

연구보고서 2020-03

연구보고서 2020-03

서울지역 가스점검검침 노동자의 안전과 건강실태 연구

# 서울지역 가스점검검침 노동자의 안전과 건강실태 연구

박건  
이철  
이태정  
장명선  
정성진

박건 이철 이태정 장명선 정성진  
김은유 권영선 정성진

서울노동권익센터

I·SEÒUL·U 서울노동권익센터



ISBN 979-11-87917-40-3

연구보고서 2020-03

발행일 2020. 12. 31.

발행인 이남신

발행처 서울노동권익센터

(03191) 서울특별시 종로구 청계천로 105 아름다운청년 전태일기념관 5층

대표전화 02)6925-4349 상담전화 02)376-0001 Fax,070-8250-4349 www.labors.or.kr

연구보고서 2020-03

# 서울지역 가스점검검침 노동자의 안전과 건강실태 연구

박건 · 이철 · 이태정 · 장명선 · 정성진

  
서울노동권익센터



## 발 간 사

우리는 누군가의 노동에 기대어 살아갑니다. 가구방문노동자는 우리의 삶을 영위하는데 필수적인 일을 담당하고 있습니다. 코로나19 바이러스 확산은 방문노동자들에게 감염위험을 높이고 있습니다. 여러 가구를 방문해야 하는 노동 특성상 전염병에 대한 방어기제가 부족한 가구방문 노동자에게 현재의 코로나19 사태는 일반인이 경험하는 심리적 공포를 능가하고 있습니다. 또한 방문하지 않으면 임금 등 생계의 어려움과 고용불안정이 발생하고, 방문하면 감염 가능성이 커지는 딜레마적 상황에 직면하고 있습니다. 따라서 전염성 질환이 확산되는 시기에 가구방문 노동자에게 어떤 안전보건 지침을 제시할 것인지에 대해서 사회적 대책이 필요합니다.

가구방문 노동자의 상당수는 간접고용인 위탁·하청노동자이거나 노동자성을 인정받지 못하는 특수고용노동자입니다. 특수고용의 경우, 산업안전보건법이 적용되는 9개 직종이 아닌 간병인, 설치기사, 검침원 등은 법 적용 조치가 안 되며, 간접고용과 특수고용의 경계를 넘나드는 가구방문 노동자의 취약한 노동구조는 사업주의 책임을 형해화하고 책임의 개인 감수를 강요하는 효과를 가져옵니다.

가스점검검침 노동자는 대표적인 가구방문 노동자입니다. 서울노동권익센터는 이번 연구를 통해 가스점검검침 노동자들이 겪고 있는 노동과 안전보건 문제점을 파악하고 개선을 위한 지원방안을 모색하고자 하였습니다. 공동연구원으로 참여한 신 박건 교수님, 장명선 교수님, 이태정 연구위원님, 정성진 연구위원님에게 감사드리며, 설문과 면접조사에 참여해주신 분들에게도 감사드립니다. 이번 연구가 서울지역 가스점검검침 노동자의 안전과 건강을 개선하기 위한 정책방안 마련의 기초자료로 활용될 수 있기를 기대합니다.

2020년 12월  
서울노동권익센터  
소장 이 남 신



# < 목 차 >

연구요약문 .....	xi
I. 서론 .....	1
II. 선행 연구를 통해 본 방문노동자의 안전과 건강실태 .....	4
1. 방문노동자 안전과 건강실태 관련 연구 .....	4
2. 가스점검·검침원의 안전과 건강실태 관련 연구 .....	6
3. 기존 연구에서 방문 서비스노동자의 안전과 건강보호를 위한 개선 방향 .....	13
III. 설문조사를 통해 본 가스점검·검침 노동자의 노동, 안전 및 건강실태 .....	15
1. 조사개요 .....	15
1) 주요 조사 내용 .....	15
2) 응답자 특성 .....	16
2. 노동실태 .....	18
1) 노동시간 .....	18
2) 월 소득 및 복리 후생 .....	24
3) 일자리 고충 .....	29
4) 코로나 19 관련 노동 상황의 변화 .....	30
3. 안전실태 .....	32
4. 감정노동 실태 .....	34
1) 감정노동 상태 .....	34
2) 정서적 상태 .....	41
5. 건강 실태 .....	43
6. 정책개선방향 .....	48

#### IV. 면접조사를 통해 본 가스점검·검침 노동자의

노동, 안전 및 건강 실태 .....	51
1. 조사개요 .....	51
2. 노동실태 .....	53
1) 과도한 검침 및 점검 할당량 .....	53
2) 간주시간근로제 .....	55
3) 노동권 보장 미비 .....	57
3. 안전실태 .....	59
1) 실적으로서의 점검률 .....	59
2) 부실한 안전 교육 .....	62
4. 건강실태 .....	64
1) 산업재해성 질환 .....	64
2) 감정노동 스트레스 .....	65
3) 건강권 위협과 미흡한 보호 장치 .....	66
5. 정책수요 .....	68
1) 법적 권리 보장을 위한 직업군 변경 .....	68
2) 업무 표준화 개선 및 노동권 보장 .....	70
3) 안전의 외주화, 위협의 외주화 차단 .....	72

#### V. 결론: 가스점검·검침 노동자의

안전 및 건강을 위한 법제도 개선방안 .....	74
1. 설문조사 결과 요약과 시사점 .....	74
1) 요약 .....	74
2) 시사점 .....	78
2. 면접조사 결과 요약과 정책방향 .....	80
1) 요약 .....	80
2) 정책 및 제도 보완 방안 .....	81
3. 젠더적 시각에서 본 산업안전보건법 개정안 .....	82
1) 기본계획 수립시 성별 등 고려 .....	83
2) 사업주의 성별 등을 고려한 의무규정 .....	84
3) 위험성 평가에 있어서 성별 등 고려 .....	85
4. 서울시 조례 개정안 .....	87
1) 지방자치단체의 관련 조례 현황 .....	87

2) 젠더적 시각에서 서울시 조례 개정안 .....	90
<참고문헌> .....	100
부록: 설문지 .....	101

## <표 차례>

〈표 2-1〉 가스안전점검·검침원의 업무 내용 .....	7
〈표 2-2〉 근로계약서 미작성 사유 .....	8
〈표 2-3〉 2019 년 도시가스회사별 고객센터 및 관리 세대수 현황 .....	10
〈표 3-1〉 가스점검·검침원 설문조사 주요내용 .....	16
〈표 3-2〉 응답자 일반 특성 .....	17
〈표 3-3〉 응답자 직장관련 일반 특성 .....	18
〈표 3-4〉 주당 출근일수 및 근무시간 .....	19
〈표 3-5〉 하루 업무에 할애되는 시간 .....	20
〈표 3-6〉 하루 업무동안 이동시간과 거리 .....	20
〈표 3-7〉 담당 지역 배정방식 .....	21
〈표 3-8〉 응답자의 월 소득 수준 .....	24
〈표 3-9〉 고용형태별, 원청회사별 4 대보험 적용 차이 .....	26
〈표 3-10〉 성별, 원청회사별 연차휴가 모두 사용 여부 차이 .....	27
〈표 3-11〉 성별, 연령별, 원청회사별 연장근무수당 수령 여부 차이 .....	29
〈표 3-12〉 성별에 따른 고객으로부터의 부당한 경험 여부 차이 .....	33
〈표 3-13〉 한국형 감정노동 평가도구의 요인별 성별 참고 수치 .....	35
〈표 3-14〉 본 조사에서 사용된 감정노동 평가 설문문항 .....	36
〈표 3-15〉 5 가지 요인별 감정노동 평가 결과(여성) .....	36
〈표 3-16〉 감정부조화와 손상 평가 결과 .....	37
〈표 3-17〉 고객응대의 과부하 및 갈등 손상 평가 .....	38
〈표 3-18〉 감정조절 요구 및 규제 평가 .....	39

〈표 3-19〉 조직의 감시 및 모니터링에 대한 평가 .....	40
〈표 3-20〉 조직의 지지 및 보호체계에 대한 평가 .....	40
〈표 3-20〉 조직의 지지 및 보호체계에 대한 평가 .....	42
〈표 3-21〉 병원 진료나 검사를 받지 못한 경험 .....	43
〈표 3-22〉 지난 1년간 발생한 건강 상의 문제와 업무관련성 여부 .....	44
〈표 4-1〉 서울지역 도시가스 검침·점검 노동자 면접조사 주요 질문 .....	51
〈표 4-2〉 도시가스사업법 시행령[시행 2016.12.27.] [대통령령 제 27699 호, 2016.12.27., 일부개정] .....	59
〈표 4-3〉 통계청 통계분류포털 한국표준직업분류 상 가스 검침·점검노동자 .....	68
〈표 5-1〉 지방자치단체 산업안전 관련 조례의 주요 내용 .....	87
〈표 5-2〉 젠더적 시각에서 본 서울시 산업안전 관련 조례 개정안 .....	95

## <그림 차례>

[그림 3-1] 한 달에 방문하는 평균 가구 수 .....	22
[그림 3-2] 한 달 점검완료 가구 수 유무와 미완료시 불이익 유무 .....	23
[그림 3-3] 미완료시 불이익 유형 .....	23
[그림 3-4] 4대보험 가입여부 .....	25
[그림 3-5] 각종 복리후생 적용 내역 .....	27
[그림 3-6] 연차휴가를 모두 사용하지 못하는 이유 .....	28
[그림 3-7] 일자리에 대한 고충 사유 .....	30
[그림 3-8] 코로나 19로 인한 수입 변화와 가구방문 시 불쾌한 경험 여부 .....	31
[그림 3-9] 회사 측의 방역수칙 등에 대한 평가 .....	31
[그림 3-10] 고객으로부터 부당한 경험 노출 정도 .....	32

[그림 3-11] 정서적 상태로 약처방 경험 여부와 고객으로 인한 치료 상담 경험 정도 .....	42
[그림 3-12] 지난 1년 동안 일하다가 다치게 된 이유 .....	45
[그림 3-13] 지난 1년 동안 일하다가 다친 부위 .....	45
[그림 3-14] 지난 1년 동안 일하다가 다친 경우 치료 여부와 방식 .....	46
[그림 3-15] 치료비 부담 방식 .....	47
[그림 3-16] 산재처리를 하지 않는 이유 .....	47
[그림 3-17] 원청 직원이나 직고용으로의 고용 전환의 필요성 .....	48
[그림 3-18] 노동조건 개선을 위한 정책 방향_노동조건(1 순위+2 순위) .....	49
[그림 3-19] 건강문제 개선을 위한 정책 방향_건강(1 순위+2 순위) .....	49
[그림 3-20] 시민의식 개선을 위한 정책 방향_시민의식(1 순위+2 순위) .....	50

## 연구 요약문

가스점검·검침 노동자 출근일수는 5.29일, 총 근로시간은 43.04시간으로 주당 40시간 이상의 근무를 하고 있었으며, 주 6일 수준의 근무를 하고 있었다. 하루 업무에 할애되는 시간을 나누어 살펴본 결과 ‘업무 종료 후 통화시간’이 있는 경우가 89.0%로 나타났고, ‘주말이나 공휴일에 검침이나 안전점검을 위한 재방문’ 역시 77.9%의 응답자가 경험이 있었으며, 아침 9시 이전 혹은 저녁 18시 이후 재방문하는 경우도 84.4%로 조사되었다. 또한 식사시간이 없는 경우도 11.0%나 되었다.

2인 1조 근무방식에 대해서는 응답자의 13.6%만이 2인 1조로 근무하고 있었으며, 1인당 담당가구는 평균 4160.45 가구로 나타났다. 이들이 실제로 한 달에 방문하는 평균 건수를 보면 검침방문은 845.6가구이며 그 중에 완료가구는 726.3가구로 완료율은 85.9%였다. 한 달 평균 안전점검 방문가구 수는 133.1가구이며, 그 중 완료가구 수는 53.5가구로 나타나 40.2%에 불과하여 안전점검을 위해 방문하는 경우 점검에 성공하는 경우가 50%에도 못 미치는 것으로 나타났다. 또한 대부분의 경우 검침이나 점검 완료가구 수가 정해져 있고, 미완료시 불이익 유형으로 경고조치가 44.6%로 가장 많았다.

가스점검·검침 노동자의 세금 등을 공제한 월 평균 소득 평균은 198.14만원이었다. 4대보험은 산재보험을 제외하고는 90%이상 가입되어 있는 것으로 나타났고, 4대보험 가입여부는 고용형태에 따라 차이가 있었는데, 정규직과 계약직 사이에서의 차이보다는 그 외 고용형태(도급계약, 촉탁직 등)에서 차이가 있었다. 연차휴가의 경우에도 연차휴가를 모두 사용한 경우는 17.6%에 불과했다.

일자리에 대한 고충의 측면에서 ‘노동 자체가 힘들다’에 대해 응답자의 81.8%가 동의했고 ‘위험한 환경으로부터의 안전위협’, ‘임금이 적다’에 대한 동의가 각각 69.5%로 동일했다.

한편 코로나 19로 인하여 월평균수입 여부에 대해 변화가 없다는 응답이 91.6%로 가장 많았다. 또한 코로나19로 인하여 가구방문 시 불편한 경험을 한 경우가

87.0%이고, 코로나 19 감염위험정도는 평균 4.22점(5점 만점)으로 나타나 매우 높은 수준의 감염위험을 느끼고 있음을 알 수 있다.

가스점검·검침 업무를 수행하면서 고객으로부터 가장 많이 받았던 부당한 경험은 5점 척도로 측정 시 ‘방문 시 반려동물에 물리는 것(3.19점)’이었고, ‘밤늦은 시간에 업무수행요구(3.03점)’, ‘호칭 등의 문제로 인간적 무시(2.90점)’, ‘사업주 또는 직장에 부당한 민원제기(2.71점)’의 순서였다.

감정노동에 대한 평가결과 ‘감정부조화와 손상’ 요인과 ‘조직의 지지 및 보호체계’ 요인에서 위험집단이 비율이 가장 높은 것으로 나타났다. 특히 ‘조직의 지지 및 보호체계’의 경우 92.3%의 여성 노동자들이 위험집단 비율에 속해 조직의 보호나 지지를 받지 못한다고 평가하고 있었다.

이들 노동자들은 지난 2주(14일) 동안 거의 절반 정도가 7일 이내 부정적인 정서적 경험을 하고 있었으며, 특히 ‘하던 일에 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못하는 경우’도 높은 비율로 높게 나타나, 도시가스 안전점검 노동자의 정서적 상태가 별로 좋지 못한 상태임을 알 수 있다.

정서적인 문제로 인하여 의사에게 약을 처방받은 적이 있다고 응답한 경우는 26.6%로 나타났으며, 고객의 인권침해나 부당행위로 인해 치료나 상담을 받은 경우도 전체 응답자의 15.6%였다.

지난 1년 동안 거의 대다수가 신체적, 정신적 건강 상의 문제를 경험하고 있는 것으로 나타났다. 특히 근육통(상지, 하지)의 경우 전체 응답자 중 각각 94.8%, 93.5% 정도가 경험하고 있는 것으로 나타났다. 전신피로의 경우에는 97.9%가 피로감을 느낀 적이 있다고 답변하고 있어서 건강상의 문제로 인한 어려움을 겪고 있음을 알 수 있다.

그리고 이러한 건강상의 문제는 90% 이상의 응답자가 업무 관련성이 있다고 대답하여, 건강상의 문제를 일상적으로 가지고 업무를 수행하고 있음을 알 수 있었다.

업무 상 부상을 입은 경우에도 산재신청을 하지 못한 비율이 84.1%로 나타나 대부분의 경우 부상을 당하고도 산재신청을 하지 못하였음을 알 수 있다. 산재신청을 하지 않은 이유로 ‘가벼운 사고여서 필요성을 크게 느끼지 못했다’는 이유가 응답자의 49.3%로 높았고, 그 다음으로 ‘산재 처리 시 불이익 걱정(30.4%)’, ‘산재 처리 가능한지 모른다’는 응답이 11.6%의 순서로 나타났다.

정책개선방향에 대해서는 먼저 도시가스 고객센터의 원청 직원이나 서울시의 직 접고용으로 전환되어야 한다는 의견이 압도적으로 나타나 전체 응답자의 91.6%가 찬성하고 있었다. 세부적인 정책개선방향으로 노동조건을 위한 개선방향, 건강을 위한 개선방향, 시민의식개선을 위한 방향으로 구분하여 필요한 정책을 순위별로 살펴보았다. 우선 노동조건과 관련하여(1순위 + 2순위), 가장 중요한 것으로 나타난 것은 ‘개인별 할당 세대 수 적정수준으로 배치’로 나타나 90.3%를 기록했다. 그 뒤를 이은 것이 ‘점검·검침 등이 편리한 위치에 가스계량기 설치 법제화(46.8%)’, ‘가스안전점검·검침 업무 2인 1조 운영(34.4%)’의 순서로 조사되었다.

건강에 관련된 정책개선방향으로는 가장 높은 순위로 나타난 것은 ‘업무 중 상 해 시 산재인정’ 가장 높아 66.9%를 차지했다. 그 다음으로 ‘폭염이나 한파 시 작업 중지(할당 목표 축소 등)’이 65.6%였고, ‘질병이나 부상에 따른 병가 신청’이 49.4%로 그 뒤를 이었다.

마지막으로 시민의식 개선과 관련하여 정책개선 방향으로는 ‘가스 정기점검을 서울시민의 의무로 조례화’ 할 것에 대한 요구였으며 68.8%를 차지했다. 그 뒤를 이어 ‘가스점검·검침원 직종에 대한 인식개선 캠페인’이 51.3%, ‘가정 방문 시 반려동물 관리에 대한 시민의무 강화’가 42.9%의 순으로 나타났다.

이번 조사결과에의 시사점으로는 첫째, 노동시간과 임금, 목표 할당가구 등 작업환경에 대한 개선 즉, 초과근로의 문제, 목표 할당가구 수의 문제, 임금의 문제 등이 서로 복합적으로 맞물려 있고, 이에 대한 중단기적인 개선방안이 요구된다.

둘째, 업무 중 부상의 문제와 산업재해 신청이 낮다는 점이 문제가 제기되고 있어서 이에 대한 대책이 요구된다. 이들 노동자들에게 산재신청의 절차와 정당함에 대해 더 많은 정보와 도움이 필요하며, 가벼운 상처라고 해도 가스안전점검·검침 노동자들은 부상을 입기 때문에 가벼운 부상의 경우에도 회사가 비용을 부담할 뿐 아니라 병가 등을 부여할 필요가 있다.

셋째, 업무상 고객으로부터 겪는 부당한 경험에 대한 조직적 지지와 지원의 측면을 들 수 있다. 이들 노동자들은 조직이 고객응대 과정에서 자신을 보호할 수 있는 체계가 미흡하다고 느끼고 있어서 이런 부분의 조직에 대한 불신이 상당히 큼을 알 수 있었다. 따라서 조직적으로 이들 노동자들이 작업과정에서 발생할 수 있는 고객응대 문제를 적극적으로 해결할 수 있는 지원이 요구된다.

넷째, 고용형태(정규직, 계약직, 그 외 형태)별로 볼 때 4대보험 가입, 할당지역

배정방식 등에서 약간의 차이가 있었다. 그리고 원청회사별로도 차이가 있었는데, 계약형태에 따라서 다른 대우의 문제나 원청회사별로 다른 관리방식이 나타날 수 있다는 점에서 이를 전체적으로 점검하여 확인할 필요가 있다.

다섯째, 노동조합의 역할이 좀 더 강조될 필요가 있으며, 여섯 번째, 장기적으로 도시가스 안전점검·검침 노동자들의 계약관계가 원청 직원 혹은 직고용 형태로 전환되어서 좀 더 안정적인 작업환경과 고용관계를 맺을 필요가 있을 것이다.

가스 안전점검·검침 노동자에 대한 면접조사는 초점집단면접법(FGI)으로 진행하였다. 연구조사 기간 내내 코로나19의 영향 아래 있었기 때문에 짧은 시간 내에 구체적인 사례와 정보를 수집할 필요가 있었기 때문이다. 초점집단면접의 중점 질문은 주로 도시가스 점검·검침 노동자의 노동실태 및 안전과 건강실태에 관한 내용에 집중하였다. 면접조사는 2020년 7월 30일 2회, 11월 12일 1회, 총 3회에 걸쳐 실시하였고, 약 7시간 정도 소요되었다. 면접조사의 주요 질문은 다음과 같다:

#### 1. 노동조건 및 현황

- 현재 소속 업체명, 근무지역 등
- 고용형태(정규직, 비정규직 등)
- 구인, 구직 현황
- 담당 업무, 노동과정, 가구방문 빈도, 이동시간
- 임금, 노동시간, 휴게 및 휴가사용 현황, 4대 보험
- 근로시간 계산 특례(간주근로시간제) 적용 여부
- 개인 비용(유류비, 통신비 등) 여부

#### 2. 안전실태

- 안전교육 실시 현황
- 안전교육의 문제 및 개선 방안
- 노동현장 안전 현황
- 안전에 대한 인식
- 제도적 문제점 등

#### 3. 건강실태

- 만성질환 발병 여부
- 산업재해 경험: 치료 과정 및 산재 승인 등

- 인권침해(폭언, 폭행, 성희롱 등) 사례, 발생 빈도, 강도
- 감정노동 및 감정 손상 경험, 심리치료 경험 등
- 대응방식 및 후유증
- 고객 또는 회사(기관)로부터의 부당 업무 지시
- 회사(기관)의 관리 및 보호 체계 현황 등
- 코로나19 영향

#### 4. 문제 해결 및 대책 마련에 대한 인식

- 2인1조 체계에 대한 의견
- 노동조합의 역할과 대응
- 법·제도적 개선
- 서울시의 산정기준 및 방식 등에 대한 의견
- 노동정책 및 안전보건정책의 문제점과 개선 방안 등

#### 5. 기타

가스점검·검침 노동자에 대한 면접조사는 결과는 다음과 같이 요약할 수 있다. 먼저 노동실태와 관련해서는 크게 두 가지로 구분해 볼 수 있다. 첫째, 1인당 과도한 검침 및 점검 할당량, 둘째, 간주시간근로제의 왜곡 적용과 이로 인한 실제 노동시간과 인정 노동시간의 차이로 인한 부당 대우로 요약해 볼 수 있다. 노동자 1인에게 할당되는 검침 및 점검 세대수는 최저 3,500세대에서 최대 4,800~5,000 세대에 이른다. 하루 평균 150~200세대를 방문해야 한다. 1인 가구의 증가 등으로 인해 양적인 수의 증가뿐만 아니라 여성 가구주의 증가, 노인 가구주의 증가, 맞벌이 가구의 증가 등 검침 및 점검의 수월한 수행이 어려운 사회 변화를 반영하지 못하는 할당 기준에 대한 검토가 필요하다.

둘째는 간주시간근로제 문제이다. 가스 점검·검침 노동자 경우, 간주시간근로제는 노동수행의 자율성을 제거하고 이른바 ‘출퇴근이 없는’ 상태의 시간 외 노동을 증가시키고 있다. 간주근로시간제는 노동자의 노동권 보장에도 영향을 미친다. 기본적으로 고용 계약 관계 및 임금 체계, 휴가 보장, 추가 근무 보상 등 관련된 기본 규정이 있음에도 불구하고 현실에서는 적용되지 않는 경우가 많은 것으로 나타났다.

다음으로, 안전실태는 부실 및 허위 점검의 문제와 형식적인 안전교육 문제가

발견되었다. 점검률이 고객센터의 실적 및 평가 기준으로 이용되어, 센터장(고용주)들은 부실 점검과 허위 점검을 묵인하거나 강요하는 경우가 있다. 또한 노동자들에 대한 정기적인 보수교육과 신입사원 교육도 형식적으로 이루어지고 있다는 사실이 드러났다. 안전과 관련된 법과 규정이 바뀌고, 기기와 시스템이 바뀌기 때문에 노동자들에게도 정기적인 보수교육과 안전교육이 필요하다. 신입사원의 경우에는 보다 철저한 교육을 받아야 한다. 그러나 경제적 효율성과 비용의 논리를 앞세워 교육은 온라인으로 대체하거나 간략화되고, 심지어는 사무직 직원이 대신 수행하는 일도 생겨났다. 이와 같은 문제는 현장에서 일하는 가스점검·검침 노동자들의 건강과 생명뿐만 아니라, 가스이용자인 일반 국민들의 생명 보호의 문제와 직결된다.

마지막으로 가스점검·검침 노동자의 건강상태는 산업재해성 질환, 감정노동과 성폭력 등에 의한 피해와 스트레스, 그리고 건강권을 위협하는 상황에서의 노출과 미흡한 보호장치를 특징으로 요약해 볼 수 있다. 과중한 민원업무와 불규칙한 근로시간은 노동자에게 신체적·정신적 부담을 높이는 원인이 되고 있다. 코로나19 상황과 같이 예상치 못한 감염병 상황이 길어지면서 외부와의 접촉을 꺼리는 고객들이 많아졌다. 마스크와 같은 기본적인 위생 및 예방 물품도 노동자의 몫이다.

요컨대, 결국 1인당 3,500~4,800세대를 담당하는 과중한 업무 부담과 점검률이 라는 숫자를 우선하는 효율성 우선주의 아래 안전 관리는 상대적으로 소홀하게 다루어지고, 안전관리 문제의 책임은 가스점검·검침 노동자의 몫으로 전가되면서 노동자들은 자신의 몸을 지키기 위해서 업무 시간으로 인정받지 못하는 과외 노동을 하면서까지 안전 점검을 수행하고 있다. 이와 같은 상황은 노동자들의 건강권과 생명권에 직접적인 영향을 미치고 있다고 볼 수 있다.

면접조사 결과를 토대로 가스점검·검침 노동자들의 노동권, 건강권, 안전권을 보장하기 위한 정책 및 제도 보완 방안은 다음과 같이 제시해 볼 수 있다. 첫째, 법적 권리 보장을 위한 직업군 변경이다. 현재 가스점검·검침 노동자들은 표준직업분류 상 단순노무종사자 > 농림·어업 및 기타 서비스 단순노무직 > 계기·자판기 및 주차관리종사자 > 계기검침원 및 가스점검원의 구조 아래 놓여있다. 안전과 관련된 업무를 수행하는 만큼 그 전문성을 인정하고, 자격 및 교육을 강화하며, 이를 포함하는 직업 지위를 제도적으로 보장하는 것이 필요하다.

둘째, 업무 표준화 개선 및 노동권 보장이다. 서울시 및 가스공사에 보고되는

관리 세대수와 실제로 담당하는 세대수 간의 차이가 발생하는 원인을 명확하게 규명하고, 산술적으로 표준화된 방식으로 할당하는 것이 아니라, 각 지역 및 세대의 특성, 센터의 직원 구성, 검침 및 점검 노동자의 처우 등을 고려하여 산정할 것이 필요하다. 가스 검침 업무와 점검 업무를 분리하는 방안 및 2인 1조 운영 방안에 대해서도 형식적인 업무 분담이 아니라 유기적인 업무 분담이 되도록 해야 한다.

마지막으로, 방문노동이자 이동노동이며, 옥외 노동과 옥내 노동을 모두 수행하고 있는 가스점검·검침 노동자의 특수성과 전문성을 인정하는 제도 및 정책 마련이 필요하다. 이를 위해서는 우선 간주근로시간제를 둘러싼 문제와 갈등의 해소, 도시가스점검·검침 노동자가 수행하는 노동의 공공성 인정, 그리고 위험과 안전에 대한 책임 주체를 공적영역에서 확보할 것이 요구된다.



# 1. 서론

최근 플랫폼 노동 확대, 임대 물품 관리 증가, 가스검침 등 직접 집이나 사무실을 방문하여 일하는 방문노동자가 증가하고 있지만, 이들이 일하는 작업환경 실태는 파악되지 않고 있는 실정이다. 2017년 6월 인터넷 속도가 느리다고 가정을 방문한 인터넷 설치 기사를 살인하는 사건이 발생했다. 이후 방문설치 수리기사를 대상으로 진행된 설문조사에서 “고객의 폭언, 폭행으로 인해 안전과 생명의 위험을 느낀 적이 있다.”라고 응답한 사람은 조사대상자 796명 중 614명(77.1%)에 달했다. 또한, 폭력 상황 발생 시 대처방안에 대해 회사가 나서서 해결했다는 사례는 14.6%에 불과했고 기사 혼자 처리한 경우가 85.4%에 달했다(송옥주 의원실m 2017)

돌봄노동은 가구방문노동의 대표적 속성 중 하나로 한국사회에서의 돌봄노동은 성별화된 노동이고, 돌봄은 여성이면 누구나 쉽게 할 수 있는 일이라고 보거나 여성으로 사회화되면서 자연스럽게 습득되는 것이라고 여겨져 왔다. 여성 돌봄노동의 숙련을 잘 인정하지 않는 젠더 차별구조는 가구방문 노동자가 겪는 부당한 대우의 배경 중 하나이다.

방문요양보호사를 비롯해 방문간호사, 아이돌보미 등 가정을 방문하여 돌봄노동을 수행하는 여성노동자의 대부분은 고객의 집이라는 사적 공간에서 노동인권이 제대로 보장되지 않는 취약노동을 수행하고 있다. 또한, 가구방문 노동자의 상당수가 여성이고, 이들이 겪는 부당한 상황은 가해자가 대부분 남성이며, 피해자가 여성노동자라는 젠더적 차별구조에서 비롯됨을 알 수 있다.

여러 가구를 방문해야 하는 노동 특성상 전염병에 대한 방어기제가 부족한 가구방문 노동자에게 현재의 코로나19 사태는 일반인이 경험하는 심리적 공포를 능가하게 됐으며, 지난 3월 3일에는 돌봄의 공백이 발생하지 않도록 현장에서 일하고 있는 요양보호사들에게 최소한 마스크라도 지급하라는 기자회견이 열리기도 했다. 코로나19 바이러스 확산은 방문노동자들을 감염위험에 직접 노출되도록 하고 있다. 또한, 방문하지 않으면 임금 등 생계 어려움과 고용불안정이 발생하고 방문하면 감염 가능성이 커지는 딜레마에 놓여 있으므로 전염성 질환이 확산되는 시기에 가구방문 노동자에게 어떤 안전보건 지침을 제시할 것인지 사회적 대책이 필요하

다.

가구방문 노동자 상당수가 간접고용인 위탁·하청노동자(AS기사, 아이돌보미 등 사회서비스 민간위탁 기관 소속 노동자 등)이거나 노동자성을 인정받지 못하는 특수고용노동자이다(학습지 교사, 가사근로자, 검침원 등). 특수고용의 경우 산업안전보건법이 적용되는 9개 직종이 아닌 간병인, 설치기사, 검침원 등은 법 적용 조치가 안 되며, 간접고용과 특수고용의 경계를 넘나드는 가구방문 노동자의 취약한 노동구조는 사업주의 책임을 형해화하고 책임의 개인 감수를 강요하는 효과를 가져온다.

가구방문 노동자는 기본적으로 ‘감정노동’을 수행하고 있으며, 고객을 직접 대면해야 할 뿐만 아니라 가정이라는 사적 공간에서 1대 1로 만나는 경우가 많아 상대의 감정에 민감할 수밖에 없다. 현재의 ‘감정노동’ 관련 법규는 사업주에게 “고객응대 근로자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우에는 업무의 일시적 중단 또는 전환 등 필요한 조치”를 취할 의무를 부과하고 있고, 노동자에게는 “사업주에게 업무의 일시적 중단 등의 조치를 요구”할 수 있는 권리를 보장하고 있지만, 가정이라는 폐쇄적인 공간에서 발생하는 상황에 대해 사업주에게 조치를 요구한다는 것은 가구방문 노동의 ‘현장성’을 고려하지 못하는 한계를 지닌다.

현재 산업안전보건법은 노동자의 작업중지권에 대해 “산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우”로 한정하고 있지만, 산업재해는 아니라 하더라도 노동자에게 위험이 되는 상황은 다양하게 발생하고 있다. ‘산업재해가 발생할 급박한 위험’으로 작업중지권을 제한할 경우는 가구방문 노동자에게 무용한 규정이 된다. 산업재해 발생 위험만이 아니라 인격권 훼손, 부당 업무지시 등 보다 폭넓게 작업중지권을 보장해야 가구방문 노동자가 다양하게 겪게 되는 부당한 상황에 대처할 수 있다.

이 연구의 목적은 대표적인 방문노동자 할 수 있는 가스점검검침 노동자에 대한 안전과 건강에 대한 실태조사를 실시하여 가스점검검침 노동자들이 겪고 있는 안전보건 문제점을 파악하고 개선을 위한 지원 정책을 제시하는 것이다.

이 연구의 내용은 다음과 같다. 2장에서는 가구방문노동자와 가스점검검침 노동자에 대한 선행연구 검토를 통해 방문노동자의 공통적인 노동문제와 특성, 열악한 노동조건, 가스점검검침 노동자의 안전과 건강을 위협하는 구조, 노동조건 및 안전

건강을 개선하기 위한 정책방향을 이해하고자 한다.

3장은 설문조사를 통해 가스점검검침 노동자의 안전 및 건강 중심의 노동실태 및 특성, 가스점검검침 노동자의 고충실태 및 정책수요를 파악한다. 설문조사는 가스점검검침 노동자의 노동실태 및 안전과 건강실태를 파악하기 위한 내용으로 구성하였다. 기본적인 노동조건으로 고용형태, 임금과 수당 등 보상과 복리후생, 고객응대 과정에서의 성폭력, 성희롱, 감정노동, 인권침해의 영향으로 발생한 산재, 정신건강, 안전과 건강 상태, 코로나19와 관련한 문항 등의 내용을 포함하였다.

4장은 가스점검검침 노동자에 대한 면접조사를 통해 안전건강 중심의 노동실태 및 특성을 파악하고, 가스점검검침 방문노동자의 고충실태와 정책개선 방향을 파악하고 있다.

마지막으로 결론에서는 설문조사와 면접조사의 주요 결과를 요약하고, 양적, 질적 조사를 통해 얻은 정책적 시사점과 정책개선의 방향을 정리하고 있다. 또한 노동자의 안전과 건강에 대한 법제도 개선을 위해 젠더적 관점에서 산업안전보건법과 지방정부의 산업안전 관련 조례를 검토하고 서울시 산업안전조례 개정안을 제안한다.

## II. 선행 연구를 통해 본 방문노동자의 안전과 건강실태

방문노동자의 안전과 건강에 대해 지속적으로 여러 사건이 이슈가 되면서 이와 관련한 연구 및 조사들이 진행되어 왔다. 가스점검·검침원뿐만 아니라 수도검침, 방문요양보호사, 방문간호사, 그리고 방문판매노동자에 이르기까지 직접 고객을 방문하여 서비스를 제공하는 노동자들의 안전과 건강이 위협받는 가운데 기존에 연구된 내용 및 조사 결과를 살펴봄으로써 현재 방문노동자의 안전과 건강 실태에 대해 파악하고자 한다. 안전과 건강에는 위협, 폭력, 폭행 등의 신체적 폭력과 폭언, 성추행 및 성희롱 등 정신적 폭력과 감정노동, 그리고 업무로 인한 신체적 질환, 외부 공간에서 일하는 것과 관련된 폭염과 한파 등으로 인한 어려움 등이 포함될 수 있다.

### 1. 방문노동자 안전과 건강실태 관련 연구

방문노동자의 안전과 건강에 대한 연구 가운데 2018년 서울시 감정노동종사자 권리보호센터에서 수행된 복지플래너와 방문간호사를 중심으로 한 방문노동자 감정노동 연구에서는 방문간호사가 업무적 범위를 벗어나는 것을 요구받거나 지속적 방문이나 전화상담, 지나친 친밀감이나 보살핌에 대한 요구, 모욕감이나 무시, 환자 돌보는 등의 감정노동 행위의 어려움과 언어 및 물리적 폭력, 성추행이나 성희롱으로 인한 감정노동을 겪는 것으로 확인되었다. 또한, 민원에 대한 압박으로 인해 방문 이후 소진되며 외상 후 스트레스 및 자책감과 성취감 상실 등 이직까지 고려한 상황도 존재한 것으로 드러났다.

함께 연구된 복지플래너의 경우에는 지역 주민의 집착과 요구, 주민조직을 상대하는 것의 어려움, 꼭 필요하지 않은 상황에서의 방문과 상담과정에서 사적인 질문을 받는 어려움들이 발생하며, 여성이라고 무시를 당하거나 성폭력의 위협을 느끼고, 폭언과 폭력 피해뿐만 아니라 고독사 및 자살사건을 마주하는 등의 외상 사

건을 경험하는 것으로 나타나, 신체적인 위험과 정신적인 위험을 동시에 경험하는 것으로 생각할 수 있다.

이들의 안전한 노동환경 구축을 위한 제안을 살펴보면, 2인 1조 원칙을 준수, 폭력 상황에 대한 대비로 청원경찰 배치, 경찰의 긴급출동 협조체계 구축, 인력충원, 열악한 지역에 대한 고려, 특히 트라우마를 경험한 사람이 동일한 지역에서 벗어나 다른 곳에 배치되도록 고려, 방문간호사 명칭 중 ‘방문’의 부정적인 의미를 고려하여 명칭 변경 등과 사회적 인식 개선을 위한 내용 등이 제안된 바 있다.

2019년 민주노총에서 공공운수노조, 보건의료산업노조, 서비스연맹과 함께 <방문 서비스노동자 안전보건사업 기획단>을 구성하여 방문 서비스노동자들의 감정노동과 안전보건에 주목하여 실시한 실태조사에서 설치수리 현장기사, 재가요양 보호사, 도시가스 점검 및 김침원, 정신건강 복지센터, 학습지교사, 방문 상담원, 방문 간호사 747명이 응답하였고, 설치수리 현장기사를 제외하고 대부분 여성으로 이들 응답자 10명 가운데 9명은 방문한 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설을 경험했으며, 설치수리 현장기사의 경우 10명 중 1명은 신체 폭행까지 경험한 것으로 나타났다. 또한 원치 않는 신체접촉 또는 성희롱을 경험한 응답자는 여성 54.6%, 남성 20.1%로 여성이 남성에 비해 상대적으로 2배 이상 높은 성적 폭력에 노출된 것을 알 수 있다.

이러한 폭력, 감정노동 외에도 응답자의 95.7%가 작업 관련 근골격계 질환을 느낀 적이 있으며, 외부에서 일하는 가운데 폭염, 한파로 발생하는 온열질환과 한랭질환에 무방비하게 노출된다고 응답하였고, 최근 1년간 사고성 재해나 감염성 질환을 경험한 응답자는 77.8%, 업무과정에서 겪은 사고나 감정노동으로 정신질환을 경험한 비중도 61.4%나 되지만, 산재처리 비율은 4.4%로 매우 낮은 수준으로 안전과 건강에 상당한 위험을 경험하면서 일하고 있지만 정작 그로 인한 어려움에 대한 인정되고 있지 않는 실정임을 알 수 있다.

이것은 2019년에 조사된 생활가전업체 방문판매서비스 노동자 실태조사 결과에서도 확인되는 내용으로 생활가전 렌탈업체에서 고객 대면 서비스 제공을 하고 있는 방문판매서비스 노동자들의 경우 폭언, 인격무시, 성희롱 등 경험 여부에 대한 5점 척도(매우 그렇다 1점, 보통 3점, 매우 그렇지 않다 5점)질문에 평균 2.68점, 감정 억제를 위해 많이 노력하는지 여부에 대해서는 평균 1.62점으로 실제 폭언, 감정노동을 많이 경험하고 힘들어하고 있음을 알 수 있다.

특히, 방문 판매 서비스 노동자의 경우 자신이 담당하는 고객들이 정해져 있기 때문에 이들은 고객들이 반환하지 않도록 고객들에게 과도하게 종속되는 상황이 연출되기 때문에 폭언, 인격무시, 성희롱 등을 경험해도 참고 견디는 감정노동으로 인한 정신적 스트레스 수준이 상당할 것으로 생각된다.

또한 응답자들의 64.9%는 지난 6개월 동안 몸이 아픈데도 출근해서 일 한 적이 있으며, 아파도 출근한 일 수는 평균 8.41일, 아파도 출근한 이유는 고객과의 약속 부담 71.2%, 회사 압박 11.8%, 추가 영업에 대한 부담 8.8% 순서로 나타나 몸이 아파도 제대로 쉴 수 없는 환경 가운데서 일하고 있는 것이다.

즉, 가구를 방문해서 일하는 노동자들은 직종에 관계없이 모두가 물리적 및 정신적 위협을 경험할 가능성이 높은 환경 가운데서 일하고 있으며, 도보로 이동하는 경우가 많고 고객과의 약속 변경 등으로 계획된 시간에 일하지 못하고 저녁 시간에 추가로 일하거나 휴일, 공휴일에도 일하게 되는 경우가 발생할 수 있다. 외부에서 일하기 때문에 제대로 쉴 시간과 공간을 가지지 못하는 가운데, 약속 시간 변경으로 강제적인 휴식 시간이 발생되어도 제대로 쉴 수 있는 공간이 없는 상황이며, 폭염과 한파에도 그대로 노출되어 고객과 직접 대면하지 않은 시간에도 안전을 보장받을 수 없는 환경에 있다고 볼 수 있다.

## 2. 가스점검·검침원의 안전과 건강실태 관련 연구

우리나라 도시가스는 공기업인 한국가스공사가 제공하고 지역별 도시가스 공급 및 관리 서비스는 민간에 위탁하여 제공하는 이원화 되어 있는 구조이다. 지역 주민에게 제공하는 도시가스 (소매) 공급은 지방자치단체의 허가를 받아야 하며 전국에 총 34개 업체가 소매 제공하고 있다. 도시가스 공급사는 가스점검·점검, 송달 등의 업무는 위탁계약을 맺은 고객센터에 맡기고 있으며, 이 연구에서 말하는 가스안전점검 및 검침원은 서비스를 제공하는 위탁업체인 고객센터 소속의 노동자이다. 가스안전점검·검침원의 주요 업무는 다음과 같다.

<표 2-1> 가스안전점검·검침원의 업무 내용

업무	내용
가스안전점검	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 가스사용시설에 대한 정기 안전점검 및 누출 검사</li> <li>- 가스 누출 신고 시 긴급 출동 및 초동조치</li> <li>- 사용시설 위험사항 개선 공고 등</li> </ul>
가스사용량 검침	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ‘지정된 고객’에 대하여 ‘납기 지정된 기간’내 검침 실시 후 결과 입력</li> <li>- 특정 용도나 계량기 위치에 따라 자율 검침 시행</li> </ul>
고지서 송달	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지정된 고객에 대하여 납기 지정된 기간 내 누락 없이 송달 실시</li> <li>- 요금고지서, 세금계산서, 자동이체 신청서 등 전달</li> </ul>

### 1) 열악한 노동조건

방문노동자 가운데 가스점검·검침원에 대한 연구로 우선 2011년 한국노사관계학회에서 수행한 특수형태 업무종사자 실태조사 중 도시가스점검·검침 노동자의 근로자성과 보호에 초점을 맞춘 내용을 살펴보면 이들의 고용형태가 도시가스사에서 위탁받은 지역관리소에 직접 고용 혹은 가스점검·검침 관련 업무에 대해 재위탁된 곳에 1년 단위의 반복적인 재계약이 이루어지고 있는 것을 알 수 있다. 또한 출퇴근은 원칙적으로 규정되어 있지 않고, 매월 지정된 날까지 점검을 맞추면 되며, 단 매월 1회 정기교육이 있을 때는 지역관리소에 출근, 비상소집, 고지서 수령, 이상검침이 있는 경우 재검침시 결과를 보고할 때 지역관리소에 나오게 되며, 비정기적인 본사 교육 등 특별안전교육이 수시로 있는 경우 사무소에 출근하는 것으로 파악되었다.

2019년 민주노총에서 실시한 방문서비스노동자 실태조사에서도 이들의 고용형태는 정규직 44.7%, 비정규직 44.7%, 개인사업자 9.65%, 특고 1.1%로 확인되었으며, 조사 분석에서도 지자체 직접고용이거나 지자체가 도급, 위탁 등의 형태로 운영하는 특성이 반영된 것으로 보아 아직까지도 불안정한 고용 상태에 있는 노동자가 존재하는 것으로 볼 수 있다.

뿐만 아니라 2020년에 서울지역 16개 도시가스 고객센터의 검침점검원(947명),

민원기사(337명)를 대상으로 한 조사에 따르면 응답자의 10.2%가 근로계약을 미작성했으며, 미작성 사유로는 소속 고객센터에서 근로계약서 작성을 요청하지 않았다는 응답이 46.2%로 가장 많았으며, 28.8%는 회사가 제시한 근로계약서에 징계, 손해배상 등이 포함되어 있어 작성을 보류했다고 응답했고, 1.9%는 근로계약을 작성하지 않는 고객센터의 분위기에 따랐다고 응답한 것으로 보아 근로계약을 작성하지 않고, 작성하더라도 징계와 손해배상 등 노동자에게 부담스러운 조항이 포함되었음을 짐작할 수 있다.

<표 2-2> 근로계약서 미작성 사유

구분	코 원	에 스 코	서 울	귀 뚜 라 미	대 륜	전 체
소속 고객센터에서 근로계약서 작성 요청하지 않음	-	16.1	93.8	80.0	-	46.2
근로계약서 작성 필수사항 인지못함	-	3.2	-	-	-	1.9
근로계약서 작성 요구하지 않는 고객센터 근로분위기의 영향 본인이 근로계약서 작성이 불필요하다고 판단함	-	-	-	-	20.0	1.9
회사가 제시한 근로계약서에 징계, 손해배상 등이 포함되어 있어 작성 보류함	-	48.4	-	-	-	28.8
기타	-	32.3	6.3	-	-	21.2

자료: 서울지역 도시가스 고객센터 지급수수료 산정 및 업무표준화(2020)

실제 근로계약서의 불합리한 조건에 대한 응답으로 목표 미달성에 대한 징계가 응답자의 61.5%, 목표 미달성 징계 및 업무가중이 23.1%, 연장과 야간, 휴일 근로 거부 불가가 7.7%, 3가지 모두 해당된다는 응답은 7.7%로 목표 미달성에 대한 징계 조항이 가장 불합리한 조건으로 생각하고 있는 것으로 나타났다.

이렇게 도시가스점검·검침원들이 부담으로 생각하는 목표달성의 업무량 가중, 연장과 야간 및 휴일 근로 등은 실제 도시가스점검·검침원들의 노동시간과 업무량을 살펴보면 노동자들의 건강과 안전을 위협하는 노동조건이라는 것을 확인할 수 있다.

2020년 한국노동안전보건연구소에서 진행된 방문노동의 위험과 개선방안 토론회 발제에서 이들의 업무 내용과 업무량, 근로시간 등에 대해 보고된 바에 의하면 이들의 업무는 안전점검과 검침, 고지서 송달로 구분되며, 서울은 안전점검업무와 검침, 송달업무를 병행하여 1인당 평균 4,300세대(3,600~5,500)를 담당하고, 울산

의 경우에는 안전점검과 검침(송달)업무를 분리해서 점검 기준으로 보면 1인당 7,000세대 이상을 담당하고 있었다.

업무 가운데 안전점검은 가스누출 점검과 시설상태 이상 유무 확인으로 1년에 2회 주기로 점검하며, 검침은 월 사용량을 확인하기 위해 매월 진행되고, 송달 업무는 사용량에 대한 요금고지서를 전달하는 업무로 안전점검의 경우 연 2회 주기로 실시되므로 검침 및 점검원은 6개월 단위로 업무를 분배해서 진행하고 안전점검은 가구에 직접 들어가 가스 시설을 확인해야 하므로 소비자가 부재한 경우 수차례 재방문해야 한다.

이들의 노동시간은 이러한 업무특성상 일의 시작과 마치는 시간이 일정하지 않으며 할당받은 업무를 기한 내에 마치는 방식이므로 하루 8시간 1주 5일을 근무한 것으로 간주하는 간주근로제를 적용하는데, 야간이나 휴일에 근무하는 경우 시간외 근로로 간주되지 않기 때문에 실제로는 주 40시간을 초과해 근로하는 현실이지만 제대로 드러나지 않게 되는 것이다.

또한, 도시가스사업법상 단독 3,000세대(공동 4,000세대) 당 1인의 '검침원'을 두어야 한다는 규정이 있지만, 지자체와 도시가스 공급사는 해당 법을 확대해서 안전점검 중 일부 업무 및 안전점검 업무를 위한 부가 업무를 맡고 있는 민원기사와, 상담사까지 포함해서 인원을 산정하여 업무량이 과도하다는 지적이 있었으며, 도시가스 공급사가 위탁업체에 대해 일정 수치 이상의 점검완료율을 요구하기 때문에 실적 미달 시 경고, 재계약반영, 지급수수료 차등지급 등의 패널티가 부과됨에 따라 실적압박을 받으면서 상시 5분 대기조처럼 늘 업무를 해야 하는 상황이라고 보고된 바 있다. 앞서 언급한 목표달성, 미달성시 징계 조항 등 불합리한 조건이 검침원들의 실제 노동시간은 연장되고 휴식시간과 공간은 제대로 갖지 못한 채 야간, 휴일 근무도 인정받지 못하고 있는 것이다. 왜냐하면 임금 역시 연봉계약에 따라 포괄임금으로 지급되며, 초과근로를 하는 경우에도 간주근로제로 인해 인정되지 않아 초과근로수당을 받을 수 없기 때문이다.

2020년 보고서에 따르면 서울지역 도시가스 고객센터 평균 직원 1인당 검침 업무량이 2018년 대비 2019년 연평균 1.4% 증가하는 추세에 있으며, 송달 업무는 스마트톡 도입으로 직접 송달 외에 알림톡 송달비중이 높아져서 2017년 대비 2019년 연평균 16.0% 감소 추세이고, 안전점검 업무량은 2017년 대비 2019년 연평균 1.4% 증가 추세, 공동주택에 대한 안전점검 업무량은 3.4% 증가한 것으로

나타났다.

고객센터 종사자 현황은 서울지역의 2019년 연간 월평균 도시가스 고객센터 사용시설점검원 1인이 평균 약 3.163건의 수요가를 관리하고 있고, 점검점검원 1인당 세대수가 높은 고객센터에서는 점검점검원 보다는 민원기사를 보강해서 사용시설점검원 1인당 세대수를 관리하는 것으로 생각된다는 보고가 있었다.

<표 2-3> 2019년 도시가스회사별 고객센터 및 관리 세대수 현황

	구분	단위	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
고객센터	센터 수	개소	17	19	14	7	13	70
	평균세대수	건	52,601	55,671	123,901	57,676	45,577	66,897
	관할 면적	km <sup>2</sup>	146	120	240	41	94	642
수요가	주택용	천 건	813	987	1,606	381	570	4,357
	단독		241	507	686	152	163	1,750
	공동		572	480	920	229	407	2,607
	주택용 이외		81	71	128	23	23	326
	합계		894	1,058	1,735	404	593	4,683
전출입	전입	천 건	11	7	6	2	4	30
	전출		15	6	17	1	6	45
계량기	내부	천 개	331	312	559	110	178	1,490
	외부		482	675	1,047	271	392	2,867
	합계		813	987	1,606	381	570	4,357
운반구	차량	대	41	20	81	9	58	208
	이륜차		90	121	30	33	16	290
	합계		131	141	110	42	74	498

자료: 서울지역 도시가스 고객센터 지급수수료 산정 및 업무표준화(2020)<sup>1)</sup>

또한, 평균 월간 기준 토요일과 공휴일 점검비중은 14.3%, 안전점검 비중은 18.9%, 전입 연결 및 전출 철거 비중은 3.9%, 계량기 교체업무 비중은 1.9%로 분석되었으며, 공동주택 안전점검 업무에서 월간 기준 토요일과 공휴일 비중이

1) 2019년 서울지역에 5개 일반도시가스사업자와 계약을 통해 위탁업무를 맡은 70개의 도시가스 고객센터가 운영되고 있으며, 도시가스 고객센터 종사자는 1,739명으로 이 가운데 점검점검원 1,036명(59.5%), 민원기사 392명(22.5%), 사무행정원 242명(13.9%), 총괄관리 70명(4.0%)로 구성되어 있다. 이들 고객센터가 2019년 연간 월평균 관리하는 세대수는 총 4,682,807건이며, 고객센터 당 평균 관리세대수는 66,897건이고, 2019년 연간 월평균 세대수가 가장 많은 공급권역은 서울도시가스 공급권역으로 1,735천건, 가장 적은 공급권역은 귀뚜라미 공급권역으로 404천건이다. 도시가스회사의 위탁 고객센터 개소는 에스코가 19개소로 가장 많고, 가장 공급권역이 적은 귀뚜라미가 7개로 위탁 고객센터 수도 가장 적다. 2019년 연간 월평균 센터당 평균 세대수는 서울도시가스의 위탁 고객센터로 센터당 평균 123,901건 관리하여 가장 많으며, 대륜의 위탁 고객센터는 센터당 평균 45,577건을 관리하여 가장 적은 것으로 나타났다(일신회계법인, 2020).

20.8%로 가장 높은 확인되었다. 여기서 산정된 토요일과 공휴일 업무량 비중은 근로시간대가 고려되지 않은 해당시간대 업무 건수 비중으로 산정되었으며, 이 분석에서는 PDA에 기록된 것만으로 분석하여 기록되지 않은 업무는 분석에서 제외된 것을 고려하면 실제 업무량은 더 많은 것으로 생각할 수 있다. 연간 시간외 근무시간은 평균 10일 이상이라는 응답이 47%로 가장 많았으며, 시간외 근무에서는 안전점검과 검침 업무 비중이 높게 응답되었다. 이렇게 업무량은 많지만 간주근로제로 실제 근로시간이 제대로 산정되지 못하여, 현재 간주근로제 적용된 검침원들은 일반 근로제로 전환을 희망하는 비중도 높게 나타난 것으로 확인되었다(일신회계법인, 2020).

이와 같이 열악한 근로조건에서 일하는 검침원들의 근로조건 개선의견으로는 급여와 상여금 인상이 46%, 휴식과 휴게시간 및 휴일보장 등 복리후생 증가가 33.3%로 나타났으며, 만족도의 경우 급여결정방식, 업무에 대한 급여 수준, 복리후생에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났다.

## 2) 안전과 건강의 위협

장시간 노동과 야간, 휴일 근무, 목표 달성에 대한 압박과 더불어 가스점검·검침원들의 안전과 건강을 위협하는 것은 외부에서 일하는 환경에서 비롯된 것과 가구방문을 통해 고객들로부터 발생하는 폭언, 폭력, 성희롱, 성추행 등 감정노동과 신체적인 위협들이다.

민주노총에서 실시한 방문서비스노동자 실태조사에 응답한 도시가스 점검 및 검침원 총 94명 중 94.7%(89명)가 여성이며, 남성은 5.3%(5명)였으며, 연령대는 50대 이상이 63.8%, 40대 29.8%, 나머지는 30대 이하였는데, 이들의 업무 관련 건강 상태에 대해 지난 1년 동안 목, 어깨, 팔/팔꿈치, 손/손가락/손목, 허리, 다리/발 중 어느 한 부위라도 작업과 관련하여 통증 빈도가 한 달에 1회 이상 발생하였고, 1주일 이상 지속되었으며, 통증의 정도가 심한 통증 이상인 질환 의심자로 구분될 수 있는 응답자는 85.1% 해당될 정도로 대다수의 도시가스 점검 및 검침원들은 업무 관련하여 상당한 신체적 질환을 경험하고 있었다.

업무로 인해 가장 많이 부담이 있는 신체 부위는 다리/무릎이 69.1%로 가장 높고, 발 61.7%, 어깨 52.1%, 허리 46.8% 등의 순서로 나타났으며, 이들의 사고성

재해 경험율은 72.3%, 업무로 인한 우울증, 공황장애, 외상 후 스트레스 장애, 수면장애 등 정신질환 경험도 64.9%로 높게 나타나 앞서 신체적 질환뿐만 아니라 업무로 인한 정신적 건강 상태도 위험한 상태이지만, 치료에 관해서는 개인이 부담한다는 응답이 62.8%, 아파도 참는다는 응답이 16.0%, 산재처리는 10.6%로 확인되어 일부만이 업무상 재해로 인정받고 나머지 노동자들은 참거나 개인 부담으로 치료하여 질환의 부담만이 아니라 치료에 대한 부담 또한 노동자들의 책임으로 돌아간 것을 확인할 수 있다.

2020년 한국노동안전보건연구소에서 진행된 방문노동의 위험과 개선방안 토론회 발제에서는 점검원들이 야외에서 이동하고 업무를 진행하기 때문에 각종 사고성 산재에 노출되는데, 특히 계량기 검침을 위해 벽을 타고 뛰어넘으면서 부상에 시달리거나, 폭염과 한파 등으로 질환을 겪게 되며, 개에게 물리는 사고도 빈번하게 벌어진다는 것이다. 장시간 이동, 계단타기, 전산입력, 고지서 송달 등 반복된 동작 등으로 근골격계질환에 노출되며, 업무에 필요한 PDA와 고지서 등 무게로 인해 신체에 부담이 됨. 특히 왼손으로 PDA를 들고 다니기 때문에 왼쪽 통증, 목 디스크가 있는 등 고질적인 직업병으로 어려움을 겪고 있지만, 휴식, 휴게 시간과 공간이 따로 없기 때문에 생리현상 해결도 어렵고, 식사조차도 어려운 것으로 보고되었다.

뿐만 아니라 점검원이 대부분 여성으로 구성된 이유는 대부분 점검노동자가 무작위로 방문해서 진행하기 때문에 1인 여성 가구의 경우 남성 방문에 대한 거부감이 커서 대부분 여성이 점검업무를 담당하게 되었는데 실제 현장에서 여성 점검원이 방문하여 고객들로부터 폭언, 욕설, 성희롱 등에 빈번히 노출되고 있는 실정이며, 코로나 19재난 상황에서도 무방비 상황으로 마스크, 손소독제도 지급되지 않아 감염에 노출되어 있는 상황이었다.

최근 코로나19 확산 가운데에서도 서울지역 도시가스 점검원들이 사측으로부터 가스검침을 위해 세대 방문을 강요당했으며, 사측이 세대방문점검을 하지 않을 경우 임금을 지급하지 않겠다고 하여 서울시에 제도 개선을 촉구한 바가 있다<sup>2)</sup>.

---

2) 중앙신문 <http://www.joongang.tv/news/articleView.html?idxno=44555>

### 3. 기존 연구에서 방문 서비스노동자의 안전과 건강보호를 위한 개선 방향

이와 같은 방문 노동자들 안전과 건강 보호를 위해 기존 연구에서 제안한 방향들은 다음과 같았다. 우선 방문판매서비스 노동자들의 경우에는 방문판매서비스 노동자들의 노동조건 개선을 위해서는 방문판매서비스 노동자들의 노동관계법상 지위에 대한 치밀한 논의가 필요하며, 2019년 6월말 출범한 가정통신서비스노동조합 활동 조직화의 확대와 함께 가정통신업체 노동자들의 이해 대변을 위한 구체적 활동을 어떻게 조직할 것인지, 특히 단체교섭을 통한 임금과 노동조건 개선, 고용안정 등이 중심이 되는 가운데 원청업체의 노사관계 당사자로서 사용자 책임에 부과하는 방안을 적극 모색할 필요가 있다는 제안이 있었다.

다음으로 방문서비스노동자들에 대한 연구에서 제안한 내용으로는 2019년 민주노총 방문서비스노동자 조사 분석 결과 방문 서비스노동자의 감정노동과 안전보건 개선 과제로 감정노동 종사노동자의 보호와 원청 책임 강화, 2인 1조가 근무하도록 하는 방법, 업무(응대) 중지권의 제도화, 사업주 의무 강화, 정부 책무 강화, 그리고 방문 서비스노동자에게 산재보험 접근이 용이하도록 국선 노무사 제도를 도입할 것이 제시되었다.

여기에 2020년에 실시한 한국노동안전보건연구소의 조사 결과에 따르면, 노동자의 안전과 건강 보호를 위해 실적제를 폐지하고 업무 중 고객 등의 폭언, 폭력, 성희롱 등으로 어려움을 겪게 되거나 부당한 요구가 지속되는 경우 노동자가 스스로 작업을 중지하고 대피할 수 있는 권리 보장이 필요하며, 2인 1조 근무제와 감염병 대책 마련, 업무 시 개인 휴대폰 번호 사용하지 않도록 개선, 휴식시간 보장 등이 요구된다고 주장하였다.

앞서 2인 1조를 대안으로 제시된 연구들과는 2020년 여성안전점검원 대상으로 처음 진행된 실태조사에서는 기존의 1인 근무를 선호하는 것으로 조사되었다. 산업통상자원부가 한국가스안전공사를 통해 도시가스 안전점검원 대상의 근무 실태를 조사하여 5월에 발표된 내용에 따르면 여성점검원들은 주택 외에도 영업용에 대한 계량점검과 안전점검도 수행하고 있었으며, 성범죄 예방 차원으로 거론된 2인 1조 도입에 대해 점검원들 500명 중 71.2%인 356명이 현행과 같이 1인 1점검이 적합하다고 답변했으며, 9.4%인 47명만이 2인 1조 도입을 희망하는 것으로

나타났다고 보고되었다<sup>3)</sup>.

조사 결과에서 여성점검원들이 가장 시급히 개선을 요구한 우선 사항으로는 점검량과 점검을 하향 조정이 가장 높았으며, 점검거부 세대에 대한 제재조치 필요, 장기 미점검세대에 대한 별도 조치, 안전점검 필요성 홍보 강화, 과도한 업무량 축소 희망, 안전점검 주기를 현행 연 2회에서 연 1회로 단축 순서로 확인되었다. 이는 실제 간주근로시간제를 실시하고 있는 점검원의 일일 순수 근무시간(점심시간 등 제외)이 최소 6시간~최대 10시간 근무가 91.6%로 가장 많고, 응답자의 44.9%가 하루 100~199세대 방문하며, 일일 방문세대수 평균은 159.3세대이며, 월 평균 방문세대수는 공동주택 807세대, 단독주택 580.2세대, 영업용 65.1개소로 조사되었으며, 부재 및 공가세대의 평균 재방문 횟수가 5~9인 점을 고려하면 실제 방문횟수는 더 많을 것으로 생각해보면 점검원들의 노동시간이 길고 업무량이 많은 노동 환경에서 비롯된 요구 사항임을 알 수 있다.

이들이 안전점검을 수행하면서 겪는 애로사항 5가지 응답 중 가장 많은 응답은 ‘안전점검 거부세대’, 다음으로 ‘위험한 환경 노출세대’, ‘소비자의 폭언’ 순서임을 생각할 때 2인 1조 외에 안전점검 거부 세대와 업무량 등에 대한 정책이 마련되어야 함을 알 수 있다.

뿐만 아니라 아직 연구 결과가 발표되지는 않았지만 가구방문 노동자의 건강권, 안전권 보호를 위한 산업안전보건법 등 관련 법령이 있으나 위반 시에 사업주에 대한 별도의 제재나 처벌규정이 없어서 보호에 한계가 있기 때문에 가구방문 노동자의 안전 및 감정노동에 따른 정신건강 위협을 중심으로 노동인권 실태를 살펴보고 유사한 사고가 다시 발생하지 않도록 제도적인 개선방안 마련을 위한 목적으로 2020년 2월 국가인권위원회에서 가구방문 노동자에 대한 노동환경 파악과 제도개선 방안 마련을 위한 가구방문 노동자 인권상황 실태조사 연구 결과 또한 함께 고려되어야 할 것이다.

---

3) 가스신문 <http://www.gasnews.com/news/articleView.html?idxno=93176>

### Ⅲ. 설문조사를 통해 본 가스점검·검침 노동자의 노동, 안전 및 건강실태

#### 1. 조사개요

##### 1) 주요 조사 내용

서울지역 가스점검·검침 노동자의 노동, 안전 및 건강실태조사를 위하여 2020년 8월부터 2020년 10월까지 구조화된 설문지를 이용하여 총 175명의 가스점검·검침노동자에 대하여 설문조사를 실시하였다. 설문 대상이 되는 서울지역 가스점검·검침 노동자의 경우 코로나 등으로 인하여 설문조사를 할 수 있는 내부적 상황이 원활하지 못하였기 때문에 서울지역에서 충분한 숫자를 확보하지 못하였다. 이를 보완하기 위하여 전체 154명 중 25명은 서울 지역 이외의 다른 지역(울산, 천안 등)에서 근무하는 노동자를 포함하여 조사를 진행하였다. 울산의 가스점검·검침 노동자의 경우에는 점검과 검침을 분리하는 경우가 많으나, 서울의 경우 대개 점검, 검침, 송달업무를 모두 수행하는 등의 업무 상 차이가 있다.<sup>4)</sup> 그러나 이와 같이 근무조건에 있어서 일부 차이에도 불구하고 전체적으로 볼 때 가스점검·검침 노동자로서의 노동조건 등에서는 유의미한 차이가 없다는 점에서 타 지역 노동자 25명을 포함하여 분석을 실시하였다. 나아가 전체적으로 현재 가스점검·검침 노동자의 노동 및 건강, 안전 실태를 점검하고 이를 확인하는 차원에서 이들을 포함하여 연구하는 것이 더 풍부한 결과를 얻을 것이라는 판단 하에 포함하기로 결정하였다. 본 설문조사 내용은 다음과 같다.

---

4) 그러나 서울지역의 가스점검·검침 노동자들도 점검, 검침, 송달을 분리하여 근무하고 있는 경우도 매우 드물지만 일부 사례에서 나타났다.

<표 3-1> 가스점검·검침원 설문조사 주요내용

구분	주요 내용
기본 응답자 정보	- 업무, 성별, 근무지역, 결혼 여부, 육아 등 경력단절 유무, - 원청회사, 소속회사명
노동조건	- 경력, 근로시간, 하루 업무 구분, 평균 이동거리 및 시간 - 소득수준, 4대보험 적용여부, 복리후생, 고용형태 - 업무수행 방식(2인 1조), 담당가구, 실적 및 미완료 시 불이익 - 휴가 사용여부
부당경험 및 인권침해	- 고객으로부터의 부당한 경험여부
감정노동	- 업무 수행 중 발생하는 감정노동
신체, 정신건강 및 안전	- 병원진료나 검사를 못 받은 경험유무 - 건강상의 문제 유무와 업무관련성 여부 - 업무 중 상해경험 - 상해 시 산재요양 신청 경험 및 못한 경우 그 이유
일자리 만족도 및 노동조합 가입 여부	- 일자리 만족도 - 노동조합가입여부
코로나 19 관련	- 수입변화 여부 - 고객으로부터 불쾌한 대우 경험 - 업무 수행 중 코로나 19 감염위험 - 회사의 방역 수칙 준수 및 물품 지급 여부
정책개선 방향	- 직고용 전환에 대한 의견 - 안전과 노동조건 개선방향 - 건강 개선 방향 - 시민의식 개선 방향

## 2) 응답자 특성

설문에 응답한 가스점검·검침 노동자는 총 154명으로 남성은 7.8%, 여성은 92.2%로 나타났다. 주로 여성이 많은 가스점검·검침 노동자 직군의 특성에 따라 여성이 주로 설문에 참여하였다. 연령으로는 40대 이하 5.8%, 45세 이하 5.2%, 50세 이하 27.3%, 55세 이하 39.0%, 56세 이상이 22.7%로 나타나 주로 50대가 응답의 상당수를 차지했으며, 평균 나이는 51.4세로 나타났다. 혼인상태별로 살펴보면 미혼이 3.2%, 이혼이나 사별 7.8%, 유배우(기혼, 동거)가 89.0%로 가장 높게 나타났다. 또 육아나 결혼 등으로 인하여 경력이 단절된 경험이 있는 경우는

50.0%로 정확히 응답자의 절반이 육아 등으로 인한 경력단절을 경험한 것으로 나타났다.

〈표 3-2〉 응답자 일반 특성

(단위: 명, %)

구분		전체	
		사례수	비율
전체		154	100.0
성별	남성	12	7.8
	여성	142	92.2
연령대별	40세 이하	9	5.8
	41~45세 이하	8	5.2
	45~50세 이하	42	27.3
	50~55세 이하	60	39.0
	56세 이상	35	22.7
혼인상태	미혼	5	3.2
	유배우(기혼, 동거)	137	89.0
	이혼, 사별 등	12	7.8

응답자들이 현재의 직장에서 일한 경력은 5년 이상 ~ 10년 미만의 경력자가 가장 많아 31.2%를 차지했으며, 2년 ~ 5년 미만 경력자가 29.2%로 그 다음을 차지했으며, 평균적으로는 85.94개월(7.1년) 근무했다. 총 직장경력은 6년 ~ 10년 미만의 경력자가 가장 많아 28.6%로 나타났고, 15년 이상의 경력자가 24.7%로 그 뒤를 차지했으며, 평균적으로는 129.9개월(10.7년)을 근무한 것으로 나타났다. 근무지역은 서울지역에서 근무하는 사람이 83.8%를 차지했으며, 그 외 지역에서 근무하는 사람이 16.2%를 차지했다. 원청회사별로는 예스코가 가장 많아 45.5%를 차지했으며, 그 다음으로는 서울 도시가스가 22.7%를 차지했다.

노조가입 여부를 살펴보면, 노동조합이 없다는 응답이 22.7%, 있으나 가입하지는 않았다(가입대상)는 응답이 20.1%로 나타났으며, 노조에 가입되어 있다는 응답이 52.6%로 응답자의 절반 이상이 노동조합에 가입되어 있는 것으로 나타났다.

〈표 3-3〉 응답자 직장관련 일반 특성

(단위: 명, %)

구분		전체	
		사례수	비율
전체		154	100.0
현재 직장 경력	2년 미만	22	14.3
	2년 - 5년 미만	45	29.2
	5년 -10년 미만	48	31.2
	10년 -15년 미만	23	14.9
	15년 이상	16	10.4
총 직장 경력	3년 미만	14	9.1
	3년 - 6년 미만	30	19.5
	6년 -10년 미만	44	28.6
	10년 -15년 미만	28	18.2
	15년 이상	38	24.7
원청회사	코원	16	10.4
	에스코	70	45.5
	서울	35	22.7
	귀뚜라미	1	0.6
	대륜	9	5.8
	경동	22	14.3
	중부도시가스	1	0.6
노동조합 가입여부	노조 없음	35	22.7
	노조 있으나 대상이 아니어서 가입을 못함	7	4.5
	노조 있고 대상이지만 가입하지 않음	31	20.1
	노조 가입	81	52.6

## 2. 노동실태

### 1) 노동시간

도시가스 점검·검침 노동자의 경우 코로나 19 발생 업무중지기간에는 주당 평

균 4.29일, 33.79 시간 동안 근무하였으며, 정상업무시간에는 주당 평균 5.29일, 43.04시간 동안 근무한 것으로 나타났다. 코로나 19 업무중지기간에는 정상업무 기간에 비하여 출근일수는 1일정도, 근로시간은 10시간 정도 근무를 덜 한 것으로 나타나, 실제 업무시간에 있어 차이가 있었음을 알 수 있다.

이들 가스 점검·검침 노동자는 간주근로제를 적용한다. 즉, 일의 시작과 마치는 시간이 일정하지 않고 할당받은 업무를 처리하는 방식이기 때문에 하루 8시간 1주 5일을 근무한 것으로 간주하는 방식을 적용한다. 따라서 본 설문문의 결과는 야간이나 휴일에 일하는 것도 시간외 근로로 간주되지 않기 때문에 주당 40시간 근무를 초과하는 일이 일반적이라는 기존의 연구결과와도 일치하는 결과를 보여준다.

〈표 3-4〉 주당 출근일수 및 근무시간

구분		출근일수/근로시간(주당)	
		평균	표준편차
코로나 19 발생 업무중지기간	출근일수	4.29	1.464
	총 근로시간	33.79	13.169
정상업무 기간	출근일수	5.29	0.905
	총 근로시간	43.04	8.666

이들은 업무를 시작하기 전 준비시간을 비롯하여 재방문 시간 등 하루 동안의 시간을 다양한 업무에 할애하는데, 이에 따라 필요한 몇 가지 업무 시간과 식사시간 등을 구분하여 하루 업무에 할애되는 시간을 정리하여 보았다.

가장 먼저 살펴본 것은 식사시간이었는데, 식사시간이 있는 경우는 89.0%였으며 식사에는 약 1시간 정도 사용하는 것으로 나타났으나, 식사시간이 없다고 응답한 경우도 11.0%나 되는 것으로 조사되었다. 따로 정해진 식사시간이 없고, 틈틈이 쉬는 시간에 간단히 식사를 때우는 식으로 식사를 해결하고 있는 노동자들이 있다는 점을 알 수 있다.

업무 종료 후 방문 등을 위해 할애하는 ‘업무 종료 후 통화시간’의 경우 응답자의 89.0%가 있다고 대답하였으며 평균 33분 정도를 통화로 소비하는 것으로 나타났다. 그밖에 아침 9시 이전, 저녁 18시 이후 검침 등을 위해 방문하는 시간은 평균 9분으로 응답자의 84.4%가 이에 시간을 할애한다고 응답하였다.

〈표 3-5〉 하루 업무에 할애되는 시간

구분	있는 경우	
	%	분
1) 작업시간을 위한 준비시간	82.5	31.10
2) 작업마무리를 위한 정리시간	60.4	30.54
3) 대기시간	74.0	43.68
4) 식사시간	89.0	60.96
5) 업무종료 후 통화시간	89.0	33.30
6) 주말 또는 공휴일 검침·안전점검 재방문 시간	77.9	3.54
7) 근무시간 이외 검침·안전점검 재방문시간 (아침 9시 이전, 저녁 18시 이후)	84.4	9.00

이들 가스점검·검침노동자들이 하루에 평균 걷는 시간은 평균 6.3시간(379.97 분)을 하루 업무 시간동안 걷는 것으로 나타나 거의 하루 종일 걸어 다니고 있다는 것을 알 수 있다. 하루에 몇 보를 걸어 다녔는지에 대해서는 응답자 134명이 평균 16,035보를 걸어 다니는 것으로 조사되었다.

〈표 3-6〉 하루 업무동안 이동시간과 거리

구분	평균	
	사례	단위
1) 하루 동안 이동하는 시간	154	379.97(분)
2) 하루 동안 이동 거리	134	16,035(보)

이들 노동자들이 현재 2인 1조로 근무하고 있는지 알아보았다. 2인 1조로 일하고 있다고 응답한 경우는 13.6%에 불과했으며 나머지 86.4%는 여전히 혼자 일하고 있는 것으로 나타났다. 1인당 담당가구는 평균 4160.45가구로 나타났다.<sup>5)</sup>

그리고 각자 맡아야 할 구역이 어디에 위치하는가 하는 점 역시 이들 노동자들의 작업환경에 커다란 영향을 미치게 되는데, 구역 배정에 있어 회사 측과 어떻게 협상을 하는지 알아보았다. 전체 응답자의 54.1%가 ‘회사에서 알아서 배정하여 준

5) 한국노동안전보건연구소에서 진행한 조사(2020)에서는 서울지역의 경우 평균 담당 가구 수는 4,300세대로 조사되었다.

다'고 응답하였고, 29.7%의 응답자는 '회사와 협의는 하지만 실제로 의미는 없다'고 응답하였으며, 회사나 상사와 협의하여 지역을 정하는 경우는 16.2%에 불과했다. 그밖에 '입사할 때 비어있는 구역으로 배치한다'는 응답도 4명이 있었다. 구역 배정방식을 성별 등과 교차분석결과 고용형태와 원청회사별로 통계적으로 유의미한 차이가 있었다.

〈표 3-7〉 담당 지역 배정방식

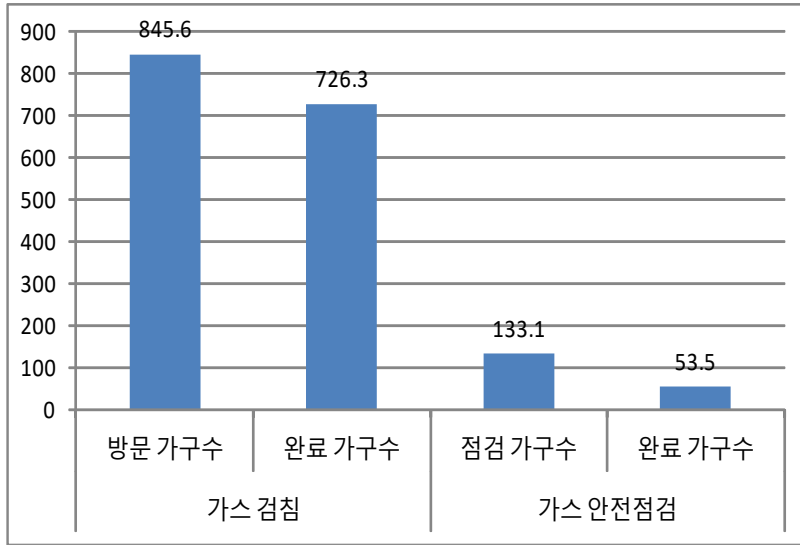
(단위: 명, %)

구분		사례수 (명)	지역배정방식		
			회사에서 알아서 배정	회사와 협의하나 의미없음	협의하여 지역 정함
전체		148	54.1	29.7	16.2
고용형태 $x^2=10.691$ $p<0.05$	정규직	70	57.1	20.0	22.9
	계약직	63	55.6	36.5	7.9
	그 외	15	33.3	46.7	20.0
원청회사 $x^2=55.165$ $p<0.001$	코원	16	75.0	6.3	18.8
	에스코	66	68.2	24.2	7.6
	서울	33	30.3	60.6	9.1
	귀뚜라미	1	100.0	0.0	0.0
	대륜	9	77.8	11.1	11.1
	경동	22	22.7	22.7	54.5
	중부도시가스	1	0.0	29.7	16.2

도시가스 점검·검침노동자들이 담당하고 있는 세대를 한 달에 방문하는 평균건수를 살펴보면, 검침방문 가구 수는 845.6가구이며, 완료가구 수는 726.3 가구였다. 방문대비 완료율이 85.9%로 대략 120가구 정도는 방문을 했으나, 검침하지 못하고 돌아온 다고 할 수 있다. 한 달 평균 점검·검침 방문 가구 수는 133.1가구 정도이며, 완료한 경우는 그 절반에도 미치지 못하는 53.5가구로 나타나 방문 대비 완료율은 40.2%에 불과하여, 절반이상은 방문 했다가 그냥 되돌아오는 것으로 확인된다.

[그림 3-1] 한 달에 방문하는 평균 가구 수

(단위: 가구 수)

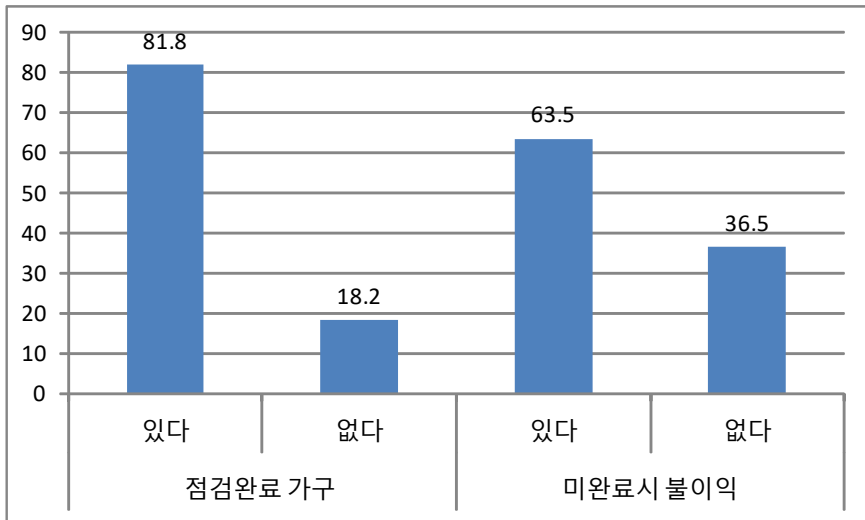


검침 혹은 점검 시 실적을 완료하기 위하여 1가구에 최대 방문해 본 횟수를 물어본 결과 최대 35번까지 방문해본 경험이 있다는 응답자도 있었다. 최대 방문한 경우만을 물어본 것이기는 하지만, 평균적인 최대방문횟수는 6.5번으로 나타나 재방문에 따른 피로도와 어려움에 노출되고 있다는 점을 알 수 있다.

이들 노동자들에게는 회사로부터 주어진 점검완료 가구 수가 정해져 있는 경우가 81.8%로 나타났다. 대부분의 경우 한 달에 점검 완료해야 하는 가구의 수가 할당되어 있고, 이것을 달성하지 못하는 경우 불이익이 있는 것으로 조사되었다. 점검가구를 완료하지 못하면 불이익이 있다고 응답한 경우가 63.5%, 없다고 응답한 경우가 36.5%로 나타났다.

[그림 3-2] 한 달 점검완료 가구 수 유무와 미완료시 불이익 유무

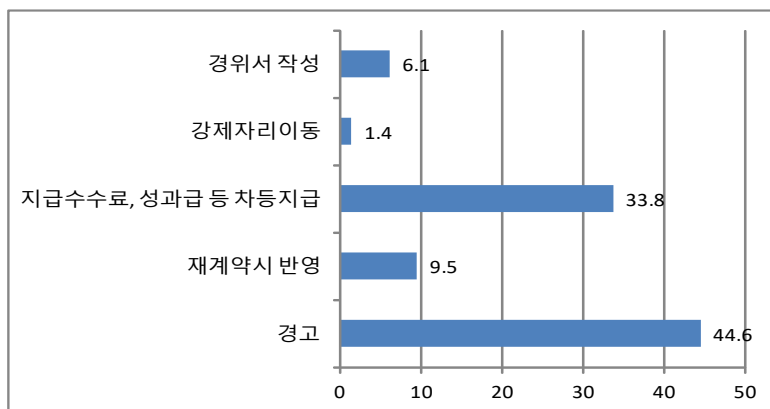
(단위: %)



불이익이 있는 경우에는 다음과 같은 불이익을 받는 것으로 조사되었는데, 정해진 목표를 달성하지 못했을 때 불이익 유형으로 가장 많았던 것은 ‘경고조치’로 44.6%로 나타났다. 그 뒤를 ‘지급수수료, 성과급 등 차등지급(33.8%)’, ‘재계약시 반영(9.5%)’의 순서였으며, ‘경위서를 작성’하는 경우도 6.1%로 나타났다. 그밖에 소수사례로 ‘강제로 자리 이동(1.4%)’하는 경우도 있었다.

[그림 3-3] 미완료시 불이익 유형

(단위: %)



## 2) 월 소득 및 복리 후생

이들 노동자들의 세금 등을 공제한 월 평균 소득 평균은 198.14만원이었으며 가장 적게 받았다고 응답한 사람은 90만원이고, 가장 많이 받았다고 응답한 사람은 300만원으로 나타났다. 이를 성별, 노조유무, 경력단절 유무, 고용형태, 원청회사 등으로 교차 분석하여 살펴보았다. 통계적으로 유의미한 차이를 보인 것은 성별, 연령, 경력단절유무, 고용형태, 원청회사 별로 차이가 나타났으며, 자신이 속한 회사에 노조가 있는 지 여부에 따른 유의미한 차이는 없었다.

<표 3-8> 응답자의 월 소득 수준

(단위: 명, %)

구 분		전체				
		사례수 (명)	180만 이하	190만 이하	200만 이하	200만 초과
전체		154	26.0	16.2	25.3	32.5
성별 $x^2=10.799$ $p<0.05$	남성	12	8.3	8.3	8.3	75.0
	여성	142	27.5	16.9	26.8	28.9
노조유무 $x^2=1.181$ $p<0.758$	노조 없음	35	31.4	17.1	25.7	25.7
	노조 있음(가입무관)	119	24.4	16.0	25.2	34.5
연령 $x^2=25.526$ $p<0.05$	40세 이하	9	11.1	22.2	0.0	66.7
	41~45세 이하	8	37.5	0.0	12.5	50.0
	45~50세 이하	42	28.6	11.9	16.7	42.9
	50~55세 이하	60	21.7	23.3	25.0	30.0
	56세 이상	35	31.4	11.4	45.7	11.4
경력단절 $x^2=8.991$ $p<0.05$	있다	77	26.0	24.7	23.4	26.0
	없다	77	26.0	7.8	27.3	39.0
고용형태 $x^2=14.145$ $p<0.05$	정규직	71	32.4	8.5	21.1	38.0
	계약직	65	15.4	23.1	29.2	32.3
	그 외	18	38.9	22.2	27.8	11.1

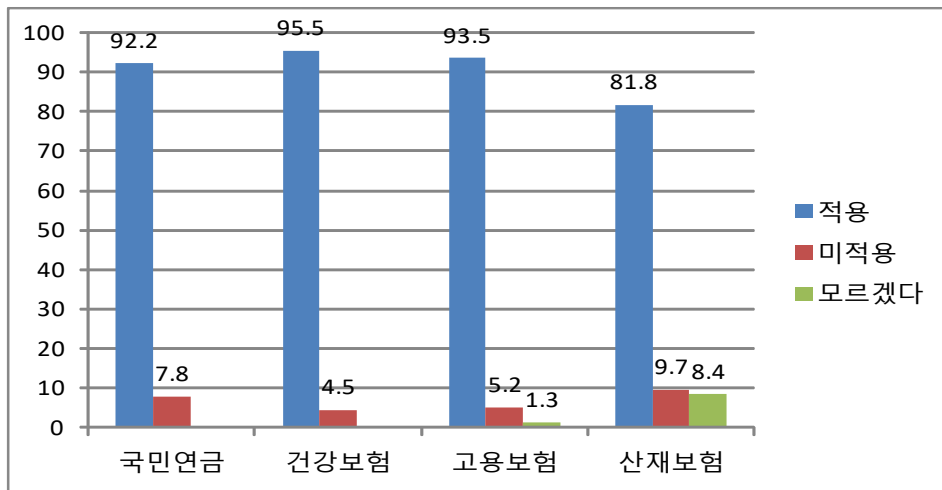
구 분		전체				
		사례수 (명)	180만 이하	190만 이하	200만 이하	200만 초과
원청회사 $\chi^2=85.819$ $p<0.001$	코원	16	50.0	18.8	12.5	18.8
	에스코	70	2.9	22.9	38.6	35.7
	서울	35	62.9	0.0	28.6	8.6
	귀뚜라미	1	100.0	0.0	0.0	0.0
	대륜	9	11.1	44.4	0.0	44.4
	경동	22	22.7	9.1	0.0	68.2
	중부도시가스	1	0.0	0.0	0.0	0.0

성과급의 경우 있다고 응답한 경우는 16.9%, 없다고 응답한 경우가 83.1%로 나타나 대부분 성과급이 없었다. 성과급이 있다고 응답한 경우에도 최소 1만원에서 최대 50만원으로 나타났고, 평균적으로는 12.04만원을 받았다고 응답했다.

4대보험 가입여부를 알아본 결과 국민연금, 건강보험, 고용보험 모두 90% 이상의 가입률을 나타냈으며 산재보험의 경우에는 미적용이라는 응답과 모르겠다의 응답이 각각 9.7%, 8.4%로 다른 것에 비하여 다소 높게 나타났다는 점을 고려하면 '모르겠다'고 응답한 사람 중에서 실제로 산재에 가입되어 있는 사람도 어느 정도 있을 것으로 판단된다.

[그림 3-4] 4대보험 가입여부

(단위: %)



4대보험 가입여부에 대한 집단별 차이가 있는지 살펴보기 위하여 성별, 노조유무, 경력단절 유무, 고용형태, 원청회사 등으로 교차분석을 실시하였다. 실시한 결과 4대보험 가입유무에 대한 집단별 차이는 고용형태에 따른 차이가 유의미하게 나타났다. 건강보험의 경우 정규직이나 계약직의 경우 전원이 모두 적용받고 있었으나 그 외 고용형태(도급계약, 촉탁직 등)은 건강보험의 적용을 받지 못한 경우가 38.9%로 나타났다. 산재보험의 경우에 정규직의 경우에도 적용받지 못한 경우가 4.2%로 나타났고, 계약직의 경우 7.7%가 적용을 받지 못한다고 응답하였다. 그 외 고용형태의 경우 38.9%가 적용받지 못하고 있다고 응답하여서 고용형태에 따른 4대보험 적용정도가 차이가 큰 것으로 드러났다.

원청회사별로도 통계적으로도 유의미한 차이를 보였다. 이것은 계약직이나 그 외 고용형태(도급계약, 촉탁직 등)로 일하는 경우에 속한 응답자들이 특정 회사에 속한 경우가 많은 것과 원청회사의 개별적 운영의 차이 등으로 보인다.

<표 3-9> 고용형태별, 원청회사별 4대보험 적용 차이

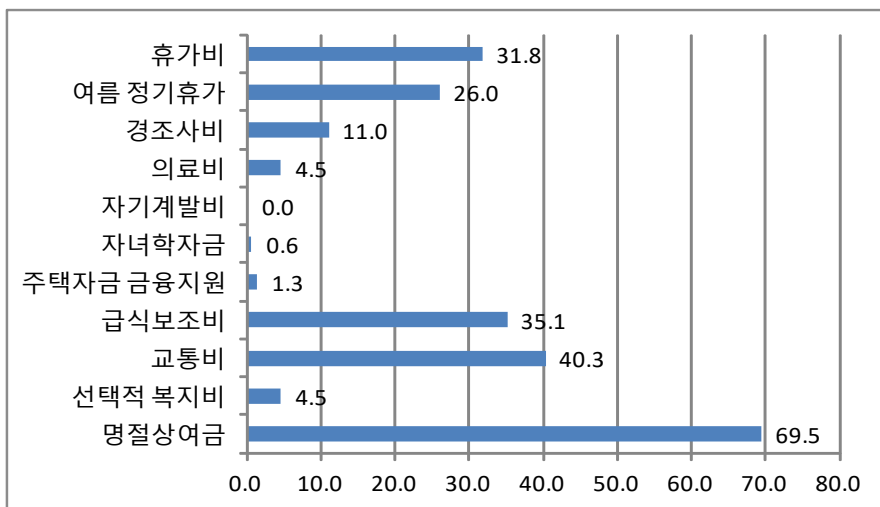
(단위: 명, %)

구 분		사례수 (명)	건강보험		산재보험		
			적용	미적용	적용	미적용	모름
전체		154	95.5	4.5	81.8	9.7	8.4
고용형태	정규직	71	100.0	0.0	87.3	4.2	8.5
	계약직	65	100.0	0.0	84.6	7.7	7.7
	그 외	18	61.1	38.9	50.0	38.9	11.1
$\chi^2$			55.407 ( $p<0.001$ )		20.946 ( $p<0.001$ )		
원청회사	코원	16	100.0	0.0	81.3	18.8	0.0
	에스코	70	100.0	0.0	81.4	4.3	14.3
	서울	35	100.0	0.0	88.6	5.7	5.7
	귀뚜라미	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
	대륜	9	100.0	0.0	88.9	0.0	11.1
	경동	22	68.2	31.8	68.2	31.8	0.0
	중부도시가스	1	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
$\chi^2$			44.000 ( $p<0.001$ )		23.561 ( $p<0.05$ )		

설문에 응답한 도시가스 점검·검침노동자의 노동조건 중 복리후생과 관련하여 살펴보았다. 가장 많이 적용을 받고 있다고 응답한 복리후생 내역은 명절상여금으로 응답자의 69.5%가 받고 있다고 응답하였으며, 그 다음으로는 교통비(40.3%), 급식보조비(34.1%)의 순서로 나타났다. 자기계발비는 아무도 적용받고 있지 않았고, 자녀학자금이나 주택자금 금융지원, 의료비 등은 낮은 비율을 차지했다.

[그림 3-5] 각종 복리후생 적용 내역

(단위: %)



연차휴가를 모두 사용한 경우는 17.6%에 불과하여, 나머지 82.4%의 응답자는 연차휴가를 모두 사용하지 못하였다. 연차휴가를 모두 사용하지 못한 경험을 성별 등 집단별로 교차 분석한 결과 성별, 원청회사별로 통계적으로 유의미한 차이가 있었다.

<표 3-10> 성별, 원청회사별 연차휴가 모두 사용 여부 차이

(단위: 명, %)

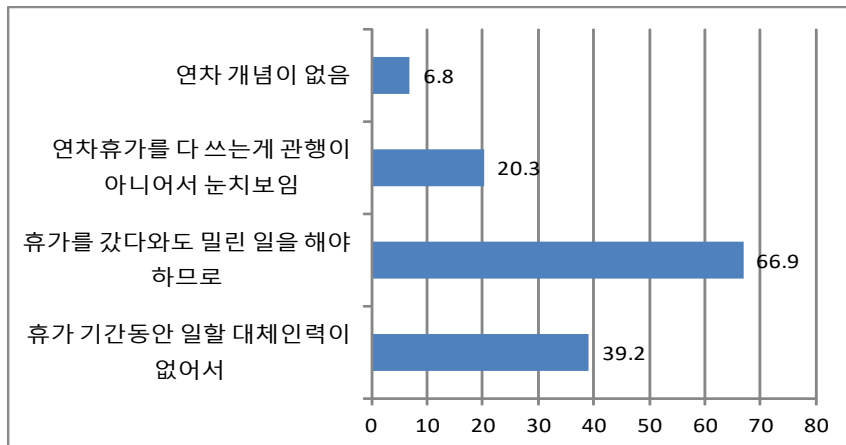
구 분	사례수(명)	연차휴가 모두 사용 유무	
		그렇다	아니다
전체	148	17.6	82.4

구 분		연차휴가 모두 사용 유무		
		사례수(명)	그렇다	아니다
성별 $\chi^2=9.485$ $p<0.05$	남성	12	50.0	50.0
	여성	136	14.7	85.3
원청회사 $\chi^2=26.301$ $p<0.001$	코원	16	12.5	87.5
	에스코	66	31.8	68.2
	서울	33	0.0	100.0
	귀뚜라미	1	0.0	100.0
	대륜	9	22.2	77.8
	경동	22	0.0	100.0
	중부도시가스	1	100.0	0.0

연차휴가를 모두 사용하지 못한 이유로는 ‘휴가를 갔다 와도 밀린 일을 해야 하기 때문에(66.9%)’라는 응답이 가장 높았고, 그 다음으로는 ‘대체인력이 없어서(39.2%)’로 나타났다. 그밖에 ‘연차휴가를 다 쓰는 게 관행이 아니라는 이유’도 있었다. 이러한 것을 볼 때 연차휴가를 사용하더라도 남겨진 과업이 있기 때문에 그 이후에 추가적인 노동을 하느니 그냥 휴가를 덜 쓰고 말자라는 생각이 있는 것을 알 수 있다.

[그림 3-6] 연차휴가를 모두 사용하지 못하는 이유

(단위: %)



이들 노동자들이 연장근무수당을 받을 수 있는 경우는 거의 없는 것으로 조사되었다. 응답자의 10.1%만이 연장근무수당을 받을 수 있었으며, 교차분석 결과 성별, 연령, 원청회사별로 통계적으로 유의미한 차이가 있었다.

<표 3-11> 성별, 연령별, 원청회사별 연장근무수당 수령 여부 차이

(단위: 명, %)

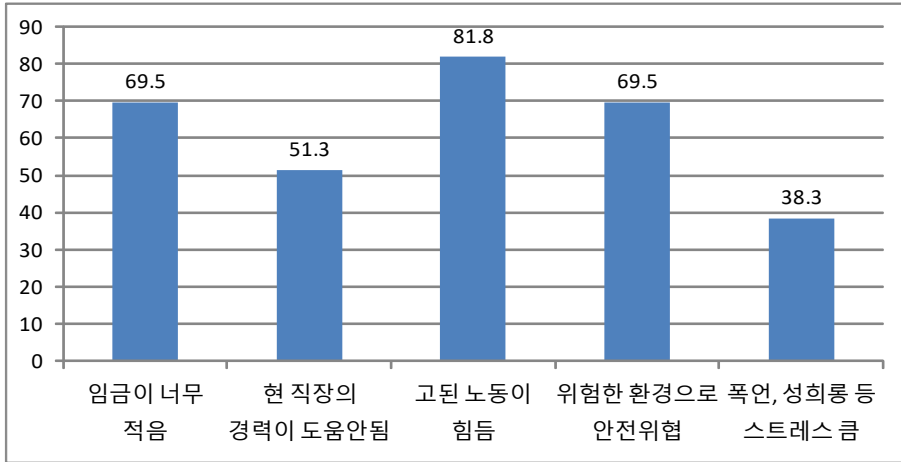
구분		연장근무수당 수령 여부		
		사례수(명)	그렇다	아니다
전체		148	10.1	89.9
성별 $x^2=33.308$ $p<0.001$	남성	12	58.3	41.7
	여성	136	5.9	94.1
연령 $x^2=26.359$ $p<0.001$	40세 이하	9	55.6	44.4
	41~45세 이하	8	25.0	75.0
	45~50세 이하	41	7.3	92.7
	50~55세 이하	59	8.5	91.5
	56세 이상	31	0.0	100.0
원청회사 $x^2=26.301$ $p<0.001$	코원	16	18.8	81.3
	에스코	66	4.5	95.5
	서울	33	3.0	97.0
	귀뚜라미	1	0.0	100.0
	대륜	9	44.4	55.6
	경동	22	18.2	81.8
	중부도시가스	1	0.0	100.0

### 3) 일자리 고충

일자리에 대한 고충의 측면에서 가장 힘들다고 느낀 점이 ‘노동 자체가 힘들다’는 것으로 응답자의 81.8%가 자신이 현재 하는 일이 힘든 편이라고 대답하였다. 그 다음으로 어려운 점은 ‘위험한 환경으로부터의 안전위협’, ‘임금이 적다’는 의견이 각각 69.5%로 동일하게 나타났다.

[그림 3-7] 일자리에 대한 고충 사유

(단위: %)



주: 문항은 5점 척도로 ① 매우 힘들 ~ ⑤ 전혀 힘들지 않음으로 구성되었으며, 수치는 ① 매우 힘들 + ② 힘들에 응답한 사람의 비율임.

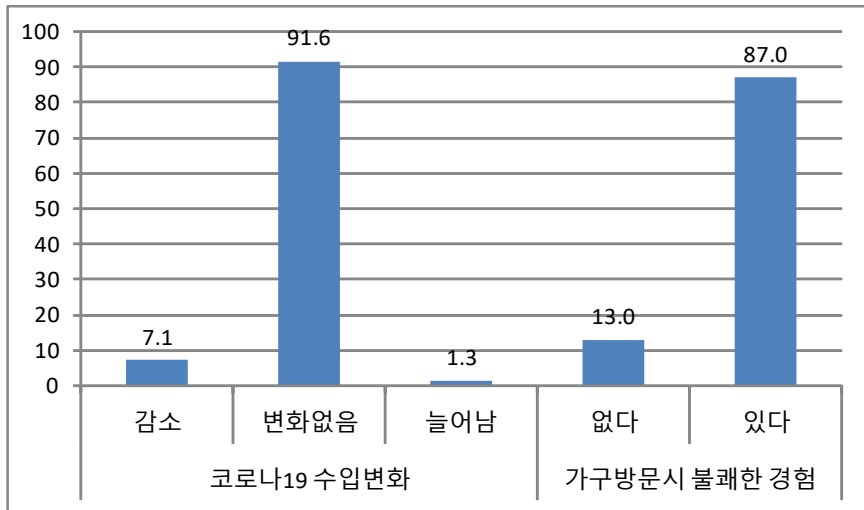
#### 4) 코로나19 관련 노동 상황의 변화

이번 설문조사에서는 코로나19로 인한 업무정지와 노동과정(고객과의 만남 등)에서의 어려움이 특별히 있었는지를 추가적으로 알아보았다.

먼저 코로나19로 인하여 월평균수입이 감소되었는지에 대해서 질문하였는데, 변화가 없다는 응답이 91.6%, 감소하였다는 응답이 7.1%, 늘어났다는 응답이 1.3%로 나타나 수입에는 커다란 영향을 미치지 않는 것으로 조사되었다.

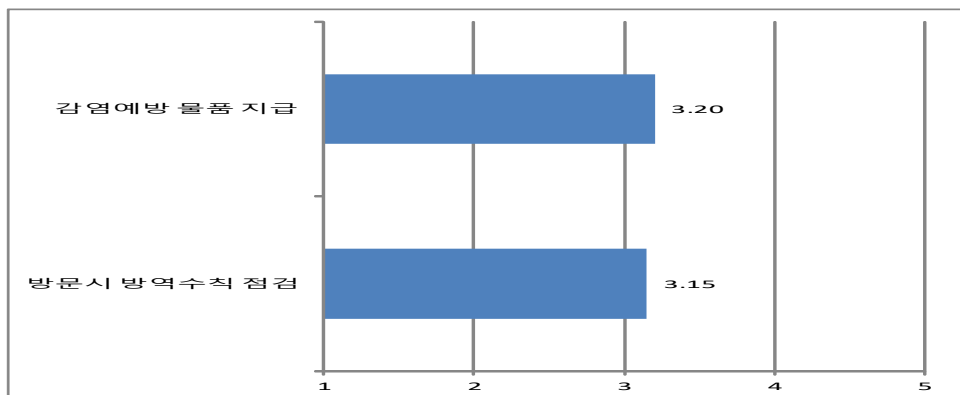
또한 코로나19로 인하여 가구방문 시 불편한 경험을 했는지에 대해서는 '경험을 했다'고 응답한 경우가 87.0%로 조사되었다.

[그림 3-8] 코로나19로 인한 수입 변화와 가구방문 시 불편한 경험 여부  
(단위: %)



코로나19 상황에서 회사의 방역조치에 대해서는 보통 이상의 방역조치를 하고 있는 것으로 평가되었는데, ‘방문 시 방역수칙 점검’이나 ‘감염예방 물품 지급’에 대해서 보통 이상의 대비를 하고 있다고 비슷한 수준으로 평가하고 있었다.

[그림 3-9] 회사 측의 방역수칙 등에 대한 평가  
(단위: 점)



주: 5점 척도로 측정되었으며, ① 전혀 아니다 ~ ⑤ 매우 그렇다로 구성되어서 점수가 높을수록 방역수칙 등을 잘 지키는 것에 대한 동의정도가 큼.

가스점검·검침 노동자들은 방문노동을 수행하면서 코로나 19 감염위험에 일상

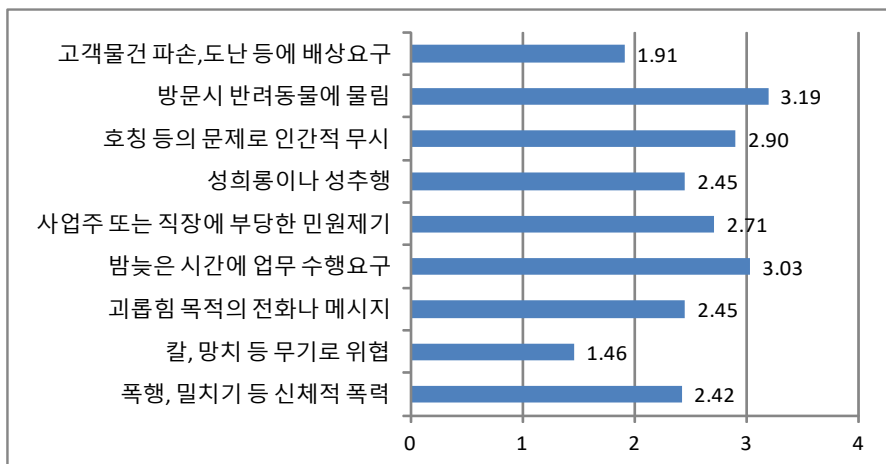
적으로 노출될 가능성이 높아지는데, 최근 이러한 위험정도를 어느 정도 느끼는가에 대하여 5점 척도(1점 전혀 느끼지 않음 ~ 5점 매우 위험하다고 느낌)로 질문하였다. 응답자들이 느끼는 위험정도는 평균 4.22점으로 나타나 매우 높은 수준의 감염위험을 느끼고 있었다. 회사의 방역조치에 대한 평가는 보통 이상으로 평가됨에도 불구하고 여전히 감염 위험을 높게 느끼고 있다는 점에서 회사의 방역 수칙이나 방역을 위한 물품 등에 대한 제공이 좀 더 높은 수준으로 유지될 필요가 있다.

### 3. 안전실태

가스 점검·검침 업무를 수행하면서 고객으로부터 부당한 경험을 얼마나 자주 경험했는지에 대하여 질문하였다. 가장 많이 경험하는 것은 ‘방문 시 반려동물에 물리는 것(3.19점)’이었고, ‘밤늦은 시간에 업무수행요구(3.03점)’, ‘호칭 등의 문제로 인간적 무시(2.90점)’, ‘사업주 또는 직장에 부당한 민원제기(2.71점)’의 순서로 나타났다.

[그림 3-10] 고객으로부터 부당한 경험 노출 정도

(단위: 점)



주: 척도는 5점 척도로 1점 전혀 경험하지 않음 ~ 5점 자주 경험으로 구성되어 5점에 가까울수록 경험에 노출되는 정도가 강함

성별에 따라 경험의 정도에 차이가 있었던 것은 성희롱 또는 성추행, 반려동물에 물린 경험에 있어 차이가 나타났다. 다른 부당한 경험은 전체적으로 차이가 없었으나 성희롱이나 성추행 같은 위협에 여성이 남성보다 더 많이 노출되어 있다는 것은 여성 방문노동자들이 일상적으로 처한 작업환경과 연관된다.

또한 고객의 반려동물에 물린 적이 있다는 것이 가장 높은 점수를 차지했다는 점 역시 방문노동자들이 처한 상황에서 비롯된다는 점을 고려할 때, 방문노동자들이 겪는 일반적인 특성과 가스 점검·검침 노동자들이 겪는 특수한 경험들이 정책 결정 등에서 고려되어야 할 것으로 보인다.

<표 3-12> 성별에 따른 고객으로부터의 부당한 경험 여부 차이

(단위: 명, %)

구분	평균		
	남성	여성	t값
1) 폭행, 밀치기 등 신체적 폭력	2.25	2.44	-.644
2) 칼, 망치, 몽둥이, 골프채 등 무기를 이용한 위협	1.67	1.44	1.146
3) 괴롭힘 목적의 전화 또는 메시지 발송	2.25	2.46	-.751
4) 밤늦은 시간에 업무 수행 요구	3.00	3.03	-.087
5) 사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기	2.67	2.72	-.191
6) 성희롱 또는 성추행(성적 농담, 신체적 접촉 등)	1.75	2.51	-2.938*
7) 호칭 등의 문제로 인간적인 무시를 당한경험이 있다.	2.83	2.91	-.254
8) 방문 시 고객의 반려동물에 물린 적이 있다.	2.08	3.28	-4.420**
9) 고객의 집 물건 파손, 도난에 대한 손해배상을 요구받거나 배상한 적이 있다.	2.00	1.90	.374

주: \*p<.05, \*\*p<.001

## 4. 감정노동 실태

### 1) 감정노동 상태

도시가스 점검·검침 노동자의 업무를 감정노동의 차원에서 살펴보기 위하여 방문업무 수행과정에서 겪는 감정노동 정도를 살펴보았다. 한국형 감정노동평가도구 설문은 감정부조화 및 손상(6문항), 조직의 지지 및 보호체계(7문항), 감정조절의 요구 및 규제(5문항), 조직의 감시 및 모니터링(3문항), 고객응대의 과부하 및 갈등(3문항)으로 구성되어 있다. 그러나 이번 설문은 도시가스 점검·검침 노동자의 감정노동 평가를 위한 설문이 아니기 때문에 관련 설문 중에서 가스 점검·검침 노동자의 감정노동 상태를 대략적으로 살펴보기 위하여 질문문항을 대폭 줄여서 설문을 진행하였다. 그러므로 기존 감정노동 평가도구와 이에 근거하여 진행된 다른 연구와 감정노동과 관련하여 엄격한 비교가 될 수는 없다. 다만 이들의 감정노동 실태를 대략 파악하고 이를 근거로 정책방향을 세우거나 실태를 파악하는 용도로 사용될 수 있을 것이다.

이러한 목적에 따라 축소된 설문문항은 감정부조화와 손상(2문항), 조직의 지지 및 보호체계(4문항), 감정조절의 요구 및 규제(2문항), 조직의 감시 및 모니터링(2문항), 고객응대의 과부하 및 갈등(1문항)이다. 전체 문항은 5점 척도 ‘① 전혀 그렇지 않다 ~ ⑤ 매우 그렇다’로 구성되어 평가하였는데, 부정적일수록 평가점수가 더 높아지는 ‘1) 감정조절의 요구 및 규제 ~ 4) 조직의 감시 및 모니터링’에 대한 문항과 동일하게 평가하기 위하여 ‘5) 조직의 지지 및 보호체계’와 관련된 질문은 반대로 코딩하여 동일한 방향으로 평가점수가 나올 수 있도록 하였다. 각 하부요인별 점수는 아래의 공식에 의거해 100점 만점으로 환산하였다.<sup>6)</sup>

---

6) 하부요인별 환산점수는 이정훈 외(2017), 『보건의료산업 감정노동 연구』에서 활용한 공식을 이용하였다.

$$\text{하부요인별 환산 점수} = \frac{(\text{영역의 각 문항에 주어진 점수의 합} - \text{문항개수})}{(\text{영역의 예상가능한 최고 총점} - \text{문항개수})} \times 100$$

한국형 감정노동평가도구를 통해서 도출되는 수치는 성별로 구분되어 있는데, 요인별 참고 수치는 아래의 표와 같다.

<표 3-13> 한국형 감정노동 평가도구의 요인별 성별 참고 수치

감정노동 하부요인		정상	위험
1) 감정조절의 요구 및 규제	여성	0 ~ 76.66	76.67 ~ 100
	남성	0 ~ 83.32	83.33 ~ 100
2) 고객응대의 과부하 및 갈등	여성	0 ~ 72.21	72.22 ~ 100
	남성	0 ~ 83.32	83.33 ~ 100
3) 감정부조화 및 손상	여성	0 ~ 63.88	63.89 ~ 100
	남성	0 ~ 69.43	69.44 ~ 100
4) 조직의 감시 및 모니터링	여성	0 ~ 49.99	50.00 ~ 100
	남성	0 ~ 61.10	61.11 ~ 100
5) 조직의 지지 및 보호체계	여성	0 ~ 45.23	45.24 ~ 100
	남성	0 ~ 49.99	50.00 ~ 100

자료: 이정훈 외(2017).

위에서 제시되었던 것처럼 한국형 감정노동 평가도구는 각 하부영역의 요인별로 성별 참고치가 정해져 있다. 본 조사에서 조사된 남성의 사례가 12명으로 적기 때문에 남성의 감정노동 수준을 측정하는 것은 무리가 있다고 판단되어 남성을 제외한 여성응답자 142명만을 대상으로 각 요인별 감정노동 평가수치를 측정하여 한국형 감정노동 평가도구의 성별 참고치를 반영하여 정리하여 보았다.

<표 3-14> 본 조사에서 사용된 감정노동 평가 설문문항

영역	설문문항
1) 감정부조화와 손상	고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다
	고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다
2) 고객응대의 과부하 및 갈등	나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다
3) 감정조절의 요구 및 규제	고객을 대할 때 회사지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다
	업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다
4) 조직의 감시 및 모니터링	요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등)
	고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다
5) 조직의 지지 및 보호체계	고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인제도와 절차가 있다
	직장 내에 고객응대과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할 수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다
	고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다
	고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다

평가결과 ‘감정부조화와 손상’ 요인과 ‘조직의 지지 및 보호체계’ 요인에서 위험 집단이 비율이 가장 높은 것으로 나타났다. ‘감정부조화와 손상’의 경우 69.7%의 여성 노동자들이 위험집단으로 나타나 위험수준이 높은 것으로 평가되었다. ‘조직 의지지 및 보호체계’의 경우 무려 응답자의 92.3%의 여성 노동자들이 위험집단 비율을 보여서 조직의 보호나 지지를 거의 받지 못한다고 평가하는 것으로 나타났다.

<표 3-15> 5가지 요인별 감정노동 평가 결과(여성)

(단위: 명, %)

성별	요인	정상집단	위험집단	계
여성	감정부조화와 손상	43(30.3)	<b>99(69.7)</b>	142(100.0)

성별	요인	정상집단	위험집단	계
	고객응대의 과부하 및 갈등	66(46.5)	76(53.5)	142(100.0)
	감정조절 요구 및 규제	142(73.9)	37(26.1)	142(100.0)
	조직의 감시 및 모니터링	121(50.0)	121(50.0)	142(100.0)
	조직의 지지 및 보호체계	11(7.7)	<b>131(92.3)</b>	142(100.0)

이를 좀 더 세분하여 고용형태별 등으로 분류하여 감정노동 평가 수준을 살펴본 것으로, 먼저 감정부조화와 손상 평가는 다음과 같다. 통계적으로 유의미한 차이는 없었으나 위험집단 비율이 높은 집단은 45세 이하(41세~45세) 집단이 85.7%였으며, 현 직장 경력의 경우 3년 이상 ~ 5년 미만의 경우에 80.0%가 위험집단으로, 고용형태별로는 그 외의 집단에서 위험집단 비율이 62.7%로 나타났다.

<표 3-16> 감정부조화와 손상 평가 결과

(단위: 명, %)

구 분		사례수(명)	정상집단	위험집단
전체		142	30.3	69.7
고용형태 $x^2=2.940$ $p=.230$	정규직	66	27.3	72.7
	계약직	59	37.3	62.7
	그 외	17	17.6	82.4
연령 $x^2=7.184$ $p=.126$	40세 이하	2	50.0	50.0
	41~45세 이하	7	14.3	85.7
	45~50세 이하	39	35.9	64.1
	50~55세 이하	59	20.3	79.7
	56세 이상	35	42.9	57.1
현 직장경력 $x^2=2.397$ $p=.494$	3년 미만	38	36.8	63.2
	5년 미만	25	20.0	80.0
	10년 미만	42	33.3	66.7
	10년 이상	37	27.0	73.0
노조유무 $x^2=0.29$ $p=.864$	노조 없음	31	29.0	71.0
	노조 있음	111	30.3	69.7

고객응대의 과부하 및 갈등 손상 평가의 경우 위험집단 비율이 전체적으로 53.5%로 나타났다. 통계적으로 유의미한 집단별 차이를 발견할 수는 없었으나, 고용형태에서 그 외 고용형태 집단에서 위험집단 비율이 58.8%로 약간 높았으며, 연령으로는 41~45세 이하 집단에서 위험비율이 다소 높았다.

<표 3-17> 고객응대의 과부하 및 갈등 손상 평가

(단위: 명, %)

구분		사례수(명)	정상집단	위험집단
전체		142	46.5	53.5
고용형태 $\chi^2=2.940$ $p=.230$	정규직	66	42.4	57.6
	계약직	59	52.5	47.5
	그 외	17	41.2	58.8
연령 $\chi^2=2.717$ $p=.606$	40세 이하	2	50.0	50.0
	41~45세 이하	7	28.6	71.4
	45~50세 이하	39	38.5	61.5
	50~55세 이하	59	50.8	49.2
	56세 이상	35	51.4	48.6
현 직장경력 $\chi^2=1.652$ $p=.648$	3년 미만	38	39.5	60.5
	5년 미만	25	48.0	52.0
	10년 미만	42	45.2	54.8
	10년 이상	37	54.1	45.9
노조유무 $\chi^2=2.029$ $p=.154$	노조 없음	31	83.9	16.1
	노조 있음	111	71.2	28.8

감정조절 요구 및 규제 평가 측면에서는 전체적으로 26.1%의 집단이 위험집단으로 나타나서 다른 하부영역에 비하여 위험집단의 비율이 낮은 편이었다. 통계적으로 집단별로 유의미한 차이는 없었으나, 연령대별로 41~45세 이하 집단에서 위

힘집단 비율이 57.1%로 높았고, 직장경력으로는 5년 이상 10년 미만 집단에서 위험집단 비율이 31.0%로 다소 높은 편이었다.

〈표 3-18〉 감정조절 요구 및 규제 평가

(단위: 명, %)

구분		사례수(명)	정상집단	위험집단
전체		142	73.9	26.1
고용형태 $\chi^2=.860$ $p=.651$	정규직	66	74.2	25.8
	계약직	59	71.2	28.8
	그 외	17	82.4	17.6
연령 $\chi^2=2.717$ $p=.606$	40세 이하	2	100.0	0.0
	41~45세 이하	7	42.9	57.1
	45~50세 이하	39	74.4	25.6
	50~55세 이하	59	76.3	23.7
	56세 이상	35	74.3	25.7
현 직장경력 $\chi^2=1.541$ $p=.673$	3년 미만	38	71.1	29.7
	5년 미만	25	80.0	20.0
	10년 미만	42	69.0	31.0
	10년 이상	37	78.4	21.6
노조유무 $\chi^2=2.029$ $p=.154$	노조 없음	31	83.9	16.1
	노조 있음	111	71.2	22.5

조직의 감시 및 모니터링에 대한 평가 측면에서 전체적으로 위험집단 비율이 50.0%로 나타났다. 통계적으로 유의미한 집단 간 차이는 발견할 수 없었으나, 고용형태 측면에서는 계약직이 가장 높아 54.2%가 위험집단에 속했으며, 연령으로는 50~55세 이하 집단(55.9%), 현재 직장경력으로는 10년 이상의 경우에 위험집단 비율이 높았다.

<표 3-19> 조직의 감시 및 모니터링에 대한 평가

(단위: 명, %)

구분		사례수(명)	정상집단	위험집단
전체		142	50.0	50.0
고용형태 $\chi^2=1.028$ $p=.598$	정규직	66	54.5	45.5
	계약직	59	45.8	54.2
	그 외	17	47.1	52.9
연령 $\chi^2=1.461$ $p=.833$	40세 이하	2	50.0	50.0
	41~45세 이하	7	57.1	42.9
	45~50세 이하	39	53.8	46.2
	50~55세 이하	59	44.1	55.9
	56세 이상	35	54.3	45.7
현 직장경력 $\chi^2=2.478$ $p=.479$	3년 미만	38	55.3	44.7
	5년 미만	25	60.0	40.0
	10년 미만	42	45.2	54.8
	10년 이상	37	43.2	56.8
노조유무 $\chi^2=1.032$ $p=.310$	노조 없음	31	58.1	41.9
	노조 있음	111	47.7	52.3

조직의 지지 및 보호체계 평가와 관련하여 전체적으로 92.3%가 위험집단으로 평가되었다. 통계적으로 유의미한 집단별 차이는 없었으나, 고용형태별로는 계약직이 가장 높아 94.9%로 나타났고, 현 직장경력으로는 5년 미만이 가장 높아 96.0%를 기록했다.

<표 3-20> 조직의 지지 및 보호체계에 대한 평가

(단위: 명, %)

구분	사례수(명)	정상집단	위험집단
전체	142	7.7	92.3

구분		사례수(명)	정상집단	위험집단
고용형태 $x^2=1.423$ $p=.491$	정규직	66	10.6	89.4
	계약직	59	5.1	94.9
	그 외	17	5.9	94.1
연령 $x^2=5.695$ $p=.223$	40세 이하	2	50.0	50.0
	41~45세 이하	7	0.0	100.0
	45~50세 이하	39	7.7	92.3
	50~55세 이하	59	6.8	93.2
	56세 이상	35	8.6	91.4
현 직장경력 $x^2=2.353$ $p=.502$	3년 미만	38	13.2	86.8
	5년 미만	25	4.0	96.0
	10년 미만	42	7.1	92.9
	10년 이상	37	5.4	94.6
노조유무 $x^2=1.032$ $p=.310$	노조 없음	31	12.9	87.1
	노조 있음	111	6.3	93.7

## 2) 정서적 상태

지난 2주(14일) 동안의 정서적 상태를 묻는 질문항목에 대해서는 '7일 이내 부정적인 정서적 경험을 하고 있는 사람'이 거의 절반 정도에 육박하고 있었다. 특히 '하던 일에 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못하는 경우'를 7일 이상 경험한 경우는 16.2%, 거의 매일 경험하는 경우가 11.0%로 높게 나타나, 도시가스 점검·검침 노동자의 정서적 상태가 좋지 못한 상태임을 알 수 있다.

<표 3-20> 조직의 지지 및 보호체계에 대한 평가

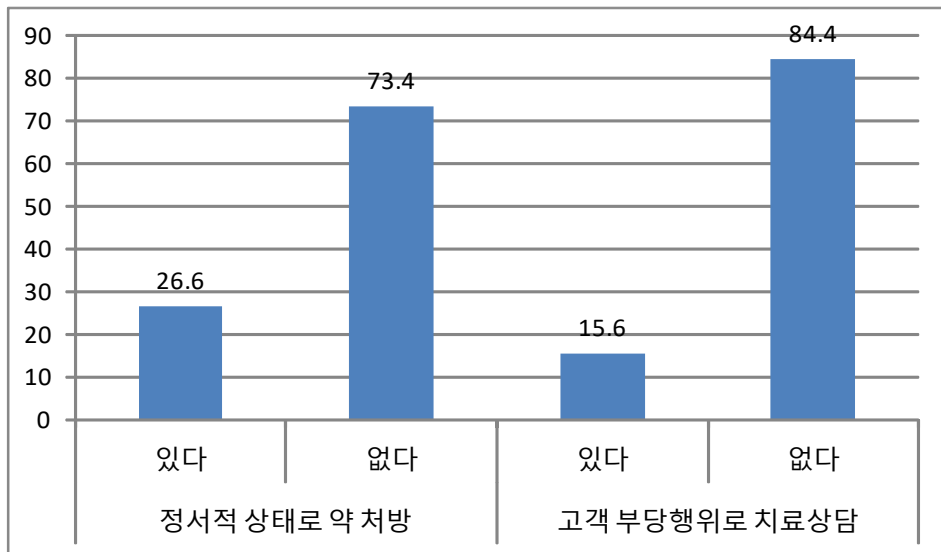
(단위: %)

구분	없음	7일 이내	7일 이상	거의 매일
1) 기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	31.8	48.7	9.1	10.4
2) 하던 일에 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다.	28.6	44.2	16.2	11.0

주: 4점 척도로 측정되었으며, ① 없음 ② 7일 이내 ③ 7일 이상 ④ 거의 매일로 구성됨

정서적인 문제로 인하여 의사에게 약을 처방받으신 적이 있는가에 대해서 질문한 결과 처방받은 적이 있다고 응답한 경우는 26.6%로 나타나, 1/4 정도의 노동자들이 정서적 상태로 인하여 병원 등을 찾는 것으로 조사되었다. 그리고 고객의 인권침해나 부당행위로 인해 치료나 상담을 받은 경험에 대해서 있다고 응답한 경우는 전체 응답자의 15.6%로 나타났다.

[그림 3-11] 정서적 상태로 약처방 경험 여부와 고객으로 인한 치료 상담 경험 정도 (단위: %)



## 5. 건강실태

먼저 ‘지난 1년간 아픈 데도 일하느라 혹은 일자리를 잃을까봐 두려워 병원진료를 못 받거나 검사를 받지 못한 적이 한번이라도 있는지’ 질문하였다. 받지 못한 경험이 있는 경우가 전체 응답자의 51.3%로 절반을 약간 상회하는 응답이 나타나, 고용불안의 심각성과 함께 제 때 치료받지 못하고 있는 실태가 확인되었다.

고용형태 등에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이는 보이지 않았으나, 노조유무에 따라서는 통계적으로 유의미한 차이를 보였다. 이 경우 노조가 있는 경우가 없는 경우에 비해 오히려 병원진료나 검사받지 못한 경험이 더 높았다.

<표 3-21> 병원 진료나 검사를 받지 못한 경험

(단위: 명, %)

구분		병원진료나 검사 받지 못한 경험		
		사례수(명)	예	아니다
전체		154	51.3	48.7
노조유무 $\chi^2=33.308$ $p<0.05$	노조 없음	35	28.6	71.4
	노조 있음	119	58.0	42.0
고용형태 $\chi^2=1.554$ $p=.460$	정규직	71	50.7	49.3
	비정규직	65	55.4	44.6
	그 외	18	38.9	61.1

물론 전체적으로 사례수가 적고, 노조가 없는 경우도 상대적으로 많지 않아서 통계적 엄밀성을 따지기는 어렵다는 점을 감안해야 한다. 그러나 그 외에 다른 많은 응답에서 노조유무에 따른 차이가 명확히 드러나지 않았다는 점을 생각해본다면, 통계적 유의미성이 중요하지 않다고 해도 아직까지 노조가 회사 내에서 자리를 잡고 있지 못하며, 노조가 조직 내에서 명확한 역할을 하고 있지 못하기 때문이라고 간접적으로 추측해 볼 수 있다.

지난 1년 동안 건강상의 문제가 있었던 경우를 살펴보면, 거의 대다수가 신체적, 정신적 건강 상의 문제를 경험하고 있는 것으로 나타났다. 특히 ‘근육통(상지, 하지)’의 경우 전체 응답자 중 각각 94.8%, 93.5% 정도가 경험하고 있는 것으로

나타났다. ‘전신피로’의 경우에는 97.9%가 피로감을 느낀 적이 있다고 답변하고 있어서 일상적인 피로, 나아가 건강상의 문제로 인한 어려움을 겪고 있음을 알 수 있다.

그리고 이러한 건강상의 문제가 있는 경우, 이것이 업무와 관련이 있는가에 대한 질문에 대해서 90% 이상의 응답자가 업무 관련성이 있다고 응답하였다. 특히 하지 근육통의 경우에는 응답자의 전원이 업무 관련성이 있다고 대답하였으며, 다른 건강상의 문제도 업무 관련성이 매우 높은 것으로 나타나 업무와 관련하여 건강상의 문제를 일상적으로 가지고 업무를 수행하고 있음을 알 수 있었다.

<표 3-22> 지난 1년간 발생한 건강 상의 문제와 업무관련성 여부

(단위: %)

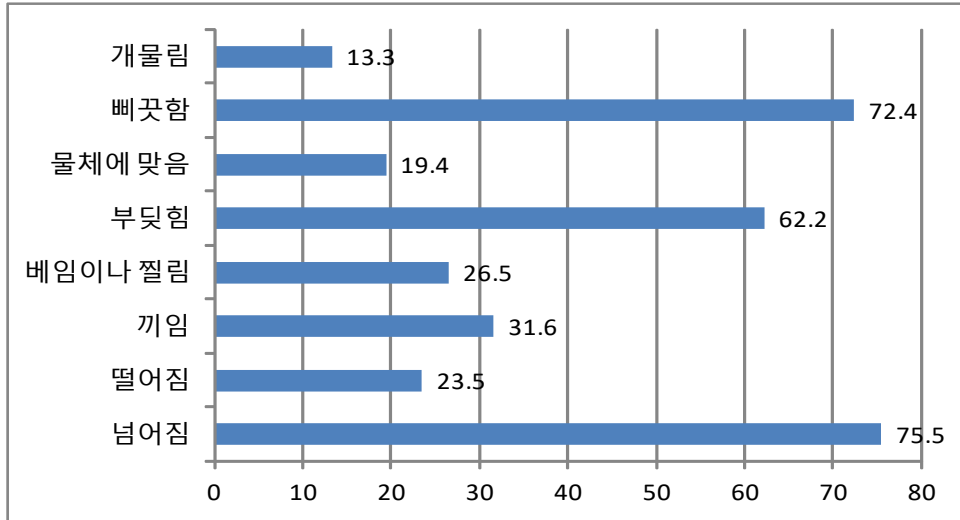
증상	건강상 문제		업무 관련성	
	있다	없다	있다	없다
요통	74.0	26.0	98.2	1.8
어깨, 목, 팔, 팔꿈치, 손목, 손 등 윗몸의(상지) 근육통	94.8	5.2	99.3	0.7
엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 아랫몸의(하지) 근육통	93.5	6.5	100.0	0.0
상해(사고로 다침)	52.6	47.4	91.4	8.6
우울감	64.9	35.1	93.0	7.0
불안감	68.2	31.8	96.2	3.8
전신 피로	98.1	1.9	99.3	0.7

그리고 지난 1년 동안 ‘일을 하다가 다친 적이 있다’고 응답한 경우는 응답자의 63.6%(98명)로 나타나 상당히 많은 노동자가 업무과정에서 크고 작은 부상을 입고 있는 것으로 조사되었다.

1년 동안 다친 횟수는 평균적으로 3.19번이며 응답자 중에서는 최대 10번까지 다친 사례도 있었다. 다친 경험이 있다고 응답한 노동자(98명) 중 75.5%가 경험이 있었으며, 뼈긋한 경우도 72.4%, 부딪혀서 다친 경우도 62.2%로 나타났다. 이러한 것은 이들 노동자들이 처한 작업환경이 어떤지 잘 보여주는데, 개에 물린 경우도 8.4%나 되는 것으로 조사되었다.

[그림 3-12] 지난 1년 동안 일하다가 다치게 된 이유

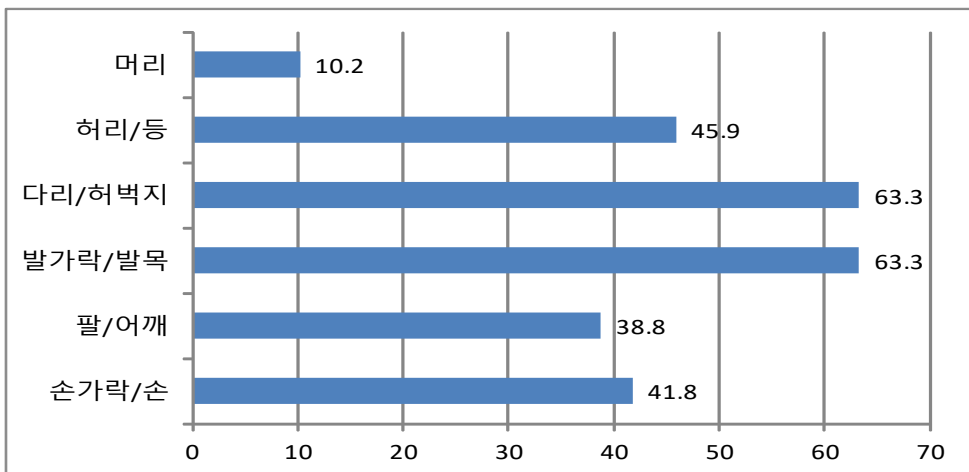
(단위: %)



이들이 주로 다친 부위는 다리/허벅지와 발가락/발목으로 다친 노동자의 63.3%가 경험이 있다고 응답하여, 걸어 다니면서 작업을 하기 때문에 주로 하체 쪽에 부상을 많이 입는 것으로 보인다.

[그림 3-13] 지난 1년 동안 일하다가 다친 부위

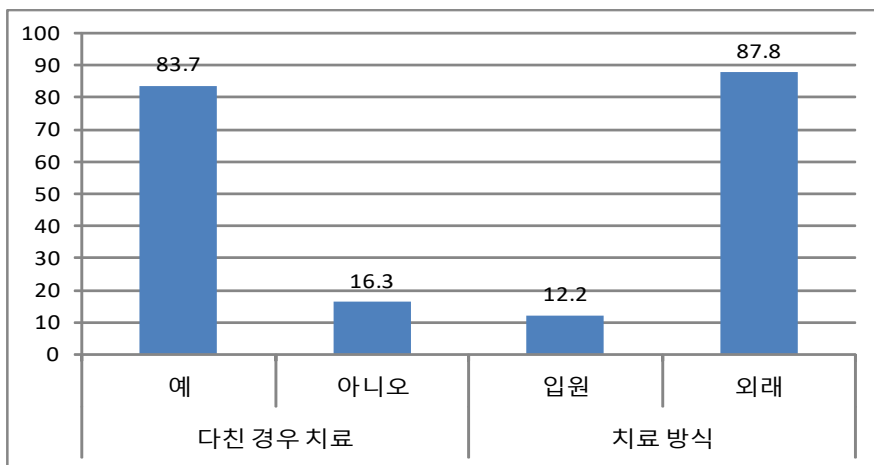
(단위: %)



다친 경우에는 응답자의 83.7%가 치료를 받은 것으로 조사되었으며, 입원보다는 외래를 이용하여 치료를 받은 것으로 나타났다. 입원을 요하는 증상보다는 가볍게 통원치료할 수 있는 부상을 입은 것이라고 추측해 볼 수 있으나, 드러나지 않았기 때문에 어떤 경우에는 입원을 요하는 경우에도 통원치료로 대체하고 있다고 생각해 볼 수 있다.

[그림 3-14] 지난 1년 동안 일하다가 다친 경우 치료 여부와 방식

(단위: %)

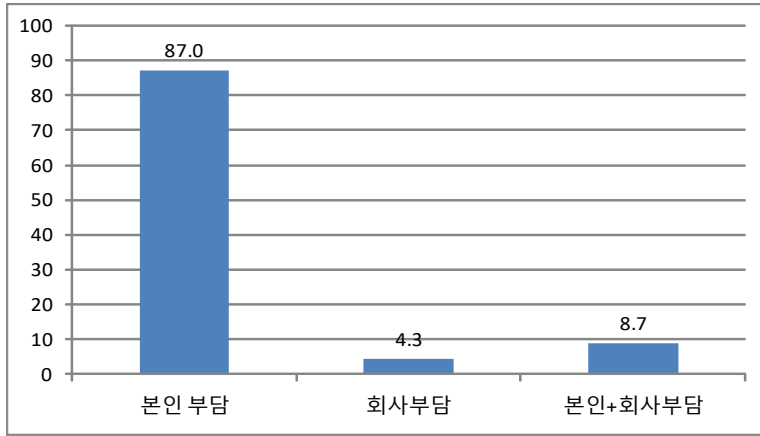


이렇게 많은 부상을 당하고 있음에도 불구하고 그 중 산재신청을 하지 못한 경우는 84.1%로 나타나 대부분 부상을 당하고도 산재신청을 하지 못하였음을 알 수 있다.

산재를 신청하지 않은 경우에 치료비 부담 방식은 거의 본인이 부담하는 것으로 나타났으며, 회사가 부담한다고 응답한 경우는 4.3%에 불과했다. 업무상 발생하는 모든 상해에 대해 현장에서 노동자가 산재신청을 하는 것이 여러 가지로 신경이 많이 쓰이는 일일 뿐만 아니라 노력과 시간이 투입된다는 점, 신청 후 판정까지의 기간이 많이 걸린다는 점을 고려한다면, 회사가 업무상 발생하는 다양한 부상에 대해서 이를 회사의 부담으로 처리할 수 있는 방안을 마련하는 것이 필요하다는 것을 알 수 있다.

[그림 3-15] 치료비 부담 방식

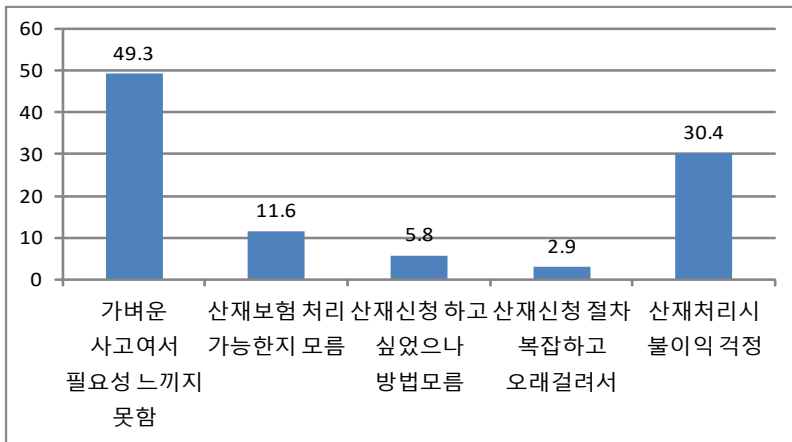
(단위: %)



이들 노동자들이 산재신청을 하지 않은 이유로 가장 크게 나타난 것은 ‘가벼운 사고여서 필요성을 크게 느끼지 못했다’는 이유가 응답자의 49.3%로 나타났다. 그 다음으로 ‘산재 처리 시 불이익 걱정(30.4%)’, ‘산재처리 가능한지 모른다’는 응답이 11.6%의 순서로 나타났다. 따라서 보다 적극적으로 산재요양 등에 대한 제도 안내와 산재 적용의 확대, 가벼운 부상에 대한 선제적인 회사에서의 부담 등의 제도적 개선이 요구된다.

[그림 3-16] 산재처리를 하지 않는 이유

(단위: %)

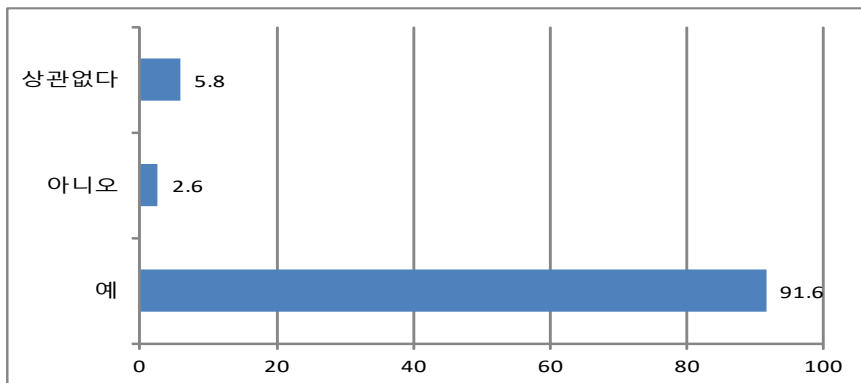


## 6. 정책개선방향

정책개선 방향으로는 먼저 현재 도시가스 고객센터의 하청법인이나 사업자의 직원에서 도시가스 고객센터의 원청 직원이나 서울시 직접고용으로 전환되어야 한다는 질문에 대한 의견을 살펴보았다. 도시가스 고객센터의 원청직원이나 직접고용으로 전환되어야 한다는 의견이 압도적으로 높게 나타나 전체 응답자의 91.6%가 ‘그렇다’라고 대답하였다.

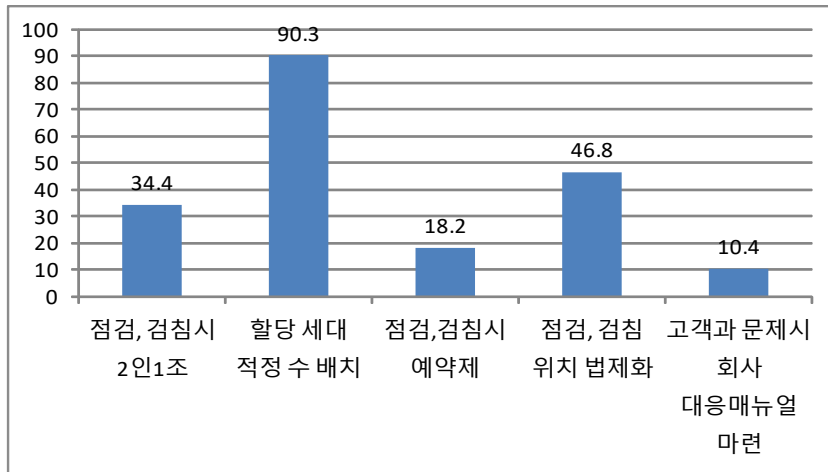
[그림 3-17] 원청 직원이나 직고용으로의 고용 전환의 필요성

(단위: %)



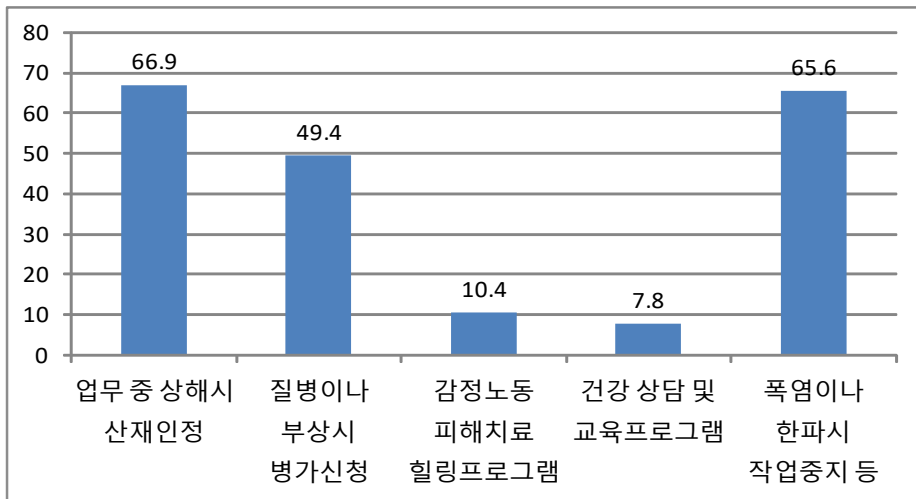
그 다음에 정책개선 방향은 노동조건 개선 방향, 건강문제 개선 방향, 시민의식 개선 방향으로 구분하여 필요한 정책을 순위별로 답변해달라고 질문하였다. 우선 노동조건과 관련하여(1순위 + 2순위), 가장 중요한 것으로 나타난 것은 ‘개인별 할당 세대 수 적정수준으로 배치’로 나타나 90.3%를 기록했다. 그 뒤를 이은 것이 ‘점검·검침 등이 편리한 위치에 가스계량기 설치 법제화(46.8%)’, ‘가스안전점검·검침 업무 2인 1조 운영(34.4%)’의 순서로 조사되었다.

[그림 3-18] 노동조건 개선을 위한 정책 방향\_노동조건(1순위+2순위)  
(단위: %)



그 다음으로는 건강에 관련된 정책개선 방향을 살펴보았다. 가장 높은 순위로 나타난 것은 ‘업무 중 상해 시 산재인정’ 가장 높아 66.9%를 차지했다. 그 다음으로 ‘폭염이나 한파 시 작업중지(할당 목표 축소 등)’이 65.6%였고, ‘질병이나 부상에 따른 병가 신청’이 49.4%로 그 뒤를 이었다.

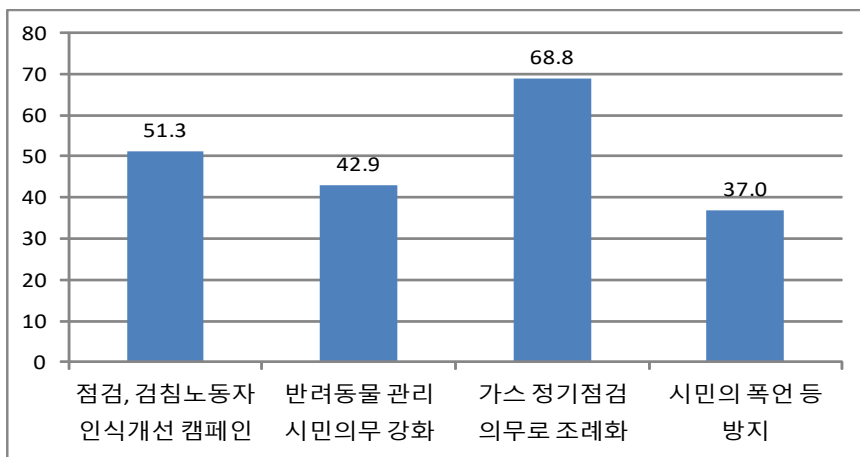
[그림 3-19] 건강문제 개선을 위한 정책 방향\_건강(1순위+2순위)  
(단위: %)



마지막으로 시민의식 개선과 관련하여 정책개선 방향을 살펴보았다. 가장 높은 순위를 기록한 정책은 ‘가스 정기점검을 서울시민의 의무로 조례화’ 할 것에 대한 요구가 68.8%를 차지했다. 그 뒤를 이어 ‘가스점검·검침원 직종에 대한 인식개선 캠페인’이 51.3%, ‘가정 방문 시 반려동물 관리에 대한 시민의무 강화’가 42.9%의 순으로 나타났다.

[그림 3-20] 시민의식 개선을 위한 정책 방향\_시민의식(1순위+2순위)

(단위: %)



## Ⅳ. 면접조사를 통해 본 가스점검·검침 노동자의 노동, 안전 및 건강 실태

### 1. 조사개요

서울지역 도시가스 고객센터는 2020년 기준 총 5개 공급사(원청) 아래 89개 센터가 운영되고 있다(서울도시가스협회 홈페이지 자료).<sup>7)</sup> 5개 공급사인 코윈, 예스코, 서울도시가스, 귀뚜라미, 대륜 중 서울도시가스와 예스코 소속 노동자가 면접조사에 참여하였다. 검침·점검 노동자에 대한 면접조사는 초점집단면접법(FGI)으로 진행하였다. 연구조사 기간 내내 코로나19의 영향 아래 있었기 때문에 짧은 시간 내에 구체적인 사례와 정보를 수집할 필요가 있었기 때문이다. 초점집단면접의 중점 질문은 주로 도시가스 검침·점검 노동자의 노동실태 및 안전과 건강 실태에 관한 내용에 집중하였다. 면접조사는 2020년 7월 30일 2회, 11월 12일 1회, 총 3회에 걸쳐 실시하였고, 약 7시간 정도 소요되었다. 1차와 2차 면접조사 참여자는 각각 공공운수노조 서울지역공공서비스지부 예스코 분회 노조 2명과 연구진 3명이 참석하였고, 3차 조사에서는 예스코 노조원 2명, 서울도시가스 노조원 2명, 연구진 2명이 참석하였다. 연구참여자는 모두 40대~50대의 경력단절여성으로, 짧게는 5년, 길게는 17년의 검침·점검 노동자 경력을 가지고 있었다. 면접조사 질문은 다음과 같은 내용을 포함하였으며, 면접참여자가 자유롭게 발언하고 토론하는 형태로 진행하였다. 참여자의 양해를 구한 후 면접과정 전체를 녹음하였으며, 전사 자료를 작성하여 분석의 기초 자료로 구성하였다.

---

7) 한국도시가스협회 홈페이지 '도시가스회사 및 도시가스고객센터 찾기' 서울지역 현황 (<http://www.citygas.or.kr/company/find/index.jsp>, 2020. 12. 18 검색)

<표 4-1> 서울지역 도시가스 검침·점검 노동자 면접조사 주요 질문

**1. 노동 조건 및 현황**

- 현재 소속 업체명, 근무지역 등
- 고용형태(정규직, 비정규직 등)
- 구인, 구직 현황
- 담당 업무, 노동과정, 가구방문 빈도, 이동시간
- 임금, 노동시간, 휴게 및 휴가사용 현황, 4대 보험
- 근로시간 계산 특례(간주근로시간제) 적용 여부
- 개인 비용(유류비, 통신비 등) 여부

**2. 안전실태**

- 안전교육 실시 현황
- 안전교육의 문제 및 개선 방안
- 노동현장 안전 현황
- 안전에 대한 인식
- 제도적 문제점 등

**3. 건강실태**

- 만성질환 발병 여부
- 산업재해 경험: 치료 과정 및 산재 승인 등
- 인권침해(폭언, 폭행, 성희롱 등) 사례, 발생 빈도, 강도
- 감성노동 및 감정 손상 경험, 심리치료 경험 등
- 대응방식 및 후유증
- 고객 또는 회사(기관)로부터의 부당 업무 지시
- 회사(기관)의 관리 및 보호 체계 현황 등
- 코로나19 영향

**4. 문제 해결 및 대책 마련에 대한 인식**

- 2인1조 체계에 대한 의견
- 노동조합의 역할과 대응
- 법·제도적 개선
- 서울시의 산정기준 및 방식 등에 대한 의견
- 노동정책 및 안전보건정책의 문제점과 개선 방안 등

**5. 기타 질문**

## 2. 노동실태

### 1) 과도한 검침 및 점검 할당량

도시가스 공급회사는 고객센터에 수납 및 안전관리 업무를 외주화하고 있다. 가스점검·검침 노동자는 고객센터 소속으로 한국가스공사 > 민간도시가스회사 > 고객센터의 다단계 고용 구조 내에서 가스를 공급받는 일반 국민들을 만나는 최전선에서 노동하는 위치에 있다. 가스점검·검침 노동자의 주요 업무는 크게 검침과 점검으로 나누어지고, 여기에 검침과 점검 과정에서 발생하는 민원접수 및 처리, 체납관리, 공급 중지 및 매체, 자동이체, 고객정보관리, 안전홍보 등의 부수적인 업무가 포함된다. 점검 업무는 6개월에 한 번씩 담당 지역 가구를 방문하여 안전 점검을 하게 되어 있고, 검침 업무는 1개월에 한 번씩 방문 검침하도록 되어 있다.

면접조사에 참여한 예스코 소속 노동자의 경우, 1인당 4,800세대를 담당하고 있으며, 안점검검률을 95%를 요구받고 있다. 노동조합 결성 이후 점검률은 82~86%로 조정되었지만, 검침가구 수는 변동이 없다. 서울시가스 소속 노동자의 경우는 3,500세대로 예스코 소속보다는 적은 수이지만 지역의 특성, 가구의 특성, 업무 환경 등을 고려해 볼 때 노동강도가 낮은 수준이라고 판단하기 어렵다. 실제로 기존의 실태조사 등을 통해 노동조합에서 제시하는 숫자는 점검과 송달을 제외하고 3천 세대 미만이다.

서울도시가스하고 저희는 6개월의 담당이 저는 4,800세대입니다. 4,800세대에 대한 이 담당을 매달 검침을 해야 되구요. 매달 4,800, 4,800을 검침을 해야 하고, 송달도 4,800세대 매달 송달을 해야 됩니다. 그리고 4,800세대를 6개월을 나누어서 안전점검을 해야 되요. 안전점검을 예전에는 전체 4,800세대에 안전점검을 99.9%, 95%, 저희 노동조합에 들고 나서는 86%, 82% 점검을 완료를 해요 되요. (FGI\_4-3)

조합은 3,000세대 미만이에요. 저희가 도시가스 사업에 의해서 점검이 공동세대 4,000세대, 단독세대는 3,000세대에 가스 안전점검을 해야 된다는 규정이 있어요. 이 규정안에는 가스 검침이랑 송달은 없어요.(FGI\_4-3)

가스점검·검침 노동자들이 실제로 담당하고 있는 4,800세대, 3,500세대라는 담당 가구 수는 정부의 자료와 차이가 난다. 담당 가구 수의 산정은 고객 센터 소속 직원 전체 수를 반영하여 계산되기 때문이다. 실제로 고객센터에서는 전입·전출 시 설치와 관리를 담당하는 매니저와 남성 직원들이 존재하는데, 이들은 2인 1조로 움직인다. 이 경우 담당 가구 수는 약 3천개로 계산된다. 하지만 남성 직원들이 하지 않는 업무를 검침 노동자들이 다 수행하게 되므로, 실제 담당가구의 수가 4,800개까지 증가하게 되는 것이다.

A센터에 사장과 팀장을 뺀 나머지, 나머지 인원으로 해서, 저희가 5만 5천 세대를 담당하거든요. 이거를 남자 매니저하고 저희 점검원하고 N분의1로 나눕니다. N분의1로 나누면 3,000세대 미만이에요. 산재부에 보고되어 있는 거는 3,000세대 미만으로 보고되어 있는데, 한 사람당 점검 개수가 되어 있어요. 그런데 실제로 남자 매니저들은 남자기사들은 민원업무, 이사 가고 전출하고 전입하는 데 그런 작업을 하고, 기사들이 안하는 작업을 저희가 다 하는 거예요. (FGI\_4-3)

또한 이 기준은 30년 전에 만들어진 계산법에 따라 만들어진 것으로 변화하는 현실을 반영하고 있지 못하다는 문제점도 가지고 있다. 1인 가구의 증가 등으로 인해 양적인 수의 증가뿐만 아니라 여성 가구주의 증가, 노인 가구주의 증가, 맞벌이 가구의 증가 등으로 인해 방문함에도 불구하고 검침과 점검을 제대로 할 수 없는 경우들이 과거에 비해 증가하였기 때문이다. 즉, 검침에 소요되는 시간과 노동력은 증가하였음에도 불구하고, 가스점검·검침 노동자들의 노동조건에는 반영되지 않고 있다.

1인 가구 세대가 많이 늘어났고, 또 이게 검침이나, 그런 하는 게 무리가 되는 상황이 많고, 또 우울증이라던가, 그런 대인기피, 그런 걸로 인해서 점검하기가 너무나도 어려운거예요. 그런데 지금 그걸 30년이 넘도록 유지하면서 더 하라고 하는 거죠. (FGI\_4-4)

그 결과 가스점검·검침 노동자들은 눈이 오나 비가 오나 폭염이 오나 “발바닥이 찢어지도록” 걸어다니며 검침과 점검량을 채울 수밖에 없다. 남성 직원들에게는 차량을 지급하여 약속된 시간에 약속된 장소에 가서 업무를 수행하는데, 하루에

15개 정도 수량이라고 한다면, 여성 가스 검침·점검 노동자들은 고객이 원하는 시간에 점검을 나가야 하기 때문에 노동시간으로부터도 자유롭지 못하다. 2인 1조로 운영하는 경우에도 노동강도는 줄어들지 않은 상태에서 운영 원칙상으로만 2인 1조를 규정해 놓고 있기 때문에 실제 노동자들은 현재 상태에서의 2인 1조에 대해서는 긍정적인 평가를 하기 어렵다고 말한다.

2인 1조가 경동, 울산에서 경동도시가스를 하고 있는데, 거기가 한 사람한테, 한 사람이 만약에 한 달에 하는 게 1000건이다, 그러면 1000건을 두 명이 하는 게 아니라, 1천 건, 1천 건, 2천 건을 들어서 같이 해야 하는 거예요.

## 2) 간주시간근로제

상대적으로 자유로운 근무 시간을 보장한다는 즉 ‘근로시간 계산 특례’, 즉 ‘간주시간근로제’<sup>8)</sup>가 오히려 가스 검침·점검 노동자 경우, 노동수행의 자율성을 제거하고 이른바 ‘출퇴근이 없는’ 상태의 시간 외 노동을 증가시키고 있다. 문제는 이 시간 외 노동이 임금 산정에 반영되지 않는다는 것이다.

원청에서는 저희 업무가, 이 사람들이 저희가 하루에 4시간~5시간도 일을 안하는 걸로, 서울시에 보고를 올렸어요. 왜냐하면 저희, PDA가 있는데요. PDA점검하고 검침한 건만, 일한 걸로 친 거예요. 고객하고 통화하는 거, 어떤 대기시간, 뭐 이런 것들도 있잖아요? 이런 업무는 아예 일로 치지 않는 거예요.

---

8) 사업장 밖 간주근로시간제는 근로시간 산정이 어려운 영업직, A/S업무, 출장 업무, 택시 운송업 등에 도입되고 있는 유연근무제의 하나이다(고용노동부, 『유연근로시간제 가이드』, 2018. 6., 62쪽 참조). 근로시간을 산정하는 방법은 ① 소정근로시간으로 보는 경우, ② 업무수행에 통상 필요한 시간으로 보는 경우, ③ 노·사가 서면합의한 시간으로 보는 경우로 구분: ①소정근로시간으로 보는 경우: 노·사가 법정근로시간(1일 8시간, 1주 40시간)의 범위에서 근무하기로 정한 경우; ②통상 필요한 시간으로 보는 경우: 해당 업무를 수행하기 위해 통상적으로 소정근로시간을 초과하여 근로할 필요가 있는 경우; ③ 노·사가 서면합의한 시간으로 보는 경우: 해당 업무를 수행하기 위해 통상적으로 소정근로시간을 초과하여 근로할 필요가 있는 업무에 관해 사용자와 근로자대표가 서면 합의를 한 경우. 간주시간근로자는 「근로기준법」 제58조에 따라 연장·야간·휴일근로가 발생한 경우 가산수당을 지급하여야 하고, 휴일·휴가는 출근율에 따라 별도로 부여해야 한다고 규정해 놓고 있다. 자세한 내용은 <근로기준법> 및 고용노동부, 『유연근로시간제 가이드』 참고. (출처: <찾기 쉬운 생활 법령정보> 유연근무제 운영 안내 홈페이지: <https://easylaw.go.kr/CSP/CnpClsMain.laf?popMenu=ov&csmSeq=1326&ccfNo=3&cciNo=2&cnpClsNo=3> 2020. 12. 5. 검색)

그러니까, PDA상에 일한 것만 되어버리니까, 저희는 일한 게 어떤 사람은 2~3시간밖에 일을 안 한 걸로 되어 있으니까, (...) 그런데 실질적으로는 업무가 이 PDA가 전에는 통화를 못하게 되어 있는데, 업무폰으로 바뀌고 나서, 저희 개인폰으로 다 썼거든요. 새벽 4시, 2시 문자, 전화, 뭐 새벽6시부터 지금 말하는 전화부터 시작해서 (...) 저녁시간에 특히, 퇴근하고 나서 저녁을 해야 하는데, 사람들이 계속 와라, 가라, 검침숫자가 얼마다, 이런 전화문자들이 오니까(...) (FGI\_4-3)

고객 응대 시간 및 대기 시간이 업무 시간 산정에서 제외되는 ‘간주근로시간제’는 여성 가스점검·검침 노동자들의 노동에 대한 적절한 보상을 가로막는 근거가 되고 있다.

현재 서울도시가스 노동조합원의 경우 서울형 생활임금을 보장받고 있다. 이 경우 기본급은 202만 4천원(2020년 11월 현재)이다. 하지만 비노조원이거나 노동조합이 없는 고객센터의 경우 임금은 160만원 정도로, 서울형 생활임금에 40만원 이상 못미치는 상황이다. 이와 함께 근속년수에 따른 수당 및 적정 임금체계가 적용되지 않고 있다는 점 등은 검침·점검 노동이 여성에게 집중된 성별분리직종으로 만드는 근본 원인이 되고 있다.

그런데 왜 우리는 간주근로라고 그래서 일요일에도 가라, 주말에도 가라, 그러면서 시간외 수당으로 안쳐주면서, 근속도 내가 오늘, 신입이 어제 왔어요. 개량 나랑 급여가 똑같아요. 그리고 온갖 감정근로, 방문, 다리 아프고 하물며, 신발 한 짝도 지원이 안되요. 그 기사들, 행정은 다 컴퓨터도 주잖아요.

노동자들은 임금체계를 산정하는 방식에 문제가 있다고 지적하고 있다. 해마다 적정한 산정 기준을 마련하기 위한 연구 용역을 수행하고 있지만, 연구 결과는 현실을 제대로 반영하고 있지 않다고 본다. 도시가스 회사가 고객센터에 지급하는 수수료는 현재 「도시가스 공급비용 산정기준(이하 「산정기준」)」에 따라 고객센터의 적정원가에 적정이윤을 가산한 총괄원가를 보상하는 수준에서 결정되고 있다. 이 규정에 따르면 고객 센터 지급 수수료에는 “검침(원격검침 포함), 안전점검, 송달 등 고객센터 업무를 고려한 인건비(최저임금법에 따른 최저임금 이상의 급여, 상여금, 제수당 및 퇴직급여를 포함), 복리후생비, 차량유지비, 사무실임차료, 시설투자비 및 고객센터의 운영에 수반하여 정상적으로 발생하는 제비용을 포함되

며, 산정 기준은 이 "적정원가에 적정이윤을 가산한 총괄원가를 보상하는 수준"이라고 명시되어 있다.<sup>9)</sup>

저희 임금체계나 책임지는 담당부서가 녹색에너지과 거기예요. 그리고 저희 안전을 담당하고, 그러니까 안전이라는 건 점검에서 가스가, 안전을 담당하는 데가 예방과거든요. 예방과랑 이렇게 있는데, 저희 임금체계나 이런 거 하는 데는 녹색에너지과인데, 뭐 가스요금이 올라야 저희를 다 해줄 수 있다, 그런 식의 답변, 어떤 제대로 된 산정 수수료를 뽑기 위해서 용역을 주었는데, 용역을 썼어, 썼는데 제대로 된 반영이 안된다. (FGI\_4-3)

이렇게 임금체계가 가스 공급 요금과 연동이 되어 있는 반면, 이를 담당하고 있는 부서는 이원화되어 있어 효율적이고 현실적인 임금체계 및 노동조건을 구축하기 어려운 상황에 놓여 있다.

### 3) 노동권 보장 미비

간주근로시간제는 노동자의 노동권 보장에도 영향을 미친다. 기본적으로 고용계약 관계 및 임금 체계, 휴가 보장, 추가 근무 보상 등 관련된 기본 규정이 있음에도 불구하고 현실에서는 적용되지 않는 경우가 많다.

연차가 어떻게 되냐면요, 서울시에서 여기 연차를 분리를 해놓은 거예요. 그 래가지고 120만원, 한 달에 10만 원 정도가 연차가 들어가는 거예요. 그것도, 저는 15년 근무를 했으면은 19개나 20개를 받아야 되요. 통상적으로 15일만 여기에다가 녹여놨어요. 그런데 그거를 빼겠다는 거예요. (...) 산정수수료보고 서상에, 그런데 올해서부터 분리를 시켰으니까, 센터장들이 뭐냐하면, 어? 서울시가 분리를 시켰으니까, 이제부터 안출거야 라고 이야기를 하는 거예요 저희

---

9) 도시가스회사가 고객센터에 지급하는 수수료는 시·도지사가 검토하여 정하고, 이를 공급비용에 반영하며 도시가스사는 해당하는 지급수수료 전액을 고객센터에 지급해야 함(「산정기준」 제7조(영업비용) ⑤).

고객센터 지급수수료는 검침(원격검침 포함), 안전점검, 송달 등 고객센터 업무를 고려한 인건비(최저임금법에 따른 최저임금 이상의 급여, 상여금, 제수당 및 퇴직급여를 포함), 복리후생비, 차량유지비, 사무실임차료, 시설투자비 및 고객센터의 운영에 수반하여 정상적으로 발생하는 제비용을 포함한 적정원가에 적정이윤을 가산한 총괄원가를 보상하는 수준에서 결정해야 함.(「산정기준」제7조 ⑤, 2013.6.5 신설, 2018.3.30 개정)

는 어찌되었든 노동조합 만들기 전에는 여태까지 연차라는 거 쉬어 본 적이 없고, 연차비를 받아 본 적도 없고, 그리고 어차피 산정수수료보고서에 서울시가 내려져 주는 돈을 우리가 준다고 해서 서울시에다 반납하는 게 아니니, 여태까지 고생한, 그리고 서울시가 생활형 임금으로 맞춰주고 있는 돈에 연차비용으로 포함되어 있으니, 그러니 기본급화하자고 했는데, 이번에 빼겠다라는 거예요. 여태까지 저희한테 주기로 했던 서울시 생활형 임금에서 저희가 빠지는 거예요.

토요일, 일요일 빨간 날에 일을 하는 것도 간주노동제이니까, 그것도 주지 않겠다는 거예요. 저희가 요구한 게, 저희는 간주노동자이니까, 거기 9시전에 일을 하는 거, 저녁에 일하는 거, 주말에 일을 하는 거, 저희가 요구 안했어요. 요구 안하는 그 대신 이게 맞게끔, 어쨌든 연차비용이 저희가 싼다고 해서 서울시에 반납되는 게 아니니, 기본급화 하자고 했는데, 이거 돈을 빼면서 주말에는 일하고 간주노동제이니 이 돈도 못 주겠다라는 거예요. 그러면 서울시가 처음에 저희 노동조합을 만들고 나서 약속했던, 어떻게 해서든지 서울시 생활형 임금으로는 일단 맞춰 주겠다는 거하고 지금 상반되게 가고 있는 거예요.

기본적으로 현장 일선에서 사용자(고객)을 만나는 일이기 때문에 민원이 발생하면 바로 대처해야 하는 경우가 많다. 그 상황은 휴가 중이어도 예외가 아니다.

저도 개인 휴가가 있잖아요. 그러면 업무폰은 못 받을 수 있단 말 이에요. 그러면 민원이 장난이 아니게 들어옵니다. 그러면 회사에다가 업무폰에다가 담당이 휴가중이니 문자만 남겨주시면 연락드리겠습니다. 라는 멘트라도 남겨주면 고객하고 민원이 적잖아요. (...) 이거를 안 받았다고 난리가 나는 거예요. 전화를 했는데 내가 안 받았다고, 그러면 저희가 송달기간이라 전화가 안 됩니다. 문자를 남겨주시면 연락을 드리겠습니다 어떤 멘트나, 고객하고 저희가 뭔가가 이야기가 될 수 있거나, 민원이 최소화 될 수 있는 업무적인 것만 넣어주면 업무하기가 굉장히 편해요. (...) 그런데 안 된다잖아요. 돈이 들어간다고.

과중한 민원업무와 불규칙한 근로 시간은 노동자에게 신체적·정신적 부담을 높이는 원인이 된다. 안정된 노동 시간 확보와 이에 상응하는 임금 및 복지 체계가 마련되어 있지 않을 경우, 즉 기본적인 노동권을 보장받지 못하는 노동자는 업무상 안전을 위협받기 쉽다. 안전 가스 검침·점검 노동자는 계측 업무 뿐만 아니라

안전 점검 업무 또한 수행하고 있기 때문이다.

### 3. 안전실태

#### 1) 실적으로서의 점검률

도시가스사업법 시행령에는 다음과 같이 안전관련 조항이 명시되어 있다. 가스 점검·검침 노동자들이 수행하는 안전관리 또한 이 규정 안에 포함되어 있다고 볼 수 있다. 하지만 현실 속에서 안전 점검은 안전한 생활을 위한 가스 관리와 예방이 아니라, 점검률이라는 숫자 속에서 수행되고 있다. 점검률이 실적 산정 기준에 포함되기 때문이다.

<표 4-2> 도시가스사업법 시행령[시행 2016.12.27.] [대통령령 제27699호, 2016.12.27., 일부개정]

**제15조(안전관리자의 종류 및 자격 등)** ① 법 제29조에 따른 안전관리자의 종류는 다음 각 호와 같다.

1. 안전관리 총괄자
2. 안전관리 부총괄자
3. 안전관리 책임자
4. 안전관리원

**5. 안전점검원**

② 안전관리 총괄자는 도시가스사업자(법인인 경우에는 그 대표자), 도시가스사업자 외의 가스공급시설설치자(법인인 경우에는 그 대표자) 또는 특정가스사용시설의 사용자(법인인 경우에는 그 대표자)로 하며, 안전관리 부총괄자는 해당 가스공급시설을 직접 관리하는 최고책임자로 한다.

③ 안전관리자의 자격과 선임 인원은 별표 1과 같다.

**제16조(안전관리자의 업무)** ① 안전관리자는 다음 각 호의 업무를 수행한다. <개정 2010.7.26., 2014.2.11.>

1. 가스공급시설 또는 특정가스사용시설의 안전유지
2. 법 제17조에 따른 정기검사 또는 수시검사 결과 부적합 판정을 받은 시설의 개선
3. 법 제19조의4에 따른 안전점검의무의 이행확인
4. 법 제26조제4항에 따른 안전관리규정 실시기록의 작성·보존
5. 종업원에 대한 안전관리를 위하여 필요한 사항의 지휘·감독
6. 정압기·도시가스배관 및 그 부속설비의 순회점검, 구조물의 관리, 원격감시시스템의 관리, 검사업무 및 안전에 대한 비상계획의 수립·관리

7. 본관·공급관의 누출검사 및 전기방식시설의 관리
8. 사용자 공급관의 관리
9. 공급시설 및 사용시설의 굴착공사의 관리
10. 배관의 구멍 뚫기 작업
11. 그 밖의 위해 방지 조치

② 삭제 <2010.7.26.>

③ **안전관리 책임자, 안전관리원 및 안전점검원은 이 영에 특별한 규정이 있는 경우를 제외하고는 제1항 각 호의 직무 외의 다른 일을 맡아서는 아니 된다.** <개정 2010.7.26.>

④ 안전관리자의 업무는 다음 각호의 구분에 따른다. <개정 2010.7.26.>

1. 안전관리 총괄자: 가스공급시설 또는 특정가스사용시설의 안전에 관한 업무의 총괄 관리
2. 안전관리 부총괄자: 안전관리 총괄자를 보좌하여 해당 가스공급시설의 안전에 대한 직접 관리
3. 안전관리 책임자: 안전관리 부총괄자(특정가스사용시설의 경우에는 안전관리 총괄자)를 보좌하여 사업장의 안전에 관한 기술적인 사항의 관리 및 안전관리원 또는 안전점검원에 대한 지휘·감독
4. 안전관리원: 안전관리 책임자의 지시에 따라 안전관리자의 직무를 수행하고 안전점검원을 지휘·감독

**5. 안전점검원: 안전관리 책임자 또는 안전관리원의 지시에 따라 안전관리자의 직무 수행**

⑤ 법 제29조에 따라 안전관리자를 선임한 자는 같은 조 제2항에 따라 안전관리자의 해임 신고 또는 퇴직 신고를 한 후에는 대리자를 지정하여 다른 안전관리자가 선임될 때까지 그 직무를 대행하게 하여야 한다.

⑥ 법 제29조제3항과 이 조 제5항에 따라 안전관리자의 직무를 대행하게 할 경우에는 다음 각 호의 구분에 따른 자가 그 직무를 대행하도록 하여야 한다. <개정 2009.9.21., 2010.7.26.>

1. 안전관리 총괄자 및 안전관리 부총괄자의 직무대행: 각각 그를 직접 보좌하는 직무를 하는 자
2. 안전관리 책임자의 직무대행: 안전관리원
3. 안전관리원의 직무대행: 안전점검원
4. 안전점검원의 직무대행: 해당 사업소의 종업원 중 도시가스 관련 업무에 종사하고 있는 사람

현재 가스 검침·점검 노동자에게 요구되는 점검률은 최대 98%이상, 최소 82%이다. 점검률의 할당 감소는 노동조합 결성 이후 법적 규범과 노동조합의 요구가 만들어낸 성과이다. 법적으로는 3회까지 방문을 하게 되어 있으므로 3회를 초과하는 방문 점검은 하지 않도록 하고 있다.

지금은 저희 노조원들은 3회까지 가고 안갑니다. 왜, 법적인 조건인 3회를 다 갔기 때문에, 그리고 여기에 GPS가 다 달려 있어요. 여기에 사진까지, 그 집에 갔다라는 거 사진까지 찍어야 되요. 그렇기 때문에 3회를 가고 안갑니다.

그런데 점검률을, 회사가 실점검률을 맞추기 위해서는 예전에는 20번 이상씩 갔어요

하지만 점검률에 따라서 공급사 및 고객센터의 실적이 평가되고, 실적에 따라 금액으로 환산하여 수수료를 지급하는 관행이 존재한다. 때문에 각 센터에서는 점검률을 높이기 위해서 형식적인 안전 점검, 즉 허위점검을 눈 감아주기도 한다.

허위점검, 안가고 했다고 그러는 거 허위점검인데, 우리는 그때 그걸 ‘그린다’고 그래요. 그런데 그거를 본사가 서울시에다가 자꾸 올리는 이유는 이거 4,800개라도 적정합니다라고 올리는 이유가 뭐냐면, 회사에서 그걸 암암리에 무시를 하고...(FGI\_4-1)

그러니까, 예스코에서는 ‘야, 너희 옛날에는 99%했는데 왜?’ ‘아니요 100%를 한 적도 있어요’, 거짓말 안하고, 100%를 어떻게 하나면요. 정말 외국 가고, 못한 집도 있어요. 그런데 회사 안에서 100개 200개를 다 그린 거예요. 왜냐하면 팀장이 서 가지고 다 해야 된다고 하니까, 왜냐하면 예스코에서 등수를 매겨서, 등수 밑에는 있는데는 500만 원, 1천 만 원씩, 아, 그때는 2천 만 원이었어요. 2천 만 원씩 딱 돈을 안줘요. 급여를 안주고 가지고 있다가, 너 몇 달 못했으니까 여기서 5백을 깔게, 이렇게, 정말 사장 돈을, 그렇게 하니까, 사장들은 죽어라고 저희들한테 쪼고, 허위라도 하라고 하는 거예요. 그렇게 하다 보니까, 안할 수가 없고, 예스코는 자기네가 등수를 매겨놓고 암암리에 허위로 하 는거를 다 목인을 하는 거예요. 그래놓고는 서울시에다가 보고를 다 이만큼 충분히 해나갑니다라고 보고를 하고, (FGI\_4-1)

문제는 부실한 점검과 허위 점검은 안전사고로 이어질 위험이 높다는 사실이다. 안전사고는 노동자들의 건강과 생명뿐만 아니라, 가스이용자인 일반 국민들의 생명과 직결되는 문제이다. 노동자들은 안전을 책임지는 주체라는 자각을 가지고 점검 업무를 수행하고 있다. 하지만 현실에서는 원칙과 규정에 따라 점검을 하는 것이 당연하게도 불구하고 ‘왜 그렇게까지’ ‘시간 없는데 그걸 왜 들춰 보나’라는 비난을 받기도 한다.

저희가, 가스안전점검원이예요. 그런데 안전 점검원 우리도 회사가 알고 있는 허위점검을 넣는 것도, 우리 스스로도 너무나 용납이 안되면서 정말 가스 누출

되는 데가 너무 많고, 이걸로 인해서 인명사고가 나는 데가 점점점 노화가 되면서, 이거는 제대로 된 안전점검이 아니다라는 인식 때문에, 그래서 노동조합에 가입을 한 거예요. (FGI\_4-1)

## 2) 부실한 안전 교육

안전과 관련된 문제는 현장에서의 안전점검과 관련된 것뿐만이 아니다. 법과 규정이 바뀌고, 기기와 시스템이 바뀌기 때문에 노동자들에게도 정기적인 보수 교육과 안전교육이 필요하다. 신입사원의 경우에는 보다 철저한 교육을 받아야 한다. 그러나 경제적 효율성과 비용의 논리를 앞세워 교육은 온라인으로 대체하거나 간략화되고, 심지어는 사무직 직원이 대신 수행하는 일도 생겨났다.

예전에는 원청에 가서 연극도 했어요. 연극도 하고, 시험도 아주, 현장 시험을 하는 거예요. 보일러를 놓고, 가서 현장 시험을 보는 거예요. 이 사람이 제대로 하나 안하나를 보는 거죠. 그렇게 공부를 해도 제대로 안될 수가 있어요. 그리고 그 당시에 그렇게 공부를 해도 저희는 한사람이 보일러를 대충 봐가지고, 거기서 자던 사람이 거기서 죽고, 한사람이 사망하고, 한사람이 중태였어요. 그 사람이 진짜 검찰에 계속 불러다니다가 끝내 회사 그만 두었거든요. 그렇게 철저하게 한다고 일 년에 2번씩 시키고 뭐하고 난리를 쳐도, 그런 경우가 생겨요. 왜냐하면, 개수가 많으니까, 빨리하고 넘어갈려고, 빨리 사람이 있든 없든 넘어가야지만, 다음집을 하고, 다음 집을 해서 개수를 맞춰야 하니까,

원청이, 원청에서 예전에는 저기 신입생이 들어오면은, 신입생이 아닌 사람들도 이렇게 연차별로 계속 교육을 시켰거든요. 1년에 몇 번씩, 그런데 우리 노조를 딱 든해부터는 만나면, 노조를 들으라고 할까봐, 그걸 다 없었어요. 다 없애버렸어요. 그래서 제가 전번에 저희 팀장한테, 저기 장과장님, 우리 교육을 좀 시켜달라고, 왜냐하면요. 예전에는 원청 가서 교육을 계속 받으니까, 아, 맞아, 저런 건 위험하겠다, 저런 건 고객한테 설명을 해줘야 되겠다, 이런 게 있었어요. 그래서 고객들에게 계속 설명을 하고, 이렇게 하면 위험하니까, 이렇게 쓰세요 하고 했는데, 하물며, 16년이나 된 저도 법도 자꾸 바뀌고 그러니까, 저도 공부를 하고 싶다고 생각이 들 정도인데, 신입생들은 그런 교육조차 안하고 고참인 사람이 따라 나가요. 만약에 신입이 왔어, 그러면 저를 따라 나가요. 그런데 보일러 점검하고, 가스렌지 점검하고, 이렇게 이렇게 하고 끝나는

거다,

안전교육이 또 사이버 교육으로 바뀌었어요. 그런데 이 개수가 줄어들지 않고 있기 때문에 저희가 저녁때 밥을 하면서 사이버교육을 틀어놓고 있습니다. 그리고 회사에서는, 오죽했으면, 제 사번 가지고 틀어놓고 있어요. 저는 교육, 제 사번 해놓고 자기네가 시험을 다 봐, 이렇게 저는 그런 만약에 일이 많아서 교육이 제대로 안되면, 그렇게 되어 있고,

원청은 노동자 안전 교육은 원청의 업무가 아니라며 책임을 회피하거나 고객센터에 전가하고 있다. 반면, 서울시는 안전을 강화하겠다는 지침을 해마다 발표하고 선전하고 있다. 가스 검침·점검 노동자들은 다음과 같이 반문한다. “서울시가 말하는 안전은 대체 누구의 안전인가?”

서울시에도 너무 안 맞는 말을 하는 거죠. 이거 안전은, 안전점검은 무조건 더 강화시킨대요. 그런데 개수는 자꾸 많아져요. 강화, 말로는 강화시킨다고 하는데, 우리는 강화할 수가 없어요. 빨리 끝내야 되니까,

서울시에서는 안전을 강화를 한다고 하는데, 개수는 많아지고, 교육은 안 시키는 거예요. 이런 상황이 된 거예요. 지금 심각한 상황이에요. 그런데 나는 그냥 ‘안전은 강화시켜야 합니다.’ ‘철저히 해야 됩니다.’ 그럼 거기에 따른 뭔가 있어야 되는 거 아니예요? 아무것도 없고 우리가 다 책임져야 하는 거예요. 우리 주부사원이, 우리가 책임지는 거예요. 하다가 안 되면, 그래서 저는 제가 고참이기도 하니까, 우리 신입들한테, 점검을 하거나 무슨 일이 있으면 무조건 그 당시에 뭔가 면피를 할 수 있는 뭔가를 찾아서 해라, 내가 돈 벌러 나왔지만, 점검하러 나왔다가 잘못되면, 다치면 안되잖아요. 내가 다치면 안되니까, 절대로 허위로 하지 말고 하나하나 보더라도 제대로 해라, 못하더라도 제대로 하는 게 맞다고 이야기는 하지만, 그런데 이거는 심각한 거 같아요.

결국 1인당 3,500~4,800세대를 담당하는 과중한 업무 부담과 점검률이라는 숫자를 우선하는 효율성 우선주의 아래 안전 관리는 상대적으로 소홀하게 다루어지고, 안전 관리 문제의 책임은 가스 검침·점검 노동자의 몫으로 전가되면서 노동자들은 자신의 몸을 지키기 위해서 업무 시간으로 인정받지 못하는 과외 노동을 하면서까지 안전 점검을 수행하고 있다. 이와 같은 상황은 노동자들의 건강권과

생명권에 직접적인 영향을 미치고 있다고 볼 수 있다.

## 4. 건강실태

### 1) 산업재해성 질환

가스 검침·점검 노동자들이 가장 많이 호소하는 산업재해성 질환은 발과 무릎, 허리 등 오랜 시간 설 새 없이 걸어다니는 데서 오는 통증이다. 보통 하루에 2만 보 이상을 걷는데, 여기에는 계단과 언덕이 포함되기 때문에 체감 강도는 더 증가한다. 또 반복적으로 문을 여닫는 과정에서 얻게 되는 근골격계 질환도 적지 않게 발견된다.

여기 인대가 끊어졌어요. 수술을 양쪽을 했어요. 저희는 아파트 같은데 방호 문을 열고 닫고, 우에서부터 검침 할 때는 올라가서 계속, 이거 문을 열고 닫고 해요. 저희 놓고 못해요. 놓고 하다가 하면 여기 안 아프시잖아요. 저희는 여기도 나가요. 여기도 나가서 놓고를 못해요. 그럴 정도를 이거를 문을 열고 닫고 열고 닫고 하루에 몇 천 세대 그 방호문과, 또 점검을 하잖아요. 몇십씩 (...) 거기는 고급아파트에서 방호문도 안전철문, 현관문도 철문이에요. 중간에 보일러실도 철문이에요. 방호문 들어갔지, 현관문 열었지, 그 다음에 보일러실에 들어가는 방에 문을 열지, 베란다에 있는 삼중창 문을 열지, 보일러실문을 열고 닫죠. 그 다시 베란다 문을 열고 닫고 해서 주방으로 들어가서 주방문도 열고 닫고를 해야 되요. 하루에 이 수많은 문들을, (...) 이거를 벨을 누르잖아요. 벨도 못 눌러요. 여기서 끊어져요. 그 벨을 누르는 거 쉽잖아요 간단하게 눌러지잖아요. 여기서 아파서 눌러지지 않고 여기서 똥똥 부어요.

가스 시설이 접근이 용이하지 않는 곳에 놓여 있을 경우 노동자가 재해를 당하기 쉬운 원인이 된다. 비탈이나 담벼락 등을 타고 오르다가 떨어져서 다친 경우, 뛰어 내리다가 다친 경우 등 ‘사무직 직원이 이해할 수 없는’ 사고를 당하는 경우도 존재한다. 또한 넘어지면서 PDA를 보호하기 위해 더 큰 부상을 당하는 경우도 있다. PDA 단말기의 수리 및 재발급 비용의 절반을 노동자 당사자가 부담해야 하

기 때문이다.

## 2) 감정노동 스트레스

기존의 연구에서 밝혀졌듯이 감정노동으로 인한 우울증 및 만성피로, 스트레스도 가스 검침·점검 노동자들에게서 발견되고 있다.

문을 열어주고 들어가면 되는데, 문도 조금 열어가지고, 너무 치욕스러운 거예요. 또 비하 발언도 해요. 이씨, 담에 와, 너무 너무 항의하는 거예요. 내가 집에 가서 장사를 하고, 이익을 추구하고 그러는 것도 아닌데, 방문을 하면서도 감정적인 스트레스나 고통, 좌절감, 그런 것도 느끼면서, 일을 업무를 해야 되는 거예요. 그리고 가서 검사를 하면 만족도 조사를 해요. 이 사람이 잘했니 못했니, 그러면 그 고객님의 툭툭거려도 우리는 방문을 한 거잖아요. 아, 고객님의, 관찮아요. 우리 감정은 숨겨야 돼요.

사회적으로 이슈가 되기도 했던 방문노동자들의 성폭력 경험은 노동자 당사자들에게 심각한 트라우마를 남긴다. 그럼에도 불구하고 제대로 된 치료나 상담을 받을 수 있는 제도적 장치는 마련되어 있지 않다. 비슷한 경험을 한 동료와 농담처럼 이야기하면서 넘겨버리든가, 가족에게도 털어놓지 못하고 혼자 간직하다가 더 큰 병을 얻게 되거나 하는 경우가 많다.

저도 똑 같은 일이 있고, 포르노 그거 틀어놓고 그 시간에 점검하러 갔더니 포르노 틀어놓고 여러 가지 일들이 있었어요.

성추행, 성희롱, 감정근로자이니까 그거에 해당하는 매뉴얼도 있어야 돼요. 우리가 아프고 힘들 때, 아이그씨, 서로 욕을 해가지고 터는 게 아니에요. 내재되어 있어요. 우리는 집에 가서 또 가정을 해야 되고 아이도, 남편도, 이게 아픈 상처가 어디로 될지 모르는 거예요.

성추행 이런 이야기 그거 방송에도 나왔잖아요. 그리고 한번은 제 사례를 \*\*\* 방송에다가 이야기 했어요. 그 사람이 그 빨개벗고 나와서, '제 사례입니다'라고 이야기 했는데, 집에서 난리가 난거야 남편이, '너 왜 그런 이야기 안

했냐,’ ‘어, 내 이야기 아니야.’ 내가 방송을 해야 하기 때문에 다른 사람의 사례를 이야기 한 거고, 내가 분회장이다보니깐, 그렇게 이야기 한 거고, 내 사례가 아니야. 난 저런 일이 일절 없었어라고 이야기 한 거예요. 이것을 정말 알면 어떤 남편과 자식들이 이걸 하게끔 해요? 그렇기 때문에 이야기를 안 한단 말이에요.

드물기는 하지만 생명의 위협을 직접적으로 받은 경우도 있다. 점검 업무의 특성상 고객의 사적인 영역에 들어가야 하기 때문에, 이를 허용하지 않는 가구를 만날 경우 신체적, 정신적인 위협을 당하는 상황을 만나는 것이다.

칼 들고 있는 사람도 있었어요. 어떤 할머니는 치매인데 점검왔습니다라고 깨웠는데, 자기 낮잠을 깨웠다고 칼을 들고 골목에서 나와 잡으로 나온다고, 그래서 숨겨주고 그랬다니깐요 다른 집에서 나와서 넘어가게끔, 저쪽으로 가고, 이런 위험한 일들을 이야기 못해요. 집에서, 동료한테는 웃으면서 이야기하잖아요. 그런데 여기서는 다 풀리지 않아요. 우울감이 장난이 아니예요. 그리고 여기에서 있는 우울감과 만성 피로들이 굉장히 있어 (...)

### 3) 건강권 위협과 미흡한 보호 장치

노동공간에서 일상적인 건강과 안전의 위협을 받고 있음에도 불구하고 노동자들을 보호하기 위한 장치는 미흡하다. 검침·점검 노동자들이 사용하는 PDA에는 위급한 상황에서 신고를 할 수 있는 ‘SOS 버튼’이 있다. 이 버튼의 문제는 첫째, 일단 누르고 나서 확인 화면이 뜨기 때문에 긴급 상황에서 바로 처리가 불가능한 점, 둘째, 신고 접수가 고객센터 팀장 혹은 사장에게 연결이 되어 받지 않거나 오인되는 경우가 많다는 점이다.

우리가 어디가면 힘들고 그러면, 이거 SOS를 누르라고 하는 거예요. 가끔 우리가 터치가 잘못 되면 눌러져요. 사장님이 이거 전화를 받는 거예요. SOS가 사장님 전화번호로 가요. 그러면은 몇 번 잘못 갔어요. 아이고 2시간 후에 잘못 보낸 거죠. OO씨? 그러는 거예요. 네, 잘못 눌러졌어요. 그러는데, 정작 급할 때 우리가 누를 수가 없어요. 제가 알몸으로 누가 딱 오는데, 제가 얼음이 되가지고 어떻게 해야 할지를 몰랐거든요, 그런데 거기서는 회사에서는 우리를

보호를 해 줄 수 있는 게 하나도 없어요.

저희가 이걸 누르잖아요. 저거를 비상벨을 누르잖아요, 그러면 이거를 누르시겠습니까라는 화면이 떠오. 보여드릴게요. 여기 이게 이렇게 하면 이걸 누르면, '요청하시겠습니까?' 이게 떠오. 그런데 일부러 눌러봤어요. 답이 없어요. 그 다음날에 '잘못 누르셨던 거죠?' 이렇게 연락이 왔어요. 그러니까, 우리는 농담으로 맨 처음엔 팀장한테 가게끔 되어 있다가 내가 어디 서울시에 가서 팀장이 똥을 싸면 우린 다 죽겠다 그런 이야기를 했어요. 그거가 그래서 우린 두 군데로 가요. 사장하고 팀장한테 가는데, 아무도 연락이 안와, 이건 소용이 없는 비상벨이에요. 보여주시, 비상벨로 보호하고 있다라는 것을 보여 주기 위해서 있는 거지, (안전보호장치) 없는 거예요.

가스 검침·점검 노동자는 방문노동자이기도 하고 이동노동자이기도 하다. 노동 공간에서 예기치 않은 위협에 놓일 가능성이 높은 반면, 보호받을 수 있는 장치는 유명무실한 상황이다. 코로나19 상황과 같이 예상치 못한 감염병 상황이 벌어지면서 외부와의 접촉을 꺼리는 고객들이 많아졌다. 마스크와 같은 기본적인 위생 및 예방 물품도 노동자의 몫이다.

우리는 현장 방문을 하는 거예요. 그러니까, 메르스니, 사스니, 이번에 코로나니, 그런 걸로 인해서 보호도 못 받아요. 마스크도 지금도 안해주고요.

저희 진짜, 현장에, 쉬는 곳도 없지만, 우리는 현장이 등성등성 있어요. 심터가 마련되어 있다고 해도 이 현장에서 다시 현장으로 갈려면 심터로 갈수 없는 상황들이 저희한테는, 심터 고민은 저희한테는 없어요. 폭염기 이럴 때 정말 실수 있는 업무량, 업무량이라도 지금 되게끔 한다면 조금 나름에 편의점이라도 들어가서, 그런데 우리 현장에 편의점이 없는 곳도 되게 많거든요. 저기 위 에까지 올라갔다가 내가 쉬려고, 추운데 쉬려고 밑에 내려와서 쉬었다 가면, 그 언덕을 다시 올라가야 되는 상황이 되어버리니까, 그게 안되요. 물이 있잖아요. 이게 되게 무거워요. 엄청 무거워요. 이거를 현장에서 먹으려고 가지고 가는 거? 쉽지 않아요. 정말 쉽지 않아요. 이거 빼놓고 가야 되고, 무게를 하나라도 줄여야지만 (...)정말, 저희 핫팩이 굉장히 중요하거든요. 핫팩이 없으면 겨울 못나요. 핫팩을 주는데도...

이동노동자들을 위한 쉼터도 가스 검침·점검 노동자에게는 큰 도움이 되지 않는다. 대리운전기사나 건설현장에서 일하는 옥외 노동자의 경우와 달리 가스 검침·점검 노동자들은 이동을 계속해야 하기 때문이다. 쉬기 위해서 발걸음을 돌리는 것보다 빨리 끝내고 덜 걷는 것이 현실적으로 신체적 부담이 덜하다고 느끼기 때문이다.

## 5. 정책수요

### 1) 법적 권리 보장을 위한 직업군 변경

통계청의 <표준직업분류(제7차)>에 의하면 현재 가스 검침·점검 노동자들은 ‘단순노무종사자’에 속한다.

<표 4-3> 통계청 통계분류포털 한국표준직업분류 상 가스 검침·점검노동자

<p>9. 단순노무종사자</p> <p>99. 농림·어업 및 기타 서비스 단순노무직</p> <p><b>992. 계기·자판기 및 주차관리종사자</b></p> <p>9921. 계기검침원 및 가스점검원</p> <p>99211. 계기검침원</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 가스, 수도, 전력사용량을 검침하기 위하여 수용가를 방문하여 계량기를 검침하여 기록하는 자를 말한다.</li> </ul> <p>&lt;직업예시&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 계기검침원(가스, 수도, 전기등)</li> <li>· 전기안전점검원</li> </ul> <p>99212. 가스점검원</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도시가스 또는 LP가스를 사용하는 가정 및 사업체를 방문하여 가스누출 여부 등 가스사용의 안전을 점검하고, 경우에 따라 필요한 조치를 요구한다.</li> </ul> <p>&lt;직업예시&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 가스점검원</li> </ul>
--

자료: 통계청 통계분류포털 한국표준직업분류<sup>10)</sup>

10) 통계청 통계분류포털 한국표준직업분류 검색  
[https://kssc.kostat.go.kr:8443/ksscNew\\_web/link.do?gubun=002](https://kssc.kostat.go.kr:8443/ksscNew_web/link.do?gubun=002), 2020. 12. 18

통계청의 표준직업분류에 의하면 가스점검·검침 노동자는 ‘계기, 자판기 및 주차관리 종사자’와 같은 항목에 들어있다. 노동자들은 주차관리 종사자들은 이동노동자가 아니기 때문에 가스점검·검침 노동자들이 단순히 계측 행위를 한다고 해서 같은 범주에 속해서는 안된다고 주장한다. 즉 방문노동자이자 이동노동자로서의 성격과 지위를 보장하지 못하는 직업군으로 분류되기 때문에 그에 상응하는 노동자로서의 권리나 보호 장치가 부재하다는 것이다.

너무 속상한 게 우리가 지금 주차관리 위원으로 되어 있어요. ‘주차관리위원’으로, 직업군이, 그리고 검침원으로만 되어 있는 거예요.

우리가 주차관리 위원으로 되어 있고, 수금원으로 되어 있는 거예요. 검침원으로만 되어 있어요. 우린 점검원이다.

안전과 관련된 업무를 수행하는 전문성을 인정하고, 자격 및 교육을 강화하며, 이를 포함하는 직업 지위를 제도적으로 보장하는 것이 필요하다. 이는 곧 가스점검·검침 노동자 당사자 뿐만 아니라 가스에너지를 이용하는 모든 시민들과 도시공간의 안전을 보장하는 길이기 때문이다.

또한 노동자들의 점검원으로서의 지위 보장과 함께 위험수당 및 생명수당 제도를 도입하는 것도 필요하다. 심심치 않게 발생하는 가스누출 및 인사사고를 최일선에서 예방하는 역할을 하는 것이 가스점검원이기 때문이다. 사고가 났을 경우 점검의 책임을 물어 노동자와 고객센터에게 책임을 전가하는 현행 시스템도 전면적으로 검토해야 한다. 에너지와 안전의 공공성을 고려하면 책임의 권한은 지자체장에게 부여되어야 하는 것이 적절하다.

예전에 대학, 신림동인가, 신월동인가 러시아 교환학생이 한명이 죽었어요. 왜 죽었냐면요. 폐가스를 점검해야 하는데, 폐가스가 나가는데 여기가 리모델링을 해가지고 배출이 안되가지고, (...) 네, 인사사고가 났는데, 점검원한테 (벌금을) 400만 원, 센터에 1천 만 원 준거예요. 우리는 수금원이고, 주차요원이 사

---

검색)

람 죽은 걸로 인해서 너네가 업무를 잘 못했기 때문에, 책임이 있다. 점검을 잘 못해서 사람이 죽은 거다, 그렇게 해서 벌금까지 물려서, 그 사람은 나중에 끝 내 퇴사를 했어요.

## 2) 업무 표준화 개선 및 노동권 보장

가스점검·검침 노동자의 노동조건을 개선하기 위해서는 가장 먼저 고객 센터의 행정업무 담당자, 민원업무 담당자, 검침 및 점검원을 한 셋트 단위로 산정하는 표준화된 할당 시스템을 조정해야 한다. 앞서 언급했듯이 행정 및 민원 업무나 남성 직원들이 수행하지 않는 업무를 실질적으로는 검침 및 점검 노동자들이 수행하고 있다. 때문에 서울시 및 가스공사에 보고되는 관리 세대수와 실제로 담당하는 세대수 간에 차이가 존재한다. 이는 고객센터 수수료 산정 및 노동자들의 처우 개선과 밀접히 연관되는 사항이다. 산술적으로 표준화된 방식으로 할당하는 것이 아니라, 각 지역 및 세대의 특성, 센터의 직원 구성, 검침 및 점검 노동자의 처우 등을 고려하여 산정할 것이 필요하다.

아까 이야기했듯이 행정, 민원, 점검원, 3세트를, 이 셋을 한 고객센터에서 한세트로 보고, 이 셋에서 하는 관리세대는 2800 몇 십세대씩 평균 표준화로 되어 있어요. (...) 그런데 이게 들쭉날쭉인거죠. 우리는 민원기사가 좀 적고, 저희는 점검원이 많 은거고, 여기는 민원기사가 많고, 점검원이 적은거고. 그러니까, 이게 어떻게 표준화가 될 수 있는지, 큰틀에서 더 이상 좁이지 못하는 거예요.

다음으로, 가스 검침 업무와 점검 업무를 분리하는 방안에 대해서도 형식적인 업무 분담이 아니라 유기적인 업무 분담이 되도록 해야 한다. 서울 지역에서는 콜원에서 검침 업무와 점검 업무를 분리하고 있다. 이 과정에서 검침원과 점검원의 고용 계약상 지위가 다르기 때문에 문제가 발생하고 있다. 점검 업무를 한 단계 더 외주화함으로써 도급 구조를 만들어가고 있는 것이다. 이와 같은 문제는 노동자 보호는 물론 안전 점검 업무의 전문성과 중요성을 간과하는 결과를 낳을 가능성이 높다.

검침과 점검은 지금 서울에서 코원이 분리를 하고 있거든요. 그런데 분리를 하는거에 대한 문제는 뭐냐면, 검침하는 사람들은 지금 직원으로 안되어 있고, 도급제로 가고 있어요. 도급제로 건바이건으로 보험 같은 것들을 안하는 것들이 지금 문제가 되고 있구요. 분리가 되서 하게 된다고 하면 한다는 건데 뭔가 제대로 된 직원으로서, 근무하는 사람으로서의 어떤 여건을 주고 나서 분리를 시킨다, 처우에 문제인데, 이걸 분리를 시키면서 한사람은 직원이고, 한사람은 아닌 거가 되어 버리는 이런 시스템은 이걸 아니라고 본다는 거죠.

그리고 또 하나의 문제는 검침하고 점검하고 같이 하다보니까, 계량기가 고장나서 1년동안 공으로 쓰고 있는 사람들이 있잖아요. 그런 사람들이 굉장히 많아요. 예전에는 검침이면 검침, 점검이면 점검으로 갔을 때에는 이걸 잡아내지 못했어요. 왜냐하면 비어있는지, 안 비어있는지 검침하는 사람은 모르고 점검하는 사람은 검침 이 계량기가 고장 났는지 안 났는지를 모르는 거예요. 근데 저희를 합치고 나니까, 이제 이게 공으로 쓰는 사람, 계량기가 망가지고, 비어 있는지, 이런 것들을 이제 한사람이 파악을 하게 되니까, 원칙에서는 너무 좋은 시스템이 되었던 거죠. 그래서 합병이 된 거죠. 그런데 이게 만약에 분리가 된다 ?그러면 그런 문제들이 또 일어나는 상황들이 되는 거죠.

앞서 서술했다시피 간주근로시간제를 둘러싼 문제와 갈등이 심해지고 있다. 간주근로시간제 노동자에게 법적으로 보장되어 있는 권리들, 예를 들어 휴일 및 야근과 같은 추가 근무에 대한 보상 규정, 여성 노동자 보호를 위한 규정, 안전 관련 업무의 특수성 등을 반영하지 않은 채 ‘단순노무 여성 노동자’라는 점만을 강조하고 있기 때문이다.

우린 바라는 게 간주근로제 원치 않아요. 왜냐하면은 고객반응이 그래요 점검 그 시간에는 고객도 근무시간이잖아요. 그러면 주말이나, 토요일날을 원해요 그런데 우리가 밤낮 그 시간에 가도, 우리가 근무시간이 아닌데도 요청하고, 시비가 걸리는 거예요. 민원도 넣고, 그러니까, 너무 힘들어요. 우리도 직원이고 직장인데, 근무시간에만 근무해야지 아무 때나 오라고 한다고 해서 가는 게 아니잖아요. 지금은 일반 근로제, 좀 보안을 해주었으면 좋겠어요. 그 시간외적으로 일하면 우리도 시간외수당을 받고 싶구요. 근속수당도 받고 싶어요. 우리도 이만큼 일을 했더니, 우리도 대우를 해주는구나, 그거 하나잖아요. 근속수당 받는다는 건

방문노동이자 이동노동이며, 옥외 노동과 옥내 노동을 모두 수행하고 있는 가스 점검·검침 노동자의 특수성과 전문성을 인정하는 제도 및 정책 마련이 필요한 시점이다.

### 3) 안전의 외주화, 위험의 외주화 차단

가스점검·검침 노동자들은 자신들의 노동권, 건강권, 안전과 보호를 위해서 무엇보다도 가스공급 및 운영 관련 업무의 공공성을 높여야 한다고 주장하고 있다. 1980년대 가스 산업이 민영화 된 이래, 가스의 수입은 공기업이, 판매는 민간이 하는 이원화된 하청 구조가 현장에서 일하는 노동자들의 상황을 열악하게 만든 근본 원인이라고 보기 때문이다. 공급회사인 대기업들이 지속적으로 수익을 내는 산업인 만큼, 운영과 안전 보장의 측면에서는 외주화가 아닌 공공성 확보를 원칙으로 하는 것이 우선시 되어야 할 것이다.

또한 도시가스점검·검침 노동자의 노동이 공공성의 영역에서 이루어지고 있다는 점을 법적·제도적으로 인정해야 한다. 예를 들어, 이들 노동자에 대한 노동 통제는 단순히 고용주 및 고객에 의한 방식으로 이루어지는 것이 아니다. 공기업 및 공급회사, 중앙정부 및 지방자치단체 등의 권한이 복합적으로 작동하는 방식으로 통제를 받고 있다고 보는 것이 타당할 것이다.

오로지 저희가 모든걸 다 감당을 하라는 이야기이거든요. 이거는 정말, 정말 생각을 달리해야 되고, 법적인 규제, 만약에 1년 안에 점검 1번이라도 안받으면, 가스를 끊는다던가, (...) 나도 모르게 심장이 뛰면서 깨는 굉장한 업무들을 저희가 하고 있구요. 몇 번 가스를 그냥 자르고 간 세대들, 마감조치를 안하고 있는 세대를, 가스, 보일러에 가스 새고 있는데, 저희 1년에 한 사람당 정말 몇 십 건씩 잡아내요. 그러면 그걸 통계를 내면 정말 무지막지하게 사고가 많은 거거든요. 사고 예방을 저희가 그렇게 하고 다니는 거예요. 그렇게 저희가 예방을 하고 다니는데, 센터장들은 중간밸브를 만약에 자르고 가잖아요. 그러면 그건 긴급이에요. 긴급으로 돈이, 긴급조치로 돈이 나오기 때문에 그거는 무상으로 가서 기사가 긴급으로 막아줘야 되거든요. 어느 센터장들은 거기 돈을 받을 사람 있어 없어? 없으면 이거 안 막아두겠습니다 지금, 공사를 하고 있어서 공

사하는 사람이 잘라 놓고 공사하는 경우도 있거든요. 저희 센터같은 경우에는 중간에 공사하는 사람이 이 사람이 주인이 아니기 때문에 돈을 안낸단말이에요. 그래도 무상으로 와서 긴급으로 조치를 하거든요. 우리 옆에 자양센터는 그 사람은 누가 돈을 줄 사람이 없다 그러면 조치 안하고 있어요., 지금 센터가 돈 적인 것으로만 하는 데가 굉장히 많아요.

“우리도 서울시의 관리를 받고 싶어요!”

현재 가스점검·검침 노동자들이 가장 절실하게 원하는 것이다.

## V. 결론: 가스점검·검침 노동자의 안전 및 건강을 위한 법제도 개선방안

### 1. 설문조사 결과 요약과 시사점

#### 1) 요약

3장에서 가스점검·검침 노동자의 노동, 안전 및 건강실태조사의 결과를 정리하였다. 이들이 일하는 직종은 주로 여성이 많이 일하는 업종으로 본 조사에서도 여성 응답자가 대다수였다. 응답자 중에서 50세 이상의 연령이 51.7%를 차지하여 중년 여성들이 주로 가스점검·검침 노동자로 일하고 있었다.

먼저 이들의 노동조건 등에 대해 정리해보면, 정상업무 기간 동안 출근일수는 5.29일, 총 근로시간은 43.04시간으로 주당 40시간 이상의 근무를 하고 있었으며, 주 6일 수준의 근무를 하고 있었다. 하루 업무에 할애되는 시간을 나누어 살펴본 결과 ‘업무 종료 후 통화시간’이 있는 경우가 89.0%로 나타났고, 이 경우 평균 33.30분의 통화를 하고 있었다. ‘주말이나 공휴일에 검침이나 안전점검을 위한 재방문’ 역시 77.9%의 응답자가 경험이 있었으며, 아침 9시 이전 혹은 저녁 18시 이후 재방문하는 경우도 84.4%로 조사되었다. 또한 식사시간이 없는 경우도 11.0%나 되었다.

2인 1조 근무방식에 대해서는 여전히 2인 1조로 근무하고 있지 않은 것으로 나타나 응답자의 13.6%만이 2인 1조로 근무하고 있었으며, 1인당 담당가구는 평균 4160.45 가구로 나타났다.

각자가 담당해야 할 구역 배정 방법은 전체 응답자의 54.1%가 ‘회사에서 알아서 배정하여 준다’고 응답하였고, 29.7%의 응답자는 ‘회사와 협의는 하지만 실제로 의미는 없다’고 응답하였으며, 회사나 상사와 협의하여 지역을 정하는 경우는 16.2%에 불과했다. 고용형태별로 보면 협의하여 지역을 정하는 경우가 가장 낮은 집단이 계약직으로 나타나서, 지역배정방식에 있어서 계약직이 가장 자신의 목소리를 내기 힘든 조건인 것으로 보인다.

이들이 실제로 한 달에 방문하는 평균 건수를 보면 검침방문은 845.6가구이며 그 중에 완료가구는 726.3가구로 완료율은 85.9%였다. 한 달 평균 안전점검 방문 가구 수는 133.1가구이며, 그중 완료가구 수는 53.5가구로 나타나 40.2%에 불과하여 안전점검을 위해 방문하는 경우 점검에 성공하는 경우가 50%에도 못 미치는 것으로 나타났다. 또한 대부분의 경우 검침이나 점검 완료가구 수가 정해져 있고, 이것을 완료하지 못할 때 불이익이 있었다. 완료하지 못 했을 때 생기는 불이익 유형으로 가장 많았던 것은 경고조치로 44.6%로 나타났다. 그 뒤를 지급수수료, 성과급 등 차등지급(33.8%), 재계약시 반영(9.5%)의 순서였으며, 경위서 작성이 6.1%로 나타났다.

월소득과 복리후생에 대해서 살펴보면, 설문결과 가스점검·검침 노동자의 세금 등을 공제한 월 평균 소득 평균은 198.14만원이었다. 월평균소득이 집단별로 유의미한 차이를 보인 것은 성별, 연령, 경력단절유무, 고용형태, 원청회사 별로 차이가 나타났다. 성과급은 응답자의 16.9%가 받는 것으로 조사되었고, 평균 12.04만 원을 받은 것으로 나타났다.

4대보험은 산재보험을 제외하고는 90%이상 가입되어 있는 것으로 나타났고, 산재보험의 경우에도 '모르겠다'라고 응답한 경우가 8.4%로 나타나 다른 보험에 비하여 모른다는 응답이 높았다. 이를 감안하여 보면 대체적으로 90%이상 가입되어 있는 것으로 보인다. 4대보험 가입여부는 고용형태에 따라 차이가 있었는데, 정규직과 계약직 사이에서의 차이보다는 그 외 고용형태(도급계약, 촉탁직 등)에서 차이가 있었다. 연차휴가의 경우에도 연차휴가를 모두 사용한 경우는 17.6%에 불과하여, 나머지 82.4%의 응답자는 연차휴가를 모두 사용하지 못하였다.

일자리에 대한 고충의 측면에서 가장 힘들다고 느낀 점이 노동 자체의 힘들다는 것으로 응답자의 81.8%가 힘든 편이라고 대답하였다. 그 다음으로 위험한 환경으로부터의 안전위협, 임금이 적다는 의견이 각각 69.5%로 동일하게 나타났다.

코로나19로 인하여 월평균수입 여부에 대해 변화가 없다는 응답이 91.6%로 가장 많았다. 그 외 감소하였다는 응답이 7.1%, 늘어났다는 응답이 1.3%로 나타나 수입에는 커다란 영향을 미치지 않는 것으로 조사되었다. 또한 코로나19로 인하여 가구방문 시 불쾌한 경험을 했다고 응답한 경우가 87.0%로 조사되었으며, 방문노동을 수행하면서 코로나 19 감염위험에 일상적으로 노출될 가능성이 높아지는데, 최근 이러한 위험정도를 어느 정도 느끼는가에 대하여 이들 노동자들이 느

끼는 위험정도는 평균 4.22점(5점 척도, 1점 거의 없다 ~ 5점 매우 높다)으로 나타나 매우 높은 수준의 감염위험을 느끼고 있음을 알 수 있다.

가스 점검·검침 업무를 수행하면서 고객으로부터 가장 많이 받았던 부당한 경험은 5점 척도로 측정 시(1점 거의 없다 ~ 5점 매우 많다) ‘방문 시 반려동물에 물리는 것(3.19점)’이었고, ‘밤늦은 시간에 업무수행요구(3.03점)’, ‘호칭 등의 문제로 인간적 무시(2.90점)’, ‘사업주 또는 직장에 부당한 민원제기(2.71점)’의 순서였다.

성별에 따라 경험의 정도에 차이가 있었던 것은 성희롱 또는 성추행, 반려동물에 물린 경험이었다. 다른 부당한 경험은 전체적으로 차이가 없었으나 성희롱이나 성추행 같은 위험에 여성이 남성보다 더 많이 노출되어 있다는 것은 여성 방문노동자들이 일상적으로 처한 작업환경과 연관된다. 또한 고객의 반려동물에 물린 적이 있다는 것이 가장 높은 점수를 차지했다는 점 역시 방문노동자들이 처한 상황에서 비롯된다는 점을 고려할 때, 방문노동자들이 겪는 일반적인 특성과 가스 점검·검침 노동자들이 겪는 특수한 경험들이 정책결정 등에서 고려되어야 할 것으로 보인다.

감정노동에 대한 평가결과 ‘감정부조화와 손상’ 요인과 ‘조직의 지지 및 보호체계’ 요인에서 위험집단이 비율이 가장 높은 것으로 나타났다. ‘감정부조화와 손상’의 경우 69.7%의 여성 노동자들이 위험집단으로 나타나 위험수준이 높은 것으로 평가되었다. ‘조직의지지 및 보호체계’의 경우 무려 응답자의 92.3%의 여성 노동자들이 위험집단 비율을 보여서 조직의 보호나 지지를 거의 받지 못한다고 평가하는 것으로 나타났다.

지난 2주(14일) 동안의 정서적 상태를 묻는 질문항목에 대해서는 7일 이내 부정적인 정서적 경험을 하고 있는 사람이 거의 절반 정도에 육박하고 있었다. 특히 ‘하던 일에 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못하는 경우’는 7일 이상 경험한 경우는 16.2%, 거의 매일 경험하는 경우가 11.0%로 높게 나타나, 도시가스 점검·검침 노동자의 정서적 상태가 별로 좋지 못한 상태임을 알 수 있다.

정서적인 문제로 인하여 의사에게 약을 처방받으신 적이 있는가에 대해서 질문한 결과 처방받은 적이 있다고 응답한 경우는 26.6%로 나타나, 1/4 정도의 노동자들이 정서적 상태로 인하여 병원 등을 찾는 것으로 조사되었다. 그리고 고객의 인권침해나 부당행위로 인해 치료나 상담을 받은 경험에 대해서 있다고 응답한 경

우는 전체 응답자의 15.6%로 나타났다.

지난 1년 동안 건강상의 문제가 있었던 경우를 살펴보면, 거의 대다수가 신체적, 정신적 건강 상의 문제를 경험하고 있는 것으로 나타났다. 특히 근육통(상지, 하지)의 경우 전체 응답자 중 각각 94.8%, 93.5% 정도가 경험하고 있는 것으로 나타났다. 전신피로의 경우에는 97.9%가 피로감을 느낀 적이 있다고 답변하고 있어서 건강상의 문제로 인한 어려움을 겪고 있음을 알 수 있다.

그리고 이러한 건강상의 문제가 있는 경우, 이것이 업무와 관련성에 대해 90% 이상의 응답자가 업무 관련성이 있다고 응답하였다. 특히 하지 근육통의 경우에는 응답자의 전원이 업무 관련성이 있다고 대답하였으며, 다른 건강상의 문제도 업무 관련성이 매우 높은 것으로 나타나 업무와 관련하여 건강상의 문제를 일상적으로 가지고 업무를 수행하고 있음을 알 수 있었다.

업무 상 부상을 입은 경우에도 산재신청을 하지 못한 비율이 84.1%로 나타나 대부분의 경우 부상을 당하고도 산재신청을 하지 못하였음을 알 수 있다.

산재신청을 하지 않은 이유로 ‘가벼운 사고여서 필요성을 크게 느끼지 못했다’는 이유가 응답자의 49.3%로 높았고, 그 다음으로 ‘산재 처리 시 불이익 걱정(30.4%)’, ‘산재처리 가능한지 모른다’는 응답이 11.6%의 순서로 나타났다. 따라서 보다 적극적으로 산재요양 등에 대한 제도 안내와 산재 적용의 확대, 가벼운 부상 에 대한 선제적인 회사에서의 부담 등의 제도적 개선이 요구된다.

정책개선 방향에 대해서는 먼저 도시가스 고객센터의 원청 직원이나 서울시 직 접고용으로 전환되어야 한다는 의견이 압도적으로 나타나 전체 응답자의 91.6%가 찬성하고 있었다.

세부적인 정책개선 방향으로 노동조건을 위한 개선 방향, 건강을 위한 개선 방향, 시민의식 개선을 위한 방향으로 구분하여 필요한 정책을 순위별로 살펴보았다. 우선 노동조건과 관련하여(1순위 + 2순위), 가장 중요한 것으로 나타난 것은 ‘개인별 할당 세대 수 적정수준으로 배치’로 나타나 90.3%를 기록했다. 그 뒤를 이은 것이 ‘점검·검침 등이 편리한 위치에 가스계량기 설치 법제화(46.8%)’, ‘가스안전 점검·검침 업무 2인 1조 운영(34.4%)’의 순서로 조사되었다.

건강에 관련된 정책개선 방향으로는 가장 높은 순위로 나타난 것은 ‘업무 중 상해 시 산재인정’ 가장 높아 66.9%를 차지했다. 그 다음으로 ‘폭염이나 한파 시 작업중지(할당 목표 축소 등)’이 65.6%였고, ‘질병이나 부상에 따른 병가 신청’이

49.4%로 그 뒤를 이었다.

마지막으로 시민의식 개선과 관련하여 정책개선 방향으로는 ‘가스 정기점검을 서울시민의 의무로 조례화’ 할 것에 대한 요구였으며 68.8%를 차지했다. 그 뒤를 이어 ‘가스점검·검침원 직종에 대한 인식개선 캠페인’이 51.3%, ‘가정 방문 시 반려동물 관리에 대한 시민의무 강화’가 42.9%의 순으로 나타났다.

## 2) 시사점

이번 조사에 참여한 노동자들의 통계 결과에 대해서 통계적 유의미성을 엄격하게 따지기는 어려울 수 있으나, 이번 조사 결과에서 드러난 사실에 대해서 몇 가지 정도 시사점을 찾을 수 있었다.

첫째, 노동시간과 임금, 목표 할당가구 등 작업환경에 대한 개선의 필요성이 제기된다. 현재 가스점검·검침 노동자들은 간주근로제에 따라 초과근무가 인정되고 있지 않다. 조사 결과 업무 종료 후 통화하는 시간뿐 아니라 주말이나 공휴일에도 안전점검을 위해 재방문하는 비율이 높는데, 이런 부분은 현재 인정되지 않는다. 특히 할당 가구의 재방문 비율이 높다는 점은 이런 초과근무를 더 가중시킨다. 특히 안전점검의 경우 절반 정도만 완료 가능한 것으로 나타났으며 최대 동일한 가구를 최대 35번 방문하는 사례도 나타나고 있다. 그럼에도 불구하고 서울시의 경우 생활임금 수준에서 책정되는 상황이라는 점에서 임금 수준도 열악한 편이다. 이러한 점을 감안하여 볼 때 초과근로의 문제, 목표 할당가구 수의 문제, 임금의 문제 등이 서로 복합적으로 맞물려 있고, 이에 대한 중단기적인 개선방안이 요구된다.

둘째, 업무 중 부상의 문제와 산업재해 신청이 낮다는 점이 문제로 제기된다. 지난 1년 동안 건강상의 문제가 있었으며, 이것이 대부분 업무와 연관된다. 업무상 부상을 입었지만, 가벼운 사고라든지, 회사에서 불이익을 입을까봐 걱정이 되어서, 잘 몰라서 등의 이유로 산재를 신청하고 있지 않았다. 산재를 신청하지 않은 경우에 대부분 자신의 시간과 돈을 들여서 치료하고 있었다. 몰라서 산재를 신청하지 않았거나 회사에서의 불이익 문제 등 때문에 산재를 신청하지 않은 사례들이 있다는 점은 이들 노동자들에게 산재신청의 절차와 정당함에 대해 더 많은 정보와 도움이 필요하다는 것을 보여준다.

또한 노동자들의 설문조사에서도 드러나듯이 가벼운 사고이기 때문에 산재를 신청하지 않았다는 점을 고려해야 한다. 산재를 신청하기 위해서는 노동자의 시간과 노력, 그리고 신청하더라도 결과가 빨리 나오는 것이 아니므로 그 자체로 접근성이 용이하지 않다. 그러나 일상적으로 가벼운 상처라고 해도 가스점검·검침 노동자들은 부상을 입기 때문에 가벼운 부상의 경우이라도 회사가 비용을 부담할 뿐 아니라 병가 등을 부여할 필요가 있다.

나아가 적극적인 산업재해 인정뿐 아니라 폭염이나 한파 시에는 작업중지권을 폭넓게 인정하여야 할 필요가 있다. 특히 병가부여나 작업중지권 확대 등을 통하여 휴가 등을 실시한 경우에는 그 시간만큼 할당된 가구 수를 줄여주는 방법 등이 제시되어야 병가 등이 끝난 이후 추가적인 업무 부담에 시달리지 않을 것이다.

셋째, 업무상 고객으로부터 겪는 부당한 경험에 대한 조직적 지지와 지원의 측면을 들 수 있다. 고객으로부터의 부당한 경험 빈도에서 가장 많았던 것은 밤늦은 시간에 업무수행 요구와 반려동물에 물린 것이었다. 또한 여성들의 경우 성희롱 노출되는 빈도가 높았다. 그럼에도 불구하고 이들 노동자들은 조직이 고객응대 과정에서 자신을 보호할 수 있는 체계가 미흡하다고 느끼고 있어서 이런 부분의 조직에 대한 불신이 상당히 큼을 알 수 있었다. 따라서 조직적으로 이들 노동자들이 작업과정에서 발생할 수 있는 고객응대 문제를 적극적으로 해결할 수 있는 제도나 지원이 요구된다.

넷째, 전체적으로 볼 때 통계적으로 유의미한 차이가 드러나는 부분이 많지는 않았다. 그러나 고용형태(정규직, 계약직, 그 외 형태)별로 볼 때 4대보험 가입, 할당지역 배정방식 등에서 약간의 차이가 있었다. 그리고 원청회사별로도 차이가 있었는데, 계약형태에 따라서 다른 대우의 문제나 원청회사별로 다른 관리방식이 나타날 수 있다는 점에서 이를 전체적으로 점검하여 확인할 필요가 있다.

다섯째, 노동조합의 역할이 좀 더 강조될 필요가 있다. 이번 조사 결과에서는 노동조합이 있는 경우와 없는 경우에 있어서 노동조건 등에서 별다른 차이를 발견할 수 없었다. 그것은 아직까지는 노동조합이 회사와의 관계 속에서 노동조건을 개선하는데 있어 커다란 역할을 하고 있지 못하다는 반증이 될 수도 있다. 각 노동자들이 말아야 하는 가구 수의 문제, 지역적 차이를 감안한 가구 수 확보와 과도한 목표 설정의 문제, 미완료시 불이익을 어떻게 할 것인가의 문제 등 노동조합(혹은 노동자 대표)와의 협의를 통해서 해결해야 할 것이 산적한 상태로 보인다.

따라서 노동자와의 협의를 통해서 현재 당면한 많은 과제를 해결하기 위해서는 노동조합의 역할이 좀 더 강조되고 적극적인 활동을 할 필요가 있다.

마지막으로 장기적으로는 도시가스 점검·검침 노동자들의 계약관계가 원청 직원 혹은 직고용 형태로 전환되어서 좀 더 안정적인 작업환경과 고용관계를 맺을 필요가 있을 것이다.

## 2. 면접조사 결과 요약과 정책방향

### 1) 요약

검침·점검 노동자에 대한 면접조사는 다음과 같이 요약할 수 있다. 먼저 노동실태와 관련해서는 크게 두 가지로 구분해 볼 수 있다. 첫째, 1인당 과도한 검침 및 점검 할당량, 둘째, 간주시간근로제의 왜곡 적용과 이로 인한 실제 노동시간과 인정 노동시간의 차이로 인한 부당 대우로 요약해 볼 수 있다. 노동자 1인에게 할당되는 검침 및 점검 세대수는 최저 3,500세대에서 최대 4,800~5,000세대에 이른다. 하루 평균 150~200세대를 방문해야 한다. 1인 가구의 증가 등으로 인해 양적인 수의 증가뿐만 아니라 여성 가구주의 증가, 노인 가구주의 증가, 맞벌이 가구의 증가 등 검침 및 점검의 수월한 수행이 어려운 사회 변화를 반영하지 못하는 할당 기준에 대한 검토가 필요하다.

둘째는 간주시간근로제 문제이다. 가스 검침·점검 노동자 경우, 간주시간근로제는 노동수행의 자율성을 제거하고 이른바 ‘출퇴근이 없는’ 상태의 시간 외 노동을 증가시키고 있다. 간주근로시간제는 노동자의 노동권 보장에도 영향을 미친다. 기본적으로 고용 계약 관계 및 임금 체계, 휴가 보장, 추가 근무 보상 등 관련된 기본 규정이 있음에도 불구하고 현실에서는 적용되지 않는 경우가 많은 것으로 나타났다.

다음으로, 안전실태는 부실 및 허위 점검의 문제와 형식적인 안전교육 문제가 발견되었다. 점검률이 고객센터의 실적 및 평가 기준으로 이용되어, 센터장(고용주)들은 부실 점검과 허위 점검을 묵인하거나 강요하는 경우가 있다. 또한 노동자들에 대한 정기적인 보수교육과 신입사원 교육도 형식적으로 이루어지고 있다는

사실이 드러났다. 안전과 관련된 법과 규정이 바뀌고, 기기와 시스템이 바뀌기 때문에 노동자들에게도 정기적인 보수 교육과 안전교육이 필요하다. 신입사원의 경우에는 보다 철저한 교육을 받아야 한다. 그러나 경제적 효율성과 비용의 논리를 앞세워 교육은 온라인으로 대체하거나 간략화되고, 심지어는 사무직 직원이 대신 수행하는 일도 생겨났다. 이와 같은 문제는 현장에서 일하는 가스점검·검침 노동자들의 건강과 생명뿐만 아니라, 가스이용자인 일반 국민들의 생명 보호의 문제와 직결된다.

마지막으로 가스점검·검침 노동자의 건강 실패는 산업재해성 질환, 감정노동과 성폭력 등에 의한 피해와 스트레스, 그리고 건강권을 위협하는 상황에서의 노출과 미흡한 보호장치를 특징으로 요약해 볼 수 있다. 과중한 민원업무와 불규칙한 근로 시간은 노동자에게 신체적·정신적 부담을 높이는 원인이 되고 있다. 코로나19 상황과 같이 예상치 못한 감염병 상황이 길어지면서 외부와의 접촉을 꺼리는 고객들이 많아졌다. 마스크와 같은 기본적인 위생 및 예방 물품도 노동자의 몫이다.

요컨대, 결국 1인당 3,500~4,800세대를 담당하는 과중한 업무 부담과 점검률이라는 숫자를 우선하는 효율성 우선주의 아래 안전 관리는 상대적으로 소홀하게 다루어지고, 안전 관리 문제의 책임은 가스 검침·점검 노동자의 몫으로 전가되면서 노동자들은 자신의 몸을 지키기 위해서 업무 시간으로 인정받지 못하는 과외 노동을 하면서까지 안전 점검을 수행하고 있다. 이와 같은 상황은 노동자들의 건강권과 생명권에 직접적인 영향을 미치고 있다고 볼 수 있다.

## 2) 정책 및 제도 보완 방안

면접 조사 결과를 토대로 가스점검·검침 노동자들의 노동권, 건강권, 안전권을 보장하기 위한 정책 및 제도 보완 방안은 다음과 같이 제시해 볼 수 있다. 첫째, 법적 권리 보장을 위한 직업군 변경이다. 현재 가스점검·검침 노동자들은 표준직업분류 상 단순노무종사자 > 농림·어업 및 기타 서비스 단순노무직 > 계기·자판기 및 주차관리종사자 > 계기검침원 및 가스점검원의 구조 아래 놓여있다. 안전과 관련된 업무를 수행하는 만큼 그 전문성을 인정하고, 자격 및 교육을 강화하며, 이를 포함하는 직업 지위를 제도적으로 보장하는 것이 필요하다.

둘째, 업무 표준화 개선 및 노동권 보장이다. 서울시 및 가스공사에 보고되는

관리 세대수와 실제로 담당하는 세대수 간의 차이가 발생하는 원인을 명확하게 규명하고, 산술적으로 표준화된 방식으로 할당하는 것이 아니라, 각 지역 및 세대의 특성, 센터의 직원 구성, 검침 및 점검 노동자의 처우 등을 고려하여 산정할 것이 필요하다. 가스 검침 업무와 점검 업무를 분리하는 방안 및 2인 1조 운영 방안에 대해서도 형식적인 업무 분담이 아니라 유기적인 업무 분담이 되도록 해야 한다.

마지막으로, 방문노동이자 이동노동이며, 옥외 노동과 옥내 노동을 모두 수행하고 있는 가스점검·검침 노동자의 특수성과 전문성을 인정하는 제도 및 정책 마련이 필요하다. 이를 위해서는 우선 간주근로시간제를 둘러싼 문제와 갈등의 해소, 도시가스점검·검침 노동자가 수행하는 노동의 공공성 인정, 그리고 위험과 안전에 대한 책임 주체를 공적영역에서 확보할 것이 요구된다.

### 3. 젠더적 시각에서 본 산업안전보건법 개정안

「산업안전보건법」은 1982년 제정되어 1990년 개정 이후 위험의 외주화 해결내용을 규정하면서 2019년 전면 개정되었다. 이 법은 제12장 제175조로 구성되어 있으며 총칙에서 기본원칙과 국가가 산업재해예방계획 및 정책을 수립할 의무를 규정하고 안전보건관리체제, 안전보건교육, 유해위험방지조치, 도급시 산업안전재해예방, 유해위험기계 등에 대한 조치, 유해위험물질에 대한 조치, 근로자보건관리, 산업안전지도사 및 보건지도사, 근로감독관 등의 장에서 산업안전보건에 대한 내용을 규정하고 있다.

이러한 노동안전보건정책은 문재인 정부 국정과제 54번 차별없는 좋은 일터만 들기로 비정규직 감축을 위한 로드맵 마련을 통해 비정규직 문제 종합적 해소추진, 외주근로자, 감정노동자 등 보호강화를 목표로 하고 주요 내용으로는 재해 예방의무에 대한 종합적인 개선방안 마련, 중대재해 발생시 처벌강화, 감정노동자 보호를 위한 법적 근거 마련 등이다.

그러나 산업재해가 끊이지 않는 우리 사회에서 「산업안전보건법」이 사망사고 등 중대재해가 자주 일어나는 산업이나 업종을 중심으로 내용이 규정되는 것은 불가피한 측면이 있다 하더라도 제조업 중심으로 되어 있어서 다양한 유형의 산업재해 발생에 대한 내용을 규정하고 있지 않아서 문제이다.

특히 가스검침원과 같이 여성이 대부분인 서비스업에 대해 사회적으로 노동인식이 낮고 여성에 대한 폭력이 일상화되어 있으며, 중년여성의 노동을 경시화하는 경향이 높아서 법적인 보호가 필요함에도 불구하고 산업안전보건법의 적용을 받는 특수고용노동자는 보험설계사, 건설기계차주검기사, 학습지교사, 골프장경기보조원, 택배기사, 퀵서비스기사, 대출모집인, 신용카드회원모집인, 대리운전기사로 되어 있다. 또한 「산업안전보건법」이 제41조에서 고객의 폭언 등으로 인한 건강장애예방 조치와 제52조에서 근로자의 작업중지를 규정하고 있으나 ‘산업재해가 발생할 급박한 위험이 있는 경우’로 모호하게 정의되어 있는데 급박한 위험을 보통 건설, 제조, 화학 등의 사고성 재해로만 인식되는 경향이 있고 서비스노동 업무장소가 고객의 건물, 혹은 집이기 때문에 서비스산업 특성과 필요성에 따른 안전보건조치가 취약하여 근골격계 유해요인조사 및 위험성 평가를 통한 개선방안 등이 작업설비개선 등으로 이어지는 것이 불가능하다. 또한 가스검침원 등의 서비스 노동자의 위험요소인 감정노동인데 「산업안전보건법」의 원청 책임강화 조항에서도 원청이 책임을 지는 안전조치에서 제외되어 있고 원청이 지정, 제공되는 사업장에 대한 안전보건조치의 의무에서도 방문서비스 노동의 특성이 전혀 반영되어 있지 않다.

따라서 현재 다양한 서비스노동이 증가하고 있고 여성의 노동증가, 노동자의 연령도 고령화 되어 있는 등 노동정책환경의 변화를 반영하여 「산업안전보건법」에서 서비스노동자의 특성을 고려하여 내용을 규정하여야 하며 특히 성별, 연령별, 장애여부, 인종 등을 고려하여야 할 필요가 있다.

### 1) 기본계획 수립시 성별 등 고려

‘산업재해예방기본계획’은 2000년부터 5개년 계획을 수립하여 시행하고 있으며 현재는 제5차 산재예방 5개년 계획(‘20-’24)이 수립되어 시행되고 있다. 5개년 계획 시행으로 사고재해율은 감소하여 선진국에 비해 낮은 편이나 사고사망율은 여전히 높고 사고사망은 감소했으나 아직도 선진국에 비해 높다. 또한 연령별로 보면 50세 이상 산재는 지속적으로 증가하여 ‘10년에는 43%였으나 ’19년에 58.9%이고 사망재해도 50대 이상 비중이 70%이상으로 상승했으며 여성노동자의 산재도 증가하여 ‘10년 19.7%에서 ’19년 23.3%이며 사고사망은 줄었으나 질병사망은 증가하고 있다. 또한 외국인산업재해는 전반적으로 증가하는 추세이다 사망재해

비중도 증가하고 있다. 이는 인구의 고령화 등으로 인해 장년노동자의 확대, 여성 중고령 노동자의 노동시장 재진입 등으로 인해 산재가 증가하는 것이며 도급뿐 아니라 특수형태근로종사자, 플랫폼 노동 등 새로운 노무제공방식이 확산됨에 따라 사용종속관계에만 기반해서 안전보건의무를 부과해서는 안 된다는 점이다. 따라서 업종별로 연령, 성별, 인종, 장애여부, 건강의 위험요인 등을 고려하여 안전 및 보건대책을 마련할 필요가 있다. 따라서 「산업안전보건법」의 제7조 기본계획 수립 시 성별, 연령, 인종, 장애여부, 건강위험 요인 등을 고려할 필요성이 대두된다

현행	개선안
<p>제7조(산업재해 예방에 관한 기본계획의 수립·공표) ① 고용노동부장관은 산업재해 예방에 관한 기본계획을 수립하여야 한다.</p> <p>② 신설</p> <p>② 고용노동부장관은 제1항에 따라 수립한 기본계획을 「산업재해보상보험법」 제8조제1항에 따른 산업재해보상보험및예방심의위원회의 심의를 거쳐 공표하여야 한다. 이를 변경하려는 경우에도 또한 같다.</p>	<p>제7조(산업재해 예방에 관한 기본계획의 수립·공표) ① 고용노동부장관은 산업재해 예방에 관한 기본계획을 수립하여야 한다.</p> <p>② <u>전항의 기본계획 수립함에 있어 근로자의 성별, 연령, 인종, 장애여부, 건강위험요인 등을 고려하여야 한다.</u></p> <p>② 고용노동부장관은 제1항에 따라 수립한 기본계획을 「산업재해보상보험법」 제8조제1항에 따른 산업재해보상보험및예방심의위원회의 심의를 거쳐 공표하여야 한다. 이를 변경하려는 경우에도 또한 같다.</p>

## 2) 사업주의 성별 등을 고려한 의무규정

산업안전보건의 주된 의무자인 사업주는 「산업안전보건법」 제5조에 규정된 바와 같이 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준, 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선, 해당 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공하는 등의 의무를 행하여야 한다. 이 경우에도 근로자의 성별, 연령별, 인종, 장애여부, 건강위험요인 등을 고려한 차이를 반영하여야 한다.

현행	개정안
<p>제5조(사업주 등의 의무) ① 사업주(제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자(제77조에 따른 특수형태근로종사자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)의 안전 및 건강을 유지·증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따라야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준</li> <li>2. 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선</li> <li>3. 해당 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공</li> </ol> <p>② 신설</p>	<p>제5조(사업주 등의 의무) ① 사업주(제77조에 따른 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자를 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)는 다음 각 호의 사항을 이행함으로써 근로자(제77조에 따른 특수형태근로종사자와 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 사람을 포함한다. 이하 이 조 및 제6조에서 같다)의 안전 및 건강을 유지·증진시키고 국가의 산업재해 예방정책을 따라야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 이 법과 이 법에 따른 명령으로 정하는 산업재해 예방을 위한 기준</li> <li>2. 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 등을 줄일 수 있는 쾌적한 작업환경의 조성 및 근로조건 개선</li> <li>3. 해당 사업장의 안전 및 보건에 관한 정보를 근로자에게 제공</li> </ol> <p>② 제1항의 의무를 이행함에 있어서 근로자의 성별, 연령별, 인종별, 장애여부, 건강위험요인 등을 고려한 차이를 반영하여야 한다.</p>

### 3) 위험성 평가에 있어서 성별 등 고려

노동현장에서 실효적인 산업재해 예방제도로 가능할 수 있는 것은 위험성평가이다. 「산업안전보건법」 제36조에 따르면 사업주는 건설물, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 근로자의 작업행동 또는 그 밖의 업무로 인한 유해·위험요인을 찾아내어 부상 및 질병으로 이어질 수 있는 위험성의 크기가 허용 가능한

범위인지를 평가하여야 하고, 그 결과에 따라 이 법과 이 법에 따른 명령에 따른 조치를 하여야 하며, 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 경우에는 추가적인 조치를 하여야 한다. 이러한 위험성평가시 성별, 연령, 인종, 장애여부, 건강위험요인 등을 고려한 위험성을 평가하여야만 실질적인 효과를 볼 수 있으므로 이러한 내용을 법률에 규정하여야 한다.

현행	개정안
<p>제36조(위험성평가의 실시) ① 사업주는 건설물, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 근로자의 작업행동 또는 그 밖의 업무로 인한 유해·위험요인을 찾아내어 부상 및 질병으로 이어질 수 있는 위험성의 크기가 허용 가능한 범위인지를 평가하여야 하고, 그 결과에 따라 이 법과 이 법에 따른 명령에 따른 조치를 하여야 하며, 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 경우에는 추가적인 조치를 하여야 한다.</p> <p>② 사업주는 제1항에 따른 평가 시 고용노동부장관이 정하여 고시하는 바에 따라 해당 작업장의 근로자를 참여시켜야 한다.</p> <p>③ 사업주는 제1항에 따른 평가의 결과와 조치사항을 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 기록하여 보존하여야 한다.</p> <p>④ 신설</p> <p>④ 제1항에 따른 평가의 방법, 절차 및 시기, 그 밖에 필요한 사항은 고용노동</p>	<p>제36조(위험성평가의 실시) ① 사업주는 건설물, 기계·기구·설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 근로자의 작업행동 또는 그 밖의 업무로 인한 유해·위험요인을 찾아내어 부상 및 질병으로 이어질 수 있는 위험성의 크기가 허용 가능한 범위인지를 평가하여야 하고, 그 결과에 따라 이 법과 이 법에 따른 명령에 따른 조치를 하여야 하며, 근로자에 대한 위험 또는 건강장해를 방지하기 위하여 필요한 경우에는 추가적인 조치를 하여야 한다.</p> <p>② 사업주는 제1항에 따른 평가 시 고용노동부장관이 정하여 고시하는 바에 따라 해당 작업장의 근로자를 참여시켜야 한다.</p> <p>③ 사업주는 제1항에 따른 평가의 결과와 조치사항을 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 기록하여 보존하여야 한다.</p> <p>④ <u>사업주는 제1항에 따른 위험평가시 성별, 연령별, 인종, 장애여부, 건강위험요인 등에 따른 차이를 고려하여야 한다</u></p> <p>④ 제1항에 따른 평가의 방법, 절차 및 시기, 그 밖에 필요한 사항은 고용노동</p>

부장관이 정하여 고시한다.	부장관이 정하여 고시한다
----------------	---------------

#### 4. 서울시 조례 개정안

##### 1) 지방자치단체의 관련 조례 현황

현재 서울시는 「서울특별시 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 조례」(이하에서는 ‘서울시 조례’라 한다)를 2020.1.9. 조례 제7485호로 제정하였으며 2020.12.31. 일부 개정하였다. 이와 같은 조례는 「경기도 산업재해 예방 및 노동안전보건지원조례」(2018.3.20. 조례 5850호로 제정, 2019.10.1., 2020.1.13. 일부 개정), 「부산광역시 산업재해 예방 및 노동자 건강증진을 위한 조례」(2020.5.27. 제정 조례 6148호), 「충청남도 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 조례」(2020.10.5. 제정, 조례 4810호), 「전라남도 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 조례」(2020.5.21. 제정, 조례 5063호), 「울산광역시 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 조례」(2020.12.29. 제정, 조례 2312호) 등이다.

각 조례는 목적과 주요 내용에 있어서 약간의 차이를 나타내고 있는데 주요 내용을 정리하면 다음과 같다.

<표 5-1> 지방자치단체 산업안전 관련 조례의 주요 내용

구분	주요 내용
서울특별시	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 총 21조로 구성</li> <li>- 목적: 산업현장가 노동환경의 변화에 맞춰 산업재해를 예방하고 노동안전보건을 강화하는데 필요한 사항을 정함으로써 노동자의 안전과 보건을 증진함을 목적으로 함(제1조)</li> <li>- 정의: 산업재해, 노동안전보건, 노동자, 사업주, 서울형 명예산업안전감독관 등(제2조)</li> <li>- 적용대상(제3조)</li> <li>- 시장의 책무(제4조)</li> </ul>

구분	주요 내용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 노동안전보건계획의 수립(제6조)</li> <li>- 노동안전조사관(제7조)</li> <li>- 사업주의 협조(제8조)</li> <li>- 민관협의체 구축(제9조)</li> <li>- 노동안전보건 우수기업인증(제11조)</li> <li>- 노동안전보건자문위원회 설치 및 기능, 임기, 결격사유, 위원장의 직무, 회의 등(제12조-제21조)</li> </ul>
경기도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 총 13조로 구성</li> <li>- 목적: 경기도에서 발생하는 각종 산업재해의 예방 및 감소와 노동안전보건 지원에 필요한 사항을 정함으로써 경기도민의 생명·안전·건강을 보호하고 노동복지를 향상시키는 것을 목적으로 함(제1조)</li> <li>- 정의: 산업재해, 노동자, 사업주, 노동안전보건, 노동안전지킴이 등(제2조)</li> <li>- 지원대상(제3조)</li> <li>- 도지사의 책무(제5조)</li> <li>- 사업주의 협조(제6조)</li> <li>- 노동안전보건 우수기업인증(제7조)</li> <li>- 산업재해 예방 실행계획 수립(제8조)</li> <li>- 산업재해 예방 및 노동안전보건을 위한 사업 및 안전보건강조기간 지정 및 운영(제9조-제9조의2)</li> <li>- 노사민정협의회 심의(제10조)</li> <li>- 경기도 노동안전보건센터 설치 및 운영(제11조)</li> <li>- 협력체계 구축(제12조)</li> </ul>
부산광역시	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 총 15조로 구성</li> <li>- 목적: 부산광역시에에서 발생하는 산업재해를 예방하고 노동자의 건강을 증진시키기 위한 사업을 정함으로써 노동자와 시민의 생명·안전·건강을 보호하고 노동자의 인권을 증진시키게 이바지함(제1조)</li> <li>- 정의: 산업재해, 노동자, 사업주, 노동안전보건, 공공기관, 도급에 대한 정의(제2조)</li> <li>- 적용범위(제3조)</li> <li>- 책무(제5조)</li> <li>- 사업주의 협조(제6조)</li> </ul>

구분	주요 내용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 기본계획의 수립(제7조)</li> <li>- 실태조사(제8조)</li> <li>- 산업재해 예방 및 노동자 건강증진사업(제9조)</li> <li>- 유해한 작업의 도급금지(제10조)</li> <li>- 노동안전보건지킴이단 운영(제11조)</li> <li>- 노동자 건강증진위원회(제12조)</li> <li>- 노동안전보건센터의 설치 및 운영(제13조)</li> <li>- 노동자건강증진실적의 평가 반영(제14조)</li> <li>- 협력체계의 구축(제15조)</li> </ul>
울산광역시	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 총 17조로 구성</li> <li>- 목적: 산업현장과 노동환경의 변화에 맞추어 산업재해를 예방하고 노동안전보건을 강화하는데 필요한 사항을 규정함으로써 노동자의 안전과 보건증진에 이바지함(제1조)</li> <li>- 정의: 산업재해, 노동자, 사업주, 노동안전보건 등(제2조)</li> <li>- 시장의 책무(제3조)</li> <li>- 지원대상(제5조)</li> <li>- 노동안전보건기본계획(제6조)</li> <li>- 산업재해예방 및 실행계획(제7조)</li> <li>- 지원대상 사업주의 협조(제8조)</li> <li>- 노동안전보건우수기업 인증 등(제9조)</li> <li>- 산업재해 예방 및 노동안전보건을 위한 사업(제10조)</li> <li>- 사업장지도(제11조)</li> <li>- 노동안전조사관(제12조)</li> <li>- 노동안전보건 자문위원회, 위원장, 회의 등(제13조-제15조)</li> </ul>
전라남도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 총 13조로 구성</li> <li>- 목적: 전라남도에서 발생하는 각종 산업재해의 예방 및 노동안전보건 지원에 필요한 사항을 정함으로써 도민의 생명, 안전, 건강을 보호하고 노동복지를 향상시키는 것을 목적(제1조)</li> <li>- 정의: 산업재해, 노동안전보건 등(제2조)</li> <li>- 지원대상(제3조)</li> <li>- 도지사 책무(제5조)</li> <li>- 노동안전보건 우수기업인증(제6조)</li> </ul>

구분	주요 내용
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 산업재해 예방 실행계획 수립(제7조)</li> <li>- 산업재해 예방 및 노동안전보건을 위한 지원(제8조)</li> <li>- 노동안전보건 강조기간 지원(제9조)</li> <li>- 노사민정협의회 심의(제10조)</li> <li>- 산업재해안전보건센터의 설치 및 운영(제11조)</li> <li>- 협력체계 구축 등(제12조)</li> </ul>
경상남도	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 총 14조로 구성</li> <li>- 목적:경상남도에서 발생하는 산업재해의 예방 및 감소와 노동안전보건에 필요한 사항을 정함으로써 도민의 안전과 건강을 보호하고 노동복지 향상(제1조)</li> <li>- 정의: 산업재해, 특수형태근로종사자, 노동안전보건 등(제2조)</li> <li>- 지원대상(제5조)</li> <li>- 산업피해 예방 우수기업인증 및 지원(제6조)</li> <li>- 실행계획의 수립, 시행(제7조)</li> <li>- 산업재해예방 등을 위한 사업(제8조)</li> <li>- 산업재해예방위원회 설치 및 기능(제9조)</li> <li>- 위원회 구성, 임기, 위원장 직무, 회의 등(제10조-제13조)</li> </ul>

## 2) 젠더적 시각에서 서울시 조례 개정안

### (1) 조례 목적 확대

「서울시 조례」 목적은 산업현장과 노동환경의 변화에 맞춰 산업재해를 예방하고 노동안전보건을 강화하는데 필요한 사항을 정함으로써 노동자의 안전과 보건을 증진함이다. 조례의 목적은 조례명과 관련이 있어서 각 지자체의 관련 조례와 약간의 차이를 보이고 있는데 부산광역시도 노동자의 생명, 안전, 건강을 보호하고 노동자의 인권을 증진시키는데 이바지함을 목적으로 하고 있어서 보다 광범위하다. 따라서 조례의 산업재해는 노동자의 건강과 밀접한 관계를 가지고 있으므로 건강 보호 등의 문제를 제고할 필요가 있다.

### (2) 정의 내용 구체적으로 규정

「서울시 조례」는 산업재해를 노무를 제공하는 자가 업무에 관계되는 작업 또는 그 밖의 업무로 인하여 사망 또는 부상하거나 질병에 걸리는 것을 말하는 것으로 정의하고 있다. 이에 반해 부산광역시, 경기도, 충청남도, 전라남도 조례는 노동자가 업무에 관계되는 건설물, 설비, 원재료, 가스, 증기, 분진, 직무스트레스, 감정노동 등에 의하거나 작업 또는 그 밖의 업무로 인해 사망 또는 부상하거나 질병에 걸리는 것으로 보다 구체적으로 정의하고 있다. 여기에 코로나19로 인한 질병이나 감염등으로 인한 노동에 대한 고려도 필요하므로 이에 대한 정의가 필요하다.

또한 「서울시 조례」는 노동자를 고용형태를 불문하고 노무를 제공하고 그 대가를 받는 자로 「산업안전보건법」의 적용대상자를 말한다라고 규정하고 있는데 반해 부산광역시는 ‘노동자’란 계약형태를 불문하고 사업주에게 실질적인 임금을 받고 노무를 제공하는 자로서 「근로기준법」 제2조제1항제1호에 따른 근로자, 「산업안전보건법」 제77조에 따른 특수형태근로종사자, 법 제78조에 따른 물건의 수거·배달 등을 하는 자, 법 제79조에 따른 가맹점사업자와 그 소속 근로자, 「직업교육훈련 촉진법」 제2조제3호에 따른 직업교육훈련생 및 「출입국관리법」 제19조의2에 따른 기술연수생 등을 포함한다라고 구체적으로 규정하고 있다.

산업안전보건에 대한 정의로 서울시는 안전하고 쾌적한 노동환경을 통해 산업재해의 발생으로부터 노동자의 신체적, 정신적 건강을 보호하고 사업주의 잠재적 재산상 손실이 발생하지 않게 되는 실태를 말한다라고 규정한 반면 부산광역시, 충청남도, 경상남도, 전라남도 등은 산업재해가 노동자의 생명·안전·건강에 미치는 영향을 조사·평가하고 그 위험성을 예방·관리하는 것을 말한다라고 규정하고 있다. 따라서 이 조례에서의 노동자와 산업재해 등에 대해 보다 구체적인 내용 규정이 요구된다.

### (3) 적용대상 확대

「서울시 조례」는 제3조에서 적용대상을 서울특별시 및 그 소속 행정기관 시의 공사·공단 및 출자·출연기관과 그 자회사로 한정했다가 2020년 개정에 의해 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 노동환경 취약분야의 노동자 및 사업주 다만 주

민의 권리 제한 또는 의무 부과에 관한 사항은 제외한다는 내용을 추가로 규정하였다.(2020.12.31.) 그러나 다른 지자체의 조례에 비해 「서울시 조례」 적용대상은 너무 한정적인 부분이 문제가 된다. 부산광역시의 적용대상은 부산광역시에 있는 모든 사업 또는 사업장에 적용한다고 규정하여 가장 광범위하게 규정하고 있으며 경기도, 전라남도 등 상시 노동인원 50인 미만 사업장, 토목 및 건설현장, 화물트럭 기사 등 유사형태의 노동자 및 불안정 고용환경에 있는 노동자, 상하수 관리, 청소 등 공공부문의 위험 외주 사업장, 외국인 이주노동자, 그 밖에 산업재해 위험이 높아 노동안전보건지원이 필요하다고 인정되는 노동자와 노동현장으로 구체적으로 규정하고 있다. 울산광역시 조례도 이와 비슷하며 충청남도 조례는 이와 비슷한 내용이나 상시 노동인원 300인 미만의 사업장으로 규정하고 있다. 따라서 서울시 조례 제3조 제3호의 내용으로 가스검침원 등이 적용대상이 될수 있다고 하더라도 조례 적용대상에 다른 지자체의 조례 내용처럼 구체적으로 규정하는 것이 필요하다고 본다.

#### (4) 시장의 책무 강행 규정화

「서울시 조례」는 제4조에서 시장의 책무를 규정하고 있는데 제1항에서만 시장은 산업재해를 예방하고 노동자의 안전과 보건을 위한 정책을 추진하여야 한다고 규정하고 있으며 제2항과 제3항에서는 ‘---구축할 수 있다.’ ‘---추진할 수 있다.’라고 임의 규정을 하고 있어서 제1항을 효율적으로 시행하기 위해서는 제2항과 제3항의 임의규정을 강행규정으로 개정할 필요가 있다.

#### (5) 성별, 연령별 등을 고려한 노동안전기본계획 수립

「서울시 조례」는 제6조제1항에서 시장은 노동안전보건계획 수립하고 제2항에서는 이에 포함되어야 할 내용을 규정하고 있다. 즉 적용대상의 「산업안전보건법」 준수 및 노동자 참여 확대방안, 노동환경취약분야 산업재해 예방을 위한 정기적 실태조사와 지원사업, 서울형 분야별 노동안전보건대책 마련, 서울형 사업장 위험·위해 도급금지 등 관련 규정 마련, 서울형 노동안전 가이드라인 매뉴얼 제시, 사업자 이행실태 현장점검 및 교육, 컨설팅, 시정조치, 산업재해 예방활동을 위한

명예산업안전감독관 및 민·관 협의체 구성 및 운영, 노동안전보건 교육 및 시책에 대한 홍보, 노동자의 안전보건증진을 위한 지원사업 등을 규정하고 있다. 또한 제 3항에서 기본계획에 따라 산업재해 예방 사업 예산 및 노동취약계층에 대한 사업 계획을 포함한 시행계획을 매년 수립·시행한다라고 규정하고 있는데 노동취약계층은 성별, 연령별, 계층별 등을 고려하여야만 보다 노동취약계층이 보다 구체적으로 제시될 수 있으므로 이에 대한 내용을 규정하는 것이 필요하다고 본다.

#### (6) 사업주의 협조에 교육 내용 추가규정

「서울시 조례」는 제8조에서 사업주의 협조내용을 규정하고 있다. 즉 안전보건 관리책임자의 지정, 유해환경 작업 전 노동자 사전교육, 개인안전관리 장비 지급 및 사고발생대비 보험가입, 노동안전조사관의 사업장 출입 허용 및 협력, 노동자 대표 및 명예산업안전감독관 위촉 지원, 출입허용, 활동시간 보장 등 협력, 산업 안전보건위원회 구성 운영 및 심의의결 사항 이행 및 활동시간 보장, 하청노동자 및 특수고용 노동자 산재예방 노동자 참여 보장, 그 밖에 시장이 추진하는 산업재해 예방 및 노동안전보건 지원 사업의 협력 등으로 자세히 규정하고 있다. 다만 유해환경 작업 전 노동자 사전교육 뿐만 아니라 정기교육을 실시 등도 교육에 대한 내용을 추가할 필요가 있다고 본다.

#### (7) 산업재해 현황에 대한 실태조사 규정 필요

「서울시 조례」는 산업재해 발생현황에 대한 실태조사에 대한 내용이 규정되어 있지 않다. 산업재해 발생현황은 기본계획을 수립하는데 매우 중요하며 서울시 조례 제6조제2항제2호에 기본계획에 수립되는 내용에 정기적 실태조사에 대한 내용이 있음에도 불구하고 실태조사에 대한 내용을 규정하고 있지 않다. 따라서 「서울시 조례」에 성별, 연령별, 인종, 장애여부 등을 고려한 산업재해현황에 대한 실태조사 실시 내용을 규정할 필요가 있다.

#### (8) 산업재해 예방 및 노동자 안전보건, 건강증진 사업 규정 필요

「서울시 조례」는 산업재해 예방 및 노동자 안전보건 사업 등에 대한 내용을 규정하고 있지 않다. 부산광역시 조례 제9조, 울산광역시 조례 제10조, 경상남도 조례 제8조, 충청남도 조례 제9조, 전라남도 조례 제8조 등에서 이에 대한 내용을 규정하고 있다. 따라서 「서울시 조례」에서도 이에 대한 내용 규정이 필요하다. 즉 산업재해 예방과 노동자 안전보건 및 건강증진을 위한 정책연구 및 제안, 시 및 공공기관이 발주하는 건설공사의 산업재해 예방을 위한 작업환경 점검 및 관리 지도, 사업주 및 노동자의 산업재해 예방 및 노동안전보건 교육, 최근 3년간 중대 재해 발생 사업장 작업환경 개선지도 및 지원, 서비스노동자 및 취약계층 노동자의 심리상담 및 지원, 노동안전보건 및 인터넷 게시판 운영을 통한 유해화학물질 정보 및 노동안전보건 규정 등의 공개, 산업재해 관련 법규 위반행위의 신고 법률 및 보건상담, 재취업 등에 대한 지원, 산업재해 노동자의 치료와 재활지원, 그 밖에 시장이 산업재해 예방 및 노동안전보건 증진을 위하여 필요하다고 인정하는 사업 등이다.

#### (9) 위원회에 성별균형 참여 규정

「서울시 조례」 제13조 노동안전보건자문위원회는 위원장과 부위원자를 포함하여 15명 이내로 구성되어야 한다고 규정하고 있으나 양성평등기본법 제21조제2항에 의거한 성별균형참여에 대한 내용이 규정되어 있지 않다. 따라서 조례 제13조 제1항 후단에 ‘다만 위촉위원 구성시 특정 성별이 10분의 6을 초과하지 아니하도록 하여야 한다’는 내용을 규정하여 성별균형참여를 보장하여야 한다. 또한 제2항 제2호를 위촉직 위원 구성시 산업안전보건, 인권, 노동, 여성, 직업의학, 노동법 등 관련분야에 전문적 지식이 있거나 연구·활동경험이 있는 사람으로 보다 구체적으로 규정하여 가스검침원 등과 같이 여성들이 많은 방문노동자 등을 목소리를 대변해 줄 위원이 포함되어야 할 것이다.

### 3) 서울시 조례 개정안

「서울시 조례」 내용을 젠더적 시각에서 여성들이 대부분인 가스검침원 등과 같은 방문노동자들의 산업안전보건 및 건강증진을 위한 내용과 성별균형 참여를

확보하기 위한 내용을 규정할 필요가 있다. 서울시 조례의 개정안을 제시하면 다음과 같다.

〈표 5-2〉 젠더적 시각에서 본 서울시 산업안전 관련 조례 개정안

현행	개정안
<p>제1조(목적) 이 조례는 산업현장과 노동환경의 변화에 맞춰 산업재해를 예방하고 노동안전보건을 강화하는데 필요한 사항을 정함으로써 노동자의 <u>안전과 보건</u>을 증진함을 목적으로 한다.</p>	<p>제1조(목적) 이 조례는 산업현장과 노동환경의 변화에 맞춰 산업재해를 예방하고 노동안전보건을 강화하는데 필요한 사항을 정함으로써 노동자의 <u>생명, 안전보건, 건강</u>을 증진함을 목적으로 한다.</p>
<p>제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. "산업재해"란 노무를 제공하는 자가 업무에 관계되는 작업 또는 그 밖의 업무로 인하여 사망 또는 부상하거나 질병에 걸리는 것을 말한다.</li> <li>2. "노동안전보건"이란 안전하고 쾌적한 노동환경을 통해 산업재해의 발생으로부터 노동자의 신체적·정신적 건강을 보호하고, 사업주의 잠재적 재산상 손실이 발생하지 않게 되는 상태를 말한다.</li> <li>3. "노동자"란 고용형태를 불문하고, 노무를 제공하고 그 대가를 받는 자로 「산업안전보건법」의 적용 대상자를 말한다.</li> <li>4. "사업주"란 계약의 형식을 불문하고 노동자에게 노무를 제공받아 사업을 하는 자를 말한다.</li> <li>5. "서울형 명예산업안전감독관"이란 사</li> </ol>	<p>제2조(정의) 이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. "산업재해"란 노무를 제공하는 자가 <u>건설물·설비·원재료·가스·증기·분진·직무스트레스·감정노동, 감염</u> 등에 의하거나 작업 또는 그 밖의 업무로 인하여 사망 또는 부상하거나 질병에 걸리는 것을 말한다.</li> <li>2. "노동안전보건"이란 안전하고 쾌적한 노동환경을 통해 산업재해의 발생으로부터 노동자의 신체적·정신적 건강을 보호하고, 사업주의 잠재적 재산상 손실이 발생하지 않게 되는 상태를 말한다.</li> <li>3. "노동자"란 고용형태를 불문하고, 노무를 제공하고 그 대가를 받는 자로 「산업안전보건법」의 적용 대상자를 말한다.</li> <li>4. "사업주"란 계약의 형식을 불문하고 노동자에게 노무를 제공받아 사업을 하는 자를 말한다.</li> <li>5. "서울형 명예산업안전감독관"이란 사</li> </ol>

현행	개정안
<p>업장 또는 노동현장에서 노동안전보건에 위해가 되는 각종 요소의 발굴·조사·개선·지도·건의 등을 수행하는 자를 말한다</p>	<p>업장 또는 노동현장에서 노동안전보건에 위해가 되는 각종 요소의 발굴·조사·개선·지도·건의 등을 수행하는 자를 말한다</p>
<p>제3조(적용대상) 이 조례의 적용은 다음 각 호의 기관에서 관리하는 사업장의 노동자 및 그의 사업주를 대상으로 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 서울특별시(이하 "시"라 한다) 및 그 소속 행정기관</li> <li>2. 시의 공사·공단 및 출자·출연기관과 그 자회사</li> <li>3. 그 밖에 시장이 필요하다고 인정하는 노동환경 취약 분야의 노동자 및 사업주. 다만, 주민의 권리 제한 또는 의무 부과에 관한 사항은 제외한다.</li> </ol>	<p>제3조(적용대상) 이 조례의 적용은 <u>서울특별시</u>에 있는 모든 사업 또는 사업장에 적용한다</p>
<p>제4조(시장의 책무) ① 서울특별시장(이하 "시장"이라 한다)은 산업재해를 예방하고 노동자의 안전과 보건을 위한 정책을 추진하여야 한다.</p> <p>② 시장은 산업재해를 예방하고 노동자의 안전과 보건을 위하여 고용노동부 등 행정기관, 공공기관 및 노동단체 등과 노동안전보건협력체계를 구축할 수 있다.</p> <p>③ 시장은 제1조의 목적을 달성하기 위하여 노동자 및 사업주에게 필요한 교육, 사업, 안전장비 및 그 밖의 우대·지원 등을 추진할 수 있다.</p>	<p>제4조(시장의 책무) ① 서울특별시장(이하 "시장"이라 한다)은 산업재해를 예방하고 노동자의 안전과 보건을 위한 정책을 추진하여야 한다.</p> <p>② 시장은 산업재해를 예방하고 노동자의 안전과 보건을 위하여 고용노동부 등 행정기관, 공공기관 및 노동단체 등과 노동안전보건협력체계를 구축하여야 한다.</p> <p>③ 시장은 제1조의 목적을 달성하기 위하여 노동자 및 사업주에게 필요한 교육, 사업, 안전장비 및 그 밖의 우대·지원 등을 추진하여야 한다.</p>
<p>제5조(다른 조례와의 관계)</p>	<p>현행대로</p>
<p>제6조(노동안전보건계획 수립)</p>	<p>제6조(노동안전보건계획 수립)</p>

현행	개정안
<p>①-② 생략</p> <p>③ 시장은 기본계획에 따라 산업재해 예방 사업 예산 및 노동취약계층에 대한 사업계획을 포함한 시행계획을 매년 수립·시행한다.</p> <p>④ 생략</p>	<p>①-② 생략</p> <p>③ 시장은 기본계획에 따라 산업재해 예방 사업 예산 및 <u>성별, 연령별, 인종, 장애여부 등을 고려한 노동취약계층</u>에 대한 사업계획을 포함한 시행계획을 매년 수립·시행한다.</p> <p>④ 생략</p>
제7조(노동안전조사관)	현행대로
<p>제8조(사업주의 협조) 제3조의 적용대상 사업주는 산업안전보건 관련 법령을 준수하고, 산업재해 예방 및 노동안전보건 증진을 위해 다음 각 호의 조치를 취하도록 노력하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 안전보건관리책임자의 지정</li> <li>2. 유해환경 작업 전 노동자 사전교육</li> </ol> <p>3. 개인 안전관리 장비 지급 및 사고발생대비 보험 가입</p> <p>4.-8 생략</p>	<p>제8조(사업주의 협조) 제3조의 적용대상 사업주는 산업안전보건 관련 법령을 준수하고, 산업재해 예방 및 노동안전보건 증진을 위해 다음 각 호의 조치를 취하도록 노력하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 안전보건관리책임자의 지정</li> <li>2. 유해환경 작업 전 노동자 사전 및 정기교육 실시</li> </ol> <p>3. 개인 안전관리 장비 지급 및 사고발생대비 보험 가입</p> <p>4.-8 생략</p>
제9조(민·관 협의체 구축)	현행대로
제10조(서울형 명예산업안전감독관)	현행대로
제00조 신설	<p><u>제00조(실태조사) 시장은 기본계획 및 시행계획을 효율적으로 수립·시행하기 위하여 성별, 연령별, 인종, 장애여부 등을 고려한 산업재해 발생현황 및 노동안전보건환경 등에 대한 실태조사를 실시하여야 한다.</u></p>
제00조 신설	<p><u>제9조(산업재해 예방 및 노동자 건강증진 사업) 시장은 산업재해 예방 및 노동안전보건 증진을 위하여 다음 각 호의 사업을 추진하여야 한다.</u></p>

현행	개정안
	<p>1. <u>산업재해 예방과 노동자 건강증진을 위한 정책연구 및 제안</u></p> <p>2. <u>시 및 공공기관이 발주하는 건설공사의 산업재해 예방을 위한 작업환경 점검 및 관리지도</u></p> <p>3. <u>사업주 및 노동자의 산업재해 예방 및 노동안전보건 교육</u></p> <p>4. <u>최근 3년 간 중대재해 발생 사업장 작업환경 개선 지도 및 지원</u></p> <p>5. <u>서비스노동자 및 취약계층 노동자의 심리상담 및 지원</u></p> <p>6. <u>노동안전보건 및 인터넷 게시판 운영을 통한 유해화학물질 정보 및 노동안전보건 규정 등의 공개</u></p> <p>7. <u>산업재해 관련 법규 위반행위의 신고 법률 및 보건상담, 재취업 등에 대한 지원</u></p> <p>8. <u>산업재해 노동자의 치료와 재활지원, 그 밖에 시장이 산업재해 예방 및 노동안전보건 증진을 위하여 필요하다고 인정하는 사업</u></p> <p>9. <u>그 밖에 시장이 산업재해 예방 및 노동안전보건 증진을 위하여 필요하다고 인정하는 사업</u></p>
제11조(노동안전보건우수기업인증)	현행대로
제12조(설치 및 기능)	현행대로
제13조(구성) ① 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 15명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다.	제13조(구성) ① 위원회는 위원장 1명과 부위원장 1명을 포함한 15명 이내로 구성하며, 위원장 및 부위원장은 위원 중에서 호선한다. 다만 위촉직 위원 구성시 특정 성별이 10분의 6을 초과하지 아니하도록 한다

현행	개정안
<p>② 위원은 노동안전보건 분야에 경험과 식견이 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람 중에서 시장이 위촉하며, 시 노동민생정책관은 당연직 위원이 된다.</p> <p>1. 서울특별시의회 의원</p> <p>2. <u>관련 전문지식이 있거나 연구경험이 있는 자</u></p> <p>3. 정부기관, 시민사회단체, 노동단체, 국제기구에서의 근무경험이 있는 자</p> <p>③ 위원회에 간사를 두며, 간사는 노동정책담당관이 된다.</p>	<p>② 위원은 노동안전보건 분야에 경험과 식견이 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당되는 사람 중에서 시장이 위촉하며, 시 노동민생정책관은 당연직 위원이 된다.</p> <p>1. 서울특별시의회 의원</p> <p>2. <u>산업안전보건, 인권, 노동, 여성, 직업의학, 노동법 등 관련분야의 전문지식이 있거나 연구경험이 있는 자</u></p> <p>3. 정부기관, 시민사회단체, 노동단체, 국제기구에서의 근무경험이 있는 자</p> <p>③ 위원회에 간사를 두며, 간사는 노동정책담당관이 된다.</p>
제14조-제21조	현행대로

## 〈참고문헌〉

- 가스신문 <http://www.gasnews.com/news/articleView.html?idxno=93176>
- 공선영 외(2018), 『찾아가는 동주민센터 방문노동자 감정노동연구』, 서울시감정노동종사자권리보호센터
- 방문서비스노동자안전보건사업(2019), 방문서비스노동자 감정노동, 안전보건 실태조사 결과발표 및 개선방안 모색 토론회, 민주노총공공운수노조보건의료노조서비스연맹
- 이정훈 외(2017). 『보건의료산업 감정노동연구』. 서울노동권익센터.
- 일신회계법인(2020), 『서울지역 도시가스 고객센터 지급수수료 산정 및 업무표준화』. 서울특별시
- 송옥주 의원실(2017), ‘방문노동자의 안전과 작업중지권 토론회’ 자료집, 2017. 9. 8.
- 전국서비스산업노동조합연맹(2019), 『방문판매서비스노동자 실태조사』
- 중앙신문 2020. 12. 23일자<http://www.joongang.tv/news/articleView.html?idxno=44555>
- 한국노동안전보건연구소(2020), 『방문노동의 위험과 개선방안: 도시가스 안전점검원 노동실태를 중심으로』
- 한국노동안전보건연구소(2020). 『방문노동의 위험과 개선방안: 도시가스 안전점검원 노동실태를 중심으로』
- 한국노사관계학회(2011), 『특수형태 업무종사자 실태조사』, 고용노동부



## Ⅱ. 노동조건 및 고용구조

1. 다음은 귀하의 경력에 관한 것입니다.

1) 현재 일하는 직장에서의 근무기간	_____년 _____개월
2) 과거 직장까지 포함해서 가스점검-검침원으로 근무한 총 기간	_____년 _____개월

2. 귀하의 근로시간 관련 아래의 질문에 직접 기입해 주시기 바랍니다. (코로나19 전후 비교)

구분	코로나19 발생으로 인한 업무중지 기간 (2020년 1~6월 사이)	정상업무 기간
1) 일주일 동안 출근일수	( )일 출근함	( )일 출근함
2) 주말 포함 일주일 동안의 총 근로시간	총 ( )시간 일함	총( )시간 일함

3. 귀하의 일상적인 하루 업무를 아래와 같이 구분하여 각각의 시간을 작성해 주십시오.

1) 작업시작을 위한 준비시간	①□있음( )분	② □없음
2) 작업마무리를 위한 정리시간	①□있음( )분	② □없음
3) 대기시간	①□있음( )분	② □없음
4) 식사시간	①□있음( )분	② □없음
5) 업무종료 후 통화시간	①□있음( )분	② □없음
6) 주말 또는 공휴일 검침안전점검 재방문 시간	①□있음( )시간 ( )분	② □없음
7) 검침안전점검 재방문으로 인한 근무시간 이후 연장근무(아침 9시 이전, 저녁 18시 이후)	①□있음( )시간 ( )분	② □없음

4. 귀하가 하루 중 일하는 동안 얼마나 걷고 있는지에 대한 질문입니다.

- ① 평균 약 ( )시간 ( )분 정도 걷는다.  
 ② 약 ( )km 또는 ( )보를 걷는다.

5. 귀하는 지난 달 현재의 (방문) 업무를 하면서 얻은 수입은 얼마입니까?

1) 세금등공제후수입총액(급여 또는 수수료)	약( )만원
2) 성과급 여부	①□있음 월평균( )만원    ② □없음



13. 귀하가 검침 혹은 점검 시 실적을 완료하기 위하여 1가구에 최대 방문해 본 횟수는 몇 회입니까?  
 최대 \_\_\_\_\_ 번

14. 귀하가 하루 혹은 한 달에 달성해야 하는 검침/안전점검 완료 가구 수가 있습니까?  
 ① 있다. 있을 경우 ( )% 완료 또는 ( )가구 수 완료  
 ② 없다

15. 검침/안전점검 완료 목표를 달성하지 못하는 경우 불이익이 있습니까?  
 ① 있다 → 15-1번으로 가시오.      ② 없다 → 16번으로 가시오.

15-1. 있다면 어떤 종류의 불이익이 있습니까? 모두 골라주십시오.  
 ① 경고  
 ② 재계약 시 반영  
 ③ 지급수수료, 성과급 등 차등지급  
 ④ 기타(\_\_\_\_\_)

16. 귀하는 본인이 가지고 있는 연차휴가를 모두 사용하셨습니까?  
 ① 그렇다 → 17번으로 가시오.      ② 아니다 → 16-1번으로 가시오.

16-1. 모두 사용하지 못한 경우 그 이유는 무엇입니까? 모두 골라 주십시오.  
 ① 휴가를 가면 일할 대체인력이 없기 때문에  
 ② 휴가를 갔다 와도 밀린 일을 처리해야 하기 때문에  
 ③ 연차휴가를 다 쓰는 관행이 아니라서 눈치가 보임  
 ④ 기타(\_\_\_\_\_)

17. 오전 9시 이전 또는 저녁 6시 후, 주말에 일하는 경우 연장근무수당을 받을 수 있나요?  
 ① 있다      ② 없다

### Ⅲ. 고객에 의한 부당경험 및 인권침해

18. 귀하는 가스점검·검침원 업무를 수행하면서 고객으로부터 아래와 같은 부당한 경험을 얼마나 자주 경험하였습니까?

	전혀 경험하지 않음	별로 경험하지 않음	가끔 경험	종종 경험	자주 경험
1) 폭행, 밀치기 등 신체적 폭력	①	②	③	④	⑤
2) 칼, 망치, 몽둥이, 골프채 등 무기를 이용한 위협	①	②	③	④	⑤
3) 괴롭힘 목적의 전화 또는 메시지 발송	①	②	③	④	⑤
4) 밤늦은 시간에 업무 수행 요구	①	②	③	④	⑤
5) 사업주 또는 직장에 부당한 민원을 제기	①	②	③	④	⑤
6) 성희롱 또는 성추행(성적 농담, 신체적 접촉 등)	①	②	③	④	⑤

	전혀 경험하지 않음	별로 경험하지 않음	가끔 경험	종종 경험	자주 경험
7) 호칭 등의 문제로 인간적인 무시를 당한경험이 있다.	①	②	③	④	⑤
8) 방문 시 고객의 반려동물에 물린 적이 있다.	①	②	③	④	⑤
9) 고객의 집 물건 파손, 도난에 대한 손해배상을 요구받거나 배상한 적이 있다.	①	②	③	④	⑤

19. 귀하는 위와 같은 고객의 인권침해나 부당행위로 인해 치료나 상담을 받은 적이 있나요?  
 ① 있다                      ② 없다

#### IV. 감정노동

20. 다음은 방문업무 수행과정에서 발생하는 감정노동에 대한 질문입니다. 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 체크해주시기 바랍니다.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 고객을 대할 때 회사지침이나 요구대로 감정표현을 할 수밖에 없다.	①	②	③	④	⑤
2) 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	①	②	③	④	⑤
3) 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	①	②	③	④	⑤
4) 고객을 응대할 때 나의 감정도 함께 팔고 있다고 느껴진다.	①	②	③	④	⑤
5) 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	①	②	③	④	⑤
6) 요구하는 대로 고객에게 잘 응대하는지 감시를 당한다(CCTV 등)	①	②	③	④	⑤
7) 고객응대에 문제가 발생했을 때, 나의 잘못이 아닌데도 직장으로부터 부당한 처우를 받는다	①	②	③	④	⑤
8) 고객응대 과정에서 발생한 문제를 해결하고 도와주는 직장 내의 공식적인제도와 절차가 있다	①	②	③	④	⑤
9) 직장 내에 고객응대과정에서 문제(악성 고객 응대 등)가 발생했을 때 대처할수 있는 행동지침이나 매뉴얼이 마련되어 있다	①	②	③	④	⑤
10) 고객응대 행동지침이나 매뉴얼은 나를 보호하는데 도움이 된다	①	②	③	④	⑤
11) 고객의 요구를 해결해 줄 수 있는 권한이나 자율성이 나에게 주어져 있다	①	②	③	④	⑤

21. 귀하는 지난 2주(14일) 동안 아래와 같은 감정을 얼마나 경험하였습니까?

	없음	7일 이내	7일 이상	거의 매일
1) 기분이 가라앉거나, 우울하거나, 희망이 없다고 느꼈다.	①	②	③	④
2) 하던 일에 흥미가 없어지거나 즐거움을 느끼지 못했다.	①	②	③	④

22. 귀하는 지금까지 가스점검·점검원으로 근무하는 중 21번의 건강상 문제로 의사에게 약을 처방받으신 적이 있으십니까?

- ① 있다                      ② 없다.

## V. 신체, 정신건강 및 안전

23. 귀하는 지난 1년 간 아픈 데도 일하느라, 혹은 일자리를 잃을까봐 두려워 병원진료를 못 받거나 검사를 받지 못한 적이 한번이라도 있으십니까?

- ① 예                                      ② 아니요

24. 귀하는 지난 1년(12개월) 동안 다음과 같은 건강 상의 문제가 있었습니까? 있었다면 귀하가 하시는 일 때문에 발생했습니까?

증 상	건강상 문제		업무 관련성	
	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
요 통	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
어깨, 목, 팔, 팔꿈치, 손목, 손 등 윗몸의(상지) 근육통	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 아랫몸의(하지) 근육통	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
상해(사고로 다침)	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
우울감	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
불안감	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
전신 피로	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음

25. 귀하는 지난 1년(12개월) 동안 일을 하다가 다친 적이 있습니까?

- ① 있다 → 25\_1번으로                      ② 없다 → 26번으로

25\_1. 지난 1년(12개월) 동안 일을 하다가 다친 횟수 (        )번

25\_2. 어떻게 다치셨습니까?(해당되는 것을 모두 선택)

- ① 넘어짐                      ② 떨어짐                      ③ 끼임                      ④ 절단  
 ⑤ 베임이나 찢림                      ⑥ 부딪힘                      ⑦ 물체에 맞음                      ⑧ 깔림  
 ⑨ 무너짐                      ⑩ 화상                      ⑪ 업무 중 교통사고  
 ⑫ 삔(삔)                      ⑬ 기타(                      )

25\_3. 어느 부위를 다치셨습니까?(해당되는 것을 모두 선택)  
 ① 손가락/손목                      ② 팔/어깨                      ③ 발가락/발목  
 ④ 다리/허벅지                      ⑤ 허리/등                      ⑥ 기타(                      )

25\_4. 다친 부위를 치료받으셨습니까?(병의원, 한방병원 포함, 약국 제외)  
 ① 예 → 25\_5번으로                      ② 아니요 → 26번으로

25\_5. 외래와 입원 중 어떤 치료를 받으셨습니까?(둘 다 해당되는 경우 입원 선택)  
 ① 입원                      ② 외래

25\_6. 산재요양 신청을 하셨습니까?  
 ① 예 → 26번으로                      ② 아니요 → 25\_6\_1번으로

25\_6\_1. 치료비는 누가 부담하셨습니까?  
 ① 본인 부담  
 ② 회사 부담  
 ③ 본인 부담 +회사 부담  
 ④ 기타 (                      )

25\_6\_2. 산재요양을 신청하지 않은 이유는 무엇입니까?  
 ① 가벼운 사고여서 산재 신청할 필요성을 느끼지 못했다  
 ② 산재보험으로 처리가 가능한지 몰랐다  
 ③ 산재신청을 하고 싶었으나 어떻게 해야 하는지 몰랐다  
 ④ 산재신청 절차가 복잡하고 시간이 오래 걸려서 포기했다  
 ⑤ 산재처리를 하면 회사에서 불이익을 받을까봐 걱정되었다  
 ⑥ 기타 (                      )

## VI. 일자리 만족도

26. 현재 일자리 고충에 대한 질문입니다.

	매우 힘들	힘들	보통	힘들지 않음	전혀힘 들지 않음
1) 현 직장의 임금이 너무 적음	①	②	③	④	⑤
2) 현 직장에서의 경력이 도움이 되지 않음	①	②	③	④	⑤
3) 현 직장에서의 고된 노동이 힘들	①	②	③	④	⑤
4) 위험한 업무환경으로 안전이 위협받고 있음	①	②	③	④	⑤
5) 폭언, 성희롱, 괴롭힘 등으로 인한 스트레스 큼	①	②	③	④	⑤



34. 다음은 가스점검·검침원의 안전과 노동조건 개선을 위한 정책개선 방향입니다. <보기>에서 필요한 정책을 우선순위 별로 1순위 ~ 5순위까지 체크해 주세요.

보기	순위 입력(1~5)
가스안전점검·검침 업무 2인 1조 운영	
개인별 할당 세대 수 적정수준으로 배치	
가스안전점검·검침 시 사전 예약제 운영	
점검·검침 등이 편리한 위치에 가스 계량기 설치 법제화	
고객과 문제 발생 시 회사의 대응 매뉴얼 마련	

35. 다음은 가스점검·검침원의 건강을 위한 정책 개선 방향입니다. <보기>에서 필요한 정책을 우선순위 별로 1순위 ~ 5순위까지 체크해 주세요.

보기	순위 입력(1~5)
업무 중 상해 시 산재인정	
질병이나 부상에 따른 병가 신청	
스트레스 등 감정노동 피해 치료를 위한 힐링 프로그램	
직업병과 사고예방을 위한 건강 상담 및 교육 프로그램	
폭염이나 한파 시 작업중지(할당 목표 축소 등)	

36. 다음은 가스점검·검침원의 안전을 위한 시민의식 개선 방향입니다. <보기>에서 필요한 정책을 1순위 ~ 4순위까지 체크해 주세요.

보 기	순위 입력(1~4)
가스점검·검침원 직종에 대한 인식개선 캠페인	
가정 방문 시 반려동물 관리에 대한 시민의무 강화	
가스 정기점검을 서울시민의 의무로 조례화	
가스점검·검침원에 대한 시민의 폭언 등 방지	

- 감사합니다. -

◎ 집필진

- 이 철 (서울노동권익센터 정책기획국장)
- 박 건 (인하대학교 의과학연구소 교수)
- 이태정 (성공회대학교 노동사연구소 연구위원)
- 장명선 (이화여자대학교 젠더법학연구소 교수)
- 정성진 (한국노동사회연구소 객원연구위원)

서울지역 가스점검검침 노동자의 안전과 건강실태 연구

- 발행연월일 2020년 12월 31일
- 발행인 이남신
- 발행처 서울노동권익센터  
서울시 종로구 청계천로 105 전태일기념관 5층  
02)6925-4349, [www.labors.or.kr](http://www.labors.or.kr)

ISBN 979-11-87917-40-3

(비매품)