
외국계 제약영업 노동자들의
직무스트레스 및 노동강도를 통해 살펴본
노동조건 개선방안 연구

2013년 11월

노무법인 필 / 한국노동안전보건연구소
한국민주제약노동조합

제 출 문

전국화학노동조합연맹 한국민주계약노동조합이 노무법인 필, 한국노동안전보건연구소에 의뢰한 「외국계 제약영업 노동자들의 직무스트레스 및 노동강도를 통해 살펴본 노동조건 개선방안 연구」 사업의 결과로 본 보고서를 제출합니다.

- 2013년 11월 노무법인 필/ 한국노동안전보건연구소

연구진구성

1. 연구책임자 이 혜 은 (한국노동안전보건연구소/ 서울성모병원 직업환경의학과)
2. 연구원 유 상 철 (노무법인필/ 노무사)
김 재 광 (노무법인필/ 노무사)
이 지 연 (한국노동안전보건연구소 집행위원장)
김 세 은 (한국노동안전보건연구소 / 가톨릭대학교 직업환경의학과)
정 하 나 (한국노동안전보건연구소 연구원)
3. 현장 연구원 김 상 찬 (한국노바티스지부/ 지부장)
유 대 희 (한국BMS지부/ 지부장)
김 문 오 (사노피-파스퇴르지부/ 지부장)
전 명 호 (한국아스트라제네카지부/ 지부장)
박 윤 규 (한국화이자지부/ 지부장)
서 동 희 (한국갬브로지부/ 지부장)
김 의 동 (한국얀센지부/ 지부장)
김 영 북 (한국다케다지부/ 지부장)
박 기 일 (줄리파마코리아지부/ 지부장)
김 기 형 (바이엘코리아노동조합/ 위원장)
김 재 민 (한국민주계약노동조합/ 정책기획실장)

목차

I. 연구의 목적과 방법	6
1. 연구 배경과 목적	6
1) 연구의 배경	6
2) 연구의 목적	10
2. 연구의 방법과 내용	11
1) 연구의 방법	11
2) 연구의 내용	14
3) 한국민주제약노동조합 현황	15
3. 연구사업 경과	17
II. 설문조사 분석 결과	18
1. 설문조사 개요	18
1) 설문의 의도 및 목적	18
2) 설문 대상 및 조사방법	18
3) 설문조사 내용	19
2. 설문조사 결과	23
1) 설문 참여자 분포 및 인적 특성	23
2) 사회경제적 조건	28
3) 노동강도	37
4) 직무스트레스	45
5) 감정노동	67
6) 사회심리적 스트레스	69
7) 우울수준	71
8) 음주평가	73
III. 심층인터뷰 분석 결과	77
1. 심층인터뷰 개요	77
1) 심층인터뷰 의의 및 목적	77
2) 심층인터뷰 대상 및 방법	77

3) 심층인터뷰 내용	78
2. 심층인터뷰 분석 및 시사점	79
1) 제약산업 정책 및 환경 변화가 반영되지 않는 영업목표 부과, 실적 부담	79
2) 상시적 고용불안에 따른 불안감 증폭	83
3) 영업외 부수적 업무의 증가 - 비공식적 노동시간의 증가	85
4) 현실과 괴리된 윤리규정 - 자부담, 회사의 책임전가	88
5) 고객, 거래처를 응대해야 하는 감정노동	94
6) 회사의 지원 부족, 내근직과 관계 갈등	96
IV. 제언	99
[참고] 제약산업의 특징	104
1. 제약산업의 시장구조	104
2. 제약산업의 특징	106
3. 제약산업 동향	109
4. 약가인하 이후 제약산업의 변화(한국제약협회 정책보고서)	113
5. 외국계 제약사의 주요 특징	119
[부록] 설문지	124
[부록] 심층인터뷰 질문지	133

<직무스트레스 및 노동강도 개선 연구 사업을 마치며>

한국민주계약노동조합연합회 동지여러분, 그리고 바이엘코리아 노동조합 동지여러분 안녕하십니까? 한국민주계약노동조합 위원장 김상찬입니다.

동지 여러분의 적극적인 참여로 지난 8월부터 진행한 “외국계 제약영업 노동자들의 직무스트레스 및 노동강도를 통해 살펴본 노동조건 개선방안 연구사업”의 결과물을 여러분께 내놓을 시간이 되었습니다.

본 연구사업은 “계약산업의 정책변화에 따른 시장환경의 변화와 상시적인 고용불안, 제약영업 노동자들의 직무스트레스 증대와 노동강도 강화요인에 대한 조사 필요성 대두, 법률 및 사회환경의 변화에 따른 윤리경영이 강조되고 있음에도 불구하고 실적압박과 모든 책임은 노동자들이 져야하는 현실”에 대한 제약영업 노동자들의 노동조건 개선방안 모색 및 노동조합의 정책역량 강화와 실천 강화를 위해 진행되었습니다.

설문조사 결과 노동강도 강화요인으로 “과도한 목표, 일상적 구조조정, 부수적 업무 증가” 등이 우선순위로 분석되었으며, 직무스트레스 요인에 대해서는 대부분의 항목에서 높은 수치를 보였으며 특히 “직무불안정”에 대한 스트레스를 주되게 호소하는 것으로 확인되었습니다.

노동자는 필연적으로 자신의 일터를 기반으로 삶을 형성할 수밖에 없습니다. 따라서 일터의 근무환경, 노동시간, 노동강도를 파악하고 노동조건을 악화시키는 스트레스의 원인과 강도를 파악하는 것이 곧 노동자와 그 가족의 인생과 삶의 질에 대한 문제를 해결하는 시작점이 될 것입니다.

이번의 연구 사업을 통해 모든 문제를 일시에 해결할 수는 없습니다. 하지만 설문조사 분석과 연구를 통해 제안된 개선과제가 실질적인 조직문화 개선 및 직무스트레스 완화를 위한 노동조건 개선방안으로 실현되는 중요한 정책 자료로 활용될 것이며, 우리의 실천과제가 될 것입니다.

계약노조는 향후에도 지속적인 연구 사업을 통해서 제약노동자들의 삶을 분석하고 개선방안을 마련하여 정책에 반영하고 실천으로 연결하는 과정을 통해 제약 노동자의 노동조건 개선과 삶의 질 향상을 위한 노력을 계속 하겠습니다.

“대한민국은 민주공화국이다. 대한민국의 주권은 국민에게 있고, 모든 권력은 국민으로부터 나온다.” 주권제민을 명시하고 있는 우리의 헌법 제1조입니다. 요즈음 우리의 헌법 제1조를 무색케 하는 많은 일들이 벌어지고 있습니다. 우리의 단결과 실천을 더욱 다짐하게 하는 오늘입니다.

2013. 11. 15.

한국민주계약노동조합 위원장 김 상 찬

I. 연구의 목적과 방법

1. 연구 배경과 목적

1) 연구의 배경

(1) 정부의 제약산업 정책 변화와 시장 환경의 변화 - 고용불안의 연속

정부는 제약산업 관련하여 2006년부터 지속적으로 ▶건강보험 약제비 적정화(2006. 12.), ▶리베이트 약가 연동제(2009. 8.), ▶시장형 실거래가 제도(2012. 2.), ▶리베이트 쌍벌제(2010. 11.), ▶기등재목록 정비(2011. 1.), ▶약가제도 개편 및 제약산업 선진화 방안(2012. 1.) 등 정책적 변화를 추진하였다. 또한 2014년도에도 제약산업 정책의 변화가 예측되고 있다.

약가제도	시기	상세내용
건강보험 약제비 적정화	06.12	-건강보험재정 건전화를 위한 약가인하 정책 -경제성 평가, 약가협상제도 등 선별등재방식 시행 -주기적으로 약가를 재조정하는 재평가시스템 도입
리베이트 약가 연동제	09.08	-리베이트 근절 및 약가의 거품제거로 유통투명성 확보 -리베이트 적발 시 약가 최대 20% 인하 -1년 이내 동일한 행위로 적발 시 최대 30%까지 인하
시장형 실거래가제도	10.02	-리베이트를 근절하고 의약품을 저렴하게 구입한 혜택을 병원, 약국, 환자가 공유하려는 취지 -병원, 약국 등이 의약품을 저렴하게 구입하면 건강보험에서 정한 상한금액과 구입금액의 차액의 70%를 제공
리베이트 쌍벌제	10.11	-병원, 약국과 제약회사간 리베이트 적발 시 동시 처벌 -1년 이내 자격정지와 함께 2년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금
기등재목록 정비	11.01	-06년 12월 이전에 등재된 의약품에 대해 경제성 평가를 통해 효과가 낮은 제품은 약가인하 및 보험대상 제외 -동일성분 의약품의 최고가 80%이상이면 보험대상에서 제외
약가제도개편 및 제약산업 선진화	12.01	-약가산정방식에서 동일성분에는 동일보험상한가를 적용 -기존제도보다 특허만료 후 오리지널의약품과 복제약의 약가를 큰 폭으로 인하

표 1 < 약가인하 정책 추이¹⁾ >

정부의 이러한 약가인하 정책과 리베이트 쌍벌제 도입 등 정책적 조치는 제약사들의 수익성 감소로 직결되었고, 기업은 매출 및 이익을 유지하기 위하여 판매관리비를 저하시키고자 하는 노력을 기울였다. 이는 곧바로 제약영업 노동자들의 직무스트레스를 가중시키는 요인으로 작용하였다.

정부의 제약산업 정책변화에 영향을 받은 외국계 제약사들은 ERP(조기희망퇴직 프로그램)를 통해 약2~3년 주기로 인력 구조조정을 시행하여 인력을 감축하고 있다. 그러나 신규인원 충원은 거의 없어 희망퇴직자가 담당하였던 지역의 의원·병원이 기존의 제약영업 노동자들의 고객, 거래처로 편입되면서 노동강도가 강화되고 있는 상황이다. 그러나 상시적 고용불안에 대한 불안감은 제약영업 노동자들 모두가 호소하는 가장 큰 직무스트레스 요인 중 하나로서 이에 대한 조사 및 분석이 필요한 상황이다.

**다국적 제약사, 사업보고서에 ‘퇴직위로금’ 눈에 띄네
(메디컬투데이, 2013. 4. 15.)**

다국적 제약사의 어려운 제약환경에 맞물려 구조조정의 조짐이 꾸준히 보이고 있다. 이에 따라 다국적 제약사의 퇴직위로금이 눈에 띈다.

15일 다국적 제약사의 사업보고서에 따르면 약가인하 등 순탄치 않은 제약업계의 현실을 반영하듯 재무표에는 ‘퇴직위로금’ 이 하나의 항목을 차지했다. 이들 사업보고서에는 직원 수를 공개적으로 드러내지는 않았지만 퇴직위로금이라는 항목을 통해 원했던 원치 않았든 구조조정이 있었음을 나타냈다.

글락소스미스클라인(GSK)은 2012년 퇴직위로금으로 116억4800만원을 기록했다. 이는 2011년 51억2600만원보다 약 127% 증가한 것이다. GSK의 경우 지난해 7월 전 부서를 대상으로 ERP(조기퇴직희망프로그램)재가동을 밝혔고 그 후 5개월만인 12월에 다시 한 번 ERP를 시행했다. 지난해 7월에 시행된 ERP는 비영업조직인 내근부서를 대상으로 진행됐지만 12월의 ERP 프로그램은 영업부서를 포함한 전 부서를 대상으로 실시하며 규모는 약 100명 정도로 고위 임직원 또한 포함된 것으로 알려졌다.

한국화이자제약은 2012년 명예퇴직금이 67억 원으로 집계됐다. 2011년에는 11억 원이었던 것에 비해 6배나 증가한 것이다. 화이자제약은 약가인하와 회사경영 악화 등 요인으로 ERP와 관련해 노조와 존재했으나 올해 1월 ERP를 통해 80명의 인원을 감축하기로 하고 신청을 받았다. 감축 대상은 영업사원 65명, 내근직 15명이었다. 화이자의 구조조정은 1969년 화이자의 한국법인 설립 이후 최초로 실시되는 것으로 희망퇴직프로그램에서 인정되는 근속년수는 10년이며 최고 45개월의 급여를 보장해주기로 했다. 여기에 2개월분에 급여를 더 보상하기로 했다.

그밖에 한국노바티스는 2012년 퇴직위로금으로 약 4억 원이 기록됐다. 바이엘코리아는 166억9800만원, 사노피-아벤티스코리아는 2011년 101억6900만원으로 퇴직 위로금이 집계됐으나 2012년에는 공개를 하지 않았다. 업계 관계자는 “화이자제약과 GSK의 구조조정은 시작에 불과한 것이다. 약가 인하 이후 제약업체가 전반적으로 어렵다 보니 타 제약사들도 ERP 프로그램을 시행할 것” 이라고 말했다.

(2) 제약영업 노동자들의 직무스트레스, 노동강도 강화 요인에 대한 조사의 필요성

2006년 8월경 약국영업을 담당하였던 제약영업 노동자의 과로사(급성심근경색), 2011년 7월경 고객의 ‘픽업’ 을 수행하던 제약영업 노동자의 전복사고에 의한 사망, 2013년 5월경 의료기기 기술영업을 담당하던 노동자의 출장 중 현지에서 과로사(급성심장사) 사건 등 최근까지 업무상 재해가 이어지고 있다. 국내 제약사의 경우 2012년 3월, 5월 ‘약 떠넘기기’, ‘밀어내기’ 등 편법적 영업활동에 따른 직무스트레스를 호소하며 제약영업 노동자들이 자살하는 사건이 발생하였다.

제약영업 노동자들은 업무수행 과정에서 노동강도 강화에 따른 과도한 직무스트레스를 호소하고 있으며, 실질적으로 과로성 질병 또는 사망으로 이어지는 경우가 발생하고 있다는 점에서 제약영업 노동자들의 직무스트레스 정도, 노동강도 강화 요인에 대한 체계적인 조사·분석의 필요성이 제기되었다.

제약영업 노동자들의 영업활동은 ▶일상적 구조조정(인력 감축), ▶과도한 영업(판매) 목표, ▶조직 내 경쟁 강화, 부서간 갈등 심화, ▶성과급 중심의 임금체계, ▶광범위한 담당지역, ▶영업 외 부수적인 업무 증가(보고서 작성, 각종 조사업무, 서류작업 등), ▶원치 않는 잦은 회식, 행사 참여, ▶반품업무, ▶수금, 채권 관련 업무 등으로 인해 더욱 어려운 환경에 놓여 있는 상황이다. 또한 고객, 거래처를 직접 대면해야 하는 제약영업의 특성상 감정노동에 따른 직무스트레스도 상당부분 호소하고 있으나 이에 관한 체계적인 조사·분석이 이루어지지 않고 있다.

(3) 법률 및 공정거래규약에 의한 비윤리적 영업활동 금지 - 실적압박, 책임전가

제약영업 노동자들은 적극적 영업활동으로 판촉, 고객접촉, 판매협상, 신규 거래처 개척, 수동적 영업활동으로 대금청구, 수금, 반품, 내부 활동으로 각종 보고서 및 문서작업, 사무업무 등을 수행하고 있다.

정부의 제약산업 정책 중 쌍벌제 도입 등과 같이 비윤리적 영업활동을 금지하는 조치가 이루어지고 있다. 의료법¹⁾을 통해 “허용되는 경제적 이익 등의 범위” 를 규정하고 있고, 독점거래 및

1) 「의료법」 제23조의2(부당한 경제적 이익 등의 취득 금지) ① 의료인, 의료기관 개설자(법인의 대표자, 이사, 그 밖에 이에 종사하는 자를 포함한다. 이하 이 조에서 같다) 및 의료기관 종사자는 「약사법」 제31조에 따른 품목허가를 받은 자 또는 품목

공정거래에 관한 법률(공정거래법)²⁾을 통해 “부당하게 경쟁자의 고객을 자기와 거래하도록 유인하거나 강제하는 행위”를 금지하고 있다. 또한 30여개의 외국계 제약사로 구성된 “한국다국적의약산업협회(KRPIA³⁾)는 공정경쟁규약 및 실무운용지침을 통해 부당한 고객유인행위를 금지하고 있다.

외국계 제약사의 경우 글로벌 그룹사의 윤리규정(강령, 지침 등)을 통해 비윤리적 영업활동을 금지하는 엄격한 조치를 취하고 있다. 최근 2~3년 사이 외국계 제약사에서 이루어진 징계현황을 살펴보면, 대부분 징계사유가 ‘비윤리적 영업활동’에 따른 징계였음을 확인할 수 있다. 그러나 제약영업 노동자들은 “주어진 타겟(목표, 실적 등)을 달성해야 한다”는 부담감으로 인해 비윤리적 영업활동을 암암리에 하는 경우가 있으며, 사실상 외국계 제약사에서 이러한 영업관행을 인지하고 있음에도 불구하고 비윤리적 영업활동을 금지하기 위한 근본적 조치나 해결책을 모색하기 보다는 개별 영업노동자의 책임으로 전가하는 일이 빈번히 발생하고 있다.

외국계 제약사들의 각종 윤리강령, 규정, 지침 등이 제약영업 노동자들의 실질적인 영업활동 현실과 괴리를 보이고 있다는 점에서 ‘비윤리적 영업활동’에 대한 보다 체계적이고 세부적인 해석 및 적용이 필요하다고 보이며, 이를 위한 외국계 제약사들의 지원 방안을 모색하는 것이 제약영업 노동자들의 직무스트레스 및 노동강도를 완화시키는데 상당한 영향을 끼칠 것으로 보인다.

(4) 제약영업 노동자들의 노동조건 개선방안 모색 및 노동조합의 정책역량 강화

한국민주제약노동조합(이하 “제약노조”라 한다)에 소속된 9개 지부의 노동조합은 1989 ~2012년 사이 외국계 제약사를 대상으로 기업별 노동조합을 설립하였고, 한국노동조합총연맹(이하 “한국노총”이라 한다) 산하 전국화학노동조합연맹(이하 “화학노련”이라 한다)에 소속되어 있다. 그러나 외국계 제약사들의 잦은 인수합병 및 상시적 구조조정에 따른 고용불안이 지속됨에 따라 기업별노동조합의 한계를 극복하고 제약 노동자들의 조직적 대응을 모색하기 위하여 2012. 12. 12. 산업별노동조합을 설립하였고, 지금의 제약노조가 설립된 이유이기도 하다.

제약노조 조합원의 대부분은 제약영업 노동자로 구성되어 있고, 실제 업무수행 과정에서 직무스

신고한 자, 같은 법 제42조에 따른 의약품 수입자, 같은 법 제45조에 따른 의약품 도매상으로부터 의약품 채택·처방유도 등 판매촉진을 목적으로 제공되는 금전, 물품, 편의, 노무, 향응, 그 밖의 경제적 이익(이하 “경제적 이익은”이라 한다)을 받아서는 아니 된다. 다만, 건본품 제공, 학술대회 지원, 임상시험 지원, 제품설명회, 대금결제조건에 따른 비용할인, 시판 후 조사 등의 행위(이하 “건본품 제공 등의 행위”라 한다)로서 보건복지부령으로 정하는 범위 안의 경제적 이익등인 경우에는 그러하지 아니하다. ② 의료인, 의료기관 개설자 및 의료기관 종사자는 「의료기기법」 제6조에 따른 제업자, 같은 법 제15조에 따른 의료기기 수입업자, 같은 법 제17조에 따른 의료기기 판매업자 또는 임대업자로부터 의료기기 채택·사용유도 등 판매촉진을 목적으로 제공되는 경제적 이익 등을 받아서는 아니 된다. 다만, 건본품 제공 등의 행위로서 보건복지부령으로 정하는 범위 안의 경제적 이익등인 경우에는 그러하지 아니하다.

「의료법 시행규칙」 제16조의2(경제적 이익 등의 범위) 법 제23조의2제1항 단서 및 제2항 단서에서 “보건복지부령으로 정하는 경제적 이익은”이란 별표 2의3과 같다.

2) 「공정거래법」 제23조(불공정거래행위의 금지) ① 사업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로서 공정한 거래를 저해할 우려가 있는 행위(이하 “불공정거래행위”라 한다)를 하거나, 계열회사 또는 다른 사업자로 하여금 이를 행하도록 하여서는 아니 된다. 3. 부당하게 경쟁자의 고객을 자기와 거래하도록 유인하거나 강제하는 행위

3) KRPIA(Korean Research-based Pharmaceutical Industry Association)

트레스 및 노동강도 완화의 필요성을 제기하고 있다는 점에서 각 지부의 특성뿐만 아니라 외국계 제약영업 노동자들의 현재 상황에 대한 체계적이고 조직적인 연구를 통해 노동조건 개선방안을 모색하고, 제약노조의 정책역량을 강화할 필요성이 제기되었다.

2) 연구의 목적

일반적으로 노동자들은 노동 과정에서 인사고과 및 평가의 공정성, 승진제도의 공정성, 교육훈련과 동기부여 적합성, 조직 내 원활한 의사소통, 보상의 적정성 등을 통해 구성원으로서 직무만족과 보람을 느끼게 된다. 그러나 노동과정을 둘러싼 각종 제도의 불합리성, 공정성 결여, 과도한 노동강도 강화, 회사 정책의 불확실성이 지속될 경우 노동자들은 직무만족과 보람을 느낄 수 없을 뿐만 아니라 과도한 직무스트레스의 표출로 나타날 수 있다. 이러한 문제는 조직발전을 저해하는 요소일 뿐만 아니라 노동자들의 건강권을 악화시켜 과로성 사망 또는 질병, 직업성 정신질환 발병으로 이어질 수 있는 문제이다.

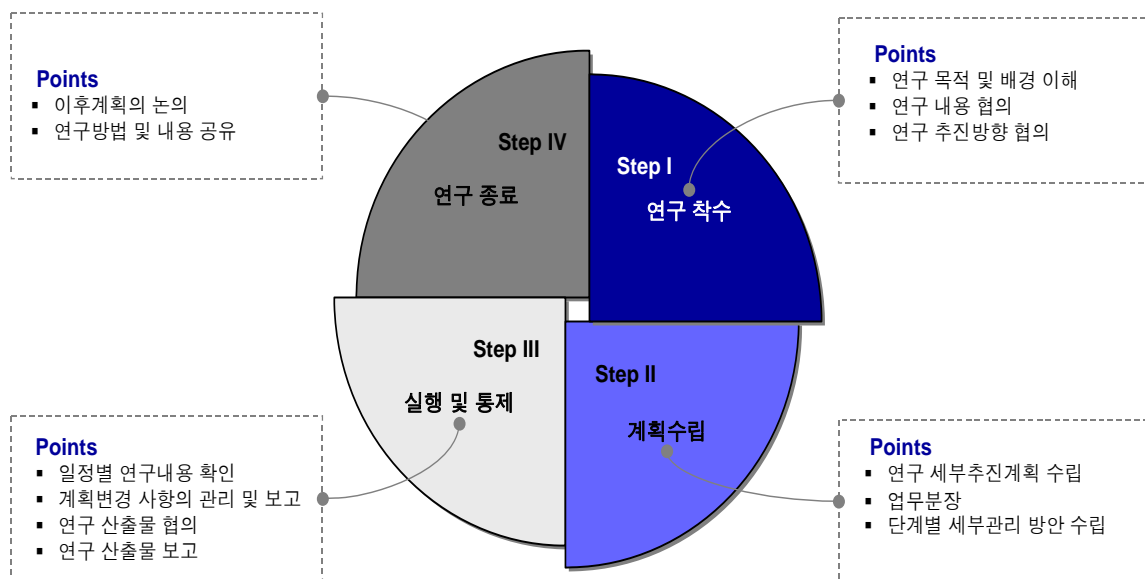
따라서 연구사업의 목적은 첫째, 외국계 제약영업 노동자들의 직무스트레스 및 노동강도 강화 요인에 대한 조사 및 분석, 둘째, 제약영업 노동자들의 직무스트레스 및 노동강도 완화를 위한 단기적, 중·장기적 개선방안 모색, 셋째, 제약노조의 정책역량 강화를 통한 산별 집중사업 계획 및 추진 등 노동조합의 실천 강화를 위하여 연구사업을 진행하고자 한다.

2. 연구의 방법과 내용

1) 연구의 방법

제약노조에 소속된 전체 조합원을 대상으로 온라인 설문조사를 진행하였고, 심층인터뷰는 각 사업장별로 대상을 선정하여 1:1 면담방식으로 진행하였다. 설문조사 및 심층인터뷰의 세부 항목은 연구팀과 현장연구원들의 충분한 협의를 거쳐 선정하였다.

(1) 연구사업 진행 단계



(2) 기초연구 - 규정 및 각종제도, 노동조합 현황 분석

노동조합(지부별) 특성을 파악하기 위해 회사 개요, 최근 3년간 인원 변동 현황, 조합원 변동 현황, 사업실적(매출, 영업이익, 당기순이익), 산재현황, 징계현황, 각종 규정, 단체협약 등 관

런 자료를 제출받아 분석하였다.

외국계 제약영업 노동자들이 영업활동을 수행하는 제약산업의 내·외적인 환경변화 및 주요 요인, 직무스트레스 및 노동강도 강화 요인 및 문제점 등에 대한 각종 논문, 정책 자료를 통해 제약영업 노동자들의 노동과정을 이해하기 위한 기초 연구를 진행하였다.

(3) 노동조합과 사전 조사회의(현장실태 파악)

제약노조는 2013년 6월경 연구 사업에 대한 필요성을 인식하고 노동부가 시행하는 “노동단체 및 노사관계비영리법인 지원 사업”에 지원하였으나 선정되지 않았다. 하지만 연구사업의 필요성을 감안하여 연구사업 범위 및 내용을 일부 축소하여 제약노조 자체 예산으로 연구 사업을 진행하게 되었다. 노동조합 내부적인 회의체계를 통해 조합원과 연구 사업에 대한 필요성을 공유하였고, 연구팀 내 현장연구원을 전담 배치하여 연구팀 상호간 충분한 사전협의를 통해 전반적인 문제점 및 현장실태에 대한 문제점을 파악하였다. 아래와 같이 세부추진 일정을 세워 연구 사업을 진행하였다.

구분	2013. 8월	9월	10월	11월 15일
	사전준비	→ 연구기간 ←		
연구사업 설명, 기초자료 검토				
설문/인터뷰 설계, 사전조사				
설문조사				
심층인터뷰				
조사결과 분석 및 종합				
연구팀 공동워크샵				
최종 보고서 제출 및 보고회				

(4) 조합원 직접 조사 : 설문조사 및 심층인터뷰

제약노조 노동자 전체를 대상으로 설문조사(118문항)를 진행하였으며, 설문조사는 온라인 설문기관 홈페이지를 이용하여 진행하였다. 심층인터뷰는 노동조합별 ○○명씩 ○○명에 대하여 직접 1:1 면담방식으로 진행하였으며, 세부적인 설문조사와 현장조사 방법 및 분석 내용은 이후 Ⅲ, IV에 기술하였다.

(5) 종합분석 : 연구결과 분석 및 개선방안 제시

연구팀과 노동조합은 연구결과를 바탕으로 제약영업 노동자들의 직무스트레스 및 노동강도를 완화를 위하여 노동조건 및 노동조합 조직운영에 대한 단기적, 중장기적으로 개선방안을 제시하였다.

2) 연구의 내용

(1) 기본 연구사업

이론연구, 노동조합 현장연구원과 기초 연구, 조합원 직접 조사(설문조사 및 심층인터뷰), 내용 분석 및 연구팀 워크숍 등을 통하여 아래와 같이 연구를 진행하였다.

구분	노동조합별 현황 검토	직무스트레스 및 노동강도 강화 요인 진단	현황 및 주요 요인 분석
연구 범위	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 노동조합별 현황 검토 ▶ 업무프로세스 검토 ▶ 각종 운영규정 검토 ▶ 기타 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 직무스트레스 요인 및 정도 ▶ 노동강도 진단 및 분석 ▶ 사회심리적 스트레스 정도 ▶ 감정노동, 기타 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 현황분석 및 기초 조사 ▶ 설문조사, 심층인터뷰 조사 ▶ 조사자료 분석 ▶ 기타

(2) 연구결과의 도출

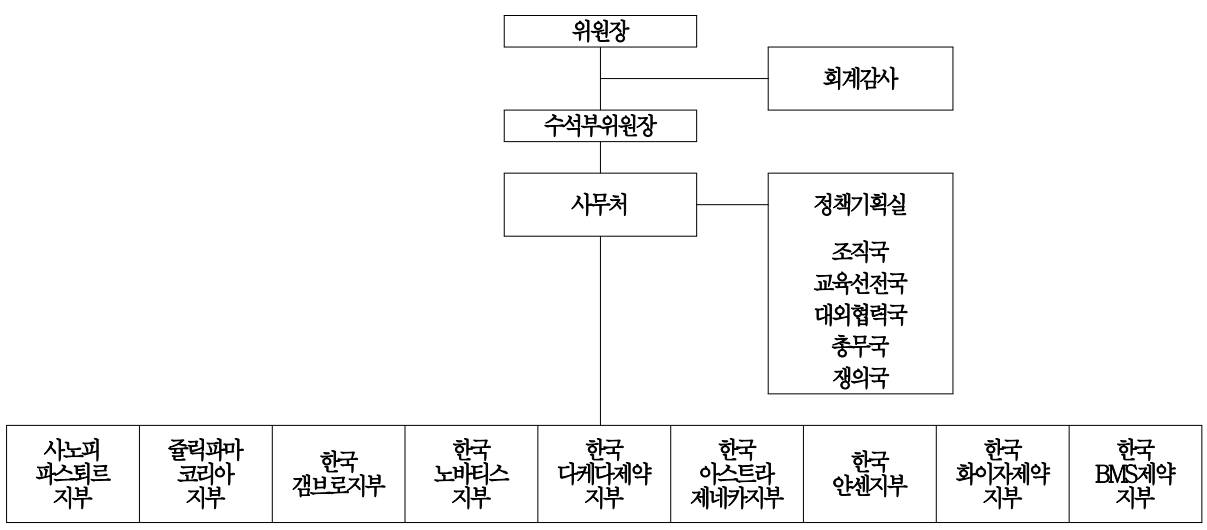
제약영업 노동자들의 영업활동에 관한 조사, 분석을 통해 직무스트레스 및 노동강도 완화할 수 있는 단기적 및 중·장기적 노동조건 개선 방안 및 제약노조의 공통적인 문제점에 대한 개선방안을 도출하였다.

구분	주요 내용	비고
노동조건 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 직무스트레스 완화 방안 ▶ 노동강도 완화 방안 	단기적 중·장기적
노동조합 개선방안	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 산별노조 공통의 과제 도출 	단기적 중·장기적

3) 한국민주제약노동조합 현황

2012. 12. 12 한국민주제약노동조합(제약노조, 위원장 김상찬)을 설립하여 현재 960여명의 조합원, 9개지부, 1처, 1실, 6국체제로 운영되고 있다.

< 제약노조 조직도 >



제약노조 지부들은 외국계 제약사로 구성되어 있으며, 영업, 사무(일반사무, 영업지원 등), 물류, 기술 등의 업무를 수행하는데 조합원들은 대부분 영업을 담당하고 있다. 조합원 구성 중 줄립파마코리이지부(약품의 판매가 아니라 타 회사의 약품유통 주력)의 경우 물류업무 담당자, 한국갬브로지부(신장투석기계 판매, 정비 등 주력)의 경우 기술(의료기기)업무 담당자가 속해 있다. 한국안센지부의 경우 유일하게 국내에 생산공장을 운영하고 있으나 공장 노동자들은 조합원으로 가입하지 않은 상황이다.

한국다케다지부의 경우 2012. 9. 기업별노조를 설립한 후 2012. 12. 제약노조 지부로 조직변경을 하였고, 한국안센지부의 경우 2012. 11. 기업별노조를 설립한 후 2012. 12. 제약노조 지부로 조직변경을 하였다.

연구사업에 참여한 바이엘코리아노동조합의 경우 1989년 설립하였고 2013년 제약노조로 조직변경을 진행하였으나 부결되어 현재까지 기업별노동조합을 유지하고 있으며, 외국계 제약영업 노동자들을 대상으로 이루어지는 연구사업을 통해 조직의 정책역량을 강화하기 위하여 제약노조 소속은 아니지만 중앙집행위원회의 승인을 받고 함께 연구사업에 참여하였다.

< 제약노조 지부별 현황 >

명 칭	지부장	회사 설립	노동조합 설립 및 연혁	직원 수			조합원 수		
				남	여	전체	남	여	전체
사노피-파스퇴르 지부	김문오	1997	2010. 2. 사노피파스퇴르 노조(설립) 2012.12. 사노피파스퇴르지부(조직변경)	45	15	60	28	4	32
줄릭파마코리아 지부	박기일	1997	2000. 4. 줄릭파마코리아노조 설립 2012.12. 줄릭파마코리아지부(조직변경)	190	45	235	117	2	119
한국갬브로 지부	서동희	1991	2009.10. 한국갬브로노조(설립) 2012.12. 한국갬브로지부(조직변경)	78	25	103	39	14	53
한국노바티스지부	김상찬	1983	1989. 6. 한국산도스노조(설립) 1998. 9. 한국노바티스노조(회사합병) 2012.12. 한국노바티스지부(조직변경)	324	206	530	172	45	217
한국다케다 지부	김영복	2011	2012. 9. 한국다케다노조(설립) 2012.12. 한국다케다지부(조직변경)	102	58	160	16	0	16
한국아스트라제네카 지부	전명호	1992	2000. 6. 아스트라제네카노조(설립) 2012.12. 아스트라제네카지부(조직변경)	197	92	289	126	42	168
한국얀센 지부	김의동	1983	2012.11. 한국얀센노조(설립) 2012.12. 한국얀센지부(조직변경)	258	187	445	124	45	169
한국화이자 지부 ⁴⁾	박윤규	1969	1989. 8. 와이어스노조(설립) 2012.12. 한국와이어스제약지부(조직변경) 2013. 1. 한국화이자지부(회사합병)	492	290	782	96	7	103
한국BMS 지부	유대희	1997	2005.11. 한국BMS노조(설립) 2012.12. 한국BMS지부(조직변경)	110	100	210	62	23	85
바이엘코리아 노동조합 ⁵⁾	김기형	1989	1990. 3. 바이엘코리아노조(설립)	356	246	602	112	72	184

4) 한국화이자(주) 복수노조 현황 : 한국민주제약노동조합 한국화이자지부와 한국화이자제약노동조합 2개의 복수노조가 있다.

5) 바이엘코리아(주) 복수노조 현황 : 바이엘코리아(주) 1. 바이엘코리아노동조합 : 184명(연구사업 참여), 2. 바이엘헬스케어코리아노동조합 : 175명, 3. 바이엘화학노동조합 : 90명/ 바이엘크롭사이언스(주) 1. 바이엘크롭사이언스노동조합 : 80명 등 2개 법인에 4개의 노동조합 있으며 연구사업에 참여한 바이엘코리아노동조합이 소속된 회사에는 3개의 복수노조가 있다.

3. 연구사업 경과

연구팀은 노무법인 필, 한국노동안전보건연구소, 노동조합으로 구성되어 운영하였으며, 아래와 같이 사전준비 및 집중 연구기간을 설정하여 연구사업을 다음과 같이 진행하였다.

일자	주요 연구사업 내용	비고
7. 25. (사전회의)	▶ 연구사업 개요 및 목적 논의(중앙집행위)	제약노조
8. 7. (사전회의)	▶ 연구사업 목적 및 수행 방법 논의(중앙집행위)	제약노조
8. 26. (사전회의)	▶ 설문방식, 설문기간, 설문문항 세부 논의 ▶ 심층인터뷰 방법, 지부현황 자료 요청	바이엘노조
9. 11.	▶ 연구팀 회의, 각종 현황분석 자료 검토 및 공유 ▶ 설문일정 및 심층인터뷰 일정 논의	한노보연
10. 1.	▶ 연구팀 회의, 설문 최종집계 보고 ▶ 심층인터뷰 대상자 점검 및 담당자 확정	노무법인필
10. 18.	▶ 연구팀 회의, 설문분석(1차) 공유 및 세부 논의 ▶ 심층인터뷰 진행경과 보고 및 세부 논의 ▶ 사업보고서 목차 및 담당자 논의	한노보연
10. 30.	▶ 연구사업 진행경과 및 분석 내용 공유 ▶ 사업보고서 목차 및 집필방법 세부 논의	노무법인필
11. 5.	▶ 설문분석 자료 검토 및 논의 ▶ 심층인터뷰 자료 검토 및 논의 ▶ 사업보고서 목차 확정 및 내용 검토	한노보연
11. 6.	▶ 연구사업 진행경과 보고 및 이후 일정 공유 ▶ 사업보고서 초안 공유 및 세부 논의	사노피-파스퇴르 지부
11. 15.	▶ 최종보고회	바이엘노조
설문조사	▶ 2013년 9월 5일 ~ 9월 27일(응답자 : 714명)	온라인 설문
심층인터뷰	▶ 2013년 10월 7일 ~ 10월 22일	1:1 직접면담

Ⅱ. 설문조사 분석 결과

1. 설문조사 개요

1) 설문의 의도 및 목적

외국계 제약 영업 노동자들이 노동강도와 직무스트레스를 호소하고 있어 보다 구체적인 진단의 필요성이 제기되었다. 외국계 제약회사 영업직군 노동자들의 직무수행과정에서 발생하는 직무스트레스의 원인 및 노동강도에 대한 분석을 통해 향후 노동조건 개선에 대한 방안을 모색하고자 하였으며 이를 위해 설문조사를 실시하게 되었다.

2) 설문 대상 및 조사방법

본 설문조사는 한국민주제약노동조합 소속 조합원(962명)과 바이엘코리아노동조합 소속 조합원(184명)을 대상으로 진행하였고 설문에 응답한 사람은 총 714명으로 비조합원도 일부(50명) 참여하였다.

설문조사는 외국계 제약 영업 노동자들이 전국 각지에서 근무하고 있고, 영업 노동 특성상 오프라인보다는 온라인 접근도가 높다는 점을 감안하여 2013년 9월 5일부터 9월 27일까지 23일간 온라인을 통해 설문조사를 실시하였다.

<p style="text-align: center;">『외국계 제약영업 노동자들의 직무스트레스 및 노동강도를 통해 살펴본 노동조건 개선방안 연구사업』</p> <p style="text-align: center;">[한국민주제약노동조합]</p> <p>이 설문지는 외국계 제약영업 노동자들의 직무스트레스 및 노동강도 실태를 정확히 파악하여 노동조건 개선방안을 마련하기 위한 방향 설정의 기초 자료로 쓰일 예정입니다. 이를 위해 본 설문지는 A. 기초 사항, B. 사회경제적 조건, C. 노동강도, D. 직무스트레스 요인, E. 감정노동, F. 사회심리적 스트레스, G. 우울증상, H. 음주습관 항목으로 설계되었으며 신뢰도와 타당도가 입증되어 전업종 노동자에게 널리 사용되어온 조사도구들로 구성되어 있으며, 제약영업 노동자들의 직무특성을 반영하여 일부 항목을 재구성하였습니다.</p> <p>본 설문지에는 개인 신상과 관련된 정보가 일부 포함되어 있습니다. 그러나 설문 자료를 분석하는 연구원 이외에는 누구에게도 제공되거나 외부로 유출되지 않으며, 이 자료들은 제약영업 노동자들의 노동강도 및 직무스트레스의 연관성을 분석할 때 개인적 변수들의 차이를 보정하기 위해 필요하므로 반드시 기록해 주시기 바랍니다.</p> <p>바쁘고 번거로우시겠지만 모든 설문에 빠짐없이 응답해 주셔서 외국계 제약영업 노동자들의 노동조건 개선을 위한 노력에 한걸음을 보태어 주시길 바랍니다.</p> <p style="text-align: center;">2013년 9월</p> <p style="text-align: center;">노무법인필 / 한국노동안전보건연구소</p>
--

그림 2 온라인 설문 첫 페이지

3) 설문조사 내용

본 연구에서 사용한 설문의 핵심 내용은 다음과 같으며, 설문 문항 개발 및 검토에는 각 노동조합에서 참여하여 외국계 제약 영업 노동자들의 특성을 반영할 수 있도록 하였다.

○ 기초 인적 사항과 생활 습관

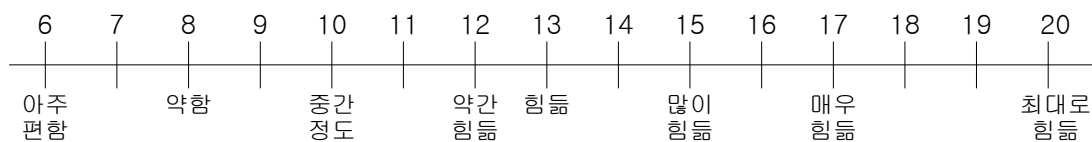
기초 인적 사항과 생활습관에 대한 설문 문항은 연령, 성별, 입사 연도, 결혼 상태, 최종 학력, 소속 사업장, 직무, 영업대상, 담당 근무지역, 직급, 노동조합 내 역할, 흡연, 운동 등으로 구성되어 있다.

○ 사회경제적 조건

사회경제적 조건에 관한 설문 문항은 급여, 영업을 위한 자부담 비용, 생활만족도, 1일 고객 방문횟수, 1일 이동거리, 휴일/주말 근무 횟수, 숙박 횟수 등으로 구성되어 있다.

○ 노동강도

노동강도에 관한 설문 문항은 평소 업무 강도를 반영하는 보그 지수(Borg scale), 육체적/정신적 소진, 적정 업무량과 적정 인력, 노동강도 강화 원인 등으로 구성되어 있다 이 중 보그 지수는 다음과 같은 눈금표를 이용하여 6점(아주 편함)부터 20점(최대로 힘들)까지 평소 자기 업무가 얼마나 힘든지를 가장 잘 반영하는 숫자에 표시하도록 되어 있다.



○ 직무스트레스 요인

한국직무스트레스학회에서 개발하고 전국의 다양한 직종 노동자를 대상으로 신뢰도와 타당도가 검증된 한국형 직무스트레스 설문지를 사용하였다. 이 설문 도구는 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 8개의 영역에 대한 43개 항목으로 이루어져 있으며, 이 연구에서는 27개 문항의 단축형 설문지를 사용하였다. 직무스트레스 요인을 구성하는 8개의 영역에 대한 조작적 정의는 다음과 같다.

- ① “물리환경(열악한 근무환경)”은 직무스트레스에 영향을 줄 수 있는 근로자가 처해있는 일반

적인 물리적인 환경을 일컫는 것으로서, 작업방식의 위험성, 공기의 오염, 신체부담 등을 말한다.

- ② “직무요구(직무에 대한 부담정도)”는 직무에 대한 부담정도를 의미하며 시간적 압박, 업무량 증가, 업무 중 중단 가능여부, 책임감, 과도한 직무부담 등이 여기에 속한다.
- ③ “직무자율(업무에 대한 재량권)”은 직무에 대한 의사결정의 권한과 자신의 직무에 대한 재량활용성의 수준을 의미하며, 기술적 재량 및 자율성, 업무예측 가능성, 직무수행 권한 등이 이 범주에 포함된다.
- ④ “관계갈등(낮은 사회적 지지)”이라 함은 회사 내에서의 상사 및 동료 간의 도움 또는 지지 부족 등의 대인관계를 평가하는 것이며 동료의 지지, 상사의 지지, 전반적 지지 등이 여기에 속한다.
- ⑤ “직무불안정(고용의 불안정성)”은 자신의 직업 또는 직무에 대한 안정성의 정도로 구직기회, 고용불안정성 등이 여기에 속한다.
- ⑥ “조직체계(비합리적인 조직체계)”는 조직의 전략 및 운영체계, 조직의 자원, 조직 내 갈등, 합리적 의사소통 등의 직무스트레스 요인을 평가하는 것이다.
- ⑦ “보상부적절(노력에 비해 낮은 보상)”은 업무에 대하여 기대하고 있는 보상의 정도가 적절한지를 평가하는 것으로 존중, 내적 동기, 기대 부적합 등이 여기에 속한다.
- ⑧ “직장문화(비합리적인 직장문화)”는 서양의 형식적 합리주의 직장문화와는 달리 한국적인 집단주의적 문화, 비합리적인 의사소통체계, 비공식적 직장문화 등의 직장문화 특징이 스트레스 요인으로 작용하는지를 평가한다.

각 문항에 대한 표준점수는 아래 표와 같다. 본 연구에서 직무스트레스 요인 측정은, 산업보건 기준에 관한 규칙 제 259조(직무스트레스에 대한 건강장해 예방조치)와 관련한 직무스트레스요인 측정지침 KOSHA code(H-42-2006)에 근거하였다.

세부항목	표준 값			
	하위 25%	하위 50%	상위 50%	상위 25%
열악한 근무환경	33.3 이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7 이상
높은 업무 부담	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상
낮은 업무 재량권	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상
낮은 사회적 지지	-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상
고용의 불안정성	33.3 이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7 이상
비합리적인 조직체계	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상
노력에 비해 낮은 보상	33.3 이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7 이상
비합리적인 직장문화	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상

표 2 직무스트레스 27문항 설문지의 표준점수의 분포(남자)

세부항목	표준 값			
	하위 25%	하위 50%	상위 50%	상위 25%
열악한 근무환경	33.3 이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7 이상
높은 업무 부담	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상
낮은 업무 재량권	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상
낮은 사회적 지지	-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상
고용의 불안정성	33.3 이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7 이상
비합리적인 조직체계	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상
노력에 비해 낮은 보상	33.3 이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7 이상
비합리적인 직장문화	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상

표 3 직무스트레스 27문항 설문지의 표준점수의 분포(여자)

○ 감정노동

Morris & Feldman(1996)이 개발한 감정노동 도구를 김민주(1998)⁶⁾가 번역한 도구를 사용해 측정하였다. 감정노동의 빈도(frequency of emotional labor) 3문항, 감정표현의 주의(attentiveness of emotional display) 3문항, 감정의 부조화(mismatch of emotion) 3문항 등 총 3개 하위영역 9문항으로 구성되어 있다. 응답은 '전혀 그렇지 않다(1점)'부터 '매우 그렇다(5점)'까지이며, 점수가 높을수록 감정노동의 수준이 높음을 의미한다. 감정노동의 빈도는 업무 중 얼마나 자주 감정노동을 하는가, 감정표현의 주의는 조직에서 요구하는 감정표현을 얼마나 고객에게 잘 주의하여 전달 및 표현하는가, 감정의 부조화는 감정노동의 수행과정에서 자신의 진짜 감정과 조직이 요구하는 감정표현이 서로 맞지 않을 경우 경험하게 되는 불편한 느낌이나 갈등상태를 평가한다.

○ 사회심리적 스트레스

일반인의 정신건강 수준 측정을 위해 개발된 PWI(Psychosocial Well-being Index) 단축형 설문 도구를 사용하였다. 이 설문은 최근 몇 주 동안 느낀 육체적, 심리적 상태를 표현하는 18개 질문에 대하여 “항상 그렇다”(0점), “대부분 그렇다”(1점), “약간, 이따금 그렇다”(2점), “전혀 그렇지 않다”(3점)의 4점 척도로 응답하도록 되어 있는 설문으로 신뢰도와 타당도가 검증되어 널리 쓰이고 있는 설문 도구이다. 긍정적 내용에 대해서는 점수를 “항상 그렇다”(3점), “대부분 그렇다”(2점), “약간, 이따금 그렇다”(1점), “전혀 그렇지 않다”(0점)로 역순으로 매겨, 총점이 높을수록 사회심리적 스트레스가 크다고 평가한다. 총점이 8점 이하일 경우 건강군, 9점 이상 26점 이하일 경우 잠재적 스트레스군, 27점 이상이면 고위험 스트레스군으로 분류한다.

6) 김민주, 호텔 종업원의 감정노동이 직무 관련 태도에 미치는 영향, 1998

○ 우울증상(CES-D)

미국 정신보건연구원(National Institute of Mental Health, NIH)에 의해 1971년에 개발된 CES-D(The Center for Epidemiological Studies-Depression Scale)를 번역한 한국판 CES-D 척도를 사용하였다. CES-D는 자가보고형 우울증상 척도로, 문항들이 매우 간결하고 증상의 존재 기간을 기준으로 심각도를 측정하기 때문에 역학 연구에 사용하기 쉽다. 임상적인 우울증 진단도구는 아니지만 지역사회 연구에서 우울증상의 정도를 잘 반영하는 특성이 있으며⁷⁾ 전체 20문항으로 구성되어 있고 총점은 60점으로 점수가 높을수록 우울증상이 심한 상태를 의미하며 본 연구는 일반 인구집단과 비교하기 위해 일반적으로 역학 연구의 절단점수로 사용되는 21점 이상을 위험군으로 정의하여 통계 분석하였다.

○ 음주 평가(Alcohol Use Assessment)

AUDIT(the alcohol use disorders Identification test, Second edition. WHO)를 한국어로 번역한 것으로 알코올의존도를 평가하기 위한 설문지이다. 국민건강영양조사와의 비교를 위해 AUDIT 점수 총점에 따라 정상군(AUDIT 점수가 총점 7점 이하), 문제음주군(AUDIT 점수가 총점 8점 이상 15점 이하), 알코올남용군(AUDIT 점수가 총점 16점 이상 19점 이하), 알코올의존군(AUDIT 점수가 총점 20점 이상)으로 분류하였다.

7) 박준혁 등, 한국의 우울증 역학에 대한 고찰, 2011

2. 설문조사 결과

1) 설문 참여자 분포 및 인적 특성

(1) 설문 참여자 분포

본 설문조사는 한국민주계약노동조합 소속 조합원(962명)과 마이엘코리아노동조합 소속 조합원(184명)을 대상으로 진행하였는데 총 714명이 참여하였고 비조합원(50명)을 제외하면 664명으로 전체 조합원 대비 57.9%가 참여하였다.

소속	참여자 수(명)	참여자 중 백분율(%)	조합원수
마이엘코리아	94	13.2%	184
사노피파스퇴르	26	3.6%	32
줄리파마코리아	79	11.1%	119
한국갬브로	48	6.7%	53
한국노바티스	98	13.7%	217
한국다케다	23	3.2%	16
한국아스트라제네카	135	18.9%	168
한국얀센	77	10.8%	169
한국화이자	79	11.1%	103
한국BMS	55	7.7%	85
No Answer	0	0.0%	-
합계	714	100.0%	1,146

표 4 소속별 조합원수와 설문 참여 비율

참여자들의 노동조합 내 역할은 조합원이 69.7%로 많았고, 대의원 > 운영위원/집행위원 순이었다.

노동조합 내 역할	참여자 수(명)	참여자 중 백분율(%)
조합원	498	69.7%
대의원	93	13.0%
운영위원/집행위원	73	10.0%
비조합원	50	7.0%
No Answer	0	0.0%
합계	714	100%

표 5 설문 참여자들의 노동조합 내 역할

(2) 기초 인적 특성

설문 참여자 중 여성은 17.6%였고 82.4%에 해당하는 대다수는 남성이었다. 설문 참여자들의 나이는 평균 35.96세로 표준편차는 5.76세였다. 30대가 63.4%의 비율을 보였으며 50대 이상은 1.4%에 불과했다.

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
성별	남	588	82.4%
	여	126	17.6%
나이 (평균 35.96세)	20대 이하	93	13.0%
	30대	453	63.4%
	40대	156	21.8%
	50대 이상	10	1.4%
결혼	미혼	194	27.2%
	기혼	515	72.1%
	기타 (사별, 이혼 등)	5	0.7%
최종학력	고졸/중퇴	4	0.6%
	대졸/중퇴/전문대	649	90.9%
	대학원 이상	61	8.5%

표 6 설문참여자들의 기초 인적 특성

(3) 고용 관련 특성

설문 참여자들의 평균 근무기간은 8.2년(표준편차 5.6년)으로, 참여자 근무기간이 10년 이하라고 응답한 비율이 64.5%에 달했다. 직무별로 살펴보면 이번 연구의 대상인 영업직무가 85.7%였고 사무, 물류, 기술직에서도 설문에 일부 참여하였다.

설문 참여자들의 주 영업대상은 종합병원으로 52.1%를 차지하였으며 의원, 약국 순이었다. 담당 근무지역은 수도권이 49.7%, 영남권이 23.2%를 차지하였다.

설문 참여자들의 직급은 과장이 30.3%로 가장 높은 비율을 보였고 차장 > 대리 > 사원 순이었으며 사업장 특성상 무직급인 경우도 있었다.

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
근무기간 (평균 8.23년)	5년 이하	241	33.8%
	5년 초과 10년 이하	219	30.7%
	10년 초과 15년 이하	182	25.5%
	15년 초과 20년 이하	39	5.5%
	20년 초과	30	4.2%
직무	영업	612	85.7%
	사무	50	7.0%
	물류	8	1.1%
	기술	30	4.2%
	기타	14	2.0%
영업대상	약국	112	15.7%
	의원	150	21.0%
	종합병원	372	52.1%
	도매	12	1.7%
	해당없음	68	9.5%
담당 근무지역	수도권	355	49.7%
	충청권	59	8.3%
	호남권	71	9.9%
	영남권	166	23.2%
	기타	63	8.8%
직급	사원	74	10.4%
	대리	114	16.0%
	과장	216	30.3%
	차장	206	28.9%
	부장	23	3.2%
	무직급	18	2.5%
	기타	63	8.8%

표 7 설문 참여자들의 고용 관련 특성

(4) 건강 관련 행동 및 생활 습관

흡연, 규칙적 운동 등은 건강에 영향을 끼치는 생활 습관이며 한편으로는 건강을 관리할 수 있는 조건이나 역량을 반영하는 건강 지표이기도 하다. 조사 결과 설문 참여자들 가운데 45.4%는 현재 흡연을 하고 있으며, 42.3%는 운동을 전혀 하지 않고 있었다.

“귀하의 건강은 대체로 어떠하다고 생각하십니까?” 라는 질문에 대해 “보통” 이라고 응답한 참여자가 59.4%로 가장 많았고 설문 참여자의 21.8%는 자신의 건강을 “나쁨” 혹은 “매우 나쁨” 이라고 인식하고 있었다.

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
흡연 습관	편 적 없다	246	34.5%
	피우다 끊었다	144	20.2%
	현재 피운다	324	45.4%
운동 습관	안 한다	302	42.3%
	1~2회	311	43.6%
	3~4회	84	11.8%
	5~6회	10	1.4%
	거의 매일	7	1.0%
건강 인식	매우 좋음	13	1.8%
	좋음	121	16.9%
	보통	424	59.4%
	나쁨	148	20.7%
	매우 나쁨	8	1.1%

표 8 설문 참여자들의 건강 관련 행동과 생활 습관

(5) 소속별 특성

① 나이

설문 참여자들의 평균 나이는 35.96세로 소속별로는 다음과 같은 차이를 보였고 직무를 영업과 영업외로 나누어 살펴본 결과 영업 35.9세, 영업 외 36.3세로 직무에 따른 큰 차이는 보이지 않았다.

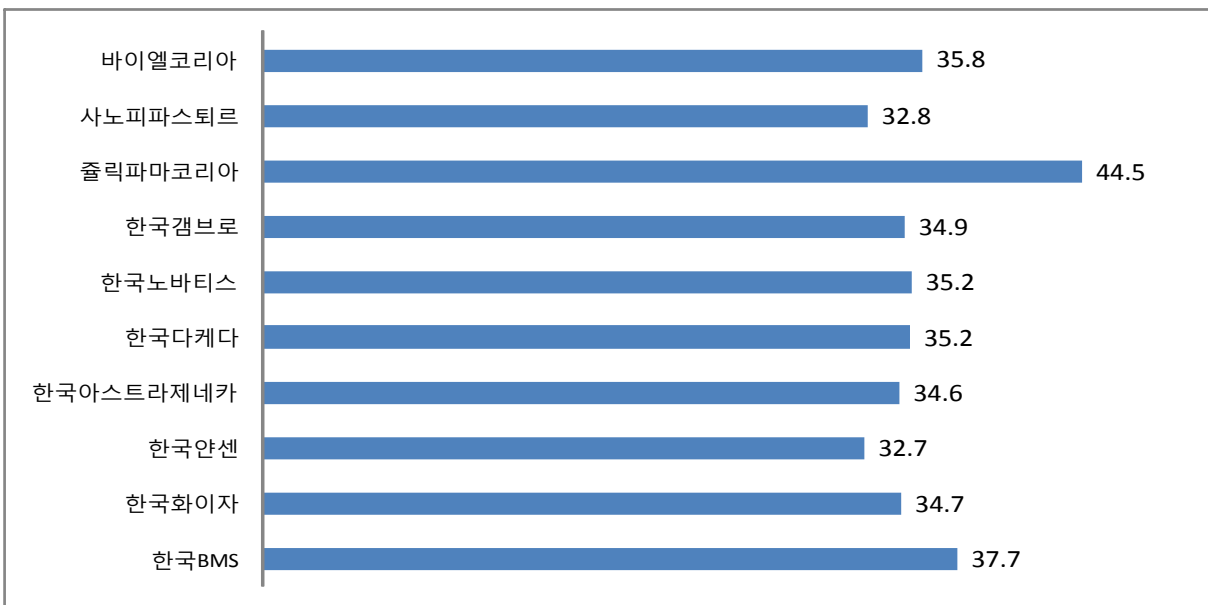


그림 3 소속별 평균 나이

② 근무 기간

설문 참여자들의 평균 근무기간은 98.7개월(8.23년)로 소속별로는 다음과 같은 차이를 보였다. 직무별로 살펴보면 영업직무의 경우 96.0개월(8.0년), 영업외 직무는 114.8개월(9.57년)로 직무에 따른 근무기간의 큰 차이를 보이지 않았다.

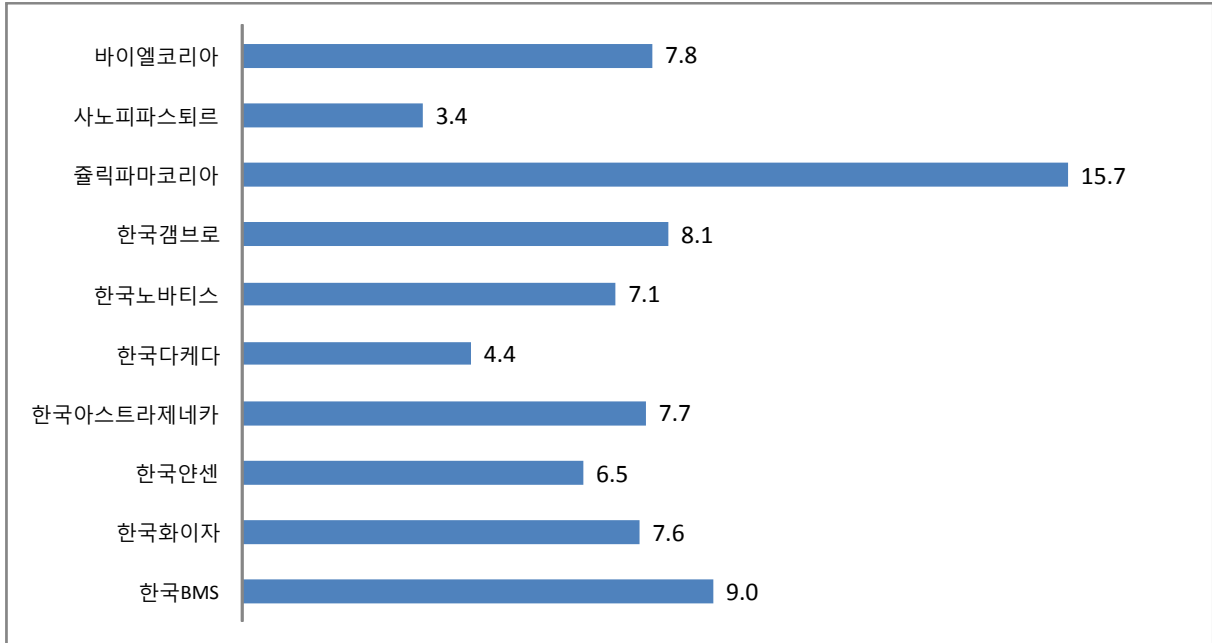


그림 4 그림 4 소속별 평균 근무 기간(단위 :년)

회사가 설립된 기간보다 근무기간이 길게 나타난 줄릭파마코리아와 한국다케다의 경우, 설문 참여자들이 현재 회사가 아닌 합병 이전의 회사 입사 시기까지 고려하여 기입한 것으로 보인다.⁸⁾

8) 줄릭파마코리아 설립 당시, 해당 기업에 출자한 한국 제약사들이 자신들 기업 내 몇몇 부서 전체를 해당 기업으로 합병시켰으며 한국다케다의 경우 설립 당시 경력직 영업사원들을 영입하여 출발하였다.

2) 사회경제적 조건

(1) 임금수준

설문 참여자들의 임금 수준을 인센티브를 포함한 총액과 인센티브를 제외한 총액으로 나누어 물었다. 인센티브를 포함한 급여총액은 ‘6천만원 이상 7천만원 이하’가 29.1%로 가장 높은 비율을 보였고 인센티브를 제외한 급여총액은 ‘4천만원 이상 5천만원 이하’가 26.5%로 가장 높았다.

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
인센티브를 포함한 급여총액 (세액공제 전 총액)	3천만원 미만	26	3.6%
	3~4천만원 이하	47	6.6%
	4~5천만원 이하	126	17.6%
	5~6천만원 이하	183	25.6%
	6~7천만원 이하	208	29.1%
	7천만원 초과	124	17.4%
인센티브를 제외한 급여총액 (세액공제 전 총액)	3천만원 미만	46	6.4%
	3~4천만원 이하	134	18.8%
	4~5천만원 이하	189	26.5%
	5~6천만원 이하	176	24.6%
	6~7천만원 이하	135	18.9%
	7천만원 초과	34	4.8%

표 9 설문 참여자들의 인센티브 포함/제외 급여 총액 분포

설문 참여자들의 응답을 통해 총 급여에서 차지하는 인센티브의 비중이 상당히 크다는 것을 확인할 수 있다. 계약 노동자들의 급여 불안정성은 생활만족 정도에도 영향을 미칠 것으로 보이며 시기에 따라 경제적 필요를 충족하기 어려운 때가 종종 발생할 수 있으리라 추측할 수 있다.

(2) 직무수행을 위한 자부담 비용

설문 참여자들이 직무 수행을 위해 한 달 평균 지출하는 자부담 비용은 ‘20만원 이상 40만원 이하’가 32.2%로 가장 높은 비율을 보였다. 하지만 한 달에 60만원 이상 부담하고 있다는 비율이 15%에 달해 ‘직무 수행’ 비용을 개인이 부담해야 하는 노동조건에 대한 개선이 시급한 상황으로 볼 수 있다.

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
직무수행을 위해 한 달에 평균적으로 본인이 부담하는 비용 (영업활동 중 자부담 비용)	20만원 미만	207	29.0%
	20~40만원 이하	230	32.2%
	40~60만원 이하	116	16.2%
	60~80만원 이하	52	7.3%
	80~100만원 이하	41	5.7%
	100만원 초과	14	2.0%
	없음	54	7.6%

표 10 설문 참여자들의 영업활동 중 자부담 비용

외국계 제약사들은 ‘윤리경영’을 표방하며 편의 및 경제적 이익 제공 등의 영업행위를 엄격히 규제하고 있다. 그러나 상당수의 영업노동자들이 영업 대상의 요구에 따른 픽업이나 영업비용을 부담하고 있었다. 제약노동자들은 회사가 이와 같은 영업행위를 묵인하다가 인원 감축 등의 필요가 발생할 때 징계, 퇴사 등의 근거로 활용하고 있다고 인식하고 있었다.

윤리경영을 지향하는 것이 문제는 아니다. 그러나 회사 규정 내의 영업활동이 수월치 않은 현실에서 ‘할당된 목표는 채우되 규정은 지킬 것’을 요구하는 것은 앞으로는 ‘윤리경영’을 표방하며 뒤로는 제약 노동자들의 희생을 요구하는 것과 다르지 않다고 할 것이다.

	없음	20만 미만	20-40만 이하	40-60만 이하	60-80만 이하	80-100만 이하	100만 초과
바이엘코리아	11.7%	25.5%	31.9%	11.7%	8.5%	9.6%	1.1%
사노피파스퇴르	0.0%	30.8%	38.5%	23.1%	0.0%	7.7%	0.0%
줄립파마코리아	10.1%	17.7%	35.4%	21.5%	7.6%	6.3%	1.3%
한국갬브로	27.1%	64.6%	8.3%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
한국노바티스	2.0%	12.2%	28.6%	21.4%	21.4%	10.2%	4.1%
한국다케다	4.3%	26.1%	34.8%	21.7%	8.7%	0.0%	4.3%
한국아스트라제네카	5.9%	38.5%	39.3%	11.9%	2.2%	1.5%	0.7%
한국얀센	3.9%	41.6%	37.7%	14.3%	0.0%	2.6%	0.0%
한국화이자	6.3%	17.7%	31.6%	17.7%	12.7%	8.9%	5.1%
한국BMS	5.5%	25.5%	27.3%	27.3%	3.6%	7.3%	3.6%

표 11 설문 참여자들의 소속별 영업활동 중 자부담 비용

(3) 생활만족도

설문 참여자들이 현재 느끼는 생활의 만족 정도를 집안일(가사 및 육아)과 가족관계, 사회생활 및 여가생활, 경제적 필요충족 정도로 나누어 살펴보았다.

‘매우(항상) 만족한다’ 와 ‘대부분 만족한다’ 는 응답을 묶어 살펴보면 ‘집안일(가사 및 육아)과 가족관계에 만족한다’ 는 응답은 68.9%, ‘사회생활 및 여가생활에 만족한다’ 는 응답은 45.1%, ‘경제적으로 만족한다’ 는 응답은 33.8%로 집안일/가족관계 > 사회/여가생활 > 경제적 필요충족 순으로 만족 정도가 급감하는 것을 확인할 수 있다.

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
집안일(가사 및 육아), 가족관계	매우 만족	65	9.1%
	대부분 만족	427	59.8%
	별로 만족하지 않음	197	27.6%
	전혀 만족하지 않음	25	3.5%
사회생활 및 여가생활	매우 만족	24	3.4%
	대부분 만족	298	41.7%
	별로 만족하지 않음	308	43.1%
	전혀 만족하지 않음	84	11.8%
경제적필요충족정도	매우 만족	7	1.0%
	대부분 만족	234	32.8%
	별로 만족하지 않음	399	55.9%
	전혀 만족하지 않음	74	10.4%

표 12 설문 참여자들의 생활만족도

① 소속별, 직무별 집안일(가사 및 육아)과 가족관계 만족도

‘매우(항상) 만족한다’와 ‘대부분 만족한다’는 응답을 묶어 ‘집안일(가사 및 육아)과 가족관계에 만족한다’는 응답은 68.9% 이었다. 이를 소속별로 살펴보면 바이엘코리아, 한국다케다, 한국얀센, 한국아스트라제네카 소속 노동자들의 집안일/가족관계 만족도가 전체 응답 평균에 미치지 못하고 있음을 확인할 수 있으며 특히 한국얀센과 한국다케다 소속 노동자들의 만족 정도는 각각 55.8%, 52.2%로 특히 낮았다.

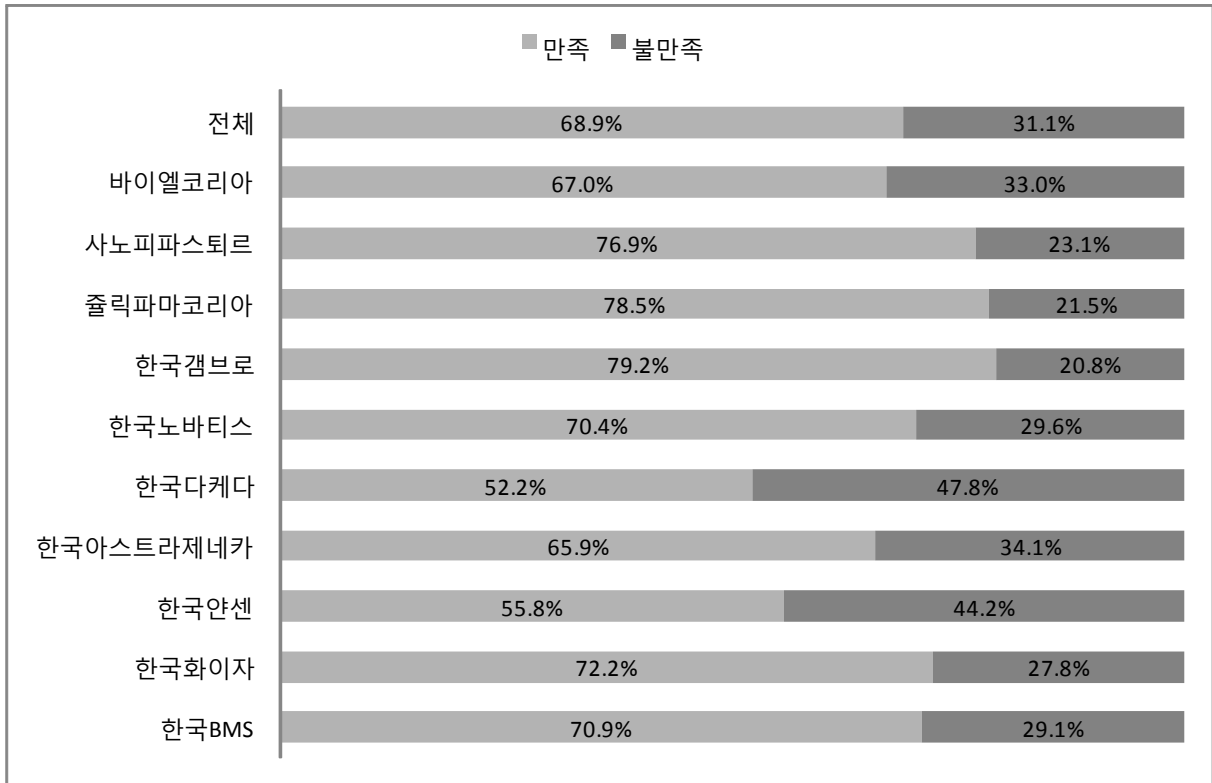


그림 5 설문 참여자들의 소속별 집안일, 가족관계 만족도

직무별로 집안일/가족관계 만족도는 영업 외 직무 노동자들에 비해 영업 노동자들의 만족도가 근소한 차이로 더 낮게 나타났다.

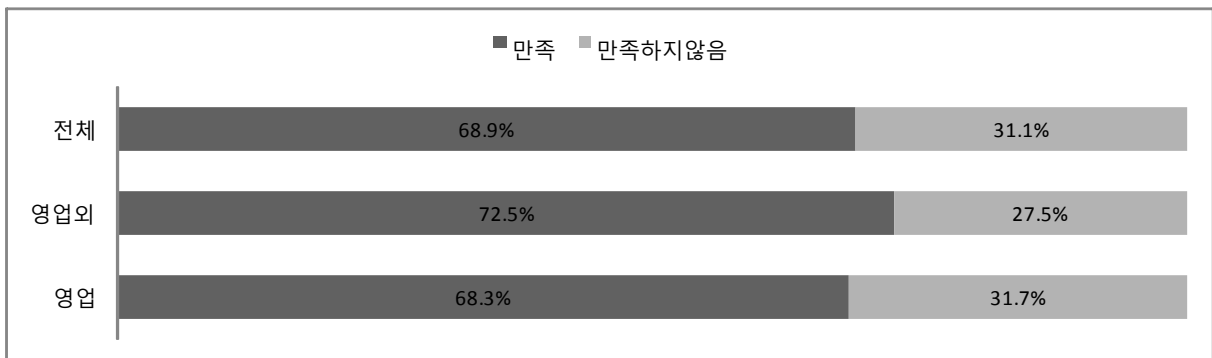


그림 6 설문 참여자들의 직무별 집안일, 가족관계 만족도

② 소속별, 직무별 사회생활 및 여가생활 만족도

‘매우(항상) 만족한다’와 ‘대부분 만족한다’는 응답을 묶어 ‘사회생활 및 여가생활에 만족한다’는 응답은 45.1%였다. 이를 소속별로 살펴보면 바이엘코리아, 사노피파르퇴르, 한국갬브로, 한국노바티스, 한국화이자, 한국BMS, 소속 노동자들의 사회생활 및 여가생활 만족 정도가 전체 응답 평균에 미치지 못하고 있었다. 특히 사노피파르퇴르 소속 노동자들의 사회생활 및 여가생활 만족 정도가 38.5%로 특히 낮았다.

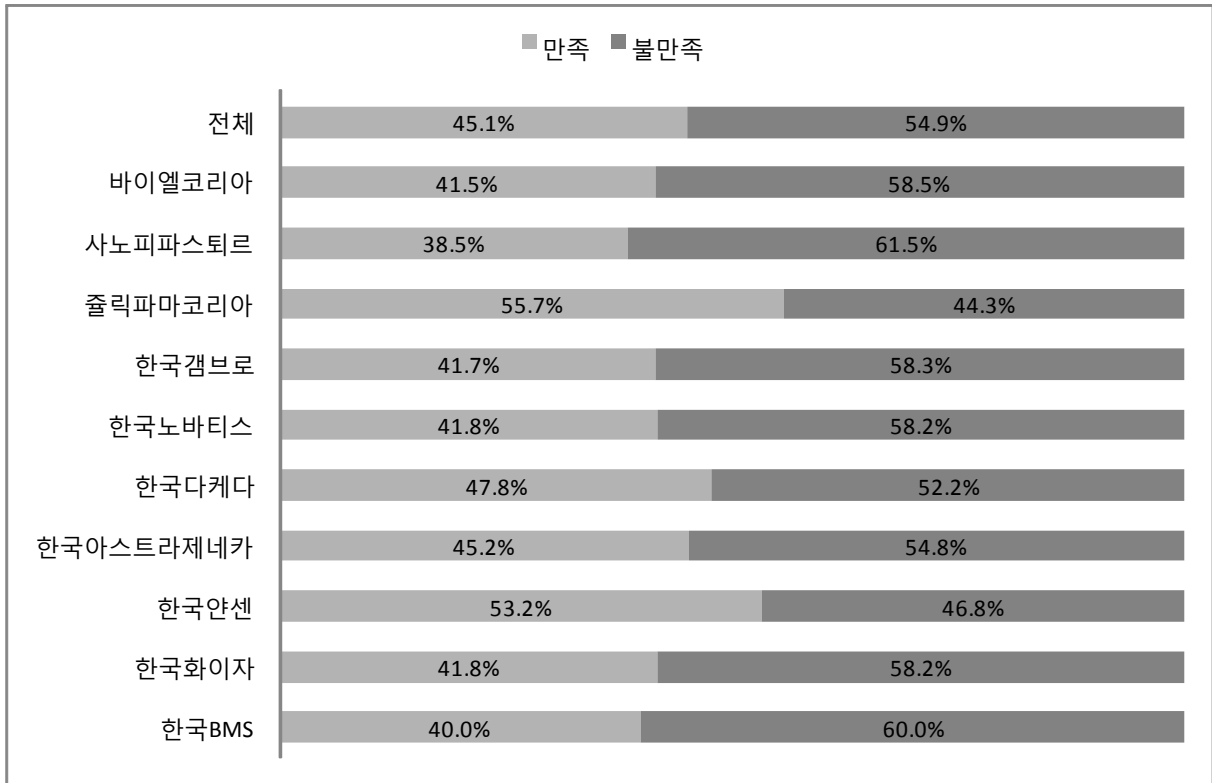


그림 7 설문 참여자들의 소속별 사회생활 및 여가생활 만족도

설문 참여자들의 직무를 영업과 영업외로 나누어 사회생활 및 여가생활 만족 정도를 살펴보았을 때 큰 차이는 보이지 않았으나, 직무를 세분화하였을 때 물류와 기술 직무를 담당하고 있는 노동자들의 만족도가 각각 37.5%, 33.3%로 특히 낮았다. 물류의 경우 잦은 잔업, 기술의 경우 A/S 업무에 따른 24시간 대기 등의 노동 특성이 반영된 결과로 해석해볼 수 있다.

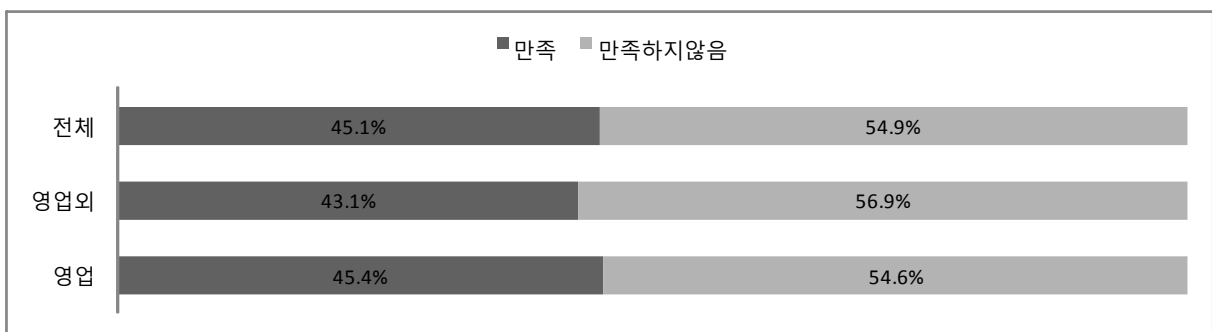


그림 8 설문 참여자들의 직무별 사회생활 및 여가생활 만족도

③ 소속별, 직무별 경제적 필요충족 만족도

‘매우(항상) 만족한다’와 ‘대부분 만족한다’는 응답을 묶어 ‘경제적 필요에 만족한다’는 응답은 33.8%였다. 소속별로 큰 차이를 보였는데 바이엘코리아, 한국노바티스, 줄릭파마코리아, 한국BMS, 사노피파르퇴르 소속 노동자들의 경제적 만족 정도가 전체 응답 평균에 미치지 못하고 있었으며 바이엘코리아와 줄릭파마코리아 소속 노동자들의 만족도는 각각 14.9%, 15.2%로 특히 낮았다.

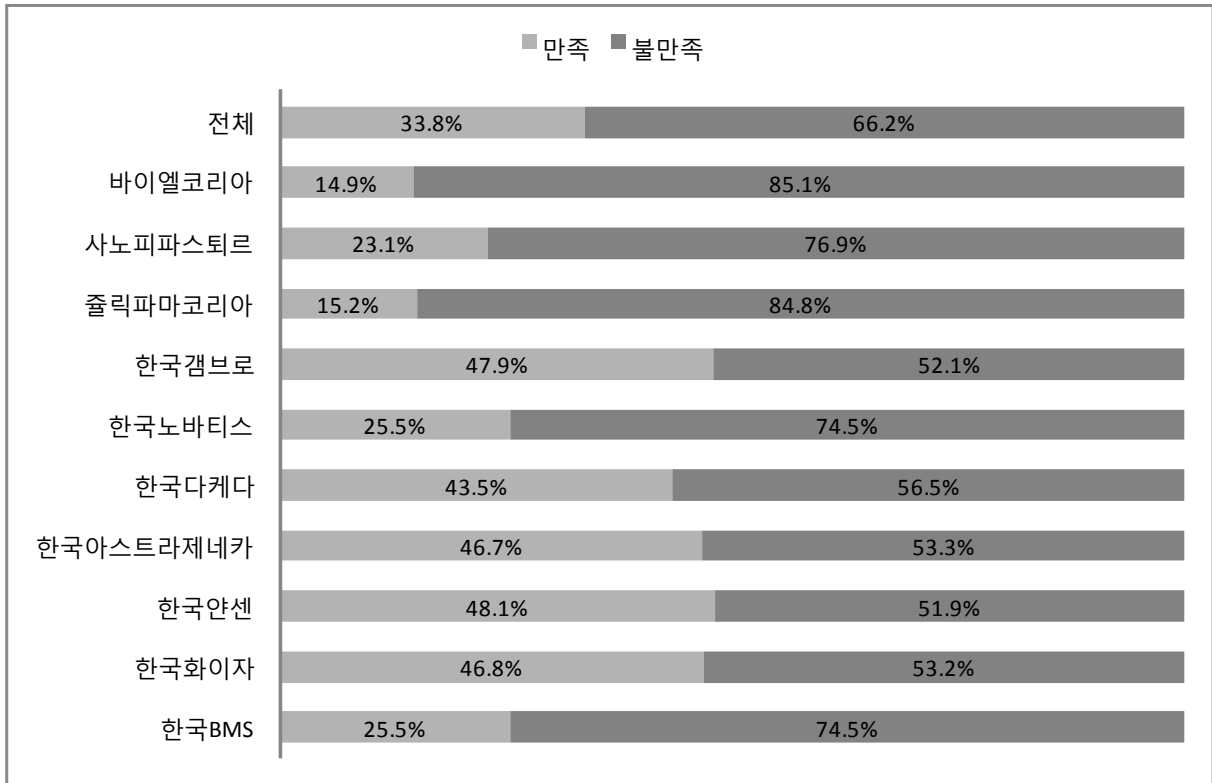


그림 9 설문 참여자들의 소속별 경제적 필요충족 만족도

직무별로 살펴보면 집안일/가족관계, 사회/여가생활 만족도에 비해 경제적 필요충족에 대한 영업 노동자들의 만족도가 크게 떨어지는 것을 볼 수 있다. 사회경제적 조건 설문결과에서 사회경제적 조건 설문결과에서 확인했던 ‘급여 중 인센티브 비중’이 높은 것을 불만족을 높이는 하나의 요소로 볼 수 있을 것이다. 기본급 보다 인센티브 비중이 훨씬 높을 경우 생활경제의 안정성이 유지될 수 없고, 영업 노동의 특성상 노동의 내용보다는 결과(목표량)로만 판단되는 임금 체계에 대한 불만족으로도 유추해볼 수 있다.

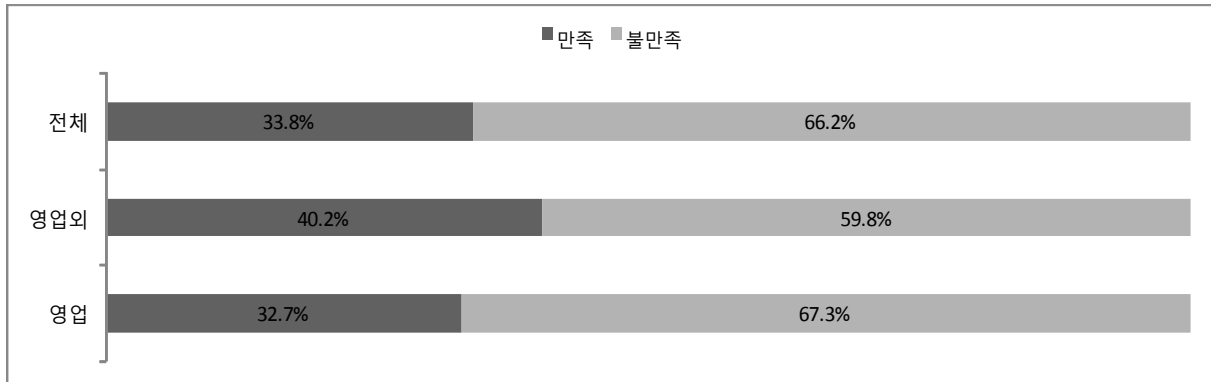


그림 10 설문 참여자들의 직무별 경제적 필요충족 만족도

(4) 1일 고객 방문 횟수

설문 참여자들의 직무수행을 위한 1일 고객 방문 횟수는 8회 이하가 30.0%로 가장 많았으나 12회 이상 방문한다는 응답이 24.8%로 뒤를 이었다. 이 응답을 영업 노동자들로 한정하여 살펴보면 1일 12회 이상 방문이 28.8%로 가장 높은 응답을 보였다.

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
1일 고객 방문 횟수	8회 이하	214	30.0%
	9회	115	16.1%
	10회	168	23.5%
	11회	40	5.6%
	12회 이상	177	24.8%
1일 고객 방문 횟수 (영업 노동자의 경우)	8회 이하	114	18.6%
	9회	114	18.6%
	10회	168	27.5%
	11회	40	6.5%
	12회 이상	176	28.8%
	합계	612	100.0%

표 13 설문 참여자들의 1일 고객 방문 횟수

(5) 고객 방문을 위한 1일 이동거리

설문 참여자들의 고객 방문을 위한 1일 이동거리는 75km 이상 100km 이하가 24.6%로 가장 높은 비율을 보였다.

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
고객 방문을 위한 1일 이동거리	50km 미만	140	19.6%
	50 ~ 75km 이하	143	20.0%
	75 ~ 100km 이하	176	24.6%
	100 ~ 125km 이하	87	12.2%
	125 ~ 150km 이하	76	10.6%
	150km 이상	92	12.9%

표 14 설문 참여자들의 고객 방문을 위한 1일 이동거리

이를 수도권과 비수도권으로 나누어 살펴보면 100km를 기준으로 담당지역이 비수도권인 노동자들의 1일 이동거리가 눈에 띄게 증가하는 것을 확인할 수 있으며 직무 수행을 위해 1일 100km 이상 이동한다는 응답이 40.1%, 150km 이상이라는 비수도권 근무 노동자는 17.0%에 달한다.

여러 지역을 담당하며 1일 콜수(고객방문 횟수)를 채워하는 제약 노동자들이 교통사고를 비롯한 장시간 운전으로 인한 다양한 안전보건상의 위험에 놓여 있다고 유추해볼 수 있으며 비수도권은 물론이고 수도권의 이동거리 또한 높아 지역을 가리지 않는 제약 산업 노동자들의 공통된 문제로도 볼 수 있다. 이에 더해 회사별로 유류비 등의 지원이 실제 지출에 맞게 이루어지지 않는 경우도 있어 제약 노동자들이 이중 삼중의 문제에 직면해있다고 해석할 수 있다.

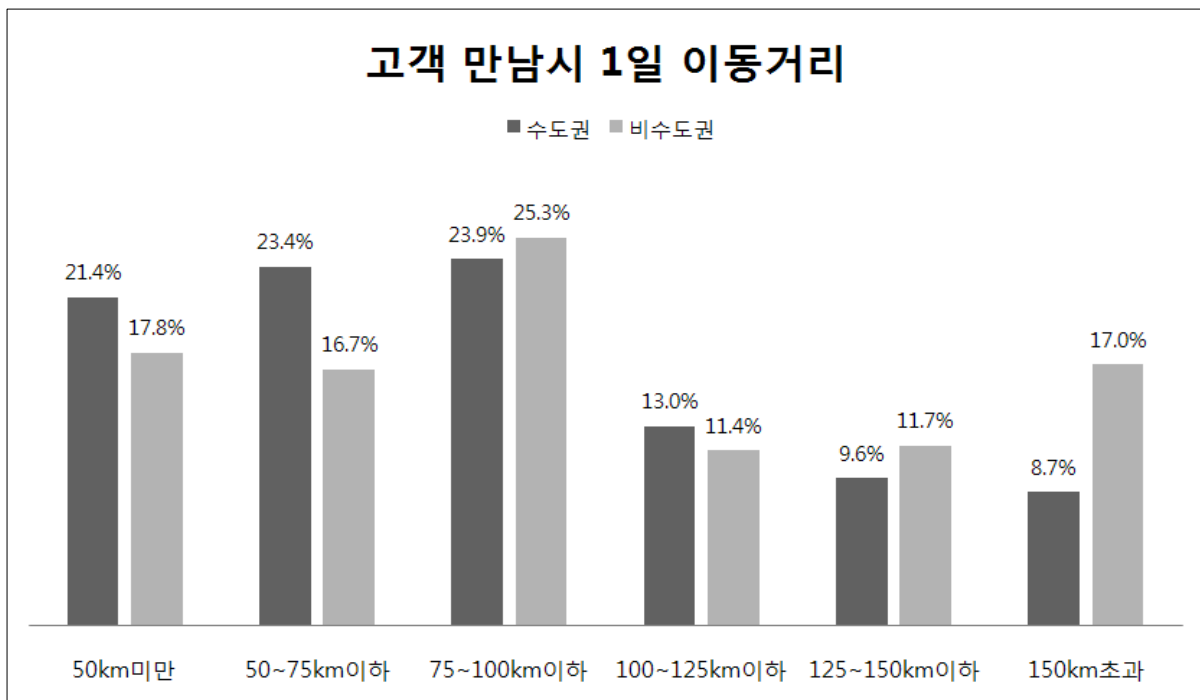


그림 11 설문 참여자들의 근무지역별 1일 이동거리

(6) 한 달 평균 휴일/주말 근무 횟수

설문 참여자들의 한 달 평균 학회, 세미나, 행사 참석으로 인한 휴일/근무 횟수 분포는 한 달 평균 1~2회라는 응답이 67.9%로 가장 높은 비율을 차지했으나 한 달에 5회 이상이라는 응답도 있었다.

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
한 달 평균 휴일/주말 근무 횟수	안 한다	165	23.1%
	1 ~ 2회 이하	485	67.9%
	3 ~ 4회 이하	57	8.0%
	5 ~ 6회 이하	5	0.7%
	7회 이상	2	0.3%

표 15 설문 참여자들의 한 달 평균 휴일/주말 근무 횟수

이를 직무에 따라 영업과 영업외로 나누어 살펴보면 영업외 직무 노동자들이 휴일/주말근무를 하지 않는다는 응답이 43.1%인데 반해 영업 노동자들은 평균 1~2회라는 응답이 73.0%였다.

	영업		영업외	
	빈도	백분율	빈도	백분율
안 한다	121	19.8%	44	43.1%
1-2회 이하	447	73.0%	38	37.3%
3-4회 이하	41	6.7%	16	15.7%
5-6회 이하	1	0.2%	4	3.9%
7회 이상	2	0.3%	0	0.0%
전체 응답	612	100.0%	102	100.0%

표 16 설문 참여자들의 직무별 한 달 평균 휴일/주말 근무 횟수

(7) 출장에 따른 월 평균 숙박 횟수

설문참여자들의 교육, 행사, 영업활동에 따른 숙박 횟수는 '없음'을 제외하고 평균 1회라는 응답이 35.7%로 가장 높았고, 일주일에 한 번 이상 출장에 따른 숙박을 한다는 응답도 4.5%에 달했다.

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
출장에 따른 월 평균 숙박 횟수 (교육, 행사, 영업활동 등)	없음	318	44.5%
	1회	255	35.7%
	2회	84	11.8%
	3회	25	3.5%
	4회	18	2.5%
	5회 이상	14	2.0%

표 17 설문 참여자들의 출장에 따른 월 평균 숙박 횟수

3) 노동강도

(1) 업무가 힘든 정도 - 보그지수

보그 지수(Borg Scale)는 평소 자신의 업무가 얼마나 힘든지를 6~20점 사이의 숫자로 표시하는 간단한 조사도구로, 단순하지만 육체적 정신적인 업무의 강도를 포괄할 수 있다고 본다. 6점은 아주 편함, 10점은 중간 정도, 12점은 약간 힘들, 15점은 많이 힘들, 20점은 최대로 힘들음을 뜻한다.

설문 참여자들의 보그 지수 평균값은 13.39점으로 ‘힘들’ 수준이다(13점 힘들다, 15점 매우 힘들다). 참고로 최근 이 도구를 이용한 다른 업종의 조사 결과는 2005년 모 자동차공장 노동자 12.6점, 2008년 증권산업 노동자 13.2점, 2013년 발전 노동자 11.9점 등이었다.

직무별로 살펴보면 영업 노동자들이 영업 외 직무 노동자들에 비해 평소 자신의 업무에 대해 조금 더 힘들다고 느끼고 있는 것으로 나타났다.

구분	참여자 수	평균
바이엘코리아	94	13.26
사노피파스퇴르	26	13.92
줄립파마코리아	79	14.95
한국갬브로	48	12.35
한국노바티스	98	13.30
한국다케다	23	12.96
한국아스트라제네카	135	13.35
한국얀센	77	12.32
한국화이자	79	14.01
한국BMS	55	13.02
제약 평균	714	13.39
직무	참여자 수	평균
영업	612	13.44
영업외	102	13.06

표 18 설문 참여자의 소속별, 직무별 보그지수

(2) 정신적/육체적 소진 정도

① 정신적 소진 정도

설문 참여자들의 81.4%는 업무 후 정신적 소진감을 일상적으로 느낀다고 응답하였고, 정신적 소진감을 ‘항상 느낀다’고 응답한 노동자들의 비율은 40.2%에 달했다. 참고로 최근 이 도구를 이용한 다른 업종의 조사 결과는 2008년 증권산업 노동자 77.9%, 2013년 발전 노동자 45.3%, 철강 노동자 58.3% 등이었다.

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
업무 후 지치는 경우 -정신적으로	전혀 없다	5	0.7%
	간혹 있다	128	17.9%
	종종 있다	294	41.2%
	항상 있다	287	40.2%

표 19 업무 후 정신적 소진 정도

설문 응답자들의 정신적 소진 정도를 소속별로 살펴보면 다음과 같았고 사업장별로 차이는 있지만 전체적으로 높은 정신적 소진을 호소하고 있었다.

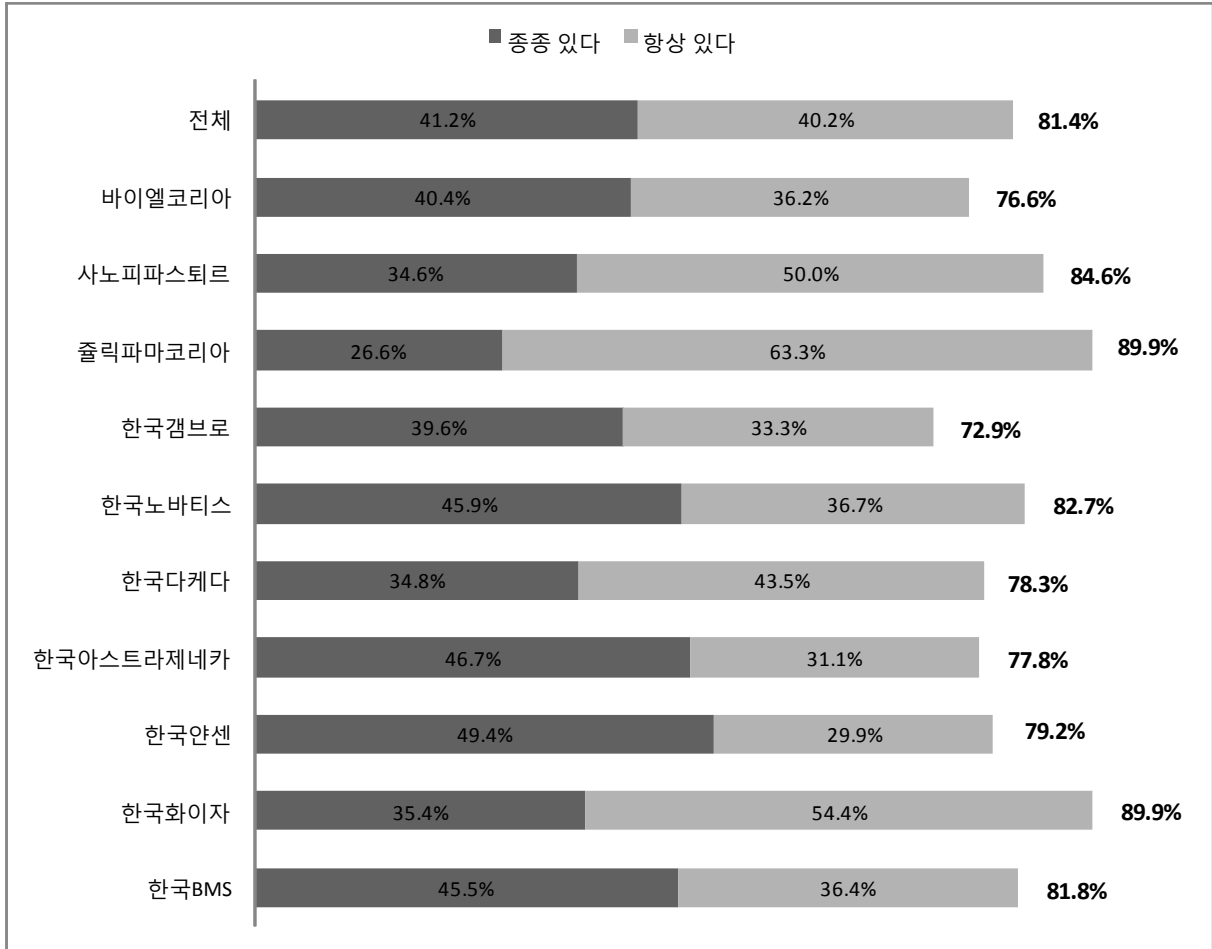


그림 12 소속별 업무 후 정신적 소진 정도

직무별로 살펴보면 영업 외 직무 노동자들에 비해 영업 노동자들에게서 ‘업무 후 정신적 소진을 항상 느낀다’ 는 비율이 월등히 높았다.

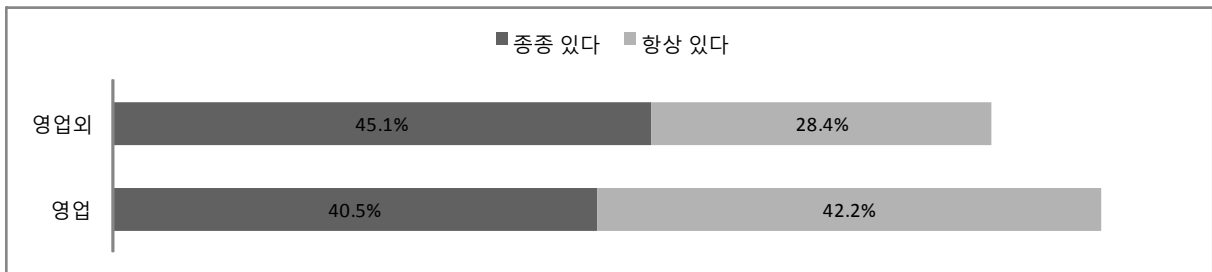


그림 13 직무별 업무 후 정신적 소진 정도

② 육체적 소진 정도

설문 참여자들의 59.8%는 업무 후 육체적 소진감을 일상적으로 느낀다고 응답하였고, 참고로 최근 이 도구를 이용한 다른 업종의 조사 결과는 2008년 증권산업 노동자 57.8%, 2013년 발전 노동자 37.4%, 철강노동자 50.5% 등이었다.

변수	구분	빈도(명)	백분율(%)
업무 후 지치는 경우 -육체적으로	전혀 없다	7	1.0%
	간혹 있다	280	39.2%
	종종 있다	303	42.4%
	항상 있다	124	17.4%

표 20 설문참여자들의 업무 후 육체적 소진 정도

설문 응답자들의 육체적 소진 정도를 소속 별로 살펴보면 다음과 같다. 정신적 소진에 비해 사업장 별로 큰 차이를 보이고 있는데 특히 줄리파마코리아의 경우 물류센터 노동자들이 일부 포함되어 있어 높은 육체적 소진 정도를 보이는 것으로 해석된다.

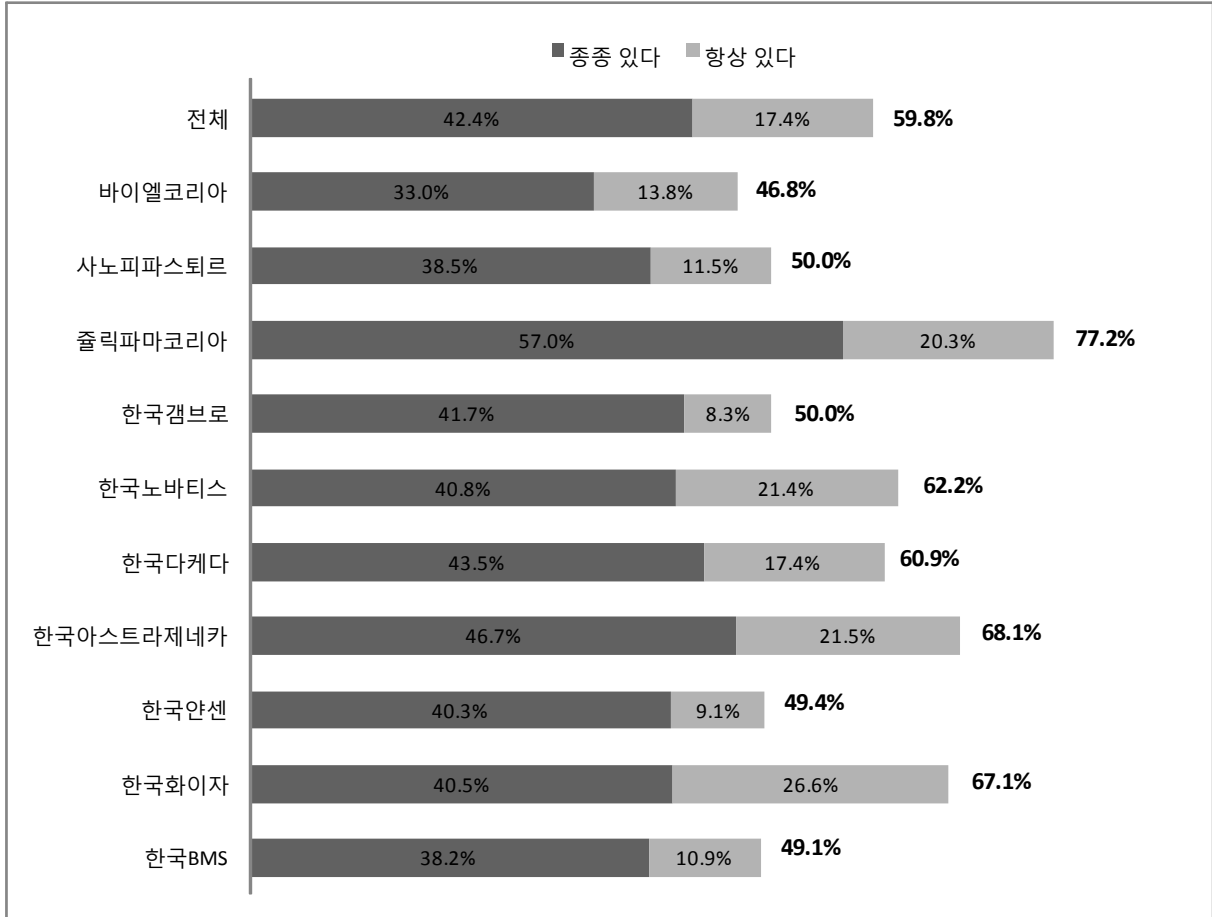


그림 14 소속별 업무 후 육체적 소진 정도

직무 구분에 따른 업무 후 육체적 소진감은 다음 그림과 같은데 ‘항상 있다’는 응답 비율은 줄었으나 정신적 소진과 마찬가지로 영업 외 직무 노동자들에 비해 영업 노동자들이 육체적 소진감을 더 많이 느끼고 있는 것으로 나타났다.

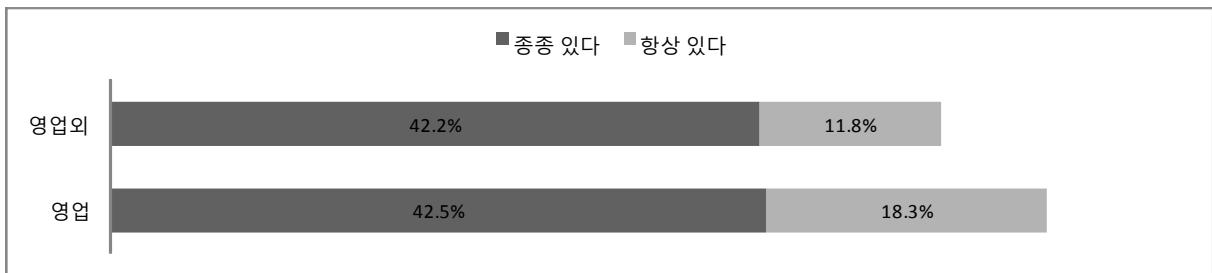


그림 15 직무별 업무 후 육체적 소진 정도

(3) 적정 업무량(목표량)

‘귀하가 심각한 피로를 느끼지 않으려면, 현재 업무량(목표량)을 몇 %로 줄여야 합니까’ 라는 질문에 제약 노동자들은 현재 업무량(목표량)을 100%이라 할 때 74.9%(25.1% 감축)로 줄여야 한다고 응답했다.

직무 구분에 따른 차이는 거의 없었으며 소속별로는 한국갬브로 소속 노동자들이 지금보다 30% 가량 업무량(목표량)을 줄여야 한다고 응답했고, 바이엘코리아, 한국아스트라제네카가 뒤를 이었다.

줄리파마코리아 소속 설문 참여자들의 경우, 주관적 노동강도를 묻는 질문에 가장 높은 응답(14.95점)을 보였으나 적정 업무량(목표량)에 대해서는 가장 낮은 요구를, 인력 충원에 대해서는 평균 수준으로 응답하였다. 이는 스스로 느끼는 노동강도 수준은 높으나, 3년마다 시행되고 있는 ERP(조기퇴직프로그램)로 인해 목표량 감축과 인원 충원이 고용의 불안정함으로 이어질 수 있다는 불안이 반영된 것으로 유추해볼 수 있다.

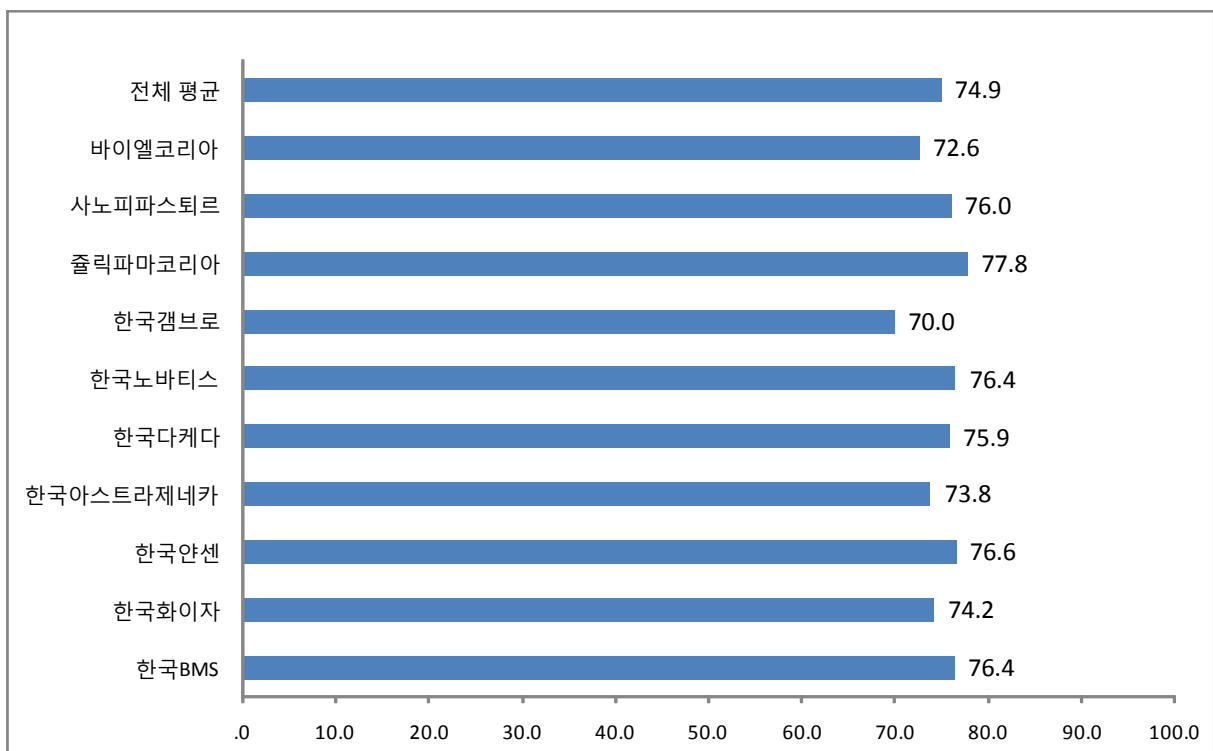


그림 16 소속별 적정 업무량 요구 정도

(4) 적정 인원

‘귀하가 느끼기에 팀(부서) 인력은 몇 %가 적절합니까’ 라는 질문에 제약 노동자들은 현재 팀 인원이 100%라면 118.5%가 적당하다고 응답했다.

직무 구분에 따른 차이는 거의 없었으며 소속별로는 한국BMS 소속 노동자들이 지금보다 30.9%가량의 인력충원이 이루어져야 한다고 응답하여 전체 응답 평균을 훨씬 웃돌았다. 한국BMS는 2005년부터 3년간 ERP가 실시된 데다가 2012년 파견회사인 인벤티브헬스코리아에 영업업무 일부를 맡기는 계약(한국 BMS 영업 노동자의 35%에 해당하는 규모)을 체결한 것에 대해 노동조합에서 한국BMS와 인벤티브헬스코리아 대표를 파견법 위반 혐의로 고소하여 2013년 6월 관련 혐의로 벌금 300만원씩을 부과 받은 바 있다. 이와 같은 경험을 통해 상시적 인원 부족 상황을 외주(파견)으로 해결하려는 시도에 대한 한국BMS 노동자들의 문제인식이 높아져 이번 설문에서 정규 인력충원 필요성에 대한 응답이 높았던 것으로 볼 수 있다.

설문 참여자들의 인원 충원 요구와는 반대로 신규인원 충원은 거의 이루어지지 않는 상황에서 ERP 등을 통한 인원 감축은 계속 되고 있는데다가, 한국BMS 외에도 몇 개의 제약 회사에서 파견 업체를 통한 영업업무 외주화를 시도하고 있어 현장의 인원 부족과 그로 인한 노동강도 강화의 문제는 점차 심각해질 것으로 보인다.

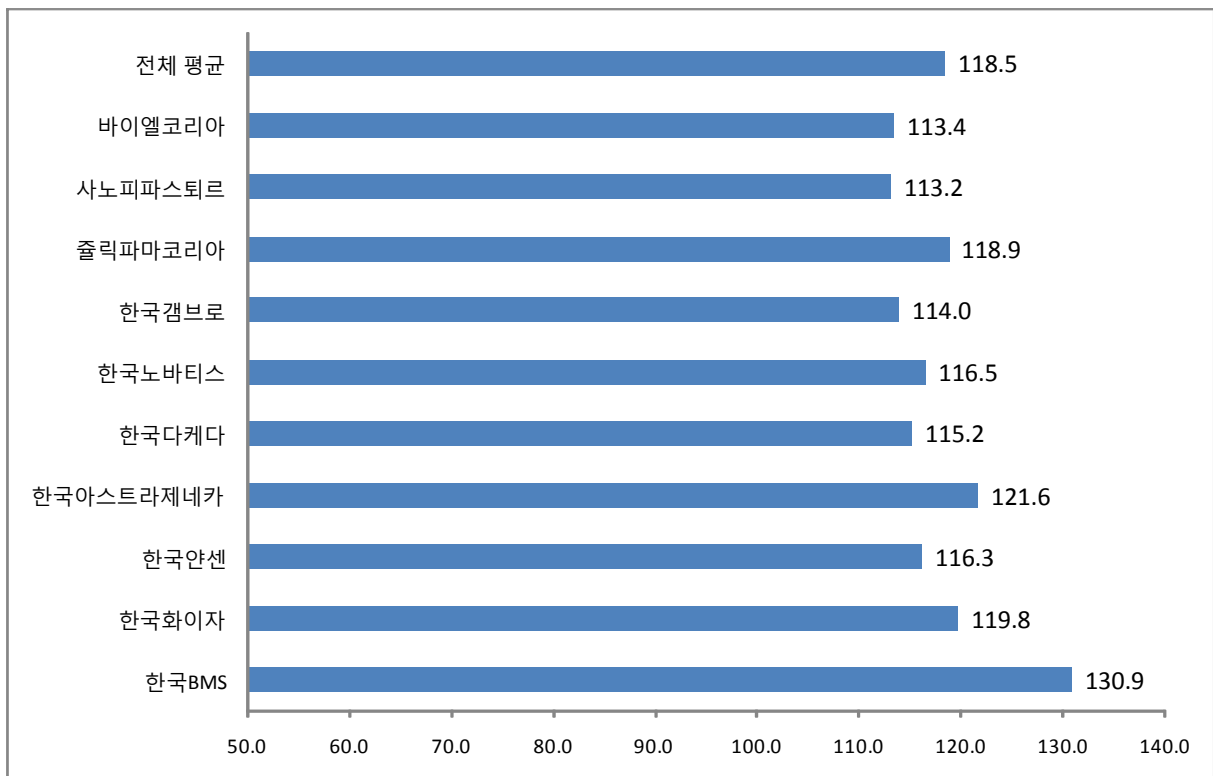


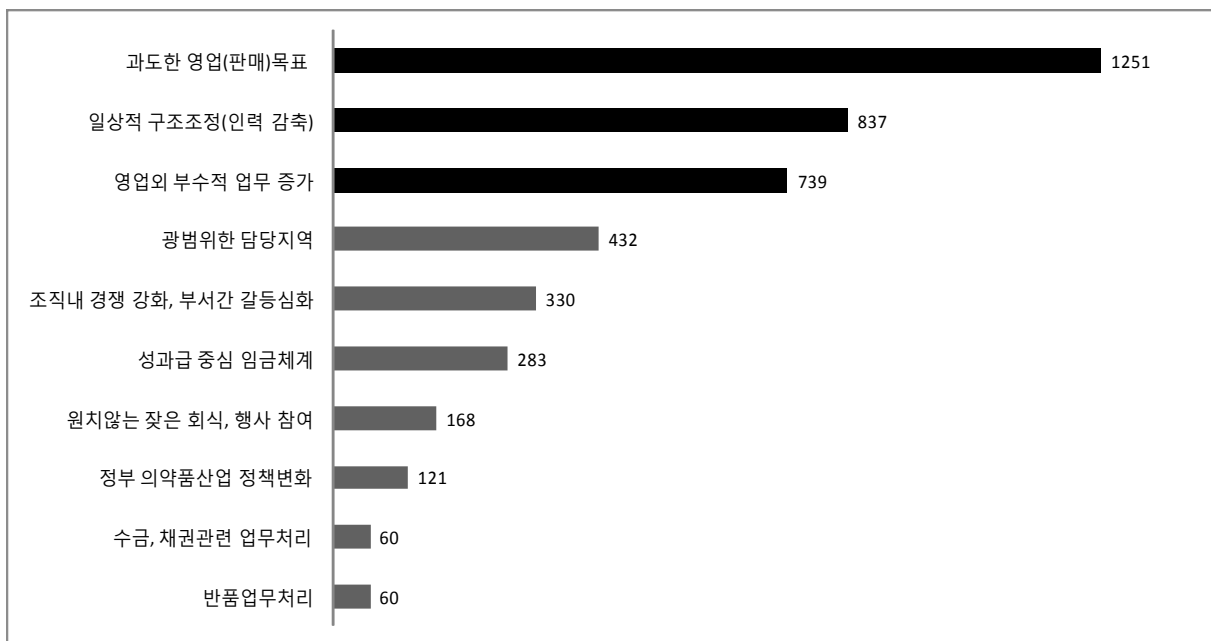
그림 17 소속별 적정 인원 요구 정도

(5) 노동강도 강화원인

계약 노동자들의 노동강도를 강화시키는 주된 원인 세 가지를 물었다. 설문 참여자들이 응답한 1~3순위에 순위별 가중치를 적용한 점수는 다음과 같다.

	1순위	2순위	3순위	가중치 점수
일상적 구조조정(인력 감축)	196	95	59	837
과도한 영업(판매)목표	298	139	79	1251
반품업무처리	3	14	23	60
조직 내 경쟁 강화, 부서간 갈등심화	31	86	65	330
정부 의약품산업 정책변화	12	27	31	121
성과급 중심 임금체계	30	60	73	283
수금, 채권관련 업무처리	1	19	19	60
광범위한 담당지역	53	90	93	432
원치 않는 잦은 회식, 행사 참여	16	30	60	168
영업외 부수적 업무 증가	74	153	211	739

설문 참여자들이 노동강도 강화 원인으로 지목한 1순위는 과도한 영업(판매)목표, 2순위는 일상적 구조조정(인력 감축), 3순위는 영업외 부수적 업무 증가였다.



노동강도 강화 원인 1순위로 계약 산업 노동자들은 ‘과도한 영업(판매) 목표’를 꼽았다. 인원 감축에 따른 충원이 이루어지지 않은 상태에서 남은 인원이 목표를 채워야 하는 현실, “글로벌 →아태지부→코리아→팀”으로 목표가 부과되어 현실 조건에 따른 목표 조정의 어려움, 영업 현

실과는 맞지 않는 회사 방침, 노동의 결과가 숫자로만 판단되는 상황으로 인해 제약 산업 영업 노동자들은 ‘영업 노동’ 특성상 ‘매출 부담’은 당연한 것으로 여기면서도 사면초가의 어려움을 느끼고 있었다.

노동강도 강화 원인 2순위는 일상적 구조조정(인력감축)으로 외국계 제약회사의 일상적 구조조정은 이미 널리 알려진 사실이다. 언론 보도에 따르면⁹⁾ 한국화이자제약은 2012년 명예퇴직금이 67억 원으로 2011년에는 11억 원이었던 것에 비해 6배나 증가했다. 명예퇴직금의 증가는 인원 감축을 의미하며 신규 채용이 거의 없는 외국계 제약회사의 인원 감축은 남아있는 노동자들의 노동강도 강화를 의미한다. 이는 특정 회사만의 문제가 아니라 대부분의 외국계 제약회사에서 나타나고 있는 현상으로 인력감축과 그로 인해 남아있는 노동자들이 느끼는 고용불안감은 제약 산업 노동자들의 노동강도를 강화시키고 있었다.

노동강도 강화 원인 3순위는 영업 외 부수적 업무 증가였다. 심층인터뷰에서 만난 노동자들 또한 입을 모아 최근 몇 년 사이 영업 외에 조사, 보고 등의 부수 업무가 증가했다고 토로했다.

한편 노동강도 강화 원인 중 ‘반품업무 처리’ 등은 이번 설문에 참여한 사업장 일부에서만 진행되는 업무로 이번 설문에서는 낮은 순위를 차지했지만 해당 사업장 노동자들에게는 노동강도를 강화시키는 주요한 원인일 가능성 또한 배제키 어렵다. 공동의 문제를 확인하되 추후 사업장 별 노동강도 강화원인에 대한 진단 또한 필요할 것으로 보인다.

9) 다국적 제약사, 사업보고서에 ‘퇴직위로금’ 눈에 띄네 (메디컬투데이, 2013. 4. 15.)

4) 직무스트레스

이번 연구에서는 한국직무스트레스학회에서 개발하여 널리 사용되고 있는 ‘한국형 직무스트레스 설문지’를 사용하여 노동환경상의 직무스트레스 요인을 평가했다.

이 설문 도구는 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화 8개의 영역에 대한 43개 항목으로 이루어져 있다. 각 영역마다 100점을 기준으로 환산점수를 구하여 전국 참고치와 비교하는데, 이때 전국 참고치는 업종분포를 고려하여 전국에서 추출한 12,631명으로부터 집계된 결과(장세진 등, 2004)의 중앙값이며 이를 통해 다른 회사, 다른 부서와 비교하여 상대적으로 평가를 내릴 수 있다.

특정 영역 직무스트레스 요인 환산점수가 다른 집단의 중앙값에 비하여 높다는 것은 비교집단에 비해 해당 직무스트레스 요인에 상대적으로 더 많이 노출되고 있다는 의미로 해석된다.

이 때 참고치는 전국의 다양한 산업에서 조사한 직무스트레스 점수의 중간 수준을 제시하는 것일 뿐이며 직무스트레스 점수의 중앙값이 전국 참고치에 비하여 높지 않더라도 해당 영역의 직무스트레스가 정상이라거나 전혀 위험하지 않다는 식으로 해석해서는 안 된다.

(1) 직무스트레스 요인(남성)

이번 설문에 참여한 외국계 제약회사 남성 노동자들에게 직무요구, 관계갈등, 직무불안정 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직무자율, 직장문화 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

다만 직무스트레스 요인에 대해서는 적절한 수준이 따로 정해져 있지 않으며 참고치 역시 한국 노동자들의 일반적인 상황을 반영한 것일 뿐이므로, 참고치의 하위에 해당하더라도 직무스트레스 요인을 파악하고 줄이기 위한 노력이 필요하다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	55.5	33.3 이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	61.0	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	56.3	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	56.6	-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	72.2	33.3 이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	40.8	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	44.3	33.3 이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	46.5	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 22 남성의 직무스트레스 점수

(2) 직무스트레스 요인(여성)

이번 설문에 참여한 외국계 제약회사 여성 노동자들에게 관계갈등, 직무불안정 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직무요구, 직장문화 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

다만 직무스트레스 요인에 대해서는 적절한 수준이 따로 정해져 있지 않으며 참고치 역시 한국 노동자들의 일반적인 상황을 반영한 것일 뿐이므로, 참고치의 하위에 해당하더라도 직무스트레스 요인을 파악하고 줄이기 위한 노력이 필요하다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	54.0	33.3이하	33.4-44.4	44.5-55.5	55.6이상	점수가 높을수록 물리적환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	61.0	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	55.6	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	59.0	-	33.3이하	33.4-44.4	44.5이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	68.9	-	33.3이하	33.4-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	42.3	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	44.5	44.4이하	44.5-55.5	55.6-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	46.8	33.3이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 23 여성의 직무스트레스 점수

(3) 소속별 직무스트레스 요인

① 바이엘코리아(남성)

이번 설문에 참여한 바이엘코리아 소속 남성 노동자들에게 직무요구, 관계갈등, 직무불안정 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직무자율, 직장문화 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	54.8	33.3 이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 물리적환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	60.3	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	57.8	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	62.5	-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	81.3	33.3 이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	42.0	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	47.7	33.3 이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	43.4	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 24 남성의 직무스트레스 점수(바이엘코리아)

② 바이엘코리아(여성)

이번 설문에 참여한 바이엘코리아 소속 여성 노동자들에게 관계갈등, 직무불안정 문제가 직무스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직무요구, 직장문화 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	50.3	33.3이하	33.4-44.4	44.5-55.5	55.6이상	점수가 높을수록 물리적환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	62.3	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	50.0	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	57.9	-	33.3이하	33.4-44.4	44.5이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	73.7	-	33.3이하	33.4-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	35.5	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	43.3	44.4이하	44.5-55.5	55.6-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	46.9	33.3이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 25 여성의 직무스트레스 점수(바이엘코리아)

③ 사노피파스퇴르(남성)

이번 설문에 참여한 사노피파스퇴르 소속 남성 노동자들에게 관계갈등, 직무불안정 문제가 직무스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직장문화 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	62.8	33.3 이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	57.6	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	52.9	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	48.8	-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	75.4	33.3 이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	34.1	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	33.8	33.3 이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	47.5	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 26 남성의 직무스트레스 점수(사노피파스퇴르)

④ 사노피파스퇴르(여성)

이번 설문에 참여한 사노피파스퇴르 소속 여성 노동자들에게 물리환경, 관계갈등, 직무불안정 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 직무요구, 직무자율, 직장문화 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	55.6	33.3이하	33.4-44.4	44.5-55.5	55.6이상	점수가 높을수록 물리적환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	63.9	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	61.1	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	59.3	-	33.3이하	33.4-44.4	44.5이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	61.1	-	33.3이하	33.4-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	44.4	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	48.1	44.4이하	44.5-55.5	55.6-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	50.0	33.3이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 27 여성의 직무스트레스 점수(사노피파스퇴르)

⑤ 줄릭파마코리아(남성)

이번 설문에 참여한 줄릭파마코리아 소속 남성 노동자들에게 직무요구, 직무불안정, 직장문화 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 관계갈등 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

덧붙여 설문 참여자 중 줄릭파마코리아 소속 여성은 없다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	48.7	33.3 이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 물리적환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	65.5	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	46.5	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	43.9	-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	75.3	33.3 이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	25.2	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	30.7	33.3 이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	50.4	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 28 남성의 직무스트레스 점수(줄릭파마코리아)

⑥ 한국갬브로(남성)

이번 설문에 참여한 한국갬브로 소속 남성 노동자들에게 관계갈등 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직무불안정 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	57.4	33.3 이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	56.0	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	52.3	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	62.3	-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	57.4	33.3 이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	44.0	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	49.7	33.3 이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	41.2	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 29 남성의 직무스트레스 점수(한국갬브로)

⑦ 한국갬브로(여성)

이번 설문에 참여한 한국갬브로 소속 여성 노동자들에게 관계갈등, 직무불안정 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직장문화 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	45.4	33.3이하	33.4-44.4	44.5-55.5	55.6이상	점수가 높을수록 물리적환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	48.6	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	47.2	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	55.6	-	33.3이하	33.4-44.4	44.5이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	70.8	-	33.3이하	33.4-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	43.8	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	44.4	44.4이하	44.5-55.5	55.6-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	50.0	33.3이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 30 여성의 직무스트레스 점수(한국갬브로)

⑧ 한국노바티스(남성)

이번 설문에 참여한 한국노바티스 소속 남성 노동자들에게 관계갈등, 직무불안정 문제가 직무스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직장문화 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	54.6	33.3 이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	57.5	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	60.2	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	58.3	-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	66.7	33.3 이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	42.7	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	45.8	33.3 이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	48.5	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 31 남성의 직무스트레스 점수(한국노바티스)

⑨ 한국노바티스(여성)

이번 설문에 참여한 한국노바티스 소속 여성 노동자들에게 물리환경, 관계갈등, 직무불안정, 직장문화 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 직무요구 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	59.5	33.3이하	33.4-44.4	44.5-55.5	55.6이상	점수가 높을수록 물리적환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	59.5	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	57.1	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	53.2	-	33.3이하	33.4-44.4	44.5이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	60.7	-	33.3이하	33.4-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	41.1	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	44.4	44.4이하	44.5-55.5	55.6-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	58.9	33.3이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 32 여성의 직무스트레스 점수(한국노바티스)

⑩ 한국다케다(남성)

이번 설문에 참여한 한국다케다 소속 남성 노동자들에게 직무요구, 관계갈등, 직무불안정, 직장문화 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직무자율 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	53.5	33.3 이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	60.6	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	61.4	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	55.1	-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	76.5	33.3 이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	47.3	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	46.5	33.3 이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	53.0	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 33 남성의 직무스트레스 점수(한국다케다)

⑪ 한국다케다(여성)

이번 설문에 참여한 한국다케다 소속 여성 노동자들에게 물리환경, 직무요구, 직무자율, 직무불안정, 직장문화 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 관계갈등 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	77.8	33.3이하	33.4-44.4	44.5-55.5	55.6이상	점수가 높을수록 물리적환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	75.0	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	100.0	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	44.4	-	33.3이하	33.4-44.4	44.5이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	100.0	-	33.3이하	33.4-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	33.3	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	44.4	44.4이하	44.5-55.5	55.6-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	66.7	33.3이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 34 여성의 직무스트레스 점수(한국다케다)

⑫ 한국아스트라제네카(남성)

이번 설문에 참여한 한국아스트라제네카 소속 남성 노동자들에게 직무요구, 관계갈등, 직무불안정 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직무자율, 직장문화 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	58.4	33.3 이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	64.1	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	58.2	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	60.0	-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	72.6	33.3 이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	45.6	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	47.9	33.3 이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	42.5	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 35 남성의 직무스트레스 점수(한국아스트라제네카)

⑬ 한국아스트라제네카(여성)

이번 설문에 참여한 한국아스트라제네카 소속 여성 노동자들에게 물리환경, 관계갈등, 직무불안정 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직장문화 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	56.5	33.3이하	33.4-44.4	44.5-55.5	55.6이상	점수가 높을수록 물리적환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	61.7	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	58.3	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	62.7	-	33.3이하	33.4-44.4	44.5이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	73.3	-	33.3이하	33.4-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	45.7	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	44.2	44.4이하	44.5-55.5	55.6-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	44.3	33.3이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 36 여성의 직무스트레스 점수(한국아스트라제네카)

⑭ 한국안선(남성)

이번 설문에 참여한 한국안선 소속 남성 노동자들에게 관계갈등, 직무불안정 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직무요구, 직무자율 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	56.3	33.3 이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	57.8	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	61.9	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	58.2	-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	70.6	33.3 이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	48.4	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	48.3	33.3 이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	41.1	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 37 남성의 직무스트레스 점수(한국안선)

⑮ 한국안센(여성)

이번 설문에 참여한 한국안센 소속 여성 노동자들에게 관계갈등, 직무불안정 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직무요구, 직무자율 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	50.8	33.3이하	33.4-44.4	44.5-55.5	55.6이상	점수가 높을수록 물리적환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	66.1	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	62.5	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	60.3	-	33.3이하	33.4-44.4	44.5이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	63.1	-	33.3이하	33.4-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	45.8	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	52.4	44.4이하	44.5-55.5	55.6-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	34.5	33.3이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 38 여성의 직무스트레스 점수(한국안센)

⑩ 한국화이자(남성)

이번 설문에 참여한 한국화이자 소속 남성 노동자들에게 직무요구, 관계갈등, 직무불안정, 직장문화 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직무자율 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	57.9	33.3 이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	63.3	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	52.6	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	56.7	-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	74.0	33.3 이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	43.7	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	47.0	33.3 이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	53.7	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 39 남성의 직무스트레스 점수(한국화이자)

⑰ 한국화이자(여성)

이번 설문에 참여한 한국화이자 소속 여성 노동자들에게 물리환경, 관계갈등, 직무불안정, 직장문화 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 직무요구 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	56.8	33.3이하	33.4-44.4	44.5-55.5	55.6이상	점수가 높을수록 물리적환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	63.9	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	48.1	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	58.0	-	33.3이하	33.4-44.4	44.5이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	70.4	-	33.3이하	33.4-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	38.9	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	39.5	44.4이하	44.5-55.5	55.6-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	56.5	33.3이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 40 여성의 직무스트레스 점수(한국화이자)

⑩ 한국BMS(남성)

이번 설문에 참여한 한국BMS 소속 남성 노동자들에게 직무요구, 관계갈등, 직무불안정 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직무자율, 직장문화 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	55.6	33.3 이하	33.4-44.4	44.5-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 물리환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	60.9	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-58.3	58.4 이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	59.4	41.6 이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	56.3	-	33.3 이하	33.4-44.4	44.5 이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	68.8	33.3 이하	33.4-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	36.2	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	43.0	33.3 이하	33.4-55.5	55.6-66.6	66.7 이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	45.7	33.3 이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1 이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 41 남성의 직무스트레스 점수(한국BMS)

⑩ 한국BMS(여성)

이번 설문에 참여한 한국BMS 소속 여성 노동자들에게 관계갈등, 직무불안정 문제가 직무 스트레스의 요인으로 크게 작용하고 있음을 확인할 수 있었고 물리환경, 직무요구, 직장문화 또한 전국 참고치 평균을 넘는 것으로 나타났다.

항 목	응답자 평균	참고치				점수의 의미
		하위25%	하위50%	상위50%	상위25%	
물리환경	50.6	33.3이하	33.4-44.4	44.5-55.5	55.6이상	점수가 높을수록 물리적환경이 상대적으로 나쁘다
직무요구	60.2	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무요구도가 상대적으로 높다
직무자율	52.8	50.0이하	50.1-58.3	58.4-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 직무자율성이 상대적으로 낮다
관계갈등	56.8	-	33.3이하	33.4-44.4	44.5이상	점수가 높을수록 관계갈등이 상대적으로 높다
직무불안정	53.7	-	33.3이하	33.4-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직업이 상대적으로 불안정하다
조직체계	38.0	41.6이하	41.7-50.0	50.1-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 조직이 상대적으로 체계적이지 않다
보상부적절	40.7	44.4이하	44.5-55.5	55.6-66.6	66.7이상	점수가 높을수록 보상체계가 상대적으로 부적절하다
직장문화	41.7	33.3이하	33.4-41.6	41.7-50.0	50.1이상	점수가 높을수록 직장문화가 상대적으로 스트레스 요인이다

표 42 여성의 직무스트레스 점수(한국BMS)

5) 감정노동

(1) 전체 및 하위 영역별 감정노동 점수

감정노동의 빈도는 업무 중 얼마나 자주 감정노동을 하는가, 감정표현의 주의를 조직에서 요구하는 감정표현을 얼마나 고객에게 잘 주의하여 전달 및 표현하는가, 감정의 부조화는 감정노동의 수행과정에서 자신의 진짜 감정과 조직이 요구하는 감정표현이 서로 맞지 않을 경우 경험하게 되는 불편한 느낌이나 갈등상태를 평가한다.

설문 참여자들의 감정노동 총점은 33.3점이었으며 하위영역 중 빈도는 11.7점, 주의를 10.7점, 부조화는 10.9점이었다.

	감정노동점수 총합	감정노동의 빈도	감정표현의 주의	감정의 부조화
전체 응답	33.3	11.7	10.7	10.9

표 43 설문참여자들의 감정노동 총점과 하위영역별 점수

같은 도구를 이용하여 2010년 간호사를 대상으로 조사한 감정노동 연구¹⁰⁾를 살펴보면 간호사의 감정노동은 평균 29.63점이었으며 하위 영역(빈도, 주의, 부조화) 중 가장 평균이 높은 것은 빈도(10.44점)였으며 가장 낮은 것은 부조화(8.81점)였다. 이와 비교해 설문 참여자들은 감정노동 총점과 하위영역 점수에서 모두 높은 점수를 나타냈다.

(2) 설문 참여자의 문항별 점수

설문 참여자의 감정노동에 대한 문항별 점수는 다음과 같다. 총 9개 문항 중 가장 평균이 높은 것은 ‘나는 기분이 나쁠 때에도 고객들에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다’ 는 문항(4.3점) 이었고 ‘나는 직장생활을 잘하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다’ , ‘고객이 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다’ 순이었다. 반대로 ‘고객들을 미소로서 응대하는 것은 어려운 일이다’ 문항의 점수가 제일 낮았다.

나는 직장생활을 잘하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다	4.1
고객이 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다	4.1
나는 직장생활에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다	3.5
직장생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다	3.4
고객들을 미소로서 응대하는 것은 어려운 일이다.	3.0

10) 이순남, 간호사의 감정노동과 소진 및 직무몰입의 관계, 2010

나는 기분이 나쁠 때에도 고객들에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다	4.3
나는 고객들을 위하여 나의 실제 감정을 왜곡한다.	3.9
고객을 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 감정과는 상당한 차이가 있다.	3.7
내가 표현하는 행동과 나의 실제 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다.	3.3

표 44 감정노동 문항별 점수

(3) 소속별 감정노동 점수

	감정노동점수 총합	감정노동의 빈도	감정표현의 주의	감정의 부조화
바이엘코리아	32.9	11.5	10.6	10.9
사노피파스퇴르	33.7	11.9	10.7	11.1
줄릭파마코리아	33.5	11.8	10.8	10.8
한국갬브로	32.3	11.3	10.6	10.4
한국노바티스	34.1	12.1	10.9	11.1
한국다케다	33.7	11.9	10.8	11.0
한국아스트라제네카	32.9	11.6	10.6	10.8
한국얀센	32.8	11.8	10.4	10.6
한국화이자	34.4	12.1	11.0	11.3
한국BMS	33.2	11.5	10.5	11.1
전체 응답	33.3	11.7	10.7	10.9

표 45 소속별 감정노동 점수 총합과 하위영역별 점수

(4) 직무별 감정노동 점수

	감정노동점수 총합	감정노동의 빈도	감정표현의 주의	감정의 부조화
영업	33.7	11.9	10.8	11.0
영업외	31.0	10.8	10.2	10.0
전체 평균	33.3	11.7	10.7	10.9

표 46 직무별 감정노동 점수 총합과 하위영역별 점수

6) 사회심리적 스트레스

일반인의 정신건강 수준을 측정하는데 널리 사용되고 있는 PWI 단축형(Psychosocial Well-being Index - Short Form, PWI-SF) 설문을 이용하여 사회심리적 스트레스를 조사한 결과, 설문 참여자들 중 단 0.8%만이 건강군에 속하며, 48.7%는 잠재적 스트레스군, 50.4%는 고위험 스트레스군으로 확인되었다.

본 연구의 고위험군을 중심으로 이 도구를 사용한 최근의 연구들과 비교해보면 2007년 모 자동차회사 판매노동자 43.5%, 2008년 증권노동자 44.2%, 2012년 모 손해보험 노동자 50.7%, 2012년 백화점/대형마트 판매 노동자와 콜센터 노동자는 각각 32.1%, 39.6% 등이었다. 이를 통해 외국계 제약 영업 노동자들의 사회심리적 스트레스가 심각한 수준임을 확인할 수 있다.

이 지표는 당장 치료를 요하는 질환 상태를 뜻하지는 않으나, 현재와 같은 스트레스 상황이 지속될 경우 각종 정신질환의 위험이 높음을 의미하는 것으로 알려져 있다. 따라서 이 결과는 극소수를 제외한 대다수의 제약 노동자들의 정신 건강에 적신호가 켜졌음을 의미한다.

	건강군		잠재적 스트레스군		고위험 스트레스군		전체	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
전체 응답	6	0.8%	348	48.7%	360	50.4%	714	100.0%

표 47 설문 참여자들의 사회심리적 스트레스

소속별로 사회심리적 스트레스 수준은 소속별로 차이를 보이고 있지만 다른 사업장에 비해 고위험군 스트레스군 또는 잠재적 스트레스군의 비율이 높다는 것이 ‘더 나은 상황’을 의미하는 것은 아니므로 지부별 차이보다는 현재 확인된 문제를 개선하는데 주목해야 할 것으로 보인다.

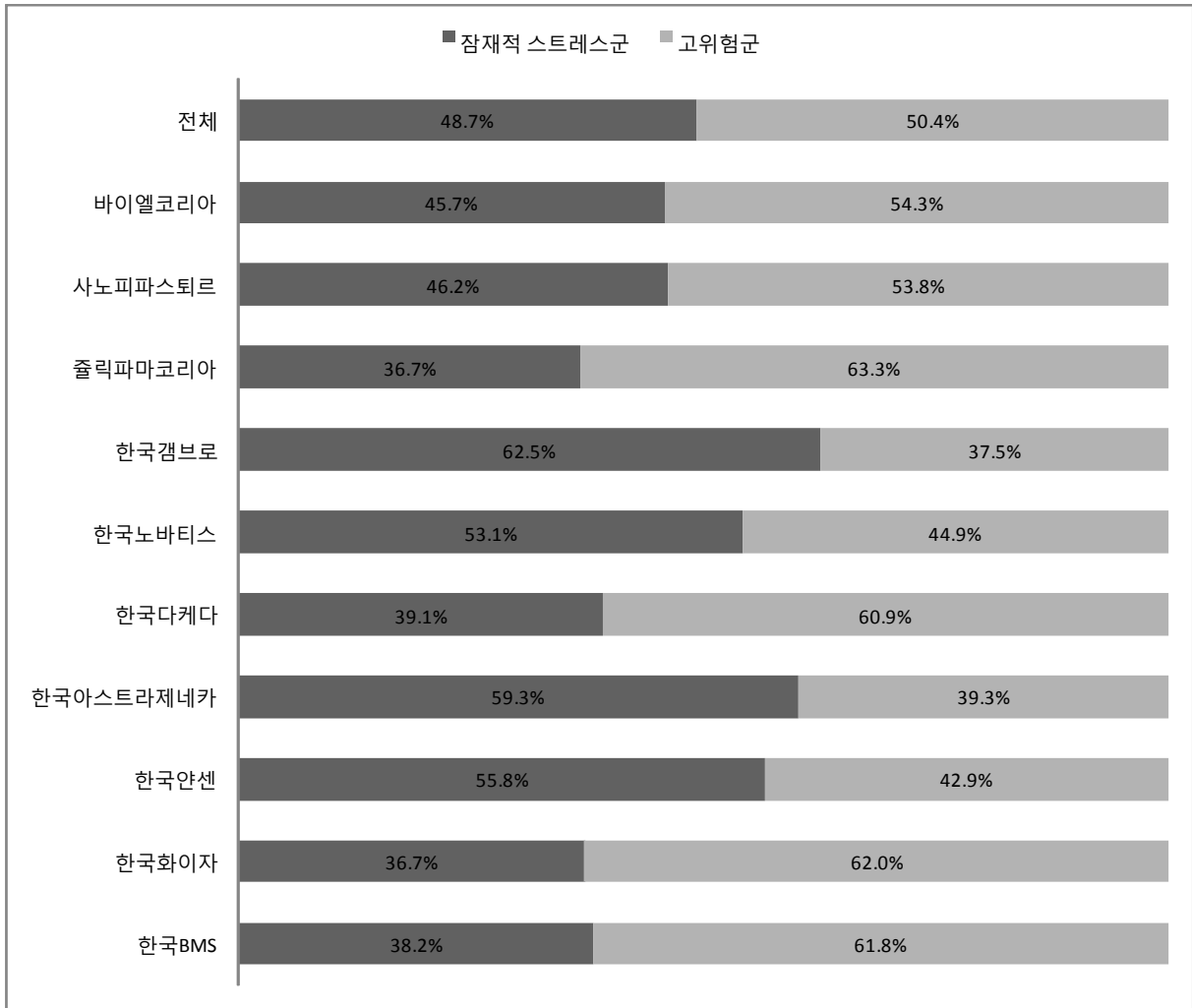


그림 19 소속별 사회심리적 스트레스

직무별로 살펴보면 영업 노동자들이 영업 외 직무 노동자들에 비해 고위험 스트레스군의 비율이 월등히 높았다. 사회심리적 스트레스에 악영향을 미치고 있는 영업 노동자들의 노동조건에 대한 개선과 높은 비율을 보이고 있는 영업 외 직무 노동자들의 노동조건에 대한 진단 또한 추가로 진행될 필요가 있어 보인다.

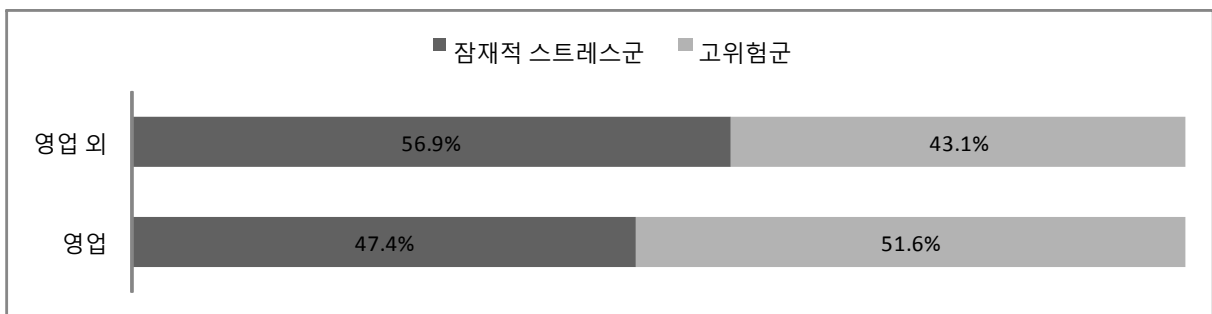


그림 20 직무별 사회심리적 스트레스

7) 우울(CES-D)

설문 참여자들의 우울 수준은 정상군은 26.7%에 불과했으며 위험군은 73.3%에 달했다.

	정상군		위험군		전체	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
응답	188	26.7%	517	73.3%	705	100.0%

표 48 설문 참여자들의 우울 수준

설문 참여자들의 우울 수준을 이 도구를 사용한 다른 조사와 비교해보면 2010년 일부 은행업 노동자를 대상으로 한 연구¹¹⁾에서 위험군은 20.6%였고, 2009년 사회보험 노동자의 위험군¹²⁾은 23.0%였다. 2009년 진행된 또 다른 연구¹³⁾에서도 모든 업종을 통틀어서 위험군은 15.9%였으며 금융 기관 및 보험관련 업종의 위험군 비율은 14.8%로, 이번 연구 참여자들의 위험군 비율은 다른 집단과 비교했을 때 월등히 높았다.

설문 결과만이 아니라 심층인터뷰를 통해서도 현장의 다양한 문제를 확인할 수 있었는데, 이에 대한 개선 노력이 시급한 상황이다.

11) 추상호 등, 일부 은행업 종사자에서 감정노동과 우울증상의 관련성, 2010

12) 조선대학교 의과대학 산업의학교실, 산업보건연구회, 전국공공서비스노동조합 전국사회보험지부 대구경북지회 건강실태 및 직무스트레스 조사, 2009

13) Cho JJ, Kim JY, Chang SJ, Fiedler N, Koh SB, Crabtree BF, Kang DM, Kim YK, Choi YH. Occupational stress and depression in Korean employees. Int Arch Occup Environ Health 2008;82(1):47-57

소속별 우울증상 구분은 다음과 같다. 사업장 별로 위험군의 차이를 보이고 있으나 위험군의 비율이 전체적으로 월등히 높은 상태이므로 사업장별 차이보다는 상황을 개선하기 위한 방법에 주목해야 할 것으로 보인다.

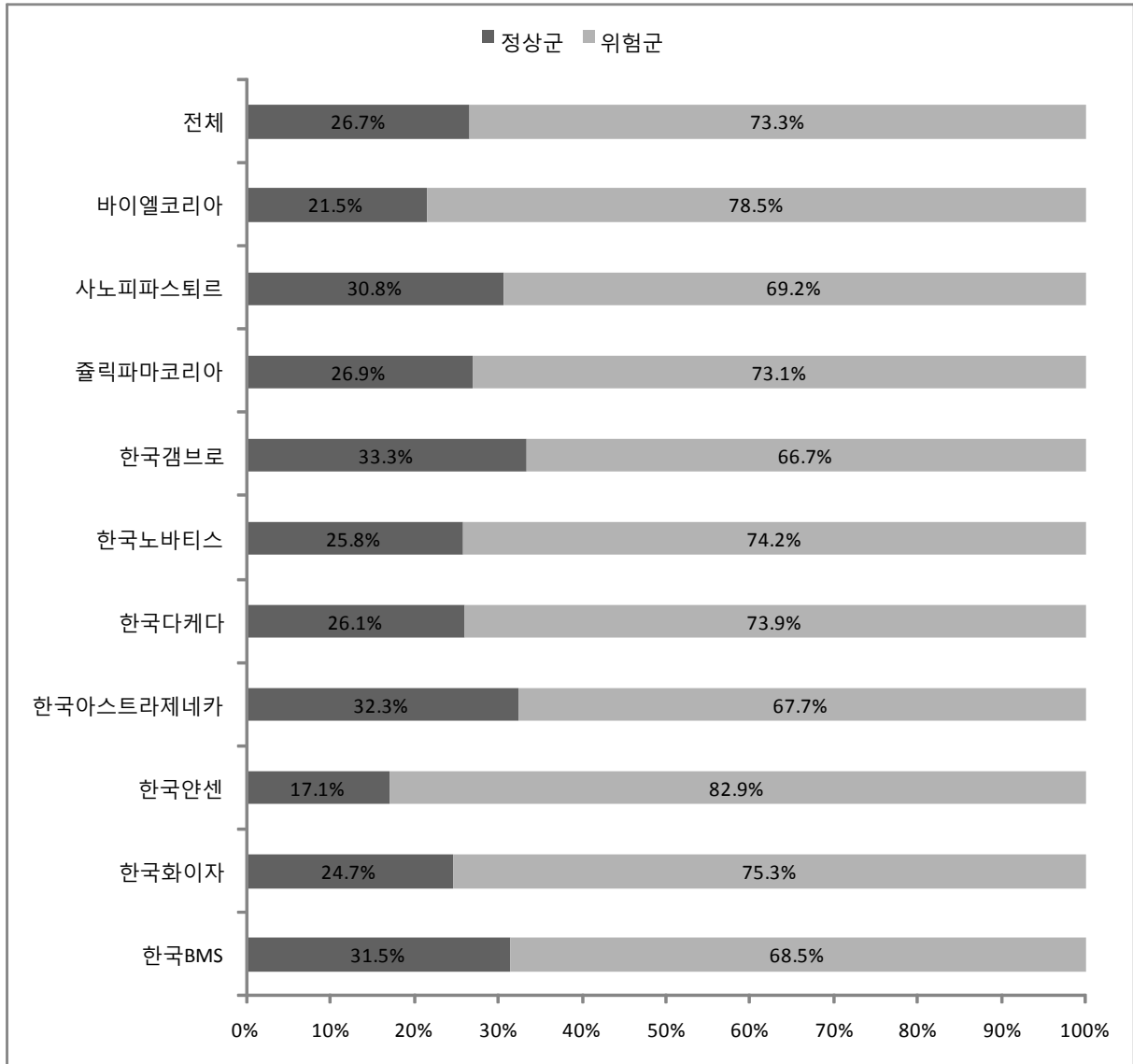


그림 21 소속별 우울 수준

설문 참여자들의 직무별 우울수준은 다음과 같다.

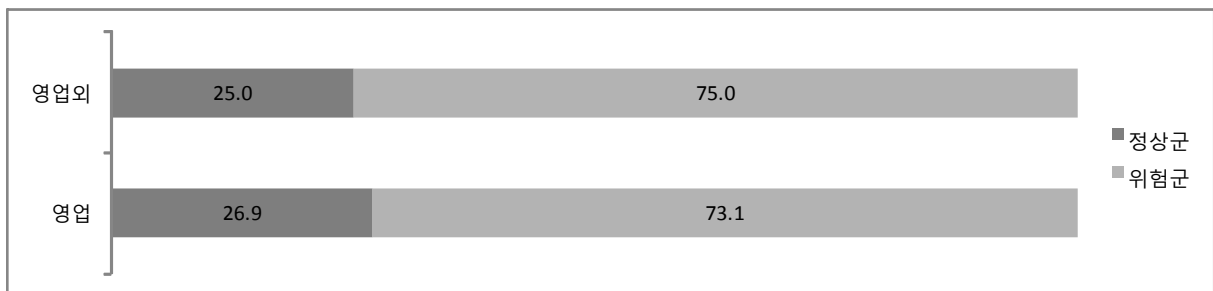


그림 22 직무별 우울 수준

8) 음주평가

AUDIT 총점에 따라 설문 참여자들을 정상군(AUDIT 점수가 총점 7점 이하), 문제음주군(AUDIT 점수가 점수가 총점 8점 이상 15점 이하), 알코올남용군(AUDIT 점수가 총점 16점 이상 19점 이하), 알코올의존군(AUDIT 점수가 총점 20점 이상)으로 분류하여 살펴보았다.

구분	정상 음주군	문제 음주군	알코올 남용군	알코올 의존군
국민건강영양조사(2010)	61.5%	24.5%	7.2%	6.9%
전체 응답	142	249	121	144
	21.6%	38.0%	18.4%	22.0%

표 49 설문참여자들의 음주 평가

설문 참여자 중 정상음주군은 21.6%로 2010년 국민건강영양조사 결과 정상음주군의 3분의 1 수준밖에 되지 않았고 문제음주군에서 알코올의존군으로 올라갈수록 국민건강영양조사(2010) 결과와 큰 차이를 보였다.

같은 도구를 사용하여 2009년 사회보험 노동자들을 대상으로 진행한 연구와 비교했을 때에도 알코올 남용 또는 의존(AUDIT 16점 이상)군 비율이 21.8%인데 반해, 이번 설문 참여자들의 알코올 남용군과 의존군 비율은 40.4%에 달하여 사회심리적 스트레스, 우울을 비롯하여 알코올 의존도 또한 심각한 수준임을 확인할 수 있었다.

소속별 음주평가는 소속별로 큰 차이를 보이는데 다음과 같다. 이번 조사를 통해서도 이와 같은 차이를 보이는 원인에 대한 분석까지는 어려웠지만 추후 사업장별 노동조건에 대한 분석을 통해 그 원인을 찾아나가야 할 것이다.

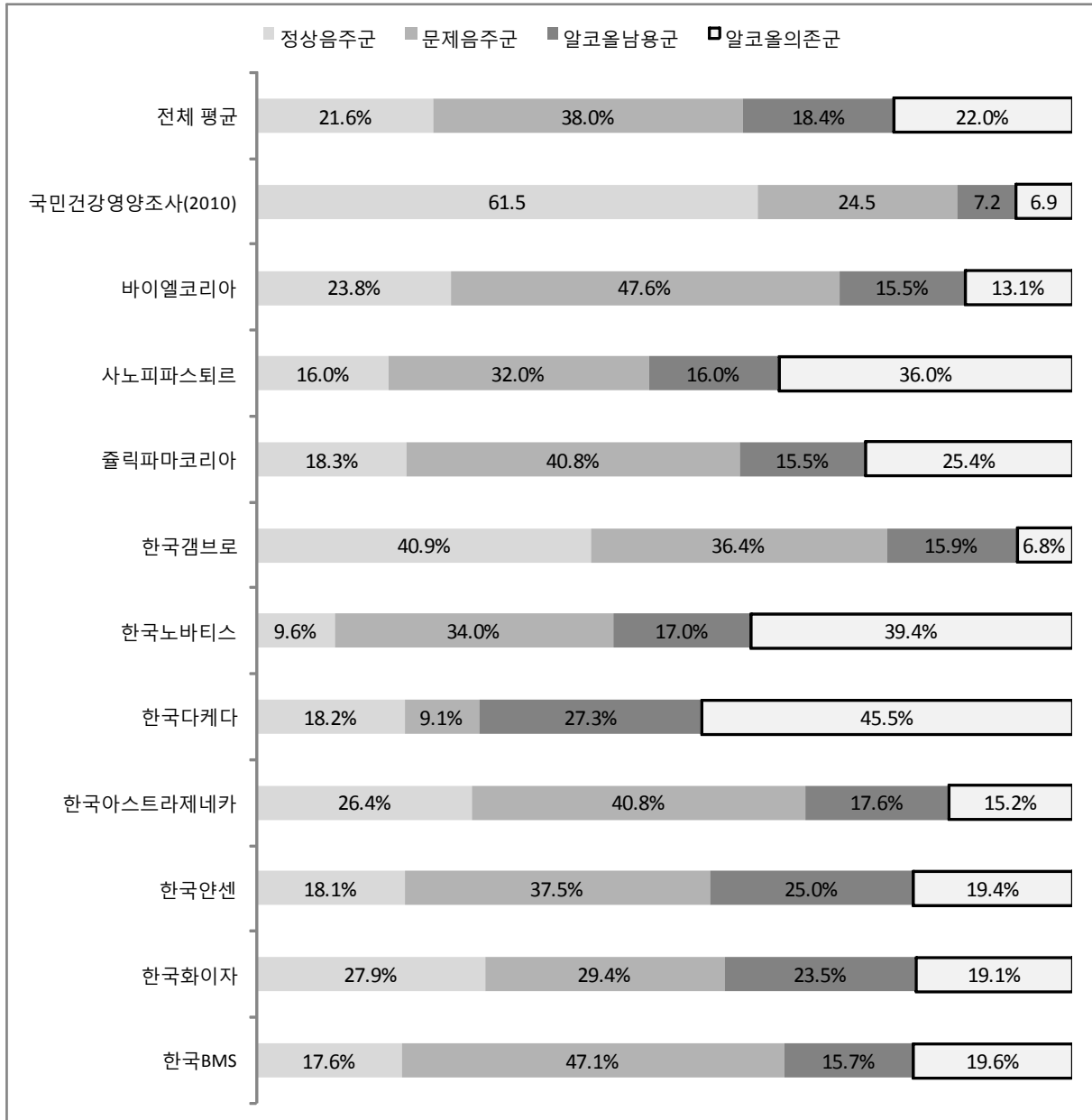


그림 23 소속별 음주평가

설문 참여자들의 성별에 따른 음주평가는 다음과 같다.

성별	구분	국민건강영양조사 (2010)	설문응답	
			빈도	비율
남성	정상음주군	43.1%	85	15.5%
	문제음주군	34.1%	214	38.9%
	알코올남용군	11.7%	111	20.2%
	알코올의존군	11.1%	140	25.5%
여성	정상음주군	82.3%	57	53.8%
	문제음주군	13.6%	35	33.0%
	알코올남용군	2.0%	10	9.4%
	알코올의존군	2.1%	4	3.8%

표 50 성별에 따른 음주평가

영업과 영업 외 직무로 나누어 살펴보면 영업 노동자에게서 알코올의존군의 비율이 월등히 높게 나와 영업 노동자들의 노동조건이 지금과 같은 음주 습관을 갖게 하는데 영향을 미치고 있다고 해석할 수 있다.

	정상음주군	문제음주군	알코올남용군	알코올의존군
국민건강영양조사(2010)	61.5	24.5	7.2	6.9
영업	17.6%	38.3%	20.1%	24.0%
영업 외	47.2%	36.0%	7.9%	9.0%

② 고객과의 유대강화를 위한 한 달 평균 음주횟수

고객과 유대강화를 위한 술자리 횟수는 한 달 평균 1~2회가 41.2%로 가장 높은 비율을 보였다. 이를 직무를 구분하여 살펴보면 영업 노동자들의 고객과의 음주가 영업 외 직무 노동자들에 비해 잦은 것을 확인할 수 있으며 한 달 7회 이상 고객과의 유대강화를 위한 술자리를 갖는다는 응답은 4.1%에 달했다.

	영업		영업외		전체 응답	
	빈도	백분율	빈도	백분율	빈도	백분율
안한다	48	8.5%	46	51.7%	94	14.3%
1-2회 이하	240	42.3%	30	33.7%	270	41.2%
3-4회 이하	187	33.0%	10	11.2%	197	30.0%
5-6회 이하	69	12.2%	2	2.2%	71	10.8%
7회 이상	23	4.1%	1	1.1%	24	3.7%

③ 고객과의 유대강화를 위한 음주 외 별도로 음주를 하게 되는 이유

고객과의 술자리 외의 음주 이유로는 35.2%가 부서 회식을 꼽았는데 직무별로 보았을 때 차이가 뚜렷했다. 영업 노동자의 경우 부서회식과 업무스트레스 해소가 각각 38.6%, 26.6%로 업무관련 음주가 65.2%에 달했고 영업외 노동자들의 경우 개인적 모임이 41.6%로 가장 큰 비율을 차지했다.

	영업		영업외		전체 응답	
	빈도	백분율	빈도	백분율	빈도	백분율
안한다	25	4.4%	20	22.5%	45	6.9%
부서 회식	219	38.6%	12	13.5%	231	35.2%
업무 스트레스 해소	151	26.6%	15	16.9%	166	25.3%
개인적모임(가족, 친구등)	161	28.4%	37	41.6%	198	30.2%
기타	11	1.9%	5	5.6%	16	2.4%

④ 음주 중 업무와 관련된 비율

전체를 100이라 할 때 업무와 관련된 음주가 차지하는 비율을 묻는 질문에 영업 노동자들은 56.8%가, 영업외 노동자들은 34.6%가 업무 관련 음주라고 응답했다.

	영업		영업외		전체 응답	
	빈도	평균	빈도	평균	빈도	평균
비율 평균	559	56.8	85	34.6	644	53.9

Ⅲ. 심층인터뷰 분석 결과

1. 심층인터뷰 개요

1) 심층인터뷰 의의 및 목적

연구사업 사전준비 기간을 통해 각종 현황 및 기초자료를 분석한 내용을 바탕으로 설문 문항을 설계하였고, 제약영업 노동자들의 구체적인 노동과정에 대한 조사 및 분석 통해 직무스트레스 및 노동강도 강화 요인에 대한 설문조사 내용과 심층인터뷰를 통해 실제 노동과정과 비교·분석할 필요가 있다.

2) 심층인터뷰 대상 및 방법

심층인터뷰 대상은 설문의 제약노조 9개 지부 ○○명의 조합원과 바이엘노조 조합원 ○○명을 선정하여 진행하였다. 수도권 담당자를 원칙으로 하되 필요시 수도권 외 지역 담당자의 심층인터뷰가 필요하다고 판단하는 경우 충청권, 호남권, 영남권, 기타 지역에 대하여 심층인터뷰를 진행하였다.

< 심층인터뷰 대상자 선정원칙 >

- ▶ 10개 조직에서 각 ○○명을 인터뷰 대상자로 선정함.
- ▶ ○○명은 <입사 1~2년차>, ○○명은 <입사 5년 이상> 근무자로 함.
- ▶ <남성:여성>의 비율을 고려하여 비교적 여성이 많은 지부는 여성 ○○명을 선정함.
- ▶ 대상자의 근무지역은 수도권을 원칙으로 하되, 지역적 특이사항 등 지역에 대한 현장조사가 필요하다고 판단하는 경우 지역(충청권, 호남권, 영남권, 기타)에서 근무하는 자를 선정하여도 무방함.

심층인터뷰는 연구팀 사전협의를 거쳐 작성한 질문지를 토대로 ▶업무형태 및 노동조건(제약사 영업직 업무내용 및 과정, 노동강도 및 원인, 제약산업 환경변화 및 노동조건의 변화 등), ▶사회적 건강(생활만족도 등), ▶감정노동과 정신건강(정신건강에 대한 인지, 제약영업과 감정노동 등), ▶대안 찾기(노동강도 완화 및 직무스트레스 완화 방안 등) 항목에 대하여 1:1 면담 방식으로 진행하였다.

연구팀 내부에서 요약보고 및 녹취록에 대한 분석을 통해 설문분석 사항과 비교하여 제약영업 노동자들의 현장상황을 비교적 구체적으로 파악할 수 있는 사항에 대하여 연구보고서에 첨부하였으며 연구보고서에 수록된 내용은 심층인터뷰 대상자의 식별이 되지 않도록 인용시 말투, 용어 등을 일부 수정하여 첨부하였다.

3) 심층인터뷰 내용

업무형태 및 노동조건에 대한 심층인터뷰는 “1일, 1주, 1월, 1년 주기의 업무일정과 업무내용”, “가장 힘든 점은 무엇인지?”, “노동강도를 강화시키는 이유는 무엇인지?”, “최근 이직을 고민한 적이 있었는지?”, “제약산업의 환경변화에 따른 노동조건의 변화 정도?” 등 세부항목에 대한 심층인터뷰를 진행하였다.

사회적 건강에 대한 심층인터뷰는 직장생활 외 여타 ‘가사 및 육아 등 일상생활, 사회생활, 여가생활, 경제적 만족도 등 “현재 자신이 느끼고 있는 만족도”에 대한 심층인터뷰를 진행하였다. 감정노동과 정신건강에 대한 심층인터뷰는 “평소 스트레스나 우울감, 분노 때문에 일상생활에 어려움을 겪은 경험이 있는지?”, “자가 진단으로 개인이 느끼는 건강상태는 어떤지?”, “평상시 스트레스에 대한 해소방법은 무엇인지?”, “제약영업 과정에서 감정을 참을 때가 있는지?”에 대하여 심층인터뷰를 진행하였다.

노동조건 개선방안에 대한 대안 찾기는 “정부 제도나 정책적 문제, 회사의 관리시스템, 임금, 승진 등 문제, 노조 활동, 노동자 주체적 문제” 등에 대하여 포괄적으로 심층인터뷰를 진행하였다. 제약영업 노동자들이 공통적으로 호소하고 있는 현장에서의 애로사항에 대하여 시사점으로 정리하였다. 또한 일부 내용은 내부 논의를 통해 별도 보고하도록 하였다.

2. 심층인터뷰 분석 및 시사점

설문조사 분석 결과 노동강도 강화요인 순위를 살펴보면, 1순위 과도한 영업(판매) 목표, 2순위 일상적 구조조정(인력 감축), 3순위 영업의 부수적 업무 증가 순으로 분석되었다. 직무스트레스 요인에 대해서는 8개 항목 대부분 높은 수치를 보였으며 특히 ‘직무불안정’에 대한 직무스트레스를 주되게 호소하는 것을 확인되었다. 심층인터뷰를 통해 설문조사 결과와의 관계를 보다 구체적으로 확인할 수 있었다.

1) 제약산업 정책 및 환경 변화가 반영되지 않는 영업목표 부과, 실적 부담

(1) 부과된 영업목표에 대한 업무부담 가중

제약영업 노동자들은 설문조사에서 “심각한 피로를 느끼지 않으려면 현재 업무량(목표량)을 몇 %로 줄여야 합니까?” 라는 질문에 대해 “평균 74.9%로 줄여야 한다”고 응답하였다. 주관적 평가일 수는 있지만 현재 업무량(목표량) 25.1% 가량은 줄여야 한다고 호소하는 상황이다. “타겟은 반드시 달성해야 한다”라고 인식하고 있는 제약영업 노동자들은 현재 자신에게 과도한 영업목표가 부과되고 있다고 느끼고 있으며, “목표를 달성해야 한다”는 부담감으로 인해 업무부담이 가중되고 있는 실정이다.

제약영업 노동자들은 설문조사에서 “적절한 인력은 현재 인력의 몇 %입니까?” 라는 질문에 대해 “평균 118.5%로 늘려야 한다”고 응답하였다. 주관적 평가일 수는 있지만 현재 인력의 18.5% 이상은 충원되어야 한다는 것은 그 만큼 업무부담이 가중되고 있다고 볼 수 있다.

“매달 달성율이 나오다 보니까 그것을 맞추기 위해서 회사에서 기대도 있고, 스스로도 어느 정도 달성해야지 그런 것을 항상 고민하게 되니까 힘들죠. 그런데 요새 제약회사 환경상 할 수 있는게 많이 없다 보니까 늘 신경이 쓰이죠.”

“매출 압박이죠. 매달 어느 정도를 맞춰야 하는게 있고, 분기별로도 그렇고, 숫자를 맞춘다 하거든요. 목표 숫자를 맞추는 거죠. 매출의 돈을!”

(2) 영업목표 부과 방식 및 평가의 비합리성, 불공정성

목표 부과 방식은 일반적으로 “글로벌→아태지부→코리아→팀” 과 같은 방식으로 하향식, 수직적 방식으로 부과되고 있으며 이러한 하향식, 수직적 목표부과 방식으로 인해 사실상 목표합의, 목표조정은 거의 어려운 상황이라고 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

“가장 스트레스는 매출이죠. 목표! 제 생각은 그래요. 아무리 회사에서 평판이 좋고 사람들과 잘 어울리고 해도 영업이라는 특성 때문에 숫자가 나와야 되잖습니까? 아무리 사람이 좋다고 해도 숫자가 안 나오면 일을 못한다고 평가가 되는 게 영업의 현실이다 보니까 그거에 대한 스트레스가 가장 크고요. 특히나 요즘 같은 경우는 작년까지만 해도 좀 나왔는데 올해는 특히나 매출에 대한 제 스스로의 압박도 있고, 물론 인센티브 이런 것에 대한 압박도 있지만 그래도 목표는 해야겠다는 생각이 있어서 그거에 대한 스트레스가 가장 크죠.”

“목표요? 현실이 반영 안 되죠. 저희 코리아 사장님께서 본사에 가서 타겟을 받아 오잖아요. 그 타겟을 받아들 때 뭐 이런 저런 얘기를 한다고 하지만 타겟이 줄지 않거든요. 시장이 아무리 다운된다고 하더라도 타겟을 받아 오는 건 똑같으니까요. 똑같거나 훨씬 많거나 하죠.”

“시장상황이 안 좋은 것은 회사가 더 잘 알죠. 모른 척 하는 것도 있겠지만 더 거래처를 늘리거나 그렇게 하라는데 거래처 늘리기가 우리가 가면 반겨주는 것도 아니고 요즘 안 그래도 거래처 사정도 안 좋은데 이런 것은 고려해주지 않죠.”

“연 단위 목표도 올라가고 처음에 받았을 때도 “아! 이게 납득을 할 수 있는 건지?” 이게 목표를 납득했던 사람은 거의 없을 거예요. 저조차도 그렇고요. 제가 예전에 담당했던 거래처도 성장이 많이 됐거든요. 거래처가 많이 성장을 했지만 사실 100%를 하는 것도 겨우 했는데, 올해 타겟은 몇 배가 올랐더라, 2~3배 올라버린 거예요. 이해하기 어렵죠.”

“타겟을 이해할 수 있는 타겟을 주고 거기에 대해서 노력하라고 해주는 게 첫 번째 업무강도를 줄이는 방법이라고 생각해요. 나름대로 전년도 실적 대비해서 어찌고저찌고 얘긴 하는데 저희 같은 경우는 글로벌 타겟이 결정이 되요. 글로벌에서 결정이 되고 각 지부별로, 지부에서 각 나라별로 나눠주고 나라에선 각 팀별로 나눠주는 건데 글로벌 타겟이 어떻게 결정이 되느냐? 전 세계 시장을 어떻게 보느냐에 따라 각 나라의 타겟이 결정이 되는데 각 나라의 사정은 크게 반영하지 않는 것 같아요. 무조건 하향식인 거죠.”

“위에서 좀 실현가능한 타겟이 좀 내려오고 타겟이게 분배방식도 클리어하지 않거든요. 누구나 좀 “너는 이래서 타겟이 이렇게 붙었다. 너는 저래서 타겟이 이렇게 붙었다.” 그렇게 클리어 하지 않고 타겟이 계속 바뀌어요. 연초에 받은 타겟과 비교해보면 갑자기 타겟이 높아져 있고, 왜 높아졌는지 모르죠. 회사가 전체적인 원래 타겟이 있으면 분명히 고정타겟이 변하지 않았다면 제 타겟이 올라간 경우 누군가 타겟이 내려갔다는 건데 잘 이해하기 힘든 경우가 대부분이죠.”

사업장별로 다양한 평가항목에 따른 평가 제도를 운영하고 있으나 심층인터뷰를 통해 “숫자에 따라 평가가 이루어지고 있다”고 인식하는 것으로 확인되었다. 부과된 목표량이나 부과 방식뿐만 아니라 매출(실적)만을 중심으로 한 평가방식에 대하여 공정성과 합리성이 결여되었다고 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

“일 못하는 거는 숫자가 보여주는 거기 때문에 거기에 대해서는 “경쟁구도는 아니다”라고 얘기는 하지만 실질적으로는 경쟁구도가 되는 거죠. 달성도를 보는 거죠. 달성도를 보는 게 70~80% 라고 저희는 생각을 하죠.”

“목표 조정이라고요? 근데 거의 조정된 경우가 없어요. 왜냐면 누군가한테 그걸 넘겨줘야 하거든요. 팀 내에서 제가 만약에 뭐 3천만 원을 빼면 다른 누군가는 그 3천만 원을 채워야 해요. 그런데 그걸 어떻게 말하겠어요?”

“매출이 안 나가니까 일이 점점 더 많아지고 있어요. 매일매일 해야 되는 것도 하루에 한, 두 가지였는데 네, 다섯 가지씩으로 점점 더 늘어나고 있고 평가도 좀 그렇게 하려고 하는 것 같아요.”

한국제약협회 정책보고서(2013. 7. 18.)에 따르면 “68개 국내 제약사 상장기업의 2012년 약품비 청구액은 총 5조 2,914억 원으로 전년 대비 6.84% 감소한 것으로 나타났으며 2013년 1분기 약품비 청구실적은 1조 2,677억 원으로 전년 동기 대비 12.01%의 큰 폭으로 줄어들었다. 반면 청구액 상위 16개 다국적 제약사의 2013년 1분기 청구 실적은 2.00% 소폭 감소해 국내 제약사와 대조를 이룬다.”고 분석하였다. 결국 정부의 정책 변화에 따라 외국계 제약사의 매출도 감소하는 추세라는 것을 확인할 수 있다. 그러나 외국계 제약영업 노동자들은 목표 부과시 이러한 한국정부 정책이나 시장환경의 변화 상황이 제대로 반영되지 않다고 인식하고 있는 것으로 조사되었다.

“올 해는 잘 했는데 내년에 못하면 내년에 그저 그런 직원으로 보일 수도 있고, 그런 부분이죠. 문제는 매년 잘 할 순 없는 거니까 1년 장사라는 느낌이 들기도 해요.”

“충분히 예측이 가능한 거죠. 다 보험조건도 다 예측이 가능했던 거죠. 내년에는 또 내년 나름대로 보험조건에 변화가 없다고 하면은 바뀔게 없다고 볼 수도 있지만 여러 가지 변화가 있거든요. 그러면 거기에 맞춰서 타겟을 줄여 받아줘야 되는데 이런 거는 고려하지 않고 또 올라가는 타겟을 주죠.”

“그러니까 약 값이 하나에 10,000원 이던 게 7,000원으로 떨어지니까 저희 매출도 감소가 되는 거죠. 왜냐면 똑같이 팔면은 매출이 떨어지니까요. 양은 똑같은데 정책적으로 약가인하가 된 상황인데 이거는 고려치 않죠. 목표는 더 올라가는 추세니까요.”

성과주의에 따른 업무평가 및 보상체계는 개인별 Scorecard를 통해 실적을 점검하고 보상과도 연계하여 조직적으로 건전한 긴장감을 부여할 수 있으나, 잘못된 평가보상체계는 잘못된 행동을 유발할 수도 있다. 결과적으로 보상부적절에 대한 불만감이 팽배해지고, 조직 내 개인 이기주의, 냉소주의가 만연하는 문제가 발생할 수 있다. 현재 제약영업 노동자들은 목표, 실적에 따른 평가방식 및 평가결과에 대한 상당한 불만을 가지고 있어 직무스트레스를 가중시키는 요인으로 작용하는 것으로 보여진다.

영업뿐만 아니라 수금, 채권관리, 반품업무를 직접 수행하는 경우 고객, 거래처와의 관계 갈등, 내근직 담당자와 관계갈등이 영업만 수행하는 노동자에 비해 비교적 높은 것으로 조사되었다. 실제 관촉, 신규거래처 개척, 고객접촉, 판매협상 등 적극적 영업활동을 수행해야 하는 상황에서 대금청구, 수금, 반품 등 소극적 영업활동을 수행함으로써 수익창출과 직결되는 적극적 영업활동의 비중이 낮아지는 악순환이 반복되는 것으로 보인다. 결국 제약영업 노동자에게 부과된 영업목표, 실적을 달성하는데 장애요인으로 작용한다는 점에서 영업 외 수금, 채권관리, 반품업무를 수행하는 경우 영업목표에 대한 압박감으로 인해 직무스트레스를 가중시키는 요인으로 판단된다.

2) 상시적 고용불안에 따른 불안감 증폭

(1) 상시적 고용불안에 따른 불안감 증폭

설문조사 결과 직무스트레스 요인 중 “직무불안정”에 대해 제약영업 노동자들의 평균은 72.2(기준치 50.1)에 달하였으며, 상위 25%(기준치 66.7) 이상인 조직은 9개(81.3~66.7)였으며, 가장 낮은 57.4를 보인 조직 또한 기준치 평균 50.1 보다 상회하였다. 심층인터뷰 조사 결과 역시 제약영업 노동자들은 2~3년 주기로 조기희망퇴직프로그램(ERP)이 대규모로 진행되는 것을 목격하면서 “언젠가 자신의 일”이 될지도 모른다는 불안감에 놓여 있는 것으로 조사되었다. “외국계 제약사가 아직까지는 좋은 회사가 맞기는 한데 예전에 비해서 계속 안 좋아지고 있으니까 앞으로 어떻게 될지 모른다?”라는 심리적 압박감을 노동과정에서 호소하는 것으로 확인 되었다.

“회사에서 나갔으면 하는 사람을 정해놓고 하는 식으로 조기퇴직을 해요. 자율적으로 그것을 받아야 하는데 실제로 나가고 싶어서 신청을 했는데 안 된다고 반려되는 경우도 있고, 어떤 경우에는 “너 왜 안 쓰냐?”고 막 이렇게 무리하게 해서 결국 나가는 경우도 있어요. 거의 뭐 자기들이 정해 놓은 범위 안에서 조기 퇴직시키는 거죠.”

“회사가 자주 성장을 하고 그랬었거든요. 그럴 땐 구조조정에 대한 느낌은 별로 없었는데, 성장이 안 되면서 그때부터 사실상 많이 나가기 시작했거든요. 그래도 매출은 꾸준히 있지만요. 구조조정을 대대적으로 하고 가끔씩 소폭으로도 계속 있으니까 불안감이 항상 있죠.”

“고용부분도 사실 그런 부분 때문에 노조에 가입한 게 아닌가 생각해요. 고용의 안정이 가장 크고요. 아무래도 회사에서는 인원조정에 대한 얘기도 많고 확인되지 않은 루머도 많이 돌잖아요? 그러니까 그런 거에 대해서 불안한 마음이 있으니까 아무래도 노조에 가입을 하게 된 거죠. 그런 쪽으로 생각을 많이 하고 있어요.”

“중요한 거는 시스템적으로 회사에 구조조정을 할 때 보면 어떻게 보면 윗분들이 책임지고 도의적으로든 실질적으로든 책임을 지고선 인사에서도 체인지가 돼야 하는데 그분들은 딱 자리보전 다 하고 있어요. 밑 사람들만 짝 나가죠. 저희들이 봤을 때는 입이 이렇게 나올 수밖에 없죠. 당신들이 이거를 판을 잘 못 놀려가지고 어떻게 보면 장기로 볼 때 말이지요. 당신들이 잘 못 둔건데 전략을 잘못 짜서 지거나 말아 먹은 건데 왜 포, 차, 줄만... 바둑이나 장기 두는 사람은 안 바뀌냐? 그거에 대해서 불만이 크죠.”

“지금은 결원이 생기면 다른 팀에서 데리고 오거나 내부에서 오거나 하는 것 같아요.”

“거의 없죠. 왜냐하면 구조조정을 하려면 신규 입사자가 있으면 안 되니까요. 또 신규를 뽑기에는

회사에서는 직원들이 너무 많은 게 아닌가라는 생각도 하는 것 같아요. 업무도 중복되는 파트도 있기는 하지만 뭔가 잘 안 굴러가는 그런 느낌이 들어요. 불안하고요. 또 이 모양인가 하는 생각도 들고요.”

(2) 직무몰입도·조직만족도 감소, 이직에 대한 충동과 고민

계약영업 노동자들은 부과된 목표에 따라 수동적으로 업무를 수행하게 되고 ‘숫자’에 의해 이루어지는 평가로 인해 성과주의, 결과 중심주의가 만연함에 따라 상당한 조직냉소주의적 경향을 보이고 있는 것으로 조사되었다. 정년에 대한 보장이 어렵다는 불안감으로 인해 직무수행 과정에서 동종업종 또는 타직종 등 이직에 대한 고민이 상당히 많이 이루어지는 것으로 조사되었다.

“진짜 다른 회사를 갈까?’ 하는 경우가 있죠. 저희 업무도 어떻게 보면 술을 많이 마시고 이렇게 되니까 점점 제 자신이 바보가 된다는 느낌이 막 들거든요. 술 많이 마시고 생활이 불규칙하다 보니까 앉아서 정말 자기 발전을 할 수 있는 그런 기회도 어떻게 보면 좀 적고 눈치도 보이고 그러니까 많이 생각을 하죠.”

“중장기적으로 저는 모르겠어요. 못 할 거 같기도 한데. 정말로 얼굴에 첩판을 깔면 할 것 같기도 하고 근데 중장기적으로 볼 때 나이 들어 아마 못할 거 같아요. 나중에 나보다 어린 고객들한테 가서 지금 하는 것처럼 행동해야 한다고 하는 거 저는 솔직히 조금 힘들지 않을까 생각해요.”

“이직 고민 많이 했죠. 고객이 필요로 하고 저희도 필요를 충족시키면서, 저희가 원하는 걸 충족시켰는데 근데 요즘에는 거의 갑과 을처럼 윈윈관계가 아닌... 저희가 저희만의 필요성을 강조하면서 자꾸 이런 식으로 돌아가다 보니까 힘들고 그렇죠. 실제 영업에 제약이 많다는 거죠.”

“회사 돌아가는 것을 보면서 이직도 능력이라는 생각을 해요. 한 곳에 오래 있는 것은 본인에게 손해일 수 있겠구나.. 물론 그게 전부는 아니지만 그런 것들 때문에 이직을 생각하고 있습니다. 거래처에서 스트레스를 받아서 그런 경우도 있지만 비전이 없다는 자괴감에 빠질 때가 많죠.”

심층인터뷰 과정에서 “주인 없는 회사같다”, “애사심은 전혀 없는 것 같다”, “술 먹는 바보가 되는 것 같다” 는 등 자기개발의 기회가 충분히 주어지지 않은 상황과 맞물려 직무몰입도가 감소하고, 조직만족도가 감소하는 것으로 조사되었다.

3) 영업외 부수적 업무의 증가 - 비공식적 노동시간의 증가

(1) 영업외 부수적 업무 증가에 따른 비공식적 노동시간 증가

계약영업 노동자들을 일반적으로 1일 정규 노동시간은 9시부터 18시까지, 주1회 정도 사무실에서 영업회의를 진행하는 것 외에 현지 출근하여 업무를 수행하는 형태로 근무하고 있다. 주 1~2회 가량 행사, 세미나에 참석하고, 월 1~2회 가량 주말·휴일 근로를 수행하는 등 불규칙한 업무 상태에서 근무하고 있다. 무엇보다 각종 조사, 자료 취합, 정리 등 데스크잡¹⁴⁾이 증가함에 따라 주 중 9시 이전, 18시 이후, 주말·휴일근로의 횟수 및 업무량이 지속적으로 증가하고 있는 실정이다. 정규 노동시간 외 퇴근 후 자택에서 해당 업무를 수행하고 있는 실정이지만 이러한 노동시간은 모두 비공식적 노동으로 회사로부터 지원이나 보상을 받지 못하고 있는 것으로 조사되었다.

“출근을 안 한다고 해서 내근업무가 없는 게 아니거든요. 그래서 보통은 거의 내근을 집에서 많이 하는 시스템이고 그리고 최근에 들어선 페이퍼로 제출하거나 이런 거, 집에서 뭐 경비정리, 보고서 쓰고 그런건 베이스고, 사람마다 조금 차이가 있기는 한데 세미나나 뭐 이런 거는 저녁에 많죠. 그런 게 있고 보고나 이런 거를 갑자기 하라고 하면 그 땐 아이패드나 이런 걸로 해서 커피숍 같은데서 급하게 보내죠. 이렇게 보면 워킹타임이 좀 많은 편이죠.”

“저희가 병원 업무만 보는 게 아니고 병원 내에 있는 병원 약국, 병원 밖에 있는 문전 약국, 그런 곳에 대해서도 다 파악을 해야 되고 그렇게 파악을 하기 위해서는 병원 앞에 있는 약국들을 찾아 다녀야 되고, 하다가 도매상이 어딘지 물어봐야 되요. 도매상이 바뀌면 마진율이 달라져 저희 실적이 왔다 갔다 하거든요. 예전에 담당업무와 비교해서 9:1 정도였으면 지금은 9:4 정도로 부수적 업무가 늘어난 상황이라 할 수 있죠.”

“세미나라고 해서 설명하고 밥 먹고 하는 자리도 많이 만들고 낮에는 바쁘니까 길게 얘기를 못하잖아요. 길게 얘기해봤자 몇 분이니까. 밖에서 만나서 저녁 먹으면서 길게 얘기하면서 친분 쌓고 홍보도 하고 많이 하죠.”

(2) 비일상적 업무지시에 따른 업무부담 가중

계약영업 노동자들은 일반적으로 1일 업무계획, 1주 업무계획을 작성해서 제출하고 있으며, 1주 단위로 영업회의를 통해 실적, 업무내용을 점검하고 있다. 영업외 부수적 업무가 증가하는 문제

14) 심층인터뷰 과정에서 영업외 각종 자료정리, 업무보고, 프리젠테이션 준비, 사전승인 또는 사후보고, 서류작업 등 고객, 거래처와 직접 대면으로 이루어지지 않는 업무내용을 ‘페이퍼워크’, ‘데스크잡’이라 표현하는데 보고서에서는 통칭하여 ‘데스크잡’이라 한다.

뿐만 아니라 “주객인 전도되는 것 같아요” 라고 응답한 것처럼 영업외 부수적 업무지시는 비밀상적으로 이루어지는 경우가 많은 것으로 조사되었다. 이러한 비밀상적, 불규칙한 업무지시로 인해 고객, 거래처 방문 등 기본적인 영업활동이 제약받는 경우도 있다고 조사되었다.

“무슨 일이 생길지 모른다. 금요일쯤 되면 사람들이 “오늘은 뭐 없나?” 이런 말이 나올 정도다. 메일 폭탄이 날아오는 것 아닌가 생각하는 경우도 있다. 가끔 답답할 때도 있다. 지난번에 보낸 거에서 형식만 좀 바뀌어서 또 보내라고 하는 경우도 있다.”

“제가 1일 계획과 1주 계획을 짜지만 그렇게 지켜지는 경우는 거의 없어요. 할 수가 없어요. 왜냐하면 여기 있다가 이쪽으로 가서 업무를 해주다보면 다시 돌아오는 건 업무적으로 시간이 좀 낭비되는 경우도 있죠. 그런데 중요한 곳에서 연락 오면 어쩔 수 없잖아요. 회사에서 조사하라는 것도 갑자기 시키는 경우가 있어 이미 다른 곳으로 이동했는데 급하게 요구하면 되돌아가는 경우도 있어요.”

“주객이 전도 되는 것 같아요. 매출이 안 좋으면 데스크 잡을 늘려서 “뭐를 분석해라. 뭐를 해서 내라”고 하죠. 그런데 그거를 허가된 워킹 시간에 하는 게 아니라 콜은 콜대로 해야 되고 “너의 콜은 너의 짜투리 시간에 알아서 해라”라고 하죠. 저는 병처럼 하는 게 집에 딱 들어가면 첫 번째 행동이 노트북, 아이패드부터 열어요. 밥 먹기 전에 씻지도 않고 열어서 확인하고 왜냐면 밥 먹고 나면 지쳐서 잠들 수도 있기 때문에 메일을 확인 못할 수도 있기 때문에 그래서 메일을 열었는데 할 일이 있으면 해야 하기 때문이죠.”

“일단은 경영권 문제라 현실성이 없을 수도 있지만 영업 쪽의 전반적인 바램이 있다면 연고지 위주로 배치를 해줘야 한다고 생각해요. 그게 맞는거 같아요. 타겟 같은 것도 현실적으로 측정이 돼야 한다고 생각하고요. 비연고지에서 근무할 경우 정말로 스트레스를 풀 때가 없어요. 아는 사람도 없고 만약 주말에 회사 사람들 만나려면 가족이나 거래처 사람들하고 있어서 일에서 자유롭지 못하고 그래요. 일상생활이 정말 힘들어요.”

“서류작업은 집에 가서 하는 경우가 되게 많죠. 주말에 하거나... 왜냐하면 금요일에 서류가 많이 내려와요. 왜냐하면 그거에 따른 불합리에 대해서 많이 건의를 해 본 적도 있는데 보통 매니저들이 회의가 주로 월요일에 많이 이루어지다 보니까 그렇긴 해요. 그래서 “금요일에 회의 하면 안 되냐?”고 하니 “금요일은 한 주를 마무리하는 날이라 안 된다”고 하죠”

“이들 후에 보고서를 들고 와라 아니면 3일 후에 보고서를 내라, 아침에 보고서를 혹은 뭐를 해라 그리고 뭐를 언제까지 보내라... 업무가 어느 정도 계획적으로 이루어져야 하는데 그렇지 않아요.”

(3) 일·가정 양립의 어려움 - 일상생활과 뒤섞인 업무수행

계약영업 노동자들은 정규노동시간 9~18시 동안 회사에서 정한 고객, 거래처 방문횟수(콜)를 기준에 맞춰 수행하면서 통상적인 업무를 수행하고 있다. 따라서 정해진 노동과정을 보면 업무시간, 내용을 비교적 자유롭게 조정할 수 있는 것처럼 보여 직무자율이 높은 편으로 보일 수 있지만 사실상 아이패드, 노트북 등 전자기기를 이용한 1일 업무보고, 비일상적 업무 지시 등에 따른 불규칙한 업무를 수행함으로써 정규 노동시간 내에 모든 업무를 수행하는 것은 사실상 어려운 상황이다. 또한 정규 노동시간 외 행사, 세미나 참석, 데스크잡이 지속적으로 증가하고 있다고 조사되었다.

무엇보다 근무 장소적 특징으로 고객, 거래처 방문을 주되게 담당하므로 데스크잡을 수행할 장소적, 시간적 제약으로 인해 퇴근 후 자택에서 영업외 부수적인 업무를 수행하는 것이 일반적인 것으로 조사되었다. 특히 결혼을 한 사람과 결혼을 하지 않은 사람을 비교하였을 때, 결혼을 한 경우 일·가정 양립에 상당한 어려움을 호소하였다. 영업외 부수적 업무를 수행할 경우 개인의 일상생활과 분리되지 않고 뒤섞여서 이루어지는 상황에 대한 어려움을 호소하는 것으로 조사되었다.

“사람은 신체적 능력에 한계가 있는데 일주일에 3번 이상은 집에 11시~12시 돼야 들어가고 일찍 들어간 날도 제가 제일 싫어하는 게 집에 일 싸들고 들어가서 일 하는 건데 이게 안 할 수는 없는 거예요. 차라리 사무실이면 회사에서 야근이라도 한다지만 근데 저희는 사무실에 출근하는 직원도 아닌데 집으로 일을 가져갈 수밖에 없는 거예요. 그러다가 소파에서 잠든 적이 한두 번이 아니예요. 완전 워킹 밸런스라 생활 패턴이 다 망가져 가는 것 같아요.”

“저는 사실 영업하면 개인 생활이 구분을 못한다고 생각하거든요. 일하고 개인생활하고 왜냐하면 저희가 출퇴근 개념이 없잖아요. 담당지역에서 있다 보니까 퇴근하고 집에 가면 페이퍼 작성해야지, 콜 찍어야 하니까 그거 찍고 아니면 팀장님이 준 취합한 자료 1주일 1~2번은 있으니까 작업해야 하는 경우도 있고, 그날그날 못하면 저녁에 가서 해야 하죠. 사무실 개념도 없으니까 집에서 무조건 할 수밖에 없어요. 그래서 노트북도 다 지급하는 걸로 알고 있어요. 집에서 일하고 장소 구분 없는 거 같아요. 자료 막 보내달라고 하면 이동하다가 주차해놓고 보내고 그래요.”

“매니저들이 낮에 거래처에 와서 컴퓨터 켜 놓고 있으면 나와 가지고 한다는 말이 “여기서 일하기는? 데스크잡은 네가 다른 시간을 빼서 해야지”라고 하죠. 한 번은 억울해서 “다른 시간은 어디서 빼요?”라고 하니 “집에서 빼”라고 하더군요.”

4) 현실과 괴리된 윤리규정 - 자부담, 회사의 책임전가

(1) 현실과 괴리된 윤리규정

영업활동 중 의사, 약사 등 고객 및 거래처에 대한 기부행위, 일정 요건 외 학술대회, 제품설명회, 시장조사, 시판후조사가 제한되어 있다. 특히 방법의 여하를 막론하고 물품 및 기계·기구·토지·기타 공작물(사용권), 금전, 예금증서, 상품권, 기타 유가증권 및 각종 명목의 지불이행 각서, 향응(음식물, 영화·연극 등 각종 공연 및 스포츠·여행·골프·스키 등 각종 행사에 대한 초대 또는 우대 포함), 교통, 숙박, 학회등록 등의 편의제공, 근로의 제공 및 기타 서비스의 제공, 할인, 할증, 판매장려금 등 경제적 이익(약사법 시행규칙에서 허용하는 대금결제조건에 따른 비용 할인, 신용카드 또는 직불카드 사용에 따른 적립점수 제외)의 제공이 금지되어 있다.

외국계 제약사의 경우 관련법, 공정거래규약 보다 상위로서 글로벌 그룹사의 윤리규정(강령, 지침 등)을 통해 비윤리적 영업활동을 금지하거나 제한하는 강력한 조치를 취하고 있다. 최근 2~3년 사이 외국계 제약사에서 이루어진 징계현황을 살펴보면, 대부분 징계사유가 ‘비윤리적 영업활동’에 따른 징계였음을 확인할 수 있다. 그러나 연구를 통해 확인한 바에 의하면, 이러한 상황에 대해 제약영업 노동자들은 회사가 “FM대로 영업활동을 못하는 현실을 외면한다”, “알면 서도 모른 척 한다”는 등 상당한 배신감을 느끼고 있는 것으로 조사되었다.

“굉장히 타이트하게 해놔서 저희들 같은 경우는 그것 때문에 상당히 힘이 들죠. 가령 식사를 해야 하는 경우 병원 반경 〇km를 넘어서는 곳에서 식사를 하면 안 돼요. 왜냐하면 원래 식사하는 게 제품 설명을 하고 그게 주된 내용이고, 설명이 끝나고 식사를 하는 건데 “왜 굳이 설명이 끝나고 〇km를 넘어가서 밥을 먹어야 하느냐?”가 회사 논리죠. 그런데 고객의 집이 만약 강남인데 거기서 먹고 일찍 들어가고 싶다고 하면 “안 됩니다. 이렇게 얘기하나요?”, 취지는 알겠는데 꼭 그렇게 될 수는 없잖아요. 설명은 병원에서 했는데 “〇〇동에 맛있는데 가서 먹자”해도 안 되고 그런 게 있어요.”

“저희 회사에서는 불가능한 건데 다른 국내사나 이런데서 가능한 거를 저희 회사에 요구할 때 저희 회사는 당연히 안 되는 건데 뭐 그럴 때, 근데 그게 제 세일즈에 영향을 미칠 수 있으니까 그런가 할 때가 제일 싫은 것 같아요.”

현실과 괴리된 윤리규정으로 인해 업무량이 불필요하게 증가되는 경우도 있는 것으로 조사되었다. 특정 행사를 개최할 경우 사전 보고, 사전 승인 등의 절차를 거쳐야 하는 경우도 있고, 사후 결과 보고 및 변경사항 보고 등 추가적으로 영업외 부수적 업무가 증가하는 것으로 조사되었다. 이러한 이유는 현실과 괴리된 윤리규정에 의한 것도 상당한 부분을 차지하는 것으로 조사되었다.

“요즘 특히나 회사에서 어떻게 생각 하나면 저녁식사 안 하는 사람일수록 일을 안 한다고 생각해요.”

왜냐면 고객들하고 밥도 잘 아는 사람하고 먹어야 편하잖아요. 근데 내가 얼마나 담당 고객을 안 만나고 다녔으며 수많은 사람 중 “널 컨택 안 하겠냐?” 그렇게 생각해요.”

“예를 들면, 금액 20만 원 이하의 담당자 판 단하에 자유롭게 쓸 수 있다고 한다면 지금은 금액이 중요한 게 아니라 만원을 쓰더라도 잘 못 사게 되면 그게 문제가 되는 거죠. 그래서 회사에서는 계속 스캔을 하기 위해서는 페이퍼를 미리미리 요구를 하고, “뭘 사겠다”고 하면 사고 난 후에 “뭘 샀다”고 보고해야 하는 거죠. 어떤 영업행위를 하기 위해서 사전에 허락을 받기 위한 페이퍼워크, 사후에 뭔가 달라졌다는 내용에 대해 보충해야 하는 자료들, 그런 것 때문에 자연스럽게 일도 많아지는 거죠.”

“회사는 감시자이다” 라고 인식할 정도로 비윤리적 영업활동에 대한 자체규제 보다는 제약영업 노동자들의 일거수일투족을 감시하는 역할을 담당하고 있다고 느끼는 경우도 있었다. 또한 내부적 규정으로 규제하는 않는 범위 내에서 영업활동을 수행하라는 긍정적 측면으로 바라 볼 수도 있지만 다른 한편으로는 금전적으로 문제가 되지 않는 것이라면 가능하다는 해석을 통해 편법적 영업활동을 회사가 묵과하고 있다는 문제가 현존한다는 점에서 개선책이 마련되어야 할 것으로 보인다. 결과적으로 제약영업 노동자들의 비공식적 노동이 증가하는 문제로 이어지며, 이 과정에서 증가하는 직무스트레스는 제약영업 노동자들의 정신적 소진에 상당한 악영향을 끼치는 것으로 조사되었다.

“이직이라는 게 꼭 업무가 힘들 다기 보다는 결국은 회사 비전, 비전 자체가 적은 것도 있고, 또 하나는 회사마다 다르겠지만 컴플라이언스 규정이라는 게 있잖아요. 단적인 예로 고객을 만나러 갈 때 판촉물을 사갈 수는 있어요. 커피 같은 거. 그럴 경우에 우리에게 병원 의사가 고객이면서 간호사도 고객일 수밖에 없어요. 구조상. 그런데 간호사에게는 법적으로 제공해서는 안 되기 때문에 법인카드 로 썼다고 하면 회사는 “하지 말라고 했는데 왜 하나?”고 해서 저희한테 징계가 들어 올 수도 있어서 개인적으로 하게 될 때가 있어요. 거래가 많다 보면 간호사하고도 친해지고 이런저런 얘기도 많이 듣게 되는데 영업을 할 때 의사만 고객이라고 볼 수는 없잖아요.”

(2) 자부담의 문제점

설문조사에서 “직무수행을 위해 한 달에 평균적으로 본인이 부담하는 비용(영업활동 중 자부담 비용)” 항목에 대해 “20만 원 미만(29%)”, “20~40만 원 이하(32.2%)”, “40~60만 원 이하(16.2%)”, “60~80만 원 이하(16.2%)”, “80~100만 원 이하(7.3%)”, “100만 원 초과(2%)” 라고 응답하였다. 설문에 응답한 92.4% 이상의 제약영업 노동자들은 영업활동 중 어떠한 명목으로든 자신의 비용을 부담하면서 영업활동을 수행하고 있다는 결과로 직무스트레스를 가중시키는 요인 중 상당한 영향을 끼치는 것으로 조사되었다.

“저녁식사를 하면 보통 1차에서 안 끝나거든요. 정말 친한 고객이면 식사를 마치고 집 근처에 가서 술집 가서 좀 더 드실 수도 있고 소주는 더 드실 수도 있고 가면은 이거는 계산하기 좀 애매하거든요. 이런 경우에는 영수증 청구가 안 되죠.”

“게다가 그런 걸로 인해서 어쩔 수 없는 상황에서 무리한 부탁을 저희가 들어주는 경우가 있거든요. 그런 경우가 많지는 않지만 회사에서는 그런 것을 못하게 하고 고객은 원하고 할 때 결국은 개인의 비용을 쓰는 경우가 있죠.”

“우울하고 하는 건 잘 모르겠는데 그만 두고 싶을 때는 있었어요. 짜증이 많이 날 때가 있어요. 이게 일을 열심히 하려고 한 건데 차액이 발생하고 내가 책임져야 하는 부분이 되고 하나까. 떠나고 싶죠.”

“예전에는 전력투구를 했었죠. 근데 지금 현실에서 부딪치는 게 많은 거죠. 그렇게 하면은 아까 말씀한 것처럼 깨지는 부분도 많아요. 금전적인 부분도 문제가 있고요. 그렇게 때문에 요즘엔 굳이 그렇게 할 필요는 없다는 생각하면서 살고 있어요.”

“제 생각에는 방법적인 것은 아닌 것 같고 결국 사람들끼리 풀어야 되는 것 같아요. 업무는 주는 사람도 사람이고 여러 가지 스트레스를 주는 것도 사람이고 정말 적재적소에 베스트는 아닐지라도 이 상황을 잘 아시는 분이 자리에 앉으셔가지고 합리적으로 최선을 선택을 해서 직원들을 잘 이끌어주고, 고객들 같은 경우도 도덕적인 거나 비윤리적인 행위에 대해서 본인들이 자각을 해서 이런 부분에 대해서 개선해야겠다는 등 본인 스스로 바꾸지 않으면 제도를 새로 도입한다던가 아니면 새로운 방법을 쓴다고 해서 해결되는 부분은 아닐 것 같아요.”

(3) 픽업의 문제점

2011년 7월경 한 제약회사에서 골프를 위해 고객 ‘픽업’을 수행하던 노동자가 사망하는 사고가 발생하였다. 관련 법규에 의해 고객에 대한 편의제공이 금지된 상황이지만 제약영업 노동자가 엄연히 이러한 업무를 수행하고 있는 상황인 것이다. 이 사건은 최종적으로 행정소송을 통해 업무상 재해로 인정되었다. 문제는 픽업과 같은 영업활동은 금전사용과 같이 회사가 직접 조직 운영 과정에서 관리할 수 없다는 점에서 개별 노동자와 고객, 거래처와의 직접적인 관계에서 이루어지고 있다는 것이다. 때문에 고객, 거래처는 다양한 이유로 제약영업 노동자들에게 픽업을 요구하는 경우가 빈번히 발생하고 있고, 영업활동의 관계상 제약영업 노동자들은 이러한 고객, 거래처의 요구에 응하게 되는 경우가 발생하고 있다는 것을 확인할 수 있다.

학회, 세미나, 강연 등과 관련된 경우도 있지만 고객, 거래처에서 개인적인 심부름을 요구하는 경우, 주말에 놀러갔다가 오면서 픽업을 요구하는 경우도 있어 제약영업 노동자들이 개인적인 시간을 할애해야 하는 문제가 발생하고 있다. 특히 앞선 업무상 재해 사건과 같이 “만약 픽업을 수행하던 중 사고가 발생한 경우 회사에서 금지한 행위를 한 것으로 인해 발생한 책임은 오로지 개인이 감수해야 한다”는 이중적 부담감을 느끼는 상황이지만 고객, 거래처의 요구가 있는 경우 비일상적으로 픽업과 같은 영업활동이 이루어지고 있는 것으로 조사되었다.

무엇보다 제약영업 노동자들이 영업활동의 결과는 결국 고객, 거래처에서 구매를 하거나 처방을 하는 것과 직결되는 것으로서 유대관계 형성이라는 것을 중요하게 여기는 만큼 회사에서 금지하는 규정이나 사고의 위험성을 감수하더라도 고객, 거래처의 요구가 있는 경우 이를 수행해야 한다는 점에서 제약영업 노동자들의 직무스트레스 및 노동강도를 강화시키는 중요한 요인으로 볼 수 있다. 픽업의 문제를 개선하기 위해서는 외국계 제약사가 직접 고객, 거래처를 대상으로 한 안내 및 공지, 제약영업 노동자들의 고충을 해소할 수 있는 지원책을 마련해야 할 것으로 보인다.

(4) 회사의 책임전가 - 영업담당자에게 대한 엄격한 제재

외국계 제약사들은 내부 윤리규정을 가지고 있다. 그러나 세부 사항에 대하여 구체적인 비윤리적 영업활동에 대한 기준을 마련한 것이라기 보다는 애매모호한 해석을 통해 도리어 영업활동 과정에서 고객, 거래처와의 갈등관계를 야기하는 것으로 조사되었다. 또한 윤리규정에 다소 어긋난 행위로 인해 대내외적인 문제가 되었을 때, 실질적인 행위 당사자인 제약영업 노동자에게만 모든 책임이 전가된다는 점에서 현실과 괴리된 윤리규정으로 인해 제약영업 노동자들의 직무스트레스는 더욱 가중되고 있는 것으로 조사되었다.

“다 알고 있죠. 본인들도 다 알고는 있지만 이게 좀 세일즈를 하면서 밑에서 일하면서 불안불안하게 만약에 회사가 안 좋다고 해서 애네들이 알고 있는 상태에서 가만히 있다고 ‘세일즈가 안 좋다. 성격이 안 좋다. 그러면서 인원 감축이 있어야 되겠다’라고 하면 그게 불안불안 한 거죠. 문제 삼을 수 있으니까!”

“일 하면서 불안한 이유가 일을 하다보면 내가 법률상으로 어긋나는 일도 할 경우가 있게 되고 지금은 괜찮은데 나중에 회사에서 세일즈 파트에서 사람 줄여야 된다고 했을 때 이게 문제가 될 것 같아 불안해요.”

“가장 힘든 점은 어떻게 보면 세일즈가 다른 사람 비위를 맞추는 거잖아요? 저희가 절대적인 을이고 그렇기 때문에 회사에서는 하지 말아야 될 그런 COC라는게 정해져 있잖아요. 그런데 이걸 하게 되면은 법적으로 문제가 되지만 이걸 안하게 되면 세일즈 임팩은 회사가 책임지는 게 아니고 세일즈 당사자들이 책임져야 하기 때문에 저희는 이제 그거를 최대한 안 하려고 하지만 어떻게 돌려 돌려서 할 수 있는 경우도 있고 그러면서 내가 왜 이 짓까지 해야 되나 그런 자괴감에 빠지죠.”

“그러니까 현실과 회사의 FM대로 해야 되는 그 사이의 괴리감? 여러 가지 될 수 있겠죠. 어쨌든 규정에는 다 맞게 해야 하기는 하는데 현실은 안 되니까 그 책임은 다 어차피 세일즈가 져야 되잖아요. 나중에 문제가 생겼을 때 예를 들면, 그러니까 부장님도 알고 지점장도 알고 매니저도 알고 다 알았지만 결국에는 그 아까 말씀하신 그런 것도 문제가 생겼을 때, 결국에는 아무런 보호 장치 그런 건 하나도 없어요.”

“판매를 하기를 원하면서 세미나에 대한 강도에는 우리가 할 수 있는 부분에 대해서는 많은 제약을 둬으로써 일을 하면서 “알아서 해라. 회사는 책임 안지겠다” 그런 부분에 대해서 스트레스를 받은 부분이 되게 많거든요. 그러니까 만약 업무를 진행하는데 실수를 하거나 어쩔 수 없는 부분이라는 게 있겠습니까? 그런 상황에 직면했을 때 우리는 해야 되고 회사는 하지 말라고 하고 만약 작은 실수라도 생기면 매니저는 책임 안 지려하고 그런 것 때문에 스트레스가 많죠.”

5) 고객, 거래처를 응대해야 하는 감정노동

(1) 고객, 거래처의 무리한 요구

설문조사에서 “업무 후 지치는 경우-정신적으로” 항목에 대해 “간혹 있다(17.9%)”, “종종 있다(41.2%)”, “항상 있다(40.2%)” 로 응답하였다. 전체 응답자 714명 중 287명이 정신적으로 항상 소진된다고 응답하였다. 직무별로는 영업분야 평균 42.2%, 영업외 분야 평균 28.4%로 영업에 종사하는 노동자들이 정신적 소진에 대한 극도의 직무스트레스를 호소하는 것으로 볼 수 있다. 이러한 것은 영업활동 중 제약영업 노동자들은 고객, 거래처의 무리한 요구와 내부 윤리규정과 상충되는 것을 경험하는 과정에서 상당한 자괴감을 느끼며 이로 인해 직무스트레스가 가중되고 있는 것과 연관되었다고 볼 수 있다.

“뭐 자기 “뭐 선물을 사 달라” 물품을 요구하거나 대놓고 직간접적으로 많이 요구를 하거든요. 그러면 실제로 제가 해 줄 수 있는 방법이 없어요. 해주고 싶어도 이게 회사의 COC를 어기면 나중에라도 부메랑처럼 날아올 부분이고 경제적으로도 내가 한 번 정도야 해 줄 수도 있지만 그렇게 주기적으로 해주기에는 경제적으로 여의치가 않고요. 그런 고객을 만나면 되게 우울해지고 그런 사람을 안 만나면 그만인 게 아니라 영향력 있는 사람이 그래버리면 이게 극도로 스트레스를 받지요.”

“우리 회사는 되게 타이트한 회사이기 때문에 “이건 안 된다”고 하면 그걸 다 알고 계시지만 저희한테 요구를 하시죠. 왜냐면 “내가 지금 쓰는 거에 대해서 못 쓴다”. “약은 좋지만 네가 이렇게 해서 되겠나?”라고 하시면 제가 할 말이 없죠. 약은 좋지만 이 약 아니고 딴 약을 써도 얼마든지 환자컨트롤이 될 수 있다고 생각하시는 분들이 태반이죠.”

“일단은 업무적으로 비윤리적인 것은 안 해야 되요. 윤리 가이드 이런 회사의 요구에 따라야 하죠. 그런데 고객은 귀찮은 것들, 개인적인 것들, 심부름 시키고 막 전화하는 경우도 있어요. 이럴 때 솔직히 안 해도 되는데 그런데 안 할 수가 없잖아요. 사실 식사 한번 하는 것보다 이런 것 하나 더 해주는데 친근감을 더 느낀다고 생각하거든요.”

(2) 고객, 거래처의 제약영업 노동자에 대한 부정적 인식

심층인터뷰 과정에서 상당수 제약영업 노동자들은 회사로부터 배신감, 외면을 받는다고 느끼고 있었고, 무엇보다 고객, 거래처와의 관계에서 “존중받지 못한다”는 느낌을 많이 받고 있는 것으로 조사되었다.

“리포트를 작성해서 처방량은 늘었는데 타겟을 이수 못한 경우 분명히 도매상에 문제가 있기 때문에 그 도매상을 뒤져야 되고 도매상을 뒤지려면 약국 가야되고 약국가면 그렇게 성격 좋은 분들이 많지 않아요. 때문에 싸우죠. 싸우는 것도 아니죠. 저희가 당하죠.”

“좋은 사람들도 있는데 시크한 사람이 있어요. “왜 여기로 가라 했는데 저기로 가? 왜 빨리 안가?” 툭툭 던지는 사람이 있어요. 방문 했는데 “담부터 들어오지도 마” 이런 경우 존중받지 못하고 있죠.”

“관계가 있는 사람이야 찾아가면 반갑게 맞아주고 하지만, 관계가 없던 고객이나 거래처에서는 문전 박대 당하는 게 많죠. “오지 말라”, “안 만나다”고 하죠. 지금이야 그렇지만 많이 상처받곤 했죠.”

“그러니까 그런 거죠. 창고가 있는데 “야 너 내려가서 창고나 치우고, 너희야 뭐 영업직원이니까 가서 창고나 정리해봐” 사실 “내가 시간이 없어서 죄송한데 좀 도와주세요” 이러면 서로 좀 인간관계가 있으니까 저희가 해줄 수도 있는데 “일단 창고나 정리해봐, 너?” 이러는 경우도 있죠.”

“울화통까지 터지는 것은 아닌데 아무래도 저를 너무 막 대하는 것까지는 아닌데. 그러니까 제가 영업사원으로 갔기 때문에 좀 더 낮춰보는 경우가 있죠. 그런 거는 솔직히 기분이 나쁘죠. 환자로 갔으면 안 그랬을 텐데.”

(3) 정신적 소진에 치유 등 지원 프로그램 부재

설문조사 결과 감정노동에 대한 응답자 중 영업분야 612명(평균 205.9), 영업 외 분야 102명(평균 183.5)으로 영업 외 내근(사무), 기술, 물류 등 타 직종 노동자들의 감정노동에 대한 수치는 비교적 낮은 것으로 조사되었다. 제약영업 노동자들이 영업활동 과정에서 감정노동에 처해 있는 상황임에도 불구하고 이러한 부분에 대한 정서적 안정, 치유를 위한 회사의 지원이나 프로그램이 운영되는 곳은 거의 없는 것으로 조사되었다.

“일단 내 감정을 숙이고 고객을 만나야 되잖아요? 집안에 되게 안 좋은 일이 있을 때 그 표정으로 만날 수 없잖아요? 그래서 정말 힘들면 저 휴가를 내거든요. 그리고 휴가도 솔직히 일이 없어야 내는 거지, 대부분은 거의 나를 숙이고 내 감정을 숙이고 해야 되니까! 그런 게 제일 힘든 것 같아요. 그리고 이제 어쨌든 고객의 모든 것에 다 맞춰줘야 되잖아요? 그런 게 힘들죠. 매일매일 감정 노동자죠. 그런데 그걸 풀 때가 없는 게 다른 외국 같은데는 심리 상담이나 그런 거 많이 하잖아? 그런데 영업직원에게는 그런 것도 없어요.”

“이런 것도 의견이 된다면 회사에서 교육이나 프로그램을 했으면 좋겠어요. 방금 말한 것처럼 힐링 같은 것들. 있으면 좋을 것 같아요. 영업 일선에 필요한 커뮤니케이션, 세일즈 스킬, 전문가들 초빙해서 프로그램도 만들어줬으면 좋겠어요.”

6) 회사의 지원 부족, 내근직과 관계 갈등

(1) 담당지역, 인력운영의 문제점

설문조사 결과 1일 이동거리에 대해 1일 150km를 초과하는 경우 수도권 8.7%, 비수도권 17%라고 응답하였으며, 비수도권의 경우 100km 이상 1일 이동거리가 소요되는 응답자가 40.1%에 달하였다. 수도권의 경우 50~100km 이하인 경우가 47.3%에 해당되었다. 비수도권을 담당하는 경우 절대적으로 1일 이동거리가 많은 상황이며, 수도권을 담당하더라도 담당지역이 광범위한 경우가 많아 1일 이동거리가 상당한 것으로 조사되었다.

“내부적으로 콜하고 담당 지역에 따라 이동거리가 기본적으로 나오잖아요. 그런 건 전혀 고려하지 않는 것 같아요. 일단 기존 콜 잡아놓은 것, 지역배분 자체도 합리적인 기준은 없는 것 같아요. 위에서 정해진 방식으로 따라가는 거고 앞으로 어떻게 변할지는 모르겠어요.”

“그러니까 수도권이랑 강원도랑 함께 하는데, 1주일에 2번 정도는 강원도에 가야 하죠. 그쪽도 업무량이 많은 편이에요. 말이 수도권 담당인거죠.”

이러한 이유는 기존 담당자가 퇴직한 경우 신규인력을 충원하지 않는 상황에서 기존 담당자가 담당하였던 지역을 동일 팀 내에서 다른 노동자들에게 분할하는 방식으로 배정하는 문제와 연결된 것으로서 인력운영의 문제와 직결되는 사항이기도 하다. 근본적으로는 제약영업 노동자들의 업무량, 업무시간을 가중시키는 중요한 요인이라 할 수 있다.

“저 같은 경우는 담당지역이 ○○, ○○, ○○, ○○로 되어 있어서 집은 ○○이고 하루에 못해도 200km는 운전해야 하죠. 특히 ○○에서 일 하고 있는데 갑자기 연락이 와서 ○○에서 들어오라고 하면 그 쪽으로 가고 그럼 하루에 ○○콜 찍는 게 사실상 불가능하죠. 프로그램상 기준 콜보다 적게 찍을 수밖에 없는데 회사에서 이것 가지고 말하지는 않더라고요. 아마도 담당지역이 어떤지는 알고는 있으니까요.”

“일단 인원이 줄어들다 보니까 맡고 있는 지역이 열추 두 배로 넓어졌다고 보면 되요. 제가 담당하고 있는 지역에서 종합병원은 하나 밖에 없어요. 세미병원이라 해서 일반, 이런 종합병원은 아니지만 규모 좀 작은 병원 있잖아요? 그런 병원들이랑 동네에 있는 의원, 클리닉 이런 걸 담당하는데 제가 맡은 지역이 ○○이에요. 혼자 다 해요. 옛날에 ○○ 담당자만 2~3명 있었는데 지금 혼자 다하고 있어요. 그리고 ○○, ○○, ○○, ○○, ○○, ○○까지 일곱 개 지역을 제가 다 커버하고 있어요. 회사에서는 “자잘 자잘한 곳은 버리고 선택과 집중을 해라”라고 하지만 지역이 엄청 넓은 거죠.”

회사가 매출이 커지고 점점 발전이 되면 인원을 뽑아서 섹터를 좀 더 세분화시켜서 업무분담을 줄여줘야 하는데 그런 거 없이 저희 같은 경우에는 인원이 점점 더 줄어요. 다른 팀도 줄어드는 것으로 알고 있는데 저희 팀 같은 경우에는 나가면 안 뽑아요. 지역을 넓히는 거죠. 이것 때문에 업무량과

시간이 늘고 있죠.

(2) 내근 부서와의 갈등 - 상대적 박탈감

외국계 제약사의 경우 제약영업 노동자들이 상당수를 차지하고 있는 상황이다. 영업조직 간에 경쟁관계로 인해 다소 갈등이 발생하는 경우는 있으나 영업조직 내에서의 갈등은 큰 편은 아니라고 조사되었다. 그러나 제약영업 노동자들이 업무수행 과정에서 내근 부서와 여러 가지 형태로 갈등을 빚고 있으며, 종합적으로 정리하면 영업활동에 대한 회사지원의 부재에 대한 갈등이 내근 부서와 갈등으로 이어지는 것으로 조사되었다. 심층인터뷰 과정에서 조직관계에 대한 응답시 “영업직에 대한 홀대”, “상대적 박탈감”이라는 표현을 자주 사용한 것으로 파악되었다.

“내근직 같은 경우가 가이드를 주는 부서인데 우리가 식사를 한 번 하던지 커피를 한 잔 사던지 할 때 상당히 그런 것을 강화하고 저희들 입장보다는 자기네 원칙만 너무 내세우다 보니까 갈등이 있어요. 요새 공정거래법 때문에 어쩔 수 없다고 당연히 따라야 하는데 그 과정에서 저희와 갈등이 있어요. 맞춰야 하기는 한데 그게 약간 실제로는 세일즈 하는 사람이 생각하는 것과 그것을 만드는 사람과의 괴리가 큰 것 같아요.”

“약속을 얻으시는 분들이 열에 하나는 꼭 생겨요. 약속을 얻게 되면 회사에서는 “세일즈가 고객과 릴레이션십에 문제가 있기 때문에 우릴 우습게 알고 뒤집는 거다”라고 하죠. 사실 그대로 이런저런 사정이 있어서 그렇다고 리포팅을 해요. 그렇게 해도 마케팅에서 잡은 행사 같은 경우에는 마케팅한테도 욕을 먹죠.”

“내놓은 자식 키우는 느낌이죠. 표현이 적절한지 모르겠지만 풀어놓고 방목하면서 “풀 100kg은 먹고 와야 한다”고 하는 거죠. 소모품이라는 얘기가 많아요. 영업직은 소모품이고 실적 안 나오면 필요 없는 존재가 되는 거죠. 그래서 더욱 정리해고에 쉽게 노출되는 거죠. ERP한다고 하면 영업조직이 1순위죠. 내가 될 수도 있는 상황 이에요.”

“예를 들면 회식을 시켜달라고 하는 경우도 있어요. 근데 우리는 안 되거든요. 안 하면 안 할 수 있는데 회사에서 공지를 해줬으면 좋겠어요. 고객들은 잘 모르는 것 같아요. 예산이 없다고 넘기기도 하는데...”

“외자사들만이라도 어느 정도의 가이드라인을 같이 맞춰줬으면 하는 생각이 있어요. 만약에 가이드라인을 같이 맞추게 되면 고객들 사이에서도 “누구는 되고, 누구는 안 되고, 누구는 되는데, 너흰 왜 안 돼?”라는 건 없지 않을까요. 그게 법률 해석이 다른 게 있거든요. 양성화 시키되 완벽한 가이드라인을 만들어서 수용하게 하라는 생각이죠. 컴퍼니마다 차이 없이 가이드라인을 명확하게 해 주면 그나마 이런 좀 말도 안 되는 경쟁이 줄지 않을까요?”

일부 조직의 경우 의약품 수급 등 어려운 상황이 발생한 경우 영업활동에 제약이 발생하는 상황임에도 불구하고, 사실상 내근 부서에서 적절한 조치, 지원을 하지 않아 매출에 더욱 큰 어려움을 겪게 되는 일이 발생하기도 한다고 조사되었다.

“저희 회사는 공급문제가 해결될 수 없다고 들었어요. 한국 지사 개념이니까 본사에서 주지 않으면 없는 거예요. 밖에 시장이 더 잘되니까. 그 사이 거래처를 지키지 못하면 어렵죠. 다시 가져오는 게 힘들더군요.”

“여러 가지죠. 인센티브도 그렇고 승진에서도 그렇고 어차피 숫자로만 판단하니까 그러니까 집에도 못 들어가고 일을 제일 많이 하고 사실 뭐 세미나나 뭐 이런 거 할 때 제안서도 세일즈 담당이 쓰고 결과보고서도 쓰고 결과적으로 책임은 다 져야 되거든요. 그렇게 해도 보상이 아무것도 없죠. 금전적인 것뿐만 아니라 괴리감이 상당히 크죠. “나는 왜 이 팀에서 이렇게 욱먹고 이렇게 일은 많이 하는데 왜 이럴까?”하고 생각하죠.”

“마케팅 프로그램을 움직이는 건 세일즈죠. 그 마케팅 프로그램을 런칭시키는 것도 세일즈고. 마케팅이 마케팅 플랜을 짜서 본인들이 직접 나와서 하는 건 아니잖아요. 세일즈가 와서 이런이런게 있으니까 이 병원의 상황에 맞게 저희가 조절도 하고 늘릴 수 있는 부분은 늘리고 이렇게 해서 조절해서 들어가는 건데 그거에 대해 어떻게 보면 그거에 대한 보상은 전혀 없는 거죠.”

연구사업에 참여한 노조 중 수급, 채권관리, 반품업무를 담당하는 경우 영업활동과 더불어 고객, 거래처와의 관계갈등, 내부부서와의 관계갈등으로 인해 직무스트레스를 가중시키는 요인으로 조사되었다.

“제품 자체의 문제로 반품이 들어올 때 고객은 약사에게 약사는 나에게 향의를 하게 되죠. 제품 자체가 다 불량이라 어쩔 수 없이 바꿔줘야 할 상황이라 나름대로 타협점을 찾아 문제를 최소화 시켰는데 관리에서는 그것보다 더 상황을 축소하라고 요구할 경우가 있는데 정말 욱 나와요.”

“네, 다른 제약사. 그런 것도 좀 있고요. 뭐 이런 게 있더라도 거래처에서도 이런 게 있으면 짜증을 내거든요, 왜냐면 “당신이 모든 걸 다. 어느 정도는 책임을 지니까, 수급을 하니까 책임을 져야 되는데 이쪽 담당자가 못한 걸 당신이 책임을 져야 하는 게 아니냐?” 라고 하는데 제가 할 수 있는 범위가 연결을 해서 해결은 하죠, 할 수는 있는데 해결 안 되는 것도 있고. 그런데 우리가 서로 윈윈 필요가 했으면 얘기를 하더라도 ‘(부드럽게)아. 이것 좀 이렇게, 이렇게 처리 좀 해요.’ 라고 얘기를 하겠지만 요즘은 윈윈관계가 아니다 보니까 “아, 이것도 처리를 안 하고, 왜 자꾸 당신네 회사만 이러냐? 당신은 뭐” 이런 식으로 나오니까 저희가 이제 받는 감정노동자가 받는 그런 걸 많이 받는 거죠.”

IV. 제언

연구사업을 통해 살펴본 주요 노동조건 개선 사항에 대하여 다음과 같이 요약한다.

1. 고용불안 해소 및 노동강도 완화를 위한 인원충원의 필요성

제약영업 노동자들은 비일상적으로 ERP를 통해 고용불안 상황에 수년간 처해 있었다. 결과적으로 인원감축은 제약영업 노동자들의 업무량, 업무강도를 강화시켰고, 이에 따른 직무스트레스가 상당한 상황이다. 그러나 외국계 제약사들은 내근부서 인력 충원, 일부 경력직 충원 외 신규채용을 통한 인원충원을 하지 않는 상황이다. 현실적으로 제약영업 노동자들의 직무스트레스와 노동강도를 완화시킬 수 있는 우선적 과제는 고용불안 해소 차원뿐만 아니라 업무량 감소를 위해 인원충원의 시급한 과제라 할 수 있다. 다만, 인원충원의 필요성에 대한 노동조합과 외국계 제약사의 이견이 상당한 상황이기 때문에 각 사업장별 경영사정 및 특성을 고려한 다양한 방안의 모색이 필요할 것으로 보인다.

담당지역이 비수도권이라고 응답한 사람 중 17%가 1일 고객 방문을 위한 이동거리가 150km 이상 되는 것으로 분석되었다. 담당지역이 광범위할 경우 직무스트레스 및 노동강도가 강화되는 상황으로 인원충원, 지역재분배 등 해소방안이 마련되어야 할 것으로 보인다.

제약영업 노동자들의 직무스트레스 요인 중 가장 큰 문제로 나타난 것은 “직무불안정”이다. 상시적 고용불안에 따른 직무스트레스를 완화하고 노사간 상호신뢰를 확보하는 차원에서 제약노조와 한국다국적의약품협회 사이 고용안정협약을 체결하거나 각 사업장별로 고용안정협약을 체결하는 방안을 모색할 필요가 있어 보인다.

2. 목표 부과 시 제약영업 노동자의 의견 반영의 필요성

심층인터뷰를 통해 목표의 적절함에 대한 개인별 편차는 있지만 “목표” 때문에 직무스트레스 및 노동강도가 강화된다는 것은 일치하는 것으로 조사되었다. 특히 부과된 “목표”에 대한 불만은 부과방식에서부터 기인하는 것으로 볼 수 있다. 제약영업 노동자들의 의견이 전혀 반영되지 않고 수직적, 하향식으로 부과되는 목표라는 점에서 극심한 스트레스를 보이는 것으로 조사되었다. 덧붙여 부과된 목표가 수정될 경우 다른 영업 담당자의 업무가 급증하거나 자신의 업무량이 급증하게 되는 현실적 문제가 제약영업 노동자들의 어려움을 가중시키고 있었다.

따라서 목표를 설정하는 과정에 제약영업 노동자들의 의견이 반영될 수 있는 방안이 마련되어야 할 것으로 보인다. 팀, 개인 목표를 설정하는 일정한 기준을 마련하여 전체 목표를 설정하는 과정에 참여함과 동시에 이를 통해 목표가 조정되거나 합의를 이루는 절차적 개선을 통해 과도한 영업목표에 대한 직무스트레스 및 노동강도를 완화할 필요성이 있다.

3. 비공식적 노동시간의 감축 및 지원방안 마련의 필요성

제약영업 노동자들의 직무 자율적 요소로 인해 구체적인 노동시간을 파악하는데 일정한 한계가 있었다. 그러나 9~18시까지 정규 노동시간 외 9시 이전, 18시 이후, 주말·휴일에 필수적으로 발생하는 노동이 존재한다는 점에서 비공식적 노동시간을 감축하기 위한 방안이 마련되어야 할 것으로 보인다. 영업외 부수적인 업무로 인해 업무량, 비공식적 노동시간이 증가하는 문제 중 충분히 사전에 공유되거나 예정되어 계획적으로 이루어지는 조사가 아니라 즉흥적이거나 갑작스럽게 업무지시가 내려지는 경우가 많아 제약영업 노동자들은 영업활동 과정에서 상당한 직무스트레스를 호소하는 것으로 조사되었다. 이러한 비공식적 노동시간이 증가하는 원인은 인력충원이 되지 않는 상황과 맞물려 있다는 점에서 노동조합은 비공식적 노동시간의 문제점을 보다 적극적으로 제기할 필요가 있다.

매월 비일상적으로 진행되는 주말·휴일 근로의 경우 노조마다 차이가 있어 ①수당만 지급하는 경우(반일 : 40,000~70,000원, 전일 : 56,000~120,000원), ②대체휴무(보상휴가제)¹⁵⁾만 실시하는 경우, ③수당지급과 대체휴무 사용을 선택적으로 시행하는 경우로 파악되었다. 심층인터뷰를 통해 제약영업 노동자들의 의견을 확인할 결과 대체휴무제를 공식적으로 실시하지 않는 회사에 소속된 경우 대체휴무가 공식화 될 경우 사용할 의사가 있는 것으로 확인되었다. 사실상 근로기준법상 연장근로 또는 휴일근로에 못 미치는 자체 수당으로 지급하는 것에 대한 문제를 해소하는 방편으로 대체휴무제를 공식화하여 선택적인 사용이 가능하도록 제도적인 보안을 검토할 필요가 있다.

4. 윤리규정 현실화의 필요성

제약영업 노동자들은 영업활동을 수행하는 과정에서 현실과 괴리된 윤리규정으로 인해 상당한 직무스트레스를 호소하는 것으로 확인되었다. 특히 관련 법률에 의거하여 한국다국적의약산업협회(KRPIA)는 공정경쟁규약 및 실무운용지침을 규정하고 있다. 그러나 각 외국계 제약사마다 관련 규정에 대한 해석과 적용 기준이 달라 실제 영업활동을 수행하는 제약영업 노동자들은 “애매모호한 기준”으로 인해 고객, 거래처와 갈등, 제약영업 노동자와 내근직 노동자들과의 갈등,

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

불가피한 경우 자부담이 발생하거나 윤리규정에 어긋난 행위를 통해 영업활동을 수행하고 있는 것으로 조사되었다. 특히 영업활동 중 유사하거나 동일한 행위에 대하여 “A회사는 가능하고, B회사는 관련 규정 위반”으로 해석하여 최종적으로 제약영업 노동자들에게 징계를 실행하는 등 책임을 전가하는 경우, 유사하거나 동일한 행위에 대하여 회사 내 책임과 권한에 따라 “A가 하는 경우 가능하고, B가 하는 경우 불가능하다”는 이중적인 잣대가 적용되는 경우가 여러 차례 발생되고 있다. 이로 인해 제약영업 노동자들의 직무스트레스는 더욱 강화되는 것으로 조사되었다.

제약영업 노동자들은 영업실적을 달성하는데 있어 고객, 거래처와 유대관계 형성을 중요한 영업활동의 결과로 인식하고 있다. 필요시 고객, 거래처가 개인적 이유 또는 공식적 이유로 픽업을 요구하는 경우 거부할 수 없는 조건에 처해져 있다는 점에서 안전사고 우려 등 많은 문제점을 인식하고 있음에도 불구하고 영업활동 과정에서 픽업 등 윤리규정을 위반해야 하는 경우가 발생하는 것으로 조사되었다. 더 큰 문제는 외국계 제약사들이 제약영업 노동자들의 영업활동 과정에서 발생하는 문제를 충분히 인식하고 있음에도 불구하고 아무런 적극적인 조치를 취하지 않고 있다는 데 있다.

최소한 각 외국계 제약사들이 추구하는 경영철학에 기초하여 작성된 윤리규정이라 하더라도 제약영업 노동자들, 그리고 고객, 거래처의 이해도는 다른 상황이다. 따라서 외국계 제약사들과 제약노조는 합동토론회 등을 통해 외국계 제약영업 노동자들에게 공통적으로 적용되는 보다 구체적이고 합리적인 영업활동에 대한 해석과 적용 기준을 마련해야 할 필요가 있다. 외국계 제약사들과 제약노조 사이에서 현재의 윤리규정의 적용실태에 대하여 충분히 공유하여, 애매모호한 판단 기준에 대하여 명확하고 구체적인 해석과 적용 기준을 개념화함으로써 윤리규정 위반 행위를 예방하고, 제약영업 노동자들의 정신적 소진과 직무스트레스를 완화할 수 있도록 적극적인 노력이 필요한 상황이라 할 것이다. 현재 제약영업 노동자들은 “외국계 제약사↔고객(거래처)”의 이해와 요구에 따라 불가피한 희생을 강요당하는 부당한 처지에 놓여 있다는 점에서 현재의 문제점을 개선하기 위해 외국계 제약사들의 직접 행동이 필요한 상황이라 할 것이다.

외국계 제약사와 제약노조가 충분히 공유한 내용에 대하여 외국계 제약사들이 직접 고객, 거래처에게 당사의 윤리규정에 따라 비윤리적 영업활동을 금지하고 있다는 점, 금지하고 있는 비윤리적 영업활동의 구체적인 내용이 어떤 행위인지, 이러한 행위가 발생하였을 때 제약영업 노동자가 징계 등 책임을 져야 한다는 점 등에 대하여 우선적으로 상세하게 공지하는 등 이러한 문제가 개선될 수 있도록 다각도의 노력이 필요한 상황이다. 외국계 제약사들은 현재의 문제를 더 이상 제약영업 노동자들에게 책임을 전가하지 않아야 하며, 제약산업 전반에서 발생하고 있는 비윤리적 영업행위가 개선될 수 있도록 다각도의 노력을 직접 기울여야 할 것이다.

5. 정신적 소진에 대한 해소방안 마련의 필요성

제약영업 노동자들은 영업활동 과정에서 약국, 병원, 의원, 종합병원 등 거래처에서 고객을 직접 대면하는 업무를 수행하고 있다. 자신의 실제 감정을 속이면서 고객을 응대해야 하는 감정노동자이다. 과도한 영업목표, 영업외 부수적 업무의 증가, 상시적 고용불안에 따른 직무스트레스 및 노동강도가 강화되는 것뿐만 아니라 엄격한 윤리규정의 제약을 받으면서 영업활동을 수행하는 제약영업 노동자들은 고객, 거래처로부터 “존중받지 못한다”, “무시당한다”고 느끼고 있었다. 그러나 회사 차원에서 제약영업 노동자들의 정신적 소진을 완화할 수 있는 프로그램을 운영하는 곳은 없는 것으로 조사되었다.

감정노동의 빈도, 주의 정도, 감정부조화 정도가 상당한 상황에서 회사 정책적으로 정신적 소진을 치유하거나 완화시키고자 하는 어떠한 지원도 없다는 것은 제약영업 노동자들의 사회심리적 스트레스, 우울증상을 가중시키는 것으로 볼 수 있다. 또한 전체 음주는 100이라 할 때 업무와 관련된 음주가 차지하는 비율에 대해 영업 분야는 56.8%, 영업외 분야는 34.6%로 응답하였다. 이에 더해 영업 노동자의 무려 22%가 알코올의존군으로 확인되었고 영업외 직무 노동자와 상당한 차이(알코올 의존군 9.0%)를 보이고 있다는 점에서 영업 노동자들의 건강권 확보를 위해 방안이 마련되어야 할 것으로 보인다.

엄격한 윤리규정 적용으로 인해 감정노동의 정도는 더욱 극심한 것으로 보이며, 이러한 감정노동에 따른 직무스트레스를 완화하기 위해 외국계 제약사들은 건강관리 프로그램, 힐링 프로그램 등 정서적 안정을 회복할 수 있는 공개된 프로그램을 운영할 필요가 있다.

6. 출산휴가 등의 적극적 보장

연구사업을 통해 확인한 바에 의하면 제약영업 노동자 중 기혼 여성인 경우 영업외 부수적인 업무가 증가함에 따라 비공식적 노동시간이 증가하고, 결과적으로 자택에서 데스크잡을 수행하거나 비일상적으로 주말·휴일근로, 주중에 세미나 후 식사 등 불규칙한 업무형태로 인해 일·가정 양립에 상당한 어려움을 호소하는 것으로 조사되었다. 뿐만 아니라 출산 시 산전후휴가, 육아휴직 등에 있어 상당한 눈치를 봐야하는 상황이고, 실제 산전후휴가 후 복귀를 한 경우 업무배정, 평가 등에 있어 불이익을 받고 있다고 인식하는 것으로 조사되었다. 외

국계 회사의 경우 여성노동자에 대한 성희롱 예방 등 적극적 조치를 취하는 것에 비해 육아, 출산 등에 대한 적극적인 지원이 제대로 이루어지지 않고 있는 상황으로 특히 제약영업 여성 노동자들의 직무스트레스를 가중시키는 한 요인으로 지적할 수 있다. 이밖에 승진·승급 적체, 영업외 타부서의 전환의 어려움, 매니저의 비일상적 업무 지시 등으로 인해 직무스트레스 및 노동강도가 강화되고 있다고 느끼는 것으로 조사되었다.

7. 안전·보건에 관한 조치를 통한 건강관리의 필요성 - 영업 및 영업외 분야

계약영업 노동자들의 직무스트레스, 사회심리적 스트레스, 우울수준, 감정노동, 음주습관 등을 분석한 결과 상당한 심각한 수준임을 확인할 수 있었다. 특히 상시적 고용불안, 과도한 업무수행으로 인해 과로가 증가하는 상황으로 이로 인해 업무상 질병 또는 부상의 발생 가능성이 높은 상황이라 할 수 있다. 계약영업 노동자들의 직무스트레스 및 노동강도를 완화시킬 수 있는 방안을 다각도로 모색하는 과정에서 계약영업 노동자들의 안전에 관한 조치, 보건에 관한 조치 또한 이루어져야 할 것으로 보인다.

또한 영업 분야는 아니지만 의료기기 A/S 등 기술직으로 근무하는 경우 의료기기 고장 등에 대처해야 하기 때문에 수시(24시간 대기상태)로 핸드폰으로 병원, 의원 등에 연락이 오는 경우가 많아 직무스트레스 및 노동강도가 강화되는 것으로 조사되었다. 무엇보다 의료기기 A/S를 수행하는 경우 혈액에 의한 감염위험에 노출될 수 있는데 회사로부터 보호구 지급, 안전보건에 관한 교육 등이 제대로 이루어지지 않는 것으로 조사되었다.

산업안전보건법 제24조(보건조치)¹⁶⁾ 및 산업안전보건기준에 관한 규칙 제8장 병원체에 의한 건강장해의 예방에 대하여 「제592조(정의) 5. "혈액노출"이란 눈, 구강, 점막, 손상된 피부 또는 주사침 등에 의한 침습적 손상을 통하여 혈액 또는 병원체가 들어 있는 것으로 의심이 되는 혈액 등에 노출되는 것을 말한다」고 규정하고 있다. 이에 따라 일반관리 기준, 보호구 지급 기준 등 예방조치를 취하도록 되어 있다. 따라서 의료기기 기술직 업무를 수행하는 자에 대한 안전상 조치, 보건상 조치를 통해 건강관리가 제대로 이루어질 수 있도록 방안을 마련해야 할 것으로 보인다.

또한 물류 분야에서 근무하는 노동자의 경우 근골격계 질환에 대해 업무상 재해로 인정받은 사례도 있다는 점에서 물류 분야 노동자들의 근골격계 질환 예방을 위한 교육을 정기적으로 실시하고, 작업자세에 대한 면밀한 검토를 통해 근골격계 질환을 예방할 수 있는 조치를 지속적으로 시행할 필요가 있다.

16) 산업안전보건법제24조(보건조치) ① 사업주는 사업을 할 때 다음 각 호의 건강장해를 예방하기 위하여 필요한 조치를 하여야 한다.

1. 원재료·가스·증기·분진·흠(fume)·미스트(mist)·산소결핍·병원체 등에 의한 건강장해
2. 방사선·유해광선·고온·저온·초음파·소음·진동·이상기압 등에 의한 건강장해
3. 사업장에서 배출되는 기체·액체 또는 찌꺼기 등에 의한 건강장해
4. 계측감시(計測監視), 컴퓨터 단말기 조작, 정밀공작 등의 작업에 의한 건강장해
5. 단순반복작업 또는 인체에 과도한 부담을 주는 작업에 의한 건강장해
6. 환기·채광·조명·보온·방습·청결 등의 적정기준을 유지하지 아니하여 발생하는 건강장해

② 제1항에 따라 사업주가 하여야 할 보건상의 조치 사항은 고용노동부령으로 정한다.

[참고] 제약산업의 특징

연구사업을 진행하면서 제약산업의 시장구조, 유통구조 등 특징을 개괄적으로 파악함으로써 제약영업 노동자들의 노동과정에 대한 보다 정확한 이해를 위하여 보건복지부, 한국보건산업진흥원 등 정부 기관의 정책자료를 참고하였다.

1. 제약산업의 시장구조

제약시장의 주요 시장참가자는 공급자인 제약회사 등 의약품 제조·생산업체, 의약품 도매업체, 중간 수요자인 약국 및 병·의원 등 의료기관, 최종 소비자로서 일반소비자(환자)가 있다. 의약품 관련 제도를 수립하고 시행하는 보건복지부와 식품의약품안전처도 주요 시장참여자에 해당하며, 일반 소비자를 대신하여 독점적으로 의약품 수요 대가를 지불하는 국민건강보험공단 및 약가재평가 등을 담당하는 건강보험심사평가원 등도 주요 시장 참여자에 해당한다. 2000년 의약품업 이전 18%를 차지하던 다국적 제약사 국내시장점유율은 2012. 6. 통계상 32.3%¹⁷⁾에 이른 것으로 집계되고 있다.

주요 사용자단체로는 한국제약협회(KPMA), 한국다국적의약품협회(KRPPIA), 한국의약품도매협회(KAPW), 대한의사협회(KMA), 대한약사회(KPA) 등이 있다. 제약노조가 속한 외국계 제약사들은 대부분 한국다국적의약품협회의 회원으로 구성되어 있다.

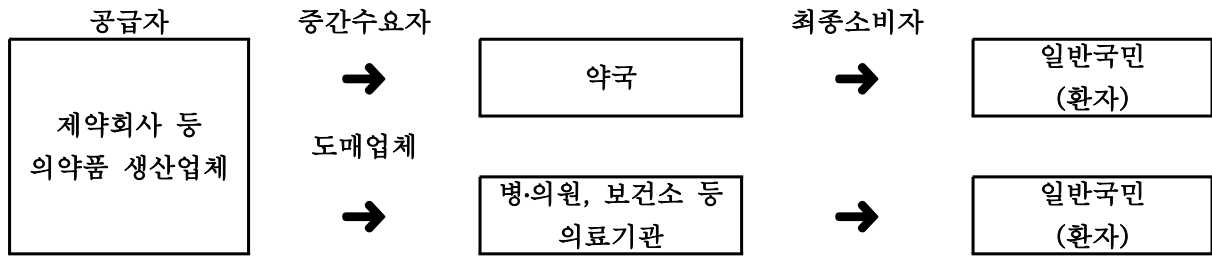
< 주요 사용자 단체 현황¹⁸⁾>

사업자 단체	설립연도	회원현황
한국제약협회	1945	한국에 소재한 의약품 생산업체(다국적의약품 생산업체 포함)
한국다국적의약품협회	1999	한국에 진출한 다국적 의약품 생산업체
한국의약품도매협회	1963	한국에 소재한 의약품도매업체
대한의사협회	1908	대한민국 의사면허를 취득한 자는 강제가입
대한약사회	1954	대한민국 약사면허를 취득한 자는 강제가입

17) 보건복지부, 『2012년 주요업무 참고자료』 2012. 9.

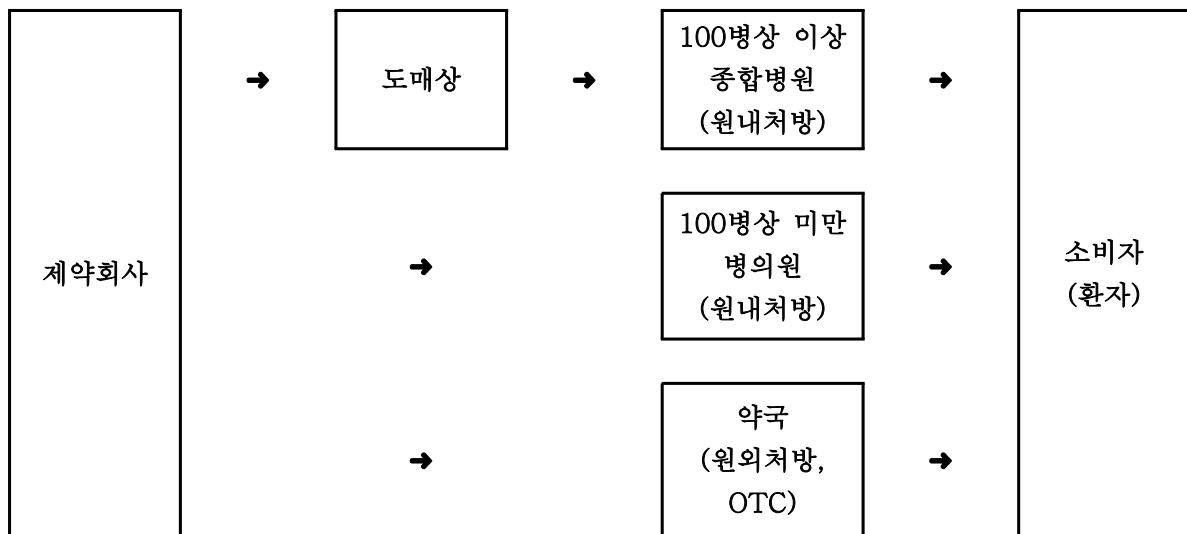
18) 하재건, 『우리나라의 제약산업 발전 방향에 관한 연구』 2010. 6. 단국대경영대학원 참조

< 주요 시장참가자 >



국내 의약품 유통은 ① 도매업체를 경유하는 간접거래 방식, ② 제약회사가 직접 병·의원, 약국 등 의료기관과 거래하는 직거래방식의 이원적 유통체계이다. 1994년 이후 불법리베이트 방지를 위해 100병상 이상 종합병원의 경우 반드시 도매상을 통해 의약품을 구매토록 도매상 의무경유제를 실시하고 있으며 제약노조의 제약영업 노동자들은 약국, 의원, 종합병원, 도매상을 대상으로 영업활동을 수행하고 있다.

< 유통시장 구조>



2. 제약산업의 특징¹⁹⁾

한국보건산업진흥원에서 발간한 『2012년 의약품산업 분석 보고서(2012. 12.)』에서 국내 제약사와 외국계 제약사 전반에 걸쳐 분석한 제약산업의 특징을 요약하면 다음과 같다.

㉔ 국내 생산에 기반을 둔 내수 완제품 중심이다²⁰⁾. 국내 의약품 생산액은 약 15.4조 원으로 이 가운데 수출은 1.9조원에 불과하다. 특히 신약 개발에 투자하기 보다는 원료의 합성을 통한 최종 완제 의약품 생산이 대부분이었다. 2011년 완제의약품 생산실적은 1.3조원으로 완제의약품 비중이 91.4%(’10년 91.4%)에 달한다.

㉕ 국내 의약품산업은 중소 제조업체가 난무한 가운데 시장에서 과다경쟁으로 상·하위 기업과의 양극화 문제가 지속적으로 지적되어 오고 있다. 완제의약품 생산실적 중 상위 30개 기업은 전체 생산액의 60.2%를 차지하고 있다. 이와 관련해 최근 정부는 2011년 8월 약가산정 방식 개편 및 혁신형 제약기업 중심의 특성화 지원방안 등을 내용으로 하는 ‘약가제도 개편 및 제약산업 선진화 방안’을 마련하고 2012년 1월 시행하고 있다.

㉖ 의약품산업은 인간의 생명과 보전에 관련된 제품을 생산하는 국민의 건강과 직결된 사안으로서 제품의 개발에서 임상시험, 인·허가 및 제조, 유통, 판매 등 전과정을 매우 엄격히 국가에서 규제하고 있다. 또한 또한 정밀화학의 일종인 의약품산업은 신약개발을 위한 연구에서부터 원료 및 완제의약품 생산과 판매 등 모든 과정을 포괄하는 첨단 부가가치 산업으로 기술 집약도가 높고 신제품 개발 여부에 따라 엄청난 부가가치를 창출할 수 있는 산업이다.

㉗ 전문의약품은 최종선택권이 소비자에게 있는 것이 아니라 처방의사에게 있다. 따라서 의약품 기업들은 전문의약품의 마케팅을 일반소비자가 아닌 의사 또는 의료기관을 대상으로 실시하고 있다. 이러한 요인으로 인해 음성적인 리베이트 수수가 발생하고 있다. 정부는 의약품산업 유통과정의 투명화를 위하여 리베이트 제공 및 수수에 대한 처벌기준을 강화하고 있다. 2008년 12월 ‘약사업 시행규칙’을 개정하여 리베이트 수령 약사에 대한 자격정지 및 면허취소 규정을 신설(약사법 시행규칙 제6조 제1항 제7호²¹⁾)하였으며, 2009년 1월 ‘국민건강보험 요양급여의 기준

19) 한국보건산업진흥원, 『2012년 의약품산업 분석 보고서』, 2012. 12.

20) 보고서에서 ‘의약품산업’의 정의는 “약사법 제2조 제4항”에 따라 사람 또는 동물의 질병의 진단, 치료, 처치 또는 예방의 목적으로 사용되는 것으로서 기구, 기계가 아닌 것, 또는 사람 또는 동물의 구조 기능에 약리학적 영향을 주기 위한 목적으로 사용되는 것으로 기계, 기구가 아닌 것을 말한다. 의약품산업의 한국표준산업분류(KSIC)상 정의는 사람의 질병을 예방 및 진단, 치료하는데 투입 또는 부착 사용되는 의약품, 의료용 기초화학물 및 생약제제와 의료용품을 제조하는 산업을 의미한다.

21) 제6조(약사 또는 한약사의 윤리 기준 등) 약사 또는 한약사는 다음 각 호의 행위를 하여서는 아니 된다.

1. 학문적으로 인정되지 아니하는 약사(藥事) 행위
2. 거짓 또는 과대 광고행위
3. 본인부담금의 일부 또는 전부를 면제하는 등 부정한 방법으로 의사 또는 치과의사의 처방전을 가진 자를 자신의 약국으로 유인하는 행위
4. 오·남용 우려가 있는 의약품을 용법·용량 등의 설명 없이 적정사용량을 초과하여 청소년 등에게 판매하는 행위
5. 무자격자에게 의약품을 조제·판매하도록 하는 행위
6. 영 제35조제3항제4호에 따른 업무 수행을 거부·방해하거나 기피하는 행위

에 관한 규칙' 을 개정하여 리베이트 제공행위가 적발된 약품의 보험약가 인하 규정을 신설했다. 정부는 2010년 2월에는 '의약품거래 및 약가제도 투명화 방안' 을 마련하고 10월부터 시행하고 있다. 현행 '실거래가상환제도' 가 의료기관과 약국이 의약품 구매 시 이윤을 인정하지 않아 음성적인 리베이트가 구조화되었고, 이에 따라 의약품 거래제도에 대한 시장 존중 원리가 적용될 수 있도록 한 것이 핵심이라 보고 있다.

㉞ 공급자와 수요자간의 정보가 비대칭적이다. 수요자는 의약품의 성분 및 효능에 대한 전문적인 지식이 부족하고, 전문의약품의 경우 대중광고를 제한하고 있다. 즉, 공급자가 수요자보다 더 많은 정보를 보유하고 있기 때문에 최종 구매자는 합리적 선택의 제한을 받는다.

㉟ 의약품 가격은 비탄력적인 특성을 갖는다. 의약품의 경우 생명 및 건강과 직접관련이 되어 있어 가격이 높아지더라도 비용을 지불하고 구매하려는 속성을 가지고 있다. 일반의약품의 경우 경기 변동과 계절적 요인에 다소 영향을 받는 편이나, 전문의약품의 경우 의약품의 특성상 안정적인 성장을 하고 있다. 따라서 타산업에 비해 경기 변동에 큰 영향을 받지 않는다고 할 수 있다.

㊱ 특허권 등 지적재산권의 보호를 받는다. 여러 관련 분야의 지식과 기술을 토대로 신약 개발이 가능한 첨단 기술 및 지식 집약 산업이다. 다른 제품에 비하여 개발 비용이 막대한 반면 복제는 상대적으로 쉽기 때문에 특허에 의한 보호가 결정적인 중요성을 갖고 있다. 또한 임상 및 승인 기간 때문에 실질특허기간이 감소되는 문제가 발생하게 되고 의료비 부담으로 인한 사회적 비용을 줄이기 위해서는 특허기간을 적정선에 제한하고 제네릭 생산을 용이하게 하는 것도 필요하다.

한국보건산업진흥원 보고서²²⁾에서 요약한 제약산업의 전반적인 특징은 다음과 같다.

- ▶ 우수 의약품 개발 및 접근성 제고를 통해 질병으로 인한 사회적 비용의 감소 등 국민 건강증진 및 건강권 확보와 직결된 산업
- ▶ 정부의 규제 및 정책의 역할이 큰 산업분야
: 의약품 허가·제조·유통 등 안정성·유효성 확보/ 약가규제/ 지적재산권 보장 등
- ▶ BT·IT·NT 등 기술융합을 통한 기술혁신이 가속화되고 있는 산업
- ▶ 장기투자가 필요하고 신약개발 실패율이 높은 반면, 개발 성공시 막대한 수익창출이 가능

7. 그 밖에 법 제11조제5항 및 제12조제5항에 따른 약사윤리위원회 또는 한약사윤리위원회의 심의를 거쳐 보건복지부장관이 정하는 행위
 22) 한국보건산업진흥원, 『다국적제약사와 국내제약사의 협력에 관한 인식도 조사 및 발전방안』 2008, 보건산업정책 ISSUE REPORT
 23) 메디컬투데이(2013. 8. 15.) “한국민주제약노동조합은 13일 지난해 7월 고용노동부 서울강남지청에 한국BMS제약 및 파견

한 고위험, 고부가치 산업

: 글로벌 신약개발 - 개발기간 10~15년, 연구개발비 3천억~1조원 소요

: 성공한 글로벌 신약 1개 품목의 연간 매출액은 평균 1조원

▶국제 경쟁력 확보를 위한 거대 제약기업간 M&A 증가

: 거대 제약기업간/ 거대 제약기업과 바이오테크 기업간

▶혁신의 분업화 구조 확대 - 신규사업모델기업 생성이 활발히 진행됨²³⁾

: CRO²⁴⁾/ CMO²⁵⁾/ CSO²⁶⁾

▶국내 진출한 다국적 제약사와 국내 제약사는 경쟁관계 속에서 다국적사는 오리지널의약품 중심과 국내 제약사는 제네릭의약품 중심의 마케팅에 주력

▶국내에서 다양한 환경변화 요인에 따른 국내 제약사의 경쟁력 약화의 우려 속에 그간 다국적 제약사와 국내 제약사의 경쟁구도에서 협력과 협업을 통한 모색이 필요할 것으로 판단

: FTA체결, 약제비 적정화 방안 시행, GMP 기준 선진화 추진, 비윤리적 영업관행 금지 등 최근 제약산업내 다양한 환경변화 요인 발생

업체 대표이사를 파견법 위반혐의로 고소·고발한 건에 대해 검찰이 벌금 300만원을 부과했다고 밝혔다. 한국BMS제약은 대체 인력 파견업체인 인벤티브헬스코리아와 일부 제품에 대해 프로모션 서비스 위탁계약을 체결하고 정규직 영업사원의 35%에 해당하는 영업업무를 외주 형태로 맡긴 바 있다. 이에 한국BMS제약 노조는 '사측이 위장도급 불법파견 형태로 정규직 구조 조정에 나섰다'며 '제약회사의 영업업무는 노동법이 규율하는 근로자 파견대상 업무에 해당하지 않음에도 불구하고 외주업체 직원들을 파견형태로 고용하는 불법을 자행하고 있다'고 주장했었다. 이번 처분에 대해 한국BMS 관계자는 '처분 내용에 대해 이의는 없으며 성실히 의무를 이행할 것'이라며 '사측에서 노동조합을 인정하고 있는 만큼 현재 상황에서 다른 마찰은 없다'고 밝혔다."

24) CRO(Contract Research Organization) : 계약연구기관으로 바이오나 제약회사들로부터 의약품(신약) 임상실험을 위탁받아 대행하는 기업

25) CMO(Contract Manufacturing Organization, 제조·생산 대행 전문업체) : 상용용 제품의 대량생산만 대행하는 단순 위탁생산의 개념이 아니라 전임상 단계부터 공정, 임상용 의약품, GMP, 대량생산 등의 과정을 대행하는 기업

26) CSO(Contract Sales Organization) 의약품의 판매 대행 기업

3. 제약산업 동향

한국보건산업진흥원이 분석한 제약산업 동향을 요약하면 다음과 같다.

1) 제약산업 시장 규모

2011년 의약품 생산액은 15조 4,403억 원으로 전년 대비 0.8% 감소했으며, 2007~11년 동안 연평균 5.2% 성장했다. 2000년 이후 지속적으로 성장해오던 의약품 생산액이 2011년 처음으로 감소 추세로 돌아섰다. 2011년 국내 의약품 산업 시장규모(생산+수입-수출)는 18조 9,438억 원으로 전년 대비 0.2% 성장했으며 2007~11년(연평균) 5.9% 성장했다.

< 의약품산업 시장 규모 및 시장 동향²⁷⁾ > (단위: 백만 원, %)

구분	2007	2008	2009	2010	2011	전년대비 성장률	CAGR (‘07~‘11)
생산	12,598,208	13,893,810	14,788,387	15,569,588	15,440,362	-0.8	5.2
수출	946,868	1,255,891	1,772,242	1,770,059	1,943,493	9.3	19.7
수입	3,410,753	4,319,756	4,953,881	5,108,911	5,447,053	6.6	12.4
무역수지	-2,463,885	-3,063,865	-3,181,639	-3,338,851	-3,503,560	4.9	9.2
시장규모	15,062,093	16,957,675	17,970,026	18,908,439	18,943,812	0.2	5.9

주: 1)의약품의 범위는 완제, 마약, 한외마약, 향정정신성, 원료의약품

2)의약품 수출입액은 한국은행 원/달러 연평균환율을 적용하여 계산함

자료 : 한국제약협회(2012), 한국의약품수출입협회(2012) Facts & Survey Report

2011년 국내 의약품기업(상위 10개 기업)의 매출액 증가율은 3.8%로 글로벌 의약품기업(상위 10개 기업) 6.6%보다 낮은 수준을 보였다. 2011년 성장성지표는 글로벌 의약품기업이 국내 의약품기업보다 높게 나타나고 있어 국내 의약품기업의 성장성이 다소 둔화되었다.

27) 한국보건산업진흥원, 『2012년 의약품산업 분석 보고서』, 2012. 12.

< 국내외 의약품기업의 성장성 관련 지표²⁸⁾ >(단위:%)

지표	글로벌 제약 상위 10대 기업					국내 제약 상위 10대 기업				
	2008	2009	2010	2011	CAGR (08~11)	2008	2009	2010	2011	CAGR (08~11)
매출액증가율	3.4	4.6	8.7	6.6	6.6	14.3	12.8	6.2	3.8	7.5
총자산증가율	2.2	30.7	1.2	1.7	10.4	13.1	16.5	12.9	1.6	10.2
유형자산증가율	1.1	14.1	-2.6	-0.9	3.3	17.3	18.6	12.1	-0.2	9.9

2011년 글로벌 의약품기업의 매출원가율은 31.5%로 국내(56.9%)보다 낮아 제품 생산 구조가 더 효율적이었다. 매출액 대 판매관리비는 글로벌 의약품기업은 29.5%였으나 국내는 35.4%로 매출액에서 차지하는 판매관리비 비중이 다소 높았다. 또한 국내 의약품기업의 연구개발비중은 2008년 이후 소폭 상승하고 있기는 하지만, 글로벌 의약품기업과 비교하면 아직까지는 낮은 수준이다.

지표	글로벌 제약 상위 10개 기업				국내 제약 상위 10개 기업			
	2008	2009	2010	2011	2008	2009	2010	2011
매출액 대 영업이익	24.0	26.1	16.0	21.3	11.0	10.7	10.1	7.8
매출액 대 EBIT	23.7	26.1	20.1	21.1	12.9	11.2	11.0	8.0
매출액 대 매출원가	29.2	29.4	32.5	31.5	49.8	51.9	53.8	56.9
매출액 대 판매관리비	30.3	29.8	31.9	29.5	39.2	37.4	36.2	35.4
매출액 대 순이익	17.6	19.3	14.2	15.9	9.6	8.9	8.1	6.0
매출액 대 연구개발비	14.7	14.5	15.9	14.1	6.8	6.3	8.0	7.6

2) 상장 제약기업 세부 판매관리비 구성²⁹⁾

2013년 1분기 상장 제약기업의 매출액 대 판매비와 관리비는 33.6%로 전년 동기 대비 2.1% 감소하였으며, 2012년 1분기를 제외하고 그 비중이 매년 하락하고 있다. 상장 제약기업 판매관리비 비율은 37.4%(09.1.)→34.0%(10.1.)→ 33.8%(11.1.)→ 35.6%(12.1.)→33.6%(13.1)로 분석되었다.

판매비와 관리비의 세부 비중을 연도별로 살펴보면 고정적으로 지출되는 인건비와 일반관리비를 제외한 판매비(접대비, 광고선전비 등)는 감소한 반면, 기타판매비와 관리비(연구비 등)의 비중이 큰 폭으로 증가하였다.

28) 한국보건산업진흥원, 『2012년 의약품산업 분석 보고서』, 2012. 12.

29) 한국보건산업진흥원, 『보건산업 브리프, Vol.83』 2013. 7. 22.

구분	인건비	일반관리비	판매비	기타판매비와관리비
2009년 1분기	37.0	25.5	25.4	12.2
2010년 1분기	37.9	26.7	21.5	13.9
2011년 1분기	32.0	20.0	16.6	31.4
2012년 1분기	37.0	25.5	19.7	17.9
2013년 1분기	37.3	23.2	19.6	19.9

3) 업체현황³⁰⁾

2011년 말 기준 의약품 제조업체수는 828개에 달하고 있으며, 이 중 생산실적이 있는 의약품 생산업체수는 총638개로 2010년 보다 18개 감소했다. 638개 생산업체 중 완제의약품 267개소(2010년 270개소), 원료의약품 371개소(2010년 386개소)로 나타났다.(10년 부터 완제, 원료 분리)

2011년 의약품 판매업체수는 전국적으로 23,879개소로 집계되었다. 이 중 약국이 21,013개소로 전체 판매업체수의 88.0%를 차지하며 대부분의 의약품이 약국을 통해 판매되는 것을 알 수 있다. 그 뒤로 도매상 2,300개소(9.6%), 약업사 486개소(2.0%) 매약상 80개소(0.3%) 순으로 나타났다.

< 의약품 제조업체수·생산업체수 변화 추이 >(단위: 개소)

구분	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
제조업체수	759	781	802	830	816	849	828
생산업체수	546	570	589	587	580	656	638
판매업체수	23,079	23,351	23,241	23,344	23,787	23,962	23,879

주 : 1)생산업체수는 제조업체 중 생산실적이 있었던 업체만 포함

2)판매업체수는 약국, 약업사, 도매상 및 매약상을 포함한 수치임

자료 : 식품의약품안전청(2012) 2012년도 식품의약품통계연보 제14호

30) 한국보건산업진흥원, 『2012년 의약품산업 분석 보고서』, 2012. 12.

4) 인원현황³¹⁾

2011년 의약품 등 생산실적 보고에 따르면 의약품 등(완제, 원료, 의약외품 포함) 제조업체의 총 종사자 수는 74,477명으로 전년대비 2,837명 줄어들었으며, 2010년에 이어 2년 연속 감소하였다. 직종별 인력 구성은 영업직이 24,535명으로 전체 종사자의 32.9%로 가장 많은 비중을 차지했으며, 생산직 23,539명(31.6%), 사무직 14,426명(19.4%), 연구직 8,765명(11.8%) 등의 순으로 나타났다.

2010년 대비 감소한 종사자 수 2,837명 중 영업직이 2,091명으로 전체 감원의 73.7%를 차지하며 가장 많은 감소가 있었다. 그 뒤로 생산직(511명 감소), 사무직(366명) 감소 순으로 감소한 반면 연구직 및 기타직 인원은 전년 대비 각각 66명, 65명씩 증가하였다.

< 의약품 제조업체 직종별 종사자 현황³²⁾ > (단위:명, %)

연도	총인력	사무직		영업직		연구직		생산직		기타	
		인원수	비율	인원수	비율	인원수	비율	인원수	비율	인원수	비율
2005	65,003	12,183	18.7	22,915	35.3	5,555	8.5	20,728	31.9	3,622	5.6
2006	70,681	12,833	18.2	24,490	34.6	6,372	9.0	21,633	30.6	5,353	7.6
2007	72,179	13,119	18.2	25,252	35.0	6,845	9.5	22,123	30.7	4,840	6.7
2008	75,406	14,009	18.6	26,721	35.4	7,801	10.3	23,212	30.8	3,663	4.9
2009	81,204	15,924	19.6	27,520	33.9	8,640	10.6	24,354	30.0	4,766	5.9
2010	77,314	14,792	19.1	26,626	34.4	8,699	11.3	24,050	31.1	3,147	4.1
2011	74,477	14,426	19.4	24,535	32.9	8,765	11.8	23,539	31.6	3,212	4.3

한국보건산업진흥원의 『보건산업 전문인력 수급전망(제약산업)』(2012.12.) 보고서에서 제약산업 인력유형별 종사자수를 정리한 인력현황에 다소 차이가 있다.

2011년 전체 63,498명 중 영업직 23,820명(37.5%), 2010년 전체 62,468명 중 영업직 24,314명(38.9%), 2009년 전체 64,921명 중 영업직 24,857명(38.3%)로 집계 되었다. 이는 업계의 신고자료에 대한 검증 부재 등 한계로 차이가 발생한 것으로 보인다. 다만, 공통적인 것은 2009년 이후 영업직 종사자가 감소하고 있다는 것을 2가지 자료에서 확인할 수 있다.

31) 한국보건산업진흥원, 『2012년 의약품산업 분석 보고서』, 2012. 12.

32) 한국보건산업진흥원, 『2012년 의약품산업 분석 보고서』, 2012. 12.

4. 약가인하 이후 제약산업의 변화(한국제약협회 정책보고서)³³⁾

기등재의약품목록정비사업과 일괄 약가인하 등으로 모두 2조 5700억원 상당의 약가 인하가 단행되었다. 보건복지부 역시 2011~2012년에 변경 시행된 약가인하제도로 약 2조 5000억원의 보험재정 절감을 예상하였다.

68개 국내 제약사 상장기업의 2012년 약품비 청구액은 총 5조 2,914억원으로 전년 대비 6.84% 감소한 것으로 나타났으며 2013년 1분기 약품비 청구실적은 1조 2,677억원으로 전년 동기 대비 12.01%의 큰 폭으로 줄어들었다. 반면 청구액 상위 16개 다국적 제약사의 2013년 1분기 청구 실적은 2.00% 소폭 감소해 국내 제약사와 대조를 이룬다.

2003년 이후 보험의약품 약품비는 매년 평균 11.34%로 증가해왔으나 2012년에는 -2.64%로 감소하여 총 진료비 대비 약품비 비중 역시 2006년부터 지속되던 29%대에서 2012년 27%대로 떨어졌고, 2013년 1분기에는 26%대로 재차 떨어졌다.

68개 상장 제약사의 매출실적은 2003년 이후 꾸준히 증가하고 있으나 매출액 대비 영업이익율은 감소추세로 2011년까지 10%대를 유지하다 2012년에 8.20%로 감소하였다.

약품비 청구실적 감소에도 불구하고 제약사의 매출실적이 다소 회복되고 있는 것은 비급여 의약품과 화장품, 의료기기 분야 진출 등 경영 다각화, 수출확대, 판매관리비 축소 등 긴축경영에 따른 것으로 분석된다.

보험의약품을 중심으로 한 제약기업 본연의 의약품 연구개발, 생산판매, 연구개발 재투자를 통한 선순환 구축 측면에서 볼 때, 상장제약사의 매출액 회복 현상을 놓고 약가인하 충격을 극복했다고 판단하기에는 시기상조이며 2~3년간 산업구조, 경영상황, 생산 및 수출활동, 연구개발 투자활동의 변화와 추이를 지속 점검할 필요가 있다.

특히 2013년 1분기 약품비 청구액이 전년 동기 대비 8.82% 감소했고 68개 제약사는 12%감소한 반면 16개 다국적제약사의 약품비 청구액 감소폭은 2%에 그치고 있는 사실로 미루어 오리지널 의약품의 약품비 청구액 증가로 파악하고 있다.

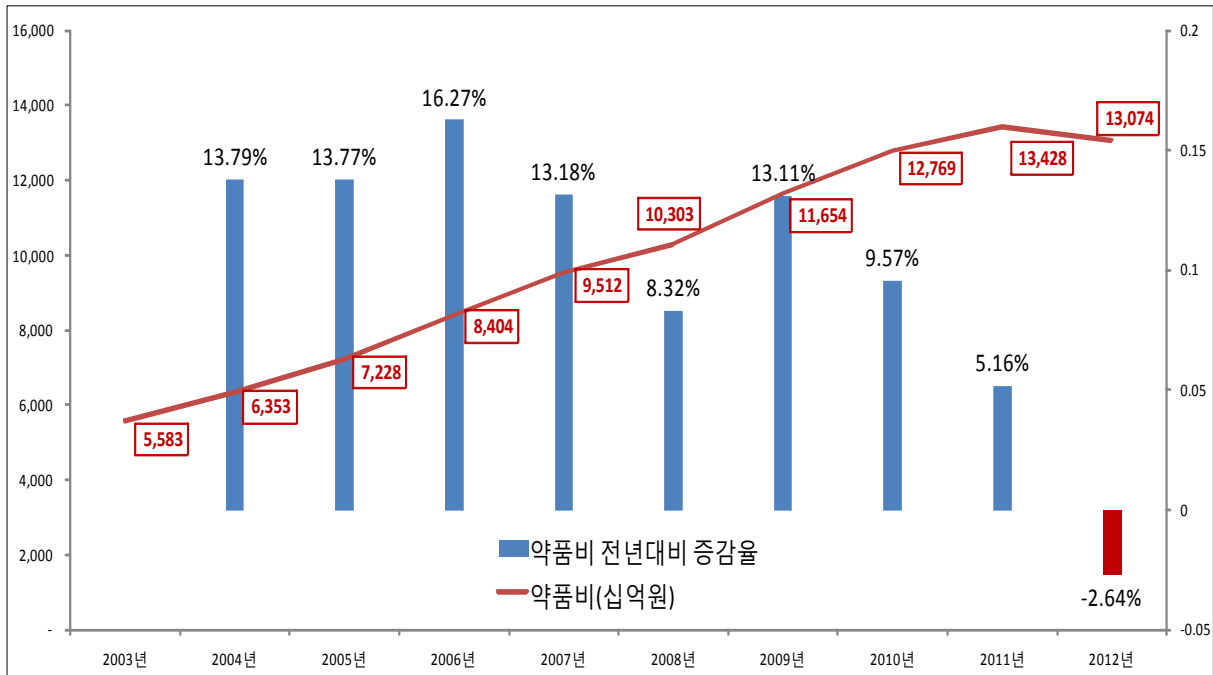
1) 약가인하의 경과

보건복지부는 2011년 7월 1일부터 2014년 1월 1일까지 3개년에 걸쳐 기등재의약품목록정비 사업을 시행중이며, 시범사업을 포함한 약가인하 총 규모는 약 8,700억원이다. . 2012년 4월 1일에

33) 2013. 7. 18. 일괄 약가인하(2012.4.1.)와 기등재의약품 목록정비(2011~2014)에 따른 약가인하 조치가 국내 제약산업에 미친 실제적 영향을 살펴 향후 산업정책 수립시 참고자료로 활용하기 위하여 한국제약협회가 발간한 정책보고서를 요약하였다.

는 전체 건강보험 약품비의 14%에 해당하는 1조 7천억원 규모의 보험약가 인하를 단행하였다. 기등재목특정비, 일괄약가인하등 2011~2012년에 변경시행된 약가인하제도로 약 2.5조의 재정절감이 예상된다.³⁴⁾(보건복지부 보도자료 13.2.8)

(1) 약가인하 이후 건강보험 약품비가 크게 감소



보험의약품 약품비³⁵⁾는 2003년부터 꾸준히 증가하여 왔으나, 2012년에는 13조 740억원으로 2011년 13조 4280억원 대비 -2.64% 감소하였고, 절대금액으로는 3,540억원이 줄어들었다. 2011년 약품비 증감율 5.16%를 감안하여 2012년 추산 약품비를 약 14조 1210억원으로 가정할 경우 약품비 감소액은 1조 470억원임. 총 진료비 대비 약품비 비중은 2011년 29.14%에서 2012년 27.11%로 감소하였다.

2013년 1분기 약품비 청구실적은 3조 1,756억원으로 전년 동기 3조 4,822억원 대비 8.82% 감소하였다.

< 2013년 1/4분기 총 진료비 및 약품비 청구현황 > (단위:억원)

34) 보건복지부 보도자료(2013.2.8.)

35) 건강보험심사평가원 2008~2013년 1분기 진료비통계지침

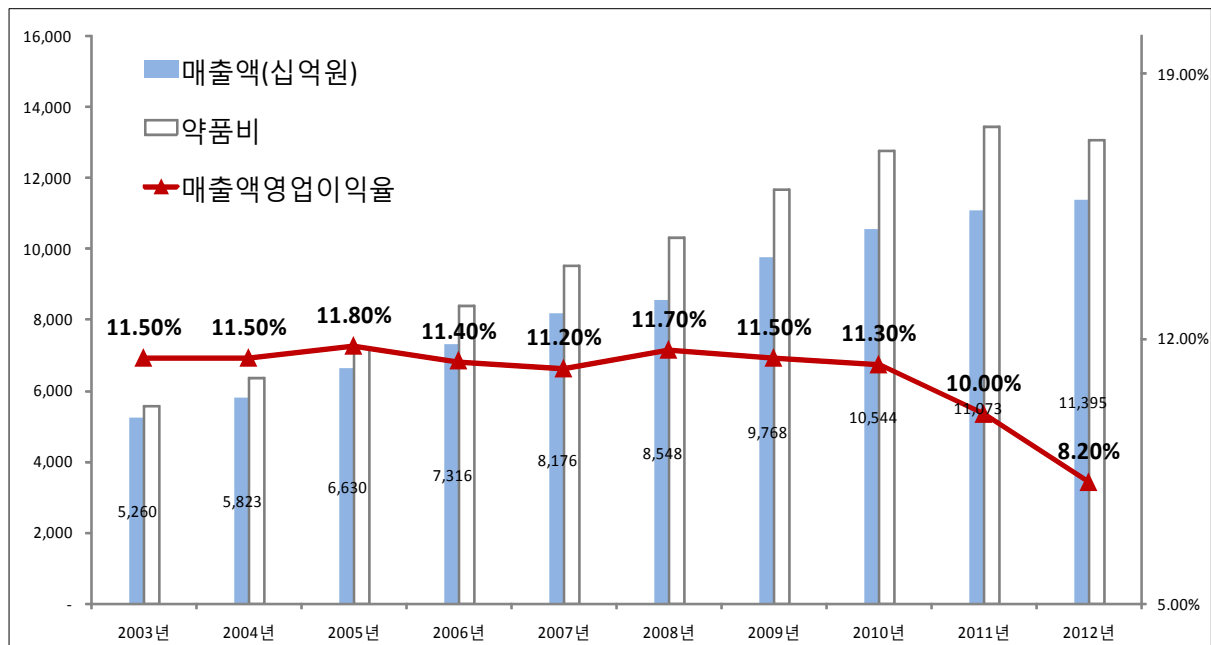
구분	총 진료비	진료비증감율	약품비	약품비증감율
2012 1분기	121,569	11.62%	34,822	8.09%
2013 1분기	119,610	-1.61%	31,756	-8.82%

68개 상장기업의 2012년 약품비 청구액³⁶⁾은 총 5조 2,914억원으로 전년 대비 6.84% 감소한 것으로 나타났다. 또한 2013년 1분기 약품비 청구실적은 1조 2,677억원으로 전년 동기 대비 12.01% 감소하였다. (NICE 신용평가정보, 한국보건산업진흥원) 반면 청구액 상위 16개 다국적제약사의 2013년 1분기 청구실적은 전년동기대비 2% 감소하였다.

< 2013년 1/4분기 상장제약사 및 다국적제약사 약품비 청구액 > (단위 : 억원)

구분	68개 상장사	증감율	16개 다국적사	증감율
2012 1분기	14,407	-	8,757	-
2013 1분기	12,677	-12.01%	8,582	-2%

(2) 상장기업의 매출실적은 증가하나 영업이익율은 지속 하락



36) 2012년 기준 상장제약사 건강보험심사평가원 의약품 청구실적 자료(2013.7.12.)

68개 상장제약사의 매출실적은 2003년 이후 꾸준히 증가해 왔다. 특히 약가인하에도 불구하고 2012년 매출실적은 11조 3950억원 규모로 전년 동기 11조 730억원 대비 2.91% 소폭 증가하였다.³⁷⁾ 그러나 매출액³⁸⁾ 대비 영업이익율은 감소추세로 2011년까지 10%대를 유지하다가 2012년에 8.20%로 감소하였다.

2013년 1분기 70개³⁹⁾ 상장제약사의 매출액은 2조 2,630억원으로 전년 동기대비 7.1% 늘어났고, 영업이익율은 2012년 1분기 7.6%에서 8.6%로 1%p 증가하였다.

< 상장제약사 2012~2013년 1분기 영업실적 > (단위 : 십억원)

구분	매출액	영업이익률
2012년 1분기	2,452	7.6%
2013년 1분기	2,627	8.6%
전년동기 대비 증감율	7.1%	1.0%p

(3) 요약

68개 상장제약사의 13년 1분기 약품비 청구액은 1조 2,677억원으로 전년 동기 대비 12.01% 감소하였다. 13년 1분기 상장제약사의 매출액은 2조 2,630억원으로 전년 동기대비 7.1% 늘어났다. (영업이익율 역시 13년 1분기 8.6%로 전년 동기 대비 1%p 증가함.)

이처럼 상장제약사의 주요 매출원인 약품비 청구액은 감소한데 반해 매출액 및 영업이익이 증가한 원인은 경영다각화, 수출증대, 긴축경영에 있는 것으로 판단된다.

97년 IMF를 계기로 방만한 사업구조를 재편하고, 의약분업 이후 보험의약품 분야에 주력해 온 제약업계는 일괄 약가인하에 따른 손실 보전과 생존전략의 일환으로 일반의약품(OTC) 사업을 강화하고 건강기능식품, 기능성 화장품, 의료기기 분야에 대거 진출하는 사업 다각화를 통해 보험의약품 의존성을 탈피하고자 노력하고 있다.

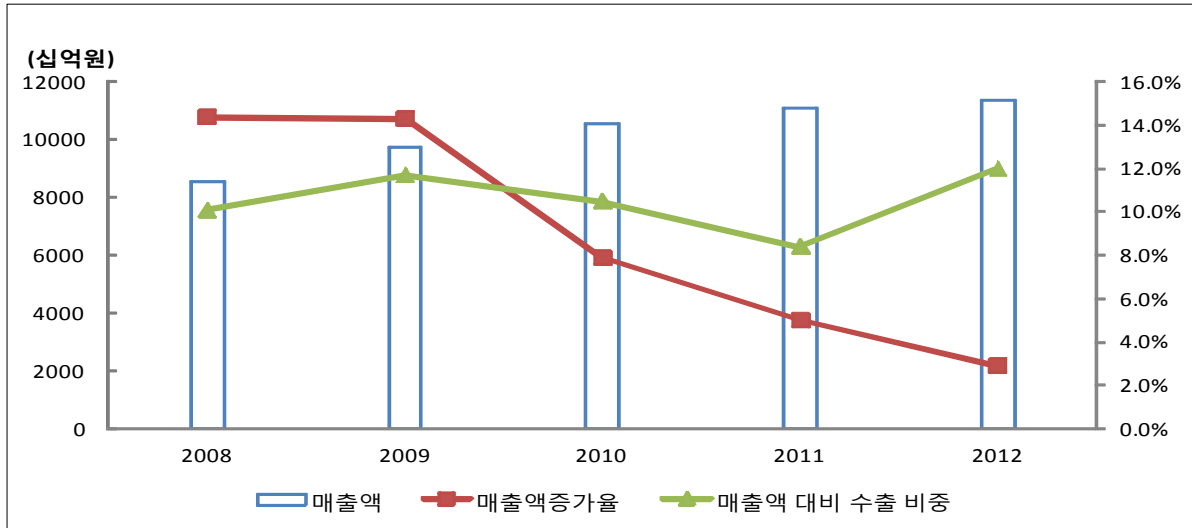
영업력이 강한 상위 제약사의 경우, 다국적제약사와 공동마케팅(co-promotion)을 통해 매출손실을 보전하려는 시도가 증가하고 있고, 수출 확대를 통한 매출손실 보전 현상도 뚜렷하게 나타나

37) 파이낸셜뉴스(2013.7.24.) “정부의 계속된 약가규제로 제약산업이 격변기를 겪고 있다. 국내 제약사들이 정책리스크가 높고 규제가 엄격한 의약품 시장을 벗어나 성장성과 안정성이 높은 음료·화장품·의료기기 등 비의약품 산업으로 사업을 다각화하고 있다. 이러한 국내 제약사들의 위도는 장기적으로는 국내 제약산업의 체질을 약하게 할 수 있다는 우려의 목소리가 크다. 24일 한국신용평가가 발표한 ‘약가규제가 가져온 변화와 제약사들의 대응전략 보고서’에 따르면 국내 주요 상장제약사 7곳의 매출자료를 분석한 결과 전문의약품 외의 매출액은 2008년 이후에도 연평균 8.7%의 높은 성장세를 유지하고 있었다. 반면 전문의약품 매출액은 2009년 이후 매년 감소세를 보이고 있으며, 감소 폭도 점점 커지고 있다. 약가 인하로 주력사업이던 전문의약품 매출 및 수익성에 직접적 타격을 받은 제약사들이 이를 만회하기 위한 전략으로 성장성과 안정성이 높은 타 산업으로 눈을 돌리고 있는 것이다.”

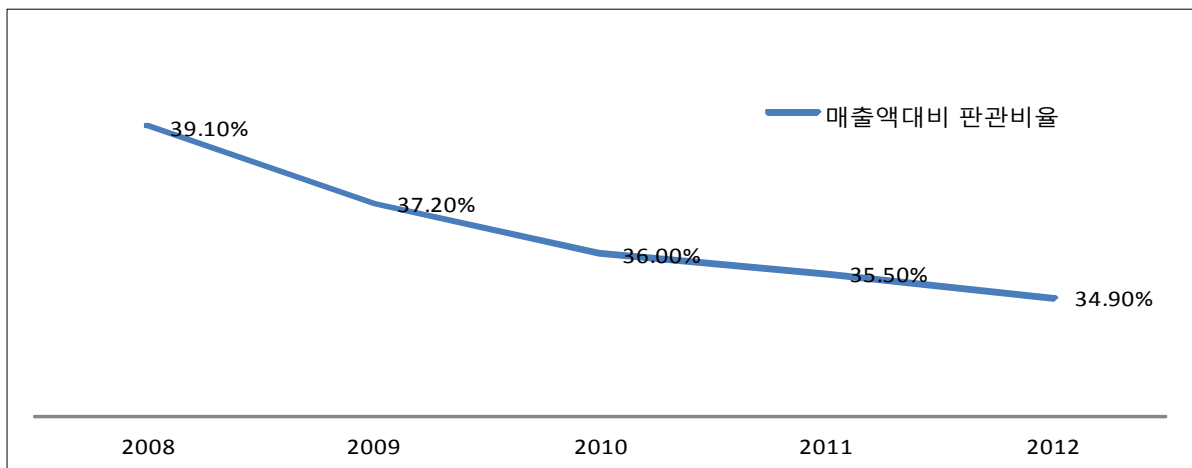
38) 한국보건산업진흥원 국내제약기업 경영실적 분석(2012년 68개 상장 제약사 매출액 및 영업이익율)

39) 한국보건산업진흥원 국내제약기업 경영실적 분석(2013년 1분기 70개 상장제약사 매출액 및 영업이익율)

고 있다. 제약산업의 2012년 총 수출액은 1조 3,675억원으로 전년도 9302억원 대비 46.7% 증가하였다. 특히 일본으로의 원료수출을 늘리거나 중국과 베트남 등의 해외법인의 매출실적이 증가하는 제약사의 경우 약가인하 등 보험의약품 정책변화에 상대적으로 안정된 모습을 보이고 있다.



상장제약사의 영업이익 증가 원인 중에는 판매관리비 절감 등 긴축경영을 통한 자구 노력이 상당부분 기여하고 있는 것으로 분석된다.



따라서, 제약기업 본연의 의약품 연구개발, 생산판매, 연구개발 재투자를 통한 선순환 구축 측면에서 볼 때, 상장제약사의 매출액 증가 현상을 놓고 약가인하 충격을 회복했다고 판단하기에는 시기상조인 상황이다. 향후 2~3년간 산업구조, 경영상황, 생산 및 수출활동, 연구개발 투자

활동의 변화와 추이를 지속 점검할 필요가 있다고 보고 있다.

특히만료 오리지널과 제네릭 의약품이 동일가인 경우 재정적 요인이 고려되지 않을 것이며, 가격차가 존재하는 경우에도 오리지널이 제네릭에 비해 높은 약제비 점유율을 보인 과거 사례를 감안할 때, 오리지널 점유율 확대 현상은 가시화될 것으로 예상되며, 이에 대응한 제네릭 기업들의 가격경쟁은 더욱 격화될 것으로 전망하고 있다.

2013년 1분기 약품비 청구액이 전년 동기 대비 8.82% 감소였으나 이중 16개 다국적제약사의 약품비 청구액 감소폭은 2%에 그치고 있는 사실로 미루어 오리지널 의약품의 약품비 청구액 증가정황이 포착되고 있다. 따라서 2~3년간 시장변화를 지속 모니터링하면서 고부가가치와 양질의 일자리 창출 산업, 미래 성장동력산업인 국내 제약산업의 근원적 기반이 무너지지 않도록 종합적인 대책마련이 필요하다고 보고 있다.⁴⁰⁾

40) 참고로 『약가인하 정책이 국내 제약산업에 미치는 영향과 과제(조경진, 산은경제연구소)』에서 약가인하 정책의 영향으로 ① 판매관리비의 축소가 불가피한 과제로 대두, ②제약업계 사업다각화에 대한 관심 증대, ③대기업의 신규진입을 통한 업계재편이 촉발될 가능성을 예측하고 있다.

5. 외국계 제약사의 주요 특징

1) 국내 제약산업-외국계 제약사와의 관계

국내에 대한 외국자본의 투자 요인으로서는 1997년 말에 시작된 IMF 경제위기를 극복하기 위해 스스로 외국인 직접 투자를 절실히 필요로 하게 되었으며, 정부는 외자유치를 위한 각종 대책을 실시하였다. 경제위기로 인하여 국내 기업들의 가치가 크게 떨어지자 국내 진출할 기회를 노리던 많은 외국 기업들이 대거 몰려들었고, 국내 기업에 대한 자본 출자 및 인수합병을 본격적으로 시도하였다.

분석 자료에 의하면 외국계 제약사들이 국내 유입된 이유로 한국의 의료시장의 잠재력이 높고, 매년 높은 성장세를 보이고 있다는 점에서 높은 기술력, 뛰어난 제품 개발 능력을 가진 장점을 활용하여 동아시아 시장으로 판로를 확장하는데 판매기지로서 역할을 담당하는데 많은 기대를 한 것으로 보고 있다⁴¹⁾. 이러한 분석은 여타 다국적 기업들이 국내 진출하는 주요 원인 중 하나가 ‘저임금정책’이었으나, 이와 달리 외국계 제약사의 경우 도리어 임금수준을 국내 대기업에 준하거나, 대졸 초임과 평균임금을 유지하는 형태를 보이며 우수한 인재 영입에 더 큰 관심을 보였다는 점이다. 외국계 제약사들은 생산설비에 초점을 맞추어 투자를 하기 보다는 국내에서의 의료 서비스산업 수준에 기대어 자신들의 연구 개발 제품들의 임상기지로 충분히 활용할 가치가 있다고 판단한 것으로 보여진다. 특히 국내에서 이 부문에 괄목한 성장을 보였던 것으로 확인할 수 있다. 또한 외국계 제약사의 운영 구조상 본사(그룹)에 상당한 결정권한이 있어 국내 법인의 권한은 비교적 미약한 것으로 보고 있다.

2009년 약사신문⁴²⁾에 의하면, “최근 제약협회가 다국적제약사들의 영업인력 빼가기 형태에 대해 언급한 바 있다. 제약협은 국내 제약사들이 교육을 시키고 제대로 된 영업 인력을 육성해 놓으면 다국적제약사들이 이들 영업사원들을 빼간다고 강하게 비판했다.” 고 보도하였다. 이러한 이유는 외국계 제약사가 생산공장을 철수하였던 상황과 맞물려 국내 제약산업에 미치는 영향을 의식하여 문제를 제기한 것으로 보이며, 국내 제약산업에 외국계 제약사가 상당한 영향을 미치고 있다는 것을 확인할 수 있다.

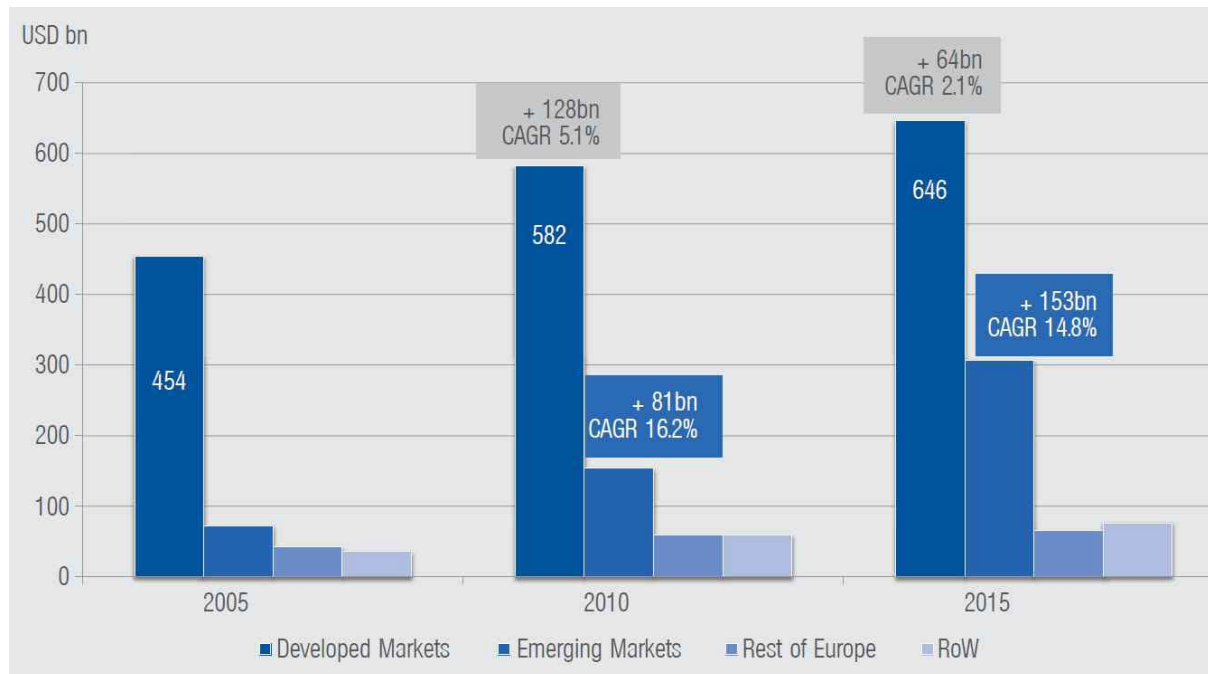
41) 화학노련 의약, 화장품분과 자료집, 2008년

42) 약사신문(팜플러스), 2009. 4. 1. “생산시설 철수와 관련해 다국적제약사는 국내 제약시장 환경 변화 문제점을 지적하고 있다. 현재 보건복지가족부에서 추진하고 있는 약가정책이 예측가능성이 낮고 투명성이 확보되지 않고 있다는 점에 대한 불만이다. 또한 이와 함께 높은 인건비와 땅값 등의 제조비용 상승도 불만사항이다. 이런 환경적인 문제 때문에 국내에서의 생산시설을 철수하고 마케팅에 주력하는 것이다. 또한 연구개발 인력을 늘려 임상시험을 확대하는 방식으로 정책을 전환하고 있다. 이에 대해 업계 관계자들은 다국적제약사들은 국내 시장에서 마케팅을 진행하면서 고용창출보다는 판매만 주력하는 것은 문제라고 지적한다. 다국적제약사들이 임상시험 부분 등에 투자한다면 임상시험을 통해 한국시장을 또 다른 마루타로 활용하는 것은 아니냐는 지적도 있다. 무엇보다 다국적제약사들의 생산시설이 있었을 때는 회사의 매출 신장에 따른 이익 부분이 한국시장에서 분배될 수 있다는 것이다. 하지만 지금은 모든 판매 이익금이 외국으로 빠져나간다는 주장이다. 이에 대해 다국적제약사 관계자는 “다국적제약사들이 왜 한국시장에서의 생산시설을 철수하고 원재 수입으로 전환하는지에 대해 정부가 제대로 파악해야 한다”며 “과연 공장을 가동하는데 문제가 없는지에 대해 점검해야 할 것”이라고 지적했다.”

2) 다국적 제약기업 M&A를 통한 제약산업 경쟁력 강화 추세

한국정책금융공사(KOFC, 2012. 8.)는 『해외 M&A를 통한 제약산업 경쟁력 강화방안』을 통해 세계 의약품 시장은 블록버스터 특허만료, 신흥시장 확대, 제약-바이오간 M&A 등 다양한 이슈 속에서 2016년 1조 2천억 달러에 이른다는 전망을 제시하였다. 또한 블록버스터 의약품의 특허만료와 신약개발 효율성 저하 등의 성장저해 요인에도 불구하고 세계 의약품 시장은 신흥국의 의약품 소비 증가로 꾸준히 성장할 전망이라고 밝혔다. 미국·유럽 등의 선진약품 시장의 연평균 성장률은 2.1%(’10~’15)에 머물 예정⁴³⁾이지만, 중국·브라질·인도·러시아 등의 이머징 마켓(총 13개국)은 동기간 14.8%의 연평균 성장률을 기록할 전망이라고 밝혔다.

<시장별 2010-2015년 성장률 비교>



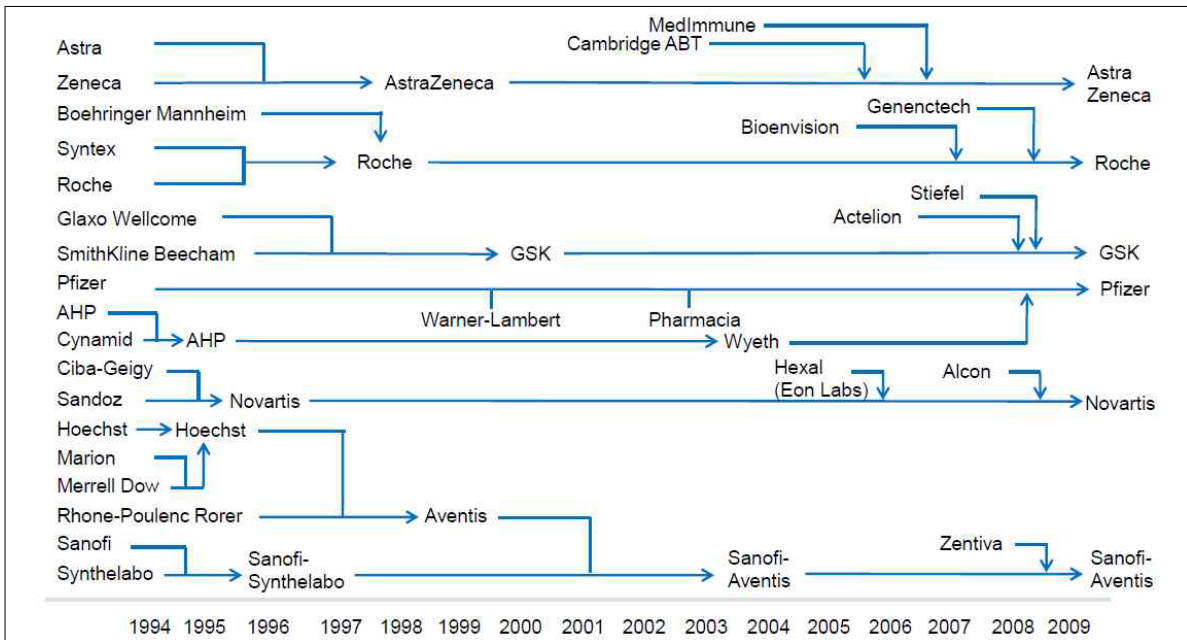
*주 : Developed Markets는 미국, 일본, 독일, 프랑스, 이탈리아, 스페인, 캐나다, 영국, 한국에 해당

*자료 : IMS Institute on Healthcare Informatics (2011), 'The Global Use of Medicines: Outlook through 2015'; IMAP (2012) Global Pharma & Biotech M&A Report 2012 재인용

IMAP에 따르면 2011년 제약사간 M&A는 총 504건(900억\$규모)이고 상위 15개 M&A건이 전체 거래 규모의 70%를 차지하고, 건수로는 소규모가 대다수여서 영세한 국내 제약사에게도 충분히 시도할 것으로 예측하고 있다. 상위 15개 M&A 중 6개는 신약 파이프라인 또는 연구능력 획득이 목적이라고 분석하였다. 선진시장(북미 182건, 서유럽 115건)과 중국(104건)에서의 M&A가 주를 이루며, 제약사-바이오기업간 M&A가 늘고 있는 추세이다. 이러한 다국적 제약사들의 잦은 M&A 추진에 따른 시장환경의 변화는 국내 외국계 제약사의 고용불안을 지속적으로 촉발시키는 요인으로 작용하고 있다.

43) IMAP (2012) Global Pharma & Biotech M&A Report 2012

<다국적 제약사의 주요M&A>



<2011년 바이오-제약사간 M&A 15건>

기업	피인수 기업	규 모(백만\$)	비 고
Sanofi	Genzyme	17,500	
Takeda	Nycomed	12,000	
Gilead	Pharmasset	11,200	R&D 중심
Teva	Cephalon	6,200	
Grifold	Talecris	3,300	
Pfizer	King Pharmaceuticals	3,260	
Endo Pharmaceuticals	American Medical Holdings	2,550	
CVS	UAM	1,060	
Alexion	Enobia	1,040	R&D 중심
Forest	Clinical Data	1,040	R&D 중심
Alkermes	Elan Drug Technologies	900	R&D 중심
Amgen	Biovex	870	R&D 중심
DAiichi Sankyo	Plexxikon	820	R&D 중심
Teva	Tayio	820	
Aspen	Sigma	800	

※자료 : IMAP (2012) Global Pharma & Biotech M&A Report 2012 재구성

3) 블록버스터 의약품 특허만료로 인한 다국적 제약사의 성장동력 저하 전망

2011년 부터 2014년까지 블록버스터 특허만료로 인한 매출 감소액은 약 895억 달러에 이를 것으로 전망하였다. 다국적 제약사들은 제네릭 출시 제한이 본격적으로 풀리는 시점 이후 매출액의 수준이 떨어질 것으로 전망되는 상황에서 과감한 구조조정 방안을 추진하고 있다. 그러나 R&D 축소는 향후 기업 경쟁력에 부정적인 영향을 끼칠 전망이다. 이 점에서 다국적 제약사는 중소기업·벤처로부터의 라이선싱인(Licensing-in)을 통해 혁신성을 강화⁴⁴⁾시키고자 하지만 지속적인 내부 R&D 투자 없이 유망한 신약 파이프라인을 발굴하기는 어려울 것으로 전망하고 있다.

4) 중소제약사와의 M&A 또는 전략적 제휴 확대 - 인수합병 지속적 추진

바이오제약사는 혁신적 연구환경 및 파이프라인을 보유하고 있지만 재정상황은 상대적으로 열악하여 자금력이 풍부한 대형 제약사의 인수 대상이 되고 있다.⁴⁵⁾ 1970년 대부터 급부상한 바이오 테크가 제약산업에 접목되면서 신약개발과정이 더욱 복잡해지고 광범위한 기술을 요구해 연구 네트워크 없이는 살아남기 어려워진⁴⁶⁾ 상황이다. 최근 다국적 제약사는 M&A, 라이선싱인 외에도 기술력 등의 이유로 중단되었던 신약 파이프라인을 중소기업·벤처에 라이선싱아웃하여 리스크를 분산시키는 전략을 구사⁴⁷⁾한다는 점에서 인수합병은 계속될 것으로 보인다.

또한 일본의 해외진출은 일본의 해외진출은 제약사 외에도 내수시장에 한계를 느낀 기업들에 의해 광범위 추진 중⁴⁸⁾이며, 실제로 일본기업에 의한 해외 M&A 규모는 지난해 역대 최고치인 684억 달러를 기록하였다. 미국기업에 의한 해외 M&A는 2,051억 달러, 유럽은 1,601억 달러였으며, 다케다의 스위스 제약사 나이코메드(Nycomed) 인수(140억\$)는 '11년 일본 기업이 추진한 M&A 중 가장 큰 규모에 해당한다.

**제약산업 M&A 세계적 추세...국내제약 ‘꿈틀’
다국적 제약사, 최근 5년간 1천3백건...국내는 34건 (약업신문, 2012. 7. 27)**

제약산업의 M&A현상이 글로벌 제약기업에서 활발히 진행 중으로 국내 제약업체도 곧 M&A 열풍이 불어 닥칠 것으로 전망되고 있다. 26일 열린 ‘2020한국 제약산업의 비전과 로드맵’ 컨퍼런스에서...최근 5년간 활발한 M&A를 진행하고 있는 것으로 나타났다. 이들 글로벌 제약사들은 자체신약의 특허 만료 및 신약 개발 연건이 어려워짐

44) Hess & Evangelista, (2003) Pharma-biotech alliances: jockeying for position in the race to become "partner of choice," Contract Pharma

45) Kim Y. (2009) Choosing between international technology licensing partners: An empirical analysis of U.S.biotechnology firms. Journal of Engineering and Technology Management, 26, 57-72

46) Reepmeyer G. (2006) Risk-sharing in the pharmaceutical industry, the case of out-licensing. Physica-Verlag A Springer Company

47) Festel G. (2004) Identifying and realising the hidden value of intellectual property. From Pacl H., Festel G., and Wess G.; The future of Pharma R&D, challenges and trends

48) 日本經濟新聞(2011.12.29). 「海外M&A過去最高, 今年5兆円突破」, 한일재단 일본지식정보센터(www.kjc.or.kr) 재인용

에 따라 새로운 성장 동력 확보를 위해 해외 국경을 넘어 활발한 M&A를 진행하고 있다.

우선 화이자제약은 2011년 매출 \$ 67.2 billion을 기록한 세계적인 제약기업으로 블록버스터 의약품 중심의 성장전략을 펼쳤으나 2000년에는 Wamer-Lambert사와 2003년 Pharmacia사와 M&A를 실시했다. 2009년에는 Wyeth사와의 \$ 6.4 Billion 규모의 M&A를 통해 2010년 \$ 58 Billion의 매출규모를 달성했다. 화이자제약은 제네릭 시장의 성장 및 화이자 보유 특허만료로 인한 블록버스터 모델 상실로 추가적인 M&A를 진행할 것이라는 전망이다.

또, 노바티스는 지난해 초 미국 안과전문기업인 알콘을 \$ 26 Billion에 인수한 바 있는 가운데 앞으로도 M&A 및 공동 개발 연구 등을 통해 매출 규모를 키워나갈 전망이다.

머크사도 기업 비밀을 지키기 위해 내부 R&D에 초점을 맞춰왔지만 곧 주요 제품의 특허가 만료되고, 상대적으로 파이프라인이 부족해 2009년 대규모 제약사인 쉐링-프라우를 \$ 47.18 Billion에 인수했다.

이러한 상황과 맞물려 국내 제약산업은 2007~2012년 사이 5년 동안 세계적으로 1천3백건 이상의 M&A 거래가 이루어졌으며 거래금액은 \$ 482 Billion에 이를 정도로 M&A 및 투자가 활발해 졌다. 글로벌 제약사의 지난 5년간 누적 M&A 규모는 총 \$ 259 Billion에 달하는 것으로 나타났다. 한편, 국내 제약산업은 약가인하정책과 한-미 FTA와 한-EU FTA,의 본격 시행으로 글로벌제약사의 국내 진입 가속화, 영업 감소로 인한 산업의 투자 감소 등으로 제약 업계는 거시적 환경이 저성장 국면에 직면, 성장을 위한 전략적 방안이 필요한 시점이라고 분석하였다. 지난 5년간 국내 제약업계에는 총 \$1.9 Billion 규모의 34개의 거래가 이뤄졌다. 국내 제약업계의 M&A 및 투자 사례는 D사의 경우, 세계적 다국적 제약회사인 G사의 전략적 지분 투자로 지분투자 이후, G사의 전문의약품을 D사의 폭 넓은 국내 영업망을 이용해 매출을 증대시켰으며 D사도 G사를 통한 파이프라인을 확보했다. N사는 면역세포치료제를 중심으로 한 회사인수를 목표로 하던 중 1사 인수를 추진, N사는 3자 배정 유상증자 방식을 통해 I사의 최대 주주가 되는 등 국내 M&A도 활발히 진행 중이다.

『외국계 제약영업 노동자들의 직무스트레스 및 노동강도를
통해 살펴본 노동조건 개선방안 연구사업』

<설문용>

이 설문지는 외국계 제약영업 노동자들의 직무스트레스 및 노동강도 실태를 정확히 파악하여 노동조건 개선방안을 마련하기 위한 방향 설정의 기초 자료로 쓰일 예정입니다. 이를 위해 본 설문지는 A. 기초 사항, B. 사회경제적 조건, C. 노동강도, D. 직무스트레스 요인, E. 감정노동, F. 사회심리적 스트레스, G. 우울증상, H. 음주습관 항목으로 설계되었으며 신뢰도와 타당도가 입증되어 전업종 노동자에게 널리 사용되어온 조사도구들로 구성되어 있으며, 제약영업 노동자들의 직무특성을 반영하여 일부 항목을 재구성하였습니다.

본 설문지에는 개인 신상과 관련된 정보가 일부 포함되어 있습니다. 그러나 설문 자료를 분석하는 연구원 이외에는 누구에게도 제공되거나 외부로 유출되지 않으며, 이 자료들은 제약영업 노동자들의 노동강도 및 직무스트레스의 연관성을 분석할 때 개인적 변수들의 차이를 보정하기 위해 필요하므로 반드시 기록해 주시기 바랍니다.

바쁘고 번거로우시겠지만 모든 설문에 빠짐없이 응답해 주셔서 외국계 제약영업 노동자들의 노동조건 개선을 위한 노력에 한걸음을 보태어 주시길 바랍니다.

2013년 9월

노무법인필 / 한국노동안전보건연구소

A. 기초 인적 사항과 생활 습관

A1. 연령 : 만 _____ 세

A2. 성별 : ① 남 ② 여

A3. 입사시기 : _____ 년 _____ 월

A4. 결혼상태 : ① 미혼 ② 기혼 ③ 기타(사별, 이혼 등)

A5. 최종학력 : ① 고졸/중퇴 ② 대졸/중퇴/전문대 ③ 대학원 이상

A6. 귀하의 소속은?

① 사노피파스퇴르 ② 한국BMS ③ 줄릭파마코리아 ④ 한국화이자 ⑤ 한국아스트라제네카
⑥ 한국갬브로 ⑦ 한국얀센 ⑧ 한국다케다 ⑨ 한국노바티스 ⑩ 바이엘코리아

A7. 귀하의 직무는?

① 영업 ② 사무 ③ 물류 ④ 기술 ⑤ 기타

A8. 귀하의 영업 대상은?

① 약국 ② 의원 ③ 종합병원 ④ 도매 ⑤ 해당없음

A9. 귀하의 영업 담당 근무지역은?

① 수도권 ② 충청권 ③ 호남권 ④ 영남권 ⑤ 기타

A10. 귀하의 직급은?

① 사원 ② 대리 ③ 과장 ④ 차장 ⑤ 부장 ⑥ 무직급 ⑦ 기타

A11. 귀하의 노동조합 내 역할은?

① 조합원 ② 대의원 ③ 운영위원/집행위 ④ 비조합원

A12. 담배를 피우고 있습니까?

① 핀 적 없다 ② 피우다 끊었다 ③ 현재 피운다

A13. 땀이 몸에 배일 정도의 운동을 30분 이상 일주일에 몇 회 정도 하고 계십니까?

① 안 한다 ② 1~2회 ③ 3~4회 ④ 5~6회 ⑤ 거의 매일

A14. 귀하의 건강은 대체로 어떠하다고 생각하십니까?

① 매우 좋음 ② 좋음 ③ 보통 ④ 나쁨 ⑤ 매우 나쁨

B. 사회경제적 조건

B1. 2012년 귀하의 급여에 대하여

(1) 2012년 한 해 인센티브를 포함한 급여 총액은? (세액 공제 전 총액)

- ① 3천 만원 미만 ② 3~4천 만원 이하 ③ 4~5천 만원 이하 ④ 5~6천 만원 이하 ⑤ 6~7천 만원 이하
⑥ 7천 만원 초과

(2) 2012년 한 해 인센티브를 제외한 급여 총액은? (세액 공제 전 총액)

- ① 3천 만원 미만 ② 3~4천 만원 이하 ③ 4~5천 만원 이하 ④ 5~6천 만원 이하 ⑤ 6~7천 만원 이하
⑥ 7천 만원 초과

(3) 직무수행을 위해 한 달에 평균적으로 본인이 부담하는 비용은? (영업활동 중 자부담 비용)

- ① 20만원 미만 ② 20~40만원 이하 ③ 40~60만원 이하 ④ 60~80만원 이하 ⑤ 80~100만원 이하
⑥ 100만원 초과 ⑦ 없음

B2. 귀하가 현재 느끼는 생활의 만족 정도에 가장 적절한 항목에 ✓표 해주십시오.

설 문 내 용	매우(항상) 만족	대부분 만족	별로 만족하지않음	전혀 만족하지않음
(1) 집안일(가사 및 육아), 가족관계	①	②	③	④
(2) 사회생활 및 여가생활(여행, 운동, 레저, 각종 모임)	①	②	③	④
(3) 경제적 필요충족 정도	①	②	③	④

B3. 귀하의 1일 근무에 대해 아래 항목에 따라 일 평균 시간을 적어주십시오.(1일 근무시간 기준)

- ① 출퇴근 소요시간 시간 분
 ② 고객 방문 이동시간(출퇴근 제외)..... 시간 분
 ③ 고객 미팅 대기 시간 시간 분
 ④ 제품설명 등 미팅 시간 시간 분
 ⑤ 주문 등 전산업무 시간 시간 분
 ⑥ 공식적 업무시간 후 부수적 업무(보고서 작성 등)..... 시간 분

B4. 귀하의 1일 고객 방문 횟수는?

- ① 8회 이하 ② 9회 ③ 10회 ④ 11회 ⑤ 12회 이상

B5. 귀하의 고객 방문을 위한 1일 이동거리는 어느 정도입니까?

- ① 50km 미만 ② 50~75km 이하 ③ 75~100km 이하 ④ 100~125km 이하 ⑤ 125~150km 이하
⑥ 150km 이상

B6. 한 달 평균 몇 번쯤 휴일근무, 주말근무를 하십니까?(학회, 세미나, 행사 참석 포함)

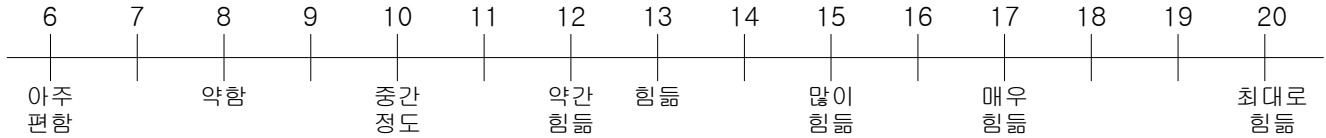
- ① 안 한다 ② 1~2회 이하 ③ 3~4회 이하 ④ 5~6회 이하 ⑤ 7회 이상

B7. 출장(교육, 행사, 영업활동 등)에 따른 월 평균 숙박 횟수는?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 4회 ⑤ 5회 이상

C. 노동강도

C1. 평소 귀하의 업무가 얼마나 힘든지 다음 중 가장 가까운 숫자에 ○표시 하십시오.



C2. 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

C3. 귀하가 심각한 피로를 느끼지 않으려면, 현재 업무량(목표량)을 몇 %로 줄여야 합니까?

.....현재의 업무량을 100 이라 할 때 ()%로 줄여야 한다.
 (예 : 현재 업무량이 100이라할 때 80 정도가 적절하다고 생각한다면, 80을 기입하세요)

C4. 귀하가 느끼기에 팀(부서) 인력은 몇 % 가 적절합니까?

.....현재의 팀(부서) 인원을 100 이라 할 때 ()%가 적절하다
 (예 : 현재 팀원이 10명이지만 12명이 적절하다고 생각한다면, 120을 기입하세요)

C5. 노동강도를 강화시키는 주된 원인은 무엇이라고 생각하십니까?

중요한 순서대로 세가지만 적어주세요. ()-()-()

- ① 일상적 구조조정(인력 감축)
- ② 과도한 영업(판매)목표
- ③ 반품업무 처리
- ④ 조직내 경쟁 강화, 부서간 갈등 심화
- ⑤ 정부 의약품산업 정책 변화
- ⑥ 성과급 중심 임금체계
- ⑦ 수급, 채권관련 업무 처리
- ⑧ 광범위한 담당지역
- ⑨ 원치 않는 잦은 회식, 행사 참여
- ⑩ 영업외 부수적 업무 증가(보고서 작성, 각종 조사업무, 서류작업 등)
- ⑪ 기타(_____)

D. 직무 스트레스 요인

다음은 귀하의 노동조건에 존재하는 직무스트레스 유발요인을 파악하기 위한 설문입니다. 이 도구는 노동부 산하 한국산업안전공단의 연구용역을 통해 개발한 [한국인 직무스트레스요인 측정도구]의 단축형 설문으로, 한 문항도 빠짐없이 작성해 주셔야 노동환경에 존재하는 스트레스 요인을 평가할 수 있습니다. 현재 일하면서 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 체크해 주세요.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
1. 근무 장소가 깨끗하고 쾌적하다.	4	3	2	1
2. 내 일은 위험하며 사고를 당할 가능성이 있다.	1	2	3	4
3. 내 업무는 불편한 자세로 오랫동안 일을 해야 한다.	1	2	3	4
4. 나는 일이 많아 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1	2	3	4
5. 업무량이 현저하게 증가하였다.	1	2	3	4
6. 업무 수행 중에 충분한 휴식(잠)이 주어진다.	4	3	2	1
7. 여러 가지 일을 동시에 해야 한다.	1	2	3	4
8. 내 업무는 창의력을 필요로 한다.	4	3	2	1
9. 내 업무를 수행하기 위해서는 높은 수준의 기술이나 지식이 필요하다.	4	3	2	1
10. 작업시간, 업무수행과정에서 어떤 사안에 대해 결정할 권한이 주어지며 영향력을 행사할 수 있다.	4	3	2	1
11. 나의 업무량과 작업스케줄을 스스로 조절할 수 있다.	4	3	2	1
12. 나의 상사는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
13. 나의 동료는 업무를 완료하는데 도움을 준다.	4	3	2	1
14. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	4	3	2	1
15. 직장사정이 불안하여 미래가 불확실하다.	1	2	3	4
16. 나의 근무조건이나 상황에 바람직하지 못한 변화 (예, 구조조정)가 있었거나 있을 것으로 예상된다.	1	2	3	4
17. 우리 회사는 근무평거나 승진, 부서배치 등 인사제도가 공정하고 합리적이다.	4	3	2	1
18. 업무수행에 필요한 인원, 공간, 시설, 장비, 훈련 등의 지원이 잘 이루어지고 있다.	4	3	2	1
19. 우리 부서와 타 부서간에는 마찰이 없고 업무협조가 잘 이루어진다 (영업, 사무 등)	4	3	2	1
20. 일에 대한 나의 생각을 반영할 수 있는 기회와 통로가 있다.	4	3	2	1
21. 나의 모든 노력과 업적을 고려할 때, 나는 직장에서 제대로 존중과 신임을 받고 있다.	4	3	2	1

22. 내 사정이 앞으로 더 좋아질 것을 생각하면 힘든 줄 모르고 일하게 된다.	4	3	2	1
23. 나의 능력을 개발하고 발휘할 수 있는 기회가 주어진다.	4	3	2	1
24. 회식자리가 불편하다.	1	2	3	4
25. 나는 기준이나 일관성이 없는 상태로 업무 지시를 받는다.	1	2	3	4
26. 직장의 분위기가 권위적이고 수직적이다.	1	2	3	4
27. 남성, 여성이라는 성적인 차이 때문에 불이익을 받는다.	1	2	3	4

E. 감정 노동

다음은 귀하의 감정노동 수준을 파악하기 위한 설문입니다. 현재 일하면서 귀하의 생각이나 느낌에 가장 가까운 곳에 체크해 주세요.

항목	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1. 나는 직장생활을 잘하기 위하여 실제 감정을 숨겨야 하는 경우가 많다					
2. 고객이 나에게 따뜻함과 친절함을 느낄 수 있도록 일부러 노력할 때가 많다					
3. 나는 직장에서 진짜로 웃는 경우보다 일부러 웃는 경우가 더 많다					
4. 직장생활을 하면서 실제 감정을 표현하지 못하는 것이 대단히 어렵다고 느낀다					
5. 고객들을 미소로서 응대하는 것은 어려운 일이다.					
6. 나는 기분이 나쁠 때에도 고객들에게 표현하지 않으려고 최선을 다한다					
7. 나는 고객들을 위하여 나의 실제 감정을 왜곡한다.					
8. 고객을 대할 때 나의 실제 감정과 표현하는 감정과는 상당한 차이가 있다.					
9. 내가 표현하는 행동과 나의 실제 감정 때문에 혼란스러울 때가 있다.					

F. 사회심리적 스트레스

이 도구는 일반인의 정신건강 수준의 측정을 위해 개발된 PWI(Psychosocial Well-being Index)의 단축형으로, 한 문항도 빠짐없이 작성해 주셔야 스트레스 수준을 평가할 수 있습니다. 각 항목마다 최근 몇 주 동안 느끼셨던 귀하의 육체적, 심리적 상태에 해당되는 답변에 체크해 주세요.

항 목	항상 그렇다	대부분 그렇다	약간, 이따금 그렇다	전혀 그렇지 않다
1. 현재 매우 편안하며 건강하다고 느낀다.	1	2	3	4
2. 잠자고 난 후에도 개운한 감이 없다.	1	2	3	4
3. 매우 피곤하고 지쳐 있어 먹는 것조차도 힘들다고 느낀다.	1	2	3	4
4. 근심걱정 때문에 편안하게 잠을 자지 못한다.	1	2	3	4
5. 정신이 맑고 깨끗하다고 느낀다.	1	2	3	4
6. 기력(원기)이 왕성함을 느낀다.	1	2	3	4
7. 밤이면 심란해지거나 불안해 진다.	1	2	3	4
8. 대다수의 사람들과 마찬가지로 나를 잘 관리해 나간다고 생각한다.	1	2	3	4
9. 전체적으로 현재 내가 하고 있는 일은 잘되어가고 있다고 느낀다.	1	2	3	4
10. 내가 행한 일의 방법이나 절차에 만족한다.	1	2	3	4
11. 어떤 일을 바로 착수(시작)할 수 있다.	1	2	3	4
12. 정상적인 일상생활을 즐길 수 있다.	1	2	3	4
13. 안절부절 못하거나 성질이 심술궂게 되어진다.	1	2	3	4
14. 나에게 닥친 문제를 해결해 나갈 수 있다.	1	2	3	4
15. 불행하고 우울함을 느낀다.	1	2	3	4
16. 나 자신에 대해 신뢰감이 없어지고 있다.	1	2	3	4
17. 모든 것을 고려해 볼 때 행복감을 느낀다.	1	2	3	4
18. 삶을 살아갈 만한 가치가 있다고 느낀다.	1	2	3	4

G. 우울증상(CES-D)

각 항목마다 다음과 같은 일들이 지난 1주일 동안 얼마나 자주 일어났는지 해당하는 곳에 표해 주십시오

문항	1일 미만	1~2일	3~4일	5일 이상
1. 평소에는 아무렇지도 않던 일들이 괴롭고 귀찮게 느껴졌다.	0	1	2	3
2. 먹고 싶지 않고 식욕이 없었다.	0	1	2	3
3. 어느 누가 도와준다 하더라도 나의 울적한 기분을 떨쳐 버릴 수 없을 것 같았다.	0	1	2	3
4. 무슨 일을 하든 정신을 집중하기가 힘들었다.	0	1	2	3
5. 비교적 잘 지냈다.	0	1	2	3
6. 상당히 우울했다.	0	1	2	3
7. 모든 일들이 힘들게 느껴졌다.	0	1	2	3
8. 앞일이 암담하게 느껴졌다.	0	1	2	3
9. 지금까지의 내 인생은 실패작이라는 생각이 들었다.	0	1	2	3
10. 적어도 보통 사람들 만큼의 능력은 있었다고 생각한다.	0	1	2	3
11. 잠을 설쳤다(잠을 잘 이루지 못했다).	0	1	2	3
12. 두려움을 느꼈다.	0	1	2	3
13. 평소에 비해 말수가 적었다.	0	1	2	3
14. 세상에 홀로 있는 듯한 외로움을 느꼈다.	0	1	2	3
15. 큰 불만 없이 생활했다.	0	1	2	3
16. 사람들이 나에게 차갑게 대하는 것 같았다.	0	1	2	3
17. 갑자기 울음이 나왔다.	0	1	2	3
18. 마음이 슬펐다.	0	1	2	3
19. 사람들이 나를 싫어하는 것 같았다.	0	1	2	3
20. 도무지 뭘 해 나갈 엄두가 나지 않았다.	0	1	2	3

H. 음주습관

최근 1년을 기준으로 각각의 설문 문항에서 본인에게 해당하는 항목을 찾아 ✓표를 하십시오.

- 한 달 평균적으로 술을 마시는 횟수는 어느 정도입니까?
① 전혀 안 마신다 ② 한 달에 1번 이하 ③ 한 달에 2~4회 ④ 일주일에 2~3회 ⑤ 일주일에 4회 이상
- 술을 마시는 날은 보통 몇 잔을 마십니까? (소주: 소주잔 1잔, 양주: 양주잔 1잔, 맥주: 355cc(캔맥주 1개))
① 전혀 안 마신다 ② 1~2잔 ③ 3~4잔 ④ 5~6잔 ⑤ 7~9잔 ⑥ 10잔 이상
- 한 번에 소주 1병 또는 맥주 4병 이상 마시는 경우는 얼마나 자주 있습니까?
① 전혀 없다 ② 월 1회 미만 ③ 월 1회 정도 ④ 주 1회 정도 ⑤ 주 2회 정도 ⑥ 거의 매일
- 지난 1년간, 일단 술을 마시기 시작하여 자제가 안 된 적이 있습니까?
① 전혀 없다 ② 월 1회 이하 ③ 월 1회 정도 ④ 주 1회 정도 ⑤ 거의 매일
- 지난 1년간, 음주 때문에 일상생활에 지장을 받은 적이 있습니까?
① 전혀 없다 ② 월 1회 이하 ③ 월 1회 정도 ④ 주 1회 정도 ⑤ 거의 매일
- 지난 1년간, 과음 후 다음날 아침 정신을 차리기 위해 해장술을 마신 적이 있습니까?
① 전혀 없다 ② 월 1회 이하 ③ 월 1회 정도 ④ 주 1회 정도 ⑤ 거의 매일
- 지난 1년간, 음주 후 술을 마신 것에 대해 후회한 적이 있습니까?
① 전혀 없다 ② 월 1회 이하 ③ 월 1회 정도 ④ 주 1회 정도 ⑤ 거의 매일
- 지난 1년간 음주 때문에 전날 밤에 있었던 일이 기억나지 않았던 적이 얼마나 자주 있었습니까?
① 전혀 없다 ② 월 1회 이하 ③ 월 1회 정도 ④ 주 1회 정도 ⑤ 거의 매일
- 당신의 음주로 인해 본인이 다치거나, 또는 가족이나 타인이 다친 적이 있습니까?
① 전혀 없다 ② 과거에 있었지만 지난1년 동안에는 없다 ③ 지난 1년 동안에 그런 적이 있다
- 가족이나 의사가 당신의 음주에 대해 걱정을 하거나, 또는 ‘술을 끊거나 줄이라’는 권고를 한 적이 있습니까?
① 전혀 없다 ② 과거에 있었지만 지난1년 동안에는 없다 ③ 지난 1년 동안에 그런 적이 있다
- 고객과의 유대강화를 위한 음주는 한 달 평균 몇 회 정도 하십니까?
① 안 한다 ② 1~2회 이하 ③ 3~4회 이하 ④ 5~6회 이하 ⑤ 7회 이상
- 고객과의 유대강화를 위한 음주 외 별도로 음주를 하게 되는 이유는 무엇입니까?
① 안 한다 ② 부서 회식 ③ 업무 스트레스 해소 ④ 개인적 모임(가족, 친구 등) ⑤ 기타
- 귀하가 음주를 하는 이유 중 업무와 관련된 비율은 어느 정도 된다고 생각하십니까?
한 달 평균 음주 횟수 중 (_____)% 정도 차지한다.(전체를 100이라 할 때 업무와 관련된 음주가 차지하는 비율을 적어주십시오.)
<수고하셨습니다!!!>

심층인터뷰 질문지

『외국계 제약영업 노동자들의 직무스트레스 및 노동강도를 통해
살펴본 노동조건 개선방안 연구사업』

작 성 자:

일 시:

I. 기초 인적사항

1. 성명 : (남 / 여) / 연령 : 세
 2. 소속
① 사노피파스퇴르 ② 한국BMS ③ 줄리파마코리아 ④ 한국화이자 ⑤ 한국아스트라제네카
⑥ 한국갬브로 ⑦ 한국얀센 ⑧ 한국다케다 ⑨ 한국노바티스 ⑩ 바이엘코리아
 3. 입사시기 : 년 월
 4. 귀하의 직무는? : ① 영업 ② 사무 ③ 물류 ④ 기술 ⑤ 기타
 5. 귀하의 직급은? : ① 사원 ② 대리 ③ 과장 ④ 차장 ⑤ 부장 ⑥ 무직급 ⑦ 기타
 6. 귀하의 영업 대상은? : ① 약국 ② 의원 ③ 종합병원 ④ 도매 ⑤ 해당없음
 7. 귀하의 영업 담당 근무지역은? : ① 수도권 ② 충청권 ③ 호남권 ④ 영남권 ⑤ 기타
 8. 현 거주지역 / 본인 외 가족 거주지역은?
 9. 노조 가입 여부 및 노조 내 역할 : ① 조합원 ② 대의원 ③ 운영위원/집행위 ④ 비조합원
-

II. 업무 형태 및 노동 조건

1. 제약사 영업직 업무 내용 및 과정

- 1) 현재 하루 업무일정과 한 주의 업무 패턴을 말씀해 주십시오.
- 2) 한 달(월말/월초)이나 매 분기별, 혹은 연 별로 반복되거나 특별히 주의를 기울여야 하는 업무가 있습니까?

2. 노동강도 및 원인

-1) 이 일을 하는데 있어 가장 힘든 점은 무엇입니까?

△조직체계와 보상 부적절

△직무 요구도(직무의 객관적 또는 심리적 압박감이나 부담, 일의 과부하 등)

△직무 자율성(노동자가 갖는 업무 관련 결정권한이나 재량권) 결여

△대인관계 갈등

△직무 불안정성(일자리를 잃거나 회사가 도산할 가능성)

△직장문화

△고용 불안정성

△물리적 작업환경

-2) 설문지에서 '노동강도를 강화시키는 주된 원인 3가지'를 무엇으로 선택하셨나요? 그렇게 생각하는 이유는?

①일상적인 구조조정 ②과도한 영업(판매)목표 ③반품업무 처리

④조직 내 경쟁 강화, 부서간 갈등 심화 ⑤수급, 채권 관련 업무 처리

⑥원치 않는 잦은 회식, 행사참여

⑦영업 외 부수적 업무 증가(보고서 작성, 각종 조사업무, 서류 작업 등)

-3) 혹시 너무 힘들거나, 그 외 다른 이유로 이직을 생각해 보신 적이 있으십니까?

3. 제약산업 구조(환경) 및 노동조건의 변화

-1)입사 당시의 제약사 영업사원으로서 목표나 포부 혹은 기대(임금 및 노동조건 관련)가 있으셨나요? 있으셨다면 입사 후 변화된 점은 없으신가요?

-2) 언제부터 근로조건, 업무환경이 체감할 정도로 바뀌었습니까?

-3) 업무 중 가장 힘든 부분에 있어, 시기별로 변화가 있었는지?

-4) 고용불안(상시적 구조조정)에 대한 질문

Ⅲ. 사회적 건강

1. 생활 만족도

-1) 설문지에서 직장생활 외 여타 '가사 및 육아 등 집안 일에 있어, 사회생활과 여가생활에 있어, 그리고 경제적 필요 충족에 있어 만족정도'를 묻는 질문에 어떻게 답하셨습니까?

-2) 위와 같이 답변한 이유는 무엇인가요?

IV. 감정노동과 정신건강

1. 정신건강에 대한 인지

- 1) 평소 스트레스나 우울감, 분노 때문에 일상생활에 어려움을 느껴본 적이 있으십니까?
- 2) 건강하지 않다고 생각한다면 어떤 경우에 그런 생각이 드십니까? 혹시 직무 스트레스로 인하여 그렇다고 느낄 때가 있으신지요?
- 3) 회사 일 특히 영업일로 인해 심한 정신적 스트레스를 받을 때, 평소 어떤 식으로 해소하시나요?

2. 계약사 영업직과 감정노동

- 1) 계약 영업을 하면서 실제의 감정을 참을 때가 많이 있었습니까? 그때 심정은 어떠셨나요?
 - 2) 혹시 회사차원에서, 혹은 관리자나 선배들로부터 영업직의 자세 등에 대해 교육을 받거나 질책을 받은 적이 있으신지요?
-

V. 대안 찾기

1. 노동강도 완화 및 직무스트레스 저감대안

- 1) 어떻게 해야 노동강도를 낮추고 직무 스트레스를 줄일 수 있을까요?
 - ① 제도나 정책적 측면에서 ② 회사 측면에서(관리 시스템/임금/승급제도 등)
 - ③ 노조 활동의 측면에서 ④ 노동자 주체 측면에서

2. 본 연구팀에게 하고 싶은 말씀이나 바람이 있다면?