

# 집단감염과 노동현장: 콜센터 집단감염 사례를 중심으로

권현지

서울대 사회학과

# 목차

## 1. 콜센터 집단 감염 발발 및 발생직후 정부대처

## 2. 예견된 집단감염: 고위험 작업장

- 1) 고밀도, 고밀폐 작업 환경
- 2) 콜센터의 업무 및 작업조직 특성
- 3) 콜센터 거버넌스 및 HRM 특성으로부터 비롯된 사용자 대처방식
- 4) 전반적으로 부재한 노동자 대변기제
- 5) 콜센터 특유의 조건과 코로나19 특성 간 상승작용

## 3. 대처, 그리고 포스트코로나 콜센터의 과제

# OUTBREAK: 콜센터 집단감염

- COVID-19가 집단감염 형태로 일터에서 발발한 첫 사례
- 2020.3.8 첫확진자 발생과 함께 봉쇄 및 역학조사시작, 3.10 콜센터 건물에 근무, 거주, 방문했던 1,143명 중 97명 확진; 콜센터 노동자 216명 중 94명 확진. 대부분 30대 여성 노동자
  - 90명(91.7%): 조사 시작 당시부터 증상
  - 4명(4.1%): 격리기간에 증상 발현 시작
  - 4명(4.1%): 격리기간 끝까지 무증상 (2차 감염 없음)
- 최초 확진자가 근무한 11층의 발생률 43.5% (건물 전체 평균 8.5%).
- 콜센터 노동자들의 가족 226명 중 34명 감염(16.2%), 그러나 무증상자(4.1%)로부터의 2차감염은 없었던 것으로 보고됨.

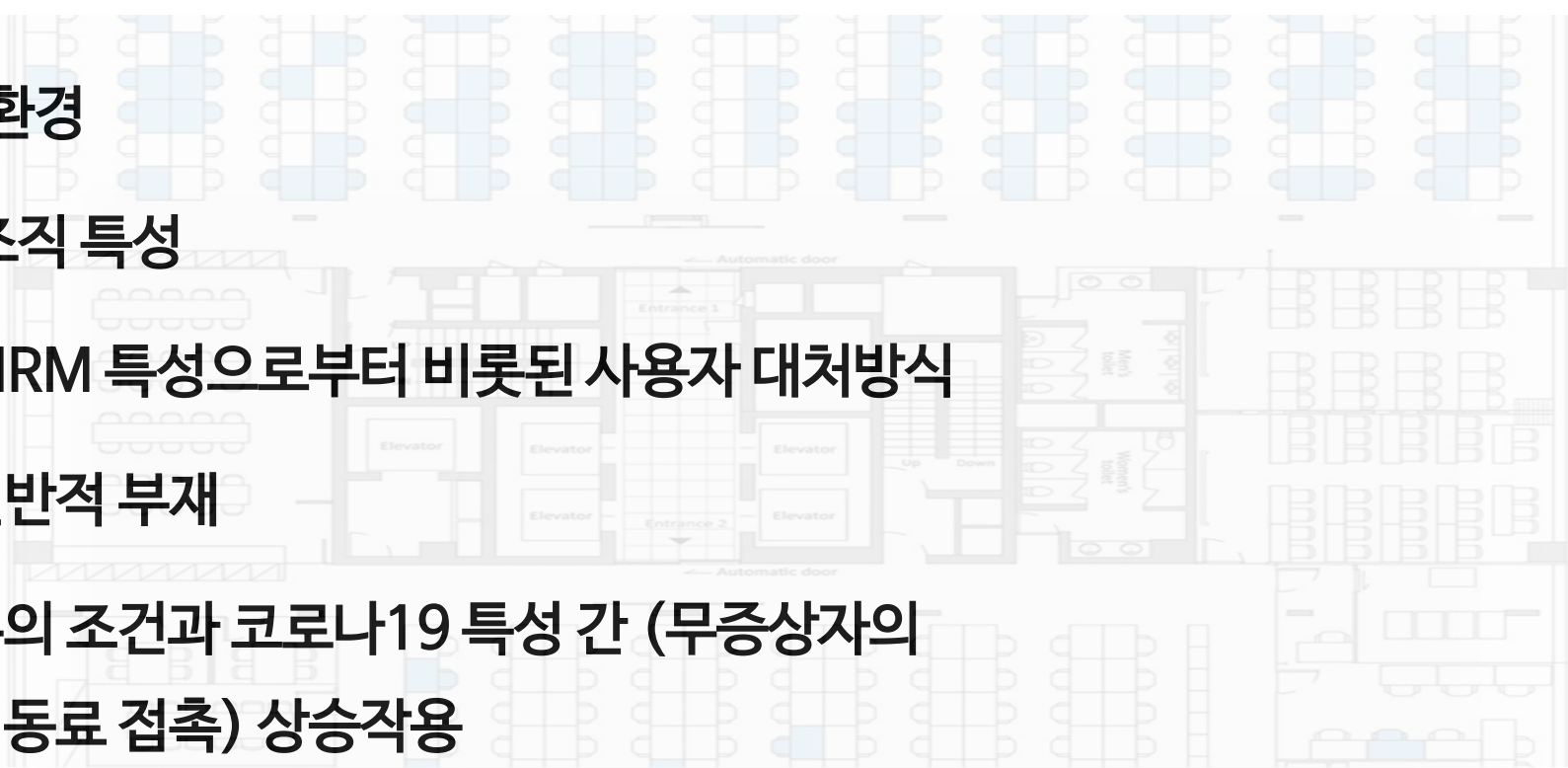


Park, S. Y., Kim, Y. M., Yi, S., Lee, S., Na, B. J., Kim, C. B., ... & Huh, I. S. (2020). Coronavirus Disease Outbreak in Call Center, South Korea. *Emerging Infectious Diseases*, 26(8).

# 발생직후 정부대처

- **일본과 지자체의 공조를 통한 추가 감염 확산 차단**
  - 광범위 추적 및 전수 선별검사; 조기 검역 통해 밀접지역으로의 급속한 전파 억제
  - 3/8: 일본, 구로 콜센터 직원의 감염 사실 인지와 함께 지자체(서울시, 인천시, 경기도)와 공조, 19층 규모 주상복합건물 내 역학조사. 건물 주변 5분 이상 머문 사람에게 총 1만6628개의 안내 문자.
  - 3/9: 전체 건물 봉쇄. 2/21~3/8 간 콜센터 건물에서 근무, 거주, 방문 이력이 있는 총 1,143명에 대해 감염 여부 조사.
- **서울시, 민간콜센터 417곳 전수조사 계획 발표; 재택근무 권장**

# 예견된 집단감염: 고위험 작업장

- 1) 고밀도, 고밀폐 작업 환경
  - 2) 콜센터 업무 및 작업조직 특성
  - 3) 콜센터 거버넌스 및 HRM 특성으로부터 비롯된 사용자 대처방식
  - 4) 노동자 대변기제의 전반적 부재
  - 5) 1)-4)등 콜센터 특유의 조건과 코로나19 특성 간 (무증상자의 지속적이고도 밀접한 동료 접촉) 상승작용
- 

# 예견된 집단감염:

## 1) 고밀도, 고밀폐 작업환경

- 건물내 엘리베이터, 로비 등 다른 층에 상주하는 노동자들 간 접촉/상호작용이 일어나는 공간이 많았음에도 감염자는 11층 사무실 한쪽에 집중

→ 콜센터 자체 환경적 특성이 강하게 작용한 것으로 볼 수 있음

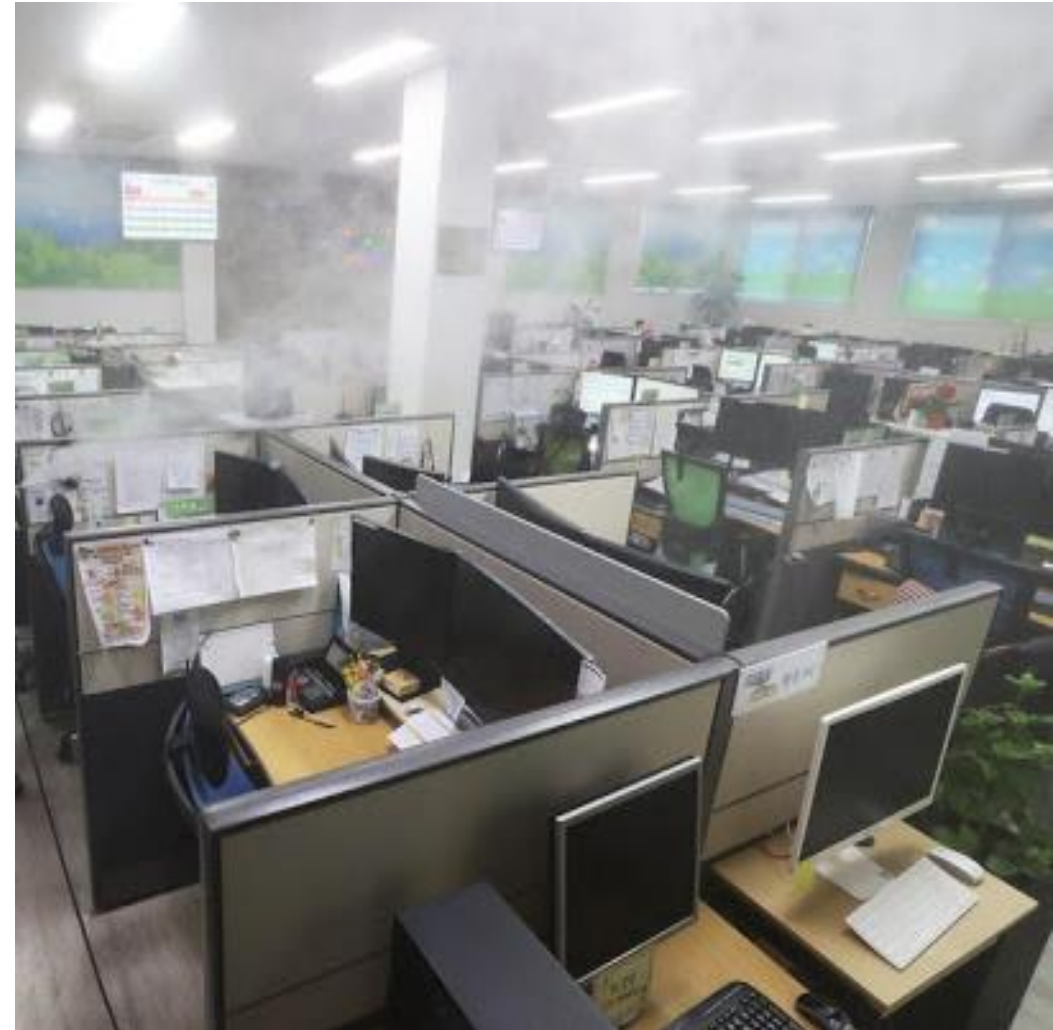
- 콜센터:
  - 센터 및 종사노동자 모두 증가세 (총 1030개 사용기업, 콜센터 종사자 195,419명 추산, 2020 컨택센터산업총람)
  - 대표적인 기술기반-비대면 프론트라인 서비스: 20세기 화이트칼라 조립라인(The white-collar assembly line). 서비스부문의 대표적인 노동집약적 작업장. 국내 콜센터는 대체로 대량 혹은 대량 맞춤형(mass customization) 생산시스템 유지



# 예견된 집단감염:

## 1) 고밀도, 고밀폐 작업환경

- 1인당 1m<sup>2</sup> 남짓 협소한 작업공간:
  - 여성 집중 사업장으로 높은 이직률이 특징적
  - 노동력 공급이 원활한 서울 및 수도권에 밀집. 단위 면적당 설비와 인력 투입을 최대화하는 작업장 설계. 특히 비용에 민감한 아웃소싱, 중소기업 콜센터일수록 강한 밀집도.
- 외부 소음 차단 위한 폐쇄적 내부 설계, 환기 미비
- 교대 근무, 높은 노동이동으로 오염된 사무 및 상담 기기사용 가능성
- 근골격계 혹은 최근 관심이 높아진 감정노동 관련 건강, 안전 이슈에 비해 호흡기 질환 발생 가능성이 높은 작업 환경에는 낮은 민감도 → 관리체계 미비





# 예견된 집단감염:

## 2) 콜센터의 업무 및 작업조직 특성

- **비밀 전파 용이: 상담 업무 특성, 좁은 공간·낮은 칸막이 등 공간 특성**
  - 대부분의 감염자가 건물 한쪽 면에서 다른 감염자와 마주하거나 나란히 앉은 채 일하다 감염.
- **기술변화와 인바운드서비스의 점진적 진화**
  - 자동응답장치, 챗봇, 로봇 등 ICT기술로 단순응대 대체-상담노동자의 역할은 점차 방종합적이고 복잡한 서비스, 맞춤형 원스톱서비스로 이전: 슈퍼바이저 및 동료와의 빈번한 질의 응답형 소통을 동반한 작업 과정
  - 밀착형 감시노동체제
  - 문제의 콜센터 경우에도 슈퍼바이저 대부분이 감염
- **고객본위 서비스 문화**
  - 사용자와 고객에 모두 취약한 노동자
  - 고객 대기 시간 축소를 위해 휴게시간 최소화
  - 노동자에게 전가된 고객 클레임에 대한 책임: 고객 클레임에 대한 상담노동자의 일방적 사과 강요 팽배. 불이익 과 감정소모를 최소화하고 단시간에 정확한 정보 전달을 위해 마스크 미착용 등 위험 감수



# 예견된 집단감염:

## 3) 콜센터 거버넌스 및 HRM 특성으로부터 비롯된 사용자 대처방식의 문제

- 높은 비중의 아웃소싱(위탁) 콜센터:

원청-하도급 업체 간 단기사업계약과 이 사업계약에 연동된 고용계약. 단기 수율 극대화, 비용절감형 사업방식 채택 (c.f. 최근 ICT 디지털 기술의 급진전과 계약직 활용의 제약으로 인하우스 콜센터 비중 상승세)

- 여유인력(slack)을 허용하지 않는 긴박한 고용관리:

연가 및 병가를 포함한 휴가, 휴직, 유연근무 사용에 강한 제약 요인

- 상대적 저임금과 전자 메트릭스 등에 근거한 실적위주 인사관리:

높은 노동강도, 부족한 휴식, 강한 실적 연계 보상/패널티 (정흥준 2016) 등이 직간접적으로 감염 위험을 높임; 휴식시간 미비는 마스크 착용의 제약과도 연결됨 (마스크 착용 연속 상담은 상당한 호흡곤란 및 어지럼증, 두통 초래)

- 통제적 관리, (노동자 친화적) 유연 근무제 미활성화

코로나 이전 재택근무/ 원격근무는 일부 아웃바운드 세일즈와 단순 서비스, 채팅서비스에 국한

# 예견된 집단감염:

## 4) 노동자 대변기제 부재

- **최근 소수의 노조화 사례 발견되지만, 노동조합 등 대변기제 대체로 부재**
  - 작업환경, 휴가 사용 등 노동조건 개선과 관련된 노동권 및 교섭권 제약
  - 노동자 참여적 작업조직 제약  
e.g. 최초의 노조사업장인 다산콜센터
- **집단감염 콜센터 역시 취약한 노동자 목소리와 위험일터 간 상관관계 예시**
  - 3/6 최초 감염자 증상 호소시 조기 퇴근 등 미조치 (산업안전보건법 제 16, 17조)
  - 14일 자가격리 노동자들에게 10일간 개인 연차 사용 강제
  - 구로 콜센터 관리자가 다녀간 사실을 추후 인지한 중구 콜센터 노동자들의 사업장 폐쇄 조치요구 무시(감염병 예방법 제 41조의 2 사업주의 협조의무)

# 정부의 후속 대응과 포스트코로나 과제

- 초기 대처: 발발직후 질본과 지자체의 공조를 통한 효과적인 추가 감염 확산 차단
- 후속 대응: 중앙방역대책본부 & 고용노동부
  - 고용노동부, 콜센터 긴급점검 (전국 1358개 콜센터), 지방관서 통한 콜센터 지도 점검 실시
  - 재택근무, 유연근무, 온라인 활용 근무방안 및 유연근무제 인프라설치 및 간접노무비지원 등 ‘고위험 사업장감염관리 가이드라인’ 발표
    - \*고위험 사업장: 콜센터 등 밀폐된 공간에서 많은 사람이 밀집되어 일하며 비말로 인한 감염위험성이 큰 환경을 가진 사업장 및 시설
- 과제
  - (하드웨어설치 등을 위한) 금전적 지원 외에, 지속가능-노동자 친화적 재택근무/유연근무를 위한 통합적(integrated) HR 접근 지원
- 노조/ 대안적 조직을 통한 노동자 정보공유/ 참여 제고 정책; 위기시 노동자의 노동권, 건강권 교육
- 중소기업 및 노동자의 위기 대응력; 정보능력 제고
- 휴가 및 유급 병가 사용 관련 제도 정비 및 이행 모니터링
- 1인당 적정 사무공간 확보, 호흡기 질환등 산업맞춤형 산업안전 정책 보완. 관련 지방조례 신설

## 부록: NGO, 직장갑질 119의 콜센터 집단 감염 발생직후 콜센터 감염예방 현황 서베이 및 4월 초 현재 콜센터 예방지침 이행점검 서베이의 주요 결과 (출처: 직장갑질119, 콜센터노동자 조사보고서)

### 집단감염 직후(3/13) 긴급 간이 설문 조사 & 4월 초 추가 설문조사

#### • 집단감염 직후 1차 조사 (3/13, 상담사 1565명참여)

- 코로나 19이후 상담 업무량 증가
- 예방조치 미비: 소독용 알콜솜이나 마스크 미지급률높은 상태
- 마스크 미착용: 발음이 정확하지 않아 고객 불만 증가, 사실상 일정시간 이상 연속착용은 불가능
- 대다수의 응답자가 비좁은 업무 공간에 의한 전염위험에 불안감. 반면, 업무량이 증가했으므로, 무급휴직/연차강요/해고 등에 대한 우려는 상대적으로 낮음.
- 정부 정책요구에 대해서는 재택근무전환, 보호장비지급, 1m 간격 상담 공간 확대 비중이 높음.
- 상담사 보호의 일차적 역할은 원청 회사에 있다는 응답이 약 절반 가량으로 다수. 정부(32%) 역할이라는 응답도 다수. 그러나 하도급사 역할이 중요하다는 응답은 소수(12%).

#### • 2차 조사 (3/31-4/3, 상담사 622명 참여)

- 1차 조사결과와 비교할 때 개선. 예방지침 발표를 전후해 안전감 느끼는 상담사 비율 역시 증가
- 긴급점검 후 예방조치 강화 여부에 78%가 긍정
- 그러나 높은 위험에 대응하기에 충분치 않다는 응답이 다수.
- 예를 들어, 1/3 이상의 응답자가 '책상 등 위치, 방향 조정, 노동자 사이 투명 칸막이 또는 가림막 설치, 개인별 고정자리 배치 등 근무밀집도 개선' 등 지침이 미이행 상태이며 연차 및 휴가 사용이 어렵다고 응답
- 지침 발표 이후에도 충분한 휴게시간 보장이 없다는 응답 역시 다수.
- 콜볼륨의 증가와 안전조치/건강권 확보 간 상당한 충돌이 있음을 암시.

# 최근 콜센터 현황, 그리고 국내 기업의 포스트코로나 정책 변화?

- 상담노동자에 대한 고객 태도 변화
- 노동력 분산배치.e.g.공공부문 콜센터, 통신사 콜센터
  - 공간확보의 어려움
  - 경우에 따라 통근거리 및 시간 크게 증가, 그러나 지원 미비
- VPN, 클라우드 등을 활용한 재택 근무
  - 금융권 민감 고객정보 등 문제 미해결로 인한 활용제한 c.f. 신한은행
  - 재택근무에 대한 지원 정책 미비: work-life spillover/conflict
  - 대체로 한시적으로 운영
- 작업환경 변경
  - 상당한 개선 그러나, 예방 교육이나 전담부서 혹은 전담자 배치에는 소극적
  - 휴식, 휴직 혹은 휴가 활용 등 역시 콜볼륨 증가, 복잡한 안내 수요 증가로 매우 제한적
- 챗봇,콜봇 등 AI기반, 소위 언택트서비스를 위한 디지털기술 투자 증가, 솔루션 업체 증가 경향 (IT, 금융, 공공부문, 제조업 등에 분포한 일부 대기업 중심)
- 과제:Riskassessment와 맞춤형 대응력 제고; 중장기 planning등 위기대응력 제고; 급격한 변화에 대한 노동자 참여제고
- 코로나의 직간접 영향력 에 대한 분석과 예측은 시기상조: 이번 코로나대란이 콜센터를 비롯한 국내 기업의 ‘작업조직, 디지털기술활용정도, 고용, 유연근무제를 포함한 HRM 관련 중장기 정책 변화, 그리고 이러한 변화과정에 대한 노동자 참여’에 어떻게 작용할 지는 추후 지속적 관찰과 분석이 필요함.