KCTULI 워킹페이퍼 | 2024-03

2024. 2. 28.

공룡이 된 콜센터 대기업과 상담노동자의 희생

- 콜센터 대기업 현황과 노동조합의 전략

초록

이 연구는 콜센터 산업의 현황을 컨택센터 총람, 정보공개청구와 공시자료를 사용하여 분석하였다. 그 결과, 콜센터를 직접 운영하는 비율은 44.2%에 불과하였다. 지방자치단체의 경우 KT계열사가 80%를 위탁받아 운영하는 등 독과점도 확인되었다. 콜센터 위탁기업 중에는 고용규모 500명 이상의 대기업이 82%로 나타났다. 이중 상위 15개 대기업 콜센터의 경영이익을 살펴본 결과, 매출액 평균이 2,960억, 영업이익 평균이 93억 원이었으며 대부분은 20년 동안 지속적인 순이익 상태였다. 이러한 사실은 그동안 우리가 알고 있던 영세한 위탁 콜센터와는 전혀 다른 결과이다. 본 연구는 콜센터 산업 분석과 함께 노동조합이 상담 노동자의 이해대변 모색 방안을 제안하였다.

정흥준 서울과학기술대학교 교수

기호운 한국비정규노동센터 정책부장

우새롬 한국비정규노동센터 정책연구위원

보고서는 민주노동연구원 홈페이지(kctuli.kctu.org)에서 보실 수 있습니다.

- 문의: 민주노총 부설 민주노동연구원
- 주소: 04518 서울 중구 정동길 3 경향신문사 13층
- 전화: 02-2670-9221
- 팩스: 02-2670-9299
- 메일: kctuli2020@nodong.org

민주노동연구원의 발간물은 민주노총 공식 입장과 다를 수 있습니다

전국민주노동조합총연맹 부설 민주노동연구원

목차

■ 요약 ····· 3

1. 들어가며 ····· 4

2. 콜센터 대기업 현황 ····· 5

1) 컨택센터 산업총람(2021) 분석결과 ····· 5
2) 대기업 콜센터 수익 분석 ····· 7
3) 공공부문 콜센터 현황 ····· 10

3. 콜센터 산업의 문제점과 노동의 대응 ····· 14

1) 콜센터 산업의 문제점 ····· 14
2) 콜센터 노동조합의 대응 방향 ····· 16

4. 맺으며 ····· 21

■ 참고문헌 ····· 22

요약

콜센터 산업 현황 분석 결과

- 컨택센터 총람, 공공기관 정보공개청구 자료와 공시자료를 통해 살펴본 콜센터 산업 현황

① 2021년도 기준, 콜센터 사용업체는 914개이며 이 중 직영이 44.2%, 외주(위탁)가 47.5%, 혼합(직영+외주)이 8.3%로, 직영으로 콜센터를 운영하는 업체는 절반이 채 되지 않음. ② 콜센터 규모는 30인 미만이 62.3%였으며, 100명 이상인 업체가 17%(124개)로 콜센터 규모는 다양하게 나타남. 고용 규모별 운영 형태를 보면, 기업규모가 커질수록 외주 비율이 낮아지지만, 직영과 외주를 함께 사용하는 비율이 늘어남.

③ 위탁업체는 총 89개였으며, 그 가운데 500인 이상의 대형업체가 82.0%로 대부분을 차지했고, 30인 미만은 3.4%에 불과.

④ 상장사 정보를 통해 살펴본 결과, 상위 15개사의 평균 매출액은 2,960억 원이었으며 2004년 이후 평균 매출액은 5.17배 증가. 15개 대형 콜센터의 2022년 평균 영업이익은 93억 원에 이르고 있음.

⑤ 공공부문 콜센터의 경우, 336개 기관을 분석한 결과 직영 비율이 53.2%였으며 민간위탁 비율이 37.4%, 자회사 비율이 7.7%로 집계됨. 지방자치단체에서는 민간위탁의 80%를 KT 계열사가 수행하는 것으로 나타나 독과점의 폐해가 없는지 살펴볼 필요성이 제기됨.

콜센터 산업의 문제점

- 콜센터 노동자의 '상담 노동'이 저평가되어 있음.
- 콜센터의 비인간적인 근무 방식으로 이직률이 높고, 고령화되고 있음.
- 상담업무는 고도화되고 있지만, 체계적 상담을 위한 교육훈련 등은 거의 이루어지지 않음.
- 고객의 민감한 정보에 대한 관리의 취약함이 존재.
- 이러한 문제의 주된 원인은 콜센터에 만연한 위탁 관행과 낮은 노동조합 조직률에 있음.

노동조합의 대응방안

- 산별 공동 전략과 공동 대응을 추진하고 동일 원청과 계약한 위탁업체 노동조합들의 초기업 공동교섭을 모색할 필요가 있음. 이때 원청도 교섭 테이블에 나올 수 있도록 하는 것이 중요함.
- 원청 및 위탁업체에 대한 정보를 수집하고, 개인의 민감한 정보에 대한 위탁업체 관리의 문제점을 공론화해야 함. 나아가 지자체가 콜센터 유치 시, 노동자 처우개선 방안 마련을 요구해야 하며, 인공지능 상담 도입 과정에서 고용 유지 방안도 적극 제기해야 함.

1. 들어가며

민간기업과 정부조직 모두 민원인이 요구하는 정보서비스를 제공할 책임이 부각되면서 전화를 활용한 콜센터의 중요성도 커지고 있다. 또한 과거에 비해 콜센터의 업무가 단순 정보 제공에서 원스톱 상담으로 바뀌면서 콜센터는 단순기능직에서 숙련된 노하우와 핵심적인 업무 내용을 요구하는 숙련직으로 바뀌고 있다. 그럼에도 콜센터의 절반 이상은 외주업체에 위탁된 형태로 운영된다. 고객들은 콜센터 상담원을 원청의 직원으로 생각하고 질문하지만 실상은 이와 다르다.

콜센터의 업무가 중요하고, 상담의 질적 서비스가 민간 기업과 정부 조직의 신뢰에 영향을 미치지만 아이러니하게도 콜센터는 절반 이상이 위탁으로 운영되고 있다. 이 연구는 콜센터 업무를 위탁받고 있는 위탁기업에 초점을 두고 있다. 보통의 상식으로 보면 하청업체는 영세할 것으로 예상되지만 콜센터는 지난 20여 년 간 대기업으로 성장해 왔으며 상당수가 대기업의 계열사이기도 한 점에 본 연구는 주목하였다. 또한, 위탁 콜센터의 구체적인 현황 파악이 필요하다고 판단하였다. 콜센터 위탁기업이 적지 않은 순이익을 남기고 있다면 콜센터 상담사의 처우개선에도 정당한 책임을 져야하기 때문이다.

분석결과, 일반적인 상식과 달리 콜센터가 공룡처럼 커진 것을 확인할 수 있었다. 위탁 콜센터의 80% 이상이 500명 이상의 상담사를 고용하여 다양한 원청으로부터 위탁업무를 수행하고 있었다. 매출 규모는 3,000억 원에 달했고 영업이익도 100억 원에 가까웠다. 콜센터 위탁기업 중 국내 주요 대기업(KT, 효성, CJ 등) 계열사가 적지 않았으며 다국적기업의 한국자회사도 많았다. 콜센터 위탁기업은 영세한 기업이 아님을 확인한 것이다. 그럼에도 콜센터 위탁기업은 원청 기업이 존재한다는 이유로 고용 사용자로서 져야 할 책임을 충분히 이행하지 않고 있다. 원청에서도 마찬가지로 고용관계의 법적 책임이 없다고 주장한다. 그 결과, 콜센터 상담노동자는 산업 평균 이하의 저임금을 받고 있으며 과도한 성과급 비중 및 강도 높은 노동 통제를 받고 있다. 스트레스가 높고, 건강을 위협받는 이유이다.

본 연구는 국내 연구로 보기 드물게 콜센터 산업의 경영 현황을 자세히 분석하였으며 공공기관 콜센터의 위탁 현황도 파악하였다. 무엇보다 본 연구는 콜센터 위탁업체의 다수가 대기업화되었으며 이익도 상당한 수준에 도달했음을 확인한 점에서 의미를 가진다. 나아가 이제 막 노동조합이 조직되고 있는 콜센터 산업 현장에서 상담 노동자의 이해 대변을 위해 노동조합이 어떤 조직적, 정책적 노력을 해야 하는지 방향을 제안한 점에서 노동조합에도 함의를 갖는다.

2. 콜센터 산업 현황

본 연구는 콜센터 산업의 구체적인 현황을 파악하기 위해 컨택센터 산업총람(2021), 공공기관에 대한 정보공개청구, 기업 공시자료를 활용하여 우리나라 민간부문 및 공공부문 콜센터가 어떻게 운영되고 있는지를 살펴보았다.

1) 컨택센터 산업총람(2021) 분석 결과

프라임경제 기업부설연구소는 매년 컨택 산업 관련 주요 이슈와 국내 콜센터 사용업체와 위탁업체에 대한 현황을 조사해서 컨택센터 산업총람을 발간한다. 콜센터 산업 전수조사는 아니지만, 국내 콜센터 산업과 주요 기업에 대한 현황을 파악할 수 있다. 2021년 자료를 토대로 콜센터 사용업체와 위탁업체 현황을 중심으로 콜센터 운영 관련 현황을 분석했다. 요약하면, 콜센터를 사용하는 업체는 콜센터 업무를 직접 하기보다도 대기업 콜센터에 '위탁'을 주는 형태로 운영하고 있었으며, 콜센터 위탁업체는 오랜 시간에 걸쳐 콜센터 위탁 업무를 확대해나가면서 대형화된 것으로 해석되었다.

① 사용업체

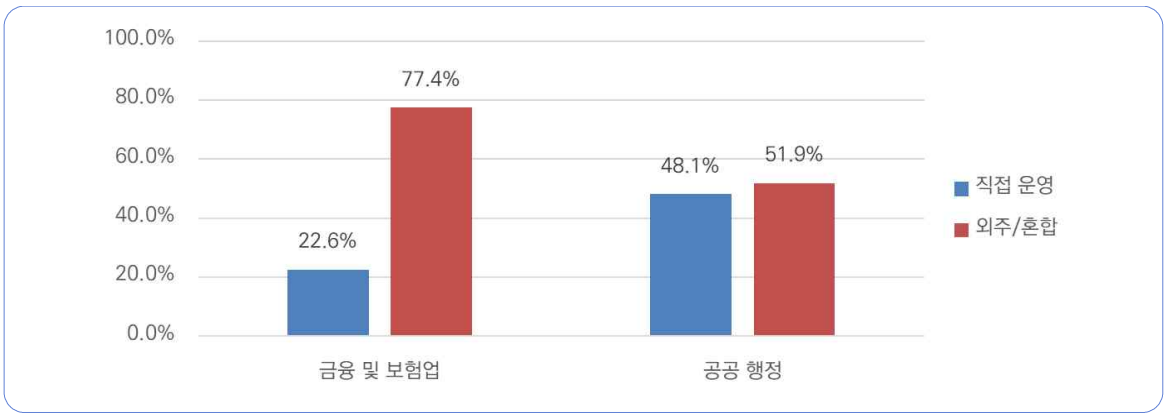
2021년도 기준으로 콜센터 사용업체 현황을 보면, 사용업체 914개에 관한 현황을 다루고 있다. 콜센터 운영 형태에 따라서는 직영이 44.2%, 외주(위탁)가 47.5%, 혼합(직영+외주)이 8.3%로, 직영으로 콜센터를 운영하는 업체는 채 절반이 되지 않았다. 사용업체 소재지는 서울(66.9%)과 경기도(11.8%)에 78.7%가 몰려 있었다. 비공개한 업체를 제외하고 고용 규모가 30인 미만 업체가 62.3%(453개)로 가장 많았으며, 콜센터 고용 규모가 100명 이상인 업체는 17.0%인 124개로 나타났다. 124개 업체 중 500인 이상 업체는 38개(5.2%)였다.

100인 이상을 고용한 콜센터를 산업별로 구분해보면, '금융 및 보험업(은행, 카드, 보험, 대출 등)'에 해당하는 업체가 53개(42.7%)로 가장 큰 비율을 차지했다. 외에도 '공공 행정'에 해당하는 경우도 27개(21.8%)로 두 번째로 큰 비율을 차지했다. '금융 및 보험업'과 '공공 행정'에 해당하는 경우는 총 80개로 약 64.5%에 해당할 정도로 대부분이라고 볼 수 있다. 해당 산업의 콜센터 운영 유형을 보면, '금융 및 보험업'에서는 53개 중 직접 운영하는 경우는 12개(22.6%)였고, 외주나 혼합으로 운영하는 경우가 41개(77.4%)로 대부분의 경우 외주를 활용하고 있었다. '공공 행정'은 27개 중 직접 운영하는 경우가 13개(48.1%), 외주를 활용하는 경우는 14개(51.9%)로 나타났다. 30인 미만 사용업체의 콜센터 운영 형태를

보면 직영이 48.1%, 외주를 활용하는 경우가 51.9%로 소규모 사업장에서도 외주 비율이 높게 나타났다.

[그림 1] 콜센터 고용 규모 100인 이상인 사용 업체 운영 현황(금융 및 보험업과 공공 행정)

(단위: %)



- 자료: 컨택센터 산업총람 2021. 정리

고용 규모별 운영 형태를 보면 기업규모가 커질수록 외주의 비율이 낮아지지만 직영과 외주를 혼용하여 사용하는 비율이 늘어남을 확인할 수 있다. 이러한 결과는 콜센터의 규모가 커질 경우 외주로는 감당하기 어려운 상담 영역이 존재하고, 이를 직영으로 운영하고 있을 가능성을 시사한다.

[표 1] 콜센터 사용 업체 고용 규모별 운영 형태

(단위: % / N=721)

고용 규모 / 운영 형태	직영	외주	혼합(직영+외주)
30인 미만	48.1	48.1	3.8
30인 이상 100인 미만	35.8	58.1	6.1
100인 이상 500인 미만	41.9	38.4	19.8
500인 이상	23.7	31.6	44.7
전체	43.6	48.1	8.3

- 자료: 컨택센터 산업총람 2021. 정리

② 위탁업체

산업총람 중 유효한 자료로 확인되는 콜센터 가운데 위탁형태의 업체는 89개이다. 위탁 콜센터의 특징은 다음과 같다. 첫째. 위탁업체의 고용 규모를 보면, 500인 이상의 업체가 82.0%로 가장 많으며, 30인 미만은 3.4%에 불과할 정도로 대형화되어 있음을 확인할 수 있다. 이는 사용업체가 콜센터 업무를 외주로 위탁하려고 할 때, 대기업 콜센터를 선택할 가능성이 크다는 것을 의미하기도 한다.

둘째, 콜센터의 소재지는 88.8%가 서울인 것으로 되어 있지만 이는 본사가 있는 곳을 기준으로 현황 파악이 이루어졌기 때문에 실제 콜센터가 운영되는 곳은 여러 지역으로 흩어져 있을 가능성이 높다.

셋째, 설립 연도를 보면, 2005년 20년 이상 된 기업이 70.8%(63개)로 업력이 짧지 않음을 확인할 수 있다. 이는 콜센터 위탁업체들이 오랜 시간에 걸쳐 대형화되었다는 것을 의미하기도 한다. 매출액 기준으로는 500억 원 미만은 54.8%였으며 500억 원 이상 1000억 원 미만은 22.6%, 1,000억 원 이상이 22.6%로 나타났다.

[표 2] **위탁업체 개요**

(단위: 개, %)

구분		빈도	유효 퍼센트
고용 규모	30인 미만	3	3.4
	100 ~ 499인	13	14.6
	500인 이상	73	82.0
매출액	500억 원 미만	46	54.8
	500억 원 ~ 999억 원	19	22.6
	1,000억 원 이상	19	22.6
설립연도	1995년 이전	13	14.6
	1995 ~ 1999년	20	22.5
	2000 ~ 2004년	30	33.7
	2005 ~ 2009년	13	14.6
	2010 ~ 2015년	10	11.2
	2016 ~ 2019년	3	3.4

자료: 컨택센터 산업총람 2021. 저자 정리

2) 대기업 콜센터 수익분석

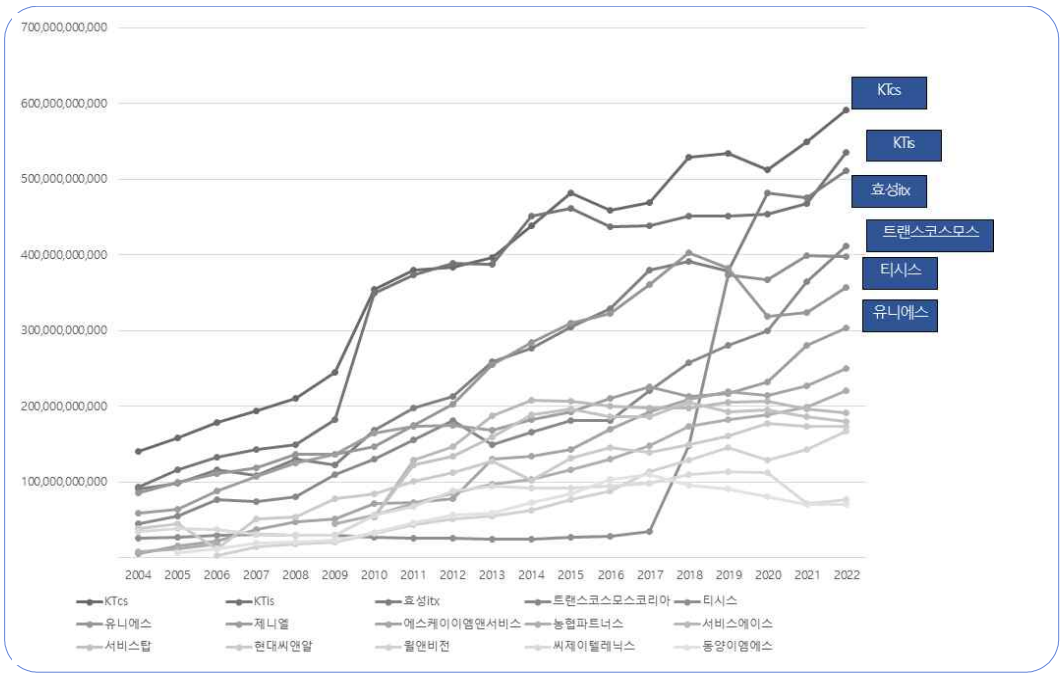
본 연구에서는 컨택센터 산업총람(2021)을 기준으로 500명 이상을 고용하고 있으며 매출

액이 1,000억 원 이상 되는 업체 중 외감기업[1]으로 등록되어 있는 업체 15개 업체를 대상으로 분석하였다.

상장사거래 정보를 이용하여 2004년부터 2022년까지 19년 동안의 추이를 살펴보면 대체로 15개 대형콜센터 모두 매출액이 증가하였으며 이 중에서도 KTcs, KTis, 효성itx, 트랜스코스모스코리아, 티시스, 유니에스 등의 매출액이 크게 늘어난 것으로 나타났다. 2022년 평균 매출액은 2,960억 원이었으며 19년 동안 평균 매출액은 5.17배 증가한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 콜센터 산업이 확장되면서 개별 콜센터 위탁업체의 매출도 크게 증가했음을 의미한다.

[그림 2] **대기업 콜센터 매출액 변화**

(단위: 원, 년도)



- 자료: 상장사 거래정보(각 년도).

〈표 3〉은 매출액 순위를 나타낸 것으로 KT그룹 계열사인 KTcs가 매출액 5,916억 원으로 가장 높았으며 KTis(5,358억 원), 효성itx(5,105억 원) 등이 각각 2위, 3위를 차지하였는데 이들 기업은 주요 대기업의 계열사였다.

1) 외감기업이란 매출액 30억 원 이상 기업은 매년 결산에 대한 회계감사를 받을 의무가 있는 기업을 의미한다.

[표 3] 콜센터 매출액 순위

(단위: 원)

순위	회사명	매출액
1	KTcs	591,580,546,000.
2	KTis	535,783,306,000.
3	효성itx	510,498,450,000.
4	트랜스코스모스코리아	412,143,728,000.
5	티시스	397,643,300,000.
6	유니에스	356,834,195,000.
7	제니엘	303,163,520,000.
8	에스케이이엠앤서비스	250,108,139,000.
9	농협파트너스	220,634,722,000.
10	서비스에이스	192,045,120,000.
11	서비스탑	180,230,409,000.
12	현대씨앤알	173,784,891,000.
13	윌앤비전	167,166,283,000.
14	씨제이텔레닉스	76,582,455,000.
15	동양이엠에스	70,256,793,000.

- 자료: 상장사 정보

영업이익은 매출액에서 제조원가를 제외한 실질적인 이익을 의미한다. 대기업 콜센터 중 영업이익이 적자인 기업은 1개(CJ텔레닉스)에 불과했으며 다른 기업은 모두 흑자를 기록하고 있었다. CJ텔레닉스는 2021년 2022년 영업적자를 기록한 것으로 나타났으나 그 외 대부분의 대기업 콜센터는 2004년부터 2022년까지 영업이익이 적자가 없는 것으로 나타났다. 서비스에이스와 서비스탑은 2010년 영업적자를 기록한 이후 줄곧 흑자를 기록하고 있었다.

양호한 영업 이익을 반영하듯, 15개 대기업 콜센터의 2022년 평균 영업이익은 93억 원에 이르는 것으로 나타났다. 영업이익의 증가는 2004년 대비 평균 2.17배 증가했으며, 2022년 영업이익 순위는 티시스, 효성itx, KTcs, KTis, 트랜스코스모스코리아 순으로 100억 원 이상의 영업이익 흑자를 기록하였다. 이 중 영업이익 1위 업체 티시스의 영업이익은 380억 원으로 가장 높게 나타났다.

[표 4] 대기업 콜센터 영업이익 순위

(단위: 원)

순위	회사명	영업이익
1	티시스	38,045,240,000.
2	효성itx	22,273,886,000.
3	KTis	19,544,619,000.
4	KTcs	16,184,660,000.
5	트랜스코스모스코리아	15,652,837,000.
6	에스케이이엠앤서비스	6,019,770,000.
7	유니에스	4,586,692,000.
8	농협파트너스	4,400,101,000.
9	제니엘	4,252,186,000.
10	현대씨앤알	4,200,325,000.
11	서비스에이스	2,926,800,000.
12	서비스탑	2,314,725,000.
13	윌앤비전	1,167,851,000.
14	동양이엠에스	565,352,000.
15	씨제이텔레닉스	-1,424,564,000.

- 자료: 상장사 정보

당기순이익은 영업이익에서 세금 및 이자 등 영업외 비용을 제외한 금액을 의미하는데 2022년 평균 당기순이익은 89억 원이었으며 이는 2004년 대비 2.53배 증가한 결과였다. 개별 기업을 살펴보면, 크게 두 가지 유형으로 나눌 수 있었다. 첫 번째 유형은 당기순이익이 계속 상승하거나 감소하더라도 빠르게 회복하는 기업이다. 효성itx, 트랜스코스모스코리아, 티시스, 유니에스, 제니엘, 에스케이이엠앤서비스, 농협파트너스, 현대씨앤알, KTcs, KTis 등 10개 기업이었다. 두 번째 유형은 당기순이익이 늘었다가 등락을 반복하면서 현상 유지하고 기업은 서비스에이스, 서비스탑, 윌앤비전, 씨제이텔레닉스, 동양이엠에스 등 5개 기업이었다.

3) 공공부문 콜센터 현황

공공부문 콜센터 현황은 정보공개 청구를 활용해 분석하였다. 정보공개 청구는 2023년 11월부터 12월까지 두 달 동안 이루어졌으며 중앙행정기관 58개, 지방자치단체 245개, 공공기관 336개(2023년도 기준)를 대상으로 진행했다. 정보공개 청구는 각 기관에서 사업 필요에 따라서 운영되는 콜센터(한시적 사업에 대한 콜센터 등) 또는 교환실 성격으로 운영되는

대표번호는 제외하고 기관을 대표하여 응대 업무를 전담하는 대표 콜센터를 기준으로 이루어졌다. 다만, 일부 공공기관은 대표 사업이 곧 기관 대표 콜센터로 운영하는 경우가 있어 공공기관 일부에서는 대표 콜센터가 곧 기관 사업 콜센터와 연결되는 경우는 대표 콜센터로 간주했다.[2)]

① 중앙행정기관

중앙행정기관 중 대표 콜센터를 운영하고 있다고 응답한 기관은 총 32개였다. 콜센터를 여러 개 운영하는 기관을 포함하면 콜센터 수는 총 36개로 확인됐다. 콜센터 운영 형태별로는 직영이 24개(66.7%)였으며 민간 위탁이 11개(30.6%), 비공개가 1개(2.7%)로 확인되었다. 중앙행정기관에서는 절반 이상의 콜센터가 직접 운영되고 있었다.

민간 위탁으로 운영되는 곳의 위탁업체를 보면, 컨소시엄(2), KT 계열사[3)](3), 효성ITX(2) 등이 주로 확인됐으며, 2023년도 기준 계약금은 적게는 1억 5천만 원에서, 많게는 71억 원까지 기관에 따라 편차가 나타났다. 중앙행정기관 중 콜센터 인원을 가장 많이 고용하고 있는 기관은 '고용노동부 고객상담센터'로 총 717명을 고용하고 있으며, 그중 652명(90.9%)이 상담노동자였다. 이외에도 '정부민원안내콜센터'에는 228명 중 201명(88.2%)이 상담노동자였으며, '보건복지 상담센터'에는 205명 중 196명(95.6%)이 상담노동자였다. 정보공개 청구에 응답한 중앙행정기관 콜센터에 일하는 인원은 총 2,563명으로 그중 상담노동자는 2,244명으로 87.6%로 확인된다.

② 지방자치단체

지방자치단체는 정보공개 청구 기관 245개 중 대표 콜센터가 없거나 비공개한 곳을 제외하면 총 63개로 확인된다. 콜센터 운영 형태별로는 직영 31개(49.2%), 민간 위탁 31개(49.2%), 자회사 1개(1.6%)이다. 중앙행정기관보다 지방자치단체는 콜센터를 민간 위탁 형태로 운영하는 기관이 더 많았다.

민간 위탁으로 운영하는 경우 콜센터 위탁업체를 보면, ㈜KTcs가 17개, ㈜KTis가 8개 등으로 KT 계열사가 25개를 운영하고 있었다. 이는 지방자치단체 콜센터 중 민간 위탁으로 운영하는 31개 기관의 80%에 해당하는 것이었다. 특히, 민간 위탁으로 콜센터를 운영하는 지방자치단체를 광역 단위로 나누어 보면, 경기도에서는 부천시(㈜유베이스 운영)를 제외하고는 광명시, 평택시, 안산시, 군포시, 이천시, 김포시, 화성시, 광주시 등 8개 지역에서 KT

2) 이번 청구에서 응답이 이루어지지 않거나 비공개 처리한 경우를 제외하고 분석하였다.
3) ㈜KTcs, ㈜KTis

계열사가 위탁받아 콜센터를 운영하고 있었다. 충청도에서는 충주시, 충청남도 본청, 천안시, 공주시, 아산시, 논산시, 당진시 등 7개 지역에서 KT 계열사가 위탁받고 있었는데, 이는 충청도에서 민간 위탁으로 콜센터를 운영하는 지역이 모두 KT 계열사에 콜센터 업무를 맡기고 있음을 알 수 있었다. 외에도 KT 계열사에 콜센터 업무를 위탁 주는 지역은 대전광역시 본청, 세종특별자치시 본청, 전주시, 부안군, 순천시, 경상북도 본청, 안동시, 영주시, 원주시, 강릉시 등이 있다.

지방자치단체 콜센터 중 가장 인원이 많은 곳은 서울특별시로 이는 서울특별시의 경우 '120다산콜센터'를 통해 서울특별시 내 자치구까지 모두 맡아서 대표 콜센터 형태로 콜센터가 운영되고 있다는 특징과 서울특별시 내 인구가 많은 요인 등이 복합적으로 영향을 미쳤다고 볼 수 있다. 기초자치단체 차원에서는 일부 지역을 제외하고는 대부분 15명 내외로 콜센터가 운영되고 있는 것으로 나타났으며, 부천시가 48명으로 기초자치단체에서는 가장 규모가 컸다.

지방자치단체 콜센터에서 일하는 인원은 총 1,373명이었으며, 그중 상담노동자는 1,192명으로 86.8%로 확인된다.

③ 공공기관

공공기관 콜센터에 대한 정보공개 청구는 2023년도 12월 공공기관 목록을 기준으로 진행했고, 대표 콜센터가 없거나 비공개한 곳을 제외한 유효 응답은 114개였다. 1개 기관에서 여러 콜센터를 운영하거나 다수의 위탁업체와 계약하는 곳까지 포괄하면 운영되는 콜센터 수는 총 136개였다. 콜센터 수를 기준으로 운영형태를 보면, 직영 71개(52.2%), 민간 위탁 46개(33.8%), 자회사 17개(12.5%), ARS 등으로 이루어지는 곳이 3개(2.2%)로 나타난다. 공공기관은 중앙행정기관이나 지방자치단체와 달리, 자회사 형태로 이루어지는 경우가 있었다.

공공기관 콜센터의 특징을 보면 한 공공기관이 여러 콜센터와 업무위탁 계약을 맺고 있음을 확인할 수 있다. 예를 들어 국민건강보험공단은 총 12개 업체(㈜KTis, ㈜한국고용정보, ㈜유니에스, 효성ITX, 이케이맨파워㈜, ㈜엠피씨플러스, ㈜그린CS, ㈜윌앤비전, ㈜트랜스코스모스코리아, ㈜제이앤비컨설팅, ㈜휴넥트, 제니엘㈜)에 콜센터 업무를 위탁 주고 있었다. 2023년도 계약금 기준 업체당 평균 약 109억 원 규모였으며, 총 1,311억 원이었다. 그중에서도 ㈜KTis가 약 171억 원으로 가장 큰 규모로 계약이 이루어졌다. 이처럼 다수의 위탁업체에 콜센터 업무를 위탁 주는 기관으로는 중소기업은행도 있었다. 중소기업은행은 직접 운영하는 콜센터와 함께 6개 업체(㈜한국고용정보, ㈜휴넥트, 고려휴먼스㈜, ㈜제이앤비컨설팅, ㈜메타엠, ㈜윌앤비전)에 콜센터 업무를 위탁 주고 있었다. 다만, 중소기업은행은 2023년도

계약금과 인원을 비공개하여 구체적인 현황은 알 수 없었다. 한국장학재단도 2개 업체에 콜센터 업무를 위탁 주고 있었는데, 그중 한 곳이 ㈜KTcs로 2023년도 기준 계약금이 약 213억 원으로 정보공개 청구로 응답한 단일 민간 위탁 업체 계약금 중에서는 가장 큰 금액이었다.

공공기관 콜센터에서 일하는 인원은 총 6,666명이었으며, 그중 상담노동자는 5,693명으로 85.4%로 확인된다.

정보공개 청구를 통해 확인한 공공부문 콜센터의 주요 현황은 다음 표와 같이 정리할 수 있다. 콜센터 수를 기준으로 운영 형태에 따라 보면, 직영은 125개(53.2%)이며, 민간 위탁은 88개(37.4%), 자회사는 18개(7.7%)로 나타난다. 공공부문 영역별로 운영 형태에 차이가 나타났는데, 중앙행정기관은 직영 비율이 66.7%였지만, 지방자치단체와 공공기관은 각각 49.2%, 51.5%로 중앙행정기관에 비해 낮은 직영 비율을 보였다. 또한, 이번 정보공개 청구에서 민간 위탁으로 운영되는 콜센터의 2023년도 계약금은 전체 약 2,402억 원(비공개 제외)으로 확인된다.

[표 5] **정보공개 청구 대상 콜센터 현황(수)**

(단위: 개, %)

구분		중앙행정기관		지방자치단체		공공기관	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
운영 방식	직접 운영	24	66.7	31	49.2	70	51.5
	민간 위탁	11	30.6	31	49.2	46	33.8
	자회사	-	-	1	1.6	17	12.5
	기타	-	-	-	-	3	2.2
	비공개	1	2.8	-	-	-	-
합계		36	100.0	63	100.0	136	100.0

콜센터 인원을 살펴보면, 전체 인원은 총 10,602명이었으며, 그중 9,129명이 상담노동자로 86.1%로 확인된다. 비공개한 기관도 있다는 점에서 오차가 있을 수 있지만, 대게 콜센터는 전체 인원 중 85~90%가 상담노동자로 구성되어 있음을 알 수 있다. 운영 형태에 따라 보면, 직영에서 일하는 인원은 약 4,849명으로 45.7%이며, 민간 위탁에서 일하는 인원은 약 4,723명으로 44.5%이다.

[표 6] 정보공개 청구 대상 콜센터 인원 현황(명)

(단위: 명)

구분		중앙행정기관		지방자치단체		공공기관		전체	
		전체인원	상담인원	전체인원	상담인원	전체인원	상담인원	전체인원	상담인원
운영 방식	직접 운영	1,984	1,741	544	478	2,321.5	2049.5	4,849.5	4,268.5
	민간 위탁	579	503	415	332	3,729.25	3264.25	4,723.25	4,099.25
	자회사	-	-	414	382	514	310	928	692
	기타	-	-	-	-	101	69	101	69
	비공개	-	-	-	-	-	-	-	-
합계		2,563	2,244	1,373	1,192	6,666	5,693	10,602	9,129

※ 소수점 자리는 시간제로 운영하는 인원이 포함된 것임

3. 콜센터 산업의 문제점과 노동조합의 대응 방향

1) 콜센터 산업의 문제점

콜센터는 고객에게 적절한 정보를 제공하는 고객만족의 측면에서 민간기업의 유지·발전에 중요한 역할을 한다. 마찬가지로 국민 민원을 해결하는 측면에서 공공기관에도 꼭 필요한 조직이다. 이처럼 콜센터는 민간과 공공 모두에 있어 중요하고 필수적인 조직이지만 막상 콜센터는 많은 문제점을 가지고 있다.

첫째, 콜센터 노동자의 '상담 노동'이 저평가되어 있는 점이다. 선행연구(조돈문 외, 2022)에 따르면 콜센터 노동자의 평균임금은 223만 원으로 전체 임금노동자의 평균임금(267만 원)의 83.5%에 불과해 낮은 수준에 머물러 있으며 고객 상담에 따른 감정노동에 대해서도 보상이 거의 주어지지 않는 상황이다. 이와 관련하여 노동조합이 조직된 콜센터에서 감정노동 수당을 요구하고 있으나 사용자 측은 감정노동이란 명목으로 수당을 지급하는 것을 꺼리고 있다(정흥준, 2022).

콜센터 노동자의 저임금 원인은 여러 가지가 있을 수 있지만 크게 두 가지로 추정해 볼 수 있는데 하나는 위탁 방식의 운영으로 인해 상담사를 관리하는 위탁업체가 과도한 이익을 챙기고 있기 때문이다. 이와 관련 본 연구는 15개 대형 대기업 콜센터의 평균 영업이익이 93억 원에 달하는 것을 확인하였다. 또 다른 원인은 콜센터 산업의 낮은 노조 조직률이다. 콜센터는 전체 노조 조직률이 5% 남짓에 불과한 상황으로 콜센터 노동자의 입장을 대변해 줄 노동조합이 거의 없어 노사 간 교섭을 통해 상담사의 처우를 개선하기가 어려운 조건이다.

둘째, 콜센터의 비인간적인 근무 방식도 선행연구를 통해 여러 차례 지적되어 왔다. 예를

들어 기본급은 낮게 설계되어 있고 성과급 비중이 높으며 노동강도가 높아 직무스트레스 및 건강이 위협받기도 한다. 지나친 업무 통제도 콜센터 노동의 특징 중 하나인데 업무 중 휴식 시간을 가지기 어려우며 화장실 사용 등 생리현상을 해결하는 것조차 제한을 받고 있다. 고객과의 상담 시 발생하는 감정노동 등 고충 해결도 제도적으로 미비하여 개인이 감당해야 할 몫으로 남겨져 있다. 코로나19 시기에는 환기가 안 되고 좁은 장소에서 많은 상담사가 일하는 까닭에 집단감염이 발생하기도 하였다. 주된 이유는 앞서 상담 노동이 저평가된 원인과 비슷한데, 비인간적인 근무 방식을 협의하고 조율하는 노사간 테이블이 마련되어 있지 않기 때문이다. 사용자의 입장에서 인간적인 노동보다 효율적인 노동으로 설계하는 것이 기업의 이익에 도움이 되기 때문에 노동조합 등 제도화된 논의기구가 없다면 굳이 회사가 나서서 노동자의 인권과 고충을 대변하려하지 않기 때문이다. 그런데 콜센터의 열악한 노동환경은 결과적으로 콜센터 산업의 경쟁력을 낮추고 있다. 콜센터의 이직률은 높은 편이며 젊은 세대의 충원도 계속 낮아지고 있기 때문이다.

셋째, 상담업무는 고도화되고 있지만 체계적인 상담을 위한 교육훈련 등은 거의 이루어지지 않고 있는 것도 고질적인 문제이다. 콜센터는 단순한 상담 업무는 자동응답 방식으로 응대하며 챗봇을 활용한 상담도 점점 확대되고 있다. 따라서 상담사의 수요가 줄어들 것으로 예상되지만 실제, 콜센터 상담사 수는 줄어들지 않고 있다. 증가세가 과거보다 완만해졌지만 여전히 조금씩 늘어나고 있는 상황이다. 기술발전에 따라 콜센터 상담이 자동화되고 있음에도 상담사의 수가 늘어나는 이유는 서비스 산업이 확장되고 있기 때문이다. 또한 고객의 상담수요도 단순한 정보 획득이 아닌 대화를 통해 해결방법을 찾으려 하기 때문에 상담 내용이 단순한 정보 제공과 안내를 넘어 복잡한 사안에 대해 해결방안을 찾아야 할 때가 많다. 따라서 콜센터 상담사들은 고객에 대한 기술적인 응대방식 등 커뮤니케이션만이 아니라 상담하는 과정에서 관련 데이터를 검색할 줄 알고, 고객이 원하는 해결방안을 제공할 수 있는 능동적인 역량을 개발해야 한다. 이를 위해서는 적절한 교육훈련이 이루어져야 하지만 콜센터 현장에서 제대로 된 교육훈련은 거의 이루어지지 않고 있다. 콜 상담을 할 상담사도 부족한 상황에서 사용자들은 유급 교육훈련을 제공하려고 하지 않기 때문이다.

넷째, 고객의 민감한 정보에 대한 관리의 취약함이다. 콜센터 산업은 금융이나 공공기관에 집중되어 있기 때문에 고객의 개인정보, 금융정보 등 민감한 정보를 다루는 경우가 많다. 따라서 개인정보의 관리가 중요하지만 고객정보에 대한 보안이 충분하게 이루어지고 있는지는 여전히 의문이 많다. 특히, 콜센터 업무를 위탁하는 경우 위탁회사가 개인 정보에 대한 관리 보안을 철저하게 해야 하는데 이에 대한 관리 역량을 갖추고 있는지 알 수 없는 상황이다. 현재 일부 기관에서는 업무 중 상담사의 휴대폰 소지를 금하고 있기도 하지만, 근본 대책으로 보기는 어렵다.

지금까지 살펴본 콜센터 산업의 문제점은 이미 오래전부터 지적되어 왔지만 원청은 업무를 위탁했다는 이유로 거의 책임지지 않았으며 위탁업체는 권한과 예산이 없다는 이유로 문제해결을 외면해 왔다. 이를 강제할 수 있는 유력한 방법이 노동자의 집단적인 이해대변 조직인 노동조합이지만 콜센터는 최근에서야 노동조합의 조직화가 이루어지고 있는 상황이다. 따라서 현재 제기되고 있는 문제점이 단시일 내에 해결되기는 어려운 상황이다. 그러나 콜센터 산업이 점점 중요한 환경에서 막대한 이익을 남기고 있는 위탁업체와 달리 저임금과 비인간적인 노동환경 등 일방적으로 희생을 강요받는 콜센터 상담 노동자에 대한 사회적 해결은 미루기 어려운 시급한 과제이다.

2) 콜센터 노동조합의 대응 방향

지금까지 콜센터 노사관계 문제는 주로 외주화된 콜센터 노동자의 직접고용이나 원청의 사용자 책임 등 '원청과 외주화된 노동자의 관계'를 다루어왔다. 이러한 까닭은 콜센터 노사관계에서 원청의 중요성이 강조되었기 때문이기도 하지만 '위탁업체는 상담사의 고용조건 결정 권한이 없다, 위탁업체도 영세한 기업이다' 등의 이유로 콜센터 노동자의 고용조건 및 노동환경에 대한 책임을 회피해 왔기 때문이다. 그러나 본 연구 결과, 콜센터 위탁업체는 장기간에 걸쳐 대형화되었고 대기업 계열사가 적지 않으며 매출액, 영업이익이 꾸준히 증가하고 있다. 이제는 '대기업'이 된 콜센터 위탁업체에 주목하고 콜센터 노동자의 열악한 고용조건 및 노동환경에 대한 책임을 요구해야 한다.

(1) 공동 전략 형성과 공동 대응 모색

① 총연맹·산별노조의 전략적 공동 대응 추진

콜센터 위탁업체 중 500인 이상을 고용하는 업체는 82.0%에 달하지만, 콜센터 고용 규모가 500인 이상인 기업(원청) 중 콜센터를 직영으로 운영하는 비율은 23.7%에 불과하다. 대기업의 상당수가 콜센터 노동자를 직접 고용하지 않고 대기업인 위탁업체를 통해 간접고용하고 있음을 알 수 있다. 또한 전국 지방자치단체 민간 위탁 콜센터 중 80%가 KT계열사 위탁업체에서 운영하는 등 콜센터 독점화 경향도 엿볼 수 있다.

이에 대응하기 위해 공공운수노조, 서비스연맹, 사무금융노조 등에 산발적으로 가입해 있는 콜센터 노동조합들이 공동사업단 등 연합 조직의 형태로 공동 전략을 형성하고 공동 대

응할 필요가 있다. 예를 들어 개별 사업장의 정보를 모으고 노조 내부의 자원을 모으는 것이 필요하다. 구체적으로 동일 원청 내 위탁업체 전략조직화를 공동으로 수행하며 원청 사용자성 입증을 위한 법적·제도적 토대를 마련해야 하는 것 등을 전략화 할 필요가 있다. 콜센터 산업을 이해하기 위해 민간의 전략 파악 및 지자체 대응, AI 도입 대응 방안 등과 같은 정책 수립 및 연구 사업 또한 필요하다. 이를 위해서는 총연맹과 해당 산별의 자원·예산 지원이 필수적이다.

위탁업체가 대형화됨에 따라서 콜센터 노동자 조직화가 성공한다면 노동조합의 규모도 커질 수 있는 장점이 있다. 2023년 설립된 현대씨앤알콜센터지회는 서울, 대전, 세종, 부산 네 곳에 있지만 동시에 약 700명 조직화를 성공한 바 있다. 또한 위탁업체 조직화는 동일 원청의 다른 위탁업체 조직화의 가능성도 가지고 있다는 점에서 조직화를 위한 자원·예산을 적극적으로 지원할 필요가 있다.

② 공동 교섭 방안 모색

원청의 사용자 책임을 인정하지 않는 현행 「노동조합 및 노동관계조정법」(노조법) 상 콜센터 노동조합이 선택할 수 있는 교섭 방식은 위탁업체와 개별 노동조합 간의 개별교섭 방식이었다. 그러나 하나의 원청이 여러 위탁업체와 계약을 맺고 있는 상황에서 개별교섭 방식은 사업장 단위의 고용조건·노동환경 개선은 가능하지만, 동일 원청 노동자 고용조건의 상향 평준화와 원청의 사용자 책임을 묻는 데 한계가 있다. 따라서 동일 원청과 계약한 위탁업체 노동조합들의 공동 교섭을 모색할 필요가 있다. 이는 원청의 사용자 책임을 묻기 위한 발판이 될 수 있다. 원청 사용자 역시 교섭 테이블에 나오도록 강제할 필요가 있다. 예를 들어 화물연대의 경우 원청에 해당하는 화주와 하청인 화물운수사업자가 함께 교섭에 참여한다.

한편, 위탁업체 노동조합 결성 시 기존 노동조합과의 교섭 단위 분리 신청이 기각되어 (KTcs 소속 중소기업통합콜센터지회 등) 노동조합 결성 및 개별 사업장 교섭 자체가 어려운 사례도 발생하고 있다. 지방노동위원회에 따라 교섭 단위 분리 판단이 달라져 노동조합 대응에 어려움이 있다. 이러한 경우는 행정소송 등을 통해 교섭 단위 분리를 시도하는 방법이 있을 수 있지만 어렵다면 조직화를 통해서 교섭대표 노동조합이 되는 방법을 꾸준히 모색하거나 노조 간 협의를 통해 공동교섭단을 꾸리는 방안도 고려해볼 수 있다.

위탁업체가 대형화, 대기업화되고 막대한 경제적 이익을 거두고 있음을 고려하였을 때 동일 대기업 위탁업체 소속 노동조합들이 공동 대응하는 방안도 논의할 필요가 있다. 대기업과 공공부문의 콜센터 민간 위탁 수요에 따라 위탁업체의 대형화·독점화 현상은 당분간 지속될 것으로 보이기 때문이다. 원청의 사용자성 주장과 더불어 위탁업체도 영세한 수준의 기업이

아니기 때문에 임금, 복리후생, 산업안전 등 노동조건 개선을 요구하고 노사관계에 있어 사용자로서의 책임을 물을 필요가 있다.

(2) 콜센터 원청 및 위탁업체 정보 수집

대기업 위탁업체 대응과 미조직 노동자 조직화를 위해서 콜센터 원청 및 위탁업체의 정보를 수집·축적하고 공유하는 것이 필요하다. 본 연구에서는 정보공개청구를 통해서 공공부문 콜센터의 위탁업체명, 고용인원, 계약금 등을 파악하였고 기업정보 전자공시 시스템(DART) 등을 통해서 대기업 위탁업체의 매출 추이 등을 파악할 수 있었다. 이는 개별 노동조합이 수행하기 어려운 것으로 앞서 제시한 콜센터 연합 조직의 과제가 될 수 있다. 동일 원청 내 어떤 위탁업체들이 계약을 맺고 있는지, 우리 지역에 어떤 위탁업체들이 콜센터를 운영하고 있는지 등을 파악해 미조직 노동자 조직화 전략을 세울 수 있다. 정보공개청구를 통해서 인건비 등 계약의 구체적인 내용까지는 답변받기 어렵다는 한계에도 불구하고 전국적으로 어떠한 위탁업체가 어느 정도 규모의 공공부문 콜센터들을 운영하고 있는지 파악할 수 있다.

나아가 위탁 운영 계약의 세부 내용 특히, 인건비가 명시된 계약의 내용을 파악할 필요가 있다. 원청과의 계약 금액 대비 실제 노동자가 받는 인건비 등을 비교함으로써 위탁업체 이익 구조를 파악할 수 있고 이는 원청 및 위탁업체에 노동자 고용조건 개선 압박으로 작용할 수 있다. 관련하여 공공운수노조 국민건강보험고객센터지부가 위탁 운영 계약의 내용 중 인건비에 해당하는 '월별 구성 인력별 산출근거표'를 확보해서 직고용 전환 투쟁에 활용한 사례가 있다.[4]

(3) 개인정보 관리 문제점의 공론화

공공기관 또는 기업에 제공한 자신의 개인 정보를 콜센터 위탁업체가 열람하는 것을 공론화할 필요가 있다. 특히 공공기관에 제공되는 개인 정보는 방대한 양의 민감 정보를 포함하지만 민감한 개인정보를 민간 위탁업체에서 열람한다는 점은 널리 알려지지 않았다. 공공운수노조 국민건강보험고객센터지부는 2021년 2월 당시 직접고용 투쟁을 하면서 '국민의 정보관리와 공공성 문제'를 부각하여 원청인 공단을 압박하는 전략을 세운 바 있다.[5] 이러한 전략은 2021년 10월 국민건강보험고객센터가 정규직 전환을 결정하는 데 영향을 미친 것으로 보인다. 개인정보보호를 원하는 고객과 대중의 요구가 콜센터 직접고용 전환이나 계열사, 자

4) 공공운수노조 보도자료, 국민건강보험 고객센터 상담노동자가 민간업체 정규직이며, 정규직 전환은 민간업체가 애써 키운 인력을 국가가 빼 간다는 일부 언론의 주장에 대한 반박, 2021.02.03.
5) 우새롬(2021), 여성 간접고용 비정규직 노동조합 조직화 과정과 전략, 충남대학교 사회학과 석사학위논문, p. 118.

회사 전환 등으로 이어질 수 있도록 전략을 세울 필요가 있다.

해외 사례를 볼 때, 미국의 콜센터 노동자들이 소속하여 있는 통신노동자 노동조합 CWA(Communications Workers Of America)이 추진하는 「콜센터 노동자 및 소비자 보호법(Call Center Worker and Consumer Protection Act)」 입법 운동이 있다. 해당 법안은 고객정보의 해외 위탁업체 이전과 미국 콜센터 일자리 보호를 목적으로 만들어진 것으로 콜센터 노동운동에 고객을 개입시킨다는 특징이 있다. 법안의 주요 내용은 다음과 같다. 1. 콜센터의 상당 부분을 해외 위탁업체로 이전한 고용주에 대해 노동부가 공개 목록을 작성한다, 2. 1에 해당하는 회사는 국가의 보조금이나 보증 대출을 받을 자격이 없다, 3. 전화를 건 미국 고객에게 콜센터의 위치를 공개한다(상담원이 해외 위탁업체 소속 노동자임을 밝히고 고객의 개인 정보를 열람한다는 사실을 알리는 것), 4. 미국 소비자는 본사(미국)의 담당자에게 통화를 전환하도록 요청할 권리가 있다.[6] 본 법안은 고객의 개인 정보가 해외 위탁업체 콜센터로 자신의 동의 없이 이전되지 않을 권리를 보장하여 원청이 개인 정보를 관리하도록 압박하고 자국의 콜센터 노동자 일자리를 보장하는 취지를 담고 있다.

(4) 콜센터 지원금 정보공개청구와 지자체 대응

2010년대부터 5대 광역시를 비롯한 여러 지방자치단체에서는 고용률을 끌어올려 줄 콜센터의 지역 유치를 위해 고용보조금, 시설 보조금, 임차비 등을 지원하며 기업 유치에 적극적으로 나섰다.[7] 2014년에는 인천광역시, 2016년에는 대전광역시에서 '컨택센터 육성 및 유치에 관한 조례'를 만들었고 부산광역시에서는 '기업 및 투자 유치 지원 조례'를 개정하여 "콜센터 및 텔레마케팅 서비스업"을 특별 지원하였다. 가장 최근 개정한 「부산광역시 기업 및 투자 유치 지원 조례」를 간략히 살펴보면 △지방세 감면, △입지 지원(부지 직접 매입·임대 또는 임대료 지원), △고용보조금 지원, △연구개발인력 고용보조금 지원, △교육훈련보조금 지원, △설비투자보조금 지원, △입지보조금 지원 등 상당히 폭넓은 지원 사항이 명시되어 있다.[8] 실제로 2022년 대기업 콜센터 위탁업체인 유베이스 부산 유치를 성공시켜 1,000여명의 상담노동자를 고용하기도 하였다.

지역에 일자리를 만드는 정책은 환영받아 마땅하지만, 콜센터기업 유치·지원에 관한 제도에는 '노동자' 지원이 없다. 신규고용 인원에 대해 제공하는 고용보조금은 위탁업체의 비용

6) CWA 누리집(https://cwa-union.org/)
7) 프라임경제, "지자체 콜센터 보조금, 직접 내려오는 기업에 혜택", 김경태, 2015.04.28. (https://www.newsprime.co.kr/news/article/?no=305515)
8) 「부산광역시 기업 및 투자 유치 지원 조례」의 콜센터 지원 사항을 간략히 요약하면 다음과 같다. 1) 지방세 감면, 2) 입지지원 : 부지 직접 매입·임대 또는 임대료 지원, 3) 고용보조금 지원 : 20명 초과하는 신규고용인원에 대하여 1인당 월 100만원까지 6개월 범위 지원, 기업당 6억원 이하, 4) 연구개발인력 고용보조금 지원 : 1인당 월 200만원까지 1년 범위 지원, 기업당 6억원 이하, 5) 교육훈련보조금지원 : 20명 초과하는 교육훈련인원에 대하여 1인당 월 50만원까지 6개월 범위, 3억원 이하, 6) 설비투자보조금 지원 : 설비투자금액의 20% 내에서 기업당 최고 50억원까지, 7) 입지보조금 지원 : 부지 매입가액의 20퍼센트 내에서 최고 50억원까지.

을 줄이는 데 사용되고 교육훈련보조금 또한 위탁업체 또는 지역의 컨택센터 협회 등이 상담노동자를 훈련하는 비용으로 사용된다. 조례를 근거로 한 콜센터 기업지원이 어느 정도의 규모로 이뤄지고 있고 그 내용이 어떠한지 정보공개청구를 통해 종합적으로 파악할 필요가 있다. 전국 광역시 콜센터 노동조합들이 조사하고 결과를 공유하여 이미 대기업이 된 콜센터 위탁업체에 상당한 지원금이 사용되고 있음을 공론화해야 한다. 또한 콜센터 지역 유치를 위해 사용하는 지원금 일부를 상담노동자에게 직접 지원하거나 상담노동자 지원을 위한 기구, 제도 마련에 사용하도록 지자체에 공동으로 요구할 필요가 있다. 벤치마킹할 만한 사례로는 전국 최초(2020년)로 '필수노동자 보호 및 지원 조례'를 제정한 서울 성동구가 필수노동자에게 수당을 지급하기로 한 사례가 있다. 2024년부터 필수노동자이지만 평균 임금이 낮은 요양보호사·장애인활동지원사(연 20만 원), 마을버스 기사(월 30만 원) 등에게 지원 수당을 지급할 예정이다.[9)]

(5) AI(인공지능) 상담 도입 대응

콜센터 위탁업체는 음성 상담, 채팅 상담 등 AI(Artificial Intelligence, 인공지능) 상담을 빠르게 도입하고 있다. 최근 KB국민은행은 AI 상담 도입 후 콜센터 이용자 수가 줄었다는 것을 이유로 2백여 명의 위탁업체 상담노동자를 고용승계하지 않겠다고 발표하였다가 번복한 바 있다.[10)] 설문에 따르면 AI 상담 도입으로 인한 고용불안은 모든 상담노동자가 동일하게 인식하는 것이 아니라 민간위탁 노동자가 직접고용 노동자보다 월등히 높게 인식한다.[11)] 이는 노동자가 느끼는 AI 상담 도입에 따른 고용불안이 고용형태 따라 차이를 보인다는 것으로 AI 상담 도입을 필연적으로 보기보다 노동자 고용유지와 상생하는 방안을 마련하고 주장할 필요가 있음을 의미한다.

한편으로, AI 상담 기술 수준이 높지 않아 원하는 안내를 받지 못해 고객 불편이 증가하고 상담노동자 연결 대기 시간이 길어졌다는 의견도 어렵지 않게 접할 수 있다.[12)] AI 상담 도입으로 인해 사측이 비용을 절감하는 효과를 누린 반면 고객의 콜센터 이용 불편이 증가했다고 해석할 수 있다. AI 도입과 관련하여 노동자의 노동강도 변화와 고객의 만족도에 관한 실증적인 데이터의 마련이 필요하며 그 결과를 토대로 사측과의 협의 방안을 모색할 필

9) 경향신문, "요양보호사·마을버스 기사… 우리 동네 필수노동자에 '지자체 수당'", 김보미, 2023.11.06. (https://m.khan.co.kr/national/labor/article/202311062147005#c2b)
10) KBS뉴스, "AI에 내몰린 상담원…대량해고 현실화", 곽동화, 2023.12.12. (https://news.kbs.co.kr/news/pc/view/view.do?ncd=7840015)
11) 해당 설문은 AI와 ARS 기술 활용에 따른 고용불안을 질문한 것임. 조돈문·정흥준·신희주·김성호 외(2022), 오줌인형 잡기-콜센터 노동실태와 정책제안, 매일노동뉴스.
12) 조선일보, "챗봇은 앵무새, 상담원은 통화중… 고객 분통 터진다", 유소연, 김은정, 류재민, 2023.01.31. (https://www.chosun.com/economy/economy_general/2023/01/31/XT3Z7Y7WTFDZFKAMW4RVGJ677E/)

요가 있다.

4. 맺으며

본 이슈페이퍼는 콜센터 산업 현황과 문제점, 그리고 노동조합의 대응 방향을 살펴보았다. 이를 바탕으로 향후의 과제를 정리하면 다음과 같다. 첫째, 노동조합은 대기업화 된 콜센터를 전략조직화 대상으로 삼아 적극적으로 노조 조직화를 추진해야 한다. 특히, 콜센터 산업의 대형화는 전략조직화에도 유리할 수 있으므로 이를 활용한 조직화 계획을 수립하도록 한다. 콜센터 종사자는 적게는 22만 명 정도로 추정되고 있으므로 20%를 조직화 목표로 삼아 구체적인 조직화 방안을 수립, 추진한다면 성과를 기대할 수 있다. 이를 위해 산별 간 공동대응과 협력 네트워크를 활용하도록 한다.

둘째, 초기업 교섭을 추진하고 이를 확산시키는 데 집중하도록 한다. 특히 동일 원청을 가진 서로 다른 위탁업체들과 노동조합 간 공동교섭을 추진할 수 있으므로 이를 교섭전략으로 모델화 할 수 있는 방안을 모색하도록 한다. 또한 초기업 교섭이 아니더라도 동일 위탁업체에 속한 경우 전국적인 수준의 교섭을 시도해 볼 필요가 있다. 두 경우 모두 성공적으로 교섭이 이루어지고 상담노동자의 처우개선에도 기여한다면 이 역시 콜센터의 조직화에도 긍정적인 영향을 미칠 수 있다. 이를 위해서는 원청 기업(특히 공공기관)과 위탁 기업이 교섭 테이블로 나올 수 있도록 사회적 압력을 조직할 필요가 있다.

셋째, 콜센터 산업의 문제점에 대한 사회적 공론화도 꾸준하게 이루어져야 한다. 본 연구에서도 제안하고 있는 고객의 민감 정보에 대한 위탁업체 관리의 한계나 비인간적인 노동관행에 대한 고발 등을 통해 콜센터 산업의 문제점을 사회적으로 알리고, 이를 통해 콜센터 산업이 무분별한 위탁을 줄이고, 원청 기업과 위탁 기업의 사회적 책임을 강화하도록 해야 한다. 이를 위한 콜센터 산업에 대한 정책 연구 및 사회적 연대가 내실 있게 이루어져야 한다.

참고문헌

CWA 누리집 (https://cwa-union.org/)

KBS뉴스, “AI에 내몰린 상담원...대량해고 현실화”, 곽동화, 2023.12.12.

경향신문, “요양보호사·마을버스 기사... 우리 동네 필수 노동자에 ‘지자체 수당’”, 김보미, 2023.11.06.

공공운수노조 보도자료, “국민건강보험 고객센터 상담노동자가 민간업체 정규직이며, 정규직 전환은 민간업체가 애써 키운 인력을 국가가 빼 간다는 일부 언론의 주장에 대한 반박”, 2021.02.03.

부산광역시 기업 및 투자 유치 지원 조례 (시행 2015. 12. 5.)

우새롬(2021), 여성 간접고용 비정규직 노동조합 조직화 과정과 전략, 충남대학교 사회학과 석사학위논문.

정흥준(2022), LG헬로비전 콜센터 노동자 노동실태 연구, 희망연대노동조합.

조돈문·정흥준·신희주·김성호 외(2022), 오줌인형 잡기-콜센터 노동실태와 정책제안, 매일노동뉴스.

조선일보, “챗봇은 앵무새, 상담원은 통화중... 고객 분통 터진다”, 유소연, 김은정, 류재민, 2023.01.31.

프라임경제, “지자체 콜센터 보조금, 직접 내려오는 기업에 혜택”, 김경태, 2015.04.28.

프라임경제(2020), 컨택센터 산업총람 2021.