International Labor Trends

국제노동동향 ⑤ - 인도

# 인도 BPO-ITES 산업에서의 노동조합 결성과 한계

**신진영** (인도 네루대학교 사회학 박사과정)

## ■ 머리말

1990년대 이후부터 인도는 아웃소싱 산업의 적격지로 여겨졌다. 인도는 다른 개발도상국가에 비해 운영비용이 적게 들고 영어 사용 국가라는 면에서 비교우위에 있다. 특히 인건비가 낮고 아웃소싱을 제공하는 업체와 시차 면에서 업무 분담을 효율적으로 할 수 있다는 이점이 있다. 그 결과 인도는 BPO(비지니스 프로세스 아웃소싱)-ITES(IT기반 서비스 산업) 산업에서 두각을 나타내게 되었다.

NASSCOM & Mckinsey의 보고서에 따르면, 2008년 인도는 전 세계 BPO-ITES 산업의 1/6을 차지한다. 이 보고서에 따르면 전 세계 BPO-ITES 산업의 규모는 1,400억 달러로 추정되며, 이 중 인도의 BPO-ITES는 240억 달러에 이를 것으로 추정된다. 인도의 BPO-ITES 산업에서의 고용창출도 꾸준히 증가해 왔다. 1990년대 말 40만 명의 인도 청년층이 이 분야에 고용되어 있는 것으로 보고 되었다. 2008년에는 인도는 이 산업에서 110만 명의 직접 고용과 50만 명의 간접고용이 있을 것으로 예상되고 있다.

이와 같은 상황에서 인도 정부는 BPO-ITES 산업에 대해 청년 실업해소와 외화 획득에 기여하는 중요한 산업으로 평가하고 있다. 그러나 일부 인도 학자들은 BPO-ITES 산업이 인도 근로자를 착취하고 이들을 '사이버 노예'로 만든다고 비판한다. 특히 이들 산업 근로자들을 보호해 줄 노동조합의 활동이 미비한 상태에서 우려가 현실로 나타날 것이라는 예측도 나오고 있다. 이 글에서는 인도의 BPO-ITES 산업에서의 노동조합 현황과 그 한계에 대해 살펴보고자 한다.

## ■ Chapter 1

BPO(Business Process Outsourcing)는 핵심 부분을 제외한 업무 처리나 운영 과정의 일부를 외부 업체에 양도하는 것을 의미한다. 이것은 비용 절감, 생산성 향상, 개발의 향상을 가져와 조직의 효율성에 기여하는 것으로 알려져 있다. 전통적으로 이러한 방식은 제조업을 중심으로 이루어졌으나 최근에는 서비스 중심 산업으로 빠르게 확산되고 있다.[1] BPO 산업은 서비스 운영에 필요한 소프트웨어, 관리 과정, 인력 등이 포함되며, 서비스를 운영하는 개인은 보통 웹 브라우저를 매개로 고객과 연결된다. BPO는 아웃소싱 산업의 일부로 정보통신에 의존하고 있어, ITES(Information Technology Enabled Services)로 불리기도 한다.[1] 1990년대 이후부터 인도는 이들 산업의 비중이 높아지게 되었다. 특히 인도는 영어 사용 국가이면서 인건비가 낮고 전문 지식을 갖춘 인력을 가지고 있는 장점이 있어 미국과 영국을 비롯한 영어권 국가에서 BPO-ITES의 적격지로 선호를 받고 있다. NASSCOM[3]에 따르면, 올 회계연도 이 분야에서는 28%의 성장을 보일 것으로 추정하고 있으며, 내년 회계연도에는 24%의 성장이 있을 것으로 추정되고 있다. 그러나 긍정적인 측면 이면에서는 이 분야에서 일하는 근로자들에 대한 우려가 있다. 인도 일부 학자들은(Pratul Bidwai & Chetan Bhagut) 이 분야가 웹을 통해 고용된 청년층 노동력을 착취하여 '사이버 노예'로 전락시키고 있다고 비판한다. 이 분야는 몇 년 전까지 노동조합이 없어 근로자들의 권익이 보장되지 못하고 있었다. 그러나 최근 이 분야에서도 노동조합이 결성되고 근로자의 권익을 위한 활동들이 보이고 있다. 이 글에서는 먼저 BPO-ITES에서의 노동조합의 결성과 실태에 대해 살펴보고 이를 바탕으로 노동조합의 한계를 분석해 보고자 한다.

### BPO-ITES 산업의 노동조합 결성

이 산업에서 노동조합의 결성이 시도된 것은 2000년이었다. 2000년 콜센터(Call Centre)를 중심으로 노조 가입을 위한 활동과 노동조합 설립 움직임이 있었다. 2000년 11월 19일 UNI(The

1) http://en.wikipedia.org/wiki/ITES
2) Ibid.
3) NASSCOM - National Association of Software and Services Companies.

Union Network International)의 지원으로 조합 구성이 시도되었으나 노동조합 성격의 단체를 구성하지 못하였다. 이때 창립된 ITPF(Information Technology Professionals' Forum)는 BPO-ITES 산업 종사자들의 모임으로 카르나타가(Kamataka) 주에서 공식적인 승인을 얻은 단체이지만, 노동조합으로서가 아니라 일반 사회단체로 등록되었다. ITPF 의장은 공식 석상에서 이 단체가 BPO 산업에서 어떠한 노조활동에도 참여하지 않을 것을 표명했다. 이와 같은 반응에 대해 Sinha(2004: 12)[4]는 ITPF 회원들은 향후 고용에 부정적인 영향을 미칠 것을 우려하여 노조 가입을 꺼리고, 그 결과 ITPF가 노동조합이 아닌 사회단체의 성격을 띨 수밖에 없었다고 분석한다.

2000년 노동조합 결성 실패 이후, 2004년에 다시 한번 노동조합 결성 움직임이 있었다. 2004년 7월 UNI의 지원으로 CBPOP(Centre for BPO Professionals)가 인도 남인도 하이데라바드와 뱅갈로르 지역에 설립되었다. CBPOP는 소규모 노동조합으로 시작되었다. 2005년 9월 UNITES가 주요 산업 도시인 뭄바이에서 결성되었다. 초기 UNITES 역시 노동조합에 관심을 보이는 근로자가 적었다. Sandhu(2006)는 이에 대해 BPO 산업 종사자들이 화이트칼라이기 때문에 기존의 블루칼라들의 단체로 여겨지는 노동조합 가입을 꺼린다고 분석하였다.[5]

BPO-ITES 분야에서의 노조 결성 움직임에 대해 NASSCOM은 이들 산업 근로자에 대한 조사를 통해 입장을 표명했다. NASSCOM은 BPO-ITES 산업의 노동조합 결성은 근로자들의 의사에 반할 뿐만 아니라 오히려 이들을 좌절시킨다는 보고서를 제출했다.[6] 이 보고서는 신흥 산업에서의 노동조합 결성 및 활동은 이들 산업 고객을 인도에서 몰아내어 국가 전체의 이익을 위협하는 처사라며 비판하였다. 그러나 2004년 BPO-ITES 산업에서는 CBPOP를 선두로 몇몇 노동조합이 결성되어 활동하고 있다. 아래에서는 현재 활동하고 있는 이 분야의 노동조합에 대해 살펴보기로 한다.

4) Sinha, Pravin(2004), "Dilemma of Organising IT Workers: The Case of India," Union Network International, http:// www.union-network. org/uniapron.nsf/0/ 0978058ebdc9a485c1257035003fb65c/ $FILE/Dilemma%20of%20Organising% EPW4322.

5) Sandhu, A(2006), "Why Unions Fail in Organising India's BPO-ITES Industry," *Economic and Political Weekly* 140 ct: 4319~4322.

6) Sarkar, Santanu(2008), "Trade Unionism in Indian BPO-ITeS Industry- Insights from Literature," *The Indian Journal of Industrial Relations* 44(1), pp.72~88.

## BPO-ITES 노동조합

### CBPOP(Centre for BPO Professionals)[7]

- 설립 : CBPOP는 제네바에 본부를 두고 있는 국제적인 노동연합체로 2004년에 하이데라바드에서 시작하여 뱅갈로르에 제2 사무소를 개소하였다. 출범 당시 가입 회원은 약 1,000명이었으나 점차 회원수가 증가하고 있으며 다른 지역으로도 확장하고 있다.
- 조합원 수 : 약 5,000명
- 활동 : CBPOP는 콜센터 종사자의 문제를 토의하고 해결책을 찾아 불안정한 이 분야 노동시장에서의 고용 가능성과 적응력 유지를 위한 전초 기지로서의 역할을 수행한다. 또한 노동자 권리에 대한 교육 및 홍보활동과 조합원간에 연결망을 제공한다. CBPOP는 BPO산업 종사자의 상담 센터로서 설립되었으나 궁극적으로 노동조합 구성과 활동을 지향한다. 인도 CBPOP는 국제적인 경쟁 상황에 놓여 있는 BPO 산업 근로자에게 고용 가능성과 적응력 확보를 위해 노력하며, 미래의 요구에 적응하도록 기술향상을 돕는다.

### UNITES (Union for the Information Technology Enabled Services)[8]

- 설립 : UNITES는 2005년 CBPOP의 영향을 받아, IT와 ITES 전문가들의 노동조합으로 뭄바이에서 창립되었다. 이 조합은 INTUC(Indian National Trade Union Congress)에 소속되어 있다.
- 조합원 : 8,000명
- 활동 : UNITES는 고용주와 근로자 간에 긍정적인 관계를 형성하는 데 가치를 둔다. UNITES는 근로자들의 역량을 향상시키는 역할을 담당하며, 청년층, 가족 및 단체 변화의 중간자 역할을 수행한다. UNITES는 BPO 부문에서 강한 청년 지도자를 양성하여 전 공동체의 향상을 가져오도록 한다. UNITES는 청년 조합원의 의식을 형성하기 위해 다양한 교육을 보편화하

7) CBPOP 신문 보도 자료를 이용하여 작성.
8) UNITES 홈페이지(http://www.unitespro.org)와 신문 보도 자료를 이용하여 작성.

며, 조합 활동이 국가 정책에 반영될 수 있도록 리더십 트레이닝을 비롯한 다양한 지식 기술 교육 서비스를 제공한다. UNITES는 자체 미디어 개발 및 관리를 통해 노동 관련 문제에 대해 개방적인 토의 및 토론이 가능하도록 한다. UNITES는 정당 활동에 연루되지 않아 노동조합 본연에 임무에 집중할 수 있는 장점이 있으나, 조합원 수가 적어 개별 노동조합으로 활동이 어려운 측면이 있다.

WBITSA(West Bengal Information Technology Services Association)[9]

- 설립 : 2006년 WBITSA는 콜카타를 중심으로 하는 웨스트 뱅갈(West Bengal) 지역의 IT 및 ITES 종사자를 중심으로 구성되었다. 이 조합은 CITU(The Centre of Indian Trade Unions)에 소속되어 있다.
- 활동 : WBITSA연합은 서비스, 사회, 복지, 교육 등의 광범위한 부문에서 IT 및 ITES 종사자들의 복지와 권익 향상을 위해 활동하며, 이들의 조합원 가입을 권장한다. WBITSA연합은 IT 분야의 문제로 지적되는 근로계약서 부재 및 불충분, 직장보험 미비, 파견직 형태로 있어 고용 지위가 불안한 상태 등을 감시한다. WBITSA는 일부 주에서 이 분야 노동조합 등록이 가능하도록 법률을 수정하는 데 중추적인 역할을 수행하였다.

인도 BPO-ITES 산업의 노동조합은 비교적 최근에 IT산업이 발달한 도시를 중심으로 형성되기 시작하였다. 조합 이름에서도 알 수 있듯이 인도 BPO-ITES 산업 노동조합은 노동조합 성격과 일반 사회단체의 성격을 함께 갖고 있다. 이들 단체들은 국제적인 경쟁 상태에 있는 이 분야 노동시장의 특성을 인식하고 근로자의 고용가능성(employability)과 기술변화에 대한 적응력을 위한 교육을 강조한다. 그러나 이들 단체들은 조합의 중요한 구성 요소인 조합원이 적고 조합에 관심을 갖는 근로자도 적다는 문제를 안고 있다. 이것은 고용주와의 단체교섭에서 불리한 위치에 있을 수밖에 없어 문제로 지적된다. 다음에서는 BPO-ITES 분야 노동조합 결성과 활동에서 한계로 작용하는 요인들에 대해 살펴보기로 한다.

9) WBITSA 홈페이지(http://www.wbista.org)와 신문 보도 자료를 이용하여 작성.

## Chapter 2

### 정부

인도 정부는 1990년 이전까지 FDI(외국인직접투자) 도입을 연기해 왔다. 1990년을 기점으로 산업 전반에 대한 개방을 피할 수 없게 되자, 인도 정부는 방어적인 입장에서 적극적인 자세로 바꿔 외국 자본과 기업 유치 활동을 활발히 전개하고 있다. 서비스 산업의 성장이 가시화되자 인도 정부는 서비스 산업에 집중 투자하는 방향으로 나아갔다. 뱅갈로르 전자도시 건설과 하이데라바드 첨단 기술 도시 건설을 발표하여 10억 달러를 투자하였으며, 앞으로 20개 지역으로 확대하여 하이테크 클러스터를 만들 계획을 발표하였고, 이들 지역에 국제통신 비용을 낮춰 경쟁력 확보에 노력하고 있다.

개발을 지향하는 입장에서 인도 정부는 CITU의 반대에도 불구하고 노동자 권익보호를 위한 각종 법률 및 규제에 대해 완화된 입장을 취하게 되었고, 경영친화적 정책으로 나아가게 되었다. 금융과 주요 서비스 분야에서 폐쇄적인 입장을 취하던 인도 정부는 BPO-ITES 업무를 제공하는 기업이 해외 기업인 것을 고려하여 점차 규제를 완화하였다. 해외 기업의 80~100%까지 단독투자를 허용하고 있으며, SEZ 지역의 경우 관세를 대폭 낮추었고, IT 관련 분야의 노조활동을 금지시켰다. 이러한 분위기 속에서 노조활동은 주 고객이 되는 다국적 기업의 인도 진출을 꺼리게 만들어 인도 전체 국익에 반한다는 패러다임이 형성되었다.[10]

### BPO-ITES 산업 성격

BPO-ITES 산업은 산업 특성상 노조활동에 대해 중립적인 입장에 놓여 있다. 이들 산업 종사자들은 업무 시간이 다르고 독립적으로 업무를 진행하는 경우가 많다. 이는 기존 노동조합의 근간이 되었던 협동심에 기초한 작업 활동 및 제조업에서의 동류 의식과는 성격이 다른 것이다.

10) Sarkar, Santanu(2008), "Trade Unionism in Indian BPO-ITeS Industry- Insights from Literature," *The Indian Journal of Industrial Relations* 44(1), pp.72~88.

BPO-ITES 산업에서의 인사관리 방식은 이 산업 종사자의 파편화를 가속화시키는 측면이 있다.[11] 이들 산업에서는 파견근로자 사용으로 조직 내의 근로자들을 분절시킨다. BPO-ITES 기업 내에서의 상대적으로 자유로운 분위기와 인간 중심적 가치를 표방하는 경영은 근로자의 계급의식을 약화시키는 측면이 있다.[12] 또한 기업 내부에서는 근로자들에게 전문성을 부각시켜 노동자들과 차별화된 이미지를 부여한다. 그 결과 근로자 간의 연대성 형성 실패로 이어지게 되었다.[13]

## BPO-ITES 종사자의 성향

경제 개방 이후 인도의 세계 경제 시장 편입으로 새롭게 부각된 영역에서 고용을 통해 형성된 중산층은 인도의 세계시장 편입으로 이득을 본 계층이다. 이들은 교육을 바탕으로 전문 서비스업 계통에 종사하며 자신들의 지위를 형성하였고, 자신들을 중간 계층으로 인식하며, 자신들에게 기회를 가져다준 글로벌 자본과 기업에 대해 호의적이다. 반면 이들은 개방 이전 문제로 지적되었던 저성장과 파업활동을 경멸하는 경향이 있다.[14] 이들은 기존의 제조업 종사자와 달리 '깨끗한 환경에서 깨끗한 옷을 입는' 화이트칼라로 계층 상승을 지향한다.[15] 이들은 해외 관련 업무에 치중되어 있으며, 업무로 외국에서 일할 수 있는 기회를 획득할 수 있는 위치에 있다.[16] 이러한 측면에서 이들은 직장 내의 청소, 운반 배달 업무 등의 단순업무 직원과 구별된다. 또한 이들은 기존의 노동조합 주동세력이던 제조업 중심의 블루칼라들과 구별된다.

가정에서 이들은 고등교육 진학을 위한 지원을 받았고, 금전적 지원에 대한 압박이 있다. 이들은 전문직을 얻기 위해 소비되었던 교육비의 환원과, 조혼으로 인한 가장으로서의 경제적인 압박을 받

11) Babu P. Ramesh(2004), "Cyber Coolies' in BPO-Insecurities and Vulnerabilities of Non-Standard Work," *Economic and Political Weekly* 35(5), pp.492~497.
12) Ibid.
13) Sandhu, A (2006), "Why Unions Fail in Organising India's BPO-ITES Industry," *Economic and Political Weekly* 140, pp.4319~4322.
14) Ibid.
15) Ibid.
16) Sarkar, Santanu (2008), "Trade Unionism in Indian BPO-ITeS Industry- Insights from Literature," *The Indian Journal of Industrial Relations* 44(1), pp.72~88.

게 된다. 따라서 직장 고용에서의 안정성 확보를 위해 노조가입 및 활동을 꺼리는 측면이 있다.[17]

### 노동조합의 한계

1970년대 중반부터 노동조합은 전 산업에서 점차 쇠퇴의 길을 걸었고, 인도 역시 예외는 아니었다. 인도는 1990년대 이후부터 섬유 계통의 노동집약적 산업이 쇠퇴하며 필연적으로 인도 노동조합의 조합원이 감소하게 되었다. 또한 개방정책 실시 이후 인도 정부는 친노조 입장에서 경영친화적인 입장을 취하게 되었다. 산업에서는 동질성을 바탕으로 협력 가능한 제조업이 쇠퇴한 반면 독립성과 전문성이 강조되는 서비스 산업은 지속적으로 성장하게 되었다. 정치 · 경제 · 사회 · 법률 전체적으로 노동조합 활동에 대해 비판적인 목소리가 높아갔고, 구조조정과 노동 유연화는 고용지위의 불안을 가져왔다. 그 결과 인도 노동조합은 리더십은 약화되어 갔고, 주변화의 길을 걷게 되었다.

이와 같은 노동조합 외부적인 변화와 더불어 이 분야 노동조합 내부적으로도 문제가 발생하였다. 노동조합은 최근에 형성된 BPO-ITES 분야에 대한 이해 부족뿐만 아니라 BPO-ITES 직종 근로자인 젊은 층에 대한 이해가 부족하다. 그 결과 노동조합이 이들의 호응을 이끌어내는 데 실패하였다.[18] 최근에 형성된 BPO-ITES 산업 노동조합들의 지도층 내부에서도 이러한 문제를 제기하고 있으며 해결 방향을 찾기 위해 고심하고 있다.[19]

## ■ 맺음말

세계적으로 불황이 계속되는 상황에서 인도 BPO-ITES 산업은 지속적인 성장이 예견되고 있다. 그러나 이들 산업에 성장에 비해 이 분야 종사자들의 만족도는 그리 높지 않다. CBPOP(2005)

17) Ibid.
18) Sandhu, A(2006), "Why Unions Fail in Organising India's BPO-ITES Industry," *Economic and Political Weekly* 140, pp.4319~4322.
19) http://www.wbista.org

년 「BPO-ITES분야 종사자의 직무 만족에 관한 보고서」에 따르면 BPO-ITES 종사자의 50%가 현재 직장과 업무에 대해 불만족을 나타냈다. 불만족의 가장 큰 원인으로 지적되는 것은 지위에 대한 불안감과 고용 지위의 불확실성 및 업무로 인한 스트레스로 나타났으며, 그 결과 이 분야 평균 근속연수는 2년이 채 되지 않았다. 이에 대해 BPO-ITES 산업의 노동조합 옹호론자들은 이들 산업에서의 노동조합 활성화가 임박했음을 보여주는 것으로 해석한다. 더구나 노동조합을 통한 국가간 대립을 피할 수 없는 상황에서 조직화를 통한 대결을 피할 수 없을 것으로 해석한다. BPO-ITES 산업은 해외 기업과 연결됨으로써 노동조합 간의 대결 양상을 띠게 된다. 본사 노동조합에서 해외 근로자의 존재를 무시하는 경우, 인도 BPO-ITES 분야에 종사하는 근로자들은 다국적 기업 내에서 자신들의 위치를 상실하게 될 것이라고 경고한다.[20] 이런 상황에서 노동조합이 없이 자신의 권리를 주장할 수 없게 되고, 결과적으로 업무 과중과 스트레스로 직장에 대한 만족함을 상실하게 될 것이다. 더욱이 본국 노동조합이 실업에 대한 우려로 해외 아웃소싱을 반대하는 경우 노동조합이 활성화되지 않은 상대국인 인도는 조직적인 대응을 할 수 없게 된다고 결국 일자리마저 빼앗길 것이라고 노동조합 옹호론자들은 경고한다.

인도의 신흥 산업으로 각광받고 있는 BPO-ITES 산업은 청년층에게 고임금의 매력으로 청년층 근로자를 흡수하고 있다. 정부와 기업 측에서는 BPO-ITES 산업의 노동조합 활동은 국익에 반하며, 근로자들에게도 득이 되지 않는다는 패러다임을 형성해 왔고 이것은 노동조합 활동을 잠재우는 데 효과적이었다. 그러나 이들 역시 노동조합 결성 가능성에 대한 시나리오를 작성하여 대비책을 마련하고 있다. 근로자들 사이에서도 업무에 대한 불만족의 경향이 뚜렷해지고 있으며, 고용 불안정성에 대한 두려움이 증폭되고 있다. 이러한 상황을 고려할 때 이들 산업에서의 향후 노동조합 활동은 지켜봐야 할 것으로 보인다. KLI

20) Bain, P & Taylor, P(2008), "No Passage to India? Initial Responses of UK Trade Unions to Call Center Offshoring," *Industrial Relations Journal* 39(1), pp.5~23.