

**LG전자 케어솔루션 매니저  
노동강도 및 건강영향 실태조사 사업  
보고서**

**2021.03**

**전국금속노동조합 서울지부 LG케어솔루션지회  
한국노동안전보건연구소**

책임 연구원	한국노동안전보건연구소	이나래 (상임활동가)
연구원	한국노동안전보건연구소	유청희 (상임활동가)
		이진우 (직업환경의학 전문의)
	전국금속노동조합 서울지부	황수진
	전국금속노동조합 서울지부 LG케어솔루션지회	김진희

## <목 차>

I. 연구의 배경 및 방법 .....	4
II. 조사 결과	
1. 설문조사 .....	8
1) 설문조사 개요 및 설문 참여자 기본 정보 .....	8
2) 근무한 직업 이력 .....	10
3) 업무 현황 .....	13
4) 건강행동 및 건강일반 .....	17
5) 노동강도 및 피로도 .....	21
6) 유해요인 노출 .....	24
7) 근골격계질환 증상 .....	30
8) 감정노동 수준 .....	33
9) 고객 폭력 및 직장 내 폭력 경험의 수준 .....	34
10) 노동강도를 낮추기 위한 과제 .....	36
2. 면접조사 .....	37
1) 면접의 목적 및 방법 .....	37
2) 면접 결과 .....	37
3. 현장조사 .....	65
1) 개요 및 방법 .....	65
2) 현장 조사 결과 .....	68
3) 소결 .....	97
III. 결론 및 제언 .....	100
※ 부록 : 설문지 .....	105

# I. 연구의 배경 및 방법

## 1. 연구의 배경

금속노조 서울지부 LG케어솔루션지회에서는 2020년 11월부터 2021년 1월까지 노동강도를 평가했다. 지회는 2020년 5월 27일에 설립되었는데 설립 당시에도 심각한 문제로 제기된 것이 바로 근골격계질환, 안전사고와 같은 건강권 침해 사례였다. 그러나 특수고용이라는 불안정한 고용형태로 인해 더 무리하게 근무할 수밖에 없으며, 회사에 책임을 묻기도 어려운 상황이었다. 게다가 LG전자는 전자제품 관리라는 직종을 통해 사업을 확장하고, 특히 중장년 여성 고용을 전략화하면서 보다 더 '값싼' 여성노동자를 유입시켰다. 이로 인해 계속해서 LG케어솔루션 노동자들의 노동강도는 지속적으로 높게 유지되고 있었다.

이는 노동조합을 출범한 LG케어솔루션 노동자들의 건강권과 안전하고 건강하게 노동할 권리마저 침해하는 것이며, 여성노동의 저임금 일자리를 고착화시키는 요인이기도 하다. 따라서 LG케어솔루션 노동자들의 노동강도와 작업 내용을 구체적으로 파악하고, 이를 바탕으로 노동안전보건 사업과 조직화 사업의 기획을 위한 기초 자료 축적으로 사업을 실시하게 되었다.

## 2. 사업의 목표

- 조합원들의 노동환경에 따른 노동강도 및 건강영향 문제를 드러내본다.
- 지회의 노동안전보건 사업 기획을 위한 기초 자료를 축적한다.

## 3. 조사 연구 방법

### 1) 노동강도 및 건강실태 평가 설문조사

- 총 404명 응답 수집
- 데이터 클리닝 거쳐 총 386명 자료 분석

### 2) 면접 조사

- 현장조사 참여자 4명 대상으로 면접
- 현장조사 동행 후 인터뷰 하거나 혹은 근무 중간에 이동하면서 진행

### 3) 현장 조사

- 총 4명 대상으로 현장조사
- 2명은 고객 집(서울, 고객의 동의를 얻음) 동행, 2명은 자택에서 조사

#### 4. LG전자 가전 대여(렌탈) 사업 확장과 노동안전보건 활동 필요성 대두

국내 가전 대여(렌탈) 시장은 고속성장하고 있는 추세다. KT경제경영연구소에 따르면 2020년 국내 렌탈 시장 규모는 10조7천억 원에 달하는 것으로 추정된다. LG전자 렌탈 사업 매출은 2018년 2,924억 원에서 2019년 4,398억 원, 2020년 5,911억 원으로 점차 증가하고 있다. 생산과 판매 시장뿐만 아니라 이제 렌탈 사업에 유지관리 서비스까지 묶어 시장 확대를 노리고 있다.

LG전자는 2009년 정수기를 시작으로 렌탈 사업에 진출했다. 이후 2018년 기존 렌탈서비스와 유지관리 케어십을 '케어솔루션'으로 사업을 통합했다. 사업 배경에 대해 '최근 들어 경기 불확실성이 높아지고 1인 가구와 고령 인구가 늘면서 가전제품을 소유하지 않고 사용가치를 경험하는 트렌드가 급속히 커지고 있다'며 공기청정기, 정수기, 건조기, 전기레인지, 스타일러, 안마의자, 얼음정수기 냉장고, 식기세척기 등 지속적인 관리가 필요한 생활가전 7종을 대상으로 '케어솔루션' 서비스 제공을 시작했다. LG전자는 제품군을 지속적으로 늘릴 계획이다.

케어솔루션 서비스에 가입한 고객에게 케어솔루션 매니저들이 직접 고객 집에 방문하여 유지관리 서비스를 제공하고, 계약기간 5년 동안 제품에 대한 무상 A/S서비스를 제공한다. 이 외에도 LG베스트샵 가전 구매 할인, 추가 제품군 대여 시 월요금 결합 할인이 적용된다. 고객에게는 '혜택'이지만 매니저들은 기존 유지관리 하는 제품 외에 고객이 사용하지 않고 있는 렌탈 제품을 영업해야 하는 압박을 갖게 된다.

케어솔루션 외 다른 서비스도 운영 중이다. '케어십' 서비스는 정수기, 공기청정기, 얼음정수기 냉장고, 전기레인지, 식기세척기를 일시불로 구입했거나 케어솔루션 계약 기간이 끝난 고객이 신청할 수 있는 서비스다. 케어솔루션 매니저의 전문적인 점검 서비스와 무상 필터 교환 등 다양한 혜택을 받을 수 있다고 안내한다.

케어십 가입기간은 12개월로 계약 만료 시점에 계약해지 의사가 없을 시 계약은 최초 계약기간만큼 자동 연장되고, 케어십 비용은 제품 모델 및 방문주기에 따라 다르다. 예를 들어 LG DIOS 얼음정수기 냉장고의 경우 케어십 비용이 월 15,900원이고 3개월에 한 번씩 방문한다. (2021.04 기준)

서비스의 주요 내용은 ▲정기적으로 핵심부품을 새로 교체하고 ▲보이지 않는 곳까지 철저하게 위생을 관리하고 ▲제품이 항상 최상의 성능을 유지할 수 있도록 꼼꼼하게 점검하는 것으로 설명한다.

이 업무를 하는 LG전자 케어솔루션 노동자는 '매니저'라는 직함을 갖는다. LG전

자 케어솔루션 유지관리 서비스 파트너로서, 주기적으로 고객 댁에 방문하여 케어 솔루션 제품을 더욱 편리하고 안전하게 사용할 수 있도록 유지관리 서비스를 제공 해준다고 홈페이지에서 안내한다.

지원 자격은 대한민국 '여성 누구나 가능'하며 운전 가능자로 차량 소지자를 우대 한다고 되어 있다. 그러나 회사에서 업무차량을 제공하지 않고 있으며, 개인 소유의 자동차를 이용해야 하기 때문에 실제로는 차량을 소지하지 않으면 일을 할 수 없다. 공개적으로 여성 노동자 일자리라는 것을 홍보하며 적극적으로 유도한다. 홈페이지에는 고용형태에 대한 안내가 되어 있지 않지만 이들은 특수고용직으로 노동자 성을 부정 당하는 고용형태로 일한다. 이들은 LG전자의 자회사인 하이케어솔루션(주)에 소속되어 있다. 이곳에서 매니저들은 개인사업자로 등록돼 기본급이 전혀 없는 100% 건당 수수료를 받으며 일한다.

홈페이지에서 안내하는 채용 절차는 홈페이지를 통해 지원하고 면접 후 신입교육을 받은 후 업무 등록을 하면 된다고 안내한다. 문턱을 낮추고 일자리가 필요한 여성 노동자를 채용하여 저비용으로 여성노동력을 활용한다. LG전자가 여성노동력을 활용하는 방식이 어떤지 볼 수 있다. 특수고용 노동자라고 회사가 전혀 관리, 개입을 하지 않는 것도 아니다. 회사가 채용, 교육 등에 일정한 기준을 두고 미달 하는 자는 탈락시키며 실제 관리를 한다.

케어솔루션 매니저의 업무는 점검/필터 교환(정기방문점검 및 필터교환), 안내/상담(케어솔루션 제품 안내 및 상담), 고객 정보 관리(이전설치, 주소 변경, 제품관리)다. LG전자는 노동자를 유입하기 위해 다양한 혜택이 있다고 홍보한다. (아래 그림 참조)<sup>1)</sup> 각종 지원, 생활, 업무, 교육, 건강 혜택을 든다. 건강 혜택은 연 1회 건강검진과 2020년 7월부터 일부 특수고용 노동자에게 적용을 확대한 산업재해보상보험법 적용을 제시할 뿐이다.

---

1) LG케어솔루션 공식 홈페이지  
<https://www.lge.co.kr/lgekor/microsite/rentalcare/careservice.do?cmd=careServiceMng>

케어솔루션 매니저 혜택	
 <b>지원혜택</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 장기위탁 계약자 공로기여금(자녀학비) 지원</li> <li>- 매니저 전용사이트 사용가능 포인트 지원</li> <li>- 경조사 지원</li> </ul>
 <b>생활혜택</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- LG전자 케어솔루션 제품 체험가 기회부여</li> <li>- 생일축하 선물 지원</li> <li>- 매니저 자녀 입학 / 수능 격려 선물 지원</li> </ul>
 <b>업무혜택</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 정착수수료 지원</li> <li>- 통신료 지원</li> <li>- 유니폼 지원</li> <li>- 서비스 물품 지원</li> </ul>
 <b>교육혜택</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 각종 연수 프로그램 참여 가능</li> <li>- 서비스 전문가 과정 참여 가능</li> <li>- 실시간 온라인 교육 프로그램 참여가능</li> </ul>
 <b>건강혜택</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 연 1회 건강검진 지원</li> <li>- 산재보험 가입</li> </ul>

이처럼 LG전자는 수익 창출을 위해 기존 가전제품 생산과 판매뿐만 아니라 대역에 이어 가전제품 ‘유지관리’ 업무라는 것을 만들어 마치 전문적 업무인 것처럼 홍보하지만 실제로 특수고용직의 불안정한 여성일자리로 구성했다는 점에서 이들의 기본적인 노동권 보장이 안 되는 것뿐만 아니라 높은 노동강도로 인한 안전보건 문제도 심각하다는 것에서 사업의 필요성이 대두됐다.

## II. 조사 결과

### 1. 설문조사

#### 1) 설문조사 개요 및 설문 참여자 기본 정보

LG케어솔루션 노동강도 평가를 위해 금속노조 서울지부 LG케어솔루션지회 조합원을 대상으로 설문조사를 실시했다. 기간은 2020년 12월 12일부터 2021년 1월 11일까지 진행했다. 전국 단위 사업장으로 이동·방문 노동의 특성을 고려하여 온라인 설문(몽키서베이, monkey survey)을 이용했다. 총 404명이 응답했으나 그 중 중복응답 등 데이터 클리닝하여 총 386명의 응답을 분석 자료로 삼았다.

#### (1) 성별 및 연령 등

##### ① 성별

성별	명	비율(%)
여성	383	99.2
남성	3	0.8
합계	386	100.0

분석 대상자는 총 386명 중 여성이 383명(99.2%), 남성이 3명(0.8%)이다. LG케어솔루션 매니저는 ‘여성’이 압도적으로 많음을 알 수 있다. 실제 LG케어솔루션 홈페이지에서 지원 자격으로 ‘대한민국 여성 누구나 가능’으로 되어 있어 여성 노동자를 대상으로 하고 있다.<sup>2)</sup>

#### 케어솔루션 매니저 지원안내

- 지원자격

2) 대한민국 여성 누구나 가능 (운전 가능자로 차량소지자 우대)

<https://www.lge.co.kr/lgekor/microsite/rentalcare/careservice.do?cmd=careServiceMng>



② 연령

연령	명	비율(%)	평균 연령
20대 이하 (29세 이하)	2	.5	47.79세
30대 (30~39세)	40	10.4	
40대 (40~49세)	170	44.4	
50대 (50세 이상)	171	44.6	
합계	383	100.0	
시스템 결측값	3		
합계	386		

평균 연령은 47.79세로, 최연소 나이는 27세, 가장 연령이 높은 경우는 61세였다. 20대 0.5%, 30대 10.4%, 40대 44.4%, 50대 이상이 44.6%로 40~50대인 중장년 여성이 89%에 달하는 것을 확인할 수 있다. 즉 40~50대 중장년층 여성이 LG케어솔루션 매니저로 구성되어 있음을 알 수 있다.

③ 근무지역

지역	명	비율(%)
서울	66	17.1
부산	10	2.6
대구	32	8.3
인천	12	3.1
광주	3	.8
대전	21	5.4
울산	14	3.6
경기도	122	31.6
강원도	8	2.1
충청북도	15	3.9
충청남도	15	3.9
전라북도	6	1.6
전라남도	8	2.1
경상북도	23	6.0
경상남도	26	6.7
제주도	5	1.3
합계	386	100.0

응답자들의 근무 지역은 경기도가 31.6%, 서울이 17.1%로 비중이 가장 높았다. 대구 8.3%, 경상남도 6.7%, 경상북도 6.0%, 대전 5.4%, 충청북도 3.9%, 충청남도 3.9%, 울산 3.6%, 인천 3.1%, 부산 2.6%, 강원도 2.1%, 전라남도 2.1%, 전라북도 1.6%, 제주도 1.3% 순이었다.

④ LG케어솔루션 근무기간

근무 기간	명	비율 (%)	평균 근무기간
1년 미만	49	12.7	3.56년
1년 초과~3년 이하	144	37.3	
3년 초과~5년 이하	114	29.5	
5년 초과~10년 이하	70	18.1	
10년 초과	9	2.3	
합계	386	100.0	

LG케어솔루션에 근무한 기간은 평균 3.56년이다. 1~3년 이하가 37.3%, 3~5년 이하가 29.5%, 5~10년 이하가 18.1%, 1년 미만이 12.7%, 10년 초과는 2.3%에 불과했다. 1~3년 이하 군이 제일 많았다. 전체에서 66.8%가 1~5년 이하 근무자로 구성되어 있음을 알 수 있다. 근속 10년 초과 군이 제일 적었고, 근무 기간이 높을수록 인원이 감소하는 경향을 보였다. 입사 후 이직이 어느 때 가장 많이 발생하는지, 장기근속을 어렵게 하는 요인이 무엇인지 검토가 필요하다. 또한 2008년부터 공기청정기 유지보수 케어서비스 사업 시작(하이케어솔루션(주) 홈페이지 참조)한 시점을 고려하면 10년 이상 근속자보다 사업을 확장한 때에 입사한 노동자가 더 많을 수 있다.

2) 근무한 직업 이력

(1) 1번째 직업 종류와 근무 기간

① 1번째 직업 종류

직업 종류	명	비율 (%)
사무직	111	28.8
방문점검	78	20.2
판매직	46	11.9
기타	151	60.9
합계	386	100.0

② 1번째 직업 근무 기간

근무 기간	명	유효 퍼센트
1년 초과~3년 이하	25	17.4
3년 초과~5년 이하	43	29.9
5년 초과~10년 이하	43	29.9
10년 초과	33	22.9
합계	144	100.0
시스템 결측값	242	
합계	386	

첫 번째 직업은 사무직이 28.8%, 방문점점이 20.2%, 판매직 11.9% 순으로 많았다. 그 외로 생산직, 자영업, 서비스직 교사, 강사, 학습지교사, 미용사 등 다양한 업종과 직종에서 근무한 것을 알 수 있다. 직업경험이 없었던 응답자는 6.2%로 93.8%가 어떤 형태로든 노동 경험이 있었다.

근무 기간은 3~5년 이하 29.9%, 5~10년 이하 29.9%, 10년 초과 22.9%, 1~3년 이하가 17.4%이다. 3년 이상으로 오래 근무한 것을 알 수 있다.

(2) 2번째 직업 종류와 근무 기간

① 2번째 직업 종류

직업 종류	명	비율 (%)
없음	146	37.8
방문점점	59	15.3
판매직	46	11.9
사무직	45	11.7
기타	90	23.3
합계	386	100.0

② 2번째 직업 근무 기간

근무 기간	명	비율 (%)
1년 초과~3년 이하	35	31.8
3년 초과~5년 이하	30	27.3
5년 초과~10년 이하	36	32.7
10년 초과	9	8.2
합계	110	100.0
시스템 결측값	276	
합계	386	

두 번째 직업은 없음 37.8%, 방문점검 15.3%, 판매직 11.9%, 사무직 11.7%,로 확인됐다. 그 외 자영업, 생산직, 강사, 교사, 서비스직, 콜센터 등 다양한 근무경력이 있음을 알 수 있다. 다만 응답자의 평균 연령이 47.79세라는 것을 고려했을 때 ‘없음’이라는 응답이 가장 높게 나온 것은 임신, 출산, 육아로 인한 경력단절이 발생한 것으로 추정할 수 있다.

근무 기간은 5년~10년 이하 32.7%, 1년~3년 이하 31.8%, 3년~5년 27.3%, 10년 초과 8.2% 순이다.

### (3) 3번째 직업 종류와 근무 기간

#### ① 3번째 직업 종류

직업 종류	명	비율 (%)
없음	248	64.2
방문점검	58	15.0
사무직	17	4.4
판매직	16	4.1
기타	47	12.3
합계	386	100.0

#### ② 3번째 직업 근무 기간

근무 기간	명	비율 (%)
1년초과~3년이하	26	38.2
3년초과~5년이하	18	26.5
5년초과~10년이하	20	29.4
10년초과	4	5.9
합계	68	100.0
시스템 결측값	318	
합계	386	

LG케어솔루션에 입사하기 바로 직전에 근무했던 이력을 살펴보면 없음 64.2%, 방문점검 15.0%, 사무직 4.4%로 확인된다. 기타로 판매직, 자영업, 방문관리, 서비스직 등 모두 5% 이내이다. 1~3번째 근무 이력을 종합적으로 살펴봤을 때 방문점검 이력이 있는 비중이 비슷하게 유지되고 있는 것을 알 수 있다. LG케어솔루션 매니저 구성이 중장년 여성이 압도적으로 차지하고 있다는 점은 LG가 가전제품 관리 업무라 칭하면서 인건비가 낮은 여성인력 활용을 ‘공략’했을 가능성을 배제할 수 없다. 자녀가 있는 등 지출 비용이 커지는 만큼 가정에서 돌봄, 가사노동을 하다가 생계 활동을 위해 LG케어솔루션 매니저 일을 선택했을 수 있다.

근무 기간은 1~3년 이하 38.2%, 5~10년 이하 29.4%, 3~5년 이하 26.5%, 10년 초과 5.9% 순으로 확인된다. 1~3번째 근무 이력과 연동했을 때 10년 초과 장기근속이 점차 감소하는 대신 단기간 근무 경력이 많아지는 경향이 있다. 이는 LG케어솔루션만의 특징이라기보다 여성노동의 전반의 특징이 반영된 것이라 할 수 있다.

### 3) 업무 현황

#### (1) 지난 3개월 기준 한 달 평균 계정 수

##### ① 계정수 구간(5개) 구간별 비율

	명	비율 (%)	평균 계정수
160이하	103	26.7	182.56건
161~180	96	24.9	
181~200	99	25.6	
201~220	45	11.7	
221이상	43	11.1	
합계	386	100.0	

##### ② 계정수 구간(3개) 구간별 비율

	명	빈도 (%)	평균 계정수
160이하	103	26.7	182.56건
161~200	195	50.5	
201이상	88	22.8	
합계	386	100.0	

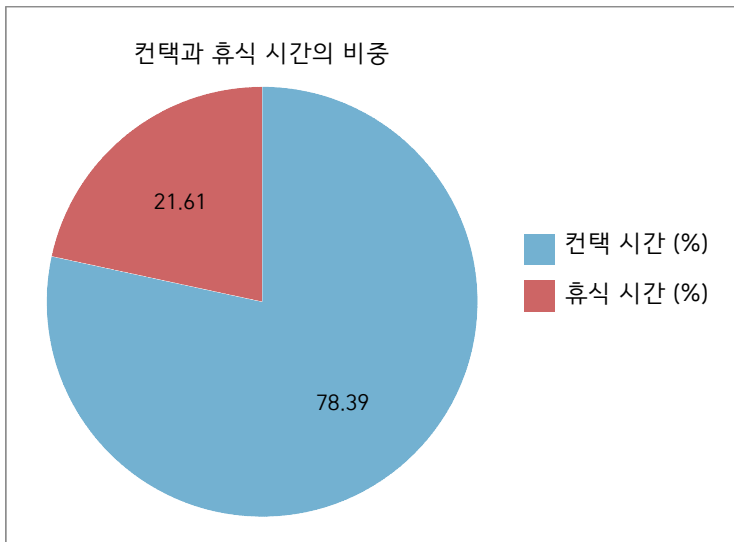
지난 3개월 기준 한 달 평균 계정수는 182.56건이다. 계정수 구간을 20단위로 나눴을 때 160건 이하 26.7%, 161~180건 이하 24.9%, 181~200건 이하 25.6%, 201~220건 이하 11.7%, 221건 이상이 11.1%였다. 계정수 구간을 3개로 나눈 경우엔 161~200건에 50.5%가 나타나 응답자의 절반이 한 달 평균 161~200건 사이의 계정을 처리하고 있음을 확인할 수 있다.

(2) 주당 컨택 소요 평균 시간

주당 컨택 소요 시간	명	비율 (%)	주당 컨택 평균 소요 시간
2시간 이하	42	10.9	6.11시간
3~5시간 이하	169	43.8	
6~10시간 이하	134	34.7	
10시간 이상	41	10.6	
합계	386	100.0	

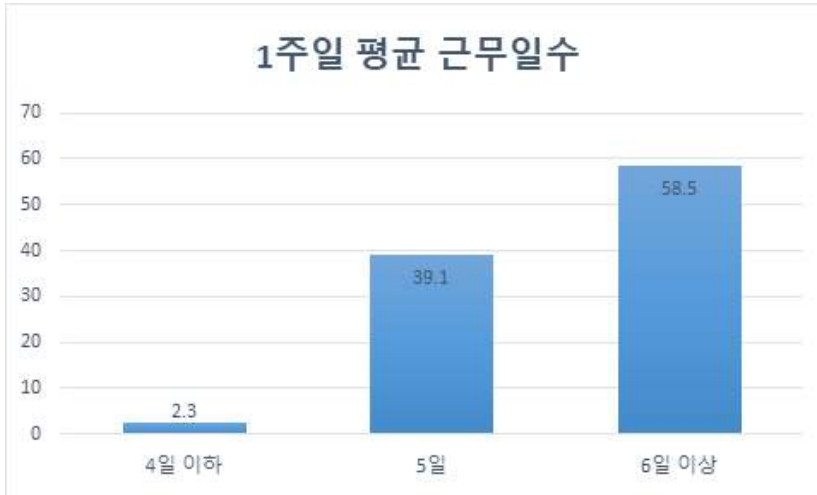
주당 컨택에 소요되는 평균 시간은 6.11시간이다. 3~5시간 이하 43.8%, 6~10시간 이하 34.7%, 2시간 이하 10.9%, 10시간 이상도 10.6%로 나타났다. 특수고용직이기 때문에 적용이 되지 않는 않지만 근로기준법에서 정한 주 40시간 근무를 기준으로 했을 때 하루 근무에 가까운 시간을 스케줄 잡는데 드는 것을 알 수 있다.

(3) 컨택과 휴식 시간의 비중



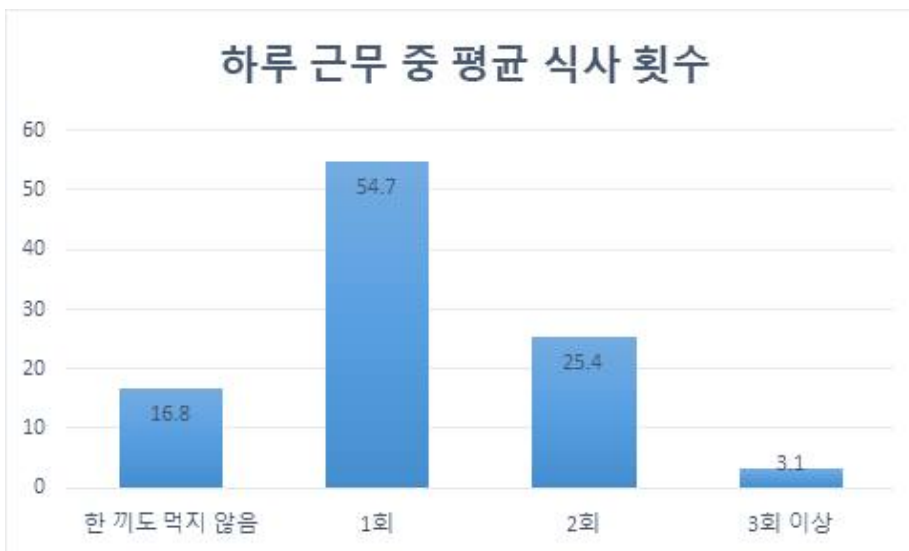
근무 중 자동차에 있는 시간 동안 컨택과 휴식 시간의 비중은 컨택시간은 78.39%, 휴식시간은 21.61%로 나타났다. 사실상 휴게 시간이 별도로 없는 근무 조건에서 자동차에 있을 때가 유일하게 쉴 수 있는 조건임을 감안한다면 쉬지 못하고 스케줄 확인 및 업무 준비하는데 시간을 소요하고 있다는 것을 알 수 있다.

#### (4) 1주일 평균 근무일수



1주일 기준 6일 이상 근무하는 사람이 58.5%(226명)이다. 5일은 39.1%(151명)뿐이고, 4일 이하는 2.3%(9명)으로 확인됐다. 상당수가 1주일에 하루 빼고 일하고 있음을 알 수 있다. 하루 근무 시간뿐만 아니라 1주일 단위 노동일, 시간이 길기 때문에 제대로 된 휴식, 이뿐만 아니라 개인 생활에까지 부정적 영향을 받을 수 있다. 특히 여성노동자의 경우 일·가정 양립을 반강제적으로 수행해야 하는 조건에서 돌봄의 대상이 있는 노동자의 경우 이에 영향을 받을 것이며, 근골격계질환이나 정신건강 등에 미치는 주요한 요인으로 생각할 수 있다.

#### (5) 하루 근무 중 평균 식사 횟수



하루 근무 중 평균 식사 횟수는 한 끼도 먹지 않는다는 응답자가 16.8%(65명)로 확인됐다. 10명 중 1~2명이 하루 8시간 넘게 근무하면서도 식사를 하지 못한다는 것이다. 1회가 54.7%(211명), 2회가 25.4%(98명), 3회 이상 챙겨 먹는다는 응답은 3.1%(12명)에 불과했다. 1회의 경우에도 점심시간에 먹는 것인지 아니면 출근 전 오전에 먹는 것인지 정확히 알 수가 없기 때문에 사실상 근무 중에 제대로 된 식사를 못한다고 할 수 있다. 이로 인한 위장질환, 소화기계 질환뿐만 아니라 일 하는 내내 어려움이 있을 것으로 예상된다. 여성노동자가 다수이기 때문에 불규칙적인 식사, 영양 불균형/부족으로 인한 월경과 관련된 질환이나 증상(월경 불순, 무월경, 조기완경 등) 관련해서도 추가 조사가 필요하다.

#### (6) 화장실 횟수 및 해결 방법 등

##### ① 하루 근무 중 화장실 이용 평균 횟수

횟 수	명	비율 (%)
1회	92	23.8
2회	108	28.0
3회	73	18.9
4회 이상	55	14.2
근무 중 화장실 안감	58	15.0
합계	386	100.0

하루 근무 중 화장실을 한 번도 가지 않는다는 응답자가 15.0%에 달했다. 10명 중 1~2명 정도가 기본적인 화장실 이용조차 어려운 것으로 나타났다. 여성은 화장실 하루 평균 사용횟수가 7.5회이고, 화장실 이용시간도 3분으로 남성 1분 24초보다 길다. 월경 중에는 화장실 이용을 더 자주하고, 오래 머물러야 한다. 그럼에도 4회 이상 간다는 응답은 15.0%에 불과하다. 화장실 접근이 매우 제한되어 있고, 화장실을 이용하지 못해 발생하는 건강 문제와 이로 인한 스트레스가 심각할 것으로 예상된다. 이동·방문노동의 특성을 고려한 화장실 이용 대책 마련이 필요하다.

##### ② 화장실 문제 해결 방법

	빈도	유효 퍼센트
참는다	122	31.6
고객집 화장실 이용한다	19	4.9
인근 상가 화장실을 이용한다	245	63.5
합계	386	100.0



주로 화장실 문제를 해결하는 방법으로 ‘인근 상가 화장실을 이용한다’가 63.5%, ‘참는다’가 31.6%, ‘고객집 화장실을 이용한다’가 4.9%로 나타났다. 고객집에 방문하는 일이기 때문에 고객집 화장실을 자유롭게 이용할 것 같지만 실제로 그렇지 않다는 것을 알 수 있다. 화장실에 가고 싶어도 참는다고 응답한 사람도 10명 중 3명으로 확인되어 화장실 문제가 심각함을 알 수 있고, 개인적 대응 방식으로 해결하는 것이 확인된다.

기타 항목에 주로 어떻게 이용하는지 구체적 사례들이 확인됐는데 아래 표와 같다.

상황	내용
주로 이용하는 공중, 개방형 화장실 종류	관리사무소, 마트, 동사무소, 공원, 커피숍(커피 구매하고 이용하기도), 식당, 지인 집, 담당 지역에서 이용 가능한 화장실 파악
공중, 개방형 화장실을 이용하는 때	가지 않으려고 참다가 못 견디면 이용
고객 집 화장실 이용하는 때	엄청 급할 경우에만 이용, 고객 성향을 보고 결정,
화장실에 가지 않기 위한 방법	음식료 먹지 않기
그 외	근무지가 본인 집 근처면 참다가 집에 가서 해결, 점심시간까지 참기

주관식 응답 중 이전에 고객 집 화장실을 이용한 적이 있으나, 클레임을 제기한 사례가 있다고 회사에서 교육시간에 안내를 해주기도 했고, 입사초기에 고객 집 화장실 이용은 자제하라고 안내 받은 경우도 있었다. 고객의 클레임이 우려되어 고객 집 화장실을 이용하는데 어려움이 있음을 알 수 있다.

코로나19와 같은 상황도 고려될 필요가 있다. 이전에는 공공기관 화장실을 사용했지만 불특정 다수가 사용하는 공간이고, 외부인의 출입을 막는 상황에서 이용하기가 어려워진 경우도 있다. 지역별 특성도 있는데 비도시의 경우 면소재지까지 가야 화장실을 이용할 수 있고, 이용하는데 시간이 길어서 변비에 걸린 경우도 있다고 했다.

#### 4) 건강행동 및 건강일반

##### (1) 지난 12개월 간 회사 안전보건교육 경험

안전보건교육을 받은 적이 있는지 묻는 질문에 95% 이상의 노동자들이 교육을 받은 경험이 없다고 답했다. 중량물 취급, 반복 작업 등으로 신체 곳곳에 통증이 올 수 있고 각종 사고로 다치기도 하지만, 사고와 질병을 업무와 연결 지어 생각하기 어려운 조건이다.

산업재해보상보험법에서 가전제품 관리 노동자들도 업무상 재해 발생 시 보험 적용이 가능해져 업무상 재해 발생 시 치료를 받고 보상을 받을 수 있게 되었지만(산업재해보상보험법 제125조 특수형태근로종사자에 대한 특례, 산업재해보상보험법 시행령 제125조), 산업재해 예방을 위한 산업안전보건법 적용은 여전히 어려운 상황이다. 특히, 2020년부터 특수형태근로종사자들 중 안전보건교육 시행이 결정된 직종이 있으나(건설장비 운전자, 골프장 캐디, 택배원, 퀵서비스배달원, 대리운전자) 가전제품 관리 노동자들은 여기 포함되지 않는다.

		명	비율 (%)
안전보건교육 받은 경험	없다	368	95.3
	1~2회	17	4.4
	3회 이상	1	0.3
	합계	386	100.0

안전보건교육을 통해 부담 작업으로 인한 어깨, 손/손목, 무릎, 허리 통증과 함께 장시간 운전으로 인한 근골격계질환이 업무 관련 질환인 것을 인식하도록 해 작업 방식과 노동 조건을 변경할 수 있게 하는 한편, 감정노동 영역에서도 교육을 받아 건강하고 안전하게 일할 수 있게 해야 한다.

## (2) 일이 건강을 해치거나 안전상 위험한 일인지, 건강에 어떤 영향을 미치는지

가전제품 관리 업무에 있어 노동자의 건강 위험성 인식을 알아보았다. 조합원들은 업무가 건강을 해치거나 안전상 위험한 일이라는 응답이 84.7%로 나온 반면 그렇지 않다는 응답이 15.3%로 나와 업무의 위험성 정도를 전반적으로 심각하게 인식하는 것으로 나왔다.

업무가 건강에 어떤 영향을 미치는지 물었을 때 85.5%가 부정적인 영향을 미친다고 응답했고 9.1%만이 긍정적인 영향을 끼친다고 답하였다. 한편 자신의 노동이 건강에 주로 부정적인 영향을 미친다는 응답이 85.5%가 나왔다.

① 일이 건강을 해치거나 안전상 위험한지 여부 및 부정적 영향 여부

		명	비율(%)
일이 건강을 해치거나 안전상 위험한지 여부	그렇다	327	84.7
	아니다	59	15.3
	합계	386	100.0
업무가 부정적인 영향을 미치는지 여부	주로 긍정적 영향	327	9.1
	주로 부정적 영향	59	85.5
	영향 없음	35	5.4
	합계	330	100.0

② 업무의 유해성·위험성과 건강영향 인식 비교

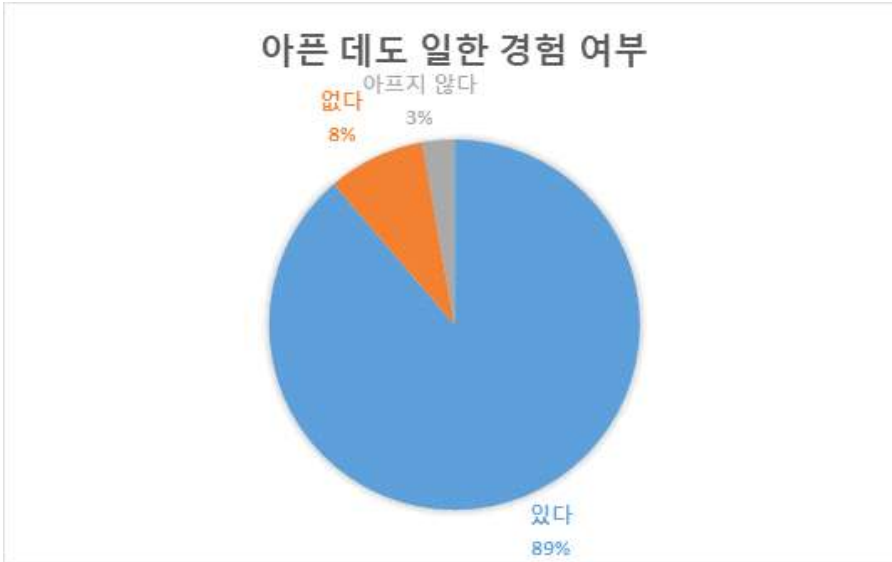
	건강을 해치거나 안전상 위험 (%)	건강에 부정적인 영향 미친다 (%)
2021년 LG케어솔루션 가전제품 관리 노동자	84.7%	85.5%
2020년 건설노조 본층 노동강도평가	60.4%	35.9
2017년 제5차 근로환경조사	11.1%	23.0%

2020년 전국건설노동조합과 한국노동안전보건연구소에서 실시한 건설노조 아파트 본층 노동강도 평가보고서에 따르면 업무가 건강을 해치거나 안전상 위험한지를 물었을 때, 건축현장 본층 노동자들 중 60.4%가 자신의 일이 건강을 해치거나 안전상 위험하다고 답했다. 2017년 근로환경조사 결과에서는 11%가 건강을 해치거나 안전상 위험한 일을 한다고 답했다. 케어솔루션 지회 조합원들이 근로환경조사는 물론 건설 노동자들에 비해서도 건강상 유해성을 심각하게 인식하는 것으로 나타났다.

업무가 건강에 부정적인 영향을 미치는지 여부에 대해 2017년 제5차 근로환경조사에 따르면 전체 취업자 중 23.0%가 노동이 건강에 주로 부정적 영향을 미친다고 답했다. 건설 노동자들은 부정적인 영향을 미친다고 답한 비율이 35.9%로 나와, LG 케어솔루션 노동자들의 부정적인 영향을 끼친다는 인식이 역시 상당히 높았다.

(3) 지난 12개월 동안 아픈데도 나와서 일한 경우

① 아픈데도 일한 경험 여부



아파도 일을 한 적이 있는지 묻는 질문에 88.6%(342명)가 ‘있다’고 답했다. ‘없다’는 8.5%(33명), ‘아프지 않다’는 2.8%(11명)에 불과했다. 혼자서 자신의 업무량을 소화하는 노동자들이기 때문에 결근을 하면 완수하지 못한 업무를 결국 자신이 채워야하고, 일정 변경 역시 고객과 연락해 다시 짜야하기 때문에 이 노동자들에게 아파도 쉬기란 어려운 상황이다. 또한 병가가 없는 것도 이들이 당면한 현실이다. 병가 제도를 만들어 이들이 적절하게 휴식을 취할 수 있게 만드는 일이 시급하다.

피고용인이 너무 아파서 집에 있어야 함에도 불구하고 직장에 출근하는 현상을 프리젠티즘(presenteeism)이라고 한다.<sup>3)</sup> 프리젠티즘은 생산성뿐만 아니라 건강에도 심각한 악영향을 끼칠 수 있다.

② 프리젠티즘 비교

	프리젠티즘 경험율(%)
2017년 제5차 근로환경조사	20.8
2020년 건설노조 본층 노동강도 평가	23.8
2021년 LG케어솔루션 가전제품 노동자	88.6

3) Heponiemi 등 2020, p.830, 2017년 제5차 근로환경조사 최종보고서, p. 138 재인용

2017년 제5차 근로환경조사에서의 프리젠티즘 경험을, 2020년 건설노조 아파트 본층 노동강도평가에서의 프리젠티즘 경험을 보면 각각 20.8%, 23.8%로 나와, 이와 비교할 때 LG케어솔루션 노동자들이 아파도 쉬지 못 하는 경우가 심각하게 많음을 알 수 있다.

#### (4) 아픈데도 일한 날 수

		명	비율 (%)
아픈데도 일한 일수	1~3일	149	44.2
	4~7일	103	30.6
	7일 이상	85	25.2
	합계	337	100.0
	결측값	49	

아픈데도 일을 한 경우 1~3일이었다고 한 응답은 44.2%, 4~7일이었다고 한 응답은 30.6%가 나왔다. 아픈데도 나와서 일한 적이 7일 이상 있다고 한 응답도 25.2%나 나왔다. 노동자들은 앞선 질문에서 주6일간 근무한다는 답변이 매우 높게 나와 기본적인 노동 시간이 매우 높다는 것을 알 수 있었다. 또한 유급 병가 등 회사의 지원이 없기 때문에 노동자들은 전반적으로 제대로 쉬지 못하고 있었다. 게다가 고객 관리 등 모든 책임이 노동자에게 부담으로 오는 구조가 이들의 건강을 취약하게 만들고 있다.

### 5) 노동강도 및 피로도

#### (1) 노동강도(보그지수) 점수

LG케어솔루션 노동자들이 인식하는 노동 강도를 파악하기 위해 평소 자신의 업무가 얼마나 힘든지를 6~20점 사이의 숫자로 표시하게 하는 보그지수(Borg Scale)를 활용하였다. 6점은 아주 약함, 10점은 중간 정도, 12점은 약간 힘들, 15점은 많이 힘들, 20점은 최대로 힘들음을 뜻한다.

① LG케어솔루션 매니저 힘든 정도 평균 점수

힘든 정도(작업 세기)	
평균	13.99

② 힘든 정도 평균 점수 비교

	보그지수 평균 비교 (점)
2021년 LG케어솔루션 전자제품 관리	13.99
2020년 건설노조 노동강도 평가	12.4

응답자들이 답한 노동 강도를 살펴봤을 때 보그지수 평균 점수는 13.99점으로 ‘힘듦’ 과 ‘많이 힘들’ 사이였다. 2020년 건설노동자들의 본층 알폼 노동강도 평가와 비교했을 때 건설 노동자들은 평균 점수가 12.4점이었던 것을 볼 때 가전제품 관리 업무의 노동 강도가 낮지 않음을 알 수 있다. 옮겨야 하는 중량물의 무게가 다르고 노동 형태도 다르기 때문에 단순히 노동 강도를 비교하기는 어렵지만, 가전제품 관리 노동자들이 행하는 다양하고, 좁은 범위에서 빠르게 반복적으로 해야 하는 노동을 볼 때 주관적으로 느끼는 노동 강도가 상당히 높다는 것을 알 수 있다.

(2) 육체적으로 지치는 경우

주관적 노동 강도를 확인하기 위해 육체적으로 지치는 경우가 얼마나 자주 있는지 물었다. 그 결과 89.1%의 응답자가 종종 혹은 항상 육체적으로 지친다고 답했고, 전혀 없다고 답한 경우는 단 1명, 0.3% 뿐이었다. 전반적으로 노동 강도를 높다고 판단하는 것이 여기서도 드러났다.

		명	비율 (%)
육체적으로 지치는 경우가 얼마나 자주 있는가?	전혀 없다	1	0.3
	간혹 있다	41	10.6
	종종 있다	159	41.2
	항상 있다	185	47.9
	합계	386	100.0

건설노동자들의 아파트 본층 노동강도평가 결과와 비교했을 때 종종 있다는 응답

과 항상 있다는 응답에서 36.3%가 나와 전자제품 관리 노동자들의 노동강도가 매우 심각함을 알 수 있다. 일반적으로 남성들의 육체노동이라고 알려진 건설이나 제조업에 비해 쉽다고 인식되거나 인식이 되지 않은 가전제품 관리 노동자들은 자신의 노동으로 육체적으로 종종 혹은 항상 지친다고 응답한 비율이 매우 높게 나왔다.

		LG케어솔루션(%)	건설노조 본층(%)
육체적으로 지치는 경우가 얼마나 자주 있는가?	전혀 없다	0.3	15.5
	간혹 있다	10.6	48.3
	종종 있다	41.2	20.8
	항상 있다	47.9	15.5

### (3) 정신적으로 지치는 경우

		명	비율 (%)
정신적으로 지치는 경우	간혹 있다	76	19.7
	종종 있다	161	41.7
	항상 있다	149	38.6
	합계	386	100.0

주관적 노동 강도 평가 중 정신적으로 지치는 경우가 어느 정도인지 물었다. 정신적으로 ‘종종’ 지치는 경우가 있다고 답한 비율이 41.7%, ‘항상’ 있다고 답한 비율이 38.6%로 나왔다. 즉, 80.3%의 노동자들이 정신적으로 종종 또는 항상 지친다고 답해 심각함을 보였다. 고객을 직접 응대하며 자신이 느끼는 감정을 그대로 표출하기 어려운 노동 조건, 그리고 일정을 갑자기 취소하거나 연락이 닿지 않아 잡았던 업무 일정이 취소되고, 또한 늦은 밤에도 고객에게 맞춰 고객을 방문해야 하는 상황이 노동자들을 정신적으로 지치게 할 수 있다.

최근 발간된 사무금융 노동자들의 업무상 정신질환 실태조사 보고서(한국노동안전보건연구소)에 따르면, 금융노동자들에게 정신적으로 지치는지 물었을 때 72.44%가 종종 또는 항상 있다고 답했다. 금융노동자들과 비교해도 LG케어솔루션 노동자들이 정신적으로 지치는 빈도가 높음을 알 수 있다.

	정신적으로 지치는 경우: ‘종종 있다’ & ‘항상 있다’ (%)
2021 LG케어솔루션	80.3
2021사무금융노동자 업무상 정신질환 실태 및 대응 연구	72.44

(4) 적정 노동강도(업무량)

	명	평균
적정 노동 강도 수준	373	현재의 65.15%

앞서 언급된 주관적 노동 강도 측정에 이어, 현재의 노동 강도를 어느 정도로 줄여야 하는지를 물었다. 노동자들은 노동 강도를 현재의 65.1%으로 줄여야한다고 평균적으로 답하였다. 지금보다 35%를 더 줄여야 노동자들이 육체적으로 또 정신적으로 지치는 경우를 줄일 수 있을 것이다.

가전제품 관리라는 노동 영역 자체가 일반적으로 알려지지 않았고 이들의 노동은 간단한 것, 쉬워 보이는 일 정도로 받아들여진다. 이 노동 영역의 노동 강도, 위험성 등을 제대로 인식해서 노동자들이 건강하게 일할 수 있을 정도의 노동 강도로 조정해야 한다.

6) 유해요인 노출

(1) 지난 12개월 동안 경험한 사고 종류 (중복응답)

	떨어짐	넘어짐	물체에 맞음	절단, 베임, 찔림	부딪힘	끼임	개에 물림	화상	없었음
명	16	124	72	182	245	65	127	33	36
비율(%)	4.1	32.1	18.7	47.2	63.5	16.8	32.9	8.5	9.3
결측	370	262	314	204	141	321	259	353	350

지난 12개월 동안 경험한 사고 종류는 부딪힘 63.5%(245명), 절단·베임·찔림 47.2%(182명), 개에 물림 32.9%(127명), 넘어짐 32.1%(124명), 물체에 맞음 18.7%(72명), 끼임 16.8%(65명), 화상 8.5%(33명), 떨어짐 4.1%(16명) 순으로 확인됐다. 주로 가정의 부엌과 같은 협소한 공간에서 혹은 업무를 수행하기에 적절한 위치에 제품이 설치되어 있지 않아 작업 중 부딪히는 사고가 발생 한다고 할 수 있다.

절단·베임·찔림도 응답자의 절반 가까이 경험이 있다고 응답했는데 관리 제품이나 작업공구 중 듀얼 피팅 분리기나 가위나 니퍼, 커터 칼처럼 표면이 날카롭고 뾰족한 것들이 많기 때문에 발생할 수 있다. 특히 안전 보호구로 장갑이 지급되어야 하지만 기본적으로 비닐장갑이 제공되고, 이런 제품은 제품을 고정시키는 힘이 없



기 때문에 원활한 작업을 위해서 니트릴 장갑을 주로 끼지만 날카로운 작업 공구에 손과 같이 피부를 보호해주지는 못한다.

개에 물리는 사고도 발생하는데 가정에 방문했을 때 고객이 매니저 방문 전에 미리 접근하지 않도록 격리 조치를 의무화 하는 것과 같은 매뉴얼이 필요해 보인다. 넘어지는 경우 저녁 6시 이후까지 근무하는 경우 어둡고 짐을 항상 양손에 챙기고 다니기 때문에 시야 확보를 위한 조명 활용이 쉽지 않아 발생하는 것도 확인할 수 있었다.

주관식 응답으로 사고의 원인으로 추정되는 것들이 확인됐는데 아래 표와 같다.

유형	내용
자동차 관련 사고 원인	- 타이어 터지고, 사이드 미러를 누군가 망가뜨림 - 고객 시간 맞추기 위해 속도 내다가 사고 발생
넘어짐	- 짐이 무거워 계단에서 구름 - 저녁 점검 후 계단 내려오다가 잘 안보여서 엎어짐
부딪힘	- 직수관 교체 시 스윙 상판 분리 시 잘 열리지 않아 부딪힘
스트레스 가중 요인	- 개에 물리진 않았으나 겁에 질린 경험 - 도둑으로 오해 받은 경험

## (2) 지난 12개월 동안 교통사고 경험

	명	비율 (%)
아니오	177	45.9
1회	125	32.4
2회	55	14.2
3회	23	6.0
4회	5	1.3
5회 이상	1	.3
합계	386	100.0

지난 12개월 동안 교통사고 경험을 단 한 번이라도 한 경우는 전체 응답자 중 54.1%로 확인됐다. 절반 이상이 매니저 업무를 수행하다가 교통사고 경험한 것이다. 업무 수행을 위해선 자동차 운전이 반드시 필수적인 까닭에 교통사고 요인을 구체적으로 확인하여 대책 마련이 필요하다. 기본급이 보장되지 않은 상황에서 컨택 횟수를 늘리기 위해 급히 이동하거나, 주로 고객과의 시간을 맞추기 위해 속도를 내

야 하는 상황에서, 혹은 고객의 독촉 연락을 받았을 시 사고 발생률이 높아질 수밖에 없다. 또한 과태료 등 행정처분 경험까지 포함한다면 실제 자동차 운전과 관련한 문제는 더 많을 것으로 예상된다.

### (3) 교통 사고 경험 시 해결 방안

	명	비율 (%)
개인적으로 알아서 해결	208	100.0
결측값	178	
합계	386	

교통사고 경험자의 경우 어떻게 해결했는지 묻는 질문에 100%가 ‘개인적으로 알아서 해결’ 했다고 응답했다. 업무 중 교통사고 발생 시 회사에서 도움을 받거나 필요한 조치를 조직적 차원에서 전혀 지원받지 못하고 있음을 알 수 있다. 이에 대한 회사의 대책 마련이 반드시 필요하다.

### (4) 업무 수행을 위해 필요한 보호구 (중복응답)

	일반(면) 마스크	보건용 마스크(KF80, KF94 종류)	안전장갑(손베임, 약품 등 방지)	손(발)목 보호대	니트릴장갑
명	16	342	180	237	11
비율 (%)	4.1	88.6	46.6	61.4	2.8
결측	370	44	206	149	375

업무 수행을 하는데 필요한 보호구로 보건용 마스크(KF80, 94 종류) 88.6%, 손(발)목 보호대 61.4%, 안전장갑(손베임, 약품 등 방지) 46.6%, 일반(면) 마스크 4.1%, 니트릴 장갑 2.8% 순으로 확인됐다.

KF80, 94와 같은 보건용 마스크의 경우 코로나19 상황으로 감염병 예방을 위해 필요할 수 있지만, 현장 조사 시 살펴봤을 때 전자제품 관리 작업 시 발생하는 먼지, 냄새 등을 방지하기 위해서도 필요성이 있어 보인다. 코로나19 초반 시 마스크 물량 공급에 문제가 있기는 했지만 최근 물량이 충분한 상황에서 여전히 업무 수행을 위해 필요한 보호구 1순위로 보건용 마스크를 꼽은 것은 매일, 또는 하루에도 여러 번 교체를 해야 하지만 회사로부터 충분한 수량을 지급받지 못한다고 해석할 수 있다.

손(발)목 보호대도 높은 응답률을 나타내는데 하루 종일 서있어야 하고, 중량물 취급, 반복 작업이 잦은 작업 과정에 의해 필요한 것으로 보인다. 안전장갑 역시 주로 손을 사용해 제품을 관리하기 때문에 발생할 수 있는 안전사고, 질환에 대비하

기 위한 것으로 보인다. 주관식 응답으로 캐리어, 점검도구 개선, 손소독제, 두꺼운 양말 등이 있었다. 캐리어의 경우 작업도구를 보관하여 이동하는데 있어 지금과 같은 백팩(천 종류), 손가방은 적합하지 않다는 것의 반영으로 보인다. 실제 현장조사 동행 시 들고 다녀야 하는 작업 가방이 2~3개 정도 됐으며, 여러 개의 가방을 들고 주택가나 빌라 건물을 다녀야 하는 것은 피로도를 높이는 요인으로 확인됐다.

#### (5) 전반적인 건강 상태

	명	비율 (%)	2017년 제5차 근로환경조사 (전체, %)
매우 나쁘다	18	4.7	0.2
나쁜 편이다	118	30.6	2.8
보통이다	188	48.7	24.3
좋은 편이다	58	15.0	60.9
매우 좋다	4	1.0	11.7
합계	386	100.0	100.0

설문에 응답한 LG케어솔루션 노동자들은 본인의 건강 상태에 대해 ‘매우 나쁘다’ 4.7%, ‘나쁜 편이다’ 30.6%로 10명 중 3~4명은 본인의 건강이 좋지 않은 편이라고 응답했다. 그에 반해 ‘좋은 편이다’ 라고 응답한 사람은 15.0%, ‘매우 좋다’ 는 1.0%에 불과했다. 본인의 건강 상태가 좋다고 긍정적으로 인식하고 있는 사람이 1~2명 수준인 것이다.

특히 절반의 응답자가 ‘보통이다’ 에 48.7%가 답했는데, 이를 보면 개인의 인적 사항(이름, 소속 지역 등)을 기재하여 참여한 점을 고려했을 때, 소위 ‘불건강한 노동자’ 에 대한 부정적 인식 등 우려로 본인의 건강상태를 소극적으로 응답했을 수 있다는 점 고려해야 한다.

다른 연구와 비교했을 때도 LG케어솔루션 노동자들이 판단하는 본인의 전반적인 건강상태가 심각하다는 것을 알 수 있다. 2017년에 진행한 제5차 근로환경조사 결과와 비교해보면 ‘매우 좋다’고 응답한 비율이 근로환경조사의 경우 11.7%인데 비해 LG케어솔루션 노동자는 1.0%에 불과하다. ‘매우 나쁘다’고 응답한 경우도 근로환경조사에 비해 LG케어솔루션 노동자들이 응답한 비율이 매우 높은 것을 알 수 있다.

2020년 서울특별시 보라매병원 노동자 대상으로 한 근골격계유해요인 조사 연구 보고서를 보면 ‘좋은 편’ 이상이라고 응답한 비율이 49.2%로 전체 응답자의 절반 정도였다. 그에 비해 LG케어솔루션 노동자는 ‘좋은 편’ 이라고 응답한 비율이 16.0%에 불과하고 보라매병원 노동자의 1/3 수준이다. ‘나쁜 편’ 이하로 응답한

비율도 보라매병원 노동자는 7.4%로 LG케어솔루션은 16.0%으로 나타나 상당히 심각한 것으로 나타났다.

(6) 현재 하는 일로 인해 건강이 나빠졌거나, 치료를 받고 있는 질병 (중복응답)

질병 종류	명	비율 (%)	결측값
시력저하	116	30.1	270
호흡기질환 (기관지염, 천식 등)	53	13.7	333
위장질환 (위염/위궤양/과민성대장염)	121	31.3	265
위장 관련 질환 (만성 변비 등)	56	14.5	330
근육, 뼈 또는 관절 질환	296	76.7	90
피부질환 (피부염 등)	39	10.1	347
코 염증 (비염 등)	66	17.1	320
눈 염증 (결막염 등)	31	8.0	355
요통 (허리통증)	199	51.6	187
비뇨기계 (방광염, 신우신염, 과민성 방광, 요실금 등)	138	35.8	248
생식기계 (질염 및 생식기 주변부 염증)	42	10.9	344
불면증 또는 수면장애	82	21.2	304
우울증	45	11.7	341

현재 하는 일(전자제품 관리)로 인해 건강이 나빠졌다거나, 치료를 받고 있는 질병 질문에 대해 신체 질환의 경우 근육, 뼈 또는 관절질환의 경우가 76.7%로 노동자들이 가장 많이 경험하고 있는 것으로 확인된다. 이어서 요통(51.6%), 위염·위궤양·과민성 대장염과 같은 위장질환(31.3%)도 상당히 높은 것을 알 수 있다.

여성이 대다수인 특징을 갖는 만큼 비뇨기계 질환(35.8%)도 심각한 것으로 나타난다. 하루 근무 중 화장실을 한 번도 가지 않는다는 사람이 15%, 1~3회가 70.7%에 달하는 만큼 본인이 필요할 때 화장실을 이용하지 못하는 등이 주요 요인일 것으로 보인다.

정신건강 질환도 잘 살펴봐야 하는데 불면증 또는 수면장애를 21.2%의 노동자가, 우울증은 11.7%의 노동자가 겪은 것으로 나타났다. (국민건강보험공단 조사에 따르면 2018년 국내에서 수면장애로 진료 받은 환자는 전 국민의 1.1%, 연령대별 불면증 유별률은 50대 6.5%, 40대 3.74%, 30대 2.59%로 나타남. 여성의 경우 2013년 7.2%로 남성에 비해 2.5배 높음<sup>4)</sup> 우울증의 경우 11.7%로 확인됐는데, 보건복지부 정신질환실태 조사(2016)에서 유병률은 기분장애(5.3%(주요 우울장애 5.0%)), 불안장

에(9.3%)로 나타난 것과 비교했을 때 LG케어솔루션 노동자들의 정신건강도 심각한 것으로 나타나 주요 요인에 대한 대책마련이 시급하다.

주관식 응답은 아래와 같다. 업무 연관성을 더 파악할 필요가 있겠으나 갑상선질환, 이명, 당뇨, 고혈압이 확인됐다. 특히 월경 때는 여러 질병과 증상이 동시에 나타나 힘들다고 호소한 경우도 있었다. 그러나 본인의 컨디션을 적극 고려하여 업무를 조정하거나 병가를 사용하는 거 자체가 어렵기 때문에 완경을 하지 않은 월경 기간 동안 노동강도를 감내해야 하고, 컨디션이 좋지 않은 상황에서도 업무수행을 해야 하는 상황에서 여성노동자들이 대다수인 LG케어솔루션의 경우 이 문제 역시 중요하게 다뤄질 필요가 있다.

(7) 현재 하는 일과 관련해 건강에 영향을 주는 요인의 종류, 유해요인의 영향 정도

	먼지 (분진)	배기가스	미생물 (오염물질, 균)	더위/추위 (극한 날씨)	중량물 (무거운 물건) 취급	불편한 자세	장시간 노동	민원(고객 불만) 스트레스	회사의 성과 압박
명	384	367	375	383	386	384	383	384	385
결측	2	19	11	3	0	2	3	2	1
평균	4.11	2.74	3.15	4.07	4.54	4.29	4.00	4.39	4.24

\*'없다'에 가까울수록 1점, '매우 크다'에 가까울수록 5점

현재 하는 일과 관련해 건강에 영향을 주는 요인의 종류, 유해요인의 영향 정도에 대한 질문에 대해 유해요인 영향이 크다고 응답한 순서대로 보면 중량물 취급(4.54점), 민원(고객 불만) 스트레스(4.39점), 불편한 자세(4.29점), 회사의 성과 압박(4.24점), 먼지/분진(4.11점), 더위/추위(4.07점), 장시간 노동(4.00점), 미생물(3.15점), 배기가스(2.74점) 순으로 확인됐다.

9개 항목 중 '크다' 이상이 2개를 제외한 7개에 달해 건강에 영향을 주는 여러 요인들에 대한 보호조치가 제대로 이뤄지지 않고 있다고 할 수 있다. 특히 '매우 크다'고 응답한 항목 중 노동시간 보다 고객 민원이 더 높게 나왔는데 이는 일상 업무가 고객과 직접 대면하고 응대해야 하는 조건에서 기본적인 감정노동과 회사의 성과 관리 시스템에 어려움을 겪고 있다는 것을 알 수 있다. 또한 노동시간 문제와 관련해서 장시간노동 구조가 만연해있다는, 익숙해진 것이라 할 수 있다.

주관식 응답은 아래와 같다. '하라는 게 너무 많다. 매니저 충원을 우리보고 구해 오라는 압박이 가장 크다.', '영업에 대한 스트레스가 매우 크다.', '큐알(QR) 등

4) [https://m.health.chosun.com/svc/news\\_view.html?contid=2020062301413](https://m.health.chosun.com/svc/news_view.html?contid=2020062301413)

록, 보유조사, 만족도 조사.’, ‘영업, 고객만족도 평가, 보유조사, 매니저 충원.’ 과 같이 제품 관리라는 업무에 충실하기 위해서도 어려움이 큰데, 여기에 더해 센터에서는 실적을 높이기 위해 방문한 집에서 대여해서 사용하지 않고 있는 제품을 영업할 것을 강요하는 것, 기존 매니저들에게 신입 매니저를 구해올 것을 압박하기도 한다. ‘영업압박이 없는 편인데도 점검수당만으로는 급여가 너무 적음.’, ‘소장님의 성향에 따라 다른 거 같다.(6명 겪어 봄)’ 와 같이 한편에선 영업 압박을 받지 않거나 없는 편이어도 점검 수당만으로는 급여가 너무 낮은 것이 힘든 요인으로 지목하기도 한다.

그 외에도 ‘늦은 밤 고객전화, 점검도구 무게.’ 문제나 ‘고객이 약속시간 잘못 알고 난리 칠 경우 무조건 내가 잘못 알았나보다 뒤로 물러서야하고, 영업압박으로 사무실이 영업을 없어 나 때문에 문 닫겠다는 말을 쉽게 내뱉음.’ 과 같이 고객과의 갈등 상황을 회사에서 방치하고 있다는 것도 확인할 수 있다.

특히 ‘엄마로써 아이들 방치하고 저녁 늦게, 주말 근무해야 하는 게 큰 스트레스, 작업 환경 열악, 설치기사들의 마구잡이 설치’ 라는 주관식 응답을 살펴보면 여성노동자로서 돌봄의 대상이 있는 경우엔 장시간의 고강도 노동으로 인해 가사 일까지 도맡아 하는 것이 굉장히 큰 부담과 힘든 요건으로 확인된다. 또한 관리 업무의 특성이 제품이 설치된 이후 고정된 위치에서 그대로 작업을 해야 하는데 작업 공간을 확보하기 어렵게 설치한 경우엔 몸에 무리를 가게 하는 부담 작업 자세를 취해야 하는 어려움이 있다. 이에 대한 업체 간, 기업 간 조정 협의나 매뉴얼이 필요해 보인다.

## 7) 근골격계질환 증상

LG케어솔루션 노동자의 근골격계질환에 대한 증상 유병률은 다음과 같은 기준으로 조사했다. 미국국립산업안전보건연구원(National Institute Occupational Safety and Health, NIOSH)의 근골격계질환 자각증상 조사표를 사용하였다.

증상 기준	기준 정의 (지난 1년간 통증의 상태에 따라 구분)	참고용 기준	빈도/전체 (명)	비율 (%)	형틀목수 (%) (2018)
NIOSH 기준 1	통증의 빈도가 1달에 1회 이상 발생하였거나 통증의 기간이 1주일 이상 지속된 경우	증상 호소자	366/386	94.8	62.20
기준 2	통증의 빈도가 1달에 1회 이상 발생하였고, 1주일 이상 지속되었으며, 통증의 정도는 중간 통증 이상인 경우	관리 대상자	360/386	93.3	47.80
기준 3	통증의 빈도가 1달에 1회 이상 발생하였고, 1주일 이상 지속되었으며, 통증의 정도는 심한 통증 이상인 경우	질환 의심자	296/386	76.7	16

기준	유무	명	비율(%)
NIOSH 1	유	366	94.8
	무	20	5.2
NIOSH 2	유	360	93.3
	무	26	6.7
NIOSH 3	유	296	76.7
	무	90	23.3
계		386	100.0

기준1에 해당하는 증상호소자는 386명 중 366명으로 94.8%였다. 기준2는 360명(93.3%), 기준3은 296명(76.7%)로 분석되었다. 기준2는 증상, 빈도, 통증을 모두 고려하였으며 이 기준을 초과하는 경우 작업관리나 작업개선이 고려되어야 한다. 기준3은 기준2 조건에 통증정도가 심하거나 매우 심한 정도에 해당되는 경우이기 때문에 실제 치료를 고려해야 할 정도의 기준이라고 할 수 있다. 그런데 기준2가 10명 중 9명, 기준3이 10명 7~8명에 해당하는 결과를 놓고 볼 때 LG케어솔루션 노동자들의 근골격계질환은 상당히 심각한 수준임을 입을 알 수 있다.

신체부위	기준1		기준2		기준 3	
	명	비율(%)	명	비율(%)	명	비율(%)
손(손목)	265	68.7	257	66.6	175	45.3
팔	109	28.2	106	27.5	77	19.9
어깨	225	58.3	220	57.0	146	37.8
목	94	24.4	93	24.1	58	15.0
등/허리	168	43.5	163	42.2	116	30.1
다리/무릎	130	33.7	125	32.4	82	21.2
발/발목	50	13.0	49	12.7	32	8.3

신체부위별 근골격계 증상 유병률을 보면 기준1에 해당하는 신체부위 중 손(손목)이 68.7%로 가장 높은 근골격계 증상 유병률을 보였다. 그 다음으로 58.3%를 차지한 어깨, 43.5%를 차지한 등/허리 순이었다. 기준2의 경우에도 손(손목)이 66.6%, 어깨가 58.3%, 등/허리가 42.2% 순으로 나타났다. 기준3의 경우 손(손목)이 45.3%, 어깨가 37.8%, 등/허리가 30.1% 순으로 확인됐다.

현장조사 시 작업 과정을 살펴봤을 때 가전제품을 해체하거나 조립할 때뿐만 아니라 관리(세척, 살균 등) 업무 전반적으로 주로 손과 손목, 어깨와 같은 상지 중심의 반복 작업 때문에 상지 부위를 중심으로 발생한다 할 수 있다. 또한 가정집의 부엌과 같은 제한된 공간에서 종일 서있거나 허리를 비틀고, 무릎을 꿇는 자세로 일하기 때문에 일정 정도 등/허리와 같은 신체부위에도 영향을 미친다고 할 수 있다.

	기준2	기준3
160이하	빈도	78
	지난3개월기준한달평균계정수_분류 중 %	75.7%
161~200	빈도	150
	지난3개월기준한달평균계정수_분류 중 %	76.9%
201이상	빈도	68
	지난3개월기준한달평균계정수_분류 중 %	77.3%

	기준2	기준3
약함(6~7)및중간(8~11)	빈도	18
	힘든정도_분류 중 %	50.0%
힘듦(12~16)	빈도	216
	힘든정도_분류 중 %	76.1%
매우 힘듦(17~20)	빈도	62
	힘든정도_분류 중 %	93.9%



계정수와 노동강도(보그지수)에 따른 기준 2, 기준3의 비율을 분석했다. 기준2의 경우 160이하에서 기준2 해당자가 92.2%, 161~200개 사이가 93.8%, 201개 이상에서 93.2%를 나타내 계정 수에 관계없이 증사자가 90%를 넘는 것을 알 수 있다. 기준3은 근소한 차이이기는 하나 계정수가 많을수록 증상자가 차지하는 비율도 높음을 알 수 있다.

노동강도(보그지수) 구간 별로 기준2, 기준3 해당자를 살펴봤을 때 노동강도가 약함(6~7) 및 중간(8~11)의 경우 기준2 83.3%, 기준3 50.0%, 힘들(12~16)일 때 기준2가 93.3%, 기준3 76.1%, 매우 힘들(17~20)일 경우 기준2 98.5%, 93.9%로 노동강도가 높아질수록 해당하는 증상자가 많다는 것을 알 수 있다.

종합적으로 봤을 때 계정수 별로 증상자 분포가 유사하다는 것은 전체적으로 근골격계질환 문제가 심각하다고 할 수 있다. 또한 근골격계질환을 유발하는 요인으로 계정수 외에 노동강도를 강화하는 휴게시간 부족, 감정노동을 비롯한 스트레스 상황도 심각하다는 것을 함께 고려할 필요가 있다.

## 8) 감정노동 수준

한국산업안전보건공단의 감정노동 평가지침에 근거하여 ‘감정조절의 요구 및 규제’, ‘고객응대의 과부하 및 갈등’, ‘감정부조화 및 손상’, ‘조직의 감시 및 모니터링’, ‘조직의 지지 및 보호체계’ 등의 5개 영역, 24개 문항으로 설문지를 구성하여 조합원들의 감정노동을 평가하였다. 각 영역별로 문항에 대한 답으로 ‘정상군’ 과 ‘위험군’ 을 나누었다. ‘감정조절의 요구 및 규제’ 영역에서는 여성과 남성의 정상/위험 기준이 달라 성별로 구분하여 통계해 여성만을 분석 대상으로 했고, 전체 386명 중 남성이 3명으로, 여성 383명에 대한 결과를 냈다. 나머지 영역은 여성과 남성간 기준이 동일해 통합하여 통계를 냈다.

‘감정조절의 요구 및 규제’ 영역에서는 노동자가 업무 중 회사 지침에 따라 고객을 상대하며 감정표현을 조절하는 정도, 또 실제 느끼는 감정과 표현하는 감정이 다른 정도를 평가하였다. 감정조절 영역에서는 여성과 남성을 구분하여 각각 측정하였다. ‘고객응대의 과부하 및 갈등’ 영역에서는 까다롭거나 공격적인 고객을 상대하면서, 또 고객의 부당한 요구 때문에 겪는 업무 수행의 어려움 정도를 평가하였다. ‘감정부조화 및 손상’ 영역에서는 자신의 감정을 감추어야 하는 문제, 고객응대 과정에서 감정이 손상되는 정도를 측정하였다. ‘조직 감시 및 모니터링’ 영역에서는 고객을 잘 응대하는지에 대해 감시하는 조직 때문에 갖는 어려움, 고객이 업무 평가에 영향을 주는 정도를 측정하였다. ‘조직의 지지 및 보호체계’ 영역에서는 감정노동 업무를 수행하는 중 직장이 이를 지원하는지 여부, 동료는 노동자를

지원하는 정도를 평가하였다.

감정노동 각 영역에서 고위험군 비율이 상당히 높게 나왔다. ‘감정조절의 요구 및 규제’ 영역에서 고위험군이 76.2%, ‘고객응대의 과부하 및 갈등’에서 73.8%, ‘감정부조화 및 손상’ 영역에서 86.8%, ‘조직의 감시 및 모니터링’ 영역에서 고위험군이 82.4%로 나와 심각한 수준임을 알 수 있다. ‘조직의 지지 및 보호체계’ 영역도 다른 영역보다 고위험군 비율이 낮은 것이지 고위험군이 40.9%가 나와 높은 것은 마찬가지다.

2017년 실시한 현대증권 노동자들의 감정노동 고위험군 비율과 비교했을 때, 고객들의 잦은 민원과 이와 연결되는 실적 문제 때문에 감정을 조절하며 일 해야 하는 현대증권 노동자들은 같은 영역에서 고위험군이 각각 45.43%, 29.66%, 40.07%, 37.5%, 42.42%로 나와 LG케어솔루션 노동자들의 감정노동 고위험군이 두 배 넘게 높게 나온 것을 알 수 있다. 드러나지 않은 가전제품 관리 노동자들의 감정노동 문제 해결이 시급해 보인다.

구분	LG케어솔루션			현대증권(%) (2017)
	구분	명	비율(%)	
감정조절의 요구 및 규제(여)	정상	91	23.8	54.57
	위험군	292	76.2	45.43
고객응대의 과부하 및 갈등	정상	101	26.2	70.34
	위험군	285	73.8	29.66
감정부조화 및 손상	정상	51	13.2	59.93
	위험군	335	86.8	40.07
조직의 감시 및 모니터링	정상	68	17.6	62.5
	위험군	318	82.4	37.5
조직의 지지 및 보호체계	정상	228	59.1	57.58
	위험군	158	40.9	42.42

## 9) 고객 폭력 및 직장 내 폭력 경험의 수준

작업장 폭력 발생의 위험 및 관리수준 평가 질문은 평가대상이 된 집단의 평균점수가 위험에 해당한다는 것은 해당 작업장 폭력 요인이 해당 집단에서의 주요한 문제로서 개선의 우선순위가 있음을 의미한다. 본 설문에서 사용한 고용노동부의 『감정노동 종사가 건강보호 핸드북』에 제시된 ‘작업장 폭력 발생의 위험 및 관리수준 평가표’는 점수산정방식을 성별에 따라 다르게 ‘위험’과 ‘정상’으로 구분하기 때문에 평가표는 ‘고객의 정신적 성적 폭력’ (4개 문항), ‘직장 내 정신적 성적 폭력’ (4개 문항), ‘직장/고객 신체적 폭행’ (2개 문항)으로 총3개 영역, 10개 문항으로 구성된다. LG케어솔루션의 경우 여성이 대다수인 관계로 분석대상 386

명 중 남성 3명은 제외하고 여성 363명만을 대상으로 분석하였다.

‘고객의 정신적 성적 폭력’ 영역에서는 고객으로부터의 정신적 성적 폭력에 노출 및 경험의 수준을 평가할 수 있다. ‘직장 내 정신적 성적 폭력’ 영역에서는 직장 내 동료나 상사로부터의 정신적 성적 폭력에의 노출 및 경험의 수준을 평가할 수 있다. ‘직장/고객 정신적 신체적 폭행’ 영역에서는 비교적 폭력의 강도가 높을 것으로 판단되는 고객이나 직장 내에서의 신체적 폭력의 노출이나 경험의 수준을 평가할 수 있다.

영역	LG케어솔루션			어린이집 보육교사 <sup>5)</sup> (2020)
	구분	명	비율(%)	비율(%)
고객의 정신적 성적 폭력	정상	246	64.2	83.3
	위험군	137	35.8	16.7
직장 내 정신적 성적 폭력	정상	293	76.5	69.8
	위험군	90	23.5	30.2
직장/고객 신체적 폭행	정상	379	99.0	98.7
	위험군	4	1.0	1.3

‘고객의 정신적 성적 폭력’ 영역이 다른 2개 영역보다 위험군이 제일 높게 나왔는데 위험군이 35.8%, 정상군이 64.2%다. LG케어솔루션 매니저와 같이 일상적으로 학부모와 대면하는 어린이집 보육교사의 직장 폭력 경험을 다룬 2020년에 있었던 어린이집 보육교사의 작업장 폭력 연구의 결과와 비교 해봐도 높은 편에 속한다. 이 영역은 업무 수행 시 모욕적인 비난이나 고함, 욕설, 성적인 신체접촉이나 성희롱, 위협, 괴롭힘, 직위/성/나이의 차별 대우를 겪은 적이 있느냐는 질문인데 이는 업무를 수행하는데 있어 직장의 상사, 동료와 직접 사무실 등에서 대면하는 일보다 고객과 만나는 일이 업무의 대부분을 차지하는 환경에서 주로 폭력/위계 관계에 놓이는 대상이 고객임을 알 수 있다.

직장 상사나 동료와의 관계에서 발생하는 ‘직장 내 정신적 성적 폭력’ 영역은 위험군이 23.5%, 정상군이 76.5%다. 고객보다 다소 낮은 수치지만 아예 발생하지 않는 것은 아니기 때문에 직장 상사와 동료와의 관계에서도 문제가 발생할 수 있기 때문에 고려할 필요가 있다. 업무 수행 시 고객/직장 상사나 동료에게 신체적 폭행을 당한 경우의 ‘직장/고객 신체적 폭행’ 영역의 위험군은 1.0%, 정상군은 99.0%로 나타났다. 위험군이 1.0%이긴 하나 경험했다고 응답한 4명이 있기 때문에 어떤 상황에서 이러한 문제 상황에 놓이게 됐는지, 당시 어떻게 조치를 취했는지, 이로

5) ‘어린이집의 작업장 폭력 발생 위험과 보육교사 보호 방안’, 최효미 외, 노동정책연구 제20권 제3호, 2020

인해 어떤 신체적/정신적으로 문제를 겪고 있는지 등 추후 구체적인 실태조사가 필요해 보인다.

### 10) 노동강도를 낮추기 위한 과제

개선 과제	1순위 (명)	2순위 (명)	3순위 (명)	4순위 (명)	5순위 (명)	6순위 (명)	7순위 (명)
노동시간 단축(적정 계정수와 기본급 보장)	236	92	16	17	14	8	3
고용안정	95	164	45	31	24	11	16
부적절한 자세, 반복동작, 중량물 취급 등 개선	21	68	156	69	39	21	12
작업도구(공구) 개선	18	26	88	125	71	40	18
적합한 개인보호구 지급	4	12	28	68	148	86	40
휴게시간 확대	1	15	24	51	51	164	80
인력 충원	11	9	29	25	39	56	217

가전제품 유지관리 노동자들의 노동강도를 낮추기 위한 과제를 순위별로 고르도록 했다. 이 중 '노동시간 단축(적정 계정수와 기본급 보장)'을 236명이 선택하여 가장 큰 비중을 차지했다. 다음으로 많이 나온 것이 '고용안정'이고, 다음으로 많은 것이 '부적절한 자세, 반복동작, 중량물 취급 등 개선'이다. 특수고용노동자라는 기본급이 보장되지 않는 고용형태로 인해 생계유지를 위해 더 많은 계정수를 확보해야 하고, 수행해야 하는 조건을 가장 시급히 개선해야 할 것으로 지목한 것이다. 또한 관리해야 할 가전제품 수가 많은 상황에서 불편하게 설치된 환경, 항상 갖고 다녀야 하는 무거운 공구가방으로 인한 몸에 무리를 주는 부적절한 자세, 반복동작, 중량물 취급도 3순위로 지목됐다. 휴게시간 확대의 경우 우선순위에서 후순위를 차지 하긴 하였으나, 실제 근무하는 중 식사도 잘 하지 못하고 화장실에 가는 시간도 없이 근무하는 것이 결국 건당 수수료라는 낮은 임금 수준에서 비롯된다는 것을 고려했을 때 순위에서는 낮게 차지했지만 시간 확보뿐만 아니라 편안하게 쉴 공간 마련(이동방문노동자 쉼터) 등도 함께 개선 사항으로 여겨야 할 부분이다.

노동조합에 바라는 점에 대해선 다양한 응답이 있었는데 근무조건 개선과 관련된 것으로 ▲수수료 인상 및 기본급 보장 ▲적정 계정수 유지▲4대보험 적용 ▲시간외 수당 및 주휴수당 ▲정규직 전환 ▲고용보장 ▲고객만족도 조사 폐지 ▲영업 압박 근절 ▲차량 유지비 및 유류비, 주차비 지급 ▲교육 및 미팅 수당 ▲등급제의 실질적 폐지 ▲정해진 근무시간 보장 ▲토요근무 폐지 또는 토요근무 수당 인상 ▲회사가 문제있는 고객 관리 ▲퇴직금 보장 ▲청소기 케어쉽 폐지 등을 제기했다.

업무 과정 개선과 관련해서 ▲작업공구 개선 ▲점점 시간 현실화 ▲수시로 바뀌

는 점점 매뉴얼의 통일 ▲매니저에게 전가되는 업무 부담 근절, 노동안전보건과 관련하여 ▲산재처리 보장 ▲감염병 상황에서 작업중지권 등 고려, 노동조합과 관련하여 ▲교섭 ▲눈치 안보고 노동조합 가입 보장 ▲대응상황에 대해 빠른 지침 전달을 요구하는 것으로 확인됐다.

## 2. 면접 조사

### 1) 면접의 목적 및 방법

면접조사는 설문조사의 질문 중 심층적으로 분석이 필요한 부분, 설문조사에서 확인하기 어려운 내용을 분석하기 위한 것이었다. 노동자들의 기본적인 업무 과정을 듣고 업무 중 노동 환경에 대한 인식을 확인했다. 여러 가지 사항을 질문한 다음 현재 처한 노동 환경의 원인을 알아내고자 하였다.

조사 방법은 질적 연구 방법 중 조합원 심층 면접으로 진행했다. 면접 대상자는 서울과 경기 지역에서 활동하는 금속노조 서울지부 LG케어솔루션 지회의 조합원들을 대상으로 진행했다. 조합원들이 업무를 하는 과정을 지켜본 뒤 면접조사를 진행했고, 조합원 자택에 직접 방문하여 현장조사를 한 뒤 면접조사를 했다.

심층 면접은 2020년 11월에 2명과, 2021년 2월에 1명과 각각 1대1 면접으로 총 3명과 진행했다. 면접 내용으로 업무 과정 소개, 노동시간 및 휴식시간, 급여체계 등에 대해 파악했다. 근골격계 질환과 관련해 중량물 취급이나 신체에 무리가 갈 수 있는 부담작업 여부를 물었다. 또한 직무스트레스와 감정노동 문제를 질문해 노동자들이 육체적 노동과 함께 겪는 정신적 노동의 문제점을 파악했다. 마지막으로 가전제품 관리 노동자들의 안전과 건강을 위해 개선해야 할 것을 물었다.

### 2) 면접 결과

#### (1) 병을 부르는 노동강도

##### ① 노동강도를 높이는 요인 - 노동시간

##### 가. 장시간 노동

LG케어솔루션 노동자들의 하루 근무 시간은 보통 아침 9시에 시작해 저녁 6시까지인데, 7시나 8시까지 근무하는 노동자들도 있었다. 실제로 퇴근 후에도 고객에게 컨택하는 일을 하기 때문에, 근로기준법을 적용받는 노동자들에게 부여되는 하루 8시간보다 훨씬 길게 일을 한다. 특수고용 노동자들이기 때문에 근로기준법 상 주 40시간 근무 원칙이 적용되지 않았고, 실제로 토요일에 일 하는 노동자들도 있었다. 물론 저녁 6시를 넘겨서까지 일하거나 주 40시간 이상을 일 한다고 해서 추가근로 수당은 제공되지 않는다. 설문조사 결과에 따르면 1주일 평균 근무일수가 6일 이상이라는 응답이 58.5%나 나와 노동시간이 매우 긴 편이라는 것을 알 수 있었다.

여기서 노동자들이 쉽 없이 고객과 일정을 잡는 ‘컨택’ 시간에 주목할 필요가 있다. 이들에게 ‘컨택’은 실제 노동시간 중에서도 상당히 긴 시간을 차지하지만 회사에서의 공식 업무 시간에는 포함되지 않는다. 노동자들은 퇴근 후에도 저녁 시간에 컨택을 해야 한다. 취소된 고객의 일정을 다시 잡아야 하고, 때로 약속을 놓쳤던 고객이 당장 와달라고 하면 가야 할 때도 있었다. 이런 현실 때문에 노동자들은 업무시간과 휴식시간이 구분되어있다고 느낄 수 없다.

노동시간 문제가 심각한 것은 노동자들 스스로가 자신의 시간을 스스로 정해서 쓸 수 없다는 데 있다. 즉, 자율성이 없는 것이다. 상대하는 고객이 있고 이들에게 맞추는 것을 기본으로 생각한다 하더라도 연락이 닿지 않거나 일정을 갑자기 취소하는 고객에게도 맞춰야 하고, 회사 역시 여기에 노동자가 전적으로 맞추게 한다. 정해진 노동시간과 실제 노동시간에는 큰 차이가 있고, 이런 컨택 시간은 급여에 전혀 반영이 되지 않는 것이 현실이다. 면접자들은 실제 저녁 9시에도, 주말 가족들과 시간을 보내다가도 고객에게 연락이 오면 찾아간 적이 있다고 말했다.

보통 점심시간을 1시간 반이나 2시간 정도 비워놓는데, 요즘엔 거의 점심시간을 챙길 수가 없는 게 일정이 좀 빡빡하기도 하지만 오늘 갑자기 고객들이 취소해서 오늘 시간 안 돼요. “내일 아무 때나 오세요.” 이러면 비워져 있는 점심시간에 갈 수밖에 없어요. (질: 취소한다고 하면 어떻게 하세요?) 월요일에 취소한다. 그러면? 취소하고 다시 예약을 잡아 줘야지? (취소가) 당일도 물론 있고, 전날도 있고 뭐. 문 앞에 가서 없는 경우도 있구요. 근데 그렇게 있어도 이제 우리가 맞춰야 된다는 거죠. 만약에 그거를 우리가 못 맞춰서 또, 고객이 불만을 띄우면 또 사무실 뒤집어진다고.

- B

일단 개인 시간이 너무 없어요. 왜냐면 업무만 하는 게 아니라 업무 외에도 카톡으로 계속 수시로 뭐 쉬는 날에도 점검 후에도 점검이 끝나도, 회사 같은 경우는 몇 시부터 몇 시 딱 근무시간이 정해져 있잖아요. 근데 그런 것도 없고 언제나 어디서든지 항상 고객이 주말이든 뭐든 고객 전화를 받아야 되고, 시택에 가서 있을 때도 고객 전화 받아야 되고, 영업한다고 정수기 한다고 하면 그건 이제 뭐, 열 일 제쳐놓고 해야 되고요.

(질: 퇴근 후에도 컨택하세요?) 네, 컨택도 하면서 애 이제 밥 먹이고 그리고 이제 컨택 하는 동안 전화를 안 받으신, 못 받으신 분들은 또 애 목욕하거나 이럴 때 중간 중간 전화오거나 아니면 진짜 “지금 와주세요.” 이런 분도 있어요. 오늘 만약에 약속이 핑크 났어요. 그러면 “어후, 제가 전화 못 받아가지고요.” 이러면 “지금 오실 수 있어요?” 이러면서 진짜 애 목욕시키다가 간적도 있고요. 왜냐면 이사람 언제 또 오라고 할 지 모르니까. 지금은 제가 어느 정도 여유가 되가지고 주말에 쉬는데, 처음에는 주말에 일요일 날도 전 점검 한 적도 있었어요.

정해진 건 없어요. 그냥 그때그때 마다 달라요. 진짜로. 고객이 지금 오라고 그러면 지금 가야 되고 강제로 쉴 수도 있고. 예를 들어서 물, 수도 공사 같은 게 자주 하거든요. 상수도. 그러면은 점검 갔다가 “앗, 오늘 수도 공사해요.” 이래요. 그러면 “아, 네.” 그러고 다시 나와요. 그럼 강제적으로 그냥 쉬는 거예요, 저는.

- C

노동자들이 이 직업군에 진입할 때는 대부분 시간을 자유롭게 쓸 수 있다는 말을 듣고 선택한다. 회사에서도 그렇게 홍보를 하고 이 일을 소개하는 사람들도 그렇게 말을 하곤 한다. 그래서 몇몇 노동자들은 눈술 지도같은 일과 이 일을 병행할 수 있을거라고 생각하기도 했다. 그러나 업무 일정을 노동자가 정하는 것이 아니라 고객 시간에 맞춰야 하고, 갑작스럽게 일정에 변동이 생기기도 해, 실제로 자율성이 거의 없는 업무임이 금세 드러난다.

원래 학습지 교사를 좀 오래 하다가 밤늦게 끝나는 게 싫어가지고 여기는 뭐 일찍 끝난다고 그러고, 그리고 급여 체계 보니까 기존 사람들이 거의 다 뭐 한 250~300 이상 받고 있다고 그러고, (중략) 영업도 여기 뭐 강요 안 한다고 그러고. 그래서 이제 그 때 자연스럽게, 왜냐면 받고 있던 페이도 비슷하고 일찍 끝난다고 하고 그래서 저는 그냥 큰 고민 안 하고 사실 왔는데..

- B

인터넷에서 채용되면 뭐 원업이 된다고 그랬고 투 잡도 된다 그랬고 짧은 시간 일해도 된다고 했고 자기가 원하는 시간대에 일할 수 있다고 그러니까는 오전에 이 일 하고 오후에 수업 하고 그럴 마음으로 했죠.

- A

#### 나. 휴식시간에도 고객 컨택으로 휴식 어려운 현실

노동자들에게 정해진 업무시간은 있지만 휴식시간을 만드는 일이 너무나 어려웠다. 실제로 노동자들은 휴식 시간이라는 것이 거의 없고 고객 집에 방문하지 않는 시간에는 일정을 잡는 ‘컨택’이 이루어진다. 매일 매일 컨택을 하는 데도 시간이 많이 들지만, 한 달간 연락이 닿지 않는 고객에게 계속해서 연락을 시도하다보면

머릿속에서 일을 떨칠 수가 없다. 일을 하다가 적절하게 휴식을 취해야 하지만 조  
합원들은 계속해서 일을 하고 있었다.

(질: 차량에서 쉴 때 주로 하시는 일이 뭔가요?) 컨택. 전화해 가지고 예약 잡는데 짧게 보  
면 2~3분, 바로 3개월 전에 사전 예약을 해놨어요. 그러면 고객님 안녕하세요 LG정수기 매  
니저인데요. 뭐 3개월 전에 이렇게, 이렇게 해 놓으셨는데 이 때 방문 드릴까요? 이래갖고  
“네 그러면 그렇게 해주세요.” 그러면 한 1~2분 소요 되겠죠? 그리고 그거 곱하게 200계정  
이면 200개를 생각하시면 되는데, 어떤 고객님은 전화를 안 받아서 한 달 내내 일곱 번에  
서 열 번을 할 때도 있고, 또 어떤 고객은 기껏 예약 잡아 놓고서는 이 날 안 되니까 탄 날  
에 하는데 이 날도 안 되고 저 날도 안 되고 이러면 5분 이상 할 수도 있는 거고. (중략)  
저희가 3개월 예약이 저 같은 경우에는 약 30%거든요? 그러면 거기에 딱 그 시간에 해주  
는 사람은 또 거기서 반이예요. 대부분 또 다 예약을 캔슬해요.

- A

휴식시간 거의 없어요. 온전히 쉴 수 있는 시간 진짜 거의 없어요. 휴식공간, 차예요. 차가  
그냥 그래서 저희가 차가 다 이렇게 매니저들 보면 차가 좀 약간 지저분한 이유가 정말 밤  
늦게까지 있을 때는 거기서 먹고, 뭐 컨택도 거기서 해야 되고, 쉴 때도 거기서 쉬어야 되고  
심지어 애 있으면, 저는 애도 또 데려가서 애도 거기서 뭐 예를 들어서 주먹밥 같은 거 해  
서 할 때도 있고 과자 먹을 때도 있고 그러니까 차가 진짜 개판이예요.

- C

#### 다. 식사시간

업무 사이사이 고객에게 연락하고 맞추는 것으로 채워지다 보니 식사시간 역시  
보장이 되지 않는다. 취소됐던 일정이 고객 요구에 따라 점심시간에 생기기도 한다.  
바쁜 업무 중에 식사는 그야말로 ‘대충’ 먹거나 점심식사를 거르기도 한다. 점심  
식사에 시간을 쓰기보다 고객 일정에 맞춰 방문을 하거나 컨택을 한다. 또한, 화장  
실에 가는 일을 피하기 위해서도 업무 중 식사를 하지 않는다는 면접자도 있었다.

한 달에 절반은 식사 시간이 따로 없을 수밖에. 저는 항상 빼놓는데 고객들이 아까 말씀드  
렸듯이 “내일 오세요” 뭐 이런거죠. “오늘은 시간 안 되는데 수요일 날 아무 때나 오세요.”  
“점심 때 오세요.” 이러는 경우. 그니깐 (한 달의) 한 반은 되는 것 같아요. 식사 시간.. (질:  
그럴 땐 아까 그 김밥 드시고요?) 네 김밥 먹고는 계속.

- B

밥은 아침에 웬만하면 대충 간단히 먹고 가려고 하거나 일 끝나고 몰아서 먹어요. (질: 점심  
은 못 드세요?) 점심은 잘 안 먹어요. 그냥 그 시간에 차라리 일을 하는 거죠. 아니면 정  
배고프면 뭐 사과나 이런 거나 아니면 너무 많이 먹으면 또 화장실을 가고 싶고 하니까 웬  
만하면 물 종류도 그냥 좀 피쳐 하나 조그만 거 그냥 500ml 그거나 아니면 따뜻한 차 같  
은 거 그냥 목만 축일 수 있게.



- C

## 라. 회사의 통제 시스템

노동자들은 고객 집에 방문하면 제품을 관리 한다. 그런데 제품마다 관리해야 하는 규정 시간이 있기 때문에 일이 끝나도 그 시간까지 고객 집에 머물러야 한다. (큐알)QR 코드로 방문 시간과 떠나는 시간이 회사로 전송되고 있었다. 서비스를 판단하는 방법이 실제 노동의 질과 상관없이 이루어지고, 오랜 시간 숙련된 노동자들도 시간을 아껴 쓸 수가 없다.

저희는 QR로 다 감시하고 통제하죠. 네, 저희 보면 제가 언제 약속을 잡고, 언제 시간이 뭐 빠지고, 점심시간 빠고, 너 오늘 일 안 잡았더라. 이런 거 다 확인 할 수 있어요.

네, 저희 이렇게 예를 들면 '방문 대상'을 이렇게 들어가면요. 이렇게 다 고객별로 이렇게 있잖아요. 그러면 고객을 일일이 들어가면 'QR'이라고 여기 있어요. 그리고 '방문 시작'을 누르면 QR을 찍게 돼 있어요. 이렇게 아예. 그래서 들어가자마자 저희는 QR을 찍고. (질: 스타 일러의 경우, 일이 금방 끝나도 정해진 시간동안 고객 집에 머물러야 해서 나갈 수가 없다고..) 맞아요, 맞아요.

- C

## ② 근골격계 부담 작업

### 가. 가장 힘든 일, 부담작업 자세

노동자들은 일을 할 때 허리를 구부리거나 어깨를 구부정하게 써가며 일을 한다. 냉장고 안에 있는 정수기 필터를 교체할 때는 필터 높이가 허리 높이정도인데 어깨를 매우 불편한 자세로 하고 있어야한다. 싱크대 아래 있는 수도관을 사용하기 위해 바닥에 무릎을 꿇고 일 하기도 한다. 공기청정기 필터를 교체할 때에도 기계 높이에 몸을 맞추기 위해 허리를 굽히거나 무릎을 꿇고 일 한다. A9 청소기를 분리하고 씻은 후 소형 청소기로 건조시킬 때에도 양반다리를 하고 바닥에 앉거나 무릎을 꿇고 일을 한다. 반복해서 이런 불편한 자세로 부담작업을 하자 노동자들은 허리, 무릎 통증을 겪는다. 제품 설계 시 노동자의 업무 자세와는 관련 없이 되기 때문에 노동자들은 계속 이런 부담 자세를 취할 수밖에 없다.

허리(가 가장 아파요). 공기청정기 하면 허리 끊어지는 것 같고. 지금 되게 문제가 뭐냐면요. (손이) 일할 때만 아픈게 아니라 가만히 있어도 아픈거예요. 근데 문제는 이런 손 자체가 다 이런 데가 아픈거예요.

- A

이 우리가 찢다 들었다 밑바닥에 기어 들어가서 해야 되는 일들이 있어요. 싱크대 밑으로 기어 들어가서 해야 되고 뭐 이런. 그 냉장고 같은 경우 완전 쭈그리고 하니까. 그런 것 때문에 완전 뭐 허리 아픈 사람들은 어찌지를 못 하는 거예요. 뭐 어깨 아픈 사람들. 저는 뭐 아직 지금 손가락이랑 손목 정도만 지금 신호가 계속 와서 굉장히 조심하는 편이거든요.

- B

정수기는 맨날 하던 거니까 괜찮은데, 냉장고 정수기? 냉장고 정수기가 계속 쭈그리고 해야 하니까 시간도 많이 걸리고 (힘들죠)

- B

오늘은 정수기 몇 개만, 냉장고 같은 거 몇 개만, 냉장고 몇 개 이상하면 그날은 이제 무릎이 진짜 아파요.

- C

#### 나. 중량물 취급

노동자들은 정수기 필터 교체에 필요한 쟈3라는 기계를 항상 가지고 다니며 일을 한다. 또한 소형 청소기와 전동 드릴도 업무에 필수다. 이런 물건들을 전부 측정했을 때 10kg이 넘게 나온다. 이런 무게를 매일 등에 메고 손에 들고 다니는 데 몸에 무리가 올 수밖에 없다. 아파트에 사는 고객을 방문할 때는 캐리어에 작업 도구를 실어 끌고 이동할 수 있지만, 엘리베이터가 없는 주택가에서는 캐리어를 끌고 다닐 수가 없고 가방을 메고 들어야 한다. 또 각각의 관리 도구의 무게가 있기 때문에 손으로 들고 일 할 때 손과 손목에 무리가 온다. 전동 드릴이나 소형 청소기를 한 두 번 쓴다고 해서 손목에 무리가 오지는 않겠지만 이런 작업을 하루에 수십 번 해야 한다면 손목에 무리가 와 통증을 유발할 수밖에 없을 것이다.

이게 들면서, 들고 다녀야 하는 짐이 많으니깐 또 하중이 또 손가락이랑 무릎에 가니깐. 굽혔다 찢다. 허리를 찢다 해야 하는 것도 많고 그래서...

- B

#### 다. 쉬워 보이는 노동의 실상

LG케어솔루션의 일은 무거운 작업 도구를 들고 이동하고, 업무 시에 반복 작업으로 손, 어깨, 무릎, 허리를 계속 쓴다. 끊임없이 고객과 일정을 확인해야 하며, 계속해서 이동을 해야 하는 상황 때문에 노동강도가 상당히 높다고 느끼고 있다. 노동자들은 항상 지쳐있는 상태라고 말한다. 설문 조사에서도 조합원들에게 노동 강도 수준을 물었을 때 현재의 65% 정도로 낮춰야 한다고 답했고, 업무 후 육체적으로

지치는지 물었을 때 ‘종종 또는 항상 지친다’는 응답이 89% 정도 나와 현재 노동 강도가 매우 높다는 것을 확인할 수 있었다. 가전제품 관리라는 노동에 대한 인식이 낮은 편이고, 또 간단해 보인다고 생각하기 쉽지만 실제로 그렇지 않은 것이다.

여기는 너무 힘들어요. 그 딱 주어진 시간도 있고, 하는 것도 많고, 해야 될 것도 많고 점검이나 뭐 다른 회사에서는 뭐 이렇게 시간 QR이나 이런 시간도 없고 막 필터만 갈아주면 되고 막 이렇게 하는데 여기는 뭐든지 다 몸으로 움직여야 되고, 짐도 무겁고, 운전도 하면서 고객이랑 통화도 해야 되고 또 가면서도 고객이 또 핑크 날까봐 미리 전화, 30분이나 20분 전에 또 문자를 보내요, “이제 고객 집에 들어간다”고. 그리고 또 내비게이션도 또 찾아야 되니까 멀티가 돼야 되니까 머리도 힘들고요.

몸도 힘들고 계속 서 있어야 되니까, 집에 오면 원래 다리가 안 부었는데 다리도 붓더라고요. 이제 발바닥이랑. 그래서 욕신욕신 욕신거리고 그래서 제가 봤을 때 노동 강도는 막노동까지는 아니지만 정말 그 정도로 힘들고 저는 그나마 여기는 다행이지만 다세대인데 아파트 없는 집은 5층까지 맨날 걸어서 올라갔다 내려갔다 해야 되고 최근에 이 지역에 엘리베이터 점검도 자주 있어서 고층 아파트인데 22층이나 25층에 올라갔는데 아파트가 엘리베이터 점검이라고 해가지고 걸어 내려오는 분들도 두세 분 있었어요. 그 한날 동시에.

그러니까 남들이 봤을 땐 그냥 정수기만 닦고 그냥 가는 건데 근데 그게 진짜 그렇지 않거든요.

- C

### ③ 직무스트레스와 감정노동 문제

#### 가. 고객 응대, 감정노동 대처

고객을 직접 만나서 하는 노동이기 때문에, 또 고객 응대가 자신의 급여와도 연결되기 때문에 고객을 응대하는 일은 이들의 업무에서 매우 중요한 부분이다. 각자의 방식으로 고객 응대를 해 나가지만 감정노동이 쉬울 리가 없다. 다른 일은 노동의 결과가 대부분 한만큼 나오지만 고객 응대는 상대의 반응이 자신의 노력만큼 나오는 것도 아니라는 면에서 힘든 일이다. 고객이 무리한 요구를 하거나 부당한 언행을 해도 상대방의 행위를 멈추게 하거나 거부할 수 없다는 것이 가장 큰 어려움이기도 하다.

예전에는 어떤 분은 그냥 문 열어줘서 갔던 고객인데 자기가 그냥 갑자기 현금이나 이런 귀금속이 없어졌다고 매니저 신고하신 분도 있어가지고 교육할 때 아예 그런 얘기를 듣거든

요. “웬만하면 얘기 있는 데도 안 가는 게 좋긴 하지만 그렇게 되면 이런 거까지 꼭 해서 보내라. 사진을.”

- C

제가 최근, 재작년인가 작년에 휴대폰 카톡 메인에 글을 “아, 진짜 짜증나네.” 라고 해놓았어요. 고객이 자기한테 얘기한 거 아니냐고 정수기 해지해달라고 해가지고…. 아, 컨택 전화 중에 좀 실랑이를 했거든요. 근데 제 카톡 메인이 바뀌니까 자기한테 하는 얘기라고 본사에 다 항의를 한 거예요.

근데 이 고객이 이 공기청정기를 일시불로, 그니깐 자기 돈으로 렌탈이 아니라 일시불로 샀는데 이제 해지했으면 약간 이 사람은 좀 리스트에 해서 점검을 못 가게 하거나 아니면 렌탈을 못하게 하거나 해야 될 텐데 그렇게 난리 치고 나서 싸웠는데 갔는데 친정집을 또 정수기를 해 놓고요. 그리고 자기 집에 이걸 케어십으로 해놓은 거예요. 그럼 저보고 오지 말라고 해놓고. 근데 요번에 또 해냈더라고요. 그래가지고 팀장님한테 “나 가기 싫다.” 라고 해가지고 남자분이 이제 들어가기로 다시 했거든요. 근데 그런 것도 심지어 보호도 안 되니까 고객은 뭐 “너는 회사도 이러니 나도 해도 되겠구나.” 뭐 이런 식으로 하는 거죠.

- C

업무 영역과 관련해 약속된 노동 외에도 고객이 무리한 요구를 해오는 경우가 있었다. 또 반말을 듣기도 하고 남성 고객들이 하는 무리한 언행까지 심각한 수준이었다. 그런 상황에서 이들에게 작업을 중지하고 자리를 뜨거나 문제가 있는 고객을 다시 만나지 않을 권리가 현재 있지는 않다. 이들이 설문조사에서 답한 결과에 의하면 감정노동 평가 위험 수준이 70~80%로 나와 있었다.

네, 감정적으로. 오늘은 이 고객이 원래 말 많은 고객이라고 생각해서 ‘오늘은 또 몇 시간을 또….’ 원래 기본으로 15분 있다가 오는데 그 고객님 집에만 가면 한 30~40분 있을 때도 있거든요. 그러면 거기는 한 시간 빼놔요. 그런 고객이면 아예 마지막으로 해놓던가. 그러면 똑같이 또 들어줘야 되고 말해줘야 되고 약간 그런 것도 진짜 있어요. 그리고 어떨 때는 술 먹고 전화하시는 분들도 있어요. 여자 분인데. 자기 남편이 오늘 이래가지고 나 술 한잔 했다고 진짜 그렇게 전화하시는 분들도 계세요.

어떤 분은 세탁기 청소도 좀 해주고 가면 안 되냐고 그래서 “저희는 세탁기 청소는 안 하는데요?” 이러면 돈 줄 테니까 해주고 가라고 약간 그런 분들도 있으세요. 거부하죠. 거부하는데 그냥 고객이 그렇게 얘기해요. “왜 같은 LG인데 안 해 주냐?” “저희는 몰라요. 저희는 기술자가 아니에요. 못해요.” 이렇게. 정수기 옮겨달라는 사람들도 있어요. 심지어. 하이 참.

네, 전화로도 “언제 올 거야?” 약간 이래요. “지금 올 거야?” 막 이런 분들도 있고, 남자… 제가 이제 처음에 이 지역 맡게 됐을 때 또 어떤 남자분은 식사할 시간 있냐고 같이 만나자고 식사할 시간 있냐… 전화로도 이런 얘기를 정말….

- C

## 나. 실적 압박과 평가 제도

노동자들이 업무 중 힘들어하는 것 중 하나로 영업, 실적 쟁기가 있다. 노동자들은 고객의 가전제품을 관리하면서 자연스럽게 다른 제품 영업을 하고 있었다. 회사에서는 노동자들에게 계속해서 영업을 강요한다. 영업 업무가 정확하게 주요 업무는 아니지만 항상 신경 쓰고 있어야 하는 일이고, 고객이 또 다른 제품을 렌탈 할 생각이 있는지 계속 살핀다.

회사는 LG케어솔루션 매니저에 대한 평가 규정을 2021년 2월에 개정했다. 하지만 개정된 부분에 그동안 노동조합에서 요구한 사항이 반영되진 않았다.

크게 서비스 항목(80점)과 고객관리 기여도(20점)로 구성된다. 특히 만족도 조사(CSI)가 기존 20점에서 30점으로 점수 비중이 높아졌고, 문항이 세분화되었다. ‘매우불만, 불만’ 발생시 감점하던 방식에서 “서비스, 시간약속, 점검설명, 응대친절” 각각에 대해 감점하는 방식으로 바뀌었다.

고객관리 기여도에서도 재계약 전환(5년 만기 재유입 관리)과 케어십 유상전환을 두어 가전제품에 대한 유지관리 업무 외에도 끊임없이 고객을 대상으로 신경 쓰면서 영업을 해야 하는 부담을 가중시키고 있다. 오히려 기존보다 고객관리를 더 강조한 것이다.

패널티(penalty) 부분은 보상 체계가 아닌 감점 요인으로 두어 고객불만사항(VOC)이 접수되었을 때 감점을 하고 매니저가 소명할 수 있는 절차가 기존에도 없었지만 개정된 규정에도 변함이 없다는 것이 문제다. 고객 상황이나 교통 상황에 따라서 해당 고객과 약속한 시간을 지키지 못할 경우가 충분히 있을 수 있음에도 불구하고 무조건 감점 처리가 된다.

제안활동으로 매니저를 추천하도록 해 기존 노동자들에게 노동력/인력을 유지하도록 압박을 한다.

(질: 교육받을 때 뭘 하나요?) 이번에 우리가 판매가 이번 달 사무소 판매 개수가 목표 달성 39대니까지는 이번주까지 매니저들 몇 대 이상 하셔야합니다. 그거 영업을 잘 하기 위해서 앞에 나가서 알피(R.P. : 롤플레이)라고 그래서 고객한테 진짜 파는 것처럼 시뮬레이션 하고. 이런 걸 하거든요. 무슨 새 제품이 나왔는데, 뭐 그런 거. 이번에 판촉이 뭐가 바뀌었는데, 뭐 이런 거.

(질: 실적 압박이 심한가요?) “애가 이렇게 팔았는데 다른 니네들은 뭐 하고 있냐. 분발해라.” 그거 엄청난 부담이거든요.

- A

제일 스트레스 받는 거? 그건 뭐 이렇게 영업 압박 같은 거? 지금 일도 힘든데 영업 압박 같은 거 뭐.

- B

네. 503 정수기 업무 그 뭐지 주문 확정 이런 거 올리고. 그러면 다 이런 거 축하 축하.. 근데 그것도 점검하느라고 까먹고 안 올리면 팀장이랑 소장이 왜 그거 안 올리냐고 빨리 올리라고 또, 어 자극받으라고.

- A

#### 다. 성추행, 성폭력 두려움

방문 노동을 하면서 여성 노동자들이 겪는 심각한 문제로 남성 고객의 성추행, 성폭력 두려움이 있다. 실제로 문제가 일어나지 않더라도 여성 노동자들이 긴장하게 되는 때가 있기도 하다. 성추행을 하거나 부당한 요구를 해오는 고객에게는 회사에서 서비스 신청을 하지 못 하게 하거나 2인 1조로 방문하는 등의 시스템이 필요하다. 노동자를 보호하는 제도가 지금은 전무하다.

좀 그런 남자 혼자 있는 데는 아무래도 긴장하고 들어가잖아요. 어떤 또 일이 벌어질지도 모르고 하니까.

네, 관리는 만약에 성추행이나 이런 거까지 하면 이제 팀장이 가거나 아니면 팀장님도 사람이고 여자잖아요. 가기 싫어해요. 무슨 일 안 생겼으면 그냥 저희가 그냥 별일 없으면 그냥 말 농담이 싫어도 그냥 가고요. 아니면 진짜 성추행 같은 걸 하거나 그러면 본사 차원에서 해지 요구를 한다고 하더라고요. 근데 그런 거는 아직 못 봤어요. 제가.

(질: 2인1조로 가게 한다거나 이런 건 없나요?) 그런 건 없어요. 그냥 팀장님이 가시거나 아니면 남자... 저희는 남자분이 있으니까 B2B 남자 분한테 요청. 해달라고 하시거나. 저 같은 경우는 처음에 밥 먹자고 했던 그분이 저는 좀 무서워서 신랑 연차 때 맞춰가지고 집도 외졌거든요. 저는 시골이니까 산 이렇게 막 옆으로 들어가 가지고 그 집만 소리 질러도 아무도 못 들고 딱 그 집밖에 없는 집이었어요. 그래서 좀 무서워가지고 신랑이랑 같이 연차 때 같이 간 적도 있었어요.

- C

## (2) 불안정한 노동

### ① 고용형태

#### 가. 불안정한 특수고용노동자 현실

가전제품 관리 노동자들은 근로기준법 적용 등 여러가지 법적 보호를 받지 못 하

고 그에 따라 불안정하게 일을 한다. 기본급이 없고, 정해진 근무 시간 역시 없기 때문에 일을 늦게까지 해도 추가 근로수당을 받지 못 하는 임금 조건의 문제가 있다. 또한, 휴게 시간도 제대로 보장받지 못 하고 아프거나 다쳐도 병가가 보장되지 않아 몸이 회복되어 업무에 복귀하는 구조가 없다. 산업재해보상보험법이 적용된다는 사실이 가장 희망적인 일이다. 노동자들은 몸이 아파서 휴직을 신청해도 고용이 정지될 수도 있다는 말을 듣기도 한다.

분명히 우리 그 중노위랑 다 했잖아요. 근데 본사에서 얘기한 게 3개월 그 병가를 낼 수 있다. 휴직계를 낼 수 있다 얘기를 했는데 제가 손목 뼈 때문에 그 이제 (엑스레이) 사진 찍으러 갔을 때 소장한테, 사진을 찍고 간 김에 뼈 때문에 도저히 안 되겠다. 나 한 두달 동안 휴직계를 내야 되겠다. 그러니까 소장 말이 “우리는 휴직이 없다, 도급 정지다”라고 하더라고요.

- A

그러고 내가 두 달동안 쉰다는 거는 여기 다른 매니저가 어차피 그 지역을 할 거 아니에요. 그럼 다음에 왔을 때 나를 그 지역을 안 준다는 거죠. 그러면 나는 1년 반 동안 개 고생만 하고 또 새로운 곳에 가서 또 개고생을 하는 거죠.

- A

#### 나. 노동자 피해에 보호막이 되어주지 않는 회사

고객과의 분쟁이 있을 때 회사는 고객에게 맞춰주도록 요구하고, 노동자들은 동료들과 일을 함께 해결하거나 억울함이 남은 채로 일을 한다. 회사는 보호막이 되어주지 않는다. 소위 ‘블랙 컨슈머’가 문제를 만들어도 이들에게 서비스를 중단하는 일은 생기지 않는다.

시급히 바뀌어야 하는 거는 그 전국 프로세스를 다 바뀌어야 하는 거죠. 무조건 고객이 원한다고 해서 무조건 다 해주는 게 아니라 저희도 점점이 힘들지만 여기까지만 헤드립니다 이런 구체적인. 뭐 정수기 냉장고 같은 건 정수기를 냉장고 다 닦아 줍니다 이런 게 아니라 그 정수기 부분만. 뭐 이런거. 에이 나인 같은 거 케어십 같은 거 다 없애버려야 해요.

물론 공기청정기 같은 경우에도 필터만 교체해주고 어느 정도만 닦아 준다. 고객한테 아니면 딱 시간을 정해서 고객님 15분까지만 헤드립니다. 뭐 이렇게 한다던지 그 진짜 먼지 통에 빠졌다가 나온 거를 진짜 닦아도 닦아도 안 닦여지는 것들이 있어요. 그런데 고객이 콜센터에 전화했다는 이유로 매니저한테 그 패널티 매기고 다시 가라고. 매니저한테 있는 모욕감 다 주고. 그게 말이 안 되는 거죠.

- A

“언제 와라, 언제 와라.” 그런 것도 했다가 저희가 뭐 “그렇게 시간이 안 된다.” 얘기하잖아

요. 그러면 본사에다가 전화해서 클레임 걸면 그것도 또 불만 접수 돼서 저희가 또 마이너스 먹고 하거든요. 일단 전혀 매니저들에 대해서 일단 보호해주거나 그런 게 없으니까 고객도 고객 마음대로 할 수 있고 그렇게 먹혀왔으니까 더 그렇게….

고객 응대… 이걸 제 경우가 아닌데 고객 응대 중에서도 이게 사무실이랑 또 저희가 커뮤니케이션이 잘 안 돼요. 사무실에서는, 그니까 고객센터에서 사무실에 전화가 가면 “매니저들이 이렇게 지금 바쁘고 뭐 하는 상황이니 좀 나중에 연락드릴 수 있다.” 아니면 요렇게 멘트를 해줘야 되는데 그런 멘트가 처음엔 없었어요. 사실. 그래서 “매니저, 담당, 해당 매니저님한테 바로 전화 드리라고 할게요.” 그러면 고객님이 기다리고 있잖아요. 고객은 왜 전화 안 오고 내가 전화해도 안 받으니까 화가 점점 돋워지는 거예요. 근데 저희는 점검 중에 전화를 받을 수가 없잖아요.

근데 한번 제 아는 동료가 이런 상황인데 고객이 화가 난 거예요. 전화했는데 욕을 한 거예요. “네가 그런 일 하는 앤데 왜 저거 빨리하라면 해야지. 왜 안 오냐? 내 돈 주고 하는데 정확한 시간에 네가 와야지 왜 그러냐.” 막 이러면서 진짜 심한 욕을 했어요. 무슨 년, 무슨 년 이렇게 하면서. 근데 그런 것도 저희는 어디서 보호받을 수가 없어요. 진짜 하나도. 근데 이런 분들이 너무 허다하세요. 반말하는 고객도 있고.

-C

매니저가 다른 고객을 방문하고 있어 바로 고객에게 연락을 하지 못 하는 경우가 있으나, 이런 상황을 회사에서 제대로 설명하지 않아 고객이 매니저에게 심하게 비난하는 일이 생겼던 것이다. 영업과 직결되는 고객에게 제대로 대응할 수 없는 상황에서 회사의 노동자 보호가 철저히 이루어져야 한다.

## ② 임금체계

### 가. 기본급 보장 없는 매니저 업무

기본급이 보장되지 않아 노동자들 불안정하게 노동한다. 적정 노동강도 하에 일하고 계정 수가 적정해야 건강하게 일할 수 있다. 기본급 없이 자신의 계정 수만큼 급여를 받다보니 무리해서 노동하게 되고, 일정 계정 수 밑으로 관리하게 되면 생계비에 턱없이 부족한 급여로 생활해야 한다. 더군다나 유류비, 차량 유지비나 차량에 필요한 보험료 등을 노동자가 스스로 부담해야 하기 때문에 급여로는 부족할 수밖에 없다. 한편으로 인력 충원이 되어야 노동강도가 낮아질 수 있겠으나 노동자들은 다른 매니저들이 경쟁상대가 되기도 하기 때문에 인력 충원을 원하지 않는다는 말을 하기도 한다. 기본급 보장이 되지 않는 임금 체계는 노동자들을 계속 혹사시키고 불안정하게 만들기 때문에 시급히 해결해야 할 문제다.



(질: 휴식시간 보장, 노동강도 줄일 방법이 뭘까요?) 일단 지금 이렇게 일을 많이 하고 하는 데는, 저희가 기본급이나 수수료도 몇 년째 계속 처음부터 똑같으니까, 사람들이 돈을 좀 벌려고 하는 거잖아요, 힘들면서도. 기본급 보장이 되거나 아니면 차량 유지비나 차량 감가에 대한 지원금 같은 것만 되더라도 그러니까 온전히 일만 할 수 있다면... 일하는 수익금이 다 들어오고, 저희가 가는 게 마이너스가 없으면 좀 사람들이 계정을 줄이면서 일을 할 수, 쉬면서 할 수 있지 않을까 싶어요, 진짜로.

- C

(차량유지비) 차량 뭐 유지하는 감각상각비 따라서 너무 또 문제죠. 그러니까 봐요. 이동 담당해서 점심값 나오지 차량 유지비 나가죠. 수리비 나가죠. 보험료 나가죠. 한 달에 진짜 실제 손에 쥐는 거는 한 158만원?

- A

그니까 여기처럼 이렇게 생계가 보장이 안 되고 고용이 보장이 안 되고 적정 수준의 어느 정도 수입이 보장이 되어야지 사람이 즐겁게 일을 하고. 급여가 많은 뭐 어느 정도 뭐 되던.. 그리고 차를 가지고 왔기 때문에 또 어느 정도 이상은 되어야 하고. 이런 데도 참 드물고. 왜냐면 저도 타사, 타 업종에서 거기도 똑같이 특고직 신분으로 십 몇 년을 일 해봤잖아요. 거기는 절대 건들지를 않아요. 내가 빼주세요, 줄여주세요, 그만둘래요 하지 않으면 사람을 더 넣든가 지역을 빼버리던가 이러진 않거든요. 똑같이 거기도 지역 할당제이기 때문에 이런 식으로 이렇게 하는 데가 뭐. 너무 이해가 안 가는 거예요. 뭐 이쪽 업계들은 다 그러는지는 모르겠는데, 그게 너무 이해가 안 돼요. 저는. 개인적으로. 그리고 내가 뭐 그렇게 막 진짜 계정을 많이 했으면 그게 당연히 내가 안 빼겠다고 하는 것 자체가 안 되지. 그렇게 하면 안 되는데 그것도 아니고. 겨우 뭐 고만금, 이제 할 만큼 정도 됐는데

- B

맨 처음에 왔을 때. 신입 때는 한 150개? 뭐 130개? 여기에서 출발을 해요. 출발하다가 지역을 좀 더 준다든가. 계정을 더 받는 다든가 이렇게 점점 늘어났다. 그때도 이제 170~180개 하면 돈이 진짜 안 되거든요. 안 되는데. 하다가 220~30개쯤 되니까 또 똑 떼어 버리더라고요. 그래서 그 때도 엄청 화가 나가지고 그만 두네 마네 했는데 어떻게 해서 또 다시 그냥 있었던 것 같아요. 있다가 또 비슷한 상황이 되어버리고 하니까 자꾸 막 화만 나. 화만 나고 걸어서 지금 힘들면 다독이면서 놔두던가. 그것도 아니고 힘들면서 돈이 많은 것도 아니고. 돈은 별로면서 사람은 자꾸 화나게 만들어 버리고 하니까 아주 나쁜 것 같아

- B

#### 나. 계정 수 관리: 많아도 적어도 힘든 업무량

노동자들은 평균 월 180개 정도의 계정을 관리하고 있었다. 앞선 설문조사 결과 평균 계정 수는 182.56개였다. 관리하는 제품 하나당 계정이 되는 방식이다. 노동강도를 낮추기 위해서는 계정수를 현재보다 낮춰야 한다. 그러나 기본급이 없는데다 업무에 들어가는 비용을 제외하면 180개 계정을 해도 손에 쥐는 것은 150만원 수준

이다. 현실적으로 생계유지가 어려운 수준인 것이다. 한편으로 계정 수가 노동자 의사와 상관없이 줄어들 때도 있다. 지역 조정을 하면서 계정이 다른 매니저의 계정으로 옮겨지기도 한다.

근데 웃긴 게 뭐냐면 저 같은 경우에는 체력이 안 되니까 돈을 벌고 싶어도 아무 계정을 하고 싶지는 않아요. 저는 150개 정도가 딱 맞는 최상이에요. 저번 달에 220개 정도 받았어요. 매니저 동안..

나는 저번 달 같은 경우에는 배정이 너무 많아. 220개야, 이번 달 같은 경우에는 (근처 지역) 고객이 170개 정도 밖에 없어. 왜냐면 구역으로 나누는 거니까. 근데 그게 원활해지면 상관이 없는데 그게 매니저가 그만두고 그럼 널뛰기를 해야 하는 거지 일을. 환장하지. 나 같은 매니저는 많이 하는 걸 싫어해. 또 생계를 유지해야 하기 때문에 200개 300개 하고 싶은 매니저가 있단 말야. 그럼 그만큼 주면 돼. 근데 귀에 걸면 귀걸이, 코에 걸면 코걸이 인거지. 매니저가 많을 때는 170개 걱정 계정으로 잘랐다, 더 못 한다. 그리고 고객 컴플레인 이 났다던지 영업을 계속 못 해 그러면 그런 이유를 대서 계정을 빼는 거지. 보복으로.

(질: 적당하다고 생각하는 계정 수는 몇 개인가요?) 160에서 170개. (그런데) 그러면 한 달 월급이 140만원.

- A

저는 지금 일이 사실은 회사에서 계정을 좀 빼가지고 일은 별로 전 없는 편인데. 물론 통보는 했지만. 통보죠, 통보. 얘기는 했지만. 왜냐면 내가 뭐 200. 아주 많이 뭐 200계정 이상 270~280계정 있으면 좀 빼야죠. 줄여야죠. 근데 그게 아니고 또 200개, 220개 뭐 요정도 하고 있는데 줄였지. 그니까 실제로 제 정기 방문이 160개~170개밖에 안 들어와요. 그러면 실제로 월급은 170~180밖에 안 되는 거거든요.

- B

(질: 근데 사실 이 업계에 자기 시간 자유롭게 쓸 수 있다는 말은 사실 사실이 아닌 거 아닌가요?) 한 그 계정을 140~150개 정도 하고 애가 없으면 뭐 가능 하지 않을까요? 근데 그게 또 문제예요. 계정을 적게 한다 그러면 “내가 걱정 계정은 180~190개인데 너는 많이 하니까 그냥 150개로 빨게. 100개로 빨게” 이렇게 강제로 하는 데가 있어요. 그래서 저희가 어떻게 쉽게 걱정 계정이라고 얘기하기도 그렇고 시간을 잘 조율이 쉽다고 어떻게 얘기하기도 그렇고 좀 그래요.

- C

### ③ 이동방문 노동의 문제

#### 가. 차량 사용 문제

##### (a) 교통사고

노동자들은 모두 차량으로 이동을 한다. 때문에 항상 교통사고 위험에 노출되어 있고, 좁은 골목길에서 운전하다 보면 주차 때문에 생기는 사고나 접촉 사고도 발생한다.

(교통사고?)있어요. (1년 반동안) 2번. 그래갖고 저 원래 혼자고 싱글이고 이러니까 보험료가 1년에 한 7~80만원 나왔거든요. 작년에 190만원 냈어요. 올해 9월달에. 올해 5월달에.

- A

#### (b) 긴 차량 이동시간

계속해서 차를 타고 이동하며 고객 방문 외의 거의 모든 일을 차 안에서 한다. 그런 환경 하에서 허리나 무릎에 통증이 유발될 수 있다.

차로 이동은. 지금 여기는 지원이 나와서 좀 거리가 있는 거구요. 제 지역 안에서는 그렇게 많지는 않은데 차타는 시간은 많아요. 하루 총산으로 따지면 차에 있는 시간은 많아요.

- B

몇 시간 하는지는 모르겠는데 제가 최근에 일주일을 일을 했는데 300km 넘게 뛰었던 것 같아요. 그냥 일주일 딱 했는데. 여기서 부산 갔다고 생각하시면 돼요. 심지어 월요일 날은 거의 또 일을 안 하니까 화, 수, 목, 금 4일 일한 거에 300km를 넘게 뛰었다고 생각하시면 돼요.

- C

#### 나. 가정 방문

타인의 가정에 방문하는 일은 그 자체로 이미 불편한 일이다. 게다가 서비스를 제공하는 사람은 더 조심하게 되기도 하면서 방문하는 고객이 어떤 사람인가에 따라 두려움을 느끼기도 한다. 노동자 스스로 상황을 통제하기 어렵기 때문이기도 하다.

너무 무서운 적은 있었죠. 왜냐면 두 번인가 세 번 있었는데, 두 번이나 세 번 다 온 몸에 문신인데 여름에 그 딱 달라붙는 팬티 있잖아요. 그 분홍 검정색 팬티 그거 막 온 몸이 문신인데 그러고만 있었어요. 안 무섭겠어요? 네, 핸드폰 손에 짝 잡고. 저 일할 때 보시면 핸드폰 아무데나 돌아다니게 놔두잖아요. 그러니까 너무 무서우니까 주머니에 넣고 짝 잡고 있는 거죠. 그러고 얼른 하고 나오고.

어떤 매니저는 성추행도 당하고, 뒤에서 막 비빈다던지, 이상한 신음소리 낸다던지 가야죠 어떡해요. 예약 잡혔는데. 그런 거에 대한 어떤 것도 없고. 그니까 얘기 할수록 더 분노가 일어나는 거예요. 너무 이걸 인격, 당장 때려치고 싶은. 다 겪는 거예요. 저보다 더 한 사람

이. 전 성추행 이런 건 없었어요. 뭔가 이렇게 좀 남자나 성추행이나 이런 거는 다행히 없었는데 그런 걸 겪는 매니저들도 너무 많았다는 거죠. (질: 그런 문제를 어떻게 바꿔야 할까요?) 계약서에 해지 사항을 넣어야 하는 거죠. 정확하게.

- A

고객을 방문할 때 계속 움직이는 노동자와 고객은 기온을 체감하는 정도가 다를 수밖에 없다. 그렇지만 고객은 이들이 느끼는 더위나 추위는 안중에 없기 때문에 더울 때 더 덥게 일 하고 추울 때 더 춥게 일하게 된다.

강아지 있는 사람들도 더운데 창문도 안 열어놔요 에어컨도 안 틀고, 겨울엔 어차피 난방이 되는거고 가을에야 추워서 막 이런 정도는 아니니까 그런데 에어컨 켜기 직전에 6~7월이나 하면 자기가 더워야 에어컨도 틀고 선풍기도 트니까 매니저는 미쳐 죽죠. 안 틀어주면 그 때가 제일 힘들 때. 더위 죽을 때.

- A

#### 다. 화장실 사용 등 방문노동에서의 어려움

이동노동을 하다 보니 화장실을 사용하는 일은 항상 풀어야 할 숙제다. 쉽게 고객집 화장실을 사용할 수 있을 거라고 추측할 수 있지만 실제로 매우 어려운 일이다. 항상 주변에서 사용할 수 있는 관리사무소, 카페 등을 알아두어야 한다. 화장실을 가기보다 물을 덜 마시고 참는 노동자들이 많고, 이 때문에 병이 생기기도 한다. 설문조사에서 노동자들은 업무 중 화장실을 단 1회 간다고 한 응답이 23.8%였고, 한 번도 못 간다는 응답은 15%나 되어 화장실 사용의 어려움을 확인할 수 있었다.

다른 고객들한테는 별로 얘기도 안 하고 이러지만, 한 고객만 이런 상황을 알아서 꼭 화장실 가라고 얘기해주는 분들이 있어요. 그리고 정말 어쩔 때 못 참을 때가 있어요. 쓰라고 하는 사람도 있는데 대부분은 말을 꺼낼 수조차 없는 분위기. 방광염 걸리는 매니저들 엄청 많을걸요. 방광염. (질: 물을 거의 안 마시나요?) 그런 매니저들이 대부분이지. 뭐 화장실 많이 가야되고. (질: 고객에게 얘기해보신 적은 있나요?) 한번인가 두 번이죠. 참을 수가 없을 때. (질: 카페도 사용하세요?) 뭐 그렇게도 하는데 저 돌아다니는데 보면 주차가 제일 문제 같아요. 커피숍 같은데 차를 못 대서 그게 저한테 용이하질 않아요.

-A

화장실은 그래서 좀 병이 생겼어요. 화장실을 자꾸 못가다 보니까. 지금 씻고 불일 보고선 이제 옷 입고 나가기만 하면 되는데 방금 5분 전에 불일을 봐도 나가려면 일만 할 때는 그래요. 일하러 나갈 때는 또 갔다가 가요. 또 갔다가 가고 그리고 화장실만 보면 별로 안 마려운데도 일단 갔다가 가요. 혹시 언제 또 그럴 수도 있으니까. 또 웬만하면 거의 못 가고 저희는 관광지라 다행히 다리 지나거나 할 때는 좀 있거든요. 지나갈 때 갔다 가고 하죠. 좀 급하면.

- C

#### 라. 야외 노동의 영향

노동자들은 계속 차량으로 이동하고 차와 고객 집을 이동할 때는 짐을 들고 걸어야 한다. 또 차에서 짐을 챙기고 다 쓴 짐은 정리하며 차 바깥에 서 있기도 해야 한다. 비가 오거나 눈이 오는 날 주택가에서 짐을 들고 이동할 때는 우산도 제대로 쓰지 못 하고 걷게 되기도 한다. 차량 역시 이동을 많이 하기 때문에 쉽게 낡고 망가진다.

(날씨 영향) 많이 받죠. 심지어 저는 시골이라 태풍 오거나 이러면 저는 다리를 건너다녀야 되가지고 그런 땐 또 못 가고 눈이 많이 와도 이게 다 비탈길이 많아가지고요. 좀 차 미끄러지거든요, 많이. 그래서 그럴 때도 또 못 가고.

- C

(차가) 고장도 많이 잘나고, 맞아요. 그리고 이게 저희가 계속 야외에서 일하는 사람이잖아요. 신랑이랑 똑같이 와이퍼를 갈았는데 저는 신랑보다 와이퍼 저거가 금방 닳아가지고 또 금방 하고, 작년에도 타이어도 벌써 네 짝을 두 번이나 갈았고, 미션도 잘 망가져요. 저희는 차가. 그러니까 차가 아예 회사에서 아예 나오면 고치거나 할 텐데 저희는 다 제 차를 제가 사서 내가 고쳐야 되고 심지어 이게 회사에서는 지원도 하나도 못 받으니까 그래서 새 차 사시는 분들도 거의 없어요.

- C

#### (3) 건강 문제와 보장받지 못 하는 치료받을 권리

##### ① 근골격계질환

노동자들이 심각하게 호소하는 건강 문제 중 하나가 바로 근골격계질환이다. 중량물을 자주 들어야하고 불편한 자세로 일을 하다 보니 허리, 어깨, 무릎 등에 통증을 호소하게 된다. 또한, 오랫동안 차량 운전을 하며 일하다보니 차에 탔다가 내릴 때 신체에 받는 부담도 상당한 것으로 드러났다. 한 노동자는 차에 탔다가 내릴 때 허리, 다리에 무리가 오고, 관절에도 부담을 받아 힘들다는 말을 하기도 했다. 이런 상황이지만 바로 병원에 가 치료를 받을 수 있는 것은 아니다. 너무 바쁘거나 병휴직 등이 보장되지 않기 때문에 참고 일하기가 일쑤다.

#### 가. 불편한 자세로 하는 노동으로 생기는 허리, 어깨, 무릎 통증

면접자들은 좁은 공간에서 불편한 자세로 반복 작업을 하면서 점차 허리, 어깨, 무릎 등에 통증을 겪는다. 하루에 보통 8개의 집을 방문하며 계속해서 손과 손목을 쓰고 허리와 무릎을 구부리고 팔을 들어 어깨를 위쪽으로 향하게 하는 자세로 팔과 어깨를 쓴다. 이러한 불편한 자세의 반복 작업 때문에 생기는 근골격계질환을 회사 차원에서 관리할 필요가 있다.

근데 이 일, 노동 강도 자체가 너무 이러니까 막 우리 나이쯤 되면 뭐 어디 뭐 무릎이 약하다든가 허리가 약하다든가 뭐 20대도 그런데 디스크 끼가 약간 있다든가. 이렇지 않은 사람이 몇 명이나 되겠어요. 전 굉장히 팔팔하고 좋은 사람인데도 손가락이랑 손목이 지금 안 좋는데 지금. 주변에 동료들이 1년도 안 됐는데 막 고관절 다 나가고 뭐 어깨가 안 올라가고 그래서 그만두는 사람이 사무실에도 몇 명이나 돼요. 그니까 심란해

손. 손가락은 참을 수 있는데 이제 뭐 허리 같은 경우는 어떻게 해도 안 되는 것 같더라고요. 저 같은 경우는 허리가 아직 괜찮은데 동료들 보니까 막 허리 아픈 사람은 어떻게 해도 못 하는 거. 운전도 못 하고

(질: 손이 부으세요?) 네. 붓는 친구들은 저 뿐만이 아니고. 저는 굉장히 양호한 거고 친구들은, 동료들은 뭐 엄청나게 많이. 많이 붓는 것 같더라고요.

- B

## ② 정신건강 - 고객 응대, 감정노동으로 인한 정신건강 문제

고객을 응대하는 노동자는 자신의 감정보다는 고객에게 맞춰 감정을 조절해야 할 때가 많다. 이런 부조화 상태가 자주 발생하면 우울증 등 질병으로 이어지는 경우도 있다. 특히 LG케어솔루션매니저들은 회사에서도 고객에 전적으로 맞춰야 한다는 입장을 보이기 때문에 정신 질환으로 이어지지 않는지 확인할 필요가 있다. 또한 감정노동은 회사의 지원과 동료의 지지가 없으면 질병으로 이어지기 쉬우므로 반드시 점검해야 한다. 회사가 감정노동 관련 위험 요인을 평가하고, 노동자들에게 관련 교육도 실시해야 한다.

고용노동부의 <감정노동 종사자 건강보호 핸드북>에서도 고객으로부터 심한 욕설이나 폭행, 성적 피해를 당했을 때 또는 고객과 심한 언쟁을 했을 때 잠시 휴식시간을 가질 수 있게 하고, 휴식을 취할 수 있도록 독립적이고 적정한 공간을 마련하도록 권하고 있다<sup>6)</sup>. 이동 방문 노동자들에게 맞는 휴식 시간 및 공간을 제공해야 한다.

(주변에 약간 우울증이나 이런거 약 드시는 분들 있어요?) 저. 다른 애들은 뭐 안 들으니까

6) 감정노동 종사자 건강보호 핸드북 p. 17, 2017, 고용노동부

뭐 별로 안 하죠. 우리나라는 그거에 대해서 굉장히 터부시 하는게 있잖아요. 근데 저는 안 그렇거든요. 그러니까는. 저 우울증이라고 나와요. (일을 하고) 더 심해진거죠.

- A

아, 우울증도 있으신 분은 있는 것 같아요. 어느 매니저한테 팀장이나 소장들이 (질책을 해요). 그래서 “내가 이런 이 나이 먹고 이런 일까지 해야 되냐? 내가 그 젊은 애들한테 이런 소리까지 듣고서 일해야 되냐?” 약간 이렇게 말씀을 많이 하세요. 그러면 조금만 참으라고 얘기하거든요. 저 같은 경우는 “언니, 지금 노조 만들어지고 하고 있으니까 조금만 참아줘라.” 그렇게 얘기해요. 여태까지 다녔는데 너무 아깝지 않냐. 조금만 참아라.” 그냥 이렇게 해서 다른데도 면접 보고 그러셨는데도 그냥 참아달라고 하니까 노조 가입하시고 참아주시고 이제 기다리고 있는 중이에요. 그러니까는 사무실이랑 스트레스를 많이 받는 매니저들이 많아요. 왜냐면 거기서 다 업무지시가 본사에서 내려오고 저희를 관리, 감독 하고 그러니까 일하는지 안하는지도 확인하고 찾아보고 하니까 약간 소장이나 팀장이랑 좀 등지거나 싸우는 사람들이 많죠.

- C

노동자들은 혼자서 이동하고 동료들을 매일 볼 수 있지는 않은데, 각자 힘들었던 하루를 매일 밤 통화나 메시지를 주고받으며 대화하고 서로를 지지하고 있었다. 이런 동료애로 고된 일상, 낮 동안 상처받은 일을 동료들 간 지지로 풀어내고 있었다.

### ③ 각종 사고

차량으로 이동하는 노동자들은 다양한 이유로 다칠 수 있다. 어떤 면접자는 고객 앞에서 정수기 직수관 관리를 하다가 화상을 입은 적이 있고, 이럴 때 고객 앞에서 아파하지도 못 했다는 말을 하기도 했다. 위험이 없는 노동 현장은 존재하기 어렵지만 이런 위험이 덜 발생하게 하고, 사고가 발생했을 때 치료를 받을 수 있게 지원하고, 산업재해 신청 등 적절하게 제도로 이어지게 하는 것, 또한 회사가 위험 요소를 판단하는 것이 꼭 필요하다.

다친 적 많죠. 차 사고 난 적도 있었고 그리고 일단 휴대폰을 저희가 계속 들고 다녀야 되고 휴대폰으로 우선 업무를 해야 되니까 제가 이렇게 한 이유가 휴대폰을 한 번 이렇게 갖고 있다가 잘못해서 here를 주머니에 못 넣으니까 떨어져가지고 새끼발가락에 떨어졌는데 이게 시퍼렇게 다 멍든 적이 있었거든요. 그리고 고객이 이런 데 이렇게 막 포개고 막 식기 같은 거 꺼내고 이러면 베이는 것도 사실 많고요. 그리고 뭐 부딪히는 일도 허다하고요. 개한테도 물리기도 하고. 진짜 많아요, 그런 적도.

개한테 물리는 거는 웬만하면 한 명씩은 다 있는 것 같아요. “우리 개는 안 물어요.” 진짜 이래요. “우리 개는 안 물어요. 괜찮아요. 가만히 있으면 괜찮아요.” 약간 이런.

(질: 화상 입은 적 있으세요?) 그럼요, 화상도 입었죠. 심지어 저는 교육장에서도 화상을 입어 가지고. 교육을 하는데 이거를 제가 아까 봤던 (정수기) 빨간색 이 선 있는 데가 거기서 뜨거운 물이 나오는 거거든요. 근데 그게 잘못 관리를 해주셔서가지고 이게 그 물이 저한테 이렇게 목에 튀어가지고 그날 아예 화상 입은거죠. 교육장에서도 그런 일이 빈번하니까.

- C

#### ④ 기타 질환

면접자들은 피부 질환 때문에 고통스러워하고, 과로와 무리한 사용으로 무릎에도 문제가 생겨 수술까지 한 적이 있었다. 없던 질병이 생기기도 하고, 원래 약했던 부분이 일을 하면서 더 심해지기도 한다. 지금까지 회사에서는 안전보건 관련 실태를 파악한 적이 없다. 이제부터 업무 때문에 노동자들이 겪는 각종 질환 역시 함께 파악해야 한다.

(질: 피부 질환 있으세요?) 뭐 매니저마다 다 있다고 그러던데 저는 이번에 좀 심했어가지고. 근데 그게 이제 제가 혼자 곰곰이 생각해봤을 때 팔을 못 쓰니까 비닐장갑을 안 끼고 계속 그 다른 장갑을 끼고 이러니까는 밤새도록 긁어 갖고 상처가 나서 딱지가 앉고 이랬거든요. (병원도 못 가고) 약 사서. 여기 화상 입을때도 여기 지금 진짜 많이 나아진건데 네, 필터 갈면서 화상입고 저녁에 제 친구 보여주느라고 사진 찍었었는데 (수포 올라옴) 약국 가서 급히 화상 연고랑 요새 뭐 화상 메디폼 이런 거 나오잖아요. 그래서 약값만 거의 15만원인가 들었어요. 메디폼이 한 두 개 들고 만 얼마 이려잖아요. 그니까 맞춤형으로 갈아야하고, 또 저희같은 경우는 물을 다루니까는 물에 젖어서 애가 다 떨어지고 이래요.

- A

(질: 수술한 적 있으시다고요?) 저 다리요. 다리랑 허벅지. 허벅지 림프가 부어가지고 혹 같이 이렇게 생겼거든요. (질: 이유를 뭐라고 하던가요 병원에서는?) 병원에서 피곤해서 그런다고... 네, 여기 이런 데 겨드랑이 림프관 막히면 생기는 것처럼 약간 그게 저는 편도수술을 먼저 해가지고 편도가 이제 붓고 이런 게 없어지니까 이게 이제 여기로 오더라고요. 근데 여기도 이제 아예 자꾸 두 번이나, 최근 사이에 두 번이나 그래가지고 아예 짜서 봉합을 시켰거든요. 그랬더니 이제 여기, (질: 겨드랑이?) 네. 여기가 약간 결석 같은 게 이렇게 피곤하면 생기고 그러고 붓더라고요, 똑같이. (질: 편도에서 허벅지로 갔다가 겨드랑이로?) 편도는 어렸을 때부터 했는데. (질: 허벅지는?) 재작년 추석이랑 설빔이었던 것 같아요.

(질: 또 한 군데는 다리인가요?) 다리 다친 거는 제가 재작년 6월이었던 것 같아요. 재작년 6월. (질: 무릎은 일 하시면서 그렇게 된 건가요?) 네, 그게 일 하면서 그렇게 된 것 같더라고요. 왜 찢어졌는지는 모르겠고. 연골이, 반월상 연골이 찢어져가지고 제가 갑자기 아빠 다리를 하려고 하는데 안 되더라고요. 이렇게 약간 불편한? 이렇게 꼭 잡고 있는 듯한 불편함이 있어서 '어, 이상하다. 이상하다.' 해서 그때 동생이 병원에 입원해 있어가지고 간 김에 그냥 좀 이상해서 봤더니 급하게 수술해야 된다고 하더라고요. 그래가지고 그때 그냥 수술하게 된 거예요.



(무릎이 왜 그런 것 같으세요?) 제가 자주 무릎 꿇고, 전 또 운전을 또 되게 많이 하잖아요. 막 이쪽 다리로 그래서 이게 자세도 그렇고 그러니까 안 좋아서 그렇다고는 얘기했거든요. 그래서 제가 봤을 때는 무릎 꿇고 약간 그래서 더 그런 것 같지 않나 싶어요. 그리고 직수관 교체하거나 이럴 때는 진짜 한 쪽으로 거의 짝다리 짚고 거의 서 있고 하다 보니까 이게 그렇게 해서 많이 된다고 하더라고요.

- C

노동자들이 화장실을 제때 쓰지 못 해 겪는 질환 역시 나타났다. 노동자들이 방광염이나 신우신염도 통상 겪고 있다는 말을 면접자가 했다. 면접자 한 명은 신우신염을 앓고 있었고 약을 먹으면서 치료가 아니라 관리를 하고 있었다. 노동자들이 적절히 쉬면서 치료받을 권리가 보장되어야 한다.

(화장실 쓰기 어려워서 오는 비뇨기쪽 질환은 없으세요?) 처음에 다녔을 때는 이제 방광염인지 이제 알고 하니까요. 신우신염도 자주 걸려요. 저희 쪽분들이. 그래서 그냥 이제는 신우신염도 걸리고 이런 걸 알아서 약간 증상이 온다 싶으면 그냥 병원 가는 것보다 저는 또 병원이 머니까 약을 일단 빨리 먹어요. 알고 있으니까. 그리고 어느 시점에 좀 ‘오늘 많이 참았다.’ 뭐 그런 날이면 그 잠을 못 잘 정도로 좀 통증이 있긴 한데 그냥 약 먹고 하는 거죠. 뭐 병원 가고 이러는 것보다는.

그리고 입원할 정도 아니면요. 약간 회사 사무실에서도 별로 안 좋아해요. 입원하는 거 자체도. 왜냐면 다른 사람한테 피해를 끼치는 거라 안 좋아해요. 병원 가는 거 이런 거. 저 그래서 허벅지 수술하고도 저는 그날 당일, 그달 일했어요. 바로.

- C

#### (4) 여성 방문노동자의 노동 저평가 문제

##### ① 가사 노동과 얽힌 여성의 노동이라는 특성 또는 난점

노동자들이 하는 업무는 타인의 가전제품을 관리하고 깨끗하게 만드는 것이다. 가사 노동과 거의 유사한 일을 타인의 집에 가서 하는 것이다. 실제 “청소하러 언제 오” 냐고 묻는 고객도 있었다고 말하는 면접자도 있었다. 이들의 노동이 일반적으로 사소하게 생각하는 일로 여겨지다 보니 고객들 역시 노동자들을 가난하고 도움 받아야 할 대상으로 여기기도 했다.

먼지에다가 공기청정기 창살 하나하나를 다 닦아야 해요. 먼지 진짜.. 대부분의 공기청정기 는요. 진짜 먼지통이 6개월동안 먼지에 넣었다가 꺼낸 것처럼 먼지가 이만큼 뭉쳐 있어요. 진짜 더러운 공기청정기 꼭 보여드리고 싶었는데, 그게 그렇게 안 잡히더라구요. 그거는 꼭

보세요 다른 매니저들한테.

- A

저희 그 설문지에도 얘기 했는데 대우는요. 일단 이 일을 하면 사람들이 ‘하, 남편은 뭐 하는데...’ 약간 이렇게 생각해요. ‘남편이 어느 정도 그렇게 하니까 이런 일을 하지 않겠냐.’ 그래서 심지어 저는 저희 집이 자가인데 대부도에서 제가 이렇게 산다고 하니까 집도 보여줬어요. 2층에 자기 집 세 들어 있으니까 세 살러 올 생각 없냐고 집을 보여주세요.

네, 여기 거의 다 2층이고 한데가 많으니까 2층으로 했다가 분리를 하는 거예요. “2층은 지금 분리를 할 건데 어떻게 2층에 와서 세 들어 살래?” 이렇게 얘기하시는 분도 계시고... 그렇게 다 물어보세요. “남편은 뭐 하는데?” 심지어 남자분도 여기 근처에 사시는 분인데 “무슨 안 좋은 일 생기면 전화하세요” 이래요. 왜 굳이 제가...? “남편은 직장 잘 다니고 계시죠?” 약간 남편 얘기도 많이 물어봐요. 제가 이런 일을 한다고 해서 약간 좀 되게 “네가 오죽하면 이런 일까지 하겠니?” 이렇게 많이 생각해요.

공기청정기는 그나마 그래 관리한다고 생각하지만, 청소기는 정말 대자로 피고 먼지 닦아주고 하는 거니까 처음에 A9 청소기 나왔을 때는 저희가, “아니 매니저들이 이런 것도 해요?” 고객이 이렇게 얘기하고 ‘도대체 어떻게 하나 한번 보자’ 약간 이런 식으로 신기해해요.

- C

저희가 일단 청소 그러니까 관리, 점검 이런 게 지금 청소로 약간 되어 있잖아요. 그래서 보여 지는 것 때문에 더 그러고 심지어 청소기도 청소하고 있으니 다른 사람들도 그렇게 좀 보일 거라고 생각하거든요. 그래서 그렇지 않을까 생각해요.

- C

## ② 기업이 저평가된 여성 노동을 활용하는 방식의 문제

사회적으로 여성노동이 저평가되기도 하고 낮은 평가를 받는 노동에 여성들이 많이 진입하기도 한다. 이런 여성노동의 저평가는 사회 전반적으로 문제지만 LG에서 적극적으로 중년 여성 노동자들의 이러한 노동을 활용하는 것을 확인할 수 있었다. 상급자들이 노동자들을 무시하는 말을 서슴지 않고 내뱉는다. 노동자들 스스로 자존감을 세우기 매우 어려운 조건에 있다.

회사에서 대놓고 뭐라 그랬냐면 “아줌마들이 어디 가서 이 월급에 이런 대우를 받겠냐” 그런 막말을 대놓고 하고.

우리 사무소나 교육 같은 데 가서 그러고. “늙어서 폐휴지 안 줘는 거야” 이런 말도 하고요.

(질: 보람이 있나요?) 없어요. 억울해요. 정말. 억울하다고 해야 하나 정말 내 인생이 바닥을 치다가 여기까지 왔구나 라는. 뭔가 보람이랄까 이런거는 아 내가 이렇게 바닥을 쳤는데도

내 인성이 괜찮은 인성이구나. 저런 진상 고객을 상대하면서도 내가 프로답게 뭐 하는구나. 어떻게 보면 되게 모순인거고 되게 딜레마에 있고 괴리적인. 모순인데 정말 여기서 자존감을 바닥으로 떨어졌지만 한편으로는 내가 진짜 되게 괜찮은 사람이구나 확인시켜주는. 내가 되게 프로의식이 강하구나 이런걸.

특 하면 업무 해지 시킵니다? 이번에는 또 뭘 줄 알아요? 매니저가 아파가지고 한 번. 1회 못 갔어요. 그러면 이후에 이어서 같은 매니저가 가요. 그러니까 나는 한 번 아파서 빠졌어도 그 다음에 내가 갈 수 있는 거잖아? 근데 그 뒤에 것도 가준 매니저한테 계정을 뺏기는 꼴이 되는 거야. 근데 그게 만약에 5일 정도 되었잖아요? 그러면 업무 해지 시킨대요. 말이 안 되잖아요.

- A

그리고 일 하는 사람 자체의 의식도 많이 옛날하고 분명히 달라졌는데 이쪽은 너무. 그 의식들 자체가 그런 게 아니더라고. 그리고 뭐 이제 50대 중반 막 이러니까 대부분이 여기서 찢리면 갈 데가 없잖아요. 그게 회사한테는 무기고 그게 무기야. 그게 무기

- B

소장한테 그냥 영업 잘 못 하는 사람이 일단 제일 첫 번째 (타겟이) 되고요. 그리고 영업을 저희가 머릿수대로 영업 평균 실적이 나오는 거예요. 예를 들어서 우리가 뭐 10명이면 “너희 사무실은 20개 해야 돼.” 그러면 10명이면 2개씩 무조건 해야 되는 평균 인원수가 채워지는 거잖아요. 머리로, 인당으로요. 그러니까는 “너는 그냥 없어도 돼.” 그러니까 이런 식으로 해서 자르는 분들도 많으시고.

- C

### ③ 가전제품 관리에 필요한 교육의 부재

가전제품 관리를 위해 필요한 교육이 제대로 이루어지지 않는다는 것을 면접자들이 심각한 문제점으로 지적했다. 회사는 전문성을 가지고 책임감 있게 서비스를 제공하라고 요구하지만 정작 필요한 교육은 제대로 실시하지 않아 노동자들은 눈치껏 하거나 선배들의 도움으로 대처하기도 한다.

(제품관리 교육이 제대로 이루어지지 않아서) 어쩔 때는 진짜 고객 몰래 몰래 들어서 보기도 하고. 일단 말이 안 되는 거예요. 그리고 더 웃긴 건 뭘지 알아요? 제품이 나오고 점검이 코앞인데 어쩔 때는 동영상도 없을 때도 있어요.

저희가 처음 교육이 뭐냐면 매니저가 처음 입사해서 한 6개월까지는 교육이 엄청 많아요. 근데.. 그 제일 처음에 이제 입문교육. 매니저가 처음이니까 2주 동안 아침 9시에 가서 한 5시까지 교육을 받죠. 이론 교육도 받고 뭐 연습 실습 교육도 받고 이러는데. 실습 마인드 교육도 받고 서비스 마인드 교육도 받고 해서 뭐 시험을 봐서 거기에 합격을 하면 업무 등록을 하고 매니저 사업번호를 받고 일을 하는 거죠. 그러고선 이제 그렇게 등록을 하고 오

면 동행이라 그래서 선배 매니저들을 쫓아다니면서 배우는 거예요.

그리고 정수기 만드는 연구진이나 이런 사람들 있잖아요. 매니저 얘기를 안 들어요. 매니저한테 “니가 잘못했다”고 그러고.

- A

너무 이게 모순 덩어리고 시스템도 없고 그러고 너무 웃긴게 뭐냐면 회사 본사 차원에서 교육을 시켜줘야 하잖아요 영업 교육이든 뭐 새로운 제품이 나왔다면 프로세스가 어떻게 되는지. 그 전술을 선임 매니저들한테 배운다는 거고. 팀장한테 배우거나. 예를 들면 아까 전에.. 뭐를 예를 들 수 있지? 뭐 스크래퍼를 예를 들면 스크래퍼를 놓는 개수나 이런 걸 회사가 가르쳐 줘야 하는데 선배들의 경험을 통해서.

- A

#### (5) 보장되지 않는 노동권

회사는 노동자들을 동등한 교섭 대상으로 보고있지 않았다. LG케어솔루션 지회는 중노위 결정을 통해 노조법상 노동자로, 노동조합 결성권이 있음을 인정받았지만 회사는 여전히 노동조합 가입을 해고 빌미로 삼으며 매니저들의 노동권을 보장하지 않고 있다. 실제로 연령이 높은 노동자들의 경우 노동조합 가입을 꺼리게 되기도 했다.

그리고 요즘 막 노조 가입. 지금 오늘도 지금 사무소에 팀장 나갈려는 언니, 노조원 언니가. 지금 그 현재 팀장, 현재 팀장이 그 언니 불러놓고 계속 그런다잖아. 노조 가입하면 팀장이 될 수 없다. 왜냐면 팀-소장 회의할 때 기밀들이 밖으로 누설된다. 그래서 안 된다. 탈퇴하고 와라. 그러고 노조 한 번 가입하면 탈퇴도 못 한다고 탈퇴하기 되게 어렵다고 그런다. 뭐 이런 식으로 계속 지금 그 언니를 협박 아닌 협박인거지.

- B

일단 회사가 노동자로 저희를 인정을 해서 노조 협의... 그니까 노동자로 인정을 해야지 저희가 요구안을 받아서 이걸 뭔가 조금이라도 바뀔 수 있으니까 일단 회사에서는 노동자 인정하는 게 제일 중요하고요. 그리고 그 저희 매니저한테는, 그니까 제가 노조 활동을 하는 입장에서 얘기를 한다면 노조 활동한다고 해서 옛날처럼 뭐 이렇게 억압하고 막 이러진 않는데 나이가 있으신 분들이나 그런 분들은 되게 엄청 무서운 줄 알아요. 이게 명단이 다 바로 회사에 보고가 되고, 내가 이렇게 하면 알아서 잘릴 수도 있고 약간 이런데 그니까 그런 거를 그렇게 생각 안 하셨으면 좋겠거든요. 반대로 노조 가입해서 “노조인이다. 노조 활동하고 있다.” 얘기하면 오히려 덜 잘리고 한다는 걸 저희가 그래서 그런 거에 대해서 많이 인식을 시켜 드리려고 하는데 아직도 좀 많이 부족한 것 같아요. 그런 게. “나는 그래서 이게 생계라 난 노조 가입 못 해.” 약간 이런 분들이 그래서 많으세요.

- C

최근에는 소장 갑질도 노조가 얘기했더니, “나를 안 따르고 계속 집회 시위하고 하니까 나 너 계정 싹 뺄 거야. 그만두려면 그만둬.” 약간 이런 식으로 해가지고 그런 분들도 많이 계시고. 고용 불안감이 제일 많으시죠. 약간 연세 드신 분들은 그래서 노조 드는 것도 처음엔 되게 꺼려하셨었어요.

- C

## (6) 개선점

### ① 기본급 보장과 적정 계정수 보장

기본급 보장을 하지 않아서 발생하는 문제는 여러 가지다. 자신이 관리하는 가전 제품 계정 수에 따라 급여가 결정되기 때문에 영업 실적과 장시간 노동에 매달릴 수밖에 없다. 장시간 노동은 휴식 부족으로 피로를 유발하고 근골격계질환 문제까지 유발한다. 또한 노동자들이 생계비를 걱정해야 하는 상황에서 불안정해질 수밖에 없는 것이다. 이들의 불안정 노동을 바꾸기 위해서 회사는 기본급을 보장하고, 적정 계정수를 보장해 노동자가 안정적으로 생활할 수 있도록 해야 한다. 한편, 시간을 오래 쓰면서도 급여에 반영되지 않는 컨택 시간을 근무로 인정해 급여를 보장하는 것도 필요하다.

기본급과 함께 유류비와 차량 유지비도 함께 보장해야 한다. 현재 노동자들에게 지급되는 수당은 통신비밖에 없는 것으로 확인되었다. 항상 차량으로 이동하는 노동자들에게 유류비와 차량 유지비를 지급해 생계 유지가 되도록 해야 한다.

제가 아까도 말씀드린 것처럼 일단 뭐 차량 유지비를 준다든지 아니면 차를 제공해준다든지 기본적으로 기본료, 수수료가 있어야 된다고 생각하거든요. 그래야지 고객이 약속을 여기거나 해도 저희가 그 시간을 비워서 또 그냥 쉰다고 생각 할 수도 있지만 지금 그런 게 아니니까 기본급이 없기 때문에.

네, 근데 또 너무 많이 늘어나면 지금 딱 적정 있는 인원에서 적정 계정을 받은 사람들은 그 계정을 뺏겨서 이제 돈이 또 그럼 수익이 줄어드는 상태가 되는 거라... 그래서 어쨌든 다 기본급이 있어야 그것도 사람들이 늘든 적든 좀...

- C

그게 되게 문제가 뭐냐면 계정 수수료를 빨리 올려야죠. 계정 수는 매니저마다 다 의견이 갈려서 안 돼요. 어떤 매니저는 많이 치고 싶어 하고, 왜냐면 한 달에 워킹 맘이 그 싱글 맘이 대학생 둘을 키워야 해요. 그러면 최소 350에서 300만원 이상은 벌어야 대학생 둘을 키우잖아요. 근데 그 사람한테 적정 계정 수가 있으면 너는 170개 200개만 해야한다하면 그거는 나가라는 소리거든요.

그거는 솔직히 어느 정도 기본적으로 생계. 내가 이 일을 한다면, 요즘 시대로 한다면 뭐 230에서 250은 벌잖아요. 진짜 식당에서 일하는 분들도 하루 종일 일하면 270~280은. 제 친구가 맨날 그러거든요 차라리 식당에 가서 하루종일 일하라고. 그럼 돈이라도 번다고. 거긴 밥이라도 주지 않냐고. 또 화장실 못 가서 그 병이 나겠냐고 그러거든요. 근데 그 진짜 적정하게 일한데도 요즘에 최저 월급도 200이 넘잖아요. 그러면 그렇게 주고 일단 뭐 이제 토요일 고객, 원하는 고객들이 있고 이러면 그거는 진짜 유동적으로 맞춰서 1.5배 주고 그러고 6시 넘어서 하는 분들은 야간 수당 붙여서 1.5배 주고 뭔가 걱정한 거를 해 갖고 아내가 토요일도 포기했더니 2~30만원을 더 벌었네? 3~40만원 더 벌었네? 이게 되어야지 맞는 상식인거지.

- A

## ② 근골격계질환 문제 개선

노동자들이 갖가지 업무용 장비를 들고 사용하면서 중량물 취급에 따른 손, 손목, 어깨, 무릎, 허리 등에 통증을 겪고 있음이 드러났다. 총 10kg이 넘는 업무 장비 이동을 위해서는 전체적으로 캐리어를 사용하도록 회사가 지급할 필요가 있다. 또한 반복 작업 때문에 생기는 질환을 방지하기 위해서 노동 방식을 덜 반복적으로 하도록 변경하거나 제품 설계 또는 설치 시 노동자의 신체에 부담을 줄일 수 있게 설계 및 설치할 필요가 있다.

그리고 이거를 들고 저희가 왔다 갔다 하고 이런 거를 본사에서 도대체 아는지 모르는지 모르겠어요. 이게 점점 더 무거워 지고 있는 것 같아요. 짐이 점점 더 많아지고.

- C

저희 젠쓰리가 좀 작아져야 된다고 생각하거든요. 젠쓰리가 진짜 너무 무겁거든요. 애. 젠쓰리 그래서 너무 무겁고...

- C

## ③ 장시간노동 개선

장시간 노동은 기본급 보장을 이루면서 함께 개선할 수 있다. 과도하게 많은 계정을 관리하면서 노동자들이 오랜 시간 관리 업무를 하고 컨택까지 하는 것을 방지할 수 있다. 또한, 휴게권을 보장하여 휴게 시간을 부여하고, 콜센터처럼 제대로 된 휴게 공간을 마련해야한다.

한편, 노동자들이 연락이 닿지 않는 고객 컨택에 너무 긴 시간을 쓰고 있다는 점을 고려해 컨택이 몇 회 이상 되지 않는 고객에게는 회사에서 조치를 취해 노동자가 더 이상 연락하지 않도록 해야 한다.

#### ④ 보호구 제공 및 치료받을 권리 보장

노동자들은 현재 병가가 보장되지 않기 때문에 아파도 쉬기가 어렵다. 병원에 가려면 임금 손실이 발생하기 때문에 병원에 가지 않는 노동자도 있었다. 노동자가 아플 때 제대로 치료받을 수 있도록 병가, 휴직 등 권리를 보장해야 한다.

가전제품 관리 노동자들은 산업재해보상보험법 적용 대상으로, 업무상 질환이나 재해로 신청 후 승인이 나면 치료받고 보상받을 수 있다. 설문조사와 면접조사를 통해 근골격계질환이 심각한 수준임이 드러났다. 회사는 근골격계질환 등 실태조사를 실시해 현재 노동자들의 질병 상태를 점검해야 한다.

(질: 주목해서 봐야할 것은 무엇일까요? 바꿔야할 것.) 저희 노동 강도 그리고 화장실이나 약간 이런 업무 환경, 화장실 못 가고 그리고 고객이 그 매니저 대하는 태도랑 그런 거가 제일 중요하지... 우선순위로 해야 되지 않을까...

- C

한편 노동자들이 이동 노동을 하며 겪는 어려움 중 가장 큰 것이 화장실 사용 문제다. 마음 놓고 사용할 수 있는 화장실을 제공하기 위해 알맞은 곳의 상가건물 같은 곳과 협약을 맺어 노동자들이 언제든지 필요할 때 쓸 수 있도록 해야 한다. 자신이 원할 때 화장실을 갈 수 있어야 질병으로 이어지지 않는다.

#### ⑤ 고객 대응 업무 개선

노동자들이 고객을 방문해서 성희롱, 성추행 등 성폭력을 겪거나 고객의 폭력에 노출될 수 있다. 이럴 때 노동자가 즉각 고객의 집을 떠날 수 있도록 작업 중지권을 보장해야 한다. 또한 문제를 유발한 고객에 대해서 대응 매뉴얼을 제작해 노동자들을 교육하고, 고객에게는 렌탈 계약을 할 때 문제되는 고객은 회사가 계약을 중단할 수 있음을 알려 노동자를 안전하게 일하도록 조건을 만들어야 한다.

그런 거 저희, 그래서 이게 저희가 방문 노동 이게 한 게 이거 먼저 배지로 하고 나중에 이제 본사랑 이제 노사협약이 가능하면 저희도 문구나 이런 전화 처음에 컬러링이나 이런 게 고객한테 뭐 114 전화하면 이렇게 뭐 “우리 자식 뭐 합니다. 말조심...” 이런 거 했으면 좋겠다. 다 그래서 거의 매니저들이 동의하신 사항이에요. 했으면 좋겠다. 이걸 노조에서 하는 게 아니라 회사에서 해야 되는데 이걸 노조에서 먼저 얘기가 나왔으니까 회사가 꼭 들어줬으면 좋겠다. 약간 이런 거 요구안에도 들어가 있거든요.

#### ⑥ 업무 연계

노동자들은 같은 LG 소속의 설치 기사들과 업무상 연계가 필요하다고 했다. 제품을 설치할 때 관리 노동자들의 움직임을 고려하여 설치한다면 가전제품 관리 노동자들이 필요 이상으로 무릎을 구부리거나 어깨를 꺾지 않아도 되고 그에 따른 질환을 겪지 않아도 될 것이다.

(설치 기사들과 다른 업체) 네, 저희가 어떻게 된 거냐면요. 'LG설치'하고, 'LG서비스'가 있고 이렇게 따로따로 있는데 저희는 또 그냥 특고 사업자로 되어있고요. 그리고 설치 기사랑 이동하는 기사는 '판토스'라고 LG 하청이 있거든요. 자회사처럼 된 하청. 그래서 그분들이랑 또 저희랑 달라요.

(설치할 때부터 어떤 부분은 어떻게 하라는 매뉴얼같은 게 있으면 좋을텐데요?) 그래서 그나마 저희가 지금 노조 만들면서 'LG서비스지회'랑 '하이텔레'가 전화 받으시는 분들이거든요. 근데 복수노조긴, 소수노조긴 하지만 저희가 그분들이랑 소통을 해서 그나마 좀 나는데 '판토스'는 저희가 할 방법이 없어요.

아, 근데 그 고객은 이게 저희가 어떻게 점검을 하는지 처음 설치하는 거니까 모르잖아요. 근데 그것을 처음에 고객한테 "고객님, 이렇게 하면 분명히 안 되고, 설치가 안 되고..." 이렇게 얘기를 해줘야 되는데 저희가 전화를 해서 "이거 설치가 잘못됐어요. 와서 다시 해주세요." 하면 설치 기사들은 그게 마이너스가 되고 감점이 되나 봐요. 그러니까 "그거는 그쪽이, 못하는 그쪽 탓이지 왜 설치한 우리한테 얘기를 하나." 이래요. 저희가 설치 기사한테 다시 재요구를 하면. 그러니까 고객은 "아니 이거 처음부터 점검하려고 내가 이거 샀지. 그러면 제대로 설명을 해줘야지." 그러면 저희가 그거를 꼼짝없이 설명해드리고 오는 거예요.

- C

네, 그 일단 설치 기사들이 좀 설치를 점검하는 위주로 좀, 점검 편하게 좀 해주면 저희가 자세가 그렇게 힘들지 않아도 될 텐데 설치도 좀 저희랑 같이 맞춰서 좀 했으면 좋겠어요. 그래야지 진짜 저기 안에도 (정수기 용) 선만 길게 연결해주면 저희가 굳이 또 그 안에 들어갈 일도 없고 싱크대나. 그러니까 좀 그런 것 좀 잘해주면...

- C

#### ⑦ 노동조합 안전보건 활동

노동조합은 이 실태조사를 시작으로 조합원의 근골격계질환 실태조사를 실시할 수 있고, 근골격계질환 및 각종 사고에 대해 산업재해를 신청하는 활동을 할 수 있다. 사회적으로 가전제품 관리 노동자들의 노동을 알려내고, 이들이 자부심을 갖고 일할 수 있도록 활동을 할 수 있다.



### 3. 현장 조사

#### 1) 개요 및 방법

현장 조사는 2020년 11월 7일, 11월 17일, 2021년 2월 1일 본인 자택, 2월 9일 본인 자택에서 총 4차례 진행했다. 참여자 4명 모두 여성이며, 나이는 30대 1명, 50대 3명, 근속년수는 1년 이상~4년까지 다양했다.

	이름	성별 및 연령	근속년수	현장조사 날짜 및 지역
1	A	여, 50세	1년 6개월	2020.11.07. (서울)
2	B	여, 51세	2년 6개월	2020.11.17. (서울)
3	C	여, 39세	4년 (중간 퇴사 후 재입사)	2021.02.09. (자택)
4	D	여, 57세	2년	2021.02.01. (자택)

LG전자는 케어솔루션 매니저의 역할로 다음 세 가지를 제시한다. 첫 번째가 점검 및 필터 교환이다. 정기 방문점검, 필터교환 서비스이다. 두 번째는 안내 및 상담업무다. 케어솔루션 제품안내를 하는 것이다. 이때 제품 안내는 사실상 '영업'과 다를 바 없다. 마지막으로 고객 정보 관리다. 이전 설치, 주소변경, 제품관리에 대한 정보를 관리하는 것이다. 현장조사를 통해 확인한 것은 제품 별로 정해진 작업 시간이 제품 관리 업무를 수행하는데도 있어 부족하거나 혹은 정해진 시간보다 더 일찍 끝나기도 하는 제품이 있다는 것이다. 문제는 이렇게 현장 실태를 반영한 사항들이 작업 시간이나 수수료 및 수당 책정에 제대로 반영되지 않고 있다는 점이다. 노동 시간과 강도 측면에서는 제한된 시간 안에 업무를 수행해야 한다는 압박감, 하루에 여러 건의 계정수를 소화해야 하는 조건으로 정해진 시간 안에 밀도 있게 작업을 수행함으로써 인한 어려움이 확인됐다.

QR 점검시간 ★ 시간업수!!!!!!!				
모델	구분	점검시간	직수관	총점검시간
직수형	씨엘	10		10
	지탑/냉정	20		20
	지탑/냉온정			
	슬림/정수	10	20	20
	슬림 냉정/냉온정	15	30	30
스탠드	S2	20	25	25
	S1	30		30
저수조	진텍	20		20
	에코			
냉장고	얼음정수기	25		25
	정수기냉장고	25		25

★ QR시간 부족시 패널적용됩니다 ★

공청기	용량		10		10
360도	클린 부스터 (1단)	(O)	15	(18,19평)	15
		(X)	10	(16,17평)	10
	클린 부스터 (2단)	(O)	15	(28,30평)	15
		(X)	10	(25평)	10
공청기	스탠드형		10		10
가습기	시그니처오브제		15		15
	전기레인지		15		15
기타 외	스타일러		20		20
	건조기		15		15
	안마의자		10		10
	A9 청소기		25		25
	식기세척기		15		15

[사진] 제품 모델 별로 정해진 점검 시간

가전 관리 서비스 작업은 다음과 같다. 본인의 집에서 자동차에 필요한 공구와 자재를 싣고 서비스를 신청한 고객 집(혹은 건물)으로 직접 운전하여 이동한다. 만약 고객 집이 매니저 집과 멀 경우엔 출근 시간이 빨라진다. 혹여나 출근길에 길이 막힐까봐 항상 서둘러 나온다.

첫 번째 고객 집에 오전 8시40분 경에 도착한다.(작업자 A) 도착하고 바로 고객 집에 방문하지 못한다. 약속된 시간이 9시이기 때문에 일찍 도착해도 근처에서 대기해야 한다. 고객이 예약한 정시에 들어가야 한다. 차에서 내려 공구와 자재 가방을 메고, 양 손에 들고 걸어서 이동한다. 평소 사용하는 공구를 담은 가방 3개의 무게는 총 10.62kg 가량이다. 챙겨야 하는 점검 도구는 종류도 다양하다. 정수기를 점검하는데 필요한 더미필터, 슬림 플러싱 헤드, 듀얼 피팅 분리기, 튜빙선, 배수호스, 지그, 제3(GEN 3) 살균 키트, 구연산 등이다. 대부분 제품 점검하는데 사용해야 하는 여러 장의 니트릴 장갑과 전동드릴도 항상 지참해야 한다. 본인 소유 차량이면서 업무 차량으로 사용하고 있는 자동차엔 항상 짐이 가득하다. 여기에 먼지가 발생하는 제품의 경우엔 무선 청소기 헤드도 챙겨야 한다. 만약 필요한 공구를 챙기지 못했다면 다시 업무 차량이 있는 데까지 돌아가서 챙겨가야 한다. 근처에 주차를 했다거나 아파트라면 다행이지만 멀리 주차했거나 엘리베이터가 없는 높은 층의 빌라일 경우 체력 소모가 크다.



[사진] 고객 집에 방문하기 전에 업무 차량에서 필요한 짐과 공구 가방을 챙기는 모습 (작업자 A)

주차할 장소가 있지 않으면 다시 운전해 가능한 곳을 찾아 이동한다. 너무 멀리 주차하면 걷는 이동 거리가 늘기 때문에 최대한 가까운 곳에 주차하려고 하지만 공간이 있지 않은 빌라나 주택의 경우에는 찾기가 어렵다.

서비스 신청한 곳에 도착해 도착 사실을 알리기 전에 옷매무새를 가다듬고 고객에게 도착했음을 알린다. 내부로 들어가 진행할 서비스 종류와 과정에 대해서 상세하게 안내한다. 이전에 몇 번 방문한 집의 경우 고객의 안부를 물으며 고객 관리를 하기도 한다. 안내를 마친 뒤 작업을 한다. 제품 종류에 따라 방법이 다 다르기 때문에 필요한 순서에 맞춰 진행한다. 제품 위치가 다 다르기 때문에 기본적으로 종일 서있어야 하고 수시로 무릎을 굽히고, 고개를 숙이고, 허리를 비튼다. 가전제품을 열고, 뜯고 내부를 관리해야하기 때문에 특히 손목과 손가락, 어깨 사용이 대부분이다. 손은 다섯 개의 손가락을 자유롭게 움직여서 물건을 잡거나 돌리는 등 다양한 기능을 수행한다. 현장 조사에서 확인할 수 있었던 LG케어솔루션 매니저 업무

중 가장 일반적이면서도 특징적인 것은 바로 이 '손' 사용이 많다는 것이다.

작업 중간 변동 사항이 생길 경우 고객에게 안내를 하며 확인을 한 뒤 업무를 수행한다. 고객이 집에 있는 경우엔 작업 하는 모습을 바로 근처에서 앉아서 지켜보기도 한다. 혹은 중간, 중간 매니저에게 말을 걸기도 한다. 말을 거는 유형도 다양하다. 단순 질문도 있지만 대화를 유도하는 때도 있다. 응대를 지속적으로 하면서 업무를 한다.

작업 종료 사실을 고객에게 알리고 제품 유지가 잘 될 수 있는 방법을 상세히 설명한다. 그 뒤에 다시 내방할 스케줄을 제품 관리시기에 맞춰 고객과 잡는다. 카드에 기록을 하고, 큐알(QR)코드로 업무 종료 사실을 기록에 남긴다. 여기서 끝나는 것이 아니다. 고객에게 아직 가정에서 이용하지 않고 있는 렌탈 제품에 대해 확인하고, 영업도 해야 한다. 불편한 기색을 내비치는 고객일 경우 마음이 조마조마하고 불편하다.

고객 집에서 나와 업무 차량이 있는 데까지 걸어간다. 차량에 탑승하기 전에 공구 가방을 바닥에 놓고 다시 정리하거나, 폐기해야 할 필터 류가 있을 경우 50L 짜리 쓰레기봉투를 꺼내 담고 다시 차량에 싣는다. 자동차에 탑승해 다음 방문할 고객에게 전화를 걸어 방문 사실을 알린다. 중간, 중간 고객에게 문자, 카톡, 전화가 오기 때문에 작업 중에 불가피하게 고객과의 연락을 할 수밖에 없다. 그 다음 집 주소를 내비게이션에 찍고 운전해서 이동한다. 현장조사가 있던 날은 토요일 주말 근무였기 때문에 오전 9시부터 시작된 업무는 오후 1시50분 경에 종료했다. 이 날은 3시까지 고객 예약이 있었지만 업무 중에 취소가 되어 예상보다 일찍 끝나게 됐다. 이처럼 당일 예약을 잡아두고 취소하는 경우 계획했던 대로 업무가 진행되지 않아 차질을 빚는다. 또한 임금에도 영향을 미친다. 건당 수수료 임금 체계인 까닭이다.

오전 9시부터 밤 8~9시까지 1시간 간격으로 업무가 이런 형태로 반복된다. 퇴근 후 공구 가방과 폐기해야 할 필터 등이 담긴 쓰레기봉투 정리를 한다. 집에서 젠3를 충전하고 공구 정리를 하며, 스케줄을 다시 점검한다. 고객에게 일정을 조정해달라고 하거나 새로 서비스를 신청한 고객 명단을 직접 관리해야 하기 때문이다. 폐자재가 담긴 쓰레기의 경우 센터에서 수거하기도 하지만 그렇지 않은 곳도 있어 본인이 직접 집 근처 쓰레기통에 갖다 버린다. 공기청정기 폐 필터의 경우 일반 쓰레기가 아닌 까닭에 처리가 쉽지 않다. 이렇게 뒷정리와 다음 날 업무 점검과 준비를 마치고 잠자리에 든다.

## 2) 현장 조사 결과

### (1) 주방가전

## ① 정수기 제품

### 가. 냉온 정수기 (현장 조사 대상 작업자 A)

LG케어솔루션에서 관리하는 냉온 정수기 종류는 다양하다. 회사 홈페이지에 들어가면 때마다 렌탈 취급하는 제품이 업데이트 된다. 그 중에서도 노동자들이 가장 까다롭고 과정상 어려움을 느끼는 제품은 직수관 정수기이다.



[사진] 다양한 종류의 냉온 정수기 제품 (출처: LG케어솔루션 홈페이지)

직수관 정수기는 1년마다 직수관을 교체해야 하는데 이때 여러 관을 해체하고, 끼우고 할 때 상지 중심으로 과도하게 힘을 쓰게 되고 손, 손목 중심의 반복 작업을 하게 되어 통증을 많이 느낀다. 또한 고온 살균, 고압세척을 해야 하는데 이때 젠3 기계를 사용하면서 뜨거운 물을 취급하면서 화상의 우려 또한 높다.

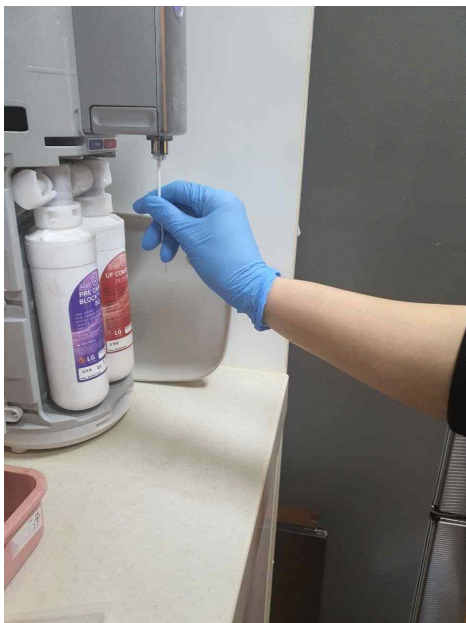
작업 시작 전 니트릴 장갑을 착용한다. 정해진 규정상으로 비닐장갑을 착용해야 하지만 현장조사 참여자 4명 모두 니트릴 장갑을 사용했다. 이유는 비닐장갑을 사용할 경우 작업을 할 때 미끄러워 오히려 손에 힘이 많이 들어가 힘들기 때문이다. 니트릴 장갑을 착용해야 취급 제품이나 공구를 들고 만졌을 때 미끄러지지 않고 고정되어 작업할 땀 오히려 낫다고 했다. 하지만 안전보호 장비로 나온 장갑이 아니기 때문에 안전상 도움이 되진 않는다. 제품을 세척하는 일이 많기 때문에 장시간 착용으로 인한 피부질환을 겪기도 한다. 또는 장갑이 너무 얇아 작업 도중에 찢어지기 일쑤다.





[사진] 작업 도중 찢어진 니트릴 장갑, 찢어진 사이로 물이 들어간 모습

본격적으로 정수기를 관리하기 위해선 코크전용 솔브러쉬로 출수구를 세척한다. 출수구의 구멍이 작고 일어선 자세에서 보이지 않기 때문에 고개를 뒤로 꺾어 위치를 확인한다. 솔브러쉬를 쥐는 손에 힘을 주고 여러 번 위, 아래 방향으로 닦아 준다. 작업 중에 물이 튀는 것을 방지하기 위해 수압제거를 한다. 출수구에 기다란 고무관을 끼우고 바닥에 둔 배수물통에 일부 남아있는 물을 빼낸다.



[사진] 출수구 세척



[사진] 직수관 교체 위해 분리하는 작업

그 뒤에 정수기 필터를 제거해줘야 하는데, 더미 필터를 장착해 준 뒤 정수기에 연결하여 플러싱(필터 안을 물로 세척해주는 것)을 해준다. 그러기 위해서는 정수기 걸면부를 해체해야 한다. 전동드릴을 사용 해 조여 있는 8개 가량의 나사를 풀어준다. 직수관이 장착되어있는 부분이 모습을 드러내면 정수기 직수관을 분리한다. 기능에 따라 총 3개의 직수관이 장착되어 있다. 직수관을 손으로 잡고 우측으로 손목을 돌려 당겨 뺀다. 빼준 직수관 자리에 역순으로 새 직수관을 장착한다. 장착한 후에 출수, 이물질, 누수 검사와 고온살균 세척을 위해 쟈3를 연결해준다. 정수기 내부 좁은 공간을 손전등으로 비춰가면서 직수관이 잘 연결되었는지 확인해야 한다. 이때 몸을 비틀면서 봐야 하는 경우가 많다. 작업 공간에 여유가 있으면 살균 키트인 쟈3를 올려두고 연결해줄 수 있지만 보통 부엌 공간이 협소하기 때문에 바닥에 내려놓고 연결을 해준다. 이때 여러 번 허리를 숙이게 된다.



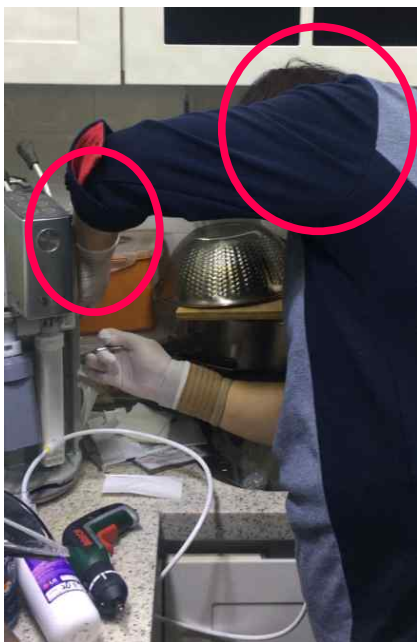
[사진] 정수기 후면부 해체 작업



[사진] 수시로 작업 공구가 놓여있는 부엌 바닥을 허리 숙여 작업하는 모습

쟁3를 작동시켜 물이 흐르는 모든 배관을 고온으로 살균한다. 뜨거운 물이 나와서 살균하기 때문에 호스가 갑자기 빠졌을 때 피부 화상이 우려된다. 작업할 때마다 항상 긴장할 수밖에 없다. 고온의 물은 배수물통에 담긴다. 살균하는 동안 클리너 티슈를 사용하여 외관을 닦아 준다. 이때도 손바닥에 티슈를 갖다 대고 제품 외관과 주변까지 청소해야 하기 때문에 손(손목), 어깨를 사용한다.

배관 고압 세척이 이어서 진행되는데 이때 압력을 높여 배관을 세척하는 것이기 때문에 배관이 흔들리기도 한다. 그만큼 돌발 상황이 생길 수도 있다. 이때도 안전 사고 우려가 크다. 세척이 마무리 되면 정수기에 연결되어 있던 튜빙선을 빼준다. 이 과정에서 손에 힘을 주고 호스를 뒤쪽으로 당기게 되는데 어깨에도 힘이 주어진다. 제거한 튜빙선을 말아서 공구가방에 넣어준다. 공구가방이 바닥에 있기 때문에 필요한 공구를 꺼내거나 다시 넣어줄 때 여러 번 무릎을 굽히거나 허리를 숙이게 된다. 작업을 위해 부착했던 더미필터를 제거해준다. 이때도 손에 힘을 주고 제거해준다. 손목을 여러 번 비틀게 된다. 그 뒤에 새로 교체한 필터를 끼운다.



[사진] 정수기 측면 작업



[사진] 직수관 연결 호스를 빼주는 작업

정기적으로 1년마다 교체해줘야 하는 직수관의 경우 물이 새면 안되기 때문에 부품이 강하게 조여있다. 이를 해체하는데 손으로 부품을 힘을 주어 잡고, 손목을 좌우로 돌리며 부품을 해체하거나 다시 조립해줘야 한다. 이는 여러 차례 반복된다.

손 부위와 관련된 근골격계질환으로 '수근관 증후군'이 있다. 손목 앞쪽의 피부조직 내에 손목을 이루고 있는 뼈와 인대들에 의해 형성되어 있는 작은 통로, 즉 손목 주위의 인대가 붓거나 주위 관절의 골절, 탈구 등에 의해 정중신경이 눌려서 발생하는 질환을 말하며, 손목터널증후군이라고도 한다. 발생 원인으로 지속적이고 빠른 손동작, 엄지와 검지로 잡는 자세가 많은 경우, 손목주위의 압박, 특히 손목 안쪽의 눌림, 손목에 힘을 주어 수행하는 직업에서 많이 발생한다. 컴퓨터, 조립, 마트, 조리업무, 피부 관리 등 손을 주로 사용하는 작업과 관련이 높은 것으로 알려져 있다.<sup>7)</sup>



주로 증상이 발생하는 부위는 엄지, 검지, 중지 전체와 약지 안쪽 부위 및 손바닥 이고 저림, 찌릿한 느낌이 든다. 물건을 쥐기가 어려워 자주 떨어뜨리고 손이 부어 있는 것 같은 느낌이 든다. 수근관증후군 환자의 경우 손목을 위 아래로 꺾거나 손목을 돌리면 증상이 악화될 수 있기 때문에 주의가 필요하지만 하루에 여러 개의 가전제품을 해체하고 조립하는 일을 반복하는 LG케어솔루션 매니저의 경우 증상을 완화하기 쉽지 않다.



[사진] 전동드릴, 토크 조절기 무게 (0.38kg)

공구 무게도 적지 않다. 냉온 정수기 관리부터 여러 제품 작업을 할 때 가장 기본 적으로 많이 사용하는 전동드릴이다. 토크(Torque) 조절은 드라이버로 나사를 다 조였을 때 드라이버가 헛돌아 볼트 나사가 뭉개지지 않도록 하는 기능이다. 작업을 하기 위해선 제품의 필요한 부분을 본체에서 해체시켜야 하고, 마무리 후 조립을 하기 위해선 필요한 기능이다. 이를 위한 조절기를 전동 드릴에 끼운 채 켜 무게는 0.38kg이다. 하루 작업하는 동안 드릴 사용은 흔하게 이뤄진다. 진동이 크진 않지만 드릴을 든 채로 나사를 해체하거나 다시 조립해주기 위해 제품 위치에 맞춰 자세를 취해줘야 하는데 전면부에만 있지 않고 좌우측과 후면부, 정수기 내부에도 나사로 조립되어 있기 때문에 이를 작업하기 위해서는 드릴을 손에 들고 손목을 몸 안쪽으로 꺾거나 비틀어야 한다.

7) 직업건강: 수근관증후군 예방 자료, 한국산업안전보건공단, 2012년



[사진] 직수관 교체 서비스 안내 동영상

반복 작업도 문제지만 공간 구성도 문제다. 불편한 작업 자세를 취할 수 밖에 없는 이유는 주로 작업이 부엌과 같이 형태와 조건이 다양한 곳이란 점인데 특히 정수기 주변에 물건이 쌓여있거나 놓여있을 경우 고객(개인) 공간이란 점에서 주변 정리가 쉽지 않아 주어진 조건에서 작업을 해야 한다는 점이다. 그러다 보니 작업 공간이 충분히 주어지지 않아 어려움을 겪음에도, 사측에서 제공하는 안내 동영상은 주변이 깨끗하고 작업 공간이 충분하게 되어 있어 실제 현장 근무에서 겪는 어려움을 어떻게 대처해야 하는지, 고객에게 어떻게 사전 안내를 할 수 있을지 파악하기 어렵다.

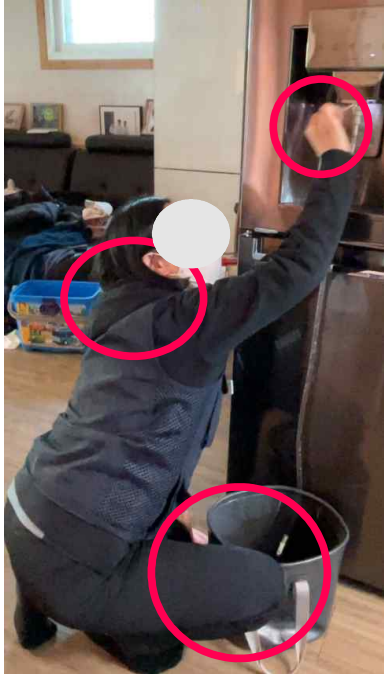
#### 나. 얼음 정수기 냉장고

##### (a) 기본 사항 (현장 조사 대상 작업자 C)

2021년 2월 1일 매니저의 자택에서 현장 조사를 했다. 얼음 정수기 냉장고는 냉장고 안에 얼음 정수기가 하나로 합쳐진 것이다. 냉동실 아이스메이커가 도어 속에 숨어 있어서 그 부분과 정수 필터 관리에 집중한다. 관리는 3개월 간격이다. 필터 교체, 물이 지나가는 곳까지 살균케어를 한다.

##### (b) 작업 과정

- 코크 클리닝, 아이스바스켓 분리



[사진] 얼음 정수기 냉장고 출수구 코크 전용 솔브러쉬 세척 작업 1



[사진] 얼음 정수기 냉장고 출수구 코크 전용 솔브러쉬 세척 작업 2

얼음 정수기 냉장고 출수구를 코크 전용 솔브러쉬로 세척한다. 정수기 출수구가 작업자가 서있는 자세에서 세척을 할 수 없는 위치에 있기 때문에 출수구가 잘 보이고, 솔브러쉬를 내부에 넣을 수 있도록 작업자는 한쪽 무릎을 꿇고 팔을 어깨보다 높이 들어 올려야 하고 목을 30° 정도 뒤로 젖힌 뒤 출수구를 바라본다. 솔브러쉬를 손가락으로 모아 잡고 수차례 위, 아래로 움직여준다. 출수구를 세척하는 동안 정수기에서 물을 제거하는 중인데 이때 끼워져 있는 호스가 갑자기 빠진다거나 하면 물이 튈 우려가 있다. 이 작업은 1분 가량 이뤄진다. 쪼그려 앉는 자세는 무릎에 하중이 쏠리기 때문에 무릎 연골이 손상돼 관절염이 발생하게 되기도 한다. 가사 노동을 할 때도 최소화를 권장 받는 자세이기도 하다. 또한 무릎을 꿇는 자세는 무릎 내부의 압력을 높여 무릎의 부담을 높이고, 관절을 지탱하는 인대도 과도하게 긴장시킨다. 그러나 원활한 작업을 위해선 무릎을 꿇는 게 반복되고, 지속된다. 당연히 몸에 무리가 간다. 실제 작업자 C는 무릎 수술 이력이 있었다.

코크 클리닝이 끝나면 냉동실 문을 열어 아이스바스켓을 분리해준다. 내부에 있던 얼음은 지퍼백에 담아 냉동실에 녹지 않도록 보관해준다. 분리한 아이스 바스켓을 세척해준다. 만약 아이스 바스켓 관리가 고객에 의해 제대로 이뤄지지 않았다면 지저분한 바스켓을 시간을 더 들여 세척해줘야 한다. 세척한 바스켓은 클리너 티슈를 이용해 물기를 닦아 준다. 구석구석 닦아야 하기 때문에 손을 안에까지 넣어 좌,

우로 비틀고 꺾으면서 작업을 한다.

○ 필터 교체 및 살균



[사진] 필터 교체 및 살균 작업 준비 과정

얼음 정수기 냉장고의 필터 교체 및 살균 작업을 하기 위해서는 쟈3가 필요하다. 냉장고와 연결된 필터를 교체한다. 필터는 냉장고 상부의 가장 아래 부분에 위치해있다. 필터 3개가 들어가 있으며, 교체해야 하는 필터의 위치는 현장 조사 참여 매니저의 허리보다 약간 위에 위치해있다.



[사진] 얼음정수기 냉장고 내부 필터 교체 작업  
(현장조사 대상 작업자 B)

필터를 교체하기 위해선 손 부위를 앞으로 90도 이상 들리도록 해줘야 한다. 특히 작업이 가능하기 위해서는 사람 1명이 냉장고 앞에 섰을 때 양쪽으로 충분한 공간이 나와야 하는데 만약 냉장고 근처에 다른 가구나 물건들이 있을 경우 문이 활짝 열리지 않아 필터를 빼내기가 힘들다. 또는 필터 위치에 야채 칸이 있을 경우 이를 완전히 빼줘야 하는데 음식물이 가득 찼을 경우엔 직접 빼내서 들어 옮겨야 하기 때문에 중량물을 취급하게 된다. 게다가 음식이기 때문에 취급할 때도 조심스럽게 고객 눈치도 보게 된다. 이처럼 필터를 꺼내기 위해서는 필요할 경우 중량물 취급과 과도하게 손과 어깨에 힘을 주어 빼고, 비틀어 줘야 한다. 필터가 빠질 때까지 이 작업은 수 회 반복된다.

냉장고 정수기 배관이 부엌 싱크대 뒤쪽으로 연결되어 있기 때문에 무릎을 꿇거나 굽힌 자세로 호스를 밖으로 꺼내서 젠3에 연결해준다. 젠3를 작동시켜 고온살균을 진행한다. 이때도 고온의 물이 나오기 때문에 호스가 빠지거나 물이 샜을 경우 화상의 우려가 있다.





[사진] 냉동고 부분 아이스바켓 관리 작업

아이스바켓에 남아있는 잔수를 제거해주기 위해서 석션기를 물이 나오는 사이사이에 끼워 넣어서 빼준다. 아이스바켓 위치가 눈높이보다 위에 위치하기 때문에 목을 뒤로 젖히고 팔을 100° 정도로 들어 석션기의 고무 부분을 수회 손으로 힘을 주어 눌렀다, 떼다 해준다.

살균이 마무리 되면 새 필터를 장시 장착해준다. 이때도 작업공간이 장애물 없이 잘 설치 되어있거나 여유 공간이 있으면 필터 위치 냉장실 문을 활짝 열고 필터를 꺼주는 것이 수월한데, 만약 그렇지 않을 경우 다시 가능한 방법을 총동원하여 팔에 힘을 주고 필터를 끼기 위해 힘을 주게 된다. 이 과정에서 손(손목)이 뒤로 꺾이거나 왼쪽, 오른쪽 방향으로 비틀게 된다.

## (2) 청소 가전

### ① A9 무선 청소기 (현장 조사 대상 작업자 C)

LG케어솔루션은 A9 청소기의 케어십 내용으로 토탈 클리닝 서비스를 제공한다고 명시한다. '전용 도구를 활용하여 본체 싸이클론, 먼지통, 모터부 및 내부필터, 길이 조절 연장관, 용브러쉬 잔면지 제거, 파워드라이브(마루용, 물걸레용)까지 관리'한다고 되어 있다. 한 마디로 청소기를 '청소'해준다는 것이다.

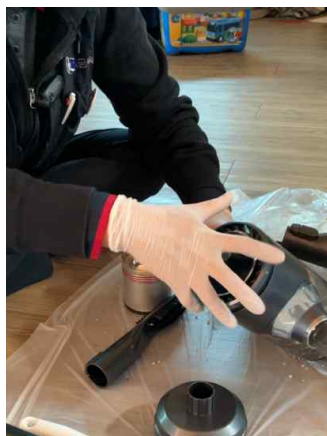


[사진] A9 무선 청소기 관리 위한 사전 준비

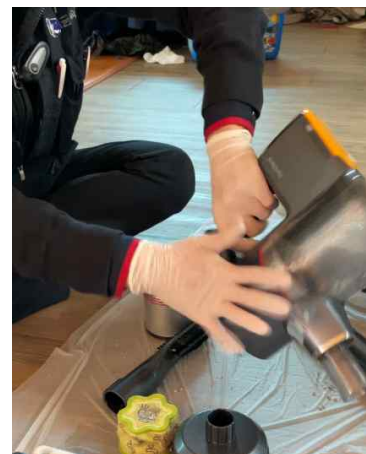
청소기 관리 작업을 위해서는 우선 바닥에 커다란 비닐을 깔아준다. 청소기를 분해하고 작업하는 과정에서 내부에 들어있던 각종 먼지와 잔여물이 떨어지기 때문이다. 이때 비닐을 까는 과정에서 양쪽 무릎을 완전히 굽히게 된다. 자리 정돈이 될 때까지 무릎 굽힌 자세는 지속된다. 그 뒤에 청소기 위치로 다시 걸어가 청소기를 들고 작업이 가능하도록 바닥에 놓아준다. 이 과정에서 또 허리를 90°로 숙이고 무릎을 굽힌 자세를 취하게 된다.



[사진] 헤드 부분 쓰레기 버리기



[사진] 헤드 윗 부분 덮개 해체



[사진] 헤드 부분 먼지 털기

바닥에 완전히 앉는데 양반 다리를 취한다. 양반 다리는 무릎과 고관절에 나쁜 영향을 미치는데, 무릎 관절을 과도하게 굽혀 관절 주변의 인대와 근육을 지나치게 긴장하게 만든다. 또 양쪽 고관절이 바깥으로 벌어지면서 무리를 준다. 규정 점검 시간은 25분인데 실제 이보다 더 오래 걸리는데, 40분 이상 걸린다. 시간 외에도 규정이 하나 더 있다. 양반 다리가 아닌 무릎을 꿇고 해야 하는 것이다. 현장 조사 참여자는 실제 고객 집에 방문 시 양반 다리를 취하고 작업을 하긴 어렵다고 했다. 클레임 소지가 있기 때문이다. 따라서 눈치를 보면서 고객에게 미리 다리가 아파서 양반 다리를 취한다고 양해를 구하거나, 한쪽 무릎만 세우고 작업을 하는 경우가 대부분이다.

회사에서 A9 청소기를 케어십 서비스로 관리 업무를 안내했을 당시 매니저들에게 회색 방식을 나눠준 것이 실제론 이 작업을 할 때 사용하라고 준 것이 확인되어서 당시 논란이 되기도 했다. LG전자는 한 언론사와의 인터뷰를 통해 “제품을 분해하고 조립하려면 가장 효율적인 자세이고 교육 동영상일 뿐 강요하거나 지시한 적 없다.”고 해명하기도 했다.<sup>8)</sup> 청소기 말고도 식기세척기를 할 때도 무릎을 꿇고 하도록 교육 동영상에 안내가 되어 있다. 명시적으로 문구로 적어둔 것은 아니지만, 매니저들이 작업 수행을 위해 모두가 필독하는 교육용 영상에 여전히 문제로 제기 받았던 무릎을 꿇는 자세가 유지되고 있다는 것은 사실상 암묵적으로 매니저들에게 부담 작업 자세를 유지하라는 것과 다를 바 없다.

이 시간 동안 작업하기 위해선 취할 수밖에 없는 자세다. 청소기 헤드 부분의 먼지통에 비닐 봉지(지퍼백)를 씌어 통을 열어 안에 있는 각종 먼지와 쓰레기를 털어낸다. 손을 안으로 넣어 먼지통 필터를 빼내준다. 그 뒤에 남아있는 잔여물이 없도록 먼지통을 손바닥으로 여러 번 통통 쳐준다. 먼지를 흡입하기 위해 기능하는 것이 청소이기다 보니 내부에 먼지가 있는 것은 당연하다. 그런데 고객 중 일부는 먼지가 날리니 화장실에 가서 작업할 것을 요구하기도 한다.

---

8) “청소기 관리할 땐 무릎 꿇어야…노조 활동하면 계약 해지”, KBS뉴스, 2020.06.18.  
<https://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=4473346>





[사진] 세척한 필터 바람으로 말리기



[사진] 클리너 티슈로 내·외관 닦아주기



먼지통 필터는 화장실과 같은 곳에 가서 물로 직접 세척을 해주고, 다시 먼지통 내부에 끼워준 뒤 업무용 무선 청소기로 말려준다. 클리너 티슈를 꺼내 먼지통 내부에 손을 넣어 남은 먼지나 잔여물이 없도록 닦아준다. 면적이 좁은 내부를 닦아주는 과정에서 손목을 좌우로 20~30회 가량 반복하게 된다. 만약 내부 오염이 심하다면 횟수는 더 증가한다. 닦는 동안 먼지통을 직접 손으로 들고 있어야 한다. (참고: 작업 용 무선 청소기 헤드 무게 1.9kg) 내부만 닦아주는 게 아니고 외부까지 말끔하게 닦아준다.



[사진] 무선 청소기 헤드 무게 (1.9kg)



[사진] 대형 솔에 클리너 티슈 감는 작업



[사진] 대형 솔로 먼지 흡입관 청소 작업



[사진] 무선 청소기로 먼지통 내부 먼지 제거 작업

대형 솔에 클리너 티슈를 감아준 뒤 얇은 청소기 먼지 흡입관에 넣어서 내부 먼지가 제거될 수 있도록 위, 아래로 닦아주거나 브러시가 전체적으로 닿도록 손목을 돌려 수차례 돌려준다. 추가 적으로 먼지통, 필터에 업무용 청소기 헤드를 끼워 내부 먼지를 제거할 수 있도록 두 개를 짝 고정 시켜 유지한다. 청소기 부품을 조립하고, 해체하는 과정이 계속 반복된다. 이때 손가락, 손, 손목, 팔꿈치 굽히기, 어깨 회전 등이 일어난다.



[사진] 청소기 흡입구 용브러쉬 잔먼지 제거 및 세척

관리 업무 중 용브러쉬 잔먼지 제거가 있는데, 이를 위해서 브러시가 끼진 부품을 해체해줘야 하는데 편센을 이용해 고정되어 있는 일자 나사를 풀어준다. 그런데 회사에서 제공한 편셋은 머리카락을 뽑으라고 제공한 것이기 때문에 고정시키는데

힘이 없어 잘 사용하지 않는다. 문구용 칼을 챙겨 다니면서 필요시 사용한다. 이때도 나사를 풀어주기 위해 칼의 단면을 일자 부분에 꽂고 손에 힘을 주어 돌려준다.

그 뒤에 핀셋으로 용브러쉬에 꽂혀 있는 머리카락을 뽑아준다. 핀셋이 얇고, 머리카락 같이 더 얇고 가는 것을 제거하기 위해선 엄지와 검지로 핀셋을 고정시켜준 뒤 여러 차례 머리카락이 다 제거 될 때까지 수차례 반복한다. 섬세한 작업이기 때문에 상지에 힘이 들어간다.

클리너 티슈로 용브러시가 제거 된 흡입구의 먼지와 잔여물, 오염물을 닦아 준다. 티슈를 손가락으로 쥐고 손가락 엄지와 검지를 이용해 힘을 주면서 닦아준다. 나머지 손가락과 바닥으로 흡입구가 밀려나지 않도록 힘을 주어 받쳐준다. 흡입구 안쪽까지 닦기 위해선 좁은 내부에 손가락을 집어넣어 준다. 잘 닦이지 않을 경우 손과 손목에 힘을 주어 여러 번 해준다. 안쪽뿐만 아니라 겉면부도 닦아 준다. 언론에 청소기 관련 문제가 제기 된 뒤 고객 중에 관리를 요청하지 않는 경우도 있지만, 지금까지도 청소기를 어떻게 ‘청소’ 하는지 보고 싶다며 관리를 요구하는 일도 있다. 심지어 옆에서 가까이 지켜보기도 한다.



[사진] 청소기 재조립 과정

먼지 제거가 다 끝나면 다시 원 상태로 조립을 해준다. 부품을 공중에 든 상태에서 조립하는데, 40분 이상 무선 청소기 헤드를 들고, 각종 부품도 든 상태에서 작업을 지속하다 보면 특히 손, 손목, 팔, 어깨, 목까지 통증이 생긴다.





[사진] 뒷 정리

청소기 조립이 완료되면 바닥에 깔아뒀던 비닐을 가급적 먼지가 날리지 않도록 신경 쓰면서 말아준다. 쓰레기는 고객 집에서 버리지 않고, 다시 수거해서 직접 매니저가 갖다 버려야 하기 때문에 최대한 부피를 작게 하기 위해 돌돌 말아 양손에 힘을 주어 모양을 만들어준다.

### (3) 생활 가전

#### ① 스타일러 (현장 조사 대상 작업자 B)

LG케어솔루션은 스타일러 케어솔루션 업무 내용에 대해 '세정제를 사용해 도어 표면의 지문 등 오염을 제거하고, 반짝반짝 깨끗하게 관리'하는 도어 세정 서비스, '세정제를 사용해 보푸라기 필터와 급/배수통을 세척하고 제품 내/외부와 기계실 입구까지 관리해 성능 유지는 물론 깨끗하게 사용할 수'있다고 하는 토탈 클리닝 서비스 그 외 급/배수통 무상 교체와 향기시트 무상 증정으로 안내한다. 토탈 클리닝 서비스 점점 주기는 6개월에 1회이다. 관리라고 되어 있지만 스타일러 내/외부를 세척해주는 일에 가깝다.



[사진] 급/배수통 세척



[사진] 스타일러 기계실 입구 청소



[사진] 보푸라기 위생 필터 청소

첫 번째 급/배수통을 스타일러에서 빼내어 화장실과 같이 물을 받을 수 있는 곳에 가서 기존에 담겨있던 물을 버리고 소독 세척해준다. 다시 스타일러가 있는 위치로 이동해서 스타일러 하단의 기계실 입구를 업무용 무선 청소기로 청소해준다. 업무용 무선 청소기를 바닥에서 들었다가 작업하는 내내 들고 있어야 한다. 이때 허리를 숙이고 목도 바닥 쪽을 향해 아래로 쳐진다. 먼지 흡입을 마치면 무릎을 쫓고 그리고 앉아 스타일러 바닥에 끼어있는 보푸라기 위생 필터를 꺼내서 업무용 무선 청소기로 먼지 등을 빨아들인다.



[사진] 스타일러 내부 청소



[사진] 필터 장착부 먼지 제거

다시 또 일어나서 스타일러 안쪽을 업무용 무선 청소기를 사용해 먼지 등 의류에서 떨어진 것들을 흡입해 청소해준다. 이때도 허리를 60° 정도로 굽히고 업무용 무선 청소기를 양손에 들고 업무를 한다. 헤드 부분이 무겁기 때문에 손과 어깨에 힘을 주게 된다. 다음에 다시 또 무릎을 쭉그리고 앉아서 필터 장착부 먼지 제거를 해준다. 클리너 티슈를 가느다란 브러시에 감아서 필터 장착부 전체를 손에 힘을 쥐서 손목을 사용하여 반복해서 닦아준다.



[사진] 도어 세정

그 뒤에 도어 세정 작업을 한다. 흡사 도어 ‘광 내기’ 작업이다. 크림을 천에 발라준 뒤 도어 전면부에 원 모양을 그리며 칠해준다. 이때 천을 잡은 손과 어깨를 원형으로 돌려주며 반복해 전체를 다 칠해준다. 이때 손목, 팔, 어깨에 강한 힘이 들어가고 서서 허리에도 계속 힘을 주게 된다. 서서 팔을 뻗어준 후 무릎을 쭉그리고 앉는다. 스타일러 하단 부분을 세정해줘야 하기 때문이다. 도어 전면부를 다 해줘야 하기 때문에 무릎을 굽히고, 쭉그리고 다시 일어서는 등 반복적으로 일어났다 앉게 된다. 마무리로 세척 해줬던 급/배수통을 화장실에 가서 다시 씻어준 뒤 닦아서 스타일러 내부에 끼워준다.

스타일러는 규정 점검 시간이 20분으로 배정되어 있는데, 실제 작업을 하면 이보다 더 빨리 끝나는 경우가 많다. 일찍 끝나도 큐알(QR)시간 패널티 때문에 다음 스케줄로 이동을 하러 가지 못하고 정해진 시간 동안 고객 집에 머물러야만 한다. 머무는 동안 고객 눈치가 보이기도 하고 불편한 마음으로 쉬지도 못하고 서서 기다린

다. 업무에 대한 자율성이 매우 떨어진다.

#### ④ 공기청정기 (현장 조사 대상 작업자 B)

공기청정기의 경우 '토탈 클리닝 서비스'를 제공한다고 안내하고 있다. '방문 시마다 필터 세척은 물론 내/외부의 분해하기 어려운 크린부스터까지 분해 청소하고 보이지 않는 곳까지 관리'하는 것으로 되어 있다. 이뿐만 아니라 필터별 교체 주기에 따라 직접 교체를 해준다. 이에 대해 '번거로움이 없고 별도 비용이 들지 않는다'고 안내하고 있다. 규정 점검 시간은 클린부스터가 없는 제품의 경우 10분, 클린부스터가 있으면 15분으로 단 5분 차이밖에 나지 않게 설정되어 있다. 현장 조사 결과 실제 30~40분 소요 된다. 그에 반해 수수료는 1단 공기청정기의 경우 8,500원이고 2단은 9,000원으로 매니저 입장에서 노동강도 대비 충분히 보상이 되지 않는다고 생각한다.



[사진] 공기청정기 시작 작업

무선 청소기 관리와 마찬가지로 공기 청정기도 작업 전에 비닐을 바닥에 깔아준다. 그 위에 공기 청정기를 끌어서 올린 뒤 업무용 무선 청소기를 사용해 공기 청정기 외관과 주변의 이물질들을 흡입한다. 이때 허리를 90°로 굽히고 고개를 숙인 채 청소기를 손에 들고 공기 청정기 전면부를 취급한다. 허리를 굽힌 채 무선 청소기 헤드를 들고 있어야 하기 때문에 힘이 든다.

바닥에 앉은 뒤 커버를 분리한다. 이때도 자세는 양반 다리다. 제품 뒷면 커버 상단의 양 측면을 잡고 앞으로 당기면서 살짝 들어올려준다. 업무용 청소기로 커버



앞, 뒷면의 먼지를 흡입해준다. 이때도 청소기를 들고 작업해야 하기 때문에 청소기 무게가 부담이 된다. 그리고 나서 필터를 분리해주는데, 필터를 고정하고 있는 손잡이를 당겨 필터를 본체에서 분리해준다. 제거한 필터는 봉지에 넣어서 작업하는 공간 근처에 둔다.



[사진] 공기청정기 내부 먼지 흡입, 세척 작업

본체에서 필터를 제거한 뒤 업무용 청소기로 내부의 먼지를 흡입해준다. 사이사이에 끼어 있는 이물질까지 흡입하기 위해 한 손으로 청소기를 들고, 다른 한손으로 흡입구를 잡고 여러 번 반복하여 전체적으로 청소해준다. 이때 손목을 좌, 우로 비틀게 되고 어깨를 돌려주게 된다.

부직포를 꺼내준 뒤 먼지를 흡입한 본체를 전체적으로 닦아준다. 그 뒤에 습식 클리너 티슈로 커버 2개를 전체적으로 닦아준다. 이때도 손바닥으로 티슈를 고정시켜준 뒤 수차례 반복해 팔을 좌, 우로 흔들며 작업한다. 커버 세척이 완료되면 자리에서 일어선 뒤 다음 작업을 진행할 준비를 한다. 공구가방이 바닥에 있기 때문에 작업자는 허리를 90° 이상 숙이고 무릎을 굽히게 된다.

폐 필터의 경우 사무소에서 쓰레기봉투를 나눠주고 매니저 개인에게 알아서 처리하라고 맡겨두는 실정이다. 회사는 전국으로 치면 양이 많지만, 사무소 별로 처리하게 되면 처리하는 양이 많지 않기 때문에 문제가 되지 않는다는 입장이다. 실제 교체한 폐 필터는 재활용이 안 되기 때문에 종량제 봉투에 담아 버려야 하며, 필터 종류에 따라 폐기물용 마대에 담아 따로 처리해야 하는 경우도 있다. 지자체마다 배출 규정이 다르기도 하다. 그러나 이러한 정부, 지자체 규정에 따라 처리하는 것이 아니라 지역 사무소 별로 매니저에게 개인이 알아서 처리하라고 책임을 미루고 있는 실정이다. 쓰레기 처리까지 부담해야 하는 매니저로서의 어려움도 있지만 환



경 측면에서도 문제가 상당하다.



[사진] 클린부스터 해체 작업

본체에서 클린부스터를 해체하기 위해서 드라이버를 이용해 나사를 풀어준다. 공기청정기 위치가 작업자 허리 근처이기 때문에 작업을 위해선 허리를 숙인 자세를 유지하며 손으로 드라이버를 쥐고 손목을 좌, 우로 여러 번 움직여 풀어준다.



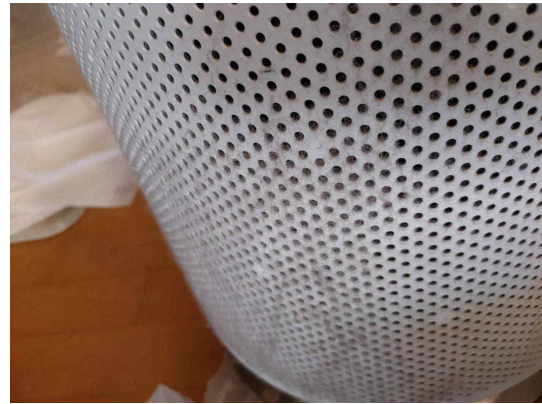
[사진] 내부 휠 해체 및 먼지 흡입 작업

클린 부스터가 열리면 안에 있던 휠을 해체한다. 휠도 나사로 고정되어 있어 손가락으로 나사를 쥐고 비틀어 풀어준다. 나사를 비롯한 부품을 바닥에 두어야 하기 때문에 이때도 허리를 90°로 숙이고 작업을 이어간다. 해체된 휠을 클리너 티슈로 전부 닦아준다. 휠 사이사이를 닦아 줘야 하기 때문에 손가락 관절을 굽히게 된다. 휠 세척이 끝나면 다시 바닥에 놓여있던 업무용 청소기를 들어 본체 내부의 먼지를 흡입한다. 이때도 공중에 무선 청소기를 들고 있어야 하기 때문에 청소기 무게가 몸에 실린다.



먼지/냄새 센서도 솔브러시로 세척을 해줘야 하는데, 센서가 허리 아래에 위치해 있기 때문에 다시 무릎을 꿇는 자세를 취해야 한다. 이때 사용하는 브러시는 가늘고 휘어져 엄지와 검지로 받쳐 준 뒤 손가락과 손에 힘을 주어 센서 내부를 원을 그리며 여러 차례 닦아준다.

그 뒤에 솔브러시에 클리너 티슈를 감아준 뒤 클린 부스터의 틈새 사이, 사이 전부를 엄지와 검지에 힘을 주어 잡은 솔브러시로 위, 아래로 밀어 닦아준다. 상부, 하부 전면부를 다 해준다. 클린 부스터의 후면을 닦아 주기 위해 중간, 중간 앞았다 일어났다가 반복해준다. 클린부스터를 닦아주는데 이런 과정을 거쳐 5분 가량 소요된다.



[사진] 고객 집 공기청정기 관리 전 상태 (출처: LG케어솔루션지회)

공기 청정기 기능 자체가 공기 중의 미세먼지 등을 빨아들이는 것이기 때문에 클린 부스터 틈새 사이에 오염물질이 잔뜩 끼었다. 만약 집에서 기름기가 있는 요리를 하면서 공기청정기를 틀 경우엔 단순 먼지뿐만 아니라 기름이 틈새 사이에 끼어서 세척하는 게 더 어렵고, 오래 걸린다. 클린 부스터 2개짜리는 시간도 배로 더 걸린다.





[사진] 본체 조립 작업

클린부스터 세척까지 마치면 다시 해체했던 부품들을 본체에 조립해준다. 휠을 끼운 뒤 나사를 돌려 고정시켜 준다. 클린부스터와 본체를 조립하기 위해 드라이버를 이용해 나사를 조여 준다. 이때 손목과 손가락을 반복적으로 사용하게 된다. 클린부스터의 커버를 양 손에 힘을 주어 끼운다. 그 뒤에 공기 청정기 작동이 잘 되는지 테스트를 해준다.



[사진] 클린부스터 먼지 흡입 및 관리 작업

전원을 켜주면 클린부스터가 고개를 드는데 그 사이에 다시 업무용 청소기를 들

고 내부 먼지를 흡입해준다. 이어서 클리너 티슈로 다시 한 번 더 닦아 준다. 사이, 사이를 구석, 구석 닦아 줘야 하다 보니 협소한 공간에 손을 넣어 좌, 우로 여러 차례 비틀고 꺾게 된다. 이 모든 과정을 무릎을 꿇고 상반신이 공기 청정기 높이와 맞도록 하여 작업한다. 다시 핀셋에 클리너 티슈를 감아 엄지와 검지로 고정시킨 뒤 클린 부스터 후면부의 틈새를 전부 닦아 준다.



[사진] 본체 조립 작업

클린 부스터를 마지막으로 닦아 준 뒤 무릎을 꿇고 클리너 티슈로 공기 청정기 하단부를 전체를 닦는다. 그 뒤에 커버 2개를 본체에 조립해준다. 조립할 때마다 고정 잘 될 수 있도록 양 손에 힘을 준다. 이때도 공기청정기 위치로 인해 허리를 숙이고 한다. 커버 조립까지 완료되면 바닥에 깔아둔 비닐을 공기청정기 밑에서 빼서 돌돌 말아주고 공기 청정기를 원위치로 옮긴다. 이를 위해 무릎을 굽혀준다.



[사진] 공기청정기 폐 필터와 차에 싣고 다녀야 하는 각종 쓰레기  
(현장조사 대상 작업자 A)

‘현재 하는 일과 관련해 건강에 영향을 주는 요인의 종류, 유해요인의 영향 정도’ 질문에 대해 먼지(분진)의 경우 4.11점의 평균 점수가 나왔다. 5점에 가까울수록 ‘매우 크다’ 인데, 중량물(4.54점), 불편한 자세(4.29점)에 비해서 낮지 않은 점수이다. 가전제품을 다루다 보니 제품 사이에 낀 먼지를 항상 접할 수밖에 없고 특히 공기청정기의 경우 먼지를 제거해야 하다 보니 몸에 미치는 영향이 크다고 인식하고 있었다. 현장 조사 결과도 마찬가지로 확인됐다. 특히 폐 필터나 작업 과정에서 발생한 각종 쓰레기, 잔여물을 대형 쓰레기봉투에 넣어 하루 종일 차량에 싣고 다니고 직접 처리해야 하는 어려움도 상당하다.

#### (4) 기타 : 작업 도구 등

##### ① 신발과 유니폼

2019년 6월 1일자 기준의 <케어솔루션 매니저 업무위탁 계약서>에 따르면 업무에 반드시 필요한 살균키트, 필터, 공구, 소모품, G-PAD 및 유니폼은 차용물품이라고 하여 ‘차용물품을 본인 과실로 분실하는 경우에는 회사에서 정한 기준에 따른 금액을 본인 수수료에서 공제하는 것에 동의하며, 이에 대해 이의를 제기하지 않겠다’는 내용에 서명을 해야만 한다. 게다가 지급된 차용물품에 대해 ‘선량한 관리자의 주의의무를 준수해야 하며, 이에 대한 관리 태만 시 책임진다.’고 하는 내용을 강제적으로 지킬 것을 요구받는다. 의무는 있지만 노동자로서 권리는 찾아볼 수 없다.

※ 서명 전에 필히 읽어주시기 바랍니다.

1. 상기 본인은 회사에서 차용물품 사용에 있어 아래의 관련 절차에 대하여 성실히 이행할 것이며, 손·망실에 대한 책임을 감수할 것을 서약합니다.
2. 상기 본인은 차용물품을 본인 과실로 분실하는 경우에는 회사에서 정한 기준에 따른 금액을 본인 수수료에서 공제하는 것에 동의하며, 이에 대해 이의를 제기하지 않겠습니다.
3. 유니폼의 경우, 1년 이내 업무해약 시에는 회사가 정한 기준에 따른 금액이 수수료에서 공제되는 것에 동의하며 이의를 제기하지 않겠습니다. (개인 필요에 의해 재구매한 경우, 본인 비용으로 구매합니다.)

성 명 : \_\_\_\_\_ (인/서명)

제반절차	내 용
업무등록	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 업무등록 시 차용물품(살균키트/필터/공구/소모품/G-PAD) 및 유니폼 지급 확인 서약서를 작성한다.</li> <li>2. 지급받은 개인별 차용물품에 대해서 업무해약 시까지 개인별로 책임관리 한다.</li> <li>3. 지급받은 개인별 유니폼에 대해서 개인별로 책임 관리하며, 단정한 복장을 착용해야 한다.</li> </ol>
업무해약	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 업무해약 시 차용물품의 반납은 회사가 정한 장소 및 시간에 반납한다.</li> <li>2. 차용물품 반납일자는 해약 후 15일 이내에 반납 하여야 한다.</li> <li>3. 반납된 차용물품 중 부족분이나 이상이 있을 경우 본인이 책임 부담한다.</li> <li>4. 차용물품의 경우, 미 반납, 손·망실 발생 차용물품이 있을 경우 소비자가를 기준으로 해약 월 수수료 공제를 원칙으로 하며, 수수료 공제 후 잔액 및 추가 발생 분에 대해서는 이행(지급) 보증보험으로 처리한다.</li> <li>5. 유니폼의 경우, 1년 이상 계약관계 유지 시 경우 유니폼 공제하지 아니하며, 업무등록 후 1년 이내 업무해약 할 경우 유니폼 금액을 공제할 수 있다.</li> </ol>
기 타	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 본인은 지급된 차용물품에 대해 선량한 관리자의 주의의무를 준수해야 하며, 이에 대한 관리태만 시 책임진다.</li> <li>2. 업무 해약서에 살균키트/G-PAD 반납일자와 일련번호(S/N, CSN)를 작성한다.</li> </ol>

[사진] 2019년 6월 1일자 기준의 '케어솔루션 매니저 업무위탁 계약서'

이에 따라 업체는 LG케어솔루션 매니저로 입사하는 사람들에게 신발을 입사 시 선택하게 한다. 신발만이 아니고 유니폼 역시 입사 시에만 지급하고, 이마저도 입사 1년이 지나기 전에 일을 그만두면 유니폼 비용을 환급해야 한다. 추가 유니폼이 필요할 경우 그 이후에는 모두 매니저 개인 사비로 돈을 주고 구매해야 한다. 회사에서는 2년에 한 번 상의 2벌만 무상으로 제공한다. 여름용 상의 2벌, 하의 2벌과 춘추복 상의 2벌, 하의 2벌, 겨울용 상의와 하의 조끼, 점퍼 1벌이 전부다. 비용도 개인이 감당해야 한다는 문제가 있지만, 소재가 좋지 않아 땀이 나면 몸에 달라붙어 작업하기 불편하다. 종일 차량에 탑승하여 운전하고, 고객 집에 방문하여 작업하는 과정을 고려했을 때 유니폼도 적절한 것으로 개선할 필요가 있다. 특히 비용을 모두 노동자에게 부담하는 것은 바뀔 필요가 있다. 게다가 처음엔 모두 무료로 제공하지만 입사 후 1년 이내 퇴사 시 감가상각하여 그만큼 계산하여 오히려 업체에 돈



을 반환해야 하는 것이다.

업체가 정한 신발의 경우 작업 과정과 특성을 전혀 고려하지 않고 있다. 대부분의 노동자가 회사에 받기는 하지만 신지는 않는다. ‘신발 있는데 차 구석에 처박아 놨다. 맞지 않아서 못 신고, 발이 아프다’, ‘가죽이라고 해서 받았지만 발 아파서 3년 다 되도록 신발장에 모셔 놨다.’ 라는 평가를 하고 있을 정도로 종일 돌아다녀야 하는 이동방문 노동의 특성을 전혀 반영하지 않는 신발이다. 바닥도 고무 재질로 되어 있어 비가 오거나 눈이 올 때처럼 날씨와 장소 영향을 많이 받을 수밖에 없다. 그러다 보니 안전사고 위험도 높다. 설문조사에서도 ‘지난 12개월 동안 경험한 사고 종류’에 넘어짐 사고가 32.1%(124명)이 경험하기도 했다. 한편에서 굽이 있는 구두라는 점에서 ‘여성’ 성을 강조하는 이미지를 매니저에게 강조하려고 한다고 볼 수 있다.



[사진] 매니저에게 제공되는 작업 신발 (제공: LG 케어솔루션지회)

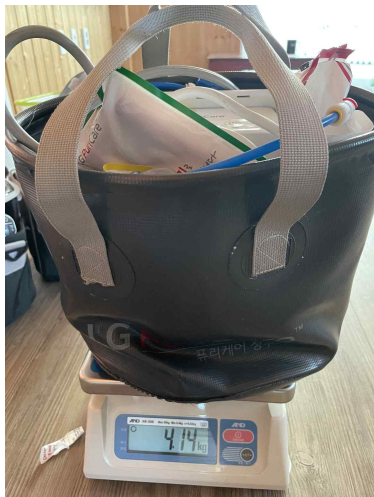
## ② 다양한 공구 종류와 무게

LG케어솔루션 매니저들의 업무 특성으로 현장 조사 과정에서 확인한 것은 취급



하는 공구와 자재 종류가 굉장히 많다는 것이다. 사업이 확장되면서 대상이 되는 가전제품 종류 수도 많아지다 보니 그만큼 노동자들이 지참해야 하는 것도 늘어난다. 가정마다 대여하는 가전제품도 다 다른 까닭에 해당 공구와 자재를 챙기기도 하지만 몇 가지만 빼서 챙겨가기에도 어렵다. 그렇기 때문에 공구 가방 전체를 챙겨 다닐 수밖에 없다.

직수관 정수기, 얼음정수기 냉장고 작업에 반드시 필요한 젠(GEN)3 온수살균 키트의 무게는 4.14kg에 달하고 그 외 공구들이 담긴 가방 무게만 2.78kg, 3.70kg에 달한다. 모두 합치면 10kg에 육박한다.



[사진] 젠(GEN)3 온수살균 키트 (무게 4.14kg)



[사진] 각종 공구 및 물품이 담긴 공구가방 (무게 2.78kg)



[사진] 무선 청소기 헤드 등 담긴 공구가방 (무게 3.70kg)

### 3) 소결

LG케어솔루션 노동자들의 작업 과정을 현장조사를 통해 확인한 결과 하루 종일 서있거나 제품 위치에 맞춰 작업하기 위해 무릎을 꿇고, 쭈그리는 자세를 하루에도 수십회 반복한다는 것을 알 수 있었다. 특히 상지 중심의 손가락, 손, 손목, 팔, 어깨에 힘을 주고 반복하는 작업이 기본적으로 행해진다. 이는 대부분의 하루 작업이 거의 모든 근골격계 부위의 부담 작업에 해당한다고 할 수 있다.

고용노동부 근골격계 부담작업의 범위(고시 제2018-13호)는 총 11가지를 제시<sup>9)</sup>하

9) 제3조(근골격계부담작업) 법 제24조제1항제5호 및 안전보건규칙 제656조제1호에 따른 근골격계부담 작업이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 작업을 말한다. 다만, 단기간작업 또는 간헐적인 작업은

고 있는데 이는 정형 작업에 해당하는 것으로 매일 근무하는 장소와 위치가 바뀌는 LG케어솔루션 이동/방문 노동 특징을 잘 반영하고 있지 않다. 그렇지만 4명의 현장 조사 참여자와 동행한 결과 LG케어솔루션 매니저의 작업은 여러 근골격계 부담작업으로 확인됐다.

관찰한 작업자 중 대부분이 하루에 총 2시간 이상 목, 어깨, 팔꿈치, 손목 또는 손을 사용하여 같은 동작을 반복하는 작업을 한다. 고객집의 환경에 따라 약간의 차이는 있지만 주로 전자제품을 해체하고 세정하고, 다시 원래대로 조립하면서 이 같은 반복 작업이 발생한다. 의자에 앉아서 작업 하는 것을 볼 수 없었고 기본 서서 작업을 한다. 하루에 총 2시간 이상 정량화하기 어렵지만 반복적으로 종일 쪼그리고 앉거나 무릎을 굽힌 자세에서 이뤄지는 작업도 흔하다. 총 2시간 이상 목, 어깨, 팔꿈치, 손목 또는 손을 사용하여 같은 동작을 반복하는 작업을 한다. 고객집의 환경에 따라 약간의 차이는 있지만 주로 전자제품을 해체하고 세정하고, 다시 원래대로 조립하면서 이 같은 반복 작업이 발생한다. 또한 하루 종일 자동차를 타고 이동하고, 쉴 때도 차량에서 쉬기 때문에 좁은 공간에서 불편한 자세로 앉아서 이동부터 휴게까지 취해야 하는 것도 허리와 무릎에 무리를 가한다.

안전보건공단의 <중량물을 들어 올리는 작업에 관한 특별 조치> 자료에 있는 일본 후생노동성 재해의학 연구소에서 제시한 중량물 들어 올리는 단독 작업에 따르면 일시작업(시간당 2회 이하)과 계속 작업(시간당 3회 이상)으로 작업 형태를 성별 기준으로 나누어 안내한다. (아래 그림 참조) 성별에 따라 취급할 수 있는 중량물 기준이 다름에도 LG케어솔루션 노동자들의 다양하고 복잡한 작업을 위해 온종일 갖고 다녀야 하는 공구와 자재는 고려되지 않고 있는 상황으로 보인다. 특히 고용

---

제외한다.

1. 하루에 4시간 이상 집중적으로 자료입력 등을 위해 키보드 또는 마우스를 조작하는 작업
2. 하루에 총 2시간 이상 목, 어깨, 팔꿈치, 손목 또는 손을 사용하여 같은 동작을 반복하는 작업
3. 하루에 총 2시간 이상 머리 위에 손이 있거나, 팔꿈치가 어깨위에 있거나, 팔꿈치를 몸통으로부터 들거나, 팔꿈치를 몸통뒤쪽에 위치하도록 하는 상태에서 이루어지는 작업
4. 지지되지 않은 상태이거나 임의로 자세를 바꿀 수 없는 조건에서, 하루에 총 2시간 이상 목이나 허리를 구부리거나 트는 상태에서 이루어지는 작업
5. 하루에 총 2시간 이상 쪼그리고 앉거나 무릎을 굽힌 자세에서 이루어지는 작업
6. 하루에 총 2시간 이상 지지되지 않은 상태에서 1kg 이상의 물건을 한손의 손가락으로 집어 옮기거나, 2kg 이상에 상응하는 힘을 가하여 한손의 손가락으로 물건을 쥐는 작업
7. 하루에 총 2시간 이상 지지되지 않은 상태에서 4.5kg 이상의 물건을 한 손으로 들거나 동일한 힘으로 쥐는 작업
8. 하루에 10회 이상 25kg 이상의 물체를 드는 작업
9. 하루에 25회 이상 10kg 이상의 물체를 무릎 아래에서 들거나, 어깨 위에서 들거나, 팔을 뻗은 상태에서 드는 작업
10. 하루에 총 2시간 이상, 분당 2회 이상 4.5kg 이상의 물체를 드는 작업
11. 하루에 총 2시간 이상 시간당 10회 이상 손 또는 무릎을 사용하여 반복적으로 충격을 가하는 작업

노동부의 근골격계부담작업 고시의 경우 성별로 기준이 나뉘져 있지 않아 성별의 차이를 반영하기 어렵다.

● **중량물 들어올리는 단독 작업 조건**(일본 후생노동성 재해의학 연구소)

작업 형태	성별	연령별 허용 권장기준(kg)			
		18세 이하	19-35세	36-50세	51세 이상
일시작업 (시간당 2회 이하)	남	25	30	27	25
	여	17	20	17	15
계속작업 (시간당 3회 이상)	남	12	15	13	10
	여	8	10	8	5

(주) 화물의 무게 = 부피×화물의 비중

문제는 근골격계 부담작업으로 알려진 모든 것들이 여러 고객 집을 이동, 방문하면서 여러 종류의 전자제품을 다루며 하루 종일 지속적으로 반복된다는 것이다. 특히 여성은 나이가 들면서 근골격계손상이 많은 것으로 알려졌는데 40~50대 중년 여성이 대다수를 차지하고 있는 LG케어솔루션의 연령 특성을 고려한다면 이는 더욱 심각한 상황이라 할 수 있다. 근골격계부담 작업 문제를 해결하기 위해 공구의 개발과 안전보호구 지급, 작업 자세의 부담을 줄일 수 있는 작업 매뉴얼 개발, 제품별 현실적인 점검 시간 보장, 하루 적정 계정수와 기본급 보장 등 방안이 마련되어야 한다.

### Ⅲ. 결론 및 제언

#### 1. 노동강도 사회적으로 알려내기

: 근골격계질환 예방 및 노동환경 개선을 위해

LG케어솔루션 노동자들이 2020년에 노동조합을 출범했다는 것이 알려졌다. 그때부터 LG케어솔루션 노동자들이 겪고 있는 다양한 작업환경, 노동권, 건강권에 대한 문제가 알려지기 시작했다. 그러나 이제 막 알려진 상황이기에 특히 여성노동자들이 가전제품을 ‘관리’ 한다고 하는 업무에 대한 사회의 편견, 몰이해가 있는 조건에서 이 노동이 갖고 있는 특징과 반복작업, 부담작업 자세, 고객 대면, 성과 압박 등 다양한 요인이 노동강도 요인을 사회적으로 제대로 알려내는 것이 필요하다. 특히 이는 상당수의 노동자들이 근골격계질환 증상자로 확인이 되기도 했고, 다양한 경로의 안전사고도 다발하고 있는 것으로 이번 실태조사에서 확인됐기에 근골격계질환 예방 및 노동환경 개선을 위하는 데 있어 가장 먼저 시작되어야 할 것이다.

#### 2. 노동강도 완화 쟁취를 위한 활동과 과제

##### 1) 기본급 보장과 적정 계정수 조정

설문조사와 면접조사 과정을 통해 확인한 것은 오전9시부터 밤 8~9시까지 장시간 노동하게 되는 가장 중요한 이유가 바로 기본급이 보장되지 않는 임금체계 문제다. 기본급이 보장되지 않다보니 하루에 10건 이상의 계정수를 확보하려고 하고, 이를 제한된 시간 내에서 밀도를 높여 수행하게 된다. 그러다 보니 빠른 속도로 몸에 무리가 갈 때까지 일하게 된다. 일주일에 6일 이상 근무하는 노동자가 절반을 넘어서는 상황에서 하루 적정 노동시간 쟁취뿐만 아니라 주 5일 근무 쟁취를 위한 고민도 필요하다. 기본급 보장과 적정 계정수 조정을 통한 노동강도 조정을 고민해야 한다.

##### 2) 휴게시간 및 휴게 공간 마련

설문조사를 통해 휴게시간이 제대로 보장되지 않고 고객과의 스케줄을 잡고, 확인하는 컨택에 시간을 다 사용하고 있다는 것이 확인됐다. 잘 쉬고 근무하는 것이 노동자 몸에 당연히 좋지만 알면서도 그렇기 힘든 조건이다. 게다가 휴게공간이라고 할 수 있는 곳도 없다. 본인 업무 차량에서 쉬는 게 전부다. 노동강도를 낮추기

위해선 휴게시간 확보와 이동/방문 노동의 특성을 갖고 있는 LG케어솔루션 노동자들이 쉼을 안전하고 편하게 보장 받을 수 있는 공간에 대한 개선안도 마련되어야 한다. 물론 지자체 조례를 통해 이동방문노동자 쉼터가 마련된 곳도 있지만 체감하기 어렵다. 이는 LG케어솔루션 뿐만 아니라 전체 이동/방문 노동자와의 공동 논의를 통해 시도해 볼 필요가 있다.

### 3) 작업 환경 개선

#### ① 화장실 사용 보장

하루에 화장실을 한 번도 가지 않는다고 한 응답자가 15%가량 됐다. 화장실 사용이 제약이 많기 때문이다. 이를 해소하기 위해 이동방문 노동자 화장실 이용 문제에 대한 공동 논의가 필요해 보인다. 또한 고객 집 화장실 사용 시 패널티를 준다거나 하는 사무소와 회사 방침을 확인하고, 이에 대한 제기가 필요하다.

#### ② 안전보호구 및 작업공구 개선

안전보호구로 지급되는 것은 사실상 전무하다. 비닐장갑을 착용하고 근무하라고 하지만 오히려 손에 무리를 가게 한다. 니트릴 장갑을 임시방편으로 사용하지만 이도 안전보호구는 아니다. 그러나 베임, 찢림 등의 사고가 다발하는 상황을 고려했을 때 적합한 안전보호구를 검토하고, 회사에 요구하는 것이 필요하다. 업무 조건을 반영한 적합한 안전보호구가 어떤 것들이 있는지 확인하고 결정하는 과정에 노동조합의 참여를 요구하고 반영하도록 해야 한다. 만약 노동조합의 참여가 어렵다면 노동자들이 직접 착용해보고 테스트해볼 수 있는 기회를 요구한다.

이 외에도 전체 작업공구에 대한 실태조사를 통해 적합한 공구를 확인하고, 특히 공구가방을 필요할 때 제대로 지급할 수 있도록 해야 한다. 많게는 3개의 가방을 양손에, 등에 매고 다녀야 하는데 이는 중량물이며 몸에 무리를 가게하고 이동시에도 불편하다. 따라서 지역별로 적합하다면 캐리어와 같이 무게를 분산시켜줄 수 있는 공구가방을 지급하거나 장기적으로 공구 개수를 줄이는 방안을 고심해야 한다. 또한 종일 서서 작업하는 특성을 고려했을 때 압박을 줄여줄 수 있는 두꺼운 양말을 제공한다거나, 각기 환경과 조건이 다른 고객 집에 방문했을 때 착용할 수 있는 실내용 슬리퍼를 지급하는 등 실제 요구와 개선이 필요한 상황을 파악하려는 노력이 필요하다.

#### ③ 설치부터 관리, 수리업무 간에 일원화된 수칙 마련

현장조사에서 참여자들이 작업 시 어려운 점으로 제기한 것 중 하나가 바로 전자 제품의 설치 위치 문제다. 냉장고처럼 필터를 꺼내기 위해 문을 활짝 열어야 하지만 주변에 장애물이 있거나 하면 무리해서 억지로 필터를 빼내야 한다. 또는 정수기 설치를 바닥에 해놓거나 협소한 공간에 해두어 부담작업 자세를 취하며 1시간 동안 작업을 해야 하기도 한다. 이 외에도 여러 난처한 공간에 설치된 경우가 많다.

물론 설치기사의 판단뿐만 아니라 고객이 요청해일 수도 있겠으나 설치한 뒤에 위치를 바꾸기 어렵다는 점과 이후에 관리업무, 수리업무까지 연동된다는 점을 고려한다면 LG전자에서 설치-관리-수리 업무 간에 서로 주의할 사항과 지킬 사항을 마련하여 일원화된 수칙을 세울 필요가 있다. 만약 고객이 무리한 위치에 설치를 요구할 경우 거부할 수 있도록 사전 안내를 할 필요가 있다.

#### 4) 위험을 거부할 권리 보장

##### ① 감정노동부터 폭력, 괴롭힘까지 실태 조사와 거부할 권리 보장

하루에도 10가구 가까이 많은 사람들을 직접 대면해야 하기 때문에 과도한 감정 노동을 수행하고, 폭력에도 노출되기도 한다. 혹은 성희롱, 성폭력 위험도 높다. 하지만 회사는 보호 체계 마련이 되어있지 않고 온전히 노동자 개인이 감당하고 있다. 사전에 문제가 있는 고객이 확인된다면 모르지만, 그렇지 않을 경우가 대다수다. 그럴 경우 위험을 감지하거나 예상하게 되는 혹은 노출된 노동자가 작업을 중지하고 고객 집을 나올 수 있도록 하는 거부할 권리가 보장되어야 한다. 산업안전보건법에 있는 작업중지권을 제조업뿐만 아니라 서비스업에도 확대시킬 필요가 있다. 이에 대한 매뉴얼과 나왔을 때 노동자에게 불이익이 가지 않도록 방안 마련이 필요하다.

##### ② 안전하게 일 할 체계 위해 2인1조

울산 경동도시가스 안전점검 노동자 3명이 2019년 울산시의회 옥상에 올라 노동 과정에서 성폭력 방지를 위한 2인1조 도입을 요구했다. 그해 9월에 '탄력적 2인1조'를 시범으로 운영하기로 노사가 합의했다. 도입 후 문제 발생 소지가 있는 집 등에 2인이 1조가 되어서 함께 방문하여 발생할 수 있는 문제에 함께 대응할 수 있도록 하고 있다. 이러한 방안이 LG케어솔루션에도 필요할지 논의를 통해 개선 대책으로 고려할 수 있다.

## 5) 노동안전보건교육 실시

설문조사를 통해 확인한 것은 안전보건교육 조차 받지 못하고 있다는 사실이다. 어떤 사업장의 경우 최소한의 책임으로 안전보건교육을 진행하지만 특수고용 노동자들인 LG케어솔루션 노동자들은 그마저도 받고 있지 못하다. 특수고용노동자라는 까닭으로 사업주의 최소한의 책임마저 회피하고 있는 상황인데, 가장 기본적인 안전보건 조치인 교육을 사업주의 책임으로 묻고 노동자가 필요한 주제와 형식을 협의하고 할 수 있도록 개선이 필요하다. 교육 시간은 근무 내 이뤄져 무급으로 처리하지 않도록 해야 한다.

## 6) 노동조합 역할

### ① 안정적인 노동안전보건 활동을 위한 조건 마련하기

노동조합이 안전하고 건강한 일터를 만들기 위해서는 무엇보다 안정적인 노동안전보건 활동을 위한 조건을 마련하는 것이 우선이다. 안전보건 교육을 받은 적 있는지 묻는 질문에 응답자의 95.3%(368명)이 받은 적 없다고 응답했다. 회사에서 하는 최소한의 안전보건 교육조차 받지 못하고 있는 현실에서 노동자들이 필요로 하는 내용으로 구성 된 안전보건 교육이 진행 될 필요가 있다. 전국에 흩어져 있는 까닭에 집체 교육이 쉽지 않았지만 노동조합의 조직 활동과 연계하여 조합원들 간의 교류를 할 수 있는 시간으로, 뭉쳐서 현장의 변화가 어떻게 필요한지 논의해볼 수 있는 시간으로 마련될 필요가 있다. 한편에선 온라인 공간을 적극 활용해보는 것도 좋고, 관심 있는 주제를 담은 선전지를 꾸준히 발행해보는 것도 방법이다. 사측에도 사업주가 반드시 해야 하는 안전보건 책임과 의무를 지을 것을 요구하면서 임금에 영향을 받지 않을 수 있도록 하는 보전 방법 고민과 근무 시간 내 받을 수 있도록 환경을 마련하도록 요구해야 한다.

무엇보다 현장에서 노동안전보건 활동에 관심 갖고 사업으로 기획할 수 있는 안정적인 담당자 선임이 중요하다. 지역별로 흩어져 있기 때문에 지역 단위의 담당자를 선임하는 것도 방법이고, 노동안전보건 활동가 양성 과정을 밟아 나가며 담당자 개인이 아니라 지회 전체가 함께 고민하고 토론하며 활동해 나가는 조직 체계를 만들어 나가는 것도 필요하다.

### ② 산업재해 인정 투쟁 활동 기획 마련

본 실태조사 사업은 지회의 노동환경, 노동강도, 건강영향 문제를 전반적으로 확인하기 위한 자료 조사로 진행됐다. 이번 조사를 통해 LG케어솔루션 노동자들의 노동강도가 매우 높으며, 근골격계질환은 대부분이 심각하며 각종 안전사고와 감정노동, 폭력 위험도 노출되고 있음이 확인됐다. 전반적인 조사인 까닭에 각 주제 별로 심층 조사가 필요한 부분에 대해서는 이후 추가 실태 조사를 기획해볼 수 있다.

실태조사의 결과는 실제 노동환경 변화로 이어져야 한다. 특히 미국국립산업안전보건연구원(NIOSH)에 따르는 기준1 증상 호소자가 94.5%(366명)로 나타나 근골격계 질환 문제가 특히 심각한 것으로 확인된다. 직업병 중에서도 가장 흔하고 여러 종류의 가전제품을 하루 여러 개 다루며 해체, 관리, 조립을 반복적으로 하는 LG케어솔루션 업무의 특성상 근골격계질환 예방 활동뿐만 아니라 치료와 재활이 필요한 노동자들이 산업재해로 인식하고, 인정받을 수 있는 활동이 필요하다. 보상 측면 뿐만 아니라 LG케어솔루션 업무의 특징을 사회적으로 알리고, 예방 활동을 위한 안전보건 적극적인 사업주의 책임 의식이 필요하다는 것을 사측에 공식화한다는 측면에서도 중요하다.

근골격계질환 뿐만 아니라 여성이라면 겪을 수 있는 비뇨기계 질환, 생식기질환에 대한 산재 여부도 논의해볼 수 있다. 제대로 식사하지 못하고 본인이 원할 때 화장실을 가지 못해 발생하는 여성 질환이 개인의 잘못으로 발생한 것이라는 인식을 바꿔내는 것도 필요하다.

### ③ 가전제품 관리 노동에 대한 사회적 인식 개선 활동

가전제품 관리 직종의 등장은 그리 오래되지 않았다. 최근 LG전자에서 공격적으로 사업 확장을 위해 정수기로 시작했던 제품을 현재는 맥주 제조기, 안마 의자까지 확대하고 있다. 그만큼 노동자들의 업무 강도는 높아지고, 까다로워지고 있다. 그에 반해 임금 측면에서나 여러 측면에서 보상은 충분하지 않다. 오히려 사고 위험, 질환 부담을 갖고 근무해야 하는 상황이다.

한편에선 노동자 대부분이 중장년 여성이라는 점에서 LG 자본이 여성노동자를 저임금의 불안정 노동으로 활용하고 있다는 점이 확인되기도 한다. 고용 형태는 특수고용으로 하며 각종 노동법 망에서도 피해가도록 하여 사회적 책임도 지지 않으려고 한다.

가전제품 관리 노동에 대한 사회적 인식 개선 활동이 필요하다. ‘관리’라는 업무의 성격과 여성의 고유 업무로 여겨지는 가사 내 서비스라는 인식이 갖는 여성노동의 저평가 문제를 LG케어솔루션지회뿐만 아니라 여성노동운동, 특수고용노동자들과 함께 제기할 필요가 있다.

공동의 활동을 통해 공동의 목표를 갖고, 현장의 변화를 가져갈 수 있다는 점에서 공동의제 모색은 LG케어솔루션지회로서 시도해볼 수 있는 중요한 노동조합의



사업일 수 있다.

## 가전제품 유지·관리 노동자 노동환경 및 건강영향 실태 조사 설문지

이 설문지는 가전제품 유지·관리 노동자들의 업무환경과 그로 인한 건강영향 실태를 파악하기 위해 제작된 설문입니다. 조사 내용 중에는 개인 신상과 관련된 정보가 일부 포함되어 있습니다. 이러한 개인 정보는 설문과 면접내용을 분석하는 연구원 이외에는 누구에게도 제공되거나 외부로 유출되지 않으며, 이 자료들은 노동조건과 건강문제의 연관성을 분석할 때 개인적 변수들의 차이를 보정하기 위해 필요하므로, 반드시 기록해 주시기 바랍니다. 바쁘시더라도 정확한 조사를 위해 모든 설문에 빠짐없이 응답하여 주시기 바랍니다. 설문 응답에 여러분의 많은 협조를 부탁드립니다. 감사합니다.

문	금속노조 서울지부 LG케어솔루션지회/ (010-7920-4946)	◆ 담당 : 김진희 수석부지회장
의	한국노동안전보건연구소 / ◆ 담당 : 이나래 (02-324-8633)	

### 【A】 기본 정보

성명	주민번호 <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> - <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/> <input type="text"/>		
<b>현재 수행하는 업무에 대한 내용입니다. 해당하는 부분에 V 또는 내용을 기재해 주세요.</b>			
근무 지역	<input type="checkbox"/> ①서울 <input type="checkbox"/> ②부산 <input type="checkbox"/> ③대구 <input type="checkbox"/> ④인천 <input type="checkbox"/> ⑤광주 <input type="checkbox"/> ⑥대전 <input type="checkbox"/> ⑦울산 <input type="checkbox"/> ⑧경기도 <input type="checkbox"/> ⑨강원도 <input type="checkbox"/> ⑩충청북도 <input type="checkbox"/> ⑪충청남도 <input type="checkbox"/> ⑫전라북도 <input type="checkbox"/> ⑬전라남도 <input type="checkbox"/> ⑭경상북도 <input type="checkbox"/> ⑮경상남도 <input type="checkbox"/> ⑯제주도 <input type="checkbox"/> ⑰세종시		
수행 기간	현재 수행하는 업무를 총 수행한 기간은? <input type="checkbox"/> ①1년 미만 <input type="checkbox"/> ②1년 이상 : (      ) 년		
직업력	과거 근무하셨던 직업과 기간을 적어주세요. (최근 순으로 작성, 직업명 예시: 방문점검(타사), 판매직, 사무직, 생산직 등)		
	직업명	근무 기간	<input type="text"/> <input type="text"/> 년 <input type="text"/> <input type="text"/> 개월
	직업명	근무 기간	<input type="text"/> <input type="text"/> 년 <input type="text"/> <input type="text"/> 개월
	직업명	근무 기간	<input type="text"/> <input type="text"/> 년 <input type="text"/> <input type="text"/> 개월
근무시간	지난 3개월 기준 한 달 평균 계정수: (      ) 개	주당 컨택 소요 평균 시간: (      ) 시간	
	근무 중 하루 식사 평균 시간 : (      ) 시간 (      ) 분		
	근무 중 자동차에 있는 시간 동안 컨택(스케줄 확인 및 업무 준비)과 휴식의 비중이 각각 어떻게 됩니까? (답안 예: 컨택 80%, 휴식 20%) 컨택 시간 <input type="text"/> <input type="text"/> % + 휴식 시간 <input type="text"/> <input type="text"/> % = 100% (합이 100%가 되도록 작성요망)		
근무일	1주일 평균 근무일수는 며칠입니까? <input type="checkbox"/> 5일 <input type="checkbox"/> 6일 이상		
근무 중 식사 횟수	하루 근무 중 평균 식사 횟수를 적어 주십시오. <input type="checkbox"/> ①한 끼도 먹지 않음 <input type="checkbox"/> ②1회 <input type="checkbox"/> ③2회 <input type="checkbox"/> ④3회 이상		



6-1. [6번 설문에서 ①로 답한분만] 일한 적이 있다면 며칠이었습니까?

--	--

 일

### 【C】 안전사고 관련 질문

1. 지난 12개월 동안 경험한 사고 종류는 무엇입니까? (중복 응답 가능)  
 ①떨어짐    ②넘어짐    ③물체에 맞음    ④절단, 베임, 찢림  
 ⑤부딪힘    ⑥끼임    ⑦개 물림    ⑧화상    ⑨기타( )

2. 지난 12개월 동안

(1) 교통사고 경험이 있습니까?    ①예    ②아니오

(2) 있다면 몇 회입니까?    ①1회    ②2회    ③3회    ④4회    ⑤5회 이상

(3) 주로 어떻게 해결하셨습니다?

①개인적으로 알아서 해결    ②회사에 도움 받음    ③기타( )

3. 업무 수행을 위해 필요한 보호구는 무엇입니까? (중복 응답 가능)

①일반(면)마스크    ②보건용 마스크(KF80, KF94 종류)    ③안전장갑  
 ④손(발)목 보호대    ⑤기타( )

### 【D】 건강문제 관련 질문

1. 귀하의 건강 상태는 전반적으로 어떻습니까?

① 매우 좋다    ② 좋은 편이다    ③ 보통이다    ④ 나쁜 편이다    ⑤ 매우 나쁘다

2. 현재 하시는 일로 인해 건강이 나빠졌거나 치료를 받고 있는 질병은 무엇입니까?

건강문제	있음	없음	건강문제	있음	없음
① 시력저하	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⑧ 눈 염증 (결막염 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
② 호흡기질환 (기관지염, 천식 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⑨ 요통 (허리통증)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③ 위장질환 (위염/위궤양/과민성대장염)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⑩ 비뇨기계 (방광염, 신우신염, 과민성 방광, 요실금 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④ 위장 관련 질환 (만성변비)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⑪ 생식기계 (질염 및 생식기 주변부 염증)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤ 근육, 뼈 또는 관절 질환	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⑫ 불면증 또는 수면장애	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥ 피부질환 (피부염 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⑬ 우울증	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦ 코 염증 (비염 등)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	⑭ 이외 치료 중인 질병명 ( )		

3. 현재 하시는 일과 관련하여 건강에 영향을 주는 요인은 무엇입니까?(모두 선택)

유해요인	유해요인의 영향				
① 먼지 (분진)	<input type="checkbox"/> 없다	<input type="checkbox"/> 작다	<input type="checkbox"/> 보통	<input type="checkbox"/> 크다	<input type="checkbox"/> 매우 크다
② 배기가스	<input type="checkbox"/> 없다	<input type="checkbox"/> 작다	<input type="checkbox"/> 보통	<input type="checkbox"/> 크다	<input type="checkbox"/> 매우 크다
③ 미생물 (오염물질, 균)	<input type="checkbox"/> 없다	<input type="checkbox"/> 작다	<input type="checkbox"/> 보통	<input type="checkbox"/> 크다	<input type="checkbox"/> 매우 크다
④ 더위/추위 (극한 날씨)	<input type="checkbox"/> 없다	<input type="checkbox"/> 작다	<input type="checkbox"/> 보통	<input type="checkbox"/> 크다	<input type="checkbox"/> 매우 크다
⑤ 중량물(무거운 물건) 취급	<input type="checkbox"/> 없다	<input type="checkbox"/> 작다	<input type="checkbox"/> 보통	<input type="checkbox"/> 크다	<input type="checkbox"/> 매우 크다
⑥ 불편한 자세	<input type="checkbox"/> 없다	<input type="checkbox"/> 작다	<input type="checkbox"/> 보통	<input type="checkbox"/> 크다	<input type="checkbox"/> 매우 크다
⑦ 장시간 노동	<input type="checkbox"/> 없다	<input type="checkbox"/> 작다	<input type="checkbox"/> 보통	<input type="checkbox"/> 크다	<input type="checkbox"/> 매우 크다
⑧ 민원(고객 불만) 스트레스	<input type="checkbox"/> 없다	<input type="checkbox"/> 작다	<input type="checkbox"/> 보통	<input type="checkbox"/> 크다	<input type="checkbox"/> 매우 크다
⑨ 회사의 성과 압박	<input type="checkbox"/> 없다	<input type="checkbox"/> 작다	<input type="checkbox"/> 보통	<input type="checkbox"/> 크다	<input type="checkbox"/> 매우 크다
⑩ 기타( )	<input type="checkbox"/> 없다	<input type="checkbox"/> 작다	<input type="checkbox"/> 보통	<input type="checkbox"/> 크다	<input type="checkbox"/> 매우 크다

4. 현재 하시는 일과 관련하여 가장 사용을 많이 하거나

부담이 되는 신체부위(각각 3곳을 표시)와 치료 중인 신체부위는 어느 부위입니까?

사용을 많이 하는 신체부위	<input type="checkbox"/> 목	<input type="checkbox"/> 어깨	<input type="checkbox"/> 등/허리	<input type="checkbox"/> 팔(팔목)	<input type="checkbox"/> 손(손목)	<input type="checkbox"/> 무릎/다리	<input type="checkbox"/> 발(발목)
부담이 많이 되는 신체부위	<input type="checkbox"/> 목	<input type="checkbox"/> 어깨	<input type="checkbox"/> 등/허리	<input type="checkbox"/> 팔(팔목)	<input type="checkbox"/> 손(손목)	<input type="checkbox"/> 무릎/다리	<input type="checkbox"/> 발(발목)
1년 이내 병원 치료 부위	<input type="checkbox"/> 목	<input type="checkbox"/> 어깨	<input type="checkbox"/> 등/허리	<input type="checkbox"/> 팔(팔목)	<input type="checkbox"/> 손(손목)	<input type="checkbox"/> 무릎/다리	<input type="checkbox"/> 발(발목)

5. 지난 1년 동안 “일” 때문에 목, 어깨, 등/허리, 팔, 손, 무릎, 발목 부위에 통증이나 불편함이 있으셨습니까? (해당부위에 모두 표시해주세요)

내용 \ 부위	<input type="checkbox"/> 목	<input type="checkbox"/> 어깨	<input type="checkbox"/> 등/허리	<input type="checkbox"/> 팔(팔목)	<input type="checkbox"/> 손(손목)	<input type="checkbox"/> 무릎/다리	<input type="checkbox"/> 발(발목)
1달에 한번 이상은 통증이 발생했나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
한번 아프면 통증이 1주일 이상 지속되었나요?	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니오
통증의 정도는?	<input type="checkbox"/> 약간 <input type="checkbox"/> 중간 <input type="checkbox"/> 심함 <input type="checkbox"/> 극심함	<input type="checkbox"/> 약간 <input type="checkbox"/> 중간 <input type="checkbox"/> 심함 <input type="checkbox"/> 극심함	<input type="checkbox"/> 약간 <input type="checkbox"/> 중간 <input type="checkbox"/> 심함 <input type="checkbox"/> 극심함	<input type="checkbox"/> 약간 <input type="checkbox"/> 중간 <input type="checkbox"/> 심함 <input type="checkbox"/> 극심함	<input type="checkbox"/> 약간 <input type="checkbox"/> 중간 <input type="checkbox"/> 심함 <input type="checkbox"/> 극심함	<input type="checkbox"/> 약간 <input type="checkbox"/> 중간 <input type="checkbox"/> 심함 <input type="checkbox"/> 극심함	<input type="checkbox"/> 약간 <input type="checkbox"/> 중간 <input type="checkbox"/> 심함 <input type="checkbox"/> 극심함
- 약간 : 불편하지만 일할 때는 못 느끼는 정도 - 중간 : 일할 때 약간 불편하지만 쉬면 괜찮은 정도 - 심함 : 일할 때도 불편하고, 쉬어도 아픈 상태 - 극심함 : 아파서 일을 하기 어려울 뿐만 아니라 일상생활도 어려운 상태							

### [E] 감정노동 및 직장내 폭력 업무 관련 건강상태

※ 다음의 설문은 귀하의 감정노동의 수준을 평가하기 위하여 만들어진 것입니다. 현재의 업무 상황을 토대로 아래의 질문에 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시기 바랍니다.

설문 문항	전	약	약	매
	혀	간	간	우
	그	그	그	그
	렇	렇	렇	렇
	지	지	다	다
	않	않		
	다	다		

1. 고객에게 부정적인 감정을 표현하지 않으려고 의식적으로 노력한다.	1	2	3	4
2. 고객을 대할 때 회사의 요구대로 감정 표현을 할 수밖에 없다.	1	2	3	4
3. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	1	2	3	4
4. 일상적인 업무수행을 위해서는 감정을 조절하려는 노력이 필요하다.	1	2	3	4
5. 고객을 대할 때 느끼는 나의 감정과 내가 실제 표현하는 감정은 다르다.	1	2	3	4
6. 공격적이거나 까다로운 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
7. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	1	2	3	4
8. 고객의 부당하거나 막무가내의 요구로 업무 수행의 어려움이 있다.	1	2	3	4
9. 고객을 응대할 때 자존심이 상한다.	1	2	3	4
10. 고객에게 감정을 숨기고 표현하지 못할 때 나는 감정이 상한다.	1	2	3	4
11. 고객을 응대할 때 나의 감정이 상품처럼 느껴진다.	1	2	3	4
12. 퇴근 후에도 고객을 응대할 때 힘들었던 감정이 남아 있다.	1	2	3	4
13. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	1	2	3	4
14. 몸이 피곤해도 고객들에게 최선을 다해야 하므로 감정적으로 힘들다.	1	2	3	4
15. 직장이 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등).	1	2	3	4
16. 고객의 평가가 업무성과평가나 인사고과에 영향을 준다.	1	2	3	4
17. 고객 응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다.	1	2	3	4
18. 고객 응대 과정에서 문제가 발생 시 직장에서 적절한 조치가 이루어진다.	4	3	2	1
19. 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인 제도와 절차가 있다.	4	3	2	1
20. 직장은 고객 응대 과정에서 입은 마음의 상처를 위로받게 해준다.	4	3	2	1
21. 상사는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	4	3	2	1
22. 동료는 고객 응대 과정에서 발생한 문제를 해결하기 위해 도와준다.	4	3	2	1
23. 직장 내에 고객 응대에 관한 행동지침이나 매뉴얼(안내서)이 마련되어 있다.	4	3	2	1
24. 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다.	4	3	2	1

※ 다음의 설문은 귀하의 **고객 폭력 및 직장 내 폭력 경험의 수준을 평가**하기 위하여 만들어진 것입니다. 지난 1년 동안의 업무 수행을 토대로 아래의 설문

에 대한 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 V표 하여 주시길 바랍니다.

영역	설문 문항	전혀 없음	이 따름	자 주	매 우 자 주
고객의 정신적 성적 폭력	1. 업무 수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.				
	2. 업무 수행 시 고객에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.				
	3. 업무 수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.				
	4. 업무 수행 시 고객에게 직위, 성, 나이의 차별 대우를 당한 적이 있다.				
직장 내 정신적 성적 폭력	5. 직장 상사나 동료에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.				
	6. 직장 상사나 동료에게 원치 않는 성적인 신체접촉이나 성희롱을 당한 적이 있다.				
	7. 직장 상사나 동료에게 위협이나 괴롭힘, 따돌림 등을 당한 적이 있다.				
	8. 직장 상사나 동료에게 직위, 성, 나이 관련 차별 대우를 당한 적이 있다.				
직장/고 객 신체적 폭행	9. 업무 수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.				
	10. 직장 상사나 동료에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.				

## 【F】 개선 과제

1. 가전제품 유지·관리 노동자들의 노동강도를 낮추기 위해 가장 중요한 과제는 무엇이라고 생각하십니까? 3가지만 선택해주세요. 1순위  2순위

3순위

①노동시간 단축(적정 계정수와 기본급 보장)

⑤적합한 개인보호구 지급

②고용안정

⑥휴게시간 확대

③부적절한 자세, 반복동작, 중량물 취급 등 개선

⑦인력충원

④작업도구(공구) 개선

⑧기타 ( )

2. 노동조합에 바라는 점이 있으시다면 자유롭게 적어주세요.