안양시 여성 이동노동자
실태조사보고서

Labor & Human Rights Center
안양시노동인권센터

【 목 차 】

Ⅰ. 서론

1절. 배경 및 필요성

2절. 목적 및 대상·방법

Ⅱ. 이론적 배경 및 정책 환경 분석

1절. 이동노동의 개념 및 특성

1. 이동노동자의 정의와 유형

2. 이동노동자의 노동권 및 사회보장 이슈

2절. 안양시 여성 이동노동자 특성과 여성 이동노동의 여건

1. 안양시의 도시공간구조와 인구산업 여건

2. 안양시의 여성 고용 현황 및 지원체계

3. 안양시 산업 기반과 여성이동노동의 구조적 연계성

3절. 여성 이동노동자 관련 법제도 및 정책사례

1. 여성 이동노동자의 법적 지위

2. 중앙정부 차원의 법·제도 적용 한계와 개선 방향

4절. 지방자치단체의 조례 및 제도 현황

1. 경기도 및 안양시 여성 이동노동자 관련 조례 분석

2. 타 지자체 조례 및 정책 비교

5절. 해외 주요 도시의 여성 이동노동자 지원 정책 사례

1. 정책 배경 및 제도적 맥락

2. 제도 유형별 정책 수단 및 사례 분석

3. 정책 실행 구조 및 운영 특징

6절. 소결

1. 법제도의 사각지대에 놓인 여성 이동노동자

2. 여성 이동노동자 보호 강화를 위한 향후 과제

Ⅲ. 실태조사 개요 및 분석결과

1절. 조사개요 및 방법론

1. 조사개요
2. 설문조사 설계 및 문항 구성
3. 심층면접 조사 설계 및 대상 직종 구성
4. 자료 분석 방법

2절. 실태조사 분석 결과

1. 일반 특성
2. 근로계약 및 고용관계
3. 소득 및 노동시간
4. 노동조건 만족도 및 개선 사항
5. 안양시 근무 여건
6. 업무압박 및 대처 상황
7. 사회보장 관련
8. 정책 관련

3절. 직종별 분석결과

1. 학습지 교사
2. 생활가전관리서비스사(코디)
3. 보험 모집인
4. 프레시 매니저(야쿠르트, 녹즙 위탁판매원)
5. 요양보호사
6. 계기검침원 및 가스 점검원
7. 가사근로자

Ⅳ. 심층면접 기반 사례 분석

1절. 직종별 면접조사 개요

1. 심층면접 목적
2. 심층면접 개요
3. 조사 방법 및 절차
4. 질적 조사로서의 한계와 활용 가능성

2절. 직종별 면접조사 분석

1. 학습지 교사
2. 생활가전관리서비스사(코디)
3. 보험 모집인
4. 프레시 매니저(야쿠르트, 녹즙 위탁판매원)
5. 요양보호사
6. 계기검침원 및 가스 점검원
7. 가사근로자

Ⅴ. 종합분석 및 정책적 시사점

1절. 여성 이동노동자 정책수요

1. 노동조건과 고용형태
2. 이동노동 환경
3. 대기·휴식환경
4. 작업환경과 안전 문제
5. 감정노동 및 갈등 해결 방식
6. 사회보험 사각지대와 제도적 한계

2절. 직종별 정책 시사점

Ⅵ. 안양시 맞춤형 정책제언

1절. 실태조사 결과 논의와 함의

2절. 안양시 여성 이동노동자 정책제언

부록

설문지 원본
심층면접 질문지

Ⅰ 서론

1절 배경 및 필요성

1. 배경

○ 최근 디지털 기반 서비스 산업의 확대와 플랫폼 중심 경제의 확산으로 인해 고정된 사업장이 아닌 다양한 장소를 이동하며 일하는 '이동노동' 형태가 새로운 노동 패러다임으로 자리잡고 있음.

○ 특히 여성노동자의 경우 학습지 교사, 방문간병인, 위탁판매원 등 비정형 서비스업에 종사하는 비율이 높아, 이동노동의 특성과 젠더 특성이 중첩되는 구조적 취약성이 존재함.

○ 안양시는 수도권 내 주거지·상권·교통망이 밀집된 지역으로, 여성 이동노동자들이 집중적으로 활동할 수밖에 없는 환경적 조건을 지님.

○ 그러나 이들에 대한 정책적 관심이나 통계 기반 실태 파악은 여전히 미흡한 수준이며, 지역 맞춤형 정책 설계를 위한 기초자료 확보가 필요한 시점임.

○ 특히 돌봄·판매·교육 등 서비스 중심 직종에서 활동하는 여성 이동노동자의 경우, 고용 불안정성, 이동 중 안전 문제, 감정노동 및 쉼터 부재 등의 문제가 복합적으로 나타나고 있으며, 이는 기존 고용·복지제도로는 포착되지 않는 영역임.

○ 이에 따라 본 조사는 안양시 여성 이동노동자의 실태를 정량조사(설문)와 정성조사(심층면접)를 통해 종합적으로 분석하고, 지역 여건과 젠더 특수성을 반영한 정책 기반 마련을 목적으로 추진되었음.

2. 필요성

○ 제도 사각지대 해소를 위한 기초자료 확보

- 위탁계약, 프리랜서, 자영업 등 비정형 고용 형태의 여성노동자는 기존의 노동법·사회보험 체계에서 제외되거나 부분적으로만 보호되고 있음
- 실제 근로조건과 애로사항을 정량(설문)과 정성(심층면접)으로 종합적으로 파악할 필요 있음

○ 생활권 기반 정책 설계의 토대 마련

- 안양시의 교통망, 상권, 주거 밀집도 등은 여성 이동노동자의 이동경로 및 업무 특성과 밀접히 연관
- 지역 여건에 기반한 생활밀착형 정책 설계를 위해 실태 분석 필요

○ 젠더 관점에서의 노동정책 사각지대 발굴
- 여성 이동노동자는 감정노동, 돌봄 부담, 안전 취약, 휴게시설 부족 등 여성 특유의 다중 취약성에 노출
- 기존 고용·복지 정책의 공백을 보완하는 성인지적 정책 설계 기반이 요구됨

○ 데이터 기반 정책 실행력 확보
- 향후 중앙정부 및 광역 지자체 사업 연계, 공모 대응, 예산 확보 등을 위한 자료 기반 정책 수립 필수
- 실태조사 결과는 정책 정당성과 실행력을 확보하는 핵심 기반이 됨.

○ 사회적 안전망과 성평등 실현의 선행 조건
- 여성의 경제적 자립, 경력단절 해소, 양질의 돌봄서비스 확대 등은 여성 이동노동자 보호정책에서 출발, 여성 이동노동자 보호는 지속가능한 지역사회 구현의 핵심 요소임.

2절 목적 및 대상·방법

1. 목적

○ 안양시 관내 여성 이동노동자의 노동 실태와 근로환경, 직무 특성을 다각도로 파악하여 이들의 권익 보호 및 노동환경 개선을 위한 기초자료를 확보하고자 함.

○ 불안정한 고용형태, 이동 중 발생하는 안전 위험, 감정노동 등 구조적인 취약 지점을 실증적으로 분석하여, 지역 맞춤형 정책 수립의 근거로 활용하고자 함.

○ 안양시 여성이동노동에 대한 사회적 인식을 제고하고 정책적 관심을 환기함으로써, 성평등한 노동환경 조성과 지역사회 내 사회적 안전망 강화를 위한 기초 기반을 마련하고자 함.

2. 대상 및 내용

○ 주요 직종(학습지 교사, 생활가전관리서비스사(코디), 보험모집인, 요양보호사 등)을 중심으로 근로형태, 이동경로, 안전위험, 감정노동, 사회보장제도 접근성 등을 조사함.

○ 설문조사(정량조사)를 통해 전체적인 근로 여건 및 정책 수요를 계량적으로 파악하고, 심층면접(정성조사)을 통해 각 직종별 특성과 현실적 어려움에 대한 생생한 현장 사례를 수집함.

○ 연령·경력 등 교차변수를 반영한 다차원 분석을 수행하여, 정책 수립에 필요한 차이 요인과 공통 이슈를 도출함.

○ 제도 사각지대와 정책 미충족 영역을 확인하고, 지역 특성에 맞춘 실효성 있는 지원 정책 방향을 제안함.

3. 방법 및 범위

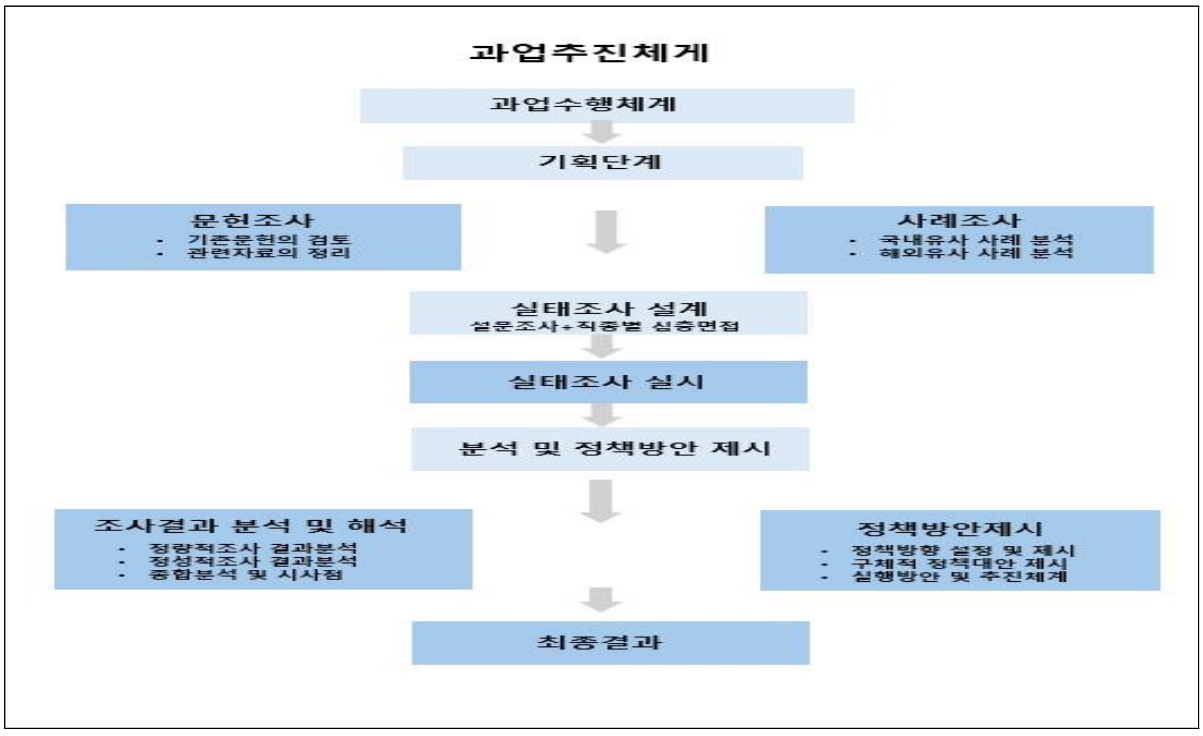
○ 본 조사는 문헌조사, 유사 사례조사, 실태조사(설문조사 및 심층면접)를 병행하여 다층적 접근 방식을 기반으로 진행함.

- 안양시 여성 이동노동자의 실태와 정책 수요를 다각도로 파악하기 위해 정량조사(설문조사)와 정성조사(직종별 심층면접)를 병행한 혼합조사방식(mixed method)으로 설계·수행하였음.

○ 더불어, 국내 유사 사례 및 선행연구 분석을 통해 조사 결과의 정책적 시사성을 확보하고, 지역 여건에 맞는 실천 방안을 도출하고자 하였음.

○ 조사는 아래 도식과 같이 크게 ①현황조사, ②시사점 토론, ③종합분석의 절차로 구성되며, 단계별 추진을 통해 실효성 높은 정책 제안을 도출하는 데 목적을 두었음.

○ 아래의 도식은 본 조사의 추진 절차를 시각화한 것이며, 계획-조사-분석-정책 도출의 구조 속에서 혼합조사 방식을 기반으로 다층적 분석체계를 구축하였음을 보여줌.



○ 현황조사는 여성 이동노동자 7개 직종을 대상으로 한 설문조사(총 200부 수거 기준)와 심층면접을 통해 수행하였으며, 설문과 면접 문항은 노동조건, 이동환경, 감정노동, 정책 수요 등을 중심으로 구성함.

○ 아울러, 문헌조사 및 경기도 사례 분석을 통해 안양시 정책 여건에 부합하는 제도 개선과제 및 실천 전략 수립의 기반자료로 활용하고자함.

○ 검토 항목은 다음과 같음

- 국내 여성이동노동 관련 정책 동향 및 한계
- 경기도 정책과 안양시 비교
- 유사 지자체(성남, 수원 등)의 사례 비교
- 문헌 기반의 시사점 정리 (연구논문, 보고서 중심)

II 이론적 배경 및 정책 환경 분석

1절 이동노동의 개념 및 특성

1. 이동노동자의 정의와 유형

1) 이동노동자의 정의

○ 이동노동(Mobile Work)은 고정된 사업장에서 벗어나 다양한 공간을 이동하며 업무를 수행하는 노동 형태를 의미한다. 김영미(2019)는 이동노동을 “근로자가 특정한 사업장에 고정되지 않고 업무 수행을 위해 지속적으로 공간을 이동하는 노동 형태“로 정의함(김영미, 2019).

○ 한국의 경우 고용노동부(2020)는 이동노동자를 “업무 특성상 일정한 사업장 없이 이동하면서 근로를 제공하는 자“로 정의하고 있으며, 이는 근로기준법상 ’사업 또는 사업장’의 개념을 확장한 것으로 해석됨(고용노동부, 2020).

○ 국제노동기구(ILO, 2016)는 이동노동을 “전통적인 고정된 작업장의 경계를 넘어서는 모든 형태의 노동“으로 광의의 개념으로 접근하고 있으며, 여기에는 이동 중 업무 수행, 고객 방문 서비스, 배송 및 운송업무 등이 포함됨(ILO, 2016).

2) 이동노동의 주요 특성

○ 이동노동은 전통적인 고정형 노동과 달리, 공간의 이동성과 작업 시간의 불규칙성, 그리고 노동자성의 경계 불명확성이라는 특수한 속성을 갖는 노동 형태임.

○ 특히 디지털 기술의 발달과 비정형 고용의 확산 속에서, 고정 사업장이 아닌 고객 현장을 중심으로 업무가 이루어지며, 업무 공간과 이동이 결합된 구조가 전형적으로 나타남.

○ 이러한 특성은 근로조건, 사회보험 적용, 안전권 보장 등 전통적 제도 틀 밖에 놓일 위험이 높아, 새로운 정책적 접근이 요구되는 지점임.

○ 이동노동의 주요 특성을 체계적으로 이해하는 것은, 여성 이동노동자 실태와 정책 수요를 분석하는 기반을 마련하는 핵심 전제임.

○ 이러한 배경 속에서 이동노동은 기존의 고용 개념과 제도로 포섭되지 않는

사각지대를 형성하고 있으며, 이에 대한 구조적 이해가 요구되며 특히, 다음과 같은 세 가지 핵심 특성을 지님.

[표Ⅱ-1] 이동노동의 주요 특성

특성	주요내용
공간적특성 (Felstead & Henseke, 2017)	• 다중 작업공간(Multiple Workspaces): 하나의 고정된 사업장이 아닌 복수의 공간에서 업무 수행 • 이동성(Mobility): 업무 수행을 위한 지속적인 공간 이동 • 고객 중심 공간(Client-centered Space): 고객의 공간(가정, 사업장 등)에서의 업무 수행
시간적 특성 김혜진 외(2018)	• 업무시간의 불연속성: 이동시간과 업무시간의 혼재 • 대기시간의 존재: 고객 부재, 교통상황 등으로 인한 비생산적 시간 • 시간 주권의 제약: 고객의 일정에 따른 업무시간 조정 필요
관계적 특성 박명준 & 김영미(2017)	• 노동자-고용주 관계: 계약 관계의 모호성과 지시·감독의 간접성 • 노동자-고객 관계: 직접적 서비스 제공과 감정노동의 발생 • 고용주-고객 관계: 서비스 품질에 대한 이중적 평가 구조

3) 이동노동자의 유형

❍ 이동노동자는 업무 수행 공간의 비고정성과 노동 이동성을 특징으로 하며, 이들의 노동 형태는 다양한 기준에 따라 유형화될 수 있음.

❍ 이동노동이라는 포괄적 개념 안에는 다양한 형태의 노동이 공존하고 있어, 이를 체계적으로 분류하는 것은 정책 설계와 학술 연구에 있어 매우 중요한 과제임.

❍ 이동노동자의 유형 분류는 연구자와 정책 목적에 따라 다양하게 시도되어 왔으며, 주로 고용관계의 성격, 업무의 특성, 이동 범위 등을 기준으로 구분되고 있음.

❍ 특히 한국의 경우 전통적인 고용관계에서 벗어난 다양한 형태의 계약관계가 확산되면서, 이동노동자의 법적 지위와 보호 범위를 결정하는 데 있어 유형 분류의 중요성이 더욱 부각되고 있음.

❍ 고용노동부(2021)는 “이동노동자의 다양성을 고려한 유형별 접근이 효과적인 정책 수립의 전제조건“이라고 강조한 바 있음(고용노동부, 2021).

❍ 또한 디지털 플랫폼의 확산과 함께 새로운 형태의 이동노동이 등장하면서 기존의 분류 체계로는 포착하기 어려운 경계적 사례들이 증가하고 있음. 이러한 변화는 이동노동자 유형 분류에 대한 지속적인 검토와 업데이트의 필요성을 제기하고 있음.

❍ 본 절에서는 국내외 선행연구에서 제시된 다양한 분류 기준들을 종합하여, 고용관계, 업무성격, 이동범위라는 세 가지 주요 축을 중심으로 이동노동자의 유형을 체계적으로 분석하고자 함. 이러한 분류는 안양시 여성 이동노동자의 실태를 파악하고 맞춤형 정책을 설계하는 데 중요한 분석틀을 제공할 것임.

[표Ⅱ-2] 이동노동자의 유형 분류

분류	유형	설명
고용형태	특수고용・위탁노동자	• 형식상 자영업자이나, 특정 기업에 소속되어 지시・통제를 받으며 이동 업무를 수행함
	프리랜서 자영업형 노동자	• 계약 기반의 비정규 업무를 수행하며, 고객처 또는 현장을 이동하며 일함
	플랫폼 기반 노동자	• 앱 기반 배달, 대리운전 등 플랫폼을 매개로 한 이동 중심 노동자
업무성격	교육・상담・판매 서비스직	• 방문 교육, 학습지 교사, 방문판매원 등 고객과 대면하는 이동 서비스 중심 업무
	돌봄・의료・생활지원	• 요양보호사, 가사근로자, 간병인 등 가정 방문 중심의 돌봄 노동
	점검・관리・검침 서비스	• 계량기 검침원, 가전관리매니저 등 일정 지역을 이동하며 점검・관리 수행
이동범위	근거리 순회형 이동	• 같은 행정구역 또는 이웃 지역 내 반복 방문・업무 수행
	광역・비정형 이동	• 업무 특성상 일정하지 않은 장소나 광범위한 지역 내 이동 수행

2. 이동노동자의 노동권 및 사회보장 이슈

1) 이동노동자의 법적 지위와 노동권 보호의 한계

▌법적 노동자 지위의 불명확성

○ 이동노동자는 전통적인 근로관계의 특징인 사용종속성, 조직종속성, 경제종속성의 판단에서 경계적 지위에 놓여 있음.

○ 조용만(2019)은 이동노동자의 노동자성 판단에서 “지휘・감독의 간접성, 업무수행의 자율성, 계약관계의 다층성“ 등이 복합적으로 작용하여 법적 지위 판단을 어렵게 한다고 분석함(조용만, 2019).

○ 특히 위탁계약형 이동노동자의 경우 개인사업자로 분류되어 근로기준법의 보호를 받지 못하는 사각지대가 발생함. 대법원 판례에서도 “계약의 형식보다는 실질적 사용종속관계“를 기준으로 판단하도록 하였으나, 실무에서는 여전히 일관성 있는 기준이 부족한 상황임(김영미, 2020).

▌근로시간 보호의 공백

○ 이동시간과 대기시간의 근로시간 인정 여부가 불명확함

○ 김종진(2018)은 “이동노동자의 실질 근로시간은 법정근로시간보다 평균 2-3시간 더 길지만, 이동시간과 대기시간이 근로시간으로 인정받지 못해 초과근로수당 지급

대상에서 제외"된다고 지적함(김종진, 2018).

▌휴게시간 및 휴게장소 보장의 어려움

○ 근로기준법 제54조는 휴게시간을 보장하도록 규정하고 있으나, 이동노동자는 적절한 휴게장소 확보가 곤란함

○ 산업안전보건연구원(2019)의 조사에 따르면, 이동노동자의 73.2%가 "적절한 휴게장소가 없어 차량이나 공공장소에서 휴식을 취한다"고 응답함

▌안전보건 조치의 한계

○ 산업안전보건법의 사업주 의무가 이동노동 현장에서는 실효성이 떨어짐

○ 이동노동자는 다양한 작업환경에 노출되지만, 사업주의 안전보건 관리 범위에서 벗어나는 경우가 많음(노동부, 2020).

▌노동환경 보호의 사각지대

○ 이동노동자는 정해진 작업 공간이 아닌 유동적인 환경에서 일하는 경우가 많아 산업안전보건법의 보호를 온전히 받지 못함

○ 특히 이동 경로 또는 작업 장소가 고정되지 않아 위험 예방 조치나 보호구 지급 등 기본적인 안전보건 조치가 누락되는 경우가 다수 존재함

○ 또한, 고객 사업장 또는 공공장소 등에서 일하는 경우 실제 고용주가 안전관리 책임을 회피하는 구조적 문제가 있음

○ 사회적 보호체계의 한계

- 국민연금, 건강보험, 고용보험 등의 가입률이 낮고, 실제로는 사업주나 고객 요구에 따라 자의반 타의반으로 사적보험이나 개인 부담 보험에 의존하는 실정임.
- 출산, 질병, 사고 등 생활 리스크 발생 시 사회보장의 공백으로 인해 생계 기반이 무너지는 경우가 발생함.
- 기존 제도는 '상시 고용'을 기준으로 설계되어 있어, 이동형 비정형 노동자에게 맞는 맞춤형 제도가 절실한 상황임.

○ 제도 개선 방향

- 이동노동자의 노동권을 명확히 인정하고, 고용관계가 불분명한 경우에도 실질적 종속성을 기준으로 보호 범위를 확대할 필요가 있음.
- 직종 특성을 반영한 사회보험 지원, 휴게시설 확충, 표준계약서 도입 등을 통해

최소한의 노동권과 사회보장권이 보장되어야 함.

2) 사회보장제도 적용의 한계와 보호 공백

▌사회적 보호체계의 한계

○ 기존 제도는 '상시 고용'을 기준으로 설계되어 있어, 이동형 비정형 노동자에게 맞는 맞춤형 제도가 절실한 상황임.

○ 국민연금, 건강보험, 고용보험 등의 가입률이 낮고, 실제로는 사업주나 고객 요구에 따라 자의반 타의반으로 사적보험이나 개인 부담 보험에 의존하는 실정임

- 2021년 고용보험법 개정으로 특수형태근로종사자에게 고용보험이 확대 적용되었으나, 여전히 많은 이동노동자가 적용 대상에서 제외됨
- 한국고용정보원에 따르면, 이동노동자 중 고용보험 가입률은 42.3%로 전체 취업자 평균(69.7%)에 크게 못 미침(한국고용정보원, 2022).

○ 산재보험 보장범위의 한계

- 업무상 재해 인정 기준이 "업무수행 중" 또는 "사업장에서" 발생한 사고로 한정되어 있어, 이동 중 발생한 사고의 업무관련성 입증이 곤란함
- 근로복지공단 통계에 의하면, 이동노동자의 산재 신청 중 업무상 재해로 인정받는 비율은 68.4%로 일반 근로자(83.2%)보다 낮음(근로복지공단, 2021).

○ 출산, 질병, 사고 등 생활 리스크 발생 시 사회보장의 공백으로 인해 생계 기반이 무너지는 경우가 발생함

▌최저임금 보장의 공백

○ 실적급 중심의 임금체계로 인해 시간당 최저임금 보장이 어려움

○ 김유선의 연구에 따르면, 이동노동자의 27.8%가 "시간당 임금으로 환산 시 최저임금에 못 미친다"고 응답함(김유선, 2019).

▌소득 불안정성과 사회안전망 부재

○ 계절적·기상적 요인, 고객 변동 등으로 인한 소득 변동이 크지만 이를 완충할 제도적 장치가 부족함

○ 특히 코로나19와 같은 사회적 위기 상황에서 이동노동자의 소득 감소폭이 일반 근로자보다 컸으나, 지원 대상에서 제외되는 경우가 많았음(한국보건사회연구원, 2021).

3) 돌봄 지원체계의 한계

▌육아휴직 및 돌봄휴가 적용 제외

○ 근로기준법상 육아휴직, 가족돌봄휴가 등이 적용되지 않아 일-가정 양립이 어려움.

○ 여성가족부(2020)의 조사에서 여성 이동노동자의 89.2%가 “임신, 출산, 육아로 인한 경력단절을 경험했다“고 응답함(여성가족부, 2020).

4) 특수형태근로종사자 보호법의 성과와 한계

▌제도적 진전과 의의

○ 2021년 시행된 특수형태근로종사자 보호법은 이동노동자 보호에 중요한 전환점을 제공함. 동 법률은 다음과 같은 보호 조치를 도입함:

- 서면계약서 작성 의무화 및 계약조건 명시
- 보수 지급기준과 지급시기 명확화
- 부당한 계약해지 제한 및 손해배상 예정 금지
- 안전보건조치 의무 부과(고용노동부, 2021).

▌적용범위와 실효성의 한계

○ 법 적용 대상이 9개 직종에 한정되어 있어 많은 이동노동자가 여전히 보호 사각지대에 남아 있음

○ 이승윤은 “전체 특수형태근로종사자의 약 30% 정도만이 동 법률의 보호를 받을 것으로 추정된다“고 분석함(이승윤, 2022).

▌실효성 확보 수단의 부족

○ 법 위반에 대한 제재 수단이 미약하고, 감독·단속 체계가 미비함.

○ 특히 개별 분산된 이동노동자의 특성상 권리 구제 절차에 대한 접근성이 낮음(노동법연구회, 2021).

3. 여성 이동노동자의 특수성과 주요 이슈

1) 돌봄노동의 사회화와 여성 이동노동확산

▌ 돌봄서비스업에서의 여성 집중

○ 고령화 사회 진입과 함께 요양보호사, 재가복지사 등 돌봄서비스 분야에서 여성 이동노동자가 급증함

○ 한국여성정책연구원(2021)에 따르면, 돌봄서비스 분야 이동노동자의 87.4%가 여성이며, 이는 돌봄노동의 젠더화된 특성이 이동노동 영역까지 확장된 결과임(한국여성정책연구원, 2021).

▌ 가사노동의 시장화와 여성 일자리 창출

○ 맞벌이 가구 증가로 인한 가사서비스 수요 확대가 여성 이동노동 확산의 주요 동력이 됨.

○ 김영란(2020)은 “가사노동의 시장화 과정에서 전통적 성역할 관념이 여성 이동노동자에게 그대로 전이되어, 낮은 임금과 불안정한 고용조건을 정당화하는 기제로 작용한다“고 지적함(김영란, 2020).

2) 여성 이동노동자가 직면하는 취약성

▌ 성인지적 안전 취약성

○ 고객의 사적 공간에서 1:1로 서비스를 제공하는 과정에서 성희롱이나 신체적 성추행 등 다양한 위험에 무방비로 노출됨

○ 한국성폭력상담소의 조사에 따르면, 여성 이동노동자의 43.2%가 “업무 중 성희롱이나 성추행을 경험했다“고 응답했으며, 이 중 78.9%는 “참고 넘어갔다“고 답함(한국성폭력상담소, 2020).

○ 야간 업무, 외진 지역 방문, 승강기나 주택 내부 접근 등 과정에서 물리적 위험에 노출됨.

○ 특히 1인 가구 방문 시 안전 확보 방안이 미비하여 개인이 모든 위험을 감수해야 하는 구조임(여성노동법률지원센터, 2021).

- 고객의 사적 공간에서 1:1로 서비스를 제공하는 과정에서 성희롱, 성추행 등에 무방비로 노출됨.

○ 한국성폭력상담소(2020)의 조사에 따르면, 여성 이동노동자의 43.2%가 “업무 중 성희롱이나 성추행을 경험했다“고 응답했으며, 이 중 78.9%는 “참고 넘어갔다“고 답함(한국성폭력상담소, 2020).

○ 야간 업무, 외진 지역 방문, 승강기나 주택 내부 접근 등 과정에서 물리적 위험에 노출됨.

3) 과도한 감정노동 요구와 정서적 소진

○ 여성 이동노동자는 고객과 1:1 대면 상황에서 친절함, 인내심, 긍정적 감정 표현을 지속적으로 요구받으며, 이는 일상적 감정 억제와 정서적 연기(Surface Acting)를 동반함.

○ 특히 고객 응대 시 불쾌한 언행이나 모욕적 대우를 받아도 감정을 숨기고 응대해야 하는 구조로 인해 정신적 피로와 정서적 소진이 누적됨.

○ 김영선(2019)은 “여성 이동노동자에게 요구되는 감정노동은 전통적인 서비스 범위를 넘어선 강도 높은 정서적 조절을 수반하며, 이로 인해 심리적 탈진과 우울감이 장기적으로 누적될 수 있다” 고 지적함.

○ 한국직업건강학회(2020)의 조사에 따르면 여성 이동노동자의 우울 위험군 비율은 38.7%로, 일반 여성근로자(23.1%)보다 약 1.7배 높은 수준으로 나타남.

○ 이는 감정노동의 구조적 문제를 공론화하고, 정신건강 보호 장치 및 상담 지원 체계 마련이 시급함을 시사함.

4) 일-가정 양립의 이중부담 구조

▌돌봄 책임의 지속과 노동시간 연장

○ 이동노동을 선택한 이유가 가정 내 돌봄 책임 때문인 경우가 많지만, 실제로는 이동시간과 대기시간으로 인해 노동시간이 더 길어지는 모순적 상황이 발생함.

○ 여성 이동노동자의 하루 평균 노동시간은 9.7시간으로 일반 여성 근로자(8.1시간)보다 1.6시간 더 길었음(조혜진, 2021).

○ 자녀 돌봄과 업무 수행의 동시 요구

- 학교 일정, 자녀 질병 등 예기치 못한 돌봄 상황에서도 고객과의 약속을 지켜야 하는 딜레마에 직면함
- 특히 한부모 여성의 경우 대체 돌봄 자원이 부족하여 업무 중단이나 자녀 방치의 위험성이 높음(한국 한부모 가정연구소, 2020).

5) 경제적 취약성과 빈곤 위험

▌성별 임금격차의 이동노동 내 재현

○ 같은 이동노동 직종 내에서도 성별 임금격차가 존재하며, 여성이 담당하는 돌봄·가사 관련 업무의 사회적 평가절하로 인해 임금 수준이 낮음.

○ 임금구조 기본통계조사(2021)에 따르면, 이동노동 분야 여성 임금은 남성의 74.2% 수준에 불과함(고용노동부, 2021).

▌사회보험 사각지대와 노후 빈곤 위험

○ 단시간·불규칙 근무와 소득 불안정으로 인해 국민연금 보험료 납부가 어려워 노후 빈곤 위험이 높음

○ 국민연금연구원의 추계에 따르면, 현재의 가입 패턴이 지속될 경우 여성 이동노동자의 50% 이상이 노후에 기초연금에만 의존할 것으로 예상됨(국민연금연구원, 2021).

2절. 안양시 지역 특성과 여성이동노동의 여건

1. 안양시의 도시공간구조와 인구산업여건

1) 안양시 도시발전 및 공간구조

○ 안양시는 수도권 서남부에 위치한 중규모 도시로서, 서울과의 근접성 및 교통망을 기반으로 산업, 주거, 상업, 공공 기능이 복합적으로 분포된 다핵 구조형 도시공간을 형성함.

○ 행정구역상 만안구와 동안구의 2도심 체계를 중심으로 발전해왔으며, 각각의 구는 생활권·산업기능에 따라 상이한 공간 특성을 지님.

- 만안구는 전통 상업지와 주거지가 혼재된 구도심 지역
- 동안구는 평촌신도시 개발 이후 행정·교육·첨단산업 기능이 집중된 신도심으로 정비됨.

○ 도시계획상 4대 생활권(석수·박달, 안양·명학, 비산·관양, 평촌·호계)을 설정하여 균형적인 지역발전을 유도하고 있으며, 생활권별로 문화·교육·복지·산업 인프라가 차별화되어 있음.

○ 안양시는 도시 확산을 제한하면서도 기능적 도시구조 강화를 위해, 산업단지 재정비, 스마트도시 인프라 확대, 녹지축 및 문화벨트 조성 등을 추진하고 있음.

○ 이러한 도시공간 구조는 지식기반 산업 및 서비스업 중심의 산업구조와도 밀접히 연결되어 있으며, 여성 이동노동자들의 활동 기반 또한 특정 생활권(예: 평촌, 호계, 안양1동 등)에 집중되는 경향을 보임.

○ 향후에도 도시 내 기능별 공간 재배치와 생활권 간 접근성 개선, 모빌리티 인프라 확충 등을 통해 도시공간의 효율성과 포용성이 강화될 것으로 기대됨.





출처: 2040 안양도시기본계획, 도시공간구조설정

2) 안양시 도시구조

- 구도심(안양1동 일대)과 신도심(평촌 일대)으로 이원화되어 있음.
- 구도심은 전통적인 상업·주거 혼합 지역으로 다양한 생활서비스 수요가 많고, 신도심은 아파트 밀집지역으로 배달·택배 중심의 이동노동 수요가 높은 편임.
- 안양시 도시 구조 및 이동노동 특성 요약

[표Ⅱ-3] 안양시 도시구조 및 이동노동 특성 요약

구분	주요지역	특징 및 수요	정책설계 참고요소
구도심	안양1동 일대	상업·주거 혼합 지역, 전통시장 등	• 생활밀착형 서비스(이·미용, 수리, 간병 등) 수요 집중
신도심	평촌신도시	고층 아파트 밀집, 대형 상권 존재	• 배달·택배 중심의 이동노동 수요 집중
전체도시	안양 전지역	지하철 1·4호선, 고속도로 다수 연결	• 광역·도심 간 이동노동 효율성 높음

(1) 만안구 지역 특성

○ 전통적 구도심 중심의 혼합 지역

- 만안구는 전통적인 구도심 지역으로, 노후 주거지 밀집 및 도시 재생 필요성이 제기되는 지역임.
- 상업·주거·공업 시설이 혼재된 복합적 도시 공간 구조
- 안양1번가 등 전통 상권을 중심으로 한 생활 밀착형 상업지역 형성

○ 다양한 주거 형태의 공존

- 단독주택, 다세대주택, 저층 아파트 등 다양한 주거 유형 혼재
- 상대적으로 저렴한 주거비용으로 인한 서민층, 중산층 거주
- 재개발 예정지역과 기존 주거지역이 공존하는 과도기적 특성

▌만안구 이동노동 수요 특성

○ 생활밀착형 기본 서비스 수요 중심

- 가사근로자: 맞벌이 가구, 고령가구 중심의 기본적 가사서비스 수요
- 계기검침원: 구도심 특성상 개별 주택 대상 검침업무 집중
- 요양보호사: 고령 인구 밀집으로 인한 재가 돌봄서비스 수요 증가
- 학습지 교사: 교육비 부담을 줄이면서도 양질의 교육을 원하는 수요

○ 전통 상권 연계 이동노동

- 재래시장, 골목상권 중심의 소규모 배송·운반 업무
- 보험모집인의 개별 상점 및 소상공인 대상 영업 활동
- 생활가전관리서비스사(코디)의 중소 가전제품 설치·수리 서비스

▌도시 공간구조와 이동노동의 연계성

○ 복잡한 골목길과 분산적 서비스 제공

- 불규칙한 도로 체계로 인한 세밀한 지역 지식 요구
- 단독주택 밀집지역에서의 개별 방문형 서비스 중심
- 좁은 골목길과 주차 공간 부족으로 인한 도보 기반 이동노동 발달

○ 전통 상권과 주거지역의 혼재

- 상업지역 내 주거시설로 인한 24시간 서비스 수요 발생
- 재래시장 → 가정으로의 배송 및 심부름 서비스 수요
- 소규모 상점가 중심의 지역 네트워크 기반 서비스 제공

▌만안구 이동노동의 구조적 특징

○ 지역 밀착형 장기 관계 중심

- 오랜 거주 주민들과의 신뢰 관계 기반 서비스 제공
- 단골 고객 중심의 안정적 수입원 확보 가능
- 지역 커뮤니티 네트워크를 통한 일자리 정보 공유 및 소개

○ 다양성과 유연성이 요구되는 업무 환경

- 다기능성: 한 명의 노동자가 여러 유형의 서비스를 동시 제공
- 임기응변: 예측하기 어려운 다양한 상황에 대한 대응 능력 필요
- 소통 능력: 다양한 연령층, 사회계층과의 원활한 의사소통 요구

○ 경제적 제약과 서비스 접근성

- 상대적으로 낮은 서비스 단가로 인한 다량 서비스 제공 필요
- 대중교통 및 도보 중심의 이동으로 인한 서비스 반경 제한
- 기본적 생활서비스 중심으로 부가서비스 수요는 상대적으로 낮음

○ 안전 및 근무환경의 취약성

- 구도심 특성상 야간 조명, 방범시설 등 안전 인프라 상대적 부족
- 낡은 주택가의 접근로, 계단 등으로 인한 물리적 위험 증가

- 개별 주택 방문 시 고립된 환경에서의 안전 취약성

(2) 동안구 지역특성

○ 동안구는 평촌신도시를 중심으로 계획적으로 개발된 지역으로, 주거와 상업 기능이 복합적으로 배치되어 있음.

○ 고층 아파트와 대형 주상복합단지 등이 밀집해 있어 주거 인구 밀도와 생활 인프라 접근성이 높은 편임.

○ 이러한 공간 구조는 배달·택배·학습지 교사·생활가전관리서비스사(코디) 등 방문형 중심의 이동노동 수요가 집중되는 배경으로 작용함.

○ 특히 도심 내 복합상업시설과 주거지역 간의 근접성이 높아, 다양한 형태의 생활밀착형 서비스 노동이 활발히 이루어지고 있음.

▌이동노동 수요 특성

○ 고소득층 중심의 프리미엄 서비스 수요

- 소득수준이 높은 계층의 생활서비스 수요 증가
- 학습지 교육, 생활가전관리서비스사(코디), 고급 가사서비스 등 차별화된 서비스 선호
- 요양보호서비스, 방문간병 등 전문적 돌봄서비스 수요 확대

○ 아파트 밀집 지역 특화 이동노동

- 배달·택배 서비스: 고층 아파트 집중으로 인한 효율적 배송 경로 형성
- 방문형 서비스: 아파트 단지 내 집약적 서비스 제공으로 시간 효율성 증대
- 프레시매니저: 건강식품 등 정기 배송 서비스 수요 집중

▌도시 공간구조와 이동노동의 연계성

○ 복합 상업시설과 주거지역 간의 밀접성

- 평촌역, 범계역 중심의 상업지구와 주거단지 간 근접성
- 상업시설 → 주거지 간 단거리 이동서비스 수요 발생
- 쇼핑센터, 백화점 등에서 가정으로의 배송 및 설치 서비스 집중

○ 계획적 도시설계로 인한 이동노동 효율성

- 체계적인 도로망과 대중교통 연계로 이동 접근성 우수
- 아파트 단지별 집약적 서비스 제공으로 시간당 서비스 건수 증가

- 주차 시설 및 진입로 정비로 차량 기반 이동노동에 유리한 환경

▌동안구 이동노동의 구조적 특징

○ 서비스 품질 및 전문성 요구 증가

- 고소득층 고객의 높은 서비스 기대치로 인한 전문성 요구
- 정시성, 친절도, 청결도 등 서비스 품질 관리 중요성 증대
- 감정노동 강도 높음에도 불구하고 상대적으로 높은 서비스 단가 형성

○ 여성 이동노동자 선호 지역

- 상대적으로 안전한 주거환경으로 여성 노동자들이 선호
- 계획적 도시설계로 인한 야간 조명, CCTV 등 안전 인프라 양호
- 고급 서비스 수요로 인한 상대적으로 높은 임금 수준

3) 교통망과 이동 효율성

▌안양시 교통망 및 스마트 교통기반

○ 광역 전철 및 도로망

- 안양시는 수도권 전철 1호선과 4호선, 그리고 과천선, 경부선 철도가 도시를 통과하며 서울 및 경기권과 연결됨.
- 또한, 경부고속도로, 제2경인고속도로, 서울외곽순환도로 등 주요 도로망으로 차량 기반 이동성도 뛰어남.

○ ITS 기반의 첨단 교통체계 구축

- 2003년 교통정보 시스템 구축을 시작으로, 2008년 안양 스마트도시통합센터를 운영하며 지속적으로 ITS(지능형 교통체계)를 확장해 왔음.
- 최근에는 AI 기반 스마트 교차로와 긴급차량 우선 신호 시스템을 시 전역에 구축 완료했으며, 이는 교통 흐름 및 안전성 향상에 기여함.
- 이와 같은 노력은 세계 ITS 총회에서 ‘ITS 명예의 전당’ 공로상 수상의 기반이 되었음.

○ 자율주행서비스 및 AI 통합 운영

- 안양시는 KT와 협력해 자율주행버스 ‘주야로’를 시범 도입했으며, 현재는 정식 대중교통으로 운영되고 있음.

- ‘주야로’는 주간에는 교통 사각지대를, 야간에는 안전 취약 지역을 중심으로 운행하고 있음.
- 안양시 통합상황실에서는 약 8,000여 대의 CCTV와 ITS 시스템을 AI 기반 영상 분석 기능과 결합하여 교통정보 수집 및 실시간 대응을 수행하고 있음.
- 광역교통망 확대 및 계획
- GTX-C 노선이 정식 확정되어 인덕원역이 정차역에 포함됨에 따라, 인덕원에서 서울 삼성역까지 이동 시간이 약 15분 수준으로 단축 기대됨.

○ 더불어 현재 경부선 지하화, 월곶~판교선, 신안산선, 월판선・인동선 통합정거장 재설계 등 다양한 광역 교통망 연장 및 신설 계획이 추진 중임.

▌이동 효율성 및 여성이동노동과의 연결성

○ 광역 전철망과 도로망의 조합은 여성 이동노동자에게 출퇴근 및 현장 접근성 모두에서 높은 이동 편의를 제공함.

○ AI 기반 교차로, 긴급차량 우선 시스템은 노동 현장에서 발생할 수 있는 긴급 이동 상황에 대응력을 높여 안전성과 시간 절감에 기여함.

○ 자율주행버스 주야로는 특히 심야 노동, 교통 취약 지역 방문 서비스에 유용하며, 여성 노동자의 이동 안전성과 이용 접근성을 보완함.

○ GTX-C 등 광역망 확장은 장거리 이동 노동자에게 이동시간 단축과 이동의 효율성을 제공, 수요와 공급 범위를 확대함.

4) 안양시 인구 구조 및 생활 수요 변화

○ 안양시는 1949년 인구 약 2만 명으로 출발하였으며, 지속적인 도시 확장을 통해 1995년 처음으로 50만 명을 돌파하였고, 2005년에는 약 62만 명으로 정점을 기록하였음.

○ 이후 인구 감소세가 이어지며 대도시 지위 유지에 대한 우려가 꾸준히 제기되어 왔음. 특히 안양시는 인구 50만 명 이상일 때만 적용 가능한 ‘대도시 특례’가 부여되어 있어, 만안구와 동안구라는 자치 행정구 체계 유지에도 큰 영향을 미쳐 왔음.

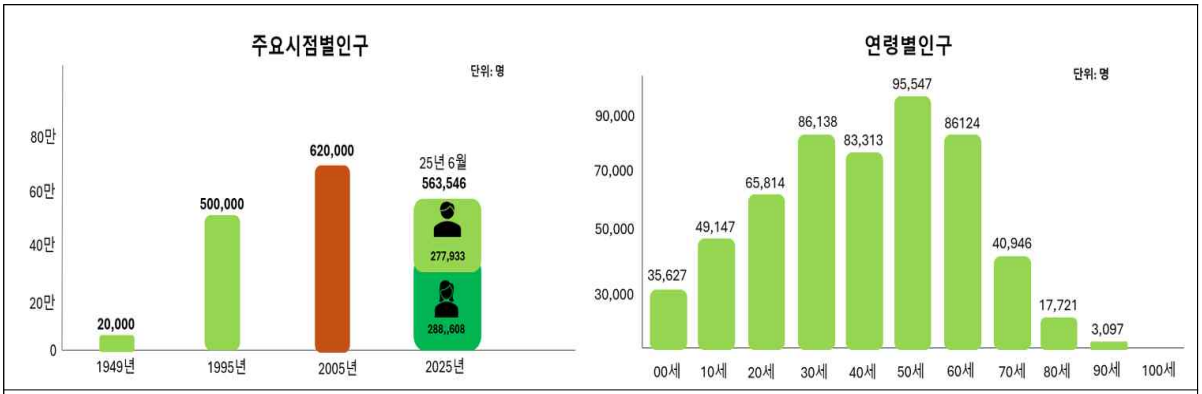
○ 그러나 2024년 5월부터 인구 감소세가 멈추고 소폭 반등세를 보이기 시작하였으며, 2025년 6월 기준 총인구 563,546명(남 277,938 명, 여 285,608 명)을 기록하며 50만 명 이상 대도시 지위를 유지하고 있는 상황임.

○ 이러한 인구 구조 변화는 향후 도시 기능, 자치단체 조직, 생활 인프라 구조 개편에 직접적인 영향을 미치므로, 정책 수립 과정에서 인구 추이 및 구조 변화에 대한 선제적

대응이 중요함.

○ 인구밀도는 약 9,633명/㎢로, 경기도 내에서도 높은 밀집도를 유지하고 있음.

○ 안양시는 두 개의 행정구역(동안구·만안구)으로 구성되며, 동안구에 약 316,000명, 만안구에 약 242,000명이 거주함.



출처: 안양시청(2025), superkts.com(2025.5)

○ 외국인 등록 인구는 7,130명, 고령인구(65세 이상)의 비율도 점차 증가하며 고령화 사회로 진입 중임.

○ 이러한 인구 특성은 1인 가구의 증가, 고령층 돌봄 수요 확산을 동반하며, 특히 여성 이동노동자 대상의 돌봄·방문 서비스 수요가 증가하는 배경이 되고 있음.



전체인구 밀도	청년인구밀도	신중년인구

▌생활 수요의 변화

○ 안양시의 인구 구조 변화는 여성이동노동과 직결되는 생활 기반 서비스 수요에도 중요한 영향을 미치고 있음.

○ 먼저, 고령 인구의 증가는 재가 요양, 방문 간병, 건강식품 배송 등 돌봄·의료 서비스 영역에서 이동형 여성노동자의 활동 수요를 확대시키는 요인임.

○ 1인 가구의 증가는 정기 배송, 정수기·청소·수리 서비스 등 소규모 맞춤형 일상

서비스의 수요를 촉진함. 이는 주로 정수기 방문관리사, 청소 인력, 프리랜서형 생활노동자 등으로 대표됨.

○ 맞벌이 가정 확대는 가사 지원, 학습지 교육, 급식배달 등 가정 내 대행 노동 형태를 증가시키며, 이는 여성노동자들의 대표적인 일자리 기반으로 연결됨.

○ 또한, 안양시 내 외국인 인구가 7천 명 이상 존재함에 따라 다문화 대상 서비스, 유아 돌봄, 언어 지원 등 특화된 여성 이동노동의 수요도 점차 증가하고 있음.

○ 이들 수요는 여성 이동노동자의 주요 직종과 직접적으로 연결되어 있으며, 향후 여성이동노동조건 개선과 정책적 대응이 요구됨.

[표Ⅱ-4] 안양시 인구·생활 변화요소와 여성이동노동 수요 연계

변화요소	주요 생활 수요	영향 대상
고령화	재가 요양, 방문 간병, 건강식품 배송	요양보호사, 재가사회복지사 프레시매니저
1인가구증가	정기 배달, 정수기·청소·수리 서비스	생활가전관리서비스사(코디) 가사지원(가사근로자)
맞벌이 가정	가사 지원, 학습지 교육, 급식배달	가사근로자, 학습지 교사, 급식노동자
외국인 등록인구증가	다문화 대상 서비스, 언어 통역, 유아 돌봄	이중언어 지원자, 보육노동자

2. 안양시의 여성 고용 현황 및 지원체계

1) 전국 여성 고용 현황 및 경기도 고용현황

○ 2000년 이후 여성의 경제활동 참여가 꾸준히 확대되는 추세 속에서, 경기도는 전국 평균을 크게 웃도는 고용 성장률을 보이며 여성 고용의 중심지로 부상하였음.

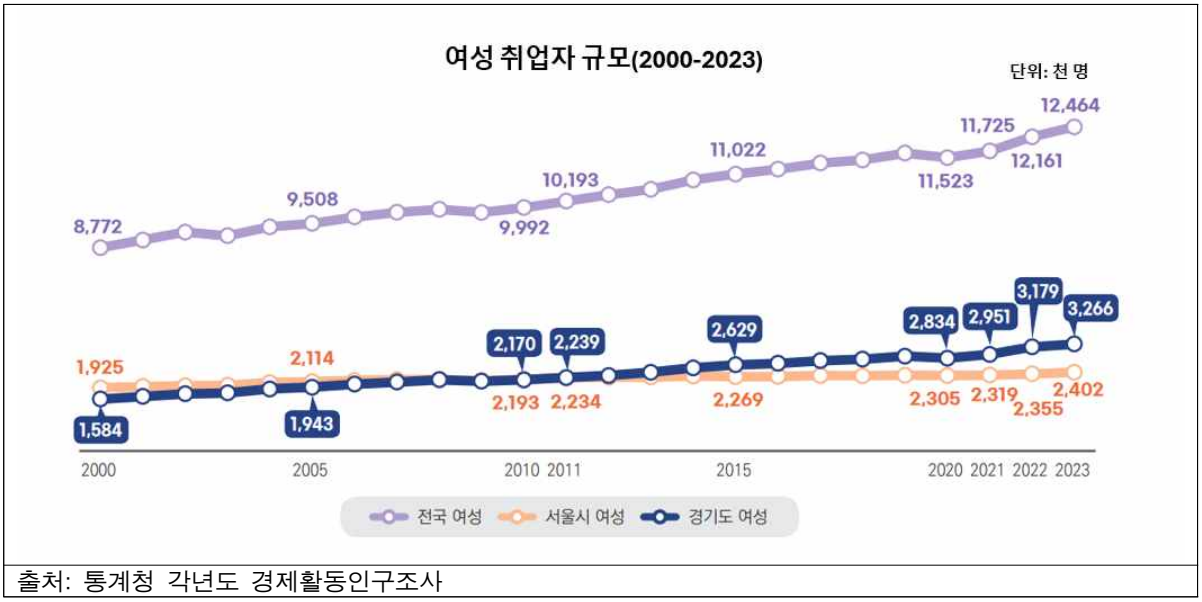
○ 전국 여성 취업자 수는 2000년 877만 2천 명에서 2023년 1,246만 4천 명으로 약 42% 증가하였으며, 이는 장기적인 여성 인력의 사회 진출 확대와 정부의 고용정책이 결합된 결과로 해석됨.

○ 같은 기간 경기도의 여성 취업자 수는 무려 106% 증가하여 전국 평균의 약 2.5배에 달하는 고용 성장률을 기록하였으며, 이는 수도권 내에서도 경기도가 특히 여성 고용친화적 산업구조와 환경을 갖추고 있음을 보여주는 지표임.

○ 실제로 2023년 기준 전국 여성 취업자 중 약 26.2%가 경기도에 분포하고 있으며, 이는 경기도가 여성 취업의 핵심 지역으로 기능하고 있음을 나타냄.

○ 이러한 경기도의 고용 성장 배경에는 수도권 광역 교통망 확충, 대규모 산업

단지 조성, 서비스업 중심의 산업 전환, 그리고 인구 유입 증가와 같은 복합적인 구조적 요인이 영향을 미친 것으로 분석됨.



출처: 통계청 각년도 경제활동인구조사

2) 안양시 여성 경제활동참가율 분석

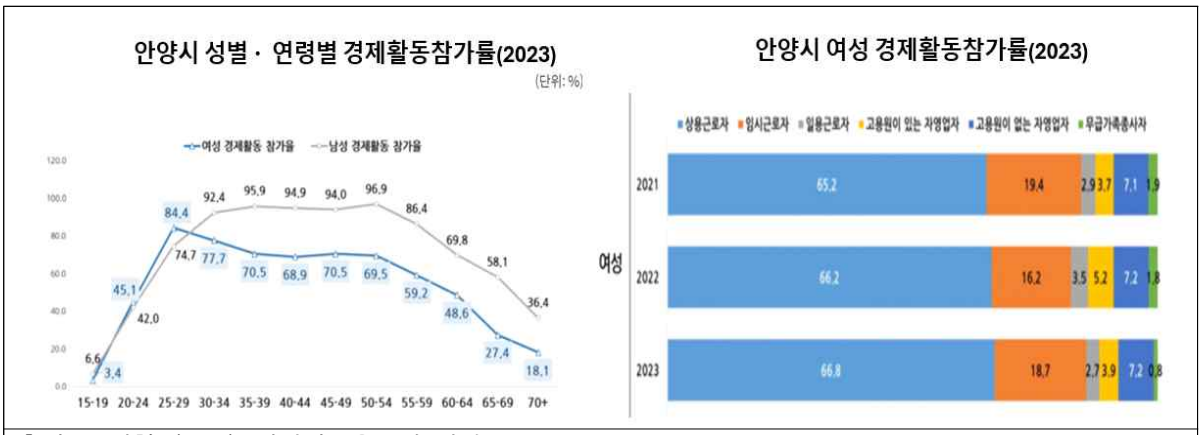
❍ 2024년 기준 안양시 15~29세 여성 경제활동참가율은 41.5%로 집계되었음. 이는 전국 및 경기도 평균과 비교했을 때 낮은 수준으로, 청년층 여성의 경제활동 진입 장벽이 상대적으로 크다는 점을 시사함.

❍ 연령대별로 살펴보면 25-29세(78.6%)와 30-34세(78.0%) 구간에서 가장 높은 참여율을 보이며, 20대 후반-30대 초반에 이르러 경제활동 참여가 정점에 달하고 있음을 확인할 수 있음.

❍ 그러나 35-39세(55.8%), 40-44세(57.4%) 구간에서는 참여율이 급격히 하락하는 경향이 나타남. 이는 출산·육아와 같은 돌봄 부담, 경력단절 문제가 집중되는 시기와 밀접하게 관련되어 있음.

❍ 특히 25-29세(78.6%)와 35-39세(55.8%) 간에는 22.8%p의 격차가 발생하고 있으며, 이는 재취업 지원정책, 유연근로제, 육아 인프라 확충의 필요성을 강하게 시사함.

❍ 40대 이후에는 경제활동참가율이 다소 회복되는 모습도 나타나는데, 이는 육아기 이후 노동시장 재진입이 일부 이루어지기 때문으로 분석됨.



출처: 통계청. (2023). 지역별고용조사 원자료

▌안양시 여성 취업자 산업별 분포

○ 안양시 여성의 고용 구조는 전형적인 도시형 서비스 중심 산업 구조를 반영하고 있으며, 여성 취업자는 주로 보건·사회복지업, 교육 서비스업, 도소매 및 음식숙박업 등 생활밀착형 서비스업 분야에 집중되어 있음.

○ 보건·사회복지 서비스업은 고령화와 돌봄 수요 증가에 따라 지속적인 일자리 창출이 이루어지고 있는 분야로, 여성의 직업적 강점이 반영되는 대표 영역임.

- 요양보호사, 간병인, 방문간호사 등 이동노동 형태의 직무도 많아 여성 이동노동자 비중도 높음.

○ 교육 서비스업 또한 안양시 관내의 학원산업, 유아교육기관, 방문학습지 업종 등과 연계되어 여성 노동자의 주요 취업처로 기능하고 있음. 이들 업종 역시 고정된 사업장이 아닌 가정 방문형 또는 소규모 사업장 중심의 이동노동 특성이 강함.

○ 도소매 및 음식숙박업 역시 여성 취업자의 다수를 흡수하는 산업군으로, 특히 파트타임/비정규 고용, 시간제 고용 형태가 많아 유연하지만 불안정한 고용 특성을 가짐.

○ 반면, 제조업, 중공업, 건설업과 같은 전통 산업 분야에서는 여성 취업자의 비중이 극히 낮으며, 이는 안양시 산업 전반이 고도화된 제조기반보다는 도시 생활권 서비스업 중심으로 구조화되어 있음을 시사함.

○ 이러한 산업별 분포는 안양시 여성 취업자 다수가 이동노동, 대면서비스, 돌봄노동 등 물리적·정서적 부담이 큰 직종에 집중되어 있으며, 산업 구조와 젠더 노동 분업의 교차점에서 고용 안정성 및 복지 제도의 필요성이 대두되고 있음을 보여줌.

○ 안양시 여성 취업자는 서비스업 중심의 산업 구조에 주로 종사함, 특히 보건/사회복지, 교육, 도소매·음식숙박 서비스업에 집중됨.

○ 제조업 및 전통 중공업, 건설업에는 여성 종사자가 거의 없으며, 이는 도시형 경제 기반의 고용 특성임.

○ 이러한 산업별 취업 분포는 여성 이동노동 및 방문 서비스 직종 기반과 밀접하게 연관되어 있음.

○ 주요특징

- 안양시 여성 취업자는 전반적으로 서비스업 중심의 산업 구조에 집중됨.
- 특히 보건·사회복지 서비스업, 교육 서비스업, 도소매업 및 음식숙박업에 종사하는 비율이 높음.
- 제조업 및 건설업 등은 여성 취업 비중이 상대적으로 낮음.

▌안양시 여성 종사자 지위별 변화 분석

○ 안양시 여성 취업자의 종사 지위별 분포는 2016년부터 2020년까지 대체로 안정적인 구조를 유지하고 있으며, 상용근로자의 비중이 전체의 절반 이상을 차지하는 추세임.

○ 상용근로자는 전체 여성 취업자의 약 60~65% 수준으로, 안정적인 고용 형태가 우세함.

○ 임시근로자의 비율은 평균 20% 내외로, 해마다 소폭의 등락은 있으나 비교적 일정한 비중을 유지하고 있음.

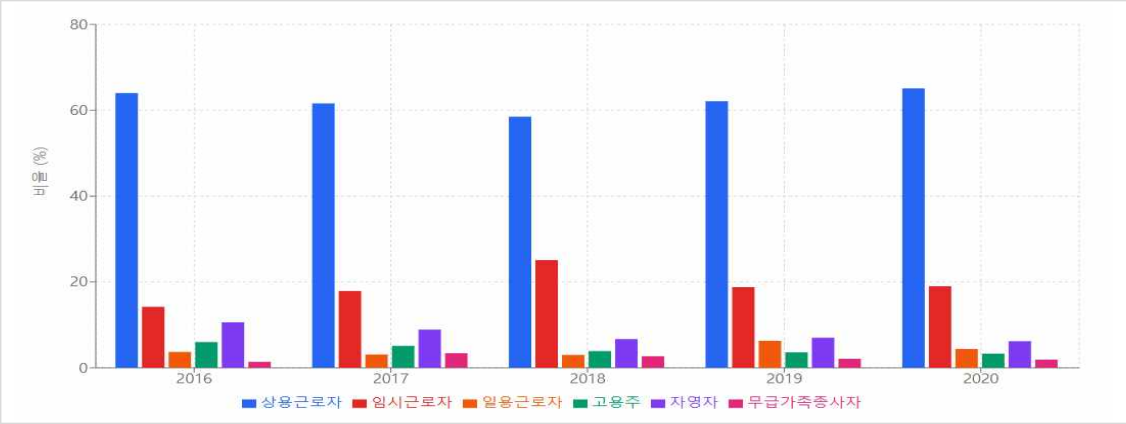
○ 자영자와 무급가족종사자, 고용주 등 비임금근로자의 비율은 전체적으로 10% 이하로 나타나며, 여성 고용이 주로 임금근로 중심으로 형성되어 있음을 보여줌.

○ 특히 2020년에는 상용근로자 비율이 65%에 달하며, 여성 고용의 정규직 집중도가 다소 상승한 것으로 분석됨.

○ 이는 안양시 여성 고용이 비교적 안정된 임금노동 시장에 기반하고 있으며, 여성이동노동 종사자 중에서도 상당수가 일정한 고용계약 기반에서 근무 중임을 시사함.

○ 종합하면, 안양시 여성 고용 구조는 상용근로자 중심의 고용형태가 지속되며, 이는 지역 내 서비스업과 공공·사기업의 고용 안정성 확대 정책과도 연관되어 있는 것으로 해석됨.

[표Ⅱ-5] 안양시 여성 종사자 지위별 취업 분포 (2016-2020)

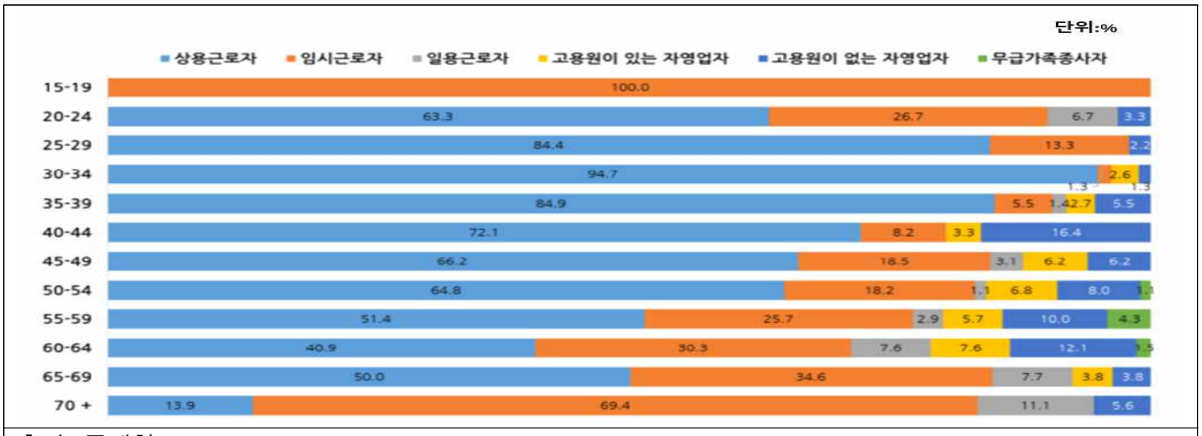


출처: 안양시청 성인지 통계, 2024

▌여성 취업자의 연령에 따른 종사자 지위 분포

○ 2023년 여성 취업자의 연령에 따른 종사자 지위 분포를 살펴본 결과, 상용근로자 비중이 가장 높은 연령은 30대임(30~34세 94.7%, 35~39세 84.9%).

- 임시근로자의 비율은 15~19세(100.0%)와 70세 이상(69.4%)에서 높은 비중을 차지하는 것으로 나타남. 특히 70대 이상은 임시근로자와 더불어 일용근로자(11.0%)의 비율이 상대적으로 높았음.
- 고용원이 있는 자영업자는 60~64세(7.6%)에서, 고용원이 없는 자영업자는 40~44세(16.4%)에서 많았으며, 무급가족종사자는 55~59세(4.3%)에서 높게 나타남.



출처: 통계청 2023

3) 안양시 여성 고용 지원체계

○ 안양시는 경력단절 여성의 재진입을 비롯해 청년·중장년 여성의 취업 연계, 일·가정 양립을 위한 사회적 기반 마련 등을 주요 목표로 여성 고용 지원정책을 지속

추진하고 있음. 이러한 정책들은 지역 기반의 여성친화 인프라를 중심으로 다양한 일자리 유형을 포괄하며, 취업 전·중·후 단계에 걸쳐 다층적으로 구성되어 있음.

▌여성새로일하기센터 운영 및 고용서비스

○ 안양여성인력개발센터는 ‘여성새로일하기센터’를 통해 재직 여성뿐 아니라 경력단절 여성에게도 맞춤형 취업 지원을 제공함.

○ 집단상담 프로그램, 직업훈련, 인턴십 연계, 일자리 정보 제공 등 전방위 서비스 제공

○ 경력 설계, 이력서 클리닉, 면접 코칭 등 개인화된 지원 강화로 취업 연계율 제고를 도모함.

- 운영 주체: 안양여성인력개발센터
- 안양시 여성회관 내 설치·운영
- 집단상담 프로그램, 직업교육훈련, 인턴십, 취업 연계 등 제공
- 특히 경력단절 여성의 재취업을 위한 직업상담과 맞춤형 일자리 매칭 강화

▌경력단절 예방 및 회복을 위한 특화 프로그램

○ 여성 맞춤 직업훈련 과정 운영(예: 바리스타, IT활용, 홈패션, 실버돌봄, 전산회계 등)

○ 창업지원 프로그램 및 컨설팅 제공을 통한 자영업 기반 확대 유도

- 직업훈련 및 창업지원: 홈패션, 바리스타, 간병인, 돌봄, IT 등 실용 기술 교육

○ ‘여성친화기업’ 인증제를 통해 여성 고용 비율 및 조직 내 양성평등 문화 확산 장려

▌일·가정 양립 기반 조성

○ 시간제 공공일자리(학교 급식도우미, 행정보조 등) 확대를 통해 유연한 노동 환경 마련

○ 육아종합지원센터, 공동육아나눔터, 아이돌봄서비스 등 돌봄정책과 연계된 고용지원 체계 강화

- 안양형 시간제 일자리 확대 (예: 시간제 공공일자리, 학교급식도우미 등)

○ 직장 내 보육환경 개선 및 가족돌봄 휴직 인식 제고 프로그램 병행 운영함.

▌청년 여성 일경험 확대 및 취업역량 강화

○ 청년 여성 대상 공공기관 인턴십 운영 및 직무체험 기회 제공.

○ 청년 여성 대상 이력서·자소서 컨설팅, 멘토링 프로그램, 진로설계 캠프 등 지속 지원.

○ 취업 박람회, 잡매칭 데이 등 실질적 일자리 매칭 행사 병행 추진.



▌정책의 연계성과 지속가능성 확보

○ 안양시는 여성 고용정책을 단기 성과 중심이 아닌 경력회복->재진입->지속취업의 구조로 기획하고 있으며, 이를 위해 고용부, 경기도, 지역 유관기관과의 협력체계를 강화하고 있음.

○ 특히 여성친화도시 조성 종합계획(2023~2027)과 연계하여 정책의 통합성과 실효성을 높이고 있음.

3. 안양시 산업 기반과 여성이동노동의 구조적 연계성

1) 안양시 산업구조의 변화 및 경제기반

○ 안양시는 산업화 초기 농업 중심에서 출발해, 현재는 제조업과 서비스업이 공존하는 도시로 변화해왔고 산업구조 전환은 도시 성장과 기반 확충의 중요한 배경이 되었음.

○ 특히 1970~80년대에는 광업 및 제조업 등 2차 산업의 비중이 크게 증가하였으며, 1990년 이후에는 도소매업, 교육, 보건 및 사회복지 서비스업 등 3차 산업의 비중이 60%를 넘기며 도시 산업의 주축이 되었음.

○ 현재도 자영업, 플랫폼 노동 등 다양한 형태의 서비스 기반 직종이 증가하며, 생활

밀착형 산업구조로 재편되고 있음.

○ 이와 같은 산업구조 변화는 안양시 내 여성 이동노동자의 증가와도 밀접한 관련이 있으며, 방문판매, 돌봄, 관리서비스 등 비정형 이동노동 수요 확산의 배경이 됨.

○ 특히 중소기업과 벤처업체의 밀집, 고밀도 주거지역의 분포는 지역 내 이동 기반 서비스 수요를 증대시키는 요인이 되고 있음.

[표Ⅱ-6] 산업구조변화

구분	시기	주요특징
1차산업	1965	• 전체 종사자의 26.4%가 농업 종사
	1990	• 1%로 급감
	현재	• 농업인 수 125명, 비산3동・관양1동 등에서 29ha 경작
2차산업	1973년	• 전체 종사자의 64%로 최고 비중 (광업・제조업 중심)
	1990년	• 42%로 감소
	현재	• 제조업체 1,762개소, 벤처기업 800개소 활동 중
3차 산업	1990년 이후	• 전체 산업의 60% 이상 차지, 지속 증가
	현재	• 도소매업・숙박음식점업・교육서비스업 등 서비스업 중심의 산업구조 유지
출처: 안양시청 통계자료		

(1) 안양시 산업 현황

▌제조업 지원 현황 (안양산업진흥원 기반)

○ 안양산업진흥원은 관내 중소・벤처기업(제조업 포함)에 대해 다양한 기업지원 프로그램을 운영 중임.

○ 국내외 품질인증 획득 지원 사업에서, 국내 인증 최대 5백만 원/건, 해외 인증 최대 10백만 원/건을 총 비용의 50% 범위 내에서 지원함.

○ 이외에도 R&D 지원, 지식재산권 출원비, 스마트공장 구축, 마케팅, 연구장비 공동활용, 창업 교육 등을 지원하며, 제조업 기반기업이 디지털・품질 경쟁력을 강화하도록 집중됨.

▌평촌 스마트 스퀘어 도시첨단산업단지 현황

○ 평촌 스마트 스퀘어는 2012년 기준 수도권 최초의 도시첨단 산업단지로 지정되었으며, 입주 대상은 지식기반 제조업(전자부품, 컴퓨터, 통신장비 등)과 지식기반 서비스업(컴퓨터 프로그래밍, R&D센터 등) 입주 중임.

○ 단지의 총 면적은 약 255,333㎡, 이 중 산업시설용지 111,067㎡가 지식기반 산업용으로 배정됨.

▌주요 대기업 및 지식산업센터 현황

○ 안양시는 수도권 내 우수한 교통 접근성과 산업 인프라를 기반으로, 대기업 본사 및 지식산업센터가 밀집된 제조·지식기반 산업 도시로 성장해왔음.

○ 첨단산업단지 기반, 지식산업센터의 공간 확장성 등은 향후 제조업의 디지털 전환 및 스마트공장 연계 인프라 구축에 유리한 조건을 제공하고 있음.

- 주요 대기업으로는 LS계열사가 대표적이며, LS산전, LS엠트론, LS전선 등이 동안구 호계동 일대에 입지해 있음.
- 통신 분야에서는 LG유플러스가 평촌 메가센터 IDC(인터넷데이터센터)를 운영 중이며, 대규모 통신인프라 및 클라우드 기반 서비스를 제공함.

○ 안양시는 또한 지식산업센터가 활발히 조성된 지역으로, 다양한 규모의 아파트형 공장과 첨단 업무시설이 입지해 있음. 대표적으로는 다음과 같음.

- 금정역 SK V1센터: 지하 2층~지상 10층 규모로, 2158평 규모의 아파트형공장과 10~19평 소형 오피스를 복합 구성함.
- 안양 IS BIZ타워 Central: 지하 2층~지상 28층까지의 대규모 복합 업무시설로, 중소·벤처기업 및 창업기업 유치 중심 공간으로 활용 중임.
- 이 외에도 안양국제유통단지, 안양 IT센터, 안양벤처텔, 명학역 인근 산업단지 등 다수의 지식산업 관련 시설이 입지함.

○ 이러한 대기업 및 지식산업센터의 집적은 안양시의 지식기반 제조업·서비스업 융합 생태계 조성에 기여하고 있으며, 스타트업-중견기업-대기업 간의 수직적 네트워크 형성 기반으로도 작용하고 있음.

2) 여성이동노동과 산업 기반의 구조적 연계성

○ 안양시는 서비스업 중심의 산업구조를 갖고 있으며, 이는 여성이 주로 종사하는 다양한 이동노동 직종과 밀접한 연관성을 보임. 특히 안양시의 산업은 도소매업, 교육서비스업, 보건·사회복지서비스업, 기타 개인서비스업 등 비제조 기반의 3차 산업이 중심을 이루고 있으며, 이들은 모두 여성 이동노동자들의 활동영역과 겹쳐 있음.

○ 여성 이동노동자들이 주로 종사하는 직종에는 요양보호사, 간병인, 가사도우미, 학습지 교사, 정수기 방문관리사, 건강식품 배송원(프레시매니저) 등이 있으며, 이들은 대부분 특정 장소에 고정되지 않고 수요자의 가정이나 사업장을 방문해 서비스를 제공하는 구조를 가짐.

○ 이는 곧 도시 내 산업 기반이 방문형·이동형 노동을 수용하는 방식으로 재편되고 있음을 시사함.

○ 산업 입지와 도시공간 구조 또한 여성이동노동의 성격에 영향을 미침.

- 예컨대, 전통 상권과 노후 주거지가 혼재된 만안구는 생활밀착형 서비스 수요가 높은 반면, 계획적으로 조성된 평촌 중심의 동안구는 고소득층을 대상으로 한 프리미엄 방문서비스 수요가 집중됨.
- 이처럼 동일한 산업 카테고리 안에서도 지역적 차이에 따라 노동의 성격, 이동 반경, 수입 구조 등에 차이가 발생함.

○ 나아가 최근 산업 구조는 프리랜서화, 위탁·외주화, 플랫폼 연계를 중심으로 변화하고 있어 여성 이동노동자들은 점점 더 비정형·유연한 고용 형태에 노출되고 있으며, 이는 노동시간의 불안정성, 사회보험 미적용, 감정노동의 증가 등 구조적 취약성으로 이어질 가능성이 높음.

(1) 경기도 여성 이동노동 주요직종과 산업 기반

○ 경기도와 안양시는 3차 산업 중심의 도시형 산업구조를 공유하고 있으며, 여성 이동노동은 이러한 산업구조와 밀접하게 연계되어 있음.

○ 특히 돌봄·보건서비스, 교육, 방문판매, 가정 서비스 등 대면형·비정형 서비스 산업이 중심을 이루고 있으며, 이는 가정 방문형 노동, 지역 간 이동 중심 노동을 유발함.

○ 경기도여성가족재단(2020)의 조사에 따르면, 경기도 여성 이동노동자들이 주로 종사하는 직종은 요양보호사, 방문간병인, 가사근로자, 방문판매원, 학습지 교사, 정수·렌탈 관리사, 프레시매니저 등으로 나타남. 이들은 대체로 비정규·위탁·프리랜서 형태로 계약되며, 독립된 노동자 지위가 아닌 ‘반노무/반사업자’적 지위에 놓이는 경우가 많음.

○ 이러한 직종들은 대부분 특정 사업장에 소속되지 않고, 이동·방문을 중심으로 근무지를 순환하는 구조를 보임. 또한, 안양시의 산업구조 역시 서비스업 중심으로 구성되어 있어, 이들 직종이 도시 산업 기반 위에 정착하고 확장될 수 있는 조건을 제공함.

- 안양시는 이러한 직종을 수용할 수 있는 산업 기반이 촘촘히 구성되어 있음. 대표적으로 보건복지시설 밀집, 사교육 수요 높은 교육환경, 중소유통업체 기반의 방문판매 수요, 노년 인구 증가에 따른 돌봄 수요 확대 등이 여성이동노동과 산업의 구조적 접점을 형성하고 있음.

[표Ⅱ-7] 경기도 여성 이동노동의 주요 직종

주요직종	산업연계	활동형태
요양보호사	보건・복지	수요자 가정 방문, 장기 근속
간병인	의료	병원, 가정 방문형
가사근로자	개인서비스	단시간 방문형
학습지 교사	교육	가정 방문, 계약형 근로
정수기・공기청정기 코디	판매설치	고객 요청 기반 방문형
프레시매니저 (건강식품 배송)	유통	배송・홍보・판매 복합형

출처: 경기도여성가족재단, 2020, 경기도 여성 이동노동자 노동실태 연구 보고서

(2) 산업 기반이 미치는 여성 이동노동의 조건과 구조적 취약성

○ 서비스업 중심의 도시산업 구조는 이동노동자에게 '공간의 유연성'과 동시에 '노동조건의 불안정성'이라는 이중적 구조를 야기함.

○ 산업 기반이 특정 지역(예: 고령자 밀집지역, 유흥상권, 신도시 고소득층 밀집지역 등)에 따라 이동노동자의 노동 강도, 이동 반경, 수입 구조, 고용 안정성 등에 미치는 영향이 다층적으로 작용함.

○ 플랫폼 노동과 산업 간 위탁구조의 증가로 인해 여성 이동노동자들은 일정한 사업장 없이 일하게 되며, 사회보험 적용이 미흡하고 근로기준법상 노동자로 인정받기 어려운 경우가 많음. 이는 궁극적으로 고용 안전망의 사각지대를 형성하며, 건강・안전・감정노동 등의 문제로 이어질 가능성이 큼

○ 경기도여성가족재단의 2020년 실태조사에 따르면, 여성 이동노동자의 50.5%가 고용보험 미가입, 55.3%가 주휴수당을 받지 못하고 있음. 또한 응답자의 58.7%가 감정노동으로 인한 정신적 스트레스를 경험하고 있으며, '일을 그만두고 싶은 가장 큰 이유'로 '소득 불안정'(39.6%)과 '노동환경 불안정'(31.2%)이 꼽힘.

○ 즉, 산업 기반의 변화는 이동노동의 확대를 가능케 하였지만, 그 이면에는 불안정한 고용, 불완전한 사회보장, 정서적 과부하라는 구조적 취약성을 동반하고 있음을 알 수 있음.

[표Ⅱ-8] 여성이동노동에 영향을 미치는 구조적 제약

영역	주요 구조적 영향 내용
고용형태	• 플랫폼 기반·프리랜서·건당계약 등 비정형 고용 확대
노동시간	• 수요자 일정에 종속되어 노동시간 변동 큼, 휴식권 미확보
임금·소득	• 고정급 없음, 실적·계약 중심의 소득 구조, 성과압박 존재
사회보장	• 4대 보험 미적용, 산재 보호 사각지대 존재
감정노동	• 고객 접점 중심 노동으로 정서적 스트레스, 불만·항의 대응 부담
이동 피로도	• 이동거리 증가, 교통비 미지원, 시간 낭비 등 비가시적 비용 누적

출처: 경기도여성가족재단(2020), 「경기도 여성 이동노동자 노동실태 연구 보고서」.

3절 여성 이동노동자 관련 법제도 및 정책사례

1. 여성 이동노동자의 법적 지위

1) 근로자 개념과 여성 이동노동자의 법적 공백

○ 현행 「근로기준법」 제2조 제1항 제1호에 따르면 ‘근로자’란 사용자의 지휘·감독 아래에서 임금을 목적으로 근로를 제공하는 자로 정의됨.

○ 이 정의는 전통적인 고용관계(정규직·상시근로자)를 중심으로 설정된 협의의 개념으로, 사용자에 대한 종속성과 임금 지급이라는 요소가 명확한 경우에만 법적 보호가 적용됨. 따라서 노동의 방식이 유연화·다양화되고 있는 현재의 노동시장 구조를 충분히 반영하지 못하는 한계가 존재함.

○ 근로기준법상 ’근로자’에 해당하는지 여부를 판단하는 대법원의 주요 기준은 다음과 같음.

○ 대법원은 근로기준법상의 근로자에 해당하는지 여부는 계약의 형식이 고용계약인지 도급계약인지보다 그 실질에 있어 근로자가 사업 또는 사업장에 임금을 목적으로 종속적인 관계에서 사용자에게 근로를 제공하였는지 여부에 따라 판단하여야 한다고 일관되게 판시하고 있음.

[표Ⅱ-9] 근로자성 판단을 위한 주요 판단 요소

판단요소	세부판단기준
업무 내용이 사용자에 의해 정해지는지 여부	• 사용자가 업무 내용을 지시하고 통제하는지, 업무 수행 과정에서 상당한 지휘·감독을 받는지 여부.
취업규칙, 복무규정, 인사규정 등의 적용을 받는지 여부	• 근로자에게 적용되는 일반적인 규정을 따르는지 여부.
근무 시간과 장소가 지정되고 이에 구속받는지 여부	• 사용자에 의해 출퇴근 시간, 근무 장소 등이 정해져 있고 이에 따라야 하는지 여부.
사용자가 상당한 지휘·감독을 하는지 여부	• 업무 지시, 업무 보고, 평가 등 사용자의 구체적인 지휘·감독이 이루어지는지 여부.
’독자적인 사업 운영 가능성	• 근로자 개인의 재량권이나 독립성이 얼마나 인정되는지 여부.
보수의 성격이 근로 자체의 대상적 성격인지 여부	• 고정급이나 기본급이 있는지, 성과급 위주라 하더라도 근로 제공에 대한 대가로 볼 수 있는지 여부.
기본급이나 고정급이 정하여져 있는지 여부	• 고정적인 수입이 있는지 여부. (최근 대법원은 100% 성과급 형태라 하더라도 다른 종속성 요소가 강하면 근로자성을 인정하기도 함)
근로소득세의 원천징수 여부	• 세법상 근로자로 분류되어 원천징수를 하는지 여부
사회보험 적용 여부’	• 고용보험, 건강보험, 국민연금 등에 가입되어 있는지 여부.
계속성과 전속성	• 장기간 계속적으로 하나의 사용자에게만 근로를 제공하는지 여부.
양 당사자의 경제적·사회적 조건	• 양 당사자의 관계가 경제적으로 종속적인지 여부.

출처: .고용노동부, 2020. 『근로자 판단 기준 및 관련 사례집』 재구성

○ 여성 이동노동자가 다수 종사하는 업종(학습지 교사, 요양보호사, 가사근로자, 보험설계

사, 정수기 방문관리사, 프리랜서 등)은 고용계약보다는 위수탁·용역·개인사업자 형태가 많아 법률상 ‘근로자’로 포섭되기 어려운 구조임.

○ 특히 특수형태근로종사자나 플랫폼 노동자, 프리랜서 등은 법적으로 ‘근로자’ 지위를 인정받지 못하는 경우가 많아, 산재보험·고용보험·최저임금·근로시간 제한 등 기본적인 노동권 보호로부터 배제되는 사례가 다수 발생함.

○ 이와 같은 법적 포섭의 한계는 여성이 다수인 방문형 서비스 업종에서 더욱 두드러지며, 여성 중심 직종의 제도적 사각지대를 구조적으로 확대시키는 결과를 초래함. 그 결과 근로계약 없이도 반복적·지속적 노동을 제공하면서도 법적 권리 보호의 사각지대에 놓이는 이중 취약성이 존재함.

○ 최근 일부 판례에서는 특수고용직에게도 실질적 ‘근로자성’을 인정한 사례가 있으나, 제도 전반의 포괄적 개선이나 명확한 기준 마련은 여전히 미흡함.

○ 법적 공백의 주요 영역

- 근로자성 인정의 어려움임. 여성 이동노동자들은 업무수행의 자율성이 높고, 여러 고객을 대상으로 서비스를 제공하기 때문에 전통적인 종속성 기준으로는 근로자로 인정받기 어려운 경우가 많음.
- 사회보험 적용의 사각지대가 발생함. 근로자성이 인정되지 않으면 고용보험, 산재보험 등의 혜택을 받을 수 없어 사회적 보호망에서 배제됨.
- 노동3권의 행사가 제한됨. 단결권, 단체교섭권, 단체행동권의 행사가 어려워 노동조건 개선을 위한 집단적 대응이 곤란함.
- 산업안전보건법의 보호를 받기 어려움. 이동성이 높은 업무 특성상 안전사고 위험이 높음에도 불구하고 법적 보호를 받지 못하는 경우가 많음.

○ 이러한 법적 공백을 해결하기 위해서는 근로자 개념의 확장이나 새로운 보호 범주의 도입이 필요함. 일부 국가에서는 경제적 종속성을 기준으로 하는 ’준근로자’ 개념을 도입하거나, 플랫폼 노동자를 위한 별도의 법적 틀을 마련하고 있음. 또한 이동노동자의 특성을 고려한 맞춤형 사회보험 제도의 설계도 중요한 과제임.

▌간주근로시간제 등 노동시간 산정 제도와 적용 실태

○ 여성 이동노동자의 대표적 특성 중 하나는 업무시간과 이동시간의 경계가 불명확하다는 점임. 방문형, 예약형 노동이 많아 이동시간이 노동시간에 포함되는지 여부가 불투명하고, 이에 따라 노동강도에 비해 정당한 임금 보장이 어려움.

○ 일부 직종은 간주근로시간제(事前에 정한 일정 시간만큼 근무한 것으로 간주하는

제도)를 적용받고 있으나, 이는 사용자의 재량에 따라 과소 산정되는 경우가 많고, 실제 근로시간을 반영하지 못하는 한계가 있음.

○ 업무시간과 이동시간의 불분명성

- 여성 이동노동자의 대표적 특성 중 하나는 업무시간과 이동시간의 경계가 불명확함. 이동시간이 노동시간에 포함되는지 여부가 불투명하여 노동강도에 비해 정당한 임금 보장이 어려움.
- 간주근로시간제가 적용되는 일부 직종에서도 사용자의 재량에 따라 과소 산정되는 경우가 많고, 실제 근로시간을 반영하지 못하는 한계가 있음. 이러한 노동시간 산정 제도의 미비는 사회보험 산정 기준과 근무 인정 기준에서도 불이익으로 이어지며, 장시간 노동에도 불구하고 낮은 임금과 복지 사각지대를 낳는 구조적 문제로 작용함.
- 특히 학습지 교사나 요양보호사 등은 고객의 일정 변경, 이동경로의 다양성, 대기시간 등 변수로 인해 실 근무시간이 탄력적으로 변화하므로, 기존의 고정 근무시간 제도나 근태 관리 방식으로는 실질적인 노동 보상이 이뤄지기 어려움.
- 이러한 노동시간 산정 제도의 미비는 사회보험 산정 기준, 근무 인정 기준 등에서도 불이익으로 이어지며, 장시간 노동에도 불구하고 낮은 임금, 복지 사각지대를 낳는 구조적 문제로 작용함.

○ 방문・예약형 노동 특성 반영 부족

- 방문형, 예약형 노동이 많은 여성 이동노동자들은 고객의 일정 변경, 이동경로의 다양성, 대기시간 등의 변수로 인해 실 근무시간이 탄력적으로 변화함. 학습지 교사나 요양보호사 등은 특히 이러한 특성이 두드러지나, 기존의 고정 근무시간 제도나 근태 관리 방식으로는 실질적인 노동 보상이 이뤄지기 어려움.
- 현행 노동시간 제도는 고정된 사업장에서의 연속적 근무를 전제로 설계되어 있어, 단속적이고 분산된 노동시간 패턴을 가진 여성 이동노동자의 실정을 제대로 반영하지 못함.

2) 산재보상법 및 산업안전보건법 내 특례 제도

○ 「산업재해보상보험법」은 전통적인 근로계약을 맺은 근로자에게 산재보험 적용을 원칙으로 하나, ‘특수형태근로종사자’(이하 특고)에 대해서는 별도의 고시를 통해 제한적 특례를 두고 있음.

- 「산업재해보상보험법」상 ’특수형태근로종사자’(특고)에 대한 별도의 고시는 주로 「산업재해보상보험법 시행령」 제125조에서 그 범위를 정하고 있음. 이는 ’고시’라기보다는 대통령령에 해당하며, 특고의 산재보험 적용 대상 직종을 명시하고 있음.
- 특수형태근로종사자의 범위 (「산업재해보상보험법 시행령」 제125조) 내용
  - 「산업재해보상보험법 시행령」 제125조는 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」

등이 적용되지 않아 업무상 재해로부터 보호할 필요가 있는 사람으로서, 주로 하나의 사업에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활하며, 노무를 제공함에 있어 타인을 사용하지 않는 사람 중 대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 자를 특수형태근로종사자로 규정하고 있음.

○ 현재 산재 적용 대상 특고 직종은 일부 보험설계사, 학습지 교사, 퀵서비스 기사, 대리운전기사 등으로 한정되어 있으며, 여성이 주로 종사하는 많은 이동노동 직종(예: 요양보호사, 가사근로자, 보험모집인 등)은 제도 적용 외부에 놓여 있음.

○ 산재보험 적용 여부가 특고 대상 지정 여부에 따라 달라지므로, 직종 간 형평성 문제가 발생하고 있으며, 동일한 사고나 질병이라도 법적 보호 수준에 차등이 발생하는 구조적 문제가 존재함.

○ 또한, 실질적인 업무 종속 관계가 있음에도 '개인사업자'로 간주되어 산재보험 가입 대상에서 배제되는 사례도 다수 발생하고 있음.

○ 「산업안전보건법」 역시 특고에 대한 안전보건관리 의무를 일부 사용 사업주에게 부여하고 있으나, 그 범위는 고용노동부령으로 정한 직종에 한정되어 있어 매우 협소함.

○ 뿐만 아니라, 노동자 보호를 위한 안전조치 책임 주체가 '사용자'인지 '위탁업체'인지 명확하지 않은 경우가 많아, 산재 예방의 실효성이 떨어지고 있음.

○ 특히, 방문형 서비스를 제공하는 여성 이동노동자는 작업환경이 고객 가정, 사무실, 야외 등으로 분산되어 있어 사업주의 물리적·제도적 관리감독이 어렵고, 이로 인해 안전사고 및 감정노동, 폭언·폭행 등의 위험에 무방비로 노출되기 쉬운 구조임.

○ 이러한 제도적 한계는 여성 이동노동자의 노동환경 개선과 보호 장치 마련에 있어 구조적 취약 요인으로 작용하고 있으며, 산재보험 적용 대상 확대와 안전보건 책임 주체의 명확화가 절실히 요구되는 상황임.

2) 감정노동 · 성희롱 방지 관련 법제도

(1) 고객 응대·대면 노동의 특성

○ 여성 이동노동자는 고객과의 직접적인 대면 서비스를 제공하는 특성상 감정노동의 강도가 높음.

○ 가사도우미, 요양보호사, 학습지 교사 등은 개인적이고 사적인 공간에서 일대일로 서비스를 제공하며, 고객의 감정 상태나 요구사항에 맞춰 자신의 감정을 조절해야 하는 상황에 지속적으로 노출됨.

○ 특히 돌봄 서비스 영역에서는 고객이나 그 가족의 정서적 지지 역할까지 요구받는 경우가 많아 감정노동의 부담이 가중됨.

○ 또한 밀폐된 개인 공간에서 이뤄지는 업무 특성상 성희롱 등의 위험에 노출될 가능성이 높으며 고객의 집이나 사업장에서 혼자 업무를 수행하는 경우가 많아 외부의 감시나 보호 체계가 미흡하며, 고객과의 권력관계에서 상대적으로 약자의 위치에 있어 부당한 대우를 거부하기 어려운 구조적 문제가 존재함.

▌산업안전보건법 제41조(감정노동자 보호법)

○ 현행 「산업안전보건법」 제41조는 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해 예방 조치를 사용자에게 의무화하고 있으나, 이는 주로 콜센터나 매장 등 고정된 사업장에서 근무하는 근로자를 대상으로 함.

○ 여성 이동노동자의 경우 다수의 고객을 대상으로 분산된 장소에서 업무를 수행하기 때문에 사용자의 보호 조치가 실질적으로 이뤄지기 어려움.

○ 「감정노동자 보호법」(정식명칭: 산업안전보건법 개정안)의 적용에서도 한계가 드러남. 법률은 사용자에게 감정노동자 보호 계획 수립, 고충 처리 절차 마련, 휴식시간 보장 등을 의무화하고 있으나, 여성 이동노동자의 경우 근로자성 인정 여부가 불분명하거나 사용자와의 관계가 모호한 경우가 많아 법적 보호의 사각지대에 놓임.

○ 특히 성희롱 방지와 관련해서는 「양성평등기본법」과 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」이 사업장 내 성희롱 예방교육과 고충처리절차를 규정하고 있으나, 이 역시 전통적인 사업장 구조를 전제로 하고 있어 이동노동자의 특성을 반영하지 못함.

[표Ⅱ-10] 산업안전보건법 제41조 주요 내용 요약

구분	주요내용	법령근거
적용 대상	• 고객을 직접 대면하거나 정보통신망을 통해 상품 판매·서비스 제공 업무를 수행하는 고객응대근로자	제41조 제1항
사업주의 예방조치 의무	• 고객의 폭언·폭행 등으로 인한 근로자 건강장해를 예방하기 위해 적절한 조치(매뉴얼 마련, 예방교육 등)**를 시행해야 함	제41조 제1항
보호조치 권리	• 고객 폭언 등으로 건강장해가 발생하거나 우려될 경우, 근로자는 업무 일시중단·전환 요구 가능, 사업주는 즉각 조치해야 함	제41조 제2항
불이익 처우 금지	• 근로자가 보호조치를 요구한 것을 이유로 해고나 불이익 처우를 해서는 안 됨	제41조 제2항
구체적 조치 사항	• 폭언금지 안내문·음성안내, 문제상황 대응 매뉴얼, 관련 교육 실시, 상담·치료 지원 등	시행령 제41조, 시행규칙 제41조
제재 규정	• 사업주가 조치를 이행하지 않을 시 1,000만 원 이하 과태료, 불이익 처우 시 1년 이하 징역 또는 1,000만 원 이하 벌금	제175조, 제176조

▌산업안전보건법상 사업주의 조치 의무 및 한계

❍ 감정노동과 관련된 건강장해 예방 조치(제24조의2), 업무 중단 권리 및 방어권 보장 조항(제26조의2) 등이 신설되었으나 실제 적용 시도가 제한적임.

❍ 특히 업무 수행 중단 시 불이익을 금지하는 조항은 있지만, 실제 현장에서는 악성 고객 응대 후에야 보호조치가 이루어지는 '사후 처리'에 그치는 경우가 많아 구조적으로 실효성이 낮음.

❍ 법상 조치의 대상이 도급·위탁·임대 형태의 사업장 전체에 적용되도록 개정되었지만, 여전히 방문·이동 노동의 특성을 반영한 안전조치 지침은 부족함.

(2) 여성 이동노동자 관점에서의 한계

❍ 앞서 살펴본 감정노동 보호 관련 법제도는 고객응대 과정에서 발생할 수 있는 폭언, 폭행, 정서적 손상으로부터 근로자를 보호하고자 도입된 제도적 장치이며, 특히 산업안전보건법 제41조를 통해 법적 근거가 마련되었음.

❍ 그러나 해당 법령은 정규직 중심의 고정된 사업장 노동자를 주요 보호 대상으로 삼고 있어, 이동성과 비정형성이 특징인 여성 이동노동자의 노동 현실을 충분히 반영하지 못하는 구조적 한계가 존재함.

❍ 아래 표는 현행 감정노동자 보호 제도의 구성 요소별로 여성 이동노동자에게 미치는 영향과 제도적 적용의 어려움을 요약한 것으로, 향후 실효성 있는 제도 개선을 위한 기초 자료로 활용될 수 있음.

[표Ⅱ-11] 여성이동자관점에서의 한계

구분	현행 법제도의 구성 요소	여성 이동노동자에게 적용 시 한계 요인
적용 대상	고객응대 중심 직종 (콜센터, 판매 등)	• 방문형·이동형 노동자는 대상에서 제외되거나 누락되는 경우 많음
보호 조치	가이드라인, 매뉴얼 수준의 권고사항	• 지침 이행 강제성 부족, 대응 절차 실질적 미흡
업무 중단 권리	폭언·폭행 시 업무 중단 및 분리 가능	• 대부분 사후적 대응에 그침, 즉시 조치 어려움
강제성 여부	벌칙 조항 일부 존재	• 실제 적용 사례 드물고, 민간 사업장 적용력 낮음
정책범위	공공기관 중심 확산	• 민간·방문 노동까지 확대된 체계 미비

출처: .고용노동부, 2020. 『근로자 판단 기준 및 관련 사례집』 재구성

▌여성 이동노동자 보호를 위한 제도적 함의와 개선과제

○ 여성 이동노동자는 방문·예약형 서비스를 중심으로 한 대면·응대 노동에 종사하며, 업무 특성상 감정노동, 이동시간 미보상, 고객에 의한 폭언·성희롱 등 다양한 위험에 상시 노출되어 있음.

○ 그럼에도 불구하고 현행 법제도는 정형화된 고용관계와 고정된 사업장 중심의 근로자 보호 체계를 전제로 설계되어 있어, 비정형·유동형 노동환경을 갖는 여성 이동노동자의 현실을 충분히 반영하지 못하는 구조적 한계를 지님.

○ 산업안전보건법 제41조(감정노동자 보호법)는 고객응대근로자 보호를 위한 제도적 기반을 제공하였으나, 적용 대상을 콜센터·판매직 등 특정 직종에 한정하고 있으며, 이동성과 업무 불연속성이 특징인 방문노동자에게는 실질적 보호가 미흡한 실정임.

○ 또한, 사업주의 예방 조치 및 보호 의무가 존재하더라도, 강제성 부족, 고충 처리 시스템 부재, 사후적 대응 중심의 구조 등으로 인해 실효성이 낮다는 한계가 지속적으로 제기되고 있음.

○ 이러한 제도적 틀의 한계는 여성 이동노동자의 노동권·건강권·인권 보장의 사각지대를 낳고 있으며, 실질적 보호 체계를 마련하기 위해서는 다음과 같은 입법적·정책적 보완과제가 요구됨.

2. 중앙정부 차원의 법·제도 적용 한계와 개선 방향

1) 근로기준법 중심의 협소한 법 체계

○ 여성이동노 현행 「근로기준법」은 제2조 제1항 제1호에서 ‘근로자’를 사용자에게 종속되어 임금을 목적으로 근로를 제공하는 자로 정의하고 있음.

○ 이 정의는 전통적인 고용관계(정규직 중심)를 전제로 하며, 사용자의 지휘·감독, 근무장소·시간의 통제, 고정급 지급 등을 근로자성 판단의 주요 요소로 삼고 있음(근로기준법 제2조, 국가법령정보센터).

○ 그러나 여성 이동노동자가 주로 종사하는 업종(예: 요양보호사, 학습지 교사, 방문판매원, 보험설계사 등)은 개인사업자 형태, 위수탁 계약, 플랫폼 기반 계약 등으로 고용 구

조가 형식적으로는 사용자와 분리되어 있는 경우가 많아, 근로기준법상 ‘근로자’ 지위 인정이 어렵거나 불확실한 상황임.

○ 이로 인해 다음과 같은 보호 사각지대가 발생함.

- 최저임금법, 연차휴가, 부당해고 구제, 산업재해보상, 모성보호 등 근로기준법 관련 보호 미적용
- 고용보험·산재보험 등 사회보장제도 적용 제외 또는 임의가입 제한
- 근로시간, 휴게시간, 업무 지시 등에 대한 법적 대응 미비

○ 현행 법체계는 근로자 여부를 이분법적으로 판단함으로써, ‘노동을 하고 있으나 법적으로 근로자가 아닌 이들’에 대한 제도적 공백을 낳고 있음.

○ 특히 여성의 비정형·비표준 노동 확대 속에서 법적 보호의 불균형은 구조적 문제로 작용하고 있음. (관련 판례: 대법원 2006.12.07. 선고 2006다45678 판결 등)

○ 근로기준법 중심의 협소한 노동법 체계는 여성 이동노동자의 현실을 반영하지 못한 채 전통적 근로관계에만 초점을 맞추고 있어, 다변화된 고용형태에 따른 보호체계의 정비와 법적 지위 재설정이 시급함.

2) 여성 직종의 특성을 고려한 별도 보호 필요

○ 여성 이동노동자는 주로 돌봄, 교육, 방문판매, 서비스 등 생활밀착형 직종에 종사하고 있으며, 이러한 직무는 대체로 고객 응대 중심, 이동 기반, 정서적 소진도가 높은 특성을 지님.

○ 특히 요양보호사, 학습지 교사, 가사도우미, 프레시매니저, 방문판매원 등은 가정 내 또는 비사업장 공간에서 일하는 경우가 많아, 전통적인 산업안전보건 시스템의 보호 범위 밖에 놓여 있음.

○ 여성 중심 직종의 노동은 다음과 같은 특수성을 가짐.

[표Ⅱ-12] 근로자성 판단을 위한 주요 판단 요소

구분	내용	정책적 시사점
이동성	고정된 사업장이 없고 일정 장소를 반복 이동	• 산업안전보건법의 공간 중심 보호체계와 불일치
정서노동	고객 감정에 대한 민감한 대응 요구	• 감정노동 보호조치의 실효성 미흡
비정형 근로시간	예약 기반으로 노동시간 예측 곤란	• 근로시간·휴게시간 제도 적용 곤란
고객 종속성	고객 평가가 재계약·수입에 영향	• 성희롱·폭언에도 문제 제기 어려움
비표준 계약	위수탁·개인사업자 등 계약 형태 다양	• 근로자성 인정 어려움, 제도적 공백 발생

○ 이처럼 여성 직종은 전통적인 남성 중심 산업노동과 근본적으로 다른 구조적 조건을

갖고 있음에도 불구하고, 현행 노동법과 사회보장제도는 성별 특성과 직무 특수성을 별도로 반영하지 않고 ‘근로자 여부’에 따라 이분법적으로 보호 여부를 결정하고 있음.

○ 그 결과, 여성 중심 이동노동 직종은 제도 설계에서 지속적으로 배제되어 왔으며, 돌봄노동·감정노동·비정형 노동에 대한 입법적 고려가 미흡한 상태임.

○ 보호 체계 마련을 위한 시도는 이어지고 있으나, 여전히 여성 이동노동자의 직무 특성을 포괄하지 못하는 제도적 간극이 존재함.

- 「감정노동자 보호법」(산업안전보건법 제41조), 「고객응대근로자 가이드라인」 등은 있으나, 대부분 권고 수준에 그치며, 고용 형태나 직종의 다변화, 성별 특수성은 거의 반영되지 않음
- 예를 들어, 가정 내에서 일하는 요양보호사나 방문 가사노동자는 산업안전보건법의 적용 대상에서 벗어나 있으며, 성희롱·폭력 피해 발생 시 사업주나 고용주가 명확하지 않아 법적 책임 추궁조차 어려움.

▣ 법적 근거 및 상황 설명

1. 산업안전보건법 적용 대상
「산업안전보건법」은 ‘사업장’을 중심으로 한 법령
따라서, 가정은 법률상 ’사업장’으로 보지 않기 때문에 가정 내에서 근무하는 노동자는 산업안전보건법의 적용 대상에서 원칙적으로 제외(산업안전보건법 제3조 및 제2조 정의 규정, 국가법령정보센터)

2. 가사근로자특별법도 별도 존재
「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률(가사근로자법)」이 2022년에 제정되었지만, 이는 ‘정부 인증 가사서비스 제공기관’에 소속된 노동자만 보호하며, 개인 고용 또는 중개 플랫폼을 통한 고용은 여전히 법 밖에 놓여 있음(고용노동부 보도자료, 2022.06.16.)

3. 요양보호사도 유사한 위치
요양보호사는 노인장기요양보험법상 인력으로 등록되어 있지만, 직접 고용이 아닌 파견·위탁형태, 가정 내 근무시 산업안전보건법상 안전조치, 휴게시간, 감정노동 보호조항 등은 실질적으로 적용받기 어려움(고용노동부와 서울시 실태조사 보고서(2021)에도 ‘요양보호사의 산업안전보건 사각지대 문제’ 명시)

4절 지방자치단체의 조례 및 제도 현황

1. 경기도 및 안양시 여성 이동노동자 관련 조례 분석

1) 경기도 여성 이동노동자 지원 조례 및 운영 실태

▌조례 제정 배경

○ 경기도는 플랫폼노동, 방문형 돌봄노동, 가사서비스, 교육서비스 등 이동 기반 여성 비정형노동이 급증하는 상황에서, 해당 노동자들의 권리보호 사각지대 해소와 노동환경 개선의 필요성을 인식하여 「경기도 여성 이동노동자 지원에 관한 조례」를 2021년 6월 제정함. 이는 광역자치단체 차원에서 이동노동자 보호정책을 제도화한 선도 사례로 평가받고 있음.

○ 주요 조항 구성

- 실태조사 근거 마련: 여성 이동노동자의 고용형태, 노동조건, 건강권, 차별 실태 등을 파악하기 위한 정기적 조사 실시 조항 명시

[표Ⅱ-13] 경기도 「여성 이동노동자 지원에 관한 조례」 주요 조항 구성

조항구분	조례의 주요내용
실태조사 근거 마련	• 여성 이동노동자의 고용형태, 노동조건, 건강권, 차별 실태 등을 파악하기 위한 정기적 조사 실시 조항 명시
도지사의 책무 규정	• 종합지원계획 수립 의무와 관련 예산 지원을 명문화
복지 지원 및 쉼터 운영	• 휴게공간 제공, 심리상담, 감정노동 회복 프로그램 등 전용 복지시설 설치 근거
상담 및 권리구제 체계 구축	• 노동법률상담, 건강검진, 스트레스 회복 등 다차원 지원체계 규정

출처: 「경기도 경력보유여성등의 경력 유지 및 경제활동 촉진에 관한 조례, 2021.재정, 조례번호: 제7336호
「경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영조례」(2019년 4월 제정) 조례번호: 제1392호

▌현장 운영 실태 및 특징

○ 경기도는 「여성 이동노동자 지원에 관한 조례」에 근거하여 2022년부터 시군 단위의 여성 이동노동자 쉼터 설치 및 운영을 단계적으로 확대해 왔음.

○ 현재 수원시, 부천시, 성남시 등 일부 시에서 쉼터가 실제 운영 중이며, 각 지역별 여건에 따라 공간 형태, 운영주체, 서비스 내용에 차이를 보이고 있음.

○ 쉼터는 주로 공공시설 일부 공간 또는 여성단체와 연계한 독립 공간에 설치되어 있으며, 심리상담, 감정노동 회복 프로그램, 법률상담, 건강관리, 직종별 집단상담 등 다차원적

복지 서비스를 제공하고 있음.

○ 수원시, 성남시, 부천시 등에서는 비교적 조례의 목적에 부합하는 복합형 복지공간으로 운영되고 있으며, 상담 건수의 증가, 이용자 만족도 상승 등의 긍정적 성과가 일부 확인되고 있음.

○ 특히 직종 특화형 상담(예: 학습지 교사, 요양보호사) 등은 여성 이동노동자들이 실제 현장에서 겪는 고충을 반영한 맞춤형 접근으로 평가받고 있음.

○ 반면 고양시, 남양주시, 파주시 등 다수의 시군에서는 조례만 제정되었거나 설치 계획이 없는 상태이며, 지역 간 접근성과 서비스 이용 기회의 격차가 존재함. 쉼터가 운영되는 지역에서도 예산 부족, 전담인력의 한계, 이용시간 제한 등 구조적 제약이 보고되고 있음.

○ 현장 지원사업 운영 실태

- 수원, 성남, 부천 등에서 여성 이동노동자 쉼터 운영 중
- 쉼터 내 심리상담, 법률상담, 감정노동 회복 프로그램 등 운영
- 노동법률 전문가 순회 상담, 직종별 집단상담 병행
- 일부 시는 관련 조례 없이 사업만 운영 중인 경우도 있음.

▌쉼터 운영에 대한 평가 및 향후 과제

○ 경기도의 여성 이동노동자 쉼터 정책은 전국 최초의 광역 조례 기반 제도로, 이동노동 중심 직종의 복지권 보호라는 제도적 전환점을 마련했다는 점에서 큰 의미가 있음. 그러나 현장 운영의 일관성과 제도화 수준에서는 여전히 과제가 존재함.

- 첫째, 쉼터 설치 지역이 제한적이며, 이용 접근성에 지역 간 편차가 큼. 일부 시군은 조례는 존재하나 공간 설치나 예산 반영이 미흡하여 조례의 실효성이 낮음.
- 둘째, 운영되는 쉼터의 경우에도 전담인력 확보의 어려움, 운영시간의 경직성, 직종별 프로그램의 표준화 미흡 등이 한계로 지적됨. 특히, 이용자의 대부분이 여성인 점을 감안할 때 육아시간과 겹치는 운영시간, 이동노동 특성을 고려하지 않은 정적인 상담 방식 등은 개선이 요구됨.
- 셋째, 조례상 명시된 “정기적 실태조사”가 일부 지역에서는 미이행 또는 형식적으로 그치는 경향이 있어, 실효적 정책 수립의 데이터 기반이 약함.

▌경기도 및 안양시 여성 이동노동자 쉼터 현황

○ 경기도는 「여성 이동노동자 지원에 관한 조례」를 전국 최초로 제정한 광역자치단체로, 이동노동 종사 여성의 노동권과 복지권 보호를 위한 제도적 기반을 선도적으로 마련해 왔음.

○ 이에 따라 시군 단위로 쉼터 설치를 단계적으로 추진하고 있으며, 일부 지역에서는 공간 운영과 상담 프로그램 등이 본격화되고 있음.

2) 안양시 여성 이동노동자 권익증진 및 정책추진현황

▌조례 제정 배경

○ 안양시는 관내에서 활동 중인 학습지 교사, 방문간호사, 프레시매니저, 보험모집인 등 여성 이동노동자들이 겪는 고립감, 노동 강도, 성희롱 및 감정노동 문제에 주목하여, 「안양시 여성 이동노동자 권익증진에 관한 조례」를 2023년 4월에 제정함.

○ 이는 기초자치단체 수준에서 여성 이동노동자만을 위한 전담 조례를 마련한 사례로, 전국적으로도 드문 입법 사례임.

- 주요 조항 구성

[표Ⅱ-14] 안양시 여성 이동노동자 보호 조례 주요 조항 구성

조항 영역	주요 내용	관련 조례안 조항
기초자치단체장의 책무 및 계획 수립	• 실태조사에 기반한 권익증진 종합계획 수립 및 집행 의무화	• 제3조(시장의 책무) • 제5조(기본계획 수립)
통합복지지원 사업 근거	• 건강관리, 심리상담, 법률지원, 의료지원 등 통합복지 지원 규정 포함	• 제9조(복지증진사업), • 제10조(쉼터 지원)
공간 설치 및 접근성 보장 조항	• 공공건물 내 전용공간 설치 및 이동노동자 접근성 고려한 시설 확충 조항	• 제6조(쉼터 설치 등) • 제7조(시설 기준등)
거버넌스 기반 운영체계 명시	• 노동자 당사자, 여성단체, 전문가 등 참여하는 실행기구 운영 규정	• 제11조(실행협의체 구성 및 운영)

출처: 안양시 「이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례안」 (2022년 11월 발의안 기준)
안양시「노동인권 보호 및 증진을 위한 조례」(2021년 9월 제정 제3344호)

○ 정책 추진 현황 및 계획

- 2023년 하반기부터 실태조사를 기반으로 한 종합계획 수립이 진행 중이며, 2024년에는 시범 쉼터 조성 및 공공시설 내 전용 휴게공간 마련을 목표로 행정절차를 이행 중임.
- 이동노동자 특성을 고려해 찾아가는 상담서비스 도입, 권리교육 자료 개발, 전문기관 연계 사업도 추진 예정
- 특히 안양시는 직종별 특성과 지역 특수성을 반영한 맞춤형 정책 설계를 강조하고 있으며, MZ세대 프리랜서형 여성노동자에 대한 접근성 강화 방안도 함께 검토 중임.

▌안양시 현장 운영 실태 및 특징

○ 안양시는 2023년 조례 제정 직후 여성 이동노동자 지원계획 수립을 위한 실태조사를 착수했으며, 2024년부터 공공시설 내 휴게시설 확충 및 시범 쉼터 조성을 목표

로 행정절차를 진행 중임.

- 2025년까지 지역 내 여성 이동노동자 대상 심층 면접 및 상담수요 조사, 전문기관 연계 서비스 체계 마련, 찾아가는 상담서비스 도입 등을 계획 중임.
- 그러나 현장에서는 쉼터의 공간 부족, 이용 시간의 제약, 직종 특성에 따른 수요 다양성에 비해 일률적 프로그램 운영 등의 과제가 지적되고 있음.
- 또한 예산 부족으로 지속가능한 운영과 전문인력 배치에 한계가 있다는 점도 실효성 확보에 있어 주요 장애 요인으로 나타남.

2. 타 지자체 조례 및 정책 비교

1) 지자체별 이동노동자 조례 제정 현황

○ 이동노동자 보호를 위한 법적·제도적 기반은 전국 지자체 차원에서 점차 확산되고 있으나, 그 내용과 적용 범위는 자치단체별로 상당한 편차를 보이고 있음.

○ 일부 광역자치단체는 조례 제정을 통해 쉼터 설치, 실태조사, 권익보호 등을 명확히 규정하고 있는 반면, 다수의 기초자치단체는 제도적 기반이 미비하거나 조례의 구체성이 낮아 정책 실효성에 한계를 보이고 있음.

○ 이동노동자의 주요 구성원인 여성 이동노동자의 특성과 위험 요인을 반영한 규정은 대부분 부재하여, 형식적 조례와 실효적 보호 간의 정책 격차가 구조적으로 존재함.

○ 여성 이동노동자의 권익 보호를 위한 조례는 일부 광역자치단체를 중심으로 제정되기 시작하였으며, 기초지자체에서도 점차 확산 중임.

○ 경기도, 대전광역시, 제주특별자치도 등은 비교적 이른 시기에 이동노동자를 위한 조례를 제정하였고, 일부는 쉼터 설치, 실태조사, 상담지원 등 체계적인 내용을 포함하고 있는 반면 다수 기초지자체는 관련 조례가 없거나 단순 권고 수준에 그쳐 제도 기반 형성의 격차가 뚜렷함.

○ 조례 제정의 유무뿐 아니라, 적용 대상, 정책 수단, 실행 체계에서도 지자체별 구조적 편차가 나타남. 예를 들어, 서울 도봉구·부산 영도구는 쉼터 설치 및 운영 조례를 갖고 있으나, 구체적인 직종별 지원 내용은 부족하고, 여성 특화 조항이 반영된 사례는 드문 편임.

○ 여성 이동노동자 보호 조례는 전국적으로 점진적으로 확산되고 있으나, 그 적용 범위와 정책 실행력 면에서는 여전히 지역 간 불균형이 존재함.

○ 이러한 배경을 바탕으로, 각 지자체의 제도적 기반이 어떻게 형성되어 있으며, 정책의 내용 및 실효성에서 어떤 차이가 있는지를 검토할 필요가 있음.

▌광역지자체 현황

○ 서울특별시

- 「감정노동 종사자의 권리보호 등에 관한 조례」 및 「프리랜서 권익 보호 및 지원을 위한 조례」를 통해 전반적인 권익 보호를 규정하였으나, 여성 이동노동자 전용 조례는 미제정임.

- 쉼터 13개소 운영(휴서울노동자쉼터 5개소 포함) 및 ‘찾아가는 이동쉼터’ 운영 등 접근성 확대 노력 존재.

○ 경기도

- 전국 최초로 여성 이동노동자 전용 조례「경기도 여성 이동노동자 권익보호 및 지원에 관한 조례」를 제정(2019년).
- 이동노동자 쉼터 24개소 운영으로 전국 최다, 여성 이동노동자 종합지원센터 별도 운영 등 특화 접근.

○ 기타 광역시

- 대전, 대구, 전주, 익산, 여수, 창원, 김해 등에서 일반 이동노동자 쉼터 운영 중이나, 여성 전용 조례는 대부분 미확인.
- 부산, 인천, 광주, 울산 등도 여성 특화 조례 없음.

▌기초지자체 현황

○ 조례 제정 지자체

- 서울 강동구・도봉구, 부산 영도구, 경기 광주・파주, 전남 광양・여수, 충북 청주, 충남 서산, 천안, 경남 김해・창원 등

○ 예산 편성 현황

- 2022년 기준, 6개 광역지자체와 20개 기초지자체에서 관련 예산 편성

2) 여성 특화 조항 포함 여부, 전담 조직 및 예산 운영 여부

○ 다수 지자체의 이동노동자 조례는 성별을 구분하지 않고 ‘이동노동자 일반’을 포괄적으로 정의하고 있으며, 여성 고유의 노동 특성을 반영한 성인지 조항은 대부분 부재함.

○ 경기도는 일부 조례 시행과정에서 요양보호사・학습지 교사 등 여성 직종을 실질적으로 포함하고 있으나, 조례 조문 자체에 명시적인 여성 규정은 부족함.

○ 반면 제주특별자치도는 여성이 많이 종사하는 돌봄 및 안내직 노동자를 지원 대상으로 언급하고 있어, 여성 특화 접근이 가능한 조례 구성의 가능성을 보여줌.

○ 또한 전담 조직 구성과 예산 배정 측면에서도 지자체 간 편차가 크며, 전담 인력을 두고 지속 가능한 예산을 편성하는 지자체는 소수에 불과함.

○ 경기도는 노동국과 여성가족국이 협업하여 정책을 추진하고 있으며, 일부 시군 단위에서는 민간 위탁 형태의 쉼터 운영이 이뤄지고 있음.

○ 그러나 기초지자체 다수는 단발성 위탁사업에 의존하거나 운영 예산이 불안정해

사업의 연속성과 전문성 확보에 한계가 있음.

○ 여성 이동노동자 특유의 노동 환경과 위험 요인을 반영한 전담 정책과 조직, 예산 체계는 아직 제도화 초기 단계이며, 지역 간 격차가 향후 정책 효과의 결정적 변수로 작용할 가능성이 큼.

(1) 여성 특화 조항 포함 여부

○ 서울특별시

- 감정노동자 조례는 있으나, 여성 특화 조항 없음
- 쉼터 13곳 중 성별 분리시설에 대한 명시적 기준 부재

○ 경기도

- 「경기도 이동노동자 쉼터 매뉴얼」에 여성 전용 휴게시설 별도 설치 명시
- 여성 이동노동자 전용 조례 운영 중

○ 안양시

- 조례 본문에 “성별에 따라 휴식공간 분리 가능” 규정 포함
- 성인지적 접근이 조례에 명문화됨

○ 기타 기초지자체

- 대부분 일반적인 조례 제정에 그치며, 여성 특화 내용은 경기도와 안양시 정도에 제한됨

(2) 여성전담 조직 및 예산 운영 여부

○ 전담 조직 현황

- 서울시: 서울노동권익센터 중심 운영, 여성 전담 조직은 없음.
- 경기도: 경기도노동권익센터 + 여성 이동노동자 종합지원센터 별도 운영
- 안양시: 여성정책과 및 일자리정책과와 연계 운영, 소규모 지자체 특성상 별도 조직은 미확보

○ 예산 운영 현황

- 2022년 기준, 서울 등 6개 광역지자체 및 20개 기초지자체에서 이동노동자 쉼터 예산 편성
- 서울시 쉼터 유지비는 연평균 약 2.5억 원
- 고용노동부의 ‘일터 개선 지원사업’을 통해 자치단체에 최대 3억 원(50%) 지원
- 최근 수혜지자체: 경기 용인시, 전북 익산시, 인천 계양구

(3) 정책 운영상 차이점과 한계

○ 운영 방식의 다양성

- 서울시
  - 찾아가는 이동노동자 쉼터’ (캠핑카 활용), 일 평균 1만 명 이용
  - 쉼터 위치 고층·지하 등으로 접근성 저하 지적
- 경기도
  - 거점형, 간이형 쉼터 이원화
  - 폭염기 ‘커피쿠폰 지원’ 등 생활밀착형 서비스
- 공통 한계
  - 낮은 이용률: 서대문 하루 5명, 마포·은평 15명 수준
  - 홍보 부족, 휴게공간 중심 설계 등 실효성 부족
  - ‘쉼터’가 법률·노무상담, 교육 등 권익보호 플랫폼으로의 발전 미흡

[표Ⅱ-15] 전국 주요 지자체의 이동노동자 관련 조례 제정 현황 및 여성 특화 조항 비교

자치단체 유형	지자체명	조례명	조례제정	여성 특화 조항 포함 여부
광역	경기도	경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례	2019년	• 일부 직종 언급 (비정형 노동자 포괄) • 전국 최초 사례
	대전 광역시	대전광역시 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례	x	• 없음 (일반 이동노동자 중심) • 노동복지 중심 조례
	대구 광역시	대구광역시 이동노동자 권익보호를 위한 지원 조례	x	• 없음 (권익중심)
	울산 광역시	울산광역시 이동노동자 복리증진 조례	x	• 없음(거버넌스 중심 조례)
	제주 특별자치도	제주특별자치도 이동 노동자 복리증진 조례	x	• 일부 여성 직종 포함 (도조례 명시) • 여성돌봄 등 직종 포함
기초	강동구	이동노동자 지원센터 설치 및 운영	x	• 없음(권익보호 중심
	도봉구	이동노동자 쉼터 설치 및 운영	x	• 없음(권익보호 중심)
	부산 영도구	이동노동자 권익보호 지원 조례	x	• 없음(지역 기반 이동노동자 중심)

출처: 여성가족부(2024), 『여성 이동노동자 지원 실태 및 제도 개선 방안 연구』, p.45~46.

3) 프로그램의 성별 수요 반영도 및 실행 다양성

○ 여성 이동노동자는 직종 특성상 감정노동, 돌봄노동, 비공식 고용 등 복합적인 노동 위험에 노출되어 있음에도 불구하고, 쉼터나 교육·상담 프로그램은 여전히 ‘일반 이동노동자’를 중심으로 획일적으로 설계되는 경향이 있음.

○ 다수의 지자체는 쉼터 공간은 마련했으나 심리·법률상담, 회복 지원, 직종별 네트워킹 프로그램 등 여성 특화 프로그램이 부족한 상황임.

○ 실질적인 정책 효과를 담보하기 위해서는, 조례나 실행사업 설계 시 성별 수요를 반영한

맞춤형 프로그램 구성이 필요하며, 특히 고위험군 직종(요양보호사, 가사도우미, 학습지 교사 등)을 대상으로 한 회복, 역량 강화, 권리 보호 중심의 콘텐츠가 강화되어야 함.

3. 타 지자체 조례 및 정책 비교

1) 지자체별 여성 이동노동자 보호 강화를 위한 법·조례 정합성 검토

(1) 조례 실효성 제고를 위한 상위 법령과의 연계 필요

○ 현행 법령 체계와 연계 문제: 현재 다수의 광역 및 기초지자체에서는 여성 이동노동자 지원을 위한 조례를 제정하고 있으나, 이러한 조례가 실질적인 행정 실천으로 이어지기 위해서는 상위 법령과의 체계적인 연계가 필수적임.

[표Ⅱ-16] 여성 이동노동자 보호를 위한 법적 근거 체계

벱령명	주요내용	관련조항
근로기준법	여성근로자의 모성보호 및 유해업무 종사 제한	제65조
남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률	고용에서 남녀평등 보장 및 모성보호	전반
산업안전보건법	산업안전 및 보건 관련 규정	전반
고용정책기본법	국가 고용정책의 기본 방향	전반
지방자치법	자치단체의 조례 제정권	제22조

○ 실태조사, 쉼터 설치, 상담지원 등의 조례상 규정이 구체적인 실행력을 갖추려면 상위 법률에 해당 내용이 명시되거나 위임규정이 존재해야 함.

○ 그러나 현행법은 여성 이동노동자 대부분이 포함되는 특수형태근로종사자나 플랫폼 노동자에 대해 명확한 보호 범위를 설정하지 않거나, 간접적인 보호만을 규정하고 있어 실질적 제도 집행에 한계가 있음.

▌상위법령과 조례 간 정합성 문제점

○ 법령 위계상의 제약

- 조례는 법령의 범위 안에서만 제정 가능하여 독자적 보호 조치에 한계가 있으며, 상위법령에서 규정하지 않은 세부 보호 방안의 조례 규정이 어려움. 특히 벌칙 조항 설정 시 법률의 개별적 위임이 필요함.

○ 권한 분산으로 인한 한계

- 중앙정부와 지방정부 간 권한 분산으로 일관된 보호체계 구축이 곤란하며, 부처별 분산된

관련 법령으로 인한 조례 제정 시 혼재 문제가 발생함.

○ 현실적 집행의 어려움

- 지자체가 조례를 통해 마련한 보호 장치가 강제력을 갖기 어려우며, 재정적·행정적 지원 또한 지속성을 담보하기 어려움.
- 예를 들어, 쉼터 설치, 상담지원, 실태조사 등이 조례에는 포함되어 있지만 『산업안전보건법』이나 『근로기준법』 등 상위 법에서 명시적 위임이 부재한 경우, 집행 근거가 부족하여 실제 사업 추진이 어려운 상황임.

▌ 연계 강화 방안

○ 법률 개정을 통한 위임 조항 확대

- 『남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률』에 이동노동자 특별보호 조항을 신설하고, 지방자치단체의 여성 이동노동자 보호 조례 제정 근거를 명시해야 함.
- 또한 조례로 정할 수 있는 사항의 범위를 구체화하여 지자체의 조례 제정 시 법적 근거를 명확히 해야 함.

○ 상위법령 연계 조례 제정 가이드라인 제시

- 법령별 조례 제정 가능 범위를 명확화하고, 조례 제정 시 상위법령 검토 체크리스트를 제공해야 함.
- 아울러 법령 위반 사례 및 적법 사례 데이터베이스를 구축하여 지자체의 조례 제정을 지원해야 함.

○ 직종 중심 보호 법제 마련

- 향후 여성 이동노동자의 특성을 고려한 직종 중심 보호 법제 마련, 혹은 상위 법령에서 지방정부의 조례에 법적 근거를 부여하는 방식의 정비가 병행되어야 조례의 실효성이 담보될 수 있음.

▌ 구체적 실행방안(안)

○ 여성 이동노동자 보호 조례의 실효성을 높이기 위해서는 법령-조례 간 정합성 확보뿐 아니라, 이를 현장에서 구체적으로 실행할 수 있는 전략적 방안이 병행되어야 함.

○ 특히, 표준화된 지침 마련, 이행 모니터링, 지방정부 역량 강화 등은 제도 운영의 지속 가능성과 정책 효과를 좌우하는 핵심 요소임.

○ 이에 따라 아래 표는 중앙-지방 협력 체계를 전제로 한 실천적 실행방안을 세 가지 영역(가이드라인 개발, 모니터링 체계, 역량 강화)으로 구분하여 제시한 것임.

[표Ⅱ-17] 여성 이동노동자 보호 조례의 실효성 강화를 위한 구체적 실행방안(안)

구분	주요내용
가이드라인 개발 및 배포	• 여성가족부, 고용노동부, 행정안전부가 공동으로 가이드라인을 개발하고, 조례 제정 표준안 및 해설서를 제작·배포해야 함. 온라인 플랫폼을 통한 실시간 정보 공유 체계도 구축이 필요함.
지속적 모니터링 체계	• 조례 운영 실태를 정기적으로 점검하고, 지역별 이행 성과 평가 및 우수사례를 발굴해야 함. 문제점 개선을 위한 법령 개정 건의 체계를 마련해야 함
역량 강화 지원	• 지방공무원 대상 교육 프로그램을 운영하고, 조례 제정 및 운영 컨설팅을 지원해야 함. • 지역별 네트워크 구축 지원을 통해 지자체 간 경험 공유를 활성화해야 함.

(2) 지방정부의 자율권 확보와 통일적 가이드라인 병행 필요

▌지방정부 자율권 확보의 필요성

○ 지역별 여성 이동노동자의 직종 분포, 근무 형태, 주요 수요는 상이하기 때문에 조례와 지원정책에 있어 지방정부의 자율성 확보는 필수적임.

[표Ⅱ-18] 지역별 특성방안(안)

지역 사례	특성	대응방안
안양시	도시형 여성 가사·돌봄노동자 중심	돌봄서비스 특화 조례 및 지원체계
경기도	다양한 직종과 광역 단위 네트워크	광역 연계 조례 및 통합 지원시스템
농촌지역	계절성 농업노동자	계절별 맞춤형 보호 방안
산업단지	제조업 기반 이동노동자	산업안전 특화 프로그램

○ 현장 맞춤형 보호 방안

- 지역 내 이동노동자 실태조사를 기반으로 한 조례 제정이 필요하며, 지역 내 유관기관과의 협력체계 구축 권한을 확보해야 함.
- 또한 지역별 재정 여건을 고려한 탄력적 지원 방안을 마련해야 함.

○ 통일적 가이드라인 필요성

- 전국적 보호 수준 표준화: 이러한 자율성이 중앙정부의 기준·지침 부재 속에 각 지자체 간 조례 구성과 예산 운영, 서비스 제공 수준의 편차를 심화시키는 부작용도 있음.
- 일부 지역은 정책 추진력이 부족해 조례가 형식적으로 운영되며, 여성 특화 조항이나 실행계획이 부재한 경우도 존재함.
- 지역 간 보호 수준 격차를 해소하고, 이동노동자의 지역 이동 시 일관된 보호를 보장하며, 최소한의 보호 기준 설정을 통한 하향평준화를 방지해야 함.
- 표준조례안 제시를 통한 제정 비용을 절감하고, 우수사례 공유를 통한 정책 확산을 도모,

법령 해석의 통일성을 확보하여 조례 운영의 일관성을 높여야 함.

○ 균형점 모색 방안

- 고용노동부, 여성가족부, 행정안전부 등 중앙정부 차원의 통일적 정책 가이드라인 수립이 필요함.
- 이는 조례 구성 항목, 예산 배정 항목, 성별분리 쉼터 기준, 서비스 운영 모델 등을 제시함으로써 지방정부의 자율성을 해치지 않으면서도 조례의 공통 최소 기준을 확보할 수 있음. 또한 핵심 보호 요소는 가이드라인으로 표준화하되, 지역 특성 반영 부분은 자율 제정을 허용하고, 필수 조항과 권장 조항을 구분하여 제시해야 함
  - 필수 항목(실태조사 주기, 쉼터 기준 등)과 자율 항목(운영시간, 부대시설 등) 병행 구성
  - 단계별 접근 (기본-보완-우수사례 확산)
  - 중앙-지방 협의체 운영을 통한 의견 수렴과 지방정부 간 네트워크를 활용한 경험 공유가 필요하고 정기적 평가 및 피드백 체계를 운영하여 지속적인 개선을 도모해야 함.

5절 해외 주요 도시의 여성 이동노동자 지원 정책 사례

1. 정책 배경 및 제도적 맥락

1) 고령화, 돌봄수요 증가, 플랫폼노동 확산 등 구조적 변화

▌고령화로 인한 돌봄수요 급증

○ 세계 주요 도시들은 급속한 고령화로 인해 돌봄서비스 수요가 폭증하고 있는 상황에 직면하고 있음.

○ OECD 국가들의 65세 이상 인구 비율은 2020년 17.9%에서 2050년 27.9%로 증가할 것으로 예측되며, 이에 따라 가사·돌봄 서비스 분야의 여성 이동노동자 수요가 급격히 확대되고 있음.

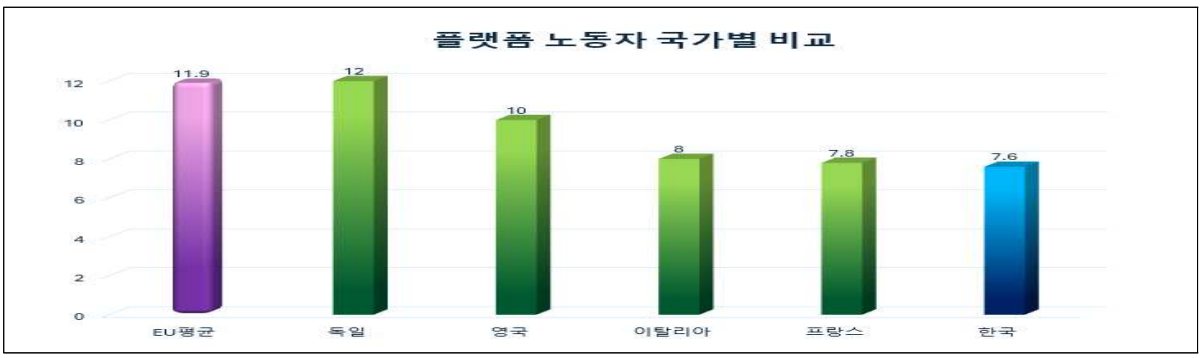
○ 전통적인 가족 돌봄 체계에서 사회적 돌봄 체계로의 전환이 가속화되면서, 돌봄노동의 사회화가 진행되고 있으며, 이는 여성의 경제활동 참여 증가와 맞물려 전문적인 돌봄 서비스에 대한 수요를 더욱 증가시키고 있음.

▌플랫폼 노동의 급속한 확산

○ 디지털 플랫폼을 매개로 하는 새로운 형태의 노동이 전 세계적으로 확산되고 있음. 유럽 16개국 기준 플랫폼 종사자 비율이 평균 11.0%에 달하며, 한국의 경우 플랫폼 노동을 주업으로 하는 노동자가 약 절반(49.7%, 서울 56.8%)을 차지하고 있음.

○ 특히 여성이 집중적으로 종사하는 가사·돌봄, 청소, 음식배달 등의 서비스업 분야에서 플랫폼 노동이 급속히 확산되고 있음.

○ 플랫폼노동자 중 성별 격차가 존재하지만(남성 3분의2), 돌봄 관련 서비스에서는 여성의 비중이 압도적으로 높은 특징을 보임.



▌노동시장의 이중화 심화

○ 전통적인 고용관계를 벗어난 새로운 형태의 노동이 확산되면서, 기존 노동법의 보호를 받지 못하는 취약계층이 증가하고 있으며, 이들은 자영업자 형태의 개인사업자로 분류되어 사회적 보호의 사각지대에 놓이게 되었음.

○ 디지털 플랫폼화는 기존의 노동자 보호규정을 밀어내는 새로운 형태의 불안정 저임금 일자리 창출의 위험성을 높이고 있음.

○ 특히 여성 이동노동자들은 고용불안정성과 사회적 보호 부족으로 인해 이중의 취약성을 경험하고 있음.

2) 유럽·북미 중심 여성 이동노동자 보호 제도 혁신 사례

○ 뉴욕시의 정책 전환점

- 뉴욕시는 2020년 COVID-19 팬데믹을 계기로 기존 사회보장 체계의 한계를 경험하면서 포용적 지원 정책으로의 전환을 시도함.
- 특히 체류 신분이나 기타 요인으로 실업보험 자격을 충족하지 못하는 저소득 근로자들이 팬데믹으로 인해 극심한 경제적 어려움을 겪게 되자, 2021년 제외노동자기금(Excluded Workers Fund)을 도입함.
- 이 기금은 시민권 상태에 관계없이 지원하며, 2020년 3월 27일 이전부터 뉴욕주에 거주하고 소득이 50% 이상 감소한 노동자들을 대상으로 함.
- 제공하는 정보와 서류에 따라 최대 15,600달러(세금 제외) 또는 3,200달러(세금 제외)를 지원하여 사회적 보호의 사각지대를 해소하고자 함.

○ 런던의 판례를 통한 정책 전환

- 영국 런던은 2021년 우버 운전기사들의 법적 지위를 둘러싼 대법원 판결을 계기로 플랫폼 노동자 보호 정책의 전환점을 맞음.
- 영국 대법원은 우버 운전기사들을 독립계약자가 아닌 '노무제공자(worker)'로 판단하여, 이들이 최저임금, 연차유급휴가 등의 권리를 보장받을 수 있는 법적 근거를 마련함.
- 이 판결은 플랫폼 기업들이 노동자를 독립계약자로 분류하여 노동법적 보호를 회피하려는 시도에 제동을 걸었으며, 런던시가 플랫폼 노동자 보호를 위한 보다 적극적인 정책을 추진하는 계기가 됨.

○ 토론토의 포용적 고용정책 도입

- 캐나다 토론토는 지역별 경제 격차와 고용 불안정 문제를 해결하기 위해 지역별 실업률에

따라 고용보험 수급 자격과 기간을 차등 적용하는 독특한 제도를 도입함. 이는 지역 간 경제적 여건 차이를 고려한 포용적 접근법으로 평가받고 있음.

- 특히 2019년 첫 주택 구매자를 위한 인센티브 프로그램을 강화하여, 가구 연 수입 한도를 12만 달러에서 15만 달러로 상향 조정하고, 모기지 한도를 연 수입의 4배에서 4.5배로 확대함. 이를 통해 노동자들의 주거 안정성을 높여 전반적인 삶의 질 향상을 도모하고 있음.

○ 베를린의 플랫폼 경제 규제 정책

- 독일 베를린은 2020년 11월 연방노동사회부가 발표한 '플랫폼 경제에서의 공정한 노동(Faire Arbeit in der Plattformökonomie)' 정책을 계기로 플랫폼 노동자 보호를 위한 종합적 접근을 시작함.
- 이 정책은 1인 자영업자(Solo-Selbstständige)에 대한 노동법 및 사회보장법상의 보호 강화를 목표로 하며
  - 노동플랫폼으로서의 플랫폼 사업자의 책임 강화,
  - 사회적 보호의 강화
  - 근로자성 판단을 용이하게 하기 위한 입증책임 완화
  - 공정한 활동조건의 보장
  - 계약조건에 대한 통제, (6) 투명성 확보 등을 주요 내용으로 함.
- 동시에 베를린시는 창업보너스(GründungsBONUS) 프로그램을 통해 혁신적인 창업 및 스타트업의 설립 단계를 지원하고, 특히 기술적, 디지털, 창의적, 공익적, 지속가능한 비즈니스 모델에 최대 5만 유로까지 지원하여 여성을 포함한 다양한 인력의 고용 기회를 확대하고 있음.

○ 프랑스의 선도적 법제화 경험

- 프랑스는 2016년 '엘 콤리 법(Loi El Khomri)' 제정을 통해 플랫폼 종사자 보호 방안을 세계 최초로 법제화한 대표적인 국가로 주목받고 있음.
- 이 법률은 플랫폼 종사자를 '전자적 방식으로 중개하는 하나 이상의 플랫폼을 이용하는 독립자영노동자'로 정의하고, 노동법전 제7부에 특별 조항을 신설함.

○ 이탈리아 볼로냐의 혁신적 사회협약

- 이탈리아 볼로냐는 2018년 5월 지방의회와 라이더유니온이 사회협약을 체결하여 지방정부 차원에서 플랫폼 노동자 보호를 위한 혁신적 접근을 시도함.
- 이 협약은 공정한 보상, 정보제공, 고객평가, 데이터보호, 안전, 노동권 보장 등을 주요 내용으로 하며, 지역 단위에서 플랫폼 노동자와 정부 간 협력적 거버넌스를 구축한 모범 사례로 평가받고 있음

○ 이러한 해외 주요 도시들의 정책 전환은 모두 기존의 전통적인 노동보호 체계로는

새로운 형태의 노동관계와 사회적 변화에 적절히 대응하기 어렵다는 인식에서 출발하였음. 특히 여성 이동노동자와 같은 취약계층이 겪는 다중적 불안정성을 해소하기 위해 보다 포용적이고 혁신적인 정책 접근을 모색하고 있다는 공통점을 보임.

▌여성 이동노동자 대상 정책 적용 가능성

○ 여성 이동노동자 보호는 각국 도시의 노동·복지 정책 전환에서 중요한 의제 중 하나로 부상하고 있음.

○ 특히 COVID-19 팬데믹, 플랫폼 노동 확대, 고령화 등의 구조적 변화에 대응하여 해외 주요 도시는 플랫폼 기반 노동자, 이주 여성, 돌봄노동자 등을 포괄하는 정책 혁신을 시도함.

○ 아래 표는 각 도시의 정책 전환 계기와 주요 내용, 여성 이동노동자 관점에서의 적용 가능성을 종합적으로 정리한 것임.

[표Ⅱ-19] 해외 주요 도시의 플랫폼 노동자 보호 및 여성 이동노동자 정책 사례 비교

도시	정책 도입 계기	주요 정책 내용	특징	여성 이동노동자 보호 시사점
뉴욕시	COVID-19 으로 인한 사회보장 사각지대	제외노동자기금(Excluded Workers Fund) 도입	신속한 긴급 지원	• 플랫폼 기반 돌봄·가사 여성노동자에게 적용 가능
런던	우버 판결 통한 플랫폼 노동자 권리 인정	]최저임금, 유급휴가 보장	노동자성 제도화	• 법적 지위 불분명한 여성 배달·서비스 노동자에게 의미
토론토	지역 간 고용 불안 대응	고용보험 자격 차등 주거지원	자립지원 중심	• 이주여성의 고용 안정과 장기적 정착지원 모델
베를린	공정노동 촉진 정책 도입	사업자 책임·보호 확대	사회적 보호 강화	• 자영업 여성 노동자 보호 및 스타트업 여성 지원 가능
프랑스	엘 콤리 법 제정	법적지위·산재·정보권 보장	**최초 법제화 사례**	• 돌봄·플랫폼 여성노동자의 권리 명문화 가능성
볼로냐	사회협약 통한 제도 마련	노동권·보호·데이터권 등	협력 거버넌스	• 지방정부 차원에서 비정규 여성노동자 보호 시사

출처: .프랑스 노동법(엘 콤리 법), 베를린 플랫폼경제 정책 문서,
뉴욕시 Excluded Workers Fund 공식자료
영국 대법원 판결 요약 및 런던시 관련 보도자료
토론토 고용 및 주거 정책 보고서
이탈리아 볼로냐 사회협약 및 관련 NGO 보고서

▣ **프랑스 「엘 콤리 법(Loi El Khomri)」 – 여성 이동노동자 관점에서의 적용 가능성**

1. 제정 배경
   - 노동시장 경직성 해소, 기업 경쟁력 제고, 청년 고용 촉진 등을 목적으로 2016년 제정
     프랑수아 올랑드 정부 시기, 노동 유연화 정책의 일환으로 추진됨.
2. 주요 내용
   - 주당 노동시간 최대 46시간까지 연장 가능
   - 해고 사유 확대 및 해고 절차 간소화
   - 기업 단위의 단체협약 우선 적용
   - 단기 고용을 장려하는 새로운 고용계약 유형 도입
3. 사회적 반응
   - 전국적인 반대 시위 발생 (특히 청년층과 노동계 중심)
   - 노동자 권리 약화'에 대한 우려로 법안 내용 일부 수정 후 통과CGT 등 주요 노조는 '사회적 안전망 후퇴' 비판
4. 여성 이동노동자 관점에서의 해석
   - 장시간 노동 확대 및 해고 용이성 강화는 여성 중심 직종(가사·돌봄노동 등)의 일자리 불안정을 가중시킬 가능성
   - 기업 단위 협약 강화는 조직력이 약한 비정규 여성 이동노동자의 권익 보호를 어렵게 만들 수 있음.
   - 고용 유연화 추진 시 보완적 안전장치(예: 해고 후 소득보장, 법률상담 등) 필요함
5. 적용 시사점
   - 유연화 정책이 반드시 취약계층 보호 장치와 병행되어야 함
   - 특히 여성 이동노동자 대상 노동조건 보호, 법적 상담 지원, 고용 안정 프로그램의 도입이 필요함.

출처: 프랑스 노동부 자료, Le Monde (2016), CGT France 논평 정리

3) 아시아·태평양 지역 사례 분석

○ 아시아·태평양 지역은 전 세계적으로 여성이동가사노동자의 주요 송출 및 수용 지역으로, 특히 싱가포르, 홍콩, 대만 등은 수십만 명의 여성이주노동자들이 가사·돌봄 영역에 종사하는 대표 도시임.

○ 이들 국가는 문화적 유사성과 지리적 인접성, 그리고 높은 여성 경제활동 참여율 등의 배경 아래, 가사노동에 대한 외부 인력 의존도가 매우 높음.

○ 이에 따라 여성이동가사노동자에 대한 법적 보호, 노동조건, 사회적 권리 보장 수준은 해당 국가의 제도적 특성과 정책 방향에 따라 상이한 양상을 보임. 본 절에서는 싱가포르와 홍콩을 중심으로 이들 도시의 여성이동가사노동자에 대한 보호정책과 실태를 살펴보고, 정책적 시사점을 도출하고자 함.

▌ 싱가포르((Singapore) : 과도한 통제와 제한된 노동권 보장

○ 현황 요약

- 싱가포르에는 약 23만 명 이상의 여성이동가사노동자가 거주하고 있으며, 전체 노동인구의 약 7%를 차지함. 대부분 필리핀(57.1%)과 인도네시아(37.4%) 출신 여성들로 구성됨.

○ 문제점 및 쟁점

- 고용주는 노동자 1인당 보증금 5,000싱가포르 달러를 납부해야 하며, 이는 임신·도주 시 몰수되는 제도로 작동하고 있어 고용주의 과도한 통제 권한을 정당화하는 수단으로 활용됨.
- 특히 초기 6개월 동안 휴일 미부여, 외부 접촉 차단 등으로 권리 학습과 집단 조직화가 억제되는 구조임.

○ 정책적 진전 및 한계

- 2013년부터 주 1회 휴일 제공 의무화가 시행되었으나, 현장 미이행 사례 빈발. 법적 권리가 실효적으로 보장되지 않는 문제가 지속됨.

○ 여성 이동노동자 관점에서의 시사점

- 이 제도는 이주여성가사노동자의 사회적 고립과 법적 취약성을 보여주며, 표준계약서 도입, 권리교육 강화, 인권 기반 거주정책 재구성 필요성이 제기됨.

▌ 홍콩(HONG KONG): 동거 기반 고용관계와 사회적 고립 구조

○ 현황 요약

- 홍콩에는 약 37만 명 이상의 여성이동가사노동자가 활동 중이며, 이는 전체 노동인구의 약 10%를 차지함. 필리핀·인도네시아 출신이 다수를 차지하며, 동거 고용관계가 일반적임.

○ 문제점 및 쟁점

- 대부분 고용주 가정과 동거하며 근무하고 있어, 가족적 관계와 노동관계의 경계 불명확성이 존재함.
- 특히 사생활 침해, 휴식권 제한, 직무 전문성과 감정노동이 혼재된 구조가 여성 이동노동자에게 이중의 부담을 초래함.

○ 정책적 진전 및 한계

- 고용허가제, 정기계약, 최저임금제도 등 법적 장치는 존재하나, 정책과 실제 관행 간 괴리가 존재하며, 심리적·사회적 보호 체계 부족이 문제로 제기됨.

○ 여성 이동노동자 관점에서의 시사점

- 직무와 사생활의 분리 보장을 위한 거주 요건 재조정, 쉼터 및 상담창구 확대, 가족 중심 고용관계 구조 재검토 필요성이 제기됨.

▌ 대만(Taiwan): 제한적 권리 보장과 공식적 노동법의 비적용

○ 현황 요약

- 대만에는 약 70만 명 이상의 외국인 노동자가 활동 중이며, 이 중 상당수가 여성이동가사노동자임. 대부분은 인도네시아, 베트남, 필리핀 출신이며, 가정 내 돌봄・요양서비스에 종사함.

○ 문제점 및 쟁점

- 대만의 노동기준법은 가사노동자에게 적용되지 않음, 이에 따라 근로시간・휴일・최저임금 등 기본 권리 미보장.
- 노동자는 고용주의 허가 없이는 이직이 불가능하며, 이로 인해 고용주에 의한 구조적 종속이 지속됨.

○ 정책적 진전 및 한계

- 2022년 기준, 일부 지역에서는 지방정부 차원의 자율 조례 또는 모니터링 기구가 설치되었으나, 중앙정부의 법제화는 지연되고 있음.

○ 여성 이동노동자 관점에서의 시사점

- 공식 노동법의 적용 확대, 노동시간 규제, 표준근로계약 도입이 핵심 과제로, 이동노동자 권익보호를 위한 국가 단위 정책 전환 필요성이 있음.

▌ 필리핀(Philippines) : 송출국 중심의 제도화와 여성노동자 보호정책 강화

○ 현황 요약

- 필리핀은 세계 최대의 이동노동자 송출국 중 하나로, 약 1000만 명 이상의 필리핀인이 해외에서 노동 중이며, 그 중 상당수가 여성이동가사노동자임.

○ 문제점 및 쟁점

- 해외 파견 노동자, 특히 여성가사노동자는 노동 착취, 폭력, 임금체불, 성희롱 등 다양한 위험에 노출됨.
- 국가 간 계약 불이행 및 대사관의 실질적 보호 미흡 문제가 반복적으로 제기됨.

○ 정책적 진전 및 한계

- 필리핀 정부는 해외노동자보호법(Republic Act No. 8042) 제정 이후, 표준 고용계약서, 사전

교육 프로그램, 재통합 서비스 등을 시행 중임.

- 또한 해외노동자복지청(OWWA)를 통해 상담・법률・송환 지원 등을 제공함.

○ 여성 이동노동자 관점에서의 시사점

- 송출국 중심의 제도는 국가 간 협약 강화, 현지 대사관의 실질적 권한 부여, 여성노동자 전담 지원체계 구축을 통해 보완되어야 함.

2. 제도 유형별 정책 수단 및 사례 분석

○ 해외 주해외 주요 국가 및 도시의 여성 이동노동자 지원 정책을 4가지 제도 유형▲ 법적 보호, ▲사회보장, ▲지원서비스, ▲감시・감독으로 나누어 체계적으로 비교 분석하고, 각 정책 수단의 실효성과 한계를 평가함. 또한, 플랫폼 노동 및 유사 이동노동과의 교차지점을 고려하여 확장적 관점도 포함함.

1) 법적보호제도(Legal Protection Framework)

○ 여성 이동노동자는 고용 형태의 불안정성과 법적 사각지대에 놓이기 쉬운 특성을 지니고 있어, 이들의 권익 보호를 위한 법적 제도 정비가 매우 중요함.

○ 특히 전통적인 가사돌봄 노동에 종사하던 여성 이동노동자는 최근 플랫폼 기반의 이동노동 형태로 점차 활동 영역이 확장되고 있으며, 이에 따라 법적 보호 제도 역시 변화하는 노동 환경을 반영하여 진화하고 있는 추세임.

[표Ⅱ-20] 여성 이동노동자에 대한 국가별 법적 보호 제도 비교

국가/지역	주요정책수단	특징
홍콩	포괄적 노동법 적용	• 외국인가사노동자에게 최저임금, 고용조례, 유급휴일, 산전후보호 등 현지 노동자와 동등한 권리 보장
싱가포르	제한적 보호	• 최저임금 미적용, 표준고용계약서 도입, 일부 고용법 적용, 23~50세 여성만 고용 가능
대만	노동법 적용 제외	• 가사노동자에 대해 노동기준법 적용 제외, 별도 임금체계 운영, 장기간 임금 동결
영국	법적 지위 인정 판결	• 우버 운전자에게 '노무제공자(worker)' 지위 인정 → 최저임금, 유급휴가 등 핵심 노동권 보장. 플랫폼 기반 노동자의 권익 보호 선도 사례

출처: Hong Kong Labour Department, Shih (2024), Human Rights Watch (2021), Supreme Court of the United Kingdom (2021)

○ 영국 사례는 기존 노동법 범주 밖에 있던 플랫폼 노동자의 법적 지위 인정이라는 점에서 여성 이동노동자의 권익 확대 논의에 확장성을 부여함.

○ 특히 여성 이동노동자의 일부가 플랫폼을 기반으로 한 가사/돌봄/방문 서비스에 종사하는 현실을 고려할 때, 이 판결은 정책적 전환점이 될 수 있음.

2) 사회보장 제도 (Social Protection System)

○ 여성 이동노동자는 본국과 타국 사이의 경계에 놓인 존재로, 사회보험이나 복지제도의 적용에서도 배제되기 쉬운 구조적 취약성을 지니고 있음.

○ 특히 건강보험, 산재보험, 가족수당, 실업급여 등 사회보장의 핵심 영역에서 제도적 사각지대가 발생하고 있으며, 이는 이들의 삶의 질과 노동 지속 가능성에 심각한 영향을 미침.

○ 이에 따라 각국은 여성 이동노동자에 대한 사회보장 제도의 적용 범위와 수혜 구조를 달리하고 있으며, 국가 간 보호 수준의 격차도 매우 큰 것으로 나타남.

[표Ⅱ-21] 주요 국가의 여성 이동노동자 사회보장 제도 비교

국가/지역	사회보장 범위	특징
EU	포괄적 사회보장	• 동등대우 원칙, 가족수당, 실업보험, 사회보장 이동성 보장
홍콩	제한적 보장	• 영주권 및 복지 혜택에 제한 있음
싱가포르	사회보장 미적용	• 대부분 사회보험에서 배제
대만	일부 적용	• 건강보험 등 일부 항목만 적용 가능

출처: European Union, Hong Kong Labour Department, Ministry of Manpower Singapore, Ministry of Labor Taiwan

3) 지원서비스 제도 (Support Services Framework)

○ 여성 이동노동자는 언어, 문화, 법제도에 대한 정보 부족으로 인해 권리 침해 상황에서도 적절한 대응이 어려운 경우가 많음.

○ 특히 고용 관련 정보, 법적 상담, 성폭력 피해 대응, 생활 지원 등 다양한 영역에서 접근성의 제약이 존재함.

○ 이에 따라 각국은 다국어 정보 제공, 고용 가이드라인, 상담 핫라인, NGO 네트워크 구축 등을 중심으로 여성 이동노동자에 대한 지원서비스 체계를 운영하고 있으며, 이러한 제도는 법적 보호의 실효성을 높이는 핵심 수단으로 작동하고 있음.

[표Ⅱ-22] 여성 이동노동자 지원서비스 제도

제도명	국가/기관	주요 내용
EU Safe and Fair	EU-UN	• 다국어 정보제공, 성폭력 방지, 권리교육 등 ASEAN 지역 지원
홍콩 가이드북	정부	• 다국어 실용 가이드, 24시간 핫라인, 온라인 포털
싱가포르 고용주 가이드	정부	• 고용주 대상 4개 국어 안내서 제공, 관계 개선 교육
직무교육 인증제	싱가포르	• 외국인 가사노동자 대상 의무 교육 실시 (가정 안전, 정서 소통 등)

출처: EU-UN Joint Initiative, Hong Kong Labour Department, Ministry of Manpower Singapore

4) 감시·감독 제도

○ 여성 이동노동자는 주로 가정 내에서 이루어지는 비공식적이고 사적인 노동환경에 놓여 있어, 법적 보호 제도가 존재하더라도 그 실효성이 현장에서 제대로 작동하지 않는 경우가 많음.

○ 특히 노동자의 권리 침해나 인권 유린 사례가 은폐되기 쉬우며, 신고를 회피하거나 포기하게 되는 구조적 요인이 상존함.

○ 이에 따라 각국은 고용대행기관 감독, 보증금 제도, 불법 고용 제재 등 행정 감시체계를 마련하고 있으며, 국제기구와 시민사회도 정기적인 모니터링과 정책 압력을 통해 여성 이동노동자의 권리 보호를 강화하고 있음.

[표Ⅱ-23] 여성 이동노동자 감시·감독 제도 및 국제기구의 역할

기관/국가	주요정책수단	특징
홍콩 고용청	고용대행기관 관리, 위반 시 고용 금지	• 고용대행기관 감독, 착취·수수료 위반 시 처벌 등 행정조치 수행
싱가포르 인력부	고용허가제, 보증금 제도 운영 (위반 시 몰수)	• 고용주 보증금 제도 운영, 위반 시 몰수 및 고용 제한 등 제재 적용
ILO 협약	국제 기준 마련	• 제189호 협약 (2011), 아시아 주요국 미비준
UN Women, 국제앰네스티	모니터링 및 정책 권고	• 인권 보고서 발간, 여성차별철폐협약(CEDAW) 연계

출처: Hong Kong Labour Department, Ministry of Manpower Singapore, International Labour Organization (ILO), UN Women, Amnesty International

▌여성 이동노동자 정책 수단별 효과성 평가

○ 여성 이동노동자에 대한 법적 보호 제도는 국가 간 차이가 뚜렷하게 나타나며, 홍콩과 같이 포괄적인 노동법이 적용되는 경우 상대적으로 임금과 기본권 보장이 우수한 반면, 싱가포르나 대만과 같이 노동법의 적용에서 제외되거나 제한적인 보호만 이루어지는 국가에서는 권리 사각지대가 지속되고 있음.

○ 사회보장 제도의 경우, EU는 동등대우 원칙과 사회보장 이동성 보장 등을 통해 전반적으로 포괄적인 보호 체계를 갖추고 있으나, 아시아 국가들은 대부분 사회보장 제도에서 여성 이동노동자를 배제하거나 일부 항목만 적용하여 노동자 취약성이 지속되는 문제가 있음.

○ 지원서비스 제도는 정보 접근성과 권리 인지도를 높이는 데 중요한 역할을 하고 있으며, EU Safe and Fair 프로그램과 같이 다국어 정보 제공과 성폭력 예방 기능을 포함하는 사례는 긍정적으로 평가됨. 그러나 언어 장벽, 디지털 접근성의 차이, 상담 활용도

저하 등의 요소로 인해 실제 활용률이 낮은 국가도 존재함.

○ 감시·감독 제도는 법·제도의 실효성을 뒷받침하는 핵심 수단이나, 여성 이동노동자의 노동 특성이 주로 가정 내 사적 공간에서 이뤄지는 탓에 실질적인 감독이 어려운 구조적 한계를 내포하고 있음.

○ EU의 체계적 감독 시스템이나 국제기구 및 NGO의 외부 감시 활동은 긍정적이지만, 여전히 신고 회피, 감시 회피, 불투명한 고용 구조가 제도 실현을 저해하는 요인으로 작용하고 있음

3. 정책 실행 구조 및 운영 특징

○ 여성 이동노동자 지원 정책은 단일 부처나 법률만으로 일괄적으로 운영되기 어렵고, 각국은 고용·복지·이민·외교·인권 등 다양한 영역을 아우르는 복합적 실행 구조를 채택하고 있음.

○ 특히 중앙정부, 지방정부, 국제기구, 시민사회 등 다양한 주체들이 참여하는 다층적 거버넌스 구조가 일반화되고 있으며, 그 운영 메커니즘과 효과성은 국가에 따라 상이함.

○ 이러한 실행 구조는 대체로 정부 중심형, 다층 거버넌스형, 사회적 파트너십형으로 유형화할 수 있으며, 각 유형에 따라 참여 주체와 운영 방식, 정책 실현의 구조가 상이함.

[표Ⅱ-24] 여성 이동노동자 정책의 실행 구조 유형별 특징 비교

실행 구조 유형	국가/사례	주요 내용 및 특징
정부 중심 모델	싱가포르 중앙집권적 통제형	• 주요 기관: 인력부(Ministry of Manpower), 외국인고용과, 고용대행기관 관리부서 • 운영 방식: 일원화된 허가 시스템, 고용주 보증금 제도, 표준고용계약 의무화 • 특징: 신속한 정책 집행과 일관성 확보에는 유리하나, 노동자 권익 보호는 제한적이며 임신 시 추방 등 인권 침해 가능성 존재
다층 거버넌스 모델	유럽연합	• 주요 기관: DG HOME, European Labour Authority, EU Fundamental Rights Agency • 운영 방식: EU 지침을 통한 법적 구속력 확보, 노사단체·시민사회 참여, Safe and Fair 프로그램 운영 • 특징: 국제 기준에 따른 포괄적 정책 집행이 가능하나, 다층 구조로 인한 조정 비용과 복잡성 존재
	ASEAN	• 주요 구조: ASEAN 이주노동자 실무그룹, 삼각 파트너십 (ILO, UN Women) • 운영 방식: 가이드라인 기반 자발적 협력, 양자 협정, 관료 교육 등 • 특징: 법적 구속력은 낮으나 지역 내 협력과 기준 설정의 출발점 역할
사회적 파트너십 모델	인도네시아 말레이시아 양국 협력 기반	• 구조: 공동작업반(JTF), 원채널시스템, 통합서비스센터 • 운영 방식: 디지털 기반 채용관리, 지방정부 차원 이주노동자 지원, 다층 모니터링 • 특징: 출신국-목적지국 간 공동 책임성 강화, 기술 활용 확대, 그러나 정책-현장 간 괴리 존재

출처: Singapore Ministry of Manpower (2023), European Commission (2024); ILO & UN Women (2024). Social Policy Worldwide (2024)

▌실행 구조 비교 및 정책 실행 조건

○ 여성 이동노동자 정책의 실행 구조는 정부 중심형, 다층 거버넌스형, 사회적 파트너십형으로 구분되며, 각 유형은 실행 주체와 운영 방식에서 뚜렷한 차이를 보임.

- 정부 중심형은 정책 집행의 효율성과 일관성은 높지만, 유연성과 현장 수요 반영에는 한계가 있음.
- 다층 거버넌스형은 다양한 이해관계자의 참여를 통해 포괄적 접근이 가능하나, 조정 비용과 실행 복잡성이 수반됨.
- 사회적 파트너십형은 시민사회와의 협력을 통해 민주적 정당성과 권익 보호를 강화할 수 있으나, 정책의 지속성과 일관성 유지에는 어려움이 있음.

○ 효과적인 정책 실행을 위해서는 명확한 법적 기반, 충분한 인적·재정적 자원, 이해관계자 간의 균형 있는 참여, 그리고 국제기구와의 협력을 통한 기술적 지원이 핵심 조건임.

6절. 소결

1. 법제도의 사각지대에 놓인 여성 이동노동자

○ 여성 이동노동자의 고용 구조와 노동 환경은 현행 제도권의 보호를 받기 어려운 고용 형태가 많아, 그로 인한 구조적 보호의 사각지대가 존재함.

○ 현행 노동관계법은 ‘전형적 근로자’ 중심으로 설계되어 있어 방문형·플랫폼형 노동에 종사하는 여성들의 현실을 충분히 반영하지 못하고 있으며, 근로자성 인정 여부에 따라 사회보험, 산재, 고용안정 등에서 보호를 받지 못하는 사례가 지속되고 있음.

○ 또한 간주근로시간제, 특례업종, 비표준 계약 구조 등은 오히려 보호 기제를 약화시키는 제도로 작용할 수 있으며, 노동과 복지 간 제도 연계의 미비, 여성 특유의 돌봄책임 및 이중 노동 부담은 제도 내 포섭 가능성을 더욱 낮추고 있음.

○ 지방정부 차원에서의 대응은 점진적으로 이루어지고 있으나, 조례 수준의 정책은 강제력이나 예산 연계 측면에서 한계가 있으며, 중앙과 지방 간 정책 정합성이 낮아 실효성이 제한됨.

○ 반면 해외 주요 도시 사례에서는 법적 보호, 사회보장, 지원서비스, 감시·감독 등 복합적인 제도 설계와 더불어, 정부, 지방정부, 시민사회 간의 다층적 협력 모델이 나타나고 있으며, 이는 실행력과 지속가능성 측면에서 국내 정책에 유의미한 시사점을 제공하고 있음.

2. 여성 이동노동자 보호 강화를 위한 향후 과제

○ 여성 이동노동자에 대한 제도적 보호를 실질화하기 위해서는

- 첫째, 기존 법체계의 근로자 정의를 재구성하고, 플랫폼 기반 유동형 노동을 제도권 내로 포섭할 수 있는 법률 개정이 필요함.
- 둘째, 정책 설계 및 집행 전 과정에서 젠더 관점을 통합하는 ‘젠더 주류화’ 전략이 반드시 내재화되어야 하며, 노동정책, 복지정책, 안전정책 간 연계 강화도 필수적임.
- 셋째, 지방정부와 시민사회의 역할을 확대할 수 있는 실행체계 정비와 재정지원 기반이 확보되어야 하며, 특히 지역 간 정책 격차를 해소하기 위한 중앙-지방 간 협력 거버넌스 구축이 요구됨.

○ 또한 해외 우수 사례의 분석을 토대로 국제기구 및 송출국과의 정책 협력, 모범 사례의 국내화 연구, 공동 매뉴얼 개발 등을 추진함으로써 제도 실행력을 높이고 지속가능한 정책 기반을 마련할 수 있을 것임.

○ 나아가 정책대상자의 목소리를 수렴하는 참여적 정책설계 방식 또한 제도 신뢰도 제고와 정책 수용성을 높이는 데 중요한 역할을 할 수 있음.

Ⅲ 실태조사 개요 및 분석결과

1절. 조사개요 및 방법론

1. 조사개요

○ 본 조사는 안양시 여성 이동노동자의 노동환경, 제도 접근성, 정책 수요를 종합적으로 파악하여 실효성 있는 정책 수립을 위한 기초자료를 마련하는 데 목적이 있었음.

○ 조사는 2025년 7월 14일부터 8월 4일까지 약 3주간 진행되었으며, 구조화 설문조사와 심층면접을 병행함으로써 양적·질적 관점을 아우르는 분석을 도모하였음.

○ 조사 대상은 안양시 동안구, 만안구를 중심으로 활동하는 20세 이상의 여성 방문형 노동자이며, 직종은 학습지 교사, 보험모집인, 생활가전관리서비스사(코디), 프레시매니저, 요양보호사, 계기검침원, 가사도우미 등 총 7개 직종으로 구성하였음.

○ 조사는 안양시 노동인권센터가 주관하고 한국지역연구협동조합이 시행하였으며, 사전 조사원 교육, 본조사, 자료 정리 등 단계적으로 체계적인 절차에 따라 수행하였음.

○ 본 조사는 편의표본을 기반으로 진행되었으며, 전체 접촉자 대비 완료 설문 비율을 적용한 AAPOR RR1 기준 응답률은 80.0%로 산출되었음.

○ n=200 응답을 기반으로 하였으며, 95% 신뢰수준에서 최대 표본오차는 ±6.9% 수준임. 따라서 세부 결과 해석 시 표본오차 범위를 감안하여 정책적 시사점을 도출하였음.

○ 또한 만안/동안, 연령대, 고용형태 등을 고려한 사후가중(raking) 절차를 병행하여 대표성을 보완하였으며, 이에 따라 조사 결과의 해석에 유의점을 명시하였음.

○ 응답자 현황과 응답률 산출은 [표 Ⅲ-1]로, 가중치 적용 절차는 [표 Ⅲ-2]로 제시하였음.

[표Ⅲ-1] 설문 응답자 직종별 분포 현황

직종	응답자 수	비율(%)
학습지교사	30명	15%
보험모집인	30명	15%
생활가전관리서비스사(코디)	30명	15%
프레시매니저	30명	15%
요양보호사	30명	15%
계기검침원	30명	15%
가사근로자	20명	10%
합계	200명	100%

[표Ⅲ-2] 가중치 적용 절차 요약

단계	내용	적용방법
층화틀 설정	만안/동안 × 연령대 × 고용형태 × 가족형태	안양시 인구·고용통계 기준
초기 설계가중	표본 내 분포 대비 모집단 분포 차이를 계산	기본 비율 산출
사후가중(Raking)	반복 비례조정으로 표본을 모집단 구조에 맞춤	raking 알고리즘 적용
극단가중 절단	과도한 가중치(0.3 미만·3.0 초과)를 절단	안정화 처리
최종 적용	가중 평균·로버스트 표준오차 산출	분석 전 과정에 적용

2. 설문조사 설계 및 문항 구성

○ 설문조사는 편의표본추출법(convenience sampling)을 기반으로 200명의 응답자를 대상으로 실시되었으며, 주로 현장 방문 조사 방식으로 진행되었으며, 설문지는 자기기입식 구조화 설문으로 설계되었으며, 복수응답 및 서술형 문항을 포함하여 총 80문항 내외로 구성되었음. 응답 소요시간은 평균 15~20분이었음.

○ 문항은 ① 기본 정보, ② 노동시간 및 소득, ③ 이동노동 특성, ④ 감정노동 및 대면응대, ⑤ 사회보장 및 정책 인식 등으로 구성되었으며, 문항 구성은 사전 예비조사 없이, 안양시 노동인권센터와의 지속적인 협의와 피드백을 바탕으로 설문내용을 다듬고 수정해 나가는 방식으로 설계되었음.

▌ 설문대상 주요 직종별 분표

○ 본 조사는 안양시 관내 여성 이동노동자를 대표하는 주요 직종을 중심으로 설문을 구성하였음.

○ 직종 선정은 현장 조사와 사전 인터뷰를 바탕으로, 실제 이동노동의 특성이 강하게 나타나는 업종을 중심으로 이루어졌음.

○ 특히 고객의 공간을 방문하거나 외부에서 업무를 수행하는 직종을 중심으로, 교육·서비스·돌봄·유통 등 다양한 분야를 포괄하였음.

○ 이를 통해 직종별 근무 형태, 이동 경로, 업무 특성 등을 정량적으로 파악하고, 직종 간 공통성과 차별성을 함께 분석하고자 하였음.

[표Ⅲ-3] 설문 대상 주요 직종별 분포

직종명	직무 내용 및 특성	산업분류
학습지 교사	• 교육서비스업 기반의 가정 방문형 이동노동	교육서비스업
생활가전관리서비스사 (코디)	• 가전제품 설치·관리 등 고객 가정을 방문하여 수행하는 업무	도소매업, 서비스업
보험모집인	• 보험상품 설명 및 판매, 고객 확보를 위한 영업 중심의 이동노동	금융 및 보험업
프레시매니저 (야쿠르트, 녹즙 위탁판매원)	• 건강식품 판매 및 정기 배송 중심의 위탁 판매 노동자	도소매업, 건강식품 유통업
요양보호사 / 재가사회복지사	• 고령자 대상의 돌봄서비스 제공, 가정 방문형 돌봄노동	보건·사회복지서비스업
계기검침원 및 가스점검원	• 전기·가스·수도 등의 계기 검침, 안전 점검 업무 수행	공공행정·시설관리업
가사근로자	• 가정 내 청소, 정리, 세탁 등 일상 가사 지원 서비스 제공	개인 및 가사서비스업

3. 심층면접 조사 설계 및 대상 직종 구성

○ 심층면접은 정량조사로는 파악하기 어려운 이동노동자의 실제 경험과 제도 체감도, 정책 수요 등을 심층적으로 파악하기 위한 목적으로 설계되었음.

○ 참여자는 설문 응답자 중 면접 참여 의향을 밝힌 자 중에서 직종별 대표성을 고려하여 7~10명을 선정하였음.

○ 면접은 반구조화된 질문지를 기반으로 하였으며, 노동 지속성, 일·삶의 균형, 고객 응대 경험, 제도 접근성, 정책 체감 등에 대한 주제로 구성하였음.

○ 면접은 주로 근무 종료 이후 저녁 시간대에 개별 공간에서 1:1 방식으로 진행되었으며,

녹음 및 메모 병행을 통해 자료를 수집하였고, 모든 면접은 익명성과 연구윤리를 준수하며 실시되었음

4. 자료 분석 방법

- ❍ 설문조사 데이터는 SPSS를 활용하여 빈도분석, 교차분석, 복수응답 분석 등을 실시하였으며, 집단 간 차이를 비교함으로써 직종별 특성과 정책 수요를 파악하였음.
- ❍ 또한 평균, 표준편차 등의 기초통계 분석 외에 상관관계 분석 및 회귀분석을 실시하여 요인 간 영향력과 관련성을 심층적으로 분석하였음.
- ❍ 심층면접 자료는 내용분석(Content Analysis)과 근거이론 접근방식(Grounded Theory)을 병행하여 주요 진술을 범주화하고, 공통된 주제 및 패턴을 도출하였고, 이를 통해 정책적 시사점을 정성적으로 해석하였음.
- ❍ 또한, 정량·정성 결과를 통합하는 삼각측정(Triangulation) 방식을 통해 연구 결과의 타당성과 신뢰성을 높였으며, 다양한 자료원 활용과 전문가 검토를 병행하여 분석의 객관성을 확보하고자 하였음.

[표Ⅲ-4] 제4장 조사 설계 및 개요 요약표

항목	핵심 내용 요약
조사 개요 (대상, 기간, 목적 등)	• 안양시 여성 이동노동자의 노동환경과 정책 수요 파악 목적. 2025년 7월 14일~8월 4일, 7개 직종 여성 대상으로 구조화 설문 및 심층면접 병행
설문조사 설계 및 문항 구성	• 편의표본 200명 대상, 자기기입식 구조화 설문으로 38문항, 복수응답 및 서술형 포함. 노동인권센터와 협의해 문항 보완
심층면접 설계 및 직종 구성	• 직종별 대표성 반영해 7~10명 심층면접. 반구조화 질문지 사용, 1:1 대면 진행. 익명성 및 윤리 준수
자료 분석 방법	• SPSS를 활용한 빈도·교차·복수응답 분석과 회귀분석 등을 통해 정책 수요와 요인 간 영향력 파악. 심층면접은 내용분석과 근거이론 접근법으로 분석하고, 삼각측정을 통해 통합 해석함.

2절 실태조사 분석 결과

1. 일반 특성

○ 설문조사 응답자의 거주지 및 종사지역은 〈표Ⅳ-1〉 와 같음.

- 우선, 거주지는 동안구가 108명으로 53.5%를 차지했고, 만안구는 92명 45.5%이며 기타지역은 2명, 1.0% 으로 응답자는 주로 안양 거주자이며 지역별 편중은 없음.
- 응답자의 주거지를 직종별로 살펴보면, 학습지 방문교사는 동안구 15명 50.0%, 만안구 14명 46.7%, 기타 1명 1.0% 나타났고 생활가전관리서비스사(코디)는 동안구 17명 56.7%, 만안구 13명 43.3%으로 보험모집인은 동안구 16명 50.0%, 만안구 15명 46.9%, 기타 1명 1.0%로 프레시매니저는 동안구 16명 53.3%, 만안구 14명 46.7%으로 요양보호사는 동안구 17명 56.7%, 만안구 13명 43.3%으로 점검원은 동안구 17명 56.7%, 만안구 13명 43.3%으로 가사근로자는 동안구 10명 50.0%, 만안구 10명 50.0%으로 나타나 지역별 편중은 없음.
- 다음으로 응답자 종사지역을 살펴보면, 전체적으로 아파트 단지 지역은 117명 57.9%로 제일 많은 종사지역 나타났음. 도심 상가 및 오피스 지역은 33명 16.3%로 차지했고, 단독, 빌라 밀집 지역은 47명 23.3%이며 교외지역은 2명 1.0%로 기타는 2명 1.0%으로 나타남.
- 종사지역별 분포도는 직종에 따라 차이가 있으며 학습지 방문강사의 경우 아파트 단지 지역이 21명 70%로 높은 비율을 차지했고, 생활가전관리서비스사(코디)의 경우에도 아파트 단지 지역이 27명 90.0%로 절대적으로 높은 비율을 차지했고 프레시매니저 21명 70%, 가사근로자 15명 75.0%로 높은 비율을 차지했음.
- 이는 고객의 밀집이 아파트 단지 비중이 높기 때문인 것으로 판단됨.
- 반면에 보험모집인은 오히려 도심 상가 및 오피스 지역이 21명 65.6%로 가장 큰 비중이 컸으며 단독, 빌라 밀집 지역 4명, 12.5%로 아파트 단지 지역 5명, 15.6%로 교외지역은 1명 3.3%이였음.
- 보험모집인의 주요 고객이 도심상가 및 오피스 지역에 집중되어 있기 때문인 것으로 생각되며 요양보호사 및 점검원은 단독, 빌라 밀집지역과 아파트 단지 지역이 각각 요양보호사 13명, 43.3%와 14명 46.7%로 점검원은 13명, 42.2%와 14명 44.5%로 거의 같은 비중을 보였는데 이는 인구 밀집지역에 주요 고객으로 두고 있기 때문이라 생각됨.

[표Ⅳ-1] 응답자의 거주지 및 종사지역

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 교사	생활 가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양보 호사	점검원	가사 근로자
전체		202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
거주지	동안구	108 (53.5)	15 (50.0)	17 (56.7)	16 (50.0)	16 (53.3)	17 (56.7)	17 (56.7)	10 (50.0)
	만안구	92 (45.5)	14 (46.7)	13 (43.3)	15 (46.9)	14 (46.7)	13 (43.3)	13 (43.3)	10 (50.0)
	기타	2 (1.0)	1 (3.3)		1 (3.1)				
종사지역	도심 상가 및 오피스 지역	33 (16.3)	3 (10.0)	1 (3.3)	21 (65.6)	1 (3.3)	3 (10.0)	3 (10.0)	2 (10.0)
	단독, 빌라 밀집 지역	47 (23.3)	6 (20.0)	2 (6.7)	4 (12.5)	7 (23.3)	13 (43.3)	13 (43.3)	2 (10.0)
	아파트 단지 지역	117 (57.9)	21 (70.0)	27 (90.0)	5 (15.6)	21 (70.0)	14 (46.7)	14 (46.7)	15 (75.0)
	교외지역	2 (1.0)			1 (3.1)	1 (3.3)			
	기타	2 (1.0)			1 (3.1)				1 (5.0)
	결측	1 (0.5)						1 (3.3)	

○ 설문조사 응답자의 연령대별 특성은 〈표Ⅳ-2〉 와 같음.

- 응답자 중 가장 큰 비중을 차지하는 연령대는 50~59세로 86명, 42.6%를 차지했고 그 다음으로 60~69세가 51명, 25.2%, 40~49세가 42명, 20.8% 순이며, 70세이상도 12명으로 5.9%와 30~39세 10명, 5.0%와 비슷한 비율이고 20~29세 1명, 0.5%으로 가장 적은 비중을 차지함.
- 응답자의 연령대를 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 40~49세가 15명 (50.0%)로 가장 많았으며 생활가전관리서비스사(코디)는 50~59세가 16명 (53.3)%로 가장 많았으고 보험 모집인은 60~69세가 10명 (31.3%), 프레시매니저는 60~69세가 16명 (53.3%), 요양보호사는 50~59세가 15명 (50.0%), 점검원은 50~59세가 23명 (76.7%)로 압도적으로 많았으며 가사근로자는 60~69세가 10명 (50.0%), 가장 많은 분포로 나타남.
- 응답자의 기타 특성 살펴보면 혼인 상태는 응답자의 대부분인 198명(97.0%)이 기혼자이며 국적은 응답자의 대부분인 201명(99.5%)이 내국인으로 나타남.

[표Ⅳ-2] 응답자의 일반적 특성

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 교사	생활 가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양보 호사	점검원	가사 근로자
전체		202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
연령	20-29세	1 (0.5)				1 (3.3)			
	30-39세	10 (5.0)	2 (6.7)	4 (13.3)	2 (6.3)	1 (3.3)		1 (3.3)	
	40-49세	42 (20.8)	15 (50.9)	8 (26.7)	7 (21.9)	3 (10.0)	2 (6.7)	5 (16.7)	2 (10.0)
	50-59세	86 (42.6)	9 (30.0)	16 (53.3)	8 (25.0)	9 (30.0)	15 (50.0)	23 (76.7)	6 (30.0)

	60-69세	51 (25.2)	4 (13.3)	2 (6.7)	10 (31.3)	16 (53.3)	8 (26.7)	1 (3.3)	10 (50.0)
	70세이상	12 (5.9)			5 (15.6)		5 (16.7)		2 (10.0)
혼인 상태	기혼	198	29	30	32	30	29	30	18
	미혼	4	1				1		2
국적	내국인	201	30	30	32	30	30	29	20
	외국인	1						1	

2. 근로계약 및 고용관계

○ 설문조사 응답자의 고용 형태 및 근무 기준는 〈표Ⅳ-3〉와 같음.

- 고용 형태별 비율은 응답자 전체(202명) 중 개인사업자가 200명 (49.5%)로 가장 높은 비중을 차지했고 상용직(무기계약직)은 39명 (19.3%), 계약직은 38명(18.8%), 용역직(별도계약)은 25명 (12.4%)으로 나타남.
- 응답자의 고용 형태를 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 개인사업자 비율이 14명 (46.7%), 계약직 9명 (30.0%), 상용직(무기계약직) 6명, (20.0%)으로 나타나 다양한 고용형태를 보이고 있는 반면 생활가전관리서비스사(코디)는 29명 (96.7%), 보험 모집인 28명 (87.5%), 프레시매니저 26명 (86.7%)으로 개인사업자 비율이 대다수로 보이며 요양보호사는 계약직 비율이 26명 (86.7%)으로, 점검원은 상용직(무기계약직)이 29명 (96.7%)이 가사근로자는 용역직(별도계약) 17명 (85.0%)가 가장 많이 나타났음. 즉, 학습지교사는 다양한 고용형태가 상존하며 생활가전관리서비스사(코디), 보험모집인, 프레시매니저는 개인사업자 형태로 운영되고 있고 요양보호사는 계약직 형식, 점검원은 상용직으로 무기계약 형식, 가사근로자는 용역직으로 대행업체 고용 형식으로 운영 됨을 알수 있음.
- 근무기준별 비율은 전체 응답자 (202명) 중 74명 (36.6%) 인이 정해진 근무 시간이 없이, 업무량 중심으로 일한다고 응답했고 근로시간을 정하고 일을 함은 66명 (32.7%), 실제 일하는 시간으로 계산함은 56명 (27.7%)으로 근무기준은 다양하게 나타났음.
- 응답자의 근무기준을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 15명 (50.0%)는 실제로 일한 시간을 계산함으로 13명 (43.3%) 정해진 시간 없이 일하며 급여를 받는 것으로 나타났고 생활가전관리서비스사(코디)는 15명 (50.0%)씩 정해진 시간 없이 실적 중심으로 일함과 실제 일하는 시간으로 계산함이 같은 수준으로 나타남.
- 보험 모집인은 19명 (59.4%)가 정해진 시간 없이 실적 중심으로 일하고 있음.

  프레시 매니저는 24명 (80.0%)이 정해진 시간 없이 실적 중심으로 급여를 받고 있음.

  가사근로자는 11명 (55.0%)는 실제로 일한 시간을 계산해 급여를 받는다고 답했고 9명 (45.0%)가 정해진 시간을 정하고 일하고 있는 것으로 비슷한 비중을 보여줌.

  즉, 개인사업자는 정해진 시간 없이 실적 중심으로 급여가 책정되고 계약직, 상용직, 용역직은 근로시간을 정해저 있거나 실제 일하는 시간으로 급여를 받고 있음.

- 출퇴근 시간별 비율은 전체 응답자 (202명) 중 74명 (36.6%) 출퇴근 시간이 일정하게 정해져 있고 응답했고 63명 (31.2%) 출퇴근 시간이 정해져 있지 않다고 응답했으며 59명 (29.2%) 출근 시간만 일정하게 정해져 있다고 응답하였는데 출퇴근시간 관련 비슷한 비율의 응답률을 보였음

- 응답자의 출퇴근 시간을 직종별로 살펴보면, 개인사업자가 많은 학습지 교사, 보험 모집인는 출근시간만 정해져 있다는 응답이 각각 23명 (86.7%), 23명(71.9%)로 매우 높게 나왔으며 생활가전관리서비스사(코디), 프레시매니져는 정해진 출퇴근시간이 없다는 응답이 각각 26명 (86.7%), 20명 (66.7%)로 매우 높게 나와 차이를 보였음.

  계약직 요양보호사, 상용직 점검원, 용역직 가사근로자 모두 출퇴근시간이 일정하게 정해져 있다는 응답이 각각 23명 (76.7%), 21명(70.0%), 16명 (80.0%)로 높게 나타났음.

[표Ⅳ-3] 응답자의 고용형태 및 근무 기준

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 교사	생활 가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양보호사	점검원	가사 근로자
전체		202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
고용형태	계약직	38 (18.8)	9 (30.0)		3 (9.4)		26 (86.7)		
	상용직(무기계약직)	39 (19.3)	6 (20.0)	1 (3.3)		3 (10.0)		29 (96.7)	
	용역직(별도계약)	25 (12.4)	1 (3.3)		1 (3.1)	1 (3.3)	4 (13.3)	1 (3.3)	17 (85.0)
	개인사업자	100 (49.5)	14 (46.7)	29 (96.7)	28 (87.5)	26 (86.7)			3 (15.0)
근무기준	근로시간을 정하고 일을 함	66 (32.7)	1 (3.3)		4 (12.5)	4 (13.3)	24 (80.0)	24 (80.0)	9 (45.0)
	실제 일하는 시간으로 계산함	56 (27.7)	15 (50.0)	15 (50.0)	6 (18.8)	2 (6.7)	5 (16.7)	2 (6.7)	11 (55.0)
	정해진 시간은 없고 실적 중심으로 일함	74 (36.6)	13 (43.3)	15 (50.0)	19 (59.4)	24 (80.0)		3 (10.0)	
	기타	5 (2.5)	1 (3.3)		2 (6.3)		1 (3.3)	1 (3.3)	
	결 측	1 (0.5)			1 (3.1)				
출퇴근시간	출퇴근시간이 일정하게 정해져 있음	74 (36.6)	5 (16.7)		3 (9.4)	6 (20.0)	23 (76.7)	21 (70.0)	16 (80.0)
	출근시간만 일정하게 정해져 있음	59 (29.2)	23 (76.7)	4 (13.3)	23 (71.9)	4 (13.3)	2 (6.7)	1 (3.3)	2 (10.0)
	정해진 출퇴근시간은 없음	63 (31.2)	2 (6.7)	26 (86.7)	2 (6.3)	20 (66.7)	4 (13.3)	8 (26.7)	1 (5.0)
	기타	5 (2.5)			3 (9.4)		1 (3.3)		1 (5.0)
	결 측	1 (0.5)			1 (3.1)				

○ 설문조사 응답자의 근무 연수 및 주 근무 일수는 〈표Ⅳ-4〉 와 같음.

- 근무 연수별 비율은 전체 응답자 (202명)의 56명 (27.7%)이 10년 이상 근무하고 있으며 50명

(24.8%)은 5년 이상 ~ 10년 미만 근무, 39명 (19.3%)은 2년 이상 ~ 5년 미만 근무, 30명 (14.9%)은 1년 이상 ~ 2년 미만 근무, 27명 (13.4%)은 1년 미만 근무하고 있음.

- 응답자의 근무 연수를 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 10년 이상 근무한 응답자가 11명 (36.7%)으로 가장 많았으며 5년 이상 ~ 10년 미만 근무는 8명 (26.7%), 2년 이상 ~ 5년 미만 근무 6명 (20.0%) 순으로 나타났으며 대부분 2년이상 경력을 갖추고 있음.

  생활가전관리서비스사(코디)는 1년 미만 및 5년 이상 ~ 10년 미만 근무한 응답자가 9명 (30.0%)으로 가장 많았으며 는 8명 (26.7%) 순으로 다양한 경력을 나타남.

  보험 모집인은 10년 이상 근무한 응답자가 10명 (31.3%)으로 가장 높은 비중을 차지하였고 1년 이상 ~ 2년 미만이 8명 (25.0%), 2년 이상 ~ 5년 미만 근무 5명 (15.6%), 5년 이상~10년 미만 4명 (12.5%) 순으로 나타남.

  프레시 매니저는 1년 이상 ~ 2년 미만이 11명 (36.7%), 10년 이상 근무한 응답자가 9명 (30.0%), 5년 이상~10년 미만 6명 (20.0%) 순으로 나타남.

  요양보호사는 2년 이상 ~ 5년 미만 근무한 응답자가 11명 (36.7%), 1년 이상 ~ 2년 미만이 6명 (20.0%), 10년 이상 5명 (16.7%) 순으로 나타남.

  점검원은 5년 이상~10년 미만 근무한 응답자가 15명 (50.0%)으로 가장 높은 비중을 차지하였고 10년 이상 13명 (43.3%) 나타났으며 2년 미만의 근무자는 없어 안정적 직업으로 신입 경력이 적은 것으로 판단됨.

  가사근로자는 10년 이상 근무한 응답자가 6명 (30.0%), 2년 이상 ~ 5년 미만 5명 (25.0%), 1년 미만과 5년 이상~10년 미만은 4명 (20.0%) 순으로 다양한 경력을 보임.

- 주 근무 일수별 비율은 전체 응답자 (202명)의 121명 (59.9%) 주 5일 근무, 28명 (13.9%) 주 4일 근무, 24명 (11.9%) 주 3일 근무, 20명 (9.9%) 주 6일 이상 근무 8명 (4.0%),으로 나타남.

- 응답자의 근무 연수를 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 10명 (33.3%) 주 5일 근무, 8명 (26.7%) 나타났으며 생활가전관리서비스사(코디)는 17명 (56.7%) 주 5일 근무가 많았고 8명 (26.7%) 주 4일 근무, 4명 (13.3%) 순으로 보험 모집인은 29명 (90.6%) 주 5일 근무가 제일 많았으며 프레시 매니저는 17명 (56.7%) 주 5일 근무가 많았고 7명 (23.3%) 순으로 근무하고 있으며 요양보호사는 17명 (56.7%) 주 5일 근무가 많았고 8명 (26.7%) 주 3일 근무하는 것으로 나타남.

  가스점검원은 26명 (86.7%) 주 5일 근무가 매우 많았고 가사근로자는 주 2일 6명 (30.0%), 주 5일 5명 (25.0%), 주 3일 4명 (30.0%) 순으로 용역직은 다양한 근무 일수를 보이고 있음.

- 주 근무 시간별 비율은 전체 응답자 (202명)의 75명 (37.1%) 주 15 이상 ~ 주 40시간 미만 근무, 72명 (35.6%) 주 40시간 이상 근무, 20명 (9.9%) 주 10시간 미만 근무, 17명 (8.4%) 주 15시간 미만 근무, 16명 (7.9%) 주 5시간 미만으로 나타남.

- 응답자의 근무 연수를 직종별로 살펴보면, 학습지 방문교사는 주 15 이상 ~ 주 40시간 미만

16명 (53.3%) 근무, 주 40시간 이상 10명 (33.3%) 순으로 근무 시간이 분포되어 있고 생활가전관리서비스사(코디)는 주 15 이상 ~ 주 40시간 미만 15명 (50.0%) 근무와 주 40시간 이상 12명 (40.0%)이 대부분을 보이고 있음.

보험 모집인은 주 15 이상 ~ 주 40시간 미만 12명 (37.5%) 근무, 주 40시간 이상 10명 (31.3%), 주 5시간 미만 6명 (18.8%) 순으로 나타났고 프레시 매니저은 주 15~40시간 14명 (46.5%) 근무, 주 40시간 이상 13명 (43.3%) 순으로 나타남.

요양보호사 주 15 이상 ~ 주 40시간 미만 10명 (33.3%) 근무, 주 10시간 미만 9명 (30.0%), 주 15시간 미만 8명 (26.7%)으로 나타났고 점검원은 24명 (80.0%)가 주 40시간 이상 근무하는 것으로 나타나, 다른 직종에 비해 근무 시간이 가장 길었으며 가사근로자는 주 15 이상 ~ 주 40시간 미만 6명 (30.0%) 근무, 주 5시간 미만 5명 (25.0%), 주 15시간 미만 4명 (20.0%) 근무, 주 10시간 미만 3명 (15.0%) 근무, 주 40시간 이상 2명 (10.0%) 시간으로 다양한 주별 근무시간을 보여줌.

[표Ⅳ-4] 응답자의 근무년수 및 주 근무 일수 현황

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 교사	생활 가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양 보호사	점검원	가사 근로자
전체		202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
근무 년수	1년 미만	27 (13.4)	3 (10.0)	9 (30.0)	5 (15.6)	2 (6.7)	4 (13.3)		4 (20.0)
	1년 이상 ~ 2년 미만	30 (14.9)	2 (6.7)	2 (6.7)	8 (25.0)	11 (36.7)	6 (20.0)		1 (5.0)
	2년 이상 ~ 5년 미만	39 (19.3)	6 (20.0)	8 (26.7)	5 (15.6)	2 (6.7)	11 (36.7)	2 (6.7)	5 (25.0)
	5년 이상 ~ 10년 미만	50 (24.8)	8 (26.7)	9 (30.0)	4 (12.5)	6 (20.0)	4 (13.3)	15 (50.0)	4 (20.0)
	10년 이상	56 (27.7)	11 (36.7)	2 (6.7)	10 (31.3)	9 (30.0)	5 (16.7)	13 (43.3)	6 (30.0)
주 근무 일수	주 1일	1 (0.5)							1 (5.0)
	주 2일	8 (4.0)		1 (3.3)			1 (3.3)		6 (30.0)
	주 3일	24 (11.9)	4 (13.3)	4 (13.3)	1 (3.1)	3 (10.0)	8 (26.7)		4 (20.0)
	주 4일	28 (13.9)	8 (26.7)	8 (26.7)	2 (6.3)	3 (10.0)	2 (6.7)	2 (6.7)	3 (15.0)
	주 5일	121 (59.9)	10 (33.3)	17 (56.7)	29 (90.6)	17 (56.7)	17 (56.7)	26 (86.7)	5 (25.0)
	주 6일 이상	20 (9.9)	8 (26.7)			7 (23.3)	2 (6.7)	2 (6.7)	1 (5.0)
주별 근무 시간	주 5시간 미만	16 (7.9)	1 (3.3)		6 (18.8)	1 (3.3)	2 (6.7)	1 (3.3)	5 (25.0)
	주 10시간 미만	20 (9.9)	2 (6.7)		3 (9.4)		9 (30.0)	3 (10.0)	3 (15.0)
	주 15시간 미만	17 (8.4)	1 (3.3)	3 (10.0)		1 (3.3)	8 (26.7)		4 (20.0)
	15시간 이상~주 40시간 미만	75 (37.1)	16 (53.3)	15 (50.0)	12 (37.5)	14 (46.7)	10 (33.3)	2 (6.7)	6 (30.0)
	주 40시간 이상	72 (35.6)	10 (33.3)	12 (40.0)	10 (31.3)	13 (43.3)	1 (3.3)	24 (80.0)	2 (10.0)
	기타	2 (1.0)			1 (3.1)	1 (3.3)			

3. 소득 및 노동시간

○ 설문조사 응답자의 임금수급방식 및 수령액은 〈표Ⅳ-5〉 와 같음.

- 임금수급 방식별 비율은 전체 응답자 (202명)의 131명 (64.9%)이 실적급제이며 38명 (18.8%) 고정급제이고, 27명 (13.4%)은 고정급+실적급 혼합으로 급여 방식을 보임.
- 응답자의 임금수급 방식를 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 응답자 29명 (96.7%)가 실적에 따라 임금이 정해지는 실적급제로 일하며 생활가전관리서비스사(코디)는 응답자 21명 (70.0%)가 실적급제이며, 8명 (26.7%)가 고정급+실적급 혼합 임금제를 받고 있음.

  보험 모집인도 응답자 28명 (87.5%)가 실적급제이며 프레시 매니저는 응답자 18명 (60.0%)가 실적급제이고, 요양보호사는 응답자 20명 (66.7%)가 실적급제이며 점검원은 응답자 25명 (83.3%)가 고정급제로 안정적 급여제를 보였고 가사근로자도 역시 응답자 15명 (75.0%)가 실적급제 받고 있음.
- 임금수령액별 비율은 전체 응답자 (202명)의 64명 (31.7%)이 평균 100만원 이상 ~ 200만원 미만을 수령하며 53명 (26.2%) 평균 300만원 이상 받으며 43명 (21.3%)은 평균 200만원 이상 ~ 300만원 미만 42명 (20.8%) 평균 100만원 미만을 받음.
- 응답자의 임금수령액을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사의 수령액은 평균 100만원 이상 ~ 200만원 미만 12명 (40.0%), 평균 200만원 이상 ~ 300만원 미만 7명 (23.3%), 평균 300만원 이상 7명 (23.3%)으로 나타남.
- 생활가전관리서비스사(코디)의 수령액 현황은 평균 200만원 이상 ~ 300만원 미만 18명 (60.0%)으로 가장 높은 비중이며 평균 100만원 이상 ~ 200만원 미만 8명 (26.7%)으로 나타남.

  보험 모집인의 수령액 현황은 평균 300만원 이상 13명 (40.6%)으로 가장 많았고 평균 100만원 이상 ~ 200만원 미만과 평균 200만원 이상 ~ 300만원 미만이 9명 (28.1%)으로 나타남.

  프레시 매니저의 수령액 현황은 평균 100만원 이상 ~ 200만원 미만 16명 (53.3%)으로 가장 많았으며 평균 200만원 이상 ~ 300만원 미만이 8명 (26.7%)이며 평균 100만원 미만 6명 (20.0%)으로 나타남.

  요양보호사의 수령액 현황은 평균 100만원 미만 22명 (73.3%)으로 압도적으로 높은 비중을 차지하고 평균 100만원 이상 ~ 200만원 미만 8명 (26.7%)으로 수령액이 제일 적은 직업군으로 나타남.

  점검원의 수령액 현황은 평균 300만원 이상 30명 (100.0%)으로 모든 응답자가 이 구간에 속했으며 가장 직업군으로 나타남.

  가사근로자의 수령액 현황은 평균 100만원 이상 ~ 200만원 미만 11명 (55.0%)으로 가장 많고 평균 100만원 미만 8명 (40.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-5] 응답자의 임금수급방식 및 수령액 현황

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 교사	생활 가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양 보호사	점검원	가사 근로자
전체		202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
임금수급방식	실적급제	131 (64.9)	29 (96.7)	21 (70.0)	28 (87.5)	18 (60.0)	20 (66.7)		15 (75.0)
	고정급 + 실적급 혼합	27 (13.4)		8 (26.7)	1 (3.1)	11 (36.7)	1 (3.3)	5 (16.7)	1 (5.0)
	고정급제	38 (18.8)			1 (3.1)		8 (26.7)	25 (83.3)	4 (20.0)
	기타	6 (3.0)	1 (3.3)	1 (3.3)	2 (6.3)	1 (3.3)	1 (3.3)		
수령액	평균 100만원 미만	42 (20.8)	4 (13.3)	1 (3.3)	1 (3.1)	6 (20.0)	22 (73.3)		8 (40.0)
	평균 100만원 이상 ~ 200만원 미만	64 (31.7)	12 (40.0)	8 (26.7)	9 (28.1)	16 (53.3)	8 (26.7)		11 (55.0)
	평균 200만원 이상 ~ 300만원 미만	43 (21.3)	7 (23.3)	18 (60.0)	9 (28.1)	8 (26.7)			1 (5.0)
	평균 300만원 이상	53 (26.2)	7 (23.3)	3 (10.0)	13 (40.6)			30 (100.0)	

○ 설문조사 응답자의 부업여부 및 부업사유은 〈표Ⅳ-6〉 와 같음.

- 부업 여부별 비율은 전체 응답자 (202명)의 177명 (87.6%)이 부업을 하지 않고. 25명 (12.4%)이 부업을 함으로 대부분 부업을 하지 않는 것으로 보임.
- 응답자의 부업 여부를 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 28명 (93.3%)이 부업 하지 않고 생활가전관리서비스사(코디)는 22명 (73.3%)이 부업 하지 않고 보험 모집인는 27명 (84.4%)이 부업 하지 않고 프레시 매니저는 25명 (83.4%)이 부업 하지 않고 요양보호사는 26명 (83.4%)이 부업 하지 않고 점검원는 29명 (96.7%)이 부업 하지않고 가사 근로자는 17명 (85.0%)이 부업 하지 않는다고함.

[표Ⅳ-6] 응답자의 부업여부 및 부업사유

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 교사	생활 가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양보 호사	점검원	가사 근로자
전체		202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
부업 여부	부업O	19 (9.4)	2 (6.7)	6 (20.0)	5 (15.6)	3 (10.0)	3 (10.0)		
	부업X	179 (88.6)	28 (93.3)	22 (73.3)	27 (84.4)	27 (90.0)	26 (86.7)	30 (100.0)	19 (95.0)
	결 측	4 (2.0)		2 (6.7)			1 (3.3)		1 (5.0)
부업 사유	본업 수입이 너무 적기 때문에	7 (3.5)		2 (6.7)	1 (3.1)	2 (6.7)	2 (6.7)		
	추가적 생활비를 감당해야 해서	8 (4.0)	1 (3.3)	2 (6.7)		1 (3.3)	2 (6.7)		2 (10.0)
	자녀 교육비 · 대출 변제 등 목적으로	5 (2.5)	1 (3.3)		3 (9.4)	1 (3.3)			
	본업외 시간적 여유가 있어서	3 (1.5)			1 (3.1)			1 (3.3)	1 (5.0)
	다른 일을 찾아보기 위해서	1 (0.5)				1 (3.3)			
	기타	1 (0.5)					1 (3.3)		

○ 설문조사 응답자의 수입 충분성 및 계약 갱신성은 〈표Ⅳ-7〉 와 같음.

- 수입 충분성별 비율은 전체 응답자 (202명)의 131명 (64.8%)이 수입에 만족하지 못하고, 67명 (33.2%)가 수입이 충분하다고 응답함.
- 응답자의 수입 충분성을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 24명 (80.0%)가 수입에 만족하지 못하고 생활가전관리서비스사(코디)는 17명 (56.7%)가 수입에 만족하지 못하고 보험 모집인은 18명 (56.3%)가 수입에 만족하지 못하고 프레시 매니저는 19명 (63.3%)가 수입에 만족하지 못하고 요양보호사는 25명 (83.3%)가 수입에 만족하지 못하고 점검원는 17명 (56.7%)이 수입을 충분해 하고 가사 근로자 15명 (75.0%)가 수입에 만족하지 못하다 함.

[표Ⅳ-7] 응답자의 수입 충분성 및 계약 갱신성

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 교사	생활 가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양보 호사	점검원	가사 근로자
전체		202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
수입 충분 성	매우 그렇다	7 (3.5)	1 (3.3)	1 (3.3)	4 (12.5)			1 (3.3)	
	그렇다	60 (29.7)	5 (16.7)	12 (40.0)	10 (31.3)	7 (23.3)	5 (16.7)	16 (53.3)	5 (25.0)
	아니다	101 (50.0)	19 (63.3)	14 (46.7)	18 (56.3)	18 (60.0)	15 (50.0)	8 (26.7)	9 (45.0)
	전혀 아니다	30 (14.9)	5 (16.7)	3 (10.0)		1 (3.3)	10 (33.3)	5 (16.7)	6 (30.0)
	결 측	4 (2.0)				4 (13.3)			
계약 갱신	있다	27 (13.4)					19 (63.3)		8 (40.0)
	없다	17 (8.4)				1 (3.3)	7 (23.3)	1 (3.3)	8 (40.0)
	결 측	158 (78.2)	30 (100.0)	30 (100.0)	32 (100.0)	29 (96.7)	4 (13.3)	29 (96.7)	4 (20.0)
갱신 예상	예	36 (17.8)					24 (80.0)		12 (60.0)
	아니오	6 (3.0)					2 (6.7)	1 (3.3)	3 (15.0)
	결 측	160 (79.2)	30 (100.0)	30 (100.0)	32 (100.0)	30 (100.0)	4 (13.3)	29 (96.7)	5 (25.0)
일 만 족 도	매우 그렇다	11 (5.4)	1 (3.3)	2 (6.7)	4 (12.5)			2 (6.7)	2 (10.0)
	그렇다	135 (66.8)	28 (93.3)	21 (70.0)	22 (68.8)	15 (50.0)	22 (73.3)	18 (60.0)	9 (45.0)
	아니다	49 (24.3)	1 (3.3)	6 (20.0)	6 (18.8)	13 (43.3)	1 (23.3)	8 (26.7)	8 (40.0)
	전혀 아니다	7 (3.5)		1 (3.3)		2 (6.7)	1 (3.3)	2 (6.7)	1 (5.0)

4. 노동조건 만족도 및 개선 사항

○ 설문조사 응답자의 만족도는 〈표Ⅳ-8〉 와 같음.

- ‘수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 103명 (51.0%)으로 ‘아니다’ 83명 (41.1%) 보다 높게 나왔으나 비슷한 수준이며 ‘매무 그렇다’ 7명 (3.5%), ‘전혀 아니다’ 9명 (4.5%)으로 나타남.
- ‘일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같다’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 104명 (51.5%)으로 ‘아니다’ 80명 (39.6%) 보다 높게 나왔음.
- ‘일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 148명 (73.3%)으로 ‘아니다’ 39명 (19.3%) 보다 높게 나왔으며 차이가 크게 나타났음.
- ‘근무 시간이 과하지 않고 적당하다’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 135명 (66.8%)으로 ‘아니다’ 57명 (28.2%) 보다 높게 나왔으며 차이가 크게 나타남..
- ‘일의 자율성 만족한다’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 148명 (73.3%)으로 ‘아니다’ 36명 (17.8%) 보다 높게 나왔으며 차이가 크게 나타남.

[표Ⅳ-8] 응답자의 만족도 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
지금 받는 수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다고 느낀다.	7 (3.5)	103 (51.0)	83 (41.1)	9 (4.5)
지금 하는 일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같다	9 (4.5)	104 (51.5)	80 (39.6)	9 (4.5)
지금 하는 일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.	8 (4.0)	148 (73.3)	39 (19.3)	7 (3.5)
하루 또는 주간 근무 시간이 과하지 않고 적당하다.	6 (3.0)	135 (66.8)	57 (28.2)	4 (2.0)
일의 자율성이 있어 지금 하는 일에 전반적으로 만족한다.	12 (5.9)	148 (73.3)	36 (17.8)	6 (3.0)

○ 설문조사 응답자의 일 개선 항목은 〈표Ⅳ-9〉 와 같음.

- ‘이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 139명 (68.8%)으로 ‘매우 그렇다’ 37명 (18.3%)을 합치면 87.1%로 이동시간과 업무량 할당이 매우 필요한 것으로 나타남.
- ‘노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 126명 (62.4%)으로 ‘매우 그렇다’ 46명 (22.8%)을 합치면 85.2%로 임금 인상이 매우 필요한 것으로 나타남.
- ‘불안정한 고용이 안정적으로 보장될 필요가 있다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 120명 (59.4%)으로 ‘매우 그렇다’ 41명 (20.3%)을 합치면 89.7%로 불안정한 고용이 매우 필요한 것으로 나타남.
- ‘긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 106명 (52.5%)으로 ‘아니다’ 46명 (22.8%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 47명 (23.3%)을 합치면 75.8%로 대체인력 지원이 절실하게 필요한 것으로 나타남.
- ‘전문 직업훈련을 통한 직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇

다’ 120명 (59.4%)으로 ‘매우 그렇다’ 27명 (13.4%) 둘을 합치면 72.8%으로 ‘아니다’ 54명 (26.7%) 보다 매우 필요하고 나타남.

- ‘상호 존중하는 고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 133명 (65.8%)으로 ‘매우 그렇다’ 53명 (26.2%)을 합치면 92.0%로 상호 존중문화가 절실하게 필요한 것으로 나타남.
- ‘복리후생(교통비, 통신비 등)으로 지원이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 107명 (53.0%)으로 ‘매우 그렇다’ 75명 (37.1%)을 합치면 90.1%로 복리후생 지원이 매우 필요한 것으로 나타남.

[표Ⅳ-9] 응답자의 일 개선 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.	37 (18.3)	139 (68.8)	25 (12.4)	1 (0.5)
노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.	46 (22.8)	126 (62.4)	30 (14.9)	
불안정한 고용이 안정적으로 보장될 필요가 있다.	41 (20.3)	120 (59.4)	39 (19.3)	2 (1.0)
긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.	47 (23.3)	106 (52.5)	46 (22.8)	3 (1.5)
전문 직업훈련을 통한 직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.	27 (13.4)	120 (59.4)	54 (26.7)	1 (0.5)
상호 존중하는 고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.	53 (26.2)	133 (65.8)	16 (7.9)	
복리후생(교통비, 통신비 등)으로 지원이 필요하다.	75 (37.1)	107 (53.0)	18 (8.9)	2 (1.0)

○ 설문조사 응답자의 업무 수행시 필요한 편의 시설 관련 〈표Ⅳ-10〉 와 같음.

- 편의 시설별 비율은 개방된 화장실 80명 (39.6%) 휴대폰 충전, 복사 등 사무편의 35명 (17.3%) 취식공간 29명 (14.4%) 생수, 커피, 비스켓 등 다과 28명 (13.9%) 혹서 혹한기 냉난방 25명 (12.4%)이며 선호도 순서로 나타남.
- 응답자의 편의 시설을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 개방된 화장실 12명 (40.0%) 휴대폰 충전, 복사 등 사무편의 8명 (26.7%) 순서로 나타남.

  생활가전관리서비스사(코디)는 개방된 화장실 23명 (76.7%)이 보험 모집인는 휴대폰 충전, 복사 등 사무편의 15명 (46.9%) 생수, 커피, 비스켓 등다과 7명 (21.9%) 순서로 나타남.

  프레시 매니저는 개방된 화장실 11명 (36.7%) 혹한기 냉난방 10명 (33.3%) 취식공간 7명 (23.3%) 순서로 나타났고 요양보호사는 생수, 커피, 비스켓 등다과 8명 (26.7%) 개방된 화장실 6명 (20.0%) 취식공간 6명 (20.0%) 순서로 나타났으며 가사 근로자는 취식공간 8명 (40.0%) 생수, 커피, 비스켓 등 다과 4명 (20.0%) 순서로 나타났는데 이는 업무 특성 및 장소에 따라 편의시설에 대한 필요가 다르게 나타남.

[표Ⅳ-10] 응답자의 업무 수행시 필요한 편의 시설

(단위: 명, %)

구분	전체	학습지 교사	생활 가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양보호사	점검원	가사 근로자
전체	202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
생수, 커피, 비스켓 등 다과	28 (13.9)	5 (16.7)	2 (6.7)	7 (21.9)		8 (26.7)	2 (6.7)	4 (20.0)
휴대폰 충전, 복사 등 사무편의	35 (17.3)	8 (26.7)	1 (3.3)	15 (46.9)	2 (6.7)	5 (16.7)	1 (3.3)	3 (15.0)
개방된 화장실	80 (39.6)	12 (40.0)	23 (76.7)	5 (15.6)	11 (36.7)	6 (20.0)	20 (66.7)	3 (15.0)
취식공간	29 (14.4)	1 (3.3)	3 (10.0)	3 (9.4)	7 (23.3)	6 (20.0)	1 (3.3)	8 (40.0)
혹서 혹한기 냉난방	25 (12.4)	1 (3.3)	1 (3.3)	2 (6.3)	10 (33.3)	5 (16.7)	6 (20.0)	
기타	5 (2.5)	3 (10.0)						2 (10.0)

❍ 설문조사 응답자의 이동시간 및 교통 관련 〈표Ⅳ-11〉 와 같음.

- 이동시간별 비율은 전체 응답자 (202명)의 63명 (31.2%)이 2시간미만 40명 (19.8%)이 3시간 이상 34명 (16.8%) 30분미만 33명 (16.3%) 1시간미만 30명 (14.9%) 순서로 나타남.
- 응답자의 이동시간을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 2시간미만 16명 (53.3%) 30분미만 5명 (16.7%) 1시간미만 5명 (16.7%) 순서로 나타났으며 생활가전관리서비스사(코디)는 2시간미만 12명 (40.0%) 1시간미만 8명 (26.7%) 3시간이상 6명 (20.0%) 순서로 나타남.

  보험 모집인는 3시간미만 10명 (31.3%) 3시간이상 10명 (31.3%) 2시간미만 9명 (28.1%) 비슷한 비율을 보였으며 프레시 매니저도 2시간미만 9명 (30.0%) 3시간이상 9명 (30.0%) 3시간미만 7명 (23.3%)으로 비슷한 비유을 보임.

  요양보호사는 30분미만 14명 (46.7%) 1시간미만 10명 (33.3%) 순서로 나타났으며 점검원는 2시간미만 12명 (40.0%) 3시간이상 10명 (33.3%) 3시간미만 6명 (20.0%) 순서로 나타남.

  가사 근로자 30분미만 11명 (55.0%) 1시간미만 5명 (25.0%)으로 가장 이동시간이 적게 나타남.
- 교통별 비율은 전체 응답자 (202명)의 자차 95명 (47.0%) 대중교통 60명 (29.7%) 도보 30명 (14.9%) PM 9명 (4.5%) 기타 5명 (2.5%) 자전거 3명 (1.5%) 순으로 나타남.
- 응답자의 교통을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 자차 13명 (43.3%) 도보 9명 (30.0%) 대중교통 7명 (23.3%) 순으로 생활가전관리서비스사(코디)는 자차 29명 (96.7%)가 대부분을 차지하며 보험 모집인는 자차 17명 (53.1%) 대중교통 14명 (43.8%)으로 나타남.

  프레시 매니저는 PM 8명 (26.7%) 자차 7명 (23.3%) 도보 5명 (16.7%) 대중교통 5명 (16.7%) 기타 5명 (16.7%)으로 다양하게 나타났으며 요양보호사는 대중교통 14명 (46.7%) 도보 12명 (40.0%) 순서로 나타남.

점검원는 자차 27명 (90.0%) 대부분을 운영하며 가사 근로자는 대중교통 17명 (85.0%) 도보 3명 (15.0%)이며 순서로 나타남.

- 응답자의 교통비 지원을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 무지원 29명 (96.7%)으로 나타남. 생활가전관리서비스사(코디)는 무지원 29명 (96.7%), 보험 모집인는 무지원 28명 (87.5%), 프레시 매니저는 무지원 23명 (76.7%), 요양보호사는 28명 (93.3%), 점검원는 무지원 27명 (90.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-11] 응답자의 이동시간 및 교통 관련

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 교사	생활 가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양보 호사	점검원	가사 근로자
	전체	202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
이동 시간	30분미만	34 (16.8)	5 (16.7)		2 (6.3)	1 (3.3)	14 (46.7)	1 (3.3)	11 (55.0)
	1시간미만	33 (16.3)	5 (16.7)	8 (26.7)	1 (3.1)	3 (10.0)	10 (33.3)	1 (3.3)	5 (25.0)
	2시간미만	63 (31.2)	16 (53.3)	12 (40.0)	9 (28.1)	9 (30.0)	3 (10.0)	12 (40.0)	2 (10.0)
	3시간미만	30 (14.9)	1 (3.3)	3 (10.0)	10 (31.3)	7 (23.3)	2 (6.7)	6 (20.0)	1 (5.0)
	3시간이상	40 (19.8)	3 (10.0)	6 (20.0)	10 (31.3)	9 (30.0)	1 (3.3)	10 (33.3)	1 (5.0)
	결 측	2 (1.0)		1 (3.3)		1 (3.3)			
주요 교통 수단	도보	30 (14.9)	9 (30.0)		1 (3.1)	5 (16.7)	12 (40.0)		3 (15.0)
	대중교통	60 (29.7)	7 (23.3)		14 (43.8)	5 (16.7)	14 (46.7)	3 (10.0)	17 (85.0)
	자차	95 (47.0)	13 (43.3)	29 (96.7)	17 (53.1)	7 (23.3)	2 (6.7)	27 (90.0)	
	자전거	3 (1.5)	1 (3.3)				2 (6.7)		
	PM	9 (4.5)		1 (3.3)		8 (26.7)			
	기타	5 (2.5)				5 (16.7)			
교통비지원	전액지원	7 (3.5)	1 (3.3)		2 (6.3)	1 (3.3)	2 (6.7)	1 (3.3)	
	부분지원	6 (3.0)		1 (3.3)	2 (6.3)	1 (3.3)		2 (6.7)	
	무지원	184 (91.1)	29 (96.7)	29 (96.7)	28 (87.5)	23 (76.7)	28 (93.3)	27 (90.0)	20 (100.0)
	결 측	5 (2.5)				5 (16.6)			

○ 설문조사 응답자의 대기장소 및 주요 식사 해결 관련 〈표Ⅳ-12〉 와 같음.

- 대기장소별 비율은 전체 응답자 (202명)의 빌딩 안 로비, 개인차량 76명 (37.6%) 공원, 야외 데크 39명 (19.3%) 커피전문점, 빵집 등 영업점 34명 (16.8%) 집 또는 사업체(기관) 휴게실 32명 (15.8%) 공공도서관 등 공공 장소 12명 (5.9%) 기타 9명 (4.5%)으로 나타남.
- 응답자의 대기장소별을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 빌딩 안 로비, 개인차량 12명 (40.0%) 커피전문점, 빵집 등 영업점 6명 (20.0%) 공원, 야외 데크 5명 (16.7%)으로 나타남.

생활가전관리서비스사(코디)는 빌딩 안 로비, 개인차량 28명 (93.3%) 대부분을 보였으며 보험 모집인은 커피전문점, 빵집 등 영업점 18명 (56.3%) 집 또는 사업체(기관) 휴게실 7명 (21.9%) 순으로 프레시 매니저는 공원, 야외 데크 14명 (46.7%) 빌딩 안 로비, 개인차량 9명 (30.0%) 순으로 요양보호사는 집 또는 사업체(기관) 휴게실 9명 (30.0%) 공원, 야외 데크 7명 (23.3%) 커피전문점, 빵집 등 영업점 6명 (20.0%) 순으로 점검원은 빌딩 안 로비, 개인차량 21명 (70.0%) 순으로 가사 근로자는 집 또는 사업체(기관) 휴게실 10명 (50.0%) 공원, 야외 데크 6명 (30.0%) 순으로 나타남.

- 주요 식사 해결 비율은 전체 응답자 (202명)의 도시락 80명 (39.6%) 식당 60명 (29.7%) 거르는 경우 많음 30명 (14.9%) 편의점 18명 (8.9%) 기타 10명 (5.0%) 배달 주문 2명 (1.0%)으로 나타남.
- 응답자의 주요 식사 해결을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 식당 19명 (63.3%) 도시락 6명 (20.0%)으로 나타났고 생활가전관리서비스사(코디)는 도시락 16명 (53.3%) 거르는 경우 많음 8명 (26.7%)으로 보험 모집인는 식당 18명 (56.3%) 도시락 10명 (31.3%)으로 프레시 매니저는 도시락 10명 (33.3%) 거르는 경우 많음 8명 (26.7%) 편의점 7명 (23.3%)으로 요양보호사는 도시락 18명 (60.0%) 대부분으로 나타남.

  점검원는 식당 12명 (40.0%) 도시락 8명 (26.7%) 많은 순서로 나타났고 가사 근로자는 도시락 12명 (60.0%) 거르는 경우 많음 4명 (20.0%) 순으로 나타남.

[표Ⅳ-12] 응답자의 대기 관련 현황

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 교사	생활가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양보호사	점검원	가사 근로자
전체		202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
대기 장소	빌딩 안 로비, 개인차량	76 (37.6)	12 (40.0)	28 (93.3)	3 (9.4)	9 (30.0)	2 (6.7)	21 (70.0)	1 (5.0)
	커피전문점, 빵집 등 영업점	34 (16.8)	6 (20.0)		18 (56.3)		6 (20.0)	3 (10.0)	1 (5.0)
	공원, 야외 데크	39 (19.3)	5 (16.7)	2 (6.7)	1 (3.1)	14 (46.7)	7 (23.3)	4 (13.3)	6 (30.0)
	공공도서관 등 공공장소	12 (5.9)	2 (6.7)			4 (13.3)	3 (10.0)	2 (6.7)	1 (5.0)
	집 또는 사업체(기관) 휴게실	32 (15.8)	3 (10.0)		7 (21.9)	3 (10.0)	9 (30.0)		10 (50.0)
	기타	9 (4.5)	2 (6.7)		3 (9.4)		3 (10.0)		1 (5.0)
주요 식사 해결	도시락	80 (39.6)	6 (20.0)	16 (53.3)	10 (31.3)	10 (33.3)	18 (6.0)	8 (26.7)	12 (60.0)
	편의점	18 (8.9)	2 (6.7)	2 (6.7)		7 (23.3)	1 (3.3)	4 (13.3)	2 (10.0)
	식당	60 (29.7)	19 (63.3)	3 (10.0)	18 (56.3)	3 (10.0)	10 (10.0)	12 (40.0)	2 (10.0)
	배달 주문	2 (1.0)		1 (3.3)			1 (3.3)		
	거르는 경우 많음	30 (14.9)	1 (3.3)	8 (26.7)	1 (3.1)	8 (26.7)	2 (6.7)	6 (20.0)	4 (20.0)
	기타	10 (5.0)	2 (6.7)		3 (9.4)	1 (3.3)	4 (13.3)		
	결 측	2 (1.0)				1 (3.3)	1 (3.3)		

○ 설문조사 응답자의 화장실 및 필요공간 관련 〈표Ⅳ-13〉 와 같음.

- 화장실별 비율은 공공화장실 70명 (34.7%) 고객 집/사업장 63명 (31.2%) 주변에 큰 건물 33명 (16.3%) 카페/음식점 20명 (9.9%) 편의점 13명 (6.4%) 기타 3명 (1.5%)이며 가장 많은 순서로 나타남.
- 응답자의 화장실별을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 공공화장실 10명 (33.3%) 주변에 큰 건물 10명 (33.3%) 고객 집/사업장 9명 (30.0%) 순으로 나타났고 생활가전관리서비스사(코디)는 공공화장실 17명 (56.7%) 고객 집/사업장 7명 (23.3%) 주변에 큰 건물 5명 (16.7%) 순으로 보험 모집인는 고객 집/사업장 14명 (43.8%) 카페/음식점 10명 (31.3%) 순으로 프레시 매니저는 공공화장실 20명 (66.7%) 주변에 큰 건물 6명 (20.0%) 순으로 요양보호사는 고객 집/사업장 21명 (70.0%) 대부분을 차지하며 점검원는 공공화장실 13명 (43.3%) 편의점 6명 (20.0%) 카페/음식점 5명 (16.7%) 주변에 큰 건물 5명 (16.7%) 순으로 가사 근로자는 고객 집/사업장 12명 (60.0%) 공공화장실 6명 (30.0%) 순으로 나타남.
- 필요공간 비율은 휴식공간 67명 (33.2%) 화장실 41명 (20.3%) 주차공간 43명 (21.3%) 간단한 식사공간 27명 (13.4%) 간단한 업무 처리 준비공간 22명 (10.9%)으로 나타남.
- 응답자의 필요공간별을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 화장실 10명 (33.3%) 주차공간 8명 (26.7%) 간단한 업무 처리 준비공간 7명 (23.3%) 휴식공간 3명 (10.0%) 순으로 생활가전관리서비스사(코디)는 화장실 12명 (40.0%) 주차공간 10명 (33.3%) 휴식공간 5명 (16.7%) 순으로 보험 모집인는 주차공간 11명 (34.4%) 간단한 업무 처리 준비공간 9명 (28.1%) 휴식공간 7명 (21.9%) 순으로 프레시 매니저는 휴식공간 14명 (46.7%) 간단한 식사공간 9명 (30.0%) 화장실 4명 (13.3%) 순으로 요양보호사는 휴식공간 17명 (56.7%) 간단한 식사공간 5명 (16.7%) 화장실 4명 (13.3%) 간단한 업무 처리 준비공간 4명 (13.3%) 순으로 점검원는 주차공간 13명 (43.3%) 화장실 9명 (30.0%) 휴식공간 8명 (26.7%) 순으로 가사 근로자는 휴식공간 13명 (65.0%) 간단한 식사공간 7명 (35.0%)으로 나타남.
- 이동불편별 비율은 날씨영향 60명 (29.7%) 이동시간 55명 (27.2%) 이동관련비용 40명 (19.8%) 체력적 한계 30명 (14.9%) 순으로 나타남.
- 응답자의 이동불편을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 이동시간 15명 (50.0%) 체력적 한계 7명 (23.3%) 순으로 나타났고 생활가전관리서비스사(코디)는 이동시간 11명 (36.7%) 날씨영향 7명 (23.3%) 이동관련비용 6명 (20.0%)으로 보험 모집인는 이동관련비용 16명 (50.0%) 이동시간 5명 (15.6%) 날씨영향 5명 (15.6%)으로 프레시 매니저는 날씨영향 19명 (63.3%) 체력적 한계 7명 (23.3%)으로 요양보호사는 이동관련비용 11명 (36.7%) 날씨영향 11명 (36.7%) 이동시간 5명 (16.7%)으로 점검원는 이동시간 14명 (46.7%) 날씨영향 11명 (36.7%)으로 가사 근로자는 체력적 한계 7명 (35.0%) 날씨영향 5명 (25.0%) 이동관련비용 4명 (20.0%) 이동시간 3명 (15.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-13] 응답자의 화장실 및 필요공간

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 교사	생활 가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양보호사	점검원	가사 근로자
전체		202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
화장실	고객 집/사업장	63 (31.2)	9 (30.0)	7 (23.3)	14 (43.8)		21 (70.0)		12 (60.0)
	편의점	13 (6.4)	1 (3.3)			3 (10.0)	3 (10.0)	6 (20.0)	
	공공화장실	70 (34.7)	10 (33.3)	17 (56.7)	3 (9.4)	20 (66.7)	1 (3.3)	13 (43.3)	6 (30.0)
	카페/음식점	20 (9.9)			10 (31.3)	1 (3.3)	3 (10.0)	5 (16.7)	1 (5.0)
	주변에 큰 건물	33 (16.3)	10 (33.3)	5 (16.7)	4 (12.5)	6 (20.0)	2 (6.7)	5 (16.7)	1 (5.0)
	기타	3 (1.5)		1 (3.3)	1 (3.1)			1 (3.3)	
필요공간	휴식공간	67 (33.2)	3 (10.0)	5 (16.7)	7 (21.9)	14 (46.7)	17 (56.7)	8 (26.7)	13 (65.0)
	주차공간	43 (21.3)	8 (26.7)	10 (33.3)	11 (34.4)	1 (3.3)		13 (43.3)	
	화장실	41 (20.3)	10 (33.3)	12 (40.0)	2 (6.3)	4 (13.3)	4 (13.3)	9 (30.0)	
	간단한 식사공간	27 (13.4)	1 (3.3)	2 (6.7)	3 (9.4)	9 (30.0)	5 (16.7)		7 (35.0)
	간단한 업무 처리, 준비공간	22 (10.9)	7 (23.3)	1 (3.3)	9 (28.1)	1 (3.3)	4 (13.3)		
	기타	2 (1.0)	1 (3.3)			1 (3.3)			
이동불편	이동관련비용	40 (19.8)	3 (10.0)	6 (20.0)	16 (50.0)		11 (36.7)		4 (20.0)
	이동시간	55 (27.2)	15 (50.0)	11 (36.7)	5 (15.6)	2 (6.7)	5 (16.7)	14 (46.7)	3 (15.0)
	체력적 한계	30 (14.9)	7 (23.3)	3 (10.0)	1 (3.1)	7 (23.3)	2 (6.7)	3 (10.0)	7 (35.0)
	날씨영향(	60 (29.7)	2 (6.7)	7 (23.3)	2 (15.6)	19 (63.3)	11 (36.7)	11 (36.7)	5 (25.0)
	안전우려	12 (5.9)	1 (3.3)	3 (10.0)	2 (6.3)	2 (6.7)	1 (3.3)	2 (6.7)	1 (5.0)
	기타	5 (2.5)	2 (6.7)		3 (9.4)				

5. 안양시 근무 여건

❍ 설문조사 응답자의 안양시 근무 어려움 항목은 〈표Ⅳ-14〉 와 같음.

- ‘아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 88명 (43.6%)으로 ‘그렇다’ 79명 (39.1%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 31명 (15.3%)을 ‘그렇다’ 로 반영하면 통제가 까다롭다고 나타남.
- ‘신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 105명 (52.0%)으로 ‘아니다’ 53명 (26.2%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 43명 (21.3%)을 ‘그렇다’ 로 반영하면 주차비가 부담되는 것으로 나타남.
- ‘교통비 등 추가 비용이 부담된다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 112명 (55.4%)이 ‘아니다’ 50명

(24.8%) 보다 높게 나왔으나 '매우 그렇다' 37명 (18.3%)을 '그렇다' 로 반영하면 교통비 추가 비용이 부담되는 것으로 나타남.

- '일할 때 대중교통이 불편하다.' 는 문항에 대해 '아니다' 116명 (57.40%)가 '그렇다' 61명 (30.2%) 보다 높게 나왔으며 '매우 그렇다' 21명 (10.4%)을 '그렇다' 로 반영해도 대중교통 불편성은 크지 않은 것으로 나타남.
- '고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.' 는 문항에 대해 '아니다' 89명 (44.1%)가 '그렇다' 88명 (43.6%) 보다 높게 나왔으며 '매우 그렇다' 24명 (11.9%)을 반영하면 스트레스를 받고 있음.
- '근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.' 는 문항에 대해 '그렇다' 88명 (43.6%)가 '아니다' 79명 (39.1%) 보다 높게 나왔으며 '매우 그렇다' 32명 (15.8%)을 '그렇다' 로 반영하면 근무지별 편차가 있는 것으로 나타남.
- '지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.' 는 문항에 대해 '그렇다' 96명 (47.5%)가 '아니다' 74명 (36.6%) 보다 높게 나왔으며 '매우 그렇다' 28명 (13.9%)을 '그렇다' 로 반영하면 지역별 소득 격차가 있는 것으로 나타남.

[표Ⅳ-14] 응답자의 안양시 근무 어려움

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시 내 아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.	31 (15.3)	79 (39.1)	88 (43.6)	4 (2.0)
평촌신도시 등 신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.	43 (21.3)	105 (52.0)	53 (26.2)	1 (0.5)
일하면서 여러 곳을 이동하다 보니 교통비 등 추가 비용이 부담된다.	37 (18.3)	112 (55.4)	50 (24.8)	3 (1.5)
안양시내를 오가며 일할 때 대중교통이 불편하다.	21 (10.4)	61 (30.2)	116 (57.4)	4 (2.0)
안양시 고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.	24 (11.9)	88 (43.6)	89 (44.1)	1 (0.5)
안양시는 근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.	32 (15.8)	88 (43.6)	79 (39.1)	3 (1.5)
안양시 내에서도 지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.	28 (13.9)	96 (47.5)	74 (36.6)	4 (2.0)

○ 설문조사 응답자의 안양시 불편한 점 항목은 〈표Ⅳ-15〉 와 같음.

- '여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.' 는 문항에 대해 '그렇다' 96명 (47.5%)으로 '아니다' 81명 (40.1%) 높게 나왔으며 '매우 그렇다' 24명 (11.9%)으로 나타남.
- '공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.' 는 문항에 대해 '그렇다' 123명 (60.9%)이 '아니다' 59명 (29.2%) 보다 크게 높게 나타남.
- '다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.' 는 문항에 대해 '그렇다' 122명 (60.4%)이 '아니다' 57명 (28.2%) 보다 크게 높게 나왔으며 '매우 그렇다' 22명 (10.9%)을 반영하면 71.3%으로 나타남.

- ‘지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 107명 (53.0%)이 ‘그렇다’ 77명 (38.1%) 보다 ‘높게 나왔고 ‘매우 그렇다’ 14명 (6.9%)으로 나타남.
- ‘무료 주차공간을 찾기가 어렵다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 96명 (47.5%), ‘매우 그렇다’ 33명 (16.3%)으로 나타남.

[표Ⅳ-15] 응답자의 안양시 불편한 점

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시는 여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.	24 (11.9)	96 (47.5)	81 (40.1)	1 (0.5)
안양시 내 공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.	17 (8.4)	123 (60.9)	59 (29.2)	3 (1.5)
안양시는 다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.	22 (10.9)	122 (60.4)	57 (28.2)	1 (0.5)
안양시 지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.	14 (6.9)	77 (38.1)	107 (53.0)	4 (2.0)
안양시 내 무료 주차공간을 찾기가 어렵다.	71 (35.1)	96 (47.5)	33 (16.3)	2 (1.0)

6. 업무압박 및 대처 상황

○ 설문조사 응답자의 업무 압박 상황 항목은 〈표Ⅳ-16〉 와 같음.

- ‘위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 108명 (53.5%)으로 ‘아니다’ 55명 (27.2%) 매우 큰 차이 났으며 ‘매우 그렇다’ 36명 (17.8%)으로 나타남.
- ‘항상 시간에 쫓기며 일한다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 91명 (45.0%)이 ‘아니다’ 71명 (35.1%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 34명 (16.8%)으로 나타남.
- ‘과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 100명 (49.5%)이 ‘그렇다’ 73명 (36.1%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 90명 (44.6%)이 ‘아니다’ 81명 (40.1%) 보다 높았으며 ‘매우 그렇다’ 29명 (14.4%)으로 나타남.
- ‘근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 101명 (50.0%)이 ‘그렇다’ 75명 (37.1%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 21명 (10.4%)으로 나타남.

[표Ⅳ-16] 응답자의 업무 압박 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
일을 하다가 위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.	36 (17.8)	108 (53.5)	55 (27.2)	3 (1.5)
성과나 방문 건수를 맞추기 위해 항상 시간에 쫓기며 일한다.	34 (16.8)	91 (45.0)	71 (35.1)	6 (3.0)
업무 목표 달성을 위해 과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.	21 (10.4)	73 (36.1)	100 (49.5)	8 (4.0)
이 일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.	29 (14.4)	90 (44.6)	81 (40.1)	2 (1.0)
근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.	21 (10.4)	75 (37.1)	101 (50.0)	5 (2.5)

○ 설문조사 응답자의 직장내 관리 상황 항목은 〈표Ⅳ-17〉와 같음.

- ‘폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 19명 (63.3%)이 ‘그렇다’ 5명 (16.7%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 7명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 13명 (43.3%)이 ‘그렇다’ 3명 (10.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 14명 (46.7%)으로 나타남.
- ‘고용 조건이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 21명 (70.0%)이 ‘그렇다’ 4명 (13.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 12명 (40.0%)와 ‘그렇다’ 12명 (40.0%) 같게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 15명 (50.0%)이 ‘그렇다’ 9명 (30.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-17] 응답자의 직장내 관리 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
관리자나 사업주로부터 폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.	2 (1.0)	32 (15.8)	143 (70.8)	25 (12.4)
원하지 않는 신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.		35 (17.3)	117 (57.9)	50 (24.8)
고용 조건(임금, 계약 내용 등)이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.	3 (1.5)	32 (15.8)	139 (68.8)	28 (13.9)
업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.	2 (1.0)	44 (21.8)	128 (63.4)	28 (13.9)
근무 평가나 업무량이 부당하거나 불공정하다고 느낀 적이 있다	4 (2.0)	60 (29.7)	113 (55.9)	25 (12.4)

○ 설문조사 응답자의 소속 기관의 대처 방식 관련 〈표Ⅳ-18〉 와 같음.

- 소속 기관의 문제해결 노력별 비율은 전체 응답자 (202명)의 문제해결 노력함 117명 (57.9%) 문제해결 별로 53명 (26.2%) 순으로 나타남.

- 응답자의 문제해결 노력을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 문제해결 노력함 15명 (50.0%) 문제해결 별로 12명 (40.0%) 순으로 생활가전관리서비스사(코디)는 문제해결 노력함 13명 (43.3%) 문제해결 별로 11명 (36.7%) 문제해결 전혀 6명 (20.0%)으로 보험 모집인는 문제해결 노력함 20명 (62.5%) 문제해결 별로 7명 (21.9%) 순으로 프레시 매니저는 문제해결 노력함 15명 (50.0%) 문제해결 별로 10명 (33.3%) 문제해결 전혀 5명 (16.7%)으로 요양보호사는 문제해결 노력함 27명 (90.0%) 문제해결 매우 노력함 3명 (10.0%) 으로 점검원는 문제해결 노력함 17명 (56.7%) 문제해결 별로 7명 (23.3%) 문제해결 매우 노력함 5명 (16.7%) 순으로 가사 근로자는 문제해결 노력함 10명 (50.0%) 문제해결 별로 6명 (30.0%) 문제해결 매우 노력함 2명 (10.0%) 문제해결 전혀 2명 (10.0%) 순으로 나타남.
- 소속 기관의 제보 창구 인지별 비율은 인지하나 미이용 104명 (51.5%) 모름 86명 (42.6%) 인지하고 이용경력 8명 (4.0%) 기대안해 이용안함 4명 (2.0%)으로 나타남.
- 응답자의 제보 창구 인지를 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 인지하나 미이용 19명 (63.3%) 모름 7명 (23.3%) 기대안해 이용안함 3명 (10.0%) 순으로 생활가전관리서비스사(코디)는 모름 16명 (53.3%) 인지하나 미이용 14명 (46.7%) 순으로 보험 모집인는 인지하나 미이용 21명 (66.6%) 모름 9명 (28.1%) 순으로 프레시 매니저는 모름 19명 (63.3%) 인지하나 미이용 10명 (33.3%) 순으로 요양보호사는 모름 14명 (46.7%) 인지하나 미이용 12명 (40.0%) 인지하고 이용경력 4명 (13.3%) 순으로 점검원는 인지하나 미이용 18명 (60.0%) 모름 11명 (36.7%) 순으로 가사 근로자는 인지하나 미이용 10명 (50.0%)와 모름 10명 (50.0%) 같게 나타남.

[표Ⅳ-18] 응답자의 소속 기관의 대처 방식

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 교사	생활 가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양보 호사	점검원	가사 근로자
전체		202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
문제 해결 노력	매우 노력함	15 (7.4)	2 (6.7)		3 (9.4)		3 (10.0)	5 (16.7)	2 (10.0)
	노력함	117 (57.9)	15 (50.0)	13 (43.3)	20 (62.5)	15 (50.0)	27 (90.0)	17 (56.7)	10 (50.0)
	별로	53 (26.2)	12 (40.0)	11 (36.7)	7 (21.9)	10 (33.3)		7 (23.3)	6 (30.0)
	전혀	17 (8.4)	1 (3.3)	6 (20.0)	2 (6.3)	5 (16.7)		1 (3.3)	2 (10.0)
제보 창구 인지	인지,이용경력	8 (4.0)	1 (3.3)		2 (6.3)		4 (13.3)	1 (3.3)	
	인지, 미이용	104 (51.5)	19 (63.3)	14 (46.7)	21 (65.6)	10 (33.3)	12 (40.0)	18 (60.0)	10 (50.0)
	모름	86 (42.6)	7 (23.3)	16 (53.3)	9 (28.1)	19 (63.3)	14 (46.7)	11 (36.7)	10 (50.0)
	기대X,이용X	4 (2.0)	3 (10.0)			1 (3.3)			

○ 설문조사 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움 항목은 〈표Ⅳ-19〉 와 같음.

- '고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.' 는 문항에 대해 '드물게 경험' 91명 (45.0%)이 '경험함' 59명 (29.2%)보다 크게 높게 나왔으며 '전혀 없음' 46

명 (22.8%)으로 나타남.

- ‘개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 80명 (39.6%)이 ‘경험함’ 26명 (12.9%) 보다 높게 나왔으나 ‘전혀 없음’ 94명 (46.5%)이 가장 크게 나타남.
- ‘과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 101명 (50.0%)이 ‘경험함’ 53명 (26.2%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 45명 (22.3%)으로 나타남.
- ‘성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 52명 (25.7%)이 ‘경험함’ 23명 (11.4%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 126명 (62.4%)으로 나타남.
- ‘고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 55명 (27.2%)이 ‘경험함’ 44명 (21.8%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 96명 (47.5%)으로 나타남.

[표Ⅳ-19] 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.	6 (3.0)	59 (29.2)	91 (45.0)	46 (22.8)
업무와 무관한 개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.	2 (10.0)	26 (12.9)	80 (39.6)	94 (46.5)
고의적으로 불만을 제기하거나 과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.	3 (1.5)	53 (26.2)	101 (50.0)	45 (22.3)
고객으로부터 성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다	1 (0.5)	23 (11.4)	52 (25.7)	126 (62.4)
고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.	7 (3.5)	44 (21.8)	55 (27.2)	96 (47.5)

○ 설문조사 응답자의 부당대우 대처방법 관련 〈표Ⅳ-20〉 와 같음.

- 문제 해결 노력 비율은 참고 넘어감 74명 (36.6%) 기관에 보고 후 조치 37명 (18.3%) 참다가 수차례 반복시 보고 33명 (16.3%) 해당 고객 회피함 33명 (16.3%) 고객에게 바로 시정 요구 22명 (12.9%) 순으로 나타남.
- 응답자의 문제 해결 노력을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 참고 넘어감 10명 (33.3%) 고객에게 바로 시정 요구 7명 (23.3%) 참다가 수차례 반복시 보고 5명 (16.7%) 해당 고객 회피함 5명 (16.7%) 순으로 나타남.

  생활가전관리서비스사(코디)는 참고 넘어감 17명 (56.7%) 참다가 수차례 반복시 보고 4명 (13.3%) 고객에게 바로 시정 요구 3명 (10.0%) 해당 고객 회피함 3명 (10.0%) 순으로 보험모집인는 해당 고객 회피함 10명 (31.3%) 참고 넘어감 9명 (28.1%) 고객에게 바로 시정 요구 7명 (21.9%) 순으로 프레시 매니저는 참고 넘어감 17명 (56.7%) 참다가 수차례 반복시 보고 6명 (20.0%) 해당 고객 회피함 3명 (10.0%) 기관에 보고 후 조치 3명 (10.0%) 순으로 나타남.

  요양보호사는 참다가 수차례 반복시 보고 11명 (36.7%) 기관에 보고 후 조치 8명 (26.7%)

참다가 수차례 반복시 보고 6명 (20.0%) 고객에게 바로 시정 3명 (10.0%) 순으로 점검원는 기관에 보고 후 조치 10명 (33.3%) 참다가 수차례 반복시 보고 9명 (30.0%) 참고 넘어감 5명 (16.7%) 해당 고객 회피함 6명 (20.0%) 순으로 가사 근로자는 기관에 보고 후 조치 7명 (35.0%) 참고 넘어감 5명 (25.0%) 해당 고객 회피함 5명 (25.0%) 참다가 수차례 반복시 보고 2명 (10.0%) 순으로 나타남.

[표Ⅳ-20] 응답자의 부당대우 대처방법

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 교사	생활 가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양보호사	점검원	가사 근로자
전체		202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
문제 해결 노력	참고 넘어감	74 (36.6)	10 (33.3)	17 (56.7)	9 (28.1)	17 (56.7)	11 (36.7)	5 (16.7)	5 (25.0)
	참다가 수차례 반복시 보고	33 (16.3)	5 (16.7)	4 (13.3)	1 (3.1)	6 (20.0)	6 (20.0)	9 (30.0)	2 (10.0)
	고객에게 바로 시정 요구	22 (12.9)	7 (23.3)	3 (10.0)	7 (21.9)	1 (3.3)	3 (10.0)		1 (5.0)
	해당 고객 회피함	33 (16.3)	5 (16.7)	3 (10.0)	10 (31.3)	3 (10.0)	1 (3.3)	6 (20.0)	5 (25.0)
	기관에 보고 후 조치	37 (18.3)	3 (10.0)	3 (10.0)	3 (9.4)	3 (10.0)	8 (26.7)	10 (33.3)	7 (35.0)
	기타	3 (1.5)			2 (6.3)		1 (3.3)		

7. 사회보장 관련

○ 설문조사 응답자의 사회보장 관련 〈표Ⅳ-21〉 와 같음.

- 건강 보험 비율은 미가입 110명 (54.5%)이 가입 81명 (40.1%)보다 많은 것으로 나타남.
- 응답자의 건강 보험을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 미가입 18명 (60.0%) 가입 9명 (30.0%) 순으로 생활가전관리서비스사(코디)는 미가입 27명 (90.0%)으로 보험 모집인는 가입 20명 (62.5%) 미가입 11명 (34.4%)으로 프레시 매니저는 미가입 24명 (80.0%) 가입 4명 (13.3%) 으로 요양보호사는 가입 16명 (53.3%) 미가입 13명 (43.3%)으로 점검원는 가입 30명 (100.0%)으로 가사 근로자는 미가입 17명 (85.0%) 잘모름 2명 (10.0%)으로 나타남.
- 고용 보험 비율은 가입 130명 (64.4%)이 미가입 61명 (30.2%)보다 많은 것으로 나타남.
- 응답자의 고용 보험을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 가입 21명 (70.0%) 미가입 6명 (20.0%) 순으로 생활가전관리서비스사(코디)는 가입 17명 (56.7%) 미가입 11명 (36.7%) 순으로 보험 모집인는 가입 28명 (87.5%) 순으로 프레시 매니저는 미가입 18명 (60.0%) 가입 10명 (33.3%) 순으로 요양보호사는 가입 23명 (76.7%) 미가입 5명 (16.7%) 순으로 점검원는 가입 30명 (100.0%)으로 가사 근로자는 미가입 17명 (85.0%) 잘모름 2명 (10.0%) 순으로 나타남.
- 노동 조합 비율은 노조 없다 128명 (63.4%) 노조있으나 가입X 40명 (19.8) 노조있으나 가입 대상 아니다 20명 (9.9%) 가입 14명 (6.9%)으로 나타남.

- 응답자의 노동 조합을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 노조 없다 25명 (83.3%) 노조있으나 가입X 5명 (16.7%) 순으로 생활가전관리서비스사(코디)는 노조있으나 가입X 18명 (60.0%) 노조 없다 7명 (23.3%) 가입 3명 (10.0%) 순으로 보험 모집인는 노조 없다 16명 (50.0%) 노조있으나 가입대상 아니다 8명 (25.0%) 노조있으나 가입X 6명 (18.8%) 순으로 프레시 매니저는 노조 없다 15명 (50.0%) 노조있으나 가입X 9명 (30.0%) 노조있으나 가입대상 아니다 6명 (20.0%) 순으로 요양보호사는 노조 없다 28명 (93.3%) 대부분으로 차지했으며 점검원는 노조 없다 17명 (56.7%) 가입 9명 (30.0%) 순으로 가사 근로자는 노조 없다 20명 (100.0%)으로 나타남.
- 향후 취업형태는 현재와 같은 일 58명 (28.7%), 고정된 장소근무 87명 (43.1)으로 나타남.
- 응답자의 향후 취업형태를 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 고정된 장소근무 15명 (50.0) 현재와 같은 일 8명 (28.7%) 순으로 생활가전관리서비스사(코디)는 현재와 같은 일 10명 (33.3%), 고정된 장소근무 9명 (30.0), 창업 등 7명 (23.3%) 순으로 보험 모집인는 현재와 같은 일 14명 (43.8%), 고정된 장소근무 11명 (34.4) 순으로 프레시 매니저는 고정된 장소근무 16명 (53.3)으로 요양보호사는 고정된 장소근무 14명 (46.7), 현재와 같은 일 10명 (33.3%) 순으로 점검원는 고정된 장소근무 16명 (53.3)으로 가사 근로자는 현재와 같은 일 11명 (55.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-21] 응답자의 사회보장 관련

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 교사	생활가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양보호사	점검원	가사 근로자
전체		202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
건강보험	가입	81 (40.1)	9 (30.0)	1 (3.3)	20 (62.5)	4 (13.3)	16 (53.3)	30 (100.0)	1 (5.0)
	미가입	110 (54.5)	18 (60.0)	27 (90.0)	11 (34.4)	24 (80.0)	13 (43.3)		17 (85.0)
	잘모름	11 (5.4)	3 (10.0)	2 (6.7)	1 (3.1)	2 (6.7)	1 (3.3)		2 (10.0)
고용보험	가입	130 (64.4)	21 (70.0)	17 (56.7)	28 (87.5)	10 (33.3)	23 (76.7)	30 (100.0)	1 (5.0)
	미가입	61 (30.2)	6 (20.0)	11 (36.7)	4 (12.5)	18 (60.0)	5 (16.7)		17 (85.0)
	잘모름	11 (5.4)	3 (10.0)	2 (6.7)		2 (6.7)	2 (6.7)		2 (10.0)
노동조합	노조없다	128 (63.4)	25 (83.3)	7 (23.3)	16 (50.0)	15 (50.0)	28 (93.3)	17 (56.7)	20 (100.0)
	노조있으나가입대상 아니다	20 (9.9)		2 (6.7)	8 (25.0)	6 (20.0)		2 (6.7)	
	노조있으나가입X	40 (19.8)	5 (16.7)	18 (60.0)	6 (18.8)	9 (30.0)	2 (6.7)	2 (6.7)	
	가입	14 (6.9)		3 (10.0)	2 (6.3)			9 (30.0)	
향후취업형태	현재와 같은일	58 (28.7)	8 (26.7)	10 (33.3)	14 (43.8)	1 (3.3)	10 (33.3)	4 (13.3)	11 (55.0)
	고정된 장소근무	87 (43.1)	15 (50.0)	9 (30.0)	11 (34.4)	16 (53.3)	14 (46.7)	16 (53.3)	6 (30.0)
	재택근무	10 (5.0)	2 (6.7)	2 (6.7)	2 (6.3)	1 (3.3)	1 (3.3)	2 (6.7)	
	창업등	22 (10.9)	3 (10.0)	7 (23.3)	1 (3.1)	6 (20.0)	2 (6.7)	1 (3.3)	2 (10.0)
	은퇴	22 (10.9)	2 (6.7)	2 (6.7)	2 (6.3)	6 (20.0)	2 (6.7)	7 (23.3)	1 (5.0)
	기타	3 (1.5)			2 (6.3)		1 (3.3)		

8. 정책 관련

○ 설문조사 응답자의 정책 수요 및 제안 항목은 〈표Ⅳ-22〉 와 같음.

- ‘정책 수요 및 제안’ 문항에 대해 ‘경험함’ 97명 (48.0%)이 ‘드물게 경험’ 57명 (28.2%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘자주 경험’ 39명 (19.3%)으로 나타남.
- ‘업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공’ 문항에 대해 ‘경험함’ 105명 (52.0%)이 ‘드물게 경험’ 49명 (24.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘자주 경험’ 42명 (20.8%)으로 나타남.
- ‘공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공’ 문항에 대해 ‘경험함’ 105명 (52.0%)이 ‘드물게 경험’ 26명 (12.9%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 70명 (34.7%)으로 나타남.
- ‘이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요’ 문항에 대해 ‘경험함’ 75명 (31.1%)이 ‘드물게 경험’ 72명 (35.6%)보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 45명 (22.3%)으로 나타남.
- ‘이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스’ 문항에 대해 ‘경험함’ 90명 (44.6%)이 ‘드물게 경험’ 58명 (28.7%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 46명 (22.8%)으로 나타남.

[표Ⅳ-22] 응답자의 정책 수요 및 제안

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
노동법률·계약 등 기본적인 노무상담 지원	39 (19.3)	97 (48.0)	57 (28.2)	9 (4.5)
업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공	42 (20.8)	105 (52.0)	49 (24.3)	6 (3.0)
공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공	70 (34.7)	105 (52.0)	26 (12.9)	1 (0.5)
안양시만의 이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요	45 (22.3)	75 (37.1)	72 (35.6)	10 (5.0)
시간 제약 없이 접근 가능한 온라인 정보·상담 서비스 이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스필요	46 (22.8)	90 (44.6)	58 (28.7)	8 (4.0)

○ 설문조사 응답자의 여성 이동노동자 정책 관심 및 제안 관련 〈표Ⅳ-23〉 와 같음.

- 정책 관심 비율은 관심있음 98명 (48.5%) 관심없음 82명 (40.6%)으로 비슷하게 나타남.
- 응답자의 정책 관심을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 관심있음 14명 (46.7%) 관심없음 9명 (30.0%) 매우 관심있음 7명 (23.3%) 순으로 생활가전관리서비스사(코디)는 관심있음 20명 (66.7%) 관심없음 10명 (33.3%)으로 보험 모집인는 관심있음 17명 (53.1%) 관심없음 11명 (34.4%)으로 프레시 매니저는 관심있음 13명 (43.3%) 관심없음 12명 (40.0%)으로 요양보호사는 관심있음 17명 (56.7%) 관심없음 10명 (33.3%)으로 점검원는 관심없음 20명 (66.7%) 관심있음 7명 (23.3%)으로 가사 근로자는 관심있음 10명 (50.0%) 관심없음 10명 (50.0%)으로 나타남.
- 필요 정책 비율은 전용쉼터조성 70명 (34.7%) 고용안정성확대 52명 (25.7%) 안전교육지원

40명 (19.8%) 심리상담 프로그램 운영 27명 (13.4%) 순으로 나타남.

- 응답자의 필요 정책을 직종별로 살펴보면, 학습지 교사는 고용안정성확대 10명 (33.3%) 자녀돌봄지원 9명 (30.0%) 전용쉼터조성 5명 (16.7%) 심리상담 프로그램 운영 4명 (13.3%) 순으로 생활가전관리서비스사(코디)는 고용안정성확대 13명 (43.3%) 전용쉼터조성 12명 (40.0%) 순으로 보험 모집인는 전용쉼터조성 9명 (28.1%) 심리상담 프로그램 운영 9명 (28.1%) 안전교육지원 7명 (21.9%) 고용안정성확대 7명 (21.9%) 순으로 프레시 매니저는 전용쉼터조성 15명 (50.0%) 고용안정성확대 8명 (26.7%) 안전교육지원 7명 (23.3%) 순으로 요양보호사는 전용쉼터조성 13명 (43.3%) 심리상담 프로그램 운영 8명 (26.7%) 고용안정성확대 5명 (16.7%) 순으로 점검원는 전용쉼터조성 13명 (43.3%) 안전교육지원 13명 (43.3%) 순으로 가사 근로자는 고용안정성확대 6명 (30.0%) 안전교육지원 5명 (25.0%) 심리상담 프로그램 운영 4명 (20.0%) 전용쉼터조성 3명 (15.0%) 자녀돌봄지원 2명 (10.0%) 순으로 나타남.

[표Ⅳ-23] 응답자의 여성 이동노동자 정책 관심 및 제안

(단위: 명, %)

구분		전체	학습지 교사	생활 가전 코디	보험 모집인	프레시 매니저	요양보호사	점검원	가사 근로자
전체		202 (100.0)	30 (14.9)	30 (14.9)	32 (15.8)	30 (14.9)	30 (14.9)	30 (14.9)	20 (9.9)
정책 관심	매우 관심있음	16 (7.9)	7 (23.3)		3 (9.4)	3 (10.0)	1 (3.3)	2 (6.7)	
	관심있음	98 (48.5)	14 (46.7)	20 (66.7)	17 (53.1)	13 (43.3)	17 (56.7)	7 (23.3)	10 (50.0)
	관심없음	82 (40.6)	9 (30.0)	10 (33.3)	11 (34.4)	12 (40.0)	10 (33.3)	20 (66.7)	10 (50.0)
	전혀 관심없음	6 (3.0)			1 (3.1)	2 (6.7)	2 (6.7)	1 (3.3)	
필요 정책	전용쉼터조성	70 (34.7)	5 (16.7)	12 (40.0)	9 (28.1)	15 (50.0)	13 (43.3)	13 (43.3)	3 (15.0)
	안전교육지원	40 (19.8)	2 (6.7)	2 (6.7)	7 (21.9)	7 (23.3)	4 (13.3)	13 (43.3)	5 (25.0)
	심리상담 프로그램 운영	27 (13.4)	4 (13.3)	1 (3.3)	9 (28.1)		8 (26.7)	1 (3.3)	4 (20.0)
	고용안정성확대	52 (25.7)	10 (33.3)	13 (43.3)	7 (21.9)	8 (26.7)	5 (16.7)	3 (10.0)	6 (30.0)
	자녀돌봄지원	13 (6.4)	9 (30.0)	2 (6.7)					2 (10.0)

○ 설문조사 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여 의향 항목은 〈표Ⅳ-24〉 와 같음.

- ‘여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 98명 (48.5%)이 ‘아니다’ 82명 (40.6%) 보다 많은 응답이 나타남.
- ‘설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 112명 (55.4%)이 ‘아니다’ 54명 (26.7%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 30명 (14.9%)으로 나타남.
- ‘여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 109명 (54.0%)가 ‘그렇다’ 73명 (36.1%)보다 많은 응답이 나타남.
- ‘여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 116명

(57.4%)가 ‘그렇다’ 57명 (28.2%)보다 많은 응답이 나타남.

[표Ⅳ-24] 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여에 대한 의향

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.	16 (7.9)	98 (48.5)	82 (40.6)	6 (3.0)
여성이동자 정책 관련 설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.	30 (14.9)	112 (55.4)	54 (26.7)	6 (3.0)
여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.	12 (5.9)	73 (36.1)	109 (54.0)	8 (4.0)
여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.	13 (6.4)	57 (28.2)	116 (57.4)	16 (7.9)

3절 직종별 분석결과

1. 학습지 교사

○ 설문조사 응답자의 만족도 항목은 〈표Ⅳ-25〉와 같음.

- ‘수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다.’는 문항에 대해 ‘아니다’ 15명 (50.0%)으로 ‘그렇다’ 13명 (43.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 2명 (6.7%)으로 나타남.
- ‘일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같음.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 16명 (53.3%)으로 ‘아니다’ 12명 (40.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 2명 (6.7%)으로 나타남.
- ‘일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 21명 (70.0%)으로 ‘아니다’ 6명 (20.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘근무 시간이 과하지 않고 적당하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’와 ‘아니다’ 14명 (46.7%)으로 같게 나왔으며 ‘매우 그렇다는 2명 (6.7%)으로 나타남.
- ‘일의 자율성에 만족한다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 23명 (76.7%)으로 ‘아니다’ 5명 (16.7%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다는 2명 (6.7%)으로 나타남.

[표Ⅳ-25] 응답자의 만족도 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
지금 받는 수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다고 느낀다.	2 (6.7)	13 (43.3)	15 (50.0)	
지금 하는 일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같다	2 (6.7)	16 (53.3)	12 (40.0)	
지금 하는 일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.	3 (10.0)	21 (70.0)	6 (20.0)	
하루 또는 주간 근무 시간이 과하지 않고 적당하다.	2 (6.7)	14 (46.7)	14 (46.7)	
일의 자율성이 있어 지금 하는 일에 전반적으로 만족한다.	2 (6.7)	23 (76.7)	5 (16.7)	

○ 설문조사 응답자의 일 개선 항목은 〈표Ⅳ-26〉와 같음.

- ‘이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 22명 (73.3%)으로 ‘아니다’ 4명 (13.3%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 4명 (13.3%)으로 나타남.
- ‘노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명 (56.7%)으로 ‘아니다’ 7명 (23.3%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘불안정한 고용이 안정적으로 보장 필요하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 20명 (66.7%)으로 ‘아니다’ 7명 (23.3%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 15명 (50.0%)으로 ‘아니다’ 7명 (23.3%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.

- ‘직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)으로 ‘아니다’ 8명 (26.7%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 4명 (13.3%)으로 나타남.
- ‘고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (63.3%)으로 ‘아니다’ 1명 (3.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 10명 (33.3%)으로 나타남.
- ‘복리후생(교통비, 통신비등)으로 지원이 필요하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)으로 ‘아니다’ 1명 (3.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 11명 (36.7%)으로 나타남.

[표Ⅳ-26] 응답자의 일 개선 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.	4 (13.3)	22 (73.3)	4 (13.3)	
노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.	6 (20.0)	17 (56.7)	7 (23.3)	
불안정한 고용이 안정적으로 보장될 필요가 있다.	3 (10.0)	20 (66.7)	7 (23.3)	
긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.	8 (26.7)	15 (50.0)	7 (23.3)	
전문 직업훈련을 통한 직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.	4 (13.3)	18 (60.0)	8 (26.7)	
상호 존중하는 고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.	10 (33.3)	19 (63.3)	1 (3.3)	
복리후생(교통비, 통신비 등)으로 지원이 필요하다.	11 (36.7)	18 (60.0)	1 (3.3)	

❍ 설문조사 응답자의 안양시 근무 어려움 항목은 〈표Ⅳ-27〉와 같음.

- ‘아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (46.7%)으로 ‘아니다’ 10명 (33.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (46.7%)으로 ‘아니다’ 7명 (23.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 9명 (30.0%)으로 나타남.
- ‘교통비 등 추가 비용이 부담된다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명 (56.7%)이 ‘아니다’ 7명 (23.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (20.0%),으로 나타남.
- ‘일할 때 대중교통이 불편하다.’는 문항에 대해 ‘아니다’ 19명 (63.3%)가 ‘그렇다’ 8명 (26.7%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 2명 (6.7%), ‘전혀 아니다’ 1명 (3.3%)으로 나타남.
- ‘고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (46.7%)가 ‘아니다’ 10명 (33.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 16명 (53.3%)으로 ‘아니다’ 9명 (30.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.

- ‘지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.’는 문항에 대해 ‘아니다’ 14명 (46.7%)가 ‘그렇다’ 11명 (36.7%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.

[표Ⅳ-27] 응답자의 안양시 근무 어려움

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시 내 아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.	6 (20.0)	14 (46.7)	10 (33.3)	
평촌신도시 등 신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.	9 (30.0)	14 (46.7)	7 (23.3)	
일하면서 여러 곳을 이동하다 보니 교통비 등 추가 비용이 부담된다.	6 (20.0)	17 (56.7)	7 (23.3)	
안양시내를 오가며 일할 때 대중교통이 불편하다.	2 (6.7)	8 (26.7)	19 (63.3)	1 (3.3)
안양시 고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.	6 (20.0)	14 (46.7)	10 (33.3)	
안양시는 근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.	5 (16.7)	16 (53.3)	9 (30.0)	
안양시 내에서도 지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.	5 (16.7)	14 (46.7)	11 (36.7)	

❍ 설문조사 응답자의 안양시 불편한 점 항목은 〈표Ⅳ-28〉와 같음.

- ‘여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)으로 ‘아니다’ 9명 (30.0%) 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)이 ‘아니다’ 8명 (26.7%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 3명 (10.0%), ‘전혀 아니다’ 1명 (3.3%)로 나타남.
- ‘다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명 (56.7%)이 ‘아니다’ 10명 (33.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 9명 (30.0%)이 ‘아니다’ 16명 (53.3%) 보다 ‘높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 4명 (13.3%), ‘전혀 아니다’ 1명 (3.3%)로 나타남.
- ‘무료 주차공간을 찾기가 어렵다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 21명 (70.0%)이 ‘아니다’ 2명 (6.7%) 보다 ‘높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 7명 (23.3%)으로 나타남.

[표Ⅳ-28] 응답자의 안양시 불편한 점

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시는 여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.	3 (10.0)	18 (60.0)	9 (30.0)	
안양시 내 공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.	3 (10.0)	18 (60.0)	8 (26.7)	1 (3.3)
안양시는 다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.	3 (10.0)	17 (56.7)	10 (33.3)	
안양시 지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.	4 (13.3)	9 (30.0)	16 (53.3)	1 (3.3)
안양시 내 무료 주차공간을 찾기가 어렵다.	7 (23.3)	21 (70.0)	2 (6.7)	

❍ 설문조사 응답자의 업무 압박 상황 항목은 〈표Ⅳ-29〉 와 같음.

- ‘위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 13명 (43.3)으로 ‘그렇다’ 11명 (36.7%) 보다 매우 큰 차이 났으며 ‘매우 그렇다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘항상 시간에 쫓기며 일한다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명(56.7%)이 ‘아니다’ 5명(16.7%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.
- ‘과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 14명 (46.7%)이 ‘그렇다’ 13명 (43.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 12명 (40.0%)이 ‘아니다’ 9명 (30.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.
- ‘근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 14명 (46.7%)이 ‘그렇다’ 9명 (30.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-29] 응답자의 업무 압박 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
일을 하다가 위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.	5 (16.7)	11 (36.7)	13 (43.3)	1 (3.3)
성과나 방문 건수를 맞추기 위해 항상 시간에 쫓기며 일한다.	8 (26.7)	17 (56.7)	5 (16.7)	
업무 목표 달성을 위해 과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.	3 (10.0)	13 (43.3)	14 (46.7)	
이 일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.	8 (26.7)	12 (40.0)	9 (30.0)	1 (3.3)
근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.	6 (20.0)	9 (30.0)	14 (46.7)	1 (3.3)

직설문조사 응답자의 직장내 관리 상황 항목은 〈표Ⅳ-30〉 와 같음.

- ‘폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 23명 (76.7%)이 ‘그렇다’ 3명 (10.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.

- ‘신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 19명 (63.3%), ‘전혀 아니다’ 10명 (33.3%)으로 나타남.
- ‘고용 조건이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 21명 (70.0%), ‘전혀 아니다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 19명 (63.3%), ‘전혀 아니다’ 7명 (23.3%)으로 나타남.
- ‘업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 17명 (56.7%), ‘전혀 아니다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.

[표Ⅳ-30] 응답자의 직장내 관리 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
관리자나 사업주로부터 폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.	1 (3.3)	3 (10.0)	23 (76.7)	3 (10.0)
원하지 않는 신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.		1 (3.3)	19 (63.3)	10 (33.3)
고용 조건(임금, 계약 내용 등)이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.		3 (10.0)	21 (70.0)	6 (20.0)
업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.		4 (13.3)	19 (63.3)	7 (23.3)
근무 평가나 업무량이 부당하거나 불공정하다고 느낀 적이 있다		8 (26.7)	17 (56.7)	5 (16.7)

○ 설문조사 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움 항목은 〈표Ⅳ-31〉 와 같음.

- ‘고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 10명 (33.3%), ‘전혀 없음’ 10명 (33.3%)으로 나타남.
- ‘개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘전혀 없음’ 18명 (60.0%)으로 제일 많이 나왔으며 ‘드물게 경험’ 10명 (33.3%)으로 나타남.
- ‘과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 15명 (50.0%)이 ‘경험함’ 5명 (16.7%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 10명 (33.3%)으로 나타남.
- ‘성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘전혀 없음’ 28명 (93.3%)으로 제일 높게 나타남.
- ‘고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.’ 는 문항에 대해전혀 없음’ 18명 (60.0%)으로 제일 높게 나타났으며 ‘드물게 경험’ 7명 (23.3%)이 과 ‘경험함’ 4명 (13.3%)으로 높게 나왔음.

[표Ⅳ-31] 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.		6 (20.0)	14 (46.7)	10 (33.3)
업무와 무관한 개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.	1 (3.3)	1 (3.3)	10 (33.3)	18 (60.0)
고의적으로 불만을 제기하거나 과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.		5 (16.7)	15 (50.0)	10 (33.3)
고객으로부터 성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다			2 (6.7)	28 (93.3)
고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.	1 (3.3)	4 (13.3)	7 (23.3)	18 (60.0)

○ 설문조사 응답자의 정책 수요 및 제안 항목은 〈표Ⅳ-32〉 와 같음.

- ‘정책 수요 및 제안’ 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 12명 (40.0%)이 ‘경험함’ 16명 (53.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘자주 경험’ 9명 (30.0%)으로 나타남.
- ‘업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공’ 문항에 대해 ‘경험함’ 20명 (66.7%)이 ‘드물게 경험’ 5명 (16.7%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘자주 경험’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공’ 문항에 대해 ‘경험함’ 20명 (66.7%)이 ‘드물게 경험’ 2명 (6.7%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 8명 (26.7%)으로 나타남.
- ‘이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요’ 문항에 대해 ‘경험함’ 16명 (53.3%)이 ‘드물게 경험’ 8명 (26.7%)보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스’ 문항에 대해 ‘경험함’ 18명 (60.0%)이 ‘드물게 경험’ 5명 (16.7%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 7명 (23.3%)으로 나타남.

[표Ⅳ-32] 응답자의 정책 수요 및 제안

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
노동법률·계약 등 기본적인 노무상담 지원	9 (30.0)	8 (26.7)	12 (40.0)	1 (3.3)
업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공	5 (16.7)	20 (66.7)	5 (16.7)	
공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공	8 (26.7)	20 (66.7)	2 (6.7)	
안양시만의 이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요	5 (16.7)	16 (53.3)	8 (26.7)	1 (3.3)
시간 제약 없이 접근 가능한 온라인 정보·상담 서비스 이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스 필요	7 (23.3)	18 (60.0)	5 (16.7)	

○ 설문조사 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여 의향 항목은 〈표Ⅳ-33〉 와 같음.

- ‘여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (46.7%)이 ‘아니다’ 9명 (30.0%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 7명 (23.3%)으로

나타남.

- ‘설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 22명 (73.3%)이 ‘아니다’ 1명 (3.3%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 7명 (23.3%)으로 나타남.
- ‘여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.’는 문항에 대해 ‘아니다’ 14명 (46.7%)가 ‘그렇다’ 13명 (43.3%)보다 많은 응답이 나타남.
- ‘여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.’는 문항에 대해 ‘아니다’ 15명 (50.0%)가 ‘아니다’ 11명 (36.7%)보다 많은 응답이 나타남.

[표Ⅳ-33] 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여에 대한 의향

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.	7 (23.3)	14 (46.7)	9 (30.0)	
여성이동자 정책 관련 설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.	7 (23.3)	22 (73.3)	1 (3.3)	
여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.	3 (10.0)	13 (43.3)	14 (46.7)	
여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.	2 (6.7)	11 (36.7)	15 (50.0)	2 (6.7)

2. 생활가전관리서비스사(코디)

○ 설문조사 응답자의 만족도 항목은 〈표Ⅳ-34〉와 같음.

- ‘수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 20명 (50.0%)으로 ‘아니다’ 7명 (23.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 2명 (6.7%)으로 나타남.
- ‘일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같음.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (63.3%)으로 ‘아니다’ 8명 (26.7%) 보다 높게 나타남.
- ‘일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 23명 (76.7%)으로 ‘아니다’ 4명 (13.3%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘근무 시간이 과하지 않고 적당하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 21명 (70.0%)으로 ‘아니다’ 9명 (30.0%) 보다 크게 높게 나왔음.
- ‘일의 자율성에 만족한다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 20명 (66.7%)으로 ‘아니다’ 5명 (16.7%) 보다 크게 높게 나타남.

[표Ⅳ-34] 응답자의 만족도 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
지금 받는 수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다고 느낀다.	1 (3.3)	20 (66.7)	7 (23.3)	2 (6.7)
지금 하는 일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같다	1 (3.3)	19 (63.3)	8 (26.7)	2 (6.7)
지금 하는 일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.	1 (3.3)	23 (76.7)	4 (13.3)	2 (6.7)
하루 또는 주간 근무 시간이 과하지 않고 적당하다.		21 (70.0)	9 (30.0)	
일의 자율성이 있어 지금 하는 일에 전반적으로 만족한다.	4 (13.3)	20 (66.7)	5 (16.7)	1 (3.3)

○ 설문조사 응답자의 일 개선 항목은 〈표Ⅳ-35〉 와 같음.

- ‘이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (63.3%), ‘매우 그렇다’ 11명 (36.7%)으로 나타남.
- ‘노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (63.3%)으로 ‘아니다’ 1명 (3.3%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 10명 (33.3%)으로 나타남.
- ‘불안정한 고용이 안정적으로 보장 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명 (56.7%)으로 ‘아니다’ 8명 (26.7%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (46.7%)으로 ‘아니다’ 7명 (23.3%) 보다 크게 높게 나타났고 ‘매우 그렇다’ 9명 (30.0%)으로 나타남.
- ‘직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (46.7%)으로 ‘아니다’ 11명 (36.7%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)으로 ‘아니다’ 1명 (3.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 11명 (36.7%)으로 나타남.
- ‘복리후생(교통비, 통신비등)으로 지원이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 11명 (36.0%)으로 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 19명 (63.3%)으로 나타남.

[표Ⅳ-35] 응답자의 일 개선 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.	11 (36.7)	19 (63.3)		
노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.	10 (33.3)	19 (63.3)	1 (3.3)	
불안정한 고용이 안정적으로 보장될 필요가 있다.	5 (16.7)	17 (56.7)	8 (26.7)	
긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.	9 (30.0)	14 (46.7)	7 (23.3)	
전문 직업훈련을 통한 직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.	5 (16.7)	14 (46.7)	11 (36.7)	
상호 존중하는 고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.	11 (36.7)	18 (60.0)	1 (3.3)	
복리후생(교통비, 통신비 등)으로 지원이 필요하다.	19	11		

	(63.3)	(36.7)

○ 설문조사 응답자의 안양시 근무 어려움 항목은 〈표Ⅳ-36〉 와 같음.

- ‘아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 15명 (50.0%)으로 ‘그렇다’ 7명 (23.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 8명 (23.7%)으로 나타남.
- ‘신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명 (56.7%)으로 ‘아니다’ 1명 (3.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 12명 (40.0%)으로 나타남.
- ‘교통비 등 추가 비용이 부담된다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명 (56.7%)이 ‘아니다’ 3명 (10.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 10명 (33.3%)으로 나타남.
- ‘일할 때 대중교통이 불편하다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 12명 (40.0%)가 ‘그렇다’ 8명 (26.7%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.
- ‘고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 16명 (53.3%)가 ‘아니다’ 9명 (30.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 15명 (50.0%)가 ‘아니다’ 7명 (23.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.
- ‘지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (63.3%)가 ‘아니다’ 4명 (13.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 7명 (23.3%)으로 나타남.

[표Ⅳ-36] 응답자의 안양시 근무 어려움

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시 내 아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.	8 (26.7)	7 (23.3)	15 (50.0)	
평촌신도시 등 신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.	12 (40.0)	17 (56.7)	1 (3.3)	
일하면서 여러 곳을 이동하다 보니 교통비 등 추가 비용이 부담된다.	10 (33.3)	17 (56.7)	3 (10.0)	
안양시내를 오가며 일할 때 대중교통이 불편하다.	8 (26.7)	8 (26.7)	12 (40.0)	2 (6.7)
안양시 고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.	5 (16.7)	16 (53.3)	9 (30.0)	
안양시는 근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.	8 (26.7)	15 (50.0)	7 (23.3)	
안양시 내에서도 지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.	7 (23.3)	19 (63.3)	4 (13.3)	

○ 설문조사 응답자의 안양시 불편한 점 항목은 〈표Ⅳ-37〉 와 같음.

- ‘여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 17명 (56.7%)으로 ‘그렇다’ 6명 (20.0%) 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 7명 (23.3%)으로 나타남.
- ‘공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (63.3%)이 ‘아니다’ 7명 (23.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 4명 (13.3%)으로 나타남.

- ‘다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)이 ‘아니다’ 7명 (23.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 19명 (63.3%)이 ‘그렇다’ 10명 (33.3%) 보다 ‘높게 나타남.
- ‘무료 주차공간을 찾기가 어렵다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 9명 (30.0%), ‘매우 그렇다’ 21명 (70.0%)으로 가장 높게 나타남.

[표Ⅳ-37] 응답자의 안양시 불편한 점

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시는 여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.	7 (23.3)	6 (20.0)	17 (56.7)	
안양시 내 공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.	4 (13.3)	19 (63.3)	7 (23.3)	
안양시는 다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.	5 (16.7)	18 (60.0)	7 (23.3)	
안양시 지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.	1 (3.3)	10 (33.3)	19 (63.3)	
안양시 내 무료 주차공간을 찾기가 어렵다.	21 (70.0)	9 (30.0)		

○ 설문조사 응답자의 업무 압박 상황 항목은 〈표Ⅳ-38〉 와 같음.

- ‘위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 14명 (46.7%)으로 ‘그렇다’ 9명 (30.0%) 매우 큰 차이 났으며 ‘매우 그렇다’ 7명 (23.3%)으로 나타남.
- ‘항상 시간에 쫓기며 일한다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 15명 (50.0%)이 ‘아니다’ 7명 (23.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.
- ‘과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 13명 (43.3%)이 ‘아니다’ 9명 (30.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 2명 (6.7%), ‘매우 그렇다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 13명 (43.3%)이 ‘아니다’ 12명 (40.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 16명 (53.3%)이 ‘그렇다’ 11명 (36.7%) 보다 높게 나타남.

[표Ⅳ-38] 응답자의 업무 압박 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
일을 하다가 위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.	7 (23.3)	9 (30.0)	14 (46.7)	
성과나 방문 건수를 맞추기 위해 항상 시간에 쫓기며 일한다.	8 (26.7)	15 (50.0)	7 (23.3)	

업무 목표 달성을 위해 과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.	6 (20.0)	13 (43.3)	9 (30.0)	2 (6.7)
이 일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.	5 (16.7)	13 (43.3)	12 (40.0)	
근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.	2 (6.7)	11 (36.7)	16 (53.3)	1 (3.3)

○ 설문조사 응답자의 직장내 관리 상황 항목은 〈표Ⅳ-39〉와 같음.

- '폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.' 는 문항에 대해 '아니다' 19명 (63.3%)이 '그렇다' 5명 (16.7%) 보다 크게 높게 나왔으며 '전혀 아니다' 7명 (20.0%)으로 나타남.
- '신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.' 는 문항에 대해 '아니다' 13명 (43.3%)이 '그렇다' 3명 (10.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 '전혀 아니다' 14명 (46.7%)으로 나타남
- '고용 조건이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.' 는 문항에 대해 '아니다' 21명 (70.0%)이 '그렇다' 4명 (13.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 '전혀 아니다' 5명 (16.7%)으로 나타남.
- '업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.' 는 문항에 대해 '아니다' 12명 (40.0%)와 '그렇다' 12명 (40.0%) 같게 나왔으며 '전혀 아니다' 6명 (20.0%)으로 나타남.
- '업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.' 는 문항에 대해 '아니다' 15명 (50.0%)이 '그렇다' 9명 (30.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 '전혀 아니다' 6명 (20.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-39] 응답자의 직장내 관리 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
관리자나 사업주로부터 폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.		5 (16.7)	19 (63.3)	6 (20.0)
원하지 않는 신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.		3 (10.0)	13 (43.3)	14 (46.7)
고용 조건(임금, 계약 내용 등)이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.		4 (13.3)	21 (70.0)	5 (16.7)
업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.		12 (40.0)	12 (40.0)	6 (20.0)
근무 평가나 업무량이 부당하거나 불공정하다고 느낀 적이 있다		9 (30.0)	15 (50.0)	6 (20.0)

○ 설문조사 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움 항목은 〈표Ⅳ-40〉 와 같음.

- '고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.' 는 문항에 대해 '경험함' 13명 (43.3%)이 '드물게 경험' 10명 (33.3%)보다 크게 높게 나왔으며 '전혀 없음' 5명 (16.7%)으로 나타남.
- '개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.' 는 문항에 대해 '드물게 경험' 17명 (56.7%)이 '경험함' 5명 (16.7%) 보다 높게 나왔으며 '전혀 없음' 8명 (26.7%)으로 나타남.
- '과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.' 는 문항에 대해 '경험함' 14명 (46.7%)이 '드물게 경험' 13명 (43.3%) 보다 높게 나왔으며 '전혀 없음' 2명 (6.7%)으로 나타남.

- ‘성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘전혀 없음’ 21명 (70.0%)으로 제일 높게 나타났으며 ‘드물게 경험’ 5명 (16.7%)이 ‘경험함’ 4명 (13.3%) 보다 높게 나타남.
- ‘고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.’ 는 문항에 대해 전혀 없음’ 21명 (70.0%)으로 제일 높게 나타났으며 ‘경험함’ 4명 (13.3%)이 ‘드물게 경험’ 1명 (3.3%)과으로 같게 나왔으며 ‘자주 경험’ 4명 (13.3%)으로 나타남.

[표Ⅳ-40] 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.	2 (6.7)	13 (43.3)	10 (33.3)	5 (16.7)
업무와 무관한 개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.		5 (16.7)	17 (56.7)	8 (26.7)
고의적으로 불만을 제기하거나 과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.	1 (3.3)	14 (46.7)	13 (43.3)	2 (6.7)
고객으로부터 성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다		4 (13.3)	5 (16.7)	21 (70.0)
고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.	4 (13.3)	4 (13.3)	1 (3.3)	21 (70.0)

○ 설문조사 응답자의 정책 수요 및 제안 항목은 〈표Ⅳ-41〉 와 같음.

- ‘정책 수요 및 제안’ 문항에 대해 ‘경험함’ 18명 (60.0%)이 ‘드물게 경험’ 5명 (16.7%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘자주 경험’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공’ 문항에 대해 ‘경험함’ 21명 (70.0%)이 ‘드물게 경험’ 3명 (10.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘자주 경험’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공’ 문항에 대해 ‘경험함’ 19명 (63.3%)이 ‘드물게 경험’ 2명 (6.7%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 9명 (30.0%)으로 나타남.
- ‘이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요’ 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 15명 (50.0%)이 ‘경험함’ 13명 (43.3%)보다 많은 응답이 나타남.
- ‘이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스’ 문항에 대해 ‘경험함’ 16명 (53.3%)이 ‘드물게 경험’ 11명 (36.7%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 3명 (10.0%)으로 나타남

[표Ⅳ-41] 응답자의 정책 수요 및 제안

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
노동법률·계약 등 기본적인 노무상담 지원	6 (20.0)	18 (60.0)	5 (16.7)	1 (3.3)
업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공	6 (20.0)	21 (70.0)	3 (10.0)	
공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공	9 (30.0)	19 (63.3)	2 (6.7)	
안양시만의 이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요	2 (6.7)	13 (43.3)	15 (50.0)	
시간 제약 없이 접근 가능한 온라인 정보·상담	3	16	11	

서비스 이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스 필요	(10.0)	(53.3)	(36.7)

○ 설문조사 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여 의향 항목은 〈표Ⅳ-42〉 와 같음.

- ‘여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 20명 (66.7%)이 ‘아니다’ 10명 (33.3%) 보다 많은 응답이 나타남.
- ‘설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (46.7%)이 ‘아니다’ 8명 (26.7%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.
- ‘여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 15명 (50.0%)가 ‘아니다’ 14명 (46.7%)보다 많은 응답이 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 4명 (13.3%)으로 나타남.
- ‘여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 21명 (70.0%)가 ‘그렇다’ 5명 (16.7%)보다 많은 응답이 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 4명 (13.3%)으로 나타남.

[표Ⅳ-42] 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여에 대한 의향

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.		20 (66.7)	10 (33.3)	
여성이동자 정책 관련 설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.	8 (26.7)	14 (46.7)	8 (26.7)	
여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.	1 (3.3)	15 (50.0)	14 (46.7)	
여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.	4 (13.3)	5 (16.7)	21 (70.0)	

3. 보험 모집인

○ 설문조사 응답자의 만족도 항목은 〈표Ⅳ-43〉 와 같음.

- ‘수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 20명 (62.5%)으로 ‘아니다’ 10명 (31.3%) 보다 높게 나타남.
- ‘일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같음.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 20명 (62.5%)으로 ‘그렇다’ 9명 (28.1%) 보다 높게 나타남.
- ‘일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 26명 (81.3%)으로 ‘아니다’ 3명 (9.4%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘근무 시간이 과하지 않고 적당하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 27명 (84.4%)으로 ‘아니다’ 2명 (6.3%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘일의 자율성에 만족한다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 26명 (81.3%)으로 나타남.

[표Ⅳ-43] 응답자의 만족도 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
지금 받는 수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다고 느낀다.	2 (6.3)	20 (62.5)	10 (31.3)	
지금 하는 일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같다	2 (6.3)	20 (62.5)	9 (28.1)	1 (3.1)
지금 하는 일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.	3 (9.4)	26 (81.3)	3 (9.4)	
하루 또는 주간 근무 시간이 과하지 않고 적당하다.	3 (9.4)	27 (84.4)	2 (6.3)	
일의 자율성이 있어 지금 하는 일에 전반적으로 만족한다.	3 (9.4)	26 (81.3)	3 (9.4)	

○ 설문조사 응답자의 일 개선 항목은 〈표Ⅳ-44〉 와 같음.

- ‘이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 23명 (71.9%)으로 ‘아니다’ 6명 (18.8%) 매우 큰 차이가 나타남.
- ‘노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명 (53.1%)으로 ‘아니다’ 11명 (34.4%) 매우 큰 차이가 나타남.
- ‘불안정한 고용이 안정적으로 보장 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 22명 (68.8%)으로 ‘아니다’ 3 (9.4%) 매우 큰 차이가 나타남.
- ‘긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 14명 (43.8%)으로 ‘그렇다’ 13명 (40.6%) 보다 높게 나타남.
- ‘직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (59.4%)으로 ‘아니다’ 9명 (28.1%) 보다 높게 나타남.
- ‘고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 21명 (65.6%)으로 ‘아니다’ 5명 (15.6%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (18.8%)으로 나타남.
- ‘복리후생(교통비, 통신비등)으로 지원이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명 (53.1%)으로 ‘아니다’ 7명 (21.9%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 8명 (25.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-44] 응답자의 일 개선 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.	3 (9.4)	23 (71.9)	6 (18.8)	
노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.	4 (12.5)	17 (53.1)	11 (34.4)	
불안정한 고용이 안정적으로 보장될 필요가 있다.	5 (15.6)	22 (68.8)	3 (9.4)	
긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.	3 (9.4)	13 (40.6)	14 (43.8)	2 (6.3)
전문 직업훈련을 통한 직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.	4 (12.5)	19 (59.4)	9 (28.1)	

상호 존중하는 고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.	6 (18.8)	21 (65.6)	5 (15.6)	
복리후생(교통비, 통신비 등)으로 지원이 필요하다.	8 (25.0)	17 (53.1)	7 (21.9)	

○ 설문조사 응답자의 안양시 근무 어려움 항목은 〈표Ⅳ-45〉 와 같음.

- ‘아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (43.8%)으로 ‘아니다’ 10명 (31.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 7명 (21.9)으로 나타남.
- ‘신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (59.4%)으로 ‘아니다’ 7명 (21.9%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (18.8%)으로 나타남.
- ‘교통비 등 추가 비용이 부담된다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 26명 (81.3%)이 ‘아니다’ 3명 (9.4%) 보다 높게 나타남.
- ‘일할 때 대중교통이 불편하다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 16명 (50.0%)가 ‘그렇다’ 14명 (43.8%) 보다 높게 나타남.
- ‘고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 18명 (56.3%)가 ‘그렇다’ 13명 (40.6%) 보다 높게 나타남.
- ‘근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 20명 (62.5%)가 ‘아니다’ 10명 (31.3%) 보다 높게 나타남.
- ‘지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 21명 (65.6%)가 ‘아니다’ 9명 (28.1%) 보다 높게 나타남.

[표Ⅳ-45] 응답자의 안양시 근무 어려움

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시 내 아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.	7 (21.9)	14 (43.8)	10 (31.3)	1 (3.1)
평촌신도시 등 신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.	6 (18.8)	19 (59.4)	7 (21.9)	
일하면서 여러 곳을 이동하다 보니 교통비 등 추가 비용이 부담된다.	2 (6.3)	26 (81.3)	3 (9.4)	1 (3.1)
안양시내를 오가며 일할 때 대중교통이 불편하다.	1 (3.1)	14 (43.8)	16 (50.0)	1 (3.1)
안양시 고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.		13 (40.6)	18 (56.3)	1 (3.1)
안양시는 근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.	1 (3.1)	20 (62.5)	10 (31.3)	1 (3.1)
안양시 내에서도 지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.	1 (3.1)	21 (65.6)	9 (28.1)	1 (3.1)

○ 설문조사 응답자의 안양시 불편한 점 항목은 〈표Ⅳ-46〉 와 같음.

- ‘여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 15명 (46.9%)으로 ‘아니다’ 15명 (46.9%)와 같게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 2명 (6.3%)으로 나타남.

- ‘공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 21명 (65.6%)이 ‘아니다’ 8명 (25.0%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 22명 (68.8%)이 ‘아니다’ 7명 (21.9%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.’는 문항에 대해 ‘아니다’ 17명 (53.1%)이 ‘아니다’ 13명 (40.6%)으로 나타남.
- ‘무료 주차공간을 찾기가 어렵다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 12명 (37.5%)이 ‘아니다’ 9명 (28.1%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 11명 (34.4%)으로 나타남.

[표Ⅳ-46] 응답자의 안양시 불편한 점

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시는 여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.	2 (6.3)	15 (46.9)	15 (46.9)	
안양시 내 공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.	2 (6.3)	21 (65.6)	8 (25.0)	1 (3.1)
안양시는 다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.	3 (9.4)	22 (68.8)	7 (21.9)	
안양시 지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.	2 (6.3)	13 (40.6)	17 (53.1)	
안양시 내 무료 주차공간을 찾기가 어렵다.	11 (34.4)	12 (37.5)	9 (28.1)	

○ 설문조사 응답자의 업무 압박 상황 항목은 〈표Ⅳ-47〉와 같음.

- ‘위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (59.4%)으로 ‘아니다’ 9명 (28.1%) 매우 큰 차이 났으며 ‘매우 그렇다’ 4명 (12.5%)으로 나타남.
- ‘항상 시간에 쫓기며 일한다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 15명 (46.9%)으로 ‘아니다’ 14명 (43.8%) 차이를 나타남.
- ‘과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.’는 문항에 대해 ‘아니다’ 19명 (59.4%)이 ‘그렇다’ 10명 (31.3%) 보다 높게 나타남.
- ‘일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.’는 문항에 대해 ‘ ‘그렇다’ 17명 (53.1%)이 ‘아니다’ 13명 (40.6%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 16명 (50.0%)와 ‘아니다’ 14명 (43.8%) 비슷하게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 2명 (6.3%)으로 나타남.

[표Ⅳ-47] 응답자의 업무 압박 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
일을 하다가 위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.	4 (12.5)	19 (59.4)	9 (28.1)	
성과나 방문 건수를 맞추기 위해 항상 시간에 쫓기며 일한다.	2 (6.3)	15 (46.9)	14 (43.8)	1 (3.1)
업무 목표 달성을 위해 과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.	3 (9.4)	10 (31.3)	19 (59.4)	
이 일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.	1 (3.1)	17 (53.1)	13 (40.6)	1 (3.1)
근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.	2 (6.3)	16 (50.0)	14 (43.8)	

○ 설문조사 응답자의 직장내 관리 상황 항목은 〈표Ⅳ-48〉 와 같음.

- ‘폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 28명 (87.5%)이 ‘그렇다’ 2명 (6.3%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 26명 (81.3%)와 ‘그렇다’ 1명 (3.1%) 비슷하게 나타났으며 ‘전혀 아니다’ 5명 (15.6%)으로 나타남.
- ‘고용 조건이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 22명 (68.8%)이 ‘그렇다’ 5명 (15.6%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 27명 (84.4%)으로 나타남.

[표Ⅳ-48] 응답자의 직장내 관리 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
관리자나 사업주로부터 폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.		2 (6.3)	28 (87.5)	2 (6.3)
원하지 않는 신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.		1 (3.1)	26 (81.3)	5 (15.6)
고용 조건(임금, 계약 내용 등)이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.	2 (6.3)	5 (15.6)	22 (68.8)	3 (9.4)
업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.	1 (3.1)	1 (3.1)	27 (84.4)	3 (9.4)
근무 평가나 업무량이 부당하거나 불공정하다고 느낀 적이 있다	1 (3.1)	3 (9.4)	23 (71.9)	5 (15.6)

○ 설문조사 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움 항목은 〈표Ⅳ-49〉 와 같음.

- ‘고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 17명 (53.1%)이 ‘경험함’ 6명 (18.8%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 8명 (25.0%)으로 나타남.
- ‘개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘전혀 없음’ 20명 (62.5%)으로 제일 많이 나왔으며 ‘드물게 경험’ 10명 (31.3%)으로 나타남.
- ‘과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘전혀 없음’ 10명 (31.35%)으로 제일 많이 나왔으며 ‘경험함’ 6명 (18.8%)이 ‘드물게 경험’ 5명 (46.9%) 보다 높게 나타남.

- ‘성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘전혀 없음’ 24명 (75.0%)으로 제일 높게 나타났으며 ‘드물게 경험’ 7명 (21.9%)으로 나타남.
- ‘고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.’ 는 문항에 대해 전혀 없음’ 13명 (40.6%)으로 제일 높게 나타났으며 ‘드물게 경험’ 13명 (40.6%)이 ‘경험함’ 6명 (18.8%) 보다 높게 나타남.

[표Ⅳ-49] 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.	1 (3.1)	6 (18.8)	17 (53.1)	8 (25.0)
업무와 무관한 개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.	1 (3.1)	1 (3.1)	10 (31.3)	20 (62.5)
고의적으로 불만을 제기하거나 과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.	1 (3.1)	6 (18.8)	5 (46.9)	10 (31.3)
고객으로부터 성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다	1 (3.1)		7 (21.9)	24 (75.0)
고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.		6 (18.8)	13 (40.6)	13 (40.6)

○ 설문조사 응답자의 정책 수요 및 제안 항목은 〈표Ⅳ-50〉 와 같음.

- ‘정책 수요 및 제안’ 문항에 대해 ‘경험함’ 22명 (53.3%)이 ‘드물게 경험’ 9명 (30.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘자주 경험’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공’ 문항에 대해 ‘경험함’ 17명 (56.7%)이 ‘드물게 경험’ 6명 (20.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘자주 경험’ 7명 (23.3%)으로 나타남.
- ‘공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공’ 문항에 대해 ‘경험함’ 14명 (46.7%)이 ‘드물게 경험’ 6명 (20.0%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 10명 (33.3%)으로 나타남.
- ‘이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요’ 문항에 대해 ‘경험함’ 12명 (40.0%)이 ‘드물게 경험’ 11명 (36.7%)보다 많은 응답이 나타남.
- ‘이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스’ 문항에 대해 ‘경험함’ 14명 (40.7%)이 ‘드물게 경험’ 10명 (33.3%) 보다 많은 응답이 나타남.

[표Ⅳ-50] 응답자의 정책 수요 및 제안

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
노동법률·계약 등 기본적인 노무상담 지원	2 (6.3)	22 (68.8)	7 (21.9)	1 (3.1)
업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공	8 (25.0)	12 (37.5)	12 (37.5)	
공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공	10 (31.3)	17 (53.1)	5 (15.6)	
안양시만의 이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요	11 (34.4)	13 (40.6)	8 (25.0)	
시간 제약 없이 접근 가능한 온라인 정보·상담 서비스 이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스 필요	9 (28.1)	18 (56.3)	5 (15.6)	

○ 설문조사 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여 의향 항목은 〈표Ⅳ-69〉와 같음.

- '여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.'는 문항에 대해 '그렇다' 17명 (56.7%)이 '아니다' 10명 (33.3%) 보다 많은 응답이 나타남.
- '설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.'는 문항에 대해 '그렇다' 15명 (50.0%)이 '아니다' 8명 (26.7%) 보다 많은 응답이 나왔으며 '매우 그렇다' 5명 (16.7%)으로 나타남.
- '여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.'는 문항에 대해 '아니다' 14명 (46.7%)가 '그렇다' 13명 (43.3%)보다 많은 응답이 나타남.
- '여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.'는 문항에 대해 '그렇다' 14명 (46.7%)가 '아니다' 12명 (40.0%)보다 많은 응답이 나타남.

[표Ⅳ-51] 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여에 대한 의향

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.	3 (9.4)	17 (53.1)	11 (34.4)	1 (3.1)
여성이동자 정책 관련 설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.	3 (9.4)	19 (59.4)	9 (28.1)	1 (3.1)
여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.	4 (12.5)	7 (21.9)	20 (62.5)	1 (3.1)
여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.	4 (12.5)	7 (21.9)	20 (62.5)	1 (3.1)

4. 프레시 매니저(야쿠르트, 녹즙 위탁판매원)

○ 설문조사 응답자의 만족도 항목은 〈표Ⅳ-52〉와 같음.

- '수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다.'는 문항에 대해 '아니다' 17명 (56.7%)으로 '그렇다' 11명 (36.7%)으로 나타남.
- '일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같음.'는 문항에 대해 '아니다' 15명 (50.0%)으로 '그렇다' 13명 (43.3%) 보다 높게 나타남.

- ‘일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (63.3%)으로 ‘아니다’ 9명 (30.0%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘근무 시간이 과하지 않고 적당하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명 (56.7%)으로 ‘아니다’ 13명 (43.3%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘일의 자율성에 만족한다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)으로 ‘아니다’ 11명 (36.7%) 보다 크게 높게 나타남.

[표Ⅳ-52] 응답자의 만족도 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
지금 받는 수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다고 느낀다.		11 (36.7)	17 (56.7)	2 (6.7)
지금 하는 일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같다		13 (43.3)	15 (50.0)	2 (6.7)
지금 하는 일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.		19 (63.3)	9 (30.0)	2 (6.7)
하루 또는 주간 근무 시간이 과하지 않고 적당하다.		17 (56.7)	13 (43.3)	
일의 자율성이 있어 지금 하는 일에 전반적으로 만족한다.	1 (3.3)	18 (60.0)	11 (36.7)	

○ 설문조사 응답자의 일 개선 항목은 〈표Ⅳ-53〉 와 같음.

- ‘이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)으로 ‘아니다’ 4명 (13.3%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.
- ‘노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 21명 (70.0%)으로 ‘아니다’ 1명 (3.3%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.
- ‘불안정한 고용이 안정적으로 보장 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명 (56.7%)으로 ‘아니다’ 5명 (16.7%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.
- ‘긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 16명 (53.3%)으로 ‘아니다’ 6명 (20.0%) 보다 크게 높게 나타났고 ‘매우 그렇다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.
- ‘직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명 (56.7%)으로 ‘아니다’ 7명 (23.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 21명 (70.0%), ‘매우 그렇다’ 9명 (30.0%)으로 나타남.
- ‘복리후생(교통비, 통신비등)으로 지원이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 12명 (40.0%)으로 ‘아니다’ 1명 (3.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 16명 (53.3%) 가장 높게 나타남.

[표Ⅳ-53] 응답자의 일 개선 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.	8 (26.7)	18 (60.0)	4 (13.3)	
노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.	8 (26.7)	21 (70.0)	1 (3.3)	
불안정한 고용이 안정적으로 보장될 필요가 있다.	8 (26.7)	17 (56.7)	5 (16.7)	
긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.	8 (26.7)	16 (53.3)	6 (20.0)	
전문 직업훈련을 통한 직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.	6 (20.0)	17 (56.7)	7 (23.3)	
상호 존중하는 고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.	9 (30.0)	21 (70.0)		
복리후생(교통비, 통신비 등)으로 지원이 필요하다.	16 (53.3)	12 (40.0)	1 (3.3)	1 (3.3)

❍ 설문조사 응답자의 안양시 근무 어려움 항목은 〈표Ⅳ-54〉 와 같음.

- ‘아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 16명 (53.3%)으로 ‘아니다’ 9명 (30.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명 (56.7%)으로 ‘아니다’ 8명 (26.70%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘교통비 등 추가 비용이 부담된다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (46.7%)이 ‘아니다’ 13명 (43.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 2명 (6.7%으로 나타남.
- ‘일할 때 대중교통이 불편하다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 17명 (56.7%)가 ‘그렇다’ 11명 (36.7%) 보다 높게 나타남.
- ‘고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 13명 (43.3%)가 ‘아니다’ 12명 (40.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 11명 (36.7%)으로 나타남.
- ‘근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 13명 (43.3%)가 ‘아니다’ 6명 (20.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 11명 (36.7%)으로 나타남.
- ‘지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)가 ‘그렇다’ 5명 (40.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 7명 (23.7%)으로 나타남.

[표Ⅳ-54] 응답자의 안양시 근무 어려움

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시 내 아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.	4 (13.3)	16 (53.3)	9 (30.0)	1 (3.3)
평촌신도시 등 신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.	5 (16.7)	17 (56.7)	8 (26.7)	
일하면서 여러 곳을 이동하다 보니 교통비 등 추가 비용이 부담된다.	2 (6.7)	14 (46.7)	13 (43.3)	1 (3.3)
안양시내를 오가며 일할 때 대중교통이 불편하다.	2 (6.7)	11 (36.7)	17 (56.7)	
안양시 고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.	5 (16.7)	13 (43.3)	12 (40.0)	
안양시는 근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.	11 (36.7)	13 (43.3)	6 (20.0)	
안양시 내에서도 지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.	7 (23.3)	18 (60.0)	5 (16.7)	

○ 설문조사 응답자의 안양시 불편한 점 항목은 〈표Ⅳ-55〉 와 같음.

- ‘여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)으로 ‘아니다’ 9명 (30.0%) 높게 나타남.
- ‘공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (46.7%)이 ‘아니다’ 14명 (46.7%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (46.7%)이 ‘아니다’ 13명 (43.3%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)이 ‘아니다’ 11명 (36.7%) 보다 ‘높게 나타남.
- ‘무료 주차공간을 찾기가 어렵다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)이 ‘아니다’ 9명 (30.0%) 보다 ‘높게 나타남.

[표Ⅳ-55] 응답자의 안양시 불편한 점

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시는 여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.	3 (10.0)	18 (60.0)	9 (30.0)	
안양시 내 공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.	2 (6.7)	14 (46.7)	14 (46.7)	
안양시는 다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.	3 (10.0)	14 (46.7)	13 (43.3)	
안양시 지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.	1 (3.3)	18 (60.0)	11 (36.7)	
안양시 내 무료 주차공간을 찾기가 어렵다.	3 (10.0)	18 (60.0)	9 (30.0)	

○ 설문조사 응답자의 업무 압박 상황 항목은 〈표Ⅳ-56〉 와 같음.

- ‘위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 21명 (70.0%)

으로 ‘아니다’ 1명 (3.3%) 매우 큰 차이 났으며 ‘매우 그렇다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.

- ‘항상 시간에 쫓기며 일한다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 13명 (43.3%)이 ‘아니다’ 11명 (36.7%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 15명 (50.0%)이 ‘아니다’ 12명 (40.0%) 보다 높게 나타남.
- ‘일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 15명 (50.0%)이 ‘아니다’ 8명 (26.7%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 7명 (23.3%)으로 나타남.
- ‘근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 16명 (53.3%)이 ‘그렇다’ 11명 (36.7%) 보다 높게 나타남.

[표Ⅳ-56] 응답자의 업무 압박 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
일을 하다가 위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.	8 (26.7)	21 (70.0)	1 (3.3)	
성과나 방문 건수를 맞추기 위해 항상 시간에 쫓기며 일한다.	6 (20.0)	13 (43.3)	11 (36.7)	
업무 목표 달성을 위해 과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.	2 (6.7)	15 (50.0)	12 (40.0)	1 (3.3)
이 일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.	7 (23.3)	15 (50.0)	8 (26.7)	
근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.	3 (10.0)	11 (36.7)	16 (53.3)	

❍ 설문조사 응답자의 직장내 관리 상황 항목은 〈표Ⅳ-57〉 와 같음.

- ‘폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 20명 (66.7%)이 ‘그렇다’ 9명 (30.0%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 16명 (53.3%)이 ‘그렇다’ 9명 (30.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 5명 (15.7%)으로 나타남.
- ‘고용 조건이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 19명 (63.3%)이 ‘그렇다’ 7명 (23.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 21명 (70.0%)이 ‘그렇다’ 7명 (23.3%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 18명 (60.0%)이 ‘그렇다’ 11명 (36.7%) 보다 크게 높게 나타남.

[표Ⅳ-57] 응답자의 직장내 관리 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
관리자나 사업주로부터 폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.		9 (30.0)	20 (66.7)	1 (3.3)
원하지 않는 신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.		9 (30.0)	16 (53.3)	5 (16.7)
고용 조건(임금, 계약 내용 등)이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.	1 (3.3)	7 (23.3)	19 (63.3)	3 (10.0)
업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.		7 (23.3)	21 (70.0)	2 (6.7)
근무 평가나 업무량이 부당하거나 불공정하다고 느낀 적이 있다	1 (3.3)	11 (36.7)	18 (60.0)	

○ 설문조사 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움 항목은 〈표Ⅳ-58〉 와 같음.

- ‘고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘경험함’ 14명 (46.7%)이 ‘드물게 경험’ 12명 (40.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 4명 (13.3%)으로 제일 많이 나타남.
- ‘개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘전혀 없음’ 14명 (46.7%)으로 제일 많이 나왔으며 ‘드물게 경험’ 10명 (33.3%)이 ‘경험함’ 6명 (20.0%) 보다 높게 나타남.
- ‘과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 14명 (46.7%)이 ‘경험함’ 11명 (36.7%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 4명 (13.3%)으로 나타남.
- ‘성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘전혀 없음’ 13명 (43.3%)으로 제일 높게 나타났으며 ‘드물게 경험’ 12명 (40.0%)이 ‘경험함’ 5명 (16.7%) 보다 높게 나타남.
- ‘고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.’ 는 문항에 대해 ‘전혀 없음’ 14명 (46.7%)으로 제일 높게 나타났으며 ‘드물게 경험’ 12명 (40.0%)이 ‘경험함’ 5명 (16.7%)으로 높게 나타남.

[표Ⅳ-58] 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.		14 (46.7)	12 (40.0)	4 (13.3)
업무와 무관한 개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.		6 (20.0)	10 (33.3)	14 (46.7)
고의적으로 불만을 제기하거나 과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.	1 (3.3)	11 (36.7)	14 (46.7)	4 (13.3)
고객으로부터 성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다		5 (16.7)	12 (40.0)	13 (43.3)
고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.		4 (13.3)	12 (40.0)	14 (46.7)

○ 설문조사 응답자의 정책 수요 및 제안 항목은 〈표Ⅳ-59〉 와 같음.

- ‘정책 수요 및 제안’ 문항에 대해 ‘경험함’ 13명 (43.3%)이 ‘드물게 경험’ 9명 (30.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘자주 경험’ 7명 (23.3%)으로 나타남.

- ‘업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공’ 문항에 대해 ‘경험함’ 15명 (50.0%)이 ‘드물게 경험’ 6명 (20.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘자주 경험’ 6명 (23.3%)으로 나타남.
- ‘공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공’ 문항에 대해 ‘경험함’ 15명 (50.0%)이 ‘드물게 경험’ 4명 (13.3%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 11명 (36.7%)으로 나타남.
- ‘이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요’ 문항에 대해 ‘경험함’ 12명 (40.0%)이 ‘드물게 경험’ 9명 (30.0%)보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 8명 (26.7%)으로 나타남.
- ‘이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스’ 문항에 대해 ‘경험함’ 13명 (43.3%)이 ‘드물게 경험’ 9명 (30.0%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 7명 (23.3%)으로 나타남.

[표Ⅳ-59] 응답자의 정책 수요 및 제안

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
노동법률·계약 등 기본적인 노무상담 지원	7 (23.3)	13 (43.3)	9 (30.0)	1 (3.3)
업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공	6 (20.0)	15 (50.0)	6 (20.0)	3 (10.0)
공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공	11 (36.7)	15 (50.0)	4 (13.3)	
안양시만의 이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요	8 (26.7)	12 (40.0)	9 (30.0)	1 (3.3)
시간 제약 없이 접근 가능한 온라인 정보·상담 서비스 이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스필요	7 (23.3)	13 (43.3)	9 (30.0)	1 (3.3)

❍ 설문조사 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여 의향 항목은 〈표Ⅳ-60〉 와 같음.

- ‘여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 13명 (43.3%)이 ‘아니다’ 12명 (40.0%) 보다 많은 응답이 나타남.
- ‘설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (46.7%)이 ‘아니다’ 10명 (33.3%) 보다 많은 응답이 나타남.
- ‘여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 13명 (43.3%)가 ‘그렇다’ 12명 (40.0%)보다 많은 응답이 나타남.
- ‘여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 12명 (40.0%)가 ‘그렇다’ 11명 (36.7%)보다 많은 응답이 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 5명 (16.7%),으로 나타남.

[표Ⅳ-60] 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여에 대한 의향

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.	3 (10.0)	13 (43.3)	12 (40.0)	2 (6.7)

여성이동자 정책 관련 설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.	3 (10.0)	14 (46.7)	10 (33.3)	3 (10.0)
여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.	3 (10.0)	12 (40.0)	13 (43.3)	2 (6.7)
여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.	2 (6.7)	11 (36.7)	12 (40.0)	5 (16.7)

5. 요양보호사

○ 설문조사 응답자의 만족도 항목은 〈표Ⅳ-61〉 와 같음.

- ‘수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 15명 (50.0%)으로 ‘그렇다’ 12명 (40.0%) 보다 높게 나타남.
- ‘일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같음.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 15명 (50.0%)으로 ‘그렇다’ 11명 (36.7%) 보다 높게 나타남.
- ‘일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 20명 (66.7%)으로 ‘아니다’ 6명 (20.0%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘근무 시간이 과하지 않고 적당하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 22명 (73.3%)으로 ‘아니다’ 6명 (20.0%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘일의 자율성에 만족한다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 24명 (80.0%)으로 ‘아니다’ 6명 (20.0%) 보다 크게 높게 나왔음.

[표Ⅳ-61] 응답자의 만족도 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
지금 받는 수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다고 느낀다.		12 (40.0)	15 (50.0)	3 (10.0)
지금 하는 일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같다	1 (3.3)	11 (36.7)	15 (50.0)	3 (10.0)
지금 하는 일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.	1 (3.3)	20 (66.7)	6 (20.0)	3 (10.0)
하루 또는 주간 근무 시간이 과하지 않고 적당하다.	1 (3.3)	22 (73.3)	6 (20.0)	1 (3.3)
일의 자율성이 있어 지금 하는 일에 전반적으로 만족한다.		24 (80.0)	6 (20.0)	

○ 설문조사 응답자의 일 개선 항목은 〈표Ⅳ-62〉 와 같음.

- ‘이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 23명 (76.7%)으로 ‘아니다’ 2명 (6.7%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 15명 (50.0%)으로 ‘아니다’ 5명 (16.7%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 10명 (33.3%)으로 나타남.
- ‘불안정한 고용이 안정적으로 보장 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)으로 ‘아니다’ 4 (13.3%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.

- ‘긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (63.3%)으로 ‘아니다’ 3명 (10.0%) 보다 크게 높게 나타났고 ‘매우 그렇다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.
- ‘직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 24명 (80.0%)으로 ‘아니다’ 3명 (10.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 23명 (76.7%), ‘매우 그렇다’ 7명 (23.3%)으로 나타남.
- ‘복리후생(교통비, 통신비등)으로 지원이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)으로 ‘아니다’ 1명 (3.3%) 보다 크게 높게 나타남.

[표Ⅳ-62] 응답자의 일 개선 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.	5 (16.7)	23 (76.7)	2 (6.7)	
노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.	10 (33.3)	15 (50.0)	5 (16.7)	
불안정한 고용이 안정적으로 보장될 필요가 있다.	8 (26.7)	18 (60.0)	4 (13.3)	
긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.	8 (26.7)	19 (63.3)	3 (10.0)	
전문 직업훈련을 통한 직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.	3 (10.0)	24 (80.0)	3 (10.0)	
상호 존중하는 고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.	7 (23.3)	23 (76.7)		
복리후생(교통비, 통신비 등)으로 지원이 필요하다.	10 (33.3)	18 (60.0)	1 (3.3)	1 (3.3)

○ 설문조사 응답자의 안양시 근무 어려움 항목은 〈표Ⅳ-63〉 와 같음.

- ‘아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 17명 (56.7%)으로 ‘그렇다’ 11명 (36.7%) 보다 높게 나타남.
- ‘신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 17명 (56.7%)으로 ‘그렇다’ 12명 (40.0%) 보다 높게 나타남.
- ‘교통비 등 추가 비용이 부담된다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (46.7%)이 ‘아니다’ 10명 (33.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (20.0%),으로 나타남.
- ‘일할 때 대중교통이 불편하다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 17명 (56.7%)가 ‘그렇다’ 11명 (36.7%) 보다 높게 나타남.
- ‘고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 16명 (53.3%)가 ‘아니다’ 11명 (36.7%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 16명 (53.3%)가 ‘그렇다’ 13명 (43.3%) 보다 높게 나타남.
- ‘지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 15명 (50.0%)가

‘그렇다’ 12명 (40.0%) 보다 높게 나타남.

[표Ⅳ-63] 응답자의 안양시 근무 어려움

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시 내 아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.	1 (3.3)	11 (36.7)	17 (56.7)	1 (3.3)
평촌신도시 등 신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.		12 (40.0)	17 (56.7)	1 (3.3)
일하면서 여러 곳을 이동하다 보니 교통비 등 추가 비용이 부담된다.	6 (20.0)	14 (46.7)	10 (33.3)	
안양시내를 오가며 일할 때 대중교통이 불편하다.	2 (6.7)	11 (36.7)	17 (56.7)	
안양시 고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.	3 (10.0)	16 (53.3)	11 (36.7)	
안양시는 근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.	1 (3.3)	13 (43.3)	16 (53.3)	
안양시 내에서도 지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.	2 (6.7)	12 (40.0)	15 (50.0)	1 (3.3)

○ 설문조사 응답자의 안양시 불편한 점 항목은 〈표Ⅳ-64〉 와 같음.

- ‘여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 22명 (73.3%)으로 ‘아니다’ 6명 (20.0%) 높게 나타남.
- ‘공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (63.3%)이 ‘아니다’ 10명 (33.3%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 21명 (70.0%)이 ‘아니다’ 8명 (26.7%) 나타남.
- ‘지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)이 ‘아니다’ 11명 (36.7%)으로 나타남.
- ‘무료 주차공간을 찾기가 어렵다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (63.3%)이 ‘아니다’ 8명 (26.7%) 보다 높게 나타남.

[표Ⅳ-64] 응답자의 안양시 불편한 점

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시는 여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.	2 (6.7)	22 (73.3)	6 (20.0)	
안양시 내 공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.	1 (3.3)	19 (63.3)	10 (33.3)	
안양시는 다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.	1 (3.3)	21 (70.0)	8 (26.7)	
안양시 지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.	1 (3.3)	18 (60.0)	11 (36.7)	
안양시 내 무료 주차공간을 찾기가 어렵다.	3 (10.0)	19 (63.3)	8 (26.7)	

○ 설문조사 응답자의 업무 압박 상황 항목은 〈표Ⅳ-65〉 와 같음.

- ‘위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (63.3%)으로 ‘아니다’ 9명 (30.0%) 매우 큰 차이 나타남.
- ‘항상 시간에 쫓기며 일한다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 19명(63.3%)이 ‘그렇다’ 7명(23.3%)보다 크게 높게 나왔으며 전혀 아니다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 20명 (66.7%)이 ‘그렇다’ 6명 (20.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 3명 (10.0%) 나타남.
- ‘일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 16명 (53.3%)이 ‘아니다’ 12명 (40.0%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 15명 (50.0%)이 ‘그렇다’ 12명 (40.0%) 보다 높게 나타남.

[표Ⅳ-65] 응답자의 업무 압박 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
일을 하다가 위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.	2 (6.7)	19 (63.3)	9 (30.0)	
성과나 방문 건수를 맞추기 위해 항상 시간에 쫓기며 일한다.	1 (3.3)	7 (23.3)	19 (63.3)	3 (10.0)
업무 목표 달성을 위해 과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.	1 (3.3)	6 (20.0)	20 (66.7)	3 (10.0)
이 일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.	2 (6.7)	16 (53.3)	12 (40.0)	
근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.	1 (3.3)	12 (40.0)	15 (50.0)	2 (6.7)

○ 설문조사 응답자의 직장내 관리 상황 항목은 〈표Ⅳ-66〉 와 같음.

- ‘폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 18명 (60.0%)이 ‘그렇다’ 5명 (16.7%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 7명 (23.3%)으로 나타남.
- ‘신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 와 ‘그렇다’ 가 12명 (40.0%)으로 같으며 ‘전혀 아니다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘고용 조건이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 18명 (60.0%)이 ‘그렇다’ 4명 (13.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 8명 (26.7%)으로 나타남.
- ‘업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 16명 (53.3%)이 ‘그렇다’ 7명 (23.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 15명 (50.0%)이 ‘그렇다’ 8명 (26.7%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-66] 응답자의 직장내 관리 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
관리자나 사업주로부터 폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.		5 (16.7)	18 (60.0)	7 (23.3)
원하지 않는 신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.		12 (40.0)	12 (40.0)	6 (20.0)
고용 조건(임금, 계약 내용 등)이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.		4 (13.3)	18 (60.0)	8 (26.7)
업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.	1 (3.3)	7 (23.3)	16 (53.3)	6 (20.0)
근무 평가나 업무량이 부당하거나 불공정하다고 느낀 적이 있다	1 (3.3)	8 (26.7)	15 (50.0)	6 (20.0)

○ 설문조사 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움 항목은 〈표Ⅳ-67〉 와 같음.

- ‘고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 10명 (33.3%)이 ‘경험함’ 6명 (20.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 14명 (46.7%)으로 제일 많이 나타남.
- ‘개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘전혀 없음’ 15명 (50.0%)으로 제일 많이 나왔으며 ‘드물게 경험’ 9명 (30.0%)이 ‘경험함’ 6명 (20.0%) 보다 높게 나타남.
- ‘과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 14명 (46.7%)이 ‘경험함’ 3명 (10.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 13명 (43.3%)으로 나타남.
- ‘성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘전혀 없음’ 16명 (53.3%)으로 제일 높게 나타났으며 ‘드물게 경험’ 10명 (33.3%)이 ‘경험함’ 4명 (13.3%) 보다 높게 나타남.
- ‘고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.’ 는 문항에 대해 전혀 없음’ 11명 (36.7%)으로 제일 높게 나타났으며 ‘드물게 경험’ 과 ‘경험함’ 각각 9명 (30.0%)으로 같게 나타남.

[표Ⅳ-67 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.		6 (20.0)	10 (33.3)	14 (46.7)
업무와 무관한 개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.		6 (20.0)	9 (30.0)	15 (50.0)
고의적으로 불만을 제기하거나 과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.		3 (10.0)	14 (46.7)	13 (43.3)
고객으로부터 성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다		4 (13.3)	10 (33.3)	16 (53.3)
고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.	1 (3.3)	9 (30.0)	9 (30.0)	11 (36.7)

○ 설문조사 응답자의 정책 수요 및 제안 항목은 〈표Ⅳ-68〉 와 같음.

- ‘정책 수요 및 제안’ 문항에 대해 ‘경험함’ 16명 (53.3%)이 ‘드물게 경험’ 9명 (30.0%)

보다 크게 높게 나왔으며 '자주 경험' 5명 (16.7%)으로 나타남.

- '업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공' 문항에 대해 '경험함' 17명 (56.7%)이 '드물게 경험' 6명 (20.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 '자주 경험' 7명 (23.3%)으로 나타남.
- '공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공' 문항에 대해 '경험함' 14명 (46.7%)이 '드물게 경험' 6명 (20.0%) 보다 많은 응답이 나왔으며 '자주 경험' 10명 (33.3%)으로 나타남.
- '이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요' 문항에 대해 '경험함' 12명 (40.0%)이 '드물게 경험' 11명 (36.7%)보다 많은 응답이 나왔으며 '자주 경험' 6명 (20.0%)으로 나타남.
- '이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스' 문항에 대해 '경험함' 14명 (40.7%)이 '드물게 경험' 10명 (33.3%) 보다 많은 응답이 나왔으며 '자주 경험' 6명 (20.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-68] 응답자의 정책 수요 및 제안

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
노동법률·계약 등 기본적인 노무상담 지원	5 (16.7)	16 (53.3)	9 (30.0)	
업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공	7 (23.3)	17 (56.7)	6 (20.0)	
공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공	10 (33.3)	14 (46.7)	6 (20.0)	
안양시만의 이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요	6 (20.0)	12 (40.0)	11 (36.7)	1 (3.3)
시간 제약 없이 접근 가능한 온라인 정보·상담 서비스 이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스 필요	6 (20.0)	14 (46.7)	10 (33.3)	

○ 설문조사 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여 의향 항목은 〈표Ⅳ-69〉와 같음.

- '여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.' 는 문항에 대해 '그렇다' 17명 (56.7%)이 '아니다' 10명 (33.3%) 보다 많은 응답이 나타남.
- '설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.' 는 문항에 대해 '그렇다' 15명 (50.0%)이 '아니다' 8명 (26.7%) 보다 많은 응답이 나왔으며 '매우 그렇다' 5명 (16.7%)으로 나타남.
- '여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.' 는 문항에 대해 '아니다' 14명 (46.7%)가 '그렇다' 13명 (43.3%)보다 많은 응답이 나타남.
- '여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.' 는 문항에 대해 '그렇다' 14명 (46.7%)가 '아니다' 12명 (40.0%)보다 많은 응답이 나왔으며 '전혀 아니다' 3명 (10.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-69] 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여에 대한 의향

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.	1 (3.3)	17 (56.7)	10 (33.3)	2 (6.7)
여성이동자 정책 관련 설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.	5 (16.7)	15 (50.0)	8 (26.7)	2 (6.7)
여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.	1 (3.3)	13 (43.3)	14 (46.7)	2 (6.7)
여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.	1 (3.3)	14 (46.7)	12 (40.0)	3 (10.0)

6. 계기검침원 및 가스 점검원

○ 설문조사 응답자의 만족도 항목은 〈표Ⅳ-70〉 와 같음.

- ‘수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)으로 ‘아니다’ 10명 (33.3%) 같게 나타남.
- ‘일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같음.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)이 ‘아니다’ 9명 (30.0%)보다 높게 나타남.
- ‘일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 26명 (86.7%)으로 ‘아니다’ 4명 (13.3%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘근무 시간이 과하지 않고 적당하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 18명 (60.0%)으로 ‘아니다’ 9명 (30.0%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘일의 자율성에 만족한다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 21명 (70.0%)으로 ‘아니다’ 4명 (13.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-70] 응답자의 만족도 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
지금 받는 수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다고 느낀다.	2 (6.7)	18 (60.0)	10 (33.3)	
지금 하는 일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같다	3 (10.0)	18 (60.0)	9 (30.0)	
지금 하는 일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.		26 (86.7)	4 (13.3)	
하루 또는 주간 근무 시간이 과하지 않고 적당하다.		18 (60.0)	9 (30.0)	3 (10.0)
일의 자율성이 있어 지금 하는 일에 전반적으로 만족한다.	2 (6.7)	21 (70.0)	4 (13.3)	3 (10.0)

○ 설문조사 응답자의 일 개선 항목은 〈표Ⅳ-71〉 와 같음.

- ‘이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 23명 (76.7%)으로 ‘아니다’ 1명 (3.3%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.

- ‘노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 23명 (76.7%)으로 ‘아니다’ 1명 (3.3%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘불안정한 고용이 안정적으로 보장 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 15명 (50.0%)으로 ‘아니다’ 10명 (33.3%) 매우 큰 차이가 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명 (56.7%)으로 ‘아니다’ 4명 (13.3%) 보다 크게 높게 나타났고 ‘매우 그렇다’ 9명 (30.0%)으로 나타남.
- ‘직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (46.7%)으로 ‘아니다’ 11명 (36.7%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 4명 (13.3%)으로 나타남.
- ‘고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 20명 (66.7%)으로 ‘아니다’ 5명 (16.7%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘복리후생(교통비, 통신비등)으로 지원이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 24명 (80.0%)으로 ‘아니다’ 1명 (3.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 5명 (16.7%)으로 나타남.

[표Ⅳ-71] 응답자의 일 개선 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.	6 (20.0)	23 (76.7)	1 (3.3)	
노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.	6 (20.0)	23 (76.7)	1 (3.3)	
불안정한 고용이 안정적으로 보장될 필요가 있다.	5 (16.7)	15 (50.0)	10 (33.3)	
긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.	9 (30.0)	17 (56.7)	4 (13.3)	
전문 직업훈련을 통한 직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.	4 (13.3)	14 (46.7)	11 (36.7)	1 (3.3)
상호 존중하는 고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.	5 (16.7)	20 (66.7)	5 (16.7)	
복리후생(교통비, 통신비 등)으로 지원이 필요하다.	5 (16.7)	24 (80.0)	1 (3.3)	

○ 설문조사 응답자의 안양시 근무 어려움 항목은 〈표Ⅳ-72〉 와 같음.

- ‘아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 19명 (63.3%)으로 ‘그렇다’ 6명 (20.0%) 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 4명 (13.3%)으로 나타남.
- ‘신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 17명 (56.7%) ‘아니다’ 4명 (13.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 9명 (30.0%)으로 나타남.
- ‘교통비 등 추가 비용이 부담된다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 16명 (53.3%) ‘아니다’ 7명 (23.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 7명 (23.3%)으로 나타남.
- ‘일할 때 대중교통이 불편하다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 21명 (70.0%)가 ‘그렇다’ 6명 (20.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 19명 (63.3%)가 ‘그렇다’ 8명 (26.7%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.

- ‘근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 11명 (55.0%)가 ‘그렇다’ 3명 (10.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 20명 (66.7%)가 ‘그렇다’ 3명 (10.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-72] 응답자의 안양시 근무 어려움

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시 내 아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.	4 (13.3)	6 (20.0)	19 (63.3)	1 (3.3)
평촌신도시 등 신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.	9 (30.0)	17 (56.7)	4 (13.3)	
일하면서 여러 곳을 이동하다 보니 교통비 등 추가 비용이 부담된다.	7 (23.3)	16 (53.3)	7 (23.3)	
안양시내를 오가며 일할 때 대중교통이 불편하다.	3 (10.0)	6 (20.0)	21 (70.0)	
안양시 고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.	3 (10.0)	8 (26.7)	19 (63.3)	
안양시는 근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.	6 (20.0)	3 (10.0)	20 (66.7)	1 (3.3)
안양시 내에서도 지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.	6 (20.0)	3 (10.0)	20 (66.7)	1 (3.3)

○ 설문조사 응답자의 안양시 불편한 점 항목은 〈표Ⅳ-73〉 와 같음.

- ‘여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 18명 (60.0%)으로 ‘그렇다’ 7명 (23.3%) 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 4명 (13.3%),으로 나타남.
- ‘공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 13명 (65.0%)이 ‘아니다’ 6명 (30.0%)으로 나타남.
- ‘다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (63.3%)이 ‘아니다’ 6명 (20.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 4명 (13.3%)으로 나타남.
- ‘지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 21명 (70.0%)이 ‘그렇다’ 4명 (13.3%) 보다 ‘높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘무료 주차공간을 찾기가 어렵다.’ 는 문항에 대해 ‘매우 그렇다’ 22명 (73.3%)이 ‘아니다’ 8명 (26.7%) 보다 ‘높게 나왔음.

[표Ⅳ-73] 응답자의 안양시 불편한 점

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시는 여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.	4 (13.3)	7 (23.3)	18 (60.0)	1 (3.3)
안양시 내 공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.	4 (13.3)	19 (63.3)	6 (20.0)	1 (3.3)
안양시는 다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.	5 (16.7)	18 (60.0)	6 (20.0)	1 (3.3)
안양시 지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.	3 (10.0)	4 (13.3)	21 (70.0)	2 (6.7)
안양시 내 무료 주차공간을 찾기가 어렵다.	22 (73.3)	8 (26.7)		

○ 설문조사 응답자의 업무 압박 상황 항목은 〈표Ⅳ-74〉 와 같음.

- ‘위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 19명 (63.3%)으로 ‘아니다’ 2명 (6.7%) 매우 큰 차이 났으며 ‘매우 그렇다’ 9명 (30.0%)으로 나타남.
- ‘항상 시간에 쫓기며 일한다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 16명(53.3%)이 ‘아니다’ 5명 (16.7%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 9명 (30.0%)으로 나타남.
- ‘과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 18명 (60.0%)이 ‘그렇다’ 5명 (16.7%) 보다 높게 나타남.
- ‘일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 23명 (76.7%)이 ‘그렇다’ 3명 (10.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 4명 (13.3%)으로 나타남.
- ‘근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 19명 (63.3%)이 ‘그렇다’ 4명 (13.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 7명 (23.3%)으로 나타남.

[표Ⅳ-74] 응답자의 업무 압박 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
일을 하다가 위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.	9 (30.0)	19 (63.3)	2 (6.7)	
성과나 방문 건수를 맞추기 위해 항상 시간에 쫓기며 일한다.	9 (30.0)	16 (53.3)	5 (16.7)	
업무 목표 달성을 위해 과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.	6 (20.0)	5 (16.7)	18 (60.0)	1 (3.3)
이 일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.	4 (13.3)	3 (10.0)	23 (76.7)	
근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.	7 (23.3)	4 (13.3)	19 (63.3)	

○ 설문조사 응답자의 직장내 관리 상황 항목은 〈표Ⅳ-75〉 와 같음.

- ‘폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 24명 (80.0%)이 ‘그렇다’ 3명 (10.0%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 21명

(70.0%)이 ‘그렇다’ 3명 (10.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 6명 (20.0%)으로 나타남.

- ‘고용 조건이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 26명 (86.7%)이 ‘그렇다’ 3명 (10.0%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 25명 (83.3%)이 ‘그렇다’ 3명 (10.0%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 20명 (66.7%)이 ‘그렇다’ 8명 (26.7%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 와 ‘매우 그렇다’ 모두 1명 (3.3%)으로 나타남.

[표Ⅳ-75] 응답자의 직장내 관리 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
관리자나 사업주로부터 폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.	1 (3.3)	3 (10.0)	24 (80.0)	2 (6.7)
원하지 않는 신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.		3 (10.0)	21 (70.0)	6 (20.0)
고용 조건(임금, 계약 내용 등)이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.		3 (10.0)	26 (86.7)	1 (3.3)
업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.		3 (10.0)	25 (83.3)	2 (6.7)
근무 평가나 업무량이 부당하거나 불공정하다고 느낀 적이 있다	1 (3.3)	8 (26.7)	20 (66.7)	1 (3.3)

○ 설문조사 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움 항목은 〈표Ⅳ-76〉 와 같음.

- ‘고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 17명 (56.7%)이 ‘경험함’ 10명 (33.3%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 19명 (63.3%)으로 나타남.
- ‘과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 20명 (66.7%)이 ‘경험함’ 9명 (30.0%)으로 나타남.
- ‘성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 11명 (36.7%)이 ‘경험함’ 6명 (20.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 13명 (43.3%)으로 제일 높게 나타남.
- ‘고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 11명 (36.7%)이 ‘경험함’ 10명 (33.3%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 9명 (30.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-76] 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.	2 (6.7)	10 (33.3)	17 (56.7)	1 (3.3)
업무와 무관한 개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.		2 (6.7)	19 (63.3)	9 (30.0)
고의적으로 불만을 제기하거나 과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.		9 (30.0)	20 (66.7)	1 (3.3)
고객으로부터 성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다		6 (20.0)	11 (36.7)	13 (43.3)
고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.		10 (33.3)	11 (36.7)	9 (30.0)

❍ 설문조사 응답자의 정책 수요 및 제안 항목은 〈표Ⅳ-77〉 와 같음.

- ‘정책 수요 및 제안’ 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 13명 (43.3%)이 ‘경험함’ 10명 (33.3%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘자주 경험’ 3명 (10.0%), ‘전혀 없음’ 4명 (13.3%)으로 나타남.
- ‘업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공’ 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 15명 (50.0%)이 ‘경험함’ 9명 (30.0%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공’ 문항에 대해 ‘경험함’ 16명 (53.3%)이 ‘드물게 경험’ 12명 (40.0%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 12명 (40.0%)으로 나타남.
- ‘이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요’ 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 13명 (43.3%)이 ‘경험함’ 6명 (20.0%)보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 6명 (20.0%), ‘전혀 없음’ 5명 (16.7%)으로 나타남.
- ‘이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스’ 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 12명 (40.0%)이 ‘경험함’ 7명 (23.3%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘자주 경험’ 6명 (20.0%), ‘전혀 없음’ 5명 (16.7%)으로 나타남.

[표Ⅳ-77] 응답자의 정책 수요 및 제안

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
노동법률·계약 등 기본적인 노무상담 지원	3 (10.0)	10 (33.3)	13 (43.3)	4 (13.3)
업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공	5 (16.7)	9 (30.0)	15 (50.0)	1 (3.3)
공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공	12 (40.0)	16 (53.3)	2 (6.7)	
안양시만의 이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요	6 (20.0)	6 (20.0)	13 (43.3)	5 (16.7)
시간 제약 없이 접근 가능한 온라인 정보·상담 서비스 이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스 필요	6 (20.0)	7 (23.3)	12 (40.0)	5 (16.7)

❍ 설문조사 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여 의향 항목은 〈표Ⅳ-78〉 와 같음.

- ‘여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.’는 문항에 대해 ‘아니다’ 20명 (66.7%)와 ‘그렇다’ 7명 (23.3%) 같게 나왔음.
- ‘설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 15명 (50.0%)이 ‘아니다’ 12명 (40.0%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.’는 문항에 대해 ‘아니다’ 21명 (70.0%)가 ‘그렇다’ 6명 (20.0%)보다 많은 응답이 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.’는 문항에 대해 ‘아니다’ 23명 (76.7%)가 ‘그렇다’ 4명 (13.3%)보다 많은 응답이 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 3명 (10.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-78] 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여에 대한 의향

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.	2 (6.7)	7 (23.3)	20 (66.7)	1 (3.3)
여성이동자 정책 관련 설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.	3 (10.0)	15 (50.0)	12 (40.0)	
여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.		6 (20.0)	21 (70.0)	3 (10.0)
여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.		4 (13.3)	23 (76.7)	3 (10.0)

7. 가사근로자

○ 설문조사 응답자의 만족도 항목은 〈표Ⅳ-79〉와 같음.

- ‘수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 9명 (45.0%)으로 ‘아니다’ 9명 (45.0%) 같게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같음.’는 문항에 대해 ‘아니다’ 12명 (60.0%)이 ‘그렇다’ 7명 (35.0%)보다 높게 나타남.
- ‘일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 13명 (65.0%)으로 ‘아니다’ 7명 (35.0%) 보다 높게 나타남.
- ‘근무 시간이 과하지 않고 적당하다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 16명 (80.0%)으로 ‘아니다’ 4명 (35.0%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘일의 자율성에 만족한다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 16명 (80.0%)으로 ‘아니다’ 2명 (10.0%) 보다 높게 나타남.

[표Ⅳ-79] 응답자의 만족도 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
지금 받는 수입이 내가 하는 일에 비해 합당하다고 느낀다.		9 (45.0)	9 (45.0)	2 (10.0)
지금 하는 일을 앞으로도 계속 안정적으로 할 수 있을 것 같다		7 (35.0)	12 (60.0)	1 (5.0)
지금 하는 일이 내 능력이나 생활 여건에 잘 맞는다.		13 (65.0)	7 (35.0)	
하루 또는 주간 근무 시간이 과하지 않고 적당하다.		16 (80.0)	4 (20.0)	
일의 자율성이 있어 지금 하는 일에 전반적으로 만족한다.		16 (80.0)	2 (10.0)	2 (10.0)

❍ 설문조사 응답자의 일 개선 항목은 〈표Ⅳ-80〉 와 같음.

- ‘이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 11명 (55.0%)으로 ‘아니다’ 8명 (40.0%) 높게 나타남.
- ‘노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (70.0%) ‘아니다’ 4명 (60.0%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘불안정한 고용이 안정적으로 보장 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 11명 (55.0%)와 ‘매우 그렇다’ 7명 (35.0%)이였고 ‘아니다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 12명 (60.0%)으로 ‘아니다’ 5명 (25.0%) 보다 크게 높게 나타났고 ‘매우 그렇다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (70.0%)으로 ‘아니다’ 5명 (25.0%) 보다 높게 나타남.
- ‘고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 11명 (55.0%)으로 ‘아니다’ 4명 (20.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 5명 (25.0%)으로 나타남.
- ‘복리후생(교통비, 통신비등)으로 지원이 필요하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 7명 (35.0%)으로 ‘아니다’ 7명 (35.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 6명 (30.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-80] 응답자의 일 개선 항목

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
이동노동 시간에 적정 업무량 할당 필요하다.		11 (55.0)	8 (40.0)	1 (5.0)
노동 강도 대비 임금 상승이 필요하다.	2 (10.0)	14 (70.0)	4 (20.0)	
불안정한 고용이 안정적으로 보장될 필요가 있다.	7 (35.0)	11 (55.0)	2 (10.0)	
긴급사정 발생 시 대체인력 지원이 필요하다.	2 (10.0)	12 (60.0)	5 (25.0)	1 (5.0)
전문 직업훈련을 통한 직업적 성장의 기회 마련이 필요하다.	1 (5.0)	14 (70.0)	5 (25.0)	
상호 존중하는 고객의 태도 및 인식 변화가 필요하다.	5 (25.0)	11 (55.0)	4 (20.0)	
복리후생(교통비, 통신비 등)으로 지원이 필요하다.	6 (30.0)	7 (35.0)	7 (35.0)	

○ 설문조사 응답자의 안양시 근무 어려움 항목은 〈표Ⅳ-81〉 와 같음.

- ‘아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 11명 (55.0%)으로 ‘아니다’ 8명 (40.0%) 높게 나타남.
- ‘신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 9명 (45.0%) ‘아니다’ 9명 (45.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘교통비 등 추가 비용이 부담된다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 8명 (40.0%) ‘아니다’ 7명 (35.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 4명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘일할 때 대중교통이 불편하다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 14명 (45.0%)가 ‘그렇다’ 3명 (15.0%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 10명 (50.0%)가 ‘그렇다’ 8명 (40.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 11명 (55.0%)가 ‘그렇다’ 8명 (40.0%) 보다 높게 나타남.
- ‘지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 10명 (50.0%)가 ‘그렇다’ 9명 (45.0%) 보다 높게 나왔으며 나타남.

[표Ⅳ-81] 응답자의 안양시 근무 어려움

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시 내 아파트 단지가 많아 출입 통제가 까다롭다.	1 (5.0)	11 (55.0)	8 (40.0)	
평촌신도시 등 신도시 지역은 주차비가 비싸서 부담된다.	2 (10.0)	9 (45.0)	9 (45.0)	
일하면서 여러 곳을 이동하다 보니 교통비 등 추가 비용이 부담된다.	4 (20.0)	8 (40.0)	7 (35.0)	1 (5.0)
안양시내를 오가며 일할 때 대중교통이 불편하다.	3 (15.0)	3 (15.0)	14 (70.0)	
안양시 고객들의 요구사항이 까다로워 스트레스가 크다.	2 (10.0)	8 (40.0)	10 (50.0)	
안양시는 근무지별 편차가 크며, 성과(임금)에 영향이 많다.		8 (40.0)	11 (55.0)	1 (5.0)
안양시 내에서도 지역별 소득 격차로 인한 업무 편차가 크다.		9 (45.0)	10 (50.0)	1 (5.0)

○ 설문조사 응답자의 안양시 불편한 점 항목은 〈표Ⅳ-82〉 와 같음.

- ‘여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 10명 (50.0%)으로 ‘아니다’ 7명 (35.0%) 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 3명 (15.0%)으로 나타남.
- ‘공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 13명 (65.0%)이 ‘아니다’ 6명 (30.0%) 보다 크게 높게 나타남.
- ‘다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 12명 (60.0%)이 ‘아니다’ 6명 (30.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.

- ‘지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.’는 문항에 대해 ‘아니다’ 12명 (60.0%)이 ‘그렇다’ 5명 (50.0%) 보다 ‘높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘무료 주차공간을 찾기가 어렵다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 9명 (45.0%)이 ‘아니다’ 5명 (25.0%) 보다 ‘높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 4명 (20.0%), ‘전혀 아니다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-82] 응답자의 안양시 불편한 점

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
안양시는 여성 이동노동자에 대한 인식이나 배려가 부족하다.	3 (15.0)	10 (50.0)	7 (35.0)	
안양시 내 공공화장실이 부족하거나 찾기 어렵다.	1 (5.0)	13 (65.0)	6 (30.0)	
안양시는 다른 지역에 비해 쉴 만한 공공장소가 부족하다.	2 (10.0)	12 (60.0)	6 (30.0)	
안양시 지하철/버스 노선이 업무동선과 맞지 않아 불편하다.	2 (10.0)	5 (25.0)	12 (60.0)	1 (5.0)
안양시 내 무료 주차공간을 찾기가 어렵다.	4 (20.0)	9 (45.0)	5 (25.0)	2 (10.0)

○ 설문조사 응답자의 업무 압박 상황 항목은 〈표Ⅳ-83〉와 같음.

- ‘위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 10명 (50.0%)으로 ‘아니다’ 7명 (35.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 1명 (5.0%), ‘전혀 아니다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘항상 시간에 쫓기며 일한다.’는 문항에 대해 아니다’ 10명 (50.0%)이 ‘그렇다’ 8명 (40.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 11명 (55.0%)이 ‘아니다’ 8명 (35.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 1명 (5.0%)으로 나타남.
- ‘일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 14명 (70.0%)으로 ‘아니다’ 4명 (20.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.’는 문항에 대해 ‘그렇다’ 12명 (60.0%)으로 ‘아니다’ 7명 (35.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 1명 (5.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-83] 응답자의 업무 압박 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
일을 하다가 위험한 사고를 당할 수도 있다는 생각을 한적 있다.	1 (5.0)	10 (50.0)	7 (35.0)	2 (10.0)
성과나 방문 건수를 맞추기 위해 항상 시간에 쫓기며 일한다.		8 (40.0)	10 (50.0)	2 (10.0)
업무 목표 달성을 위해 과도한 지시나 압박을 받은 적이 있다.		11 (55.0)	8 (40.0)	1 (5.0)
이 일을 계속할 수 있을지 불안하고, 미래가 불확실하게 느껴진다.	2 (10.0)	14 (70.0)	4 (20.0)	
근무 환경이나 조건이 점점 나빠지고 있다고 느낀다.		12 (60.0)	7 (35.0)	1 (5.0)

○ 설문조사 응답자의 직장내 관리 상황 항목은 〈표Ⅳ-84〉 와 같음.

- ‘폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 11명 (55.0%)이 ‘그렇다’ 5명 (25.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 4명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 10명 (50.0%)이 ‘그렇다’ 6명 (30.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 4명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘고용 조건이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.’ 는 문항에 대해 아니다’ 12명 (60.0%)이 ‘그렇다’ 6명 (30.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 10명 (50.0%)으로 ‘아니다’ 8명 (40.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 13명 (65.0%)으로 ‘아니다’ 5명 (25.0%) 보다 높게 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-84] 응답자의 직장내 관리 상황

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
관리자나 사업주로부터 폭언, 모욕, 무시하는 언행을 들은 적이 있다.		5 (25.0)	11 (55.0)	4 (20.0)
원하지 않는 신체 접촉이나 불쾌한 성적 언동을 경험한 적이 있다.		6 (30.0)	10 (50.0)	4 (20.0)
고용 조건(임금, 계약 내용 등)이 본인 동의 없이 바뀐 적이 있다.		6 (30.0)	12 (60.0)	2 (10.0)
업무 외 요구나 본인의 역할을 벗어난 지시를 받은 적이 있다.		10 (50.0)	8 (40.0)	2 (10.0)
근무 평가나 업무량이 부당하거나 불공정하다고 느낀 적이 있다		13 (65.0)	5 (25.0)	2 (10.0)

○ 설문조사 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움 항목은 〈표Ⅳ-85〉 와 같음.

- ‘고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 11명 (55.0%)이 ‘경험함’ 4명 (20.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 4명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘경험함’ 5명 (25.0%)이 ‘드물게 경험’ 5명 (25.0%) 서로 같게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 10명 (50.0%)으로 제일 높게 나타남.
- ‘과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 10명 (50.0%)이 ‘경험함’ 5명 (25.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 5명 (25.0%)으로 나타남.
- ‘성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 5명 (25.0%)이 ‘경험함’ 4명 (25.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 11명 (55.0%)으로 제일 높게 나타남.
- ‘고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.’ 는 문항에 대해 ‘경험함’ 7명 (35.0%)이 ‘드물게 경험’ 2명 (25.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘전혀 없음’ 10명 (50.0%)으로 제일 높게 나타남.

[표Ⅳ-85] 응답자의 고객과의 관계에서 겪는 어려움

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
고객에게 반말, 고압적인 태도 등 불쾌한 언행을 경험한 적이 있다.	1 (5.0)	4 (20.0)	11 (55.0)	4 (20.0)
업무와 무관한 개인적인 요구나 사생활 침해를 겪은 적이 있다.		5 (25.0)	5 (25.0)	10 (50.0)
고의적으로 불만을 제기하거나 과도한 컴플레인을 당한 적이 있다.		5 (25.0)	10 (50.0)	5 (25.0)
고객으로부터 성적인 불쾌함을 경험한 적이 있다.		4 (20.0)	5 (25.0)	11 (55.0)
고객과의 갈등이나 부당한 상황이 발생시 소속된 기관의 도움을 받는다.	1 (5.0)	7 (35.0)	2 (10.0)	10 (50.0)

○ 설문조사 응답자의 정책 수요 및 제안 항목은 〈표Ⅳ-86〉 와 같음.

- ‘정책 수요 및 제안’ 문항에 대해 ‘경험함’ 10명 (50.0%)이 ‘드물게 경험’ 2명 (10.0%) 보다 크게 높게 나왔으며 ‘자주 경험’ 7명 (35.0%)이 제일 많은 응답을 했으므로 나타남.
- ‘업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공’ 문항에 대해 ‘경험함’ 11명 (55.0%)이 ‘자주 경험’ 5명 (25.0%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘전혀 없음’ 과 ‘드물게 경험’ 2명 (10.0%)으로 같게 나타남.
- ‘공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공’ 문항에 대해 ‘자주 경험’ 10명 (50.0%)이 ‘드물게 경험’ 5명 (25.0%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘경험함’ 4명 (20.0%)으로 나타남.
- ‘이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요’ 문항에 대해 ‘드물게 경험’ 8명 (40.0%)이 ‘자주 경험’ 7명 (35.0%)보다 많은 응답이 나왔으며 ‘경험함’ 3명 (15.0%), ‘전혀 없음’ 2명 (10.0%)으로 나타남.
- ‘이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스’ 문항에 대해 자주 경험’ 8명 (40.0%)이 ‘드물게 경험’ 6명 (30.0%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘경험함’ 4명 (20.0%), ‘전혀 없음’ 2명 (10.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-86] 응답자의 정책 수요 및 제안

(단위: 명, %)

전체	자주 경험	경험함	드물게 경험	전혀 없음
노동법률·계약 등 기본적인 노무상담 지원	7 (35.0)	10 (50.0)	2 (10.0)	1 (5.0)
업무 스트레스·직무 고민 등을 위한 심리·직무 상담 서비스 제공	5 (25.0)	11 (55.0)	2 (10.0)	2 (10.0)
공공시설 또는 유휴공간을 활용한 쉼터 공간 제공	10 (50.0)	4 (20.0)	5 (25.0)	1 (5.0)
안양시만의 이동노동자 전용 앱/플랫폼이 필요	7 (35.0)	3 (15.0)	8 (40.0)	2 (10.0)
시간 제약 없이 접근 가능한 온라인 정보·상담 서비스 이동노동자를 위한 온라인 상담 서비스 필요	8 (40.0)	4 (20.0)	6 (30.0)	2 (10.0)

○ 설문조사 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여 의향 항목은 〈표Ⅳ-87〉 와 같음.

- ‘여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 10명 (50.0%)와 ‘아니다’ 10명 (50.0%) 같게 나왔음.

- ‘설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.’ 는 문항에 대해 ‘그렇다’ 13명 (65.0%)이 ‘아니다’ 6명 (30.0%) 보다 많은 응답이 나왔으며 ‘매우 그렇다’ 1명 (5.0%)으로 나타남.
- ‘여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 13명 (65.0%)가 ‘그렇다’ 7명 (35.0%)보다 많은 응답이 나왔음.
- ‘여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.’ 는 문항에 대해 ‘아니다’ 13명 (65.0%)가 ‘그렇다’ 5명 (25.0%)보다 많은 응답이 나왔으며 ‘전혀 아니다’ 2명 (10.0%)으로 나타남.

[표Ⅳ-87] 응답자의 여성 이동노동자 정책 참여에 대한 의향

(단위: 명, %)

전체	매우 그렇다	그렇다	아니다	전혀 아니다
여성 이동노동자 정책수립에 적극 참여하고 싶다.		10 (50.0)	10 (50.0)	
여성이동자 정책 관련 설문조사에는 언제든 참여할 수 있다.	1 (5.0)	13 (65.0)	6 (30.0)	
여성 이동노동자 모임/단체에 가입할 의향이 있다.		7 (35.0)	13 (65.0)	
여성 이동노동자 간담회나 토론회에 참석하고 싶다.		5 (25.0)	13 (65.0)	2 (10.0)

Ⅳ 심층면접 기반 사례 분석

1절. 직종별 면접조사 개요

1. 심층면접 목적

○ 본 장은 안양시 관내를 중심으로 일하는 7인의 여성 이동노동자를 대상으로 심층면접을 진행하고, 이들의 생생한 일 경험과 근로환경, 감정노동, 이동 중 겪는 구조적 어려움, 제도적 사각지대 등을 다각도로 분석하고자 하는 데 목적이 있음.

○ 심층면접은 통계 수치나 설문 응답만으로는 드러나지 않는 일상적 노동의 맥락, 구조적 취약성, 정서적 고통 등을 포착할 수 있는 질적 조사 도구로서의 역할을 수행하였음.

○ 본 면접은 7개 주요 직종(학습지 교사, 가사근로자, 프레시매니저, 생활가전관리서비스사(코디), 보험모집인, 가스 및 계기검침원을 대표하는 종사자 각 1인을 선정하여 심층적으로 진행하였으며, 각 직종별 업무 특성과 이동 구조, 소득 체계, 고객응대 방식, 감정노동 강도, 사회보장 사각지대 등에 대한 구체적 사례를 중심으로 면접 내용을 정리하였음.

○ 이 과정에서 개별 직종의 특수성을 최대한 존중하되, 모든 응답 내용을 ‘근로형태 및 소득’, ‘이동 노동 환경’, ‘고객응대 및 감정노동’, ‘제도 이용 및 정책 수요’ 등 공통 질문틀을 기준으로 재구성하여 분석하였음.

○ 이를 통해 직종 간 유사성과 차이점을 함께 조망하고, 향후 안양시 및 유사 지자체 차원에서의 제도 개선 및 지원 정책 수립에 있어 실효성 있는 자료로 활용하고자 함.

2. 심층면접 개요

○ 이번 질적 조사는 정량적 설문조사 결과로는 드러나기 어려운 여성 이동노동자의 구체적인 삶과 업무 맥락을 파악하기 위한 목적으로 기획되었음.

○ 본 조사는 사전 설문조사를 통해 파악된 주요 여성이동노동 직종 중 대표성을 지닌 7개 직종을 중심으로 구성하였음. 선정된 직종은 다음과 같음.

- 학습지 교사, 요양보호사, 가사근로자, 프레시매니저, 보험모집인, 가스 및 계기검침원, 생활가전관리서비스사(코디).

○ 대상자는 각 직종에서 평균 경력 5년 이상으로 실무 경험이 풍부하고, 다양한 노동 환경을 경험한 이들을 우선 선정하였음.

○ 이들은 안양시 내외를 넘나드는 이동노동 특성을 갖고 있으며, 고용 형태, 수입 수준, 근로계약 유무, 노동시간 등에서 다양한 스펙트럼을 보임.

○ 면접 대상자의 구체적 선별 기준은 다음과 같음:

- 안양시 관내 또는 인접지역에서 실질적으로 이동노동을 수행 중인 여성,
- 주업으로 해당 직종에 종사 중인 자,
- 연구 목적과 취지를 이해하고 진술 동의에 응한 자.
- 대상자의 기본 프로필은 익명성과 사생활 보호 원칙에 따라 별도 부록에 정리함.
- 직종 분포: 학습지 교사, 가사근로자, 프레시매니저(야쿠르트 등), 생활가전관리서비스사(코디), 보험모집인, 가스 및 계기검침원
- 표본 선정 기준: 안양시 관내에서 활동 중인 이동 중심 직종의 종사자 중, 일정 경력 이상을 보유하고 해당 직종의 현실을 대표할 수 있는 응답자를 선정함

○ 면접 방식: 반구조화(반구조화된 면접지에 기초한 자유 기술 형식) 및 포커스 인터뷰 후 요약 분석 진행함.

○ 면접 진행 기간: 2025년 7월 21일~7월 31일(목)까지

○ 진행 장소 및 방식: 응답자의 근무 장소 인근 또는 자택 인근 커뮤니티 시설에서 진행

○ 자료 활용 동의: 통계법 제33조 및 제34조에 따른 조사 목적 이외의 사용 금지, 익명성 보장 하에 분석 진행함.

○ 조사 수행 주체: 안양시 노동인권센터 주관, 한국지역연구협동조합 시행

3. 조사 방법 및 절차

○ 심층면접은 2025년 7월 하순부터 8월 초까지 총 2주간 진행되었으며, 면접 장소는 각 대상자의 동의를 얻어 자택 인근 커뮤니티 공간 또는 연구진이 마련한 인터뷰 장소에서 진행함.

○ 일부 직종(생활가전관리서비스사(코디), 가사근로자)의 경우 근무 종료 후 야간 시간대에 인터뷰를 실시 하였음.

○ 면접 방식은 반구조화된 질적 인터뷰로 구성되었으며, 사전에 구성한 인터뷰 가이드를 바탕으로 직무 경험, 이동 중 애로사항, 감정노동, 제도적 보호, 정책 요구 등 총

6개 주요 주제를 중심으로 자유롭게 진술할 수 있도록 유도하였으며, 인터뷰 가이드는 전문가 검토와 파일럿 테스트를 거쳐 보완됨.

○ 총 면접 시간은 평균 60분정도 이며, 모든 인터뷰는 사전 동의하에 녹음되었고, 이후 녹취록 작성 및 내용 분석을 통해 코드화 및 범주화 작업을 수행하였음.

4. 질적 조사로서의 한계와 활용 가능성

○ 본 조사 결과는 표본 수(7명)의 한계로 인해 일반화에는 제약이 있으며, 응답자의 진술이 직종 내 전체 여성 이동노동자의 경험을 대표하지 않을 수 있음. 또한, 면접자의 개인사적 배경, 성격, 발화의 밀도 등에 따라 내용의 깊이나 방향성이 상이할 수 있음.

○ 그러나 해당 연구는 표면적인 통계 결과로는 포착되지 않는 미시적 경험, 정서적 반응, 맥락적 상황을 드러냄으로써, 이동노동의 본질과 정책 미비점에 대해 보다 구조적 통찰을 제하였으며, 제도적 보호의 사각지대를 구체적으로 드러내는 데 유의미한 실증 근거로 활용 가능함.

○ 본 질적 자료는 향후 안양시가 여성 이동노동자를 위한 제도 설계 및 정책 수립 시 ‘당사자 목소리 기반’의 정책 개발의 출발점이 될 수 있으며, 실태조사 설문 결과의 해석에도 보완적 자료로서 높은 활용 가치를 지님.

2절. 직종별 면접조사 분석

1. 학습지 교사

가. 노동조건과 직업특성

○ 학습지 교사는 중장년 여성들이 경제활동 참여를 위해 선택하는 대표적인 이동노동 직종임. 대체로 자녀 양육 이후 경제적 필요와 자기계발의 계기를 통해 일을 시작하는 경우가 많으며, 특히 정규직 고용에서 배제된 여성들이 시간 조율이 가능하고 가정과 병행할 수 있는 직업으로 선택하는 경우가 두드러짐.

○ 27년째 학습지 교사로 일하고 있는 A씨의 사례가 이를 잘 보여줌:

> *"아이들이 어릴 때 집에만 있는 게 힘들어서 일을 시작하게 되었고, 공부방 운영부터 시작했어요. 지금은 학습지 교사로 27년째 일하고 있습니다."*

1) 근무 시간과 노동 강도

○ 학습지 교사의 주된 업무는 회원의 가정을 직접 방문하여 학습지를 전달하고 일정 시간 동안 학습을 지도하는 것임. 회원별 학습 진도를 계획하고 과제를 내주며, 결과를 검토하여 학습 수준을 점검하고 학부모와 상담하는 것도 주요 업무에 포함됨.

○ 보통 1주일에 한 번 정도 회원 가정을 방문하여 과목별로 10분 내외의 짧은 수업을 진행함. 영어, 수학, 과학, 한문 등 담당 과목에 대한 지식이 요구되며, 학생들의 학습 동기를 유발할 수 있는 지도력과 인내심도 필요함.

> *"아침에 준비를 마치고 나면 오후부터는 쉴 틈이 없어요. 보통 하루에 8곳에서 10곳 정도를 다니는데, 학생 집을 오가며 수업을 하고 과제를 확인하고, 또 다음 주 진도를 계획해야 하거든요. 시간이 금방 가버려요."*

○ 일과 구조와 노동시간

- 업무 일과는 오전과 오후로 명확히 구분됨:
- 오전: 교재 점검, 수업 준비, 회원 일정 확인 등 사전 준비 업무
- 오후: 학생들의 방과후 시간대부터 본격적인 가정 방문 수업 시작

학습지교사의 일과



출처:https://recruit.kumon.co.kr/intro/teacherintro

○ 학습지 교사의 하루는 5단계의 복합적 업무 과정으로 구성되며, 각 단계마다 이동이 필요한 전형적인 이동노동의 특성을 보여줌.

○ 노동시간은 정규직과 달리 일정하지 않고, 학생과 학부모의 요구에 맞추어 방과후 시간대부터 저녁 늦게까지 이어지는 경우가 많음. A씨는 “과거에는 밤 11시까지 수업했으나, 지금은 저녁 8시 혹은 9시까지 근무한다“고 응답함.

2) 임금 체계

○ 임금 체계는 전적으로 실적 중심으로 운영되고 있음. 수업 건수나 성과에 따라 소득이 결정되며, 고정급이 부재한 구조적 특성이 있음.

“전적으로 실적 중심이에요. 수업 건수나 성과에 따라 임금이 달라져요. 본인은 충분하다고 느끼지만, 다만 이는 일을 많이 하기 때문이며, 교사들마다 편차가 커요. “

○ A씨의 경우 여름휴가철과 겨울방학 기간에는 수업이 대폭 줄어들어 월 수입이 평상시의 50% 이하로 떨어지는 경우가 빈번함. 평상시 월 150만원 수준의 수입을 올리던 교사가 방학철에는 70-80만원으로 급감함.

“여름휴가철에는 아이들이 가족여행을 가거나 학원 휴강이 많아져서 수업이 절반도 안 돼요. 그런데 생활비는 똑같이 나가니까 힘들죠. “

○ 이러한 계절적 변동성은 고정급이 없는 완전 실적제의 구조적 문제를 극명하게 보여주며, 교육 서비스 특성상 학사일정에 따른 수요 변동이 불가피하지만 이에 따른 소득 불안정성은 전적으로 교사 개인이 감내해야 하는 상황임.

○ 오후에는 하루 평균 10~12가구를 방문하여 개별 수업을 진행하는데, 이는 단순 이동이 아닌 이동과 수업이 결합된 고강도 노동임. 업무 특성상 오후부터 시작해 늦은 밤까지 이어지는 구조로, 장시간 근로에 해당함.

○ 임금 구조의 불안정성: 임금 체계는 전적으로 실적 중심으로 운영되고 있음. 수업

건수나 성과에 따라 소득이 결정되며, 고정급이 부재한 구조적 특성이 있음.

> *‘전적으로 실적 중심이에요. 수업 건수나 성과에 따라 임금이 달라져요. 본인은 충분하다고 느끼지만, 다만 이는 일을 많이 하기 때문이며, 교사들마다 편차가 커요. “*

- 장시간 노동을 전제로 한 생활임금: 일부 교사는 “현재 수입은 충분하다“고 응답했으나, 이는 장시간 노동을 전제로 한 결과이며 교사별 편차가 크고 생활 안정성이 담보되지 않음. A씨가 언급한 “일을 많이 하기 때문“이라는 표현은 장시간 노동을 통해서만 생활임금을 확보할 수 있는 구조적 문제를 여실히 보여줌.
- 계절적 수입 변동성: 교육 서비스 특성상 학사일정에 따른 수요 변동이 불가피하여, 여름휴가철과 겨울방학 기간에는 수업이 대폭 줄어들어 월 수입이 평상시의 50% 이하로 떨어지는 경우가 빈번함. 이러한 계절적 변동성에 따른 소득 불안정성은 전적으로 교사 개인이 감내해야 하는 상황임.
- 학습지 교사는 「근로기준법」 제2조상 근로자 정의에 부합하는 측면이 있으나, 현실적으로는 개인사업자(특수형태근로종사자) 형태로 계약되어 있어 근로자성 인정에 있어 법적 사각지대에 놓여 있음. 이로 인해 최저임금 보장, 유급휴일, 휴식시간 보장 등 기본적인 근로조건 보호에서 배제됨.
- 「고용보험법」 제77조 개정(2021년) 이후 특수형태근로종사자로서 고용보험 적용이 가능해졌지만, 여전히 고정급 부재와 성과급 중심 구조로 인해 최저임금 보장·유급휴일과 같은 권리가 실질적으로 보장되지 않는 한계가 있으며, 이는 동일한 특고 직종인 프레시매니저와 유사한 구조적 문제로 지적됨.
- 현재의 임금 체계와 노동조건 하에서 학습지 교사들의 생활 안정성은 개인의 노동 강도에 전적으로 의존하는 구조임.
- 고정급 부재로 인한 수입 불안정, 사회보험 적용의 제한, 기본적 근로권리 보장의 미비 등이 복합적으로 작용하여 지속가능한 생활 안정성을 담보하기 어려운 상황임.
- 특히 장시간 노동을 통해서만 적정 수입을 확보할 수 있는 현실은 건강권과 휴식권을 침해할 우려가 있으며, 이는 중장년 여성 이동노동자의 지속가능한 경제활동 참여에 구조적 제약으로 작용하고 있음.

나. 이동노동 환경

- 학습지 교사는 하루 평균 10~12가구를 방문하며, 실질적으로 7시간 이상 이동과 수업에 구속되는 구조임. 오후 2시부터 저녁 9시까지 이어지는 장시간 이동은

단순한 업무 수행을 넘어 이동 자체가 노동의 중요한 일부가 되고 있음. 이러한 이동노동 환경은 교사들에게 물리적·경제적 부담을 동시에 안기고 있음.

○ 면담자는 자신의 하루 일과를 설명하면서, 수업뿐 아니라 이동과 과제 확인, 수업 준비가 연속적으로 이어져 사실상 쉴 틈이 없다고 진술함.

○ 이는 학습지 교사의 이동노동 환경이 단순한 '수업 노동'이 아니라 '이동과 대기'가 결합된 복합적 구조임을 보여줌.

아침에 준비를 마치고 나면 오후부터는 쉴 틈이 없어요. 보통 하루에 10곳에서 12곳 정도를 다니는데, 학생 집을 오가며 수업을 하고 과제를 확인하고, 또 다음 주 진도를 계획해야 하거든요."

○ 이동 시간대별 집중 패턴

- 오후 2~6시: 초등학생 대상 수업으로 집중적 이동
- 오후 6~9시: 중고등학생 대상 수업으로 추가 이동

○ 각 가정의 요구 시간에 맞춰 방문해야 하므로 이동 경로 최적화에 한계가 있으며, 지리적으로 비효율적인 이동 패턴이 불가피한 경우가 많음. 정해진 시간에 각 가정을 방문해야 하는 시간적 구속성으로 인해, 이동 과정에서의 지연이나 돌발상황이 전체 일정에 미치는 영향을 항상 고려해야 하는 심리적 부담도 존재함.

○ A씨는 "본인은 도심 중심에서 도보와 대중교통을 주로 이용하므로 크게 불편하지 않다"고 답변했으나, *"외곽지역 근무자는 차량이 없으면 매우 힘들다"*라고 언급함.

○ 이는 근무 지역에 따라 교통 접근성의 편차가 크며, 이것이 직접적으로 노동 강도와 경제적 부담에 영향을 미치는 구조적 문제를 보여줌.

교통 인프라 접근성 면에서 A교사는 도심 중심에서 도보와 대중교통을 주로 이용하므로 개인적으로는 크게 불편하지 않다고 답변했으나, "외곽지역 근무자는 차량이 없으면 매우 힘들다"고 언급함. 이는 근무 지역에 따라 교통 접근성의 편차가 크다는 것을 보여줌.

○ 도보와 대중교통에 의존하는 이동 방식은 날씨와 교통 상황에 취약하며, 하루에 여러 번 발생하는 교통비는 모두 개인 부담임. 실적제 급여 구조에서 이러한 이동 비용이 별도로 지원되지 않아 실질 소득을 감소시키는 요인으로 작용함.

1) 화장실 이용의 어려움

○ 학습지 교사들은 이동 과정에서 가장 큰 애로사항으로 화장실 이용 문제를 꼽음. 공공화장실이 부족하거나 접근이 어렵고, 민간 건물의 화장실은 종종 거부당하기 때문에 업무 중 기본적인 생리적 요구조차 충족하기 어려운 경우가 많음.

> *"가장 불편한 점은 화장실 이용의 어려움이에요. 아파트 관리실, 음식점 등에서 화장실을 못 쓰게 해서 곤란해요."*

○ A씨는 "가장 힘든 건 화장실이에요. 아파트 관리실이나 음식점에서 못 쓰게 할 때가 많아요. 한두 번은 괜찮지만, 매일 반복되면 정말 난감해요. 마음 졸이며 일할 때도 많죠."라고 토로함.

○ 이는 단순한 불편을 넘어 노동권과 인권 차원의 문제로 지적됨. 공공화장실이 부족하거나 접근이 어렵고, 민간 건물의 화장실은 종종 거부당하기 때문에 업무 중 기본적인 생리적 요구조차 충족하기 어려운 경우가 많음. 특히 여성 노동자의 경우, 화장실 접근성은 단순한 편의 차원을 넘어 건강권·노동권과 직결되는 문제임.

2) 교재·가방 운반 등 신체적 부담

○ 학습지 교사는 하루 평균 10~12곳을 이동하며, 단순한 보행이 아니라 무게 있는 교재 가방을 메고 계단을 오르내리는 반복적 활동을 수행함. 빌라, 단독주택, 엘리베이터가 없는 저층 건물 등 다양한 주거 환경에서 교재를 전달해야 하므로 허리, 어깨, 무릎 등 근골격계에 누적 피로가 집중됨.

○ 특히 어린이 교재뿐 아니라 부가 학습자료, 평가지, 가정통신문 등 부수적인 자료까지 함께 휴대해야 하므로 가방 무게가 상당함. 이로 인해 팔과 손목 통증, 장시간 착용에 따른 어깨 결림이 흔히 발생함.

○ 27년차 A씨의 경우 *"오랜 세월 교재 가방을 들고 다니다 보니 어깨와 허리가 늘 뻐근하고, 무릎 통증으로 정형외과 치료를 받기도 한다"* 고 호소함.

다. 대기·휴식 환경

1) 대기공간

○ 학습지 교사는 가정별 방문 시간 사이에 발생하는 공백을 스스로 해결해야 함.

이들을 위한 전용 대기 시설은 존재하지 않아, 개인적으로 상업시설을 이용하거나 길거리에서 시간을 보내는 경우가 많으며, 이러한 대기 환경은 단순한 시간 소모를 넘어 경제적 부담으로 이어지고 있음.

"쉬는 공간은 주로 커피숍이에요. 커피 한잔 마시며 대기하거나 업무 정리하죠. 비용은 본인 부담이고요."

○ 대기시간 동안 상업시설에 머무는 것은 일정한 비용 지출을 수반함. 하루 1~2회의 대기시간이 누적되면 커피값만 해도 상당한 금액에 달해 실적제 급여 체계에서 소득을 잠식하는 구조로 이어짐.

○ 특히 외곽 지역 근무자는 교통 접근성이 낮아 대기 공간 선택권이 더 제한되며, 차량 이용 여부에 따라 노동 강도가 달라지는 불평등이 발생함

○ 학습지 교사의 대기공간은 개인 부담을 전제로 한 구조적 문제를 보여주며, 이는 장기적으로 노동 조건의 불평등을 심화시키는 요인임.

2) 휴식공간

○ 학습지 교사는 하루 8~12곳을 방문하며 지속적으로 이동하는 과정에서 체력을 회복할 수 있는 전용 휴식 공간을 확보하기 어려움. 따라서 대부분 상업시설이나 공공장소에 의존하며 신체적 피로를 해소하지 못하는 실정임.

"아파트 관리실, 음식점 등에서 화장실을 못 쓰게 해 곤란했어요. 결국 커피숍에서 잠시 쉬거나 간단히 정리하는 방법밖에 없죠."

○ 휴식 공간의 부재는 단순한 편의 부족을 넘어 장시간 이동노동으로 누적되는 피로도를 회복하지 못하게 하는 구조적 요인임. 무거운 교재 가방을 메고 계단을 오르내리는 등 강도 높은 이동을 반복하는 상황에서 신체를 편히 내려놓을 공간이 없는 것은 근골격계 부담을 가중시킴. 장기적으로는 만성질환, 업무 효율 저하, 건강 악화로 이어질 수 있음

○ 휴식공간의 부재는 노동자의 건강권을 위협하는 요소로, 제도적·공적 차원의 개선이 필요함.

○ 학습지 교사는 이동노동 과정에서 대기공간의 비용 부담과 휴식공간의 부재라는 이중의 제약을 겪고 있음. 이는 단순히 개인의 생활 편의 차원을 넘어, 실적제 임금 구조와 결합해 실질 소득을 감소시키고 장기적인 건강 악화를 초래하는 구조적

문제로 작용함.

○ 따라서 학습지 교사의 노동 환경 개선은 단기적 편의 제공이 아니라, 공공 차원의 인프라 지원과 제도적 보호 장치 마련이라는 정책 과제로 접근할 필요가 있음.

라 작업환경과 안전 문제

○ 학습지 교사의 노동은 교실이 아닌 길 위와 가정집에서 이루어지기 때문에, 작업환경은 기상 상황과 외부 조건에 직접적으로 노출되어 있음. 비・눈・폭염・혹한 등은 수업의 질과 효율에 큰 영향을 미치며, 교사 개인의 건강과 안전에도 직결되는 문제임.

○ 하루 10~12가구를 이동하며 교재를 운반하고 계단을 오르내리는 과정은 단순한 보행을 넘어선 복합적 신체 활동으로 누적 피로를 유발함. 또한 시간 압박 속에서 무리한 보행이나 이동을 강행하는 경우가 많아, 사고 위험이 상존하는 구조임.

○ 그러나 학습지 교사는 특수형태근로종사자로 분류되어 있어, 산업안전보건법 등에서 규정하는 혹서기・혹한기 보호조치나 휴식권 보장을 적용받지 못하고 있음. 이로 인해 안전은 전적으로 개인이 감당해야 하는 현실에 놓여 있음.

○ 기상 상황 또한 중요한 제약 요인임. 비 오는 날 젖은 채로 학생 가정을 방문해야 하는 불편이 크고, 일정 변경이 어려워 악천후에도 수업을 강행해야 함. 보강 수업이 누적되면 노동 강도가 더욱 높아지는 문제도 발생함

“비 오는 날 고객 집에 젖은 상태로 방문하는 것이 곤란해요. 일정 변경이 어려워 악천후에도 수업을 강행해야 하며, 보강 수업 부담이 커요.“

○ 학습지 교사들이 날씨라는 불가항력적 요인에도 불구하고 노동을 중단할 수 없는 구조에 놓여 있음을 보여줌.

○ 학습지 수업은 대부분 정해진 요일과 시간에 맞춰 방문하는 방식이기 때문에, 일정 변경은 학부모의 불만이나 학생 학습의 차질로 이어질 수 있음. 따라서 교사들은 악천후에도 어쩔 수 없이 강행하는 경우가 많음.

○ 또한, 비로 인해 옷이나 교재가 젖은 상태로 수업에 임해야 하는 것은 전문 노동자로서의 체면과 신뢰에도 타격을 주며, 학부모의 시선과 아이 앞에서의 곤란함은 심리적 부담으로 작용함.

[Ⅴ-1] 기상 상황별 경험적 어려움

구분	경험적 어려움
우천 시의 복합적 부담	• “비 오는 날이면 교재랑 가방이 젖을까 노심초사해요. 우산을 쓰면 한 손이 묶여버려서 균형 잡기도 힘들고, 미끄러운 길에서는 정말 아찔할 때가 많아요.” • “젖은 옷과 신발로 학생 집에 들어가면 스스로도 불편하고, 학부모 눈치도 보이니 괜히 위축될 때가 있어요.” • “버스가 늦거나 노선이 바뀌어도 약속된 시간에 도착해야 하니, 빗속에서 더 뛰게 되고....
폭염기의 건강 위험	• 한여름 오후, 땀에 흠뻑 젖은 채로 학생 집에 들어가면 괜히 민망해져요.” • “그늘을 찾기 힘들어 햇볕에 오래 서 있다 보면 머리가 어질하고 손에 쥔 교재도 금방 축축해져요.” • “수업은 해야 하니 쉬지도 못하고, 물 한 모금 제대로 마실 틈도 없을 때가 많아요.”
혹한기의 안전 위험	• “영하 10도 아래로 떨어지면 손가락이 얼어 교재를 넘기기도 힘들어요. 펜을 잡는 감각조차 없어질 때가 많죠.” • “눈 내린 날 결빙된 계단이나 보도를 교재 가방 들고 오르내리다 보면, 언제 미끄러질지 몰라 늘 긴장해요.” • “따뜻한 집에 들어갔다가 다시 추운 바깥으로 나오면 온몸이 확 식어버려서, 금세 피곤이 몰려오고 컨디션이 무너져요.”

○ 학습지 교사들은 날씨·환경 리스크에 대한 제도적 안전장치가 부재한 상황에서, 스스로 문제를 감내하고 추가 노동으로 보상할 수밖에 없는 구조에 놓여 있는 것임.

“정해진 시간에 맞추려다 보면 늘 마음이 급해져요. 신호등이 깜빡이기 시작하면 ‘지금 안 건너면 늦는다’는 생각에 무리해서 뛰어가게 되죠. 넘어질까, 차와 부딪힐까 늘 위험을 인지하면서도, 시간을 맞추려는 마음이 더 커서 발걸음을 재촉하게 돼요.”

1) 이동 중 안전사고

○ 학습지 교사들은 하루 평균 10곳 이상을 오가며 교재 가방을 들고 계단을 오르내리는 과정 자체가 이미 큰 신체적 부담이라고 호소함. 이는 단순한 보행이 아니라 반복되는 체력 소모와 누적 피로로 이어진다고 지적함.

○ 정해진 수업 시간을 맞추기 위해 서두르다 보니 신호등이 점멸될 때 무리해서 횡단하거나 급히 발걸음을 옮길 때가 많으며, 이 과정에서 사고 위험을 늘 안고 있다고 토로함.

○ 특히 우천 시나 겨울철에는 교재와 우산을 동시에 들고 이동해야 하는데, 이때 균형 감각이 떨어져 돌발 상황에 대응하기 어렵다고 함. 실제로 겨울철 결빙된 구간에서 넘어져 부상을 입는 경우도 빈번하다고 지적함.

○ 그럼에도 불구하고 학습지 교사는 특수형태근로종사자로 분류되어 「산업안전보건

법」이 규정하는 혹서기·혹한기 보호 조치의 적용을 받지 못함. 따라서 기상 악조건 속에서의 안전은 개인이 스스로 감수해야 하는 몫으로 남아 있다는 점을 문제로 지적함.

○ 「산업재해보상보험법」 또한 임의가입 방식으로 운영되기 때문에, 우천·폭염·혹한 시 발생할 수 있는 낙상, 탈수, 질환 등에 대한 실질적인 보장을 받기 어려움.

○ 한국여성정책연구원(2020)은 방문·이동형 직종의 여성 노동자들이 기상 환경 노출로 인한 건강 악화에 집중적으로 취약하다고 지적했으며, 학습지 교사 사례는 이를 대표적으로 보여줌.

마. 감정노동과 갈등해결방식

○ 학습지 교사는 가정을 직접 방문하여 교육 서비스를 제공하는 이동노동자로서, 고객인 학부모와의 직접적인 대면 상황에서 상당한 감정노동을 경험함.

○ 특히 자녀 교육에 대한 부모의 높은 기대치와 민감성은 교사에게 지속적인 정서적 부담을 가중시키는 주요 요인으로 작용함.

○ 실적 중심의 급여 구조에서 고객 관계 유지는 생존과 직결되어, 감정노동의 강도를 더욱 높이는 구조적 특성을 보임.

○ 27년간 학습지 교사로 근무해온 A교사는 “아이들이 어릴 때 집에만 있는 게 힘들어서“ 시작한 일이 장기 경력으로 이어지면서 다양한 감정노동 상황에 노출되어 왔음. 현재 매일 근무하며 “오전부터 저녁 8시 반~9시까지“ 장시간 업무를 수행하는 과정에서 학부모와의 관계에서 발생하는 정서적 스트레스가 주요 업무 부담 요소로 작용하고 있음.

> *“어린이보다 학부모 응대가 더 어렵다고 느끼고 있어요,*
> *구체적으로 학생 부모가 약간 늦은 것에 고압적 태도를 보이는 경우를 경험, 이러한 상황에서는 감정적으로 부담이 큰 상황들이 반복적으로 발생하지만, 실적제 구조에서 고객과의 관계 악화는 직접적인 소득 감소로 이어질 수 있어 감정적 부담을 감수할 수밖에 없는 현실이죠. 흔한 일이에요”*

○ 학습지 교사의 감정노동은 교육 서비스의 특성과 실적제 급여 구조가 결합되어 나타나는 복합적 현상임.

○ 고객인 학부모의 높은 기대치와 자녀 교육에 대한 민감성이 교사에게 상당한 정서적 부담을 가하고 있으며, 이는 개별 교사의 역량 범위를 넘어서는 구조적 문제로

인식되어야 함.

> *"젊은 교사들은 고객에게서 반말이나 무시하는 말을 듣는다고 하더라고요. 그런 이야기를 들으면 저희도 괜히 마음이 불편해지죠, 이런 경우도 거래가 끊길까봐 감정 조절을 하게 되죠."*

○ 27년의 경력에도 불구하고 여전히 학부모 응대가 어렵다고 느끼는 것은, 감정노동이 경험이나 숙련도만으로는 해결되지 않는 본질적 특성을 가지고 있음을 시사함. 이는 개인적 적응을 넘어서는 체계적 관리와 지원이 필요한 영역임을 보여줌.

○ 학습지 교사의 감정노동은 교육 서비스 제공의 필수적 요소이지만, 현재는 이에 대한 적절한 인식이나 관리 체계가 부재한 상황임.

○ 특히 학부모의 고압적 태도나 과도한 기대에 대응하면서 발생하는 정서적 부담이 개인의 역량에만 의존하고 있어, 체계적인 감정노동 관리 시스템과 정서적 지원 프로그램의 도입이 필요함.

2) 갈등 해결 방식

○ 학습지 교사의 갈등 해결 방식은 제도적 지원의 부재 속에서 개인적 차원의 대응에 전적으로 의존하는 특징을 보임.

○ "대부분 스스로 해결"한다는 답변에서 알 수 있듯이, 고객과의 갈등 상황이 발생했을 때 회사나 외부 기관의 도움 없이 개별 교사가 모든 것을 감당해야 하는 구조임. "회사의 지원은 거의 없으며"라는 명확한 표현을 통해 제도적 뒷받침의 한계를 드러내고 있음.

○ 학습지 교사들은 고객 응대 과정에서 생기는 스트레스나 감정적 부담을 해소하기 위해, 주로 동료 교사들과의 대화를 통해 마음을 나누곤 함. 이처럼 '수다' 형식의 비공식적 소통은 전문적인 상담 제도나 감정 관리 프로그램이 부재한 상황에서 자연스럽게 형성된 것으로, 실질적으로는 유일한 정서적 출구 역할을 하고 있음.

> *"대부분 스스로 해결해야 해요. 회사의 지원은 거의 없으며, 동료 교사들과 대화('수다')로 감정을 풀기도 해요. 노조가 없고 계약직이라 회사에 요구하는 것이 불가능에 가까워요."*
>
> *"아이 학습 상담을 계속 요청하시거나 사적인 대화를 이어가려 하셔서, 빨리 다음 집으로 이동해야 하는데도 시간을 빼앗길 때가 많아요."*

○ 고객과의 갈등이 발생했을 때 학습지 교사는 회사의 지원이나 법적 보호 없이 스스로 해결해야 하는 경우가 대부분임. 이러한 상황은 개인의 선택이 아니라 구조적으로 강요된 침묵과 순응의 결과임.

○ 구조적 제약 요인으로는 “노조가 없고 계약직이라 회사에 요구하는 것이 불가능에 가까움“이라는 현실이 갈등 해결의 근본적 한계로 작용하고 있음. 이는 개별 교사들이 갈등 상황에 대해 적극적으로 문제를 제기하거나 개선을 요구할 수 있는 통로가 차단되어 있음을 의미함.

○ 결국 27년의 풍부한 경력에도 불구하고 갈등 해결을 위한 체계적 지원이나 전문적 도움 없이 개인의 역량과 인내에만 의존하는 현실은, 학습지 업계 전반의 갈등 관리 시스템 부재를 보여주는 대표적 사례라고 할 수 있음.

- 수수료제 급여 구조에서 고객을 잃는다는 것은 곧바로 소득 감소로 이어지며, 더 많은 고객을 확보해야 지점에서 인정받고 안정적인 수입을 유지할 수 있는 상황에서 갈등은 피해야 할 ’리스크’가 됨.

○ 「산업안전보건법」 제41조(감정노동 보호)는 고객 폭언·폭행으로부터 근로자를 보호하도록 하고 있으나, 학습지 교사는 개인사업자 신분의 특수형태근로종사자이므로 적용 대상에 포함되지 않음.

○ 학습지 교사의 감정노동과 갈등 해결 과정은 개인의 성격이나 태도 문제가 아니라, 구조적·제도적 공백에서 비롯된 노동 문제임. 현행 「산업안전보건법」의 감정노동 보호 조항은 이들을 보호하지 못하며, 노조 결성권과 단체교섭권도 실질적으로 보장되지 않음.

○ 따라서 학습지 교사의 감정노동 완화를 위해서는

- 특수형태근로종사자에 대한 감정노동 보호법 적용 확대
- 갈등 상황 대응 매뉴얼 및 제도적 지원 체계 마련
- 심리 상담·휴식 지원 프로그램 도입이 필요함.

○ 이러한 법적·제도적 장치가 마련될 때 비로소 학습지 교사의 직무 만족과 교육 서비스의 질이 함께 개선될 수 있음.

바. 사회보험과 제도적 한계

○ 학습지 교사는 개인사업자로 분류되어 일반 근로자와 달리 사회보험 적용에 있어 다양한 제약을 받고 있음.

○ 이로 인해 사회안전망의 사각지대에 놓여 있으며, 각종 위험과 불안정성에 무방비로 노출되는 구조적 문제를 안고 있음.

○ 특히 고령 여성 노동자로서 겪는 이중적 취약성과 제도적 창구에 대한 정보 부족은 이들의 어려움을 가중시키고 있음.

> *"건강보험은 지역가입자로 내고 있어요. 고용보험은 최근 들어 가입이 가능해졌다지만, 월급이 일정 기준 이상이 돼야 받을 수 있더라고요. 일감이 줄어들면 해고가 아니니까 실업급여도 사실상 어렵고요."*

○ 학습지교사는 개인사업자로 분류되어 건강보험 지역가입자로 가입되어 있음. "건강보험은 지역가입자로 전액 개인 부담이며, 산재보험은 해당되지 않습니다"라고 답변했듯이, 일반 근로자라면 사업주와 분담하게 될 보험료를 혼자서 감당해야 하는 상황임.

○ 월 수입이 불안정한 실적제 구조에서 고정적으로 발생하는 보험료 부담은 가계 경제에 상당한 압박으로 작용함. 특히 학기 중에 비해 방학 기간에는 수업 유지가 어려워 수입이 감소하는 반면, 보험료 납부는 변함이 없어 실질적 부담이 가중됨.

○ 학습지 교사들은 제도적 지원 창구가 존재하더라도 실질적 도움을 기대하기 어렵다고 인식하고 있음. 회사나 대리점은 "개인사업자"라는 이유로 책임을 회피하며, 공적 기관에서도 적절한 대안을 찾기 어려운 경우가 많음.

○ 이러한 경험은 노동 과정에서 발생하는 갈등이나 피해를 해결할 제도적 경로에 대한 신뢰를 약화시키고 있음. 그 결과 교사들은 문제 해결을 위해 공적 절차에 의존하기보다, 개인이 감내하거나 동료 교사와의 비공식적 대화를 통해 풀어내는 경향이 강함.

○ 이는 제도가 부재한 것이 아니라 존재하더라도 실질적 기능을 하지 못한다는 불신에서 비롯된 것으로, 제도의 형식적 존재와 현장의 체감 사이에 괴리가 크다는 점을 보여줌.

○ 결국 갈등이나 피해 상황이 발생해도 개인이 감내하거나 동료와의 대화로 풀어내는 수준에 머무르는 경우가 많음.

○ 이러한 현실은 법적 제도의 한계와 직결됨. 학습지 교사는 형식적으로는 사업자, 실질적으로는 근로자라는 이중적 지위에 놓여 있어, 현행 법률이 충분한 보호를 제공하지 못하고 있음.

○ 예컨대, 「근로기준법」에서는 근로자로 인정되지 않기 때문에 노무 분쟁 발생 시 회사가 중재하거나 보상할 의무를 강제할 근거가 부재함. 또한 「산업재해보상보험법」은 임의가입 구조로 되어 있어, 고객과의 갈등에서 비롯된 정신적 손상이나 금전적 피해에 대한 보상도 어렵게 되어 있음.

○ 한국여성정책연구원(2020)은 여성 특수형태근로종사자가 사회보험 적용에서 배제되면서 노동권과 사회권 모두에서 취약해지는 이중 불안정성에 직면한다고 분석하였음.

사. 정책요구 및 제도개선 방향

1) 필요한 정책 및 제도 개선 방향

○ 학습지 교사들은 현재의 제도적 사각지대에서 발생하는 어려움을 해결하기 위해, 구체적이고 실질적인 정책 개선을 요구하고 있음.

○ 화장실 이용권 보장이 최우선 과제

“길거리 화장실 부족이 매우 심각하며, 건물 1층이라도 개방되면 좋겠다“

○ 학습지 교사는 여성 이동노동자를 위한 정책 중 가장 시급한 것으로 공공화장실 문제 해결을 꼽았음. 이는 단순한 편의 차원이 아니라 기본적인 생리적 필요 해결과 건강권 보장 차원에서 접근해야 할 문제라고 강조함.

○ 민간 협력을 통한 해결 방안

- 공공 건물 화장실의 접근성 향상과 함께 민간 건물의 협조도 필요하다고 봄. “시 차원의 인식 개선 및 협조 유도가 필요하며, 세금 감면 등 인센티브 활용“을 제안하여 구체적인 정책 수단까지 제시함.

○ 사회보험 제도 개선 수요

“실업급여를 받기 위한 조건이 까다롭고, 회사에서 해고가 아닌 ’일감이 줄어든 상황’이 되어야 가능해요“

○ 현재 사회보험 제도가 특수형태근로종사자의 실정에 맞지 않는다는 문제의식을 명확히 제기함. 특히 실업급여 수급 조건의 현실성 부족을 지적하며, 이동노동자의 특성을 반영한 제도 개선이 필요함을 강조함.

2) 이동노동자 모임 및 토론회 참여 의향

> *“여성 이동노동자를 위한 더 나은 방향을 만들어가는 데 도움이 된다면 꼭 한번은 참여해보고 싶어요. 시간이 들더라도 함께 목소리를 내고 싶습니다.”*

○ 면담자는 여성 이동노동자를 위한 모임이나 토론회가 마련된다면 적극적으로 참여하겠다는 의사를 밝혔음. 이는 개별적 문제 해결의 한계를 인식하고, 공동의 목소리를 통해 개선 방향을 모색할 필요성을 절감하고 있음을 보여줌.

○ 그는 단순히 제도적 지원을 기다리는 수동적 입장이 아니라, 집단적 참여를 통해 정책 형성과정에 기여할 수 있다는 기대감을 가지고 있음. 이는 현장의 주체로서 스스로 정책 개선에 나서려는 능동적 참여 의식을 드러냄.

3) 추가 개인의견

○ 학습지 교사들은 본인의 직종만이 아니라, 다양한 여성 이동노동자의 어려움을 함께 포괄하는 통합적 정책의 필요성을 강조함

○ 개별 직종 대응보다는 이동노동의 공통적 특성을 반영한 정책 필요함.

○ 공공 건물 화장실의 개방 확대, 사회적 인식 개선, 민간 협력 인센티브 도입 등 다각적 접근 필요함.

> *“27년 동안 일하면서 느낀 건, 우리 학습지 교사만 힘든 게 아니라 다른 여성 이동노동자들도 다 비슷한 어려움을 겪고 있다는 거예요. 이제라도 우리에게 도움이 되는 정책이 펼쳐진다면 정말 감사할 따름이에요.”*

2. 생활가전관리서비스사(코디)

가. 노동조건과 이동노동환경

○ 생활가전관리서비스사(코디)관는 정수기・청정기 등의 제품을 대상으로 정기 점검과 관리 서비스를 수행하는 직종임. 대체로 경력 단절 이후 또는 중장년 여성들이 생계와 육아 병행을 위해 선택하는 경우가 많음. 그러나 실제로는 고객 일정에 종속되는 특성으로 인해 장시간 노동이 발생하며, 수입 또한 실적 중심 수수료제로 불안정함.

○ 생활가전관리서비스사(코디)는 정수기 등 제품을 대상으로 점검・관리・케어서비스를 수행하는 정수기 코디는 육아와 병행 가능한 일자리를 찾다가 이 일을 시작하게

되었고, 처음에는 임시적인 일로 시작했지만, 현재는 전업으로 정착하게 되었음.

“잠깐 하려던 일이 업이 돼버렸어요. 맞벌이 고객이 많아서 토요일 근무도 많고요. 시간으로 따지면 알바보다 못해요.”

○ 이러한 상황은 많은 여성 이동노동자들이 경험하는 공통적인 패턴을 보여줌. 육아와 경력 단절 이후 재취업 과정에서 유연한 근무형태를 찾다가 특수형태근로에 진입하게 되는 경우가 많음

○ 유동적이지만 과중한 근무일정

- 생활가전관리서비스사(코디)는 육아와 병행할 수 있는 일자리를 찾다가 시작하는 경우가 많으며, 이후 전업으로 정착하는 경우가 많음. 주 6일 근무가 일반적이며, 고객과 스케줄을 맞추느라 토요일 근무도 잦음.

○ 인터뷰에 참여한 한 코디는 고객 부재로 인해 평일 낮에는 방문이 어려워, 토요일과 저녁 시간대에 약속이 몰린다고 토로함. 이는 근무 시간 불규칙성과 소득 불안정으로 이어지며, 노동 강도의 체감도를 높이는 원인임.

” 평일 낮 시간대에는 고객이 집에 없는 경우가 많아요 “
특히 이 동네는 맞벌이 부부가 많아서 토요일 약속이 몰려요.
“솔직히 말하면... 시간으로 따지면 알바보다 못해요. 오늘 하루 8시간 일해서 5만원 정도? 시급으로 치면 6천원대예요.“

○ 생활가전관리서비스사(코디)가 직면한 구조적 문제를 잘 보여줌. 맞벌이 가구 증가로 인해 토요일·야간 노동이 고착화되며, 주 6일 이상 근무가 일상화됨. 또한 실적제·수수료제 임금 구조 속에서 장시간 노동에도 불구하고 실질 시급이 최저임금에 미치지 못하는 상황이 발생함. 이러한 조건은 안정적 생활 보장을 어렵게 하고, 장기적 직업 지속성을 위협하는 요인으로 작용함.

○ 특히 안양시는 서울 인근 신도시 지역으로 맞벌이 가정의 비율이 높아 이러한 문제가 더욱 심화됨.

○ 한국노동안전보건연구소 조사에 따르면, 서비스업 노동자 중 95.88%가 토요일 근무 경험이 있으며, 월 2회 이상 토요일 출근하는 응답자도 92.35%에 달함. 일요일 근무 비율도 94.05%로 매우 높고, 이들의 평균 주말 출근 횟수는 한 달에 약 5.57회로 나타났음

○ 토요일 근무는 일·생활 균형을 무너뜨리고 건강 문제로 이어짐. 실제로 주말 근무를 하는 노동자의 일·생활 만족도는 일반 평균보다 낮았고, 건강이 나쁘다고

응답한 비율이 비근로자 대비 약 10배 가량 높았음

○ 이로 인해 서비스업 노동자의 삶의 질 저하와 전반적인 삶의 불안정이 구조적으로 고착되고 있음을 보여줌.

○ 생활가전관리서비스사(코디)의 보수는 100% 실적 중심의 수당제로 지급됨. 따라서 안정적인 수입을 확보하기 위해서는 단순한 관리 업무 외에 신규 고객 확보와 영업 활동까지 병행해야 함.

"저는 한달 수입 목표를 정해놓고 일해요. 그래서 목표한 수입이 안 되면 자존감도 떨어져요. 회사에서 계속 실적 압박하고, 다른 코디들은 잘하는 것 같은데 나만 못하는 것 같고... 그런 생각이 들면 정말 우울해져요."

○ 이처럼 이동 과정은 단순한 차량 운전이 아니라, 주차 공간 확보, 장비를 들고 걷는 이동, 계단 오르내림까지 포함되어 있어 근골격계에 부담을 줌. 아파트보다 빌라·단독주택 밀집 지역에서 노동 강도가 훨씬 높아짐.

○ 또한, 일정 관리의 유동성은 코디의 노동을 불규칙하게 만듦. 맞벌이 고객 특성상 토요일·야간 근무가 고착화되어, 주 6일 근무와 장시간 노동이 사실상 일상화되고 있음.

○ 이로 인해 "시간으로 따지면 알바보다 못하다"는 불만이 나올 정도로 노동시간 대비 수입은 낮은 수준에 머물고 있음.

○ 실적 중심 수당제가 단순한 경제적 불안정성에 그치지 않고, 종사자의 정서적 안정과 자존감까지 위협하는 구조적 요인임을 보여줌. 성과 압박이 누적될 경우 심리적 소진과 우울감으로 이어져 장기적인 직무 지속 가능성을 저해하는 결과를 초래함.

○ 특히 경력단절 이후 재취업한 여성 노동자들의 경우 다른 대안적 일자리가 부족하기 때문에, 낮은 보수와 불안정한 수입 구조를 감내할 수밖에 없는 상황에 놓여 있음.

○ 현행 「근로기준법」 제6조(균등한 처우), 제43조(임금 지급) 등은 모두 '근로자'를 전제로 하고 있어, 개인사업자로 계약된 정수기 코디에게는 적용되지 않음. 이에 따라 최저임금 보장, 고정급 지급, 임금체불 구제 등 기본적인 임금 관련 권리를 제도적으로 보장받지 못하고 있음.

○ 법적으로, 「근로기준법」은 주 40시간 근로제와 연장근로(최대 주 52시간)를 규정하지만, 서비스업의 토요일·일요일 노동은 '휴일근로'로 간주되어 추가 수당이 적용됨에도, 사실상 계획된 근무 체계의 연장으로 기능하며 실질적 대체 휴무가 보장되지 않고 있음.

○ 즉, 법문 상에는 보호 장치가 마련되어 있지만, 현실적으로는 주말 노동이 구조적 관행으로 자리 잡혀 있어 법 적용이 무력한 실정임.

나. 이동노동 환경

○ 생활가전관리서비스사(코디)의 하루는 평균 13~14가구를 방문하며, 단순히 제품 점검・관리 시간이 아니라, 이동과 주차, 장비 운반 과정이 노동 강도를 결정하는 핵심 요인으로 작용함.

○ 특히 고객 대부분이 맞벌이 부부인 경우가 많아, 평일 낮 시간대보다는 저녁이나 토요일에 일정이 집중되는 특성이 있음.

> *“하루 평균 13~14가구를 방문해요.*
> *아파트는 그나마 괜찮은데, 단독주택이나 빌라가 진짜 문제예요.“*
> *아파트는 방문자 주차장이라도 있지만, 빌라나 단독주택은 주차할 곳이 없어요.*
> *골목이 좁아서 차를 대기도 어렵고... 여유 있게 가도 주차에 시간이 많이 소비돼요 “*

○ 정수기 코디의 이동은 단순한 차량 운행이 아니라, 주차 공간 확보 → 장비 운반 → 계단 오르내림이 결합된 고강도의 신체노동으로 나타남.

○ 아파트 단지는 방문자 주차 공간이 있어 상대적으로 수월하지만, 빌라・단독주택 밀집 지역은 주차 공간 부족으로 인해 장거리 도보 이동이 불가피하여 근골격계 부담이 크게 증가함.

○ 고객 일정의 특성상 토요일・야간 근무가 고착화되고, 노동시간은 길지만 실질 수입은 낮아 “시간 대비 최저임금에도 못 미친다”는 불만이 제기됨.

○ 이동 중 식사와 휴식을 대부분 차량 안에서 해결해야 하며, 폭염・혹한 등 계절적 요인은 체력 소모와 건강 위험을 심화시킴.

○ 또한 헛걸음에 대한 보상 체계가 없어, 이동 과정에서 발생하는 비용과 손실은 전적으로 노동자가 부담하는 구조임.

○ 정수기 코디의 이동노동 환경은 단순히 ‘이동’이 아니라 주차난, 장비 운반, 계절적 기후 요인, 고객 일정 종속성이 복합적으로 작용하는 고강도 노동 구조임. 이러한 환경은 장시간 노동에도 불구하고 낮은 수입, 불규칙한 생활 패턴, 만성적인 건강 악화로 이어지고 있음.

○ 그러나 현행 법제도는 이들의 노동을 개인사업자 형태의 특수형태근로종사자로만 규정하여, 이동 중 발생하는 헛걸음・시간 손실・주차비・교통비 등에 대한 보상을 제도적으로 보장하지 못하고 있음.

○ 따라서 정수기 코디를 포함한 여성 이동노동자의 권익을 보호하기 위해서는 ▲이동노동 특성을 반영한 실질 임금 보장 제도 마련 ▲헛걸음 보상제 도입 ▲이동·주차 비용 지원 ▲차량 내 대기·휴식에 대한 최소한의 안전기준 제도화가 필요함.

○ 궁극적으로는 특수형태근로종사자를 산업안전보건법 및 근로기준법상 보호체계에 포괄하여 제도적 사각지대를 해소하는 방향으로 법적·제도적 개선이 이루어져야 함.

다. 대기·휴식환경

○ 생활가전관리서비스사(코디)는 하루 평균 10여 가구 이상을 방문하며 점검과 관리를 수행하지만, 업무 중 전용 대기 공간과 휴식 공간이 전무한 실정임. 고객 일정에 맞춰 이동하다 보면 중간에 머무를 곳이 마땅치 않아, 대부분 차량 안에서 식사와 휴식을 해결하거나 상업시설을 이용해야 함.

○ 특히 여름·겨울철에는 차량 내 대기가 신체적 부담을 가중시키며, 상업시설 이용은 음료 구입 등 추가 비용을 발생시켜 실질 수입을 감소시키는 구조적 문제로 이어짐. 이처럼 대기·휴식 공간의 부재는 단순한 편의 부족을 넘어 코디의 노동 강도와 건강권을 위협하는 핵심 요인임.

1) 대기환경

○ 생활가전관리서비스사(코디)는 고객 일정 지연이나 부재로 인해 헛걸음과 장시간 대기를 반복적으로 경험함. 그러나 이 시간은 공식 노동시간으로 인정되지 않음에도 불구하고, 실제로는 노동 강도를 높이고 수입 감소로 이어지는 구조적 문제를 낳음.

“아, 코디님? 죄송한데 갑자기 급한 일이 생겨서 나가야 해요. 다음에 연락드릴게요.’ 이러면서 끊어버리시더라고요.“
“그냥 헛걸음이죠. 거기까지 가는 시간, 등이 다 날아가는 거예요. “

“하루에 13~14 가구씩 돌아야 하는데, 한 고객이 시간을 못 맞추면 전체 스케줄이 다 엉켜요.“

“ 방문시간이 펑크 나면 완전히 저희 손해예요. 거기까지 가는 기름값, 시간비용 다 제가 부담하는 거죠. 한 달에 서너 번은 이런 일이 있어요.“

“결국은 고객 일정에 전적으로 맞출 수밖에 없는 구조예요. 고객이 ‘갑’이고 우리는 ‘을’이니까요. 개인적인 생활은 포기하고 고객 스케줄에 맞춰 살아가는 게 현실이에요.”

○ 고객의 갑작스러운 일정 변경이나 시간 지정 요구로 인해 이동 동선이 뒤엉키거나 대기 시간이 길어지는 경우가 잦으며, 이는 업무 효율성을 떨어뜨리고 종사자의 개인 시간을 잠식하는 요인으로 작용함.

○ 이러한 대기환경이 단순한 불편을 넘어 고객 중심의 비대칭적 구조 속에서 발생한다는 점을 보여줌. 고객의 일정 변경이나 부재가 발생할 경우, 이동·대기 시간은 모두 코디 개인의 손실로 귀결되고, 전체 근무 스케줄에 연쇄적 혼란을 야기함.

○ 결국 코디는 자신의 생활과 휴식을 포기한 채, 고객 스케줄에 종속되는 구조 속에서 일할 수밖에 없는 현실에 놓여 있음.

2) 휴식환경

○ 생활가전관리서비스사(코디)는 하루 평균 13~14가구를 방문하며 이동과 점검을 반복하지만, 업무 과정에서 전용 휴식공간을 확보하기 어려운 구조에 놓여 있음.

○ 대부분의 식사와 휴식은 차량 안에서 이루어지며, 여름철 폭염이나 겨울철 한파 속에서는 차량 내 체류가 오히려 신체적 부담을 가중시킴.

○ 고객 일정과 이동 동선에 따라 자유롭게 쉴 수 있는 시간이 보장되지 않기 때문에, 휴식은 ‘잠깐의 공백 시간’에 불과하며 노동자가 스스로 비용을 지불해 상업시설을 이용하지 않는 한 쾌적한 환경을 기대하기 어려움.

> *“주로 차 안에서 쉬고 식사도 짬짬히 차안에서 해결하는게 일상이에요*
> *대기시간은 주로 차안에서 있는데 여름엔 에어컨 마냥 틀 수도 없잖아요. 기름값도 그렇고... 끄면 찜통이고. 겨울엔 또 히터 틀면 공기가 탁해져서 숨 막히고, 안 틀면 얼어 죽을 것 같고. 그냥 참고 버티는 수밖에 없어요. “*

○ 생활가전관리서비스사(코디)의 휴식환경이 단순한 ‘차량 내 대기’가 아니라, 경제적 부담과 건강권 제약이 결합된 구조적 문제임을 보여줌.

○ 차량 안에서의 식사와 휴식은 공간적 제약뿐 아니라, 계절적 요인으로 인한 체력 소모와 호흡기 건강 악화 위험까지 동반함. 결국 코디의 휴식은 회복을 위한 시간이 아니라, 또 다른 노동의 연장선으로 기능하며, 이는 장기적 피로 누적과 직무 지속 가능성 약화로 이어지는 요인임.

○ 대기와 식사 대부분을 차량 내에서 해결하며, 냉·난방 사용에 따른 비용은 전액

개인이 부담함. 이와 같은 구조는 노동자의 휴식권과 건강권을 침해하는 요인으로 작용함.

○ 이동노동은 단순한 차량 운행을 넘어선 고강도의 신체노동으로 나타남. 특히 아파트 단지는 비교적 방문자 주차 공간이 확보되어 있으나, 빌라・단독주택 지역은 주차 공간이 절대적으로 부족하여 멀리 떨어진 곳에 차량을 세워야 하는 경우가 빈번함.

○ 「산업안전보건법」 제54조는 사업주가 근로자에게 적절한 휴게시설을 제공하도록 규정하고 있음. 그러나 정수기 코디는 개인사업자로 분류되어 해당 보호에서 제외됨[1].

○ 대기시간과 이동시간은 「근로기준법」 제50조(근로시간) 상 노동시간으로 인정받을 수 있으나, 코디의 경우 근로자성이 부정되기 때문에 임금・수당 보장이 불가능함[2].

○ 결국 정수기 코디는 이동과 대기가 노동의 핵심임에도 불구하고, 법・제도상 ‘노동시간’이나 ‘휴식권’으로 인정되지 않는 구조적 사각지대에 놓여 있음[3].

라 .작업환경과 안전문제

○ 정수기 코디의 업무는 주로 가정 방문을 통해 이루어지므로, 외부 환경에 크게 영향을 받음.

○ 특히 폭염・혹한・우천・강설 등 기상 상황은 이동노동의 강도를 가중시키며, 안전사고와 건강 악화를 유발하는 주요 요인으로 작용함. 또한 건물 구조나 작업 여건에 따라 계단 이동, 무거운 장비 운반, 좁은 공간 작업 등 물리적 위험이 상존하고 있음.

> *“빌라는 주차할 곳이 없어서 한참 떨어진 곳에 차를 세우고, 정수기 필터며 청소도구며 무거운 짐들을 전부 들고 걸어가야 해요.” 특히 3층, 4층까지 올라가야 하는 빌라는 정말.....어깨랑 허리가 항상 아파요. 저뿐만 아니라 다른 코디들도 근골격계 질환을 가지고 있어요. “*

○ 이 경우 필터, 청소도구, 소모품 등 무거운 장비를 직접 들고 골목길을 걸어야 하며, 엘리베이터가 없는 3~4층 건물에서는 계단을 반복적으로 오르내려야 함.

○ 이러한 반복 작업은 허리・어깨・무릎 등 근골격계 질환을 직접적으로 유발하고 있고. 실제로 다수의 코디들이 만성적인 근골격계 통증을 호소하고 있음.

- 이러한 반복적이고 과중한 신체 부담은 허리・어깨・무릎 등 근골격계 질환으로 직결되고 있음. 실제로 다수의 코디들이 근골격계 통증을 호소하고 있으며, 치료나 예방을 위한 제도적 장치는 미비한 상황임.
- 이러한 환경적 위험은 단순히 일시적인 불편이 아니라, 장기간 반복되며 근골격계 질환・

1) 고용노동부, 「근로자 휴게시설 설치·운영 가이드라인」(2021)
2) 고용노동부, 「근로시간 제도 해설」(2020)
3) 한국여성정책연구원, 「여성 이동노동자 노동환경 실태와 정책과제」(2020)

호흡기 질환 등 건강 악화를 심화시키는 요인이 되고 있음.

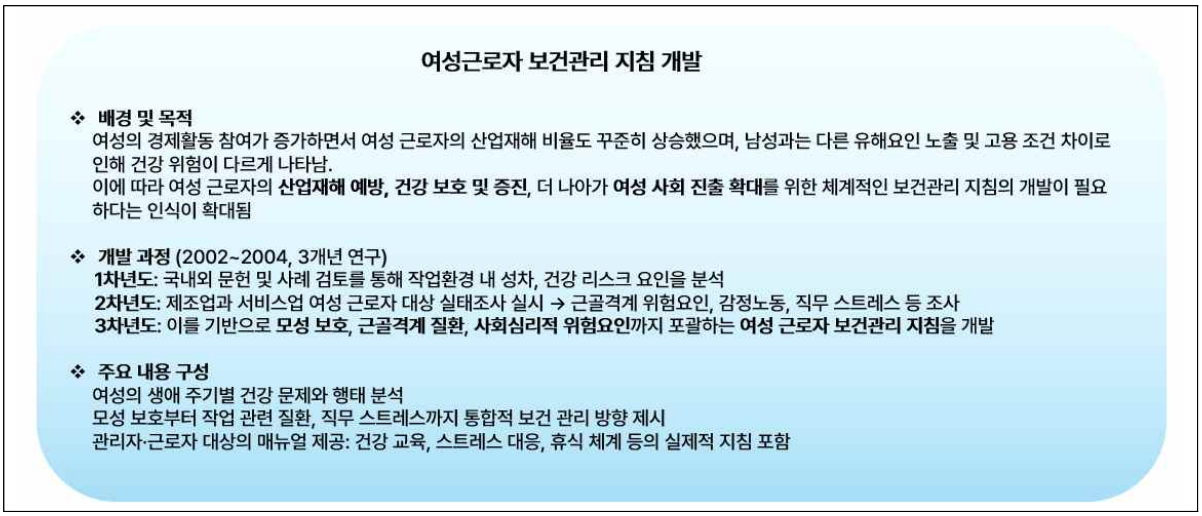
○ 그러나 안전 보호 장비나 작업 보조 장치, 공식적인 지원책은 마련되어 있지 않아 종사자가 스스로 위험을 감수하며 업무를 수행해야 하는 실정임. 한국산업안전보건공단 역시 「여성근로자 보건관리 지침 개발」에서 여성 노동자의 근골격계 질환 취약성을 강조한 바 있음.

○ 이러한 환경적 위험은 단순한 불편이 아니라, 장기간 누적되며 근골격계 질환·호흡기 질환 등 건강 악화를 심화시키는 요인이 되고 있음

○ 현행 「산업안전보건법」 제39조는 사업주가 기상 조건 등 유해요인으로부터 근로자를 보호할 의무를 규정하고 있으며, 근골격계 질환 예방 조치도 명시하고 있음. 그러나 정수기 코디는 '근로자'가 아닌 개인사업자로 분류되어 적용 대상에서 제외됨.

○ 「산업재해보상보험법」 제37조는 직업성 질환으로 근골격계 질환을 포함하지만, 코디는 특수형태근로종사자 직종에도 포함되지 않아 산재보험의 보호를 받지 못함.

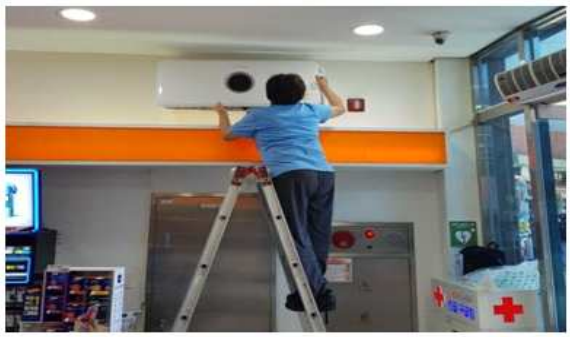
○ 결국 정수기 코디는 환경적 위험과 신체적 부담을 상시 노출된 채로 제도적 안전망의 보호를 받지 못하는 사각지대에 놓여 있음.



▣ 일 끝나면 '병원 순회'... 정수기 코디의 일상입니다.

고객을 상대하는 일이라 온갖 감정 노동에 시달려야 하고, 제품별로 점검 도구가 달라 제품에 맞는 점검 도구나 필터 등을 챙겨 고객을 방문해야 한다. 점검을 마치고 나면 물먹은 폐필터를 가져와야 해서 들고 다니는 무게도 상당하다. 필터 교체, 제품의 내·외관 청소도 해야 하니 무거운 제품이나 다루기 힘든 제품들을 하루 종일 다루느라 늘 손목 터널 증후군과 같은 근골격계 질환 등에 시달리고 있다.

그러다 보니 가끔 동료들과 모이면 서로 여기저기 아픈 곳들을 얘기하며 마음을 달래기도 하고 그달의 점검 처리가 다 끝나면 병원 순회를 하며 시간을 보내기도 한다. 낮은 점검 수수료 때문에 짧은 시간에 최대한 많은 일을 하기 위해 급하게 이동하다 보면 사고 위험도 많고 주차 딱지 같은 범칙금을 내야 하는 일도 부지기수다. 나 또한 이 일을 하면서 사고가 여러 번 겹치다 보니 업무를 위해 사용하는 경차 보험료가 할증돼 자동차 보험료로 157만 원까지 낸 적도 있다.

출처: 오마이뉴스(22.07.01)

마. 고객응대과정 및 감정노동

○ 생활가전관리서비스사(코디)는 가정을 직접 방문하여 정수기 설치, 점검, 관리 서비스를 제공하는 직업으로, 고객과의 직접적이고 개인적인 접촉이 필수적인 업무 특성을 가지고 있음.

○ 이러한 업무 환경에서 정수기 코디들은 다양한 형태의 감정노동에 노출되고 있으며, 특히 고객의 무례한 언행, 사적 요구, 갈등 상황에서의 제도적 지원 부재 등으로 인해 심각한 정신적 스트레스를 경험하고 있는 현실.

○ 감정노동(Emotional Labor)이란 직업상 요구되는 감정 표현을 위해 자신의 실제 감정을 억제하거나 조작하는 정신적 노동을 의미함.

○ 개인 주거공간이라는 사적 영역에서 서비스를 제공해야 하는 특수성으로 인해 일반적인 서비스업보다 더욱 복합적이고 심화된 감정노동 문제에 직면하고 있음.

○ 정수기 코디가 경험하는 감정노동은 단순한 서비스 친절의 차원을 넘어섬. 고객의 주거 공간이라는 사적 영역에 직접 들어가야 하는 업무 특성상, 종사자는 고객과의 접촉에서 더욱 민감한 상황에 노출됨. 사소한 말 한마디조차 갈등의 계기가 되기도 하며, 이는 종사자에게 심리적 압박으로 작용함.

○ 이러한 맥락에서 생활가전관리서비스사(코디)들은 고압적인 언행이나 과도한 클레임에 쉽게 노출되며, 이는 직무 스트레스와 위축감을 증폭시키는 주요 요인으로 나타남.

“그날도 평소와 같이 정수기 점검차 고객 댁을 방문했어요. GPS상 주소와 실제 위치가 달라 확인차 “혹시 여기가 ○○동 123번지 맞나요?” 라고 물었을 뿐인데, 고객이 갑자기 화를 내며 “주소 물어봤다고 기분 나쁘다” 며 고성을 질렀다.
“저는 그냥 확인차 여쭤본 건데, 그 고객분이 갑자기 ‘기분 나쁘니까 다른 사람 보내달라’ 고 하시더라고요. 뭔가 제가 잘못한 것도 아닌데… 그런 말 들으면 정말 위축돼요. 다음 고객 댁 가서도 말 한마디가 조심스럽게 되죠.”
결국 해당 고객은 회사에 담당자 교체를 요청했고, 김씨는 아무런 잘못도 하지 않았음에도 불구하고 업무에서 배제된 경우도 있어요 “

○ 이와 같은 감정노동은 고객과의 관계에서 발생하는 불균형한 권력 구조 속에서 더욱 심화됨. 고객은 서비스 제공자로서의 코디를 ‘을’ 의 위치에 두고, 불만이나 불편을 직접적으로 표출하는 경우가 많음.

○ 이 과정에서 종사자는 정당한 사유가 없음에도 고압적 언행을 감내해야 하며, 갈등이 발생하더라도 회사 차원의 중재는 거의 이루어지지 않음.

○ 또한 고객이 제기하는 과도한 클레임은 단순한 불편 제기를 넘어 종사자의 업무 지속 여부에 직접적인 영향을 미침.

○ 고객의 요구에 따라 담당자가 교체되거나 계약이 종료되는 경우도 발생하여, 종사자는 안정적인 소득과 업무 연속성을 보장받기 어려운 구조에 놓여 있음.

○ 결국 감정노동은 단순한 친절 서비스 제공의 차원을 넘어, 업무 배제・소득 불안정・심리적 위축이라는 다층적 결과로 이어짐.

“고객과 필터 교체 일정을 조율하는 과정에서 작은 의견 차이가 있었어요. 상황을 잘 설명 했는데도 고객은 이를 ‘불친절하다’ 고 민원 제기하였고, 회사는 사실 확인도 없이 사과만 요구하였음. 김씨는 잘못이 없음에도 교체 압박을 받았으며, 이후로는 고객과 대화할 때마다 불안감에 시달리고 소심해 지더라구요”

○ 정수기 코디의 고객 응대 과정은 일방적인 갈등 해결 구조 속에서 이루어지고 있는 현실, 고객이 제기하는 민원은 사실 여부와 무관하게 우선시되며, 회사는 종사자 편에서 조정하기보다 고객의 입장만을 반영, 이로 인해 코디들은 억울한 상황에서도 사과를 강요당하거나 업무에서 배제되는 불안정한 처지에 놓임.

○ 결국 고객의 한마디가 곧 종사자의 업무와 소득에 직접적인 영향을 미치게 되며, 이는 과도한 책임 전가・심리적 위축・소득 불안정으로 이어지는 구조적 문제로 나타남.

○ 이러한 상황은 종사자에게 지속적인 긴장과 불안을 유발하며, 감정노동의 심리적

부담을 가중시키는 주요 요인으로 작용하고 있음.

○ 정수기 코디의 감정노동은 다음과 같은 구조적 요인에 의해 심화되고 있음.

▌생활가전관리서비스사(코디)의 감정노동의 구조적 원인

○ 업무 환경의 특수성

- 정수기 코디는 고객의 주거 공간이라는 사적 영역에 직접 출입해야 함.
- 이 과정에서 사소한 오해나 불편도 갈등으로 비화될 가능성이 높음.

○ 권력관계의 비대칭성과 제도적 방치

- 고객은 '갑'의 위치에서 불만을 제기할 경우 종사자의 교체나 배제까지 결정할 수 있음.
- 회사는 사실 확인보다 고객 편을 우선시하며, 종사자는 억울한 상황에서도 사과를 강요당함.
- 제도적 구제 장치가 없어 종사자는 갈등 상황에서 방치됨.

○ 경제적 압박으로 인한 감정노동 강화

- 실적 중심 수당제 구조로 인해 고객을 잃는 것이 곧 소득 감소로 직결됨.
- 따라서 종사자는 감정적으로 억울하거나 부당한 상황이라도 침묵하거나 참을 수밖에 없음.
- 이는 단순한 개인적 선택이 아니라 구조적으로 강요된 침묵임.

[표 Ⅴ-2] 감정노동의 다차원적 영향

구분	주요내용	현장인용사례
개인적차원	정신건강 악화(우울·불안), 자존감 저하, 직무 만족도 감소, 신체 건강 악화(수면장애, 근골격계 통증)	"그냥 참죠… 익숙해졌어요", "목표 수입이 안 되면 자존감도 떨어져요"
사회적차원	사회보장 사각지대, 노동자 보호 체계의 부재, 제도적 불신	"산재보험·고용보험도 우리가 돈 내야 가입돼요", "시에서 뭘 해줄 수 있을까요?"
조직적차원	서비스 품질 불안정, 이직률 증가, 인력 관리의 어려움, 비효율적 인력 운용	"헛걸음 보상 등 최소 보상 필요"

○ 「근로기준법」 제76조의2는 직장 내 폭언·모욕 등 괴롭힘으로부터 근로자를 보호하는 장치임. 그러나 정수기 코디는 개인사업자로 계약되어 있어 법적 근로자성이 인정되지 않음. 따라서 고객의 폭언이나 부당한 요구로 인한 피해에도 법적으로 대응할 길이 막혀 있으며, 제도적 사각지대에 방치되어 있음.

○ 「산업안전보건법」 제26조는 고객 응대 과정에서 폭언·폭행으로 인한 건강장해를 예방하도록 사업주의 의무를 규정하고 있음. 그러나 이 역시 '근로자' 지위가 전제되어 있어, 정수기 코디는 적용 대상에서 배제되고 있음.

○ 고용노동부가 2021년 발표한 「특수형태근로종사자 보호 가이드라인」에서도 생활가전 서비스사(코디)는 명시적으로 포함되지 않았음. 이로 인해 제도적 보호 장치는 사실상 공백 상태로 남아 있으며, 갈등 상황이 발생해도 개인이 감당할 수밖에 없는 구조가 지속되고 있음(고용노동부, 2021).

○ 결과적으로 정수기 코디는 고객 응대 과정에서 발생하는 무례한 언행・과도한 요구・일방적 민원 처리에 제도적으로 대응할 수 있는 장치가 부재함.

○ 이러한 법적 공백은 종사자의 권익을 심각하게 침해하고 있으며, 향후 특수형태근로종사자에 대한 사회적 보호 범위 확대가 시급히 요구됨.

바. 사회보험과 제도적 한계

○ 생활가전관리서비스사(코디)는 개인사업자로 계약되는 특수형태 근로종사자적 지위를 가짐.

○ 이로 인해 법적 근로자로 인정받지 못하는 경우가 많아, 사회보험 체계에서 보호받기 어려운 구조적 한계가 존재함. 고용보험・산재보험・건강보험 모두에서 제도적 사각지대가 발생하며, 종사자들은 사고・질환・실업 등 사회적 위험에 스스로 노출되는 상황임.

○ 2021년부터 특수형태근로종사자에 대한 고용보험 적용이 단계적으로 확대되었음. 그러나 생활가전관리서비스사(코디) 직종은 여전히 적용 대상에서 제외되는 경우가 많음.

○ 설령 적용되더라도 보험료를 전액 본인이 부담해야만 가입이 가능하여, 현장에서는 *"우리가 돈 내야 가입돼요"* 라는 반응이 나올 정도로 실효성이 낮음. 이로 인해 계약 해지나 퇴직 시 실업급여를 받을 수 없어 소득 공백에 취약한 구조임.

○ 산재보험의 사각지대

- 「산업재해보상보험법」은 2018년부터 일부 특수형태근로종사자를 적용 대상으로 포함하였음. 그러나 정수기 코디는 지정 직종에 포함되지 않아 업무상 재해 발생 시 제도적 보상을 받기 어려움.

○ 현장의 업무 특성은 무거운 정수기 부품 운반, 고소 작업, 전기 작업 등 재해 위험이 높음에도 불구하고, 치료비와 소득 손실은 전적으로 개인이 부담해야 함. 일부 대기업 계열사에서 특례 가입을 지원하기도 하지만, 전체 종사자를 포괄하기에는 턱없이 부족한 실정임.

○ 건강보험의 보장성 한계

- 정수기 코디는 직장가입자가 아닌 지역가입자로 분류됨. 이로 인해 수입이 불안정한 상황에서도 상대적으로 높은 보험료를 전액 스스로 부담해야 함.
- 또한 직장가입자에 비해 상병수당이나 정기 건강검진 지원 등의 혜택을 받지 못하는 구조적

불평등이 존재, 건강보험 체계가 예방보다는 사후 치료 중심으로 설계되어 있어, 근골격계 질환과 같은 직업병 예방이나 조기 발견에도 한계가 있음.

○ 생활가전관리서비스사(코디)의 사회보험 현실은 고용보험 적용의 제한성, 산재보험의 직종 제외, 건강보험의 보장성 한계라는 삼중의 취약 구조로 요약됨.

○ 그 결과 종사자들은 실업·재해·질병 등 사회적 위험에 대한 제도적 보장을 받지 못하고 있으며, 사실상 개인적 부담에 의존할 수밖에 없는 실정임.

○ 이는 단순한 제도의 미비가 아니라, 특수형태근로종사자의 법적 지위와 사회보장 체계 전반의 구조적 결함을 드러내는 문제로 평가됨.

사. 정책 요구 및 제도개선 방향

○ 여성 이동노동자는 특수고용 형태라는 불안정한 지위 속에서 사회보험 사각지대, 열악한 이동·근로 환경, 감정노동 문제를 동시에 겪고 있음.

○ 그러나 현행 제도적 지원은 여전히 미비하여, 개인이 감당하기 어려운 구조적 위험에 그대로 노출되어 있음. 따라서 현장의 목소리를 반영한 실효성 있는 지원 체계와 제도 개선이 시급히 요구됨.

1) 필요한 정책 및 제도 개선 방향

○ 여성 이동노동자가 체감하는 가장 큰 어려움은 정당한 보수 부재, 기본 인프라 부족, 비효율 노동에 대한 보상 부재, 사회보험 적용의 한계 등 제도적 결핍에서 비롯됨. 이러한 구조적 취약성을 개선하기 위해서는, 단순 편의 제공을 넘어 임금·사회 보험·안전망을 포괄하는 정책 대안이 마련되어야 함.

[표 Ⅴ-3] 생활가전관리서비스사(코디)의 여성 이동노동자를 위한 정책 및 제도 개선 요구

구분	정수기코디 사례	정책개선방향
정당한 보수 체계 확립	“시간으로 따지면 알바보다 못해요.”	• 이동·대기 시간을 반영한 임금 구조 마련, 실질 시급 보장
기본 인프라 확보	“관리사무소에서 쉼터나 화장실 좀 열어줬으면…”	• 쉼터·화장실 등 생활 인프라 제공 → 단순 편의 아닌 노동권 보장
비효율 노동 보상	“차 못 세우면 일도 못해요.”	• 고객 부재·제품 누락 등 ‘헛걸음’에 대한 최소 비용 보전 제도 필요
위험 대응 체계	(사례 다수) 기상 악조건·고객 응대 스트레스	• 안전교육, 감정노동 관리 교육, 응급상황 핫라인 구축 필요
사회보험 확대 적용	우리가 돈 내야 가입돼요.”	• 산재·고용보험 자부담 구조 개선, 특수형태근로종사자 보호 확대

○ 생활가전관리서비스사(코디)를 비롯한 여성 이동노동자의 현장 요구는 단순한 편의

제공을 넘어, 임금 체계・기본 인프라・헛걸음 보상・안전망・사회보험 확대 등 전반적인 구조 개선을 필요로 하고 있음.

2) 이동노동자 모임 및 토론회 참여 의향

○ 현장의 노동자들은 개인적 차원에서 문제를 해결하기 어렵다는 한계를 인식하고 있으며, 집단적 목소리와 참여의 필요성에도 공감함.

○ 다만 현실적으로는 시간 제약과 회의적 시각이 존재하여, 지자체 차원의 모임・토론회 참여 의향은 있으나 소극적인 태도로 나타남. 이는 정책이 단순한 모임 수준을 넘어, 실질적 제도화와 연결될 때만 의미를 가짐을 보여줌.

○ 응답자들은 안양시 차원에서 모임・토론회・지원센터가 마련된다면 참여 의향을 보였으나, 전반적으로 소극적 태도가 관찰됨.

> *"이건 회사의 문제인데… 안양시, 노동인권센터에서 뭘 해줄 수 있을까요?"*

○ "이건 회사 문제인데… 안양시, 노동인권센터에서 뭘 해줄 수 있을까요?" 라는 발언은 현재 정책이 현장의 문제 해결과 직접 연결되지 못하고 있음을 보여주며, 단순 상담・교육을 넘어 기업 구조와 제도 개선으로 연계되는 실질적 지원이 필요함.

○ 또한 제도에 대한 회의적 시선을 극복하기 위해서는 안양시와 노동인권센터가 가시적인 성과와 체감할 수 있는 변화를 만들어내는 것이 필수적임.

3) 추가 개인의견

○ 심층면담 과정에서 일부 응답자들은 기존 제도가 형식적이거나 접근성이 낮아, 실제 현장에서 체감하기 어렵다는 점을 지적함. 이는 단순히 지원 제도의 존재 여부보다 실질적 활용 가능성과 현장 친화성이 중요하다는 점을 보여줌.

> *"이동노동자를 위한 쉼터 얘기는 기사로 본 것 같아요. 저희는 늘 시간에 쫓겨 다니기 때문에, 멀리 떨어진 시설은 사실상 접근이 불가능해요."*

○ 이 발언은 제도가 존재하더라도 위치・시간・홍보 부족으로 인해 실제 이용이 거의 이루어지지 않는 현실을 드러냄. 저희는 늘 시간에 쫓겨 다니기 때문에, 멀리 떨어진 시설은 사실상 접근이 불가능해요." 는 단순히 제도를 '마련했다' 는 것에 그칠 것이 아니라, 노동자 동선과 생활권에 밀착된 형태의 지원체계로 개선하는 것이 필요함.

○ 결론적으로 여성 이동노동자의 정책 요구는 현장의 생생한 불편과 목소리를 바탕으로

하고 있으며, 이는 단순 편의 차원이 아닌 노동권 보장의 문제임.

○ 정당한 보수체계 마련, 기본 인프라 확보, 헛걸음 보상, 위험 대응, 사회보험 확대 등은 개별 개선과제가 아니라 구조적 제도 개혁 과제임.

○ 또한 응답자들의 회의적 시선은, 정책이 보여주기식 제도에서 벗어나 현장에서 실질적으로 작동하는 체계로 나아가야 함을 시사함.

○ 따라서 안양시를 비롯한 지자체와 노동인권센터는 기업·제도와 연계된 실효성 있는 지원을 구축함으로써, 여성 이동노동자의 목소리가 정책에 반영되고 체감될 수 있도록 해야 함.

3. 보험모집인

가. 노동조건과 직업특성

○ 보험모집인은 다양한 보험상품을 고객에게 안내하고 설계하는 전문직으로, 개인의 위험관리와 재무설계에 중요한 역할을 담당하고 있음. 하지만 이들은 이동노동의 특성과 함께 실적 중심의 고용구조, 사회적 편견 등 복합적인 어려움에 직면하고 있음.

○ 보험모집인을 선택하는 배경은 다양하지만, 많은 경우 경제적 필요에 의한 선택이 주를 이룸. 면담 대상자의 경우 이전에 가게를 운영했으나 경제적 어려움으로 인해 전업하게 되었음.

“가게 접고 생계 때문에 시작했어요. 먹고살려고 한 거죠.“

○ 면담자는 과거 자영업(가게 운영)을 하다 경제적 어려움으로 인해 보험모집인으로 전환한 경우임.

○ 직업 선택 배경은 주로 생계 유지와 가족 부양이라는 현실적 필요에 의해 결정되었으며, 이는 보험모집인 직종이 ‘생계형 노동’의 성격을 강하게 띠고 있음을 보여줌.

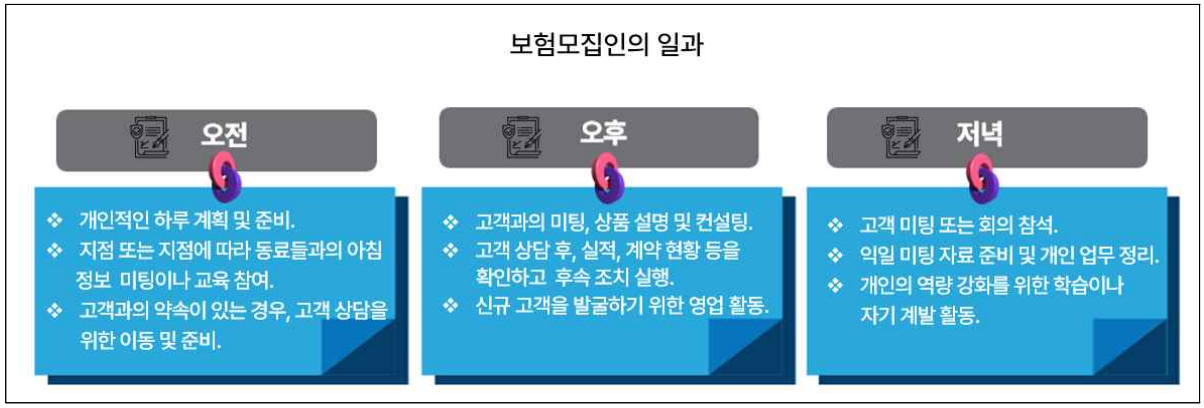
○ 이러한 배경은 보험모집인이라는 직업이 상대적으로 진입장벽이 낮으면서도, 개인의 노력에 따라 수입을 올릴 수 있다는 기대감이 작용한 것으로 보임. 특히 중장년층에게는 경력단절 이후 경제활동 재참여 수단으로 선택되는 경우가 많음.

○ 대부분의 보험모집인을 선택하는 주요 배경은 다음과 같음.

- 경제적 필요: 생계 유지를 위한 불가피한 선택
- 진입 접근성: 별도의 고학력이나 특별한 기술 없이도 시작 가능

- 시간 유연성: 본인이 스케줄을 조정할 수 있다는 기대
- 수입 가능성: 노력에 따른 수입 증대 가능성에 대한 기대
- 전문성 발휘: 금융상품에 대한 전문지식 활용 기회

1) 근무 시간과 노동 강도



❍ 근무 시간은 주 5일, 자율 조정이 가능하다고 응답했으나, 실제로는 고객 확보를 위한 영업 활동과 실적 압박으로 인해 사실상 노동 강도가 높음.

❍ 이러한 상황은 고정지출(병원비・대출 상환・생활비)을 감당하기 어려운 현실로 이어지고 있으며, 면담자는 생활비 부족으로 집을 처분할 정도의 위기를 경험하고 있다고 진술함. 이는 보험모집인의 노동이 개인적 성과 부족이 아닌 구조적 한계에 기인함을 시사함.

- 보험모집인의 근무 패턴은 표면적으로는 유연해 보이지만, 실제로는 상당한 노동강도를 요구함.

"월~금 주 5일 근무, 본인이 스케줄 조정. 주말은 안 해요. 그러나 딱 정해진 스케줄대로는 안 가요."

❍ 보험모집인의 근무시간의 특성

- 5일 기본 근무: 월~금 중심이지만, 계약을 위해 토・일도 근무하는 경우가 많음.
- 자율성 속 제약: 스스로 일정을 조정할 수 있으나 실적 압박으로 사실상 제약이 큼.
- 장거리 이동: 하루 평균 100km 이상을 이동하며 고객을 찾아다님.
- 불규칙한 시간: 고객 일정에 따라 아침・저녁, 주말까지 근무가 확장됨.
- 전국 단위 활동: 특정 지역에 국한되지 않고 전국적으로 이동・영업 활동을 해야 함.

❍ 실제 노동강도는 예상보다 높으며, 특히 이동시간과 고객 대기시간을 포함하면 상당한 시간을 업무에 할애해야 함. 또한 성과에 대한 압박으로 인해 휴식시간도 제대로

확보하기 어려운 상황임.

2) 임금 구조와 경제적 불안정

○ 보험모집인의 가장 큰 특징은 100% 실적제 수당 구조임. 이는 고정적인 소득 보장이 전혀 없음을 의미함.

> *“설계사는 파는 만큼 벌어요. 실적이 없으면 월급도 없는 거죠. 지난달에는 한 건도 계약이 안 돼서 수입이 거의 없었어요. 반대로 계약이 잘될 때는 한 달에 몇 백만 원도 벌 수 있는데, 그게 늘 안정적으로 이어지는 게 아니라는 게 문제예요.”*

○ 보험 모집인의 실적제 수입 구조의 특징

- 기본급 전무: 월 최소 보장 소득 없음
- 수수료 중심: 계약 성사 시에만 수입 발생
- 후불제: 계약 후 일정 기간 경과 후 수수료 지급
- 취소 시 환수: 계약 취소 시 이미 지급받은 수수료 반환 의무

○ 특히 임금 체계가 100% 실적제로 운영되기 때문에 기본급이 보장되지 않고, 판매 실적이 없으면 소득도 무급이 되는 구조적 위험을 안고 있음.

> *“생활비, 병원비에 대출까지… 답이 없어요.“*

○ 월별 수입 편차의 극심함. 실적이 우수한 기간에는 일정 수준 이상의 수입을 얻을 수 있으나, 계약 성사율이 낮은 기간에는 수입이 거의 발생하지 않는 경우가 빈번함. 특히, 계약 부진 기간이 장기화되면 사실상 무수입 상태가 지속되어 매월, 심지어 매일 생계를 걱정해야 하는 상황에 놓이게 됨.

○ 이러한 상황은 고정지출(병원비・대출 상환・생활비)을 감당하기 어려운 현실로 이어지고 있으며, 면담자는 생활비 부족으로 집을 처분할 정도의 위기를 경험하고 있다고 응답함.

○ 이는 보험모집인의 노동이 개인적 성과 부족이 아닌 구조적 한계에 기인함을 시사하며, 보험모집인의 근무 패턴은 표면적으로는 유연해 보이지만, 실제로는 경제적 압박으로 인한 상당한 노동강도를 요구하는 구조임.

○ 결론적으로, 보험모집인의 수입 불안정은 개인의 능력이나 성과 부족에서 비롯된 것이 아니라, 완전 실적제라는 구조적 한계에서 기인함.

○ 이러한 임금체계는 단기적으로는 성과를 유도할 수 있으나, 장기적으로는 노동자의 과도한 이동과 업무 강도 심화, 정신적 스트레스 가중으로 이어지는 악순환 구조를 형성함.

○ 결국 이는 노동자의 소진과 이탈을 촉발하고, 나아가 보험 서비스 품질 저하로 연결되는 문제를 초래함. 따라서 보험모집인의 노동 현실은 개인적 차원을 넘어 제도적 개선이 시급한 사회적 과제임.

나. 이동노동 환경

○ 보험모집인은 전형적인 이동노동자로서, 하루 종일 여러 지역을 이동하며 고객을 만나야 함. 이들의 이동 패턴은 다른 이동노동자들과 비교해도 상당히 광범위함.

○ 고객을 직접 찾아다니며 상담과 계약을 진행하는 특성상 장거리·다빈도 이동이 필수적인 직종임. 하루 평균 100km 이상을 이동하는 경우도 흔하며, 지역에 국한되지 않고 전국 단위로 활동하기도 함. 이 과정에서 교통비, 주차비, 체력 소모 등 신체적·경제적 부담이 크게 발생함.

“하루 이동 거리 약 100km 이상. 고객 미응대 및 거절은 빈번..... 많이 거절당해요. “

○ 보험모집인의 이동 패턴의 특징

- 산발적 분포: 고객이 특정 지역에 집중되지 않고 광범위하게 분포
- 시간 소모: 이동시간이 실제 업무시간의 상당 부분 차지
- 연료비 부담: 개인 차량 사용으로 인한 유지비 부담
- 신체적 피로: 장시간 운전으로 인한 육체적 부담

○ 보험모집인들은 매일 서울-천안 왕복거리에 해당하는 100km 이상의 장거리를 이동하며 하루에 5명 이상의 잠재 고객을 찾아다님.

○ 이들 고객은 특정 지역에 집중되지 않고 광범위하게 산발적으로 분포되어 있어 비효율적인 동선을 만들어내며, 이로 인해 실제 업무시간보다 이동시간이 더 많이 소요되는 경우가 빈번함.

○ 5명 중 1명도 제대로 만나지 못하는 현실은 단순한 영업의 어려움을 넘어 노동의 구조적 비효율성을 보여줌.

○ 이는 하루 종일의 노동 중 90%가 헛걸음으로 끝나며, 사전 약속을 잡아도 당일 취소되거나 거절당하는 상황이 일상화되어 있음을 의미하며, 이동시간과 연료비는 지속적으로 소모되지만 그에 상응하는 성과를 얻지 못하는 시간과 비용의 이중 손실 구조가 고착화되어 있음을 나타냄.

1) 이동 수단과 제약

○ 보험모집인은 주로 개인 차량을 이용하여 이동하며, 이로 인한 다양한 제약과 부담을 겪고 있음.

○ 이동 수단별 현황:

- 개인차량 (90%): 대부분 자가용 이용, 연료비・보험료 등 개인 부담
- 대중교통 (5%): 제한적 사용, 업무 효율성 저하
- 도보 (5%): 근거리 이동 시에만 활용

○ 보험모집인의 약 90% 이상이 자가용을 이용하고 있으며, 이에 따라 연료비와 차량 유지비(보험료・정비비・세금), 고객 방문 시 발생하는 주차비, 그리고 주차 공간 부족으로 인한 불법주차 딱지까지 감당해야 하는 등 개인차량 이용에 따른 경제적 부담이 매우 크다고 토로함

○ 보험모집인은 대부분 외부 활동에 의존하기 때문에 날씨와 계절의 영향을 크게 받으며, 여름철 무더위에는 땀에 젖은 채 고객을 만나 민망함을 겪고, 겨울철 혹한기에는 체력 소모와 건강 위험이 증가하며, 장마철이나 폭설 시에는 이동과 주차가 더욱 힘들어지는 등 환경적 요인으로 인한 부담이 가중됨

> *"요즘처럼 날씨가 더울 때는 고객을 만나러 가면 땀이 줄줄 흐르고 얼굴도 벌겋게 달아올라 민망할 때가 많아요. 그래서 가까운 거리도 걸어가기보다는 더 차를 끌고 다니게 돼요."*

○ 보험모집인의 업무가 기상 환경에 얼마나 민감하게 영향을 받는지를 보여줌. 여름철 무더위에는 고객과의 대면 과정에서 땀과 얼굴 홍조로 인해 민망함을 겪게 되며, 이는 단순한 불편을 넘어 고객 응대 태도와 자신감에도 영향을 미칠 수 있음.

○ 또한 이러한 상황은 근무자의 이동 방식에도 변화를 주어, 짧은 거리조차 차량을 이용하게 만드는 결과로 이어짐. 이는 교통비・주차비 등 추가 비용 부담으로 연결되며, 결국 실질적인 순수입 감소라는 악순환을 낳음.

○ 즉, 날씨와 계절적 요인은 단순히 신체적 불편을 넘어 노동 효율・경제적 부담・정서적 안정성 전반에 직결되는 중요한 변수임을 보여주는 사례임.

다. 이동·대기·휴식 환경

○ 보험모집인은 고객을 찾아 이동하며 상담을 진행하기 때문에 이동・대기・휴식이 일상적으로 반복되는 직종임.

○ 그러나 이 과정은 공식 노동시간으로 인정되지 않고, 전용 시설의 부재로 인해 대부분 개인 차량이나 상업시설에 의존해야 하는 구조적 한계를 드러내고 있음.

○ 이로 인해 체력 소모, 비용 지출, 건강 문제 등이 복합적으로 발생하며, 결과적으로 경제적·정신적 부담을 가중시키고 있음.

1) 대기공간

○ 차량 내 대기: 보험모집인에게 차량은 단순한 교통수단이 아니라 임시 사무실·휴식 공간으로 사용됨.

○ 상업시설 의존: 고객과의 일정 사이 공백에는 카페·음식점에서 시간을 보내며, 그 과정에서 불필요한 지출이 누적됨.

○ 관계 유지 비용: 고객에게 빈손으로 가는 것이 부담되어 작은 선물을 준비하는 경우가 많아, 추가 비용이 발생함.

> *"대부분 차 안에서 대기해요. 고객 만나러 갔다가 시간이 비면 카페에서 커피를 마시거나 식사를 하게 되는데, 가외로 지출이 많아요. 또 고객을 빈손으로 찾아가면 괜히 민망해서 작은 선물을 준비하기도 하는데, 이런 비용이 부담돼요."*

2) 휴식공간

○ 보험모집인에게는 업무 중 잠시 머물 수 있는 전용 휴게 시설이 마련되어 있지 않음.

○ 따라서 불가피하게 카페나 식당을 이용해 휴식을 취해야 하며, 이 과정에서 개인 비용이 발생해 생활비 부담이 가중됨.

○ 또한 실적 압박으로 인해 충분히 쉬는 시간을 확보하기 어렵고, 짧은 공백 시간조차 고객 응대나 업무 준비에 투입되는 경우가 많음. 결국 휴식은 선택이 아니라 사치가 되는 구조임.

○ 더욱이 차량 내부나 소음이 많은 카페와 같은 부적절한 환경에서 장시간 머물러야 하는 현실은 신체적 피로와 정신적 스트레스를 누적시켜 장기적으로 건강 악화로 이어질 수 있음.

○ 이러한 상황은 단순한 불편을 넘어 보험모집인의 노동 효율성과 직업 지속성에도 부정적인 영향을 미치는 구조적 문제임

3) 기본 편의시설 이용의 어려움

○ 화장실 문제

- 카페에서 음료를 사야만 이용 가능 → 추가 비용 발생.
- 상업시설이 부족한 외곽 지역에서는 화장실 접근이 어려움.

- 장시간 참는 경우가 많아 건강·위생 문제가 발생하며, 특히 여성 노동자의 경우 심리적 부담이 큼.

○ 식사 해결의 부담

- 상담 일정으로 인해 대부분 외식에 의존하며, 간편식 위주의 저렴한 음식점을 자주 이용함.
- 지역별 가격 차이와 불규칙한 식사 패턴으로 인해 월 수십 회에 달하는 외식비가 고정 지출로 누적되어 이러한 구조는 불안정한 소득 상황 속에서 보험모집인에게 큰 경제적 압박으로 작용함.

○ 운영비용의 부담

- 연료비, 주차비, 통신비, 접대비, 선물비까지 모두 개인 부담.
- 보험모집인의 호소는 단순한 개인적 어려움이 아니라, 보험 영업 구조가 안고 있는 고질적 문제를 드러내는 신호라 할 수 있음.

○ 회사는 실적만을 강조하고 기본적인 운영비나 최소한의 비용조차 지원하지 않음으로써, 모든 부담을 개인에게 전가하고 있음. 이러한 구조 속에서 면담자는 “운영비가 너무 나가요. 기본만 챙겨줘도 숨통 트일 텐데요.” 라고 토로하며, 제도의 근본적 개선 필요성을 강조함

“운영비가 너무 나가요. 기본만 챙겨줘도 숨통 트일 텐데요.”

○ 이러한 내용은 보험모집인의 노동 현실에서 운영비 부담이 단순한 개인적 문제를 넘어 구조적 한계로 작용하고 있음을 보여줌.

- 운영비 지출은 단순히 생활비의 일부가 아니라, 노동 지속성 자체를 위협하는 요인으로 작용함.
- 즉, 노동자가 아무리 노력하더라도 구조적으로 줄일 수 없는 필수 비용이 존재하며, 이는 개인의 문제라기보다 보험 영업 체계 전반에 내재된 제도적 한계임을 시사함.

○ 고객을 만나기 위해 필수적으로 발생하는 유류비·주차비·통신비·접대비·선물비는 모두 개인이 떠안아야 하며, 이 지출은 고정적임에도 불구하고 수입은 100% 실적제 구조에 따라 불안정하게 변동함. 결국 실제 가처분 소득은 급격히 줄어들고, 이는 노동 지속성 자체를 위협하는 요인으로 작용함.

○ 이러한 악순환은 단순히 개인의 노력 부족에서 비롯된 것이 아니라, 보험모집인이 「근로기준법」 상 근로자가 아닌 특수형태근로종사자로 분류되어 제도적 보호망에서 벗어나 있기 때문에 발생하는 구조적 문제임. 즉, 기본적인 운영비나 편의시설조차 보장받지 못하는 현실은 법·제도적 미비와 직결되어 있음.

○ 실제 연구에서도 이러한 지점이 반복적으로 지적되고 있음. 특히 「보험설계사의

법적 지위에 관한 연구」(양승현・박정희, 2020)는 보험설계사의 근로자성 인정 필요성과 법적 보호의 확대 적용을 강조하고 있으며, 최근 국민권익위원회 또한 보험모집인이 실질적 종속관계에 있는 경우 퇴직금 지급 대상이 되어야 한다고 제안하면서 제도적 재검토의 필요성이 더욱 부각되고 있음.

○ 따라서 보험모집인의 경제적・신체적 어려움을 근본적으로 해소하기 위해서는, 단순히 생활지원 차원이 아닌 법적・제도적 개선을 통해 근로자로서의 권리를 인정하고 최소한의 운영비・편의시설 지원을 제도적으로 보장하는 접근이 필요함.

라. 작업환경과 안전 문제

○ 보험모집인의 작업환경은 고객을 직접 찾아 이동하며 상담하는 특성상 다양한 위험요인에 상시적으로 노출되어 있음. 특히 기상 상황, 장시간 운전, 낯선 장소 방문 등은 단순한 불편을 넘어 신체적・정신적 안전을 위협하는 요소로 작용하고 있음.

○ 장시간 운전과 교통사고 위험이 대표적임. 보험모집인은 하루 수십 km 이상 차량 운행을 반복하며, 이 과정에서 피로 누적, 집중력 저하, 과속 유혹, 주차 공간 부족으로 인한 불법주차 위험에 직면함. 낯선 지역을 방문하면서 GPS에 과도하게 의존하거나 도로 상황에 익숙하지 않아 발생하는 안전사고 가능성도 큼. 이러한 구조적 요인들은 교통사고 발생 위험을 높이는 핵심 요인임. 함

> *“하루에 차로 수십 군데를 다니다 보면 피곤해서 졸음이 쏟아지고, 낯선 길에서는 길을 잘못 들어 사고 날 뻔한 적도 많아요.”*

○ 개인 안전과 보안 위험이 존재함. 보험모집인은 다양한 지역과 고객을 개별적으로 만나야 하기 때문에 낯선 환경에서 홀로 일해야 하는 경우가 많음.

○ 안전하지 않은 장소나 건물에 단독으로 방문하거나, 개인정보를 직접 관리해야 하는 과정에서 정보 유출 위험도 상존함. 고립된 업무 환경은 위급 상황 발생 시 즉각적인 도움 요청이 어렵게 만드는 요인이 됨.

○ 장시간 차량 운전으로 인해 허리・목・어깨 등의 근골격계 질환과 하지 혈액순환 장애, 부종이 발생할 수 있으며, 불규칙한 식사와 스트레스로 위장 장애와 심혈관 질환 위험도 높음.

○ 특히 지속적인 고객 거절 경험은 자존감 저하, 사회적 고립감, 우울감, 불면증 등 정신적 건강 문제로 이어짐. 이는 노동자의 삶의 질을 심각하게 훼손하는 결과를 낳고 있음.

○ 날씨와 계절적 위험도 크게 작용함. 폭염에는 온열질환, 혹한기에는 저체온과 빙판길 낙상 위험이 높으며, 폭우·폭설 시 교통사고 위험이 급격히 증가함.

○ 그러나 현행 「산업안전보건법」은 보험모집인과 같은 특수형태근로종사자를 포괄하지 못해, 이들이 겪는 다양한 위험을 제도적으로 보호하지 못하고 있음.

○ 산재보험 미적용, 안전교육 부재, 건강검진 지원 부족, 응급대응 체계 미비는 보험모집인을 제도적 사각지대에 놓이게 하는 핵심 요인임. 결국 보험모집인의 작업환경과 안전 문제는 개인의 주의 부족이 아니라, 구조적·제도적 미비에서 비롯된 것임.

1) 이동노동자의 안전망 구축

○ 보험모집인의 작업환경과 안전 문제는 개인의 주의 부족에서 비롯된 것이 아니라, 제도적 보호 부재라는 구조적 원인에 기인함. 따라서 근본적인 개선을 위해서는 이동노동자를 위한 안전망 구축이 시급함.

○ 산업안전보건법의 적용 범위를 확대해 보험모집인을 포함한 특수형태근로종사자가 법률적 보호를 받을 수 있도록 해야 함. 이동 중 발생하는 사고나 질병이 산재보험으로 보장되도록 하는 제도 개선이 필요함.

○ 장시간 운전과 고객 응대 과정에서 발생하는 안전사고를 예방하기 위해 체계적인 안전 교육을 실시하고, 정기적인 건강검진과 심리 상담 프로그램을 지원하는 것이 바람직함. 이를 통해 신체적·정신적 건강 위험을 줄일 수 있음.

○ 이동 중 위급 상황이 발생했을 때 신속하게 지원받을 수 있도록 지자체 차원의 긴급 연락망과 신고 체계가 마련되어야 하며, 앱이나 전용 플랫폼을 통한 응급 대응 시스템 구축도 필요함.

○ 폭염·혹한·폭설 등 기상 조건에 따른 위험에 대비해 냉난방 장비와 기상 상황 맞춤형 안전 지침을 제공하고, 이동노동자를 위한 휴게 공간을 지원하는 것도 중요함.

○ 유류비·주차비·통신비 등 불가피하게 발생하는 운영비 부담을 완화할 수 있도록 최소한의 비용 지원 제도가 마련되어야 함. 이는 단순 복지가 아니라 노동권 보장의 일환으로 접근해야 할 사안임.

[표 Ⅴ-6] 보험모집인 여성 이동노동자의 안전망 구축

개선영역	구체적 과제	기대효과
법적 보호확대	• 산업안전보건법 적용 범위를 보험모집인을 포함한 특수형태근로종사자로 확대	• 이동 중 사고·질병의 산재보험 보장 강화
건강·안전관리	• 안전 교육, 정기 건강검진, 심리 상담 지원	• 신체적·정신적 건강 위험 완화 및 장기적 직업 지속성 확보
응급 대응 체계	• 지자체 긴급 연락망, 신고 체계, 전용 앱 구축	• 위급 상황 시 신속 대응 가능, 안전망 강화
기상·환경 대응	• 냉난방 장비 지원, 기상별 안전 지침, 휴게 공간 마련	• 폭염·혹한·폭설 등 계절적 위험으로부터 노동자 보호
운영비 지원	• 유류비·주차비·통신비 등 불가피한 비용 지원 제도화	• 실질 소득 보장, 경제적 압박 완화, 노동권 보장 강화

마. 감정노동과 갈등해결방식

○ 보험모집인의 업무는 단순히 상품을 설명하고 계약을 체결하는 차원을 넘어, 고객과의 지속적인 관계 형성을 필요로 함. 그러나 이 과정에서 노동자는 불합리한 태도와 과도한 요구에 직면하며, 반복적인 감정노동에 노출됨. 이러한 경험은 단순한 불편을 넘어 노동자의 정신적 건강과 직업 지속성에 직접적인 영향을 미치고 있음

○ 업무에서 고객응대는 핵심적인 부분이지만, 동시에 가장 큰 스트레스 요인이기도 함. 보험업계에 대한 뿌리깊은 사회적 편견과 영업직에 대한 부정적 인식은 보험모집인들로 하여금 업무 수행 이전부터 방어적 자세를 취하게 만듦.

○ 특히 한국 사회에서 보험모집인은 '귀찮은 존재', '피해야 할 사람'으로 인식되는 경우가 많아, 이들이 경험하는 감정노동은 단순한 서비스업의 친절함을 넘어 인격적 존재 자체를 부정당하는 수준에 이르기도 함.

○ 이러한 구조적 편견 속에서 보험모집인들은 매일 자존감을 유지하기 위해 감정적 소모를 감수해야 하는 현실에 직면해 있음.

1) 감정노동

○ 보험모집인이 경험하는 대표적인 감정노동은 고객의 무시나 고압적인 태도, 과도한 사적 요구, 그리고 사생활 침해임. 고객은 계약권을 쥔 '갑'의 위치에 있기 때문에, 노동자는 이를 감내하지 않을 수 없으며 갈등 상황에서도 일방적으로 책임을 떠안는 경우가 많음.

○ 대부분 개인적으로 감내하거나, 동료 간 대화로 위안을 얻는 방식으로 해결하지만, 제도적으로 호소할 수 있는 창구는 거의 없는 실정임.

“설명을 다 했는데도 ‘당신 말을 믿기 어렵다’며 불신을 드러내는 고객도 있었어요. 또 보험 상담을 빌미로 사적인 부탁을 하거나, 집안 이야기를 억지로 끌어내려는 경우도 많습니다. 화가 나도 계약이 끊길까 봐 참을 수밖에 없어요.”

○ 위 내용처럼 고객 응대 과정에서 겪는 무시·고압적 태도와 사생활 침해를 단적으로 보여줌.

○ 고객의 태도는 노동자에게 모욕감과 불안감을 안기지만, 실적에 따라 수입이 달라지는 구조적 특성 때문에 이를 감내할 수밖에 없는 상황임.

○ 이러한 억압된 감정은 장기적으로 우울감, 불면, 직무 스트레스로 이어지며, 노동자의 정신적 건강을 위협함. 또한 갈등이 발생했을 때 공식적으로 문제를 제기할 수 있는 제도적 통로가 부재하다는 점에서, 대부분의 노동자들은 개인적 감내나 동료 간 대화를 통해 문제를 봉합하는 소극적 해결 방식에 머물고 있음.

○ 이는 곧 노동자들을 고립된 상태에서 감정노동을 반복적으로 소모하게 하는 구조적 문제임.

2) 갈등해결방식

○ 보험모집인은 단순히 상품을 판매하는 것을 넘어, 지인이나 친분 관계를 통해 고객을 확보하는 경우가 많음.

○ 그러나 이러한 과정은 인간관계와 영업관계가 뒤섞이며 관계 단절, 신뢰 상실, 감정적 상처로 이어지기도 함. 특히 지인 고객의 계약 취소나 일방적 관계 단절은 경제적 손실뿐 아니라 정서적 충격으로 작용함.

“친구 딸 보험 넣었다가 나중에 연락 끊겼어요. 자기가 생각했던 거랑 다르다며…. 진짜 상처를 많이 받았어요.”

○ 이 사례는 보험모집인이 가까운 인간관계를 기반으로 고객을 확보할 때 발생하는 갈등과 감정적 부담을 보여줌. 계약 체결이 지인의 기대와 달라질 경우, 경제적 손실은 물론 관계 단절로 이어져 깊은 상처를 남기게 됨. 이는 단순히 ‘고객 이탈’의 문제가 아니라, 노동자가 사회적 관계망과 정서적 안정성까지 위협받는 구조적 상황임을 시사함.

○ 결국 보험모집인의 감정노동은 업무와 사생활의 경계가 불분명한 환경에서 더욱 심화되며, 개인이 감당해야 하는 심리적 비용을 크게 증가시키고 있음.

○ 보험모집인은 지인 관계에서 비롯된 갈등조차도 제도적으로 해결할 수 있는 통로가 없어, 대부분 개인적으로 감내하거나 관계를 단절하는 방식으로 대응함. 실제 현장에서는

다음과 같은 대응 방식이 주로 해결한다고 함.

- 개인적 감내: 불편과 상처를 스스로 감당하며, 별다른 대응 없이 넘어감.
- 관계 단절: 갈등이 심화되거나 신뢰가 무너진 경우 고객과의 관계 자체를 포기함.
- 동료와의 대화: 같은 처지에 있는 동료들과 경험을 공유하면서 제한적 위안을 얻음.
- 기관 지원 부재: 공식적으로 상담하거나 중재를 요청할 전문 기관이 없어, 제도적 도움을 기대하기 어려움.

○ 보험모집인들은 반복적인 부정적 경험 끝에 *"그냥 넘겨요. 늘 있는 일이니까요."* 라고 체념하는 태도를 보이는 경우가 많음.

○ 이는 감정적 둔감화라는 일종의 방어기제이자 정신적 생존 전략이지만, 동시에 직업적 소진과 무력감을 심화시키는 악순환으로 이어짐.

○ 결국 이러한 고립된 갈등 해결 구조는 보험모집인의 정신건강에 심각한 영향을 미치고, 장기적으로는 우수 인력의 이탈과 서비스 품질 저하라는 구조적 문제로 귀결됨.

○ 이러한 상황에도 불구하고 보험모집인은 「감정노동자 보호법」의 직접적인 보호 대상에서 제외되어 있어, 고객의 무리한 요구나 언어적 폭력으로부터 제도적 안전망이 부재한 상태임. 이는 결국 노동자 개인에게 모든 부담을 전가하는 구조적 모순을 드러내며, 제도 개선의 필요성을 강하게 시사함.

○ 실제 연구[4]에서도 표면적 감정노동을 반복할 경우 우울감과 이직의도가 높아진다는 결과가 확인된 바 있음. 이는 보험모집인의 감정노동 경험이 단순한 개인적 문제가 아니라, 직업 지속성과 조직 성과 전반에 영향을 미치는 구조적 과제임을 보여줌.

바. 사회보험과 제도적 한계

○ 보험모집인은 「근로기준법」상 근로자가 아닌 특수형태근로종사자로 분류되어 있어, 사회보험의 보호를 온전히 받지 못하는 구조적 한계에 놓여 있음. 건강보험은 지역가입자로서 개인이 전액 부담해야 하고, 고용보험은 일부만 적용되어 실질적 실업 안전망이 작동하지 않음. 산재보험 역시 임의가입 제도에 머물러 있어, 이동과 상담 과정에서 사고가 발생해도 보상을 받기 어려운 경우가 많음. 이처럼 사회보험의 사각지대는 보험모집인의 생활 안정성을 위협하는 대표적 문제로 지적되고 있음

○ 현장에서 보험모집인들은 제도적 안전망의 부재로 인해, 기본적인 생활 보장조차

4) 표면적 감정노동(Surface Acting)은 우울감・스트레스 증가, 직무몰입 저하, 이직의도 상승과 관련됨【한국산업심리학회, 2019, 내면적 감정노동(Deep Acting)은 직무몰입 강화, 이직의도 감소와 연관됨【이화여대 사회과학연구소, 2021】

스스로 감당해야 하는 구조적 모순을 체감함. 사회보험료 부담은 수입이 없는 달에도 꾸준히 발생하며, 이는 불안정한 실적제 수입 구조와 맞물려 노동자들의 생존을 더욱 어렵게 만드는 악순환으로 이어짐

> *"기본만 챙겨줘도 숨통 트일 텐데요."*
> *"기본만 챙겨줘도 숨통 트일 텐데요."*

○ 이 사례는 보험모집인들이 사회보험과 기본급 문제에서 겪는 이중적 부담을 보여줌. 일부 직급(예: 팀장)은 회사가 고용보험료 일부를 지원하지만, 대부분의 모집인은 전액을 개인이 부담해야 함.

○ 또한 "기본만 챙겨줘도"라는 호소는 세일즈가 부진한 달에도 최소한의 생활을 보장해줄 기본급 제도의 필요성을 드러냄. 결국 사회보험의 불완전한 적용과 임금 구조의 불안정성은 서로 맞물려, 노동자들의 실질적 생활 기반을 취약하게 만드는 구조적 한계임.

○ 보험모집인의 사회보험 제도는 존재하더라도 실질적 체감 효과가 미약하거나 접근이 제한적임. 건강보험 지역가입 부담, 고용보험의 부분 적용, 산재보험의 임의가입, 산업안전보건법의 사각지대는 모두 보험모집인을 제도적 보호망 밖에 머물게 하고 있음.

○ 더불어 퇴직금 역시 사회적으로 중요한 쟁점으로 떠오르고 있는데, 실질적으로 종속적 노동을 수행하면서도 법적 근로자로 인정받지 못해 지급 대상에서 제외되는 불평등 문제가 지속되고 있음.

○ 연구에서는 이러한 제도적 공백이 단순한 행정상의 문제가 아니라, 보험모집인의 법적 지위가 근로자로 인정되지 않는 구조적 한계에서 비롯됨을 강조하고 있음.

○ 특히 「보험설계사의 법적 지위에 관한 연구」(양승현・박정희, 2020)는 보험설계사의 근로자성 인정과 사회보험 적용 확대의 필요성을 구체적으로 지적하고 있음.

○ 또한 국민권익위원회는 보험모집인이 실질적 종속관계에 있는 경우 퇴직금 지급 대상이 되어야 한다고 제안한 바 있으며, 이는 제도 개선 논의의 중요한 근거가 되고 있음.

○ 따라서 보험모집인의 사회적 안전망을 강화하기 위해서는 사회보험 전면 적용, 기본급 제도의 도입, 퇴직금 보장, 산업안전보건법 적용 확대 등이 필수적 과제로 제시되어야 함.

> ▣ 퇴직연금 의무화도 추진…배달・보험설계사로 확대
> 고용노동부는 특고의 퇴직금 관련하여 직접적인 지침이나 규정을 발표하기보다는, 근로자퇴직급여보장법에 따라 근로자성을 판단하여 개별 사안에 대해 판단하고 있습니다.
> 하지만 최근 논의에서는 특고 종사자도 퇴직연금 가입 대상에 포함시키는 방안을 검토하고

있습니다.
2025년 7월 9일 한국경제 보도에 따르면, 고용노동부는 퇴직연금 의무화와 함께 배달 라이더, 보험설계사 등 특고 종사자도 퇴직연금에 가입시키는 방안을 논의 중인 것으로 알려졌습니다. 이는 특고의 노후 소득 보장을 위한 정부의 정책적 노력이 진행 중임을 보여줍니다.

출처: 한국경제, “퇴직연금 의무화도 추진…배달・보험설계사로 확대“, 2025.07.09.

사. 정책 요구 및 개선 방향

○ 여성 이동노동자는 특수고용 형태라는 불안정한 지위 속에서 실적 중심의 임금 구조, 이동・대기시간의 미보상, 사회보험 사각지대, 감정노동 등 복합적인 문제를 겪고 있음. 그러나 이러한 어려움에도 불구하고 현행 제도적 지원은 여전히 제한적이어서, 노동자 개인이 구조적 위험을 감내해야 하는 상황이 지속되고 있음.

○ 따라서 현장의 목소리를 반영한 실질적이고 체감 가능한 정책・제도 개선이 시급하며, 이는 단순한 편의 제공 차원을 넘어 노동권 보장과 사회적 안전망 확충이라는 과제와 직결됨.

1) 필요한 정책 및 제도 개선 방향

○ 보험모집인은 100% 실적 중심의 수당제 구조로 인해 안정적 수입을 확보하기 어려우며, 교통비・운영비・대기시간 손실 등 눈에 보이지 않는 비용을 모두 개인이 부담하고 있음

○ 따라서 정당한 보수체계 확립이 시급하며, 기본급 도입 또는 이동・대기시간을 반영한 임금 구조가 필요함.

○ 기본 인프라 보장 역시 중요한 과제임. 대기・식사・화장실 등 최소한의 근무 인프라가 확보되지 않아 노동자의 건강권과 존엄성이 침해되고 있음.

○ 또한 ‘헛걸음’ 발생 시 아무런 보상이 없는 현실을 개선하기 위해, 비효율 노동 보상제를 도입하여 최소한의 비용 보전이 보장되어야 함.

○ 감정노동과 안전 문제에 대응할 수 있도록, 정기적 안전교육・감정노동 관리 교육・응급상황 핫라인 구축이 필요함.

○ 마지막으로, 사회보험 가입이 사실상 개인 자부담에 머물고 있어 접근성이 낮음. 특수형태근로종사자인 보험모집인에게 산재・고용보험의 실질적 확대 적용이 필수적임.

2) 이동노동자 모임 및 토론회 참여 의향

○ 응답자는 안양시 차원에서 모임이나 지원센터가 마련된다면 원칙적으로는 필요성을

인정함 . 그러나 실질적 참여 의향은 소극적으로 나타남.

“시간 맞으면 가죠. 근데 기대는 안 해요. 사실 모임이나 센터가 생겨도 우리가 당장 겪는 운영비 문제나 고객 응대의 어려움이 해결되진 않잖아요.”
“솔직히 도움 되는 건 별로 없을 것 같아요. 참여한다고 해서 수입이 안정되거나 기본적인 생활 여건이 나아지는 건 아니니까요. 그래서 관심은 있지만 적극적으로 나설 마음은 잘 안 생겨요.”

- 보험모집인을 비롯한 이동노동자들이 지자체 차원의 모임이나 센터 운영을 필요성 차원에서는 인정하지만, 실제 생활과 수입 개선으로 이어지지 않는 한 참여 의지가 낮게 형성될 수밖에 없음을 보여줌.
- 운영비 부담, 고객 응대 스트레스, 불안정한 수입 구조 등 근본적 문제를 해결하지 않는 한, 단순한 모임이나 토론회는 형식적 제도에 머물 가능성이 큼. 따라서 참여 활성화를 위해서는 노동자가 체감할 수 있는 실질적 지원책이 병행되어야 함.
- “시간 맞으면 가죠. 근데 기대는 안 해요.” 라는 발언은, 정책 참여가 실질적 생활 개선으로 이어질 것이라는 기대가 낮다는 점을 보여줌
- .참여를 가로막는 주요 요인은 ▲시간적 제약(고객 일정, 영업 스케줄) ▲운영비와 교통비 등 경제적 부담 ▲제도 성과에 대한 불신임.
- 따라서 단순히 참여를 독려하는 것만으로는 한계가 있으며, 운영비 보조·교통비 지원·상담 및 권리 보호 등 현장에서 체감할 수 있는 실질적 지원이 병행될 때만 모임·토론회 참여가 활성화될 수 있음.

3) 추가 개인의견

- 일부 보험모집인은 정책 제도에 대해 형식적이고 실효성이 없다는 회의적인 시각을 보였음. “센터가 생겨도 우리가 당장 겪는 운영비 문제나 고객 응대의 어려움이 해결되진 않잖아요.” 라는 발언은 이러한 불신을 잘 보여줌 .
- 쉼터의 접근성이 낮고, 제도가 있어도 본업과 직접 연결되지 않는다면 노동자에게는 의미가 없다는 인식이 강함.
- 따라서 정책은 단순히 상징적 공간 제공에 그칠 것이 아니라, ▲운영비 지원 ▲교통비 보조 ▲정서적 지지 및 제도적 보호망 강화 등 직접적인 생활·노동 여건 개선으로 연결되어야 함.
- 또한 보험모집인의 경우 직업에 대한 사회적 인식이 낮아 “사람들이 보험설계사를

이상한 시선으로 본다" 는 증언도 있었음.

○ 이는 단순 노동환경 개선을 넘어 직업 인식 개선 캠페인과 사회적 보호망 강화가 필요함을 시사함.

4. 프레시 매니저

가. 노동조건과 이동노동 환경

○ 면담자 프레시 매니저는 20년째 프레시 매니저 일을 하고 있음.

○ "마흔다섯 넘으니까 회사에서 안 써주더라고. 공장에서도 안 써줘서 어쩔 수 없이 시작했지." 생계를 위해 선택한 일이었지만, 어느덧 인생의 큰 부분을 차지하는 직업이 되었음.

> *"프레시매니저 일을 시작한 지 벌써 20년이 다 되어가요. 마흔다섯 넘으니까 공장에서도 안 받아주더라고요. 생계 때문에 어쩔 수 없이 시작했는데, 지금은 제 삶 거의 전부가 이 일이에요. 아침 6시 반쯤에 나와서 준비하고 오후 다섯 시쯤 돼야 일이 끝나요. 토요일도 빠짐없이 일하고요."*

○ 면담자는 공장에서 나이 제한으로 더 이상 일할 수 없게 되면서 생계를 이어가기 위해 프레시매니저 일을 시작했다고 말함. 하루 노동시간은 9~10시간에 달하고, 토요일까지 근무하는 경우도 많다고 언급함. 고정급이 없어서 수입은 전적으로 판매 실적에 의존한다고 설명함.

○ 근무는 새벽 6시 30분 지점 출근으로 시작해 오후 5시경에 마무리되며, 주 7일 근무가 일반적임. 토요일 역시 실적을 유지하기 위해 근무가 이어지며, 노동시간은 하루 9~10시간에 달함.

> *아침 일찍 지점에 가서 카트 충전을 하고 하루를 시작해요. 오후 다섯 시쯤 돼야 일이 끝나죠. 휴일은 있지만, 실적이 걱정돼 주말에도 나가는 경우가 많아요. 월급처럼 고정급이 있는 게 아니라, 많이 팔면 벌고 못 팔면 수입이 없어요. 보험료도 다 제가 내야 하고요."*

○ 프레시매니저는 장시간 노동에도 불구하고 고정급이 없는 구조적 한계에 놓여 있음을 보여줌.

○ 안정적인 임금과 사회보험 적용이 보장되지 않아, 경제적 불안정성이 상시적으로

지속되고 있음을 드러냄.

○ 임금은 고정급이 아닌 전적으로 판매 실적 중심의 수수료제로 지급됨. 생활이 안정되려면 약 4,000세대를 담당해야 하지만 현실적으로 1,500~2,000세대만 관리 가능한 경우가 많아 수입은 불안정함.

○ 보험료, 건강관리비, 카트 충전비 등 각종 비용을 모두 개인이 부담해야 하며, 생활의 충분성은 낮은 수준에 머물러 있음

○ 이 사례는 프레시매니저가 생계형 노동으로 종사하게 되는 구조적 배경과, 고정급 없이 실적 중심으로 장시간 노동을 이어가는 현실을 보여줌.

○ 수입은 불안정하고, 보험료·카트 충전비 등 각종 비용은 개인이 부담해야 하므로 생활 안정성이 낮음. 결국 프레시매니저의 노동조건은 장시간 노동과 불안정 수입이라는 이중의 한계 속에 놓여 있음.

○ 근로기준법상 “근로자”는 임금을 목적으로 근로를 제공하는 자를 뜻하나, 프레시매니저는 개인사업자(위탁판매원) 형태로 계약되어 법적 보호를 받지 못함.

○ 대법원은 실질적 사용종속 관계가 있으면 근로자로 인정될 수 있다는 입장이지만, 위탁판매원은 대체로 특수형태근로종사자(특고)로 분류됨.

○ 이에 따라 최저임금 보장, 유급휴일 등 기본적인 노동권에서 배제되며, 고용노동부도 2023년 실태조사에서 과다 노동시간과 저소득 위험을 주요 문제로 지적한 바 있음.

나. 이동노동 환경

○ 프레시매니저의 노동은 단순히 판매와 배달에 그치지 않고, 하루 1,500~2,000세대를 도보와 카트를 이용해 순회하는 이동 자체가 노동의 핵심을 이룸. 이동 과정은 날씨와 체력 조건에 크게 영향을 받아 폭염·우천 시 근골격계 부담과 건강 위험이 가중됨.

○ 주차나 대중교통 문제는 상대적으로 적지만, 무거운 물품 운반과 장시간 보행은 일상적인 노동 강도로 작용함. 이로 인해 이동은 단순한 ‘이동 행위’가 아니라, 신체적 소모와 안전 위험을 수반하는 고강도 노동 환경으로 기능하고 있음.

○ 프레시매니저에게 휴식과 대기 공간은 제도적으로 보장된 장소가 아니라, 근무 동선 속에서 임시로 활용되는 생활 공간임. 오전에는 배달을 중심으로 움직이고, 오후에는 인근 지점이나 고객 밀집 지역에서 판매 활동을 하면서 그 공간을 사실상 대기·휴식의 거점처럼 활용함.

○ 면담자는 하루 수백 곳을 방문하며 물품을 운반해야 하는 과정에서, 주차 여건과 주거 형태에 따라 노동 강도가 크게 달라진다고 설명함.

> *"하루에 200곳 넘게 다녀요. 물건이 많으면 차에서 몇 번을 오르내려야 하고, 아파트 주차장에 자리가 없으면 멀리 세워놓고 짐을 들어야 하죠. 제 경우는 아파트 단지라서 그나마 가능하지, 일반 주택이나 빌라라면 엄두도 못 낼 거예요. 사실 아파트도 힘들기는 마찬가지예요."*

○ 프레시매니저의 이동이 단순한 배달이 아니라, 물품 운반·주차 문제·주거지 구조에 따라 신체적 부담이 크게 가중되는 고강도 노동임을 보여줌.

○ 특히 아파트 단지조차 노동 강도가 높게 나타나는 현실은, 빌라·단독주택 지역에서의 이동노동이 더욱 열악할 수 있음을 시사함.

○ 프레시매니저의 이동노동은 단순한 판매 보조 활동이 아니라, 장시간 보행·물품 운반·주차 제약·기상 조건이 복합적으로 작용하는 고강도 노동임.

○ 이동과정은 근골격계 질환 위험을 높이고, 일정 지연 및 생활 리듬 붕괴로 이어지며, 결과적으로 노동자의 건강권과 소득 안정성에 부정적 영향을 미치고 있음.

○ 현행 제도에서는 이동시간과 노동 강도가 근로시간·보수 체계에 반영되지 않아, 노동자의 부담이 개인에게 전가되는 구조임.

○ 따라서 이동노동 환경 개선을 위해서는

- 이동시간의 노동시간 인정
- 운반 장비·휴게 인프라 지원
- 기상 악조건 대비 안전 장치 마련 등 제도적 보완이 필요하며, 이는 프레시매니저를 비롯한 여성 이동노동자의 노동권 보장과 안전망 강화라는 과제와 직결됨.

다. 대기·휴식환경

1) 대기 환경

○ 프레시매니저는 판매와 배송 업무 특성상 정해진 휴게 공간이 없어, 고객 일정이나 이동 동선 사이에 발생하는 대기 시간을 임시방편적으로 보내야 함.

○ 그러나 이러한 대기시간은 노동시간으로 인정되지 않고, 쉼터 부재와 기상 조건의 제약으로 인해 불편이 가중되고 있음.

○ 면담자는 일정 공백이나 고객 부재로 대기할 때 머무를 공간이 마땅치 않아, 대부분 집으로 돌아가거나 차량 안, 길가에서 시간을 보낼 수밖에 없다고 설명함. 특히 폭염·우천 시에는 대기 자체가 신체적 부담으로 이어짐.

> *"별도의 쉼터가 없어요. 점심도 그렇고 잠깐 쉴 때도 집에 가는 수밖에 없죠. 날씨가 더운 날이나 비 오는 날엔 정말 힘들어요."*

○ 이 사례는 프레시매니저의 대기시간이 단순히 '쉬는 시간'이 아니라, 쉼터 부재·기상 조건 악화·시간 손실로 인해 노동 강도를 높이는 요인임을 보여줌.

○ 결국 대기 자체가 노동자의 체력 소모와 생활 불편으로 직결되며, 이를 보완하기 위한 공공 휴게 공간 마련과 대기시간의 노동시간 인정이 필요함.

2) 휴식환경

○ 프레시매니저의 휴식은 제도적으로 보장되지 않고, 개인이 상황에 따라 임시방편으로 해결해야 하는 경우가 많음. 차량이 있는 경우에는 차 안에서 간단히 식사와 휴식을 해결하고, 도보로 다니는 경우에는 주로 집에 돌아가 끼니를 해결하는 방식이 일반적임.

○ "식당에서 점심을 혼자 먹기도 그렇고"라는 진술에서 드러나듯, 근무 도중 외부 식당을 이용하기 어려워 결국 집이나 차량에 의존하게 되며, 이는 휴식권 부재와 사회적 고립감까지 동반하는 문제임.

○ 면담자는 근무 도중 점심시간이 되어도 마땅히 쉴 공간이나 식사 공간이 없어, 대부분 집에 돌아가거나 차량 안에서 끼니를 해결한다고 설명함. 이는 단순한 생활 패턴이 아니라, 제도의 부재로 인해 어쩔 수 없이 반복되는 일상임.

> *"저는 보통 동네랑 근처 빌라, 오피스 쪽을 돌아다녀요. 점심시간쯤 되면 따로 먹을 데가 없어서 그냥 집에 가요. 집에서 밥 먹고 다시 나와야 해요. 차가 있으면 차 안에서라도 해결하겠는데, 저처럼 도보로 다니는 경우는 대부분 집으로 가야 하죠."*

○ 이 사례는 프레시매니저의 휴식이 노동 회복의 시간이 아니라 편의와 비용을 고려해 최소한으로 해결하는 행위로 축소되고 있음을 보여줌.

○ 휴식 공간의 부재는 단순한 불편을 넘어, 신체적 피로 누적과 사회적 고립감을 심화시키는 요인으로 작용함.

○ 프레시매니저의 대기·휴식환경은 제도적 보호가 미비한 상태에서 개인의 책임으로

전가되고 있음. 대기시간은 노동시간으로 인정되지 않으며, 휴식 또한 집이나 차량 등 임시적 공간에서 이루어져 회복의 기능을 다하지 못하고 있음. 이는 단순한 불편이 아니라 장기적으로 노동자의 건강권과 직무 지속 가능성을 위협하는 요인임.

○ 특히 오전에는 배달, 오후에는 판매 활동을 하며 인근 지점이나 고객 밀집 지역을 사실상 대기·휴식 거점으로 활용하고 있으나, 이는 제도적 보장이 아닌 개인의 자구책에 불과함. 쉼터 부재와 기상 조건 악화는 신체적·정신적 소진을 가중시키고, 외부 식당 이용의 어려움은 사회적 고립감을 심화시키는 결과로 이어짐.

○ 따라서 대기·휴식환경 개선을 위해서는 근무 동선에 맞춘 공공 쉼터와 휴게 공간을 마련하고, 대기시간을 노동시간으로 인정하며, 이동·대기 과정에서 발생하는 비용을 보전할 수 있는 제도를 도입하는 것이 필요함. 나아가 여성 이동노동자의 휴식권을 권리 차원에서 보장하기 위해 지자체와 기업이 연계된 지원 체계를 구축해야 함.

라. 작업환경과 안전문제

○ 프레시매니저의 작업환경은 날씨, 주거지 구조, 이동 장비 사용 등 외부 요인에 크게 의존하며, 이 과정에서 다양한 안전 문제와 신체적 부담이 발생함. 그러나 현행 법·제도는 이들의 노동 환경을 충분히 포괄하지 못해 사각지대가 존재함.

○ 면담자는 기상 상황이 가장 힘든 부분이라고 언급하며, 폭염·혹한·우천·결빙 시 배달과 카트 운행이 큰 위험으로 이어진다고 설명함.

> *“비 오는 날이면 정말 난감해요. 우산을 쓸 수도 없고, 비를 맞으면서 배달을 해야 하죠. 겨울에는 손발이 얼어붙어서 카트를 모는 것조차 힘들 때가 있어요. 눈이 쌓이면 카트가 미끄럽게 움직여 사고가 날까 봐 더 조심해야 하고요. 사실 날씨가 제일 힘들어요.”*

○ 프레시매니저가 날씨라는 통제 불가능한 환경 요인에 지속적으로 노출되어, 단순한 불편을 넘어 안전사고 위험과 건강 악화에 직면하고 있음을 보여줌.

○ 특히 폭우·결빙 시 카트 운행은 낙상·충돌 등 위험을 수반하지만, 이를 제도적으로 예방하거나 보호하는 안전망은 미비함.

○ 프레시매니저의 작업환경과 안전 문제는 여러 법령에서 부분적으로 규정하고 있으나, 실제 현장에서는 대부분 사각지대에 놓여 있어 제도적 보호가 미흡한 실정임.

○ 산업재해보상보험법(산재보험법)

- 2018년 개정으로 방문판매원(프레시매니저 포함)이 산재보험 적용 대상에 포함되었으나, 임의

가입 방식임.

- 실제 가입률은 여전히 낮아 이동 중 발생하는 낙상·근골격계 질환은 대부분 개인이 부담하고 있음.

○ 산업안전보건법

- 제77조는 사업주의 안전·보건 조치 의무를 규정하나, 프레시매니저는 특수형태근로종사자로서 적용 대상 근로자에 포함되지 않음.
- 따라서 장거리 운반, 반복 작업, 폭우·결빙 시 사고 위험은 제도적으로 관리되지 않고 있음.

○ 근로기준법

- 근로시간·휴일 보장은 "근로자"에 한정되어, 개인사업자 형태의 프레시매니저는 적용 제외됨.
- 이로 인해 하루 9~10시간, 주 7일 근무에도 장시간 노동과 휴식권 보장이 이뤄지지 않음.
- 도로교통법 및 생활권 안전
- 전동카트는 '보행자 보조용 장치'로 분류되어 도로 주행이 불가능하고, 보도 통행 시에도 안전사고 위험이 존재함.
- 그러나 현행 법령에는 영업·노동 목적으로 전동카트를 사용하는 종사자에 대한 별도 안전 규정이 없으며, 충전·보관·안전운행 지원 장치도 부재함.
- 이는 곧 주거지 지형(언덕·계단)과 단지 내 이동 환경이 노동 강도를 좌우하는 현실을 방치하고 있음을 의미함.

○ 프레시매니저의 작업환경은 날씨, 주거지 구조, 전동카트 사용 등 외부 요인에 따라 노동 강도와 안전 위험이 크게 달라짐. 그러나 현행 법제도의 사각지대로 인해 이들의 건강권과 안전권은 충분히 보호받지 못하고 있음.

○ 따라서 산재보험 가입 실효성 제고, 특수형태근로종사자에 대한 안전·보건 조치 확대, 근로시간·휴식권 보장 장치 마련, 전동카트 충전·보관소 및 단지 내 안전 인프라 구축 등 생활밀착형 정책 보완이 필요함.

○ 이는 단순한 편의 제공이 아니라, 이동노동자의 기본적 노동권을 제도적으로 보장하기 위한 최소한의 장치임.

▣ 전동카트 운영실태(2023-2024)
- 전국 운행 전동카트: 약 1만대 (2023년 기준)
- 코코 3.0 출시 (2023년): 대당 1,400만원 (현대 캐스퍼와 맞먹는 가격)
- 신규 기능: 열선 손잡이, 추돌방지 센서, 조향보조 장치, 전자식 잠금장치

▣ 법적 문제 지속
- 여전히 원동기장치 자전거로 분류
- 최고 시속 8km로 차도 주행 시 오히려 위험 증가

- 대부분 프레시매니저가 편의상 인도 주행하여 법규 위반

▣ 사고 원인 분석:

- 구조적 문제: 시속 8km의 저속으로 차도 주행 시 교통 흐름 방해 및 위험 증가-
- 인도 주행 시 보행자와 충돌 위험
- 내리막길에서 브레이크 성능 부족 (2020년 부산 사망사고의 브레이크 고장 사례)

▣ 관리 체계 문제

- 정기점검 시스템 부재
- 4년 사용 연한 기준이 자체 설정된 것으로 안전성 검증 부족
- KC인증 의무사항 아님 (자사용이라는 이유)

▣ 2024년 산업안전 전반 현황:

- 고용노동부 발표: 2024년 전분야 재해조사 대상 사고사망자 589명 (전년 대비 9명 감소)하지만 프레시매니저는 개인사업자로 분류되어 산재통계에서 제외
- 산재 사고 증가 추세: 2020년부터 hy 프레시 매니저의 산재 발생 건수가 급증(2020년 19건, 2021년 102건, 2022년 68건으로 집계)




출처: 비즈한국 (2023.03.09), "'야쿠르트 아줌마' 전동카트 사고 잇따르지만 안전교육은 '이름만' "
고용노동부 (2024), "2024년 산업재해 현황 부가통계 재해조사 대상 사망사고 발생 현황"

마. 감정노동과 갈등해결방식

❍ 프레시매니저는 가가호호 방문판매라는 직무 특성상 고객과의 직접 접촉이 필수적이며, 이 과정에서 무례한 언행, 과도한 요구, 감정 소모에 반복적으로 노출되고 있으며, 이는 단순한 서비스 응대 차원을 넘어 노동자의 존엄성과 생활 리듬을 침해하는 구조적 문제임.

❍ 또한 고객과의 거래 과정에서 발생하는 갈등은 공식적 해결 절차가 미비하여, 대부분 개인이 스스로 감내하거나 사적으로 중재해야 하는 상황임.

❍ 회사나 제도적 장치가 개입하지 않는 현실은 갈등을 방치하고, 노동자가 침묵·회피로 대응하도록 만드는 구조적 한계를 드러냄.

❍ 결국 프레시매니저의 감정노동과 갈등 경험은 개인적 태도나 성격 문제가 아니라, 법·제도적 보호 공백과 고객 중심적 거래 구조에서 비롯된 구조적 취약성임.

❍ 따라서 이를 해결하기 위해서는 감정노동 보호 범위 확대와 분쟁 조정 시스템 구축

같은 정책적 개입이 필요함.

1) 감정노동

○ 프레시매니저의 노동은 단순한 상품 판매를 넘어, 고객과의 관계 관리가 필수적인 구조임. 그러나 이 과정에서 감정노동과 갈등 상황이 동시에 발생하며, 이를 해결할 제도적 장치가 미비하다는 점이 특징임. 즉, 감정노동은 정서적 소진을, 갈등은 경제적 손실과 심리적 압박을 초래하며, 두 영역 모두 제도적 보호에서 벗어나 있음.

○ 면담자는 고객과의 관계에서 반말이나 무시하는 태도를 접할 때 존엄성이 침해되고, 불필요한 친밀감 요구가 업무 효율을 저해한다고 설명함.

> *"프레시매니저들이 대체로 나이가 많다 보니 직접적으로 반말을 듣는 경우는 많지 않아요. 그래도 젊은 매니저들은 고객에게서 반말이나 무시하는 말을 듣는다고 하더라고요. 그런 이야기를 들으면 저희도 괜히 마음이 불편해지고, 혹시라도 거래가 끊길까 봐 다들 조심하게 돼요."*

○ 위 사례는 고객의 무례한 언행이나 과도한 요구가 프레시매니저의 노동을 존엄성·효율성 측면에서 잠식하고 있음을 보여줌.

○ 프레시매니저의 업무는 본래 상품 전달에 국한되지만, 고객과의 밀접한 관계 속에서 업무 범위를 넘어서는 요구나 사적 개입이 발생하기도 함. 이러한 요구는 종사자에게 추가적인 부담을 주고, 때로는 노동 통제권을 상실하게 만들기도 함.

> *"고객들과 오래 거래를 하다 보면 정이 들어서 친하게 지내는 경우도 있어요. 그런 점은 좋지만, 오랜 단골일수록 가끔 무리한 요구를 하기도 하죠"*
> *자기 집에는 꼭 새벽 5시에 넣어달라고 하신 적이 있어요. 그분만을 위해서 그렇게 일찍 나오는 건 사실상 불가능한데, 거절하면 '그럼 야쿠르트 끊겠다' 고 하시니 참 곤란했죠. 결국 저도 난감해서 어떻게든 시간을 맞춰드리려고 애쓴 적이 있어요."*

○ 특정 시간 배달 요구는 종사자의 생활리듬을 무너뜨리며 고객 중심의 일방적 노동조건을 형성함. 단골을 잃지 않으려는 불안감 때문에 거절하기 어려워, 결과적으로 종사자들이 심리적·정서적 부담을 크게 감내하게 됨.

○ 고객의 무리한 요구는 노동자의 생활 리듬을 파괴하고, 거절 시 거래 단절로 이어질 수 있다는 압박을 낳고 있음을 보여줌.

○ 결국 프레시매니저는 계약 구조상 고객의 요구에 종속될 수밖에 없는 불평등한 권력 관계 속에서 노동을 수행하고 있음.

○ 결국 프레시매니저의 감정노동은 단순히 ‘서비스 미소’를 강요받는 차원을 넘어, 인격적 모독과 경제적 손실을 감내해야 하는 복합적 고통으로 나타남. 이는 법·제도의 보호 사각지대 속에서 방치되고 있으며, 제도적 개입이 시급한 상황임.

2) 갈등해결방식

○ 고객과의 갈등은 불가피하게 발생하지만, 이를 해결할 공식적 제도나 회사 차원의 조정 시스템은 부재함.

○ 따라서 갈등의 부담은 전적으로 개인에게 전가되고 있으며, 침묵과 회피가 구조적으로 강요되는 현실임.

○ 면담자는 고객과의 금전적·정서적 갈등 상황에서 회사나 대리점이 개입하지 않고 책임을 개인에게 떠넘긴다고 토로함.

○ 고객과의 관계가 때때로 갈등으로 번지지만, 이를 해결할 제도적 장치가 거의 없는 것이 현실임.

○ 프레시매니저는 고객과의 갈등이 발생해도 이를 조정하거나 보호해 줄 공식적 장치가 부재함.

○ 갈등 상황에서 발생하는 손해와 불편은 오롯이 개인이 감수해야 하며, 간헐적으로 동료나 고객의 개인적 호의로 보전받는 경우가 있지만 이는 제도적 보호가 아닌 사적인 차원에 불과하여 구조적 해결책이 되지 못함.

> *“고객과 다투는 경우도 생기죠. 그럴 때 대리점이 중재해 주는 게 아니라 다 개인이 알아서 풀어야 해요. 본사에 얘기해도 ‘고객 관리 잘하라’는 말만 돌었어요. 그래서 웬만하면 그냥 참아요. 고객을 더 유치해야 대리점에서도 인정받고 제 수입에도 차질이 없으니까요. 괜히 갈등이 생기면 제 마음도 불편해지고요.”*
> *실제로 후불 대금을 10년 넘게 받지 못하는 상황에서도 회사의 도움은 전무하다. 오히려 ‘고객 관리를 잘못했다’는 식의 책임 전가만 돌아올 뿐이다. 이런 상황에서 제가 선택할 수 있는 것은 참는 것뿐이에요.”*

○ 이러한 갈등 상황은 단순한 개인의 선택이 아니라 구조적으로 강요된 침묵임. 수수료제 급여 구조에서 고객을 잃는다는 것은 곧바로 소득 감소로 이어지며, 더 많은 고객을 확보해야 대리점에서 인정받고 안정적인 수입을 유지할 수 있는 상황에서 갈등은 피해야 할 ‘리스크’가 됨. 간혹 점장이 개인적 선의로 손해를 보전

해주는 경우도 있으나, 이는 제도적 지원이 아닌 개인적 호의에 불과함.

○ 결국 회사 차원의 공식적인 고객 분쟁 조정이나 피해 보상 시스템은 존재하지 않으며, 종사자는 제도적 공백 속에서 경제적·정서적 부담을 떠안게 됨.

○ 현행 「소비자기본법」은 소비자 권익 보호를 최우선으로 하고 있어 판매원인 프레시매니저는 분쟁 상황에서 불리한 위치에 놓일 수밖에 없음.

○ 또한 「근로기준법」상 근로자 지위가 인정되지 않음에 따라, 노무 분쟁 시 회사의 중재나 보상 의무를 강제할 법적 근거가 부재함

○ 「산업재해보상보험법」 역시 임의가입 구조로 되어 있어 고객과의 갈등 속에서 발생하는 정신적 손상이나 금전적 피해를 보상받기 어려움

○ 결과적으로 프레시매니저의 갈등 경험은 현행 법·제도의 보호 바깥에 놓여 있으며, 모든 부담은 개인이 감내해야 하는 구조임.

○ 따라서 감정노동 보호의 범위를 확대하고, 고객과의 분쟁을 공식적으로 조정할 수 있는 시스템을 구축하며, 갈등 과정에서 발생하는 경제적 손실을 보전할 수 있는 장치를 마련하는 것이 시급함.

○ 이는 단순히 프레시매니저 개인의 권리 보호 차원을 넘어, 여성 이동노동자의 노동권을 제도적으로 보장하기 위한 사회적 책무임.

바. 사회보험과 제도적 한계

○ 프레시매니저 김oo씨가 직면한 가장 심각한 문제 중 하나는 사회보험의 사각지대에 놓여있다는 점임.

○ 고용보험의 경우 65세 이상이라는 이유로 적용에서 완전히 제외됨. 이는 고령자의 고용 안정성이나 실업 시 생계 보장에 대한 사회적 책임을 방기하는 것과 다름없음. *“고용보험은 65세 이상이라 적용 제외라네요.“* 이러한 연령 제한은 고령자가 계속 일하고 싶어도 사회적 안전망의 보호를 받을 수 없다는 것을 의미함.

○ 특히 프레시매니저와 같이 불안정한 수수료제 급여 구조에서 일하는 고령 여성에게는 더욱 치명적임.

○ 건강보험은 지역가입자로 가입되어 있어 전액을 개인이 부담해야 함.

- 이는 이미 불안정한 수입 구조에서 추가적인 부담으로 작용함. 직장가입자라면 사업주와

분담하게 될 보험료를 혼자서 감당해야 하는 상황임.

- *"건강보험은 지역가입자로 전액 개인 부담이며, 산재보험은 해당되지 않습니다."*

○ 가장 문제가 되는 것은 산재보험의 적용 제외임. 프레시매니저는 무거운 제품을 들고 아파트 계단을 오르내리고, 카트를 끌고 장거리 이동을 하는 등 안전사고 위험이 높은 업무를 수행함. 하지만 개인사업자로 분류되어 산재보험의 보호를 전혀 받을 수 없음.

○ 이는 업무 중 발생할 수 있는 낙상, 근골격계 질환, 교통사고 등에 대해 아무런 보장을 받을 수 없다는 의미임.

○ 문제가 발생했을 때 도움을 요청할 수 있는 제도적 창구도 거의 없음. 회사나 대리점은 "개인사업자"라는 이유로 책임을 회피하고, 공적 기관에서도 마땅한 지원책을 찾기 어려움.

○ 이러한 상황에서 그녀가 의존할 수 있는 것은 점장의 개인적인 선의뿐임. 제도적이고 체계적인 지원체계는 전무한 상태임.

▌프레시매니저의 사회보험 및 안전망

○ 프레시매니저는 대체로 개인사업자 형태로 계약되어 있어 「근로기준법」상 근로자로 인정되지 않음. 이로 인해 고용보험, 산재보험 등 주요 사회보험 체계에서 제도적 사각지대에 놓이게 됨.

○ 고용보험

- 고용보험은 실직 시 구직급여 등 안전망 역할을 하지만, 「고용보험법」 제77조에 따라 특수형태근로종사자의 적용은 일부 직종에 한정되어 있음. 2021년부터 보험설계사, 택배기사, 학습지 교사 등은 적용을 받고 있으나, 프레시매니저는 대상에 포함되지 않아 실직이나 계약 종료 시 보호를 받을 수 없음(고용보험법, 제77조).

○ 건강보험

- 프레시매니저는 개인사업자로 분류되므로 직장가입자가 아닌 지역가입자로 건강보험에 가입해야 함. 이에 따라 보험료를 전액 개인이 부담하게 되며, 수입이 일정치 않은 상황에서 보험료 납부는 상당한 경제적 부담으로 작용함.

○ 산재보험

- 「산업재해보상보험법」은 원칙적으로 근로자에게 적용되며, 특수형태근로종사자는 2008년 이후 일부 직종에 대해 적용이 확대되었음. 그러나 프레시매니저는 산재보험 적용 직종에 포함되지 않아, 배달 중 교통사고나 근골격계 질환 등 업무상 재해가 발생하더라도 보상을 받기 어려움(산재보험법, 제125조).
- 일부 종사자가 임의가입을 시도할 수 있으나, 대다수는 제도적 정보 부족과 비용 부담 때문에

가입하지 못하고 있음.

○ 제도적 공백

- 결국 프레시매니저는 보험료를 전적으로 개인이 부담하는 구조임에도 불구하고, 정작 사고나 피해가 발생했을 때 공식적인 지원 창구나 보상 체계가 미비함. 이러한 이중의 부담은 종사자들의 생활 불안정을 심화시키며, 사회안전망에서 배제된 대표적 사례로 볼 수 있음.

○ 이러한 프레시매니저의 문제는 학계에서도 지속적으로 제기되어 왔음. [5]김유선(2019)의 연구에서는 특수형태근로종사자의 사회보험 사각지대 문제를 지적했으며, [6]장지연 외(2020)의 연구에서는 고령자에 대한 고용보험 적용 확대의 필요성을 강조했음.

○ 특히 여성 이동노동자의 사회보험 실태에 대해서는 [7]정흥준・김기선(2021)의 연구에서 상세히 다루어졌으며, 이들이 직면한 제도적 사각지대의 심각성을 실증적으로 분석했음.

○ 이러한 연구들은 공통적으로 현행 사회보험 체계가 전통적인 정규직 남성 근로자 중심으로 설계되어 있어, 여성 이동노동자와 같은 비정형 노동자들을 배제하고 있다는 점을 지적하고 있음.

사. 정책 요구 및 제도개선 방향

○ 프레시매니저는 개인사업자 형태로 일하지만 실제로는 장시간・고강도의 노동을 수행하고 있음.

○ 그러나 사회보험・산재보험・노동권 보장 등 제도적 안전망에서 여전히 배제되어 있으며, 피해 상황에서 도움을 요청할 수 있는 공식 창구 또한 거의 없음

○ 이로 인해 이들의 정책 요구는 단순한 희망사항이 아니라, 현행 제도의 공백을 메우기 위한 구조적 필요성임.

1) 필요한 정책 및 제도 개선 방향

○ 프레시매니저의 노동은 단순한 판매 실적에 의존하는 구조로 되어 있어, 실제로 소요되는 이동시간・대기시간・감정노동이 보상받지 못하고 있음.

○ 따라서 실적 중심의 수당제를 넘어, 노동시간과 이동・대기 시간을 반영한 정당한 보수 체계 마련이 시급함.

○ 사회보험 사각지대 해소도 중요한 과제임. 현재 산재보험은 임의가입 형태라 가입률이 저조하며, 고용보험이나 국민연금 역시 적용이 불완전함. 따라서 사회보험 전면 적용을

---

5) 김유선(2019),「플랫폼 노동자의 고용관계와 사회보험 적용방안」, 한국노동사회연구소

6) 장지연·홍민기·김주영·최충·오선정(2020), 「고령자 고용정책의 현황과 과제」, 한국노동연구원

7) 정흥준·김기선(2021),「특수형태근로종사자의 사회보험 가입실태와 정책과제」, 한국노동연구원

통해 장기적인 안전망을 구축해야 함.

○ 안전 문제 역시 제도 개선이 필요함. 폭우・폭설・폭염 등 기상조건, 전동카트 운행, 장거리 운반 과정에서 발생하는 근골격계 부담은 산업재해 위험으로 직결되지만, 현행 제도는 이를 포괄하지 못함. 기상 상황 대응 장치 마련과 안전보건 조치 확대가 요구됨.

○ 고객 중심의 거래 구조 속에서 발생하는 경제적 손실(미수금, 일방적 계약 변경 등)을 줄이기 위해, 고객 분쟁 조정 시스템과 손실 보전 제도를 도입할 필요가 있음.

○ 더불어, 업무 수행 과정에서 반복되는 감정노동에 대응하기 위해 감정노동 보호 범위 확대와 심리상담・스트레스 관리 프로그램 지원도 필요함.

2) 이동노동자 모임 및 토론회 참여 의향

○ 프레시매니저들은 원칙적으로 지자체 차원에서 마련되는 모임이나 토론회에 참여 의향을 보이고 있음. 그러나 실제 참여에 대해서는 다소 회의적 시각을 드러냄.

> *“음... 그게 실질적으로 도움이 될까요?“ 좋은생각아간 하네요*
> *제가 20년간 이 일을 하면서 느낀 건데요, 회사에서도 회의나 토론회는 많이 있었어요. 근데 실제로 바뀐 게 있나 싶어서.....*
> *힘든데 시간만 빼앗기는 건 아닐까? “*

○ 정책참여, 토론회에 대한 참여 의향은 원칙적으로 긍정적이나, 현장에서는 실질적 도움이 되지 않을 것이라는 회의적 인식이 강하게 나타남.

○ 면담자는 “20년간 회의나 토론회는 많았지만 실제로 바뀐 것이 없다”는 경험을 언급하며, 참여가 오히려 “시간만 빼앗기는 일”이 될 수 있다는 우려를 드러냄. 따라서 참여 의사는 있으나, 성과와 실효성에 대한 불신이 적극적 참여를 가로막고 있음.

3) 추가 개인의견

○ 일부 프레시매니저들은 기존에 마련된 제도나 지원이 현장에서 실질적으로 활용되기 어렵다고 지적함. 제도가 존재하더라도 이동노동자의 근무 동선이나 시간 구조와 맞지 않아 체감할 수 있는 효과가 미비하다는 점을 강조함.

○ 또한 형식적 지원보다는 생활과 밀착된 정책이 필요하다고 주장하며, 특히 고령 종사자의 건강 관리, 불규칙한 노동시간에 맞춘 맞춤형 지원, 그리고 이동 중 발생하는 비용 보전과 같은 현실적 대책이 요구됨.

○ 이러한 의견은 단순한 제도 도입이 아니라, 실제 현장에서 작동할 수 있는 실효성

있는 정책 설계가 필요하다는 점을 보여주며, 여성 이동노동자의 권리 보장을 위한 중요한 시사점을 제공함.

5. 요양보호사

가. 노동조건과 직업특성

○ 재가사회복지사는 거동이 불편한 고령자, 장애인, 취약계층의 가정을 직접 방문하여 생활지원, 상담, 돌봄 서비스를 제공하는 전문 사회복지사임.

○ 이들은 이용자의 집을 찾아다니며 일하는 특성상 학습지교사와 유사한 이동노동의 특성을 보이지만, 돌봄 서비스라는 고유한 업무 특성으로 인해 더욱 복잡하고 어려운 노동환경에 직면하고 있음.

○ 고령화 사회에서 노인 돌봄의 핵심 인력으로, 수급자 가정을 직접 방문하여 돌봄 서비스를 제공하는 직종이며, 개인적 계기나 사회적 경험을 통해 이 일을 선택하는 경우가 많으며, 정서적 보람과 동시에 높은 노동 강도를 특징으로 함.

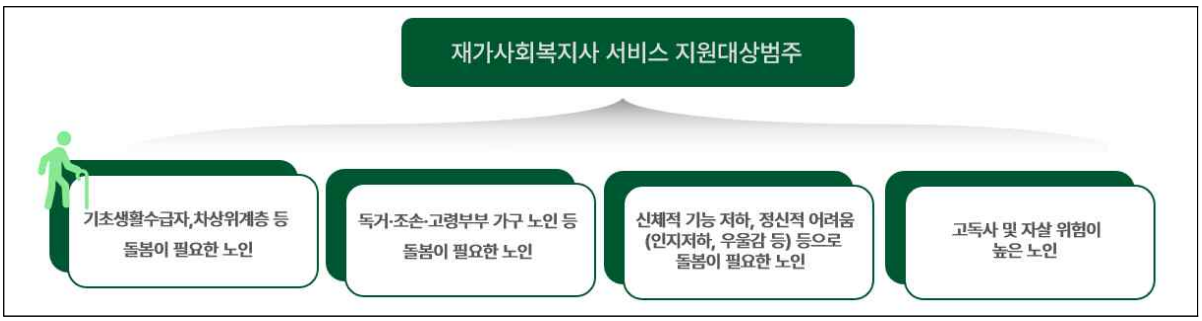
“어머니가 수급자였을 때 요양보호사의 도움을 받으며 감사한 마음이 있었어요. 그때 계기로 시작했고, 제 나이대에는 가장 보람 있는 일 같아서 선택했어요.”

○ 재가사회복지사 함씨는 주 6일 근무, 하루 3시간 정도의 단시간 근무가 일반적이나, 실제로는 대상자의 필요에 따라 시간·강도가 달라지는 경우가 많음.

○ 재가사회복지사를 선택하는 주요 배경은 다음과 같음:

- 사명감과 보람: 돌봄이 필요한 취약계층을 직접 도울 수 있다는 사회적 의미
- 생애주기 특성: 중장년층 여성들의 경제활동 재참여 수단
- 전문성 활용: 사회복지 관련 자격증과 경험 활용
- 시간 조절 가능성: 가정생활과 병행 가능할 것이라는 기대

○ 하지만 현실에서는 예상보다 높은 노동 강도와 복잡한 업무 환경에 직면하게 됨.



1) 근무 시간과 노동 강도

“주 6일 월요일부터 토요일까지 일하고, 하루 3시간씩 근무해요. 시간은 오전 중심으로 일정하게 운영되지만, 이용자 상황에 따라 유동적으로 조정해야 할 때가 많아요. “

○ 노동 강도의 특성:

- 주 6일 근무: 월~토 지속적 업무로 휴식일 부족
- 하루 평균 2곳 방문: 오전/오후 각 1곳씩 이동하며 서비스 제공
- 3시간 집중 근무: 짧은 시간 내 고품질 서비스 제공 압박
- 감정노동 집약: 이용자와의 정서적 교감이 필수인 돌봄 업무
- 예측 불가능성: 이용자 컨디션에 따른 업무 내용 변동

○ 재가사회복지사들은 주 6일 근무, 하루 3시간 정도의 단시간 근무가 일반적이나, 실제로는 대상자의 필요에 따라 시간·강도가 달라지는 경우가 많음.

○ 임금은 고정급이 아닌 실적 중심으로 책정되며, 일한 만큼만 수당을 받는 구조로 생활 안정성이 떨어짐. “돈은 항상 모자라다”는 진술처럼, 기본 생활비 충당에도 어려움을 겪는 경우가 많음.

“실적 중심이에요. 일한 만큼만 수당을 지급받습니다. 돈은 항상 모자라요. 생활비 중 식료품 비용 비중이 높은데, 수입이 불안정하니까 계획을 세우기가 어려워요.“

○ 이러한 불안정한 소득 구조는 단순히 개인의 경제적 어려움에 그치지 않고, 사회보험 적용의 사각지대 문제와도 연결됨.

○ 현행 제도상 주 5~6일 근무자는 4대 보험 가입 의무가 있지만, 단시간 근무자는 적용 대상에서 제외되어 있음. 동일한 업무를 수행하더라도 근무 일수·시간에 따라 사회보험 보장에서 차별이 발생하는 구조임.

○ 또한 「노인장기요양보험법」은 요양서비스 제공을 국가 책임으로 규정하고 있으나, 실제 종사자의 임금·노동조건은 민간 위탁 구조에 크게 의존하고 있음.

○ 따라서 지자체 차원에서 임금 안정성 확보, 근무시간 보장, 사회보험의 전면적 적용을 위한 제도 개선이 시급히 요구됨.

나. 이동노동 환경

○ 재가사회복지사는 수급자의 가정을 직접 방문해야 하므로 이동이 필수적임. 평균 하루 2곳

정도를 방문하며, 전체 근무시간의 20~30%가 이동에 할애되고 있음.

○ 이는 단순한 부수 활동이 아니라 업무 수행의 중요한 일부로, 날씨・교통 사정에 따라 신체적 부담과 시간 압박으로 이어지는 경우가 많음.

○ 이동 수단은 자전거・도보・대중교통・개인차량 등으로 다양하며, 근무 지역 특성에 따라 차이가 큼. 집 근처에서 근무하는 경우 자전거가 경제적이고 효율적이지만, 대중교통이나 차량을 이용하는 경우에는 교통비와 시간 부담이 커져 업무 효율성에 차이를 만들고 있음.

○ 자전거는 근거리 이동에 편리하나, 비・눈이 오는 날에는 젖은 상태로 이용자 가정에 방문해야 해 심리적・체력적 부담이 발생함. 또한 주차 공간 부족과 교통 안전 문제가 반복적으로 제기되고 있음

"저는하루에 2곳 방문해요. 오전에 한 곳, 오후에 한 곳이에요. 집 근처에서 일하다 보니 자전거를 주로 이용하고, 동선을 짧게 설정해서 이동 불편은 크지 않은 편이에요."
"자전거를 주로 이용하는데, 날씨가 좋을 때는 괜찮지만 비나 눈이 오면 정말 힘들어요. 젖은 상태로 이용자 댁에 들어가는 게 미안하고 부담스러워요."

○ 다른 여성 이동노동자에 비해 하루 방문 횟수가 적고 주거지 인근에서 일하는 경우가 많아, 화장실 이용의 어려움은 크지 않은 편임. 오히려 이용자 가정 내에서 업무를 수행하면서 화장실 사용이 가능해, 비교적 안정적인 환경에서 근무할 수 있는 장점이 있음.

"다른 이동노동자들과 달리 이용자 집 안에서 돌봄 서비스를 제공하다 보니, 화장실 사용에는 특별한 어려움이 없어요. 오히려 편안한 환경에서 업무를 할 수 있는 장점이 있죠."

○ 그러나 이러한 장점에도 불구하고, 재가사회복지사는 여전히 기상 악조건과 안전 위험에 반복적으로 노출되어 있음.

○ 특히 자전거・도보 이용 시 폭우・폭설로 인한 낙상, 미끄럼 사고 위험이 빈번함. 그럼에도 불구하고 「산업안전보건법」 적용에서 돌봄 노동은 여전히 사각지대에 놓여 있어, 안전 문제가 제도적으로 보장되지 않고 개인에게 전가되고 있음.

○ 따라서 지자체 차원에서 이동노동자 전용 휴식 공간 마련, 날씨 대응 안전장비 지원 등 생활밀착형 정책이 필요함.

○ 이는 단순 편의 제공을 넘어 돌봄 노동자의 안전권과 건강권을 제도적으로 보장하는 핵심 과제임.

다. 대기 휴식환경

○ 재가사회복지사의 노동은 수급자의 가정을 직접 방문하는 특성상, 돌봄 자체보다 이동과 대기 과정에서 많은 시간을 소모함.

○ 이용자의 갑작스러운 일정 변경이나 부재는 대기 시간을 늘리고, 근무 지역·교통 여건에 따라 휴식 환경도 크게 달라짐. 이러한 대기와 휴식은 단순한 부수적 과정이 아니라 노동 강도를 결정하는 핵심 요인으로 작동함.

1) 대기공간

○ 재가사회복지사는 이용자 가정 방문 일정이 취소되거나 지연될 경우, 공식적인 대기 공간이 없어 주변 환경에 의존해야 함. 이 과정은 시간적 손실뿐 아니라 경제적 부담으로 이어짐.

○ 예기치 않은 일정 변경은 재가사회복지사의 업무 효율성을 크게 저하시킴. 준비된 돌봄 시간을 활용하지 못하고, 오히려 불필요한 이동과 대기만 늘어나는 상황이 빈번함.

○ 재가사회복지사의 대기 공간 이용은 근무 지역과 상황에 따라 크게 달라짐. 거주지 인근에서 근무할 경우에는 자택에서 잠시 대기할 수 있어 비교적 안정적인 환경을 확보할 수 있음.

○ 그러나 원거리 근무 시에는 마땅한 대기 공간이 없어 카페 등 상업시설에 의존해야 하며, 이로 인한 추가 비용이 발생함.

> *“어르신 댁에 도착했는데 갑자기 병원에 가셨다고 하더라고요. 그냥 헛걸음이 되는 거죠. 어디 마땅히 기다릴 데도 없고, 근처 카페에 들어가 시간을 보내곤 해요. 저는 근무지가 집 근처이므로 펑크(이용자 취소) 시에는 집에서 대기하거나 휴식할 수 있어요. 하지만 먼 곳에서 일하는 동료들은 카페에서 대기해야 하는데, 그러면 음료비 등 비용이 추가로 들어요.“*

○ 재가사회복지사의 대기 공간 확보는 근무 지역에 따라 큰 차이를 보이며, 거주지 인근에서 근무하는 경우 이용자 일정 취소나 변경 시 자택으로 돌아가 대기할 수 있어 상대적으로 유리한 환경에 있음.

○ 반면 원거리에서 근무하는 재가사회복지사들은 갑작스러운 일정 변경이나 이용자 부재 상황에서 적절한 대기 공간을 찾기 어려운 실정임.

○ 이들은 카페나 음식점 등 상업시설을 이용해야 함. 결국 대기시간은 노동의 일부임

에도 보상받지 못하고, 불규칙한 일정으로 인한 심리적 피로만 가중됨.

○ 특히 실적급 구조에서 예상치 못한 대기 시간은 시간당 수입 감소를 의미하므로, 경제적 부담과 함께 정신적 스트레스로 작용하고 있음. 현재는 대기시간이나 휴식 시간이 임금 산정에서 제외되며, 휴게 공간 설치 의무도 존재하지 않아 이들의 어려움이 가중되고 있음.

2) 휴식 환경

○ 재가사회복지사의 근무 특성상 이동과 대기가 반복되며, 전용 휴식 공간은 존재하지 않음. 돌발적으로 일정이 취소되거나 시간이 빌 경우에도 쉴 장소가 마땅치 않은 문제가 있음.

○ 재가사회복지사의 업무는 가정마다 이동하여 서비스를 제공하는 특성상, 방문 간격 사이에 필연적으로 발생하는 휴식 시간에 대한 적절한 공간 확보가 어려운 실정임.

○ 돌봄 서비스 종료 후 다음 이용자 댁으로 이동하기까지의 짧은 시간이라도 근로자에게는 필요한 휴식 시간이지만, 이를 위한 전용 공간이나 제도적 지원은 전무한 상황임.

○ 재가사회복지사들은 방문 일정 간격 사이의 휴식을 위해 주로 공공장소나 옥외 공간에 의존할 수밖에 없는 구조임. 이로 인해 계절적 기후 변화와 날씨 조건에 직접적으로 노출되어 휴식의 질이 현저히 떨어지는 문제가 발생함.

> *"돌봄 끝나고 다음 댁 가기 전에 잠깐 쉴 때가 있어요. 그런데 쉴 데가 마땅치 않으니 그냥 공원 벤치나 버스 정류장에서 앉아 있죠. 겨울엔 추워서 오래 있지도 못하고, 여름엔 햇볕이 너무 뜨거워요."*

○ 이는 재가사회복지사들이 계절과 날씨에 관계없이 옥외의 임시적 공간에서 휴식을 취할 수밖에 없는 열악한 현실을 보여줌. 겨울철 혹한과 여름철 폭염 등 극한 기후 조건에서도 적절한 실내 휴식 공간을 확보하지 못해 충분한 휴식을 취하기 어려운 상황임.

○ 특히 공원 벤치나 버스 정류장과 같은 공공시설은 휴식을 위한 전용 공간이 아니므로, 근로자로서 마땅히 누려야 할 기본적인 휴식권이 보장되지 못하고 있음. 이러한 환경은 단순히 불편함을 넘어서 건강상의 위험 요소로 작용할 수 있으며, 궁극적으로는 서비스 품질에도 부정적 영향을 미칠 수 있음.

○ 재가사회복지사의 대기·휴식환경은 제도적 사각지대에 놓여 있어, 노동시간으로 인정되지 않고 개인이 모든 비용과 부담을 감수하고 있음. 이는 단순한 불편이

아니라 노동권 보장의 문제로, 근무 동선에 맞춘 공공 쉼터 마련, 대기시간의 노동시간 인정, 이동·대기 비용 보전, 휴식권 보장을 위한 지자체·기관 협력 체계가 시급히 필요함.

○ 대기·휴식 공간 실태는

- 거주지 근처 근무 시: 자택에서 대기
- 원거리 근무 시: 상업시설 의존, 추가 비용 발생함.
- 이용자 취소 시: 갑작스러운 빈 시간 대기 공간 필요함
- 업무 준비 공간: 서류 정리, 다음 방문 준비 공간 부족함으로 나타남.

○ 재가사회복지사의 이동노동 환경 개선을 위해서는 먼저 근로환경 개선 기준 마련이 필요함. 하루 적정 방문 건수와 이동거리에 대한 가이드라인을 설정하고, 우천이나 혹서·혹한기 등 날씨별 근무 조건 및 보호 방안을 명확히 해야 함.

○ 사회서비스 인프라 확충을 통해 지역별로 재가사회복지사들이 이용할 수 있는 휴게 공간 및 대기실을 설치하고, 긴급상황 발생 시 신속하게 대응할 수 있는 체계를 구축할 필요가 있음.

○ 이동 지원체계 강화를 통해 교통비 지원을 확대하고, 악천후 시 추가되는 이동 비용에 대한 수당을 지급해야 함. 특히 자전거나 도보로 이동하는 재가사회복지사들을 위해 우산, 보온용품 등 안전장비 지원도 필요한 상황임.

○ 재가사회복지사의 대기·휴식환경은 제도적 사각지대에 놓여 있어, 노동시간으로 인정되지 않고 개인이 모든 비용과 부담을 감수하고 있음.

○ 이는 단순한 불편이 아니라 노동권 보장의 문제로, 근무 동선에 맞춘 공공 쉼터 마련, 대기시간의 노동시간 인정, 이동·대기 비용 보전, 휴식권 보장을 위한 지자체·기관 협력 체계가 시급히 필요함.

라 작업환경과 안전 문제

○ 재가사회복지사는 이용자 가정이라는 실내 공간에서 주로 업무를 수행하지만, 가정 간 이동 과정에서는 다양한 기상 조건과 외부 환경에 직접 노출됨. 특히 자전거나 도보를 주요 이동 수단으로 활용하는 재가사회복지사들의 경우 날씨 변화가 업무 수행과 안전에 직접적인 영향을 미치고 있음.

○ 예정된 방문 일정을 준수해야 한다는 업무 특성상 기상 조건이 악화되어도 이동을 강행하는 경우가 많아, 안전사고 위험과 건강 악화 우려가 상존하고 있음.

○ 그러나 대부분의 재가사회복지사가 특수형태근로종사자로 분류되어 산업안전보건법의

보호 대상에서 제외되어 있어, 이러한 작업환경상의 위험에 대한 제도적 안전장치가 부족한 실정임.

1) 기상 상황에 따른 업무 환경

○ 기상 조건의 변화는 재가사회복지사의 이동 안전과 서비스 제공에 직접적인 영향을 미치며, 이는 단순한 불편함을 넘어 업무 지속성과 안전에 관련된 문제로 작용하고 있음.

○ 재가사회복지사의 노동은 실내에서만 이루어지지 않고, 가정을 직접 방문하는 과정에서 기상 상황의 영향을 크게 받음. 날씨가 좋을 때는 큰 어려움이 없으나, 비·눈·폭염 등 기후 악조건에서는 이동 과정이 곧 노동 강도로 이어져 신체적·심리적 부담을 가중시키는 요인이 됨.

"자전거를 주로 이용하는데, 날씨가 좋을 때는 괜찮지만 비나 눈이 오면 정말 힘들어요. 젖은 상태로 이용자 댁에 들어가는 게 미안하고 부담스러워요. 날씨에 따른 체력 소모가 있어요."

○ 재가사회복지사들은 이동 수단으로 자전거를 많이 활용하지만, 이는 기상 조건에 따라 노동 강도와 불편의 정도가 크게 달라지는 특성을 가지고 있음.

○ 맑은 날에는 비교적 수월하게 이동할 수 있지만, 비나 눈이 오는 날에는 젖은 상태로 가정을 방문해야 하며, 이는 신체적 피로와 더불어 심리적 부담으로 이어짐.

○ 특히 돌봄 서비스는 단순 방문이 아닌 이용자의 집 안에서 이루어지기 때문에, 젖은 옷과 신발로 서비스를 제공하는 상황 자체가 종사자에게 불편함과 미안함을 동반하게 됨. 이러한 점은 날씨라는 외부 요인이 단순한 이동의 어려움을 넘어, 서비스 수행 과정 전반에 영향을 미친다는 사실을 보여줌.

○ 결과적으로 기상 악조건 속의 반복적 이동은 체력 소모와 직무 스트레스를 동시에 유발하며, 이는 재가사회복지사의 직무 만족도와 지속 근무 의사에도 부정적 영향을 끼치고 있음.

○ 정해진 방문 시간을 준수하기 위해 기상 조건이 악화된 상황에서도 이동을 강행하는 경우가 많아, 다양한 형태의 안전사고 위험에 노출되고 있음.

- 재가사회복지사의 업무는 정해진 시간에 맞춰 이용자 가정을 방문해야 하는 특성상, 이동 과정에서 늘 시간적 압박을 동반함. 이러한 상황에서 비·눈·빙판길과 같은 기상 악조건이 겹치면 이동 안전에 큰 위협이 되고 있음.

"약속 시간을 맞추려다 보면 늘 마음이 급해져요. 비오는 날 자전거로 이동하다가 미끄러질 뻔한 적이 여러 번 있어요. 특히 겨울철에는 빙판길에서 넘어질까 봐 늘 조심스러워요."

○ 약속 시간을 지켜야 한다는 의무감은 노동자에게 지속적인 긴장감을 유발하며, 이동 과정에서 무리한 속도를 내거나 안전보다 시간을 우선시하게 만드는 원인이 됨.

○ 특히 비 오는 날 자전거를 이용할 경우 미끄러질 위험이 크고, 겨울철 빙판길에서는 넘어짐 사고의 가능성이 상존함. 이로 인해 종사자들은 이동 중 항상 불안감을 느끼며 조심스럽게 움직일 수밖에 없다고 토로함.

○ 결국 재가사회복지사의 이동 노동은 단순한 물리적 이동이 아니라, 시간 압박과 기상 조건이 결합된 복합적 위험 환경임을 보여주고 있음.

2) 현행 제도의 한계와 보호 공백

○ 재가사회복지사는 특수형태근로종사자로 분류되어 「산업안전보건법」의 직접 적용 대상에서 제외됨. 이로 인해 기상 악조건 시 작업 중단권이나 안전 보호 조치를 요구할 법적 근거가 부재하며, 안전사고 발생 시 「산업재해보상보험법」 적용도 임의가입 방식으로 되어 있어 실질적 보장이 어려운 상황임. 또한 안전교육이나 보호장비 지원 등 예방 차원의 안전관리 체계도 미비한 실정임.

○ 이에 재가사회복지사의 작업 안전 보장을 위해서는 먼저 「산업안전보건법」 적용 확대를 통해 기상 악조건 시 안전 보호 조치 의무화와 극한 기상 상황 시 업무 중단 또는 연기 권한을 보장해야 함.

○ 또한 우산, 미끄럼 방지 신발, 보온용품, 냉각조끼 등 기상 조건별 안전장비 지원 체계를 구축하고, 「산업재해보상보험법」 당연가입 대상 확대를 통해 이동 중 안전사고에 대한 실질적 보장을 강화해야 함.

○ 아울러 기상 조건에 따른 위험도 평가 기준과 상황별 대응 매뉴얼을 마련하여 체계적인 안전관리 시스템을 구축하고, 정기적인 안전교육을 통해 재가사회복지사들의 안전 의식 향상을 도모할 필요가 있음.

마. 감정노동과 갈등해결 방식

○ 재가사회복지사의 업무는 단순한 서비스 제공을 넘어 이용자 및 가족과의 깊은 정서적 교감을 필요로 함.

○ 돌봄 서비스의 특성상 이용자와 장시간 밀접한 관계를 유지해야 하며, 이 과정에서 복잡하고 다양한 감정노동이 발생함.

○ 특히 재가사회복지사에 대한 사회적 인식 부족으로 인해 전문 돌봄 서비스와 단순

가사서비스 간의 경계가 모호해지면서, 본래 업무 범위를 넘어선 요구를 받는 경우가 빈번함.

1) 감정노동

○ 또한 이용자와의 감정적 교감이 업무 성과와 직결되는 특성상, 개인적 감정과 직업적 역할 사이에서 균형을 맞추기 어려운 상황에 처해 있음.

○ 이러한 감정노동은 재가사회복지사의 정신건강과 직업 만족도에 직접적인 영향을 미치며, 서비스의 지속성과 품질에도 중요한 요인으로 작용하고 있음.

○ 재가사회복지사의 전문적 역할에 대한 사회적 인식 부족으로 인해 이용자나 가족들이 업무 범위를 명확히 구분하지 못하는 경우가 발생함.

○ 업무 범위 혼동의 현실

- 재가사회복지 서비스와 가사서비스 구분 부족
- 이용자 및 가족의 과도한 업무 요구
- 서비스 범위에 대한 사전 교육 부족
- 경계 설정의 어려움

“요양보호사를 가사도우미로 오인하여 본래 업무 외 요구를 받는 경우가 많아요. 가족들 방 청소, 반찬 만들기, 빨래 등 요구가 많아요. 정중히 설명해도 이해해주시지 않을 때가 있어서 난처해요.“

○ 가사회복지사는 요양·돌봄 서비스를 제공하는 전문 인력이지만, 현장에서는 종종 가사도우미로 오인되어 본래 업무 범위를 벗어난 요구를 받는 경우가 많음.

○ 가족들의 방 청소, 반찬 만들기, 빨래 등은 돌봄 서비스의 공식 범위에 포함되지 않음에도 불구하고 반복적으로 요구되는 일이 발생함.

○ 이러한 요구를 처음 접했을 때는 감정적 불편감과 자존감 손상을 크게 느끼며, 일 자체에 회의감을 갖기도 함.

○ 그러나 당장의 갈등을 피하기 위해 정중하게 설명하고, 시간을 두고 신뢰를 쌓아가면서 점차 상황을 완화해 나가는 경우가 많음. 결국 교사 개인이 갈등을 감내하고 천천히 조율하는 방식으로 문제를 해결하는 구조가 일반적임.

○ 이에 대한 대처방안으로

- 첫째, 서비스 범위의 사전 고지 강화: 돌봄 노동자의 업무 범위를 계약서와 안내문에 명시

하고, 초기 이용자 교육을 통해 가사노동과 돌봄서비스의 구분을 명확히 안내해야 함.

- 둘째, 기관 차원의 적극적 중재: 반복적으로 본래 업무를 벗어난 요구가 발생할 경우, 기관 담당자가 나서서 제도적 근거와 표준 매뉴얼을 제시하며 조율해야 함.
- 셋째, 정서적 지원 체계 마련: 감정적 부담을 줄이기 위해 상담·동료 네트워크 등을 통한 경험 공유가 필요하며, 이는 갈등 상황에서 스스로만 감내하지 않도록 하는 중요한 장치임.
- 넷째, 지자체 정책적 지원: 지역 차원에서 '돌봄 노동 표준 매뉴얼'과 신고 시스템을 구축하여, 서비스 범위를 넘어선 요구를 구조적으로 차단할 수 있어야 함.

▌감정노동의 특성

○ 재가사회복지사의 감정노동은 다른 서비스업과 구별되는 고유한 특성을 가지고 있음.

○ 단순히 친절한 서비스를 제공하는 것을 넘어, 이용자의 심리적 안정과 정서적 지지를 위한 깊이 있는 교감이 필수적임.

○ 돌봄 서비스의 성공은 이용자와 재가사회복지사 간의 신뢰관계와 정서적 유대에 크게 좌우되기 때문에, 개인적 감정을 조절하면서도 진정성 있는 관심과 배려를 지속해야 하는 이중적 부담을 안고 있음.

○ 특히 이용자의 건강 상태나 가정 상황에 따라 예측하기 어려운 감정적 상황에 노출되며, 때로는 이용자나 가족의 스트레스와 불만을 고스란히 받아내야 하는 경우도 발생함.

○ 이러한 감정노동의 강도와 지속성은 재가사회복지사의 정신건강과 업무 지속 가능성에 직접적인 영향을 미치고 있음.

○ 재가사회복지사의 업무에서 정서적 교감은 선택사항이 아닌 필수 요소임. 이용자의 심리적 안정과 서비스 만족도가 재가사회복지사와의 인간적 유대관계에 크게 의존하기 때문에, 단순한 업무 수행을 넘어 진정성 있는 감정 교류가 요구됨. 이는 다른 직종과 달리 감정노동이 서비스의 핵심 요소로 작용한다는 것을 의미함.

"요양은 정서적 교감이 필수인 직무예요. 감정이 맞지 않으면 결국 그만두게 돼요. 수급자와의 관계가 핵심이기 때문에 업무적 거리두기가 어려워요."

○ 이러한 증언은 재가사회복지사의 감정노동이 단순한 친절함을 넘어 이용자와의 깊은 정서적 연결을 필요로 한다는 것을 보여줌.

○ 이용자와 감정적으로 맞지 않을 경우 서비스 제공 자체가 어려워지며, 결국 업무 중단으로 이어지는 경우가 빈번함.

○ 또한 전문적 거리두기가 어려워 개인적 감정과 직업적 역할 사이에서 경계를 설정하는데 어려움을 겪고 있음. 이는 재가사회복지사에게 지속적인 정신적 부담으로 작용하며, 직업적 소진의 주요 원인이 되고 있음.

2) 갈등해결방식

○ 재가사회복지사가 이용자나 가족과 갈등 상황에 직면했을 때, 이를 해결할 수 있는 체계적인 지원 시스템의 존재 여부는 업무 지속성과 서비스 품질에 결정적 영향을 미침.

○ 개인 단위로 활동하는 다른 이동노동자들과 달리, 재가사회복지사는 소속 기관의 성격에 따라 갈등 해결 지원 수준에 큰 차이를 보이고 있음.

○ 센터나 기관에 소속된 재가사회복지사의 경우 전문 인력의 중재를 받을 수 있는 반면, 개인 계약으로 일하는 경우 모든 갈등을 혼자서 감당해야 하는 상황에 놓여 있r고, 이러한 지원 체계의 차이는 동일한 업무를 수행하면서도 전혀 다른 근무 환경을 만들어내고 있음.

"센터 소속이라서 복지사나 센터장이 중재 역할을 해줘요. 조율을 잘 해 주세요. 감정적 교감이 안 되면 결국 그만두게 되는데, 이럴 때 센터에서 중간에서 도움을 줍니다."

○ 위 사례는 기관 소속 재가사회복지사가 누릴 수 있는 전문적 지원의 중요성을 보여줌.

○ 센터의 복지사나 센터장이 이용자와 재가사회복지사 사이의 갈등을 객관적 관점에서 조정하고, 감정적 부조화로 인한 서비스 중단을 방지하는 역할을 수행하고 있음.

○ 반면 개인 계약자의 경우 이러한 중재 시스템이 부재하여 갈등 상황에서 일방적으로 불리한 위치에 놓이게 됨.

○ 이에 따라 모든 재가사회복지사가 소속 형태와 관계없이 동등한 갈등 해결 지원을 받을 수 있도록 지역별 통합 지원센터 설치가 필요하며, 갈등 조정 전문 인력 배치와 표준화된 중재 절차 마련을 통해 체계적인 해결 방안을 구축해야 함. 또한 감정노동 보호를 위한 산업안전보건법 적용 확대와 정신건강 지원 프로그램 운영을 통해 재가사회복지사의 권익 보호를 강화할 필요가 있음.

○ 한국노동연구원(2021)은 돌봄 노동자의 감정노동이 고용 불안정성과 결합해 심화된다고 지적한 바 있음. 따라서 지자체 차원에서 감정노동 보호 매뉴얼 마련, 법률·상담 지원, 권익 옹호 기구 활성화가 필요함.

- 감정노동 보호 강화: 산업안전보건법 제41조의2(고객응대근로자 보호조치) 적용 확대

- 서비스 표준화: 재가사회복지서비스 매뉴얼 보급 및 교육
- 갈등 조정 체계: 지역별 갈등 조정 전문기관 설치
- 정신건강 지원: 감정노동자 대상 정신건강 프로그램 확대

바. 사회보험과 제도적 한계

○ 재가사회복지사는 근무 형태와 소속 기관의 성격에 따라 사회보험 적용에서 상당한 차이를 보이고 있음. 주당 근무 일수, 계약 형태, 소속 여부 등에 따라 동일한 업무를 수행하면서도 전혀 다른 사회적 보호를 받는 불평등한 구조가 존재함.

○ 특히 대부분의 재가사회복지사들이 특수형태근로종사자나 프리랜서로 분류되어 일반 근로자와 비교할 때 제한적인 사회보험 혜택만을 받고 있음.

○ 건강보험의 경우 지역가입자로 분류되어 보험료를 전액 개인 부담해야 하고, 고용보험은 최근 특고 적용이 확대되었으나 여전히 부분적 적용에 그치고 있음.

○ 산재보험은 임의가입 방식으로 운영되어 실질적 보장이 어려우며, 산업안전보건법의 보호 대상에서도 제외되어 각종 안전 사각지대에 놓여 있음.

○ 더욱이 복잡한 제도와 정보 부족으로 인해 재가사회복지사들이 자신의 권리를 제대로 인지하지 못하거나 적절한 지원을 받지 못하는 경우가 빈발하고 있어, 제도적 개선과 함께 정보 접근성 향상이 시급한 과제로 대두되고 있음.

"주 5-6일 근무자는 4대 보험 가입이 의무예요. 주 2-3일 근무자는 비적용이고요. 저는 주 6일 일하니까 건강보험은 직장가입자로 되어 있어요."

○ 이러한 증언은 현행 사회보험 제도가 근무 일수를 기준으로 획일적으로 적용되고 있음을 보여줌. 주 5일 이상 근무자는 직장가입자로서 4대 보험 혜택을 받지만, 주 2-3일 근무자는 동일한 재가사회복지 업무를 하면서도 사회보험 적용에서 완전히 배제됨.

○ 이는 근무 일수가 적다고 해서 업무의 전문성이나 사회적 가치가 낮아지는 것이 아님에도 불구하고, 제도적으로 차별을 받는 불합리한 구조임. 특히 가정 형편상 시간제로 일할 수밖에 없는 재가사회복지사들이 사회안전망에서 소외되는 결과를 낳고 있어, 근무 형태에 관계없이 기본적인 사회보험 보장 체계 마련이 시급한 상황임.

- 인하대 ILS 연구에 따르면, 요양보호사의 경우에도 시설 입소형 기관에서는 사회보험 가입률이 높지만, 재가지역 근무자들은 가입률이 비교적 낮다는 지적이 있다.[8] 이는 재가사회복지

8) 장기요양요원의 사회보험법상의 문제점과 개선방안(22.09): 노재철, 호서대학교 사회복지학부 교수

사에게도 사회보험 적용이 취약할 수 있다는 유추를 가능하게함.

- 시급제 요양보호사도 보험 가입 조건이 있음: 일반 요양보호사 사례에서는, 시급제 근로자인 경우라도 월 60시간 이상 근무 시 4대 보험 가입이 가능하다는 조건이 제시되어 있음. 이는 재가 복지사에게도 근무 시간 기준에 따라 보험 가입 여부가 달라질 수 있음을 시사함

[표 Ⅴ-7] 급여유형에 따른 가입조건

근로방식	4대보험 요건
월급제 요양보호사	• 4대 보험 가입(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험) ※ 60세 이상이면 국민 연금 제외
시급제 요양보호사	• 월 60시간 이상 ※ 4대 보험 가입 • ※ 60세 이상이면 국민 연금 제외 • 월 60시간 미만, 고용보험과 산재보험 가입
가족요양보호사	• 고용보험과 산재보험 가입

출처: https://angelsitter.co.kr/board.view.php?board=bbs5&no=34&utm_source=chatgpt.com, (2025-06)
※시급제 요양보호사는 월 60시간 초과 근무 여부에 따라 국민연금과 건강보험 적용이 달라짐.
※60시간 미만이어도 산재보험은 강제 가입이고 고용보험은 3개월 이상 근무해야 가입이 됨.

사. 정책 요구 및 제도개선 방향

○ 재가사회복지사는 돌봄 서비스를 수행하는 과정에서 이동·대기·휴식 등 보이지 않는 노동을 감내하면서도, 근로자성이 명확히 인정되지 않아 제도적 보호에서 배제되는 경우가 많음.

○ 특히 불규칙한 이동노동, 열악한 휴식환경, 감정노동과 같은 구조적 문제들이 누적되지만, 현행 법·제도는 이를 충분히 반영하지 못하고 있음.

○ 따라서 재가사회복지사의 정책 요구는 단순한 처우 개선이 아니라, 돌봄과 이동이 결합된 노동의 특수성을 제도적으로 인정하고, 실효성 있는 안전망을 마련해야 한다는 절실한 필요임.

1) 필요한 정책 및 제도 개선 방향

○ 재가사회복지사들이 현장에서 경험하는 다양한 어려움들은 개별적 문제가 아닌 구조적이고 제도적인 개선을 필요로 하는 사회적 과제임. 고령화 사회가 심화되면서 재가사회복지서비스의 중요성이 증대되고 있지만, 이를 담당하는 전문인력에 대한 사회적 인식과 제도적 지원은 여전히 미흡한 실정임.

“요양보호사의 직무에 대한 인식 개선이 필요해요. 고령화 사회에서 중요한 직종임에도 제대로 알려지지 않아요. 성실한 보호사가 오히려 더 많은 업무 요구를 받으며 과중한 기대에 지쳐요.“

○ 재가사회복지사에 대한 사회적 인식 부족은 이들의 전문성을 저해하고 적절한 업무

환경을 조성하는 데 큰 장애 요인으로 작용하고 있음.

○ 특히 성실하고 헌신적인 재가사회복지사일수록 이용자와 가족으로부터 업무 범위를 넘어선 과도한 요구를 받게 되는 역설적 상황이 발생하고 있어, 전문성 발휘보다는 무한 희생을 요구받는 구조적 문제가 심각함.

○ 인식 개선 필요 영역:

- 전문직으로서의 인정: 단순 서비스직이 아닌 전문 돌봄 서비스
- 업무 범위 명확화: 재가사회복지서비스와 가사서비스 구분
- 사회적 가치 인정: 고령화 사회 필수 인프라로서의 역할
- 처우 개선: 전문성에 맞는 적정 보상 체계
- 안정적 고용 구조와 적정 처우 보장

○ 재가사회복지사들은 고령화 사회에서 필수적인 돌봄 서비스를 제공하고 있음에도 불구하고, 임금과 근로시간 보장에서 여전히 불안정한 위치에 놓여 있음.

○ 특히 시급제와 실적 중심의 고용 구조는 안정적 생활을 보장하지 못하고 있으며, 열심히 일할수록 오히려 더 많은 부담이 가중되는 모순된 현실을 초래하고 있음.

"잘하려는 분들이 상처받고 떠나요. 시급 보장 및 일정 근무시간 확보가 필요해요. 일을 잘할수록 더 많은 요구를 받게 되는 구조가 문제예요."

○ 개선이 필요한 사항

- 적정 시급 보장: 전문성에 맞는 임금 수준 설정
- 근무시간 안정화: 일정한 근무시간 확보
- 과로 방지: 업무량 상한선 설정
- 성과 인정: 우수 서비스 제공자에 대한 인센티브 제도

○ 단순히 임금 인상의 문제를 넘어 전문인력의 안정적 확보와 서비스 품질 향상을 위한 필수 조건임.

○ 현재의 불안정한 고용 구조와 부적절한 보상 체계는 숙련된 전문 인력의 이탈을 가속화시키고 있으며, 이는 궁극적으로 돌봄 서비스의 지속가능성을 위협하는 요인으로 작용하고 있음.

3) 정책참여 의향

○ 재가사회복지사들의 정책 개선에 대한 요구는 수동적 수혜자 입장에서 벗어나 정책

형성 과정에 직접 참여하고자 하는 적극적 의지로 나타나고 있음.

○ 이들은 현장에서 겪는 구체적 어려움에 대한 해결책을 스스로 모색하고, 동료들과의 연대를 통해 집단적 목소리를 내고자 하는 의지를 보여주고 있음.

“참여 의향 있어요. 자신의 고충을 이야기하고, 개선방안을 나눌 수 있다면 유의미하다고 판단해요.“

○ 특히 개별적 문제 해결의 한계를 인식하고, 정책적 개선을 위해서는 당사자들의 조직적 참여가 필요하다는 점을 분명히 인식하고 있음.

○ 이러한 참여 의지는 단순한 불만 제기나 요구사항 전달을 넘어, 재가사회복지 분야의 발전을 위한 건설적 대안 모색과 정책 개발에 기여하고자 하는 전문가로서의 책임감에서 비롯됨.

○ 이들의 정책참여 의향은 현장 경험에 기반한 실질적 정책 개선 방안을 도출할 수 있는 소중한 자원이며, 당사자 중심의 정책 거버넌스 구축 가능성을 시사하고 있음.

○ 집단적 대응의 필요성

- 경험 공유: 현장의 생생한 목소리 전달
- 정책 참여: 당사자 관점에서의 정책 제안
- 연대 강화: 동종 업계 종사자 간 협력
- 사회적 발언권: 집단적 목소리를 통한 영향력 확대

3) 추가 개인의견

○ 재가사회복지사는 고령화 사회의 핵심 인력으로서 우리 사회의 돌봄 안전망을 책임지고 있음. 그러나 현재의 열악한 근로조건과 사회적 인식 부족은 전문 인력의 지속적인 이탈과 서비스 질 저하로 이어지고 있음.

○ 따라서 이들의 전문성을 인정하고 적정한 처우를 보장하는 것은 개인 차원의 문제가 아니라, 지속 가능한 돌봄 사회를 만들어가는 사회 전체의 과제임.

○ 또한 재가사회복지사들이 현장에서 겪는 다양한 어려움에 대해 전문적 지원을 받을 수 있는 종합 상담・지원 체계 구축이 시급함.

○ 결국 재가사회복지사의 전문성을 인정하고 적정한 처우를 보장하는 것은, 단순히 노동자의 권익을 넘어 지속 가능한 돌봄 사회 실현을 위한 필수 과제임.

6. 계기검침원 및 가스 점검원

가. 노동조건과 직업 특성

○ 가스검침원의 업무는 에너지 안전과 직결되는 필수 노동으로 사회적 중요성이 크며. 정규직 신분으로 4대 보험과 고정급여를 보장받는다는 점에서 다른 특수형태근로자보다 안정성이 있음. 그러나 현장의 노동 강도와 근무 방식은 여전히 높은 부담을 주고 있음.

○ 고정된 사무실 없이 지역 내 세대를 직접 방문하는 형태로 근무하며, 회사가 배정하는 스케줄을 바탕으로 스스로 동선을 관리함. 하루 80~100세대, 많게는 2,000세대 이상을 점검해야 하는 업무 특성상 일정과 노동 강도는 과중한 편임.

“지금은 가스 점검과 고지서 배부 업무를 하고 있어요. 다른 일을 하다가 그만두고 이 일을 시작했어요. 지금은 정규직으로 3년 정도 일하고 있고, 일정은 회사에서 한 달에 스케줄이 나오면 그걸 보고 제가 정리해서 다니는 방식이에요.”
고정급제고, 4대 보험도 다 가입돼 있는 정규직이에요. 그래도 일 양이 많고 고정된 루트가 있다 보니, 일은 많은 편이에요. “





출처: https://www.google.com/

○ 가스검침원의 업무는 에너지 안전과 직결되는 필수적 노동으로 사회적으로 중요한 가치를 지니고 있음.

○ 그러나 현장에서는 일정 관리, 노동 강도, 근무 환경에서 특수한 조건을 안고 있음. 정규직으로 고용되어 4대보험과 고정급여 등 기본적인 보호를 받고 있음에도 불구하고, 실제 업무 수행 과정에서는 여전히 높은 부담이 뒤따름.

○ 이 사례들은 정규직 가스 점검원이라 하더라도 업무 특성상 일반 사무직과는 다른

차원의 신체적 부담을 감수해야 함을 보여줌.

○ 가스검침원이 정규직 고용이라는 안정성을 갖고 있음에도 불구하고, 개인에게 일정·동선 관리 책임이 전가되는 구조적 특성을 나타냄. 고용 형태는 안정적이지만 업무 수행은 여전히 이동 중심 노동으로, 계절적 요인으로 인한 체력 소모가 더해져 수입 대비 노동 강도가 높다는 인식을 갖게 됨.

○ 결국 정규직 신분과 높은 노동 강도라는 이중성이 존재하는 직업으로, 근로자의 건강과 안전에 대한 추가적 보호조치가 필요한 상황임을 알 수 있음.

나. 이동노동 환경

○ 가스 점검원은 고정된 사무공간 없이 지역 내 각 세대를 직접 방문하여 검침과 안전 점검을 수행하는 전형적인 이동노동자임.

○ 하루 80~100세대(방문), 많게는 2000세대(검침) 이상을 이동하며 점검해야 하는 고강도 이동업무로, 세대 간 이동이 빈번하고 엘리베이터가 없는 건물의 경우 계단을 반복적으로 오르내려야 하는 신체적 부담이 큼. 또한 외부 날씨에 직접 노출되어 근무하는 특성상 계절별 기상 조건이 업무 수행과 건강에 직접적인 영향을 미치고 있음.

> *“하루에 보통 80~100세대 정도 방문점검하고, 많을 땐 검침만 2000세대 넘게도 하게 돼요. 세대 간 이동이 많고, 특히 엘리베이터 없는 건물은 무릎에 부담이 많이 가요. 여름엔 땀범벅이 되고, 겨울엔 손이 얼어요.“*
> *“특히 여름엔 너무 더워서 탈진 직전까지 가기도 하고, 비 오는 날엔 우비 입고 젖은 상태로 일해야 하니 몸이 축축 늘어져요.“*
> *“주로 걸어서 이동하는 구조라 주차는 크게 문제가 되진 않지만, 지역 간 대중교통 연결성이 좋지 않은 곳은 이동 자체가 피곤해요. “*

○ 정규직 근로자임에도 불구하고 이동의 과중함과 기상조건에 따른 신체적 부담 속에서 일하고 있음을 보여줌. 대중교통 연결성이 떨어지는 지역이나 주차 공간이 부족한 곳에서는 이동 시간이 길어져 효율성은 떨어지지만, 노동 강도는 더욱 가중됨.

○ 하루 수백에서 수천 세대를 방문하는 업무량은 일반적인 이동노동자를 훨씬 넘어서는 수준이며, 이로 인한 신체적 부담은 단순한 피로를 넘어 건강 위험 수준에 도달함.

○ 특히 극한 날씨 조건에서도 업무를 지속해야 하는 현실은 근로자의 기본적 안전권이 보장되지 못하고 있음을 드러냄.

○ 특히 폭염·혹한·우천 등 기상조건 속에서도 업무가 중단되지 않고 지속되는 현실은 건강권과

안전권 보장 측면에서 큰 한계를 드러냄. 따라서 제도적으로는

- 적정 검침 물량과 이동 거리 기준 마련
- 기상 조건에 따른 보호 장비 제공 및 근무 조정
- 이동 시간의 근로시간 인정 등의 보완이 필요함.

○ 가스검침원은 형식적으로는 정규직 근로자로서 4대 보험과 고정급여를 보장받지만, 업무 특성상 이동의 과중함과 기상 조건에 직접 노출되는 구조적 한계를 안고 있음. 폭염이나 혹한 속에서도 업무가 지속되며, 하루 수백~수천 세대를 방문하는 고강도 노동은 단순한 피로를 넘어 건강권을 위협하는 수준에 이르기도 함.

○ 다만, 면담자의 진술에 따르면 최근에는 폭염 시 회사가 음료쿠폰을 지급하거나 가까운 지점에서 휴식을 취할 수 있도록 배려하는 제도적 장치가 마련되어 있어, 최소한의 안전 보장을 위한 노력이 병행되고 있음. 이는 일부 기업 차원에서 이동노동자의 특수성을 고려한 긍정적 시도라 할 수 있음.

○ 그러나 이러한 배려가 제도적으로 법에 근거해 보편적으로 시행되는 것은 아니며, 회사별 재량에 따라 차이가 발생하는 한계가 존재함. 따라서 법·제도적 차원에서는 다음과 같은 보완이 필요함:

- 이동노동자의 특성을 반영한 산업안전보건법상 보호 규정 신설
- 폭염·혹한 시 작업 조정 및 의무적 휴식 보장 제도화
- 이동시간의 근로시간 인정
- 산업재해 예방을 위한 표준 매뉴얼 마련 및 보급

○ 결국 가스검침원은 일부 기업의 자율적 배려로 일정 부분 보호받을 수 있으나, 이를 모든 현장 근로자가 보편적으로 누릴 수 있는 권리로 제도화하는 것이 시급함.

다. 대기 휴식환경

○ 가스검침원은 고정된 사무 공간 없이 하루 수십~수백 세대를 방문해야 하는 업무 특성상, 이동 중간에 휴식과 대기를 해결해야 하는 구조에 놓여 있음.

○ 이 과정에서 체력적 피로가 누적되지만, 충분히 쉴 수 있는 공간이나 제도적 휴게 보장은 여전히 제한적임

“검침하다 보면 쉴 수 있는 공간이 따로 없어요. 그래서 주로 차량 안이나 버스정류장에서 잠깐 앉아 있다가 다시 움직여요. 더울 때는 회사에서 음료쿠폰을 줘서 근처 지점이나 카페에서 잠깐 쉬기도 해요. 그런 게 도움이 되긴 하지만, 그래도 몸이 피곤

한 건 마찬가지예요.”

○ 회사에서 음료쿠폰을 지급하는 등 일부 배려가 있기는 하지만, 이는 임시적·보완적 조치에 불과하며 근본적인 피로 누적 문제를 해결하기에는 부족함.

○ 가스검침원은 기본적으로 휴식공간 자체가 부재하거나 제한적으로 제공되는 현실 속에서, 개인 비용(카페·식사비 등)이나 회사의 임시 지원에 의존할 수밖에 없음.

○ 또한 하루 일정과 검침 물량을 맞춰야 하는 구조적 특성 때문에, 휴식공간이 있더라도 실제 이용은 사실상 어려운 구조임. 결국 휴식 환경은 제도적 보장보다 개인적 대응에 크게 의존하고 있음.

[표 Ⅴ-3] 가스검침원의 휴식·대기 패턴 특징

구분	구체적내용	시사점
고객 생활패턴에 종속된 업무시간	오전에는 고객이 재택해 점검 가능하지만, 11시~2시경은 부재 세대가 많아 접근 불가 → 이 시간대는 강제적 휴식으로 전환	휴식이라기보다 업무 효율성 때문에 생기는 ‘빈 시간’
임시방편적 휴식공간 활용	“집에 들어갔다 다시 나가기도 해요” → 개인 주거지를 휴식 공간으로 사용. 집이 먼 경우 활용 불가	직장-사생활 경계 모호화, 원거리 근무자는 선택지조차 없음
점심시간의 불안정성	“점심시간 즈음에 잠시 쉬기도 하고” → 고정된 점심시간 없음, 업무 상황에 따라 유동적으로 결정	점심시간 불안정 식사·휴식권 보장 미비

○ 위와 같은 패턴은 진정한 의미의 ‘휴식’이라기보다는, 업무 공백 시간을 억지로 활용하는 것에 가까움. 물리적으로 일을 멈추더라도 다음 일정을 염두에 두어야 하기에 긴장을 완전히 풀 수 없는 상태임.

○ 이는 곧 가스검침원들이 공식적인 휴게시설 부재 속에서 개인적 해결책에 의존하고 있으며, 그마저도 불완전하고 불안정한 형태로 이루어지고 있음을 보여줌.

○ 현행 법제는 휴게시간과 시설 보장을 명시하고 있으나, 가스검침원과 같은 이동노동자의 특수성을 충분히 반영하지 못하고 있음.

○ 「근로기준법」 제54조는 근로시간에 따라 30분~1시간의 휴게시간을 부여하도록 규정하고 있으나, 실제로는 정해진 검침 물량과 촉박한 일정 때문에 법이 보장하는 휴게시간조차 형식적으로만 존재하는 경우가 많음.

○ 또한 「산업안전보건법」 제39조는 사업주가 근로자의 신체적 피로와 정신적 스트레스 해소를 위해 휴게시설을 설치·운영하도록 규정하고 있으나, 가스검침원은 고정된 사업장이 없어 실질적으로 이용할 수 있는 휴게시설이 마련되지 않는 구조적 한계를

지님. 결국 사업주의 의무가 이동노동자에게는 공백으로 남는 셈임.

○ 실제 면담 과정에서 한 근로자는 *"동료들과 이런 얘기 나눌 기회가 없어서, 정보 교류와 정서적 지지를 받을 수 있는 자리는 꼭 필요하다"* 고 강조했음. 이는 물리적 휴식공간뿐 아니라 사회적 지지망이 제도적으로 함께 마련되어야 함을 보여줌.

○ 따라서 가스검침원의 대기·휴식환경 개선은 개별 기업의 선의적 지원(예: 음료쿠폰 지급, 지점 내 휴식 허용)에만 의존해서는 안 되며, 지방자치단체 차원의 체계적 정책 개입이 필요함.

○ 안양시와 같은 지역에서는 이동노동자들의 기본적 휴식권 보장을 위한 인프라 구축, 성별 특성을 고려한 안전망 마련, 정서적 지지 네트워크 운영이 시급히 요구됨.

○ 궁극적으로 이동노동자의 휴식환경 개선은 노동의 질 향상과 서비스 품질 제고, 나아가 지역사회의 포용적 발전으로 이어질 수 있는 중요한 정책 과제임.

라. 작업환경과 안전 문제

○ 가스검침원의 작업환경은 단순히 검침이라는 업무에 그치지 않고, 기상 조건·건물 구조·고객 응대·주차 문제 등 다양한 안전 위험 요인을 내포하고 있음.

○ 특히 외부 검침 시 계절적 기후에 그대로 노출되거나, 다세대·빌라 단지에서 반복적인 계단 이동을 해야 하는 상황은 근로자의 건강과 안전에 직접적인 부담으로 작용함.

○ 면담자는 *"업무 자체는 단순해 보이지만, 실제로는 날씨와 건물 구조 때문에 체력 소모가 크다"* 는 점을 강조함. 여름·겨울에는 외부검침에서 폭염·혹한을 견뎌야 하고, 다세대 건물은 하루 수십 차례 계단을 오르내려야 하는 현실에 놓여 있다고 함.

> *"외부검침은 여름에는 덥고, 겨울에는 추워서 정말 힘들어요. 한여름 땡볕에서 세대를 다니면 땀이 줄줄 나고, 겨울에는 손이 얼어서 펜이 잘 안 잡힐 때도 있어요."*
> *"다세대 건물은 계단을 하루에도 몇십 번씩 오르내려야 해요. 몇 세대만 해도 다리가 풀리고 무릎에 무리가 가죠. 특히 검침 물량이 몰릴 때는 계단을 뛰다시피 다녀야 해서 더 힘들어요."*
> *"검침은 한 집 한 집 다 다녀야 하니까 계단을 계속 오르내릴 수밖에 없어요. 엘리베이터가 있더라도 세대마다 들어가려면 결국은 계단을 타야 하는 경우가 많죠. 하루에도 수십 번씩 오르내리다 보면 다리가 무겁고 무릎에 무리가 가서 힘들어요."*

○ 두 사례 모두 가스검침원의 작업환경이 기상 조건과 건물 구조라는 물리적 환경 요인에 의해 크게 영향을 받음을 보여줌.

○ 외부검침은 근로자를 기후 변화에 무방비로 노출시키며, 다세대 건물은 반복적인 계단 이동을 통해 근골격계 질환 위험을 가중시킴. 이러한 상황은 단순한 피로를 넘어, 장기적으로 건강을 해칠 수 있는 구조적 문제로 이어지고 있음.

○ 여름철 건강 위험

- “탈진 직전“이라는 표현은 실제 의학적 응급상황에 근접한 상태
- 장시간 야외 작업으로 인한 탈수 및 열 관련 질환 위험
- 적절한 냉방시설이나 그늘진 휴식공간의 부재

○ 우천 시 작업환경

- 젖은 상태에서의 전기 관련 점검 업무의 위험성
- 미끄러짐 사고 위험 증가
- 체온 유지 어려움으로 인한 건강 악화

○ 반복적 계단 이용

- 하루 수십 차례의 계단 오르내리기
- 무릎, 발목, 허리 등 하지 관절에 대한 지속적 부담
- 장기근무 시 만성 근골격계 질환 발생 가능성

○ 가스검침원의 작업환경은 단순한 검침을 넘어 기상 조건·계단 이동·고객 응대·주차 문제 등 다양한 물리적·정서적 안전 위험을 안고 있으며, 이는 감사한 규정만으로 해결할 수 없는 구조적 과제임

○ 현행 「근로기준법」 및 「산업안전보건법」은 휴게 시간과 휴게시설 설치를 의무화하고 있으나, 가스검침원과 같이 고정된 근무 공간이 없는 이동노동자에 대한 구체적 보호 지침은 여전히 부재함.

○ 여기에 더해 기업 차원의 일시적 배려(예: 음료 쿠폰 제공)는 도움이 되지만, 제도적 기반을 갖춰 일관되게 보편 적용할 수 있는 정책 마련이 필수적임.

○ 따라서 이동노동자인 가스검침원을 포함한 ‘방문형 노동자’에게도 지자체 차원의 휴게시설 확대, 휴게시간 준수 체계 구축, 건강 및 안전 보건 네트워크 구성 등이 필요하며, 이는 단순한 복지를 넘어 노동의 질 향상, 서비스 품질 제고, 지역사회의 포용적 발전으로 이어지는 중요한 정책 과제임.

마. 감정노동과 갈등해결방식

○ 고객의 사적 공간에서 이루어지는 업무 특성상, 고객이 상대적으로 우위에 있는 권력구조가 형성됨. 점검원은 이러한 환경에서 고객의 기분을 맞추고 불쾌감을 주지 않기 위해 지속적으로 자신의 감정을 조절해야 함.

○ 매 세대마다 다른 고객의 성향과 기분 상태에 맞춰 접근 방식을 조정해야 하며, 이는 하루에 80-100세대를 방문하는 점검원에게 상당한 정신적 피로를 누적시킴.

1) 감정노동

○ 검침원은 분노나 불쾌감을 직접적으로 표현하기보다는, 업무 관계를 유지하면서 상황을 원만히 마무리해야 하는 이중적 부담을 감당해야 함. 이는 자신의 진정한 감정을 억압하고 표면적으로는 전문적 태도를 유지해야 하는 고도의 감정노동을 요구함.

> *"5% 정도의 고객은 불쾌한 태도를 보이세요. 트집을 잡는다든가, 반말이나 무례한 요구를 하시는 분도 있고요. "*
>
> *"내가 뭘 잘못한 게 없는데, 고객이 화를 내거나 무시하면 속상해요. 그래도 참고 넘기게 되는 구조라 감정노동이 누적될 때가 많아요."*

○ 이는 소수이지만 지속적으로 발생하는 문제로, 하루에 100세대를 방문한다면 평균 5세대에서 불쾌한 경험을 하게 된다는 의미임. 이러한 빈도는 감정적 스트레스가 일회성이 아닌 일상적 업무의 일부가 되고 있음을 보여줌.

○ 이러한 사례는 가스검침원이 단순히 '검침 업무'만을 수행하는 것이 아니라, 동시에 고객의 감정과 태도까지 감내해야 하는 이중 부담을 지고 있음을 보여줌. 이는 구조적으로 서비스·돌봄 직종에서 나타나는 전형적인 감정노동의 특성과 유사하며, 방문형 이동노동자는 더욱 고립된 환경에서 이를 감내해야 함.

○ 또한 면담자의 발언은 감정노동의 핵심 문제를 드러냄. 자신에게 잘못이 없음에도 불구하고 고객의 부당한 대우를 받아들여야 하는 상황에서, 분노나 억울함과 같은 자연스러운 감정을 억압해야 하는 것임. "참고 넘기게 되는 구조"라는 표현은 이러한 감정 억압이 개인의 선택이 아닌 구조적 강제임을 보여줌.

○ 지속적인 감정 억압과 타인 중심적 감정 조절은 다음과 같은 문제들을 야기할 수 있음

- 정서적 소진(Emotional Exhaustion): 지속적인 감정 조절로 인한 심리적 에너지 고갈
- 개인적 정체성의 혼란: 진정한 감정과 표출해야 하는 감정 사이의 간극으로 인한 자아 정체성 문제
- 대인관계의 어려움: 직장에서의 과도한 감정조절이 사적 관계에까지 영향을 미치는 현상

▌고객 응대 과정의 안전·인권 문제

○ 가스검침원은 매일 수십에서 수백 세대의 고객과 직접 대면해야 하며, 이 과정에서 대부분은 원만하게 진행되지만 일부 고객의 태도는 근로자에게 큰 스트레스 요인이 되고 있음. 특히 여성 검침원들은 무례한 언행, 사적 요구, 불필요한 간섭 등에 더 자주 노출되며, 이는 단순 불쾌감을 넘어 심리적 불안을 유발하는 상황으로 이어짐.

“어떤 분은 ’밥 한 끼 하자’고 하면서 개인적인 접근을 시도해서 불쾌했어요. “

○ 이 사례는 고객 응대 과정에서 발생하는 예측 불가능한 인격적 침해가 가스검침원의 주요 안전 문제 중 하나임을 보여줌.

○ 회사는 이를 완화하기 위해 블랙리스트 고객 관리 제도를 운영하여, 특정 고객은 남성 기사나 전담 직원이 대신 방문하도록 하고 있음. 이는 현장 근로자를 보호하기 위한 긍정적인 장치이지만, 근본적으로는 개별 기업의 재량에 의존하는 임시적 대응임.

○ 따라서 보다 체계적인 제도적 보완이 요구되며, 구체적으로는 다음과 같음.

- 위험 고객 대응 매뉴얼의 법제화,
- 고객 응대 시 안전조치(동행, 비상 연락망, 비상벨) 의무화,
- 여성 이동노동자에 특화된 보호 규정 마련 등의 제도적 보완이 필요함.

○ 「산업안전보건법」은 고객 응대 노동자의 정신적 건강 보호 조항을 두고 있으나, 주로 콜센터나 서비스업에 초점이 맞춰져 있어 가스검침원과 같은 방문형 이동노동자는 제도적 보호 범위에서 벗어나 있음.

○ 따라서 방문형 여성 이동노동자에 특화된 감정노동 보호 규정 마련이 필요하며, 지자체 차원의 심리 상담·치유 프로그램 도입이 요구됨.

2) 갈등해결방식

○ 가스 점검원들이 업무 중 직면하는 갈등상황은 다양한 양상을 보이며, 이에 대한 해결 방식 역시 개인적 대응부터 조직적 지원까지 여러 층위에서 이루어지고 있음.

○ 그러나 현재의 갈등 해결 시스템은 사후 대응 중심이며, 개인의 역량에 과도하게 의존하는 한계를 보이고 있음. 특히 성희롱이나 위협적 상황과 같은 심각한 갈등의 경우, 체계적이고 예방적인 대응 방안의 필요성이 제기되고 있음.

○ 현재 가스 점검원들의 갈등 해결 방식은 다음과 같은 구조적 특성을 가짐:

- 개인 책임 중심의 해결 구조: 대부분의 갈등상황에서 점검원 개인이 일차적 해결 주체가 되며, 조직적 지원은 극한 상황에서만 개입하는 구조임.
- 즉석 대응의 한계: 고객의 사적 공간에서 발생하는 갈등은 즉각적 대응이 필요하지만, 동료나 관리자의 지원을 받기 어려운 환경적 제약이 있음.
- 갈등 유형별 대응책의 부재: 단순한 서비스 불만부터 성희롱까지 다양한 갈등 유형에 대한 차별화된 대응 매뉴얼이나 단계별 대응 시스템 마련이 시급히 요구됨.

[표 Ⅴ-4] 가스검침원 면담자 중심의 고객과의 갈등 상황 대응 사례

갈등 상황 유형	면담자의 실제 대응 방식	한계 및 문제점
검침 거부·비협조	"대부분 제가 참거나 조심스럽게 넘어가요" → 고객과의 마찰을 피하기 위해 개인적으로 감내	갈등이 해소되지 않고 누적 → 정서적 소진 심화
요금 관련 불만	고객 불만 제기에 대해 간단한 설명 후, 심화된 경우는 고객센터 안내	제도적 지원 부족, 현장에서 모든 불만을 개인이 떠안는 구조
사적 요구· 무례한 태도	블랙리스트 고객 관리 제도를 통해 남성 기사 대체 방문 조치가 이뤄짐	기업 재량에 의존, 일관된 보호체계 부재
시간적 갈등 (부재·불편 시간 방문)	고객이 없는 경우 재방문하거나 일정 변경, 그 과정에서 개인 시간 소모	근무시간 외 연장 노동 발생, 보상체계 미비
심리적 갈등·스트레스	동료가 없어 혼자 감내하거나 가볍게 넘어감	사회적 지지망 부재, 심리 상담·제도적 창구 부족

○ 가스검침원의 갈등 해결은 여전히 개인 책임 중심의 임시적 대응에 머물러 있으며, 조직적 지원은 제한적으로만 작동하고 있음.

○ 특히 고객의 무례한 언행이나 성희롱, 위협과 같은 심각한 갈등은 예방적·체계적 대응책 부재로 인해 근로자가 고립된 상태에서 감내해야 하는 경우가 많음.

○ 따라서 개인적 인내에 의존하는 현 구조에서 벗어나, 갈등 유형별 대응 매뉴얼 마련, 분쟁 중재 기구 설치, 심리상담 및 사회적 지지 체계 강화 등이 시급히 요구됨.

○ 이는 단순히 노동자의 권익 보호 차원을 넘어, 서비스 품질 유지와 에너지 안전 확보라는 공공적 가치와도 직결되는 중요한 정책 과제임.

바. 사회보험과 제도적 한계

○ 정규직 가스검침원은 기본적인 사회보험 가입과 고정급제 등을 통해 과거 특수고용형태 종사자에 비해 개선된 근로 조건을 갖추고 있음.

○ 건강보험, 고용보험, 산재보험, 국민연금 등 4대 보험의 적용을 받으며, 일정 수준의 고용 안정성과 소득 안정성을 보장받는다는 점에서 제도적 진전이 이루어진 것은 사실임.

○ 그러나 현장에서 체감하는 사회보험의 실효성은 여전히 제한적임. 검침원들은 폭염·혹한·우천 등 열악한 기상환경, 하루 수십 차례의 계단 이동, 고객 응대 과정에서의 갈등 등 다양한 위험 요인에 지속적으로 노출되어 있음에도 불구하고, 이에 대한 제도적 보호 장치가 충분히 작동하지 못하고 있음.

○ 특히 산재보험의 경우 형식적으로는 적용되지만, 실제 현장에서 사고가 발생하면 절차가 복잡하고 시간 소요가 커서 신속한 대응이 어렵다는 점이 반복적으로 지적되고 있음.

○ 회사 차원에서는 음료쿠폰 제공이나 위험 고객 블랙리스트 관리 등 부분적 지원체계를 운영하고 있으나, 이는 임시적 조치에 불과하며 구조적 문제를 해소하기에는 한계가 있음.

○ 현장의 목소리는 “현장 상황은 결국 개인의 책임으로 돌아오기 때문에, 기업 차원의 배려를 넘어 공공 차원의 제도적 보호가 필요하다”는 점을 반복적으로 강조하고 있음. 이는 특정 사업장만의 특수한 문제가 아니라, 전국의 가스검침원들이 공통적으로 겪는 문제이며, 향후 구조적 현실이 될 것이라 사료됨.

○ 특히 감정노동에 대한 체계적 관리 부재, 갈등 상황별 대응 매뉴얼 부족, 물리적 근무환경의 미비 등은 여전히 남아 있는 과제로, 사회보험이라는 기본 안전망만으로는 해소되지 않는 영역임.

○ 따라서 근골격계 질환 예방 검진 지원, 이동시간의 근로시간 인정, 심리상담 프로그램 제공, 여성 근로자 특성을 고려한 안전 대책 마련 등 보다 세밀하고 실효성 있는 제도 보완이 요구됨.

○ 이러한 제도적 개선은 가스검침원 개인의 생계 안정과 건강권 보장을 넘어, 장기적으로는 에너지 안전 서비스의 질 향상과 지역사회 신뢰 강화로 이어질 수 있음.

○ 결국 사회보험이 단순히 형식적 가입 수준에 머무는 것이 아니라, 현장에서 실질적으로 작동하는 안전망으로 기능하도록 하는 것이 중요하며, 이는 국가와 지자체 차원의 정책적 책무임.

사. 정책 요구 및 개선 방향

○ 가스검침원은 정규직 신분으로 일정 수준의 고용 안정성과 사회보험 적용을 보장받고 있음에도 불구하고, 현장에서 마주하는 노동 강도와 안전·건강 문제, 감정노동의 누적은 여전히 심각한 과제로 남아 있음.

○ 이러한 현실은 단순히 개인의 인내나 기업 차원의 임시적 조치로는 해결될 수 없으며, 정책적·제도적 보완을 통해 개선해야 할 영역임.

○ 따라서 본 장에서는 가스검침원의 노동 현실을 토대로 필요한 정책·제도 개선 방향, 이동노동자 모임과 토론회 참여 의향, 추가 개인 의견을 중심으로 현장의 정책 수요를 정리함.

○ 이는 근로자의 권익 보호를 넘어, 에너지 안전 서비스의 질과 지역사회 신뢰를 높이는 중요한 기반이 됨

1) 필요한 정책 및 제도 개선 방향

○ 가스검침원들은 정규직 신분으로 4대 보험에 가입되어 있음에도 불구하고, 현장에서는 여전히 극한 기후 조건, 반복적인 계단 이동, 고객 응대 과정의 갈등 등 구조적 어려움에 직면하고 있음.

○ 이에 따라 기상 조건에 따른 안전 장비 지원, 물리적 쉼 공간 마련, 근골격계 질환 예방을 위한 보조기구 지원 등이 시급히 필요함.

○ 또한 감정노동 관리와 갈등 상황별 대응 매뉴얼 구축이 절실히 요구됨. 현재는 불쾌한 고객이나 사적 요구에 대한 명확한 대응 체계가 미비하여, 근로자 개인의 감내에 의존하는 한계가 있음.

○ 따라서 정기 상담 프로그램, 심리적 지원 체계, 법적 보호 강화 등이 제도적으로 보완되어야 함.

○ 나아가 *"현장 상황은 결국 개인의 책임으로 돌아간다"* 는 목소리가 반복적으로 제기되는 만큼, 기업 차원의 임시적 조치에 그칠 것이 아니라, 지자체와 정부 차원에서 제도적 보호 장치를 마련해야 함. 이는 단순한 복지 차원을 넘어 에너지 안전 서비스의 공공성 확보와 직결되는 과제임.

2) 이동노동자 모임 및 토론회 참여 의향

○ 면담자는 *"동료들과 이런 얘기 나눌 기회가 없어서, 정보 교류와 정서적 지지를 받을 수 있는 자리는 꼭 필요하다"* 고 밝히며, 모임과 토론회에 대한 적극적인 참여 의향을 드러냄.

○ 이러한 모임은 단순한 친목이 아니라, ▲업무 노하우 공유, ▲갈등 해결 경험 전파, ▲정서적 지지망 형성, ▲집단적 목소리 제기, ▲정책 개선 논의라는 효과를 가져올 수 있음. 안양시와 같은 지역 단위에서 정기적으로 운영된다면, 현장 근로자의 삶의 질 향상과 제도 개선을 위한 중요한 기반이 될 것임.

3) 추가 개인의견

○ 가스검침원들은 단순한 검침 업무가 아니라 체력, 대인관계 능력, 감정관리가 모두 요구되는 전문직임을 강조하고 있음. 사회적으로 이러한 직무의 복합성을 인식하고 존중하는 분위기가 필요하다는 점이 제기됨.

○ 또한 *"오늘 같은 인터뷰 자리가 반갑고, 내 이야기가 정책으로 이어졌으면 좋겠다"*는 의견은 현장의 목소리가 실질적인 정책 개선으로 연결되기를 기대하는 의지를 보여줌. 이는 단순한 현장 조사에 그치지 않고, 정책 반영과 제도화 과정으로 이어져야 함을 의미함.

○ 끝으로, 정규직 신분과 4대 보험 가입만으로 모든 문제가 해결되는 것은 아니며, 실효성 있는 보호 체계와 지속가능한 근무환경 마련이 필요함. 감정노동이 누적되고 수입 대비 노동 강도가 높은 구조를 개선하여, 검침원들이 안정적이고 존중받는 환경에서 일할 수 있도록 하는 것이 시급한 과제임.

7. 가사 근로자

가. 노동조건과 직업특성

○ 가사근로자는 개인 가정을 방문하여 청소, 정리, 반찬 준비 등 가사 전반을 담당하며, 일상생활에 필수적인 노동을 수행하고 있음.

○ 그러나 이들의 노동은 불규칙한 근무 시간과 불안정한 수입 구조라는 특성을 지니며, 제도적 보호는 여전히 부족한 실정임. 우리나라 맞벌이 가정의 증가와 고령화 사회 진입으로 그 수요가 급증하고 있으나, 법적 보호 체계는 여전히 미비한 상황임.

○ 특히 근로기준법상 '가사사용인' 제외 조항으로 인해 기본적인 노동권조차 보장받지 못하고 있어, 이들의 실제 노동 현실을 면밀히 살펴볼 필요가 있음.

○ 많은 가사근로자들은 경제적 위기나 가계 생계 부담 때문에 일을 시작하게 되며, 처음에는 사회적 편견으로 인해 주저하기도 함.

○ 그러나 시간이 지나면서 가사노동을 하나의 전문 직업으로 받아들이게 되고, 생활을 유지하기 위한 중요한 생계 수단으로 자리 잡게 됨.

○ 근무 형태는 대체로 여러 가구를 방문하는 방식으로 이루어지며, 하루 노동시간은

장시간에 이르고 이동 과정이 불가피하게 동반됨.

“남편이 사업 실패하고 빚만 남겨서 어쩔 수 없이 시작했어요. 처음엔 창피했는데 이제는 이것도 전문직이라고 생각해요. 아침 7시에 집 나가서 저녁 7시에 들어와요. 하루에 2~3집 돌면서 청소해드리고… 몸은 힘들지만 그래도 월 000만원 정도는 벌어요.”

- 이 내용은 가사근로자의 노동 현실을 잘 보여줌. 생계형으로 시작해 점차 전문직으로 인식하게 되지만, 하루 10~12시간에 이르는 장시간 노동과 반복되는 신체적 부담은 여전히 큰 어려움으로 남아 있음.
- 가사근로자의 직업 선택이 자발적 선택이 아닌 생존을 위한 불가피한 선택임을 명확히 보여줌. 남편의 사업 실패와 부채 발생으로 인한 급작스러운 가계 위기 상황에서, 중년 여성이 재취업 시장에서 현실적으로 선택할 수 있는 옵션이 극히 제한적이었음을 알 수 있음. 복잡한 채용 절차나 특별한 자격 요건 없이 바로 시작할 수 있는 일자리로서 가사근로를 선택하게 된 배경을 보여주고 있음.
- 또한 가구 수요에 따라 일정이 불규칙하게 변동하고, 이동 시간은 임금 산정에서 배제되어 실제 수입은 노동 강도에 비해 낮은 수준에 머무름.
- 일이 없는 날에는 소득 공백이 발생해 생활 안정성이 크게 흔들리며, 이는 곧 가사근로자의 구조적 불안정성을 드러내는 대표적 사례라 할 수 있음.
- 가사근로자는 2022년 시행된 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률(가사근로자법)을 통해 근로계약서 작성, 주휴수당, 4대 보험 적용 등 제도적 보호를 받을 수 있게 되었음. 그러나 실제 현장에서 이러한 제도가 체감되는 경우는 드물며, 많은 가사근로자가 여전히 비공식 경로(지인 소개, 입소문, 플랫폼 매칭)를 통해 일자리를 연결받고 있어, 법적 보호 범위 밖에서 일하는 사례가 대부분임.
- 특히 사례에서 드러난 것처럼 이동 시간 미보상, 불규칙한 일정, 수입 공백은 현행 법제도가 해결하지 못하는 사각지대임.
- 또한 장시간 노동과 신체적 부담에도 불구하고, 산업안전보건법의 보호 대상에서 제외되어 있어 건강·안전 문제가 제도적으로 관리되지 않음.
- 결국 가사근로자의 노동조건과 이동 환경은 여전히 제도적 공백 속에 놓여 있으며, 이는 개인적 차원의 노력만으로는 해결할 수 없는 구조적 한계임.
- 따라서 이동·대기시간의 임금 산정, 사회보험 전면 적용, 휴게 공간 보장, 안전보건법 적용 확대 등 실질적 제도 개선이 시급히 요구됨.

나. 이동노동 환경

○ 가사근로자의 노동은 단순히 가사 서비스를 제공하는 것에 그치지 않고, 여러 가정을 오가며 이동하는 과정 자체가 중요한 노동의 일부임. 그러나 이동 과정에서 발생하는 시간·비용·체력 소모는 보상받지 못하고 있으며, 이는 노동환경을 더욱 열악하게 만드는 요인으로 작용하고 있음

○ 일부 가사근로자는 안양시 전역을 넘어 서울 외곽 지역까지 이동해야 하는 경우가 있으며, 교통망의 제약은 이동 부담을 크게 가중시킴. 특히 빌라·단독주택 밀집 지역은 대중교통 접근성이 낮아 장시간 도보 이동이 불가피함.

> *"안양시 전역은 물론이고, 몇몇 단골 고객님은 시 외곽이나 서울쪽까지도 가요. 이동이 불편한 건 대중교통 노선이 애매한 지역이 많다는 거예요. 특히 빌라나 단독주택 지역은 역에서 꽤 걸어야 해요. 짐은 별로 없지만 더운 날이나 비 오는 날엔 정말 힘들죠."*

○ 이 사례는 교통망 취약성과 기상 조건이 결합될 때, 이동 자체가 곧 노동 강도로 이어진다는 점을 보여줌. 짐의 양이 많지 않더라도 폭염·우천 등 기후 조건과 지형적 제약으로 인해 이동은 고강도 신체노동이 되며, 이는 곧 노동자의 건강권을 위협하는 구조적 요인으로 작용함.

○ 가사근로자는 교통망 취약성과 기상 조건에 크게 영향을 받는 이동노동을 수행하고 있음.

- 대중교통 노선의 한계로 장시간 도보 이동이 잦으며, 폭염·우천 시에는 체력 소모와 건강 위험이 동시에 발생함.
- 새로운 고객의 집을 찾아가야 하는 특성상 길을 헤매거나 사전에 경로를 파악해야 하는 어려움이 반복됨.
- 이 과정에서 시간 손실이 발생하고, 업무 외적 스트레스가 가중됨. 결국 이동노동은 단순한 체력 소모를 넘어 낯선 공간으로의 반복적 진입이라는 정신적 부담까지 포함한 고강도 노동임을 보여줌.

○ 또 다른 응답자는 대중교통을 주로 이용하는 경우, 버스 배차 간격과 환승 문제, 장거리 도보 이동으로 인해 이동 효율성이 현저히 떨어지고 체력적 부담이 가중된다고 지적함.

> *"저는 대중교통을 주로 이용하는데요, 일부 지역은 버스 배차 간격이 너무 길거나, 도보 이동 거리가 멀어요. 집에서 멀리 떨어진 고객일 경우 두세 번 환승해야 하기도 하고요. 비효율적인 이동이 체력적으로도 부담돼요."*

○ 이는 가사근로자의 이동 과정이 단순한 교통 이용을 넘어, 환승·대기·장시간 도보가 반복되는 고강도 노동임을 보여줌. 특히 교통망 취약으로 인한 시간 손실은 근무 일정 전반에 영향을 주며, 불규칙한 생활 리듬과 정신적 피로를 가중시키는 요인으로 작용함.

○ 가사근로자의 이동은 노동의 본질적 일부임에도 불구하고 현행 제도에서는 사각지대로 남아 있음. 「가사근로자법」이 근로계약서 작성, 4대 보험 적용 등을 규정하고 있지만, 이동시간과 교통비 보장 규정은 부재함

○ 현재 가사근로자는 고객 가정을 방문하기 위해 버스·지하철 등 대중교통을 이용하거나 도보로 이동하지만, 이 시간은 근로시간으로 인정되지 않으며 교통비 역시 개인 부담임. 이는 불안정한 수입 구조와 맞물려 운영비 부담으로 전가되고 있음.

○ 따라서 가사근로자의 이동노동 환경 개선을 위해서는 ▲이동시간의 노동시간 인정 ▲교통비 지원 제도 마련 ▲산재보험 실질 적용을 통한 이동 중 사고 보장 ▲공공 차원의 휴게 공간·편의시설 보장 등이 필요함.

○ 이러한 개선은 단순한 편의 제공이 아니라, 가사근로자의 노동권 보장과 안전망 강화를 위한 핵심 정책 과제로 인식되어야 함.

다. 대기·휴식 환경

1) 대기환경

○ 가사근로자는 고객 일정과 장소 조건에 따라 대기 시간을 보내야 하지만, 이를 보장받을 공간이나 제도가 마련되어 있지 않음. 대기 시간은 공식 노동시간으로 인정되지 않음에도 실제로는 노동자의 체력과 시간을 소모하게 되는 구조임.

○ 대부분의 가사근로자는 고객 사정으로 대기하거나 다음 일정 사이 공백이 발생할 때, 머물 수 있는 공간이 없어 불편을 겪음. 이는 개인 비용을 부담해 카페 등을 이용하거나, 인근 공공시설을 찾는 방식으로 이어짐.

○ 특히 낯선 고객의 집을 찾아가야 하는 경우가 많아 약속 시간보다 일찍 도착하는 일이 잦지만, 이때 머무를 적절한 장소가 없어 불필요한 시간과 비용이 소모됨.

"초행길은 길을 잘 몰라 약속보다 일찍 도착 할때가 많아요 일찍하면 갈 데가 없어. 근처 카페에 들어가서 기다리죠. 요즘은 시간맞춰 가야지 일찍가도 싫어해요"

○ 이 사례는 가사근로자의 대기시간이 단순히 ‘쉬는 시간’이 아니라, 비용 부담과 노동 강도 가중으로 이어지는 구조적 문제임을 보여줌. 대기 자체가 노동의 일부임에도 불구하고, 시간과 비용이 개인에게 전가되는 불평등이 나타나고 있음.

○ 또한 고객 일정의 변동성과 초행길 특성 때문에 대기시간은 예측이 어렵고 불규칙적으로 발생하며, 이는 노동자의 생활 리듬을 깨뜨리고 정신적 피로까지 가중시키는 요인으로 작용함.

2) 휴식환경

○ 가사근로자는 일정의 불규칙성과 공간적 제약으로 인해 전용 휴식 공간을 확보하기 어렵고, 대부분의 식사와 휴식을 차량·카페·공공시설 등에서 해결함. 이는 기본적인 건강권 보장 측면에서 한계를 드러냄.

○ 특히 폭염·혹한과 같은 기상 조건 속에서 차량이나 공공장소에서 이루어지는 휴식은 건강권 침해와 안전 문제로 직결되며, 휴식이 노동 회복의 기능을 수행하지 못하는 근본적 한계를 드러냄.

○ 이동노동 특성상 점심시간을 자유롭게 확보하기 어렵고, 짧은 공백 시간에 서둘러 끼니를 해결하거나 차량·공공장소에서 잠시 휴식하는 방식이 일상화됨.

“점심은 늘 대충 편의점에서 사서 차 안에서 먹어요. 여름엔 덥고 겨울엔 추워서 차 안에 있는 것 자체가 힘들어요.”

○ 이는 가사근로자의 휴식이 회복의 시간이 아니라 또 다른 부담으로 작용하고 있음을 보여줌. 열악한 환경에서 이루어지는 휴식은 건강과 안전을 지켜주지 못하고, 오히려 노동 소진을 가중시키는 구조로 작동함.

○ 특히 휴식 공간의 부재는 가사근로자가 스스로 비용을 지불하지 않는 한 개선될 수 없다는 점에서, 휴식이 권리가 아닌 개인 책임으로 전가되고 있음을 보여줌. 이는 장기적으로 건강 악화와 직무 지속 가능성 저하로 이어질 수 있음.

○ 가사근로자의 대기·휴식환경은 노동의 필수 요소임에도 불구하고, 제도적으로는 보장되지 않고 개인의 비용과 체력에 전가되고 있음.

○ 이는 단순 편의 문제가 아니라 노동권 보장의 차원에서 접근해야 하며, 공공 차원의 쉼터 마련, 휴게 공간 개방, 대기·휴식시간의 노동시간 인정 등 제도적 개선이 필요함.

○ 결국 가사근로자의 대기·휴식환경 개선은 이동노동 전반의 안전과 건강권 보장을

위한 중요한 정책 과제임.

○ 현행 「근로기준법」과 「가사근로자법」에는 대기·휴식시간을 노동시간으로 명확히 보장하거나 전용 공간을 마련하도록 하는 규정이 미비하여, 휴게권 보장을 위한 제도적 보완이 시급함.

라 작업환경과 안전 문제

○ 가사근로자의 작업은 단순 청소에 그치지 않고, 무거운 세탁물이나 생필품 운반, 가구 이동 등 고강도의 육체 노동을 포함하는 경우가 많음.

○ 반복적이고 과도한 신체 부담은 만성 요통, 관절염, 근골격계 질환으로 이어지며, 장기간 누적되면 건강 악화를 초래함.

○ 그러나 병원 진료나 치료를 위해 일을 쉬면 바로 소득이 끊기기 때문에, 질환이 있어도 억지로 일을 지속하는 사례가 많음.

"요즘은 손목이 저린 건 그냥 늘 갖고 사는 병이에요. 많이 아프지 않으면 참고 일하죠. 아프다고 일을 쉬면 바로 수입이 끊기니까요"

○ 이 사례는 가사근로자가 건강 악화를 정상화(normalization)하는 현실을 보여줌. 질환을 치료해야 할 문제가 아니라 일상적 통증으로 받아들이는 것은, 생계 불안정과 제도적 보호 부족이 만든 구조적 결과임. 결국 이러한 상황은 노동자의 건강권을 침해하고, 장기적으로는 노동 지속성과 삶의 질을 심각하게 위협함.

○ 산업안전보건법 제3조는 근로자의 안전과 건강을 보장할 사업주의 의무를 규정하고 있으나, 가사근로자는 근로기준법 적용 제외로 인해 이러한 보호를 받지 못하고 있음.

○ 따라서 작업 중 안전사고 예방을 위한 교육이나 보호장비 지급, 안전한 작업환경 조성 등에 대한 의무가 전혀 없는 상황임.

○ 재해보상 체계의 공백

- 근로복지공단의 산재보험 적용 대상에서 제외되어 있어 업무 중 발생하는 모든 안전사고와 직업병에 대한 치료비를 전액 개인이 부담해야 하는 상황임.
- 일반 근로자의 경우 업무상 재해 시 치료비는 물론 치료 기간 중 소득을 보전해주는 휴업급여(평균임금의 70%)와 장애가 남을 경우 장해급여까지 지원받을 수 있으나, 가사근로자는 이러한 보호를 전혀 받을 수 없음.

○ 기상재해 대응 체계의 부재

- 재해대책 기본법이나 자연재해대책법 등에서는 일반 시민을 대상으로 한 기상재해 대응책을 규정하고 있으나, 기상 조건에 관계없이 업무를 수행해야 하는 이동노동자에 대한 특별한 보호 조치는 전무함. 폭염·한파 경보 발령 시에도 업무 중단이나 안전 조치에 대한 가이드라인이 없는 상황임.

○ 여성 노동자 안전 보호의 사각지대

- 양성평등기본법과 여성발전기본법에서는 여성의 안전한 사회 참여를 위한 정책 수립을 규정하고 있으나, 여성이 대부분인 가사근로자의 작업 안전에 대한 구체적 보호 방안은 마련되어 있지 않음. 특히 혼자 작업하는 경우가 많아 응급상황 발생 시 즉시 도움을 요청하기 어려운 구조적 취약성이 존재함.

○ 가사근로자의 작업환경과 안전 문제는 이들이 사회적 안전망에서 완전히 배제되어 있음을 보여주는 심각한 사례임. 기상 조건에 관계없이 업무를 지속해야 하는 구조적 압박과 안전사고 발생 시 개인이 모든 책임을 져야 하는 현실은 명백한 인권 침해 상황임.

○ 특히 *"약속은 지켜야 하니까"*라는 고객 중심적 사고가 개인의 건강과 안전보다 우선시되는 왜곡된 구조는 반드시 개선되어야 할 문제임.

○ 따라서 가사근로자를 위한 기상재해 대응 매뉴얼, 안전사고 예방 교육, 그리고 재해 발생 시 적절한 보상 체계 구축이 시급하며, 무엇보다 이들의 안전한 작업환경 조성이 사회 전체의 책임임을 인식하고, 법적·제도적 보호 장치 마련을 통해 가사근로자의 생명과 건강을 보장하는 것이 성숙한 사회로 나아가는 필수 조건임을 강조하고자 함.

마. 감정노동과 갈등해결방식

1) 감정노동

○ 가사근로자는 개별 가정이라는 사적 공간에서 고용주 가족과 직접적인 접촉을 통해 서비스를 제공하는 특수한 업무 환경에 놓여 있음.

○ 이 과정에서 발생하는 감정노동은 일반적인 서비스업보다 더욱 복잡하고 개인적인 성격을 띠며, 고용관계의 불평등성과 결합되어 심각한 인권 침해 상황으로 이어지기도 함.

○ 특히 가사노동에 대한 사회적 편견과 고용주의 우월적 지위가 결합되어 무시, 고압적 태도, 사생활 침해 등의 문제가 빈번하게 발생하고 있으나, 이에 대한 보호 체계나 해결 방안은 극히 미흡한 실정임.

○ 가사근로자의 노동은 단순히 집안일만을 수행하는 것이 아니라, 고객과의 지속적

접촉 속에서 이루어짐. 이 과정에서 무시·고압적 태도, 사적 요구, 사생활 침해 등 다양한 갈등 상황에 노출되며, 이는 심리적 소진과 감정노동의 강도를 크게 높이는 요인으로 작용함.

○ 일부 고객들은 가사근로자를 동등한 노동자로 존중하지 않고, 하대하거나 무시하는 태도를 보임.

○ 또 업무와 무관한 사적 요구(심부름, 가족 문제 간섭 등)를 하거나, 개인의 사생활을 캐묻는 사례도 발생함. 이런 상황에서 가사근로자들은 고객과의 관계가 끊어질까 두려워 불만을 직접적으로 제기하지 못하고, 대부분 스스로 감내하는 방식으로 대응함.

"고객소개로 알게 된 고객이 있었는데요, 일하다 보면 청소랑 상관없는 심부름을 시키거나 제 집안 사정을 물어보는 경우가 많았어요. 그럴 때마다 속으로는 불편했지만, 괜히 티 내면 일이 끊길까 봐 그냥 참았어요."

○ 이 사례는 가사근로자가 고객의 무리한 요구와 사생활 침해를 겪으면서도, 일자리 상실에 대한 불안 때문에 제대로 대응하지 못하는 현실을 보여줌.

○ 이러한 감정노동은 단순한 불편을 넘어, 정신적 소진과 자존감 훼손으로 이어지며, 장기적으로는 직업 지속성을 약화시키는 구조적 요인임.

○ 고객 소개라는 개인적 관계망이 오히려 가사근로자에게 더 복잡하고 부담스러운 감정노동을 강요하는 역설적 상황을 보여줌. "친구 집 소개"라는 배경은 일반적인 고용관계와 달리 거절하기 어려운 인간관계적 압박을 형성하며, 이는 가사근로자를 더욱 취약한 위치로 내몰고 있음.

○ 속으로는 불편했지만"이라는 표현은 감정 억압과 내적 갈등의 심각성을 나타냄. 부당한 대우임을 명확히 인식하고 있음에도 불구하고 이를 표현할 수 없는 상황은 정신건강에 극도로 해로운 영향을 미침. 지속적인 감정 억압은 우울증, 불안장애, 자존감 하락 등 다양한 정신적 문제로 이어질 수 있음.

2) 갈등 해결 방식

○ "괜히 티 내면 일이 끊길까 봐" 라는 우려는 경제적 불안정성이 어떻게 노동자의 기본권 포기를 강요하는지를 보여주는 핵심적 표현임. 이는 개인의 선택이 아닌 구조적 취약성에서 비롯된 강요된 침묵이며, 이러한 구조 하에서는 어떠한 부당한 대우도 개선될 수 없음. 특히 지인 소개라는 배경은 문제제기 시 개인적 인간관계에까지 악영향을 미칠 수 있다는 이중적 부담을 가중시키고 있음.

○ *“그냥 참았어요“*라는 결말은 문제 해결이 아닌 문제 회피를 통한 임시적 대응에 불과하며, 이는 유사한 상황의 반복과 감정노동 부담의 누적으로 이어질 수밖에 없음. 이러한 개인적 감내 방식은 가사근로자 개인의 정신건강을 해칠 뿐만 아니라, 부당한 고용 관행을 지속시키는 악순환 구조를 만들어내고 있음.

> *“대부분 제가 참거나 조심스럽게 넘어가요. 제도적으로 보호해주는 곳은 딱히 없어요. 고객 불만이 생기면 업체를 통해 연락이 오긴 하지만, 중간에서 알아서 해결하라고 하는 경우가 많아요.“*
> *많죠. 사람 일이라는 게 손발 맞는 것도 중요하고, 감정적인 부분도 있는데 늘 무시당한다는 느낌이 들면 자존감이 낮아져요. 누구한테 하소연할 곳도 없고, 동료도 없어서 혼자 끙끙 앓게 되는 게 제일 힘들어요.“*

○ 가사근로자가 고객과의 갈등 상황에서 개인적 감내와 고립에 의존할 수밖에 없는 현실을 보여줌.

○ 고객의 불만이 생기면 업체는 중재 역할을 사실상 회피하며, 갈등 해결은 노동자 개인의 몫으로 전가됨. 또한 동료와의 교류가 없는 고립적 노동 환경에서 하소연할 곳조차 없어, 정신적 소진과 자존감 하락이 반복되는 악순환이 발생함.

○ 가사근로자들은 고객과의 갈등 상황에서 다양한 방식으로 대응하지만, 이는 대부분 구조적 취약성 속에서의 불가피한 선택에 불과함. 개인적 감내, 동료 부재, 기관 호소의 한계는 갈등을 실질적으로 해결하기보다는 회피하거나 고립시키는 결과를 낳고 있으며, 이는 장기적으로 정신적 소진과 직업적 불안정으로 이어짐.

[표 Ⅴ-5] 여성이동가사근로자의 갈등해결방식

구분	구체적사례	의미
개인적 감내와 체념	“대부분 제가 참거나 조심스럽게 넘어가요.”	• 문제 해결이 아닌 회피에 불과하며, 지속적인 스트레스 누적과 정신건강 악화로 이어짐
동료 지원 체계의 부재	“동료도 없어서 혼자 끙끙 앓게 되는 게 제일 힘들어요.”	• 일반 직장과 달리 동료·상사와의 상담이나 지지망이 없어, 고립 속에서 감정노동을 감당해야 함
기관 호소의 한계	“제도적으로 보호해주는 곳은 딱히 없어요.”	• 부당 대우를 받아도 공식적 창구가 부재, 업체는 소극적 대응에 그쳐 실효성이 떨어짐

○ 그러나 이와 같은 갈등 해결 방식은 개인적 감내와 고립에 기초하기 때문에, 실질적인 문제 해결로 이어지지 못하고 있음. 이는 단순히 개인의 대응 문제라기보다는, 제도적 보호 장치의 부재에서 비롯된 구조적 한계임.

○ 현행 「근로기준법」이나 「산업안전보건법」에는 감정노동 보호 규정이 존재하지만, 가사근로자는 특수형태근로종사자로 분류되어 적용 대상에서 배제되는 경우가 많음. 따라서 고객의 무시·고압적 태도, 사적 요구, 언어적 폭력 등으로 인한 정신적 피해에 대해 공식적으로 호소할 수 있는 창구가 전무한 상황임.

○ 일부 지자체에서는 「감정노동 종사자 보호 조례」를 제정하거나, 이동노동자 쉼터와 상담센터를 운영하기 시작했으나, 가사근로자를 위한 별도의 제도적 장치는 여전히 미흡함. 결국 갈등 해결은 개인 감내 → 고립 → 무력감이라는 악순환으로 귀결되고 있음.

○ 따라서 향후에는 가사근로자에게도 감정노동 보호법의 실질적 적용 확대, 노동분쟁 중재 기관 및 상담센터 설립, 동료 네트워크 형성 지원 등의 제도적 개선이 필요함. 이러한 보완이 이루어져야만 가사근로자의 감정노동이 개인적 희생에 의존하는 것이 아니라, 제도적으로 보호받을 수 있는 권리로 자리매김할 수 있을 것임.

바. 사회보험과 제도적 한계

○ 가사근로자는 법적으로 ‘특수형태근로종사자’로 분류되면서, 일반 근로자가 보장받는 사회보험 체계와 노동 보호 제도에서 상당 부분 제외되고 있음. 이로 인해 동일한 노동을 하더라도 안전망의 사각지대에 놓이는 구조적 한계를 경험함

○ 근로기준법상 ’가사사용인’ 제외 조항으로 인해 일반 근로자가 당연히 누려야 할 사회보험의 혜택에서 대부분 배제되어 있음.

○ 건강보험은 지역가입자로만 가입이 가능하여 보험료 전액을 개인이 부담해야 하며, 고용보험은 최근 일부 적용이 시작되었으나 여전히 제한적임. 산재보험의 경우 임의가입만 가능하여 실제 가입률이 매우 낮으며, 산업안전보건법의 보호도 받지 못하고 있음.

○ 이러한 사회보험 사각지대 문제는 가사근로자들의 경제적 안정성과 사회적 안전망을 크게 약화시키고 있으며, 관련 제도에 대한 정보 부족으로 인해 문제가 더욱 심화되고 있음.

○ 일반 근로자들은 직장을 통해 건강보험, 국민연금, 고용보험, 산재보험 등 4대 사회보험에 당연 가입되며, 보험료도 사업주와 분담하여 부담함. 또한 산업안전보건법에 따른 안전 교육과 건강검진, 작업환경 관리 등의 보호를 받을 수 있음.

○ 그러나 가사근로자들은 개인사업자로 분류되어 이러한 혜택에서 대부분 배제되어 있으며, 사회보험 가입도 개인이 알아서 해야 하는 상황임. 특히 관련 제도나 신청 방법에 대한 정보가 부족하여 가입 가능한 보험조차 놓치는 경우가 많음.

“건강보험료를 전액 제가 부담해야 하는데, 수입이 불규칙하다 보니 매달 내는 고정 비용이 너무 큰 부담이에요.”
“ 일하다 허리를 삐끗했는데 병원비는 전부 제 부담이죠 . 산재보험에 가입할 수 있다고는 하지만, 절차도 복잡하고 업체에서도 잘 안내해주지 않더라고요. 결국 그냥 치료비를 제 돈으로 내죠.”

❍ 위의 사례를 통해 가사근로자들이 사회보험 제도에서 겪고 있는 다층적 어려움을 확인할 수 있으며, 건강보험료 전액 개인 부담은 불규칙한 소득 구조와 결합되어 가계에 상당한 부담을 주고 있으며, *“직장인들은 회사에서 반 내주잖아요“*라는 표현에서 느껴지는 상대적 박탈감은 사회적 차별 의식까지 야기하고 있음.

❍ 가사근로자들은 건강보험 지역가입자로만 가입이 가능하여, 직장가입자 대비 2배에 가까운 보험료를 전액 개인이 부담해야 함.

❍ 가사근로자의 수입은 현금 거래가 많고 고용주가 다수여서 정확한 소득 신고가 어려운 상황임. 이로 인해 건강보험료 산정 기준이 모호하며, 과도한 보험료 부과나 과소 신고로 인한 불이익 등의 문제가 발생하고 있음.

❍ 2021년부터 일부 가사근로자에게 고용보험이 적용되기 시작했으나, 적용 대상과 조건이 매우 제한적임. 특히 가사서비스업체를 통하지 않고 개별적으로 활동하는 가사근로자들은 여전히 적용 대상에서 제외되는 경우가 많음.

❍ 실업급여 수급의 현실적 어려움

- 고용보험에 가입했다 하더라도 실업급여 수급을 위한 요건 충족이 매우 어려운 상황임. 개별 고용주와의 계약 관계 증명, 이직 사유 입증 등 복잡한 절차와 까다로운 조건으로 인해 실질적 혜택을 받기 어려움.

❍ 산재보험 가입률 저조

- 가사근로자는 산재보험 임의가입만 가능하며, 보험료를 전액 개인이 부담해야 하여 실제 가입률은 5% 미만에 그치고 있음. 월 5-10만원의 보험료 부담이 불규칙한 소득의 가사근로자들에게는 과중한 부담으로 작용하고 있음.
- 산재보험에 가입했다 하더라도 가사노동 중 발생한 사고나 질병의 업무 관련성을 입증하기 매우 어려운 상황임. 개별 가정에서 일대일로 이루어지는 업무 특성상 사고 발생 과정을 객관적으로 증명할 증인이나 자료가 부족함.

❍ 정보 접근성의 한계

- 사회보험 관련 정보는 대부분 일반 근로자나 사업주를 대상으로 제작되어 있어, 가사근로자의

특수한 상황을 반영하지 못하고 있음. 복잡한 법령과 절차, 전문 용어 등으로 인해 일반인이 이해하기 어려운 구조임.

- 국민건강보험공단, 국민연금공단, 근로복지공단 등 기관별로 업무가 분산되어 있어 종합적인 상담을 받기 어려움. 또한 각 기관의 상담원들도 가사근로자의 특수한 고용 형태에 대한 이해가 부족하여 적절한 안내를 받기 어려운 경우가 많음.

❍ 지방자치단체의 조례 제정 가능성

- 지방자치법에 따라 지방자치단체는 주민 복리 증진을 위한 조례를 제정할 수 있으며, 일부 지자체에서는 가사근로자 지원 조례 제정을 검토하고 있음. 안양시 등에서도 가사근로자의 사회보험료 지원이나 정보 제공 서비스 등을 조례로 규정할 수 있는 여지가 있음.

❍ 이와같이 가사근로자의 사회보험과 제도적 한계 문제는 이들이 현대 사회의 필수적 서비스를 제공하면서도 기본적인 사회적 보호를 받지 못하는 모순적 상황을 보여줌.

❍ 근로기준법상 ‘가사사용인’ 제외 조항의 삭제와 사회보험의 당연 적용 확대가 필요하며, 가사근로자를 위한 특화된 정보 제공 및 상담 체계 구축 또한 시급한 과제로 제기됨.

❍ 이는 단순한 복지 확대를 넘어 가사근로자의 노동권과 사회권을 보장하는 기본적 인권 보장의 문제임을 강조하고자 함.

▣ 보이지 않던 가사노동에 법이 말을 걸다.

고용노동부는 가사근로자의 권익 보호와 일자리 질 개선을 위해 2022년 6월부터 「가사근로자의 고용개선 등에 관한 법률」을 시행하고 있음.
이 법에 따라 정부가 인증한 가사서비스 제공기관을 통해 가사근로자와 이용자가 공식적으로 계약을 체결하도록 하고, 근로계약서 작성은 의무화되었음.
또한 주휴수당과 연차휴가가 보장되며, 고용보험・산재보험・건강보험・국민연금 등 4대 보험을 적용받을 수 있도록 제도가 마련됨.
이를 통해 가사근로자는 제도적 보호 속에서 안정적인 노동 환경을 확보할 수 있고, 이용자는 신뢰할 수 있는 서비스를 제공받을 수 있게 되었음.
나아가 정부는 서비스 품질을 높이고 근로자의 권익을 강화하기 위해 표준 근로계약서와 합리적인 임금 체계도 마련하고 있음.

출처: 가사근로자법 시행과 제도적 보호(출처: 고용노동부 블로그, 2025.7.18.)

사. 정책 요구 및 개선 방향

❍ 가사근로자들은 단순히 생계를 위한 일자리를 넘어, 꾸준한 일거리와 안정적인 제도적

지원, 그리고 사회적 존중을 가장 중요한 정책 요구로 제시하고 있음. 이는 경제적 지원뿐 아니라 사회적 지위와 노동 존엄성 보장을 함께 추구하는 목소리로 이해할 수 있음.

1) 필요한 정책 및 제도 개선 방향

○ 가사근로자들은 무엇보다 꾸준한 일자리 연계와 기본적인 근로 조건 개선을 최우선 과제로 꼽았음.

○ 구체적으로는 정기적으로 이용할 수 있는 휴게 공간, 샤워실, 식사 공간 등 생활 인프라 지원을 요청했으며, 불규칙한 소득 구조 속에서 부담이 큰 사회보험료에 대해서는 일부라도 지자체에서 보조해주길 희망함. 이러한 요구는 단순한 복지 차원의 지원이 아니라, 노동의 지속 가능성과 건강권 보장을 위한 제도적 장치로 이해할 수 있음.

2) 이동노동자 모임 및 토론회 참여 의향

○ 면담 과정에서 다수의 가사근로자들은 시간이 허락된다면 이동노동자 모임이나 토론회에 적극적으로 참여하고 싶다는 의향을 밝힘. *"다른 분들 얘기도 들어보고, 저도 말할 수 있는 자리가 있다면 좋을 것 같아요"* 라는 진술은, 고립된 노동 환경 속에서 동료와 경험을 공유하고, 의견을 개진할 수 있는 집단적 연대의 필요성을 강하게 보여줌.

3) 추가 개인 의견

○ 일부 가사근로자는 *"누군가 꼭 해야 하는 일인데, 정작 하는 사람은 존중받지 못하는 일"* 이라는 현실적 아쉬움을 토로함. 그럼에도 이번 실태조사 자체를 반가워하며, *"정기적인 일거리와 사회적 인정, 안정적인 정책 지원이 있다면 훨씬 더 책임감 있게 일할 수 있을 것"* 이라고 강조함.

○ 이는 경제적 지원을 넘어, 사회적 존중과 제도적 인정이 가사근로자들에게 얼마나 중요한지를 잘 보여줌.

○ 위와 같은 진술은 가사근로자들의 정책 요구가 단순히 임금 보조에 머무르지 않고, 안정적 일거리 확보, 사회보험 지원, 생활 인프라 제공, 동료 간 연대, 그리고 사회적 인정을 포함하고 있음을 시사함. 따라서 지자체와 중앙정부는 가사근로자의 목소리를 반영하여, 정책 참여 기회 확대・지원센터 운영・사회보험 보조・공공 편의시설 마련 등의 다층적 대안을 마련해야 할 것임.

Ⅴ 종합분석 및 정책적 시사점

1절. 여성 이동노동자 정책수요

1. 노동조건과 고용형태

○ 여성 이동노동자의 노동조건은 불안정한 고용 구조와 제한적인 사회보장 적용이라는 공통 특성을 지님. 대부분의 직종은 위촉계약, 특수고용, 개인사업자 형태로 운영되며, 회사와 고객에 동시에 종속되는 “이중 종속성” 구조를 보임

○ 정규직 구조는 극히 소수(가스·계기검침원)로 확인되며, 일정한 근무 시간과 고정급·사회보험 가입이 가능하다는 장점이 있지만, 자동화·인력 축소 압력과 함께 여전히 계단 점검, 기상 악조건 노출 등 물리적 노동 강도가 높음.

○ 특수고용직(학습지 교사, 보험모집인, 프레시매니저, 생활가전관리서비스사(코디)은 형식상 자영업자로 분류되지만, 사실상 회사의 실적 압박과 고객 관리 의무에 종속됨. 기본급 부재, 이동·대기시간 무급, 장비·교통비 자부담 등으로 실질 소득이 낮아지고, 실적 부진 시 계약 해지 위험이 상존함.

○ 개인사업자(가사근로자)는 플랫폼·중개업체에 의존해 단기·일회성 일감을 연결받으며, 고객 평가·수수료 체계에 따라 소득이 크게 좌우됨. 복수직업 병행이 흔하며, 사회보험 적용에서 제외되거나 제한적임.

○ 혼합형 구조(요양보호사·재가사회복지사)는 기관 소속과 이용자 계약이 중첩되어 있어 불안정성이 크며, 이용자 사정(입원·사망 등)에 따라 계약이 갑작스럽게 종료되기도 함. 일부는 정규직 월급제를 유지하지만, 대다수는 알선 기반 건당 수당제로 근무함.

○ 요약하면, 여성 이동노동자의 고용구조는 “불안정 고용 + 자영업자적 책임 + 종속적 관계”가 혼재된 복합적 구조임. 이는 권리의 주체가 불분명해 법적 보호 사각지대를 만들고, 노동자의 건강 악화·복수직업화·소득 불안정으로 이어지고 있음.

[표 Ⅴ-8] 심층면접 대상 직종별 고용형태 및 고용구조

직종	고용형태	소득구조	특징
계기검침원 가스점검원	정규직 근로자	고정급	• 회사 스케줄에 따라 근무시간 조정, 비교적 안정적 소득, • 4대 보험 가입. 최근 시설 현대화·자동화로 인력 수요 지속 감소
생활가전관리 서비스사(코디)	특수고용직	실적 중심 수당제	• 판매·관리·영업 수행, 차량 필수 • 실적에 따른 소득 변동
프레시매니저	특수고용직 (위탁계약직)	수수료 중심	• 장시간 도보 순회·배송, 관할 지역 넓음, 체력 소모 큼
보험모집인	특수고용직	성과급중심	• 신규 계약·유지율에 따라 소득 편차 큼, 고객 확보 부담 큼
가사근로자	개인사업자	건당 수당제	• 일정 불규칙 • 이동거리 따라 효율 차이, 중개업체·구두 계약 의존
학습지 교사	특수고용직	실적·회원 유지율 기반	• 방문·자택 수업 병행, 이동경로 분산, • 관계 유지가 수입 유지 요인
요양보호사/재가 사회복지사	혼합형 (정규직+ 위탁·알선)	월급제 또는 건당 수당	• 주 5일 근무자 일부 5대 보험 가입, • 다수는 알선 기반 근무, 일감 부족으로 소득 불안정, 더 일하고 싶지만 기회가 부족

2. 이동노동 환경

○ 여성 이동노동자의 업무는 본질적으로 광범위한 이동을 전제로 하며, 직종별 특성에 따라 이동거리·수단·시간·노동 강도가 다르게 나타남

○ 이동 과정에서 날씨(폭염·한파·비·눈), 교통 인프라(주차난·대중교통 부족), 물리적 조건(계단·언덕·무거운 장비) 등이 결합하여 노동 강도를 크게 높임.

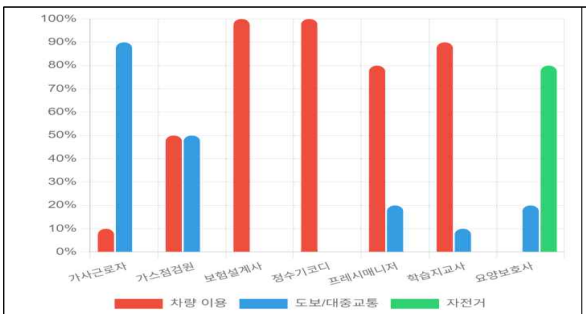
○ 이동·대기 시간은 대부분 무급으로 처리되어 실질 소득이 감소하는 구조적 문제를 갖고 있음.

○ 차량 이용 직종(보험모집인, 생활가전관리서비스사(코디)은 주차난·주차비 부담이 크고, 도보·카트 중심 직종(프레시매니저, 가사근로자)은 체력 소모와 날씨 부담이 심각함.

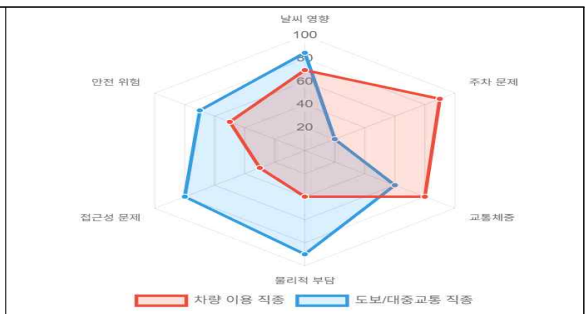
○ 이동 범위 역시 차이를 보이며, 보험모집인은 하루 평균 100㎞ 이상 차량 이동, 프레시매니저는 1,000세대 이상 순회, 학습지 교사는 하루 10~12가구, 재가사회복지사는 하루 2가구 정도로 상대적으로 짧음.

[표 Ⅴ-9] 직종별 이동노동비교표

직종	하루 평균 방문/이동량	이동수단 특성	물리적 부담 요인	주요 애로사항
가사근로자	1~3가구	대중교통+도보 장거리・환승 많음	날씨, 장시간 도보	이동・대기시간 무급
가스점검원	80~100세대, 검침 시 1,000세대	자가용 도보순회	계단 반복, 무릎 부담 거리 반복 이동으로 체력 소모 심화	빌라・단독주택은 골목・언덕길 많고 차량 진입 곤란, 주소 표기 불명확・출입구 식별 어려움으로 소요 시간 증가
보험모집인	약 100km	자동차	보험모집인은 영업 특성상 정해진 방문지가 없어 이동 동선이 불규칙함	주차난・주차비 부담
생활가전관리 서비스사(코디)	13~14대	차량필수	장비 운반	주차 불가 시 업무 불가
프레시매니저	1,000~1,200,세대	도보+카트 장시간 순회	무거운 물품 운반	폭염・한파 영향
학습지 교사	10~12곳	자동차, 도보	장시간 도보	날씨 영향, 차 없으면 이동 곤란
재가사회복지사	2곳	도보, 자전거 단거리이동	날씨 영향	대체수단 부족



직종별 이동수단 분포



직종별 이동환경 장애빈도

※100% 기준으로 응답을 환산하면, 차량 이용 직종은 교통・주차 문제가 부담의 절반 이상을 차지했고, 도보・대중교통 직종은 날씨와 체력 소모가 70~80%에 해당하는 가장 큰 애로 요인으로 나타남.

3. 대기·휴식환경

○ 여성 이동노동자는 업무 특성상 공식적이고 안정적인 휴식공간이 거의 부재하여, 개인적으로 차량・자택・커피숍・버스정류장 등 임시적 공간을 활용하고 있음. 이 과정에서 발생하는 비용과 불편은 전적으로 노동자 개인이 부담함.

○ 화장실 이용 문제는 전 직종에서 공통적으로 나타나는 핵심 애로사항임. 고객 집 화장실은 허락받기 어렵고, 공용 화장실은 부족하거나 폐쇄되어 있어, 불편・눈치・거절 경험이 빈번하게 발생함. 이는 생리적 기본권 침해이자 건강권・휴게권 위협으로 연결됨.

○ 계절적 환경 부담도 심각함. 여름에는 차량 대기 시 냉방비 부담과 폭염 노출, 겨울에는 난방비 부담과 한기 노출이 반복됨. 장시간 야외 대기·이동은 열사병, 동상, 면역력 저하 등 건강위험으로 이어짐.

○ 직종별 차이를 보면, 프레시매니저·재가사회복지사는 근무지가 주거지와 가까워 자택을 활용할 수 있으나, 가사근로자·보험모집인·생활가전관리서비스사(코디)·학습지 교사는 원거리 이동으로 인해 차량·버스정류장·커피숍 등 임시·유료 공간에 의존해야 함.

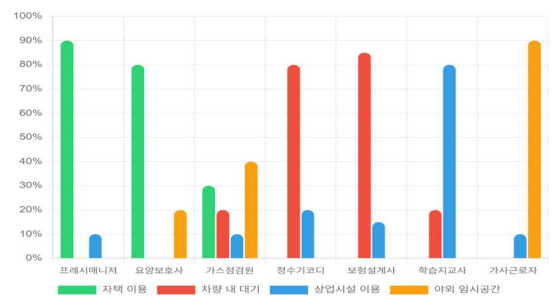
○ 식사 공간도 마찬가지로 열악함. 차량 내 간편식, 커피숍, 편의점·식당 이용이 일반적이며, 이는 위생과 건강 취약성을 심화시킴. 특히 차량 내 식사자는 계절별 온도 변화·연료비·주차비 부담까지 겹쳐 큰 피로를 호소함.

[표 Ⅴ-10] 직종별 휴식 환경 및 편의시설 이용 특성

직종	휴식방식	화장실 이용의 어려움	식사 환경의 어려움	휴식·편의시설 이용 특성
프레시매니저, 제가사회복지사	근무지·주거지 근접, 자택에서 휴식 가능	자택 이용 가능하나 이동 중 공공화장실 부족	자택 식사 가능하나 일정 촉박 시 간편식 의존	이동거리 짧아 편안하나, 갑작스러운 호출·일정 변경 발생
가스점검원	공공장소 또는 자택 휴식	고객 집 이용 눈치, 회사 내 화장실은 가능	회사 구내식당 이용 가능하나 외근 시 불편	회사 일부 지원 있으나, 일정 조정 자유도 낮음
생활가전관리 서비스사(코디) 보험모집인	차량 내 대기·식사	아파트 관리사무소 화장실 폐쇄, 공용화장실 부족	차량 내 간편식, 폭염·한파 시 불편	기동성 높으나 계절별 온도 변화·연료·주차비 부담
학습지 교사	커피숍에서 휴식·다음 업무 확인	고객 집 화장실 거절, 공용 화장실 부족	커피숍에서 식사·간식 가능하나 전액 자부담	편의시설 이용 가능하나 장기 이용 시 비용 부담 큼
가사근로자	버스정류장 야외 대기	실외 대기 중 화장실 접근성 매우 낮음	식당·편의점 이용 시 비용 부담, 차량 없음	별도 공간 불필요하나 기상 악조건·위생 취약



화장실 이용 어려움 정도



직종별 주요 휴식공간 유형

※ 하루 노동 중 화장실 이용 불편이 차지하는 비중을 100% 기준으로 본다면 평균 70~80% 수준으로 나타남. 휴식공간을 자택·상업시설·차량 등으로 임시 해결하는 경우가 전체의 90% 이상을 차지

4. 작업환경과 안전 문제

○ 여성 이동노동자의 작업환경은 물리적 위험・안전사고 위험・기상 환경 노출이 상시 존재하는 구조임. 대부분의 직종이 실내・외를 오가며 근무하기 때문에 폭염・한파・우천・폭설에 직접적으로 노출되고, 이로 인해 건강・안전에 위협이 발생함.

○ 물리적 위험은 직종별 특성이 뚜렷하게 나타남.

- 가스・계기검침원은 엘리베이터 없는 건물의 계단을 반복적으로 오르내리며, 무릎・허리에 극심한 부담이 누적됨.
- 프레시매니저는 무거운 카트를 끌고 수백 세대를 순회해야 하며, 폭염・한파 시 탈진・동상 위험이 높음.
- 생활가전관리서비스사(코디)와 보험모집인은 장비・자료 운반과 장시간 운전으로 인해 근골격계 질환과 교통사고 위험이 존재함.

○ 예측 불가능한 안전사고도 주요한 문제로 드러남.

- 고객 집 출입 과정에서 미끄러짐, 낙상, 개물림 사고 등 발생 위험이 있음.
- 보험모집인・학습지 교사처럼 차량 이동 비중이 높은 직종은 교통사고 위험이 상시적임.
- 가사근로자는 낯선 가정환경에서 전기・가스 안전사고 위험에 노출됨.

○ 안전 장비・보호 체계 부재 또한 공통적임. 산업안전보건법 적용 사각지대에 놓여 있어 방한・방열 장비, 안전교육, 사고 보상 체계가 미흡함. 노동자가 본인 비용으로 안전장비를 마련하거나, 아예 보호장비 없이 근무하는 경우가 다수임.

○ 종합하면, 여성 이동노동자의 작업환경은 고위험・저보호의 이중 구조를 보임. 즉, 물리적・환경적 위험 요인은 크지만, 이를 제도적으로 보완하거나 보호하는 장치가 매우 부족하여, 안전사고 발생 시 개인적 부담으로 귀결되는 구조임.

[표 Ⅴ-11] 직종별 작업환경과 안전문제

직종	주요 물리적 위험 요인	안전사고 위험	제도적 보호 수준
가사근로자	장시간 도보, 무거운 짐 운반, 낯선 가정 환경	전기・가스 사고, 낙상, 위생 취약	사회보험 적용 낮음, 안전장비 없음
가스점검원	계단 반복, 무릎・허리 부담, 장거리 순회	낙상 사고위험	정규직이나 현장 안전장비 부족, 자동화 대체 압력
보험모집인	장시간 운전, 주차난, 고객 방문 스트레스	교통사고 위험	특수고용직으로 산재보험 미적용 사례 다수
생활가전관리서비스사(코디)	장비・부품 운반, 차량 이동, 고객 클레임 대응	교통사고, 장비 파손・부상	실적 위주의 관리, 안전장비 개인 부담
프레시매니저	폭염・한파 노출, 장시간 도보	동상, 낙상, 폭우 시 전도 위험	안전복・방한장비 미제공, 점장 재량 수준
학습지 교사	분산된 이동경로, 장시간 도보・운전등	교통사고, 낙상, 악천후 위험	회사 차원 안전지원 없음
재가사회복지사	기상 악조건 속 이동, 환자 돌봄 중 부상 위험	낙상, 근골격계 질환, 감염 위험	일부 기관 안전교육 있으나, 대부분 개인 책임

5. 감정노동 및 갈등 해결 방식

○ 여성 이동노동자의 감정노동은 구조적 문제에서 비롯됨. 고객의 공간을 직접 방문하거나, 서비스 제공 과정에서 노동자가 ‘을’의 위치에 놓이는 특성 때문에 고객의 태도・평가・요구가 노동자의 수입과 고용 유지에 직결됨.

○ 공통적 양상은 ▲무례한 언행(반말・무시) ▲직업 비하 발언 ▲사적 요구 ▲과도한 클레임 ▲결제 지연・취소 ▲성희롱 등이며, 모든 직종에서 절반 이상 경험될 정도로 광범위하게 나타남.

○ 갈등 발생 유형은 직종별로 다소 차이가 있음.

- 가사근로자: 가사 범위 초과 요구, 임금 지연, 고객 하대
- 보험모집인: 계약 취소・미납, 유지율 압박
- 생활가전관리서비스사(코디): 설치・점검 불만, 헛걸음 시 고객 항의
- 프레시매니저: 후불 미납, 배송 누락
- 학습지 교사: 학부모의 과도한 요구, 학생 성적 불만
- 요양보호사/재가사회복지사: 보호자 간섭, 돌봄 범위 분쟁
- 가스검침원: 출입 거부, 무시(하대)

○ 갈등 해결 방식은 공통적으로 “참고 감내”에 치중함. 고객을 잃으면 곧바로 수입이 줄기 때문에, 불합리한 요구라도 받아들이는 경우가 많음. 일부는 동료와 공유하거나 기관・본사에 보고하지만 실질적 보상・중재는 거의 없음.

○ 정신적·건강적 영향은 누적적임. 반복되는 무시와 갈등은 우울·불안·소진으로 이어지고, 직업 만족도 하락·이직률 상승으로 연결됨. 결국, 여성 이동노동자의 감정노동은 “고객 의존 구조 → 권력 불균형 → 개인 감내 → 정신·건강 악화” 라는 악순환의 고리에 갇혀 있음.

[표 Ⅴ-12] 여성 이동노동자 직종별 감정노동 실태 및 구조적 문제

직종	주요 감정노동 사례	구조적 문제	현장 해결방법
가사근로자	고객이 ‘도구처럼’ 대함, 불만 시 스스로 해결 강요	업체의 고객 편향적 태도, 공식 지원 부족	일이 끊길까 봐 참고 넘어감, 동료나 지인에게 하소연
보험모집인	직업 무시, 무관한 상품 구매 요구, 사회적 편견	성과 압박 결합, 고객 편향적 구조	고객 이탈 우려로 무리한 요구 수용, 일부는 회피·거절
가스검침원	무례·고압적 언행, 성희롱성 접근	갈등 대부분 개인 해결, 일부 위험만 회사 개입	사소한 문제는 스스로 해결, 위험 시 회사 보고·남성 직원 파견
생활가전관리 서비스사(코디)	사소한 이유로 과도한 클레임, 감정적 부담	본사 고객 우선 정책	본사 지침에 따라 대응, 동료와 공유하며 심리적 위안
프레시 매니저	후불 미이행, 돈 떼임, 감정 상담 강요	점장의 일부 보전 외 지원 없음	직접 독촉·회수, 팀 내 정보 공유, 일부는 포기
학습지 교사	소리 지르기, 무리한 요구, 회사 지원 부재	계약직 특성으로 권리 요구 어려움	학부모와 직접 조율, 불만은 회사에 보고하나 실질 조치 없
재가사회복지사	업무 외 가사일 요구, 사생활 간섭 정서적 교감 필수로 거리두기 어려움	제재·중재 제도 미흡 정서적 부담 누적, 감정 소모 심함	직접 거절하거나, 기관에 보고 후 조치 요청 동료·가족과 대화로 해소, 울며 감정 배출, 휴일로 회복

▌직종별 불쾌 응대 경험 빈도

○ 7직종의 면담자 전체를 100% 기준으로 할 때, 고객 응대 과정에서 불쾌한 경험(무시·반말·비하·성희롱 등)을 보고한 비율을 산출한 결과임.

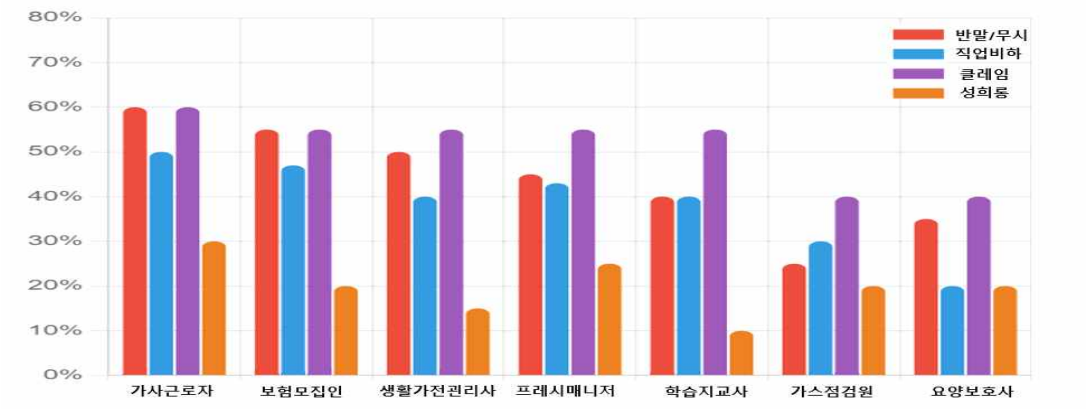
○ 모든 직종에서 불쾌 응대 경험은 절반 이상으로 나타나, 여성 이동노동자 전반에 걸쳐 광범위하게 발생하고 있음.

○ 특히 가사근로자와 보험모집인은 무시·비하 경험이 60% 이상으로 가장 높은 수준을 기록함.

○ 프레시매니저, 학습지 교사, 생활가전관리서비스사(코디) 역시 50% 전후의 높은 경험률을 보였으며, 일부 직종에서는 성희롱 경험도 20~30% 수준으로 확인됨.

○ 이는 고객의 공간에서 서비스가 이루어지는 특성상, ‘권력 비대칭적 서비스 구조’가

모든 직종에 공통적으로 작동하고 있음을 보여줌.



직종별 불쾌 응대 경험 빈도

※고객의 무례한 언행과 직업 비하 발언은 모든 직종에서 절반 이상 경험되었으며, 특히 가사근로자와 보험모집인에서 가장 높게 나타났으며, 클레임과 성희롱 역시 일부 직종에서 20~30% 이상 보고되어, 감정노동 부담이 전 직종 공통의 문제임을 확인할 수 있었음.

▌직종별 감정노동강도

○ 여성 이동노동자들은 고객과의 지속적인 대면 접촉 속에서 단순한 서비스 제공을 넘어 '친밀감'을 강요받으며, 종종 사생활 간섭과 감정 배설의 대상이 되는 감정적 착취를 경험하고 있음.

○ 특히 실적 중심 직종에서는 고객 이탈이 곧바로 수입과 직결되기 때문에, 이러한 부당한 요구나 불쾌한 응대에 대해 저항하기 어렵고, 그 결과 노동자의 자존감 손상과 무력감이 심화됨.

○ 이러한 상황은 서비스 관계가 불균형하게 발전하여, 노동자의 심리적 안정이 경제적 생존을 위해 희생되는 구조를 보여줌

○ 더구나 대부분의 기업은 고객 만족을 최우선 가치로 두기 때문에, 갈등 상황에서 노동자를 보호하기보다는 고객의 요구에 편향되는 경향이 강함. 이는 '회사-고객-노동자' 삼각관계 속에서 노동자를 가장 약한 고리로 전락시키며, 감정노동 스트레스를 개인의 책임으로 떠넘기는 결과를 낳음.

○ 이와 같은 구조적 특성은 노동자가 자존감 하락과 무력감을 반복적으로 경험하도록 만들고, 정신건강에 심각한 악영향을 미침. 본 조사는 이러한 맥락에서 "귀하가 느끼는 감정노동의 강도를 10점을 기준으로 한다면 몇 점입니까?" 라는 질문을 통해 직종별 체감 강도를 수치화하고, 각 직종의 감정노동 유형과 심각성을 분석하였음.

6. 사회보험 사각지대와 제도적 한계

○ 여성 이동노동자 다수는 특수고용직・위촉계약・개인사업자 형태로 분류되어, 법적으로 근로자로 인정받기 어려움. 이로 인해 고용보험, 산재보험, 건강보험, 국민연금 등 4대 사회보험의 적용에서 배제되거나 불안정하게 가입되는 경우가 대부분임.

○ 정규직 고용이 이루어지는 일부 직종(가스・계기검침원 등)을 제외하면, 나머지 직종은 보험 가입 여부가 개인의 선택이나 사업주의 재량에 좌우됨. 그 결과, 동일한 노동을 수행하면서도 사회적 보호 수준은 현격히 차이가 발생함.

○ 특수고용직(학습지 교사, 보험모집인, 생활가전관리서비스사(코디), 프레시매니저는 근로기준법상 노동자 지위가 불명확하여, 법률상 산재보험 적용 대상임에도 실제 현장에서는 가입이 저조하거나 강제성이 약함.

○ 가사근로자는 플랫폼 매칭이나 개인 고용 형태가 많아, 사회보험 적용에서 거의 배제됨. 「가사근로자법」이 제정되었으나 실효성은 낮아 제도적 공백이 여전히 존재함.

○ 재가사회복지사는 일부 기관 소속의 경우 4대 보험 가입이 가능하지만, 이용자 사정(입원・사망 등)으로 근무가 중단되면 보험 자격도 쉽게 상실되는 불안정성이 있음.

○ 결과적으로, 여성 이동노동자의 사회보험 적용은 제도적 사각지대에 놓여 있으며, 이는 질병・사고・노동 중단 시 사회적 보호망이 작동하지 않아 개인과 가족에게 모든 위험이 전가되는 구조임.

[표 Ⅴ-13] 여성 이동노동자 직종별 감정노동 실태 및 구조적 문제

직종	고용형태	사회보험 적용 수준	주요 한계
가스・계기검침원	정규직	높음	정규직 중심 적용이나 자동화 대체 압력 존재
재가사회복지사	혼합형(기관 소속+이용자 계약)	중간	기관 소속일 경우 가입 가능하나, 이용자 사정으로 근무・자격 중단 빈번
학습지교사	특수고용직	낮음	법적 산재보험 대상이나 실제 가입 저조, 고용보험・연금 적용 제한
보험 모집인	특수고용직	낮음	실적 중심, 계약 불안정, 보험료 부담 전가로 사회보험 가입 저조
프레시매니저	특수고용직	낮음	배송・판매 실적 기반, 이동・대기시간 무급, 사회보험 적용 거의 없음
생활가전관리 서비스사(코디)	특수고용직	낮음	장비・부품 운반 등 물리적 부담 크고, 이동・대기시간 무급, 사회보험 적용 저조
가사근로자	개인사업자・플랫폼 매칭	최저	「가사근로자법」 시행에도 불구, 가입 현실화 미흡・보험 사각지대 극심

Ⅵ 안양시 맞춤형 정책제언

1절. 실태조사 결과 논의와 함의

1. 실태 설문조사 결과 논의

○ 본 연구는 안양시 여성들이 주로 일하는 직종을 중심으로 이동노동자의 노동실태를 파악하고자 하는 목적으로 진행함.

- 안양시 여성 이동노동자 관련 정책방향을 모색하고자 안양시 여성 이동노동자에 대한 설문조사와 집단면접을 진행하였음.

○ 안양시 많은 여성은 가구 및 사업체를 방문하면서 서비스를 제공하는 직종에서 주로 일하고 있음.

- 대표적으로 학습지교사, 보험모집 직종, 검침원, 정수기 등 생활가전관리서비스사(코디), 요양보호사, 가사근로자 등 다양한 직종에서 장소를 이동하면서 일하고 있음.
- 안양시 이동 여성노동자들이 경험하는 문제와 실태를 파악한 조사 현황은 미비함.

○ 안양시 여성 이동노동자 실태 설문조사는 안양시 여성 이동노동자의 노동환경, 제도 접근성, 정책 수요를 파악하여 정책 수립을 위한 기초 자료를 마련하고자 진행함.

- 조사는 2025년 7월 14일부터 8월 4일까지 약 3주간, 안양시 내 20세 이상 여성 방문형 노동자 200명을 대상으로 설문조사와 심층면접을 병행함.
- 조사 참여자 일반 특성으로 거주지는 응답자의 53.5%가 동안구에, 45.5%가 만안구에 거주하고 있어 지역별 편중은 없음.
- 응답자 연령은 50~59세가 42.6%로 가장 큰 비중을 차지했고, 60~69세가 25.2%, 40~49세가 20.8%로 나타나 주로 중장년 여성이 이동노동에 종사하는 것으로 조사됨.
- 혼인 상태 및 국적: 응답자의 97%가 기혼자였고, 99.5%가 내국인이었음.
- 종사 지역: 응답자의 57.9%가 아파트 단지 지역에서 일하는 것으로 나타났으며 특히 학습지교사(70%), 생활가전관리서비스사(코디)(90%), 프레시 매니저(70%)가 아파트 단지 지역에 집중되어 있었고 반면 보험 모집인은 도심 상가 및 오피스 지역(65.6%)에서 주로 활동하고 있음.
- 고용형태는: 응답자의 49.5%가 개인사업자였으며, 상용직(19.3%), 계약직(18.8%), 용역직(12.4%) 순이었으며 직종별로 보면 생활가전 관리서비스사(코디)(96.7%), 보험 모집인(87.5%), 프레시 매니저(86.7%)는 개인사업자 비율이 높았고, 점검원은 상용직(96.7%), 요양보호사는 계약직(86.7%)이 대다수를 차지함.

- 근무 기준은 응답자의 36.6%가 정해진 근무 시간 없이 업무량 중심으로 일했고, 32.7%가 근로시간을 정해 일하며, 27.7%가 실제 일하는 시간으로 계산하여 급여를 받는다고 답했음.
- 임금 수급 방식은 응답자의 64.9%가 실적급제였으며, 18.8%가 고정급제, 13.4%가 혼합형이었으며 점검원만 유일하게 83.3%가 고정급제를 받는 것으로 나타났음.
- 수입 충분성 질문에는 응답자의 64.8%가 수입에 만족하지 못했고, 특히 요양보호사(83.3%)와 학습지 교사(80%)의 불만족도가 높았음.
- 근로 조건 개선 필요성에는 응답자들은 노동 강도 대비 임금 상승(85.2%), 불안정한 고용 안정성(89.7%), 이동 노동 시간에 적정 업무량 할당(87.1%), 복리후생 지원(90.1%)이 필요하다고 응답했음.
- 이동 불편함은 응답자들은 날씨 영향(29.7%), 이동시간(27.2%), 이동관련 비용(19.8%), 체력적 한계(14.9%)를 주요 불편 사항으로 꼽았으며 교통 수단에 관해서는 자차(47%), 대중교통(29.7%), 도보(14.9%)가 주로 이용되었으며, 자차 이용자들은 주차비 부담(52%)이 큰 것으로 나타났음.
- 편의시설 필요성에 대해서는 가장 필요한 편의시설로 개방된 화장실(39.6%)을 꼽았으며, 휴대폰 충전 및 사무편의(17.3%), 취식공간(14.4%)이 뒤를 이었으며 응답자의 71.3%가 쉴 만한 공공장소가 부족하다고 응답했음.
- 업무 압박에 대해서 응답자의 53.5%가 업무 중 위험한 사고를 당할 수 있다는 생각을 했고, 45%가 항상 시간에 쫓기며 일한다고 답했음.
- 감정 노동에 관해서는 응답자의 45%가 고객에게 불쾌한 언행을 드물게나마 경험했고, 12.9%가 사생활 침해를 경험했으며, 26.2%가 과도한 컴플레인을 당했다고 답했으며 고객과의 갈등 발생 시 대부분(36.6%)은 '참고 넘어간다'고 응답했음.
- 기관 대처에는 소속 기관이 문제 해결을 위해 노력한다고 응답한 비율은 57.9%였으나, 문제 발생 시 제보창구를 인지하고 있지만 이용하지 않는 비율이 51.5%에 달해 제도 실효성에 대한 불신이 존재하는 것으로 보임.
- 정책 수요에 대한 필요 정책은 여성 이동노동자들은 전용 쉼터 조성(34.7%), 고용 안정성 확대(25.7%), 안전교육 지원(19.8%), 심리상담 프로그램 운영(13.4%)이 필요하다고 응답했음.
- 정책 참여 의향에는 정책 수립에 참여하고 싶다는 응답이 48.5%였지만, 모임이나 단체 가입 의향은 36.1%, 간담회나 토론회 참석 의향은 28.2%로 나타나 실질적인 참여에는 소극적인 모습을 보였음.

2. 실태 심층면접 조사 결과 논의

❍ 안양시 여성 이동노동자 실태 심층면접 조사는 안양시 여성 이동노동자의 노동환경, 제도 접근성, 정책 수요를 파악하여 정책 수립을 위한 기초 자료를 마련하고자 진행함.

- 안양시 여성 이동노동자 7명의 심층면접을 바탕으로 각 직종별로 노동 조건, 이동 환경, 휴식 환경, 안전 문제, 감정 노동, 사회보험 등 다양한 측면을 심층적 분석함.
- 학습지 교사의 노동 조건: 학습지 교사는 주로 자녀 양육 후 경제활동을 위해 일을 시작했으며 임금은 전적으로 실적 중심의 수당제로 운영되며, 고정급이 없기 때문에 수입 변동성이 크고 특히 여름휴가나 겨울방학에는 수입이 50% 이하로 급감하기도 함.
- 이들은 근로기준법상 근로자로 인정받지 못해 최저임금, 유급휴일 등의 보호를 받지 못하는 사각지대에 놓여 있으며 이동 및 휴식 환경: 학습지 교사는 하루 평균 10~12가구를 방문하며, 이동과 수업이 결합된 고강도 노동을 수행하고 있음.
- 화장실 이용의 어려움이 가장 큰 애로사항으로 꼽히며, 공공화장실이 부족하거나 민간 건물에서 거절당하는 경우가 많고 휴식 공간 또한 별도로 없어 개인 비용을 들여 커피숍을 이용하거나 길거리에서 시간을 보내고 있으며 무거운 교재 가방을 들고 계단을 오르내려 근골격계 질환을 겪기도 함.
- 생활가전관리서비스사(코디)의 노동 조건은 육아와 병행할 수 있는 일자리를 찾다가 시작하는 경우가 많지만, 실제로는 주 6일 근무가 일상화되어 있고, 맞벌이 고객이 많은 안양시의 특성상 토요일이나 야간 근무가 잦고 임금은 100% 실적에 따라 지급되어 수입이 불안정하며, 시간당 임금이 최저임금에 못 미치는 경우도 있음.
- 이동 및 휴식 환경은 하루 평균 13~14가구를 방문하며, 차량을 이용하지만 주차 공간 부족으로 인해 장비를 들고 장거리를 걷는 경우가 많아 신체적 부담이 크며 고객 일정 지연이나 부재로 인한 '헛걸음'에 대한 보상 체계가 없어 시간과 비용 손실을 개인이 모두 감수해야 하며 휴식 또한 대부분 차량 안에서 해결하고 이로 인해 계절적 요인에 따른 건강 위험에 노출되고 있음.
- 보험 모집인의 노동 조건은 생계 유지를 위해 시작하는 경우가 많으며, 수입이 100% 실적제 수당으로 운영되어 수입 변동성이 매우 크며 실적이 없는 달에는 수입이 거의 없어 고정 지출을 감당하기 어려운 경우가 많고 이들은 개인 차량 유지비, 주차비, 통신비 등 운영비를 모두 스스로 부담해야 함
- 이동 및 휴식 환경은 하루 100km 이상 장거리를 이동하며 고객을 만나지만, 고객 미응대나 거절이 빈번해 노동의 비효율성이 높고 휴식 공간이 없어 차량이나 상업시설을 이용하며, 이로 인한 비용 발생과 신체적 피로가 누적되는 편으로 장시간 운전으로 인한 교통사고 위험과 근골격계 질환 위험도 높음.
- 프레시 매니저 (야쿠르트, 녹즙 위탁판매원)의 노동 조건은 고정급 없이 판매 실적에 따라 수입을 얻는 수수료 중심의 위탁 계약직으로, 수입이 불안정하며 하루 9~10시간, 주 7일 근무가 일반적이며, 고령 여성이 많아 건강보험 지역가입자로서 보험료를 전액 부담하는 등 경제적 부담이 큼.

- 이동 및 휴식 환경은 하루 1,500~2,000세대를 전동 카트를 이용해 순회하며, 무거운 물품을 운반하고 기상 조건에 직접 노출되는 고강도 노동을 수행하며 휴게 공간이 없어 대부분 집이나 차량, 길가에서 시간을 보내며, 이는 신체적 피로와 함께 사회적 고립감을 심화시킴.
- 요양보호사의 노동 조건은 주로 보람을 느끼기 위해 일을 시작하지만, 실제로는 실적 중심의 불안정한 임금 구조와 단시간 근무에 따른 사회보험 사각지대에 놓여 있으며 근무 일수에 따라 사회보험 가입 여부가 갈리며, 이는 동일한 업무를 수행하면서도 보호 체계에 차이가 발생하는 불합리한 구조임.
- 이동 및 휴식 환경은 하루 평균 2가구를 방문하며, 자전거나 도보를 주로 이용하며 기상 악조건 시 낙상 사고 위험에 노출되지만, 산업안전보건법의 보호를 받지 못하고 있고 휴식 공간이 마땅치 않아 공원 벤치나 버스 정류장을 이용하며, 이는 건강권 침해로 이어짐.
- 가스 점검원의 노동 조건은 정규직 근로자로서 4대 보험과 고정 급여를 보장받는다는 점에서 다른 이동노동자들보다 안정이나 하루 수십~수백 세대를 방문하는 고강도 노동을 수행하며, 계단을 반복적으로 오르내리는 작업으로 인해 근골격계 부담이 큼.
- 이동 및 휴식 환경은 고정된 사무실이 없어 이동 중에 휴식해야 하며, 대부분 차량이나 버스 정류장에서 휴식하며 일부 기업은 음료 쿠폰을 지급하는 등 배려하지만, 이는 보편적인 제도가 아님.
- 가사 근로자의 노동 조건은 주로 생계를 위해 일을 시작하며, 하루 10~12시간의 장시간 노동에 시달리며 임금은 건당 수당제로 수입이 불안정하고, 이동 시간은 임금에 포함되지 않고 이들은 가사근로자법 시행에도 불구하고 여전히 비공식 경로로 일하는 경우가 많아 법적 보호를 제대로 받지 못함.
- 이동 및 휴식 환경은 대중교통 노선이 취약한 지역에서는 장시간 도보 이동이 잦고, 이는 체력적 부담을 가중시키고 있고 휴게 공간이 없어 차량이나 공공장소에서 식사를 해결하며, 이는 건강권 침해와 사회적 고립감으로 이어지고 업무 중 발생한 부상을 개인의 책임으로 감수하는 경우가 많아, 아파도 참고 일하는 경우가 빈번함.

2절. 안양시 여성 이동노동자 정책제언

1. 안양시 여성 이동노동자 지원 관련 조례 마련

○ 화장실 이용권 보장 : 공공 건물 및 민간 시설의 화장실 개방을 확대하고, 화장실 부족 문제를 해결하기 위한 조례를 제정하여 여성 이동노동자의 기본적인 위생 및 건강권을 보장해야 함.

- 이동 노동자을 위한 화장실 개방 환경이 조성된다면 공공 화장실 부족 문제의 보완적 해결 방안이 될 수 있음.
- 화장실 개방 및 이용활성화를 위해 시설 관련 안내 앱서비스나 안내 표시 등을 통해 이용 편의 증진 및 참여 독려, 홍보를 강화가 필요함.
- 이동노동자 지원 조례를 통해 공공 개방 화장실 확충을 장려하고 지원 근거를 마련함.

○ 노동시간 및 임금체계 개선으로 이동·대기 시간을 노동시간으로 인정하고, 실적급 중심의 불안정한 임금 구조를 보완할 수 있는 최소한의 수입 보장 제도를 마련해야 함.

- 노동 정책 대부분이 중앙정부 소관 사항이기에 지자체 차원에서 노동자를 지원하기 위한 제반 정책 추진을 위해서는 중앙정부 차원의 법·제도 개선과 정책 추진이 필요함.
- 사각지대 최소화를 위한 중앙정부의 법개정 노력을 촉구하는 것도 필요함.

○ 휴게 공간 확충: 이동노동자의 동선을 고려하여 공공시설 내에 휴게·대기 공간을 조성하고, 혹서기 및 혹한기에 대응할 수 있는 냉난방 시설과 편의시설(충전, 식수 등)을 갖추어야 함.

- 부족하지만 노동인권센터 내에라도 휴게 공간을 조성 할 필요가 있으며 궁극적으로 거점별 쉼터를 조성하는 것이 바람직함.

○ 사회보험 사각지대 해소: 특수고용직, 프리랜서 등 비정형 노동자의 특성을 반영하여 고용보험, 산재보험, 국민연금 가입을 지원하고, 보험료 부담을 경감하는 방안을 모색.

- 경기도에서 사회적기업 사회보험 지원사업을 벤치마킹한 이동노동자를 대상으로한 사회보험료 일부 지원 사업 등을 고려할 수 있음

○ 감정노동 보호 강화: 고객의 무례한 언행, 과도한 요구, 성희롱 등으로부터 노동자를 보호하기 위한 법적·제도적 장치를 마련하고, 심리 상담 및 치유 프로그램을 제공해야 함.

- 최소한 센터업무에 여성 이동노동자를 대상으로 하는 상담전화 및 응급 대처 시스템을 구축하고 담당 인원 확충과 지원 확대가 필요함.

○ 안전망 구축 및 안전 교육 지원 : 이동 중 교통사고나 낙상, 개물림 사고 등 위험에

대비하여 체계적인 안전 교육을 실시하고, 기상 악조건 시 안전 장비(방한복, 방열 조끼, 미끄럼 방지 신발 등)를 지원하는 시스템을 구축해야 함.

- 소방안전과 업무연계를 통해 여성 이동노동자를 대상으로 하는 안전교육 및 안전장비 지원함.

○ 헛걸음 보상제 도입 : 고객의 일방적 일정 취소나 부재로 인해 발생하는 이동시간 및 비용 손실에 대해 보상하는 제도를 도입하여, 노동자의 경제적 손실을 최소화 제도 필요.

○ 정책 참여 활성화 : 여성 이동노동자 당사자들이 직접 정책 형성과정에 참여할 수 있도록 정기적인 간담회, 토론회, 실태조사 참여를 독려하고, 정책 성과에 대한 신뢰를 높여야 하며 이동노동자 단체 파악 및 네트워크를 구축을 제일 먼저 추진해야 함.

○ 직종별 맞춤형 지원 : 가사근로자의 이동비 지원, 프레시 매니저의 전동 카트 충전소 마련, 요양보호사의 돌봄 매뉴얼 배포 등 각 직종의 특수성을 고려한 세부적인 지원책을 마련해야 함.

- 직종별 맞춤 지원을 위해서는 서로 다른 특성을 반영해야 하며 이는 각 직종별 단체를 조성하도록 지원하고 협의하여 개선책을 마련하는 것이 바람직함.

○ 사회적 인식 개선 캠페인 : 여성 이동노동자들이 겪는 감정노동과 직업 비하에 대한 사회적 인식을 개선하기 위한 캠페인을 추진하여, 이들의 노동에 대한 존중 문화를 조성해야 함.

- 여성 이동노동자의 권익 및 인식을 개선하기 위한 캠페인을 안양시 축제나 행사시 동시에 진행하여 함께 사는 존중 문화를 도모해야 나가야 함.

3절. 안양시 여성 이동노동자 정책제언

1. 연구 한계와 향후 심화과제

○ 이번 조사는 제한된 표본 규모와 조사 기간 내에서 안양시 여성이동노동자의 노동환경과 실태를 기초적으로 파악하는 데 목적을 두었음

○ 따라서 조사 결과를 안양시 전체 여성이동노동자의 실태로 일반화하기에는 한계가 있으며, 모든 심층 분석을 포괄적으로 담아내기 어려웠음. 이러한 제약은 향후 정례조사 및 후속 심층 연구에서 반드시 보완되어야 함.

○ 첫째, 표본 대표성 제약의 문제

- 본 조사는 현장 방문과 자기기입식 설문으로 수집된 편의표본을 중심으로 이루어졌으나, 이는 지역·연령·고용형태·가족구성 등 세부 집단 간 차이를 충분히 반영하지 못했고, 특히 만안구와 동안구라는 지역권 차이, 연령과 경력에 따른 경험의 차이, 고용형태(특수고용·위수탁·자영), 가족형태(한부모·다인가구 등) 요소를 층화하여 가중치를 적용해야만 안양시 전체를 추정할 수 있음. 향후 정례 조사에서는 이러한 층화·가중치 설계를 통해 대표성을 확보하는 것이 필수적 과제임.

○ 둘째, 안전·성희롱 리스크 분석의 한계

- 이번 조사에서는 불쾌 응대 및 성희롱 경험률을 단순 빈도로 파악하는 데 그쳤으나, 이는 이동노동자의 실제 경험을 충분히 설명하기에 부족함.
- 향후 연구에서는 성희롱 경험을 신체적·언어적·디지털 유형으로 구분하고, 사건이 발생한 장소(가정·상가·공공장소), 시간대(주간·야간), 상황(단독·동행 여부)별로 세분화하여 분석이 필요하며, 또한 사건 대응 과정(즉각적 대응·기관 신고·방치)과 기관 대응의 효과성까지 연계 측정해야 함. 이를 통해 단순 빈도를 넘어, 제도적 대응 체계의 적절성과 사후관리의 실효성을 검증할 수 있을 것이라 사료됨.

○ 셋째, 공간·시간 교차분석의 부재

- 이동노동자는 활동 특성상 시간과 공간에 따라 위험 수준이 크게 달라짐에도 불구하고, 이번 조사는 이에 대한 심층 분석을 포함하지 못했음.
- 향후 연구에서는 만안구와 동안구 간 지역적 차이, 주간·야간 교대, 동절기·하절기 계절적 차이, 기상조건(우천·폭염 등)이 결합할 때 발생하는 고위험 시간·장소군을 특정할 필요가 있으며, 예컨대 야간·우천 시 구도심 골목 방문 서비스, 하절기 폭염 시 장시간 외근 노동 등은 높은 위험도를 나타낼 수 있으며, 이러한 분석은 정책적 안전망 구축에서 위험군 우선 개입 전략을 수립하는 근거가 될 수 있을 것이라 사료됨.

○ 넷째, 정책적 함의로서의 확장 필요성임. 이번 보고서의 정책제언은 기초적 대응 방안을 제시하는 데 중점을 두었으나, 장기적으로는 이동노동자의 특수성을 반영한 제도 개선으로 나아가야 함.

○ 이를 위해서는 ▲이동노동 특화 성희롱·폭언 대응 표준절차 마련, ▲모바일 안전버튼 및 동행제 도입, ▲생활권 기반의 휴식공간(쉼터) 고위험 지역 우선 배치, ▲기상·계절별 보호 장치 강화 등이 정책 과제로 제시되어야 함.

○ 결론적으로, 본 조사는 여성이동노동자의 실태를 드러내는 기초 자료로서 의의가 있으나, 대표성 확보, 안전·성희롱 리스크 심층 분석, 공간·시간 교차분석 등은 향후 심화 연구에서 반드시 보완되어야 할 부분임.

○ 이러한 과제를 반영한 후속 조사와 정책 연구가 추진될 때, 안양시 여성이동노동자의 안전과 권익 보호를 위한 정책적 근거는 더욱 정밀하고 실효성 있게 마련될 수 있을 것임.