이 과제는 2018년 고용노동부의 「고용영향평가사업」에 관한 위탁사업에 의한 것임

민간부문의 정규직 전환 사례 분석을 통한 좋은 일자리 창출 모델 발굴

고용노동부

KLI 한국노동연구원

본 보고서는 한국노동연구원 고용영향평가센터의 2018년 고용영향평가 사업으로 수행한 연구결과입니다.

연구주관 · 시행기관 : 한국노동연구원

연 구 진

연구책임자 : 이정희 (한국노동연구원 부연구위원)
참여연구자 : 홍민기 (한국노동연구원 선임연구위원)
박제성 (한국노동연구원 연구위원)
김가람 (법무법인 감천, 공인노무사)
김종진 (한국노동사회연구소 부소장)
박재범 (산업노동정책연구소 연구위원)
연구보조원 : 김수정 (한국노동연구원 연구보조원)

목 차

요 약 ····· i

제1장 들어가며 ····· 1

제1절 연구 배경 및 목적 ····· 1

제2절 일자리 창출 경로 설정 ····· 2

제3절 연구 방법 ····· 3

제2장 프랜차이즈 및 수리서비스업 노동시장과 고용관계 ····· 7

제1절 노동시장 특성 ····· 7

제2절 고용관계 법적 검토 ····· 15

1. 프랜차이즈 ····· 16

2. 수리서비스업 ····· 17

제3장 사례연구 1 : 파리바게뜨 정규직 전환 ····· 19

제1절 개 요 ····· 19

제2절 고용관계 변화 ····· 22

제3절 일자리 양과 질의 변화 ····· 30

제4절 노사관계 ····· 35

제5절 소결 : 평가 및 확장 가능성 ····· 44

제4장 사례연구 2 : SK브로드밴드 정규직 전환 ····· 47

제1절 개 요 ····· 47

제2절 고용관계 변화 ····· 49

제3절 일자리 양과 질의 변화 ····· 56

제4절 노사관계 ····· 62

제5절 전환내용 평가 및 동종업계 확장 가능성 ····· 67

제6절 소 결 ····· 69

제5장 사례연구 3 : 딜라이브 정규직 전환 ····· 71

제1절 개 요 ····· 71
제2절 고용관계 변화 ····· 73
제3절 일자리 양과 질의 변화 ····· 80
제4절 노사관계 ····· 85
제5절 전환내용 평가 및 동종업계 확장 가능성 ····· 88
제6절 소 결 ····· 90

제6장 설문조사를 통한 일자리 만족도 ····· 94

제1절 들어가며 ····· 94
제2절 설문결과 : 파리바게뜨 ····· 98
제3절 설문결과 : SKB 홈앤서비스 ····· 107
제4절 설문결과 : 딜라이브 ····· 116

제7장 좋은 일자리 창출을 위한 근로감독의 역할과 기능 ····· 126

제1절 근로감독 일반 ····· 126
1. 근로감독 관련 법령 체계 및 현황 ····· 126
2. 근로감독의 목적과 기능 ····· 130
3. 고용관계에 대한 근로감독 ····· 132
제2절 파리바게뜨 근로감독과 시사점 ····· 134
1. 파리바게뜨 근로감독과 법적 쟁점 ····· 134
2. 근로감독 이후 파리바게뜨의 인식과 고용노동부의 대응 ····· 139
3. 공동출자회사 설립과 직접고용의무의 이행상 문제점 ····· 142
4. 파리바게뜨 근로감독의 함의와 시사점 ····· 147
제3절 일자리와 근로감독 ····· 151
1. 근로감독과 좋은 일자리 ····· 151

2. 불법적 고용형태와 근로감독의 개선방안 ····· 154
3. 근로감독과 사회적 대화의 필요성 ····· 157

제8장 결론 : 정책과제 ····· 159

제1절 들어가며 ····· 159
제2절 고용관계 ····· 161
1. 네트워크 사업의 복합적 고용관계 ····· 161
2. 계약적 신분 관계 ····· 162
제3절 노동조건과 노사관계 ····· 165
제4절 근로감독 ····· 166

참고문헌 ····· 169

〔부록 1〕 합의서 ····· 171
〔부록 2〕 정규직(자회사) 전환 이후 노동조건 변화 및 만족도 실태조사 ····· 173

표 목 차

<표 1- 1> 고용관계 변화 ····· 5

<표 2- 1> 음식주점업 종사자 현황(2015년 경제총조사) ····· 9
<표 2- 2> 수리서비스업 종사자 현황(2015년 경제총조사) ····· 9
<표 2- 3> 음식주점업 프랜차이즈와 비프랜차이즈 비교(2015년 경제총조사) ····· 10
<표 2- 4> 수리서비스업 프랜차이즈와 비프랜차이즈 비교(2015년 경제총조사) ····· 11
<표 2- 5> 주요 업종별 가맹점 수 현황 ····· 12
<표 2- 6> 주요 업종별 종사자 수 현황 ····· 12
<표 2- 7> 업종별 가맹점당 종사자 수 현황 ····· 13
<표 2- 8> 주요 업종별 가맹점당 매출액 현황 ····· 13
<표 2- 9> 주요 업종별 영업이익 현황 ····· 14

<표 3- 1> 대기업 프랜차이즈 제빵제과업 비교 : 파리바게뜨, 뚜레쥬르 ·· 21
<표 3- 2> 파리바게뜨 제빵기사 계약과 고용형태, 업무내용 ····· 26
<표 3- 3> 파리바게뜨 고용노동부 근로감독 결과 : 주요 노동법 3개 영역 위반 내용 ····· 26
<표 3- 4> 파리바게뜨 자회사 전환 전후 업무지시자 비교(1순위) ····· 28
<표 3- 5> 파리바게뜨 자회사 전환 이후 정규직 고용형태 인식 의견 ····· 30
<표 3- 6> 파리바게뜨 자회사 정규직 전환 이후 직장생활 만족도1 ····· 31
<표 3- 7> 파리바게뜨 자회사 전환 이후 직장생활 만족도2 ····· 31
<표 3- 8> 파리바게뜨 자회사 전환 전후 노동시간 비교 ····· 32
<표 3- 9> 파리바게뜨 파견업체 소속과 합작회사 소속 임금 변화 비교 (2017, 2018년) ····· 33
<표 3-10> 파리바게뜨 자회사 전환 전후 연장노동 수당 지급 실태 비교 ····· 34
<표 3-11> 파리바게뜨 자회사 전환 전후 노동환경 비교 ····· 35

<표 3-12> 파리바게뜨 노동조합 필요성 의견 ····· 36
<표 3-13> 파리바게뜨 자회사 전환 이후 복수노조 교섭구조 및 가맹점주 시각 ····· 38
<표 3-14> 파리바게뜨 노조, 본사, 협력업체 간 법률 대응과 소송 현황 ··· 39
<표 3-15> 파리바게뜨 시민대책위 구성과 활동 ····· 40
<표 3-16> 파리바게뜨 노동조합 활동 수준과 의견 ····· 41
<표 3-17> 파리바게뜨 노동조합 활동 낮은 이유 의견 ····· 41
<표 3-18> 파리바게뜨 노동조합 활동 높은 이유 의견 ····· 41
<표 3-19> 파리바게뜨 자회사 전환 이후 노동조건 개선 필요성 의견 ····· 43

<표 4- 1> SK브로드밴드 및 고객센터 현황(2014년 기준) ····· 50
<표 4- 2> SK브로드밴드 2017년 재무제표 ····· 59
<표 4- 3> SK브로드밴드 비정규직 지부 주요 노사합의 내용(2015년 기준) ····· 63

<표 5- 1> 딜라이브 케이블방송 하도급 구조 ····· 74
<표 5- 2> 케이블방송업체 간접고용/비정규직 현황 ····· 75
<표 5- 3> 케이블방송 외주업체 비정규직 노동자 시간외 근로 현황 ····· 82

<표 6- 1> 조사 개요 ····· 95
<표 6- 2> 설문조사 주요 내용 ····· 96
<표 6- 3> 응답자 특성표 ····· 97
<표 6- 4> 설문 응답자 특성 ····· 99
<표 6- 5> 노동시간, 근무일수 등 변화 ····· 100
<표 6- 6> 월평균 임금 ····· 100
<표 6- 7> 초과근무시간만큼의 연장근로수당 지급 여부 ····· 100
<표 6- 8> 업무 지시자 : 1순위 ····· 101
<표 6- 9> 업무시간 외 업무지시 및 예고 없는 스케줄링 경험 여부 ····· 101
<표 6-10> 정규직 전환 전후 비교 ····· 102
<표 6-11> 현재의 만족도 ····· 103
<표 6-12> 정규직이 아니라고 생각하는 이유 : 1순위 ····· 103

<표 6-13> 노동조건 개선을 위한 중요 요소 : 1순위 ·····104
<표 6-14> 노동조합 필요성에 대한 인식 ·····104
<표 6-15> 노동조합의 활동 수준이 낮다고 생각하는 이유 ·····105
<표 6-16> 노동조합의 활동 수준이 높다고 생각하는 이유 ·····105
<표 6-17> 복수노조 존재 시 단체교섭 방법 ·····106
<표 6-18> 가맹점주 지위에 대한 인식 ·····106
<표 6-19> 설문 응답자 특성 ·····107
<표 6-20> 노동시간, 근무일수 등 변화 ·····109
<표 6-21> 월평균 임금 ·····110
<표 6-22> 초과근무시간만큼의 연장근로수당 지급 여부 ·····110
<표 6-23> 업무 지시자 : 1순위 ·····111
<표 6-24> 업무시간 외 업무지시 및 예고 없는 스케줄링 경험 여부 ·····111
<표 6-25> 전환 전후 비교 ·····111
<표 6-26> 현재의 만족도 ·····112
<표 6-27> 정규직이 아니라고 생각하는 이유 : 1순위 ·····113
<표 6-28> 노동조건 개선을 위한 중요 요소 : 1+2순위 ·····114
<표 6-29> 노동조합 필요성에 대한 인식 ·····114
<표 6-30> 노동조합의 활동 수준이 낮다고 생각하는 이유 ·····115
<표 6-31> 노동조합의 활동 수준이 높다고 생각하는 이유 ·····115
<표 6-32> 복수노조 존재 시 단체교섭 방법 ·····115
<표 6-33> 설문 응답자 특성 ·····116
<표 6-34> 노동시간, 근무일수 등 변화 ·····117
<표 6-35> 월평균 임금 ·····118
<표 6-36> 초과근무시간만큼의 연장근로수당 지급 여부 ·····119
<표 6-37> 업무 지시자 : 1순위 ·····120
<표 6-38> 업무시간 외 업무지시 및 예고 없는 스케줄링 경험 여부 ·····120
<표 6-39> 전환 전후 비교 ·····120
<표 6-40> 현재의 만족도 ·····121
<표 6-41> 정규직이 아니라고 생각하는 이유 : 1순위 ·····122
<표 6-42> 노동조건 개선을 위한 중요 요소 : 1순위 ·····123
<표 6-43> 노동조합 필요성에 대한 인식 ·····124

<표 6-44> 노동조합의 활동 수준이 낮다고 생각하는 이유 ·····124
<표 6-45> 노동조합의 활동 수준이 높다고 생각하는 이유 ·····124
<표 6-46> 복수노조 존재 시 단체교섭 방법 ·····125

<표 7- 1> 파견법 사건 처리 현황 ·····129

그림목차

[그림 1-1] 파리바게뜨 가맹점 제빵기사 고용형태(정규직 전환 이전) ····· 4

[그림 3-1] 파리바게뜨 프랜차이즈 모델 ····· 23
[그림 3-2] 파리바게뜨-협력업체-제빵기사-가맹점주 계약구조 및 고용구조 ····· 25
[그림 3-3] 파리바게뜨 자회사 전환 전후 업무시간 이외 업무지시 빈도(1주 평균) ····· 28

[그림 4-1] SK브로드밴드 주요 조직 개관 ····· 48
[그림 4-2] 마케팅 부문 구성 ····· 49
[그림 4-3] SK브로드밴드 행복센터 도급 계약 형태(사례) ····· 51
[그림 4-4] SK브로드밴드 자회사 설립 추진 세부안 ····· 53
[그림 4-5] SK브로드밴드 위탁 현황 및 자회사 직고용 대상 ····· 54
[그림 4-6] SK브로드밴드 원하청 업무할당 배분 과정 ····· 57

[그림 5-1] 딜라이브 전사 조직도 ····· 74
[그림 5-2] 씨앤엠 케이블방송 하도급 구조 ····· 77
[그림 5-3] 딜라이브 노사 직고용 전환 합의 추진계획 ····· 78
[그림 5-4] 딜라이브 노사 TF 직고용 전환 합의 추진내용 ····· 84

[그림 7-1] 파리바게뜨의 고용구조 ····· 136

요 약

○ 본 연구에서는 파리바게뜨(PB파트너스), SK브로드밴드(홈앤서비스), 딜라이브 등 3개 사업장 사례조사를 중심으로 민간부문의 비정규직 정규직 전환을 통한 좋은 일자리 창출 노력과 그 효과를 살펴보았음.

○ 사례연구를 통해 확인된 주요 내용은 다음과 같음.

- 첫째, 민간부문에서 추진된 비정규직의 정규직화는 기업 단독 판단에 의한 것이라기보다 노동조합 중심으로 한 고용관계의 위법성, 실질적 사용자의 책임 부재로 인한 불만 및 갈등, 낮은 임금과 열악한 노동조건 등에 대한 지속적인 문제제기에 따라 진행된, 노사 공동 논의의 결과물이라는 점임.
- 둘째, 이 과정에서 정부의 근로감독을 통한 불법파견 판정, 체불임금 구제 등의 조치는 정규직 전환을 둘러싼 노사 간 논의를 더욱 촉발시켰음.
- 셋째, 자회사로의 전환 혹은 원청기업 직접 고용 등의 방식으로 정규직이 된 노동자들은 대체로 고용안정성 확보, 원청기업으로의 소속감 확보, 노동시간 단축, 휴식·휴일 확대, 시간당 임금 인상, 휴가·휴직에 대한 권리확보 증대 등과 같은 긍정적인 효과를 경험하고 있음. 하지만 만족도는 현저하다고 판단할 정도로 높아지지 않았고 항목에 따라 불만족도가 오히려 높은 경우도 있었음.
- 넷째, 3개 사례 모두 정규직으로 전환한 지 1년여밖에 되지 않

았고, 임금체계 및 수준, 인사관리 방식, 노동과정 등의 변화가 단계적으로 추진되고 있기 때문에 만족도의 수준은 향후 지속적으로 살펴볼 필요가 있음. 특히 최저임금 인상과 2018년 7월부터 주 52시간 노동시간 상한제 실시 등과 같은 법제도 및 정책적 변화가 시기적으로 맞물려 있기 때문에 다른 변수들을 통제한 채 기업의 정규직 전환에 따른 효과만을 살피기 어렵다는 한계도 있음.

- 다섯째, 우리 사회에서 '정규직'이 어떻게 이해되고 있는지에 대한 다양한 해석을 확인할 수 있었다는 점임. 전통적인 기준으로 보면, 정규직은 고용계약기간의 정함이 없고, 주로 풀타임 노동을 하며, 단일 사용자와 관계를 맺고 있다는 등의 특징을 갖고 있음. 하지만 사례연구 대상 사업체 노동자들은 이러한 기준 외에도 실질적인 고용안정성, 임금 수준, 임금체계, 인사관리체계, 기존 정규직 노동자들과의 임금·복리후생 등에서의 차별 여부 등을 '정규직'을 구성하는 요소로 제시하고 있음.
- 여섯째, 고용형태가 다양화되고 고용관계가 더욱 다면화되고 있는 상황에서 좁은 의미의 근로계약 관계만 포착하였던 노동법은 계약적 신분 관계로 시야를 확대할 필요가 있음.

○ 민간부문의 좋은 일자리 창출 모델 발굴을 위한 정책과제를 요약하면 다음과 같음.

1. 고용관계

○ 프랜차이즈는 단일 법인 사업이 아니라 가맹본부와 가맹점주 각자의 사업이 하나의 사업 목적을 위하여 결합되어 있는 네트워크 사업임. 네트워크 사업에서는 노동자–사용자 관계가 단선적으로 형성되는 것이 아니라, 네트워크상의 관계망에 따라 복합적으로 형성됨.

○ 이러한 복합적 고용관계에서는 사용자의 지위에 있을 수 있는 자의 관할권에 따라 책임 여부가 결정될 수 있음.

- 가맹점 근로자의 근로 조건에 대해서 가맹점주가 관할권을 가지고 있는 경우에는 가맹점주가 사용자 책임을 부담해야 할 것이지만(가맹점에서 독자적으로 결정할 수 있는 사안),
- 가맹점주의 관할권을 벗어나 가맹본부의 관할권에 속하는 문제에 대해서는 가맹본부가 사용자 책임을 부담해야 할 것임(전체 가맹점에 공통적으로 적용되는 사안).

○ 좁은 의미의 근로계약 관계만 포착하였던 노동법은 계약적 신분 관계로 시야를 확대할 필요가 있음.

- 계약적 신분 관계는 법인과 법인, 법인과 개인 간의 네트워크를 모델로 함: 재벌, 원·하청, 특고, 프랜차이즈 등이 포함됨.
- 계약적 신분 관계의 작동 양식은 포괄적인 통제, 프로그래밍된 지시, 피지배자(근로자, 하청업체, 가맹점주 등)의 자기 규율에 기반을 둠.

○ 네트워크 노동 관계에서 사용자의 권한과 책임의 조화와 관련하여, 책임의 원인이 행위자의 고유한 관할 영역에서 비롯하는 것이 아니라, 네트워크의 기획, 관리, 감독에 의하여 발생하는 것이라면, 네트워크를 구상한 자에게도 책임이 분배되어야 할 것임.

- 재벌: 계열사는 자신의 관할 범위에서 비롯된 문제에 대해서는 계열사 근로자에게 자기 책임을 부담해야 할 것이지만, 재벌 구조 그 자체에서 발생한 문제에 대해서는 지배 사업주가 피지배 기업인 계열사와 연대하여 계열사 근로자에 대해서 공동 책임을 부담해야 할 것임.
- 원·하청 : 하청은 자신의 관할 범위에서 비롯된 문제와 관련해서는 하청 근로자에 대해서 사용자 책임을 부담하며, 원청은 네

트워크의 구조 그 자체에서 발생한 문제에 대하여 하청과 연대하여 하청 근로자에게 공동 책임을 부담해야 할 것임.

- 특고: 특고 근로자는 자신의 관할 영역에서 비롯한 문제에 대해서는 자신이 책임을 져야 할 것이지만, 네트워크 구조 그 자체에서 비롯하는 문제에 대해서는 네트워크 사업주가 책임을 부담해야 할 것임.
- 프랜차이즈: 가맹점주는 자신의 관할 영역에서 비롯한 문제에 대해서는 가맹점 근로자에 대해서 사용자 책임을 직접 부담해야 할 것이지만, 프랜차이즈 구조 그 자체에서 비롯하는 문제에 대해서는 가맹본부가 가맹점주와 연대하여 가맹점 근로자에 대해서 공동 책임을 부담해야 할 것임.

2. 노동조건과 노사관계

○ 임금과 노동조건 개선에 대한 원청의 책임

- 파리바게뜨와 같은 프랜차이즈 가맹점 구조를 유지할 경우, 고용불안정성만이 아니라, 임금 인상과 노동조건 개선에 대한 정부와 가맹본부 차원의 대책이 필요함. 이런 문제가 해결되지 않은 상태에서 자회사 모델은 설득력을 얻기 어렵다고 판단됨.
- 현실적으로 가맹노동자(가맹점주)와 가맹점으로 파견된 노동자의 실질적인 사용자가 가맹본부(본사)라는 점을 고려하면, 가맹본부가 노동자들에게는 임금, 야간·휴일수당 등 양질의 노동조건을 보장하고, 가맹점주에게는 실질적인 소득을 보장하는 것이 필요함.

○ 업체 교체 시 고용·단협 승계 제도화

- 간접고용 노동자들의 상시적인 고용불안과 잠재적 노동조합 활동 위축이 우려되는 상황에서 업체가 변경될 경우 기존 노동자

들의 고용과 근속기간 보장 및 새로운 업체로의 기존 단체협약 승계 등을 제도화하는 방안을 검토할 수 있음.

○ 실질적 지배력을 행사하는 자의 책임 범위

- 더욱 다면화될 고용관계의 특성을 감안할 때 근로계약을 누구와 체결하고 있는지 형식에 대한 검토보다는, 실질적 지배력을 행사하는 자에게 노사관계 측면, 즉 단체교섭(협의)에서 노조의 상대방으로서의 의무를 부여하는 방안을 적극 검토할 필요가 있다고 판단됨.
- 다만 현행 노조법이 노·사 2면 관계를 전제로 하고 있다는 점 등에서 관련 문제점들을 종합적으로 검토할 필요가 있음.

3. 근로감독

○ 근로감독에 대한 인식제도

- 근로감독의 목적은 근로조건 기준을 확보하기 위한 것으로 일자리의 질이나 양에 큰 영향을 끼치는 요소임. 사용자 지휘·명령 형태의 진화, 거래관계의 특수성, 스마트폰 활용 등을 통한 인사노무관리 등이 빈번해지면서 고용관계에서 발생되는 다양한 문제에 탄력적이면서 능동적인 감독이 필요하게 됨.

○ 근로감독의 실효성, 신뢰성, 공정성, 독립성 확보

- 불법적 고용형태의 시정이 효과적으로 이뤄지기 위해서 근로감독관의 증원뿐만 아니라 근로감독의 실효성, 신뢰성, 공정성, 독립성을 확보하는 방안이 함께 수반되어야 함.
- 근로감독의 효과나 공정성 측면 등을 고려한다면 법 취지에 따라 엄정한 법 집행을 도모하면서도 업계의 거래관계 또는 관행, 고용관계의 특성, 노사관계 등을 종합적인 검토하여 탄력적인

행정적 대응을 할 수 있도록 해야 함.

○ 근로감독과 사회적 대화

– 근로감독의 실효성 확보를 위한 사회적 대화가 활성화되어야 함. 사회적 파트너들 간의 신뢰에 바탕을 둔 협의의 경험 축적은 정부 정책에 대한 이행도와 법적 판단에 대한 수용성을 높일 수 있음. 근로감독을 사용자의 고용형태에 대한 규제로만 접근할 것이 아니라 국가 내 고용질서 확립이라는 차원에서 사회적 대화 활성화와 파트너십 역량 확대 등과 맞물려 고려할 필요가 있음.

제 1 장

들어가며

제1절 연구 배경 및 목적

□ 연구 배경

○ 문재인 정부 출범 이후 2017년 7월 20일 발표된 공공부문 비정규직 정규직 전환 가이드라인에 따라 상시·지속적인 업무에 종사해온 비정규직들의 정규직 전환이 추진되고 있음.

- 정부의 가이드라인에 따라 정규직 전환이 이루어지고 있는 공공부문과 달리 민간부문에는 이러한 지침이 적용되고 있지 않음에도 노사간 합의 등을 통한 비정규직의 정규직 전환이 추진되는 사례가 확인되고 있음.
- 따라서 이들 민간부문의 정규직 전환 사례 분석을 통한 좋은 일자리 창출 모델 발굴의 필요성이 제기되고 있음.

○ 2017년 이후 민간부문의 정규직 전환 사례를 보면, 한국의 대표적인 제빵제과 프랜차이즈인 파리바게뜨가 자회사 설립을 통해 협력업체 소속이던 제빵기사들을 정규직으로 전환하였음. 방송·통신업체인 SK브로드밴드, 딜라이브, LG유플러스, 제조업체인 만도헬라, 캐논코리아 등에서도 자회사 설립 혹은 직접고용 형태로 비정규직의 정규직 전환을 추진하였음.

- 정규직으로 전환된 비정규직들은 주로 협력업체와 근로계약을 맺고 원청기업을 위해 일해왔다는 점에서 간접고용 노동자들의 정규직 전환 사례로 주목을 받고 있음.

□ 연구의 목적

○ 이 연구에서는 민간부문의 정규직 전환 사례를 통해 고용의 양과 질, 즉 고용형태, 임금, 노동시간, 휴가·휴일, 복리후생, 고용안정 등의 변화와 정규직 전환에 이르게 된 요인 등을 분석하고 지속적인 고용문제 개선을 위한 방안을 모색하고자 함.

- 주요 연구대상은 원청업체의 협력사에 고용되어 있던 간접고용노동자들을 (자회사 설립 또는 직접고용 형태로) 정규직으로 전환시킨 파리바게뜨, SK브로드밴드, 딜라이브의 사례임.
- 이 사례들을 검토하면서 민간부문의 좋은 일자리 창출 모델 발굴 및 동종 및 관련 업계 고용 개선 방안을 검토하고자 함.

제2절 일자리 창출 경로 설정

□ 일자리 창출 경로(고용연계성)

○ 이 연구의 대상은 최근 비정규직의 정규직 전환을 이뤄낸 민간부문 사례들임.

- 공공부문에서 정부 주도로 비정규직의 정규직 전환이 단계적으로 이루어지고 있는 가운데 민간부문에서도 노·사가 함께 정규직 전환에 나서고 있다는 점에서 좋은 일자리 창출 모델 발굴과 확산 가능성을 검토할 필요가 있음.

○ 민간부문에서 정규직 전환이 이루어지기까지 핵심적인 영향을 미친 여러 요인들 가운데 이 연구에서는

1) 노조 조직화와 노조(및 정당)의 불법파견 의혹제기 및 진정
2) 고용노동부 근로감독 및 불법파견 판정과 직접고용 명령
3) 이에 따른 노·사 교섭/협의 등을 통한 정규직 전환 합의

등에 주목하여 일자리 창출 경로를 살펴보고자 함.

제3절 연구 방법

□ 사례조사(case study)

○ 민간부문의 정규직 전환 사례 분석을 위해 본 연구에서는 사례조사(case study)를 실시하고자 함.

- 사례조사는 분석결과를 일반화(generalize)하기 어렵다는 단점이 있지만, 분석대상이 특정되어 있는 경우 깊이 있는 분석(in-depth analysis)이 가능하다는 점에서 본 연구와 부합함.

□ 사례조사 대상 및 선정 사유

○ 파리바게뜨

- 파리바게뜨와 업무협정을 맺고 개별 가맹점에 인력을 파견하는 전국 11개의 협력업체와 근로계약을 맺은 제빵기사(카페기사 포함)들이 파리바게뜨 자회사(PB파트너스)에 직접 고용되는 방식으로 정규직 전환이 이루어짐.
- 자회사는 파리바게뜨 가맹본부인 파리크라상이 51% 지분을 가진 회사로, 파리바게뜨 가맹점에서 근무하는 제과/제빵/샌드위치/음료제조 기능 인력을 채용, 교육, 양성, 품질관리하는 SPC 계열사임. 가맹본부와 가맹점주가 공동출자하여 설립한 자회사로 경영기획, 인사, 노무, 총무, 기술교육, 품질관리, 품질평가 등의 기능 조직과 특별기구인 노사협의회, 고충처리위원회 등을 두고 있음.

– 기존에 협력업체와 근로계약을 체결하였던 제빵기사들은 자회사와 새롭게 근로계약을 체결하였음. 노사 합의에 따라 임금과 휴가 등 복리후생 측면에서 일부 개선이 이루어지고 있음.

[그림 1-1] 파리바게뜨 가맹점 제빵기사 고용형태(정규직 전환 이전)

○ SK브로드밴드

– 초고속인터넷 및 IPTV 설치·AS 관련 위탁업무를 수행하고 있는 고객접점 103개 협력업체 직원 약 5,200명을 자회사의 정규직으로 직접 채용키로 함.

– SK브로드밴드(SKB)가 100% 지분 투자를 통해 설립하는 자회사(홈앤서비스)를 설립하였고, 전체 103개 협력업체 중 80% 이상이 원청(SKB)과의 계약을 종료하여 기존 협력업체 소속 노동자들이 2017년 7월 1일자로 자회사로 고용되었음.

○ 딜라이브

– SK브로드밴드와 마찬가지로 방송, 인터넷 설치 및 유지보수 등을 담당하는 협력업체 노동자들을 단계적으로 정규직 전환시키고 있음. 자회사 설립이 아니라 딜라이브가 직접 이들을 고용한다는 점에서 앞의 두 가지 사례와 차이가 있음.

– 2016년 위탁업무 계약이 종료된 3개 협력업체 직원 등 116명을 정규직으로 채용하는 등 현재까지 240여 명이 정규직으로 전환되었음.

〈표 1-1〉 고용관계 변화

	정규직 전환 방식		구 분
	자회사	직접 고용	
파리바게뜨	○		제과제빵프랜차이즈
SK브로드밴드	○		수리서비스업
딜라이브		○	수리서비스업

자료 : 필자 작성.

○ 사례조사 대상의 특징

- 이상 3개의 사례는 최근 확장되고 있는 대기업 프랜차이즈형 베이커리업과 방송·통신 수리서비스업에서 간접고용과 저임금 구조가 전형적인 고용관계로 형성되어 왔다는 것을 확인시켜 줌과 동시에 바람직한 모델 마련의 필요성을 제기하고 있음.
- 원청 대기업(가맹본부)과 가맹점주, 인력파견형 협력업체, 노동자 등이 복잡하게 엮인 다면적 고용관계는 노동법의 시야를 법인 사용자의 지시권에서 네트워크 사업주의 지배권으로 확장할 필요성 역시 제기하고 있음.
- 이와 같은 고용관계의 재해석과 함께 단체교섭 등 노사관계 측면에서도 이러한 다항구조의 특징을 반영해야 한다는 점에서 시급하게 프랜차이즈와 수리서비스업 사례 분석이 요구되고 있음.

□ 사례조사 내용

○ 사례조사에서 주요하게 살펴본 내용은 크게 네 가지로 정리할 수 있음.

- 첫째, 정규직 전환 과정 및 주요 요인을 분석하였음.
- 둘째, 전환 이후 고용관계의 변화를 살펴보았음. 협력업체, 원청, 가맹점주(파리바게뜨의 경우) 등 다면적 고용관계가 정규직(자회사) 전환 이후 어떻게 변화하였는지, 전환 이후 업무지시자의 변화, 인사관리 시스템의 변화 등을 분석하였음.
- 셋째, 정규직 전환 전과 후를 일자리의 질과 노동자들의 만족도 측면에서 비교하였음. 고용안정성, 임금, 노동시간, 휴일·휴가, 복리후생

등의 항목을 중심으로 살펴보았음.

- 넷째, 정규직(자회사) 전환 과정과 변화된 내용들을 평가하고, 해당 모델의 동종업계 확장 가능성과 확장 시에 고려해야 할 지점들을 검토하였음.

□ 사례조사 방법

○ 사례조사를 위해 기존 문헌을 검토하였고, 이해당사자 인터뷰(1대1 면접 또는 Focus Group Interview)를 수행하였음. 또한 3개 사례조사대상 업체로 전환된 노동자들을 대상으로 설문조사를 실시하였고, 관련 전문가들과의 간담회를 실시하였음.

제2장 프랜차이즈 및 수리서비스업 노동시장과 고용관계

제1절 노동시장 특성

○ 음식주점업 종사자 현황(2015년 경제총조사)
- 음식주점업 종사자는 총 194만 4,000명이며, 상용근로자가 26.0%, 임시일용근로자가 25.7%, 자영업자가 32.8%를 차지함.
- 여성의 비율이 64.7%로 높음.
- 음식주점업 종사자 가운데 프랜차이즈 종사자는 40만 4,000명으로 20.8%를 차지함.
- 비프랜차이즈와 비교하여 프랜차이즈 종사자에서는 임시일용 근로자의 비중이 높은 편임.

○ 수리서비스업 종사자 현황(2015년 경제총조사)
- 수리서비스업은 '개인 및 소비용품 수리업(표준산업분류 95)'으로, 컴퓨터 및 통신장비 수리업(951), 자동차 및 모터사이클 수리업(952), 개인 및 가정용품 수리업(953)으로 구성됨.
- 수리서비스업 종사자는 총 28만 명이며, 상용근로자가 55.1%, 임시일용근로자가 4.6%, 자영업자가 33.8%를 차지함.
- 남성의 비율이 83.0%로 높음.
- 수리서비스업 가운데 프랜차이즈 종사자는 약 2만 2,000명으로 7.8%

를 차지함.

○ 음식주점업 프랜차이즈와 비프랜차이즈의 특성 비교

- 프랜차이즈의 경우 1년에 약 10.3개월을 영업하며, 월평균 휴무일은 8.4일이며, 영업개월수와 휴무일은 비프랜차이즈와 큰 차이가 없음.
- 프랜차이즈의 매출액은 연 2억 590만 원으로 비프랜차이즈의 연 1억 5,610만 원보다 32% 더 많음. 영업이익도 연 2,610만 원 대 2,140만 원으로 22.2% 더 많음.
- 영업비용 항목 가운데 다른 항목에서는 큰 차이가 없지만, 재료비에서는 프랜차이즈(1억 330만 원)가 비프랜차이즈(7,490만 원)보다 38% 더 많음.
- 자영업자를 포함한 프랜차이즈 종사자는 업체당 평균 3.7명으로 비프랜차이즈 2.8명보다 많음.
- 프랜차이즈에서 임시일용 종사자가 0.8명이 더 많고, 상용종사자에서는 차이가 거의 없음.
- 프랜차이즈의 상용직 일인당 연간 급여액은 1,930만 원으로 비프랜차이즈의 2,330만 원보다 매우 낮고, 임시일용직 급여액은 920만 원으로 비프랜차이즈의 1,140만 원보다 약간 높음.

○ (소결) 비프랜차이즈와 비교하여 프랜차이즈 음식업은 이용자 수가 적음에도 높은 가격 때문에 매출액도 높음.

- 본사와의 계약 때문에 재료비 비용을 가맹점이 많이 부담하지만 매출이 높기 때문에 영업이윤도 비프랜차이즈에 비해 많음.
- 프랜차이즈에 필요한 자산액은 비프랜차이즈에 비해 절반 정도만 필요한 데 비해 매출과 이윤이 많다는 이득이 있음.
- 프랜차이즈는 임시일용직을 많이 고용하고 있으며, 급여액도 더 적은 편임.

○ 수리서비스업의 특징

- 수리서비스업 업체들은 평균적으로 2005년 초에 영업을 시작함. 업체년수가 13년 정도로 긴 편임.
- 업체당 평균 종사자 수는 약 4.4명이며, 상용종사자는 2.5명, 임시일용 종사자는 0.6명임.

– 일인당 연간 급여액은 상용종사자의 경우 3,500만 원, 임시일용 종사자의 경우 950만 원임.

– 비프랜차이즈와 비교하여 프랜차이즈는 자산액이 1/3 이하이고, 매출액이 높으며, 영업이익이 많음(4,000만 원 대 2,840만 원).

○ 프랜차이즈 제빵제과점 현황(2015년)

– 제빵제과점의 가맹점 수는 2015년 8,478개임. 증가율은 1.1%로 매우 완만함.

〈표 2-1〉 음식주점업 종사자 현황(2015년 경제총조사)

(단위 : 명, %)

	비프랜차이즈		프랜차이즈		합계	
	종사자	비율(%)	종사자	비율(%)	종사자	비율(%)
종사자 총계	1,540,561	100.0	403,970	100.0	1,944,531	100.0
상용종사자	415,032	26.9	91,355	22.6	506,387	26.0
임시일용종사자	342,544	22.2	157,688	39.0	500,232	25.7
자영종사자	530,139	34.4	108,384	26.8	638,523	32.8
무급가족종사자	227,418	14.8	44,699	11.1	272,117	14.0
기타종사자	25,428	1.7	1,844	0.5	27,272	1.4
남자종사자	530,360	34.4	157,011	38.9	687,371	35.3
여자종사자	1,010,201	65.6	246,959	61.1	1,257,160	64.7

주 : 경제총조사 원자료.

〈표 2-2〉 수리서비스업 종사자 현황(2015년 경제총조사)

(단위 : 명, %)

	비프랜차이즈		프랜차이즈		합 계	
	종사자	비율(%)	종사자	비율(%)	종사자	비율(%)
종사자 총계	258,094		21,841		279,935	
상용종사자	141,186	54.7	13,154	60.2	154,340	55.1
임시일용종사자	12,054	4.7	850	3.9	12,904	4.6
자영종사자	88,059	34.1	6,655	30.5	94,714	33.8
무급가족종사자	13,951	5.4	1,083	5.0	15,034	5.4
기타종사자	2,844	1.1	99	0.5	2,943	1.1
남자종사자	213,645	82.8	18,736	85.8	232,381	83.0
여자종사자	44,449	17.2	3,105	14.2	47,554	17.0

주 : 경제총조사 원자료.

<표 2-3> 음식주점업 프랜차이즈와 비프랜차이즈 비교(2015년 경제총조사)

	비프랜차이즈 (1)		프랜차이즈 (2)		차이 (2)-(1)	
	평균	표준편차	평균	표준오차	평균 차이	표준오차
창설연도(년)	2,010	6.4	2,012	4.1	1.8	0.02
자산총계금액(백만 원)	4,670	37,013	1,664	2,616	-3,006	1,242
연간조업개월수(개월)	10.5	3.0	10.4	3.1	-0.1	0.01
월간정기휴무평일수(일)	2.6	1.8	2.6	1.4	0.0	0.01
월간정기휴무토요일수(일)	2.7	1.7	2.5	1.8	-0.2	0.03
월간정기휴무일요일수(일)	3.5	1.0	3.3	1.1	-0.2	0.01
개점시간시(시)	11.6	3.8	11.7	3.3	0.1	0.01
폐점시간시(시)	17.5	7.8	17.3	8.9	-0.2	0.03
월평균이용인원수(명)	98.8	188.1	91.9	110.3	-6.9	0.45
매출액(백만 원)	156.1	462.7	205.9	269.5	49.9	1.03
영업비용(백만 원)	134.7	442.8	179.8	255.5	45.1	0.98
재료비(백만 원)	74.9	263.5	103.3	147.4	28.4	0.57
급여총액(백만 원)	33.3	117.9	36.5	60.1	3.2	0.27
퇴직급여(백만 원)	1.7	11.9	1.1	7.5	-0.6	0.04
복리후생비(백만 원)	3.7	17.8	3.2	6.9	-0.5	0.05
임차료(백만 원)	12.8	42.1	18.8	29.3	6.0	0.11
세금과공과(백만 원)	2.2	6.5	2.4	5.9	0.1	0.02
감가상각비(백만 원)	5.8	24.4	8.2	19.9	2.4	0.10
경상연구개발비(백만 원)	0.1	2.4	0.0	1.4	-0.1	0.01
광고선전비(백만 원)	1.5	13.5	1.2	7.1	-0.3	0.04
대손상각비(백만 원)	0.1	5.1	0.0	2.0	0.0	0.01
기타영업비용(백만 원)	19.9	100.3	21.5	63.2	1.6	0.24
영업이익(백만 원)	21.4	48.0	26.1	42.9	4.7	0.14
종사자총계(명)	2.8	4.5	3.7	3.6	0.9	0.01
상용종사자(명)	0.8	3.6	0.8	2.0	0.1	0.01
임시일용종사자(명)	0.6	2.3	1.4	2.8	0.8	0.01
자영종사자(명)	1.0	0.2	1.0	0.2	0.0	0.00
무급가족종사자(명)	0.4	0.6	0.4	0.6	0.0	0.00
기타종사자(명)	0.0	0.6	0.0	0.5	0.0	0.00
남자종사자(명)	1.0	2.2	1.4	2.0	0.5	0.01
여자종사자(명)	1.8	2.9	2.3	2.3	0.4	0.01
일인당연간급여액(백만 원)	16.8		12.1		-4.6	
일인당상용급여액(백만 원)	23.3		19.3		-4.0	
일인당임시일용급여액(백만 원)	11.4		9.2		-2.1	

주 : 경제총조사 원자료.

<표 2-4> 수리서비스업 프랜차이즈와 비프랜차이즈 비교(2015년 경제총조사)

	비프랜차이즈 (1)		프랜차이즈 (2)		차이 (2)-(1)	
	평균	표준편차	평균	표준오차.	평균 차이	표준오차
창설연도(년)	2,004.9	8.8	2,005.2	7.0	0.4	0.1
자산총계금액(백만 원)	8,021	28,344	2,432	3,442	-5,589	2,367
연간조업개월수(개월)	11.5	1.9	11.6	1.7	0.1	0.0
월간정기휴무평일수(일)	1.7	2.2	1.5	1.7	-0.2	0.1
월간정기휴무토요일수(일)	3.3	1.3	2.6	1.6	-0.7	0.1
월간정기휴무일요일수(일)	3.9	0.4	3.8	0.6	-0.1	0.0
개점시간시(시)	8.8	1.0	8.5	0.7	-0.3	0.0
폐점시간시(시)	19.0	1.4	19.1	1.2	0.1	0.0
월평균이용인원수(명)						
매출액(백만 원)	277.3	2,541.1	315.3	441.3	38.0	9.9
영업비용(백만 원)	248.9	2,463.8	275.3	401.0	26.4	9.4
재료비(백만 원)	132.5	1,291.9	159.2	255.6	26.7	5.3
급여총액(백만 원)	93.5	477.6	72.7	126.7	-20.8	2.8
퇴직급여(백만 원)	8.1	60.8	3.3	15.0	-4.8	0.4
복리후생비(백만 원)	12.8	96.1	9.6	15.0	-3.2	0.5
임차료(백만 원)	10.5	80.5	11.6	19.8	1.1	0.4
세금과공과(백만 원)	3.5	14.1	4.0	7.8	0.5	0.1
감가상각비(백만 원)	9.9	175.7	7.6	17.5	-2.3	0.9
경상연구개발비(백만 원)	2.3	36.5	0.4	17.8	-1.9	0.3
광고선전비(백만 원)	2.2	36.0	0.2	2.1	-2.0	0.2
대손상각비(백만 원)	0.6	10.7	0.1	1.2	-0.5	0.1
기타영업비용(백만 원)	52.3	1,041.8	36.2	103.5	-16.1	3.9
영업이익(백만 원)	28.4	169.6	40.0	53.5	11.6	0.9
종사자총계(명)	4.4	24.9	3.4	4.3	-0.9	0.04
상용종사자(명)	2.5	21.9	1.5	3.7	-0.9	0.04
임시일용종사자(명)	0.6	7.9	0.6	2.0	0.0	0.02
자영종사자(명)	0.8	0.4	1.0	0.3	0.1	0.00
무급가족종사자(명)	0.1	0.3	0.2	0.4	0.1	0.00
기타종사자(명)	0.3	4.6	0.1	1.2	-0.2	0.01
남자종사자(명)	2.3	14.1	1.7	2.7	-0.5	0.03
여자종사자(명)	2.1	14.5	1.7	3.1	-0.4	0.03
일인당연간급여액(백만 원)	31.7		25.1		-6.6	
일인당상용급여액(백만 원)	35.0		28.3		-6.6	
일인당임시일용급여액(백만 원)	9.5		6.3		-3.2	

주 : 경제총조사 원자료.

〈표 2-5〉 주요 업종별 가맹점 수 현황

(단위 : 개, %)

업 종 별		2013	2014	2015	구성비	증감률
전 체		151,091	166,765	180,744	100.0	8.4
주요 업종	편의점	25,039	26,280	29,628	16.4	12.7
	문구점	1,989	1,979	1,801	1.0	-9.0
	의약품	3,556	3,644	3,647	2.0	0.1
	안경	2,012	2,211	2,531	1.4	14.5
	한식	20,119	22,515	24,541	13.6	9.0
	일식 · 서양식	2,520	2,825	3,229	1.8	14.3
	제빵 · 제과	8,247	8,388	8,478	4.7	1.1
	피자 · 햄버거	8,542	9,144	9,284	5.1	1.5
	치킨	22,529	24,329	24,719	13.7	1.6
	분식 · 김밥	6,413	8,114	8,309	4.6	2.4
	주점	10,934	11,731	12,091	6.7	3.1
	커피전문점	8,456	12,022	14,017	7.8	16.6

자료 : 2015년 경제총조사 결과로 본 프랜차이즈(가맹점) 통계, 통계청 보도자료.

〈표 2-6〉 주요 업종별 종사자 수 현황

(단위 : 명, %)

업 종 별		2013	2014	2015	구성비	증감률
전 체		511,173	576,555	660,483	100.0	14.6
주요 업종	편의점	94,735	98,863	116,978	17.7	18.3
	문구점	4,878	4,785	4,600	0.7	-3.9
	의약품	9,894	11,031	11,792	1.8	6.9
	안경	5,368	6,266	7,080	1.1	13.0
	한식	75,279	87,040	100,208	15.2	15.1
	일식 · 서양식	13,923	14,679	18,762	2.8	27.8
	제빵 · 제과	38,025	40,329	40,308	6.1	-0.1
	피자 · 햄버거	38,836	43,174	48,153	7.3	11.5
	치킨	52,736	57,131	62,926	9.5	10.1
	분식 · 김밥	20,136	24,552	25,419	3.8	3.5
	주점	27,417	29,584	31,357	4.7	6.0
	커피전문점	36,673	54,616	59,034	8.9	8.1

자료 : 2015년 경제총조사 결과로 본 프랜차이즈(가맹점) 통계, 통계청 보도자료.

〈표 2-7〉 업종별 가맹점당 종사자 수 현황

(단위 : 명, %)

업 종 별		2013	2014	2015	증 감	증감률
전 체		3.4	3.5	3.7	0.2	5.7
주요 업종	편의점	3.8	3.8	3.9	0.1	2.6
	문구점	2.5	2.4	2.6	0.2	8.3
	의약품	2.8	3.0	3.2	0.2	6.7
	안경	2.7	2.8	2.8	0.0	0.0
	한식	3.7	3.9	4.1	0.2	5.1
	일식 · 서양식	5.5	5.2	5.8	0.6	11.5
	제빵 · 제과	4.6	4.8	4.8	0.0	0.0
	피자 · 햄버거	4.5	4.7	5.2	0.5	10.6
	치킨	2.3	2.3	2.5	0.2	8.7
	분식 · 김밥	3.1	3.0	3.1	0.1	3.3
	주점	2.5	2.5	2.6	0.1	4.0
	커피전문점	4.3	4.5	4.2	-0.3	-6.7

자료 : 2015년 경제총조사 결과로 본 프랜차이즈(가맹점) 통계, 통계청 보도자료.

〈표 2-8〉 주요 업종별 가맹점당 매출액 현황

(단위 : 백만 원, %)

업 종 별		2013	2014	2015	증 감	증감률
전 체		249.0	257.8	278.4	20.6	8.0
주요 업종	편의점	411.1	430.9	429.7	-1.2	-0.3
	문구점	322.0	315.8	359.4	43.6	13.8
	의약품	801.3	844.4	921.3	76.9	9.1
	안경	283.1	277.8	292.3	14.5	5.2
	한식	232.9	248.3	261.9	13.6	5.5
	일식 · 서양식	296.9	301.1	328.2	27.1	9.0
	제빵 · 제과	366.9	404.5	400.0	-4.5	-1.1
	피자 · 햄버거	236.4	230.3	269.2	38.9	16.9
	치킨	109.0	114.1	135.8	21.7	19.0
	분식 · 김밥	109.5	120.6	136.2	15.6	12.9
	주점	127.3	131.7	131.5	-0.2	-0.2
	커피전문점	157.8	168.2	161.2	-7.0	-4.2

자료 : 2015년 경제총조사 결과로 본 프랜차이즈(가맹점) 통계, 통계청 보도자료.

〈표 2-9〉 주요 업종별 영업이익 현황

(단위 : 백만 원, %)

업 종 별		2013년		2014년		2015년		
		영업이익	가맹점당	영업이익	가맹점당	영업이익	가맹점당	증감률
전 체		3,017,669	20.0	3,942,242	23.6	4,956,799	27.4	25.7
주요업종	편의점	548,438	21.9	588,519	22.4	550,392	18.6	-6.5
	문구점	44,134	22.2	56,624	28.6	60,560	33.6	7.0
	의약품	252,636	71.0	293,324	80.5	321,184	88.1	9.5
	안경	65,830	32.7	90,608	41.0	123,854	48.9	36.7
	한식	379,231	18.8	547,534	24.3	788,213	32.1	44.0
	일식 · 서양식	51,538	20.5	67,765	24.0	105,554	32.7	55.8
	제빵 · 제과	175,984	21.3	211,329	25.2	246,737	29.1	16.8
	피자 · 햄버거	188,292	22.0	201,645	22.1	234,292	25.2	16.2
	치킨	336,741	14.9	438,486	18.0	583,158	23.6	33.0
	분식 · 김밥	91,176	14.2	166,785	20.6	188,200	22.7	12.8
	주점	142,457	13.0	238,403	20.3	284,012	23.5	19.1
	커피전문점	113,921	13.5	210,360	17.5	296,370	21.1	40.9

자료 : 2015년 경제총조사 결과로 본 프랜차이즈(가맹점) 통계, 통계청 보도자료.

- 프랜차이즈 제빵제과점 종사자 수는 4만 308명임.
- 제빵제과점의 가맹점당 종사자 수는 2015년 4.8명으로 연도별 변동이 거의 없음.
- 가맹점당 매출액은 4억 원으로, 연도별 변동이 거의 없음. 제빵제과점의 가맹점당 매출액은 다른 프랜차이즈 음식업(피자, 치킨, 분식, 주점, 커피전문점)에 비해 2~3배 높은 편임.
- 가맹점당 영업이익은 2,900만 원임. 연도별로 뚜렷이 증가하는 추세임. 제빵제과점의 가맹점당 영업이익은 다른 프랜차이즈 음식업에 비해 25% 정도 높은 편임.

제2절 고용관계 법적 검토

○ 노동법 이론은 일정한 사업 모형을 상정하는데, 이 사업 모형은 한 시대의 인간과 사회의 조직 원리를 좌우하는 일정한 상상력의 지배를 받음.
- 기존의 산업주의적 상상력은 특정한 노동자 집단이 공장이라는 일정한 장소에서 집단적 시간 척도에 따라 생산에 결합하는 노동 형식을 대상으로 한 것임.
- 노동 시간과 노동 장소가 고정되어 있으며, 노동력은 공장에 전속되어 있으며, 시간과 임금은 집단적 척도에 따라 결정됨.
- 모든 것은 시계 태엽 장치의 톱니바퀴처럼 맞물려 돌아감.
- 이러한 노동관계 모형을 한마디로 정의하면, 하나의 법인 형식으로 노동과 자본이 결합되어 사업을 운영하는 모형, 즉 '법인 사업 모형'이라고 할 수 있음.

○ 법인 사업 모형에서 사용자는 법인과 동일시됨.
- 사용자는 사업에 필요한 노동력을 직접 고용하고, 지시권을 행사하면서 노동 과정을 관리하고, 근로자에 대하여 직접 책임을 짐.
- 근로자는 법인과 근로계약으로 맺어지며, 사용자의 지시권에 종속되어 노동을 제공함.

○ 현대 사회의 상상력은 네트워크적 상상력이라고 할 수 있음.
- 마뉴엘 카스텔에 따르면, "정보 시대에는 지배적인 기능과 과정이 점차 네트워크를 둘러싸고 조직되는 것이 역사적인 추세다."
- 네트워크는 현대 사회의 생산과 문화, 권력을 둘러싼 구조를 새롭게 구성하며, 노동관계도 예외가 아님.

○ 네트워크적 상상력은 사람들의 관계를 상명하복의 피라미드식 질서가 아니라 '자기규율'에 기반한 수평적 상호 관계로 조직할 수 있다는 상상력임.
- 네트워크는 피드백을 통해 자율적으로 목표를 수행해 나가는 정보 커

뮤니케이션 관계망임.

- 그러나 네트워크는 평등을 의미하지 않으며, 벼리(綱)를 틀어쥔 자가 그물을 지배하는 것처럼, 네트워크는 수평적 의존 관계망이라고 할 수 있음.

○ 네트워크 사업에서는 노동자와 사용자의 관계가 단선적으로 파악되지 않음.

- 누가 누구의 근로자이고, 누가 누구의 사용자인지 일면적으로 파악되는 것이 아니라,
- 네트워크상에서 어떤 관계망에 위치하고 있는가에 따라서 누구는 누구의 근로자가 되기도 하고, 사용자가 되기도 함.

○ 프랜차이즈와 수리서비스업의 사례는 네트워크 사업 모형의 좋은 실례를 보여줌.

- 프랜차이즈는 근로계약의 도급 계약화 현상의 핵심에 존재하는 법적 문제들 중의 하나임.

1. 프랜차이즈

○ 일차적으로 가맹본부와 가맹점주의 관계는 지배-종속적 상사 관계임.

- 가맹점주는 자신의 이름과 계산으로 자유롭게 영업을 영위하는 독립적 자영업자라기보다는, 가맹본부의 지배와 통제를 받는 종속적 자영업자에 해당됨.
- 이것은 가맹본부가 권한을 남용하기 때문에 그런 것이 아니라, 프랜차이즈 계약 자체가 가맹본부의 통제와 가맹점주의 종속을 기본 속성으로 갖고 있기 때문에 그러한 것임.
- 가맹본부가 가맹점주에 대해서 행사하는 지배권은 단순히 양자의 경제력 차이에서 비롯되는 사실상의 지배권에 그치는 것이 아니라, 법적으로 승인되는 지배권임(이것은 임금 노동에서 근로계약에 기반하여 사용자의 지배권을 승인하는 법적 구조와 기본적으로 동일).

○ 그런 점에서 프랜차이즈는 지배-종속적 노동 관계로 재정의될 수 있음.

- 이것은 노동법의 시야를 법인 사용자의 지시권에서 네트워크 사업주의 지배권으로 확장한다는 것을 의미함.
- 가맹점주와 가맹본부(사업주)의 관계가 지배-종속적 노동 관계로 재정의될 경우, 가맹점 근로자와 제빵기사 및 가맹점주와 가맹본부는 복합적 고용관계로 재편됨.
- 네트워크의 관계망에 따라 노동자-사용자 관계가 복합적으로 형성될 수 있음.

○ 프랜차이즈와 같이 종속적 자영업자가 매개되는 지배-종속적 노동 관계는 전통적인 지시-종속 관계의 이항 구조가 아니라, 다항 구조의 형식을 띠므로 프랜차이즈에서 책임의 분배를 정하기 위한 교섭 구조도 이러한 특징과 부합하도록 구상할 필요가 있음.

2. 수리서비스업

○ 수리서비스 사업주는 방문 수리 업무를 하청업체들을 통하여 처리하고 있으며, 방문 수리 기사는 대부분 하청업체 소속임.
- 고객이 수리를 요청하면, 사업주는 직접 기사에게 해당 업무를 처리하도록 지시, 고객은 하청업체가 아니라 사업주에게 비용을 지급
- 사업주는 각 하청업체에 소속된 기사들이 수행한 서비스 전체 건수에 따라 해당 업체에 대금을 지급, 그러면 하청업체는 각 기사가 개인적으로 처리한 서비스 건수에 따라 수수료를 지불

○ 서비스의 처리 과정과 수준을 관리하기 위하여 사업주는 세 가지 기법을 활용 : 미스터리 쇼핑, MOT, 그리고 고객 평가 전화
- 미스터리 쇼핑 : 방문 수리 기사가 어떻게 업무를 처리하는지 보기 위하여 사업주의 직원이 손님을 가장하여 기사에게 전화를 거는 것
- MOT : 'Moment of Truth'의 약자로서, 원래는 투우에서 마타도르가 소를 죽이는 결정적 순간을 가리키는 말인데, 현대 마케팅에서는 고객이 기업에 대해서 어떤 가치 평가를 하게 되는 순간을 의미. 기업 입장에서는 고객과 만나는 매순간이 결정적 순간이라는 의미. 그러므

로 근로자는 고객과 접촉하는 매순간마다 기업의 가치를 제고하기 위한 행동을 해야 함. 행동 수칙은 사전에 매뉴얼로 만들어져 교육됨.

- 고객 평가 전화 : 기사의 업무 처리에 대한 고객의 만족도를 평가하기 위하여 사업주의 직원이 고객에게 전화를 거는 것

○ 이 세 가지 마케팅 기법의 결과는 그대로 업무 평가로 반영되어 임금 지급 및 계약 갱신에 반영됨.

○ 이 사례는 지배-종속적 노동 관계의 양상을 잘 보여 줌.

- 여기에서는 결과에 대한 책임이 근로자에게 귀속되지만, 노동 과정에 대한 통제권이 근로자에게 이양되지는 않음.
- 통제권은 사업주의 손에 계속 남아 있음.
- 그러나 그 통제권은 구체적 지시를 통해서 이루어지는 것이 아니라, 근로자의 노동 과정을 프로그래밍 함으로써 실현됨.

○ 법인 사업 모형의 고유한 지시-종속 관계에서 사용자의 지시권은 근로계약에 의하여 정당화되지만, 반대로 그렇기 때문에 근로계약에 의하여 제한됨.

- 반면에, 지배-종속 관계는 근로계약의 매개 필요성을 제거함으로써 사업주의 권한이 행사되는 범위를 계약의 범위 밖으로까지 확장하지만, 반대로 근로자는 자유를 회복하는 것이 아니라 근로계약의 경계선을 넘어서까지 종속이 심화되는 예속으로 빠져듦.

제3장

사례연구 1 : 파리바게뜨 정규직 전환

제1절 개 요

□ 프랜차이즈 모델의 전형적인 업종 제빵제과업

○ 우리 사회에서 대기업 제빵제과점에서 일하는 아르바이트, 수습, 인턴, 기간제 및 파견노동자의 장시간·저임금, 고용불안 문제는 크게 주목을 받지 못하였음. 정규직과 동일한 업무를 수행하는 경우에도 비정규직 노동자들은 임금·노동 조건에서 차별받고 있었음.[1)]

– 특히 현대 사회에서 프랜차이즈(브랜드 구축)라는 기업의 비즈니스 모델은 '고용 털어버리기'(shedding employment) 전략의 전형으로, 고용과 노동의 가장 나쁜 모델(bad job)임.

○ 2017년 6월 27일 국내 제빵제과 분야 대표적인 프랜차이즈 회사인 파리바게뜨의 5천여 명 불법파견과 시간꺾기를 통한 임금 미지급 문제가 언론에 보도(정의당 이정미 의원실)되면서 프랜차이즈 고용모델이 관

1) 2017년 9월 22일 고용노동부는 파리바게뜨 근로감독 결과를 발표하였음. 주요 내용은 파리바게뜨에 대해 불법파견 제빵기사 등 5,378명 직접고용 지시, 연장·휴일 근로수당 등 체불임금 총 110억 1,700만 원 지급지시 등임. 자세한 내용은 고용노동부 보도자료 참고. 이와 관련해 직접고용 대상자 수의 변동을 미리 밝혀둘 필요가 있음. 고용노동부는 처음에는 직접고용 대상자를 5,378명으로 산정하였으나 이후 이를 정정하여 최종적으로 5,309명으로 시정지시하였음.

심을 받기 시작했음.

- 고용노동부는 이정미 의원이 제기한 불법파견과 임금 미지급 등의 문제에 대한 근로감독을 시작(2017. 7. 11.)했고, 8월 17일 노동조합이 설립(민주노총 화학섬유노조 파리바게뜨지회)되는 등 사회적 이슈가 되었음.

□ 대기업의 산업 독점화 현상과 사업부제 브랜드 모델

○ 우리나라 대기업 프랜차이즈 제빵제과업 브랜드는 SPC그룹의 '파리바게뜨'(1986년 파리크라상 1호점 반포, 1988년 파리바게뜨 1호 광화문, 가맹 1호 무역센터점)와 '던킨도너츠'(2004년 1호점 이태원), CJ그룹의 '뚜레쥬르'(1997년 경기 구리 교문점) 출점 이후, 2000년대 중반부터 미국과 아시아(중국, 베트남, 캄보디아, 필리핀 등)에도 진출하고 있음(김종진, 2017).

- 파리바게뜨 모기업인 SPC그룹은 1945년 그룹 모태인 상미당(현 삼립식품)을 설립하였으며, △ 삼립식품(빚은, 사누끼보레, 샤니, 브레데이, 빠띠스, 파티나베이커리, 따삐오베이커리, 르뽀미에), △ 파리크라상(파리크라상 까페&키친, 파리바게뜨, 리나스, 타마티, 파스쿠찌, 잠바주스, 패션5, 라그릴리아, 퀸스파크), △ 비알코리아(배스킨라빈스, 던킨도너츠), △ 기타(더월드바인, 스트리트) 등 약 30여 개 브랜드를 운영해 왔음.
- 뚜레쥬르 모기업인 CJ 푸드빌은 1994년 제일제당 외식 사업부로 출범한 이후 2000년 분사하여 푸드빌로 독립 출범한 기업(2006년 CJ베이커리 사업부 인수 합병)임. 주요 브랜드는 스카이락(1994), 뚜레쥬르, 빕스(1997), 투썸플레이스(2002), 카페소반, 엔그릴(2004), 차이나팩토리, 피셔스마켓, 더플레이스(2006), 비비고(2010), 투썸커피(2011) 등 약 15개 브랜드를 운영하고 있음.

□ 제빵제과업 대기업 독점화와 브랜드 확장 추세

○ 우리나라 제빵제과업 매장 수는 2006년 1만 484개(종사자 3만 3,661

명, 매출 1조 7,484억 원)에서 2014년 1만 6,496개(종사자 6만 8,274명, 매출 4조 681억 원)로 약 63.5%p(6,012개) 증가하였음. 종사자 수는 49.3%p(3만 4,613명) 증가했음(통계청 KOSIS 서비스업).

- 이 기간 제빵제과업은 매출액 증가(2006년 1조 7,400억 원→2014년 4조 6,810억 원)와 동시에 임차료 또한 증가(2006년 1,200억 원→2014년 2,800억 원)했음. 같은 시기에 대기업 프랜차이즈와 경쟁해야 하는 동네빵집 매출액이 약 35.5%p 감소한 반면, 대기업 프랜차이즈 빵집 매출액은 34.1%p 증가했음.
- 실제로 2009년부터 2011년 사이 동네빵집의 매장 수는 감소(485개)한 반면, 대기업 프랜차이즈 매장 수는 1,234개 증가했음. 특히 국내 2대 베이커리 브랜드(파리바게뜨 5,293억 원, 뚜레쥬르 1,505억 원) 매출액은 6,800억 원 증가했음.

<표 3-1> 대기업 프랜차이즈 제빵제과업 비교 : 파리바게뜨, 뚜레쥬르

		㈜파리크라상 파리바게뜨	CJ푸드빌(주) 뚜레쥬르
매장 수 증감	2009년 매장 수	1,762개	1,063개
	(매출 현황)	(7,833억 원)	(5,877억 원)
	2011년 매장 수	2,675개	1,401개
	(매출 현황)	(1조 3,126억 원)	(7,382억 원)
	2016년 매장 수	3,316개	1,285개
	(매출 현황)	(1조 7,771억 원)	-
	증감(2009년 대비 2016년)	▲ 1,554	▲ 222
기업 현황	영업이익	664억 원	76억 원
	당기순이익	551억 원	52억 원
	복리후생비	335억 원	401억 원

자료 : 각사 홈페이지, 중소기업청, 금융감독원 자료 재구성.

○ 국내 주요 제빵제과업 브랜드인 파리바게뜨와 뚜레쥬르는 우리나라 제빵제과업의 절반 이상을 차지하고 있으며, 던킨도너츠까지 포함하면 전체 시장의 약 60% 정도를 점유하고 있다고 봐야 함. 게다가 국내 3개

주요 브랜드의 시장 확대 추세는 최근 몇 년 사이 더 가속화되고 있음.

□ 파리바게뜨 고용구조의 특성

○ 아래에서는 국내 주요 프랜차이즈 제빵제과업체인 파리바게뜨 고용구조의 특성을 살펴보고자 함. 또한 2017년 파리바게뜨 노동조합 설립과정, 불법파견과 체불임금 등을 중점에 둔 근로감독에 따른 직접고용 시정지시(5,309명, 체불임금 110억 원), 그 이후 자회사 설립(PB파트너즈) 과정을 검토하고자 함. 연구 질문은 아래와 같이 정리할 수 있음.

- 첫째, 프랜차이즈의 대표적 모델인 제빵제과업 파리바게뜨 가맹본부와 가맹점의 모호한 고용관계 속에서 쟁점이 된 불법파견 고용구조의 특징은 무엇인가?
- 둘째, 프랜차이즈 산업의 특수성과 법제도의 보편성 논쟁 속에서 선택한 자회사 설립은 개별 노동자들의 고용의 질을 어떻게 변화시켰는가?
- 셋째, 파리바게뜨 노동조합 설립(복수노조)과 불법파견 논쟁 그리고 자회사 설립 과정 속에서 노사관계는 기존의 전통적인 경로와 어떤 공통점과 차이점이 있는가?
- 넷째, 프랜차이즈 특성과 노사관계 맥락 속에서 파리바게뜨 정규직 전환 모델로 선택된 자회사 설립은 새로운 고용모델의 대안이 될 수 있는가?

○ 이 절에서는 주요 대기업 프랜차이즈 및 파리바게뜨 고용구조와 자회사 설립 이후 고용의 변화(양, 질), 노사관계 변화 등을 검토하고자 함.

제2절 고용관계 변화

□ 글로벌 프랜차이즈 모델과 고용 유연화와 중층화 확장

○ 전 세계적으로 1980년대 후반과 1990년대 초반부터 많은 회사들이 불

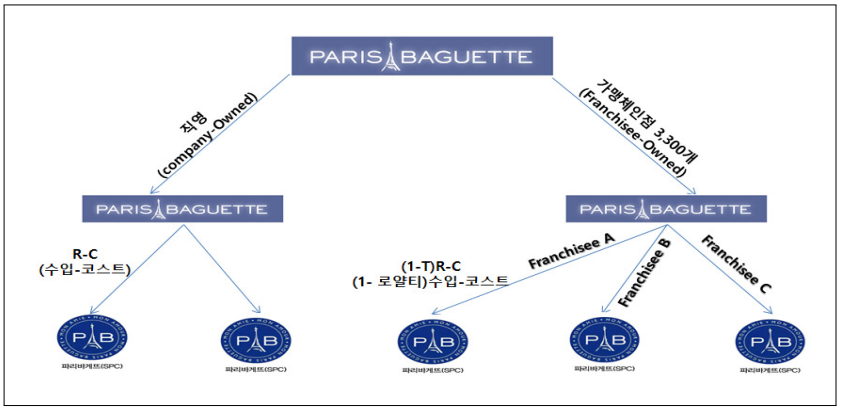
안정한 자본시장에 부딪혀 핵심 비즈니스 모델에 직결되지 않는다고 간주하는 경제활동 영역들을 과감하게 털어버렸음.

- 특히 대기업은 과거 사내에서 이루어지던 활동이나 서비스를 외부업체에 맡기면서 경비 절감은 물론 고용주로서 법적 책무도 함께 전가했음. 고용을 외부로 돌리면서 임금 결정도 대기업 울타리 밖의 계약 결정사안으로 바뀜에 따라 실질 임금인상은 사실상 정체되었음.
- 노동관계법은 대개 20세기 전반기에 제정되어 단순하고 직접적인 고용-피고용관계만 규율하고 있었음. 다양한 아웃소싱 방식은 영업·대리점화, 입점업체화, 프랜차이즈화 되었고, 이 계약관계에서 발생하는 노동문제를 해결하기에 어려운 조건임.

○ 대기업들은 비즈니스 핵심전략으로 자사 브랜드 구축과 충성고객 유치에는 과감하게 투자(수익 중심: 핵심역량 집중, core competency)하면서도, 상품과 서비스 제공을 담당하는 일선 직원들의 직접 고용주 역할은 털어버리고(비용 중심 : 고용 털어버리기, shedding employment) 있음(데이비드 와일, 2015). 이 과정에서 크게 두 가지 문제가 발생함.

- 첫째, 기업의 아웃소싱 가속화와 노동의 질 하락의 문제임. 외부화로 인해 다른 고용주 밑으로 옮겨간 일자리들은 대개 임금이 더 낮고, 의료보험이나 연금, 기타 수당과 혜택은 제한적이거나 없고, 직업안정성도 훨씬 떨어짐.

[그림 3-1] 파리바게뜨 프랜차이즈 모델



- 둘째, 기업의 프랜차이즈 계약으로 발생하는 노동의 문제점임. 프랜차이즈 일자리의 노동조건 악화는 특정 직업군의 속성이나 세계화와 같은 무형의 힘에서 비롯된 불가피한 귀결이 아님. 이는 경제 전반에 걸친 근본적인 인력 중심의 구조조정 결과로 봐야 함.

□ 제빵제과업 대기업 브랜드 고용의 비정규직화

○ 우리나라 '동네빵집(자영업) 축소'와 '대기업 빵집 확대'의 이면에는 대기업의 프랜차이즈화 전략 즉, 직영점 운영과 가맹점 확대전략이라는 연쇄효과 함수가 숨어 있음. 대기업 빵집의 무차별적인 가맹점 확대는 '시장에서의 브랜드 확장'과 '관리 운영비용 절감', '가맹점 수수료(이윤율 증가)로 인한 이윤추구'라는 기업의 경영전략의 일환임.

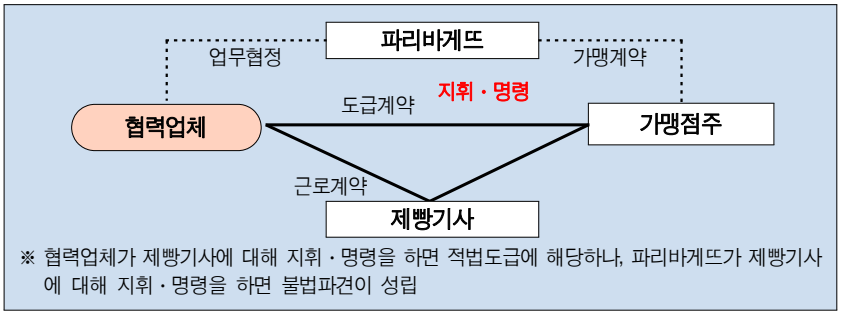
- 물론 이 과정에서 해당 점포는 '비정규직 고용'(파견 및 기간제, 인턴, 파트타이머)과 '최저임금 수준 지급'이라는 노동시장 제도를 활용하고 있었음. 우리나라 제빵제과업 시장을 양분하고 있는 파리바게뜨와 뚜레쥬르는 베이커리 시장 재편과 함께 해당 산업 노동시장까지 변화시켰음.
- 특히 이 두 개 기업의 직영점과 가맹점 모두 비정규직이 매장 인력의 3분의 2 정도를 차지(기간제 인턴, 파트타이머 스태프, 파견 제빵제과 카페 기사)하고 있고, 임금과 복지제도, 교육훈련 등 제반 노동조건의 차별 또한 심각한 상황임.
- 2017년부터는 최저임금 인상, 노동시간 단축 등과 맞물려 비용절감 차원에서 제빵제과업에서도 자동화가 진행되고 있고, 각 매장에서 만들던 일부 제품(샌드위치 등)은 공장에서 자동 납품하고 있어 향후 일자리 감소 현상이 나타날 개연성도 있음.

□ 제빵제과업 대기업 브랜드 고용 노동자의 비정규직화

○ 2017년 당시 파리바게뜨 고용구조를 보면 파리바게뜨 '가맹본부-파견사업주(11곳)-가맹점(3,300여 곳)-제빵제과 노동자'의 4각 관계라는

모호한 고용관계(ambiguous employment relationship)를 형성했었음(그림 3-2 참조).

[그림 3-2] 파리바게뜨-협력업체-제빵기사-가맹점주 계약구조 및 고용구조



자료 : 고용노동부 보도자료(2017. 9. 22).

- 이와 같은 파리바게뜨 원하청 고용구조는 불법파견 문제가 발생할 수밖에 없는 고용구조였음. 왜냐하면 파견법상 지시명령은 파견사업주가 해야 함에도 불구하고, 파리바게뜨 가맹본부에서 지시명령 등을 한 것은 불법파견의 대표적인 징표였기 때문임.
- 파리바게뜨 프랜차이즈 운영구조를 보면, 본사가 가맹점에 대해 실질적인 채용, 평가, 임금, 승진, 교육훈련 등에 사실상의 사용자로서 지배·개입한 상황이었음.
- 게다가 파리바게뜨 11곳의 협력업체 중 다수는 형식상 퇴직임원들이 만든 사업체로 무늬만 회사이지 실질적인 전문성이나 업무 자율독립성도 없었던 상황이라는 것이 학계와 노동계의 의견임.

○ 파리바게뜨 불법파견 쟁점은 '지시명령'을 할 수 있는 파견법은 국내 32개 업종에 국한되어 있는데, 제빵사는 파견업종에 포함되지 않았다는 점임.

- 대표적으로 파리바게뜨 제빵기사는 약 4개의 계약방식에 따른 고용형태와 실질적 업무내용을 통해 불법파견 여부를 판단할 수 있는 상황이었음(표 3-2 참조).

〈표 3-2〉 파리바게뜨 제빵기사 계약과 고용형태, 업무내용

순번	계약의 종류	실질적 내용
1	가맹계약 (파리바게뜨 본사 & 가맹점)	본사가 제빵기사 용역업체 미리 선정 본사가 등급별로 매월 용역비까지 결정
2	업무협정 (파리바게뜨 본사 & 협력업체)	본사가 제빵기사 인사기준 마련, 시행 본사가 제빵기사에 대하여 지휘 · 명령
3	도급계약 (협력업체 & 가맹점)	본사가 도급비 · 용역비 책정 본사가 제빵기사의 출근시간, 케이크 생산시간, 에어컨 청소까지 지시
4	근로계약 (협력업체 & 제빵기사)	본사가 채용 · 평가 · 임금 · 승진 결정 단체 카톡방으로 수시로 업무지시

자료 : 민주노총 법률원, 정의당 비상구 내부자료 재구성.

〈표 3-3〉 파리바게뜨 고용노동부 근로감독 결과 : 주요 노동법 3개 영역 위반 내용

1 제빵기사에 대한 불법파견
- ○ 파리바게뜨 : 파견법 위반 → 직접고용 지시 5,378명 → 미시정시 사법처리, 과태료
- ○ 협력업체 : 파견법 위반 → 사법처리

2 제빵기사에 대한 임금꺾기
- ○ 11개사가 소속 제빵기사들에 대한 전산자료를 변경(소위 꺾기)하는 등의 방법으로 연장 · 휴일근로수당 등 총 110억 1,700만 원 미지급

<협력업체 제빵기사 연장 · 휴일근로 체불내역>(최근 3년)

(단위 : 천 원)

연번	협력업체 명	미지급 액수	연번	협력업체 명	미지급 액수
1	A사	1,177,726	7	G사	1,522,456
2	B사	1,452,299	8	H사	1,158,990
3	C사	668,539	9	I사	1,040,041
4	D사	237,229	10	J사	985,183
5	E사	753,303	11	K사	571,528
6	F사	1,450,097	합 계		11,017,391

3 파리바게뜨의 기타 노동관계법 위반
- ○ (연장근로수당) 총 24억 7,100만 원 미지급
  - 각종 고정수당을 통상임금에 미산입함으로써, 포괄약정 연장근로(월 20시간)에 대한 수당 과소지급액 10억 100만 원
  - 약정 연장근로시간 초과 실근로시간에 대한 수당 14억 7,000만 원
- ○ (파견대상업무 위반) 파리바게뜨는 파견대상업무(사무보조원, 관리준전문가)에 노동자 58명을 파견받는 것으로 계약하였으나,
  - 실제로는 파견대상업무가 아닌 머천다이저(51명), 회계사무원(4명), 총무사무원(3명)으로 사용
- ○ (파견노동자 차별) 머천다이저 60명(퇴직자 포함)에 대해 복지포인트, 하계휴가비 등 총 5,485만 원 미적용
- ○ (기간제노동자 차별) 점포 제조직, 생산직, 홀서빙, 조리직 등 기간제노동자 329명에 대해 복리후생비 총 2억 986만 원* 미적용

  * 복지포인트 1억 7,990만 원, 하계휴가비 2,045만 원, 가족수당 951만 원 등

자료 : 고용노동부 파리바게뜨 근로감독결과 보도자료(2017. 9. 22).

- 게다가 파리바게뜨는 국내 프랜차이즈 계열에서 가장 많은 30여 개 브랜드를 갖고 있는데, 계열사 브랜드 중 동일한 문제의 소지가 없는지 검토가 필요함.

□ 파리바게뜨 업무지시 변화와 노동자 인식과 태도

○ 파리바게뜨 가맹점에서 일하는 제빵 및 카페 기사 업무지시 여부는 불법파견의 쟁점이었음. 그렇기 때문에 파리바게뜨 당사자들에게 2017년 자회사 전환 전후를 비교하여 업무지시와 관련하여 어떤 변화가 있었는지 검토할 필요가 있음(표 3-4 참조).

- 2018년 연구진 설문조사 결과[2] 자회사 전환 이전 업무지시자는 주로 가맹점주(63.6%)였고, 협력업체 관리자(19%)나 원청업체 관리자(16.3%)는 각각 10명 중에 1~2명 정도만 꼽고 있었음.[3] 자회사 전환 이후에도 업무지시는 주로 가맹점주(64.7%)가 한다는 것에는 크게 변함이 없는 가운데, 자회사 관리자(26.8%)는 증가했으며, 원청업체 관리자(8.2%)는 감소폭이 컸음.
- 하지만 응답결과 해석에서는 주의가 요구됨. 응답자들의 답변에서는 사용종속관계에서 법적 구속력 있는 지휘·명령권자와 도급인으로서 지시권을 행사하는 자가 명확하게 구분되지 않기 때문임. 응답자들이 문항 답변 과정에서 가맹점주가 도급인으로서 행할 수 있는 지시권의 행사, 예를 들어 빵을 더 만들어 달라는 요청 등도 업무지시 범주에 포함시켜 답변하였을 가능성을 배제할 수 없음.
- 실제 고용노동부의 근로감독 결과에서 파리바게뜨 본사에 대해 직접 고용을 명하고, 본사가 결국 이를 자회사 형태로 수용한 이유는 제빵기사에 대한 사용사업주로서의 전반적인 지휘·명령을 협력업체나 가맹점주가 아닌 파리바게뜨 본사가 하는 것으로 밝혀졌기 때문임.

○ 파리바게뜨 자회사 전환 이후의 업무시간 이외 업무지시는 대폭 감소했음.

---

2) 설문조사 관련 내용은 제6장 참조.

3) 이 결과는 본 연구 설문조사에 응한 노동자들의 답변에 기반한 것임. 개별 기사들에게 특정한 업무지시를 '직접' 수행하는 자를 주로 기입한 것으로 보임. 따라서 이 결과를 두고 실질적인 업무지시자를 따지는 데에 한계가 있다고 판단됨.

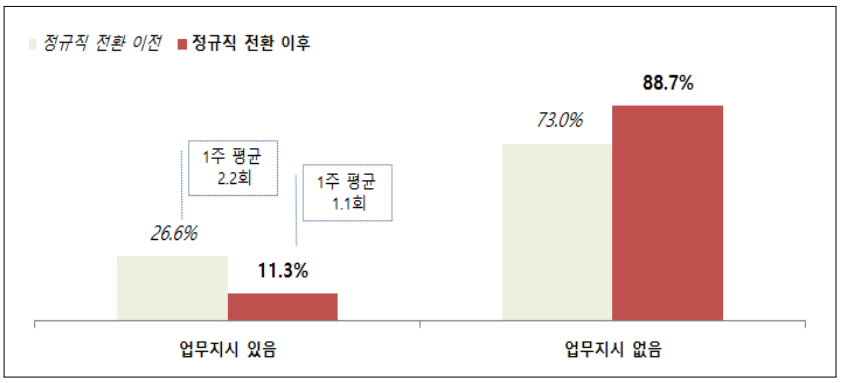
<표 3-4> 파리바게뜨 자회사 전환 전후 업무지시자 비교(1순위)

	자회사 전환이전 순위	자회사 전환이후 순위	변화 차이
① 원청업체 관리자	16.3%	8.2%	▼8.1%
② (전환 이전) 협력업체 관리자 (전환 이후) 자회사 관리자	19.0%	26.8%	▲7.2%
③ 가맹점주	63.6%	64.7%	▲1.1%

자료 : 본 자료는 이번 연구과정을 위해 파리바게뜨 종사자 대상 설문조사 원자료 필자 분석(이하 동일).

– 자회사 이전 협력업체 시기에는 업무지시 이외에도 일상적인 업무지시가 26.6%(1주 평균 2.2회) 정도였으나, 자회사 설립 이후에는 업무시간 이외 지시는 11.3%(1주 평균 1.1회)로 약 15.3%p 감소했음.

[그림 3-3] 파리바게뜨 자회사 전환 전후 업무시간 이외 업무지시 빈도(1주 평균)



□ 파리바게뜨 불법파견 해소 위한 합작회사 설립 – (주)PB파트너즈

○ 파리바게뜨는 2017년 불법파견 문제가 전 사회적 이슈가 되자 해당 기업의 직접고용 대신 합작회사 설립을 선택했음. 파리바게뜨 자회사 설립에는 불법파견 논란이 제기되고, 고용노동부의 근로감독 시행 및 시정명령 이후 약 2~3개월의 시간이 소요되었음.

– 파리바게뜨 자회사는 '해피파트너즈'(이후, PB 파트너즈 변경)로 가맹본부, 가맹점, 협력업체 3자가 각 1/3씩 출자한 합작회사임(이후

가맹본부가 51%, 가맹점이 49% 출자로 변경). 회사구조는 운영부문(채용·배치·교육)과 경영부문(회계·인사·노무 등)을 두어 독립적 사업 수행을 하도록 설계했음. 2018년 현재 PB파트너즈는 조직 내 8개 지역본부와 2개 사업본부를 운영하고 있음.

> 안녕하십니까? (주)PB파트너즈 대표이사입니다.
> (주)PB파트너즈는 파리바게뜨 가맹점에서 근무하는 제과/제빵/샌드위치/음료 제조기능 인력을 전문적으로 채용, 교육, 양성, 품질관리하는 SPC계열사입니다.
> 파리바게뜨 가맹본부와 가맹점주가 공동출자하여 설립한 자회사 개념의 상생법인으로, 경영기획, 인사, 노무, 총무, 기술교육, 품질관리, 품질평가 등의 전문적인 기능조직과 특별기구인 노사협의회, 고충처리위원회 운영 등을 통하여 파리바게뜨 제조기사들의 권익신장과 처우개선 및 전문기능인으로서의 자긍심을 드높이는 데 노력하고 있습니다.

자료 : PB파트너즈 홈페이지 회사 소개(http://www.pb-partners.co.kr/info/info_01.php).

○ 파리바게뜨 합작회사 설립 설명회 및 추진 과정에서 해당 가맹점주 등을 대상으로 협력업체별, 지역별로 설명회가 진행되었음(2017년 10월 28일부터).

- 파리바게뜨 합작회사 설립 설명회는 협력업체가 주최·주관하고 본사 임원이 배석하는 형태로 진행되었음. 초기 파리바게뜨 합작회사는 '상생기업'으로 불렸고, 추진위원장은 협력업체 중 하나인 국제산업 대표(정홍)가 맡았음.
- 파리바게뜨 자회사(2017년 10~11월)가 설립 추진(대표 : 황재복)되면서 기존 협력업체 직원들을 대상으로 '전적 동의서'를 받았으며, 기존 근로조건상 불이익을 받지 않는 조건(퇴직금 산정, 연차휴가, 퇴직연금 등)으로 진행되었음. PB파트너즈 취업규칙(2017.12.1)은 총 76개 조항으로 구성되어 기본적인 사업장 인사규정이 마련된 것으로 볼 수 있음.

□ 파리바게뜨 합작회사 'PB파트너즈' 고용관계 인식

○ 파리바게뜨 협력업체 파견노동자 지위에서 2017년 12월부터 합작회사

'PB파트너즈' 정규직 노동자 지위로 고용상 지위가 바뀐 노동자들은 어떤 인식을 갖고 있는지 확인할 필요가 있음.

- 2018년 설문조사 결과 파리바게뜨 자회사 노동자 73.6%는 현재의 종사상 고용지위를 '정규직'으로 인식하고 있었고, 26.4% 정도가 '정규직'이 아닌 신분으로 인식하고 있었음(표 3-5 참조).
- 자회사 고용이 정규직이 아니라고 인식하는 이유(1, 2순위 합계)는 노동조합 소속별로 차이가 있었고, 원청 노동자성이나 부당한 업무지시보다 고용불안과 노동조건 문제 때문이라는 응답의 비율은 그리 높지 않았음.
- 일반적으로 원청 직접고용이 아닌 점(28.7%), 임금복지 등 처우 미개선(27.2%), 여전한 고용불안 인식(25%) 등을 정규직이 아니라고 인식하는 주된 이유로 꼽았음.

〈표 3-5〉 파리바게뜨 자회사 전환 이후 정규직 고용형태 인식 의견

(단위 : %)

	현재 정규직 생각 여부		정규직 아니라고 판단한 이유(1, 2순위 합계)				
	그렇다	아니다	원청 직고용 아니기 때문	여전한 고용불안을 느낌	임금복지 기대만큼 미상승	임금체계 불안정	여전히 부당한 업무지시
전 체	73.6	26.4	28.7	25.0	27.2	14.7	4.4
한국노총	83.1	16.9	60.0	25.0	5.0	10.0	0.0
민주노총	63.3	36.7	27.8	22.2	44.4	5.6	0.0
미가입	71.8	28.2	22.4	25.5	28.6	17.3	6.1

자료 : 본 자료는 이번 연구를 위해 파리바게뜨 종사자 대상 설문조사 원자료 필자 분석 (이하 동일)

제3절 일자리 양과 질의 변화

□ 파리바게뜨 합작회사 설립 이후 직장생활 변화

○ 파리바게뜨 합작회사 설립 이후 자회사가 괜찮은 일자리(decent work) 인지를 판단하기 위해서는 주관적 인식과 객관적 지표를 동시에 판단할

필요가 있음.

- 파리바게뜨 자회사 전환 이후 직장생활 만족도는 보통보다 약간 높은 것(56점)으로 조사됨. 인력부족과 연동된 노동강도(48점)나 노동시간(51.7점) 관련 부분은 상대적으로 만족도가 가장 낮은 수준이었고, 임금수준(49.8점)도 평균 이하로 조사되었음.

〈표 3-6〉 파리바게뜨 자회사 정규직 전환 이후 직장생활 만족도1

	직장생활 만족도(0~100점)							
	종합 합계	고용 안정	임금 수준	노동 시간	노동 강도	업무 종류	근무 형태	관리 감독
전 체	56.0	56.1	49.8	51.7	48.0	53.6	58.7	56.7
제빵기사	56.6	56.3	49.8	52.4	49.1	55.0	58.9	56.9
카페기사	52.5	55.5	52.1	47.5	40.7	43.6	57.2	55.5
여성	55.6	56.1	50.0	51.4	46.9	52.8	58.1	56.6
남성	57.7	56.0	49.1	52.7	52.0	56.5	60.9	56.9
한국노총	56.0	57.6	49.2	54.0	55.9	58.7	58.3	53.4
민주노총	60.6	57.7	51.5	63.8	56.1	58.7	65.3	60.7
미가입	55.4	55.4	49.8	49.2	44.2	51.1	57.9	57.2

주 : 조사대상 표본 514명(여성 78.3%), 평균 연령 30.1세(미혼 73.2%), 유노조 32.4%(한국노총 23%, 민주노총 9.5%, 미가입 66.4%), 제빵기사 88.3%, 카페기사 11.7%.

〈표 3-7〉 파리바게뜨 자회사 전환 이후 직장생활 만족도2

	직장생활 만족도(0~100점)							
	종합 합계	복지 후생	인사 승진	직장 분위기	일과 건강	직업 자긍심	노무 관리	교육 훈련
전 체	56.0	59.2	55.1	60.0	56.7	60.5	58.2	60.0
제빵기사	56.6	59.2	55.6	60.5	57.9	61.6	58.8	60.3
카페기사	52.5	59.7	52.5	57.6	48.7	52.5	54.7	57.6
여성	55.6	59.1	54.3	59.5	55.9	59.6	57.8	59.7
남성	57.7	59.4	58.0	61.8	59.6	63.8	59.6	60.9
한국노총	56.0	57.4	54.2	57.0	55.7	58.1	56.4	57.6
민주노총	60.6	59.7	58.7	63.3	65.8	64.8	59.7	63.3
미가입	55.4	59.7	55.0	60.6	55.7	60.7	58.6	60.3

– 일반적으로 비정규직 문제는 고용불안 문제인데, 자회사 전환 이후 고용안정성은 56.1점으로 중간 값 이상을 기록하였음. 직업 자긍심(60.1점)과 직장 분위기(60점)는 긍정적으로 나타났음.

○ 파리바게뜨 합작회사 설립 이후 자회사 노동자들의 노동조건 변화는 구체적으로 노동시간과 임금실태를 통해 확인, 판단해 볼 필요가 있음.

– <표 3-8>을 보면 파리바게뜨 자회사 전환 전후 노동시간과 월 휴무일은 개선된 것으로 보임.[4)]

– 실제로 자회사 전환 전후 파리바게뜨 1주일 노동시간은 5.8시간(1일 약 31분) 감소했고, 월 휴무일은 1.1일 증가했음. 대체로 1일 휴게시간이나 식사시간도 미세한 증가가 보임.

<표 3-8> 파리바게뜨 자회사 전환 전후 노동시간 비교

	자회사 전환 이전	자회사 전환 이후	변화 차이
1) 하루 평균 근무시간 (식사시간·휴게시간 포함)	9시간 21분	8시간 50분	▼31분
2) 근무 중 식사시간	56.2분	56.8분	▲6분
3) 휴게시간(근무 중 식사시간 제외)	19.9분	25.3분	▲5.4분
4) 1주 평균 근무일수	5.8일	5.4일	▼0.4일
5) 1주 평균 노동시간	53.2시간	47.4시간	▼5.8시간
6) 한 달 평균 휴무일수(공휴일포함)	5.5일	6.6일	▲1.1일
7) 임금(세전, 2017년 8월 기준)	206.4만 원	223.3만 원	▲16.9만 원

주 : 주당 노동시간, 월 근무일 감소는 주 52시간 상한제를 명시한 근로기준법 개정(2018. 7. 1) 효과가 맞물려 해석할 필요가 있음.

○ 파리바게뜨 합작회사 설립 전후 임금수준 변화를 보면 다소 임금상승이 확인되나, 이것은 법정최저임금 인상(16.9%)이라는 간접적 반사효과와 노사간 합의한 임금 인상이라는 직접적 효과가 맞물린 결과인 것으로 해석됨.[5)]

4) 파리바게뜨 노사는 2018년 1월 11일 근로조건 개선 관련 합의를 하였고, 같은 해 77월 1일부터 개정 근로기준법(52조 연장근로의 제한, 52시간 상한제)이 시행되었음.

5) 2017년 당시 파리바게뜨 본사 고용 제빵사와 제과점 제빵사 간 임금 차이가 월 100만 원 정도 되었음. 당시 파리바게뜨 정규직 제빵사는 약 340만여 원이고, 파견 제빵사는 240만 원이었음.

<표 3-9> 파리바게뜨 파견업체 소속과 합작회사 소속 임금 변화 비교(2017, 2018년)

(단위 : 만 원, %)

	직급	2017년(단위 : 만 원)								2018년(단위 : 만 원)								증감	
		시급(원)	기본급	직위수당	생산수당	성과수당	소계	명절상여	총계	시급(원)	기본급	직위수당	생산수당	성과수당	소계	명절상여	총계	금액	비율(%)
제빵기사	수습	6,470	99.9	33.3	2	5	195.9		195.9	7.531	120.4		37	5	229		229	33.1	16.8
	기사	7,093	109.7	36.6	2	5	216	9.1	225.2	7,943	122		44	5	241.3	20.3	261.6	36.4	16.1
	조장	7,330	113.4	37.8	2	5	223.1	9.4	232.5	8,110	124	1.5	44	5	246.3	20.7	266.9	34.4	14.7
	반장	7,602	117.7	39.2	2	5	23.12	9.8	241	8,349	127.5	2	45	5	253.4	21.3	274.6	33.6	13.9
	주임(대)	7,802	120.8	40.3	2	5	237.1	10.1	247.2	8,612	132.5	2.5	45	5	261.2	22.1	283.3	36.1	14.6
	주임	8,429	130.6	43.5	2	5	255.8	10.9	266.6	9,187	141.5	2.5	48	5	278.3	23.6	301.9	35.3	13.2
	직장	9,753	151.4	50.5	2	5	295.2	12.6	307.8	10,455	161.5	3	54	5	316	26.9	342.9	35.1	11.4
카페기사	수습	6,460	99.9	33.3	2	1.5	192.4		192.4	7,531	120.4		37	1.5	225.5		225.5	33.1	17.2
	기사	6,533	111.4	23.2	2	1.5	199.4	9.1	208.6	7,608	122		37	1.5	227.8	20.3	2482	39.5	18.9
	조장	6,748	115.1	24	2	1.5	205.8	9.6	215.3	7,799	124.5	1.5	37	1.5	233.5	20.8	254.3	38.9	18.1
	반장	6,994	119.3	24.9	2	1.5	213.1	9.9	223	8,038	1290	2	37	1.5	240.6	21.5	262.1	39.1	17.5
	주임(대)	7,175	122.4	25.5	2	1.5	218.5	10.2	228.7	8,278	13.15	2.5	39	1.5	247.8	21.9	269.7	41	17.9
	주임	7,742	132.3	27.6	2	1.5	235.3	11	246.4	8,756	141.5	2.5	39	1.5	262	23.6	285.6	39.2	15.9
	직장	8,942	153	31.9	2	1.5	271	12.8	283.8	9,904	162	3	42	1.5	296.2	27	323.2	39.4	13.9

* 성과수당.

주 : 1) 제빵기사 : 2등급 1.5만 원, 3등급 5만 원, 4등급 7만 원, 5등급 12만 원, 6등급 14만 원, 7등급 19만 원, 8등급 21만 원, 9등급 26만 원, 10등급 28만 원.

2) 카페기사 : 2등급 1.5만 원, 3등급 5만 원.

- 2017년 협력업체 소속일 때와 비교할 때 자회사 전환 이후 1인당 임금 총액은 약 16.8~18.9% 증가했음(표 3-9 참조). 다만 올해의 경우에는 2018년 적용 최저임금 상승률(16.4%)과 큰 차이는 나지 않는 상황임.
- 설문조사 결과를 보면 월 16.9만 원 가량 인상(2017년 206.4만 원 → 2018년 223.3만 원)되었음. 자회사 설립 이후 실질 연장근무 수당 지급 비율도 증가한 것으로 확인됨(표 3-10 참조).

〈표 3-10〉 파리바게뜨 자회사 전환 전후 연장노동 수당 지급 실태 비교

(단위 : %, 점수)

	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	조금 그렇다	매우 그렇다	점수 (0~100점)
자회사 전환 이전	2.7	15.5	32.8	42.3	6.2	58.5
자회사 전환 이후	0.6	3.5	20.6	62.7	12.4	70.8
변화 차이	▼1.1	▼12.0	▼12.2	▲19.9	▲6.2	▲12.3

□ 파리바게뜨 합작회사 노동환경 변화와 현장 노동자 인식

○ 파리바게뜨 합작회사 설립 전후 대표적인 변화는 기본적인 근로기준법, 남녀평등과 일·가정 양립, 산업안전보건과 같은 법제도 준수와 노동환경의 변화로 보임(표 3-11 참조).
- 2018년 설문조사 결과 생리휴가나 산전후 휴가(32.8%), 육아휴직(22.5%) 등 모성보호 관련 법제도 준수가 가장 큰 변화로 보임.[6] 그 다음으로 재해나 질병 부상 등으로 인한 병가 신청 절차 개선(16.4%)을 꼽은 응답자가 많았음.
- 반면 장비나 업무 비품의 제공(11.8%), 산업안전 관련 정기적인 교육(10.5%), 유니폼 지급(5.6%) 등은 상대적으로 개선 속도가 더딘 것으로 확인됨.

6) 다만 생리휴가 사용도가 상대적으로 높아진 것은 노동조합 설립 이후 인력부족 등으로 인한 연차휴가 미사용으로 유급 생리휴가 사용을 권장한 측면도 있음. 2018년 파리바게뜨 현장 기사들은 생리휴가나 연차휴가 등 신청서를 우편으로 회사에 보내는 방식으로 처리되고 있음.

<표 3-11> 파리바게뜨 자회사 전환 전후 노동환경 비교

(단위 : %)

	자회사 전환 이전	자회사 전환 이후	변화 차이
1) 산업안전 교육을 정기적으로 받고 있다	79.6	90.1	10.5
2) 질병, 부상에 따른 병가신청 절차가 마련되어 있다	78.6	95.0	16.4
3) 유니폼을 회사가 지급한다	93.6	99.2	5.6
4) 장비나 업무비품을 회사가 지급한다	84.7	96.5	11.8
5) 육아휴직이 필요한 경우 사용할 수 있다	67.2	89.7	22.5
6) [여성만 응답] 생리휴가, 산전후휴가를 자유롭게 사용할 수 있다	56.8	89.6	32.8

주 : 자회사 전환 전환 해당 질문 유경험 응답 비율(%) 별도 기입.

제4절 노사관계

□ 프랜차이즈 가맹점 파리바게뜨 노동조합 설립

○ 2017년 상반기 파리바게뜨 가맹점 제빵 및 카페기사 노동자들은 사업장 내 부당한 노동조건을 개선하기 위해 정의당(노동상담 '비상구')에 문의를 했고, 민주노총 산별노조 산하 화학식품노조 지회로 노동조합을 설립(2017. 8. 17)했음.

- 노동조합 정식 명칭은 '전국화학섬유식품산업노동조합 파리바게뜨지회'이며, 가입대상은 파리바게뜨 제빵 및 카페기사임. 초기 노동조합 조직은 전국적인 매장을 고려하여, 온·오프라인으로 조직 가입 방식을 활용했음.
- 파리바게뜨 가맹점 기사들의 노동조합 설립은 불법파견 문제가 언론에 공개되면서 증폭된 측면이 있음. 다만 노조 설립을 위해 6개월 동안 지역 순회간담회 등을 통해 노동조합 설립 필요성을 제기하고 노조 가입을 독려해왔던 주체들의 노력도 큰 역할을 한 것으로 보임.

- 2017. 8. 인천, 김포, 서울마포, 일산, 대전 등
- 2017. 9. 대구, 서울 마포종로, 일산, 인천, 제주 등
- 2017. 10. 서북부, 대전, 부천, 광주, 여수 등
- 2017. 11. 김포, 서울중랑, 용인, 경기광명, 수원, 경기구리, 부산, 안양 등
- 2017. 12. 울산, 청주, 대전, 대구 등
- 2018. 1~2. 여수, 광주, 수원화성, 부천, 서울강동, 서울중랑, 서울강남, 서울 은평, 일산, 청주, 충남, 대전충청, 부산, 울산, 성남, 제주, 대구, 여수순천 등

– <표 3-12>에서 알 수 있듯이, 파리바게뜨 노동자들은 자회사 설립 전후 과정에서 노동조합 필요성을 더 크게 느끼고 있음. 자회사 설립 이전의 노조 필요성(59.5%)에 비해 자회사 전환 이후의 노조 필요성(68.7%)이 약 9%p 증가했음.

<표 3-12> 파리바게뜨 노동조합 필요성 의견

(단위 : %, 점수)

	전혀 필요하지 않다	필요하지 않다	보통이다	필요하다	매우 필요하다	점수 (0~100점)
자회사 전환 이전	1.6	1.4	37.1	54.6	4.9	65.0
자회사 전환 이후	1.2	0.2	29.7	62.3	6.4	68.2
변화 차이	▼0.4	▼1.2	▼6.4	▲7.7	▲1.3	▲3.2

□ 파리바게뜨 노조 설립과 노사관계 갈등 국면

○ 설립 이후 노동조합은 노동부 불법파견 시정조치와 연동하여 원청의 직접고용 등을 요구하면서 본사 앞 1인 시위와 철야농성을 했음.

– 1인 시위는 2017년 9월 25부터 시작했으며, 파리바게뜨 지회 간부 및 조합원(휴무일정 조정 결합)과 상급단체(화섬식품노조 수도권) 간부들이 중심이었음. 철야농성은 2017년 11월 2일부터 시작해서 2017년 11월 22일까지 20여일 동안 진행되었음.

– 노동조합의 본격적인 요구와 투쟁은 파리바게뜨 양재동 본사 앞 기자회견 후 천막을 설치하면서 시작했고, 농성에는 지회(간부, 조합원), 상급단체 간부 및 조합원, 정당 및 시민사회단체 활동가들이 참여했음.

○ 파리바게뜨 직접고용과 처우개선 등은 지역별 거점 선전전과 결의대회 방식으로 전국적 이슈로 확대되었음.

- 파리바게뜨 상급단체인 화섬노조가 민주노총 지역본부에 집중선전전(피켓팅, 선전물 배포)을 제안하여 실시되었고, 지역별 일정이 잡히면 해당 지역 파리바게뜨 조합원들이 결합하는 방식(18시~19시)이었음.[7)]
- 파리바게뜨 조합원들의 선전전과 투쟁은 주로 고용노동부의 불법파견 결과를 근거로 원청의 직접고용을 촉구하는 내용으로 이루어졌고, 2017년 11월에는 전국적으로 조합원과 노동자들이 참여한 가운데 결의대회도 진행되었음.

□ 파리바게뜨 노사관계 교섭 흐름과 구조

○ 파리바게뜨에 노동조합이 설립된 이후 노사간 교섭과정은 우리나라 간접고용 비정규직 노사관계를 전형적으로 보여줌. 노동조합이 설립된 이후 노조 인정과 교섭 신청, 회사측의 사용자성 불인정을 이유로 한 교섭 거부 등과 같은 전형적인 과정이 재현되었음.

- 노조가 1차 교섭 요청 공문 발송 이후 실제 교섭이 성사되기까지 약 3개월이 걸렸음.

- 2017. 9. 4 1차 교섭요청 공문 발송(본사 거부 입장)
- 2017. 9. 26 2차 교섭요청 공문 전달(본사 거부 입장)
- 2017. 9. 29 3차 교섭요청 공문 발송(본사 거부)
- 2017. 10. 17 4차 교섭요청 공문 발송(본사 거부)
- 2017. 12. 6 5차 교섭요청 공문 발송(본사 거부)
- 2017. 12. 20 6차 교섭요청 공문 발송(오후 3자 면담/본사-화섬-한국노총)

- 특히 복수노조 설립도 파리바게뜨 노사관계의 특징으로 꼽을 수 있음.

7) 파리바게뜨 노동조합의 천막농성 마무리 후 지역별 거점 선전전은 정례적으로 진행되었으며, 주로 서울, 인천, 일산, 대전, 수원, 제주, 경남, 광주, 여수 등에서 진행되었음.

파리바게뜨에 민주노총 노동조합이 설립된 이후, 한국노총 산하 노동조합과 미가맹 기업별 노동조합이 설립되는 등 총 3개의 노동조합이 하나의 사업장에 설립되었음.[8] 이 같은 복수의 노조 설립은 교섭창구 단일화를 전제로 하는 현행 노조법하에서 노조들 간에 교섭권 확보 경쟁을 야기하였음.

- <표 3-13>에서 알 수 있듯이 노동자들은 복수의 노조가 각각 개별 교섭하기보다 복수의 노조들이 함께 교섭에 나설 필요가 있다고 인식하고 있었음(75.3%).

<표 3-13> 파리바게뜨 자회사 전환 이후 복수노조 교섭구조 및 가맹점주 시각[9]

(단위 : %)

	복수노조 교섭구조 의견		가맹점주 보는 시각	
	각각 따로따로	합쳐서 하나로	본사[파리바게뜨]의 입장 대변하는 중간 관리자	본사 기준으로는 <을>의 위치에 있고, 기사들과 연대가 가능한 자
전 체	21.4	75.3	38.8	60.4
한국노총	40.6	58.6	25.4	74.6
민주노총	21.8	73.7	30.6	67.3
미가입	14.4	84.2	44.5	54.6

주 : 각 해당 응답에서 '무응답'은 소수 의견이라서, 표에는 미기입.

○ 실제 파리바게뜨 불법파견 문제가 전 사회적 이슈가 되고, 전체 노동계와 경영계 간 대리전 양상을 띠면서 해당 사업장 노사 갈등이 더 심화된 측면이 있음.

- 2017년 당시 파리바게뜨 사측(가맹본부)은 고용노동부 근로감독 결과에 대해서도 공식 입장을 표명하지 않았고, 노조의 교섭요청도

8) 2018년 10월 기준 민주노총 화학식품노조 산하 파리바게뜨 지회 조합원은 약 1천 명이고, 한국노총 산하 노동조합과 상급단체 없이 미가맹 기업별 노조가 통합한 다수노조는 2천여 명으로 확인됨.

9) 2018년 11월 21일 국회 「파리파게뜨 자회사 1년 무엇이 변했나?」 토론회에서 가맹본부 부회장과 임원들은 토론 질의 응답과정에서 가맹점의 영업이익 감소와 매장 축소 등이 향후 진행될 것으로 언급한 바 있고, 노동조건 개선을 요구하는 노조의 목소리가 현실에 부합하지 않음을 토로하였음.

"고용 당사자가 아니"라는 이유로 12월 중순까지 거부하였음.

– 결국 12월 20일에 민주노총과 한국노총 두 노동조합과 회사 측과의 3자 면담이 진행되었음. 그러나 3자 협상에서 합의안을 도출하지 못하였고, 결국 시민대책위 중재로 노사 합의가 이루어졌음.

- 2017. 12. 20 노사 3자 면담 1차(본사-민주노총 화섬노조, 한국노총)
- 2018. 01. 03 노사 3자 협상 2차
- 2018. 01. 05 노사 3자 협상 3차 결렬
- 2018. 01. 09 시민대책위 중재로 2자간 면담(본사-화섬노조)
- 2018. 01. 11 노사 합의(본사-화섬노조)

<표 3-14> 파리바게뜨 노조, 본사, 협력업체 간 법률 대응과 소송 현황

파리바게뜨 본사가 제기한 소송	파리바게뜨 협력업체가 제기한 소송	파리바게뜨 노조가 제기한 소송
• 직접고용 '시정지시 처분 취소 소송'/'집행정지 신청' • 노조 참여 : 보조참가인 신청(파리바게뜨지회 간부 10명) • 집행정지 신청은 '각하' 결정(2017. 11. 28), 본안 소송 취하(2018. 01. 23경)	• 체불임금 지급 '시정지시 취소 소송'/'집행정지 신청' • 집행정지 신청은 1심 '각하', 항고 '기각', 재항고심 기각(2018. 4. 24)	• 내용 : 근로자 지위 확인소송/차별임금 청구 • 소송인 : 임종린 지회장 외 197명 • 소송 대리인 : 법무법인 '여는'(담당변호사-신인수, 김세희, 조혜진) * 현장단위에서 벌어지는 각종 부당노동행위 관련 고소, 고발 등

주 : 2018년 상반기 기준.

– 파리바게뜨 노동조합 설립과 교섭, 시민대책위 중재과정에서 본사, 협력업체, 노동조합 3자 간 소송과 법적 대응이 진행되었음. 주로 불법파견 관련 원청의 사용자성 인정 문제, 체불임금 지급 문제 관련한 것임.

□ 파리바게뜨 노사 중재 시민대책위 개입과 합의 과정

○ 파리바게뜨 노사 간 교섭을 파국과 갈등 국면에서 보면, 이해당사자 의견을 조율하는 매개자로 시민대책위가 일정한 역할을 한 것으로 판단됨. 우리나라 간접고용 비정규직 다수의 사업장에서도 유사한 형태가 확인됨.[10)]

– 파리바게뜨 불법파견 문제 해결을 위한 노사 간 교섭이 원활하게 이

루어지지 않자, 시민사회단체를 중심으로 문제 해결을 위한 대책위원회가 구성(2017년 11월)되었음.

– 파리바게뜨 시민대책위는 합작회사 설립, 불법파견과 원청 직접고용, 복수노조 설립 관련 보도자료를 배포하거나 가맹점주와의 간담회 개최 등 중재 역할을 했음.[11]

〈표 3-15〉 파리바게뜨 시민대책위 구성과 활동

- 취지: 파리바게뜨 불법파견 문제 해결을 위해 노조 차원의 대응을 넘어 시민사회단체의 폭넓은 연대로 대응하여 불법 고용관행을 근절하기 위함.
- 명칭: 파리바게뜨 불법파견 문제 해결과 청년노동자 노동권 보장을 위한 시민사회단체 대책위원회(약칭, '파바시민대책위')
- 구성: 민변, 참여연대, 한국비정규노동센터 등 총 59개 노동시민사회단체
- 간사 조직: 참여연대, 한국비정규노동센터
- 출범 기자회견 : 2017. 11. 06, 양재동 본사 앞
- 주요 활동 내용
  - 2017. 11. 06 출범 기자회견/농성 결합 및 1인 시위
  - 2017. 11. 08 보도자료(공동출자회사 설명회, 누구를 위한 상생인가)
  - 2017. 11. 17 기자 간담회(파리바게뜨 불법파견 법적 쟁점과 해결 방안)
  - 2017. 11. 22 기자회견(직접고용 시정지시 즉각 이행 촉구)
  - 2017. 12. 01 성명서(파리바게뜨는 진정 상생할 자세가 되어 있는가)
  - 2017. 12. 01 전직동의 '철회서' 전달 기자회견
  - 2017. 12. 11 화섬노조, 가맹점주협의회, 을지로위원회 간담회(시민대책위 주관)
  - 2017. 12. 12 성명서(한국노총 파리바게뜨 제빵노동자 조직화에 대한 입장)
  - 2017. 12. 18 파리바게뜨 불법파견 관련 양대노총 간담회
  - 2017. 12. 28 보도자료(노사협상, 제빵노동자 위한 최선의 결론 기대한다)
  - 2018. 01. 08. 기자회견(노사간담회에 대한 시민대책위 입장)
  - 2018. 01. 09. 화섬식품노조와 본사 간 중재(시민대책위 주관)

○ 본 연구에서는 파리바게뜨 노조 설립과 교섭, 투쟁과 갈등, 합의과정을

10) 2007년 이후 우리나라 간접고용 비정규직 사업장에서 노사 갈등 국면에서 시민대책위가 개입조정 중재 역할을 했으며, 대표적으로 KTX, 기륭전자 등을 꼽을 수 있음.

11) 파리바게뜨 노사 모두가 시민대책위의 중재 역할을 수용할 수밖에 없는 상황은, 문재인 정부 시기 노동존중 사회 실현이라는 친노동자 정책 기조(사측 부담)와 장기간 단체행동으로 인한 노동조합의 피로감과 복수노조 설립 등 내적 환경 변화(노측 부담)가 맞물린 이유가 컸음.

거치면서 노동자 및 조합원들이 노조 필요성을 얼마나 인식하고 있는지, 노조 활동 수준을 어떻게 평가하고 있는지 확인하고자 하였음.

- <표 3-16>에서 알 수 있듯이, 파리바게뜨 노동자들은 노동조합 활동 수준이 변화가 크게 없는 것으로 인식하고 있었음. 상급단체별로 보면, 노조 활동 수준이 낮다는 응답은 한국노총 소속 조합원들에게서 높게 나타났음.

<표 3-16> 파리바게뜨 노동조합 활동 수준과 의견

(단위 : %, 점수)

	매우 낮다	낮다	높다	매우 높다	무응답
전 체	6.4	48.4	37.5	6.2	1.6
한국노총	21.8	54.1	22.6	.8	.8
민주노총	4.0	45.0	40.5	9.1	1.4
미가입	7.1	54.5	35.1	.9	2.4

<표 3-17> 파리바게뜨 노동조합 활동 낮은 이유 의견

(단위 : %, 점수)

	사용자의 방해 때문	노동자 관심 부족해서	노동자들 관심은 있으나 한 자리 모이기 힘든 구조여서	복수노조로 나뉘어져 있어서	없음
전 체	23.0	36.4	27.8	11.5	.2
한국노총	27.7	29.7	30.7	11.9	.0
민주노총	21.3	35.2	28.8	13.5	.2
미가입	24.5	41.4	24.9	7.7	.4

<표 3-18> 파리바게뜨 노동조합 활동 높은 이유 의견

(단위 : %, 점수)

	정규직(자회사) 전환을 통한 고용안정 달성에 기여했기 때문	임금・노동조건 개선 위해 활동하기 때문	법률 지원을 제공해 주기 때문	고충처리를 해 주기 때문	연대활동 통해 우리 회사뿐 아니라 동종업계 노동자 위해 애쓰기 때문
전 체	27.5	51.7	2.5	7.2	8.1
한국노총	41.9	32.3	3.2	16.1	6.5
민주노총	25.9	55.8	1.2	4.6	8.7
미가입	30.1	42.5	6.5	13.7	6.5

- 응답자들은 노동조합 활동 수준이 낮은 이유로 '노동자 스스로 관심 부족'(36.4%), '매장이 전국적으로 산재해 있기 때문'(27.8%), '사용자의 방해'(23%) 등을 꼽았음.
- 반면 노동조합 활동 수준이 높은 이유로 '임금 및 노동조건 개선'(51.7%), '정규직 고용 달성'(27.5%) 등을 꼽았음.

□ 파리바게뜨 노사 합의 과정과 쟁점

○ 파리바게뜨 노사 합의 사항 주요 내용은 합작회사(PB파트너즈)를 통한 정규직 고용이었고, 3년 이내 본사 직영 기사(정규직)와 동일한 임금 및 복지 등 노동조건을 달성하겠다는 것임.

1. (주)해피파트너즈의 주주 구성은 (주)파리크라상이 51% 이상의 지분을 가지며 협력업체는 주주로 참여하지 아니 한다
2. (주)해피파트너즈의 상호, 대표이사, 등기이사, 지분율을 변경, 및 증자한다
   가. 대표이사는 (주)파리크라상 임원 가운데 선임한다
   나. 협력업체 대표이사는 등기이사로 선임하지 아니 한다
3. 근로계약서는 다음과 같이 진행한다
   가. 미체결한 직원은 신규계약서로 체결한다(12월 급여 인상 소급 적용)
   나. 기체결한 직원은 상호 변경 후 신규계약서로 재계약한다
   다. 노사간 합의 완료 시까지 추가 근로계약 활동은 중단한다
4. 처우개선 및 근로 환경 개선을 위한 노사 간담회 및 협의체를 운영한다
   가. 한국노동조합총연맹, 민주노동조합총연맹 , 파리바게뜨가맹점주협의회, (주)파리크라상으로 구성한다
   나. 급여는 3년 내 (주)파리크라상 동일 수준, 복리후생은 즉시 동일수준으로 적용한다
5. 협력업체 부당노동행위는 시정조치하고 불편파견과 관련한 사회적 논란에 대해 유감을 표명한다
6. (주)파리크라상에 대한 근로자 지위확인 소송은 모두 즉시 취하하고, 이 경우 지금까지 지급된 소송비용은 (주)파리크라상이 부담한다
7. 2017년 9월 21일 노동부가 발표한 체불임금은 조속히 해결하도록 노력한다
8. 한국노동조합총연맹, 민주노동조합총연맹, 파리바게뜨가맹점주협의회, (주)파리크라상은 (주)해피파트너즈가 사회적 책임을 다할 수 있도록 공동 대응한다
9. 한국노동조합총연맹, 민주노동조합총연맹, (주)파리크라상은 고용합의 사항 이행을 위해 시간이 필요하므로 고용노동부에게 행정적, 사법적 조치를 유예를 신청하기로 한다
10. 노사가 참여하는 "상생화합의 장"을 마련한다

- 2018년 1월 11일, 파리바게뜨 가맹본부와 양대 노총은 가맹본부가 자회사 설립을 통한 제조기사 고용 방안에 최종 합의했음. 파리바게뜨 가맹본부인 파리크라상은 상생기업의 51% 지분을 갖고, 책임경영 차원에서 대표이사를 가맹본부 임원 중 선임하기로 하였음.
- 또한 기존에 설립된 상생기업(해피파트너즈) 회사명도 양대 노총 요구에 따라 변경하기로 하였고(이후 PB파트너즈로 변경되었음), 지분 참여와 이사진에서 기존 협력업체를 배제하기로 하였음. 임금은 기존 협력사보다 평균 16.4% 상향하기로 했고, 3년 이내 본사와 동일 수준을 맞추기로 합의했음.

○ 이러한 노사합의의 결과로, 제빵·카페기사들은 자회사로 고용되었음.

- <표 3-19>는 파리바게뜨 자회사 전환 이후 노동조건 개선을 위해 중요하다고 생각되는 항목에 관한 설문응답 결과를 보여주고 있음. 임금인상(59.2%)이 가장 높은 요구인 것으로 확인된 가운데, 원청의 직접고용을 요구하는 노동자들도 10명 중 2명 꼴인 18.8%인 것으로 조사되었음.

<표 3-19> 파리바게뜨 자회사 전환 이후 노동조건 개선 필요성 의견

(단위 : %)

	1순위					2순위				
	임금 인상	복리 후생 확대	노동 시간 단축	노동 강도 완화	원청 기업 직접 고용	임금 인상	복리 후생 확대	노동 시간 단축	노동 강도 완화	원청 기업 직접 고용
전 체	59.2	12.2	3.7	4.8	18.8	23.6	32.2	10.1	10.6	23.5
한국노총	37.6	45.9	3.8	2.3	9.0	26.6	25.0	22.7	14.1	11.7
민주노총	64.4	5.4	2.1	1.8	25.1	25.4	32.8	6.9	5.6	29.4
미가입	53.5	17.7	7.5	12.7	7.1	18.6	33.3	13.7	21.3	13.2

제5절 소결 : 평가 및 확장 가능성

□ 우리 사회에서 프렌차이즈 모델의 재평가 – 파리바게뜨 사례

○ 지난 20여 년 사이 제빵제과업에서 대기업 프랜차이즈 확장 과정(매장, 매출)에서 가맹점의 '비정규직 활용'과 '저임금 구조'라는 전형적인 고용관계가 형성되어왔음.

– 하지만 2017년 전형적인 비정규직(불법파견, '임금 꺾기') 문제가 프랜차이즈 파리바게뜨 제빵제과업에서 발생하기 전까지 프랜차이즈의 새로운 고용관계는 큰 관심을 받지 못하였음.

○ 파리바게뜨는 전국 대부분의 매장을 가맹점으로 운영하면서 제빵기사를 협력업체를 통해 공급받는 파견고용계약을 맺고 있었음.

– 고용노동부의 불법파견 판정으로 근로기준법 위반뿐 아니라, 정규직 기사와의 차별 문제(휴가비, 복지포인트, 제수당 등)도 확인되었음. 이를 계기로 간접고용 비정규직 문제가 제조업뿐 아니라 주요 서비스업에도 만연되어 있다는 사실이 드러났음.

○ 결국 파리바게뜨는 사업장에 노동조합이 설립되고 고용노동부 불법파견 시정 조치 이후 노동조합의 투쟁과 시민대책위의 중재로 '합작회사' 설립으로 마무리된 사례임.

– 파리바게뜨 간접고용 비정규직의 자회사 전환(정규직으로의 고용승계)이 고용의 질에 미친 영향에 대해서는 평가하기 다소 이른 측면이 있지만 몇 가지 개선 효과들은 확인됨.

– 주로 자회사 전환 이후 노동조건과 관련해서는 법제도 준수(모성보호, 산업안전, 25평 이상 매장 탈의실 설치 등)나 병가 신청 등의 절차 마련 및 업무시간 이외의 업무지시, 연장근무 수당 지급 등의 개선 효과가 있었던 것으로 확인됨.

– 아울러 노동시간 단축과 임금 인상 효과도 확인됨. 다만 2018년에 근로기준법 개정(제52조 연장근로의 제한)과 법정 최저임금 인상(전년

대비 16.9%)이 있었으므로 실질적인 효과는 좀 더 지켜볼 필요가 있다고 생각됨.

□ 파리바게뜨 프랜차이즈 불법파견과 자회사 전환 과정을 분석한 결과, 다음과 같은 제도적, 정책적 개선과제 및 시사점을 도출할 수 있음.

○ 첫째, 가맹점주와 가맹점 직원의 고용구조 문제와 관련, 계약 및 고용방식에 대한 새로운 모색이 필요함.

- 파리바게뜨 사례에서는 제빵·카페기사들의 불법파견이 문제로 지적되었으나, 중장기적으로 △가맹본부(본사) 직고용 모델, △가맹점 직고용 모델, △제3의 고용 모델 등을 고려할 필요가 있음.[12)]
- 파견노동자의 실질적인 사용자가 가맹본부라는 점을 고려하면, 프랜차이즈 특성만을 앞세운 방법은 대안이 되기 어렵다고 보고 있음. 따라서 원청의 직접고용 모델과 자회사 전환 모델의 장단점을 볼 때 합리적 사유가 없으면 직접고용 모델을 노사정이 함께 제시할 필요가 있음.
- 사실 프랜차이즈 모델은 영미식 자본주의 시스템에서 고안된 모델인데, 현행 노동법 체계와 인사고용전략이 부합하지 않아 충돌됨. 따라서 자회사 모델은 중장기적으로 원청과 동일 수준의 임금 및 처우수준이 제시되지 않을 경우 노사갈등이 상존하는 모델임.

○ 둘째, 파리바게뜨 불법파견과 임금체불, 차별 등 노동관계법 위반은 파리바게뜨만의 문제가 아니라, 유사 동종 기업과 브랜드에도 만연된 문제로 봐야 함.

- "프랜차이즈 산업이라는 이유만으로 노동관계법의 사각지대가 되어선 안 된다"는 정부 발표내용대로, 정부(고용노동부, 공정거래위원회 등)에서 유사 동종업계의 프랜차이즈 노동기준 확립과 법제도의 사각지대 해소를 위한 대책이 필요한 시점임.

---

12) 프랜차이즈 가맹본사의 직접고용은 현재 시점에서 법률적 판단과 사회적 책무를 이행하는 최선의 방법으로 이야기가 되고 있으나 현실 적합성은 서로 다른 논의들이 전개되고 있음.

- 파리바게뜨와 같은 프랜차이즈 가맹점 구조를 유지할 경우, 고용불안정성만이 아니라, 소득 향상과 노동조건 개선에 대한 정부와 가맹본부 차원의 대책이 필요함. 이런 문제가 해결되지 않은 상태에서 자회사 모델은 설득력을 얻기 어려움.
- 현실적으로 가맹노동자(가맹점주)와 각 매장으로 파견된 노동자(제빵·제과기사)의 실질적인 사용자가 가맹본부(본사)라는 점을 고려하면, 임금, 야간·휴일수당 등 양질의 노동조건을 보장하고, 가맹점주에게는 실질적인 소득을 보장하는 것이 필요함.[13)]

13) 프랜차이즈 가맹 직원과 파견 노동자의 근로기준법이나 사회보험법에 대한 가맹본부의 사회적, 법적 책임성이 부여될 필요가 있음. 이는 이미 유럽연합(EU)과 일본 일부 편의점에서 가맹점주의 교섭권을 인정한 사례에서 시사점을 찾을 수 있음.

제4장 사례연구 2 : SK브로드밴드 정규직 전환

제1절 개 요

□ SK브로드밴드 회사 개요

○ 에스케이브로드밴드주식회사(이하 SK브로드밴드)는 전기통신관계법령에 의한 시내전화역무의 제공, 전기통신 회선설비 임대역무의 제공 및 전기통신망의 구축·소유·운영 등을 목적으로 1997년 9월 26일 설립되었음.

○ SK브로드밴드는 SK텔레콤의 자회사로 하나로통신과 두루넷이 통합된 기업임.

- 1997년 제2시내전화사업자로 선정되어 시내전화와 초고속인터넷 서비스를 제공했던 하나로통신이 2004년 하나로텔레콤으로 사명을 변경한 이후 2006년 두루넷을 인수 합병하였음.
- 두루넷은 1998년 국내에서는 처음으로 초고속인터넷 서비스를 제공했던 기업으로, 하나로텔레콤은 두루넷 인수를 통해 당시 초고속인터넷 시장에서 시장 점유율 1위였던 KT와 경쟁할 수 있는 기반을 다질 수 있었음.
- 이후 2008년 SK텔레콤이 하나로텔레콤을 인수하면서 사명은 현재의 SK브로드밴드로 변경하였음. SK텔레콤의 하나로텔레콤 인수는 당시

무선 분야 1위 사업자의 유선시장 진입으로 이후 본격적인 통신 3사 체제의 서막을 알리는 사건으로 평가되기도 하였음.

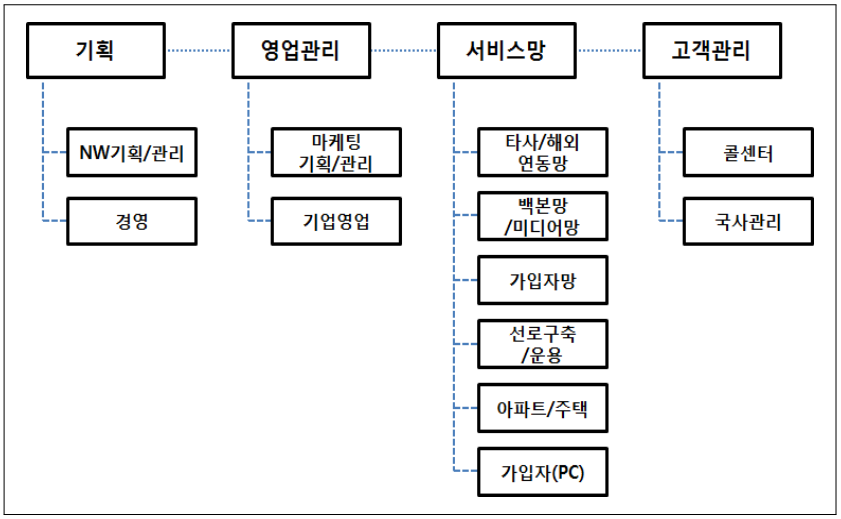
○ 다른 두 통신사들의 경우, KT와 KTF가 통합되어 KT로, LG 그룹 계열사였던 데이콤, 파워콤, LG텔레콤이 통합되어 LG유플러스로 무선과 유선을 통합해 하나의 기업으로 재탄생하는 과정을 밟았음.

- 하지만 SK텔레콤과 SK브로드밴드는 무선 분야와 유선 분야를 통합하지 않고 여전히 독립된 각각의 기업으로 유지되고 있음.
- 현재 SK브로드밴드는 SK그룹 통신계열사의 하나로 인터넷, IPTV, 유선전화 사업을 지속 발전시키고 있는 한편 모회사인 SK텔레콤과 상품과 사업 측면에서 협력하고 있음.

○ SK브로드밴드는 지난해 하반기 기준 유선통신 가입자 수가 428만 3,228명, 점유율은 13.65%로 IPTV·초고속인터넷 등을 서비스하는 국내 유선통신 시장의 2위를 차지하고 있음.

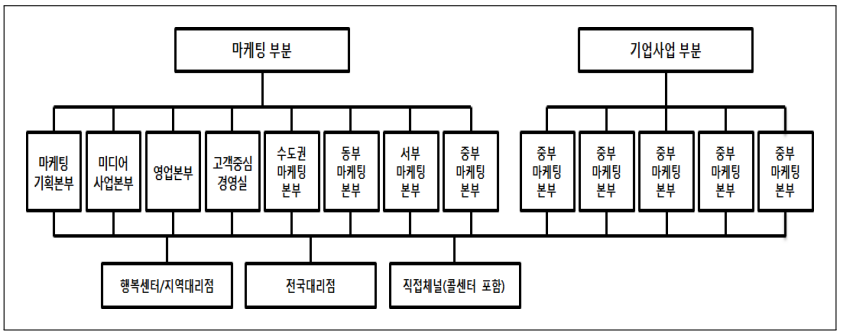
○ SK브로드밴드의 조직은 기능적으로 분류했을 때 크게 기획·영업관리·서비스망 관리·고객관리의 네 부문으로 구분할 수 있음.[14]

[그림 4-1] SK브로드밴드 주요 조직 개관



14) (사)새로운사회를여는연구원(2015), 「통신산업 구조변화와 노동시장」.

[그림 4-2] 마케팅 부문 구성



- 기획 부문은 기업전반의 경영과 관련된 업무와 전체적인 네트워크 서비스를 기획 및 관리하는 업무를 담당하고 있음.
- 영업관리 부문은 고객에 대한 마케팅을 기획하고 관리하는 일과 함께 기업 고객을 상대로 하는 영업 업무를 수행하고 있음.
- 가장 많은 인원이 종사하고 있는 서비스망 부문은 SK브로드밴드 사업의 토대인 서비스망을 설치하고 관리하는 일을 담당하고 있음.
- 고객관리 부문은 개인 고객에 대한 상담과 영업을 하는 콜센터 부문과 SK브로드밴드 국사를 관리하는 국사관리 업무 부문으로 이루어져 있음.

제2절 고용관계 변화

□ SK브로드밴드 고용형태

○ SK브로드밴드의 고용형태를 살펴보면 직접고용 노동자는 SK브로드밴드와 고용계약을 맺고 있는 노동자들로 현재 1,500여 명임.
- 이들은 고용형태상 다시 정규직과 무기계약직으로 구분할 수 있음.
- SK브로드밴드는 현재 직접고용 노동자들의 다수를 정규직 형태로 고용하고 있지만 서비스망 부문 등을 중심으로 일부 무기계약직 형태의

고용도 이루어지고 있음.

○ 간접고용 노동자들은 기본적으로 SK브로드밴드와 위수탁 계약을 맺은 외주업체와 고용관계를 맺고 있으면서 SK브로드밴드의 위탁업무를 하고 있는 노동자들을 말함.

– 이러한 고용형태는 주로 SK브로드밴드 홈 고객센터의 외주업체 노동자들과 네트워크 서비스망 관리 1차, 2차 BP(비즈니스 파트너) 고용 노동자, 고객관리센터 도급업체 노동자들로 대략 7,000명 정도로 추정됨.

○ 이 가운데 가장 많은 인력이 운영되고 있는 곳은 현장직군으로 SK브로드밴드 위탁업체인 홈고객센터에서 유선 상품인 인터넷, 집전화, IPTV 상품의 신규 개통, 영업, 장애(A/S)처리 등을 담당함.

○ SK브로드밴드는 2009년 모든 홈서비스의 신청, 개통, 장애처리 등을 담당하는 기존의 '고객센터' 업무에 지역 마케팅과 체계적 고객 관리 역할을 강화해 더 나은 서비스를 수행한다는 의미에서 '행복센터'로 명명하고 고객센터를 개편한 바 있음.

○ 이후 2014년 3월 외주업체인 행복센터 소속 노동자들이 '희망연대노조 SK브로드밴드비정규직 지부'를 결성하자 '행복센터' 명칭도 다시 'Home 고객센터'로 변경하였음.

– 노조 결성 이후 SK브로드밴드 원청은 그동안 시행해왔던 직접적인 실적관리 및 기사 교육, 행복기사 등급 심사 등 원청의 사용자성이 문제될 부분을 즉각 중단하였음.

<표 4-1> SK브로드밴드 및 고객센터 현황(2014년 기준)

원 청	고객센터
▪ 사업장명 : SK브로드밴드(주) ▪ 소 재 지 : 서울 중구 퇴계로 24 ▪ 대표이사 : 안승윤 ▪ 업 종 : 유선통신업 등 ▪ 근로자수 : 1,500여 명 ▪ 설 립 일 : 1997. 9. 26. ▪ 자산총계 : 3,044억 원(2013년말 기준) ▪ 당기순이익 : 123억 원(2013년말 기준)	▪ 87개소(84개 업체) *서울(20), 경기(17), 부산(6), 인천(5), 대구(5), 대전(4), 울산(2), 광주(4), 경북(3), 경남(4), 전남(3), 전북(3), 충남(6), 충북(2), 강원(3), 제주(1) *퇴직자 운영 협력업체 : 12개사 ▪ 기사총원 : 3,200여 명 *개통 : 1,500여 명, 장애 : 1,700여 명

자료 : 고용노동부(2014. 9), SKB 및 LGU+ 협력업체 수시감독 결과 및 후속조치 계획 자료 중.

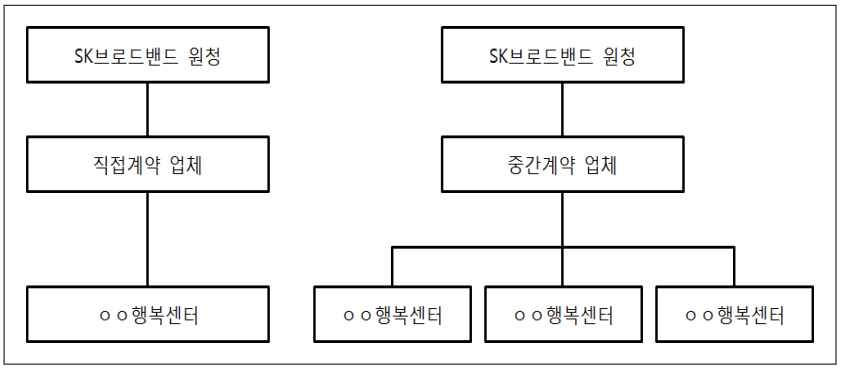
□ 홈고객센터 고용관계

○ SK브로드밴드에서 외주화 형태로 가장 큰 비중을 차지하는 대표적인 것이 '행복센터'로 불리던 고객센터의 간접고용 노동자들임.

○ 당시 행복센터는 크게 종합센터의 성격을 가지는 경우와 그렇지 않은 경우로 구분할 수 있었음.

- 전체 행복센터 중 약 20개 행복센터는 종합센터의 성격을 가지는데, 이들은 고객을 대상으로 하는 개통·철거·장애처리 등 기술 관련 서비스 업무와 함께 지역 영업업무도 동시에 수행하고 있었음.
- 종합센터의 인력은 약 50~60명으로 영업부문 10여 명, 기술부문 40~50여 명으로 운영되었음.
- 나머지 행복센터는 대부분 기술 관련 업무를 수행하는데 40~50명의 간접고용 비정규직 노동자들이 일하고 있었음.
- SK브로드밴드와 행복센터 간의 위수탁계약은 지역단위로 일반경쟁 입찰방식으로 수급업체를 결정하여 왔는데, 계약기간은 대부분 1~2년(매년 7. 1~6. 30)이며, 기간 종료 시 특별한 사정이 없는 한 기존 업체와 수의계약으로 반복 갱신하는 것이 일반적인 형태였음.

[그림 4-3] SK브로드밴드 행복센터 도급 계약 형태(사례)



자료 : 권영국·류하경(2014), p.4 인용.

○ 행복센터 내에 행복기사라 불리는 노동자들 중 다수는 복잡한 다단계 고용구조로 인해 정확히 누구에게, 어떻게 고용되어 있는지 파악하기도

힘든 상태였음.

- SK브로드밴드와 위수탁 계약관계에 있는 센터(외주업체)와 직접적인 계약관계를 맺는 경우도 있지만, 그 센터 아래에 있는 또 다른 소사장과 계약관계에 놓여 있는 경우도 많았음.
- 행복센터 센터장 또한 SK브로드밴드와 직접 계약을 채결하는 경우도 있지만, 센터 상위에 중간 업체가 있는 경우도 있기 때문에 고용된 사장(센터장)인 경우도 존재했음.
- 센터내의 노동자들의 고용형태 유형을 구분한다면 A/S기사는 외주업체 정규직이 많고, 개통(설치) 및 철거 기사들은 개인 사업자 형태로 구분됨.
- 이렇다 보니 가장 아래 있는 SK브로드밴드 행복센터 노동자들은 고용과 관련해 자신의 사용자를 특정하는 데 어려움이 있을 수밖에 없었음.

○ 개별 계약형태도 대부분 근로계약서나 도급계약서 작성 없이 구두로 하거나, 서류를 작성한다고 하더라도 근로계약서나 도급계약서를 본인에게 주지 않고 사인만 하고 수거하는 경우도 많았음.

□ 자회사 직고용 전환

○ SK브로드밴드는 2017년 5월 자회사 정규직 전환 계획을 발표함.

- SK브로드밴드는 5월 21일 홈서비스 경쟁력 강화를 위해 위탁업무를 수행하고 있는 고객접점 103개 협력업체 직원 약 5,200명을 자회사의 정규직으로 직접 채용한다고 발표하였음.

○ SK브로드밴드가 밝힌 위탁운영의 문제점과 자회사 설립 취지는 다음과 같음.

① 마케팅 측면에서 대면 접촉 증가에 따른 고객 만족도 제고 필요성

② 서비스 측면에서 아웃소싱에서 오는 서비스 질의 불균형 및 고객 요구에 맞춘 서비스 제공의 어려움

③ 구성원 측면에서 높은 이직률, 고용불안정성, 협력업체 경영능력 상이의 문제점

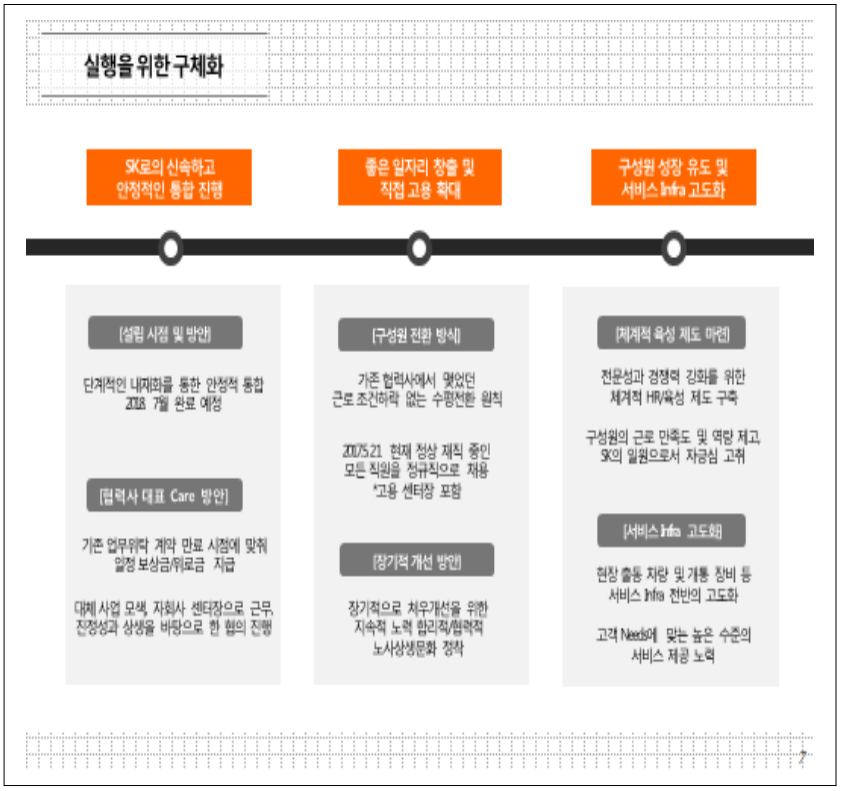
④ 시장 측면에서 시장포화 상태에서 경쟁력 제고를 위해서는 위탁운영 방식의 한계를 극복하기 위해 자회사 설립을 통한 직접고용의 필요성

○ 이와 같은 판단에 따라 SK브로드밴드는 구체적인 실행방안으로 2018년 8월까지 단계적 외주업무의 내재화를 제시하였음.

– 기존 협력업체 구성원들은 근로조건 저하 없는 정규직 채용과 장기적인 처우개선을 목표로 하였음.

– 이후 자회사 정규직 구성원들의 전문성과 경쟁력 강화를 통해 서비스 고도화를 이루겠다는 전략을 수립하였음.

[그림 4-4] SK브로드밴드 자회사 설립 추진 세부안

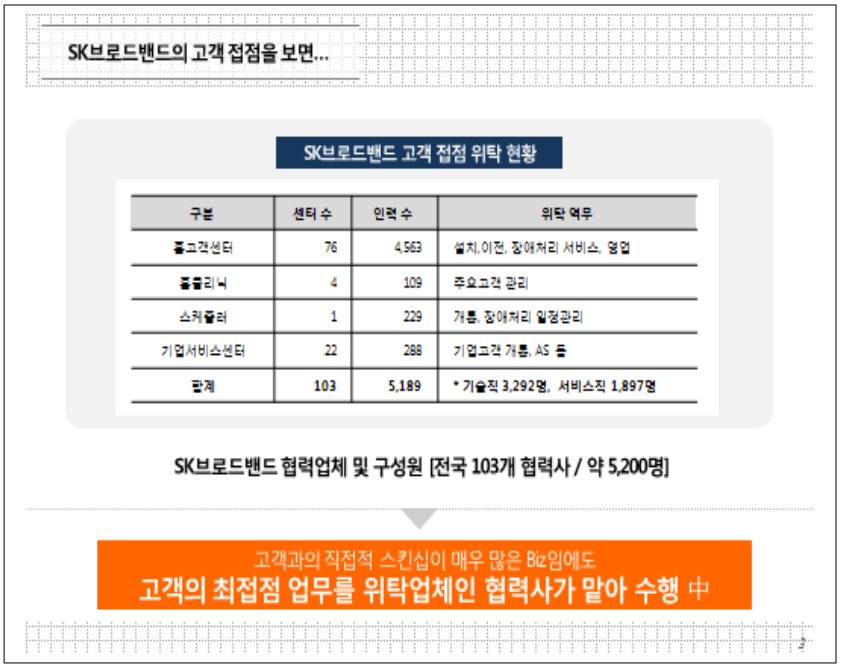


자료 : SK브로드밴드(2017. 5. 21), 홈서비스 경쟁력 강화를 위한 전문회사 설립추진(안).

○ SK브로드밴드는 자본금 460억 원 규모의 100% 지분 투자를 통해 자회사를 설립하고 사명은 '홈앤서비스'로 결정하였음.

– 자회사에 포함되는 구성원들은 IPTV, 인터넷, 전화 등 기존 홈고객센터 서비스 업무영역뿐만 아니라 AI, 홈 IoT, 홈 시큐리티 등 홈을 기반으로 하는 다양한 신성장 서비스 업무영역 등도 전문 역량을 갖추기 위해 대상에 포함되었음.

[그림 4-5] SK브로드밴드 위탁 현황 및 자회사 직고용 대상



구분	센터 수	인력 수	위탁 역무
홈고객센터	76	4,563	설치,이전, 장애처리 서비스, 영업
홈클리닉	4	109	주요고객 관리
스케줄러	1	229	개통, 장애처리 일정관리
기업서비스센터	22	288	기업고객 개통, AS 등
합계	103	5,189	* 기술직 3,292명, 서비스직 1,897명

자료 : SK브로드밴드(2017. 5. 21), 홈서비스 경쟁력 강화를 위한 전문회사 설립추진(안).

○ 기존의 협력(외주)업체 일부는 자회사 전환에 반발하였음.

– 외주업체들은 중소협력업체의 생존권을 위협하는 대기업의 횡포로 규정하고 일부 업체 대표들이 계열사 일감몰아주기로 공정거래위원회에 제소, 부당노동행위 및 업무방해, 강요죄 등으로 검찰 고발하는 등 반발하기도 하였음.

○ 그럼에도 SK브로드밴드 자회사 직고용 전환 발표 이후 예상보다 빠르

게 전체 103개 외주업체 중 80% 이상이 원청과의 계약을 종료하여 이에 소속된 간접고용노동자들이 2017년 7월 1일 자회사로 고용 전환하게 되었음.

○ SK브로드밴드는 위탁업무 종료 의사를 밝히지 않은 20%의 센터에 대해서는 희망하면 기존과 같이 위탁업무를 수행할 수 있도록 하고, 위탁업무 종료 센터에 대해서는 자회사 관리직으로 재고용하거나 영업전담 대리점 운영 및 회사 관련 유관사업 기회 부여, 위로금 지급 등 다양한 보상방안을 마련해 지원하도록 하였음.

○ 2017년 6월 16일에는 희망연대노조 SK브로드밴드 비정규직 지부와 고용안정, 처우개선, 노사상생 등의 내용을 담은 '홈센터 역무 내재화에 따른 확인서'를 체결하였음.

- 회사와 노동조합은 향후 교섭을 진행하며 점진적이고 단계적으로 노동조건을 개선하기로 합의하였음.

○ SK브로드밴드의 자회사 설립을 통해 5,200여 명의 협력업체 노동자들의 직고용 방안을 내놓은 사례는 민간부문에서는 매우 유의미하다고 할 수 있음.

- 이는 통신 서비스업무가 고객유치와 단순 서비스(개통·AS)업무에서 AI, 홈 IoT, 홈 시큐리티 등 다양한 신성장 서비스 업무영역으로 확대되면서 전문 기술인력 양성과 숙련인력 필요성 등에 따라 경영전략의 변화를 가져왔다는 점에 주목해야 함.
- 동시에 그동안 간접고용 형태의 외주업체 인력운용의 한계를 인정하고 원청 사용자성을 분명히 함으로써 비용절감을 목표로 통신서비스를 제공해오던 통신사의 경영관행을 개선하는 계기를 마련했다는 점에서 큰 의미가 있음.
- 다만 외주업체 노동자들의 고용안정성에만 주력한 한계가 있고, 실질적인 직고용 효과를 위해서는 기존의 불합리한 임금 및 복리후생 등 처우개선이 함께 뒷받침될 필요가 있음.

○ 따라서 현재 SK브로드밴드의 자회사 설립을 통한 간접고용 직고용 전환 과정은 현재에도 진행되고 있다고 할 수 있음.

제3절 일자리 양과 질의 변화

□ 홈고객센터 운영 및 실태

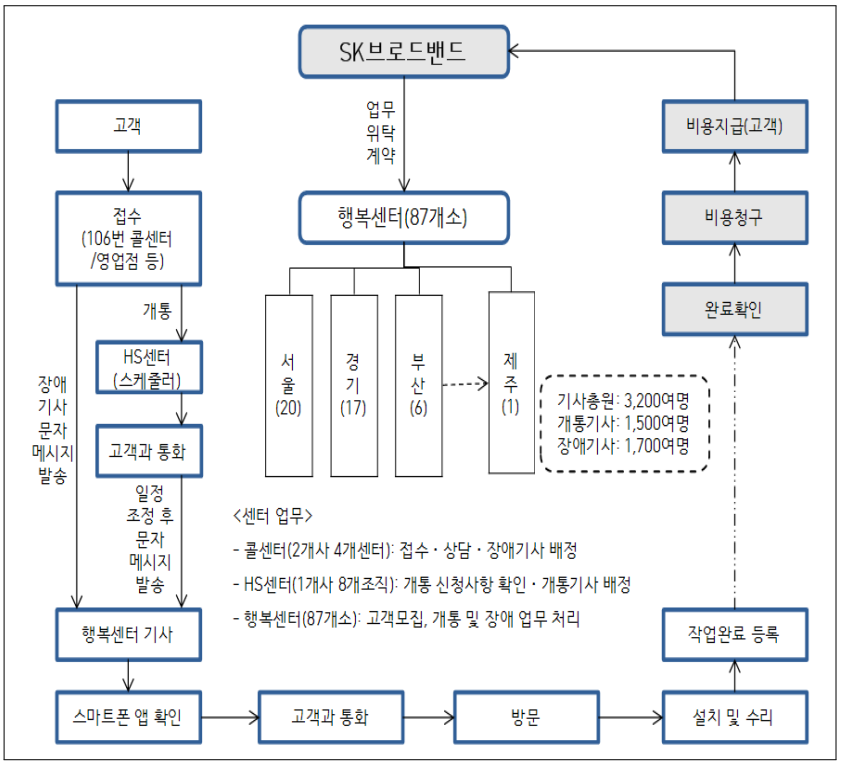
○ 행복기사라 불리는 홈고객센터 노동자들은 SK브로드밴드의 인터넷·집전화·IPTV 등의 상품에 대한 영업, 설치, 철거, A/S 등 다양한 업무를 수행하고 있음.

- SK브로드밴드의 외주업체인 행복센터(홈고객센터) 업무 중 가장 많은 비중을 차지하는 업무는 A/S임.
- 그 다음은 설치(개통)업무로, 해당 외주업체의 업무 우선순위에서도 동일했음.
- 이는 기사들의 가장 중심적인 업무가 가입자(PC)들에 대한 선로 관련 서비스라는 것을 보여주는 것임.

○ 행복기사 노동자들의 업무는 외주업체가 아닌 원청인 SK브로드밴드로부터 직접적인 통제를 받아왔음.

- 우선 이들의 업무는 SK브로드밴드에 의해 결정됨.
- 기사의 업무는 SK브로드밴드 콜센터로부터 전산시스템을 통해 배분되며 기사들은 배분된 업무를 처리하고, 업무가 종료되면 전산시스템으로 원청에 보고함.
- 예를 들면 고객이 SK브로드밴드의 대표번호인 106으로 전화해서 장애처리에 대한 서비스를 요구하면, SK브로드밴드 콜센터는 지역을 고려해 해당 서비스에 대한 기사를 배정함.
- 콜센터로부터의 업무는 B'smart(모바일 전산시스템) 또는 Web-OSS(온라인 전산시스템)를 통해 기사들에게 전달되는데, 기사들은 업무 확인 이후 고객을 방문해 업무를 처리하고, 업무종료 후 다시 B'smart, Web-OSS와 같은 전산시스템을 통해 업무 종료를 보고하는 체계인 것임.

[그림 4-6] SK브로드밴드 원하청 업무할당 배분 과정



자료 : 희망연대노동조합 SK브로드밴드 비정규직 지부.

○ 수행된 업무에 대한 평가도 SK브로드밴드에 의해 실시되었음.

– SK브로드밴드는 기사들에게 직접 문자를 보내 고객의 불만접수가 발생하지 않도록 주의를 줌.

– 세부 평가표를 작성해 외주업체 소속인 노동자들에 대해 직접 평가하고, 그것을 통해 인센티브를 주거나 포상을 하기도 하고, 계약해지와 같은 불이익을 주기도 하였음(권영국·류하경, 2014).

○ 교육훈련 역시 원청인 SK브로드밴드에 의해 실시되고 있었음.

– 신입기사와 기존기사 모두 SK브로드밴드의 시설을 이용하거나 SK브로드밴드 원청 직원들에게 교육훈련을 받거나 B'break라는 교육전용 웹사이트의 교육과정 시청을 의무화하는 방법을 통해 교육을 시행하였음.

○ 이처럼 SK브로드밴드의 일을 하고 있는 행복기사들은 그들과 직접적인 계약을 맺은 업체들이 아닌 원청인 SK브로드밴드로부터 직접 업무를 통제받고, 교육훈련 등과 같은 관리를 받고 있었던 것임.

- 이러한 행복센터의 운영시스템은 SK브로드밴드 현장업무 외주화에 대한 불법도급, 노동법 위반이라는 비판과 SK브로드밴드의 직접고용 요구의 원인이 되었음.

○ 홈고객센터의 간접고용 노동자들의 경우 장시간 노동과 저임금 구조에 놓여 있는 것으로 나타났음.

- 정용식(2014)의 조사에 따르면 SK브로드밴드 고객센터 노동자들의 주당 노동시간이 64시간 이상이었고, 불합리한 휴일 당직근무를 하는 경우도 있었음.
- 당시 노동자들의 실제 월평균 임금은 약 225만 5,000원으로, 이는 2013년 8월 전체 전일제 임금노동자의 월평균 임금(235만 7,000원)보다 낮은 것으로, 기사들의 장시간 노동을 감안할 때 매우 적은 액수임.
- 4대 보험료 사용자 부담분을 노동자가 직접 부담하도록 하는 법위반 사례도 확인되었음.
- 업무 중 발생한 사고의 경우 산재 처리나 업체 지원 없이 자비 부담하도록 하는 사례와, 업무 수행을 위해 소요된 비용을 기사 본인이 부담하도록 하는 사례도 확인되었음.

○ 행복기사들은 간접고용의 특성상 직접고용 노동자들과 비교하기 힘들 정도의 고용불안정성을 느끼고 있었음.

- 노동자들은 행복센터를 운영하는 업체가 바뀔 때마다 계속 고용 여부를 고민하게 되기 때문임.
- 실제 행복센터를 운영하는 업체들이 1년마다 재계약이 이뤄지는 과정에서 상시적으로 고용불안을 경험하고 있다고 호소하였음.

○ 당시 SK브로드밴드 행복센터 간접고용 노동자들이 직면하고 있는 현실은 통신산업 간접고용 노동자들 다수가 경험하고 있는 특성을 보여주는 것임.

- 통신사들은 막대한 지출을 통한 가입자 유치경쟁을 벌이면서도 비용

절감을 위해 직접고용 노동자들 이상의 규모로 간접고용 노동자들을 확대하여왔음.

□ 홈앤서비스 자회사 전환 이후 실태

○ SK브로드밴드의 자회사 홈앤서비스 설립 이후에도 매출실적은 양호한 것으로 확인됨.

- 2017년 상반기 연결실적 매출액은 1조 4,530억 원, 반기 순손실액 87억 원을 기록하여 2분기 자회사인 홈앤서비스 설립과 관련된 '일회성 비용'에 따른 기타손익 증가로 적자 전환된 것으로 확인됨.
- 그러나 2017년 3분기 누적연결 실적은 매출액 2조 2,122억 원, 영업이익 893억 원, 분기순이익 108억 원으로 흑자 전환이 이루어짐.
- 2017년 전체 재무성과를 살펴보아도 안정적으로 양호한 수준으로 홈앤서비스 설립 후 연결재무지표상 변화가 미미하여 외주의 내주화에 대한 재무적 영향은 없는 것으로 확인됨.

〈표 4-2〉 SK브로드밴드 2017년 재무제표

	K-IFRS(개별)					K-IFRS(연결)
	2013. 12	2014. 12	2015. 12	2016. 12	2017. 12	2017. 12
영업수익(억 원)	25,394	26,544	27,313	29,430	30,501	30,526
영업이익(억 원)	732	582	637	817	1,278	1,268
EBITDA(억 원)	5,725	5,768	6,145	6,540	7,478	7,565
자산총계(억 원)	30,443	31,110	32,917	35,235	38,023	38,149
순차입금(억 원)	12,506	14,337	14,711	15,658	17,401	16,970
영업이익률(%)	2.9	2.2	2.3	2.8	4.2	4.2
EBITDA/영업수익(%)	22.5	21.7	22.5	22.2	24.5	24.8
EBITDA/이자비용(배)	10.5	10.7	11.7	13.2.	15.1	15.3
총차입금/EBITDA(배)	2.3	2.5	2.5	2.5	2.5	2.5
부채비율(%)	170.0	177.4	193.6	207.2	220.6	222.1
차입금의존도(%)	43.4	46.8	47.2	47.3	48.8	48.6

주 : 1) 영업이익 = 영업수익 − 영업비용.
2) EBITDA = 영업이익 + 감가상각비 + 대손상각비(판매관리비) + 퇴직급여충당금전입액.
3) 2017년 6월, 인터넷, IPTV 관련 대고객서비스를 총괄하는 자회사 (주)홈앤서비스를 설립, 12월에 T커머스 사업부문을 물적 분할함에 따라 연결 재무제표 작성.

○ 그러나 SK브로드밴드의 홈앤서비스 자회사 정규직 전환 결과가 당사자들에게는 고용안정성 외에는 크게 긍정적 효과로 나타나지 못한 것으로 확인됨.

○ 자회사 전환과정에 미전환 센터 문제가 노사쟁점으로 남겨짐.

- 2017년 7월 SK브로드밴드 자회사 홈앤서비스 설립 당시 외주업체 98개, 약 4,600명이 자회사 소속으로 전환되었으며 5개의 홈고객센터 소속 약 350명은 기존의 도급계약 형태로 유지되어왔음.
- 2018년 들어서는 5곳의 미전환 외주업체 중 올해 초 두 곳이 전환되어 6월까지 3개 홈고객센터 250명이 미전환으로 남아 있는 상태였음.
- 노동조합은 사측에 홈고객센터 전원 전환을 요구하였으나 결국 미전환 센터가 존재하게 되면서 노사관계에서 홈앤서비스 자회사 교섭과 미전환 센터 교섭 등으로 나누어 진행해야 하는 어려움이 발생함.

○ 자회사 전환 이후 복수노조인 기업노조 설립으로 노노갈등 유발됨.

- 홈앤서비스 자회사 설립 과정에 희망연대노조 SK브로드밴드 비정규직 지부 외 기업노조인 홈앤서비스노동조합이 복수노조로 설립됨.
- 기존의 노동조합이 다수 노조로서 교섭대표권을 유지하였음에도 사측 대응에 대하여 노노갈등이 유발되기도 하였음.

○ SK브로드밴드 비정규직 지부가 판단한 자회사 전환 이후 문제점

- **미전환 고객센터 발생** : 2017년 7월 홈앤서비스로 전환 당시 5개 고객센터 소속 노동자들은 전환되지 못하였음. 이후 각 고객센터(외주업체) 노동자들의 파업, 농성이 진행되었고, 2018년 7월 현재 홈앤서비스로 전환 완료됨.
- **근속·경력을 인정받지 못한 신규채용 형태** : SK브로드밴드 고객센터 노동자들의 근속은 최대 20년(1997년 하나로통신 설립)에 이르나, 홈앤서비스로 전환되는 과정에서 근속·경력을 제대로 인정받지 못하였음.
- **실질임금 하락 효과** : 기존 협력업체의 임금조건을 그대로 유지하는 수평이동형태로 전환되었으나, 협력업체마다 상이하게 존재했던 각종 프로모션 수당들은 사라져 실질적으로 임금조건이 하락하는 경우

도 발생함. 특히 전체 급여 대비 변동급(시간외수당, 실적급) 비중이 50%에 이르는 등 소득변동성이 높은 문제가 가장 심각한 문제로 지적됨.

- **장시간 노동체제 유지** : 주당 평균 노동시간이 56.64시간[15]에 이르는 등 장시간 노동체제가 지속적으로 유지되고 있음. 주 52시간 노동시간 상한제(2018.7.1. 시행)에 따라 변동급 중심 임금체계하에서 임금 감소가 예상됨.
- **실적압박과 이에 따른 안전사고 발생** : 홈앤서비스 전환 이후 오히려 실적에 따른 성과급 지급, CS관리 강화 등 실적 압박이 가중되었음. 2018년 4월 대전서부홈고객센터 현장기사가 1인 작업 중 뇌출혈로 사망하는 등 실적 압박에 따른 안전사고가 지속되고 있음. 하지만 홈앤서비스는 산업안전보건위원회 미설치로 인해 법적 처벌되는 등 안전사고에 대한 대책을 마련하지 않고 있음.
- **현장 관리자들의 노조탄압 심화** : 홈앤서비스 전환 시 외주업체 대표 및 관리자 역시 대다수 홈앤서비스로 고용되었음. 외주업체 시절 관리자로서 노조탄압에 따른 파행적 노사관계의 책임 있는 관리자들이 홈앤서비스 전환 이후에도 같은 행태를 보여주고 있음. 내근 Staff 노동자에 대한 지속적 감시와 압박, 부당한 업무명령 등으로 인한 노동조합의 각종 진정, 고소·고발이 이어지고 있음.

○ 자회사 전환 이후 문제점이 개선되지 않으면서 현장 조합원들의 부정적 인식이 확대되고 있음.

- SK브로드밴드 비정규직 지부가 2018년 1월 홈앤서비스 조합원들에 대한 설문조사 결과 자회사 직고용 전환 효과가 상당히 부정적인 것으로 나타났음.

15) 「SK브로드밴드 비정규직 자회사 전환 이후 노동실태와 노동시간 단축에 따른 개선방안」 국회 토론회 자료집(2018. 6. 26).

※ 홈앤서비스 전환 이후, 현장 노동자들의 인식결과

– 2018년 1월 23일부터 2월 10일까지 진행된 설문조사. 응답자 567명

- 자회사 전환 후 여전히 비정규직이라고 생각한다는 응답 85.4%
- 자회사 전환 후 나아진 바가 없다고 답한 비율 60%
- 자회사 전환 후 가장 큰 불만으로 저임금의 굴레라고 답한 비율 60.7%
- 주 50시간 이상 일하는 노동자의 비율 67.2%
- 초과 근무를 하는 이유로 낮은 기본급이라고 답한 비율 57.1%
- 현재의 임금 수준에 대해 불만족하다는 비율 97.4%
- 현재 임금체계에 대해 불만족하다는 비율 95.6%

주 : 희망연대노조 SK브로드밴드 비정규직 지부 총회자료집 중.

○ 자회사 전환 이후 외주업체 시절의 수평적 임금체계 개선(포인트제 폐지) 등 현안 문제해결이 노사관계의 쟁점으로 남게 되었음.

제4절 노사관계

□ 자회사 전환 이전 노사관계 개요

○ 앞에서 살펴본 바와 같이 SK브로드밴드 홈고객센터 노동자들의 불안정한 고용관계, 장시간 노동과 저임금 구조라는 현실은 자신들의 목소리를 대변해 줄 노동조합 설립요구로 이어졌음.

– SK브로드밴드 고객센터 노동자들은 2013년 7월부터 노동조합을 준비하여 2014년 3월 30일 민주노총서울본부 희망연대노조 SK브로드밴드 비정규직 지부를 건설하였음.

○ 노조불인정 및 노사교섭의 파행으로 장기간 노사갈등이 발생하였음.

– 노조결성 이후 장시간 노동·저임금 구조 해결, 고용안정을 위한 교섭을 사측에 요구함.

– 외주업체들은 노조 불인정, 도급기사들의 노동자성 불인정, 교섭회피, 조합원 일감 뺏기 등 노조탄압, SK브로드밴드 원청의 책임회피로 대

응함.

- 이에 노조는 SK브로드밴드가 외주업체 문제를 해결할 수 있는 진짜 사용자이기 때문에 책임 있는 교섭을 요구해왔음. 총파업을 포함해 장기간 고공농성 투쟁을 벌이는 등 노사 갈등이 1년여간 지속되었음.

○ 2014년 노조 결성 1년여 만에 장기간의 노사갈등을 끝내고 2015년 4월 임금 및 단체협약이 최초로 체결되었음.

- 주요 합의사항은 노동시간 단축(소정근로 주 40시간, 연장근로 주 6.5시간), 재하도급 근절(연말까지 홈 고객센터 재하도급업체 근절), 생활안정 보장(임금체계 정비, 시간외 수당 및 휴가, 휴일 제도 손질 등), 업무와 불합리한 관행 개선(업무에 필요한 장비 및 비용 사측 부담 명시 등) 등의 합의를 이끌어냄.
- 개인도급 기사들의 센터 정규직 전환과 센터 폐업이나 계약 해지 시에도 고용안정을 보장하도록 원청인 SK브로드밴드의 위·수탁 계약 기준 강화도 이끌어냄.

〈표 4-3〉 SK브로드밴드 비정규직 지부 주요 노사합의 내용(2015년 기준)

① 개통기사는 임단협 체결 즉시 센터(외주업체) 소속 정규직 노동자로 전환하고, 2차 하도급업체들에 재위탁한 업무를 2015년 이내에 회수하는 등 다단계 하도급 구조와 왜곡된 고용구조를 개선한다.
② 건당 수수료를 받았던 개통기사들에게 업무량에 관계없이 150만 원 이상의 고정급을 보장하는 등 임금 체계를 개선하고, 장애처리(AS)기사와 내근직에 대해 고정급을 각각 25만 원과 15만 원 인상한다.
③ 과거 임금체불, 퇴직금, 4대보험, 각종 급여차감 등 노동법 위반 사항들과 관련하여 노동자들에게 면책 합의금을 지급하고, 고용·임금·퇴직금·4대보험 등을 정상화 한다.
④ 격주 토요일 휴무 등 노동시간 단축, 명절연휴 등을 유급휴일로 부여하고 연차휴가 보장, 복리후생 확대 및 제도화, 홈서비스센터 운영업체 변경이나 센터 간 이동 시 SK브로드밴드 홈서비스센터 경력의 50%를 인정하는 근속·경력 포상제도 신설 등 노동조건을 개선한다.
⑤ 원청이 센터 운영 업체 폐업 및 변경 시 고용안정 의지와 왜곡된 고용구조 개선 의지를 확인하였고, 이에 대해 임단협 타결 시점에 원청이 직접 입장을 밝히기로 한다.

자료 : 희망연대노조 SK브로드밴드 비정규직 지부(2015).

○ 2015년 희망연대노조 SK브로드밴드 비정규직 지부의 임금 및 단체협약의 체결은 통신산업 노동시장에서 중요한 의미가 있음.

- 고용관계 측면에서 원청의 외주업체(홈고객센터) 운영 전반에 대한 개선약속 및 비용부담을 약속함으로써 사용자 책임을 인정한 것임.
- 전국의 SK브로드밴드 홈고객센터별로 천차만별이었던 다단계 고용구조와 임금체계를 표준화하였음.
- 특히 도급체계였던 개통기사, 멀티기사의 경우 실적급을 적정수준으로 고정급화 하지 못했지만, 건당 수수료의 한계를 극복하기 위해 '고정급+실적급 포인트'체계로 개선하였다는 데 그 의미가 큼.

○ 하지만 개통기사 등의 고정급+포인트별 임금체계 불안정성은 2016년 노조의 주요 개선과제로 제기되었음.
- 노동조합은 2016년 임금협상에서 포인트와 시간외 근로수당 동시 확보, 기본포인트 인하를 통한 임금 인상을 사측에 요구함.
- 최종적으로 평일 연장근로 개통 업무보장, 시간외근무 개통업무 시 기본 포인트와는 별도산정·지급, 개통촉진수당 기준 완화를 중심으로 합의함으로써 임금체계의 불안정성은 지속되었음.

○ 노사합의 이후에도 일부 개인도급 남발·노조탄압은 계속 발생하였음.
- 노사합의로 재하도급은 개선하였으나 여전히 개인도급을 남용하여 조합원들의 일감 뺏기와 이를 노조탄압의 수단으로 활용하고 있는 센터도 발생하였음.
- 2016년 노조는 제도개선을 위한 교섭을 요구해 당시 SK브로드밴드 고객센터의 57.5%에 달하는 개인도급 남발에 대해서 2015년 체결된 단협안에 '정규직 채용 지향'임을 재확인하고 지속적으로 노사대표협의, 업무개선노사정례협의회 등을 통해 정규직 전환으로 이어갈 수 있도록 합의하였음.

○ 2015년 첫 노사합의 이후 2016년 교섭에서는 지속적인 기본급 인상, 개통업무 포인트 불안정에 대한 대책, 개인도급의 정규직 전환 등의 가닥을 잡아냈지만 개통 포인트 표준화, 업무차량 지급 등 주요 쟁점을 단체교섭 통해 풀어내는 데 어려움이 지속되었음.
- 또한 간접고용 사업장의 특성상 일부 외주업체들의 임단협 적용 거부 등 사측의 전횡과 고질적인 악덕사업장 문제에 분명한 해결점을 찾는

데 한계가 있었음.

□ 자회사 전환 이후 노사관계 개요

○ SK브로드밴드가 2017년 7월 자회사 설립 추진을 발표한 후 노동조합은 신설되는 홈앤서비스 대표와 '홈센터 역무 내재화에 따른 확인서'를 작성하였음.

- 회사는 고용안정과 처우개선을 통해 구성원의 사기진작을 통해 서비스 질을 향상시킨다고 합의하였음. 점진적 단계적 처우개선 방안은 노사교섭을 통해 합의하기로 하였음.
- 자회사 전환 후 새로운 임금체계와 업무개선을 위해 2017년 9월 임금 TF를 구성해 논의하기로 하였음.
- 그러나 12월까지 진행된 임금 TF논의 과정에서 사측의 기존 실적급 임금체계 고수 입장에 가로막혀 성과 없이 중단되었음.

○ 자회사 문제점과 현장 인식결과를 바탕으로 노동조합은 2018년 사측과의 교섭 핵심의제를 다음과 같이 선정함.

① 생활임금 보장(기본급과 고정급을 인상하여 소정근로시간의 임금비율을 높인다)

② 포인트제 폐지(과도한 실적급 축소와 고정급 중심 임금체계 요구)

③ 안전한 일터(2인 1조 근무, 야간노동 단축, 악성민원 고객에 대한 방어권)

④ 업무개선(업무압박과 과도한 통제에 대해 기본적인 권리 보장에 대한 요구)

⑤ 미전환센터 전원 전환(SK의 사회적 약속 이행 요구)

○ 2018년 4월부터 6월까지 진행된 9차례 임금교섭에서 고정급 비율을 높이려는 노조안과 기존 실적급(포인트제)을 유지하려는 사측의 입장 차이가 큰 것으로 확인되면서 교섭은 결렬되었음.

- 노동조합은 쟁의조정신청 이후 부분파업과 본사 앞 노숙농성 등 쟁의에 돌입하였음.

○ 노동조합의 쟁의에 맞선 사측 대응으로 노사갈등 격화됨.

- 홈앤서비스 사측은 8월 독자적으로 마련한 '임금체계 통합안'(외주업체 시절 고객센터별 상이했던 실적급 포인트만을 하나로 통일하는 안)을 노동조합과 합의 없이 일방적으로 전 직원 투표에 부쳐 일방적으로 통과시켰음.
- 실적급 포인트는 홈앤서비스 직원 중 약 2,600명인 설치·AS기사에게만 적용되는 것인데, 사측은 타 직군 직원들에게도 투표권을 부여하여 투표를 강행하여 노동조합의 강력한 항의를 받기도 하였음.
- 6월 15일 중앙노동위원회에서 조정이 결렬된 직후부터 모회사인 SK브로드밴드가 직접 대체인력 투입을 계획하고 대체인력을 모집하기 시작하였음.
- 7월 9일 홈앤서비스 사측은 노동조합에 공문을 보내 "당사가 수탁 받은 업무를 계약과 절차에 따라 일부 반납하게 되었다"면서 대체인력 투입을 통보함으로써 스스로 SK브로드밴드의 또 다른 위탁업체임을 인정하였음.
- 노동조합은 대체인력 투입은 모회사인 SK브로드밴드가, 대체인력 운용은 홈앤서비스가 직접 수행하는 것은 노동조합 및 노동관계조정법 제43조 위반이라고 보고 서울지방고용노동청에 대표 고발장을 접수하였음.
- 홈앤서비스에는 대체인력이 700여 명 투입되었으며 홈앤서비스 노동자가 지급받는 실적급의 2~3배를 지급받았던 것으로 확인됨.

○ 노사갈등 해결을 위한 집중교섭 재개 진행 중

- 홈앤서비스 임금체계 개선 문제를 핵심으로 노사갈등이 장기화되고 있는 가운데 9월부터 노동조합의 교섭재개 요구 끝에 노·사 간 집중교섭이 진행되고 있음.

제5절 전환내용 평가 및 동종업계 확장 가능성

□ 자회사 전환 평가

○ 2014년 노동조합 설립 이후 SK브로드밴드 홈고객센터를 비롯한 통신산업 내 외주업체들의 공통적인 문제인 다단계 하도급 구조와 장시간 노동, 저임금 구조를 개선하는 데 원·하청의 사용자 책임을 이끌어낸 것은 중요한 의미가 있었음.

○ 이후 간접고용 형태의 외주업체 인력운용의 한계를 인정하고 서비스 고도화와 좋은 일자리 창출을 위해 SK브로드밴드가 사용자 책임을 분명히 하고 자회사 정규직 전환의 사례를 남긴 것은 무분별한 외주화가 만연되었던 통신산업 내 큰 변화를 가져오는 계기가 되었음.

○ 그러나 직고용 전환 과정에 원청이 노동조합을 비롯한 당사자들과의 충분한 소통과 의사결정 과정을 거치지 못한 채 외주업체 운영시스템을 대부분 그대로 도입한 것은 직고용 효과를 반감시키는 결과를 가져왔다고 보여짐.

○ SK브로드밴드의 목표인 '좋은 일자리 창출'을 통한 '서비스 인프라 고도화'와 '높은 수준의 통합적 서비스체계 구축'을 위해서는 고용안정성을 높이는 것에 그쳐서는 안 될 것임.

○ 직고용 효과를 높이기 위해서는 당사자들이 정규직 노동자로서 자부심과 긍지를 가질 수 있는 동기부여가 필요하며, 이를 위해서는 자회사 전환 이후에도 실적급 중심의 불안정한 임금체계와 복리후생 제도를 합리적으로 개선해야 할 것임.

○ 동시에 외주업체와 같은 방식의 실적 중심 관리 시스템을 합리적으로 개선하고 교육 및 경력개발, 합리적인 서비스 공급체계 등 업무시스템이 개선되어야 할 것임.

□ 동종업계 확장 가능성

○ 통신산업은 무선시장이 이미 성장정체를 맞고 있는 상황에서 유선망 서비스가 신성장동력으로 부각되고 있음.

- 이전 유선통신 서비스업무가 고객유치와 단순 서비스(개통·AS)업무에서 AI, 홈 IoT, 홈 시큐리티 등 다양한 신성장 서비스 업무영역으로 확대됨.
- 이에 따라 유선 서비스 인력의 외주화로 비용절감에 목적을 두었다면, 신기술 도입 및 전문화된 영역에 대한 기술인력 양성과 숙련인력의 필요성이 제기됨에 따라 기존 외주화에 대한 경영전략의 변화가 필요함.

○ KT는 현재 홈서비스 현장직 업무를 자회사인 KT Service에서 담당하게 하고 있음.

- KT의 인터넷, 집전화, IPTV 등 유선 홈서비스 설치, A/S 업무를 담당하는 현장직 구조는 KT – 자회사·계열사 – 협력업체의 형태로 이루어져 있는 것이 특징임.
- KT는 자회사에 개통 및 AS 업무의 70~80%를 위탁방식으로 처리하고 나머지는 협력업체에 원청이 직접 외주화하는 방식을 취하고 있음.
- 이러한 형태는 타 통신사와 달리 KT가 공기업 당시 수익성이 낮은 지방까지 정규인력으로 서비스를 제공하였기 때문에, 민영화 과정에서 노동자 저항 최소화와 숙련된 인력손실 최소화를 위해 일정 수준의 노동조건을 보장해 줄 수 있는 자회사 형태를 채택한 것으로 보여짐.

○ 2018년 10월 KT가 기지국·중계기 유지보수를 담당하는 수도권(강원 포함)과 남부권 2개 협력사를 자회사로 편입했음.

- KT 무선 네트워크 유지보수 업무는 2001년부터 전국 7개 유지보수 협력사에서 담당했으나 이번 조치로 수도권(강원 포함) 3개사(강북, 강남, 강서)와 지방권 4개사(충청, 호남, 대구, 부산)를 통합해 각각 KT MOS(Mobile Operation Service) 북부와 남부로 편입되었음.

○ LG유플러스의 경우 유무선 통신망 유지보수 외주업체(수탁사) 노동부 불법파견 판정으로 1,776명을 9월 1일부로 본사 직고용 전환함.

- 2018년 2월 24일 LG유플러스의 유무선 통신망을 유지보수 관리하는 노동자들이 희망연대노조에 가입(LG유플러스 수탁사 지부) 하였음.
- 노조의 문제 제기로 고용노동부는 4월부터 6월까지 진행된 불법파견 실태조사 이후 불법파견으로 판정함.
- 이에 LG유플러스 원청은 전국 23개 외주업체의 수탁사 노동자 1,776명을 2018년 9월 1일 부로 본사의 정규직(별도직군)으로 전환하였음.

○ LG유플러스는 전국 70여 개 홈고객센터 외주업체 2,600여 명의 현장 직군에 대해서는 아직까지 직접고용 전환 의사를 밝히고 있지 않음.
- 희망연대노조 LG유플러스 비정규직 지부는 'LG유플러스 직고용'을 요구하며 총파업 및 본사 노숙농성 진행 중
- 2018년 9월 LG유플러스는 노동조합에 자회사를 만들어 2020년 1월부로 800명, 2021년부로 500명의 노동자를 자회사로 고용하겠다는, 이른바 '부분자회사' 방안을 제시함. 노조는 전체 직고용 전환을 요구하며 사측 제안을 거부한 상태임.

제6절 소 결

□ SK브로드밴드를 비롯한 국내 통신산업은 치열한 시장경쟁 속에서 설치 및 개통, 장애 등 업무를 담당하는 서비스 기사 업무를 외주화를 통한 위탁운영 방식인 '고객센터'에서 담당하게 되면서 기업은 비용절감과 규제 회피 효과를 얻어왔음.

□ 그러나 '고객센터' 운영은 형식상 분리되어 있으나 실질적으로는 원·하청 관계가 지배·종속적인 관계로 운영되어왔음. 통신산업 원청기업은 하청 외주업체의 채용, 모집, 인사평가, 업무 및 작업과정, 교육훈련 등 운영 전반에 실질적인 지배력을 행사하여 왔음. 이런 이유로 방송통신

비정규직 노동조합이 장시간 노동과 저임금 구조, 노동법 위반, 위장도급 문제에 대해 원청 사용자 책임을 제기한 이유가 되었음.

□ 희망연대노조 SK브로드밴드 비정규직 지부가 2014년 설립 이후 외주업체인 홈 고객센터의 다단계 하도급 구조와 장시간 노동, 저임금 구조를 개선하는 데 원·하청의 사용자 책임을 이끌어낸 것은 중요한 의미가 있었음. 이는 이후 LG유플러스 비정규직 등 동종업계의 개선에도 영향을 미치는 결과를 가져왔음.

□ SK브로드밴드 원청도 간접고용 형태의 외주업체 인력운용의 한계를 인정하고 서비스 고도화와 좋은 일자리 창출을 위해 고객센터를 자회사 정규직 전환사례로 남긴 것은 무분별한 외주화가 만연되었던 통신산업 내에 긍정적인 사례를 남겼다는 데 의미가 있음.

□ 그러나 SK브로드밴드 사례에서 나타나듯이 자회사 전환을 통해 '좋은 일자리 창출' 및 '양질의 통합적 서비스체계 구축'을 위해서는 고용안정성만을 높여서는 그 효과가 크지 않은 것으로 보여짐.

□ 정규직 전환과정에서 당사자(노조)와의 소통과 공유, 고용안정성과 동시에 임금 및 복리후생 체계 개선, 업무개선 및 업무향상 방안 등 새로운 직고용 형태의 '고객센터' 운영 전반에 대한 합의를 통해 당사들에게 비전과 자긍심, 업무향상에 대한 동기를 부여해야 할 것임.

□ SK브로드밴드와 같이 통신산업 내의 간접고용 비정규직 문제를 해결하기 위한 정책방안으로는 첫째, 근본적으로 원청의 '직접고용 전환'에 대한 경영전략의 변화가 필요하며 둘째, 중단기적으로는 우선 외주업체 비정규직 노동자들의 노동기본권 보장 및 노동조건 개선을 위한 교섭구조 안정화 관련 제도적 장치가 마련되어야 할 것임.

제5장 사례연구 3 : 딜라이브 정규직 전환

제1절 개 요

□ 딜라이브 회사 개요

○ 2016년 사명을 '딜라이브'로 변경한 씨앤엠 케이블방송(이하 씨앤엠)은 종합유선방송사업자(SO : System Operator)로 수도권에서 200만 최대 가입자를 확보하고 있는 기업임.

○ 1997년 외환위기 당시 자금난에 처한 지역케이블 방송사들을 인수하여 종합유선방송사(MSO)로 성장하면서 지금의 씨앤엠이 설립되었음.

- 당시 씨앤엠의 대주주인 이민주 회장은 2004년 골드만삭스에 회사지분 30%를 약 1,400억 원에 매각하고 이 대금으로 수도권지역 케이블방송사를 추가로 인수하면서 규모를 키워나갔음. 그 후 골드만삭스는 2007년 8월경 호주의 맥쿼리 사모펀드에 위 회사지분 30%를 6억 6,500만 달러에 재매각하여 수익을 챙겼음.

○ 2008년 씨앤엠의 지분 61.17%가 맥쿼리와 MBK파트너스 사모펀드가 설립한 국민유선방송투자(KCI)에 1조 4,000억 원에 매각되면서 대주주가 변경되었음.

- 당시 씨앤엠은 종합유선방송 사업자이면서 기간통신 사업자에 해당하였으므로 대주주가 변경되는 경우 전기통신사업법 및 방송법에 따

라 정보통신부로부터 허가를, 방송위원회로부터 승인을 받도록 되어 있었음. 이에 따라 씨앤엠 최대주주 변경과 관련하여 사모펀드가 설립한 국민유선방송투자(KCI)의 인수에 따른 방송의 공적책임, 공익성 측면에서 적절성이 논란이 되기도 하였음.

○ 2008년 씨앤엠 인수과정의 또 다른 문제점은 지분을 매입하는 비용 2조 2,000억 원 중, 약 70%에 해당하는 인수비용인 1조 5,600억 원의 자금을 인수할 씨앤엠을 담보로 은행대출을 받는 차입매수(LBO)를 통해 자금을 마련함으로써 향후 씨앤엠의 재정구조가 불안정하게 될 수 있다는 점이었음.

- 실제 국민유선방송투자(KCI)의 2009년 감사보고서에 따르면 2008년, 2009년 2년간 이자 비용만 각 989억 원, 988억 원이 발생하였으며 이 이자비용은 국민유선방송투자(KCI)가 신한은행 등 대주단으로부터 약 1조 5,000억 원을 대출한 이자비용으로 밝혀져 케이블 방송의 공익성과 지속성에 대한 우려가 제기되고 있었음.
- 사모펀드인 대주주가 씨앤엠에 대해 장기적인 기업가치 제고를 위한 투자는 제한하고 수익 극대화를 위해 단기적인 이익에 대한 투자에만 집중할 것이 예상되면서 요금인상, 편성변경, 구조조정, 인건비 절감, 외주화, 비정규직화를 추구할 수밖에 없는 상황에서 구성원들의 고용불안은 심화되는 계기가 되었음.

○ 이에 씨앤엠에서는 2010년 정규직 노조결성, 2013년 씨앤엠 외주업체 비정규직 노조결성이 이어졌으며 고용안정을 중심으로 노사협상이 진행되었음.

- 이후 2014년 씨앤엠의 5개 외주업체 변경과정에 109명이 고용승계 거부로 인한 해고자 복직문제로 고공농성, 원·하청 노조 공동파업 등 극한적인 노사갈등을 겪기도 하였음.
- 이후 그 해 12월 노동조합과 씨앤엠, 협력업체 대표는 해고자 복직과 비정규직 고용안정에 합의하였으며 이를 계기로 2015년부터 원·하청·노조가 갈등적인 노사관계에서 상생의 노사관계로 발전하게 되었음.

○ 씨앤엠 경영진도 사모펀드에서 대주단으로 변화가 있었음.
- 2016년 신한은행 등 대주단이 기존의 사모펀드의 영향을 받던 국민유선방송투자(KCI)의 경영진을 교체하고 사명도 '딜라이브'로 변경하면서 무리한 매각추진보다 독자생존 전략과 경영안정화·노사안정에 우선하는 경영전략을 시행함으로써 회사가 안정화 단계에 접어드는 계기가 되었음.

제2절 고용관계 변화

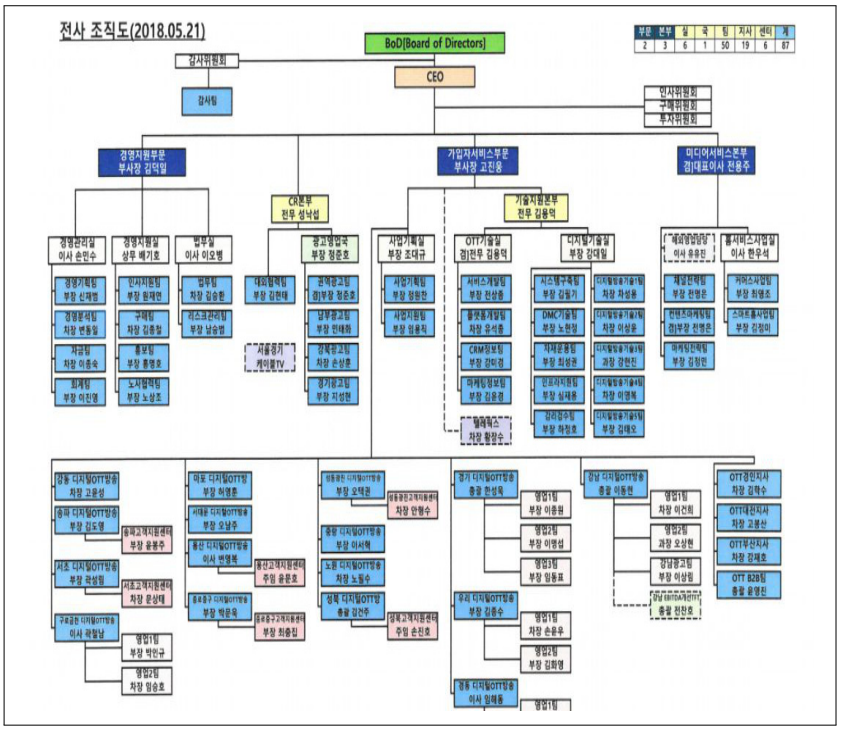
□ 딜라이브 고용형태

○ 딜라이브 케이블방송의 고용형태는 직접고용과 간접고용으로 구분됨.
- 딜라이브는 경영지원 부문·가입자서비스 부문 등 2개 부문과 미디어서비스본부·기술지원본부·CR본부 등 3개 본부 산하에 수도권 지역별 19개 지사, 30개 팀으로 구성되어 있음.
- 이 조직체계 내에서 각 지사별로 기술직·영업직·사무회계·현장직과 방송제작 부문에 기자·PD·카메라·방송기술직, 콜센터 내에 상담직 등에서 약 1,200여 명 정도가 정규직으로 고용되어 있음.
- 딜라이브에 계약직으로 고용된 직접고용 비정규직은 방송외주 제작인력과 각 지사별 사무지원 등에 소수인력이 고용되어 있음.

○ 딜라이브의 간접고용 노동자들은 기본적으로 딜라이브와 위·수탁 계약을 맺은 외주업체에 소속되어 있는 노동자들임.
- 딜라이브 외주업체는 케이블방송의 설치·수리 업무와 케이블 포설공사 업무, 영업망, 방송 외주제작, 콜센터 일부(경기지역) 업무로 이루어져 있음.

○ 이러한 외주형태는 케이블방송 동종업계 전반에 걸쳐 동일하게 수행되고 있다고 볼 수 있음.

[그림 5-1] 딜라이브 전사 조직도



<표 5-1> 딜라이브 케이블방송 하도급 구조

원청	지역책임	1차협력	2차	3차
MSO	SO	방송 포설 공사 가입, AS 콜센터	일부 제작, 다수 외주 공사건설업체로 외주 협력업체 외주 계열사 외주	

- 케이블방송업계의 인력운용 실태를 살펴보면 5대 종합유선방송사(MSO) 중 씨엠비를 제외하고 전체 고용인원 중에서 협력업체 고용(비정규직) 비율이 60%를 상회하고 있는 상태임.
- 여기에 방송제작 외주 인원, 케이블 포설 및 공사 외주 인원까지 포함하면 케이블방송업체 외주인력(비정규직) 비율은 80%를 상회하는 수준으로 추정됨.

– 2013년 최재천 의원실이 발표한 자료에 의하면 당시 씨앤엠 케이블방송은 전체 인력의 60% 정도를 협력업체 비정규직으로 운용하고 있는 것으로 확인되었음. 그러나 이 자료에도 재하도급이나 개인도급 형태의 다단계 2차 하청 노동자들은 포함되지 않아 실제 간접고용 비정규직 인력은 더 많을 것으로 추정됨.

<표 5-2> 케이블방송업체 간접고용/비정규직 현황

(단위 : 명, %)

	전체 인원	원청		협력업체	
		인원	비율	인원	비율
티브로드	2,277	678	29.8	1,599	70.2
CJ헬로비전	3,245	1,016	31.3	2,229	68.7
씨앤엠	1,713	684	39.9	1,029	60.1
현대HCN	1,335	429	32.1	906	67.9
씨엠비	817	478	58.5	339	41.5

주 : 2013년 최재천 의원실 방송통신위원회 요청 자료.

□ 딜라이브 외주업체 고용관계

○ 케이블방송은 지역유선방송들이 케이블방송사업자로 전환하는 과정에 재벌과 금융자본이 시장에 진입하면서 개별 케이블방송사업자(SO)들을 인수·합병하는 방식으로 종합유선방송사업자(MSO)로 성장하여 왔음.

– 이렇게 인수합병 과정을 거치면서 케이블방송사들은 지역별로 정규직으로 존재하던 현장업무들을 2006년 이후부터 본격적으로 외주화를 단행하였는데, 비용절감이 가장 큰 목적이라 할 수 있음.

○ 딜라이브의 전신인 씨앤엠도 2008년 맥쿼리와 MBK 사모펀드가 설립한 국민유선방송투자(KCI)를 통해 인수된 이후 현장업무를 본격적으로 외주화하기 시작하였음.

– 당시 씨앤엠은 매년 5,500억 정도의 매출액을 달성하고 영업이익만 1,300억 원에 달하는 건실한 기업이었음.

– 그럼에도 인수과정에서 발생한 차입금에 대한 이자가 약 1,000억 원

정도 발생하면서 회사 순이익은 300억 원 정도로 급감한 상태였으며, 그나마도 대주주인 맥쿼리·MBK에 90% 넘게 이익 배당이 되고 있는 실정이었음.

○ 씨앤엠은 22개 외주업체에 케이블방송 장비설치, A/S, 철거, 공사, 영업 등 여러 현장업무를 위탁하였음.

- 외주업체들은 이들 업무 중에서 공사와 설치 및 일부 영업업무는 재하청으로 운영하는 다단계 하도급 구조가 고착화되어 있었음.
- 씨앤엠은 외주업체를 1~2년 단위로 매달 평가지표와 연간실적을 중심으로 재계약 여부를 판단하면서 지역 내 외주업체가 빈번히 교체되는 상황에서 외주업체 노동자들의 고용불안은 매우 심화된 상태였음.
- 외주업체들도 단기간 수익성을 높이기 위해서 인건비와 관리비 부담을 줄이려는 의도로 재하청을 두었는데, 재하청의 경우 개인사업자로 등록한 팀장들이거나 아예 개인들에게 업무를 맡기고 있었음.

○ 케이블방송의 다단계 하도급 구조 속에서 일하는 외주업체 노동자들의 고용형태는 매우 다양하게 나타는데 수탁받은 업무에 따라서 고용형태가 다른 것이 특징임.

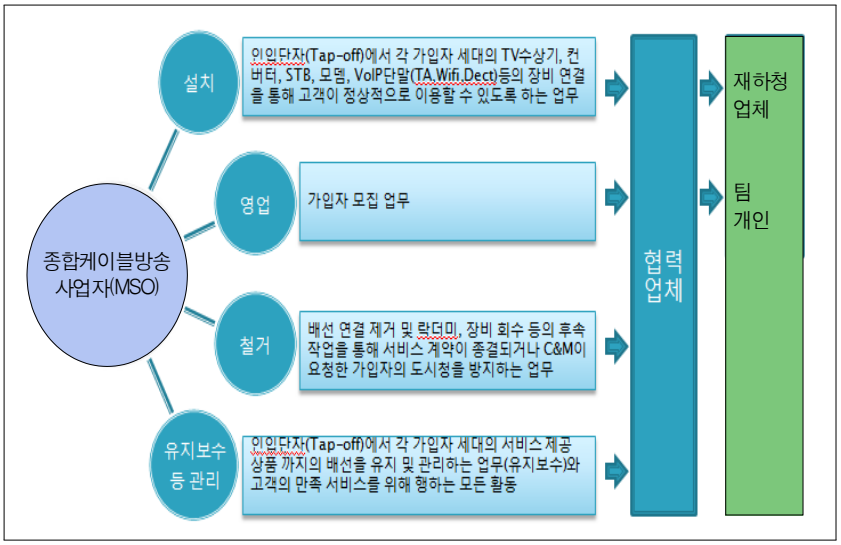
- A/S 업무를 하는 노동자들은 외주업체 정규직, 설치와 공사 업무를 하는 노동자들은 재하청/하도급 형태의 개인·팀별 도급계약 형태임.
- TM 업무를 하는 경우 기간제 계약직이 대부분이며 일부 파견용역 또는 정규직도 존재했음.
- 외주업체 내근직으로 관리 업무를 하는 경우 정규직 또는 계약직, 특별하고 일시적인 업무에 대해서는 아르바이트 및 일용직을 채용하는 경우가 많았음.

○ 2013년 씨앤엠 외주업체 비정규직노조 결성 이후 전수조사한 결과에 따르면 설치·수리 업무를 담당하고 있는 22개의 외주업체는 장비설치, A/S, 철거, 공사 등의 업무를 위탁받아 총 1,369명의 노동자들이 소속되어 있었음.

- 이는 2013년 최재천 의원실이 방송통신위원회 요청한 자료에서 나타난 씨앤엠 협력업체 인력 1,029명보다 많은 인원임.

– 총 1,369명의 노동자들 중 외주업체와 근로계약을 체결한 노동자들은 387명에 불과했음. 나머지 노동자들은 재하도급 업체 소속이거나 개인도급, 계약직 등의 형태로 존재하고 있었음.

[그림 5-2] 씨앤엠 케이블방송 하도급 구조



자료 : 희망연대노조(2013), 「케이블방송(MSO) 외주업체 비정규직 노동실태와 문제점」.

□ 딜라이브 본사 직고용 전환

○ 직고용 전환의 계기와 배경

– 2014년 매각절차에 들어선 가운데 씨앤엠이 5개 외주업체를 변경하고 조합원 109명 해고통보로 이어지면서 원·하청 노조 공동파업, 해고자 고공농성 등 노사갈등이 격화되었음. 이후 12월 31일 노동조합과 씨앤엠, 협력업체는 해고자 복직과 비정규직 고용안정 협약을 도출하여 문제가 해결되었음.

– 이후 2015년부터 원·하청·노조는 원만한 노사관계로 발전, 임단협 적정수준 타결, 현안 문제 원·하청·노사 협의로 해결하게 되었음.

– 2016년 사모펀드 대주주 경영진 퇴진, 대주단 경영진 교체, 딜라이브 사명교체, 리파이낸싱 마무리, 새 경영진 딜라이브 독자생존방안을

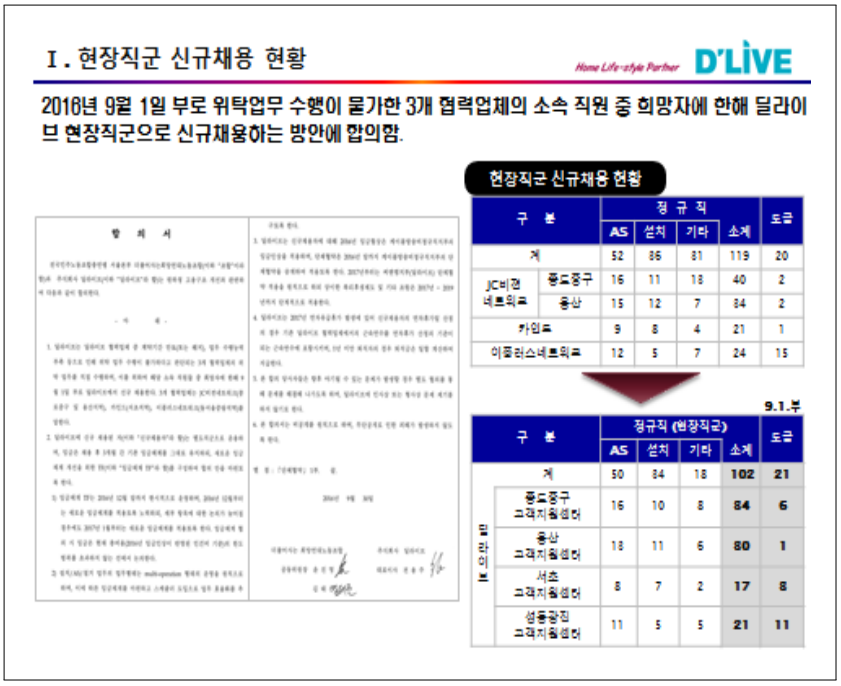
추진하였음.

- 이에 새로운 경영진과 노사 협력체계 강화에 합의하고 1월부터 미래전략 노사대표-실무협의 진행, 노조는 외주업체 직접고용 전환 제안, 이를 중심으로 원만한 단체교섭 추진, 업무개선 등 현안문제를 해결하기로 합의함.

○ 노동조합이 제기한 직고용 전환 근거는 다음과 같음

- 케이블의 독자 생존은 지역밀착 네트워크 구축으로 가능하고, 이 과정에서 핵심은 이용자와 잠재적 이용자를 직접 대면하는 현장 기사임. 좋은 일자리 창출을 통해 기업이미지 형성이 가능함.
- 외주업체 교체 시 고용불안 등으로 현장직군의 자부심이 낮은 상황, 직고용으로 긍지와 자부심이 높아지면 업무능력 발휘 가능, 강요된 감정노동이 아닌 자발적·주체적 노동 필요, 노동조건 개선하며 교육을 통한 업무능력 강화가 가능함.

[그림 5-3] 딜라이브 노사 직고용 전환 합의 추진계획



Ⅰ. 현장직군 신규채용 현황

Home Life-style Partner D'LIVE

2016년 9월 1일 부로 위탁업무 수행이 묻가한 3개 협력업체의 소속 직원 중 희망자에 한해 딜라이브 현장직군으로 신규채용하는 방안에 합의함.

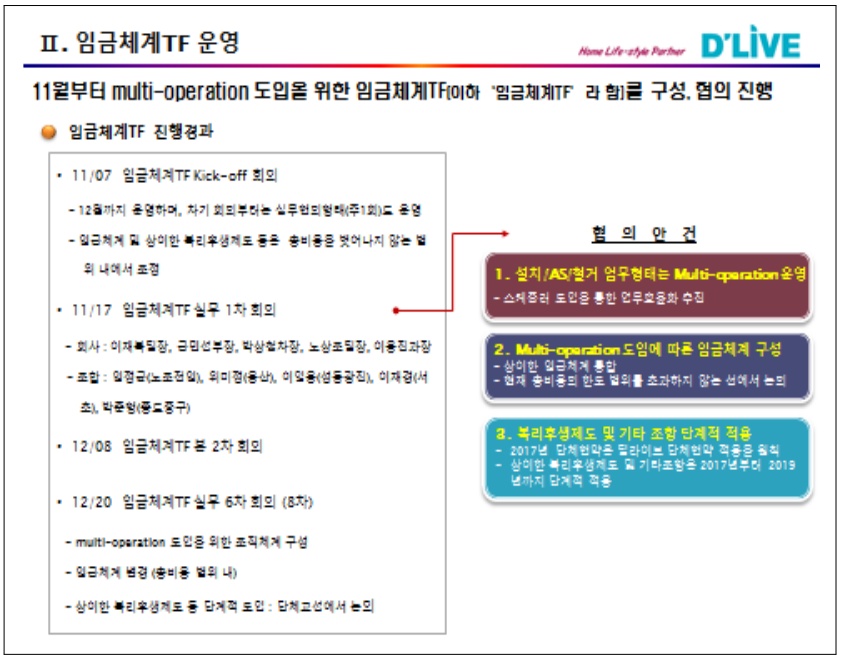
합 의 서

현장직군 신규채용 현황

구 분		정 규 직				도급
		AS	설치	기타	소계	
계		52	86	81	119	20
JC비전 네트웍크	풍도중구	16	11	18	40	2
	중산	15	12	7	34	2
카인드		9	8	4	21	1
이플라스네트웍크		12	5	7	24	15

9.1.부

구 분		정규직 (현장직군)				도급
		AS	설치	기타	소계	
딜라이브	계	50	34	18	102	21
	풍도중구 고객지원센터	16	10	8	34	6
	중산 고객지원센터	18	11	6	30	1
	서초 고객지원센터	8	7	2	17	8
	성동광진 고객지원센터	11	5	5	21	11



– 직접고용으로 인한 추가 비용이 크게 발생하지 않을 것으로 추정됨. 외주업체들에 의한 중간착취 배제, 업무체계 개선 비용으로 활용 가능할 것임.

○ 2016년 딜라이브 외주업체 1단계 직고용 전환 합의

– 노·사 동수로 직고용 전환 TFT를 구성하여 운영함.

– 실무팀에는 직고용 전환 당사자(해당 외주업체)가 직접 참여하여 첨예한 쟁점을 동의하에 풀어나가도록 함.

– 직고용 전환에 따른 세부내용 합의 사항은 다음과 같음.

① 설치·A/S 직군을 멀티로 전환하며 상이한 임금체계 통합

② '통상임금 + 비통상수당'으로 임금체계 단순화

③ 이전 개별 임금총액 수준에서 임금 설계 : 임금 TF 구성 12월까지 개선 논의

④ 기존 정규직과 상이한 복리후생 및 기타 노동조건은 동일적용 원칙, 단 3년간 단계적으로 적용(2017~2019년)

- 3개 업체 120명 본사 현장직군으로 2016년 9월부로 직고용 전환 노·사 합의

○ 2017년 딜라이브 2단계 외주업체 직고용 전환 합의

- 노·사 공동 워크숍 정례화를 통해 경영상황 공유, 케이블방송 현황에 따른 공동 대응전략 모색, 업무환경 개선, 협업·공조 체계 구축, 노동조건 개선, 2단계 직고용 전환방안, 현안문제 해결방안 등을 논의함.
- 노동조합은 1단계 직고용 전환 이후 2018년까지 외주업체 전원 직고용 전환을 목표로 조합원들의 업무장악력 확대, 원·하청 노조 간 합동회의 정례화로 노동조건 개선 등 공동대응 체계를 구축함. 매년 원·하청임금 인상 요구안 '하후상박' 원칙에 따라 정규직/비정규직 임금격차 해소를 위해 노력함.
- 2016년 1단계 직고용 전환센터 외주업체 운영 대비 업무장악력 확대, 성과 확대로 추가 직고용의 강력한 근거를 마련함.
- 2017년 노·사는 연말까지 3개 업체 150명 인력에 대해 2단계 본사 직고용에 합의함.

○ 2018년 딜라이브 3단계 외주업체 직고용 전환 합의

- 노동조합은 2018년 딜라이브 외주업체 전체 인력에 대해 직고용 전환을 사측에 요구함.
- 그러나 사측은 딜라이브 매각 추진과 경영상의 어려움으로 전원 직고용 전환은 어렵다는 입장임.
- 공동 워크숍과 임단협 교섭을 통해 노·사는 매각 시 고용안정 협약서를 체결하고 2018년 3단계 직고용 전환은 2017년 규모로 전환하기로 합의함.

제3절 일자리 양과 질의 변화

□ 딜라이브 외주업체 운영 및 실태

○ 위에서 살펴본 바와 같이 2013년 씨앤엠 비정규직노조가 결성되어 노

동기본권을 요구하기 전까지 외주업체의 고용형태는 매우 복잡한 구조를 가지고 있었음.

- 이러한 양상은 외주업체의 이윤보장을 위한 수단인 동시에 다단계 하도급구조 속에서 사용주 책임을 회피하는 고용형태가 형성된 것으로 해석할 수 있음.

○ 특히 케이블방송의 설치 업무는 영업의 결과를 실제 가입으로 연결하는 핵심 업무이나 외주업체는 개인사업자 형태로 재하청으로 운영하면서도 실질적인 사용주 역할을 해왔음.

- 재하청 형태는 다시 개인사업자 등록을 한 팀장 밑에서 일하는 경우[16]와 각 개인이 사업자 등록을 하고 회사로부터 실적에 따라 월 단위로 정산하여 급여를 받는 형태로 나누어졌음. 이들의 임금산정 방식은 건당 수수료를 받는 형태가 기본이었음.
- 이들은 수수료를 지급받는다는 이유로 3.3% 사업소득세를 떼는 방식으로 고용관계가 은폐되어 있었지만, 설치지침과 지표, 영업 할당 등에 직접적인 영향을 받고 있어 사실상 외주업체에 소속된 노동자들이었음.
- 출근 시 전 직원을 모아놓고 조회를 할 때 설치기사들도 참여하였으며 PDA 또는 핸드폰을 통해 업무 및 영업 관련 지시도 일상적으로 진행하고 있었음.
- 뿐만 아니라 업체 내에서 설치에서 A/S로, 공사팀으로 이동하는 경우도 적지 않게 나타나고 있었음.

○ 이처럼 비정상적인 외주업체 고용형태의 근원적인 문제는 원청인 씨앤엠의 불공정 행위에 기인한 바가 크다고 할 수 있음.

- 우월적 지위를 남용하여 외주업체에 목표액을 제시하고 등급을 매기는 한편, 일상적인 관리·감독과 경영간섭을 진행하여 왔음.
- 외주업체 간 경쟁을 유발하여 수수료를 차등 지급하고, 일방적인 검사 기준에 따라 대금을 감액하는 등 불공정 하도급 거래행위를 일삼

16) 이 경우 팀장들은 외주업체와 3년 전 도급계약을 맺기도 했으나 2013년 당시는 별도 계약 없이 구두 협의로 갱신하고 있음. 개인사업자 등록을 한 팀장은 소사장 형태라고 할 수 있음.

아온 것도 확인되었음.

○ 이러한 경영방식은 외주업체 노동자들의 심각한 노동실태로 나타남.

- 원청에서 당일처리를 강요하기 때문에 외주업체 노동자들의 노동시간은 무한정 길어짐.
- 2013년 희망연대노조 실태조사 결과, 외주업체 노동자들은 기본적으로 저녁 9시까지 업무를 하도록 원청에서 정해놓고 야간 대기도 규정하고 있었음.
- 토요일과 휴일에도 근무를 해야 했으므로 외주업체 노동자들의 노동시간은 1주 근로시간이 법정 최고 한도인 52시간을 훌쩍 넘어 60~70시간에 육박하는 등 장시간 노동 환경에 놓여 있었음.
- 당시 노동자들의 실제 월평균 임금은 약 232만 원으로 당직과 영업수당을 제외하면 180~200만 원이 실 수령액으로 이들의 장시간 노동에 비해 매우 적은 액수임.
- 외주업체 노동자들은 휴게를 위한 점심식사도 거르기가 일쑤였고, 점심식사를 하는 경우에도 30분 미만인 경우가 다수였으며, 휴가도 1년간 3일 정도밖에 사용하지 못하고 있는 것으로 드러났음.

<표 5-3> 케이블방송 외주업체 비정규직 노동자 시간외 근로 현황

	시업	종업	휴게	1주간 소정근로시간 (1)	당직 시작	당직 종료	당직 근무 횟수	1주간 당직 시간 (2)	소정+당직 (1)+(2)
평일	08:30	18:30	12~13 또는 13~14	45	18:30	21:00	지시에 따라	(최소 1회) 2.5~12.5	47.5~57.5
				45					
토요일	08:30	15:00		5.5	15:00	21:00		6	5.5~11.5
	08:30	17:00		7.5	17:00	21:00		4	7.5~11.5
누계			50.5 또는 52.5		누계			2.5 ~ 18.5	52.5 ~ 69
일요일					09:00	18:00	지시에 따라	8	8
					1주간 누계			8	60.5~77

자료 : 케이블방송 간접고용 실태 국회 토론회 자료(2014. 8).

○ 그럼에도 정작 연장노동과 휴일노동에 대한 인건비는 제대로 지급하지

않고 있었으며, 오히려 당일처리율, 검수불량률, 해지율 등의 지표를 근거로 패널티를 부과하여 임금에서 감액하는 경우가 허다하였음.

- 외주업체 노동자들은 지표에 미달하면 임금을 삭감당하고, 각종 수수료를 삭감당하거나 지불을 지연하는 사례를 빈번하게 당해왔음.
- 하위등급을 맞으면 패널티를 주는 한편 다른 업무로 일방적으로 변경하기도 하였으며, 일부 업체는 원청의 패널티만이 아니라 업체 자체적으로 패널티 규정을 만들어서 이중적으로 차감하는 경우도 있었음.

□ 딜라이브 본사 직고용 전환 이후 실태

○ 케이블방송 업체들은 경쟁업체인 통신사들의 IPTV 등 유료방송에 대한 공격적인 가입자 확보정책으로 가입자와 매출이 지속적으로 줄고 있는 상황이었음. 반면 딜라이브는 직고용 전환이 시작된 2016년·2017년 2년 연속 방송과 초고속인터넷 가입자 순증이 수익성 개선을 가져오게 되었음.

- 딜라이브는 2017년 신사업인 OTT의 판매 증가와 방송 가입자 순증에 힘입어 전체 매출이 전년 대비 2.9% 성장한 6,182억 원을 기록했다고 공시했음.
- 전사적 역량을 해지방어에 집중해온 딜라이브는 그동안 매월 1% 이상의 가입자를 경쟁사에 빼앗겨왔으나 2017년 역대 최저치인 0.8%대로 해지율을 끌어내렸음.
- EBITDA(법인세/이자/감가상각비 차감 전 영업이익)는 2016년 대비 2017년 11.3% 증가한 2,321억 원을 기록했음.

○ 이러한 결과는 딜라이브가 외주업체 노동자들의 직고용 전환에 따른 소요비용보다 직고용에 따른 업무능력 강화, 노사공동의 업무개선에 대한 적극적인 협의를 통한 노사상생의 결과라 볼 수 있음.

- 2016년 직고용 전환 합의 이후 현장의 자발적·주체적 업무능력 강화와 노동조건 개선이 이루어지면서 업무실적 향상으로 이어진 결과라고 평가할 수 있음.
- 단계적 직고용 과정에 2단계·3단계로 진전될 수 있도록 직고용 전

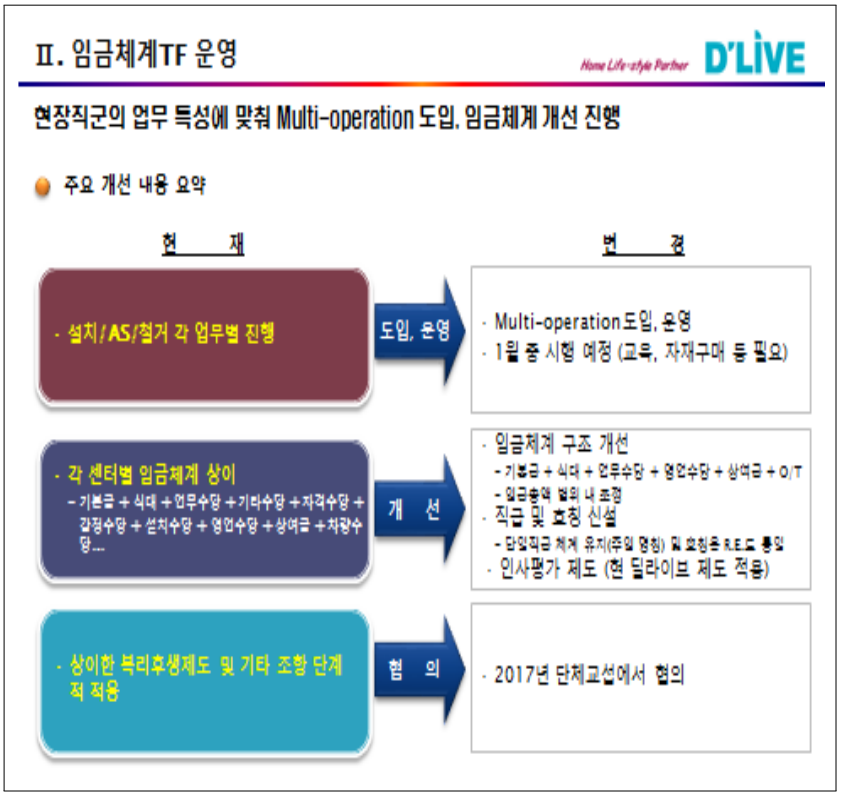
환에 따른 당사자 노동조건 개선뿐 아니라 노동조합은 정규직·외주업체 비정규직 조합원들의 업무장악력 강화, 업무실적 강화에 적극 개입하고 조합원들의 동의를 얻어낸 결과라고 평가할 수 있음.

- 그 결과 2016년 1단계 직고용 전환 이후 업무실적 결과를 바탕으로 2단계, 3단계 직고용 전환 요구를 현실화할 수 있었음.

○ 직고용 전환 과정에서 노동조합은 해당 전환대상자들의 업무 및 임금, 복리후생의 문제와 관련하여 사측과 TFT를 통해 충분히 협의하고, 당사자들과도 교육 및 간담회를 통해 합의의 과정을 가져나갔음.

- 그 결과 업무형태는 멀티오퍼레이션(통합업무)으로 진행하는 것을 합의하였음.

[그림 5-4] 딜라이브 노사 TF 직고용 전환 합의 추진내용



- 임금은 각 외주업체별로 상이한 임금체계를 통일하기로 하고 기존의 업체에서 지급받은 임금총액에서 벗어나지 않도록 하였음.
- 직급 및 호칭을 본사 내에 신설하며 인사평가제도는 정규직과 동일하게 적용하기로 하였음.
- 기존의 딜라이브 정규직의 복리후생제도 적용은 2017년 노조와의 단체교섭을 통해 합의해 나가기로 하였음(3년간 단계적 적용 합의).

○ 직고용 전환과 동시에 비정규직 지부 조합원들은 바로 딜라이브 정규직 지부 조합원으로 편입되어 조합원 교육 및 현장의 문제점 발생 시 정규직노조가 적극적으로 개입하여 해결하도록 하였음.
- 동시에 정규직노조의 매년 임·단협 과정에 합의된 개선사항이 신규로 전환된 조합원들에게 동일하게 적용되도록 하였음.

제4절 노사관계

□ 본사 직고용 전환 이전 노사관계 개요

○ 희망연대노조 씨앤엠·비정규직 지부 설립과 경과
- 2010년 1월 지역사회운동노조를 지향하는 희망연대노조의 '케이블방송 씨앤엠지부(정규직노조)'로 결성됨.
- 노조인정 및 임단협 교섭요구로 약 10개월간 투쟁, 35일간 파업 끝에 11월 기본협약서 체결
- 2011년 6월 조합원 평균 13.1% 인상 등 임·단협 타결. 사측 사회공헌기금 출연 합의 후 노동조합이 지역 사회공헌사업 전개
- 2012년 씨앤엠지부 비공개로 '하청업체 노동자 조직사업팀'을 본조와 함께 꾸리고 활동을 전개함. 17차례 교섭 끝에 2012년 임단협 타결
- 2013년 1월 노동사회단체와 함께 '케이블방송 공공성과 비정규직 노동자 노동인권 보장을 위한 공동대책위' 구성
- 2월 씨앤엠 협력업체 노조인 '케이블방송비정규직 지부(이하 케비지

부)' 결성, 3월 '케이블방송비정규직 티브로드지부(이하 케비티지부)' 결성으로 이어짐.

- 3월 케이블방송 노동실태 토론회 개최, 5월 씨앤엠 · 케비 · 케비티 합동촛불문화제 개최, 이후 8월 케비, 10월 케비티 임 · 단협 체결함.
- 2014년 ① 지속적인 권리 확대 ② 조직력 강화와 조직 확대 ③ 노동자의 미래비전 진전(업무장악, 현장장악, 노동자 간 업무 공조와 협력) ④ 사회연대 확장(케이블방송 공공성과 노동인권 보장, 재하도급 금지 · 권리 보장, 사회공헌기금 확보)등을 기본방향으로 케이블방송 3개 지부 공동 임 · 단협 전개
- 6월 씨앤엠 사측은 매각을 앞두고 5개 업체변경 과정에 조합원 109명 대량해고를 단행함.
- 케비지부 총파업 돌입, 11월 해고자 3명 광화문 광고탑 고공농성 돌입, 씨앤엠 지부 해고자복직 요구 공동파업 돌입
- 11월말 3자(원 · 하청, 노조) 협의체 교섭 끝에 12월 31일 해고자 전원 복직, 협력업체 고용안정 협약 체결로 마무리됨.
- 2015년 안정적으로 임 · 단협 타결하였음. 2010년부터 요구해온 케이블방송 공공성, 감정노동자 보호, 사회공헌사업 기금 확보, 하후상박 임금 인상을 주된 목표로 제기해 성과를 냄.
- 이러한 성과는 씨앤엠 산하 텔레웍스(콜센터) 지회 조직 확대와 강화로 귀결되었음.

□ 본사 직고용 전환 이후 노사관계 개요

○ 직고용 전환합의 이전 상황은 2015년 딜라이브 매각시도 무산, 2016년 2조 2,000억 원에 달하는 채무상환을 앞두고 디폴트 위기, 기존 경영진 퇴진, 신한은행 등 대주단이 내세운 경영진 교체 등 회사 생존과 고용안정에 대한 불안감이 크게 나타났던 시기였음.

○ 이에 노동조합은 2016년 임단협 요구에 머물지 않고 새로운 경영진을 상대로 사측에 원 · 하청 독자생존 미래발전위원회를 제안함.

- 노조는 우선 딜라이브 독자생존 방안을 학계에 연구용역을 의뢰하는

등 정책적으로 준비함.

- 회사에 미래발전위원회 구성 및 정례화를 제안하고 노동자의 자긍심을 높여 업무를 주도할 수 있는 여건 마련 및 협업과 공조를 제안함.
- 노사 합의에 따라 1월부터 노사 미래발전위원회 실무회의와 대표자회의를 정례화하여 독자생존 방안과 업무개선 방안, 정규직 전환 방안에 대해 논의에 들어감.
- 6월 일부 외주업체가 위탁사업을 포기하면서 이 사업장을 대상으로 직고용 전환을 논의하기 위한 미래전략 TF를 구성하여 정규직 전환 대상 임금 및 업무전환 등에 관한 회의를 진행함.
- 미래전략 TF회의에서는 12월 말까지 3개 업체 120명에 대하여 본사 정규직 전환에 합의함.

○ 2017년도에도 노동조합은 딜라이브 독자생존과 노동의 미래전략과 준비태세를 구축하는 방향으로 임단협을 진행하였음.

- 2016년도에 이어 2단계 직고용 전환에 노사가 합의하여 3개 협력업체 150여 명을 딜라이브로 직접 고용하는 성과를 만들어내었음.
- 조합원의 임금인상은 적정선에서 타결하였으나 조합원 유급 교육시간 확대, 최저임금 9,000원 및 감정노동수당 신설(텔레웍스) 등 의미있는 성과도 만들어냈음.

○ 2018년도는 유료방송 산업구조 재편(매각, M&A 등) 속에 딜라이브 매각이 본격화되는 과정으로 진단하고 ① 매각 시 고용안정에 대한 고용안정협약 체결 ② 외주업체 전원 직고용 전환을 중심으로 사측과 교섭에 임하였음.

- 노·사는 노동조합 활동 보장, 분할매각 금지, 매각 시 고용 보장, 매각정보 제공, 고용안정위원회 설치 등을 주요 내용으로 고용안정협약서에 합의함.
- 직고용 전환과 관련해서는 2017년도 수준으로 외주업체 계약종료 시점에 판단하기로 하였음.
- 올해 임금 및 단체협약은 2016~17년 합의수준보다 높은 수준에서 타결하였음.

제5절 전환내용 평가 및 동종업계 확장 가능성

□ 직고용 전환 평가

○ 정규직과 비정규직의 연대의 모범 사례가 되었음.
- 씨앤엠지부 정규직노동자들은 2010년 노동조합을 만든 이후 지속적으로 권리를 확장해왔음. 동시에 과거 SO 시절 동료였지만 외주화되어 열악한 노동조건에서 일하는 하청업체 노동자들의 권리 보장을 위해 조직화에 직접 나서게 되었음.
- 씨앤엠 지부는 2011년부터 2년 동안 하청업체 노동조합 건설을 지원했음. 2014년 사측이 매각을 앞두고 하청업체 노동자 109명을 해고하고 단계적 구조조정을 했을 때 정규직과 비정규직 노동자는 공동파업을 진행하고 전원 복직의 결과를 이끌었음.

○ 딜라이브의 직고용 사례는 정규직·비정규직 모두에게 고용안정과 업무실적 개선에 대한 시너지 효과로 작용하였음.
- 현장의 노동조합과 사측이 함께 협력과 공조로 현장을 개선하고 바꿀 수 있다는 자신감을 획득하는 계기가 되었음.
- 이러한 성과는 회사의 매출과 가입자 확대 등 경영실적의 증가에도 기여한 것으로 나타남.
- 공공성 강화, 외주업체 중간착취 배제, 직고용 전환을 통한 업무체계 개선으로 간접고용이 만연한 동종업종 등에 영향을 미치는 등 사회적 파급력을 나타내는 계기가 되었음.

□ 동종업계 확장 가능성

○ 케이블방송통신 산업의 간접고용 비정규직 문제를 개선할 수 있는 사회적 관심과 제도적 개선을 이끌어냈다는 점에서 의미가 큼.

– 사례 1. 2016. 10 미래창조과학부의 정보통신공사업법 행정해석

- 건물외벽 · 옥상 · 전봇대 등에서 하는 공사는 '경미한 공사'로 분류할 수 없다
- 케이블 · 통신업체의 개인도급 사용을 불허하는 조치
- 2017년 개인도급기사 대부분 외주업체 정규직으로 전환
  → 미비하지만 고용의 질 개선

– 사례 2. 2016년 SKT–CJ헬로비전 인수합병 심사 주안점에 공공성 기준 반영

- 방송 서비스의 접근성 보장 가능성
- 방송 서비스 공급원의 다양성 확보 가능성
- 시청자 권익 보호 가능성
- 합병법인과 최대주주가 되고자 하는 자의) 공적 책임 이행 가능성
- 콘텐츠 공급원의 다양성 확보 가능성
- 지역 채널 운영 계획의 적정성

– 사례 3. 2017. 8. 4 과기부 · 방통위 24개 SO 재허가 및 세종시 사업자 허가 결과 발표

- 협력업체 종사자의 고용안정과 복지향상 방안 등에 관한 구체적 이행계획을 제출해 승인

– 사례 4. 2017. 11. '유료방송사(SO · 위성 · IPTV) 협력업체 고용안정성 관련 조치계획'

- 유료방송사의 공적책임을 제고하고 이해관계자(지상파 · PP · 홈쇼핑 · 협력업체 등)와 상생할 수 있도록 재허가 조건을 부과
- '조직 및 인력운영' 심사항목에 '협력업체 상생방안' 관련 항목을 추가하고 배점을 상향
  : 기존 점수 70점 → 협력업체 상생방안 신설로 10점 부여, 총 80점
  : 배점 낮지만 시대적 흐름 반영. 원청 직고용 유인의 출발점
- '조직 및 인력운영 등 경영계획의 적정성' 항목에 "일자리 창출 포함" 명기

– 사례5. 2018. 1. 25 과기부 장관 딜라이브 방문, 유료방송업계 고용 안정 및 근로환경 개선을 위한 정책 간담회 개최

- 딜라이브 단계적 정규직 전환, SK브로드밴드의 자회사로 직고용 사례 공유 - 양질의 서비스를 제공 위해 기사의 처우개선이 매우 중요 강조 - 사례가 업계에 확산돼 임금, 근로환경, 고용이 안정되길 바람

제6절 소 결

□ 딜라이브 사례의 의미와 정책제언

○ 노동인권의 사각지대였던 케이블방송·통신 업종의 간접고용 비정규직의 문제를 최초로 제기했던 딜라이브(구 씨앤엠)의 비정규직 노조 결성 이후 동종 업종인 티브로드 케이블방송, SK브로드밴드, LG유플러스 비정규직 지부의 노조결성으로 이어졌음.

○ 이를 통해 간접고용 비정규직 케이블통신 노동자들의 노동기본권이 확립되는 계기를 마련하였음.

– 다단계 하도급 구조, 근로자영업자, 장시간노동, 근로기준법 등 법 위반 일상화, 급여 및 자재비 차감 등 불합리한 관행 등 재벌 그룹과 투기자본이 벌어지고 있는 부조리한 행태를 폭로하였음.

– 고용구조 개선(재하도급 철폐, 업체 정규직 전환), 법 위반 개선(4대 보험, 퇴직금, 시간외 근무수당 지급 등), 노동조건 개선(휴일근무 축소, 토요일 격주 근무, 노동시간 단축, 일부 복지 개선), 노사관계 업무관행 개선 등 결코 작지 않은 성과를 거두었음.

– 이윤 추구와 단기수익 극대화를 위해 간접고용 비정규직, 나쁜 일자리을 양산하고 고객을 이른바 호갱(호구+고객)으로 보는 행태, 부당영업, 고객정보 유출 등 문제도 드러내고 방송통신의 공공성을 사회

적으로 제기하였음.

○ 딜라이브는 정규직과 비정규직의 연대 속에 경영진과 노·사 상생을 위한 미래전략위원회·직고용 전환 TF 구성 정례화를 통해 간접고용에 대한 단계적 직고용 전환에 합의하고, 동시에 조합원들의 업무개선과 업무역량 강화로 회사의 경영실적 향상으로 이어져 이후 2단계, 3단계 직고용 합의의 근거를 만들어내는 등 직고용 전환에 대한 긍정적 효과를 나타내고 있음.

○ 하지만 여전히 다수의 케이블방송·통신업체들은 여전히 현장업무에 대하여 많은 외주업체를 활용하는 있는 상황이고 노동조합조차 만들기 어려운 상황임. 딜라이브의 긍정적 사례를 동종업계에 확산시키기 위해서는 기업 내 노사관계로 한정되어서는 안 되며 사회적 인식의 전환, 제도적·정책적 개선과제가 필요함.

○ 기업의 사회적 인식전환이 가장 필요함. 기업들은 사회적 의제인 좋은 일자리 창출, 재벌의 사회적 책임과 역할강화 방안으로 외주업체 인력 운영 방식을 개선해야 할 것임. 그동안 인건비 절감효과를 위해 운영되어온 외주업체 노동자들이 최일선에서 고객과 직접 대면하며 필수 업무를 수행하고 있다는 점에서 직접고용으로 전환하고 교육과 업무 능력 강화를 통해 질 좋은 서비스를 제공하는 것이 기업 이미지 향상과 부가적 효과와 성과를 더 만들 수 있다는 점에 착목해야 할 것임.

○ 그렇지만 정규직 전환이 쉽지 않은 상황에서 외주업체 비정규직노조의 가장 큰 문제인 교섭구조를 어떻게 확보할 것인가가 비정규직 노동조건 개선과 고용안정의 핵심적인 문제로 나타나고 있음. 이를 해결하기 위해서는 제도적으로 ① 실질적 지배력을 행사하는 자에 대한 교섭 당사자격 부여 ② 업체 교체 시 고용승계 보장 법제화 ③ 원청에 의한 합법적 대체인력에 대한 제재를 법제도화 하는 방안 등이 제시되고 있음.

(1) 방안 1. 원청 사용주의 하청노동자에 대한 직접교섭 책임제도화

2010년 대법원은 "원청회사가 사내 하청업체 소속 근로자들의 기본적인 노동조건 등에 관하여 실질적·구체적으로 지배·결정할 수 있는 지위에 있고, 사내 하청업체 노동조합의 활동을 위축시키거나 침해하는 지배·개입행위를 하였다면 원청회사는 부당노동행위 구제명령의 대상인 사용자에 해당한다"라고 판시하여 원청사업주의 사내하청 노동자에 대한 지배·개입의 부당노동행위 사용자성을 인정함.
미국 전국노동관계위원회는 지난 2015년 8월 27일 '하청업체로부터 인력을 공급받은 기업(원청)은 하청업체의 노동법 위반이나 이들 노조와의 단체 교섭·협상에도 책임이 있다'는 결정을 내린 바 있음. 원청사업주의 사용자성을 인정한 외국 사례 등을 고려할 때 원청의 노조법상 사용자성을 인정하는 방안을 검토할 수 있음. 제19대 국회에서도 하청노동자 등 간접고용노동자의 단체교섭권을 실질적으로 보장하려는 노력이 진행된 바 있음. 노동조합법상 사용자의 정의에 "당해 노동조합의 상대방 지위를 인정할 수 있거나 근로자의 근로조건에 대하여 실질적으로 지배력을 미칠 수 있는 지위에 있는 자"를 포함시키고, 해당 사용자로부터 근로조건 및 노동조합 활동에 관한 실질적인 지배력을 받는 노동자들이 조직하거나 가입한 노동조합을 해당 사용자의 교섭당사자로 규정하는 노동조합법 개정법률안이 그것임.
다만 이러한 개선방안 추진 과정에서 실질적 지배력을 둘러싼 사용자의 범위가 추상적이고 모호하여 부당노동행위 형사처벌 시 헌법상 죄형법적주의 원칙에 위배될 우려가 있다는 점과, 노·사 2자 관계를 전제로 하는 현행 노조법 체계에 부합하지 않는다는 점 등이 문제점으로 지적될 수 있음.

(2) 방안 2. 하청 쟁의행위에 대한 원청 대체인력 투입금지 제도화

간접고용형태의 고용계약이 확산되면서 원청회사로부터 간접고용 노동자의 쟁의권을 사실상 박탈하는 조치들이 빈번하게 발생하고 있음. 최근 몇 년 동안 삼성전자서비스, LG유플러스, SK브로드밴드, C&M, 태광 티브로드 등의 대기업들은 하청업체 소속 노동자들이 파업하자 다른 하청업체로 대체하여 그 소속 노동자로 하여금 정상조업을 시키거나 직접고용한 노동자를 하청업체 업무에 투입하기로 했음.
최근 사업주가 쟁의행위를 대비해 미리 인력을 채용하거나 도급, 파견을 받는 형태의 변종 쟁의권 무력화 시도가 빈번하게 발생하고 있어 이를 금지할 필요가 있다는 주장이 제기됨. 제19대 국회에서 하청노동자 등 간접고용노동자의 단체행동권을 실질적으로 보장하려는 노력이 진행된 바 있음. "사업이 도급이나 근로자파견계약에 따라 이루어지는 경우 원사업주(또는 사용사업주)는 수급사업주(또는 파견사업주) 소속 근로자들의 쟁의행위로 인하여 중단된 업무를 직접 수행하거나 다른 수급사업주(또는 파견사업주)의 소속 근로자로 대체하여 수행할 수 없다"는 내용을 신설하고 이를 "사용자가 쟁의행위 발생에 대비하여 사전에 사업과 관계없는 자를 채용 또는 대체하거나 도급 또는 하도급을 주는 경우"로까지 확장하는 방안이 그것임.
다만 하청업체(또는 파견사업주) 노동자들로 조직된 노조의 파업으로 도급(또는 파견)계약상 업무가 정상적으로 이행되지 않을 경우, 원청(또는 사용사업주)이 스스로 그 업무를 수행하는 것까지 불가하다고 하는 것은 원청(또는 사용사업주)으로 하여금 노사관계의 직접 당사자가 아님에도 파업으로 인한 피해를 감수하게 하는 것으로 재산권을 침해할 소지가 있다는 지적도 제기되고 있음.

(3) 방안 3. 하청업체 교체 시 고용·근속·단협 승계 제도화

대기업 원청사업주들 가운데 도급계약의 형식을 빌어 비용과 위험을 외부화하고 실질적으로 사업주로서의 사용자 책임을 방기하고 있는 사례가 적지 않은 것으로 확인됨.
원청사업주들은 하청을 사용하여 자본의 이익영역을 확장했음에도 그에 따르는 비용과 위험을 감수하지 않고 이를 모두 하청노동자에게 전가하고 있음. 특히 빈번하게 업체를 교체함에 따라 하청업체 변경과정에서 고용승계가 보장되지 않아 하청 노동자들은 극단적인 고용불안에 시달리고 있는 실정임. 2016년 현재에도 삼성전자서비스 분당, 울산, 김해, 고양 등에서 업체 폐업 혹은 교체에 따른 불안정한 상황이 발생했고 티브로드 한빛북부(광명 등), 전주, 경인남부, 천안세종 등에서도 하루아침에 일자리를 잃은 하청노동자가 생겼음. 이러한 업체 폐업 혹은 교체는 노동조합을 무력화하는 수단으로 활용된다는 점에서 더욱 위험함. 따라서 하청노동자들을 항상적 고용불안과 잠재적 노동조합 탄압에서 효과적으로 보호해야 할 필요가 있음.

제6장

설문조사를 통한 일자리 만족도

제1절 들어가며

□ 정규직 전환자 대상 설문조사

○ 파리바게뜨(PB파트너스), SK브로드밴드(홈앤서비스), 딜라이브 등 3개 연구대상 사업장 사례를 면접조사와 문헌조사를 바탕으로 살펴본 데 이어, 이 장에서는 각 사업장 노동자들을 상대로 한 설문조사 내용을 바탕으로 임금 및 노동조건의 변화와 만족도 등을 분석하고자 함.

□ 실태조사 개요

○ 조사 설계

- 본 조사는 고용형태. 전환 이후 노동조건의 변화와 만족도를 파악하기 위해 진행되었음.
- 설문조사는 파리바게뜨(PB파트너스), SK브로드밴드(홈앤서비스), 딜라이브 등 3개 연구대상 사업장 소속 노동자들을 대상으로 2018년 9월 14일부터 10월 5일까지 자기기입방식으로 진행되었음.
- 조사대상 업체의 특성상 노동자들이 전국 17개 시도에 걸쳐 있고 매장(파리바게뜨)별로 분산되어 근무를 하거나 방문노동(SK브로드밴드, 딜라이브)을 한다는 점을 감안하여 조사 방식에 다소 차이를 두었음.

- 파리바게뜨 제빵·카페기사들을 대상으로 한 조사는 조사원이 직접 매장을 방문하여 설문지를 나눠준 뒤 응답하게 하였음.
- SK브로드밴드와 딜라이브는 노동자들을 다수 조직하고 있는 희망연대노조의 도움을 얻어 설문지를 노조 지역지부/지회별로 배포하고 주로 조합원들을 대상으로 작성토록 한 뒤 수거하여 다시 조사업체로 보내는 방식을 취하였음.
- 본 조사는 조사원 직접 방문을 통한 설문조사를 하기에는 시간과 예산상 어려움이 있다는 점 때문에 당초 온라인 조사도 고려하였으나 지역별 분포도, 응답의 정확성, 수거율 등을 감안하여 업체별로 각기 다른 조사방식을 택하기로 하였음.
- 이러한 방식을 통해 파리바게뜨 515명, SKB 홈앤서비스 895명, 딜라이브 145명 등 총 1,555명의 응답을 확보하였음.

〈표 6-1〉 조사 개요

	내 용
조사대상	파리바게뜨 PB파트너스 제빵·카페기사 SKB 홈앤서비스 기사 딜라이브 기사
조사지역	전국 17개 시도
조사기간	2018년 9월 14일~10월 5일
해석시 유의사항	SKB 홈앤서비스와 딜라이브 응답자의 경우, 노동조합 가입 여부와 소속 노동조합 측면에서 민주노총 노동조합 가입자가 다수임. 이는 조사방식에 따른 것으로 민주노총 조합원이 과다 대표되었다는 점에서 해석에 유의할 필요

○ 조사 내용

- 설문내용은 크게 네 가지 주제로 구성되었음.
- 첫째, 정규직 전환 전과 후의 노동시간, 휴게시간, 임금, 안전보건 시스템, 휴직·휴가 등 일자리 질의 변화 정도에 대한 당사자들의 견해를 물어보았음. 정규직 전환으로 근로계약 체결 당사자가 협력업체에서 자회사 또는 원청으로 전환된 것인 만큼 기존의 다면적 고용관계에 어떤 변화가 있는지 살펴보기 위해 주된 업무지시자의 변화 등도 살펴보았음.

– 둘째, 전환 이후 만족도를 측정하고자 하였음. 고용안정, 임금수준, 노동시간, 노동강도(업무량), 업무의 종류, 근무형태, 관리감독 및 모니터링, 복지후생, 인사관리, 직장문화, 건강·안전, 자긍심, 노무관리, 교육훈련 등의 항목을 사용하였음.
– 셋째, 전환 이후 스스로의 고용형태를 어떻게 규정하고 있는지도 질문하였음. 현장에서 느끼는 정규직과 비정규직의 차이가 무엇인지를 살펴보기 위함임.
– 넷째, 노사관계 측면에서 노동조합 필요성과 현재 조직되어 있는 노동조합의 활동 수준, 복수의 노동조합이 존재할 경우 단체교섭 방식 등에 대한 견해를 물어보았음. 특히 파리바게뜨의 경우, 가맹점주를 어떤 존재로 이해하고 있는지를 함께 질문하였음.
– 각 항목별 세부 내용은 아래 표에 제시된 바와 같음.

〈표 6-2〉 설문조사 주요 내용

	내용
전환 이후 변화	하루 평균 근무시간, 근무 중 식사시간, 휴게시간(식사시간 제외) 1주 평균 노동시간, 근무일수, 한 달 평균 휴무일수 임금 연장근로수당 지급 여부 업무 지시자 업무시간 외 업무지시 받은 경험 산업안전 교육, 질병·부상 등에 따른 병가신청 절차 여부 유니폼, 장비·업무비품 회사 지급 여부 육아휴직, (여성의 경우) 생리휴가, 산전후휴가 사용 여건
전환 이후 만족도	고용안정, 임금수준, 노동시간, 노동강도(업무량), 업무의 종류, 근무형태(출퇴근), 관리감독 및 모니터링, 복지후생, 인사승진(인사관리), 직장문화, 건강·안전, 직업자긍심, 노무관리, 교육훈련
정규직 인식	자신을 정규직으로 보는지 여부, 정규직의 의미 노동조건 개선을 위해 필요한 사항 정규직(자회사) 전환 이후 가장 큰 변화
노동조합 및 노사관계	노동조합 필요성 현재 노동조합 활동 수준에 대한 평가 기업별 복수노조 존재 시 단체교섭 방식 (파리바게뜨의 경우) 가맹점주의 지위에 대한 인식

○ 응답자 특성

– 분석 표본의 응답자 특성은 다음과 같음. 각 회사별로는 파리바게뜨 PB파트너스 515명, SKB 홈앤서비스 895명, 딜라이브 145명이었음. 연령별로는 30대(39.7%)와 40대(34.2%)가 주를 이루었고, 성별로는 남성(67.5%)이 여성(32.5%)보다 많았음. 현 업체를 기준으로 한 근무기간은 3년 미만이 절반가량(49.5%)을 차지했으나 동종업무 총 근무시간은 3년 미만이 11.5%에 불과하였음.

〈표 6-3〉 응답자 특성표

		사례 수	비율(%)
전 체		(1,555)	100.0
연령	20대 이하	(330)	21.2
	30대	(617)	39.7
	40대	(532)	34.2
	50대 이상	(68)	4.4
	무응답	(8)	.5
성별	남성	(1,050)	67.5
	여성	(505)	32.5
현 업체 근무기간 (자회사 근무기간 포함)	3년 미만	(769)	49.5
	3~5년 미만	(234)	15.0
	5~10년 미만	(297)	19.1
	10년 이상	(233)	15.0
	무응답	(22)	1.4
동종업무 총 근무기간	3년 미만	(178)	11.5
	3~5년 미만	(235)	15.1
	5~10년 미만	(407)	26.2
	10년 이상	(658)	42.4
	무응답	(75)	4.8
소속	파리바게뜨	(515)	33.1
	SKB 홈앤서비스	(895)	57.6
	딜라이브	(145)	9.3

○ 아래에서는 각 사례대상 업체별로 설문조사 결과를 제시하고자 함.

– 전반적으로 임금, 노동시간 등 노동조건은 정규직(자회사) 전환 이후 나아진 것으로 확인됨. 하지만 노동조건의 개선이 정규직(자회사) 전환에서만 기인한다고 해석하기는 곤란함. 최저임금 인상 등 사회 전반적인 최저선의 임금 인상의 효과와 2018년 7월부터 시행된 개정

근로기준법에 따른 노동시간 단축 효과 등이 함께 작용한 것으로 보임. 이와 함께 개별 기업 입장에서는 정규직(자회사) 전환이 불법파견 논란 등 사회적인 파장 속에서 진행되었기 때문에 기본적인 법상 노동조건 준수에 대한 사회적인 압력을 받고 있다는 점도 함께 고려해야 한다고 판단됨.

제2절 설문결과 : 파리바게뜨

□ 응답자 특성

○ 설문조사는 파리바게뜨 PB파트너스 소속 제빵·제과기사 5천여 명으로 대상으로 진행되었고, 515명이 응답하였음.

□ 전환 이후 변화

○ 하루 노동시간
- 하루 평균 근무시간은 9시간 21분에서 8시간 50분으로 줄었음.
- 근무 중 식사시간은 56.2분에서 56.8분으로 거의 유사한 것으로 조사되었음. 식사시간이 주로 1시간 부여되고 있는 점을 감안하면 정규직 전환 전과 후에 식사시간에는 큰 차이가 없는 것으로 보임.
- 휴게시간은 19.9분에서 25.3분으로 조금 증가하였음.

○ 주당 노동시간, 근무일수
- 1주 평균 근무일수는 5.8일에서 5.4일로 감소하였음. 자회사 전환 전에 주 6일 근무 비중이 높았으나 전환 이후 주 52시간 상한제 시행 등 노동시간 단축 흐름 속에 주 5일 비중이 조금 높아진 데 따른 것으로 보임. 한 달 평균 휴무일수는 5.5일에서 6.6일로 증가하였음.
- 1주 평균 노동시간은 53.2시간에서 47.4시간으로 줄었음.

<표 6-4> 설문 응답자 특성

		사례 수	비율(%)
전 체		(515)	100.0
연령	20대 이하	(269)	52.2
	30대	(226)	43.9
	40대	(14)	2.7
	50대 이상	(6)	1.2
성별	남성	(112)	21.7
	여성	(403)	78.3
현재 혼인상태	예	(137)	26.6
	아니오	(377)	73.2
	무응답	(1)	.2
부양가족 수(본인 포함)	1명	(125)	24.3
	2~3명	(210)	40.8
	4명 이상	(177)	34.4
	무응답	(3)	.6
현 업체 근무기간(자회사 근무기간 포함)	3년 미만	(308)	59.8
	3~5년 미만	(144)	28.0
	5~10년 미만	(58)	11.3
	10년 이상	(5)	1.0
동종업무 총 근무기간	3년 미만	(130)	25.3
	3~5년 미만	(165)	32.1
	5~10년 미만	(182)	35.4
	10년 이상	(37)	7.2
노동조합 가입 여부	한국노총 노조	(93)	18.1
	민주노총 노조	(49)	9.5
	상급단체 없는 기업노조	(25)	4.9
	노조에 가입하지 않았음	(342)	66.4
	무응답	(6)	1.2
지역	서울	144	28.0
	부산	50	9.7
	대구	10	1.9
	인천	7	1.4
	광주	81	15.7
	대전	47	9.1
	울산	-	-
	경기	53	10.3
	충북	18	3.5
	충남	36	7.0
	전북	1	0.2
	전남	18	3.5
	경북	-	-
	경남	50	9.7

〈표 6-5〉 노동시간, 근무일수 등 변화

	정규직 전환 이전	정규직 전환 이후	변화
하루 평균 근무시간 (0:00=0시간 00분)	9시간 21분	8시간 50분	▼31분
근무 중 식사시간(분)	56.2분	56.8분	▲0.6분
휴게시간(분)	19.9분	25.3분	▲5.4분
1주 평균 근무일수(일)	5.8일	5.4일	▼0.4일
1주 평균 노동시간(시간)	53.2시간	47.4시간	▼5.8시간
한 달 평균 휴무일수(일)	5.5일	6.6일	▲1.1일

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 월평균 임금은 전환 이전 206.4만 원(2017년 8월 기준)에서 223.3만 원(2018년 8월 기준)으로 증가하였음.

〈표 6-6〉 월평균 임금

평균 임금(만 원)		
정규직 전환 이전	정규직 전환 이후	변화
206.4	223.3	▲16.9

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 정규직 전환이 실제 노동시간만큼의 수당 지급에 긍정적 영향을 미친 것으로 조사되었음.

– 초과근무시간만큼의 연장근로수당을 지급받는지 여부를 5점 척도(전혀 그렇지 않다 1점, 매우 그렇다 5점)로 측정한 결과, 정규직 전환 전은 3.34점인 반면 전환 이후는 3.83점으로 높아졌음.

〈표 6-7〉 초과근무시간만큼의 연장근로수당 지급 여부

	그렇지 않다	보통	그렇다	무응답	평균 [5점]
전환 이전	18.3	32.8	48.5	.4	3.34
전환 이후	4.1	20.6	75.1	.2	3.83

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 정규직 전환 이후 업무지시자의 변화 관련, 원청업체 관리자의 지시가 줄어들고(16.3→8.2%) 대신 자회사 관리자 지시가 증가한(19.0→26.8%)

것으로 조사되었음. 하지만 가맹점주가 업무 지시를 내린다는 응답은 자회사 전환 전(63.9%)과 전환 후(64.7%) 간에 큰 차이가 없었음.

- 하지만 응답결과 해석에서는 주의가 요구됨. 응답자들의 답변에서는 사용종속관계에서 법적 구속력 있는 지휘·명령권자와 도급인으로서 지시권을 행사하는 자가 명확하게 구분되지 않기 때문임. 응답자들이 문항 답변 과정에서 가맹점주가 도급인으로서 행할 수 있는 지시권의 행사, 예를 들어 빵을 더 만들어 달라는 요청 등도 업무지시 범주에 포함시켜 답변하였을 가능성을 배제할 수 없음.
- 실제 고용노동부의 근로감독 결과에서 파리바게뜨 본사에 대해 직접 고용을 명하고, 본사가 결국 이를 자회사 형태로 수용한 이유는 제빵기사에 대한 사용사업주로서의 전반적인 지휘·명령을 협력업체나 가맹점주가 아닌 파리바게뜨 본사가 하는 것으로 밝혀졌음.

〈표 6-8〉 업무 지시자 : 1순위

	가맹점주	협력업체(자회사) 관리자	원청업체 관리자	무응답
전환 이전	63.9	19.0	16.3	.8
전환 이후	64.7	26.8	8.2	.4

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 장시간 노동의 한 원인이기도 한 업무시간 외 업무지시 및 예고 없는 스케줄링 사례는 정규직 전환 이후 줄어든 것으로 조사됨.

- 경험이 있다는 답변은 26.6%에서 11.3%로 줄었고, 반대로 없다는 답변은 73.0%에서 88.7%로 늘었음.

〈표 6-9〉 업무시간 외 업무지시 및 예고 없는 스케줄링 경험 여부

정규직 전환 이전		정규직 전환 이후	
있다	없다	있다	없다
26.6	73.0	11.3	88.7

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 산업안전교육을 실시하는지, 질병·부상에 따른 병가신청 절차가 마련

되어 있는지, 유니폼 및 장비·업무비품을 회사가 지급하는지, 육아휴직이 필요한 경우 사용할 수 있는지, 여성의 경우 생리휴가, 산전후휴가를 자유롭게 사용할 수 있는지 등 개별적 근로관계에 관한 보호는 정규직 전환 이후 확연하게 강화되고 있는 것으로 확인되었음.

〈표 6-10〉 정규직 전환 전후 비교

	정규직 전환 이전			정규직 전환 이후		
	예	아니오	무응답	예	아니오	무응답
정기 산업안전교육 시행 여부	79.6	20.0	.4	90.1	9.7	.2
질병·부상에 따른 병가신청 절차 마련 여부	78.6	20.8	.6	95.0	4.9	.2
유니폼 회사 지급 여부	93.6	6.0	.4	99.2	.6	.2
장비·업무비품 회사 지급 여부	84.7	15.0	.4	96.5	3.3	.2
육아휴직 필요시 사용 여부	67.2	32.2	.6	89.7	9.9	.4
생리휴가·산전후휴가 자유로운 사용 가능 여부	56.8	42.7	.5	89.6	10.2	.2

자료: 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

□ 현재의 만족도

○ 고용안정, 임금수준 등 14개 항목을 갖고 자회사로의 전환이 이루어진 현재 시점에서의 만족도를 질문하였는데, 만족도는 높지 않은 것으로 조사되었음.

- 5점 척도로 중간 값인 3점을 넘는 항목은 14개 중 12개였지만 점수는 3점을 약간 웃도는 수준이었음.
- 만족도가 중간값(3점)에 미치지 못한 항목은 임금수준(2.99)과 노동강도(2.92) 등 2개였음. 이는 자회사 전환 이후에 기대한 만큼 임금수준이 높아지지 않았고, 노동강도가 약해지지 않은 데 따른 불만이 반영된 것으로 분석됨.

□ 정규직 인식

○ 자회사로의 전환이 이루어진 것과 관련, 파리바게뜨 제빵·카페 기사들의 다수는 자신들을 정규직이라고 생각하는 것으로 조사되었음.

<표 6-11> 현재의 만족도

	불만	보통	만족	평균 [5점]
고용안정	9.3	57.5	33.2	3.24
임금수준	23.5	51.3	25.2	2.99
노동시간	22.5	49.5	28.0	3.07
노동강도	27.8	47.4	24.9	2.92
업무종류	15.5	53.0	31.5	3.14
근무형태	6.0	54.4	39.6	3.35
관리감독 모니터링	4.7	64.9	30.5	3.27
복지후생	11.1	44.1	44.9	3.37
인사관리	10.1	59.4	30.5	3.21
직장문화	8.5	44.9	46.6	3.40
건강 안전	12.4	50.7	36.9	3.27
직업 자긍심	7.0	47.4	45.6	3.42
노무관리	7.2	53.4	39.4	3.33
교육훈련	3.9	52.4	43.7	3.40

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

- 자신을 정규직이라고 생각하는지 여부에 대해 "예"라고 답변한 비율은 73.6%이었고, "아니다"는 답변은 26.4%이었음.
- 정규직이 아니라고 생각하는 이유로는 원청기업으로의 직접 고용이 아니기 때문(28.7%), 임금 및 복리후생이 기대한 수준만큼 향상되지 않았기 때문(27.2%), 여전히 고용불안을 느끼기 때문(25.0%) 등이 꼽혔음.

<표 6-12> 정규직이 아니라고 생각하는 이유 : 1순위

직접고용 아님	임금 및 복리후생기대 수준미달	여전한 고용불안	임금체계 불안정	여전한 부당 업무지시	계
28.7	27.2	25.0	14.7	4.4	100.0

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 정규직으로의 전환 이후 가장 큰 변화로 관리자/가맹점주 눈치를 덜 보게 되었다(34.0%), 원청기업에 대한 소속감이 커졌다(25.8%), 사회적

으로 나의 노동(직업)을 인정받게 되었다(23.1%) 등을 꼽았음.

- 그 다음으로 동종업계 불법파견, 임금체불 등 탈법적 관행이 줄어들었다(12.2%), 노동조합 활동을 통해 변화를 끌어낸 데 대해 자부심을 느낀다(4.1%) 등의 순이었음.

○ 노동조건 개선을 위해서 가장 중요한 요소로는 임금인상(45.2%), 복리후생 확대(28.0%), 노동강도 완화(11.5%) 등이 꼽혔음.

<표 6-13> 노동조건 개선을 위한 중요 요소 : 1순위

임금 인상	복리후생 확대	노동강도 완화	노동시간 단축	(자회사 아닌) 원청기업으로 직접고용	무응답	계
45.2	28.0	11.5	7.8	6.6	1.0	100.0

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

□ 노동조합 및 노사관계

○ 전환 이후 노동조합 필요성에 대한 인식은 높아진 것으로 조사되었음.

- 정규직 전환 전에는 노조가 필요하다는 응답이 5점 척도로 3.60이었으나 전환 이후에는 3.73으로 높아졌음.

<표 6-14> 노동조합 필요성에 대한 인식

	불필요	보통	필요	무응답	평균 [5점]
전환 이전	2.9	37.1	59.4	.6	3.60
전환 이후	1.4	29.7	68.7	.2	3.73

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 현재 노동조합 활동 수준에 대해서는 높다(66.2%)는 답변이 낮다(33.8%)는 답변보다 더 높았음.

- 활동 수준이 낮다고 생각하는 이유를 살펴보면, 노동자들의 관심부족(40.8%), 관심은 있으나 모이기 힘든 구조(27.6%) 등의 순이었고, 사용자의 방해 때문이라는 응답도 24.9%를 차지하였음.
- 노동조합 활동 수준이 높다고 생각하는 이유를 살펴보면, 임금·노동

조건 개선을 위해 활동한다는 점과 정규직 전환을 통한 고용안정 달성에 기여했다는 점이라는 점이 1, 2위를 차지하였음.

〈표 6-15〉 노동조합의 활동 수준이 낮다고 생각하는 이유

	노동자들의 관심부족	관심은 있으나 모이기 힘든 구조	사용자의 방해	복수노조로 나누어져 있어서	무응답
1순위	40.8	27.6	24.9	5.6	1.2
1+2순위	72.1	64.5	36.4	23.8	1.2

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

〈표 6-16〉 노동조합의 활동 수준이 높다고 생각하는 이유

	임금 · 노동조건 개선 활동	정규직(자회사) 전환을 통한 고용안정 달성에 기여	고충처리	법률 지원제공	연대활동	무응답
1순위	39.7	33.3	14.4	6.3	5.7	.6
1+2순위	69.5	50.6	39.7	14.9	24.1	.6

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 기업 단위에 복수의 노동조합이 존재할 경우 단체교섭 방식에 대해서는 개별 노조가 각각 교섭해야 한다(22.1%)보다는 교섭창구를 단일화하여야 한다(77.9%)는 답변이 더 많았음.

– 단체교섭 방법에 대한 응답을 노조 가입 여부와 소속 상급단체별로 나눠 살펴보면, 한국노총 노조에 가입한 응답자들에서 개별교섭을 선호하는 비율(49.5%)이 높게 나타났음. 상급단체가 없는 기업노조에 가입한 조합원이나 노조에 가입하지 않은 응답자들의 경우 평균보다 더 높은 비율(각각 80.0%, 85.1%)로 교섭창구 단일화를 선호하는 것으로 조사되었음.

○ 파리바게뜨 제빵 · 카페기사들에게는 프랜차이즈 업계의 특성을 반영하여 가맹점주의 지위에 대한 인식을 추가로 질문하였음. 가맹점주가 본사(파리바게뜨)의 입장을 대변하는 중간관리자(38.8%)라는 응답보다는 본사 기준으로는 '을'의 위치에 있고, 기사들과 연대가 가능한 자(60.4%)라는 응답이 더 많았음.

〈표 6-17〉 복수노조 존재 시 단체교섭 방법

	사례 수	개별교섭	창구단일화
전 체	515	22.1	77.9
한국노총 노조	(93)	49.5	50.5
민주노총 노조	(49)	22.4	77.6
상급단체 없는 기업노조	(25)	20.0	80.0
노조에 가입하지 않았음	(342)	14.9	85.1
무응답	(6)	16.7	83.3

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

〈표 6-18〉 가맹점주 지위에 대한 인식

		사례 수	본사[파리바게뜨]의 입장을 대변하는 중간관리자	본사 기준으로는 '을'의 위치에 있고, 제빵 · 카페기사들과 연대가 가능한 자
전 체		515	38.8	60.4
직급	수습	(1)	100.0	0.0
	기사	(193)	33.2	65.8
	조장	(14)	0.0	100.0
	반장	(12)	8.3	91.7
	주임	(3)	33.3	66.7
	직장	(9)	88.9	11.1
	무응답	(3)	66.7	33.3
노조	한국노총 노조	(93)	30.1	69.9
	민주노총 노조	(49)	30.6	67.3
	상급단체 없는 기업노조	(25)	8.0	92.0
	노조에 가입하지 않았음	(342)	44.2	55.0
	무응답	(6)	66.7	33.3

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

- 직급별로 보면, 기사들 가운데 가장 높은 직급인 직장을 제외하고 거의 모든 직급에서 본사 기준으로는 '을'의 위치에 있고 기사들과 연대가 가능한 자라는 응답이 본사 입장 대변하는 중간관리자라는 응답보다 높게 조사되었음.
- 노동조합 소속 여부로 보면, 상급단체 없는 기업노조 조합원일수록 가맹점주를 연대가능한 자(92.0%)로 보는 경향이 높게 나타났고, 노

조에 가입하지 않은 응답자들은 가맹점주를 연대가능한 자로 본다는 응답(55.0%)이 높긴 하였지만 중간관리자라는 응답(44.2%)과의 차이가 상대적으로 크지 않았음.

제3절 설문결과 : SKB 홈앤서비스

□ 응답자 특성

<표 6-19> 설문 응답자 특성

		사례 수	비율(%)
전 체		(895)	100.0
연령	20대 이하	(59)	6.6
	30대	(338)	37.8
	40대	(444)	49.6
	50대 이상	(48)	5.4
	무응답	(6)	.7
성별	남성	(807)	90.2
	여성	(88)	9.8
현재 혼인상태	예	(560)	62.6
	아니오	(327)	36.5
	무응답	(8)	.9
부양가족 수(본인 포함)	1명	(185)	20.7
	2~3명	(371)	41.5
	4명 이상	(315)	35.2
	무응답	(24)	2.7
현 업체 근무기간 (자회사 근무기간 포함)	3년 미만	(386)	43.1
	3~5년 미만	(81)	9.1
	5~10년 미만	(207)	23.1
	10년 이상	(206)	23.0
	무응답	(15)	1.7
동종업무 총 근무기간	3년 미만	(45)	5.0
	3~5년 미만	(65)	7.3
	5~10년 미만	(195)	21.8
	10년 이상	(527)	58.9
	무응답	(63)	7.0

<표 6-19>의 계속

		사례 수	비율(%)
직급/직군 -SKB 홈앤서비스	개통	(117)	13.1
	장애	(211)	23.6
	멀티	(469)	52.5
	컴프	(57)	6.4
	HS	(10)	1.1
	해지	(22)	2.5
	무선	(11)	1.2
	기업	(1)	.1
	영업(마트)	(3)	.3
	영업(필드)	(1)	.1
	임대장비	(15)	1.7
	CE(청약)	(9)	1.0
	무응답	(7)	.8
노동조합 가입 여부	한국노총 노조	(4)	.4
	민주노총 노조	(806)	90.1
	상급단체 없는 기업노조	(12)	1.3
	노조에 가입하지 않았음	(70)	7.8
	무응답	(5)	.6
지역	서울	224	25.0
	부산	19	2.1
	대구	69	7.7
	인천	46	5.1
	광주	66	7.4
	대전	44	4.9
	울산	37	4.1
	경기	227	25.3
	충북	12	1.3
	충남	1	0.1
	전북	40	4.5
	전남	25	2.8
	경북	3	0.3
	경남	81	9.0
	세종	2	0.2

□ 전환 이후 변화

○ 정규직 전환 이후 노동시간과 근무일수는 줄어들고 휴무일수는 증가한 것으로 조사되었음.

- 하루 평균 근무시간은 9시간 32분에서 8시간 48분으로 44분 줄었고, 1주일 평균 노동시간은 55.8시간에서 48.8시간으로 7시간 줄었음. 노동시간 단축은 자회사 전환 효과라고 볼 수 있지만 조사시점이 2018년 7월 이후라는 점을 감안하면 주 52시간 노동시간 상한제에 따른 노동시간 단축 노력이 반영된 측면도 크다고 볼 수 있음.
- 식사시간은 45.9분에서 52.3분으로 약간 늘었음. 휴게시간은 18분에서 21.3분으로 늘었음.
- 1주 평균 근무일수는 6일에서 5.7일로 줄었음. 이는 정규직 전환 이전에는 매주 토요일 근무를 했다가 전환 이후 토요일 근무가 줄어든 데 따른 것으로 보임. 이를 반영하듯 한 달 평균 휴무일수는 전환 이전 3.9일에서 전환 이후 5.0일로 늘어났음.

〈표 6-20〉 노동시간, 근무일수 등 변화

	정규직 전환 이전	정규직 전환 이후	변화
하루 평균 근무시간(0:00=0시간 00분)	9시간 32분	8시간 48분	▼44분
근무 중 식사시간(분)	45.9분	52.3분	▲6.4분
휴게시간(분)	18분	21.3분	▲3.3분
1주 평균 근무일수(일)	6일	5.7일	▼0.3일
1주 평균 노동시간(시간)	55.8시간	48.8시간	▼7시간
한 달 평균 휴무일수(일)	3.9일	5.0일	▲1.1일

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 월평균 임금은 전환 이전 271.1만 원(2017년 8월 기준)에서 237.7만 원(2018년 8월 기준)으로 줄었음. 이는 임금계산의 기준이 되는 실 노동시간이 줄어든 데에서 기인하는 것으로 분석됨.

- 제4장에서 논의한 것처럼 정규직 전환 이후 기존 협력업체의 임금조건을 유지하는 수평이동 방식을 취했으나 협력업체마다 상이하게 존재하였던 각종 프로모션 수당들이 사라져 실질적으로 임금이 하락하

는 경우도 발생함. 특히 노동시간에 따라 지급되는 시간외수당, 실적급 등 전체 급여 대비 변동급 비중이 50%에 이르는 등 소득변동성이 크기 때문에 하루 50분의 노동시간 단축은 또한 그 만큼의 임금손실을 야기하는 구조이기 때문임.

〈표 6-21〉 월평균 임금

평균 임금(만 원)		
정규직 전환 이전	정규직 전환 이후	변화
271.1	237.7	▼33.4

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 정규직 전환이 실제 노동시간만큼의 수당지급에 긍정적 영향을 미친 것으로 조사되었음.

– 초과근무시간만큼의 연장근로수당을 지급받는지 여부를 5점 척도(전혀 그렇지 않다 1점, 매우 그렇다 5점)로 측정한 결과, 정규직 전환 전은 2.56점인 반면 전환 이후는 3.60점으로 높아졌음.

〈표 6-22〉 초과근무시간만큼의 연장근로수당 지급 여부

	그렇지 않다	보통	그렇다	무응답	평균 [5점]
전환 이전	49.1	23.0	25.8	2.1	2.56
전환 이후	14.9	30.6	52.1	2.5	3.60

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 정규직 전환 이후 업무를 지시하는 사람은 협력업체 관리자에서 자회사 관리자로 바뀌고 있음을 확인할 수 있음. 하지만 여전히 원청업체가 업무지시를 내리는 경우가 많은 것으로 조사되었음.

– 정규직 전환 이전에는 협력업체 관리자와 원청업체 관리자가 각각 51.5%, 40.0%였으나 전환 이후에는 57.8%, 35.6%로 자회사 관리자 비중이 약간 높아졌음.

○ 장시간 노동의 한 원인이기도 한 업무시간 외 업무지시 및 예고 없는 스케줄링 사례는 자회사 전환 이후 줄어든 것으로 조사됨.

– 경험이 있다는 답변은 73.7%에서 52.8%로 줄었고, 반대로 없다는 답변은 19.2%에서 40.2%로 늘었음.

〈표 6-23〉 업무 지시자 : 1순위

	협력업체(자회사) 관리자	원청업체 관리자	무응답
전환 이전	51.5	40.0	8.5
전환 이후	57.8	35.6	6.6

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

〈표 6-24〉 업무시간 외 업무지시 및 예고 없는 스케줄링 경험 여부

정규직 전환 이전			정규직 전환 이후		
있다	없다	무응답	있다	없다	무응답
73.7	19.2	7.0	52.8	40.2	6.9

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 산업안전교육을 실시하는지, 질병·부상에 따른 병가신청 절차가 마련되어 있는지, 유니폼 및 장비·업무비품을 회사가 지급하는지, 육아휴직이 필요한 경우 사용할 수 있는지, 여성의 경우 생리휴가, 산전후휴가를 자유롭게 사용할 수 있는지 등 개별적 근로관계에 관한 보호는 정규직 전환 이후 확연하게 강화되고 있는 것으로 확인되었음.

〈표 6-25〉 전환 전후 비교

내용	정규직 전환 이전			정규직 전환 이후		
	예	아니오	무응답	예	아니오	무응답
정기 산업안전교육 시행 여부	29.4	66.5	4.1	96.2	1.1	2.7
질병·부상에 따른 병가신청 절차 마련 여부	35.9	59.4	4.7	87.7	7.4	4.9
유니폼 회사 지급 여부	78.8	17.7	3.6	92.5	4.0	3.5
장비·업무비품 회사 지급 여부	40.6	54.5	4.9	91.1	4.5	4.5
육아휴직 필요시 사용 여부	27.0	63.4	9.6	80.6	8.4	11.1
생리휴가·산전후휴가 자유로운 사용 가능 여부	39.8	55.7	4.5	72.7	23.9	3.4

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

□ 현재의 만족도

○ 고용안정, 임금수준 등 14개 항목을 갖고 정규직(자회사) 전환이 이루어진 현재 시점에서의 만족도를 질문하였는데, 만족도는 낮은 것으로 조사되었음.

- 5점 척도로 중간 값인 3점을 넘는 항목은 전체 14개 중 1개였음. 나머지 13개 항목은 모두 3점 미만이었고, 특히 임금수준은 1점대(1.71)를 기록하였음.
- 전체적으로 만족도가 낮은 가운데 인사관리(2.11), 복지후생(2.13), 직업자긍심(2.29) 등에서 특히 만족도가 낮았음.

<표 6-26> 현재의 만족도

	불만	보통	만족	무응답	평균 [5점]
고용안정	27.9	46.4	24.0	1.7	2.87
임금수준	80.4	15.0	3.0	1.6	1.71
노동시간	27.4	50.7	20.1	1.8	2.84
노동강도	32.1	55.0	11.1	1.9	2.68
업무종류	21.1	59.3	17.4	2.1	2.91
근무형태	10.8	53.3	34.1	1.8	3.24
관리감독 모니터링	40.7	47.2	10.3	1.9	2.50
복지후생	62.0	29.6	5.6	2.8	2.13
인사관리	61.9	31.8	3.6	2.7	2.11
직장문화	40.7	43.0	13.6	2.7	2.55
건강 안전	36.6	49.6	10.8	2.9	2.61
직업 자긍심	52.0	36.6	8.6	2.8	2.29
노무관리	48.5	44.7	4.0	2.8	2.33
교육훈련	37.2	50.4	9.6	2.8	2.57

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

□ 정규직 인식

○ 자회사로 전환되었음에도 자신을 정규직이라고 생각하는 응답자는 10명 중 1명 꼴이었음.

- 자신을 정규직이라고 생각하는지 여부에 대해 "예"라고 답변한 비율은 10.3%이었고, "아니다"는 답변은 88.9%이었음.
- 정규직이 아니라고 답한 응답자들은 그 이유로 직접고용이 아니기 때문(56.4%)이라고 지적하였음. 그 다음으로 임금 및 복리후생이 기대한 수준만큼 향상되지 않았다는 점(25.0%), 임금체계가 여전히 불안정하다는 점(13.7%), 여전히 고용불안을 느낀다는 점(3.5%) 등을 이유로 꼽았음.
- 최근 비정규직 정규직화 과정에서 특히 SK브로드밴드처럼 용역·파견 형태를 취했던 간접고용 노동자들이 원청기업으로의 직접 고용이 아닌 자회사로의 전환을 경험하고 있는 가운데 이 자회사 고용방식이 갖고 있는 한계를 보여주고 있는 사례라고 보여짐.
- 또한 정규직으로의 전환 과정에서 비단 고용의 안정성뿐 아니라 임금과 복리후생 수준의 향상을 기대하였지만 만족할 만한 수준으로 개선되지 않았다는 점도 자신을 정규직으로 여기지 않는 이유로 지적할 수 있음.

〈표 6-27〉 정규직이 아니라고 생각하는 이유 : 1순위

직접 고용 아님	임금 및 복리후생기 대수준미달	임금체계 불안정	여전한 고용불안	여전한 부당 업무지시	무응답	계
56.4	25.0	13.7	3.5	.6	.8	100.0

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 정규직으로의 전환 이후 가장 큰 변화로 SK 브로드밴드 응답자들은 노동조합 활동을 통해 변화를 끌어낸 데 대한 자부심을 느낀다(29.3%)는 점을 꼽았음. 다음으로 동종업계에 불법파견, 임금체불 등 탈법적 관행이 줄어들었다(19.2%), 관리자 눈치를 덜 보게 되었다(18.9%) 등을 꼽았음.

- 원청기업에 대한 소속감이 더 커졌다는 응답과 사회적으로 나의 노동(직업)을 인정받게 되었다는 응답도 각각 8.2%, 7.4%를 차지하였음.

○ 앞으로 노동조건 개선을 위해서 가장 중요한 요소(1+2순위)로는 임금

인상(90.2%)이 압도적인 지지를 받았고, 다음으로 자회사가 아닌 원청기업으로의 직접 고용(59.9%), 복리후생 확대(36.1%), 노동시간 단축(6.1%) 등의 순이었음.

<표 6-28> 노동조건 개선을 위한 중요 요소 : 1+2순위

임금 인상	(자회사 아닌) 원청기업으로 직접고용	복리후생 확대	노동시간 단축	노동강도 완화	무응답
90.2	59.9	36.1	6.1	2.6	1.6

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

□ 노동조합 및 노사관계

○ 정규직 전환 이후 노동조합 필요성에 대한 인식은 상당히 높아진 것으로 조사되었음.

- SK브로드밴드의 경우, 정규직 전환 전에는 노조가 필요하다는 응답(5점 척도)이 4.11로 높았는데, 전환 후에는 4.55로 더 높아졌음.

<표 6-29> 노동조합 필요성에 대한 인식

	불필요	보통	필요	무응답	평균 [5점]
전환 이전	8.2	19.8	69.5	2.6	4.11
전환 이후	2.0	8.9	86.8	2.2	4.55

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 현재 노동조합 활동 수준에 대해서는 낮다(49.7%)는 답변이 높다(47.7%)는 답변보다 높았으나 엇비슷한 수준이었음.

- 노동조합 활동 수준이 낮다고 생각하는 이유를 살펴보면(1순위), 노동자들의 관심부족(29.9%), 관심은 있으나 모이기 힘든 구조(27.2%) 등의 순으로 조사되었음. 사용자의 방해 때문이라는 응답과 복수노조로 나누어져 있기 때문이라는 응답도 각각 24.0%, 17.5%를 차지하였음.
- 노동조합 활동 수준이 높다고 생각하는 이유를 살펴보면(1순위), 임

금·노동조건 개선을 위해 활동하기 때문이라는 점, 정규직 전환을 통한 고용안정 달성에 기여했다는 점이 1, 2위를 차지하였음. 1, 2순위를 묶어서 보면, 임금·노동조건 개선 활동이 82.0%로 압도적으로 높은 가운데 연대활동을 통해 우리 회사뿐 아니라 동종업계 노동자들을 위해 애쓰기 때문이라는 응답이 37.9%를 차지했음. 이는 응답자들이 주로 가입한 노동조합(희망연대노조)이 출범 당시부터 초기업적 연대, 노동과 지역(마을)의 연대 등을 목표로 하였고, 이 목표실현을 위해 다양한 활동들을 전개해오고 있는 것과 무관하지 않은 것으로 판단됨.

〈표 6-30〉 노동조합의 활동 수준이 낮다고 생각하는 이유

	노동자들의 관심부족	관심은 있으나 모이기 힘든 구조	사용자의 방해	복수노조로 나누어져 있어서	무응답	없음
1순위	29.9	27.2	24.0	17.5	.9	.4
1+2순위	48.8	50.6	34.4	47.2	.9	.4

자료: 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

〈표 6-31〉 노동조합의 활동 수준이 높다고 생각하는 이유

	임금·노동조건 개선 활동	정규직(자회사) 전환을 통한 고용안정 달성에 기여	연대활동	고충처리	무응답	법률 지원 제공
1순위	61.4	20.4	8.2	5.4	3.5	1.2
1+2순위	82.0	36.5	37.9	18.5	3.5	7.0

○ 기업 단위에 복수의 노동조합이 존재할 경우 단체교섭 방식에 대해서는 개별 노조가 각각 교섭해야 한다(20.7%)보다는 교섭창구를 단일화하여야 한다(74.7%)는 답변이 더 많았음.

〈표 6-32〉 복수노조 존재 시 단체교섭 방법

개별교섭	창구단일화	무응답
20.7	74.7	4.6

자료: 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

제4절 설문결과 : 딜라이브

□ 응답자 특성

<표 6-33> 설문 응답자 특성

		사례 수	비율(%)
전 체		(145)	100.0
연령	20대 이하	(2)	1.4
	30대	(53)	36.6
	40대	(74)	51.0
	50대 이상	(14)	9.7
	무응답	(2)	1.4
성별	남성	(131)	90.3
	여성	(14)	9.7
현재 혼인상태	예	(87)	60.0
	아니오	(58)	40.0
부양가족 수(본인 포함)	1명	(31)	21.4
	2~3명	(58)	40.0
	4명 이상	(52)	35.9
	무응답	(4)	2.8
현 업체 근무기간 (자회사 근무기간 포함)	3년 미만	(75)	51.7
	3~5년 미만	(9)	6.2
	5~10년 미만	(32)	22.1
	10년 이상	(22)	15.2
	무응답	(7)	4.8
동종업무 총 근무기간	3년 미만	(3)	2.1
	3~5년 미만	(5)	3.5
	5~10년 미만	(30)	20.8
	10년 이상	(94)	65.3
	무응답	(12)	8.3

<표 6-33>의 계속

		사례 수	비율(%)
직급/직군-딜라이브	개통	(18)	12.4
	장애	(9)	6.2
	멀티	(122)	84.1
	HS	(1)	.7
	해지	(9)	6.2
	영업(마트)	(3)	2.1
	영업(필드)	(12)	8.3
	CE(청약)	(1)	.7
	무응답	(6)	4.1
노동조합 가입 여부	민주노총 노조	(144)	99.3
	무응답	(1)	.7

○ 설문조사는 딜라이브 협력업체에서 근무하다가 2016년과 2017년 순차적으로 달리이브 직접 고용 정규직으로 전환된 240명을 대상으로 진행되었고, 이 가운데 145명이 응답하였음.

□ 전환 이후 변화

○ 정규직 전환 이후 노동시간과 근무일수는 줄어들고 휴무일수는 증가한 것으로 조사되었음.

<표 6-34> 노동시간, 근무일수 등 변화

	정규직 전환 이전	정규직 전환 이후	변 화
하루 평균 근무시간(0:00=0시간 00분)	8시간 56분	8시간 44분	▼12분
근무 중 식사시간(분)	51.8분	54.1분	▲2.3분
휴게시간(분)	25.6분	22.9분	▼2.7분
1주 평균 근무일수(일)	5.7일	5.6일	▼0.1일
1주 평균 노동시간(시간)	48.3시간	46.2시간	▼2.1시간
한 달 평균 휴무일수(일)	4.8일	5.3일	▲0.5일

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

- 하루 평균 근무시간은 8시간 56분에서 8시간 44분으로 12분 가량 줄었고, 1주일 평균 노동시간은 48.3시간에서 46.2시간으로 2시간 가량 줄었음.
- 식사시간은 51.8분에서 54.1분으로 약간 늘었음. 하지만 휴게시간은 25.6분에서 22.9분으로 오히려 줄었음.
- 1주 평균 근무일수는 정규직 전과 후가 각각 5.7일, 5.6일로 조사되어 격주 토요일 근무를 한다는 점은 큰 변화가 없는 것으로 조사되었음. 다만 한 달 평균 휴무일수는 4.8일에서 5.3일로 증가하였음.
- 조사결과 해석 시에 유의할 점은 설문지에서는 하루 평균 근무시간을 식사시간과 휴게시간을 포함한 시간으로 설명하였음에도 응답을 할 때 이를 제외한 실 노동시간을 기입한 사례가 적지 않을 것으로 추정된다는 점임. 설문지가 의도하였던 대로라면 하루 평균 근무시간에서 식사시간을 제외한 값이 실 노동시간인데, 이렇게 따지면 응답자들의 하루 평균 노동시간은 8시간 미만으로 계산됨.

○ 월평균 임금은 전환 이전 250만 원(2017년 8월 기준)에서 246.7만 원(2018년 8월 기준)으로 약간 줄었음. 이는 임금계산의 기준이 되는 실 노동시간이 줄어든 데에서 기인하는 것으로 분석됨.

- 제5장에서 논의한 것처럼 정규직 전환 이후 임금체계가 개편되었는데 여전히 실 노동시간을 기준으로 하는 수당 등이 포함되어 있기 때문에 줄어든 노동시간만큼 실질 임금이 약간 감소한 것으로 보임.

〈표 6-35〉 월평균 임금

	평균 임금(만 원)		
	정규직 전환 이전	정규직 전환 이후	변화
딜라이브	250.0	246.7	▼3.3

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

- 이 같은 조사 결과는 면접조사 결과와는 약간 차이가 있다는 점에 유의할 필요가 있음. 면접조사에서는 멀티통합체계로 건당 실적급 중심의 설치기사들의 통상임금은 상승한 것으로 확인됨. 외주업체 설치기

사들은 월 통상급 180~200만 원 수준에 나머지는 실적급인 설치수수료의 임금형태였음. 정규직 전환 과정에 임금 TF를 통해 AS/설치 통합임금 체계로 실적급, 수당을 모두 통상급으로 전환하였음. 통상급은 2016년 전환 당시 월 230만 원 수준이었고, 그동안 임금 인상으로 2018년 현재 통상급은 월 250만 원 수준으로 상승하였음. 여기에 시간외 수당, 영업실적 수당을 포함하면 임금 상승 효과는 있는 것으로 보여짐.

○ 정규직 전환이 실제 노동시간만큼의 수당 지급에 긍정적 영향을 미친 것으로 조사되었음.

– 초과근무시간만큼의 연장근로수당을 지급받는지 여부를 5점 척도(전혀 그렇지 않다 1점, 매우 그렇다 5점)로 측정한 결과, 정규직 전환 전은 3.22점인 반면 전환 이후는 4.32점으로 높아졌음.

〈표 6-36〉 초과근무시간만큼의 연장근로수당 지급 여부

	그렇지 않다	보통	그렇다	무응답	평균 [5점]
전환 이전	32.4	22.1	45.5	0.0	3.22
전환 이후	1.4	17.9	77.9	2.8	4.32

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 정규직 전환 이후 업무를 지시하는 사람은 협력업체 관리자에서 점차 원청업체 관리자로 바뀌고 있음을 확인할 수 있음.

– 정규직 전환 이전에는 협력업체 관리자와 원청업체 관리자가 각각 60.7%, 31.0%이었으나 전환 이후에는 50.3%, 41.4%로 원청업체 관리자 비중이 높아지고 있음.

– 정규직 전환 이후에도 여전히 협력업체 관리자가 업무 지시를 한다고 응답한 사람이 많은 이유는 딜라이브가 협력업체 노동자 전체를 한꺼번에 정규직으로 전환한 것이 아니라 2016년부터 단계적으로 전환하고 있기 때문인 것으로 해석됨.

○ 장시간 노동의 한 원인이기도 한 업무시간 외 업무지시 및 예고 없는 스케줄링 사례는 정규직 전환 이후 줄어든 것으로 조사됨.

<표 6-37> 업무 지시자 : 1순위

	협력업체 관리자	원청업체 관리자	무응답	계
전환 이전	60.7	31.0	8.3	100.0
전환 이후	50.3	41.4	8.3	100.0

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

– 경험이 있다는 답변은 68.3%에서 53.1%로 줄었고, 반대로 없다는 답변은 29.0%에서 43.4%로 늘었음.

<표 6-38> 업무시간 외 업무지시 및 예고 없는 스케줄링 경험 여부

정규직 전환 이전			정규직 전환 이후		
있다	없다	무응답	있다	없다	무응답
68.3	29.0	2.8	53.1	43.4	3.4

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 산업안전교육을 실시하는지, 질병·부상에 따른 병가신청 절차가 마련되어 있는지, 유니폼 및 장비·업무비품을 회사가 지급하는지, 육아휴직이 필요한 경우 사용할 수 있는지, 여성의 경우 생리휴가, 산전후휴가를 자유롭게 사용할 수 있는지 등 개별적 근로관계에 관한 보호는 정규직 전환 이후 확연하게 강화되고 있는 것으로 확인되었음.

<표 6-39> 전환 전후 비교

	정규직 전환 이전			정규직 전환 이후		
	예	아니오	무응답	예	아니오	무응답
정기 산업안전교육 시행 여부	50.3	48.3	1.4	99.3	.7	0.0
질병·부상에 따른 병가신청 절차 마련 여부	48.3	49.7	2.1	95.9	3.4	.7
유니폼 회사 지급 여부	78.6	19.3	2.1	93.8	6.2	0.0
장비·업무비품 회사 지급 여부	75.9	22.8	1.4	97.2	2.8	0.0
육아휴직 필요시 사용 여부	44.1	49.7	6.2	93.1	4.1	2.8
생리휴가·산전후휴가 자유로운 사용 가능 여부	35.7	50.0	14.3	50.0	42.9	7.1

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

□ 현재의 만족도

○ 고용안정, 임금수준 등 14개 항목을 갖고 정규직 전환이 이루어진 현재 시점에서의 만족도를 질문하였는데, 만족도는 높지 않은 것으로 조사되었음.

- 5점 척도로 중간값인 3점을 넘는 항목은 7개였는데, 이 7개 역시 중간값인 3점을 갓 넘는 수준이었음.
- 만족도가 중간값(3점) 이상을 차지한 항목은 고용안정(3.06), 노동시간(3.03), 근무형태(3.23), 복지후생(3.24), 직업 자긍심(3.13), 노무관리(3.10), 교육훈련(3.08)이었음.
- 만족도가 중간값(3점)에 미치지 못한 항목은 노동강도(2.71), 업무종류(2.94), 관리감독·모니터링(2.86), 직장문화(2.99), 건강·안전(2.92) 등이었고, 특히 임금수준(2.41), 인사관리(2.42)에서 만족도가 크게 낮았음.

〈표 6-40〉 현재의 만족도

	불만	보통	만족	무응답	평균 [5점]
고용안정	20.0	49.7	29.7	.7	3.06
임금수준	50.3	41.4	8.3	0.0	2.41
노동시간	20.7	51.7	27.6	0.0	3.03
노동강도	32.4	53.8	13.8	0.0	2.71
업무종류	18.6	63.4	17.9	0.0	2.94
근무형태	13.8	46.2	40.0	0.0	3.23
관리감독 모니터링	27.6	54.5	17.9	0.0	2.86
복지후생	14.5	46.9	37.9	.7	3.24
인사관리	46.2	45.5	7.6	.7	2.42
직장문화	22.1	53.8	23.4	.7	2.99
건강 안전	22.8	56.6	20.0	.7	2.92
직업 자긍심	14.5	57.9	26.9	.7	3.13
노무관리	13.1	63.4	22.1	1.4	3.10
교육훈련	19.3	50.3	29.0	1.4	3.08

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

- 다만 외주업체 시절 실적 강요, 영업 강요와 이에 따른 임금연동체계가 없어지면서 상대적으로 이와 관련된 노동강도와 직무스트레스는 완화된 것으로 면접조사에서 확인되었음.
- 만족도 점수가 가장 낮은 임금수준과 인사관리와 관련하여, 다음의 두 가지를 지적할 수 있음. 첫째, 전환자들은 업무시스템 개선이 미비하여 일방적 업무지시, 내부 차별 등의 문제가 발생한다고 여기고 있음. 본사 서비스직군으로 전환된 이후에도 기존의 정규직 관리 시스템(일방적 업무지시) 문제가 크게 개선되지 않았다고 현장의 불만이 가장 큰 것으로 확인됨. 또한 기존 정규직 인사체계(과장-대리 등)와 달리 현장직군(주임-선임)체계는 한 단계 낮은 인사 직급체계로 내부에 인사차별 인식이 존재하고 있는 것으로 보여짐. 둘째, 기존 정규직 대비 임금/복리후생 격차가 해소되지 않아 이에 대해 불만이 있는 것으로 확인됨. 정규직 전환 합의 이후 3년에 걸쳐 기존 정규직 복리후생을 적용하기로 하였음. 이와 관련, 노조는 직군별 임금 격차 해소를 위해 '하후상박'으로 임금인상안 합의를 이끌고 있음.

□ 정규직 인식

○ 원청으로의 직접 고용이 이루어졌음에도 자신이 정규직이라고 생각하는 사람들은 절반을 조금 넘는 수준이었음.
- 자신을 정규직이라고 생각하는지 여부에 대해 "예"라고 답변한 비율은 55.9%였고, "아니다"는 답변은 44.1%이었음.

<표 6-41> 정규직이 아니라고 생각하는 이유 : 1순위

임금 및 복리후생 기대수준 미달	임금체계 불안정	여전한 고용불안	여전한 부당 업무지시	무응답
29.7	12.5	37.5	15.6	1.6

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

- 정규직이 아니라고 생각하는 이유로는 고용불안이 여전하다(37.5%)는 것과 임금 및 복리후생이 기대한 수준만큼 향상되지 않았기 때문

(29.7%)이라는 답변이 다수를 차지하였음. 이는 딜라이브가 현재 매각을 추진 중이라는 것과 전환자들의 임금 및 복리후생을 정규직 수준으로 끌어올리는 작업이 단계적으로 추진되고 있는 상황과도 무관하지 않아 보임.

○ 정규직으로의 전환 이후 가장 큰 변화로 원청기업에 대한 소속감이 커졌다(29.0%)와 동종업계 불법파견, 임금체불 등 탈법적 관행이 감소하였다(24.8%)를 꼽았음.

– 또한 노조활동을 통해 변화를 끌어낸 데 대한 자부심을 느낀다(17.9%)는 응답이 다음을 차지하였음. 딜라이브의 경우, 그동안 협력업체(외주업체) 교체 시 고용불안이 상존해오던 상황에서 노동조합 활동을 통해 직접고용의 필요성과 직접고용을 하더라도 추가 비용이 발생하지 않을 것이라는 점 등을 원청업체에 지속적으로 제기해온 것이 정규직 전환의 큰 동력으로 작용했기 때문인 것으로 해석됨.

– 이어 관리자 눈치를 덜 보게 되었다(11.0%), 사회적으로 나의 노동(직업)을 인정받게 되었다(9.0%) 등의 응답이 제시되었음.

○ 앞으로 노동조건 개선을 위해서 가장 중요한 요소로는 임금인상(75.9%)이 압도적인 지지를 받았고, 다음으로 노동강도 완화(8.3%), 노동시간 단축(6.2%) 등의 순이었음.

〈표 6-42〉 노동조건 개선을 위한 중요 요소 : 1순위

임금 인상	(자회사 아닌) 원청기업으로 직접고용	복리후생 확대	노동강도 완화	노동시간 단축	무응답	계
75.9	4.1	4.8	8.3	6.2	.7	100.0

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

□ 노동조합 및 노사관계

○ 정규직 전환 이후 노동조합 필요성에 대한 인식은 상당히 높아진 것으로 조사되었음.

– 정규직 전환 전에는 노조가 필요하다는 응답이 5점 척도로 3.90이었

으나 전환 이후에는 4.17로 더 높아졌음.

<표 6-43> 노동조합 필요성에 대한 인식

	불필요	보통	필요	무응답	평균 [5점]
전환 이전	6.2	31.0	62.1	.7	3.90
전환 이후	2.1	20.0	77.2	.7	4.17

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 현재 노동조합 활동 수준에 대해서는 높다(53.8%)는 답변이 낮다(44.8%)는 답변보다 더 높았음.

- 노동조합 활동 수준이 낮다고 생각하는 이유를 살펴보면, 노동자들의 관심부족(58.5%), 관심은 있으나 모이기 힘든 구조(33.8%) 등의 순으로 조사되었음. 그러나 응답 1순위와 2순위를 묶어서 보면, 후자(83.1%)가 전자(78.5%)보다 더 높았음.
- 노동조합 활동 수준이 높다고 생각하는 이유를 살펴보면, 정규직 전환을 통한 고용안정 달성에 기여했다는 점과 임금·노동조건 개선을 위해 활동하기 때문이라는 점이 1, 2위를 차지하였음.

<표 6-44> 노동조합의 활동 수준이 낮다고 생각하는 이유

	노동자들의 관심부족	관심은 있으나 모이기 힘든 구조	사용자의 방해	복수노조로 나누어져 있어서
1순위	58.5	33.8	6.2	1.5
1+2순위	78.5	83.1	6.2	12.3

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

<표 6-45> 노동조합의 활동 수준이 높다고 생각하는 이유

	정규직(자회사) 전환을 통한 고용안정 달성에 기여	임금·노동조건 개선 활동	연대활동	고충처리	무응답	법률지원 제공
1순위	53.8	25.6	12.8	1.3	5.1	1.3
1+2순위	64.1	66.7	38.5	5.1	5.1	1.3

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

○ 기업 단위에 복수의 노동조합이 존재할 경우 단체교섭 방식에 대해서는 개별 노조가 각각 교섭해야 한다(23.4%)보다는 교섭창구를 단일화하여야 한다(69.7%)는 답변이 더 많았음.

〈표 6-46〉 복수노조 존재 시 단체교섭 방법

개별교섭	창구단일화	무응답
23.4	69.7	6.9

자료 : 설문조사 결과를 바탕으로 필자 작성.

제7장 좋은 일자리 창출을 위한 근로감독의 역할과 기능

제1절 근로감독 일반

1. 근로감독 관련 법령 체계 및 현황

○ 근로기준법

- 「근로기준법」 제11장에서는 근로감독관에 대한 근거규정을 마련하고 있음. 근로감독과 관련한 규정은 동법 제101조부터 제106조임. 동법 제101조 및 102조에서는 근로감독 기관 및 자격, 임면, 권한 등을 규정하고 있음.
- 동법 제102조 제5항에서는 "근로감독관은 이 법이나 그 밖의 노동 관계 법령 위반의 죄에 관하여 「사법경찰관리의 직무를 행할 자와 그 직무범위에 관한 법률」에서 정하는 바에 따라 사법경찰관의 직무를 수행한다."고 규정하고 있으며, 동법 제105조에서는 "이 법이나 그 밖의 노동 관계 법령에 따른 현장조사, 서류의 제출, 심문 등의 수사는 검사와 근로감독관이 전담하여 수행한다. 다만, 근로감독관의 직무에 관한 범죄의 수사는 그러하지 아니하다."고 규정하고 있음.

○ 국제노동기구(ILO) 근로감독 관련 협약

- 노동행정 및 근로감독에 관한 국제노동기준으로는 노동행정 협약(제

150호)과 권고(제158호), 근로감독 협약(제81호 및 제129호), 노동통계 협약(제160호) 및 권고(제170호) 등이 있음.

- 특히 「공업 및 상업부문 근로감독에 관한 협약(제81호)」은 근로감독 제도에 대해 "근로시간·임금·안전·건강 및 복지·아동 및 연소자의 고용·그 밖의 관련사항에 관한 규정 등 근로조건 및 작업 중인 근로자 보호에 관한 법규정을 근로감독관의 권한 범위 안에서 집행하도록 확보"하는 기능과 "사용자 및 근로자에게 법규정을 준수하는 가장 효과적인 방법에 관하여 기술적 정보 및 조언을 제공"하는 기능, "현행 법규정에 구체적으로 규정되지 아니한 흠결 또는 폐해에 관하여 권한 있는 기관에 주의를 환기"시키는 기능을 주요 기능으로 규정하고 있음.

○ 근로감독관 집무규정

- 「근로감독관집무규정」은 근로감독관의 직무 집행에 필요한 사항을 규정하고 있는바, 본고에서는 산업안전에 관한 사항은 제외하고 다루기로 함.
- 동규정 제2조는 근로감독관의 업무를 규정하고 있는데, 총 12가지 업무를 열거하고 있음. 동규정 제2조 제1항의 제1호는 사업장 근로감독 및 신고사건 접수·처리, 각종 인·허가·승인, 취업규칙 등 신고 접수·처리, 과태료 부과 등을 규정하고 있음.
- 동규정 제2호부터 제7호까지는 노사관계, 노동조합의 설립·운영, 노사협의회, 노동동향의 파악, 노사분규 및 집단체불의 예방과 그 수습 지도, 「근로복지기본법」에 따른 우리사주조합의 설립·운영, 「건설근로자의 고용개선 등에 관한 법률」에 따른 건설근로자퇴직공제사업의 운영 등과 관련한 업무 등을 규정하고 있음.
- 동규정 제9호에서는 「파견근로자보호 등에 관한 법률」(이하 '파견법'이라 함)에 따른 파견사업의 적정한 운영과 파견근로자의 근로조건 보호·차별시정 등과 관련한 업무를 규정하고 있으며, 제11호에서는 「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」(이하 '기간제법'이라 함)에 따른 기간제 및 단시간근로자의 근로조건 보호·차별시정 등

과 관련한 업무를 규정하고 있고, 제12호는 「고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률」 제1장의2(고용상연령차별금지)의 적용과 위반사항 조치에 관한 업무를 규정하고 있음.

- 한편 사업장감독의 종류는 정기감독, 수시감독, 특별감독으로 구분하고 있음(제12조). 특히 특별감독은 각 목에서 규정하고 있는바, 노동관계법령·단체협약·취업규칙 및 근로계약 등을 위반하는 중대한 행위로 인하여 노사분규가 발생하였거나 발생 우려가 큰 사업장(가목), 임금 등 금품을 지급기일 내에 지급하지 아니하여 다수인 관련 민원이 발생하거나 상습체불 등으로 사회적 물의를 일으킨 사업장(나목), 불법파견 또는 기간제·단시간·파견근로자에 대한 차별적 처우 등으로 사회적 물의를 일으킨 사업장(다목)에 대해서 실시하도록 규정하고 있음.

○ 파견법 업무매뉴얼

- (주요내용) 근로자파견대상업무 및 파견기간, 근로자파견사업의 허가 및 적정 운영, 차별시정제도, 파견사업주 및 사용사업주가 강구하여야 할 조치, 근로기준법 등의 적용에 관한 특례 등을 규정하고 있음.

○ 근로감독의 현황

- (신고사건 추이) 2005년 22만 9,229건 접수 → 2016년 36만 3,291건 접수

  ※ 2016년 기준 접수건수 대비 행정처리 건수는 27만 9,698건, 사법처리 건수는 8만 6,663건

- (감독 현황) 특별감독 27건, 정기감독 6,297건, 수시감독 1만 5,770건
- (감독관 현황) 정원기준으로 보면 1,282명(2016년 12월)[17], 산업안전근로감독관 정원은 408명으로 감독관 총수는 1,690명임.[18]

○ 불법파견 근로감독

- (불법파견 근로감독 현황) 2015년의 경우, 고용노동부의 '파견·사

17) 산업안전근로감독관은 제외된 수임.

18) 2012년 대비 2016년 행정대상 근로자 수는 1,388만 명→1,603만 명(15.5% 증가), 사업장 수는 152만 개소→186만 개소(22.4% 증가), 신고사건 수 32만 건→36만 건(13.1% 증가).

용업체 근로감독' 자료에 따르면 근로감독을 통해 불법파견 사용업체 199곳(근로자 3,379명)을 대상으로 직접고용 시정지시를 내렸지만 의무이행률은 1,436명(42.5%)에 그침(이정미 의원실, 2016).

- 2017년에는 고용노동부가 파견사업체와 사용사업체를 대상으로 근로감독을 실시한 결과, 감독대상 업체 총 1,346개사 중 89.2%인 1,200개사(2015년 75.9%)에서 총 4,119건의 위법 사항을 적발함. 2,921건(673개사)은 시정완료, 89건(71개사)은 사법처리, 214건(200개사)에 대해서는 과태료 부과, 132건(97개사)은 영업정지 등 행정처분을 내림.
-(파견법 위반 처리) <표 7-1>에서 볼 수 있듯이 2012년부터 2016년까지 불법파견에 따른 파견법 위반 사건 중 기소된 사건은 629건이었고, 이 중 616건이 약식 재판에서 다뤄졌고, 나머지 13건만 정식 재판에 회부됨(금태섭 의원실, 2017).
- 파견법 위반에 대해 거의 대부분이 불구속으로 사건이 진행되었으며, 기소된 사건은 60.2%로 나타남. 이 중 불기소된 사건은 전체의 24.8%임.

<표 7-1> 파견법 사건 처리 현황

(단위 : 건)

	입건			처분							수사중
				기소			불기소			기타	
	계	구속	불구속	구공판	구약식	합계	기소유예	혐의없음 등	합계		
2012	201	1	200	4	138	142	23	14	37	5	17
2013	179	0	179	0	105	105	17	26	43	10	21
2014	166	0	166	1	102	103	11	28	39	8	16
2015	196	0	196	4	120	124	10	22	32	17	23
2016	303	0	303	4	151	155	11	97	108	16	24
2017. 7.	174	0	174	4	103	107	8	22	30	11	26

주 : 1) 혐의없음 등 : 혐의없음, 죄가안됨, 공소권없음, 각하.
기타 : 기소중지, 참고인중지, 타관이송.
자료 : 금태섭의원실 보도자료.

- 2018년의 경우, '2018년 고용노동부 업무계획'에서는 파견 도급업체(1천개소) 파견법 위반 점검 및 불법파견 의심 사업장에 대한 수시 감독과 위반 시 직접고용 시정지시 등 적극적인 조치를 계획하고 있음.

2. 근로감독의 목적과 기능

○ 근로감독의 목적과 기능

- 근로기준법은 "근로조건의 기준을 확보하기 위하여" 고용노동부와 그 소속기관에 근로감독관을 두도록 함. 1953년 근로기준법이 제정된 이후로 근로기준법에서 정하고 있는 근로감독의 목적, 역할, 권한 등 근로감독의 기본틀에 변화는 없었음.
- 여기서 말하는 근로조건의 기준 확보는 근로감독관이 근로조건의 기준을 발견·적용한다는 의미가 아니라 근로자의 근로조건이 노동관계법령에서 정하고 있는 기준을 위반하는지 여부를 근로감독을 통해 구현한다는 의미임.
- 최근에는 근로감독이 근로감독관을 통해서만이 아니라, 근로감독 청원제[19] 또는 근로조건 자율점검[20]을 통해 이뤄지기도 함.
- 근로감독관은 특별사법경찰의 지위를 가지며, 이에 근거하여 노동관계 법령의 위반 여부를 조사 또는 점검하고, 법령 위반 사항에 대한 시정지시 또는 시정지시를 이행하지 않은 사용자에 대해 사법처리 및 과태료 처분을 할 수 있음. 이러한 권한은 사용자의 위법행위를 사전적으로 예방하고 사후적으로 제재함으로써 법의 목적을 실현하는 데 필수적인 수단임.

---

19) 근로기준법 제104조에 따라 사업 또는 사업장에서 근로기준법령을 위반한 사실이 있으면 근로자는 그 사실을 고용노동부장관이나 근로감독관에게 통보할 수 있도록 규정하고 있음.

20) 사업장 스스로 법정 근로조건 준수 여부를 점검하고 위반사항을 개선하도록 노동관계 전문가의 서비스를 지원하는 사업으로 고용노동부가 주관하며, 현재 한국공인노무사회가 위탁하여 운영하고 있음.

○ 근로감독의 법적 성격과 특징

- (근로감독의 법적 성격) 우리나라의 경우, 1953년 제정노동법 이후 현재까지 '근로감독관제도'를 유지하고 있음. 근로감독의 법적 성격에 대해서는 행정작용인지, 사법작용인지 분명하지 않은 조항들이 다수 발견되고 있음(김동욱, 2017).
- 근로감독은 행정조사의 일종으로 보는 견해가 다수임.[21] 그러나 「행정조사기본법」제3조 제4호에서는 "「근로기준법」 제101조에 따른 근로감독관의 직무에 관한 사항"은 동법의 적용에서 제외하고 있음. 이는 일반적인 행정조사와는 달리, 사용자의 노동관계법령 위반 행위에 대해 적극적 감독행정이 필요하였기 때문이라고 해석할 수 있음.[22]
- 근로감독의 목적 및 근로감독관의 구체적인 직무 및 역할 등에 대해서는 「근로감독관집무규정」에서 정하고 있음.[23] 이 규정에서 규정하고 있는 근로감독은 노동관계법령 위반에 대해 처벌 이전에 시정의 기회를 부여하여 "근로기준의 확보"를 꾀하도록 규정하고 있음.[24] 한편 범죄인지 또는 과태료 부과 등 감독결과에 따른 사법조치 절차

---

21) 「행정조사기본법」제2조 1. "행정조사"란 행정기관이 정책을 결정하거나 직무를 수행하는 데 필요한 정보나 자료를 수집하기 위하여 현장조사·문서열람·시료채취 등을 하거나 조사대상자에게 보고요구·자료제출요구 및 출석·진술요구를 행하는 활동을 말한다.

22) 2007년 이전에는 근로감독관의 임검, 자료제출 요구, 심문, 검진 등을 방해 또는 거부하거나 진술거부 또는 거짓 진술을 하는 경우에는 "500만 원 이하의 벌금"에 처하도록 했으나, 법 개정 이후 "500만 원 이하의 과태료" 부과로 바뀜.

23) 이 규정의 제1조 목적은 다음과 같은 바, "이 훈령은 「근로기준법」 제11장에 따른 근로감독관의 직무 집행에 필요한 사항을 규정함을 목적으로 한다. 다만, 「산업안전보건법」 및 「진폐의 예방과 진폐근로자의 보호 등에 관한 법률」을 집행하는 근로감독관의 직무에 관한 사항은 별도로 정한다."고 규정하고 있음.

24) 예를 들어 동 규정 제24조 제1항은 "이 훈령에서 "노무관리지도"란 근로자와 사용자가 노사문제를 스스로 해결할 수 있는 기반을 강화하기 위하여 사용자의 노무관리능력을 향상시키고 근로자와 사용자에게 노동관계법령의 내용을 주지시켜 근로조건과 근로복지제도 등을 <u>자율적으로 개선</u>하도록 지도 및 교육하는 것을 말한다."고 규정하고 있고, 동 규정 제37조 제9항의 경우 "고소·고발사건 이외의 사건으로서 전화진술 등으로 피신고인이 법 위반사실을 시정할 의사를 표시하는 경우 출석조사를 생략하고 14일 이내의 기간을 주어 <u>자율적으로 해결하도록 지도</u>할 수 있다."고 하여 자율적 지도를 강조하고 있음.

도 함께 규정하고 있음.

- (근로감독의 특징) 1990년대 이후에 나타나는 근로감독은 많은 국가에서 그 효율성과 효과성을 제고하기 위해 근로감독의 여러 기능을 통합·집중시키는 경향을 보이고 있음(문기섭, 2003). 우리나라의 경우, 매년 고용노동부장관이 사업장근로감독종합시행계획을 수립하여 시행하면서도, 근로감독의 업무분장은 지역별로 분장함을 원칙으로 하고 있음. 또한 근로감독도 이원화되어 노동관계법령 등에 대한 감독사무와 산업안전보건법령 등에 대한 감독사무로 구분하여 운영하고 있음.[25]
- 우리나라 근로감독은 예방활동을 통한 지도와 위반사실 감독 후 사후제재라는 양면적 기능을 가지고 있음. 이 두 가지 기능은 법적 효과도 다르고 감독활동에 대한 지휘체계도 달리 함. 예방활동은 고용노동부 소관 사항이지만, 위반사실에 대한 수사 등의 사법기능을 수행하게 될 경우에는 검사의 수사지휘를 받게 됨.[26]
- 수사가 종료되면 그 결과를 검찰에 송치하게 되는바, 근로감독관의 수사와 검사의 수사지휘가 기능적으로 조화되지 않는 문제가 발생되기도 함(정승환, 2013). 한편 2007년 노동부와 법무부(대검찰청)가 불법파견에 대한 '근로자파견의 판단기준에 관한 지침'을 공동으로 제정하여 각급 검찰청과 지방노동관서에 동시 시달하여 운영하고 있음.

3. 고용관계에 대한 근로감독

○ 개별적 근로관계에 대한 근로감독

- (고용관계의 감독) 「근로감독관 집무규정」상 근로감독관의 주요한 업무는 사업장 근로감독, 노무관리지도, 체불임금 청산지도, 노동동향의 파악 및 노사분규 예방 등 사업장 감독업무와 신고사건의 처리, 사법경찰관리의 직무 및 법령질의 처리, 인·허가 및 승인사무, 취업규

25) 산업안전근로감독관의 직무에 대해서는 「근로감독관 집무규정(산업안전보건)」이 따로 정하고 있음.

26) 「특별사법경찰관리 집무규칙」 제70조.

칙 등의 심사, 도산 등 일반사무행정으로 나뉨(제2조).

- (고용관계의 감독업무) 고용관계에 대한 근로감독업무는 동 규정 제6호부터 12의2호까지 규정된 개별노동법령과 관련된 사항이 해당됨. 이 중에서 고용관계에 대한 감독업무로는 「기간제 및 단시간근로자 보호 등에 관한 법률」에 따른 기간제 및 단시간 근로자의 근로조건 보호·차별시정 등과 관련한 업무(제11호), 「파견법」에 따라 파견사업의 적정한 운영과 파견근로자의 근로조건 보호·차별시정 등과 관련한 업무를 각각 규정하고 있음(제9호). 또한 「고용상 연령차별금지 및 고령자고용촉진에 관한 법률」 제1장의 2(고용상연령차별금지)의 적용과 위반사항 조치에 관한 업무도 규정되어 있음(제12호).
- 불법파견에 대한 근로감독은 고용노동부의 '근로자 파견의 판단기준에 관한 지침'과 '사업장 점검요령' 등 세부 실행기준에 근거하여 감독을 실시하게 됨.

○ 근로감독의 실시와 조치

- (근로감독의 실시순서) 불법파견의 경우에는 '사업장 점검요령' 등에 따라 점검을 실시하는 바, 예비조사[27] → 근로자 설문(3~5명)[28] → 현장점검(노조 또는 노사협의회 근로자위원 면담 등) → 종합적 판단 순으로 실시하게 됨.
- (점검결과 조치) 점검결과에 대하여 ① 직접 고용지도 ② 시정지시·사법처리 등을 조치할 수 있음. 특히 ①에 따라 "파견사업주 등의 실체가 부인되는 경우에는 사용사업주 등이 직접 고용하도록 지도하고, 직접고용을 응하지 않을 경우에는 파견법 이외 다른 노동관계법 적용 여지를 검토하여 조치"하도록 규정[29]

---

27) 사업장 점검 시 사전 검토를 위해 다음과 같은 자료를 예시하고 있음.
- 하도급업체 관리규정, 도급계약서 및 단가산출자료
- 파견사업주 등의 근로자 명부, 단체협약, 취업규칙, 근로계약서
- 체불 등 민원 및 노사분쟁 발생 시 처리내역, 노사협의회 운영실태 등
- 법률에 규정된 사업주 의무이행 관련 자료(고용·산재보험 가입 등)
- 파견사업주 등의 이력, 도급사업 경력 등을 검토함.

28) 노조가 있는 경우, 업무단위별로 노조원과 비노조원을 적정하게 배분하도록 하고 있음.

- 불법파견의 경우(무허가파견, 대상 업무 위반, 기간 위반)에는 파견근로자의 명시적 반대나 대통령령으로 정하는 정당한 사유가 없는 한, 법 제6조의2 제1항의 규정에 의거 사용사업주 등이 직접 고용하도록 지도하고 있음.
- 직접고용시의 근로조건은 "직접 고용하는 파견근로자 등의 근로조건은, 당해 근로자와 동종 또는 유사업무를 수행하는 사용사업주 등의 근로자와 동일"하게 하여야 함. 다만 "동종 또는 유사업무를 수행하는 근로자가 없을 경우 당해 근로자의 기존 근로조건보다 저하되지 않도록 지도"하도록 규정

제2절 파리바게뜨 근로감독과 시사점

1. 파리바게뜨 근로감독과 법적 쟁점

○ 파리바게뜨에 대한 근로감독 과정

- 2017년 이정미 국회의원(정의당)이 파리바게뜨 협력업체 소속 제빵기사의 불법파견, 임금체불, 부당한 업무지시 등의 문제를 제기하여 공론화되기 시작함. 고용노동부가 2017년 7월 11일부터 9월 13일까지 6개 지방고용노동청 합동으로 파리바게뜨 본사와 협력업체, 가맹점 등 전국 68개소에 대한 근로감독을 실시하였음.[30]
- 2017년 9월 22일 고용노동부는 근로감독 결과를 발표하고, 9월 28일 고용노동부의 근로감독 결과에 따라 파리바게뜨 및 협력업체에 대해 시정지시를 내림. 시정지시 내용은 "파리바게뜨가 가맹점 근무 제빵기사를 불법파견으로 사용한 것을 확인하고 제빵 및 카페기사

29) 이 경우에는 근로자 파견관계가 성립하지 않으므로 파견법 적용은 어렵다고 함.
30) 이후 파리바게뜨가 고용노동부 시정명령에 대한 취소소송 및 집행정지신청 당시, 6개 지방고용노동청 모두를 피고로 하였음.

5,309명을 직접 고용"할 것과, "연장근로수당 등 총 110억 1,700만 원이 미지급된 사실을 확인하고, 이를 지급할 것" 등임.

- 이에 대해서는 파리바게뜨와 협력업체가 모두 시정명령에 대한 취소 소송을 제기한 바 있음.

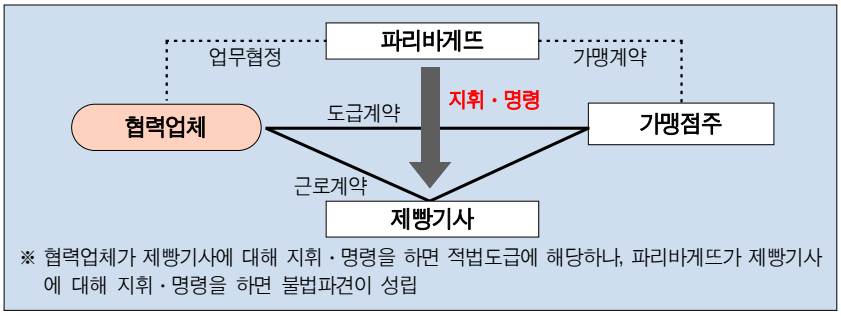
•무허가 파견업체 10곳의 제빵, 카페노동자 5,227명 불법파견 (파견법 제7조 제3항 위반/직접고용 시정지시) •아람인테크 카페기사 82명 불법파견(파견법 제6조 제2항 위반/직접고용 시정지시), 69명은 직접고용 권고 •기타 파리바게뜨 본사의 노동관계법 위반 내용 - 고정수당을 통상임금에 미산입하여 포괄약정 연장수당(월 20시간)을 과소지급한 금액 (1,621명, 1,001백만 원/근기법 제43조 위반) - 포괄약정 연장근로(월 20시간) 초과 실근로시간에 대한 미지급 수당(613명, 1,470백만 원/근기법 43조 위반) - 본사 기간제근로자 329명에 대한 차별(209백만 원/기간제법 제8조 위반) - 본사 파견근로자 차별 (60명, 54백만 원/파견법 제21조 제1항) - 본사 파견대상업무 외 사용(59명, 직접고용 지시/파견법 제5조 제5항)

○ 파리바게뜨의 불법파견 구조

- (고용구조) 파리바게뜨 고용구조는 일반적인 프랜차이즈 관계에서 나타나는 고용구조와 차이가 있었음(박은정, 2015; 김가람, 2017). 일반적인 프랜차이즈의 경우, 가맹점주는 자신의 사업을 위해 근로자를 자신이 사용자로서 고용하고 있음. 반면 파리바게뜨는 가맹점주와 가맹계약을 체결하고, 이와 별도로 파리바게뜨와 업무협정을 맺고 있는 협력업체 소속의 제빵기사 등을 가맹점주에게 공급하는 구조였음.
- 파리바게뜨 본사(가맹본부)는 전국 8개의 협력업체(인력공급)와 업무협정을 맺고 지원금을 지급하는 계약관계이고, 전국 3,400여 개의 가맹점들은 협력업체와 도급계약을 맺어 협력업체로부터 제빵기사를 공급받으면 그에 따라 도급비를 지급하는 도급계약 관계를 형성하고 있었음.
- (고용노동부의 판단) 당시 고용노동부가 근로감독을 통해 확인한 바로는 "파리바게뜨는 제빵기사에 대해 「가맹사업거래의 공정화에 관한

법률」상 교육·훈련 외에도 채용·평가·임금·승진 등에 관한 일괄적인 기준을 마련·시행하였을 뿐만 아니라, 파리바게뜨 소속 품질관리사(QSV)를 통해 출근시간 관리는 물론 업무에 대한 전반적인 지시·감독을 함으로써 가맹사업법의 허용범위를 벗어나 파견법상 사용사업주로서 역할을 한 것"으로 판단하였음(고용노동부 보도자료, 2017).

[그림 7-1] 파리바게뜨의 고용구조



자료 : 고용노동부 보도자료(2017. 9. 21).

○ 고용노동부의 시정지시와 사용자의 대응

- (시정명령의 내용) 고용노동부는 파리바게뜨에 대하여 파견법 위반에 따른 시정지시(5,309명의 직접고용 시정지시)를 내렸고, 협력업체에 대해서는 임금체불 및 불법파견에 대한 사법처리를 조치하기로 함. 아울러 파견대상업무 위반(파견근로자가 파견대상업무가 아닌 다른 업무에 종사), 파견근로자의 임금 및 복리후생 차별에 대해서도 시정명령을 내렸음.
- 이후 근로감독을 실시한 서울지방고용노동청은 파리바게뜨에 대하여 "협력업체들로부터 제빵기사와 카페기사를 파견받아 역무를 제공받은 데 대하여 해당 제빵기사들과 카페기사들을 직접 고용하고 증빙자료를 첨부하여 시정결과를 제출"토록 시정지시에 따른 이행하는 기한을 2017년 11월 9일까지로 통보함.
- (파리바게뜨의 시정명령 불복) 이에 파리바게뜨는 시정지시에 불복

하여 10월 31일 서울행정법원에 직접고용시정지시처분 취소청구(서울행정법원 2017구합83324)와 11월 6일 집행정지신청(서울행정법원 2017아12787)을 하였음. 한편 11월 6일 파리바게뜨 협력업체 11개사도 중부·서울·대전·대구·부산·광주지방고용노동청장 등 상대로 시정지시처분취소소송(2017구합83805) 및 집행정지신청을 제기하였음.[31]

- (과태료 부과 사전통지) 2017년 12월 20일, 고용노동부는 파리바게뜨에 1차로 162억 7,000만 원의 과태료를 부과하겠다고 사전 통지함. 불법파견 판정을 받은 직접고용 의무 대상자 5,309명[32] 중 '직접고용 거부 확인서'를 제출하지 않은 1,627명에 해당하는 162억 7,000만 원(1인당 1,000만 원)의 과태료 부과를 사전통지함.

○ 파리바게뜨의 취소소송 제기 배경과 내용

- (취소소송 등의 제기) 파리바게뜨와 협력업체는 각각 고용노동부의 시정명령에 대해 불복하여 소송을 제기하기에 이름. 근로감독 이후 초기 파리바게뜨 및 협력업체의 대응은 고용노동부의 불법파견 판단뿐만 아니라 그 판단에 따른 시정지시 모두 수용하지 않겠다는 입장을 취했음. 시정지시에 대한 취소소송 외에 집행정지신청 등 강구할 수 있는 법률적 수단을 모두 동원하였음. 이러한 입장은 법원에서 다퉈진 쟁점들에서 분명히 확인되고 있음.
- (파리바게뜨측의 주장) 파리바게뜨가 제기한 취소소송과 집행정지신청에서 ① 고용노동부의 시정지시는 항고소송의 대상이 되는 처분에 해당한다는 점 ② 이 사건 시정지시에 따라 제빵기사들 및 카페기사들과 근로계약을 체결할 경우 추후 본안소송에서 승소한다 할지라도 이미 체결한 근로계약을 종전으로 되돌리는 것은 불가능하다는 점

31) 이 사건은 고용노동부가 파리바게뜨 가맹점 제빵사들에게 연장근로수당 등 체불임금 110억 원을 지급하라며 시정지시를 내린 것에 불복하여 제기한 것임.

32) 2017년 10월 12일, 고용노동부는 파리바게뜨에 이 사건 시정지시 내용 중 주식회사 △△△△△로부터 2년을 초과한 기간 파견받은 카페기사들의 수를 '114명'에서 '82명'으로, 2년을 초과하지 않은 기간 파견받은 카페기사들의 수를 '37명'에서 '69'명으로 정정한다고 통보하여, 최초 직접고용 근로자 수와 차이가 있음.

③ 이에 따라 파리바게뜨가 시정지시에 따르지 않을 경우 형사처벌을 받거나 약 530억 원의 과태료를 부과받게 되므로 고용노동부의 시정지시로 파리바게뜨는 회복하기 어려운 손해가 발생한다는 점 ④ 시정지시에서 정한 시정기한은 2017년 11월 9일이므로 이 사건 시정지시를 정지할 긴급한 필요성도 인정되며 ⑤ 시정지시의 효력을 정지하더라도 공공복리에 중대한 영향을 미친다고 볼만한 사정은 존재하지 않는다는 점 ⑥ 파리바게뜨와 제빵기사 및 카페기사 사이에 파견법이 적용될 아무런 근거가 없음에도 고용노동부는 이와 다른 전제에서 이 사건 시정지시를 하였다는 점에 대해서 시정지시는 위법하여 취소되어야 한다는 점을 주장하였음.

* (주장의 배경) 이처럼 파리바게뜨의 입장은 근로감독의 결과를 수용할 경우, 기존 거래관계 시스템이 완전히 붕괴될 것이라고 판단한 것으로 보임. 본사는 직접고용에 따른 직접적인 인건비 부담, 가맹점주는 인력의 불안정 공급으로 인한 사업 중단위기, 협력업체는 불법파견에 따른 기존 인력공급업체의 폐업이라는 위기에 직면하였고, 이러한 위기감이 소송과정에서 고스란히 나타남.

○ 파리바게뜨가 제기한 취소소송 및 집행정지신청상 법적 쟁점

- (법적 쟁점) 파리바게뜨가 제기한 취소소송과 직접고용 시정지시 처분의 효력 정지를 구하는 집행정지신청에 대해 간략하게 살펴보기로 함. 우선 다툼의 대상은 서울지방고용노동청이 파리바게뜨에 대해 근로감독 이후 2017년 11월 9일까지 증빙자료를 첨부하여 시정 결과를 보고하라고 한 시정지시가 대상이 되었음.
- (법원의 판단) 서울행정법원은 "근로감독관의 시정지시는 근로감독관집무규정에 근거하여 "행정청이 일정한 행정목적을 실현하기 위해서 사인 등 상대방에게 지도·권고·조언 등의 방법으로 일정한 행위를 하거나 하지 않도록 유도하는 비권력적 사실행위로서 그 자체로 일정한 법적 효과의 발생을 목적으로 하지 않고 다만 상대방의 임의적인 협력을 통하여 사실상의 효과를 발생시키는 것을 목적으로 하는 행정지도(행정절차법 제2조제3호)에 해당"한다고 하여, 상대방 또는

기타 관계자들의 법률상 지위에 직접적인 법률적 변동을 일으키지 아니하는 행위는 항고소송의 대상이 아니다."고 판단함.[33]

- 이로써 시정지시에 대한 법적인 논란은 종식되었지만, 앞서 판결이 1심에 국한된 것이고, 제기된 소송이 취하되었다는 점, 1심 법원도 시정지시를 따르지 않을 경우 일정한 불이익조치가 예정되어 있다면 그에 따를 의무를 부과하는 것과 다를 바 없으므로 시정지시의 처분성을 인정할 여지가 있다는 점 등 여전히 근로감독에 따른 시정지시의 법적 문제가 명쾌하게 해소된 것은 아니며, 이에 대한 충분한 법리 검토가 필요할 것으로 보임.[34]

2. 근로감독 이후 파리바게뜨의 인식과 고용노동부의 대응

○ 파리바게뜨의 초기 대응에서 나타난 고용관계 인식

- 파리바게뜨가 제빵기사 등에 대해 사실상 직접 지휘·명령을 하여, 파견법상 사용사업주로서의 역할을 하고 있었지만, 파리바게뜨는 제빵기사의 공급 등에 협력업체가 관여하고, 그 인건비 지급은 가맹점주가 도급비 형태로 부담하고 파리바게뜨가 가맹점주에게 일정한 지원비를 지급하고 있는 등 불법파견에 해당하지 않는다는 입장을 취함.
- (고용관계의 인식) 2017년 5월경 파리바게뜨 문제가 부각되면서, 파리바게뜨 내부에서 제빵기사의 고용관계에 대해 불법파견인지 여부에 대해 논란이 있었음. 그러한 배경에는 장기간 동안 이러한 방식의 고용관계를 이어오면서, 이러한 고용관계의 위법성을 거의 인식하지 못했거나 둔감하였던 측면이 있었던 것으로 추측됨.[35] 또한 프랜차

33) 파리바게뜨측은 집행정지신청이 각하된 이후로 즉시항고 하겠다고 밝혔지만, 항고계획을 철회함.

34) 행정법원은 "이 사건 시정지시를 따르지 않는다고 하여 신청인에게 어떠한 불이익조치도 예정되어 있지 않다."고 하면서 "설령 이 사건 시정지시의 처분성을 인정하더라도, 앞서 살펴본 바와 같이 이 사건 시정지시로 신청인이 받는 불이익이 존재하지 않으므로 신청인에게 행정소송법 제23조 제2항이 집행정지의 요건으로 규정하고 있는 '회복하기 어려운 손해'가 발생한다고 볼 수 없다."고 판단하여 집행정지신청을 각하함.

이저업을 영위하는 파리바게뜨 입장에서는 본사와 가맹점주의 계약 관계가 법률관계의 중심이고, 이에 대해서는 「가맹사업거래의 공정화에 관한 법률」이 적용되기 때문에 불법파견은 성립될 수 없다는 판단을 하고 있었던 것임.

- 다른 또 하나는 협력업체 대부분이 가맹점에서 근무하는 모든 제빵기사 등을 관리할 수 없어 파리바게뜨 본사 소속의 관리자가 실질적인 업무지시를 해온 관행에 비추어 볼 때, 고용관계의 전환에 따른 비용부담 및 조직내 혼란을 막고자 한 측면도 있음.
- 아울러 불법파견 문제의 출발지가 노동조합이라는 점에서 불법파견을 받아들이게 될 경우, 개별적 고용관계뿐만 아니라 집단적 노동관계가 전개됨에 따른 노무관리 부담 등도 파리바게뜨의 시정지시 거부에 영향을 준 것으로 보임.[36]

○ 파리바게뜨의 대응에 대한 고용노동부의 대응

- 고용노동부가 파리바게뜨에게 내린 시정지시의 기한은 2017년 11월 9일까지였음. 파리바게뜨는 소송에 착수하는 한편, 협력업체가 제빵기사 등에 대한 직접고용 포기에 대한 동의를 요구하는 등 직접고용을 둘러싼 노사간 문제가 점점 심화되는 과정에서, 11월 7일 노동단체 및 시민단체 등으로 구성된 '파리바게뜨 불법파견 문제 해결과 청년노동자 노동권 보장을 위한 시민사회단체 대책위원회'가 출범하기에 이름.
- (파리바게뜨의 항고포기) 2017년 11월 28일, 서울행정법원이 파리바게뜨가 제기한 집행정지신청을 각하함. 파리바게뜨는 "법원의 결정문을 송달받고 '즉시항고'를 고려했으나 이번 결정문은 직접고용 시정지시를 이행하라는 판결이 아니므로 항고하지 않기로 했다."고 하면

35) 약 20여년 전 협력업체에서 인력을 공급받는 방식 이전에는 가맹점주가 제빵기사를 직접 고용하는 방식으로 인력이 운영되었다고 함. 특히 파리바게뜨 관계자는 가맹거래관계에 기초한 사업이라는 측면에서 파견법 위반이 될 여지가 있었다고 생각하지 못했다고 함.

36) 현재는 복수노조 체제로 민주노총 산하 화섬노조, 한국노총 공공연맹 중부지역공공산업노동조합, PB파트너즈 노조(기업노조) 등 3개의 노조가 병존하고 있음.

서 항고를 포기함.[37]

- (공동출자회사의 설립) 2017년 12월 1일, 파리바게뜨는 협력업체, 가맹점주와 3자 합작법인 "해피 파트너즈"를 출범시키고, 서울지방고용노동청에 직접고용 시정기한 연기를 요청하였음. 이러한 배경에는 집행정지신청이 각하되고, 530억 원에 이르는 과태료 부과가 예상되면서, 파리바게뜨나 가맹점주의 입장에서는 어느 때보다 출구전략이 시급했음. 실제 소송에서 집행정지신청이 각하된 후 취소소송의 승소 가능성을 낮게 판단한 측면도 영향을 준 것으로 보임.
- (과태료 부과 착수) 파리바게뜨의 시정지시 기한 연기요청에도 불구하고 서울지방고용노동청은 파리바게뜨의 요청을 거부하고 사법처리 및 과태료 부과 절차에 착수함. 2017년 12월 20일, 고용노동부가 1차로 파리바게뜨에게 162억 7,000만 원의 과태료를 부과하겠다고 사전통지한 이후, 파리바게뜨는 상당한 압박을 느끼게 됨.
- 한편 12월 14일부터 고용노동부는 파리바게뜨가 본사 직접고용이 아닌 해피파트너즈로 고용을 희망하는 근로자에 대한 동의를 확인하는 작업을 실시하는 한편,[38] 파리바게뜨에 '공동 노사 간담회'를 제안하는 등 노사 간 협의를 추진하는 노력을 해왔음.
- 이처럼 고용노동부는 직접고용 미이행에 대해 과태료 부과라는 강수를 두는 한편, 노사 간 대화를 통한 문제해결도 적극적으로 주선하는 노력을 하였음. 다만 노사 간 협의과정에서 논의된 공동출자회사 등에 대한 이행형식에는 깊이 개입하지 않는 입장을 취했음.

---

37) 고용시정지시처분 취소청구는 2018월 1월 11일 파리바게뜨 제조기사 노·사 상생협약이 타결된 뒤, 2018년 2월 7일자로 취하함.

38) 당시 고용노동부는 직접고용 거부 확인서가 제출된 후 일부 철회서가 접수된 만큼 사실 여부를 확인하는 작업에 착수함. 확인서를 제출한 제빵기사들에게 문자 메시지를 보내 진위 여부를 묻는 1차 조사를 진행함. 응답자의 상당수가 "본인 의사에 따라 확인서를 작성한 것이 아니다"라는 취지로 답변하여 조사방식에 대한 문제도 제기된 바 있음. 머니투데이, 「노동부, 파리바게뜨 직고용 진위 '문자'로 확인… "허술" 지적」(2017년 12월 18일자).

3. 공동출자회사 설립과 직접고용의무의 이행상 문제점

○ 공동출자회사를 통한 직접고용의무 이행상 문제점과 쟁점

- (공동출자회사의 설립주체) 파리바게뜨는 본사, 가맹점주협의회, 협력업체 등 세 주체가 '해피파트너즈'라는 공동출자회사 설립을 통해 직접고용 지시를 이행하기로 결정하였다가, 최종적으로는 본사, 가맹점주협의회가 'PB파트너즈'를 설립하여 직접고용 시정명령을 이행하기로 결정함.
- (공동출자회사의 지분구조) 초기 공동출자회사의 설립에 대해서는 파리바게뜨, 가맹점주, 협력사가 각각 33:33:33으로 지분을 구성하는 방식으로 구상했으나, 앞서 언급한 바와 같이 시민대책위와 더불어민주당 을지로위원회 등에서 설립주체의 지분구조를 본사 51% 이상으로 유지하고 협력업체는 공동출자회사에 참여하지 않는 것으로 제안하여 최종적으로 이 제안을 수용하는 조건으로 공동출자회사를 설립.
- (법적 검토대상) 파리바게뜨가 본사의 직접고용 형태가 아닌 별도의 회사법인을 설립하여 직접고용의무를 이행하려고 했는지를 살펴보아야 할 것임. 또한 파리바게뜨가 공동출자회사 설립을 통한 직접고용의무를 이행하는 시도가 불법파견에 따른 직접고용의무를 규정한 현행 파견법에 저촉되지 않는지도 함께 검토해야 할 대상임.
- (공동출자회사 설립주체의 이해관계) 근로감독 이후 가맹거래관계 내 당사자들은 고용형태를 둘러싸고 다양한 셈법을 고민할 수밖에 없었던 상황이었음. 가맹점주들은 본사에 직접고용된 형태인 제빵기사를 다시 인사발령의 형식으로 제공받아야 하거나 가맹점주들이 직접고용하는 방법밖에는 다른 대안이 없었음. 더군다나 협력사의 입장에서는 불법파견 판단에 따라 협력사의 존폐위기를 맞게 되었고, 파리바게뜨 본사는 직접고용에 따른 인건비 증가가 가장 큰 부담으로 작용하게 됨.[39] 파리바게뜨와 가맹점주가 공동출자회사라는 대안을 선

39) 특히 종래 제빵 용역에 대해 제빵사의 인건비 중 업무지원금 명목으로 본사가 약

택한 데에는 이러한 배경이 작용한 것으로 분석됨.

- (공동출자회사의 타당성) 이러한 현실적인 이유에도 불구하고 공동출자회사 방식이 파견법 위반에 따른 직접고용의무를 이행하는 데 법적인 문제가 있다는 비판이 있음. 절차적으로는 공동출자회사로 전환하기 위해서는 제빵기사 등 근로자의 직접고용 포기가 가장 중요한 법적 요건이었음. 전국화학섬유산업노조 파리바게뜨 지회는 근로자들이 파리바게뜨 본사에 직접고용을 원하지 않다는 포기의사를 밝히는 과정에서 반강제적인 요소가 작용하고 있다는 점을 지속적으로 제기함. 일부 지회 소속의 조합원 중 약 70여 명은 이 같은 직접고용 포기를 하지 않고 파리바게뜨 본사를 상대로 근로자지위확인소송을 제기한 상태임.
- 임영국(2017)은 공동출자회사는 실질적인 사용주인 파리바게뜨의 책임을 공동출자회사로 떠넘기기 하는 변칙이기 때문에 불법 도급의 여지가 있다고 보고, 또한 조남택(2018)은 공동출자회사를 통해 파견근로자를 고용하는 것은 직접고용의무 이행의 대안이라기보다는 직접고용의무 발생 자체를 차단하는 역할을 하는 것이라 비판하고 있음. 앞서 제기한 바와 같이 불법파견을 통해 인력을 공급한 주체이기 때문에 협력업체가 공동출자회사 구조에 참여하는 것은 파견법의 취지에 부합되지 않다는 지적도 제기되었음.[40]
- (업무프로세스의 변화 필요성) 공동출자회사의 대표이사는 (주)파리크라상 임원 가운데 선임하도록 되어 있고, 가맹점주는 공동출자회사의 지분을 가진 주주로서 공동출자회사의 근로자는 파리바게뜨와 가맹점주의 이중적 지휘·감독을 받을 수 있다는 문제도 제기될 수 있음. 따라서 가맹점에서 근무하는 제빵기사의 업무지휘·감독에 대해서는 업무처리방식이나 업무지시의 형태를 반드시 개선해야 할 것임.

○ 공동출자회사를 통한 직접고용의무 이행방식에 대한 평가

- (현실적 고려) 협력사는 지분을 소유하지 않고 파리바게뜨((주)파리

30%의 금액을 가맹점에 지원하는 구조였음.

40) 근로감독 결과, 협력업체 11곳 가운데 8곳은 허가를 받지 못한 곳으로 무허가 불법파견업체로 밝혀진 바 있음.

크라상)와 가맹점주가 지분의 전부를 구성하고 있는 공동출자회사와 고용관계를 유지하겠다는 근로자들의 진정한 의사가 있었다면 공동출자회사 방식이 부인될 수는 없음.

- (가맹거래관계의 특수성) 공동출자회사 방식은 당초 파견법이 예정하고 있는 직접고용의무의 이행방법과는 분명한 차이가 있음. 파리바게뜨 사례와 같이 가맹본부와 가맹점주(가맹점사업자) 사이에 가맹점주에게 인력을 공급하던 협력업체가 배제되고, 직접고용 또는 공동출자회사에 새롭게 고용된 근로자는 각 가맹점에서 근무하면서 가맹점주의 지시를 받을 수 있는가의 문제가 발생할 수 있음.
- 그러나 가맹거래관계, 특히 파리바게뜨의 경우에는 가맹거래관계의 특수성과 동시에 제빵업의 특성이 혼합된 경우로써 가맹점주의 지시가 단순히 파견근로관계에서 나타나는 사용사업주의 지시로 이해할 수 있는 것은 아님. 이 문제는 가맹거래관계라는 특수한 전제에서 볼 때 가맹점주의 업무지시가 있다고 하더라도 본사에서 행해지는 업무지시·지휘의 일환으로서 사실상 독립적으로 행사되는 것이 아니라는 측면에서 불법파견 논란이 재차 발생될 수 있다고 보기는 어려움.
- 또한 기업의 존립이라는 측면과 동시에 산업구조의 변화에 따른 거래관계 및 고용관계의 변화에도 탄력적으로 대응해야 할 필요가 있음. 직접고용이 가장 바람직한 모델이기는 하나, 실제 사용자의 인건비 지불능력이나 총인원의 고용보장을 지속가능하게 유지할 수 있을지 여부도 고려되어야 할 요소임.
- (직접고용의무의 예외적 적용) 앞서 설명한 바와 같이 공동출자회사 방식이 일반화된 직접고용 모델이 되는 것은 타당하지 않음. 고용의무를 회피하기 위한 목적으로 충분히 활용가능하다는 측면에서 볼 때, 제조업의 경우 공동출자회사나 자회사 모델은 허용되어서는 안됨.
- 파리바게뜨의 경우, 가맹거래관계라는 특수한 관계에서 각 주체 간의 이해가 조정되고, 불법적인 고용이 반복적으로 발생되지 않도록 하기 위한 직접고용의 대체제로서 공동출자회사는 유효한 역할을 한 것으로 평가되지만 언제까지나 직접고용의무의 예외적인 사례일 뿐임.

- 사용자가 직접고용의무를 면탈하지 않도록 근로자의 직접고용 포기 또는 공동출자회사로의 고용전환을 동의하는 방식과 절차가 반드시 개선되어야 함. 이 같은 사항들이 충분히 검토되어야 향후 근로감독에 따른 직접고용의무 이행의 예측가능성을 높일 것임.
- 아울러 공동출자회사 방식이 가맹거래관계라는 특수한 전제하에서 비롯된 것이라고 이해하더라도, 고용관계의 지속가능성과 근로조건의 개선가능성이 보장되어야 함. 이는 근로자의 직접고용 포기에 따른 응답으로서 공동출자회사의 구성원이 고용과 근로조건의 개선에 대한 공동책임과 역할을 다해야 함. 이러한 전 과정이 공동출자회사가 대안모델로서 사회적 승인을 받을 수 있을 중요한 부분임을 간과해서는 안됨.

○ 근로자의 직접고용 포기와 법적 쟁점

- (근로자들의 반대의사 여부) 파리바게뜨가 공동출자회사를 통해 불법파견 근로자들의 고용을 전환하는 과정에서 불거진 문제 중 하나가 본사로 직접고용을 포기한다는 근로자들의 동의의 진정성과 그 확인과정의 신뢰성 문제였음.
- 파견법 제6조의2 제2항은 당해 파견근로자가 명시적인 반대의사를 표시하거나 대통령령[41]이 정하는 정당한 이유가 있는 경우에는 직접고용을 하지 않을 수 있음.
- (반대의사의 확인과정상 문제) 파리바게뜨의 경우, 공동출자회사 설립에 따른 고용전환을 실시하는 데 있어 직접고용의무의 이행에서 가장 핵심적인 요소가 근로자들이 파리바게뜨 본사로 직접고용을 거부하고 공동출자회사로의 고용에 동의하는 것이었음. 고용노동부는 공동출자회사 설립이나 근로자들이 직접 고용을 거부하는 과정에 대한 절차적·내용적 개입을 거의 하지 않았음. 그 과정에서 공동출자회사의 참여주체 및 지분구조에 대한 논란이 계속해서 이뤄졌고, 공동출자회사 설립이 가시화되었고 근로자들의 직접고용 거부의사를 확인

41) 여기서 대통령령이 정하는 경우는 파견법 시행령 제2조의2에서 임금채권보장법상 체당금을 지급할 사유가 발생하였거나, 천재·사변 그 밖의 부득이한 사유로 사업의 계속이 불가능한 경우임.

하는 과정에서 근로자의 명시적인 반대의사와 확인되지 않은 경우가 다수 발견됨.[42]

- 고용노동부가 근로자들의 직접고용 거부의사를 확인하기 위하여 '확인서'가 본인의 의사가 반영된 것인지 여부를 확인하기 위한 검증절차는 파견법상 직접고용의무 이행과 관련하여 가장 중요한 부분임.[43] 파리바게뜨 사례에서는 고용노동부가 근로자의 의사를 검증하기 위하여 문자메시지를 통해 확인하였고, 일부 확인서가 근로자의 의사가 다르게 확인되거나 확인서를 내지 않았음에도 확인서상 동의를 한 것으로 나타나는 등 직접고용 거부의사의 유효성이 문제되었기 때문임.
- 직접고용의 거부의사가 진정한 자유의사에 기한 것이 아니라 강요나 협박 또는 그에 준하는 행위에 의해 어쩔 수 없이 작성된 것이거나 거부의사를 표시하지 않을 경우 불이익을 시사하는 등 근로자 개인의 의사결정을 방해하였다면 그 확인서에 기재된 거부의사는 법적 효력이 없음.
- (반대의사의 확인방안 보완 필요성) 3천여 명에 이르는 상당한 수의 근로자에게 반대의사를 일일이 확인하는 것은 방법상으로 쉬운 일은 아님. 특히 반대의사를 표명하는 것은 근로자의 이익과는 반대로 파리바게뜨의 이익 또는 결정에 부합된다는 점에서 투명한 경로를 통해 근로자 의사가 왜곡되거나 사용자로부터 방해받지 않는 절차가 보장되어야 함. 또한 근로자의 의사를 확인하는 기술적 방법도 마련되어야 할 것임.

---

42) 한겨레, 「파리바게뜨 '허위 직접고용 포기 확인서' 무더기 제출」(2017년 12월 18일자). 조선일보, 「더 꼬인 파리바게뜨 사태… 본사·가맹점·제빵사 한숨만 키웠다」(2017년 12월 6일자).

43) 이는 제빵기사들이 파리바게뜨에 직접 고용되는 것에 대한 반대의사를 표시하는 경우에 제빵기사들을 파리바게뜨 본사가 직접 고용하지 않아도 된다는 의미일 뿐, 동일한 파견근로자를 계속(2년 초과)하여 사용할 수 있다거나, 파견기간 위반에 따른 처벌이 면제된다는 의미는 아님(고관68460-867, 1999. 5. 31).

4. 파리바게뜨 근로감독의 함의와 시사점

○ 파리바게뜨에 대한 근로감독의 함의

- (근로감독의 실효성 비판) 근로감독에 대해서는 그간 상당한 불신이 팽배해 있고, 근로감독의 실효성에 대해서도 비판은 꾸준히 제기되어 왔음. 이러한 비판은 근로감독의 사전적 예방활동보다는 사후적 조치가 제대로 되지 않고 있다는 인식에 초점이 맞춰져 있는 것으로 보임. 근로감독이 제대로 수행되지 못한다는 인식은 근로감독관 수가 부족하다는 전제와도 맞물려 있음.
- 파리바게뜨 사례에서 볼 수 있듯이 불법파견 등 불법적 고용의 시정은 근로감독관 수를 늘린다고 해결되는 것은 아님. '근로감독관 수'라는 개념적 타당성(Validity)도 중요하지만 감독행정의 적정한 운영을 어떻게 하는지가 더 큰 영향을 좌우함. 물론 적정한 근로감독관 수의 증원은 기본적인 전제임은 두말할 나위가 없음.
- Bonnet et al.(2003)의 연구에서는 'Decent Work'의 개념에서 고용안정성 지표 중 '독립적 근로감독관들의 존재'를 제시하고 있고, 이상헌(2005)도 '근로감독관 비율'의 경우에는 감독관 수 그 자체보다는 운영과정이 더 중요하다는 점을 언급하고 있음.
- (불법파견과 근로감독) 대기업의 경우만 보면 불법파견에 따른 시정지시뿐만 아니라 근로감독도 제대로 실시되지 않아 법원에서 불법파견 여부가 다퉈지는 경우가 비일비재했다는 점에서 상기해 볼 필요가 있음.
- 현대자동차 울산공장(2010년, 2012년), 현대차 아산공장(2015년), 남해화학(2015년), 한국수력원자력(2015년) 등은 대법원에서 불법파견 판단을 받은 사업장들임(장석춘 의원실, 2016). 그러나 이 사업장들은 특별근로감독이 실시되지 않거나 불법파견이 없다고 종결된 바 있음. 특히 대법원에서 불법파견이 최종적으로 판단되었음에도 사용자가 직접고용을 이행하지 않는 경우도 있어, 감독행정을 통해 적극적으로 고용의무가 이행되도록 해야 하나, 그렇지 않은 경우가 많

아 근로감독에 대한 불신을 초래한 측면이 큼.

- 1986년 (주)파리크라상이 설립되고 1988년 파리바게뜨가 1호점을 개점한 이후 최근까지 불법파견 형태의 고용은 약 20여 년 동안 지속되어 왔음.
- (파리바게뜨 근로감독의 시사점) 정치권으로부터 제기된 파리바게뜨의 불법파견에 대해 능동적인 근로감독이 불법파견이라는 불법적 고용을 정상화하는 데 핵심적인 요소라는 점을 확인할 수 있었음.
- 근로감독은 파견법 취지에 따라 고용형태의 전환을 도모함으로써 일자리의 양과 질에도 큰 영향을 끼칠 수밖에 없음. 이는 개별 사업장의 법 위반을 적발하는 데 그치지 않고, 해당 사업장뿐만 아니라 동종·유사사업에도 영향을 끼칠 수 있다는 점에서 중요한 시사점을 제공하고 있음.
- 불법파견의 경우 직접고용으로 인해 기존 단기적인 형태의 불안정한 고용상태에서 벗어나 정규직으로 전환됨으로써 일자리의 공백이 발생되지 않게 하는 측면과 동시에 임금 등 근로조건의 차별을 억제토록 함으로써 일자리의 질도 향상시키는 결과를 가져오게 함.
- 파리바게뜨 근로감독은 가맹거래관계에 대하여 파견근로관계에 관한 법적용을 시도한 최초의 사례라는 점에서 의미가 큼. 파리바게뜨의 불법파견 근로감독 과정은 종래와는 달리 직접고용 이행 및 과태료 부과 기한 연장 요구 등에 대한 기업측 요구에 응하지 않고 엄정한 대응을 한 것도 불법파견 문제를 매듭짓는 데 상당한 역할을 한 것으로 평가됨.
- 가맹거래관계의 고용관계에 대한 근로감독이 현실의 거래관계를 반영하여 탄력적으로 대응함으로써 법이 추구하는 고용관계 질서를 확립하는 중요한 계기를 마련했다는 점에서 시사하는 바가 큼.
- 파리바게뜨 사례에서 볼 수 있듯이 가맹거래관계 내 이해관계자들의 이해와 요구를 더욱 면밀하게 조정함으로써 지속가능한 고용모델을 만드는 것이 무엇보다 중요함.
- 계약관계도 다양한 방식으로 진화 또는 변형되고 있으며, 고용시장과

고용형태도 변화를 거듭하고 있음. 파리바게뜨 사례는 디지털 노동이나 플랫폼 기반의 고용관계에 대해서도 근로감독 방식의 복합적 접근이 필요하다는 점을 보여주고 있음.

- 사용자의 수용능력을 개선하는 근로감독의 기능적 변화도 이뤄져야 할 것임. 시정지시라는 행정행위와 동시에 법위반에 따른 사법적 조치에만 국한되지 않고, 업종의 특성이나 사용자의 지불능력, 근로자의 고용안정성 및 근로조건 개선 가능성 등 근로감독을 통해 거래관계 또는 기업의 본질을 해하지 않는 범위 내에서 근로자와 이해관계자들의 이해를 도모할 수 있는 방향의 지도방식이 함께 이뤄져야 할 것임.
- 스타트업 기업이나 외투 기업, 또한 다양한 협업을 기반으로 하는 기업의 경우에는 법규 준수에 대한 무지, 효율성 맹신 등으로 인해 법위반이나 비전형 고용관계가 빈번하게 나타남. 이 경우, 고용형태나 임금 등 근로조건 수준이 동종업계 내에서 유사하게 따라가는 경향(isomorphism)이 나타나기 때문에 처벌보다는 법준수를 도모하는 효과적인 지도 방법이 필요함.
- 근로감독행정의 유형 중 라틴 모델(compliance model)과 같이 사용자의 법규 미준수가 무지에서 발생되거나 준비가 되지 않은 상태에서 발생되는 경우가 많기 때문에 징벌 대신 설득, 교육, 자문을 통해 사용자들의 법 준수율을 높이는 것이 더욱 효과적이라는 점을 주목할 필요가 있음(정선욱, 2009).
- 그러나 이러한 법 준수를 유도하기 위해서는 감독행정의 엄정한 집행이 전제되어 있어야 함. 대기업의 경우, 시정지시 또는 처분 등 행정행위에 대해 조직적으로 대응하기 때문에 단순히 설득, 교육 등 온건한 방식으로는 시정지시의 목적을 달성하기 어려운 측면이 있음.
- 현대자동차의 경우, 2012년 9월 불법파견에 대한 검찰의 수사과정에서 현대자동차 측이 일부 공정에서 나타난 증거를 인멸하거나 이전하는 방식으로 대응한 전력이 있다는 점을 상기해야 함.[44] 2013년 삼성전자서비스의 불법파견 감독과정에서도 증거인멸 논란이 불거진

44) 오마이뉴스, 「현대차, 검찰 수사 중 불법파견 증거인멸」(2012년 9월 11일자).

바 있고, 2017년 파리바게뜨도 고용노동부의 근로감독 이전, 사내 전산시스템에서 '제빵기사 근태·인사평가' 등에 관한 기록을 삭제한 바 있음. 뿐만 아니라 만도헬라일렉트로닉스(주)는 근로자 300명에 대한 직접고용지시를 받은 이후 불법파견 소지가 있다는 내부 법률검토 의견을 통해 불법파견을 인지하고 있는 상황에서, 도급제에서 직접고용까지 인건비를 산출한 결과까지 보유하고 있었다는 점 등을 고려할 때 대규모 사업장의 경우에는 불법파견의 시정을 위해 근로감독이 전략적으로 대응함과 동시에 엄정한 대처가 필요함.[45]

- 법률적으로는 다음 두 가지가 검토되어야 할 것임. 첫째, 파리바게뜨 불법파견 사례에서 나타난 바와 같이 고용노동부의 시정지시에 사용자가 불복하여 시정지시의 처분성이 다시 다퉈질 수도 있다는 점임. 이러한 경우에 대비하여 시정지시의 처분성에 대한 충분한 법리 검토가 이뤄져야 할 것임.
- 둘째, 직접고용 형태가 아닌 공동출자회사 등 변형된 방식으로 고용하는 것이 파견법상 직접고용의무를 이행한 것으로 볼 수 있는지 여부, 공동출자회사(또는 자회사) 등을 통해 직접고용을 이행하는 경우, 직접고용의 원칙을 면탈하고자 하는 의도가 있는지 여부, 근로자 개인의 반대의사를 확인하는 절차나 이를 확인하는 절차 등에 대해서도 충분한 법적 검토와 제도개선이 함께 이뤄져야 할 것임.
- 근로자나 노동조합 입장에서는 불법적 고용에 대한 시정을 위해 가장 신속하고 비용부담을 최소화할 수 있는 조치가 근로감독임. 근로감독이 가지는 영향력이 큰 만큼 근로감독의 실효성을 확보할 수 있는 방안을 수렴하기 위한 노력도 반드시 필요함.

45) 앵글로 아메리칸 모델에서 근로감독은 사용자가 손익계산을 한 후 법규 미준수나 위반이 경제적으로 더 유리하면 노동법을 지키지 않는 것으로 가정하여 법을 위반한 경우, 강한 수준의 처벌을 부과하게 됨.

제3절 일자리와 근로감독

1. 근로감독과 좋은 일자리

○ 최근의 근로감독 추진 방향

- (근로감독의 중요성 인식) 지난 제19대 대통령 선거과정에서 더불어민주당, 국민의당, 바른정당, 정의당 등 4개 정당의 대통령 후보들은 근로감독관의 증원 및 감독권한을 강화하는 내용의 공약을 발표한 바 있음.
- (근로감독관의 증원) 현 정부 출범 이후 2017년 12월 근로감독관을 565명으로 증원하는 내용의 국회 예산안이 통과되었고, 2018년 8월 고용노동부는 최저임금·임금체불·부당노동행위 등 노동관계법령의 위반을 전담하는 '노동감독국'을 신설하겠다고 밝힌 바 있음.
- (불법파견 근로감독의 추진방향) 최근까지 불법파견과 관련하여 근로감독의 추세를 간략히 살펴보면 다음과 같음. 2017년 고용노동부의 '사업장 근로감독 종합 시행계획'에서는 원·하청 상생 감독 시 법위반 사항과 행정지도 사항으로 구분하여 '근로감독·컨설팅·지원제도' 간 연계를 강화하기로 하였음.
- 불법파견의 경우, "법원 등에서 불법파견 확정판결을 받은 사업장, 언론·국회 등의 불법파견 문제제기 사업장은 수시로 감독을 실시"하기로 하였고, "유통 등 도·소매업, 콜센터·전자수리 등 서비스업종의 200개 사업장을 대상으로 위장 도급 및 근로조건 이행 여부 등을 점검하고, 파견·사용업체 500개소에 대해서도 불법 파견 여부 등"에 대한 감독계획도 발표함. 이에 따른 성과도 있었음.[46] 2016년도에 이어 2017년에도 "모든 감독(1만 2,000개소)에서 차별적 처우 여부를 점검하고, 차별시정명령 이행 모니터링을 강화"하기로 하였음.

---

46) 파리바게뜨 외에도 만도헬라(325명) 등에서도 불법파견을 적발하여 직접고용 시정지시를 내린 바 있음.

- 2018년에는 "전략적·사전 예방적 근로감독"을 통해 "전국 지방노동관서에 전담반을 편성 운영하고, 감독 대상 확대(150→200개소)"하는 한편, "의심사업장(300개소) 추가 선정 집중 모니터링"을 실시하기로 하였음. 불법파견에 대한 직접고용 시정지시를 강화하기 위해 "파견 도급업체(1,000개소) 파견법 위반 점검 및 불법파견의심사업장", 특히 "사내하도급 비중이 높고 불법파견 우려가 높은 사업장"을 수시감독하여 "위반 시 직접고용 시정지시 등 적극 조치"를 하는 등의 계획을 발표한 바 있음. 아울러 "파견 도급 구분기준 재정립, 고소 고발 사건 대상 직접고용 시정지시 허용 등 행정지침 개정"을 추진하기로 하였음.

○ 근로감독이 일자리에 미치는 영향과 근로감독의 중요성

- (고용시장의 변화) 우리나라 고용시장은 근로자들의 고용형태가 다변화되고, 비전형 고용 및 특수형태 고용종사자가 늘어남에 따라 임금 등 근로조건이 열악해지고 일자리 양극화가 심화되고 있음.
- (근로감독에 대한 인식 변화) 오늘날 근로감독은 법률, 기술, 정치, 사회, 경제 현실이 만나는 지점에서 보편적으로 운영되고 있으며, 본질적으로 기술적, 의료적, 법적 측면뿐만 아니라 정치적, 경제적, 문화적, 사회적 맥락을 갖는 다차원적 활동으로 널리 인식되고 있음. 근로감독은 변화하는 경제와 근로감독의 역할에 대한 인식 변화, 전통적인 산업의 안전보건 요구에 균형을 맞춰야 하는 복잡한 과제에 직면해 있기도 함(The World Bank, 2010).
- (근로감독의 기능 및 역할 확대) 근로감독은 그 목적이 근로조건의 기준을 확보하기 위한 것으로 일자리의 질이나 양에도 큰 영향을 끼치는 중요한 요소임. 특히 현대 고용시장에서 사용자, 특히 원청 사용자 지휘·명령 형태의 진화, 거래관계의 특수성, 스마트폰 활용 등으로 인사노무관계의 개입이 빈번해지면서 고용관계에서 발생되는 다양한 문제에 탄력적이면서 능동적인 감독이 요구하게 됨.
- 또한 Renato Bignami, Giuseppe Casale, Mario Fasani(2013)는 2008년부터 시작된 막대한 일자리 감소의 위협으로 대표되는 국제

적 추세를 고려할 때 노동시장의 지배구조에 있어 그 어느 때보다 근로감독관과 노동행정이 중요하다고 지적하고 있음.

- 이러한 측면에서 근로감독은 단순한 행정조직 또는 기술적 도구에 그치는 것이 아니라 그 이상의 역할을 담당하며, 국제노동기구(ILO)는 근로감독을 "개혁을 위한 힘이자 변화를 시작하는 강력한 수단"으로 정의하고 있음(ILO, 2003).
- 아울러 2006년 ILO 협약 및 권고사항 적용에 관한 전문가 위원회(General Survey Report of the Committee of Experts on the Application of Conventions and Recommendations)는 각 정부의 "효과적인 근로감독 서비스로 이루어진 발전과 사회적 화합에 대한 기여"를 촉구한 바 있음(ILO, 2006). 2011년 ILO 제100차 회의에서 채택된 '노동 행정 및 근로감독에 관한 결의안(Resolution and Conclusions on labour administration and labour inspection)'에서도 자율적인 노동과 종속적인 노동의 차이가 명확하게 드러나지 않고, 재택근무·홈오피스 근로 및 더 전문적이고 기술적인 업무에 종사하는 근로자의 증가 등 유연한 방식의 근로가 확산되면서 취약근로자의 보호를 강화하려는 목표를 통해 근로감독이 중요한 역할을 해야 함을 주문하고 있음.
- 특히 고용관계 내에서 보호되지 못하는 비공식적 근로, 삼각관계 노동, 위장 고용관계뿐만 아니라 상당부분의 고용이 하청업무(outsourcing)에 종속되어 있는 농업에 대해서도 근로감독의 역할이 중요함을 지적하고 있음. 동 결의안은 ILO 회원국이 감독행정의 우수한 관리를 통해 양질의 일자리 목표를 달성하는 데 필수적이라는 것을 인정하고 있음.
- 동 결의안은 노동행정과 근로감독관을 적절히 강화하기 위해 ① 정부조달에 있어 근로기준의 준수 제고방안 ② 아웃소싱, 하도급, 위장 고용관계 및 삼각 고용관계(triangular employment relationships)의 확대로 인한 효과적인 근로감독의 과제와 고용관계 내 모든 근로자에게 법률을 확대·시행방법에 관한 연구 ③ 노동행정 및 감독의 필요

와 목표를 충족하기 위한 교육 및 교육방법론의 조사와 평가 등을 권고하고 있음(ILO, 2011).

- 근로감독을 단순한 행정작용이나 법집행의 도구로만 인식할 것이 아니라 변화하는 현대사회의 고용관계에 있어 일자리의 질을 제고하는 한편, 고용시장 내 위법·부당한 고용관행을 개선함으로써 "직장 내의 복지(well-being at work)를 확보하는 방법 및 근로환경의 개선을 포괄하는 것으로 인식의 전환이 필요함(The World Bank, 2010).
- 근로감독은 기업에 대한 규제로만 끝나는 것이 아니라 사회적으로 긍정적인 효과를 유인하기도 함. 파리바게뜨 근로감독 이후 공동출자회사로 고용을 전환하고 난 뒤, 2018년 8월 SPC그룹은 계열사 파리크라상 소속 파리바게뜨 평택공장(SPL)에서 근무 중인 협력사 직원 830여명을 본사 정규직으로 직접 고용하겠다고 밝힌 바 있음. 이는 근로감독의 사회적 효과로서 바람직한 고용질서를 이끄는 데 긍정적인 기능을 하고 있다는 점을 보여주고 있는 사례임.

2. 불법적 고용형태와 근로감독의 개선방안

○ 불법파견 근로감독의 개선방안

- '2018년 고용노동부 업무계획'에는 근로감독행정 혁신 과제로 "전략적·사전 예방적 근로감독"을 실시하겠다고 밝히고 있음. 전략적 근로감독의 내용은 감독물량의 확대, 기획감독의 실시, 중대법령 위반 사업장에 대한 예외 없는 특별감독 등임. 또한 2017년 근로감독관 증원에 따라 사업장 감독의 양과 질적 측면 개선될 것으로 보임.
- 근로감독 계획에 따른 근로감독이 실효성 있게 집행되고 있는지에 대해서는 관점의 차이가 있을 수 있음. 그간의 근로감독이 사용자의 위법행위 등에 대한 시정효과를 충분히 거두었다고 보기 어려운 측면이 있음. 특히 대기업 또는 대공장, 산업단지 등 공장밀접 지역의 위법한 고용관행이 여전히 개선되지 못하고 있는 측면이 이를 반증하고 있음.

○ 근로감독의 독립성 및 신뢰성 확보

- 불법적 고용형태의 시정이 효과적으로 이뤄지기 위해서 근로감독관의 증원뿐만 아니라 근로감독의 실효성, 신뢰성, 공정성, 독립성을 확보하는 방안이 함께 수반되어야 함.
- 특히 근로감독관의 독립성 보장은 무엇보다 중요함. 독립성이 보장되지 않는다면 신뢰성이나 공정성에 영향이 갈 수밖에 없음. 「근로감독관집무규정」에서도 근로감독은 근로조건의 실태를 파악하여 근로자의 권리구제에 최선을 다해야 하며, 노사로부터 신뢰받을 수 있도록 엄정하고 중립적인 입장에서 공명정대하게 이뤄져야 한다고 규정하고 있음.
- 2018년 6월, 고용노동행정개혁위원회는 '불법파견에 대한 수시근로감독 행정 개선' 중 삼성전자서비스 수시감독의 적정성에 대한 조사결과와 권고를 의결한 바 있음. 동 위원회는 삼성전자서비스의 근로감독 사례에서 근로감독관의 독립성, 근로감독의 공정성에 영향을 끼치는 문제가 있었음을 지적한 바 있음. 이는 근로감독이 내·외부로부터 어떠한 영향을 받지 않아야 노사의 신뢰와 공정성을 기대할 수 있다는 점을 시사하고 있음.
- 파리바게뜨 사례에서는 불법파견을 판단하면서 사측에 대해 직접고용의무 이행을 신속하게 매듭짓도록 과태료 부과 등 파견법 위반에 따른 행정적 대응을 강력하게 추진하는 한편, 직접고용의무 이행의 방법에 대해서는 노사 및 가맹점주 등 이해관계자들의 협상과정에는 개입을 최소화하는 등 적정한 행정적 대응을 보여주었음.
- 근로감독의 효과나 공정성 측면 등을 고려한다면 법 취지에 따라 엄정한 법집행을 도모하면서도 업계의 거래관계, 고용관계의 특성, 노사관계 등을 종합적으로 검토하여 행정적 대응을 탄력적으로 할 수 있어야 함. 그러나 이것이 감독행정의 자유재량이 넓어야 한다는 의미는 아님.
- 근로감독을 통해 나타나는 결과를 기업과 거래해서는 안 되며, 감독결과가 훼손되지 않도록 제3자의 개입을 철저하게 제한해야 함. 특히 불법파견의 경우, 근로감독의 독립성이 보장되지 못하면 법의 목적에

부합하는 이익을 향유해야 하는 근로자가 가장 큰 피해를 입게 되기 때문임. 이와 같이 근로감독관의 독립성을 보장하기 위한 감독행정 및 인사제도 등이 개선되도록 제도적 보완이 필수적으로 요구됨.

○ 고용관계 근로감독의 전문성 및 직무능력 제고

- 근로감독은 착수시기에 따라 사전적·사후적으로 이뤄지고, 감독행위에 따른 권한행사의 범위가 행정작용에 그칠 수도 있지만, 사안에 따라 사법행위로 나아갈 수도 있음. 이러한 권한을 적절히 배분하여 집행할 수 있도록 근로감독의 독립성 보장뿐만 아니라 근로감독관의 능력배양을 위한 체계적인 교육 및 감독활동에 대한 지원이 함께 이뤄져야 근로감독관의 직무능력도 향상될 것으로 보임.[47] 2017년 만도헬라의 경우, 불법파견을 발견하고 직접고용 시정지시에 그치지 않고 10회 이상 노사 교섭을 주선하면서 하청근로자 306명이 만도헬라 정규직으로 직접고용되는 데 역할을 한 사례가 대표적임.
- 독립적 위치에서 근로감독관이 사용자와 근로자의 인식을 제고하고 법취지의 준수를 위한 안내자 역할을 다해야 함. 동시에 근로조건의 기준 확립이라는 차원에서 불법적 형태의 고용이나 위법한 노동관행을 시정함으로써 처벌과 제재라는 행정적·사법적 조치를 적절하게 취해야 함은 물론 근로감독의 효과적인 모니터링을 통하여 사후 재발을 방지하는 기능을 도모해야 함. 이를 위해서는 근로감독관의 직무능력이 근로감독의 질을 결정짓는 가장 중요한 요소임.
- 파리바게뜨의 경우, 공동출자회사를 통해 고용이 전환되었다고 하더라도 이후 고용관계 및 근로조건의 개선 등에 대한 사후 모니터링이 반드시 필요함. 특히 파리바게뜨는 공동출자회사 전환 이전 복수노조 체제가 되면서 노사관계가 복잡한 양상으로 전개되고 있음. 이 또한

47) 이에 대해서는 경찰의 경우, 이윤환(2014)에 따르면 수사부서와 비수사부서를 이원화하여 상호 인사교류를 극히 제한하여 수사관의 이탈 방지 및 수사부서 장기근무를 제도적으로 뒷받침하는 한편, 수사관 처우개선 및 체계적인 교육훈련을 보장하기 위해 수사경과제도가 도입된 바 있음. 그러나 이러한 취지로 도입된 수사경과제도가 범죄수사의 전담, 승진과 보수가 일부 개선되었지만, 최근 발생한 강력범죄 수사에서 수사경찰의 근무환경, 직무만족도, 범인검거율은 그리 향상되지 않았다고 평가하고 있음.

근로감독의 사후적인 조치로 점검 및 지도가 보완되어야 함.

- 근로감독이 이러한 기능을 수행하기 위해서는 근로감독관의 개별역량에 모든 것을 맡길 것이 아니라 근로감독의 내용과 질적 보완을 위해 다양한 감독활동을 전개할 수 있는 프로그램의 개발과 감독업무를 위한 교육·훈련을 통해 직무능력을 배양해야 함. 특히 감독업무의 전문성을 위해서는 채용 시 감독직을 별도로 임용하는 것이 바람직하며 인사상 처우도 개선되어야 할 것임.

3. 근로감독과 사회적 대화의 필요성

○ 근로감독의 실효성 확보를 위한 사회적 대화

- 국가 차원의 고용대책이 순항할 수 있도록 기업 차원, 산업 차원, 국가 차원에서 사회적 대화를 촉진하기 위해 효과적인 근로감독의 토대가 필수적임.
- 네덜란드, 독일, 영국, 북유럽 국가들은 근로감독과 관련해 사회적 파트너들과 분기별 목표, 프로젝트, 캠페인 등을 연간 또는 분기별로 협의하고 있음. 이 협의과정을 통해 의무이행자들의 높은 수준의 수용성, 투명성 등을 제고할 수 있음(The World Bank, 2010).
- 더구나 고강도(high-performance) 근로감독은 이러한 토대 위에서 제대로 작동하게 되기 때문에 근로감독 자체만을 따로 떼어 두고 실효성을 제고하는 방안을 도출하는 것은 한계가 있음. 근로감독이 개별 사업장 자체에 대한 미세한 진단만을 목표로 하는 경우, 늘어나는 근로감독의 물량을 현재 근로감독관의 수만으로 대처하기 어려움. ILO 제81호 및 제129호 협약은 근로감독기관의 감독관과 사용자 및 근로자와의 협력 또는 이들 단체와의 협력에 관해 규정하고 있음. 무엇보다 산업, 업종 등 현장의 실태를 파악하여 적절한 대응체계를 조직하기 위해서는 경제적 주체들의 협력이 필수적임.
- 근로감독이 사용자의 불법 고용이나 합법과 불법의 모호한 경계지점의 고용에 대하여 규제적 접근만 할 것이 아니라 국가 내 고용질서의

확립이라는 차원에서 사용자, 근로자, 근로감독을 지원하는 기관, 시민사회 등 협력기관과 사회적 대화를 통해 사회적 파트너십의 역량을 제고함으로써 사업장 내 실질적인 정책 구현을 촉진해야 근로감독의 실질적 효과가 배가될 수 있을 것으로 기대함(Gianni Arrigo, Giuseppe Casale, Mario Fasani, 2011).[48]

○ 불안정·비전형·새로운 고용형태에 대한 근로감독의 역할 제고

- 사회적 대화를 통해 불안정·비전형·간접고용관계에 놓여 있는 고용관계를 개선하기 위해 근로감독의 방향도 충분히 논의되어야 함. 근로감독에 관한 노사단체 등과의 공조는 전국·산업·기업별 수준의 사회적 대화가 필수적으로 전제되어 있어야 함(문기섭, 2003).
- 파리바게뜨 사례에서도 알 수 있듯이 본사, 협력업체, 가맹점주 모두 노동법 적용을 예상하지 못한 점에 미루어 볼 때, 새로운 거래관계에서 발생되는 고용관계의 규제를 단속이나 처벌만으로 대응할 것이 아님. 새로운 형태의 거래관계 내 고용형태를 조사·검토함으로써 노동법 영역에서 사용자 및 거래관계 당사자의 법준수율을 높이는 것도 근로감독의 질적 변화에 중요한 요소가 될 것임.[49]
- 가맹거래관계와 같이 변화하는 고용시장의 고용문제는 단순히 근로자에게만 국한된 문제가 아니라 이해관계자들의 다양한 이해관계와 복합적인 법률문제를 내포하고 있음. 이러한 문제에 대해 앞서 제기한 바와 같이 사회적 대화를 통해 근로감독의 기능과 방법에 대한 획기적인 접근방법을 모색해야 할 필요가 있음.

---

48) 가령 안전보건과 관련하여 스페인의 경우, 노사 및 사회파트너가 사회적 대화를 통해 작업 중 위험예방을 위한 기초 또는 근로감독 시스템의 역할과 효율성을 개선하기 위한 "작업장 내 건강과 안전의 개선 및 산재사고 감소를 위한 중재계획(Intervention plan for the improvement of occupational health and security and reduction of labour accidents)"을 마련함으로써, 각종 보건연구소 설립, 사고예방활동을 위한 다양한 국가적 지원을 받고 있음.

49) 정보제공기능과 법 집행기능을 융합시킨 '협상을 거친 법 준수(negotiatedcom-pliance)'라는 정책 개념이 덴마크, 스웨덴 등의 국가에서 개발된 적이 있는데, 이는 법 제도의 초기 단계나 창업 초기의 기업 등에 대해서는 법을 신속히 집행하여 제재를 가하기보다는 체계적인 정보제공을 병행하여 이행을 확보해 나가고자 하는 시도를 하고 있다고 함(문기섭, 2003).

제8장

결론 : 정책과제

제1절 들어가며

○ 본 연구에서는 파리바게뜨(PB파트너스), SK브로드밴드(홈앤서비스), 딜라이브 등 3개 연구대상 사업장 사례조사를 중심으로 민간부문의 비정규직 정규직 전환을 통한 좋은 일자리 창출 노력과 그 효과를 살펴보았음.

- 문재인 정부 출범 이후 공공부문 중심으로 추진되고 있는 '비정규직 정규직화'는 상시·지속업무임에도 비용절감, 고용유연화, 사용자 책임 털어내기 등의 이유로 비정규직을 다수 활용해왔던 고용관행을 바꾸고 양질의 일자리를 만들어내는 것을 목표로 하고 있음.
- 정부의 공공부문 비정규직 정규직 전환 가이드라인(2017. 7. 20)에 따라 정규직 전환 컨설팅 작업과 함께 추진되고 있는 공공부문의 정규직 전환으로 2018년 12월 31일 기준, 비정규직 17만 2천여 명의 정규직 전환이 결정되었고, 이 가운데 13만 4천여 명이 전환을 완료하였음.
- 공공부문의 정규직 전환 흐름 속에서 민간부문에서는 몇몇 기업에서 비정규직의 정규직화가 추진되었음. 본 연구는 민간부문에서 추진되었던 비정규직 정규직 전환 사례를 분석하고, 이를 통해 민간부문에서

좋은 일자리 창출을 위해 필요한 정책과제를 제시하고자 함.

○ 정책과제를 제시하기에 앞서 사례연구 과정에서 확인된 주목할 몇 가지 사항을 먼저 짚어보고자 함.

- 첫째, 민간부문에서 추진된 비정규직의 정규직화는 기업 단독 판단에 의한 것이라기보다 노동조합을 중심으로 한 고용관계의 위법성, 실질적 사용자의 책임 부재로 인한 불만 및 갈등, 낮은 임금과 열악한 노동조건 등에 대한 지속적인 문제제기에 따라 진행된, 노사 공동 논의의 결과물이라는 점임.
- 둘째, 이 과정에서 정부의 근로감독을 통한 불법파견 판정, 체불임금 구제 등의 조치는 정규직 전환을 둘러싼 노사 간 논의를 더욱 촉발시켰음.
- 셋째, 자회사로의 전환 혹은 원청기업 직접고용 등의 방식으로 정규직이 된 노동자들은 대체로 고용안정성 확보, 원청기업으로의 소속감 확보, 노동시간 단축, 휴식·휴일 확대, 시간당 임금 인상, 휴가·휴직에 대한 권리확보 증대 등과 같은 긍정적인 효과를 경험하고 있음. 하지만 만족도는 현저하다고 판단할 정도로 높아지지 않았고 항목에 따라 불만족도가 오히려 높은 경우도 있었음.
- 넷째, 3개 사례 모두 정규직으로 전환한 지 1년여 밖에 되지 않았고, 임금체계 및 수준, 인사관리 방식, 노동과정 등의 변화가 단계적으로 추진되고 있기 때문에 만족도의 수준은 향후 지속적으로 살펴볼 필요가 있음. 특히 최저임금 인상과 2018년 7월부터 주 52시간 노동시간 상한제 실시 등과 같은 법제도, 정책적 변화가 시기적으로 맞물려 있기 때문에 다른 변수들을 통제한 채 기업의 정규직 전환에 따른 효과만을 살피기 어렵다는 한계도 있음.
- 다섯째, 우리 사회에서 '정규직'이 어떻게 이해되고 있는지에 대한 다양한 해석을 확인할 수 있었다는 점임. 전통적인 기준으로 보면, 정규직은 고용계약기간의 정함이 없고, 주로 풀타임 노동을 하며, 주로 단일 사용자와 관계를 맺고 있다는 등의 특징을 갖고 있음. 하지만 사례연구 대상 사업체 노동자들은 이러한 기준 외에도 실질적인 고용안정

성, 임금 수준, 임금체계, 인사관리체계, 기존 정규직 노동자들과의 임금·복리후생 등에서의 차별 여부 등을 '정규직'을 구성하는 요소로 제시하고 있음.

- 여섯째, 본 연구에서 다루고 있는 프랜차이즈업, 수리서비스업에서는 물론 다른 산업에서도 디지털 기술발전에 따라 고용형태와 고용관계가 시간이 지날수록 더욱 다양해지고 다면화되고 있음. 전통적 방식으로 노동자와 사용자를 구분하기 어려운 시대임. 이런 흐름을 감안할 때 파리바게뜨 사례에서 확인되는 가맹점주의 지위에 관한 응답자들의 인식("가맹점주는 본사 입장에서는 을의 위치에 있지만 기사들과 연대가 가능하다")은 앞으로 임금, 노동시간, 안전보건 등에서의 사용자 책임, 노사관계에서 노동조합의 상대방으로서 사용자 호명 등의 측면에서 시사점을 던지고 있음.

○ 아래에서는 민간부문 좋은 일자리 창출 모델 발굴을 위한 정책과제를 고용관계, 노동조건, 노사관계, 근로감독 측면에서 정리하고자 함.

제2절 고용관계

1. 네트워크 사업의 복합적 고용관계

○ 프랜차이즈는 단일 법인 사업이 아니라 가맹본부와 가맹점주 각자의 사업이 하나의 사업 목적을 위하여 결합되어 있는 네트워크 사업임.

- 네트워크 사업에서는 노동자–사용자 관계가 단선적으로 형성되는 것이 아니라, 네트워크상의 관계망에 따라 복합적으로 형성됨.
- 가맹점주는 가맹점 근로자에 대해서는 사용자의 위치에 있지만, 가맹본부에 대해서는 "거의" 근로자의 위치에 있다고 할 수 있음(일본에서 가맹점주를 가맹본부에 대해서 노동자로 인정하는 사례 참조).[50]

50) 한국노동연구원, 『국제노동브리프』, 2018년 10월호 참조.

- 가맹점 근로자는 가맹점주의 근로자이면서 동시에 가맹본부의 근로자로 인정될 수 있음(미국 프랜차이즈 사례 참조).[51]
- 제빵기사는 자회사의 근로자이면서 동시에 가맹본부의 근로자로 인정될 수 있음.
- 수리기사는 수리업체의 근로자이면서 동시에 본사의 근로자로 인정될 수 있음.

○ 이러한 복합적 고용관계에서는 사용자의 지위에 있을 수 있는 자의 관할권에 따라 책임 여부가 결정될 수 있음.
- 가맹점 근로자의 근로 조건에 대해서 가맹점주가 관할권을 가지고 있는 경우에는 가맹점주가 사용자 책임을 부담해야 할 것이지만(가맹점에서 독자적으로 결정할 수 있는 사안),
- 가맹점주의 관할권을 벗어나 가맹본부의 관할권에 속하는 문제에 대해서는 가맹본부가 사용자 책임을 부담해야 할 것임(전체 가맹점에 공통적으로 적용되는 사안).

○ 이러한 접근법은 자회사에 고용되어 있는 제빵기사 또는 수리기사의 경우에도 마찬가지임.

2. 계약적 신분 관계

○ 근로계약과 도급계약화 현상은 이른바 "갑을 관계", 즉 계약적 신분 관계의 대두를 동반함.
- 갑과 을은 원래 계약의 두 당사자, 채권자와 채무자를 가리키는 계약 관행상 용어임.
- 그러나 갑을 관계는 단순히 채권자-채무자 관계를 가리키는 용어가 아니라, 지배와 예속의 유사 신분 관계를 자조적으로 가리키는 용어로 사용되고 있음.
- 계약과 신분은 서로 모순되는 개념이라는 점에서, 갑을 관계라는 용어는 지배-종속의 유사 신분 관계가 계약에 근거해서 형성되고 있다

51) 한국노동연구원, 『국제노동브리프』, 2018년 10월호 참조.

는 사실을 보여 주는 용어라고 할 수 있음.

- 이 말은 현재 한국 사회가 처해 있는 상황을 징후적으로 보여 준다고 할 것임.

○ 종래의 노동법은 좁은 의미의 근로계약 관계만 포착하였음.

- 근로계약 관계는 법인 사용자와 근로자 사이에 지시-종속 관계가 존재함.
- 사용자는 지시권에 근거해서 근로자의 노동 과정을 관리하고, 그것에 대해서 직접 자기 책임을 부담함.
- 근로자는 자신의 노동(시간)을 사용자의 처분에 맡기며, 노동의 결과에 대해서는 책임을 지지 아니함.
- 집단적 노동관계는 같은 법인에 고용된 근로자들의 집단과 법인 사이에 이항 구도로 형성됨.

○ 노동법은 계약적 신분 관계로 시야를 확대할 필요가 있음.

- 계약적 신분 관계는 법인과 법인, 법인과 개인 간의 네트워크를 모델로 함: 재벌, 원하청, 특고, 프랜차이즈 등이 포함됨.
- 계약적 신분 관계의 작동 양식은 포괄적인 통제, 프로그래밍된 지시, 피지배자(근로자, 하청업체, 가맹점주 등)의 자기 규율에 기반을 둠.

○ 계약적 신분 관계에 고유한 통제의 포괄성, 프로그래밍, 자기 규율성 등은 피지배자에게 일정한 '자유'를 부여함.

- 비록 제한적이고 제어된 자유이지만, 이 자유가 노동법을 적용하는 데 장벽 역할을 함.
- 노동법을 적용하기 위하여 이 자유를 부정할 필요는 없음.
- 근로자를 기계 취급했던 종래의 종속 노동론을 극복하고, 진정으로 인간적인 노동 체제를 실현하기 위해서는 자유를 노동법에 적극적으로 도입하려는 태도와 논리가 필요함.

○ 이것은 책임 개념을 노동법에서 어떻게 다룰 것인가의 문제와 연결됨.

- 종래의 종속 노동법에서는 근로자는 노동 과정을 구상하는 데 참여하지 못하므로, 그 결과에 대해서도 책임을 지지 아니함.
- 그러나 근로자가 노동 과정에 참여할 수 있는 자유가 제한적이나마 부

여되는 한, 그 결과에 대한 책임도 분담하는 것이 논리적으로 요청됨.

- 경제법은 책임에 상응하게 권한을 제한함으로써 양자의 균형을 도모하지만, 노동법은 권한에 상응하게 책임을 부과함으로써 양자의 균형을 도모하고자 함.
- 권한과 책임의 조화는 근로자와 사용자 양자 모두에 대해서 구현되어야 할 것임.

○ 네트워크 노동 관계에서 사용자의 권한과 책임의 조화와 관련하여, 책임의 원인이 행위자의 고유한 관할 영역에서 비롯하는 것이 아니라, 네트워크의 기획, 관리, 감독에 의하여 발생하는 것이라면, 네트워크를 구상한 자에게도 책임이 분배되어야 할 것임.

- 재벌 : 계열사는 자신의 관할 범위에서 비롯된 문제에 대해서는 계열사 근로자에게 자기 책임을 부담해야 할 것이지만, 재벌 구조 그 자체에서 발생한 문제에 대해서는 지배 사업주가 피지배 기업인 계열사와 연대하여 계열사 근로자에 대해서 공동 책임을 부담해야 할 것임.
- 원하청 : 하청은 자신의 관할 범위에서 비롯된 문제와 관련해서는 하청 근로자에 대해서 사용자 책임을 부담하며, 원청은 네트워크 구조 그 자체에서 발생한 문제에 대하여 하청과 연대하여 하청 근로자에게 공동 책임을 부담해야 할 것임.
- 특고 : 특고 근로자는 자신의 관할 영역에서 비롯한 문제에 대해서는 자신이 책임을 져야 할 것이지만, 네트워크 구조 그 자체에서 비롯하는 문제에 대해서는 네트워크 사업주가 책임을 부담해야 할 것임.
- 프랜차이즈 : 가맹점주는 자신의 관할 영역에서 비롯한 문제에 대해서는 가맹점 근로자에 대해서 사용자 책임을 직접 부담해야 할 것이지만, 프랜차이즈 구조 그 자체에서 비롯하는 문제에 대해서는 가맹본부가 가맹점주와 연대하여 가맹점 근로자에 대해서 공동 책임을 부담해야 할 것임.

제3절 노동조건과 노사관계

○ 임금과 노동조건 개선에 대한 원청의 책임

- 파리바게뜨와 같은 프랜차이즈 가맹점 구조를 유지할 경우, 고용불안정성만이 아니라, 임금 인상과 노동조건 개선에 대한 정부와 가맹본부 차원의 대책이 필요함. 이런 문제가 해결되지 않은 상태에서 자회사 모델은 설득력을 얻기 어려움.
- 현실적으로 가맹 노동자와 파견노동자의 실질적인 사용자가 가맹본부(본사)라는 점을 고려하면, 임금, 야간·휴일수당 등 조건을 보장하고, 실질적인 소득을 가맹점주에게도 보장하는 것이 필요함.

○ 업체 교체 시 고용·단협 승계 제도화

- 간접고용 노동자들의 항상적인 고용불안과 잠재적 노동조합 탄압이 우려되는 상황에서 업체가 변경될 경우 기존 노동자들의 고용과 근속기간, 단체협약이 새로운 업체로 승계되도록 제도화하는 방안을 검토할 수 있음.

○ 실질적 지배력을 행사하는 자의 책임 범위

- 더욱 다면화될 고용관계의 특성을 감안할 때 근로계약을 누구와 체결하고 있는지 형식에 대한 검토보다는 실질적 지배력을 행사하는 자에게 노사관계 측면, 즉 단체교섭/협의에서 노조의 교섭 상대방으로서의 의무를 부여하는 방안을 적극 검토할 필요가 있다고 판단됨.
- 하지만 이 방안과 관련해서는 실질적 지배력 등 사용자 범위가 추상적이고 모호하여 부당노동행위 형사처벌에서 헌법상 죄형법정주의 원칙(법적 책임 명확성)에 위배될 우려가 있다는 점과 현행 노·사 2면 관계를 전제로 하는 현행 노조법 체계에 부합하지 않다는 점[52]

52) 현행 노조법이 2면 관계를 전제로 하고 있기 때문에 원청과 다수 하청기업과의 교섭단위 구성문제, 교섭창구 단일화 절차, 원·하청 도급계약 해지 시 교섭중단 여부 등에서 혼란이 예상됨. 따라서 이런 문제들까지 종합적으로 고려하여 제도개선을 논의할 필요가 있다고 판단됨.

등의 문제점이 예상되므로 이를 종합적으로 고려하여 간접고용 노동자 보호 방안을 모색할 필요가 있음.

제4절 근로감독

○ 근로감독에 대한 인식 제고

- 근로감독은 그 목적이 근로조건의 기준을 확보하기 위한 것으로 일자리의 질이나 양에 큰 영향을 끼치는 요소임. 현대 고용시장에서 사용자 지휘·명령 형태의 진화, 거래관계의 특수성, 스마트폰 활용 등을 통한 인사노무관계의 개입이 빈번해지면서 고용관계에서 발생되는 다양한 문제에 탄력적이면서 능동적인 감독이 필요하게 됨.
- 근로감독을 단순한 행정작용이나 법 집행의 도구로만 인식할 것이 아니라 변화하는 현대사회의 고용관계에서 일자리 질을 제고하는 한편, 고용시장 내 위법·부당한 고용관행을 개선함으로써 사회적으로 고용질서를 확립하는 한편, 가장 넓게는 "직장 내의 복지(well-being at work)"를 확보하는 방법 및 근로환경의 개선을 포괄하는 것으로 인식의 전환이 필요함.

○ 근로감독의 실효성, 신뢰성, 공정성, 독립성 확보

- 불법적 고용형태의 시정이 효과적으로 이뤄지기 위해서 근로감독관의 증원뿐만 아니라 근로감독의 실효성, 신뢰성, 공정성, 독립성을 확보하는 방안이 함께 수반되어야 함.
- 근로감독의 효과나 공정성 측면 등을 고려한다면 법 취지에 따라 엄정한 법 집행을 도모하면서도 업계의 거래관계 또는 관행, 고용관계의 특성, 노사관계 등을 종합적인 검토하여 탄력적인 행정적 대응을 할 수 있도록 해야 함.

○ 근로감독과 사회적 대화

- 근로감독의 실효성 확보를 위한 사회적 대화가 활성화되어야 함. 고

강도(high-performance) 근로감독은 사회적 대화 활성화를 전제로 하고 있음. 사회적 파트너들 간의 신뢰에 바탕을 둔 협의의 경험 축적은 정부 정책에 대한 이행도와 법적 판단에 대한 수용성을 높일 수 있음.

- 근로감독을 사용자의 고용형태에 대한 규제로만 접근할 것이 아니라 국가 내 고용질서 확립이라는 차원에서 사용자와 노동자, 근로감독을 지원하는 기관, 시민사회 등과의 협력 등을 통한 사회적 대화 활성화와 파트너십 역량 확대 등과 맞물려 고려할 필요가 있음.

참고문헌

고용노동부 보도자료(2017), “고용노동부, 파리바게뜨 근로감독 결과 발표”, 2017. 9. 21

권순원 · 강태선 · 노상헌 · 도재형 · 박용철 · 이창길 · 이종수(2018), 「근로감독 혁신방안 연구」, 고용노동부 수탁연구과제, 한국노동사회연구소

권영국·류하경(2014), 「SK브로드밴드, LG유플러스의 인력운영체계 분석」, 민변 노동위원회 연구용역(중간)보고서

금태섭 의원실 보도자료, “불법파견 늘었지만 처벌은 벌금 뿐”, 2017. 10. 23.자

김가람(2017), 「가맹거래관계와 노동관계에 관한 연구」, 대한민국 국회 정책연구용역

김동욱(2017), 「사업장 근로감독의 체계적 지위와 적법성 제고방안」, 『산업관계연구』, 27(4), pp. 87-105

김종진(2017), 「프랜차이즈 고용구조와 불법파견 해법 모색 : 제빵제과기사 및 스태프 고용 및 노동과정을 중심으로」, 『파리바게트 제빵기사 직접고용을 위한 긴급 토론회』, 정의당.

문기섭(2003), 『노동행정과 근로감독』, 한국노동연구원

박원주 · 전용일(2012), 「사업장 근로조건 위반에 대한 근로감독의 효과 분석」, 『노동정책연구』 제12권 제2호

박은정(2015), 「가맹거래계약관계와 노동법: 지배종속의 발견」, 월간 『노동리뷰』, 통권 제127호, pp. 35-51.

박찬임 · 박제성 · 이승렬(2016), 『배달대행 배달원의 종사실태 및 산재보험 적용 강화 방안 연구』, 고용노동부 수탁연구과제, 한국노동연구원

신인수(2017), 「파리바게뜨 불법파견 실태와 법률적 문제」, 국회의원 이정미 의원실·정의당 노동이당당한나라 본부·민주노총 화학섬유노조 공동 주최 ‘파리바게뜨 제빵기사 직접고용 어떻게 할 것인가?’ 긴급토론회 자료집.

이상헌(2005), Decent Work: 무엇을 어떻게 측정할 것인가?, 국제노동브

리프 3(7), pp. 4-11.
이윤환(2014), 「수사경찰의 직무능력 향상방안에 관한 연구」, 건양대학교 대학원 박사학위논문
이정미 의원실(2016), "파견 · 사용업체 근로감독 현황", 국회 환경노동위원회 국정감사 제출자료
임영국(2018), 「파리바게뜨 불법파견에 대한 노조의 대응 활동과 과제」, 정의당·화학섬유노조·파리바게뜨 불법파견 문제 해결과 청년노동자 노동권 보장을 위한 시민사회대책위원회 공동 주최 '파리바게뜨 불법파견을 통해 살펴본 간접고용 실태와 해결방안' 토론회 자료집
장석춘 의원실(2016), "불법파견 사업장 대상 특별근로감독 실시 내역", 국회 환경노동위원회 국정감사 제출자료
전국화학섬유식품산업노동조합 · 전국화학섬유식품산업노동조합 파리바게뜨지회 · 파리바게뜨 불법파견 문제 해결과 청년노동자 노동권 보장을 위한 시민사회대책위원회(2017), "기자간담회: 파리바게뜨 불법파견 법적 쟁점과 해결방안", 참여연대
정선욱(2009), 근로감독행정 유형의 라틴모델 소개 및 시사점 , 국제노동브리프 7(7), pp. 43-50.
정승환(2013), 「노동법 위반사건 수사시스템 개선방안 연구」, 고려대학교 법학전문대학원.
정용식(2014), 「SK브로드밴드와 LG유플러스 비정규직 노동실태 설문조사 결과」, 새정치민주연합을지로위원회, 민변, 희망연대노조 등 주최 SK브로드밴드·LG유플러스 서비스센터 비정규직 노동실태 발표 및 증언대회
조남택(2018), 「불법파견 해결 방법, 합자기업으로 가능한가」, 월간 『노동법률』, 2018.1월호, pp. 47-49
Weil, D.(2015) 송연수 옮김, 2015.『균열일터: 당신을 위한 회사는 없다』, 황소자리.

原悦子 · 上田潤一(2011), "フランチャイジーの労働者性", ジネス法務 ２０１１年５月号.

公正取引委員会(2011), “フランチャイズ · チェーン本部との取引に関する調査報告書”, ２０１１年7月7日.

Arrigo, G., Casale, G., & Fasani, M. (2011), A Guide to Selected Labour Inspection Systems, ILO Working Document Number 10, Geneva: International Labour Organization.

Bonnet, F., J.B. Figueiredo & Standing, G. (2003), A Family of Decent Work Indexes, International Labour Review 142(2).

ILO(2003),“The Global Challenges of Labor Inspection”, International Labour Organization.

ILO(2006), “General Survey of the ILO Committee of Experts, Recommendations, Report II”, International Labour Organization.

ILO(2010), “Labour Inspection: what it is and what it does. A guide for workers.”, International Labour Organization.

ILO(2011), “Labour administration and labour inspection”, International Labour Conference, 100th Session.

Renato Bignami, Giuseppe Casale, Mario Fasani(2013), “Labour inspection and employment relationship”, Working Document Number 28, International Labour Organization.

The World Bank(2011), “International Experiences in Reforming Labor Inspection Services”

부록 1

합의서

파리바게뜨 제조기사와 관련하여 아래와 같이 합의한다.

1. (주)해피파트너즈의 주주 구성은 (주)파리크라상이 51% 이상의 지분을 가지며 협력업체는 주주로 참여하지 아니 한다

2. (주)해피파트너즈의 상호, 대표이사, 등기이사, 지분율을 변경, 및 증자한다
   가. 대표이사는 (주)파리크라상 임원 가운데 선임한다
   나. 협력업체 대표이사는 등기이사로 선임하지 아니 한다

3. 근로계약서는 다음과 같이 진행한다
   가. 미 체결한 직원은 신규계약서로 체결한다 (12월 급여 인상 소급 적용)
   나. 기 체결한 직원은 상호 변경 후 신규계약서로 재계약한다
   다. 노사간 합의 완료 시까지 추가 근로계약 활동은 중단한다

4. 처우개선 및 근로환경 개선을 위한 노사 간담회 및 협의체를 운영한다
   가. 한국노동조합총연맹, 민주노동조합총연맹, 파리바게뜨 가맹점주협의회, (주)파리크라상으로 구성한다
   나. 급여는 3년 내 (주)파리크라상 동일 수준, 복리후생은 즉시 동일 수준으로 적용한다

5. 협력업체 부당노동행위는 시정조치하고 불법파견과 관련한 사회적 논란에 대해 유감을 표명한다

6. (주)파리크라상에 대한 근로자 지위확인 소송은 모두 즉시 취하하고,

이 경우 지금까지 지급된 소송비용은 (주)파리크라상이 부담한다

7. 2017년 9월 21일 노동부가 발표한 체불임금은 조속히 해결하도록 노력한다

8. 한국노동조합총연맹, 민주노동조합총연맹, 파리바게뜨 가맹점주협의회, (주)파리크라상은 (주)해피파트너즈가 사회적 책임을 다할 수 있도록 공동 대응한다

9. 한국노동조합총연맹, 민주노동조합총연맹, (주)파리크라상은 고용합의 사항 이행을 위해 시간이 필요하므로 고용노동부에 행정적, 사법적 조치를 유예를 신청하기로 한다

10. 노사가 참여하는 "상생화합의 장"을 마련한다

2018년 1월 11일

한국노총 공공산업 노동조합	민주노총 전국화학섬유식품노조연맹
더불어민주당 을지로위원회	정의당
시민사회대책위원회	파리바게뜨 가맹점주협의회
(주)파리크라상	

부록 2

정규직(자회사) 전환 이후 노동조건 변화 및 만족도 실태조사

안녕하십니까?

본 조사는 고용노동부가 한국노동연구원에 위탁하여 진행하고 있는 고용영향평가 사업의 일환으로 고용형태 전환 이후 노동조건 변화와 만족도를 파악하기 위해 계획되었습니다. 문재인 정부 출범 이후 공공부문에서부터 좋은 일자리 창출을 위한 비정규직 정규직 전환이 추진되고 있는 가운데 민간부문에서 선도적으로 고용형태를 전환한 사례를 분석함으로써 좋은 일자리 창출 모델을 발굴하는 것을 목적으로 하고 있습니다.

설문에 대한 모든 응답과 개인적인 사항은 철저히 비밀과 무기명으로 처리됩니다. 조사된 모든 내용은 통계 목적 이외에는 절대 사용할 수 없으며, 그 비밀이 보호되도록 통계법(제33조, 제34조)에 규정되어 있습니다.

업무 중 바쁘신 가운데 본 조사에 참여하여 주셔서 고맙습니다.

2018년 9월 한국노동연구원

* 연구총괄 : 한국노동연구원(이정희 부연구위원, ☎ 044-287-6218)
* 조사업체 : 서던포스트(김정수 연구원, ☎ 070-7586-0124, 010-8586-1261)

※ 아래 사항은 응답자 정보에 관한 문항입니다.

SQ1. 나이 만 _____세

SQ2. 성별 ① 남 ② 여

SQ3. 현재 혼인상태 ① 예 ② 아니오

SQ4. 부양가족 수(본인포함) _____명

SQ5. 현 업체 근무기간 ___년 ___개월(2018년 9월 기준)
(자회사 근무기간 포함)

SQ6. 동종업무 총 근무기간 ___년 ___개월 (2018년 9월 기준)

SQ7. 근무지역
① 서울 ② 부산 ③ 대구 ④ 인천 ⑤ 광주 ⑥ 대전 ⑦ 울산
⑧ 경기 ⑨ 충북 ⑩ 충남 ⑪ 전북 ⑫ 전남 ⑬ 경북 ⑭ 경남
⑮ 제주 ⑯ 강원 ⑰ 세종

SQ8. 직급/직군

① [파리바게뜨]	1. ① 제빵기사 ② 카페기사 2. ① 수습 ② 기사 ③ 조장 ④ 반장 ⑤ 주임 ⑥ 직장
② SKB 홈앤서비스	① 개통 ② 장애 ③ 멀티 ④ 컴프 ⑤ HS ⑥ 해지 ⑦ 무선 ⑧ 기업 ⑨ 영업(마트) ⑩ 영업(필드) ⑪ 임대장비 ⑫ CE(청약)
③ [딜라이브]	① 개통 ② 장애 ③ 멀티 ④ 컴프 ⑤ HS ⑥ 해지 ⑦ 무선 ⑧ 기업 ⑨ 영업(마트) ⑩ 영업(필드) ⑪ 임대장비 ⑫ CE(청약)

SQ9. 노동조합 가입 여부
① 한국노총 노조 ② 민주노총 노조
③ 상급단체 없는 기업노조 ④ 노조에 가입하지 않았음

문1. 귀하의 노동시간, 근무/휴무일수, 임금을 정규직(자회사) 전환 전후로 나눠 기입해 주세요.

정규직 전환 이전	
1) 하루 평균 근무시간 (식사시간 · 휴게시간 포함)	_시간_분
2) 근무 중 식사시간	___분
3) 휴게시간(근무 중 식사시간 제외)	___분
4) 1주 평균 근무일수	___일
5) 1주 평균 노동시간	___시간
6) 한 달 평균 휴무일수(공휴일포함)	___일
7) 임금(세전, 2017년 8월 기준)	월_만 원

정규직 전환 이후	
1) 하루 평균 근무시간 (식사시간 · 휴게시간 포함)	_시간_분
2) 근무 중 식사시간	___분
3) 휴게시간(근무 중 식사시간 제외)	___분
4) 1주 평균 근무일수	___일
5) 1주 평균 노동시간	___시간
6) 한 달 평균 휴무일수(공휴일포함)	___일
7) 임금(세전, 2018년 8월 기준)	월_만 원

문2. 정규노동시간을 초과하여 근무할 경우 연장근로수당이 초과근무시간만큼 지급되고 있습니까?

	전혀 그렇지 않다	별로 그렇지 않다	보통이다	조금 그렇다	매우 그렇다
정규직 전환 이전	①	②	③	④	⑤
정규직 전환 이후	①	②	③	④	⑤

문3. 귀하에게 업무를 지시하는 사람은 누구인지 순위로 표기해 주세요.

정규직 전환 이전	순위
① 원청업체 관리자	
② 협력업체 관리자	
③ 가맹점주 (파리바게뜨의 경우)	

정규직 전환 이후	순위
① 원청업체 관리자	
② 자회사 관리자	
③ 가맹점주 (파리바게뜨의 경우)	

문4. 업무시간 외에 업무지시를 받은 경험이 있거나 스케줄링이 예고 없이 떨어진 적이 있습니까?

정규직 전환 이전	① 있다 (1주 평균 ____번) ② 없다
정규직 전환 이후	① 있다 (1주 평균 ____번) ② 없다

문5. 정규직 전환 이전과 이후로 나눠 아래의 항목에 대해 예, 아니오로 답해주세요

	정규직 전환 이전	정규직 전환 이후
1) 산업안전 교육을 정기적으로 받고 있다	① 예 ② 아니오	① 예 ② 아니오
2) 질병, 부상에 따른 병가신청 절차가 마련되어 있다	① 예 ② 아니오	① 예 ② 아니오
3) 유니폼을 회사가 지급한다	① 예 ② 아니오	① 예 ② 아니오
4) 장비나 업무비품을 회사가 지급한다	① 예 ② 아니오	① 예 ② 아니오
5) 육아휴직이 필요한 경우 사용할 수 있다	① 예 ② 아니오	① 예 ② 아니오
6) [여성만 응답] 생리휴가, 산전후휴가를 자유롭게 사용할 수 있다	① 예 ② 아니오	① 예 ② 아니오

문6. 아래의 항목에 대한 현재의 만족도가 어느 정도인지를 알아보고자 합니다. 가장 가깝다고 생각하는 번호에 체크(V)해 주세요.

항 목	매우 불만	불만	보통	만족	매우 만족
6-1. 고용안정	①	②	③	④	⑤
6-2. 임금수준	①	②	③	④	⑤
6-3. 노동시간	①	②	③	④	⑤
6-4. 노동강도(업무량)	①	②	③	④	⑤
6-5. 업무의 종류	①	②	③	④	⑤
6-6. 근무형태(출퇴근)	①	②	③	④	⑤
6-7. 관리감독 및 모니터링	①	②	③	④	⑤
6-8. 복지후생	①	②	③	④	⑤
6-9. 인사승진(인사관리)	①	②	③	④	⑤
6-10. 직장문화 분위기	①	②	③	④	⑤
6-11. 일하면서 건강 안전	①	②	③	④	⑤
6-12. 직업 자긍심	①	②	③	④	⑤
6-13. 노무관리	①	②	③	④	⑤
6-14. 교육훈련	①	②	③	④	⑤

문7. 귀하는 현재 정규직이라고 생각하십니까?

① 예 ② 아니오 [▶ 문7-1로 가세요]

문7-1 정규직이 아니라고 생각하는 이유 2가지를 꼽아주세요.
1순위 ____, 2순위 _____

① 원청기업으로의 직접 고용이 아니기 때문
② 여전히 고용불안을 느끼기 때문
③ 임금 및 복리후생이 기대한 수준만큼 향상되지 않았기 때문
④ 임금체계가 여전히 불안정하기 때문
⑤ 여전히 부당한 업무지시를 받고 있기 때문

문8. 귀하의 노동조건 개선을 위해 중요하다고 생각되는 점 2개를 꼽아 주세요.
1순위 ____, 2순위 _____

① 임금 인상 ② 복리후생 확대 ③ 노동시간 단축 ④ 노동강도 완화
⑤ (자회사 아닌) 원청기업으로 직접고용

문9. 노동조합 필요성에 대한 귀하의 생각을 정규직 전환 이전과 이후로 나누어 표기해 주세요.

	전혀 필요하지 않다	필요하지 않다	보통이다	필요하다	매우 필요하다
정규직 전환 이전	①	②	③	④	⑤
정규직 전환 이후	①	②	③	④	⑤

문10. 노동조합의 현재 활동 수준에 대한 귀하의 견해는 어떻습니까?

① 매우 낮다	② 낮다	(▶ 문10-1로 이동)
③ 높다	④ 매우 높다	(▶ 문10-2로 이동)

문10-1 문10의 [①, ② 응답자] 활동수준이 낮다고 보는 이유를 2가지 꼽아주세요. 1순위 ____, 2순위 _____

① 사용자의 방해 때문
② 노동자들의 관심이 부족해서
③ 노동자들의 관심은 있으나 한 자리에 모이기 힘든 구조여서
④ 복수의 노동조합으로 나뉘어져 있어서

문10-1 문10의 [③, ④ 응답자] 활동수준이 낮다고 보는 이유를 2가지 꼽아주세요. 1순위 ____, 2순위 _____

① 정규직(자회사) 전환을 통한 고용안정 달성에 기여했기 때문
② 임금·노동조건 개선을 위해 활동하기 때문
③ 법률 지원을 제공해 주기 때문
④ 고충처리를 해 주기 때문
⑤ 연대활동을 통해 우리 회사뿐 아니라 동종업계 노동자들을 위해 애쓰기 때문

문11. 복수의 노동조합이 존재하는 경우, 단체교섭을 어떻게 하는 게 좋다고 생각합니까?

① 각각 따로따로 ② 합쳐서 하나로

문12. 정규직(자회사) 전환 이후 가장 큰 변화가 무엇인지 2개를 꼽아주세요. 1순위 ____, 2순위 _____

① 원청기업에 대한 소속감이 더 커졌다
② 관리자/가맹점주 눈치를 덜 보게 되었다
③ 사회적으로 나의 노동(직업)을 인정받게 되었다
④ 동종업계에 불법파견, 임금체불 등 탈법적 관행이 줄어들었다
⑤ 노동조합 활동을 통해 변화를 끌어낸 데 대해 자부심을 느낀다

문13. [파리바게뜨 기사만 응답] 가맹점주를 어떻게 보고 있습니까?

① 본사[파리바게뜨]의 입장 대변하는 중간 관리자
② 본사 기준으로는 '을'의 위치에 있고, 제빵 · 카페기사들과 연대가 가능한 자

▶▶ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다. ◀◀

민간부문의 정규직 전환 사례 분석을 통한
좋은 일자리 창출 모델 발굴

▪ 발행연월일	2018년 12월 24일 인쇄 2018년 12월 28일 발행
▪ 발 행 인	배 규 식
▪ 발 행 처	**한국노동연구원** 30147 세종특별자치시 시청대로 370 세종국책연구단지 경제정책동 ☎ 대표 (044) 287-6080 Fax (044) 287-6089
▪ 조판 · 인쇄	거목정보산업(주) (044) 863-6566
▪ 등 록 일 자	1988년 9월 13일
▪ 등 록 번 호	제13-155호

※ 본 보고서의 내용은 한국노동연구원의 사전 승인 없이 전재 및 역재할 수 없습니다.

ISBN 979-11-260-0309-9 (비매품)