

상품판매원·전화상담원의 근로실태와 환경*

이 승 렬**

I. 머리말

이 글에서는 백화점·대형마트에서 근무하는 상품판매원과 콜센터에서 근무하는 전화상담원의 근로실태와 근로환경을 살펴보고자 한다. 이 관찰을 위하여 『지역별고용조사』(통계청) 2012년 3/4분기와 『근로환경조사』(한국산업안전보건공단) 2011년 원시자료(raw data)를 이용하였다.¹⁾ 두 조사를 이용한 까닭은 직업이 3단위로 분류되어 있어 상품판매원과 전화상담원에 가까운 직업의 특성을 파악할 수 있기 때문이다. 그렇다고 해서 이들 두 조사의 직업분류로부터 상품판매원과 전화상담원을 정확히 분리해낼 수는 없다. 다시 말하면, 이 두 정의에 약간 특성이 다른 직업이 포함되어 있다. 이는 다음에서 설명하기로 한다. 게다가 『지역별고용조사』에서도 파악되는 근로자 정보란 성, 연령, 교육 수준, 종사상 지위 정도이다. 본지 금월 호에서는 상품판매원과 전화상담원의 감정노동 실태를 특집으로 다루게 되는 만큼 상품판매원과 전화상담원의 근로실태와 근로환경을 이 글에서 먼저 설명함으로써 독자의 이해를 도울 수 있다면, 이 글의 의의는 충분하리라 본다.

* 이 글은 한국노동연구원에서 발간한 박찬임 외(2012), 『서비스산업의 감정노동연구 - 판매원과 전화상담원을 중심으로』 가운데 필자가 집필한 제3장의 내용 중 일부를 발췌하면서 『지역별고용조사』 통계 결과를 2012년 3/4분기로 바꾸었다. 기초통계 산출에 도움을 준 이수원 군(연세대학교 경제학과 석사과정)에게 고마움의 뜻을 전달하고자 한다.

** 한국노동연구원 선임연구위원(yeesy@kli.re.kr).

1) 『근로환경조사』(한국산업안전보건공단)는 2006, 2010, 2011년에 실시되었으며, 다음 조사는 2014년으로 예정되어 있다.

II. 상품판매원과 전화상담원의 정의 : 조사통계의 직업분류

1. 「지역별고용조사」의 정의

앞에서 설명하였다시피 본지 금월호 특집에서 다루게 될 상품판매원과 전화상담원의 개념과 「지역별고용조사」에서 분류된 직업의 정의가 일치하는 것은 아니다. 「지역별고용조사」 3단위 직종분류에서 상품판매원에 가까운 직종이라면, ‘매장판매종사자(521)’이다. 하지만 이 직종에는 ‘매표원 및 복권판매원(5212)’, ‘매장계산원 및 요금정산원(5213)’이 포함되어 있다.

〈표 1〉 한국표준직업분류의 상품판매원·전화상담원 분류

직업분류	연구 대상
52 매장판매자 521 매장판매종사자 5211 상점판매원 5212 매표원 및 복권판매원 5213 매장계산원 및 요금정산원 522 상품대여종사자	○(상품판매원)
39 상담·통계·안내 및 기타 사무직 391 통계관련 사무원 392 여행·안내 및 접수 사무원 399 고객 상담 및 기타 사무원 3991 고객 상담 및 모니터요원 39911 전화상담원 3999 기타 사무원	○(전화상담원)
53 방문·노점 및 통신판매 관련직 530 방문·노점 및 통신판매 관련 종사자 5301 방문판매원 5302 통신서비스판매원 5303 텔레마케터 5304 인터넷판매원 5305 노점 및 이동판매원 5306 홍보도우미 및 관촉원	○(전화상담원) ○(전화상담원)

자료 : 박찬임 외(2013).

한 가지 보완책으로서 산업중분류의 ‘종합소매업(471)’에 근무하는 ‘매장판매종사자(521)’를 고려하였다. 하지만 이 보완책도 완전하지는 못하다. 백화점·대형마트에서 일하면서도 실제로는 자신이 소속된 제조업체의 상품 판촉을 담당하는 상품판매원이 제외될 수 있기 때문이다. 이들은 산업분류에서 제조업에 포함되는 것으로 추측될 뿐이다.

전화상담원의 경우도 마찬가지이다. 『지역별고용조사』에서는 ‘방문·노점 및 통신판매 관련 종사자(530)’에 ‘방문판매원(5301)’, ‘인터넷판매원(5304)’, ‘노점 및 이동판매원(5305)’, ‘홍보도우미 및 판촉원(5306)’이 포함되어 있어 우리가 살펴보고자 하는 전화상담원과 정확히 일치하는 것은 아니다.

이 글에서 『지역별고용조사』통계를 이용하는 경우에는 상품판매원과 전화상담원을 대상으로 한다기보다는 매장판매종사자, 고객 상담 및 기타 사무원, 방문·노점 및 통신판매 관련 종사자가 대상이 된다는 점을 독자들에게 미리 알려두고자 한다.

2. 「근로환경조사」의 정의

한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원은 전국 16개 시도에 거주하는 만 15세 이상 경제활동인구를 대상으로 근로환경조사를 세 차례(2006, 2010, 2011년) 실시하였으며, 이 조사의 원자료(raw data)를 이용하여 상품판매원과 전화상담원의 근로환경 실태를 파악하고자 하였다. 2006년은 상세한 직업분류가 되어 있지 않다는 점에서 제외하고, 2010년과 2011년의 원자료를 이용하였다. 이 조사도 직업분류는 상세하다. 여기에서는 ‘상점판매원’, ‘통신서비스판매원’, ‘텔레마케터’로 정의된 근로자로 한정하였다.

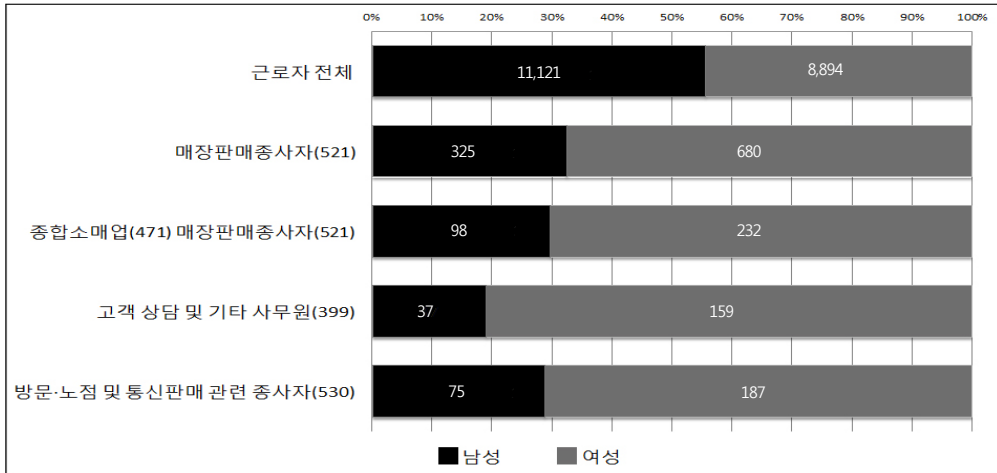
Ⅲ. 상품판매원과 전화상담원의 근로실태 : 「지역별고용조사」 2012년 3/4분기 결과

1. 상품판매원과 전화상담원의 특성

『지역별고용조사』 2012년 3/4분기 원자료 결과에서 상품판매원과 전화상담원의 특성을 확인해볼 수 있다. 첫째는 이들 직업이 여성 중심이라는 특성을 보인다는 점이다. 근로자 전체의 여성 비율은 44.4%이지만, 매장판매종사자(521)는 남성이 325천 명, 여성이 680천 명으로 여성 비율이 67.6%이다. 참고로 종합소매업(471)에 근무하는 매장판매

(그림 1) 성별 근로자 구성(2012년 3/4분기)

(단위: %, 천 명)



자료: 통계청(2012), 「지역별고용조사」 원자료.

종사자(521)는 남성과 여성이 각각 29.7%, 70.3%로 종사자 10명 가운데 적어도 7명 이상은 여성임을 알 수 있다.

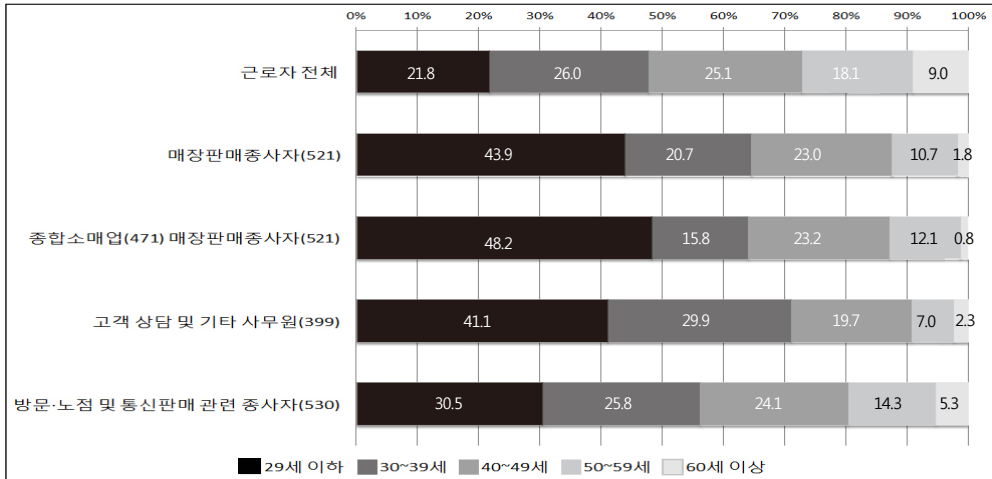
고객 상담 및 기타 사무원(399)의 경우에는 남성과 여성의 비율이 각각 19.0%, 81.0%로 여성근로자의 비율이 다른 직종보다 더 높다. 그리고 방문·노점 및 통신판매 관련 종사자(530)는 남성과 여성의 비율이 각각 28.7%, 71.3%이다.

둘째는 젊은 연령층이 일하는 직업이라는 점이다. 근로자 전체의 평균 연령은 41.2세이다. 30대가 근로자 전체에서 차지하는 비율이 26.0%로 가장 높고, 이어서 40대(25.1%), 20대(21.8%), 50대(18.1%), 60세 이상(9.0%)의 순이다. 매장판매종사자(521)의 평균 연령은 34.1세로 근로자 전체와 비교할 때, 상대적으로 젊은 편이다. 20대의 비율이 43.9%로 가장 높으나 40대의 비율도 23.0%나 된다. 종합소매업(471)에서 일하는 매장판매종사자(521)는 30대의 비율이 전체 매장판매종사자(521)의 경우와 비교하여 15.8%로 적은 반면, 20대의 비율은 48.2%나 된다. 이들의 평균 연령은 33.3세였다.

고객 상담 및 기타 사무원(399)과 방문·노점 및 통신판매 관련 종사자(530)는 평균 연령이 각각 34.1세와 38.1세이다. 고객 상담 및 기타 사무원(399)은 20대가 41.1%이고 30대가 29.9%를 차지하고 있다. 물론 방문·노점 및 통신판매 관련 종사자(530)의 경우에도 역시 다른 직종에 비해 비율이 낮은 하지만 20대의 비율이 30.5%로 다른 연령대에 비해 가장 높았다.

[그림 2] 연령별 구성(2012년 3/4분기)

(단위 : %)

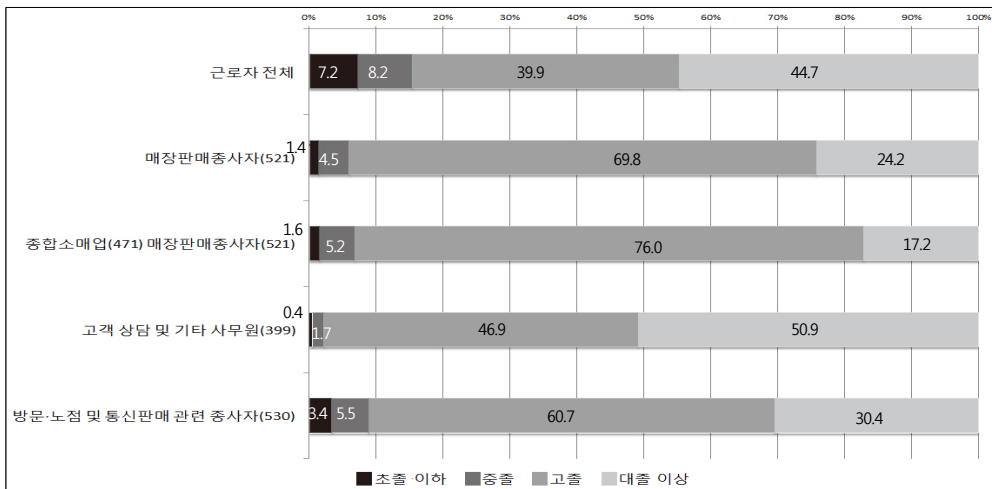


자료 : 통계청(2012), 「지역별고용조사」 원자료.

고졸 중심의 직업이라는 점도 이들 근로자의 주요한 특성에 든다. 근로자 전체의 경우는 전문대를 포함한 대학졸업자의 비율이 44.7%에 이른다. 다시 말하면 근로자의 절반에 가까운 수가 전문대졸 이상의 학력을 갖추고 있다는 것이다. 하지만 매장판매종사자(521)의 69.8%는 고졸 출신이다. 이는 종합소매업(471)에서 일하는 매장판매종사자(521)의 경우에 더욱 두드러져 고졸 출신자의 비율이 76.0%에 이른다.

[그림 3] 교육정도별 근로자 구성(2012년 3/4분기)

(단위 : %)



자료 : 통계청(2012), 「지역별고용조사」 원자료.

고객 상담 및 기타 사무원(399)은 고학력자의 비중이 상대적으로 높다(전문대졸 이상의 학력 소유자 비율이 50.9%임). 하지만 방문·노점 및 통신판매 관련 종사자(530)는 고졸 출신의 비율이 높아 그 비율이 60.7%이다.

2. 상품판매원과 전화상담원의 근로실태

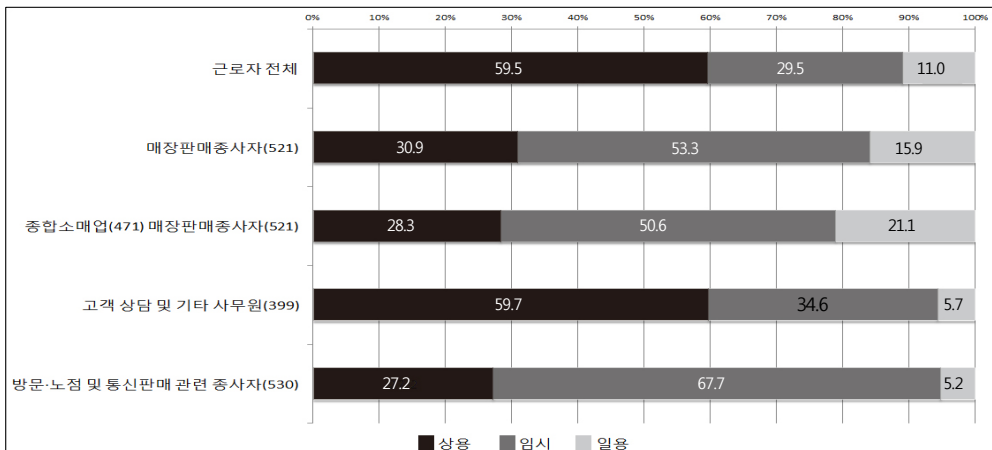
상품판매원과 전화상담원의 근로실태에서 나타나는 특성이라면, 임시직·일용직이 많은 직업이라는 점일 것이다. 근로자 전체의 경우 상용근로자 비율은 59.5%, 임시직 비율은 29.5%, 일용직 비율은 11.0%이다. 매장판매종사자(521)는 임시직이 가장 높은 53.3%이며, 상용직은 30.9%, 일용직은 15.9%이다. 종합소매업(471)에서 일하는 매장판매종사자(521)의 경우에는 일용직 비중이 더 높아 21.1%이다. 임시직은 40.6%로 가장 높고, 상용직은 28.3%이다.

고객 상담 및 기타 사무원(399)은 59.7%가 상용직으로 상용직 비중이 상당히 높고, 임시직과 일용직은 각각 34.6%와 5.7%이다. 방문·노점 및 통신판매 관련 종사자(530)의 경우 상용직 비중이 27.2%이고, 임시직과 일용직은 각각 67.7%와 5.2%이다.

근로자 전체의 평균 근속연수는 3.8년이다. 하지만 매장판매종사자(521)는 평균 근속연수가 2.7년이며, 종합소매업(471)에서 일하는 매장판매종사자(521)의 경우에는 2.4년으로 더욱 짧다. 고객 상담 및 기타 사무원(399)과 방문·노점 및 통신판매 관련 종사자(530)는 평균 근속연수가 각각 2.9년과 3.0년이다. 이로 볼 때, 짧은 근속연수도 이들 근로자의 특성이라 할 수 있다.

[그림 4] 종사상지위별 근로자 구성(2012년 3/4분기)

(단위 : %)

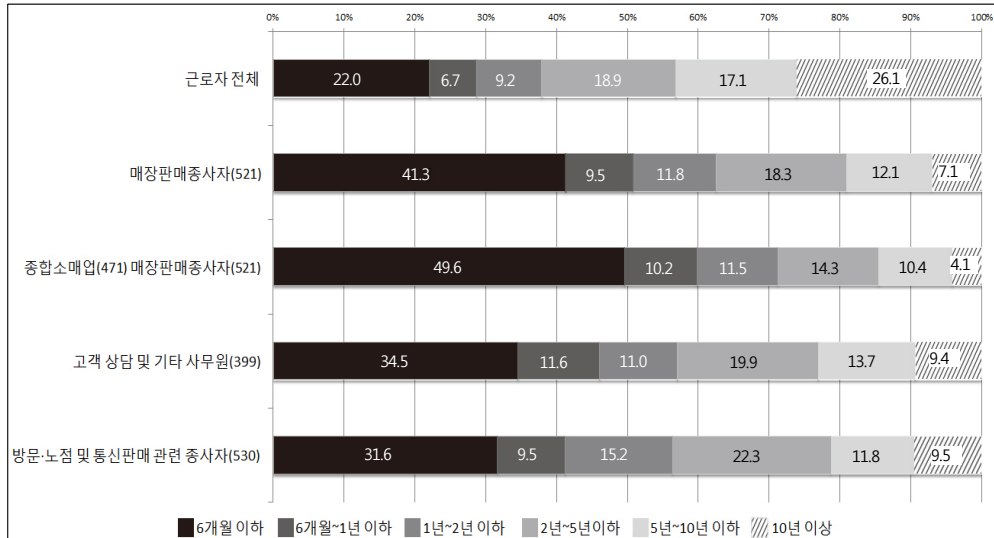


자료 : 통계청(2012), 「지역별고용조사」 원자료.

[그림 5]에서 보듯이 6개월 이하의 근로자가 적어도 3할, 많게는 5할에 가까운 비중을 보일 정도로 근속연수가 짧은 특성을 보인다. 이들 직종에서 10년 이상 장기 근속하는 비중은 근로자 전체가 26.1%인 것과 달리 10% 이하로 나타난다.

[그림 5] 근속연수별 근로자 구성(2012년 3/4분기)

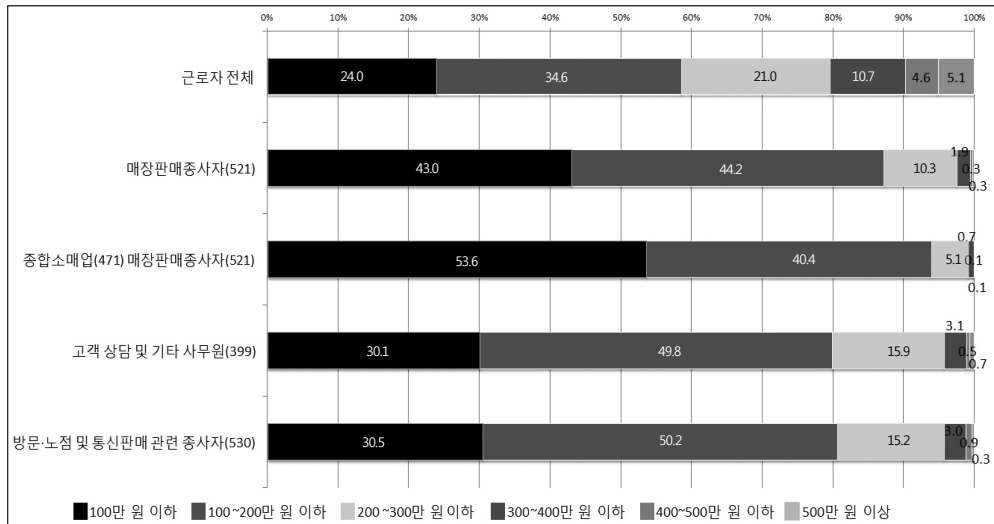
(단위 : %)



자료 : 통계청(2012), 「지역별고용조사」 원자료.

[그림 6] 임금수준별 근로자 구성(2012년 3/4분기)

(단위 : %)



자료 : 통계청(2012), 「지역별고용조사」 원자료.

이들 근로자는 임금도 그리 높은 수준이 아니다(근로자 전체의 평균(3개월간) 임금은 188.4만 원임). [그림 6]을 보면 100~200만 원 수준의 임금을 받는 근로자 비율이 34.6%로 가장 높고, 그 다음이 100만 원 이하(24.0%)이며, 200~300만 원이 21.0%로 그 다음 순이다.

매장판매종사자(521)는 평균(3개월간) 임금이 102.9만 원으로 근로자 전체와 비교할 때 상대적으로 낮은 임금을 받고 있음을 알 수 있다. 물론 이 수치는 근로자 개인의 학력 수준이나 경력 등 개인적 특성을 통제하지 않은 결과이므로 이 차이를 직종간 임금격차로만 간주할 수 없다. 종합소매업(471)에서 일하는 매장판매종사자(521)의 경우에는 더욱 낮아 평균 임금이 82.3만 원이다. 고객 상담 및 기타 사무원(399)과 방문·노점 및 통신판매 관련 종사자(530)는 평균 임금이 각각 128.1만 원과 123.9만 원이다.

IV. 상품판매원과 전화상담원의 근로환경 : 「근로환경조사」 2010, 2011년 조사 결과

여기에서는 「근로환경조사」 원자료를 바탕으로 상품판매원과 전화상담원의 근로환경을 관찰해 보았다. 이 조사는 「지역별고용조사」나 「경제활동인구조사」와 같이 가구를 대상으로 한 조사이다. 근로자로 일하고 있는 가구원은 2010년에는 7,114명이었고, 2011년에는 34,788명이었다. 아울러 여기에서 얻은 통계는 가중치를 고려하지 못하였다는 점에 유의하여야 한다. 따라서 근로자 전체를 대표하는 결과로 간주하기는 어렵다.

1. 조사대상의 인적 특성

조사대상의 인적 특성으로서 고용형태별 구성을 보면, 근로자 전체의 경우에 상용직은 80%에 약간 못 미치고, 임시직은 15% 수준이었으며, 일용직은 8% 정도인 것으로 나타났다. 앞의 「지역별고용조사」 결과와 비교해볼 때, 상용직 근로자 중심으로 조사가 이루어졌음을 알 수 있다.²⁾

판매직의 경우는 임시직 비율이 20% 정도로 근로자 전체와 비교할 때 상대적으로 높은 편이다. 우리가 주목하는 상점판매원은 임시직 비율이 더욱 높아 2010년에는 32.9%, 2011년에는 24.2%였다. 그리고 통신서비스판매원·텔레마케터는 상용직의 비중이 80%를 넘어서고 있다.

2) 이는 가중치를 고려하지 못한 탓일 수도 있다는 점에 유의하여야 한다.

〈표 2〉 고용형태별 근로자 구성

(단위: 명, %)

	2010				2011			
	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터
전체	7,114 (100.0)	675 (100.0)	331 (100.0)	78 (1.1)	34,788 (100.0)	3,234 (100.0)	1,681 (100.0)	342 (100.0)
상용근로자	5,480 (77.0)	512 (75.9)	207 (62.5)	68 (87.2)	27,566 (79.2)	2,444 (75.6)	1,205 (71.7)	281 (82.2)
임시근로자	1,079 (15.2)	140 (20.7)	109 (32.9)	9 (11.5)	4,958 (14.3)	699 (20.7)	407 (24.2)	56 (16.4)
일용근로자	555 (7.8)	23 (3.4)	15 (4.5)	1 (1.3)	2,264 (6.5)	121 (3.7)	69 (4.1)	5 (1.5)

자료: 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 「근로환경조사」, 2010, 2011.

2. 상품판매원과 전화상담원의 근로환경

가. 근무시간의 유연성과 개인생활의 부합

상점판매원과 통신서비스판매원·텔레마케터의 근무시간 유연성은 여느 근로자와 비교해봐도 유사하였다. 다시 말하면, 회사가 정해 놓은 근무일정에 맞추는 편이라 할 수 있다. 그렇다고 해서 근무시간의 결정성이 근로자에게 제약은 아니어서 가정생활이나 사회생활을 하기에 근무시간이 적당하다고 생각하는 근로자가 많았다.

〈표 3〉 근무시간의 유연성

(단위: 명, %)

	2010				2011			
	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터
전체	7,114 (100.0)	675 (100.0)	331 (100.0)	79 (100.0)	34,788 (100.0)	3,235 (100.0)	1,681 (100.0)	342 (100.0)
회사에서 결정하여 변경할 수 없음	6,062 (85.2)	478 (70.8)	248 (74.9)	66 (83.5)	29,692 (85.4)	2,445 (75.6)	1,357 (80.7)	285 (83.3)
회사에서 정해 놓은 근무일정 중에서 선택 가능	481 (6.8)	88 (13.0)	50 (15.1)	10 (12.7)	2,879 (8.3)	409 (12.6)	188 (11.2)	36 (10.5)
몇 가지 제한을 지키면 근무시간 내가 결정 가능	332 (4.7)	80 (11.9)	23 (6.9)	1 (1.3)	1,423 (4.1)	258 (8.0)	72 (4.3)	10 (2.9)
전적으로 내가 근무시간 결정	239 (3.4)	29 (4.3)	10 (3.0)	2 (2.5)	794 (2.3)	123 (3.8)	64 (3.8)	11 (3.2)

자료: 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 「근로환경조사」, 2010, 2011.

그리고 공식 근무시간 이외에 업무 처리를 해야 하는 정도도 그리 많지 않았으며, 근무 시간에 개인적인 일이나 가족관련 일을 처리하기 위하여 한두 시간 정도 할애할 수 있는 근로자는 절반 수준이었다.

〈표 4〉 근무시간과 개인생활과의 부합도

(단위: 명, %)

	2010				2011			
	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터
전 체	7,114 (100.0)	674 (100.0)	330 (100.0)	78 (100.0)	34,788 (100.0)	3,234 (100.0)	1,681 (100.0)	342 (100.0)
매우 적당하다	720 (10.1)	55 (8.2)	19 (5.8)	8 (10.3)	2,000 (5.7)	130 (4.0)	53 (3.2)	7 (2.0)
적당하다	4,606 (64.7)	434 (64.4)	204 (61.8)	56 (71.8)	23,579 (67.8)	2,076 (64.2)	994 (59.1)	232 (67.8)
적당하지 않은 편이다	1,532 (21.5)	157 (23.3)	91 (27.6)	14 (17.9)	7,545 (21.7)	876 (27.1)	547 (32.5)	93 (27.2)
전혀 적당하지 않다	256 (3.6)	28 (4.2)	16 (4.8)	0 (0.0)	1,663 (4.8)	152 (4.7)	87 (5.2)	10 (2.9)

자료: 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 「근로환경조사」, 2010, 2011.

〈표 5〉 공식 근무시간 이외의 업무

(단위: 명, %)

	2010				2011			
	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터
전 체	7,114 (100.0)	674 (100.0)	331 (100.0)	78 (100.0)	34,788 (100.0)	3,235 (100.0)	1,681 (100.0)	341 (100.0)
거의 매일	268 (3.8)	18 (2.7)	4 (1.2)	3 (3.8)	895 (2.6)	38 (1.2)	16 (1.0)	3 (0.9)
일주일에 한두 번	596 (8.4)	39 (5.8)	16 (4.8)	4 (5.1)	4,025 (11.6)	391 (12.1)	175 (10.4)	34 (10.0)
한 달에 한두 번	1,086 (15.3)	123 (18.2)	46 (13.9)	8 (10.3)	7,624 (21.9)	756 (23.4)	412 (24.5)	78 (22.9)
거의 없었다	2,665 (37.5)	286 (42.4)	154 (46.5)	43 (55.1)	15,367 (44.2)	1,477 (45.7)	783 (16.6)	126 (37.0)
전혀 없었다	2,499 (35.1)	208 (30.9)	111 (33.5)	20 (25.6)	6,877 (19.8)	573 (17.7)	295 (17.5)	100 (29.3)

자료: 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 「근로환경조사」, 2010, 2011.

〈표 6〉 근무시간 동안 사적 업무 가능성

(단위: 명, %)

	2010				2011			
	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터
전체	7,114 (100.0)	675 (100.0)	330 (100.0)	77 (100.0)	34,788 (100.0)	3,234 (100.0)	1,681 (100.0)	341 (100.0)
전혀 어렵지 않다	884 (12.4)	96 (14.2)	31 (9.4)	8 (10.4)	1,647 (4.7)	138 (4.3)	51 (3.0)	11 (3.2)
별로 어렵지 않다	2,405 (33.8)	266 (39.4)	106 (32.1)	25 (32.5)	13,272 (38.2)	1,259 (38.9)	533 (31.7)	139 (40.8)
약간 어렵다	2,590 (36.4)	232 (34.4)	127 (38.5)	31 (40.3)	12,971 (37.3)	1,279 (39.5)	765 (45.5)	140 (41.1)
매우 어렵다	1,235 (17.4)	81 (12.0)	66 (20.0)	13 (16.9)	6,897 (19.8)	558 (17.3)	332 (19.8)	51 (15.0)

자료: 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 『근로환경조사』, 2010, 2011.

나. 근골격계 작업

근골격계 작업과 관련하여 피로하거나 통증을 주는 자세는 근로자 전체와 비교할 때, 상점판매원과 통신서비스판매원·텔레마케터 모두 덜한 편이었다. 상점판매원의 경우는

〈표 7〉 근골격계 작업위험요인 노출 정도(피로하거나 통증을 주는 자세)

(단위: 명, %)

	2010				2011			
	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터
전체	7,113 (100.0)	675 (100.0)	331 (100.0)	79 (100.0)	34,788 (100.0)	3,234 (100.0)	1,680 (100.0)	343 (100.0)
근무시간 내내	222 (3.1)	12 (1.8)	13 (3.9)	0 (0.0)	1,121 (3.2)	49 (1.5)	25 (1.5)	5 (1.5)
거의 모든 근무시간	512 (7.2)	29 (4.3)	24 (7.3)	1 (1.3)	1,901 (5.5)	126 (3.9)	85 (5.1)	12 (3.5)
근무시간 3/4	582 (8.2)	46 (6.8)	29 (8.8)	1 (1.3)	2,542 (7.3)	182 (5.6)	125 (7.4)	16 (4.7)
근무시간 절반	905 (12.7)	84 (12.4)	45 (13.6)	15 (19.0)	4,808 (13.8)	353 (10.9)	201 (12.0)	34 (9.9)
근무시간 1/4	1,221 (17.2)	116 (17.2)	64 (19.3)	11 (13.9)	7,057 (20.3)	645 (19.9)	357 (21.3)	46 (13.4)
거의 노출 안됨	1,735 (24.4)	187 (27.7)	73 (22.1)	23 (29.1)	9,427 (27.1)	1,006 (31.1)	487 (29.0)	92 (26.8)
절대 노출 안됨	1,936 (27.2)	201 (29.8)	83 (25.1)	28 (35.4)	7,932 (22.8)	873 (27.0)	400 (23.8)	138 (40.2)

자료: 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 『근로환경조사』, 2010, 2011.

〈표 8〉 근골격계 작업위험요인 노출 정도(무거운 물건 이동)

(단위: 명, %)

	2010				2011			
	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터
전체	7,114 (100.0)	675 (100.0)	330 (100.0)	78 (100.0)	34,788 (100.0)	3,234 (100.0)	1,681 (100.0)	342 (100.0)
근무시간 내내	167 (2.3)	7 (1.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	684 (2.0)	34 (1.1)	18 (1.1)	0 (0.0)
거의 모든 근무시간	387 (5.4)	17 (2.5)	10 (3.0)	0 (0.0)	1,294 (3.7)	70 (2.2)	53 (3.2)	5 (1.5)
근무시간 3/4	460 (6.5)	36 (5.3)	26 (7.9)	1 (1.3)	1,457 (4.2)	149 (4.6)	109 (6.5)	4 (1.2)
근무시간 절반	513 (7.2)	46 (6.8)	27 (8.2)	2 (2.6)	2,713 (7.8)	307 (9.5)	201 (12.0)	5 (1.5)
근무시간 1/4	985 (13.8)	133 (19.7)	103 (31.2)	1 (1.3)	5,896 (16.9)	827 (25.6)	561 (33.4)	39 (11.4)
거의 노출 안됨	1,795 (25.2)	178 (26.4)	84 (25.5)	19 (24.4)	9,096 (26.1)	797 (24.6)	353 (21.0)	75 (21.9)
절대 노출 안됨	2,807 (39.5)	258 (38.2)	80 (24.2)	55 (70.5)	13,648 (39.2)	1,050 (32.5)	386 (23.0)	214 (62.6)

자료: 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 「근로환경조사」, 2010, 2011.

〈표 9〉 근골격계 작업위험요인 노출 정도(계속 서있는 자세)

(단위: 명, %)

	2010				2011			
	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터
전체	7,115 (100.0)	674 (100.0)	330 (100.0)	78 (100.0)	34,787 (100.0)	3,235 (100.0)	1,681 (100.0)	340 (100.0)
근무시간 내내	686 (9.6)	94 (13.9)	64 (19.4)	3 (3.8)	2,957 (8.5)	434 (13.4)	312 (18.6)	12 (3.5)
거의 모든 근무시간	794 (11.2)	103 (15.3)	87 (26.4)	8 (10.3)	3,685 (10.6)	600 (18.5)	399 (23.7)	59 (17.4)
근무시간 3/4	722 (10.1)	79 (11.7)	50 (15.2)	6 (7.7)	3,692 (10.6)	433 (13.4)	304 (18.1)	45 (13.2)
근무시간 절반	918 (12.9)	97 (14.4)	48 (14.5)	14 (17.9)	5,009 (14.4)	519 (16.0)	252 (15.0)	38 (11.2)
근무시간 1/4	906 (12.7)	107 (15.9)	35 (10.6)	9 (11.5)	5,737 (16.5)	548 (16.9)	212 (12.6)	38 (11.2)
거의 노출 안됨	1,216 (17.1)	89 (13.2)	19 (5.8)	8 (10.3)	6,410 (18.4)	348 (10.8)	97 (5.8)	50 (14.7)
절대 노출 안됨	1,873 (26.3)	105 (15.6)	27 (8.2)	30 (38.5)	7,297 (21.0)	353 (10.9)	105 (6.2)	98 (28.8)

자료: 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 「근로환경조사」, 2010, 2011.

〈표 10〉 근골격계 작업위험요인 노출 정도(반복적 손·팔 동작)

(단위: 명, %)

	2010				2011			
	전체	판매직	상점 판매원	통신/ 텔레마케터	전체	판매직	상점 판매원	통신/ 텔레마케터
전체	7,114 (100.0)	675 (100.0)	331 (100.0)	77 (100.0)	34,788 (100.0)	3,234 (100.0)	1,681 (100.0)	343 (100.0)
근무시간 내내	798 (11.2)	40 (5.9)	23 (6.9)	3 (3.9)	4,602 (13.2)	240 (7.4)	154 (9.2)	24 (7.0)
거의 모든 근무 시간	931 (13.1)	68 (10.1)	40 (12.1)	9 (11.7)	4,911 (14.1)	322 (10.0)	185 (11.0)	27 (7.9)
근무시간 3/4	843 (11.8)	54 (8.0)	32 (9.7)	6 (7.8)	3,929 (11.3)	352 (10.9)	197 (11.7)	36 (10.5)
근무시간 절반	908 (12.8)	81 (12.0)	52 (15.7)	6 (7.8)	4,948 (14.2)	490 (15.2)	311 (18.5)	47 (13.7)
근무시간 1/4	888 (12.5)	92 (13.6)	49 (14.8)	11 (14.3)	5,128 (14.7)	573 (17.7)	302 (18.0)	53 (15.5)
거의 노출 안됨	1,274 (17.9)	167 (24.7)	75 (22.7)	11 (14.3)	5,516 (15.9)	612 (18.9)	280 (16.7)	66 (19.2)
절대 노출 안됨	1,472 (20.7)	173 (25.6)	60 (18.1)	31 (40.3)	5,754 (16.5)	645 (19.9)	252 (15.0)	90 (26.2)

자료: 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 「근로환경조사」, 2010, 2011.

계속 서있는 자세의 노출 정도가 상대적으로 높은 편이었다. 최근 상점판매원에게 의자를 제공하지는 캠페인이 실시되고 있는 것도 이러한 사정을 반영한 것으로 보인다.

반복적 손·팔 동작을 하는 정도도 근로자 전체와 비교할 때, 상점판매원과 통신서비스판매원·텔레마케터 모두 덜한 편이었다.

다. 정신적 작업위험요인 노출

예상할 수 있듯이 고객을 상대하는 정도는 상점판매원과 통신서비스판매원·텔레마케터 모두 높은 편이었다. 두 직업 모두 근무시간 내내 고객을 상대한다거나 거의 모든 근무시간에 고객을 상대한다는 응답자 비율이 절반을 넘었다. 이 때문에 화가 난 고객을 상대한다는 응답자 비율이 근로자 전체와 비교할 때 약간씩 높았다. 근무시간 절반 이상이라는 응답자가 10% 수준이었으며, 근무시간의 1/4 수준이라는 응답자까지 포함하면 네 명 가운데 1명의 비율에 이른다. 이러한 의미에서 정신적 피로도가 평소에 높은 직업에 해당한다고 볼 수 있다.

〈표 11〉 정신적 작업위험요인 노출 정도(고객상대)

(단위 : 명, %)

	2010				2011			
	전체	판매직	상점 판매원	통신/ 텔레마케터	전체	판매직	상점 판매원	통신/ 텔레마케터
전 체	7,115 (100.0)	676 (100.0)	330 (100.0)	77 (100.0)	34,788 (100.0)	3,235 (100.0)	1,682 (100.0)	341 (100.0)
근무시간 내내	1,088 (15.3)	195 (28.8)	113 (34.2)	26 (33.8)	5,111 (14.7)	867 (26.8)	483 (28.7)	122 (35.8)
거의 모든 근무 시간	733 (10.3)	189 (28.0)	92 (27.9)	15 (19.5)	4,335 (12.5)	869 (26.9)	472 (28.1)	73 (21.4)
근무시간 3/4	366 (5.1)	76 (11.2)	27 (8.2)	10 (13.0)	2,606 (7.5)	433 (13.4)	219 (13.0)	35 (10.3)
근무시간 절반	382 (5.4)	60 (8.9)	15 (4.5)	8 (10.4)	2,570 (7.4)	303 (9.4)	137 (8.1)	23 (6.7)
근무시간 1/4	462 (6.5)	38 (5.6)	10 (3.0)	4 (5.2)	3,416 (9.8)	232 (7.2)	118 (7.0)	17 (5.0)
거의 노출 안됨	1,231 (17.3)	51 (7.5)	22 (6.7)	4 (5.2)	6,174 (17.7)	155 (4.8)	71 (4.2)	16 (4.7)
절대 노출 안됨	2,853 (40.1)	67 (9.9)	51 (15.5)	10 (13.0)	10,576 (30.4)	376 (11.6)	182 (10.8)	55 (16.1)

자료 : 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 「근로환경조사」, 2010, 2011.

〈표 12〉 정신적 작업위험요인 노출 정도(화가 난 고객상대)

(단위 : 명, %)

	2010				2011			
	전체	판매직	상점 판매원	통신/ 텔레마케터	전체	판매직	상점 판매원	통신/ 텔레마케터
전 체	7,114 (100.0)	676 (100.0)	330 (100.0)	78 (100.0)	34,786 (100.0)	3,234 (100.0)	1,680 (100.0)	342 (100.0)
근무시간 내내	459 (0.6)	4 (0.6)	4 (1.2)	3 (3.8)	326 (0.9)	22 (0.7)	13 (0.8)	9 (2.6)
거의 모든 근무 시간	67 (0.9)	12 (1.8)	6 (1.8)	1 (1.3)	400 (1.1)	65 (2.0)	24 (1.4)	10 (2.9)
근무시간 3/4	79 (1.1)	15 (2.2)	8 (2.4)	0 (0.0)	585 (1.7)	104 (3.2)	57 (3.4)	11 (3.2)
근무시간 절반	128 (1.8)	33 (4.9)	16 (4.8)	4 (5.1)	1,121 (3.2)	143 (4.4)	84 (5.0)	19 (5.6)
근무시간 1/4	486 (6.8)	82 (12.1)	41 (12.4)	14 (17.9)	3,150 (9.1)	485 (15.0)	272 (16.2)	56 (16.4)
거의 노출 안됨	1,907 (16.8)	256 (37.9)	100 (30.3)	26 (33.3)	10,770 (31.0)	1,187 (36.7)	606 (36.1)	112 (32.7)
절대 노출 안됨	4,402 (61.9)	274 (40.5)	155 (47.0)	30 (38.5)	18,434 (53.0)	1,228 (38.0)	624 (37.1)	125 (36.5)

자료 : 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 「근로환경조사」, 2010, 2011.

라. 건강·안전 정보 획득

이들 근로자가 일을 할 때 일과 관련하여 건강이나 안전에 관한 위험요인 정보를 근로자 전체와 비교해 충분히 제공받지 못하고 있었다. 물론 이들은 앞에서 볼 수 있었듯이 건강·안전에 관한 위험에 노출되는 정도가 상대적으로 낮다고 할 수 있다. 본문에서는 생략한 근골격계 관련 질환에 대한 다양한 설문이 있었으나 이 질환과 관련된 작업 자세를 가진 근로자의 비율이 상당히 낮았다. 그렇다고 하더라도 정신적 피로도가 높고, 근골격계 질환에 대하여 방비가 제대로 되어 있지 않는 만큼 이에 대한 대책이 필요할 것으로 보인다.

〈표 13〉 건강과 안전에 관한 정보 제공

(단위: 명, %)

	2010				2011			
	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터
전체	7,114 (100.0)	675 (100.0)	330 (100.0)	77 (100.0)	34,788 (100.0)	3,235 (100.0)	1,681 (100.0)	341 (100.0)
매우 잘 제공 받는다	1,960 (27.6)	94 (13.9)	51 (15.5)	5 (6.5)	5,212 (15.0)	176 (5.4)	97 (5.8)	14 (4.1)
잘 제공받는 편이다	2,411 (33.9)	196 (29.0)	80 (24.2)	24 (31.2)	12,780 (36.7)	939 (29.0)	468 (27.8)	87 (25.5)
별로 제공받지 못하는 편이다	1,632 (22.9)	213 (31.6)	96 (29.1)	25 (32.5)	6,553 (18.8)	731 (22.6)	398 (23.7)	78 (22.9)
전혀 제공받지 못한다	1,111 (15.6)	172 (25.5)	103 (31.2)	23 (29.9)	2,623 (7.5)	352 (10.9)	210 (12.5)	27 (7.9)
비해당	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	7,620 (21.9)	1,037 (32.1)	508 (30.2)	135 (39.6)

자료: 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 「근로환경조사」, 2010, 2011.

마. 기타

지난 12개월 동안 아플 때 일을 하였던 경험은 대체로 20% 수준이었다. 이는 상점판매원과 통신서비스판매원·텔레마케터 모두 근로자 전체의 경우와 유사하였다. 대부분은 일을 한 날이 10일 이내였다.

근로환경에 대하여 만족하는 정도는 근로자 전체와 비교할 때, 상점판매원과 통신서비스판매원·텔레마케터 모두 만족도가 낮은 편이었다.

〈표 14〉 애플 때 일한 경험

(단위: 명, %)

	2010				2011				
	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터	
전체	7,114 (100.0)	675 (100.0)	331 (100.0)	77 (100.0)	34,788 (100.0)	3,234 (100.0)	1,680 (100.0)	342 (100.0)	
있다	1,398 (19.7)	113 (16.7)	60 (18.1)	16 (20.8)	7,183 (20.6)	540 (16.7)	290 (17.3)	72 (21.2)	
없다	5,716 (80.3)	562 (83.3)	271 (81.9)	61 (79.2)	27,605 (79.4)	2,694 (83.3)	1,390 (82.7)	270 (78.9)	
애플 때 일한 일수	1~10일	1,234 (88.3)	106 (93.8)	56 (93.3)	13 (92.9)	6,589 (91.7)	504 (93.3)	276 (94.2)	69 (95.8)
	11~30일	113 (8.1)	7 (6.2)	4 (6.6)	1 (7.1)	451 (6.3)	23 (4.3)	8 (2.7)	1 (1.4)
	31~60일	12 (0.8)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	38 (0.5)	3 (0.6)	2 (0.7)	0 (0.0)
	61일 이상	22 (1.6)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	59 (0.8)	7 (1.3)	4 (1.4)	0 (0.0)
	모름/무응답	17 (1.2)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	46 (0.6)	3 (0.6)	3 (1.0)	2 (2.8)

자료: 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 「근로환경조사」, 2010, 2011.

〈표 15〉 근로환경 만족도

(단위: 명, %)

	2010				2011			
	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터	전체	판매직	상점 판매원	통신/텔레마케터
전체	7,114 (100.0)	675 (100.0)	329 (100.0)	78 (100.0)	34,788 (100.0)	3,234 (100.0)	1,682 (100.0)	341 (100.0)
매우 만족한다	453 (6.4)	23 (3.4)	9 (2.7)	4 (5.1)	2,098 (6.0)	136 (4.2)	69 (4.1)	18 (5.3)
만족한다	4,551 (64.0)	462 (68.4)	220 (66.9)	47 (60.3)	23,328 (67.1)	2,167 (67.0)	1,111 (66.1)	234 (68.6)
별로 만족하지 않는다	1,877 (26.4)	178 (26.4)	96 (29.2)	25 (32.1)	8,743 (25.1)	897 (27.7)	490 (29.1)	89 (26.1)
전혀 만족하지 않는다	211 (3.0)	11 (1.6)	3 (0.9)	2 (2.6)	618 (1.8)	34 (1.1)	12 (0.7)	0 (0.0)
모름/무응답	22 (0.3)	1 (0.1)	1 (0.3)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)	0 (0.0)

자료: 한국산업안전보건공단 산업안전보건연구원, 「근로환경조사」, 2010, 2011.

V. 맺음말

이 글에서는 백화점 · 대형마트에서 근무하는 상품판매원과 콜센터에서 근무하는 전화상담원의 근로실태와 근로환경을 「지역별고용조사」(통계청) 2012년 3/4분기와 「근로환경조사」(한국산업안전보건공단) 2011년 원시자료(raw data)를 이용하여 살펴보았다. 정확한 직종의 정의에 기초하지 못하고 「근로환경조사」의 경우는 가중치를 고려하지 못하였기 때문에 근로자 전체의 특성을 대표하지 못한다는 한계를 인식하는 가운데 상품판매원과 전화상담원의 근로실태와 근로환경에서 몇 가지 특성을 확인할 수 있었다. 첫째, 이들 직업은 여성 중심이라는 점, 둘째, 20대 근로자의 비중이 높다는 점, 셋째, 교육 수준은 고졸자가 많으며, 넷째, 임시직과 일용직의 비중이 높으면서, 다섯째, 근속연수가 짧았고, 여섯째, 임금도 다른 직업에 비하여 낮은 편이었다.

이러한 특성을 가진 상품판매원과 전화상담원의 근로환경은 다음과 같이 정리된다. 첫째, 근무시간에 유연성이 상대적으로 높고, 둘째, 근골격계 작업의 정도도 상대적으로 낮았다. 다만 상품판매원은 서있는 자세로 근무하는 편이었다. 셋째, 화가 난 고객을 상대하는 정도가 높아 정신적 피로도가 높은 직업이었다. 넷째, 하지만 일과 관련하여 건강이나 안전에 관한 위험요인 정보를 제공받는 수준이 낮은 편이었다. 이는 건강 · 안전 문제가 상대적으로 덜한 직업의 특성이 반영되었다고 할 수 있으나 정신적 피로도가 높고, 근골격계 질환에 대한 방비가 갖추어지지 못하였다는 점은 유의하여야 한다. 이에 따라 근로환경에 대한 만족도가 낮은 편이었다.

이 글은 공표된 조사통계를 이용하여 상품판매원과 전화상담원의 근로실태와 근로환경을 살펴보았기에 이들의 특성을 충분히 관찰하지 못하는 한계를 지닌다. 예를 들어 이들의 교육훈련, 직업이동, 고용형태, 사회보험 가입실태 등을 파악하게 된다면, 이들 근로자에게 필요한 정책적 지원을 모색해볼 수 있게 된다. 이는 후속과제로 남겨야 하는 아쉬움이 있으나 금월호 특집에서 이들 근로자의 감정노동 실태를 파악하고 있다는 점은 그나마 독자의 기대에 부응하리라 본다. **KLI**