

표지(겉표지와 같음)

프로그램 안내

사회 : 이 철(서울노동권익센터 정책연구팀장)

시간	주요 내용
16:00~16:05	여는 말 문종찬 (서울노동권익센터 소장)
16:05~16:30	발표 1: 심층면접을 통해 본 가사노동시장의 변화와 가사노동실태 김재민(서울노동권익센터 정책연구팀 연구위원)
16:30~16:55	발표 2: 설문조사를 통해 본 서울 가사노동자 노동실태와 개선방안 윤자영(충남대 경제학과 교수)
16:55~17:45	토론 1: 윤정향 (한국노동사회연구소 선임연구위원) 토론 2: 표대중 (노무법인 길 노무사) 토론 3: 최영미 (한국가사노동자협회 대표) 토론 4: 권수정 (서울시의회 의원)
17:45~18:00	청중 토론, 질의/응답
18:00	폐회

▷▷자료집 목차◁◁

▶ 발표 1: 심층면접을 통해 본 가사노동시장의 변화와 가사노동실태 김재민(서울노동권익센터 정책연구팀 연구위원)	5
▶ 발표 2: 설문조사를 통해 본 서울 가사노동자 노동실태와 개선방안 윤자영(충남대 경제학과 교수)	57
▶ 토론문 1 윤정향(한국노동사회연구소 선임연구위원)	123
▶ 토론문 2 표대중(노무법인 길 대표노무사)	127
▶ 토론문 3: 노동존중특별시 서울이 앞장서서 가사노동자 보호를 최영미(한국가사노동자협회 대표)	131
▶ 토론문 4 권수정(서울시의회 의원)	135

발표문

[발표 1]

심층면접을 통해 본 가사노동시장의 변화와 가사노동실태

김재민(서울노동권익센터 정책연구팀 연구위원)

<목 차>

I. 연구의 목적과 필요성

II. 조사 개요

III. 가사노동시장의 변화와 특성

IV. 서울지역 가사노동자 노동실태

V. 서울지역 가사노동자를 위한 정책과제

참고문헌

I. 연구의 목적과 필요성

1. 가사노동시장의 변화와 연구 필요성

최근 가사노동시장에서 두 가지 변화가 감지되고 있다. 가사노동자를 노동자로 인정하고 보호하기 위한 법제도 도입과 IT 발달에 따른 O2O(Online to Offline) 가사서비스의 등장이다. 각 쟁점의 내용은 다음과 같다.

첫째, 가사노동자를 공식 노동자로 인정하기 위한 법제도 도입을 위해 고용노동부에서 입법예고를 하였으나 국회에서 통과되지 못하고 많은 쟁점을 낳고 있다. 1953년 제정된 「근로기준법」에 의하면 제11조에 근로기준법 적용 범위에 가사노동자(가사사용인)는 포함되지 않는다고 명시하였다. 이로 인해 아직까지도 한국사회에서는 가사노동자는 노동자로 인정받지 못하고 있으며 노동권 또한 보호되고 있지 못하고 있다. 2011년 6월, 국제노동기구(ILO) 제100차 국제노동총회에서 “가사노동자를 위한 양질의 일자리에 관한 협약과 권고안”이 통과되면서 국내에서도 가사노동자의 노동자성 인정, 가사노동자의 노동환경 개선 및 노동권 보호에 대한 논의가 진행되기 시작했다. 2017년 고용노동부는 근로기준법을 비롯한 노동관계법의 적용, 4대 보험 가입, 알선기관의 직접고용을 골자로 하는 “가사근로자 고용개선 등에 관한 법률” 제정안을 입법예고 하였다. 그러나 이번 제정안은 가사서비스 산업개편과 이용환경 개선에만 초점이 맞춰져 있다는 비판이 지속적으로 제기되었다. 게다가 현재까지도 “가사근로자 고용개선 등에 관한 법률”은 국회에서 통과되지 못한 상황이기 때문에 여전히 가사노동자는 노동자로서 인정받지 못하고 있는 실정이다.

둘째, 전통적으로 가사서비스는 지역의 직업소개소 또는 비영리단체에 가사노동자와 고객 모두 연결하여 서비스를 받는 형태가 주류를 이루었지만 최근 가사노동시장에는 온라인 앱(APP)을 통한 서비스 수요가 증가하고 있다. 페이스북을 비롯한 SNS에서는 미소, 대리주부, 청소연구소 등 온라인 가사노동 서비스 업체 광고를 일상적으로 접할 수 있으며 온라인 앱 서비스를 통해 고객을 유치하고 오프라인으로 가사노동자를 파견하여 고객이 서비스를 받는다. 앱업체는 이사청소, 전자기기 청소, 애완동물 돌보기, 정리수납 등 가사서비스의 분업화에 따라 업무별로 가사노동자 규모 또한 증가하고 있다. 배달업 및 대리기사, 쿡기사 노동실태조사에 의하면 이들은 이미 앱에 의해 자영업과 유사한 고용관계를 맺고 있음을 보여준다.¹⁾ O2O서비스가 가사노동시장에 도입되면서 가사노동자 또한 새로운 형태의 고용관계가 나타날 수 있는 것이다.

문제는 가사노동자가 공식화되기도 이전에 O2O 가사서비스 확대 속에서 가사노동

1) 김종진(2015)과 이 철 외(2015) 연구 참조.

시장이 변화하고 있음에도 불구하고, 그에 따른 가사노동자의 노동이 어떻게 변화하고 있는지 전혀 파악되지 않고 있다. 가사노동시장에서 O2O가사서비스 도입에 따라 고용관계에서도 변화가 나타나고 있음에도 불구하고 이에 대한 현황 또한 전혀 조사가 되고 있지 않다. 앱 기반 가사서비스 알선업체의 등장으로 가사노동시장에서 어떤 변화가 나타날 수 있는지, 향후 가사노동자의 노동실태는 어떻게 변화하는지, 그리고 가사노동자의 노동환경 개선은 어떻게 해야 하는지에 대한 연구가 필요한 시점이다.

한편 가사노동은 지역노동시장에서 여성 일자리 창출에 기여한다. 50대 이상인 중장년 가사노동자들은 주변 지인소개, 마을의 벽보, 지역 구인구직 신문, 인터넷, 개인 네트워크를 소개 받거나 지역의 여성인력개발기관, 자치구의 복지센터 등과 연계하여 일자리를 소개받는다는 점에서 가사노동은 지역의 여성 일자리 창출에 많은 영향을 받는다(손문금 외, 2012). 아직까지 O2O 가사서비스 또한 서울, 인천 등 수도권과 대도시를 중심으로 제공되고 있다는 점에서 여전히 대도시 중심의 지역 일자리라는 특성을 보인다. 그럼에도 불구하고, 서울시 차원에서 가사노동시장의 구조, 고용관계, 가사노동자의 노동환경 개선을 위한 정책은 아직까지 전무한 실정이다.

서울시는 2014년도 제정된 「서울특별시 근로자 권리보호 및 증진을 위한 조례」를 근거로 「서울시 노동정책 기본계획」을 수립하였는데, 기본계획에 의하면 사각지대 근로자를 위한 다양한 보호방안 마련을 주요 정책과제로 명시하고 있다. 따라서 서울시 차원에서도 지역 여성 일자리 창출에 기여하고 있으나 근로기준법에서 제외되어 보호받지 못하고 있는 가사노동자를 보호하기 위한 다양한 정책을 마련해야 할 것이다. 이에 본 연구는 심층면접을 통해 서울지역 가사노동자의 실태를 파악하고 서울시 차원에서 가사노동자를 지원할 수 있는 정책을 제시하고자 한다.

2. 연구목적

본 연구의 목적은 다음과 같다.

첫째, 가사노동시장의 변화에 따라 가사서비스업의 구조, 가사노동자의 고용관계와 노동은 어떻게 달라지고 있는지 살펴보고자 한다.

둘째, 가사노동시장의 변화 속에서 전통적인 가사서비스알선기관과 앱가사서비스업체 노동자의 노동실태는 어떻게 달라지고 있는지 심층면접조사를 통해 파악해 보고자 한다.

II. 조사 개요

1. 조사대상자 선정 및 방법

본 연구는 서울지역 가사노동자의 노동조건과 고충실태, O2O서비스 도입에 따른 가사노동시장의 변화를 심층적으로 분석하고, 서울시 차원의 정책과제를 도출하기 위해 가사노동서비스시장 변화에 대한 문헌조사를 실시하였다. 또한 O2O서비스를 포함한 가사노동자와 가사노동 알선기관 담당자를 연구대상으로 선정하였다.

본 연구의 주된 연구방법은 문헌조사와 심층면접이다.

첫째, 문헌조사는 가사서비스 산업구조와 노동시장을 파악하고자 기초조사를 수행하였다. 문헌조사에서 통계청의 지역고용조사 원자료를 분석하여 가사노동자의 특성을 분석하였다. 또한 O2O 가사서비스 등장에 따른 가사노동시장의 변화를 파악하기 위해 관련 문헌을 수집 및 분석하였다.

둘째, 심층면접조사는 알선기관 담당자와 각 알선기관 유형별로 노동자를 분석 조사하였다. 우선 가사노동자의 노동조건과 특성이 어떠한지 자문회의를 개최하여 알선기관 담당자들의 의견을 들었다. 그 다음 유료 직업소개소, 비영리단체, 앱기업 소속으로 나누어 가사노동자의 노동경험과 어떤 변화를 원하는지 심층면접을 실시하였다. 가사노동자의 노동환경은 알선기관의 운영유형과 수익구조에 따라 달라지고 있기 때문에 직업소개소, 비영리단체, 앱업체로 분류하여 알선기관 관리자와 가사노동자로 나누어 분석하였다.

알선기관 관리자는 유료직업소개소, 비영리기관, O2O서비스 업체로 나누어 심층면접을 진행하였다. 각 기관별 도움을 받아 여성 가사노동자 및 관리자를 섭외하여 총 16명을 면접할 수 있었으며 일부는 개인적으로 섭외하였다. 심층면접과 초점집단 면접은 주로 노동권익센터 내 회의실이나 해당 기관의 사무실 등 외부의 간섭을 최소화한 공간에서 진행하였으며 보통 1시간에서 2시간 정도 소요되었다.

2. 면접대상자 현황

6개 알선기관(직업소개소, 비영리기관, 앱업체) 별로 진행한 가사노동자 12명의 연령, 업무유형, 근무경력, 서비스 유형은 다음의 <표 1>과 같다. 면접대상자의 연령은 만 63세가 가장 많았고 만47세가 가장 어렸다. 이들이 가사노동자로 일한 경력을 살펴보면 짧게는 1년, 길게는 25년까지 다양하게 나타난다. 12명 모두 정기적, 비정기

적으로 일을 하고 있는 것으로 나타났으며 대부분 정기적으로 일하고 있으나 산후관리사로 일하는 사례 6은 기간제로 집중적으로 일하는 것으로 나타난다. 또한 직업소개소에서 소개를 받아 일하는 사례 11과 사례 12는 비정기적으로 일당제로 일하고 있었으며 식당, 이사청소 등 일당제 노동과 가사노동을 병행하여 일하고 있었다.

<표 1> 가사노동자 심층면접 응답자 현황

구분	방법	소속기관	업무	만 나이	근무 경력	서비스 제공 유형	월평균 소득 (단위:만원)	근무일자
사례1	심층면접	A업 업체	가사관리	만61세	1년	전일제 (정기)	150~160 (주5일)	주5일 근무
사례2	심층면접	A업 업체 (H업 업체 병행)	가사관리	만55세	1년	반일제 (정기)	230	주5일 근무 등하교 도우미로 100만원 부수입
사례3	FGI	B비영리단체	가사관리	만51세	9년	전일제 (정기)	130~140	주5일 근무
사례4		B비영리단체	가사관리	만55세	5년	전일제 (정기)	130~140	주5일 근무
사례5	심층면접	B비영리단체	아이돌봄	만59세	9년	전일제 (정기)	128	주4일 근무
사례6	심층면접	B비영리단체	산후조리	만59세	14년	입주, 전일제 병행 (비정기)	166	연평균 소득 2천만원
사례7	심층면접	C비영리단체	가사관리	만47세	3년	반일제 (정기)	80	주5일 근무
사례8	심층면접	E비영리단체	아이돌봄 (서울시 사업)	만63세	2년	반일제 (정기)	70	주 5일 근무 오후 3시 이후 근무
사례9	심층면접	E비영리단체	가사관리	만55세	8년	반일제 (정기)	70	주 3일 근무
사례10	심층면접	F업 업체	가사관리	만49세	3년	전일제 (정기, 비정기 병행)	200	주 5일 근무
사례11	FGI	D직업소개소	가사관리	만60세	25년	일당제 (비정기)	180	불규칙, 식당 등 병행
사례12		D직업소개소	가사관리	만47세	5년	일당제 (비정기)	200	불규칙 식당 등 병행

알선기관 관리자의 경우 조사대상 기관은 총 4곳으로 직업소개소, 앱업체, 비영리단체로 나누어 조사하였다. 알선기관 인사노무 관리자의 연령은 50대가 주류를 이루고 있으나 예외적으로 O2O서비스 업체는 20대로 나타난다.

<표 2> 관리자 심층면접조사 응답자 현황

구분	소속기관	업무	만 나이	관리규모	관리경력
관리자1	C비영리단체	기관 대표	만49세	12명	10년
관리자2	D직업소개소	기관 대표	만50세	1일 50~100명 (회원 5천명)	30년
관리자3	F앱 업체	노무인사 담당자	만29세	회원 2천명	2년
관리자4	E비영리단체	노무인사 담당자	만52세	500명	15년

그 외 가사서비스 분야의 현장 관계자와 함께 자문회의를 진행했다. 자문회의 일시, 참석자 및 주요 자문내용은 아래의 <표 3>과 같다.

<표 3> 현장전문가 자문회의 진행과 내용

구분	내용
일시	-2018년 4월
참석자	- 현장전문가 1: G비영리 가사서비스 제공기관 대표 - 현장전문가 2: H비영리 가사서비스 제공기관 관리자 - 현장전문가 3: H비영리 가사서비스 제공기관 실무자 - 현장전문가 4: I비영리 가사서비스 제공기관 대표 - 현장전문가 5: J서비스 인력 공급 분야 직능협회 관리자 - 현장전문가 6: K직업소개소 대표 - 현장전문가 7: L가사서비스 앱업체 관리자
자문내용	- 설문조사 및 현장조사에 대한 - 가사서비스시장 현황 및 현장 애로사항 - 가사노동자 보호법률에 대한 의견 - 가사노동자 노동환경 개선을 위한 정책제안 등

3. 면접대상자별 질문 내용

심층면접 참여자를 대상으로 한 질문 내용은 다음의 <표 4>와 같다. 가사노동자는 주로 노동실태, 건강실태, 알선기관 및 서울시 지원 정책 대한 의견에 대해 질문했으며 알선기관의 경우에는 현재 운영방식, 가사노동자 교육방식, 이용자와 가사노동자 관리시 고충사항, 정부와 서울시가 지원해줬으면 하는 부분에 대해 물어 보았다.

<표 4> 가사노동자 및 알선기관 대상 질문 내용

구 분	내용
가사관리 종사자	<ul style="list-style-type: none"> ○ 심층면접자 개별 특성(연령, 경력, 일을 하게 된 이유 등) ○ 가사노동 유형 ○ 가사노동 업무 강도(육체적, 정신적, 감정적) ○ 고객과의 관계, 고객 지시 내용 등 ○ 고객과의 갈등 및 고충 유형, 해결방식 ○ 계약서 작성, 휴식 시간 및 공간 제공, 식사시간 및 공간 제공 여부 등 ○ 알선 업체 등에서의 교육, 훈련 여부 ○ 임금의 적정성 ○ 가사노동이라는 직업에 대한 인식 ○ 가사노동자 건강 및 안전 문제 ○ 앱업체 이용 시 장점, 단점 ○ 가사노동 공식화에 대한 의견(4대 보험 가입, 최저임금 등) ○ 본인이 생각하는 알선기관의 역할 ○ 서울시 등에 바라는 점
알선기관 관리자	<ul style="list-style-type: none"> ○ 업체 규모, 관리 인원, 종사자 연령대 ○ 가사 서비스 중 주로 제공하는 분야(업무 분업 정도 등) ○ 가사노동자 모집 과정, 신규인력 관리 ○ 회비, 소개수수료 등 알선기관 주요 수입원 ○ 가사노동자 교육과 훈련 방식 ○ 기관에서의 이용자, 가사노동자 연계방식 ○ 알선 기관에서 겪는 어려움, 고충 ○ 가사서비스 시장 내 경쟁 현황 및 어려움 ○ 가사노동 관련 디지털 플랫폼 발달에 대한 전망 및 의견 ○ 기관에서 파악하고 있는 가사노동자 고충실태, 고객에게서 주로 제기되는 민원 ○ 업체에서 (이용자로 인한) 가사노동자에 대한 폭언, 성희롱 등 발생 시 해결방식 ○ 정부 및 서울시가 가사관리 종사자 처우 개선을 위해 해야 하는 일

Ⅲ. 가사노동시장의 변화와 특성

1. 가사노동자와 가사서비스업의 정의

이 장에서는 가사노동시장의 산업구조를 파악하기 위해 관련 ‘가사 및 육아도우미’를 주요 분석대상으로 삼았고, 노동자 현황은 통계청에서 제공하는 지역고용조사 원자료를 통해 파악하였다.

이 연구에서 의미하는 가사노동자는 한국표준직업분류(6차 개정)에 의하면 가사/음식 및 판매 관련 단순노무직(95)에 속하며 이 가운데 가사 및 육아도우미(951)에 해당된다. 가사 및 육아도우미는 가사도우미(95110)와 육아도우미(95120)로 분류되는데, 가사도우미는 ‘고용된 가정을 방문하여 청소, 세탁, 요리 등 가사노동 수행, 가정용품의 구입을 전문적으로 대행하는 자’로 가사보조원, 파출부, 가정부, 가사쇼핑 대행원으로 지칭된다. 육아도우미는 ‘고용주의 아이를 돌보고 아이의 피복을 수선, 침구손질, 아이의 양육에 관계되지 않는 가사업무를 수행하는 자’로 가정보육사, 베이비시터, 부모, 보육도우미, 복시터, 아이돌보미, 유모, 육아돌보미가 여기에 해당된다.

<표 5> ‘가사 및 육아도우미’의 직업분류

대분류	중분류	소분류	항목명
9.단순노무 종사자			
	95. 가사·음식 및 판매 관련 단순 노무직		
		951. 가사 및 육아도우미	95110. 가사도우미
			95120. 육아도우미

한국표준직업분류에서 말하는 가사노동자 정의와 더불어 이 글에서 말하는 가사노동자는 앱 기반 서비스를 통해 플랫폼 노동을 수행하는 이도 포함한다. 플랫폼 노동자란 ‘온라인 플랫폼을 이용하여 불특정한 조직이나 개인이 문제해결이나 서비스를 제공하고 보수(payment)를 받는 일자리’를 의미한다(Eurofound, 2015; 장지연 2017 재인용). 최근 대리운전, 음식배달서비스, 커서비스 등 플랫폼 노동에 대한 논의를 바탕으로 앱 기반 가사서비스의 등장에 따른 가사노동자를 정의하면 호출형 플랫폼 노동자²⁾로 분류할 수 있다. 호출형 플랫폼 노동이란 이전에도 오프라인에서 존재해온

2) 장지연(2017)에 의하면 플랫폼 노동과 관련해서는 다양한 용어들이 혼재되어 사용되는데 크라우드 워크(crowd work), 깃 노동(gig work) 등이 대표적이다. 크라우드 워크와 깃노동의 의미는 조금씩 다른데, 크라우드 워크는 전문지식을 가진 사람들이 회계, IT개발 등의 분야에서 컴퓨터를 사용하여 마

노동이었으나 디지털 기술의 발달로 인해 일이 배분되는 방식이 앱 또는 인터넷으로 배분되는 노동을 의미한다. 대리운전, 배달서비스, 퀵서비스 등이 이에 해당한다.

한편 <제9차 한국표준산업분류>에 의하면 가사서비스업은 두 업종으로 분류하여 볼 수 있다. 바로 이 연구에서 다루는 가사서비스업과 가사노동자 알선업이다. 우선 이 연구의 대상인 가사서비스업은 가구 내 고용활동에 포함된다. 가구 내 고용활동(97000)이란 ‘요리사, 가정부, 세탁부, 보모, 유모, 개인 비서, 집사, 운전사, 정원 관리원, 가정교사 등을 고용한 가구의 활동’을 말한다. 가사노동자 알선업이란 ‘자기 관리 아래 노동인력을 확보하고, 특정 인력을 사용하기를 원하는 사업자 또는 개인과 고용계약을 체결하여 인력을 제공하는 산업’을 말한다. 가사노동자 알선업은 ‘고용알선업(75110)’과 ‘임시/일용 인력 공급업(75121) 또는 상용 인력 공급업(75122)’에 모두 포함된다. 이 중 본 연구의 연구대상은 민간부문의 가사 및 육아노동자를 포함한다.

2. 가사노동자 규모와 특성

1) 가사노동자 규모와 현황

민간부문 가사노동자의 규모와 현황은 정확한 통계로 집계되지 않는다. 다만 기존 연구에서 가사노동자의 규모를 추정한 결과가 있다. 경제사회발전노사정위원회 보고서(2012)는 공공부문과 민간부문의 돌봄서비스 노동자 규모와 현황을 보여준다. 2011년 기준 돌봄서비스 노동시장 규모는 6개의 서비스 공공부문(노인요양, 사회서비스 바우처³⁾, 아이돌보미사업)과 민간부문(간병인, 아이돌보미, 가사도우미)을 합쳐 47만 명에 달하는 것으로 나타난다. 2011년 기준으로 통계로 집계되는 공공부문 종사자는 20만명이고,⁴⁾ 집계가 되지 않은 민간부문 종사자는 약 29만명으로 추산한다.

윤자영(2013)의 연구는 기업이나 단체가 아닌 개인의 지휘·명령에 따라 지정된 장소로 출근하여 가사도우미, 간병, 보육, 운전 등의 가사업무를 수행하는 비공식 가사사용인으로 정의하고 이들의 규모를 통계청의 지역고용조사통계 원자료에서 추정하였다. 윤자영의 연구에 따르면 비공식 가사사용인은 2011년 기준 119,105명으로 이 중 가사 및 육아도우미가 무려 10만 5천명, 88.9%에 달하는 것으로 추정하였다. 이는 전체 취업자 대비 0.47%에 해당한다. 또한 2011년 외국인 고용조사에 의하면 외국인

우스 클릭 작업으로 숫자를 검증하거나 이미지를 분류하는 등 작업의 결과물도 온라인 상에 존재하는 새로운 일자리를 의미한다. 각노동의 경우에는 일의 배정은 온라인에서 이루어지지만 일의 수행은 오프라인에서 이루어지는 것을 의미한다. 이 글에서 말하는 O2O서비스가 여기에 해당한다.

3) 노인돌봄종합서비스, 가사간병방문, 산모·신생아도우미지원, 장애인활동지원 사업을 포함한다.

4) 공공부문 통계는 통계청, 2011. OECD 기준 장기요양 근무인력 현황, 보건복지부, 2012. 사회서비스 바우처 사업 통계, 여성가족부, 2011년 아이돌보미 종사자 현황을 정리.

전체 취업자 774,589명의 2.6%(20,139명)가 비공식 가사노동에 종사한다고 추산하였다. 2011년을 기준으로 전국의 민간부문 가사노동자 규모는 그 분류에 따라 달라질 수 있으나 최소 13만명에서 최대 29만명 사이인 것으로 추정할 수 있다.

통계청의 통계에 의하면 최근 가사 및 육아도우미 노동자 규모는 감소추세에 있는 것으로 보인다. 지역별고용조사에 의하면 전국의 가사 및 육아 도우미 취업자 규모는 지난 5년 간 지속적으로 감소하였다. 2013년 현재 252천명에 달했던 가사 및 육아도우미 취업자 규모는 2017년 현재 164천명으로 무려 88천명이 감소했다.



<그림 1> 가사 및 육아노동자 종사자 규모 추이(전국, 단위: 천명)

자료: 1. 통계청, 『지역별고용조사』, 각년도 하반기.

2. 종사자 규모추이는 2015년도 인구센서스 조사결과에 따라 시계열로 보정된 결과임.

그렇다면 서울지역의 가사 및 육아노동자 규모는 어느 정도 인가? 서울지역은 인구가 집중되어 있기 때문에 가사 및 육아노동자도 집중 고용되고 있을 것으로 추정되나 현재까지 정확한 인원이 파악되지 않는다. 통계청의 지역별고용조사는 2017년 하반기 광역 시도 범위에서 직업중분류(두 자리 분류)까지의 규모만 제공하고 직업소분류(세 자리 분류) 규모를 제공하지 않는다. 따라서 전국 차원에서의 가사 및 육아도우미 취업자 규모는 집계는 되지만 서울지역의 가사 및 육아노동자 규모는 나오지 않아 추정을 해야 한다. 서울시의 경우 직업소분류 규모는 아래 <표 6>와 같이 직업별 전국 규모와 비율을 적용하여 추산이 가능하다(권순원 외, 2014: 60). 이런 방식으로 추산하면 2017년 현재 서울지역의 가사 및 육아도우미 노동자 규모는 약 39,550명에서 39,560명으로 추정된다.

2013년 기준 서울지역 가사 및 육아도우미 노동자 추정규모는 약 64,300명에서 64,800명에 달한다고 볼 때, 2013년 추정규모 대비 2017년 현재 약 24,750명에서 25,240명이 감소한 것으로 파악된다(권순원 외, 2014). 이후 조사결과 분석에서도 살

펴볼 수 있겠지만 가사 및 육아도우미 노동자가 줄어들고 있는 상황에 대해서는 공공 부문 돌봄서비스 노동자 증가가 민간부분 가사서비스 감소에 영향을 끼친 것으로 보인다. 참고적으로 2016년도 기준 공공부문 돌봄서비스 노동자(요양보호사)는 223,548명, 여성가족부 아이돌보미 19,377명, 돌봄바우처사업(노인 단기가사서비스도 포함)은 126,200명으로 총 37만명인 것으로 나타났다. 이는 2011년 대비 약 1.8배가 증가한 수치이다.

<표 6> 서울시 가사 및 육아도우미 취업자 규모 추산

(단위: 천명, %)

구분	전국		서울시	서울/전국 비율
전체 취업자 수	27,026		5,161	19.1%
가사 음식 및 판매 관련 단순노무직(95)	767	100%	185(A)	24.1%
가사 및 육아도우미(951)	164(B)	21.3%	39.55~39.56	A*21.4%~B*24.1%

자료: 1. 통계청, 지역별고용조사, 2017년 하반기.

2. 규모는 시계열로 보정이 된 결과를 사용하였음.

3. 권순원 외(2014)에서 제시한 추정방식으로 계산하여 재구성.

2) 가사노동자 특성

통계청의 2017년 지역별 고용조사 원자료⁵⁾를 분석하여 전국 단위에서 가사노동자의 연령, 학력, 임금수준 등의 특성을 파악하고자 하였다. 지역별 고용조사에 따르면 가사 및 육아도우미 노동자의 성별 비율은 여성 비율이 99.0%로 압도적이었다. 따라서 이 분석은 2017년 지역별 고용조사 원자료에서 여성 가사 및 육아 노동자만 추출하여 분석하였다.

가사 및 육아 도우미로 구분되는 여성 가사노동자의 종사상 지위는 임시근로자가 52.5%로 가장 높은 비율을 차지했으며 일용근로자도 22.6%로 가사 및 육아도우미 노동자의 75.1%가 비정규직임을 알 수 있다. 또한 고용원이 없는 독립적인 노동자에 해당하는 가사 및 육아 여성 노동자도 16.8%로 상당한 비율을 차지했다. 정규직인 상용근로자는 7.7%에 불과했다.

5) 여기에서 사용한 2017년 하반기 지역고용조사 원자료는 시계열 보정 전 자료이다.

<표 7> 종사상 지위(단위: %)

종사상 지위	비율
상용근로자	7.7
임시근로자	52.5
일용근로자	22.6
고용원이 있는 자	0.1
고용원이 없는 자	16.8
무급가족종사자	0.3
전체	100.0

가사 및 육아도우미 노동자의 연령 특성을 살펴 본 결과 50대(38.5%)와 60대(37.6%)로, 중고령 노동자가 가장 많은 비율을 차지하고 있었다. 또한 70대의 경우에도 9.1%, 80대도 0.5%로 70대 이상 고령 노동자가 적지 않음을 알 수 있다.

<표 8> 가사노동자의 연령별 비중(단위:%)

연령	비율
19세	0.2
20~29세	1.0
30~39세	3.0
40~49세	10.1
50~59세	38.5
60~69세	37.6
70~79세	9.1
80~89세	0.5
전체	100.0

가사 및 육아노동자의 가구주와의 관계를 살펴 본 결과 가구주인 경우가 37.6%였으며 가구주의 배우자인 경우는 53.0%로 나타났다. 가사 및 육아노동자 중 가구주 비율이 상당히 높다는 점에서 가사 및 육아 여성노동자 중 적지 않은 비율이 생계를 책임지고 있는 것으로 보인다.

<표 9> 가구주와의 관계(단위: %)

가구주와 관계	비율
가구주	37.6
배우자	53.0
미혼자녀	0.7
기혼자녀(배우자)	0.6
손자녀(배우자)	0.3
부모(장모)	6.4
조모	0.1
미혼형제자매	0.01
기타	1.3
전체	100.0

여성 가사 및 육아노동자 중 배우자가 있는 경우는 67.3%로 가장 많은 것으로 나타났다. 사별(20.9%), 이혼(9.6%), 미혼(2.3%)도 총 32.8%의 비율을 차지하였다. 가사 및 육아 여성노동자 중 가구주와의 관계와 무배우자 비율이 상당한 비율을 차지하고 있다는 측면에서 1인 가구 이거나 생계를 책임지고 있을 중고령 여성이 많을 것으로 판단된다.

<표 10> 혼인상태(단위: %)

혼인상태	비중
미혼	2.3
유배우	67.3
사별	20.9
이혼	9.6
전체	100.0

가사노동자의 학력 수준을 살펴보면 중졸 이하가 46.7%, 고졸이 42.3%로 가사 및 육아 여성노동자의 89.0%가 고졸 이하 학력인 것으로 나타난다.

<표11> 교육정도(단위: %)

교육정도	비중
중졸 이하	46.7
고졸	42.3
전문대졸 이상	11.0
전체	100.0

여성 가사 및 육아노동자의 고용계약 형태를 살펴보면 67.2%는 정년제를 포함하여 고용계약을 정하지 않고 고용이 되어 있었다. 하지만 고용기간을 정하지 않고 고용계약이 되어있다고 해도 가사 및 육아 노동자는 고용이 불안정하다. 기존 연구에 의하면 가사 및 육아도우미 여성 노동자는 고객과의 근로계약서 작성 비율이 낮고, 고객의 요청에 의해 근무 당일 해고될 수 있는 특성을 가진다(구미영 외, 2015; 김동식 외, 2015). 따라서 다른 노동자와 달리 고용계약의 정함 없이 일하는 가사 및 육아노동자의 고용이 안정적이라고 보기 어렵다.

고용 계약기간을 정한 경우는 전체 여성 가사노동자 가운데 15.6% 였다(무응답은 17.2%). 고용계약 기간을 정한 경우에 한 해 고용계약 기간 유형을 살펴보면 6개월~1년 미만노동자 (47.3%)가 가장 많았으며, 그 다음 1개월 미만으로 계약하는 노동자가 30.6%, 1개월에서 6개월 미만 10.1%로 6개월 미만으로 계약하는 노동자가 상당히 많음을 알 수 있다.

<표 12> 고용계약 기간을 정한 경우 고용계약 기간(단위: %)

고용계약 기간을 정한 경우	비율
1개월 미만	30.6
1개월~6개월 미만	10.1
6개월~1년 미만	47.3
1년	11.0
1년 초과~2년	0.9
전체	100.0

여성 가사 및 육아노동자의 근로시간은 2시간에서 85시간으로 다양하게 나타났다. 주당 근로시간은 평균 31.5시간으로 나타났으며 전체의 95.4%가 36시간 이상 일하는 것으로 나타났다. 이는 가사 및 육아도우미 노동자들이 1일 평균 7.2시간 일하고 있음을 알 수 있다.

<표 13> 주당 근로시간(단위: %)

근로 시간	비율
36시간 미만	4.4
36시간 이상	95.4
무응답	0.2
전체	100.0

최근 3개월 간 평균 임금을 살펴보면 평균 85.9만원인 것으로 나타났으며, 응답자 전체 가운데 월평균 임금이 100만원 미만인 경우가 가장 많았으며 그 비율은 58.2%에 달했다. 그 다음으로 100만원 이상 200만원 미만으로 받는 노동자 비율(39.2%)이 높았다. 2017년도 최저임금이 월 153만원이라는 점에 비추어 볼 때, 가사 및 육아도우미 노동자의 임금이 낮음을 알 수 있다.

<표 14> 월평균 임금 수준(단위: %)

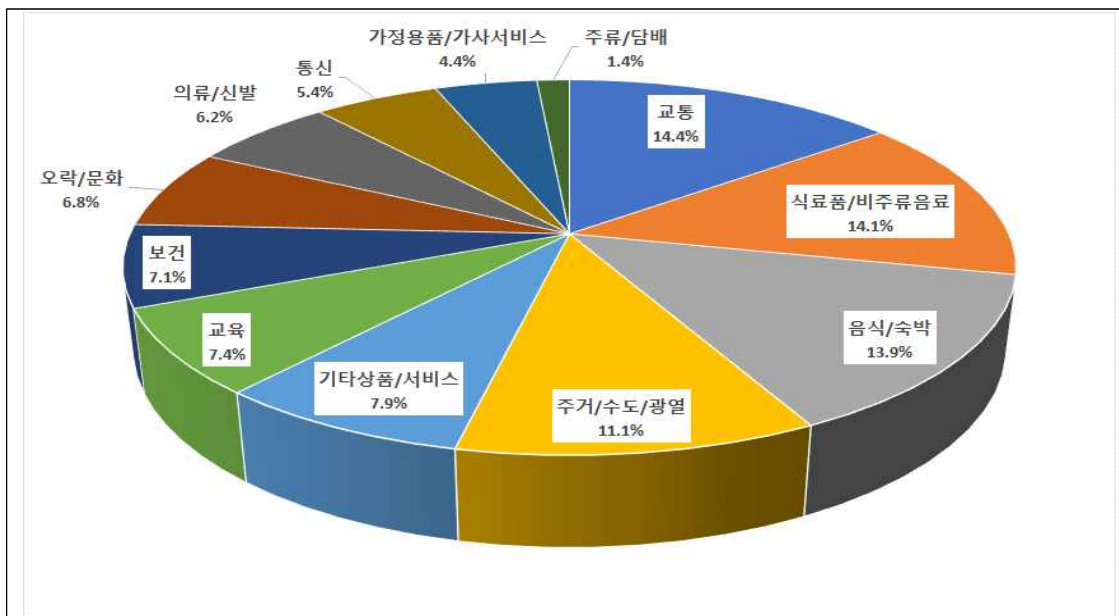
월평균 임금	비율
100만원 미만	58.2
100만원~200만원 미만	39.2
200만원~300만원 미만	2.5
300만원 이상	0.1
전체	100.0

3. 가사서비스 시장의 현황과 쟁점

1) 가사서비스 수요의 증가와 특성

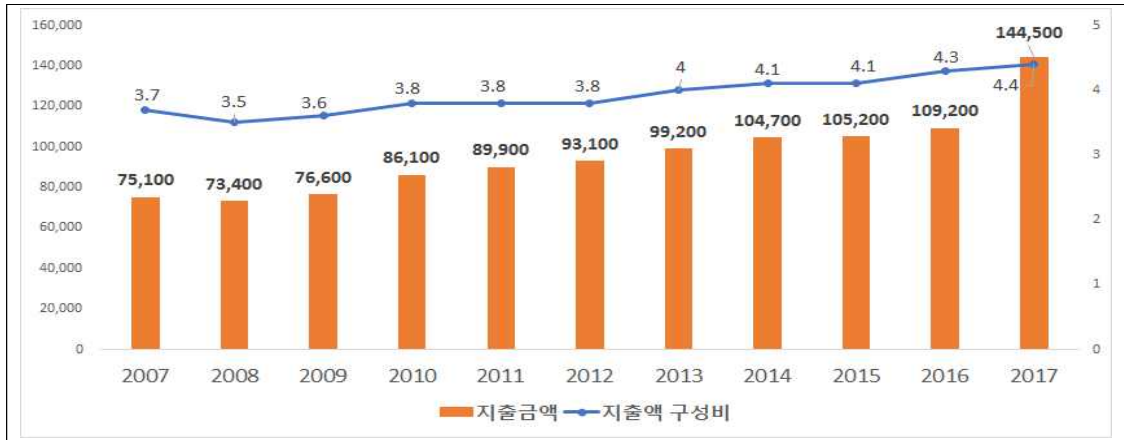
최근 가사서비스에 대한 수요가 높아지고 있다. 가사서비스 수요 증가한 이유 중 하나는 여성의 경제활동 참여 확대, 맞벌이 가구와 1인 가구의 증가 등에 따라 경제활동에 참여하는 여성이 집안에서 가사일 및 가족 돌봄의 노동을 수행하기 쉽지 않고, 1인 가구 또한 경제활동에 가사까지 하게 되는 이중고를 경감하고자 하길 원했기 때문이다.

통계청의 『가계동향조사』에 따르면 1인 당 가정용품/가사서비스에 대한 지출은 꾸준히 늘고 있다. 1인당 가구소비 지출 구성비에서 가정용품/가사서비스 지출액 구성비는 2017년 현재 전체 지출액에서 4.4%를 차지하여 높지 않은 편이다. 2007년 가정용품/가사서비스 소비 지출은 3.7% 였으나 2017년에는 4.4%로 전체 소비지출 중 지출 구성비 비율이 꾸준히 증가하고 있다. 또한 2007년에는 평균 75,100원에 불과했던 가정용품/가사서비스 지출이 2017년에는 144,500원으로 늘어나 지속적으로 가사서비스 비용 지출이 꾸준히 증가하고 있음을 알 수 있다. 과거에 상대적으로 경제적으로 여유가 있는 계층이 주요 소비 대상이었던 가사서비스가 점차 전 계층으로 확대되고 있는 것이다. 그렇다면 맞벌이 가구, 1인 가구가 요구하는 가사서비스를 소비하는 방식은 달라지고 있는지 달라지고 있다면 그 유형은 어떠한지 살펴볼 필요가 있다.



<그림 2> 2017년 항목별 1인당 소비 지출액 구성비(단위: %)

자료: 통계청, 「가계동향조사」, 2017.



<그림 3> 연도별 가구당(2인 이상) 가정용품/가사서비스 지출액 구성비 및 지출액 추이(단위: %)

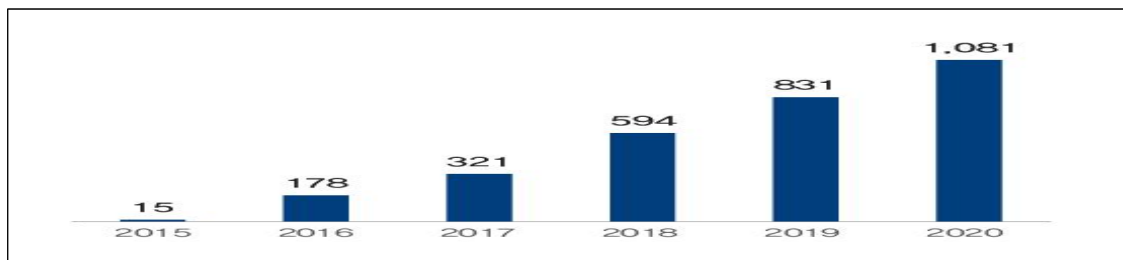
자료: 1. 통계청, 「가계동향조사, 가계지출조사」, 각 년도.

2. 2017년 지출액 구성비는 1인 가구를 제외한 전체가구의 평균 지출비용을 계산함.

3. 통계청에서 2017년 이전 통계는 1인 가구를 포함하여 계산하지 않았으나 2017년부터 1인 가구를 포함함. 1인 가구의 1인당 가정용품/가사서비스 연간 소비비용은 평균 46,600원 이었다.

2) O2O 가사서비스 시장의 성장

맞벌이와 1인 가구의 증가로 가사서비스에 대한 수요가 증가하고 있는 상황에서 스마트폰 앱을 기반으로 하는 O2O서비스시장의 성장은 전통적인 방식의 가사서비스 중개업에 영향을 주고 있다. 2010년 트라이얼페이(TrialPay)의 CEO 알렉스 램펠(Alex Rampell)은 온라인으로 구매하여 오프라인 소비를 창출하는 모델로 O2O(Online to Offline) 서비스를 제시하였다. 7년이 지난 지금 O2O서비스는 스마트폰 앱 하나로 상품과 서비스에 대한 주문, 구입, 예약이 가능하도록 만들고 있다. 기존에 고객이 전화로 요청하거나 직접 방문하여 이용해야 했던 서비스인 배달, 대리운전, 이사, 숙박, 금융, 가사제공, 세탁 등의 서비스가 스마트폰 앱을 통해 생활 속에서 손쉽게 서비스를 받을 수 있게 되었다. 2018년 현재 국내 O2O 시장 규모는 594조원일 것으로 추정되며 O2O서비스는 2020년 까지 1000조원 규모로 성장할 것으로 예상된다(채승완 외, 2016). 출처가 정확하지 않지만 해당업계에서는 O2O서비스 중 가사서비스시장 규모를 6조원으로 추정하고 있는 것으로 알려진다(임원기, 2014).



<그림 4> 국내 O2O 시장 규모 및 전망(단위: 조원)

자료: 채승완 외, 2016.

2) 가사서비스앱의 등장과 현황

국내에서 스마트폰 앱 기반 가사서비스가 확대된 것은 2015년 인터넷 쇼핑몰업체 인터파크의 자회사였던 ‘홈스토리생활’이 대리주부앱을 출시하면서 였다. 국내 스마트폰 앱 기반 가사서비스는 고객이 앱으로 가사서비스를 신청하면 온라인에서 가사노동자를 배치하여 오프라인의 고객의 집에 가사노동자를 파견하는 O2O서비스 형태이다. 앱 기반 가사서비스 중개 업체들은 가사노동자들에게 일을 중개하는 댓가로 고객으로부터 건 당 수수료를 받아 수익을 낸다.

가사서비스앱 업체 현황을 살펴보면 현재 주요 2개사(대리주부, 미소)가 시장을 점유하고 있으며 그 외 일부 기업 및 업체가 나누어 점유하고 있는 형태를 보인다. 구글플레이앱에서 가사서비스앱 업체 현황을 키워드를 넣어 검색한 결과 가사서비스 관련 앱업체만 무려 27개소로 나타난다. 2018년 9월 기준으로 가사서비스앱 관련 다운로드 건수를 살펴본 결과 대리주부가 다운로드 100만건으로 가장 많았고, 그 다음으로 다운받은 앱은 미소로 10만 건을 다운받았다. 그 외 단디헬퍼 5만, 청소연구소 5만, 홈마스터 5만, 아내의 휴일 5만 건으로 나타났다.

<표 15> 가사서비스앱 이용 현황

다운로드 건수	업체명
100만	대리주부
10만	미소
5만	단디헬퍼, 청소연구소, 홈마스터, 아내의 휴일, 당신의 집사
1만	와홈, 맘시터, 째깍악어, 시터넷, 놀담, 우리집 해결사
5천	umma(엄마), 우리매니저
1천 이하	엄마줍쉬자, 한샘홈케어, 트윙클, 홈마스터, 까사인, 헬로엔젤, 다해쥬, 돌봄, 엄마줍쉬자, 헬프맘, 더엠하우스, 21세기 파출부

자료: 구글플레이앱(2018년 9월 현재)에서 홈클리닝, 가사서비스, 가사도우미, 정리정돈, 파출부, 베이비시터, 산후조리사, 이사청소 등의 키워드를 넣어서 검색된 결과임.

가사서비스 앱업체 중 대리주부는 2017년 200억대 매출을 올렸으며 누적거래액은 530억원, 등록된 가사노동자도 3000여명에 달한다. 다운로드수로 2위에 해당하는 미소의 경우 2017년 6월부터 11월까지 22억의 매출을 올린 것으로 추정되며 누적거래액은 200억, 등록된 가사노동자는 4000여명으로 알려진다.⁶⁾ 다운로드 건수에 의하면 가사서비스 앱 중 대리주부와 미소가 가장 많이 이용되고 있으나 2016년 이래 20개가 넘는 가사서비스앱이 생긴 만큼 점차 가사서비스에 대한 수요와 공급 모두 확대되고 있다고 볼 수 있다.⁷⁾ 또한 국내외 자본의 투자가 신생 가사서비스앱 스타트업 기

6) 「“세탁기 이후 최고의 가사혁신”...1위 ‘대리주부; 회원 100만명 넘어」, 한국경제신문 2018. 8.17), 「홈클리닝 온·오프라인 연계 기업 ‘미소’ “집서 받는 호텔식 청소 서비스 대중화할 것”」, (파이낸셜뉴스 2018. 2.7).

업에 대한 투자가 증가하고 있다는 측면에서 가사서비스앱시장이 커질수록 대기업 중심의 가사서비스시장이 형성될 가능성이 높다. 실제로 2016년 대기업 카카오는 카카오톡 플랫폼을 이용한 가사서비스앱 시장에 진출하려고 했다가 대기업 독과점에 대한 여론의 비판으로 진출을 포기한 사례가 있다. 가사서비스시장에서 대기업의 등장은 기존에 비공식 노동 영역에서 일자리를 알선해 온 영세, 소규모 유료 직업소개 기관의 존립을 위협할 뿐만 아니라 상대적으로 양질의 일자리를 제공해 온 소규모 비영리 가사서비스 알선 기관의 존립도 위협할 수 있다. 또한 가사노동자의 노동권 보호가 법으로 보장되지 않고 있는 상황에서 가사서비스 대기업의 등장에 따른 시장에서의 경쟁 심화는 오히려 가사노동자의 처우가 열악해질 가능성이 있다. 호출형 플랫폼 노동자인 퀵서비스기사와 대리운전기사의 사례를 살펴보면 호출 정보를 업체가 독점하고 있어 업체를 통하지 않고는 오더를 받을 수 없고, 기사들이 업체의 부당한 강요나 지시를 따르지 않으면 네트워크 연결이 중단된다(이 철, 2015).

3) 가사서비스시장의 제도화와 쟁점

2017년 7월 26일 “가사근로자 고용개선 등에 관한 법률 제정안(이하 가사노동자고용 개선법)”은 가사서비스시장을 제도화하고 가사노동자의 노동권을 보호하기 위해 도입이 되었다. 주요 내용은 가사서비스 알선기관의 가사노동자 직접 고용, 가사서비스 알선기관의 제공기관 인증제도 도입과 평가, 서비스이용권(바우처) 발행, 가사노동자 노동권 보호 등을 주요 내용으로 하고 있다. 그러나 현재 국회 계류 중인 가사근로자 고용 개선 등에 관한 법률안을 봤을 때, 가사서비스 제도화와 관련하여 제기된 쟁점은 다음과 같다.⁸⁾

첫째 가사노동자의 특성을 고려한 노동권 보호 내용이 포함되지 않았다. 이 법안이 통과되면 기존의 근로기준법에 의해 보장이 되던 기업 소속 가사노동자의 경우 근로기준법에서 적용이 배제된다. 또한 가사노동자의 휴게시간, 휴일 보장에 대한 구체적인 규정이 명시되지 않고 있으며, 초과근로임금에 대한 수당 지급 규정도 빠져 있어 초과근무를 해도 초과수당을 받기 어렵다.

둘째 현행 법안에서는 이용자에 대한 책임을 묻기 어렵다. 가사노동자는 소속된 알선기관에서 이용자에게 가사노동자를 파견하기 때문에 알선기관은 파견업체, 이용자는 실제 고용주라는 특성을 가진다. 그럼에도 불구하고 이에 대한 명확한 규정이 없다. 따라서 현재의 법이 통과될 경우 실질 고용주라고 볼 수 있는 이용자의 책임을 묻기가 어렵다.

7) 「가사도우미 호출 앱 ‘춘추시대」, (한국일보 2016. 5.13).

8) 이영희(2017)가 정리한 쟁점내용을 바탕으로 하여 정리하였다.

셋째 인증기관에 대한 인증요건이 미약하다. 제공기관에 대한 인증요건은 시설, 인력, 운영실적으로 제시하고 있는데, 가사노동자에 대한 노동조건 준수 여부는 포함되지 않았다. 노동자의 처우개선이 인증요건에 포함되지 않는다면 인증기관 간 경쟁이 치열해지는 상황에서 시장에서 우위를 점하기 위해 가사노동자의 처우개선은 열악해질 수밖에 없다.

넷째 가사서비스의 질제고를 위해서는 처우개선과 교육훈련이 필요함에도 이에 대한 알선기관과 이용자의 의무 명시가 없다. 가사서비스는 제조업과 같이 기술개발, 설비투자 등을 통해 부가가치가 높아지지 않는 특성이 있다. 또한 가사서비스의 질은 제공하는 가사노동자에 의해 전적으로 담보되며 가사서비스의 질은 개별 이용자의 요구에 얼마나 부합하느냐에 있다. 보육교사, 요양보호사 등 돌봄노동 종사자들이 이와 같은 특성을 가진다. 따라서 가사서비스 알선기관과 이용자는 가사노동자가 서비스의 질을 제고할 수 있는 충분한 휴식과 교육을 제공할 의무가 있다. 그러나 현재의 법안은 가사노동자 처우개선과 교육훈련 제공은 명시되어 있으나 알선기관이 교육의 의미와 취업기회를 제공할 의무, 고용을 보장할 의무는 없다. 인증기관 기준에도 명시되어 있지 않다.

<표 16> 가사근로자 고용 개선 등에 관한 법률안 요약(2017. 6.26, 고용노동부 입법예고)

구 분	내용
목적 (제1조)	- 가사서비스 제공기관의 설립·운영과 소속 가사근로자의 근로조건 등 규정 - 가사서비스의 품질향상 및 수요증대와 가사근로자의 권익 향상
가사서비스, 가사노동자, 이용자, 가사서비스 이용권 정의 (제2조)	- 가사서비스: 집안청소, 집안 정리·정돈, 가정 내 음식 만들기 및 설거지, 개별적으로 제공되는 아이의 보호 및 양육 등 가정생활의 유지·관리 등 가사서비스 제공기관에 의해 제공되는 서비스 - 가사근로자: 제공기관의 사업주와 근로계약을 맺고 제공기관의 사업주의 지시에 따라 가사서비스 제공 - 이용자: 기관과 이용계약을 하고 가사서비스를 제공 받는 자 - 가사서비스 이용권: 이용자가 제공기관에 제시하여 가사서비스를 해당 제공기관으로부터 제공 받는 고용노동부 장관이 발행하는 유가증권
국가 등의 책무 (제3조)	- 국가와 지방자치단체는 제공기관의 육성 및 가사근로자 권익보호를 위한 필요한 정책 수립·시행
제공기관 인증 (제5조)	- 서비스 제공 기관은 시설, 인력, 운영실적 등 요건을 갖추어 인증을 받아야 함 - 고용노동부에 의해 적절한 요건을 갖추지 못한 경우 제공기관의 시정이나 인증 취소 가능
가사서비스 이용계약 체결 (제10조)	- 제공기관은 이용자와 이용계약을 서면으로 체결 - 서비스 종류, 제공 일시, 이용요금 등

구 분	내용
가사서비스 이용권 발행 (제12조)	- 고용노동부 장관은 가사서비스 시장 활성화를 위해 이용권을 발행 할 수 있음
근로계약 (제16~17조)	- 제공기관과 임금, 근로시간, 연차휴가, 서비스 제공내용 등이 담긴 근로계약을 서면으로 체결(단 근로기준법에 제4조 제1항 제1호에 따라 적용하지 않는 규정은 제외)
임금 (제18조)	- 가사서비스 이용요금 중 고용노동부에서 고시한 비율 이상의 금액을 지급
근로시간 (제19조)	- 근로시간이 1주일에 15시간 이상이 되도록 노력
연차유급휴가 (제20조)	- 1년 간 근로시간 624시간 이상: 6일 이상 - 1년 간 근로시간 468시간~624시간 미만: 5일 이상 - 1년 간 근로시간 468시간 미만 또는 3개월 간 117시간 근로: 1일
가사근로자 보호 (제21조, 22조)	- 이용계약에서 정한 사항 외에 서비스는 요구할 수 없음. 단 노동자가 동의한 경우 예외 - 적절한 식사 및 휴게시간 제공 노력 - 가사노동자 안전 보장, 폭력 및 성희롱 등 예방 - 입주가사노동자 근로시간은 사업주와 이용주가 정하여 규정 - 이용자는 입주가사 노동자에 대한 적절한 숙식환경 제공
교육훈련 (제23조)	- 가사서비스 질제고와 가사노동자 전문성 향상을 위한 교육훈련 실시
사회보험료 지원 (제27조)	- 사업주와 가사노동자에 부과되는 건강보험, 국민연금, 산재보험, 고용보험 보험료 일부 지원

“가사근로자 고용개선 등에 관한 법률 제정안”은 현재 국회에서 계류 중인 상황이다. 통과가 되더라도 가사서비스시장의 제도화와 활성화에는 도움이 될 수 있으나 가사노동자의 처우개선에 도움이 되지 않을 수 있다. 또한 앱을 기반으로 한 가사서비스업 성장이 가사서비스시장에 커다란 영향을 끼칠 것이라는 사실임에도 불구하고 이와 관련하여 가사노동자를 어떻게 보호할 것인지에 대해서 고려가 없다는 것이다. 음식배달업시장은 음식점주가 배달기사를 직접 고용하는 고용형태는 축소되고 있고, 배달 앱을 중심으로 고용구조와 고용관계를 새롭게 형성하고 있다. 전통적으로 (배달)음식점이 담당했던 배달주문 접수는 배달앱에서 받고, 음식배달은 대기업 또는 영세 배달대행업체가 담당하고 있다(김종진, 2015). 배달 건당 수수료 지급 방식은 배달노동자들이 노동자가 아닌 사실상 자영업자가 되어 12시간 이상 쉬지 않고 일하도록 만드는 원인이 되었다. 배달 건에 따라 소득이 달라지기 때문에 음식배달 노동자들은 배달건수를 높이기 위해 교통사고의 위험을 무릅쓰고 과속을 하고 있으며 주말, 야간에도 일한다. 사고가 날 경우에도 산재보험 가입을 많이 하지 않아 보상을 받거나 치료를 받기가 쉽지 않다.

가사서비스시장이 법에 의해 제도화되지 않은 상황에서 새롭게 나타나고 있는 가사

서비스업의 발달에 따라 현재 가사서비스시장이 어떻게 재편될지에 대해서는 아무도 모른다. 그러나 가사노동자의 노동권에 대한 제도적 보호 장치가 마련되지 않는 상황에서 가사서비스업의 확대가 이루어지고 있는 상황이고, 배달서비스시장에서 배달업 노동자의 노동환경 변화에 비추어 볼 때, 가사노동시장에서 여성노동자의 노동환경은 열악해질 수 있는 가능성이 있다. 다음 장에서는 가사서비스업의 등장에 따라 가사서비스 중개 유형이 어떻게 달라지고 있는지 파악하고자 한다.

4. 가사서비스 알선 유형

가사노동시장에서 가사서비스 중개는 매우 중요하다. 가사노동자에 대한 정보가 제한적인 상황에서 중개기관을 통해 이용자는 원하는 가사노동자를 소개받고 가사노동자 또한 노동시장에서 이용자에 대한 정보를 알 수 없기 때문에 중개기관을 통해 본인이 원하는 급여와 근무방식을 제공하는 이용자와 연결된다. 따라서 가사노동시장에서 가사서비스 중개 알선기관은 이용자와 가사노동자의 고용관계 구조를 형성하는데 직접적인 영향을 끼친다 볼 수 있다. 여기에서는 가사서비스 중개 유형을 전통적인 중개 유형, 앱 중개유형, 직접 중개유형으로 나누어 살펴보고자 한다.

1) 전통적인 가사서비스 알선 방식

기존의 가사서비스 중개방식은 가사노동자가 비영리 단체 또는 유료직업소개소에 회원으로 가입하면 정기적으로 회비를 내고 일자리를 소개받았다. 또한 고객에게도 회비를 명목으로 소개비를 받고 가사노동자를 소개시켜주는 방식이다. 현장전문가들에 따르면 최근 알선기관 간 경쟁이 치열해지고 가사노동자 확보가 어려워지면서 가사노동자로부터 회비명목의 수수료를 받지 않거나 줄이는 형태로 바뀌고 있다.

전통적인 중개 방식에서는 이용자와 가사노동자 모두 알선기관에 대한 신뢰성이 높고 알선기관을 지속적으로 이용하는 특성이 있었다. 그 이유는 알선기관의 담당자가 각각 이용자가 요구하는 가사노동자와 가사노동자가 요구하는 근무형태를 파악하여 중개해서 파견해야 하기 때문이다. 알선기관 담당자는 이용자의 성향과 요구 파악이 필수이며 가사노동자에 대한 성향 파악 또한 필수이다. 또한 알선기관은 지속적인 수익을 내기 위해서 이용자와 파견하는 가사노동자 사이에 높은 신뢰성이 있어야 한다. 이용자는 알선기관에 대해 '서비스 요구를 충족할 수 있는 노동자'를 지속적으로 소개를 받고 싶어 하고, 가사노동자는 '본인이 원하는 집'을 지속적으로 소개받고 싶어 하기 때문이다. 따라서 비영리든 직업소개소든 알선기관이든 중개를 하기 위해서는 고객 사이의 입소문과 네트워크, 서비스에 대한 모니터링, 가사서비스의 질관리를 위한

교육을 중요시 여기고 있었다.

전통적인 가사서비스 중개 방식은 이용자와 가사노동자의 서비스, 고용, 성향 정보를 알선 기관이 양쪽에 구체적으로 전달되지 않아 원하는 서비스를 받거나 일자리를 구하기가 쉽지 않은 단점이 있다. 이로 인해 기존에 알선기관이 가지고 있던 이용자와 노동자 정보를 표준화하여 이용자와 노동자가 중개업체에서 수집한 정보를 서로에게 공유하고 이용자에게 노동자를 자동 매칭하거나 노동자나 이용자가 서로 선택할 수 있는 중개방식이 등장하게 된다.

<그림 5> 전통적인 가사서비스 중개방식



(업체에서 전문적으로 교육을 하고 중개를 해주나요?)

그렇죠. 저희도 교육을 받죠. B에서 교육을 받고 어떻게 나가서 하는 거. 저희가 집에서 하는 일이라고 해도 남의 집에 가서는 거기가 직장이다 회사다라고 생각하고 저희도 프로답게 해야 되니까 그런 교육을 B에서 가르쳐 주는 거죠(사례 3, 비영리단체).

B가 전통이 있어요. 꽤 오래되고 명품이라고 봐야 되고, 나가시는 분들이 일들을 잘하세요. 정평이 나있어 가지고 B하면은 어디서나 신뢰하고 믿을 수 있고, 그리고 대우도 좋고 그런 게 저희들한테는 좋죠(사례 2, 비영리단체).

가정집하고는 어떻게 연결이 되냐면요. 기존에 식당을 하시는 분이 식당만 운영하는 게 아니라 끝나고 나면 집에 돌아가시는데 바쁘다보니까 집에 살림을 청소하고 이런 분이 필요하고 또 이사 갈 때, 그럴 때 우리한테 같이 식당에서 부르시듯이 어디 식당 인데요 우리 안집에 사람 좀 보내주세요. 오늘 청소 주로 집중적으로 해야 할 때가 화장실하고 창틀 같은 데를 신경 써서 보내주세요 주로 거의 그렇게 인맥으로 연결 되어서 보내요...(중략)...처음에는 무조건 와서 전화로 여기 일거리 많다고 들었는데 어떻게 해야 되나요? 그러면 사무실로 한 번씩만 오세요. 매일매일 일 받으러 오는 게 아니에요. 한번만 딱 오시라고 하는데 왜 오시라고 하냐면은 그분한테 기본적인 교육을 시켜야 하잖아요...(중략)...일을 보냈을 때 어떤 주인이 전화가 왔는데 어제 보내신 분이 다른 건 잘했는데 이런 건 문제가 있다 그러면 저희가 머릿속에 그거를 인지해놓았다가 그분한테 전화를 해서 “여사님 이거는 이렇게 시정을 해 주세요.” 다시 교육을 시키고 보내드리죠.(관리자 2, 직업소개소)

(가사노동자) 직업의 형태가 길게 (고용)보장해 주는 분위기가 없어서 고용유연화를 사용자측에서 가져가려고 해요. 과거 직업소개소에서 소개시켜주는 방식이 시간도 많이 걸리고, 정보도 양쪽에 많이 공유되지 않아요. 그래서 앱이 나온 거예요. (현장전문가 7, 자문회의)

2) 온라인플랫폼을 통한 가사서비스 알선방식

기존에 인터넷 등을 통해 가사노동자를 알선하는 서비스가 없었던 것은 아니다. 그러나 기존의 인터넷 가사서비스 업체는 연락처, 서비스 이용요금, 업무범위, 주의사항 등을 제시하지만 전통적 방식과 마찬가지로 중개는 업체가 하게 되고 내가 가사노동자를 선택하기는 어렵다. 가사노동자 역시 마찬가지로 인터넷을 통한 중개 방식도 가격과 서비스 제공 범위 정보 외를 얻는 것 외에는 전화로 연락하여 알선하여 받는 방식으로 진행되었다.

최근에 등장한 온라인 플랫폼을 통한 O2O가사서비스 중개방식은 이용자가 원하는 날짜와 시간, 이용시간(2시간/4시간/8시간 등), 이용자의 집 면적, 정기성/1회성 여부, 가족의 수, 반려동물 유무, 기본청소/요리/정리정돈/베이비시터/가전청소/이사청소 등 받고 싶은 가사관리 분야에 대한 옵션을 앱에서 입력한다. 선택한 옵션에 따라 가격이 제시되고 프로그램에서 그에 따른 서비스 가격을 결정하여 알려준다. 그 다음에는 인력호출 방법을 결정하는데, 가전청소, 이사청소 등 기술이나 인력이 필요한 청소는 외부업체에 외주업체에 의뢰를 하고, 일반청소 등은 업체에서 확보하고 있는 가사노동자들을 호출한다. 가사노동자와 이용자 간 매칭이 원활하지 않는 경우에는 업체에서 직접 연락하여 매칭하기도 한다.⁹⁾

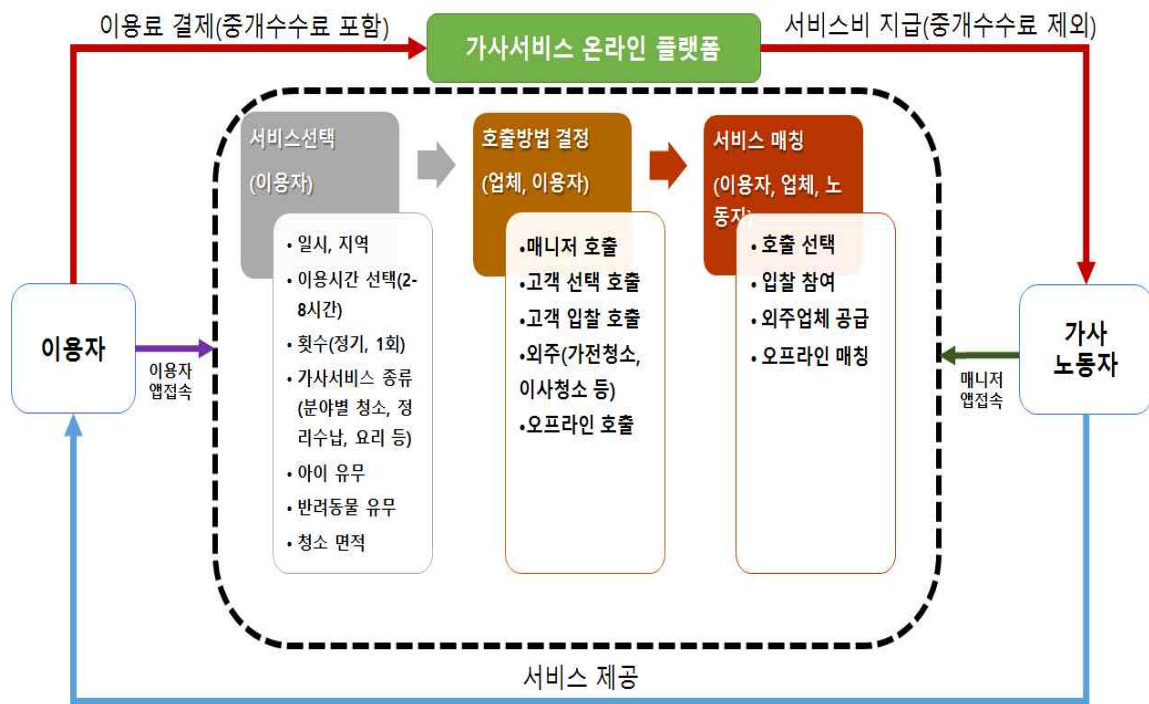
일부앱 업체는 가사노동자 호출할 때 경쟁 입찰을 하거나 매니저 명단을 올려 고객이 선택할 수 있는 옵션을 갖춰놓아 가사노동자 선택방식이 다양화 되어 있다. 또한 가사서비스 매칭 시에도 가사노동자가 원하는 호출을 고를 수 있는 자율성이 존재한다. 가사노동자는 매니저앱에 뜨는 호출을 받을 수도 있지만 본인의 경력을 가지고 고객의 경쟁입찰에 가격을 제시하여 참여할 수 있고, 매칭이 어려운 경우에는 앱업체에서 연락해서 수동매칭을 하기도 하였다. 즉 기존의 가사서비스 알선기관은 이용자와 가사노동자 정보를 독점하였지만 스마트폰 기반의 앱은 이용자, 가사노동자 모두 서로의 정보를 파악하고 선택할 수 있는 폭이 넓어지고 있었다.

앱 기반 가사서비스 중개방식의 등장으로 인해 가사노동자의 노동시간과 노동량의 선택에 대한 자율성이 높아지는 장점이 있었다. 가사노동자들이 앱 기반 알선 업체를 이용하는 이유 중 하나는 이용자에게 매칭이 되는 건당 업체가 수수료를 받아 전통적

9) 애완동물이 있거나 아이가 있는 경우, 야간서비스의 경우에는 가사노동자들이 가지 않는 경향이 있다.

인 알선기관에서 가사노동자에게 받는 회비 보다 부담이 덜하기 때문이다. 가사노동자는 알선 받은 일이 없어도 정기적으로 내는 가입비나 회비가 없다. 또한 가사노동자가 앱업체에서 임금을 받는 방식은 부담이 덜하다. 업체는 서비스 제공 후 자동결제 방식으로 이용금액에 수수료를 포함하여 받고, 가사서비스 제공이 끝난 후에는 업체는 가사노동자에게 임금을 지급한다.¹⁰⁾ 따라서 가사노동자는 이용자에게 서비스비용을 직접 받아야 하는 부담이 감소하고, 이용자 또한 노동자와 직접 협상하지 않고 표준화된 서비스 비용만 결제할 수 있어 현장에서 추가비용 지급요구를 받는 부담이 줄어드는 장점이 있다.

전통적인 가사서비스 알선 기관의 경우 정기적인 가사서비스 중개 시 1회 또는 수차례 이용 후 이용자와 가사노동자가 직거래 하여 중개업체가 수수료를 받지 못해 수익성이 악화되는 경우가 발생할 수 있다.¹¹⁾ 그러나 앱 기반 중개업체는 정기성 청소도 횟수와 일정을 선택할 수 있게 결제를 하도록 하고, 가사노동자들에게는 정기성 청소 외에도 1회성으로 지속적인 일거리를 제공받을 수 있도록 관계를 유지하여 중개업체가 수수료를 받지 못해서 수익성이 악화되는 문제를 방지하고 있었다.



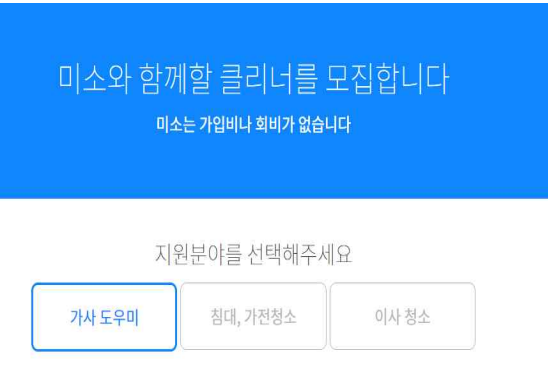
<그림 6> 온라인 플랫폼을 통한 가사서비스 중개방식

10) 가사서비스 앱은 서비스를 신청한 후 신용카드 등의 결제정보 입력을 요구한다. 이후 가사서비스가 제공되고 나면 서비스 요금이 자동결제가 된다. 그 후 근시일 내에 중개수수료를 제하고 가사노동자에게 해당 임금을 지급한다.

11) “O2O시대의 교훈, 미국 ‘홈조이’실패 사례”, 초이스 경제 2015년 10월 20일 기사.

<http://www.choicenews.co.kr/news/articleView.html?idxno=22132>

<그림 7> 가사서비스 이용자용 앱과 가사노동자(매니저) 앱

 <p>1 날짜와 청소시간 선택 청소를 원하시는 날짜와 청소시간을 선택하세요. 청소시간의 경우 집의 크기와 상황에 따라 3시간 ~ 8시간까지 자유롭게 선택하실 수 있습니다.</p> <p>2 쉽고 간편한 카드결제 날짜와 청소시간을 자유롭게 선택하셨나요? 그렇다면 카드로 간단하게 결제해주세요. 원하시는 날짜에 열려가 방문합니다.</p>	 <p>미소와 함께할 클리너를 모집합니다 미소는 가입비나 회비가 없습니다</p> <p>지원분야를 선택해주세요</p> <p>가사 도우미 침대, 가전청소 이사 청소</p>
 <p>< 추가옵션</p> <p>기본 청소 외 필요한 추가옵션을 선택해주세요.</p> <p>2018년 09월 19일 오후 03:00 - 4시간 39,600원</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="radio"/> 세탁물 세탁 30분 추가 <input checked="" type="checkbox"/> 간편 냉장고 청소 1시간 추가 <input type="radio"/> 창문 / 창틀 (베란다 제외) 1시간 30분 추가 	 <p>업무찾기</p> <p>05.12(토) 한범만</p> <p>오전 8:00 - 오후 12:00 서울 중구 중림동 삼성사이버빌리지 44,000원</p> <p>05.12(토) 한범만</p> <p>오전 9:00 - 오후 1:00 서울 강남구 차곡동 LH 강남브리즈힐</p>
<p>서비스를 선택할 수 있는 이용자 앱 화면</p>	<p>일거리를 선택할 수 있는 매니저 앱 화면</p>

앱에서 지역이 뜨고, 평수가 뜨고, 애완동물, 유아가 있느냐 이런 거 봐서 저희가 선택해서 가니까. 그리고 저희가 이 시간에 오후에는 시간이 필요해. 그러면 오전 일만 찾으니까. 그런 면에서 좋은 것 같아요. 교육을 받으면서 보니까 옛날 거기서(유료직업소개소) 일 못하겠다고 해요. 저희가 앱 보면 교통편이 딱 떠오. 그대로 가면 어떨 때는 그대로 찾아갈 수 있어요. 스마트폰이 있어야만 저희들 일을 할 수가 있어요. 옛날 방식은 전화로 해서 어떻게 가라고 하는 것 같더라고요.(사례 1, 앱업체)

정보의 비대칭을 해결하기 위해 정보도 양쪽 모두 오픈하고, 일자리를 적극적으로 찾아가려는 구조로 바뀌고 있어요. 요즘은 매어있는 걸 싫어하고, 그 시간만큼, 할 수 있는 만큼 선택해서 하고 싶은 것을 앱이나 웹을 통해 가능해요. 지역과 시간대, 가격까지 본인이 주도적으로 올리는 것을 표현할 수 있다 보니까 고객과 맞는다면 일을 하시더라고요. (현장전문가 7, 앱업체 관리자)

(전통적 방식의 가사서비스 알선 기관, F앱 업체 모업체의 경우) 수수료만 회사로 들어가고 일한 금액은 저한테 직접 주시고. 근데 그게 번거로우셔서 회사 끼지 말고 1:1로 하자고 회사 끼지 않고 많이 제안해주세요. 저는 그 룰을 알고 그게 깨지면, 고지식한 편이라서, 그게 깨지면 다른 일까지 취소되어야 되는 상황이다 보니까 저는건 당 소비자한테 수수료 떼는 게...(중략)... (결제비용의) 7.8%예요. 저희한테 떼는 수수료7.8%가 있었는데 지금은 없어졌어요.(사례 10, 앱업체 노동자).

3) 전통적인 가사서비스 알선과 앱 기반 알선 방식의 병행

전통적 방식의 가사서비스 알선기관(유료직업소개소, 비영리단체)과 앱 기반 가사서비스 알선기관은 얼핏 한 기업 아래서 양립하기 어려운 것처럼 보인다. 그러나 홈스토리, 청소연구소 등과 같이 전통 방식의 가사서비스 알선기관을 모회사로 하여 앱 기반 알선업체가 만들어진 경우 또는 앱 기반 알선업체더라도 별도의 요청이나 가사노동자 매칭이 안 되는 경우 기존의 방식과 O2O 가사서비스를 병행하여 알선하는 경향이 나타났다.

사례 10은 전통적 방식의 가사서비스 알선 기관에서 일하다가 현재는 자회사인 앱 기반 가사서비스 알선 기관으로 옮겨 온 경험이 있다. 사례 10은 앱 기반 가사서비스 알선 기관에서 일자리를 제공하면 전통적 방식의 가사서비스 알선기관에서 인력을 제공하는 방식으로 일을 구술하였다. 또한 기존에는 전화로 직접 연락했는데 지금은 문자를 통해 연락한다. 사례 1은 앱 기반 가사서비스 알선업체에서 일하지만 비어있는 시간에 정기적인 가사서비스 일을 해달라고 연락이 와서 현재까지 일하고 있었다. ‘(중상류층 이상에서 정기 가사서비스를 요구하는) 그러한 일’은 여전히 전통적 방식의 가사서비스 알선 방식을 선호했다.

아무래도 그(앱업체) 시스템이랑 여기(전통적인 방식의 가사서비스 알선 기관)에 있는 시스템이랑 많이 매니저들(가사노동자)이 틀리기 때문에... 요새는 (전통적 방식의 가사서비스 알선 기관, 모회사) 시스템이 예전 같지 않아요. 담당자님들이 이렇게 계속 통화를 하면서 조율이 되는 시스템이 아니고 문자로만 주고 받아야 하기 때문에 저희도 답답한 거는 없지 않아 있고, 거기가 F업체(앱 기반 가사서비스 중개 업체, 자회사) 일까지 맡아서 해야 되다 보니까 바쁜 거는 있는 거 같아요. 통화가 안 되다 보니까 이게 너무 답답해서 기존 업체(모회사)에 계신 분들도 앱을 많이 이용하시는 분들이 계시는 것 같더라고요.(사례 10, 앱 업체)

거기가 가회동인데요. 75평 되는데. 외국인이에요. 변호사님이세요. 회사에서 그렇게 (직접 연락하여) 소개 해줘서...(중략)... 그런 거는 업체에서 연락이 오죠. 연락이 와서 그 시간이 비어 있잖아요. 어쨌든 그 시간 매칭 시켜줘야 되니까 이쪽에 빼서 그렇게 하려고 그래.(사례 1, 앱업체)

전통적인 가사서비스 알선 방법과 앱 기반의 가사서비스 알선 방식이 병행하여 나타나는 이유는 앱기반 업체에서 가사서비스를 표준화한다고 해도 이용자마다 요구하는 서비스가 다르고, 직접 서비스 알선기관과 통화하여 일을 더 잘하는 사람을 소개를 받고 싶어 하는 수요가 있기 때문이다. 또한 서비스 알선기관에서도 지속적인 고객관리를 위해 고객과 직접 연락하여 연계하는 방식을 계속해서 병행하고 있었다. 전

통적인 가사서비스 알선방식과 앱 기반 가사서비스 알선방식의 병행이 가사서비스 앱 시장이 확대될 때 어떤 식으로 시장이 재편이 될지 모른다. 다만 전통적 알선방식의 기관들이 앱을 통한 가사서비스 알선방식과 병행하는 방식이 확대될 가능성이 높다. 비영리 단체 관리자 4는 자신의 조직에서 앱을 개발하고 있으며 가사서비스 제공을 시범운영 한다고 밝혔다.

(여기도 앱을 도입하신다는 얘기가 있는데 언제부터 인가요?)
시범으로 7월 달에 이제 무천지부 먼저 하고 나서 저희도 곧 할 거예요. 하반기에는 다 곧 시작하니까.(관리자 4, 비영리 단체)

4) 이용자와 노동자 간 가사서비스 직거래 앱(또는 사이트)

가사서비스 직거래 유형은 스마트폰에서 직무별, 근무형태별, 지역별로 세분화하여 가사노동자 구인 정보와 구직 정보를 제공한다. 대표적인 앱이 단디헬퍼¹²⁾이며 정보를 제공하는 직종별(베이비시터, 가사, 청소, 음식 등), 근무형태별(출퇴근, 재택, 입주, 주말근무 등), 지역별(서울, 경기 등 전국)로 세분화되어 있다. 또한 내국인과 외국인 노동자도 선택할 수 있다.

단디헬퍼앱은 가사노동자를 구하기 원하는 이용자가 구하기 원하는 직무와 가사노동자에 대한 구인정보를 직접 등록하고, 구직을 원하는 이는 사진을 비롯한 이력서 및 자격증 등을 직접 등록하여 열람권을 사서 각각 이용자와 구직자의 정보를 열람한 후 직접 연락하여 일을 하는 직거래앱이다. 단디헬퍼는 이용자와 가사노동자, 심지어 인력/파견업체 업체까지 구인구직 정보를 보기 위해 회원으로 가입한다. 수익구조는 이용자, 가사노동자, 업체에게 일정기간과 일정 구인구직 횟수를 볼 수 있는 유료열람권을 판매하여 발생한다. 실제로 심층면접에 참여한 사례 2는 단디헬퍼와 같은 직접 구인 구직 사이트를 통해 등하교 도우미를 구했다고 말해 많은 이들이 참여하고 있음을 말한다. 또한 단디헬퍼는 자체 도우미 인증제를 실시하여 학력, 경력, 자격 등에 대한 증빙서류를 제출도록 하여 일정 자격 이상이 되면 인증마크를 부여하여 구직에 도움이 되도록 하고 있다. 하지만 이용자의 경우에는 이러한 인증제를 실시하고 있지 않다.

단디헬퍼의 특징 중 하나는 이용자와 가사노동자가 면접, 급여 협의 등을 직접 할 수 있게 하였다는 점이다. 또한 단디헬퍼는 이용자와 가사노동자의 안전 직거래를 위해 구직자의 신분증 확인 및 신원보증보험 가입, 이용자가 채용 시 구직자와 근로계약서를 작성하여 임금체불 등을 막고, 업무상 과실에 대한 서약서를 다운로드하여 작

12) <https://www.dandihelper.com/html/s01.html>

성하도록 하고 있다.¹³⁾ 하지만 계약서 작성이 필수는 아니다.

가사서비스 직거래앱은 채용 후 이용자와 가사노동자 사이에 갈등이 생길 경우 전통적인 가사서비스 알선 기관이나 앱 가사서비스 알선 기관과 달리 중재역할이 제공되지 않으며 안심직거래 또한 필수가 아닌 선택이기 때문에 노동자를 보호할 수 있는 고용관계가 성립되기 어려워 보호하기가 쉽지 않다.

단디헬퍼 라는 게 있더라고요. 거기서 등록을 하고 하다보니까 우리집 5분 거리에 등하고 도우미가 있더라고요. 그래서 등하고 도우미를 했었거든요.(사례 2, 앱업체)

5. 앱 기반 가사서비스 알선기관 등장에 따른 가사노동시장의 변화

1) 가사노동시장에 새롭게 유입되는 여성인력 증가

전통적인 가사노동시장에서는 현재 여성노동자의 고령화와 인력 수급이 잘 되지 않는다는 것에 대해 우려를 표명하고 있다. 그러나 O2O가사서비스를 제공하는 앱업체의 등장에 따라 가사노동을 하지 않는 여성들을 가사노동시장에 유입시키고 있었다. 사례1, 사례2, 사례10은 앱업체를 통해 일을 하기 전에는 가사노동을 한 경험이 없었다. 본인 주변이 이용자가 되어 앱업체를 이용한 경험 또는 카톡 등 SNS광고를 통해 가사노동자로 일하게 된 사례이다. 이전에 가사노동자로 일하지 않았던 사례1, 사례2, 사례 10은 최신 기술인 앱을 통해 일을 구한다는 점에서 가사서비스 제공 O2O 서비스 업체에 대해 ‘깔끔해서’, ‘체계적이라서’, ‘전문직처럼 대우받는 거 같아서’라는 긍정적인 이미지를 갖고 있었다. F앱 업체 관리자에 의하면 O2O서비스의 발달에 따라 50~70대 여성노동자가 주류를 이루었던 가사노동자시장에 앱과 스마트폰 이용이 친숙한 30~40대 여성들이 가사노동시장에 유입되기 시작했다고 한다.

전통적인 알선기관들은 (가사노동자가) 다 고령화되고 정체되고 있어요.(현장전문가1)

(일을 구하려고) 직업소개소도 몇 군데 가봤어요 근데 너무 형편없는 거예요. 그 시스템이. 근데 동생이 P업체(F앱 업체의 전신)를 통해서 사람을 써보니까 그 쪽이 오히려 회사가 크고 깔끔하다고 들었던 게 있어서 차라리 그렇게 들어가는 게 어떨겠냐요. 언니가 만약에 하고 싶다면 그렇게 통해서 일하다보니까 시스템 상에도 그렇게 체계적이고 여러 가지 면에서도 마음이 놓이더라고요.(사례10, 앱업체)

13) 베이비시터 채용 시에는 건강진단서 제출도 요구하도록 하고 있다.

(인터넷에 구직 정보를 올렸는데) 카톡으로 이렇게 교육이 있다고 광고가 왔더라고요. 뭔가 청소를 하더라도 체계적으로 해보자 이래가지고 A업체 교육을 가게 되었거든요.(사례 2, 앱업체)

(앱업체 유입은) 주로 중장년층이고, 예전보다 연령대가 더 낮아졌거든요. 이 어플이 등장하면서, 왜냐면 어플은 젊은 층도 손쉽게 와서 근무할 수 있는 조건이 되었으니까. 예전에는 50-60대가 많았다면 지금은 40대 50대 후반 이 정도 선이라고 보면 될 거 같아요. 30대도 있어요.(관리자 3, 앱업체)

2) 전통적인 가사서비스 중개 기관의 일자리 공급 감소

앱 기반 가사서비스 업체의 등장에 따라 전통적인 방식으로 중개하는 유료 직업소개소와 비영리기관은 가사서비스 일자리 수요가 줄어들어 어려움을 겪고 있는 것으로 나타난다. 전통적인 가사서비스 알선기관의 일자리 공급이 어려워지자 가사노동자들은 기존 유료소개소 및 비영리기관에서 이탈하여 앱 기반 중개업체에서 일자리를 구하는 것으로 나타난다. 이로 인해 전통적인 가사서비스 중개업체와 비영리 기관은 경쟁심화로 일자리 공급이 줄고 일자리 수요도 줄어드는 악순환을 겪고 경험하고 있었다.

(고객, 가사노동자) 회원 관리를 안했는데 주변에 많은 업체들이 생기다보니까 많이 뺏겼어요. 회원들을.(사례 3, 비영리단체)

저희도 일자리가 많이 없어진다고 팀장님이 말씀하시더라고요.(사례 9, 비영리 단체)

앱을 깔아서 일을 받았다 하는 언니도 있어요. 거기는 평수에 상관없이 임금이 동일하다고 하더라고요. 그 언니는 (일을) 많이 해야 하는 형편이거든요. 근데 일을 많이 할 수 있어서 좋았다고 하더라고요. 여기서 일을 더 하고 싶은데 일이 안 들어 와서. (사례 7, 비영리단체)

(전통적인 알선 기관) 업체에 계신 분들도 (일을 찾기 위해) 앱을 많이 이용하시는 분들이 계시는 것 같더라고요.(사례 10, F앱 업체)

일이 많이 줄은 거는 앱 쪽으로도 많이 갔고, 또 경기가 없다보니까 주인들도 사람을 덜 쓰는 그런 상황이죠.(관리자 2, 직업소개소)

3) 가사서비스의 세분화와 전문화

가사서비스시장에서 앱업체의 등장에 따른 변화 중 하나는 제공되는 가사서비스가

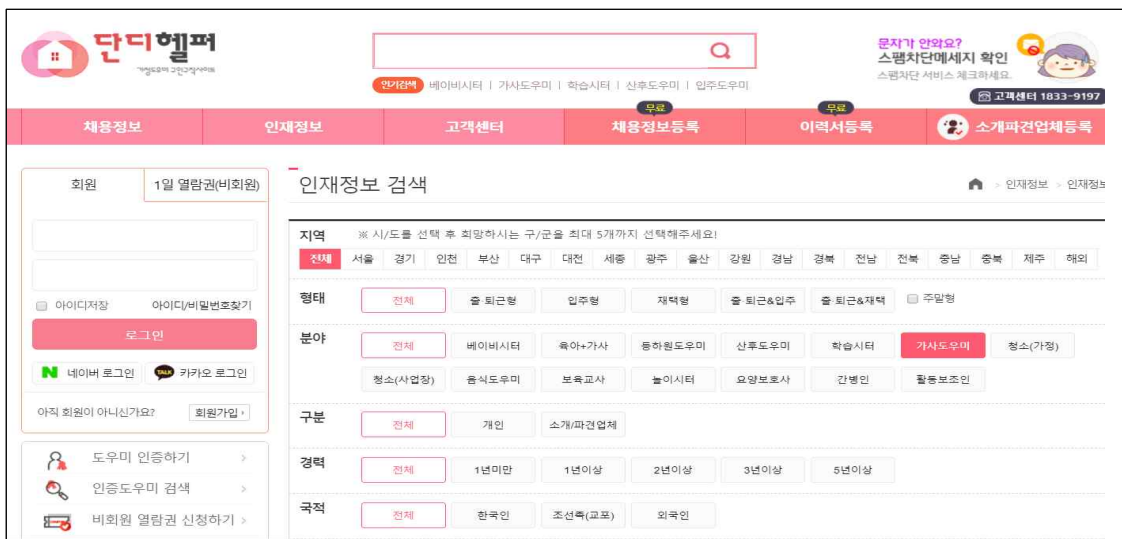
세분화, 전문화되고 있다는 사실이다. 전통적인 가사노동시장에서는 가사서비스가 가사관리, 아이돌봄, 산후조리로 크게 세 분야로 세분화되었지만 고객의 수요에 따라 제공되는 가사서비스 업무가 점차 세분화, 전문화되고 있음을 알 수 있었다.

고객이 원하는 서비스 유형에 따라 선택할 수 있다. 예를 들어 F앱 업체의 제공 서비스를 살펴보면 가사서비스는 청소주기(1회성, 정기성), 청소시간(2~8시간), 청소영역(욕실, 냉장고 정리, 수납정리 등), 전문청소(입주, 이사, 세탁기/에어컨 등 가전, 침대 등 가구, 오피스 클리닝 등), 청소 외 기타 가사(요리, 심부름, 장보기, 반려동물 돌보기, 물건 운반, 교통지도 등)에 따라 서비스 신청 영역을 전문화,¹⁴⁾ 세분화하고 있었다.

단디헬퍼 등과 같은 직거래 앱의 경우에도 직종별로 베이비시터, 학습시터, 보육교사, 놀이시터, 육아+가사, 등하원 도움, 산후조리, 학습시터, 가사, 청소, 음식, 요양보호사, 간병인, 활동보조인으로 다양한 가사노동 구인구직 정보를 제공한다. 근무형태도 출퇴근, 재택, 입주, 출퇴근/재택 병행, 출퇴근/입주, 주말까지 세분화되어 구인구직 정보를 제공한다. 또한 지역별로 서울, 경기 등 수도권을 비롯한 전국의 돌봄서비스 구인구직 정보를 제공하고 있었으며, 내국인과 외국인을 선택할 수도 있었다.

모든 앱업체가 이와 같은 유사한 분류를 사용하여 제공하지는 않지만 가사서비스 분야가 세분화 되어 제공되고 있었다. 또한 가사노동시장이 법에 의해 공식화 될 경우 가사노동 업무의 세분화와 전문화는 더욱더 가속화 될 것으로 보인다.

<그림 8> 앱업체가 제공하는 가사서비스 선택 화면



14) 가전제품 청소(F앱업체 고객 지급 비용 80,000원), 이사청소 등의 경우에는 가전청소 또는 이사청소 전문업체에 연계하여 서비스를 제공한다. 이 경우에는 전문 서비스라는 이유로 가사서비스 비용에 비해 높은 것으로 나타났다.

<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>가사도우미 4시간 45,000원부터</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>침대·가전청소 매트리스, 세탁기, 에어컨</p> </div> </div> <div style="text-align: center; margin-top: 20px;">  <p>이사청소 평당 10,900원부터</p> </div>	<div style="background-color: #f08080; padding: 5px; text-align: center; font-weight: bold;">카테고리 상세분류</div> <div style="background-color: #f0f0f0; padding: 5px; margin-top: 5px;">반려동물/이일저일</div> <table border="1" style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td data-bbox="813 309 1069 443">  <p>심부름</p> </td> <td data-bbox="1077 309 1332 443">  <p>장보기</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="813 454 1069 589">  <p>반려동물(산책)등</p> </td> <td data-bbox="1077 454 1332 589">  <p>운반/용달</p> </td> </tr> <tr> <td data-bbox="813 600 1069 734">  <p>기타의뢰요청</p> </td> <td data-bbox="1077 600 1332 734">  <p>녹색어머니 교통지도</p> </td> </tr> </table>	 <p>심부름</p>	 <p>장보기</p>	 <p>반려동물(산책)등</p>	 <p>운반/용달</p>	 <p>기타의뢰요청</p>	 <p>녹색어머니 교통지도</p>
 <p>심부름</p>	 <p>장보기</p>						
 <p>반려동물(산책)등</p>	 <p>운반/용달</p>						
 <p>기타의뢰요청</p>	 <p>녹색어머니 교통지도</p>						

(세분화된 카테고리가) 가사도 있고 음식도 있는데, 그걸 주기에 따라 다르거든요. 정기형이라고 해서 일주일의 어떤 특정 요일, 특정 시간대에 자기는 맨날 써야 한다 그러면 주1회 주2회 주3회 선택할 수 있는 정기형이라는 게 있어요. 정기형에는 가사도 있고 음식도 있어요. 그리고 1회성이라고 해서 난 정기는 아니고 필요할 때 마다 그때그때 신청해서 받아서 쓸래. 그럼 1회성 가사도 있고 음식도 있고. 그렇게 나뉘고 있어요.

(가사서비스가 가사랑 청소와 음식도 나눠져 있어요?)

청소랑 음식이 나눠져 있다고 보시면 돼요. 물론 청소하시면서 반찬 요청하시는 분들이 있어요. 그러는 경우는 청소로 들어와서 옵션을 선택하게 되어 있고, 음식은 음식만 하게끔 되어 있어요. ...(중략)... 저희가 전문청소도 있고 포장이사도 있는데 그거는 거의 지점이 있거든요. 저희가 주문을 드리고 매출을 도와드리는 그런 형태로 진행하고 있어요.(관리자 3, 앱업체)

6) 가사노동자의 노동자율성 증가

O2O 가사서비스 업체의 등장에 따라 맞벌이 가구, 1인 가구 등 새로운 가사서비스 수요자가 증가하면서 정기적인 가사서비스와 1회성 가사서비스를 병행하여 일하는 증가하고 있다. 또한 여러 알선 기관에서 일을 받는 특성도 나타난다.

전통적인 가사서비스 방식으로 중개하는 유료직업소개소와 비영리기관은 이용자에게는 원하는 인력과 가사노동자에게는 일자리를 지속적으로 제공하는 방식을 통해 소속 가사노동인력을 지속적으로 확보할 수 있었다. 그러나 앱업체의 증가에 따른 경쟁이 심화되면서 일거리가 줄어들게 되자 주로 직업소개소나 비영리 기관에서 일을 받았던 여성들이 앱업체에서 일을 받는 것을 병행하여 일자리를 구하는 경우도 발생하였다. 또한 앱업체에서 일을 구하는 가사노동자들은 주중에는 고정된 집에서 정기청소를 하지만 쉬는 날이나 주말에 1회성 청소를 하는 방식이 나타났다. 가사노동자들

은 앱업체를 이용해서 주말을 포함해서 노동할 수 있는 날과 노동시간을 선택할 수 있는 노동 자율성이 생겼다. 이는 가사노동자들이 앱업체를 이용하는 주된 이유가 되고 있었다. 집에서는 가족 돌봄노동을 해야 하고 밖에서는 경제적 활동인 가사노동을 수행해야 하는 이중고에 처해 있는 여성들에게 날짜와 시간을 선택할 수 있는 노동자 자율성은 시간에 구애 받지 않고 일을 지속해서 할 수 있는 장점이 되었다.

H업체(앱업체)도 해봤는데 H업체는 A업체에서 일이 없을 때 이럴 때 한번 해봤는데, 일은 다 똑같아요.(사례 2, 앱업체)

직업소개소에서 일할 때는 그 사람들 스케줄에 맞춰야 되는 거예요. 원해서 부르면 가야하고 그리고 일이 가사도우미인데 거기는 학교 급식도우미를 나가야 할 때도 있고...(중략)...(주변에서 가사서비스 중개업에 대해) 그것도 좋게 이야기하시더라고요. 저 아는 분이 하는데 시간이 자유로우니까 선택해서 가고.(사례 9, 비영리단체)

반일이면 4시간씩이거든요. 4시간씩 오전, 오후, 월요일부터 금요일까지 하는데 제가 처음에 몇 개월은 그렇게 하다가 욕심이 생겨서 토요일 일요일 날도 애가 어리키는 한데, 애가 밖에 나가서 친구들과하고 노는 시간에 차라리 집안일을 조금 미루더라도 그렇게 나가서 일을 하는 것도 괜찮겠다는 생각에 몇 개월씩 토요일 일요일에 애 아빠 없을 때 나가서 일하니까 좋은 거예요.(사례 10, 앱업체)

7) 이용자 중심의 가사노동자 평가와 평가 정보 공유

가사서비스앱이 등장하면서 가장 큰 변화 중 하나는 가사노동자 평가시스템이 바뀌고 있다는 것이다. 가사서비스앱이 등장하기 전 전통적인 가사서비스 알선기관의 관리자는 노동자에 대한 주관적 평가와 모니터링 정보를 가지고 있었다.¹⁵⁾ 하지만 이용자들은 평가 내용을 알선기관 관리자에 의해서만 알 수 있었다. 일부 전통적인 가사서비스 알선 기관에서는 자체 기준을 마련하고 시험을 보고 승급을 시키는 체계적인 시스템을 운영하고 있기도 하다. 그러나 앱업체가 등장한 이후에는 가사서비스를 받은 후 카드결제를 할 때 이용자의 실시간 후기와 평가를 입력하도록 하여 다른 이용자와 평가를 공유할 수 있는 시스템이 등장하였다. 운영형태는 크게 두 가지로 나누어 볼 수 있는데 이는 A와 B앱 업체는 배달서비스의 고객평가와 유사한 형태로 별점과 간단한 평가를 하도록 운영되고 있었다. 이와 달리 F앱업체는 모회사에서 자체적인 평가를 통해 매니저 승급을 두고 있을 뿐만 아니라 이용자의 후기와 공개적인 평

15) 전통적인 가사노동 알선 방식에서는 평가의 명확한 기준이 있기 보다는 이용자의 평가나 불만에 따라 구두로 평가되는 경우가 많았다. 이를 알선기관 관리자가 수집하여 관리한다.

가방식을 병행하여 볼 수 있도록 하였다. 이용자가 매기고 별점을 매기면 다른 이용자가 볼 수 있는 이용자 중심의 공개평가 방식은 가사노동자들이 일을 얻는데 영향을 끼치고 있었다. 앱업체의 평가방식은 가사노동자들 간에 경쟁이 심화될 경우 가사노동자 스스로가 노동통제를 강화하거나 업체의 노동통제가 강화되는 문제가 발생할 우려가 있었다.

일을 보냈을 때 어떤 주인이 전화가 왔는데 어제 보내신 분이 다른 건 잘했는데 이런 건 문제가 있다 그러면 저희가 머릿속에 그거를 인지해놓았다가 그분한테 전화를 해서 여사님 이거는 이렇게 시정을 해주세요 다시 교육을 시키고 보내드리죠. 계속 불만이 들어온다 그러면 이 분한테 이런 게 문제가 있구나 싶으면 제가 어느 정도 누적해두었다가 한꺼번에 기분 좋게 얘기해요. 주인이 해달라는 데로 해주셔야 되는데 자꾸 대꾸를 한다거나 자꾸 물건을 깨뜨린다거나.(관리자 2, 유료직업소개소)

(평점 매기는 제도가 있나요? 이 앱에?) 고객님들께서 하세요. 앱에서도 칭찬앱이 있어요. 칭찬앱이 있어서 고객님들이 띄워주세요. (사례 1, 앱업체)

(앱에서 이용자한테 직접 별표 받고 평가받아서 달라지는 게 있나요?)

일단은 저희가 뭔가가 우리에게 의해서 달라진다고보다 고객들이 그 평가를 보고 선택을 안 할 수가 있죠. 왜냐면 고객이 스스로 주문을 올려서 제시 받아서 (입찰한) 매니저 중에 채택이라는 걸 하세요. 근데 프로필과 후기와 평점과 내용들을 보시고 하신 건데 어 이 매니저는 다른 고객의 평가에 의해서 별로 였어 하면 그 사람보다는 다른 매니저한테 눈길이 가는 거죠.(관리자 3, 앱업체)

8) 온라인 직무교육의 확대

전통적 방식의 가사서비스 알선 기관 중 비영리 기관의 장점 중 하나는 가사노동자에 대한 체계적인 교육이다. 비영리 기관과 대기업 가사서비스 알선 기관의 교육 방식은 유료직업소개소 보다 가사노동자 직무교육을 체계적으로 실시하고 여성인력개발 기관과 연계하여 교육 및 훈련도 진행한다. 앱업체는 모집 초기에 가사서비스 교육을 실시하는 것으로 나타났는데 받아본 경험이 있는 가사노동자들은 표준 교육과정이 있고 숙련에 따라 등급을 매기는 등 체계적이라고 말한다.

OO여성인력개발센터는 아이돌봄하고 베이비시터하고 같이 한 4시간 정도 가사를 해서, 어느 정도 가사를 알아야 하니까 이렇게 해서 이득이 되어서 시간을 좀 더 20시간이 아닌 25시간으로 늘려가지고 교육을 하죠. 이런 식으로...(중략)...저희가 자체별로 하고 그다음에 우리가 가서도 요구를 하면 가서도 하는데 여기에 근무를

하시면 의무적으로 15시간 교육을 받으셔야지만 알선이 가능합니다. 그래서 다 의무적으로 받으셔야 돼요. 교육을 받은 거랑 안 받은 거랑은 정말 차이가 많이 나요.(관리자 4, 비영리 기관)

청소하는 법하고 사장님이 실전에 가가지고 그걸 경험 토대로 해가지고 구체적으로 기획을 짜놓았더라고요. 보통 청소가 4시간인데 4시간 하더라도 큰방에 몇 분, 거실에 몇 분 해가지고 체계적으로 해서 딱 4시간이 데이터가 나오도록 굉장히 체계적으로 해놓았더라고요. 그리고 우리가 가도 청소도우미 같은 경우에는 뭐라고 해야지 인정을 받고.(사례2, 앱업체 노동자)

F앱업체의 일반 매니저 같은 경우에는 교육을 제대로 안 받는 사람이 굉장히 많아요. 근데 (F앱의 모회사, 전통적인 가사서비스 알선 방식) OO에서는 딱 체계적으로 채용을 해서 시험을 보게 하기 때문에 거기서부터는 일반매니저가 없고 홈매니저 부터 3단계로 되어 있죠.(사례 10, 앱업체)

앱업체는 기존의 알선기관과 달리 동영상을 통한 온라인 교육을 확대하고 있었다. 대면교육 위주로 실시했으나 인력이 증가하고 관리가 어려워지면서 대면교육과 온라인 교육을 병행하고 있다. 온라인 인증을 하는 방식으로 교육을 진행하고 있었다. 교육의 주요 내용은 청소도구 활용법이나 물건 파손 시 대처방법에 대한 내용을 주로 담고 있다. G앱 업체의 경우에는 온라인 교육 콘텐츠 제작 담당자를 두어 가사노동자를 대상으로 하는 동영상 교육을 확대하고 있었다.

처음에는 무조건 받으셔야 되는데 근데 그건 방식의 차이가 있어요. 예전에는 무조건 오셔서 대면교육을 했었거든요. 거의 반나절 교육을 받으셨어야 했는데 지금은 워낙에 이게 많은 규모가 들어오고, 어플로 들어오다 보니까 아 이렇게는 무리가 있다 물론 지금도 하고 있기는 하거든요 그래서 선택을 하게 했어요. 대면으로 오셔서 교육받으셔도 되고 온라인으로 교육받을 수 있어요 어플 상에. 그걸로 받으셔서 인증을 받으셔도 괜찮으세요. 그런데 다니시면서는 월에 1번 심화교육이라고 해서 온라인 교육이 있거든요. 그거 예전에는 대면 교육을 했었는데 지금은 온라인 교육으로 바뀌었어요. :신규 때는 처음 오시는 분들 대상으로는 거의 기능적인 부분이라고 해야 되나 가셔서 어떻게 해야 한다, 응대는 어떻게 해야 하고, 어디부터 하시는 게 효율적으로 청소하실 수 있다 이런 방법들을 제시해드리고 있거든요. 들어가셔서 처음에는 한 개를 하셔야 되고요. 욕실 주방 쪽 하셔야 되고요. 먼지 청소하셔야 되고요. 마무리 정리 하셔야 되고요. 퇴실할 때 알려야 드려야 되고요. 이런 내용들에 대한 전반적인 거를 알려드리고 있고, 중간 중간에 들어가는 거는 특정 사례를 가지고 이런 일이 있을 때는 어떻게 대처하셔야 되고, 아니면 특별나게 어떤 영역에 청소를 강화할 수 있는 도구를 활용해서 할 수 있는 특강도 하고 있고요.

(온라인으로 보면 동영상으로 강의하는 건가요?)

그렇죠. 그걸 저희가 매월 업데이트 하고 있거든요. 담당자가 따로 있어요. 그걸 만드시는 분이 따로 있어요. (관리자 3, 앱업체)

IV. 서울지역 가사노동자의 노동실태

가사서비스시장에서 앱 기반 O2O서비스의 확대는 가사노동시장에서 여성인력의 참여 확대, 전통적인 가사서비스 알선 기관의 축소, 가사서비스의 세분화와 전문화, 가사노동자의 노동자율성 증가, 이용자 중심의 평가와 평가 정보의 공유, 온라인 직무교육의 확대와 같이 가사노동자의 공식화 이전부터 노동환경에 다양한 변화를 가져오고 있었다. 그러나 프리드먼(Friedman, 2014)은 전통적인 가사서비스 중개 방식이 앱 기반 가사서비스 알선 방식으로 대체되었을 뿐 호출형 플랫폼 노동자는 하는 일도 기술도 같으며 계약관계와 사회적 관계가 달라지고 있다고 지적한다. 그렇다면 앱 기반 가사서비스 알선 기관의 등장으로 가사노동자의 노동환경은 달라지고 있는가? 여전히 열악한가? 여기에서는 심층면접조사를 통해 가사노동자의 노동환경은 개선이 되고 있는지에 대해 간략히 살펴보았다.

1. 노동실태

1) 휴일·초과·야근수당의 부재와 저임금

심층면접조사에 응한 사례자의 소득은 사례 10을 제외하고는 주5일, 전일제 근무 기준으로 평균 130~166만원 수준이었다. 2018년도 월 평균 최저임금(157만377원)보다 낮거나 약간 높은 수준이었다. 앱업체에서 일하는 가사노동자인 사례10은 월 평균 200만원을 넘을 경우가 있는데, 그 이유는 자사 내 매니저 등급이 높아 좀 더 높은 시급을 받기 때문이었다. 사례 10 또한 초기에는 주5일 근무에 160~180만원 정도 임금을 받았고 소득을 더 올리기 위해 주말과 야간에 근무하는 경우에는 300~400만원의 수입을 올리기도 하였으나 일시적 이었다. 이는 사례 11과 12도 마찬가지였다.

처음에는 아주 밑이다 보니까 4만원 대 할 때는 160에서 180, 토요일 일요일까지 하면 200넘을 때도 있는데, 지금은 200만원을 넘는 경우가 허다하고 지금은 임금이 많이 인상이 되었으니까. 제가 만약에 토요일 일요일까지 하면 40건에서 50건까지 할 때도 있었거든요 그러다보니까 제일 많을 때가 300만원 에서 400만원 그 사이 정도.(사례 10, 앱업체)

사례 11: 저는 한 달 내내 하면 200선은 돼요. 180에서

사례 12: 하루라도 안 쉬고 하면.

(토요일, 일요일까지 다 일하시면 그 금액이 되는 건가요?)

사례11: 네 (사례 11, 사례12, 직업소개소)

그렇다면 가사노동자들은 공휴일, 주말, 야간 노동 시 수당을 더 받고 있는 가? 앱업체의 가사노동자들은 토요일이나 일요일, 또는 야간에 일한다고 해서 초과수당을 더 받는 것은 아니었다. 이들은 앱업체 요금제도 상 임금이 토요일, 일요일, 공휴일, 야간에 더 받지 못해서 불만이라고 진술하였다. 또한 정해진 시간 보다 초과 노동을 해도 더 받기가 어려웠다. 이용자의 성향에 따라 받을 수 있는 가능성이 달라질 뿐이다.

4시간하면 44,000원 받아요. 8시간은 88,000원, 정기 청소는 더 받는데 8시간에 10% 더 해서 96,000원을 받아요. (그럼 주말에 나가시면 수당을 더 받으시나요?) 제가 불만이 그거예요. 더 없어요.(사례 1, 앱업체)

저는 밤12시 까지 했어요. 그 분이 저녁 7시에 신청하신 거예요. 7시에 신청하셨는데 11시까지 해야 되는 건데 제가 너무 그날 일이 많다보니까 쓰레기를 쓰레기 봉투를 30개를 버렸어요...(중략)... 40분 50분이 초과가 되더라고요. 고객님한테 말씀드렸는데 제가 약하게 말씀드려서 그런지 또 남자다 보니까 초과 요금을 안주시더라고요.(사례 10, 앱업체)

앱업체에서 일하는 경우 업체에서 임금을 자동으로 지급하기 때문에 임금을 받지 못하는 경우는 없다고 말했다. 비영리기관에서도 직접 받지만 일하는 가사노동자가 임금을 받지 못했던 경험이 있지 않았다. 그러나 직업소개소 가사노동자의 경우에는 임금지급 시 이용자에게서 직접 받아야 하는 경우 일한 부분이 마음에 들지 않았다는 이유로 정해진 임금을 받지 경험이 있었다. 하지만 이용자와 어떤 계약도 하지 않기 때문에 제대로 항의 하지 못하고 그냥 나온 경험이 있었다.

그래도 주셔야죠. 고정적으로 책정되는데. 그러면 아줌마 일한 거는 4만원밖에 안 되는데 5만원을 달라고 하느냐고 이러면. 뭐 한두 번 얘기해서 안주면 그게 땡이예요. ...(중략)... 거의 딱 주거나 깎는 사람. 더 주는 사람은 많지가 않아요.(사례 12, 직업소개소)

2) 장시간 노동의 우려가 있는 가사노동의 자율성

앱 가사서비스 등장하면서 가사노동자들은 날짜와 시간을 선택하여 일할 수 있게

되었다. 또한 정기 가사서비스 스케줄 외에도 1회 가사서비스를 병행하여 일할 수 있다. 하지만 자율적으로 노동시간을 정할 수 있고 휴일수당은 없지만 일한 시간만큼 소득을 올릴 수 있기 때문에 경쟁이 심화되는 경우 장시간 초과노동이 발생할 우려가 있다. 사례10이 대표적인 예인데 정기적으로 일하다가 소득을 더 올리고 싶어서 4시간 씩 1회성 청소를 주말에 부가적으로 일하고 있었다. 야간 청소까지 가능하다고 봤을 때 하루 8시간, 야간에 일한 경우도 있었다. 앱업체의 도입에 따라 가사노동자들은 일정과 노동시간을 관리할 수 있어 자율 노동이 가능하지만 한편에서는 장시간 노동을 부추기는 요인이 되고 있었다.

반일이면 4시간 씩 이거든요. 4시간씩 오전, 오후, 월요일부터 금요일까지 하는데 제가 처음에 몇 개월은 그렇게 하다가 욕심이 생겨서 토요일 일요일 날도 애가 어리기는 한데...(중략)...몇 개월씩 토요일 일요일에 애아빠 없을 때 나가서 일하니까 좋은 거예요. 그 나름대로. 임금도 또 1회성이니까. 조금 더 세고. 근데 사람이 욕심이 자꾸 생기더라고요. 그렇게 일하다가 조금 힘들면 토요일 일요일 쉬고. 그러다가 또 몸이 근질근질하면 평일 날을 유지하는 고객님이 계시고 다른 고객님을 만나고 싶으면 1회성으로 토요일 일요일 하고...(중략)...(1주일에 정기적으로 가사노동 하러 가는 집의 수) 8집. 그리고 주 2회 하는 집이 2집 있고, 나머지는 1주일에 한 번씩 하니까. 그리고 1회성으로 토요일, 일요일 해요. (사례 10, 앱업체)

3) 비공식적 업무 부가의 일상화

전통적인 가사서비스 알선기관, 앱 기반 가사서비스 알선기관 모두 가사노동업무 영역을 표준화해도 실제 가사노동현장에서는 이용자의 집마다 다른 가사노동을 하게 된다. 이로 인해 집집마다 이용자와 업무를 협상하여 정하기도 한다. 사례 7은 현재 두 집에서 정기적으로 가사관리 서비스를 제공하고 있는데 아이 유무에 따라 제공 서비스가 달라지고 있음을 보여준다. 이용자의 집마다 제공하는 서비스가 달라지기 때문에 가사노동자의 노동 강도 또한 달라질 수밖에 없고, 부가업무가 정해진 시간 내에 끝나지 않는 경우도 있다. 그로 인해 원치 않는 부가 노동을 일상적으로 수행하게 된다. 하지만 정해진 업무 외에 부가노동을 한다고 해서 비용을 더 받거나 이에 대해 이익을 제기하기는 쉽지 않다.

집집마다 노동 강도가 너무 다르다는 거예요. 저는 지금 집에서 너무 편하게 일을 하고 있어요...(중략)...지난번 집에서는 똑같은 일인데 조금 더 받았나 봐요. 한 10만원 정도 더 받았나 봐요 애가 셋이니까. 근데 막 숨이 찰 정도의 일이 너무 많아가지고. 또 할머니가 애를 안고 있을테니 저것도 해 달라 저것도 해 달라 그러거든요. 저만 그러는데 아니라 다른 사람들도 그래요. 할머니가 애를 데리고 있으면서 그런 부분이 많대요. 애가 잘 놀 때는 당신이 보고, 애가 잘 안 놀 때는 시터들이

봐달라고 한대요. 그러면 애가 잘 안 놀 때 억지로 그렇게 해줘야 되고 그러면 쉴 수 있는 시간이 없잖아요. 10시간이고 12시간이고.(사례 5, 비영리 기관 아이돌봄)

한집은, 오늘 갔다 온 집은 어르신 두 분이 사시거든요. 되게 잘 사세요. 일단 들어가서 매뉴얼이라고 해야 되나? 그런 순서가 있어요. 그래서 그걸 처음에 교육을 받고 하게 된 거죠. 어떤 일을 하느냐 고요? 그 집은 주로 쓸기 닦기를 많이 해야 돼요. 음식은 해달라는 소리는 안하시고 재료 같은거 다듬어 달라고 하시거든요. ... (중략)...(두번째 집은) 고등학생 있고 중학생 있고 초등학생 있고. 방학 때 같은 경우는 애가 다 있어서 일하기 곤란하기도 하고. 그 집은 가면 항상 빨래 2번 해야 되고. 그리고 고양이가 있어서 털이 말도 못해요. 그리고 들어가서 일단은 제가 가는 집이랑 할머니 할아버지 집이랑 다르게 너무 일이 많아가지고 (사례 7, 비영리 기관 가사관리)

업무를 표준화하여 제시하는 앱 기반 가사서비스 알선 업체 노동자라고 해서 이용자의 집마다 가사노동서비스를 공통적으로 제공하지 않는다. 이용자의 성향에 따라 제공하는 가사서비스는 세부적으로 달라지기 때문이다. 그렇지만 고객을 만족시키기 위해 일을 하다보면 시간을 초과하여 부가 업무를 하게 되는 경우가 많고 부가 업무에 대한 추가비용을 받는 일은 이용자의 성향에 따라 달라지고 있었다.

고객님마다 성향이 달라서 주방을 건드리는 것을 싫어하시는 분도 계시고 또 다 오픈해서 다 해줬으면 하는 분들이 계세요. 그렇게 어느 부분은 하지 마세요 하면 저는 열심히 시간이 남으면 창틀이나 유리나 그런 닦는 거 같은 경우에는 몇 주에 한 번씩 시간이 남으면 닦는데, 저는 손이 빠르다보니까 주방을 안하다 보면 창틀이나 유리를 빨리 빨리 닦아드리고 그런 경우가 있고, 다 오픈해서 하시는 분들은 제가 봐서 조율해서 오늘은 창틀하면 다음 주에는 유리청소 하고 그렇게 나눠서.... (중략)...(초과를 하면 비용을 좀 더 받을 수 있나요?) 아뇨 그런 건 전혀 더 없는데, 쓰레기양이랑 설거지양이랑 많아지면 시간 초과 된다는 거 아시니까 제가 문자로 오늘 시간 초과 되었어요 그러면 그 다음 주에 알아서 조금 몇천원 씩이라도 놓아 주시는 분은 한분 계세요.(사례 10, 앱업체)

2시간 나머지 3시간은 먹거리. 그분들이 원하는 거 해놓고. 서너 가지 해놓고. 그러면 이제 시간이 오바될 때도 있고. 그런데 오바된다고 해도 우리가 돈 더 주세요 이런 말 못해요.(사례 3, 비영리 기관)

4) 갖기 어려운 휴식시간

앱 기반 가사서비스 알선 업체의 노동자는 3시간, 4시간, 8시간을 나누어 가사서비스를 제공하는 시스템이기 때문에 일하는 내내 쉬기가 쉽지 않다. 또한 4시간 단위로

나누어 여러 집에서 일하는 경우 쉬지 않고 일하다가 중간에 다른 집으로 가는 길에 식사를 하거나 휴식을 취한다. 그로 인해 가사노동자가 이동하면서 제대로 된 휴식을 하기가 어렵다. 이와 달리 한 집에서 8시간 일하는 경우에도 쉬기는 쉽지 않다. 이용자의 눈치가 보이고 이용자의 집에서 식사와 잠시 휴식을 할 수 있어도 이용자의 눈치가 보이기 때문이다.

(집집 마다 4시간씩 일하면 쉬는 시간은 없으시겠어요. 식사는 하세요?)

제가 차를 가지고 다니는 경우에는 아침에 도시락을 싸가지고 와요. 그래서 차에서 10분 정도 먹고 그 다음 집 가고 그러는데, 만일 전철 이용하고 그러면 편의점에서 삼각김밥 이랑 우유사서 가면서 먹고 그렇게 해요. 처음에는 쉽지 않아서 굶었어요.(사례 10, 앱업체)

그게 조금 애매 하더라고요. 요구하기도 그렇고. 회사에서 매칭해서 간 경우인데, 그 집에서는 그렇게까지 잔걸음해가면서 하는 집은 아니에요. 제가 알아서 조절하면서 휴식시간도 하고 하면 되는데, 제 양심껏 그렇게 못하겠더라고요. 움직여야겠더라고요. 그런데 일단은 8시간이니까 먹어줘야 하니까.

(식사제공을 할 수 있게 재료가 있거나 아니면 싸가야 돼요?)

제가 싸가야 하는데 그 최소한의 비용은 주시더라고요. 나가서 먹기도 그렇고 제가 간단하게 싸 가는데.

(그래도 쉬기도 애매하고 후다닥 먹고 계속 일하셔야겠네요.)

네 그래요. (사례 1, 앱업체)

어차피 내 일이니까 빨리 해두고. 그리고 쉬지도 못해요. 혼자서 우두커니 뭘 쉬고 있겠어요. (사례 4, 비영리 기관)

(이용자가 집에 있으면 요?) 그러면 더 못 쉬죠. 없으면 그래도 화장실도 가고 커피라도 한잔 마시고 그러는데 주인 있으면 더 못하죠.(사례 3, 비영리 기관)

5) 낮은 사회적 인식

심층면접에 참여했던 가사노동자들은 가사노동이 체계화 되면서 점점 전문가로 인정될 것이라고 긍정적으로 생각하고 있었다. 그러나 사례 2와 같이 심층면접에 왔던 가사노동자 중 일부는 가사노동자로 일하고 있음을 가족에게 밝히지 못하고 있었다. 그 이유는 가사노동에 대한 사회적 인식이 좋지 않기 때문이었다. 사례 11과 사례 12는 가사노동자에 대한 낮은 사회적 인식 때문에 일할 때 자신들에게 비인격적 대우를 하지 않았으면 좋겠다고 말한다.

(앱업체에 와서) 전문가라는 매니저라는 그런 자긍심 그런 것도 있잖아요. 그러니까 소비자들도 대하는 것도 틀리고. 상당히 좋았어요. 뭔가 대접받으면서 하는 거 같아요. 청소를 하더라도. 전문가라는 그런 입장에서...(중략)...(사회적으로 인정받는

일이 되면 가족들에게 얘기하실 수 있을지요?) 근데 이게 사회적으로 인정받는 일이 되겠어요?(사례 2, 앱업체)

내가 돈을 주니까 당신은 해야 돼 이런 식으로 함부로 하는 거는 좀 안했으면 좋겠어요.(사례 11, 직업소개소)

하녀 부리듯이 난 그런 거가 불만인거지. 다른 거는 어차피 내가 돈 벌러 나왔으니까 참고 하는 거예요.(사례 12, 직업소개소)

6) 가사노동자의 노동자성 인정에 따른 부작용 우려

가사노동자들은 임금이 낮기 때문에 가사노동이 제도화 될 때 알선기관은 가사노동자를 직접 고용해야 하고 4대 보험을 지불해야하며 퇴직금을 적립해야 한다. 그러나 심층면접 결과 가사노동자들은 사회보험과 세금을 내야 한다는 점에서 상당한 부담을 갖고 있었다. 가사근로자 고용 개선 등에 관한 법률안이 통과될 경우 가사노동자는 공식적인 노동자로 인정이 되는 것에 대해서는 긍정적 이었지만 노동자들은 사회보험 및 세금 지출에 대해 우려를 나타내고 있었으며 내지 않겠다는 연구참여자 또한 있었다.

사례 7과 같이 40~50대의 비교적 젊은 가사노동자들은 가사노동자의 노동자성 인정 시 사회보험료 지출에 대해 노후 생활을 대비하는 차원에서 필요하다고 말한다. 하지만 사례 12는 4대 보험료를 낼 경우 주변의 가사노동자들이 부담을 가진다고 상반된 입장을 보였다. 사회보험 및 세금 지출에 부담을 가지는 이유에 대해 그 동안 국민연금 등을 내지 않았기 때문에 낸다고 해서 받기 어려울 것이라고 생각하고 있었다. 실제로 받는 임금이 높지 않은 상황에서 세금을 내는 경우 소득이 줄어드는 것에 대한 우려가 컸다. 또한 이들은 법적인퇴연령인 60세 전후에 있는 경우가 많았는데 가입기간이 10년 이상이 되어야만 받을 수 있는 국민연금을 탐탁지 않아 했다. 또한 65세 이상인 경우에는 실업급여를 받을 수 없기 때문에 가사노동자들은 고용보험에 대해서도 부정적 입장이었다. 사례11과 사례12는 기초생활보호대상자이기 때문에 국민연금을 내거나 소득이 잡히는 경우 수혜의 대상이 되지 못하기 때문이었다. 따라서 혜택을 보기 어렵기 때문에 4대 보험료를 지출하기를 원치 않았다.

우리가 따로 노후에 대해서 저금을 하거나 이렇게 하는 하고 있는 형편이 되는 사람은 많지 않다고 생각해요. 작게라도 그나마 도움이 되지 않을까 생각이 들고, 혹시나 여기 고용보험이 되면 이직을 했을 때 보장이 되면 괜찮다고 생각이 들어요.(사례 7, 비영리 단체, 만 47세)

의료보험 같은 거는 대부분 저희 나이세대는 자녀들에 얹혀있어서 그런 거는 불합리하다고 생각해요. 이중으로 나가야되고. 그렇게 되면 저희들 세후 문제도 있고 그런데 이 일을 그렇게 오래하는 사람이 있을까 의구심도 가요. 저희들은 정기적으로 가니까 관리가 되어서 좀 편한데, 정기적인 일이 아니면 정말 힘들어요(사례 1, 애플체, 만61세).

(국민연금) 낸 게 없는데? 국민연금 받을 연령(만 60세)이 되었다고 그러면 기초생활보호 대상자들이 안 되시는 거죠. 그런 분들이 지금 많은데 가사도우미 중에서 100명이라면 젊은 사람은 거의 없어요. 제 또래는 거의 없어요. 한국 사람 가사도우미가 여기 언니처럼 거의 20년 30년 전에 하시던 분들이 지금 나이가 먹어서 60대, 많이 드시면 70대인데 그 분들이 지금 4대 보험 .국민연금도 안 돼, 기초생활보호대상자들이 되어가지고 나라에서 나오는 보조금 받고 사는 사람인데 4대 보험 들 수 있겠어요? 못 들죠.(사례 12, 직업소개소, 만47세)

55세 이상 되시는 분들은 남편이 아직 벌거나 자녀가 있어서 피부양자로 해요. (4대 보험을 가입하게 되는 경우) 2중 부담이 되는 경우가 상당히 많아요. 반반인 거예요. 만약에 4대보험이 든다하면 최소 그래도 20만원 정도는 적게 받아가니까 자기는 싫다하시는 분이 사실 있죠.(관리자 4, 비영리 기관)

알선기관도 4대 보험료 지출에 대해 상반된 입장을 보이고 있었다. 비영리 알선기관의 경우 가사근로자 고용 개선 등에 관한 법률 제정에 가장 적극적이다. 그러나 현장에 있는 가사노동자들은 4대 보험을 가입하도록 법률이 제정돼도 막상 직접고용이 되어 4대 보험에 가입하지 않겠다고 말해 법률이 제정될 경우 비영리 기관 운영에 오히려 문제가 발생할 수 있을 수 있어 회의감을 느꼈다. 앱 기반 알선업체는 직접고용과 4대 보험 가입에 찬성을 하고 있으나 직접고용을 통해 소속 가사노동자들의 기업에 대한 소속감 높이고 가사노동자에 대한 통제가 용이해진다는 차원에서 찬성하고 있었다.

근데 우리가 비영리단체로 저도 좀 회의가 와요. 10년 동안 이렇게 있으면서 우리가 지금 법제정 어제다 갔다 왔거든요. 근데, 어떻게 보면 우리가 자진해서 나가서 싸우고 해야 되는 상황인데 그렇지 않아요. 관리사선생님들은 그냥 주는 거 받아먹으려고 하는 것이고 왜 내가 4대 보험도 자식 밑에 있는데 왜 그런 거를. 우리는 현장에서 죽어라 싸우고 있는데 실질적인 당사자들은 체감을 못해요. 위에서만 싸우고 있는 것 같은 느낌이 드는 거예요.(관리자 1, 비영리 기관)

(직접고용과 4대 보험 도입)저희도 희망하는 기업 중에 하나거든요. 그래야 좀 더 매니저님도 결속 소속감을 가지고 하실 수가 있기 때문에 지금 그게 좀 어려워서 컨트롤 안 되는 부분이 많거든요. 사실 법제정이 될거다 하는 얘기가 저희 쪽에서 원하고 알려고 하고 그런 회의에 참석을 많이 하시는 걸로 알고 있어요.(관리자3,

업업체)

알선기관의 가사노동자 직접고용과 4대 보험을 의무화하는 법률 제정 시 가장 타격을 받는 기관은 직업소개소를 통해 일하는 가사노동자였다. 기초수급자에 해당되는 여성들의 경우에는 직접고용 되어 4대 보험에 가입됨으로서 본인의 소득이 공개되어 기초수급자 자격을 잃어 소득이 줄까봐 두려워했다. 즉 가사노동자 임금만으로는 생계가 곤란하기 때문이다. 가입에 따른 행정적 절차에 대한 번거로움도 이들에게는 부담이 되었다. 오히려 직접고용에 따른 4대 보험 가입과 같은 가사노동자의 공식화로 인해 일부 가사노동자들은 수익이 드러나는 것을 회피하고 싶어 식당업 등 다른 저임금과 저숙련 비공식 노동시장으로 이동하는 문제가 발생할 가능성이 있었다.

가사도우미를 위한 정부의 차원에서는 (직접고용과 4대 보험 가입 정책) 그 취지는 굉장히 좋아요. 좋은데 너무 복잡한 시스템으로 구직자 차원에서 도와주는 그런 정책으로 나가는 건 좋은데, 사실 여의도나 강남 쪽으로는 그게 먹힐 수가 있어요. 강남의 부촌에는 그게 가능할 수도 있어요. 근데 강남 부촌이라고 해도 어차피 없는 사람이 그쪽으로 일을 가거든요. 근데 없는 사람이 살아가는 세계나 모든 것을 캐치를 해보면 복잡한 것 싫어하고, 그날 그날 돈 주는 거 좋아하고, 통장으로 돈 주는 것도 싫어하고, 의료보험, 4대 보험 드는 거 싫어해요. 그런 거 서류준비 하라고 하면 싫어하기 때문에 제가 생각했을 때는 너무 구직자들에게 복잡한 시스템을 해버리면 오히려 구인자나 구직자들이 그쪽으로 일을 안 가려고 할 거예요. 제가 다른데서는 조사를 안했어요. 그런데 우리 구직자들을 봤을 때는 그렇게 복잡한 시스템을 했을 때는 사실 좋은데도 자기는 수급도 끊어지고 통장으로 돈이 들어온다, 그날그날 돈을 안주고 또 4대 보험 들어야 되니까 서류 좀 갖고 오세요 그러면 에이 나 이 일안해 차라리 식당 일해 그렇게 돌아가더라고요.(관리자 3, 직업소개소)

2. 건강실태

1) 업무에 따라 달라지는 근골격계 질환

심층면접 조사 결과 가사노동자들이 가장 많이 호소한 증상은 근골격계 질환이었다. 그러나 하고 있는 주된 업무가 무엇인가에 따라 약간씩 다른 근골격계 질환을 경험하고 있었다. 가사관리를 주된 업무로 하는 가사노동자들의 경우에는 청소 시 하는 동작으로 인해 오는 근골격계 질환이 주요 증상으로 나타났다. 가사관리를 주된 업무로 하는 사례 2와 사례12는 청소하면서 걸레질 등으로 인해 손관절에 무리가 나타났다고 진술하였다.

손가락은 청소기에 힘을 줘야 하잖아요. 밀대걸레랑 힘을 줘야 하잖아요. 그러니까 손가락이(사례 2, 가사관리, 업업체).

일을 많이 해서. 자고나면 땀땀 부어서 주먹도 안 쥐어져요...(중략)... 그냥 앉아서 촘촘히 손 걸레질 해주는 걸 좋아하지 밀대로 하면 구석구석 깨끗해지지 않는다 고(사례 12, 가사관리, 직업소개소)

손관절이 틀어졌잖아요.(사례 9, 가사관리)

아이 돌봄을 주된 업무로 하는 사례 5와 사례 6은 아이를 안거나 들을 때 어깨와 허리, 무릎에 무리가 온다고 이야기 하였다.

건강은 아직까지는 괜찮은데 거의 다 저희들도 다 아프거든요. 아이를 안아야 하니까 어깨도 아프고 허리도 아프고 무릎도 아프고.(사례 5, 아이돌봄, 비영리기관)

저 같은 경우는 많은 사람들이 비슷하겠지만, 허리. 애기를 안으니까 허리. 애기가 무게가 나가는 애기도 있으니까 오래 안아주고 그러면 허리가 제일. 아니면 팔. 여기 목 관절 같은 게 많이 상하죠.(사례 6, 산후조리)

욕실 물청소나 아이 목욕 시 욕실에서 낙상을 당해 근골격계 질환을 겪는 사례도 빈번했다. 청소하다 보면 위험성을 느끼고 있었다. 사례 6의 경우에는 산후조리를 하다가 아이를 다치게 할 수 없기 때문에 막다가 일부러 넘어져 깃스를 한 경우가 있었다고 진술했다.

(아이 목욕 시키다) 미끄러져서. 욕실에 미끄러져서 애기 막 돌보다보니까 애기는 다치지 않았지만 엉덩방아 찧어서 다리를 깃스하는 사람.(사례 6, 산후조리)

그게 제일 위험해요. 일할 때 혼자 있다 보니까 목욕탕에 들어갈 때는 양말을 신고 일을 못하잖아요. 비누가 닿지 그러니까 목욕탕 갈 때는 항상 불안한 거예요. 그러니까 항상 전화를 옆에다 가지고 다녀요. 목욕탕 청소할 때는 가져가고, 안방 청소할 때는 안방 가져가고.(사례 4, 가사관리)

2) 호흡기 질환의 위험성

가사관리 업무로 하는 여성노동자들은 밀폐된 화장실을 깨끗하게 하기 위해 락스를 많이 사용한다. 이런 경우 대부분 유독한 청소제 흡입으로 인한 걱정과 불편감을 호소하였다. 사례 7의 경우에는 락스청소 할 때 마다 눈이 따가워 진다고 호소하였으며 이로 인해 안구건조증이 와 고생하고 있다고 진술했다. 또한 이불 등의 먼지를 털 때 먼지 흡입, 최근에는 집에서 키우는 반려동물이 증가하면서 반려동물의 알레르기 질환으로 인한 불편감을 호소하기도 하였다. 또한 요리 시 가스사용으로 인한 호흡기 질환에 대한 우려도 있었다.

저는 친환경 세제 그거 사다놓아요. 화장실용은 특히나 밀폐된 공간이잖아요. 그래서 저는 어떨 때는 마스크를 가지고 다녀요. 비상으로. 그리고 갑자기 먼지가 나면 예전에는 못 느꼈는데 목이 간질간질하고. ...(중략)... 한번은 제가 입주청소를 나간 적이 있는데 원액을 쓰시는 거예요. 유한락스를. 희석해서 쓰잖아요.(사례 9, 가사관리)

한 집은 락스를 많이 사용해야 하는 편이에요. 왜냐면 환기가 안 되는 집이어서 그런지 저는 들어가서 환기를 시키기는 하는데 타일 사이사이 있잖아요. 이런 것도 그냥 세제로 한다면 잘 안되거든요. 근데 눈도 따갑고 그러는데. 저도 이 일 하면서 눈도 좀 안 좋아졌다는 생각이 들 정도거든요. 재채기도 좀 하고. 다른 집은 청소기도 침대 커버 (먼지 흡입)하는데 이집은 커버 같은 거 이불커버 같은 거 직접 털어야 해요. 고양이털 때문에도 그렇고 먼지가 너무 많아가지고 재채기 하면서 해요. (사례 7, 가사관리)

사례 3: 가스는 화상도 그렇고 가스에서 이산화탄소 많이 나오잖아요. 가정주부들 폐렴이 오는 게 거기서 오는 거예요.

사례 4: 그리고 바깥에 미세먼지 많다고 문을 안 열어 놓는 거예요. 환기도 시켜야 하는데 애들도 있고. (비영리 기관, 가사관리, FGI)

3) 안전교육의 부재와 산재보험의 미비

심층면접에 참여한 가사노동자들에게 업체들이 어떤 보험을 들었냐고 물어보면 공통적으로 이용자의 집 기물파손으로 인한 파손보험, 고객이 상해를 입었을 경우에 대한 보상보험은 가입되어 있다고 응답했다. 그러나 가사노동자가 몸이 아프거나 상해를 입을 경우 업체에서 질병보험 이나 상해보험을 가입한 경우는 없었다. 아직 가사노동자 보호 법률이 제정되지 않은 상황에서 가사노동자들은 다쳐도 개인이 치료비를 내야만 하고 쉬는 경우에는 그만 뉘야 한다. 또한 일하다가 산재 예방을 위한 안전교육도 이루어지지 않고 있었다.

저희는 그렇게 하지 못하고 물품 배상보험은 들었어요. 개개인 마다. 상해보험은 들지 못하고요.(관리자 2, 비영리 기관)

일단은 저희는 파손 사고 대비한 보험은 가입해있어요. 그리고 고객님의 아기 라던지 고객님의 상해를 입혔다 뭐 그런 게 있을 수는 있잖아요. 뭐 물건을 떨어뜨려서 피가 났다라던지 그런 것들이 흔한 일은 아니지만 그것까지 될 수 있는 걸로 알 수 있어요. 근데 고객님의택 가서가지고 상해를 입거나 다치거나 이렇게 되었을 때 그런 것들은 없어요. ...(중략)...안전교육은 저희가 취약하기는 해요. 그래도 사례교육으로 많이 풀기는 해요.(관리자 3, 업체)

안전교육 그런 거 하면 좋을 것 같아요. 여기서도 한 달에 한 번씩 교육하는 것도 안전교육은 없어요.(사례 4, 비영리 기관)

4) 제한된 고객 정보에 따른 위험성

전통적인 방식의 가사서비스 알선 기관이든 앱 기반의 가사서비스 알선 기관 모두 이용자 정보에 대한 제한이 있는 것이 사실이다. 방문하기 전까지 이용자의 성향이나 요구를 파악하기 쉽지 않다. 전통적인 방식의 가사서비스 알선 기관은 관리자가 이용자와 지속적인 관계를 맺기 때문에 이용자에 대한 신뢰성이 두터운 편이고 안심하고 방문하는 경향이 있었다. 그에 비해 앱 기반 가사서비스 알선에 대해 노동자들은 앱에 의한 정보만으로는 여전히 이용자에 대한 정보가 제한되어 있고, 1회성 청소의 증가로 처음 방문하는 경우가 많기 때문에 예상치 못한 위험에 대한 두려움을 가지고 있었다.

저희는 기관 통해서 고객 성향이나 이런 거 다 알고 중간에 소개하는 거잖아요. 그러니까 저희가 안심하고 일할 수 있고, 저희도 주민등록 등본이나 초본 다 내어서 저희도 신분 확실하게 하고 일을 하고, 중간에 무슨 일이 있으면 사무실에서 다 처리를 해주시잖아요. 근데 일대일로 하는 거는 겁도 나고, 그분은 다니다보면 남자가 있는 집에 갈 때도 있잖아요. 그런데 처음 보는 사람이고 겁도 날 수 있고 사각지대, 그런데 그런 거 감수하고 일을 하는 것 같더라고요.(사례 9, 비영리기관)

앱업체를 하고 싶지 않아하는 분들이 있어요. 가는데 남자 혼자 있는 집은 혼자 청소를 못하겠나 앱은 그게 가능하지 않나 그런 분들이 있어요. 전통적으로 전화해서 소개하는 곳은 약간 양 쪽을 잘 아니까 확실하니까 그나마 낫지 않나 그런 얘기하시는 분들이 있거든요. ...(중략)...동생이 서비스 방문집 정보를 우연치 않게 봤어요. “언니 남자 혼자 있는데 거길 어떻게 가?” 그러는 거죠. 다행히 아무 일도 없었는데 고객님 입장만 생각하시는 거죠. 그래서 제가 고객님한테는 살짝 얘기는 드렸어요.(사례 10, 앱업체)

V. 서울지역 가사노동자 지원을 위한 정책과제

본 연구는 가사서비스 시장의 제도화와 가사노동자의 공식화를 위한 법제정에 대한 기대가 어느 때 보다 높은 상황에서, 앱 기반의 O2O가사서비스의 등장으로 가사서비스시장은 어떻게 변화하고 있고, 앱 알선 업체의 증가에 따라 서울지역 가사노동자 노동실태는 어떠한지 심층면접조사를 통해 파악하고자 하였다.

앱 기반 O2O가사서비스의 등장에 따른 가사서비스시장의 변화를 살펴본 결과 전통

적인 가사서비스 알선 방식은 축소되고 가사노동자의 자율성은 확대될 것으로 파악되었다. 고령화 되고 있는 가사노동시장에 새로운 신규 여성인력의 유입, 가사노동의 세분화와 전문화, 실시간 가사노동자 평가시스템도 나타났다. 그러나 앱 기반 가사서비스가 도입되고 있는 과도기적 상황에서 가사노동자의 노동환경이 개선되고 있지는 않았다. O2O서비스가 확대된다고 해도 장시간 초과노동의 가능성, 비공식적 업무의 부가, 노동자율성 확대에 따른 가사노동자의 고용관계가 특수고용(또는 모호한 고용)으로 바뀔 수 있기 때문에 노동환경이 더 열악해 질 수 있는 가능성이 있었다.

가사노동시장에서 상대적으로 질 좋은 가사노동 일자리를 제공해왔던 비영리 기관은 O2O 가사노동 서비스 확대 속에서 고령화되는 가사노동인력과 경쟁심화로 인한 알선 일자리 축소로 어려움을 겪고 있었다. 가사노동자 보호법 제정이 되어 가사서비스가 제도화 된다 할지라도 가사노동자 직접고용과 4대 보험 비용 부담을 통해 살아남을 수 있는 가사서비스 알선기관은 소규모 비영리기관이나 직업소개소가 아닌 대규모 비영리 기관, 직업소개소, 앱 기반 대기업 위주로 재편될 확률이 높았다.

유료 직업소개소 등을 통해 가사노동시장에서 일을 하던 취약계층 여성노동자들은 사회보험비와 세금 부담, 기초수급자 자격 박탈 우려로 인해 다른 비공식 노동시장으로 이동할 가능성이 높은 것으로 보인다. 이로 인해 기초수급자 또는 빈곤 여성계층은 노동조건이 오히려 열악해질 가능성이 높아 보인다.

현재 국회에서 계류 중인 가사노동자 고용 개선 등에 관한 법률안은 가사서비스시장의 제도화와 활성화에 초점에 맞춰져 있다. 그러나 O2O 가사서비스 확대와 그에 따른 가사노동자의 특성을 고려한 노동권 보호 내용이 빠져 있다. 따라서 현행 법안이 통과되기 이전부터 가사노동자의 노동권 보호하기 위한 정부, 서울시, 알선기관의 적극적인 역할이 필요한 시점이다.

1. 정부의 역할

1) 가사노동자 권리보호 중심의 제도화

현 정부가 입법예고한 소위 가사노동자 고용 개선법안은 가사노동자의 노동권 보호라는 관점에서 다시 재검토될 필요가 있다. 기존 입법예고안은 민간부문의 가사서비스시장 제도화만 가속화 시킬 뿐 가사노동자의 노동권을 보호하기 어려운 것으로 전문가들의 지적이 있었다. 또한 앱 기반 가사서비스 알선 기관의 등장과 그에 따른 가사서비스시장의 변화 속에서 가사노동자의 노동환경이 더 열악해질 가능성이 있다는 점에서 현행 법률안은 재검토하여 향후 시장의 변화에 따른 법률안을 다시 제시할 필

요가 있다.

2) 우수 가사서비스 알선기관을 중심으로 하는 사회보험 지원금 선별 지원

현 정부가 제시한 법에는 알선기관에 대한 4대 보험금 지원 조항이 있다. 하지만 현행 제정안의 가사서비스 알선기관 인증제도는 인증 기준에 가사노동자 노동환경에 대한 기준이 없어 노동환경이 열악한 영세업체들이 난립할 가능성을 열어놓았다. 따라서 가사서비스 알선기관 인증제도의 실효성을 높이기 위해서는 질 좋은 일자리 제공과 가사노동자 노동권 보호를 가사서비스 알선기관 인증기준에 일정비율로 포함하여 우수한 가사노동환경을 제공하는 기관을 중심으로 사회보험 지원금을 지급하는 것이다.

3) 산재보험 가입 우선 실시

가사노동자들에게 가장 필요한 사회보험은 사실 산재보험이다. 심층면접조사 결과 대부분의 가사노동자들이 파손물품 배상보험에 가입이 되어있으나 다쳤을 때 지원받을 수 있는 상해보험은 어느 알선기관에서도 가입이 되어 있지 않았다. 따라서 일하다가 다쳤을 때 개인비용으로 처리할 수밖에 없었다. 하지만 임금이 낮은 가사노동자들은 고용이 될 경우 4대 보험 지출에 대한 부담이 크다. 또한 법적 은퇴연령이 넘는 여성들이 많아 사회보험 비용을 내는데 저항감이 있었다. 당장 사회보험 가입이 어렵다면 다른 무엇보다도 가사서비스 업체와 가사노동자가 산재보험 부터 가입할 수 있도록 우선 지원하여 사회보험에 대한 저항감을 줄이는 방식이 필요하다.

4) 인증 알선기관의 직접고용 방식에 대한 검토 필요

앱 기반 가사서비스 알선방식이 확대 될수록 가사노동자들의 노동자율성은 확대되면서 사실상 가사노동자가 독립적인 1인 자영업자가 될 가능성이 높아 보인다. 전통적 가사서비스 알선방식에서도 볼 수 있듯 가사노동자는 알선기관 내에서가 아닌 외부에서 이용자에게 가사서비스를 수행하기 때문에 알선기관이 노동자의 노동을 통제하기가 쉽지 않다. 특히 알선기관들의 일거리가 줄어드는 상황에서는 더욱 노동통제가 쉽지 않을 것으로 예상된다. 노동통제가 쉽지 않은 상황에서 알선기관의 직접고용을 통한 노동권 보호가 가능할지에 대해서는 의문이 제기된다. 특히 알선기관의 인증에 대한 기준이 부실할 경우 알선기관의 직접고용이 노동자의 권익을 보호하는데 실효성이 있는지 판단이 필요하다. 최근 앱 기반 서비스 제공이 증가하면서 모호한 고

용관계가 노동시장에서 급속하게 증가하고 있고 모호한 고용관계가 주는 노동자율성에 대해 가사노동자들이 선호할 경우 직접고용을 하더라도 없어지기 쉽지 않을 수 있다. 따라서 알선기관의 직접고용의 구조 정착만 지원하기 보다는 가사노동시장에서 증가하는 모호한 고용관계 속에서 가사노동자를 어떻게 보호할 수 있는지에 대한 검토 또한 필요해 보인다.

2. 서울시 가사노동자 지원을 위한 서울시의 역할

1) 서울시 가사노동자 노동권 보호를 위한 기본 조례(가칭) 제정

가사노동은 지역에서 여성들에게 일자리를 공급할 뿐만 아니라 여성들의 경제활동 참여를 높이는 역할을 해왔다. 또한 가사서비스는 서울, 경기 등 수도권과 대도시를 중심으로 공급되는 여성일자리 이기도 하다. 현재 중앙정부의 가사노동자 고용개선을 위한 법률이 국회 계류 중이고 가사노동자의 노동권 보호를 위한 조항이 미흡하다는 측면에서 서울시 차원에서 가사노동자의 노동권 권리보호를 위한 조례 제정이 필요하다. 특히 ‘노동존중특별시’를 내걸고 선도적인 노동정책을 펼쳐왔던 서울시에서 가사노동자 보호를 위한 기본 조례를 제정하여 가사노동자의 노동권 보호에 힘쓴다면 중앙정부 뿐만 아니라 타 지방자치단체에도 파급효과가 클 수 있다.

2) 가사노동자에 대한 사회적 인식 전환 캠페인 실시

사회적으로 가사노동자는 파출부, 도우미아줌마 등 다양한 이름으로 불리며 천대받는 직업이었다. 여성들의 경제활동 참여에 커다란 기여를 했음에도 불구하고 낮은 사회적 인식 때문에 가족에게 조차 가사노동자임을 밝히기 어려워하였다. 가사노동자에 대한 낮은 사회적 인식을 전환하기 위한 호칭 변경, 가사노동자 대하는 에티켓 안내서 등을 제작하여 배포하는 방법을 통해 가사노동자를 천시하는 사회적 인식을 바꾸어나가는데 지원이 필요하다.

3) 지역 기반의 가사노동자 쉼터(가칭) 지원

요구르트 판매 여성, 학습지 교사 등을 위한 이동노동자쉼터인 ‘이어섬’은 2017년 18개소까지 늘어났다가 4개소가 폐쇄되었고 향후에는 폐지될 예정이다. 이와 달리 서울노동권익센터가 운영하는 이동노동자쉼터인 대리기사쉼터와 퀵서비스기사쉼터는 서

울시의 노동정책 성과로 알려지고 있으며 타지방자치단체에서도 벤치마킹을 하겠다고 하고 있다.

이러한 차이는 왜 발생하는 것일까? 이어섬은 주요 이용자의 특성과 요구를 파악하지 못하고 컴퓨터를 만들었으며 휴이동노동자컴퓨터와 달리 이용자를 위한 프로그램이 없었다. 그 결과 이어섬의 주요 이용 대상자들이 이어섬이 어디 있는지도 모르거나 일하는 도중 찾아가기 어려워 이용하지 못하는 결과로 나타났다. 이와 달리 대리기사컴퓨터가 대리기사 호출콜을 대기하는 시간에 쉴 수 있는 공간을 제시하고 이들이 필요로 하는 주거, 재무설계, 건강상담 등을 제공하여 만족도를 높이고 있었다.

인사동 요양보호사컴퓨터 사례의 경우는 대부분의 요양보호사들이 이동 중에 컴퓨터 들리기 쉽지 않다는 점을 고려하여 요양보호사들에게 정기적인 프로그램을 제공하는 형태로 컴퓨터를 운영하고 있었다. 프로그램 기획자가 상근하면서 정기적으로 요양보호사들에게 필요한 직무, 교양, 건강 프로그램을 기획하고 제공하였다. 운영시간도 요양보호사들이 참여할 수 있는 시간을 중심으로 개방시간을 오후와 저녁으로 하여 공간대여 및 프로그램을 운영함으로써 이용자의 만족도를 높이고 있었다.

심층면접에 참여한 가사노동자들은 지역별 요양보호사센터에서 제공하는 건강프로그램과 직무역량 프로그램을 부러워하였으며 가사노동자를 위한 건강이나 직무역량 강화를 위한 프로그램이 지역에서 운영되었으면 좋겠다는 의견을 냈다. 또한 평소에는 일을 하기 때문에 컴퓨터에 가서 쉬기 어렵지만 가사노동자를 위한 다양한 프로그램이 지역에서 개설된다면 참여할 의사가 있다고 하였다. 따라서 가사노동자의 일자리 질제고에 앞장서 왔지만 현재 일자리 축소와 인력확보에 어려움을 겪고 있는 비영리 알선기관과 협력하여 건강 프로그램, 직무역량 강화 교육 등 가사노동자들이 쉬는 날 할 수 있는 프로그램을 운영하는 가사노동자컴퓨터 시범 사업을 제안하고자 한다.

한편 현장방문을 했던 직업소개소는 내부에 자체적으로 컴퓨터를 설치한 곳이 있어 가사노동자들이 이용하는 시설을 개선해주는 방식으로 컴퓨터를 설치하는 정책을 제안한다. 현장방문조사를 한 직업소개소는 인력 관리를 위해 직업소개업체 내에 취사시설과 샤워시설, 숙박시설을 설치해 놓았다. 직업소개소 내 컴퓨터 시설은 여성들이 숙식을 제공하는 일자리를 구하기 전 대기하거나 일을 하고 집에 가기 전에 샤워나 식사를 해결할 수 있도록 한 휴게시설이었다. 지역별로 여성노동자들이 많이 찾고 내부에 컴퓨터 시설을 갖춘 직업소개소를 지정하여 직업소개소를 찾는 여성들이 숙식시설을 편안하게 이용할 수 있도록 개선하거나 안마의자 등을 제공하여 직업소개소 내 컴퓨터 개선 시범 사업을 실시하는 것을 제안하고자 한다. 가사노동시장이 공식화 될지라도 비공식 가사노동시장에 남아있고자 하는 취약계층 여성노동자의 휴식을 보장할 수 있을 것이다.

4) 서울형 가사서비스 일자리 창출

현재 서울시에서는 ‘우리동네 아이돌봄기동대’라는 서울형 어르신 일자리 사업을 운영하고 있다. 아이돌봄기동대 사업은 아이를 가진 부모가 외출이나 모임 시 아이를 안심하고 맡길 수 있도록 하고 아이를 돌보고자 하는 어르신들에게는 일자리를 제공하는 사업이다. 즉 어르신 등 가사노동시장에서 취약한 여성노동자들에게 가사서비스 일자리 창출하는 것이다. 예를 들어 서울시 차원에서 가사서비스 비용이 부담되어 이용하기 힘든 청년, 1인 가구, 저임금 노동자 등에게 저렴한 가격으로 어르신 가사서비스를 제공하는 것이다. 지방자치단체 차원에서 취약계층을 위한 가사서비스를 어르신 일자리로 창출하여 가사서비스 일자리를 제공하는 것이다. 또한 민간 가사노동시장에서 가장 취약할 수 있는 어르신들의 노동시간을 줄이고 사회보험을 가입할 수 있게 함으로써 가사노동시장에 있는 고령의 노동자들에게 기본적인 사회안전망을 지원할 수 있을 것이다.

5) 가사노동자를 위한 건강증진과 안전교육 실시

심층면접조사 결과 알선기관에서 가사노동자들에게 가장 필요한 교육이지만 가장 실시가 되지 않고 있는 프로그램이 건강증진 프로그램과 안전교육이었다. 가사노동자들이 주로 걸리는 질환이나 증상에 대한 역학조사를 통해 가사노동자에 대한 맞춤형 건강증진 프로그램을 개발하여 제공하는 것이 필요하다. 또한 가사노동자들은 낯선 이용자의 집에서 항시적으로 낙상, 화상, 유독물질 흡입, 이용자의 성폭력 등 위험한 상황에 처할 수 있다는 점에서 이에 대해 미리 대처할 수 있는 안전 교육이 필요하다.

참고문헌

- 구미영·오은진·장미혜·최영미. 2015. 『비공식부문 가사노동자 인권상황 실태조사』, 국가인권위원회.
- 경제사회발전노사정위원회. 2011. 『“돌봄서비스 노동시장”현황 및 향후과제』. 제81차 상무위원회 중간보고 안건.
- 권순원·박지순·이종수·이영희·최우정. 2014. 『서울시 노동복지정책 기본방안 연구-서울시 취약근로자 실태조사 및 보호방안을 중심으로-』, 서울특별시.

- 김동식·김영택·정진주·김현우. 2015. 『가사서비스 노동자의 노동환경과 건강실태 연구』, 한국여성정책연구원.
- 김종진·박기산·안소정·윤자호. 2015. 『서울지역 배달 아르바이트 실태조사-신종 배달업 및 배달대행중개업 사례를 중심으로』, 서울특별시 사회혁신기획관 청년정책담당관.
- 손문금. 2012. 『돌봄노동 종사자 직무만족도 제고방안 - 가정 내 영유아 및 아동 돌봄서비스 종사자의 근로조건을 중심으로-』, 서울시여성가족재단.
- 윤자영. 2013. “가사노동자 근로 실태와 보호 방안”, 2013년 제2차 젠더와 입법포럼-가사노동자 제도화 방안 국제컨퍼런스.
- 이영희. 2017. “가사노동자를 위한 법률, 무엇이 핵심인가?”, 가사노동자법안 쟁점 토론회 7월 18일 이정미 국회의원실·전국가정관리사협회·(사)한국여성노동자회.
- 이 철. 2015. 『이동노동 종사자 지원방안 연구』, 서울노동권익센터.
- 임원기. 2014. “‘도우미를 찾습니다.’- 가사도우미 춘추전국시대”, KT경제경영연구소.
- 장지연. 2017. “디지털 플랫폼 노동의 확산과 문제점”, 숨겨진 노동을 말하다 2017 한국비정규노동박람회 자료집.
- 채승완·민경식·손지성·김재필 외. 2016. 『2017년 인터넷 10대 이슈 전망』, 한국인터넷진흥원·KT경제경영연구소.
- Friedman, Gerald. 2014. ‘Workers without employers: shadow corporations and the rise of the gig economy’ *Review of Keynesian Economics* Vol 2 No.2. pp. 171-188.
- 고용노동부. “가사근로자 고용개선 등에 관한 법률제정안”, 설명자료(2017. 6.26).

[발표 2]

설문조사를 통해 본 서울 가사노동자 노동실태와 개선방안

윤자영(충남대학교 경제학과 교수)

<목 차>

I. 조사목적과 의의

II. 응답자 특성

III. 가사서비스 노동 시장 참여 실태

IV. 현재 일자리 실태

V. 노동 인권

VI. 교육훈련

VII. 가사노동자 정책 수요와 서울시 정책 방향

VIII. 결론 및 정책적 시사점

참고문헌

I. 조사목적과 의의

본 연구는 서울 지역 가사서비스 종사자 노동 실태를 밝히기 위한 조사를 기반으로 서울시 가사서비스 종사자 노동 실태와 고충 및 애로사항을 파악하고 서울시 차원의 정책 수립 필요성과 방향성을 제시하였다. 그동안 가사서비스 노동자의 노동실태와 건강, 노동권 문제와 관련하여 적지 않은 실태 조사가 있었다. 대부분 가사서비스 노동의 공간적, 비공식적 특성으로 인한 노동조건과 안전, 사회적 보호 관련 규제 미비와 가정이라는 공간에서 가정에게 제공하는 서비스라는 특성에서 비롯되는 인권 문제에 초점을 맞추고 있다(최영미 외, 2011; 김동식 외, 2015; 정형욱 외, 2015; 박지순 외, 2015; 구미영 외, 2015). 이에 대해 ILO는 비공식 가사노동자의 노동권을 보호하도록 촉구하였고, 우리나라 정부는 가사서비스를 공식화하기 위한 제도적 지원 방안을 모색하고 있다(신동윤, 2013; 황덕순, 2015).

본 조사는 서울시 가사서비스 종사자들의 노동시장 참여 실태, 일자리 특성, 사회보호, 건강과 안전, 교육훈련 관련 제반 사항을 조사하였다. 특히 기존 연구들에서 중점으로 주목되지 않았던 플랫폼 이용 확대에 따른 시장의 변화를 조사하여, 향후 시장의 변화 전망과 가사서비스 보호 방안의 시사점을 밝히고자 시도했다. 서울시에서 활동하는 가사서비스 노동자 534명을 조사하였다. 가사서비스 분야는 대표적인 비공식 고용 형태를 취하고 있기 때문에 조사에 응답할 수 있는 종사자 접근이 어렵다. 본 연구는 규모와 인지도가 있는 영리와 비영리 직업소개업체, 시민단체, 앱업체를 선정하여 조사 협조를 구하였다. 업체의 유형별 특성을 파악할 수 있도록 업체별로 충분한 표본을 확보할 수 있어야 한다는 기준을 가지고 표본할당을 실시했다. 비영리업체 이용자가 341명, 영리업체가 94명, 앱업체가 99명 응답했다. 업체의 지역적 기반이 있기 때문에 표본이 서울시 지역적 대표성을 갖고 있다고 할 수는 없다. 이러한 조사방식과 과정이 갖고 있는 표본 구축 문제는 본 조사만의 문제는 아니지만, 응답자의 특성에 유념하여 결과를 해석할 필요는 있을 것이다. 업체의 협조로 종사자들에게 조사 참여를 유도하였고 자기기입식 면접조사로 진행되었다. 조사 기간은 2018년 5월 25일 ~ 7월 6일이다.

Ⅱ. 응답자 특성

1. 서울 지역 가사서비스 종사자 특성

<표 1>은 응답자 특성을 제시했다. 조사 응답자의 71.2%가 가사관리사였다. 주활동 지역은 서울남서가 36.7%로 가장 많았는데, 지역적 대표성을 의미한다기보다 조사 협조를 의뢰한 업체의 지역적 기반에서 비롯되었다고 이해해야 할 것이다.

가사서비스 종사자의 근무기간은 2년 미만이 26.7%, 2~5년이 27.1%, 5~10년이 23.1%, 10년 이상이 22.9%로 비교적 고르게 분포되어 있다. 주 이용업체는 비영리 알선기관이 64.4%로 가장 많았는데, 조사 협조를 의뢰한 비영리 기관 비중이 높았기 때문이다. 앱 이용 노동자 비중은 17.1%로 나타났고, 향후 앱 사용 의향이 있는 응답자는 26.2%로 향후 가사서비스 플랫폼 시장이 종사자 측면에서 최소한 10% 정도는 더 확대될 가능성이 있음을 보여준다.

가사서비스 노동시장의 특징은 종사자가 복수의 일자리, 복수의 이용자에게 서비스를 제공한다는 점이다. 본 조사 응답자도 2집 이하 이용자에게 서비스를 제공하는 경우가 70.0%였고, 3~4집은 20.6%, 5~6집은 7.7%였다. 1회 방문시간은 4시간 이하인 집단이 61.5%인데, 가사관리사 응답자가 많기 때문인 것으로 파악된다. 가사서비스에만 할애하는 주노동시간을 보면, 15~40시간이 응답자가 50.4%로 가장 많았고 15시간 미만의 초단시간 종사자도 32.1%에 달했다.

인구학적 특성을 보면 60대 이상이 55%를 차지했고, 주생계부양자는 36.6%이며 유배우 73.8%이다. 연령대가 높기 때문에 학력 수준이 중졸 이하가 32.9%, 대부분이 고졸로 57.5%이다. 월평균소득은 100만원~150만원이 34.0%로 가장 많았고, 150만원 이상인 경우는 22.1% 정도에 머물렀다. 유배우 비중이 높기 때문에 가구 내 소득의 30%미만을 기여하는 종사자는 40.8%로 가장 높게 나타났다. 그러나 가구 내 소득의 절반 이상을 기여하는 응답자도 30%가 넘는다.

<표 1> 응답자 특성

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	계
▣ 전체 ▣	(520)	100.0
주 분야		
가사관리	(370)	71.2
산후관리	(43)	8.3
아이돌봄	(107)	20.6
주 활동 지역		
서울남동	(120)	23.1
서울남서	(191)	36.7
서울북동	(114)	21.9
서울북서	(95)	18.3
근무기간		
2년 미만	(139)	26.7
2~5년 미만	(141)	27.1
5~10년 미만	(120)	23.1
10년 이상	(119)	22.9
모름/무응답	(1)	0.2
주 이용 업체		
비영리 알선기관	(335)	64.4
영리 직업소개소	(98)	18.8
앱이나 어플	(86)	16.5
모름/무응답	(1)	0.2
앱/어플 이용 여부		
예	(89)	17.1
아니요	(429)	82.5
모름/무응답	(2)	0.4
앱/어플 사용 의향 여부		
있다	(136)	26.2
없다	(382)	73.5
모름/무응답	(2)	0.4
일 중단의향		
예	(120)	23.1
아니요	(400)	76.9
이용자 수		
2집 이하	(364)	70.0
3~4집	(107)	20.6
5~6집	(40)	7.7
모름/무응답	(9)	1.7
1회 방문시간		
4시간 이하	(320)	61.5
4시간 초과~8시간 미만	(85)	16.3
8시간 이상	(97)	18.7
모름/무응답	(18)	3.5
주간 노동시간		
15시간 미만	(167)	32.1
15시간 이상 40시간 미만	(262)	50.4
40시간 이상	(70)	13.5
모름/무응답	(21)	4.0
연령		
40대 이하	(37)	7.1
50대	(194)	37.3
60대 이상	(286)	55.0
모름/무응답	(3)	0.6

[계 속]

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	계
▣ 전체 ▣	(520)	100.0
월 평균소득		
50만원 이하	(96)	18.5
51만원-100만원 미만	(118)	22.7
100만원-150만원 미만	(177)	34.0
150만원 이상	(115)	22.1
모름/무응답	(14)	2.7
주생계부양자 여부		
예	(187)	36.0
아니오	(323)	62.1
모름/무응답	(10)	1.9
가구 내 소득 비중		
30% 미만	(212)	40.8
30%이상 50%미만	(134)	25.8
50%이상 80%미만	(77)	14.8
80%이상	(91)	17.5
모름/무응답	(6)	1.2
혼인상태		
유배우	(384)	73.8
무배우	(130)	25.0
모름/무응답	(6)	1.2
학력		
중졸 이하	(171)	32.9
고졸	(299)	57.5
대졸 이상	(46)	8.8
모름/무응답	(4)	0.8
거주지		
서울	(476)	91.5
경기	(38)	7.3
기타 지역	(2)	0.4
모름/무응답	(4)	0.8

2. 직종별 종사자 특성

응답자가 현재 주로 하고 계신 서비스로 응답한 직종에 따라 가사관리, 산후관리, 아이돌봄으로 구분하여 직종별 종사자 특성을 살펴보자.

근무기간을 보면 가사관리 종사자는 2년 미만 종사자 비중이 21.1% 등 고르게 분포되어 있다. 산후관리 종사자는 10년 이상이 44.2%로 가장 많았으며, 아이돌봄은 2년 미만이 53.3%로 가장 많았다. 서울시에 최근 도입된 재정지원 일자리인 아동돌봄기동대 사업 참여자가 포함되어 있거나 여성가족부의 아이돌보미 사업이 확대되면서 아이돌봄 분야에 새로 진입하는 종사자가 증가하고 있는 현상을 반영하고 있는 것으로 추측된다. 가정이 고용하는 비공식 아이돌봄 종사자는 사회보험 가입이 불가능한 데도, 본 조사결과에 따르면 이들의 사회보험 가입률이 매우 높게 나타났다. 조사 응답자가 비공식 아이돌봄 종사자가 아닌 재정 지원 일자리 사업에 종사하는 여성도 포함하고 있을 개연성을 뒷받침한다.

직종별 플랫폼 이용 현황과 의향에서 차이가 존재한다. 조사 협조를 의뢰한 앱업체

에 가사관리 분야 서비스가 활성화되어 있기 때문에 가사관리 분야의 앱 이용 비중이 22.7%로 가장 높았고 아이돌봄은 4.7%였다. 서비스 분야의 특성에 따라 플랫폼 기반 일자리 매칭의 효율성과 만족도가 다를 수 있다. 가사관리는 직접적인 대인서비스가 아니라 서비스의 표준화가 가능한 반면, 산후관리나 아이돌봄은 직무능력도 중요하지만 서비스 제공자에 대한 신뢰, 즉 신원확인이 일자리 매칭에 중요한 요소이기 때문이다. 그러나 앱 사용 의향은 아이돌봄 분야에 높게 나타나고 있어 플랫폼이 향후 아이돌봄 분야에도 확대될 수 있음을 시사한다.

가사서비스 종사자의 직종별 일 중단 의향을 살펴보면, 가사관리와 산후관리가 각각 25.4%, 27.9%로 나타났다. 가사관리 분야의 이용자 수가 가장 많았는데, 1회 방문시간이 4시간 이하 서비스가 표준이어서 복수의 이용자에게 서비스를 제공하는 경향이 있기 때문인 것으로 보인다. 주간 노동시간은 직종별로 차이가 있었다. 가사관리는 15~40시간이 54.1%로 가장 높았고, 15시간 미만도 38.4%를 차지했다. 산후관리는 단기간 온종일 돌봄을 제공해야 하는 서비스의 특성으로 대부분 40시간 이상을 일하고 있다. 아이돌봄은 서비스 제공 대상 아동의 연령에 따라 40시간 이상을 일해야 하는 종사자도 있고, 기관에 다니는 아동의 기관 이용 시간이 종료된 이후 아동을 돌보느라 비교적 짧은 시간을 일하는 종사자도 있는 것으로 추측된다.

가사서비스 종사자의 직종별 인구학적 및 사회경제적 특징을 살펴보면, 모든 분야에서 50대 이상이 90% 이상으로 압도적으로 많다. 가사관리 분야에 비해 산후 관리와 아이돌봄 분야에 60대 이상의 비중이 많은데, 신체적 근력이 필요한 육체 노동이 덜 필요하기 때문에 고령 여성의 종사 비중이 높다. 주생계부양자 여부와 혼인상태에서 직종별 종사자 특성에서 큰 차이를 보이지 않았다. 아이돌봄 분야에서 대졸 이상의 비중이 15.9%로 다른 분야에 비해 고학력층의 종사 비중이 높았다. 아이돌봄 종사자에게 보육과 교육의 역할을 함께 기대하는 경향이 있기 때문인 듯하다.

<표 2> 주로 제공하는 가사서비스 분야

					(단위 : %)
Base=전체	사례수 (명)	가사 관리	산후 관리	아이 돌봄	계
▣ 전체 ▣	(520)	100.0	100.0	100.0	100.0
근무기간					
2년 미만	(139)	21.1	9.3	53.3	26.7
2~5년 미만	(141)	28.6	23.3	23.4	27.1
5~10년 미만	(120)	27.6	23.3	7.5	23.1
10년 이상	(119)	22.4	44.2	15.9	22.9
모름/무응답	(1)	0.3	0.0	0.0	0.2
주 이용 업체					
비영리 알선기관	(335)	55.4	81.4	88.8	64.4
영리 직업소개소	(98)	22.2	18.6	7.5	18.8
앱이나 어플	(86)	22.4	0.0	2.8	16.5
모름/무응답	(1)	0.0	0.0	0.9	0.2
앱/어플 이용 여부					
예	(89)	22.7	0.0	4.7	17.1
아니요	(429)	76.8	100.0	95.3	82.5
모름/무응답	(2)	0.5	0.0	0.0	0.4
앱/어플 사용 의향 여부					
있다	(136)	29.7	9.3	20.6	26.2
없다	(382)	70.0	88.4	79.4	73.5
모름/무응답	(2)	0.3	2.3	0.0	0.4
일 중단의향					
예	(120)	25.4	27.9	13.1	23.1
아니요	(400)	74.6	72.1	86.9	76.9
이용자 수					
2집 이하	(364)	60.5	100.0	90.7	70.0
3~4집	(107)	27.3	0.0	5.6	20.6
5~6집	(40)	10.8	0.0	0.0	7.7
모름/무응답	(9)	1.4	0.0	3.7	1.7
1회 방문시간					
4시간 이하	(320)	68.9	2.3	59.8	61.5
4시간 초과~8시간 미만	(85)	17.0	9.3	16.8	16.3
8시간 이상	(97)	10.8	83.7	19.6	18.7
모름/무응답	(18)	3.2	4.7	3.7	3.5
주간 노동시간					
15시간 미만	(167)	38.4	2.3	22.4	32.1
15시간 이상 40시간 미만	(262)	54.1	9.3	54.2	50.4
40시간 이상	(70)	4.1	79.1	19.6	13.5
모름/무응답	(21)	3.5	9.3	3.7	4.0
연령					
40대 이하	(37)	7.0	7.0	7.5	7.1
50대	(194)	41.6	34.9	23.4	37.3
60대 이상	(286)	50.5	58.1	69.2	55.0
모름/무응답	(3)	0.8	0.0	0.0	0.6

[계 속]

<표 2> 주로 제공하는 가사서비스 분야

					(단위 : %)
Base=전체	사례수 (명)	가사 관리	산후 관리	아이 돌봄	계
▣ 전체 ▣	(520)	100.0	100.0	100.0	100.0
월 평균소득					
50만원 이하	(96)	15.9	0.0	34.6	18.5
51만원-100만원 미만	(118)	23.5	27.9	17.8	22.7
100만원-150만원 미만	(177)	36.5	41.9	22.4	34.0
150만원 이상	(115)	21.4	27.9	22.4	22.1
모름/무응답	(14)	2.7	2.3	2.8	2.7
주생계부양자 여부					
예	(187)	36.8	39.5	31.8	36.0
아니오	(323)	61.4	60.5	65.4	62.1
모름/무응답	(10)	1.9	0.0	2.8	1.9
가구 내 소득 비중					
30% 미만	(212)	39.7	27.9	49.5	40.8
30%이상 50%미만	(134)	24.9	37.2	24.3	25.8
50%이상 80%미만	(77)	15.1	20.9	11.2	14.8
80%이상	(91)	18.6	14.0	15.0	17.5
모름/무응답	(6)	1.6	0.0	0.0	1.2
혼인상태					
유배우	(384)	73.0	79.1	74.8	73.8
무배우	(130)	25.7	20.9	24.3	25.0
모름/무응답	(6)	1.4	0.0	0.9	1.2
학력					
중졸 이하	(171)	35.7	16.3	29.9	32.9
고졸	(299)	55.7	81.4	54.2	57.5
대졸 이상	(46)	7.6	2.3	15.9	8.8
모름/무응답	(4)	1.1	0.0	0.0	0.8
거주지					
서울	(476)	90.3	90.7	96.3	91.5
경기	(38)	8.1	9.3	3.7	7.3
기타 지역	(2)	0.5	0.0	0.0	0.4
모름/무응답	(4)	1.1	0.0	0.0	0.8

Ⅲ. 가사서비스 노동 시장 참여 실태

1. 근무기간

가사서비스 종사자들의 이 분야의 노동 이력을 살펴보았다. <표 3>에 따르면, 가사서비스 근무기간은 '2~5년 미만(27.15)', '2년 미만(26.7%)', '5~10년 미만(23.1%)' 순으로 높게 나타났다. 분야별로 가사관리 분야는 '2~5년 미만(28.6%)', 산후관리 분야는 '10년 이상(44.2%)', 아이돌봄 분야는 '2년 미만(53.3%)'에서 응답자 비중이 가장 높았다. 주이용업체별로는 비영리 알선기관 종사자는 '2년 미만(30.7%)', 영리 직업소개소 종사자는 '2~5년 미만(37.8%)', 앱/어플 종사자는 '2~5년 미만(36.0%)'의 답변 비중이 높았다. 앱/어플이 가사서비스 분야에 도입된 지 얼마되지 않았는데도 근무기간이 비교적 긴 응답자의 비중이 높게 나타났다. 조사대상 앱업체가 처음부터 플랫폼

에서 사업을 시작한 것이 아니라 오프라인 영리직업소개소로 운영되다가 플랫폼으로 사업형태를 확대하는 과정에서, 기존 오프라인 종사자들이 플랫폼으로 편입되었기 때문으로 추측된다. 일 중단 의향이 있는 종사자는 '5~10년 미만(27.5%)', 의향이 없는 종사자는 '2년 미만(29.0%)'의 비중이 높았는데, 이 분야에 종사한지 오래될수록 일 중단 의향이 높음을 보여주고 있다. 이용자수가 많을수록 근무기간이 길다. 주간 노동시간이 길수록 근무기간 또한 길어졌지만, 주당 15시간 미만 종사자는 근무기간이 2년 미만(38.9%)인 비중이 가장 높았고, 주당 40시간 이상 종사자에 비해 대체로 근무기간이 짧은 종사자의 비중이 높았다. 이용자가 많고 주간 노동시간이 길고 소득이 비교적 높을수록 일자리를 안정적으로 공급받고 있음을 의미하며, 그러한 상황에 놓인 종사자일수록 이 분야에서 이탈하지 않았을 것이다. 동시에 주당 노동시간이 짧은 종사자는 가사서비스 시장에 진입한지 오래되지 않아 충분한 일거리 확보에 어려움을 겪고 있을 수도 있음을 시사한다.

가사서비스업을 주된 생업으로 하고 있는 종사자일수록 근무 기간이 길었다. 주생계부양자인 종사자는 '10년 이상(27.3%)'이라고 응답한 비중이 가장 높았다. 주생계부양자가 아닌 종사자는 '2년 미만(29.1%)', '5년 미만(29.1%)'을 주된 근무기간으로 응답했다. 가구의 주된 생계부양자로서 배우자가 없는 여성이 가사서비스업에 종사할 경우 근무기간이 상당히 길 수 있음을 시사한다.

<표 3> 가사서비스 근무기간

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	2년 미만	2~5년 미만	5~10 년 미만	10년 이상	모름/ 무응답	계	평균(년)	표준편 차
▣ 전체 ▣	(520)	26.7	27.1	23.1	22.9	0.2	100.0	5.8	5.52
주 분야									
가사관리	(370)	21.1	28.6	27.6	22.4	0.3	100.0	6.1	5.47
산후관리	(43)	9.3	23.3	23.3	44.2	0.0	100.0	8.7	6.30
아이돌봄	(107)	53.3	23.4	7.5	15.9	0.0	100.0	3.7	4.58
주 이용 업체									
비영리 알선기관	(335)	30.7	21.5	20.0	27.5	0.3	100.0	6.2	6.22
영리 직업소개소	(98)	20.4	37.8	23.5	18.4	0.0	100.0	5.3	4.29
앱이나 어플	(86)	18.6	36.0	34.9	10.5	0.0	100.0	4.8	3.28
모름/무응답	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	2.0	0.00
앱/어플 이용 여부									
예	(89)	19.1	32.6	33.7	14.6	0.0	100.0	5.0	3.49
아니요	(429)	28.4	25.9	20.7	24.7	0.2	100.0	6.0	5.85
모름/무응답	(2)	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	5.8	3.48
일 중단의향									
예	(120)	19.2	26.7	27.5	25.8	0.8	100.0	6.3	4.92
아니요	(400)	29.0	27.3	21.8	22.0	0.0	100.0	5.7	5.68

[계속]

<표 3> 가사서비스 근무기간

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	2년 미만	2~5년 미만	5~10 년 미만	10년 이상	모름/ 무응답	계	평균(년)	표준편 차
주간 노동시간									
15시간 미만	(167)	38.9	25.7	18.0	16.8	0.6	100.0	4.6	5.25
15시간 이상 40시간 미만	(262)	23.7	28.6	27.5	20.2	0.0	100.0	5.8	5.22
40시간 이상	(70)	11.4	27.1	17.1	44.3	0.0	100.0	8.4	6.06
모름/무응답	(21)	19.0	19.0	28.6	33.3	0.0	100.0	7.6	6.22
연령									
40대 이하	(37)	24.3	45.9	21.6	8.1	0.0	100.0	4.1	3.25
50대	(194)	17.5	32.0	28.4	21.6	0.5	100.0	5.8	4.55
60대 이상	(286)	33.6	21.3	19.2	25.9	0.0	100.0	6.0	6.28
모름/무응답	(3)	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0	6.0	3.61
주생계부양자 여부									
예	(187)	23.0	24.1	25.1	27.3	0.5	100.0	6.4	5.31
아니오	(323)	29.1	29.1	22.0	19.8	0.0	100.0	5.4	5.61
모름/무응답	(10)	20.0	20.0	20.0	40.0	0.0	100.0	7.4	5.71
학력									
중졸 이하	(171)	31.0	21.1	24.0	24.0	0.0	100.0	6.2	6.54
고졸	(299)	23.4	29.1	23.7	23.4	0.3	100.0	5.8	5.03
대졸 이상	(46)	32.6	37.0	13.0	17.4	0.0	100.0	4.2	4.20
모름/무응답	(4)	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	100.0	4.8	3.81

가사서비스 노동시장의 특징은 일자리의 지속성이 현저히 떨어지는 임시일용, 호출형 고용형태가 지배적이라는 사실이다. 간헐적인 일자리는 가사서비스 종사자의 생계 불안정을 야기하고, 안정적인 소득 확보의 어려움은 가사서비스 노동시장의 불안정성을 구조화하고 있다. 본 조사에서는 가사서비스 종사자에게 지난 3개월 동안 일거리가 없어서 쉰 적이 있는지를 질문했다. <표 4>에 따르면, 지난 3개월 동안 일이 없어 완전히 쉰 적이 있다고 응답한 종사자는 19.2%로 나타났다.

분야별로 보면, 가사관리 분야(17.0%), 아이돌봄 분야(18.7), 산후관리 분야(39.5%)로 산후관리 분야의 일자리의 불안정성이 더 높은 것으로 보인다. 출생아수가 갈수록 감소하고, 출산 직후 일정 기간 동안만 서비스 수요가 발생할 수 있는 직종의 특징 때문이다. 주이용업체별로 앱/어플 종사자(9.3%), 비영리 알선기관 종사자(19.4%), 영리 직업소개소 종사자(27.6%)가 지난 3개월 동안 일거리가 없어서 쉰 적이 있다고 응답했다. 앱/어플 종사자는 플랫폼 이용으로 일자리 접근성이 높아 일자리의 연속적 공급에 상대적으로 유리한 상황임을 시사한다. 일중단의향이 있는 종사자의 30%가, 일중단의향이 없는 종사자의 16.0%가 쉰 적이 있다고 응답하여, 일거리의 불안정성과 일중단 의향은 밀접한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 이용자수가 많을수록, 주당 노동시간이 길수록 쉰 적이 있다고 응답한 종사자의 비중이 낮았다.

<표 4> 지난 3개월 동안 일이 없어 완전히 쉰 주 유무

Base=전체		사례수 (명)	그렇다	아니다	모름/무응답	(단위 : %) 계
▣ 전체 ▣		(520)	19.2	79.4	1.3	100.0
주 분야						
	가사관리	(370)	17.0	81.9	1.1	100.0
	산후관리	(43)	39.5	60.5	0.0	100.0
	아이돌봄	(107)	18.7	78.5	2.8	100.0
주 이용 업체						
	비영리 알선기관	(335)	19.4	79.1	1.5	100.0
	영리 직업소개소	(98)	27.6	70.4	2.0	100.0
	앱이나 어플	(86)	9.3	90.7	0.0	100.0
	모름/무응답	(1)	0.0	100.0	0.0	100.0
앱/어플 이용 여부						
	예	(89)	14.6	85.4	0.0	100.0
	아니요	(429)	20.0	78.3	1.6	100.0
	모름/무응답	(2)	50.0	50.0	0.0	100.0
일 중단의향						
	예	(120)	30.0	68.3	1.7	100.0
	아니요	(400)	16.0	82.8	1.3	100.0
이용자 수						
	2집 이하	(364)	22.5	75.8	1.6	100.0
	3~4집	(107)	11.2	87.9	0.9	100.0
	5~6집	(40)	7.5	92.5	0.0	100.0
	모름/무응답	(9)	33.3	66.7	0.0	100.0
주간 노동시간						
	15시간 미만	(167)	22.8	74.9	2.4	100.0
	15시간 이상 40시간 미만	(262)	13.0	85.9	1.1	100.0
	40시간 이상	(70)	31.4	68.6	0.0	100.0
	모름/무응답	(21)	28.6	71.4	0.0	100.0
연령						
	40대 이하	(37)	16.2	83.8	0.0	100.0
	50대	(194)	17.0	80.9	2.1	100.0
	60대 이상	(286)	21.3	77.6	1.0	100.0
	모름/무응답	(3)	0.0	100.0	0.0	100.0
주생계부양자 여부						
	예	(187)	15.0	84.0	1.1	100.0
	아니오	(323)	21.7	77.1	1.2	100.0
	모름/무응답	(10)	20.0	70.0	10.0	100.0
학력						
	중졸 이하	(171)	15.8	83.6	0.6	100.0
	고졸	(299)	22.1	75.9	2.0	100.0
	대졸 이상	(46)	15.2	84.8	0.0	100.0
	모름/무응답	(4)	0.0	100.0	0.0	100.0

2. 구직 경로

가사서비스업 종사자들은 정식의 근로계약을 맺지 않는 비공식적 고용관계에 속해 있다. 개인 이용자에게 직접 서비스를 제공하는 가사서비스 종사자는 근로기준법상 근로자가 아니다. 이들이 근로기준법상 ‘가사사용인’으로서 근로자로 인정받지 못하는 예외적인 존재로 취급되는 이유는 ‘사업’을 위해 노무를 제공하지 않기 때문이다. 가사서비스 종사자들은 개인 이용자에게 서비스를 제공하지만, 일자리매칭이라는 서비

스를 이용하기 위해 소개업체에 소속되어 있다. 소개업체는 단순한 일자리 알선을 넘어서서 종사자 노무관리와 고충처리 역할을 하기도 한다. 과거에는 지인이나 동네 소규모 소개업체를 통해서 알음알음으로 이용자를 구하던 방식이 지배적이었다면, 소개업체도 대형화되고 있으며 최근 플랫폼이 등장하면서 일자리매칭에서 새로운 변화가 나타나고 있다.

응답자 대부분은 소개업체와 앱을 통해서 이용자를 구하고 있다. 80%는 소개업체나 앱을 통하지 않고 이용자를 구한 적이 없었다. 이용자가 다른 이용자를 연결시켜 주는, 소위 '직거래'는 13.5%만이 경험했고, 광고지나 전단지를 통한 구인 광고를 통해 이용자를 구한 경험이 있는 종사자는 3.1%, 인터넷 구인구직 사이트 이용 경험자는 2.7%에 불과했다. 조사 대상을 소개업체와 앱을 통해 모집한 표본 선택의 문제도 배제할 수 없지만, 일단 소개업체와 앱에 소속되는 경우 개인 이용자 대 개인 종사자 간의 직거래 방식으로 일자리가 매칭되는 경우는 드물다는 것을 시사한다.

<표 5>에 따르면, 조사 응답자가 현재 속해있는 소개업체는 '비영리 알선기관(64.4%), 영리 직업소개소(18.8%), 앱이나 어플(16.5%)이다. 분야별로 보면 아이돌봄 분야(88.8%), 산후관리 분야(81.4%), 가사관리 분야(55.4%)에서 비영리 알선기관 이용 비중이 제일 높았다. 이용자수가 적을수록, 주간 노동시간이 많을수록, 연령이 높을수록 '비영리 알선기관'에 종사한다고 응답한 비중이 높았다.

<표 5> 현재 속해있는 소개업체

						(단위 : %)
Base=전체	사례수 (명)	비영리 알선기관	영리 직업소개소	앱이나 어플	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣	(520)	64.4	18.8	16.5	0.2	100.0
주 분야						
가사관리	(370)	55.4	22.2	22.4	0.0	100.0
산후관리	(43)	81.4	18.6	0.0	0.0	100.0
아이돌봄	(107)	88.8	7.5	2.8	0.9	100.0

소개업체를 이용하는 종사자들은 가입비나 회비의 형태로 일자리 알선에 대한 비용을 지불한다. <표 6>에 의하면, 소속된 소개업체에서 가입비 혹은 회비가 있다고 응답한 응답자는 59.4%로 나타났다. 가사관리 분야(63.2%), 산후관리 분야(76.7%)는 가입비 및 회비가 있다고 응답했고, 아이돌봄 분야는 39.3%만 있다고 응답했다. 주이용업체별로 영리 직업소개소 종사자(90.8%), 앱/어플 종사자(57.0%), 비영리 알선기관 종사자(50.7%) 순으로 가입비 및 회비가 있다고 응답한 비중이 높았다. 일자리 알선을 받기 위해서 선지불하는 가입비나 회비 대신, 실제 매칭된 일자리 건당 수수료를

책정하는 경우도 있다. 소속된 소개업체에 수수료가 있다고 응답한 종사자는 32.5%였다. 분야별로 보면 아이돌봄 분야(13.1%), 산후관리 분야(20.9%), 가사관리 분야(39.5%)에서 수수료가 있었다. 비영리 알선기관 종사자는 21.8%, 영리 직업소개소 종사자는 60.2%, 앱/어플 종사자는 43.0%가 수수료가 있다고 응답했다.

<표 6> 소속된 소개업체 가입비/회비, 수수료 있음

Base=전체	사례수 (명)	가입비/회비	수수료	계
▣ 전체 ▣	(520)	59.4	32.5	100.0
주 분야				
가사관리	(370)	63.2	39.5	100.0
산후관리	(43)	76.7	20.9	100.0
아이돌봄	(107)	39.3	13.1	100.0
주 이용 업체				
비영리 알선기관	(335)	50.7	21.8	100.0
영리 직업소개소	(98)	90.8	60.2	100.0
앱이나 어플	(86)	57.0	43.0	100.0
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	100.0

소개업체를 이용하는 이유에 대해 질문했다. 주된 이유는 소개업체가 일자리의 안정적 공급, 직무교육 제공, 고충처리 등의 서비스를 제공하기 때문이다. <표 7>에 따르면, 주로 소개업체를 이용하는 이유는 '일자리를 안정적으로 공급해 주기 때문에 (74.6%)', '지속적인 직무교육을 통해 내게 필요한 기능과 지식을 공급해 주기 때문에 (40.6%)', '이용자와 문제가 생겼을 때 해결해주고 나를 보호해줄 수 있기 때문에' 순으로 높게 나타났다. 분야별로 소개업체 이용에 큰 차이가 나타나지는 않았다. 가사관리 분야(76.2%), 산후관리 분야(74.4%), 아이돌봄 분야(69.2%)에서 '일자리를 안정적으로 공급해 주기 때문에'를 소개업체 이용의 주된 이유로 밝혔다. 산후관리와 아이돌봄은 직무교육 때문에 소개업체를 이용한다는 응답자 비중이 가사관리보다 상대적으로 높았다. 근무기간이나 주이용업체에 상관없이 '일자리 공급의 안정성' 때문에 주로 소개업체를 이용한다고 답한 응답자가 가장 많았다. 영리업체 종사자는 '이용자와 문제가 생겼을 때 해결해주고 나를 보호해줄 수 있기 때문에'라고 응답한 종사자 비중이 다른 업체 소속 종사자보다 높았다. 앱업체 종사자는 '회비부담이 적고 믿을 수 있는 공신력있는 업체라서'라고 응답한 종사자 비중이 비교적 높았다. 전통적인 오프라인 형태의 일자리 알선업체의 역할이 이용자와 종사자 간의 연결과 중재였다면, 플랫폼이라는 브랜드 이미지에서 오는 공신력을 바탕으로 보다 효과적인 일자리 매칭 역할로 변화하고 있음을 시사한다.

2년 미만 근무기간자는 '이용자와 문제가 생겼을 때 해결해주고 나를 보호해줄 수 있기 때문에' 이용한다는 비중이 상대적으로 높았다. 경험이 부족한 종사자는 이용자의 갈등 처리에 미숙할 수 있기 때문에 소개업체가 그러한 역할을 대신해 줄 것을 기대하는 듯하다. 40대 이하 종사자도 일자리 안정적 공급 다음으로 '이용자와 문제가

생겼을 때 해결해주고 나를 보호해줄 수 있기 때문에' 이용한다는 비중이 상대적으로 높았다.

<표 7> 주로 소개업체를 이용하는 이유(중복응답)

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	일 자리를 안정적으로 공급해 주기 때문에	지속적인 직무교육을 통해 내게 필요한 기능과 지식을 공급해 주기 때문에	이용자와 문제가 생겼을 때 해결해주고 나를 보호해줄 수있기 때문에	회비 부담이 적고 믿을 수 있는 공신력 있는 업체라서	동료를 만나 어울리는 시간이 즐거워서	기타
▣ 전체 ▣	(520)	74.6	40.6	37.9	20.2	10.4	1.0
주 분야							
가사관리	(370)	76.2	36.8	38.4	23.0	7.8	1.4
산후관리	(43)	74.4	48.8	34.9	14.0	18.6	0.0
아이돌봄	(107)	69.2	50.5	37.4	13.1	15.9	0.0
근무기간							
2년 미만	(139)	71.9	38.8	41.0	26.6	6.5	0.7
2~5년 미만	(141)	75.2	46.1	33.3	17.7	12.1	0.7
5~10년 미만	(120)	75.8	42.5	45.0	17.5	10.8	0.8
10년 이상	(119)	75.6	34.5	32.8	18.5	12.6	1.7
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
주 이용 업체							
비영리 알선기관	(335)	73.7	43.0	35.8	18.5	13.7	0.3
영리 직업소개소	(98)	77.6	28.6	49.0	17.3	8.2	0.0
앱이나 어플	(86)	74.4	44.2	33.7	30.2	0.0	4.7
모름/무응답	(1)	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
연령							
40대 이하	(37)	64.9	43.2	48.6	21.6	10.8	2.7
50대	(194)	75.3	42.3	36.6	19.1	10.3	1.5
60대 이상	(286)	75.2	39.5	36.7	21.0	10.5	0.3
모름/무응답	(3)	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
학력							
중졸 이하	(171)	74.3	35.7	37.4	24.6	11.1	0.6
고졸	(299)	73.9	43.8	37.5	19.1	10.4	1.3
대졸 이상	(46)	78.3	41.3	39.1	13.0	6.5	0.0
모름/무응답	(4)	100.0	0.0	75.0	0.0	25.0	0.0

3. 플랫폼 이용 경험

가사서비스 노동시장 인력 공급의 최근 변화를 주도하고 있는 것은 앱/어플 활용이 활발해지고 있다는 점이다. <표 8>에 따르면, 앱이나 어플을 이용한 경험이 있다고 응답한 종사자는 17.1%였다. 분야별로 산후관리 분야 종사자는 앱이나 어플 이용 경험이 전무했고, 아이돌봄 분야(95.3%), 가사관리 분야(76.8%) 순으로 앱이나 어플을 이용한 경험이 없다고 응답했다. 근무기간은 10년 이상(89.1%), 2년 미만(87.8%),

2~5년 미만(78.7%), 5~10년 미만(74.2%) 순으로 앱을 이용해본 적이 없다고 응답했다. 40대 이하 저연령층과 고졸 이상 학력층이 앱이나 어플을 이용한 경험이 높다고 응답했다.

앱이나 어플을 이용해 본 적이 있는 종사자의 평균 이용 기간은 2.1년이다. 사용기간은 '1년 미만(23.6%)', '1년-2년 미만(27.0)', '2년-3년 미만(22.5%)', '3년 이상(24.7)'으로 비교적 고르게 분포하고 있다. 분야별로 아이돌봄 분야는 '1년-2년 미만(60.0%)' 어플을 사용했다고 응답한 비중이 높았다.

<표 8> 앱이나 어플 이용경험 유무

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	예	아니요	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣	(520)	17.1	82.5	0.4	100.0
주 분야					
가사관리	(370)	22.7	76.8	0.5	100.0
산후관리	(43)	0.0	100.0	0.0	100.0
아이돌봄	(107)	4.7	95.3	0.0	100.0
근무기간					
2년 미만	(139)	12.2	87.8	0.0	100.0
2~5년 미만	(141)	20.6	78.7	0.7	100.0
5~10년 미만	(120)	25.0	74.2	0.8	100.0
10년 이상	(119)	10.9	89.1	0.0	100.0
모름/무응답	(1)	0.0	100.0	0.0	100.0
주 이용 업체					
비영리 알선기관	(335)	2.4	97.6	0.0	100.0
영리 직업소개소	(98)	10.2	87.8	2.0	100.0
앱이나 어플	(86)	82.6	17.4	0.0	100.0
모름/무응답	(1)	0.0	100.0	0.0	100.0
연령					
40대 이하	(37)	35.1	64.9	0.0	100.0
50대	(194)	20.6	78.4	1.0	100.0
60대 이상	(286)	12.6	87.4	0.0	100.0
모름/무응답	(3)	0.0	100.0	0.0	100.0
학력					
중졸 이하	(171)	9.4	90.1	0.6	100.0
고졸	(299)	20.7	78.9	0.3	100.0
대졸 이상	(46)	23.9	76.1	0.0	100.0
모름/무응답	(4)	0.0	100.0	0.0	100.0

<표 9> 이용하는 앱이나 어플 사용기간

(단위 : %)

Base=앱/어플 이용경험 있음	사례수 (명)	1년 미만	1년-2년 미만	2년-3년 미만	3년 이상	모름/무응답	계	평균 (년)	표준편차
▣ 전체 ▣	(89)	23.6	27.0	22.5	24.7	2.2	100.0	2.1	2.04
주 분야									
가사관리	(84)	25.0	25.0	22.6	25.0	2.4	100.0	2.1	2.07
아이돌봄	(5)	0.0	60.0	20.0	20.0	0.0	100.0	2.1	1.74

종사자들의 앱/어플 이용 방식은 하나의 앱/어플을 배타적으로 이용하는 경우도 있지만 복수의 앱/어플을 동시에 이용하기도 한다. 하나의 앱/어플을 이용하는 경우 하나의 오프라인 소개업체에 속해 일자리를 알선받는 방식도 크게 다르지 않다. 근로자성 판단에 중요한 기준이 되는 소위 '전속성'이 높은 경우라고 할 수 있다. 복수의 앱/어플에 등록하여 이용하는 것은 일자리 매칭의 효율성을 극대화하기 위한 전략이라고 볼 수 있다. <표 10>에 따르면, 종사자들이 이용하는 앱이나 어플의 개수는 평균 1.1개였다. '1개(93.3%)'인 경우가 가장 많았고 '2개 이상(5.6%)'인 경우가 그 다음으로 나타났다. 분야별로 가사관리 분야는 94.0%, 아이돌봄 분야는 80.0%에서 어플을 1개 사용한다고 응답했다. 비영리 알선기관에 종사하면서 앱/어플 이용 경험이 있는 종사자는 2개 이상 이용한다는 종사자 비중이 12.5%로 가장 높았고, 앱이나 어플 소속 종사자는 1개 이용한다는 응답자가 94.4%로 더 낮게 나타났다. 앱/어플 소속이 아닐 경우 이용하는 앱/어플의 개수가 오히려 더 많다. 조사 참여자의 특성을 반영하고 있는 것으로 보인다. 소속감이 없이 앱이나 어플을 간헐적으로 필요할 때만 이용하는 종사자도 있겠지만, 본 조사에 참여한 앱/어플 이용자는 앱 관리업체에 전속되어 활동하고 있음을 의미한다. 이용자수가 많을수록, 1회 방문시간이 짧을수록, 주당 노동시간이 길수록 이용하는 어플 개수가 2개 이상이라고 응답한 비중이 높게 나타났다. 이용하는 앱/어플 개수가 많다는 것은, 1회 방문시간이 짧아 가능한 많은 이용자를 확보해야 할 필요가 많다는 것을 시사한다.

<표 10> 이용하는 앱이나 어플 개수

(단위 : %)

Base=앱/어플 이용경험 있음	사례수 (명)	1개	2개 이상	모름/무응 답	계	평균(개)	표준편차
▣ 전체 ▣	(89)	93.3	5.6	1.1	100.0	1.1	0.35
주 분야							
가사관리	(84)	94.0	4.8	1.2	100.0	1.1	0.34
아이돌봄	(5)	80.0	20.0	0.0	100.0	1.2	0.45
주 이용 업체							
비영리 알선기관	(8)	75.0	12.5	12.5	100.0	1.1	0.38
영리 직업소개소	(10)	100.0	0.0	0.0	100.0	1.0	0.00
앱이나 어플	(71)	94.4	5.6	0.0	100.0	1.1	0.37
이용자 수							
2집 이하	(34)	97.1	0.0	2.9	100.0	1.0	0.00
3~4집	(35)	88.6	11.4	0.0	100.0	1.1	0.43
5~6집	(20)	95.0	5.0	0.0	100.0	1.1	0.45
1회 방문시간							
4시간 이하	(72)	94.4	4.2	1.4	100.0	1.1	0.29
4시간 초과~8시간 미만	(13)	92.3	7.7	0.0	100.0	1.1	0.28
8시간 이상	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	1.0	0.00
모름/무응답	(3)	66.7	33.3	0.0	100.0	1.7	1.15
주간 노동시간							
15시간 미만	(36)	100.0	0.0	0.0	100.0	1.0	0.00
15시간 이상	(48)	89.6	8.3	2.1	100.0	1.1	0.37
40시간 미만	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	1.0	0.00
40시간 이상	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	1.0	0.00
모름/무응답	(4)	75.0	25.0	0.0	100.0	1.5	1.00

앱/어플을 이용하는 이유로 가장 중요한 두 가지가 무엇인지 질문했다. <표 11>에 따르면, 앱이나 어플을 이용하는 이유는 '일거리를 빨리 구할 수 있어서(33.7%)', '내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 쉴 수 있어서(22.5%)', '내가 원하는 조건(지역, 평수, 식구 수 등)의 이용자를 고를 수 있어서(16.9%)' 순으로 높게 나타났다. 분야별로 아이돌봄 종사자의 40.0%, 가사관리 종사자의 33.3%가 '일거리를 빨리 구할 수 있어서'를 주된 어플 이용 이유라고 밝혔다. 근무기간이 가장 짧은 2년 미만 종사자의 41.2%가 '일거리를 빨리 구할 수 있어서'가 어플을 이용하는 가장 중요한 이유라고 응답했다. 일거리 확보에 능숙하지 않은 근무기간이 짧은 종사자는 앱/어플을 통해 일자리를 신속하게 구하기를 원하고 있다.

주이용업체에 따라 앱/어플 이용의 이유가 다소 달랐다. 앱이나 어플 소속 종사자의 경우, '일거리를 빨리 구할 수 있어서(33.8%)', '내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 쉴 수 있어서(23.9%)'가 가장 높은 비중으로 나타났지만 '내가 원하는 조건(지역, 평수, 식구 수 등)의 이용자를 고를 수 있어서(19.7%)'라고 응답한 비중이 비영리나 영리업체 소속 종사자들보다 높았다. 서비스를 제공하는 이용자와 조건을 직접 고를 수 있는 것을 잇점으로 생각하고 있는 것이다. 반면 비영리와 영리 소개업체 소속이면서 앱이나 어플을 이용하는 경우, '서비스요금을 더 높게 받을 수 있어서'라고 응답한 종사자도 있었다. 서비스 가격 책정에서 비영리와 영리 소개업체가 일방적으로 정한 요금을 수용하는 대신, 서비스 가격 결정에서 중간업체를 배제하고 이용자와 종사자 간의 조정이 가능하다는 점이 앱/어플 이용의 잇점이다.

40대 이하가 앱이나 어플을 이용하는 주된 이유는 일자리를 빨리 구할 수 있어서 인 반면, 50대 이상은 근로시간과 조건에 대한 결정권이 크다는 점을 중요하게 생각하고 있다. 대졸 이상 학력층도 근로시간에 대한 자율적 결정권이 크다는 점을 중요하게 생각하고 있다. 주생계부양자인 종사자는 그렇지 않은 종사자보다 근로조건의 결정권, 전문직으로 인정받는 느낌 때문에 어플을 이용한다고 응답한 비중이 상대적으로 더 높았다.

<표 11> 앱이나 어플 이용하는 이유_1순위

(단위 : %)

Base=앱/어플 이용경험 있음	사례 수 (명)	일거리를 빨리 구할 수 있어서	내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 쉴 수 있어서	내가 원하는 조건(지역, 평수, 식구 수 등)의 이용자를 고를 수 있어서	서비스 요금을 더 높게 받을 수 있어서	전문적으로 인정받는 느낌이 들어서	직접 방문하지 않고 이용할 수 있어서 편리해서	앱이나 어플의 이미지가 좋아서	계
▣ 전체 ▣	(89)	33.7	22.5	16.9	11.2	9.0	5.6	1.1	100.0
주 분야									
가사관리	(84)	33.3	21.4	17.9	11.9	9.5	4.8	1.2	100.0
아이돌봄	(5)	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	100.0
주 이용 업체									
비영리 알선기관	(8)	37.5	37.5	0.0	12.5	12.5	0.0	0.0	100.0
영리 직업소개소	(10)	30.0	0.0	10.0	50.0	0.0	10.0	0.0	100.0
앱이나 어플	(71)	33.8	23.9	19.7	5.6	9.9	5.6	1.4	100.0
연령									
40대 이하	(13)	53.8	15.4	7.7	15.4	0.0	0.0	7.7	100.0
50대	(40)	27.5	25.0	22.5	10.0	5.0	10.0	0.0	100.0
60대 이상	(36)	33.3	22.2	13.9	11.1	16.7	2.8	0.0	100.0
학력									
중졸 이하	(16)	31.3	0.0	43.8	6.3	12.5	6.3	0.0	100.0
고졸	(62)	35.5	25.8	11.3	12.9	6.5	6.5	1.6	100.0
대졸 이상	(11)	27.3	36.4	9.1	9.1	18.2	0.0	0.0	100.0

앱이나 어플 이용 이유를 중복 응답을 고려하여 중요도를 파악하면 <표 12>에 제시된 바와 같다. 앱이나 어플 이용하는 이유로 '내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 쉴 수 있어서(44.95%), 일거리를 빨리 구할 수 있어서(41.6%), 내가 원하는 조건(지역, 평수, 식구 수 등)의 이용자를 고를 수 있어서(34.8%) 순으로 높게 나왔다. 분야에 따른 차이로는 가사관리 분야는 근로시간의 선택권과 구직의 신속성의 비중이 가장 높은 반면, 아이돌봄 분야는 근로조건의 선택권이 비교적 높게 나타났다.

<표 12> 앱이나 어플 이용하는 이유_1+2순위(중복응답)

(단위 : %)

Base=앱/어플 이용경험 있음	사 례 수 (명)	내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 실 수 있어서	일거리 를 빨리 구할 수 있어서	내가 원하는 조건(지 역, 평수, 식구 수 등)의 이용자 를 고를 수 있어서	직접 방문하 지 않고 이용할 수 있어서 편리해 서	전문적 으로 인정받 는 느낌이 들어서	서비스 요금을 더 높게 받을 수 있어서	앱이나 어플의 이미지 가 좋아서	일감배 분이나 이용자 소개 과정이 공정해 서	기타
▣ 전체 ▣	(89)	44.9	41.6	34.8	24.7	21.3	20.2	3.4	2.2	1.1
주 분야										
가사관리	(84)	45.2	41.7	32.1	23.8	22.6	21.4	3.6	2.4	1.2
아이돌봄	(5)	40.0	40.0	80.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

가사서비스 시장에서 플랫폼은 오프라인 직업소개업과 긴밀한 관계를 유지하고 있다. 앱업체는 오프라인 가사서비스업 중개업에서 시작해서 앱으로 사업형태를 확장한 경우와 처음부터 가사서비스 이용자와 노동자 매칭을 앱에서 보다 효율적으로 구현하기 위한 업체로 나눌 수 있을 것이다. 본 조사에 응한 앱 업체는 전자에 해당한다. 따라서 앱을 통해서만 이용자와 노동자의 서비스를 매칭 하지 않고 앱 업체 관리자가 직접 서비스 종사자에게 연락해서 일자리를 소개 하는 경우도 종종 있다. 조사 결과, 응답자의 67.4%가 앱 업체 관리자를 통해 직접 일자리를 소개 받았다고 응답했다. 이용자 집 수가 많을수록 관리자를 통한 일자리 소개가 더 많았는데, 2집 이하인 경우 61.8%, 5~6집인 경우 70%가 업체 관리자로부터 직접 일자리를 소개 받았다. 앱 이용은 종사자의 서비스 제공 시간표를 확인할 수 있는 앱 관리자가 플랫폼을 통하지 않는 오프라인 이용자와 빈시간대가 있는 종사자를 보다 효과적으로 매칭할 수 있는 장점이 있다. 종사자에게 가능한 많은 일거리를 확보하는 데 도움을 주고 있는 것으로 보이지만, 다른 한편 관리자가 종사자의 노동시간을 관리하고 통제하는 기제로 악용될 수 있다.

앱/어플의 장점에도 불구하고 앞으로도 계속 사용할 의향이 있는 가사 노동자는 그다지 많지 않았다. 약 26.2%의 응답자가 앞으로도 앱을 계속 사용할 의향이 있다고 응답했다. 앱 소속 가사 서비스 종사자는 89.5%가 계속 사용할 의향이 있다고 응답한 반면, 비영리 알선 기관과 영리 직업소개소는 각각 14%, 12.2%가 앱 이용 의향을 밝히고 있다. 주당 노동시간이 짧을수록 앱을 이용할 의향이 있다고 응답한 비중이 높았다. 15시간 미만 일하는 가사서비스 종사자는 35.9%가, 40시간 이상 일하는 종사자는 11.4%가 앱을 이용할 의향이 있다고 응답했다. 연령이 낮을수록, 학력이 높을수록 앞으로도 앱을 계속 사용할 의향이 있다고 응답한 비중이 높은 것으로 보아 앱 시장은 향후 확대될 가능성이 크다.

앱을 이용하고 싶은 가장 큰 이유는 '일거리를 빨리 구할 수 있어서(45.6%)', '내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 쉴 수 있어서(18.4%)', '내가 원하는 조건(지역, 평수, 식구 수등)의 이용자를 고를 수 있어서(17.6%)'이다. 오프라인 중개업체를 통한 다면 일거리를 구한다는 구인신청을 해야 하고 관리자가 매칭을 해줄 때까지 기다려야 하는 시간이 소요된다면, 앱은 언제 어디서나 일자리 정보 접근성을 높여 일거리를 구하는 시간을 단축시킨다. 가사서비스 종사자는 일하는 날/시간대를 마음대로 선택할 수 있다는 것도 앱 이용의 장점이라고 인식하고 있다. 임금 등 근로여건과 사회적 보호 측면에서 가사서비스 노동의 일자리의 질은 낮은 편이지만, 고용주와 근로시간에 얽매이지 않는 근로일/시간 선택의 자유는 종사자의 만족도를 높이는 요인 중의 하나인데, 앱은 그러한 가사서비스 노동의 장점을 극대화시킬 수 있는 매개체로 기대 받고 있는 것이다.

분야에 상관없이 일자리 매칭의 신속성이 앱 이용 의향의 가장 큰 이유였다. 가사 관리 종사자는 앱을 이용할 의향이 있는 이유로 '일거리를 빨리 구할 수 있어서(45.5%)', 산후관리 분야도 '일거리를 빨리 구할 수 있어서(50.0%)', 아이돌봄 분야도 역시 '일거리를 빨리 구할 수 있어서(45.5%)'를 가장 중요한 이유로 응답했다. 근무기간의 장단에 상관없이 '일거리를 빨리 구할 수 있어서'를 앱을 이용할 이유의 첫 번째로 꼽았다. 그러나 근무기간이 짧은 경우 근로시간의 선택권이 있을 것 같아 앱이나 어플을 이용하겠다고 응답한 종사자 비중이 높게 나타났고, 2~10년 미만인 경우 근로조건의 선택권이 더 중요하다고 응답했다. 근무기간이 오래될수록 일자리 경험을 통해 이용자의 특성이 노동과정과 강도에 영향을 미침을 잘 알기 때문에 선호하는 근로조건의 선택의 폭을 넓히기 위하여 앱을 이용하고자 한다.

주이용업체에 상관없이 모두 '일거리를 빨리 구할 수 있어서'를 앱을 이용할 의향이 있는 가장 중요한 이유로 들고 있다. 그러나 이용업체별로 그 다음으로 중요한 이유는 다소 다르게 나타났다. 영리 직업소개소는 근로조건의 선택 여부를 중요하게 생각하고, 앱/어플 소속 종사자는 근로시간의 선택을 보다 중요한 요소로 꼽고 있었다.

인구학적 특성으로 살펴보면, 40대 이하 연령층은 일자리 매칭의 신속성을 다른 연령층보다 압도적으로 중요하게 생각하고 있었다. 50대는 근로시간의 선택권, 60대 이상은 근로조건의 선택권을 40대 이하 연령층보다 더 중요한 이유로 들고 있다. 학력이 높을수록 일자리 매칭의 신속성 보다는 근로시간과 조건의 선택권을 더 중요한 이유로 들고 있었고, 주생계부양자인 경우 생업으로 생각하는 만큼 전문직 인정에 대한 욕구를 앱/어플이 충족시켜줄 것으로 기대하고 있었다.

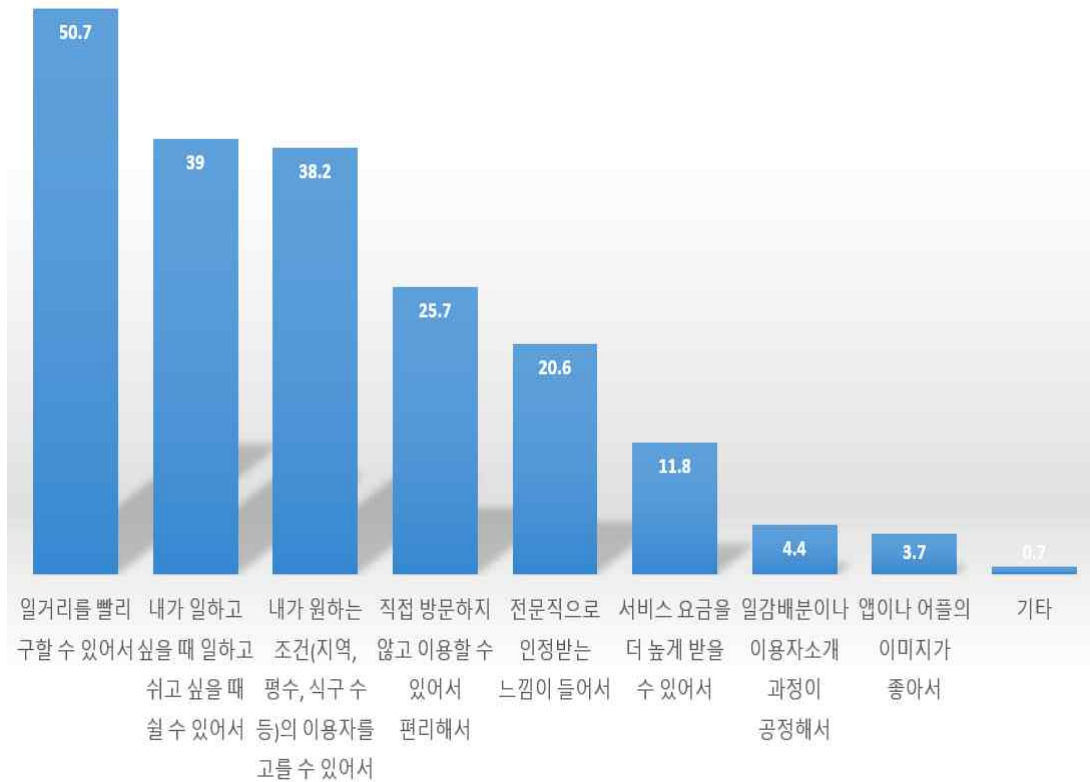
<표 13> 앱이나 어플 이용하고 싶은 이유_1순위

(단위 : %)

Base=앱/어플 사용의향 있음	사례 수 (명)	일거리 를 빨리 구할 수 있어서	내가 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 싶 수 있어서	내가 원하는 조건(지 역, 평수, 식구 수 등)의 이용자 를 고를 수 있어서	전문직 으로 인정받 는 느낌이 들어서	직접 방문하 지 않고 이용할 수 있어서 편리해 서	서비스 요금을 더 높게 받을 수 있어서	기타	계
▣ 전체 ▣	(136)	45.6	18.4	17.6	8.1	5.1	4.4	0.7	100.0
주 분야									
가사관리	(110)	45.5	19.1	19.1	7.3	5.5	3.6	0.0	100.0
산후관리	(4)	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
아이돌봄	(22)	45.5	13.6	9.1	13.6	4.5	9.1	4.5	100.0
근무기간									
2년 미만	(39)	51.3	28.2	10.3	5.1	0.0	2.6	2.6	100.0
2~5년 미만	(43)	48.8	11.6	20.9	7.0	9.3	2.3	0.0	100.0
5~10년 미만	(32)	37.5	15.6	25.0	9.4	3.1	9.4	0.0	100.0
10년 이상	(21)	38.1	19.0	14.3	14.3	9.5	4.8	0.0	100.0
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
주 이용 업체									
비영리 알선기관	(47)	55.3	12.8	12.8	12.8	2.1	2.1	2.1	100.0
영리 직업소개소	(12)	25.0	16.7	33.3	0.0	8.3	16.7	0.0	100.0
앱이나 어플	(77)	42.9	22.1	18.2	6.5	6.5	3.9	0.0	100.0
연령									
40대 이하	(18)	61.1	5.6	27.8	0.0	0.0	5.6	0.0	100.0
50대	(59)	40.7	28.8	15.3	3.4	6.8	5.1	0.0	100.0
60대 이상	(59)	45.8	11.9	16.9	15.3	5.1	3.4	1.7	100.0
학력									
중졸 이하	(30)	40.0	23.3	13.3	3.3	10.0	6.7	3.3	100.0
고졸	(87)	48.3	14.9	18.4	10.3	3.4	4.6	0.0	100.0
대졸 이상	(18)	38.9	27.8	22.2	5.6	5.6	0.0	0.0	100.0
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
주생계부양자 여부									
예	(57)	42.1	15.8	19.3	14.0	1.8	5.3	1.8	100.0
아니오	(79)	48.1	20.3	16.5	3.8	7.6	3.8	0.0	100.0

앱이나 어플 이용하고 싶은 이유에 대한 중복 응답을 모두 고려하여 우선순위를 파악한 결과, <그림 1>에 제시된 바대로, 일자리 매칭의 신속성, 근로시간 선택권, 근로조건의 선택권 순으로 높게 나타났다. 그밖에도 플랫폼의 가장 중요한 잇점인 일자리 알선 서비스를 제공받기 위해 직접 방문하지 않아도 된다는 점이 중요한 요인이라고 응답했다.

<그림 1> 앱이나 어플 이용하고 싶은 이유_1+2순위(중복응답)



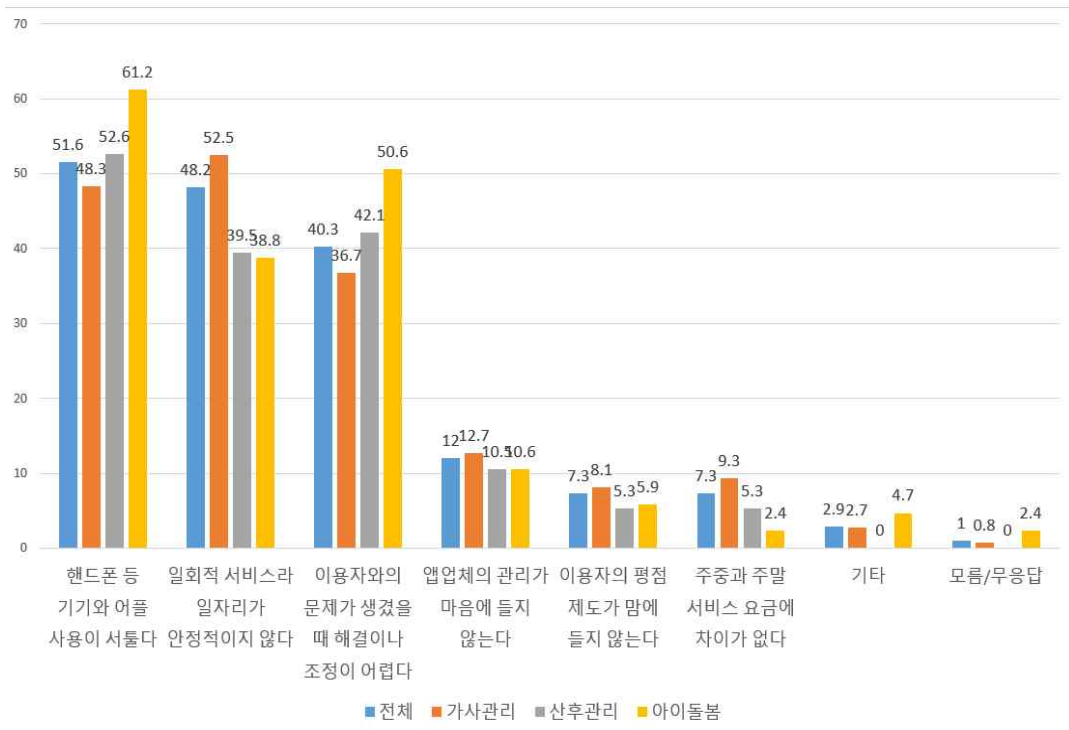
앱을 이용할 의향이 없는 종사자에게 이유를 질문했다. <표 14>에 따르면, 앱을 이용할 의향이 없는 이유는 ‘일회적 서비스라 일자리가 안정적이지 않다(35.1%)’, ‘핸드폰 등 기기와 어플 사용이 서툴다(34.0%)’, ‘이용자와의 문제가 생겼을 때 해결이나 조정이 어렵다(18.6%)’ 순으로 높게 나타났다. 분야별로 가사관리 종사자는 앱을 이용할 의향이 없는 이유로 ‘일회적 서비스라 일자리가 안정적이지 않다(38.6%)’, 산후관리 분야는 ‘핸드폰 등 기기와 어플 사용이 서툴다(52.6%)’, 아이돌봄 분야도 역시 ‘핸드폰 등 기기와 어플 사용이 서툴다(34.1%)’를 가장 중요한 이유로 응답했다. 주이용업체별로 앱을 이용할 의향이 없는 이유가 다소 다르게 분포되었다. 비영리 알선기관 종사자는 기기 사용의 서툼, 영리 직업소개소는 일회성 일자리, 앱/어플 소속 종사자는 기기 사용의 서툼과 이용자와 문제가 생겼을 때 조정의 어려움을 주된 이유로 들고 있다.

<표 14> 앱이나 어플 이용할 의향이 없는 이유_1순위

(단위 : %)

Base= 앱/어플 사용의향 있음	사례수 (명)	일회적 서비스라 일자리가 안정적이지 않다	핸드폰 등 기기과 어플 사용이 서툴다	이용자와의 문제가 생겼을 때 해결이 나 조정이 어렵다	주중과 주말 서비스 요금에 차이가 없다	이용자의 평점 제도가 마음에 들지 않는다	앱업체의 관리가 마음에 들지 않는다	기타	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣	(382)	35.1	34.0	18.6	3.7	3.1	2.6	1.8	1.0	100.0
주 분야										
가사관리	(259)	38.6	31.3	16.2	4.2	3.1	3.5	2.3	0.8	100.0
산후관리	(38)	26.3	52.6	15.8	2.6	2.6	0.0	0.0	0.0	100.0
아이돌봄	(85)	28.2	34.1	27.1	2.4	3.5	1.2	1.2	2.4	100.0
주 이용 업체										
비영리 알선기관	(288)	33.3	39.6	18.1	2.4	2.4	1.7	1.4	1.0	100.0
영리 직업소개소	(84)	45.2	14.3	19.0	8.3	4.8	6.0	1.2	1.2	100.0
앱이나 어플	(9)	0.0	44.4	22.2	0.0	11.1	0.0	22.2	0.0	100.0
모름/무응답	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
연령										
40대 이하	(19)	36.8	10.5	31.6	5.3	5.3	5.3	5.3	0.0	100.0
50대	(133)	31.6	30.8	18.0	6.8	3.8	3.8	3.8	1.5	100.0
60대 이상	(227)	36.1	38.3	18.1	1.8	2.6	1.8	0.4	0.9	100.0
모름/무응답	(3)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
학력										
중졸 이하	(141)	39.7	32.6	17.7	2.1	0.7	4.3	1.4	1.4	100.0
고졸	(210)	32.9	34.3	17.6	4.8	5.2	1.9	2.4	1.0	100.0
대졸 이상	(28)	21.4	42.9	32.1	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
모름/무응답	(3)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

<그림 2> 앱이나 어플 이용할 의향이 없는 이유_1+2순위(중복응답)



4. 일 중단 의향

일자리 부족과 일의 어려움 등 여러 이유로 가사서비스 종사자는 일을 그만두고 싶어한다. 응답자의 23.1%는 현재 가사서비스 일을 그만두고 싶다는 의향을 밝혔다. 분야별로 보면 일 중단 의향이 있다고 응답한 종사자는 아이돌봄 분야(13.1%), 가사관리 분야(25.4%), 산후관리 분야(27.9%)로 나타났다. 근무기간이 길수록 일 중단 의향이 높아지는 경향을 보이고 있다. 주이용업체별로 앱/어플 종사자(19.8%), 비영리 알선기관 종사자(20.3%), 영리 직업소개소(35.7%) 순으로 가사서비스 일을 그만두고 싶은 의향이 높았다. 40대 이하 연령층의 일 중단 의향은 다른 연령층에 비해 높았다. 학력 수준이 높은 종사자의 일 중단 의향도 다른 집단보다 높았다. 주생계부양자임에도 불구하고, 일을 그만두고 싶다고 응답한 비중이 27.3%로 주생계부양자가 아닌 응답자(19.8%)보다 높았다.

<표 15> 현재 가사서비스 일 그만두고 싶은 의향

Base=전체		사례수 (명)	예	아니요	계
■ 전체 ■		(520)	23.1	76.9	100.0
(단위 : %)					
주 분야					
	가사관리	(370)	25.4	74.6	100.0
	산후관리	(43)	27.9	72.1	100.0
	아이돌봄	(107)	13.1	86.9	100.0
근무기간					
	2년 미만	(139)	16.5	83.5	100.0
	2~5년 미만	(141)	22.7	77.3	100.0
	5~10년 미만	(120)	27.5	72.5	100.0
	10년 이상	(119)	26.1	73.9	100.0
	모름/무응답	(1)	100.0	0.0	100.0
주 이용 업체					
	비영리 알선기관	(335)	20.3	79.7	100.0
	영리 직업소개소	(98)	35.7	64.3	100.0
	앱이나 어플	(86)	19.8	80.2	100.0
	모름/무응답	(1)	0.0	100.0	100.0
연령					
	40대 이하	(37)	35.1	64.9	100.0
	50대	(194)	25.8	74.2	100.0
	60대 이상	(286)	18.9	81.1	100.0
	모름/무응답	(3)	100.0	0.0	100.0
학력					
	중졸 이하	(171)	19.3	80.7	100.0
	고졸	(299)	24.1	75.9	100.0
	대졸 이상	(46)	26.1	73.9	100.0
	모름/무응답	(4)	75.0	25.0	100.0

일을 그만두고 싶은 이유는 <표 16>에 제시된 바와 같이, '일이 너무 힘들어서(40.8%)'가 압도적으로 높았고, '건강이 나빠져서(19.2%)', '일거리 구하기가 전보다 힘들어져서(12.5%)'가 그 다음으로 높은 이유로 언급되고 있다. 분야별로 가사관리 분야는 일이 너무 힘들어서 그만두고 싶다는 비중이 43.6%로 가장 주된 사유였다. 산후관리 분야는 일의 힘들, 건강악화, 일자리 찾기 어려움이 일을 그만두고 싶게 만든

는 사유로 고르게 나타나고 있다. 아이돌봄 분야는 일자리 찾기 어려움이 다른 분야보다 상대적으로 높게 나타났고, 일을 완전히 그만두고 싶다고 응답한 종사자도 많아 왔는데 아이돌봄 종사자의 연령대가 비교적 높아 완전한 은퇴를 희망하고 있는 응답자가 많을 수 있음을 시사한다. 근무기간 2년 미만인 사람은 일이 너무 힘들어서와 일거리 구하기가 어렵다는 것이 주된 이유였고, 2~5년 미만인 종사자는 일이 힘들기도 하지만, 건강 문제와 직업의 사회적 인정에 대한 불만족으로 일을 그만두고 싶다는 응답자도 많았다. 5~10년 미만 종사자의 경우도 일이 너무 힘들어서 그만두고 싶기도 하지만 사회적 인정 문제와 다른 종류의 일자리로의 전직을 주된 일 중단 사유로 언급하고 있다. 주간 노동시간이 짧을수록 '일이 너무 힘들어서' 일을 그만두고 싶다고 응답한 비중이 높았다. 주이용업체별로 비영리 알선기관 종사자(42.6%)와 영리 직업소개소(51.4%)는 '일이 너무 힘들어서'를 가사서비스 일을 그만두고 싶어한다고 밝혔고, 앱/어플 종사자는 건강이 나빠져서(23.5%) 일을 그만두고 싶다고 응답했다.

<표 16> 현재 가사서비스 일 그만두고 싶은 이유

(단위 : %)

Base=일 중단 의향 있음	사례수 (명)	일이 너무 힘들어 서	건강이 나빠져 서	일거리 구하기 가 전보다 힘들어 져서	사회에 서 인정을 해주지 않아서	다른 일을 배워 이직하 고 싶어서	더 이상 일을 하지 않고 쉬고 싶어서	기타	계
▣ 전체 ▣	(120)	40.8	19.2	12.5	9.2	8.3	6.7	3.3	100.0
주 분야									
가사관리	(94)	43.6	20.2	8.5	9.6	9.6	6.4	2.1	100.0
산후관리	(12)	33.3	25.0	25.0	8.3	0.0	0.0	8.3	100.0
아이돌봄	(14)	28.6	7.1	28.6	7.1	7.1	14.3	7.1	100.0
근무기간									
2년 미만	(23)	43.5	8.7	39.1	0.0	4.3	0.0	4.3	100.0
2~5년 미만	(32)	40.6	15.6	9.4	15.6	9.4	9.4	0.0	100.0
5~10년 미만	(33)	36.4	15.2	0.0	18.2	15.2	9.1	6.1	100.0
10년 이상	(31)	41.9	35.5	9.7	0.0	3.2	6.5	3.2	100.0
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
주 이용 업체									
비영리 알선기관	(68)	42.6	25.0	10.3	7.4	4.4	5.9	4.4	100.0
영리 직업소개소	(35)	51.4	5.7	17.1	8.6	11.4	2.9	2.9	100.0
앱이나 어플	(17)	11.8	23.5	11.8	17.6	17.6	17.6	0.0	100.0
연령									
40대 이하	(13)	23.1	0.0	23.1	7.7	30.8	15.4	0.0	100.0
50대	(50)	52.0	22.0	8.0	10.0	4.0	4.0	0.0	100.0
60대 이상	(54)	35.2	22.2	14.8	9.3	3.7	7.4	7.4	100.0
모름/무응답	(3)	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0	0.0	100.0
학력									
중졸 이하	(33)	36.4	15.2	15.2	12.1	3.0	6.1	12.1	100.0
고졸	(72)	44.4	19.4	12.5	8.3	6.9	8.3	0.0	100.0
대졸 이상	(12)	33.3	33.3	8.3	8.3	16.7	0.0	0.0	100.0
모름/무응답	(3)	33.3	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0	0.0	100.0
주생계부양자 여부									
예	(51)	51.0	23.5	5.9	5.9	7.8	5.9	0.0	100.0
아니오	(64)	32.8	15.6	18.8	12.5	6.3	7.8	6.3	100.0
모름/무응답	(5)	40.0	20.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	100.0

IV. 현재 일자리 실태

1. 일자리 특성

지난 한 주 동안 종사자에게 서비스를 제공하고 있는 모든 일자리에 대해 제공기간, 주당 방문횟수, 정기성/일회성, 1회 방문시간, 서비스요금에 대해 질문했다. <표 17>는 분야별로 이용자수별로 일자리 특성을 제시했다. 가사관리 분야부터 살펴보면, 이용자가 1명, 즉 1집에 서비스를 제공하는 종사자의 평균 서비스 제공기간은 8.85개월이었으며 이용자수가 많아질수록 모든 일자리의 평균 제공기간은 길어졌다. 이용자수가 많으면 그 중 오랫동안 서비스를 제공하는 집이 포함되어 있어 평균 제공기간이 길게 나타나고 있다. 주당 방문횟수를 보면, 이용자수가 1명일 때는 2.17회, 2명일 때는 주당 2회 정도 방문하고 있다. 이용자수가 많을수록 주당 평균 방문횟수가 감소하고 있다. 이용자수가 많다는 것은 각 집에 방문하는 횟수가 1회인 경우가 많음을 보여준다. 서비스 제공의 정기성 여부에 대해, 이용자 1명에게 서비스를 제공하는 종사자의 74%가 지난 한주 동안 제공한 서비스가 일회적인 아닌 정기적인 것이었다고 응답했다. 이용자수에 따라 일관된 패턴을 보이지는 않았으나, 일자리의 70% 이상이 정기적으로 제공하는 서비스였다. 가사관리 종사자의 1회 방문시간은 4시간대였고, 이용자수가 가장 적은 1집일 때 방문시간이 4.94시간으로 가장 길었다. 서비스요금은 1회당 5만원대였고, 1회 방문시간이 길수록 서비스 가격이 컸다.

산후관리 분야는 서비스의 특성 상 이용자수가 1명인 경우 2명인 경우만 있었다. 이용자수가 1명인 종사자의 비중이 92.7%이다. 제공기간은 약 3개월 정도이다. 주당 방문횟수는 5.11로 1-2일의 휴일을 제외하고 매일 갔거나, 서비스 제공 대상이 2집일 때 격일로 방문했다. 산후관리 분야는 서비스가 정기성이라는 응답 비중이 39% 정도로 가사관리 보다 낮았다. 단기에만 제공하는 서비스라서 일회적이라고 인식하고 있는 듯하다. 1회 방문시간은 대상자가 1명일 때 8.19시간, 2명일 때 5.75시간이다.

아이돌봄 분야는 대상자가 1명인 경우가 78.6%로 가장 많았다. 제공기간은 가사관리만큼이나 길었고, 주당 방문횟수는 가사관리보다 많았다. 아이돌봄 분야도 가사관리 분야와 마찬가지로 정기적으로 서비스를 제공하고 있다고 응답했다. 1회 방문시간을 보면 서비스 제공 대상자가 1명인 경우는 5.12시간이지만, 2명인 경우는 3.32시간, 4명인 경우 3.92시간이다. 등하교 픽업 도우미와 같이 부모가 일터에서 돌아오기 전까지 잠시 아이를 돌보는 정도의 짧은 시간의 서비스가 포함되어 있기 때문으로 보인다. 아이돌봄 서비스요금은 시간당 요금으로 환산했을 때 대략 가사관리 서비스의 시간당 요금보다 다소 낮은 것으로 보인다.

<표 17> 이용자수별 일자리 특성

		(단위 : %)						
	이용자	비중 (%)	제공기간 (개월)	주 방문횟수 당	정기성 (1=정기성)	1 방문시간 회	서비스요금 (원)	시간 당 시요금 (원)
가사관리	1명	31.5	8.85	2.17	0.74	4.94	58,404	11,833
	2명	29.8	14.44	2.00	0.78	4.71	56,223	11,927
	3명	18.3	15.48	1.49	0.83	4.49	54,519	12,151
	4명	8.3	20.33	1.39	0.84	4.32	52,181	12,082
	5명	5.4	23.25	1.12	0.65	4.06	51,674	12,718
	6명	5.2	20.52	1.14	0.90	4.02	51,662	12,856
	전체		14.19	1.82	0.78	4.64	55,767	12,028
산후관리	1명	92.7	3.79	5.11	0.39	8.19	83,300	10,172
	2명	7.3	2.50	3.67	0.33	5.75	61,250	10,652
	전체		3.76	5.00	0.39	8.06	82,075	10,178
아이돌봄	1명	78.6	12.08	4.36	0.82	5.12	47,573	9,285
	2명	11.2	5.95	3.86	0.73	3.32	32,773	9,877
	3명	3.1	14.67	1.67	0.67	5.67	54,667	9,647
	4명	3.1	7.17	2.33	0.75	3.92	43,083	11,000
	전체		11.27	4.15	0.80	4.89	45,831	9,371

가사서비스 종사자들의 노동시간을 살펴보았다. 이용자수가 많을수록 가사서비스 노동시간은 증가한다. 산후관리의 경우 1집일 경우 주당 평균 노동시간은 10.69시간, 2집 18.90시간, 3집 20.05시간, 4집 24.08시간, 5집 22.67시간, 6집은 27.42시간이다. 산후관리는 가사서비스 분야에 비해 종사자들의 주당 노동시간이 길어서 평균 40시간이 넘는다. 아이돌봄 종사자의 주당 평균 노동시간은 1집일 경우 22.36시간, 2집 25.64, 3집, 28.33, 4집을 경우 36.56시간이다. 가사관리보다 아이를 돌보는 일은 주당 방문횟수가 긴 편이기 때문이다. 여기에 부업 시간까지 더하더라도 가사노동자 평균 주당 노동시간은 산후관리 분야를 제외하고는 시간이 길지 않다. 아래에서 자세히 살펴 보겠지만 일을 더 하고 싶어도 하지 못하고 있는 불완전 고용 상태를 잘 보여주고 있다.

<표 18> 이용자수별 주당 평균 노동시간

		(단위 : %)			
	이용자	가사서비스	부업	합계	
산후관리	1명	10.69	3.06	13.75	
	2명	18.90	1.98	20.88	
	3명	20.05	0.73	20.78	
	4명	24.08	1.07	25.15	
	5명	22.67	0.00	22.67	
	6명	27.42	1.83	29.25	
산후관리	1명	41.88	0.53	42.41	
	2명	42.17	0.00	42.17	
아이돌봄	1명	22.36	1.01	23.37	
	2명	25.64	0.00	25.64	
	3명	28.33	0.00	28.33	
	4명	36.56	6.67	43.22	

2. 휴게 시간

가사서비스 종사자는 근로기준법상 근로자가 아니기 때문에 휴게 시간 적용의 대상이 아니다. 종사자가 일하는 도중 쉴 수 있느냐 여부는 전적으로 이용자와 개인적으로 결정되는 사항이다. 응답자의 36%가 일하는 도중 휴식을 취하는 것이 가능하다고 응답했다. 가사관리 종사자의 31.9%, 1회 방문시간이 4시간 이하 종사자의 29.7%가 일하는 도중 휴식을 취할 수 있다고 응답했다. 1회 방문시간이 짧을수록 일하는 도중 휴식을 취할 수 없다고 응답한 비중이 높았다. 휴식을 취할 수 없는 이유는 '주어진 시간에 일을 끝내야 해서(72.3%)', '고객이 휴식시간을 인정(허락)했지만 눈치가 보여서(10.2)', '약관/계약에 휴식시간이 없기 때문에(7.8%)' 순서로 높았다.

<표 19> 평소 일하는 도중 휴식 가능 여부

Base=전체		사례수 (명)	그렇다	아니다	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣		(520)	36.0	63.8	0.2	100.0
주 분야						
가사관리		(370)	31.9	67.8	0.3	100.0
산후관리		(43)	48.8	51.2	0.0	100.0
아이돌봄		(107)	44.9	55.1	0.0	100.0
1회 방문시간						
4시간 이하		(320)	29.7	70.3	0.0	100.0
4시간 초과~8시간 미만		(85)	47.1	51.8	1.2	100.0
8시간 이상		(97)	44.3	55.7	0.0	100.0
모름/무응답		(18)	50.0	50.0	0.0	100.0

<표 20>에 따르면, 일하는 도중 휴식을 취할 수 없는 이유는 '주어진 시간에 일을 끝내야 해서(72.3%)', '고객이 휴식시간을 인정(허락)했지만 눈치가 보여서(10.2%)', '약관/계약에 휴식시간이 없기 때문에(7.8%)' 순으로 높게 나타났다. 분야별로 가사관리 분야(79.3%), 산후관리 분야(59.1%), 아이돌봄 분야(47.5%) 순으로 '주어진 시간에 일을 끝내야 해서'를 일하는 도중 휴식을 취할 수 없는 주된 이유로 꼽았다. 가사관리의 경우 1회 방문시간이 4시간이 경우가 많다. 이용자가 감시를 하거나 눈치를 주지 않더라도 4시간 동안 해내야 하는 목록의 가사일을 끝내야 하는 암묵적 계약의 특성 상 휴식을 취할 수 없는 경우가 많다. 산후관리의 경우 산모와 같은 공간에 있으면서 산모와 영아를 돌보기 때문에 대상자의 눈치를 보는 경우가 많다. 1회 방문시간별로는 4시간 이하 종사자(73.3%), 8시간 이상 종사자(70.4%), 4시간 초과~8시간 미만 종사자(63.6%) 순으로 주어진 시간이 일을 끝내야 해서 휴식을 취할 수 없다고 답변한 비중이 높았다.

<표 20> 일하는 도중 휴식을 취할 수 없는 이유

(단위 : %)

Base=일하는 도중 휴식할 수 없음	사례수 (명)	주어진 시간에 일을 끝내야 해서	고객시간(정지)을 할 수 없어서	휴를 허만보	약관/계약에 휴식시간이 없기 때문에	고객이 싫어해서	기타	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣	(332)	72.3	10.2	7.8	5.4	3.6	0.6	100.0	
주 분야									
가사관리	(251)	79.3	8.0	4.4	6.4	1.2	0.8	100.0	
산후관리	(22)	59.1	31.8	0.0	9.1	0.0	0.0	100.0	
아이돌봄	(59)	47.5	11.9	25.4	0.0	15.3	0.0	100.0	
1회 방문시간									
4시간 이하	(225)	73.3	8.4	9.3	5.3	3.1	0.4	100.0	
4시간 초과~8시간 미만	(44)	63.6	9.1	11.4	9.1	6.8	0.0	100.0	
8시간 이상	(54)	70.4	20.4	0.0	3.7	3.7	1.9	100.0	
모름/무응답	(9)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	

3. 이동 시간

가사서비스 종사자는 하루에 두 집 이상에서 일하는 경우가 많으므로 이용자 집과 집 사이를 이동하는 시간이 있다. 응답자들 가운데 63.8%가 하루에 2곳 이상 가지 않아 이동시간은 없었다. 이동 시간이 30분-1시간은 22.7%, 1시간 이상이라고 응답한 응답자는 10.2%정도였다. 서비스 1회 제공 시간이 4시간 단위가 표준인 가사관리의 경우 이동 시간이 다른 분야에 비해 길었고, 이용자 수가 많을수록, 1회 방문시간이 짧을수록, 주간 노동시간이 15시간 이상 40시간 미만일수록 이동시간이 길었다.

<표 21> 하루 2곳 이상에서 일하는 경우 이동에 걸리는 시간

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	30분 미만	30분-1시간 미만	1시간 이상	하루에 2곳 이상 가지 않음	계	평균(분)	표준편차
▣ 전체 ▣	(520)	3.3	22.7	10.2	63.8	100.0	43.6	16.25
주 분야								
가사관리	(370)	4.1	30.3	13.5	52.2	100.0	43.7	15.95
산후관리	(43)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.00
아이돌봄	(107)	1.9	5.6	2.8	89.7	100.0	42.0	21.47
이용자 수								
2집 이하	(364)	1.9	12.1	4.9	81.0	100.0	42.8	16.57
3~4집	(107)	6.5	52.3	19.6	21.5	100.0	42.8	13.94
5~6집	(40)	7.5	45.0	35.0	12.5	100.0	47.1	20.34
모름/무응답	(9)	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.00
1회 방문시간								
4시간 이하	(143)	39.2	35.7	9.8	7.0	4.2	2.8	1.4
4시간 초과~8시간 미만	(37)	43.2	18.9	5.4	10.8	8.1	8.1	8.1
8시간 이상	(3)	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
모름/무응답	(5)	80.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0
주간 노동시간								
15시간 미만	(167)	1.8	16.8	8.4	73.1	100.0	44.0	13.96
15시간 이상 40시간 미만	(262)	5.0	29.8	12.6	52.7	100.0	43.0	16.90
40시간 이상	(70)	0.0	12.9	5.7	81.4	100.0	50.0	15.81
모름/무응답	(21)	4.8	14.3	9.5	71.4	100.0	40.0	20.00

복수의 이용자에게 서비스를 제공하는 빈 시간에 종사자들이 주로 하는 활동은 무엇인지 질문했다. '시간이 남지 않는다(41.0%)', 시간이 남을 경우 '이용자 집으로 간다(31.9%)' 로 응답한 종사자의 비중이 높았다. 나머지 30%의 응답자는 휴식처나 대기처가 없기 때문에 공원이나 거리에서 식사를 하거나 시간을 보내고, 편의점이나 카페 등 유료 공간을 이용하여 커피와 식사를 해결하고 업체가 동선 안에 있을 경우 업체에서 시간을 보내는 경우도 있었다. 1회 4시간 서비스 제공을 하는 가사관리사의 42.4%는 시간이 남지 않는다고 응답했고 31.9%는 이용자 집으로 바로 간다고 응답했다.

4. 불안전취업과 부업

앞서 살펴보았듯이, 가사서비스 분야의 일거리는 종사자의 입장에서 상시적으로 부족하다. 일거리를 안정적으로 신속하게 구할 수 있다는 점이 소기업체 이용이나 앱/어플 이용 의향에 가장 결정적인 영향을 미치는 것도 바로 이 때문이다. 취업 상태에 있어서 원하는 시간만큼 일하지 못하는 불안전고용 문제는 가사서비스 종사자의 일자리 만족도와 이직 의향과 밀접한 관련이 있다. <표 22>에 따르면, 원하는 시간만큼 일하고 있는 종사자는 74.2%로 나타났다. 분야별로는 '산후관리(79.1%)', '가사관리(75.9%)', '아이돌봄(66.4%)'이 원하는 시간만큼 일한다고 응답했다. 근무기간이 길수록, 이용자수가 많을수록, 주간 노동시간이 길수록 원하는 시간만큼 일하고 있다고 응답한 비중이 높았다. 일하고 싶은 만큼 일하지 못해 생계에 필요한 소득을 확보할 수 없는 가사서비스 종사자는 이미 노동시장을 떠났을 가능성이 높아 근무기간이 길수록 불안전고용의 비중이 낮게 나타날 수 있다. 주이용업체별로는 앱/어플 소속 종사자(76.7%), 비영리 알선기관(74.0%), 영리 직업소개소(76.7%) 별로 큰 차이를 보이지 않았다. 일 중단의향이 있는 종사자가 원하는 시간만큼 일하고 있지 못하다는 응답이 31.7%로 일 중단의향이 없는 종사자(24.0%)보다 높았다. 연령, 학력, 주생계부양자 여부는 불안전 고용 여부와 뚜렷한 상관관계를 보이지 않았다.

<표 22> 원하는 시간만큼 일하고 있는지 여부

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	그렇다	아니다	계
▣ 전체 ▣	(520)	74.2	25.8	100.0
주 분야				
가사관리	(370)	75.9	24.1	100.0
산후관리	(43)	79.1	20.9	100.0
아이돌봄	(107)	66.4	33.6	100.0
근무기간				
2년 미만	(139)	65.5	34.5	100.0
2~5년 미만	(141)	75.2	24.8	100.0
5~10년 미만	(120)	82.5	17.5	100.0
10년 이상	(119)	74.8	25.2	100.0
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	100.0
주 이용 업체				
비영리 알선기관	(335)	74.0	26.0	100.0
영리 직업소개소	(98)	72.4	27.6	100.0
앱이나 어플	(86)	76.7	23.3	100.0
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	100.0
일 중단의향				
예	(120)	68.3	31.7	100.0
아니요	(400)	76.0	24.0	100.0
이용자 수				
2집 이하	(364)	73.6	26.4	100.0
3~4집	(107)	73.8	26.2	100.0
5~6집	(40)	87.5	12.5	100.0
모름/무응답	(9)	44.4	55.6	100.0
주간 노동시간				
15시간 미만	(167)	64.1	35.9	100.0
15시간 이상 40시간 미만	(262)	79.8	20.2	100.0
40시간 이상	(70)	81.4	18.6	100.0
모름/무응답	(21)	61.9	38.1	100.0

불완전고용의 이유는 <표 23>에 제시된 바와 같다. 원하는 시간만큼 일하지 못하는 이유로는 '일을 더 하고 싶지만 일거리가 많지 않아서(41.0%)', '활동조건(시간, 장소, 임금 수준 등)이 맞지 않아서(32.1%)', '건강이 안 좋아서(15.7%)' 순으로 높게 나타났다. 분야별로 불완전고용의 원인은 다소 차이가 드러나고 있다. 가사관리 종사자는 원하는 시간만큼 일하지 못하는 주된 이유로 '일을 더 하고 싶지만 일거리가 많지 않아서(43.8%)', 산후관리 종사자는 '건강이 안 좋아서(44.4%)', 아이돌봄 분야는 '활동조건(시간, 장소, 임금 수준 등)이 맞지 않아서(47.2%)'를 들고 있다. 가사관리 분야는 일자리 공급 부족이 심각하고, 산후관리는 고령이라는 종사자의 특성이 영향을 미치고, 아이돌봄 종사자는 근로조건 미스매치가 주된 이유이다. 근무기간은 2년 미만(45.8%)과 5~10년 미만(52.4%)은 '일을 더 하고 싶지만 일거리가 많지 않아서'를 가장 주된 이유로 들었고, 2~5년 미만(51.4%)은 '활동조건(시간, 장소, 임금 수준 등)이 맞지 않아서', 10년 이상(36.7%)은 '건강이 안 좋아서'를 더 일하지 못하는 주 이유로 밝히고 있다. 주이용업체별로도 다소 차이가 있었다. 비영리 알선기관과 영리 직업소개소는 '일을 더 하고 싶지만 일거리가 많지 않아서'를 들었는데, 기관에서 알선하는 일자리 매칭 건수가 충분히 만족스럽지 않은 듯하다. 반면 앱이나 어플 종사자는 '활동조건(시간, 장소, 임금 수준 등)이 맞지 않아서'를 가장 큰 이유로 꼽았는데, 비교적

선택권이 있는 앱 종사자는 구인은 많지만 조건이 맞는 일자리를 찾지 못하고 있는 듯하다. 일 중단 의향이 있는 종사자가 일거리가 많지 않아 원하는 만큼 일하지 못한다고 응답한 비중이 44.7%로 일 중단 의향이 없는 종사자보다 더 높았다. 노동시장 이탈의 가장 큰 요인은 절대적인 일자리 부족임을 시사한다. 15시간 미만 근로자(43.3%), 15시간 이상 40시간 미만 근로자(43.4%)는 주간 노동시간이 40시간 이상(30.8%)인 근로자 보다 '일을 더 하고 싶지만 일거리가 많지 않아서' 일을 못한다고 응답한 비중이 더 높았다. 50대 이상 연령층은 일거리 부족이 불완전고용의 이유라고 응답한 비중이 더 높았고, 40대 이하는 근로조건의 불일치(60.0%)가 주된 이유라고 응답한 비중이 가장 높았다.

<표 23> 원하는 시간만큼 일하지 못하는 이유

(단위 : %)

Base=원하는 시간만큼 일하지 못함	사례 수 (명)	일을 더 하고 싶지만 일거리가 많지 않아서	활동조건(시간, 임금 수준 등)이 맞지 않아서	건강이 안 좋아서	단기간으로 짧게 일하는 집만 연결돼서	기타	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣	(134)	41.0	32.1	15.7	5.2	1.5	4.5	100.0
주 분야								
가사관리	(89)	43.8	27.0	18.0	4.5	2.2	4.5	100.0
산후관리	(9)	33.3	22.2	44.4	0.0	0.0	0.0	100.0
아이돌봄	(36)	36.1	47.2	2.8	8.3	0.0	5.6	100.0
근무기간								
2년 미만	(48)	45.8	33.3	6.3	10.4	0.0	4.2	100.0
2~5년 미만	(35)	40.0	51.4	5.7	0.0	0.0	2.9	100.0
5~10년 미만	(21)	52.4	14.3	23.8	0.0	0.0	9.5	100.0
10년 이상	(30)	26.7	20.0	36.7	6.7	6.7	3.3	100.0
주 이용 업체								
비영리 알선기관	(87)	37.9	31.0	18.4	5.7	2.3	4.6	100.0
영리 직업소개소	(27)	59.3	29.6	0.0	7.4	0.0	3.7	100.0
앱이나 여플	(20)	30.0	40.0	25.0	0.0	0.0	5.0	100.0
앱/어플 이용 여부								
예	(26)	38.5	38.5	15.4	0.0	3.8	3.8	100.0
아니요	(108)	41.7	30.6	15.7	6.5	0.9	4.6	100.0
일 중단의향								
예	(38)	44.7	34.2	15.8	0.0	2.6	2.6	100.0
아니요	(96)	39.6	31.3	15.6	7.3	1.0	5.2	100.0
주간 노동시간								
15시간 미만	(60)	43.3	36.7	13.3	3.3	1.7	1.7	100.0
15시간 이상	(53)	43.4	28.3	11.3	9.4	1.9	5.7	100.0
40시간 미만	(13)	30.8	23.1	30.8	0.0	0.0	15.4	100.0
40시간 이상	(8)	25.0	37.5	37.5	0.0	0.0	0.0	100.0
연령								
40대 이하	(10)	30.0	60.0	0.0	0.0	0.0	10.0	100.0
50대	(46)	45.7	30.4	17.4	4.3	0.0	2.2	100.0
60대 이상	(78)	39.7	29.5	16.7	6.4	2.6	5.1	100.0
학력								
중졸 이하	(41)	48.8	9.8	22.0	9.8	2.4	7.3	100.0
고졸	(82)	41.5	40.2	11.0	3.7	1.2	2.4	100.0
대졸 이상	(10)	10.0	50.0	30.0	0.0	0.0	10.0	100.0
모름/무응답	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

일자리를 안정적으로 확보할 수 없고 충분한 소득을 뒷받침할 만큼 근로시간이 길지 않아 가사서비스 종사자들은 가사서비스 이외의 일자리를 갖기도 한다. 10%정도가 부업이 있다고 응답했다. <표 24>에 따르면, 분야별로는 '산후관리(4.7%)', '아이돌봄(6.5%)', '가사관리(11.4%)'가 부업이 있다고 응답했다. 근무기간이 비교적 짧을수록 부업이 있을 가능성이 높았다. 주이용업체별로는 '비영리 알선기관(5.4%)', '앱이나 어플(17.4%)', '영리 직업소개소(18.4%)' 종사자 간 부업 유무에 다소 차이가 있었다. 이용자 수가 적을수록, 주간 노동시간이 짧을수록, 연령대가 낮을수록 부업이 있는 응답자 비중이 높았다. 사실 부업이 있기 때문에 가사서비스일에 종사하는 것인지, 가사서비스 일을 종사하기 때문에 부업을 할 수 밖에 없는 상황인지 확실하지는 않다.

이들이 종사하는 부업의 직종을 살펴보면 주로 식당일(39.2%), 기타(21.6%), 판매(13.7%) 순서로 높았다. 가사관리사와 40-50대는 식당일을 부업으로 하는 사람들이 많았다. 부업일의 평균 근로시간은 16.6시간이다. 부업의 주당 근로시간이 '8시간-16시간 미만(31.4%)', '16-30시간 미만(25.5%)', '8시간 미만(19.6%)' 순으로 높게 나타났다. 분야별로 가사관리 종사자는 '16-30시간 미만(33.3%)', 사후관리 종사자는 '16-30시간 미만(50.0%)' 부업에 종사한다고 응답했다. 근무기간 2년 미만(35.7%), 2~5년 미만(50.0%) 종사자는 '8시간-16시간 미만' 부업에 종사한다고 답했고, 근무기간 5~10년 미만(37.5%), 10년 이상(45.5) 종사자는 '30시간 이상'을 부업에 종사한다고 응답했다. 가사서비스 종사자 가운데 주당 15시간 미만 근로자의 비중이 상당하다고 했을 때, 부업 일자리의 근로시간은 결코 짧다고 볼 수 없다. 가사서비스 일자리의 연속성과 안정성이 불확실한 상태에서 부업은 안정적인 소득원 확보를 위한 불가피한 전략인 것이다.

<표 24> 부업 유무

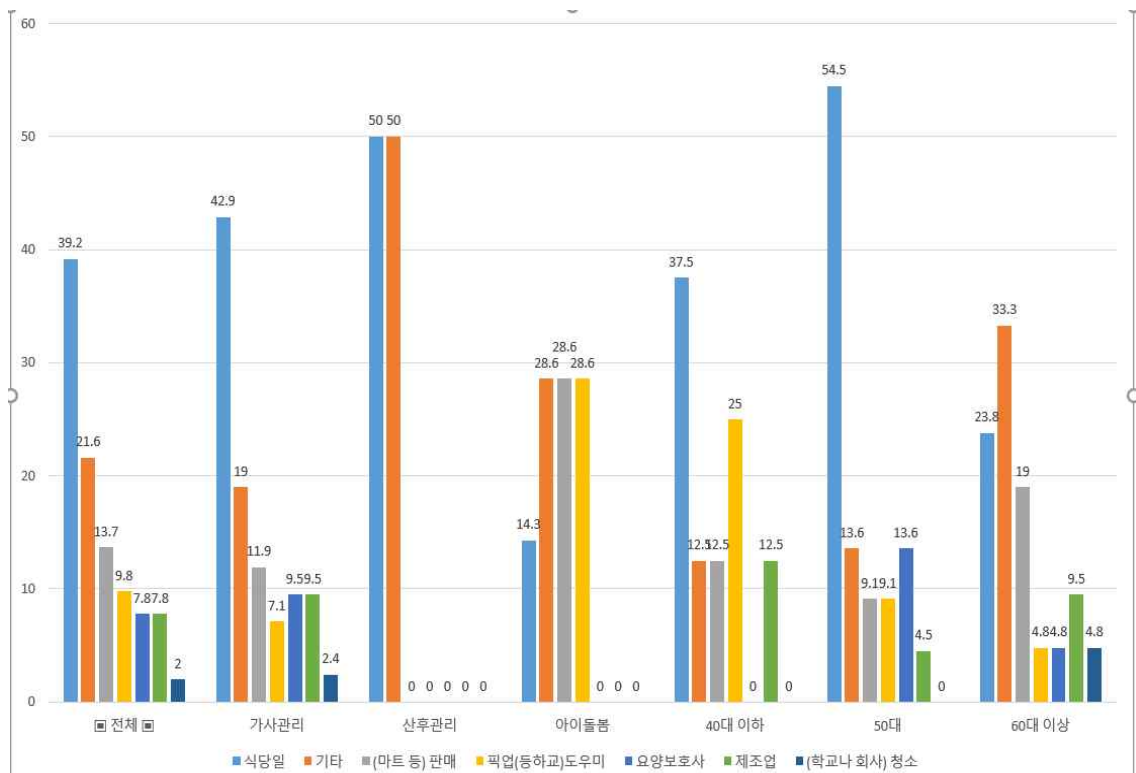
Base=전체		사례수 (명)	있다	없다	계
▣ 전체 ▣		(520)	9.8	90.2	100.0
주 분야					
가사관리	(370)		11.4	88.6	100.0
산후관리	(43)		4.7	95.3	100.0
아이돌봄	(107)		6.5	93.5	100.0
근무기간					
2년 미만	(139)		10.1	89.9	100.0
2~5년 미만	(141)		12.8	87.2	100.0
5~10년 미만	(120)		6.7	93.3	100.0
10년 이상	(119)		9.2	90.8	100.0
모름/무응답	(1)		0.0	100.0	100.0
주 이용 업체					
비영리 알선기관	(335)		5.4	94.6	100.0
영리 직업소개소	(98)		18.4	81.6	100.0
앱이나 어플	(86)		17.4	82.6	100.0
모름/무응답	(1)		0.0	100.0	100.0

[계 속]

<표 24> 부업 유무

Base=전체	사례수 (명)	있다	없다	계
이용자 수				
2집 이하	(364)	11.0	89.0	100.0
3~4집	(107)	6.5	93.5	100.0
5~6집	(40)	5.0	95.0	100.0
모름/무응답	(9)	22.2	77.8	100.0
주간 노동시간				
15시간 미만	(167)	14.4	85.6	100.0
15시간 이상 40시간 미만	(262)	7.6	92.4	100.0
40시간 이상	(70)	5.7	94.3	100.0
모름/무응답	(21)	14.3	85.7	100.0
연령				
40대 이하	(37)	21.6	78.4	100.0
50대	(194)	11.3	88.7	100.0
60대 이상	(286)	7.3	92.7	100.0
모름/무응답	(3)	0.0	100.0	100.0
학력				
중졸 이하	(171)	5.3	94.7	100.0
고졸	(299)	12.7	87.3	100.0
대졸 이상	(46)	6.5	93.5	100.0
모름/무응답	(4)	25.0	75.0	100.0
주생계부양자 여부				
예	(187)	13.9	86.1	100.0
아니오	(323)	7.1	92.9	100.0
모름/무응답	(10)	20.0	80.0	100.0

<그림 3> 부업의 직종(중복응답)



<표 25> 부업의 주당 근로시간

Base=다른 부업을 가지고 있음		사례 수 (명)	8시간 미만	8시간-16시간 미만	16-30시간 미만	30시간 이상	모름/무응답	계	평균(시간)	표준편차
▣ 전체 ▣		(51)	19.6	31.4	25.5	17.6	5.9	100.0	16.6	10.64
주 분야										
가사관리		(42)	19.0	33.3	23.8	19.0	4.8	100.0	16.9	11.04
산후관리		(2)	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	100.0	20.0	0.00
아이돌봄		(7)	28.6	28.6	28.6	14.3	0.0	100.0	14.6	9.34
근무기간										
2년 미만		(14)	28.6	35.7	35.7	0.0	0.0	100.0	11.9	6.96
2~5년 미만		(18)	11.1	50.0	27.8	5.6	5.6	100.0	14.6	7.43
5~10년 미만		(8)	12.5	0.0	37.5	37.5	12.5	100.0	25.9	11.36
10년 이상		(11)	27.3	18.2	0.0	45.5	9.1	100.0	19.9	14.72
이용자 수										
2집 이하		(40)	22.5	30.0	20.0	22.5	5.0	100.0	17.0	11.40
3~4집		(7)	14.3	42.9	42.9	0.0	0.0	100.0	14.0	7.05
5~6집		(2)	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0	16.5	12.02
모름/무응답		(2)	0.0	0.0	50.0	0.0	50.0	100.0	20.0	0.00
주간 노동시간										
15시간 미만		(24)	16.7	37.5	20.8	25.0	0.0	100.0	17.2	10.83
15시간 이상		(20)	25.0	25.0	30.0	10.0	10.0	100.0	15.2	9.47
40시간 미만		(4)	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	100.0	19.8	18.08
40시간 이상		(3)	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	100.0	16.0	5.66
연령										
40대 이하		(8)	12.5	25.0	25.0	37.5	0.0	100.0	19.5	10.45
50대		(22)	18.2	36.4	22.7	22.7	0.0	100.0	18.1	11.94
60대 이상		(21)	23.8	28.6	28.6	4.8	14.3	100.0	13.4	8.60
학력										
중졸 이하		(9)	33.3	33.3	22.2	0.0	11.1	100.0	11.1	7.02
고졸		(38)	15.8	28.9	26.3	23.7	5.3	100.0	18.3	11.30
대졸 이상		(3)	33.3	66.7	0.0	0.0	0.0	100.0	10.7	5.13
모름/무응답		(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	16.0	0.00
주생계부양자 여부										
예		(26)	23.1	38.5	23.1	7.7	7.7	100.0	13.8	9.84
아니오		(23)	17.4	26.1	30.4	21.7	4.3	100.0	18.4	10.87
모름/무응답		(2)	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	30.0	0.00

5. 근로/서비스 이용 계약과 부당 행위

비공식 고용관계에 놓인 가사서비스업은 노무 제공에 대한 근로계약의 체결 의무가 없다. 서비스 이용기간에 대해 사전에 문서로 정하고 일을 시작한다고 한 응답자는 42.9%에 불과했다. 분야별로는 가사관리는 62.2%, 산후관리는 51.2%, 아이돌봄은 39.3%가 서비스 이용기간에 대해 사전에 문서로 정하지 않는다고 응답했다. 근무기간 10년 이상인 근로자(72.3%)가 10년 미만인 종사자들보다 서비스 이용기간을 사전에 문서로 정하지 않는다고 응답한 비중이 높았다. 주이용업체별로 살펴보면, 사전 문서를 작성하지 않는다고 응답한 비율은 앱이나 어플 종사자(82.6%), 영리 직업소개소(72.4%), 비영리 알선기관(45.4%) 순으로 서비스 이용기간을 사전에 문서로 정하지

않는다고 응답한 비중이 높았다. 소개업체가 이용자와 근로자 간의 서비스 제공에 대한 조정의 역할을 하고 있지만 앱이나 어플 종사자는 그러한 중개자가 없을 뿐만 아니라 서비스 제공의 시작이 기본적으로 일회성을 전제로 출발하기 때문에 이용 기간에 대해 사전에 정하는 단계가 생략될 가능성이 높다.

<표 26> 서비스 이용기간 사전 문서 작성 여부

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	예	아니요	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣	(520)	42.9	56.5	0.6	100.0
주 분야					
가사관리	(370)	37.3	62.2	0.5	100.0
산후관리	(43)	46.5	51.2	2.3	100.0
아이돌봄	(107)	60.7	39.3	0.0	100.0
주 이용 업체					
비영리 알선기관	(335)	54.0	45.4	0.6	100.0
영리 직업소개소	(98)	26.5	72.4	1.0	100.0
앱이나 어플	(86)	17.4	82.6	0.0	100.0
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0

서비스 제공에 대해 구두나 문서로 정하고 일을 하는지 질문했다. 서비스 이용 계약기간을 사전에 정해 놓았는지에 대해, '내가 스스로 그만 두지 않는 이상 계속 근무하는 것으로 정함(47.1%)', '1개월 이상 1년 미만(18.5%)', '1년 이상의 정해진 기간(16.9%)' 순으로 높게 나타났다. 기간을 특정하기보다는 기간을 정하지 않는 경우가 더 많은데, 비공식 일자리에서 기간을 정하지 않았다는 것은 정규직에서 고용 안정성을 보장받는 것과 의미가 다르다. 내가 스스로 그만두지 않더라도, 언제라도 이용자가 서비스 이용을 중단하고자 하면 서비스 제공이 종료된다는 것을 의미한다. 가사관리 종사자의 서비스 이용 계약기간으로 '내가 스스로 그만 두지 않는 이상 계속 근무하는 것으로 정함(45.4%)', 산후관리 분야는 '1개월 미만(67.4%)', 아이돌봄 분야는 '내가 스스로 그만 두지 않는 이상 계속 근무하는 것으로 정함(68.2%)'이 가장 높은 비중을 차지했다. 산후라는 정해진 기간 동안 서비스를 제공하는 산후관리 분야를 제외하고는 기간을 별도로 정하지 않고 일을 하는 경우가 대부분이다. 주이용업체별로 기간 계약의 형태에서 다소 차이를 보였다. 비영리 알선기관 종사자는 '내가 스스로 그만두지 않는 이상 계속 근무하는 것으로 정함'이 53.7%로 가장 높았고, 영리 직업소개소 종사자는 '1개월 이상 1년 미만'이 54.1%로 가장 높았다.

<표 27> 정해놓은 서비스 이용 계약기간

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	1개월 미만	1개월 이상 1년 미만	1년 이상의 정해진 기간	내가 스스로 그만 두지 않는 이상 계속 근무하는 것으로 정함	기타	모름/무응 답	계
▣ 전체 ▣	(520)	10.0	18.5	16.9	47.1	2.5	5.0	100.0
주 분야								
가사관리	(370)	5.9	20.3	19.2	45.4	3.2	5.9	100.0
산후관리	(43)	67.4	23.3	0.0	9.3	0.0	0.0	100.0
아이돌봄	(107)	0.9	10.3	15.9	68.2	0.9	3.7	100.0
주 이용 업체								
비영리 알선기관	(335)	11.0	7.2	22.7	53.7	1.2	4.2	100.0
영리 직업소개소	(98)	9.2	54.1	2.0	22.4	3.1	9.2	100.0
앱이나 어플	(86)	7.0	20.9	11.6	50.0	7.0	3.5	100.0
모름/무응답	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

응답자의 68.1%는 업무 범위를 이용자와 사전에 구두나 문서로 합의하여 정해놓았다고 응답했다. 이용기간에 대한 사전 합의보다 구체적으로 어떤 서비스를 제공할 것인지에 대해서는 사전 합의 비중이 높다. 분야별로 보면 업무 범위에 대해 합의한다는 응답자는 산후관리(72.1%), 아이돌봄(70.2%), 가사관리(66.5%) 순으로 높았다. 주 이용업체별로는 비영리 알선기관(78.8%), 영리 직업소개소(51.0%), 앱이나 어플(45.3%) 순으로 사전에 업무범위를 합의하여 정한다고 응답했다. 앱이나 어플 이용 종사자가 업무 범위에 대해서도 사전에 합의하는 비중이 낮은 것으로 나타났다. 1회 방문시간이 4시간 이하인 종사자(70.0%), 8시간 이상인 종사자(69.1%), 4시간 초과~8시간 미만 종사자(64.7%) 순으로 높았다.

<표 28> 업무 범위를 이용자와 사전에 합의하여 정해놓는지 여부

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	예	아니요	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣	(520)	68.1	31.3	0.6	100.0
주 분야					
가사관리	(370)	66.5	33.0	0.5	100.0
산후관리	(43)	72.1	27.9	0.0	100.0
아이돌봄	(107)	72.0	27.1	0.9	100.0
주 이용 업체					
비영리 알선기관	(335)	78.8	20.3	0.9	100.0
영리 직업소개소	(98)	51.0	49.0	0.0	100.0
앱이나 어플	(86)	45.3	54.7	0.0	100.0
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0

사전에 정한 업무 범위 안에서 서비스를 제공한다는 종사자는 91.8%에 달할 정도로 높게 나타났다. 일단 합의를 하면 가능한 정해진 업무 범위 내에서 서비스가 제공되고 있음을 의미한다. 그러나 사전에 정한 업무 범위 외의 서비스를 요구받는 경우도 있다. <표 29>에 따르면, 업무 범위 외의 서비스를 요구받았을 때 대처한 방법으로 '거절하지 못했다(62.1%)', '이용자와 협의하여 일부만 서비스하였다(34.5%)' 순으로 높게 나타났고 '거절하였다(3.4%)' 응답비율은 매우 낮았다. 분야별로 산후관리 종사자(75.0%), 가사관리 종사자(63.2%), 아이돌봄 종사자(50.0%) 순으로 '거절하지 못했다'라고 응답한 비중이 높게 나타났다. 주이용업체 별로 앱이나 어플 소속 종사자, 비영리 알선기관, 영리 직업소개소 순으로 '거절하지 못했다'는 응답비율이 높았다.

<표 29> 업무 범위 외의 서비스를 요구받았을 때 대처한 방법

(단위 : %)

Base=사전 업무범위 내에서 서비스 제공하지 않음	사례수 (명)	거절하지 못했다	이용자와 협의하여 일부만 서비스하였다	거절하였다	계
▣ 전체 ▣	(29)	62.1	34.5	3.4	100.0
주 분야					
가사관리	(19)	63.2	31.6	5.3	100.0
산후관리	(4)	75.0	25.0	0.0	100.0
아이돌봄	(6)	50.0	50.0	0.0	100.0
주 이용 업체					
비영리 알선기관	(19)	63.2	31.6	5.3	100.0
영리 직업소개소	(6)	50.0	50.0	0.0	100.0
앱이나 어플	(4)	75.0	25.0	0.0	100.0

소개업체는 가사서비스 종사자가 업무 범위에 대해 이용자와 개인적으로 협상할 수 있는 여건이 되지 않을 때 종사자를 대신하여 업무 범위를 사전에 정하는 역할을 수행하기도 한다. 소개업체의 93.1%가 가사서비스 업무 범위를 알려주거나 안내하고 있었다. 분야별로 가사관리, 산후관리, 아이돌봄 종사자 모두 업무범위 안내 여부에 '예'라고 응답한 비율이 90%이상으로 높게 나타났다. 주이용업체별로는 비영리 알선기관 종사자(95.5%), 영리 직업소개소 종사자(92.9%), 앱이나 어플 종사자(83.7%) 순으로 가사서비스 업무 범위를 알려주고 있다고 응답했다. 오프라인 소개업체의 경우 구인구직 과정에서 종사자가 어떠한 업무를 수행해야 하고 이용자가 어떠한 업무를 필요로 하는가가 일자리 매칭에서 중요한 정보일 것이다. 반면 앱이나 어플업체의 경우 구체적인 업무 범위를 정하는 것은 소개업체의 역할이 아니라 이용자와 종사자 간의 문제이기 때문에 안내를 하지 않는다.

<표 30> 소개업체에서 가사서비스 업무 범위 안내 여부

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	예	아니요	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣	(520)	93.1	6.7	0.2	100.0
주 분야					
가사관리	(370)	92.2	7.6	0.3	100.0
산후관리	(43)	93.0	7.0	0.0	100.0
아이돌봄	(107)	96.3	3.7	0.0	100.0
주 이용 업체					
비영리 알선기관	(335)	95.5	4.2	0.3	100.0
영리 직업소개소	(98)	92.9	7.1	0.0	100.0
앱이나 어플	(86)	83.7	16.3	0.0	100.0
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0

일을 시작하기 전에 사전에 이용기간과 서비스 제공 방식에 대해 합의를 했는지 여부를 떠나 이용자의 사정에 따라 사전 공지 없이 갑작스럽게 서비스 이용이 취소되는 일도 있다. 이용자의 사정으로 갑작스럽게 일이 취소된 경험이 있는지를 물었을 때 '아주 드물게 생기는 일이다(52.7%)', '그런 적 없다(27.5%)', '한 달에 1회 정도 있다(12.7%)' 로 응답이 나타났다. 갑작스럽게 취소당한 경험이 없는 응답자 비중은 4명 가운데 1명이었다. 분야별로는 아이돌봄 종사자가 취소당한 경험이 없다는 비중이 42.1%로 가장 높았다. 아이돌봄 서비스에 대한 이용자의 서비스 필요, 특히 맞벌이 부부의 자녀가 대상자인 서비스가 중단될 가능성이 낮을 수 있는 현실을 반영한다. 반면 가사관리 분야는 54.6%가 '아주 드물게 생기는 일이다'라고 응답했고, '한 달에 1회 정도 있다'는 응답도 16.2%를 차지했다. 주이용업체별로 살펴보면, 앱이나 어플 종사자가 갑작스럽게 취소를 당한 경험이 비교적 높은 것으로 나타났다.

<표 31> 이용자의 사정으로 갑작스럽게 일이 취소된 경험 유무

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	그런적 없다	아주 드물게 생기는 일이다	한 달에 1회 정도 있다	한 달에 2-3회 또는 그 이상으로 발생한다	모름/무응 답	계
▣ 전체 ▣	(520)	27.5	52.7	12.7	5.8	1.3	100.0
주 분야							
가사관리	(370)	22.7	54.6	16.2	4.9	1.6	100.0
산후관리	(43)	32.6	55.8	2.3	9.3	0.0	100.0
아이돌봄	(107)	42.1	44.9	4.7	7.5	0.9	100.0
주 이용 업체							
비영리 알선기관	(335)	29.9	50.7	12.5	6.0	0.9	100.0
영리 직업소개소	(98)	28.6	49.0	11.2	8.2	3.1	100.0
앱이나 어플	(86)	17.4	64.0	15.1	2.3	1.2	100.0
모름/무응답	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0

서비스 제공 과정에서 임금을 지급하지 않거나 부당하게 깎으려고 시도하는 이용자도 있다. <표 32>에 제시되어 있듯이, 임금 미지급이나 부당하게 깎으려는 시도를 겪

었다는 종사자는 11%로 나타났다. 분야별로는 산후관리나 가사관리 종사자가 아이돌봄 종사자보다 임금 미지급이나 부당 삭감 시도를 더 많이 경험했다. 영리 직업소개소를 주로 이용하거나 앱/어플을 이용한 경험이 있는 종사자는 동일한 경험을 했다고 응답한 비중이 높게 나타났다. 일 중단의향이 있는 종사자(22.5%)가 중단 의향이 없는 종사자(7.5%)보다 임금 미지급이나 부당 삭감 시도를 당한 경험이 더 많았다.

<표 32> 임금 미지급이나 부당하게 깎으려는 시도를 겪은 경험 유무

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	예	아니요	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣	(520)	11.0	88.8	0.2	100.0
주 분야					
가사관리	(370)	10.0	90.0	0.0	100.0
산후관리	(43)	25.6	74.4	0.0	100.0
아이돌봄	(107)	8.4	90.7	0.9	100.0
주 이용 업체					
비영리 알선기관	(335)	9.6	90.1	0.3	100.0
영리 직업소개소	(98)	16.3	83.7	0.0	100.0
앱이나 어플	(86)	9.3	90.7	0.0	100.0
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0
일 중단의향					
예	(120)	22.5	77.5	0.0	100.0
아니요	(400)	7.5	92.3	0.3	100.0

임금 미지급이나 부당하게 깎으려는 시도가 있었을 때 이를 해결한 방식은 '직업알선기관 등 중간업체에서 해결해 주었다(52.6%)', '본인 스스로 요구해서 받아냈다(26.3%)', '받지 못했다(19.3%)' 순으로 높게 나타났다. 주이용업체별로는 비영리 알선기관의 경우 '본인 스스로 요구해서 받아냈다(37.5%)'가, 영리 직업소개소 종사자(87.5%)와 앱/어플 종사자(62.5%)는 '직업알선기관 등 중간업체에서 해결해 주었다'가 문제해결의 주된 방법으로 꼽혔다. 중간업체, 특히 영리 직업소개소가 이러한 일이 발생했을 때 적극적으로 문제를 해결하는 이유는, 임금 미지급이나 부당 삭감이 수수료와 자신들의 수익에 영향을 미치기 때문이거나, 임금 지급 문제를 해결해주지 못할 경우 종사자 사이에서 소개업체의 신뢰에도 부정적인 영향을 미치기 때문일 것으로 짐작된다(<표 33> 참조).

<표 33> 임금 미지급이나 부당하게 깎으려는 시도를 해결한 방식

(단위 : %)

Base=임금관련 어려움 겪음	사례수 (명)	직업알선기관 등 중간업체에서 해결해 주었다	본인 스스로 요구해서 받아냈다	받지 못했다	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣	(57)	52.6	26.3	19.3	1.8	100.0
주 분야						
가사관리	(37)	54.1	32.4	13.5	0.0	100.0
산후관리	(11)	63.6	0.0	36.4	0.0	100.0
아이돌봄	(9)	33.3	33.3	22.2	11.1	100.0
주 이용 업체						
비영리 알선기관	(32)	34.4	37.5	25.0	3.1	100.0
영리 직업소개소	(16)	87.5	12.5	0.0	0.0	100.0
앱이나 어플	(8)	62.5	12.5	25.0	0.0	100.0
모름/무응답	(1)	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0

6. 이용자와 사전합의와 갈등 경험

종사자와 이용자가 서비스 제공에 대해 구체적으로 어떤 내용을 합의하고 있는지 조사했다.

<표 34>는 이용자와 사전합의가 이루어지고 있는 구체적인 내용을 제시하고 있다. '업무의 내용/범위 정함(75.4%)', '업무의 시작과 끝나는 시간(88.3%)', '휴식시간(29.8%)', '주말,공휴일,야간 근무 수당(50.4%)', '치료비(16.7%)', '기물파손 시 해결방식(45.2%)로 나타났다. 휴식 시간, 추가 수당, 치료비 등에서 이용자와 사전합의를 하고 있다는 응답자의 비중은 매우 낮았다. 분야별로 살펴보면, 산후관리 종사자는 휴식 시간(62.8%), 아이돌봄 종사자는 주말, 공휴일, 야간 근무 수당(70.1%)와 치료비(45.8%)에 대해 사전합의를 한다는 비중이 높았다. 서비스 제공의 특성과 관련된 것으로 보인다. 주 이용업체별로 보면 앱/어플 종사자는 비영리 알선기관이나 영리 직업소개소 종사자에 비해 대체로 이용자의 사전 합의 과정이 없이 서비스를 제공하는 경우가 많은 것으로 나타났다.

<표 34> 이용자와 사전합의 비중

(단위 : %)

Base=전체	업무의 내용/범위 정함	업무의 시작과 끝나는 시간	휴식 시간	주말,공휴 일, 야간 근무 수당	치료비	기물파손 시 해결 방식
▣ 전체 ▣	75.4	88.3	29.8	50.4	16.7	45.2
주 분야						
가사관리	71.1	85.9	27.6	44.3	8.1	41.6
산후관리	88.4	93.0	62.8	53.5	18.6	44.2
아이돌봄	85.0	94.4	24.3	70.1	45.8	57.9
주 이용 업체						
비영리 알선기관	79.1	90.7	37.9	62.1	17.6	56.7
영리 직업소개소	78.6	90.8	24.5	42.9	26.5	22.4
앱이나 어플	57.0	75.6	4.7	14.0	2.3	26.7
모름/무응답	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

같은 사항에 대해 서비스 이용자와 의견 충돌로 곤란을 경험한 적이 있는지 질문했다. 이용자와 갈등 경험이 있는 응답자 비중은 '업무의 내용/범위 정함(12.3%)', '업무의 시작과 끝나는 시간(8.7%)', '주말,공휴일, 야간근무 수당(9.8%)', '치료비(7.9%)', '기물파손시 해결 방식(9.8%)' 으로 나타났다. 분야별로는 가사관리 종사자의 13.5%는 '업무의 내용/범위 정함'에서 이용자와의 갈등 경험이 있었고, '기물파손 시 해결 방식'에서 갈등을 경험했다는 응답자는 13.0%로 다른 분야 종사자보다 높게 나타났다. 주이용업체별로는 영리 직업소개소나 앱이나/어플 종사자의 갈등 경험이 더 많은 것으로 나타났다. 영리 직업소개소 종사자(18.4%)가 비영리 알선기관 종사자(10.4%)나 앱/어플 종사자(12.8%)에 비해 '업무의 내용/범위 정함'을 둘러싼 갈등 경험이 더 높았다.

<표 35> 이용자와 갈등 경험 비중

(단위 : %)

Base=전체	업무의 내용/범위 정함	업무의 시작과 끝나는 시간	휴식 시간	주말,공휴일, 야간근무 수당	치료비	기물파손 시 해결 방식
▣ 전체 ▣	12.3	8.7	6.5	9.8	7.9	9.8
주 분야						
가사관리	13.5	9.5	6.2	10.5	9.5	13.0
산후관리	11.6	9.3	11.6	7.0	4.7	4.7
아이돌봄	8.4	5.6	5.6	8.4	3.7	0.9
주 이용 업체						
비영리 알선기관	10.4	5.1	5.7	10.1	8.4	10.4
영리 직업소개소	18.4	17.3	10.2	12.2	10.2	7.1
앱이나 어플	12.8	12.8	5.8	5.8	3.5	10.5
모름/무응답	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

7. 사회적 보호

비공식 가사서비스업 종사자는 사회보험 제도 적용의 대상이 아니다. 소개업체의 알선으로 개인 이용자에게 가사서비스를 제공하는 일자리를 통해서는 4대 보험 가입 자격을 충족할 수 없다. 가사서비스 종사자의 사회보험 가입 실태를 살펴보면, '국민연금(39.4%)', '건강보험(납부)(33.8%)', '건강보험(피부양자)(61.0%)', 고용보험(23.3%)로 조사되었다. 국민연금 가입은 가사서비스 종사자라 하더라도 임의 가입이 가능하다. 건강보험에 피부양자로 가입되어 있는 응답자는 61.0%로 배우자나 자녀를 통해 건강보험 혜택을 받고 있음을 의미한다. 임금근로자가 아니어도 지역가입자로서 건강보험은 가입할 수 있다. 건강보험료 납부자와 피부양자를 합하면 거의 모든 가사서비스 종사자는 건강보험 혜택을 누리고 있음을 알 수 있다. 임금근로자라는 조건을 충족해야 가입되는 고용보험에 23.3%가 가입되어 있다는 사실은 이들이 부업 일자리를 통해 고용보험에 가입되어 있을 수 있음을 추측케 한다. 아이돌봄 종사자의 51.4%가

고용보험에 가입되어 있는데, 앞서도 밝혔듯이 이들이 비공식 가사서비스 종사자라기 보다는 재정지원 일자리 사업 참여자일 가능성이 있음을 시사한다. 주이용업체별로 비영리 알선기관 종사자(64.8%)와 앱/어플 종사자(59.3%)는 '건강보험(피부양자)' 가입 비율이 높은 반면, 영리 직업소개소 종사자는 '국민연금(77.6%)' 가입률이 가장 높았다. 국민연금은 40대 이하 연령대, 주당 노동시간이 긴 종사자, 월평균 소득이 높을 수록 가입률이 가장 높게 나타났다. 건강보험은 60대 이상 고령층에서 피부양자 혜택을 받는 종사자 비중이 높았다. 앱/어플이 주 이용업체인 경우 고용보험 가입률은 9.3%로 상대적으로 낮았다. 부업이 있는 종사자들은 부업이 없는 종사자들에 비해 국민연금가입과 건강보험료를 납부하고 있는 비중이 더 높았다. 부업이 없는 종사자들은 부업이 있는 종사자보다 건강보험 피부양자라고 응답한 비중이 다소 높았다. 부업이 있는 종사자의 고용보험 가입률은 28.0%, 부업이 없는 종사자의 고용보험 가입률은 22.8%로 크게 차이가 나지 않는다. 부업 일자리 역시 가사서비스 분야와 마찬가지로 비공식 형태이거나 자영업이기 때문일 것으로 추측된다.

<표 36> 사회보험 가입률

Base=전체		(단위 : %)			
▣ 전체 ▣		국민연금	건강보험(납부)	건강보험(피부양자)	고용보험
주 분야		39.4	33.8	61.0	23.3
	가사관리	43.8	35.1	60.8	13.5
	산후관리	41.9	41.9	46.5	37.2
	아이돌봄	23.4	26.2	67.3	51.4
주 이용 업체					
	비영리 알선기관	24.5	26.6	64.8	29.3
	영리 직업소개소	77.6	54.1	50.0	15.3
	앱이나 어플	54.7	39.5	59.3	9.3
	모름/무응답	0.0	0.0	0.0	0.0
연령					
	40대 이하	59.5	45.9	54.1	21.6
	50대	52.1	39.2	57.2	12.4
	60대 이상	27.6	28.0	65.0	31.1
	모름/무응답	100.0	100.0	0.0	0.0
학력					
	중졸 이하	32.7	29.8	64.9	23.4
	고졸	41.1	35.8	60.5	24.1
	대졸 이상	47.8	30.4	54.3	17.4
	모름/무응답	100.0	100.0	0.0	25.0
월 평균소득					
	50만원 이하	16.7	28.1	63.5	45.8
	51만원-100만원 미만	31.4	31.4	65.3	20.3
	100만원-150만원 미만	48.6	35.0	58.2	15.3
	150만원 이상	51.3	38.3	60.0	18.3
	모름/무응답	50.0	42.9	50.0	35.7
혼인상태					
	유배우	39.6	33.3	63.5	22.1
	무배우	37.7	33.8	54.6	27.7
	모름/무응답	66.7	66.7	33.3	0.0
부업 여부					
	있다	72.0	64.0	50.0	28.0
	없다	35.4	29.7	63.0	22.8

서비스 제공 과정에서 발생할 수 있는 위험에 대비하기 위해 가사서비스 소개업체는 보험을 가입하고 있다. 응답자의 70%가 물건파손에 대비한 보험, 35.0%가 부상에 대비한 보험에 가입된 상태라고 응답했다. 부상 대비 보험보다 물건파손 대비 보험 가입률이 높다는 사실은 소개업체가 종사자의 건강과 안전보다는 이용자의 불만과 민원에 대응하는 데 더 관심이 많음을 의미한다. 분야별로 보면, 산후관리 종사자의 물건파손이나 부상 대비 민간보험 가입률이 가장 높았다. 산후관리 종사자(88.4%), 아이돌봄 종사자(76.6%), 가사관리 종사자(65.1%) 순으로 '물건파손 대비 보험'에 가입했다고 응답한 종사자 비중이 높았다. 주이용업체별로는 비영리 알선기관 종사자(84.8%)가 앱/어플 종사자(60.5%)나 영리 직업소개소 종사자(24.5%)보다 '물건파손 대비 보험'에 가입했다고 응답한 비율이 높았다. 부상 대비 상해보험에서도 주이용업체별 차이가 동일하게 드러나고 있다. 영리직업소개소보다 앱이나 어플 종사자의 민간보험 가입률이 다소 높다는 점이 특징인데, 조사 대상 업체가 오프라인 형태로 운영되었을 때 가입했던 단체 민간보험에 가입되어 있는 것인지, 혹은 개인이 보험을 구입했는지는 불분명하다.

<표 37> 민간보험 가입률

Base=전체		사례수 (명)	물건파손 대비 보험	부상 대비 상해보험
■ 전체 ■		(520)	69.4	35.0
주 분야				
	가사관리	(370)	65.1	31.4
	산후관리	(43)	88.4	55.8
	아이돌봄	(107)	76.6	39.3
주 이용 업체				
	비영리 알선기관	(335)	84.8	42.4
	영리 직업소개소	(98)	24.5	18.4
	앱이나 어플	(86)	60.5	24.4
	모름/무응답	(1)	100.0	100.0
부업 여부				
	있다	(370)	44.0	24.0
	없다	(43)	72.8	35.6

V. 노동 인권

1. 건강과 안전

가사서비스 일은 육체적으로 고될 뿐만 아니라 대인서비스이기 때문에 정신적으로 힘들다. 일자리 공급이 안정적이지 않고, 노동자로서 병가나 휴가에 대한 권리가 없기 때문에 건강 문제가 있어서 제때 치료를 받지 못하기 일쑤다. 응답자의 29.4%는 지난 1년 간 아픈 데도 일하느라, 혹은 일자리를 잃을까봐 두려워 병원진료를 못 받거나 검사를 받지 못한 적이 한번이라도 있었다고 응답했다. <표 38>는 가사서비스 종

사자가 최근 1년 동안 경험한 건강 관련 문제를 보여주고 있다. 가장 흔한 건강 관련 문제는 '통증(66.7%)', '참고 일함(57.3%)', '스트레스/우울(42.3%)' 이다. 대체로 가사관리 종사자의 건강 관련 문제 경험률이 높다. 다른 분야보다 업무를 수행하는 데 힘을 사용하고 세제 등 화학약품을 사용해야 하기 때문이다. 가사관리 종사자는 통증, 세제로 인한 건강 문제가 심각하며, 건강 문제가 있음에도 불구하고 참고 일한다고 응답한 종사자가 63.0%에 달했다. 산후관리는 스트레스와 우울을 겪었다고 응답한 종사자 비중이 다른 분야보다 높다. 아이돌봄은 다른 분야보다 건강 관련 문제를 상대적으로 덜 겪고 있는 가운데, 통증과 참고 일할 수밖에 없었던 문제를 경험했다고 응답한 종사자 비중이 높았다. 근무기간이 길수록 건강 관련 문제를 겪는다는 응답자 비중이 높다. 건강 관련 문제 경험은 일 중단 의향에도 영향을 미치는 듯하다. 일 중단의향이 있는 종사자는 '통증(80.8%)'과 '참고일함(75.0%)'에서 일 중단의향이 없는 종사자보다 경험했다는 비중이 높았다. 주간 노동시간이 길수록 '통증'과 '참고일함'을 경험했다고 응답한 비율이 높았다.

<표 38> 최근 1년 동안 가사서비스 제공 중 건강상의 문제 경험 비중

Base=전체		화상	통증	미끄러짐/ 넘어짐	피부질 환	두통/호 흡기	골절	참고 일함	스트레 스/우울
■ 전체 ■		16.3	66.7	18.7	19.0	32.9	4.0	57.3	42.3
주 분야									
가사관리	17.8	73.0	23.2	24.1	41.6	4.3	63.0	45.4	
산후관리	23.3	67.4	7.0	14.0	18.6	4.7	58.1	51.2	
아이돌봄	8.4	44.9	7.5	3.7	8.4	2.8	37.4	28.0	
근무기간									
2년 미만	9.4	48.2	7.9	7.2	18.7	1.4	38.1	28.1	
2~5년 미만	16.3	68.1	19.1	24.1	35.5	2.8	53.9	35.5	
5~10년 미만	20.8	80.0	25.0	21.7	42.5	6.7	70.0	50.0	
10년 이상	20.2	73.1	23.5	24.4	36.1	5.9	70.6	58.8	
모름/무응답	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0	
주 이용 업체									
비영리 알선기관	14.3	67.2	20.6	18.2	32.2	3.6	62.4	49.3	
영리 직업소개소	29.6	69.4	13.3	26.5	30.6	6.1	36.7	32.7	
앱이나 어플	9.3	61.6	17.4	14.0	38.4	3.5	61.6	25.6	
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	
주간 노동시간									
15시간 미만	9.0	56.3	18.0	13.2	34.1	2.4	52.7	34.1	
15시간 이상	17.6	69.8	21.0	24.8	36.3	5.0	58.8	45.8	
40시간 미만	27.1	78.6	12.9	11.4	15.7	2.9	64.3	50.0	
40시간 이상	23.8	71.4	14.3	19.0	38.1	9.5	52.4	38.1	
연령									
40대 이하	13.5	62.2	18.9	27.0	32.4	0.0	54.1	37.8	
50대	15.5	74.7	24.7	27.8	42.8	4.6	69.1	47.9	
60대 이상	16.4	61.5	14.7	11.2	26.6	4.2	50.3	38.5	
모름/무응답	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	

주: 통증-허리, 다리, 무릎, 팔, 손목, 손가락 관절, 발, 발목 등에 통증을 느낀 적 있거나 느끼고 있다
 피부질환-독한 세제로 인해 피부 질환이 생긴 적 있다
 독한 세제로 인해 구토, 두통, 어지럼증이나 기침, 호흡기 문제가 있던 적이 있다
 골절-뼈가 부러진 적이 있다
 아픈데도 참고 일한 적이 있다

2. 인권 침해

가사서비스 일의 직무 가치는 사회적으로나 경제적으로 낮게 평가된다. 그러한 직무를 수행하는 가사서비스 종사자는 서비스 제공 과정에서 비인격적인 대우를 받는 경우가 종종 있다. 지난 1년 동안 가사서비스 종사자가 경험한 인권 침해 실태를 보면, 가사서비스 종사자는 '인격무시(22.5%)', '감시(34.6%)', '도난 의심(11.5%)', '눈치보기(32.1%)', '폭행/폭언(4.0%)', '성적 불쾌감(4.6%)', '성폭력 위험(1.2%)'을 경험하고 있었다. 가사관리 종사자는 '감시(35.1%)'와 '눈치보기(33.2%)'를, 산후관리 종사자는 '눈치보기(51.2%)'와 '감시(44.2%)', 아이돌봄 종사자는 '감시(29.0%)'와 '눈치보기(20.6%)'를 주된 경험이라고 응답했다. 인권 침해 경험은 일 중단의향에도 영향을 미치는데, 일 중단 의향이 있는 종사자가 의향이 없는 종사자보다 대체로 인권 침해 경험이 더 많았다. 40대 이하 연령층과 고졸 이상 학력층에서 인권 관련 문제를 겪었다고 응답한 비중이 더 높았는데, 이러한 계층에서 상대적으로 인권 감수성이 더 높아서 동일한 이용자의 행동이나 말에도 인격적 대우를 받지 못했다고 인식할 가능성이 높다.

<표 39> 지난 1년 동안 겪은 인권 침해 경험

Base=전체		인격무시	감시	도난 의심	눈치보기	폭행/폭언	성적 불쾌감	성폭력
■ 전체 ■		22.5	34.6	11.5	32.1	4.0	4.6	1.2
주 분야								
가사관리		25.4	35.1	15.1	33.2	4.3	5.4	1.4
산후관리		34.9	44.2	4.7	51.2	7.0	4.7	0.0
아이돌봄		7.5	29.0	1.9	20.6	1.9	1.9	0.9
주 이용 업체								
비영리 알선기관		18.2	32.2	11.0	32.2	3.0	3.6	1.2
영리 직업소개소		37.8	42.9	9.2	38.8	10.2	10.2	2.0
앱이나 어플		22.1	33.7	16.3	24.4	1.2	2.3	0.0
모름/무응답		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
일 중단의향								
예		43.3	51.7	15.8	52.5	7.5	10.0	3.3
아니요		16.3	29.5	10.3	26.0	3.0	3.0	0.5
연령								
40대 이하		43.2	54.1	16.2	51.4	8.1	2.7	0.0
50대		28.4	40.2	14.4	35.1	4.6	5.7	1.5
60대 이상		15.0	27.6	9.1	26.9	3.1	4.2	1.0
모름/무응답		100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
학력								
중졸 이하		14.6	28.7	11.1	27.5	2.3	4.1	0.6
고졸		26.8	36.8	11.7	34.1	5.0	5.0	1.3
대졸 이상		19.6	39.1	13.0	32.6	4.3	4.3	2.2
모름/무응답		75.0	75.0	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0

주: 인격무시-호칭 등의 문제로 인간적인 무시를 당한 경험이 있다.

감시-내가 일하는 것을 과도하게 감시당하는 기분이 든 적이 있다.

도난 의심-집안의 물건이 없어졌거나 해서 의심을 받은 경우가 있다.

눈치 보기-이용자의 눈치를 보고 비위를 맞추느라 힘든 적이 있다.

성적 불쾌감-성적으로 불쾌감을 주는 말, 행동을 겪은 적이 있다.

성폭력-성폭력과 같은 경험 및 이와 유사한 위협에 빠진 적이 있다.

VI. 교육훈련

1. 직무훈련과 자격증

일을 시작할 때 직무관련 교육을 받은 경험이 있는 종사자는 90.8%이다. 대다수 종사자가 일을 시작할 때 일정정도 직무 교육을 받고 있는 것으로 나타났다. 직무관련 교육은 아이돌봄 종사자(96.3%), 산후관리 종사자(90.7%), 가사관리 종사자(89.2%) 순서로 높게 나타났다. 주이용업체별로 비영리 알선기관 종사자(99.1%), 앱/어플 종사자(91.9%), 영리 직업소개소 종사자(61.2%)의 직무관련 교육이 실시되고 있다.

<표 40> 일을 시작할 때 직무관련 교육 받은 경험 유무

Base=전체		사례수 (명)	예	아니요	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣		(520)	90.8	8.7	0.6	100.0
주 분야						
가사관리	(370)	89.2	10.0	0.8	100.0	
산후관리	(43)	90.7	9.3	0.0	100.0	
아이돌봄	(107)	96.3	3.7	0.0	100.0	
주 이용 업체						
비영리 알선기관	(335)	99.1	0.9	0.0	100.0	
영리 직업소개소	(98)	61.2	35.7	3.1	100.0	
앱이나 어플	(86)	91.9	8.1	0.0	100.0	
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0	

직무관련 교육에 지불한 평균 비용은 3.5만원이다. 직무관련 비용이 없었다는 응답자가 44.5%였고, '1만원~4만원미만(33.9%)', '4만원~20만원 미만(13.1%)' 이었다. 소개업체는 서비스 품질을 유지하거나 향상시키기 위해 직무관련 교육을 제공할 유인이 있으므로 종사자에게 별도의 훈련 비용을 요구하지 않을 수 있다. 분야별로 살펴보면, 가사관리 종사자는 '1만원~4만원미만(43.9%)', 산후관리 종사자는 '4만원~20만원 미만(43.6%)', 아이돌봄 종사자는 '비용들지않음(64.1%)'으로 응답한 비중이 가장 높았다. 주이용업체별로 보면, 비영리 알선기관 종사자는 '1만원~4만원미만(45.2%)', 영리 직업소개소 종사자는 '비용들지않음(75.0%)', 앱/어플 종사자는 '비용들지않음(84.8%)'으로 응답한 비중이 가장 높았다. 따라서 종사자는 직무교육 훈련 비용을 큰 부담으로 여기지 않는 듯하다. 종사자의 28.4%가 '부담스럽지 않은 편이었다'고 응답했고 56.8%는 '거의 부담스럽지 않았다'고 밝혔다.

<표 41> 직무관련 교육에 지불한 총 비용

(단위 : %)

Base=직무관련 교육 받음	사례 수 (명)	비용 들지 않음	1만원-4만원 미만	4만원-20만원 미만	20만원 이상	모름/무응답	계	평균(만원)	표준편차
▣ 전체 ▣	(472)	44.5	33.9	13.1	5.9	2.5	100.0	3.5	5.95
주 분야									
가사관리	(330)	42.1	43.9	9.4	2.7	1.8	100.0	2.5	4.00
산후관리	(39)	12.8	10.3	43.6	28.2	5.1	100.0	13.0	9.93
아이돌봄	(103)	64.1	10.7	13.6	7.8	3.9	100.0	3.3	6.28
주 이용 업체									
비영리	(332)	29.5	45.2	15.7	8.4	1.2	100.0	4.6	6.52
알선기관	(60)	75.0	3.3	10.0	0.0	11.7	100.0	1.5	4.08
영리	(79)	84.8	10.1	5.1	0.0	0.0	100.0	0.5	1.32
직업소개소	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.00
앱이나 어플									
모름/무응답	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.00

직무관련 교육을 받은 응답자의 87.9%는 직무 관련 교육에 상해와 안전 교육이 포함되어 있다고 대답했고, 94.9%가 필요하다고 응답했다. 산후관리와 아이돌봄 종사자가 받은 직무 교육에 상해와 안전이 포함되는 경우가 더 많았는데, 종사자의 상해와 안전인지, 서비스 대상자의 상해와 안전 관련 교육인지 여부는 정확한 파악이 어렵다. 주이용업체별로 구분해서 보면, 상해와 안전 관련 교육을 받은 응답자 비중은 비영리 알선기관 종사자(93.1%), 영리 직업소개소 종사자(81.7%), 앱/어플 종사자(70.9%)로 나타났다. 소개업체의 중간관리자로서의 역할이 미미한 앱업체는 종사자와 이용자의 산업 안전 및 예방을 상대적으로 소홀히 하고 있음을 시사한다.

<표 42> 직무관련 교육 내용 중 상해와 안전에 관한 교육

(단위 : %)

Base=직무관련 교육 받음	사례수 (명)	포함되었음	필요성
▣ 전체 ▣	(472)	87.9	94.9
주 분야			
가사관리	(330)	87.0	93.9
산후관리	(39)	92.3	100.0
아이돌봄	(103)	89.3	96.1
주 이용 업체			
비영리 알선기관	(332)	93.1	97.0
영리 직업소개소	(60)	81.7	90.0
앱이나 어플	(79)	70.9	89.9
모름/무응답	(1)	100.0	100.0

직무관련 교육을 받지 않은 이유에 대해 응답자들은 '굳이 별다른 교육이 필요 없는 일이라(40.0%)', '받을 만한 교육이 충분히 제공되지 못해서(33.3%)', '직접 일하면서 배우는 것이 효과적이라(26.7%)' 라고 밝히고 있다. 분야별로 가사관리 종사자는 '굳이 별다른 교육이 필요 없는 일이라(43.2%)', 산후관리 종사자는 '직접 일하면서 배우는 것이 효과적이라(100%)', 아이돌봄 종사자는 '굳이 별다른 교육이 필요 없는 일

이라(50.0%)'를 직무교육을 받지 않은 주된 이유로 꼽고 있다.

<표 43> 직무관련 교육을 받지 않은 이유(중복응답)

(단위 : %)

Base=직무관련 교육 받지 않음	사례수 (명)	굳이 별다른 교육이 필요 없는 일이라	받을 만한 교육이 충분히 제공되지 못해서	직접 일하면서 배우는 것이 효과적이라	돈이 급하기 때문에 교육을 받을 시간이 부족해서	모름/무응답
▣ 전체 ▣	(45)	40.0	33.3	26.7	4.4	2.2
주 분야						
가사관리	(37)	43.2	37.8	18.9	5.4	2.7
산후관리	(4)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
아이돌봄	(4)	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0
주 이용 업체						
비영리 알선기관	(3)	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0
영리 직업소개소	(35)	40.0	40.0	25.7	2.9	0.0
앱이나 어플	(7)	42.9	14.3	28.6	0.0	14.3

2. 자격증

가사서비스 일자리의 사회적 인식과 전문성 제고를 위해 자격증은 종사자의 직무 능력을 인증하는 긍정적인 역할을 할 수 있다. 가사서비스 일과 관련한 민간 자격증을 보유하고 있는 응답자는 27.3%였다. 분야별로 아이돌봄 종사자(19.6%), 산후관리 종사자(25.6%), 가사관리 종사자(29.7%) 순서로 가사서비스 일과 관련한 민간 자격증을 보유하고 있었다. 주이용업체별로는 비영리 알선기관(23.9%), 영리 직업소개소(11.27%), 앱/어플(58.1%)로 나타났다.

<표 44> 가사서비스 일과 관련한 민간 자격증 보유 여부

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	예	아니요	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣	(520)	27.3	71.3	1.3	100.0
주 분야					
가사관리	(370)	29.7	68.4	1.9	100.0
산후관리	(43)	25.6	74.4	0.0	100.0
아이돌봄	(107)	19.6	80.4	0.0	100.0
주 이용 업체					
비영리 알선기관	(335)	23.9	75.2	0.9	100.0
영리 직업소개소	(98)	11.2	84.7	4.1	100.0
앱이나 어플	(86)	58.1	41.9	0.0	100.0
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0

자격증을 취득하는 데 소요된 비용을 조사한 결과, 평균 11.5만원을 지불했다. 민간 자격증 취득에 지불한 총 비용은 '1만원-4만원 미만(45.8%)', '4만원-20만원 미만(17.6%)', '20만원 이상(15.5%)' 순으로 높게 나타났다. 분야별로 민간 자격증을 취득하는데 지불한 총 비용이 다르게 나타났다. 가사관리 분야는 '1만원-4만원 미만(55.5%)', 산후관리 분야는 '비용들지않음(36.4%)', 아이돌봄 분야는 '모름/무응답

(33.3%)' 비중이 높았다. 주이용업체별로는 비영리 알선기관 종사자가 '1만원-4만원 미만(45.5%)', 영리 직업소개소 종사자가 '4만원-20만원 미만(45.5%)'로 비영리보다는 영리 직업소개소를 이용하는 종사자가 민간 자격증을 취득하기 위해 지불한 비용이 더 컸다.

<표 45> 민간 자격증 취득에 지불한 총 비용

(단위 : %)									
Base=민간자격증 있음	사례 수 (명)	비용 들지 않음	1만원-4만원 미만	4만원-20만원 미만	20만원 이상	모름/무응답	계	평균(만원)	표준편차
▣ 전체 ▣	(142)	14.1	45.8	17.6	15.5	7.0	100.0	11.5	23.01
주 분야									
가사관리	(110)	12.7	55.5	15.5	14.5	1.8	100.0	8.8	17.26
산후관리	(11)	36.4	27.3	18.2	9.1	9.1	100.0	7.9	15.29
아이돌봄	(21)	9.5	4.8	28.6	23.8	33.3	100.0	35.2	45.21
주 이용 업체									
비영리 알선기관	(80)	20.0	40.0	18.8	12.5	8.8	100.0	11.3	24.57
영리 직업소개소	(11)	0.0	36.4	45.5	9.1	9.1	100.0	12.4	14.63
앱이나 어플	(50)	8.0	58.0	10.0	22.0	2.0	100.0	11.7	22.32
모름/무응답	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.00

민간 자격증 취득을 위해 지불한 비용에 대해 대체로 부담스럽지 않았다고 밝히고 있다. 거의 부담스럽지 않았다는 응답은 32.4%, 부담스럽지 않은 편이었다는 39.4%, 총 71.8%가 부담스럽지 않았다고 응답했다. 분야별로 가사관리 분야(74.5%), 산후관리 분야(72.7%), 아이돌봄 분야(57.1%) 순으로 민간 자격증 취득비용이 부담스럽지 않다고 응답했다. 주이용업체별로 앱/어플 종사자(84.0%), 비영리 알선기관 종사자(68.8%), 영리 직업소개소 종사자(45.5%) 순으로 자격증 취득 비용이 부담스럽지 않다고 응답했다.

<표 46> 민간 자격증 취득에 지불한 비용 부담 여부

(단위 : %)									
Base=민간자격증 있음	사례 수 (명)	① 매우 부담스러웠다	② 부담스러운 편이었다	①+② 부담스러웠다	③ 부담스럽지 않은 편이었다	④ 거의 부담스럽지 않았다	③+④ 부담스럽지 않았다	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣	(142)	4.9	20.4	25.4	39.4	32.4	71.8	2.8	100.0
주 분야									
가사관리	(110)	5.5	18.2	23.6	38.2	36.4	74.5	1.8	100.0
산후관리	(11)	9.1	18.2	27.3	45.5	27.3	72.7	0.0	100.0
아이돌봄	(21)	0.0	33.3	33.3	42.9	14.3	57.1	9.5	100.0
주 이용 업체									
비영리 알선기관	(80)	6.3	22.5	28.8	37.5	31.3	68.8	2.5	100.0
영리 직업소개소	(11)	9.1	36.4	45.5	18.2	27.3	45.5	9.1	100.0
앱이나 어플	(50)	2.0	14.0	16.0	48.0	36.0	84.0	0.0	100.0
모름/무응답	(1)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0

민간 자격증을 소지하고 있는 응답자의 취득 의향은 그다지 높지 않다. 민간 자격증 취득 의향이 있다고 응답한 종사자는 33.2%에 머물렀다. 분야별로 살펴보면, 산후관리 분야(12.5%), 가사관리 분야(35.2%), 아이돌봄 분야(34.9%)로 나타나고 있다. 근무기간이 짧을수록 자격증 취득 의향이 큰 차이는 아니지만 높게 나타나고 있다. 주이용업체별로 보면 영리 직업소개소 종사자(20.5%), 비영리 알선기관(34.5%) 순으로 자격증 취득 의향이 있다고 응답했고 앱/어플 종사자(52.8%)가 자격증 취득에 가장 많은 관심을 나타내고 있다.

<표 47> 민간 자격증 취득 의향

Base=민간자격증 없음		사례수 (명)	예	아니요	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣		(371)	33.2	66.6	0.3	100.0
주 분야						
가사관리	(253)	35.2	64.8	0.0	100.0	
산후관리	(32)	12.5	87.5	0.0	100.0	
아이돌봄	(86)	34.9	64.0	1.2	100.0	
주 이용 업체						
비영리 알선기관	(252)	34.5	65.1	0.4	100.0	
영리 직업소개소	(83)	20.5	79.5	0.0	100.0	
앱이나 어플	(36)	52.8	47.2	0.0	100.0	
연령						
40대 이하	(28)	46.4	53.6	0.0	100.0	
50대	(125)	37.6	61.6	0.8	100.0	
60대 이상	(218)	28.9	71.1	0.0	100.0	
학력						
중졸 이하	(136)	28.7	71.3	0.0	100.0	
고졸	(206)	35.9	63.6	0.5	100.0	
대졸 이상	(28)	35.7	64.3	0.0	100.0	
모름/무응답	(1)	0.0	100.0	0.0	100.0	
주생계부양자 여부						
예	(116)	36.2	63.8	0.0	100.0	
아니오	(250)	32.4	67.6	0.0	100.0	
모름/무응답	(5)	0.0	80.0	20.0	100.0	

가사 서비스 일을 하는데 민간 자격증이 실제로 도움이 되는지에 대해 응답자의 58.1%가 그렇다고 응답했다. 분야별로 가사관리 분야(60.3%)와 아이돌봄 분야(59.8%)가 산후관리 분야 종사자에 비해 자격증이 도움이 된다는 응답자 비중이 더 높았다. 주이용업체별로 살펴보면, 비영리 알선기관 종사자의 60.6%, 영리 직업소개소 종사자의 34.7%, 앱/어플 종사자의 74.4%가 자격증이 가사서비스 일을 하는데 도움이 된다고 응답하여 민간자격증 취득 의향과 유사한 분야별 차이를 나타내고 있다.

<표 48> 가사 서비스 일에 민간 자격증 도움 여부

(단위 : %)

Base=전체	사례수 (명)	예	아니요	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣	(520)	58.1	41.5	0.4	100.0
주 분야					
가사관리	(370)	60.3	39.5	0.3	100.0
산후관리	(43)	34.9	65.1	0.0	100.0
아이돌봄	(107)	59.8	39.3	0.9	100.0
주 이용 업체					
비영리 알선기관	(335)	60.6	39.1	0.3	100.0
영리 직업소개소	(98)	34.7	64.3	1.0	100.0
앱이나 어플	(86)	74.4	25.6	0.0	100.0
모름/무응답	(1)	100.0	0.0	0.0	100.0
연령					
40대 이하	(37)	56.8	43.2	0.0	100.0
50대	(194)	58.2	41.2	0.5	100.0
60대 이상	(286)	57.7	42.0	0.3	100.0
모름/무응답	(3)	100.0	0.0	0.0	100.0
학력					
중졸 이하	(171)	59.1	40.4	0.6	100.0
고졸	(299)	58.2	41.5	0.3	100.0
대졸 이상	(46)	50.0	50.0	0.0	100.0
모름/무응답	(4)	100.0	0.0	0.0	100.0

민간자격증의 어떠한 측면이 가사서비스 일을 하는 데 도움이 되는지 이유를 조사했다. <표 49>에 따르면, 가사서비스 일에 민간 자격증이 도움이 된다고 생각하는 이유는 '숙련이나 경력을 인정받는데 도움이 된다(46.4%)', '직업으로 사회적 인식을 향상시키는데 도움이 된다(31.8%)', '이용자에게 나의 서비스를 차별화시킬 수 있다(21.2%)' 순으로 높게 나타났다. 분야별로 보면, 가사관리 종사자는 민간자격증이 숙련이나 경력을 인정받는데 도움이 되거나, 직업에 대한 사회적 인식 향상에 도움이 된다는 응답자 비중이 높게 나타났다. 아이돌봄 종사자의 57.8%는 숙련이나 경력 인정 측면에서 민간자격증이 도움이 된다고 응답했고, 다른 분야 종사자보다 상대적으로 높았다. 주이용업체별로 비영리 직업소개소 종사자는 직업에 대한 사회적 인식 향상(35.0%), 영리 알선기관 종사자는 숙련이나 경력 인정(61.8%), 앱/어플 종사자는 서비스 차별화(37.5%)를 민간자격증의 잇점으로 언급한 비중이 상대적으로 높았다. 40대 이하 연령대는 서비스차별화(42.9%), 50대 이상은 숙련이나 경력 인정을 민간자격증의 잇점으로 인식하고 있다.

<표 49> 가사서비스 일에 민간 자격증이 도움이 된다고 생각하는 이유

(단위 : %)

Base=민간자격증이 도움 됨	사례 수 (명)	숙련이나 경력을 인정받는데 도움이 된다	직업으로 사회적 인식을 향상시키는데 도움이 된다	이용자에게 나의 서비스를 차별화시킬 수 있다	서비스 요금을 올려 받을 수 있다	모름/무응답	기타	계
▣ 전체 ▣	(302)	46.4	31.8	21.2	3.6	2.0	0.3	100.0
주 분야								
가사관리	(223)	42.6	35.4	21.5	4.0	2.2	0.0	100.0
산후관리	(15)	53.3	20.0	20.0	0.0	6.7	0.0	100.0
아이돌봄	(64)	57.8	21.9	20.3	3.1	0.0	1.6	100.0
주 이용 업체								
비영리 알선기관	(203)	46.8	35.0	15.8	4.4	1.0	0.5	100.0
영리 직업소개소	(34)	61.8	29.4	23.5	2.9	8.8	0.0	100.0
앱이나 어플	(64)	37.5	21.9	37.5	1.6	1.6	0.0	100.0
모름/무응답	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
연령								
40대 이하	(21)	38.1	23.8	42.9	4.8	0.0	0.0	100.0
50대	(113)	44.2	31.0	22.1	0.9	1.8	0.0	100.0
60대 이상	(165)	49.7	33.9	18.2	5.5	0.6	0.6	100.0
모름/무응답	(3)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0
학력								
중졸 이하	(101)	51.5	33.7	17.8	5.0	2.0	0.0	100.0
고졸	(174)	44.8	32.2	21.3	2.3	0.6	0.6	100.0
대졸 이상	(23)	39.1	26.1	39.1	8.7	0.0	0.0	100.0
모름/무응답	(4)	25.0	0.0	0.0	0.0	75.0	0.0	100.0

Ⅷ. 가사노동자 정책 수요와 서울시 정책 방향

1. 가사서비스 제도화

현재 정부와 국회는 가사서비스 일자리의 제도화를 추진하고 있다. 본 조사는 응답자에게 가사서비스 일자리의 제도화를 ‘가사서비스 업체에 직원으로 채용되어 노동법과 4대 보험의 적용, 퇴직금, 실업급여, 산재보험, 연차수당 등을 적용받을 수 있도록 하는 제도’라고 하며 이러한 혜택을 받기 위해 4대 보험에 가입하기 위한 보험료를 납부해야 한다고 설명했다. 조사 결과, 현재 정부와 국회가 추진하고 있는 형태의 가사서비스 제도화 사업에 참여할 의향이 있는 응답자는 50.4% 정도이다. 사회보험 혜택과 근로기준법 등 노동관련법이 적용된다는 장점도 있지만, 소득노출과 세금납부, 임금근로자로서 준수해야 하는 근로계약 체결과 그에 따른 의무와 책임 등 가사서비스 종사자가 회피하거나 익숙하지 않은 내용도 있다. 분야별로 보면 제도화된 고용형태에서 일하기를 원하는 종사자는 가사관리 분야는 46.2%, 산후관리 분야는 39.5%, 아이돌봄 분야는 69.2%였다. 근무기간이 5년 미만 종사자는 일자리 제도화 참여 의향이 있다고 응답한 비중이 높았고 5년 이상 종사자는 상대적으로 낮았다. 가사서비

스 종사자로 근무한 기간이 길면서 연령대가 높을수록 사업 참여 의향은 낮다. 주이용업체별로 보면 비영리 알선기관 종사자의 56.7%, 영리 직업소개소 종사자의 29.6%, 앱 업체 종사자의 50.0%가 제도화된 일자리에 참여 의향이 있었다. 주생계부양자일 경우 사업 참여 의향이 있는 응답자 비중은 55.6%였는데, 주생계부양자일수록 가장으로서 사회보험 필요성이 높기 때문으로 보인다. 월평균 소득 수준이 높을수록 사업 참여 의향이 낮았는데, 세금 납부로 인한 실질 소득이 감소할 수 있다는 점이 제도화된 일자리에 매력을 느끼지 못하는 이유일 것으로 추측된다. 부업이 있는 종사자들은 36.0%만이 참여 의향이 있다고 응답했고, 부업이 없는 종사자는 51.1%만이 참여 의향이 있다고 응답했다.

<표 50> 가사서비스 일자리 제도화 참여 의향

Base=전체		사례수 (명)	있다	없다	계
▣ 전체 ▣		(520)	50.4	49.6	100.0
(단위 : %)					
주 분야					
	가사관리	(370)	46.2	53.8	100.0
	산후관리	(43)	39.5	60.5	100.0
	아이돌봄	(107)	69.2	30.8	100.0
근무기간					
	2년 미만	(139)	63.3	36.7	100.0
	2~5년 미만	(141)	57.4	42.6	100.0
	5~10년 미만	(120)	47.5	52.5	100.0
	10년 이상	(119)	29.4	70.6	100.0
	모름/무응답	(1)	100.0	0.0	100.0
주 이용 업체					
	비영리 알선기관	(335)	56.7	43.3	100.0
	영리 직업소개소	(98)	29.6	70.4	100.0
	앱이나 어플	(86)	50.0	50.0	100.0
	모름/무응답	(1)	0.0	100.0	100.0
연령					
	40대 이하	(37)	62.2	37.8	100.0
	50대	(194)	49.5	50.5	100.0
	60대 이상	(286)	50.0	50.0	100.0
	모름/무응답	(3)	0.0	100.0	100.0
학력					
	중졸 이하	(171)	46.8	53.2	100.0
	고졸	(299)	52.8	47.2	100.0
	대졸 이상	(46)	52.2	47.8	100.0
	모름/무응답	(4)	0.0	100.0	100.0
주생계부양자 여부					
	예	(187)	55.6	44.4	100.0
	아니오	(323)	47.7	52.3	100.0
	모름/무응답	(10)	40.0	60.0	100.0
월 평균소득					
	50만원 이하	(96)	60.4	39.6	100.0
	51만원-100만원 미만	(118)	55.1	44.9	100.0
	100만원-150만원 미만	(177)	45.8	54.2	100.0
	150만원 이상	(115)	46.1	53.9	100.0
	모름/무응답	(14)	35.7	64.3	100.0
부업 여부					
	예	(50)	36.0	64.0	100.0
	아니오	(467)	51.1	48.7	100.0

가사서비스 일자리 제도화 사업에 참여할 의향이 없는 이유를 구체적으로 조사했다. 가사서비스 일자리 제도화 참여할 의향 없는 이유는 '앞으로 일할 날이 얼마 남지 않아 참여하고 싶지 않다(38.85)', '세금과 사회보험료를 제하고 나면 소득이 줄어서 참여하고 싶지 않다(29.1)', '개인적 사정(소득이 노출되거나 개인파산 등)의 이유로 참여하기 어렵다(15.9)' 순으로 높게 나타났다. 응답자의 인구학적 및 소득 수준에 따라 사업 참여 의향이 없는 사유가 다르게 나타났다. 60대 이상 연령대는 일할 날이 얼마 남지 않아서(47.6%), 40대 이하 연령대는 '개인적 사정(소득이 노출되거나 개인파산 등)의 이유로 참여하기 어렵다'가 42.9%로 나타났다. 나이가 많으면 국민연금이나 고용보험을 통한 혜택을 누릴 수 있는 남은 근로생애가 짧아 사회보험 가입 유인이 낮다. 40대 이하 가사서비스업에 종사자의 일부는 애초에 공식 임금 근로 일자리 취업을 기피할 수 있는 사유가 있어 가사서비스 일을 택했기 때문에 소득 노출이 필요한 사업 참여에 부정적이다. 주이용업체별로 비영리 알선기관 종사자(51.0%)와 앱/어플 종사자(39.5%)는 '앞으로 일할 날이 얼마 남지 않아 참여하고 싶지 않다'를, 영리 직업소개소 종사자는 '세금과 사회보험료를 제하고 나면 소득이 줄어서 참여하고 싶지 않다(47.8%)'를 주된 이유라고 응답한 종사자 비중이 높았다. 월평균소득이 높을수록 세금과 사회보험료를 제하고 난 뒤의 실질 소득 감소 때문에 사업에 참여하고 싶지 않다고 응답하는 비중이 높게 나타났다. 부업이 있는 종사자들은 '세금과 사회보험료를 제하고 나면 소득이 줄어서 참여하고 싶지 않다(56.3%)'를 주된 이유로 가장 많이 응답했고, 부업이 없는 종사자들은 '퇴직금, 실업급여, 산재보험 등의 혜택을 실제로 누릴 수 없을 것 같아 참여하고 싶지 않다(44.4%)'고 가장 많이 응답했다.

<표 51> 가사서비스 일자리 제도화 참여할 의향 없는 이유(중복응답)

(단위 : %)

Base=가사서비스 일자리 제도화 참여 의향 없음	사례수 (명)	앞으로 일할 날이 얼마 남지 않아 참여하고 싶지 않다	세금과 사회보험 료를 제하고 나면 소득이 줄어서 참여하고 싶지 않다	개인적 사정(소득 이 노출되거나 개인파산 등)의 이유로 참여하기 어렵다	퇴직금, 실업급여, 산재보험 등의 혜택을 실제로 누릴 수 없을 것 같아 참여하고 싶지 않다	모름/무 응답	기타
▣ 전체 ▣	(258)	38.8	29.1	15.9	15.1	2.3	0.4
주 분야							
가사관리	(199)	39.7	27.1	16.6	14.6	3.0	0.5
산후관리	(26)	53.8	30.8	11.5	7.7	0.0	0.0
아이돌봄	(33)	21.2	39.4	15.2	24.2	0.0	0.0
근무기간							
2년 미만	(51)	27.5	37.3	17.6	17.6	0.0	2.0
2~5년 미만	(60)	25.0	26.7	25.0	18.3	5.0	0.0
5~10년 미만	(63)	33.3	23.8	17.5	22.2	4.8	0.0
10년 이상	(84)	59.5	29.8	7.1	6.0	0.0	0.0
주 이용 업체							
비영리 알선기관	(145)	51.0	21.4	13.8	13.8	1.4	0.0
영리 직업소개소	(69)	13.0	47.8	20.3	17.4	4.3	0.0
앱이나 어플	(43)	39.5	23.3	16.3	16.3	2.3	2.3
모름/무응답	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
연령							
40대 이하	(14)	14.3	35.7	42.9	0.0	7.1	0.0
50대	(98)	30.6	39.8	16.3	13.3	1.0	0.0
60대 이상	(143)	47.6	21.7	13.3	18.2	0.7	0.7
모름/무응답	(3)	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
학력							
중졸 이하	(91)	41.8	23.1	13.2	22.0	1.1	1.1
고졸	(141)	38.3	34.0	17.7	10.6	0.7	0.0
대졸 이상	(22)	36.4	27.3	13.6	18.2	4.5	0.0
모름/무응답	(4)	0.0	0.0	25.0	0.0	75.0	0.0
주생계부양자 여부							
예	(83)	36.1	32.5	15.7	15.7	2.4	0.0
아니오	(169)	41.4	27.2	16.6	14.8	0.6	0.6
모름/무응답	(6)	0.0	33.3	0.0	16.7	50.0	0.0
월 평균소득							
50만원 이하	(38)	47.4	21.1	15.8	13.2	2.6	0.0
51만원-100만원 미만	(53)	50.9	20.8	13.2	13.2	0.0	1.9
100만원-150만원 미만	(96)	32.3	32.3	21.9	15.6	0.0	0.0
150만원 이상	(62)	33.9	37.1	11.3	16.1	3.2	0.0
모름/무응답	(9)	33.3	22.2	0.0	22.2	33.3	0.0
부업 여부							
예	(83)	21.8	56.3	9.4	12.5	0.0	0.0
아니오	(169)	15.4	23.8	13.6	44.4	2.8	0.0

2. 서울시 지원 정책 수요

가사서비스 제도화 사업 도입과 별개로 서울시는 비공식 영역의 가사서비스 노동자의 근로여건과 처우 개선을 위해 정책적 지원을 고려하고 구체적 방식을 모색하고 있다. 이를 위해 가사서비스 종사자들의 정책 수요를 조사했다.

가사서비스 노동의 특징은 종사자들이 개인 가정집에서 일하면서 복수의 이용자에게 서비스를 제공할 경우 이용자 집과 집 사이를 이동하는 시간이 길 수 있다. 서울시는 이미 이러한 형태로 일하는 노동자들을 위해 이동노동자를 위한 쉼터를 마련했다. 가사서비스 종사자에게도 이러한 형태의 서울시 지원이 필요한지를 질문한 결과, 쉼터가 필요하다고 응답한 종사자는 66.5%였다. 분야별로 아이돌봄 분야(72.0%), 가사관리 분야(66.5), 산후관리 분야(46.5%) 순으로 가사서비스 종사자를 위한 쉼터가 필요하다는 응답이 많았다. 주이용업체별로 비영리 알선기관 종사자(74.6%), 앱/어플 종사자(66.3%)가 쉼터가 필요하다고 응답한 비중이 높았던 반면, 영리 직업소개소 종사자의 38.8%만이 필요하다고 응답했다. 이용자 수가 많을수록, 1회 방문시간이 4시간 이하 종사자, 주간 노동시간이 짧을수록 쉼터가 필요하다고 응답한 비중이 높았다. 40대 이하 연령층의 쉼터 요구가 높았다.

<표 52> 서울시가 마련하는 가사서비스 종사자를 위한 쉼터 필요 여부

Base=전체		사례수 (명)	예	아니요	계
▣ 전체 ▣		(520)	66.5	33.5	100.0
주 분야					
	가사관리	(370)	66.5	33.5	100.0
	산후관리	(43)	53.5	46.5	100.0
	아이돌봄	(107)	72.0	28.0	100.0
주 이용 업체					
	비영리 알선기관	(335)	74.6	25.4	100.0
	영리 직업소개소	(98)	38.8	61.2	100.0
	앱이나 어플	(86)	66.3	33.7	100.0
	모름/무응답	(1)	100.0	0.0	100.0
이용자 수					
	2집 이하	(364)	64.6	35.4	100.0
	3~4집	(107)	68.2	31.8	100.0
	5~6집	(40)	80.0	20.0	100.0
	모름/무응답	(9)	66.7	33.3	100.0
1회 방문시간					
	4시간 이하	(320)	74.1	25.9	100.0
	4시간 초과~8시간 미만	(85)	49.4	50.6	100.0
	8시간 이상	(97)	57.7	42.3	100.0
	모름/무응답	(18)	61.1	38.9	100.0
주간 노동시간					
	15시간 미만	(167)	70.1	29.9	100.0
	15시간 이상 40시간 미만	(262)	66.0	34.0	100.0
	40시간 이상	(70)	61.4	38.6	100.0
	모름/무응답	(21)	61.9	38.1	100.0
연령					
	40대 이하	(37)	73.0	27.0	100.0
	50대	(194)	64.9	35.1	100.0
	60대 이상	(286)	67.5	32.5	100.0
	모름/무응답	(3)	0.0	100.0	100.0

쉼터 필요성에 비해 쉼터 이용 의향은 낮다. 응답자의 31.5%만 쉼터를 이용할 것이라고 응답했다. 나머지 응답자는 이용하고 싶지만 실제 이용 여부는 쉼터의 지리적 위치와 여유 시간에 달려 있다고 밝히고 있다. '이용하고 싶지만, 집에서 멀리 있다면 이용 못할 것 같다(37.3%)', '이용하고 싶지만, 시간이 없을 것 같다(25.2%)' 순으로 높게 나타났다. 쉼터에서 제공하는 서비스 내용이 쉼터 이용 의향에 많은 영향을 미치겠지만, 쉼터 접근성이 높지 않다면 활용도가 높지 않을 것임을 시사한다.

분야별로 보면 아이돌봄 종사자의 이용 의향이 39.3%로 가장 높았다. 가사관리 분야(35.9%), 산후관리 분야(53.5%)는 '이용하고 싶지만, 집에서 멀리 있다면 이용 못할 것 같다'고 응답했다. 주이용업체별로 비영리 알선기관 종사자는 '이용하고 싶지만, 집에서 멀리 있다면 이용 못할 것 같다'라고 답한 비율이 43.0%였고, 영리 직업소개소 종사자(43.9%)와 앱/어플 종사자(38.4%)는 '이용하고 싶지만, 시간이 없을 것 같다'를 주된 의향으로 밝혔다.

<표 53> 서울시가 마련하는 가사서비스 종사자를 위한 쉼터 이용 의향

(단위 : %)

Base=전체	사례 수 (명)	이용하고 싶지만, 집에서 멀리 있다면 이용 못할 것 같다	이용할 것이다	이용하고 싶지만, 시간이 없을 것 같다	기타	모름/무응답	계
▣ 전체 ▣	(520)	37.3	31.5	25.2	2.5	3.5	100.0
주 분야							
가사관리	(370)	35.9	30.3	28.4	2.2	3.2	100.0
산후관리	(43)	53.5	23.3	11.6	2.3	9.3	100.0
아이돌봄	(107)	35.5	39.3	19.6	3.7	1.9	100.0
주 이용 업체							
비영리 알선기관	(335)	43.0	35.5	16.4	3.0	2.1	100.0
영리 직업소개소	(98)	23.5	21.4	43.9	2.0	9.2	100.0
앱이나 어플	(86)	31.4	26.7	38.4	1.2	2.3	100.0
모름/무응답	(1)	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
이용자 수							
2집 이하	(364)	37.6	32.4	24.2	2.2	3.6	100.0
3~4집	(107)	35.5	29.9	29.9	2.8	1.9	100.0
5~6집	(40)	37.5	32.5	20.0	2.5	7.5	100.0
모름/무응답	(9)	44.4	11.1	33.3	11.1	0.0	100.0
주간 노동시간							
15시간 미만	(167)	35.3	39.5	21.6	0.0	3.6	100.0
15시간 이상	(262)	35.5	29.0	28.6	3.4	3.4	100.0
40시간 미만	(70)	48.6	21.4	22.9	4.3	2.9	100.0
40시간 이상	(21)	38.1	33.3	19.0	4.8	4.8	100.0
연령							
40대 이하	(37)	18.9	37.8	32.4	5.4	5.4	100.0
50대	(194)	40.2	24.2	28.9	2.6	4.1	100.0
60대 이상	(286)	38.1	36.0	21.0	2.1	2.8	100.0
모름/무응답	(3)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0

가사서비스 종사자들이 원하는 서울시의 지원 방안이 무엇인지 질문했다. 응답자들이 원하는 지원 방안은 '소개업체나 이용자와 문제가 생겼을 때 법률 상담과 지원(30.6%), '직업병과 사고 예방을 위한 건강상담 및 교육 프로그램(16.0%), '스트레스 등 감정노동 피해 치료를 위한 힐링 프로그램(11.0%)' 순으로 높게 나타났다. 근무기간이 길수록 산업 안전과 건강 관련 프로그램과 감정 노동 피해 치료 프로그램에 대한 수요가 높게 나타났다.

<표 54> 서울시의 가사서비스 종사자 지원방안_1순위

(단위 : %)

Base=전체	소개업체나 이용자와 문제가 생겼을 때 법률 상담과 지원	직업병과 사고 예방을 위한 건강상담 및 교육 프로그램	스트레스 등 감정노동 피해 치료를 위한 힐링 프로그램	가사서비스 직종에 대한 인식 개선을 위한 캠페인	이용자 에티켓 매뉴얼 보급	표준계약서 보급과 홍보	일자리 알선을 위한 공공 직업소개소나 앱 서비스 구축	공신력 있는 자격증 제도 도입	가사서비스 종사자 간의 교류 지원	가사서비스 직무 관련 교육 지원	이직 관련 교육 및 정보 제공
▣ 전체 ▣	30.6	16.0	11.0	9.0	8.3	8.1	7.1	3.8	2.3	1.9	1.3
주 분야											
가사관리	32.4	17.3	10.8	10.3	7.6	5.9	7.8	3.0	2.2	1.1	1.1
산후관리	23.3	16.3	18.6	7.0	16.3	7.0	2.3	2.3	0.0	4.7	2.3
아이돌봄	27.1	11.2	8.4	5.6	7.5	15.9	6.5	7.5	3.7	3.7	1.9
주 이용 업체											
비영리 알선기관 영리	27.2	14.9	12.5	11.6	7.2	10.1	5.7	4.8	2.4	2.1	1.2
직업소개소	37.8	16.3	9.2	5.1	10.2	7.1	5.1	1.0	1.0	2.0	3.1
앱이나 어플	36.0	18.6	7.0	3.5	10.5	1.2	15.1	3.5	3.5	1.2	0.0
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
연령											
40대 이하	18.9	16.2	5.4	10.8	8.1	16.2	10.8	2.7	5.4	2.7	2.7
50대	29.9	15.5	10.3	11.3	9.8	7.7	7.7	3.1	1.5	1.5	1.0
60대 이상	32.9	15.4	12.2	7.3	7.3	7.3	6.3	4.5	2.4	2.1	1.4
모름/무응답	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

주: 기타와 무응답 0.6% 표에서 제외함.

응답자의 중복 응답을 고려한 서울시의 가사서비스 종사자 지원방안 선호도에 있어서도 1순위 수요 우선 순위가 크게 다르지 않았다. '소개업체나 이용자와 문제가 생겼을 때 법률 상담과 지원(45.2%)', '직업병과 사고 예방을 위한 건강상담 및 교육 프로그램(40.0%)', '스트레스 등 감정노동 피해 치료를 위한 힐링 프로그램(37.7%)' 순으로 종사자의 정책 수요가 높게 나타났다.

<표 55> 서울시의 가사서비스 종사자 지원방안_1+2+3순위(중복응답)

(단위 : %)

Base=전체	소개업체나 이용자와 문제가 생겼을 때 법률 상담과 지원	직업병과 사고 예방을 위한 건강상담 및 교육 프로그램	스트레스 등 감정노동 피해 치료를 위한 힐링 프로그램	가사서비스 직종에 대한 인식 개선을 위한 캠페인	이용자 에티켓 매뉴얼 보급	일자리 알선을 위한 공공 직업 소개 소나 앱 서비스 구축	표준계약서 보급과 홍보	가사서비스 직무 관련 교육 지원	공신력 있는 자격증 제도 도입	가사서비스 종사자 간의 교류 지원	이직 관련 교육 및 정보 제공
▣ 전체 ▣	45.2	40.0	37.7	34.0	27.1	24.4	19.4	19.4	17.3	13.3	7.9
주 분야											
가사관리	45.4	41.4	36.5	37.0	26.2	26.8	16.2	18.4	15.9	12.2	7.6
산후관리	41.9	46.5	55.8	32.6	39.5	9.3	18.6	16.3	14.0	14.0	4.7
아이돌봄	45.8	32.7	34.6	24.3	25.2	22.4	30.8	24.3	23.4	16.8	10.3
주 이용 업체											
비영리 알선기관	43.3	37.9	39.7	35.5	26.0	20.9	22.1	19.7	18.5	16.1	9.0
영리 직업소개소	51.0	40.8	38.8	29.6	29.6	22.4	18.4	17.3	5.1	7.1	7.1
앱이나 어플	45.3	46.5	27.9	33.7	29.1	40.7	10.5	20.9	26.7	9.3	4.7
모름/무응답	100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
연령											
40대 이하	37.8	37.8	37.8	29.7	37.8	18.9	35.1	10.8	27.0	10.8	13.5
50대	43.8	40.2	37.6	40.7	35.1	24.2	18.6	17.5	13.4	10.8	7.7
60대 이상	47.6	39.5	37.1	30.4	20.6	24.5	18.2	22.0	18.9	15.4	7.3
모름/무응답	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

Ⅷ. 결론 및 정책적 시사점

본 조사는 기존의 연구에서 밝혀진 내용들을 대부분 확인시켜 주면서, 가사서비스 노동시장에 일어나고 있는 변화의 전망과 한계를 보여주기도 했다. 가사서비스 노동 시장은 여전히 종사자의 절반 이상이 60대 이상이고, 육체적으로 힘들며 사회적으로 전문성 있는 일로 인정받지 못하고 종사자에게 일자리가 부족한 특징을 확인시켜 주었다. 서비스 제공 시간이 짧고 방문 횟수도 짧은 가사관리나 아이돌봄 분야는 복수의 가정에서 서비스를 제공하고 있으며 종사자의 74%만이 원하는 시간만큼 일하고 있었다. 10명 중 1명은 모자라는 소득을 보충하기 위해 다른 부업을 가지고 있기도 했다. 일자리 부족과 서비스 제공 과정에서 경험하게 되는 인격적 무시, 부당 대우, 직업병, 건강 악화는 가사서비스 일을 중단하도록 만드는 원인이기도 하다. 연령대가 낮을수록 빨리 이 시장을 떠나 다른 일자리를 알아보고자 하는 바람도 크다.

종사자는 일자리 부족으로 소개업체를 통한 효율적인 구인구직 서비스를 이용하고 있다. 소개업체를 이용하는 이유는 일자리 안정적 공급, 직무교육 제공, 이용자와의 갈등 시 고충처리를 해주기 때문이다. 최근 확대되고 있는 플랫폼을 통한 가사서비스 중개는 신속하게 일자리를 구할 수 있을 거라는 가사노동자들의 기대 위에 확대되고 있다. 소개업체의 이미지 쇄신에 크게 기여하여 앱 이용에 기술적 장애가 없는 저연령층과 고학력층의 유입에 기여하고 있는 것으로 보인다.

가사서비스의 플랫폼 이용 양태는 배달업 이동노동자와는 성격이 다소 다르다. 배달업은 직접 고용 형태인 임금근로자였다가 플랫폼을 통해 프리랜서, 즉 비임금근로자로 전환된 것이라면, 가사서비스업의 플랫폼은 오프라인 소개업체를 통해 취업을 했을 때도 근로자로 인정받지 못하는 비공식 노동자였고 플랫폼을 통한 취업에서도 비공식 노동자의 지위를 갖는다는 사실은 변함이 없다. 가사서비스 시장에서 플랫폼은 소개업체-이용자-종사자의 3자 관계에서 소개업체의 역할을 비가시화하고 이용자와 종사자에 대한 책임을 축소하는 경향을 나타내고 있다. 앱은 알선업체로 하여금 종사자 보호의 책임(업무내용과 범위 등 관리, 교육, 안전, 사회보호, 고충처리)에서 보다 자유로울 수 있도록 한다. 또한 앱이라는 매체가 가능하게 하는 종사자의 근무시간표 확인을 통해 앱 소개업체는 매칭의 효율성을 통한 수익극대화가 가능하다. 종사자 입장에서도 신속한 일자리 알선, 프리랜서로 일하는 방식의 선호, 원하는 근로조건 선택을 선호하는 경우 앱을 적극 이용한다. 앱은 구인/구직의 다양한 욕구를 충족하고 있는 듯하다. 특히 앱/어플은 이용자와 종사자간의 직접적인 매칭이 이루어지므로, 서비스의 품질과 종사자의 경력을 차별화시키기 위한 자격증과 전문성 제고에 대한 필요성은 증가할 수 있다.

가사서비스 종사자들을 제도적으로 보호할 수 있는 방안으로 논의되고 있는 것은

종사자를 직접 고용 형태로 전환하여 임금근로자로서 노동관계법에 적용을 받을 수 있도록 하는 것이다. 황덕순 외(2015)에서와 같이, 가사서비스 종사자의 개인적 경제적 상황과 이해관계에 따라 제도화 참여 의향에 차이를 보인다. 본 조사 결과 가사서비스 종사자의 절반 정도만이 가사서비스 제도화 사업에 참여 의향을 밝혔다. 세금과 보험료 납부로 인한 소득의 감소, 소득노출 기피, 실질적 혜택에 대한 부정적 기대, 남은 근로생애가 짧다는 점, 가사서비스 일자리 이외의 부업 여부 등 다양한 이유로 제도화된 근로형태로 일을 하고 싶지 않다는 의향을 밝히고 있는 것이다. 국민연금이나 건강보험은 가사서비스 근로를 통하지 않고서도 혜택을 볼 수 있다는 점, 일자리가 부족하고 불안정하여 실업급여 자격요건을 갖추 수 있을 정도로 오래 일할 수 있을지 뚜렷하지 않다는 점 등 종사자에게 제도화의 실익은 없을 수 있다.

가사서비스 종사자의 근로실태를 보면 제도화를 통한 사회보험 혜택에도 제약이 존재할 수 있다. 현재 국민연금, 고용보험, 산재보험 제도는 주당 15시간 미만 초단시간 근로자를 적용 제외하고 있다. 본 조사에서도 가사관리사의 30%는 주당 평균 근로시간이 10시간 정도밖에 되지 않았다. 초단시간 근로자에 대해서는 근로기준법상 주휴일(제55조), 연차휴가(제60조), 근로자퇴직급여보장법상의 퇴직금(제4조) 제도가 적용되지 않는다. 고용보험 이종 취득을 금지하고 있기 때문에, 다른 부업 일자리에 보험을 취득한 경우 제도화된 가사서비스 일자리를 통해서도 가입할 수 없다. 일자리의 안정성이 보장되고 충분한 근로시간을 확보할 수 있으면서 다른 가족구성원을 통한 피부양자로서의 보험 혜택이 없을 경우에만 제도화에 대한 참여 의향이 강하게 나타날 것으로 보인다. 여기에 소개업체의 제도화 사업 참여의 의지와 행정 비용 부담의 정도도 중요하다.

가사서비스 제도화를 통한 종사자 노동권 보장과 별개로 서울시는 가사서비스 종사자들의 노동권 보호와 처우 개선을 위한 정책 방향을 모색할 필요가 있다. 비공식에서 공식으로의 고용형태의 전환은 가사서비스 종사자들이 체감하는 수준과 차원에서 노동권 보호로 이어지지 못할 수도 있다. 노동과정에서 발생하는 부당대우, 산업안전, 고충 발생과 처리 등 문제는 직접 고용을 하는 사용주가 개별 종사자의 노동과정과 근로환경에 어느 정도 관심을 가지고 규율의 당사자로 역할할 것인지에 달려 있기 때문이다.

본 조사결과에서 밝혀졌듯이, 서울시가 가사서비스 종사자들을 지원할 수 있는 정책적 지원은 노동과정에서 경험하는 구체적이고 일상적인 차원의 도움이다. 신체적, 정신적 건강 문제를 예방하고 회복할 수 있도록 도와주는 것이 필요하다. 또한 분쟁이 발생했을 때 가사서비스 종사자의 든든한 지원군으로 함께해줄 수 있는 변호사나 노무사 등 전문적인 도움을 제공하는 것이다. 작업 공간 안에 별도의 휴식 공간이 없고 공유하는 작업장을 가지고 있지 않은 가사서비스 종사자들에게 쉽터는 다양한 역

할을 수행할 수 있으며 본 조사에 참여한 종사자들도 필요성을 높게 평가하고 있다. 그러나 이용자의 집과 집 사이를 이동하는 시간에 쉬어갈 수 있는 휴게 공간으로서 활용도는 떨어질 것이다. 대신 권역별로 쉼터를 설치하여, 이 공간에서 법률 상담 및 지원, 안전예방 교육 및 상담, 힐링 프로그램을 제공하는 것이 가사서비스 종사자들의 건강과 안전을 보장하기 위한 효과적인 지원 방안이다.

참고문헌

- 구미영·오은진·장미혜·최영미. 2015. 『비공식부문 가사노동자 인권상황 실태조사』, 국가인권위원회.
- 김동식·김영택·정진주·김현우. 2015. 『가사서비스 노동자의 노동환경과 건강실태 연구』, 한국여성정책연구원.
- 박지순·권순원·정정임. 2015. 『가사서비스시장 공식화 방안과 일자리창출 효과 고용영향평가 연구』, 고용노동부·한국노동연구원.
- 신동윤. 2013. “가사사용인의 권익보호에 관한 한국과 ILO의 태도: 가사노동자들 협약 제189호를 중심으로”, 『경북대학교 법학연구원 법학논고』, 44: 387-408.
- 정형옥·남승연. 2015. 『돌봄서비스 일자리 근로환경 조사』, 경기도가족여성연구원.
- 최영미·김양지영·윤자영. 2011. 『돌봄서비스 분야 근로조건에 관한 연구(Ⅱ) - 실태 조사를 통해 본 가사노동자의 법적 보호를 위한 정책방향 -』, 한국노동연구원.
- 황덕순. 2015. “비공식 가사근로 실태와 공식화를 위한 정책과제”, 『월간 노동리뷰』, 2015년 11월호, 5-16.
- 황덕순·박제성·윤자영·김유빈. 2015. 『가사서비스 공식화에 따른 경제적 효과 분석』, 한국노동연구원.

투
기
금

토론문

윤정향(한국노동사회연구소 선임연구위원)

○ 문제인식과 상황의 공유

- 지난 10여년 이상 가사노동자 근로자성 인정과 입법화의 지난한 경과가 있었음. 연구 및 조사기관이 다를 뿐, 거의 매년 실태조사가 이루어졌고, 열악한 노동권과 보호방안 등이 파악·제기되었음. 즉 (발제1)의 문제제기와 달리 그동안 제대로 된 실태파악이 없었던 것은 아님. 또한 어떤 방향으로 갈지 ‘아무도 모른다’고 단정할 문제도 아니라고 보여짐.
- 발제자들의 지적대로 비공식 시장의 공식화, 제도화 논의가 진행되고 온라인플랫폼 기반의 유통서비스(배달서비스)가 이용되면서 ‘새로운 사업형태’의 가능성을 확인한 업체들에서 앱기반 알선서비스가 등장함.
- 현재 시점은 제도화가 이루어지기도 전에(일부 정부 재정지원사업으로 포함되어 고용관계와 사회적보호의 법적 테두리에 들어오기도 하였지만 가사노동자의 근본적인 속성을 탈각시키지는 않았음), 특히 알선과 호출로 대표되는 비공식고용의 문제를 해결하기 위한 사회적 노력이 결실을 보기도 전에, ICT 기술에 힘입어 기존의 불안정한 고용형태를 강화시키는 방향으로의 대규모 시장이 등장·확산하고 있고, 이에 대해 제도적, 운동적 대응방향과 전략을 세우는 시기를 계속 놓치고 있다는 점에서 위기 국면임. 즉 입법화가 미뤄지면서 더 발전되고 구체화된 방향의 논의를 진척시키지 못하고 있는 것은 심각한 상황임.

○ 이번 연구의 특징은 두 가지 점에서 주목

- 기존 연구들과 달리 ‘플랫폼 이용 확대에 따른 시장의 변화를 조사’ 하였다는 데 있음. 응답자의 근무 특성 상 조사가 쉽지 않았을 터인데, 변화하고 있는 가사서비스 시장과 노동시장의 양태가 파악될 수 있도록 했다는 점에서 유의미한 연구라고 판단됨.
- 서울시 차원에서의 가사노동시장의 구조, 고용관계, 가사노동자의 노동환경 개선을 위한 정책이 전무한데 그에 대한 문제점과 대응 방안을 제시했다는 점에서 유의미함.

< 가사서비스 시장론 변화된 양상에서 주목할 부분 >

- 연령과 근속(또는 가사서비스 시장에서의 일경력)이 ‘전통적 일자리 알선 방식’과 ‘앱 기반 일자리 알선 방식’의 전망을 가능하게 하는 요인으로 확인됨. 또한 가사노동의 제도화에 대한 찬반 여부에도 상당한 인과관계가 있어 보임.
- 발제자 분석대로 이 시장의 진입 연령이 가시적으로 하향조정 될 것을 예상한다면 앱 기반 서비스는 더욱 활성화될 것임. 문제는 온라인플랫폼이 오프라인 서비스의 보조적 도구가 아니라 그 자체가 새로운 알선업체로서 등장한다는 점에 우려가 큼.(연구자의 표현처럼, 소개업체가 더 보이지 않게 되는 방식).
- 가사노동자의 노동자율성?
 - 연구진들이 앱기반서비스 시장을 검토하면서 공통적으로 분석한 지점이 가사노동자의 선택권 확대에 대한 부분임. 발제2는 근로시간 선택, 근로조건 선택 등으로 표현했으나 발제1는 ‘노동자율성’으로 표현함. 노동자율성의 문제라고 볼 수 있는지는 더 논의를 해봐야 하겠으나, 어쨌든 기존의 오프라인 알선 방식 보다 상대적으로 가사서비스 노동자의 의사가 ‘거래성사’에 더 반영되고 있다는 점이 변화의 주목되는 부분이라 할 수 있음.
 - 토론자는 이것이 일종의 ‘착시현상’일 수 있으며, 더 세부적이고 다양하게 이루어지게 될 노동통제의 서막 같다고 보여짐. 내가 선택할 수 있는 노동상품과 그에 따른 서비스가격의 표준화가 실질적으로 노동과정에서 나의 재량권을 결정하는 영역과 폭을 더 좁히는 결과를 초래할 수 있음. 따라서 긍정적으로 보는 부분에 대해 조심스러운 시각이 있음.

<대책>

- 일자리 확보와 미스매칭 문제 해소 방안 필요
 - 가사관리는 일자리가 부족하여 단시간근로(15시간 이상을 하려면 2집 이상을 해야 한다는 것이 확인!)를 할 수밖에 없음. 아이돌봄은 돌봄 공백이 심각할 정도로 공급자를 구하기 어려운 상황. 특히 아이돌봄은 근로조건 미스매치가 한 원인이라는 것이 확인됨.
 - 서울시와 중앙정부의 일자리창출 정책, 일생활 균형 정책적 관점에서 적극적으로 검토해야 할 문제임.

○ **고령층 적합 일자리로 둘 것인가의 문제**

- 서비스 세분화와 전문화, 다양한 교육과 훈련의 지속성
- 아이돌봄과 산후서비스를 여성 고령자로 특화해야 하는 것에 대한 재검토 필요

○ **서울시가 할 수 있는 가사노동자 지원 방안에 대한 연구자의 대안에 대체로 동의함.**

- 특히 쉽터는 어르신돌봄종사자지원센터의 역할과 활동방향을 벤치마킹하여 단순한 '쉽공간'을 넘어서는 지원공간으로서의 역할을 모색해야 할 것으로 보임.

<남는 문제들>

○ **제도화된 고용형태로 일하는 것에 대한 절반의 반대에 대해...**

- 이 시장이 사회적 필요로 성장할 수 있는 산업이 되려면 전통적 방식이 새로운 방식(안정된 고용관계 하에서 이루어지는 서비스 제공 방식)으로 정착, 확대될 수 있도록 해야 함.
- 현재 추진되고 있는 입법안들(여러 이유로 새롭게 재논의 되는 상황에 처한다고 하더라도)이 일종의 마중물 역할을 하는 것으로 봐야 하며, 괜찮은 일자리가 만들어질 수 있도록 인식을 바꾸면서, 연착륙할 수 있는 방안을 고민해야 할 것으로 보임.
- 고용관계의 제도화에 반대하는 노동자들이 이 시장에서 오랜 경험을 가지고 있거나 고연령 노동자라는 점을 감안할 필요가 있음[이들과 소득노출을 기피하는 노동자(비공식, 사회적 보호 사각지대에 있는 저임금 노동자에게 나타나는 일반적 특징)는 다른 정책적 지원 방안을 모색해야 함]. 앱 기반 형태의 일자리알선사업을 안정된 고용관계를 기반으로 하는 업체가 중심이 되어 성장할 수 있도록 방향을 결정하고 유인정책을 잘 펴야 할 것으로 판단됨.

○ **산업의 흐름과 정책 방향**

1. 서비스 전문화와 분업화가 바람직한 것인가?

기존 : 가사서비스가 가사관리, 아이돌봄, 산후조리 . 가정 내 가사활동의 서로 다른 세 영역.

- 여기서 말하는 가사서비스 전문화와 분업화는 전통적인 가사서비스 영역 내에서 노동의 세분화를 의미.
- 돌이킬 수 없는 시점까지 온 것은 아님. 설령 그 단계까지 왔다고 하더라도 더

디 가는 전략도 있음.

- 일본의 가사서비스가 고도로 세분화 되어 있음. 선택의 편리성, 선택에 드는 보이는 비용과 보이지 않는 비용, 경쟁(서비스 입찰)에 따른 특정서비스의 비용증가, 3D 서비스(화장실 청소, 가전청소 등)의 외주화 문제 등. 가사서비스 노동자가 호출근로, 잘 되어야 시간제근로로 고착될 가능성이 높아 보임.

2. 온라인플랫폼 기반 가사서비스 시장으로의 변화가 바람직한가?

- O2O서비스를 전통적인 가사서비스보다 긍정적으로 평가하는 지점이 있음(발제1). 알선시장의 강화를 넘어 교육과 노동자 건강, 산업안전 문제에 있어서 모든 문제가 그대로 남아 있음.

토론문

표대중(노무법인 길 대표노무사)

I. 소감

서울노동권익센터에 찬사를 보냅니다. 참 적절한 시기에 토론회를 개최하고 있다고 생각합니다. 가사근로자 보호 등에 관한 법률(안)이 의원입법 2개와 정부입법으로 1개가 동시에 국회에 계류 중인 상황에서 올해 안에 법률제정을 생각해 본다면 이번 토론회는 아주 적절한 것이라고 생각합니다. 지난 10여년 간 가사노동자들의 노동권보장과 공식화를 위해 노력해온 많은 분들에게도 이번 토론회가 격려가 될 수 있을 것이라고 생각합니다. 준비하신 분들에게 다시 한 번 감사를 드립니다.

II. 연구의 의의와 한계

발표자들도 인정하는 것과 같이 그동안 가사노동자 노동실태와 관련한 실태조사가 수차례 있었습니다. 이번 연구는 그 동안 있었던 실태조사를 서울지역으로 집중해서 조금 더 깊이 있는 연구를 하려는데 그 의의가 있다고 생각합니다. 또한 기존의 연구를 바탕으로 해서 더 추가적인 내용을 찾으려는 노력도 있었다고 생각합니다. 무엇보다 그 이전의 실태조사와 이번 연구의 차이는 정부입법(안)이 국회에 계류중인 상황에서 그 어느 때보다도 가사노동자의 노동권이 법적, 제도적으로 공식화될 수 있는 분위기가 높은 상황에서 진행된 것이라고 생각합니다. 따라서 이왕 제도화되는 것, 조금 더 제대로 공식화, 제도화해서 가사노동자의 노동권 보호에 집중하자는 발표자들의 의견이 담겨있음을 느낄 수 있었습니다.

그러나 또한 발표자들의 발표문을 살펴보면 그 한계도 인식하게 되었습니다.

기본적인 통계조차 제대로 잡히지 않는 비공식영역에서 노동실태를 조사하기 위해서는 현장에 접근해서 실제 가사노동자들과 사업운영 주체 들을 만나서 그 이야기를 듣고 파악을 해야 하는 조사방법의 한계 또한 내재해 있다고 생각합니다. 실제 가사

노동자들의 실태조사를 해본 분들은 알고 있지만, 조사대상의 선정부터 실제 현장인 터뷰 및 설문조사 등의 방법이 다른 어떠한 조사보다 쉽지 않다는 점입니다. 경험많은 김재민 박사와 윤자영 교수님의 노련함이 본 실태조사를 성공적으로 이끌었다고 생각합니다.

Ⅲ. 연구내용에 대한 질문

1. 김재민 p15. 공공부문 돌봄서비스 노동자 증가가 민간부분 가사서비스 감소에 영향을 끼친 것으로 보인다. 고 추정했는데, 이와 관련해서 통계적 추론외 더 구체적인 정황을 파악하신 것이 있으신지요?
2. 김재민 p16. 가사노동자 특성에서 표7에서 고용원이 없는 자 16.8%를 독립적인 노동자에 해당한다고 했는데, 고용원이 있는 자 0.1%의 의미는 무엇인가요? 실제 정규직으로 고용된 인원을 의미하는 것인가요?
3. 김재민 p22. 가사서비스업 시장이 커질수록 대기업 중심의 가사서비스시장이 형성될 가능성이 높다고 예상했는데, 대기업이 가사서비스 시장에 진입해야 가사노동자를 직접고용 하는 등 가사노동자의 노동조건을 향상시킬 수 있다는 주장도 있는데, 이러한 주장에 대해서는 어떻게 생각하는지요?
4. 김재민 p22-23. 2017년에 입법 발의된 정부(안)에 대한 평가에 대해서 이영희노무사님이 정리한 쟁점에 기초해서 평가를 하고, 가사서비스시장의 제도화와 활성화에는 도움이 될 수 있으나, 가사노동자의 처우개선에 도움이 되지 않을 수 있다고 예상했는데, 과연 가사서비스시장 제도화 및 활성화 없이 가사노동자의 처우개선이 가능하다고 생각하는지요? 이 분야를 연구하면서 이 2개가 따로 갈 수 있는 것인지 의견을 듣고 싶네요.
5. 김재민 p24. 가사서비스업시장이 가사노동자의 노동조건에 나쁜 영향을 미칠 것을 우려하는 목소리를 잘 정리해 주셨는데, 음식배달업시장에서 배달앱을 중심으로 고용구조와 고용관계가 새롭게 형성되고 있다는 점을 지적하시면서, 배달노동자들이 사실상의 자영업자가 되어 장시간 노동과 사고위험에 노출되어 있다는 점을 주장하셨는데, 가사서비스 시장에서도 이러한 상황이 발생할 가능성이 있다고 보시는지요?
6. 김재민 p51. 산재보험 가입 우선 실시를 주장하였는데, 근로기준법상 노동자성을 인정받지 못한 상태에서 산재보험을 우선 적용하자는 것은 특수형태근로종사자에 대한 산재보험 적용의 사례를 연상케 하는데, 이와 다른 방안이 무엇인지 궁금합니다.
7. 윤자영 p66. 가사서비스 노동시장의 특징으로 일자리의 지속성이 현저히 떨어지

는 임시일용, 호출형 고용형태가 지배적이라는 사실을 확인하였고, p69. 근무기간이나 주이용업체에 상관없이 ‘일자리 공급의 안정성’ 때문에 주로 소개업체를 이용한다고 답한 응답자가 많았고, p66. 앱·어플 종사자는 플랫폼 이용으로 일자리 접근성이 높아 일자리의 연속적 공급에 상대적으로 유리한 상황임을 시사한다고 하였으며, p76. 주이용업체에 상관없이 모두 ‘일자리를 빨리 구할 수 있어서’를 앱을 이용할 의향이 있는 가장 중요한 이유로 들고 있습니다. 결론적으로 가사서비스 노동시장에서 일하는 가사노동자들도 안정적이고 지속적인 일자리가 필요하다고 볼 수 있는데, 임시일용, 호출형 고용형태가 만연된 것은 그 서비스가 갖는 고유한 특성 때문에 기인한 것이기도 하지만, 근로기준법 제11조에서 가사사용인을 애초부터 적용제외로 만든 것이 원인 중 하나라고 생각됩니다. 고용관계를 의무화하고 최저근로시간을 보장하는 방식으로 제도화하는 것이 대안이 될 수 있다고 생각하는지요?

8. 윤자영 p76. 가사서비스 종사자는 일하는 날/시간대를 마음대로 선택할 수 있다는 것도 앱 이용의 장점이라고 인식하고 있다고 하였는데, 김재민 p51. 인증 알선기관의 직접고용 방식에 대한 검토가 필요하다고 하며, 앱 기반의 가사서비스 알선 방식이 확대될수록 가사노동자들의 노동에 대한 자율성이 확대되면서 사실상 독립적인 1인 자영업자가 되고 있다고 지적하고 있습니다. 이어서 노동통제가 쉽지 않은 상황에서 직접고용을 통한 노동권 보호가 가능할지 의문이 제기된다고 하는데, 과연 가사서비스 시장에서 가사노동자를 직접고용 하는 것이 맞는 것인지에 대한 의견을 듣고 싶습니다.

IV. 연구내용 관련 보충의견

윤자영 p111. 가사서비스 일자리 제도화 사업에 참여할 의향이 없는 이유를 묻는 질문에 세금과 사회보험료를 제하고 나면 소득이 줄어서 참여하고 싶지 않다는 의견이 다수를 차지하고 있고, 실제 퇴직금, 실업급여, 산재보험 등의 혜택을 누릴 수 없을 것 같아 참여하고 싶지 않다는 의견도 상당한 것으로 조사되었습니다.

이와 관련해서 중고령의 저소득층, 저학력의 가사서비스에 종사하는 가사노동자들에게 사회보험이 준조세가 아니라 복지혜택임을 분명하게 알려 줄 필요가 있다고 생각합니다.

사회보험의 구성은 고용보험, 산재보험, 국민연금, 건강보험, 장기요양보험으로 되어 있는데, 고용보험은 65세를 기준으로 고용보험료 납부 및 실업급여 등 수급권한이 설정되어 있는데, 실제 근로자가 부담하는 고용보험료는 월소득의 0.65%에 불과한데,

실업급여를 수급하거나 근로자수강지원금 등의 혜택을 받는 경우 고용보험료가 부담스럽다는 이야기는 나오지 않음. 현재 가사노동자들의 경우 고령층이 많고, 아직 근로자성을 법적으로 인정받지 못하다보니, 실업급여 수급 등의 기회를 얻지 못해서 고용보험의 필요성을 인식하지 못하는 것이 문제라고 생각합니다.

산재보험의 경우에는 보험료는 100% 사업주 부담으로 근로자부담이 전혀 없고, 보험금 수급의 적용제외자도 사실상 없는 공보험이고, 근로자가 과실로 다친 경우라도 보상이 되는 제도입니다. 윤자영 p118. 산재보험이 주당 15시간 미만인 경우 적용제외로 잘못 기술되어 있는데, 산재보험은 근로시간에 따른 적용제외가 없는 제도입니다.

국민연금은 노후자금이다 보니, 고령층에서는 선호하지 않을 수 있지만, 직장가입자의 경우에는 엄청난 퇴직급여의 약50%에 해당하는 금전적 이득이 발생하는 것입니다. 월소득의 9%를 국민연금 보험료로 내는데, 직장가입자의 경우에는 4.5%를 사업주가 부담하게 됩니다. 퇴직급여가 월소득의 약8.4%를 사업주가 부담하는 것과 비교해 보면 근로자(직장가입자)들에게는 엄청난 금전적 이득이라고 할 것입니다. 본인부담금 4.5%도 연금으로 수급하지 못하더라도 적정이자와 함께 원금을 60세이후에 돌려받을 수 있기에 결코 근로자들에게 불리한 제도가 아닙니다. 현재에는 만60세이후에는 의무가입도 없으니, 60세이상의 가사노동자의 경우에는 부담이 없다고 할 것입니다.

건강보험이 가사노동자들에게 항상 문제가 되고 있습니다.

건강보험에는 피부양자 제도가 있는데, 소득이 없는 국민도 건강보험의 혜택을 누릴 수 있도록 한 의료복지정책이라 할 것입니다. 건강보험료는 2018년 월소득의 6.24%인데, 직장가입자(근로자)의 경우에는 50%인 3.12%를 사업주가 부담해 줍니다. 역시 이것도 큰 금전적 혜택이라고 할 수 있습니다.

다만, 피부양자로 있으면서 혜택을 보다 소득이 신고되어 월소득의 3.12%를 건강보험료로 납부하는 경우 저항이 있을 수 있으나, 이러한 것은 일종의 도덕적 해이 문제라서 건강보험의 혜택을 받지 못하는 상황과 비교할 때 결코 건강보험료의 납부가 과한 것은 아니라고 할 수 있습니다.

노동존중특별시 서울이 앞장서서 가사노동자 보호를

최영미(한국가사노동자협회 대표)

1. 가사노동자를 둘러싼 정책적 환경

- 2011년 ILO가 ‘양질의 일자리를 위한 가사노동자협약’을 채택한 이후 현재 한국 국회에도 정부와 정당이 발의한 3개의 ‘가사근로자 고용개선법’이 제출되어 있으나 진척을 보이지 않고 있음. 또한 이 법이 통과되더라도 포괄되지 못할 것으로 보이는 다수의 가사노동자들이 존재하지만 이에 대한 관심도 매우 미약함.
- 서울시는 2016년 노동존중특별시를 선언하면서 우리나라에 노동의 지평을 바꿀 과감한 조치를 취하고 있음. 대리기사, 요양보호사에 이어 경비청소노동자, 셔틀버스 노동자 지원, 나아가 교육프로그램 확대와 건강지원센터 설치 등 매우 중요한 정책이 잇달아 도입되고 있음. 하지만 대표적 비공식부문 노동자로서 국제적 이슈가 되고 있는 가사노동자에 대해서는 아무런 정책이 제시되지 않음.
- 반면 사회구조의 변화로 가정내돌봄서비스의 수요는 급증하고 있고 기술의 발전으로 노동 제공형태는 급변하고 있음. 이러한 상황에서 지난해 서울노동권익센터가 개최한 노동정책토론회¹⁶⁾에서의 이주가사노동자 실태 발표에 이어 이번 조사연구는 특히 O2O로 변화하는 시장의 환경에 초점을 맞춘 매우 시기적절한 연구라고 생각함. 특히 진화하는 IT기술에 기반한 플랫폼노동의 확산은 국제적으로도 노동의 핵심이슈이기도 함.

2. 변화하는, 그러나 달라지지 않는

- 발제문에 나오듯이 가정 내 돌봄에서 최근의 일자리 매칭은 앱으로 이전하고 있으며 이에 필요한 자본은 주로 투자 유치를 통해 이루어지고 있고, 담당자들도 IT기술 전문가, 젊은 층으로 변화하고 있음. 곧 시장의 수요 확대를 확인한 많은 벤처기업들이 새로운 제공자로 뛰어들고 있음.

16) 2017년 한국비정규노동단체네트워크와 서울노동권익센터 등이 공동개최한 2017년 한국비정규노동박람회를 의미한다.(편집자 주)

- 새로운 종사자들이 인입됨에 따라 교육과 자격증 취득은 필수로 되고 있으며 전문인, 직업인으로서의 의식도 강화되고 있음. 나아가 노동자율성에 대한 요구도 높아지고 있음. 플랫폼노동의 확대가 가사노동자들의 노동환경에 어떠한 영향을 끼칠지도 아직은 판단하기 어렵지만 외국의 예에서 보듯이 정책적 개입이 없이는 고용불안을 확대시킬 것만은 확실함.
- 이러한 환경의 변화에도 불구하고 가사노동자들의 근로조건과 작업환경은 50년 전이나 지금이나 변함이 없음. 연구 결과에서 보듯이 임금 미지급이나 부당삭감 시도 경험이 11%나 되었고, 인권침해는 여전하며, 특히 건강문제와 노후보장의 미흡(국민연금 가입률이 40% 안팎에 불과)은 향후 국가적 비용 지출로까지 중요한 연결되는 사안임. 나아가 앱의 확대는 에이전시의 조정 역할을 최소화함으로써 사전 계약서를 작성하지 않거나(앱이나 어플 종사자 82.6%), 사전에 업무범위를 합의하지 않거나(65%), 교육시간을 줄이고 있어 그간 개인간 거래를 벗어나고자 했던 비영리단체의 노력을 와해시킬 우려가 있음.

3. 가사노동자 보호에 앞장서는 노동존중특별시를 요구하며

- 가사노동자지원센터 설치와 가사노동자지원사업 시범실시
 - 고충상담 및 법률 지원
 - 건강상담과 근골격계 질환 등 안전보건교육, 치매예방, 감정적 스트레스 해소를 위한 힐링프로그램 등(현재 가사노동자는 기본적인 안전보건교육 대상에서도 제외되고 있음)
 - 공제회와 같은 자조모임을 조직하고 상해보험, 배상보험 가입을 지원(서울형 산재보험)
 - 사회적 인식 개선을 위한 상시, 지속적 캠페인(현재는 비영리기관이 프로젝트를 통해 일시적으로 진행하고 있음)
 - 이주가사노동자 지원 : 약 3만으로 추정되며, 중국동포에서 필리핀, 몽골, 베트남 여성으로 전환되는 중. 입국시 한국 문화에 대한 교육, 고용계약 체결 지원, 고충 및 법률상담 등(현재 외국인노동자지원센터 등은 가사노동자는 대상으로 하지 않고 있음)
- 공익적 기업(직원협동조합, 사회적협동조합=노동자협동조합)들의 확대를 지원: 공익적 제공기관을 통해 미혼모, 정신장애인, 허약노인 등 사각지대 가사서비스를 제공하고 노동자 소유 플랫폼 구축 지원(영국, 미국에서 가사노동자, 택시운전사를 대상으로 공익재단이 지원해 실험이 시작되고 있음)해 좋은 일자리 확대를 견인

○ 이를 위한 가사노동자 보호를 위한 기본조례 제정



- * CHCA(1985) : 12명의 가정 내 돌봄노동자로 시작해 현재 2,000명 이상 고용하고 있는 노동자협동조합. 비영리단체를 설립해 실업여성 교육, 직업훈련프로그램 개발
- * UP&GO : 영국의 가사서비스 노동자협동조합(노동자 소유 플랫폼)

[토론문 4]

토론문

권수정(서울시의회 의원)

MEMO

MEMO

MEMO

MEMO

MEMO