

# “고객님 계세요” 벨 눌렀더니...끈끈한 시선 “뒤태 예쁘네”

90%이상 정신·육체 폭력 무방비 노출 회사에 호소해도 증거 내놓으라 ‘엄포’

## 방문노동실태

인천광역시에서 15년 동안 정수기·비데·공기청정기를 관리하고 있는 A씨(64·여)는 얼마 전 업무 중 생각지도 못한 모욕을 당했다. A씨의 고객 중 의부증이 심한 여성 고객 때문이다. 남편이 없는 시간에 방문 약속을 잡는데 점검 도중 남편이 집에 오면 A씨를 거칠게 밀치며 집밖으로 쫓아냈다. 하루는 약속된 시간에 방문했지만 부인이 아닌 남편이 문을 열어줬는데 어느 순간 집에 들어온 부인은 음식물 쓰레기를 A씨에게 쏟아부었다.

방문 노동자들이 감정 노동은 물론 모욕이나 폭행과 성희롱 등 정신적·육체적 폭력에 무방비로 노출되고 있어 대책이 필요하다는 지적이 나온다. A씨처럼 설치·수리 현장 기사, 재가요양보호사, 가스 점검·검침원, 수도검침원, 다문화 방문 지도사, 방문 간호사, 학습지 교사 등 고객의 개인 공간이나 사무 공간 등을 이동, 주어진 업무를 수행하는 대부분의 방문 노동자들이 마주하는 현실이라서다.

민주노총 공공운수노조·보건의료노조·서비스연맹이 지난 11월 공개한 ‘노동자 안전보건 실태조사 결과’에 따르면 방문노동자의 90% 이상이 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설을 들은 것으로 조사됐다. 이들은 고객의 사적 공간에서 대부분 동료 없이 1인 서비스를 제공하는 탓에 고객으로부터 정신적, 성적 폭력을 당하고 신체적 폭력에 취약할 수밖에 없다.

‘코디’ 경력 8년차 B씨(52?여)는 “고객들과 시간을 맞추는 것 자체가 힘들다. 일반적으로 스케줄을 취소하거나, 방문 몇 시간 전에 전화가 와서 다음으로 미루는 경우도 다반사”라며 “고객 전화 번호가 바뀌어 전화를 못하고 방문했다니 욕설을 하고 먹살까지 잡았다. 경찰이 오고 나서 상황이 마무리 됐다”고 아찔했던 기억을 돌이켰다.

A씨는 “약속을 잡고 비데 점검을 위해 방문했는데, 화장실을 사용해야 한다고 그냥 가라고 하더라. 업무 때문에 기다렸더니 사생활을 침해당한 기분이라면서 항의를 받은 기억도 있다”고 말했다.

고객 집에 방문했다가 성희롱 등을 당한 여성 방문 노동자들도 많다. A씨는 “성인 남성이 몸에 달라붙는 속옷만 입고 나오는 경우도 있었다”고 밝혔다. 광주광역시에서 코디를 했던 오모씨는 “‘술 한잔 하고 가라’, ‘뒤태가 예쁘네’ 하며 위아래로 훑어보는 경우가 많았다”고 호소했다.

재가요양 근무를 10년 동안 하고 있는 C씨는 “하루는 환자를 보살피기 위해 갔는데, 환자 대신 보호자인 성인 남성이 아무 것도 입지 않은 채 침대에 누워서 자고 있었다. 너무 놀라 다음날 일을 그만뒀다”고 토로했다.

육체적인 고충도 따른다. 실태 조사 결과에 따르면 715명(95.7%)이 작업 관련 근골격계질환을 느낀 적이 있다고 답했다. 또한 최근 1년간 77.8%가 사고성 재해?감염성 질환을 경험한 것으로 알려졌다.

이처럼 정신적, 육체적 고충을 겪는 방문 노동자들은 자신들이 속한 회사에서도 제대로 된 보호를 받지 못하고 있다. 실태 조사 결과에서 방문 노동자 중 14명(9.5%)만이 회사에 알린다고 답하는 등 공식 경로를 통해 문제를 해결하는데 어려움을 겪는 것으로 나타났다.

광주광역시에서 ‘코디’를 했던 오씨는 지난해 4월 방문한 가정에 있던 큰 개에 왼쪽 다리가 물려 넘어지



면서 오른쪽 어깨뼈가 부러지고, 오른쪽 신경 손상이 심하게 오는 등 크게 다쳤다. 하지만 회사는 코디 보험을 소개해주는 것 외에는 따로 대응을 해주지 않았다. 오씨는 “실망을 하고 회사에서 나왔다. 아직도 손상된 오른 손 신경 때문에 불편하다”고 목소리를 높였다.

A씨는 “경력이 쌓이면서 고객과는 문제를 만들지 않으려고 한다. 피해가는 방법이 알게 됐다”며 “회사가 우리 편이 아닌 것을 잘 알고 있다. 성추행 같은 일이 생겨도 회사는 증거를 내놓으라고 노동자들에게 목소리를 높이는 판국”이라고 비난했다.

재가요양 근무자 D씨도 같은 말을 했다. 그는 “우리가 피해를 봐도 회사는 고객을 편이다. 우리가 회사에 고충을 토로해도 우리가 알아서 하라는 식으로 이야기

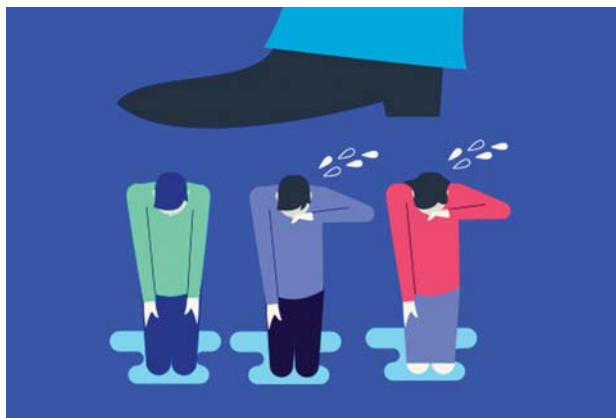
를 하더라. 특별히 교육을 하지 않으면서 노동자들에게 책임을 돌리는 경향이 있다”고 토로했다.

도시가스 검침원 최모씨는 “3년 전 노조가 만들어진 뒤 다뤄진 산재 처리가 된다. 하지만 이것도 눈에 보이게 팔이나 다리가 부러져야 해당된다. 관절염 등 눈에 보이지 않는 작은 고통은 산재 처리가 불가능하다”며 “다른 회사는 이런 것도 해주지 않는다고 들었다. 회사마다 노동자들에 대한 대응이 다르다”고 설명했다.

이와 같은 현실에 최민 직업환경의학전문의는 “명백한 폭력 사건의 가해자인 고객이 충분한 처벌이나 제재를 받지 못하는 것은 사실상 회사에서 이를 회피하고 노동자를 적극적으로 보호하지 않기 때문”이라고 지적했다.

## “범죄 아니면 그냥 참는다”...‘고객갑질’ 회사도 뒷짐만

비정규·특수고용 지켜줄 울타리 없어



일터에서 고객들에게 일상적인 ‘갑질’에 폭행과 성추행 등 범죄에까지 노출돼 있는 방문노동자들은 “우리 편은 없다”고 한목소리로 말한다. 고객들과의 마찰 과정에서 억울한 일이 생겨도 말할 창구가 없고, 말하더라도 철저한 ‘을’의 입장일 수밖에 없어서다.

정수기·비데·공기청정기 등 대여 제품의 점검서비스를 하는 ‘코디’로 일하고 있는 A씨(43)는 “편의 상황을 대비한 메뉴얼 같은 것이 필요하지만 전혀 없다”면서 “콜센터도 고객을 위한 것이지 우리 목소리를 들으려는 게 아니다. 고객의 불만이 접수되면 우리 얘기는 듣지도 않는다”고 말했다.

‘코디’ 경력 10년차인 이모씨(54)는 “연차가 쌓일수록 고객을 대하는 나름의 노하우가 생기지만, 그래도 기본적으로는 우리가 약자의 입장이 수밖에 없다”면서 “고객이 뭐라고 얘기하면 반사적으로 ‘죄송하다’고 말할 수밖에 없는 현실”이라고 긴 한숨을 내쉬었다.

다른 방문노동자들의 현실도 다르지 않다. 김효영 예스코 도시가스 분회장(49)은 “검침하러 들어갔을 때 심상치 않은 분위기가 감지돼도 점검 실적을 채워야만 하기 때문에 일을 안 할 수가 없다”면서 “범죄 정도의 일이 아닌 이상 우리 얘기를 할 수 있는 곳도 없기 때문에 고객에게 ‘항의’를 한다는 건 생각할 수도 없다”고 말했다.

재가요양 보호사로 근무하는 B씨도 “우리는 우리를 필요로 하는 ‘고객’도 우리가 알아봐야 한다. 보호대상자를 잃으면 결국 우리가 손해일 수밖에 없다”며 “일부 재가센터의 경우 대상자(고객)에게 인센티브를 주는 식으로 마음에 들지 않는 요양사를 해고하는 경우까지 있다”고 전했다.

이들 노동자들은 자신들의 목소리를 반영할 수 있는 시스템이 절실하다고 말한다. 고객들을 위한 ‘콜센터’처럼 노동자들 역시 근무 도중 발생한 애로사항 등을 드러내야 해결의 실마리를 찾을 수 있다는 의미다.

재가 요양보호사나 가스검침원 등 일부 직종의 경우 ‘2인1조 근무’가 대안으로 거론되기도 한다. 실제 울산 지역 가스검침원의 경우 최근 2인1조 근무를 도입하면서 업무만족도가 훨씬 높아졌다는 평이다. 재가요양 양의 경우 목욕 등 육체적 노동강도가 높기 때문에 ‘고객 갑질’ 문제가 아니라라도 도입이 시급하다고 노동자들은 말한다.

그러나 현실은 여전히 냉정하기만 하다. 비용 등을 민감하게 생각하는 사측이 방문노동자들의 요구를 당장 수용하기를 기대하기는 어려운 실정이다.

최민 직업환경의학전문의는 “민간기업이 노동자들의 안전문제를 비용으로만 생각하면 문제는 해결되기 어렵다”면서 “문제를 일으킨 전력이 있는 고객의

경우라도 2인1조 시스템을 도입하는 등 최소한의 노력이라도 보여야 한다”고 말했다.

김군도 노무사도 “사측이 노동자들을 ‘고객 갑질’ 등의 위험에서 보호해야 할 사회통념상 최소한의 도의적인 책임은 이행해야 할 것”이라고 했다. 그러면서도 “기업에 모든 책임을 떠넘겼을 때의 부작용(서비스 비용 상승)도 고려하지 않을 수 없는만큼, 사회 전체적인 ‘탈레랑스’(관용)가 선행돼야 한다”고 말했다.

하종강 성공회대 노동이카데미 주임교수는 한 발 더 나아가 노동자들에 대한 사회적 시각이 변해야 ‘갑질’도 줄어들 수 있을 것이라고 지적했다.

하 교수는 “처음 보는 사람에게 ‘갑질’을 한다는 것은 결국 그 일을 하는 노동자를 하대하는 인식이 밑바탕에 깔린 것”이라며 “비정규직·계약직 등 노동조건과 상황이 불안정할수록 사회적 인식이 나빠지고, 그러한 일들도 잦아지는 것”이라고 말했다.

그는 “직업에는 귀천이 없다고 하지만 한국 사회는 그렇지 않다. 사업장 규모, 업종, 고용 형태와 노동자의 학력·성별 등 다양한 차별 기준이 존재한다”면서 “사회 전반적으로 노동자에 대한 차별이 줄고 노동자간의 갭이 줄어들수록, ‘갑질’과 같은 문제는 해소될 수 있다”고 설명했다.

뉴스1

## 임산부 배려식, 누구를 위한 자리입니까?

세상에 올 소중한 생명을 위해 마련된 자리  
따뜻한 마음으로 임산부와 아이에게 양보해주세요.  
당신의 작은 배려가 더 큰 배려로 돌아옵니다.

한국언론진흥재단