
사무금융 노동자의 정신건강 실태와 개선 방안 토론회

- 일시 : 2021년 2월 19일(금) 15:00
- 장소 : 사무금융 회의실(ZOOM 온라인 방송)
 - ▶ 줌 온라인 시청 링크 | bit.ly/samu2021 (또는 줌 ID: 791 780 4862)

주관 | 한국노동안전보건연구소

주최 |  전국사무금융서비스노동조합



전국사무금융서비스노동조합
위원장 **이재진**

여전히 코로나19 팬데믹의 답답하고도 긴 터널 한가운데 있지만, 이렇게 온라인 토론회 방식으로나마 우리 노동자들의 목소리를 사회에 알릴 수 있어 참으로 다행이란 생각입니다. 사람을 끊임없이 만나고 모아내는 것이 노조의 역할이기에 작금의 현실이 매우 어렵지만, 오늘의 토론회처럼 노조가 할 수 있는 일을 찾아 끊임없이 지혜와 의지를 모아내기 위해 분투 중입니다.

한국 시민들의 협조와 인내 속에 'K-방역'이라 불릴만큼 코로나19 대응에 있어 세계에서 독보적인 성과를 내고 있지만, 이 모습 뒤엔 이 땅의 많은 노동자들의 눈물과 희생이란 그림자가 짙게 드리워져 있습니다. 통계청에 따르면 지난 1월 실업자 수는 157만명으로 통계를 작성한 이래 최대치를 기록했습니다. 그나마 '노조로 조직된 노동자들은 '투쟁'의 깃발을 들 수 있지만, 그렇지 않은 노동자들은 '소리 없는 비명' 속에 죽어나가고 있는 현실이 참으로 참혹합니다.

하지만, 이러한 문제는 코로나19로 인해 갑자기 나타난 것이 아닙니다. IMF위기 이후 신자유주의 사회가 가속화되면서 한국사회의 불평등·양극화 문제가 빠른 속도로 심화되었습니다. 세계 최고 수준의 자살률과 국민불행지수는 이에 따른 국민들의 고통을 단적으로 드러냅니다. 그간 사무금융직 노동자는 '고임금'이란 이름으로 위 문제와 동떨어진 존재로 여겨져 왔습니다. 그러나 오늘 토론회에서도 발표될 '사무금융노동자 업무상 정신질환 실태 및 대응 연구'에 따르면 사무금융직 노동자들도 심각한 위험 상황에 처해 있음을 알 수 있습니다. 직무스트레스 고위험군(국내 상위 25%)에 해당하는 비율이 사무금융노조 내 모든 업종에서 50% 이상에 달했으며, 대부분의 노동자들이 정신적 지침과 피로를 호소했습니다.

당장 생계 위협이라는 고통엔 시달리지 않더라도, ‘안에서부터’ 죽어가고 있는 것입니다.

최근 2~30대를 중심으로 ‘파이어(FIRE)족’을 꿈꾸는 사람들이 늘어나고 있다고 합니다. 갈수록 극단화되는 부동산·주식 격차 속에 소비를 극단적으로 줄이며 40대 이전에 ‘재정 자립(Financial Independence)’ 과 ‘조기 은퇴(Retire Early)’를 꿈꾼다고 합니다. 더 이상 희망을 찾을 수 없는 한국사회에 대응하는 개개인들의 양태인 것입니다. 세계 최저의 출산율과 세계 최고의 가계부채 규모도 이와 마찬가지로입니다. 사회가 해결해야 될 짐을 국민 각자가 떠안고 신음하고 있습니다. 위 연구 조사에서 드러난 사무금융 노동자들도 마찬가지입니다. 스트레스 및 정신질환 문제가 한국사회 및 기업조직 구조 문화에서 초래된 것이건만, 노동자들은 이를 개인적이고 단편적인 방식으로 해결·완화하기 위해 급급할 뿐입니다.

지금도 너무 늦었지만, 이제 사회가 적극적으로 나서야 합니다. 이 변화의 선두에 노동조합도 앞장서겠습니다. 금융사무직은 특히 실적 쥐어짜기식 체제가 횡행하는 분야입니다. 이러한 체제 속에서 개별 노동자들은 ‘자기착취’ 형태로 ‘갈려나가고’ 있습니다. 사무금융노동조합 산하 지부 사업장 중 한 곳인 NH투자증권은 노조의 요구로, 지난 2019년 1월 KPI(핵심성과지표)를 폐지한 바 있습니다. KPI가 현장 노동자들의 요구와 상황을 고려하지 않은 채, 실적압박 잣대로만 회사가 이용해온 점을 고려할 때 이는 매우 바람직한 사례입니다. 이외에도 노조가 회사와 정부를 상대로 노동자들의 ‘건강권’을 위해 요구하고 투쟁할 것들이 많을 것입니다. 그 첫발을 내딛는 오늘 토론회에 참석해주신 여러분께 감사의 말씀드립니다. 앞으로도 사무금융노동조합·연맹은 노동자들이 ‘인간답게’ 살 수 있도록, 그리고 사회의 진정한 ‘주인’이 되는 세상을 위해 계속 노력하겠습니다. 감사합니다.

CONTENTS

발제문 : 「사무금융노동자 업무상 정신질환 실태 및 대응 연구 결과」 7

- 노동시간센터 연구위원 김 영 선

- 서울성모병원 직업환경의학전문의 이 유 민

- 중앙대학교 사회학과 박사과정 류 한 소

토론 1 : 김 형 렬 (서울성모병원 직업환경의학전문의) 51

토론 2 : 류 현 철 (일환경건강센터 부센터장) 55

토론 3 : 이 은 순 (사무금융노조 교보증권 지부장) 61

사무금융노동자 업무상 정신질환 실태 및 대응 연구 결과

발제문

노동시간센터 연구위원 김 영 선

서울성모병원 직업환경의학전문의 이 유 민

중앙대학교 사회학과 박사과정 류 한 소

『사무금융노동자 업무상 정신질환 실태 및 대응 연구』 요약문

1. 연구 배경

□ 들어가며

- 정신질환은 성과주의 사회의 독특한 질병으로 착취와 소외의 한 양상으로 독해해야 함
- 성과주의는 금융업의 본질적 특징으로 여겨지고 있음
 - ‘이쪽 일’을 하려면 응당 감내해야 하는 것으로 간주
 - 그런데, 성과 압박과 불안, 우울, 자살 생각/계획/시도 간의 상관성이 매우 높게 발견되고 있음
 - 정신질환의 정도는 ‘빨간불’ 상태. 일반 인구 대비, 여타 업종 대비해서도 높은 수준임
- 실적 쥐어짜기식 시스템이 유발하는 일련의 문제적 양상들은
 - 자살을 포함한 비극적 사건들로 나타나고 있을 뿐만 아니라
 - 직장내 괴롭힘과 뒤엉킨 형태로 때로는
 - 남성주의적 조직 문화를 강화하는 등 사회적 차별을 재생산하는 형태로 때로는
 - 각종 리스크에 대한 회사의 책임 회피를 정당화하는 동시에 개별 노동자에게 그 책임을 전가하는 양상으로 발현되고 있었음
 - 심지어 불법적 관행 또한 실적 쥐어짜기식 체제가 방조하면서도 체계적으로 양산하는 문제일 수도 있음
 - 정신질환 문제가 꽤나 심각하지만 이에 대한 조직 차원의 인식이나 조직적 대응은 미미하고 가벼운 감기 정도로 여기는 경향이 강함
 - 개별 노동자들은 정신질환 문제에 대한 조직적 대응을 기대하기 어렵기에, 각자만의 개별화된 방법들을 찾아 감내의 한계치를 끌어 올리면서 각자도생해 나가는 실정임
 - 요약하면, 성과주의 체제 위의 사무금융 노동자들은 탈락 위험을 언제나 안고 사는 ‘벼랑 위의 시지프스 노동’을 하면서 매우 위태로운 상태에 놓여 있음

□ 첫째, 정신질환의 문제가 반복되고 있으나 관련한 실태조사는 부재

- 일반 인구 대비 또는 여타 업종에 비해 정신질환 문제가 상대적으로 높은 것으로 추정되나, 업종 전체를 포괄하는 실태 조사는 없음

□ 둘째, 조직 전반에 공통적으로 발견되는 문제이나 원인 진단과 문제 해결이 개별화되는 경향

- ‘밥값(BEP)’, ‘육값’에 대한 스트레스의 정도가 높았음. 이는 금융업에서 전반적으로 발견되는 양상이지만, 이로 인한 정신질환의 원인과 해결은 개인 각자의 몫으로 여겨지는 경향이 강함

□ 셋째, 현재의 정신적 스트레스가 업무와 연관된 것이란 인식 정도가 높았으나 감내 또는 어쩔 수 없는 것으로 여기고 있었음

- ‘이쪽 일’을 하려면 어쩔 수 없이 응당 감내해야 하는 것으로 간주
- 성과주의 프레임은 노동의 고통마저 개별화하는 방식으로 작동
- 이 또한 성과주의 체계가 양산하는 상식화된 감각들임

□ 다차원 분석을 통해 정신질환의 실태, 의미, 추세를 분석

- 조합원 1181명을 대상으로 한 설문 분석을 통해 정신질환의 양상을 기술하고 집단별 차이를 구체화
- 조합원 16명의 인터뷰에 기초한 면접 분석을 통해 정신질환의 독특한 분포가 조직의 구조적 요인들과 어떻게 연관되는지를 설명
- 1990년 이후 지난 30여 년 간 미디어화된 109건의 금융노동자 자살 사건을 대상으로 기사 분석을 통해 자살 사건의 분포와 추세를 파악

2. 기사 분석: 추세

□ 시기별 자살 실태

- 지난 30여 년 동안 기사화된 금융노동자의 자살 사건은 총 109건
- 전체적으로 가파른 증가세(90년대 22건에서 2000년대 32건, 2010년대 55건)를 보

였음

- 특히 2010-2013년(6건, 7건, 7건, 14건)과 2004-2005년(10건, 6건)의 시기가 유독 높았음
- 전반적인 증가세 가운데 증권 노동자의 자살 사건이 2000년대를 거치면서 급격히 증가하고 있었음

□ 업무 관련성 자살 비율

- 자살 사건 가운데 업무 관련성 자살의 비율을 시기별로 보면, 90년대 22건의 자살 가운데 업무 관련성 자살은 9건(40.9%)으로 대부분 은행 노동자의 자살 사건이었음
 - 업무 관련성 내용으로는 ‘인사 이동’, ‘업무 관행’, ‘분실에 대한 변상 책임’, ‘상부 압박’, ‘업무 스트레스’, ‘조사’, ‘인사 불이익’ 등의 요인이 발견
- 2000년대 32건의 자살 가운데 업무 관련성 자살은 12건(37.5%)으로 증권 노동자의 자살이 많은 수를 차지했음
 - 업무 관련성 내용으로는 ‘명예퇴직 권고 받음’, ‘실적부진으로 지점 폐쇄 통보 받음’, ‘인원감축으로 인한 업무량 증가와 실적 강요’, ‘과중한 업무와 치열한 경쟁’, ‘날마다의 실적 평가’, ‘잡은 야근 등의 과도한 업무’ 등의 요인이 발견
- 2010년대 55건의 자살 가운데 업무 관련성 자살은 26건(47.3%)이었음
 - 업무 관련성 내용으로는 ‘축박한 개발 일정’, ‘할당 약정 스트레스’, ‘고객과의 금전적 분쟁’, ‘월급 값 하라는 인격적 모독’, ‘불완전 판매에 대한 고객 항의를 책임져야 하는 상황’, ‘실적 압박 스트레스’, ‘새 부서 배치’, ‘상사 지시의 잘못된 결과를 책임져야 하는 상황’, ‘5개월 새 2번 연속된 발령’, ‘지점 통폐합과 영업실적 압박’, ‘영업실적 저조’, ‘BEP 스트레스’, ‘과도한 실적 목표치’ 등의 요인이 발견
- 전체적으로 업무 관련성 자살 건수가 경향적으로 증가하고 있었고 업무 관련성 요인으로는 실적 압박과 연관된 내용들이 반복됐음
 - 이러한 경향은 특히 2000년대 들어서면서 그리고 증권 노동자의 자살 사건에서 두드러짐

□ 업무 관행과 범죄 그리고 자살 사이

- 금융노동자의 자살 사건을 다룬 기사에는 유달리 불법적 관행과 연관된 자살 사건들이 많았음
 - 양상들: 차명계좌, 지인계약, 보고 없는 매매, 일임 매매 등
 - 업무 관행과 불법적 요소 그리고 실적 압박 간의 경계가 모호하고 뒤엉킴
 - 불법이 방조된 채 실적을 채워야 하는 업계 관행들이 꽤 빈번한 것으로 보임
- ‘맥락으로서의 실적중심주의 조직문화/경영방식에 대한 성찰이 필요’
 - 불법적 업무 관행에 문제가 없다고 말하는 것은 아님
 - 자살 사건 기사에서 불법적 관행이 재현되는 순간, 많은 경우는 실적 쥐어짜기 시스템이 유발한 자살 맥락은 누락됨. ‘우울증 블랙홀’처럼 모든 판단을 중지시켜 버리는 프레임으로 작용 → 여기서 자살 사건은 개인 사유에 따른 자살로 치부되어 버림
- 실적 쥐어짜기 체제는 재생산되는 형국
 - 위법적 요소가 미디어화될수록 → 자살은 개인 문제로 귀착되고 위법적 관행을 방조하는 실적 쥐어짜기 체제는 고스란히 재생산되는 효과를 발휘함
 - 자살을 유발하는 맥락으로서의 실적중심주의 조직문화나 경영방식을 보다 면밀하게 문제화해야 하는 이유임

□ 투자 손실에 따른 분쟁에서 발생한 자살 사건들의 재현

- 자살 기사에서 나타나는 전형적인 서사는 손실 부담/스트레스를 ‘이기지 못해’ 자살이 발생한 것으로 그려짐
- 과연 손실 부담/스트레스는 온전히 개별 노동자가 극복해야 할 것인가를 질문해 볼 수 있음
- 금융업 내 (높은) 인센티브에는 각종 리스크나 문제에 대한 책임을 개인이 감당해야 하는 뉘앙스가 포함되어 있다는 인식이 깔려있음
 - 이런 인센티브 장치들은 자살 등의 정신질환 문제에 대한 회사의 책임 회피를 합리화하는 효과를 발휘
 - ‘육값도 월급에 포함’ 또한 노동과정 상의 각종 폭력을 개별 노동자 각자가 감내해야 하는 것으로 여기게/감당케
 - 심지어는 불완전 판매로 불거진 문제들도 그 책임이 개인에게 지워지는 경향

- 실적중심주의 체제가 만들어내는 개별화하는 감각들이자 구조적 문제들을 은폐하는 효과

3. 설문 분석: 실태

□ 사무금융노동자의 정신 건강 지표는 ‘빨간불’

- 고위험업무 및 업무 후 정신적 지침을 호소하는 비율이 매우 높고, 직무스트레스 고위험군(국내 상위 25%)에 해당하는 비율이 모든 업종에서 50% 이상이었으며, 감정노동 관련해서는 조직의 보호체계를 통해 ‘지지받지 못한다’는 비율이 90% 이상이고, 감정부조화를 겪는 비율은 80%에 달했음
- 또한 폭력과 관련해서는 대부분 직장내 성적·정신적 폭력, 고객의 정신적·성적 폭력에 노출되어 있었으며, 직장 내 괴롭힘에 해당하는 25개 예시에 대해 전체 응답자의 90.4%가 직장 내 괴롭힘을 한 번 이상은 경험하였음

□ 성과 압박, 사무금융노동자의 특징적인 위험 요소로 재확인

- 노동강도를 강화시키는 요인에서 가장 많은 빈도를 보인 것은 “영업/업무 성과에 대한 압박”이었고, ‘업무적으로 성과를 내야 한다는 것에 압박을 느낀다’는 항목에서 80% 이상, ‘불법적인 행위를 해서라도 성과를 내고 싶을 때가 있는가’라는 항목에는 26.4%가 그렇다고 응답
- 또한 성과 압박과 자살 간의 상관분석을 통해 이러한 자살이라는 정신과적으로 가장 응급하고 위험도가 높은 상태와 관련성이 높게 나타났음

□ 높은 위험 상태 속에서도, 업종과 직무에 따라 위험의 정도는 달랐다

- 업종별 차이
 - 여수신의 경우, 성과 압박에 대해 가장 높은 부담을 보였고, 특히 여성의 불안, 우울, 자살 생각/계획/시도 등의 비율이 가장 높았음
 - 보험의 경우, 감정노동의 측면에서는 직장 내 지지체계가 부족하다고 느끼는 비율이 가장 높고, 감정부조화를 가장 많이 느끼고 있었음. 특히 남성의 경우 불안, 우울, 자살 생각/계획/시도에서 가장 높은 비율을 차지하였음

- 증권의 경우, 불법적인 일을 해서라도 성과를 올리고 싶은 성과 압박을 가장 많이 느끼고 있었음
- 직무별 차이
 - 본사 관리 및 지원에서 여성의 경우 우울의 비율이 가장 높았음
 - 지점현장 관리 및 지원의 경우, 정신적 지침이 가장 많은 직무였으며, 관계갈등 및 직무불안정에서 가장 높은 스트레스를 받고 있었음. 남성의 불안, 우울, 자살 생각/계획/시도가 가장 많은 비율을 차지했음
 - 본사 영업의 경우, 성과 압박은 응답자의 95%가 압박을 경험하고 있었음. 또한 직장 내 정신적·성적 폭력도 높지만 무엇보다 고객의 신체적 폭력 또한 상당수 노출되어 있었고, 감정노동에서 직장내 지지를 받지 못한다고 100%가 응답하는 등 많은 어려움을 겪고 있었음. 또한 여성의 경우에는 자살 생각이 가장 높은 비율을 차지하는 직무였음
 - 지점 현장 영업 및 보상의 경우, ‘성과 압박을 느낀다는 응답이 95%를 차지했고, ‘불법적인 일을 해서라도 성과를 내고 싶다’는 응답은 43.7%로 가장 높았음. 그리고 감정노동 측면에서 감정부조화를 가장 많이 느끼고 있었으며, 여성의 경우에는 불안, 자살 시도가 높은 비율을 보였음
 - 콜센터의 경우, 업무의 어려움 정도를 추정하는 보그지수에서 14.2점으로 가장 높은 점수를 보였고, 정신적 지침도 90.3%나 되는 응답자가 어려움을 호소했음. 또한 직무스트레스 항목 중 직무불안정과 직무요구가 가장 높은 수치를 보였으며, 폭력의 측면에서 고객의 정신적·성적 폭력의 경험이 93.1%로 가장 높은 비율로 나타났음
 - 마지막으로 전산 IT 직무에서는 직장 내 성적·정신적 폭력을 70%나 보고하였고, 여성의 경우에는 다른 직무에 비해 자살 생각이 50%로 가장 높은 직무였음

4. 면접 분석: 의미

□ 성과 압박

- 업종을 막론하고 사무금융노동자들의 가장 큰 스트레스 요인은 성과 압박이었음. 2000년대 초반 성과급제 도입 이후 20년이 지난 이 시점에서 나타나는 노동자들

의 정신질환은 성과 압박을 위한 ‘자기 착취’가 당연해진 시스템을 노동자들이 내면화하고 있다는 것에 대한 방증

- 증권 노동자들의 자살은 증권업 자체에 내재한 ‘리스크’를 개별 노동자가 감수할 수밖에 없는 구조에서 발생하는 사건으로 볼 수 있음. 위협에 대한 불안 정도가 높고 혹은 24시간 계속 돌아가는 전지구적인 금융 시스템 하에서 증권 노동자들은 장시간 노동으로 인한 불면에 시달리고 있음
- 보험 보상 노동자들의 경우, 귀책사유 없이 금감원에 접수되는 소비자들의 ‘억지 민원’으로 공황 장애를 호소
- 성과 압박 체제는 저성과자 프로그램이 이름만 바뀐 채로 지속되는 모양새였고, 여성들에게 각오나 포기를 요구하는 남성주의적인 조직 문화와 꽤 친화적이었음. 성과 압박 체제는 이를 강화하는 구조적 요인으로 볼 수 있음

□ 욕 먹는 값

- 보험 보상 노동자들은 언제나 죄송함을 달고 살고 있었고, 증권 노동자들은 고객의 손실까지 사비로 보전하기도 했으며, 지점 관리 및 지원직 노동자들은 지점에서 큰 소리가 나지 않도록 사과해야 하는 등 저자세를 취해야 함
- 이들의 친절과 사과는 성과 압박과 긴밀하게 연관되어 있었음
- 2018년 10월 시행된 ‘감정노동자 보호법’에도 불구하고, 많은 사업장은 무대응 혹은 미미한 대응으로 일관한 탓에 실질적인 보호장치가 부재한 형국

□ 괴물을 키우는 구조

- 상사의 괴롭힘은 관리자의 개인적 속성에 기인하는 것이라기보다는 성과 압박이라는 체제와 연관된 결과라고 보는 것이 적절할 것임
- 직장내 괴롭힘은 과중한 업무부여, 승진 누락, 실적 몰아주기 등 일견 ‘합리적’인 외양을 띠는 형태로 작동함. 이러한 조직 차원의 ‘합리적’ 방식들이 잦은 직장 내 괴롭힘이라는 미시적인 관계 폭력으로 발현되고 있었음

□ 기술 변화

- 지점 관리 및 지원직 노동자들은 지점 축소 및 통폐합으로 ‘1분도 쉴 시간이 없어’ 극심한 노동강도를 호소했음. 신기술 변화의 이면에 여전히 ‘사람이 해야 할

일이 너무 많음을 강조

- 기술 변화로 인한 스트레스를 당장 피부에서 느끼고 있지는 않은 직종이라고 하더라도 막연한 불안감은 지속. 구조조정뿐만 아니라 ‘신금융’ 상품 개발에 대한 스트레스가 발견

□ 스트레스 강화 요인

- 이 일에 내재되어 있어 ‘어쩔 수 없다’고 여기는 감내의 태도와 직무스트레스가 자신의 개인적 특성에서 기인한다고 여기며 스스로를 탓하는 자책하는 경향
- 성별과 연령의 특성을 고려하지 않는 조직 문화

□ 대응과 지지의 언어들

- 정신적 스트레스에 대한 대응이 조직적이라기보다는 개별적인 취미를 통한 문제 해결 수준. 또한 정신질환에 대한 낙인으로 인해 치료 자체에 대한 접근성 감소 및 지속적인 치료를 유지하기 어려움. 홍보 부족, 실질적 접근성 어려움, 회사에 알려질 것이 우려되는 EAP 프로그램
- EAP 프로그램은 정신건강의 문제를 느낀 노동자를 위해 회사가 제공할 수 있는 “최소한”의 지원이지 최대한의 지원이 아님
- 개인 차원의 해결이 아닌 조직적인 대응과 지지가 우선 요구됨

5. 개선 방안

□ 회사별 노동자 정신건강 증진 체계 수립

- 정신건강 문제(자살 시도 4%)가 심각한 수준이지만, 조직적 대응은 찾기 어렵고 개별화된 대응만 존재
- 정신건강 문제의 원인 찾기, 필요한 자원 제공하기, 정신질환 앓고 있는 구성원의 적응 돕기 등의 체계를 마련할 필요
- 체계 수립을 위해 조직 차원의 문제라는 인식 가장 우선되어야
- 업종별, 직무별, 성별 다양한 원인 차이를 세부적으로 살펴볼 수 있는 실태 조사, 대안 토론 조직, 조합원 교육 등의 후속 조치 要

- ‘사업장 기반 정신건강 전담 기구’를 마련한 필요가 있음
- 한편, 포괄적인 체계를 마련함 동시에 고위험군에 대한 예방 프로그램이 要
 - 서울교통공사의 ‘힐링센터’ 모델
 - 남성 자살시도 3.6%, 여성의 경우 5.5%

□ 실적주의에 기대지 않은 금융노동 모색

- 성과 압박 유발하는 실적주의체계가 주요 스트레스 요인이었음
성과 압박 ~ 자살(생각, 계획, 시도) 간의 친화성이 상당히 높았음
- 성과평가와 분배원칙의 개선 要
 - 노동자가 생각하는 공정한 성과평가의 기준 마련, 평가위원회 구성, 사업장별 평가방식에 대한 공개토론 등을 통해
 - KPI 폐지 사례, 개인별 성과급에서 팀별 성과급으로의 전환 사례 등을 참조
- 조직 차원의 영업 방식 변화 要
 - 위험도가 높은 상품 개발이나 공격적인 영업 방식 대신에 안정적/보수적 운용을 통해 직무스트레스를 현저히 줄일 수!
 - 상품 개발이나 영업 방식에 대한 노동자 당사자 관점의 평가 要

□ 고객에 의한 스트레스도 달라질 수 있다

- 모든 영역에서 감정노동/고객폭력 고위험군으로 나타났음
- 감정노동과 고객폭력에 대한 조직적 지원을 강화해야 함
 - ‘고객 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치’는 사업주의 의무
 - 그렇지만 현실에서는 매뉴얼 수준의 소극적 형태에 머무르고 있음
 - 일손이 부족하고 업무가 바쁘기 때문에, 고객으로부터의 분리나 담당자 교체 등과 같은 현장 대응이 어려운 실정
 - 법과 현실 간의 디커플링(decoupling)을 최소화하기 위해서는 적절한 인력 배치, 노동강도 완화, 적절한 휴게시간 보장 우선 → 고객 응대 노동자의 대응 재량권을 부여하기
- 반폭력 원칙 선언
 - 직장내괴롭힘, 성폭력, 고객폭력 등 모든 폭력에 대한 무관용 원칙
 - 더욱 적극적으로 ‘노동인권 보장하는 일터’ 선언해야!

□ 노동조합의 중장기 전략 및 정책 수립

- 노조 간부 대상의 교육이 우선 要
 - 정신건강 관련한 이해도/감수성/공감도 높이는 교육
- 노동 관점의 기술 변화에의 대응
 - 기술 변화에의 체감도는 높지 않지만, 불안감은 발견
 - 노동과정의 변화에 주목하는 현장 연구 공유되어야
- ‘평균차’를 높이기 위한 법제도의 실질화
 - 사무금융노조가 산별노조로서 금융노동자들의 ‘공통적인 고통’이자 착취와 소외의 새로운 양상인 정신질환 문제를 제어할 수 있는 법제도의 변화를 이끌어내야
 - <자본시장과 금융투자업에 관한 법률>에 ‘작업 중지/대피’ 포함
 - 산업안전보건법 상의 ‘위험성평가’를 금융업에 적합하도록 개발

사무금융노동자 업무상 정신질환 실태 및 대응 연구

발제자: 김영선, 이유민, 류한소

1

목차

1. 연구 배경
2. 기사 분석
3. 설문 분석
4. 면접 분석
5. 개선 방안

2

들어가며 정신질환과 성과주의

정신질환

- ~ 능력/성과/실적주의 등 자기착취 기반한 사회의 독특한 질병
- ~ 착취와 소외의 또 다른 양상

업무상 정신질환

- ~ 능력/성과/실적 쥐어짜는 체제와 불안, 우울, 자살 간의 높은 상관성
- ~ 금융노동자의 업무상 정신질환에 집약된 형태로서!

성과/실적주의가 유발하는 영향들

- ~ 벼랑 위의 시지프스 노동 ~ 위태로운 삶
- ~ 자살 사건의 반복
- ~ 각종 직장내 괴롭힘과 뒤엉킨 폭력적 양상들로 발현
- ~ 고객폭력도 무력케!
- ~ 인센티브 장치는 각종 문제/리스크에 대한 회사 책임을 회피케!
- ~ 타자의 고통도 실적주의 프레임으로 독해 → 지지보단 각자도생
- ~ 남성주의적 노동 문화를 고착화 ~ 각종 차별을 자연화
- ~ 적응/대응 방식으로서의 감내 그리고 자기만의 신

3

1. 연구 배경 1) 문제 제기

① 정신질환 문제 반복 발생 그러나 조사는 부재

- 여타 업종에 비해 상대적으로 높은 것으로 추정되나, 업종 전체를 포괄하는 실태 조사는 없음

② 조직 전반에 공통적으로 발견 그러나 원인의 개별화 경향

- '밥값', '육값'에 대한 스트레스가 빈도 높게 그리고 전반적으로 발견되나, 정신질환의 원인은 개별적인 것으로 처리

③ 업무 연관으로 인식하지만, 대응은 감내 또는 당연한 것

- '이쪽 일'을 하려면 **어쩔 수 없이 응당 감내**해야 하는 것으로 간주
- **고통마저 개별화**하는 실적 프레임
- 실적주의체계가 재생산하는 **상식화된 감각들**

4

1. 연구 배경 2) 연구 목표 및 방법

- ① 설문 분석: 사무금융 노동자의 정신질환 **양태** 드러내기
 - 조합원 **1181명**을 대상으로 정신질환의 상태를 기술하고 집단별 차이를 일별
- ② 면접 분석: 실적주의체계와 정신질환의 **연관성** 구체화
 - 조합원 **16명**의 인터뷰 통해 정신질환의 독특한 분포가 조직의 구조적 요인들과 어떻게 연관되는지 설명
- ③ 기사 분석: 자살 사건의 **추이** 추적
 - 30여 년 간 미디어화된 **109건**의 금융노동자 자살 사건을 대상으로 분포와 추세 파악

5

2. 기사 분석 1) 목표와 방법

- ① 금융업 자살 실태에 대한 **우회적 탐색**
 - 기존 경로 통해서만 특정 업종의 자살 실태 구체화하기 어려움
 - 우회적 방법으로 기사화된 자살 사건들을 파일화
- ② 금융노동자의 자살은 어떻게 **재현**
 - 업무 관련성을 둘러싼 다툼
 - 관행 또는 범죄와 실적 간호 모호한 지점들
- ③ 시기별 **빈도** 추적
 - 1990년 이후 2020년까지 네이버뉴스라이브러리 통해 금융노동자의 자살 사건 검토

6

2. 기사 분석 1) 자살 추이

- 총 109건, 전체적으로 **가파른 증가세**
- 특히 2010-2013년과 2004-2005년의 시기가 유독 두드러짐
- 그 가운데 증권노동자의 자살 사건이 2000년대를 거치면서 급증

| 시기별 | 1990-1999 | 2000-2009 | 2010-2020 |
|-----|---------------|---------------|---------------|
| 여수신 | 1 (4.55%) | 2 (6.3%) | 5 (9.1%) |
| 보험 | 6 (27.3%) | 5 (15.6%) | 9 (16.4%) |
| 증권 | 1 (4.55%) | 14 (43.8%) | 19 (34.5%) |
| 은행 | 14 (63.6%) | 10 (31.2%) | 19 (34.5%) |
| 기타 | 0 (0%) | 1* (3.1%) | 3** (5.5%) |
| 전체 | 22 | 32 | 55 |

- cf 기사화되지 않은 자살 사건까지 포함한다면?

2. 기사 분석 2) 시기별 업무 관련성 자살

① 1990년대

| | 90년대 | |
|-----|------|-----------------|
| | 전체 | 업무 관련성 자살 |
| 여수신 | 1 | 0 |
| 보험 | 6 | 0 |
| 증권 | 1 | 1 |
| 은행 | 14 | 8 |
| 기타 | 0 | 0 |
| 전체 | 22 | 9(40.9%) |

- 9건(40.9%), 상당 부분 은행노동자의 자살
- 업무 관련성 내용으로는 '인사 이동', '업무 관행', '분실에 대한 변상 책임', '상부 압박', '업무 스트레스', '조사', '인사 불이익' 등의 요인이 발견

2. 기사 분석 2) 시기별 업무 관련성 자살

② 2000년대

| | 2000년대 | |
|-----|--------|------------------|
| | 전체 | 업무 관련성 자살 |
| 여수신 | 2 | 2 |
| 보험 | 5 | 1 |
| 증권 | 12 | 6 |
| 은행 | 10 | 3 |
| 기타 | 3 | 0 |
| 전체 | 32 | 12(37.5%) |

- 12건(37.5%), 증권노동자의 자살 급증
- 업무 관련성 내용으로는 '명예퇴직 권고 받음', '실적부진으로 지점 폐쇄 통보', '인원감축으로 인한 업무량 증가와 실적 강요', '과중한 업무와 치열한 경쟁', '날마다의 실적 평가', '잡은 야근 등의 과도한 업무' 등의 요인이 발견

9

2. 기사 분석 2) 시기별 업무 관련성 자살

③ 2010년대

| | 2010~2020년 | |
|-----|------------|------------------|
| | 전체 | 업무 관련성 자살 |
| 여수신 | 5 | 3 |
| 보험 | 9 | 4 |
| 증권 | 19 | 5 |
| 은행 | 19 | 14 |
| 기타 | 3 | 0 |
| 전체 | 55 | 26(47.3%) |

- 26건(47.3%)
- 업무 관련성 내용으로는 '촉박한 개발 일정', '할당 약정 스트레스', '고객과의 금전적 분쟁', '월급 값 하라는 인격적 모독', '불완전 판매에 대한 고객 항의를 책임져야 하는 상황', '실적 압박 스트레스', '새 부서 배치', '상사 지시의 잘못된 결과를 책임져야 하는 상황', '5개월 새 2번 연속된 발령', '지점 통폐합과 영업실적 압박', '실적 저조', 'BEP 스트레스', '과도한 실적 목표치' 등의 요인이 발견

10

2. 기사 분석 3) 업무관행과 범죄 그리고 자살 사이

- ① 실적주의가 유발하는 불법적 관행과 연관된 자살 많았음
 - 업무 관행과 불법적 요소 그리고 실적 압박 간의 경계가 뒤엉킴
 - 불법이 방조된 채 실적을 채워야 하는 업계 관행들이 꽤 빈번
 - 양상: 차명계좌, 지인계약, 보고 없는 매매, 일임 매매 등
- ② "맥락"으로서의 실적중심주의 조직문화/경영방식
 - 자살 사건에서 불법적 관행이 드러나는 순간 실적 쥐어짜기 시스템이 유발한 자살 맥락은 '우울증 블랙홀'처럼 모든 판단을 중지시킴 → 개인적인 자살로 치부되고 맘
- ③ 실적 쥐어짜기 체제의 재생산
 - 위법적 요소는 더욱 미디어화 → 자살은 개인 문제로 귀착 → 위법 관행 방조하는 실적 쥐어짜기 체제는 재생산

2. 기사 분석 3) 업무관행과 범죄 그리고 자살 사이

- cf. 투자 손실에 따른 분쟁에서 발생한 자살 사건들의 재현
- 전형적인 서사는 손실 부담/스트레스를 '이기지 못해'
 - 손실 부담/스트레스는 온전히 개별 노동자가 극복해야 할 것인가?
 - 금융업 내 (높은) 인센티브에는 각종 문제/리스크에 대한 책임을 개인이 감당해야 하는 몫이 포함되어 있다는 인식 팽배
 - 자살 등의 문제에 대한 회사의 책임회피를 이런 인센티브 장치들이 합리화하는 꼴
 - '욕값도 월급에 포함' 또한 욕을 포함한 고객폭력조차 개별 노동자가 감내해야 하는/할 것으로 여기게/감당케
 - 심지어는 불완전 판매로 불거진 문제들도 그 책임이 개인에게 지워지는 경향
 - 실적중심주의가 양산하는 감각들 & 문제를 은폐하는 논리들

3. 설문 분석 1) 목표와 방법

① 연구 목표

- 설문은 사무금융노동자의 정신질환 실태를 정량화된 수치로써 제시하고자 설계
- 또한 여타 연구의 타 직종과 비교해 사무금융노동자의 근무 환경 및 정신건강의 상대적인 위치를 가늠

② 연구 방법

- 대상 : 사무금융서비스노동조합 조합원
- 기간 : 2020년 7월 2일 ~ 8월 31일
- 응답 : 총 1181명 (온라인 1,122명, 오프라인 59명)

13

3. 설문 분석 2) 참여자 특징

| | 대상자(명, %) | |
|------------------------|-----------|-------|
| | 명 | % |
| 전체 | 1181명 | 100% |
| 남성 | 714 | 60.46 |
| 여성 | 467 | 39.54 |
| 20대 | 94 | 7.99 |
| 30대 | 430 | 36.56 |
| 40대 | 520 | 44.22 |
| 50대 | 129 | 10.97 |
| 60대 | 94 | 7.99 |
| 정규직 | 1076 | 92.92 |
| 분리직군 (별정직, 전문직, 사무직 등) | 23 | 1.99 |
| 무기계약직 | 41 | 3.54 |
| 직접고용비정규직(계약직, 촉탁직 등) | 17 | 1.47 |
| 간접고용비정규직(파견, 도급 등) | 1 | 0.09 |

14

3. 설문 분석 2) 참여자 특징

| | 전체 | 여수신 | 보험 | 증권 | 기타 |
|---------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| | 1181 | 353 | 461 | 225 | 142 |
| 남성 | 714 | 246 | 231 | 135 | 102 |
| 본사 관리 및 지원 | 269(38.65) | 94 | 85 | 42 | 48 |
| 지점·현장 관리 및 지원 | 89(12.79) | 40 | 15 | 10 | 24 |
| 본사 영업 | 39(5.6) | 12 | 2 | 13 | 12 |
| 지점·현장 영업 및 보상 | 206(29.6) | 25 | 110 | 61 | 10 |
| 콜센터 | 7(1.01) | 6 | 1 | 0 | 0 |
| 전산·IT | 86(12.36) | 60 | 13 | 7 | 6 |
| 여성 | 467 | 107 | 230 | 90 | 40 |
| 본사 관리 및 지원 | 152(32.97) | 38 | 69 | 33 | 12 |
| 지점·현장 관리 및 지원 | 187(40.56) | 45 | 105 | 27 | 10 |
| 본사 영업 | 10(2.17) | 3 | 3 | 2 | 2 |
| 지점·현장 영업 및 보상 | 68(14.75) | 8 | 30 | 21 | 9 |
| 콜센터 | 33(7.16) | 3 | 19 | 7 | 4 |
| 전산·IT | 11(2.39) | 8 | 3 | 0 | 0 |

3. 설문 분석 2) 참여자 특징

고위험 음주 및 적정 근무시간

| | 업종별 | | | | | 직무별 | | | | | |
|------------------|-----------------------|----------------|---------------------|-----------------------|---------------|------------------|-------------------------|----------------------|-------------------------|----------------------|---------------|
| | 전체 | 여수신 | 보험 | 증권 | 기타 | 본사 관리 및 지원 | 지점· 현장 관리 및 지원 | 본사 영업 | 지점· 현장 영업 및 보상 | 콜센터 | 전산·IT |
| 고위험 음주* | 715 (70.65) | 200 (66.67) | 284 (70.82) | 143 (76.06) | 88 (71.54) | 265 (71.24) | 152 (66.09) | 35 (76.09) | 191 (78.6) | 19 (52.78) | 53 (62.35) |
| 근무시간이 적당하지 않다 | 216 (22.15) | 59 (20.42) | 98 (26.2) | 19 (9.55) | 40 (35.4) | 79 (22.07) | 54 (24) | 9 (21.95) | 46 (19.01) | 11 (33.33) | 17 (22.67) |

* 한국판 알콜소비점수 Alcohol Consumption Questions(AUDIT-C)

- 고위험 음주는 전체 715명(70.65%)
 - 업종별 고위험 음주군 비율은 증권(143명, 76.06)으로 가장 높고,
 - 직무별 고위험 음주군 비율은 지점·현장 영업 및 보상(191명, 78.6%), 본사 영업(35명, 76.1%)이 높았다
- 일·생활균형을 평가한 문항 (귀하의 근무시간이 가정생활이나 사회생활을 하기에 적당합니까)에 '적당하지 않다'로 답한 비율은 전체 응답자 중 216명(22.2%)
 - 업종별 비율은 보험 (98명, 26.2%)에서 가장 높았고,
 - 직무별 비율은 콜센터(11명, 33.3%)에서 가장 높았다.

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

소진, 지침, 성과압박, 불법적 행위에 대한 총동

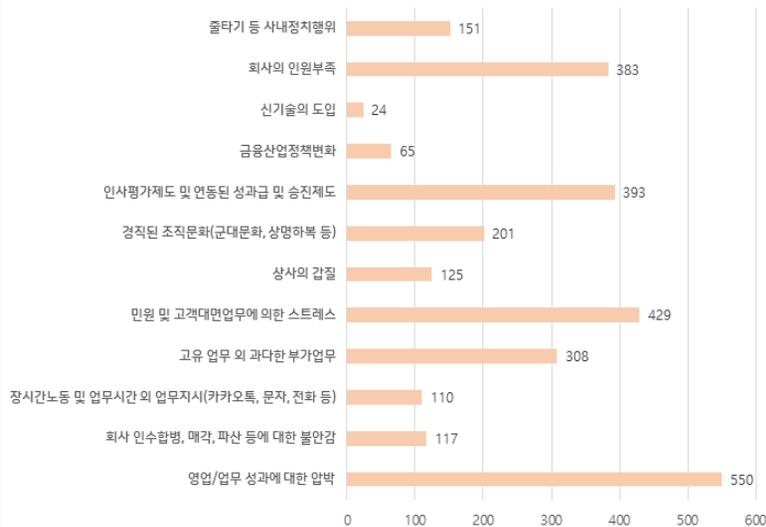
| | 업종별 | | | | | 직무별 | | | | | |
|---------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|-------------------------|----------------|-------------------------|-----------------|-----------------|
| | 전체 | 여수신 | 보험 | 증권 | 기타 | 본사 관리 및 지원 | 지점· 현장 관리 및 지원 | 본사 영업 | 지점· 현장 영업 및 보상 | 콜센터 | 전산·IT |
| 업무의 소진* | 13.18 ± 2.96 | 13.01 ± 2.80 | 13.56 ± 3.00 | 12.85 ± 3.06 | 12.99 ± 2.93 | 13.04 ± 2.98 | 12.75 ± 2.90 | 12.5 ± 2.54 | 13.74 ± 3.06 | 14.22 ± 2.78 | 13.28 ± 2.62 |
| 정신적 지침 | 694 (72.44) | 193 (68.2) | 273 (74.59) | 136 (69.39) | 92 (81.42) | 245 (69.21) | 159 (72.27) | 27 (67.5) | 187 (78.9) | 28 (90.32) | 48 (64) |

* 보그 지수(Borg scale) : 평소 자신의 업무가 얼마나 힘든지를 6점부터 20점 사이의 숫자로 표현하는 지표로 업무 중의 심장 박동 수를 추정하여 업무 부담을 반영하는 지표로 확인. 평균이 13(즉 심장 박동 수 추정치가 130)을 넘을 때 노동강도가 강하다고 본다.

- 응답자 전체 평균은 13.2 점으로 힘든 수준 (2008년 증권 노조 연구(13.2점)와 동일 수준)
 - 직무 : 콜센터 (평균 14.2) 지점·현장 영업 및 보상 (평균 13.7)
 - 업종 : 보험 (평균13.6) 여수신 (평균 13.0)
- 업무 후에 정신적으로 지치는 경우가 얼마나 자주 있습니까? 라는 질문에는 전체에서 694명 (72.44%)이 지침을 호소 (중증~항상있다) 했다.
 - 직무: 콜센터 (28명, 90.32%)
 - 업종: 보험 (273명, 74.59%)

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

노동강도 강화 요인



- 1위 영업/업무 성과에 대한 압박
- 2위 민원 및 고객 대면 업무에 의한 스트레스
- 3위 인사평가제도 및 연동된 성과급 및 승진제도
- 4위 회사의 인원 부족
- 5위 고유 업무 외 과도한 부가업무

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

소진, 지침, 성과압박, 불법적 행위에 대한 충동

| | 업종별 | | | | | 직무별 | | | | | |
|------------------------|----------------|---------------|----------------|----------------|---------------|------------------|-------------------------|------------|-------------------------|---------------|---------------|
| | 전체 | 여수신 | 보험 | 증권 | 기타 | 본사 관리 및 지원 | 지점· 현장 관리 및 지원 | 본사 영업 | 지점· 현장 영업 및 보상 | 콜센터 | 전산·IT |
| 업무적으로 성과를 내야 한다는 압박 | 797 (83.5%) | 238 (84.4) | 308 (84.62) | 153 (78.06) | 98 (87.5) | 276 (78.41) | 178 (80.91) | 38 (95) | 224 (94.92) | 26 (83.87) | 54 (72.97) |
| 불법적 행위를 해서라도 성과를 내고 싶음 | 252 (26.4%) | 70 (24.82) | 97 (26.65) | 60 (30.61) | 25 (22.32) | 65 (18.47) | 58 (26.36) | 16 (40) | 103 (43.64) | 4 (12.9) | 6 (8.11) |

- 업무적으로 성과를 내야 한다는 것에 압박을 느낀다.
 - 797명(83.5%)이 '그렇다' 혹은 '매우 그렇다'라고 응답
 - 업종에서는 보험(308명, 84.6%), 여수신(238명, 84.4%).
 - 직무 중에서는 본사영업(38명, 95%), 지점현장 영업 및 보상(227명, 94.9%)이 가장 높았다.
- 불법적인 행위를 해서라도 성과를 내고 싶을 때가 있다.
 - 252명(26.4%)가 '그렇다' 혹은 '매우 그렇다'라고 응답
 - 업종에서는 증권이 60명(30.6%)
 - 직무에서는 지점현장 영업 및 보상에서 103명(43.7%)으로 가장 높았다.

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

한국인 직무스트레스 평가(KOSS) 고위험군*

| | 물리적 인자 | 직무요구 | 직무 자율성 | 관계갈등 | 직무 불안정성 | 조직체계 | 보상 부적절 | 직장문화 |
|---------------|-----------|------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 업종별 | | | | | | | | |
| 여수신 | 48(17.27) | 141(50.72) | 43(15.47) | 131(47.12) | 95(34.17) | 110(39.57) | 95(34.17) | 96(34.53) |
| 보험 | 67(18.87) | 235(66.2) | 71(20) | 184(51.83) | 233(65.63) | 163(45.92) | 133(37.36) | 134(37.64) |
| 증권 | 50(25.77) | 75(38.66) | 24(12.44) | 99(51.03) | 103(53.09) | 63(32.47) | 46(23.71) | 57(29.38) |
| 기타 | 13(11.71) | 64(57.66) | 21(18.92) | 52(46.85) | 35(31.53) | 48(43.24) | 39(35.14) | 33(29.73) |
| 직무별 | | | | | | | | |
| 본사 관리 및 지원 | 52(15.03) | 195(56.36) | 49(14.16) | 164(47.4) | 150(43.35) | 131(37.86) | 123(35.45) | 124(35.73) |
| 지점·현장 관리 및 지원 | 43(20) | 100(46.51) | 55(25.58) | 119(55.35) | 115(53.49) | 86(40) | 66(30.7) | 78(36.28) |
| 본사 영업 | 3(7.69) | 15(38.46) | 5(12.82) | 20(51.28) | 17(43.59) | 14(35.9) | 14(35.9) | 10(25.64) |
| 지점·현장 영업 및 보상 | 54(23.28) | 135(58.19) | 37(16.02) | 120(51.72) | 141(60.78) | 102(43.97) | 76(32.76) | 72(31.03) |
| 콜센터 | 10(32.26) | 24(77.42) | 11(35.48) | 19(61.29) | 26(83.87) | 18(58.06) | 14(45.16) | 10(32.26) |
| 전산·IT | 16(21.62) | 45(60.81) | 2(2.7) | 24(32.43) | 17(22.97) | 33(44.59) | 20(27.03) | 26(35.14) |

* 고위험군: 전국 근로자 중에서 직무스트레스가 높은 상위 25%에 해당하는 범위의 점수를 나타내는 근로자

- 대부분 각 세부 항목별 고위험군의 분포는 직무요구, 관계갈등, 직무불안정성에서 비율이 높음.
 - 특히 업종별에서는 보험, 직무별에서는 지점현장영업, 콜센터, 전산IT 분야에서 높은 비율

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

감정노동에 따른 우울 위험군

| | 감정 규제 | 감정 부조화 | 감정 모니터링 | 감정 조직보호체계 |
|---------------|------------|-------------------|------------|----------------|
| 업종별 | | | | |
| 여수선 | 147(54.65) | 210(78.07) | 82(30.48) | 253(94.05) |
| 보험 | 196(57.31) | 301(88.01) | 142(41.52) | 329(96.48) |
| 증권 | 94(50.81) | 151(81.62) | 71(38.8) | 167(90.76) |
| 기타 | 54(50.47) | 85(79.44) | 38(35.51) | 103(96.26) |
| 직무별 | | | | |
| 본사 관리 및 지원 | 178(52.82) | 262(77.74) | 100(29.76) | 318(94.64) |
| 지점·현장 관리 및 지원 | 88(42.31) | 177(85.1) | 70(33.82) | 188(90.82) |
| 본사 영업 | 20(57.14) | 30(85.71) | 14(40) | 35(100) |
| 지점·현장 영업 및 보상 | 149(67.42) | 203(91.86) | 121(54.75) | 212(95.93) |
| 콜센터 | 17(58.62) | 26(89.66) | 11(37.93) | 27(93.1) |
| 전산·IT | 39(54.17) | 49(68.06) | 17(23.61) | 71(98.61) |

- 감정부조화: 고객 응대과정에서 고객과의 갈등이나 재량권의 부재로 인해 감정노동근로자들이 자신의 감정이 상처를 받거나 저조심어 상하는 등의 정서적 손상이나 감정적 어려움의 정도.

- 감정노동 보호체계: 고객 응대과정에서 문제가 발생할 때, 조직 차원의 관리방안이나 조치가 이루어지는가의 정도와 문제를 완화시켜줄 수 있는 직장 내 지지체계의 수준을 평가하며, 점수가 높을수록 지지를 받지 못하는 것을 의미한다.

- 모든 업종 및 직무에서 감정노동보호체계, 감정 부조화영역의 고위험군 비율이 높음.
 - 특히 본사 영업 직무에서 100%가 감정조직보호체계 영역에서, 지점현장 영업 및 보상에서 91%가 감정부조화 영역의 고위험군

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

정신질환 진단 여부에 대한 질문

- 가장 빈번한 질환
수면질환(64명, 40.25%), 우울(43명, 27.04%), 불안(36명, 22.64%) 순

보건복지부 정신질환실태 조사(2016)에서 유병률은

- 기분장애(5.3%(주요우울장애 5.0%)),
- 불안 장애(9.3%)

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

우울 및 불안 위험군

| | | 업종별 | | | | 직무별 | | | | | |
|------|----|---------------|---------------|---------------|---------------|------------------|-------------------------|---------------|-------------------------|---------------|---------------|
| | | 여수신 | 보험 | 증권 | 기타 | 본사 관리 및 지원 | 지점· 현장 관리 및 지원 | 본사 영업 | 지점· 현장 영업 및 보상 | 콜센터 | 전산·IT |
| 우울* | 남성 | 78 (43.82) | 86 (52.44) | 38 (36.54) | 31 (41.89) | 94 (44.13) | 31 (50.82) | 11 (44) | 76 (49.03) | 3 (50) | 18 (30.51) |
| | 여성 | 45 (59.21) | 82 (53.25) | 37 (52.86) | 13 (48.15) | 62 (58.49) | 74 (53.62) | 3 (60) | 21 (44.68) | 12 (52.17) | 5 (62.5) |
| 불안** | 남성 | 61 (34.08) | 85 (51.52) | 39 (37.5) | 26 (35.14) | 82 (38.5) | 22 (36.07) | 10 (38.46) | 81 (51.92) | 2 (33.33) | 14 (23.73) |
| | 여성 | 36 (47.37) | 67 (43.23) | 28 (40) | 17 (62.96) | 47 (43.93) | 58 (42.03) | 3 (60) | 25 (53.19) | 12 (52.17) | 3 (37.5) |

* 우울 : PHQ-9 (Patient Health Questionnaire-9) 에서 5점 이상
 ** 불안 : Generalized Anxiety Disorder-7 (GAD-7) 설문에서 5점 이상

- 우울
 - 업종별 : 남성에서는 보험(86명, 52.44%), 여성에서는 여수신(45명, 59.21%)
 - 직무별 : 남성에서는 지점현장 관리(31명, 50.82%), 여성에서는 본사관리 (62명, 58.49%),
- 불안
 - 업종별 : 남성에서는 보험(85명, 51.52%), 여성에서는 여수신(36명, 47.37%)
 - 직무별 : 남성에서는 지점현장 영업 및 보상(81명, 51.92%), 여성에서는 지점현장 영업 및 보상(25명, 53.19%),

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

자살 생각/계획/시도

| | 자살생각 | | 자살계획 | | 자살시도 | |
|-----|------------|-----------|------------|-----------|------------|----------|
| | 없다 | 있다 | 없다 | 있다 | 없다 | 있다 |
| 업종별 | | | | | | |
| 여수신 | 164(64.57) | 90(35.43) | 217(85.43) | 37(14.57) | 246(96.85) | 8(3.15) |
| 보험 | 219(68.87) | 99(31.13) | 266(83.65) | 52(16.35) | 299(94.03) | 19(5.97) |
| 증권 | 122(70.11) | 52(29.89) | 143(82.18) | 31(17.82) | 172(98.85) | 2(1.15) |
| 기타 | 65(64.36) | 36(35.64) | 83(82.18) | 18(17.82) | 93(92.08) | 8(7.92) |

- 업종별로 살펴봤을 때,
 - 자살생각은 여수신(90명, 35.43%), 자살계획은 증권(31명, 17.82%), 자살시도는 보험 (19명, 5.97%)로 가장 많았다.

3. 설문 분석 3) 정신건강 지표

자살 생각/계획/시도

| | 자살생각 | | 자살계획 | | 자살시도 | |
|---------------|------------|------------------|------------|-----------------|------------|-----------------|
| | 없다 | 있다 | 없다 | 있다 | 없다 | 있다 |
| 직무별 | | | | | | |
| 본사 관리 및 지원 | 217(68.03) | 102(31.97) | 276(86.52) | 43(13.48) | 306(95.92) | 13(4.08) |
| 지점·현장 관리 및 지원 | 125(62.81) | 74(37.19) | 158(79.40) | 41(20.60) | 185(92.96) | 14(7.04) |
| 본사 영업 | 20(66.67) | 10(33.33) | 27(90.00) | 3(10.00) | 30(100.00) | 0 |
| 지점·현장 영업 및 보상 | 137(67.82) | 65(32.18) | 162(80.20) | 40(19.80) | 193(95.54) | 9(4.46) |
| 콜센터 | 19(65.52) | 10(34.48) | 23(79.31) | 6(20.69) | 28(96.55) | 1(3.45) |
| 전산·IT | 51(76.12) | 16(23.88) | 62(92.54) | 5(7.46) | 67(100.00) | 0 |

- 직무별로 살펴봤을 때,
 - 자살생각은 지점·현장 관리 및 지원(74명, 37.19%), 자살계획은 콜센터(6명, 20.69%), 자살시도는 지점현장 관리 및 지원(14명, 7.04%)로 가장 많았다.

25

3. 설문 분석 4) 자살 고위험군

① 자살 고위험군

- 자살고위험군과 비위험군의 일반 특성 및 노동조건, 감정노동, 폭력, 직무스트레스 하위 영역의 분포 및 집단 간 차이 분석

| | 남 | | | | 여 | | | |
|---------------|-----|----------|-------------|----------------|-----|----------|-------------|----------------|
| | 남성 | 고위험 군 | % | <i>p-value</i> | 여성 | 고위험 군 | % | <i>p-value</i> |
| 전체합계 (단위: 명) | 520 | 167 | 32.1 | | 326 | 119 | 36.5 | |
| 업종 | | | | 0.874 | | | | 0.8409 |
| 여수신 | 178 | 56 | 31.5 | | 76 | 36 | 47.4 | |
| 보험 | 164 | 55 | 33.5 | | 153 | 46 | 30.1 | |
| 증권 | 104 | 34 | 32.7 | | 70 | 22 | 31.4 | |
| 기타 | 74 | 22 | 29.7 | | 27 | 15 | 55.6 | |
| 직무 | | | | 0.2374 | | | | 0.7795 |
| 본사관리및지원 | 213 | 69 | 32.4 | | 105 | 34 | 32.4 | |
| 지점·현장 관리 및 지원 | 61 | 23 | 37.7 | | 138 | 56 | 40.6 | |
| 본사 영업 | 25 | 8 | 32.0 | | 5 | 2 | 40.0 | |
| 지점·현장 영업 및 보상 | 155 | 53 | 34.2 | | 47 | 15 | 31.9 | |
| 콜센터 | 6 | 2 | 33.3 | | 23 | 8 | 34.8 | |
| 전산·IT | 59 | 12 | 20.3 | | 8 | 4 | 50.0 | |

업종중에서는 남성의 경우 보험(55명, 33.5%)이, 여성의 경우에는 여수신(36명, 47.4%)이 직무중에서는 남성의 경우 지점현장관리 및 지원(23명, 37.7%)이, 여성의 경우에는 전산IT(4명, 50%)이 가장 높은 비율을 보였다.

3. 설문 분석 4) 자살 고위험군

② 직무스트레스

- 남성 자살고위험군에서는
 - 하위 항목 중 물리환경, 직무요구, 직무불안정, 조직체계, 보상부적절 영역에서 비위험군에 비해 통계적으로 유의한 수준으로 잠재위험, 위험군이 높게 분포하고 있음을 확인
 - 특히 고위험군 비율이 높은 영역은 직무요구(104명, 62.3%), 직무 불안정(88명, 50.3%)

27

3. 설문 분석 4) 자살 고위험군

② 직무스트레스

- 여성 자살고위험군에서는
 - 하위 항목 중 물리환경, 직무자율, 관계갈등, 조직체계, 보상부적절, 직장문화영역에서 비위험군에 비해 통계적으로 유의한 수준으로 잠재위험, 위험군이 높게 분포하고 있음을 확인
 - 특히 고위험군 비율이 높은 하위영역은 직무불안정(79명, 66.4%), 관계갈등(69명, 58.0%), 직장문화(64명, 53.8%), 조직체계(52.1%)

28

3. 설문 분석 4) 자살 고위험군

③ 감정노동, 성과압박

- 감정노동 설문 **의 네 가지 하위영역에서 남녀 모두 자살 고위험군이 통계적으로 유의하게 높은 점수 분포를 보였으며** 두 군간 점수 차이를 확인했을 때 남성에서는 감정 부조화(+0.6), 여성에서는 감정노동보호체계(+0.7)가 가장 큰 점수 차이를 보였다.
- 성과압박의 세 문항 평균 차이를 살펴보면, 남성 자살고위험군에서는 **세 문항 모두** 통계적으로 유의하게 비위험군보다 높은 점수 분포를 보였고 여성 자살고위험군에서는 '업무적으로 성과를 내야 한다는 것에 압박을 느낀다', '불법적인 행위를 해서라도 성과를 내고 싶을 때가 있다' 문항에서 통계적으로 유의하게 높은 점수 분포가 확인되었다.

29

3. 설문 분석 5) 성과압박과 정신건강

성과압박과 자살 생각/계획/시도 간의 연관성

| | N | 업무적으로 성과를 내야 한다는 것에 압박 | | | 불법적인 행위를 해서라도 성과를 내고 싶다 | | |
|-------------------|-----|------------------------|--------|-------|-------------------------|--------|-------|
| | | OR | 95% CI | | OR | 95% CI | |
| 자살 생각(yes or no) | 847 | 1.630 | 1.070 | 2.485 | 1.609 | 1.164 | 2.225 |
| 자살 계획(yes or no) | 847 | 1.435 | 0.833 | 2.474 | 1.758 | 1.186 | 2.606 |
| 자살 시도 (yes or no) | 847 | 2.226 | 0.674 | 7.354 | 2.453 | 1.255 | 4.794 |

- 단변량 로그회귀분석을 통해 성과압박과 자살의 상관관계를 보았을 때,
 - 업무적으로 성과를 내야 한다는 것에 압박을 느끼는 경우 그렇지 않은 경우에 비해 : 자살 생각이 1.63배 (95%CI [1.070 2.485]) 높았다.
 - 불법적인 행위를 해서라도 성과를 내고 싶다고 느끼는 경우는 그렇지 않은 경우에 비해, : 자살생각은 1.609배(95%CI 1.164 2.225), 자살계획은 1.758배(95%CI 1.186-2.606) , 자살 시도는 2.453배(95%CI 1.255-4.794) 높았다.

30

3. 설문 분석 5) 성과압박과 정신건강

- ③ 업무적으로 성과를 내야 한다는 압박을 느끼는 경우
 - 자살 생각
 - 직무 중 본사관리(OR 1.981 [1.040 3.773]),
 - 업종 중 여수신(OR 3.526 [1.417 8.778])

- ④ 불법적인 행위를 해서라도 성과를 내고 싶다고 느끼는 경우
 - 자살 생각
 - 본사관리(OR 2.453 [1.367 4.402]) 지점관리(OR 2.417 [1.262 4.629]),
 - 보험(OR 1.847 [1.083 3.149])

 - 자살 계획
 - 본사관리(OR 2.985 [1.471 6.059]) 지점관리(OR 2.583 [1.247 5.350]),
 - 여수신(OR 2.681 [1.285 5.591])

 - 자살 시도
 - 지점관리(OR 4.403 [1.448 13.389]),
 - 보험(OR 2.681 [1.285 5.591])

31

4. 면접 분석 1) 목표와 방법

- ① 연구 목표
 - 연구참여자들이 주어진 주제에 대해 자유롭게 이야기하게 하고 참여자들이 가진 태도나 감정 등을 발견.

- ② 연구 방법
 - 심층면접: 연구참여자 16명(2020년 4월~9월).
 - 업무 관련성 정신질환과 관련한 인식, 태도, 경험 그리고 업무관행, 조직분위기, 대안 등에 대해 질문
 - 업종과 직종, 성별과 연령에 따라 표집

32

4. 면접 분석 1) 목표와 방법

| 일시 | ID | 성별 | 연령 | 업종 | 직종 |
|------------|----|----|-----|-----|------------|
| 20. 4. 16. | A | 남 | 50대 | 증권 | 지점 영업 |
| 20. 5. 7. | B | 남 | 40대 | 보험 | 보상 |
| 20. 5. 7. | C | 남 | 40대 | 여수신 | 본사 관리 및 지원 |
| 20. 5. 28. | D | 남 | 40대 | 여수신 | 본사 영업 |
| 20. 6. 8. | E | 남 | 30대 | 증권 | 지점 영업 |
| 20. 6. 16. | F | 여 | 40대 | 보험 | 보상 |
| 20. 7. 8. | G | 남 | 40대 | 보험 | 보상 |
| 20. 7. 8. | H | 여 | 30대 | 보험 | 지점 관리 및 지원 |
| 20. 7. 17. | I | 남 | 40대 | 여수신 | 본사 관리 및 지원 |
| 20. 8. 5. | J | 여 | 40대 | 증권 | 지점 영업 |
| 20. 8. 10. | K | 여 | 50대 | 증권 | 지점 영업 |
| 20. 8. 20. | L | 여 | 40대 | 보험 | 본사 관리 및 지원 |
| 20. 8. 26. | M | 남 | 40대 | 증권 | 본사 관리 및 지원 |
| 20. 8. 26. | N | 남 | 30대 | 보험 | 보상 |
| 20. 8. 27. | O | 남 | 30대 | 증권 | 지점 영업 |
| 20. 9. 15. | P | 여 | 40대 | 증권 | 지점 관리 및 지원 |

33

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

① 리스크를 토대로 만들어지는 '밥값': 증권회사 지점 영업직

- “저희는 무조건 실적이죠. 거의 저희는 실적이 모든 걸 대변하는 업이기 때문에.”(E)
 - 임금의 감소는 실적압박으로 인해 받게 되는 주요한 스트레스 요인이긴 하지만 그것뿐만은 아님. 매일 자신과 자식이 속한 지점의 등수를 확인해야 하는 평가제도, 조직 내 인정, 영업독려라는 이름으로 모멸감을 유발하는 상사의 폭언 속에서 ‘밥값’을 하지 못한다는 건 “인간적인 무력감”을 유발. → “무리”를 하게 됨
 - 무리: 강압적 판매를 강요하는 캠페인 할당 채우기, 자기 돈 ‘태우기’, 과도한 영업비 사용, 차명계좌, 불법 일임 매매 등. → “무리를 하는 문화 자체가 계속 사고로 이어지는 상황(E)” 짜릿함을 맛 본 이상 브레이크가 걸리지 않음

34

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

① 리스크를 토대로 만들어지는 '밥값': 증권회사 지점 영업직

금융기관 직원 도덕적해이 심각...업계 자구책 모색(종합)

증권사, 3년간 금융사고 655억...도덕적 해이 심각

한국투자증권, 직원 금융사고 '도덕적 해이' 극치

KB증권, 도덕적 해이 심각수준...휴면계좌 이용 3억6000만원 횡령 들
통

우리투자증권 직원, 도덕적 해이 심각

금융권직원 도덕적 해이 심각...고객 돈은 내 돈?

김동연 부총리 "삼성증권 직원 도덕적 해이 분노, 엄벌에 처해야"

- 금융사고가 터지는 원인을 노동자들의 "무리"와 "욕심", "도덕적 해이"에 전가하기 전에 **그것들을 추동하는 회사의 정책, 나아가서는 이 증권업 전반의 특성을 보아야 함**

35

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

① 리스크를 토대로 만들어지는 '밥값': 증권회사 지점 영업직

- 증권업 특성 자체에서 발생하는 리스크를 고스란히 노동자가 짊어짐
 - 최근 해외금리연계 파생결합상품(DLS·DLF), 라임·옵티머스 사태의 경우(불법적인 행위를 하지 않았음에도 판매하는 상품 자체에 문제가 있는 경우) **운용사/판매사/감독원이 서로의 책임을 미루는 사이 고객들의 항의를 전면에서 받아내는 직원들에 대한 보호조치는 전무.** → 심지어 자살로도 이어짐
 - **내 판단으로 다른 사람이 돈을 잃을지도 모른다는 스트레스에 항상 시달림. "리스크를 안 지면 실적이 나올 수가 없어"서 "무조건 쳐야(E)"함. "답이 없기 때문에. 결국은 터지게 되어 있는 구조이기 때문에. 아무리 공부를 하고 아무리 분석을 하고 아무리 해도 맞출 수 없(E)"음.** → "24시간 그것 때문에 스트레스를 안고(O)" 사는 불안, 불면

36

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

① 리스크를 토대로 만들어지는 '밥값': 증권회사 지점 영업직

- “저희 업 자체가 쓸 수가 없는 업”(E)

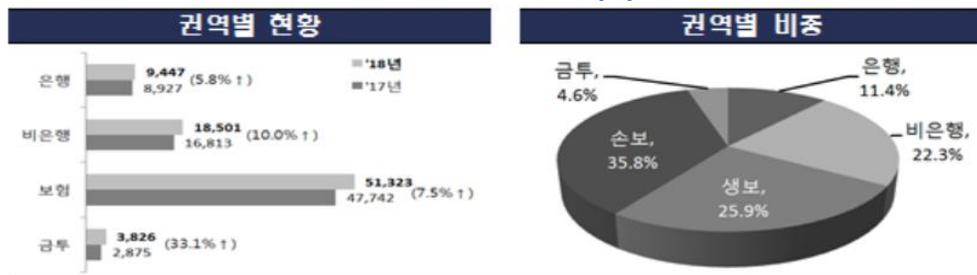
- 자본이 24시간 전세계 국경을 넘나드는 동안 미국장, 한국장, 중국장, 홍콩장을 함께 봐야 하는 노동자의 일과 또한 24시간 근무 체제로 돌아가고 있었음. → 불면
- PC 오프제 효과 없음. 시간 외 근무수당을 주지 않으려는 회사 정책 때문에 PC 오프제 도입 이후 노동시간이나 수당신청에 눈치가 보이고 아예 PC 오프 프로그램을 깔지 않아 노동시간이 측정조차 되지 않기도 함
- 휴가 쓸 수 없음(회사 눈치보다 고객 눈치가 더 보임). “김 대리 어디 갔냐고 하면 어디 안 좋아서 쉬고 있다고 그러면 그럼 당신이 맡아주면 되겠네(E)”

37

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

② '역적'을 만드는 '역지민원': 손해보험 보상직

- 가장 큰 스트레스는 “최종적인 건 민원(G)”



출처: 금융감독원 금융소비자보호총괄국 19. 4. 30. 보도자료

- 금감원 민원 귀책사유 따지지 않고 노동자에게 전달됨: 민원의 80%가 “역지민원(G)”
- 개인별/팀별 성과에 큰 영향: “1년 동안 내가 아무리 열심히 일을 했어도 그냥 평가가 끝나는 것(F)” “아, 민원 받으면 진짜 망한다, 내가 역적된다(N).”

38

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

② '역적'을 만드는 '역지민원': 손해보험 보상직

- 민원을 피하기 위해서는

- "일단 죄송하다는 게 베이스로 깔려진 상태에서(G)" 감정을 숨기고 고객 응대

- 장시간 노동으로 이어짐:

새벽, 주말, 퇴근 후, 공휴일 24시간 언제 사고가 날지 모르는 상황 → 언제든지 고객의 전화를 받아야 함 → 전화기가 근처에 없으면 **불안**
조마조마하느니 "차라리 받자, 받고 안내하자"(G)
(PC 오프제는 노동시간을 줄이는 데 큰 효과가 없었음)

→ 공황장애와 우울증, 불면증, 만성편두통, 과민성 대장증후군 등을 호소

39

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

③ 이름만 바뀐 저성과자 프로그램

- '마케팅 활성화', '영업 추진' '동기 부여' 등
- 노동자를 압박하고 괴롭히려는 것이 아니라 직원들의 실적 향상을 위해 도움을 주고 영업을 독려하려는 목적에서 시행된다고 표방: 하루 최소 10통화/최소 5명 만남/매일 일지 작성 후 지점장 보고, "1인 3P" → 우회적인 방식을 통한 성과압박
- 저성과자로 분류되는 직원들은 팀실적에 방해되는 존재로서 사실상 왕따가 되기도 함. 지점마다 일부러 그런 사람들을 한 둘 씩 배정한 후 정식 인사이동보다 자주 지점을 옮기도록 해 "못하는 직원들은 일어날 수 있는 방법이 거의 없(O)"게 만듦
- 증권: 실적이 계속 나오지 않아 진급을 하지 못한 그룹 혹은 상위직급의 경우 나이를 먹으며 영업력이 약해진 그룹. / 보험: 임금 피크제 적용받은 고연령 등

40

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

④ '여직원'과 허드렛일: 남성중심적 성과압박체계

- 각오 또는 타협
- 영업직을 수행하다 아이가 생기는 경우에는 **"각오를 하고 산후에 들어가야 한다(J)"**: 임신·출산기에 있는 여성 PB의 단축근무가 회사 내 정책상 가능해진다고 하더라도 막상 노동자들이 쓸 수 없을 것. 시장은 나를 기다려주지 않기 때문
- "영업 관리 쪽이나 이런 것들을 할 때 남성인 게 조금 장점이 된다고 생각하시는 것 같더라고요. 노골적으로 그런 말씀 하셨었어요. 여직원들은 이제 안 뽑는다고. 저 새끼들, 치마 입은 새끼들 안 뽑는다고(L)."
- 남자 직원들처럼 성과를 위해 **"죽자 살자 일을 하고 집에 가면 저는 다운이 돼요. 집안일을 해야 하는데 그렇게 할 수가 없어요."** 회사 실적과 가정생활이라는 "두 마리 토끼" 중 한 마리 토끼를 "적정하게 그냥 유지를 하고, 성과나 평가 이런 부분을 좀 내려 놓"으려고 함(F)

41

4. 면접 분석 2) 성과압박, 닿지 못할 숫자

④ '여직원'과 허드렛일: 남성중심적 성과압박체계

- 허드렛일을 한다는 자괴감
- **'여직원'**: 유급노동/무급가사노동이 분리되듯 직장에서 '바깥일'을 하며 수익을 창출하는 남직원과 그들을 지원하는 '집안일'을 하는 여직원의 성별 직종 분리를 반영하는 명칭
- "여직원들이 제일 싫어하는(P)" 간식을 차리고 치우는 일. 남성 영업 직원의 모습이 **"가부장적인 가정의 아버지처럼(P)" 느껴짐.** → '바깥일'에 대한 성과평가가 강조되면서 지원업무에 대한 중요성이 간과됨



→ 물성적(gender-blind)으로 보이는 성과압박은 **"죽자 살자" 일을 할 수 있는 사람을 우선시하는 남성중심적인 모습을 띠.** 생애주기 등으로 그럴 수 없을 것 같은 사람에게서는 특별한 각오나 타협을 요구 혹은 허드렛일의 여성화(분리직군) 42

4. 면접 분석 3) 우리의 월급은 욕값

① 환우 동기: 손해보험 보상직

- 분쟁의 한가운데에서 화를 내며 자기 권리를 주장하는 사람들을 매일 접함. → "사람들을 대해야 되는 것에 대한 두려움(N)"
- 욕설, 폭행 등도 종종 발생. "하루 24시간이 그냥 일 때문에 스트레스로 가득 차 있는 것 같(N)"게 느껴짐
→ 불면증, 공황장애, 분노 조절 어려움, 호흡곤란 등
- **환우동기:** 공황장애를 앓고 있는 동료들을 지칭하는 표현.
- 다른 이가 '재 또라이야' 말할 때 '저 사람이 원래부터 그랬나?'를 생각해 보게 됨. 노동자들은 공황장애의 발병원인이 될 만한 업무 스트레스를 모두가 이해하고 있고, 이러한 증상이 단기간에 발생한 것이 아니라 오랜 기간 업무를 하면서 쌓이고 쌓여서 만들어진 결과라고 인식하고 있었음

43

4

4. 면접 분석 3) 우리의 월급은 욕값

② 시달리는 것보단 물어주기: 증권회사 지점 영업직

- 큰 손실을 당한 고객들 중에는 그 투자가 이미 높은 위험에 기반해 있었다는 사실을 인정하지 않는 사람들도 있음. 고객의 손실에 법적인 책임이 없음에도 고객이 항의를 하면 속수무책 → "칼만 안 맞았을 뿐(O)" 신변에 위협. → 직원에 대한 보호 체계 없음
- 노동자 사비로 고객의 손실을 보전하는 경우 비일비재. 손실 발생에 대한 고객의 항의가 회사에 정식으로 접수되는 경우, 인사위원회를 통해 직원에게 처분이 내려지거나 회사로부터 구상권을 청구 당해 급여 압류되기도. 사채, 개인회생 신청.
- 감당할 수 없는 금액의 경우 심지어 자살까지 이르기도
- **회사는 고객과의 분쟁이 영업직원의 선에서 해결되길 바라며 '꼬리 자르기'**

44

4. 면접 분석 3) 우리의 월급은 욕값

③ 지점에 큰 소리가 나지 않도록: 지점 관리 및 지원직

- 금융기관에서 노동자에게 요구하는 높은 서비스의 질. 맞이 인사, 기립인사, 상품 설명시 아이컨택 ... 모든 면에서 손님에 심기를 거스르지 않아야 함
- “화나신 분들. 정말 버리고 버리고 나 오늘 가서 뒤집을 거야 하시는 분들(H)”이 주로 지점에 방문하지만 직원보호체계 없음.
- 금융산업에 종사하는 고객응대 근로자 10명 중 7명(72.3%)은 욕설을, 10명 중 1명(8.6%)은 물리적 폭력을 경험.*
- 고객을 응대하는 과정에서 불합리한 일을 당해도 **“이 손님이 목소리가 커지지 않게끔, 지점장님이 문 밖으로 나오시지 않게끔”** 일단은 사과부터 함
→ **고객의 민원이 지점장이 노동자에게 매기는 성과평가와 연동되기 때문 & 해당 지점에 고객 민원이 접수되면 이는 지점장의 성과 평가와도 직결**

* 출처: 서울노동권익센터, 2016. “금융산업 감정노동 연구: 정규직과 비정규직의 비교를 중심으로.”

45

4. 면접 분석 3) 우리의 월급은 욕값

④ ‘감정노동자 보호법’ 이후

- 2018년 10월 산업안전보건법에 고객의 폭언·폭행 등으로 고객응대근로자에게 건강장해가 생기지 않도록 사업주가 예방조치를 해야 한다는 조항이 추가된 이른바 ‘감정노동자 보호법’이 신설된 이후 현장에서는 무대응 혹은 매우 미미한 대응
 - 유일한 대응: 창구에 문구 게시(지금까지 총 1회), 컬러링 조치 → 약간의 효과 있었다고 생각.
 - 의류매장 앞에 붙어 있는 고객응대근로자 보호 조치에 관한 문구가 쓰여 있는 것을 발견 후 증권사 지점 창구에도 비치되면 좋겠다고 생각하여 건의했지만 거절, 수화음 삽입 거절, 관련 교육 요청 거절... ‘영업시간에 지장을 준다’ ‘직원들 모으기가 쉽지 않다’ ‘온라인으로 하고 있다’
 - **금융기관이 고객들에게 제공하고자 하는 높은 질의 서비스는 어느 서비스업 사업장들에 비해서도 소극적이거나 아예 전무한 금융기관의 감정노동자 보호 조치에 의해 창출되고 있었음**

46

4. 면접 분석 4) 괴물을 키우는 구조

① 개인적 특징과 구조적 특징의 결합

- 연구참여자들은 성과압박을 위해 인신공격까지 서슴지 않는 관리자들도 또한 성과압박이라는 구조의 결과라고 인식하고 있었음.
- “엄마, 아빠, 부모로서 쪽팔리지 않느냐, 부모 자격이 있느냐(K)”
→ “지점장이 직원을 쪼이는 거고, 지점장은 위에 본부장이 쪼이는 거고. 본부장은 리테일 사업부에서 쪼이는(K)” 먹이사슬의 내부에 있어 가능한 결과라고 인식
- 성과압박은 상사-부하직원 관계 뿐 아니라 동료들 사이의 관계도 무관심하고 경쟁적으로 만듦. 대형 지점일수록 실적 경쟁이 치열하고 동료들끼리 하루에 얼굴을 보는 경우도 드뭄

47

4. 면접 분석 4) 괴물을 키우는 구조

② 조직 내 최약체를 겨누는 출구 없는 직장 내 괴롭힘

- 괴롭힘으로 포착되기 힘든 ‘합리적’으로 보이는 괴롭힘: 과중한 업무 부여, 반복적인 업무 전환, 낮은 성과 평가, 반복되는 승진 누락 등
- 캠페인이 여러 개가 있는데 원래 실적이 안 나오는 것들이 있잖아요, 원래 어려운 애들. 그거 맡겨놓고 네가 제일 못한다고 말을 하면 (...) 실적 잘 나오면 잘 나온 애를 줘, 나는 못 나오는 걸 또 줘, 그럼 계속 나는 [실적이] 나쁜 거예요. 그럼 성과평가는 계속 나는 나쁜 사람이고(L).
- 저성과자, 여성, 비정규직, 저연령 혹은 고연령 등 회사 내 유무형의 자원이 없는 사람들이 괴롭힘의 대상이 될 가능성이 높음 → 괴롭힘으로 인해 퇴사했다 하더라도 그 경험을 말하지 않는 이상 괴롭힘 대상자가 과소 추정될 가능성이 존재

48

4. 면접 분석 4) 괴물을 키우는 구조

② 조직 내 최약체를 겨누는 출구 없는 직장 내 괴롭힘

- 조직적 괴롭힘:
 - 회사가 누군가에 대하여 '이상한 사람'이라는 시선을 주면 "괴롭히는 사람들 옆에 있는 사람들이 먼저 알아서 처리해주"고, 괴롭힘의 대상이 되는 사람을 같이 괴롭혀야 "괴롭히는 사람한테 예뻐 받을 수 있"게 되는 조직적 괴롭힘의 양상(L) → "벽에 부딪힌, 답이 안 보이는 느낌(D)"
- 체념 또는 탈출:
 - 분노와 억울함으로 인한 우울증과 적응장애, 강박증 + '널 물어버리겠다'는 류의 협박을 들으면서 미래에 대한 불안과 공포 + "여기 더 있다가 죽을지도 모르겠다는 생각이 들기 때문에" 체념: → "살기 위해" 심리상담+정신과 치료도 병행
 - 탈출 시도: 신뢰할 수 없는 일터 속에서 노동자들은 "그냥 제 인생제가 개척하고 있어요." 또는 "어떻게든 끈을 가지고 있어야"한다고 판단(D)

49

4. 면접 분석 5) 기술변화 효과

① 1분도 쉴 시간이 없어요: 지점 관리 및 지원직

- 지점 축소 및 통폐합으로 창구 인력 줄임. 예전에는 5~6명이 하던 일을 이를 2~3명이 하게 되면서 극심한 노동강도 강화. 기업은 디지털화가 마치 다 이루어진 것처럼 이야기하지만 현장에서는 '사람'이 해야 할 일이 너무 많음
- "다 들어줄 수 없고 정말 간절하게 하나만 이야기해라 그러면 점심시간(H)" 화장실 갈 시간도 없고 밥을 10분 만에 "마시거나" 못 먹는 날이 많음
- → 위장병으로 입원치료, 휴가쓰기 힘들, "제가 스스로 너무 스트레스를 받으면 잠깐 숨이라도 쉴 수 있는 틈이 있어야 하는데 (...) 다음 고객을 응대할 때 이 감정이 아직 사그라들지도 않았는데 또 웃어야 하고 이런 부분이 제일 힘들어요. 쉼 시간이 없는 게(H)."

50

4. 면접 분석 5) 기술변화 효과

② '신금융'이라는 압박

- 지점 업무직 외 다른 노동자들은 기술변화에 따른 노동환경의 변화로 인한 스트레스를 당장 피부에서 느끼고 있지는 않은 것처럼 보임
- 구조조정 불안: 하지만 새로운 금융시장의 변화가 곧 펼쳐질 것으로 보고 이에 대응하는 고용형태, 매매방식, 영업전략의 변화에 따른 압박감과 위기감을 계속 느끼게 된다고 말함.
예) 리테일 부문 구조조정 예상, 신상품들을 파악하고 이해하는 데 많은 어려움, HTS, MTS, AI가 사무금융노동자들을 대체할 것이라고 생각
- 신상품 개발의 압박: **"회사가 새 부서를 만들긴 했는데 확신이 없는 상태(I)"**로 최근에 만든 '신금융'팀에서 **"한마디로 뭐 프로세스를 다 만들어(I)"** 나가는 압박. 장시간 노동보다 생소한 업무를 하며 새로운 사업을 개척해 나가야 한다는 압박이 더 크다고 말함

51

4. 면접 분석 6) 스트레스 강화 요인

① 감내와 자책

- 힘든 상황에 처해 있음에도 이를 대수롭지 않게 여기려고 하는 것은 그것에 대한 문제제기를 가로막을 수 있다는 점에서 인식 개선 필요
- 자신들이 해당 업무를 통해 스트레스를 받았던 것이 '멘탈이 약하거나', 적성에 안 맞았거나, 자기 통제를 발휘하지 못한 것에서 기인했다는 자책 보여줌
- **그거는 감내를 할 수밖에 없는데, 직업적으로 당연히 해야 하는 거니까. 어쩔 수 없잖아요. 그거는 스트레스라고 표현하기 보다는 (...)** 영업이라는 게 스트레스를 기반으로 해서 하는 거다 보니까(J)
- **이게 다 월급에 포함되어 있다고 생각해요. 저도 그냥 항상. 이것도 욕먹는 것도 다 월급에 포함되어 있다고 생각하고. 직원들도 다 그렇게 이야기하고 푸는 거예요(G)**

52

4. 면접 분석 6) 스트레스 강화 요인

② 성별, 연령에 따라 다른 스트레스

- 성별과 생애주기에 따라 다른 스트레스들이 직무 스트레스와 합쳐져 이를 더욱 증폭시키고 있었음
- “워킹맘은 항상 죄인(P)”: 코로나 국면에서 돌봄노동 부담 강화로 업무스트레스와 합쳐져 정신건강 악화에 영향
- 부서가 바뀌고 업무가 바뀌고 그러면서 오는 스트레스. 분명히 그런 것들이 있는데 저 같은 경우는 직원들이 보통 회사에서 일을 하면 저녁에 휴식을 취하잖아요. 그런데 저는 저 잠깐 집에 가서 일 좀 하고 올게요, 하고 퇴근하거든요. 그러니까는 24시간이라는 이 시간 동안 제 개인의 삶이 없는 거예요. 거기서 오는 힘들이가 제일 컸고(F)

53

4. 면접 분석 6) 스트레스 강화 요인

② 성별, 연령에 따라 다른 스트레스

- ‘가장’으로서의 압박: 가족에 대한 배려이자 ‘강한’ 남성성에 대해 부과된 압박. 특히 금융권에서의 잦은 구조조정과 희망퇴직 행렬은 자녀들이 성장하고 “돈 들어갈 데가 많은” 40대 중반 이후의 노동자들에게 불안감을 더욱 가중시키고 있었음
- 그래도 가장이니까 당신은 이겨내야 돼. 가장이니까. 당신이 좀 힘들어도 그렇게 이야기해줘. 아니면 뭐, 당신이 강해야지. 이런 식으로 계속 압박을 받는 거예요. 사회적으로(C)
- 업무 스트레스 + 진로고민이 합쳐지는 사회초년생: 직무 스트레스에 “시간이 약”이라는 시선
- 정신과 상담을 받았던 거는 2년, 3년차 때였었던 것 같아요. 스트레스가 너무 크니까 진짜 이제 진로에 대한 문제까지 고민하게 되더라고요. 내가 퇴사를 해야 되나, 나한테 뭔가 문제가 있나

54

4. 면접 분석 7) 대응 및 지지

① 성과압박에 대한 대응들

- 경쟁의 내면화: 경쟁으로 인한 결과들이 조직적으로 해결할 사안이라기보다는 개인의 자기 관리, 경영, 능력에 의한 결과로 생각되기 쉬움. 성과를 위해 과로하고 그러다 아픈 것이 "자기 욕심"과 "인정"을 받기 위한 것으로 생각 → 과로와 스트레스가 상호교환되는 것으로 생각되기 쉬움
- 성과 평가의 공정성 자체에 대한 불신
- 음주, 흡연은 노동자들이 스트레스를 푸는 가장 손쉬운 방식
- 취미에서 자기계발로, 노동시간의 포섭: 여가시간을 보내는 방식들이 직무와 직접적으로 연관되어 있지 않아 보이더라도 회사 내 인정 및 성과를 향상시키기 위한 발판으로서 잠재적으로 활용. 예) 골프를 배우거나 드라마를 시청하는 것이 추후 영업망을 확장하는 수단으로 활용됨

55

4. 면접 분석 7) 대응 및 지지

② 정신질환 문제에 대한 대응들

- 지속적인 치료의 어려움: 심리상담이나 정신과 치료를 통해서도 스트레스의 구조적인 원인을 바꿀 수 없다는 점에서 무용함을 느끼기도 했고, 한편에서는 정신 질환이나 치료에 대한 사회적 낙인도 부정적인 영향을 주고 있었음
- 단순히 정신질환에 대한 낙인이 두려운 감정을 넘어서, 회사 내의 생활이나 진급과 같은 구체적인 문제에 있어 부정적인 영향을 우려하는 경우 → 치료 자체에 대한 접근성 감소 + 지속적 유지 어려움
- 상담을 받고 있을 때 만약에 그게 주변에 알려졌을 경우에는 낙인이 찍혔을 거라고 생각을 해요. 저는, 재는 좀 정신적으로 힘들어 하는 애, 멘탈이 약한 애, 좀 일을 열심히 하거나 여기 회사에서 크기는 힘든 애로 낙인이 찍혔을 확률이 크고요. 그렇게 되면 진급하는 데나 회사생활하는 측면에서 영향이 많이 있었겠죠(N)

56

4. 면접 분석 7) 대응 및 지지

② 정신질환 문제에 대한 대응들

- EAP 프로그램
 - 심리상담의 경우 근본적인 해결책이 아니라는 점에서 무용하다고 느끼는 경우도 있었지만, 그래도 이야기를 터놓고 하는 과정에서 후련했다는 의견도 있었음
 - 몇몇 기업에서는 EAP 프로그램을 통해 심리상담 프로그램을 연간 몇 차례 지원하는 제도가 구비되어 있었음
 - 하지만 심리상담 프로그램이 내부적으로 마련되어 있어도 홍보가 잘 안되어 노동자들이 이용을 못하는 경우, 실질적으로 사용이 불편한 경우, 상담 내용이 회사에 알려질 것을 걱정해 일부러 이용하지 않는 경우들이 다수
- 홍보 확대, 상담 내용 유출 우려 등 문제점 보완 필요. 무엇보다 EAP프로그램은 정신건강의 문제를 느낀 노동자를 위해 회사가 제공할 수 있는 **최소한의 지원**이라는 인식 공유 필요

57

4. 면접 분석 7) 대응 및 지지

③ 필요한 지지

- 가장 필요한 조치는 **“그냥 쉬는 것”**: 연구참여자 평균 25일 정도의 연차, 유급 생리휴가, 체력단련 휴가 등 휴가제도가 있었지만 대체로 그만큼의 휴가를 다 이용하는 사례는 많지 않았음
- 휴가 기간에도 고객의 계속된 연락(증권 지점 영업직) + 인력 부족으로 대체 인력 투입 있어야만. 연초에 6개월 이후 미리 휴가 정해두거나 1달 전에 미리 보고(지점 관리 및 지원직)
- 말할 수 있는 분위기 만들기 **“결론은 사람이예요”**: 동료 지지
- 저는 사실은 말할 수 있는 용기가 되게 필요한 것 같아요. 되게 비슷한 일들을 겪었지만 말을 해야 누군가가 같이 도와주든 연대를 해주든 이렇게 할 수 있을 텐데 그게 말을 하기가 쉽지 않고 또 그런 믿음 자체가 없는 것 같아요. 말을 했을 때 내가 지지받을 수 있을 거라는 믿음 자체가 없어서 그런 게 아닌가. 그런 분위기를 만들어야지 하나라도 변화가 있지 않을까(L)

58

5. 개선 방안 1) 정신건강 증진 체계

① 회사별 노동자 정신건강 증진 체계 수립

- 정신건강 문제(자살시도 4%)가 심각하지만, 개별화된 대응만 존재
- 정신건강 문제의 원인 찾기, 필요한 자원 제공하기, 정신질환 앓고 있는 구성원의 적응 돕기 등의 **체계 마련** 필요
- 체계 수립을 위해 **조직 차원의 문제라는 인식** 우선되어야!
- 업종별, 직무별, 성별 다양한 원인 차이를 세부적으로 살펴볼 수 있는 실태 조사, 대안 토론 조직, 조합원 교육 등의 후속 조치 **필**
- **'사업장 기반 정신건강 전담 기구'**
 - 서울교통공사의 '힐링센터' 모델
- 포괄적인 체계 마련과 동시에 **고위험군**에 대한 예방 프로그램 **필**
 - 남성 자살시도 3.6%, 여성의 경우 5.5%

59

5. 개선 방안 2) 노동자 관점의 실적주의체계 마련

② 실적주의에 기대지 않은 금융노동

- 성과압박 유발하는 실적주의체계가 주요 스트레스 요인이었음
성과압박 ~ 자살(생각, 계획, 시도)와의 친화성 높았음
- **성과평가와 분배원칙의 개선**
 - 노동자가 생각하는 공정한 성과평가의 기준 마련, 평가위원회 구성, 사업장별 평가방식에 대한 공개토론 등을 통해
 - KPI 폐지 사례, 개인별 성과급에서 팀별 성과급으로의 전환 사례
- **조직 차원의 영업 방식 변화**
 - 위험도가 높은 상품 개발이나 공격적인 영업 방식 대신에 안정적/보수적 운용을 통해 직무스트레스를 현저히 줄일 수!
 - 상품 개발이나 영업 방식에 대한 노동자 당사자 관점의 평가 **필**

60

5. 개선 방안 3) 감정노동/고객폭력 근절 실질화

③ 고객에 의한 스트레스도 달라질 수 있다

- 모든 영역에서 감정노동/고객폭력 고위험군으로 나타났음
- **감정노동과 고객폭력에 대한 조직 지원 강화**
 - '고객 폭언 등으로 인한 건강장애 예방조치'는 사업주의 의무
 - 현실에서는 매뉴얼 수준의 소극적 형태
 - 일손이 부족하고 업무가 바빠기 때문에, 고객으로부터의 분리나 담당자 교체 등과 같은 현장 대응이 어려운 실정
 - 법-현실 간의 디커플링을 최소화하기 위해서는 적절한 인력 배치, 노동강도 완화, 적절한 휴게시간 보장 우선하고 고객 응대 노동자의 대응 재량권 부여하기
- **반폭력 원칙 선언**
 - 직장내괴롭힘, 성폭력, 고객폭력 등 모든 폭력에 대한 무관용 원칙
 - 더욱 적극적으로 '노동인권 보장하는 일터' 선언해야!

61

5. 개선 방안 4) 노조의 역할

④ 노동조합의 중장기 전략 및 정책 수립

- **노조 간부 대상 교육 要**
 - 정신건강 관련한 이해도/감수성/공감도 높이는 교육
- **노동 관점의 기술변화에의 대응**
 - 기술변화에의 체감도는 높지 않지만, 불안감은 발견
 - 노동자 편의 믿음직한 정보원이 필요
 - 노동과정의 변화에도 주목하는 현장 연구 공유되어야!
- **'평균치'를 높이기 위한 법제도의 실질화**
 - 사무금융노조가 산별노조로서 금융노동자들의 공통적인 고통을 제어할 수 있는 법제도의 변화를 이끌어내야!
 - <자본시장과 금융투자업에 관한 법률>에 '작업 중지/대피' 포함
 - 산업안전보건법 상의 '위험성평가'를 금융업에 적합하도록 개발

62

토론 1

김 형 렬
(서울성모병원 직업환경의학전문의를)

금융노동자 업무상 정신건강 실태와 개선 방안

가톨릭대 서울성모병원 직업환경의학과 김형렬

1. 매우 심각한 금융노동자들의 정신건강 실태

- 감정노동의 정도 심각함. 특히 감정부조화 정도 상당하고, 이에 대한 조직의 지원체계는 매우 부실함.
- 수면질환 (40.25%), 우울 (27.04%), 불안 (22.64%) 일반인구집단의 3-5배 수준. 전체적으로 높은 수준이나, 특히 보험업종 종사자의 우울 불안 심함.
- 자살 생각도 매우 심각. 33%. 자살 시도 경험이 4%.
- 성과압박과 자살생각, 계획, 시도간의 밀접한 관련성

2. 실적압박, 성과주의와 금융노동자 정신건강

- 실적압박과 성과주의가 금융노동자의 정신건강에 영향을 미치고 있음은 여러 차례 실태조사와 함께 드러내 왔다. 이번 연구에서 또 한 차례 관련 결과를 발표하였다. 그럼에도 이러한 금융산업의 노동 관행은 해당 산업의 노동의 기본적인 특성인 것처럼 설명하거나 조직문화로 굳어져 있는 느낌이다.
- 이를 해결하기 위한 어떠한 조직적 개선방안도 제시되지 않거나 부족한 상황이며, 개별 노동자들은 각자만의 개별화된 방법들을 이용하여 이를 이겨내거나 쓰러지거나 나가거나 하는 상황이다.
- 성과압박은 불법적인 관행을 만들어 내고, 이를 조직적으로 용인하나, 문제가 발생할 경우 개인이 책임지는 방식의 조직문화. 실적주의와 성과주의 조직문화, 이를 기전으로 생산성을 만들어 내는 경영의 방식은 노동자 정신 건강에 상당한 영향을 미친다.
- 인센티브 제도는 개인의 자발적 참여에 의해 과로, 경쟁, 불법적 행위를 한 것으로 설명하기 좋은 기재이며, 이를 통해 조직 책임을 회피하고 합리화하는 장치이다.

3. 조직문화로 굳어지는 성과주의, 기술변화와 스트레스

- 불법적 행위를 해서라도 성과를 내고 싶을때가 있는가라는 질문에 26.4%가 그렇다고 응답함. 이는 성과장치가 조직문화로 굳어졌고, 조직의 지속가능 발전, 조직안정에도 부정적인 영향을 주는 상태이다. 성과주의의 부정적 영향을 개선하기 위한 노력은 조직의 경영 측면에서도 매우 중요한 문제임.
- 기술변화와 금융노동자가 경험하는 스트레스의 증가 고려할 필요가 있음. 기술변화에도 여

전히 사람이 해야 하는 일이 많은 상태. 새로운 상품개발과 이에 대한 스트레스 증가

○ 조직정의 측면의 스트레스 여전함. 과중한 업무부여, 승진 누락, 실적 몰아주기 등 직장내 괴롭힘 구조

4. 개선 방안

○ 철저히 개별화 시킴, EAP 운영하지만 이는 개별적인 대응을 중심으로 진행. 조직 운영 시스템을 개선하거나, 직무스트레스 요인을 개선하는 노력은 없음

○ 조직적 개입, 긴급개입을 중심으로 하는 정신건강체계 수립 (서울교통공사 힐링센터 사례)

○ 실적주의 개선, 성과압박은 정신건강, 자살과 직접적인 관련

○ 고객폭력으로부터 예방 방안 만들기

○ 노동조합의 역할

토론 2

류 현 철
(일환경건강센터 부센터장)

사무 금융노동자들의 정신건강을 둘러싼 다양한 리스크들의 상관관계를 제대로 보아야

류현철

일환경건강센터 센터장(직업환경의학 전문의)

금융노동자의 정신건강 실태에 대한 의미있는 연구를 수행한 연구진에게 감사드린다. 자기 착취에 기반한 성과주의로 점철된 자본주의 사회에서 정신질환은 착취와 소외의 한 양상이라는 것에 동의한다. 사실 성과압박은 자본주의 모든 기업에서 심지어 공기기업이나 공공행정기관에서도 존재하는 것이다. 이번 연구는 사무금융 노동자의 업무상 정신질환에 대한 실태조사이기에 자본주의 일반의 문제를 넘어서서 대상이 되는 직종 노동자들의 정신건강 현황에 초점을 두어 실태를 드러내고 문제를 해결하기 위한 과정이다. 그런 점에서 이번 연구에서 가장 중요하게 천착해야할 점은 무엇이였을까 고민해 보는 것이 필요하다.

보고서에서도 지적하고 있듯이 금융업종은 조직전반에 공통적으로 높은 수준의 스트레스가 존재하고 있으며 업무와 관련되어 있다는 인식도 높지만 해결은 각자의 몫으로 남기고 각자도생 하도록 하고 있다. 그 결과로 사무금융 노동자들의 정신건강에 다양한 문제들이 나타나고 있으며 극단적인 경우에는 자살로 귀결되는 경우도 지난 수십년간 증가하고 있음이 확인된다. 이러한 극단적인 선택이나 정신질환의 업무관련성 여부를 밝히는 것은 산재인정 등 사후적인 보상의 영역에서는 상당인과관계라는 규범적 관점으로 비교적 적극적으로 추구될 수 있고 그것이 일정정도 의미는 있다. 하지만 금융노동자의 정신건강의 문제와 자살 등이 업종 자체에 내재적인 문제로 받아들여지게 되면 노동자 개인의 사후보상의 차원에만 머무르고, 예방을 위한 개입으로 진전되기는 어렵다.

금융업종의 어떠한 구조적 특수성이 노동자들이 정신건강에 심대한 해악을 가져올 정도의 성과압박을 일상화시키는지 그리고 어떤 고리를 끊어내야 혹은 어떤 지점에 개입해야 이것을 완화하거나 예방할 수 있을지에 대해서 고민이 깊어진다. 사무금융 노동자들의 정신건강을 둘러싼 다양한 리스크의 상관관계로 들여다 보고자 한다. 노동안전보건에서는 위험이라는 단어를 자주 쓰게 된다, 이를 영어로 하면 리스크(Risk)인데, 묘한 뉘앙스의 차이가 있으며 리스크라는 단어는 경제나 금융쪽에서도 흔히 사용된다. 어쨌거나 리스크 개념은 위험 그 자체를 의미하기도 하며 때로는 손실을 수반할 가능성을 의미기도 한다. 단지 고유한 특성으로서의 유해 특성만이 아니라 확률, 가능성 등 불확실성과 더불어서 가치적 맥락도 포함하고 있다.

노동안전보건의 측면에서 보면 노동자의 리스크는 신체와 정신의 손상을 초래할 가능성이나 확률로서의 위험(리스크)이며 상대가 되는 말은 안전(safety)이다. 그런 점에서 노동자 개인 혹은 집단으로서의 건강과 완전성을 유지하는 것이 위험관리(Risk management)이다. 기업의 리스크는 주로 생산과정의 지연이나 지체에서 오는 이윤 손실의 가능성이나 확률이며 상대가 되는 말은 이윤(profit)이다. 기업에 리스크 매니지먼트는 이윤 손실의 가능성을 줄이는 것이다. 현실에서는 노동자들을 손상과 죽음에 이르게 하는 리스크가 기업의 리스크가 되지 않으며, 노동자의 안전이 기업의 이윤으로 직결되지도 않는다. 이런 상황에서 기업들은 노동자들의 리스크를 줄이기보다는 기업의 이윤획득 상의 리스크를 줄이는 방향으로 유인될 것이며 이

것은 위험의 외주화를 낳는 것이다. 최근 중대재해기업처벌법 제정 운동이 바로 이러한 현실에 대한 문제제기이기도 하다.

각설하고 금융노동자의 정신건강의 문제에 결부되어 있는 리스크는 단순하지 않다. 노동자의 리스크, 고객의 리스크, 금융상품의 리스크, 금융기관의 리스크 등등이 개입된다. 금융상품이 가지고 있는 리스크, 고객의 리스크, 금융기관의 리스크는 주로 금융소득, 이윤과 관련된 리스크이지만 우리가 관심을 가지고 있는 노동자의 리스크는 건강의 측면이다.

유형의 생산품이 가지는 직접적인 유해성 유독성, 혹은 그 생산과정에서 개입되는 다양한 유해물질의 노출과 그 노출의 결과에 대해서 문제제기 하는 것은 사회적 공감을 쉽게 얻는다. 생산품을 구매하고 소비하는 목적과 부합하지 않는 위험을 구매하고자 하지 않기 때문이다. 단지 이윤을 목적으로 유해한 화학물질이 제조과정에 사용된다면 이는 공분을 얻는다. 사용과정에서 어쩔 수 없이 위험을 내재하고 있는 생산품(예를 들면 자동차)은 안전성을 높이는 것이 소비자의 선택을 받게 된다.

하지만 무형의 금융상품에 대해서는 자체적으로 내재하고 있는 리스크는 소위 'high risk, high return'이라는 슬로건처럼 고객도 때로는 자발적으로 감수하고, 노동자들도 고객의 위험을 전제로 한 판매를 통해서 얻어지는 이익을 분점하는 방식으로 비취지기 때문에 사회적 공감을 쉽게 얻지 못하는 측면이 있기도 하다. 노동자 측면의 리스크가 오롯이 안전과 건강의 측면에서 접근되기 어렵게 만드는 지점이다. 우리는 이러한 지점에서 분명한 중심을 잡는 것도 필요하다. 노동자의 리스크의 상대가 되는 개념은 노동자들의 신체적 정신적 온전성을 유지하는 안전이 되어야 한다는 점이다. 금융산업에서 온전히 보호되고 있는 것은 금융기관의 리스크이다. 금융상품의 리스크가 기업이 아니라 고객과 노동자들에게 전가되도록 하여 기업의 위험을 관리하고 있다는 점이다. 그나마 고객들에 대해서는 판매하는 상품에 대한 이해와 위험에 대한 고지, 불완전판매라고 해서 상품에 대해서 잘 설명하지 않은 경우에 대해서는 민사적인 책임이라도 지고 있으나, 노동자들의 위험에 대해서는 어떤 책임을 지고 있는지 물어야 한다.

판매상품에 내재해 있는 리스크가 노동자의 정신건강의 리스크가 된다면 금융노동자들은 자신들의 판매상품이 가지는 위험에 대해서 잘 알 권리가 있어야 하지 않은가, 그 리스크를 관리할 수 있는 권한이 주어져 있는가를 살펴야 하지 않을까 하는 것이다. 제조업은 개발, 판매, A/S가 각기 다른 업무로 구분되어 있어 상품에 대한 항의는 콜센터로 가는데 금융상품은 판매, 관리, A/S의 책임이 모두 그 상품의 판매자에게로 향한다. 노동자들이 감수해야 하는 '위험'이 이들의 건강에 영향을 끼치게 되어 있는 구조에서 그 위험에 대해 잘 알고 있는 사람들(파생상품 개발 등)과 그렇지 않은 사람들은 분리되고 이렇게 위험을 최종적으로 감수해야 하는 사람은 소외된다. 이때 우리는 제조업 노동자들이 유해물질에 대한 '알 권리'를 주장하듯, 사무금융노동자 또한 '알 권리'의 차원에서 위험성을 충분히 인지하고 있고 그 위험으로부터 자신을 보호할 수 있는지, 즉 위험관리에 개입할 수 있는지를 질문해야 한다는 것이다.

연구보고서에서는 개선방안으로 회사별 노동자 정신건강 증진 체계 수립, 실적주의에 기대지 않는 금융노동, 고객에 의한 스트레스에 대한 조직적 개입, 노동조합의 중장기 전략 및 정책

수립을 제시하고 있다. 그 중 실적주의에 기대지 않는 금융노동과 그것을 위한 노동조합의 중장기 전략 및 수립이 핵심이 아닐까 한다. (사실 개인적으로 자본주의 금융산업의 구조를 잘 알지는 못한다.) 그래서 더욱 궁금하다. 노동조합을 중심으로 실적주의에 기대지 않는 금융노동을 성취하자면 성과를 기준으로 하는 임금 산정 방식, 고객의 위험을 전제로 한 판매를 통해서 얻어지는 이익을 분점하는 방식에 대한 문제제기가 필요한 것이 아닌가? 제조업의 노동강도는 컨베이어 벨트의 속도와 관련된 부분으로 노사간 생산량 합의를 하고, 단기적인 업무량과 목표를 정할 수 있지만, 금융서비스업은 목표를 계량적으로 측정하고 '적정한' 생산량을 합의하기가 어려운데 실적평가의 기준은 땀게 세울 것인가? 금융소득과 이윤을 목적으로 하는 리스크에 대한 책임의 분담은 어떤 수준에서 합의가 가능할까? 'high risk, high return'을 전제로 하는 고위험 상품이 아닌 안정적인 자산의 운용만으로도 현재의 금융산업의 일자리를 유지할 수 있을까? 등등...

이렇게 아직 답은 내지 못하는 질문이기는 하지만 계속 고민해야 한다. 끼어서, 깔려서, 떨어져서도 많은 노동자들이 오늘도 일터에서 사망하고 있지만 위험에 기반한 성과압박으로 인해 정신적으로 피폐해지는 노동자들의 수도 증가하고 있는 상황에서 어떤 대책이 가능할까 계속 고민해야 한다.

더불어 여수신, 보험, 증권 등 업종별로 또한 본사 혹은 지점은 관리지원 업무, 본사 및 지점의 영업 보상 업무, 콜센터, 전산 및 IT 등 직무별로 보이는 공통점과 차이점에 대해서도 좀 더 면밀한 분석과 개입의 지점의 탐색 등 추가적인 사업이 기획되기를 기대한다.

토론 3

이 은 순
(사무금융노조 교보증권 지부장)

노동권 침해하는 노동자의 정신건강 악화 대책 마련이 시급하다!

교보증권지부 이은순 지부장

노동자 개인은 자신을 포함해서 누군가에게는 전부
그 존재의 상실이 미치는 영향은 가늠이 불가한 한 우주의 상실

1. 현장에서의 경험과 노력

○ 1999~2008(노조간부)

2000년대 초반 성과급도입의 전 과정 경험. 교보증권은 증권사 중 직원들의 요구로 인해 거의 마지막으로 성과급 도입에 합의함. 마지막까지 거부한 이유는 성과중심의 임금체제로 개편되는 것이 노동자들의 노동환경을 악화시킬 것이 명백했기 때문이었음.

○ 2009~2012(영업직원)

현장에서 영업을 하며 느낀 점은 업계전반에 팽배한 성과중심의 임금체계 개편 및 고용 불안정성 증가 등을 바탕으로 한 무한 쥐어짜기 경쟁구조를 벗어날 수 없음. 모두 열심히 하니 나만 열심히 안할 수 없음. 매일 실적이 게시됨. 주변의 영업직원들이 스트레스를 견디지 못하고 그만둠. 간혹 증권사영업직원의 자살 뉴스가 신문에 나옴. 그보다 몇 배로 소위 "찌라시"를 통해 여러 증권사에서 발생하는 자살 소식을 접함

○ 2013~ 현재(노조간부)

- 직원들에 대한 막말 등을 노조에서 지속적으로 문제제기하고, 노조에서 소위 '갑질'로 규정하고 투쟁. 관련제도 도입 및 강화해 나감. 임원 및 지점장, 부서장등이 자기 밥값도 못할 거면 나가라. 옆의 동료에게 피해를 주면 되냐...등 매매약정목표를 채우지 못하는 직원들에 대한 막말과 퇴직압박에 사과요구, 재발방지책 촉구 등 진행.
- 임원과 부서장에 대한 직원의 평가등도 매해 실시하며 필요한 인사조치 등 요구. 지속적으로 "건강한 조직문화"의 필요성을 경영진에게 주장하고 노조사업으로 가족과 함께하는 대동제 등 진행.
- 타 증권사에서 실시중인 심리상담(정신건강보호시스템)도입을 요구하고 단체협약으로 체결함. 극심한 업무스트레스 등으로 타부서 발령을 요구했던 조합원의 경우 노조상담과 인사부 상담을 통해 부서이동 및 상담 안내. 심리상담을 경험한 소수의 조합원 중 꼭 필요한 도움으로 여기고 극도의 스트레스 상황을 벗어난 경우도 확인됨. 그러나 여전히 상담을 받는다는 것 자체를 스스로 원치 않거나 또는 인사평가에 악영향을 미칠 것을 우려하며 기피하는 경향이 큼

○ 경험을 통한 고찰

자본에게 더 큰 자유를 주기 위해 만들어진 신자유주의 20여년. 평가를 통한 성과제도가 노동자에게 더 이익이라던 임금체계의 변화가 상위 몇%를 제외하고는 나머지 노동자에게는 사기라는 것을 알아 차렸지만 막을 수 없었음. 연속적으로 고용조건이 악화되고 비정규직 이라는 이름으로 차별하는 것이 당연시 되어버린 신자유주의 경쟁 시스템이 강화됨. 견고하게 구조화된 평가를 위한 경쟁 시스템은 이미 노동자들 자신에게도 내제화 되어버려 해체되기 어려움. 2020.12.10. 진행된 간담회에서 AXA손보 전 지부장 고영장동지는 이를 "자기착취"라고 표현, 이보다 더 어울리는 표현은 없음.

연구결과는 금융권 노동자들의 개인 정신건강의 악화로 들어나는 극단에 놓여있는 노동자들을 계속 살아있게 하기 위한 논거를 노조간부들이 인지, 학습하고 노동조합의 역할과 책임을 위한 사업의 지표가 되어야 한다고 생각함.

2. 현장에 남겨진 과제

- 노동조합은 신자유주의 경쟁을 통한 성과급 획득/ 자기착취의 악순환 끊지 못한다면 그 압박의 강도를 완화하는 역할이라도 해야 할 책임과 의무가 있음.
- 콜센터, 비정규직이라고 아무나 쉽게 할 수 있는 값싼 노동으로 바라보게 만든 시각과 벗어나고 싶은 자리. 누가하든 무관하며, 나는 정말 하고 싶지 않은 일로 치부하게 만드는 노동의 값이 노동을 이용하는 자들에 의해 재단되는 현실을 바꾸기 위해 노력해야 함.

(※ 시사IN 2020. 3. 16 사진작가 이상엽 기고글 "팬데믹 시대 죽은자의 사진" 중 일부 : 가난할수록 전염병에 걸려 죽을 확률이 높았다. 이번 코로나19도 예외는 아닌 것 같다. 재택근무가 가능하고 학교가 휴교해도 아이들 돌봄에 문제없는 사람들은 감염될 가능성이 상대적으로 낮다. 매일 출근해야 하는 노동자들은 코로나19에 노출될 가능성이 있다. 서울 구로구 신도림동 한 보험회사 콜센터에 근무한 비정규 노동자들이 집단으로 감염되었다. 그들의 취약한 노동환경이 드러났다. 이들의 동선도 공개되었다. 집과 일터만 오간 비정규 노동자들의 동선을 보고 있자니 슬펐다. 예나 지금이나 팬데믹에는 자본주의의 차별이 새겨져 있다.)

3) 문제 해결을 위한 현장에서의 접근 방법

노조간부들은 바쁘다. 그것은 사실이다. 그런데 왜 바쁘가에 대해 성찰이 필요하다. 정작 초점을 맞추고 해야 할 우리의 역할은 무엇인가? 계속 해왔었고 앞으로도 계속 해야 할 조합원 또는 직원들의 고충상담내용을 정리하며 원인을 찾아야 한다. 그리고 이에 대한 대안을 구체화하고 구조화하기 위한 노력을 꾸준히 조금씩이라도 하며 쌓아 나가야 한다.

1. 문제의 심각성 인식하기

죽음으로까지 이어질 수 있다니... 정신건강? 그렇게 중요한 거였어? 혹은 그동안의 막연했던 고민들이 체계적으로 정리되는 시작. 연구보고서를 보고나서 심각성 인식하기

2. 노동조합의 역할과 역량 점검하기

선불리 다가서기 어려운 큰 문제이기에 망설여지지만...노조가 역할을 할 수 있을까?

할 수 있다면 어느 수준까지 가능할지 고민하고, 실질적으로 변화 가능한 방법에 대한 모색 필요함.

3. 조직 문화바꾸기 – 긴 시간이 걸리지만 꾸준히 해야 하는 일

(이미 하고 있던 일을 구체화하여 구조화해야)

문제를 살피고 들어주고 공감해주기.

위로하고 가능한 또는 필요한 조치를 알려주기. 필요한 조치들을 늘리는 노력하기

4. 교섭/노사협의회 등을 통해 제도를 마련

책임 있는 사람들(사용자, 책임자)이 먼저 인식하게 하고 예방책 요구하고 계속 보완해 나가기

MEMO



MEMO



MEMO



MEMO

