 결합이 이루어지고 있지 않으며 소속 노동자들의 노동조건 격차 문제 등 매각이후 불안정한 노사관계가 지속될 것으로 전망됨.

3. 현대증권 조합원 노동환경 실태

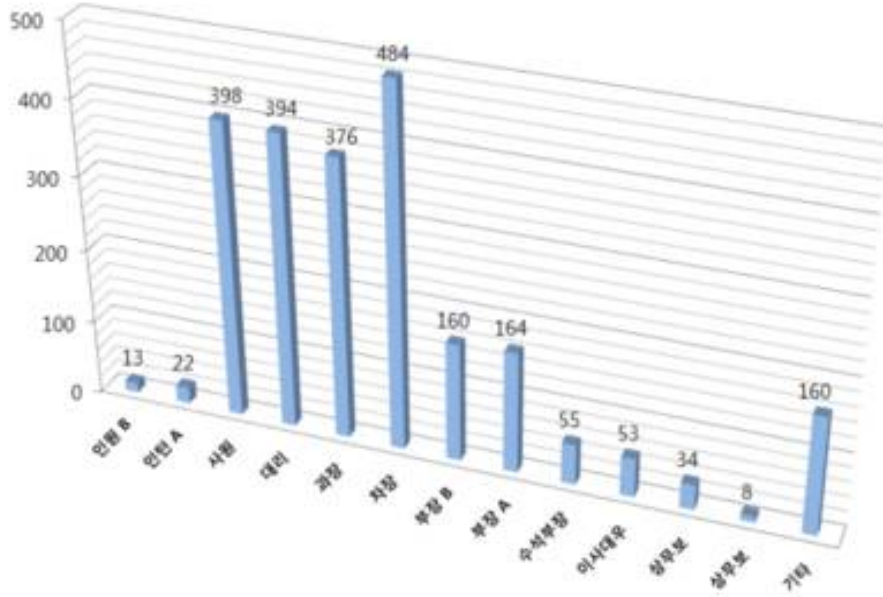
가. 인원현황

- 현대증권은 2014. 9. 희망퇴직 이후에 직원 수는 2013년 2,375명에서 2014년 1,953명으로 전년 대비 17.6% 감소를 하였으며, 2015년에는 1,842명으로 감소추세를 이어가고 있음.
- 이에 반하여 계약직 사원은 2009년 177명에서 2010년 213명, 2011년 195명, 2012년 199명, 2013년 205명, 2014년 323명, 2015년 441명으로 계속 증가추세를 보이고 있음.
- 2016. 5. 현재 전체 임직원 수는 2,321명이며 그 구성은 아래와 같음.

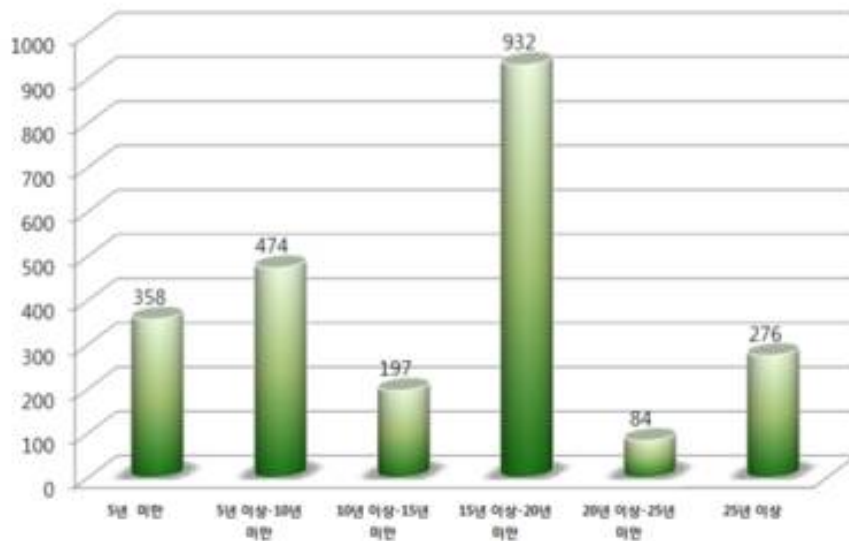
[그림 18] 부문별 인원현황



[그림 19] 직위별 인원현황



[그림 20] 근속별 인원현황



[그림 21] 연령별 인원현황



나. 임금수준 실태

- 조합원의 임금은 매년 노사 간 임금교섭 결과 체결된 ‘보수에 관한 협약’에 의하여 결정되며(단체협약 제64조), 그 이외에는 급여규정에 따름.

[표 9] 2015년도 임금구성 항목

구분	내용	비고
기본급	직급 및 호봉에 따라 월 본봉 지급	
수당	생활근거지변경수당 교통비 중식비 가산수당 연차보상금 업무수당 아동보육수당	21시 이후까지 근무한 자는 20,000원, 23시 이후까지 근무한 자는 30,000원의 특근비 지급 -연차보상금 = 통상임금 × 미사용 휴가일수 × 100분의 8
상여	차등성과상여 특별상여	-설·추석 귀성여비 지급 (대리 이상 60만 원, 사원 이하 50만원)
퇴직금 ¹⁸⁾	단수제	-정규직은 승진보상형 DC제 -계약직은 단순 DC제

18) 노조는 회사와 2012. 7. 23. 기존의 퇴직금 누진제 철회와 그에 따른 위로금을 지급받고 조속한 시일 내에 퇴직연금제도 도입을 합의하였고, 2015. 12. 17.자로 ‘승진보상형 확정기여형(DC)’ 도입을 합의하였음.

- 보수에 관한 협약은 직급 및 호봉에 따라 고정적으로 지급되는 본봉, 지급에 따라 차등지급하는 교통비 및 중식비, 전지급에 동일하게 지급되는 생활근거리변경수당과 함께 성과에 따라 차등지급되는 차등성과상여를 규정하고 있음.

[표 10] 본봉

부장 ~ 5급

구분	부장 A	부장 B	차장	과장	대리	4급	5급
본봉	4,268,800	4,027,600	3,703,700	3,345,700	2,785,100	2,067,800	1,490,500

5급을

구분	1년차	16년차	비고
본봉	122,100	1,447,100	매년 15,000씩 인상

[표 11] 교통비

1급 (부서장)	660,000	3	급	290,000
1 급 을	590,000	4	급	170,000
2 급 갑	440,000	5	급	100,000
2 급 을	400,000	6	급	80,000

[표 12] 중식비

1 급	500,000	3	급	310,000
1 급 을	500,000	4	급	310,000
2 급 갑	430,000	5	급	220,000
2 급 을	410,000	6	급	450,000
3 급	330,000			

[표13] 생활근거지변경수당

전 직 급	400,000
*원거리출퇴근수당	
전 직 급	300,000

[표 14] 업무수당

구분	지급액	비고
부서장	-	대표이사가 정하는 운영경비 배정기준에 따른다
지점장	-	
고객서비스팀장	200,000	대리이상 지급제외

[표 15] 차등성과상여

구분	S	A	B	C	D	
분포	최대 20명	최대 30명	나머지	최대 30명	최대 20명	
지점영업 (1그룹)	최대 15명	최대 20명	-	최대 20명	최대 15명	
본사영업 본·지점관 리 (2그룹)	최대 5명	최대 10명	-	최대 10명	최대 5명	
연단위 성과 상여 변동	1회	1,000% (+200%)	900% (+100%)	800% (현행유지)	700% (-100%)	600% (-100%)
	2회 연속	1,200% (+400%)				400% (-400%)
	3회 연속	1,400% (+600%)				200% (-600%)
	4회 연속	1,600% (+800%)				0% (-800%)

○ 2015년 보수에 관한 협약에 따른 각 지급에 따른 임금총액은 아래와 같음.

[표 16] 2015년 보수협약에 따른 임금테이블

직급 구분	호봉	본봉	성과상여	중식	자가운전	월급여계	연봉
1급		4,268,800	2,845,866	500,000	660,000	8,274,666	99,295,992
1급을		4,027,600	2,685,066	500,000	590,000	7,802,666	93,631,992
2급갑		3,703,700	2,469,133	430,000	440,000	7,042,833	84,513,996
2급을		3,345,500	2,230,333	410,000	400,000	6,385,833	76,629,996
3급		2,785,100	1,856,733	330,000	290,000	5,261,833	63,141,996
4급		2,067,800	1,378,533	310,000	170,000	3,926,333	47,115,996
5급		1,490,500	993,666	310,000	100,000	2,894,166	34,729,992
5급을	16	1,447,100	964,733	220,000	80,000	2,711,833	32,541,996
	15	1,432,100	954,733	220,000	80,000	2,686,833	32,241,996
	14	1,417,100	944,733	220,000	80,000	2,661,833	31,941,996
	13	1,402,100	934,733	220,000	80,000	2,636,833	31,641,996
	12	1,387,100	924,733	220,000	80,000	2,611,833	31,341,996
	11	1,372,100	914,733	220,000	80,000	2,586,833	31,041,996
	10	1,357,100	904,733	220,000	80,000	2,561,833	30,741,996
	9	1,342,100	894,733	220,000	80,000	2,536,833	30,441,996
	8	1,327,100	884,733	220,000	80,000	2,511,833	30,141,996
	7	1,312,100	874,733	220,000	80,000	2,486,833	29,841,996
	6	1,297,100	864,733	220,000	80,000	2,461,833	29,541,996
	5	1,282,100	854,733	220,000	80,000	2,436,833	29,241,996
	4	1,267,100	844,733	220,000	80,000	2,411,833	28,941,996
	3	1,252,100	834,733	220,000	80,000	2,386,833	28,641,996
	2	1,237,100	824,733	220,000	80,000	2,361,833	28,341,996
	1	1,222,100	814,733	220,000	80,000	2,336,833	28,041,996

[표 17] 최근 5년간 연간평균급여

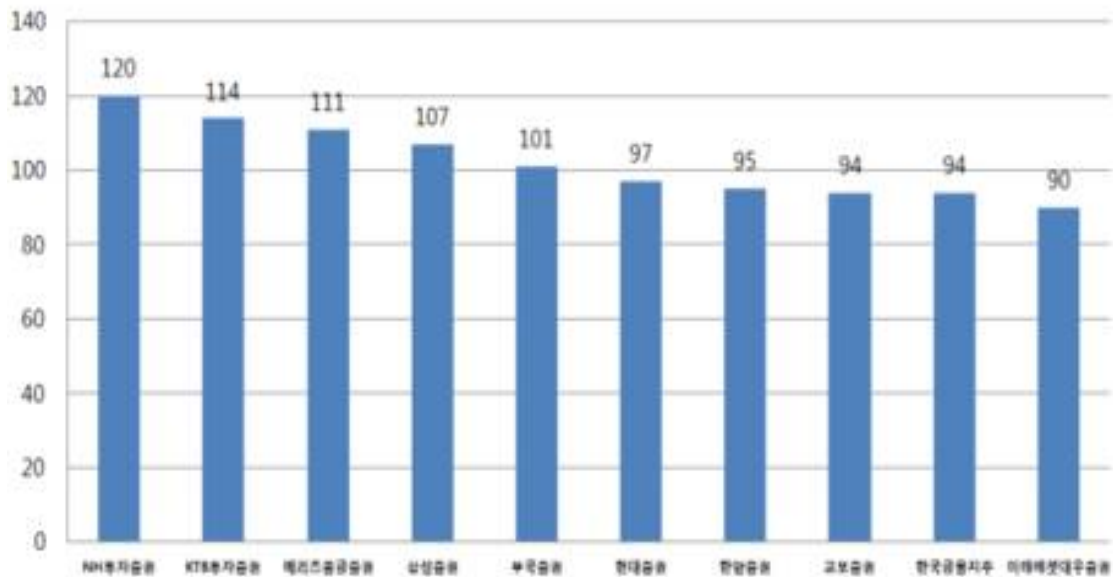
2011	2012	2013	2014	2015
70	67	86	74	97

단위 : 백만 원

자료 : 전자공시시스템, 사업보고서

- 2015년 주식시장은 코스닥 일부 종목 급등에 힘입어 비교적 호조를 나타냈음. 전반적인 경기 침체 속에서 정부와 한국은행이 경기 진작을 위해 공급한 자금의 일부가 주식시장에 흘러 들어간 효과를 보아, 증권사들의 실적이 다소 좋아지면서 최근 몇 년간 가장 많은 성과급이 지급되어 연간평균급여가 상승하였음.¹⁹⁾

[그림 22] 2015년 증권사 연간평균급여 순위



단위 : 백만 원
 자료 : 전자공시시스템, 언론기사

19) 인터넷뉴스 조선닷컴, 2016. 4. 28.

- 한국노동연구원은 2016. 8. 31.에 고용노동부의 연구용역을 받아 실시 중인 ‘직종 및 직급별 임금정보 분석’ 20) 결과를 발표하였는데, 해당 임금정보 분석에 따른 500인 이상 금융 및 보험관련 사무원 업종의 임금수준과 현대증권 조합원 연봉수준을 비교하여 본다면 아래와 같음.

[표 18] 500인 이상 금융보험업종 직급별 시간당 임금수준

	p25	p50	p75
사원	16.4	20.9	25.2
대리	24.9	29.8	35.3
과장	32.2	38.1	45.2
차장	37.6	43.5	50.2
부장	43.8	50.6	59.2

자료 : 임금근로시간정보시스템, 직종 및 직급별 임금수준 분석표

- 주 : 1) 시간당 임금수준은 연장/야간/휴일근로수당인 초과급여를 제외하고 ‘(월 정액급여 + 월 특별급여) / 12’ 를 월 실제 근로시간(176시간)으로 산출한 금액임
 2) 정액급여란 기본급, 통상적 수당, 연/월차수당 등 기타수당을 포함한 금액이며, 특별급여란 고정/변동 상여금을 말함
 3) p25, p50, p75는 임금을 가장 작은 값에서 가장 큰 값으로 나열하여, 정렬된 임금의 25%, 50%, 75%에 해당하는 값을 말함
 4) 금융보험업은 한국고용직업분류(KECO)의 대분류 금융·보험 관리직(03)으로 금융 서비스를 제공하고 관리하며, 금융 및 보험 관련 업무를 수행하는 것과 관련된 직종임

[표 19] 금융보험업 종사자 임금수준과 현대증권 연봉수준 비교

	p25	p50	p75	현대증권	비교	
					P50	p75
사원	34,637	44,141	53,222	40,923	92.7	76.9
대리	52,589	62,938	74,554	63,142	100.3	84.7
과장	68,006	80,467	95,462	76,630	95.2	80.3
차장	79,411	91,872	106,022	84,514	92.0	79.7
부장	92,506	106,867	125,030	96,464	90.3	77.2

단위 : 천 원, %

20) 한국노동연구원이 발표한 직종·직급별 임금정보는 한국표준직업분류 대신 직무유형을 기준으로 기업 인사관리 현실을 좀 더 잘 반영할 수 있는 한국고용직업분류(KECO)를 적용하고, 여기에 기업에서 실제 사용하고 있는 직급별 정보를 추가하여 분석한 것임.

- 주 : 1) p25, p50, p75는 ‘시간당 임금수준 × 176 × 12’ 로 계산된 금액이고, 현대증권은 2015년 보수협정에 의한 임금테이블의 연봉으로 연차휴가수당과 차등성과상여 이외의 성과급은 제외된 금액임
- 2) 비교는 현대증권 각 직급의 연봉이 p50, p75의 임금수준에서 차지하는 비율임

다. 근로시간·휴일·휴가 실태

(1) 근로시간

- 근로기준법과 동일하게 단체협약은 조합원의 기준 근로시간은 휴게시간을 제외하고 평일 8시간으로 하고 있으며, 11시 30분부터 13시 30분 사이에 1시간을 휴게시간으로 정하여 자유롭게 사용할 수 있음(제70조).
- 1주간의 근로시간은 별도로 규정하고 있지 않으나, 토요일과 일요일이 유급휴일에 해당하므로 1주간 근로시간은 근로기준법과 동일한 40시간을 초과할 수 없음.

(2) 휴일

- 단체협약은 토·일요일, 법정공휴일, 근로자의 날, 임시공휴일, 임시휴무일을 유급휴일로 정하고 있음(제72조).

(3) 휴가

- 단체협약은 법정휴가(연차휴가, 생리휴가, 출산전휴가, 배우자 출산휴가), 인정휴가, 인병휴가, 공가, 특별휴가, 체력단련휴가를 유급휴가로 정하고 있음(제73조).

[표 20] 단체협약의 휴가

종류	내용	법 규정
연차휴가	-전년도에 8할 이상 출근한 자 15 -근무년수가 1년 미만인 자는 1개월 개근시 1일 -총 27일을 한도로 2년에 1일 가산 -미사용시 '통상임금×휴가일수×100분의 8'의 연차보상금 지급	25일을 한도로 부여하며 미사용시 통상일급 지급
생리휴가	-여성조합원은 월 1일의 생리휴가(태아검진 휴가) 부여	무급 생리휴가 부여
출산전후 휴가	-산전후 100일의 휴가부여(단, 산후 60일 이상 보장)	90일 부여(단, 산후 45일 이상)
배우자 출산휴가	-5일 휴가	출산한 날부터 30일 이내에 5일의 범위에서 3일 이상 부여(최초 3일만 유급)
인정휴가	-결혼, 회갑, 칠순, 팔순, 사망 등 사유발생시 1~7일 부여(단체협약 별표 2)	
인병휴가	-업무상 부상 또는 질병으로 인하여 출근이 불가능한 경우에 연 누계 8개월 범위 내에서 부여	업무상 재해는 해당 상병이 치유되어 치료가능하다는 의사소견이 있을 때까지 부여
공가	-병역검사나 근무, 연습, 소집 또는 검열 점호 -공무로 법원 소환 -전근 명령 -법률의 규정에 의하여 투표참여, 기타 업무 수행 -천재지변, 기타 재해로 출근이 불가능	사용자는 근로시간 중 선거권, 그 밖의 공민권 행사 또는 공의 직무를 집행하기 위한 시간 보장(무급이 원칙)
체력단련 휴가	-6일간 부여	
특별휴가	-만 10년 ~ 만 20년 이상 근속자에게 5~7일 부여	
유공자휴가	-국가유공자 조합원에게 연 1일부여	유급 아님
명령휴가	-사고 예방 및 사고의 조기발견을 위한 일정기간	유급 아님

라. 인사관리 실태

(1) 인사관리의 원칙

- 채용, 배치, 전환, 고과, 승진, 포상, 징계, 해고, 휴직, 퇴직 등의 인사에 대한 권한은 회사에 있고, 다만 합리적인 기준 및 원칙에 의거하여 객관적이고 공정하게 행하는 것으로 정하고 있음(단체협약 제26조).

(2) 채용

- 직원의 신규채용은 정규직으로 공개 채용함을 원칙으로 하며, 채용인원과 전형 방법을 공개하고 그 절차를 공정하게 처리하여야 하며, 경력직의 채용 및 특별 채용에 대해서는 회사는 조합과 협의하여야 함(단체협약 제27조).

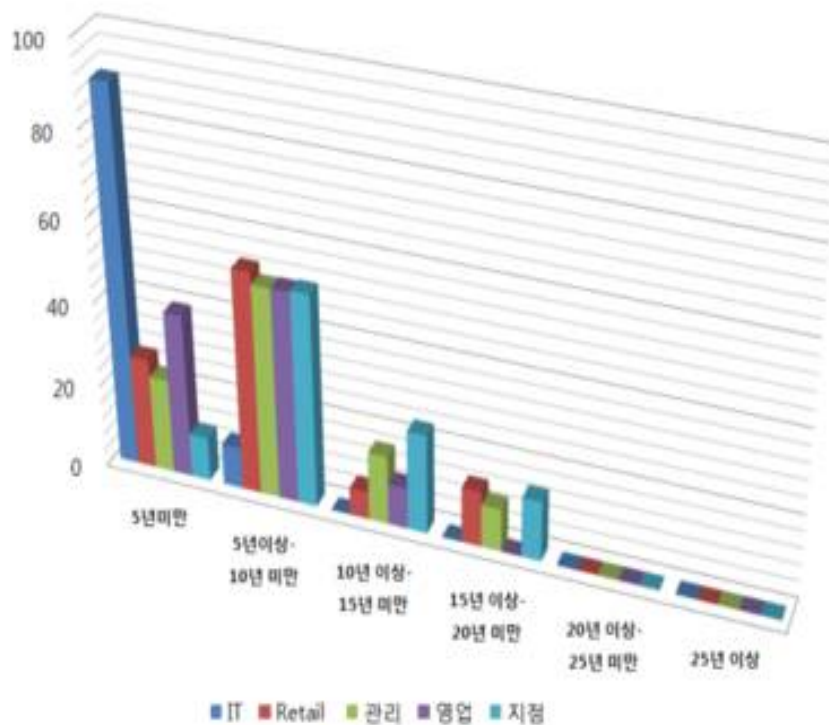
[표 21] 2013년~2015년도 신규채용 현황

구분	2013			2014			2015			합계
	경력	신입	소계	경력	신입	소계	경력	신입	소계	
본사관리	11	10	21	14	17	31	29	21	50	102
본사영업	16		16	44		44	71	6	77	137
지점관리								4	4	4
지점영업	8		8	5		5	7	1	8	21
합계	35	10	45	63	17	80	107	32	139	264

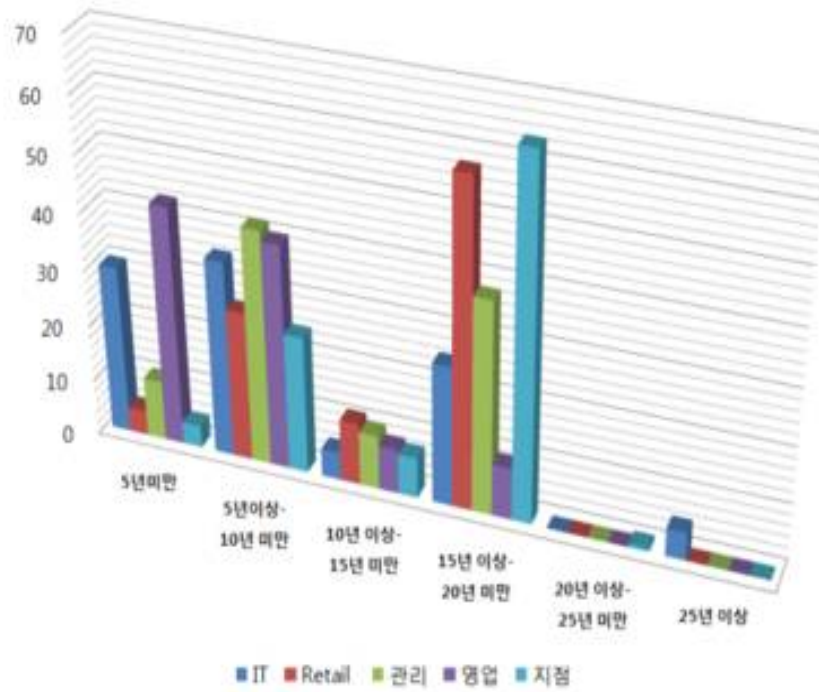
(3) 배치전환 / 승진

- 단체협약은 사용자는 채용, 배치, 전환, 고과, 승진, 포상, 징계, 해고, 휴직, 퇴직 등의 인사에 대하여 합리적인 기준 및 원칙에 의거하여 객관적이고 공저하게 행한다(제26조)는 인사원칙만을 정하고 있을 뿐, 배치전환·승진에 관한 구체적인 기준과 절차 등에 관하여는 별도로 정하고 있지 않음.
- 정기이동은 년 1회를 원칙으로 하며, 무연고지로의 배치전환 시 회사는 인사권을 남용하지 않아야 한다(단체협약 제33조)는 원칙을 규정.
- 사용자는 교육·배치 및 승진에 있어서 혼인·임신·출산 또는 여성인 것을 이유로 남성과 차별대우를 하여서는 아니 되고, 사용자는 여성조합원을 원격지로 배치시킬 때에는 조합과 협의하도록 하고 있음(단체협약 제49조).

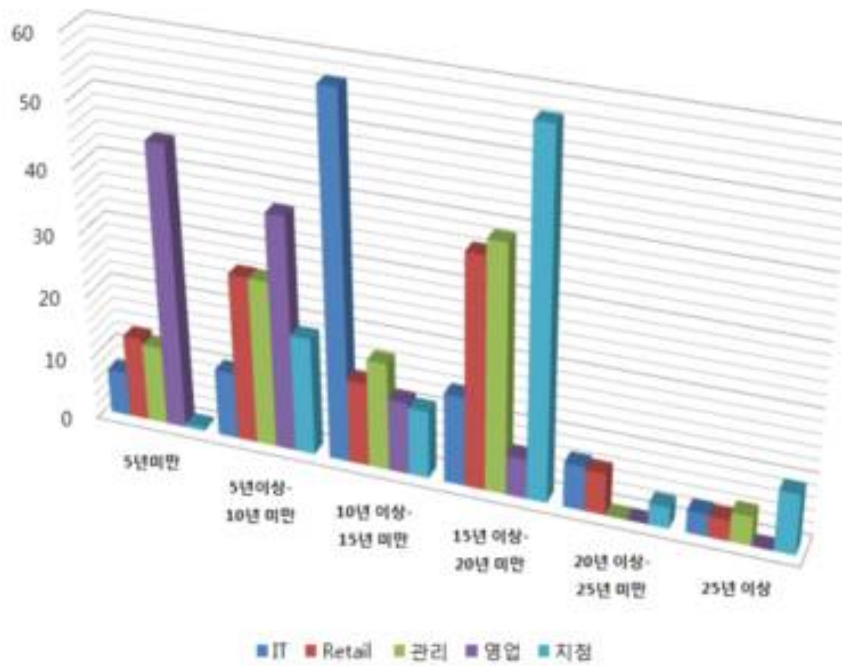
[그림 23] 근속연수에 따른 부문별 사원비율



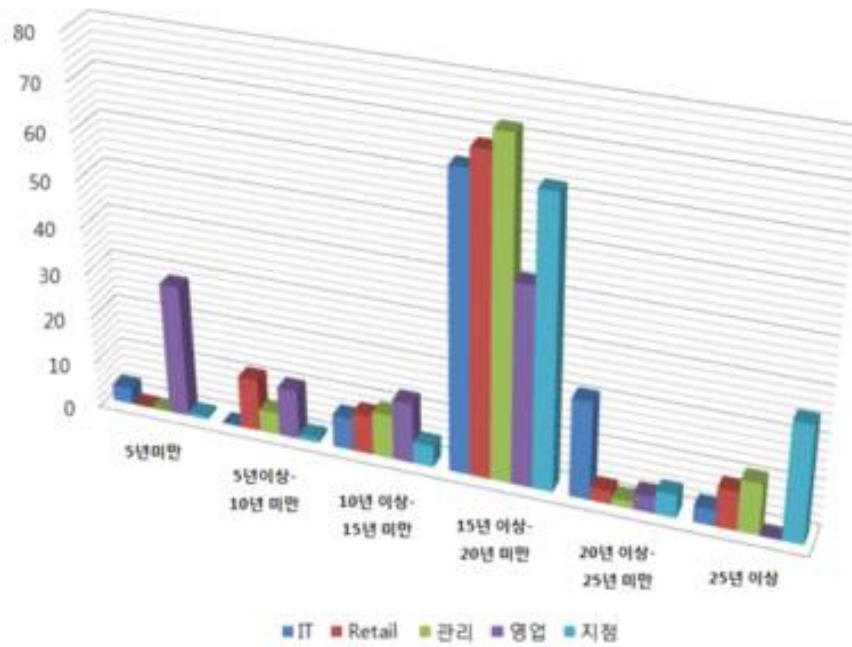
[그림 24] 근속연수에 따른 부문별 대리비율



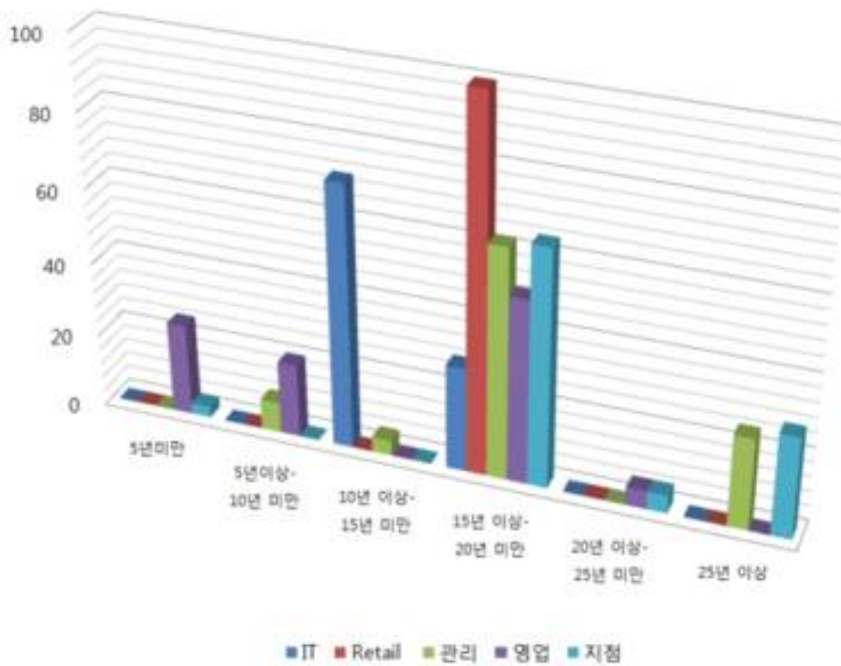
[그림 25] 근속연수에 따른 부문별 과장비율



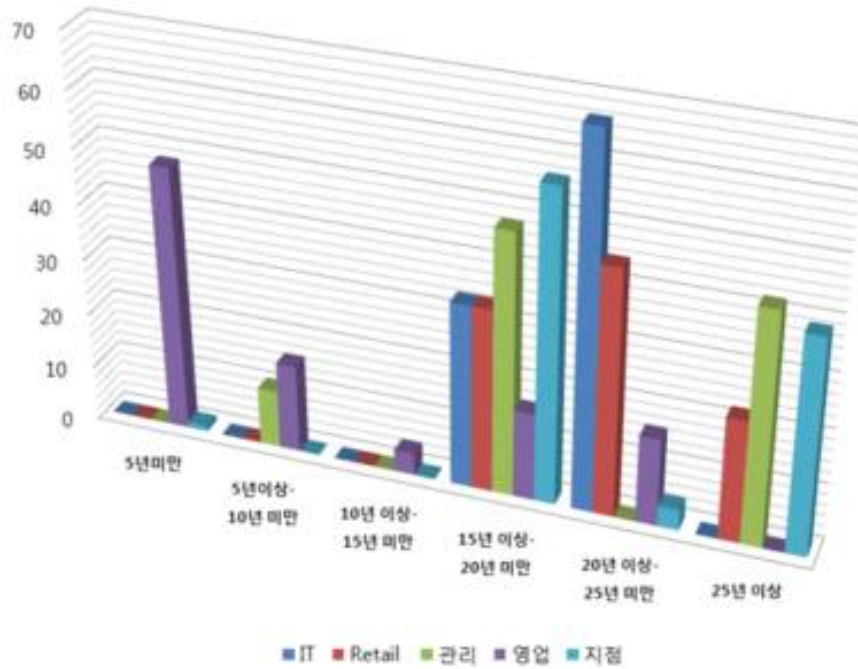
[그림 26] 근속연수에 따른 부문별 자장비율



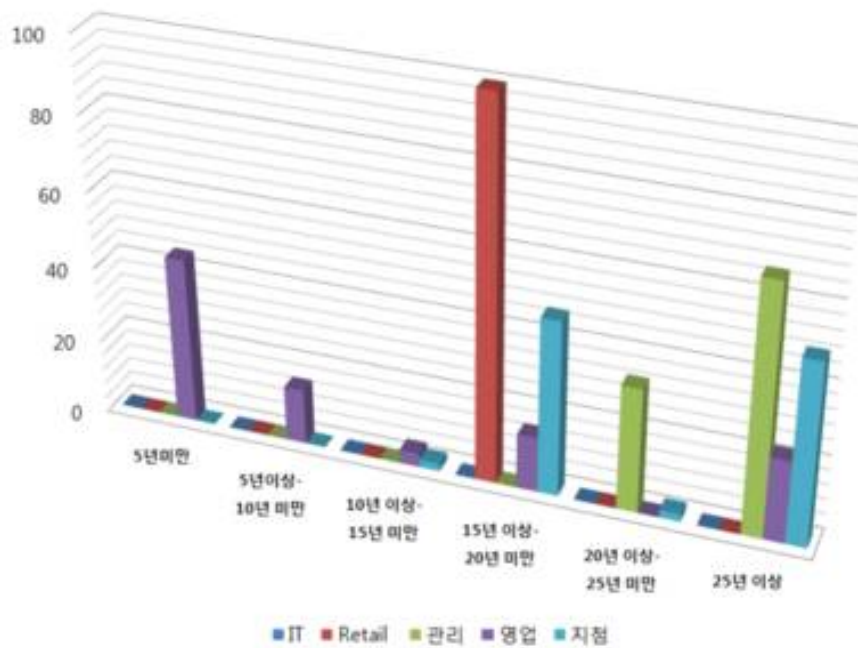
[그림 27] 근속연수에 따른 부문별 부장 B 비율



[그림 28] 근속연수에 따른 부문별 부장 A 비율



[그림 29] 근속연수에 따른 부문별 수석부장 비율



(4) 고과

- 배치전환·승진과 마찬가지로 단체협약은 고과에 관한 구체적인 절차 등에 관하여 정하여 있지 않아서, 고과는 고과규정에 따라 이루어지고 있음.
- 고과는 부서원평가와 부서장평가로 분류하여 아래와 같은 평가직군별로 연1회 실시됨(고과규정 제2조 내지 4조).

[표 22] 고과직군 배정

구 분	기 준
부점장	부, 실, 점장 그룹
팀장	부, 시, 점 內 팀장, 독립팀장
Sr. 팀원	부점장, 팀장 그룹에 속하지 않는 과장급 이상 직원
Jr. 팀원	부정잠, 팀장, Sr. 팀원 그룹에 속하지 않는 대리급 이하 직원

- 고과 평정요소는 업적평가와 역량평가로 구분되는데,
 - 업적평가는 피고과자가 담당하는 직무에 따라 고과 대상 기간 동안 수행하여 달성한 성과 등으로 평가하며,
 - 역량평가는 공통평가, 리더십평가, 직무평가로 구성되어 각 평가항목은 피고과자의 직책, 직위, 직무에 따라 적절하게 차등하여 적용함.

[표 23] 고과직군별 고과평정 배정

	부서원평가			
	부점장	침장	Sr. 팀원	Jr. 팀원
업적	70	70	70	60
역량	30	30	30	40
계	100	100	100	100

- 부서장 평가는 고과 당시의 부서장 및 지점장을 대상으로 소속 직원이 진행하는 데, 대표이사가 고과 시시 여부를 결정할 수 있는 것으로 하고 있음(고과규정 제 11조 제2항).
- 부서원 평가는 고과 당시 재직 중인 전 직원을 대상으로 제1차 고과자, 제2차 고과자가 진행함

[표 24] 고과직군별 고과자

구 분	1차 고과자	2차 고과자
부점장	본부장	부문장
팀장	부점장	본부장
Sr. 팀원	팀장	부점장
Jr. 팀원	팀장	부점장

- 고과 결과 산출된 고과점수는 고과 점수 순에 따라 직급별로 등급을 부여하여 승진, 전근, 급여, 교육, 기타 인사관리의 기본적 관리로 활용함.

[표 25] 고과 등급 부여

고과등급	上	中上	中	中下	下
피고과자 직급별 총원대비	5%	15%	60%	15%	5%

- 고과결과는 인사비밀로 취급하고 인사담당부서장이 보좌하며, 고과 및 고과결과와 관련된 일체의 자료의 발취와 사본작성은 금지하며 공개하지 않음(고과규정 제19조).
- 회사는 평가제도 효율화(案)을 도입하여 기존의 고과에서 나타나는 문제를 극복 하려고 함.

구분	현행	개선
평가그룹	직급별 단일 평가그룹	직무(소속)별 / 직책별 평가그룹 ex) 부서장 / 팀장 / Sr.팀원 / Jr.팀원
평가항목	직급별 역량평가 차등적용	직무(소속)별 / 직책별 역량평가 차별 적용 Cf.) 정책기여도 (2개 항목 / 역량 수 약 20% 비중) 전 그룹 공통 적용
업적평가	미실시	직원이 결과를 수용할 수 있는 객관적 평가체계 확립 - 영업직 : 객관적 업적평가 목표(BEP, 수익 등) 부여 / 평가 - 관리직 : 역량평가 100% 반영
평가비중	직급별 차등	(업적: 역량) → i) 과장 이상 : (70 : 30) → ii) 대리 이하 : (60 : 40) * 상위 직급자에 대한 업적평가 비중 확대
성과차등	미실시	지정영업: 환산수익 / 그 외 : 인사평가에 따라 성과차등 실시
feedback	미실시	실시 (feedback 관련 참조)

(5) 고용

- 단체협약은 ‘고용안정에 관한 협약’ 을 체결하여 성실히 이행하기로 정하여(제 11조), 이에 따라 긴박한 경영상 이유로 행하여지는 휴직, 해고 등으로부터 조합원의 고용안정을 보호하기 위하여 고용안정에 관한 협약을 체결하였음.
- 긴박한 경영상의 이유, 사업장의 분할·합병·양도·지주회사로의 편입, 국내외 영업점의 폐쇄 및 조직축소, 기타 사항 등으로 인하여 회사가 조합원과 고용관계를 단절하기 위해서는 사전에 조합고가 협의를 한 이후에 반드시 동의를 얻어야 함(고용안정에 관한 협약 제3조).

(6) 정년

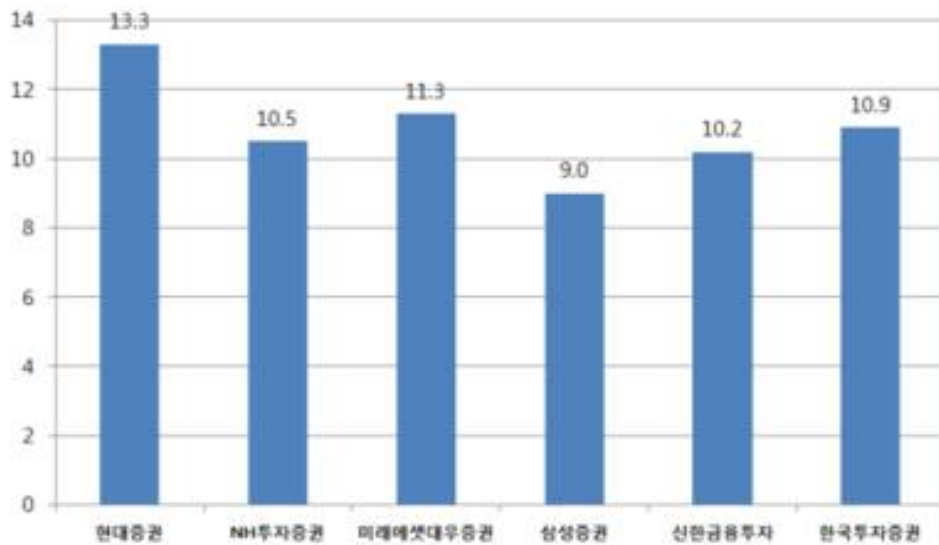
- 조합원의 정년은 만 60세가 되는 날이 속한 월말일자로 함(단체협약 제36조).
- 현대증권은 2013년도에 이직률은 3.0%, 희망퇴직을 시행한 2014년도에는 21.6%, 2015년도에는 8.7%임.
- 사망, 정년퇴직으로 인한 자연감소 인원은 2013년도 2명, 2014년도 3명, 2015년도에 3명이었음.

[표 26] 이직률 및 자연감소율

구 분	FY2013	FY2014	FY2015
이직률	3.0%	21.6%	8.7%
자연감소(명)	2	3	3

- 현대증권의 평균 근속연수는 2015년 기준 13.3년으로 주요 증권사보다 높음.

[그림 30] 주요 증권사 평균근속연수(2015년)



단위 : 년
 자료: 전자공시시스템

마. 복리후생

- 회사는 아래와 같은 복리후생제도를 실시하고 있음.

[표 27] 주요 복리후생제도

항목	내용	비고
건강검진	-만35세 이상 조합원 1년 1회, 배우자 2년 1회 -만35세 미만 조합원 1년 1회, 회사 80% 지원 (30만 원 한도)	단체협약 제95조
휴양시설	-콘도미니엄 등 휴양시설	단체협약 제97조
사내근로복지 기금	-매년 직전년도 세후 순이익의 2%를 200억 원 한도로 출연	단체협약 제105조
재해보조금	-조합원의 수재, 화재, 기타 비상사적인 재해의 경우 통상임금의 50% ~ 400%	단체협약 제107조
경조금	생략	
통신비	-월 30,000원 이내에서 실비 지원	
피복비	-반기말 기준 당기순이익 발생시 100만원 지급	단체협약 제112조
주택자금 대출	-6,000만 원 한도	단체협약 제113조
신협지원금	-부장 ~ 차장 : 100,000원/월 -과장 ~ 대리 : 80,000원/월 -사원 이하 : 50,000원/월	단체협약 제115조
학자금	-유 치 원 : 만 4-5세 기준 2년간 월 10만원 -중 학 교 : 1년 150만 원 한도 -고등학교 : 1년 250만 원 한도 -대 학 교 : 1년 1,000만 원 한도	단체협약 제117조
단체상해보험		단체협약 제120조

자료 : 단체협약

Ⅲ. 설문조사 결과

1. 들어가며

이 보고서는 증권 노동자들의 직무스트레스 요인과 건강상태를 입체적으로 조사하고자 여러 가지 구조화된 설문지들을 사용하여 조사를 진행하였다. 기초 인적사항과 생활 습관, 사회경제적 조건, 노동 시간, 노동조합 및 노사관계와 노동강도를 조사하였고, 건강상태 및 삶의 질과 그리고 우울증상을 설문지를 이용하여 평가하였다.

직무 스트레스 요인은 직무 불안정을 포함한 8가지 하부 영역의 직무 스트레스를 “한국형 직무스트레스 측정도구” 를 이용하였으며, 불합리한 의사결정 구조와 불공정한 인사제도를 평가하기 위하여 주로 유럽 국가들에서 사용되었던 조직정의 모형의 스트레스 평가도구를 번역하여서 조사하였고, 한편 고객을 상대해야하는 증권업의 특성을 고려하여 감정노동의 여러 하부영역 역시 구조화된 설문지를 이용하여 조사하였다.²¹⁾

[표 28] 설문조사 진행 경과

일 정(2016년)	경 과
7월 25일	설문 초안 검토 회의 (노동조합, 연구진)
8월 4일	1차 수정본 완성 및 연구진 회의
8월 8일 ~8월 10일	조합 검토
8월 11일	최종 수정
8월 12일	인쇄
8월 18일	배포 완료 (1500부, 지점 및 본사 부서별 배포)
9월 2일 수거 완료	총 1122명의 설문지가 수거됨.
9월 5일~ 9월 18일	코딩 완료
10월 4일	연구진 1차 분석 회의
10월 11일	연구진 2차 분석 회의

10월 13일	노동조합과 1차 분석 회의
10월 31일	연구진 3차 분석 회의
11월 4일	연구진 4차 분석 회의
11월 7일	노동조합과 2차 분석 회의

21) 설문지는 1,500부 배포하여 1,122부가 수거되었는데 성별과 나이를 답하지 않은 경우는 분석에서 제외하여 총 969명의 답변을 분석에 사용하였다. 단, 응답자에 따라 모든 문항에 답하지 않은 경우도 있기 때문에 문항 별로 총 응답자 수는 차이가 있을 수 있다.

2. 기초인적사항

응답자중 여성 노동자의 비율이 약 절반 정도였으며 연령대는 대부분 30-40대였으며, 결혼상태는 80% 이상이 기혼이었다. 지점 영업, 지점관리, 본사관리 순으로 응답자 수가 많았다. 학력은 대부분 대졸이나 초대졸이 이었다. 여성노동자의 비율이 높은 편이어서 흡연율은 낮은 편이었고(18.8%), 주 3회 이상의 고위험 음주자의 비율로 낮은 편이었으나(8.26%), 절반에 가까운 응답자가 운동을 전혀 하지 않거나 못하고 있었다.

[표 29] 설문응답자들의 기초인적사항

구분	빈도	%	
성별	남	472	48.71
	녀	497	51.29
	Total	969	100
결혼여부	미혼	180	18.79
	기혼	767	80.06
	기타	11	1.15
연령대	20대 이하	30	3.1
	30대	445	45.92
	40대	426	43.96
	50대	68	7.02
학력	고졸	135	13.98
	전문대/대졸	749	77.54
	대학원 이상	82	8.49
평균 연령	39.49		
평균근속연수	14.58		
현직 근속연수	8.02		

[표 30] 설문응답자의 직무와 근무지역

구분	빈도	%	
직무	지점영업	466	48.09
	지점관리	208	21.47
	본사영업	63	6.5
	본사관리	170	17.54
	IT	39	4.02
	고객센터	23	2.37
	근무지역	본사	297
강북		116	12.02
강남		113	11.71
중부		120	12.44
남부		126	13.06
동부		83	8.6
서부		110	11.4

[표 31] 설문응답자의 직급과 조합내 역할

구분	빈도	%	
직급	사원	213	22
	대리	215	22.21
	과장	206	21.28
	차장	254	26.24
	부장이상	80	8.26
	조합내 역할	조합원	851
대의원/분회장		84	8.76
운영위원/집행위		22	2.29
비조합원		2	0.21

[표 32] 설문응답자의 생활습관

구분		빈도	%
음주 빈도	거의 마시지 않는다.	247	25.52
	월 2-3회	324	33.47
	주1-2회	317	32.75
	주 3회 이상	80	8.26
1회 음주량	소주 반병이하	372	40.3
	소주 1병	310	33.59
	소주 1병 이상	241	26.11
흡연여부	비흡연	672	69.78
	과거흡연	110	11.42
	흡연 중	181	18.8
운동여부	안한다	476	49.58
	주 2회 이하	327	34.06
	주 3회 이상	157	16.35

[표 33] 출근하지 않는 날 주로 하는 일

구분	빈도	
출근하지 않는 날 주로 하는 일 2가지	TV나 비디오시청	422
	가사노동, 육아	304
	여행	187
	스포츠, 레저	171
여가 활동 못 하는 이유	비용이 많이 들어서	90
	집안일이 많아서	86
	직장일이 많아서	57
	피곤해서 쉬느라고	578
	특별한 취미가 없어서	57

3. 노동시간

출근시간은 7시~8시가 가장 많았고 퇴근은 17시 30분에서 18시 30분이 가장 많았다. 장시간 노동이 큰 문제가 되지는 않는다고 생각함에도 불구하고, 법정 노동시간인 40시간 보다 대부분 더 일하고 있었고, 네 명 중 한 명은 근로기준법상의 노동자 대표와 협의해서 가능한 주당 상한 노동시간인 주52시간보다 더 많이 근무한다고 응답하였다.

[표 34] 주당 근무시간

구분	빈도	%
35시간 미만	10	1.1
36-40	72	7.95
41-52	583	64.35
53-68	231	25.5
69시간 이상	10	1.1

[표 35] 휴일과 주말 근무 이유

구분	빈도	%
자발적 근무	97	37.16
상사지시	14	5.36
조직분위기	33	12.64
업무량 과다	64	24.52
기타 ²²⁾	53	20.31

22) 기타 : 주말만 가능한 업무 등 업무 특성

[표 36] 평일 연장근무

구분	빈도	%
4회 미만	572	72.22
4-8회	139	17.55
9-12회	34	4.29
13-16회	19	2.4
17회 이상	28	3.54

연장근무나 휴일, 주말 근무에 대해 수당은 88%가 신청하지 못하고 있었으며, 절반 이상이 눈치가 보여서 신청을 못 한다고 응답하였다.

[표 37] 연장근무 및 휴일, 주말근무 시 수당신청 여부

구분	빈도	%
예	85	11.61
아니오	647	88.39

[표 38] 수당 신청을 못 하는 이유

구분	빈도	%
눈치 보여서	274	52.69
신청 제도나 방법을 몰라서	19	3.65
개인적 업무라서	49	9.42
시간이 짧아서	90	17.31
기타	81	15.58

4. 사회경제적 조건과 만족도

평균 부양가족 수는 2.54명(부양가족은 대부분 2명이나 3명), 평균 소득 8,779.15만 원으로 나타났다.

[표 39] 부양가족 수

구분	빈도	%
0명	90	9.64
1명	105	11.24
2명	218	23.34
3명	325	34.8
4명	141	15.1
5명	41	4.39
6명	13	1.39
7명	1	0.11

[표 40] 직무별 평균 소득

직무	연 평균소득 (만원)
지점영업	10,582.3
지점관리	6,380.7
본사영업	7,723.3
본사관리	7,606.7
IT	7,718.9
고객센터	6,651.8

여성이 상대적으로 많은 지점 관리와 고객센터가 평균 소득이 낮고, 급여 이외 가구 소득이 높은 것으로 나타났다. 급여 이외 가구 소득 평균은 432.87만 원이다.

[표 41] 직무별 급여 이외 가구 소득

직무	급여 이외 월 가구 소득 (만 원)
지점영업	344.1
지점관리	634.3
본사영업	222.8
본사관리	510.5
IT	317.6
고객센터	707.3

평균 가구 생활비는 월 436.48 만원으로 나타났다. 지점 영업과 고객센터 조합원들의 가구 생활비가 상대적으로 많은 것으로 나타났다. 그 외 직무 사이에 가구 생활비는 큰 차이가 없었다.

[표 42] 직무별 평균 가구 생활비

직무	가구 생활비 (만원)
지점영업	498.8
지점관리	370.1
본사영업	366.9
본사관리	379.5
IT	380.3
고객센터	447.5

68%의 응답자가 생활비가 충분하거나, 충분하지는 않아도 별 지장 없는 수준이라고 응답한 반면 30% 가량은 부족하다고 답하기도 하였다.

[표 43] 수입 충분도

구분	빈도	%
매우 충분	8	0.85
충분	153	16.19
충분하지는 않지만 별지장 없다	494	52.28
부족하다	260	27.51
매우 부족하다	30	3.17

생활상의 애로사항 1순위는 자녀 교육 문제, 주택 문제, 노후 불안 순으로 나타났다. 2순위까지 합치면 노후 불안이 압도적으로 높게 나타났다. 고소득 노동자에 속함에도, 노후 불안이 생활에서 가장 우려/걱정되는 문제인 것으로 확인되었다.

[표 44] 생활상의 애로사항 1,2 순위

구분	1순위	%	2순위	%
주택문제	233	25.52	64	8.04
자녀교육	247	27.05	146	18.34
건강문제	96	10.51	137	17.21
여가시간	76	8.32	92	11.56
생활비	53	5.81	110	13.82
가정불화	2	0.22	7	0.88
노후불안	206	22.56	240	30.15

직장생활에서 가장 중요하게 생각하는 문제는 고용 안정과 임금 등의 보상이 압도적으로 높은 것으로 나타났다. 1~3순위에 한번이라도 언급된 횟수를 모두 합쳐 봐도 임금 등 직장 생활에 대한 보상이 25.93%, 고용 안정이 23.50%로 압도적으로 높게 나타났다.

[표 45] 직장생활에서 중요도 1,2,3 순위

	1순위 빈도	%	2순위 빈도	%	3순위 빈도	%
임금 등 직장생활에 대한 보상	340	36.29	260	27.84	124	13.46
승진기회	35	3.74	115	12.31	82	8.9
고용안정	388	41.41	156	16.7	112	12.16
나의 능력 발휘	33	3.52	59	6.32	56	6.08
다양한 경험과 경력	15	1.6	36	3.85	40	4.34
동료등과의 대인관계	33	3.52	93	9.96	119	12.92
높은 고과 평가	5	0.53	3	0.32	7	0.76
업무의 집중도/성취감	43	4.59	82	8.78	104	11.29
다양한 복리후생제도	8	0.85	71	7.6	155	16.83
업무의 자율성 재량권	8	0.85	19	2.03	31	3.37
여유로운 근로시간	29	3.09	40	4.28	91	9.88

이 중 보상에 대한 만족도를 보면, 임금 수준이나 복리후생에 대해서는 만족한다는 응답이 50% 가까이 나타났지만, 상대적으로 최근의 임금인상, 성과급, 직위에 대해서는 만족한다는 응답이 25% 내외로 낮은 것으로 나타났다. 절대적인 임금 수준, 복리후생에 대해서는 만족도가 높지만 최근의 임금 인상의 변화에 대해서는 불만이 있다든지, 상대적으로 차이가 큰 성과급 액수에 대해서는 불만이 높다는 뜻이었다.

[표 46] 보상 만족

문항(%)	만족	약간 만족	보통	약간 불만족	불만족
1. 나는 대체로 현재 나의 임금수준에 만족한다.	22.78	27.95	37.24	8.23	3.8
2. 나는 대체로 회사의 복리후생에 만족한다.	17.41	31.32	39.81	8.49	2.97
3. 나는 근래 나의 임금인상에 만족한다.	9.99	17.32	39.11	23.49	10.1
4. 나는 나의 성과급(금액)에 만족한다.	6.91	10.84	34.75	27.21	20.3
5. 나는 현재 나의 직급(직위)에 만족한다.	12.86	13.18	33.05	19.02	21.89

현재의 직급이나 직위에 만족한다는 응답 역시 26%에 불과했는데, 이는 회사의 인사평가 신뢰도에 대한 설문 중 신뢰하지 않는 편이다, 전혀 신뢰하지 않는다는 응답이 48.7%에 달하는 것과 일치하는 결과였다.

[표 47] 회사의 인사평가 신뢰도

구분	빈도	%
전적으로 신뢰	6	0.7
신뢰하는 편이다	94	10.97
보통이다	339	39.56
신뢰하지 않는 편이다	300	35.01
전혀 신뢰하지 않는다.	118	13.77

5. 노동조합 및 노사관계

노동조합 활동에 대한 인식은 전반적으로 긍정적인 응답이 많았다. 단, “노동조합은 집행부의 생각대로만 의사 결정한다”는 질문에 대해 그렇다와 매우 그렇다는 응답이 47.6%로, “조합원들의 의견을 잘 수렴한다”는 질문에 대해서도 그렇지 않다는 응답이 1/3이 넘어 조합원 의견 수렴이 시급한 과제임을 알 수 있다.

또한, “노동조합 분회장을 해보고 싶다”는 질문과 “노동조합 대의원을 해보고 싶다”는 질문에는 부정적인 응답이 더 많았다. 이는 조합원들의 노동조합 활동에 대한 인식과 노동조합 활동에 대한 의지 사이에 일정 정도 괴리가 있는 상황을 반영하는 것으로 판단된다.

[표 48] 노동조합 활동 인식

문항 별 %	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 현대증권 노동조합의 조합원으로서 높은 소속감을 느낀다.	1.79	23.45	64.25	10.52
2. 노동조합 활동에 적극적으로 참여하고 있다.	0.63	35.72	56.06	7.59
3. 노동조합은 집행부의 생각대로만 의사 결정한다.	1.6	50.8	43.88	3.73
4. 노동조합은 조합원들의 의견을 잘 수렴한다.	3.5	30.97	61.61	3.92
5. 노동조합은 조합원들의 의견을 수렴하는 채널을 운영하고 있다.	2.68	29.98	62.96	4.39
6. 조합원들의 애로사항이 파악되면 노동조합은 이에 대해 신속하게 대처한다.	3.74	36.22	55.98	4.06
7. 노동조합이 소속한 상급단체를 알고 있다.	6.89	38.39	49.52	5.2
8. 노동조합은 노동조건 유지와 향상에 효과적인 활동을 하고 있다.	3.43	31.91	60.28	4.39
9. 노동조합 분회장을 해보고 싶다.	30.45	56.41	11.97	1.18
10. 노동조합 대의원을 해보고 싶다.	32.52	55.01	11.41	1.07
11. 노조의 방침 또는 목표를 모든 조합원이 공유하고 있다.	3.3	31.24	60.87	4.58

노동조합 활동에 대한 인식이 전반적으로 긍정적임에 비해, 노사관계에 대한 인식은 매우 부정적이었다. 회사가 노조와 합의한 사항을 이행하는 정도는 특히 부정적인 응답이 79%에 달했고, “회사는 노사 간 문제가 발생한 경우 해결을 위해 적극적으로 노력한다”는 문항에 대해서도 부정적인 응답이 72.7%에 이르러, 노사관계에서 회사의 대응에 대해 매우 부정적으로 평가하고 있음을 알 수 있었다.

따라서 “우리 회사의 노사관계는 대립적이다”라는 질문에 대해서도 77%의 응답자가 그렇다 혹은 매우 그렇다고 답하였다.

[표 49] 노사관계 인식

문항 별 %	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
13. 회사는 노조와 합의한 사항을 성실히 이행하고 있다.	12.23	66.99	20.13	0.65
14. 노동조합 활동에 참여하는 것을 방해받으 적 있다.	6.86	59.38	30.12	3.64
15. 우리 회사의 노사관계는 대립적이다.	1.4	21.68	68.28	8.63
16. 회사 발전에 노동조합이 긍정적인 역할을 한다.	1.09	13.43	74.67	10.81
17. 회사는 노사 간 문제가 발생한 경우 해결 을 위해 적극적으로 노력한다.	13.76	58.94	24.81	2.49

6. 노동강도

(1) 주관적 노동강도

노동강도는 꽤 높은 편으로 조사되었다. 보그지수(Borg scale)는 평소 자신의 업무가 얼마나 힘든지를 ‘아주 편함’ (6점), ‘약함’ (8점), ‘중간정도’ (10점), ‘약간 힘들’ (12점), ‘힘들’ (13점), ‘많이 힘들’ (15점), ‘매우 힘들’ (17점), ‘최대로 힘들’ (20점) 등 6점부터 20점 사이의 숫자로 표현하는 지표로, 이 지표는 응답자의 점수에 10을 곱하여 업무 중의 심장 박동 수를 추정하기도 한다. 심장의 박동수는 육체적인 부하 뿐 아니라 정신적인 부담에 대해서도 반응하기 때문에 업무 중의 부담을 반영하는 지표로 사용된다.

이번 설문조사에서 설문 응답자들의 보그지수 평균은 13.2 점으로 힘든 수준으로 나타났다. 2008년 증권노동자 설문 조사 결과와도 비슷한 수준으로 2016년 시행한 완성차 생산 공장 생산직 노동자의 보그지수 평균 점수가 12.41로 나타났다. 정신적 스트레스가 상당한 수준임을 알 수 있다.

근무 시간을 100이라 할 때 실제 일하는 시간 비율이 어느 정도 되느냐는 질문에 평균 점수는 81.63으로 나타났다. 노동 시간 중에는 거의 쉴 틈 없이 일하고 있다는 느낌을 호소한 셈이다. 2012년 보험 회사 노동자 연구에서는 이 비율이 86점으로 나타나 유사하게 나타났다. 이러다 보니, 심각한 피로를 느끼지 않기 위해 줄여야 할 노동강도 평균 38.72% 로 나타났다. 이 역시, 완성차 생산공장 생산직 노동자의 경우 33% 줄여야 한다고 응답해, 생산직 노동자보다 더한 업무 부담을 느끼고 있음을 확인할 수 있었다.

같은 맥락에서, 현재 업무 강도에 대한 평가는 응답자의 28% 만이 적절하거나 약하다고 응답하였다. 이는 위에서 비교한 자동차 생산직 노동자의 응답 결과 36%와 비교했을 때 역시 높은 노동강도를 의미한다. 작업강도가 ‘강하다’는 응답은 자동차 생산직 노동자보다 적었지만, 강한데 견딜만한 정도로 참고 일한다는 응답이 높았다.

응답자의 58%가 업무 후 육체적으로 지치는 경우가 종종 혹은 항상 있다고 응답했다. 정신적으로 지치는 경우가 종종 혹은 항상 있다고 응답한 비율은 85.8%나 된다. 특히, 응답자의 47.29%가 업무 후 정신적으로 항상 지친다고 응답하여 정신적 소진감이 상당함을 알 수 있다. 2008년 증권노동자 연구와 비교했을 때 육체적 소진감은 유사하게 나타났지만, 당시 정신적으로 항상 지친다는 응답이 39.6%로 나타나 현재 현대증권 조합원들의 정신적 소진감이 더 높은 것으로 나타났다.

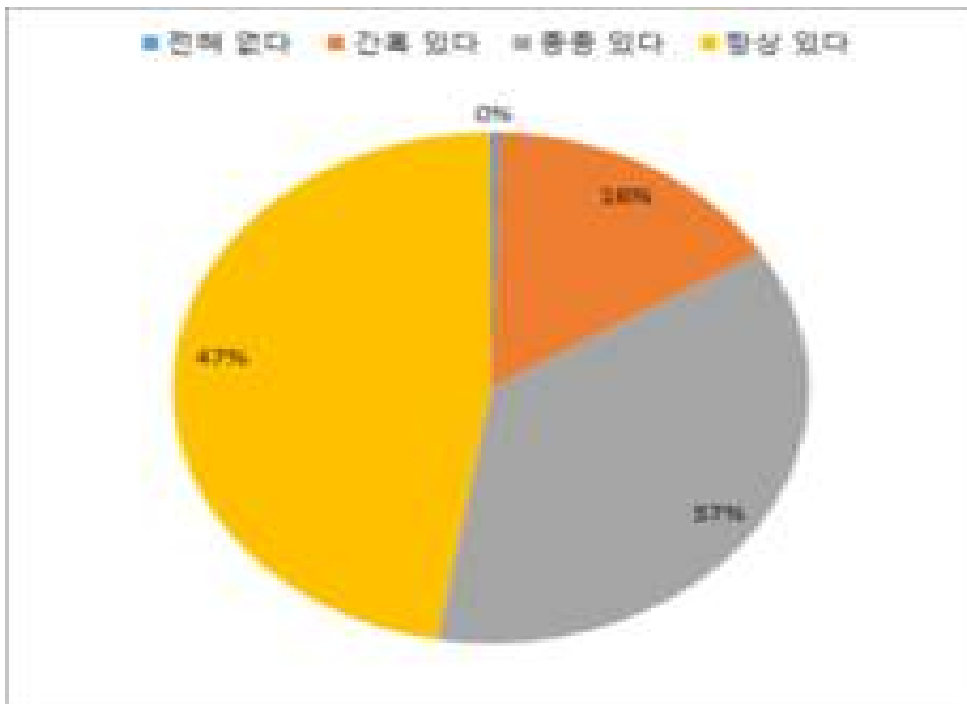
[그림 31] 현재 업무 강도에 관한 평가



[그림 32] 육체적으로 지치는 경우



[그림 33] 정신적으로 지치는 경우



“귀 부서에 신규 배치된 노동자가 숙련자의 평균적인 수준으로 일하기 위한 적응 기간은 얼마쯤 됩니까?” 라는 질문에 대해 47.8%가 1년 이상의 시간이 필요하다고 응답해서, 업무의 난이도나 숙련도를 스스로 높게 평가하고 있음을 알 수 있다.

[표 50] 신규 노동자 적응 필요 기간

구분	빈도	%
1주일 이내	3	0.32
1주일 - 1개월	9	0.97
1개월-3개월	52	5.6
3개월- 6개월	152	16.38
6개월- 1년	268	28.88
1년-3년	322	34.7
3년 이상	122	13.15

(2) 노동강도 강화 원인

이런 높은 노동강도의 원인에 대해 1순위로 가장 많이 평가된 것은 영업실적 강요였다. 지점 영업 노동자들이 특히 영업실적 강요를 가장 중요한 노동강도 강화 원인으로 꼽았다. 그 외에 과도한 캠페인과 프로모션, 인원 부족 역시 주요한 노동강도 강화 원인으로 나타났다. 특히 1,2순위에 한번이라도 지적된 빈도를 모두 합치면 과도한 캠페인, 프로모션이 영업실적 강요와 거의 같게 나타났다.

[표 51] 노동강도 강화 원인 1, 2 순위

구분	1순위		2순위	
	빈도	%	빈도	%
장시간 노동 (시간외 근무, 휴일특근 등)	35	3.82	27	3.21
영업실적 강요	303	33.04	102	12.14
부서, 팀별 실적과 경쟁구도 강화	55	6	49	5.83
고유 업무 외 과도한 부가업무	78	8.51	84	10
증권 산업 정책 변화 (업계 경쟁격화 등)	85	9.27	77	9.17
인원 부족	123	13.41	83	9.88
수직적 조직문화	33	3.6	51	6.07
과도한 캠페인, 프로모션	177	19.3	330	39.29
인사고과, 평가제도	9	0.98	31	3.69
기타	19	2.07	6	0.71

노동강도 강화 원인은 부서별로 차이가 있었는데 지점 영업은 영업실적 강요가 단연 중요한 원인으로 지목되었고, 지점 관리직에서는 과도한 캠페인과 프로모션이 가장 중요한 원인으로 꼽혔다.

본사 영업직에서는 부서별/ 팀별 경쟁 구도와 인원 부족이 주요 원인으로 지목되었다. 본사 관리직은 고유 업무 외 과도한 부가업무를 주요 원인으로 꼽았고, 인원 부족 역시 노동강도를 높이는 원인으로 생각되었다.

IT 부서는 단연 인원 부족이 노동강도 강화 원인으로 짚어졌고, 고객센터에서는 부서별/팀별 경쟁 구도와 고유 업무 외 과도한 부가업무가 주요 원인으로 평가되었다.

[표 52] 부서별 노동강도 강화 1, 2 순위 원인 합계

1,2 순위 합	지점영업 (%)	지점관리 (%)	본사영업 (%)	본사관리 (%)	IT (%)	고객센터 (%)	계 (%)
장시간 노동	8 (0.92)	13 (3.58)	8 (7.14)	28 (9.15)	5 (7.04)	0 (0.00)	62 (3.53)
영업실적 강요	333 (38.50)	39 (10.74)	12 (10.71)	14 (4.58)	4 (5.63)	3 (7.50)	405 (23.05)
부서, 팀별 경쟁구도	54 (6.24)	5 (1.38)	21 (18.75)	12 (3.92)	4 (5.63)	8 (20.00)	104 (5.92)
고유 업무 외 과다한 부가업무	14 (1.62)	45 (12.40)	16 (14.29)	66 (21.57)	13 (18.31)	8 (20.00)	162 (9.22)
증권 산업 정책 변화 (업계 경쟁격화 등)	91 (10.52)	22 (6.06)	14 (12.50)	25 (8.17)	9 (12.68)	1 (2.50)	162 (9.22)
인원 부족	7 (0.81)	101 (27.82)	22 (19.64)	52 (16.99)	19 (26.76)	5 (12.50)	206 (11.72)
수직적 조직문화	17 (1.97)	16 (4.41)	7 (6.25)	36 (11.76)	7 (9.86)	1 (2.50)	84 (4.78)
과도한 캠페인, 프로모션	325 (37.57)	114 (31.40)	9 (8.04)	47 (15.36)	5 (7.04)	7 (17.50)	507 (28.86)
인사고과, 평가제도	15 (1.73)	5 (1.38)	2 (1.79)	12 (3.92)	2 (2.82)	4 (10.00)	40 (2.28)
기타	1 (0.12)	3 (0.83)	1 (0.89)	14 (4.58)	3 (4.23)	3 (7.50)	25 (1.42)
Total	865 (100)	363 (100)	112 (100)	306 (100)	71 (100)	40 (100)	1757 (100)

[표 53] 부서별 노동강도 강화 1순위 원인

1 순위	지점영업 (%)	지점관리 (%)	본사영업 (%)	본사관리 (%)	IT (%)	고객센터 (%)	계 (%)
장시간 노동	5 (1.12)	8 (4.19)	4 (6.9)	16 (9.82)	2 (5.41)	0 (0)	35 (3.82)
영업실적 강요	257 (57.49)	23 (12.04)	7 (12.07)	11 (6.75)	4 (10.81)	1 (4.76)	303 (33.04)
부서, 팀별 경쟁구도	27 (6.04)	4 (2.09)	12 (20.69)	5 (3.07)	2 (5.41)	5 (23.81)	55 (6)
고유 업무 외 과다한 부가업무	2 (0.45)	22 (11.52)	7 (12.07)	38 (23.31)	4 (10.81)	5 (23.81)	78 (8.51)
증권 산업 정책 변화 (업계 경쟁격화 등)	37 (8.28)	14 (7.33)	11 (18.97)	18 (11.04)	4 (10.81)	1 (4.76)	85 (9.27)
인원 부족	1 (0.22)	68 (35.6)	9 (15.52)	26 (15.95)	16 (43.24)	3 (14.29)	123 (13.41)
수직적 조직문화	2 (0.45)	4 (2.09)	4 (6.9)	22 (13.5)	1 (2.7)	0 (0)	33 (3.6)
과도한 캠페인, 프로모션	112 (25.06)	46 (24.08)	3 (5.17)	15 (9.2)	1 (2.7)	0 (0)	177 (19.3)
인사고과, 평가제도	3 (0.67)	0 (0)	0 (0)	3 (1.84)	0 (0)	3 (14.29)	9 (0.98)
기타	1 (0.22)	2 (1.05)	1 (1.72)	9 (5.52)	3 (8.11)	3 (14.29)	19 (2.07)
Total	447 (100)	191 (100)	58 (100)	163 (100)	37 (100)	21 (100)	917 (100)

7. 건강상태 및 삶의 질

(1) 일반적인 건강 상태

일반적인 건강 상태를 확인하기 위해 대표적인 만성질환인 고혈압, 당뇨, 우울증의 진단 경험과 치료 경험을 물어보았다. 고혈압과 당뇨는 일반 인구집단보다 높지 않았다. 이는 물론 일반 인구집단의 경우 고령 인구까지 포함한 결과이고, 이번 연구에서는 연령에 따른 표준화를 하지 않았기 때문에 직접 비교는 어렵다. 그러나 치료율은 국민건강영양조사의 치료율보다도 낮은 것으로 나타났다. 국민건강영양조사의 고혈압 치료율은 2013년 60.7%에 달하는데, 이번 조사 결과는 치료율이 51.2%에 불과하였다. 당뇨 역시 의사진단 경험률은 국민건강영양조사 결과의 절반 정도에 해당하지만, 치료율은 역시 국민건강영양조사 결과보다 낮았다. 국민건강영양조사의 당뇨 치료율은 2013년 61.1%였는데, 이번 조사 결과는 52.9%에 불과했다.

게다가 이는 서울 지역 거주자, 상대적으로(일반 인구에 비해) 젊은 조합원 연령, 조합원들의 경제 수준 및 학력 등을 고려했을 때 매우 낮은 치료율이다. 건강검진 사후 관리, 직원에 대한 건강 교육 등이 시급하다고 판단된다.

[표 54] 질병 진단 및 치료 경험

구분	진단경험		1년간 치료경험	치료율†
고혈압	121	14.07	62	51.2
당뇨	34	3.98	18	52.9
우울증	40	4.68	9	22.5

† 지난 1년간 치료 경험자/지난 1년간 진단받은 사람

주관적 건강 인식도 수준도 매우 낮았다. 설문응답자 중 자신의 건강을 긍정적으로 평가하는 경우는 16.9%에 불과한데, 이는 긍정적 평가자 비율이 58%에 달하는 일반 인구 집단에 비해 매우 낮은 수준이다. 부정적 평가자 비율은 32.7%로 일반

인구 집단에 비해 4배가량 높았다. 실제로, 최근 1년간 질병으로 인해 1번이라도 병원을 방문한 사람은 606명이고, 이들의 병원 방문 횟수는 평균 7.39(표준편차 9.11)회이다.

(2) 건강관련 삶의 질

[표 55] 전반적인 건강 상태

구분	빈도	%
더할 나위 없이 좋았다.	4	0.43
매우 좋았다.	13	1.38
좋았다.	142	15.09
나쁘지 않았다.	474	50.37
나빴다.	273	29.01
매우 나빴다.	35	3.72

[표 56] 일상적 신체활동 제한

구분	빈도	%
전혀 제한을 받지 않았다.	451	48.24
아주 약간의 제한을 받았다.	284	30.37
어느 정도 제한을 받았다.	153	16.36
상당히 제한을 받았다.	43	4.6
몸을 움직일 수 없었다.	4	0.43

[표 57] 일상 업무 수행 제한

구분	빈도	%
전혀 어려움이 없었다.	424	45.49
약간의 어려움이 있었다.	335	35.94
어느 정도 어려움이 있었다.	132	14.16
상당한 어려움이 있었다.	31	3.33
일상적인 일을 할 수 없었다.	10	1.07

[표 58] 신체적 통증

구분	빈도	%
전혀 없었다	214	22.99
아주 약간	275	29.54
약간	211	22.66
어느 정도	165	17.72
심하게	58	6.23
매우심하게	8	0.86

[표 59] 기운과 활기

구분	빈도	%
매우 많았다	9	0.96
상당히 많았다	30	3.22
어느 정도 많았다	290	31.08
약간 있었다	513	54.98
전혀 없었다.	91	9.75

[표 60] 감정 문제로 사회활동 제한

구분	빈도	%
전혀 제한을 받지 않았다.	224	24.01
아주 약간의 제한을 받았다.	388	41.59
어느 정도 제한을 받았다.	240	25.72
상당히 제한을 받았다.	69	7.4
사회적 활동 할 수 없었다.	12	1.29

[표 61] 감정 문제로 괴로움

구분	빈도	%
전혀 괴롭지 않았다.	140	15.02
약간 괴로웠다	363	38.95
어느 정도 괴로웠다.	235	25.21
상당히 괴로웠다.	152	16.31
매우 괴로웠다.	42	4.51

[표 62] 감정 문제로 일상생활 방해

구분	빈도	%
전혀 방해를 받지 않았다.	172	18.49
아주 약간의 방해를 받았다.	417	44.84
어느 정도 방해를 받았다.	259	27.85
상당히 방해를 받았다.	76	8.17
일상적인 활동을 할 수 없었다.	6	0.65

*요약점수는 위 8문항을 활용하여, 육체건강/ 정신건강의 대표 점수를 부여하는 방법으로 점수가 높을수록 건강하다고 볼 수 있다. 특히 정신건강 요약점수가 상당히 나쁜 것으로 나타났는데, 예를 들어 뇌졸중 환자 가족과 비교했을 때, 육체건강 요약점수는 현대증권 조합원들이 더 높은 것으로 나타났지만(남성 40.3, 여성 37.8), 정신건강 요약점수는 오히려 현대증권 조합원들이 더 나쁜 것(남성 46.7, 여성 46.6)으로 나타나 조합원들의 정신 건강 관련 삶의 질이 크게 위협받고 있음을 보여준다.²³⁾

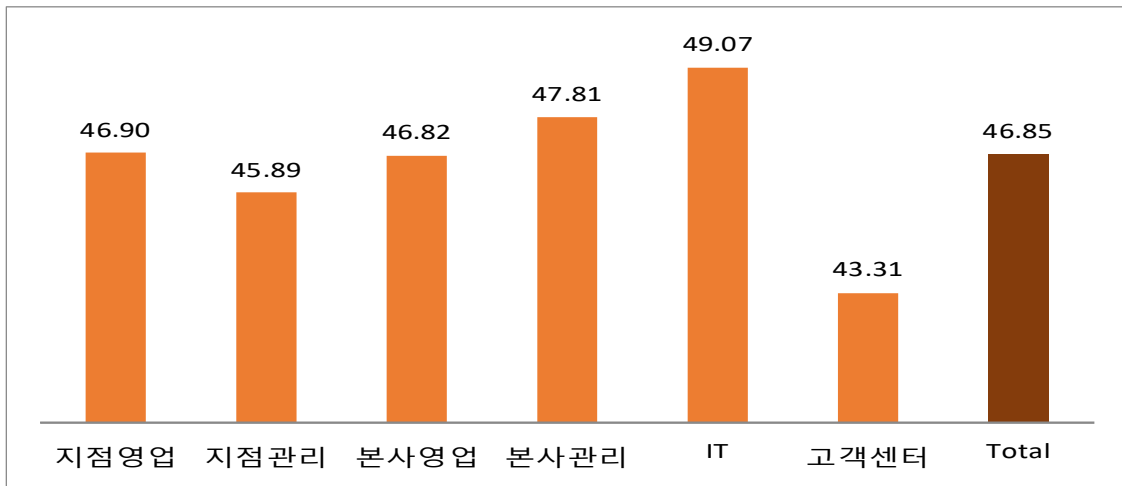
23) 김은영 등, 뇌졸중 환자가족의 가족부담감과 건강관련 삶의 질, 2004

[표 63] 성별에 따른 육체건강, 정신건강 요약점수 평균(표준편차)

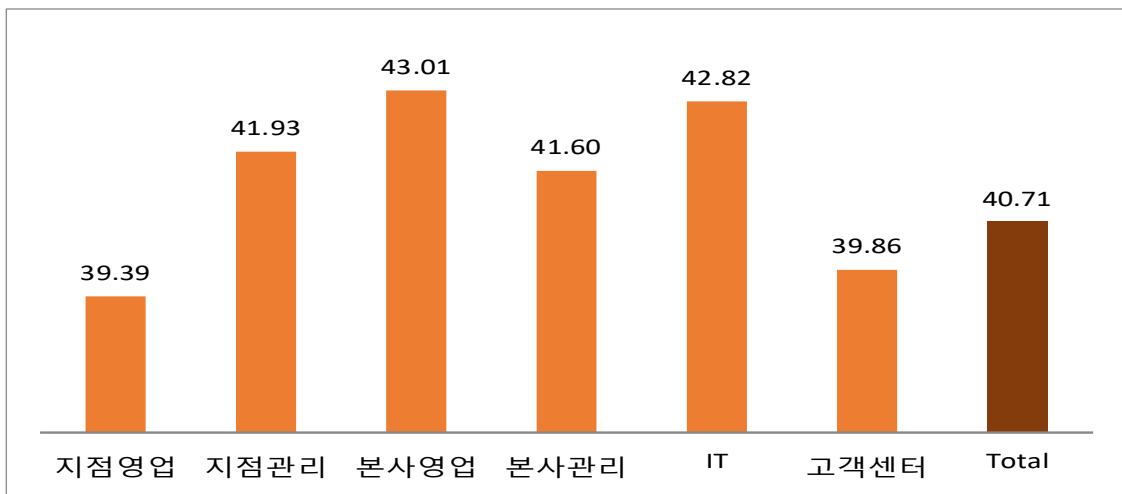
구분	남성 (%)	여성 (%)	전체 (5)
육체건강 요약점수	47.35 (7.54)	46.37 (7.96)	46.85(7.77)
정신건강 요약점수	41.15 (9.62)	40.28 (9.70)	40.71 (9.67)

특히 고객센터와 지점영업 조합원들의 정신건강 관련 삶의 질은 매우 낮은 수준이다. 시급한 개입이 필요하다고 판단된다.

[그림 34] 직무별 육체건강 요약 점수

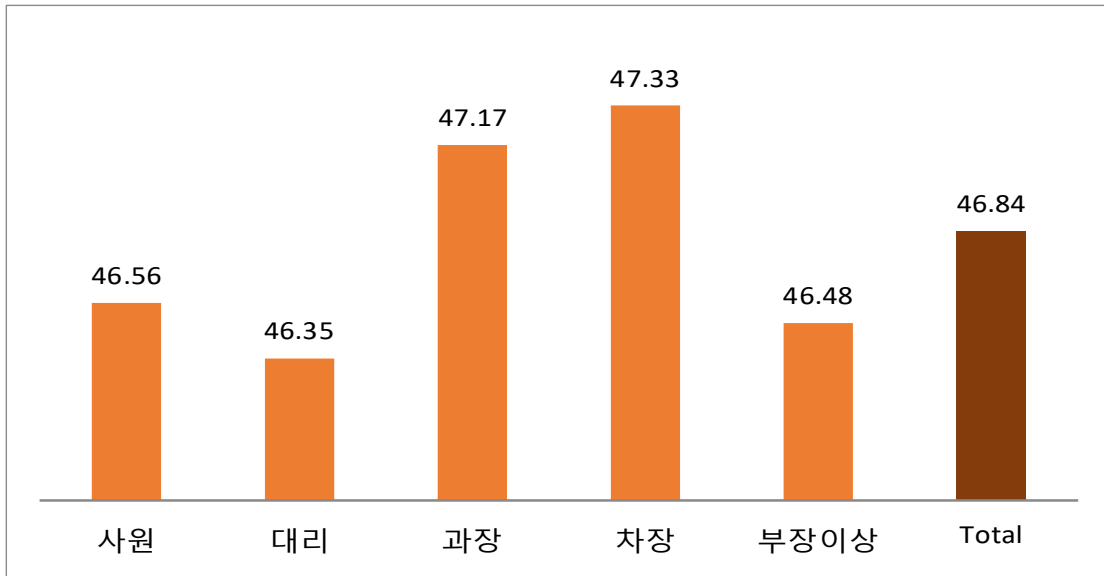


[그림 35] 직무별 정신건강 요약 점수

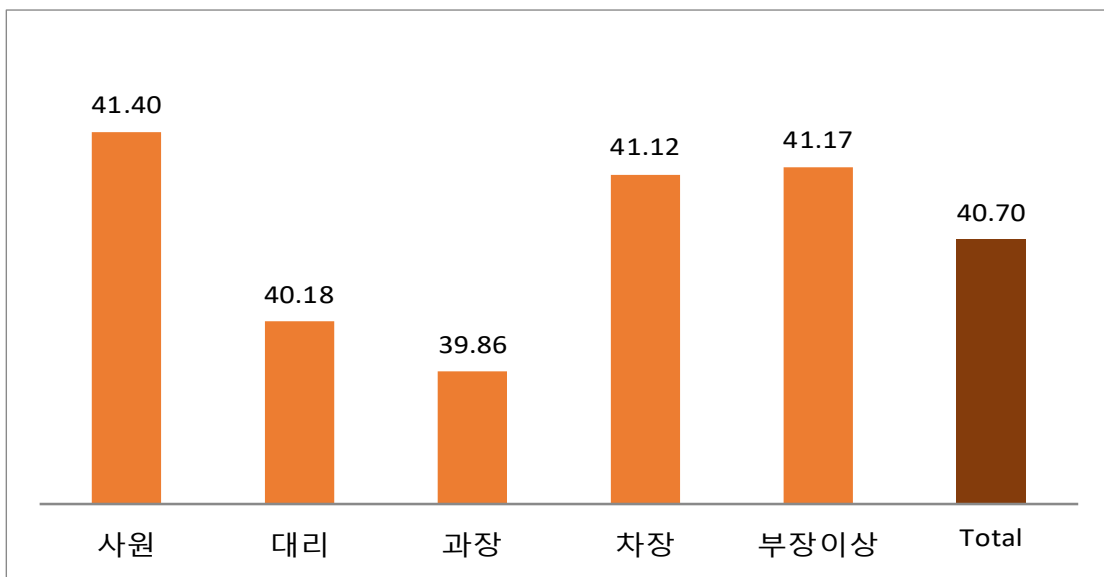


직급별로는 뚜렷한 차이를 보이지는 않았는데, 과장급 조합원들의 정신건강 관련 삶의 질이 낮은 것으로 나타났다.

[그림 36] 직급별 육체건강 요약 점수



[그림 37] 직급별 정신건강 요약 점수



8. 피로도와 우울 증상

(1) 피로도

피로도는 총 9문항으로 이루어진 피로 정도 설문(Fatigue severity scale)을 이용했다. 9점 만점에 3점미만을 정상 및 저피로군, 3~4.5점을 중등도 피로군, 4.5점 이상을 고도 피로군으로 구분하는데, 설문 응답자 전체 평균은 4.40으로 평균 점수 자체가 고도 피로군에 가까웠다.

국내 건강한 성인의 피로도는 2.19 ± 0.92 이며, 국내에서 건강한 중년 남성 생산직 노동자를 대상으로 한 연구에서 평균 피로도는 3.42 점²⁴⁾이라는 점을 고려하면, 조합원들의 피로 수준이 상당히 높은 것을 알 수 있다.

이를 성별에 따라 보면 남성은 평균 4.19점, 여성은 4.60점으로 여성의 피로도 점수가 더 높게 나왔다. 여성 조합원 비율이 높기 때문에, 전체 피로도 점수가 상향된 측면은 있다. 그러나 남성 조합원들의 피로도 점수만 비교해보더라도 건강한 성인 남성, 중년 남성 생산직 노동자보다 훨씬 피로도 점수가 높은 것을 알 수 있다.

[표 64] 성별 피로도 점수

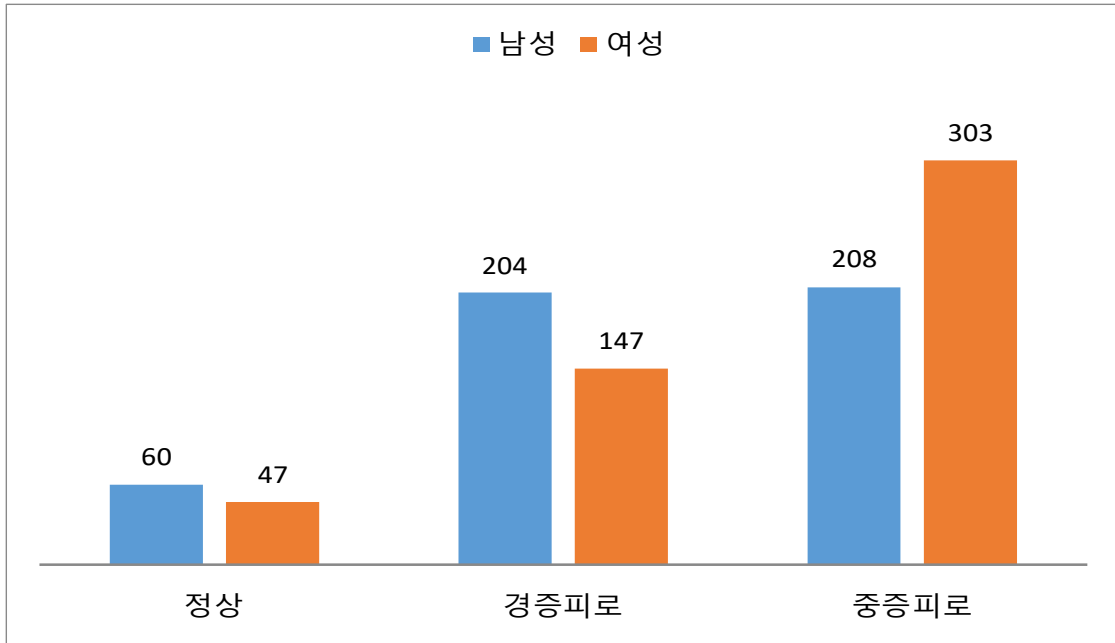
구분	평균점수	표준편차	빈도
남성	4.19	1.13	452
여성	4.60	1.19	475
Total	4.40	1.18	927

성별로 나누어 보았을 때, 남성 조합원의 경우 고도 피로군이 44.07%, 중등도 피로군이 43.22%로 전체 응답자의 87%가 중등도 이상의 피로를 호소했다. 여성 조합원의 경우 특히 고도 피로군이 60.97%나 되어 피로 문제가 심각했다. 업무 이외에

24) 송상욱, 신진희, Thomas Findley. 중년 직장 남성의 피로도와 심박동변이, 대한산업의학회지 2005;17(1):26-35

도 집에서 가사 노동으로 인한 이중부담일 그 원인일 가능성이 존재한다.

[그림 38] 성별 피로군 분포



[표 65] 성별 피로도 분포

	남성	여성	계
정상 (%)	60 (12.71)	47 (9.46)	107 (11.04)
중등도 피로군 (%)	204 (43.22)	147 (29.58)	351 (36.22)
고도 피로군 (%)	208 (44.07)	303 (60.97)	511 (52.73)
	472	497	969

여성이 많은 지점 관리직과 고객센터가 고도 피로군 비율이 높았다. 업무 요인과 성별 요인, 여성에게 부여되는 가사 노동 부여 등 다양한 원인이 있을 수 있다.

[표 66] 직군별 피로도 분포

구분	지점영업	지점관리	본사영업	본사관리	IT	고객센터
정상 (%)	53 (11.37)	11 (5.29)	16 (25.4)	23 (13.53)	2 (5.13)	2 (8.7)
중등도피로군 (%)	170 (36.48)	70 (33.65)	20 (31.75)	67 (39.41)	22 (56.41)	2 (8.7)
고도피로군 (%)	243 (52.15)	127 (61.06)	27 (42.86)	80 (47.06)	15 (38.46)	19 (82.61)
	466	208	63	170	39	23

직급별로 보면 직급이 낮을수록 고도 피로군 비율이 높은 경향을 보였다.

[표 67] 직급별 피로도 분포

구분	사원	대리	과장	차장	부장이상
정상 (%)	19 (8.92)	23 (10.7)	18 (8.74)	33 (12.99)	14 (17.5)
중등도피로군 (%)	60 (28.17)	71 (33.02)	89 (43.2)	102 (40.16)	28 (35.0)
고도피로군 (%)	134 (62.91)	121 (56.28)	99 (48.06)	119 (46.85)	38 (47.5)
	213	215	206	254	80

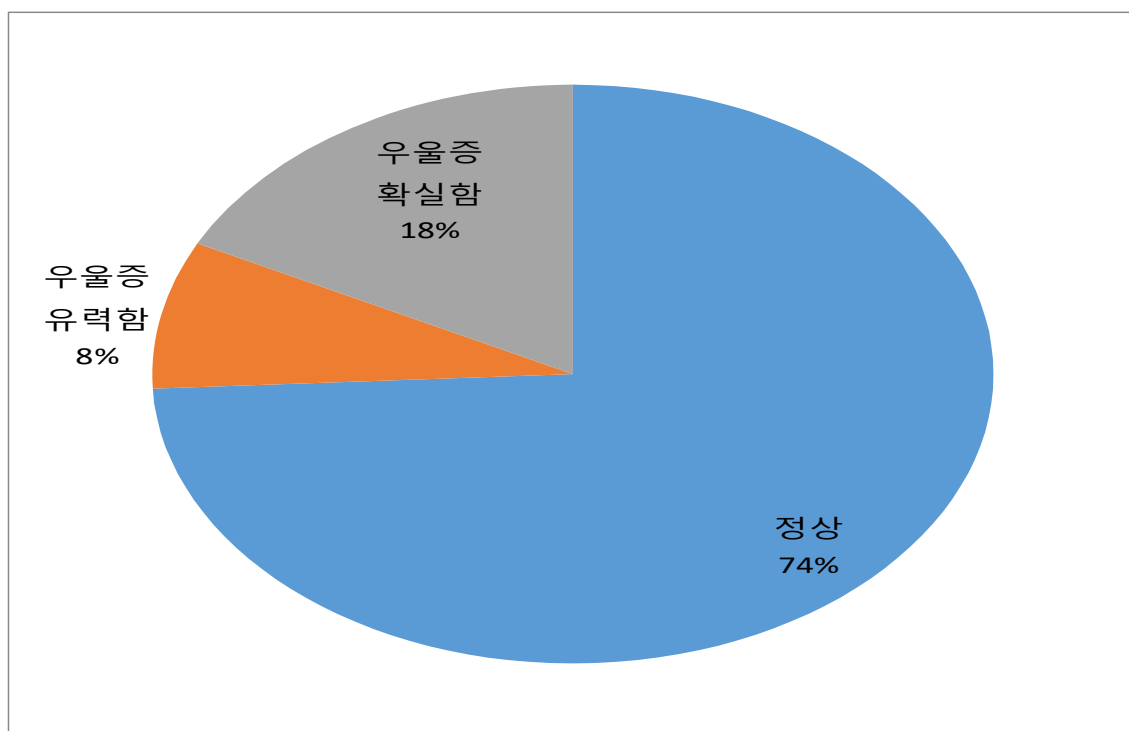
(2) 우울증상

역학조사에서 모든 연령층에 가장 많이 사용하는 우울증상 평가도구로 사용되는 Center for Epidemiologic Studies Depression Scale(CES-D)를 평가도구도 사용하였

다. 21점 이상은 우울증 유력함, 25점 이상은 우울증 확실함으로 평가된다. 21점 대신 16점 기준을 사용하기도 한다. 본 보고서는 21점 이상을 유력우울증, 25점 이상을 확실우울증으로 평가하였다.

기존 연구 결과에서 우울증이 확실한 25점 이상 유병률은 8.7-21.2%로 다양한 편차를 보이지만, 20~40대가 우울증상이 가장 적다는 점(7.6~10.1%)이나 교육수준이 낮고 경제 상황이 나쁠 때 우울증상이 높아진다는 점을 고려하면, 이번 조사 결과 우울증이 확실한 경우가 17.54%에 이르는 것은 정신 건강 수준이 매우 나쁘다는 것을 보여준다.²⁵⁾

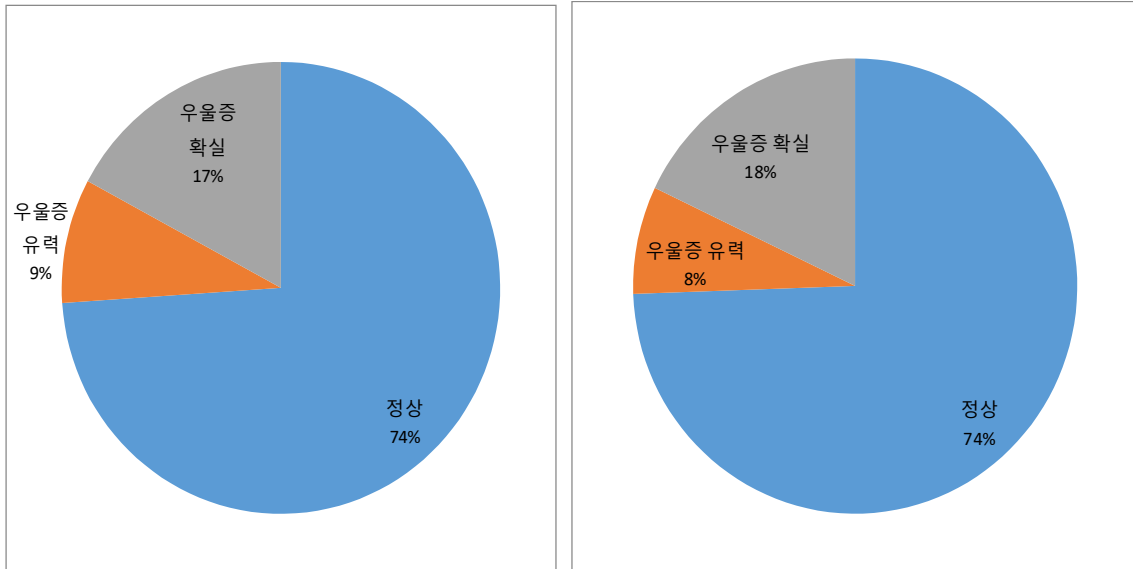
[그림 39] 우울증 위험군 분포



특히 여자가 남자에 비해 우울증 위험이 1.7배 정도 높은 것으로 알려져 있는데, 이번 조사에서는 남성 조합원과 여성 조합원 사이에 우울증 확실한 경우 비율이 거의 차이가 없었고, 21점을 절단점으로 하면 오히려 남성에서 여성보다 우울증상 비율이 높아 남성 조합원들의 정신 건강 수준이 우려할 정도의 상태임을 보여준다.

25) 한국의 우울증 역학에 대한 고찰, J Korean Med Assoc 2011 April; 54(4): 364

[그림 40] 남성조합원 중 우울증 고위험군 분포 [그림 41] 여성 조합원 중 우울증 고위험군 분포



직무별로는 고객센터가 우울증이 확실한 경우가 34%나 되어 매우 우려되는 수준이었고, 높은 수준의 감정노동과 직무 스트레스의 영향일 가능성이 있다. 지점영업 역시 그 비율이 20%가 넘어 긴급한 개입이 필요한 것으로 보인다.

[표 68] 직무별 우울증 위험군 분포

구분	지점영업	지점관리	본사영업	본사관리	IT	고객센터
정상 (%)	321 (68.88)	166 (79.81)	49 (77.78)	135 (79.41)	33 (84.62)	15 (65.22)
우울증 유력 (%)	49 (10.52)	11 (5.29)	5 (7.94)	14 (8.24)	1 (2.56)	0 (0.00)
우울증 확실 (%)	96 (20.6)	31 (14.9)	9 (14.29)	21 (12.35)	5 (12.82)	8 (34.78)
계	466	208	63	170	39	23

직급에 따라서는 그 비율이 크게 차이나지는 않았지만, 부장 이상이 상대적으로 우울증상 비율이 낮고 차장 직급에서 우울증이 확실한 군의 비율이 높았다.

[표 69] 직급별 우울증 위험군 분포

구분	사원	대리	과장	차장	부장이상
정상 (%)	161 (75.59)	161 (74.88)	152 (73.79)	184 (72.44)	61 (76.25)
우울증 유력 (%)	14 (6.57)	20 (9.3)	18 (8.74)	18 (7.09)	10 (12.5)
우울증 확실 (5)	38 (17.84)	34 (15.81)	36 (17.48)	52 (20.47)	9 (11.25)
계	213	215	206	254	80

9. 조직정의

조직 정의를 평가하기 위하여 외국에서 만들어진 설문 문항을 번역하여 사용하였다²⁶⁾. 이 보고서에서는 조직 정의를 절차적 정의, 관계적 정의, 보상적 정의 세 부분으로 나누어 조사하였다.

절차적 정의는 조직의 의사결정 과정이 합리적이고 민주적으로 이루어지는가를 평가하는 하위 항목이며, 관계적 정의는 경영진과 상급자들이 노동자들을 편견 없이 존중하고 충분한 정보를 제공하는 것을 평가하는 하위 항목이며, 보상적 정의는 자원의 분배가 책임, 노력, 경험 등에 어울리게 배분되는 것을 측정하는 하위 항목이다.

세 영역별로 표준화 점수를 냈다. 각 점수에 가중치를 부여해, 1점부터 100점까지 사이의 점수가 나오도록 조정하였고, 점수가 높을수록 조직 차원에서의 정의가 부족해서 이로 인한 스트레스를 많이 받는 것을 의미한다.

26) Organisational justice and mental health: a systematic review of prospective studies, Occup Environ Med 2012;69:694-700

[표 70] 절차정의

구분		빈도	%
의사결정을 위해 충분한 정보수집이 이루어지는가?	전혀 그렇지 않다	39	4.24
	그렇지 않다	389	42.28
	그렇다	477	51.85
	매우 그렇다	15	1.63
의사결정에 반대할 권한이 주어지는가?	전혀 그렇지 않다	108	11.71
	그렇지 않다	465	50.43
	그렇다	338	36.66
	매우 그렇다	0	0
의사결정에 의해 영향 받을 수 있는 모든 측면이 고려되는가?	전혀 그렇지 않다	66	7.16
	그렇지 않다	493	53.47
	그렇다	352	38.18
	매우 그렇다	11	1.19
의사결정을 위한 전반적인 기준이 존재하며 일관적인가?	전혀 그렇지 않다	86	9.32
	그렇지 않다	439	47.56
	그렇다	386	41.82
	매우 그렇다	12	1.3
의사결정에 의해 영향 받는 사람들의 의견은 받아들여지는가?	전혀 그렇지 않다	84	9.13
	그렇지 않다	401	43.59
	그렇다	421	45.76
	매우 그렇다	14	1.52
의사결정 과정에서 유용한 피드백은 제공되는가?	전혀 그렇지 않다	83	9.05
	그렇지 않다	446	48.64
	그렇다	379	41.33
	매우 그렇다	9	0.98
요구한다면 의사결정 과정에 필요한 추가적인 정보와 더 명확한 내용이 제공되는가?	전혀 그렇지 않다	66	7.2
	그렇지 않다	424	46.24
	그렇다	415	45.26
	매우 그렇다	12	1.31

[표 71] 관계 정의

구분		빈도	%
상급자는 당신의 입장을 고려하나?	전혀 그렇지 않다	70	7.59
	그렇지 않다	315	34.16
	그렇다	505	54.77
	매우 그렇다	32	3.47
상급자는 업무에서 개인적 편견을 배제하는가?	전혀 그렇지 않다	83	8.98
	그렇지 않다	382	41.34
	그렇다	434	46.97
	매우 그렇다	25	2.71
상급자는 의사결정 과정과 업무 수행에 적절한 피드백을 주는가?	전혀 그렇지 않다	74	8.01
	그렇지 않다	343	37.12
	그렇다	484	52.38
	매우 그렇다	23	2.49
상급자는 친절하고 하급자를 배려하는가?	전혀 그렇지 않다	81	8.78
	그렇지 않다	254	27.52
	그렇다	534	57.85
	매우 그렇다	54	5.85
상급자는 근로자로서의 당신의 권리를 고려하는가?	전혀 그렇지 않다	80	8.7
	그렇지 않다	271	29.46
	그렇다	524	56.96
	매우 그렇다	45	4.89
상급자는 진실된 태도로 당신을 대하는가?	전혀 그렇지 않다	63	8.26
	그렇지 않다	231	30.28
	그렇다	419	54.91
	매우 그렇다	50	6.55

[표 72] 분배 정의

구분		빈도	%
책임에 맞는 보상이 주어지는가?	전혀 그렇지 않다	93	10.15
	그렇지 않다	408	44.54
	그렇다	391	42.69
	매우 그렇다	24	2.62
경험에 맞는 보상이 주어지는가?	전혀 그렇지 않다	109	11.91
	그렇지 않다	409	44.7
	그렇다	374	40.87
	매우 그렇다	23	2.51
노력에 맞는 보상이 주어지는가?	전혀 그렇지 않다	117	12.76
	그렇지 않다	388	42.31
	그렇다	388	42.31
	매우 그렇다	24	2.62
업무를 잘 수행했을 때 이에 대한 보상이 주어지는가?	전혀 그렇지 않다	110	12
	그렇지 않다	378	41.22
	그렇다	405	44.17
	매우 그렇다	24	2.62
직무 스트레스를 견딘 것에 대한 적절한 보상이 주어지는가?	전혀 그렇지 않다	147	16.07
	그렇지 않다	462	50.49
	그렇다	287	31.37
	매우 그렇다	19	2.08

남성은 절차적 정의에 대한 불만이 높았고, 여성은 보상적 정의에 대한 불만이 높았다. 전체적으로도 관계적 정의에 비해 이 두 영역에 대한 불만이 높았다. 면접 조사에서 확인한 바대로, 의사결정 과정, 그에 대한 아래로부터의 의견 수렴과 피드백 과정이 미비함을 보여주었다. 그리고 이는 보상적 정의에 대한 불만과도 연계됨. 급여액수에 대해서 직접적인 불만은 많지 않았지만, 본인의 책임이나 경험, 노력이나 성공, 특히 직무스트레스를 견뎌낸 것에 비해 보상이 제대로 주어지지 않는다고 평가하고 있음을 알 수 있었다.

[표 73] 성별 조직정의 항목별 점수

	남성 평균 (표준편차)	여성 평균 (표준편차)	전체 평균 (표준편차)
절차적 정의	57.08 (17.71)	51.55 (17.90)	54.26 (18.01)
관계적 정의	50.12 (19.91)	47.79 (20.38)	48.93 (20.17)
보상적 정의	54.90 (21.06)	56.68 (22.72)	55.81 (21.93)

직무별로 보았을 때, 고객센터에서 모든 항목에서 조직 정의 점수가 가장 나쁜 것으로 나타났다. 대부분의 직무에서 모두 보상적 정의가 가장 문제가 되는 것으로 조사되었는데, 지점 영업에서는 특히 절차적 정의에 대한 평가가 더 나쁜 것으로 나타났다. 지점 영업의 경우, 상대적으로 보상에 대해 만족해서일 수도 있고, 지점의 영업직일수록 오히려 조직의 절차 등에서 배제되어 있다고 느끼기 때문일 수도 있다.

[표 74] 직무별 조직정의 항목별 점수

직무	절차적정의		관계적 정의		보상적 정의	
	평균	(표준편차)	평균	(표준편차)	평균	(표준편차)
지점영업	56.59	(17.72)	50.48	(20.59)	52.89	(20.31)
지점관리	49.96	(18.08)	45.39	(20.95)	55.85	(23.55)
본사영업	51.31	(17.74)	47.94	(19.00)	55.98	(21.67)
본사관리	53.17	(17.33)	48.59	(18.34)	61.03	(22.64)
IT	53.97	(17.52)	44.19	(14.01)	57.59	(19.91)
고객센터	61.68	(21.90)	61.82	(22.27)	73.33	(24.47)
전체	54.26	(18.01)	48.93	(20.17)	55.81	(21.93)

직급별로 보았을 때 대리들이 특히 보상적 정의에 대해 불만이 많았고, 차장들이 절차적 정의에 대해 불만이 많았다.

[표 75] 직급별 조직정의 항목별 점수

직급	절차적정의		관계적 정의		보상적 정의	
	평균	(표준편차)	평균	(표준편차)	평균	(표준편차)
사원	51.15	(18.61)	46.83	(20.55)	58.49	(23.43)
대리	54.35	(18.25)	50.18	(20.73)	60.39	(23.23)
과장	55.44	(17.11)	50.27	(19.43)	54.18	(20.38)
차장	56.07	(18.14)	47.98	(19.80)	52.53	(20.88)
부장이상	53.37	(17.01)	50.90	(20.69)	51.14	(18.33)
전체	54.27	(18.02)	48.94	(20.18)	55.83	(21.93)

10. 직무스트레스

직무스트레스는 “한국형 직무스트레스 측정 도구(KOSS)”의 단축형에 작업장의 물리적 환경을 평가하는 설문지를 사용하여 평가하였다. 직무스트레스를 측정도구 단축형은 총 24문항과 추가적으로 물리적 환경을 묻는 3문항으로 구성된 설문지를 이용하여 현대증권 조합원의 전통적인 직무스트레스를 측정하였다.

“한국형 직무스트레스 측정도구”는 “물리환경”, “직무요구도”, “직무자율성”, “관계갈등”, “조직체계”, “보상 부적절”, “직장문화”의 8가지 하부영역을 스트레스를 조사할 수 있다. 이 측정 도구는 직무 자율성과 직무요구도 그리고 보상 부적절과 같은 외국에서 많은 선행연구들이 진행되었던 직무스트레스 측정 모형에 한국 사회의 현실을 반영하여 직장문화와 같은 하위 항목을 추가하여 한국에서 개발된 설문지이다.

이 조사에서는 남녀 모두에서 직무불안정이 가장 큰 직무스트레스 요인으로 나타났다. 이는 2016년 합병 시기의 특수성이 작용한 것으로 보인다. 그 외에 공통적으로 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화에서 모두 한국 사회의 노동자 평균 수준보다 스트레스가 높은 것으로 조사되었다.

직무스트레스 점수는 남녀를 모두 구분해서 비교해야 하기 때문에, 직무별/직급별 직무스트레스 요인을 분석하기 위해 남성, 여성 각 한국 참고치의 상의 50% 이상에 속하는 경우를 직무스트레스 고위험군으로 구분하여 비교해보았다.

[표 76] 남성 조합원, 직무스트레스 하부영역별 평균점수 및 참고치

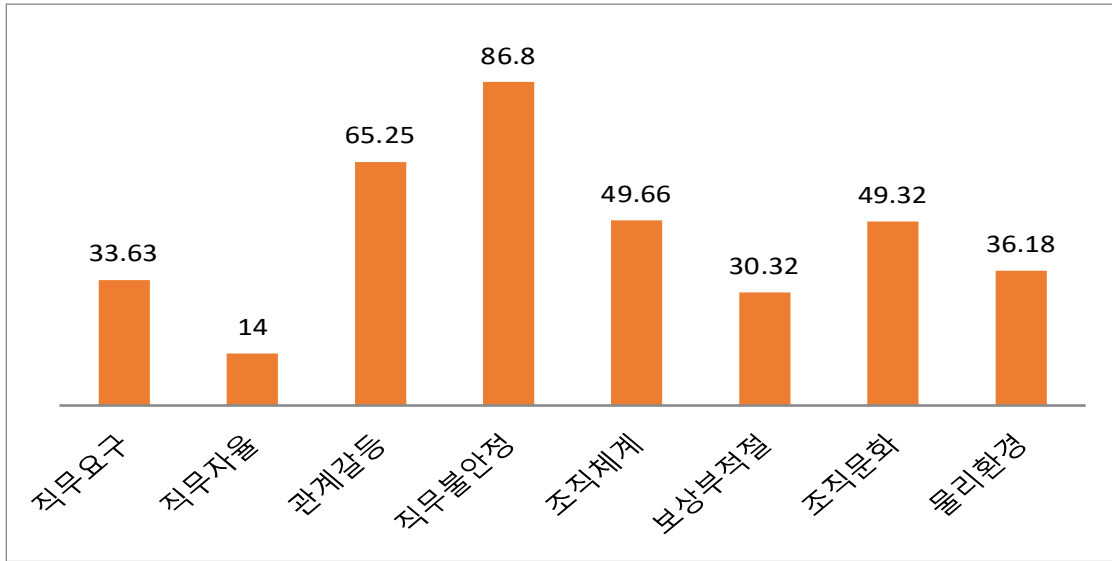
항목	중위수	남성 참고치			
		하위 25%	하위 50%	상위 50%	상위 25%
물리환경	44.44	33.4 이하	33.4~44.4	44.5~66.6	66.7 이상
직무요구	50	41.6 이하	41.7~50.0	50.1~58.3	58.4 이상
직무자율	41.67	41.6 이하	47.7~50.0	50.1~66.6	66.7 이상
관계갈등	44.44	—	33.3 이하	33.4~44.4	44.5 이상
직무불안정	66.67	33.3 이하	33.4~50.0	50.1~66.6	66.7 이상
조직체계	58.33	41.6 이하	41.7~50.0	50.1~66.6	66.7 이상
보상부적절	55.56	33.3 이하	33.3~55.5	55.6~66.6	66.7 이상
직장문화	41.67	33.3 이하	33.4~41.6	41.7~50.0	50.1 이상

[표 77] 여성 조합원, 직무스트레스 하부영역별 평균점수 및 참고치

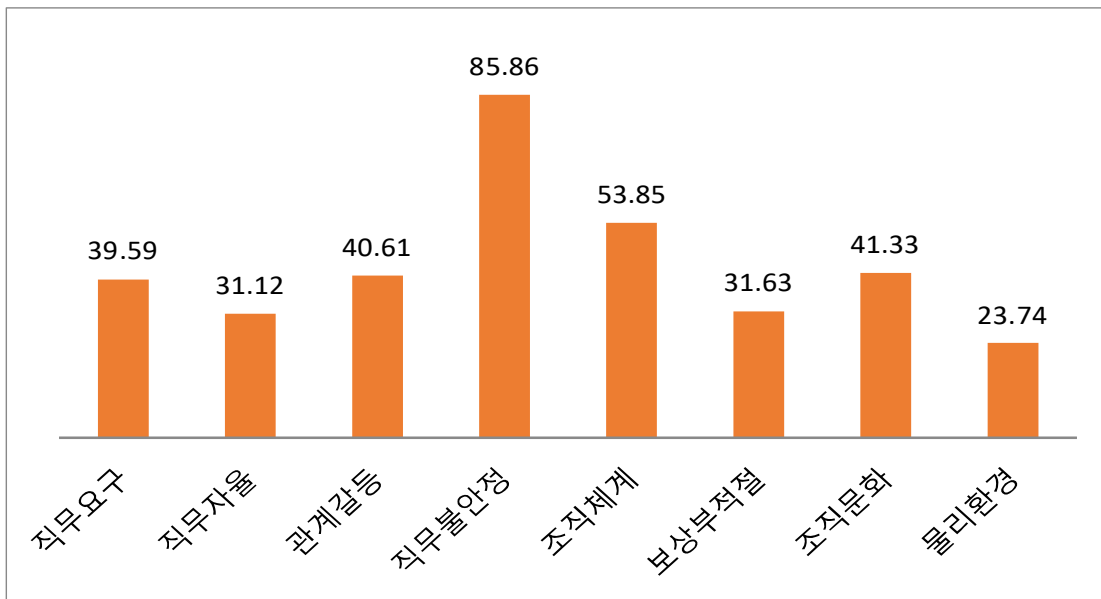
항목	중위수	여성 참고치			
		하위 25%	하위 50%	상위 50%	상위 25%
물리환경	44.44	33.3 이하	33.4-44.4	44.5-55.5	55.6 이상
직무요구	58.33	50.0 이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7 이상
직무자율	50	50.0 이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7 이상
관계갈등	44.44	-	33.3이하	33.4-44.4	44.5 이상
직무불안정	66.67	-	33.3이하	33.4-50.0	50.1 이상
조직체계	58.33	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상
보상부적절	55.56	44.4 이하	44.5-55.5	55.6-66.6	66.7 이상
직장문화	41.67	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상

직무와 관계없이 모든 직무에서 직무 불안정을 경험하는 응답자의 비율이 매우 높았다. 직무별로는 직무의 특성에 따라 직무스트레스 세부 항목에서 고위험자의 비율이 달랐다. 지점 영업직에서는 직무불안정과 관계갈등에서 고위험자 비율이 높았다.

[그림 42] 지점 영업직의 직무스트레스 하부영역별 고위험군 비율(%)

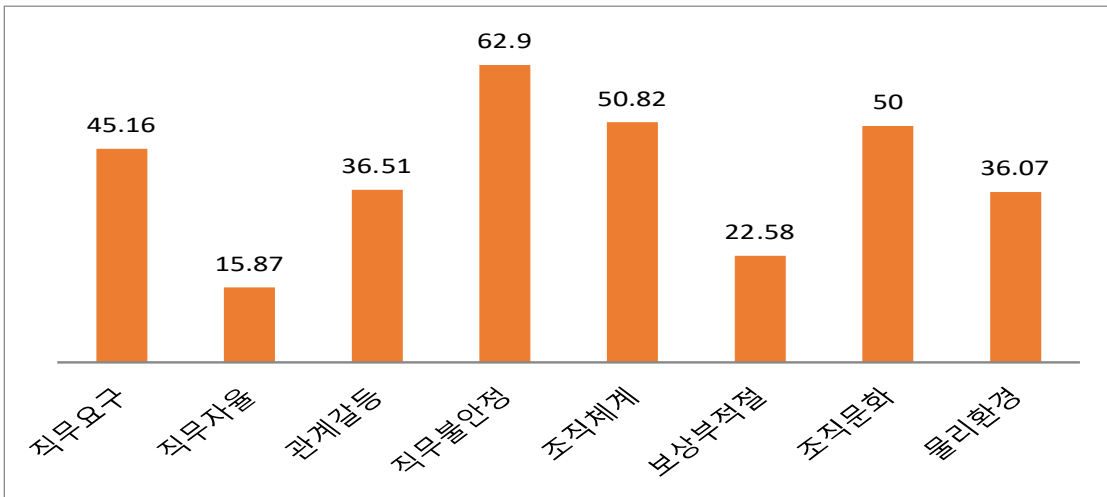


[그림 43] 지점 관리직의 직무스트레스 하부영역별 고위험군 비율(%)



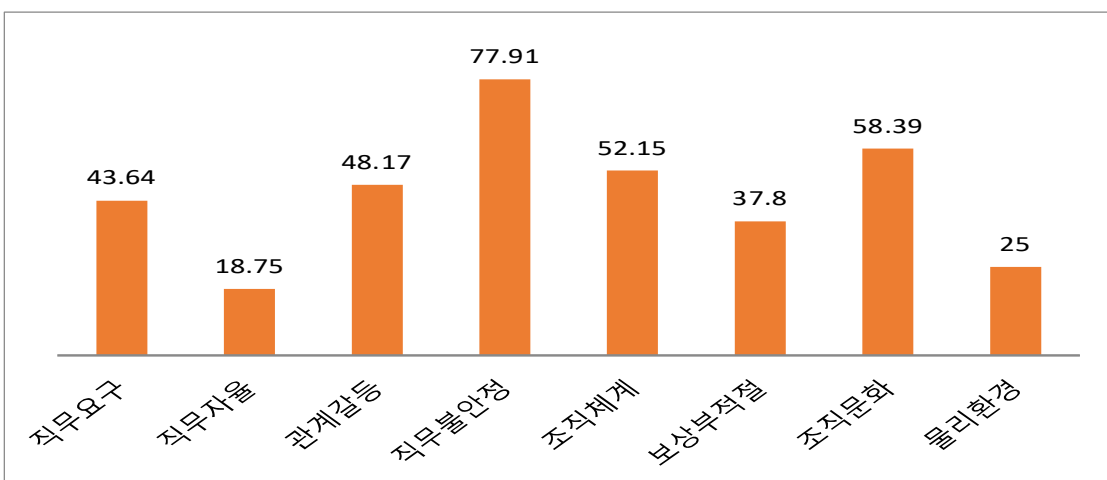
지점 관리직에서는 직무불안정과 조직 체계 영역에서 직무스트레스 고위험군 비율이 높았고, 본사 영업직에서는 직무불안정, 조직체계와 함께 조직문화 측면의 직무스트레스 고위험군 비율이 높았다.

[그림 44] 본사 영업직의 직무스트레스 하부영역별 고위험군 비율(%)

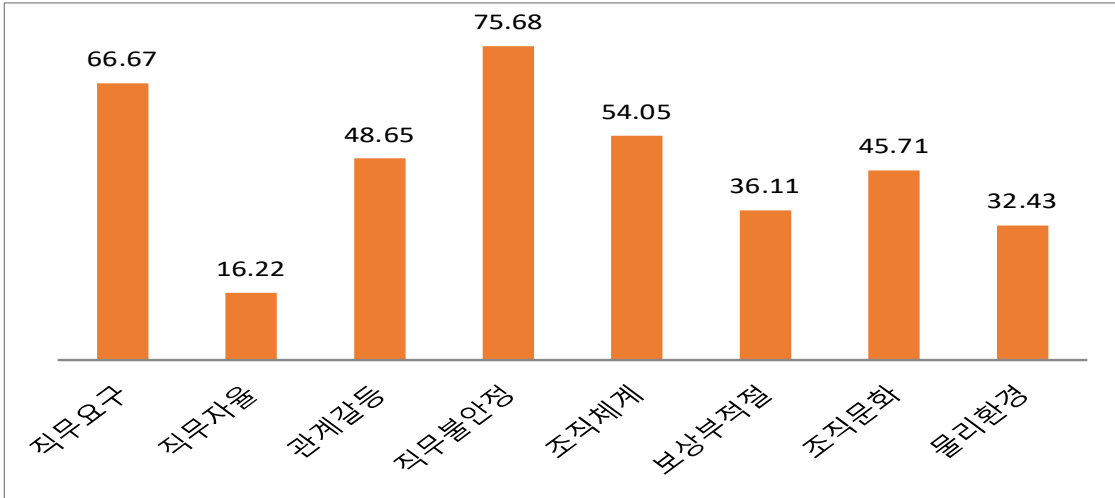


본사 관리직의 경우 직무불안정과 조직문화 영역의 직무스트레스 고위험군이 높았다. 지점에서 직무 불안정 스트레스가 본사 직원보다 더욱 높고, 대신 지점에 비해 본사에서 영업직이든 관리직이든 조직문화 측면에서 조합원들이 스트레스 요인이 많은 것으로 보인다.

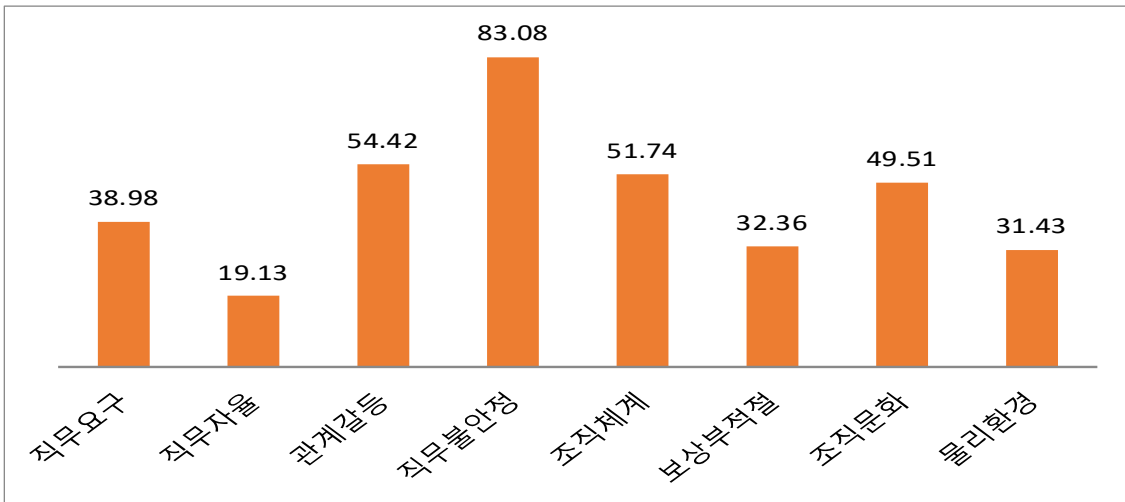
[그림 45] 본사관리직의 직무스트레스 하부영역별 고위험군 비율(%)



[그림 46] IT 부서 직무스트레스 하부영역별 고위험군 비율(%)



[그림 47] 고객센터 직무스트레스 하부영역별 고위험군 비율(%)



IT 부서는 직무요구도로 인한 스트레스가 매우 높게 나왔고, 다른 직군에서는 찾아보기 어려운 특성을 보였다. 고객센터의 경우 직무불안정 영역의 고위험군 비율이 현저히 높았고, 관계갈등과 조직체계 영역의 스트레스 고위험 군이 많았다.

[표 78] 직급별 직무스트레스 고위험군 비율

구분	사원 (%)	대리 (%)	과장 (%)	차장 (%)	부장 (%)	계 (%)
직무요구	84 (41.79)	82 (39.61)	80 (40.61)	88 (35.77)	26 (35.14)	360 (38.92)
직무자율	68 (33.83)	39 (19.02)	28 (14.51)	31 (12.55)	10 (13.7)	176 (19.15)
관계갈등	79 (38.92)	118 (57.28)	111 (56.35)	146 (59.11)	51 (68.92)	505 (54.48)
직무불안정	171 (84.65)	166 (80.58)	169 (85.35)	203 (82.19)	61 (82.43)	770 (83.06)
조직체계	106 (53)	122 (59.22)	92 (47.67)	124 (50.61)	31 (42.47)	475 (51.8)
보상부적절	75 (37.31)	72 (34.95)	57 (29.38)	76 (31.02)	18 (24.32)	298 (32.39)
조직문화	101 (50.5)	106 (51.71)	98 (51.04)	107 (43.67)	42 (56.76)	454 (49.56)
물리환경	61 (30.05)	53 (25.73)	58 (29.59)	94 (38.06)	25 (34.25)	291 (31.46)

직급별로도 직무불안정이 현저하게 중요한 직무스트레스 요인으로 나타났다. 직급이 낮을수록 직무자율성이 낮아서 이로 인한 스트레스가 높은 것으로 나타난 것은 예상할 수 있는 바이다. 그 외에 특이하게도 사원이나 대리는 조직체계 부분의 스트레스 고위험 군이 많았는데, 차장이나 부장급에서는 관계갈등으로 인한 스트레스 고위험 군이 많은 것으로 나타났다.

노동자들 사이의 차이나 갈등을 낮은 직급에서는 체계의 문제(보상 체계, 평가 체계, 지원 체계 등)로 이해하고 있으나, 고위 직급에서는 관계의 문제(동료 간의 문제, 상사와 부하직원의 문제 등)로 바라보고 있을 가능성을 시사 하였다.

11. 감정노동

산업안전공단에서 발행한 “감정노동 평가 지침”에 근거하여 “감정표출의 노력 및 다양성”, “고객응대의 과부하”, “감정부조화 및 손상”, “조직 감시 및 모니터링”, “조직의 지지 및 보호체계” 등의 5개 하부요인, 24개 문항으로 구성된 설문지를 이용하여 조합원의 감정노동을 평가하였다.

“감정표출의 노력 및 다양성” 영역에서는 근로자가 감정표현을 억제하거나 조절하려고 노력하는 정도나 상황에 따라 다양한 감정표현을 해야 하는 정도를 평가하였고, “고객 응대의 과부하 및 갈등” 영역에서는 상대하기 힘든 고객을 상대하는 과정에서 발생하는 부하의 정도와 고객 상대 시의 갈등과 어려움 정도를 측정하였으며, “감정부조화 및 손상” 영역에서는 실제 감정과 직장에서 요구되는 감정표현 간의 충돌로 인해 발생하는 감정적인 부조화나 고객 응대과정에서 경험하는 여러 형태의 감정의 손상정도를 측정하였고, “조직 감시 및 모니터링” 영역에서는 감정노동 업무에 대한 회사의 감시 정도와 고객응대에 대한 평가가 인사고과에 반영되는 정도를 측정하였으며 “조직의 지지 및 보호체계” 영역에서는 감정노동 업무 수행 중 문제가 발생했을 경우 이를 지원하는 체계가 있는가와 동료의 지지 정도를 측정하였다.

감정노동 역시 고위험군의 비율이 상당히 높았는데, 특히, ‘감정 조절의 다양성’이나 ‘조직의 지지 및 보호체계’ 측면에서는 거의 절반에 달하는 노동자들이 감정노동 고위험 군에 속해있어서 이러한 문제 해결도 시급한 과제로 보인다. 직무별로는 불만을 호소하는 고객을 상대하는 고객센터에서 일하는 노동자들의 감정노동의 하부 항목에서 고위험군의 비율이 가장 높았고, 특히 감정부조화 및 손상에서는 고객센터의 70%에 해당하는 응답자가 고위험 군에 해당되었다.

[표 79] 감정노동 하부영역 별 고위험군 비율

구분		빈도	%
감정조절의 다양성	정상	496	54.57
	위험군	413	45.43
고객응대의 과부하 및 갈등	정상	638	70.34
	위험군	269	29.66
감정부조화 및 손상	정상	543	59.93
	위험군	363	40.07
조직의 감시 및 모니터링	정상	565	62.5
	위험군	339	37.5
조직의 지지 및 보호체계	정상	513	57.58
	위험군	378	42.42

[표 80] 직무별 감정노동 하부영역별 고위험군 비율

직무	감정조절의 다양성 (%)	고객응대의 과부하 및 갈등 (%)	감정부조화 및 손상 (%)	조직의 감시 및 모니터링 (%)	조직의 지지 및 보호체계 (%)
지점영업	167 (37.78)	97 (21.95)	169 (38.24)	153 (34.69)	188 (43.22)
지점관리	137 (70.26)	118 (60.51)	119 (61.03)	125 (64.1)	72 (37.7)
본사영업	21 (35.59)	11 (18.64)	13 (22.41)	9 (15.52)	27 (46.55)
본사관리	62 (39.49)	30 (19.23)	42 (26.92)	32 (20.65)	73 (47.4)
IT	14 (40)	1 (2.86)	6 (17.14)	7 (20)	10 (30.3)
고객센터	12 (57.14)	12 (60)	14 (70)	13 (65)	8 (40)
계	413 (45.43)	269 (29.66)	363 (40.07)	339 (37.50)	378 (42.42)

[표 81] 직급별 감정노동 하부영역별 고위험군 비율

직급	감정조절의 다양성 (%)	고객응대의 과부하 및 갈등 (%)	감정부조화 및 손상 (%)	조직의 감시 및 모니터링 (%)	조직의 지지 및 보호체계 (%)
사원	114 (58.16)	97 (49.49)	104 (53.33)	110 (56.7)	73 (38.02)
대리	112 (55.17)	65 (32.18)	86 (42.57)	72 (35.64)	96 (48.98)
과장	66 (33.85)	38 (19.59)	58 (29.9)	52 (26.8)	78 (40.63)
차장	91 (37.76)	57 (23.65)	84 (34.85)	79 (32.92)	100 (42.02)
부장	29 (39.73)	11 (15.07)	30 (41.1)	26 (35.62)	31 (43.06)
계	412 (45.37)	268 (29.58)	362 (40.00)	339 (37.54)	378 (42.47)

12. 소결

노동강도가 자동차 공장 생산직 노동자보다 높은 수준으로 나타났다. 지금보다 노동강도가 40%가량 낮아져야 피로를 느끼지 않을 것 같다고 응답했고, 응답자의 47%가 업무 후 정신적으로 항상 지친다고 응답하였다. 피로도나 노동강도 수준은 자동차 생산직 노동자보다도 높은 것으로 조사되었다.

이런 노동강도 강화 원인으로는 영업실적 강요와 과도한 캠페인 프로모션 문제가 압도적으로 지적되었다. 특히 과도 한 캠페인 및 프로모션 문제는 영업직군 뿐 아니라 전 조합원에게 노동강도 강화 원인으로 골고루 지목되고 있었다. 이 부분에 대한 문제제기와 완화를 위한 노력이 필요할 것으로 보인다.

조직정의 측면에서는 특히 보상적 정의 및 절차적 정의에 대한 불만이 높았다. 의사결정 과정, 그에 대한 아래로부터의 의견 수렴과 피드백 과정이 미비함을 보여 준다. 그리고 이는 보상적 정의에 대한 불만과도 연계된다. 급여액수에 대해서 직접적인 불만은 많지 않았지만, 본인의 책임이나 경험, 노력이나 성공, 특히 직무스트레스를 견딘 것에 비해 보상이 제대로 주어지지 않는다고 평가하고 있음을 알 수 있었다.

직무스트레스는 2016년 합병 시기의 특수성이 작용한 것으로 보인다. 남녀 모두 직무불안정이 가장 큰 직무스트레스 요인으로 나타났다. 그 외에 공통적으로 관계 갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화의 하부 항목에서 모두 한국 사회 노동자 평균 수준보다 스트레스가 높은 것으로 조사되었다. 감정노동 역시 고위험 군이 상당히 많았는데 특히, ‘감정 조절의 다양성’ 이나 ‘조직의 지지 및 보호체계’ 측면에서는 거의 절반에 달하는 노동자들이 감정노동 고위험 군에 속하였고, 고객센터와 같이 감정노동을 많이 경험하는 직무가 존재에도 이를 보호하기 위한 회사 차원의 대책이 부족한 상태로 감정노동의 문제를 완화하기 위한 회사차원의 대책이 시급히 필요하다고 판단된다.

이로 인한 결과가 심각한 피로감과 높은 우울증상으로 나타났다. 우울증상은 일

반인구집단과 비교해 높은 수준으로, 시급한 대책을 마련해야 하는 수준이었다. 특히 일반적으로 여성이 남성보다 우울증 위험이 높는데, 이번 조사에서는 남성에서 여성보다 우울증상 비율이 높아 남성 조합원들, 특히 지점 영업직 남성 노동자들의 정신건강 수준이 우려할 정도의 상태임을 알 수 있다.

이에 따라 건강 관련 삶의 질이 매우 낮은 것으로 조사되었다. 특히 정신건강 관련 삶의 질은 뇌졸중 환자 가족보다도 낮은 것으로 나타나, 정신건강과 관련 삶의 질이 크게 위협받고 있음을 알 수 있다.

그 밖에 노사관계에 대한 인식이 매우 부정적이었다. 조합원들은, 회사가 노조와 합의한 사항을 잘 이행하지 않고 있다고 평가하고 있으며, 노사관계가 대립적이라고 판단하는 경우가 절대 다수였다.

건강 문제 측면에서도, 만성질환의 유병율은 일반인구집단보다 낮지만, 치료율 역시 일반인구집단보다 낮은 것으로 나타나, 전반적인 건강 문제에 대해 교육과 관리가 필요한 것으로 드러났다.

IV. 면접조사 결과

1. 면접조사의 목적

직무스트레스를 분석하는 데에는, 구조화된 설문도구를 통한 양적인 지표 못지않게 스트레스의 질적 측면을 포착하기 위한 조사가 중요하다. 직무스트레스의 구체적인 양상, 직무스트레스가 현실에서 작동하는 메커니즘을 드러내기 위해서다.

예를 들어, 설문조사를 통해 현대증권 조합원들의 직무스트레스 중 직무 불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절 부분이 특히 문제가 되고 있음을 확인할 수 있었다. 이런 부분이 현재 현대증권 조합원들의 일과 삶에서 어떤 양상으로 나타나고 있으며, 어떤 영향을 미치는지 구체적인 양상을 포착하는 것이 면접 조사의 목적이다.

따라서 이번 심층 면접조사는 조합원들의 직무스트레스 원인을 파악하고, 고용불안이나 조직체계에 대한 불만이 발생하는 기전을 분석하기 위해 실시됐다. 더 나아가, 설문 조사로 다 포획될 수 없는 다양하고 생생한 조합원들의 의견을 구함으로써 직무스트레스를 낮추기 위한 노동조합의 과제를 찾고, 현장의 필요를 찾아 나가 고자 했다.

2. 면접 과정 및 면접자 개괄

면접은 2016년 7월 중순부터 9월 초까지 2명의 연구진이 나누어 진행했다. 면접 방식은 개별 면접으로 면접자 각각 1시간 30분~2시간가량 진행했다. 업무 시간 중 면접 시간을 확보할 수 없었기에, 주로 퇴근 이후 시간에 노동조합 사무실 등에서 진행됐다.

면접 대상자는 연구진이, 업무 특성과 조합원 규모를 고려하여 직군별, 성별로 면접 계획을 1차 수립하고, 이를 바탕으로 노동조합에서 섭외하였다. 다음 표에서 볼 수 있듯이 본사 영업과 관리, 지점 영업과 관리 직군을 모두 포괄하도록 선정하였고, 본사 관리 중 업무 내용이 특수한 IT와 고객센터 역시 면접자에 포함될 수 있도록 했다.

남성과 여성 조합원 비율이 반반이라는 점과 성별에 따라 직무스트레스의 특성이 매우 차이가 있을 수 있음을 고려하여, 남녀 면접자 비율은 1:1로 하였다.

심층면접에 사용한 문항은 이전 금융 노동자 직무스트레스 연구에서 사용했던 문항을 기초로 노동조합과의 회의를 거쳐 확정하였다. 사전 면접조사 문항을 가지고 사전 조사를 시행했으며, 부서별로 1명씩 진행된 사전조사 결과를 바탕으로 수정, 보완하여 본 조사를 마저 진행했다.

	본사영업	본사관리	본사IT	고객센터	지점영업	지점관리	계
남	2	2	1		3		8
여		2		2	2	2	8
계	2	4	1	2	5	2	16

면접일과 면접자들의 연령대 및 성별은 다음과 같다.

면접자	일시	직군	연령대	성별
A	2016.07.13	본사 영업	30대	남
B	2016.07.18	본사 관리	30대	여
C	2016.07.20	본사 IT	40대	남
D	2016.07.22	지점 관리	30대	여
E	2016.07.28	고객센터	40대	여
F	2016.08.01	지점 영업	30대	남
G	2016.08.17	지점 영업	40대	여
H	2016.08.17	지점 관리	20대	여
I	2016.08.18	지점 영업	30대	남
J	2016.08.23	고객센터	30대	여
K	2016.08.22	본사 영업	30대	남
L	2016.08.24	본사 관리	30대	남
M	2016.08.29	지점 영업	40대	여
N	2016.08.31	지점 영업	30대	남
O	2016.09.06	본사 관리	30대	남
P	2016.09.07	본사 관리	30대	여

3. 직무스트레스 요인

가. 각자도생하는 억눌린 조직문화로 이끄는 불투명한 조직체계

(1) 불투명한 조직체계의 양상

성과나 급여, 승진 등의 기본이 되는 평가 체계가 불투명하다는 것이 조직체계에 있어 가장 큰 불만이다. 급여를 제외하고 조직 생활의 가장 큰 보상 중 하나인 승진을 결정하기 위한 평가 체계나 기준 등이 미리 제시되지 않고, 사실상 지점장 혹은 부서장 1인에 의해 평가가 이루어지기 때문에, 공정성에 대해 의문과 불만을 제기하는 것은 상당히 광범위하게 형성되어 있는 정서이다.

내가 저 사람보다 더 열심히 일했고 내가 더 기여를 했지만 이쪽으로 더 성과가 가거나 도저히 이해가 안 되는 인사조치를 받았을 때 그 기분은 그 한 개인에 있어서 굉장히 힘들겠죠. 그리고 그것을 표출한 순간, 대한민국 사회에서는 낙오자로 찍히거나 그런 부분들이 있겠죠.

일반적인 직원들 입장에서는 다 불만이 있겠죠. 불만이 없는 사람은 없겠죠. 불만이 없는 사람은 승진한 사람, 이 사람 말고는 전부다 불만이죠. 투명한 공개가 없으니까 실질적으로. 너는 이래서 이래. 일에 대한 공개가 없잖아요.

인사나 급여체계, 성과보상체계를 하는데 있어서, 합리적으로 바뀌어야 한다고 모두들 생각은 하지만 이게 윗선에서의 압력이라든지, 파워게임이라든지 비합리적인 부분들이나 공개되지 않는 부분들은 분명히 있죠. 그거에 대한 불만이 생길 수밖에 없고.

- A

모르니까 그냥, 계속, 모른 상태로. 정말 이게 합리한 지 불합리한지 조차도 어, 뭐가 있어야 합리적이다 불합리하다고 느낄 텐데 그런 게 없는 거죠. 고과 자체가.

보상체계라든가 여러 조건 두루두루 다 만족을 할 수는 없지만 적어도 아 이게 좀 타당했어, 아이씨 좀 아까운 데 타당했다고 생각할 만한 그런 게 있어야 되는데 그냥 일방통행해서 딱 찍어서 이렇게 딱 찍어내니까. 그런 부분이 좀... - D

인사 고과에 대한 기준에 대해서 음, 이렇게 했을 때 승진할 수 있고 그런 기준을 얘기

한다고 하는데 직원들 사이에서는 실제로 그게 ‘이게 정말 이게 기준이 뭐지?’ 라는 이런 말들을 좀 자주 듣는 거 같아요.

주관적인 것 같아요. 뭔가 객관적으로 뭐 실적이라든지 출퇴근이라든지 그런 걸 봤을 때는 그러니까 그 직원분이 승진을 못 할 경우가 없는데 그럼에도 불구하고 안 되는 케이스들을 보면, 좀 이제 그런 걸 많이 보거든요. 그러면 이게 대체 기준이 뭘까? 하는 말을 듣거나 저도 그런 생각을 하고 있고, 다른 분들도 그런 거에 대해서 의구심이 많죠, 예. 약간 좀 보복성 발령? 그런 게 없다고 못 할 거 같아요. - I

공정하지 않다고... 조금은... 왜냐니까 똑같은 실적의 어떤 직원이 두 명이 있을 때 실적 좋은 직원을 사실 올려놓는 게 맞는데 실적 보다는 사람들의 인간성이라든지 인간관계라는 것을 무시하지는 못하는 거 같아요.

지점장은 그렇게 이야기 하죠. 실적에 따라서 점수를 차등해서 줬습니다. 그렇게 줬다고 하지만 사실은 비공개이기 때문에 과연 이 사람이 내 점수를 정확하게 평가했는지 모르는 거죠. 실적은 아예 전산화돼 가지고 착착 착착 이렇게 점수를 확인할 수 있지만... 실적 빼고 그 외적인 부분은 그렇지 않으니깐. - G

근데 또 보면 승진이 제 때 잘 되는 분들은 공정하다고 보겠죠. 공정하지 않다고 보는 사람들은 맨 저 같은 사람들

최악의 상황이 뭐였었냐면, 저보다 조금 늦게 입사했던, 00의 딸이라고 자칭하는 그 분이, 어... 과장 케이스였고요, 저는 사원인데, 과장 케이스였고, 그래갖고 막 친한 언니들하고 얘기를 하면서 혹시 ‘뭐, 내가 대리가 안 되면서, 그 분이 과장이 되고 그런 일은 없겠지?’ 막 그랬었는데 그게 현실이 딱 벌어진, 제가 안 되면서 그분이 과장이 딱 된 거예요. 그래서, 이게 무슨. 이란 X같은 일이 다 있냐, 우리끼리 막 그랬었거든요. 적어도, 인사라는 게, 인사라는 게, 계량화시켜서 그 사람을 승진시키고, 이런 거라고 되어 있어요, 이론적으로는. 그죠? 근데 우리는 그렇게 믿지 않잖아요. 예? 그니까 어찌 보면, 상식적인 거, 제 입장, 그러니까 안 된 사람 입장에서는 상식적인 건데, 너무 상식적이지 못할 때가 있잖아요. - E

그걸 알 수가 없어요. 사실 어떻게 받았는지조차 모르기 때문에. 그리고 단 한 명이 하잖아요. 잣대 자체가 부사장 한 명의 판단이라는 게 문제인 거죠. 그거를 다 완성시켜서 서로 이제 부서장이나 뭐 전 직원이 공감해서 이게 공정하다고 어느 정도 판단이 났을 때 그걸 도입해서 거기에 맞게 성과급을 주고 그 뭐 승진이나 성과 급여나 모든 부분에서 보상을 해 주면 그건 다 받아들일 수 있다고 생각하는데 그게 만들어지기 전에 바로 그

냥 성과 연봉제를 하겠다고 하면 음, 의도가 의심이 되는 거죠. 우리를 그냥, 말 안 듣는 애 지르려고 하는 건가? 특히 뭐, 뭐 이렇게 자기 말 안 듣고 약간 권리를 주장을 많이 하고 그런 사람들을 오히려 본보기로 잘라내서 다른 사람들이 더 그 보상을 못 받도록 만들려는 그런 작업이 아닌가라고 의심 받을 수 있잖아요. - O

특히 성과 배분의 문제는 좀 더 민감할 수밖에 없다. 성과급에 따라, 급여 차이가 커지는 업종이어서 더욱 그렇다. 특히 이 과정에서 최근 사장의 고액 성과급 사례처럼 받아들이기 어려운 분배가 이루어지면, 상대적 박탈감과 불만이 커진다. 이런 불만은 최근 본사 영업직에서 늘어나고 있는 계약직 직원에 대해서도 유사하게 드러난다. 불투명한 체계 자체에 대한 불만이, 급여 격차로 인해 증폭되는 것이다.

구술자 : 23억을 받아갔잖아요.

면담자 : 아, 예. (웃음) 예, 그런 거.

구술자 : 이거는 상당히 의, 근로 의욕이 저하되는 일이죠. 예. 아, 그리고 이제 조직이 다 못해서 잘렸는데 대표만 잘 했다는 회사가 있을까요? - O

이제 지점장님한테 좀 상대적으로 그런 거는 있죠. 지점장님이 관리직이긴 하는데 또 윗분들은 따로 좀 보상을 받는 다라든가 그런 게 있다고 저는 알고 있거든요. 그러니까 어떻게 보면 정말 주식시장 앞에서 총대 메고 싸우고 있는 거는 영업직원들인데 물론 영업 직원들도 BEP를 많이 하면 성과를 받기는 하지만 그런데 미미하죠. 그렇게 만족할 만큼 받는 건 아는데... 어떻게 보면 지점장님들도 사실 영업을 합니다. 지점장님들이 영업을 굉장히 좀 좋아하시는 분들도 있고 그러신 분들 여러 종류가 있는데 그래도 지점장님들이 받는 보상은 훨씬 더 크다고 알고 있어요. - N

그 쪽은 또 계약직이 또... 저희가 지금 계약직이 많이 생기잖아요... 저희는 정규직인데... 계약조직 영업조직들이 생기다보니까, 굉장히 좀 회사에 한탕주의라고 하나... 그런 것도 좀 있는 것 같아요. 왜냐하면 그런 쪽 친구들은, 수익을 앞단에 많이 내 놓고, 후단은... 모른다는... 나와 버리면 되거든요.

그런 게 투명하고, 회사에서 이제 정책적으로 그런 시스템적으로 돼 있다고 할 수도 있긴 한데, 근데 정규직 조직에서 보면은, 이걸 좀... 그런 소문들이, 사실인지는 정확히 모르겠지만, (웃음) 저희가 그걸 보지는 못 했는데, 누군가는 봤기 때문에, 그런 얘기가 나오는 거거든요. 나오는 건데, 너무 좀 과도한 그게 있지 않나... - K

이런 불투명한 조직체계의 문제는 비단 평가와 성과 분배 체계에서만 나타나는 것은 아니다. 업무 목표 설정이나 주요 결정은 아직도 여전히 상명하달식이며, 일선에서 뛰는 조합원들의 경우 사업 진행상의 주요한 문제나 고비들이 예측 불가능하다고 느껴진다.

본부장 통해서 이렇게 내려오는 거... 야, 우선순위 바꿔 이거 부터해. 우선순위 바꾼다고 해도 다른 업무를 안 할 수 없잖아요. 결국 병행하다보면 야근 들어 갈 수밖에 없는 것이고. 그런 식으로 내려오는 업무들이 의외로 많아요. - C

어떠한 일들이 쭉 진행이 되어 오다가 여기서 마무리가 되어야 해요. 끝났어. 끝나면 되는데 어떤 윗사람의 한마디로 싹 엎어버리는 거예요. 야, 그거 하지 마. 본인이 같이 진행해오고, 이미 계약 상대방이랑 좋은 관계를 유지하면서 해왔는데, 갑자기 윗사람이 합당하지 않은 이유로 그거 하지 마, 해주지마 이러면 중간에 낀 직원들은 이 사람은 그냥 한마디 했지만, 중간에 낀 직원은 해매는 거죠. 갈 길을 잃는 거죠. 이 사람은 미아가 되는 거죠. 혼자 쭈그러 앉아서 울게 되고, 화장실 가서 초코파이 먹게 되는 현상들이 생기는 거죠. - A

뭐 들어본다 해 가지고... 너희 어떻게 생각하느냐 이렇게 하는 경우가 있거든요. 그런데 사실은 벌써 정해진 상태에서 우리가 아무리 얘기를 해도 자기네들 이야기를 그냥 해 줄 뿐이죠 뭐 - G

나는 미리 만약에 오늘은 새벽까지 야근을 할 거야 아니면 오늘 몇 시까지 야근을 해야 되고 뭐 이런 걸해야 돼 라는 그 타임 스케줄이 있으면 내가 외부약속도 잡고 외부 스케줄을 조절을 할 텐데 그런 게 아니라 오늘 갑자기 해야 돼 라고 하면 그거를 다 해야 되는 분위기가 되기 때문에. - O

뭔가 좀 진행상황이나 이런 상황을 좀 투명하게 직원들에게도 알게 해 줬으면 좋겠어요. 그러니까 보통 위에서 정책을 개정하게 되면 위에서부터 내려오잖아요. 뭐 임원회의하고 지점장들 회의하고 마지막으로 지점장이 그러한 내용을 뿌려주는데 결국 직원들은 한참 늦게 알아요. 한참 늦게 알고 뭐 대비도 할 수도 없고. 일례로 이번에 ○○점 오픈하게 하면서 발령이 난 직원도 있었거든요. 8월 29일에 오픈인데 8월 26일 금요일에 공문이 나왔어요. 그러니까 공문 나오기도 전, 이틀 전 수요일에 지점장님들이 말을 해 줬죠. - N

전체적으로 승진, 평가 등 인사 체계나 업무 분배, 부서간 소통 등이 체계적으로 짜여 있지 않다는 것이다. 이는 상하위 직급간 업무 분배나 부서 이동시 신입 직원에 대한 교육이나 업무 분배 역시 체계적으로 이루어지지 않는다는 평가로 이어진다. 직원/조합원들이 회사에 의견을 제시할 수 있는 소통 구조도 마련되어 있지 않다. 여성 조합원들에 대한 출산, 육아 지원 역시 체계적이라고 할 수 없고, 불투명한 평가 체계에서 출산과 육아를 겪은 여직원들은 본인들이 승진이나 평가에서 불리하다고 느끼고 있다.

지점 같은 경우에는 정형화된 틀이 있어서 인수인계 같은 그런 게 제대로 되어있는데 본사는 인수인계 같은 구조가 아닌... 그런 게 없어요. 그니까 좀 내가 오래된 사람한테 물어보고 해야 되고 좀 아쉬운 소리 해야 되면서 일을 배워야 되는 그런 점이 좀... (시스템) 그런 거 없어요. 이 사람이 많이 알고 있으면 이 사람이 거의 뭐 왕인 거죠 - B

남녀차별이 당연히 존재하구요. 존재한다고 느끼고 있고. 남녀차별이 심각하죠. 심각하다고 느끼는 게 개판인 직원들 많거든요. 남직원 중에서. '재는 뭐야?' 이런 애들 많거든요. 개는 못해도 승진이 돼있더라고. 그니까 이게 조직에서 남자들 간의 문화 있잖아요. 거기에 여직원들이 따라갈 수 없는 게 있거든요. 막말로 남자들은 대충해도 과장은 돼. 이런 거 있거든요. 솔직히 저는 대리도 굉장히 어렵게 됐다고 생각하고. 17년 됐는데. 승진에 대해서는 솔직히 불만이 많죠. 특히 여직원들은 많을 거예요. - E

그게 이제 다른 거 보다 출산이 두 번, 되게 커요. 그런데 올 해에도 이제 역시나 뭐 네 번째 대상자긴 한데 저희 경험상 이렇게 월요일 하고 수요일은 뭐 아주 뭐 다섯 시 칼퇴하는 것도 아니면서 여섯 시 반에는 나가야 됩니다 하면은 이게 나중에 그런 승진에 있어서는 되게 큰 핸디캡이 되더라고요. - P

여직원들은 그런 이야기 많이 하는 것 같더라고요.

여직원들이 더 (누락) 많이 되죠. 아무래도 부서장들이나 이런 분은 남직원이 더 많이 있고. 솔직히 이야기하다보면 윗분들은 남직원들을 일시키거나 이런 거에서 편해 해요. 여직원들한테는 업무 지시나 이런 면에서 약간 조심스러운 면이 있어요. 그래서 편하면 많이 시키고 많이 하면서, 하면 그거에 대한 성과를 받는 거고 그럼 애 일 열심히 한거다 이렇게 되면서 그럼 애가 일 열심히 한거니까 보상도 더 받아야 하는 거 아니냐 이런 게 연결이 되는 거죠. 편애해서라기보다는. 편애보다는 편해 한다는 게 맞을 것 같아요. - L

영업직은 상대적으로 업무 자율성이 높은 편이라고 알려져 있지만, 지점 영업직과 달리 본사영업직의 경우에는 이런 불투명하고 불합리한 조직 체계와 문화에 대한 불만이 높았다.

굉장히 비상식적인 행동들이 일어나고. 합리적이지 않은 의사결정이 일어났을 때 나는 아니지만 조직적인 이 흐름을 따라가야 한다는 것들도 있고. 아직까지는 한국적인 문화가 그렇기 때문에 그럴 수도 있는데. - A

갑자기 야근해야 한다거나 그런 거는 스트레스로 받아들여지기는 해요. 이게 그런 일이 있어요. 내가 언제까지 마무리해야 하는데 못해서 야근하는 것과 그냥 남아서 야근해야 하는 건 분명히 차이가 있으니까. 그런 것들이 있죠. 아니면 계속 야근한다거나 그러면 몸이 힘들어지니까 갑자기 짜증도 올라오고 그런 건 있어요. 음... 그런 일이 종종 있어요. - L

이러한 불투명한 조직체계 및 성과배분의 불만은 설문조사 결과에서도 확인할 수 있다. 현대증권 내에서 ‘조직정의’가 얼마나 잘 이루어지고 있는지에 대한 설문결과 ‘절차적 정의’와 ‘보상적 정의’에 대한 항목에서 높은 점수가 나왔다. 점수가 높을수록 ‘조직정의’가 나쁘다는 것을 나타내는데, 특히 남성의 경우 ‘절차적 정의’ 점수가 57.08로 높았고, 여성은 ‘보상적 정의’가 56.68로 높게 나타났다.

더불어 현대증권노동자가 느끼는 직무스트레스의 요인으로 ‘직무불안정’에 있어서 ‘관계갈등’이 남녀 모두 44.44(33.4이상 상위를 나타냄)으로 높게 나타났고, ‘조직체계’ 또한 남녀 모두 58.33(50.1이상 상위를 나타냄)으로 나타나 직무스트레스를 높이는 원인으로 확인할 수 있었다.

(2) 불투명한 조직체계의 결과

불투명한 조직체계의 결과, 조합원들의 직장 생활은 ‘각자도생하는 억눌린 조직 문화’라고 할 수 있다. 평가 과정에서 줄과 라인이 작동한다고 생각하니, 줄서기 문화가 횡행한다. 줄과 라인에 따라 나뉘는 것은 물론, 이런 분위기에서 직원들 사

이에는 끈끈한 정이 없어지고, 서로 기대기 어렵다. 불만을 표출했다가 찍히거나, 뒤에서 조용히 낮은 평가를 받을 수도 있다고 생각한다.

근데 회한하게 직원들은 그런 얘기 안 해요. 저희 직원들은...그런 얘길 안 해요 회한하게. 우리 어떻게 해? 하면 어떻게 되겠지 뭐 그런 이런 거? 자기감정을 숨기는 건지 모르겠는데 얘기를 잘 안 해요. - B

그냥 불만을 혼자서 감내해야 되는 거죠. 내가 얘기해도 발언해도 여기는 바뀌지 않는다는 거를 다들 인식하고 있기 때문에 바뀌지 않는 거죠. 예. 다들 불만은 갖고 있으나 하지말자라고 아무도 손들고 얘기하는 직원이 없는 상태예요. 뭔가 고충을 얘기했을 때 중간 관리자 쪽에서 전혀 의사가 위쪽으로 올라가지 않고 물론 위쪽에 올라간다고 하더라도 일단 헤드가 결정을 한 번 내려서 나는 이걸로 가야 돼 라고 하면 받아들여지지 않는 거죠. - J

사실 자기 마음속에 생각하는 것들이 표출이 안 되니까. 나는 이렇게 생각하고 이렇게 말을 해야 하는데 그걸 담아내지 못해요. 모든 사람들이 그래요. 어쩔 수 없는 것 같아요. 스트레스를 해소하는 방법을 찾으라고 하지만 실질적으로 제가 생각하는 스트레스 해소 방법은 내가 가지고 있는 말을 뱉어야 하는데 그 말을 뱉을 수가 없다면 술을 마시든 담배를 피든 스트레스 해소가 되지 않는 거죠. - A

그러니 각자도생하는 문화다. 나서서 줄 서는 정도까지는 아니어도, 불필요하다고 생각하면서도 눈치 보고 늦게 퇴근하거나 휴가나 수당 신청을 못 하는 것, 상사의 의견에 신경 쓰는 조직문화, 일 잘하기보다 상사가 원하는 사람이 되어야 하는 조직문화가 모두 이런 불투명한 조직체계와 관련된다.

때 되면 (상사에게) 추석 때 선물해 줘야 되고 자기가 잘 보여야 되니까. 이거는 뭐 뒤로 하는 건데 뭐 그 골프 나갈 때 같이 나가줘야 되고 남직원들은 굉장히 심하다. 담배 피러 나갈 때 같이 따라가 줘야 되고. - B

이제 부서장들이 술 좋아하고 그러면 일부러 따라다니는 친구들이 있죠.

A: 회식 같은 거나??

B: 네. 사람이 또 그런 친구들이 같은 동기면 빨리 가요. 그건 어쩔 수 없더라고요. - C

굳이 오늘 안 해도 될 일인데, 일을 하기 위해서 남는다기보다는 남아서 놀아주기 위한 그런 것들이 있을 수 있죠. 다른 부서들도 그런 게 좀 있을 수 있고. 그런 분위기를 잡아 가는 거는 위에 분들이 어떻게 행동하느냐에 따라 다른 거죠. - A

그... 임원들이나 뭐... 임원 라인을 타야지 부서장 급 올라가고... 지금 회사에 영업 쪽이나 관리부서도 그렇고, 보통 부서장 급이 저희 부서 같은 경우에 이사님이 부서장인데, 다른 데는 또 차장급이 또 있어요. 부서장이... 그런 친구들은 결국 이제 보면 위에 상무님이나 이런 쪽... 라인을 결국 타는 거죠. 라인을 타고 가야 그런 경우가 생기니까...- K

이런 조직문화는 업무에도 해를 끼친다. 일이 잘 되도록 하기보다 상사의 기분을 맞춰주는 것이 더 중요한 문화에서 진취적으로 일할 수 있는 노동자는 많지 않다. 잘잘못과 공과에 대한 평가가 공정하다고 생각하지 않기 때문에, 책임 있는 결정을 회피하는 문화도 만연하다. 이는 정적이고 억눌린 조직 문화나 체계를 더욱 완고하게 만든다.

저는 사실 열심히 하면 보상이 있는 곳이라고 생각을 하면서 다녔어요. 왜냐면 정말 누락은 한 번 밖에 없었기 때문에. 저는 그동안 불합리하다고 느껴본 적이 없이 그 동안 회사생활을 해왔던 사람 중에 하나였는데 여기 와서 겪어보니 요즘 드는 생각은 내가 열심히 해도 성과는 없으니 별로 인제 의욕이 안 생기는 거고 열심히 하고 싶은 생각이 점점 없어지는 거죠. - J

그러니까 우리는 또 오직, 업무 처리도 그거에만 맞춰져 있다 보니깐 윗사람에게만 잘 보이기 위한, 아닌 거를 알면서도 계속 그런 거가 좀 음, 스트레스를 받죠. 보면은... - P

차장님들 뭐 전체 분위기 봐도 다 어쨌든 눈치만 보고 있으니까. 아, 나도 저런 사람이 되고 싶지 않다. 나, 나이 들어서 그런, 예. 느낌도 많아요, 예. - O

확인해보고 다시 알려드리겠습니다. 결국은 내가 봐도 뻔히 답은 있는데, 자꾸 말하는 의도나 이런 걸 보면 이걸 해주기를 바라는 거잖아요. 그 사람이 원하는 답을 만들어줘야 되는 거죠. 이게 제일 힘들더라고요. 그런 스트레스를 받는 거죠 위로 갈수록 - C

이에 대해 조합원들은 개인들이 나서서 고칠 수 있는 문제가 아니라고 생각하는 경우도 많다. 그러나 최소한 평가 체계를 합리화하고, 공개하는 것으로 일부 개선이 가능할 것이라고 기대하기도 한다.

일단 좀 평가제도도... 조금 바뀌어야 될 거 같아요. 평가제도가 저희는 무조건 상하거든요. 무조건 부서장, 팀장이 평가가 전부인데 이제 같이 일하는 직원은 같이 하는 동료들이 제일 잘 알잖아요. 뒷사람만 평가하는 상하식이 이런 줄 대기 문화나 이런 걸 만든다면 동료들 평가도 좀 있고 그랬으면 좋겠어요. - P

그래도 바꾸는 거 첫 번째는 저는 사실 공개하는 거라고 생각을 해요. 공개 자체가 안 되니까 비공개니까. 이런 식으로 너를 평가해라고 딱 오픈 시켜서 된 게 사실상 공식화 돼서 제가 있었을 때는 이렇게 보여주거나 너를 이런 이런 식으로 평가를 할 거야라는 데, 부분에 대해서 회사에서 뭔가 교육을 해 준다거나 그런 부분들이 없었어요. - D

사실 지금 인사체계 자체가 부서장이 객관화되지 않은 지표로 자기가 인사평가를 하면 다 그게 반영이 되고 그거에 의해서 승진이 되고 뭐 그런 보상이 이뤄지는 구조니까 지금 뭐 그렇게 되는 거 같은데 좀 더 그런 기준이나 뭐 이런 거를 세분화시켜서 어느 정도까지는 해야 뭐 네가 이런 점수를 받을 수 있다 이런 게 더 오래 쌓여서 적립이 되면 오히려 그런 부서장 눈치를 보시지 않겠죠. - O

나. 거시 경제의 어려움을 노동자에게 전가하는 실적 압박

(1) 실적 압박의 양상

가장 큰 직무스트레스가 무엇인가 하는 질문에, 실적 압박을 지적하는 경우가 많았다. 기본적으로 인센티브와 급여가 실적에 따라 결정되며, 이 실적에 대한 평가로 승진 등도 정해지기 때문에 영업직들에게 실적 압박은 큰 스트레스가 될 수밖에 없다.

일단 주식에서 오는 스트레스가 제일 많구요. 그거로 인한 실적으로 인한 어, 고용 불안이 있고 고객들과의 이제 다툼이 있고. 실적이죠, 실적이 잘 나오면은 이제 아무도 터치를 안 하는 건데 실적을 꾸준히 잘 한다는 거는 어렵죠. - F

아무래도 인제 실적이죠. 매월 이제 맞춰야 되니까. 실적을 만약에 못 맞추면 능력 부족 아냐? 기존에 잘 맞았는데 이번 달은 좀 못한다던지 이러면 거기에 대한 심리적인 압박감이, 그리고 주위에서는 또 어느 정도 하고 있으니깐 비교가 되니까. 그리고 내 목표치는 내가 맞춰야 되겠다는 그런 거도 좀 있지 않습니까? 그게 제일 스트레스구요 - G

BEP를 상대적으로 못 채우고 못 채운 가운데에서 또 상대적으로 더 못했을 때 가장 스트레스입니다. 그러니까 가장 힘든 게 BEP이구요. 나머지 두 번째 이것도 여차피 뭐 BEP나 이제 영업에 들어가는 건데 이제 회사에서 한 번씩 이제 턱 거는 캠페인... 그런 것들이 조금 걸리죠. - N

지점도 마찬가지로 실적이죠. 실적부담이. 실적부담이 가장 크고. 왜냐하면 목표가 있으니까. 지점도 마찬가지로 본사도 마찬가지로 목표가 있잖아요. 부서의 목표가 있고, 부서의 개인... 팀별 목표가 있고, 개인별 목표가 있고 하니까. 목표를 달성해야 한다는 부담감이 되게 크고. - K

모든 영업직 노동자는 실적 압박을 느낄 수밖에 없지만, 게다가 ‘남의 돈 가지고 일하는’ 증권 영업 노동자들의 실적에 대한 괴로움은 회사가 강조하지 않아도, 직업윤리상, 고객과의 관계에서, 스스로 하는 일에 대한 만족 측면에서 모두 스스로 강하게 압박으로 느낄 수밖에 없다.

도의적인 책임을 졌죠. 만약에 내 돈 잃어버리면 그냥 소주 한 잔 하면 되요. 저는 소주 안 좋아 하지만, 맥주 좋아하는데 근데 남의 돈을, 주말이, 주말에 받을 못 뺀고 자요. 물어 준 경우도 종종 있는 것 같고. 저도 물어 준 적 있어요. 천 몇 백. - F

매일 매일이 예측이 안 되고, 매일 매일이 새롭고 그러다보니까 하루는 주식시장이 크게 올랐다가 또 하루는 또 크게 내렸다가 그러면 고객들이 그거에 대한 문의나 항의도 있고. 그러다보니까 그런 환경에 노출돼 있어서 그런 거 같아요. - I

일반, 그런, 기업들이랑 다른 게 일반 그런 뭐 정수기를 판다거나 뭐 그러면 그 사람들은 그거만 잃고, 그, 소비한 거만 잘 못 되면 끝이에요. 그런데 이 사람은 재산이 날라간단 말이에요. 저는 그게 더 스트레스였어요. 막 이렇게 고객이 더 손해보고 막 이런 거 자체가 더 스트레스였어요. 굉장히 미안하고, 그런데 나는 여기 회사를 다니니까 어쩔 수 없고 (웃음) 그런 부분에 있어서 더욱 스트레스가 컸어요. - O

거기에 더해 현재 금융업계, 증권업계 영업 노동자가 느끼는 압박은 거시경제상의 어려움, 증권 시장 불황에서 기인한 바가 크다는 점에서 노동자들이 불만을 느낄 수밖에 없다. 회사에서는 적절한 상품 개발이나, 새로운 경영 전략과 비전을 제시하여 이런 어려움을 돌파하는 것이 아니라, 직원 개개인의 실적 압박으로 이 문제를 해결하려하고 있고, 이런 무책임은 노동자들에게 실적 압박 증대로 고스란히 돌아간다.

근데 사실 우리 입장에서는 회사에서 좋은 상품 내라. 그러면 가서 경쟁해서 내가 그거 팔게. 근데 이제 사실 그런 부분들에서 조금 이력 차이가 좀 있는 거죠. 예. 타사도 지금 보면은 증권 회사가 계속 좁아지잖아요. 경쟁이 심화되고 수익은 안 되고 그래서 많이 줄여가는 상태거든요. 그렇기 때문에 수익이 안 된다고 하면 뭐 그 직원들도 좀 추스를 수밖에 없고 통합할 수밖에 없죠. 그리고 고객들이 지점으로 방문하는 것 보다는 대부분 다가 온라인으로 많이 되는 추세거든요. - G

천수답이에요. 시장이 활황이에요. 활황이면 아무 것도 안 해도 돈을 잘 벌어요. 근데 시장이 불황이잖아요? 그러면 별 짓을 다 해도 안 돼요. 이게 천수답이 맞는 거예요. 불황일 때는 다 힘들어지고, 그런데 지금이 활황기는 아니잖아요. - L

사이버 거래는 니들게 아니지 않냐. 회사 거다. 너희들의 노력으로 되지 않았기 때문에...
- M

지역별로 분명히 특성이 있음에도 불구하고 이 회사에서는 여러 가지 부문별로, 그러니까 예를 들어서 뭐 거액 자산가들이 가입할 수 있는 상품이 분명히 따로 있고 그 다음에 뭐 자산은 없지만 매월 발생하는 월급에서 투자할 수 있는 상품들이 따로 있는데 회사에서는 이제 또 여러 가지에 대해서 그런 것들을 좀 동시에 다 요구하다 보니까 어떤 지역은 어떤 걸 달성하는 데 유리한 지역이 있고 또 어떤 지역은 이런 걸 달성하는데 또 유리하지 않은 지점들이 있거든요. 지역별로 특성이 있기 때문에, 다 다른 거죠. 예. 똑같은 할당이나 프로모션이 떨어졌을 때 느끼는 부담 정도가 지역별로 다른 거죠. 똑같은 프로모션이 나왔는데도요.

금융 회사들이 가장 봤을 때는 변화에 빠르게 대응하고 하는 거 같지만 의외로 그러지 못한 부분이 많은 거 같고, 현대증권의 경우에는 약간, 조직 문화나 조직 분위기가 안정적인 거 같아요, 되게. 보수적이고 안정적이어서. - I

실적을 제대로 달성하지 못한 경우, 부진자로 선정되어 일지를 쓰게 하거나, 따로 교육을 하거나, 일부 부서 이동을 강제하기도 한다. 금융권 혹은 증권회사 중에서는 심한 편은 아니라는 인식이 지배적이지만, 부진자에 대한 이런 압박이 존재하는 것은 분명한 사실이다.

그게 이제, 한참 그 저성과자 분들은 교육도 많이 하고, 뭐... 고객 센터라고 거기 그런 것도 있었는데, 평균적으로 봐서는, 어느 정도... 자기... 중간정도 하는 직원들은 그렇게 까지 내보내진 않았겠죠. 근데 진짜 밑에 저성과자들은, 회사도 압박도 좀 했고... 아주 심한 것 같지는 않아요. 왜냐하면, 회사가 진짜... 뭐, 그게 이제 본인이 중간 정도 어느 정도 노력을 하는 상황에서는 내치지는 않거든요. 인사 쪽도 그렇고... 무자비하지는 않으니까.(웃음) 오히려 다른 쪽, 한투라든가, 미래 이런 데는 분위기 완전히 뭐 내모는 분위기인 거 같고... 다른 업계 사람들 얘기 들어보면은 확실히 좀 그나마 업계에서는 그렇게 악질적이지는 않다... - K

근데 그거 미달되면 인제 회사에서 인제 그걸 가지고 인제, 인제 그런 얘기도 있더라고 요. 지금 이제 7월인데 7월 달에 50프로 미만자들은 부진자 들어와서 작성해서 매일 일지를 써야 되고 그런 것들이 지금 하고 있어요. 하고 있는데 제 옆에 부장님, 옆에 옆에 부장님이 하고 계시구요. 그게 인제 8월, 9월, 10월 10프로씩 올라가는 그런 안이 있다고 들었어요. 그래서 만약에 이게 뭐 한 11월 달까지 100프로 못 하면 연말까지 100프로 못 하면 인제 그런 거가 있지 않나? 그런 게 되는 거 같아요. - F

상담지원팀이라는 팀이 지점에서 영업이 안 되는 분들을 저희 0000로 발령을 낸 거예요. 그렇게 안 좋은 이미지로 팀이 구성이 된 거거든요. 거기에 오신 분들이 기본적인 업무, 주문이라든가 송금과 같은 업무를 하고 거기에 플러스해서 종목에 대한 상담같은 거를 곁들여서 하고. 주의 고객같은 사람들. 0000다 보니까 욕을 하거나 성적으로 지저분한 고객들을 남직원이 대신 받아주는 일을 하는 거거든요. - E

“어이, 다른 직원들은 다 7, 80프로 했는데 당신은 왜 이렇게 못 했어요?” 이렇게 공개적으로 나올 때도 있으니까요. 왜냐니까 리스트가 뜨니까요. 지점장한테 하달 들어오면 그 지점장이 직원한테 스트레스를 주는 경우가 안 있겠습니까? 우리가 옆에서 봤을 때도 꼭 저렇게 해야 되나 이제 그런 부분들 있을 수 있으니까. 예. 그러니까 그러는 것도 있죠.

지점장이 어떤 전 직원들 모였을 때 하는 그런 부분들이 있잖아요. “넌 왜 이렇게 못

해"... 뭐 이런 거 있잖아요. 비교 대상이 되잖아요.

지금 이제 겁을 주는 거 있잖아요? 이번에 이 목표치를 달성 못하면 뭐 직원들을 모아서 교육을 시키겠습니다. 이제 회사에서는 기존에 매년 그런 얘기를 했었구요. 지금은 그 정도로 맞추려고 이제 노력하니까. 그리고 이미 그런 사람들은 나간 부분들도 있고. 우리 구조조정을 한 2년 전에 했었거든요. - G

일단은 메일이 오죠. 메일이 온다고 하더라고요. 못 한 사람들한테 저는 안 받아봤는데... '당신 지금 날짜가 열만데 50프로 밖에 못 했네? 좀 더 하지?'라고 체크하고 쏘인다고 하네요. 그거 메일 받는 사람 되게 스트레스 많이 받더라고요.

지점장이 그렇게 직접 불러서 깨는 직원들도 있고, 점포장 좀 잘 만나면 힘들지 좀 잘 해 보자 이러는 점포장도 있고. 메일만 딱 발송하는 점포장도 있고 여러 질인 거 같습니다. - M

본인의 실적이 하필, 그 시기를 전후로 실적이 몇 달 간 부진했다면 이게 직장인들은 제가 봤을 때 그렇게까지 하지 않아도 될 거 같은데 조직에 대한 미안함이 생기고 하니깐 그렇게 되지 않았을까 생각이 듭니다.

이게 조직의 특성상 그런 분위기가 만들어지면 사실은 제 생각에는 책임자 급도 그렇게 후벼 파는 것도 문제지만 옆의 다른 동료가 너는 앞전에 잘 한 게 있으니까 그렇게 최근에 몇 달 안 좋았다고 해서 니 잘못이 아니야라고 얘기를 해 줘야 되는데... 구조조정 기간에 그런 조직의 분위기가 만들어지면 왠지 그 해당 직원한테도 말을 거는 게 좀 조심스럽고 그렇게 만들어지는 거죠. - I

이런 실적 압박은 영업직만 느끼는 것이 아니었다. 지난 몇 년 사이 부쩍 늘어난 상품 판매 강조는 실적 압박을 전체 회사 차원으로 확장시켰다. 이로 인해 직접 영업을 담당하지 않는 직원들도 상당한 스트레스를 호소하고 있으며, 비영업직 직원의 경우 본연의 업무에 방해가 될 정도로 실적 압박이 이루어지고 있다고 느껴진다. 영업직 직원에게도 본연의 증권 업무에 방해가 될 정도로 캠페인이 강요되기도 한다.

그렇기에 실적압박의 문제는 결국 노동강도를 강화시키는 주범으로 나타나고 있는데, 설문조사에서도 노동강도를 강화시키는 원인 1순위로 가장 많이 제시하는 것이 '영업실적 강요' 였으며, 이어 '과도한 캠페인과 프로모션' 을 원인으로 꼽았

다. 노동강도 강화원인은 부서별로 차이가 있지만, 지점 영업직은 ‘영업실적 강요’가 1순위이며, 지점 관리직에서는 ‘과도한 캠페인과 프로모션’이, 본사 영업직에서는 ‘부서별/팀별 경쟁구도’가, 고객센터에서는 ‘부서별/팀별 경쟁구도’가 주요 원인으로 나타나 전반적으로 실적압박 및 과도한 캠페인 프로모션, 팀별/부서별 경쟁구도가 노동 강도를 강화시키며 직무스트레스를 높이는 원인으로 확인되었다.

제 생각에는. 그니까는 업무라는 게 단순하지가 않거든요. 근데 0000에 요구하는 고객들의 업무라는 건, 한도 끝도 없어요. 별의별 거 다 물어봐요. 별의별 거 다 물어보는데, 업무를 머릿속에 넣어두는 건 한계가 있는 거고. 그죠? 근데 제가 볼 때는 업셀링의 비중이 너무나 커지면서, 업무에 대해서 뒤처지는 느낌이 없지 않아 있는데, 음... 0000의 근간이 아닌가? - E

최근 몇 년간 과도하게 캠페인들이 계속 끊이지를 앓았어요. 뭐 하나 끝나면 아 이제 좀 돌리려나? 그러면 또 다른 거. 아, 이제 좀 그만 좀 조금만 쉬게 해 주지 그러면 또 다른 거, - D

저희도 창구에서 상품을 이렇게 권유하는, 요즘에는 ISA 계좌라고 이제 프로모션이 걸려서 그거는 무조건 같이 이제 영업을 하고 있거든요. 그거 외에 체크카드나 뭐 이런 거... 펀드 같은 경우에는 상담을 해 버리게 되면 뒤에 오시는 다른 고객들이 밀려 버리게 되어서 그런 거는 그냥 영업직원들한테 넘겨주고 따로 밖에서 펀드 팔고 이런 거는 안 해요. 그런 거는 없는데 요즘에 ISA 계좌, 실적 때문에.

예전에 저희 이마트 이런데서 저희 체크카드가 마트에서 쓰게 되면 15프로 할인 이런 게 돼, 돼왔거든요. 됐었거든요. 그래서 인제 주말에도 마트, 이마트 가서 했었어요. 그게 2년 전 쯤인가? 마트에 가서 주말에 인제 거의 10시간 이렇게 했었죠. - H

이런 실적압박은, 고용불안과도 밀접하게 연관돼 있다. 최근 매각과 합병 과정에 서 KB 금융지주와의 시너지 정책, 합병 이후 BEP 인상 논의 등 실적 압박의 양상이 다방면으로 강화되는 추세이다. 동시에, 이런 시기에는 ‘튀지 않는 것이 상책’이기 때문에 영업직은 물론 비영업직에서도 다양한 캠페인에 더 적극적으로 참여할 수밖에 없는 조건이다.

저는 솔직히 지금 합병, 매각 이르기 전까지만 해도 꽤 만족을 했어요. 애사심도 강하고. 전반적으로도 그렇고 괜찮았는데 요즘, 요런 시기가 되면서 그런 분위기가 더, 눈치 보기, 어, 그, 윗분들도 스트레스를 받으니까 뭔가 성과를 보여야 되니깐 그게 밑으로 내려 올수록 더 심해지는 거 있잖아요. 어, 그런 분위기가 더 심해진 거 같아요. 올 해 들어서. - P

예전에는 한 2년 전에 그, 정리해고가 있을 때 정말 다들 열심히 자기 돈으로 굴리고, 돌리고 그런 게 많이 있었어요. 그거는 비밀비재해요. 저도 예전에 지점 약정 계좌, 그, 주식 많이 돌리는 계좌 중에서 네다섯 번째가 제 계좌가 된 적도 있었고 - F

또 이제 회사에서 뭔가 이렇게 어떤 일들이 있거나 그러면 회사 분위기도 어수선한 데라는 말이 자동으로 나가더라고요. 아, 그래 어수선하지 그래, 내가, 내가 그렇게 좀 뭐 그러면 안 되겠지. 뭐 이렇게 자제를 하는 분위기도 되고 - D

(2) 실적 압박의 결과

이런 실적 압박 때문에, 노동자들은 시간 외 근무를 하거나 정식 업무 외 영업활동에 나설 수밖에 없다. 현대증권 노동자들의 경우 장시간 노동에서 오는 스트레스를 호소하는 경우는, 일부 부서를 제외하고는 거의 없었다. 그러나 실적 압박에 따른 모호한 불안감과 압박감으로, 연장근무나 주말근무를 자발적으로 수행하게 되기도 한다. 정식 업무 외 영업활동은 역시 영업직의 경우에는 으레 해야 하는 것으로 돼 있다. 고객의 자산을 관리하는 업무의 특성상, 휴가도 마음 편하게 보내기 어렵다.

손님하고 진짜... 기본적으로 운동... 골프라든가... 이런 것들도 이제 뭐... 저희가 뭐... 또 하기 싫어도 일단 해야 될 때는 또 해야 하고... 취미 생활도 또... 한동안 야구부... 손님하고 같이 한 동안 했었는데... 어떻게 보면 사실 물론 운동을 하려고 하긴 했었는데, 어떻게 보면 손님하고 하기 위해서 하는 거고... 그게 크고... (웃음) 반반이었죠, 사실... 주말도 막 반납하고.. (웃음) 막 같이 야구부도 해야 되고... 손님 데리고, 모시고 가서 막 이제 픽업도 해야 되고... 그것도 사실 다 영업 직원들... 등산가는 친구들도 있고... 그런 영업직원들은 그런 부가적인 시간들을, 특히 주말에 많이 나가는 편이죠. - K

그런데 대부분 다 차, 부장님들 아니면 팀장들이 그렇게 나가는 거고 이제 대부분 거의 80프로 이상은 자비, 8, 90프로는 자비로 가는 데 자기가 내주는 경우는 사실 그렇게, 내주는 경우도 있으시더라고요. 그러면 돈이 엄청 깨지는 거겠죠. - F

저는 여자이고, 엄마기 때문에 일단은 정시에 퇴근을 해요. 손님하고 약속은 대부분 일곱 시 정도로 잡아요. 요 중간은 집에 가서 단속 해 놓고 일곱 시에 만나서 떠들고 하다보면 열 한 시, 열 두 시예요. 그렇게 일주일 내내 그런 적 있었어요. 미쳐버리겠더라고요. 맞죠? 어떻게 하다보니까 일주일 내내 그런 적 있었어요.

영업직원이 그런 게 어디 있습니까? 단 한 번도 신청해 본 적이 없습니다. 시간 외 수당은요. 그렇죠. 먹기 싫은 술도 마셔야 되고... 그러면서 골골, 그 다음날 또 출근해서 일해야 되구요.

일주일 비우면 손님들 쿠데타 안 할까요? 가령 저한테 10억 맡겼어요. 저 휴가 간다고 하루 이틀은 용서가 되는데 일주일을 어디 해외 간다고한다면 용서 되요? 근데 그 중간에 뭘 일이 터졌어요. 브렉시트 같은 이런 일들이. 어떨까요? - M

저희 부서는 주말에 나와요. 자율적으로 나오니까. 자율적으로 나오지만 일이 쌓여있고. 일에 대해 알아가야 할 게 있는데, 실제로 누군가 다 알고서 알려주지 않거든요. 저희는 주말에 출근을 다들... 하루 정도는, 저희 부서가 14명이 있는데, 반 정도? 반 좀 넘나?... 네다섯 분 정도는 주말에 하루는 꼭 나오는 것 같아요. 저도 이번 주말에 나왔습니다. - A

그런 게 좀 직업병인 거 같습니다. 그러니까 휴가를 가더라도 좀 뭔가 마음이 좀 불편해요. 그러니까 제가 휴가 가서 본다고 해서 달라지는 건 없거든요. 그런데 어쩔 때는 그냥 휴가 안 가고 출근 할 때가 더 마음 편한 때도 있어요. 정작 나와서 그렇게 달라지는 게 없는데 심적으로 좀 그런 건 있긴 있어요. - N

또한 실적 압박은 강화된 노동강도로 나타나는데, 설문조사에서 확인한 주관적 노동강도(보그지수 : 자신의 업무가 얼마나 힘든지 점수로 매기는 설문) 점수는 13.2점으로 힘든 수준으로 나타났다. 이러한 보그지수 결과는 2008년 증권노동자 설문조사 결과와도 비슷한 수준이며, 2016년 시행한 완성차 생산 공장 생신직 노동자의 보그지수 평균점수가 12.41에 비해서 정신적 스트레스가 상당한 수준임을 알 수 있다. 그리고 현재 업무 강도에 대한 평가에서 응답자의 28%만이 적절하거나 약하다

고 응답하여 이는 위에서 비교한 자동차 생산직 노동자의 응답결과 36%와 비교하였을 때 역시 높은 노동강도를 의미하고 있다.

이러한 실적압박의 문제는 노동강도 뿐만 아니라 증권업에는 적절하지 않다는 평가와 인식이 있다. 대부분의 영업직 노동자들에게는 남의 돈 잃어버리는 부담감이 기본적으로 있다. 특별히 실적으로 압박을 주지 않아도, 일 자체가 정신적 긴장이 높을 수밖에 없는 것이다. 그런데 계속해서 들어오는 실적 압박과 캠페인 동원은 해당 고객에게 더 적절한 상품 제안 대신, 당장의 실적을 채우기 위한 영업행위로 이끌게 된다는 점에서 비윤리적이기까지 하다.

금융권에서는 프로모션을 하면 안 돼요. 왜냐면 프로모션을 하면, 제가 프로모션을 지점에 있을 때 했거든요. 랩을 10억을 팔래요. 20억 이었나? 사원인데. 제가 들어온 지 얼마, 뭐 3, 4개월 밖에 안 됐어요. 그런데 그걸 어떻게 팔아. 그런데 이제 그러면 오는 손님마다 다 그거를 하라고 얘기를 하라고 얘기를 하라는 거잖아요. 그런데 금융기관에서는 본인의 필요와 본인의 그 재산상황과 그런 모든 걸 고려해 갖고 그러니까 위험을 선택하려는 성향, 그런 거를 모든 거를 고려해서 이 사람이 어느 정도 변동성을 견딜 수 있는지 뭐 그런 걸 다 계산을 해서 추천을 해도 실패를 할 수 있는 게 금융인데 - O

진짜 이게 이렇게, 한, 그룹의 한 손님을 가지고 막 여러, 줄을 다 대는 거잖아요. 빨대를 꼽는 거잖아요. 이게 지금, 이게 진짜 얼마나 도움이 되는지는 모르겠어요. - P

우리 회사상품, 우리 직원들이 우리 회사 상품을 제일 잘 팔 수 있잖아요. 그럼 우리 회사 꺼 제일 잘 팔 수 있는 사람을 찾고, 더 수익을 더 내려면 따, 그거를 팔 수 있는 다른 고객을 찾아봐야 되는데 있는 고객 안에서 이것도 팔고 저것도 해 보면 - P

00 직원들도 지금은 2년 째 상품을 팔고 있기 때문에 어느 정도 자산관리에 있어서 이제 많은 지식도 생기고 발전을 한 건 사실이긴 하나 이게 뭔가 스스로 발전한 게 아니에요. 그냥 우후죽순 격으로 회사에서 이 펀드 추천하니까 별로 고민 안 하고... 이 펀드 회사에서 추천하니까 이거 하세요라고 권하는 직원들이 대다수라는 거죠. 정말 공부를 해서 팔고 있는 직원은 많지 않아요. - J

나아가, 실적 압박이 심한 시기에는 ‘위법’은 아니더라도, 규정을 조금씩 위반

해가면서 영업에 나서게 되기도 하고, 이 때문에 직군 간 직원들 간 관계 갈등의 원인이 되기도 한다.

정말 중요한 큰 틀에서는 위배가 되지는 않지만 그래도 규정이라는 거의 그 틀에서는 조금 벗어나는 일들이 간간이 있어요. 그런데도 딱히 뭐라고 예를 들어서 아, 이러이러한 일이었다라고 말을 하는, 하기가 조금...

보이면 저희 지점이 나열을 하면 고당지에서 계속 이려고 있으니까... 그러다보면은 조금, 규정이, 규정에는 이렇게 해라고 딱 규정을 지어 놔는데 조금 편법적으로 하는 경우도 있고. 그러니까 그거를 저희 내부, 내부에서는 융통성있다고 영업직원들은 생각을 해요. 그런데 저희는 조금 불안하죠. 이렇게 미미하게 부딪히는 부분들에 대해서 직군 간에 이게 되게, 미묘하게 있어요. 차마 말은 할 수는 없는데 좀... 그런 압박에 대해서는 암묵적으로 할 수 밖에 없는 상황이에요. - D

아무래도 이제 실적을 맞춰야 되다 보니까 개인적으로 이제 대부분 다 자기 계좌 돌리는 그런 거도 좀 있구요. 이제 그런 부분들을 제재를 하는 게 맞기는 맞는데 그런 거 관련해서 진짜 원활한 어떤 좋은 방법이 없을까요? 사실은 자기 계좌 막 뱅뱅이 돌리면서 실적 맞추는 거 좀 아닌 거잖아요. - G

사실은 이렇게 실적을 채우는 게 내 계좌를 가지고 많이 하거든요. 실적 채울려면요. 그리고 중간에 손님이 끼이고 막 이러는 건데... 실적을 다 채우는 직원들 중에 오로지 고객 것만으로 하는 직원이 얼마나 될 거라고 생각을 해요? 없어요. 제가 봤을 때는요 - M

다. 고용불안

(1) 고용불안의 확산과 심화

현대증권은 2016년 초 KB투자금융지주와의 합병, 12월에 KB금융과의 통합 과정을 현재 겪고 있는 상황이라 많은 변화와 함께 여러 업무과정에서 불안정한 상태에 놓여있다. 자본의 입장에서는 두 회사의 합병을 통한 규모의 확대와 시너지 확장을 기대하겠지만, 대부분 노동자들은 합병이후 변화되는 환경에 대한 두려움과 구조조정을 예상하고 있다.

저희하고 KB투자증권하고 합병을 하면 당연히 주도권을 잡아갈 수 있어야 하는데, 지금은 KB 투자증권에서 현대증권을 컨트롤하려고 하는 게 아니고, KB 금융지주에서 컨트롤하려고 하기 때문에 이제 더 힘들어지는 거죠. 금융지주에서도 예를 들어서 뭐, 은행하고 연결해서 시너지 한다는 명목 하에, 계속 은행에 맞춰라... 그런 부분이 조금 이제 어떻게 보면, 직원들에게 스트레스가 되지 않을까. 지금 계속 지점도 그렇고 시너지 회의한다고, 뭐 한다고 해서 뭐 계속 KB 지주하고 시너지 나는 세미나도 하고... 그게 어떻게 보면 좋은 쪽으로 당연히 생각하면 좋은데, 굉장히 직원들 입장에서 보면 또 하지 말아야 할 일을 할 수도 있는 거고. 그런 경우도 생기니까요. - K

기존에 내가, 우리가 해 왔던 어떤 그 체계가, 지금보다는 더 타이트하게 바뀐다고 지금 계속 교육받고 있기 때문에... 그렇기 때문에 그러한 불안을 이런 회사 다니는 사람들은 늘 갖고 있죠. 이런 사건이 있을 때마다... 단, 그게 강도가 크지 않나 싶어요. 저 또한 그렇고요. 내가 곧바로 대상자가 될 수도 있고... - G

고용불안 있죠. 굉장히 크죠. 왜냐면 사실 제가 지점에 있었으면 이런 생각을 안 가질 텐데 본사는 좀 고용불안이 굉장히 좀. 제가 지금 제 위치도 사실 제가 없어도 돌아가는 그런 생각 하거든요. - B

지주일 자체가 그때 회의를 하고 야근은 밥 먹듯이 하고 뭐 주말에도 거의 나온다더라. 특히 너처럼 00부서, 영업 쪽이고. 그러니까 그 얘기를 들으면 걱정이 되죠, 진짜. 진짜 걱정이 되요 저는. 아, 진짜 그렇다면 정말 명퇴를 한다면 한 2년 치 뭐 돈 준다 그러면 그걸 받고 나가야 되나? 그런 생각도 들 만큼 만약에 그런 업무 환경이라면 저는 너무 하기 힘들 거 같아요. - P

무엇보다도 합병과정에서 여러 합의내용과 교섭상황이 실제로 노동자에게는 ‘사실’로 확인되고 소통되지 못한 상황이라, 막연한 소문과 추측으로 이야기되어 지거나 예측되어지고 있어서 불안감은 더욱 커지고 있다.

윗분들이 아예 대놓고 얘기하세요. 통합되면 나중에 부산까지 갈 수도 있다. 부산 경남도. 뭐 긴장을 해라 그렇게 얘기를 하고 있죠. - I

합병되면 저쪽에서 사람들이 넘어오고 그러면 소문도 막. 몇 백 명, 삼백 명 정도는 지점으로 보낸다 그러니까 거기에 대한 불안감이 많이 존재하죠. - L

고용불안은 아직까지도 회사는 매각은 됐지만 희망퇴직 이런 게 1번은 절차가 남아 있
니까... 위에서도 은연중으로 희망퇴직을 한 250명 이야기를 하고 있더라고요. - C

빨리 차라리 뭐 조직을 이런 방향으로 갈 거라고 딱 정하고 그 다음에 이제 속도내자라
고 하면 좋은 데, 그런 게 아니라 그냥 뭐 누가 결정할 지도 모르고 이거를 지금 어떤
사람이 와서 우리가 다 정해놨더라도 그냥 결정권자 바뀌면 다 바꿀 거잖아요. - O

2014년 구조조정은 역삼각형 조직구조 해체에 대한 일말의 기대를 무너뜨렸고,
형식적으로는 희망퇴직이었으나 오히려 실적과 개별평가를 중심으로 단행된 강제적
희망퇴직임을 경험한 노동자들은 부서나 직급에 상관없이 실적과 개인고과가 향후
고용보장에 미치는 절대적인 영향을 이미 알고 있다.

만약 내가 대상이 되면 어떡할까 이러면서... 또 실적도 이 정도인데, 이보다 월등히 잘하
는 직원들도 있는데, 내라도 그 직원을 뽑지 않겠나하는 그런 생각을 다 갖고 있는 거
죠...- G

구조조정은 명퇴를 하겠지만 어느 정도의 강압적인 명퇴가, 그, 오늘 그것도 점심 때 들
은 거로는 승진 3년 이상 누락자들이 명퇴 대상이라고 하는 거예요. 그래서 아, 나네?
그 얘기를 들었거든요. - P

결국 나한테 문제가 있었다고 생각하거나 원인 제공을 했다고 스스로 생각하게 되는 거
죠. 그거를 인제 아니까 지점장들도 불러서 그런 것들을 계속 후벼 파니까 못 버티는 거
죠. 인원이 한 500명 내보낸다고 하는데 순위가 나오니까. 아 나는 여기 이미 들어가는
데, 내가 버틸 수 있을까라고 생각하는 거죠. - I

면담자 : 그 분들이 누군지 다 알게 된 건가요?

구술자 : 그렇죠, 왜냐면 이게 업무 시간 중에 메일을 확인을 했기 때문에 울었던 직원도
있고요. 전혀 생각지 않았는데 메일을 받아서 그런 직원도 있고 분위기가 굉장
히 안 좋았죠.

면담자 : 그래서 사실은 2014년도의 경험이 전후로 해서 조직분위기에도 많이 영향도
줬을 거라는 생각도 들거든요?

구술자 : 그렇죠. 메일을 받는 사람의 기준이 당시, 얘기 나오기로는 고과가 주가 돼서

보냈다고 회사에서는 얘기를 했기 때문에 그 이후부터는 고과에 더 치중을 할 수밖에 없게 되었죠. - J

요즘 돌아가는 게 좀 무섭죠. 어떻게 또 정리해고도 곧 있을 수도 있고 그러니까 인제 다 밍보이면 안 되는 그런 게 있고 막 그래서 막 다들 열심히 일을 하잖아요. 예, 열심히 일을 하는데 뭐라도, 안하면 안 될 것 같아서... - F

더불어 합병 이후 금융업무로의 편제나 집중으로 증권맨으로서 가졌던 전문성의 훼손이 높아지고, 여기에 현대증권 고객은 결국 지주의 고객으로 전락되어 갈 수밖에 없기에 그러한 고객을 대상으로 실적달성을 위하여 올바른 투자를 권할 수 없게 되는 현실에 대한 우려와 불만이 더욱 증폭되고 있었다.

우리가 2,400명이 다 잠재 고객이 됐구나. - F

결국은 지주의 입장에서 보면 증권을 활용을 하고, 자기네들이 없던 투자 부분의 상품들을 많이 가지고 있기 때문에, 잘 해야 되긴 하는데... 저희 입장에서는 저희 또 실익을 챙겨야 되니까... 대부분 이제, 은행 쪽하고 어떻게 보면 복합 점포 얘기 나오고 여러 가지 같이 이제 고객에 대해서, 같이 상생할 수 있는 방안을 마련을 해야 되고...- K

KB하고 최근에 합병되면서, 시너지 점수 뭐 어찌고 하면서 KB 카드를 만들어라, 뭐 대출도 이쪽으로 바꿔라 뭐 이런 거 있잖아요. KB 카드도 만들고. 누구 또 무슨 한 명 또 추천 또 해야 된다고 해서, 지인 또 한 명 또 그 사람 또 만들게 하고, 뭐 이런 것도 있고 그런 거예요. - E

그러니까 우리 회사상품, 우리 직원들이 우리 회사 상품을 제일 잘 팔 수 있잖아요. 그럼 우리 회사 꺼 제일 잘 팔 수 있는 사람을 찾고, 더 수익을 더 내려면 그거를 팔 수 있는 다른 고객을 찾아봐야 되는데 있는 고객 안에서 이것도 팔고 저것도 해 보면 고, 고객이 뭐 정말 은행은 워낙 은행 자체가 고객 풀이 크니까 그게 가능하겠지만 저희는 되게 한 정적인데 - P

그리고 KB지주와의 합병 말고도 자동화로 인한 온라인 거래 증가, 수수료인하 정책, 계약직 증가 등 시장 환경의 변화는 고용불안을 더욱 심화시키고 있다.

고용불안은 항상 가지고 있는 부분이 있어요. 안 좋은 의견도 있고 해가지고 고용불안이 있는데, 그건 전 직원이 생각하고 있는 것 같아요. 지금 정규직이라는 개념이 이제는 없어진 것 같은 느낌? 정규직하고 계약직하고 차이가 없어졌다는 점? 정규직이라는 거... 사회가 점점 사람을 필요로 하지 않는 사회가 되는 것 같기 때문에 정규직을 만들 이유가 없는 거죠. 우리 회사에도 사람이 필요가 없는 거 같아요. 점점 인구는 줄어든다고는 하는데... 지금 청년들 보면 취업 안 되잖아요. 필요가 없으니까 안 뽑는 거죠. 지금 있는 사람도 자를 판인데... 점점 회사나 기업들에서 사람을 필요로 하지 않는 거 같아요. - L

서로 이제 밥그릇 싸움 하는 거죠. 또 어떻게 보면... 손님도 어떻게 보면, 좀 약간... 왜 이렇게 채널이 두 개 다 이렇게 하느냐, 어떻게 하다보면 저쪽에서 저희는 받아들이는 입장이에요, 보통. 제공을 안 해주잖아요. 그런데 제공을 해 주는 사람이 계약직이다 보니까... 정규직 같은 경우에는 그나마 조금 더 얘기할 수 있는 부분이 생기는데... 이게 안 생기는 거예요. 왜냐하면 그 사람들은, 1년 동안 성과를 안 내주면, 나가야 되잖아요, 회사를. 그게 이제, 갈등이 심화되는 이유가 그게 있더라고요. 결국 계약 조직들은 성과를 1년이나 짧은 기간에 보여줘야 하니까, 정규직과 코웁이 잘 안 되는... 신경 안 쓰는 거죠, 결국은. 어떻게 보면. 자기 성과가 중요하다는 거죠. 왜냐하면 안 그러면 당장 잘리니까 (웃음) 안 좋으면... - K

매일같이 불안하고... 욕심일 수도 있겠죠. 개인적인 욕심일 수도 있는 거 같아요. 내가 정말 그렇게 불안하고 힘들고 짜증나면 당장 때려치우고 나가야 하는데, 이걸 못 놓는 거죠. 나는 이게 지금 생계인데, 못 놓는 거죠. - A

고용불안에 대한 우려는 설문조사에서도 드러났다. 직무스트레스 요인별 조사결과를 보면, ‘직무불안정’이 가장 큰 직무스트레스 요인으로 나타났다. 직무불안정에 대하여 남성의 경우 66.67(50.1이상 상위), 여성의 경우는 66.67(33.4이상 상위)으로 높게 나타났으며, 특히 여성의 경우는 한국인 평균수준을 훨씬 웃도는 수준으로 고용에 대한 불안감을 심각하게 느끼고 있었다. 그리고 직장생활에서 가장 중요하게 생각하는 문제로 1순위가 ‘고용안정’으로 조사되어 현대증권노동자들이 고용불안에 대한 불안감과 압박이 매우 크다는 것을 확인할 수 있었다.

(2) 고용불안의 결과

KB금융으로의 합병과 통합과정에서 현대증권의 행원화 경향이 점차로 확대되고 있고, 그에 따르는 은행 업무에 대한 비중 또한 증가되고 있다. 하지만 고용불안이 심화되고 있는 현실에서 지점이나 부서가 살아남기 위하여 KB금융지주의 결정을 따를 수밖에 없고, 기존 업무에 대한 요구가 높아지고 실적 및 평가에 대한 압박이 심화되더라도 거부할 수 없다.

증권사 직원은 주식을 알아야 되는 게 우리의 프라이드였고 은행권과 차별화 된 부분, 차별화되면서 장점이었던 부분들을 잃어버리면 은행에서 할당하는 그런 그, 신용카드라든가 방카라든가 이런 것들이 내려올 거고 이미 뭐 내려오고, 내려왔고요.- F

합병 전후로써 보고서들이 굉장히 많아졌어요. 저희가. 그거는 특히, 본사 부서 같은 경우는 아마 어마어마한 보고서들이 쏟아질 겁니다. 이미 쏟아졌고. 계속 보고서 쓰고 만들고 그랬을 거예요. 부서에 이제 잘 아는 직원들, 핵심 직원들이 그거 하느라고 아마 힘들었을 거예요 엄청 힘들었을 거예요. - A

지점의 실적이 부족하고 지점이 저 성과 지점으로 계속 다운 다운되는 데 그것을 보고 있으면서 ‘어휴, 나는 못 하겠는데요’라고 말할 수 있는 사람이 몇 명이나 되겠어요. - D

일단 지금 지주 일을 하는 사람들도 그래요. 이게 시어머니가 하나 더 생긴, 완전히 시어머니가 생겨서. 시시콜콜한 것도 다 보고를 해야 되고. 지금도 그래서 보고를 해야 되고 결과를. 하기 전에도 확인을 받아야 되고 그런 것도 보고를 해야 되고 지주에서 시키는 거 너무 많고 하라는 것도 많고 그게 다 페이퍼 작업이라서 정말 실질적으로 영업 성과와는 상관이 없는 그런 업무가 너무너무 많대요. - P

지금 어느 점포가 공사를 하고 있는데 조만간 그게 우리 자리일 거 같대네요. 국민은행 어느 점포가 다시 또 옆에다가 세 개를 만든대요. 근데 그게 아마 우리자리 일 거 같대나요? 그러니까 금융지주에서 결정이 되면 은행하고 증권 자회사들은 그냥 다 따라야 되요. 그런데 이게 지분 100퍼센트를 가지고 있으면 더 심하죠. - M

그냥 오로지 상품 판매에만 지금 꽂혀계셔서... 왜냐면 저희 직원들이 이렇게 힘들편에도 불구하고 상품 파는 데 주력하는 이유는 본인의 자리를 보존하기 위해서라고 다들 생각을 해요. 그러니까 000님 말씀은 우리가 살 길은 이것뿐이다라고 대놓고 말씀을 하시는

데 그걸 직원들은 비꼬아서 워낙 힘들니까 그게 벌써 힘든지가 몇 년이 됐으니까 2년이 됐으니까. 그 말을 들었을 때 직원들 입장에서는 대놓고 얘기를 하는 거죠. 뒤에서... ‘우리가 살 길이 아니라 본인이 살 길 이겠지’ 이런. 지금 본인이 살기 위해서 우리가 죽고 있는데... - J

더불어 다양한 프로모션, 캠페인, 계좌개설, 체크카드, 보험 등의 ‘업무 외 일’이 한층 많아지고 있지만 고스란히 노동자 개인과 개별지점의 실적과 평가를 위하여 목표량을 감내할 수밖에 없다.

결국은 이렇게 이런 추세로 가다보면 점포도 계속 축소를 하게 될 거 같아요. 은행 안에 계속 이렇게 사람만 투입하다 보니까 남은 잉여인력이 결국 생기잖아요. 점포 폐쇄하게 되면 또 희망퇴직이나 구조조정이 또 생길수도 있고 하다보니까 불안감이 생길 수밖에 없죠. 이렇게 크게 구조적으로 바뀌어버리니까요. - N

KB와 관련된 상품들 많이 팔아야 되니까 그런 것들 계속 조금 지점 직원들한테 강요하고 그 다음에 KB와 연계된 무슨 세미나 이런 것도 되게 많아요. 뭐 보면, 그런 것도 저 희끼리 가도 소용이 없어요. 다 고객을 초청해야 되잖아요. - P

사실 들어오는 전화, 업무 소화만 해도 지금 현재로서는 좀 힘들어요. 왜냐면 지금 업무가 가중되는 부분이 상품 판매 뿐 아니고 업무적으로는 은행 개설 계좌, KB와 이제 합병되면서 시너지 효과로 인해서 그런 프로모션 때문에 KB은행에서 현대증권 계좌를 많이 개설하고 있어요. 그 업무도 저희가 소화를 해야 되니까요. 또 비대면으로 개설하는 업무가 3월부터 시행이 되면서 그러한 고객들도 지금 전부 업무를 소화하고 있거든요. - J

회사에서 이렇게 추진하는 복합 점포나 이런 게 정말 잘 될 수도 있죠. 나중에 가서 판단하겠지만 지금 저희가 느끼는 바로는 좋지는 않을 거 같아요. 왜냐면 현대증권으로 독립경영을 하다가 일단은 지주에서 위에서 내려오는 방식으로 되다 보니까, 앞으로 11월 달에 주식교환이 완전히 되게 되면 이제 100프로 자 회사로 편입되거든요. 그러니까 이제 자율성이 많이 떨어지겠죠. - N

여기에 불투명한 조직체계와 비합리적인 평가제도가 함께 맞물리면서 개별노동자가 살아남기 위해선 상급자에 대한 줄서기, 눈치 보기가 더욱 확대되고 깊어질

것이 농후하다.

본부장님에 대해서 지점장님들이 잘 보이려고 줄을 서려고 하는 거, 그게 유독 더 많이 최근에 굉장히 심해진 거 같고, 지점에서 지점장님 눈에 이렇게 좀 예쁘게 보이는 직원들한테 좀 지원을 이렇게 좀 편파적으로 지원을 해 주는 것 같고 그런 게 유독 최근에 더 심해지는 거 같아요. 예. 예전보다는 많이 심해졌고, 앞으로도 더 심해질 거 같아요. - I

구조조정 하면 아 나이든 사람 잘라내나보다 하는데, 지금은 그런 거 없거든요. 뭐, 나이가 젊은 늙은든, 힘없는 사람이 나가요. 제가 봤을 때는. 비빌 사람 없는 사람이 무조건 나가요. 내가 이 회사에 얼마나 기여를 했든, 그런 거 없어요. 그냥 힘없는 사람은 나가야 돼요. 그게 요즘의 트렌드인 거 같아요. - A

요즘, 요런 시기가 되면서 그런 분위기가 더, 눈치 보기, 어, 그, 윗분들도 스트레스를 받으니까 뭔가 성과를 보여야 되니까 그게 밑으로 내려올수록 더 심해지는 거 있잖아요. 어, 그런 분위기가 더 심해진 거 같아요. 올 해 들어서...

고용 불안이랑 그런 눈치 보는 문화랑 되게 같이 갈 거 같고 투명하지 않은 곳일수록 더 불안감은 심해지고 불안하면 그런 분위기는 더 강해지고, 금 어떻게 업무적으로 인정받기는 어렵다보니까 그런 게 더 심한 거죠. 막, 어, 잘 보이려고 하고 그런 걸로. 되게 심하죠. - P

면담자 : 예. 아, 팀장인데 일 안 하고 일을, 결정 안 하고.

구술자 : 아 그러니까 결정을 안 하는 게 문제인 거 같아요. 왜냐면 우리 회사, 그게 좀 조직문화의 문제인데 결정을 안 하려고 해요.

면담자 : 음, 다 위만 쳐다보는군요.

책임을 안 지려고 하는 거죠. 왜 그런지 모르겠는데 책임을 지면 이게 잘 못 될 만, 일만 있고 보상이 없다고 생각하는 거 같아요. 제가 봤을 때. 그러니까 이, 리스크를 지면, 보상이 있어야 리스크를 지잖아요. 그런데 리스크를 지면 보상은 받은 적은 없는데 잘리는 사람들은 많이 보니까... - O

라. 감정노동

(1) 감정노동의 형태

감정노동은 심각하게 인식하고 있지 않더라도, 영업이 주된 업무인 현대증권 노동자들이 전반적으로 겪고 있는 스트레스 요인이다. 영업직, 지점 관리직, 고객센터 등 직접 고객을 대면하거나, 대고객 서비스를 제공해야 하는 노동자들은 감정노동 부담을 느끼고 있다.

일단은 고객한테 잘 못하지 않았어도 죄송하다고 하고 진짜 그 전화상으로 무릎 꿇은 걸로만 치면 연골이 없어요. 저는 이미. (웃음) - J

진상 손님들이(웃음) 제일 힘들죠. 그, 예를 들어서 안 되는 업무인데 억지 부리셔가지고 저희도 규정이라는 게 있는데 그런 걸 또 모르시니까, 너무 또 규정, 규정 이렇게 하면 고객 입장에서도 또 반대 입장에서 생각해보면 또 언짢을 수도 있고, 기분 나쁜 거죠. - H

저희 입장에서는 좀 당한다? 막 대하시는 거죠. 그러니까 관리 창구에 앉아있는 여직원들이니까 굉장히 좀 막 대하고 때로는 욕도 하고 또 뭐 소리 지르는 뭐, 무조건 책임자 나와 이래 버리니까 뭐 그런 부분에 대한 스트레스...

한 고객님이 전화, 하, 하자마자 대뜸 니들 어? 개떡 같이 만들어놓고 막 욕 섞어가면서 개떡 같이 만들어놓고 어? 지금 장난 치냐, 장난 하나는 둥 막 뭐, 네년이 뭘데 내 주식을 맘대로 하나. 어? 가만히 안 두겠다, 죽여 버리겠다 등등 뭐, 열여덟, 신발 막 다 찾아가면서 너무 뭐 이제, 어, 고객님 너무 죄송스럽게도 그렇게 연락을 했음에도 불구하고 첫마디부터 욕에 뭐 막말에 어, 너, 거기 딱 있으라는 둥 가만 안 놔두겠다고 심지어는 뭐 도끼 들고 찾아가, 칼 들고 찾아갈테니까 가만히 있으라는 둥 막, - D

그게 금융회사 직원들은, 특히 영업관리 직원들은 고객과의 분쟁 이런 데 스트레스가 어마어마할 거라고요. 사람과 사람과의 스트레스가 엄청나잖아요. 그게 인제 더 심할 수 있는 거죠. - L

뿐만 아니라, 관리직 노동자들 특히 여성 노동자들의 경우 내부고객인 영업직 직원들과의 관계에서 발생하는 감정 노동 문제도 다루어야 한다.

영업직원들도 본인의 그 실적에 대해서 스트레스를 받겠지만 그 스트레스가 일부는 또 고스란히 관리직으로 또 넘어오죠. - D

영업직원들을 상대하면서 이제 그 약간 하대한다고 해야 되나 그런 부분이 조금 가끔씩 그럴 때마다 조금 사람의 관계 때문에 힘든... 점이 있죠... 사람관계 본사가 좀 굉장히 힘든 거 같아요. - B

문제는 이런 감정노동에 대한 지원 체계가 거의 없다는 점이다. 고객센터의 경우, 그나마 일부 선배들을 통해 몇 가지 대응이 지침처럼 전달되지만 공식적인 감정노동 매뉴얼은 아니고, 힐링룸이 마련되어 있지만 편하게 사용하기는 어렵다. 고객센터에서는 상담지원팀 등을 통해 소위 ‘진상고객’을 넘겨받아 관리하면서 고객에 의한 폭력에 대처할 수 있는 하나의 방법이 생겼다. 그러나 지점 관리나 영업 부서 조합원들의 감정노동에 대해서는 지원이 없다. CS 관련 본사 부서에서도 담당자의 성향에 따라 문제를 해결하는 방식이 달라진다. 그 외에 특별히 높은 강도의 감정 노동이나 고객 폭력에 노출된 경우, 휴가나 휴식 등의 보상도 따로 없다.

자체적인 시스템은 없어요. 그거를 전담해서 그것만, 그 분들만을 케어를 한다거나 그런 시스템은 없어요. 딱 맞춰져 있는 객관적인 시스템은 없어요. 다만 이제 그, 그렇게 오면 1차적으로 팀장님이 나와서 얘기를 하고 물론 이제 말씀하신 것처럼 제 잘못은 없는 데, 진짜 막, 막무가내로... 매뉴얼은 없어요. 구두로 전해지는 거지 그런 매뉴얼이나 이런 거는 사실은 없어요. 저희 지점에는 그런 응대 매뉴얼 이런 거는 없어요. - D

이게 제도상으로 저희가 어떻게 처리해야 된다. 이게 없어요. 그래서 딱 매뉴얼이 없어서...근데 거기에 대한 매뉴얼은 없어요. 그러니까 그거를 어떤 사람이 처리 하느냐에 따라서, 그러니까 저 같은, 본사 관리하는 직원의 성향의 영향을 많이 받아, 제가 보기에는 이 정도는 이 고객이 이상한데 이럴 수도 있는데 또 다른 직원이 보기에는 어, 그게 아닐 수가 있고 우선 매뉴얼이 좀 없어요. 그래서 음, 지점 직원들도 되게 하소연을 하기도 해요. 어, 이거는 정말 억울하다, 어 도저히 우리가 사과할 수가 없는 그거다. 이거 사과 하면은 고객 더 난리날 거다. 다음번에. - P

...뭐 요즘에 현대카드가 전화상담원에게 험한 말, 야한 말 뭐 그런 걸로 희롱하고 하면 두 번 세 번 등록됐을 때 그게 경고메세지가 나간다면요?
그러니까 저희는 그런 게 없어요. - I

대책 없는 고객들. 말이 안통하고. 자기 주장만하고. 좀 만 자기 비위에 안 맞으면 욕 엄

청 해대고 그런 사람들. 지금 그런 사람들 사회적으로도 이슈가 되고 문제가 많잖아요. 어디가나. 그런 분들이죠. 저희는 그나마 지금 상담지원팀에서 맡아서 해주니까, 남자 분들이 있는 조직이니까 맡아서 해주니까 다른 직원들은 많이 해소가 됐을 것 같아요. - E

개인 평가에 들어가지는 않는다고 하지만, 미스터리 쇼퍼 등의 모니터링이 예전에 이루어지기도 했었고, 이보다 약하다고 하나 ‘콜모니터링’ 등이 이루어지고 있어, 감정노동에 대한 지원은 없고 오히려 감정노동으로 인한 나쁜 영향을 더 강화시키는 방향의 정책만 존재하는 셈이다.

그런 경우에는 제가 콜을 들어보고 잘못된 걸 지적하고 이런 경우에는 이렇게 했었어야 한다고 말하는 경우가 있긴 하거든요. 저는 제가 콜을 받는 직원이 아니니까 그 입장을 정확히 모르지만, 처리해야 할 콜을 넘겼다면 그건 마이너스 부분이 맞는 거죠. 그니까 본인한테는 그게 마이너스 되어야 하는 게 맞는 거고. 그런 걸 체크를 하기도 해요. - E

외부 기관에 의뢰해서 하든 아니면 자체 내에서 소화를 하든.... 콜을, 내 콜을 누군가 감시하고 있다, 듣는다고 생각하는 거 자체가 불편하죠. 마음이, 예. - J

(2) 감정노동으로 인한 결과

그래서 현재 노동자들의 이런 감정 노동은 오롯이 개인이 감내해야 하는 문제로 인식되고 있다. ‘영업직이니 어쩔 수 없어서’, ‘내 손님 내가 관리하는 것이기 때문에’, ‘똥 밟았다고 생각’ 하고 참으면서 다니고 있는 것이고, 못 견디는 사람은 본인이 나가야 한다는 생각이다.

우리 증권사는 택시로 얘기하자면, 개인택시예요. 개인 택시인데, 개인택시 하는 거에 대해서 특히 하기가 힘들죠. 예를 들면 고객센터 이런 데는 가능하죠. 다 같이 하니까. 같은 업무를 하는 거고, 같이 하는데. 내가 여기서 손님을 만나는데, 내 손님을 만나고... 관리 여직원은 가능할 거예요. 그거는. 관리 여직원들은 가능하겠지만 영업직원들, 지점 영업직원들은 불가능하죠, 사실상. 그거는 지점 영업직원이 알아서 할 부분이죠. - L

저는 이런 걸 받아도 못 다니겠다. 이런 생각이 들진 않아요. 그냥 뭐 똥밟았다. 전 이런

식이거든요. - E

없어요. 하나도. 오히려 뭐 손님하고 분쟁 있으면 너희가 알아서 책임지라고 하는데요. 뭐... 실제로 우리가 잘못된 게 없음에도 불구하고. 그런 경우는 참 섭섭해요. 오히려 회사에서 고객한테 넣으세요, 소송하십시오. 이렇게 나와 준다면 회사를 참 믿고 의지할 수 있었는데 믿고 의지할 수가 없네요. - M

감정노동이나 고객에 의한 폭력에 대해 공통된 인식도 없고, 체계적인 지원도 없다보니 고객에게 시달린 뒤에도 오히려 ‘내가 잘못해서 그런 게 아닌데...’ 라는 ‘2차적인 눈치’ 를 봐야 하는 처지에 놓이기도 한다.

여직원들이 이게 두려운 게 이게 어떤 지점장님한테 얘기가 되고 본부장님한테 얘기를 해서 우리 지점에서 솔직히 찍히는 거, 내가 불친절한 직원으로 정말 억울하지만 지점관리도 실적이 없는 게 마찬가지인데 특히 지점관리 직원이 불친절하다고 찍히는 거는 되게 치명적이거든요. - P

힐링 룸에서 딱 나오는데 윗사람하고 눈이 마주쳤어. 나 정말 여기서 잠깐 있다 왔는데 여태 죽어라 전화 받다가. 인제 이런 부분, 마음 쪽으로 좀 불편한 부분들. 그 사람이 저한테 뭐라 하지 않아도 불편한 부분이 있고 - J

지점장님 팀장님은 나중에 ‘그래도 고객’이라는 시선으로 바라보니까, 그거를 아니까 굉장히 그게 그 상황이 굉장히 불편하죠. 1차적으로 고객한테도 불편했고 2차적으로는 이거를 어찌지? 라는 생각에도 또 불편하죠. - D

설문조사에서 나타난 감정노동 설문결과 또한 심각한 것으로 확인되었다. 감정노동 항목 중에 ‘감정조절의 다양성’에서 45.43%, ‘조직의 지지 및 보호체계’에서 42.42%, ‘감정부조화 및 손상’에서 40.07%가 고위험 군에 속한 석으로 나타났다. 이러한 결과는 감정노동 설문문의 다섯 문항 중 세 문항에서 거의 절반에 달하는 노동자들이 감정노동 고위험 군에 속한 것이기 때문에 시급히 감정노동 문제에 대한 해결방안이 필요함을 확인할 수 있었다.

4. 직무스트레스 영향과 대응

가. 직무스트레스의 영향

영업직 노동자들은 고객의 자산보호와 실적달성을 위하여 주식거래 현황, 시장정세 파악에 항상 긴장하고 집중해야하기에 주말이나 휴가기간에도 긴장을 놓을 수 없으며, 시시때때로 변하는 증시의 상황에 따른 일상적인 고객의 전화와 방문을 대비하기 위하여 1년에 단 6일의 체련휴가도 제대로 쉬지 못한 채 출근해야한다.

업무 이외예요? 없어요. 왜냐하면 지금 제 삶에서 일 말고는 없어요. 지금 상황에서 뭘 추진한다든지 그럴 수가 없어요. 회사 집 회사 집. 저는 지금 없어요. 영혼이 지금 없고. 몸만 여기 와서 얘기하고 있는 거예요. 영혼이 없고 몸만 여기 있어요. - A

공식적으로 쉬는 거죠. 하지만 머릿속은 돌아가죠. 이게 문제예요. 이게 지랄 같아요. 직업이... 진짜로 (웃음) 한 일 년 365일 계속 일 하는 거 같아요. - M

보통은 저희가 1년에, 체련 휴가라고 그래서 1년에 6일을 쓸 수 있는데 보통은 한, 이틀에서 삼일 정도밖에... 절반은 못 쓰는 분위기죠. - I

지금 주말까지 나가야 되냐, 일하러... 근데 이게 뭐... 어떻게 보면 영업직원의 그거니까... 어쩔 수 없죠... 일이니까... 어쩔 수 없이 그냥 해야 되고... 그렇죠. 그니까 본인도 스트레스이긴 하지만, 근데 어쩔 수 없죠... 먹고 살려면... - K

수직적인 조직문화는 상사의 예측 불가능한 업무하달을 만족시키기 위해서 업무시간 이외의 저녁시간조차 온전히 비워놓아야만 하고, 상급자가 퇴근하기 전에는 업무가 끝났음에도 눈치를 보며 대기해야 한다.

고객과 만날 때는 시간을 정해놓고 가 본 적 없어요. 일단 비워요, 다. 그 자리 뒤 타임에 무슨 다른 약속이 있다면 아예 일찍 일어나지만 그렇지 않으면... - M

저는 사실 회사 오고선 친구들 만나기 굉장히 어렵더라고요. 저는 야근이 많지 않지만

체 친구들은 야근이 많은데, 그런 야근이 많은 어려운 친구들을 약속을 잡아놓고 나 오 늘 야근해서 못 가겠어. (웃음) 이런 얘기를 한다는 거 자체가, 그, 그런 그, 관계 자체가 한, 두 번 지속되면 끊길 수도 있고, 또 나도 그날을 굉장히 기대했는데 실망감도 크고 그렇기 때문에 약속을 잡기가 좀 어려워지더라고요. - O

야근을 했으면 거기에 대해서 대가를 지불하고, 나는 이런 일이 필요해서 야근을 시켰다. 그렇기 때문에 지, 비용을 지불하고 한다는 그런 기준이 잡혀 있으면 좋을 텐데 그런 게 아니라 그냥 본인은 거기, 야근을 시켜도 비용이 더 들지 않으니깐 그냥 예, 시키는 거 같은 그런 느낌 때문에 더 어려워요. 사실. 야근을 하는 거에 대해서는 할 수도 있다고는 생각은 합니다. 예. 미리미리 정해져 있고 꼭 필요한 우리에게 그, 설명을 하고 그 다음에 이제, 그, 거기에 대한 대가도 주고, 그렇게 정상적 프로세스로 이루어진다고 하면 거기에서 이제 뭐 상사들이 시키는 것을 불만 없이 해야 되겠죠. 예. 그, 그런 건 아니니까 갑자기 뭐가 떨어져서 뭐 오늘 몇 시까지 해야 돼. 기약도 없이 계속 하고 뭐 그런 일들이 있으니깐. 그런 점은 좀 스트레스 인 거 같아요. - O

팀장님이 집에 안 가고 이래버리면 팀원들이 가기가 눈치가 보이니까 못 가고 이래서 늦게 퇴근하기도 하고... - D

같은 업무하는 사람들이, 같은 팀이나 남아있으면 아니면 부장님이나 다른 사람들이 퇴근 안하고 있으면 혼자 어떻게 뚝 나가요? 윗분들 다 계시는데, 그리고 다른 직원들 다 있는데 혼자 '퇴근하겠습니다'라고 가는 거는 정말 배포가 큰 사람 아니고서는... 정말 불가피한 사정이 있지 않는 한은 그러지 않고. 오늘 같은 경우도 야근하게 되면 이렇게 오기도 힘들 수도 있어요. 다행히 오늘은 일이 그렇게 많지 않아서 가능했던 것 같아요. 근데 갑자기 일이 떨어지기도 하니깐. 오늘도 죄송한데 못할 수도 있다 이렇게 이야기할 수도 있었을 거예요. 왜냐면 업무가 더 중요하니까. - L

시시때때로 내려오는 업무 외 캠페인, 프로모션, 체크카드 등의 목표량을 채우기 위하여 지인이나 가족에게 아쉬운 부탁을 해야 되고, 이러한 '업무 외의 업무'가 반복되는 과정에서 결국 지인과 가족에게 민폐를 끼치게 되어 또 다른 스트레스로 작동된다.

솔직히 그 캠페인 하는 것도 누군가한테 아쉬운 소리 하는 거거든요. 해줄 수 있어? 그

려고 부탁하는 걸 잘 못 해요. 진짜 친한 사람한테 솔직히 뭐, 시어머니 명의로 두고 제 돈 넣고, 다 그렇게 하거든요. - J

돈이 안 되는 친구들, 개네들은, 그들은 이제 ISA에 이런 거에 이바지하고. 그런 게 있어야 회사를 제가 다니고 있죠. 그러니까 민폐예요, 민폐, - F

결국 업무에 의한 스트레스가 쌓여도 해소할 수 없는 노동자들은 가족들에게 스트레스를 풀거나, 가족을 위한 많은 시간을 할애할 수 없기 때문에 항상 죄책감에 시달리게 된다. 결국 가족에겐 경제적인 보상으로, 그러기 위해선 또 다시 실적에 매일 수밖에 없는 구조로 다람쥐 쳇바퀴 굴러가듯이 되풀이 된다.

가정도.. 생활이 있으니까, 집에서 되게 싫어하죠. 주말에 나간다고 하면... 지금 주말까지 나가야 되냐, 일하러... 근데 이게 뭐... 어떻게 보면 영업직원의 그거니까... 어쩔 수 없죠... 일이니까... 어쩔 수 없이 그냥 해야 되고... 그렇죠. 그니까 본인도 스트레스이긴 하지만, 그 어떤 집안... 집안에서 스트레스 제공을 하는 거죠 - K

실적 이런 거 때문에 회사에 좀 집중하다 보니까 아무래도 가정은 좀 소홀 하는 편이 안 있겠어요? 애들 케어라든지 이런 게요, 남자들 같은 경우에는 뭐 회사 일만 하면 되니까. 그런데 여자들은 집안일도 좀 해야 되고, 아무래도 조금 그런 게 피곤하고 이러니까 짜증도 집에 가서 조금 내게 되고, 당연한 거 아니겠어요? 인제 지나와서 보면 그게 좀 마이너스 요인이 돼 있죠. 가족들한테 미안한 감이 좀 있죠. 아무래도. - G

그러니까 별 거 아닌 거에 내 댄에는 그게 영향을 안 준다고 생각하고 참았는데 별 거 아닌 거에 폭발하는 경우가 있고, 예민해지고 하죠. - I

시간이 그렇게 많이 나질 않으니까.... 가정생활에서는 좀... 안 좋은 것도 있어요. 퇴근이 늦거나 그러면은, 애한테도 신경 많이 못 써주고. 시간이 제일 문제죠. - L

내가 배우고 싶은 거 못 가고 친구를 못 만나는 거는 좀 나운데 그 희생이 친정 엄마한테 다 가니까 엄마는 낮에도 애를 봐 주시는데 저녁에 유일하게 그걸 좀 하시는 취미인데 그걸 못 하게 하니까 되게 그 괴로운 거 있잖아요. 엄마한테 이렇게 불효를 해야 되나? 계속 짐을 드려야 되나? - P

한참 스트레스 받았을 때는 이게 화가 조절이 안 되는 거예요. 그러다보니까 애들, 애들 하고 이렇게 뭐 예를 들어서 별 거 아니에요. 지금 생각해 보면 진짜 별 거 아닌데 그냥 다독여주고 그럴 말인데 버럭 화를 낸다거나 한참 그랬었어요.

아, 내가 미쳤나? 왜 내가 밖에서 스트레스 받아 와 가지고 아무 죄도 없는 애들한테 그러지? 그러면서 진짜, 개인적으로는 좀 울기도 많이 울었고... - D

노동자의 희생과 노력으로 회사의 무능함을 떠안아야 하는 행태, 개인이 바꾸어 내기에는 어려운 구조적인 조직문화, 매각 및 합병과정에서의 현대증권의 신용하락은 영업에 막대한 영향으로 작용하였고, 이러한 예측할 수 없는 불안감은 현대증권 노동자들에게 일에 대한 자존감과 활력을 떨어뜨리고 있으며, 정신적·육체적으로 악영향을 미치고 있다.

지점 직원들을 좀 더 많이 배려해 줬으면 좋겠어요. 그러니까 워낙에 좀 수수료 싸움도 좀 있다 보니까 본사 차원에서는 인제 회사 MS를 늘리려고 뭐 수수료 무료 이벤트나 이런 걸 많이 해요. 지금도 계속 하고 있고요. 그런데 결국 그렇게 되면 파이는 키울 수 있는 데, 오히려 수익은 절대적 수익은 더 떨어질 수가 있거든요. - N

회사 본사에서 채권을 가져와서 지점에다가 팔라고 했는데 그거를 판매하고 한 달인가 두 달 만에 그 회사가 거의 부도 비슷하게 났어요.... 그 채권을 발행한 회사가 책임이 크고 소송의 대상이었지만 그런 것도 있지만... 한 편으로는 그러면 저희 본사에서도 그럼 이거에 대한 책임은 없는 건지... 그게 아니라면, 그게 아니라면 고객에 대해서 뭐 후속 대책이라든지 그런 걸 또 요구했었거든요. 그럴 때 좀 많이 힘들었죠. 그런데 실질적으로 회사에서 해주는 대책은 없었어요. - I

회사 매각이 결정되면서 이제 어떻게 보면 대주주 리스크에 대해서 노출이 되니까... 어떻게 보면 레퓨테이션 자체가, 어떻게 보면 저희 같은 경우에는, 기관투자자들이 자기들이 맡기는 데 있어서 평판이 안 좋으면 당연히 꺼려하잖아요. 그런 부분에서 굉장히 피해를 많이 봤죠. 저희는 피해를 많이 본 케이스고, 그거를 개인적인 역량으로 계속 풀어나가야 하니까... 그게 힘들었... 그게 좀 컸고...

영업 쪽에서는 아 힘 빠지는 거죠. 거의. 굉장히. 투자자들하고 관계는 좋은데, 그 사람들이 아쉬워하는 거예요. 현대를 같이 좀, 운용을 같이 시키고 싶은데, 회사의 평판 리스크가 계속 발목을 잡으니까. 그리고 신용 등급도 중간에 한 번 막 떨어졌었거든요. AA 인

데 AA-로 떨어지는 거예요. 그러면 이제 뭐, 신용 리스크, 신용도 떨어지면 당연히, 현대 증권하고 할 수 있는 일이 없어지니까... 그런 거랑 당연히 연관이 돼 있죠. 레퓨테이션하고 신용. 그래서 계속 좀... 스트레스 작용을 한 거죠... - K

실적, 목표량, 업무하중에 대한 압박과 불안감은 많은 노동자들에게 정신적, 육체적인 영향을 미치고 있다. 대부분의 노동자들이 불면증과 같은 수면장애, 소화 장애, 만성적인 두통, 갑상선질환을 겪고 있으며, 심한 경우 뇌심혈관계질환으로 인한 부정맥을 앓고 있거나 심장혈관수술을 받은 노동자도 있다.

잠이 잘 안 오고... 잠 잘 못 잤어요. 잠도 잘 안 오고. 자다 깨고... 소화가 안 되고... 식도염. 간이 아프고 위장도 아프고. 순간 뭐 갑자기 졸리고 그런 것들이 있죠. 답답함? 가슴에 응어리? (웃음) 네... 호흡곤란... - A

당장 심장수술을 두 사람 했잖아요. 000지점장님, 그 다음에 000지점장님. 술 못 드세요. 두 분 바보 되었어요. 그리고 우리 지점장님 당장 망막 그거 떨어졌잖아요. 그래서 수술 했잖아요. 이렇게 보면 환자예요. 다들 저 같이 갑상선은 흔할 거구요. - M

한 달에 몇 회나, 한 달에 몇 번씩이나 소화장애나 수면장애 그런 분들은, 다 앓아요, 다 앓고 있어요. - I

특히 요즘 매각 합병하고 나서 전략기획실이 거기는 주기적으로 몇 명씩 그냥 병원을 가는 거 같던데? 약간 입 돌아가는 직원도 있고...스트레스로 며칠 아예 못 나오는 직원도 있고, 예. - P

심장이 1cm나 늘어났어요. 근데 그게 늘어난 원인을 모르고 지금도 병원을 다니고 벌써 6년째인데, 6개월에 한 번씩 계속 검사를 받고 있거든요. 심장이 늘어나면 안 좋다고 하더라고요. - C

서브프라임 터졌을 때는 두통이 워낙 심하게 와가지고. 그냥 두통이 아니라 장을 마침과 동시에 그냥 오바이트를 계속 해요. 두통 때문이에요. 그래서 한 1년 정도 고생을 했었어요. - M

잠을 잘 못 잔다는 거, 요즘에 더워서 물론 그러기도 하지만은 특히 고과 철이 온다거나 아니면 문득문득, 아 문득문득 내가 이렇게 열심히 하는데 올해도 할 수 있을까? 뭐 이런 생각이 들 때... 뭐 아니면 아 내가 이렇게 열심히 해서 뭐해. 열심히 하다가도 그냥 놓게 되는 거예요. 아휴 이거 뭐 하러 해 내가 막 이런 거 있잖아요. 어차피 공은 다른 사람이 가져갈 건데 뭐 이런 거. 그러니까 그런 생각들이 문득문득 들기도 하고 밤에 밤 잠을 설치는 경우가 많죠. 그러니까 연초에는 저희가 연말에 승진인사나 이런 발표가 있다 보니까 연초에는 누락 한 사람들은 내가 왜 못했을까, 막, 배신감, 막 우울함, 실망감... 이런 것 때문에 한 상반기가 가요. 한 3, 4월까지 가다가 여름휴가 때 조금 반짝 살아났다가 이제 가을이 되면 저희가 가을, 11월정도 되면 이제 고과 시즌이거든요. 이제 찬바람이 불면 또 걱정이 되는 거죠. 나 올 해는 될까 이런 거 있잖아요. - J

저희는 여직원이 많다보니까 스트레스를 받으면 갑상선 쪽에 문제가 생기는 직원도 있잖아요. 그래서 갑상선 쪽에 문제 있는 직원도 있는 거 같고, 예... 그러니까 신체, 질병 쪽으로 좀 문제가 있죠. - J

현대증권 노동자가 느끼는 정신적, 육체적 문제점은 설문조사 결과에서도 심각한 수준인 것으로 나타났다. 뇌졸중 환자 가족과 비교했을 때, 정신건강 요약점수는 오히려 현대증권 조합원들이 더 나쁜 것(남성 46.7, 여성 46.6)으로 나타나 조합원들의 정신 건강 관련 삶의 질이 크게 위협받고 있음을 보여주었다.

피로도를 확인하는 설문조사에서도 남성의 경우 ‘고도 피로군’이 44.07%, ‘중등도 피로군’이 43.22%로 전체 응답자의 87%가 중등도 이상의 피로를 호소하였고, 여성의 경우에는 ‘고도 피로군’이 60.97%나 되어 피로 문제가 심각한 수준이었다.

영업실적에 대한 압박과 관계갈등으로 인한 스트레스는 자살까지 생각하게끔 노동자를 내몰고 있었고, 이러한 현실은 제대로 드러내거나 규명되지는 못하였지만 실제로 자살사건이 있었기에 더욱 심각하다고 할 수 있다. 그리고 많은 노동자들이 우울증, 불안장애 등을 겪고 있으며, 노동자들이 제기하고 있는 직무스트레스 원인과 결과에 따른 문제점이 해결되지 못한다면, 향후 현대증권 노동자들의 불건강은 더욱 증가될 것이다.

여기 저기 몸을 눌러보면 장기가 되게 긴장, 긴장을 하고 있대요...그래서 계속해서 늘 그런 거죠. 마음 편하게 쉬는 거는 아니고. 그러니까 분명히 몸과 마음은 쉰다고 생각을 하고 있는데, 그러니까 제가 인지하지도 못하는 사이에 몸이 좀 긴장을 하고 있나 봐요. 계속요. - I

특히 인제 담보 대출 같은 경우 이제 담보 부족이 나게 되면 되게... 스트레스, 불면증 이런 거는 심장이 뛰기도 하고 막 되게 그런 것들 많아요. 아프기도 하고, 막말로 정신적으로 되게 스트레스 받으니까 솔직히 되게, 아 막 죽고 싶다는 생각 들 때도 가끔 있고. 저처럼 그, 돈을 물어줬을 때 같은 경우에는 아 진짜, 강에를 갔었어요. 그런 경우도 있고. - F

그렇게 눈에 보이게 아프신 분들은 없는데, 스트레스라는 거는 항상 받는 거니까 그게 나중에 쌓이고 쌓이고 쌓이게 되면 한 번에 팡 터지잖아요. 이제 그걸 다들 두려워하는 거죠. - N

지병 없는 사람이 없을 걸요, 여기에서요. 일단, 갑상선 문제가 있고요. 사실 좀 쉬어주고 스트레스를 안 받으면 괜찮아질 수 있는데, 이거를 넘어서 늘 일정 기간을 강도 높게 계속 가 버리니까 꼬이는 거예요. - M

너무 초반에는 너무 힘들 때는 이렇게 베란다 보고 있으면서 내가 지금 떨어지면 그 사람들 찢갓 치를까 이런 생각도 한 적도 있어요. 되게 힘들 때는. 내가 유서에다가 이런 얘기 써야 되나 써가지고 너 한번 엿먹어볼래? 그런데 남아있는 우리 가족들만 피해보는 거니까 그런 생각... 상상을 하는 거죠. 그런 상상을 할 정도로 그랬어요. 많죠. - B

이와 함께 설문조사 결과에서 나타난 우울증상 또한 심각한 수준이었는데, 우울증상은 일반인구집단과 비교해 높은 수준으로 확인되어 시급한 대책마련이 필요한 상황이었다. 기존 연구결과에서 우울증이 확실한 25점 이상 유병율은 8.7~21.2%로 다양한 편차를 보이지만, 20~40대가 우울증상이 가장 적다는 점(7.6~10.1%), 교육수준이 낮고 경제상황이 나쁠 때 우울증상이 높아진다는 점을 고려하면, 이번 설문조사에서 우울증이 확실한 경우가 17.54%에 이르는 결과는 현대증권노동자의 정신 건강 수준이 매우 나쁘다는 것을 보여준다.

특히 일반적으로 여성이 남성보다 우울증 위험이 1.7배 높다고 알려져 있는데, 남성과 여성 사이에 우울증이 확실한 경우 비율이 거의 차이가 없는 것으로 나타나 현대증권 남성노동자, 특히 지점 영업직 남성노동자들의 정신건강 관련 삶의 질이 크게 위협받고 있음을 확인할 수 있었다. 그리고 직무별로는 고객센터의 경우 우울증이 확실한 경우가 34%나 되어 매우 우려되는 수준이었고, 지점영업 역시 20%가 넘어 긴급한 개입과 대책방안이 시급함을 확인하였다.

나. 노동조합과 조합원의 대응

(1) 노동조합에 대한 진단과 평가

다른 증권회사에 비해서 ‘노동조합의 힘이 세다’고 평가를 받고 있음에도 집행부 교체와 2014년 구조조정의 경험은 노동조합에 대한 평가가 변화되고 있음을 확인할 수 있었다. 노동조합의 영향력이 전 집행부보다 약화되고 있고, 현재와 같은 합병 시기에 힘을 제대로 발휘하지 못한다고 느끼는 조합원이 있는 반면에, 전 집행부에 비해서 추진력은 떨어지지만 조합원과의 의사소통 노력으로 예전보다는 노동조합 활동에 대한 인지도가 높아지고 있다는 긍정적인 평가도 있었다.

저희 현대증권 노동조합은 다른 데에 비해서는 정말 좀 막강하다고 생각을 하거든요. 서로 투쟁도 하면서 얻어낼 거는 확실히 얻어 낸 것도 있고 양보할 거는 양보하고 그러니까 다른 데에 비하면 상대적으로 좋아요. 그리고 지금도 뭐 잘 하고 계신 거 같고. 재작년에 구조조정 할 때도 최대한 하신 거 같은데 사실... - N

노조 강성이 심해서, 제도를 바꾸는 것도 공청회도 하고... 진짜. 크게 이제 했거든요. 요즘은 그냥 좀... 그런 것도 많이 없어서 그런지도 몰라도... 좀... 그 때 분위기 자체는 진짜, 이... 보수적인 측면이 굉장히 강한 회사임에도 불구하고, 이제 반대 한 편으로는 노조가 있기 때문에 견제를 하는 조직인 것 같았죠. - K

이전에 위원장은 소통이라고 이야기하지만 소통이 아니었던 거 같아요. 거의 일방이었어요. 오래했고, 12년 했나? 소통보다는 일방이었고. 그 사람의 카리스마가 과했기 때문에 그걸 이유로 노조의 모든 이미지라 생각하는 직원들이 많았죠. 지금의 위원장하고는 좀 많이 차이가 있으니까. 그래서 소통보다는 노조는 저래야 돼 라는 그런 식으로 자기들이

많이 나름대로 생각이 그렇게 박혀있던 게 많았어요. 이미지화 된 게. 지금은 그렇게 못 하니까. - C

그 전 분의 그런 너무 센 이게 부작용이 오히려 많았어요. 오히려 어, 부작용이 많았는데, 그런데 직원들이랑 얘기를 해 보면 지금처럼 혼란한 시기에는 비교를 하게 되는 거예요. 조금 더 강력한 뭔가가 보는 앞에서, 어, 했으면 좋겠는데 어, 이러다가 노조에서 아무 힘도 못 쓰고 어, 또는 노조 없어지는 거 아냐? 그냥? 어, 아무 힘도 못 쓰고 어, 그냥 되겠는데? 이렇게 좀 어, 많이 불안해 하는 거 같아요. - P

하지만 공통적으로 집행부 교체과정에서 발생한 문제로 과거에 비해 신뢰가 떨어졌다는 평가가 많았으며, 특히 2014년 구조조정 과정에서 노동조합 대응-희망퇴직 시 임금합의내용 등-이 부족했다는 의견이 있었다.

직원들이 신뢰관계라든지 노조에 대한 믿음이 많이 줄어든 상황이죠. 그래서 그것들을 다시 끌어올리려면 힘들 거예요. 굉장히 힘들 거예요. - L

구조조정이 원인이었던 거 같아요. 그리고 노조 선거하는 과정이 그렇게 아름답지는 않았어요. 노조 위원장 바뀌는 과정에서 그런 문제점들이 있으면서 직원들이 실망한 거죠. 노동조합은 깨끗할 줄 알았는데 뭐가 있는 거 아냐 뭐 이런 것들이요. 전보다 믿음이 많이 떨어진 거죠. - M

기존에는 매우 힘이 있었는데, 비리인지는 모르겠지만 그런 게 있다 보니까 집행부가 넘어오면서 조금씩 신뢰라든지 이런 게 깨지다보니까요. 그리고 또 확 끌어당기는 그런 것도 있지 못했고 그리고 조합원들이 원하는 방향으로 안 간 부분들도 조금은 있지 않았나 싶어요. 그런 제도들 부분들도 있고 이러다보니까 조금 깨지기 시작한 거 같아요. - G

그러나 여전히 조합원 대부분은 노동조합이 필요하다고 판단하고 있고, 특히 합병과정에서의 노동조합의 대응과 조합원의 참여가 중요하다고 인식하고 있기 때문에 지금보다는 조금 더 열린 조합으로 조합원과 소통과 나눔이 필요하다고 이야기하고 있다.

현재 임금이 터졌으니까 임금관련 대응은 뭐 잘 하고 있고 거기에 대해서 우리가 어떻게

피해볼 거고 그런 부분을 다 잘 공유를 해 주고 있다고 저는 생각을 해요. - I

직원들이 굉장히 아직도 노조를 많이 어려워해요. 예전에 계셨던 분이 노조에, 그 분이 거의 노조를 하나의 그 권력화처럼, 강력한 그거를 하셨기 때문에 그때는 솔직히 노조에 찍히면 큰 일 난다. 노조에 잘 보여야 된다, 그게 거의 직원들 사이에 있었기 때문에 지금도 직원들이 노조에 전화를 해서 뭔가 의견을 얘기하고 물어보는 자체를 어, 굉장히 어려워해요. - P

노조에서 최근 들어선 거의 매일 소식지를 통해서 전달은 하고 있는데 그게 정말 직원들이 궁금해 하는 거랑 좀 괴리가 생기는 거 같아요. 음. 노조에서 직원들의 얘기를 수렴을 하면서 말씀을 하시는 건지 그냥 이럴 것이다 생각을 해서 얘기를 하는지 뭐 진행하고 있는 거를 일방적으로 하시는 건지는 모르겠는데 어, 좀, 어, 괴리감이 있는 거 같아요. - P

설문조사에서 대부분 노동조합의 활동을 긍정적으로 평가하였지만, ‘노동조합은 집행부의 생각대로만 의사 결정한다’ 라는 항목에는 ‘그렇다’ 라고 응답한 응답자가 52.4%로, 노동조합이 의사결정과정에서 좀 더 적극적으로 조합원들의 의견 수렴을 해야 한다는 요구가 있음을 확인하였다.

그리고 분회장과 대의원을 해보고 싶은지에 대한 항목에 응답자의 85%이상이 ‘그렇지 않다’ 고 답변한 결과는, 노동조합이 조합원의 활동참여 확대를 위한 다양한 시도가 필요하고, 이와 함께 조합원들도 보다 적극적이고 능동적인 조합활동 참여가 필요한 시점임을 확인하였다.

(2) 요구와 바람

합병되는 과정에서 합병전의 임금이나 BEP, 후생복지제도가 그대로 유지되고, 고용안정과 가능한 현대증권의 독립성보장-영업권보장, 행원화 반대, 증권 업무에 관한 전문화향상-을 위한 많은 노력이 필요하다.

그런 부분에서 노조가 좀 활동을 얘기를 좀 해주고... 그치요. 그런... 근데 지금은, 통합

추진단에서 노조 역할이 지금은 같이 이제 역할이 없는 걸로 제가 알고 있는데... 그 부분이 좀... 물론 그 역할을 지금 통합추진단, 회사에서 기획실이나... 에서 주로 하고 있거든요. 그런 부분도 사실. 필요한 거 같아요. - K

지금 현재 가장 우선적으로 해야 될 거는요. 지금 KB금융지주하고 교환하기로 돼 있어요. 그러면서 우리 회사를 100퍼센트 사겠대요. 교환하겠대요. 그거 막아야 될 거 같아요. 현대증권을 독립 자회사로 두면 되는데 그 독립 자회사로 두지 않고 100퍼센트를 인수한다는 거죠. 그렇게 되면 현대증권은 KB금융지주 거예요. - M

다른 회사의 얘기를 들어보니까 업계가 비슷비슷한 거 같지만 조금 더 이제 만들어 놓은 것들이 있어요. 임금이 적지 않고 복리후생도 조금 더 안정적이고 예. 그런데 그런 것들이 유지가 됐으면 좋겠어요. - I

그냥 조합원들의 안전? 그게 가장 크지 않을까 싶은데요. 일단은 뭐 다들 지금 불안한 상황이니까. - B

매각에 대해서는 이제부터 시작이 아닐까 싶은데요? 지금까지는 사실 할 수 있는 게 별로 없으니까. 대신에 이제부터가 중요하죠. 이미 결정이 났고, 여기부터 합병이 어떻게 되는지, 이제부터는 계속 입김을 발언을 하면서 어떻게 끌어오는지 조합원들과 직원들에 대해서 조금 더 낮게 가지고 갈 수 있는지. 지금부터 역할이 굉장히 중요한 거죠. - L

그리고 현대증권 노동자들의 가장 큰 스트레스원인이 되고 있는 불투명한 인사체계의 대안으로 공정한 평가제도 마련과 투명한 정보공개를 위한 노동조합의 적극적인 개입이 요구되며, 인사체계 대안을 위한 조합원의 적극적인 의견반영과 참여를 높여낼 수 있는 방안에 힘써야 할 것이다.

저희 지점은 그 분(대의원)이 계시니까. 일어나는 상황들을 클리어하게 다 설명을 해 주고 하는 데 다른 데는 유명무실한 대의원, 대의원이 아니라, 대의원은 그렇게는 아니죠. 중, 중, 아니 뭐지? 분회장들이, 분회장이 많은 거 같아요. 보이게끔 뭔가를 해야 되요. 사진도 많이 찍어서 올려야 되고 그, 지금은 홈페이지가 뭐로 돼 있냐면 로그인해서 들어가야 되거든요. 소식지에 보고 이런 거는 나와야 된다고 봐요. 그렇지 않으면 노조가 뭘 하고 있는지 몰라요. - F

노동조합 입장에서는 소통한다고 생각하지만, 직원들이 소통한다고 느끼지 못하면 그건 소통이 아닌 거잖아요. 그래서 저는 개인적으로 노동조합이 직원들이 아, 노동조합하고 얘기가 통하더라, 내가 얘기하는 걸 들어주더라 정도의 얘기가 좀 나오는 게 맞는다고 생각하거든요. 노동조합이 직원들 입장을 대변을 좀 해주고. 해 줘야 노동조합도 살고, 직원들의 목소리도 전해지는, 시기가 지금 딱 시기인 것 같습니다. - A

전국으로 산재되어있고, KB합병을 통한 규모 확대가 진행되고 있는 현재 상황에서 조합원의 참여와 관심을 높일 수 있는 방안마련-조합 골간조직의 확대, 조합 커뮤니티 활성화 지원, 소통강화 등-에 더욱 적극적으로 임해야 된다.

지점은 분회장 이런 게 있는데 본사는 그런 게 많이 없는 거 같아요. 그래서 노조의 소식이라던가, 이런 거를 좀 공유하는 게 조금 부족하지 않나. - B

진짜 커뮤니티 같은 게 많이 있어가지고 그 커뮤니티를 노조에서 좀 지원을 한다든가 뭐 그런 게 있으면 실질적으로 느낄 수 있잖아요. 노조가 우리한테 뭐를 하고 있다 / 몇 명 모이면 바로 노조위원장님이 와서 사 주지는 못하겠지만 나중에 신청하면 거기에 회식비를 조금 지원을 해 준다던지 그런 거라도 있으면은 사람들이 노조를 약간 이용해 먹으면서 (웃음) 계속 존재감을 느낄 수 있지 않을까. - O

전체 직원들을 돌아가면서 한 명씩은 다 만나보는 게 가장 맞는다고 생각을 해요. 아무리 전달한다해도 전달하는 사람이 전달하는 것이지 그 사람이 위원장은 아니잖아요. 두 번, 세 번 만날 필요는 없지만 전체적으로 한 번은 다 돌더라도 시간이 좀 걸리더라도 한 번은 보는 게 맞지 않나 그런 생각이 들어요. - C

특히 노동조합이 있는 본사의 조합원이 조합 활동에 대한 부담과 불편함을 가장 많이 느끼고 있는 현재 상황을 덜어낼 수 있는 방안을 조직적으로 고민하여 해결방안을 찾아야 할 것이다.

좀 본사는 윗사람들 눈치 때문에 노조 활동 하는 거에 대해서 조금 제약이 있는 거 같기도 하고. - B

본사에서는 예전에는 좀 그런 게 덜했는데 지금은 완전 심해져서 거의 노조활동을 대 놓고 하지 말라 이런 분위기가 있는 거 같아요, - O

노조에 대해서는 솔직히... 센터에 소속돼 있기 때문에, 센터장의 눈치를 안 볼 수는 없잖아요. 저희가, 직장 생활 하면서... 그래서 대놓고 막 이렇게 이렇게 하는 거는 없는 거 같아요. 근데 뭐... 글썄 집회를 한다거나 그런 거에 있어서는 참여를 해야겠죠. 참여를 해야 한다고 생각을 하고 저도. 근데 그걸 뭐 오픈해서, 참여해야지! 뭐 이런 거는 아마 못 할 거예요. 다들, 분위기가. 어쨌든 회사 눈치도 봐야 하니까. - E

본사 같은 경우 워낙 부서장들이나 본부장들, 그리고 같이 다 같이 있기 때문에 마음은 활동하고 싶어도 참여를 많이 못하죠. - A

마지막으로 노동조합의 고민과 역할도 필요하지만 현대증권 노동자들 대부분은 노동조합의 활동에 대하여 긍정적으로 평가(60%이상)하였다. 이와는 반대로 현대증권 노사관계에 대한 조합원의 인식은 매우 부정적인데, 72.7%의 응답자가 회사가 노사대립을 해결하기 위한 노력이 부족하다고 답하였고, 79.22%가 합의한 사항에 대하여 회사가 성실히 이행하지 않고 있다고 답하였다.

그에 반해 회사 발전에 노동조합이 긍정적인 역할을 하고 있다고 답한 응답자는 85.48%로 대립적인 노사관계의 주된 원인을 회사가 제공하고 있다고 제기하였다. 그렇기에 대립적인 노사관계를 극복하고, 현대증권 노동자들의 직무스트레스와 현안을 해결하려면 노동조합의 역할도 중요하지만, 무엇보다도 회사의 변화와 적극적인 노력이 중요하다.

5. 소결

가. 억눌린 조직문화로 인한 불투명한 조직체계의 문제를 가장 심각한 직무스트레스의 원인으로 꼽고 있는 현대증권 노동자들은 불투명한 조직체계를 심화시키고 있는 원인으로, 평가 체계의 불투명함-공정한 평가기준이 없고, 부서 내 1인 중심의 평가-을 이야기하고 있으며, 이러한 조직체계의 불투명함은 승진, 평가, 성과 분배 뿐만 아니라 업무 목표설정, 회사의 주요한 결정 또한 소통보다는 상명하달식의 명령으로 하달되거나 부서 간 소통의 문제를 더욱 심화시키고 있다.

그렇기에 노동자들의 직장생활은 각기도생하기 위하여 줄서기 문화가 횡행하거나 눈치 보기가 만연하다. 결국 이러한 억눌린 조직문화는 업무에도 해를 끼치며, 책임 있는 결정을 회피하게 되는 등 정적이고 억눌린 조직문화와 조직체계를 더욱 완고하게 만들고 있다.

나. 하지만 회사는 현재 거시경제의 어려움, 증권 시장 불황으로 기인된 어려움을 여러 가지 노력으로 함께 타개하기보다는 오로지 개별 노동자에게 실적압박을 강요하거나 고과평가로 내몰며 어려움을 전가하여 더욱 힘들게 하고 있다.

특히 영업직노동자들이 감내해야할 실적압박은 고객과의 관계 속에서 올바른 투자나 직업적 만족의 문제까지 영향을 미치고 있고, 몇 년 사이 부쩍 늘어난 상품판매 강요, 프로모션, 캠페인 등은 영업직뿐만 아니라 비영업직 노동자에게까지 실적압박으로 나타나고 있다.

다. 2014년의 구조조정의 경험은 실적과 고과평가에 따른 고용불안이 언제라도 개별 노동자에게 닥칠 수 있는 현실임을 확인시켰고, 여기에 KB투자증권과의 합병은 이러한 불안감을 더욱 증폭시키고 있다. 합병이후 달라질 체계와 업무에 대한 두려움이 많았지만 불투명한 조직체계, 상명하달식의 일방적인 소통구조는 그러한 두려움과 불안감을 확대시키고 있기에, 더욱 각자도생의 직장생활을 감내하거나 윗사람의 눈치 보기가 심화되고 있다.

라. 대부분 고객을 상대하는 일을 하는 현대증권노동자는 전반적으로 감정노동을 겪고 있었지만 그에 따르는 회사의 지원체계가 전무하였기에 노동자가 감내하여야 할 직무스트레스가 심각한 상황임을 확인하였다.

마. 그동안 현대증권 조합원들의 직무스트레스를 높이는 여러 요인들이 다른 증권사에 비해선 나은 경제적 보상이나 복지로 완충작용을 하였다면, KB금융과의 통합을 앞두고 있는 현대증권의 현재는 예전의 수준을 유지하는 것만으로도 다행이라는 생각이 팽배하다. 그렇기에 언제라도 급변될 수 있는 상황에 대한 두려움과 불안감은 현대증권 노동자들이 감내해야 할 직무스트레스를 더욱 심화시키고 있다. 지금도 드러나지 않았지만 많은 노동자들이 정신적, 육체적인 문제를 심각하게 느끼고 있는 데, 이러한 직무스트레스 요인들이 해결되지 못하고, 회사와 조합의 체계적인 관리가 시급히 마련되지 않는다면 현대증권 노동자의 건강상태는 더욱 심각한 상황으로 내몰릴 가능성이 높다.

바. 노동조합과 조합원의 관계도 예전과 다른 변화를 겪고 있는 과정이기에, 조합원의 관심과 참여를 높일 수 있는 방안마련 - 일상적인 소통 강화, 노동조합의 골간조직 확대, 다양한 커뮤니티 활성화 지원 등-이 필요하며, 이러한 현재 상황을 함께 극복할 수 있는 쌍방의 노력이 필요하다.

V. 주요 직무스트레스 발생 요인에 대한 법률적 진단

1. 들어가며 - 문제의 심각성과 법률상 책임

- 실적 압박으로 인한 노동강도 강화, 보상적·절차적 정의의 부재, 고용 불안 등으로 조합원 상당수는 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화에 대한 직무스트레스 모두 한국 사회 근로자 평균 수준보다 높은 것으로 나타남.
- 설문 조사 결과 응답자의 58%가 업무 후 육체적으로 지치는 경우가 종종 혹은 항상 있다고 응답하였고, 정신적으로 지치는 경우가 종종 혹은 항상 있다고 응답한 비율은 85.8%이며, 특히 응답자의 47.29%가 업무 후 정신적으로 항상 지친다고 응답하였으며,
- 중증도피로군은 35.0%, 고도피로군은 47.5%로 조사되었고, 우울증이 확실한 경우가 17.54%에 이르는 등 정신 건강 수준이 매우 나쁨.
- 과도한 직무 스트레스는 업무 몰입도나 직무 만족도를 떨어뜨려 조직의 생산성 감소를 초래할 뿐만 아니라 뇌심혈관계, 근골격계 등 신체적 질환이나 우울증·불안증과 같은 정신적 질환을 유발할 수 있음.
- 따라서, 사용자는 근로자들의 건강뿐만 아니라 생산성 향상을 위해서라도 직무 스트레스를 해소하여야 할 필요성이 있으며, 더 나아가 사용자는 근로자가 신체적 피로와 정신적 스트레스 없이 건강한 직장생활을 할 수 있도록 작업환경을 부여해야 할 법적 의무가 있음.
- 이하에서는 사용자가 직무스트레스 해소 방안을 이행하여야 하는 법적 의무가 있는지 여부와 실태 조사에서 직무스트레스 요인으로 작용하는 것으로 나타난 제반 사항에 대한 법률적 검토를 함.²⁷⁾

27) 본 실태보고서는 현 조합원의 직무스트레스 실태에 대한 진단 등이 목적이기에 직무스트레스 해소를 위한 구체적인 방안은 제시하지 않음. 단, 직무스트레스를 해소하여 건강한 직장생활을 할 수 있도록

2. 사용자의 건강하고 쾌적한 근무환경 조성 의무

가. 산업안전보건법

- 사용자는 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조성하고 근로조건을 개선할 의무가 있으며(산업안전보건법 제5조 제1항), 신체적 피로와 정신적 스트레스 등이 높은 작업을 하는 경우에는 직무 스트레스로 인한 건강장애 예방을 위하여 아래와 같은 조치를 하여야 함(산업안전보건기준에 관한 규칙 제669조).
- 작업환경·작업내용·근로시간 등 직무스트레스 요인에 대하여 평가하고 근로시간 단축, 장·단기 순환작업 등의 개선대책을 마련하여 시행할 것
- 작업량·작업일정 등 작업계획 수립 시 해당 근로자의 의견을 반영할 것
- 작업과 휴식을 적절하게 배분하는 등 근로시간과 관련된 근로조건을 개선할 것
- 근로시간 외의 근로자 활동에 대한 복지 차원의 지원에 최선을 다할 것
- 건강진단 결과, 상담자료 등을 참고하여 적절하게 근로자를 배치하고 직무스트레스 요인, 건강문제 발생가능성 및 대비책 등에 대하여 해당 근로자에게 충분히 설명할 것
- 뇌혈관 및 심장질환 발병위험도를 평가하여 금연, 고혈압 관리 등 건강증진 프로그램을 시행할 것

제5조 (사업주의 의무) ① 사업주는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자의 안전과 건강을 유지·증진시키는 한편, 국가의 산업재해 예방정책에 따라야 한다.
2. 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경을 조

관련 환경 등을 개선·조성하여야 할 책임이 누구에게 귀속되는지 그리고 실태 조사 과정에서 직무스트레스 요인으로 나타난 여러 제도나 관행 등이 현행 법률에 부합되는지 여부에 관하여만 서술함.

성하고 근로조건을 개선할 것

나. 근로기준법

- 근로기준법 제17조는 근로계약을 체결할 때 사용자는 근로자에게 안전과 보건에 관한 사항 등을 명시하여야 하여야 하고 이를 변경할 시에도 또한 같다고 정하고 있으며, 이를 위반할 시에는 500만 원 이하의 벌금에 처하도록 공법상의 제재를 가하고 있음.

제17조 (근로조건의 명시) ① 사용자는 근로계약을 체결할 때에 근로자에게 다음 각 호의 사항을 명시하여야 한다. 근로계약 체결 후 다음 각 호의 사항을 변경하는 경우에도 또한 같다.

5. 그 밖에 대통령령으로 정하는 근로조건

- 근로기준법 제93조는 취업규칙에 규정하여야 할 사항으로 안전과 보건에 관한 사항(제9호)을 규정하고 있고, 이를 작성하지 아니하는 경우 과태료의 벌칙을 받는다는 공법상의 제재를 하고 있음(근로기준법 제116조 제1항 제2호).

제93조 (취업규칙의 작성·신고) 상시 10명 이상의 근로자를 사용하는 사용자는 다음 각 호의 사항에 관한 취업규칙을 신고하여 고용노동부장관에게 신고하여야 한다. 이를 변경하는 경우에도 또한 같다.

9. 안전과 보건에 관한 사항

9의2. 근로자의 성별·연령 또는 신체적 조건 등의 특성에 따른 사업장 환경의 개선에 관한 사항

다. 사용자의 안전배려의무

(1) 안전배려의무의 의미와 성립

- 근로자와 사용자는 근로계약을 체결함으로써 근로자와 사용자 사이의 권리·의무관계가 성립되는 근로관계가 형성됨.

- 근로계약이란 근로자가 사용자에게 근로를 제공하고 사용자는 이에 대하여 임금을 지급하는 것을 목적으로 체결된 계약이므로, 근로관계는 ‘근로제공 - 임금 지급’이라는 주된 권리·의무관계라고 할 수 있음.
- 또한 근로자는 근로제공의무 이외에 비밀유지의무·경업피지의무·수뢰불수령의무 등의 부수적 의무가, 사용자는 임금지급의무 이외에 안전배려의무·취업기회 부여의무·균등대우의무 등의 부수적 의무가 있음.²⁸⁾
- 안전배려의무는 산업안전보건법 제5조의 공법상 의무와는 별개로 사용자가 사업장의 위험으로부터 근로자의 생명과 건강을 안전하게 보호할 의무를 의미함.
- 근로자가 그의 근로제공의무를 이행하기 위하여 사용자에게 제공하는 노동력은 근로자의 신체 및 인격과 불가분의 일체를 이루기 때문에 근로자는 자신의 생명·신체·건강까지도 사용자의 지배하에 두지 않으면 안 되기에, 사용자는 자신의 지배하에 있는 근로자의 생명·신체·건강을 침해하는 일이 없도록 적절한 보호조치를 강구하여야 하는 의무임.

사용자는 근로계약에 수반되는 신의칙상의 부수적 의무로서 피용자가 노무를 제공하는 과정에서 생명, 신체, 건강을 해치는 일이 없도록 인적·물적 환경을 정비하는 등 필요한 조치를 강구하여야 할 보호 의무를 부담하고, 이러한 보호 의무를 위반함으로써 피용자가 손해를 입은 경우 이를 배상할 책임이 있는 것이다(대법원 2000. 5. 16. 선고 99다47129 판결 등).

고용관계 또는 근로관계는 이른바 계속적 채권관계로서 인적 신뢰관계를 기초로 하는 것이므로, 고용계약에 있어 피용자가 신의칙상 성실하게 노무를 제공할 의무를 부담함에 대하여, 사용자로서는 피용자에 대한 보수지급의무 외에도 피용자의 인격을 존중하고 보호하며 피용자가 그 의무를 이행하는 데 있어서 손해를 받지 아니하도록 필요한 조치를 강구하고 피용자의 생명, 건강, 풍기 등에 관한 보호시설을 하는 등 쾌적한 근로환경을 제공함으로써 피용자를 보호하고 부조할 의무를 부담하는 것은 당연하다(대법원 1998. 2. 10. 선고 95다39533 판결).

28) 김형배, 새로 쓴 노동법, 박영사, 2016

(2) 안전배려의무의 내용²⁹⁾

○ 위험성평가의무

- 사용자가 사업장에 상존하는 위험요소를 파악하기 위하여 이를 평가하는 의무

○ 안전과 보건상 조치의무

- 사용자가 위험성평가에 따라 해당 사업장에 필요한 안전 및 보건상의 조치를 취하여야 하는 의무

- 사용자가 부담하는 안전과 보건에 관한 민사상 의무는 산업안전보건법 등 공법적 법령에서 명시적으로 규정한 범위에 한정되지 아니하며 널리 근로자의 안전과 보건을 보장하기 위하여 필요하다고 인정되는 모든 조치를 포함한다고 보아야 함.³⁰⁾

○ 근로자와의 협의 및 직무능력을 고려할 의무³¹⁾

○ 정보제공 및 교육훈련 의무

- 교육과 훈련은 단순히 안전·보건에 관한 정보를 아는 것만으로는 불충분하며 안전·보건상 위해 상황이 발생하였을 때 근로자들이 구체적으로 어떻게 이를 회피할 수 있는지에 대한 실질적인 정보가 제공되어야 함.

○ 안전·보건사고 기록·보존의무

29) 전형배, 안전배려의무의 내용과 과제, 노동법학(55), 37면 이하 참조

30) 전형배, 안전배려의무의 내용과 과제, 노동법학(55), 2015. 9

31) 산업안전보건법은 일정 규모의 사업장을 운영하는 사업주에게 산업안전보건위원회를 구성하여 운영할 의무를 부과하고 있고, 이러한 위원회는 사용자와 근로자가 근로제공 과정에서 생기는 안전·보건상의 위험과 필요한 조치를 효과적으로 확인하고, 협의하며 시행하기 위하여 설치하는 것인데 민사책임에 있어서는 비록 공법상의 설치의무가 없더라도 해당 작업의 특성상 근로자와의 협의가 필요함에도 불구하고 이를 이행하지 아니하고 작업을 지시하여다가 안전사고 등이 발생한 때에는 사용자의 안전배려의무위반을 인정할 수 있음.

(3) 공법상 의무와의 관계

- 근로자의 건강 등 보호의무에 대해서는 근로기준법, 산업안전보건법 등에 많은 규정들이 있는데, 이에 대한 사용자의 준수의무는 근로계약상의 보호의무의 기준이 될 수 있음.
- 따라서, 사용자가 안전에 관한 법률을 규정을 준수하지 않을 경우에 그와 같은 보호의무위반이 근로자의 업무와 관련된 것이 한 근로자는 사용자에게 채무불이행 책임을 물을 수 있으며, 또한 사용자의 보호의무위반행위는 불법행위에 해당할 수 있음.
- 더 나아가 민사상 안전배려의무가 보다 포괄적 의미를 갖는 것은 산업안전보건법 등에서 규정하지 아니한 안전조치를 취하지 아니하여 발생한 사고로부터 적어도 근로자를 민사적으로 보호할 수 있는 기능을 수행할 수 있음.
- 대법원은 2009. 5. 28. 선고 2008도7030 판결에서 당시 사업주의 공법상 안전조치의무를 규정한 ‘안전기준에 관한 규칙’에서는 추락방지망의 설치의무가 없었고 따라서 그 설치 미이행에 따른 사망사고에 대하여 산업안전보건법상 사업주의 책임을 물을 수 없다고 하면서도, 사고현장에서 안전보건에 관한 실무적인 일을 담당한 현장소장 등에 대해서는 형법상 업무상과실치사죄를 긍정하였음.
- 즉, 산업안전보건법령에 규정하지는 아니하였으나 추락방지망의 미설치 혹은 제거는 형법상의 업무상과실로 평가할 수 있다는 것이므로, 이러한 논리를 민사법의 책임영역에 유추하여 보면 사용자와 피해자와의 관계에 따라서 불법행위책임 또는 계약위반에 따른 책임을 부담할 수도 있음.

(4) 안전배려의무 위반과 손해배상청구

- 사용자가 안전배려의무를 위반하여 근로자의 건강과 생명 등에 손해가 발생하였다면 사용자는 손해배상책임을 부담하게 됨.

- 다만, 그 사고가 업무와 관련성이 있을 뿐만 아니라 사고 발생이 예측되거나 예측가능한 경우이어야 하며, 그 예측가능성은 사고가 발생한 때와 장소, 발생경위 등 여러 사정을 고려하여 판단되어야 함(대법원 2006. 9. 28. 선고 2004다44506 판결).

라. 소결

- 산업안전보건법 제5조는 사업주가 직무스트레스에 의한 건강장해를 예방해야 할 의무가 있음을 명시하고 있는 한편 근로기준법 제17조는 근로계약을 체결할 때에 사용자는 안전과 보건에 관한 사항, 근로자의 성별·연령 또는 신체적 조건 등의 특성에 따른 사업장 환경의 개선에 관한 사항을 근로자에게 명시하여야 하며, 또한 안전과 보건, 사업장 환경의 개선에 관한 사항을 취업규칙의 필요적 기재사항임을 규정하고 있음.
- 이와 같은 공법상 사용자의 직무스트레스 예방, 안전과 보건에 관한 의무 이외에도 근로계약에 따른 당연한 의무로서 사용자는 근로자가 건강하고 쾌적한 근무 환경 속에서 근로를 제공할 수 있는 여건을 조성해야 하는 안전배려의무를 부담하여야 함.
- 현대증권 조합원들이 노동강도의 강화, 보상적·절차적 정의의 부재, 고용 불안 등으로 인한 직무스트레스로 정신건강에 심각한 피해를 가하고 있다면, 사용자는 이에 대한 적절한 조치를 취하여야 할 법적 책임이 있다고 할 것임.

3. 주요 직무스트레스 발생 요인에 대한 법률적 진단

가. 노동강도

(1) 노동시간

단체협약 제70조 (근로시간) ① 조합원의 기준 근로시간은 휴게시간을 제외하고 평일 8시간으로 한다.

② 업무의 특성을 고려하여 변형근무를 할 수 있다. 단, 변형근무 시행 시 회사는 반드시 노동조합과 합의하여야 한다.

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

② 1일의 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과할 수 없다

제53조 (연장근로의 제한) ① 당사자 간에 합의하면 1주간에 12시간을 한도로 제50조의 근로시간을 연장할 수 있다.

제56조 (연장·야간 및 휴일근로) 사용자는 연장근로와 야간근로 또는 휴일근로에 대하여는 통상임금의 100분의 50 이상을 가산하여 지급하여야 한다.

- 노동시간에 대한 설문조사 결과 1주 간 41-52시간은 64.35%, 53-68시간은 25.5%라고 하였고, 1-2회 휴일·주말근무는 9.45%, 3회 이상은 1.36%가 응답하였는데, 그 중 88.39%의 조합원은 연장·휴일근로수당을 신청하지 않는다고 함.
 - 특히 연장·휴일근로수당을 신청하지 않는 이유가 ‘눈치보여서’ (52.69%)에 이르며, ‘조직분위기’에 의해서 휴일·주말근무를 하는 경우가 12.64%임.
- 연장·휴일근로는 당사자 간의 합의를 전제로 하는 것이고 사용자는 연장·휴일근로에 대하여 통상임금의 50%를 할증하여 가산임금을 지급하여야 하고, 이를 위반할 시에는 각 2년 이하의 징역 또는 1천만원 이하의 벌금이나 3년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금에 처하게 됨.
- 따라서, 당사자가 동의하지 않는 경우에는 연장·휴일근로를 하지 않도록 직장

분위기를 조성하여야 하고, 반드시 연장·휴일근로수당을 지급하도록 하여야 함.

- 만약, 상시적으로 연장근로 또는 휴일을 하여야 할 업무상 필요성이 있음에도 별도로 그에 대한 수당을 청구할 수 없는 상황이라면, 노동조합은 매달 일정 시간의 연장근로 또는 휴일근로에 해당하는 금액을 월 수당으로 지급하는 방안을 고려하여야 함.³²⁾

노사 간에 실제의 연장근로시간과 관계없이 일정 시간을 연장근로시간으로 간주하기로 합의하였다면 사용자로서는 근로자의 실제 연장근로시간이 위 합의한 시간에 미달함을 이유로 근로시간을 다투는 것이 허용되지 아니한다(대법원 2012. 3. 29. 선고 2010다91046 판결).

- 또는 연장근로수당이나 휴일근로수당 보다 휴가를 원하는 조합원이 있는 경우에는 근로기준법 제57조의 보상휴가제를 실시할 수도 있음.

제57조 (보상휴가제) 사용자는 근로자대표와의 서면 합의에 따라 제56조에 따른 연장근로·야간근로 및 휴일근로에 대하여 임금을 지급하는 것을 갈음하여 휴가를 줄 수 있다.

(2) 실적 압박

단체협약 제15조의 2 (인권보호) 사용자는 회사 내에서 조합원의 존엄과 가치를 침해하거나 훼손해서는 아니되며 조합원의 인권과 개인정보를 보호해야 한다.

근로기준법 제4조 (근로조건의 결정) 근로조건은 근로자와 사용자가 동등한 지위에서 자유의사에 따라 결정하여야 한다.

근로기준법 제7조 (강제근로의 금지) 사용자는 폭행, 협박, 감금, 그 밖에 정신상 또는 신체상의 자유를 부당하게 구속하는 수단으로써 근로자의 자유의사에 어긋나는 근로를 강요하지 못한다.

근로기준법 제17조 (근로조건의 명시) ① 사용자는 근로계약을 체결할 때에 근로자에게 다음 각 호의 사항을 명시하여야 한다. 근로계약 체결 후 다음 각 호의 사항을 변경하는 경우에도 또한 같다.

32) 물론, 노사 간 합의한 시간을 초과하여 행한 연장근로 또는 휴일근로에 대한 수당은 별도로 청구하여 지급받아야 함.

1. 임금
2. 소정근로시간
3. 제55조에 따른 휴일
4. 제60조에 따른 연차유급휴가
5. 그 밖에 대통령령으로 정하는 근로조건

- 조합원 58%가 업무 후 육체적으로 지치는 경우가 종종 혹은 항상 있으며, 정신적으로 지치는 경우가 있다는 응답은 85.8%로 상당한 노동강도에 시달리고 있음을 확인할 수 있으며, 이와 같은 높은 노동강도의 원인에 대해서는 영업실적 강요, 인원부족, 과도한 캠페인·프로모션 진행 등으로 나타났음.
- 사업·사업장에서 근로를 제공하고 그 대가인 임금을 지급받는 근로자는 사용자와 대등한 관계에서 자유로운 의사로 근로조건을 결정하여야 하고, 그러한 근로조건을 변경하는 경우에는 당사자가 동의 내지 합의를 하여 반드시 서면으로 하여야 함.
 - 노동강도가 강화 되었다는 것은 근로자가 제공하는 근로의 양 또는 질의 증가를 의미하는 것이고, 이는 임금, 근로시간, 휴일 등의 변경을 야기하는 근로조건 변경에 해당하므로 반드시 당사자의 동의를 얻어서 서면으로 변경해야 효력이 발생하는 것임.
 - 따라서, 실적 강요를 이유로 하는 근로시간의 증가, 제공하여야 하는 근로의 질 증가에 대해서는 단호히 거부 의사를 밝혀야 하고, 실제로 그러한 근로를 제공하였다면 가산임금 내지 보상휴가를 청구하여야 할 수 있음.
 - 즉, 조합원의 동의 없이 진행되는 소정근로시간 이외의 캠페인, 프로모션 참가는 원칙적으로 불가하며, 참여를 하게 되면 그에 대한 적절한 보상을 부여하거나 또는 보상휴가를 실시하여야 함.
- 실적, 인원충원 등은 모두 근로조건에 해당하는 것이므로, 노동조합은 사용자와 대등한 지위에서 조합원의 신체적·육체적 한계 내에서 달성할 수 있는 실적

(BEP)을 정하는 한편, 적정한 인원이 충원될 수 있도록 요구하여야 함.

나. 보상적 정의

① 성과급 배분의 불만

- 조합원들은 임금 수준이나 복리후생에 대해서는 만족한다는 응답이 50% 가까이 나왔지만, 상대적으로 최근의 임금인상, 성과급 지급에 대해서는 25% 내외의 낮은 수준인 것으로 확인되었는데, 이는 상대적으로 차이가 큰 성과급 액수에 대해서 불만이 높다는 의미로 해석됨.

- 즉, 최근 회사의 실적이 다소 좋아지면서 성과급 지급액의 증가로 연간평균급여가 2014년도 74백만 원, 2015년도 97백만 원으로 증가를 하였음에도 임금인상에 대한 불만이 높은 것은 성과급 배분의 문제에서 기인하는 것이고, 이는 이하에서 살펴보는 절차적 보상(인사평가)의 불만에서 발생한 것으로 볼 수 있음.

② 성과연봉제 도입

- 절차적 보상에 대한 불만이 높은 상태임에도 회사가 성과연봉제를 도입하게 되면 조합원들의 보상적 정의에 대한 불만으로 인한 직무스트레스는 증가할 것이 자명하므로 성과연봉제 도입에는 신중을 기하여야 할 것임.
- 근로기준법은 취업규칙의 불이익 변경은 근로자 과반수로 조직된 노동조합이 있는 경우 그 노동조합의 동의를 받도록 하고 있음.

근로기준법 제94조 (규칙의 작성·변경 절차) ① 사용자는 취업규칙의 작성 또는 변경에 관하여 해당 사업 또는 사업장에 근로자의 과반수로 조직된 노동조합이 있는 경우에는 그 노동조합, 근로자의 과반수로 조직된 노동조합이 없는 경우에는 근로자의 과반수의 의견을 들어야 한다. 다만, 취업규칙을 근로자에게 불리하게 변경하는 경우에는 그 동의를 받아야 한다.

- 성과연봉제 도입은 조합원들의 임금체계를 호봉제에서 성과 연봉제로 변경하는 것이고 일부 근로자들은 임금액이나 임금 상승률에서 불이익이 받게 되는데, 판례는 이러한 경우에도 취업규칙의 불이익변경에 해당한다고 하여 과반수 노조의 동의를 받아야 함.

사용자가 취업규칙의 변경에 의하여 기존의 근로조건을 근로자에게 불리하게 변경하려면 종전 근로조건 또는 취업규칙의 적용을 받고 있던 근로자의 집단적 의사결정방법에 의한 동의를 받아야 한다(근로기준법 제94조 제1항 단서). 여기서 근로자에게 불리한 변경에 해당하는지 여부는 근로자 전체에 대하여 획일적으로 결정되어야 할 것이고, 그 변경이 일부 근로자에게는 유리하지만 다른 일부 근로자에게는 불리할 수 있어서 근로자에게 전체적으로 유리한지 불리한지를 단정적으로 평가하기가 어려운 경우에는 근로자에게 불이익한 것으로 취급하여 근로자들 전체의 의사에 따라 결정하게 하는 것이 타당하다(대법원 1993. 5. 14. 선고 93다1893 판결 등).

- 회사가 소위 ‘사회통념상 합리성 이론’ 을 근거로 하여 성과연봉제를 일방적으로 도입할 가능성도 배제할 수 없지만, 사회통념상 합리성 이론은 엄격하게 적용하는 것이 판례의 입장이므로, 법원은 이를 인정하지 않을 가능성이 높음.

취업규칙의 작성 또는 변경에 사회통념상 합리성이 있다고 인정되려면 실질적으로는 근로자에게 불리하지 아니하는 등 근로자를 보호하려는 근로기준법의 입법 취지에 어긋나지 않아야 하므로, 여기에서 말하는 사회통념상 합리성의 유무는 취업규칙의 변경 전후를 비교하여 취업규칙의 변경 내용 자체로 인하여 근로자가 입게 되는 불이익의 정도, 사용자 측의 변경 필요성의 내용과 정도, 변경 후의 취업규칙 내용의 상당성, 대상(대상)조치 등을 포함한 다른 근로조건 개선상황, 취업규칙 변경에 따라 발생할 경쟁력 강화 등 사용자 측의 이익 증대 또는 손실 감소를 장기적으로 근로자들도 함께 향유할 수 있는지에 관한 해당 기업의 경영행태, 노동조합 등과의 교섭 경위 및 노동조합이나 다른 근로자의 대응, 동종 사항에 관한 국내의 일반적인 상황 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다. 다만 취업규칙을 근로자에게 불리하게 변경하는 경우에 동의를 받도록 한 근로기준법 제94조 제1항 단서의 입법 취지를 고려할 때, 변경 전후의 문언을 기준으로 하여 취업규칙이 근로자에게 불이익하게 변경되었음이 명백하다면, 취업규칙의 내용 이외의 사정이나 상황을 근거로 하여 그 변경에 사회통념상 합리성이 있다고 보는 것은, 이를 제한적으로 엄격하게 해석·적용하여야 한다(대법원 2015. 8. 13. 선고 2012다43522 판결).

- 최근 법원은 사용자가 근로자 과반수의 동의 없이 이사회 의결로 도입한 성과연

봉제는 효력이 없음은 물론 더 나아가 사회통념상 합리성에도 부합되지 않는다고 하였음.

채권자 근로자들이 이 사건 취업규칙에 따라 임금액이나 임금 상승률에서 불이익을 받을 가능성이 있는 것으로 보이는 이상 채무자는 근로기준법에 따라 이 사건 취업규칙에 관하여 채권자 조합의 동의를 받았어야 하고, 이러한 경우 기득이익이 침해되는 기존 근로자에 대하여는 변경 전의 취업규칙이 적용되어야 하는 것이므로, 기득이익이 침해될 가능성이 있는 채권자 조합에게는 이 사건 신청의 피보전권리가 일응 소명된다(대전지방법원 2017. 1. 31. 선고 2016카합50368 결정).

채무자는, '가사 이 사건 취업규칙이 근로자들에게 불이익한 부분이 있다고 하더라도 이 사건 취업규칙은 사회통념상 합리성이 인정되는 경우이므로 그 적용을 부정할 수 없고, 채권자들이 사전합의권을 남용하거나 스스로 사전합의권 행사를 포기하였다.'고 주장한다. 살피건대, 취업규칙의 내용 이외의 사정이나 상황을 근거로 하여 그 변경에 사회통념상 합리성이 있다고 보는 것은, 이를 제한적으로 엄격하게 해석·적용하여야 하는데(대법원 2015. 8. 13. 선고 2012다43522 판결), 이 사건 가처분 신청 단계에서 지금까지 제출된 자료만으로는 이 사건 취업규칙 개정에 사회통념상 합리성이 인정된다고 보기에 부족하고, 사전 합의권의 남용 또는 포기가 소명되지 않았다고 판단된다. 따라서 채무자의 위 주장도 받아들이지 아니 한다(대전지방법원 2017. 1. 31. 선고 2016카합50370 결정).

다. 절차적 정의 - 인사평가

(1) 인사평가에 대한 낮은 신뢰도

- 인사평가는 성과급의 차등지급, 승진이나 승급을 결정하는 중요한 자료로 활용되기도 하며, 해고 등 인사조치의 근거가 되는 등 근로자의 이익과 중대하게 연결된 제도로서 사용자인 회사뿐만 아니라 근로자 개인에게도 중요한 의미를 가짐.³³⁾
- 하지만, 실태조사 결과 조합원 48.78%는 회사의 인사평가를 신뢰하지 못하고 있는데, 이는 불투명한 조직체계의 문제를 가장 심각한 직무스트레스의 원인으로 꼽고 있는 것과 연관되어 있음.

33) 김기선, 인사고과를 둘러싼 법적문제, 노동법률 제276호, 80면

- 즉, 공정한 평가기준이 없고 부서내 1인 중심의 평가로 인한 평가체계의 불투명성은 승진, 평가, 성과 분배뿐만 아니라 업무 목표설정, 회사의 주요한 결정 또한 소통보다는 상명하달식의 명령으로 이루어지거나 부서간 소통의 문제를 더욱 심화시키고 있음.
- 이러한 인사평가의 신뢰도는 여타의 기업과 비교하여 보면 확연하게 낮다는 확인 할 수 있음.

[표 82] 인사평가제도에 대한 신뢰도

		매우 낮음	대체로 낮음	보통	대체로 높음	매우 높음
전체		0.8	9.6	67.5	21.4	0.8
현대증권		13.77	35.01	39.56	10.97	0.7
기업 규모	1,000 인이상	0.7	8.7	56.5	31.9	2.2
	500-1000인 미만	1.1	8.4	74.7	15.2	0.6
	300-500인 미만	0.5	11.4	68.6	19.5	0.0
산업	광공업	0.0	15.4	64.2	20.3	0.0
	건설업	0.0	10.0	55.0	35.0	0.0
	도소매/음식숙박업	0.0	3.0	62.1	34.8	0.0
	전기/운수/통신	1.3	10.5	65.8	19.7	2.6
	사업/개인/공공서비스	1.4	7.9	72.9	17.1	0.9
노조 유무	있음	1.2	12.2	60.8	25.1	0.8
	없음	0.4	6.9	74.4	17.5	0.8

정동관 외, 인사평가제도 현황과 발전방안에 관한 연구, 한국노동연구원, 123면 인용

(2) 인사평가의 정당성 검토³⁴⁾

① 인사평가의 법적 성격

34) 인사평가의 결과는 임금을 통상 금전적 보상의 증감, 승진, 전직, 해고 등을 고려할 수 있으나 소송으로 이어지는 대부분은 해고의 정당성 다툼임. 따라서 인사평가와 관련된 정당성 여부는 해고 등의 징계에서 인사평가의 절차 등에 관한 공정성 여부에 대한 정당성 여부에서 찾을 수밖에 없음.

- 통상적으로 근로계약관계에 근거하여 사용자는 근로자들에 대해 인사관리 또는 인사제도에 있어서 법적 기초가 되는 인사권을 가진다고 함.³⁵⁾

기업이 그 활동을 계속적으로 유지하기 위하여는 노동력을 재배치하거나 그 수급을 조절하는 것이 필요불가결하므로, 대기발령을 포함한 인사명령은 원칙적으로 인사권자인 사용자의 고유권한에 속한다 할 것이고, 따라서 이러한 인사명령에 대하여는 업무상 필요한 범위 안에서 사용자에게 상당한 재량을 인정하여야 하며, 이것이 근로기준법 등에 위반되거나 권리남용에 해당하는 등의 특별한 사정이 없는 한 위법하다고 할 수 없고, 대기발령이 정당한 인사권의 범위 내에 속하는지 여부는 대기발령의 업무상의 필요성과 그에 따른 근로자의 생활상의 불이익과의 비교교량, 근로자와의 협의 등 대기발령을 하는 과정에서 신의칙상 요구되는 절차를 거쳤는지의 여부 등에 의하여 결정되어야 하며, 근로자 본인과 성실한 협의절차를 거쳤는지의 여부는 정당한 인사권의 행사인지의 여부를 판단하는 하나의 요소라고는 할 수 있으나 그러한 절차를 거치지 아니하였다는 사정만으로 대기발령이 권리남용에 해당되어 당연히 무효가 된다고는 볼 수 없다(대법원 1997. 7. 22. 선고 97다18165, 18172 판결, 1999. 8. 20. 선고 99두1984 판결, 2002. 12. 26. 선고 2000두8011 판결 등).

- 이러한 견해에 따라 일부 하급심 판례는 ‘근로자에 대한 인사고과는 해당 근로자를 상대로 한 전인격적, 복합적인 평가로서 인사권자인 사용자의 고유권한’³⁶⁾이라거나 ‘근로자에 대한 인사고과는 원칙적으로 인사권자인 사용자의 권한에 속하므로 업무상 필요한 범위 안에서는 상당한 재량을 가진다 할 것’³⁷⁾이라고 하여 인사평가를 사용자의 인사권으로 파악하고 있는 것으로 보임.

② 인사평가의 공정성

- 인사평가와 관련하여 사용자에게 재량이 인정된다 하더라도 사용자는 인사평가 제도의 목적과 성질 등에 비추어 인사고과가 근로자의 근무실적이나 업무능력 등을 중심으로 객관적이고 공정한 평정이 이루어지도록 노력해야 하고 인사평가가 불순한 동기로 남용되지 않도록 해야 하고, 사용자가 이와 같은 기준에 위배되어 인사고과를 실시하는 경우 당해 근로자에게 사법상 구제가 인정되어야 하며, 따라서 그 인사고과 평가결과도 사법심사의 대상이 됨.

35) 김형배, 앞의 책, 552면

36) 서울행정법원 2011. 7. 14. 선고 2010구합32587 판결

37) 수원지방법원 2013. 1. 29. 선고 2012나6377 판결

○ 인사평가제도 및 절차의 공정성

- 판례는 인사평가를 위한 평가기준이나 항목설정, 점수배분 등에 있어 사용자의 광범위한 재량이 인정되는 것으로 경향이 있음.

근로자에 대한 인사고과는 해당 근로자를 상대로 한 전인격적, 복합적인 평가로서 인사권자인 사용자의 고유권한이라고 할 것인바, 모든 평가요소를 객관화하기 곤란하여 원칙적으로 그 평정을 위한 평가기준이나 항목의 설정, 점수의 배분 등에 있어 사용자에게 광범위한 재량이 인정된다 할 것이고, 이러한 인사고과의 결과는 보수수준 등 각종 인사관리에 활용·반영될 것이 예정되어 있다고 할 것인데, 평가대상에 해당하는 참가인 회사 소속 모든 근로자들에 대하여 동일한 기준에 의해 이루어진 참가인 회사의 인사고과평가 결과가 어느 근로자에게 불리하다고 하여 그 평가 자체를 일정한 규칙이나 관습 등의 위반에 대하여 일정한 제한을 가하거나 금지하는 조치를 의미하는 제재로서의 징벌에 해당한다고 볼 수 없다(서울행정법원 2011. 7. 14. 선고 2010구합32587).

근로자에 대한 인사고과는 그 평가에 있어 사용자에게 광범위한 재량이 있고, 그러한 인사고과의 결과에 따라 근로자를 정기급여심사에서 탈락시켜 호봉승급을 누락하는 결정을 하거나 성과급 지급을 차등하는 결정을 하는 것은 사용자인 회사의 인사권의 행사로서, 인사권의 행사는 사용자의 경영권의 본질 중 하나이며 이는 경영활동의 측면에서 폭넓게 보장받아야 한다. 따라서 일부 근로자가 그 인사고과로 인하여 상대적으로 불이익을 입게 된다고 하더라도 그것은 인사고과라는 제도 자체의 본질적 특성에 기인하는 불가피한 결과이므로, 인사고과의 기준이 현저히 불합리하거나 의도적으로 특정 근로자에게 불이익을 주기 위하여 남용되지 않는 한, 이를 위법하다고 볼 수 없다. 또한, 인사고과의 기준과 관련하여 일부 평가항목에 객관적인 판단기준이 마련되어 있지 아니하여 상급자의 주관적 평가에 좌우될 염려가 있다는 사정만으로 근무평가기준이 부당하다고 보기는 어렵다(울산지방법원 2013. 8. 16. 선고 2012가단562판결).

피고의 발매원에 대한 2008년도 및 2009년도 근무실적평가계획의 평가항목 중에는 상급자가 부여하는 성실성 및 책임감, 사회성 및 리더십에 대한 항목(2008년도 경륜의 업무수행평가 항목, 2008년도 경정의 직무역량 항목, 2009년도 업무수행평가 A항목)이 포함되어 있고, 이러한 항목의 경우 상급자의 주관적 평가에 따라 그 점수가 달라질 가능성이 있으나, 평가항목 중 발매실적에 관련된 항목(2008년도 경정에서의 발매건수 항목 및 2009년도 업무수행평가 B항목)의 경우 발매건수 및 발매금액에 기초한 상대평가를 통하여 평점을 산출하도록 되어 있는 점, 평가항목 중 근무태도평가, 서비스평가의 경우에도 구체적인 가점 및 감점 사항을 반영하여 평점을 산출하도록

록 되어 있는 점, 근로자들에 대한 등급 부여는 최종 평점을 기초로, 부서별 상대평가를 통하여 이루어지는 점 및 근로의 양과 질에 대한 평가에는 수치로 계량되는 객관적인 실적뿐만 아니라 기업조직에의 융화 정도 등 수치로 계량할 수 없는 부분에 대한 주관적인 평가도 포함되는 것이므로, 일부 평가 항목에 관하여 객관적인 판단 기준이 마련되어 있지 않아 상급자의 주관적인 평가에 좌우될 우려가 있다는 사정만으로 근무평정기준이 부당하다고 보기 어려운 점 등을 고려하여 볼 때, 피고의 근무평정기준이 공정하지 못하고 신빙성이 없으며 근무평정에 있어 위 원고들의 노조활동 등이 반영되었다고 보기 어렵다(대법원 2012. 7. 12. 선고 2012다31949 판결).

- 역량평가의 평가방식에는 절대평가와 상대평가가 있을 수 있고, 상대평가방식은 근로자에게 순위를 매기는 서열법과 등급에 일정 비율을 정해놓고 평가하는 강제할당법이 있는데, 이와 관련하여 관례에서는 강제할당식에 의한 인사평가에 대한 부정적인 입장에 있는 판결이 있음.

원심판결 이유에 의하면, 원심은 그 채용 증거들을 종합하여 그 판시와 같은 사실을 인정한 다음, 피고은행이 각 지점별로 C 또는 D의 평정등급 해당자 수를 할당한 점, 피고은행이 근무성적평정표가 작성, 제출된 후 일부 지점장들에게 재작성을 요구하였고, 이에 따라 일부 지점장들이 평정자 및 확인자를 달리하도록 정한 피고은행의 근무성적평정요령에 어긋나게 혼자서 근무성적평정표를 재작성하기도 한 점, 평정대상자마다 평정자가 상이한 점, 시용조건부 근로계약 해지의 성격상 당해 근로자의 업무적격성 등을 절대적으로 평가하여야함에도 상당수의 평정자가 다른 직원들과의 비교를 통하여 상대적으로 평가한 점, 원고들에 대한 근무성적평정표 및 평정의견서만으로 원고들의 업무수행능력이 어느 정도, 어떻게 부족하였는지 또 그로 인하여 업무수행에 어떠한 차질이 있었는지를 알 수 없는 점 등에 비추어 보면, 피고은행이 원고들과의 이 사건 근로계약을 해지한 데에는 정당한 이유가 있다고 보기 어렵고 달리 이를 인정할 증거가 없으므로, 결국 피고은행이 이 사건 근로계약에서 유보된 해지권을 행사하여 원고들을 해고한 것은 무효라고 판단하여, 원고들의 이 사건 청구를 인용하였다. 기록에 비추어 살펴보면, 원심의 사실인정은 정당한 것으로 수긍이 가고, 거기에 상고 이유에서의 주장과 같은 채증법칙 위배로 인한 사실오인의 위법이 없다(대법원 2006. 2. 24. 선고 2002다62432 판결).

회사의 인사고과제도는 절대평가방식이 아닌 상대평가방식이므로 단지 인사고과에서 최하위등급을 받았다는 것만으로 참가인의 업무능력이 객관적으로 불량하다고 단정할 수 없는 점, 감리업무의 특성상 발생할 수밖에 없는 시공사와의 의견 충돌 및 업무상 마찰을 해결하는 과정에서 참가인의 독선적이고 비협조적인 성격으로 인하여 시공사와의 업무처리 과정이 원만하게 이루어지지 못한 경우가 있었던 것으로 보이나 이것이 참가인의 업무미숙, 근무태만, 기타 비위행위로 인한 것이라고 볼 만한 정황은 없

는 점, 인사평정과정에서 드러난 소속 부서장 및 담당 임원들의 의견 또한 참가인의 기술적인 업무능력, 전문성 등은 인정되나 참가인의 대인관계상의 문제로 인하여 잦은 업무상 마찰이 발생하고 있는 것으로 파악하고 있었던 점, 참가인 또한 그러한 문제 점을 인식하고 자신을 설계파트로 전보시켜 줄 것을 요청하기도 하였으나 원고 회사가 이를 거절하고 참가인에게 별도의 프로젝트를 부여하지 않았던 사정 등 제반 정황을 고려하여 볼 때 참가인이 4회 연속 최하위 등급의 인사고과를 받았다는 사정만으로는 참가인의 근무성적이 사회통념상 고용관계를 유지할 수 없을 정도로 객관적으로 불량한 정도에 이르렀다고 보여지지는 않으므로 원고 회사가 이를 이유로 참가인을 징계면직 한 것은 사용자의 인사권을 남용한 것이다(서울행정법원 2006. 1. 27. 선고 2005구23879판결).

- 판례는 평가대상근로자에게 인사평가결과를 통지하고 이에 대한 이의제기절차를 두고 있는지를 인사평가의 공정성을 판단함에 있어 하나의 고려요소로 판단하고 있음.

평가자의 주관적인 판단에 의하여 원고가 최하위 등급인 D등급을 받았다는 의심의 여지는 있지만 인사고과의 비계량 평가는 평가자의 피평가자에 대한 주관적인 판단에 기초할 수밖에 없는 점, 2007년 이전 인사고과에서 다른 직상급자도 원고에 대하여 비계량항목에서 낮은 점수를 주었던 점, 참가인이 인사고과의 공정성을 확보하기 위하여 인사고과에 대한 이의절차를 두고 있으며, 원고가 2007년 인사고과에 대하여 이의를 제기하여 기각된 점 등을 감안하여 볼 때, 원고에 대한 인사고과는 타당성과 객관성을 결여한 불합리한 평가라고 볼 수 없다(서울행정법원 2009. 10. 29. 선고 2008구합46477 판결).

○ 인사평가 실시의 공정성

- 인사평가의 법적 공정성은 일차적으로는 제도·절차적 공정성을 의미하는 것이지만, 평가제도가 어떻게 정비되더라도 실제의 인사평가가 현저히 자의적이면 이는 평가권의 남용이 될 수 있음.³⁸⁾
- 인사평가가 균등처우원칙, 남녀평등원칙, 부당노동행위 등 강행법규에 위반되는 경우

38) 김기선, 인사평가의 노동법적 쟁점과 정책과제, 월간 노동리뷰, 2016. 4

- 강행법규에 직접 위반되지 않지만 인사평가의 취지에 위배되는 경우

사용자의 특정 집단에 대한 인사고과가 특정 집단의 퇴출을 목적으로 한 차별에서 유래한 것임을 주장하는 집단적 차별사건의 경우에는 개개인간의 인사고과가 아니라 집단으로서 전체에 대한 인사고과를 비교대상으로 삼아 인사고과의 부당성과 차별의 존재를 증명할 수 있도록 하는 것이 사회형평의 관념에 적합하다. 이 경우 특정 집단에 속하는 근로자는 특정 집단과 나머지 일반 근로자를 전체적으로 비교하여 두 집단 사이의 인사고과가 통계적으로 유의미한 격차가 있었는지, 인사고과에서의 그러한 격차가 특정 집단을 퇴출하기 위한 사용자의 의사에 기인한 것인지를 증명하면 특정 집단에 대한 인사고과상의 평가 결과가 그 효력을 부인할 수 있을 정도로 위법하거나 부당한 것으로 추정된다고 할 것이다. 이에 대하여 사용자는 특정 집단에 속한 근로자 개개인에 대한 개별적인 인사고과의 평가 결과가 객관적이고 공정한 평정의 기준에 따른 것이라는 점을 증명하여 그 추정을 복멸시킬 수 있다.

부진인력 대상자들과 일반 직원들 간의 인사고과 등급 비율의 격차는 피고 회사의 부진인력 대상자들에 대한 차별적 의도에서 기인한 것이고, 이러한 차별은 피고 회사에게 부진인력들을 퇴출하거나 퇴직시켜야 하는 긴박한 경영상의 필요가 없는 이상 그러한 차별처우가 피고 회사의 정체성을 유지하기 위하여 불가피한 것으로서 필요한 한도 내의 조치로 보기 어려우므로 피고 회사의 부진인력 대상자 명단에 기재된 근로자들에 대한 인사고과 F등급 부여에 의한 임금 삭감은 특별한 사정이 없는 한 헌법 제11조가 선언한 평등원칙, 헌법 제32조제3항이 근로조건의 기준을 인간의 존엄성을 보장하도록 법률로 정하는 취지 및 우리 사회의 건전한 상식과 법감정에 비추어 용인될 수 있는 한계를 벗어나 사회질서에 위반되는 것이어서, 인사평가자의 재량권을 남용한 부당한 인사고과라 할 것이다(수원지방법원 2013. 1. 29. 선고 2012나6377판결).

피고가 부진인력 관리계획을 수립한 후 원고들이 포함된 부진인력 대상자에게 인사고과, 업무분담 등에서 불이익을 주는 차별정책을 시행하였고, 원고들에게 합리적인 이유 없이 부당한 인사고과를 하였으므로 원고들에 대한 인사고과는 재량권을 남용한 것으로서 위법하다(대법원 2015. 6. 24. 선고 2013다22195 판결).

- 인사평가는 수립된 제도 및 절차에 따라 적정하게 운용되어야 함.

① 원고가 마련한 정규직 전환을 위한 기준상으로는 기간제 근로자인 부서원의 정규직 전환에 관한 근무평가는 부서장, 담당임원, 대표이사로 이어지는 3단계 평가절차를 거치게 되어 있는데, 참가인들에 대한 부서장 평가 결과 의견이 만 2년 근무자에게는 부적절한 '계약직 유지'임에도 담당임원은 의견란에 아무런 기재나 표시를 하지 않은 채 서명만 하였으므로, 참가인들에 대한 담당임원의 평가가 없었다고 보아야 하고, ② 여러 사정에 비추어 볼 때 참가인들에 대한 담당임원의 의견제시가 매우 중요한 사항이

있는데도 그것이 없었던 평가절차 상의 잘못은 중대하다고 할 수 있으며, ③ 부서장이 법률전문가나 인사전문가가 아닌 등의 이유로 그 평가가 합리적이고 공정하였는지 의구심이 들 뿐만 아니라, 계약직 유지라는 평가 결과의견이 반드시 정규직 전환 대상이 아니라는 취지라고 해석할 수도 없고, ④ 이와 달리 보게 되면 사용자인 원고는 평가 결과의견을 자신 마음대로 해석할 수 있게 되어 정규직 전환 기준과 절차는 객관성과 공정성을 상실하게 된다는 것이다(대법원 2015. 1. 15. 선고 2012두18868).

- 인사평가에 기초한 인사처분은 인사평가에 입각하여 실시되어야 함.

피고의 일용계약직 인사관리지침 제27조제4호에 따르면 징계처분을 받았음을 이유로 계약 갱신을 거절할 수 있다고만 되어 있을 뿐 반드시 이를 거절하여야 한다고 되어 있지는 않으므로, 피고로서는 징계처분의 경위, 징계처분의 종류 등을 고려하여 당해 징계처분 사실을 계약 갱신의 거절 사유로 삼을 것인지를 판단할 수 있다고 봄이 상당한 점, 실제로 피고가 2007.12.29. 개최한 인사위원회에서는 정직처분을 받은 근로자들과 견책처분을 받은 근로자들을 구분하여 정직처분을 받은 근로자들에 대하여만 계약 갱신을 거절하였던 점(다만, 견책처분을 받은 근로자들에 대하여는 부서장들이 '선처 요망'이라는 의견을 개진하였던 바 있다), 원고 김○○, 전○○에 대한 징계사유는 일회적인 것이고 그 정도가 중하다고 보기 어려우며 피고로서도 이러한 점을 감안하여 견책처분에 그쳤던 것으로 보이는 점 및 위 원고들에 대한 근로계약 갱신거절 전의 4회에 걸친 근무실적평정결과가 원고 전○○는 AS, BC, CD, AC이고, 원고 김○○는 BB, BB, C, D인 점 등을 고려하여 볼 때 견책처분을 받았으나 근무실적평정결과가 아주 낮다고는 할 수 없는 위 원고들에 대한 근로계약 갱신거절은 합리적인 이유가 없다고 보이므로 신의칙에 반하여 무효이다(대법원 2012. 7. 12. 선고 2012다31949 판결).

(3) 인사평가의 개편

① 평가의 원칙

- 평가의 객관성이 최대한 보장되어야 평가의 공정성을 담보할 수 있음. 평가의 객관성을 보장받기 위해서는,

- 첫째, 평가의 기준과 방법은 구성원 누가 동의할 수 있도록 명확한 평가항목과

항목별 중요도, 평가척도를 합리적으로 설계하여야 함.

- 둘째, 평가의 원칙과 기준, 대상, 평가항목, 평가결과의 반영 등은 사전에 공개되어야 함.
- 셋째, 위와 같은 기준에 따라 누가 평가하더라도 일관성 있는 결과가 도출되도록 해야 하며, 이를 위해서는 평가자의 교육이 선행되어야 함.
- 넷째, 평가결과에 대한 피평가자의 이의제기 기회를 부여하여, 피평가자 스스로 객관적인 검증을 통해서 평가결과를 수용할 수 있는 계기로 삼아야 함.

② 상대평가 방식의 개선

- 상대평가의 방식은 객관적으로 어느 정도의 성과를 달성하였는지에 관계없이 일정한 비율에 따라 평가등급에 배분하고, 등급간의 차이도 획일적으로 정하도록 하고 있음.
- 이러한 상대평가 방식은 구성원들간의 경쟁은 유발할 수 있으나, 모든 구성원들이 동일한 수준의 성과를 달성하였을 경우에 성과에 따른 적정하고 공정한 보상을 할 수 없고 평가자의 주관에 치우친 평가가 될 우려가 있음.
- 따라서 획일적인 상대평가를 지양하고 일정한 점수 내지 등급의 달성 여부에 따른 절대평가 방식을 도입할 필요가 있음.

③ 성과뿐만 아니라 능력, 태도 등에 근거한 평가 고려

- 평가요소를 반드시 성과만으로 한정할 것이 아니라, 구성원의 능력과 업무태동 등 다양한 요소에 대한 평가 또한 반영해야 할 것임.
- 성과평가에 한정할 경우 단기성과에 치중할 우려가 발생할 수 있으므로, 회사의 각 팀(부문), 사업장에 적당한 다양한 평가요소를 고려해야 할 것임.

④ 성과평가 단위의 확대

- 성과 또는 업적을 평가하는 성과평가의 단위를 개인으로 한정하는 경우에 구성원 간의 경쟁심화, 위화감 조성, 특히 팀워크 저해 등의 문제점이 노출될 수 있음.
- 따라서, 평가의 단위를 개인뿐만 아니라 팀(부문) 단위, 공장단위, 회사전체로 확대할 필요가 있음.

⑤ 노동조합의 참여

- 인사평가제도 도입의 공정성 확보 차원에서 근로자의 참여를 보장하는 것은 필수적이라고 할 수 있음. 현행 근로자참여및협력증진에관한법률 제20조 제1항 제5호는 노사협의회가 협의해야 할 사항 중 하나로 ‘인사노무관리의 제도 개선’을 규정하고 있기도 함.
- 인사평가는 보상, 승진·승급, 배치전환, 해고 등 근로조건과 밀접한 관련이 있는 것이므로 제도의 도입·변경뿐만 아니라 인사평가의 실시·피드백 과정에 노동조합이 적극적으로 참여하여 인사평가가 자의적·주관적으로 이루어지지 않도록 하여야 함.

(4) 소결

- 인사고과의 결과 산출된 고과점수는 고과점수 순에 따라 직급별로 등급을 부여하여 승진, 전근, 급여, 교육 기타 인사관리의 기본적 관리로 활용되고 있어서, 조합원들의 근로조건 결정에 중요한 기준으로 작용을 하고 있음.
- 그럼에도, 조합원들의 인사고과에 대한 불신과 불만이 팽배해 있고, 노동조합이 고과 과정에 적극적으로 참여하지 못하고 있는 실정이라는 것이 확인됨.

- 노동조합은 인사고과 제도의 목적과 성격에 비추어 조합원의 근무실적이나 업무 능력 등을 객관적이고 공정하게 평가할 수 있으며 더 나아가 인사고과의 결과에 대한 불복 절차, 개선 기회 등이 포함되는 평가제도 개선에 참여하여야 하고, 또한 회사의 인사고과에 대한 재량권이 남용되지 않도록 감시자의 역할을 하여야 함.

라. 고용안정

단체협약

제36조 (정년) ① 조합원의 정년은 만 60세가 되는 날이 속한 월말일자로 하며, 정년에 도달할 시는 자연퇴직하는 것으로 한다.

고용안정에 관한 협약

제3조 (고용안정대책) ① 사용자는 다음 각 호의 사항으로 인하여 인원을 정리하고자 할 때는 사전에 조합과 합의한 후 동의를 얻어야 한다.

1. 긴박한 경영상의 이유
2. 사업장의 분할, 합병, 양도, 지주회사로의 편입 시
3. 국내외 영업점의 폐쇄 및 조직 축소 시
4. 기타 조합원의 고용안정에 관한 사항

근로기준법 제23조 (해고 등의 제한) ① 사용자는 근로자에게 정당한 이유 없이 해고, 휴직, 정직, 전직, 감봉, 그 밖의 징벌을 하지 못한다.

근로기준법 제24조 (경영상 이유에 의한 해고의 제한) ① 사용자가 경영상 이유에 의하여 근로자를 해고하려면 긴박한 경영상의 필요가 있어야 한다. 이 경우 경영 악화를 방지하기 위한 사업의 양도·인수·합병은 긴박한 경영상의 필요각 있는 것으로 본다

② 제1항의 경우에 사용자는 해고를 피하기 위한 노력을 다하여야 하며, 합리적이고 공정한 해고의 기준을 정하고 이에 따라 그 대상자를 선정하여야 한다. 이 경우 남녀의 성을 이유로 차별하여서는 아니 된다.

③ 사용자는 제2항에 따른 해고를 피하기 위한 방법과 해고의 기준 등에 관하여 그 사업 또는 사업장에 근로자의 과반수로 조직된 노동조합이 있는 경우에는 그 노동조합(근로자의 과반수로 조직된 노동조합이 없는 경우에는 근로자의 과반수를 대표하는 자를 말한다. 이하 “근로자대표”라 한다)에 해고를 하려는 날의 50일 전까지 통보하고 성실하게 협의하여야 한다.

④ 사용자는 제1항에 따라 대통령령으로 정하는 일정한 규모 이상의 인원을 해고하

려면 대통령령으로 정하는 바에 따라 고용노동부장관에게 신고하여야 한다.

⑤ 사용자가 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 요건을 갖추어 근로자를 해고한 경우에는 제23조제1항에 따른 정당한 이유가 있는 해고를 한 것으로 본다.

- 조합원 41.41%는 직장생활에서 가장 중요하게 생각하는 문제 제1순위로 고용안정을 선택하였는데, 이는 대외적으로는 상시적으로 진행되고 있는 증권업계의 구조조정과 인수·합병, 대내적으로 2014년의 희망퇴직과 KB금융지주의 자회사 편입 등으로 인한 것으로 보임.
- 기간의 정함이 없는 근로계약을 체결하는 경우에 사용자는 사회통념상 근로관계를 유지할 수 없을 정도의 귀책사유가 있거나 또는 긴박한 경영상의 필요가 있는 경우를 제외하고는 사용자의 일방적인 의사로 근로관계가 종료되지 않아 정년 시까지 근로관계가 유지되는 것이 원칙이며, 더욱이 노동조합의 동의 없이는 회사가 일방적으로 구조조정을 실시하지 못하게 되어 실제로 여타의 증권사보다 정년까지 고용보장이 확실한 현대증권의 상황을 고려하여 본다면, 고용안정에 대한 불안은 상당하다고 할 수 있음.
- 판례는 사용자가 스스로 경영상 결단에 의하여 일방적인 인적 구조조정을 제한하기로 노동조합과 합의한 경우에 협약체결 당시 예상하지 못하였던 사정변경이 있어 협약의 효력을 유지하는 것이 객관적으로 보아 부당한 경우와 같은 특별한 사정이 없는 한 위 합의를 위반하는 것은 부당하다고 함.

사용자가 노동조합과의 협상에 따라 정리해고를 제한하기로 하는 내용의 단체협약을 체결하였다면 특별한 사정이 없는 한 그 단체협약이 강행법규나 사회질서에 위배된다고 볼 수 없고, 나아가 이는 근로조건 기타 근로자에 대한 대우에 관하여 정한 것으로서 그에 반하여 이루어지는 정리해고는 원칙적으로 정당한 해고라고 볼 수 없다. 다만 이처럼 정리해고의 실시를 제한하는 단체협약을 두고 있더라도, 그 단체협약을 체결할 당시의 사정이 현저하게 변경되어 사용자에게 그와 같은 단체협약의 이행을 강요한다면 객관적으로 명백하게 부당한 결과에 이르는 경우에는 사용자가 단체협약에 의한 제한에서 벗어나 정리해고를 할 수 있을 것이다.

원심은 그 판시와 같은 사실을 인정한 다음, 이 사건 특별교섭 합의서에서 정한 고용보장에 관한 약속은 포레스시아배기시스템코리아 주식회사(이하 '이 사건 회사'라 한다)가 공장 이전을 계기로 근로자의 고용불안과 근로조건 변화에 대처하기 위하여 이루어

진 것으로서 이 사건 회사 스스로 인위적인 구조조정으로 근로관계를 종료하지 아니하겠다는 내용의 고용보장을 확약한 것으로 보아야 하고, 그 내용상 단순히 공장 이전에만 국한하여 적용할 사항이 아니라 그 이후의 제반 근로조건에 관한 사항을 정한 것으로 보아야 하며, 이러한 고용보장에 관한 확약은 단체협약의 규범적 부분에 해당한다고 판단하였다. 그리고 원심은 그 판시와 같은 사정을 들어 이 사건 회사가 이 사건 특별교섭 합의서 체결 당시 예상하지 못하였던 심각한 재정적 위기에 처하여 고용보장에 관한 확약의 효력을 유지하는 것이 객관적으로 부당한 상황에 이르렀다고 보기는 어렵다고 보아, 고용보장에 관한 확약에 반하여 단행된 이 사건 정리해고는 부당하다고 판단하였다.

원심판결 이유를 앞서 본 법리와 기록에 비추어 살펴보면 원심의 위와 같은 판단은 정당하고, 거기에 정리해고를 제한하는 노사합의의 효력에 관한 법리오해, 특별교섭 합의서의 해석 및 적용에 관한 법리오해, 정리해고 요건의 판단 기준에 관한 법리오해 내지 그 판단 과정에서의 채증법칙 위반 등으로 판결에 영향을 미친 위법이 없다(대법원 2014. 3. 27. 선고 2011두20406 판결).

- 노동조합은 근로자가 임금, 고용 등 근로조건을 유지개선을 위해서 자주적으로 결성한 단결체로, 그 조직운영의 원리상 조합원들의 자발적 참여로 민주적으로 운영되어야 조합원의 단결된 힘으로 사용자와 대등한 지위에서 교섭하고 투쟁하여 근로조건 등에 관한 협약을 체결할 수 있게 되며, 조합원의 권익을 보호할 수 있는 것임.
- 따라서, 노동조합은 민주적 운영을 도모할 수 있는 다양한 방안을 마련하여 조합원의 자발적 참여 통로를 마련하여야 하고, 노동조합이 체결한 협약을 신뢰할 수 있도록 하여야 함.

마. 소결 - 노동조합의 적극적인 개입

단체협약

제6조 (교섭의 원칙)

② 사용자와 조합은 상대방으로부터 단체교섭의 요구가 있을 때에는 이에 성실히 응하여야 하며, 정당한 이유 없이 거부 또는 해태할 수 없다.

제9조 (교섭사항) 단체교섭의 대상은 다음 각 호의 1과 같다.

1. 근로조건에 관한 사항
5. 기타 사용자와 조합이 필요하다고 합의하는 사항

제10조 (단체협약에 관한 보충협약) ① 본 협약이 체결된 후에 사회, 경제적 여건의 변화 또는 본 협약에서 누락되었거나 법률의 개정 등으로 인하여 필요한 경우 보충협약을 체결할 수 있다.

제92조 (안전 및 보건관리) ① 사용자는 관계법령의 정하는 바에 따라 조합원의 안전관리와 보건향상에 노력하여야 한다.

② 사용자는 고충처리위원회 산하에 노사 각 3인 동수로 구성된 산업안전보건분과위원회를 설치한다.

③ 산업안전보건분과위원회에서는 다음 각 호를 협의한다.

1. 사업장 내 산업재해예방방안

노동조합및노동관계조정법

제2조 (정의)

4. “노동조합”이라 함은 근로자가 주체가 되어 자주적으로 단결하여 근로조건의 유지·개선 기타 근로자의 경제적·사회적 지위의 향상을 도모함을 목적으로 조직하는 단체 또는 그 연합단체를 말한다.

제29조 (교섭 및 체결권한) ① 노동조합의 대표자는 그 노동조합 또는 그 조합원을 위하여 사용자나 사용자단체와 교섭하고 단체협약을 체결할 권한을 가진다.

제30조 (교섭 등의 원칙) ① 노동조합과 사용자 또는 사용자단체는 신의에 따라 성실히 교섭하고 단체협약을 체결하여야 하며 그 권한을 남용하여서는 아니된다.

② 노동조합과 사용자 또는 사용자단체는 정당한 이유없이 교섭 또는 단체협약의 체결을 거부하거나 해태하여서는 아니된다.

제81조 (부당노동행위) 사용자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “부당노동행위”라 한다)를 할 수 없다.

3. 노동조합의 대표자 또는 노동조합으로부터 위임을 받은 자와의 단체협약체결 기

타의 단체교섭을 정당한 이유없이 거부하거나 해태하는 행위

산업재해보상보험법 시행령 별표 3 업무상 질병에 대한 구체적인 인정 기준

4. 신경정신계 질병

사. 업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드

- 실적 압박으로 인한 노동강도 강화, 보상적·절차적 정의의 부재, 고용 불안 등으로 상당수의 조합원은 상당한 직무스트레스를 받고 있으며, 이로 인하여 신체적·정신적 피로도 뿐만 아니라 설문 조사 대상자의 17.4%가 우울증이 확실한 경우에 해당하는 등 정신 건강이 심각하게 위협받고 있다는 것이 밝혀졌음.³⁹⁾
- 사업·사업장에서 근로를 제공하고 그 대가인 임금을 지급받는 근로자는 사용자와 대등한 관계에서 자유로운 의사로 근로조건을 결정하여야 한다고 근로기준법은 규정하고 있으나, 현실적으로 개별 근로자는 사용자에 비해서 경제적·사회적으로 열등한 지위에 있게 됨. 이러한 측면에서 개별 근로자의 보호를 뛰어넘어 노사가 대등한 관계를 형성할 수 있는 유일한 방법은 경제적·사회적으로 열등한 개별 근로자가 집단적으로 단결하여 근로자단체를 조직하는 것이고, 법에서 보장하고 있고 또한 현실적인 근로자단체는 노동조합이라고 할 수 있음.
- 노동조합및노동관계조정법은 노동조합을 ‘근로자가 주체가 되어 자주적으로 단결하여 근로조건을 유지·개선 기타 근로자의 경제적·사회적 지위의 향상을 도모함을 목적으로 조직하는 단체 또는 그 연합단체를 말한다(제2조 제4호)’고 규정하고 있고, 개별 근로자들은 자유로이 노동조합을 조직하거나 이에 가입할 수 있으며(제5조), 근로자가 노동조합에 가입 또는 가입하려고 하였거나 노동조합을 조직하려고 하였거나 기타 노동조합의 업무를 위한 정당한 행위를 한 것으로 그 근로자를 해고하거나 그 근로자에게 불이익을 주는 행위, 근로자가 어느

39) 2008년 ‘증권 노동자 노동조건 및 건강실태 조사’를 통해서 8개 증권사 노동자 중 18.5%가 중등도 이상의 우울 상태가 18.5%인 것으로 조사된 것과 유사하나, 소방관의 10.8%가 우울증을 겪고 있는 것과 비교하면(2015. 9. 20.자 경향신문), 현대증권노조 조합원들을 비롯한 증권사 노동자들의 정신건강상태가 심각하다고 할 수 있음.

노동조합에 가입하지 아니할 것 또는 탈퇴할 것을 고용조건으로 하는 행위, 그리고 근로자가 노동조합을 조직하는 것을 지배하거나 이에 가입하는 행위를 부당노동행위로 금지하고 있음(제81조).

- 이와 같이 근로자가 주체가 되어 자주적으로 단결하여 조직한 노동조합은 사용자와 대등한 지위에서 근로조건, 기타 경제적·사회적 지위 향상을 위한 교섭을 진행하고, 교섭 과정을 통해서 합의된 사항에 대해서는 협약을 체결할 수 있고, 이러한 단체협약 규범적 효력을 부여하고 있다.

원칙적으로 개인과 기업의 경제상의 자유와 창의를 존중함을 기본적으로 하는 시장경제의 원리를 경제의 기본질서로 채택하면서 노동관계당사자가 상반된 이해관계로 말미암아 계급적 대립, 적대의 관계로 나아가지 않고 활동과정에서 서로 기능을 나누어 가진 대등한 교섭주체의 관계로 발전하게 하여 그들로 하여금 때로는 대립·항쟁하고 때로는 교섭·타협의 조정과정을 거쳐 분쟁을 평화적으로 해결하게 함으로써 결국에 있어서 근로자의 이익과 지위의 향상을 도모하는 사회복지국가 건설의 과제를 달성함에 있다. 따라서 사용자에 비하여 경제적 약자인 근로자는 근로조건 유지·향상 등을 위하여 근로자단체인 노동조합을 결성하여 그 단결된 힘을 바탕으로 사용자와 대등한 입장에 서서 집단적으로 근로조건 등에 관한 그 주장을 관철하기 위하여 사용자와 단체교섭을 하여 단체협약을 체결할 수 있게 되었고, 이에 따라 근로자가 인간다운 삶을 누리기 위하여 임금 기타 근로조건 등의 개선을 실현할 수 있는 길이 열려 있는 것이다.(헌법재판소 1993. 3. 11. 선고 92헌바33결정).

- 단체협약은 사용자는 조합원의 존엄과 가치를 침해하거나 훼손하여서는 아니 된다고 하고 있으며, 회사 내에서의 인권은 바로 노동기본권을 의미하는 것으로 사용자로부터 노동을 강요받지 않으며 건강하고 쾌적한 환경에서 직장생활을 할 수 있어야 함.
- 우울증에 대한 치료 등 적극적인 대책 마련 이외에도 노동조합은 직무스트레스를 유발하는 요인을 해소, 즉 노동강도의 완화, 근로시간 준수, 법정수당 지급, 공정하고 객관적인 인사평가 제도의 확립, 고용안정 등과 관련하여 적극 개입하여야 함.

- 또한 단체협약은 고충처리위원회 산하에 산업안전보건분과위원회를 설치하여, 사업장 내 산업재해예방방안에 관련한 사항을 협의하도록 하고 있음.
- 산업안전보건분과위원회를 통해서 우울병 등 정신질환, 뇌·심혈관 질환 등의 유발 요인으로 알려진 직무스트레스 해소를 위한 방안을 적극적으로 강구해야 함.
- 산업재해보상법 시행령의 개정으로 업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력·폭언 등 정신적 충격으로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드는 업무상 재해에 해당되므로, 고객센터 등 감정노동에 종사하는 조합원의 정신건강을 보호할 수 있는 방안을 산업안전보건분과위원회에 협의를 할 수 있음.

VI. 결론과 제언

1. 결론

가. 실적 압박으로 인한 노동강도 강화

노동강도가 자동차 공장 생산직 노동자보다 높은 수준으로 나타났다. 지금보다 노동강도가 40%가량 낮아져야 피로를 느끼지 않을 것 같다고 응답했고, 응답자의 47%가 업무 후 정신적으로 항상 지친다고 응답하였다.

이런 노동강도 강화 원인으로는 영업실적 강요와 과도한 캠페인 프로모션 문제가 압도적으로 지적되었다. 특히 과도한 캠페인 및 프로모션 문제는 영업직군 뿐 아니라 전 조합원에게 노동강도 강화 원인으로 꼽고루 지목되고 있었다. 회사는 현재 거시경제의 어려움, 증권 시장 불황으로 기인된 어려움을 개별 노동자에게 실적 압박을 강요하거나 고과평가로 내몰며 현재의 어려움을 전가하고 있다. 특히 영업 직노동자들이 감내해야할 실적압박은 고객과의 관계 속에서 올바른 투자나 직업적 만족의 문제까지 영향을 미치고 있다. 이 부분에 대한 문제제기와 완화를 위한 노력이 필요하다.

나. 보상적·절차적 정의의 부재

조직정의 측면에서는 특히 보상적 정의 및 절차적 정의에 대한 불만이 높았다. 의사결정 과정, 그에 대한 아래로부터의 의견 수렴과 피드백 과정이 미비함을 보여 준다. 그리고 이는 보상적 정의에 대한 불만과도 연계된다. 급여액수에 대해서 직접적인 불만은 많지 않았지만, 본인의 책임이나 경험, 노력이나 성공, 특히 직무스트레스를 견딘 것에 비해 보상이 제대로 주어지지 않는다고 평가하고 있음을 알 수 있었다.

현대증권 노동자들은 불투명한 조직체계를 심화시키고 있는 원인으로, 평가 체계

의 불투명함-공정한 평가기준이 없고, 부서내 1인 중심의 평가-을 이야기하고 있으며, 이러한 조직체계의 불투명함은 승진, 평가, 성과 분배뿐만 아니라 업무 목표설정, 회사의 주요한 결정 또한 소통보다는 상명하달식의 명령으로 하달되거나 부서간 소통의 문제를 더욱 심화시키고 있다. 그렇기에 노동자들의 직장생활은 각기도 생하기 위하여 출서기 문화가 횡행하거나 눈치보기가 만연하다. 결국 이러한 억눌린 조직문화는 업무에도 해를 끼치며, 책임있는 결정을 회피하게 되는 등 정적이고 억눌린 조직문화와 조직체계를 더욱 완고하게 만들고 있다.

다. 고용 불안의 효과

남녀 모두 직무불안정이 가장 큰 직무스트레스 요인으로 나타났다. 2014년의 구조조정의 경험은 실적과 고과평가에 따른 고용불안이 언제라도 개별 노동자에게 닦칠 수 있는 현실임을 확인시켰고, 여기에 KB투자증권과의 합병은 이러한 불안감을 더욱 증폭시키고 있다. 합병이후 달라질 체계와 업무에 대한 두려움이 많았지만 불투명한 조직체계, 상명하달식의 일방적인 소통구조는 그러한 두려움과 불안감을 확대시키고 있기에, 더욱 각자도생의 직장생활을 감내하거나 윗사람의 눈치보기가 심화되고 있다.

그동안 현대증권 조합원들이 직무스트레스를 다른 증권사에 비해선 나은 경제적 보상이나 복지를 이유로 감내했다면, KB금융과의 통합을 앞두고 있는 현대증권의 현재는 예전의 수준을 유지하는 것만으로도 다행이라는 생각이 팽배하다. 그렇기에 언제라도 급변될 수 있는 상황에 대한 두려움과 불안감은 현대증권 노동자들이 감내해야할 직무스트레스를 더욱 심화시키고 있다.

라. 조직의 지지가 없는 감정노동

감정노동 역시 고위험군이 상당히 많았는데 특히, ‘감정 조절의 다양성’이나 ‘조직의 지지 및 보호체계’ 측면에서는 거의 절반에 달하는 노동자들이 감정노동 고위험군에 속하였고, 고객센터와 같이 감정노동을 많이 경험하는 직무가 존재에도 이를 보호하기 위한 회사 차원의 대책이 부족한 상태로 감정노동의 문제를 완화하

기 위한 회사차원의 대책이 시급히 필요하다고 판단된다.

마. 건강 관련 삶의 질 저하

이로 인한 결과가 심각한 피로감과 높은 우울증상으로 나타났다. 우울증상은 일반인구집단과 비교해 높은 수준으로, 시급한 대책을 마련해야 하는 수준이었다. 특히 일반적으로 여성이 남성보다 우울증 위험이 높는데, 이번 조사에서는 남성에서 여성보다 우울증상 비율이 높아 남성 조합원들, 특히 지점 영업직 남성 노동자들의 정신건강 수준이 우려할 정도의 상태임을 알 수 있다.

이에 따라 건강 관련 삶의 질이 매우 낮은 것으로 조사되었다. 특히 정신건강 관련 삶의 질은 뇌졸중 환자 가족보다도 낮은 것으로 나타나, 정신건강과 관련 삶의 질이 크게 위협받고 있음을 알 수 있다.

만성질환의 유병율은 일반인구집단보다 낮지만, 치료율 역시 일반인구집단보다 낮은 것으로 나타나, 전반적인 건강 문제에 대해 교육과 관리가 필요한 것으로 드러났다.

바. 회사에 대한 불신과 노동조합의 과제

그 밖에 노사관계에 대한 인식이 매우 부정적이었다. 조합원들은, 회사가 노조와 합의한 사항을 잘 이행하지 않고 있다고 평가하고 있으며, 노사관계가 대립적이라고 판단하는 경우가 절대 다수였다. 노동조합에 대한 인식은 회사에 대한 인식보다 긍정적이었지만, 노동조합과 조합원의 관계도 예전과 다른 변화를 겪고 있는 과정이기에, 조합원의 관심과 참여를 높일 수 있는 방안마련이 필요하다. 일상적인 소통 강화, 노동조합의 골간조직 확대, 다양한 커뮤니티 활성화 지원 등의 노력이 필요하다.

2. 제언

가. 드러내기-급여와 복지로 해결할 수 없는 욕구가 있다

직무스트레스 연구 과정에서 가장 주목한 점은 급여와 복지로 감내할 수 없는 조합원의 욕구가 있다는 점이다. 그 동안 현대증권 조합원들은 상대적으로 높은 급여나 조금 더 나은 복지 수준과 노동조건 등으로, 다양한 직무스트레스를 감내해왔다. 노동과정에서의 어려움을 털어놓으면서도 ‘이런 얘기하면 배부른 얘기인 걸 알지만’, ‘급여는 만족하지만’과 같은 자조적인 연사로 얘기를 시작하는 면접자가 많았다.

그러나 설문과 면접 결과, 조합원들의 만족은 동일 업종 내 혹은 나아가 한국 사회 더 열악한 노동자들과 비교해 얻은 ‘상대적인’ 것일 뿐, 실적 강조에 따른 압박감과 비민주적인 조직체계, 조직적 지원 없는 감정 노동, 수년 동안 계속된 매각 논의와 드디어 닦쳐온 합병 과정에서 고용 불안에 시달리는 직무스트레스는 그 수준이 전혀 낮지 않다. 그 결과 조합원들은 자동차 생산직 노동자 못지않은 노동강도를 호소하고, 매우 높은 피로도와 우울증상 수준을 보이고 있는 것이다.

모든 개선 대책의 출발점은 이런 현실, 이런 욕구와 불만을 드러내는 것이다. 이번 조사 결과부터 전조합원 교육을 통해 공유하고, 대안 토론을 적극적으로 조직하는 등 후속 조치가 필요하다. 일상적으로는, 2016년부터 설치된 산업안전보건위원회를 활용하거나, 이번 연구와 같은 조합원 실태조사 등을 적극적으로 활용해 그 동안 상대적으로 높은 급여에 감추어져 왔던 조합원들의 불만을 수면 위로 이끌어 올리는 것이 필요하다.

나. 조직 정의 강화 방안

설문과 면접 조사 결과 불투명한 조직체계 문제가 매우 심각한 직무스트레스 원인 중 하나로 드러났다. 평가 체계의 불투명함, 명시된 평가 기준 부재, 1인 평가 등의 구조적 문제가 지적되었다. 이는 조직을 경직시키고, 눈치보고 줄 서는 조직

문화를 양산하며, 보상에 대한 불만도 증폭시킨다. 가장 중요한 스트레스 원인 중 하나를 중재한다는 면에서, 또 조직 전반의 활기를 가로막는 요인을 줄여 나간다는 측면에서 평가 및 인사 체계, 성과 분배 원칙의 개선은 반드시 필요한 일이다.

이런 조직 정의 강화 방안은 성과 압박을 완화하는 과정과도 긴밀히 연결돼 있다. 몇 년 사이 부쩍 늘어난 상품판매 강요, 프로모션, 캠페인 등으로 실적 압박이 비영업직 노동자들에게까지 과도하게 영향을 미친 것 중 하나는, 이런 성과에 대한 평가가 어떤 식으로 반영되는지 알 수도 없는 현재의 평가 체계 때문이기도 하다.

KB금융이 최근 다른 금융회사/지주보다 더 심하게, 전 계열사에서 성과주의를 강조, 추진하고 있는 만큼, 이 사안은 계속해서 문제로 남아 있을 가능성이 있다. 게다가 당분간 현대증권과 KB증권 출신 노동자들이 ‘통합’ 되는 과정이 계속될 것이므로, 평가 및 인사에 대한 불만과 의혹이 지속될 수 있다. 인사 체계에는 노동 조합이 직접 개입하기 어려운 것, 사측이 성과 연봉제 확대·강화 안까지 고집하고 있다는 점이 현재 이 문제에 접근하는 데 놓인 난점이다. 다면 평가 강화, 업무 실적 평가와 다면 평가 비율 등 명시 및 공개, 승진추천위원회 구성 및 운영 등 다양한 방안에 대해 노사가 함께 본격적으로 검토해야 할 시점이다.

체제로 모두 해결되지 않는 ‘조직 문화’ 역시 개입이 필요하지만, 문화는 말 그대로 한두해 만에 변화가 생기기 어렵다. 변화의 출발을, 체계를 새로이 하고, 투명하고 공정한 평가 시스템을 확보하는 것에서 시작하는 것이 조직 문화를 변화시키기 위한 기반을 마련한다는 측면에서 유효할 것으로 보인다.

다. 고용 불안의 결과, 평가와 진단

연구가 진행된 시기는 매각이 확정되고, 합병이 진행되기 전이었다. 직무스트레스 8개 하부 영역 중 고용불안의 스트레스가 가장 심각한 것으로 나타난 것은 당연한 결과였다. 결과가 발표된 지금은 합병이 진행됐고, 불안과 우려로 내다보던 미래가 내 옆의 현실로 다가온 상태다. 조합원들이 우려했던 점들에 대해 변화 이후 어떻게 평가하고 있는지, 현재의 문제는 무엇인지, 개인들은 어떻게 대응하고 있으며

조합에 요구하는 역할은 어떤 것인지 조합원들의 의견을 충분히, 그리고 다각도로 듣기 위한 노동조합의 노력이 각별히 필요한 시점이다.

이미 여러 노력을 기울이고 있겠지만, 다양한 직군, 성별, 직급, 지역, 이전 출신 회사별로 표본을 채택하여 노동조합에서 구체적인 조합원을 만나는 것이 필요할 것으로 보인다. 인사이동 자료 분석 등으로 기초 정보를 생성하고, 설문 조사와 면접 조사, 간담회나 노동조합 골간을 활용한 모임 등 다양한 방식으로 조합원들의 반응과 평가, 요구를 확인하고 취합하는 것이 필요하다. 그 과정에서 현장에 밀착한 문제 인식과 개선 방안이 도출될 것이다.

라. 모든 정책에 성인지적(性認知的) 접근 필요

인사 평가, 승진 체계 등에 대한 평가와 불만에서 성별 차이가 크다는 것이 확인됐다. 출산 휴가나 육아 휴직 등의 경험이 승진 과정에서 불리하게 작용했다거나, 여성이라서 차별받는다는 인식이 면접 과정에서 확인되었다. 퇴근 시간이 일정하지 않은 조직문화 역시 남성과 여성에게 미치는 영향이 다르다. 이런 조직 문화는 여성 노동자들에게 중요한 스트레스 요인이 되며, 여성노동자들의 사기를 저하시키고, 일 가정 양립을 강조하는 시대적 조류와도 맞지 않는다.

전체적으로 조직 정의 강화 방안이 마련되어야 하겠지만, 그 과정에서 특히 젠더 영향을 민감하게 고려한 접근이 필요하다. 예를 들어, 인사 체계나 조직 문화에 대한 성별 영향 평가를 실시하고, 합병 과정에서 발생하였거나 이후 새로 도입될 다양한 변화를 평가할 때도 성별로 다른 영향을 미치고 있지 않은지 염두에 두어야 한다.

조직 문화 개선을 위해, 반성폭력 교육을 넘어선 양성평등, 성인지적 인권 교육을 전 직원 의무 교육으로 실시할 수도 있겠다. 노동조합 활동에서도 여성위원회 활동을 확대하고, 역할과 위상을 격상하려는 의식적 노력을 기울이는 등, 회사 정책에서 노동조합 활동까지 모든 정책에 성인지적 접근이 필요하다.

마. 위기에 처한 노동자를 위한 긴급 보호 체계 마련

우울증상 및 감정노동 고위험군이 상당히 높게 나타났다. 우울증 선별 검사에서 확실한 우울증이 18%에 달했고, ‘감정 조절의 다양성’ 이나 ‘조직의 지지 및 보호체계’ 측면에서는 거의 절반에 달하는 노동자들이 감정노동 고위험군에 속해있었다. 연령대나 교육 및 경제 수준을 고려했을 때 조합원들의 정신건강이 상당히 걱정되는 수준이다. 이 노동자들의 정신건강을 증진하기 위해서는 근본적인 원인 해결 대책을 마련하는 노력과 동시에, 이미 건강이 손상되었거나 개입이 시급한 위기 상황에 처한 노동자들을 적극적으로 보호할 수 있는 긴급 체계가 필요한 시점이다.

예를 들어, 우울증 등 정신적 문제나 심리적 고통을 심각하게 겪고 있는 노동자들이 더 늦기 전에 심리상담이나 치료를 받고, 업무로 인하여 문제가 더 악화되지 않도록 보호받을 수 있게 권역별로 연계기관을 지정하거나 EAP(Employee assistance program, 노동자 지원 프로그램)을 가동할 수 있겠다. 이럴 경우 EAP나 상담 지원이 실효를 거둘 수 있도록, 기관 및 프로그램 운영 주체와 노동조합 간의 소통이 긴밀해야 한다. 당연히 상담자의 개인 정보는 철저히 (노, 사 양쪽 모두에) 비밀에 붙여져야 한다. 그러나 기관 선정이나 평가 등에 노동조합이 반드시 참여할 수 있어야 한다. 운영 과정에서도, 분기나 반기별로 사용자 통계, 주요 상담 사례 공유, 직무스트레스 및 감정 노동 등 업무 요인에 대한 정기적인 평가와 분석, 조합원 대상의 적극적인 교육 등이 병행되도록 요구해야 한다.

바. 노동조합의 중장기적 정책 및 전략 수립을 통한 대응

직무스트레스의 발생 요인은 임금, 근로시간, 인사 등 결국 근로조건을 둘러싼 노동환경적 요인이 지배적으로 볼 수 있다. 노동조합은 조합원들의 심각한 우울증상의 발현 요인을 노동환경의 문제로 접근한다면 노동환경을 결정 주체적 요인을 명확히 하여야 한다. 즉 노동에 대한 전일적 지배구조로 작동되는 기업구조에서 보면 법률상 종속노동관계로 이루어지는 임금노동관계에서 발생하는 손해에 대한 책임은 자본임도 불구하고 노동력 제공에서 비롯되는 재해(직무스트레스 등 질병)를

개별 노동자에게 전가하고 공여지책으로 사회보험(산업재해보상보험법)을 통해 해결 하려는 경향이 강하다.

이러한 임노동의 관계에서 현대증권의 노동환경 등 제도분석 및 직무스트레스의 조사 결과를 보면, ① 개별노동조건과 처우의 개선 ② 노동건강권을 악화시키는 인사정책의 개선, ③ 단기차익만을 앞세운 금융자본의 증식과정에 대한 노동조합의 적극적 개입, ④ 노동조합의 주체적이고 능동적인 노동안전에 대한 정책적 대안 제시와 실천 등으로 요약할 수 있다. 이러한 내용은 결국 노동조합의 본질적 속성이 라고 할 수 있는 이익투쟁과 권리투쟁으로 이어져야 한다.

즉 노동조합은 중장기적인 정책과제를 수립하고(이 과정에서 조합원의 의사가 참여될 수 있는 운영구조의 재정립), 그 수립된 정책을 회사와 교섭과 투쟁에서 얼마나 쟁취할 수 있는가의 문제로 귀결된다(조직력을 바탕으로 한 교섭력(Bargaining Power)의 행사와 협약체결). 이 지점에서 노동조합의 단체교섭권은 회사의 경영권을 합법적으로 침해해서 노동조건을 개선할 수 있는 헌법상의 기본권임을 잊어서는 안 된다.

따라서 노동조합은 어떠한 정책도 현실가능성의 타진 또는 주체의 힘이 부재한 상태에서는 오히려 자본에 포섭되어 조직의 파편화로 몰릴 수 있다는 점에서 제안한 과제를 단계별로 설정하여 노동조건으로 안착시키는 중장기적 관점에서 노동조합의 사업을 진행해야 할 것이다. 노동의 안전은 생존권이자 기본권이며, 사용자에게 그 책임을 묻는 과정에서 현실적 안전은 조직된 힘에서 보호되고 실현된다. 결국 안전한 노동을 위해서는 사후적 보상 조치가 아니라 자본으로부터의 위험을 제거해 나가는 과정이며, 그 과정이 조직된 힘을 통한 투쟁임을 본 연구과제의 결과가 토대가 될 수 있을 것이다.<끝>

《참고문헌》

- 권순원, 금융권 구조조정 진행 현황 및 고용안정을 위한 노사정의 역할, 금융산업 구조조정의 현황과 고용안정방안 공개토론회, 2014. 7
- 김기선, 인사고과를 둘러싼 법적문제, 노동법률 제276호
- 김기선, 인사평가의 노동법적 쟁점과 정책과제, 월간 노동리뷰, 2016. 4
- 김은영 등, 뇌졸중 환자가족의 가족부담감과 건강관련 삶의 질, 2004
- 김형배, 새로쓴 노동법, 박영사, 2016
- 박용린, 국내 증권사 M&A가 재무성과에 미치는 영향, 자본시장리뷰 2016년 가을호, 자본시장연구원,
- 박용린 외, 국내 증권산업의 환경변화와 대응방안, 자본시장연구원, 2013
- 박용린 외, 국내 증권업 경쟁도와 구조변화에 대한 연구, 자본시장연구원, 2016
- 배규식, 2015년 노사관계 평가와 2016년 노사관계 전망, 월간 노동리뷰, 2016년 1월호, 한국노동연구원
- 송상욱, 신진희, Thomas Findley. 중년 직장 남성의 피로도와 심박동변이, 대한산업의학회지 2005;17(1)
- 전국증권산업노동조합·한국노동안전보건연구소, 증권노동자 노동조건 및 건강실태 조사, 2009

- 전형배, 안전배려의무의 내용과 과제, 노동법학(55)
- 한국의 우울증 역학에 대한 고찰, J Korean Med Assoc 2011 April; 54(4)
- Organisational justice and mental health: a systematic review of prospective studies, Occup Environ Med 2012

《부록 - 설문지 내용》

현대증권 노동조합 조합원 직무스트레스 조사

안녕하십니까? 이 연구는 현대증권 노동자들의 노동조건을 살펴보고 이에 따른 직무스트레스를 확인하여, 대책을 마련하기 위해 현대증권 노동조합에서 실시하는 것으로 한국노동안전보건연구소의 책임 하에 진행하고 있습니다. 설문조사 결과를 바탕으로 관련 요구를 단체협약 내용에 반영하고 개선안 도출 및 향후 노동조합 투쟁방향을 설정해나가겠습니다. 힘들고 바쁘시더라도 시간을 내어 응답해주시면 감사하겠습니다.

이 설문지에는 개인 신상과 관련된 정보가 일부 포함되어 있습니다. 이는 설문 자료를 분석하는 연구원 이외에는 누구에게도 제공되거나 외부로 유출되지 않으며, 이 자료들은 노동조건과 건강 문제의 연관성을 분석할 때 개인적 변수들의 차이를 보정하기 위해 필요하므로, 반드시 기록해 주시기 바랍니다.

이 조사 자료는 노동자들의 건강권 확보를 위한 기초 자료로서 연구의 용도 외에는 사용되지 않습니다. 작성하신 설문지는 연구자 외에 누구에게도 공개되지 않습니다.

설문지 작성 도중 원하지 않을 경우 언제든지 참여하지 않을 수 있습니다. 하지만, 올바른 결과를 얻기 위해 가능한 꼭 참여를 부탁드립니다. 설문지 작성 도중 궁금한 사항은 다음 연구 책임자에게 연락 주시면 답변해드리겠습니다.

연구책임자 : 한국노동안전보건연구소 최민
(minchoi2015@gmail.com, 카카오톡 : 한국노동안전보건연구소)

A. 기초 인적 사항과 생활 습관			
이 자료는 통계적 용도 이외에는 쓰이지 않으며 외부로 유출되지 않으니 반드시 기록해 주시기 바랍니다.			
A1. 성별	① 남 ② 여	A2. 결혼상태	①미혼 ②기혼 ③기타(사별, 이혼 등)
A3. 출생연도	년도	A4. 근속연수	년 (현직무근속연수 : 년)
A5. 직무	① 지점영업 ② 지점관리 ③ 본사영업 ④ 본사관리 ⑤ IT ⑥ 고객센터		
A6. 근무지역	① 본사(고객센터, IT 포함) ② 강북 ③ 강남 ④ 중부 ⑤ 남부 ⑥ 동부 ⑦ 서부		
A7. 직급	① 사원 ② 대리 ③ 과장 ④ 차장 ⑤ 부장이상		
A8. 최종학력	① 고졸 ② 전문대졸/대졸 ③ 대학원졸 이상		
A9.노동조합내 역할	① 조합원 ② 대의원/분회장 ③ 운영위원/집행위 ④ 비조합원		
A10. 음주여부	① (거의)마시지 않는다 ② 월 2~3회 ③ 주1~2회 ④ 주3회 이상		
A11. 1회 음주량	① 소주 반병 이하 ② 소주 1병 ③ 소주 1병 이상		
A12. 흡연여부	① 비흡연 ② 과거에 피우다가 현재는 금연 ③ 흡연		
A13. 땀이 몸에 배일 정도 운동을 30분 이상	① 안한다 ② 주 2회 이하 ③ 주 3회 이상		
A14. 출근하지 않는 날 주로 하는 일 2 가지	① TV나 비디오 시청 ② 여행 ③ 스포츠, 레저 ④ 극장, 공연감상 ⑤ 컴퓨터(인터넷, 게임) ⑥ 친목모임 ⑦ 잠을 잔다 ⑧ 가사노동, 육아 ⑨ 자격증, 시험 준비 ⑩ 종교활동 ⑪ 독서 ⑫ 봉사활동		
A15. 귀하가 여가생활을 즐기지 못한다면 가장 큰 이유는?	① 비용이 많이 들어서 ② 집안일이 많아서 ③ 직장일이 많아서(시간부족) ④ 피곤해서 쉬느라고 ⑤ 특별한 취미가 없어서		

B. 노동시간

- B1** 연장근무, 야근 등을 포함하여 귀하의 실제 출.퇴근시간은 평균적으로 몇 시입니까?
 ① 출근시간 오전 ___시___분 ② 퇴근시간 오후 ___시___분
- B2** 한달 평균 몇 번쯤 휴일근무, 주말근무를 하십니까?
 ① 안한다 ② 1~2회 ③ 3~4회 ④ 5회 이상
- B3** 휴일근무, 주말근무를 하게 되는 이유는 무엇입니까?
 ① 자발적 근무 ② 상사지시 ③ 조직분위기 ④ 업무량 과다
 ⑤ 기타(_____)
- B4** 평일의 연장 근무하는 날은 월 몇회 인가요?
 ① 4회 미만 ② 4-8회 ③ 9회-12회 ④ 13-16회 ⑤ 17회 이상

B5 야근, 휴일근무를 하는 경우 수당 신청을 하시나요? ① 예 ② 아니오

B5-1 (② 아니오로 답한 경우) 수당 신청을 안 한다면 그 이유는?

- ① 눈치보여서 ② 신청 제도나 방법을 몰라서 ③ 개인적 업무라서 ④ 시간이 짧아서 ⑤ 기타

B6 주당 평균 노동시간은 얼마인가요? (법정 노동시간 주 40시간)

- ① 35시간 미만 ② 36-40시간 ③ 41-52시간 ④ 53시간-68시간 ⑤ 69시간 이상

C. 사회경제적 조건과 만족도

C1 현재 귀하가 부양하는 가족(배우자 포함)은 모두 몇 명입니까?.....()명

C2 2015년 한해 귀하의 급여 총액은? (2015년 원천징수 기준) 만원

C3 귀하의 급여 이외에 가구원 소득 총액은 월평균 얼마입니까?(없으면 0)···
월평균 만원

C4 귀하의 월 평균 생활비(지출)는 어느 정도 됩니까?..... 월평균 만원
(의식주 비용, 교육비, 의료비, 공과금, 교통비, 이자 지출 등 모두 포함)

C5 귀댁에서는 현재 수입으로 생활하시기에 충분한 편입니까?

- ① 매우 충분하다 ② 충분하다 ③ 충분하지는 않으나 별 지장 없다
- ④ 부족하다 ⑤ 매우 부족하다

C6 귀댁의 생활상의 애로 사항 중 가장 중요한 것을 골라주십시오. 1순위 : ____ 2순위 : ____

- ① 주택문제 ② 자녀교육 ③ 건강문제 ④ 여가시간
- ⑤ 생활비 ⑥ 가정불화 ⑦ 노후불안

C7 아래에서 귀하가 직장생활에서 가장 중요하다고 생각하시는 항목을 중요도에 따라서 3 가지만 선택하여 주십시오. 1순위 : _____ 2순위 : _____ 3순위 : _____

- ① 임금 등 직장생활에 대한 보상 ② 승진기회 ③ 고용안정 ④ 나의 능력 발휘
- ⑤ 다양한 경험과 경력 ⑥ 동료 등과의 대인관계 ⑦ 높은고과/평가
- ⑧ 업무의 집중도/성취감 ⑨ 다양한 복리후생제도 ⑩ 업무의 자율성/재량권
- ⑪ 여유로운 근로시간

C8 다음은 보상만족에 대한 질문입니다. 만족 정도에 따라서 체크해 주시기 바랍니다.

문 항	만족	약간 만족	보통	약간 불만족	불만족
1. 나는 대체로 현재 나의 임금수준에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
2. 나는 대체로 회사의 복리후생에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 근래 나의 임금인상에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
4. 나는 나의 성과급(금액)에 만족한다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 현재 나의 직급(직위)에 만족한다.	①	②	③	④	⑤

C9 귀하는 회사의 인사평가를 어느 정도 신뢰하고 있습니까?

- ① 전적으로 신뢰하고 있다 ② 신뢰하는 편이다 ③ 보통이다 ④ 신뢰하지 않는다 ⑤ 전혀 신뢰하지 않는다

D. 노동조합 및 노사관계
한 문항도 빠짐없이 작성해 주셔야 노사관계에 대한 인식을 평가할 수 있습니다. 현재 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 체크해 주세요.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 현대증권노동조합의 조합원으로서 높은 소속감을 느낀다.	①	②	③	④
2. 노동조합 활동에 적극적으로 참여하고 있다.	①	②	③	④
3. 노동조합은 집행부의 생각대로만 의사결정한다.	①	②	③	④
4. 노동조합은 조합원들의 의견을 잘 수렴한다.	①	②	③	④
5. 노동조합은 조합원들의 의견을 수렴하는 채널을 운영하고 있다.	①	②	③	④
6. 조합원들의 애로사항이 파악되면 노동조합은 이에 대해 신속하게 대처한다.	①	②	③	④
7. 노동조합이 소속한 상급단체를 알고 있다.	①	②	③	④
8. 노동조합은 노동조건의 유지와 향상에 효과적인 활동을 하고 있다.	①	②	③	④
9. 노동조합 분회장을 해보고 싶다.	①	②	③	④
10. 노동조합 대의원을 해보고 싶다.	①	②	③	④
11. 노조의 방침 또는 목표를 모든 조합원이 공유하고 있다.	①	②	③	④

12. 노동조합이 앞으로 조합원을 위해 구체적으로 어떠한 활동을 해야 한다고 생각하십니까?
(_____)

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
13. 회사는 노조와 합의한 사항을 성실히 이행하고 있다.	①	②	③	④
14. 노동조합 활동에 참여하는 것을 방해받은 적이 있다.	①	②	③	④
15. 우리 회사의 노사관계는 대립적이다.	①	②	③	④
16. 회사 발전에 노동조합이 긍정적인 역할을 한다.	①	②	③	④
17. 회사는 노사간 문제가 발생한 경우 해결을 위해 적극적으로 노력한다.	①	②	③	④

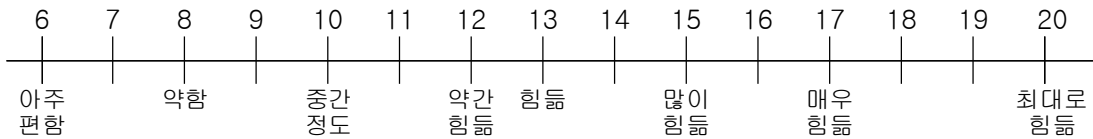
18. “노사”가 함께 가장 시급히 해결해야 할 과제는 무엇이라 생각하십니까?
(_____)

E. 노동 강도

E1 공식적인 휴식시간을 빼고 귀하의 근무시간 중 “실제 일하는 시간”과 “여유시간”의 비율은?

실제 일하는 시간 % + 여유시간 % = 100% (합이 100%가 되도록 작성)

E2 평소 귀하의 업무가 얼마나 힘든지 다음 중 가장 가까운 숫자에 ○표시 하십시오.



E3 업무 후에 육체적/정신적으로 지치는 경우가 얼마나 자주 있습니까?

- (1) 육체적으로 : ① 전혀 없다 ② 간혹 있다 ③ 종종 있다 ④ 항상 있다
 (2) 정신적으로 : ① 전혀 없다 ② 간혹 있다 ③ 종종 있다 ④ 항상 있다

E4 귀하가 심각한 피로를 느끼지 않으려면, 현재 업무량(노동시간)의 몇 %를 줄여야 합니까?

.....현재의 업무량(또는 노동시간)을 100이라 할 때 ()%

E5 귀 부서에 신규 배치된 노동자가 숙련자의 평균적인 수준으로 일하기 위한 적응 기간은 얼마쯤 됩니까?

- ① 1주일 이내 ② 1주일~1개월 ③ 1개월~3개월 ④ 3개월~6개월 ⑤ 6개월~1년
 ⑥ 1년~3년 ⑦ 3년 이상

E6 현재의 업무 강도에 대한 의견은 어떠합니까?

- ① 작업강도가 강하다 ② 작업강도가 다소 강하지만 견딜만 하다
 ③ 작업강도가 적절하여 이 정도면 할만하다 ④ 작업강도가 약하다

E7 노동강도를 강화시키는 주된 원인은 무엇이라고 생각하십니까?

(1순위 : __, 2순위: __)

- ① 장시간 노동 (시간외 근무, 휴일특근 등) ② 영업실적 강요
 ③ 부서, 팀별 실적과 경쟁구도 강화 ④ 고유업무 외 과도한 부가업무
 ⑤ 증권 산업 정책 변화(업계 경쟁격화 등) ⑥ 인원 부족
 ⑦ 수직적 조직문화 ⑧ 과도한 캠페인, 프로모션
 ⑨ 인사고과, 평가 제도 ⑩ 기타 ()

F. 건강상태 및 삶의 질

다음은 귀하의 건강상태 및 삶의 질에 대한 질문입니다. **모든 문항에 빠짐없이** 답하셔야 올바른 평가가 가능합니다.

F1 귀하는 다음과 같은 질병에 대하여 의사로부터 진단받은 적이 있습니까? 해당 사항 모

두 표시해주시기 바랍니다.

	지난 1년간 진단 경험	지난 1년간 치료경험	현재 증상		
			없음	약간	심함
1. 고혈압	① 없음 ② 있음	① 안함 ② 함	①	②	③
2. 당뇨병	① 없음 ② 있음	① 안함 ② 함	①	②	③
3. 우울증	① 없음 ② 있음	① 안함 ② 함	①	②	③
4. 기타 질병 명 :		① 안함 ② 함	①	②	③

- F2** 전반적으로 지난 한 달 동안, 당신의 건강상태는 어떻다고 생각하십니까?
 ① 더할 나위없이 좋았다 ② 매우 좋았다 ③ 좋았다 ④ 나쁘지 않았다 ⑤ 나빴다 ⑥ 매우 나빴다
- F3** 지난 한 달 동안, 신체적인 건강문제 때문에 일상적인 신체활동(걷기, 계단 오르기 등)에 얼마나 제한을 받았습니까?
 ① 전혀 제한을 받지 않았다 ② 아주 약간의 제한을 받았다 ③ 어느 정도 제한을 받았다 ④ 상당히 제한을 받았다 ⑤ 몸을 움직일 수 없었다
- F4** 지난 한 달 동안, 신체적인 건강 때문에, 집안이나 집 바깥에서의 일상적인 업무를 수행하는 데 얼마나 어려움이 있었습니까?
 ① 전혀 어려움이 없었다 ② 약간의 어려움이 있었다 ③ 어느 정도 어려움이 있었다 ④ 상당한 어려움이 있었다 ⑤ 일상적인 일을 할 수 없었다
- F5** 지난 한 달 동안, 신체적인 통증을 얼마나 느꼈습니까?
 ① 전혀 없었다 ② 아주약간 느꼈다 ③ 약간 느꼈다 ④ 어느정도 느꼈다 ⑤ 심하게 느꼈다 ⑥ 매우 심하게 느꼈다
- F6** 지난 한 달 동안, 기운이 얼마나 있었습니까?
 ① 매우 많았다 ② 상당히 많았다 ③ 어느 정도 많았다 ④ 약간 있었다 ⑤ 전혀 없었다
- F7** 지난 한 달 동안, 신체적인 건강 또는 감정적인 문제 때문에 친구나 가족과의 정상적인 사회활동에 얼마나 제한을 받았습니까?
 ① 전혀 제한을 받지 않았다 ② 아주 약간의 제한을 받았다 ③ 어느 정도 제한을 받았다 ④ 상당히 제한을 받았다 ⑤ 사회적인 활동을 할 수 없었다
- F8** 지난 한 달 동안, 감정적인 문제(불안하거나 우울 또는 화가 남) 때문에 얼마나 괴로웠습니까?
 ① 전혀 괴롭지 않았다 ② 약간 괴로웠다 ③ 어느 정도 괴로웠다 ④ 상당히 괴로웠다 ⑤ 매우 괴로웠다
- F9** 지난 한 달 동안, 개인적 또는 감정적인 문제가 일상적인 업무나 학교 또는, 다른 일상적인 활동을 얼마나 방해하였습니까?
 ① 전혀 방해받지 않았다 ② 아주 약간의 방해받았다 ③ 어느 정도 방해받았다 ④ 상당히 방해받았다 ⑤ 일상적인 활동을 할 수 없었다
- F10** 최근 1년간 질병으로 인한 병원 방문 횟수는? 약 (_____)회

G. 피로도

아래의 문항을 읽고 **지난 1주일 동안**의 나의 몸 상태나 느낌을 생각하여 매우 그렇다면 7점, 전혀 그렇지 않다고 판단되면 1점, 어느 정도 그렇다고 생각되면 그 정도에 따라 2~6점 사이 점수에 표시해 주십시오.

	전혀 그렇지 않다					매우 그렇다	
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
1. 피로하면 의욕이 떨어진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
2. 운동을 하면 피곤해진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
3. 쉽게 피곤해진다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4. 피로 때문에 신체활동에 지장을 받는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5. 피로로 인해 자주 문제가 생긴다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
6. 피로 때문에 지속적인 신체 활동이 어렵다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
7. 피로 때문에 업무나 책임을 수행하는데 지장을 받는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8. 나에게 가장 힘든 문제 세가지를 꼽는다면 그 중에 피로가 포함된다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
9. 피로 때문에 직장, 가정 또는 사회 생활에 지장을 받는다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

H. 우울증상

모든 문항에 빠짐없이 답하셔야 올바른 평가가 가능합니다. **지난 일주일 동안 귀하에게 얼마나 자주 일어났었는지** 체크해주세요.

	1일 이하	1~2 일	3~4 일	5일 이상
1. 평소에는 아무렇지도 않던 일들이 괴롭고 귀찮게 느껴졌다.	①	②	③	④
2. 먹고 싶지 않고 식욕이 없다.	①	②	③	④
3. 어느 누가 도와준다 하더라도 나의 울적한 기분을 떨쳐 버릴 수 없을 것 같다.	①	②	③	④
4. 무슨 일을 하든 정신을 집중하기가 힘들었다.	①	②	③	④
5. 비교적 잘 지냈다.	①	②	③	④
6. 상당히 우울했다.	①	②	③	④
7. 모든 일들이 힘들게 느껴졌다.	①	②	③	④
8. 앞일이 암담하게 느껴졌다.	①	②	③	④
9. 지금까지의 내 인생은 실패작이라는 생각이 들었다.	①	②	③	④
10. 적어도 보통 사람들만큼의 능력은 있었다고 생각 한다.	①	②	③	④
11. 잠을 설쳤다.(잠을 잘 이루지 못했다.)	①	②	③	④
12. 두려움을 느꼈다.	①	②	③	④
13. 평소에 비해 말수가 적었다.	①	②	③	④
14. 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다.	①	②	③	④
15. 큰 불만 없이 생활했다.	①	②	③	④
16. 사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았다.	①	②	③	④
17. 갑자기 울음이 나왔다.	①	②	③	④
18. 마음이 슬펐다.	①	②	③	④
19. 사람들이 나를 싫어하는 것 같았다.	①	②	③	④
20. 도무지 뭘 해 나갈 엄두가 나지 않았다.	①	②	③	④

I. 조직정의

모든 문항에 빠짐없이 답하셔야 올바른 평가가 가능합니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래의 설문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 의사결정을 위해 충분한 정보수집이 이루어지는가?	①	②	③	④
2. 의사결정에 반대할 권한이 주어지는가?	①	②	③	④
3. 의사결정에 의해 영향 받을 수 있는 모든 측면이 고려되는가?	①	②	③	④
4. 의사결정을 위한 전반적인 기준이 존재하며 일관적인가?	①	②	③	④
5. 의사결정에 의해 영향 받는 사람들의 의견은 받아들여지는가?	①	②	③	④
6. 의사결정 과정에서 유용한 피드백은 제공되는가?	①	②	③	④
7. 요구한다면 의사결정 과정에 필요한 추가적인 정보와 더 명확한 내용이 제공되는가?	①	②	③	④
1. 상급자는 당신의 입장을 고려하나?	①	②	③	④
2. 상급자는 업무에서 개인적 편견을 배제하는가?	①	②	③	④
3. 상급자는 의사결정과정과 업무 수행에 적절한 피드백을 주는가?	①	②	③	④
4. 상급자는 친절하고 하급자를 배려하는가?	①	②	③	④
5. 상급자는 근로자로서의 당신의 권리를 고려하는가?	①	②	③	④
6. 상급자는 진실된 태도로 당신을 대하는가?	①	②	③	④
1. 책임에 맞는 보상이 주어지는가?	①	②	③	④
2. 경험에 맞는 보상이 주어지는가?	①	②	③	④
3. 노력에 맞는 보상이 주어지는가?	①	②	③	④
4. 업무를 잘 수행했을 때 이에 대한 보상이 주어지는가?	①	②	③	④
5. 직무 스트레스를 견딘 것에 대한 적절한 보상이 주어지는가?	①	②	③	④

J. 감성노동

다음은 귀하의 감성노동에 관한 내용입니다. 모든 문항에 빠짐없이 답하셔야 올바른 평가가 가능합니다. 현재의 업무수행 상황을 토대로 아래의 설문에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 표시하여 주십시오.

	전혀 그렇지 않다	약간 그렇지 않다	약간 그렇다	매우 그렇다
1. 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 노력한다.	①	②	③	④
2. 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정표현을 할 수 밖에 없다	①	②	③	④
3. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	①	②	③	④
4. 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	①	②	③	④
5. 고객을 대할 때 느껴지는 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.	①	②	③	④
6. 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.	①	②	③	④

7. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	①	②	③	④
8. 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다.	①	②	③	④
9. 고객을 응대할 때 자존심이 상한다.	①	②	③	④
10. 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	①	②	③	④
11. 고객을 응대할 때에 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.	①	②	③	④
12. 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아있다.	①	②	③	④
13. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	①	②	③	④
14. 몸과 마음이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	①	②	③	④
15. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다. (CCTV 등)	①	②	③	④
16. 고객의 평가가 업무성과 평가나 인사 고과에 영향을 준다.	①	②	③	④
17. 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.	①	②	③	④
18. 고객 응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.	①	②	③	④
19. 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	①	②	③	④
20. 직장은 고객응대과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	①	②	③	④
20. 직장은 고객응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다.	①	②	③	④
21. 상사는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위하여 도와준다.	①	②	③	④
22. 동료는 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위하여 도와준다.	①	②	③	④
23. 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다.	①	②	③	④
24. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	①	②	③	④

K. 직무스트레스

다음은 귀하의 직무스트레스에 관한 내용입니다. 모든 문항에 빠짐없이 답하셔야 올바른 평가가 가능합니다. 현재 일하면서 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 체크해주세요.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다	①	②	③	④
2. 업무량이 현저하게 증가하였다	①	②	③	④
3. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다	①	②	③	④
4. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다	①	②	③	④
5. 내 업무는 창의력을 필요로 한다	①	②	③	④
6. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다	①	②	③	④
7. 작업시간, 업무수행과정에서 나에게 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다	①	②	③	④
8. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다	①	②	③	④
9. 나의 상사는 업무를 완료하는 데 도움을 준다	①	②	③	④
10. 나의 동료는 업무를 완료하는 데 도움을 준다	①	②	③	④
11. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다	①	②	③	④
12. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다	①	②	③	④
13. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화 (예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다	①	②	③	④
14. 우리 직장은 근무평가, 인사제도(승진, 부서배치, 순환근무 등)가 공정하고 합리적이다.	①	②	③	④
15. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비(물품), 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	①	②	③	④
16. 우리 부서와 타 부서 간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다.	①	②	③	④
17. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	①	②	③	④
18. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	①	②	③	④
19. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	①	②	③	④
20. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	①	②	③	④
21. 회식자리가 불편하다.	①	②	③	④
22. 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	①	②	③	④
23. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	①	②	③	④
24. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	①	②	③	④
25. 근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.	①	②	③	④
26. 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.	①	②	③	④
27. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	①	②	③	④

<감사합니다>

현대증권 노동자 면접조사지(본조사)

■ 인터뷰 일시 : _____ / 담당 연구원 : _____

[공통조사 내용]

1. 업무 및 직군에 대한 파악

1-1. 본인이 담당하는 업무에 대한 파악

- 본인의 근속년수는? 부서변동은? 직군의 평균 근속년수는 얼마나 되나요??
- 추가로 직군전체 업무에 대한 파악

2. 노동시간에 대하여

2-1. 평균 출근시간, 퇴근시간은 어떻게 되는가요?

2-2. 평균적 시간외근로 정도, 시간외근로를 통해 수행하는 업무내용은 무엇인가요?

- 시간외근로의 경우 OT수당을 받을 수 있나요? 받는 과정에서 문제는 없나요?

3. 업무 목표에 대하여

3-1. 업무 목표(실적)는 어떻게 결정되는가요? 그리고 평가는 어떻게 됩니까? 상 벌은??

3-2. 목표 달성을 위하여 규정에 어긋난 방식으로 업무를 수행하는 경우가 있는가요??

- 어떠한 방식으로 진행되나요??

3-3. 업무 목표를 달성하기 위하여 따르는 가장 큰 스트레스는 무엇입니까?

- 그러한 스트레스를 개선하기 위한 방안은 무엇이 있을까요?

4. 직무만족도에 대하여

4-1. 일한 만큼 제대로 인정이나 보상을 받고 있다고 생각합니까??

- 다른 직군에 비해서 어떻다고 생각하십니까? 일한 만큼 업무평가는 제대로 받고 있다고 생각하십니까?

- 다른 회사에 비해서는 어떻다고 생각하십니까?

4-2. 현재 직급은 어떻게? 진급이나 승진은 어떠한 기준으로 되나요?? 객관적인 기준이 있다고 생각하십니까?

- 진급을 위하여 정해진 업무이외에 해야 할 일이 있는지??

4-3. 현대증권을 직장으로 추천할 의사가 있는지요? 있다면 이유는??

4-4. 이직에 대한 고민이 있는지요?? 직군에서 다른 동료는 어떠합니까??

- 이직을 고민하는 가장 큰 이유는 무엇입니까?

5. 직무스트레스 및 건강과의 영향

5-1. 업무 수행에 있어 정신적, 육체적으로 가장 큰 직무스트레스는? 이유는??

5-2. 업무량에 의한 스트레스(지점관리, 고객센터, IT 등)

5-3. 조직체계의 문제는 무엇이 있나요?

- 투명하지 않는 인사, 비합리적인 의사결정구조, 불공정함

5-4. 관계갈등의 문제?

- 비영업부서와 영업부서의 차별, 그로 인한 문제점

- 직군간의 이동문제, 직군내 텃새부리기, 괴롭힘 문화의 문제??(본사관리 등)

5-5. 직장문화의 문제

- 권위적인 문화(윗선의 사업방식에 좌우지되는 상황), 수직적 조직체제로 인한 줄서기, 남녀차별 (진급, 회식 등)

5-6. 감정노동의 문제

- 고객민원 대응, 악질사례, 관련하여 사내 대응매뉴얼, 조치 등이 있는지?

5-7. 직무스트레스 완화와 조직문화 개선을 위하여 가장 시급하게 개선되어야 할 사항이 있다면?

6. 고용불안

6-1. 일상적으로 고용불안을 느끼는지?

- 2014년 구조조정의 상황과 이후 변화내용들? 노동강도와 직무스트레스가 어떻게 변화되었는지??

- 인원부족의 문제, 지점 점포 수 줄어드는 상황으로 인한 고용불안 및 문제점?

; 지점 관리 및 영업 확인 필요, 매체개발로 인하여 느끼는 불안(젊은 고객들의 인터넷 활용)

6-2. KB금융지주회사의 인수이후 느끼는 불안감은?

- 영업권 보장 등의 문제는 없는지?(영업 파트)

7. 건강영향

- 본인이 겪고 있는 건강문제는? 직군 내 과로사와 자살 등의 사례가 있었는지?

- 현재 본인이 느끼는 가장 힘든 문제(정신적, 육체적으로)는 무엇인지? 개선을 위한 방안은?

8. 노동조합 및 노사관계에 대하여

8-1. 조합의 체계(분회?? 현장위원회 등), 회의 및 분회 총회 등은 어떻게 하고 있는지??

- 현장소모임 등이 있는지?

8-2. 조합원의 노동조합 활동에 대한 참여 정도는?? 노조에 대하여 어떻게 생각하는지??

- 상급자가 노조활동에 대하여 어떻게 생각하는지?

8-3. 2015~6년의 매각 합병 과정에서 노동조합의 대응에 대하여 어떻게 평가하는지??

8-4. 현재 노동조합이 가장 우선적으로 해야할 활동은?? 조합활동 활성화를 위하여 시급하게 개선되어야 할 사항은??

9. 업무 외 스트레스를 일으키는 요인은?? 국가정책 등 대외적인 요인으로 느끼는 문제점??

- 업무 외 요구되는 것들이(캠페인, 이벤트 등등) 있는지? 얼마큼 부담으로 느끼는지?

- 업무 문제로 인하여 가정이나 사회생활에 미치는 영향은?

10. 마지막으로 연구팀에게 하시고 싶은 말씀이 있으면 부탁드립니다.

《부록 - 요약보고서》

현대증권 노동자
노동환경 및
직무스트레스
실태조사 연구
- 요약보고서 -

2017. 02

I. 실태조사의 배경 및 방법

1. 실태조사 배경

- 우리나라 성인 사망원인 2~3위인 뇌심혈관계질환의 요인 중의 하나가 임금 노동자의 직무스트레스임. 고용불안, 장시간 노동, 업무 과다, 감정노동, 일터 괴롭힘 등에 따른 직무스트레스는 수면장애·우울증·자살의 주요 원인이 됨.
- 세계 경제의 지속적인 불황·증권 시장의 침체·2014년도 구조조정 여파에 따른 380여명의 희망퇴직· 2016년 4월 KB 금융지주의 자회사 편입 등 일상적인 직무스트레스 외에 매각 및 합병으로 인한 고용 불안 심화로 기존의 직무스트레스가 악화되는 과정에 노출되어 있음.
- 현대증권노조 조합원들의 노동환경 및 직무스트레스 실태와 주요 원인을 세밀하게 분석하고, 노동조합의 대응 방안을 모색하기 위해 연구사업 시작함.

2. 실태조사 목적

- 첫째, 현대증권 노동자들의 노동환경 실태 분석, 직무스트레스 현황 파악, 주요한 직무스트레스 요인 분석 및 법률적 진단
- 둘째, 현대증권 노동자들의 직무스트레스로 인한 신체적·정신적·사회적 영향을 확인 및 대안 모색
- 셋째, 노동조건 개선 방안 및 직무스트레스 해소를 위한 과제 및 개선 방안 도출
- 넷째, 연구 사업 진행 과정에서 건강권에 대한 조합원들의 관심 고양 및 연구결과물을 토대로 노동건강권 증진 및 개선을 위한 정책방안 마련

I. 실태조사의 배경 및 방법

3. 실태조사 방법

- 노동환경 분석 : 구조 및 제도분석
 - 증권시장, 구조조정 등 대내외적 환경 분석
 - 임금·노동시간·복리후생·인사제도 등 실태 분석
 - 직무스트레스 요인에 대한 법률적 진단

- 직무스트레스 조사 및 건강영향 분석
 - 설문조사 및 심층면접 조사
 - 부서 및 직무, 성별, 연령, 직책 등에 따른 직무스트레스 요인 문제 분석
 - 개별·심층면접을 통한 직무스트레스 관련성 분석

4. 실태조사사업 진행 경과

- 연구진 : 이유노동정책연구소(3인), 한국노동안전보건연구소(3인),
현대증권노동조합 현장연구원(4인) 구성

추진단계 및 내용	6월	7월 ~ 9월	10월	11월	12월	1월
KICK-OFF(연구조사계획)	○					
세부 조사 일정 및 자료 분석	○	○				
설문지 작업 및 배포		○	○			
설문지 수거 및 심층면접			○	○		
연구진 설문 분석				○	○	
분석회의 및 중간점검					○	○
최종보고서 제작						○

II. 노동환경 분석 및 실태조사

1. 대외적 환경

가. 인구고령화·저금리 등 시장 환경 변화

- 현재 우리나라는 세계에서 가장 빠른 속도로 인구고령화 진행, 저성장 및 저금리 국면으로 빠르게 진입.

- 인구고령화로 상대적으로 위험성이 높은 주식에 대한 투자 비중 감속 예상. 저성장·저금리로 인하여 국내 기업들의 주가 상승률 둔화와 변동성 축소에 따른 주식거래의 감소 요인 작용, 증권사 위탁매매 수입 감소 전망

나. 수익성 하락

- 수년간 증권사 순영업수익 감소 및 지속적인 수익성 하락으로 인해 우리나라 증권 산업이 위기. 향후 증권시장의 침체 지속, 인구의 고령화, 국민연금 등 기관투자자의 영향력 증대 등으로 인하여 국내 증권업계의 어려움 전망.

다. 증권사의 구조조정과 재편

- 금융위기 이후 수익성 악화로 인한 비용절감과 구조조정에도 불구하고 일부 증권사의 경우 누적된 적자에 따른 자진폐업, 일부는 장기적 성장 동력 확보를 위한 M&A을 진행. 2014년 증권업 2,450명의 직원들이 대규모 희망퇴직 등 구조조정 단행. 2015년도에도 은행, 보험, 증권업종 등 금융업 구조조정이 지속되었음.

라. 성과연봉제 도입을 둘러싼 노사 간 갈등 고조

- 정부 주도 공공부문 개혁 영향으로 성과연봉제의 하위 직급으로의 확대·도입으로 전개, 증권업 등 금융계에도 성과연봉제 도입을 둘러싼 노사갈등 고조.

II. 노동환경 분석 및 실태

2. 대내적 환경

가. 경영 위기와 구조조정 단행, 상시적 고용조정 우려

- 현대증권은 수익성 악화가 지속되면서 2012년 이래 2년 연속 적자가 발생 등 구조조정 진행으로 2014. 8. 383명 희망퇴직. 상시적인 고용조정 우려.

나. KB금융지주 자회사 편입에 따른 노사관계 지형 변화

- 2016. 4. KB금융지주는 현대상선 등이 보유한 현대증권 지분 22.56%를 인수하였고, 금융위원회는 2016. 5. 25. KB금융지주의 현대증권(주) 및 현대저축은행(주) 자회사 등 편입을 승인. KB투자증권과의 합병에 따른 갈등적 노사관계 유지.

다. 노사관계 갈등 고조

- KB금융지주의 현대증권(주) 자회사 편입 승인 이후에 노사 간의 관계는 현대증권의 상장폐지, 근로조건 후퇴, 성과연봉제 도입 여부 등으로 인하여 갈등이 고조되고 있음.

3. 현대증권노동조합 조합원 노동환경 실태

- 타 증권사와 상대적인 임금수준의 안정 대비 고용불안 요인 적체됨. 즉 2013년 대비 현재 530여명 인원 감소와 계약직 440여명 증가로 불안정 노동 증가 추세. 고용안정장치로 고용안정협약을 두고 있으나 상시적 고용조정에 대한 방어기제로 작동되어 향후 인사권 제한 장치 추가 마련이 요구됨.

- 수석부장제도 운영, 희망퇴직 지속 등 비자발적 퇴직에 따른 잔여 인력에 대한 인사상 조치로 인한 고용불안 요소는 노동환경의 내적 요인과 더불어 직무스트레스의 요인으로 작용되고 있음.

Ⅲ. 직무스트레스 요인 설문조사 결과

1. 실적 압박으로 인한 노동강도 강화

- 노동강도가 자동차 공장 생산직 노동자보다 높은 수준, 지금보다 노동강도가 40%가량 낮아져야 피로를 느끼지 않을 것 같다고 응답했고, 응답자의 47%가 업무 후 정신적으로 항상 지친다고 응답하였음.

- 이런 노동강도 강화 원인으로는 영업실적 강요와 과도한 캠페인 프로모션 문제가 압도적으로 지적되었음.

2. 보상적, 절차적 정의의 부재

- 조직정의 측면에서는 특히 보상적 정의 및 절차적 정의에 대한 불만이 높았는데, 이는 의사결정 과정과 그에 대한 아래로부터의 의견 수렴, 피드백 과정이 미비함을 보여주고 있음.

- 보상적 정의에 대한 불만과도 연계됨. 즉, 급여액수에 대해서 직접적인 불만은 많지 않았지만, 본인의 책임이나 경험, 노력이나 성공, 특히 직무스트레스를 견뎌낸 것에 비해 보상이 제대로 주어지지 않는다고 평가하고 있음.

- 불투명한 조직체계 심화 원인: 평가 체계의 불투명함-공정한 평가기준이 없고, 부서 내 1인 중심의 평가-을 지적. 조직체계의 불투명함은 승진, 평가, 성과 분배뿐만 아니라 업무 목표설정, 회사의 주요한 결정 또한 소통보다는 상명하달식의 명령으로 하달되거나 부서 간 소통의 문제를 더욱 심화시키고 있음.

- 각기도생, 줄서기 문화 횡행, 눈치 보기 만연, 결국 억눌린 조직문화는 업무 저해와 책임 있는 결정을 회피하게 되는 등 정적이고 억눌린 조직문화와 조직체계를 더욱 완고하게 만들고 있음.

Ⅲ. 직무스트레스 요인 설문조사 결과

3. 고용 불안의 효과

- 남녀 모두 ‘직무불안정’이 가장 큰 직무스트레스 요인으로 확인. 2014년 구조조정의 경험은 실적과 고과평가에 따른 고용불안이 언제라도 닥칠 수 있는 현실임을 확인시켰고, 여기에 KB투자증권과의 합병은 불안감 가중.
- 타 증권사에 비해선 나은 ‘경제적 보상’이나 ‘복지’를 이유로 직무스트레스를 감내하는 수준이나 급변될 수 있는 상황에 대한 두려움과 불안감은 직무스트레스를 더욱 심화시키고 있음.

4. 조직의 지지가 없는 감정노동

- 감정노동 역시 고위험군이 상당함. 특히, ‘감정 조절의 다양성’이나 ‘조직의 지지 및 보호체계’ 측면에서는 거의 절반에 달하는 노동자들이 감정노동 고위험군에 속하였고 고객센터 고위험군에 대한 회사차원의 대책 시급.

5. 건강 관련 삶의 질 저하

- 심각한 피로감과 높은 우울증상 발현. 우울증상은 일반인구집단과 비교해 높은 수준으로 시급한 대책을 마련해야 하는 수준(확실 우울증상 18%), 지점 영업직 남성 노동자들의 정신건강 수준이 우려할 정도의 상태임.
 - 만성질환의 유병율은 일반인구집단보다 낮지만, 치료율 역시 일반인구집단보다 낮은 것으로 나타나, 전반적인 건강 문제에 대해 교육과 관리가 필요.

6. 회사에 대한 불신과 노동조합의 과제

- 노사관계에 대한 인식이 매우 부정적. 회사가 노조와 합의사항 불이행 평가 및 노사관계 대립적으로 판단하는 경우가 절대 다수였음. 노동조합은 회사와 상대적으로 노조에 대한 인식은 긍정적이나 조합원과의 소통 지적 등 조합원의 관심과 참여를 높일 수 있는 방안마련이 필요함.

IV 주요 직무스트레스 발생 요인에 대한 법률적 진단

1. 사용자의 건강하고 쾌적한 근무환경 조성 의무

- 산업안전보건법 제5조, 사용자의 안전배려의무에 따라서 근로자들이 직무스트레스 없이 건강하고 쾌적한 환경에서 근로를 제공할 수 있는 여건을 조성해야 하는 책임의 주체는 사용자라고 할 수 있음.

- 만약, 사용자의 이러한 책임위반으로 인하여 근로자에게 신체적·정신적 손해가 발생하였다면, 사용자는 이에 대한 손해배상책임을 부담하여야 함.

2. 직무스트레스 발생 요인에 대한 법률적 진단

가. 노동강도 강화 및 금전적 보상

- 당사자가 동의 없는 한 연장·휴일근로를 하지 않도록 직장 분위기 조성 및 연장근로 시 반드시 추가수당을 지급하도록 '실 근로시간'으로 접근하여야 함.

- 만약, 상시적으로 연장근로 또는 휴일을 하여야 할 업무상 필요성이 있음에도 별도로 그에 대한 수당을 청구할 수 없는 상황이라면, 매달 일정 시간의 연장근로 또는 휴일근로에 해당하는 금액을 월 수당으로 지급하는 방안 또는 근로기준법 제57조의 보상휴가제 실시를 고려해 볼 필요도 있음.

- 사업·사업장에서 근로를 제공하고 그 대가인 임금을 지급받는 근로자는 사용자와 대등한 관계에서 자유로운 의사로 근로조건을 결정하여야 하고, 그러한 근로조건을 변경하는 경우에는 당사자가 동의 내지 합의를 하여 반드시 서면으로 하여야 함.

- 노동강도 강화는 근로자가 제공하는 근로의 양 또는 질의 증가를 의미. 이는 임금, 근로시간, 휴일 등의 변경을 야기하는 근로조건 변경에 해당하므로 반드시 당사자의 동의를 얻어서 서면으로 변경해야 효력이 발생하는 것임.

IV 주요 직무스트레스 발생 요인에 대한 법률적 진단

나. 보상적 정의

- 연간평균급여 2014년도 74백만 원, 2015년도 97백만 원으로 증가를 하였음에도 임금인상에 대한 불만이 높은 것은 성과급 배분의 문제에서 기인, 이는 절차적 보상(인사평가)의 불만에서 발생한 것으로 볼 수 있음.
- 절차적 보상에 대한 불만이 높은 상태임에도 회사가 '성과연봉제'를 도입하게 되면 조합원들의 보상적 정의에 대한 불만으로 인한 직무스트레스는 증가할 것이 자명하므로 성과연봉제 도입에는 신중을 기하여야 할 것임.

다. 절차적 정의 - 인사평가

- 인사평가에 대해 신뢰도가 낮음(응답자 49%). 사용자의 재량이 인정되는 인사평가라도 불순한 동기로 남용한 인사고과의 경우 당해 근로자에게 사법상 구제가 인정되고, 그 인사고과 평가결과도 사법심사의 대상이 됨. 따라서 노조는 인사평가제도 및 절차, 실시의 공정성과 객관성을 담보할 수 있는 인사평가제도의 개편에 적극 개입하여야 함(노사협의회 운영 등).

라. 고용안정

- 고용안정에 관한 협약에 따라 회사가 일방적으로 인적 구조조정을 할 수 없으나 인사권 남용 제한 장치 마련 요구와 조합원 정기 교육을 통해 고용안정 효과 증대 필요.

마. 산보위 가동 등 노동조합의 적극적인 개입

- 산업안전보건분과위원회 활동 직무스트레스 해소를 위한 방안을 적극적으로 강구해야 함. 산업재해보상법 시행령의 개정으로 소위 감정노동에서 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드는 업무상 재해 해당함. 지점, 고객센터 등 감정노동에 종사하는 조합원의 정신건강보호 방안과 대책에 대하여 산업안전보건분과위원회 정기적 가동과 이행 감시.

IV. 제언

1. 드러내기 - 급여와 복지로 해결할 수 없는 욕구가 있다!

- 그 동안 현대증권 조합원들은 상대적으로 높은 급여나 조금 더 나은 복지 수준과 노동조건 등으로 다양한 직무스트레스를 감내해 왔으나, 설문과 면접 결과 조합원들의 만족은 동일 업종 내 혹은 나아가 한국 사회 더 열악한 노동자들과 비교해 얻은 '상대적인' 것일 뿐, 실적 강조에 따른 압박감과 비민주적인 조직체계, 조직적 지원 없는 감정 노동, 수년 동안 계속된 매각 논의와 드디어 닥쳐온 합병 과정에서 고용 불안에 시달리는 직무스트레스는 그 수준이 전혀 낮지 않다는 것이 확인됨.

- 그 결과 조합원들은 자동차 생산직 노동자 못지않은 노동강도를 호소하고, 매우 높은 피로도와 우울증상 수준을 보이고 있는 것임.

- 모든 개선 대책은 이런 현실, 이런 욕구와 불만을 드러내는 것에서 출발함.

- 이번 조사 결과부터 전 조합원 교육을 통해 공유하고, 대안 토론을 적극적으로 조직하는 등 후속 조치가 필요(KB투자증권 노동자 실태조사 포함). 즉 일상적으로는 산업안전보건위원회를 활용하거나, 이번 연구와 같은 조합원 실태조사 등을 적극적으로 활용해 그 동안 상대적으로 높은 급여에 감추어져 왔던 조합원들의 불만을 수면 위로 이끌어 올리는 것이 필요함.

2. 조직 정의 강화 방안

- 평가 체계의 불투명함, 명시된 평가 기준 부재, 1인 평가 등의 구조적 문제가 지적되었는데, 이는 조직을 경직시키고, 눈치보고 줄 서는 조직 문화를 양산하며, 보상에 대한 불만도 증폭시키게 됨.

- 가장 중요한 스트레스 원인 중 하나를 중재한다는 면에서, 또 조직 전반의 활기를 가로막는 요인을 줄여 나간다는 측면에서 평가 및 인사 체계, 성과 분배 원칙의 개선은 반드시 필요함.

IV. 제언

- 이런 조직 정의 강화 방안은 성과 압박을 완화하는 과정과도 긴밀히 연결돼 있는데, 몇 년 사이 부쩍 늘어난 상품판매 강요, 프로모션, 캠페인 등으로 실적 압박이 비영업직 노동자들에게까지 과도하게 영향을 미친 것 중 하나는, 이런 성과에 대한 평가가 어떤 식으로 반영되는지 알 수도 없는 현재의 평가 체계 때문이기도 함.
- KB금융이 전 계열사에서 성과주의를 강조, 추진하고 있는 만큼, 이 사안은 계속해서 문제로 남아 있을 가능성이 있음. 게다가 당분간 현대증권과 KB증권 출신 노동자들이 ‘통합’되는 과정이 계속될 것이므로, 평가 및 인사에 대한 불만과 의혹이 지속될 수 있음.
- 다면 평가 강화, 업무 실적 평가와 다면 평가 비율 등 명시, 승진추천위원회 구성 및 운영 등 다양한 방안에 대해 노사가 함께 본격적으로 검토해야 할 시점이라고 할 수 있음.
- 체계로 모두 해결되지 않는 ‘조직 문화’ 역시 개입이 필요하지만, 문화는 말 그대로 한두 해 만에 변화가 생기기 어려움.
 - 변화의 출발을, 체계를 새로이 하고, 투명하고 공정한 평가 시스템을 확보하는 것에서 시작하는 것이 조직 문화를 변화시키기 위한 기반을 마련한다는 측면에서 유효할 것으로 보임.

3. 고용 불안의 결과, 평가와 진단

- 연구가 진행된 시기는 매각이 확정되고 합병이 진행되기 전이었는데, 직무스트레스 8개 하부 영역 중 고용불안의 스트레스가 가장 심각한 것으로 나타난 것은 당연한 결과였음.

IV. 제언

- 결과가 발표된 지금은 합병이 진행됐고, 불안과 우려로 내다보던 미래가 내 옆의 현실로 다가온 상태임. 조합원들이 우려했던 점들에 대해 변화 이후 어떻게 평가하고 있는지, 현재의 문제는 무엇인지, 개인들은 어떻게 대응하고 있으며 조합에 요구하는 역할은 어떤 것인지 조합원들의 의견을 충분히 그리고 다각도로 듣기 위한 노동조합의 노력이 각별히 필요한 시점이라 할 것임.

- 노동조합에서 이미 여러 노력을 기울이고 있겠지만, 다양한 직군, 성별, 직급, 지역, 이전 출신 회사별로 표본을 채택하여 구체적인 조합원을 만나는 것이 필요함. 인사이동 자료 분석 등으로 기초 정보를 생성하고, 설문 조사와 면접 조사, 간담회나 노동조합 골간을 활용한 모임 등 다양한 방식으로 조합원들의 반응과 평가, 요구를 확인하고 취합하는 것이 필요함. 그 과정에서 현장에 밀착한 문제 인식과 개선 방안이 도출될 것임.

4. 모든 정책에 성인지적(性認知的) 접근 필요

- 인사 평가, 승진 체계 등에 대한 평가와 불만에서 성별 차이가 크다는 것이 확인되었음. 출산 휴가나 육아 휴직 등의 경험이 승진 과정에서 불리하게 작용했다거나, 여성이라서 차별받는다는 인식이 면접 과정에서 확인되었음.

- 퇴근 시간이 일정하지 않은 조직문화 역시 남성과 여성에게 미치는 영향이 다른데, 이런 조직 문화는 여성 노동자들에게 중요한 스트레스 요인이 되며, 여성노동자들의 사기를 저하시키고, 일 가정 양립을 강조하는 시대적 조류와도 맞지 않음.

- 전체적으로 조직 정의 강화 방안이 마련되어야하겠지만, 그 과정에서 특히 젠더 영향을 민감하게 고려한 접근이 필요함.

- 예를 들어, 인사 체계나 조직 문화에 대한 성별 영향 평가를 실시하고, 합병 과정에서 발생하였거나 이후 새로 도입될 다양한 변화를 평가할 때도 성별로 다른 영향을 미치고 있지 않은지 염두에 두어야 함.

IV. 제언

- 조직 문화 개선을 위해, 반성폭력 교육을 넘어선 양성평등, 성인지적 인권 교육을 전 직원 의무 교육으로 실시할 수도 있음.
- 노동조합 활동에서도 여성위원회 활동을 확대하고, 역할과 위상을 격상하려는 의식적 노력을 기울이는 등 회사 정책에서 노동조합 활동까지 모든 정책에 성인지적 접근이 필요함.

5. 위기에 처한 조합원을 위한 긴급 보호체계 마련

- 우울증 선별 검사에서 **확실한 우울증이 18%**에 달했고, ‘감정 조절의 다양성’이나 ‘조직의 지지 및 보호체계’ 측면에서는 거의 절반에 달하는 노동자들이 감정노동 고위험군에 속하는 등 우울증상 및 감정노동 고위험군이 상당히 높게 나타났음. 이는 연령대나 교육 및 경제 수준을 고려했을 때 조합원들의 정신건강이 상당히 걱정되는 수준이라는 것을 의미함.
- 조합원들의 정신건강을 증진하기 위해서는 근본적인 원인 해결 대책을 마련하는 노력과 동시에, 이미 건강이 손상되었거나 개입이 시급한 위기 상황에 처한 노동자들을 적극적으로 보호할 수 있는 긴급 체계가 필요한 시점이라는 것임.
 - 우울증 등 정신적 문제나 심리적 고통을 심각하게 겪고 있는 노동자들이 더 늦기 전에 심리상담이나 치료를 받고, 업무로 인하여 문제가 더 악화되지 않도록 보호받을 수 있게 권역별로 연계기관을 지정하거나 EAP(Employee assistance program, 노동자 지원 프로그램)을 가동 필요.
 - EAP나 상담 지원이 실효성을 위해 기관 선정이나 평가 등에 노동조합이 반드시 참여 하여 분기나 반기별로 사용자 통계, 주요 상담 사례 공유, 직무스트레스 및 감정 노동 등 업무 요인에 대한 정기적인 평가와 분석, 조합원 대상의 적극적인 교육 등 병행 요구.

IV. 제언

6. 노동조합의 중장기적 정책 및 전략 수립을 통한 대응

- 직무스트레스의 발생 요인은 임금, 근로시간, 인사 등 결국 노동조건을 둘러싼 노동환경적 요인이 지배적임. 따라서 노동조합은 노동조건을 범주를 확장하는 인식에서 출발하여 교섭의제로 정립하여 노동에 대한 전일적 지배 구조를 타개하는 방향으로 정책을 수립해야 함.
- 이상과 같이 제도분석 내지 직무스트레스의 조사 결과에 대한 개선방안은 ① 개별노동조건 개선과 ② 노동건강권을 악화시키는 인사정책 개선, ③ 단기차익만을 앞세운 금융자본의 증식과정에 대한 노동조합의 적극적 개입, ④ 노동조합의 주체적이고 능동적인 노동안전에 대한 정책적 대안 제시와 실천 등으로 요약되며, 임노동의 기본모순관계 속에서 노동안전에 대한 중장기적인 정책 설정과 실행이 요구됨. <끝>