

프랜차이즈 베이커리의 노동관계*

송민수**

I. 머리말

SPC의 파리바게뜨와 CJ의 뚜레쥬르는 제빵 분야 프랜차이즈 시장점유율 1, 2위 브랜드다. 이들은 베이커리 체인 전체 가맹점의 70% 이상을 차지한다. 개인 빵집이 점점 줄어드는 가운데 두 상표를 내건 가맹점 수, 전체 매출액은 꾸준히 늘고 있다. 가맹본부의 대형화와 사회적 지위 확장에 따라 기업 경영활동에 대한 관심과 더불어 사회적 책임 확대를 요구하는 목소리도 높아지고 있다. 특히 좋은 일자리를 만들고, 건전한 노동기준을 유지해야 하는 주체로서의 역할을 제대로 수행하고 있는지에 대한 관심이 뜨겁다.

본 연구의 목적은 국내 프랜차이즈 베이커리 업계 선두주자인 파리바게뜨와 뚜레쥬르 관계자 심층면접 결과를 바탕으로 노동시장의 특성과 문제점을 살펴보는 것이다.

II. 프랜차이즈 베이커리의 노동관계

본 연구를 위해 파리바게뜨(4인)와 뚜레쥬르(5인) 관계자 9인을 대상으로 심층면접을 실시하였다. 여기에는 8명의 아르바이트생, 그리고 1명의 점주가 포함된다. 지역별로는 서울 6인, 경기도 2인, 대전 1인이다. 서울의 경우, 마포구 3인, 영등포구 2인, 중구 1인으로 구성되어 있다.

* 이 글은 2014년 한국노동연구원 사업내과제인 『서비스 소업종의 저임금과 근로조건 조사와 분석: 커피전문점과 제과점 체인을 중심으로』의 일부를 수정한 것이다.

** 한국노동연구원 전문위원(song@kli.re.kr).

아르바이트생을 대상으로 한 심층면접의 주요 내용에는 면담 대상자의 일반 사항, 취업관련 경험, 고용 및 직무 관련 사항, 근로시간, 임금 및 근로조건, 부상, 부당 대우 및 감정노동 경험 등이 포함된다. 점주 대상 조사의 경우, 인구통계학적 특성, 사업수행기간, 이전 경력, 현재 매장에서의 임무와 역할, 가맹점 운영 지속 여부, 본부와의 계약조건, 애로사항 등의 내용이 포함된다.

1. 제과 프랜차이즈 아르바이트의 특성

아르바이트생들은 어떤 경로로 제과 프랜차이즈 노동시장에 진입하는가? 면접 대상자의 대부분은 알바천국 등 온라인 아르바이트 구인구직 사이트를 통해 현 근무지에 입사하였다. 노동공급 및 수요 주체 모두는 맞춤형 검색기능을 갖추고 있는 온라인 채널을 선호하고 있다.

“알바천국, 알바몬에 구인광고가 계속 올라오거든요. 그 사이트에 들어가면 검색을 굉장히 쉽게 할 수 있어요. 내 지역으로 할 수도 있고, 시급으로 할 수도 있고, 성별, 시간, 요일 다 설정해 놓을 수 있어요.” (뚜레쥬르 아르바이트생, 이하 ‘TA’)

아르바이트생들은 기본적인 노동관계법과 규칙에 대해 어느 정도 알고 있을까? 대상자 8명 가운데 근로계약서 작성에 대해 잘 알고 있는 사람은 3명(37.5%)이었다. 그 외 최저임금에 대해 7명이, 할증임금에 대해 4명이, 상해시 치료와 보상 권리에 대해 3명이 알고 있다고 답했다. 유급휴일에 대해서는 8명 가운데 1명만이 인지하고 있었다. 최저임금에 대해서는 많은 사람이 알고 있었지만, 근로계약서 작성, 유급휴일, 상해시 권리 등에 대해서는 비교적 제대로 인지하지 못했다.

임금, 근로조건, 업무환경 및 인간관계에 대한 대상자들의 만족도를 리커트 5점척도(1=전혀 아님, 2=아님, 3=보통, 4=만족, 5=매우 만족)로 조사하였다. 월급과 근로시간에 대한 대상자 8인의 만족도 평균 점수는 5점 만점에 3.63점으로 나타났다. 근로환경 및 주변시설에 대한 만족도 평균 점수는 3.38점, 담당하고 있는 업무에 대한 만족도와 동료관계에 대한 만족도 평균 점수는 각각 4.25점으로 다른 항목에 비해 높게 나타났다.

근로환경 만족도에 대한 의견은 분분했다. 매장의 위생 상태에 대한 만족도는 상대적으로 높게 나타났지만, 앉을 수 있는 공간과 탈의실이 없다는 점, 시급이 낮고 대우가 좋지 않은 점 등은 제과점 아르바이트 근로환경 만족도를 저해하는 요인인 것으로 파악되었다.

“근무환경이 우선 쾌적하잖아요. 매장 자체가 쾌적해야 하니까 손님들을 위해서..., 좋은 음악이

흘러 나오고 바닥 깨끗하고 좋은 것 같아요. 일반음식점은 음식물 떨어지면 치워야 되고..., 커피전문점은 흘러 봤자 커피고 얼음이잖아요.. 제과점이나 커피전문점은 그런 면에서는 쾌적하고 위생 상태가 좋기 때문에 일하는 입장에서도 좋은 게 있죠. 안 좋은 거는 시급이 낮은 거? 그리고 대우가 별로인 것이고요.” (TA)

“환경이 안 좋은 것 같아요. 일단 전혀 앉을 수 있는 공간이 없어서 다들 힘들어 하거든요. 하루 종일 다리가 붓고..., 또 유니폼을 갈아입을 공간이 없어서 화장실 가서 갈아입거나 아니면 반팔 위에 입던가 해야 해요. 공간이 좁아 의자를 놓을 자리가 없어요.” (TA)

지금 하고 있는 아르바이트 경험이 미래의 직업에 도움이 될 것이라고 생각하는지에 대해 물었다. 대상자 8명 중 5명(62.5%)이 약간 도움이 될 것이라고 답했으며, 나머지 3명(37.5%)은 아주 큰 도움이 될 것이라고 답했다. 대다수의 아르바이트생들은 현재 경험이 미래에 어떠한 방식으로든 도움이 될 수 있을 것이라고 믿고 있었다. 장래 희망이 서비스업인 경우, 이런 경향은 더욱 강하게 나타났다.

“저는 나중에 간호사로 일하게 될 텐데, 지금 오래 서 있고, 손님 응대하고, 웃고 하는 것들이 나중에 도움이 될 것 같아요. 100% 도움돼요. 서 있는 것도 적응이 안 되면 힘들거든요. 지금 점주분 사모님 이상한 성격에 대응하는 것도 나중에 이상한 환자 대응하는 데 도움이 될 것 같아요. 제가 상처를 많이 받는 소심한 타입이라. 썩 먹을 데가 많을 것 같아요. 심지어 여자라고 알잡아보는 택시기사 아저씨에게도 예전 같으면 상처받았겠지만, 지금은 조금 더 능숙하게 상처받지 않고 대화할 수 있어요.” (파리바게뜨 아르바이트생, 이하 ‘PA’)

“생각하는 방식이 많이 달라진 것 같아요. 여기서 일하시는 분들을 대하는 태도나 돈을 쓸 때의 태도, 용돈을 받아만 쓰다가 제가 벌어서 쓰면 느낌이 굉장히 다르니까. 이거 하나 마실 때도 내가 40분을 일해야 이걸 먹을 수 있구나. 2시간을 일해야 먹을 수 있구나. 이런 식으로 생각하게 되니까 경제관념이 아예 달라진 것 같아요.” (TA)

임금을 포함한 전반적인 근로조건에 대해 살펴본다. 심층면담 대상자 8인의 평균 근무일은 1주일에 2.75일, 하루 평균 근무시간은 6.5시간인 것으로 나타났다. 제과점 체인 아르바이트생의 임금은 최저임금에 가깝다. 대상자 8명 중 3명(37.5%)이 시급 5,500원을 받고 있었으며, 2명(25%)은 2014년도 최저임금액인 5,210원을 받고 있었다. 시급 5,300원, 5,400원, 5,800원을 받고 있다는 응답자도 각각 1명씩 존재했다. 임금결정방식과 관련하여 응답자 중 7명(87.5%)은 사업주의 일방적 고지에 따라 임금이 결정되었다고 답했고, 나머지 1명은 개별적으로 사업주와의 협상을 통해 임금이 결정되었다고 답했다. 재계약 시 임금결정방식과 관련하여 현 매장에서 재계약 경험이 있는 응답자 두 명 가운데 한 명은

사업주의 일방적 고지에 따라 임금이 결정되었다고 답했으며, 나머지 1명은 개별적으로 사업주와의 재협상을 통해 임금이 결정되었다고 답했다.

“협상이요? 우리가 협상을 할 수 있는 거였나요?” (TA)

“처음부터 최저임금이 당연하다고 생각했어요. 당연하게 생각하다 보니까 문제 제기 같은 건 전혀 할 생각도 없었죠.” (PA)

사업주와 근로계약을 작성했는지의 여부를 물었다. 대상자 8인 중 절반이 작성하지 않았다고 답했다. 근로계약을 작성한 경우에도 계약기간 등의 항목이 계약서에 제대로 명시되지 않은 것으로 나타났다. 파리바게뜨는 입사 시 건강검진결과가 표기된 보건증을 요구하기도 했다.

“뚜레쥬르에서 근로계약서 작성하고 이런 것 전혀 없었어요. 4대보험에 대한 언급도 없었어요.” (TA)

“파리바게뜨나 던킨도너츠가 보건증을 요구해요. 아무래도 식품 관련된 업종이니까. 본사에 그런 매뉴얼이 있는 것 같기도 하고. 위생점검의 일환으로 요구하는 것 같아요.” (PA)

현재 근무하는 매장에서 4대 보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험) 혜택을 받고 있는지에 대한 물음에 대상자 8인 중 절반이 받지 못한다고 답했고, 나머지 4명은 잘 모른다고 답했다. 저임금에 보험료까지 내야 된다는 부담감이 4대 보험의 혜택에 비해 훨씬 더 크다고 인식하는 경우도 있었다.

“아예 언급이 없으셔서 보험은 생각해 본적도 없어요.” (PA)

“보험 가입을 하게 되면 보험금이 빠지잖아요. 저는 이제 그 시급 자체를 받으니까 보험에 대해서는 하나도 되어 있진 않죠.” (TA)

“알고는 있는데, 그거하면 세금도 떼잖아요. 그냥 가입 안 하는게 박봉인 아르바이트생들에겐 더욱 낫지 않을까요? 사장님도 세금 안 내는게 나으실거고.” (PA)

제대로 된 식사시간을 보장하는 매장은 극히 드물었다. 아르바이트생들은 매장에서 판매하는 빵 등으로 짧은 시간 내에 끼니를 때우는 경우가 많았다.

“보통 하루분 식권이 나와서 저희 빵 4,500원 어치를 사 먹을 수 있어요. 식사는 대부분 빵으로 하게 되죠. 배부를 정도로 그렇게 많은 양은 아니에요.” (TA)

“파리바게뜨에서는 배달 음식을 시켜 주셨어요. 사장님이랑 같이 빵을 먹기도 해요. 식사시간은 20분 정도예요. 눈치가 보이니까 저도 빨리 빨리 먹었던 것 같아요. 던킨도너츠는 밥을 잘 안 췌어요. 밥 먹을 시간이 없었고 거기 있는 빵으로 대충 때웠어요.” (PA)

“제빵기사님들은 그래도 정해진 식사시간이 있어요. 아르바이트생은 공식적인 식사시간이 없죠. 그냥 주먹구구식이죠.” (TA)

“연장근무할 때 빵을 먹긴 해요. 사장님이 CCTV로 보고 계시다는 생각에 좀 눈치가 보이죠.” (PA)

업무 중 부상 실태이다. 우선, 현재 근무하는 매장에서 뜨거운 것에 데인 경험이 있는지를 물었다. 대상자 8인 중 한번 데인 적이 있는 대상자가 한 명(12.5%), 두 번에서 세 번 정도 화상을 당한 경험이 있다고 답한 대상자가 4명(50%), 작업도중 네 번 이상 데인 적이 있는 대상자도 한 명 있었다.

“아르바이트생들 대부분 한번 썩은 다 데어 봤을 거예요. 안전하게 장갑 같은 걸 꼭 끼고 앞치마나 신문지나 그런 걸 깔고 하긴 하는데 그래도 기름이니까 조금 위험하죠.” (PA)

“도넛 튀기는 일이 많아서, 화상을 자주 입었죠.” (TA)

“오늘도 데웠어요. 좁은 공간에서 커피 내리는데 옆에 있는 다른 언니와 팔이 엉키면서 아차 했죠. 뜨거운 물 부을 때, 손님이 많아 정신이 없으면 데이고 그러죠.” (PA)

“빵이 구워서 나오잖아요. 그걸 주방용 오븐미트를 안 하고 만진 거예요.” (TA)

작업도중 날카로운 물질에 베인 경험에 대해 물었다. 대상자 8인 중 절반은 베인 경험이 있었다.

“빵 자르거나 기사님 도와드린다고 양파를 썰다거나 하다가 다친 적이 있어요.” (TA)

“바게트 자르다가 칼이 되게 날이 강해서 두 번 정도 베웠어요. 통조림 같은 것도 따야 되는데 조금 위험하기도 하고, 여름에 빙수 만들 때는 재료를 채워 넣어야 하거든요. 아르바이트생들이 은근히 잡일을 많이 하는데 통조림이 엄청 많이 오거든요. 그걸 다 따서 채워 넣어야 되니까 그 과정에서 많이 베어

요. 여름 같은 경우에 손님들이 막 들어 다치면 계속 재료가 모자라니까. 빨리 빨리 통조림을 따야 되는 데. 조금 위험할 때가 있어요.” (PA)

작업 도중 부상을 당하더라도 이에 대한 조치는 매우 미약한 수준이다. 아르바이트생들을 부상으로부터 보호할 수 있는 시스템은 존재하지 않는다.

“상처가 나도 매장 안에서 치료를 하긴 어렵죠. 업무시간에 마음대로 병원에 갈 수도 없구요.” (PA)

“다쳐도 사장님한테 말을 한 적은 딱히 없었어요. 피가 철철 나는 것도 아니구요.” (TA)

“제빵기사님이 개인적으로 구비해 두신 상비도구로 치료했어요. 사장님이 비치해 두신 건 없죠.” (PA)

부당 대우 실태는 어떻게? 대상자 중 절반이 업무상 재해를 당했을 때 자비로 부담하는 부당한 대우를 경험했다고 한다. 대상자 8인 중 5명(62.5%)은 휴게시간을 보장받지 못하는 경우가 있다고 답했다. 부적절한 언행에 상처를 받는 일도 잦은 편이다.

“한번은 좀 다쳐서 병원에 다녀오라고 하셨어요. 그래서 혹시나 해서 기다렸는데 가만히 계셨어요. 영겨주춤하게 서 있다가 터벅터벅 걸어서 병원에 다녀왔죠. 당연히 자비로 치료했구요.” (PA)

“휴식시간이 따로 없어요. 계속 서 있어야 되니까 일이 끝나갈 때 쯤 되면 다리가 많이 아파요” (PA)

“사장님들 언행이 가끔 문제가 있죠. “야, 알바!” 개인사업이신 분들은 아르바이트생들에 대한 인식이 좀 그렇죠. 이런 일들은 흔해요.” (TA)

부당 대우를 경험한 경우, 혹은 고충이나 불만사항이 발생했을 때의 처리방식을 물었다. 대부분의 응답자는 그냥 속으로 삭히고, 마음에 담아둔다고 답했다.

“불만을 건의해 봤자 알바 일자리가 얼마나 좋아지겠어요?” (PA)

“부당 대우를 경험해도 그걸 말하는 경우는 거의 없어요. 말을 해 봤자 결국에는 달라질 게 없다는 걸 알기 때문에..., 이걸 진지하게 건의를 한 적은 없어요. 그리고 제가 미국에 오래 있어 봐서 굳이 비교를 해 보자면 한국이 손님이 왕이다라는 마인드가 너무 강해요.. 돈을 쫓으면 이만큼은

내가 받아야 된다. 이런 인식이 강하죠. 서비스업 종사자에게는 그게 제일 힘든 것 같아요. 일하는 사람에 대한 인식이 아직 존중적이진 않은 것 같아요.” (TA)

“오래 있을 곳도 아닌데 웬만하면 서로 얼굴 안 붉히고 좋게 좋게 넘어가려고 하죠.” (PA)

제과점 아르바이트생 근로실태조사 결과, 전반적으로 생계형 근로 비율은 높지 않은 것으로 판단된다. 제과점 아르바이트 일자리는 대체로 무난하고 건전한 대학생들이 선호하는 일자리다. 프랜차이즈 베이커리 아르바이트에 대해 서비스업종의 다른 일자리에 비해 상대적으로 편하다는 인식이 존재하지만, 여전히 저임금의 굴레를 벗어나지 못하고 있으며, 특히 오랫동안 지속할 수 있는 것으로 인식되지 않는다. 노사관계, 고충처리제도 등 근로자 보호 메커니즘은 존재하지 않는다. 식사를 포함한 휴게시간 보장, 산재 문제에 대해서는 보다 적극적 대처가 요구된다.

다음으로는 제과점 체인 아르바이트생들의 노동과정, 조직몰입도 등을 살펴보도록 한다. 파리바게뜨와 뚜레쥬르는 매출인상을 위해 종종 이벤트를 실시하는데, 이는 아르바이트의 노동강도 강화로 연결되고 있다. 매출은 늘지만 임금인상은 고려되지 않는다.

“10월에도 이벤트가 많아요. 브레드데이도 있고, 디저트데이도 있어요. 이런 날은 할인 혜택이 많아 매출이 오르죠.” (PA)

“뚜레쥬르도 신제품을 출시하면 할인 행사를 해요. 이런 날은 평소에 비해 손님이 몇 배 더 몰리게 되죠. 아르바이트생들은 당연히 더 바빠지구요.” (TA)

“시급제 알바 임금이 오르겠어요? 손님이 많으나 적으나 월급은 똑같죠. 이벤트가 많을수록 알바들은 피곤해요.” (PA)

감정노동 실태는 어떨까? 현 매장에서 일하는 도중 경험한 감정에 대해 리커트 5점 척도(1=전혀 아님, 2=아님, 3=보통, 4=만족, 5=매우 만족)로 조사하였다. 고객에 친절하게 응대하기 위해 연기하듯이 행동한다에 대한 8인의 평균 점수는 5점 만점에 3.38로 나타났다. 고객에게 좋은 감정을 표현하기 위해 내가 느낀 실제 감정을 숨기는 경우가 많다(평균 4.13), 고객에 표현해야 하는 긍정적 감정을 갖기 위해 최선을 다한다(평균 4.38), 고객에게 최상의 서비스를 제공하기 위해 고객의 입장에서 이해하려고 노력한다(4.13) 등 관련 문항이 높게 나타났다.

“생각보다 말을 툭툭 내뱉으시고 이런 손님들이 굉장히 많더라구요. 막 대하시는 분들이.” (TA)

“서비스업에 종사하는 사람들을 내려다보는 시선이 있는 것 같아요. 분명히 느낄 수 있어요. 가끔 커피를 테이블까지 가져오라는 분들도 계세요. 고객 연령층이 높아지면 더 힘들어요. 대학가 주변 매장은 손님이 대학생들 위주여서 깔끔한 편인데요. 주택가는 연령대 높은 손님들이 많아 좀 더 연기를 해야 할 때가 있어요. 그러다보니 좀 지치죠.” (TA)

“연기를 해야 해서 처음에는 매우 힘들었어요. 하지만 갈수록 적응 속도가 빨라지더군요. 초반에는 전환이 거의 안 됐던 것 같아요. 시간이 지나면 지날수록 빨리 회복되는 거예요. 문 나가면서 훌쩍. 그렇게 안 하면 저만 힘드니까 어차피..., 그냥 잊어버리고.” (TA)

다음은 조직몰입에 관한 것이다. 현재 근무하는 매장에 대한 몰입 정도를 마찬가지로 리커트 5점척도(1=전혀 아님, 2=아님, 3=보통, 4=만족, 5=매우 만족)로 조사하였다. 아르바이트생 8인의 조사 결과, 나는 이 매장의 문제를 내 문제처럼 느낀다(평균 3.63), 이 매장은 내가 충성할 만한 가치가 있다(평균 3.00), 나는 외부의 사람들에게 내 매장에 대해서 이야기하는 것을 즐긴다(평균 3.38) 등 보통 보다 조금 높은 수준의 몰입도를 보여주고 있다. 하지만 “만약 내가 이 매장을 떠나기로 결정한다면 내 인생의 너무 많은 것을 잃게 될 것이다.” 문항의 경우 평균 1.38로 매우 낮은 점수를 기록하였다.

“책임감이 많이 들어요. 일 할 때도 가게 문제는 제 문제라고 생각하죠. 일할 때는 확실히, 집에 가서는 물론 아니지만.” (TA)

“오래 있을 곳이 아니라고 생각하니까 사실 크게 스트레스를 받진 않아요. 그런 이유로 충성할 필요성도 못 느끼구요.” (PA)

제과 프랜차이즈 아르바이트생 조사를 통해 살펴본 주요 문제점은 다음과 같다. 우선, 근로계약서 미작성 문제다. 근로조건에 형성되어 있어 근로계약서의 작성은 중요한 문제다. 근로관계는 근로자와 사용자가 동등한 지위에서 자유의사에 의하여 결정한 계약에 의하여 성립하며 이러한 근로관계의 성립은 구술에 의하여 약정되어지기도 하지만 통상적으로 근로계약서 작성에 의해 행해져야 한다. 급여나 근무시간 등의 세부적인 근로조건을 구두로 하게 되면, 고용주나 근로자가 미처 예측하지 못한 분쟁이 발생할 경우 크고 작은 법적 문제가 발생할 수 있다. 그러므로 근로계약서를 작성하고 서명을 함으로써 계약 사항을 분명히 해야 한다. 제과점에서 아르바이트생을 고용할 때, 사용자가 근로계약서를 제시하는 경우가 드물고 이에 관련된 설명 또한 생략하는 경우가 많았다. 근로계약서의 미작성은 4대 보험의 부재로 연결되었다.

제과점 체인 아르바이트생들은 작업도중 베이거나 데이는 경우가 종종 있다. 하지만

대다수의 경우, 보험 혜택이나 의료 조치를 받지 못하고 있다. 이는 사업주들만의 문제는 아니다. 시급제 아르바이트생들은 4대 보험 가입 시 임금 수준이 저하될 수 있어 4대 보험 가입에 큰 애착을 보이지 않는다. 사용자와 근로자 모두 4대 보험에 대한 인식의 변화가 필요해 보인다.

다음은 주휴수당 미지급 문제다. 제과점 체인 아르바이트생 대다수는 일주일에 15시간 이상 근무하고 있다. 하지만 주휴수당에 대해 잘 알고 있거나, 실제로 주휴수당을 받아 본 아르바이트생은 거의 없었다. 주휴수당뿐 아니라, 야간수당이나 초과근무수당 또한 미지급되는 경우가 많았다. 사용자와 근로자 모두가 주휴수당에 대해 정확히 인지할 수 있게 하는 일련의 조치가 필요하다.

본사 이벤트에 따른 노동강도 강화 문제도 짚고 넘어가야 한다. 파리바게뜨와 뚜레쥬르는 잦은 이벤트를 실시한다. 이벤트가 있는 날은 더 많은 고객들이 매장을 방문하며, 매출이 상승한다. 이에 비례하여 직원들의 노동강도 또한 높아지지만 임금 인상은 전혀 고려되지 않는다. 본사의 공격적 마케팅의 증가에 합당한 처우개선 노력이 필요하다.

다음은 근무환경 문제다. 제과점 아르바이트생들은 대부분 서서 근무한다. 휴식 공간이나 의자가 제대로 구비된 매장은 극히 드물다. 8시간을 계속 서서 일하는 것은 결코 쉬운 일이 아니다. 유니폼을 입을 공간조차 마련되지 않은 경우가 많다. 여성 직원이 화장실에서 탈의하는 등 직원에 대한 기본적인 대우가 매우 부족한 편이다. 서비스업의 특성상 고객과의 관계에서 겪는 정신적 스트레스도 만만치 않다. 식사 문제도 있다. 명확한 점심 시간과 충분한 식대를 제공하는 제과점 체인은 거의 없다. 음식을 파는 업종 근로자들의 식사가 제대로 보장되지 않는다는 점이 아이러니하다. 장시간 서서 일하는 직무에서 여유 있는 식사가 보장되지 않는다면 생산성도 떨어질 수밖에 없다. 기본적인 복지의 시작 차원에서 제대로 된 식사시간과 식대가 보장될 필요가 있다.

2. 프랜차이즈 베이커리 점주 조사

구일중(가명) 점주는 4년 전 파리바게뜨 매장을 오픈했다. 그전에도 개인 빵집을 5년 정도 운영한 경험이 있다. 구일중 씨는 일본 동경제과제빵전문학교에서 2년 반 동안 제과제빵 과정을 이수했다. 유학 전에는 한 베이커리 업체의 팀장으로 근무한 경력이 있다. 대상자와 같이 제빵에 대한 전문적 지식과 경력을 겸비한 운영자는 파리바게뜨 전체 점주 중 5% 미만일 것이라고 한다.

그에 따르면 제빵 기술이 없을 경우 대형 베이커리 체인을 운영하는 데 큰 무리가 따른다. 빵에 대한 지식이 부족한 점주는 본사에서 강압적으로 들어오는 물량에 대해 무조건 수용할 수밖에 없다. 전문성을 갖춘 점주는 본사의 압력이 있어도 어느 정도 재량껏 물량

을 조절할 수 있다.

구일중 씨는 1년 365일 매장으로 출근하며, 하루 평균 8시간 매장을 관리한다. 가게는 아침 7시 30분에 오픈한다. 구씨는 정오에 잠시 퇴근했다가 오후 5시쯤 다시 가게로 나온다. 저녁에 빵이 다 떨어졌을 경우, 다시 빵을 굽고, 보통 밤 12시에 일과를 마감한다.

“가장 스트레스 많이 받는 직업 중 하나가 프랜차이즈 점주일 거예요. 아르바이트생도 항상 있는게 아니기 때문에 점주가 나와 있어야 해요. 소비자가 클레임을 걸 경우, 가맹점주가 무조건 다 책임져야 합니다. 제 가게 할 때는 마음이 편했습니다. 지금은 제빵 기술자 한 명 쓰고, 제품도 본사에서 오지만 스트레스는 훨씬 더 많이 받고 있습니다.”

구씨의 매장은 지하철 ○○역사 바로 앞에 위치해 있다. 가게가 비교적 소규모인 10평 남짓임에도 매달 700만 원 월세가 소요된다. 매출액은 한 달에 1억 원, 그 중 점주가 가져가는 순이익은 1,000만 원 정도다.

“10%가 프랜차이즈 수익 마지노선입니다. 편의점도 마찬가지고 대부분 프랜차이즈가 다 그렇죠.”

구일중 씨의 매장은 소규모이지만 내실 있는 테이크아웃 형태로, 매출 면에서 파리바게뜨 전체 평균보다 높다. 대규모 매장의 경우 인테리어 등 초기 투자 비용이 많이 소요된다. 24~30평 규모의 매장은 보통 초기 인테리어 비용으로 1억 7~8천만 원이 소요된다. 구씨의 매장은 그 절반 정도의 비용이 들었다. 인테리어 비용은 아낄 수 있었지만, 권리금이 무척 비쌌다. 역세권 노른자 땅이라 가게 오픈 당시 보증금 1억 원에 권리금 5억원이 들어갔다. 투자 비용까지 더해져 매장 오픈에 총 8억 원이 소요되었다. 파리바게뜨의 초기 투자 비용은 뚜레쥬르의 두 배 이상이다.

파리바게뜨 점주 가운데 양도·양수를 통해 가게를 시작하는 분들도 많다. 양도·양수의 경우, 초기 비용으로 평균 3억 5천만 원이 소요된다. 인테리어 1억 5천만 원, 주방시설 설계에 3~4천만 원, 나머지 보증금과 권리금이 필요하다. 양도나 양수를 통해 파리바게뜨를 그만두는 점주들은 대부분 수익성 문제로 그만두는 것이다. 이들은 대체로 제과가 아닌 전혀 다른 분야의 일로 옮겨가게 된다. 파리바게뜨의 폐점율은 높지 않은 편이다. 구씨는 가장 큰 요인으로 막대한 초기 투자 비용을 꼽았다.

“파리바게뜨 시작할 때, 초기 비용이 많이 들어가잖아요. 그리고 터를 잡아 냈기 때문에 선뜻 양도·양수하기도 쉽지 않죠. 초기에 투자한 본전 때문에 쉽게 손을 떼지 못하죠. 어차피 지금 경기도 안 좋으니까, 먹고 사는 정도만 벌면 안 나가는 거죠.”

구일중 씨는 매달 약 1,750만 원의 비용을 지출한다. 세부적으로 임대료 500만 원, 전기세, 수도세, 가스비, 청소용역비, 건물관리비 등으로 750만 원 정도가 소요된다. 아르바이트, 제빵기사의 인건비로는 매달 500여만 원이 지출된다. 총 매출 1억 원에 대한 본사 물량은 60%를 차지한다. 매달 본사로부터 6천여만 원어치의 물량이 들어오며, 그 돈은 고스란히 본사로 들어간다. 점주들의 입장에서 비용 중 가장 부담이 되는 부분도 본사의 물량이다. 프랜차이즈 제과점 재료비는 매출액 대비 60% 정도를 차지하며, 이는 점주들의 순이익률을 떨어뜨리는 주요 요인으로 작용한다. 파리바게뜨의 수익률은 점점 늘고 있는 추세다. 연 매출액은 1조 원을 넘어섰다.

“인건비, 임대료, 보험료 등을 내고 나면 순수익이 많지 않아요. 저는 제과제빵 분야에서 20년 이상 잔뼈가 굵었기 때문에 빵만 봐도 원가를 대충 파악할 수 있어요. 예를 들어, 파리바게뜨 빵 판매가가 2,000원이다 하면, 원가 따져보면, 150원, 180원 정도 될 거예요. 그렇게 따지면, 본사인 파리바게뜨에서 굉장히 많은 마진을 가져가는 거죠. 그리고 그 부담은 모두 가맹점주에게 주어지게 되죠. 뚜레쥬르도 똑같아요.”

“본사는 점점 더 많이 가져가고 있어요. 파리바게뜨가 성장하고 안정이 됐으면, 꾸준히 자기가 판매하는 것만 팔면 되는데, 판매율은 줄어드는데, 들어오는 물량은 점차 늘리고 있어요. 수입은 줄고, 들어오는 물량은 늘고 그러니까 어떻게 되겠어요? 이런 사실을 일반 가맹점 사장님들은 잘 몰라요.”

본사의 물량에는 완제품과 반제품이 있다. 그 중 완제품의 비율은 수익 구조에서 25% 정도를 차지한다. 점주 입장에서는 완제품보다 반제품 매출 비율이 높아야 좀 더 이득을 볼 수 있다.

“완제품 천 원짜리가 730원에 들어와요. 그러면 30%가 남는데, 거기서 할인카드 쓰면 25% 정도가 점주에게 돌아와요. 점주 입장에선 반제품을 팔아야지 수익이 더 좋아요. 반면에 본사는 완제품을 많이 팔고 반제품을 적게 팔고 싶어 하죠. 완제품은 마진이 70%고, 반제품 50%이기 때문이죠. 반제품 천 원짜리는 본사에서 400~500원에 들어와요. 본사에서 들어올 때부터 20% 싸게 들어오는 거죠. 회사는 수익 나는 걸 더 팔고 싶으므로, 반제품 가격을 조금씩 올리고 있어요. 50%에서 51%, 52% 이런 식으로. 반제품은 본사에서 반죽한 것을 냉동해서 모양만 만들어서 구울 수 있는 거예요. 케익류의 반은 완제품, 반은 반제품입니다. 완제품은 판매가가 2만 원이면 마진 70%를 떼어가요. 부가세까지 하면 15,000원이지요. 안 팔리면 본사에서 80%의 가격으로 반품처리 해 줘요. 반제품은 반품처리가 안돼요.”

점주들의 불만 수준은 매우 높지만 현실적으로 집단적 목소리를 내기는 어려운 구조에

놓여 있다고 한다.

“본사 마진율이 너무 높아 점주들 불만이 가득차 있어요. 그럼에도 불구하고 합부로 목소리를 낼 수 없습니다. 그렇게 했다간 점주들 사이에서 왕따 당할걸요. 가맹점 3천여 곳을 책임을 질 수 있는 집단이 없어요. 비밀리에 목소리를 낸다고 해도 매일 먹고 사는 문제가 걸려 있기 때문에 시간을 내기가 어려워요.”

“본사 사무실이 송내에 있어요. 다른 파리바게뜨 사장님들과 정기적으로 만나는 자리죠. 한번은 본사 직원이 본사의 지침을 전달하기 위해 가맹점주 15명 정도를 모아서 설명하는 자리가 있었어요. 그런 모임에서 의견 수렴도 하고 해야 하는데, 잘 안돼요. 모든 매장마다 특성이 다 달라서 불만의 내용도 다 달라요. 또 어떻게 보면 다 경쟁자잖아요?”

구씨의 매장에는 10명의 직원이 있다. 제빵기사 2명, 아르바이트생 8명이다. 제빵기사들은 이 매장에서 일한 지 3년이 되었다. 파리바게뜨의 제빵기사 양성기관이 체계적으로 잘 되어 있다고 한다. 특히 위생교육에 철저하다. 제빵기사들은 모두 본사를 통해 소개받았다. 아르바이트생들의 경우, 구인은 어렵지 않지만, 이직률이 높다.

“알바몬도 가끔 이용하지만, 여기 위치가 젊음의 거리라 아르바이트생 구하는 건 전혀 어렵지 않아요.”

“아르바이트생 이직률은 높을 수밖에 없어요. 대학생들은 휴학할 때, 자격증 딸 때, 공부하기 싫을 때, 학교 안 다니는 젊은이들 중에는 사회 경험을 쌓기 위해 일하는 사람들도 있고..., 대학생들은 비는 시간 활용하고 싶어 하잖아요. 빠져나가도 응원하는 데 어려움은 없어요.”

아르바이트생들과 제빵기사들의 임금에 대해서는 다음과 같이 말한다.

“처음에는 최저임금 지켜서 주죠. 1년을 넘게 되면 퇴직금도 챙겨 줘요. 주휴수당, 휴일수당, 4대보험 다 있죠. 기사 임금은 작년까지만 해도 본사(SPC)가 직접 줬는데, 문제가 되어서 지금은 따로 봉급을 관리하는 업체가 주고 있어요. 직접 주면 안되는 이유가 장사가 안 되면 임금을 안 줄 수가 있기 때문에 그래요.”

“제빵기사 월급은 평균 250만 원 정도 돼요. 한달에 6번 쉬구요. 아르바이트생은 1년 근속이 넘으면 5,210원에서 20% 정도 임금이 올라가요. 1,000원 정도 올라간다고 보시면 돼요. 아르바이트생들은 저희랑 사이가 매우 좋아요. 전체 회식도 분기별로 해요. 주중팀, 주말팀 같이 고기 먹으러 가요. 아르바이트생 부모님 생일을 체크했다가 그 날이 되면 케익 선물도 챙겨주죠.”

아르바이트생 교육에는 본사 매뉴얼을 활용한다. 일반적으로 아르바이트생들은 계산 업무, 고객응대 등을 어려워 한다. 일을 완전히 익히는 데에는 한 달 정도가 소요된다. 아르바이트생 채용 시 가장 중요시하는 것은 인성이다.

“아르바이트생 교육은 본사에서 내려온 매뉴얼이 있어요. 인사하는 방식, 복장 착용, 뭐 이런 것들이 다 있죠. 파리바게뜨 매뉴얼이 굉장히 잘 되어 있어요. 근로기준법 교육 같은 것도 다 포함 되어 있어요.”

“생초보 아르바이트생이 일을 몸에 익히는 기간은 1주일 정도 걸려요. 모든 일을 다 익히려면 한달 이상은 되어야죠. 아르바이트생들이 계산하는 것을 좀 어려워해요. 본사에서 직접 들어오는 완제품은 바코드도 있어서 문제가 없는데, 반제품은 제품마다 가격이 다 다르고 그걸 다 외워서 계산해야 되니까요. 아르바이트생들이 계산에서 실수도 꽤 하죠.”

“손님 대응이 문제예요. 계산 실수는 괜찮아요. 한국에선 손님이 왕이잖습니까. 대응이 기본 나쁘면, 손님도 기본 나쁘게 하고, 대응에 대한 실수나 마찰이 있는 경우가 종종 있죠. 본사도 소비자 클레임이 있으면 가게별로 알아서 해결해 주길 바라죠.”

“아르바이트생 채용할 때는 인성교육이 어느 정도 되어 있느냐를 보죠. 말투나 인사성이 우선 시되죠. 10년 넘게 많은 아르바이트를 뽑다 보니 이제 사람만 봐도 딱 보여요.”

가맹본부에 대한 불만은 다양한 영역에서 드러난다. 가장 큰 문제는 본부와 가맹점 간 수익구조 형평성의 어긋남에서 비롯된다.

“이제 가맹점주가 원하지 않으면 인테리어 변경은 안해도 돼요. 법이 그렇게 바뀌었어요. 모든 프랜차이즈가 다 그렇게 되어 있죠. 그래도 물품 밀어내기 같은 것은 잔재가 남아 있죠.”

“본부와 가맹점의 수익 구조가 너무나도 차이가 크죠. 가맹점은 힘들지만 본사는 힘들까? 공생 관계가 맞게끔 행동과 책임을 질 수 있는 활동을 해야죠.”

가맹점주는 자영업자다. 하지만 경영활동에 있어 자율성을 발휘할 여지가 적다는 점, 본사의 전형적 구속을 받는다는 점, 그리고 그들 하나하나의 노동으로부터 본사가 이윤을 얻는다는 측면에서 일정 정도의 근로자성을 갖는다. 이들은 본사의 눈치를 살피며, 장시간 노동에 시달려야 하는 사장님들인 것이다. 점주가 처한 상황과 사업 여건은 제과 프랜차이즈 노동시장의 저임금 구조에 절대적 영향을 미친다. 현 구도에서 제과 프랜차이즈 노동시장의 저임금과 근로조건 문제를 근본적으로 해결할 수 있는 주체는 본사 이

외에는 없는 것으로 판단된다.

Ⅲ. 맺음말

본고에서는 관계자 심층면접 결과를 바탕으로 프랜차이즈 베이커리 노동시장의 특성과 문제점을 살펴보았다. 아르바이트생의 경우, 생계형 근로 비율은 높지 않으며, 대체로 무난하고 건전한 대학생들이 선호하는 일자리로 여겨지지만, 여전히 저임금의 굴레를 벗어나지 못하고 있다. 특히 장기간 지속할 수 있는 직업으로 인식되지 않으며, 제도적 보호 메커니즘이 전혀 작동하지 않고 있다. 근로감독 강화와 더불어 저임금노동자들을 대변할 수 있는 제도적 장치 마련이 필요하다. 가맹점의 사업 여건의 경우, 점주의 역량, 본사와의 계약관계 등에 따라 차이가 나타나지만, 장시간 노동, 본부와 가맹점 간 수익구조의 불균형 문제가 공통적으로 제기되고 있다. 공정거래위원회의 적절한 규제와 지원 강화, 실질적 교섭이 가능한 가맹점주 단체결성 방안이 모색될 필요가 있다.

미국에서는 Made in USA 제품 판매율이 점차 늘고 있다. 조금 비싸더라도 기꺼이 자국민 노동의 가치를 구매하려는 의지가 반영된 결과다. 성숙한 소비자들은 좋은 일자리를 제공하는 착한 기업의 제품을 선호하는 경향이 있다. 양질의 일자리에선 따스함과 너그러움이 배여 있다. 행복한 표정의 점원은 손님을 기쁘게 해준다. 매장에서의 유쾌한 경험은 재방문으로 이어진다. 그렇게 사업은 번창한다. 프랜차이즈 베이커리 관계자 모두가 활짝 웃을 수 있는 날이 오기를 바란다. **KLI**