

# 청소용역 서비스업의 근로실태\*

강 승 복\*\*

## I. 서론

2010년 말에 발생한 해운대 아파트 화재 사건과 2011년 초 홍익대 등 대학 청소용역 근로자들의 파업은 청소용역 서비스업 근로문제에 대한 사회적 관심을 불러일으켰다.

2010년 10월 부산 해운대의 모 아파트에서 발생한 화재사건은 조사결과 발화원인이 청소근로자들이 휴게용으로 이용하던 장소에서의 전기결함에 의한 것으로 밝혀졌으며, 이로 인해 청소근로자 3명 등이 업무상 실화 등의 혐의로 불구속 입건되었던 사건이다. 이 장소는 건물 설계시 휴게공간으로 마련된 장소가 아니라 아파트 배관실을 휴게공간으로 개조하여 사용하던 중이었다.

2011년 1월에 발생한 홍익대학교 청소경비 근로자들의 파업은 대학의 청소용역회사가 교체되는 과정에서 기존 근로자 170여 명을 집단해고한 것이 원인이 되어 시작되었다. 이후 49일 동안 파업을 진행한 후 용역회사와 노동조합 간에 고용전원승계 등을 합의한 후 종료되었으나 이후 연세대, 이화여대, 고려대 등에서도 홍익대와 유사한 이유로 파업이 발생하였다. 이 밖에도 서울지역의 몇몇 대학들과 일반건물의 근로자, 용역 및 원청회사 간의 갈등은 현재에도 지속되고 있는 상황이다.

본고는 최근 들어 사회적 갈등요소 중 하나로 부각되고 있는 청소용역업의 근로실태를 통계청의 조사통계 및 면접조사 결과를 이용하여 알아보기로 한다.

\* 본 원고는 강승복(2011), 「용역서비스의 외주화에 따른 임금 및 고용갈등 해소방안 연구: 청소용역 서비스업을 중심으로」, 한국노동연구원(미발표) 중 근로실태부분을 일부 발췌한 것이다.

\*\* 한국노동연구원 책임연구원(kangsb@kli.re.kr).

## II. 청소용역 근로자들의 근로실태

본장에서는 통계청의 집계자료를 이용하여 청소용역 근로자들의 임금, 근로시간 등 근로조건을 살펴보겠다.

이용할 자료는 통계청의 2011년 3월 ‘경제활동인구 부가조사’(이하 경활부가조사) 원자료인데 여기서 청소용역 근로자를 추출하기 위해 다음과 같은 방법을 사용하였다.

우선 제9차 표준산업분류의 ‘74. 시설 관리 및 조경 서비스업’과 ‘75. 사업지원 서비스업’에서 일하고 있으며 동시에 제6차 표준직업분류 상의 ‘94. 청소 및 경비관련 단순노무직’에 속하는 이들을 청소/경비 근로자로 보았다. 그러나 이들 중에는 용역근로자뿐만 아니라 정규직, 파견직 근로자 등도 포함되어 있으므로 경활부가조사 항목 중 ‘급여받는 곳이 용역업체’라고 응답한 근로자를 다시 추출하였다.

문제는 ‘경활부가조사’ 자료가 산업 및 직업 모두 중분류(2자리)까지만 제공하기 때문에 표준직업분류의 ‘청소 및 경비 관련 단순노무직’ 안에는 청소원뿐만 아니라 경비원 등도 포함된다는 것이다. 이에 대한 해결책으로 경비원 등이 감시단속적 근로자임에 착안하여 평소 근로시간이 1일 12시간을 초과한 근로자를 감시단속적 근로자로 간주한 후 이들을 제외시켜) 분석대상을 ‘청소업무를 하는 용역근로자’로 좁힐 수 있었다.

〈표 1〉 표준산업분류(제9차) 및 표준직업분류(제6차) 중 청소용역 근로자 관련 코드

표준산업분류(제9차)		표준직업분류(제6차)	
N 사업시설관리 및 사업지원 서비스업 (74~75)		94 청소 및 경비 관련 단순노무직(941~942)	
74	사업시설 관리 및 조경 서비스업	941	청소원 및 환경미화원
741	사업시설 유지관리 서비스업	942	경비원 및 검표원
742	건물·산업설비 청소 및 방제 서비스업		
743	조경 관리 및 유지 서비스업		
75	사업지원 서비스업		
751	인력공급 및 고용알선업		
752	여행사 및 기타 여행보조 서비스업		
753	경비, 경호 및 탐정업		
759	기타 사업지원 서비스업		

1) 감시단속근로자 추출방법은 박준성 외(2010), 「최저임금이 저임금분포에 미치는 영향 분석 및 정확한 미만을 산출방안」, 고용노동부 참조.

### 1. 청소용역 근로자의 고용현황

경제활동인구 부가조사의 분석결과 2011년 3월 현재 우리나라의 청소용역 근로자는 모두 288천 명으로 나타났다.<sup>2)</sup> 성별로는 남성이 145천 명(50.3%), 여성이 143천 명(49.7%)으로

〈표 2〉 청소용역 근로자의 인적속성

(단위:천 명, %)

		청소용역 근로자	전체 근로자
근로자수	전 체	288 (100.0)	17,065 (100.0)
	남성	145 ( 50.3)	9,825 ( 57.6)
	여성	143 ( 49.7)	7,240 ( 42.4)
평균연령		59.7세	40.8세
근속연수		2.9년	5.4년
교육정도	전 체	288 (100.0)	17,065 (100.0)
	초졸 이하	97 ( 33.7)	1,235 ( 7.2)
	중졸	94 ( 32.6)	1,370 ( 8.0)
	고졸	88 ( 30.6)	6,591 ( 38.6)
	초대졸	2 ( 0.7)	2,528 ( 14.8)
	대졸	6 ( 2.1)	4,544 ( 26.6)
	대학원졸	1 ( 0.3)	797 ( 4.7)
혼인상태	전 체	288 (100.0)	17,065 (100.0)
	미혼	8 ( 2.8)	4,781 ( 28.0)
	유배우	222 ( 77.1)	11,121 ( 65.2)
	사별	41 ( 14.2)	553 ( 3.2)
	이혼	17 ( 5.9)	610 ( 3.6)
가구주와의 관계	전 체	288 (100.0)	17,065 (100.0)
	가구주	197 ( 68.4)	9,458 ( 55.4)
	배우자	74 ( 25.7)	3,502 ( 20.5)
	미혼자녀	4 ( 1.4)	3,189 ( 18.7)
	기혼자녀	0 ( 0.0)	274 ( 1.6)
	손자녀	0 ( 0.0)	39 ( 0.2)
	부모(장인, 장모)	11 ( 3.8)	118 ( 0.7)
	조부모	0 ( 0.0)	0 ( 0.0)
	미혼형제자매	0 ( 0.0)	250 ( 1.5)
	기타	1 ( 0.3)	233 ( 1.4)

통계청(2011.3), 『경제활동인구조사 부가조사』 원자료.

2) 김성희(2007)의 「청소용역 노동자의 인권상황 실태와 해결방안」은 한국고용정보원의 ‘산업별·직업별 고용구조조사(OES)’ 분석결과 청소원 종사자 중 비정규직을 334천 명으로 보고하였는데, 본 보고서의 분석범위를 파견직 등을 포함한 비정규직으로 넓히면 357천 명으로 나타나 김성희의 결과와 유사하게 나타났다.

전체 임금근로자의 남녀성비(남성 57.6%, 여성 42.4%)와 비교하면 여성근로자의 비중이 상대적으로 높게 나타났다.

청소용역 근로자의 평균연령은 59.7세로 전체 임금근로자 평균연령 40.8세보다 높게 나타났으며, 평균 근속연수는 2.9년으로 전체 임금근로자 평균수치인 5.4년보다 낮은 것으로 나타났다.

교육정도를 보면 중졸과 초졸 이하인 근로자의 비중이 66.3%로 나타났는데, 전체 임금근로자에서 같은 학력의 비중은 15.2%로 나타나 청소용역 근로자들의 교육수준이 매우 낮은 것을 알 수 있다. 혼인상태는 유배우자의 비중이 77.1%로 가장 많았으며, 사별(14.2%)의 비중이 전체 임금근로자에 비해서 높게 나타났다.

가구주와의 관계를 보면 가구주 본인(68.4%), 가구주의 배우자(25.7%), 가구주의 부모(3.8%)의 순으로 나타나며, 전체 임금근로자에 비해 가구주의 비중이 높은 수치를 기록하였다.

청소용역 근로자들의 주된 취업사유를 보면 ‘생활비 등 당장 수입이 필요해서’가 57.3%로 가장 많았으며, 다음으로 ‘근로조건(근로시간, 임금 등)에 만족하여’(20.5%), ‘안정적인 일자리이기 때문에’(11.1%)의 순으로 나타났다. 이를 전체 임금근로자와 비교하면 ‘근로조건(근로시간, 임금 등)에 만족하여’와 ‘안정적인 일자리이기 때문에’의 항목은 청소용역 근로자가 더 낮았으며, ‘생활비 등 당장 수입이 필요해서’ 항목은 청소용역 근로자에서 높게 나타나 청소용역 근로자들이 청소업무를 좋은 일자리로 인식하기보다는 생계형 일자리로 인식하고 있음을 알 수 있다.

〈표 3〉 주된 취업사유

(단위: 천 명, %)

	청소용역 근로자	전체 근로자
전 체	288 (100.0)	17,065 (100.0)
근로조건(근로시간, 임금 등)에 만족하여	59 ( 20.5)	5,071 ( 29.7)
안정적인 일자리이기 때문에	32 ( 11.1)	4,780 ( 28.0)
생활비 등 당장 수입이 필요해서	165 ( 57.3)	4,201 ( 24.6)
원하는 분야의 일자리가 없어서	14 ( 4.9)	774 ( 4.5)
전공이나 경력에 맞는 일거리가 없어서	4 ( 1.4)	223 ( 1.3)
경력을 쌓아 다음 직장으로 이동하기 위하여	0 ( 0.0)	674 ( 3.9)
육아·가사 등을 병행하기 위하여	4 ( 1.4)	344 ( 2.0)
학업·학원수강·직업훈련 등을 병행하기 위하여	0 ( 0.0)	273 ( 1.6)
노력한 만큼 수입을 얻을 수 있어서	5 ( 1.7)	448 ( 2.6)
근무시간을 신축적으로 조절할 수 있어서	3 ( 1.0)	172 ( 1.0)
기타	2 ( 0.7)	105 ( 0.6)

통계청(2011.3), 『경제활동인구조사 부가조사』 원자료.

청소용역 근로자의 사회보험 가입은 비교적 양호하게 나타난다. 건강보험과 고용보험 가입 비중을 보면 전체 근로자와 비교하여 비슷하거나 높은 수치를 보이고 있다. 국민연금은 청소용역 근로자의 가입비중이 37.5%로 전체 근로자의 65.7%보다 낮게 나타나지만, 이는 청소용역 근로자들 중 국민연금 납입연령인 만 60세를 초과한 고령층이 많아 사업주의 납입의무가 해소된 경우가 많기 때문으로 보인다.

<표 4> 사회보험 가입 현황

(단위: 천 명, %)

		청소용역 근로자	전체 근로자
건강보험	전 체	288 (100.0)	17,065 (100.0)
	가 입	237 ( 82.3)	11,217 ( 65.7)
	미가입	51 ( 17.7)	5,848 ( 34.3)
고용보험	전 체	288 (100.0)	17,065 (100.0)
	가 입	192 ( 66.7)	11,590 ( 67.9)
	미가입	97 ( 33.7)	5,475 ( 32.1)
국민연금	전 체	288 (100.0)	17,065 (100.0)
	가 입	108 ( 37.5)	11,217 ( 65.7)
	미가입	180 ( 62.5)	5,848 ( 34.3)

통계청(2011.3), 『경제활동인구조사 부가조사』 원자료.

청소용역 근로자들의 노동조합 가입 비율은 3.8%로 전체 임금근로자의 11.3%에 비해 낮게 나타났다. 노동조합 미가입 사유는 아예 노동조합이 없는 경우가 전체의 91.0%로 가장 높았는데, 이는 전체 임금근로자의 노동조합이 없는 경우 비중인 76.2%에 비해 높은 수치이다.

<표 5> 노동조합 가입현황

(단위: 천 명, %)

	청소용역 근로자	전체 근로자
전 체	288 (100.0)	17,065 (100.0)
노동조합이 없음	262 ( 91.0)	12,997 ( 76.2)
노동조합이 있으나 가입대상이 안됨	11 ( 3.8)	1,221 ( 7.2)
노동조합이 있고 가입대상이나 가입하지 않았음	3 ( 1.0)	924 ( 5.4)
노동조합에 가입하였음	11 ( 3.8)	1,923 ( 11.3)

통계청(2011.3), 『경제활동인구조사 부가조사』 원자료.

## 2. 임금 및 근로시간

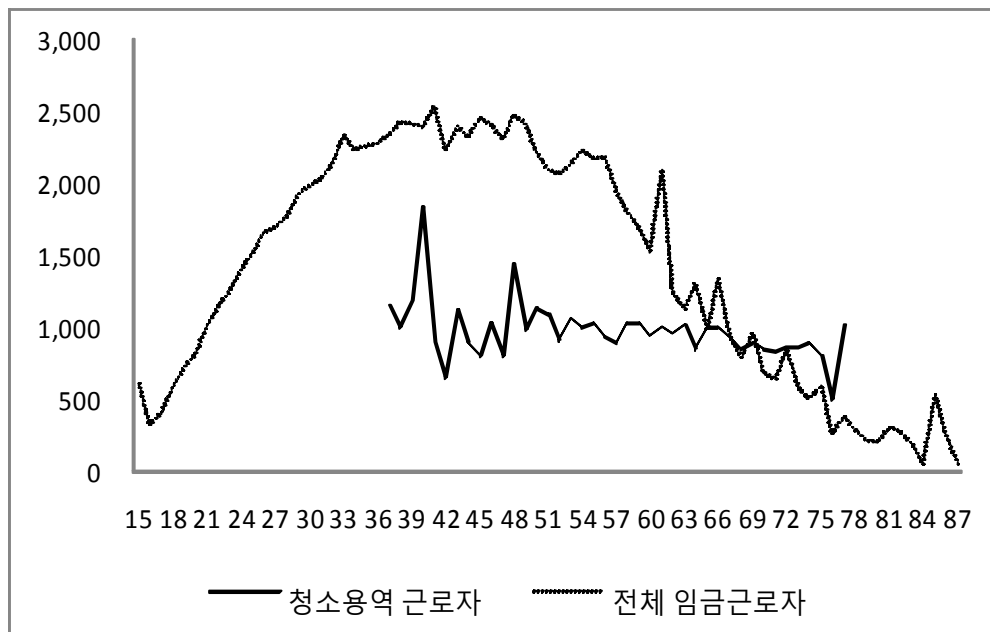
2011년 3월 경찰부가조사에 따르면 청소용역 근로자의 월평균임금은 978천 원으로, 전체 임금근로자의 월평균임금 2,026천 원의 48.3% 수준으로 나타났다. 최저임금과 비교하여 보면, 2011년 3월 현재의 최저임금액인 시급 4,320원의 주 40시간 근로기준 월환산액 903천 원보다는 높지만 주 44시간 근로 기준 월환산액 976천 원과 비교하면 비슷한 수준이다.

연령별 임금수준을 살펴보면, [그림 1]에서 보듯이 전체 임금근로자의 경우 40대 중반에서 피크를 보이고 연령이 높아짐에 따라 임금수준이 낮아지는 전형적인 역U자 형태를 보이지만, 청소용역 근로자의 연령별 임금은 연령과 관계없이 일정한 수준을 나타내고 있다.

이러한 경향은 근속연수별 임금수준에서도 확인할 수 있는데, [그림 2]에서 보듯이 전체 임금근로자의 경우 근속연수가 높아짐에 따라 임금수준이 높아지는 정상형 형태를 보인 반면, 청소용역 근로자는 근속연수가 임금수준에 그다지 영향을 주지 않는 것으로 보인다.

[그림 1] 연령별 임금수준

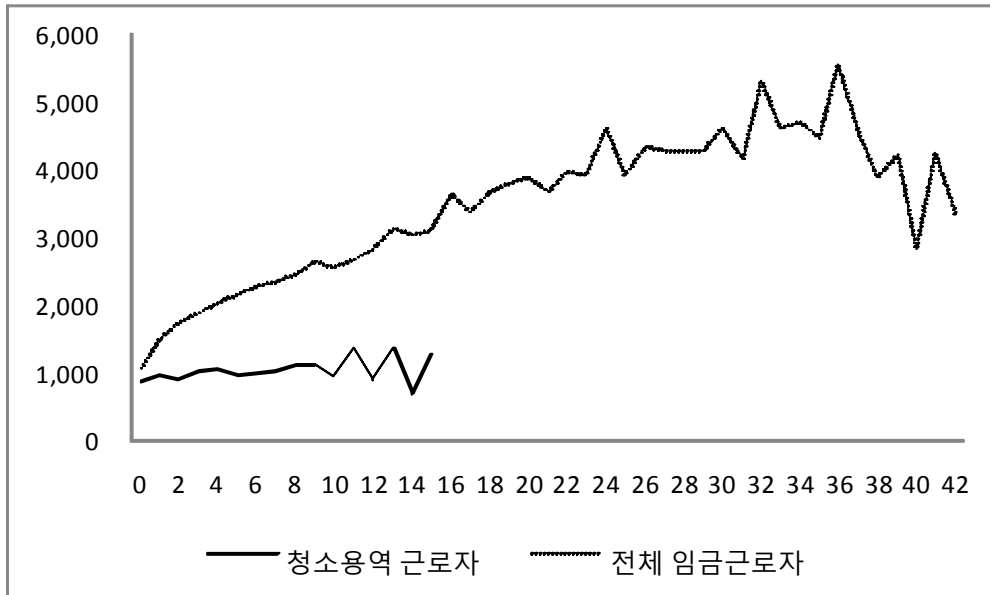
(단위: 세, 천 원)



통계청(2011. 3), 『경제활동인구조사 부가조사』 원자료.

[그림 2] 근속연수별 임금수준

(단위: 년, 천 원)



통계청(2011. 3), 『경제활동인구조사 부가조사』 원자료.

퇴직금의 지급 여부를 보면 청소용역 근로자의 경우 77.8%가 퇴직금을 받을 수 있다고 응답하여 전체 임금근로자 평균 65.2%보다 높게 나타난 반면, 상여금 지급 비율은 청소용역 근로자의 경우에 58.1%로서 전체 임금근로자 평균치인 65.4%보다 낮게 나타났다.

시간외수당 지급 여부를 보면, 청소용역 근로자의 경우 지급받는 경우가 20.5%로서 전체 임금근로자 평균치인 44.4%에 비해 낮았으며, 유급휴가를 제공받는 비율은 청소용역 근로자의 경우 40.6%로서 전체 임금근로자 평균치인 57.2%에 비해 낮게 나타났다.

근로계약서 작성 여부를 보면 청소용역 근로자의 82.6%가 근로계약서를 작성하는 것으로 나타나 전체 임금근로자 평균인 49.7%와 비교하여 비교적 양호한 수치를 나타냈다.

<표 6> 퇴직금 지급 여부

(단위: 천 명, %)

	청소용역 근로자	전체 근로자
전 체	288 (100.0)	17,065 (100.0)
퇴직금 받을 수 있음	224 ( 77.8)	11,124 ( 65.2)
퇴직금 받을 수 없음	64 ( 22.2)	5,941 ( 34.8)

통계청(2011. 3), 『경제활동인구조사 부가조사』 원자료.

<표 7> 상여금 지급 여부

(단위: 천 명, %)

	청소용역 근로자	전체 근로자
전 체	288 (100.0)	17,065 (100.0)
상여금 지급	167 ( 58.1)	11,161 ( 65.4)
상여금 지급하지 않음	121 ( 41.9)	5,904 ( 34.6)

통계청(2011.3), 『경제활동인구조사 부가조사』 원자료.

<표 8> 시간외수당 지급 여부

(단위: 천 명, %)

	청소용역 근로자	전체 근로자
전 체	288 (100.0)	17,065 (100.0)
시간외수당 지급	59 ( 20.5)	7,571 ( 44.4)
시간외수당 지급하지 않음	229 ( 79.5)	9,494 ( 55.6)

통계청(2011.3), 『경제활동인구조사 부가조사』 원자료.

<표 9> 유급휴가 제공 여부

(단위: 천 명, %)

	청소용역 근로자	전체 근로자
전 체	288 (100.0)	17,065 (100.0)
유급휴가 제공	117 ( 40.6)	9,761 ( 57.2)
유급휴가 제공하지 않음	171 ( 59.4)	7,304 ( 42.8)

통계청(2011.3), 『경제활동인구조사 부가조사』 원자료.

<표 10> 근로계약서 작성 여부

(단위: 천 명, %)

	청소용역 근로자	전체 근로자
전 체	288 (100.0)	17,065 (100.0)
근로계약서 작성	238 ( 82.6)	8,476 ( 49.7)
근로계약서 작성하지 않음	50 ( 17.4)	8,589 ( 50.3)

통계청(2011.3), 『경제활동인구조사 부가조사』 원자료.

다음으로 청소용역 근로자들의 평소 주당 근로시간은 전체 임금근로자의 평소 주당 근로시간인 43.1시간보다 16.7% 높은 50.3시간으로 나타났다.

<표 11> 평소 주당 근로시간

청소용역 근로자 (시간/주)	전체 근로자 (시간/주)
50.3	43.1

통계청(2011.3), 『경제활동인구조사 부가조사』 원자료.



### III. 청소용역 근로자, 용역회사 및 원청회사 면접조사 결과

#### 1. 면접조사 개요

면접조사는 2011년 6~7월 동안 청소용역 근로자, 용역회사 및 원청회사 관계자를 대상으로 다음과 같은 방식으로 진행되었다.

먼저 심층면접 대상자들을 서울지역의 4개 대학과 일반건물 2곳에 근무하고 있는 청소용역 근로자, 용역회사 및 원청회사 관계자로 선정하였다.<sup>3)</sup>

다음으로 심층면접 대상 작업장 선정을 하였는데, 작업장 선정 기준은 2011년도 상반기에 파업이 발생했던 2개 대학 및 일반건물 1곳과 파업이 발생하지 않았으나 하반기에 집단교섭이 진행 중인 2개 대학 및 일반건물 1곳으로 하였다. 면접지수는 각 작업장마다 근로자 5명, 용역회사 관계자 1명, 원청회사 관계자 1명으로 하였다.

심층면접의 내용은 면접군(interview group)별로 인적사항·소득·청소근로자 규모 등 기초조사, 임금 및 근로조건, 식사 및 휴게실, 원청 및 규정에 대한 부분을 질문하였다.

〈표 12〉 조사개요

1. 조사 방법	정성조사(Qualitative Research)
2. 자료수집 방법	FGI (Focus Group Interview)
3. 표본추출 방법	적격대상자 리쿠르팅
4. 표본규모	근로자 25명, 용역회사 담당자 4명, 원청(대학) 담당자 4명
5. 조사대상	서울지역 4개 대학, 일반건물 2곳
6. 조사기간	2011년 6~7월

3) 조사대상을 서울지역에 집중한 이유는 현재 청소용역 근로자의 노동조합 설립이 서울지역에 주로 집중되어 임단협 등 집단교섭 과정에서 분류 가능성이 상대적으로 높은 지역이며, 이미 발생했던 파업과정에서 용역서비스 문제가 첨예하게 드러난 지역이기 때문이다.

<표 13> 면접대상군에 따른 질문사항

	질문사항
【Group 1】 근로자	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기초조사                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인적사항, 소득</li> </ul> </li> <li>· 임금 및 근로조건                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고용계약, 고용안정, 근로시간/휴게/휴가, 임금, 산재</li> </ul> </li> <li>· 식사 및 휴게실                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 식사, 휴게실</li> </ul> </li> <li>· 원청 및 규정                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 원청, 노사협의회/취업규칙</li> </ul> </li> <li>· 인권침해 및 노동조합/고충</li> </ul>
【Group 2】 용역회사	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기초조사                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 청소근로자규모, 용역대상 대학</li> </ul> </li> <li>· 임금 및 근로조건                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고용계약, 고용안정, 근로시간/휴게/휴가, 임금, 산재</li> </ul> </li> <li>· 식사 및 휴게실                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 식사, 휴게실</li> </ul> </li> <li>· 원청 및 규정                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 원청, 노사협의회/취업규칙</li> </ul> </li> </ul>
【Group 3】 원청회사	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기초조사                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대학, 청소근로자규모, 용역회사</li> </ul> </li> <li>· 임금 및 근로조건                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 고용계약, 고용안정, 근로시간/휴게/휴가, 임금, 산재</li> </ul> </li> <li>· 식사 및 휴게실                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 식사, 휴게실</li> </ul> </li> <li>· 원청 및 규정                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 원청, 노사협의회/취업규칙</li> </ul> </li> </ul>

## 2. 청소용역 근로자들의 근로현황과 문제점

### 가. 인적현황

면접조사 대상자들은 주로 50대 중반에서 60대 후반까지의 고령층 여성근로자들이었는데<sup>4)</sup>, 고용형태는 면접대상 근로자 모두 간접고용된 용역직이었다. 가구주 여부는 가구주라고 응답한 경우가 대부분이었으며, 부부가 맞벌이 하는 경우보다 배우자가 여러 가지 이유로 경제활동 능력을 상실하여 생계를 위해 노동시장에 나온 경우가 많았다.

### 나. 고용계약 및 고용안정

근로계약서의 작성여부 및 계약서의 보관 여부를 질문한 결과 근로계약서는 대부분

4) 면접조사 대상자들은 주로 건물 내부 청소원들이었는데, 이 업무는 주로 여성근로자가 담당하고 있었다.

작성하고 있었으며, 단협에 근로계약 관련규정이 있는 경우에는 근로계약서 작성을 생략하는 경우도 있었다. 하지만 계약서 부분 교부는 대체로 잘 이루어지지 않고 있었다.

계약기간 및 계약반복 횟수를 보면, 한 근무지에서 계속 근무한 기간이 5년 이상된 근로자가 많았으며 최대 14년 된 장기근무자도 있었다. 용역회사와 원청 간의 용역계약기간은 대체로 2년인 경우가 많았는데 용역회사와 근로자의 계약은 1년 단위로 반복적으로 재계약을 실시하고 있었다.

정년은 사업장마다 차이를 보이지만 만 65세인 경우가 많았으며, 근로자들의 연령은 50대 후반~60대 초반으로 대부분 정년에 근접한 상태로 나타났다. 조사대상 사업장 중 일부는 단체협약으로 정년을 만 70세가 되는 해의 12월 말일로 정한 곳도 있었으나 이는 매우 예외적인 사례로 볼 수 있다.

최근 3년 이내 해고사례를 질문한 결과, 노동조합이 결성된 사업장에서의 최근 1~2년간 해고사례는 없었으나 노동조합 설립 초기인 2~3년 전에는 노조간부들이 고용승계가 되지 않았던 사례가 파악되었다.

#### 다. 임금 및 근로시간

청소용역 근로자의 월급여액은 대체로 식대, 연차수당 등을 포함하여 최저임금을 약간 상회하는 100만 원 안팎의 수준이었다. 상여금은 지급되지 않는 사업장이 대부분이었지만 일부 사업장에서는 1~2년 전부터 설과 추석에 10만~20만 원가량 지급되고 있었다. 퇴직금은 1년 이상자에게는 모두 지급하고 있으며, 대부분의 근로자들이 경제상황의 어려움 등으로 중간정산하고 있는 것으로 파악되었다.

임금구성은 소위 포괄임금제가 일반적이었는데 기본급에 연차수당 월할분, 고정적 연장근로수당, 교통비 등이 항목 구분 없이 모두 포함된 형태이다. 기본급 이외의 임금항목으로 식대, 상여금 등이 지급되고 있었다.

임금체불은 적어도 현재로부터 3년 이내에는 발생하지 않았다고 응답을 하였으며, 국민연금 등의 사회보험 모두 보장되고 있었다.

근로시간은 대부분의 사업장에서 8시간 근무를 기본으로 하고 있었는데, 특이한 점으로는 아침 출근시간이 근로계약 시간보다 매우 일찍 이루어지는 경우가 많았다. 그 이유를 근로자들에게 질문한 결과 ‘업무량이 많아서’라는 답변이 다수였으며, 다음으로 건물 근무자들이 출근한 이후에는 교수연구실이나 일반 사무실을 청소하면 ‘해당 방의 근무자들이 싫어하기’ 때문이라고 답하였다.

대체로 토, 일요일 휴무는 지켜지고 있었으며, 휴일 근무시에는 1.5배의 할증수당이 지급되고 있었다. 휴게시간은 별도로 정해지지 않았으며 사업장에 따라 1시간이나 2시간

주어지는 식사시간에 휴식을 취하였다.

연차휴가는 근로자들이 사용하는 경우가 거의 없었으며 대신에 연차수당으로 지급받고 있었다. 연차휴가 이외에 일부 사업장에서는 오전업무를 마치고 퇴근하는 형식의 유급보조휴가를 부여하는 사례도 발견할 수 있었다.

#### 라. 식사 및 휴게시설

점심식사시간은 근로자들이 아침 일찍 출근(오전 6시 이전)하는 관계로 일반적인 경우보다 이른 10~12시 중의 1시간이었으며, 식사방식은 대부분이 취사 및 도시락의 형태였다. 식대지원은 일부 사업장에서 월 4만~6만 원가량 지급하는 곳도 있었으나 지급되지 않는 사업장이 더 많았다.

식사장소는 공식휴게실 또는 건물별 간이휴게실이었으며, 건물 안의 구내식당을 식사장으로 이용하는 방법에 대해서는 식사비용 등의 이유로 근로자들의 선호가 엇갈렸다.

공식휴게실은 대부분 갖추어져 있었으나 근로자들 대부분은 이동 등이 불편하여 공식휴게실보다는 건물별 간이휴게실에서 휴식하는 것을 선호하였다. 공식휴게실은 대부분 남녀가 분리되어 있었으며, 건물별 간이휴게실은 위치가 지하실 또는 반지하인 경우가 많아 열악한 수준이었다.

#### 마. 산 재

산재는 작업의 특성상 큰 부상보다는 미끄러짐 등의 작은 재해가 많은 것으로 나타났다. 산업재해 발생시 근로복지공단을 통해 산재신청을 하고 있으며, 산재발생시 1~2일 유급으로 쉬는 경우가 많았다.

작업복, 장갑, 장화, 청소용품은 비교적 잘 지급되고 있었으나, 작업복의 경우 물량이 적게 지급되어 세탁을 자주 못하는 사례도 발견되었다. 청소물품의 지급주체는 원청-용역회사가 혼재된 경우도 있으나, 주로 용역회사가 지급하였다. 한편, 미끄러짐 방지 작업화 등 비교적 고가의 청소물품에 대한 근로자 측의 요청은 있었으나, 현재 지급되는 곳은 발견할 수 없었다.

#### 바. 원청회사와의 관계

현재의 청소용역 시스템은 원청회사가 용역회사 소속인 현장소장에게 수시로 업무사항을 전달하면 현장소장은 청소용역 근로자에게 다시 명령하는 이중적인 구조를 가지고

있다.

1997년 외환위기 이전에 직영으로 운영하던 청소업무를 용역으로 전환했던 초기에는 원청회사의 조장이 근로자에게 직접 지시하는 일이 비일비재하였다고 하나, 현재는 원청회사가 청소용역 근로자에게 직접 지시하는 것은 불법과건으로 인한 위법의 소지가 있다는 것을 원청 및 용역회사 모두 명확히 인지하고 있는 것으로 보이며, 적어도 공식적인 원청의 직접지시 사례는 찾아보기 어려웠다.

이 밖에 안전교육, 성희롱 예방교육 등은 비교적 잘 시행되고 있었는데, 교육은 용역회사 측에서 담당하며 원청회사는 장소를 제공하는 방식으로 운영되고 있었다.

#### 사. 노동조합

현재 청소용역 근로자 대상의 노동조합은 주로 대학 사업장을 중심으로 1~2년 전부터 설립되기 시작하였으나 아직은 초기단계로 볼 수 있으며 그 수도 많지 않다.

노동조합이 결성되어 있는 사업장에서는 가입률이 80% 이상으로 높은 수준이었다. 근로자들에게 노동조합 가입이유를 질문한 결과 ‘용역회사의 잦은 교체로 인한 고용불안’이 가장 크며, 과거 최저임금액 자체였던 임금이 노동조합 결성 후 이를 상회하는 수준으로 인상되면서 ‘근로자들 스스로 노동조합의 필요성을 강하게 느끼고 있다’고 답하였다.

### 3. 청소용역회사의 현황과 문제점

#### 가. 고용계약 및 고용안정

청소용역회사와의 면접결과 용역회사와 원청회사 간에 신규계약을 체결하는 과정에서 기존 근로자들의 고용은 관례적으로 대부분 승계된다고 답하였다. 용역회사 측에서는 신규채용보다 기존 근로자를 그대로 유지하는 것이 채용비용, 업무교육 등 비용문제에 있어 더 유리한 선택이라는 것이다.

정년에 대해서는 고령으로 인한 산재의 잦은 발생 등 관리상의 어려움을 들어 60대 중·후반으로 되어 있는 청소근로자의 정년을 앞당기기를 희망하고 있었다.

#### 나. 임금 및 근로시간

청소용역회사가 밝힌 청소용역 근로자들의 월급여액은 근로자들이 응답한 바와 같이 최저임금을 약간 상회하는 100만 원 전후였다.

초과근로가 발생하면 원청회사는 용역회사에 해당 초과수당액을 전달하고 용역회사는 이를 다시 근로자에게 지급하고 있었다. 상여금을 주는 사업장 비율은 대체로 절반 정도였으며, 상여금을 지급하고 싶어도 원청회사가 도급비로 상정을 안 하기 때문에 못준다고 응답한 경우도 있었다.

근로자 면접에서 본 바와 같이 1년 이상 재직자에게는 퇴직금이 지급되고 있었으며 대부분이 중간정산하고 있다고 답하였다. 임금구성은 기본급 외에 식대, 상여금 등으로 단순하였으며, 체불사례는 없고 4대 보험은 100% 가입한다고 답하였다.

근로자들이 규정보다 조기출근하는 관례는 용역회사도 인지하고 있었으나, 근로자들과 인식의 차이가 있었다. 용역회사는 근로자들이 정시에 근무를 시작하기를 원하고 있었으며, 업무량이 많아 조기출근하는 것이 사실이라면 근로자를 더 채용하는 것이 용역회사로서도 이익이 되지만 근로자들이 관례적으로 조기출근하고 있다고 불만을 제기하였다.

#### 다. 식사 및 휴게시설

식사 및 휴게시설에 대해서는 근로자들이 답한 대로 식사는 휴게시간을 이용하고 식사 방식은 취사가 대부분이라고 응답하였다. 일부 용역회사와의 면담에 따르면 현재보다 식대를 인상하더라도 취사방식의 식사비용이 매우 저렴하기 때문에 근로자들이 식당식사 등으로 변경하지 않고 취사를 계속할 것으로 보고 있었다.

현재 식대를 제공하지 않는 사업장에서는 노동조합과 임금협상시 식대 신설문제가 주요 쟁점 중 하나라고 답하였다.

공식 휴게실의 장소와 비품은 원청회사와 용역회사에서 제공하고 있지만, 근로자들은 이보다 조악하더라도 작업이 이루어지는 건물 및 해당 층에서의 휴식을 위해 자체적으로 간이휴게실을 만들어 사용하는 실정이라고 응답하였다.

#### 라. 산 재

산재와 관련해서는 경미한 사고가 대부분이며 발생시에는 100% 근로복지공단에 산재 처리한다고 응답하였다. 안전도구는 대부분 용역회사 측에서 제공하고 있으며, 지급되는 청소물품은 청소복, 청소도구, 고무장갑, 장화 등이었다.

용역회사 입장에서는 마스크, 장화, 긴팔 작업복 등을 근로자에게 제공해도 불편하다는 이유로 착용을 잘 하지 않아 산재 발생빈도가 높아진다고 불만을 제기하는 경우도 있었다.

#### 마. 원청회사와의 관계

원청과의 계약방식은 최저입찰제 방식이 아니라 원청회사가 일정수준의 기준을 정하는 ‘적정입찰제’가 일반적이라고 답하였다. 용역회사의 입장에서는 입찰당시 원청회사와의 계약수준에 비해 계약기간 중의 단체협상 결과 차액이 발생하면 이윤 확보에 어려움이 발생한다고 불만을 토로하는 경우도 있었다.

고용승계 부분은 대부분 원청회사와 용역회사의 계약체결시 명문화되는 경우는 거의 없었지만, 원청과 용역회사의 고용승계 노력의무를 명시한 곳은 일부 존재하였다. 근로자와의 계약기간이 대부분 1년이며, 작업지시는 원청회사가 용역회사의 중간관리자(현장소장)를 통해 근로자에게 전달되고 있었다.

#### 바. 노동조합

청소용역회사의 노동조합에 대한 불만으로는 현재 노동조합이 설립된 용역회사는 소산별 교섭을 하고 있는데, 이 경우 사용자 대표 선출이 매번 어렵고 근로환경이 상이한 사업장들이 통일된 합의를 얻기 어렵다고 응답하였다. 또한 다음해에 원청회사와의 재계약이 불투명한 상태에서 노동조합과 내년도 임금 등을 협상하는 모순점도 시급히 해결되어야 할 사항으로 답하였다.

### 4. 원청회사의 현황과 문제점

#### 가. 근로자들의 근로조건

원청회사는 청소용역 근로자의 근로환경 및 개선방안 등에 대한 질문에 대부분 잘 모른다고 대답하였다. 일부 원청회사는 청소업무가 쉬는 시간이 많고 노동강도가 약한 점을 고려하면 현재의 근로조건이 적당한 수준이라고 답하는 경우도 있었다.

#### 나. 용역회사와의 관계

원청에서 근로자들에게 직접 작업지시는 하지 않고 있으며, 통상적으로 용역회사 직원인 현장소장(작업반장)에게 지시한 후 근로자들에게 전달되게 하고 있었다.

야간이나 휴일에 발생한 초과근무수당은 용역회사에 대금을 지불하면 용역회사는 이를 다시 근로자에게 지급하고 있었다.

조사가 실시된 사업장에서는 최저임찰제가 시행되지 않고 있었으며, 원청회사가 인건비 등 여러 가지를 고려해 적정하게 평가를 한 후 용역회사를 선택하고 있다고 답하였다. 용역회사가 노동조합과 단협을 체결하면 변경된 단협수준에 따라 원청회사와 용역회사가 다시 계약한다고 답하였다.

한편, 고용승계 부분은 용역회사와의 계약시 별도로 명문화하지 않고 있다고 답했다.

#### 다. 직영으로의 전환 가능성

적어도 면접조사가 실시된 사업장에서는 현재 청소업무를 직영으로 전환할 계획은 없는 것으로 보이며, 1997년 외환위기 이후 청소업무를 비롯한 서비스업의 외주화 바람이 불었던 것처럼 사회적으로 청소업무를 직영화 움직임이 있으면 그때 고려해 보겠다는 사업장도 있었다.

## IV. 맺음말

청소용역 근로자들은 현재 우리나라의 대표적인 저임금근로자이며, 매년 최저임금액 결정에 직접적으로 영향을 받는 집단이다.

고령층이 대부분인 일반적인 건물청소 근로자들의 저임금 상황은 기본적으로 고령층 근로자가 일할 수 있는 업무는 한정된 반면, 경제활동을 해야만 하는 또는 하기를 원하는 고령층 근로자가 이를 초과하기 때문으로 볼 수 있다.

현재 청소용역업의 근로문제가 불거지면 용역회사는 원청과의 계약사항을 들어 원청에 책임을 전가하고, 원청은 원청대로 자신들은 제3자이기 때문에 세세한 사항은 관여하지 않겠다는 방관자적 입장을 보이는 현상이 반복되고 있다. 이와 같은 구조적 문제점을 개선하기 위해 원청회사의 사용자로서의 책임을 일정부분 강화시키는 것이 필요할 것으로 보인다.

노동조합이 결성되어 단체협상을 하는 경우, 용역회사와 원청회사 간에 용역계약이 체결된 이후에 노동조합과 용역회사의 단체협약이 체결되면 변경된 용역·도급비에 대한 용역회사와 원청회사의 재조정을 제도적으로 규정하는 것도 필요한 것으로 보인다.

현재 용역회사와 원청회사의 계약은 통상 2년 단위로 이루어지고 있는데, 이와 같은 단기계약은 용역회사가 장기 계획을 갖고 근로자들의 근로수준과 근로환경을 개선하기 보다는 단기간에 이윤을 창출하는 데에만 관심을 가질 가능성이 크다. 따라서 향후 현재



와 같은 단기계약을 장기계약으로 유도하는 정책이 요구된다.

정부 차원에서는 청소용역문제를 단순히 저임금 노동시장의 문제가 아니라 고령층 복지문제로 인식을 확대하고, 다양한 분야에서의 고령층 일자리 창출을 통해 전체적인 고령층 노동시장의 근로조건을 개선시키는 정책이 필요하다.

청소용역 근로의 문제에는 우리나라의 저임금, 고령화, 원하청 문제 등이 복합적으로 얽혀있는바, 어느 한 부분만의 접근만으로는 결코 간단히 해결될 수 없을 것이다. 따라서 앞으로 노사정이 보다 장기적인 비전과 다양한 시각으로 청소용역 근로문제에 접근하려는 자세가 필요한 시점이다. **KL**