

표지 면지

유통업 여성근로자 노동환경 현황 및 개선방안

유통업 여성근로자 노동환경 현황 및 개선방안

/// 책임연구원 : 김재민(서울시여성가족재단 선임연구원)

Contents

I 연구개요 _ 01

1. 연구의 필요성 및 목적	3
2. 연구내용 및 연구방법	5
3. 기대효과	7

II 유통업의 특성 및 관련 정책현황 _ 09

1. 유통업의 일반적 특성	11
2. 유통업 여성근로자 노동환경 관련 법제 및 정책현황	23
3. 해외 유통업 규제정책 사례	33
4. 시사점	35

III 유통업 여성근로자 노동환경 현황 및 문제점 _ 37

1. 유통업 여성근로자의 고용구조 실태와 문제점	39
2. 유통업 여성근로자의 노동과정 실태와 문제점	47
3. 유통업 여성근로자의 감정노동 실태와 문제점	56
4. 유통업 근로자의 건강 실태와 문제점	60
5. 시사점	63

IV 유통업 여성근로자 노동환경 개선을 위한 정책제언 _ 65

1. 유통업 여성근로자 노동환경 개선 정책의 지향점	67
2. 서울시 여성근로자 노동환경 실태조사 실시	72
3. 유통업 노동환경 개선을 위한 컨설팅	75
4. 유통업 노동환경 개선을 위한 캠페인 및 모니터링 실시	77
5. 유통업 여성근로자 건강을 위한 감정노동 해소 사업	79
6. 자치구별 노사민정 협의체 활성화	81

참고문헌 _ 83

표 목차

표 II-1	자치구별·업태별 유통업 매장 분포도	13
표 II-2	연도별 SSM 개설 점포수 추이	14
표 II-3	자치구별 SSM 개설 점포수	15
표 II-4	성별·산업별 취업자 비중 추이	17
표 II-5	자치구별 도소매 사업체수 및 성별 종사자수	18
표 II-6	유통업 매장의 판매유형	20
표 II-7	백화점 및 할인점, 면세점 영업시간 추이	21
표 II-8	유통업 여성근로자 실태조사 및 노동환경 개선을 위한 캠페인 내용	31
표 II-9	국가별 해외 유통업 규제정책 사례	33
표 III-1	국내 주요 유통업 사내하청 현황	41
표 III-2	유통업 정규직/비정규직의 일반적인 고용형태별 직무 구분	42
표 III-3	서울지역 상용 총 근로시간 및 초과근로시간	47
표 III-4	서울시 유통 여성 판매직 근로자의 기준시간별 근로시간	48
표 III-5	서울지역 유통 여성 판매직 근로시간 구성실태	49
표 III-6	서울지역 유통 여성 판매직의 노동과정 실태	50
표 III-7	서울지역 유통 사업장의 휴게실 및 모성보호 시설의 여부	53
표 III-8	유통업 여성근로자 일·가족 양립 실태	54
표 III-9	서울지역 유통업 여성 판매직 근로자의 돌봄시간 및 가족과 함께 보내는 시간 인식도	55

그림 목차

Ⅱ-1	서울 및 전국의 대형할인점과 SSM 누적증가 추이	12
Ⅱ-2	연도별·유형별 유통업 매장의 분포	19
Ⅱ-3	서울 주요 업체의 '영업시간 연장' 사례	22
Ⅲ-1	OECD 국가 연평균 근로시간	47
Ⅲ-2	국내 서비스산업 주요 직종별 감정노동 강도	57
Ⅲ-3	서울지역 유통 여성 판매직 근로자의 불쾌한 언행 경험 및 감정노동 수행도	58
Ⅲ-4	우리나라 시민의 감정노동 인지도와 규제 도입 의견	59
Ⅲ-5	서울지역 유통 여성 판매직 근로자 업무상 질병 유경험	60
Ⅲ-6	유통업 화장품 판매근로자의 발질환 사례	61
Ⅳ-1	국가인권위원회와 서비스연맹이 발간한 감정노동 가이드라인	80
Ⅳ-2	자치구 노사민정 협의체 구성안	82

I

연구개요

- 제1절 연구의 필요성 및 목적
- 제2절 연구내용 및 연구방법
- 제3절 기대효과

Seoul
Foundation of
Women &
Family

I 연구개요

1. 연구의 필요성 및 목적

□ 서울시 유통업 여성 근로자의 노동환경 실태 파악을 통한 여성고용차별 해소 및 노동환경 개선 필요

- 유통업 여성근로자들은 노동유연화 상황 속에서 장시간 근로, 고용불안, 강도 높은 감정노동, 하루 종일 서서 일하는 열악한 노동환경 속에서 근무하고 있는 것으로 알려지고 있음
 - 유통업 여성근로자의 대부분은 비정규직 또는 간접고용의 형태로 고용되고 있으며, 토요일, 일요일, 법정 공휴일 근무로 인해 휴식을 취하고 가족과 함께 시간을 보내기가 쉽지 않음
 - 유통업 판매 여성근로자는 매장에서 일상적으로 고객에 대한 감정노동을 수행하고 있으며, 고객의 폭언 및 폭력에 노출되어도 ‘고객 우선’이라는 기업의 방침에 의해 대응을 하기 어려움
 - 유통업 노동환경에 대한 불합리한 점을 지적하려 해도 비정규직 및 간접고용의 신분이기 때문에 해고될 수 있어 이에 대해 항의하기 쉽지 않음
- 서울시 유통업 여성근로자의 열악한 노동환경을 파악하고, 여성 근로자에 친화적인 노동환경이 될 수 있는 개선방안 도출 필요

□ 유통산업발전법 개정안에 따른 노동복지 거버넌스의 구성 필요

- 2012년 국회에서 여야 간의 합의로 유통업 영업시간을 제한하는 유통산업발전법 개정안이 통과함

- 2013년 4월에 시행될 유통산업발전법 개정안의 주요내용은 대형 유통업 매장의 영업시간 제한(0시부터 10시) 및 의무휴일(월 2회, 공휴일)을 지정하여 지역의 재래시장 및 중소상인의 상권을 보호하는데 목적이 있으나 사실상 유통업 근로자의 근로시간 단축 및 공휴일 휴무에 영향을 끼치고 있음
- 유통산업발전법 개정안에는 ‘이해 당사 간 합의가 있을 경우 의무휴업일 조정’하는 단서조항이 달려 있어 의무휴업과 관련하여 서울시와 자치구별로 의무휴일에 대한 지역사회의 합의를 끌어내고, 노동친화적인 사회환경을 조성하기 위해서는 지역에서 수시로 노동문제를 다루고 협의하는 노동복지 거버넌스 구성이 필요함

□ ‘일하는 여성의 노동환경 개선’은 서울시 여성가족정책의 핵심과제임

- 2012년 서울시는 여성가족정책의 핵심비전인 “여성의 삶을 바꾸는 서울”을 발표하고 주요 6개 분야에서 10대 핵심과제를 제시함. 10대 핵심과제 중 하나가 바로 ‘일하는 여성의 노동환경 개선’ 임. 핵심과제의 주요사업으로 유통업 영업시간 제한과 의자놓기 캠페인을 제시함
- 서울시는 유통업 영업시간 제한과 의자놓기 캠페인을 실시하기 위해 서비스연맹에 여성발전기금을 지원하여 “유통매장 근로자의 근로조건 개선사업”을 시행하였음.¹⁾ 주요내용은 8월부터 11월까지 유통업 여성근로자 1000명에 대한 노동환경 실태조사 및 유통업 여성근로자와 기업, 시민을 대상으로 하는 노동환경 개선의 필요성을 알리고 사업주의 인식을 전환하는데 목적이 있었음. 서울시와 서비스연맹이 협력하여 실시한 사업이 효과적 이었는지 판단하기 위해서는 서울시 유통업 여성근로자 노동환경 개선 정책 현황에 대한 분석이 필요함

□ 유통업 여성근로자의 요구에 부합하는 현장밀착형 노동환경 개선 정책 제시

- 서울시와 민간서비스연맹이 진행한 서울시 유통업 여성근로자 실태조사 결과 및 기존 연구 자료를 바탕으로 유통업 여성근로자의 실태 및 요구, 특성을 파악함
- 서울시 유통업 여성근로자의 요구에 부합하는 노동환경 개선정책은 유통업 여성근로자의 고용차별 및 열악한 노동환경 문제를 근본적으로 해결할 수 있음

1) 서울시는 제2차 여성발전기금 여성일터환경 개선분야로 전국민간서비스산업노동조합연맹(이하 서비스연맹) 을 지원함

2. 연구내용 및 연구방법

□ 연구내용

- 노동인지적 관점²⁾에서 유통업 여성근로자의 노동환경 실태 및 문제점 파악
- 유통업 노동환경 개선을 위한 정책현황 검토 및 현장밀착형 정책방안 모색
- 관련 전문가와의 자문회의를 통한 유통업 여성근로자 노동환경 개선방안 도출

□ 연구방법

- 기존 문헌 수집 및 분석
- 양적 자료 분석
 - 전국민간서비스산업노동조합연맹(이하 서비스연맹)에서 발간한 유통업 여성근로자의 근로실태 조사 결과를 분석함
 - 조사시기: 2012년 10월
 - 조사대상: 서울지역 유통업 여성종사자 1,308명(백화점 판매직 1,083명, 면세점 판매직 223명)
 - 백화점판매직 기업체(4개): 로레알 코리아(5개 브랜드), 샤넬(1개 브랜드), 엘카 코리아(10개 브랜드), 시세이도코리아(2개 브랜드)
 - 면세점판매직 기업체(3개): 부루벨코리아(10개 브랜드), 엘코잉크(10개 브랜드), 부산파라다이스(20여개 브랜드)
 - 그 외 백화점, 대형할인매장 등 유통산업 종사자 근로실태조사 및 근로자 보호방안(2009) 및 통계청의 통계 자료 등을 검토하고 살펴봄
- 유통업 여성근로자 질적 자료 분석
 - 심층면접 자료, 유통업 판매 여성 근로자 FGI, 유통업 매장 참여관찰 자료³⁾
 - 조사대상: 백화점 근로자, 대형할인점 근로자, 유통업체에서 파견하는 판매 근로자 및 노조간부, 중간관리자 36명(26명 심층면접, 10명 FGI)

2) 이 연구에서 말하는 노동인지적 관점이란 일하는 근로자의 입장에서 노동환경 및 정책현황을 분석하고, 개선방안을 제시한다는 의미임. 노동인지적 관점에 의한 분석은 기존의 여성정책과 제도에서 놓치고 있는 여성노동문제가 무엇인지 파악할 수 있음

3) 김재민(2012) 연구에서 사용된 심층면접자료, FGI자료, 참여관찰자료를 활용함

- 조사방법: 구조화된 설문지를 통한 심층면접(심층면접자 명단은 부록 1. 참조)
유통업 납품업체 제조업 여성 판매근로자 FGI
무노조기업 대형할인점 1개 지점 참여관찰일지(1개월)
 - 조사대상: 유통업 계산직 및 판매직 근로자, 노조간부, 중간관리자
 - 조사기간: 2009~2011년
 - 조사내용: 유통업 매장구조, 고용형태별 차별, 노동환경 실태 등
- 유통업 여성근로자 노동환경 개선정책 도출을 위한 전문가 자문회의 실시
- 정책방안을 도출하기 위해 여성 및 노동 관련 법률 전문가, 서비스연맹 실무자, 서비스 노동 연구자, 여성노동과 건강 연구자 총 4명과 3회 자문회의를 실시하였음
 - 현황파악→정책 방안 브레인스토밍→정책방안 초안 작성 및 수정의 순서대로 총 3차례 자문회의를 진행함

□ 연구추진체계



3. 기대효과

- 서울시 전역에 현장밀착형 노동환경 개선과 고용차별 해소 정책의 도입
- 서울시 여성친화 노동환경 모델 제시
- 고용차별 해소 및 노동환경 개선을 통한 서울형 일·가족 양립 사회 구축

III

유통업의 특성 및 관련 정책현황

1. 유통업의 일반적 특성
2. 유통업 여성근로자 노동환경 관련 법제 및 정책현황
3. 해외 유통업 관련 규제정책 사례
4. 시사점

Seoul
Foundation of
Women &
Family

II

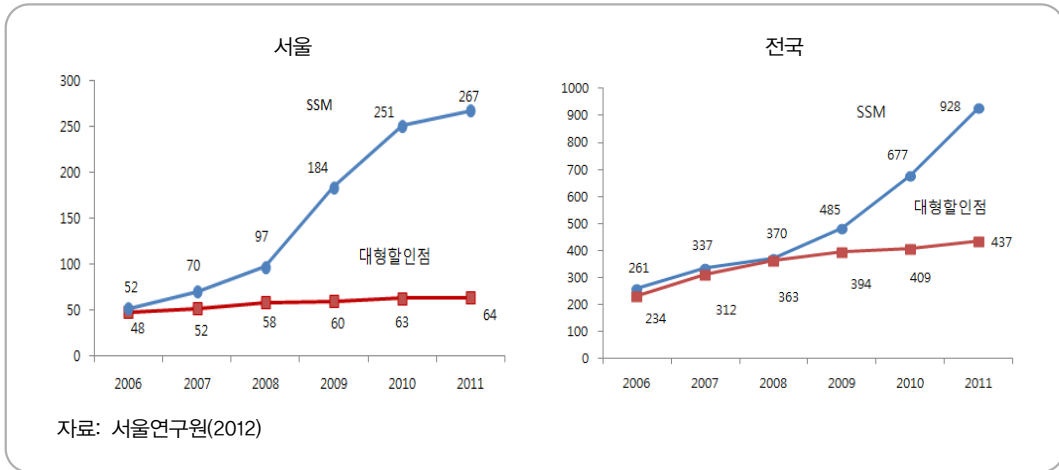
유통업의 특성 및 관련 정책현황

- 이 장에서는 서울시 유통업의 규모 및 분포, 성별 종사자의 수, 법제, 정책현황을 유통업 여성 근로자의 노동환경과 관련하여 살펴봄

1. 유통업의 일반적 특성

□ 유통업 매장 현황 및 분포

- 1990년대 유통업 시장의 근대화를 위해 정부는 단계적 시장 개방, 선진유통기술 도입, 유통 관련 법제도의 정비, 유통산업에 대한 각종 규제완화를 추진함. 유통시장 근대화 정책의 시행 결과, 유통시장은 국내 유통대기업과 다국적 유통대기업을 중심으로 발달하는 계기가 되었음
- 1996년 당시 주요 5개 대기업의 개설점포 수 비중은 32.4%에 불과했으나 2005년에는 주요 대형유통업 업체가 무려 69.4%의 비중을 차지함. 2005년까지 유통시장을 50%이상 점유한 주요 5개 유통기업은 신세계, 롯데, 홈플러스, 월마트 코리아, 한국까르푸였음. 이는 2005년까지 유통시장이 점차 5개 유통기업에 의해 과점구조화되고 있음을 증명하고 있으며, 그 중에서도 3대 유통기업(이마트, 롯데마트, 홈플러스)의 비율이 가장 높은 것으로 나타남. 2012년 현재 3대 기업은 전체 대형할인점 시장의 80%를 차지하고 있음(김재민, 2012; 김종진, 2012a)



■ 그림 II-1 ■ 서울 및 전국의 대형할인점과 SSM 누적증가 추이(단위: 개소)

- 서울의 대형할인점과 SSM 누적증가 추이를 살펴보면 서울은 2006년 48개소, 2007년 52개소, 2011년 현재 64개소로 소폭증가세를 보이고 있음. 대형할인점 증가추세가 둔화되고 있는 이유는 매장이 넓기 때문에 입지선정 등이 까다롭고, 시장이 이미 포화상태이기 때문임. 그에 비해 대형유통업이 진출한 중소규모 슈퍼마켓인 SSM(Super Super Market)은 2006년 52개소에 불과하였으나 2008년 97개소에서 184개소로 2배 가까이 증가하였고, 2010년 251개소까지 증가하였으나 SSM시장의 포화와 지역중소유통상인의 반발로 인해 2011년 267개소로 증가추세가 다소 둔화됨
- 전국의 대형할인점과 SSM 누적증가 추이를 살펴보면 2006년 261개소에 불과하던 SSM이 2010년에는 677개소, 2011년에는 928개소로 급속한 증가 추이를 보여주고 있음. 대형할인점의 경우 2006년 234개소에서 2007년 312개소로 늘어났으나 이후 완만히 증가하여 2011년에는 437개소로 증가함
- 2011년 현재 서울시 자치구별 대형마트, 백화점, 전문점, 쇼핑센터 및 기타 대규모 점포의 분포⁴⁾를 살펴본 결과 총 308개소가 분포하고 있는 것으로 나타남

4) 대규모 점포의 업태(유통산업발전법 시행령 제3조 제1항 별표)

1. 할인점: 건축법시행령 별표 1제3호 나목 내지 마목 및 동표 제4호의 규정에 의한 근린생활시설(이하 “근린생활시설”이라 한다)이 설치되는 장소를 제외한 매장면적의 합계가 3천제곱미터 이상인 점포의 집단으로서 상품을 통상의 소매가격보다 저렴한 가격으로 계속하여 소매하는 점포의 집단
2. 전문점: 근린생활시설이 설치되는 장소를 제외한 매장면적의 합계가 3천제곱미터 이상인 점포의 집단으로서 의류·가전 또는 가정용품 등 특정 품목에 특화된 점포의 집단
3. 백화점: 근린생활시설이 설치되는 장소를 제외한 매장면적의 합계가 3천제곱미터 이상인 점포의 집단으로서 다양한 상품을 구매할 수 있도록 현대적 판매시설과 소비자편익시설이 설치된 점포로

【표 II-1】 자치구별·업태별 유통업 매장 분포도(2011)

연도	자치구	합계	대형 할인점	백화점	전문점	쇼핑센터	기타대규모 점포
도심권	종로구	12	-	-	5	3	4
	중구	37	2	5	1	4	25
	용산구	14	1	1	6	2	4
	성북구	5	3	1	-	1	-
	소계	68	6	7	12	10	33
동남권	서초구	25	5	1	3	-	16
	강남구	9	1	5	-	3	-
	송파구	18	3	1	-	2	12
	강동구	5	4	1	-	-	-
	성동구	13	2	-	1	-	10
소계	70	15	8	4	5	38	
동북권	광진구	10	2	1	-	-	7
	동대문구	13	3	2	3	-	5
	중랑구	6	6	-	-	-	-
	강북구	7	1	1	-	1	4
	도봉구	7	3	-	-	-	4
	노원구	15	5	2	-	-	8
소계	58	20	6	3	1	28	
서남권	구로구	26	4	2	1	1	18
	금천구	9	3	-	-	2	4
	영등포구	13	5	2	2	3	1
	동작구	2	-	1	-	-	1
	관악구	7	1	1	-	4	1
	소계	57	13	6	3	10	25
서북권	은평구	14	2	-	-	1	11
	서대문구	3	-	1	-	-	2
	마포구	8	2	-	1	1	4
	양천구	12	1	2	-	1	8
	강서구	18	4	1	1	1	11
	소계	55	9	4	2	4	36
합계		308	63	31	24	30	160

자료: 서울 서베이, 2011

- 서 직영의 비율이 30퍼센트 이상인 점포의 집단
4. 쇼핑센터: 근린생활시설이 설치되는 장소를 제외한 매장면적의 합계가 3천제곱미터 이상인 점포의 집단으로서 다수의 대규모점포 또는 소매점포와 각종 편의시설이 일체적으로 설치된 점포로서 직영 또는 임대 형태로 운영되는 점포의 집단
 5. 시장: 다수의 점포에 도매업·소매업 및 용역업이 혼재한 형태로 운영되는 점포의 집단
 6. 그 밖의 대규모점포: 제1호 내지 제5호에 해당하지 아니하는 점포의 집단

- 개별 자치구를 살펴보면 서울의 도심권역에 속하는 중구에 가장 많이 있는 것으로 나타남
 - 유통업 매장이 가장 많은 구는 중구 37개소, 구로구 26개소, 서초구 25개소 순으로 나타났으며, 유통업 매장 중 가장 많은 점포는 기타대규모점포로 중구 25개소, 구로구 18개소, 서초구 16개소로 나타남
 - 대형할인점이 가장 많은 자치구는 중랑구(6개소), 백화점은 중구(5개소), 전문점은 종로구(5개소), 기타대규모점포는 중구(25개소)로 나타남
- 2011년 현재 유통업 현황에 의하면 대형할인점 및 백화점 보다 기타 형태의 유통업 매장이 가장 많이 있는 것으로 나타남. 서울시 유통업 여성근로자들은 대형할인점 및 백화점, SSM 외에도 다양한 형태의 유통매장에서 종사한다고 볼 수 있음. 따라서 유통업 매장 여성 근로자에 대한 조사 시 다양한 형태의 유통업 매장을 파악하는 것이 필요함
- 한편, 대형유통업은 서울시에서 부지 확보 어려움 및 시장 포화상태로 인해 대형할인점이나 백화점보다 상대적으로 부지확보가 용이한 SSM(super super market)을 공략하고 있었음
- 다음의 **표 II-2**는 연도별 SSM 개설 점포수와 누적 수 추이를 보여주고 있음

표 II-2 연도별 SSM 개설 점포수 추이

(단위: 개소, %)

	SSM		
	개설점포수	누적수	증가율
2006년 이전	52	52	-
2007년	18	70	34.6
2008년	27	97	38.6
2009년	87	184	89.7
2010년	67	251	36.4
2011년	16	267	6.4

자료: 서울시, 2011년 8월 31일 기준, 서울연구원(2012) 재인용

- 서울시내 SSM의 개설점포수(누적기준) 증가율은 2007년 34.6%, 2008년 38.6%, 2009년 89.7%, 2010년 36.4%, 2011년 6.4%로 2010년까지 30%대의 고품성장을 지속하다가 2011년에는 상권포화 및 입점규제 등으로 증가세가 다소 둔화되었음. 그러나 SSM은 대형할인점과 달리 각 지역의 골목 등에 진출하기 용이하여 지역 영세중소상인 및 재래시장에 막대한 손실을 입히고 있는 실정임. 또한 대형유통업의

SSM 출점증가에 따른 유통업 여성고용도 증가될 것으로 예측됨
 ○ 다음의 **표 II-3**은 자치구별 SSM 개설 점포수를 보여주고 있음

표 II-3 자치구별 SSM 개설 점포수

(단위: 개소, %)

연도	자치구	합계
도심권	종로구	6
	중구	2
	용산구	5
	성북구	8
	소계	21
동남권	서초구	19
	강남구	20
	송파구	29
	강동구	15
	성동구	10
	소계	93
동북권	광진구	9
	동대문구	7
	종랑구	6
	강북구	9
	도봉구	8
	노원구	15
서남권	소계	54
	구로구	6
	금천구	5
	영등포구	6
	동작구	14
	관악구	8
서북권	소계	39
	은평구	11
	서대문구	8
	마포구	5
	양천구	19
	강서구	17
합계	합계	267

자료: 서울시, 2011년 8월 31일 기준, 서울연구원(2012) 재인용

- 권역별 SSM 개설 점포수를 살펴본 결과, 동남권이 93개소로 가장 많았으며, 도심권이 21개소로 가장 적은 것으로 나타남. 또한 SSM이 가장 많은 3개 자치구는 송파구 29개소, 강남구 20개소, 서초구와 양천구가 19개소 순으로 나타남. 따라서 동남권 SSM에서 가장 많은 여성근로자를 고용할 것으로 예측됨
- 지역의 할인점 및 SSM은 경력단절 여성 및 미숙련 여성들이 가장 많이 입직하는 업종 중 하나이고, 유통업에 입직하는 여성들은 자녀 돌봄 및 가사노동으로 인해 가까운 거리에 있는 매장을 주로 선호하는 경향이 있었음. 그러나 유통업 매장에서 근무하는 인근지역 여성근로자의 규모가 어느 정도 되는지, 근로자의 집과 매장 사이의 거리는 평균 어느 정도 되는지, 고용관계는 주로 어떤 유형인지를 파악할 수 있는 통계자료는 없었음

□ 유통업 성별 종사자 비중

- 유통업 매장에서 성별로 어느 정도 인원이 종사하고 있는지 대해서는 기존 통계청 자료 중 경제활동인구조사, 사업체 노동실태 현황조사 등을 통해 그 규모를 대략적으로 파악함
- 전국의 서비스 산업의 산업별·성별 취업자 비중은 다음의 **표 II-4**를 통해 알 수 있음. 1990년부터 2009년 현재까지 5년 마다 산업별·성별 취업자 비중을 보여주고 있음
- 1990년도에 비해 2009년 농림어업에 종사하는 남성 취업자 비중은 9.7%가 감소하였고, 제조업의 경우 7.6%가 감소하였음. 하지만 서비스업의 취업자 비중은 17.2%나 증가하였음. 여성 취업 비중은 농림어업의 경우 1990년에 비해 12.7% 감소하였고, 제조업은 16.3% 감소하였으나 서비스업의 경우 1990년 51.5%에서 2007년 현재 83.6%로 증가하였음. 특히 2009년 현재 도소매 및 숙박업은 29.9%로 여성의 서비스업 취업구성비 중 가장 높은 비율을 차지하고 있음

표 II-4 | 성별·산업별 취업자 비중 추이

(단위: %)

구분	연도	농림 어업	광공업	서비스업		
				전체1)	도소매 및 음식숙박업	도매 및 소매업2)
남성	1990	16.3	27.2	56.6	17.3	-
	1995	10.2	25.2	64.4	21.9	17.7
	2000	9.5	22.4	68.1	21.6	16.0
	2005	7.2	21.3	73.5	19.7	14.9
	2009	6.6	19.6	73.7	19.0	14.3
여성	1990	20.3	28.2	51.5	28.3	-
	1995	14.0	21.3	64.6	33.4	20.0
	2000	12.2	17.5	70.3	35.6	20.2
	2005	8.9	14.8	76.2	33.3	18.4
	2009	7.6	11.9	83.6	29.9	16.7

주:1) 사회간접자본 및 기타서비스업

주:2) 유통서비스업이 포함되어 있는 도소매업은 1990년까지 도매 및 음식숙박업으로 포함하였고, 1992년부터는 소매 및 소비자
용품 수리업으로 세분화하였음. 2000년 이후부터 도매 및 소매업으로 세분화하였음

주:3) 산업=100

주:4) 통계청 「경제활동인구조사」 원자료를 재구성.

주:5) 김재민(2012: p. 9) 재인용

- 서울특별시 및 자치구는 도소매 사업체수 및 성별종사자 수를 통해 유통업 종사자의 수를 대략적으로 파악하였음. 그 결과는 다음의 표 II-5와 같음
- 서울시 도소매 사업체수는 98,679개로 자치구 중 중구가 13,809(13.99%)개로 가장 많은 것으로 나타남. 그 다음 가장 많이 있는 곳은 강남구로 9,433개소 (9.56%)가 있었음
 - 유통업 매장수가 가장 많은 중구의 경우 사업체 비율이 13.99%로 전체 종사자 중 10.25%가 종사하고 있으며, 여성 종사자는 11.9%가 종사하는 것으로 나타남
 - 도소매업 사업체수가 서울시에서 두 번째로 많은 구는 강남구로 남성종사자 60,084명(16.56%), 여성종사자 46,790명(18.27%)인 것으로 나타남. 그 다음으로 많은 구는 중구(13.99%, 남-9.13%, 여-11.90%)였음

【표 II-5】 자치구별 도소매 사업체수 및 성별 종사자수

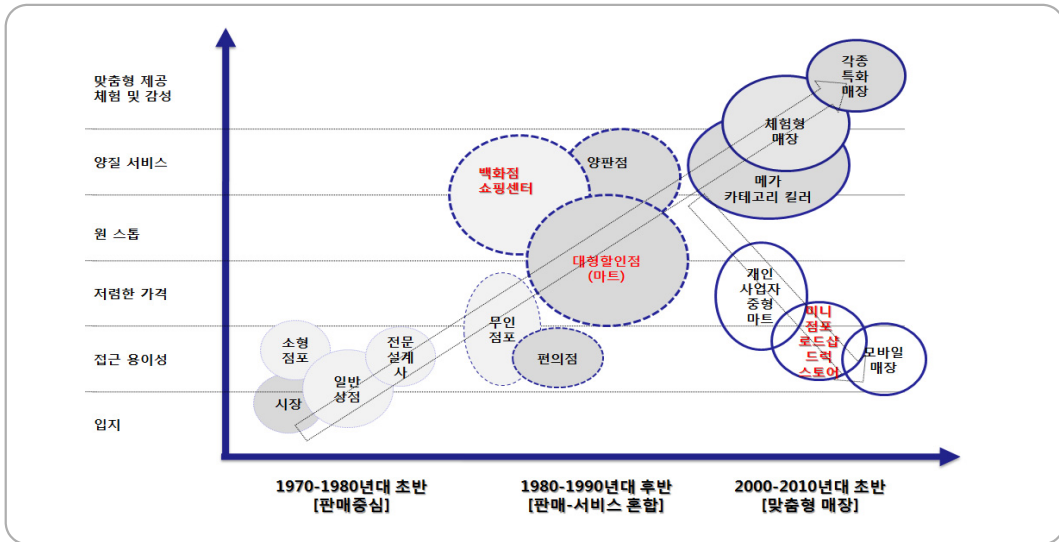
구분	사업체수(개, %)	총종사자수		
		계(명, %)	남자(명, %)	여자(명, %)
서울특별시	98,679(100)	631,125(100)	375,004(100)	256,121(100)
종로구	6,474(6.56)	31,941(5.06)	19,805(5.28)	12,136(4.74)
중구	13,809(13.99)	64,719(10.25)	34,230(9.13)	30,489(11.90)
용산구	3,996(4.05)	23,434(3.71)	16,425(4.38)	7,009(2.74)
성동구	3,093(3.13)	17,912(2.84)	11,837(3.16)	6,075(2.37)
광진구	2,692(2.73)	14,129(2.24)	8,529(2.27)	5,600(2.19)
동대문구	3,763(3.81)	18,839(2.98)	12,208(3.26)	6,631(2.59)
중랑구	1,776(1.80)	9,227(1.46)	5,234(1.40)	3,993(1.56)
성북구	1,728(1.75)	10,303(1.63)	5,593(1.49)	4,710(1.84)
강북구	1,266(1.28)	7,223(1.14)	3,716(0.99)	3,507(1.37)
도봉구	1,155(1.17)	6,723(1.07)	3,599(0.96)	3,124(1.22)
노원구	1,626(1.65)	9,536(1.51)	4,460(1.19)	5,076(1.98)
은평구	1,794(1.82)	9,412(1.49)	4,515(1.20)	4,897(1.91)
서대문구	1,395(1.41)	8,996(1.43)	4,650(1.24)	4,346(1.70)
마포구	3,475(3.52)	21,963(3.48)	12,889(3.44)	9,074(3.54)
양천구	2,266(2.30)	12,830(2.03)	6,995(1.87)	5,835(2.28)
강서구	3,602(3.65)	21,052(3.34)	12,490(3.33)	8,562(3.34)
구로구	5,824(5.90)	28,205(4.47)	18,069(4.82)	10,136(3.96)
금천구	3,810(3.86)	25,204(3.99)	15,990(4.26)	9,214(3.60)
영등포구	5,679(5.76)	42,210(6.69)	27,397(7.31)	14,813(5.78)
동작구	1,891(1.92)	11,908(1.89)	6,930(1.85)	4,978(1.94)
관악구	2,050(2.08)	11,034(1.75)	6,042(1.61)	4,992(1.95)
서초구	6,319(6.40)	58,034(9.20)	36,322(9.69)	21,712(8.48)
강남구	9,433(9.56)	108,874(17.25)	62,084(16.56)	46,790(18.27)
송파구	7,237(7.33)	40,894(6.48)	25,753(6.87)	15,141(5.91)
강동구	2,526(2.56)	16,523(2.62)	9,242(2.46)	7,281(2.84)

주: 1) 통계청 사업체 노동실태 현황 조사(2010)

○ 전국의 도소매 서비스업 및 서울시 도소매 성별 종사자 수를 통해 도소매서비스업에 여성이 좀 더 많이 종사하고 있음을 대략적으로 파악할 수 있었으나 유통업 종사자수를 지역별·성별로 정확히 파악할 수 있는 자료로는 부족함

□ 유통업 시장의 변화추이

○ 다음의 **그림 II-2**는 연도별·유형별 유통업 시장변화 추이를 보여주고 있음



■ 그림 II-2 ■ 연도별·유형별 유통업 매장의 분포(김종진, 2012a: p. 7)

○ 우리나라의 유통업 시장은 1970~1980년대 초반 소규모점포, 재래시장 중심으로 형성되어 오다가 1980~1990년 대기업 및 초국적기업 백화점 및 대형유통매장 중심으로 재편되었으며, 2000년대 이후에는 특화매장(SSM, 트럭스토어) 및 온라인 시장으로 다각화 되고 있는 것으로 나타남

- 2000년 대 대기업 및 초국적기업은 유통업 시장 내 제한된 영역에서 백화점과 대형할인점 중심에서 탈피하여 기업형 슈퍼체인(SSM) 사업 진출, 카테고리 킬러, 특화 매장, 미니점포 등 사업 다각화를 모색함

○ 2009년부터 대형할인점, 백화점, 편의점 시장은 포화상태에 다다르고 있으며, 화장품과 같은 특정품목을 다루는 유통매장의 등장 속에서 대형할인점 및 중소유통업체 등은 경쟁력 강화를 위해 유통업 기존 영업시간의 증대, 설날 등 특정 휴일 영업시간 연장 등의 영업전략을 구사함(신세계유통산업연구소, 2009; 2010; 2011; 2012; 서비스연명, 2012: p. 15)⁵⁾

○ 유통업 시장의 포화 및 경쟁심화로 인한 기존 매장(백화점, 마트) 우수고객 유치,

5) 이외에도 백화점의 경우 VIP고객을 위한 영업시간 연장사례 등이 있음

영업시간 연장, 연중무휴 운영 등의 영업전략 구사 결과, 영업시간이 연장되고 공휴일 근무가 많아져 유통업 근로자의 노동환경을 열악하게 만들고 있었음

□ 유통업 매장의 판매유형

○ 유통업 매장의 상품 판매유형은 다음의 **표 II-6** 과 같이 유형을 분류할 수 있음

표 II-6 유통업 매장의 판매유형

거래유형	개념
직매입	유통매장에서 특정 상품을 상품제조업체 및 거래처에서 매입하여 판매하고 재고품을 책임지는 형태
특정매입	유통매장에서 상품을 외상으로 매입하여 판매하고 재고상품은 반품하는 위·수탁거래
임대매장 갑 (위탁매입)	점포주, 납세자, 점포운영책임 등을 모두 임차인이 짐. 그러나 임대갑은 일정액의 임차료를 지급하는 대신, 판매 대금은 임차인이 직접 관리함
임대매장 을	점포주, 납세자, 점포운영책임을 모두 임차인이 지면서 매출액의 일정비율을 임대수수료로 지급하는 형태임, 판매대금은 유통업체가 관리함

자료: 이정희 외(2009, p. 48) 재구성

- 유통업 매장의 판매유형 중 재고부담이 있는 직매입은 점차적으로 줄어들고 있는 반면에 특정매입, 또는 임대매장 운영 방식의 판매유형이 늘어나고 있는 추세임
- 임대매장 갑과 임대매장 을은 대형할인점 및 백화점, 면세점에 입주한 샵인샵(shop in shop)의 형태를 말함. 즉 유통할인점 매장 내에 상품제조업체가 물건을 파는 형태로 입주하여 있으나 임대료를 어떻게 지불하느냐에 따라 그 지위가 갑과 을로 달라짐. 임대매장 을은 임대매장 갑과 달리 임대료가 매출액의 비율에 따라 결정되고 있어 매출이 부진할 경우 매장에서 퇴출됨(안수찬 외, 2010)
- 직영매장은 유통업체에서 직접고용 하는 근로자가 판매 및 관리를 해야 함. 그러나 특정매입의 경우 재고를 줄이기 위해 해당 업체에서 나와 판촉을 하게 되고, 임대매장 갑과 임대매장 을은 임대매장 업주가 판촉사원을 고용하여 관리함. 이와 같은 유통업체의 판매방식은 같은 매장에서 일하고 직무가 같으며, 경력기간 같아도 고용관계가 다른 복잡다단한 고용구조의 요인이 되고 있으며, 해당 매장 및 납품업체가 매장에서 퇴출될 경우 해당 매장 또는 납품업체에 고용된 근로자는 사실상 해고가 되기 때문에 근로자의 고용이 불안정함

□ 유통업 매장의 영업시간

○ 다음의 **표 II-7**은 유통업(백화점, 대형할인점, 면세점) 영업시간 조사 결과임.
 조사 결과 유통업매장은 영업시간 연장 및 일요일 휴무가 거의 없는 것으로 나타남.
 대형할인점의 일요일 휴무는 유통산업발전법에 의한 영업시간 제한에 의한 것으로
 백화점과 면세점은 적용받지 않음

표 II-7 백화점 및 할인점, 면세점 영업시간 추이

유형	연도	1990년대 초중반	2000년대 초중반	2012년 현재	비고
백화점	주중	10:30 ~ 19:30	10:30 ~ 20:00	10:30 ~ 20:00	* 세일 : 연 4회(1회 15일 내외) * 명절 : 1주일 전부터 연장 영업
	주말 (금토일)	10:30 ~ 20:30	10:30 ~ 20:30	10:30 ~ 20:30	
	정기 휴점	매주 1회(월요일)	월 1회(월요일)	월 1회(월요일)	
	명절	당일 + 뒤로 2일(총3일)	당일 + 뒤로 1일(총1일)	당일(총1일)	
대형할인점	주중	-	10:00 ~ 24:00	09:00 ~ 24:00	* 2007년 24시간 매 장 운영본격화 * 유통산업발전법 개 정과 조례 제정으로 로 심야영업 폐지
	주말 (금토일)	-	10:00 ~ 24:00 (혹은 25시)	09:00 ~ 24:00 (하절기 01:00)	
	정기 휴점	-	연중 무휴	주 2회 휴점(일요일)	
	명절	-	당일(일부 뒤로 1일)	당일(일부 영업)	
면세점 (호텔)	주중	09:30 ~ 19:30	09:30 ~ 20:00	09:30 ~ 21:00	* 연장영업 : 최근 영업(폐점 연 장)시간 연장
	주말	09:30 ~ 19:30	09:30 ~ 20:00	09:30 ~ 21:00	
	정기 휴점	없음	없음	없음	
	명절	없음	없음	없음	
면세점 (공항)		07:00 ~ 21:00	07:00 ~ 21:00	[2001년] 07:00 ~ 21:00 [2003년] 07:00 ~ 21:30 [2011년] 06:30 ~ 21:30	

주 : 1) 신세계 천안 백화점(아우리) : 명절 당일 12시 출근 근무
 2) 갤러리아 압구정 본점 : 연중무휴(1년2회 정기휴무 → 정기휴무 때 VIP 초대 행사)
 3) 용산 아이파크 : 년 1회 정기휴무(2012년 4월, 2011년 7월)
 4) 김중진(2012: p. 16) 재인용

- 1990년대 이후 백화점은 평일 오후 7시 30분까지 영업을 하였으나 2000년대 들어와서 오후 8시로 30분이 늘어났음. 또한 매주 월 1회 휴무함
- 대형할인점의 경우 2000년대 초중반 24시간 연중무휴, 또는 24시까지 영업하였음. 하지만 2012년 현재 유통산업발전법 및 지자체 조례 개정으로 인해 24시간 영업을 없애졌으며, 명절 당일 영업을 실시하고 있고 대신 주 2회 휴점함

- 면세점의 경우 1990년대 폐장시간이 19시 30분, 2000년대 20시, 2012년 현재 21시로 나타나고 있으며 주 1회 휴무 및 명절 휴무가 없는 것으로 나타남
- 다음의 **그림 II-3**은 유통업(백화점, 대형할인점, 면세점, 기타 유통업 매장 등) 24시간 및 공휴일 영업 사례를 보여주고 있음



그림 II-3 서울 주요 업체의 '영업시간 연장' 사례(서비스연맹, 2012: p.15)

- 백화점과 할인점, 면세점, 기타 유통업체 등의 영업시간 연장 및 공휴일 영업은 유통업체에서 일하고 있는 근로자의 장시간 근로의 요인이 됨. 또한 대형유통업체에 의해 경쟁에서 밀리는 지역의 중소형 유통업체 및 재래시장 등의 근로시간 연장 및 노동환경 악화에 영향을 끼침

2. 유통업 여성근로자 노동환경 관련 법제 및 정책현황

- 이 장에서는 유통업 여성근로자의 노동환경과 관련된 법제 및 정책현황을 살펴 보고, 유통업 여성근로자 노동환경 개선을 위한 관점에서 어떤 부분이 부족한지 파악하고자 함

□ 유통산업발전법

- 유통산업발전법은 1997년 유통산업에 대한 지원 및 경쟁력강화를 위한 목적으로 제정됨. 최근 대형유통업의 독과점 및 불공정 행위, 생존권을 위협받는 영세유통상인, 하루 종일 서서 일하는 열악한 노동환경 문제가 대두되었음. 결국 유통산업발전법은 2012년 12월 국회에서 여야 간 합의로 대형유통업의 독과점 및 불공정 행위에 대한 제재를 강화하고, 대·중·소유통업의 상생발전 및 유통업 근로자의 노동환경 개선을 목적으로 영업시간 제한과 의무휴업일을 규정하는 방향으로 개정됨
- 제7조(지방자치단체의 사업시행 등)에 의하면 지방자치단체는 유통업 발전에 대한 방향·전망·현황 및 평가, 발전방안, 효율화 및 고도화 방안, 인력 및 시설 등의 수급방안, 중소유통업의 구조개선 및 경쟁력 강화 방안, 지역유통산업 발전을 위한 규제완화 및 제도개선 등에 대해 지역별 기본계획 및 시행계획을 세울 수 있도록 개정됨
 - 제7조 4에 의하면 지역별 기본계획 및 시행계획을 세우기 위해 유통업 실태조사를 실시할 수 있음. 즉 제7조 4는 지자체에서 유통업 현황 및 평가 차원에서 유통업의 노동환경을 조사할 수 있는 근거가 마련되었다고 볼 수 있음. 그러나 노동환경 개선이 목적으로 명시되지 않아 유통업 실태조사에서 노동환경 조사를 제외하고 시행될 수 있음. 또한 유통업 노동환경 실태조사를 위해서는 유통기업의 협조가 필수적임에도 실태조사에 대한 유통업체의 협조 또는 의무에 대한 조항은 없음
 - 제7조 5에 의하면 지역유통산업에 대한 대규모점포 등과 지역중소유통기업의 균형발전을 협의하기 위하여 시장·군수·구청장 소속으로 유통업상생발전협의회를 설치하도록 명시하고 있으나 대기업과 지역 중소유통업의 상생발전협의회 설치만을 언급하고 있음. 유통업이 지역경제 및 지역고용환경에 영향을 끼치는 바가 크다는 측면에서 해당지역에서 살면서 지역 유통업 매장에서 일하는 여성근로자

및 주민의 의견을 반영하는 것이 필요함. 따라서 유통업 노조, 지역의 노동단체 및 소비자단체, 시민단체가 같이 참여하는 협의회로 상생발전협의회의 개념을 확장하는 것이 필요함

- 제12조(대규모점포등개설자의 업무 등)에 의하면 영업시간제한 등의 적용제외 대상 점포의 기준이 되는 농수산물 매출액 비중을 현행 51퍼센트에서 55퍼센트로 상향 조정하여 농수산물 비중이 높은 대형할인점에 영업시간제한 및 의무휴업일이 적용될 수 있도록 함. 그러나 화장품 등 일부물품 중심 다루는 대기업 프랜차이즈인 소규모 유통매장이 늘어나는 추세이고, 대형할인점 등에서 농산물 매출액이 55퍼센트가 넘는 대형 농수산물 매장으로 전환할 경우 규제가 쉽지 않음
- 제12조의2(대규모점포등에 대한 영업시간의 제한 등)는 제2항에서 영업시간 등의 제한을 받는 대규모점포의 종류를 규정하여 쇼핑센터 또는 복합쇼핑몰 등에 개설된 대형마트에도 영업시간 제한 및 의무휴업일을 적용하였음. 대형마트와 준대규모점포에 대한 영업시간 제한의 범위를 현행 ‘오전 0시부터 오전 8시까지’에서 ‘오전 0시부터 오전 10시까지’로 2시간 연장함
 - 그러나 제 12조 제3항에 의하면 대형마트와 준대규모점포에 대한 의무휴업일의 범위를 현행 ‘매월 1일 이상 2일 이내’에서 ‘매월 이틀’로 하고, 의무휴업일은 공휴일 중에서 지정하되, 이해당사자와 합의를 거쳐 공휴일이 아닌 날을 지정할 수 있도록 하여 이해당사자 간의 합의와 조정에 따라 의무휴업일이 달라질 수 있게 함. 그러나 이해당사자가 누구인지에 대한 규정은 없어 이해당사자 협의체가 누구로 어떻게 구성되느냐에 따라 합의 결과가 달라질 수 있음
 - 제4항에 의하면 영업시간 제한 및 의무휴업일 지정에 대한 필요한 사항은 지방자치단체의 조례로 규정하고 있어 각 지방자치단체의 조례 제·개정 내용에 따라 영업시간 제한 및 의무휴업일이 달라질 수 있음
- 신설된 제13조 4(영업정지)에 의하면 시장·군수·구청장은 영업시간 제한 또는 의무휴업 명령을 1년 이내에 3회 이상 위반한 자에 대하여 1개월 이내의 영업정지를 명할 수 있도록 하였음
- 제52조(과태료) 제1항에 따르면 시장·군수·구청장의 영업시간 제한 또는 의무휴업 명령을 위반하여 영업을 한 자에 대한 과태료를 현행 3천만원에서 1억원으로 상향조정함
- 2013년 4월부터 시행될 유통산업발전법의 개정을 살펴본 결과, 24시간 영업, 일요일 영업 등으로 인한 영업시간의 단축 및 의무휴업으로 사실상 유통업 근로자의 노동

시간 단축에 기여함

- 영업시간 제한 및 의무휴업일 지정에 있어서 이해당사자간 합의에 따른 조정이 가능한 점, 지방자치단체의 조례로 규정도록 한 점은 실질적인 영업시간 제한 및 의무휴업일에 있어서 이를 조정하는 이해당사자가 누구인지 불명확하고, 이들 간의 관계가 대등하지 않은 경우 영업시간 제한 및 의무휴업일이 축소될 수 있음
 - 의무휴업이 공휴일이 아닌 평일이 될 경우 유통업 근로자들은 다른 일반 근로자와 같이 공휴일에 쉬기 어려움. 유통업 근로자들이 자녀와 같이 쉬는 공휴일이 없는 경우 공휴일에 자녀 돌봄 시간이 줄어들어 유통업 근로자의 일·가족 양립에 부정적인 영향을 끼칠 수 있음
- 유통산업발전법은 유통산업의 균형 있는 발전과 진흥을 위한 법으로 영업시간 제한 및 의무휴일 지정 등으로는 유통업 근로자의 노동환경에 간접적인 영향을 끼칠 수 있으나 엄밀히 말하면 유통업 근로자를 보호하기 위한 법은 아님. 따라서 개정된 유통산업발전법에 의한 영업시간 제한으로 구조조정으로 인한 해고자가 발생할 수 있으며, 인원 구조조정으로 인해 기존 유통업 근로자의 업무가 더욱 더 과중될 수 있음. 따라서 유통업 근로자의 노동환경 개선을 위해서는 유통산업발전법에 의한 간접개선 효과보다는 직접적인 개선효과가 나타날 수 있는 유통업 근로자 보호 특별법 제정이 필요함. 특별법이 필요한 이유는 기존의 근로기준법 및 비정규직 보호법만으로는 유통업의 복잡한 고용구조 및 근로의 특성상 유통업 근로자의 노동권을 보호하기 어려웠기 때문임

□ 대규모 소매점업에 있어서의 특정불공정 거래행위의 유형 및 기준지정

- 대규모 소매점업에 있어서의 특정불공정 거래행위의 유형 및 기준지정 고시는 독점규제및공정거래에관한법률 제23조(불공정거래행위의 금지) 제1항 제4호 및 동법시행령 제36조(불공정거래행위의지정) 제1항 관련 별표1 일반불공정거래행위의 유형및기준 제6호의 규정에 의한 거래상지위의 남용행위에 해당되어 금지되는 불공정거래행위의 유형 및 기준을 정함을 목적으로 함
- 제8조(판매비용 등의 부담강요) 1항과 2항에 의하면 대규모소매점업자가 납품업자에 대해 납품하는 상품의 판매촉진에 기여하지 않는 비용 등을 부담시키는 행위 및 종업원 등을 파견하도록 요청하여 자기의 판매업무 등에 종사시키거나 또는 자기가 직접 고용하는 종업원 등의 인건비를 납품업자에게 부담시키는 행위는 금지되고

있음. 그러나 납품업체 판매근로자의 경우 납품업체 뿐만 아니라 파견된 유통업체의 중간관리자 통제를 직접적으로 받기 때문에 유통업 매장에서 일상적으로 발생하는 중간관리자와 판매근로자 사이에 나타날 수 있는 불공정 행위나 부당노동행위는 증명하기 어렵고, 납품업체는 판매를 위해 해당 유통업 매장에 계속 납품해야 하기 때문에 불공정 행위에 이의를 제기하기도 사실상 어려움

- 제8조 3항은 유통업체에 판매종업원의 파견을 합법화하는 예외 조항으로, 특수한 판매기법 또는 능력을 지닌 종업원의 파견 및 인적 서비스가 중요한 상품 판매를 위한 종업원의 파견이 필요한 경우 파견 종업원 등의 업무내용, 노동시간, 파견기간 등 파견조건에 관하여 사전에 서면으로 명확히 약정한 경우 합법적인 것으로 간주함. 그러나 특수 판매기법의 범위와 인적서비스가 중요한 상품 기준이 무엇인지 불명확하여 대형유통업체에 납품하는 업체들이 상품을 팔기 위해 경쟁적으로 판매근로자를 파견해도 합법인지 편법인지 구분하기 어려움. 따라서 예외조항은 유통업체가 판매근로자 고용을 최소화하기 위해 납품업체에 무분별한 판매근로자 파견 요청을 가능하게 하여 사실상 간접고용이 늘어나게 된 근본적인 요인이 됨

□ 서울특별시 성평등 기본조례

- 서울특별시 성평등 기본조례는 「여성발전기본법」 및 그 밖의 여성 관련 법령에 따라 정치·경제·사회·문화의 모든 영역에서 성별을 이유로 한 차별철폐, 여성의 권익증진 및 사회참여 확대를 통해 성평등을 촉진하기 위한 서울특별시 정책의 기본적인 사항을 규정하고 있음
- 제5조(성평등 정책 시행계획 수립)에 의하면 성평등 정책의 기본방향 및 추진목표는 성차별예방 및 개선, 여성의 사회참여 및 지원, 여성의 권익 및 복지 증진, 여성폭력 근절 및 안전 확보, 여성관련 시설의 설치 및 운영, 평등과 다양성을 보장하는 가족생활 지원, 여성단체 및 법인에 대한 협력·지원, 그 밖의 성평등 정책 추진을 위한 사업을 주요사항으로 제시하고 있음. 그러나 노동시장에서 성별화된 고용차별 철폐와 가족친화적 노동환경 개선이 성평등을 실현하기 위한 주요 의제로 부각되고 있음에도 명시되지 않음
- 제16조(경제활동 참여촉진)는 취업 및 창업 등 여성인력개발 활성화, 고용전반에 걸친 성평등 확립, 모성보호, 경력단절 여성 재취업 촉진, 비정규직에 대한 불합리한 차별 금지 및 고용환경 개선을 주요 사항으로 명시하고 있음. 그러나 여성 경제활

동참여를 촉진하기 위해서는 일자리 창출과 직업훈련과 더불어 여성들이 지속적으로 일할 수 있는 노동환경 조성이 필요함을 구체적으로 명시하는 것이 필요함

- 제17조(일·가족 양립 지원)는 일·가족 양립을 위한 보육공공성확보, 보육시설 확충, 방과 후 아동 보육 활성화, 육아휴직제 정착 및 대체인력 확보, 남성육아휴직의 장려 및 활성화, 상담 및 서비스 지원을 제시하고 있음. 그러나 여성 근로자의 일·가족 양립을 위해서는 일하는 여성근로자의 노동환경 개선이 우선적 과제임에도 근로시간 단축과 공휴일 등 휴무, 일·가족 양립이 가능할 수 있는 직장 내 모성보호 시설 설치에 관한 내용은 조례에서 보기 어려움

□ 서울특별시 유통업 상생협력 및 소상공인 지원과 유통분쟁에 관한 조례

- 2012년 유통산업발전법의 개정 논의 속에서 서울시 내 대형유통매장의 영업시간 제한 및 의무휴업을 위해 「서울특별시 유통업 상생협력 및 소상공인 지원과 유통분쟁에 관한 조례」 개정 및 각 자치구 별로 강남구, 강동구, 강북구, 강서구, 중구, 중랑구에도 관련 조례의 제·개정이 이루어졌으며, 그 외 자치구에서도 유통시장에서의 상생협력과 관련된 조례 제·개정이 활발하게 진행되고 있음
- 서울시 유통업 상생협력 및 소상공인 지원과 유통분쟁에 관한 조례는 「유통산업발전법」 제12조의2, 제36조 및 같은 법 시행령 제5조의2, 제16조에 따라 대형유통기업, 준대규모 점포, 중소유통기업 및 소상공인 간 상생의 협력관계를 공고히 하는 한편, 유통분쟁을 합리적으로 조정함으로써 지역 유통산업의 균형발전을 도모하고 지역경제의 활성화에 이바지함을 목적으로 함
- 제12조(영업시간 등의 제한) 제1항에 의하면 오전 0시부터 오전 8시까지의 영업시간 제한 및 일요일 또는 공휴일 중 월 2회로 의무휴업일을 지정함. 따라서 공휴일 중 월 2회 의무휴업을 통해 유통업 근로자들이 월 2회 공휴일에 쉴 수 있어 근로시간 단축에 간접적으로 영향을 주었음. 그러나 유통업의 상생협력 및 소상공인 지원을 위한 영업시간 제한 및 의무휴업은 근로자의 고용 및 노동환경 개선이 원래 목적이 아니기 때문에 오히려 야간 및 공휴일에 일하는 비정규직 근로자가 구조조정으로 인해 해고의 위협을 받을 수 있음. 대부분 유통업 비정규직으로 고용된 근로자가 여성이라는 점에서 여성고용이 축소될 수 있으며, 비정규직 고용이 축소된 상황에서 기존 유통업 정규직 근로자 및 파견된 판매직 근로자의 비공식 근로시간은 늘어날 수 있음. 따라서 유통업 근로자의 노동시간 단축은 대형 유통업과 소상공인과의

상생협력에 의한 간접 단축으로는 한계가 있다는 점을 인식하고, 유통업 근로자 보호를 위한 특별법 제정 또는 관련 조례 제·개정을 통해 근로시간 단축 및 노동환경 개선 문제를 다루는 것이 필요함

- 유통업계는 판매 업무가 여성에 적합하다는 고정관념이 있고, 영업방침 상 밤늦게 끝나기 때문에 근거리에서 살고 있는 여성 고용을 선호하는 경향이 있음. 또한 유통업에서 일하는 여성들은 일을 하면서 가족을 돌봐야 하기 때문에 집에서 가까운 매장에서 일하고자 하는 성향이 있음. 따라서 판매직에 대한 성별화된 고정관념과 유통업 여성 근로자의 상황을 고려하지 않고 영업시간 및 휴무일을 지정할 경우 유통업 여성근로자의 고용이 불안정해짐
- 제12조 제2항에 의하면 대형유통기업 등의 영업활동으로 인근 중소유통기업 및 소상공인의 특정품목에 대하여 영업상 중대한 피해를 입거나 입을 우려가 있다고 인정되는 경우에는 대형유통기업 등의 운영자에 대하여 그 특정품목의 영업을 전부 또는 일부 제한하도록 권고할 수 있음. 그러나 특정품목의 영업을 전부 또는 일부 제한하도록 할 경우 실제로 피해를 받는 사람은 대형유통업에 납품하는 영세납품업체와 유통매장에 파견되어 해당상품을 판매하는 비정규직 근로자임. 대형유통업 매장에서 특정품목 판매를 제한할 때 대형납품업체에 비해 유통경로를 개척하기 어려운 영세납품업체는 판매율이 저조하여 도산할 수 있으며, 이들에게 고용된 간접고용 판매근로자는 해고될 수 있어 생존권을 위협받게 됨
- 또한 유통업 매장은 상품 품목에 따라 판매 근로자가 성별화된 특성이 나타남.⁶⁾ 특정 상품의 판매를 제한하는 경우 오히려 유통업 여성근로자의 고용이 불안정해질 수 있으므로 유통업의 상생협력 과정 속에서 판매품목 제한 시 유통업 판매품목에 대한 성별영향평가를 시행하여 여성고용에 끼치는 영향을 살펴보고, 판매 품목을 제한하는 것이 필요함

□ 서울특별시 가족친화 사회환경 조성 및 지원에 관한 조례

- 서울특별시 가족친화 사회환경 조성 및 지원에 관한 조례는 「가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 및 동일법 시행령에 따라 가족친화 사회환경을 조성하여 일과 가족의 양립 및 시민의 삶의 질 향상과 양성평등한 사회

6) K마트 참여관찰 결과, 여성은 화장품, 농수산물품, 가공식품, 과자, 의류, 속옷매장 등에 주로 배치되어 있었으며 남성의 경우 전산, 대형 가전제품, 축산매장, 스포츠매장 등에서 판매근로자로 일하고 있었음

발전에 이바지함을 목적으로 함

- 제8조(실태조사 등)는 가족친화 사회환경 조성 정책의 수립·시행을 위하여 기업·공공기관 및 마을의 가족친화 조성 실태에 관한 조사를 2년마다 실시하고 그 결과를 공표할 수 있으며, 실태조사의 방법 등에 필요한 사항은 시장이 정하도록 하고 있어 유통업 근로자의 일·가족 양립을 위한 실태조사 시행근거가 될 수 있음
- 제9조(가족친화 사회환경 조성사업)를 살펴보면 일·가족 양립을 위해 추진하는 사업은 가족친화 직장조성 사업, 건강한 직장문화 가꾸기 지원 사업, 직장맘 지원센터 운영사업, 찾아가는 아버지 교실 등 아버지 역할과 소통을 확산하는 사업 등으로 지정하고 있음. 그러나 가족친화 사회 환경을 조성하는데 있어서 가장 중요한 근로자의 노동시간 단축 및 노동환경 개선사업은 주요사업으로 명시하지 않고 있음

□ 서울특별시 경력단절여성등의 경제활동 촉진 조례

- 「서울특별시 경력단절여성등의 경제활동 촉진 조례」 제정의 목적은 「경력단절여성등의 경제활동 촉진법」 및 같은 법 시행령에 따라 경력단절여성 등의 재취업 촉진활동을 통하여 여성의 경제적 자립과 자아실현에 이바지하는데 있음
- 제6조(경제활동촉진사업)는 경력단절여성 등의 경제활동을 촉진하기 위하여 여성 맞춤형 창업교육, 직업교육훈련 실시, 경력단절여성 등의 컨설팅, 다문화가족 사회 통합 지원, 주부 인턴십 프로그램 운영, 일과 삶의 균형을 위한 제도와 환경조성 등을 명시하고 있어 여성근로자의 일·가족 양립을 위한 노동환경 개선 사업의 근거가 될 수 있음. 그러나 경력단절여성의 경제활동촉진에 있어서 일자리 창출과 직업훈련에 중점을 두고 있어 여성들이 경제활동에 지속적으로 참여할 수 있도록 하는 일·가족 양립을 위한 노동환경 개선 사업이 부재함

□ 서울특별시노사정협의회설치및운영조례

- 서울특별시노사정협의회설치및운영조례는 「경제사회발전노사정위원회법」 제19조에 따라 서울특별시 관할구역의 근로자, 사용자 및 서울특별시가 신뢰와 협조를 바탕으로 노동정책 및 이와 관련된 사항을 협의하기 위해 서울특별시 노사정협의회를 설치하고 운영하는데 필요한 사항을 규정함을 목적으로 하고 있음
- 제3조(설치 및 기능)에 의하면 서울특별시 노사정협의회는 노사정 협력 방안에 관한 사항, 노사분규 발생 예방 및 해소 방안에 관한 사항, 실업 및 고용대책에 관한

사항, 그 밖에 경제에 관한 사항만 주로 논의하는 자리로 규정하여 노사 간 협력을 통한 산업안정화 및 고용창출에만 초점이 맞춰져 있다고 볼 수 있음. 즉 노사정위원회가 내실 있게 운영되기 위해서는 노사 양측의 이해관계가 침해하게 대립할 수 있는 근로자의 고용안정 및 노동환경 개선내용을 다뤄야함에도 그 내용이 노사정위원회 주요 기능에 포함되어 있지 않음

- 제4조(협의회의 구성)에 의하면 노사정협의회는 근로자 대표, 사용자 대표, 공익 대표, 서울특별시의회 의원, 서울지방노동청장, 그 밖에 시장이 위촉한 사람으로 구성되어 운영할 수 있음. 이는 서울시에서 상시적인 노사민정 협의체를 설치하여 협의체를 운영할 수 있는 근거가 됨. 그러나 자치구별로 노사정협의회를 둘 수 있음에 대한 근거가 없음. 유통업 노동환경 개선 문제에서 각 자치구별 노사민정 협의체가 중요한 이유는 유통업은 특성상 모기업의 통제를 받고 있지만, 실제로는 모기업의 통제 아래 지점별로 운영에 대한 일부 자율권을 가지고 각 지점이 독립된 소기업처럼 운영되는 형태임. 또한 유통업은 지점별로 지역 소비자 특성 파악에 따른 판매전략 및 관계를 중요하게 여기고 있고, 2013년 시행예정인 유통산업발전법에 의하면 자치구별로 이해당사자 간 휴업일을 지정할 수 있음. 이와 관련하여 서울시 및 각 자치구별로 조례가 제·개정하도록 유도하여 자치구별 노사민정 협의체의 설치 및 운영을 확산하는 것이 필요함

□ 서울시 유통업 여성근로자 노동환경 개선 정책 현황

- 서울시는 2012년 3월 8일 여성의 날을 기하여 “여성의 삶을 바꾸는 서울비전”을 발표하고 서울시 및 산하 투자출연기관의 비정규직 여성근로자의 정규직 전환, 유통업계 여성근로자의 노동환경 개선을 위한 사업 등을 추진함
- 이 중 유통업 여성근로자의 노동환경 개선을 위한 주요추진과제로 유통업 여성근로자의 건강을 위한 휴식보장, 대형마트 영업시간 제한과 월 2회 휴무를 조례로 제정, 앞서서 일할 수 있는 근무환경 조성을 위한 ‘2시간 이상 서서 일하지 않기’ 캠페인을 추진함
- 2012년 서울시는 유통업 여성근로자 노동환경 개선을 추진하기 위해 여성발전기금을 전국민간서비스연맹에 지원하여 민관협력 방식으로 ‘유통업 여성근로자 실태조사 및 노동환경 개선을 위한 캠페인’을 실시함. 목적과 주요내용은 다음의 **표 II-8**과 같음

표 II-8 | 유통업 여성근로자 실태조사 및 노동환경 개선을 위한 캠페인 내용

구분	내용
사업목적	<ul style="list-style-type: none"> - 장시간 서서 일하는 여성근로자의 근로시간 단축을 통한 건강권, 휴식권 보장 - 휴게실, 보육시설 설치 등 일하는 여성근로자를 위한 기업의 사회적 역할 제기 - 여성근로자의 근로조건 개선으로 일과 가정(생활)의 양립이 가능한 좋은 일터 만들기
주요사업	<ul style="list-style-type: none"> - 유통업 여성근로자 및 시민대상 주 1회 캠페인 진행(2012.9.~ 11.) - 유통매장에 근무하는 1,308명의 여성근로자들의 근로실태 조사(할인점 조사 포함) - 전문가 자문회의 및 공청회: 노조 업무 담당자 및 관련 전문가와 사업추진 및 정책방안 논의 등

- 서비스연맹에서 제출한 여성발전기금 추진실적 보고서의 자체 평가는 유통업 근로자의 노동환경 개선을 위해서는 다음과 같은 보완이 필요하다고 기술함
 - 첫째, 현재 유통업 매장 노동환경 개선 캠페인 사업은 유통기업들이 자발적으로 여성근로자의 근로조건에 관심을 갖고 개선할 노력을 촉구하기에는 부족한 측면” 있다고 지적함. 유통업 노동환경 개선 캠페인만으로는 유통업 매장 노동환경을 개선하는데 한계가 있음
 - 둘째, “서울시 차원에서 조례제정 등 법제도적인 장치를 마련하여 유통매장 여성근로자의 근로조건을 개선하기 위한 노력이 필요함”하다고 기술하고 있어 유통업 여성근로자를 위한 근로조건 개선을 위해서는 관련 법 및 조례의 제·개정 및 행정규제력이 효력을 발휘할 수 있는 제도적 장치가 필요함
 - 셋째, 캠페인 사업은 시민의 여론 조성 및 기업의 인식전환을 위해 추후 내용을 보완하여 다양한 방식으로 지속할 필요가 있음. 또한 국회에 계류 중인 유통산업근로자 보호 특별법과 감정노동의 산업재해 인정을 위한 산재법 개정안이 국회에서 통과가 될 수 있도록 서울시의 지원이 필요함
- 서비스연맹에서 실시한 캠페인은 유통업 여성 근로자의 노동환경 개선에 대한 사회적 분위기를 조성한 성과가 있었으나 실제 유통업 매장 내 노동환경 개선 효과를 거두기 어려웠음. 따라서 캠페인 사업만으로는 유통업 여성근로자 노동환경 개선에 도움이 되지 못하고 있어 유통기업의 노동환경 개선에 영향력을 발휘할 수 있는 법적·제도적 뒷받침과 행정기관의 감시가 필요함
- 서비스연맹이 캠페인과 함께 추진한 “유통산업근로자 보호 특별법”(가칭)의 경우 아직 국회 상정이 되지 않았음. 유통산업근로자 보호 특별법을 추진했던 이유는 기존의 유통산업발전법과 유통업의 영업제한 및 의무휴업을 골자로 하는 조례만으로는 근로자의 휴식권과 건강권을 위한 영업시간 제한, 유통산업 근로자 전용 휴게시설의

설치, 모성보호시설 설치, 에너지 절약을 위한 조치, 영업시간 위반에 대한 강력한 제재 조치 등을 포함하기 어려워 유통업 여성근로자의 노동환경 개선에 한계가 있기 때문이다. 따라서 국회에서 유통업 여성근로자의 노동환경 개선과 관련된 법률이 통과될 수 있도록 서울시의 의지를 피력하는 것이 필요함(이성종, 2012: pp. 41-42). 또한 서울시가 선도적인 노동정책을 펼칠 수 있도록 유통업 근로자의 보호를 위한 서울시 조례의 제·개정이 요구됨

3. 해외 유통업 규제정책 사례

○ 해외 유통업 규제 정책을 살펴본 결과, 국가별 대형유통업 규제 정책 사례는 다음의 **표 II-9**와 같음

표 II-9 국가별 유통업 규제정책 사례⁷⁾

국가	특성	내용
미국	- 사회정책적 차원에서 간접규제	- 토지 이용과 개발에 따른 교통 혼잡·소음 등으로부터 생활환경을 보존하기 위한 토지이용규제(zoning)제도
일본	- 소규모 소매상 보호라는 직접규제에서 '사회적 목적의 규제'의 간접규제로 전환	- 대규모소매점포법(대점법) 개정: 대규모 소매점의 영업활동을 조정하여 소규모 소매점 보호, 허가제로 및 지역 유통업자의 결정에 의해 좌우, 1998년 WTO 협정 위반으로 폐지 - 대점입지법, 개정도시계획법, 중심시가지활성화 법등 3개 법안으로 대규모 유통업입점을 제한
영국	- 법을 통한 영업시간 제한 및 공휴일 영업 제한 - 도시계획 발전 차원에서 대형점 신증설관리	- Sunday Trading Act(1994): 면적 280㎡ 이상 소매점의 일요일 영업 금지. 지자체 허가를 받는 경우 일요일 10~18시 중 6시간만 영업 가능, 영업시간 제한 위반 시 5만 파운드 이하의 벌금 - Christmas Day Trading Act: 면적 280㎡ 이상 소매점의 성탄절 영업 금지 - PPS6: 도심 우선정책(Town Centre First)과 필요성 테스트(Need Test)에 따라 쇼핑지구 개발 결정, 그러나 소매계획신청에 대한 거절 비율은 9%로 매우 낮은 것으로 나타남
프랑스	- 대규모 소매점포 규제법에 의한 제한 - 노동법에 의한 영업시간 및 공휴일 영업 제한 - 도시계획법에 의한 입지규제 실시	- 로와이에법(Royer law)와 라파랑법(Raffarin law): 새로 입점하는 대규모 점포는 소매점주와 소비자 대표 정치인으로 구성된 지역구역위원회 허가를 받아야함 - 르와이에법(대규모 소매점포규제)에서 라파랑 법(노동법에 의거 영업시간 규정, 퇴직연금·직업훈련 등 사회정책 규정과 경쟁정책 조항 포함)으로 강화 - 노동법 L221-2, 221-5조: 근로자의 휴식권 및 건강권 보장을 위한 주 중 22시까지 영업 가능, 일요일 영업 금지
독일	- 출점규제 및 영업시간 제한, 입제규제를 통한 제한	- 소매유통업칙령(Einzelhandelserlass): 지자체 단위별로 대형유통점 출점으로 인한 피해가 예상될 경우 출점을 제한함 - 건축물이용령(BauNVO: Baunutzungsverordnung): 대형유통업은 주요 지역과 병원 및 상가밀집지역 등 특수지역에만 입점 가능(제11조 3항) - 영업시간 규제(BGBl: Bundesgesetzblatt): 2006년 지자체로 규제이관, 종업원 보호와 공휴일 보장 목적, 지자체에 따라 영업시간 제한에 차이가 있으며, 일요일 대부분은 교회 주예배시간 5~6시간은 영업금지 - 경쟁제한금지법(Gesetz gegen Wettbewerbsbeschränkungen): 매입원가 이하로 물건판매 금지(제20조 4항)
이탈리아	- 노동법을 통해 영업시간 및 공휴일 영업 제한	- D.L(Decree Legislative)법: 근로자 간 노동시간 불균형 해소와 고객안전 확보차원에서 영업시간 제한 - 일요일, 공휴일은 영업금지, 주중: 9~22시(하절기 23시) 영업

7) 소상공인진흥원(2009) 재구성

- 미국, 일본, 영국은 사회적 정책 차원에서 소상공인보호, 환경보호, 도시계획 등을 위한 간접규제로 유통업의 진출에 대한 독과점을 중심으로 제한하고 있음. 이와 달리 프랑스, 독일, 이탈리아는 소상공인 보호를 위한 사회적 정책을 통한 간접규제 뿐만 아니라 노동법 등 통해 근로자의 건강권과 노동권 보호를 위해 근로시간 등을 규제하고 있었음
- 외국사례를 간략히 살펴본 결과, 미국, 일본, 영국과 같이 사회정책적 차원에서의 간접 규제는 독과점 방지와 지속가능한 도시개발을 위한 출점통제, 에너지 절약 및 중소상인보호를 위한 영업시간 제한과 강제휴무일을 통해 유통업 근로자의 장시간 근로를 억제하는 효과가 발생하였음. 그러나 유통업에 대한 간접규제만으로는 유통업 근로자의 고용안정, 휴식권과 건강권 보장, 노동환경 개선을 실질적으로 하기 어려움. 프랑스와 이탈리아의 사례처럼 노동법을 통해 근로시간 규제 및 환경을 규제할 경우 유통업 근로자 보호를 위한 조처임이 분명해지고, 강제력을 행사할 수 있을 경우 유통업 여성근로자를 위한 노동환경 개선 및 모성보호가 가능할 수 있음

4. 시사점

- 서울지역 대기업을 유통업 진출 현황을 살펴본 결과, 백화점, 대형할인점 등의 경우 포화상태로 대기업 SSM, 화장품 등 전문상품 중심의 유통매장의 증가로 대기업 유통업의 독과점이 심화되고 있으며, 점차 중소기업 및 영세상인의 생존권을 위협하는 수준에 이르고 있었음
- 유통업의 경우 도소매업 관련 통계 및 대형할인점 매장 등의 수로 그 분포를 대략적으로 살펴볼 수 있었으나 정확히 유통업 고용실태를 파악할 수 있는 공식통계 및 지역통계는 없었음. 또한 서울시에 유통업 관련 노동통계가 축적되어 있지 않아 업체수 및 성별 종사자수 외에 비정규직 규모 등 고용현황을 살펴보기가 쉽지 않았음
- 서울시민의 노동문제를 해결하기 위해서는 현재 서울시민의 고용 및 노동환경 현황을 구체적으로 파악할 수 있는 노동고용 지표 개발, 신뢰성 높은 통계 자료의 축적 및 생산, 서울시 고용 및 노동환경 추이를 살펴볼 수 있는 연도별 통계자료 생산, 서울여성의 노동현황과 문제를 볼 수 있는 성별노동통계의 생산과 축적이 필요함
- 유통업 영업시간을 살펴본 결과, 2000년대 이후 대형할인점의 영업시간은 24시간까지 늘어났으며, 휴무일이 거의 없이 운영되고 있었음. 2012년 유통산업발전법 개정으로 인해 영업시간 및 공휴일 강제휴무를 실시하고 있어 점차 나아질 것으로 기대되나 VIP고객을 위한 야간개장, 설날 당일 등 법정공휴일 시기에 연장영업을 실시하여 유통업 근로자들은 휴일 및 장시간 노동에 여전히 노출되고 있었음
- 유통업 관련 법을 간략히 살펴본 결과, 유통산업발전법 개정에 따른 영업시간 제한 및 공휴일 휴무에 의한 유통업 여성근로자의 근로시간 감축이 발생할 것으로 기대됨. 그러나 유통산업발전법은 유통업 근로자의 보호를 위한 법률이 아니기 때문에 영업시간 제한 및 공휴일 강제휴무 등으로 인한 구조조정에 따른 근로자 해고 발생이 우려되며, 노동환경 개선 등에 대한 규제조항은 없어 유통업 근로자의 고용안정 및 노동환경 개선을 위한 특별법 또는 조례가 필요함
- 서울시 여성 및 노동 관련 조례를 살펴본 결과, 성평등 기본조례 등 여성 관련 조례는 여성근로자의 근로실태 조사를 위한 근거는 되나 행정적 강제력이 없음. 또한 여성의 일자리 창출 등 경제활동 활성화를 통한 여성의 일·가족 양립 사업을 추진할 수 있는 근거는 있으나 근로시간 단축 및 노동환경 개선을 통한 일·가족 양립을 추진할 수 있는 내용이 없음. 근로시간 단축 및 노동환경 개선이 여성 근로자의 일·가족양립

실현에 직접적 효과를 끼친다는 점에서 노동인지적 관점이 도입된 서울시 여성 관련 조례를 보완하는 개정이 필요함

- 서울시 노사민정 협의체는 법적인 근거가 있음에도 불구하고, 실제로는 설치 및 운영이 되지 않고 있음. 특히 대형유통기업은 각 자치구별로 지점이 있어 지역 주변의 주민을 대상으로 하고 있으며, 지점별로 소기업과 같은 형태로 운영되는 특성이 있음. 2013년 시행될 유통산업발전법은 영업시간 제한 및 휴무일 지정 시 지역의 이해관계자들의 협의를 조항으로 넣고 있어 휴무일에 영업시간에 대한 협의의 장이 필요함. 자치구별 또는 서울시 권역별로 노사민정협의체를 운영할 경우 지역 대형유통업, 지역 상공인, 지역주민, 노조, 시민단체 등이 참여하여 논의하는 장의 마련이 필요함
- 2012년 서울시 유통업 여성 근로자 노동환경 개선 정책은 서비스연맹의 유통업 여성근로자 실태조사 및 노동환경 개선을 위한 캠페인 사업을 지원했던 것이 유일함. 그럼에도 불구하고 서비스연맹의 캠페인 사업은 여론 조성 사업에 그치고 있어 노동환경 개선에 있어서 법적 통제력과 행정 감시의 도입이 필요한 것으로 판단됨
- 따라서 중소유통업 및 소상공인 보호를 위해 시행한 유통산업발전법 개정과 같은 직접 규제가 필요함. 또한 유통업 매장의 노동환경 개선 및 장시간 근로시간 규제가 실질적인 효력을 발휘할 수 있도록 관련 법 및 제도 마련 등 노동인지적 서울시 여성노동정책의 마련이 시급함
- 유통업 관련 규제 정책에 관한 해외 사례에서 볼 수 있듯 사회정책적 차원에서의 규제, 소상공인 및 영세유통업자 보호를 위한 영업시간 및 공휴일 영업 규제만으로는 근로자의 보호와 노동환경 개선에 한계가 있어, 프랑스, 이탈리아와 같이 사회정책적 규제뿐만 아니라 노동법 등에 따른 규제를 통해 실질적으로 유통업 여성 근로자의 입장에서 노동권을 보호하는 방향에서 노동환경을 개선하는 것이 필요함

III

유통업 여성근로자 노동환경 현황 및 문제점

1. 유통업 여성근로자의 고용구조 실태와 문제점
2. 유통업 여성근로자의 노동과정 실태와 문제점
3. 유통업 여성근로자의 감정노동 실태와 문제점
4. 유통업 근로자의 건강 실태와 문제점
5. 시사점

Seoul
Foundation of
Women &
Family

III

유통업 여성근로자 노동환경 현황 및 문제점

- 서울시 유통업 여성근로자의 노동환경 및 문제점은 서비스연맹의 실태조사 보고서 (2012)의 통계자료와 김재민(2012)의 연구에 사용된 유통업 여성근로자 및 노조 관계자에 대한 심층면접 자료와 참여관찰일지를 활용하여 분석함

1. 유통업 여성근로자의 고용구조 실태와 문제점

□ 유통업의 고용구조 특성

- 통계청 경제활동인구부가조사 분석에 따르면 도소매업 종사자들의 비정규직 규모는 2001년 126만명(73.4%), 2006년 129만명(68.7%), 2012년 8월 현재 124만명(57.7%)으로 조금씩 감소하고 있는 것으로 나타남(이주희 외, 2007; 김유선, 2012). 또한 유통업 매장에는 비정규직 근로자 외에도 납품업체에서 파견한 판매근로자 및 진열, 청소, 보안 등의 특정 업무를 담당하는 간접고용 근로자가 있음
- 2005년 7월 1일에 개정된 “대규모소매점업에있어서의특정불공정거래행위의유형및 기준” 관한 공정거래위원회고시는 납품업체 종업원의 대규모소매점 파견금지 조항이 현실상 유지되기 어렵다고 판단하여 합법적으로 유통업체에 판촉사원을 파견할 수 있도록 개정이 됨. 또한 2007년 비정규직 보호법의 실시 이후 유통업체들은 부담이 되는 직접고용 인력을 줄이고, 유통업 내 납품업체 간 경쟁을 유도하여 경쟁적으로 판촉사원을 파견하도록 함. 그 결과 유통업 매장은 간접고용 및 입점협력업체 근로자로 대체하고 있는 실정임. 그러나 정확한 간접고용 근로자의 고용규모 및 현황은 파악되지 않고 있음
- 유통업 매장에서 고용하고 있는 근로자의 수는 정확한 실태조사가 없어 파악이 되

지 않고 있으나 80%이상이 비정규직·간접고용일 것으로 예측됨

- 국내 모 백화점은 정규직의 약 3천명, 비정규직은 2천5백명(직접고용 비정규직 950명, 간접고용 비정규직 1,600명)으로 거의 절반에 가까운 것으로 나타나고 있으며, B할인점의 경우 정규직은 약 1천4백명이나 비정규직은 1천7백명(직접고용 비정규직 450명, 간접고용 비정규직 1,260명)파악되는 것으로 나타남. 2007년 당시 대규모 파업이 발생했던 이랜드 홈에버의 경우 33개 매장 중 25개 매장의 비정규직 규모를 보면 2007년과 2008년 사이에 305명(2006년 2,250명 → 2007년 2,555명)이나 증가하였음(이주희 외, 2007)⁸⁾

- 유통업 여성 판매직 근로자 실태조사 보고서에 의하면 2010년 8월 국내 300인 이상 주요 유통업체별 외주화 현황은 다음의 ■표 III-1■과 같음. S계열 백화점 및 마트, L계열 백화점 및 마트, H그룹 계열 백화점, T계열 할인점, N유통 계열, E그룹 계열 할인점 모두 하청근로자를 활용하고 있는 것으로 파악되고 있음. 특히 L그룹계열 LB백화점과 H그룹계열 HA백화점은 원청근로자 보다 하청근로자가 더 많은 것으로 나타나고 있음. 게다가 유통업은 각 매장의 행사 및 일정에 따라 납품업체 및 매장이 자주 바뀌고 그에 따라 고용도 유동적으로 바뀌기 때문에 정확한 간접고용 인원을 산출하기 어려우나 납품업체에서 파견하는 판매근로자까지 간접고용 인원으로 추정할 경우 외주화 규모 및 현황은 직접고용 근로자보다 훨씬 더 클 것으로 예측됨
- 하청근로자를 비롯한 유통업의 간접고용인원을 정확히 파악하기 위해서는 유통업의 직접고용과 간접고용, 정규직과 비정규직이라는 분류 기준을 통해 유통업의 고용 구조를 유형화 할 필요가 있음

8) 노동부(2010)자료에 의하면 이마트 모 지점의 비정규직의 정규직 전환 모범사례를 다루고 있으나 이마트의 직접고용 정규직은 매장별로 10%정도에 불과하다고 예측하고 있었음. 다시 말하면 유통업 매장은 직접고용 비정규직의 차별 및 고용불안정성 문제보다 간접고용에 따른 차별 및 고용불안정성 문제가 더 심각하다고 볼 수 있음

표 III-1 국내 주요 유통업 사내하청 현황(2010, 300인 이상 사업장)

기업체	사업장명(원청)	원청 근로자 수	사내하도급 업체수	사내하도급 근로자수
S그룹 계열 유통업체	SA 백화점	2,977	6	1,898
	SB유통	715	1	97
	SC백화점	314	3	184
	SD할인점	9,719	-	-
L그룹 계열 유통업체	LA할인점	11,052	-	-
	LB백화점	6,456	60	6,476
	LC백화점	324	-	-
	LD백화점	610	-	-
H 그룹계열 유통업체	HA백화점	2,230	60	2,480
T그룹 계열업체	TA할인점	1,655	-	-
	TB할인점	5,067	20	1,638
	TC할인점	310	-	-
N유통업체	NA할인점	1,330	36	1,033
	NB할인점	439	2	40
	NC할인점	330	5	88
H유통업체	HH백화점	385	-	-
E유통업체	EA유통	3,264	4	578
	EB유통	937	-	-
기타 유통업체	FA할인점	904	3	97
	FB할인점	665	10	750
	FC할인점	2,431	2	137
	FD백화점	409	2	288
계		52,523	214	15,784

자료: 김종진(2012a)

○ 다음의 표 III-2는 유통업 여성근로자 심층면접 및 참여관찰을 바탕으로 직무와 고용유형을 나누어 구성함(김재민, 2012)

- 표 III-2에 의하면 직접고용 근로자는 유통서비스기업, 즉 백화점 및 대형할인점에 고용된 정규직/비정규직 근로자를 의미하고, 직접고용된 정규직은 정규직/직군제/무기계약직으로 나눌 수 있음
- 직접고용 비정규직은 주로 계약직 및 시간제에 따라 고용되는 형태를 의미하나 현재는 직접고용 비정규직 보다 간접고용이 점차 늘어나고 있는 것으로 파악됨
- 간접고용 정규직의 경우 간접고용업체에 정규직 또는 무기계약직으로 고용된 근로자를 의미하며 주로 유통업 매장에서 진열, 청소, 판매 간접고용 근로자를 관리하는 사원 및 상품공급업체의 판촉사원 총괄 등이 이에 속하는 것으로 나타남

- 간접고용 비정규직은 상품납품업체에서 파견하는 비정규직 판매사원, 또는 상품 납품업체 또는 유통업체와 계약한 인력파견업체에서 고용한 비정규직 근로자를 의미함

○ 유통업의 고용형태별 직무구분 결과, 판매, 판촉 등 하나의 직무에 다양한 고용형태가 존재하고 있는 것을 알 수 있음

【표 Ⅲ-2】 유통업 정규직/비정규직의 일반적인 고용형태별 직무 구분

고용형태		기업	백화점	할인점
직접 고용 (A)	정규직		중간관리, 매장관리	중간관리, 매장관리
	무기 계약직		계산, 판매, 고객만족 응대, 사무, 시설 등	계산, 판매, 고객만족 응대, 사무, 시설 등
직접 고용 (B)	계약직		계산, 판매·판촉, 식품(농수산물 작업장), 문화센터, 안전시설, 배달·운전, 간호사, 사무직	계산, 판매·판촉, 식품(농수산물 작업장), 안전시설, 배달·운전, 사무직
	시간제 (파트타임)		계산, 판매·판촉, 식품, 상담·고객서비스, 락카 관리, 사은품 행사 등	계산, 판매·판촉, 식품, 상담·고객서비스, 물품도우미 등
	아르바이트		계산, 판매·판촉, 팀 서무, 파킹텍, 식품, 문화센터, 회원서비스, 주차 정산 등	계산, 판매·판촉 등
간접 고용 (C)	정규직		영업업체 인력관리 총괄	영업업체 인력관리 총괄
	무기 계약직		영업업체 인력 중간 관리 판매·판촉	영업업체 인력 중간 관리 판매·판촉
간접 고용 (D)	파견		판매·판촉 등	판매·판촉, 잡화, 경리, 문화센터 등
	용역		검품업무, 교환, 계산, 보안·경비, 주차·안내, 안내·방송, 청소, 식당, 배송접수, 식품, 파킹텍, 락카관리 등	계산, 보안·경비, 주차·안내, 안내·방송, 청소, 식당 등

주 1): 김재민(2012, p.64) 재인용

○ 유통업의 동일직무 내 고용형태가 다양해진 이유는 납품업체의 상품을 판매하거나 또는 매장 임대를 통해 수익을 올리는 유통업 매출의 특성, 고용유연화 전략, 노조의 저항 등이 복합적으로 작동하여 발생한 결과임. 1997년 외환위기 이후 유통업계는 기존 인력을 외주·용역·분사 등을 통해 노동시장을 유연화 하였으며, 당시 노조 조직력이 낮았던 유통업계의 특성으로 인해 유연 경영전략이 저항 없이 매장에 반영되어 비정규직과 간접고용이 도입되었음. 그러나 고용 유연화로 인해 비정규직의 비율이 높아지고, 매장의 고용환경이 점차 열악해지자 까르푸, 이마트, 이랜드 2001아울렛 등 대형유통업에서 노조 설립 시도 및 쟁의가 계속해서 발생하였음

- 비정규직 증가가 사회적 문제로 부각 되면서 2007년 소위 2년 이상 고용된 비정규직을 정규직으로 전환하는 비정규직 보호법이 도입됨. 그러나 이마트 등 유통업 매장에서는 비정규직 보호법 도입 이후 유통 계산직과 일부 지원업무 등에서 장기 근속한 비정규직 근로자를 정규직으로 전환한 후 판매직, 진열직 등은 대부분 간접고용으로 전환하였음. 이 당시 까르푸를 인수했던 유통기업 이랜드는 노사 간 합의에 의해 정규직으로 전환하기로 한 직접고용 비정규직 장기근속자를 해고하고, 매장 전체를 외주화 하는 구조조정을 단행하다가 노조와 심각한 갈등을 겪게 되어 홈에버에서 510일 간 장기파업이 발생하였음. 결국 이랜드는 경영악화로 인해 홈에버를 영국계 기업 테스코 홈플러스에 매각하였으며, 홈플러스 노사 간 합의에 의해 홈플러스 매장 근로자의 외주화를 저지할 수 있었음
- 노조의 저항에도 불구하고 유통업 내에서는 여전히 외주화가 확대되고 있었음. 연구자가 참여관찰 하였던 무노조기업인 K기업은 납품업체 간 경쟁관계를 이용하여 납품업체 판매 근로자의 파견을 요구하는 방법으로, 매장 내 간접고용직 근로자의 고용규모를 늘렸음. 그와 달리 유노조 기업인 I기업은 직접고용 및 직영매장을 늘리는 경영전략을 구사하지만 단시간 직접고용 비정규직 근로자의 고용을 증가하는 방법으로 매장 내 고용을 유연화하고 있었음(김재민, 2012)

□ 유통업 여성근로자의 고용유형별 문제점

- 심층면접 자료 분석 결과, 유통업 여성근로자들은 대부분 유통업 내에서 판매, 진열, 계산, 청소 등의 직무에 집중적으로 배치되고 있으며, 고용관계 유형에 따라 다양한 차별을 고용차별을 경험하고 있었음
- 직접고용 정규직인 유통업 여성근로자들은 대부분 비정규직이었으나 2007년 비정규직 보호법 도입 전후 직군제 또는 무기계약직으로 전환된 사례가 많았음. 그러나 직접고용 정규직인 경우에도 새롭게 만든 직군제 근로자로 일반 정규직에 비해 낮은 성과급 받고, 특정 직위 이상 승진되기 어려운 차별을 경험하고 있었음

매출 1위 달성이 저나 동료는 달갑지 않아요. 우리가 힘들게 일한 만큼 직원에 대한 대우나 성과급이 따라오지 않으니깐. 4월 달에 성과급이 지급되었는데...(중략)... 무기 계약 직무급제와 담당은 절반 받고 게다가 상반기에 그 반만 받았어요. 성과급 처음에 받았을 때 우리가 열심히 일해서 그만큼 회사가 영업 목표 달성이 나온 게 성과급이잖아요. 다시 직원들에게 환원해 주겠다. 액수도 즐거운 마음으로 받았는데 정규직은 80만원이고 우리는 상반기에 20만원만 받고 그 나머지는 하반기 지급인

거예요. 그게 차별 시정이 된 건가요? 받아도 기분이 안 좋고 불만도 많았죠.

(사례 19, 유통업 고용 계산직 여성 근로자)

- 2007년 비정규직 보호법에 따른 직접고용 비정규직의 정규직 전환 이후 더 이상의 정규직 전환은 없었고, 대신 간접고용 근로자 및 단시간 근로자가 늘어나고 있었음. 특히 I할인점은 비정규직의 무기계약직 전환 이후 단시간 일하는 직접고용 비정규직이 증가하고 있었음. 직접고용 비정규직의 대부분은 사측의 근무계약 만료로 인해 무기계약직 전환이 어려워 고용불안이 가중되고 있었음

8시간 근무자가 별로 없어요. 3시간, 4.5시간, 6.5시간, 7.5시간 그렇게 해요. 그리고 나이트는 24시간 중에 6.5시간에 7.5시간만 하고요. 정말 바쁜 7시부터 11시반 12시 이렇게 4.5시간, 5.5시간으로 계약 체결을 해요. 무기계약직 8시간 자리를 어떻게든 지 자르려고 해요. 그게 부담이 되니까.

(사례 19, 유통업 계산직 여성근로자)

- 직접고용 여성근로자와 달리 간접고용 여성근로자들은 파견되어 일하는 유통업체의 업무지시를 불응하는 경우 유통업 매장에서 회사제품과 함께 퇴출되어 사실상 납품업체 또는 용역업체의 정규직이 아닌 경우 해고가 됨. 따라서 유통업체에서 근무하는 납품업체 여성판매 근로자들은 본인의 직무가 아님에도 불구하고 유통업 매장관리자 지시에 따라 타사 제품을 진열하거나 유통업에서 직원을 고용해야하는 업무를 비공식적으로 수행하고 있었음⁹⁾

사실 다른 제품을 관리를 안하면 K마트에서 해고는 안 되는데 저희 제품 발주를 못 해요. 저희는 K마트에서 발주 후 저희 회사에서 넣어주는 제품을 관리하는 것이기 때문에 그 관리(다른 경쟁납품업체 제품)를 제가 못한다고 하면 저희 제품을 발주를 안 해요. 그러면 제가 이 매장에서 나갈 수밖에 없게 만들어요. (사례 22, 유통업 납품업체 판매 여성근로자)

저희 매장은 캐셔들이 정해진 시간만 하는데 판촉사원은 1시간 추가 더 시키려고 자꾸 연장하라고 하고 우리도 그런데 한 시간씩 늘어놓고 밖에 나가서 판매하고 시간(추가근로)을 또 해야 하네. 물건도 해야 하고 안 해주면 회사 입장에서 안 좋고, 물건을 안 받아주거나 나한테 안 좋으니까 회사에 불이익이 되니까…….

(사례 27, 납품업체 판매 여성 근로자 FGI 참석자1)

9) 주로 타납품업체 진열관리 및 특판행사, 정기세일 등에 의한 야간 매장 리뉴얼노동 등에 동원됨

(중소)슈퍼에서는 모든 걸 다 해요. 야채를 제일 많이 하죠. 매대 닦으려면 매대 닦고, 청소하라면 청소해, 밥하라면 밥해야 하고, 계산대도 하라고 하고, 김장때 배추 날라야 하고, 지하 청소하고, 직원이 해야할 일을 다시키는 거야. 자기네 직원한테는 말도 못해. 직원은 있는데 인원을 감축하는 거야.

(사례 27, 납품업체 판매 여성근로자 FGI 참석자2)

저도 제 물건만 관리하는 줄 알았는데 한 달에 한 두 번은 12시에 끝나고 새벽3-4시까지 청소하고 1년에 두 번은 재고 그 전날부터 시작해서 그 다음 날 6시까지 있고 오픈 해놓고 점심때 집에 가고 가정주부인데 게다가 명절에 세트한다고 못하고 1년에 5-6번은 집에 못 들어가요.

(사례 22, 납품업체 여성근로자)

○ 간접고용 정규직 근로자는 매장에서 해고되어도 다른 매장으로 출근할 수 있으나 간접고용 비정규직 여성 근로자는 고용불안 외에도 4대 보험 같은 노동기본권조차 보장되지 않고 있었음

- 사례 24의 동료는 간접고용 비정규직으로 7년 이상 같은 용역업체에 소속으로 여러 유통업 매장에서 풀타임으로 근무해 왔음에도 불구하고, 근로자의 기본권리가 보장되지 않았음. 4대 보험이 되지 않는 경우 경력도 인정되지 않아 다른 일자리를 구하기가 쉽지 않았음

그 분은(같이 일하는 동료) 이 쪽(유통업)에만 7년 일하셨는데 지금 용역업체에서 5년 이상 일을 했어요. 거기 K기업 할인점 고정미 아니라 여기 용역회사에서 저기 마트 일하고 다른 할인점 일하고 그런 식으로 일했어요. 4대 보험 들기 싫어서 안든 게 아니라 안 해주니까 그렇게 있었죠. 저처럼 이 일을 7년 동안 하신 거예요. 행사를 7년 동안 뛰신 거죠. 그런데 이 일이 맨날 있는 게 아니죠. ...**(중략)**... 남자가 30대 넘어 결혼해야 하는데 언니는 “난 직업이 이거야” 하는 거예요. 결혼하는 사람들은 하기 어려운 그런 거죠(비정규직으로 결혼하기가 쉽지 않음). 물론 결혼해서도 하시는 분들도 있어요. 하지만 4대 보험도 안 되고 걱정이 많아요. 언니는 4대 보험 안 되는 거에 7년간 있었던 것에 대해 좀 후회하더라고요.

(사례 24, 용역업체 여성 근로자)

- 결국 대형유통업에서 일하는 대부분의 근로자들은 간접고용 형태로 다른 지점, 다른 납품업체, 다른 용역업체로 옮겨 계속해서 일을 하는 형태로 고용을 유지하고 있었으며 같은 특정 유통업 매장에서 계속 일한다고 해도 해당유통업체 직원으로 고용되지 않았음(안수찬 외, 2011)

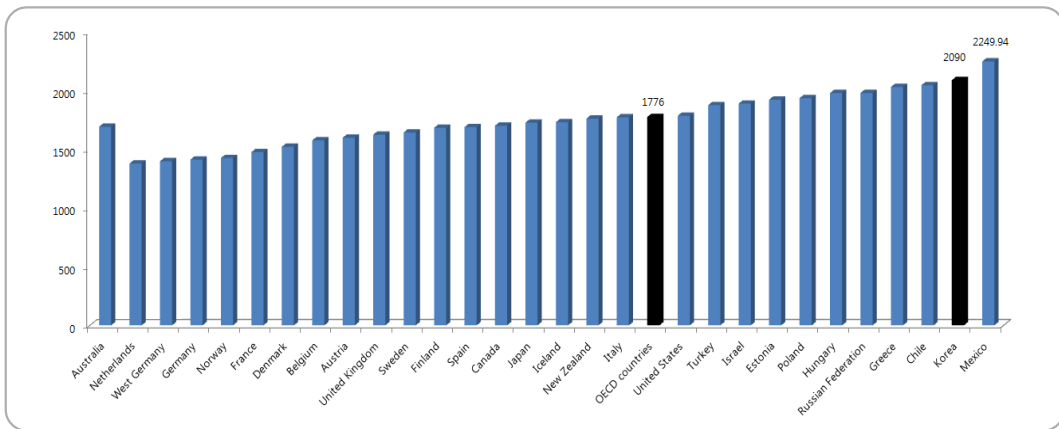
철수는 5년 째 A마트에서 양념육을 팔고 있다. 그가 일한 점포는 5년 동안 세 차례 바뀌었다. 항상 양념육을 팔았고 항상 A마트에서 일했는데, 고용주는 계속 바뀌었다. 그 수수께끼를 내가 이해하는데는 시간이 걸렸다. …(중략)… A마트에서 일하는 운영을 맡은 파견·용역업체는 필요에 따라 시급 또는 연봉제의 방식으로 비정규직을 채용한다. 어느 경우가 되었든 마트 근로자는 마트에 직접 고용되지 않는다(안수찬 외, 2011: pp. 88-97)

- 유통업의 고용유형별 문제점을 살펴본 결과, 유통업에 고용되는 근로자의 대부분이 여성이었고, 직접고용이라도 무기계약직으로 정규직과 차등되어 지급되는 성과급, 분리된 승진경로 등의 복지차별을 받고 있었음. 또한 유통업 직접고용이라고 해도 비정규직 고용이 많았으며, 이들은 정규직 전환이 쉽지 않아 고용계약 만료에 따른 고용불안정을 경험하고 있었음. 한편 간접고용 여성근로자는 주로 납품업체, 용역업체 소속으로 판매·판촉, 진열 계산, 청소 등의 직무에 집중되어 배치되고 있었음. 간접고용 정규직은 주로 납품업체의 정규직으로 유통업체와 납품업체 간 계약관계로 인해 유통업 관리자의 부당한 업무지시를 그대로 따라야 함. 따르지 않을 경우 소속 기업에 피해를 입힐 수 있어 유통업의 업무를 비공식적으로 수행하고 있었음. 또한 간접고용 비정규직의 경우 4대 보험과 같은 기본노동권이 보장되어 있지 않았으며, 이 경우 정규직과 같은 경력 인정이 되지 않아 더 나은 일자리를 찾기가 쉽지 않았음. 또한 본인이 원치 않아도 유통업체와 소속업체의 계약관계로 인해 소속업체가 바뀌게 되는 경우가 많아 고용이 항상 불안정하였음

2. 유통업 여성근로자의 노동과정 실태와 문제점

□ 유통업 여성근로자의 장시간 근로실태 및 문제점

○ 2011년 현재 우리나라의 월 평균 근로시간은 2,090시간으로 OECD국가 중 근로시간이 가장 긴 멕시코(2249.94시간) 다음으로 근로시간이 높음. 또한 OECD 평균(1776시간)에 비해 314시간이 더 많은 것으로 나타남



■ 그림 III-1 ■ OECD 국가 연평균 근로시간(2011)

○ 다음의 ■ 표 III-3 ■ 은 2012년 현재 서울지역 전 산업과 도소매업의 상용 총근로시간과 초과근로시간을 보여줌. 전체 월 평균 상용 총근로시간은 160.2시간, 도소매업은 159.5시간으로 0.7시간이 짧음. 그에 비해 전 산업의 초과근로시간은 5.1시간 인 것에 비해 도매 및 소매업 초과근로시간은 6.4시간으로 도매 및 소매업에서 초과근로시간이 1.3시간 더 많은 것으로 나타남

■ 표 III-3 ■ 서울지역 상용 총 근로시간 및 초과근로시간(2012, 300인 이상 사업장)

(단위: 시간)

산업분류별	2012. 4.	
	상용 총 근로시간	초과근로시간
전체	160.2	5.1
도매및소매업	159.5	6.4

주 1) 통계청 사업체노동력조사

주 2) 초과근로시간: 임금지급 여부와 관계없이, 소정근로시간 이외의 시간(연장근로시간, 휴일근로시간)에 실제로 근로한 시간(초과수당 지급을 위하여 산정한 시간이 아님)의 총계

- 서비스 연맹 실태조사에 의하면 서울지역 유통 여성 판매직 1주일 평균 노동시간은 50.4시간(백화점 판매직 52.3시간, 면세점 판매직 41.2시간)이며, 그 중 백화점 판매직의 경우 1주일에 ‘52시간 초과’ 근무하는 여성근로자 비율이 58.6%로 나타나고 있음. 즉 백화점의 판매직 근로자의 과반수 이상이 법정 최대 근로시간을 초과하여 근무하고 있다는 의미임

【표 III-4】 서울시 유통 여성 판매직 근로자의 기준시간별 근로시간

		48시간 미만	48시간 이상	52시간 미만	52시간 이상
백화점 판매직	미혼	16.9%	83.1%	39.6%	60.4%
	기혼	32.0%	68.0%	55.6%	44.4%
	계	18.5%	81.5%	41.4%	58.6%
면세점 판매직	미혼	97.6%	2.4%	99.4%	0.6%
	기혼	93.5%	6.5%	97.8%	2.2%
	계	96.7%	3.3%	99.1%	0.9%

자료: 김종진(2012a)

- 서울시 유통업 여성 판매직 근로자의 근로시간을 주당 48시간을 기준으로 살펴본 결과, 백화점의 경우 근로자의 81.5%가 48시간 이상 근무하였음. 그에 비해 면세점의 경우 48시간 미만 일하는 근로자가 96.7%로 백화점 판매직 여성 근로자의 근로시간이 훨씬 더 긴 것을 알 수 있음
- 면세점은 백화점에 비해 근로시간이 짧지만 연중무휴 및 공휴일 근무를 실시하고 있음. 또한 면세점과 백화점 모두 명절, 공휴일 및 특판, 세일 등으로 인한 야간영업 연장에 따른 장시간 근로에 시달리고 있었음. 게다가 하루 종일 서서 일하도록 되어 있는 유통업 매장의 특성상 판매직 여성근로자의 노동 강도는 상당히 높음에도 불구하고 이에 대한 행정규제는 없었음

□ 유통업 여성근로자의 노동과정 실태 및 문제점

- 이 장에서는 유통업 여성 근로자의 근로시간 구성실태 조사를 분석하여 여성근로자의 일상 근로시간이 어떻게 구성되어 있고, 어떤 문제가 있는지 파악하고자 함
- 서울지역 유통업 여성판매직 노동실태로 주당 근로시간, 1일 평균 출근업무준비시간, 1일 평균 퇴근마무리시간, 1일 휴게시간, 1일 식사소요시간, 1일 연장근무횟수, 월 평균 주말휴일근무일, 연차휴가사용일, 연차사용가능일 실태 조사 결과는 다음의 【표 III-5】와 같음

표 Ⅲ-5 서울지역 유통 여성 판매직 근로시간 구성실태

			노동시간(시간, 분)						연장근로 및 휴일근로		연차휴가	
			주당 근로 시간	총 업무 준비시간(1일)			휴게시간(1일)		주당 연장근로(회수(일))	월평균 주말근로(일(일))	2011 연차 사용일(일)	2012 연차 사용일(일)
				계	출근 업무 준비 시간(분)	퇴근 마무리 시간(분)	휴게 시간(분)	식사 소요 시간(분)				
혼인 상태	백화점	미혼	52.7	90.6	59.5	30.9	90.6	37.3	3.2	6.3	4.1	10.5
		기혼	50.5	75.2	47.7	27.1	86.7	36.5	3.2	6.3	5.5	13.8
		소계	52.3	88.1	57.6	30.2	89.9	37.2	3.2	6.3	4.3	11.2
	면세점	미혼	41.5	47.6	30.4	16.9	86.7	39.8	1.2	5.8	4.9	11.1
		기혼	40.0	50.1	31.7	19.0	89.2	39.1	1.7	5.6	7.9	12.5
		소계	41.2	48.1	30.7	17.3	87.2	39.7	1.4	5.8	5.7	11.5
	계	미혼	50.8	83.6	54.8	28.6	89.9	37.7	2.9	6.2	4.2	10.6
		기혼	48.3	69.9	44.2	25.5	87.2	37.0	2.9	6.1	6.0	13.6
		소계	50.4	81.3	53.0	28.1	89.5	37.6	2.9	6.2	4.5	11.2

자료: 김종진(2012a)

- 서울지역 유통 여성 근로자의 주당 근로시간은 50.4시간, 평균 출근업무 준비시간은 53분, 퇴근마무리시간은 28.1분, 1일 평균 근로시간 외에 업무준비 및 마무리 시간이 업무시간이 81.3분으로 1시간이 넘음. 이는 근로시간 외 사실상 무보수 초과근로를 1시간 넘게 수행하고 있다는 의미임
 - 서비스연맹 워크샵과 심층면접조사 결과, 유통업 판매직 근로자들은 매장 준비를 위해 1시간씩 일찍 출근하는 사례가 많았음. 화장품 판매직 여성근로자들은 판매 제품의 특성상 화장이 필수이며 복장점검, 매장정리로 1시간 일찍 출근하여 준비 하였음. 또한 대형할인점 농수산물 코너 및 가공품 매장에서 근무하는 여성근로자는 입출고 및 매장정리를 위해 1시간 일찍 근무를 시작하고 있었음
- 유통업 여성 근로자 평균 1일 휴게시간은 89.5분, 식사시간은 37.6분에 불과함. 식사시간은 원래 1시간임에도 불구하고 1시간 이내로 식사를 끝내고 일하고 있었음. 또한 판매직은 주당 평균 연장 근무를 2.9회 정도 하고 있었으며, 주말이나 공휴일 등 휴일근로가 월 평균 6.2회였음. 즉 여성근로자들은 평균 주 3일 연장근무를 실시하고 있으며, 한 달에 3주는 주말 내내 근무를 해왔다고 볼 수 있음
- K유통업 매장 참여관찰 결과, 근무 시 식사시간을 1시간 지키기 어려웠음. 다른 매장의 근로자가 자신의 담당매장을 봐주는 사이에 교대로 식사를 해야 하기 때문에 식사 후 휴식을 취하기 어렵고 바로 매장으로 복귀해야 함. 또한 주말에는 특별한



사정이 없는 이상 고객이 많다는 이유로 항상 정상근무를 해야 했음. 유통매장에서는 매주 평일 월요일부터 금요일사이에 이웃매장의 근로자와 교대로 이틀을 쉬도록 주간업무표를 작성하도록 지시함

- 다음의 **표 Ⅲ-6** 조사결과는 유통업 판매근로자의 노동과정 구성 및 일·가족 양립실태를 보여주고 있음. 매장을 관리하는 인원은 평균 7.4명, 1일 평균 고객응대는 36.6명인 것에 비해 화장실 사용 횟수는 2.9회에 불과한 것으로 나타남. 즉 1일 노동시간은 8시간이 넘지만 화장실은 3회 이상 가기 어려워 방광염 등 질병에 걸리고 있었음

가장 힘든 건 화장실 생리적 문제도 많이 힘들고 더군다나 30대 중반의 주부들이 많아서 방광염도 많이 걸리고…….

(사례 17, 1할인점 근무 여성 근로자)

표 Ⅲ-6 서울지역 유통 여성 판매직의 노동과정 실태

			인력		노동량(고객응대, 1일)			1일 화장실 사용 횟수 (회)	업무교육			일과가족양립		
			부서 매장인원 (명)	주5 일제 추가인원 (명)	총 노동 (명)	고객 판매 인원 수 (명)	고객 응대 인원 수 (명)		업무 담당 수 (개)	교육 횟수 (회)	이직 횟수 (회)	육아 휴직 (개월)	수면 시간 (1일)	가족 여가 시간 (1일)
현 인 상 태	백 화 점	미혼	8.0	1.6	35.2	14.7	20.2	2.8	4.0	4.4	1.2	2.0	5.9	1.7
		기혼	6.7	1.4	32.4	13.1	17.7	2.9	5.2	4.0	1.6	5.4	6.3	2.6
		소계	7.8	1.6	34.8	14.4	19.8	2.9	4.2	4.3	1.3	5.3	6.0	1.8
	면 세 점	미혼	5.5	1.1	43.5	15.6	26.6	3.2	3.3	4.2	1.9	-	6.3	1.7
		기혼	5.2	1.5	52.9	19.5	32.3	3.4	4.0	5.8	2.2	3.1	6.3	2.5
		소계	5.4	1.2	45.5	16.4	27.9	3.3	3.4	4.6	2.0	3.1	6.3	1.9
	계	미혼	7.6	1.5	36.5	14.8	21.2	2.9	3.9	4.4	1.4	2.0	6.0	1.7
		기혼	6.4	1.4	36.7	14.4	20.6	3.0	5.0	4.4	1.8	5.0	6.3	2.6
		소계	7.4	1.5	36.6	14.7	21.1	2.9	4.1	4.4	1.5	4.9	6.0	1.9

자료: 김종진(2012a)

- 유통업매장 참여관찰 및 심층면접 조사 결과, 매장 근로자가 화장실을 가는 것을 근무지 무단이탈로 간주되는 일이 많아 자리를 비우기가 어려웠고, 근무하고 있는 매장의 고객화장실 사용이 원칙상 불가능함. 연구자가 근무했던 유통매장은 각 층마다 직원전용 화장실이 없고 지하 1층에 있어 화장실을 가기가 어려웠음. 따라서 직원들은 고객용 화장실을 몰래 이용하고 있었으나 CS(customer service)관리자에게 적발되는 경우 고용 등에 문제가 발생할 수 있어 조심해야 했음. 또한 직원전용 휴게실도 지하1층에 있어 근무시간에 고객이 많을 경우 사실상 휴게실을 사용하기 어려웠고, 휴게실이 비좁고 협소하여 사용하기 쉽지 않았음

감시카메라가 근무를 감시하고 있어 자리를 비우거나 하면 PM(part manager)에게 혼이 난다. 또한 근무시간 내내 앉을 수 없다는 건 너무 힘들다. 다만 후방(물품창고를 말함.)이 바로 옆이라 잠시 숨어서 전화를 하거나 숨을 돌릴 수 있다.

(K마트 참여관찰일지)

포스(계산대) 비우는 걸 무단이탈 취급하니까 화장실을 마음대로 못가요.

(사례 18, I할인점 계산직 여성근로자)

밥먹을 때를 제외한 8시간 동안 ‘절대로’ 앉을 수 없다. …(중략)… 점원들은 매대에 기대는 것도 쭈그러 앉는 것도 금지된다. 점원들은 밥을 급히 먹는다. 그러고는 탈의실 긴 의자 위에 쭈그러 누워 잠깐 눈을 붙인다.

(안수찬 외, 2011: p.90)

- 계산직 근로자가 일하는 포스(POS: 계산대를 의미)에는 의자가 있었으나 매장 내 진열 및 판매 근로자를 위한 의자가 없어 일하면서 휴식을 취할 수 없었음. 또한 계산대에서 일하는 여성근로자의 경우에도 계산할 때 고객이 많은 경우 의자에 앉아서 일하기가 상당히 어려웠으며, 의자배치와 계산대의 높낮이가 맞지 않아 또한 앉아서 계산하기 어려웠음. 연구자가 참여관찰한 K마트는 본사에서 계산대에 의자를 배치하였으나 실제 해당 매장에서는 의자에 앉아서 계산하는 모습을 거의 보기 어려워 사실상 의자에 앉아 계산하는 것을 금지하였던 것으로 보임
- 의자를 놓으라는 본사의 지시가 있을지라도 해당 점포에서 근로자가 의자 앉지 못하도록 금지할 수 있는 이유는 본사가 각 지점장과 매장 관리자가 매장 내 비정규직 및 간접고용 근로자를 해고할 수 있도록 자율권을 주고 있었기 때문임. 각 지역별 지점장의 지시에 따라 근로자들은 의자 앉아 쉬는 행위, 장갑을 끼는 행위들을 금지 당하고 있었음. 본사는 지점장의 근로자에 대한 통제행위를 묵인하고 있었고

문제 발생 시 해당 점포의 매장 관리자 또는 지점장에게 책임을 전가하였음(김재민, 2012)

K마트는 계산대 구조를 바꾸어서 의자를 놓도록 하겠다 그러더라고요. 고객이 앉아서 계산하는 꼴을 못 볼 수도 있는데 어떻게 하나..그러니까 고객이 바뀌어야 한다 그러더라고요. 대단하다 어떻게 저렇게 생각하지 그랬는데 끝나고 물어봤어요. K마트가 대단히 사고의 전환을 하는 거 같은데 그건 어디에 근거 하나. 자기네 기준은 법이래요. 산업안전보건법에 의자배치는 빼도 박도 못하는 거 아니냐. 어차피 할 거면 생색내며 하겠다. 하면서 전 매장 계산대 구조를 바꿔라 하는데 본사에서 그러다가도 매장에서 알아서(지점에서는 의자를 배치해도 사실 상 의자에 앉는 것을 금지하는) 하겠죠. 본사에서는 쿨하고 좋은 거죠. 얼마나 들더라도 바꿔라. 매장에서, 얼마 전에 저희 연맹에 전화가 왔는데 K마트에 쪽지가 붙었는데 의자에 앉아서 찍지는 마세요. 그걸 보고나서 열 받은 사람이 “여기에 대해서 어떻게 대응하냐?”고 전화가 왔어요. 사진을 하나 찍으십시오. 그러니까 금방 댄 거죠.

(사례 13, 상급단체 간부)

일단은 장갑 끼고 근무하는 캐시들이 자기 눈에 거슬린다는 것이 첫 번째 이유였고 두 번째는 손님에게 장갑 낀 손으로 브래지어 팬티를 만지는 것이 손님에게 실례라는 거예요.

전 그렇다면 “첫 번째는 점장님 눈에 거슬린다는 것은 점장님이 직접 캐시가 지속적으로 상품을 만지면서 겪는 고충을 모르셔서 하는 말씀이고요. 손님에게 실례라는 것은 장갑을 끼고 상품을 찌다가 손님의 상품 중에 옷을 계산해야 할 경우에 저 같은 경우는 장갑을 벗고 하드텍(도난 방지를 위해 상품에 장착하는 보안용 플라스틱 태그)을 떼고 계산을 했었는데 그런 점들은 교육을 통해 얼마든지 융통성 있게 할 수 있는 일 아닌가요?”라고 반문했죠.

점장이 열 받아서 “아무튼 장갑 끼지 말라면 끼지 말지 뭐 말이 그렇게 많은 겁니까! 그리고 고충이라는 단어는 가만 보니까 최OO씨 아주 좀 이상한 쪽으로 생각이 있는 사람 같애!!”하면서 그렇게 장갑을 끼고 싶으면 병원 가서 진단서 끊어서 의사 소견서에 맨손으로 지속적으로 일을 하면 안 되겠다는 소견서가 있으면 내가 특별히 최OO씨만 장갑을 끼게 해주지.”라고 버럭 화를 내는 겁니다.

(이마트 용인수지분회 노조 카페 게시판 발췌)

- 휴게실 및 모성보호시설 설치 실태를 살펴본 결과, 백화점의 경우 일하는 층에 휴게실을 설치한 곳은 55.6%, 일하는 층에 직원이 사용가능한 화장실이 있는 경우 42.3%, 직원이 이용가능한 보육시설의 경우 8.4%, 판매직이 이용 가능한 시설은 6.5%에 불과하며 수유시설은 9.2%에 불과함. 따라서 고객편의로 설치되어 있는 시설은 많으나 하루 종일 매장에서 일하는 직원을 위한 시설 설치는 미흡하였음

【표 Ⅲ-7】 서울지역 유통 사업장의 휴게실 및 모성보호 시설의 여부

	일하는 매장층에 이용 가능 휴게실 있음	현 근무지에 판매직 이용 가능 휴게실 있음	일하는 층에 판매직 이용 가능 화장실 있음	현 근무지에 직원이 이용가능 보육시설 있음	현 근무지에 판매직이 이용가능 보육시설 있음	현 근무지에 직원이 이용가능 수유시설 있음
백화점	55.6	87.6	42.3	8.4	6.5	9.2
면세점	51.1	95.6	80.0	-	-	51.2
계	54.9	88.8	47.9	7.2	5.5	15.4

자료: 서비스연맹 워크샵(2012a)

- 유통업에 고용된 직접고용 여성근로자 뿐만 아니라 간접고용에 해당하는 납품업체 및 용역업체 근로자를 위한 휴게시설 및 모성보호시설이 필요함. 실제로 참여관찰 하였던 K마트의 경우 직접고용 여성근로자와 간접고용 여성근로자의 캐비닛 및 휴게실이 분리되어 설치되어 있었음. 그러나 간접고용 여성근로자의 휴게실은 공간이 좁을 뿐만 아니라 지하 1층에만 설치되어 있어 이동 동선이 긴 지상 2, 3층에 있는 여성근로자들이 가서 쉬기가 쉽지 않았음

□ 유통업 여성근로자의 일·가족 양립 실태 및 문제점

- 다음의 【표 Ⅲ-8】에 의하면 서울지역 유통 여성 판매직의 수면시간은 6시간이며, 가족과 함께 보내는 시간도 1일 1.9시간에 불과하였음. 즉 유통업 여성근로자의 자녀돌봄시간 및 수면시간이 절대적으로 부족한 것으로 볼 수 있음. 또한 우리나라의 경우 여성이 가사노동 및 돌봄노동을 전담하고 있는 상황을 감안한다면 유통업 여성근로자는 장시간 근로, 가사노동 및 돌봄노동으로 인한 3중고를 경험하고 있었음. 또한 서울지역 유통 판매직 육아휴직 사용은 4.9개월에 불과하였음



【표 III-8】 유통업 여성근로자 일·가족 양립 실태

			일과가족양립		
			육아 휴직 (개월)	수면 시간 (1일)	가족돌봄 시간 (1일)
혼 인 상 태	백 화 점	미혼	2.0	5.9	1.7
		기혼	5.4	6.3	2.6
		소계	5.3	6.0	1.8
	면 세 점	미혼	-	6.3	1.7
		기혼	3.1	6.3	2.5
		소계	3.1	6.3	1.9
	계	미혼	2.0	6.0	1.7
		기혼	5.0	6.3	2.6
		소계	4.9	6.0	1.9

자료: 김종진(2012a)

○ 대형할인점의 경우 주로 7~15시, 9~18시, 15~24시 3교대로 근무하고 있었음. 다만 새벽에 물건을 납품받아 판매하는 식품부는 7~15시 교대근무가 포함되어 4교대 근무를 시행하고 있었으며, 그 외 매장은 주로 9~18시와 15~24시 2교대로 근무하였음. 또한 24시간 영업이 폐지되기 이전에는 야간근무조가 근무하였음. 또한 휴일 및 공휴일에는 매장에서 거의 근무를 해야 하기 때문에 공휴일에 학교나 직장에 가지 않는 가족과 같이 보낼 수 있는 시간을 갖기 어려웠음. 결국 유통업 여성근로자들은 공휴일에 다른 근로자들처럼 가족들과 같이 쉴 수 없다는 것에 대해 스트레스를 받고 있었음

어제는 000여사와 이야기를 했다. 그녀는 유통업에 종사하면서 가장 힘든 것이 휴일에 쉴 수 없다는 점이라고 했다. (중략)…휴일에 가족들이 성묘를 가면 따라가지 못하거나(참여관찰 시기가 추석연휴 전이었음) 휴일에 가족들과 놀러가지 못해 한동안 우울했다고 한다.

(K마트 참여관찰 일지 중)

○ 다음의 【표 III-9】에 의하면 서울지역 유통업 판매직 백화점 근로자 59.1%, 면세점 여성 근로자 72.7%가 자녀 돌봄 시간이 부족하다고 인식하고 있었음. 특히 30세 이상의 경우 백화점 여성근로자의 94.7%, 면세점 근로자의 86.0%가 가족과의 여가시간이 부족하다고 인식하고 있었음

- 연령별로 살펴보면 백화점 30~35세 여성근로자의 82.2%가 자녀돌봄시간이 부족하다고 응답하였으며, 36세 이상의 경우 95.3%가 부족하다고 응답하였음. 또한 면세점의 경우에도 36세 이상 근로자의 89.3%가 자녀 돌봄시간이 부족하다고 응답하였음. 2010년 출산통계에 따르면 첫아이를 낳는 산모의 평균연령은 30.1세로 유통업 여성근로자가 결혼하여, 6세 이하의 자녀를 양육하는 시기라고 볼 수 있는 30대 초중반에 자녀 돌봄시간에 대한 요구가 급격히 높아지고 있었음
- 가족과 함께하는 시간에 대해 백화점 여성근로자는 94.7%, 면세점 근로자는 89.3%가 부족하다고 응답함. 즉 유통업 판매직 여성근로자의 대부분이 가족과 함께하는 시간이 절대적으로 부족하다고 인식하고 있었음. 유통업 판매직 여성근로자가 자녀 돌봄 및 일·가족 양립을 위한 시간을 확보하기 위해서는 현재 장시간 근로시간 및 공휴일 근무를 줄이는 것이 시급한 것으로 판단됨

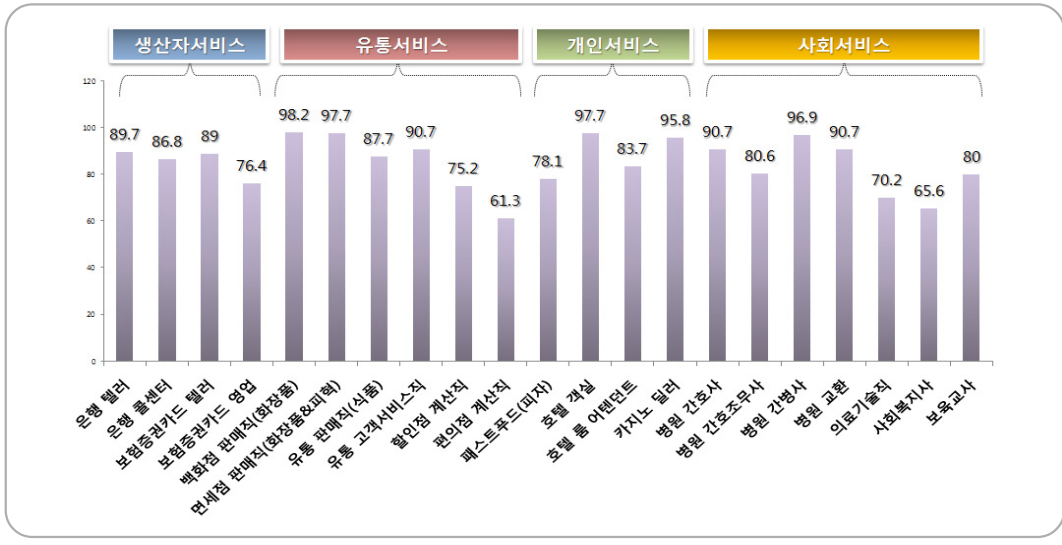
표 Ⅲ-9 서울지역 유통업 여성 판매직 근로자의 돌봄시간 및 가족과 함께 보내는 시간 인식도
 (단위: %)

구분		자녀 돌봄 시간 부족	가족과의 시간 부족
백화점	25~29세	45.4	94.9
	30~35세	82.2	95.0
	36세 이상	95.3	97.3
	소계	59.1	94.7
면세점	20~24세	43.8	82.7
	25~29세	43.8	82.8
	30~35세	52.6	89.3
	36세 이상	89.3	87.1
	소계	72.7	86.0
계	25~29세	46.3	93.3
	30~35세	83.5	93.6
	36세 이상	93.8	93.7
	계	61.2	93.2

3. 유통업 여성근로자의 감정노동 실태와 문제점

□ 유통업 여성근로자의 감정노동실태 및 문제점

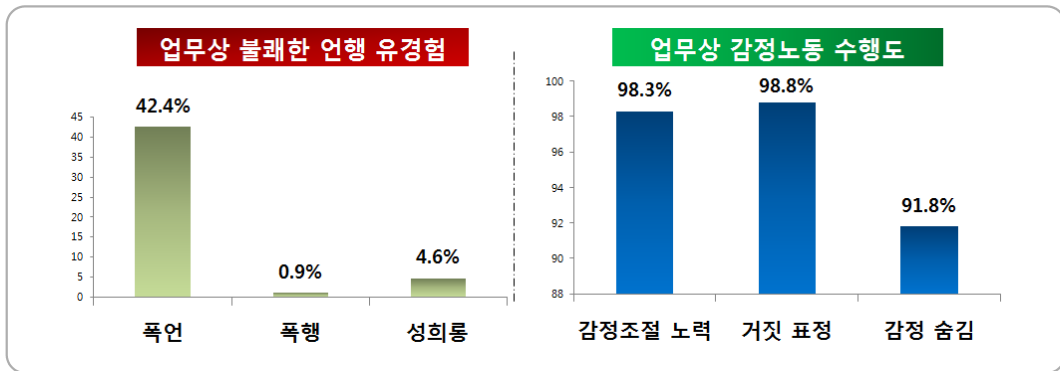
- 1983년 혹실드(A. Hochschild)는 델타항공사 승무원 연구를 통해 처음으로 감정노동(emotional labor)의 개념을 제시하였음. 감정 노동이란 자신의 현재 감정과는 상관없이 상대방을 위해 다른 얼굴 표정과 몸짓을 해야 하는 상황을 의미함
- 혹실드의 연구를 기초로 국내에서도 백화점, 항공사, 간호사, 콜센터, 사회복지사 등 일부 직종에 대한 감정노동 연구가 진행되었음. 감정노동 관련 연구에 의하면 감정노동이 적절히 관리되지 않으면 육체적·정신적으로 건강상의 문제가 발생하는 것으로 보고되었음. 미국의 경우 노동인구의 3%, 약 이백만명이 감정노동에 노출되고 있으며, 감정노동이 관리되지 않는 경우 감정소진과 직무불만족 등이 발생함(김현주, 2009)
- 우리나라 서비스 산업의 감정노동 수행 현황은 52.3%로 혹실드의 감정노동 수행 기준(40% 이상)을 넘고 있음(김종진, 2012b: pp.249~250)
 - 다음의 **■ 그림 III-2 ■**에서 알 수 있듯이, 국내 주요 서비스산업의 감정노동 수행 강도를 살펴본 결과, 감정노동 수행 강도가 가장 높은 직종은 백화점 화장품 판매직(98.2%)이었음. 그 외 유통업을 중심으로 봤을 때 면세점 판매직 (97.7%), 유통 고객서비스(90.7%), 유통 판매직(식품)(87.7%)이 감정노동 수행강도가 높은 것으로 나타남



*주 : 1) 감정노동 수행 반응 지표는 “내 일은 내 기분과 관계 고객을 위해 감정을 조절해야 한다”에 대한 설문조사 문항(4점 척도)에서 ‘그렇다’ 혹은 ‘매우 그렇다’의 응답 빈도(%)를 의미.
 2) 주요 서비스산업 업종 및 직종별 감정노동 실태조사(2007~2012) 원자료에서 재구성.
 3) 김종진(2012b) 재인용

■ 그림 III-2 ■ 국내 서비스산업 주요 직종별 감정노동 강도(단위: %)

○ 서울지역 유통 여성 판매직 실태조사 결과, 지난 1년 사이 고객으로부터 폭언 경험 비율은 42.4%, 폭행 0.9%, 성희롱 4.6%로 나타남. 유통업 판매직 여성근로자의 폭언 비율은 상당히 높음에도 불구하고, “고객 우선”이라는 유통기업의 방침 상 개별 근로자가 대응해야 할 유연하게 대응해야 할 문제로 인식하고 있었음. 약 40% 정도의 기업에서는 고객의 폭언이나 성희롱 발언 등이 일어난 후에도 아무런 조치 없이 계속 근무하도록 하였으며, 80%의 조직에서는 고객의 무리한 요구, 인격무시성 발언 및 폭언을 무조건 참도록 지시하고, 고객과의 분쟁에서 누가 맞는지를 가리기 보다는 무조건 사과하는 정책을 펼침(박찬임 외, 2012: p. 140). 따라서 유통업 여성 판매직 근로자들은 고객과의 상호작용 과정에서 자신의 감정을 조절(98.3%) 하고, 실제 감정과는 다른 표정(98.9%)을 지어야 하며, 감정을 숨기고(91.8%) 일해야 했음



주: 1) 김중진(2012b) 재인용

■그림 Ⅲ-3■ 서울지역 유통 여성 판매직 근로자의 불쾌한 언행 경험 및 감정노동 수행도

- 판매직 근로자들은 백화점이나 마트 등 조직에서 판매직 근로자의 고객대면 활동을 통제하고 표준화하기 위한 지침이 있으며, 복장이나 외모에 대한 통제를 하는 곳이 대다수임. 또한 CCTV, 미스터리 쇼퍼 등을 통해 이를 강제하도록 하고 있었음
- 정규직에 비해 비정규직 및 간접고용직은 고객의 폭언이나 폭력에 저항하는 경우 해고될 수 있음. 또한 정규직에 비해 비정규직이, 직접고용에 비해 간접고용 근로자가 고객의 폭력에 취약한 것으로 나타남

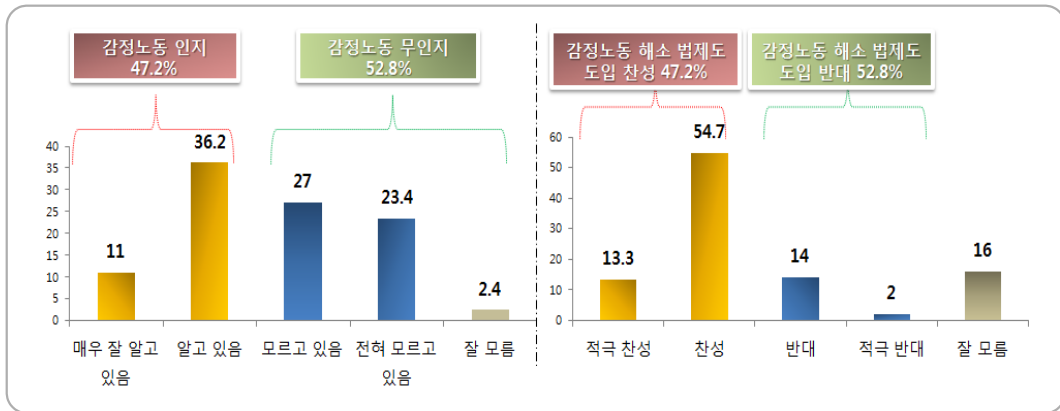
김경욱: 만약 시민하고 다툼이 생기면 비정규직은 무조건 그만둬야 하고, 정규직은 시말서를 써야 합니다. 2003년에 이런 일이 있었습니다. 정규직 캐셔가 고객만족센터에서 손님하고 언성을 높이고 싸웠어요. …(중략)… 그 정규직 캐셔는 아무런 징계도 받지 않았습니다. 그런데 입점업체 비정규직은 그날 싸웠다 그날 바로 해고당했지요. …(중략)… 석 달 가까이 부당해고에 대해 싸웠지요. …(중략)… 결국 복직 합의를 봤고 석 달만에 출근을 했어요. 나도 잘됐다 싶어 인사하고 업무를 보고 있는데 갑자기 난리가 났어요. 매대를 다 빼버린 겁니다. 복직을 시키긴 했는데 일할 매대를 다 빼버린 겁니다. 매대는 텅텅 비었고 아무 물건도 채워지지 않았지요. 입점업체 자체를 통째로 뺐 겁니다.

(이진경 외, 2009)

- 높은 감정노동 강도로 인해 유통업 근로자는 직무소진에 따른 탈인격화, 감정고갈 및 성취감 저하 등이 발생하고 있었음. 또한 우울수준 및 사회심리적 건강의 위험수준이 상당히 높게 나타나고 있음(박찬임 외, 2012: pp.150-151)

□ 시민의 감정노동에 대한 인식도

- 다음의 **■ 그림 III-4 ■**는 우리나라 시민들의 감정노동에 대한 인지와 규제도입에 대한 응답을 보여주고 있는데, 감정노동 알고 있는 시민은 47.2%, 감정노동을 알지 못하는 시민은 52.8%로 과반수 이상이 감정노동을 인식하지 못하는 것으로 나타나 시민들의 감정노동에 대한 인식을 높이는 홍보사업이 시급한 것으로 판단됨
- 감정노동을 제공하는 근로자들이 고객들의 폭언 및 폭행 등으로 인해 발생하고 있는 건강문제를 해결하기 위해 감정노동을 해소하는 법을 산업안전보건법에 도입하자는 의견에 대해 47.2%만 찬성하고, 52.8%는 반대하는 것으로 나타남. 따라서 감정노동에 대한 인지도가 높을수록 감정노동 해소제도 도입에 동의하는 것으로 나타남



* 주 : 1) 시기 : 2012년 1월 7일~10일(N=1,000명), 표본오차 95% 신뢰수준 ± 3.1%P
 2) 지역 : 서울, 부산, 대구, 인천, 광주, 대전, 울산, 고양, 성남, 안양, 부천, 시흥, 거주 유권자 1,000명
 3) 한길리서치(2012), 김종진(2012a) 재인용

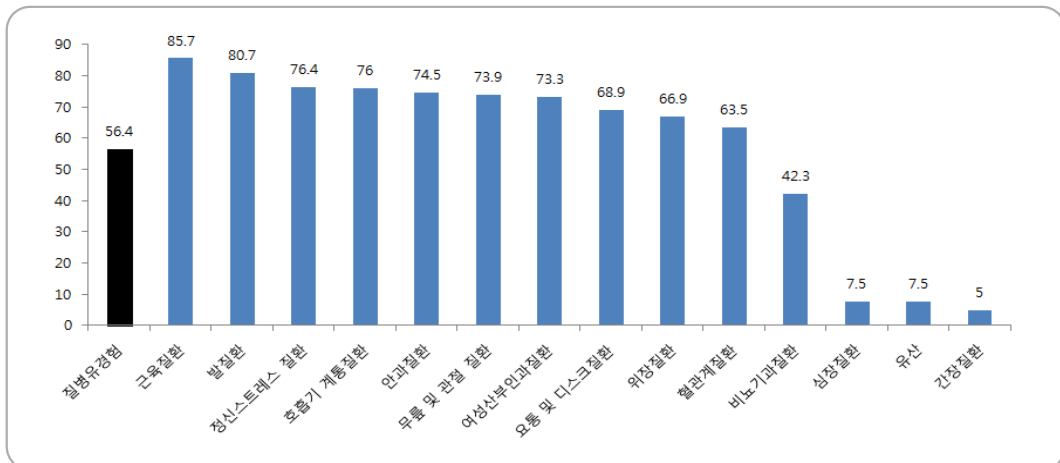
■ 그림 III-4 ■ 우리나라 시민의 감정노동 인지도와 규제 도입 의견(단위: %)

- 감정노동을 해소하기 위한 법 및 제도를 도입하기 위해서는 감정노동의 개념 및 감정노동 해소의 필요성에 대한 여론을 조성하여 시민들의 인식을 전환하는 정책이 우선적으로 필요함

4. 유통업 근로자의 건강 실태와 문제점

□ 유통업 판매직 여성근로자의 질병 유병률

- 유통업 판매직 여성근로자의 질병 유병률 조사 결과, 조사대상 근로자 중 56.4%가 일을 하면서 질병에 걸렸던 경험이 있음. 또한 이 중 가장 많이 경험한 질병이 근골격계 질환(85.4%)이었으며, 그 다음 무지외반증과 같은 발질환(80.7%), 정신스트레스 질환(76.4%), 호흡기 계통 질환(76%), 안과질환(74.5%) 무릎 및 관절질환(73.9%), 산부인과 질환(73.3%), 요통 및 디스크질환(68.9%), 혈관계질환(63.5%), 비뇨기과(42.3%) 등의 순으로 나타남
- 유통업 판매직 근로자에게 주로 발생하는 증상은 하루종일 서서 근무하는 방식으로 인한 하지정맥류, 물건을 이동하고 옮기면서 발생하게 되는 근골격계 질환(허리, 손목, 어깨 등), 불규칙하고 짧은 식사시간으로 인한 소화장애, 지속적인 설명과 홍보로 인한 목(성대) 결절 등과 관련된 증상이 많은 것으로 나타남. 가장 많이 나타나는 질병인 근골격계 질환의 경우 통증이 가장 많이 발생한 부위는 다리/발부위로 47.5%가 다리/ 발부위에 통증이 발생한 적이 있다고 응답함(박찬임 외, 2012:pp. 123-124)



자료: 김종진(2012 a) 재구성

■ 그림 Ⅲ-5 ■ 서울지역 유통 여성 판매직 근로자 업무상 질병 유경험(단위: %)

- 유병률이 50%이하인 질환은 비뇨기과(42.3%), 심장질환(7.5%), 유산(7.5%), 간장질환(5%) 이었으나, 하루 종일 서서 일하고 근무 시 화장실에 가기 힘든 유통업의 특성상 비뇨기과 질환을 절반 가까이 경험하고 있었음
- 비뇨기과질환 및 심장질환, 유산, 간장질환을 제외하고 대부분의 질병발병률이 50% 이상으로 나타나 응답자의 대부분이 최소 2가지 이상 질병을 경험했던 것으로 볼 수 있음
- 유통업 여성근로자들이 겪는 일부 질병은 감정노동과 관련이 되어 있음. 예를 들어 근골격계 질환이 하반신에 많이 나타나는 이유는 고객 응대 시 매장에서 앉아서 일하는 것을 금기시하는 매장의 근로문화 때문이고, 화장품 근로자들이 주로 겪는 무지외반증은 근무 시 하이힐이 신고 일하는 것이 의무화되어 있기 때문임. 또한 비뇨기과 질환은 매장 근무 시 고객이 많은 경우 화장실을 자주가기 어렵기 때문이고, 성대결절이 나타나는 이유는 고객을 유인하기 위해 멘트를 반복적으로 하기 때문인 것으로 나타남. 그리고 높은 감정노동 강도로 인해 우울증, 폭식과 같은 정신적인 스트레스를 경험하고 있었음



■ 그림 Ⅲ-6 ■ 유통업 화장품 판매근로자의 발질환 사례(김종진, 2012a)

- 하지만 유통업 근로자들은 질환이 발생했을 때 개인적으로 병원/한의원 및 약국에 가서 해결하였으며, 회사나 점주 측으로부터 산재처리, 진료비를 받거나 작업 배치 전환이 거의 없었음(박찬임 외, 2012:pp. 123-124)
- 입점업체 또는 납품업체 근로자는 유통업 매장에 파견되어 산재를 당할 경우 해당 유통기업 소속이 아니기 때문에 해당유통기업을 대상으로 산재를 신청하기 어려움. 또한 산재를 신청하거나 해당매장에 대해 법적조치를 요구할 경우 본인업무 및 회사경영에 악영향을 끼칠 수 있어 치료비 등을 요구하기가 쉽지 않아 개인적으로 해결하고 있었음

(목이 아파 병원에 갔는데)성대 결절이래요. 그것도 어떻게 보면 4대 보험 되면 산재에 포함이 되는데 여기는 저희가 비정규직이니까 산재가 안 되니까 섭섭지 않게 실장님이 챙겨주시고 따뜻한 차를 주거나 따뜻한 거 챙겨주시고 그래요. 그 정도? (시식코너에서 일하기 때문에)작은 후라이팬이라 크게 다치지 않지만 데이면 약 정도 바르고... 산재가 잘 안돼요.

(사례 24, K마트 간접고용 비정규직 여성 근로자)

우리 여사원이 매장에서 여성들이 할 수 있는 일이 있고 창고 가서 물건 올리고 하는 게 산재가 나옵니다. 많을 때는 100kg 넘어요. 몇 백KG 되지. 세트는. 그걸 우리 주부들이 끌고 와서 진열해요. ...(중략)... 다치는 사람이 굉장히 많아요. 지난 번에도 (후방에서) 거기서 올라가다 난간이 떨어져 버렸어요. 자기네 시설물 부주의거든. 뇌출혈로 돌아가시진 않고 굉장히 오래되었는데 그 점장이 하는 말이 병원에 산재되어 있으니까 회사에서 알아서 하라고 하고 가버렸어요. 산재(해당 유통업체)에 전혀 책임이 없어요. 법률적으로 갈 수가 없는 게 그 쪽은 감정이 상해 있으니까 업체에 영향을 끼쳐요. 그 친구가 여기만 있는 게 아니에요. 순환 보직해야 하는데 여기 가서 힘들게 해놓고 그 쪽(같은 유통기업의 다른 체인점)가면 난리가 나요.

(사례 7, 납품업체 간부)

5. 시사점

- 서울시가 여성발전기금을 서비스연맹에 지원하여 실시한 유통업 판매직 여성근로자 1308명 설문조사, 유통업 여성근로자 36명에 대한 심층면접 및 FGI, 유통기업 K마트의 참여관찰일지 분석결과, 유통업 여성근로자는 고용 불안정, 장시간 근로, 일·가족 양립 및 돌봄시간의 절대 부족, 모성보호시설의 미비, 감정노동으로 인한 스트레스, 열악한 노동환경으로 인한 질환에 시달리고 있었음
- 유통업 여성근로자의 노동환경이 매우 열악함에도 불구하고 이에 대한 개선조치가 거의 없는 것으로 나타나 기업이 노동환경 개선하도록 견인하는 조치가 필요함. 또한 매장 내 의자농기와 같은 노동환경 개선 캠페인이 실효성을 거두기 위해서는 의자에 앉을 수 있는 분위기 조성 및 공간 설계, 동선배치와 이에 대한 기업과 소비자의 올바른 이해가 필요함
- 노동환경에 대한 근로자의 요구 반영, 사측의 노동친화적 매장 동선 및 배치의 재구성, 감정노동에 대한 소비자의 인식전환 등을 위해서는 유통기업, 노조, 소비자, 서울시 또는 자치구의 이해관계자 간 협의체계가 구성되어 이를 협의하는 장이 필요함. 유통업은 지역별로 매장이 분포하고 각 매장의 유통업체 관리자들이 고용 및 공간배치에 대한 일부 자율권을 가지고 있기 때문에 자치구별로 유통업 노동복지 거버넌스를 구성하고 유통업 매장과 지역 중소영세상인과의 상생협력, 유통업 매장의 노동환경 개선에 대한 사회적 합의를 이끌어 내는 것도 한 방법으로 볼 수 있음. 그러나 유통업 노조의 낮은 노조조직률로 인해 이해당사자간 대등한 관계를 형성하기 쉽지 않다는 문제가 있음
- 유통업의 노조조직률은 2007년 현재 3.6%(비정규직 1.7%)로 전반적으로 유통업 근로자의 대부분은 노조에 속해있지 않음. 유통업의 특성상 매장 내 판매 근로자는 대부분 간접고용으로 유통업 노조가 있더라도 직접고용 근로자의 입장을 대변하기도 어려워 간접고용 근로자의 요구를 반영하기가 쉽지 않음. 또한 유통업의 낮은 노조조직률로 인해 무노조 기업과 마찬가지로 유노조 기업 또한 유통업 매장 내부가 관리자에 의해 효과적으로 통제되고 있는 것으로 알려짐(김재민, 2012).

○ 다만 유통 대기업은 사회여론, 소비자의 요구, 기업 이미지를 중요시 하는 경향이 있어, 여론이 악화된다고 판단될 경우 법개정 및 노동청 단속 등에 대해 빠르게 대응하여 불공정행위 및 부당노동행위 등을 개선하는 사례가 있었음. 이러한 부분을 잘 활용한다면 유통업 근로자의 노동환경 개선 정책을 수립하고 추진하는데 도움이 될 수 있음

IV

유통업 여성근로자 노동환경 개선을 위한 정책제언

1. 유통업 여성근로자 노동환경 개선 정책의 지향점
2. 서울시 여성근로자 노동환경 실태조사 실시
3. 유통업 노동환경 개선을 위한 컨설팅
4. 유통업 노동환경 개선을 위한 캠페인 및 모니터링 실시
5. 유통업 여성근로자 건강을 위한 감정노동 해소 사업
6. 자치구별 노사민정 협의체 활성화

Seoul
Foundation of
Women &
Family

IV 유통업 여성근로자 노동환경 개선을 위한 정책제언

- 이 장에서는 기존 자료 및 통계, 심층면접 자료 등을 분석한 결과를 바탕으로 서울시 유통업 여성 근로자의 노동환경 개선을 위한 정책방안을 제시하였음. 유통업 여성 근로자 노동환경 개선방안을 도출하기 위해 서비스연맹 실무자, 여성노동법률전문가, 서비스 노동연구자, 여성노동건강 전문가가 참여하는 자문회의를 3차례 실시하였음. 자문회의는 정책의 기본방향 논의→ 정책초안 작성을 위한 브레인 스토밍→ 정책초안 작성→ 수정 및 보완의 순서대로 진행함

1. 유통업 여성근로자 노동환경 개선 정책의 지향점

- 유통업 여성근로자 노동환경 개선을 위해서는 여성근로자 노동실태조사 정례화, 노동환경 개선을 위한 컨설팅 및 캠페인 사업 진행, 자치구별 유통업 노사민정 협의체 건설 등을 중심으로 체계적인 중장기계획을 세워 추진하는 것이 필요함

□ 성평등 정책에서의 노동인지적 관점의 도입

- 유통업 여성 근로자 노동환경 관련 법제 및 정책현황을 살펴본 결과, 노동인지적 관점이 도입된 여성 일자리 관련 법제의 제·개정 및 정책이 필요함. 특히, 서울시 성평등 기본 조례 및 여성 관련 조례는 노동영역에서의 차별시정과 노동환경 개선이 성평등 실현의 주요 과제임에도 불구하고 그 내용이 명확히 명시되지 않고 있음
- 성평등 정책에 대한 노동인지적 관점의 도입은 노동영역에서의 성평등 정책을 적극적으로 추진하는 것을 의미함. 특히 비정규직의 정규직 전환을 통한 고용안정, 장시간 근로시간 단축, 감정노동 해소, 모성보호시설 및 휴게시설 설치 등과 같은 노동인지적 성평등정책은 여성 고용차별을 해소할 뿐만 아니라 남녀 모두 공평하게

일·가족 양립을 할 수 있는 성평등 사회를 건설하는데 이바지 함

□ 정기적인 여성근로자 노동실태 조사 실시

- 서울시 노동환경 실태 조사 정례화는 서울시 고용규모 및 현황 및 특성을 자치구별로 파악하고, 서울시 여성근로자의 정책수요를 체계적으로 파악하여 그에 부합하는 노동환경 개선방안을 내올 수 있음. 또한 실태조사의 정례화를 통해 여론과 소비자의 요구에 민감한 사업장과 사업주에 대한 노동환경 개선에 대한 인식전환 및 노동환경 개선에 영향을 미칠 수 있음
- 연구결과, 2012년 현재 서울시 고용현황 및 규모, 노동환경을 정확히 파악할 수 있는 서울시 지역노동통계 및 관련 통계는 찾기 어려운 실정임. 서울시 고용인원 및 비정규직의 규모, 노동환경 현황을 파악할 수 있는 지역노동통계 및 성별노동통계 축적이 시급함
- 2013년 4월 시행예정인 유통산업발전법(제7조), 성평등 기본조례(제16조) 및 서울특별시 가족친화 사회환경 조성 및 지원에 관한 조례(제8조)에 근거하여 여성근로자에 대한 실태조사가 가능하나 여성 노동환경 실태조사에 대한 명확한 근거로 가져가기 어려움. 따라서 유통업 여성근로자에 대한 노동환경 실태조사를 정기적으로 시행할 수 있도록 조례에 명시하는 것이 필요하며, 여성근로자의 노동환경 개선을 위해서는 여성이 집중적으로 고용되어 있는 유통업을 시작으로 여성근로자 노동환경을 측정할 수 있는 지표를 개발하고, 이를 활용하여 여성이 집중적으로 고용되어 있는 직종에 대한 노동환경 실태조사로 확대하는 것이 필요함
- 신뢰성과 타당성이 높은 노동환경 실태 조사를 위해서는 성별통계 생산이 가능한 노동지표의 개발 및, 장기적인 종단 조사 등이 필요함. 따라서 서울시 산하 공공기관이 관련 조사 및 연구 노하우가 축적되어 있는 민간연구소와 공동으로 연구를 수행하는 것도 과도기적으로 필요함
- 현재 서울시 전 지역에서 유통업 여성근로자 노동환경에 대한 전수조사를 동시에 실시하기는 어려우나 예산 및 인력이 확보한 권역별 또는 자치구 별로 순차적으로 조사를 하도록 유도하고 노동실태 조사에 대한 사전연구용역을 통해 서울시 노동지표를 생산하고, 자치구별로 또는 특정산업이 집중된 지역을 시범적으로 실태조사를 실시하고 이후 서울시 관련 연구기관 및 출연기관이 3년 마다 한 번씩 정례적으로 실시하는 것이 바람직함

□ 유통업 노동환경 개선 효율화를 위한 컨설팅 지원

- 실태조사 분석결과, 유통업 여성근로자들은 야간 및 공휴일에도 일하는 장시간 근로, 고용불안정, 일·가족 양립 및 돌봄시간의 절대부족, 휴식시간 및 식사시간 부족 등을 일상적으로 경험하고 있었음. 그 중 실질 근로시간 단축이 가장 시급한 것으로 나타남. 장시간 근로를 규제하는 법적 장치는 마련되어 있으나 실제로는 지켜지고 있지 않아 유통업 장시간 근로 관행 개선에 대한 실질적 대안제시가 필요함
- 장시간 근로 및 노동환경 개선을 위한 컨설팅제도는 정부와 노사발전재단을 중심으로 운영되어 왔으나 일부 사업장에 그치고 있음. 서울시 각 지역별로 노동환경 개선을 위한 컨설팅을 확대하기 위해서는 서울시 및 자치구에서도 근로시간 단축 및 노동환경 개선을 위한 컨설팅 인력을 양성하고 이들을 기업에 파견하여 매장 운영체제에 대안을 제시하며 개선을 유도하는 것이 필요함
- 또한 지역의 중소유통업 및 영세유통업의 경우 노동환경 개선 컨설팅과 함께 지역에서의 자생력을 높이는 컨설팅 사업을 실시하여 노동환경 개선과 대형유통업과 경쟁하여 수익률을 높이는 컨설팅도 동시에 수행함으로써 중소영세 유통업 근로자들도 노동환경이 개선될 수 있도록 함

□ 노동환경 개선을 위한 캠페인 및 인식전환 사업 지원

- 유통업 노동환경 개선 중 ‘의자놓기’ 캠페인 사업은 인권의 측면에서 유통업 근로자 노동환경의 열악함을 드러냈다는 의의가 있음. 그러나 ‘의자놓기’ 캠페인 사업은 계산대에 의자는 놓였어도 관리자의 통제로 인해 의자에 앉지 못하는 현상이 발생함. 또한 계산대에서 일하는 근로자뿐만 아니라 매장에서 일하는 판매직 근로자들도 계속해서 서서 일하기 때문에 적절한 휴식 공간이 없을 경우에도 의자가 필요함. 따라서 유통업 매장의 동선 및 공간설계에 있어서 고객의 편의만 고려할 것이 아니라 근로자가 일하기 좋은 환경을 만드는 노동인지적 관점의 도입이 필요하며, 노동인지적 관점 도입을 위해서는 유통업 노동환경 개선 필요성에 대한 여론을 조성하는 지속적인 사업이 필요함
- 서울 지역의 노동복지센터, 직장맘지원센터가 선도적으로 지역에서 노동환경 개선 캠페인을 벌이고, 노동과 관련하여 활발하게 활동하고 있는 지역단체 및 노조 등을 중심으로 근로시간 줄이기, 산업재해를 줄이기 위한 환경개선 캠페인, 감정노동에 대한 인식제고 등 다양한 사업을 모색하고 지원하는 것이 필요함

□ 유통업 여성근로자의 건강권 확보를 위한 지원 필요

- 유통업 여성근로자는 장시간 근로로 인한 휴식부족, 일상적인 고용불안정성, 일·가족 양립 및 돌봄 시간의 절대적 부족, 모성보호시설의 미비, 강도 높은 감정노동 수행으로 인한 우울증, 업무로 인한 근골격계 질환 및 하지정맥류 등의 질환에 시달리고 있었음
- 그러나 유통업 여성근로자들은 질병이 발생하거나 강도 높은 감정노동으로 인한 스트레스를 해소하려고 해도 고용불안정성, 산재인정 어려움, 업무 전환의 어려움 등으로 인해 개인이 해결하는 경향이 있으며, 개선되지 않는 노동환경으로 인해 질병을 치료하기 쉽지 않음
- 서울 지역의 공공의료 및 보건소, 직장맘지원센터, 노동복지센터, 자치구별 정신건강센터 등과 유통업 노동조합 등이 연계하여 유통업 여성근로자의 특성을 고려한 건강검진 프로그램, 감정노동 해소 프로그램 등을 마련하는 것이 필요함

□ 유통업 노동 거버넌스의 활성화

- 2006년 홈플러스 노동조합의 전신인 이랜드일반노조는 근로자조직화를 위해 노동조합, 진보정당, 시민단체와 연대사업을 공동으로 진행하였음. 당시 서울 홈에버 상암월드컵점은 인근지역 지역구 진보정당 및 주변 시민단체가 참여하여 홈에버 상암월드컵점에 대한 불매운동을 실시할 수 있었음. 홈에버 파업이 끝난 뒤에도 지역에서 유통업 관련 문제 해결을 위한 모임을 지속적으로 꾸려나갔으며, 홈플러스 상암월드컵점 근로자를 대상으로 실태 조사를 하였음
- 유통업의 특성상 대기업의 체인형태로 각 자치구별로 분포하고 있는 매장들은 매출을 위해 지역 소비자에 대한 이미지 및 여론에 민감한 편임. 또한 유통업 본사에서 노동환경 개선 관련 지시가 내려와도 지점장이 자의적으로 운영하는 경향이 있으며, 본사도 이를 묵인하고 있음. 따라서 유통업의 특성상 서울시 노사민정 협의체에 따른 일괄적인 노동환경 개선도 중요하지만, 자치구별로 유통업 노사민정 협의체가 활성화 되어 그 영향력이 높아지고, 노동 거버넌스가 형성될 때 서울의 전 지역 유통업 매장의 노동환경 개선이 이루어질 수 있음
- 서울시 자치구별 노사민정 협의체를 1~2개 자치구에서 시범적으로 실시하여 활성화 방안 및 운영방안을 도출하고, 협의체의 행정 영향력을 강화하여 2014년 이후에는 서울의 전 지역에서 행정통제력을 가진 노사민정 협의체를 운영하는 방안 마련이 필요함

□ 유통업 여성근로자 노동환경 개선을 위한 3개년 계획안(2013~2015)

사업목적	2013	2014	2015
□ 서울시 여성근로자 노동환경 실태조사 실시			
<ul style="list-style-type: none"> - 서울 노동통계 및 성별노동 통계 축적 - 성별노동통계 지표 개발 - 조사를 통한 노동환경 개선 인식전환 	<ul style="list-style-type: none"> - 조사 정례화를 위한 조례개정 - 지표개발 및 시범조사 시 실시를 위한 연구용역(기업, 근로자, 소비자 포함) 	<ul style="list-style-type: none"> - 노동통계조사 홍보 - 상반기: 자치구 또는 산업집중지역별 시범조사 실시 - 하반기: 자치구별 10곳 이상 실시 (유노조, 무노조 포함) 	<ul style="list-style-type: none"> - 서울시 전역 조사 실시 - 1차년도 성별노동통계 축적
□ 유통업 노동환경 개선을 위한 컨설팅			
<ul style="list-style-type: none"> - 근로시간 단축 및 노동환경 개선을 위한 유통업 컨설팅 	<ul style="list-style-type: none"> - 컨설팅 관련 교육매뉴얼 마련 - 컨설팅 컨소시엄 구성 및 컨설턴트 양성 - 협조적 기업을 중심으로 1~2곳 시범실시 	<ul style="list-style-type: none"> - 컨설턴트 파견을 통한 유통업 노동환경 개선 - 중소 및 영세 유통업 노동환경 개선 - 노동환경 개선 모범기업 인센티브 지급 	<ul style="list-style-type: none"> - 신청기업 노동환경 개선 사후 컨설팅 - 노동환경 개선 모범기업 사례집 발간
□ 유통업 노동환경 개선을 위한 캠페인 및 모니터링 실시			
<ul style="list-style-type: none"> - 지역별 유통업 노동환경 개선 사업을 통한 모니터링 	<ul style="list-style-type: none"> - ‘우리 마을 유통업 노동환경 개선 캠페인 사업’ 공모 및 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - (가칭) 유통업 매장 노동환경 개선 인증평가 단 활동 계획 수립 및 구성 	<ul style="list-style-type: none"> - 모니터링을 통해 유통업 매장 노동환경 개선 우수사례 발굴을 통한 노동환경 개선 모범기업 인센티브 지급
□ 유통업 여성근로자의 건강을 위한 감정노동 해소 사업			
<ul style="list-style-type: none"> - 감정노동 및 건강권 자원 프로그램을 통한 유통업 근로자의 감정노동 해소 및 건강 지원 	<ul style="list-style-type: none"> - 기업, 소비자, 노동자용 감정노동 가이드라인 배포 및 홍보 - 유통업 감정노동에 대한 소비자 인식전환 캠페인 실시 	<ul style="list-style-type: none"> - 감정노동 완화를 위한 CS교육안 마련 - 감정노동 완화를 위한 정신건강 프로그램 마련 	<ul style="list-style-type: none"> - 감정노동 완화 기업 우수사례집 발간
□ 자치구별 노사민정 협의체 활성화			
<ul style="list-style-type: none"> - 자치구 또는 생활권역별 노사민정 협의체 구성 및 운영 	<ul style="list-style-type: none"> - 마을공동체 지원을 통한 지역별 노사민정 협의체 구축 및 활동 지원 - 지역 협의체 구축을 통해 노동환경 개선안 자율 마련 유도 	<ul style="list-style-type: none"> - 지역 협의체 활성화를 위한 컨설팅 지원 - 자치구 노사민정 협의체 1~2개 구 시범실시 - 노사민정 협의체 결정 내용 행정규제력 강화 	<ul style="list-style-type: none"> - 자치구 노사민정 협의체 전체 자치구로 확산 - 자치구 노사민정 협의체 모범사례 발굴 및 사례집 발간

2. 서울시 여성근로자 노동환경 실태조사 실시

자치구별 조사를 통한 유통업 규모, 여성근로자 근로실태, 노동환경을 측정할 수 있는 지표를 개발하여, 노동환경 측정지표를 통한 실태조사로 유통업 여성근로자의 요구에 부합하는 노동환경 개선방안 도출

□ 추진배경

- 현재 국내 주요 유통업의 규모 및 고용인원, 입점협력업체의 규모 및 실태를 정확히 파악할 수 있는 통계 자료는 없음. 유통업 매장에서 일하는 근로자 70%가 하청 등 간접고용이고, 여성근로자 대부분이 입점협력업체 및 하청 종사자라는 점에서 서울시 유통업 종사자 규모 및 실태, 노동환경 실태 파악을 위한 정기적인 조사가 필요함
- 예를 들어, 백화점 화장품 판매직의 경우 2012년 현재 국내 주요 백화점 1층(69개)에 입점해 있는 화장품 판매사원 규모만도 약 6,900명 정도 되는 것으로 추측되고 있으나 정확한 고용규모는 유통업 관련 통계에서 파악하기 어려움

□ 추진목표

- 서울시 지역별·성별 노동통계의 구축
- 여성근로자 노동환경 개선을 위한 실태조사의 정례화
- 유통업 여성근로자 노동환경 실태조사를 통한 사업장 여론 환기
- 여성근로자의 요구에 부합하는 노동환경 개선방안 마련

□ 추진방안

- 여성노동환경 및 실태조사의 근거 마련을 위해 노동인지적 관점을 포함하는 관련 조례안 개정

- 서울특별시 가족친화 사회환경 조성 및 지원에 관한 조례 개정(안)

노동환경 개선 실태조사 관련 조항	개정안
<p>제8조(실태조사 등) ① 시장은 가족친화 사회환경 조성 정책의 수립·시행을 위하여 기업·공공기관 및 마을의 가족친화 조성 실태에 관한 조사를 2년마다 실시하고, 그 결과를 공표할 수 있다.</p>	<p>제8조(실태조사 등) ① 시장은 가족친화 사회환경 조성 정책의 수립·시행을 위하여 기업·공공기관 및 마을의 일·가족 양립을 위한 여성근로자의 노동환경 실태 및 가족친화 조성 실태에 관한 조사를 2년마다 실시하고, 그 결과를 공표할 수 있다. → 여성근로자의 노동환경 개선이 가족친화환경 조성에 직접적으로 영향을 끼칠 수 있음을 명시하여 이를 통해 노동환경 실태조사 정례화의 근거로 활용</p>
<p>제10조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.</p>	<p>(추가) 제10조(일가족 양립을 위한 노동환경 조성 지원 사업) 시장은 시행계획을 효율적으로 수행하기 위하여 다음 각 호의 사업을 추진할 수 있다. 1. 일·가족 양립을 위한 노동환경 실태조사 사업 2. 여성근로자 노동환경 개선 지원 사업 3. 여성 일자리 모니터링 사업 4. 그 밖에 일·가족 양립을 위한 노동환경 조성 지원 사업 → 현 조례는 가족친화 사회환경 조성을 위한 사업 외에는 일·가족 양립을 위한 노동환경 지원 사업을 구체적으로 명시하지 않고 있어 이를 조례에 추가하여 일가족 양립을 위해서는 노동환경 개선이 필요함을 명시함</p>

- 서울특별시 성평등 기본조례 개정(안)

노동환경 개선 관련 조항	개정안
<p>제1조(목적) 이 조례는 「여성발전기본법」 및 그 밖의 여성 관련 법령에 따라 정치·경제·사회·문화의 모든 영역에서 성별을 이유로 한 차별철폐, 여성의 권익증진 및 사회참여 확대 등을 통해 성평등을 촉진하기 위한 서울특별시 정책의 기본적인 사항을 규정함을 목적으로 한다.</p>	<p>제1조(목적) 이 조례는 「여성발전기본법」 및 그 밖의 여성 관련 법령에 따라 정치·경제·사회·노동·문화의 모든 영역에서 성별을 이유로 한 차별철폐, 여성의 권익증진 및 사회참여 확대 등을 통해 성평등을 촉진하기 위한 서울특별시 정책의 기본적인 사항을 규정함을 목적으로 한다. → 성평등 기본조례에서 노동영역을 여성 차별철폐 및 성평등 실현을 위한 주요영역으로 인지하도록 함</p>
<p>제17조(일·가족 양립 지원) 시장은 여성과 남성이 사회생활과 가족생활을 조화롭게 양립할 수 있도록 다음 각 호에 해당하는 시책을 마련하여야 한다. 1. 영유아 보육시설의 확충 및 다양한 육아 지원 서비스의 강화 등 보육의 공공성 확보 2. 직장보육시설의 확충 노력 3. 방과 후 아동보육의 활성화 4. 육아휴직제의 정착 및 대체인력 확보 5. 남성 육아휴직의 장려 및 활성화 6. 일·가족 양립에 관한 상담 및 서비스 지원 7. 「가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률」 제2조 제3호에 따른 가족친화제도의 확산 8. 그 밖에 일과 가족의 양립을 위하여 필요한 사항</p>	<p>제17조(일·가족 양립 지원) 시장은 여성과 남성이 사회생활과 가족생활을 조화롭게 양립할 수 있도록 다음 각 호에 해당하는 시책을 마련하여야 한다. 1. 영유아 보육시설의 확충 및 다양한 육아지원 서비스의 강화 등 보육의 공공성 확보 2. 직장보육시설의 확충 노력 3. 방과 후 아동보육의 활성화 4. 육아휴직제의 정착 및 대체인력 확보 5. 남성 육아휴직의 장려 및 활성화 6. 일·가족 양립에 관한 상담 및 서비스 지원 7. 「가족친화 사회환경의 조성 촉진에 관한 법률」 제2조제3호에 따른 가족친화제도의 확산 8. 일·가족 양립을 위한 노동환경 실태조사 및 개선 지원 9. 그 밖에 일과 가족의 양립을 위하여 필요한 사항 → 노동환경 개선이 일·가족 양립의 주요한 사안임을 명시</p>

○ 노동환경 실태조사를 위한 사전 연구용역 추진

- 관련 연구자, 활동가, 노조 등이 참여하는 컨소시엄을 구성하여 1~2개 자치구 시범 조사를 통한 유통업 노동환경 실태조사 매뉴얼 및 지표 마련
- 유통업 근로자, 주변 소상공인, 기업, 지역소비자 확대 조사 방안 도출
- 연구용역 주요 내용
 - 유통업 여성근로자 노동환경 실태 및 건강실태 파악을 위한 지표 마련
 - 유통업 매장 지역별 분포 및 규모 파악, 고용관계 조사
 - 자치구 또는 유통업 집중 지역의 유통업 노동환경 실태 및 건강실태 시범조사 실시 및 조사결과에 따른 조사내용 및 조사방법 도출

○ 자치구별 상황 및 예산확보에 따른 순차적 시범 실태조사를 차례대로 확대

- 직장맘센터, 노동복지센터(성동, 서대문, 구로, 노원), 노동조합이 있는 유통업 매장을 중심으로 시범 조사를 실시할 수 있도록 지원함
- 지역별로 기존 조사에서는 파악하기 어려운 할인점 및 백화점 외 중소유통업, 편의점, 의류할인매장, 드럭스토어 등 다양한 유형으로 영업하고 있는 유통업 매장을 파악하고 그 규모 및 자치구별 분포 개수를 파악
- 자치구별·생활권역별 특성에 따른 유통업 여성근로자의 노동환경 개선 방안 도출

○ 통계조사는 신뢰성 및 자료로서의 가치를 얻을 수 있도록 3년 마다 한 번 정기적 조사 실시

3. 유통업 노동환경 개선을 위한 컨설팅

유통업 노동환경 개선을 위한 컨설팅 제공으로 기업, 소비자, 근로자의 노동환경에 대한 인식전환 및 노동환경 개선 유도

□ 추진배경

- 유통업 여성근로자 조사 결과, 장시간 근로로 인해 일·가족양립 및 돌봄 시간이 절대적으로 부족한 것으로 나타남. 현재 법정 근로시간은 2011년 7월부터 5인 이상 20인 미만 사업장까지 주 40시간제를 적용되고 있으나 실질 근무시간은 줄지 않고 있음. 서울지역 유통 여성 판매직 근로자의 1주일 평균 노동시간은 50.4시간(백화점 판매직 52.3시간, 면세점 판매직 41.2시간)이며, 백화점 판매직 근로자 중 1주일에 '52시간 초과'로 일하는 장시간 근로자가 58.6%나 되는 것으로 나타났음
- 제도적 규제에 의한 근로시간 단축은 현재 한계에 다다르고 있음. 고용노동부는 노사발전재단과 함께 근로시간 줄이기 컨설팅 사업을 2011년부터 시행하고 있으나, 중앙정부에서 전국을 포괄하기 어려워 각 시도별로 근로시간 줄이기 컨설팅 사업 확산을 목표로 하고 있음
- 유통업의 노동환경은 주로 소비자의 편의 및 제품판매를 중심으로 구성되어 왔기 때문에 근로자의 요구는 전혀 반영되지 않고 있으며, 근로자의 관점에서 노동환경을 개선하는 컨설팅이 필요함

□ 추진목표

- 장시간 근로시간 감축을 위한 유통업 고용주 및 근로자 인식 전환, 업무재설계 등을 통한 유통업 여성근로자의 일·가족 양립 실현
- 중소·영세 유통업 노동환경 개선을 위한 컨설팅 사업 및 개선비용 지원을 통한 영세 중소 유통업 근로자 노동환경 개선

□ 추진내용

- 서울지역 유통업의 장시간 근로시간 단축과 노동환경 개선 위한 방안 마련 및 노동

환경 개선 컨설팅 인력 양성

- 노동환경 개선 컨설팅 컨소시엄의 구성: 학계, NGO, 노동단체, 서울시 노동정책 관련 담당자와 여성일자리정책 관련 담당자, 지역별 노동복지센터, 직장맘지원센터 등을 중심으로 유통업 노동환경 개선을 위한 컨설팅 컨소시엄 구성
 - 노동환경 개선 컨설팅 방안 마련 및 컨설턴트 양성: 2013년까지 컨설팅 컨소시엄에서 컨설팅 방안을 마련하여 컨설팅을 요구한 기업을 중심으로 시범 실시함. 또한 노동환경 개선 컨설턴트 양성하여 2014년부터 양성된 컨설턴트 파견
 - 지역별 또는 유통업 매장이 집중되어 있는 지역(중구 및 동남권역 등), 또는 노조가 있는 유통업매장을 우선적으로 생활권역별 지역별 특성에 따른 유통업 매장 노동환경개선 방안 도출
 - 유통 사업장의 지역별·유형별 상황 진단을 통한 실질 노동시간단축 및 노동환경 개선을 위한 컨설팅 방안 마련
- 유통기업 CEO, 노동조합, 인사노무담당자, 협력업체, 지역소비자단체 등을 대상으로 유통업매장 노동환경 개선을 위한 인식전환 교육 실시
- 유통업 노동환경 개선에 따른 노사 윈-윈 사례, 정책방향 등에 대한 사업주, 노동조합, 인사노무담당자, 협력업체, 지역소비자 단체 대상 교육 및 대화의 장 마련
 - 근로시간 단축을 위한 교대제 개선 및 업무재설계 방안 제시, 여성근로자의 건강권 확보 등을 위한 노동환경 개선방안 매뉴얼, 노동환경 개선을 위한 동선배치 공사 시 관련 시설 또는 인센티브 등 제공
 - 유통업 여성근로자 노동환경 개선 모범기업을 중심으로 유통업 노동환경 개선 사례집 발간하여 모범사례를 홍보하여 서울시 전 지역에서 노동환경 개선을 확산하도록 함
- 노동환경 개선을 위한 유통업 매장 리모델링 컨설팅 및 지원
- 지역의 중소·영세유통업에 대한 근로시간 단축 및 노동환경 개선 컨설팅을 제공하고, 노동환경 개선 의지가 있는 경우 개선을 위한 리모델링 비용 지원
 - 유통업 여성근로자의 근골격계 질환, 발질환, 스트레스 질환 등을 완화하기 위한 동선배치 및 휴게실, 정수기 등 시설 설치에 관한 매장맞춤형 컨설팅 지원
 - 유통업 근로자, 서비스연맹, 기업, 여성 건축사 등의 요구를 반영하는 매장환경 개선 방안 모색
 - 매장 노동환경 개선에 참여한 기업은 시민이 참여하는 인증평가제 도입 및 실시를 통한 인센티브 제공, 모범사례집 발간 및 홍보를 통한 이미지 제고로 상생전략 활용

4. 유통업 노동환경 개선을 위한 캠페인 및 모니터링 실시

지역별 노동환경 개선 사업 공모를 통한 캠페인 활성화 지원으로 유통업 노동환경 개선을 위한 여론조성 활성화 및 노동환경 개선에 대한 시민인식 확대

□ 추진배경

- 유통업은 지역 주민을 판매 대상으로 하는 특성상 지역에서의 기업 이미지, 지역 시민 요구에 민감함
- 유통업 매장에 의자놓기 캠페인은 각 매장의 계산대 마다 근로자들이 앉아서 일할 수 있도록 의자가 설치되도록 만든 계기가 되었음. 그러나 의자가 놓여 졌을 뿐 근무조건 상 앉아서 쉬기 어렵고, 매장에 있는 판매 근로자의 경우 앉아서 쉴 수 있도록 공간배치가 되지 않음. 따라서 유통업 매장에서 근로자들이 일을 하다가 의자에 앉아서 쉴 수 있는 모니터링의 필요성이 제기됨
- 2012년 서비스연맹의 유통업 여성근로자 노동환경 개선 캠페인은 유통업 여성근로자의 노동환경에 대한 인식을 바꾸고 국회의 영업시간 및 공휴일 휴무를 제한하는 유통산업발전법 개정 여론을 조성하는데 기여하였음
- 지역 유통업 매장의 소비자 및 시민 등이 참여하는 유통업 노동환경 개선 캠페인 사업을 지속적으로 실시하여 지역별 유통업 매장에서 유통업 여성근로자의 노동환경 개선에 대한 기업과 소비자, 근로자의 인식을 전환하는 계기가 될 수 있음

□ 추진목표

- 우리 마을 노동환경 개선을 위한 공모 사업 지원을 통해 노동환경 개선 사업에 지역의 시민단체, 노조, 마을공동체 등이 관심을 갖고 참여하도록 유도함
- 지역사회에서 유통업 노동환경 및 감정노동 등에 대한 인식전환

□ 추진내용

- 지역의 마을공동체, NGO, 소비자 등이 중심이 되는 노동환경 개선 캠페인 활성화 및 지원

- 지원방법: 마을공동체 지원센터에서 지역 일자리 개선 지원 사업대상을 마을공동체 공모사업의 하위항목으로 제시(예: “여성이 일하기 좋은 우리 마을 만들기”사업, “근무시 하이힐 대신 편한 신발로 여성 근로자 발건강 지키기”, “우리 마을 유통업 노동환경 지킴이” 사업, “우리 엄마가 즐겁게 살면서 일했으면 좋겠어요.” 사업 등)
- 마을공동체 지원센터에서 캠페인을 1년 이상 진행한 단체 및 주체를 지역 노동환경 개선 컨설턴트 또는 모니터링단으로 양성

○ 노동환경 개선을 위한 유통업 매장 모니터링단 운영

- 근로복지센터 등 노동환경 개선 컨설팅 기관과의 협조 아래 유통업 근로자, 서비스연맹, 기업, 여성친화시설 참여 건축사 등이 참여하는 유통업 노동환경 평가지표 마련 및 매장환경 개선 현장 모니터링단 구성(평가 지표의 예: 노동친화적 매장 동선배치, 직원을 위한 휴게실 및 모성보호시설 설치 여부, 정수기 등 시설 설치 등에 관한, 의자에 앉아서 일할 수 있는 계산대 설치, 후방(물품창고를 의미)에서의 안전사다리 설치 여부, 상품운반 시 전동자키 사용여부, 후방작업장에서의 안전화 착용 여부, 시식코너 등의 화상예방 장치 설치 여부, 안전하게 일할 수 있는 후방의 적정 조도 여부 등)
- 유통업 여성근로자의 근골격계 질환, 발질환, 스트레스 질환 등을 완화하기 위한 현장모니터링단에 의한 모니터링 실시
- 모니터링 결과 여성근로자에 친화적인 노동환경을 조성한 기업은 노동친화기업으로 인증하고 이와 관련하여 인센티브 또는 지원 제공, 모범사례집 발간 및 홍보를 통한 기업이미지 제고로 타 기업의 노동환경 개선 유도

5. 유통업 여성근로자 건강을 위한 감정노동 해소 사업

유통업 여성 근로자의 건강권 보호를 위해 감정노동의 특성을 파악하고, 감정노동 해소를 위한 프로그램 마련 및 지원

□ 추진배경

- 유통업 여성근로자의 건강실태 현황
 - 백화점 판매직 근로자의 주요 질병 유형은 근육질환(85.7%), 발 질환(80.7%), 정신스트레스 질환(76.4%), 호흡기 계통 질환(76%), 안과 질환(74.5%), 무릎 및 관절 질환(73.9%), 산부인과 질환(73.3%) 순으로 나타나고 있으며 특히 근육질환과 발질환, 정신스트레스 질환 등이 심각한 것으로 나타남
 - 특히 무지외반증과 같은 발질환, 성대결절과 같은 호흡기 질환, 정신스트레스 질환은 유통업 여성근로자의 감정노동에 의해 나타난다고 볼 수 있음
- 유통업 여성근로자의 감정노동 현황
 - 유통업 여성근로자 실태조사 결과, 감정노동 시 회사의 관찰여부에 대해 유통·외식산업은 77.8%가 그렇다고 응답하였으며, 감정노동을 악화시키는 성적, 물리적 폭력 경험여부의 경우 인격무시(33.2%), 폭언 경험(22.6%), 성희롱(4.1%), 폭행 경험(2.2%)이 나타나고 있었음
 - 유통외식분야 근로자의 경우 심리 상담이 필요한 우울증(중등도 우울+고도 우울) 증상이 26.4%로 나타남
 - 유통업 근로자에 대한 기업의 건강 지원 프로그램은 전무한 것으로 나타나 이에 대한 대책마련이 요구됨

□ 추진목표

- 감정노동에 따른 유통업 여성근로자의 질환을 예방
- 유통업 여성근로자의 감정노동을 해소할 수 있는 공공프로그램의 마련

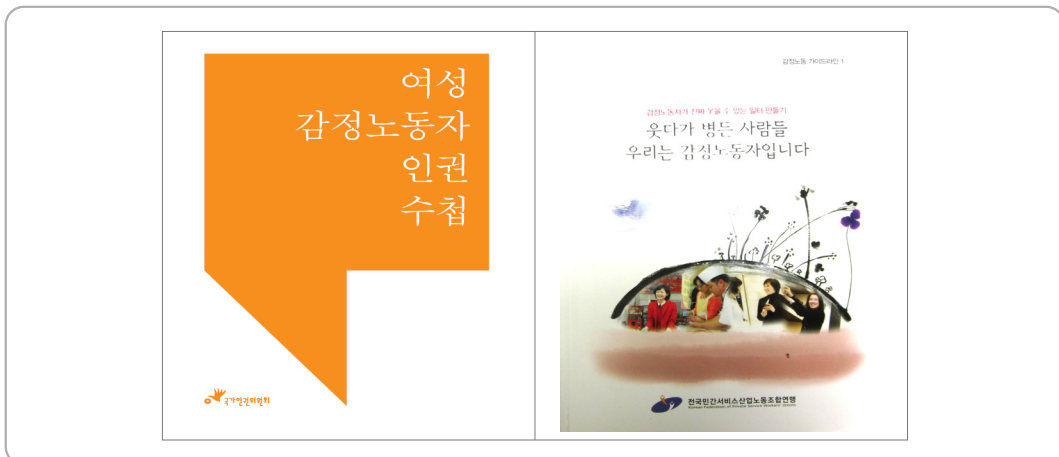
□ 추진내용

- 감정노동 실태 조사 → 기업, 소비자, 근로자 교육 → 감정노동 가이드라인 배포 및 교육
 - 감정노동으로 인한 근로자의 건강 발병률 및 생산성 저하, 소비자의 인식전환을 위한 교육 및 홍보방안 마련
 - 기업, 인사노무담당자, 근로자에 감정노동 가이드라인을 배포 및 홍보
 - ‘착한 소비자 선언’을 통한 감정노동 인식 전환 계기 마련 및 홍보

※ (가칭) “착한 소비자” 선언

- 목표 : 소비자의 권리를 올바르게 이해하고, 소비자와 근로자 관계 인식전환
- 내용 : 소비자는 합리적이고 정당한 요구 외에 불필요한 감정노동 요구를 하지 않는 소비자이며, 우리는 같은 근로자임을 인정함

- 감정노동 가이드라인을 작성 및 배포한 국가인권위원회 및 서비스연맹과 협조하여 서울시 기업, 소비자, 근로자용 감정노동 가이드라인 작성 홍보 및 교육
- CS(고객만족서비스) 교육기관, 학계, 노동계와 협조하여 감정노동 가이드라인이 포함된 CS교육안 마련 및 배포
- 감정노동완화 모범기업사례 발굴 및 사례집 발간
- 감정노동 완화를 위한 서울시 근로자 지원(EAP) 프로그램 마련 및 실시
 - 정신보건의료 선도병원인 은평의료원, 서울시 각 자치구별 정신보건센터에 감정노동 수행에 따른 스트레스 완화 및 EAP 프로그램 운영
 - 직장맘지원센터에 감정노동 완화를 위한 여성 근로자 EAP 프로그램 운영



【그림 IV-1】 국가인권위원회와 서비스연맹이 발간한 감정노동 가이드라인

6. 자치구별 노사민정 협의체 활성화

자치구별 지점이 있는 유통업의 특성을 활용하여 자치구별 노사민정 협의체 결성을 유도하고, 자치구 또는 유통업 밀집지역 유통업 여성 근로자 노동환경 개선 거버넌스 구축 및 운영

□ 추진배경

- 2007년 홈에버-뉴코아 노조 파업 시 홈에버 상암월드컵점을 중심으로 지역에서 노동문제를 해결하기 위해 정당, 지역시민단체, 노동단체의 적극적 참여하는 지역 협력체계가 형성된 사례가 있음
- 유통업과 같이 지역 경제에 영향을 끼치고 소비자의 요구에 민감한 특성을 가진 기업의 경우 기업의 이미지를 고려하여 지역사회 요구에 적극적으로 임하는 경향이 있음

□ 추진목표

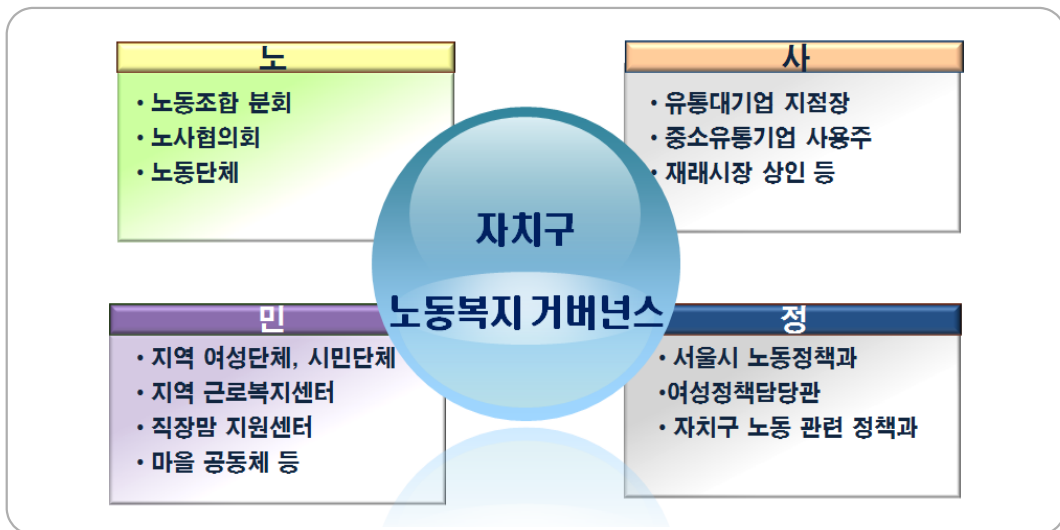
- 자치구 또는 유통업 집중 지역별 노사민정 협의체 구성 및 운영
- 행정력이 있는 노동복지 거버넌스의 활성화

□ 추진내용

- 지역 소비자의 요구와 기업 이미지에 예민한 유통업의 특성을 활용하여 구청 등 공공기관, 지역 유통업 점장, 소상공인, 근로자, 노조, 소비자, 시민단체 등이 참여하는 노사민정 협의체를 마련
 - 1단계(2013년): 각 자치구별 노사민정 협의체 구축 및 활동 지원(여성발전기금 또는 마을공동체 지원), 유통발전법 개정안(영업시간제한 0~10시, 월 2회 공휴일 정기휴무, 단 지역에서 자율 합의)을 논의하기 위한 노사민정 협의체 결성을 유도하고 자율적 공휴일 지정 및 영업시간 제한 합의 시범 실시
 - 2단계(2014년): 2013년 노사민정 협의체 운영 중 활성화 된 자치구를 중심으로 노사민정 협의체 운영 매뉴얼 마련, 신생 노사민정 협의체 활성화를 위한 컨설팅

지원, 조례 등 제도적 지원을 통한 노사민정 협의체의 결정사항 행정집행력 강화
 - 3단계(2015년): 노사민정 협의체 모범사례를 발굴하여 사례집 발간 및 타 자치구 확산

- 각 자치구별로 상담(노동복지센터 및 직장맘지원센터)-감시(옴부즈만제도)-컨설팅(노동복지센터 및 직장맘지원센터 등) 연계를 통해 노동복지 거버넌스 형성할 수 있도록 여건을 마련하는 것이 필요함. 노동복지 거버넌스가 형성되고 실질적으로 운영되기 위해서는 노동복지센터 및 옴부즈만제도의 모니터링 및 권고가 행정효력을 갖도록 함
- 서울시 여성가족정책실 여성 일자리 환경개선 담당자 지정을 통한 여성 근로자 노동환경 개선을 위한 거버넌스 구성
 - 현재 담당자 없음
 - 여성가족정책담당관이 주체가 되어 노동 관련 정책을 담당하는 노동정책과, 여성 일자리팀, 직장맘지원센터를 담당하는 여성단체협력팀 등 관련 과와의 연계와 협조체제를 갖추어 유통업 여성근로자 노동환경 개선 방안 마련 및 체계적 추진



Ⅱ 그림 IV-2 Ⅱ 자치구 노사민정 협의체 구성안

▶▶▶ 참고문헌

- 김범식·조달호. 2012. “대형마트 영업제한의 전통시장 매출 증대에 대한 영향 분석”, 『Working Paper』, 서울연구원: 2012-OR-16.
- 김선미. 2007. 『어느 수상한 여직원의 판매일기』. 리젯.
- 김유선. 2012. “비정규직 규모와 실태- 통계청 ‘경제활동인구조사 부가조사(2012. 8)’ 결과-”, 한국노동사회연구소.
- 김재민. 2012. “한국 유통서비스업의 유연화와 노동계급의 분절화 연구”, 이화여자대학교 사회학과 박사학위 청구논문.
- 김종진. 2008. “[주장과 대안] 유통산업 미조직 비정규직 조직화 전략의 조건과 과제 - 민주노총 서비스연맹의 유통노조 사례를 중심으로-”, 『월간노동사회』 5월 132호.
- . 2012a. “유통매장(백화점, 면세점) 여성근로자 노동실태와 근로조건 개선을 위한 실태조사 보고서”, 전국민간서비스산업노동조합연맹.
- . 2012b. “제6장 서비스산업 감정노동 대응과 규제양식”, 박찬임 외. 『서비스 산업의 감정노동 연구 -판매원과 전화상담원을 중심으로-』. 한국노동연구원.
- 노동부. 2007. 『비정규직의 고용안정·차별시정 기업사례집-이해와 양보로 이룹니다』. 노동부.
- 박찬임 외. 2012. 『서비스 산업의 감정노동 연구 -판매원과 전화상담원을 중심으로-』. 한국노동연구원.
- 소상공인진흥원. 2009. “외국의 대형소매점 출점 규제”, 소상공인진흥원.
- 신석훈. 2009. “기업형 슈퍼마켓(SSM)규제 입법논리의 문제점”, 한국경제연구원.
- 안수찬·전종휘·임인택·임지선. 2010. 『4천원 인생- 열심히 일해도 가난한 우리시대의 노동일기』. 한겨레출판.
- 이성중. 2012. “법제도 개선을 통한 근로조건 개선방안”, 『유통매장 여성근로자 노동조건 개선방안 마련을 위한 서비스연맹 워크숍 자료집』. 전국민간서비스산업노동조합연맹.
- 이정희 외. 2009. “대형유통업체의 판매수수료 현황 및 정책대응 방안”, 공정거래위원회.
- 이주희 외. 2007. “유통업 여성비정규직 차별 및 노동권 실태조사”, 국가인권위원회.
- 이진경 편. 2008. 『전지구적 자본주의와 한국사회- 다시 사회구성체론으로?』. 그린비.

전국민간서비스산업노동조합연맹·노동건강연구소. 2009. 『서비스 근로자의 감정노동 문제와 대책토론회 자료집』, 서비스 근로자의 감정노동 문제와 대책 토론회.

전국민간서비스산업노동조합연맹. 2011. 『웃다가 병든 사람들 우리는 감정근로자입니다』, 전국민간서비스산업노동조합연맹.

----. 2012a. 『유통매장 여성근로자 노동조건 개선방안 마련을 위한 서비스연맹 워크숍 자료집』, 유통매장 여성근로자 노동조건 개선방안 마련을 위한 서비스연맹 워크숍. 전국민간서비스산업노동조합연맹.

----. 2012b. “유통매장(백화점, 면세점) 여성근로자 근로조건 개선방안 마련을 위한 실태조사 보고서”, 전국민간서비스산업노동조합연맹.

한길리서치. 2011. “백화점 및 대형유통매장 여론조사 보고서”, 한길리서치.

Stewart Howe et al., 2003. *Retail in the European Union: Structures, Competition and Performance*. Routledge.

국가법령정보센터(<http://www.law.go.kr/main.html>)

리테일매거진 홈페이지(<http://www.retailing.co.kr/>)

신세계유통산업연구소 홈페이지

(http://rcri.shinsegae.com/research/w_rs_020.aspx?Page=1&Field=1&Query=&Code=67&SCode=127)

2009년 유통업 전망

2010년 유통업 전망

2012년 유통업 전망

2012년 유통업 전망

영국

<http://www.legislation.gov.uk/ukpga/1994/20/contents>

http://www.legislation.gov.uk/ukpga/2004/26/pdfs/ukpga_20040026_en.pdf

2012-정책개발-17

유통업 여성근로자 노동환경 현황 및 개선방안

발행처 서울시여성가족재단
연구자 김재민
발행일 2012년 12월
주 소 서울시 동작구 여의대방로 54길 18
전 화 02-810-5101(代)
www.seoulwomen.or.kr

깨끗하고 투명한 일처리로 청렴 재단, 청렴 서울을 만들겠습니다!



이 책의 저작권은 서울시여성가족재단에 있습니다.
무단 전재와 무단 복제를 금합니다.

인쇄처 (주)케이에스센세이션(TEL. 02-761-0031)

