
2020 노동자 건강권 포럼

2020년 6월 26일(금)

목차

코로나 19 팬데믹이 부른 ‘과로사 예방법’	4
중대재해 기업처벌법	17
코로나19 대응 경험과 보건의료노동자 건강권에 대한 산별노조의 역할	37
삶이 무너지는 사람 살리기	49
코로나19와 여성노동자	54
코로나 이후 마음의 변화	65
코로나19 위기와 노동환경-콜센터 감정노동자를 중심으로	76

코로나 19 팬데믹이 부른 '과로사 예방법'

한인임 (일과건강 사무처장)

1. 문제제기

○ 2019년 말 시작된 신종코로나 바이러스는 전세계를 뒤덮으며 폭력적인 양상으로 나아갔다. 50만 명의 인명을 살상시켰고 앞으로 얼마나 더 많은 인명 손상이 있을지 예견하기 어려운 형국이다. 뿐만 아니라 경제는 극도로 얼어붙었고 일하는 사람들은 일 자리를 잃어가고 있다. 각국은 특별 재정을 마련하여 직접적인 지원에 나서고 있지만 이러한 여건이 장기화할 가능성이 지배적인 견해이다. 코로나를 겪으면서 수많은 고민이 지구인에게 던져졌다. 인간의 성장 욕망이 자연을 건드린 죄과를 치르고 있다는 것, 이 때문에 인간은 생존하기 위해 과거의 방식대로 살아가서는 안 된다는 것, 그리고 '뉴노멀'로의 새로운 재편은 시시각각 산업 구조에, 소비 구조에, 삶의 구조에 큰 영향을 미치게 될 것이라는 점이다.

○ 너무나 광범위하고 복잡한 열개가 가까운 미래에 찾아오고 있는 상황에서 혼란스럽고 충분한 답을 하기는 어렵지만 우리는 이 문제를 극복해 가야하고, 그 방법에 있어서도 지금까지 경제위기 국면에서 양극화가 촉진된 방식이 아니라 양극화를 해소하는 방향으로 나아가야 한다.

○ 이를 위해 시작되어야 할 주요 논의 중 하나는 바로 노동시간 단축이다. 우리는 이미 1997년 IMF구제금융을 요청하면서 유사 이래 최대의 경제위기를 겪은 바 있다. 지금의 상황과 별 다를 바 없었다. 당시 노동자들은 '노동시간단축을 통한 일자리 나누기'를 요구했고 우여곡절을 겪으면서 급기야 '주 40시간' 노동을 법제화했다. 그러나 이 법은 미완이었고 결국 그 이후에도 한국은 OECD국가 중 가장 많이 일하는 나라라는 오명을 안고 살았다. 이제는 변화해야 한다. 적게 일하고 적게 쓰고 적게 경쟁하며 여유 시간에 정치에 대한 관심, 내 몸에 대한 관심, 내 이웃에 대한 관심을 가져야 한다.

○ 경제위기 시기, 생태위기 시기, 노동자 안전보건의 위기시기 우리는 지금까지 안고 살아왔던 과로와의 전면적인 싸움을 준비해야 하는데 이는 총체적인 난관이 있는 문제

이기 때문에 장기적이고 집요한 관리와 정책이 필요하다. 그 이유를 살펴보자.

2. 장시간 노동만 과로다?

○ 한국사회에서 노동자 건강을 훼손하는 ‘고통스러운 노동’이 존재한다. 대표적인 영역이 죽도록 일하는 장시간 노동이다. 또한 고객이나 내부자로부터 폭력, 인격비하, 성과 압박 등에 시달리며 일해야 하는 노동조건이다.

○ 일본의 과로사방지법에서는 ‘제2조 (정의)에서 “과로사 등”이란 업무에서의 과중한 부하에 의한 뇌혈관질환 혹은 심장질환을 원인으로 하는 사망 혹은 업무에서의 강한 심리적 부하에 의한 정신장애를 원인으로 하는 자살에 의한 사망 또는 이들의 뇌혈관질환 혹은 심장질환 혹은 정신장애를 말한다.’로 규정하고 있다.

○ 우리나라 산재보상보험법 시행령 별표 <업무상 질병에 대한 구체적인 인정 기준>에 따르면 ‘뇌혈관 질병 또는 심장 질병 인정기준’으로 다음의 요인을 지적하고 있다.

① 업무와 관련한 돌발적이고 예측 곤란한 정도의 긴장·흥분·공포·놀람 등과 급격한 업무 환경의 변화로 뚜렷한 생리적 변화가 생긴 경우

② 업무의 양·시간·강도·책임 및 업무 환경의 변화 등으로 발병 전 단기간 동안 업무상 부담이 증가하여 뇌혈관 또는 심장혈관의 정상적인 기능에 뚜렷한 영향을 줄 수 있는 육체적·정신적인 과로를 유발한 경우

③ 업무의 양·시간·강도·책임 및 업무 환경의 변화 등에 따른 만성적인 과중한 업무로 뇌혈관 또는 심장혈관의 정상적인 기능에 뚜렷한 영향을 줄 수 있는 육체적·정신적인 부담을 유발한 경우를 제시하고 있다.

또한 ‘신경정신계 질병’ 인정기준 중 하나로 다음과 같은 요인을 지적하고 있다.

① 업무와 관련하여 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건에 의해 발생한 외상후스트레스장애

② 업무와 관련하여 고객 등으로부터 폭력 또는 폭언 등 정신적 충격을 유발할 수 있는 사건 또는 이와 직접 관련된 스트레스로 인하여 발생한 적응장애 또는 우울병 에피소드

○ 일본의 기준과 우리나라의 기준을 비교해보면 일본의 기준이 훨씬 포괄적인 것을 알 수 있다. 일본의 과로사방지법에서는 과로사예방을 위해 국가가 해야 할 일의 영역에서 직장내괴롭힘과 같은 영역을 포괄하고 있다.

○ 따라서 우리나라에서도 장기적으로 장시간 노동과 직무스트레스, 감정노동, 직장내 괴롭힘의 문제는 크게 볼 때 과로 영역으로 포괄할 필요가 있다. 이는 현재 한국사회의 불평등과 사회문화의 개선이 이루어지지 않는다면 향후 문제가 더 커질 가능성이 있다. 즉, 2017년 순환기계질병 사망자 중 직업을 가지고 있는 사람은 5,540명이었으며 이 중 산재 사망자는 330명에 불과하고 또한 직장인으로 자살하는 규모가 약 5천 명이었으나 산재 인정자는 2~3명에 불과한 실정이다. 이들 직장을 가지고 있는 사망자들의 사망원인에 있어 직업과 관련성이 단 1%도 없을까?

○ 현재 발의되었거나 발의 준비되고 있는 우리나라의 ‘과로사예방법’은 노동자 과로사망(뇌심질환, 정신질환)에 대한 장기계획을 세우고 각 부처의 실천방안을 마련하여(총리실 산하) 감소율 관리 계획에 따라 사업을 진행하고 국회에 보고되고 점검되는 내용을 담고 있다. 이 계획 결정단위(위원회)에는 유족 및 시민사회도 참여하는 것으로 가야 한다. 단순 노동시간만의 문제가 아니라 총체적 접근이 가능할 수 있도록 해야 한다.

3. 한국의 과로실태

○ 한국의 직업성 과로사(뇌심혈관계질환·정신질환)는 꾸준히 증가하여 2018년 한 해에만 뇌심질환으로 승인을 받은 산재보험 가입 노동자는 925명에 이르며 정신질환 인정자는 166명이다. 여기에 포함되지 않는 공무원연금, 군인연금, 선원연금, 사학연금 등에 가입된 노동자와 준사회보험에 가입된 농민·어민·임업인 및 제대로 보호를 받고 있지 못한 수많은 자영업자들까지를 포함하면 그 규모는 예측하기 어려울 정도이다.

<표 1> 산재보험에서 인정된 업무상 질병 현황

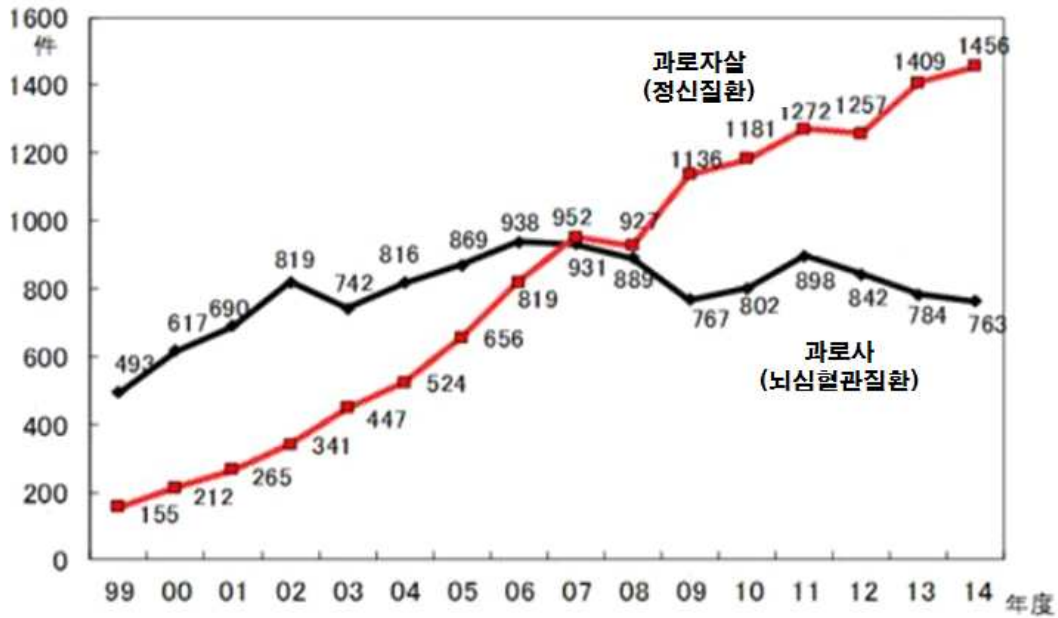
(단위: 건,%,%p)

구분	2017년			2018년			증감		
	관정	인정	인정률	관정	인정	인정률	관정	인정	인정률
계	8,715	4,607	52.9	10,006	6,306	63.0	1,291	1,699	10.1
뇌심혈관계질병	1,809	589	32.6	2,241	925	41.3	432	336	8.7
근골격계질병	5,201	3,199	61.5	6,375	4,461	70.0	1,174	1,262	8.5
기타질병	1,705	819	48.0	1,390	920	66.2	△315	101	18.2
(COPD)	739	327	44.2	338	308	91.1	△401	△19	46.9
(레이노증후군)	59	10	16.9	35	10	28.6	△24	0	11.7
(직업성암)	303	190	62.7	302	220	72.8	△1	30	10.1
(정신질병)	186	104	55.9	226	166	73.5	40	62	17.6
(세균성질병)	75	50	66.7	81	51	63.0	6	1	△3.7
(간질병)	14	3	21.4	22	4	18.2	8	1	△3.2
(기타)	329	135	41.0	386	161	41.7	57	26	0.7

* 출처 : 근로복지공단 산재보상국 업무상질병부, ‘업무상질병판정위원회 2018년도 심의현황 분석’, 2019.2

○ 특히 정신질환자의 규모는 뇌심혈관계질환자의 18%수준에 머물러 있지만 일본과 비교해보면 매우 저평가되어 있을 가능성이 있다. 일본은 이미 2007년 과로와 관련된 정신질환 산재건수가 뇌심혈관계질환 산재건수를 넘어서기 시작했다. 이로써 현재는 정신질환건수가 뇌심혈관계질환 건수의 두 배를 넘어섰다. 일본보다 더 많이 일하고 있는 우리나라 노동자 실태에 비추어보면 실제로 우리도 일본과 다르지 않을 것으로 추정된다.

<그림 1> 일본의 과로사 산재인정 현황



* 출처 : 모리오카 코지, 『일본의 노동시간과 과로사』, 『과로사 한일 세미나』, 2015.7.

○ 우리나라 국민이 장시간 노동을 할 수밖에 없는 문제는 여러 가지 제도 측면에서 살펴볼 수 있다.

① 이제 주52시간 적용

○ 2018년 개정된 근로기준법 정의에서는 “‘1주’란 휴일을 포함한 7일을 말한다.’라는 조항이 신설되었다. 이에 대해 혹자는 ‘1년은 365일이다’ 이런 내용도 법에 넣어야 하느냐는 푸념을 한다. 아이러니한 일이지만 이렇게라도 노동시간을 줄여낼 수 있다면 다행이다. 이제 1주일 안에 52시간을 넘는 노동을 하기는 어려워졌다. 물론 ‘특별한 사정’이 있을 경우에 대하여 고용노동부 장관의 총총한 인가과정이 전제되어야 한다. 그래야 과거 제조업에서처럼 장시간 교대노동을 전제로 한 상대적 고임금 구조를 상시화 하는 사례가 없어질 수 있다.

○ 그러나 상시 30명 미만의 사업장의 경우 52시간에 더하여 1주간에 8시간까지 연장근무를 더 할 수 있도록 되었다.(2022년까지) 그럼 주당 60시간을 일할 수 있는데 이 주당 60시간은 현재 산재인정의 기준이 되고 있으니 죽을 때까지 일해도 된다는 것이다. 특히 아직도 여야가 국회에서 다투고 있는 ‘탄력근로시간제’에 대한 논의는 뜨겁다. 탄력근로시간을 연장하게 되면 노동시간 단축은 물 건너가는 상황이 발생할 수 있다.

② 엄청난 규모의 특례업종, 아직도 남은 특례업종

○ 2018년 개정법에서 26개 노동시간 특례업종이 5개로 줄어들었다. 이로써 26개 업종 약 450만 명의 특례업종 노동자들의 수는 5개 업종 약 112만 명가량으로 감소하게 된다(운송업<육상, 해상, 항공, 기타> 56만 명, 보건업 56만 명). 도대체 특례업종은 왜 이리 많았을까? 노동시간 특례업종은 1961년 근로기준법 개정을 통해 도입되었는데 대부분의 서비스업이 모두 포함되어 있다(운송업 대부분, 영상/방송/전기, 보건, 하수폐수 및 분뇨처리, 사회복지서비스, 도소매 등 각종 판매업, 금융 및 우편, 교육서비스 및 연구/조사, 광고/숙박업/음식점 및 주점업, 청소 및 방제, 미용 등 유사서비스업 등). 1960년대에 거의 모든 서비스업종을 특례업종으로 구분한 것은 충분히 그럴 수도 있는 일이었다. 왜냐하면 당시에는 서비스업이 거의 없었기 때문이다. 통계로 확보하지 않을 정도의 미미한 수였다(도소매업이나 금융, 운수/창고/통신업에서의 독자적 조사가 이루어진 것은 1980년에 와서이다). 그런데 이후 농림어업의 규모가 크게 감소하고 서비스산업이 증가하면서 전체 취업인구의 약 80%에 이르는 3차 산업 종사자가 만들어진 오늘날까지 이 특례업종이 그대로 살아 있었다는 것은 참으로 어이없는 일이다. 결국 차고 넘친 현재에 와서 특례업종 조정이 이루어졌고 이는 도입 된지 57년 만의 일이다. 늦어도 한참 늦은 감이 있지만 반길만한 처사이다. 이를 통해 특례 대상 노동자의 수를 1/4로 획기적으로 줄인 측면이 있다.

○ 그러나 남아 있는 5개 업종에 대한 근거 또한 너무 미약하다. 노선버스를 제외한 모든 운송업이 남아 있고 전혀 이해할 수 없지만 보건업도 남아 있다. 해외를 다녀야 하는 해상운송이나 항공운송의 경우 어쩔 수 없는 상황이 발생할 가능성도 있으나 이 또한 근무표 조정을 통해 충분히 문제 해결이 가능하다(즉, 교대를 할 수 있는 충분한 승무원이 승무하면 된다. 이미 항공기 조종사의 경우 3-pilot제 등이 시행 중이다. 이는 국제기준에 따라 장거리 운행을 할 때는 두 명의 pilot이 근무하고 한 사람은 쉰다. 돌아가면서 근무하는 구조이다). 그러나 국내에서 운행하는 화물운송의 경우는 근무표 조정도 필요 없이 노동시간 규제를 실시할 수 있다. 물론 화물운송료가 지금보다 오르지 않으면 노동시간을 줄였을 때 최저임금도 받지 못하는 사례가 발생할 위험이 있으며 이와 관련해서는 추가적인 논의가 필요하다.

○ 특히 문제는 병원이다. 운송업 중 노선버스를 특례업종에서 제외한 이유가 운전자의

피로가 승객안전에 직접적인 영향을 줄 수 있기 때문이었다. 그런데 병원 노동자는 장시간 일해도 환자안전에 영향을 주지 않는다? 2017년 보건의료노조가 실시한 보건의료노동자 실태조사 결과에 따르면 “1인당 1일 평균 연장근무시간은 82.2분이다. 이는 주당 평균 노동시간 46.85시간을 근무하고 있고, 연간 평균 2,436시간을 근무하고 있다는 것을 말해준다. 2016년 보건의료노동자 실태조사 결과를 보면 주52시간 이상 근무하는 비율이 10.8%에 이른다.”고 한다. 이보다 더 중요한 문제는 병원 노동자들의 노동강도이다. 밀려드는 환자를 감당하기 위해서 ‘밥을 마시고 물을 먹지 않는다.’ 밥 먹을 시간과 화장실 갈 시간이 확보되지 않는다는 것이다. 이런 상황이면 잠깐 쉴 틈도 생기지 않는다. 이렇게 강한 노동강도 하에서 연장근무까지 무한정 할 수 있다면 이들이 버틸 수 있을까? 현재의 상태대로라면 보건업 종사자들이 가장 먼저 노동시간 단축 및 인력 총원 수혜를 받아야 한다.

○ 그나마 다행인 것은 이 특례 노동자들을 대상으로 ‘근로일 종료 후 다음 근로일 개시 전까지 근로자에게 연속하여 11시간 이상의 휴식 시간’을 제공하여야 할 의무가 사업주에게 부여돼 지나친 과로를 피할 수 있는 가능성은 열렸다.

③ 5인 미만 사업장, 대규모 자영업자는 여전히 사각지대

○ 총취업자의 40%, 이 중 노동자는 절반가량 되는 5인 미만 사업장은 과거에도 노동시간 규제대상이 아니었고 현재에도 아니다. 앞으로는? 입법자들의 의지와 국민적 관심에 달려 있다. 소사업장의 노동자들은 장시간 노동뿐만 아니라 고용도 불안정하고 임금도 낮으며 산업재해에도 취약하다. 사실상 가장 먼저 보호받아야 할 대상이지만 가장 차별받고 있는 셈이다. 입법자들은 소사업장 종사자들의 규모가 크고 도처에 산재해 있어 관리 부담이 크며 사업장의 영세성 때문에 규제를 하기 어렵다고 한다. 그렇기 때문에 더 위태로운 상황에 있는 것이고 따라서 모든 행정력을 이 분야에 집중하는 것이 오히려 맞지 않을까. 물론 쉬운 일은 아닐 것이다. 최저임금을 생활임금수준으로 올려야 하는 문제가 이 소기업 노동자들을 위해 가장 시급한 문제이고 특히 유령의 2.5배에 이르는 자영업자 규모로 인해 ‘영업시간’규제까지 필요한 상황에서 무턱대고 법만 바뀌어서 해결될 수 있는 문제도 아닌 측면이 분명히 있다. 그러나 중요한 것은 아예 로드맵조차 거론되지 않는 것은 문제이다.

○ 자영업자 수가 많은 반면 도산과 창업을 지속적으로 반복하면서 낮은 수익성과 높은 불안정성을 가지고 있는 우리나라의 자영업 구조는 큰 혁신이 필요하다. 이는 정부

가 나서서 재편해야 한다. 생활임금조차 벌어들이 수 없는 한계기업들에 대한 인허가에 대한 규제도 필요하고 상권보호를 위한 제반의 행정적 조치도 필요하다. 무엇보다 중요한 것은 주40시간 규제를 통해 생활임금 확보가 안 되는 소기업 노동자들의 경우 정부가 지원책을 사용하든, 구조조정을 통해 일자리를 재편하든 어떻게 하겠다는 큰 그림이 나와야 한다. 그래야 대한민국의 모든 일하는 사람이 차별 받지 않게 될 것이다.

4. 과로사예방법의 입법 필요성과 내용

○ 과로사예방법 제정을 통해 근로기준법, 산업안전보건법, 유통산업발전법 등 유관 법률에 대한 개정 노력이 함께 이루어져야 한다.

① 4차 산업혁명과 코로나, 노동시간 단축이 더욱 시급해졌다.

4차 산업혁명과 기술의 발전은 모든 산업생태계에서 생산력을 증대시키는 반면 일자리를 빼앗고 있다. 이는 공동체에는 큰 위협이 된다. 코로나 역시 더욱 폭력적인 영향 요소이다. 이런 과정에서 택배 노동자는 장시간 노동으로 과로사 한다. 누구는 일자리를 잃는데도 말이다. 이런 불균형을 깨야 한다. 이를 위해서는 현재 노동시간 규제를 받지 못하는 일하는 사람들 모두에게 노동시간 규제가 필요하고 더 나아가 법정 노동시간을 52시간으로 할 것이 아니라 더 줄여 40시간으로 해야 한다. 이 과정에서 야간 교대 노동을 하는 노동자들의 경우 35시간으로 법정 노동시간을 더 낮춰야 한다. 이미 유럽 등지에서는 노사 합의로 주당 노동시간을 35시간으로 낮춘지 오래 됐고 야간 교대 노동자는 30시간 일하고 있다.

② 노동시간 단축에 대한 국가적 차원의 연착륙 전략이 부재하다.

2018년 2월 대대적인 노동시간 단축 법제화 이후 2018년 7월부터 2021년 7월까지 만 4년에 걸쳐 차등적으로 노동시간이 감축될 전망이다. 그러나 2018년 7월부터 시행되는 300인 이상 사업장에 대한 규제를 연말까지 6개월 간 보류하는 등의 경착륙 상황이 지속되고 있다. 이러한 현상은 노동시간 단축에 대한 준비가 미흡하고 국가적 차원의 노력과 지원이 부족하다는 점을 반증하고 있다. 결국 2021년까지의 순차적 적용이 제대로 이루어질지에 대한 우려가 큰 상황이다.

③ 노동시간 단축 예외 대상이 너무 많다.

일본의 경우 노동시간 규제에 적용제외 대상이 없다는 특징을 가지고 있는데 우리나라의 경우 '5인 미만 사업장' 근로자와 '특례업종' 근로자, '제외업종' 근로자, '재량' 근로자 등은 노동시간 규제 대상이 아니거나 아닐 수밖에 없는 조건에 처해진 근로자들로 실제 노동시간 규제를 받지 않게 된다. 추정할 수밖에 없지만 이 규모는 전체 근로자 집단의 과반수를 훌쩍 넘기는 큰 규모이다. 이는 근로기준법의 지속적인 개선을 통해 가능할 수 있는 문제이지만 규모가 이렇게 크다는 것은 그만큼 촘촘한 관리와 계획이 필요하다는 사실을 역설하고 있다.

④ 일하는 모든 사람을 포괄하는 예방 계획이 필요하다.

노동자와 사업주의 영역이 갈수록 흐릿해지고 있는 현대 한국 사회에서 경제활동인구 중 근로자의 비중이 갈수록 줄어드는 현상은 플랫폼 노동을 하는 집단과 영세한 자영업자(특고 포함)의 증가 때문이라 할 수 있다. 약 2천 8백만 명의 경제활동 인구 중 임금근로자의 수는 약 2천만 명으로 8백만 명의 일하는 사람들은 모든 임금근로자가 보호를 받는다고 가정해도 제외되는 집단이 된다. 건강형평성에 있어 누구도 예외가 될 수는 없다. 그렇다면 일하는 모든 사람의 안녕을 위한 노동시간 규제는 몇몇 제도를 바꾼다고 가능하지 않을 것이다. 이는 범국가적 차원에서 접근할 수밖에 없는 문제이다.

⑤ 노동시간만의 문제가 아니라 내부자·고객으로부터의 괴롭힘도 예방 대상이 되어야 한다.

모든 일하는 사람들이 적정 노동시간 일하게 되는 장기적이고 고난도의 제도를 연착륙 시킨다고 하더라도 고객의 갑질, 관리자의 괴롭힘으로부터 안전할 수 없다면 직무스트레스는 극도에 이를 것이고 결국 뇌심혈관계질환이나 정신질환을 겪게 될 수밖에 없게 된다. 따라서 현재 근로기준법, 산업안전보건법에 흩어져 있는 주요한 보건상의 조치들을 과로사예방법에서 함께 관리하는 전략이 필요하다.

⑥ 사회적 수용가능성을 높이는 종합적, 총체적 노력이 필요하다.

선행연구들에서 지적하고 있듯이 최저임금을 적용받거나 그 조차도 제대로 적용받지 못하는 근로자 집단은 노동시간 규제를 받기지 않는다. 그 이유는 생활임금이 확보되지 않기 때문이다. 수혜당사자가 제도 수용성이 없다면 새로운 규제는 자리 잡기 힘들뿐만

아니라 노동시장 왜곡을 발생시킨다. 따라서 제도개선의 연착륙을 위해서는 노동시간에 대한 규제만 작동해서는 안 된다. 임금수준에 대한 고려도 필요하다. 임금은 사회적 임금과 개별 임금으로 구분할 수 있다. 두 가지를 모두 합칠 때 실질적인 구매력의 변화가 나타난다. 즉, 사회복지의 향상이나 주택가격의 안정화, 교육제도의 변화, 최저임금의 현실화 등이 모두 맞물려 해결되어야 한다. 역시 장기적인 부처간 협력을 통해 국가적 차원에서 해결해 가야할 일이다. 이는 한국경제의 건강한 체질개선을 위해서도 반드시 필요하다.

<표 2> 과로사 예방법(예시)

영역	주요 내용
주요내용	<p>가. 이 법은 ‘일 하는 모든 사람’의 과로 예방을 위해 복무한다.(안 사업주의 정의, 안 기본원칙)</p> <p>나. 이 법은 중앙정부 개별 부처의 감독 및 행정력만을 추동하는 것이 아니라 중앙의 타부처와 지방자치정부 및 민간부문 등 모든 동원 가능한 자원을 활용한다.(안 기본원칙, 안 국가 등의 책무, 안 국가와 지방자치단체의 시책)</p> <p>다. 기본계획 수립된 후 과로사 등 예방정책심의위원회를 통해 정책을 검증하는 절차를 거치며 여기에는 피해당사자인 유가족 또는 피해자를 당연적으로 참여시켜 피해자의 입장이 반영될 수 있도록 한다.(안 과로사 등 예방협의회)</p> <p>라. 연차보고를 통해 정책이 제대로 진행되고 있는지를 공표하여 국민에게 알 권리를 제공하고 국민적 평가를 받아 정책이 제대로 작동할 수 있게 한다.(안 연차보고)</p>
목적	<p>이 법은 국가가 과중한 업무 부담 및 심리적 부담으로 인해 발생하는 근로자의 사망 및 자살 또는 질병과 장애를 예방하기 위한 정책을 수립·시행하여 근로자와 그 가족이 건강하고 안정적인 생활을 영위할 수 있도록 하는 한편, 근로자로 하여금 건강하게 일할 수 있도록 하여 국민의 삶의 질 향상과 양질의 노동력 확보를 통해 사회적 발전에 이바지함을 목적으로 한다.</p>
정의	<p>이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음 각 호와 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. “과로사 등”이란 업무에서의 과중한 부하(노동시간, 노동강도, 업무관련 스트레스 등)에 의한 뇌혈관 혹은 심장질환을 원인으로 하는 사망 혹은 업무에서의 강한 심리적 부하에 의한 정신장애를 원인으로 하는 자살에 의한 사망 또는 이들의 뇌혈관질환 혹은 심장질환 혹은 정신장애를 말한다. 2. “근로자”란 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 자를 말한다. 3. “사업주”란 사업의 종류와 관계없이 근로자를 고용하여 사업을 하는 자를 말하며, 근로자를 고용하지 않고 다른 사업주와 개별적인 계약을 수행하는 경우에는 사업주가 아닌 근로자로 본다.
기본원칙	<p>국가는 이 법에 따라 과로사 등의 예방에 관한 수립·시행하는 경우에는 다음 각 호의 사항이 실현되도록 하여야 한다.</p>

영역	주요 내용
	1. 과로사 등의 예방에 관한 정책이 근로의 권리를 침해하지 않도록 할 것 2. 근로시간 정책 및 근로자 안전보건관리 정책과 통합적으로 운영될 수 있도록 할 것 3. 고용인이 없는 사업주와 소규모 영세자영업자를 포함한 모든 경제활동인구에 대한 정책을 수립·시행 할 것 4. 근로자의 개인정보를 보호를 고려하여 정책을 수립·시행 할 것 5. 과로사 등의 예방에 관한 국민의 관심과 이해를 높이기 위한 정책을 수립·시행 할 것 6. 과로사 등의 예방에 관한 정책은 국가·지방자치단체간, 공공부문·민간부문간 및 근로자·사업주·정부 간의 협력을 바탕으로 수립·시행할 것
국가 등의 책무	① 국가는 과로사 등의 예방을 위한 대책을 효과적으로 추진할 책임이 있다. ② 지방자치단체는 국가와 협력하면서, 과로사 등의 예방을 위한 대책을 효과적으로 추진하도록 노력하여야 한다. ③ 사업주는 국가 및 지방 공공단체가 실시하는 과로사 등의 예방을 위한 대책에 협력하도록 노력하여야 한다. ④ 근로자와 국민은 과로사 등 예방의 중요성을 자각하고 이에 대한 관심과 이해를 심화하도록 노력하여야 한다.
국가와 지방자치단체의 역할	① 국가는 다음 각 호의 사항에 관하여 필요한 시책을 수립·시행해야 한다. 1. 국민의 인식 향상을 위한 교육 및 홍보 등에 대한 사항 2. 근로자와 사업주의 인식 향상을 위한 교육 등에 대한 사항 3. 과로사 등의 예방에 대한 조사·연구 사업에 대한 사항 4. 과로사 등의 예방 및 재발 예방을 위한 관리·감독에 대한 사항 5. 그 밖에 과로사 등의 예방 정책의 효과성을 높이는 데 필요한 사항 ② 지방자치단체는 제1항에 따라 수립된 국가 시책과 지역의 특성을 고려하여 지역 근로자의 과로사 등의 예방을 위한 시책을 수립·시행하도록 노력하여야 한다. ③ 국가는 제2항에 따른 시책을 수립·시행하는 지방자치단체에 필요한 지원을 할 수 있다.
과로사 등 예방대책 수립	① 고용노동부장관은 관계 중앙행정기관의 장과 협의하여 3년마다 국가의 과로사 등 예방에 관한 기본계획(이하 “기본계획”이라 한다)을 수립하여야 한다. ② 고용노동부장관은 제1항에 따라 기본계획을 수립할 때에는 과로사 등 예방정책심의위원회의 심의를 거쳐야 하며, 수립된 기본계획은 국무회의에 보고하고 공표하여야 한다. ③ 기본계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 과로사 등 예방을 위한 중장기 정책목표 및 방향 2. 근로시간과 야간·교대근무, 직장내괴롭힘 및 고객으로 인한 고충 등을 포함한 업무부담 요인 및 심리적 부담 요인 등의 동향에 관한 사항 3. 근로시간을 포함한 업무부담 요인 및 심리적 부담 요인의 전망에 관한 사항 4. 근로시간을 포함한 업무부담 요인 및 심리적 부담 요인에 대한 감독과 지도에 관한 사항

영역	주요 내용
	<p>5. 제6조제1항 각 호의 사항에 관한 시책의 기본 방향에 관한 사항</p> <p>6. 그 밖의 과로사 예방 관련 주요 시책에 관한 사항</p> <p>④ 관계 중앙행정기관의 장은 과로사 등과 관련한 계획을 수립할 때에는 기본 계획과 조화되도록 하여야한다.</p> <p>⑤ 고용노동부장관은 기본계획을 세우기 위하여 필요하면 관계 중앙행정기관의 장 및 지방자치단체의 장에게 필요한 자료의 제출을 요청할 수 있다.</p>
과로사 등 예방협의회	<p>① 과로사 등의 예방에 관한 주요 사항을 심의하기 위하여 고용노동부에 과로사 등 예방정책심의위원회 (이하 “정책심의위원회”)를 둔다.</p> <p>② 정책심의위원회는 다음 각 호의 사항을 심의한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 기본계획의 수립에 관한 사항 2. 근로시간 등 업무상 부담 및 심리적 부담 예방에 관한 사항 3. 관계 중앙행정기관의 장이 과로사 예방과 관련하여 심의를 요청하는 사항 4. 그 밖에 다른 법령에서 정책심의위원회를 거치도록 한 사항 및 대통령령으로 정하는 사항 <p>③ 정책심의위원회는 위원장 1명을 포함한 30명 이내의 위원으로 구성하고, 위원장은 고용노동부장관이 되며, 위원은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 중에서 고용노동부장관이 위촉하는 사람과 대통령령으로 정하는 관계 중앙행정기관의 차관 또는 차관급 공무원이 된다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 근로자와 사업주를 대표하는 사람 2. 유족 또는 피해 당사자 3. 과로사 등에 관하여 학식과 경험이 풍부한 사람 4. 「지방자치법」에 따른 전국 시·도지사 협의체에서 추천하는 사람 <p>④ 정책심의위원회를 효율적으로 운영하고 정책심의위원회의 심의 사항을 전문적으로 심의하도록 하기 위하여 정책심의위원회에 분야별로 전문위원회를 둘 수 있다.</p> <p>⑤ 전문위원회는 대통령령으로 정하는 바에 따라 정책심의위원회가 위임한 사항에 관하여 심의한다. 이 경우 전문위원회의 심의는 정책심의위원회의 심의로 본다.</p> <p>⑥ 정책심의위원회 및 전문위원회의 구성·운영과 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>
연차보고	<p>정부는 매년 과로사 등의 예방을 위한 시책 및 시책의 시행 상황 개요, 관련 연구 및 정부가 과로사 등의 예방을 위하여 강구한 대책의 상황에 관한 보고서를 발간하여 공표하여야 한다.</p>
자료제출 등의 요구	<p>① 고용노동부장관은 이 법에 따른 직무수행에 필요하다고 인정하는 경우 관계기관의 장, 사업주 등에게 관련 자료의 제출 또는 의견의 제시 등을 요구할 수 있다. 이 경우 관계기관의 장, 사업주 등은 특별한 사유가 없으면 이에 응하여야 한다.</p> <p>② 고용노동부 장관은 제11조에 따른 역학조사를 효율적으로 수행하기 위하여 필요하면 국세청, 지방자치단체, 교육청, 통계청, 국민건강보험공단, 근로복지공단, 산업안전공단 등 관련되는 기관·단체에 자료의 제공을 요청할 수 있다.</p>

영역	주요 내용
	<p>③ 제2항에 따라 자료의 제공을 요청받은 관계 행정기관이나 관련 기관·단체 등은 정당한 사유 없이 그 요청을 거부할 수 없다.</p> <p>④ 제2항에 따라 제공되는 자료에 대해서는 수수료나 사용료 등을 면제한다.</p>
조사·연구	<p>① 고용노동부장관은 과로사 등 예방대책, 과로사 등 예방시행계획, 그 밖에 필요한 사항 등에 관한 다음 각 호의 조사·연구 사업 (이하 “과로사 등 예방에 관한 조사연구”)을 실시한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 근로시간을 포함한 업무 부담, 심리적 부담에 대한 사항 2. 과로사 등에 관한 실태 조사 3. 과로사 등의 효과적인 예방에 관한 연구 4. 과로사 등의 발생 배경에 대한 의학적·사회적 파악 5. 기타 정책심의위원회에서 필요하다고 생각하는 사항 <p>② 고용노동부장관은 과로사 등에 관한 조사연구 등을 수행하기 위하여 독립적인 연구기관을 설립할 수 있다.</p> <p>③ 고용노동부장관은 필요하다고 인정하는 경우 제1항에 따른 업무의 일부를 대통령령으로 정하는 자에게 대행하게 할 수 있다.</p>
역학조사 등	<p>① 고용노동부장관은 과로사의 발생 및 재발의 원인 규명과 예방을 위하여 필요하다고 인정하는 경우 역학조사를 실시할 수 있다.</p> <p>② 제1항에 따른 역학조사의 시기·방법 및 내용 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>
교육·홍보·상담 등	<p>① 국가는 과로사 등의 예방과 관련하여 필요한 다음 각 호의 시책을 수립·시행할 수 있다.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 고등학교 및 대학교의 교육과정과 관련한 사항 2. 국가 및 지방자치단체 소속 공무원의 교육과 홍보에 관련한 사항 3. 공공부문과 민간부문의 관련 정보망의 연계 4. 교육 및 홍보를 위한 전문가의 양성 5. 관련 민간기관에 대한 인증 <p>② 고용노동부장관은 과로사 등의 예방과 관련하여 교육 및 홍보 서비스를 제공하는 행정기관, 지방자치단체, 그 밖의 민간 기관 등에 시설·장비 등 필요한 지원을 할 수 있다.</p>
감독상의 조치	<p>① 「근로기준법」에 따른 근로감독관은 이 법 또는 이법에 따른 명령을 시행하기 위하여 필요한 경우로서 고용노동부령으로 정하는 경우에는 사업장에 출입하여 관계자에게 질문을 하고, 장부, 서류, 그 밖의 물건의 검사 및 점검을 하며, 검사에 필요한 한도에서 관련 자료를 수거할 수 있다. 이 경우 근로감독관은 해당 사업주 등에게 그 결과를 서면으로 알려야 한다.</p> <p>② 고용노동부장관은 이 법 또는 이 법에 따른 명령의 시행을 위하여 필요하다고 인정하는 경우에는 사업주 또는 근로자에게 보고 또는 출석을 명할 수 있다.</p>

중대재해 기업처벌법

최명선 (민주노총 노동안전보건실장)

노동자 건강권포럼

죽지않고 일할 권리를 위한 중대재해기업처벌법

민주노총 노동안전보건실장 최명선

순서

- 1 반복되는 산재사망
- 2 반복되는 산재사망 기업의 처벌은
- 3 반복되는 재난참사에 대한 처벌은
- 4 우리는 왜 중대재해기업처벌법을 제정하려 하는가
- 5 중대재해 기업처벌법이 제정된다면?

3. 반복되는 재해참판에 대한 처벌은?



- 2008년 이천 물류창고 산재참사 건설노동자 40명 사망. 기업 2,000만원 벌금. 1명 산재사망에 50만원 벌금
- 2020년 한익스프레스 남이천 물류창고 산재사망 건설노동자, 이주 노동자 38명 사망
- 매년 건설노동자 600명 내외 산재사망 죽음의 행진



민중노총

1. 반복되는 산재사망

년도	산재(명)	산재사망(명)
2018	102,305	2,415
2017	89,848	2,209
2016	90,656	2,040
2015	90,129	2,066
2014	90,909	2,134
2013	91,824	2,233
2012	92,256	2,165
2011	93,292	2,114
2010	98,645	2,200
2009	97,821	2,181
2008	95,806	2,422
2007	90,147	2,406
2006	89,910	2,453
2005	85,411	2,493
2004	88,874	2,825
2003	94,924	2,923
2002	81,911	2,605
2001	81,434	2,748
합계	1,646,102	42,632
평균	91,450	2,368

- 매년 2,400명 산재사망.
- 하루에 7명의 노동자가 산재사망.
- 특수고용, 공무원, 사학연금 대상 노동자는 산재 통계에서도 제외



민중노총

1. 반복되는 산재사망



- 철도 지하철 현장 공식 산재사망은 2,546명
- 철도공사 현장 2,501명 사망
- 매년 21명이 산재사망.
- 철도공사 전환 후 최근 15년 동안 해마다 평균 3명 사망

민주노총

1. 반복되는 산재사망



- 현대중공업 창사 이래 산재사망 467명
- 매월 1명의 노동자 산재사망
- 위험의 외주화로 가속화된 하청 노동자 산재사망
- 2020년에만 5명의 노동자 산재사망

민주노총

1. 반복되는 산재사망



-2013년 성수역
30대 노동자 사망사고 :
개인과실로 처리. 원 하청 무혐의.
산안법 위반 벌금 30만원

-2015년 강남역
20대 노동자 사망사고 :
개인과실로 처리. 구의역 이후 재 조사

* 결국 3번째 죽음

- 2016년 구의역
19살 노동자 사망사고

민주노총

1. 반복되는 산재사망



반복되는 사고원인 조작

- 2012년 여수 대림산업 폭발사고,
작업허가서 조작
- 2013년 삼성 불산 누출사고,
불산 배출 조작
- 2015년 청주 지게차 사고
교통사고 위장 시도
- 2016년 남양주 붕괴 사고
안전교육일지 조작
- 2016년 고려아연 황산 누출사고
작업허가 조작

민주노총

2. 반복되는 산재사망 기업의 처벌은?

머리 숙여 사죄하지만.... 처벌은 ?



대림산업 폭발사고, 6명 사망 11명 부상
공장장 징역8월 법인 벌금 3,500만원

한화 케미칼 황산 누출 사고 6명 사망

법인 1,500만원 벌금,
공장장 집행유예
실형선고 하급관리자 2심 집행유예



삼성전자 불산 누출사고,
원청 관리자 300만원-700만원

민준노총

2. 반복되는 산재사망 기업의 처벌은?

산재사망 벌금
한국 50만원 VS 영국 15.4억

- 2008년 이천 냉동창고 건설노동자 40명 사망
기업벌금 2,000만원
- 2012년 이마트 냉동설비 4명 사망
기업 벌금 100만원
- 영국 기업 살인법 제정으로 2011년 노동자 1명 사망
벌금 15.4억



민준노총

2. 반복되는 산재사망 기업의 처벌은?



미국, 현대차 협력업체에 30억 벌금

미국 하청 사고에 대한 원청 현대차 책임 30억 벌금
하청 노동자에 대한 안전 관리 소홀

영국 대형슈퍼마켓 책임
37억 5천만원 벌금
대형 슈퍼마켓체인 '아이슬
란드' 에어컨·공기 정화시
설 관리 하청노동자가 3미
터 천장 작업대 추락으로
사망



민주노총

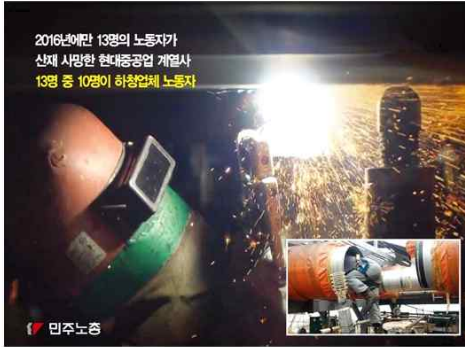
2. 반복되는 산재사망 기업의 처벌은?

2016년 발생한 산업재해 사망사고
평균 벌금액 432만 원

민주노총

2. 반복되는 산재사망 기업의 처벌은?

중대재해 사망사고의 대부분이 하청노동자



2. 반복되는 산재사망 기업의 처벌은?

하청 산재 원청 처벌 무혐의 남발. 하급 관리자만 처벌

- 2012년 경북공 미술관 4명 사망.
GS 건설 현장 소장 벌금 1,500만원
- 2012년 12명 사망 작업선 사고 원청 한라건설 무 혐의
- 현대중공업 연속 사망. 당진 현대제철 연속 사망. 원청, 기업 책임자 처벌은.....

3. 반복되는 재난참사에 대한 처벌은?

시민·노동자의 목숨값으로 이윤을 더하는 기업과 경영책임자들 경영책임자, 기업, 공무원 얼마나 처벌받았나?

- 기업 '청해진해운'
 - 과실로 선박기름을 유출한 점에 대하여
 - 해양환경관리법위반 벌금 1천만원
- 해양수산부의 공무원들
 - 정직이나 감봉 등의 처분
- 한국 해운조합
 - 감봉이나 경고

이름	직책	처벌
이주영	해양수산부 장관 신박시끄러와 연이어 계속 안전 관리의 주무 부처 수장으로 해양경찰청 해운안전본부장 한국선급 등 관리감독	경남 창원마산혈포구 국회의원 20대 총선에 단수공천으로 출마, 당선
김석균	해양경찰청장 해군의 구조·구난 활동의 지휘하는 최고 책임자	2014년 11월 해경 집행 당시 활동, 2016년 3월 안전한 해양 활동을 위한 국내외의 법·제도적 조력 등을 소개한 '한국해양수산개발원' 특수총서 '해양안전 해관보안' 저술
강병규	안전행정부 장관 사건·인원 주무 부처 수장이자 대형 재난 발생시 전방통합 체제를 지휘·통제하는 안전대응본부장 공사 직후 받았으나 호기 대응 실패 논란 속에 2014년 7월 물러남	2014년 7월, 타임 후 강연 활동 강원발전연구원 자문위원, 발전사업부가 지원하는 민간소통위원회 이사 등
무에중	해양수산부 기획조정실장 공사 직후 중앙사고수습본부 총괄조정과 행정비서관(대변인) 중립성 상실감 받아 사고 수습 등 책임감	2014년 12월 해수부 기획조정실장 사임 후 2015년 7월부터 해피마 논란 속에 부산항만공사 사장으로 재직 중

3. 반복되는 재난참사에 대한 처벌은?

세월호 참사 한국해운조합 운항관리자 123명 경비정 함장 처벌 정부 책임자 처벌은 끝?

순번	행위자	직책	죄명	판결		
				1심	항소심	상고심
1	X	한국해운조합 인천지부 운항관리실장 (여객선 안전점검 업무 총괄 및 관리·감독)	업무방해 ⁴²⁾	무죄 ⁴³⁾	항소기각	상고기각
2	Y	한국해운조합 인천지부 운항관리자 (출항 전 여객선 안전점검)	업무상과실치사상, 업무 상과실선박매몰, 업무방해	징역 3년	징역 2년 [업무방해 무죄] ⁴⁴⁾	파기환송
3	Z	123정 경비정 함장	업무상과실치사상 ⁴⁵⁾ , 허 위공문서작성 ⁴⁶⁾ , 허위공 문서작성행사, 공용서류 손상	징역 4년 [일부 사망자 및 업무상과 실치상 무죄]	징역 3년	상고기각

3. 반복되는 재난참사에 대한 처벌은?

- 2003년 192명이 사망한 대구지하철 화재참사
- 대구지하철공사 사장 : 산업안전보건 위반, 증거인멸 무죄
- 대구지하철공사 기업 : 증거인명 무죄
- 1079, 1080호 기관사는 각 금고 4년



대구지하철사태(대구지하철)

2003

대구지하철 화재 192명 사망, 148명 부상

2003년 2월 대구 용정역에 화재발생한 한 열차에서 사망한 불이 역으로 돌아오던 중 차문에 옮겨 붙었다. 역사는 순식간에 아우성장이 되었고, 192명이 사망하고 148명이 다쳤다. 사고의 모든 법적 책임 기관사 1인이 부담하였던 1인승무제를 도입한 대구지하철공사는 누구도 처벌받지 않았다. 대구지하철공사는 도리어 7인 승무를 늘리고 안전관리에 필요한 인력까지 감축하기에 이른다.

4. 우리는 왜 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가

우리는 왜 ? 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가?

- 법 제정에 대한 노동자 시민들의 질문들...???
- 법이 문제인가? 검찰과 법원이 문제 아냐?
- 기업 처벌 강화 법 제정이 가능하겠어?
- 사망사고가 다 기업과 정부 책임인가?
- 예방이 중요하지 처벌강화가 핵심인가?
- 산업안전보건법 개정이 아니라 특별법 제정이 필요한가?

4. 우리는 왜 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가

질문 1. 검찰 법원이 문제 아니야?

- 현행 법 적용 자체의 한계
 - 주로 업무상과실치사상죄가 적용
 - **현장의 안전관리 담당 노동자, 중간간부만 형사책임**
 - 기업의 경영책임자 업무상 과실치사 적용 거의 불가능
 - 기업의 책임 분산 조직구조 때문에
 - 경영책임자 과실 입증 어려움
 - 검찰의 편의적·자의적 기소재량
- 기업의 경영책임자를 처벌해야 예방이 담보
 - 기업의 예방조치를 취할 의무를 지는 최종 책임자
 - 형사책임이 가능해야 효과적인 안전조치 실행 담보

민주노총

4. 우리는 왜 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가

질문2. 기업 처벌이 가능하겠어?

산재사망 벌금 한국 50만원 VS 영국 15.4억



민주노총

4. 우리는 왜 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가

외국의 입법 사례 [영국]

[기업 살인법]

- 1987년 헬리호 사고, 1993명 사망사고. 고위관리자 무죄판결이 법 제정 계기
- 2007년 기업 살인법 제정.
- 적용범위: 일반 기업, 정부부처, 경찰, 군대 등 전면 적용
- 적용대상 : 조직, 기관, 조직의 최고 경영층
- 처벌 상한: 벌금의 상한선 없음
- 의회 지침으로 기업 중 매출액 5% 하한선. 대략 10% 내 부과
- 기업 산재 범죄 사실 언론 공표
- 2008년 노동자 1명 사망사고 6억9천만원 벌금 부과. 2011년 사망사고는 벌금 54억 부과
- 기업살인법 제정 이후 사망 만인율 감소



민주노동

4. 우리는 왜 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가

외국의 입법 사례 [캐나다]

- 1992년 5월 웨스트레이 광산 26명 노동자 사망
- 캐나다 금속노조 'NO MORE WESRAY' 투쟁
- 2003년 7월 '단체의 형사책임에 대한 형법 개정안' 제정
- 산재사망 기업 형사 처벌
- 하청 산재나, 모든 계약자 대상 산재로 적용



민주노동

4. 우리는 왜 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가

인국의 입법 사례 [호주]

- 호주의 수도 캔버라가 있는 준주
- 2003년 12월 '산업 살인법' 제정
- 법인뿐 아니라 기업 최고 임원 책임
- 적용 대상 노동자의 제한이 없음. 다단계 계약이 존재할 경우 원청 사업주가 책임
- 공공부문의 산재사망에 대해 주무 장관이나 수상도 기소가 가능
- 징역, 벌금형, 지역사회서비스 제공명령 가능
- 벌금 최고액은 약 60억원

민주노총

4. 우리는 왜 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가

한국 산재사망 처벌 법령 한계

[산업안전보건법의 처벌 조항의 한계]

- 하급 관리자만 처벌
- 하청 산재사망에 대한 원청 처벌 한계
- 특수고용노동자 산재사망 처벌 한계
- 처벌 양형 자체의 한계

[업무상 과실치사죄의 한계]

- 구체적인 위반자에 따라 처벌
- 양벌 규정 없어 기업을 처벌 할 수 없음
- 징벌적 손해배상이나 영업정지, 처벌사실 공표 등의 행정 제재를 담을 수 없음

민주노총

4. 우리는 왜 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가

질문3. 사망사고가 다 기업책임인가?

- 성수역, 강남역 사망 개인과실로 처리
- 구의역 사고, 노동자 시민의 투쟁
- 너의 잘못이 아니야...

- 사고의 원인으로 밝혀진 것들:
 - 이명박 시장의 광고유치 민자사업
 - 오세훈 시장의 부실시공, 공기업 구조조정에 따른 외주화와 인력 감축
 - 외주화로 9단계에 걸친 보고체계.
 - 2인1조 작업 불가능. 지하철의 시스템...

민주노총

4. 우리는 왜 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가

질문4. 예방이 중요하지, 처벌강화가 핵심인가?

- 한국 산재사망의 특징은 재래형 사고: 기술적 원인보다 단순한 안전조치, 보건조치 위반으로 사고발생
- 사업장의 90%가 법 위반
- 재벌 대기업 현장도 중대재해 발생 시 수천건의 법 위반 적발. 매출액 대비 안전투자도 전체 기업평균보다 낮아
- 대형 참사 때 마다 쏟아지는 안전대책. 법 제도로 최종 실현되는 비율은 가물에 콩 나기
- 제도화가 되어도 현장에서는 계속 법 위반
- 한국의 산재사망의 특성, 사업장의 법 준수 실태를 보면 기업이 구조적, 조직적으로 법을 준수하도록 하는 것이 핵심

민주노총

4. 우리는 왜 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가

질문5. 산안법 개정이 아니라 특별법 제정이 필요한 가?

- 한 익스프레스 이천 산재참사 이후
정부 대책 발표
- 산업안전보건법에 과징금 도입. 안전관리 현황 경영책임자 보고제도 도입.
- 법무부 다중 인명 사상 가중 처벌 관련 특례법 개정
- 검찰, 법원의 구형기준, 양형 기준 개선 추진
- 2018년 발표했던 산재사망, 건설업 불법 하도급 산재사망 하한형 도입도 없었음
- 2018년 대책보다 후퇴

민주노총

4. 우리는 왜 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가

질문5. 산안법 개정이 아니라 특별법 제정이 필요한 가?

- 과징금 도입 : 산안법에 도급금지 등에 과징금 도입. 10억 이하. 부대조건을 달아 실질 과징금 부과 수준은 미미 할 수 밖에 없음
- 한달에 한번 꼴로 노동자가 사망하는 현대중공업 등 재벌 대기업에 수억 수준의 과징금이 도입되면 현장 개선이 될 것인가?
- 과징금 도입은 필요하지만 근본 대책으로 이어질 수 없음.
- 법무부의 특례법 개정은 형량 강화로 이어질 수 있지만, 현재의 구조에서는 말단관리자와 노동자의 처벌 형량강화로만 귀결될 위험이 높음
- 재발방지를 위한 기업의 최고책임자, 경영책임자 처벌은 산안법 개정이나, 특례법 제정으로 해결이 불가능

민주노총

4. 우리는 왜 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가

질문5. 산안법 개정이 아니라 특별법 제정이 필요한 가?

- 산업안전보건법의 산재사망 처벌은 안전조치, 보건조치, 원청의 안전보건 조치 의무 위반에 따른 산재사망에 대한 처벌임
- 건설업, 조선업에서 다발하는 공기단축, 다단계 하도급, 2인1조 작업등에 의한 산재사망은 처벌이 불가능
- 삼성중공업 크레인 사망사고 재판. 공기단축을 위한 타워크레인, 지브크레인 동시사용에 따른 위험이 가중되어 사고 발생. 그러나, 이에 대한 안전조치 규정은 없었음. 안전조치 위반은 무혐의가 되고, 이에 따라 양벌규정을 통한 기업처벌은 불가능. 업무상 과실치사로만 적용. 결국 크레인 기사, 노동자, 말단관리자만 처벌. 대기업의 안전책임 분산으로 대표이사는 기소조차 하지 못함.
- 대형 참사에도 기소조차 하지 못하는 것이 현행 산안법, 업무상 과실치사죄의 한계. 산업안전보건법 개정으로는 해결방안이 없음

민주노총

4. 우리는 왜 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가

산재사망은
노동자 과실이 아니라
고용, 노동조건과 연동되는
구조적 원인

90%이상 산업안전보건법
위반하는 기업의 책임

민주노총

4. 우리는 왜 중대재해 기업처벌법을 제정하려 하는가

중대재해 기업처벌법 제정 투쟁 경과

- **산재사망은 기업에 의한 살인이다**
 - 2003년 영국의 기업살인법 소개
 - 2006년 살인기업 선정 시작
 - 2008년 기업 살인법 제정과 판결 소개
 - 중대재해 기업 고발투쟁 시작
- 2012년 산재사망 처벌 및 원청 책임강화 토론회. 입법안 정식화
- 19대 국회 심상정, 한정애, 김선동의원 입법발의 (산재사망)
- 세월호 참사 이후 416연대 존엄과 안전위원회 구성
- 2015년 중대재해기업처벌법 제정연대 발족
- 19대 국회 중대재해기업처벌법 청원입법 발의(산재사망, 시민재해)
- **2017년 20대 국회 중대재해기업처벌법' 입법발의**
- **2018년 산업안전보건법 하한형 도입 무산**
- **5개 유사법안 입법발의, 20대 국회 종료**

민주노총

5. 중대재해기업처벌법이 제정된다면

구분	현행법령	중대재해기업처벌법(노회찬의원 법안 기준)
적용대상	각각의 법에 분산되어 구체적 안전보건조치 위반의무 불이행에 대한 처벌로 처벌 미약	-산재사망, 시민재해 모두 적용 ☞ 사업장, 다중이용시설, 궤도 운행, 위험물 업소
처벌의 대상	노동자, 하급관리자만 처벌 명목상 책임자가 아닌 경우 처벌이 불가능	기업법인과 최고책임자 처벌 명목상 책임자가 아니더라도 사고원인에 실질적 영향력을 행사한 실소유주 및 책임자 처벌
	하청노동자, 특수고용노동자 사망 시 원청 처벌 불가능	☞ 근로자, 노무를 제공하는 자, 단단계 하도급 비롯한 하청노동자 ☞ 원청을 처벌
	원료 제조물질의 이용자 처벌 어려움. 화학물질, 가습기 등	☞ 노동자뿐 아니라 이용자에 대한 위험방지의무 부과
	인 허가, 불법종축 및 규제완화에 대한 공무원 처벌 미약하거나 하급 공무원 징계	공무원의 책임자 처벌
	도급 및 위탁으로 책임자 찾기 불가능	임대, 용역, 도급 및 위탁관리시 공동의무 부과

민주노총

5. 중대재해기업처벌법이 제정된다면

구분	현행법령	중대재해기업처벌법
처벌의근거	구체적인 안전조치 및 법적 규정사항 위반에 대해서만 처벌	기업법인과 최고책임자에게 법령상의 구체적인 안전조치 외에 위험방지의무의무 부여 기업의 안전정책, 투자, 인력 및 조직문화 등 구조적 원인으로 인한 중대재해 처벌 근거
처벌의 양형과 종류	- 산재사망 7년 이하 징역, 1억 이하 벌금/법인 10억이하 - 하한형 없어 평균 400여만원 벌금 - 과징금 일부 도입 - 영업정지 요청, 제한적 공포 제한적 실시 - 업무상 과실치사죄: 5년이하의 징역	- 3년 이상의 유기징역 또는 5억 이하 벌금 (하한형 도입) ☞ 2명이상인 경우에는 장기 또는 다액 합산 가능 ☞ 법인의 경영 책임자들이 명시적 또는 묵시적으로 위험방지의무 소홀히 하도록 지시한 경우, 법인 내부에 생명, 위험방지의무 소홀히 하도록 조장, 용인, 방치의 경우 매출액 또는 수입액 10분의 1범위에서 벌금 가중 가능 ☞ 영업정지, 보호관찰, 공 계약의 배제, 자금의 공무금지 병과 가능 ☞ 범죄형 확정 시 허가취소 등 ☞ 처벌사실의 공표
손해배상의 책임	없음	☞ 고의 또는 중대한 과실인 경우 손해액의 10배를 넘지 않는 한도로 손해배상

민주노총

5. 중대재해기업처벌법이 제정된다면

- 여수대림산업 폭발사고
 - (구조적인 원인) 대림산업(법인) 처벌 가능
 - 공장장 라인 정도가 아니라, 경영책임자 처벌
 - “㉓ 사업주나 법인 또는 기관이 제3자에게 임대, 용역, 도급 등을 행한 경우에는 제3자와 사업주나 법인 또는 기관의 경영책임자가 공동으로 위 각 항의 의무를 부담한다.”
- 당진 현대제철 아르곤 질식 사고
 - (주의 의무 위반, 반복적 사고) 현대제철 주식회사(법인)에 대한 강력한 처벌 가능
 - (대표이사 처벌)

민주노총

5. 중대재해기업처벌법이 제정된다면

- **메르스 책임자 : 삼성병원, 이재용, 보건복지부 공무원 처벌 가능**
 - “사업장과 **다중이용시설**...(중략)...에서 **안전 관리 및 안전 조치를 제대로 이행하지 않거나** 인체에 해로운 원료나 제조물을 취급하면서 보건 조치를 제대로 이행하지 않아 사람을 사상에 이르게 한 범죄에 대하여 **사업주, 경영책임자, 공무원 및 법인의 처벌에 관한 특례**”
 - (삼성병원 의무) 사람이 생명·신체의 안전 또는 보건 상의 위험을 입지 않도록 위험을 방지할 의무
 - (감염 조직적 은폐) 사고의 원인이 되는 조직문화로 기업 처벌
 - (공무원 직무유기) 사업장이나 다중이용시설 등에 대한 위험의 예방 및 안전관리와 보건관리 의무의 준수 여부의 감독
- **반올림 등 직업병으로 삼성전자, 이재용 처벌가능**

민중노총

5. 중대재해기업처벌법이 제정된다면

- **가습기 참사 : 제조업체들, 대표들, 이재용, 제조판매 승인 공무원 처벌**
 - “...(중략)... **인체에 해로운 원료나 제조물을 취급하면서 보건 조치를 제대로 이행하지 않아** 사람을 사상에 이르게 한 범죄에 대하여 사업주, 경영책임자, 공무원 및 법인의 처벌에 관한 특례”
 - (**사업주 의무**) “사업주, 법인 또는 기관의 경영책임자는 사업주나 법인 또는 기관이 소유·운영·관리하는 사업장에서 취급하거나 생산·제조·판매·유통 중인 원료나 제조물로 인해 종사자, 이용자 또는 그 밖의 사람이 생명·신체의 안전 또는 보건 상의 위험을 입지 않도록 위험을 방지할 의무”
 - (**기업 가중처벌**) “법인 또는 기관 내부에 사람의 생명·신체의 안전 또는 보건 상의 위험 방지의무를 소홀히 하는 것을 조장·용인·방치하는 조직문화가 존재하는 경우”
-> 연 매출 2,500억의 1/10인 250억, 최대 250억원의 벌금 가중 가능
 - (**공무원 직무유기**) “원료나 제조물의 취급 및 사용에 대한 인·허가”

민중노총

5. 중대재해기업처벌법이 제정된다면

- 20대 국회 종료로 노회찬의원 발의 법안을 비롯한 처벌강화 법안은 폐기
- 중대재해기업처벌법 운동본부는 2017년 법안 발의이후 개정된 산업안전보건법 등 변화된 조건을 반영하여 중대재해기업처벌법 법안 수정 보완 준비중임.
- 2020년 6월30일 대표자회의를 통해 법안 정식화 예정

민주노총



- 5월27일 중대재해기업처벌법 운동본부 발족
- 133개의 시민사회단체 운동본부 결성
- 산재, 재난참사 유족 및 피해자와 공동 투쟁
- 지역별 운동기구 발족, 대중사업 전면화(대전, 충남, 충북 발족)
- 6월10일 민주노총 중대재해기업처벌법 제정 촉구 결의대회.
- 건설노동자 7월4일 총파업 결의
- 7월4일 전국 노동자 대회, 중대재해기업처벌법 포함 전태일 3법 투쟁 선포

민주노총

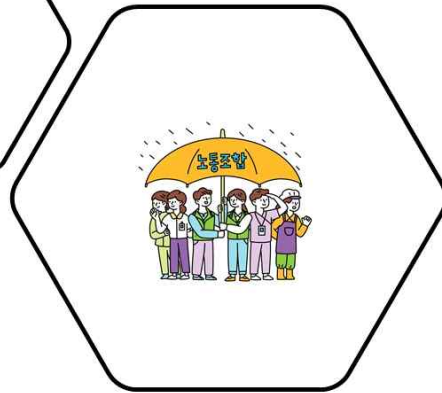
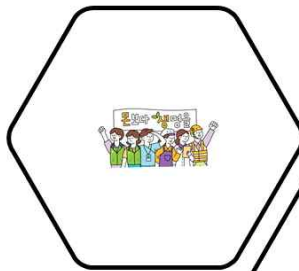


- 21대 국회의원 43명 중대재해기업처벌법 제정 찬성
- 전남 광주, 광산, 순천, 서울시 의회 등 지자체 의회 10여개 중대재해기업처벌법 제정 촉구 결의안 채택
- 국민이 직접 입법발의 하는 “10만 국민직접입법발의” 추진
- 8월 24일- 9월24일 (안) 10만명의 노동자, 시민이 중대재해기업처벌법 직접 입법발의로
- 2020년은 중대재해기업처벌법 제정 원년으로 !!!

민주노동

코로나19 대응 경험과 보건의료노동자 건강권에 대한 산별노조의 역할

안태진 (보건의료노조 정책부장)



코로나19 대응현황과 보건의료노동자 건강권에 대한 산별노조의 역할

보건의료노조 안태진 정책부장

목차

1. 코로나19와 보건의료노동자 건강권
2. 보건의료노조의 메르스(2015) 대응
3. 보건의료노조의 코로나19 대응
4. 감염병에 대비한 향후 노동안전보건활동의 과제

1. 코로나19와 보건의료노동자 건강권

Confirmed Cases Over Time

8,993,659

confirmed cases

Source: World Health Organization

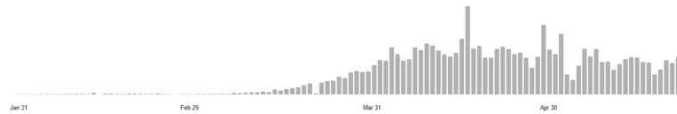


Deaths Over Time

469,587

deaths

Source: World Health Organization



전 세계 코로나19 확진자 및 사망자 수 현황(20.06.23)

전 세계 보건의료노동자의 감염과 사망 현황(20.05.06)

90,000 healthcare workers infected with COVID-19: ICN

International Council of Nurses estimates at least 90,000 healthcare workers infected, more than 260 nurses died

Peter Kenny | 06.05.2020

“정부가 데이터를 수집하지 않기 때문에 정확한 숫자는 알 수 없다. 의료노동자의 감염률과 사망률을 모두 기록하지 못하면 더 많은 간호사와 환자가 위험에 처하게 될 것” (ICN)



한국 의료진 감염 현황

한국 4월 6일 기준 의료진 243명(2.36%), 사망 1명
 - 코로나 19 환자로 인한 감염 10명
 - 일반 진료 중 감염 71명
 - 해외 사례(미국 10~20% · 스페인 16.6% · 이탈리아 10% · 영국 14% 추정)



WHO <코로나19 대유행: 산업안전보건 측면에서 보건의료노동자의 권리, 역할, 책임>

- 정보, 교육 및 훈련
- 감염 예방 및 통제 (IPC)에 대한 재교육
- 충분한 양의 IPC 및 PPE 소모품 (마스크, 장갑, 고글, 가운, 손 소독제, 비누 및 물, 청소 용품) 제공. 노동자에게 비용을 부담하지 않도록 할 것.
- COVID-19에 대한 기술 업데이트 공지, 환자 평가, 진단 및 치료 그리고 IPC 정보를 환자 및 대중과 공유할 수 있는 적절한 도구 제공
- 적절한 보안조치 제공
- 부담없이 감염위험 상황 노출, 폭력 사건에 대한 보고를 할 수 있는 환경 조성
- 아프면 쉬기
- 적절한 근무시간과 휴식시간 보장
- 노동안전, 개인건강에 대해 협의하고 산재사례 보고
- 작업중지권
- 필요한 조치가 취해질 때까지 생명 또는 건강에 심각한 위험이 있는 작업 상황으로 돌아갈 것을 요구하지 않기
- 정신건강에 대한 상담
- 감염 시 보상, 치료, 재활의 권리(직업법)

COVID 19와 보건의료노동자의 노동안전

- 감염
- 과로로 인한 건강문제
- 정신 건강 악화
- 소독, 방역 과정에서 발생하는 건강문제
- 야외 임시 공간 활용으로 인해 폭염 등에 노출되며 발생하는 건강문제
- 환자, 보호자로부터의 폭언폭행 등 안전문제 등

Country/Region	Healthcare worker Relative Risk (95% CI)	Risk Difference % per 10,000 Population (95% CI)
Italy	12.8 (12.4-12.8)	2.4% 240.1 (236.0-244.1)
China - Hubei province	2.7 (2.6-2.9)	1.5% 153.7 (141.8-163.7)
Spain	16.8 (16.5-17.1)	3.2% 323.5 (318.2-328.8)
Overall "high-risk"	11.7 (11.6-11.8)	2.7% 268.0 (264.8-271.1)
Non-Hubei China	3.7 (3.2-4.2)	0.003% 0.28 (0.23-0.33)
Philippines	35.8 (32.5-39.4)	0.08% 8.25 (7.51-8.99)
Indonesia	4.1 (2.7-6.2)	0.002% 0.23 (0.11-0.35)
Overall "low-risk"	9.2 (8.6-9.6)	0.009% 0.89 (0.81-0.96)
Alberta* (p=0.001)	1.32 (1.11-1.56)**	0.03% 3.2 (1.0-5.4) (occupational risk difference -0.99%)

보건의료노동자와 일반인의 COVID-19에 대한 위험 차이(20.04.27 캐나다 앨버타 보건당국 자료)

But..

방역실패 / 감염병 대응체계 미비



확진자 수 폭발적 증가



의료시스템 붕괴



병상, 보호장구 등 자원부족, 인력부족



보건의료노동자 감염, 감염 매개체화



오사카 병원서 코로나 감염 간호사 계속 근무시켜...

고시안 | 2020-04-24 12:01

김호준 기자

| 대체인력 없어 당직 근무...120여명 집단 감염 발생 재할병원





한국 상황도..

COVID 19의 교훈

보건의료노동자 건강권 확보를 위해서는
개별 사업장의 안전보건 활동을 넘어
'노동자건강의 제반 여건을 직접적으로 구성'(이상윤, 2007)하는
보건의료체계 및 사회 전반에 대한 개입 필요!



보건의료노조 메르스 상황판

1. 환자 현황
 * 자료 출처: 보건복지부

격리	확진	2차감염	3차감염	사망
1364	30	26	3	2

2. 위기 경보 수준 조치사항 (MERS 현황: 2015. 12. 12. 현재)

경보수준	주요(Yellow)	주의(Orange)	심각(Red)
격리	격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명, 격리 시설 1364명	격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명, 격리 시설 1364명	격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명, 격리 시설 1364명
확진	확진 30명, 격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명	확진 30명, 격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명	확진 30명, 격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명
2차감염	2차감염 26명, 격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명	2차감염 26명, 격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명	2차감염 26명, 격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명
3차감염	3차감염 3명, 격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명	3차감염 3명, 격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명	3차감염 3명, 격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명
사망	사망 2명, 격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명	사망 2명, 격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명	사망 2명, 격리 대상자 1364명, 격리 시설 1364명



2. 보건의료노조의 메르스(2015) 대응

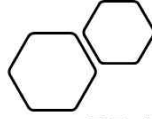
[보건의료노조 기자회견] <대응체계제안>(20150605)

- 격상 : "위기대응수준 '경계'로 격상, 청와대를 컨트롤타워로" 행정부적 대책기구 구성
- 공개 : "오염병원 공개(대책수립) + 치료병원을 확보(코호트 격리치료) + 거점병원(외래환자 집중)" 3단계정비
- 거점 : "치료병원-지역거점공공병원 자원. 역량집중" : 메르스 방어의 거점 확보
- 선제적 : "환자발생병원, 접촉대상자에 대한 전수검사"로 지역감염 염두한 포괄적 방어선 구축
- 주요고리 : "의료진 감염에 1차 관심 집중" : 3차감염 확대, 지역감염 전파 차단을 위한 주요고리
- 신뢰 : "매뉴얼 점검, 안전대책 마련" : 정부 - 의료기관 - 국민간 신뢰회복

[보건의료노조기자회견] 4대방향 11대 개선과제 발표(20150625)

1. 허술한 국가방역체계 전면 재편 및 강화
 - 1) 질병관리본부 위상 및 기능 강화
 - 2) 유사시 위기관리를 위한 컨트롤타워 격상 제도화
 - 3) 재난발생시 지자체 연계방안 구축 매뉴얼 수립
 - 4) 유사시 시설, 장비, 인력자원 동원 및 확보방안 등 제도화
2. 국가방역체계 완성을 위한 공공의료 기능강화 및 확대
 - 5) 국가방역체계 실행기관으로서의 국립중앙의료원 기능 강화
 - 6) 국가방역체계 완성을 위한 공공의료기관 기능 강화
 - 7) 국가방역체계 강화를 위한 공공의료 확대
3. 의료기관 안전시스템 개선. 보건의료노동자 안전대책 마련
 - 8) 의료기관내 안전시스템 개선
 - 9) 보건의료노동자 안전대책 마련
4. 의료전달체계 확립 의료민영화, 영리화 반대
 - 10) 의료전달체계 확립을 위한 제도개선
 - 11) 의료영리화, 상업화, 민영화 정책 중단

3. 보건의료노조의 코로나19 대응



- 코로나19 대응팀 구성
- 신종코로나 바이러스 대응 관련 현장 대응 지침
- 의료기관의 대응상황 파악 및 현장 대응 방안
- 신종코로나 바이러스 대응 관련 현장실태조사
- 코로나-19 상황실 통신 발행(총 17호)
- 특성 별 의료기관 간담회, 전문가 간담회
- 요구안을 바탕으로 한 정당과의 정책협약
- 성명서, 연속 언론 기고, 기자회견 등 여론화
- 산별교섭, 특성별 교섭

신종코로나 바이러스 관련 현장 대응 지침

1. 현장준비 점검

- 1) 신종코로나바이러스 의심 환자나 확진 환자의 내원을 대비한 격리병실 및 시설, 장비 등에 대한 현황을 파악하고 적절성을 확인한다.
- 2) 신종코로나바이러스 의심 환자 입원시 담당할 인력 운영 계획이 있는지 확인한다.
- 3) 신종코로나바이러스 의심 환자 입원 시 병원 직원들을 위한 대응계획이 있는지 확인하고, 전 직원과 공유할 수 있도록 매뉴얼이 마련되어 있는지를 확인한다.
- 4) 신종코로나바이러스 감염에서 직원들을 보호할 수 있는 안전한 보호 장구가 충분히 확보되어 있는지 확인한다.

2. 조합원 지도

- 1) 전국의 신종코로나바이러스 감염 상황을 조합원들과 공유하고, 신종코로나 바이러스 감염 환자 입원에 대비한 준비를 하도록 한다.
- 2) 격리할 보호 장구 착용으로 조합원 스스로의 안전을 도모하도록 한다.
- 3) 현장의 복이 사항을 보고하도록 한다.
- 4) 다수가 모이는 행사는 가능한 자제하고, 부득이 소집 시에는 자체적으로 방역체크를 하고 마스크 등 보호 장구를 배포한다.

3. 대 사용자 요구

- 1) 신종코로나바이러스 대응을 위한 긴급 산안위를 개최하고, 노사 공동으로 제반사항을 점검, 준비한다.
- 2) 원활한 대응과 직원안전을 위해 신종코로나바이러스 의심 환자 입원 등 제반 사항을 노동조합을 비롯한 직원들과 공유한다.

의료기관의 대응상황 파악 및 현장대응 방안

<I> 현장 상황 파악

1. 신종코로나바이러스 대응 관련 상황 파악

- 1-1. 의심환자 현황은?
1-2. 의심환자 내원시 대응 방법(매뉴얼 / 실제 현황은?)
* 선별진료소 운영, 환자분류 방법 등
- 1-3. 환자 치료를 위한 시설, 장비, 인력은 충분한가? 문제점은 없는가?
- 1-4. 신종코로나바이러스 관련 대응 매뉴얼 유무? 내용 파악
- 1-5. 신종코로나바이러스 대응 관련 보완해야 하는 사항은?

2. 신종코로나바이러스 대응 관련 직원안전 상황 파악

- 2-1. 의심환자 내원 시 투입된 직원 현황?
- 2-2. 의심환자 내원 시 투입되는 인력 운영 현황은 어떤가?
- 2-3. 의심환자 내원에 따른 직원 안전의 문제점은 없는가?
- 2-4. 직원 안전을 위해 추가로 필요한 조치는 무엇인가?

<II> 현장대응 지침 (선안원, 노사협력체, 노사연방 등을 통한 긴급 대응)

1. 신종코로나바이러스 관련 긴급 조치

- 1-1. 신종코로나바이러스 감염으로부터 직원안전을 보강하기 위해 대응과 같은 조치를 취한다.
- 1-2. 신종코로나바이러스 관련 업무량과 인력부족 문제를 해결하기 위해 대응과 같은 조치를 취한다.
- 1-3. 신종코로나바이러스 관련 업무로 직원 중 격리자, 확진자 발생 시 치료비 해결과 함께 별도 보상 및 유급 휴가를 부여한다.

2. 신종코로나바이러스 감염병으로부터의 직원 안전

- 2-1. 병원은 직원의 안전을 위협하는 중대한 감염병이 발생할 경우를 대비하여 개인 보호 장구를 충분히 구비, 마련한다.

신종 코로나 바이러스 대응 관련 현장 실태조사서

신종코로나바이러스 감염 환자가 발생하고 있는 가운데 중앙감염병지정병원인 국립중앙의료원 뿐만 아니라 지역거점공공병원인 지방의료원, 지역감염으로의 확산에 대비한 일선 의료기관들의 역할이 중요해지고 있습니다.

지난 2015년 메르스 발생 이후 정부는 감염병 예방법을 개정하고 예산확충, 건축, 운영, 설비비용 지원 등 신종감염병에 대한 대응 준비를 갖추었습니다.

이에 보건복지부는 2020년 신종코로나바이러스 감염병 대응에 있어 공공의료기관을 비롯해 각 지역 의료기관의 준비 실태를 파악하기 위한 조사를 진행하고자 하니 충실히 응답해 주시기 바랍니다.

2020. 1. 31 전국보건의료산업노동조합

○ 기간: 2020년 02월 03일~02월 12일

○ 결과: 총 49개

(국립1, 사립16, 특수목적공공 10, 지방의료원 14, 민간중소 8)

○ 내용: 음압병상 수, 인력 운영 계획, 교육 여부, 보호장구 확보 여부와 지급 대상 범위 등

우리병원엔 신종코로나 바이러스 감염 환자 인력 시 담당할 인력 운영 계획이 있다.

특성	인력운영1 (4-1)	전체		
		있다	없다	무응답
국립대	빈도	1	0	0
	%	100.0%	.0%	.0%
사립대	빈도	9	6	1
	%	56.3%	37.5%	6.3%
특수목적 공공	빈도	3	7	0
	%	30.0%	70.0%	.0%
지방 의료원	빈도	11	3	0
	%	78.6%	21.4%	.0%
민간중소	빈도	3	5	0
	%	37.5%	62.5%	.0%
전체	빈도	27	21	1
	%	55.1%	42.9%	2.0%

우리병원엔 신종코로나 바이러스 감염 환자 인력 시 치료를 위해 즉시 투입될 인력과 교체할 수 있는 인력이 충분히 확보되어 있다.

특성	인력운영2 (4-2)	전체		
		있다	없다	무응답
국립대	빈도	1	0	0
	%	100.0%	.0%	.0%
사립대	빈도	4	11	1
	%	25.0%	68.8%	6.3%
특수목적 공공	빈도	0	10	0
	%	.0%	100.0%	.0%
지방 의료원	빈도	2	12	0
	%	14.3%	85.7%	.0%
민간중소	빈도	0	8	0
	%	.0%	100.0%	.0%
전체	빈도	7	41	1
	%	14.3%	83.7%	2.0%

의사, 간호사 및 직원은 신종코로나 바이러스 감염 환자 대응을 위한 신종감염병 감염관리 교육 및 훈련을 받았다.

특성	인력운영3 (4-3)	전체		
		있다	없다	무응답
국립대	빈도	1	0	0
	%	100.0%	.0%	.0%
사립대	빈도	15	1	0
	%	93.8%	6.3%	0.0%
특수목적 공공	빈도	9	1	0
	%	90.0%	10.0%	0.0%
지방 의료원	빈도	12	2	0
	%	85.7%	14.3%	0.0%
민간중소	빈도	7	1	0
	%	87.5%	12.5%	0.0%
전체	빈도	44	5	0
	%	89.8%	10.2%	0.0%

우리 병원은 신종코로나 바이러스 감염 환자 대응지침을 자체적으로 만들어 전 직원과 공유했다.

특성	인력운영5 (4-5)	전체		
		있다	없다	무응답
국립대	빈도	1	0	0
	%	100.0%	.0%	.0%
사립대	빈도	13	3	0
	%	81.3%	18.8%	0.0%
특수목적 공공	빈도	10	0	0
	%	100.0%	.0%	0.0%
지방 의료원	빈도	12	2	0
	%	85.7%	14.3%	0.0%
민간중소	빈도	8	0	0
	%	100.0%	.0%	0.0%
전체	빈도	44	5	0
	%	89.8%	10.2%	0.0%

2020-1호 보건의료노조 코로나19 상황실통신

2020년 2월 26일(화)

- [코로나 19 대응지침] 코로나19가 전적으로 확산되며 전 국민의 건강과 안전을 위협하는 비상상황입니다. 이에 본조는 매일 코로나19 관련 전국상황과 현장상황을 리얼타임으로 대략을 논의하는 코로나 19 대응회의를 진행하고 있습니다.
- 본조는 매일 취합된 현장 상황을 토대로 오전중 대책회의를 진행하고 매일 18시 <코로나 19 대응 중진>을 발행할 예정입니다.

코로나19 상황실 통신 발행

- 코로나19 상황 종합
- 코로나19 현장 상황
- 각종 지침 및 정보
- 코로나19 대응활동 내용 및 계획 공유

코로나19 일일상황 보고서

일일 상황 (2020. 2. 20)		보고담당자 ()																							
확진자 일일 현황	무 □ 신규 ___명 누적 ___명, 회복(또는 격리) ___명																								
	무 □																								
의료진 일일 현황	무 □																								
		<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th rowspan="2"></th> <th colspan="3">의료진 확진자 현황</th> <th rowspan="2">각각을 관리하는 병원/기관</th> <th rowspan="2">관리처제</th> </tr> <tr> <th>의사</th> <th>간호사</th> <th>기타</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>신규발발</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>(한지아) 1</td> <td>2</td> <td>~ 병원 13개사 / 부속 1개사</td> </tr> <tr> <td>누합</td> <td>0</td> <td>1</td> <td>1</td> <td>2</td> <td>~ 병원 13개사 / 부속 1개사</td> </tr> </tbody> </table>		의료진 확진자 현황			각각을 관리하는 병원/기관	관리처제	의사	간호사	기타	신규발발	0	1	(한지아) 1	2	~ 병원 13개사 / 부속 1개사	누합	0	1	1	2	~ 병원 13개사 / 부속 1개사		
		의료진 확진자 현황			각각을 관리하는 병원/기관	관리처제																			
		의사	간호사	기타																					
신규발발	0	1	(한지아) 1	2	~ 병원 13개사 / 부속 1개사																				
누합	0	1	1	2	~ 병원 13개사 / 부속 1개사																				
무 □																									
시설 폐쇄 현황	무 □																								
		[공공] 병원/부속 2호 20일 ~ 2호 20일까지 2일간 [민간] 병원/부속 2호 20일 ~ 2호 20일까지 2일간 [사무사] (예) 사무실 폐쇄 직원에 대한 지원(휴가 부여, 급여)																							
코로나19 관련 이슈/현황	무 □																								
		(의중:) / (관지:) / (방환:) (의중:) / (관지:) / (방환:) (의중:) / (관지:) / (방환:)																							
무 □																									
특이사항	(예) - 코로나 대응과정의 문제점, 고충, 해결이 필요한 내용 - 위험지역 방문자제외, 대구 등 또는 확진자 발생에 따른 접촉대응에 대한 자기관리 - 기존 및 부속/유동기 부속 등 관리 사항 - 코로나19 관련 의료진/환자, 의료장비, 방역 등 관리의 현안사항 - 근무부 건강체크, 휴식, 연차 등 급여사용률 증감 등 현안 및 질의사항 - 본조의 요구되고 있는 사항, 해결해야 할 과제, 제안사항																								

현장 상황을 기반으로 한 대응 활동

[성명서] 정부의 지자체에 더욱 빠른 대처를 촉구한다(2020.2.27)

정부와 지자체에 더욱 빠른 대처를 촉구합니다

최일선에서 환자를 치료하는 의료기관에 마스크, 보호장구 등 우선 지원대책 필요

공포, 혐오와 배제, 차별을 넘어 하나된 힘으로 위기를 극복해야 합니다.

[성명서] 코로나19 확진선 의료기관에 마스크와 보호복이 없다 (2020. 2. 27)

마스크가 부족하지 않다는 막대한 장담에 허탈하다(2020. 2. 27)

마스크가 부족하지 않다는 막대한 장담에 허탈하다

가능성 장관 발언에 억장이 무너진다!

의료현장은 인명 안전과 의료인의 안전을 위한 최우선순위에 따라 최우선적으로 마스크와 보호복을 지원해야 한다.

[성명서] 보건의료노동자들에게 대한 정부의 적극적 보호 대책을 촉구한다(2020.3.12)

의료기관 마스크, 보호복 절대 부족으로 코로나19 환자 치료 비상!

코로나19 장기화에 대비한 근본적 대책을 지금부터라도 세워야 한다

우리는 코로나19와 맞서 가장 앞서 온 힘을 다해 싸우고 있는 의료인들에 대해 최소한의 보호 조치인 마스크와 보호복을 지급하지 않고 있는 상황이 지속되고 있다는 것에 분노하며 정부의 적극적인 조치를 다시 촉구한다.

특명기획 **코로나19**

"현장 잘 안다"는 보건복지부장관님, 이사진을 보십시오

[코로나19, 현장의 목소리 ①] 의료계 마스크 안 부족하다? 현실은 이렇다

20.03.13 20:47 | [최흥 업데이트](#) | 20.03.13 20:47 | [안태진\(ekndr1987\)](#)

이사진들의 특권적인 지위, 권한의 부조리는 큰 탈이 났습니다.

2020년 3월 27일

2020년 3월 27일

이사진은 우리 보건의료노조는 코로나19에 사용자에게는 병원내에서 마스크와 보호복 부족을 끊임없이 구제해주시고 장난치고 현실에는 해결을 미연장 하는 중입니다.

2020년 3월 27일

또한 '잘 안다'는...



[성명서] 코로나19 전담병원 지정

공공의료의 공백 해결, 적

코로나19 전담병원 지정은 코로나19 초기 대응을 위한 최선의 방법이다. 입원한 전담병원에서 치료받지 못한 환자는 입원하지 못한 환자보다 사망률이 높고, 입원한 전담병원에서 치료받은 환자는 입원하지 못한 환자보다 사망률이 낮다. 입원한 전담병원에서 치료받은 환자는 입원하지 못한 환자보다 사망률이 낮다. 입원한 전담병원에서 치료받은 환자는 입원하지 못한 환자보다 사망률이 낮다.

[보건의료노조 성명서]

21대 국회에 코로나19 극복

감염병 대응체계 구축! 건강보험 공공의사 양성! 의사인력 확충! 영

코로나19 극복과 의료재난 대비 5가지

21대 국회의원 선거가 끝났다. 입법활동용 결집 300명의 국회

[보건의료노조 성명서]

'의료진 덕분'에 힘

의료인력 확충으로 아

OECD 꼴찌 수준의 의료인력이 국민과

각각각종의 격려와 응원의 메시지는 코

의료진에게 가장 시급한 것은 인력확충

의료진의 근무환경과 처우개선을 위한

[보건의료노조 성명서]

쿠방 부천물류센터 36명 확진!

상병수당 당장 도입하라!

'아프면 3~4일간 쉬기' 개인방역만 강조해서는 집단감염 못 막는다!

정부가 책임지고 나서서 아프면 쉬 수 있는 상병수당에 도입해야!

보다 신속히 대응하라. 5월 27일 오전 9시까지 쿠방 부천물류센터발 코로나19 확진자가 36

명 부천물류센터 360여명 직원을 대상으로 필수 진단관사를 하고 있는

으로 우려되고 있다.

집회를 연기하지 시간이 지남에 따라 집단 감염을 둘러싼 쿠방 부천물류센터에서

행동 후 지체 없이 즉시 방역수칙이 지켜지지 않아 감염이 확산된 것으로

할 것을 주문하고 있다. 그러나 정부는 개인방역수칙을 지키지 않은 집단

에서 '아프면 3~4일간 쉬기' 개인방역 수칙이 제대로 지켜지지 못했기 때문

상을 지체되고 관찰하는 것이 첫 번째 방역수칙'이라고 강조하지만, 이라도

필요한 배움과 격려를 들리는 것은 올바른 해법이다. 정부는

공공 의료에 대해서도 할 수 있다. 모든 부천물류센터 확진자가 집중을

할 필요가 없다. 그러나 쿠방 부천물류센터는 확진자가 많고, 추가

확산의 위험이 있다. 5월 27일까지 출근할 수 있는 근무자를 찾는 문제가 30년

고 눈치보면서 나라를 이끌어 가는 상황이다.

바라보지 않는다. 아프도 쉬 수 있는 노동자들의 현실인데

노동자들에게 책임을 돌리는 것은 올바른 해법이다. 정부는

공공 의료에 대해서도 할 수 있다. 모든 부천물류센터 확진자가 집중을

할 필요가 없다. 그러나 쿠방 부천물류센터는 확진자가 많고, 추가

확산의 위험이 있다. 5월 27일까지 출근할 수 있는 근무자를 찾는 문제가 30년

고 눈치보면서 나라를 이끌어 가는 상황이다.

[보건의료노조 성명서(0602)]

공공의료를 강화하기 위한

획기적인 재정 확보방안을 마련하라!

공공의료 강화는 감염병 대응, 경제위기와 사회재난 극복책!

총예산의 0.54%에 불과한 보건의료예산 획기적 확충 필요!

건강증진기금 활용, PSO제도 도입, 재난관리기금 용도 확대!

정부·국회는 공공의료 강화 위한 법개정과 예산확충에 나서야

1. 전담병원으로서 역할을 온전히

2. 전담병원이 지켜야 할 공공병원의

3. 전담병원의 고충을 더 이상 방

4. 코로나19 전담병원 역할 수행에

5. 전담병원 지정이 부분 또는 전

인원을 보장하기 위한 대책을

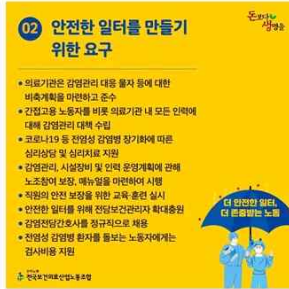
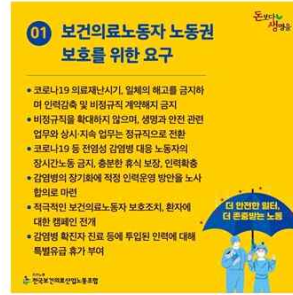
실질적인 대화와 협의의 자리를 마련할 정부에 촉구한다.

2020년 4월 10일

전국보건약국연합

2020년 5월 28일

전국보건약국연합



4. 감염병에 대비한 향후 노동안전보건활동의 과제

- 노동안전보건 기초활동 다지기
- 본조, 본부, 지부, 역량강화
- 노동자 참여 확대
- 국제연대 강화 등

<국회(상회와-1) 주유국 보건의료노동조합 간부들에게 묻는다> 각국의 코로나 19 상황과 노조의 대응, 향후 전망

- (1) 위기
- 보건의료노동은 8월 30일 이탈리아, 스위스 등 유럽 주요 국가들의 코로나 대응 상황과 노동조합의 대응, 피해 경감을 공유하는 화상회의를 실시 목적으로 진행되었습니다.
 - 이 회의는 우리 노조 간부들에게 각국 상황과 국제적 이슈에 대한 이해를 높이고 국제사이에 대한 연대를 높이고자 진행되는 것이며, 화상회의(Zoom 프로그램) 이용으로 진행됩니다.
- (2) 개요
- 제목 : 각국의 코로나19 상황과 노동조합의 대응, 향후 전망
 - 일시 : 2020년 6월 30일(화) 18:00-18:00(서울 시간) <2020년 6월 30일(화) 18:00-18:00(서울 시간)>
 - 주최 : 전국보건의료노동조합(2020.6.30)
 - 후원 : 국제노동공공서비스네트워크(Global Union)
 - 프로그램
- | 진행 시간 | 내용 |
|-------------|---|
| 15:00-16:00 | 접속 점검 및 사전 준비 |
| 16:00-16:10 | ◆ 인사말 |
| 16:10-16:15 | - 나순자 보건의료노동 위원장 |
| 16:15-16:20 | - 라베르노(Agambra) UN3 라베르노지부지부(UNA-AFRO regional secretary) |
| 16:20-16:30 | ◆ 각국 사례 발표(각각 10분 지부) |
| 16:30-16:35 | - 이탈리아(Adrian Duroni) UN3 CAREN 국장, 스위스 등 북유럽 상황 |
| 16:35-16:40 | - Pierangelo Rainieri 이탈리아 서비스 노조(Fiat-CISL) |
| 16:40-16:45 | - Mal Garfield, 호주 노동자연대노조(United Workers Union) |
| 16:45-16:50 | - Kirsty McCall, 뉴질랜드 |
| 16:50-16:55 | - 안수경 국립중앙의료원 지부장 |
| 17:00-17:40 | ◆ 질의 응답 및 종합 토론 |
| 17:40-17:50 | - 참가자 질의 응답 |
| 17:50-18:00 | ◆ 마무리 인사 |

* 참가신청: 아래 구글 링크를 통해 28일 저녁까지 신청해주세요. <2020년 6월 30일(화) 18:00-18:00(서울 시간)에 진행됩니다. [링크] "코로나19 상황과 노조의 대응" 참가신청 <https://bit.ly/3k1B1ge>

삶이 무너지는 사람 살리기

하효열 (통통톡 운영위원장)

삶을 지키기 위한 마음건강지침

해결1: 국립정신건강센터, 보건복지부, 대한신경정신의학회

해결2: 통통톡

1. 불안은 지극히 정상적인 감정입니다.

해결1: 감염 위기상황에서 불안은 지극히 정상적인 반응입니다. 불안은 순기능도 있습니다. 불안 때문에 마스크를 쓰고 손을 자주 씻는 등 위험을 피할 수 있습니다. 그러나 과도한 불안은 우리를 지나치게 예민하게 만들고, 몸과 마음을 소진시켜서 면역력에 부정적인 스트레스를 줄 수 있습니다. 몸의 건강과 함께 마음의 방역도 중요한 시기입니다.

해결2: 고용이 안정적이지 않을 때 느끼는 불안은 정상적인 반응입니다. 그런 불안에 대응하기 위해서는 개인적인 방식과 집단적인 방식이 필요합니다. 개인적으로는 사용자에게 자신이 꼭 필요한 사람임을 보여주는 것입니다. 일을 열심히 하거나 말을 잘 듣거나, 일거리를 가져오거나 투자를 받아올 수 있습니다. 하지만 방법에 몰두하여 너무 많은 에너지를 사용하면 지나치게 예민해지거나, 몸과 마음이 소진되어 면역력에 부정적인 영향을 줄 수 있습니다. 집단적인 방식은 조직을 만들거나 조직을 통해서 해결을 시도하는 것입니다. 고용 불안은 해소할 수 있는 방법이 찾을 때까지 모여 논의하고 사용자를 향해 요구하는 방법입니다. 이 방법을 사용할 수만 있다면 개인적인 해결책에 비해 효율이 높습니다.

2. 정확한 정보를 필요한 만큼만 얻으세요.

해결1: 감염에 대한 불안은 끊임없이 정보를 추구하게 합니다. 그러나 불확실한 정보는 오히려 불안과 스트레스를 가중하고 이성적인 판단을 어렵게 합니다. 뉴스를 백번 본다고 해서 내게 필요한 정보가 백번 얻어지지 않습니다. 정보의 선별에 우선순위를 두어 질병관리본부에서 제공하는 정보에 집중하며 SNS와 뉴스를 시간을 정해놓고 보면서

반복적으로 확인하지 않도록 합니다.

해결2: 고용 불안은 끊임없이 정보를 추구하게 합니다. 회사의 재정상태나 고용 방침 등에 대한 출처불명의 정보에 민감해지기 마련입니다. 그러나 불확실한 정보는 오히려 불안과 스트레스를 가중하고 이성적인 판단을 어렵게 합니다. 특히 고용과 관련된 결정은 마지막 순간에 결정이 나고 그 정보에는 극소수의 인원만이 접근할 수 있습니다. 아무리 열심히 소문을 끌어 모은다 하더라도 정확하지 않기 십상입니다. 민주적으로 운영되는 단체를 통해서 확인된 정보에만 집중하고 나머지 시간에는 공공기관에서 제공되는 사회안전망 서비스에 어떤 것이 있는지 탐색하는 것이 좋습니다.

3. 혐오는 도움이 되지 않습니다.

해결1: 위기상황에서 개인과 집단의 책임 있는 행동과 방역에 대한 협조가 중요합니다. 그러나 사람에 대한 혐오는 감염위험이 있는 사람을 숨게 만들어 방역에 도움이 되지 않습니다. 또한 특정인과 집단에 대한 인신 공격과 신상 노출은 트라우마로 2차 피해를 만들 수도 있습니다. 우리의 적은 감염병이지 병에 걸린 사람이 아닙니다. 감염병과의 전쟁에서 불필요하게 같은 편에 상처를 주는 행동은 피해야 합니다.

해결2: 고용이 불안할 때는 개인과 집단의 책임있는 행동이 '절대적'으로 필요합니다. 고용 인원을 줄임으로서 재정적인 위기를 해소하는 것은 사용자의 전형적인 책임회피입니다. 회사의 실적이 좋을 때 이익을 충분히 나누지 않은 사용자일수록 회사가 어려울 때 자신이 저야할 책임을 노동자에게 떠넘기려 합니다. 능력이 부족하기 때문입니다. 그렇다고 사람에 대한 혐오로 이어질 필요는 없습니다. 사람에 대한 혐오는 고용을 지속하는 의지를 무력화시켜 고용 유지에 도움이 되지 않습니다. 개인적으로 고용불안을 해소하려 노력하는 자에 대한 인신 공격과 신상 노출은 자충수가 되기 십상입니다. 추후에 노동자가 집단적으로 행동할 수 있는 가능성을 낮추기 때문입니다. 우리가 이겨내야 할 대상은 해고로 이어질 수 있는 경제적인 환경의 악화이지 사람 자체는 아니기 때문입니다. 고통 분담을 할 수 있는 것은 사람이지만 환경은 아닙니다. 코로나19 때문에 나빠진 고용 환경에서 힘이 되어 줄수도 있는 사람에게 불필요하게 상처를 주는 행동은 피해야 합니다.

4, 나의 감정과 몸의 반응을 알아차리세요.

해결1: 약간의 걱정, 불안, 우울, 외로움, 무료함이나 수면의 어려움, 신체적인 긴장은 정상적인 스트레스 반응입니다. 현재 발생한 일 또는 앞으로 일어날 일이 위험하거나

위험받고 있다고 인식할 때 불안감이 생기며, 이는 두근거림, 두통, 소화불량, 불면증 같은 신체적인 긴장 반응을 유발합니다. 전염병에 대한 어느 정도의 불안과 긴장은 타당한 반응이지만, 과도한 두려움이나 공포감에 압도되고 있다면 특히 불면증이 지속적으로 나타난다면 정신건강전문가와 상담하는 것이 좋습니다.

해결2: 고용 불안에 대한 어느 정도의 불안과 긴장은 타당한 반응이지만, 과도한 두려움이나 공포감에 압도되고 있다면 특히 불면증이 지속적으로 나타난다면 통통톡(010-7502-2767)에 연락주십시오 최선을 다해 지원하도록 하겠습니다.

5. 불확실함을 자연스러운 현상으로 받아들이세요.

해결1: 감염병 유행 상황이 빠른 시간 안에 종식되기를 바라는 강한 소망 때문에 마법적인 조치를 기대할 수도 있습니다. 그러나 신종 전염병은 축적된 자료가 없기 때문에 많은 것이 불확실할 수밖에 없습니다. 이러한 불확실함을 그저 정상적인 상황으로 받아들이고 통제할 수 없다는 것을 있는 그대로 받아들이고, 대신에 스스로 통제 가능한 활동으로 주의를 전환하는 것이 바람직합니다.

해결2: 고용 불안은 당연한 현상으로 받아들이지 마십시오. 감염병 유행에 따른 고용 불안 상황이 빠른 시간 안에 종식되기를 바라는 강한 소망 때문에 마법적인 일이 일어나길 기대하지도 마십시오. 신종 전염병은 축적된 자료가 없기 때문에 불확실한 것으로 받아들이더라도, 고용 불안의 해소는 고통 분담을 통해 해결할 수 있음을 알아차리십시오. 이것은 모든 노동자가 일자리를 가질 수 있는 기본적인 권리입니다. 전염병에 따른 불확실함은 정상적인 상황으로 받아들입니다. 동시에 고용 불안은 고통 분담을 통해 해소할 수 있다는 것도 정상적인 상황으로 받아들입니다. 따라서 그런 활동에 주의를 기울이고 참여하는 것이 마음을 건강하게 유지하는 데 큰 도움이 됩니다.

6. 가족과 친구, 동료와 소통을 지속하세요.

해결1: 감염 위기 상황에서는 외부활동이 제한되어 운동, 사회적 만남 등 자신이 좋아하던 기존의 사회적 교류와 업무 등의 활동이 제한되기 때문에 외로움, 소외감이 찾아올 수 있습니다. 화상 전화, 메일, 온라인 등을 이용해서 가족과 친구, 동료 등 진심으로 마음을 주고받을 수 있는 사람들과 소통하세요.

해결2: 고용 위기 상황에서는 외부활동이 자제하고 운동, 사회적 만남 등 자신이 좋아하던 기존의 사회적 교류와 업무 등의 활동을 자제하기 때문에 외로움, 소외감이 찾아

올 수 있습니다. 화상 전화, 메일, 온라인 등을 이용해서 가족과 친구, 동료 등 진심으로 마음을 주고받을 수 있는 사람들과 소통하십시오. 그리고 함께하면 고용 위기를 헤쳐나갈 수 있다고 용기를 불어 넣어주시고, 힘을 모을 수 있는 방법을 제안해 보십시오. 민주적인 노동단체에 연락하여 지원을 요청하십시오.

7. 가치 있고 긍정적인 활동을 유지하세요.

해결1: 긍정적인 감정과 행동은 어려운 시기를 이겨내고 면역력을 강화하는 데에도 도움이 됩니다. 주위 사람을 돕는 것이 나를 돕는 것일 수 있습니다. 어렵지만 이 시기에 나에게 도움이 되는 가치 있는 활동을 늘려 보세요. 편지를 쓰거나 매일 일기나 기록을 남기는 것도 좋습니다.

해결2: 가장 긍정적인 행동 방식은 동료와 함께 처한 고용 불안이라는 어려움을 협력을 통해 해결하는 것입니다. 주위 사람을 돕는 것이 진정으로 나를 돕는 것입니다. 어렵지만 이 시기에 나와 내 동료들에게 도움이 되는 가치 있는 활동을 늘려 보십시오. 함께 만나 서로의 마음을 확인하고 같이 해결책을 찾아 보십시오.

8. 규칙적인 생활을 하세요.

해결1: 활동의 제한으로 일상생활 리듬이 흐트러지기 쉽습니다. 일정한 시간에 식사를 하고, 가벼운 규칙적인 운동을 통해 활력을 유지하세요. 특히 일정한 시간에 잠을 자고 깨는 것이 정신건강을 지키는 데에 매우 중요합니다.

해결2: 조직적인 활동을 하십시오. 고용 불안은 개인적인 차원에서 해결하기 어렵습니다. 같이 만나 머리를 맞대고 어떤 행동을 함께 할 것인지 의논해 보십시오. 특히 모임을 만들어 일정한 간격으로 만나서 의논하고, 그 결과에 따라 다음 행동은 선택하는 것이 정신건강을 유지하는 데 매우 좋습니다. 미래에 다가오는 고용 불안을 무기력하게 바라보기보다는 같은 불안에 놓인 사람들의 함께 할 수 있는 행동이 무엇인지 찾아보십시오. 불안하지만 견딜만해집니다.

9. 주변에 아프고 취약한 분들에게 관심을 가져주세요.

해결1: 코로나는 치사율은 낮지만, 고령자, 만성질환자, 장애인에게는 높은 위험성을 보입니다. 스트레스가 많고 병원에 가기 힘든 시기에 만성질환, 정신질환이나 장애를 가진 분들은 치료가 중단되어 재발을 경험할 수도 있습니다. 내 주변의 취약한 분들에게

관심을 가지고 도와주십시오. 자가격리자에 대한 연구에서도 이타적 감정을 느낀 사람들이 심리적 후유증 없이 회복되었습니다. 남을 돕는 이타적인 행동이 나의 건강에도 도움이 됩니다.

해결2: 정부와 신용평가사의 예상에 따르면 이번 코로나19 사태로 일자리를 잃는 사람의 증가치는 그리 높지 않습니다(1% 미만). 하지만 현실에서 벌어지고 있는 일은 그 숫자에 나타나지 않습니다. 일자리를 잃었다 노동환경이 더 나쁜 곳으로 옮기는 노동자의 수는 수십 만, 어쩌면 수백만 명에 달할지도 모릅니다. 그 과정에서 비정규직, 고령자, 장애인 등은 더 큰 차별을 겪을 것이고, 사회적 자원이 부족한 사람은 눈앞이 깜깜한 시기를 길게 살아야 할 것입니다. 내 주변의 그런 취약한 분들에게 관심을 가지고 도와주십시오. 이기적인 결정을 하는 사람이 단기적인 이득을 취할 수 있을지 모르지만, 코로나19 사태처럼 장기적인 대응이 필요할 때에는 이타적인 행동을 하는 사람이 문제를 더 잘 해결하고 건강하다는 보고는 수없이 있어 왔습니다. 남을 돕는 이타적인 행동이 나의 정신 건강에 진정으로 도움을 줍니다. 인간은 사회적인 동물이기 때문입니다.

10, 우리 서로를 응원해주세요.

해결1: 모두가 힘든 시기를 이길 수 있는 힘은 사회적 신뢰와 연대감입니다. 지금도 어려운 지역으로 달려가는 수백 명의 의료인과 자원봉사자들이 있습니다. 악플 대신 감사의 글과 응원의 목소리에 귀를 기울이세요. 서로가 서로를 지키는 사회, 우리가 만들어 가야 합니다.

해결2: 노동자들이 어려움 시기를 이겨낼 힘은 노동자들 간의 신뢰와 연대에서 나옵니다. 돌이켜 보면 노동자들이 힘들지 않은 시기는 없었습니다. 늘 위기였고, 항상 힘들었습니다. 코로나19 역시 그 위기 중 하나입니다. 언론 또한 경영상의 어려움을 이유로 고용 불안의 심해질 것을 예언하고 있습니다. 당연히 일어날 일이라는 논조입니다. 노동자들에게 너무나도 치명적인 고용의 문제를 해결할 수 있는지 구체적인 방법과 사례는 어떤 경우에도 소개하지 않습니다. 고통 분담을 통한 해결의 장이 열리는 것 자체를 원하지 않고 상상조차 하지 않기 때문입니다. 노동자에게 그것을 요구할 권리가 있고, 사용자는 이에 응할 의무가 있다는 사실을 알리기 싫은 것입니다. 우리가 먼저 상상하고 실행해 봅시다. 그 길에 나설 서로를 응원해 봅시다.

코로나19와 여성노동자

이을 (한국여성노동자회 활동가)

안전과 건강을 넘어, 지속가능한 돌봄이 포스트 코로나의 핵심!
코로나 재난위기 속 여성노동자에 주목해야 준비할 수 있다.

[코로나 재난위기 속 여성노동자의 건강]

○ WHO는 신체적·정신적·사회적으로 완전히 안녕한 상태를 '건강'으로 정의하고 있음.
여성노동자는 코로나 재난위기에서 건강을 유지·증진할 수 있는 환경에서 일하고 있는
지 살펴봄

○ 신체적 건강

- 감염병 확산 고조기, 위험상황에도 보호조치 없이 노인돌봄을 끝까지 수행해야 하는

>>대구 △△재가복지센터 근무 사회복지사(노인 돌봄노동자)

주말에 열이 있거나 구토를 하는 어르신들이 생겼다. 지역 보건소로 달려갔지만, 보건소 내부에서도 확진자가 나와 문이 닫혀있어 검사를 받을 수 없었다. 할 수없이 보호자한테 상황을 말씀드리고 집으로 모셔다 드렸다.

2월 마지막 주가 시작되었다. 휴원하는 게 좋지 않겠냐고 원장님께 건의를 드렸더니 지역 내 휴원하는 다른 센터들이 많지 않으니 좀 지켜보자고 하였다. 수요일 밤, 열이 있던 어르신이 확진판정을 받았다고 원장님으로부터 전화가 왔다. 그날부터 한 달 가까이 두려움과 답답함이 우리 모두를 훑고 지나가며 예측할 수 없는 세상으로 내동댕이쳐졌다.

(중략)

주간보호 대상자 중에서 확진자가 나오자, 즉시 휴원 조치가 내려졌고 우리는 정말 미친 듯이 대상자 집에 일일이 전화해 알리고 구별로 나눠서 어르신들을 모시고 보건소로 달려갔다. 증상이 없으면 검사를 못 해준다는 걸 '확진자가 나왔고 접촉을 했다'며 전화를 수십 통 걸고 예약을 해 검사를 받을 수 있었다. 나는 다행히 음성판정이 나왔지만, 어르신들 비롯한 몇 명이 확진판정을 받았다. 그리고 모두 14일간의 자가격리에 들어갔다.

(중략)

출근은 하지만, 아직 코로나는 끝나지 않았다. 다시 똑같은 상황이 닥친다면 더 잘 대처할

까? 솔직히 자신이 없다. 확진된 어르신 중 기저질환이 있는데 치매가 있어서 관리가 안 되니까 입원을 안 시켜줬다. 보건소에 계속 입원시켜 달라고 요구했다. 또 한 어르신은 대화가 안 되는 치매이다. 우리가 대신 마스크를 받을 수가 없다. 어떻게 받아야 할지 모르겠다. 백신이나 치료제도 없는데, 얼마만큼 버틸지 사업주한테도 너무 치명적이다. 스스로 관리가 안 되는 어르신 대상으로 손 씻기며 '마스크 써라' 를 계속 해야 하는 생활방역체계가 제대로 될지...

- [여성노동자회 기획연재] "여성 사회복지사가 겪은 코로나19...이대로는 안 돼".
오마이뉴스.2020.05.18.

부담

- 예방조치 없이 집단감염 위험집단 노동 지속, 노동시간 증가, 노동자 건강권 방치

>> 서울 콜센터 서비스 노동자(집단감염 사태 전후)

콜센터 내부의 성차별적인 구조에 한창 열을 올리던 중, 코로나19가 전 세계를 강타했다. 콜센터 상담원 간에도 걱정의 목소리가 커지기 시작했다. 환기도 안 하고 빠곡히 앉아 일하는 환경이기에 상황이 심각하게 다가왔다. 연일 특집뉴스가 이어졌고, 다수의 전문가들이 군대 나 학교 내 집단감염 가능성 등을 심각하게 다루었으나, 그 누구도 우리 콜센터상담원들을 언급하지 않았다.

그리고 보름쯤 뒤, 구로콜센터 집단감염 사태가 터졌다. '올 것이 왔구나' 콜센터상담원이 라면 다들 이렇게 생각했을 것이다. 충분히 예견된 상황이었다. 코로나19 초기부터 고위험군으로 분류되어야 했지만, 구로콜센터 집단감염 발생 이전까지 회사 차원의 어떠한 선제적인 조치도 없었던 것을 떠올리면 지금도 가슴이 갑갑하다.

이후 상황은 급박하게 돌아갔다. 회사는 상담사들의 자리를 한 칸씩 띄어 앉으라 지시했고 즉각 휴게실을 폐쇄했다. 매일 관리자와 상담사는 직접 자기 헤드셋을 소독하라는 지침과 함께 주기적으로 마스크를 지급하겠다고 전달해왔다. 우리 센터는 그나마 사정이 나왔다. 마스크 구입을 상담사 개인에게 부담시키는 센터도 적지 않았다.

(중략)

다른 센터로 이직한 상담사는 오랜만에 하는 전화 통화에서 우왕좌왕하는 센터 방침 때문에 곤욕을 치르고 있다고 하소연했다. 상담사 간 간격을 뒤야 한다며 책상배치를 이리저리 옮기느라 진땀을 빼기도 하고, 출근 후 랜덤으로 자리를 지정해주기도 했다. 상담사들은 자기 자리에 두고 사용하던 개인 사무용품, 헤드셋, 방석, 컵 등을 들고 이리저리 메뚜기 뛰듯 자리를 옮겨 다녀야 해서 평소보다 일찍 출근하고, 늦게 퇴근한다고 했다.

(중략)

'조치'라고 하는 이 모든 것들이 콜센터상담사의 건강을 우선하는 것이 아니라, 감염자 발생으로 센터가 폐쇄되어 생기는 생산성 저하를 우려해 이루어진 것이 흰히 보여 더 화가

났다. 그닥 편치 않은 의자에 앉아 헤드셋을 낀 채 온종일 고객과 이야기하고, 감정노동에 시달리는 상담사에게 휴게실은 매우 중요한 공간이다. 환기도 되지 않는 공간에서 일하는 상담사들이 정말 걱정되었다면 휴게실을 폐쇄하는 게 아니라 철저히 방역하고 공간을 더 확보해 사용할 수 있는 방안을 마련했어야 맞다. 하지만 센터나 본사에서 가장 두려워한 것은 감염의 온상이라는 이미지일 뿐, 상담사들의 건강과 불안감은 그 다음 문제였다.

- [여성노동자회 기획연재] “재택근무 하자마자 월급 줄어... 콜센터상담원이 겪는 이중고”.
오마이뉴스.2020.05.19.

- 사회적 돌봄의 위기로 노동강도 및 노동시간 증가

>>시간제 (아이)돌봄전담사

현재 코로나19 팬데믹 상황에서 집단감염을 방지하기 위해 어린이집과 유치원을 비롯해 학교에서는 휴교조치가 취해진 상태다. 코로나 이전 상황에 비해 자녀가 혼자 있는 경우가 12.8%로 6.6% 증가(육아정책연구소, 2020년 3월)했고, 휴교기간 동안에도 생계를 위해 일을 해야만 하는 맞벌이가구는 돌봄교실을 찾고, 이용할 수밖에 없는 상황이다. 이로 인해 돌봄전담사들의 노동은 가중됐다.

(중략)

돌봄전담사는 저소득·맞벌이·한부모 가정의 안심 양육을 목적으로 초등정규수업이 끝난 후 학교에 남은 아동들을 대상으로 운영되는 돌봄교실의 전문인력이다. 전 정권에서는 여성노동자의 일자리 확산정책의 일환으로, 현 정권에서는 '온종일 돌봄체계 구축'의 일환으로 돌봄교실을 확대하고, 돌봄전담사를 채용하였다. 그러나 대부분 시간제노동자로 돌봄전담사를 채용했으며, 전국적으로는 전체 돌봄전담사 중 시간제 노동자(4시간 근무)가 80%를 차지한다.

(중략)

김미영(가명)씨는 요즘에는 마스크를 벗는 아이들을 관리하고, 젖은 마스크를 교체해주고, 수시로 손 세정제를 발라주는 일까지 하고 있다. 또한 이전에 외부강사가 진행하던 40분 프로그램까지 지금 돌봄전담사가 맡아서 운영하고 있다고 한다. 업무가 추가되었음에도 불구하고 시간이 턱없이 부족한 기존의 근로시스템을 그대로 유지하고 있는 상황이다. 더욱이 학교관계자 뿐 아니라 학원관계자와 소통하는 시간까지 더해져 4시간 근무시간 이외에도 비공식적인 연장근로를 하는 경우가 코로나19 발생 전보다 더 많아졌다.

(중략)

현재 코로나가 발생한 상황에서 돌봄 교실은 학교장 재량에 따라 09시부터 19시까지 운영되고 있다. 하지만 학교에서는 필요에 따라 탄력적으로 시간 조절하기를 요구하며, 아니 강요하며, 오후에 근무하던 두 명의 돌봄전담사에게 각각 오전 오후로 나눠서 출근하도록 하여, 각각 두 배의 업무를 맡기거나, 앞뒤로 1-2시간씩 조정하도록 하여 쉽게 노동력을 사용하여 아니 착취하여 가성비만 높이려고 하고 있다.

- [여성노동자회 기획연재] '멀티 플레이어' 돌봄전담사는 왜 정규직이 아니란 말인가?.

- 휴교·휴원조치, 재택근무 늘어나며 가내 노동 증가

>> 전업주부 사례

“학교가 개학을 미루고 ebs 방송이나 숙제 등으로 수업을 대체해 버려서 하루 종일 아이들과 씨름해야 한다. 한창 활동 많을 시기에 집에 있어야 하는 아이들도 답답하겠지만 아이들이 집에 있으니 청소를 해도 끝이 없더라”

“(재택근무를 하는 회사들이 생겨나면서) 배우자가 집에 있으니 삼시 세 끼 밥을 챙겨줘야 하고 이것저것 살림에 대해 잔소리를 해서 스트레스를 받았다. 아이들도 모자라 배우자까지 케어를 해야 하니 손이 많이 가더라.”

“평소에는 아이들이 어린이집 가면 주위 사람들과 차 한 잔 마시는 게 그나마 나를 위한 시간이었는데 코로나로 인해 요즘은 그 시간마저도 없어요. 하루 종일 24시간 애들 뒤치다꺼리에 밥해야지, 청소해야지, 빨래해야지. 일이 몇 배로 많아져서 어쩔 땐 집에 묶여있는 지 박령 같고, 안 그래도 사람을 만나는 일도 적은데 갇혀있고 고립된 느낌이에요.”

- [여성노동자회 기획연재] “우리는 먹고 노는 사람이 아니다... 코로나19 위기 속 전업주부”. 오마이뉴스, 2020.05.22.

- 아프면 쉴 수 있는 환경인가

>> 직장갑질119 <코로나19와 직장생활변화> 2차 설문조사 결과 중

Q. 귀하는 회사에서 자유롭게 연차휴가를 사용하고 있다고 생각하십니까?

- 여성 ‘그렇지 않다’ 33.9% (cf. 남성 ‘그렇지 않다’ 26.5%)

Q. 귀하의 회사는 개인의 유급연차휴가와 별개로 몸이 아프면 유급으로 쉴 수 있는 유급병가제도가 있습니까?

- 여성 ‘없다’ 60.6% (cf. 남성 ‘없다’ 49.6%)

>> 소위 ‘여성일자리’로 불리는 대면 돌봄서비스 산업에서의 감염 취약성, 종사 노동자 건강권 보호에 대한 조치 부재

>> 집단감염 사태 이후에도 ‘노동자 건강권’ 중심으로는 대처하고 있지 않은 보육/교육·서비스업 노동환경 (여성 집중 일자리)

>> 코로나 이후 오히려 노동의 하중(강도, 시간 등)이 늘어난 여성노동자(돌봄업종, 가내 가사노동)

>> 연차휴가나 유급병가제도를 쉽게 사용할 수 없는 여성노동자의 위치(여성의 많은 수

가 비정규직이거나 영세사업장에서 일하고 있기 때문)

○ 정신적 건강

- 재난 위기 속 실업과 해고 0순위인 여성노동자 :

: 감소한 전체 취업자 중 59%, 4월 61.5%, 5월 61%가 여성 / 일시휴직자 중 3월 65.2%, 4월 61.6%, 5월 59.5%가 여성 / 사업부진, 조업 중단으로 인한 일시휴직자 중 3월 62.7%, 4월 60.4%, 5월 59.4%가 여성 / 특히 교육서비스업, 도소매업, 숙박 및 음식점업 등 여성집중산업 타격 - 통계출처: 통계청 고용동향

: '본인 의지와 무관하게 실직을 경험한 여성노동자/ 17.1% (cf. 남성9.8%) - 직장갑질 119 <코로나19와 직장생활변화> 2차 설문조사 결과 중

>> 관광도시 경주 숙박업 청소노동자 사례

코로나19 확진자가 늘어나면서 호텔의 상황은 점점 나빠져 갔다. 하루는 팀장이 직원들을 모아놓고 "지금 상황이 많이 안 좋다. 실업급여를 받고 있다가 코로나 상황이 나아지면 불러 줄 테니 그때 일하러 오면 안 되겠냐"라고 이야기를 했다. 사직을 권한 것이다.

모두 어려운 상황이라는 것을 김명희씨도 안다. "휴직을 하게 되면 무급으로 쉬어야 하니 차라리 사직해서 실업급여 받고 있으면 코로나 상황이 나아질 때 다시 일 할 수 있도록 해주겠다"는 팀장의 이야기대로 하는 게 더 나은 것일까 고민이 되었다. 무급휴직 보다는 좋은 조건이라고 명희씨는 생각한 것이다. 하지만 정말 다시 일하러 올 수 있을지 또한 큰 걱정이자. 만약 다시 불러주지 않으면 다른 일자리를 찾기도 힘들다. 무급휴직은 급여 없이 휴직기간이 길어지면 그것 역시 문제이지만, 그렇다고 또 불러주겠다는 회사 말만 믿고 덜컥 사직했다가 회사가 이후에 다시 불러주지 않으면 그만 아닌가? 이것도 저것도 명희 씨 입장에서는 아무 보장이 없는 건 마찬가지인 셈이다.

- [여성노동자회 기획연재] 관광도시 '경주'의 여성노동자 이야기... "무조건 쉬라네요". 오마이뉴스, 2020.05.27.

>> 대구 노인돌봄 노동자 사례

센터는 3월 27일부터 긴급돌봄으로 주간보호를 다시 시작했는데, 온다는 어르신은 7명뿐이었다. 앞으로 이 사태가 언제까지 갈지 모르는데, 원장은 기존 인원을 유지할 수가 없다고 하였다. 정부에서 지원하는 고용유지지원금을 받아도 다달이 원장이 300만 원 인건비를 부담해야 했다. 한 달 전에 신청을 해야 해 4월부터 실시한다면 5월이 되어야 고용유지지원금 휴업수당의 70%(이후 4개월은 90% 지원으로 변경됨) 지원이 나온다. 원래대로 회복이 되려면 연말쯤 되어야 가능할 것 같았다.

모두 모여서 의논을 하였다. 원장은 충분히 상황을 설명하고 센터가 정상화되면 제일 먼저 다시 부르겠다고 하였다. 실업급여를 받을 사람과 휴업수당 70%를 받고 휴직할 사람을 정했다. 제일 나중에 들어온 요양보호사가 나가기로 했다. 다른 곳에서는 근속이 오래된 사람부터 내보낸다고 하던데 우리는 반대로 했다. 오래된 사람이 어르신과 유대관계도 더 잘 형성되어 있다는 이유에서다. 모두 센터의 어려운 상황을 알고 실업급여로 버티는 편이 낫다고 받아들이는 것 같았다. 요양보호사 3명과 운전기사 1명이 권고사직 되었다.

- [여성노동자회 기획연재] "여성 사회복지사가 겪은 코로나19...이대로는 안 돼".
오마이뉴스. 2020.05.18.

>> 인천공항 간접고용 노동자 사례

인천국제공항 제2터미널 VIP라운지에서 근무하는 여성노동자 이정원씨는 지난달 10일 퇴근하던 길에 단체카톡방에서 해고통보를 받았다. 그는 직원끼리 돌아가며 무급휴가를 계속 연장해 사용하다 보면 언젠가는 코로나19 사태가 정상화되어 안전하게 다시 일할 수 있을 것이라 믿어왔다. 제1터미널 쪽에서는 코로나19 확산의 여파로 인해 이미 많은 사람들이 해고되었다는 소문이 들려왔고 김포공항 역시 마찬가지로라는 이야기를 들었지만, 열심히 일하다 보면 해결될 것이라 믿고 싶었다. 그런 그에게 카톡방에 올라온 '원청업체(롯데GRS)가 더 이상 채용하지 않을 의사'를 밝혀 계약 종료료 하겠다'라는 말은 청천벽력이었다.

- [여성노동자회 기획연재] "회사는 건재한데 여성들은 해고... 간접고용 없어졌으면".
오마이뉴스. 2020.05.29.

- 급격한 임금 하락 상황 봉착

>> 재택근무 하는 콜센터 노동자 사례

감염 위험에 대비해 재택근무를 시행한 것만으로도 고맙다고 생각하는 상담사도 있었지만, 월급을 받고나니 입맛이 썼다고 한다. 평소 받던 급여에서 교통비, 식대 등이 제외되어 지난달보다 가벼운 월급봉투를 손에 쥐었기 때문이다. 상담원들은 원활한 상담을 위해 업무공간을 마련하고, 개인PC와 헤드셋을 구비했다. 식사를 직접 챙겨야 하니 한 시간이 빠듯했고, 소요되는 전기, 수도 요금도 상담사의 몫이다. 긴급하게 결정된 재택업무 상황에서 업무에 필요한 환경, 생산도구, 제반비용 등 회사가 지원했어야 할 모든 것을 노동자가 부담했지만, 회사는 지원은커녕 임금에 통상적으로 포함되던 교통비, 식대마저 주지 않았다.

- [여성노동자회 기획연재] "재택근무 하자마자 월급 줄어... 콜센터상담원이 겪는 이중고".
오마이뉴스. 2020.05.19.

cf. 해외사례 비교: "재택근무 하라고요? 집세는 회사가 내세요". 시사인 2020.06.10.

>> 어린이집 보육교사 사례

이외에도 보육교사로서 겪는 불이익은 참 다양하다. 그 많은 불이익 중 가장 심각한 문제가페이백인데 사실 페이백 문제는 코로나19로 인해 특별하게 생긴 상황이 아니다. 코로나19 이후 보건복지부에서는 개원이 늦어져도 지원금을 그대로 지급하겠다고 했지만 원장들을 거치면 소용이 없었다. 다행스럽게도 우리 원장님은 페이백(어린이집 원장이 교사에게 급여의 일부 혹은 전부를 돌려받는 관행으로 서류상으로는 정상적으로 지급하는 것으로 되어있으나 현금으로 돌려받는 행태를 가리킴. 주로 근무일수나 근무시간을 일방적으로 줄여 이에 상응하는 급여를 돌려받으며 이외에도 다양한 이유로 요구하는 사례도 있다.) 을 요구하진 않았지만 다른 어린이집에 근무하는 동료교사는 4대보험은 그대로 내줄테니 출근하지 말고 한 달치 월급을 그대로 원장에게 페이백하라 요구받았다고 한다. 이런 페이백 문제는 보육교사의 생존과도 직결되기 때문에 매우 고질적이면서도 심각한 문제이고 이제는 만연해진 원장 갑질 중 하나이건만 보건복지부에 말해도 별 소득이 없었다. 신고할 거면 내가 일하는 어린이집, 내 이름을 대라는데 이 일을 아예 그만둘 각오 없이는 사실상 불가능하다.

- [여성노동자회 기획연재] "원장이 월급 빼앗는 '페이백'까지... 우리가 남자라도 이랬을까". 오마이뉴스, 2020.06.04.

>> 한국여성노동자회·전국가정관리사협회 <가사노동자 코로나19이후의 노동 실태조사> 결과 중

- 2019년 가사노동자들의 월평균 수입 107만4백 원 → 2020년 2월 73만2천 원, 3월 64만2천 원, 4월 66만5천 원으로 급감.
- 전체 응답자(125명) 중 54.7%가 지출을 줄여 생활을 유지, 14.8%는 대출 11.7%는 저축 꺼서 생활 유지 중

- 노동인권 침해 상황 발생

>> 가정관리사 사례

가정관리사 중에는 외부 감염의 우려로 인한 고객의 일방적인 통보로 일을 쉬게 된 경우가 제일 많았지만, 일을 지속하는 경우에는 고객 집에서 요구사항이 많아졌다. "사람 많은 곳은 가지 않았으면 좋겠다", "어디 다녀왔는지 말해 달라"고 하는 것은 기본이고, 어떤 고객은 출근 1시간 전부터 전화해서 "몸 상태는 어떠냐? 열은 있느냐?"라고 사전 체크를 하여 "이상이 없다"는 말을 들은 후에야 출근하게 한다. 그러나 고객들도 가사노동자들에게 자신의 상태를 고지하는 것이 필요하다. 브라질의 첫 코로나19 사망자가 가정 관리사였다. 이탈리아에 다녀온 집 주인 여성이 코로나19 진단 검사를 받고 결과를 기다리던 중이었으나 이를 가정관리사에게 알리지 않고 계속 출근을 시켰던 것이다. 결국 코로나19에 감염된 가정

관리사는 병원에서 숨졌다.

또한 굳이 옮을까 봐 수도꼭지도 못 만지게 하는 고객 집도 있다고 한다. 일을 하러 도착하자마자 고객이 수도꼭지를 틀어주면 손을 씻고 마스크를 착용하고 일을 시작한다는 것인데, 집안의 위생을 위한 것이니 이해는 하면서도 '너무 과한 처사가 아닌가'라는 씁쓸함이 든다고 한다.

- [여성노동자회 기획연재] “강제로 쉬거나, 수도꼭지도 못 만져... 가정관리사의 고충”.
오마이뉴스, 2020.05.25.

>> 어린이집 보육교사 사례

대부분의 보육교사들은 코로나19가 터지자 부모, 형제, 친지와도 왕래하지 않고 있다. 당연히 타지역간 이동이나 여행은 꿈도 못 꾸다. 나 또한 같은 지역에 사는 엄마, 아빠, 언니, 동생을 못 본지 3달이 되어간다. 뭐 그렇게까지 하냐고, 누가 알아주느냐고 하지만 아이들의 안전도 걱정되고 혹여라도 내가 감염되면 보육교사 전체의 평가절하로 이어지는 것이 두렵다. (중략) (보건복지부 지침에) 우리의 안전에 대한 지침은 어디에도 없었다. 3월부터 동선공개를 하라는 원장들이 대부분이고 나 또한 그렇기 때문에 아무도 만나지 못하고 집과 어린이집만 가고 있다. 퇴근할 때 "우리 어디 돌아다니지 말고 만나요~"가 일상적인 인사가 되어버렸다.

- [여성노동자회 기획연재] “원장이 월급 빼앗는 '페이백'까지... 우리가 남자라도 이랬을까”.
오마이뉴스, 2020.06.04.

- 사회적 돌봄 정지상태 되고 가족으로 돌아온 돌봄이 여성에게 집중되고 있음
- : 여성의 비경제활동인구의 증가함. 증가 사유로 육아는 3월 2만4천 명, 4월 5만8천 명 증가하였고, 가사는 3월 7만9천 명, 4월 21만5천 명으로 폭증. 반면 남성은 육아는 3월 2천 명 감소, 4월 3천 감소, 가사는 3월 4천 감소, 4월 9천 증가에 그침.
- : 5월 8일 이전까지 가족돌봄휴가를 신청한 이들 중 여성이 64%, 남성이 36%

>> 재난위기로 인한 여성 고용상황의 악화. 이는 위기 이전 대다수 여성노동자의 사회적 위치(노동 저평가-저임금, 고용형태 등)에서부터 예견된 일이었음.

>> 다시 개별가족이 책임져야 하는 돌봄으로 회귀하며 임금노동에서는 손쉽게 퇴출·배제되고, 여성에 대한 기존의 가부장적 성역할은 강화될 가능성.

>> “위기는 항상 성차별을 심화시킨다.” - 유엔여성기구 마리아 홀츠버그 인도주의 및 재난 위험특보

>> “성별 간 임금 격차가 코로나19 위기의 결과로 더 벌어질 것으로 보인다.” - 독일 한

스빅클리재단

>> 심화되는 생활고와 대안없이 요구되는 성역할과의 갈등 속에 여성노동자의 정신적 건강에 대한 우려 깊어지는 상황.

○ 사회적 건강

- 해고 실업의 문제 뿐 아니라, 각종 고용보험 및 재난지원 등 각종 사회적안전망에서 배제된 여성노동자 현실
- 고용보험 성별 사각(?)지대: 고용보험 적용대상 중 고용보험 가입자의 비중(70.9%)은 여성 66.2%, 남성 74.6%. 2019년 8월 기준 임금노동자 중 고용보험 적용 대상의 고용보험 가입자 비중은 여성이 남성보다 8.4%p 낮아 미가입 사각지대의 51.6%가 여성임. 여성 경제활동인구 중 미적용 사각지대와 미가입 사각지대의 비중은 50.7%.

(단위: 천 명)

생산가능인구 여성 22,636		남성 21,910	
경제활동인구 여성 12,137		남성 16,079	
취업자 여성 11,794		남성 15,565	
비임금노동자		임금근로자 9,163	
2,630	4,169	11,396	
적용제외자		고용보험적용대상 8,505	
658	811	10,585	
		5,633	7,895
미적용 사각지대		고용보험 가입자	
		2,873 2,690	
		미가입 사각지대	

자료: 통계청, 경제활동인구조사 근로형태별 부가조사 원자료, 2019년 8월

(표 출처: 이정아(2020), '여성 노동시장과 코로나19 영향의 젠더성', 한국여성노동자회 임금차별타파의날 워크숍 자료)

- 노동자로 인정되지 않아 어떤 사회적 안전망에서도 모두 배제된 가정관리사 : 현행 근로기준법상 '가사사용인 적용제외' 조항으로 인해 법적 노동자 지위가 없는 가정관리사는 실업급여·고용유지지원금·특수고용노동자 재난지원금 모두에서 제외됨.

>> 여성의 노동을 저평가하며 여성들을 노동의 주변부에 위치 짓고, 사회적 안전망의 수혜를 받지 못하고 있는 현실이 재난위기 속에서 여실히 드러남 .
 >> 불안정성과 건강권 침해의 인과관계를 재난 속 여성노동자의 경험으로 확인.
 >> 사회권에서 배제된 이들은 '소수' 특정 여성이 아니라 인구 절반의 문제.

[왜 지금 여성노동자에 주목해야 하는가]¹⁾

- 재난으로 심화된 성차별은 사회 전반의 불평등을 다시 심화시키는 악순환으로
 - 재난 속 여성노동자의 위기는 여성인 노동자의 불건강과 생계 피해, 그 이상의 의미를 갖고 있음. 여성노동자가 어떤 자리에 위치해 있는지, 왜 그 자리에 있어야 하는지는, 왜 건강권이 침해받고 있는지는 한국사회 불평등한 구조·메카니즘 연결되어 있음. >> “고용불안정, 사회적 돌봄의 붕괴, 일-삶 균형, 노동가치 저평가, 불건강한 노동조건과 환경”
 - 1997년 IMF 경제위기 이후 계속 강화되고 있는 노동의 불안정성과 저임금화는 '여성을 가장 빨리 해고하고, 가장 나쁜 일자리로 복귀시키는' 흐름과 일치해왔음. 이로 말미암아 여성/사회적 소수자를 2등 노동자, 2등 시민으로 계속 주변화 하는 악순환이 근절되지 않고 있음.
 - 현재의 코로나 대책들은 젠더프레임은 찾아볼 수 없으며, 전체적인 방향이 신자유주의의 그늘 속 '자본 살리기'를 벗어나지 못하고 있음. '기업이 살아야 일자리도 유지되고 민생도 산다'는 드롭다운 방식임(*정부지원 7대 기간산업: 항공, 해운, 조선, 자동차, 일반기계, 전력, 통신 / *한국형 뉴딜정책: 디지털 인프라 구축, 비대면 산업 육성). 이런 기초의 정책들은 97년·08년 경제위기에서 이미 한계를 확인함.
 - 가부장적 자본주의의 질서가 지금처럼 유지되는 한, 코로나19 재난 중에 여성시민들이 겪을 심각한 피해를 막을 수 없을 뿐 아니라, 노동하는 모두의 피해극복 및 포스트-코로나 시대의 노동위기에 근본적으로 대처하기도 어려움. 이대로라면 불평등을 야기하는 구조는 더 공고해지고 양극화는 더 심해질 가능성이 농후.

>> ‘근본적으로 재난을 극복하고 보다 안전하고 건강한 삶, 평등하고 지속가능한 삶을 누리기 위해 지금 우리가 지향해야 할 새로운 가치는 무엇인가’ 가치를 묻는 질문을 해야할 시기.

>> 코로나 재난 속 여성노동자들의 피해와 경험에 천착해, 성평등노동의 관점으로 각종 대책을 수립하고 포스트-코로나를 준비해야 함

- 재난 속 여성의 노동에서 착안한 '돌봄'의 중요성 - 건강하고 지속가능한 돌봄(노동 포함)을 핵심으로 한 포스트-코로나 사회를 준비해야
 - 재택근무 실시·취업 등 경제활동 불가·일시휴직·해고 및 실직을 초래하는 산업의 위

1) “코로나19 위기, 지금 왜 '여성노동자'인가? - 재난 속에 드러난 성차별적 노동의 민낯을 주목하라”(한국여성노동자회 이을). 오마이뉴스, 2020.05.18.

기+공보육 기관·의료 및 사회복지시설이 폐쇄되다시피 하며 찾아온 '사회화된 돌봄'의 위기 겹침.

- 이로써 재난으로 여성들이 생계를 총당할 임금을 받으며 할 수 있는 일은 줄고 있으나, 사회적으로 요구받는 여성의 노동은 결코 줄지 않았음. 여성들의 돌봄(가사노동 포함) 부담은 오히려 더 증가함. >> 생산의 바퀴가 멈출 수 밖에 없는 재난 상황에서 우리가 누군가의 노동으로 이루어진 돌봄 없이는 살아갈 수 없다는 것을 여성'노동'자들의 온 삶이 증명하고 있음.

[결론_제언]

- 공장의 바퀴가 쉬지 않도록 해야 하는 것 만큼, 아니 어쩌면 그보다 더 우선되어야 할 것은 돌봄이 지속가능 하도록 하는 것임. 그래야 노동자가 '건강'을 증진하며 일할 수 있는 조건이 만들어 질 것.
- 누군가가 과중하게 부담하며 합당한 보상과 인정 없는 착취 속에 생산·재생산노동을 수행하지 않아도 되는, 그래서 재난 속에서도 그 피해가 취약한 위치에 있는 이들에게 물리지 않고 양질의 상호돌봄이 지속될 수 있는 대안사회를 만드는 것이 모두의 목표가 되어야 함.
- 사회안전망에서 제외된 임시일용직·특수고용 노동자의 노동권과 생계를 적극적으로 보장하는 것, 저평가된 돌봄노동에 제대로 된 임금을 주는 것, 전 사회적으로 노동시간을 줄여나가고 워라밸이 가능케 하는 것, 비용논리를 벗어나 양질의 사회적 돌봄시스템을 재구축 하는 것 등에서부터 시작할 수 있을 것. (*참고기사: “더 받을 자격 있다 : 캐나다가 간호사, 병원 청소원 등 '필수 노동자'의 임금을 인상한다”. 허핑턴포스트. 2020.05.08.)
- 나아가 정부는 거시적 경기부양책, 일자리 정책, 재난지원제도를 설계할 때 어떻게 돌봄 중심성을 담지할 것인지 핵심의제로 논의하고 반영해, 사회변혁을 추동해야 함.

코로나 이후 마음의 변화

양선희 (계명대학교 동산병원 직업환경의학과)

코로나를 겪으면서 두드러진 단어

- 혐오
- 봉쇄
- 두려움
- 공포
- 경계
- 휴무
- 해고
- 외부인 차단
- 생산량 감소
- 산업단지 땅값 하락
- 폐업
- 경제 파산 위기
- 사생활 침해
- 신천지
- 동선공개
- 자살

신천지, 이제는 무너뜨려야 할 때...책 '신천지, 묻고 답하다' "대구 사람이려면 치가 떨린다" 코로나보다 무서운 지역 혐오

출판: 2020-06-03 16:21 / 수정: 2020-06-03 16:40



책 '신천지, 묻고 답하다' (이종복, 박 은서)가 출간 2일 서울 중구 한국프레스센터 프레스룸에서 참여자들이 기념사진을 찍고 있다. 신천지 입원기자



대구 경북(최대환) 봉쇄 : 당정청 코로나바이러스(코로나19) 예방조치 2020.02.25

코로나바이러스(코로나19) 확산 방지를 위한 대구 경북지의 최대환 봉쇄조치 대구...봉쇄정책은 방역망을 촘촘히 하여 코로나바이러스(코로나19)의 확산 및 지역...
penguinworld9.tistory.com/200 펠리칸사의 세상사는 이야기

주변의 소리 - 코로나 19 초기

코로나19에만 집중하다 응급환자 다 잃을 판

필자: 조용수 작성일: 2020-02-26 카테고리: 사회, 의료 | 댓글: 0

- 코로나 환자- 입원할 수 있어 감사하다. 언제 퇴원하느냐?
- 의료진
- 쪽방 주민 - 왜 왔나? (방호복 입고 마스크 나눠주러 온 사람들을 경계)
- 동네 주민 - 확진자 동네 주민- 혐오/두려움/공포/경계
- 환자 - 병원에 못 감- 두려움, 병원에서 받아주지 않음
- 선별 진료소- 정책이 분명하지 않음, 미등록 외국인 소외

교수 : 2월 코로나 환자 수가 급증하고 있었을 때, 이웃이 아프고 고통받는 이 현실에서 아무 도움도 되지 못하고 있다는 자책감, 무력감으로 힘들었던 적이 있습니다. 그래서 수많은 대구시 의사회원들이 그러하셨듯이 저도 자원봉사를 신청했습니다.

코로나19로 인해 **응급의료체계가** 무너지고 있다. 대구에서 일반환자가 구급차로 떠돌다 사망했다. 병원 7곳에서 환자 수용을 거부했다. 의료시스템이 포화한 대구가 처한 현실이다. 하지만 더 큰 문제가 있다. 대구뿐 아니라 다른 지역도 현재 사정이 다르지 않다는 것이다. 응급환자들이 제때 치료받지 못하고 병원을 전전하고 있다!

사회 확진자 나온 동네 주민인데 31번 확진자 전자 영발네요.

글번호: 20200210040030319 | 2020-02-21 11:58 | IP: 59.3.~231

어제 밤에 저희동네에 확진자 나왔다는 속보 보고 화가 머리끝까지 나서 잠이 안오더군요.

교수 : 오래 시설에 입소해 있던 환자들이 가장 힘들어한 것은 문밖에도 나가지 못하게 하는 엄격한 격리입니다. 입소 후 몇 주가 경과하자 자살 충동을 느낀다는 환자들이 속출할 정도였으니까요.

"끔찍했던 코로나, 사람들은 몰라요" 28번 환자의 투명기 2020.05.04.

병상에 입원하다 보니 잠을 잘 못냈고 울음기 소리가 너무 커 잠을 제대로 잘 수 없었다. 매일 새벽 5...고 했다. 김씨는 4인 병실을 3명의 환자와 같이 썼는데 환자들은 언제까지 병원에 있어야 할지...



코로나19로 응급의료체계가 붕괴하고 있다.

한국에서의 코로나 19 시대의 마음

코로나 블루 (corona blue)

코로나 블루란 '코로나19'와 우울감(blue)이 합쳐진 신조어다. 코로나19 화하고 집에 갇혀 지내면서 사회적 고립감이 증대돼 우울감이나 무기력증 등 구는 더욱 큰 고립감...



[인터뷰] "'코로나 영웅' 분위기 틈타 노동의 대가 문힐까 우려'

2020.06.02 JTBC 다들뉴스

못한 실태고 또 저희보고 백의의 천사, 영웅 또 '덕분에 헬린이' 들 이렇게 저희 노고들... 그래서 사실 저희는 코로나 전에도 코로나 감염이라는 상황만 다르지 계속 일선...

엘리베이터 못 타거나 피 나도록 손 씻는다면... 코로나 공황장애

정신의학계 '백수 방역' 재판
최근 '백수 방역' 논란이 일고 있다. 백수 방역이란 백수(백수)를 방역하는 것인데, 백수(백수)는 백수(백수)를 방역하는 것인데, 백수(백수)는 백수(백수)를 방역하는 것인데...

코로나에 걸리면...
정신의학계에서 백수 방역...
백수 방역이란 백수(백수)를 방역하는 것인데, 백수(백수)는 백수(백수)를 방역하는 것인데...

정부는 '코로나 블루' 심리상담 확대... 의료진 방역과제지도 포함
2시간전 연합뉴스 다들뉴스

대학본부 제공 | 윤태호 중앙사고수습본부 방역총괄반장은 이날 정부세종청사에서 열린... 복지부는 지난 1월 29일부터 '코로나19 통합심리지원단'을 구성해 확진자와 격리자...
- '코로나 블루' 극복 위해 심리지원 확대한다 2시간전 쿠팡뉴스 다들뉴스
- 정부, '코로나 블루' 심리 지원 확대... 의료진 공... 2시간전 KBS 다들뉴스



발진하고있는 코로나 의료진 긴급 보호 대책 필요

Youtube 2020.04.03 ▶ 450

알영태 박사TV >

코로나19시대의 마음

자가격리 오스트리아 교환학생 극단적 선택..가족 "스트레스 컸다"



우리 아이들 '잃어버린 세대' 될까, '코로나 팬데믹 평생 영향 미...

2020.05.07 세계일보 다들뉴스

지질을 받은 학생은 190개국 약 16억명에 달한다. 이는 전 세계 학생들의 약 90%에 해당... 지난 4월 30일(현지시간) 덴마크에서 학생들이 야외 수업을 받고 있다. AFP=연합뉴스...

코로나19 사태가 수개월 안에 진정되기 어려울 것으로 전망되는 가운데 학교 폐쇄 등 조치가 예측보다 길어져 아이들의 피해가 커질 수 있다는 것이다. 격리 상태에서 오는 고립 스트레스까지 더해진다면 인지감정 등의 지연이라는 심각한 결과를 초래할 수도 있으며 심각한 경우 정서적 발달에 가장 중요한 청소년 시기에 정신 질환 발병 소지가 높아질 수도 있다고 뚝스는 설명했다.

마크트트는 원격학습에는 분명한 한계가 있다고 지적했다. 그는 "현실에서 같은 반 친구들과 서간을 보내며 배움에 집중하는 것이 훨씬 더 효과가 좋다"고 말했다. 음악 수업, 박물관 견학, 도서관 학습, 여름 캠프 등 다양한 활동으로 인한 지적 양분을 공급받을 기회를 원격학습으로는 채울 수 없기 때문이다.

코로나 19의 심리변화

covid 19 trauma

전체 이미지 쇼핑 동영상 지도 더보기

검색결과 약 219,000,000개 (0.44초)

도움말: 한국어 검색결과만 검색합니다. 환경설정에서 검색 언어를 지정할 수 있습니다.

psychcentral.com > blog > the-covi... > 이 페이지 번역하기

The COVID-19 Crisis Is a Trauma Pandemic in the Making

covid 19 anxiety

전체 이미지 뉴스 쇼핑 동영상 더보기

검색결과 약 253,000,000개 (0.62초)

도움말: 한국어 검색결과만 검색합니다. 환경설정에서 검색 언어를 지정할 수 있습니다.

광고 · www.who.int/covid-19/stress >

How to cope with stress - during COVID-19 pandemic ? - who.int

covid 19 depression

전체 뉴스 이미지 동영상 쇼핑 더보기 설정

검색결과 약 508,000,000개 (0.59초)

광고 · www.who.int/covid-19/stress >

How to cope with stress - during COVID-19 pandemic ? - who.int

A stress management guide with practical skills to help cope with stress during COVID-19. A few minutes daily to practice self-help techniques. Download your free guide & Audio now. Official WHO website. Recommendation from WHO. Advice for the public.

CDC, WHO에서도 COVID 19에 대한 심리적 대응 가이드 제시

www.cnn.com > 2020/04/17 > lon... > 이 페이지 번역하기

Long-term mental health PTSD effects of Covid-19 pandemic ...

2020. 4. 18. - Could the emotional toll of the Covid-19 pandemic lead to long-term mental health issues, such as post-traumatic stress disorder? Experts ...

theconversation.com > delirium-de... > 이 페이지 번역하기

Delirium, depression, anxiety, PTSD – the less discussed ...

2020. 5. 18. - A new review assesses the potential long-term psychological impact of COVID-19.

www.scimex.org > newsfeed > covi... > 이 페이지 번역하기

Understanding the long-term mental health impacts of COVID-19

2020. 5. 19. - Researchers in the UK have published the first systematic review and meta-analysis looking at the psychiatric consequences of coronavirus ...

인터뷰 결과

제조업 근로자들의 면접결과

- 생활변화 - 코로나 이후 심리적으로는 별 차이가 없다/세상을 보는 눈이 달라졌다/걱정이 되기도 했다/대구사람이라는 이유로 장례식장에 못 들어오게 할 때 힘들었다/외출을 하지 못하는 것이 좀 힘들었다/아이들이 뛰어 놀지도 못하는 거 보니 안됐다. 유치원 다니는 아이를 돌보는 것이 힘들었다.
- 심리적변화 -주변에서는 경제적인 부분으로 모두 힘들어한다/실업자가 생길까봐 걱정이다/추가근무가 없어 조금 힘들다/무급휴직인 경우 힘들어함/ 그냥 계속 업무를 해서.. 일상과 크게 차이가 없었다.

제조업 근로자들의 면접결과

- 새롭게 생각하게 된것- 코로나를 겪으면서 정말 하고 싶었던 일을 했더라면 어땠을까 생각해보았다. . 자녀 교육의 중요성에 대해 생각하였다. 사업장에서는 관리자의 역할이 중요한 것 같다/생계유지가 가장 도움이 됨
- 가장도움이 되었던 것 - 아내와 산에 같이 가주면서 함께 해줬다. 아내가 가장 힘이 되어주었다/TV 예능프로그램을 보면서 위안을 얻었다. 나와 같은 사람이라는 것을 알게되었다/회사가 잘 돌아가니 많이 불안하지 않고, 우울하지 않게 지내고 있다/현재는 일하는 것에 감사하고, 얼른 코로나가 진정되어 이전처럼 일 할 수 있는 상황이 되었으면 좋겠다/가족과 일상에 대한 소중함을 느꼈다/생계유지가 되니 어려운 시기를 견디어내야한다/남편과 대화를 많이 나누어 가족간의 유대관계가 좋아졌다/어머니가 격려를 많이 주셨다

제조업 근로자들의 면접결과

- 타인을 통한 탐색 - 보건관리자인 간호사가 신천지이고 양성 판정을 받아 회사 측의 편견과 압박, 불편한 시선때문에 퇴사하였다. 이만희 조카가 같은 축구 클럽에 있는데, 단지 조카일 뿐인데 사람들이 말을 많이 하는 것이 안됐다. 기침이 나거나 하면 눈치보이고 신경쓰인다. 남편 사업장의 경영이 악화되어 직원을 내보내는 것을 매우 힘들어했다. 집에 많이 있으니, 가족과 스트레스가 많다. 아내가 트레이너로 일했는데, 일이 끊겨 외벌이가 되었다
- 자기관리 - 건강을 챙기려 하였다/가족을 더 많이 챙기게 되고 먹을 것에 신경을 많이 썼다
- 바라는 점 - 정부에서 하라는 대로 하면 되는 것 같다/거리두기 잘하고 소독 잘 하면 큰 문제는 없는 것 같다/세계가 부러워하고, 의료체계가 잘 되어 있는 것 같다. 더 열악하고 힘든곳을 정부가 지원해주면 좋겠다/기업들에게도 지원금을 주면 좋겠다

병원근로자 면접결과

- 생활 변화 - 없다, 다만 피로할 뿐
- 심리적 변화 - 보람도 있었다.
- 새롭게 생각하게된 것 - 일상의 소중함, 월급을 받고 있다는 것, 코로나 현장에서 함께 역할을 했다는 것
- 가장도움이 되었던 것 -친구/가족/엄마가 도움이 되었다, 급여가 계속 나온 것
- 타인을 통한 탐색 - 코로나 현장에서 같이 일했는데 의료진만 조명을 받는 것 같다
- 자기관리 - 영양챙기고 건강하게 사는 것
- 바라는점 - 일자리 안정화가 되었으면 좋겠다.

코로나 병동 의료진

- 생활 변화 - 없음/ 자매 간호사라 엄마가 걱정을 많이함/집에 가면 밥 먹고 쓰러진다/코로나 환자 꿈을 꾸다
- 심리적 변화 - 억울함, 실망감, 피로감, 불안감, 두려움 /코로나 팀에 배정받으면서 저 팀을 너무 우대하는 것 아니냐는 시선과 오해가 있었다/이동이 잦아서 스트레스, 정체감 혼란/잡일하는 느낌/소속감, 안정감이 사라졌다/병원에서 일하는 후배들에게 밀릴까 걱정, 보람
- 새롭게 생각하게 된 것 - 동료애, 동료들과의 친밀감이 이렇게 의지될지 몰랐다/코로나팀에 대한 좋은 기억이 많다. 함께한 사람이라는 동질감도 컸고, 위로도 재미도 있었다. 지금도 지나가다 만나면 너무 반갑게 인사하게 된다 /일상의 소중함, 몰랐던 동료 알고 사귀게 된 것 좋았다

코로나 병동 의료진

- 가장 도움이 되었던 것 -동료, 언론, 동료가 있어서 버틸 수 있었음/ 섬세한 후원물품 / 가족 / 남자친구
- 타인을 통한 탐색 - 공무원 준비하는 친구에게 응원, 위로함/ 동료중에 처음에 코로나 병동에 배정되었을 때 공황장애가 올만큼 힘들어 했는데 지금은 엄청 잘하고 있음/공무원 남자 친구와 확진자와 동선이 겹쳐 조직에서 안좋은 취급을 받음/같은 부서에 확진자가 있었지만 감염되지 않아 자신의 면역력을 확인하였다/ 자영업을 하는 친구들이 힘들어 했고 작은 병원에 다니는 친구는 강제휴무도 해서 임금이 낮아지기도 했다/ 나의 힘듦이 친구들에게겐 부러움이 될 수도 있을 것 같았다.
- 자기관리 - 평소에 다른부서에 대해 공부해둘걸
- 바라는점 - 외부지원 의료진과 동등한 처우/ 특수한 상황이 생기면 명확하게 알려주면 좋겠다 / 개인 구성원에 대한 존중, 상담받아서 좋았다, 동료들도 상담해달라

요양보호사 면접결과

- 생활 변화 - 없다- 잠이 잘 안온다-불안
- 심리적 변화 - 위축감, 어르신을 생각해서 긴장이 컸다, 우울, 불안, 억울함, 경직되고 예민, 죄책감, 염려, 감염에 대한 예민함이 높아짐
- 새롭게 생각하게된 것 - 가족의 소중함, 참기, 건강 일상 면역의 중요함을 느낌, 청결위생의 중요성, 더불어 사는 것, 자기역할,
- 가장도움이 되었던 것 - 없다, 가족, 남편, 직원들의 협조와 결속력, 운동
- 타인을 통한 탐색 - 내 직업을 아는 사람은 나를 반기지 않는다, 젊은 사람들은 이기적이다, 대부분 힘들어함-공감과 위로를 주고싶다, 신앙
- 자기관리- 생각못함, 휴식,TV, 유튜브, 운동, 목욕, 대화, 걷기
- 바라는점- 없다, 방역에 신경써 달라, 바이러스관리체계, 인간소외 발생하지않게 해달라

사회복지사 면접결과

- 생활 변화 - 없다
- 심리적 변화 - 없다. 심리적 압박감과 동시에 성장하는 기회
- 새롭게 생각하게된 것 - 당연하다고 생각한 것을 감사하게됨, 위생철저로 오히려 건강하게됨
- 가장도움이 되었던 것 - 남편이 가장 도움이 되었다
- 타인을 통한 탐색 - 나만 행복하다해서 행복한게 아니구나
- 자기관리 - 자가격려, 드라이브
- 바라는점 - 안부를 자주 전하면 좋겠다

코로나 환자 면접결과

- 생활 변화 - 수면과 식사 양호, 입맛이 없음, 기분은 약간 긴장, 잠을 잘 수 없어 수면제 먹는다
- 심리적 변화 - 불안하고 막막- 입원 2달째 또 양성 나올까봐, 우울함, 답답함, 남편도 감염되어 입원하여 아이들을 다른 곳에 맡겨 마음이 너무 아픴, 죄책감 막막함- 일을 못하게 되어 막막하고 동료들에게 피해를 주는 것 같아 죄책감, 앞으로는 시키는대로 잘하려고 한다, 우리나라 참 좋다,
- 새롭게 생각하게된 것 - 일상의 소중함, 친구들의 소중함, 일 할 수 있는것에 감사, 나라경제가 걱정
- 가장도움이 되었던 것 - 친구들, 가족들, 의료진,
- 타인을 통한 탐색 - 걱정을 끼친 것에 대한 미안함
- 자기관리 - 필요하지만 생각못했다,
- 바라는점 - 든든하게 묵묵하게 함께 해주면 좋겠음, 빨리 나가는데 도움이 되는 정보를 주었으면 좋겠다, 지원금, 적절한 보상이 주어졌으면 좋겠다.

면접결과를 정리하며

- 제조업의 경우 - 오히려 차분하고, 회사의 경영상태가 안정적일 수록 잘 지내고 있음. 근무시간이 줄어들어 급여가 준것에 대한 힘겨움
- 요양기관의 경우 과로하거나 실직하거나, 환자들에게 전염될까에 대한 불안과 두려움
- 코로나 현장의 의료진 - 소진과 보람, 동료와 함께하여 견딜 수 있었다, 보상의 부적절함에 대한 힘듦

=> 공통적으로 일상생활에 대한 소중함, 가족이나 친구의 소중함, 동료와의 소통과 협업이 매우 도움이 됨, 원칙을 준수하는 것이 가장 중요하다고 생각함 등의 의견

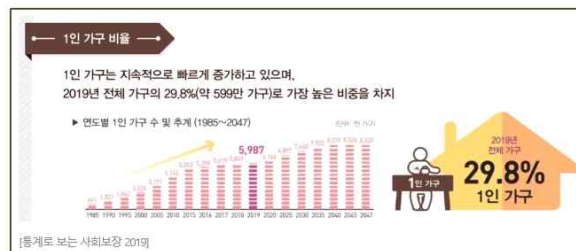
코로나 이후 마음의 변화

- 가장 거리두기에서 가장 가까워지다

- 가족, 친구, 동료애의 소중함
- 일상생활의 소중함
- 자기 면역의 소중함
- 방역, 사회적 거리 두기 등이 정말 지켜야 하는 것이라는 것을 알게됨 - 지켜야할 원칙을 알게됨
- 사업장 관리자의 역할 - 거리두기, 열측정 등 관리, 업무량의 유지
- “나” 개인이 아니라 공동체가 서로 연결되어있다는 것을 알게됨

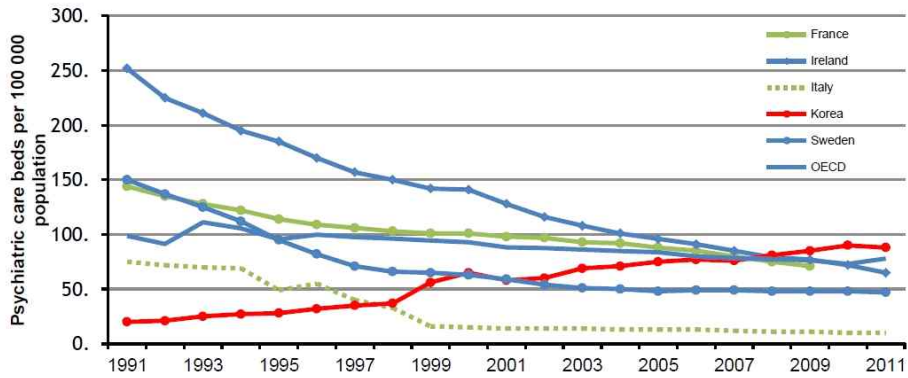
한국의 변화

- 고성장
- 정권의 변화
 - 군사독재정권에서 문정부
- 문화적 변화
 - 집단, 예의, 인내, 희생 -> 개인
- 입시·성과위주의 교육
- 양극화의 심화
- 세대간 갈등



접촉을 통해 불특정 다수에게 급속도로 확산되는 감염의 위험과 공포는 '사회적 거리 두기'(social-distancing)라는 이름으로 면대면 접촉(face-to-face contact)을 금기시키고 있고, 확진자의 동선을 비롯한 개인적인 데이터는 사생활 침해보다는 감염 예방이라는 명분으로 적극적으로 활용되고 있으며, 온라인을 통한 재택근무, 비즈니스, 소비, 교육, 결혼, 생일 파티 등 비대면 인간관계가 전통적인 오프라인 인간관계를 대체하면서 일상화되고 있다.

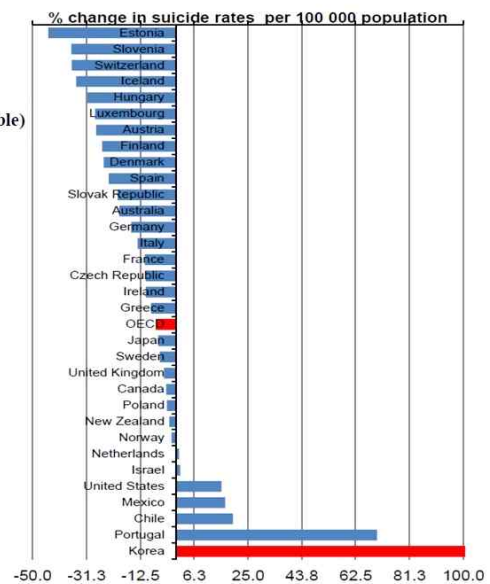
Figure 1. Psychiatric care beds per 100 000 population, selected OECD countries, 1991-2011

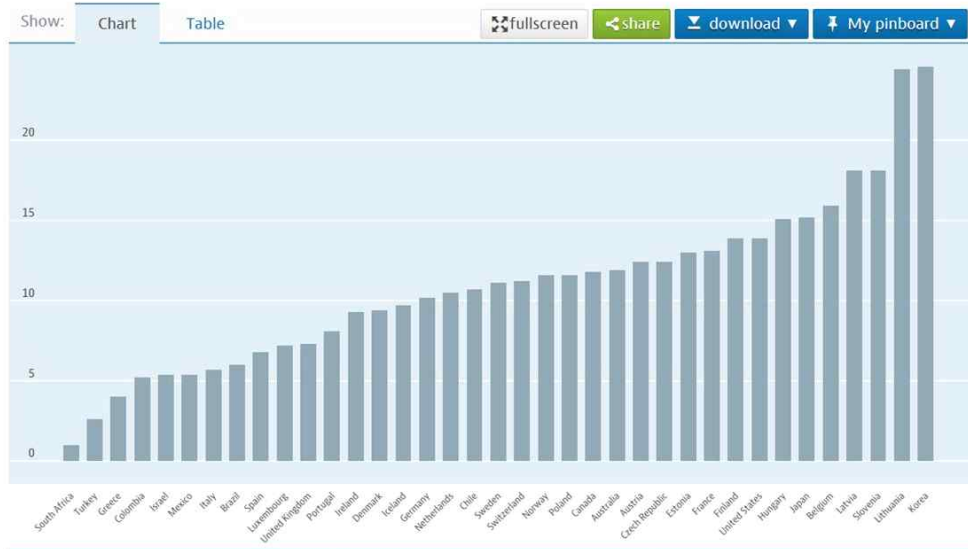


Source: OECD (2013), *OECD Health Statistics 2013*, OECD Publishing, Paris.

Figure 2. Change in suicide rates, 2000 and 2011 (or nearest year available)

Source: OECD (2013), *OECD Health Statistics 2013*, OECD Publishing, Paris.





마음의 특성

- 보이지 않는다.
- 말하지 않으면 모른다.

마음관리

- 마음(심리) 검진을 하자
- 소통의 장을 만들자

코로나19 위기와 노동환경 -콜센터 감정노동자를 중심으로

이성중 (감정노동전국네트워크 집행위원장)

1. 개요

코로나19 팬데믹 위기로 인하여 글로벌 네트워크의 작동이 둔화되고 각 나라별 지역봉쇄 등 경제활동에 제한이 가해지면서 1998년 금융위기때보다 더 심각한 경제위기와 고용위기가 전개되고 있는 중이다. 주요국들의 실업수당 신청자 수가 제도시행이후 가장 큰 규모라고 알려지고 있으니 가히 어느정도인지 짐작할 수 있다.

이 때문에 각 나라의 정부들은 각각의 위기상황을 감내하고 극복하기 위한 조치들을 시도하고 있다. 긴급재난지원을 통한 기본소득 유지, 2차 팬데믹 우려속에서 점진적인 경제봉쇄 해제, 금리 인하와 양적완화를 통한 경제살리기 등이다,

우리나라도 코로나19로 인한 여러가지 사회적 변화를 겪고 있는데 주로는 ‘경제위기’와 ‘고용위기’를 이야기한다. 이러한 위기속에서 가장 취약한 계층은 비정규직, 간접고용(파견, 용역, 하청), 특수고용 노동자들이고 우리가 알고 있는 것처럼 경제위기 상황에서 가장 먼저 고용위기에 노출될 수 밖에 없는 처지이다.

고용위기와 함께 코로나19 감염 위험으로부터 스스로 자기자신을 보호할 수 있는 방어권이 전혀 없는 심각한 노동환경에 처한 노동자들이 있다. 바로 콜센터노동자들이다.

요즘 이야기하는 언택트(비대면) 업무의 특성 때문에 오히려 고객의 폭언 성희롱 등 감정노동을 하고 있고, 주로 외주화되어 있는 상황에서 자신에게 부여되어 있는 실적을 달성하지 못하거나 조직이 요구하는 응대결과를 도출하지 못할 경우 격게 되는 직장 내 괴롭힘 그리고 비좁은 공간에서 집단적으로 일을 해야 하는 특성으로 인한 코로나19 감염위험 등 삼중고를 겪고 있는 노동환경은 콜센터노동자들이 유일하지 않을까 싶다.

코로나19 상황이 장기간 지속된다는 것을 전제로 정작 콜센터 노동자들은 현재의 노동환경 즉, 감정노동, 직장 내 괴롭힘, 코로나 감염위험 등 삼중고를 고스란히 겪으면서 계속 일을 해야만

하는 것인지 또는 개선이 가능한 부분과 그에 따른 책임을 누가 가져야 하는지 등에 대한 논의가 시급한 시점이라 판단된다.

2. 콜센터 노동환경

□콜센터 주요업무

*콜센터의 효율적 인적자원관리와 고용관계의 전략적 변화

(정흥준, 한국노동연구원, 2016년)

구분	비판매 업무	판매 업무
인바운드	·고객 창구 - 문의 상담 대응 - 사고 처리(보험, 자동차 등) - 클레임 처리 - A/S 접수	·주문 접수 - DM, 카탈로그, 신문 ·기타 매체 판매광고 대응 - 예약 및 신청
아웃바운드	·조사 업무 - 시장조사, 상품조사 - 광고조사, 소비자 의식조사 - 유권자 여론조사 ·수금 판매 촉진 - 대금회수 - 이벤트 행사 안내 ·고객관리 - 정보제공 - Happy call	전화 판매 - 신규고객 개척 - 신시장 개척 - 크로스 셀링(Cross-Selling) - 휴면고객 활성화 - 소개판매 - 업셀링(Up-Selling) - 팔로우 셀링(Follow-Selling)

□콜센터 사용업체 현황

	범주	빈도
고용규모	30인 미만	500(61%)
	30~99인	153(19%)
	100~499인	111(14%)
	500인 이상	47(6%)
	계	811(100%)
콜센터 유형	직영	444(53%)
	외주	337(40%)
	혼합	61(7%)
	계	840(100%)

자료: 프라임경제, 「2016 컨택센터사업총람」, 저자가 재구성

□콜센터 사업체 및 종사자 수 변화

	2007	2008	2009	2011	2012	2013	2014	2016	2017
사업체(개)	682	721	700	857	846	798	822	944	913
종사자(명)	37,824	55,872	54,865	63,522	63,640	70,847	69,342	75,765	75,430
사업체당 평균종사자수	55.5	77.5	67.4	74.1	75.2	88.2	84.4	80.3	82.6

자료 : 통계청, 서비스업조사

□콜센터 종사자 지위별 규모와 연간 급여액

	2008	2009	2011	2012	2013	2014
임시일용종사자(명)	12,908	4,596	3,747	3,995	4,306	4,083
상용종사자(명)	40,892	44,554	56,040	56,011	62,246	60,901
상용임시일용종사자(명)	53,800	49,150	56,040	60,006	66,552	64,994
연간급여액(억원)	10,207	10,083	12,181	11,596	13,515	13,143
1인 평균 연간급여액(만원)	1,897	2,052	2,037	1,932	2,031	2,023

자료 : 통계청, 서비스업조사

□콜센터 위탁운영(도급) 업체 현황

	범주	빈도
고용규모	30인 미만	2(2%)
	30~99인	2(2%)
	100~499인	19(17%)
	500인 이상	89(79%)
	계	112(100%)
매출액	500억 원 미만	57(63%)
	500억~999억 원	20(22%)
	1,000억 원 이상	13(13%)
	계	90(100%)

자료: 프라임경제, 「2016 컨택센터사업총람」, 저자가 재구성

□직장갑질119 제보 주요내용

	고용불안	감시통제	실적압박	상사괴롭힘·폭언	임금	기타
사례수(개)	17	8	8	25	14	8
비율(%)	21.2	10.0	10.0	31.3	17.5	10.0

□ 통상의 노동환경

- ✓ 현재 국내에서 운영중인 전체 콜센터의 50% 이상이 외주화 되어 있음
- ✓ 원청이 직영하는 경우에도 자회사 등을 통해서 운영하는 방식이 많음
- ✓ 적게는 수십 명, 많게는 수백 명이 하나의 공간에서 밀집, 밀폐되어 일을 함
- ✓ 부정적인 노동환경으로는 ①감정노동 ②직장 괴롭힘 ③휴게시간과 휴게공간의 부족 ④실내 공기 질 ⑤평가제도 ⑥저임금과 고용불안 등이 있음

□ 감정노동

- ✓ 콜센터의 감정노동은 이미 사회적으로 많이 알려져 있고 감정노동의 강도가 가장 높은 직업군 중의 하나
- ✓ 통상 대면하는 업무에서 발생하는 감정노동. 그러나 비대면 업무의 특성으로 강성 또는 악성 고객들이 쉽게 폭언과 성희롱 등을 하는 등 감정노동의 빈도도 가장 높음
- ✓ 사전 예방조치로 ①고객에게 사전 음성 안내 ②전화를 끊을 수 있는 권리 부여 ③악성고객 전담부서 설치, 운영 등
- ✓ 사후 보호조치로 ①악성고객 응대 후 휴게시간 보장 ②필요시 심리 상담과 치료 지원 ③치유(힐링) 프로그램 운영 등

□ 직장 내 괴롭힘

- ✓ 2017년 전주 소재 LG-U플러스 콜센터(고객센터)에서 특성화고 3학년인 현장실습생이었던 학생의 죽음은 대표적 사례임
- ✓ 고객서비스를 해지하려는 고객과의 상담을 통해서 해지를 하지 않도록 하는게 실적으로 평가되는 상담업무이고 늘 업무할당량을 채우기 어려운 상황
- ✓ 조직내에서 가해지는 실적압박을 이기지 못한 사회초년생의 비극적인 선택
- ✓ 그녀는 아버지에게 이런 문자를 남겼다. '아빠 나 오늘도 콜수 못 채웠어...'

□ 코로나19 감염 위험

- ✓ 지나 3월 에이스손해보험(서울 구로구 소재) 콜센터 코로나19 집단 감염사건이 발생하여 콜센터 노동자들의 생명안전 문제가 사회적으로 제기되었음
- ✓ 서울지역 콜센터 집단감염사례 : 에이스손해보험 콜센터(166명), KB생명보험 콜센터(13명), SJ

투자 콜센터(11명) 등 / 국민건강보험공단 콜센터 확진(6/23일)

✓노동부는 즉각 코로나19 집단감염 관련 ‘콜센터 사업장 예방지침’을 발표하고 사업장에 대한 실태조사를 실시하겠다고 밝힘

✓이에 직장갑질 119가 공공, 민간 콜센터 노동자 662명을 대상으로 3~4월 실태조사를 실시하였고 그 결과를 발표함

□ 실태조사 결과 주요내용

○ [예방지침]

고용노동부가 발표한 「콜센터 사업장 예방지침」을 알고 있다는 응답은 58.5%(364명) 이었다.

○ [점검표 이행]

‘콜센터 사업장 점검표’의 항목 중 14가지에 대해 이행되고 있는지를 물었다. 10개 이상이 이행되고 있다고 응답한 상담사는 51.1%(318명)이었으며, 회사는 평균 9.5개 항목을 이행하고 있었다.

○ [공공기관]

원청 유형별로 봤을 때 공공기관은 8.8개 항목을 이행하고 있어 민간회사 10.7개보다 1.9개 적었다. 항목 중 10개 이상 이행하고 있다는 응답 또한 공공기관은 41.7%(165명)으로 민간회사(67.7%, 153명)의 61.5%에 불과했다.

○ [항목별 이행]

점검표 항목별 이행여부를 봤을 때 ‘코로나19 예방 및 확산 방지를 위한 전담부서 구성 또는 전담자 지정’을 하지 않았다는 응답이 62.2%(387명)로 가장 많았으며, ‘의심환자 발견시 대기 가능한 별도 격리장소 마련’을 하지 않았다는 응답도 56.6%로 높았다. ‘책상 등 위치, 방향 조정, 노동자 사이 투명 칸막이 또는 가림막 설치, 개인별 고정자리 배치 등 근무밀집도 개선’이 이행되지 않았다는 응답도 42.4%였다.

○ [긴급점검]

최근 3주간 고용노동부의 긴급점검이 있었다는 응답은 46.9%(292명)이었다. 고용노동부는 3월 20일 누리집 [해명 및 설명자료]를 통해 “산재보험 DB 1,359개소를 점검할 계획이었으나 휴업, 폐업 사업장, 콜센터 미운영 사업장 등을 제외한 771개소에” 대한 긴급점검을 실시하였다고 밝힌바 있다. 그러나 현장 상담사들의 응답은 노동부 발표와 차이가 나는 것으로 보인다.

○ [긴급점검 후 변화]

긴급점검이 있었다고 응답한 292명을 대상으로 긴급점검 후 코로나19 예방조치가 강화되었는지를 물어본 결과 77.7%(228명)가 예방조치가 강화되었다고 응답하였다.

○ [안전여부]

「콜센터 사업장 예방지침」 발표 이후 안전하지 않다고 느낀 응답자는 59.2%(386명)였다. (‘전혀 안전하지 않다’ 18.2%(113명), ‘별로 안전하지 않다’ 41.0%(255명)) 안전하다고 느낀 응답자는

40.8%(254명)이었다.('매우 안전하다' 5.6%(35명), '어느 정도 안전하다' 35.2%(219명))

○ [안전인식 변화]

콜센터119는 3월 11일과 12일 양일에 걸쳐 <코로나19, 콜센터 상담사 긴급 설문조사>를 진행한 바 있다. 이 조사에서 '귀하의 직장에서 코로나19로부터 얼마나 안전하다고 느끼십니까?'라고 물었을 때 상담사의 14.4%가 안전하다고 응답한 바 있다.(매우 안전하다 0.4%, 어느 정도 안전하다 14.0%) 예방지침 발표를 전후하여 안전하다고 느끼는 상담사의 비율이 2.8배 증가하였다.

○ [실효성]

「콜센터 사업장 예방지침」이 실효성이 없다는 응답은 50.5%(314명) 이었다. '전혀 실효성이 없다'는 응답은 11.6%(72명)이었고, '별로 실효성이 없다'는 응답은 38.9%(242명)이었다. 실효성에 대한 인식은 사업장 규모에 따라 차이가 있었는데 100인 미만 회사에 다니는 상담사의 경우 80.1%(109명)가 실효성이 있다.(매우 실효성이 있다 19.1%, 어느 정도 실효성이 있다 61.0%)고 응답한 반면, 100인 이상 회사에 다니는 상담사의 경우 40.9%(199명)이 실효성이 있다고 응답하였다.(매우 실효성이 있다 5.1%, 어느 정도 실효성이 있다 35.8%)

○ [원청회사]

서울 구로구 코로나19 집단감염 이후 원청회사가 코로나19 예방을 위해 어느 정도 역할을 하는지를 물었다. 상담사의 48.7%(303명)은 역할을 하고 있다고 응답하였다.(매우 큰 역할을 하고 있다 10.1%, 어느 정도 역할을 하고 있다 38.6%)

○ [업무공간] 「콜센터 사업장 예방지침」 발표 이후 '교대근무가 실시되었다'는 응답이 29.4%(183명)였다. 동료와의 간격이 넓어졌다는 응답도 28.6%(178명)로 높았으며, 바뀌지 않았다는 응답도 25.4%(158명)였다.

○ [연차, 휴가사용]

자유롭게 연차, 휴가를 사용하지 못한다는 응답이 39.7%(247명)이었다. 공공기관에서 자유롭게 휴가를 사용하지 못한다는 응답이 42.4%(168명)로 민간회사(35.0%, 79명)보다 높았다. 연차, 휴가 사용에 어려움을 겪는 이유로 상담사의 33.6%(209명)은 '관리자가 휴가사용을 통제해서'라고 응답했다.

○ [휴게시간·휴게공간]

「콜센터 사업장 예방지침」 발표 이후 충분한 휴게시간을 보장받고 있지 못하다는 응답은 62.9%(391명)이었다. 충분한 휴게공간이 확보되었는지 묻는 질문에 상담사의 50.3%(313명)은 '휴게공간이 확보되지 않았다'고 응답하였고, '휴게공간이 줄었다'는 응답도 28.5%(177명)이었다.

○ [익명신고]

고용노동부가 4월 6일부터 무급휴가·휴직강요 사례를 익명으로 신고 받는다는 사실을 알고 있느냐는 질문에 상담사의 66.1%(411명)가 '모르고 있다'고 응답하였다.

3. 개선대책

1)원청사업주의 책임 강화

○현재 상황

- ✓지난 4월 직장감질119가 조사한 결과에도 코로나19 예방을 위한 역할에서 ①원청회사(47.9%) ②정부(31.9%) ③하청회사(12.3%) 로 답하였음
- ✓콜센터는 원청이 제공하는 시설 또는 건물 임대방식으로 운영되고 있는 현실 그리고 무엇보다 최저임찰가가 사실상 정착되어 있는 현실에서 하청회사가 노동환경을 개선한다는 것은 거의 불가능한 실정임
- ✓설사 하청회사가 의지를 가지고 노동환경을 개선한다고 하더라도 재정적인 어려움으로 매우 제한적인 수준일 것으로 판단됨

○개선요구

- ✓산업안전보건법상 원청사업주의 산업재해 예방책임을 강화
- ✓감정노동, 직장괴롭힘, 코로나19 감염 사전 예방을 위한 적극적 조치 강구
- ✓정부 관련기관의 관리감독 강화를 통한 실질적인 노동환경 개선

2)노동조건(환경) 개선

○현재 상황

- ✓콜센터 집단감염 사태이후 업무환경이 변화된 사례로는
- ①가림막 설치(극히 일부이고 비용문제로 설치 안한 곳이 더 많음)
- ②재택근무(극히 일부 시행하고 있는 정도)
- ③업무공간 거리두기(일부 시행하고 있음)
- ④마스크 착용(시행하고 있지만 하루종일 말로서 고객을 응대해야 하는 상담원들의 고통은 이루 말할 수 없음. 거기에 더해 회사가 마스크 지급을 하지도 않고 있음)

○개선 요구

✓휴게시간과 휴게공간 : 법정 휴게시간도 보장받지 못하고 있는 상황으로 업무수행정도(평가)와 관계없이 법정 휴게시간을 보장하고 휴게공간도 확보해야 하며 화장실 가는 시간도 보장해야 함

✓업무공간 내 공기질 : 콜센터는 통상 적적인원을 초과하여 근무하고 있고 하루종일 말을 해야 하는 상황이어서 일반적인 사무공간에 비해 상대적으로 이산화탄소 오염도가 버스나 지하철 수준으로 매우 높으므로

①적정 업무공간 확보(1m->1.4m/ 통상 사무직의 업무공간이 최소 1.4m이상임)

②2인 1석 자리 해소(24시간 운영되는 콜센터는 2인이 하나의 업무테이블을 공동으로 이용하고 있어서 감염의 위험이 높음)

③공기청정기, 산소발생기 설치

④업무공간에 대한 주기적 소독 및 주기적 환기 시스템 도입

✓평가제도 개선 : 상담원의 임금구조는 크게 기본급과 성과급(인센티브)로 되어 있고 일부(근속, 만근, 자격) 수당이 있는 곳이 있음. 그런데 기본급은 최저임금 수준이고 성과급은 월 평균 10만~20만원 수준인데 성과급은 업무평가에 따라서 지급되므로 상담원들은 고강도 장시간노동을 할 수 밖에 없고 저임금을 받아가지 못하는 상황. 따라서 건강권을 보장하기 위해서는 인권이 무시되고 건강권이 침해되는 결과를 초래하는 평가제도(내용)를 적절한 수준으로 개선되어야 함

3)업무공간 개선

1. 단기과제 - 작업 공간 재배치

가. 근무형태 운영변경 - “일하는 방식 사회적 거리두기”

- * 출근일 변경 → 출근 순번제(홀짝) ->하루 인력 과밀 해소
- * 근무시간 변경 → 시차 출근제 운영 ->시간대별 과밀 해소

나. 공간형태 배치변경 - “ 일터 내 공간적 거리두기”

- * 상담 좌석 재배치 → 교차 배열 방식으로 상담사 배치

[현재 방식]

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17	18	19	20

[개선 방식]

1		3		5		7		9	
	12		14		16		18		20

[고려사항]

- * 인력과 서비스 문제, 콜 업무량, 서비스 수요, 인건비(출근 일, 임금 보전) 등

- * 외주하청, 파견업체 자율성 부족(원청 업체 동의 필요 ⇨ 계약조항 등)
- * 층별 포트폴리오 : 다층, 여러 방 운영 시 → 1개 층 폐쇄 시 다른 층 사용 가능 검토
- 다. (유급) 연차휴가, 특별휴가
- * 코로나19 긴급 시기 연차휴가 활용(인력추가) 인력 분산, 집단 감염 전파 최소화

- 라. 상담 인력 추가 지원 통한 최소적정 인력 편성 운영

- ① 근무형태(shift) 변경
 - : 오전/주간/저녁/야간 등 구간 세분화 → 기존 시간대 넓게 배치, 최소 인력 운영
 - : 재택 가능 상담 업무 수요 파악(노트북 대여, 프로그램 등) 전환 검토
- ② 운영 및 휴게시간 변경
 - : 환기 횟수 시간대별 증가, 상담사 휴게시간 및 식사시간 구간 확대(밀접 최소화)

- 마. 콜센터 계약 및 운영 주체별 성과 및 업무 평가

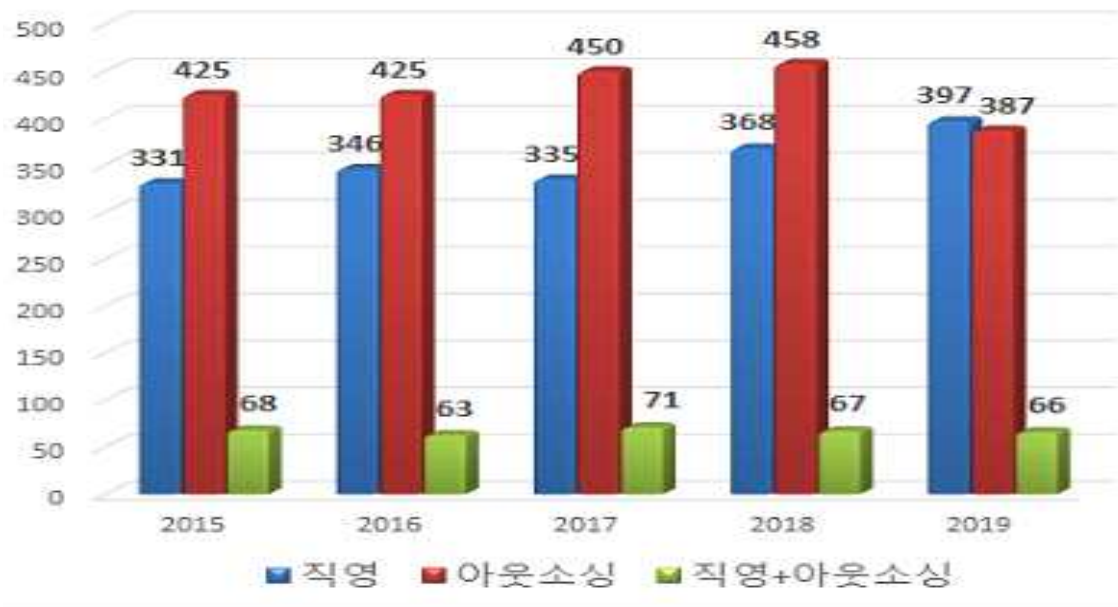
- ① 콜센터 업무성과 한시적 자율 부여
 - : 콜센터 콜량, 응대 수, 업무성과 평가 유예, 고객 모니터링 유예
 - ⇨ 해피 콜, 콜백 서비스 한시적 제한(고객만족확인) → 인-바운드 콜 중심 운영
- ② 외주협력업체와 원청 공동 대응 모색
 - : 출입구 열감지기, 이상 징후 조기 신고, 상담 개인 비품·물품 지급 및 방역·소독 일상화
 - ⇨ 헤드셋, 전화기, 책상, 컴퓨터·키보드 등 소독제 가능 알콜솜 지급

- 바. 인구학적 특성 : 임신 여성 상담사 등 개인별 특성 고려 검토 必

- 2. 중기과제 - 최적 공간, 인력 재배치 (중앙 정부 제도화 과제)
- 가. 최적 공간 검토
 - * 기존 법률(산업안전보건법 등) → 특정 업종, 직업군 한정 최소 면적 기준 존재
 - * 콜센터 등 과밀 업무 근무 면적 → 기후환경, 보건의료 상황 기준 면적 필요(현재 無)
- 나. 최적 인력 검토
 - * 기존 인력 배치 → 간호사, 요양보호사, 사서 등 주요 국가 자격 소지 업무 사례
 - * 콜센터 상담 인력 → 코로나19 ‘서울 콜센터’ 반면교사 최소 적정 인력 검토

4)최근 동향

○사용업체 운영현황(직영+아웃소싱)



*2018년 공공기관 직영 38%→2019년 64%…민간부문도 늘어

*공공기관 컨택센터의 직영 비율 : 141개 공공기관 중 직영은 총 90곳으로 공공기관 컨택센터 내 직영 운영 비율은 64%였고 아웃소싱 비율은 51곳으로 36%

*직영으로 운영하는 업체는 2018년 368곳에서 2019년 397곳으로 7.61% 늘었다. 2017년에서 2018년 약10% 늘은 것보다 증감율은 낮지만 2년 연속 상승했다는 점에서 업계 전반적으로 직영 전환 분위기가 돌고 있다는 것을 시사

*이와 같은 변화는 정부의 '비정규직 제로화' 정책이 큰 몫을 했다. 특히 공공부문 비정규직 정규직화가 본격화되면서 민간업체들까지 영향을 받은 것으로 해석

*컨택센터 사용업체가 대거 직영으로 전환하게 된 건 무엇보다도 정부 정책의 영향이 크지만, 아웃소싱 업체들이 전문성 강화에 실패한 탓도 크다. 컨택센터 상담사의 전문성을 늘리기 보다는 가격 하락에만 집중을 해 경쟁력을 가지지 못한 것"

*이전에는 노조 문제를 회피하기 위해 아웃소싱 업체를 선호하는 경향이 있었다면, 최근에는 아웃소싱 업체들에 노조가 생기면서 이런 경향도 많이 사라지는 추세

○사용업체 인력현황



*업종별로는 △유무선통신 3만1795명 △공공기관 1만110명 △카드 1만1068명 △은행 7163명 △생명보험 4086명 △손해보험 7685명 △외국계보험 2476명 △자동차보험 1262명 △증권 1107명 △TV홈쇼핑 7341명 △인터넷쇼핑몰 3871명 △소셜네트워크 3343명 △생활가전 3144명 △SO 2274명 △여행사 1697명 △항공 1442명 △도시가스 747명 △병원 1228명 등을 기록

○콜센터 이원화로 ‘코로나 극복’

코로나19 팬데믹으로 인한 위기가 장기화되는 가운데 콜센터에도 변화의 바람이 불고 있다. 연일 수도권을 중심으로 코로나19가 확산되자 콜센터업계는 센터를 이원화하는 움직임이 활발한 분위기다.

그 중 하나는 바로 코로나19 감염 예방을 위해 장소를 분산배치하는 '콜센터 이원화'로 코로나 극복에 나선 것이다.

코로나19가 발생하기 전, 콜센터 업계는 여러 지역에 분산돼 있던 콜센터를 한곳으로 모아 메가센터를 만드는 트렌드였다. 콜센터가 한곳에 모여있으면 업무 생산성이 높아지고 관리가 효율적이라는 이유에서다.

하지만, 최근 코로나19가 창궐하는 가운데 아무리 최선의 방역을 유지하더라도 감감히 감염과 같은 지역감염에 대한 위험이 있다 보니, 이를 최소화하기 위해 다시 콜센터를 이원화하기 시작하는 모양새다.

○콜센터 재택근무 확산

콜센터 재택근무 확산... '클라우드 컨택센터' 변곡점되나
보안문제 여전... "개인정보 활용여부에 따라 재택근무 시행"

금융당국과 정부의 지침에 따라 사업장 밀집도를 낮추기 위해 최소 1m 이상 거리를 유지하고 한 자리 띄어 앉기, 지그재그 배치 등을 통해 기존 업무 공간이 2배 이상이 필요한 상황이다.

이에 따라 사회적 거리두기로 접촉을 최소화 하려는 방안으로 집에서 상담 전화를 받을 수 있는 재택상담이 늘어나는 추세다.

이처럼 언택트(비대면) 서비스가 증가하면서 클라우드를 적용한 원격상담을 사용하는 전세계 컨택센터 상담사는 50만 명에 달한다.

콜센터 클라우드 솔루션 기업 제네시스는 △어라이즈-유럽(Arise-Europe) △헬싱키 시(City of Helsinki) △핑안 보험(Ping-An Insurance) 등 전세계 700개 이상 기업 및 기관이 코로나19로 언택트 상담이 늘어나면서 클라우드를 활용한 원격상담을 요청했다고 밝혔다.

해외 금융 서비스 A기업은 1만명에 달하는 사내 컨택센터 상담사의 업무 환경을 단기간에 원격 근무로 전환하고, 추가 5000여 명이 집에서 근무할 수 있도록 지원할 계획이다.

○공공기관 콜센터 통합 추진

전국 156개 공공기관 콜센터 시스템을 클라우드 기반의 지능형 콜센터로 통합하는 사업이 추진된다.

국민권익위원회는 올해 '업무 재설계 및 정보화전략계획(BPR/ISP)' 사업을 통해 전국 공공분야 콜센터 현황을 분석하고 업무·시스템 재설계를 수행할 계획이다.

이에 따라 오는 2021년에는 보건복지부 등 경기도 과천시 소재 11개 중앙행정기관 콜센터와 소속 산하기관을, 2022년에는 나머지 33개 중앙행정기관과 소속 산하기관을 대상으로 총 3년간 콜센터 통합을 추진할 예정이다.

현재 공공기관 콜센터는 전국 118개 기관, 156개 콜센터로 개별 운영됐다. 때문에 해당 콜센터를 찾거나 담당자를 연결하는 과정에서 전화가 끊기는 불편함과 단순·반복적 민원상담에 대해 상담사 업무 강도가 심하고 대기시간이 길어지는 문제가 지속됐다.

또 야간과 주말에는 대다수 공공기관 콜센터가 상담서비스를 제공하지 않아 주중에 콜이 집중돼 대기시간이 길어져 불편을 겪기도 했다.

118개 기관 156개 번호 콜센터는 대부분 △PBX △CTI △IVR △WEB △WAS △DBMS △상담애 플리케이션 △상담녹취 △상담지식 DB 등 공통된 시스템으로 구성되며 지금처럼 기관별로 개별 콜 센터를 구축해 운영하게 되면 예산이 낭비된다는 지적을 받아왔다.

○챗봇 2.0에서 AI 콜센터 구축

신한카드 '챗봇 2.0'에서 'AI 콜센터'까지 구축

신한카드(대표 임영진)는 지난 3월 업그레이드 한 '챗봇 2.0' 서비스가 오픈 3개월 만에 상담건수 44만건을 돌파했으며, 빅데이터 분석을 기반으로 운영되는 'AI 콜센터'를 올 하반기에 오픈할 예정 이라고 16일 밝혔다.

'챗봇 2.0' 월 44만건 상담건수는 성능 개선 전 월 4만5000건 대비 약 10배 증가한 수치다. 이는 고객 질문에 대한 답변 영역 확대 및 이용상품에 따른 개인화 질문·응답이 가능해졌으며, 질문 추천 및 자동완성 기능 등이 탑재돼 기존보다 훨씬 유용한 서비스를 제공한 덕분이다.

아울러 신한카드는 올 하반기 'AI 콜센터'를 오픈할 계획이다. 해당 콜센터는 2400만 고객 및 월 280만건씩 축적되는 상담 빅데이터를 활용한 것으로, AI 상담원이 다양한 분야 고객상담을 진행한 다.

현재 콜센터를 이용하기 위해서는 자동응답기 안내에 따라 원하는 상담분류 선택을 여러 번 진행하 는 등 번거로움이 있다. 반면 해당 AI 콜센터는 별도 절차 없이 고객과 AI 상담원이 즉시 연결되는 편의성이 있다.

신한카드는 해당 콜센터가 이번 코로나19로 인한 상담량 증가 등 △대내외 이슈에 즉시 대응 △고 객 애로사항 반응 데이터를 활용한 디지털 서비스 개선 △디지털 기반의 쌍방향 커뮤니케이션을 통 한 고객 소통 강화 등 서비스 개선해나갈 것으로 기대하고 있다.

신한카드 관계자는 "신한카드의 챗봇 서비스와 AI 콜센터 구축을 통해 고객에게 편의는 물론 보다 차별화된 디지털 생활 경험을 제공할 수 있을 것으로 기대한다"고 말했다.

○참고자료①

~안전보건공단이 콜센터 사무환경 가이드라인 개발을 추진하고 있고 대략 6월까지 자료취합하고 분석하여 7월중에 가이드화 할지 여부를 판단할 예정이라고 함

*아래의 내용은 가이드라인 세부항목으로 제안된 내용임

분야/세부항목		인자구분	필요사항(제시사항)
공간	업무공간(개인별)	인간공학적	개인별 적정 업무공간 및 업무보조 공간 *필요시 직급별 구분
	워크스테이션	인간공학적	책상, 의자, 모니터, 키보드, 마우스 설치 또는 사용기준
	콜업무 유틸리티	인간공학적	헤드셋, 단말기 사용기준
	파티션	인간공학적	설치기준
	교육장/회의실	인간공학적	적정공간
	휴게실	인간공학적	설치기준
	식당	-	설치기준
	기타 복지시설	인간공학적	수면실, 체력단련실 등 설치기준
	화장실	-	설치기준
	통로, 계단	기타(넘어짐)	안전사고 예방기준
환경	소음	물리적	소음수준
	창문	화학적, 생물학적	설치기준
	환기(횡수, 환기량)	화학적, 생물학적	적정 환기량, 환기횟수 *공기청정기 필요대수, 실내공기질 측정
	조도	물리적	적정 조도
	온습도	물리적	적정 온습도
기타	근무형태	-	근무조 운영방식, 재택(원격)근무, 운영방안 등 *재택근무 시 필요사항 등
	도급형태	-	도급 시 원청 역할 및 조치사항

○참고자료②

~이 글은 올해 1월말에 인터넷상에 올라온 글. 콜센터 일을 막 시작하는 상담원이 일에 대하여 가지고 있는 기대와 고민이 절절히 묻어나는 내용으로 구성되어 있고 콜센터 상담원의 업무와 일상을 이해하는데 많은 도움이 될 것으로 보여 글을 옮김

*나는 아직도 교육을 받고 있다. 출근이 한 달째인데 아직 수화기를 들어보지 못했다...
모든 콜센터가 그런 것은 아니라고 한다. 우리 콜센터의 특징이다. 우리 센터에서는 일상에서 사

용하지 않는 분야에 대해 안내하는 곳이다. 생활과는 동떨어진 곳, 용어가 귀에 익는 데만 일주일이 걸린다. 안내할 내용, 고객들이 사용하는 웹사이트 내용, 콜 응대방식에 대한 내용까지 숙지해야 할 내용이 방대하다. 선배들의 콜 상담을 듣고 있자니 한 달째 교육받고 있는 신입사원은 상상만 풍부해진다. 점점 기대되는 나의 콜 응대, 콜센터 신입 상담원의 기대란 이런 것들이다.

1. 한자리에 앉아서 다양한 사람들을 만나기

모르는 사람에게 에너지를 받는 순간이 있다. 길에서 세월호 관련 서명을 받을 때 광화문에서 박근혜 퇴진 운동을 할 때 그랬다. 안산에서 성소수자 인권 관련 피케팅을 할 때도 그랬다. 사람들은 알지도 못하는 나에게 따뜻한 인사를 건네주고 더울 때는 시원한 음료를 추울 때는 따뜻한 음료를 사다 주었다. ‘파이팅’ 하고 큰소리로 외치고 지나가는 사람들도 있다. 이런 캠페인이 나에게서는 에너지를 충전하는 일이었다. 콜 응대와 캠페인이 비슷하게 느껴지는 지점이다. 모르는 사람을 만난다는 것.

물론 모르는 사람들에게 받는 아픔도 있을 것이다. 길거리 캠페인을 할 때에도 꼭 그런 사람들이 있다. 괜스레 와서 시비걸고 실제로 우리 콜센터에도 지독한 전화들이 매일 걸려온다. 그럼에도 난 기대한다. 내가 센터에 앉아서 헤드셋을 통해 만날 사람들.. 어디 사는 누구세요? 어떤 문제가 있으세요?

2. 친절해도 괜찮아

사람들에게 친절하게 대하면 내 기분이 좋아진다. 아쉽게도 평소에는 타인에게 정성을 다해 친절할 수 있는 기회는 별로 없다. 이유없이 친절한 사람을 뭔가 수상하게 여기기도 하지... 무엇보다도 나 혼자만 세상에 친절하면 억울하잖아? 세상은 나에게 친절하지 않으니까. 하지만 콜센터는 다르다. 사람들에게 친절해야 할 이유가 있다. 그게 내 일이란다. 타인에게 친절을 베푸는 것. 그 일을 하면 월급을 준단다. 나로서는 환영할 일이다.

물론 감정노동이 무엇인지에 대해서 알고 있다. 내가 아파도, 우리 집에 무슨 일이 있어도 웃어야 하고 친절해야 할테니 얼마나 힘들까. 그럴 때는 어떻게 해야 할까? 미리 걱정하지 말아야지. 답이 또 있겠지.

3. 우리가 조직의 얼굴이다

누군가를 대표해서 말할 기회를 얻었다. 콜센터 선배들이 자주하는 말은 ‘저희 기관에는~’ 로 시작하는 문장들이다. 내가 취직한 곳은 대기업 홍보실도 아니고, 국회의 정당 대변인실도 아닌데 자꾸만 우리는 조직을 대표해서 말하게 된다. 콜센터에 들어오기 위해서 무슨 시험을 치진 않았다. 메일로 이력서 보내고 면접보고 들어온 콜센터 상담원이다. 그럼에도 우리는 우리 조직을 끊임없이 변호하고 대변한다. 나에게 그럴 자격이 있나?

그런데 왜 우리의 월급은 이렇게나 낮은 걸까. 책임질 수 있는 권한은 하나도 없는 우리들에게 이 상하게도 왜 이렇게 막중한 책임감이 요구된 걸까. 하지만 나는 아직 겪어보지 않은 이 상황이 싫지

않다. 민주주의의 본판은 랜덤 뽑기에 있다더라. 누가 누구를 대표해도 이상하지 않다면 그 곳이 평등하다는 증거다. 아무 자격도 없는 나에게도 조직을 대표할 기회가 주어진다면 그건 무슨 의미일까. 아무 의미없겠지. 그래도 누군가 믿고 맡겨준다니가 일단 좋다. 그렇게 단순하게 좋아하는 사람이 되고 싶다.

4. 변화에 적응하기

모든 것이 변화한다. 우리가 안내해야 하는 내용은 분기마다 업데이트되어 내용이 달라진다. 우리 기관의 조직도, 담당자의 연락처, 홈페이지의 내용까지 시시때때로 달라진다. 그런 변화를 누구도 우리에게 설명해주지 않는다. 우리 스스로 알아서 변화를 스캔하고 적응한다.

변화를 만드는 것에 관심이 많았다. 대기업과 국가 연구기관의 신사업을 준비하는 공모전에 도전하고, 국가의 정책과 예산 배분에 대해 연구했다. 말단 인턴이었지만 조직의 전략실에서 일했다. 내가 만들 수 있는 변화는 아니었다. 거대한 변화의 흐름에 나를 한 스폰 얹었다. 나도 이 변화에 일조했다는 위안을 얻었다. 실제로는 내 일상 한조각 변화시키는 것도 버거웠으면서! 이제는 변화를 만드는 입장에서 벗어나 변화를 따르는 입장이 되었다. 잘 따라가야지. 의외로 으쌰으쌰 나를 응원하게 된다. 리더 체질이 아닌 나는 아마도 팔로워 체질일지도!

5. 규칙대로 안내하기

규칙이 있다. 이 규칙을 만드는데 내 의견은 '1'도 반영되지 않았다. 내가 만들지 않은 규칙에 나를 맞춰본다. 이 규칙을 만들기 위해 얼마나 많은 사람들이 의견을 내고 모았을까. 얼마나 긴 시간이 걸렸을까. 그 시간과 정성을 존중하기로 했다. 매뉴얼이 존재하고 그 규칙대로 움직일 수 있다는 것에서 오는 안정감이 있다. 물론 모든 매뉴얼은 불완전하지만 내가 혼자 만든 것 보다는 훨씬 낫을 테니까 믿어본다

6. 공부하는 즐거움

매번 조금씩 달라지는 내용과 홈페이지. 다양한 사례들을 공부하고 업데이트한다. 자주 안내해야 하는 내용들은 나만의 노트필기로 정리해서 잘 보이는 곳에 붙여둔다. 내 노트에 자신이 있다면 여러 장 복사해서 다른 사람들에게 나눠주기도 한다. 그렇게 스스로를 업데이트하면서 서로를 체크한다. 보통 공부라고 말하면 일상에서는 쓸모없는 것이 상식이다. 여기서의 공부는 다르다. 콜센터에서 공부하는 것들은 오늘 배우면 오늘 써먹는다. 선배들을 보니 간혹 써먹으면서 배우기도 한다. 그래서 재미있는 걸까?

7. 문제 해결능력이 쑥쑥

다른 콜센터는 모르겠지만 우리 콜센터의 경우 매뉴얼에 전적으로 의존해선 안된다. 우리 콜센터 고객들은 매일 창의적이다. 8년 넘게 일한 선배들 말에 따르면 '이런 질문이 있을 수가 있는가' 싶은 질문이 매번 새로 나온단다. 그 어떤 문제라도 잘 해결해보고 싶다. 평소에 스토쿠도, 퍼즐도 좋아하는 나니까!

8. 서로를 배려하는 센스

사람은 로봇이 아니어서 매일 컨디션이 다르다. 어떤 날은 많은 콜도 해낼 수 있지만 어떤 날은 한 콜도 버겁다. 생리하는 날이라 몸도 기분도 무거울 수도 있고 몸이 아플 수도 있다. 집에 무슨 일이 생길수도 있다. 이런 때는 동료들에게 힘들다고 말해두면 다른 상담원이 콜을 땡겨서 받아준다. 참 고맙지. 상담원들 사이에서 대화가 길어질 때에도 대화에 참여하지 않는 다른 상담원이 센스있게 콜을 땡겨준다. 이렇게 서로 묵묵히 챙겨주는 모습이 참 좋더라.

9. 무엇보다도 칼퇴

상담이 끝나는 18시가 다가오면 각자 오늘 받은 콜수를 이야기하고 정리하는데 그 모습이 참 정 같다. 시간에 따라 움직인다는 것이 이렇게도 행복한 일이었나? 나도 하루빨리 전화를 받을 수 있는 쓸모있는 상담원이 되어 상담원들과 함께 하루를 마무리하고 싶다.

퇴근 후 집에 오면 한 시간 반을 꼬박 누워 있어야 한다. 체력의 문제인지는 잘 모르지만 아직은 그렇다. 죽은 듯이 누워있는 시간이 있어야 운동도 하고, 밥도 해먹을 에너지가 생기는 것이다. 출근 3개월이 지나고 6개월이 되면 퇴근 뒤 누워있는 시간이 좀 줄어들까? 조금 더 생기있는 내 미래를 기대해본다

후원자 명단

함께 해 주셔서 참 고맙습니다

사람과환경연구소

사회공공연구원

서울교통공사노동조합

서울시감정노동자권리보장센터

감정노동전국네트워크

전국건설노동조합

전국공공운수사회서비스노조

전국금속노동조합

전국민주노동조합총연맹

전국보건의료산업노동조합

전국서비스산업노동조합연맹

전국화학섬유식품산업노동조합

한국가스공사노동조합

한국발전산업노동조합

한국철도노동조합

한수원노조

다양하고 체계적인 산업보건 서비스 제공으로
노동자 건강증진에 기여합니다

- (주)사람과환경연구소

모든 노동자가 안전하고 건강하게 일할 수 있길
진심으로 기원합니다.

- 한국비정규노동센터

코로나 위기 극복과 노동자 건강권 강화를 위해
서울시 감정노동센터도 함께 하겠습니다

- 서울시 감정노동 종사자 권리보호센터

2020 노동자 건강권 포럼

발행일 2020년 6월
전 화 02-490-2091
주 소 131-831 서울 중랑구 사가정로49길 53 녹색병원 7층
누리집 <http://forum.safedu.org/>
