

정책연구  
2019-01

# 관광산업 종사자의 노동시간 실태와 삶의 질 연구

이경희 · 김근주

한국노동연구원



# 목 차

요 약 .....	i
제1장 서 론 .....	(이경희) ..... 1
제2장 관광산업 노동실태 .....	(이경희) ..... 6
제1절 관광산업 범위설정 및 분류와 근로시간 특례 변화 .....	6
1. 관광산업 범위 및 분류 .....	6
2. 관광산업 관련 근로시간 특례 변화 .....	8
제2절 관광산업 종사자의 노동시간 및 일·생활 균형 실태 .....	9
1. 실태조사 개요 .....	9
2. 실태조사 결과 .....	11
제3장 관광산업 종사자에 대한 근로시간 단축제의 효과 분석 .....	(이경희) ..... 94
제1절 선행연구 .....	94
1. 법정 근로시간 단축이 실근로시간에 미치는 영향 .....	95
2. 법정 근로시간 단축이 일·생활 균형 및 만족도에 미치는 영향 .....	101
제2절 연구방법론 .....	103
1. 분석자료 및 모형 .....	103
2. 변수의 정의 및 기초통계 .....	105
제3절 분석결과 .....	111
1. 근로시간 단축제가 실근로시간에 미치는 영향 .....	111

2. 근로시간 단축제가 일·생활 균형에 미치는 영향 .....	114
3. 근로시간 단축제가 생활만족도에 미치는 영향 .....	117

## 제4장 관광산업 종사자의 노동시간 규율과 정책적 개선

방안 .....	(김근주) ..... 123
제1절 연구의 배경 .....	123
제2절 관광산업 법체계와 종사자에 대한 규율 .....	126
1. 관광산업의 규율과 노동문제 .....	126
2. 관광산업 정책의 방향 .....	127
3. 관광산업과 관련 법령 .....	129
4. 관광산업 관련법에서 종사자에 관한 규율 .....	131
5. 종사자 보호 법령의 부재: 노동법상의 규율을 통한 해결 .....	133
제3절 관광산업 종사자의 노동시간 규율방안 .....	134
1. 관광산업의 노동기준에 관한 국제적 논의 .....	134
2. 관광산업의 근로시간과 특례업종의 대처방안 .....	137
3. 관광산업 규율 법령의 규율 방향 .....	147
제4절 소 결 .....	149

## 제5장 결론 및 정책적 시사점 .....

제1절 조사 및 분석결과 요약 .....	151
1. 실태조사 결과 .....	151
2. 근로시간 단축제의 효과 분석결과 .....	162
제2절 정책적 시사점 .....	164

## 참고문헌 .....

167

## 표 목 차

<표 1- 1> 2018년 「근로기준법 일부 개정법률안」의 주요 내용 .....	2
<표 2- 1> 본 연구의 관광산업 범위 및 분류 .....	6
<표 2- 2> 산업연관표상 관광산업 분류 .....	7
<표 2- 3> 관광산업 내 세부업종·기업규모별 근로시간 특례여부 및 단축 시기 .....	8
<표 2- 4> 조사 설계 .....	10
<표 2- 5> 업종별 비례할당, 분석샘플 수 등을 고려한 표본 설계 ...	10
<표 2- 6> 주당 평균 근로시간(2019년 후반기) .....	11
<표 2- 7> 지난 3년간 주당 평균 근로시간 변화(2017~19년) .....	15
<표 2- 8> 직장 내 유연근로시간제 .....	19
<표 2- 9> 본인적용 유연근로시간제 .....	24
<표 2-10> 지난해(2018년) 연(월)차 휴가 유무 .....	28
<표 2-11> 지난해(2018년) 사용가능한 연(월)차 휴가일수 .....	31
<표 2-12> 지난해(2018년) 연(월)차 휴가 소진율 .....	35
<표 2-13> 지난해(2018년) 연(월)차 휴가의 희망일 사용 여부 .....	39
<표 2-14> 현 직장에서의 연가저축제 사용 여부 .....	43
<표 2-15> 워라벨 수준(2019년 후반기) .....	47
<표 2-16> 지난 3년간 워라벨 수준 변화(2017~19년) .....	51
<표 2-17> 전반적인 삶에 대한 만족도(2019년 후반기) .....	55
<표 2-18> 지난 3년간 전반적 삶에 대한 만족도 변화 (2017~19년) .....	59
<표 2-19> 시간사용에 대한 전반적 만족도 .....	63
<표 2-20> 근로시간 단축제에 대한 대응: 직장 차원 .....	68
<표 2-21> 근로시간 단축에 대한 만족도 .....	73

<표 2-22> 근로시간 단축으로 인한 애로사항 .....	79
<표 2-23> 근로시간 단축 관련 개선방향 .....	88
<표 3- 1> 법정 근로시간 단축이 실근로시간에 미치는 영향 관련 선행연구 .....	96
<표 3- 2> 법정 근로시간 단축이 실근로시간에 미치는 효과의 크기 비교 .....	98
<표 3- 3> 법정 근로시간 단축 사례: 한국, 일본 및 유럽 국가 .....	99
<표 3- 4> 법정 근로시간 단축이 일·생활 균형 및 만족도에 미치는 영향 관련 선행연구 .....	102
<표 3- 5> 근로시간 단축제(주 52시간 상한제)의 적용여부에 따른 구분 .....	105
<표 3- 6> 변수의 정의 및 측정방법 .....	106
<표 3- 7> 분석 표본의 기초통계: 전체 및 특례구분 업종별 .....	108
<표 3- 8> 분석 표본의 기초통계: 전체 및 기업규모별 .....	110
<표 3- 9> 근로시간 단축제가 실근로시간 변화에 미치는 효과: 특례제외 및 비특례 업종의 기업규모별 적용차이 이용 .....	112
<표 3-10> 근로시간 단축제가 실근로시간 변화에 미치는 효과: 특례제외 및 특례존치 업종의 적용차이 이용 .....	113
<표 3-11> 근로시간 단축제가 워라벨 수준 변화에 미치는 효과: 특례제외 및 비특례 업종의 기업규모별 적용차이 이용 .....	115
<표 3-12> 근로시간 단축제가 워라벨 수준 변화에 미치는 효과: 특례제외 및 특례존치 업종의 적용차이 이용 .....	116
<표 3-13> 근로시간 단축제가 전반적 생활만족도 변화에 미치는 효과: 특례제외 및 비특례 업종의 기업규모별 적용차이 이용 .....	118
<표 3-14> 근로시간 단축제가 전반적 생활만족도 변화에 미치는 효과: 특례제외 및 특례존치 업종의 적용차이 이용 .....	119
<표 3-15> 근로시간 단축제가 여가생활 만족도 변화에 미치는 효과: 특례제외 및 비특례 업종의 기업규모별 적용차이	

이용 .....	121
<표 3-16> 근로시간 단축제가 여가생활 만족도 변화에 미치는 효과: 특례제외 및 특례준치 업종의 적용차이 이용 .....	122
<표 4- 1> 2018년 근로시간 관련 법개정 시행 시점 .....	124
<표 4- 2> 제1~4차 관광진흥 5개년 계획 개요 .....	128
<표 4- 3> 관광산업 관련 행정규칙 .....	132
<표 4- 4> ILO 2017년 지침의 기본 원칙 .....	136
<표 4- 5> 근로시간 특례업종의 축소 .....	140
<표 4- 6> 실태조사 업종 분류 .....	141
<표 4- 7> 유연근로시간제의 유형 .....	142
<표 4- 8> 탄력적 근로시간제 관련 국회계류법안 .....	145
<표 5- 1> 근로시간 단축(주 52시간 상한)제의 효과 분석결과 종합 .....	163

## 그림목차

[그림 2- 1] 직장 내 유연근로시간제 .....	18
[그림 2- 2] 본인적용 유연근로시간제 .....	22
[그림 2- 3] 지난해(2018년) 연(월)차 휴가 유무 .....	27
[그림 2- 4] 지난해(2018년) 연(월)차 휴가의 희망일 사용 여부 .....	38
[그림 2- 5] 현 직장에서의 연가저축제 사용 여부 .....	42
[그림 2- 6] 지난 3년간 위라벨 수준 변화(2017~19년) .....	50
[그림 2- 7] 지난 3년간 전반적인 삶에 대한 만족도 변화 (2017~19년) .....	58
[그림 2- 8] 시간사용에 대한 전반적 만족도 .....	62
[그림 2- 9] 근로시간 단축제에 대한 대응: 직장 차원 .....	67
[그림 2-10] 근로시간 단축에 대한 대응 여부: 근로자 개인 차원 ....	70
[그림 2-11] 근로시간 단축에 대한 대응: 근로자 개인 차원 .....	71
[그림 2-12] 근로시간 단축에 대한 만족도 .....	72
[그림 2-13] 근로시간 단축으로 인한 애로사항 여부 .....	76
[그림 2-14] 근로시간 단축으로 인한 애로사항 .....	78
[그림 2-15] 근로시간 단축 관련 개선 필요 여부 .....	85
[그림 2-16] 근로시간 단축 관련 개선방향 .....	86
[그림 4- 1] 제5차 관광산업 기본계획의 수행방안 .....	129
[그림 4- 2] 관광산업 법령체계도 .....	130



## 요 약

최근 세대들은 ‘워라벨(Work-Life Balance)’을 직업선택 시 최우선적으로 고려할 만큼 매우 중요한 가치로 생각하는 경향이 있으며, 이에 따라 장시간근로의 해소를 통해 일·생활 균형 및 삶의 질을 개선하기 위한 다양한 정책적 노력이 시도되고 있다. 대표적으로 지난해(2018년) 「근로기준법」 일부개정을 통해 주당 근로시간의 상한을 52시간으로 제한하고 근로시간 특례에 해당하는 업종을 축소하는 근로시간 단축제가 단계적으로 시행되고 있다. 국내외 연구결과에 따르면 이러한 제도 변화는 근로자의 일과 삶에 상당한 영향을 미치게 된다. 관광산업 또한 예외가 아님에도 불구하고, 아직까지 관심 부족, 조사자료 부재 등으로 인해 관광산업 종사자에 대한 연구는 거의 전무한 상황이다. 이에 본 연구에서는 자체 실태조사 자료와 세부 업종별·기업규모별 적용 차이 구조를 이용하여 근로시간 단축(주 52시간 상한)제가 관광산업 근로자에게 미치는 효과에 대해 분석하고 이를 바탕으로 산업적 특성을 감안한 제도적 개선방안을 검토하였다. 주요 연구결과를 요약하면 다음과 같다.

### 1. 실태조사 결과

본 연구에서는 이강욱·박정은(2011)의 ‘산업연관표상 관광산업 분류’를 참고하여, 관광산업을 10개 세부업종 - 소매업, 식음료업, 숙박업, 여객운송업, 운수보조업, 차량임대업, 여행업, 문화·예술·공연업, 운동경기업, 오락·유흥업 - 을 포괄하는 것으로 설정하고 조사를 진행하였다. 우리나라 관광산업 종사자의 노동 및 생활 실태, 근로시간 단축제의 효과를 종합적으로 분석할 수 있는 기존 조사가 없는 점을 고려하여, 본 연구에서는 2019년 7월 15일부터 8월 2일까지

약 3주 동안, 전국 17개 시도에 거주하는 20~60대의 관광산업 근로자를 대상으로 구조화된 설문지를 이용한 온라인 설문조사를 실시하였다. 전국단위 분석과 조사 결과의 대표성 및 신뢰성을 확보하기 위해, 관광산업 업종별 근로자의 분포를 고려하여 2,300여 명을 대상으로 조사하였으며, 연구목적상 지난 3년간 동일 업종에 종사한 개인으로 조사대상을 한정하였다. 주요 조사결과를 요약하면 다음과 같다.

#### 가. 근로시간

2019년 하반기(7월 1일 이후) 기준 관광산업 근로자의 주당 실근로시간의 전체 평균은 45.5시간으로, 전 산업 평균보다 높은 편인 것으로 추정된다. 업종별로 보면, 특례제외 업종, 그중에서도 노선여객자동차운송업, 영화제작 및 배급·상영업, 숙박업 등에서 47~48시간으로 상대적으로 높은 것으로 조사되었다. 특히 노선여객자동차운송업, 영화제작 및 배급·상영업의 경우에는 주당 52시간을 초과하는 응답자의 비율이 16~20% 정도 되는 것으로 나타났다. 기업규모별 평균 시간은 큰 차이를 보이지 않았으나, 100명 미만 기업의 경우 주당 52시간 초과 응답자 비율(5명 미만 최대 18.5%)이, 300인 이상 대기업의 경우에는 법정 근로시간인 주 40시간 초과~52시간 이하인 비율(50% 내외)이 상대적으로 높게 나타났다. 또한 300인 이상 대기업의 경우에는 주 52시간 초과 비율뿐만 아니라 주 40시간 미만 비율도 상대적으로 낮은 양상을 보였다.

지난 3년간 변화를 살펴보면, 관광산업 근로자의 주당 평균 근로시간은, 2017년 평균 49.3시간, 2018년 48.41시간에서 2019년 하반기 45.5시간으로 꾸준한 감소세를 보이며, 3년 동안 약 3.8시간 정도 줄어드는 것으로 나타났다. 주당 평균 근로시간이 52시간을 초과하는 장시간근로의 비율 또한 큰 폭의 하락세를 보였는데, 구체적으로 2017년 29.4%, 2018년 26.55%에서 2019년 전반기 16.02%, 2019년 하반기 13.04%로 절반 수준으로 떨어졌다.

업종별 변화추이를 보면, 2017년 기준 주당 평균 근로시간이 가장 길었던 특례제외 업종에서 지난 3년간 근로시간 감소폭이 가장 크게 나타난 반면, 계속해서 근로시간 특례제도의 적용을 받는 특례존치 업종에서 가장 작은 감소폭을 나타냈다. 특례제외 업종 중, 2017년 기준 주당 평균 근로시간이 52~53시간에 달했던 노선여객자동차운송업, 영화제작 및 배급·상영업은 연평균 1.5~2시간의 높은 감소폭을 보였으며, 비특례 업종 중 장시간근로 경향(2017년 평균 53.3시간)을 보였던 차량임대업 또한 지난 3년간 큰 폭(5시간)의 하락세를 보였다. 반면, 모든 관광 관련 업종 중 2017년 근로시간 평균이 가장 낮은 편으로 조사된 운동경기업, 오락유흥업과 같은 비특례 업종에서는 큰 변화가 관찰되지 않았다. 기업규모와 관련해서는, 규모가 커질수록 지난 3년간 감소폭이 증가하는 관계가 나타났다.

#### 나. 유연근로시간제도

우선, 직장 내 유연근로시간제 시행여부 및 유형에 대해 살펴보면 다음과 같다. 직장에서 유연근로시간제도가 도입·시행되고 있다고 응답한 관광업계 종사자 비율은 약 60%로 상당히 높은 것으로 조사되었는데, 이는 주중과 주말, 성수기와 비수기 간 근무량의 편차가 큰 업계의 특성이 반영된 결과로 보인다. 이에 따라 직장에서 시행 중인 유연근로시간제(중복 선택) 중 ‘탄력적 근로시간제’가 29.6%로 가장 많은 응답을 보였고, 이어서 ‘보상휴가제’(23.1%), ‘선택적 근로시간제’(17.8%) 등의 순으로 나타났다. 업종별로는, 2019년 이전까지 근로시간 특례 적용을 받았던 특례제외 업종과 현재까지 계속해서 특례로 남아 있는 특례존치 업종에서, 과거에도 근로시간 규율을 받아왔던 비특례 업종보다, 유연근로시간제를 도입 및 시행하는 직장의 비율이 10~15%p 낮게 나타났다. 특히 특례존치 업종에 속하는 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)의 도입 비율이 47%로 가장 낮았다. 반면, 영화제작 및 배급·상영업, 문화·예술·공연업 등의

예술창작 관련 업종에서는 동 비율이 70%를 상회하였으며, 특히 탄력적 근로시간제나 재량근로시간제와 같은 유연근로시간제를 도입한 직장의 비율이 높았다. 한편, 기업규모별로 보면, 직원 수 기준 규모가 커질수록 유연근로시간제를 도입 및 시행하는 직장의 비율이 증가하는 경향을 보였는데, 10명 미만 소기업 대비 1,000명 이상 대기업(24%)의 차이는 2배 이상으로 큰 차이를 보였다.

다음으로, 근로자 차원의 유연근로시간제 활용에 대해 살펴보면, 업계 특성상 ‘탄력적 근로시간제’가 38.2%로 가장 높은 응답률을 보였고, 이어서 ‘보상휴가제’(30.4%), ‘선택적 근로시간제’(20.4%) 등의 순으로 나타났다. 업종별로는, 근로시간 규율상 특례가 존치되는 업종에서, 근로자의 유연근로시간제 활용률이 10%p 이상 떨어지는 것으로 조사되었다. 특히 특례존치 업종에 속하는 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외) 근로자의 비활용률이 35%로 현저히 높았다. 반면, 숙박, 영화제작 및 배급·상영, 오락유흥 업종에서는 유연근로시간제 비활용률이 10% 미만으로 타 업종 대비 낮고, 탄력적 근로시간제 활용 비율이 상대적으로 높은 경향을 보였다. 한편, 숙박업과 여행업의 경우에는 보상휴가제, 예술창작(영화제작 및 배급·상영업, 문화·예술·공연업) 및 오락유흥 업종의 경우에는 재량근로시간제의 근로자 활용 비율이 타 업종 대비 높았다. 한편, 기업규모별로 보면, 전반적으로 직원 수 기준 규모가 커질수록 유연근로시간제를 활용하는 근로자의 비율이 감소하는 반비례 경향을 보였다. 그러나 300인 이상 대기업 중, 1,000명 미만 기업의 근로자는 탄력적 근로시간제 활용 비율이 과반수(51%)로 두드러지게 높고, 1,000명 이상 기업의 근로자는 보상휴가제의 활용 비율이 40%에 육박하며 모든 유연근로시간제 유형 중 가장 높게 나타났다.

#### 다. 휴 가

임금근로자의 비근무일(off-duty)에 해당하는 연(월)차 휴가에 대한 조사결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 근로자 휴가 유무와 관

런하여, 지난해(2018년)에 연(월)차 휴가가 있었다고 응답한 비율은 약 80%로, 관광업계 근로자 5명 중 1명은 휴가를 전혀 이용하지 못하는 것으로 나타났다. 특례구분에 따라서는 특례제외 업종의 무휴가 근로자 비율이 특례존치 및 비특례 업종에 비해 높은 것으로 조사되었다. 업종을 세분하여 보면, 특례제외 업종 중 소매업과 식음료업의 무휴가 비율은 24~30%로 높고, 특례존치 업종 중 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외), 비특례 업종 중 차량임대업 및 여행업의 무휴가 비율은 10% 내외로 상대적으로 낮았다. 기업규모별로는 훨씬 더 뚜렷한 차이를 보인다. 직원 수 기준 규모가 커질수록 무휴가자 비율의 급격한 하락세가 관찰된다. 10명 미만 소기업의 경우에는 무휴가자 비율이 40% 내외에 육박하나 300인 이상 대기업의 경우에는 동 비율이 2~4%에 불과하여 매우 큰 차이를 보인다.

둘째, 근로자 휴가일수와 관련하여, 지난해(2018년)에 연(월)차 휴가가 있었다고 응답한 관광업계 근로자(1,805명, 전체의 약 80%)의 평균 휴가일수는 14.4일로 조사되었으며, 구간별로 나누어 보면 ‘11~15일’이 약 40%, ‘16~20일’이 27% 순으로 높게 나타났다. 특례구분에 따라서는, 특례제외 및 비특례 업종에 비해 특례존치 업종의 평균 연(월)차 휴가일수(16.6일)가 2~3일가량 많은 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면, 특례존치 업종에 속하는 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)의 평균 연가일수가 17.4일로 가장 많고, 특례제외 업종에 속하는 소매업 및 식음료업의 평균 연가일수가 13.4일 수준으로 가장 낮았다. 기업규모별로는, 종업원 수 기준 규모가 커질수록 평균 연가일수가 증가하는 정(+)의 관계를 보인다. 구체적으로, 5인 미만 소기업(10.3일) 대비 300인 이상 대기업(18.4일)의 평균 연가일수는 약 1.8배에 이른다.

셋째, 연가 소진율, 즉 사용가능 연(월)차 휴가 대비 실제 사용한 휴가일수의 비율에 대해 살펴보면, 지난해(2018년)에 연(월)차 휴가가 있었다고 응답한 관광업계 근로자(1,805명, 전체의 약 80%)의 평균 연가 소진율은 73.4%이며, 주어진 연(월)차 휴가를 모두 사용한,

즉 연가 소진율이 100%인 근로자의 비율은 약 44%인 것으로 나타났다. 한편, 연가 소진율이 절반(50%) 이하인 경우(소진율 0인 3.5% 포함)도 25%를 차지하여, 주어진 휴가권을 충분히 사용하지 못하는 근로자가 적지 않았다. 특례구분에 따라서는, 특례제외 및 비특례 업종에 비해 특례존치 업종의 평균 연가 소진율이 10%p 정도 낮은 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면, 특례존치 업종에 속하는 운수보조업의 평균 연가 소진율이 60%로 가장 낮고, 비특례 업종에 속하는 오락유흥업의 연가 소진율이 89% 수준으로 가장 높았다. 기업규모별로는, 30인 미만 소규모 기업의 연가 소진율이 상대적으로 더 높은 경향을 보이는데, 이는 이들 소규모 기업에서 사용 가능한 휴가일수가 더 적고 남은 휴가를 이월하여 사용할 수 없는 경우가 더 많기 때문인 것으로 보인다.

넷째, 휴가사용의 자유와 관련하여 보면, 지난해(2018년) 주어진 연(월)차 휴가를 희망하는 날에 자유롭게 사용할 수 있었는지에 대해, 긍정 응답(‘자유롭게 사용할 수 있었다’는 응답) 비율이 2/3 이상(71%)이지만 부정 응답 비율도 30%에 육박하는 것으로 나타나, 휴가사용에 제약이 있는 경우가 꽤 있는 것으로 조사되었다. 특례구분에 따라서는, 특례존치 및 비특례 업종에 비해 특례제외 업종에서 희망일자 휴가 사용률이 6~7%p 정도 낮은 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면, 특례제외 업종에 속하는 식음료, 영화제작 및 배급·상영, 노선여객자동차운송업종의 희망일자 휴가 사용률은 62~65%로 가장 낮은 편이고, 특례존치 업종에 속하는 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)이나 비특례 업종에 속하는 문화·예술·공연 및 오락유흥 업종의 동 비율은 78~87%로 가장 높은 수준을 보였다. 한편, 기업규모별로는, 100인 미만 중소기업의 휴가사용 자유권이 상대적으로 더 제약되는(희망일자 휴가 사용률이 상대적으로 더 낮은) 경향을 보였다. 구체적으로, 5인 이상~100인 미만 기업의 희망일자 휴가사용 비율은 66~67%로, 1,000인 이상 기업(82.3%) 대비 15%p 이상 낮은 수준으로 나타났다.

마지막으로, 연가저축제, 즉 사용하지 않고 남은 연가일수를 이월하여 장기휴가로 사용할 수 있도록 하는 제도와 관련하여 살펴보면, 사용할 수 없다는 부정 응답이 75%를 넘는 것으로 나타나, 아직 현장에서의 도입과 실행이 많이 이루어지지 못한 것으로 보인다. 특례구분에 따라서는, 비특례 업종에서의 연가저축제 사용률이 특례제외 및 특례존치 업종에 비해 2%p 정도 낮아 가장 저조한 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면, 특례제외 업종에 속하는 숙박, 영화제작 및 배급·상영, 노선여객자동차운송 업종의 연가저축제 사용률은 30% 이상으로 가장 높은 수준인 반면, 비특례 업종에 속하는 문화·예술·공연 및 운동경기 업종의 동 비율은 21%로 가장 낮은 수준인 것으로 나타났다. 한편, 기업규모별로는, 직원 수 기준 규모가 증가함에 따라 연가저축제 사용률이 증가하는 경향을 보였다. 특히, 10인 미만 소기업에서는 동 비율이 20%를 하회하는 반면, 300인 이상 대기업에서는 33~44%에 이르는 것으로 나타나 매우 큰 차이를 보였다.

#### 라. 삶의 질 : 일·생활 균형 및 만족도

근로자의 삶의 질과 관련하여 일·생활 균형 및 만족도에 대한 조사결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 워라벨(WLB: Work-Life Balance) 면에서는, 2019년 후반기(7월 1일 이후) 기준 관광산업 근로자의 일·생활 균형 수준(0~10점 척도)이 10점 만점에 평균 5.3점으로 보통 수준인 것으로 조사되었다. 특례구분별로 보면, 특례존치 업종(5.6점)에서 상대적으로 높고 특례제외 업종(5.2점)에서 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다. 업종별로 좀 더 세분하여 보면, 특례존치 업종에 속하는 운수보조업 및 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)과 비특례 업종에 속하는 차량임대업의 워라벨 수준(5.6~5.7점)이 가장 높은 편이고, 특례제외 업종에 포함되는 노선여객자동차운송업의 워라벨 수준 또한 비슷한 수준으로 높게 나타났다. 반면, 숙박업과 운동경기업 근로자의 워

라벨 수준은 5점 미만으로 모든 관광 관련 업종 중 가장 낮은 수준을 보였다. 한편, 기업규모에 따른 결과를 보면, 직원 수 기준 규모가 커질수록 대체로 근로자의 평균 워라벨 수준 또한 높아지는 경향이 발견된다. 5인 미만 소기업(5.1점)과 1,000인 이상 대기업(5.9점)의 평균 워라벨 수준은 약 15%(0.8점) 정도의 차이를 보인다.

지난 3년간 일·생활 균형 점수의 변화추세를 보면, 2017년 평균 4.74점, 2018년 4.87점에서 2019년 후반 5.3점으로 꾸준히 증가하는 경향을 보였다. 2017년 기준 워라벨 수준 점수가 가장 낮았던 특례제외 업종에서는 지난 3년간 상승폭이 가장 크게 나타난 반면, 2017년 점수가 가장 높았던 특례존치 업종에서는 더 작은 상승폭을 나타내, 둘 간의 차이가 줄어드는 모습을 보였다. 업종별로 세분하여 보면, 영화제작 및 배급·상영업, 문화·예술·공연업과 같은 예술창작 관련 업종의 경우에는 지난 3년간 가장 높은 상승폭(0.7점)을 보였으며, 2017년 기준 워라벨 수준이 가장 높았던 차량임대업(2017년 5.55점)의 경우에는 0.1점 미만의 매우 적은 증가폭을 보였다. 비특례 업종에 속하는 운동경기업에서도 거의 변화가 관찰되지 않았다. 기업규모와 관련해서는, 300인 이상 대기업에서 워라벨 수준 증가가 300인 미만 중소기업에 비해 더 크게 나타났다.

둘째, 삶에 대한 만족도(Life Satisfaction) 면에서는, 2019년 하반기 기준 관광산업 근로자의 전반적 생활만족도(0~10점 척도)가 10점 만점에 평균 5.5점으로 보통 수준인 것으로 조사되었다. 특례구분별로는 그리 큰 차이를 보이지 않았지만, 특례존치 업종(5.65점)에서 상대적으로 높고 특례제외 업종(5.45점)에서 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다. 업종별로 좀 더 세분하여 보면, 노선여객자동차운송업과 여행업의 전반적인 생활만족도 수준(5.9~6.0점)이 가장 높은 편이고, 식음료업과 오락유흥업의 수준(5.1~5.3점)이 가장 낮은 편으로 나타났다. 한편, 기업규모별로는, 300인 이상 대기업 근로자의 전반적인 생활만족도 수준이 300인 미만 중소기업에 비해 더 높은 경향을 보였다. 특히, 5인 미만 소기업(5.23점)과 1,000인 이상 대



업(6.07점) 간 격차는 약 16%(0.84점)로 가장 큰 차이를 보인다.

지난 3년간 삶에 대한 만족도 변화 또한, 일·생활 균형 점수와 마찬가지로 꾸준한 증가세 - 2017년 평균 5.24점, 2018년 5.33점, 2019년 후반 5.5점으로 상승하는 추세 - 를 보였다. 특례구분에 따라서는, 지난 3년간 특례제외 업종에서 전반적인 생활만족도가 가장 큰 폭(0.3점)으로 상승한 반면, 비특례 업종에서 가장 작은 폭(0.17점)의 상승세를 보였다. 업종별로 세분하여 보면, 숙박업과 여행업은 가장 높은 상승폭(0.4~0.5점)을 보인 반면, 차량임대업과 오락유흥업은 0.1점 미만의 매우 작은 증가폭을 보였다. 비특례 업종에 속하는 운동경기업에서는 모든 업종 중 유일하게 전반적 생활만족도 수준이 떨어지는 모습을 보였다. 기업규모와 관련해서는, 300인 이상 대기업에서 전반적 생활만족도 수준의 증가분이 300인 미만 중소기업에 비해 더 크게 나타났으며, 300인 이상~1,000인 미만인 경우의 증가폭이 0.44점으로 가장 크다.

마지막으로, 관광산업 근로자의 시간사용 만족도와 관련하여 자신의 시간사용이 부족한지 여유로운지에 대한 인식을 조사한 결과를 보면, 전체적으로 부족하다고 느끼는 비율이 75% 이상으로 상당히 높게 나타났다. 특례구분별로 보면, 특례존치 업종에서 ‘매우 부족’을 느끼는 비율은 상대적으로 낮고 ‘약간 여유’를 느끼는 비율은 상대적으로 높은 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면, 특례존치 업종에 속하는 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)과 운수보조업, 비특례 업종에 속하는 운동경기업에서의 시간부족감이 상대적으로 낮은 편인 반면, 예술창작(영화제작 및 배급·상영, 문화/예술/공연) 및 오락유흥 업종에서의 시간부족감이 상대적으로 높게 나타났다. 한편, 기업규모와 관련해서는, 1,000인 이상 대기업을 제외하고는, 직원 수 기준 규모가 증가할수록 근로자의 시간부족감이 증가하는 경향을 보였다. 1,000인 이상 대기업의 시간부족 인식 비율(75%)은 10인 미만 소기업과 거의 유사한 수준이다.

#### 마. 근로시간 단축제

최근의 근로시간 단축(주 52시간 상한)제와 관련하여 대응상황 및 애로사항, 개선방향 등에 대해 조사한 결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 관광산업 근로자를 대상으로 최근의 근로시간 단축에 대한 직장의 대응상황을 조사한 결과를 보면, 전체의 56%가 특별한 대응을 하지 않고 있다고 응답하여 기업 차원의 관련 준비가 전반적으로 부족한(활발한 수준은 아닌) 것으로 보인다. 한편, 직장에서 근로시간 단축(주 52시간 상한)과 관련하여 대응하고 있다고 응답(중복 선택)한 경우, 그 방법으로 ‘수당, 복리후생비, 성과급 등 근로자 혜택 및 인건비 감축’이 가장 높은 선택 비율을 보였으며, 그다음으로 ‘정확한 근로시간 산정 및 근태관리를 위한 시스템 도입’, ‘인력 보강(추가채용)’, ‘구조조정을 통한 인력 감축’ 등의 순으로 높게 나타났다. 이러한 결과는, 기업 차원에서는 최근의 근로시간 단축과 관련하여 인건비 및 인력의 조정, 근로시간 및 근태 관리가 중요한 이슈임을 보여주는 것으로 해석할 수 있다.

특례구분에 따라서는 직장의 대응여부에 있어 큰 차이는 없었으나, 근로시간 특례제도의 적용을 더 이상 받지 못하는 특례제외 업종에서 ‘특별한 대응이 없다’는 응답 비율이 상대적으로 낮게(대응률이 상대적으로 높게) 나타났다. 기업규모별로 보면, 대체로 직원 수 기준 규모가 작을수록 무대응 응답 비중이 높아지는 경향을 보이며, 특히 10명 미만 기업인 경우에는 동 비율이 70%에 육박하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 근로시간 단축의 기업규모별 단계적 확대에 따른 지연효과, 중소기업의 상대적 어려움 등에 기인한 것일 수 있다.

둘째, 최근의 근로시간 단축(주 52시간 상한)에 대한 관광산업 근로자 본인의 대응여부를 조사한 결과, 전체의 90% 이상이 특별한 대응을 하지 않고 있다고 응답하여 근로자 개인 차원의 변화는 거의 없는 것으로 보인다. 한편, 근로시간 단축에 대응하고 있거나 할 계획이라고 응답한 근로자의 경우(전체의 8.2%, 187명), 그 방법(중복

선택)으로 ‘현재 직장 근무를 유지하면서 새로운 부업 활동(부업 구직활동 포함)’을 선택한 비율이 38%로 가장 높고, 이어서 ‘현재 직장 근무를 유지하면서 사측에 임금 보전 요구’(29.4%), ‘좀 더 유연하게 근무시간을 조정할 수 있는 직장으로 이직’(28.9%), ‘좀 더 많은 소득이 보장되는 직장으로 이직’(28.3%) 순으로 높게 나타났다. 이러한 결과는, 근로시간 단축에 대해 대응하는 경우, 근로자들은 현직에서 임금수준을 유지할 수 있는 방법을 찾거나 좀 더 좋은 조건의 다른 직장으로 이직하는 방식으로 대응할 가능성이 높으며, 특히 소득보전이 주요 동기임을 보여준다.

셋째, 근로시간 단축에 대한 만족도 조사에서는, 전반적인 만족도가 10점 만점에 평균 5.2점으로 보통 수준인 것으로 나타났다. 특례구분에 따른 차이를 살펴보면, 최근 근로시간 규율제도 변화의 직접적인 영향을 받는 특례제의 업종에서의 만족도가 평균 5.1점으로 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다. 특례제의 업종 중 특히 식음료 및 숙박 업종에서 근로시간 단축에 대한 만족도가 5점 미만으로 낮게 나타났다. 한편, 세부업종별로 나누어 보았을 때, 가장 높은 만족도를 보인 업종은 차량임대업(5.9점)으로 나타났으며, 여행업이나 운수보조업 또한 타 업종 대비 상대적으로 높은 만족도 수준(5.6점)을 보였다. 기업규모와 관련해서는, 직원 수 기준 규모가 커질수록 만족도 점수가 높아지는 정(+)의 관계가 확인되었다. 5인 미만 소기업(4.96점)과 1,000인 이상 대기업(5.72점) 간에 약 15%(0.76점)의 차이를 보인다.

넷째, 근로시간 단축 관련 애로사항 조사에서는, 근로시간 단축으로 인한 소득 및 효율성 하락 문제에 대한 근로자들의 우려와 어려움이 큰 것으로 나타났다. 애로사항이 있는 경우(전체의 27.5%, 628명), 3순위 응답까지 합산 기준으로, ‘실질적인 소득 감소’(66.6%)를 가장 큰 애로사항으로 언급하였으며, 다음으로 ‘근로시간에 대한 선택권 제약으로 인한 업무효율성 및 직장 만족도 저하’(49.2%), ‘소득보전 방식 관련 노사갈등 확대’(37.9%), ‘기업의 추가 고용 불가로 인

한 기존 직원들의 업무량 증대'(37.6%) 등의 순으로 높은 응답률을 보였다. 전체 애로사항 1위로 꼽힌 '실질적인 소득 감소'는, 특히 식음료 및 숙박 업종, 5인 미만 소기업에서 비교집단에 비해 상대적으로 높게 나타났으며, '근로시간에 대한 선택권 제약으로 인한 업무효율성 및 직장 만족도 저하'의 어려움은, 여행 및 문화/예술/공연 업종, 300인 이상~1,000인 미만 대기업에서 상대적으로 높게 나타났다.

마지막으로, 근로시간 단축(주 52시간 상한)제에 대한 개선과 관련해서는, 개선이 '필요하다'는 응답이 전체의 60%를 차지하는 것으로 나타나, 향후 단계적 시행과정에서 개선 및 보완을 고려할 필요가 있어 보인다. 필요성을 인정한 응답자(전체의 59.6%, 1,360명)에 한해 개선방향을 조사한 결과, 3순위까지의 응답을 합산한 기준으로 보면, 근로시간 단축으로 인해 감소한 임금을 '기업이 이전 수준으로 보전'하는 것이 필요하다는 의견이 1위(53.5%), '정부가 이전 수준으로 보전'하는 것이 필요하다는 의견이 2위(47.9%)를 차지하여, 소득 보전이 가장 필요한 개선사항(임금감소가 가장 큰 우려사항)으로 꼽혔다. 이어서 동 기준을 적용하였을 때, 3위는 '보다 유연한 근무시간 선택이 가능하도록 제도 개선'(40.7%), 4위는 '성수기 탄력근무제의 보다 유연한 시행'(33.9%)으로 나타나, 유연근로시간제의 개선 및 확대 또한 중요한 이슈인 것으로 확인되었다.

## 2. 근로시간 단축제의 효과 분석결과

본 연구에서는 법정 최대 주당 근로시간을 52시간으로 제한하는 근로시간 단축제가 관광산업 근로자의 실근로시간, 일·생활 균형 및 만족도에 미치는 효과를 분석하였다. 분석자료로는, 2017년 이후 관광산업에 종사하는 임금근로자 2,300여 명을 대상으로 2019년 7월 15일부터 3주간 조사한 실태조사에서 수집된, 지난 3년간 주당 실근로시간, 일·생활 균형 수준, 전반적 생활만족도 및 여가생활 만족도 자료와 개인 및 가구, 직장 및 업무 특성 자료를 이용하였다. 분석방

법은 OLS 회귀분석을 이용하였는데, 관광산업 내 특례업종 여부와 기업규모에 따른 근로시간 단축제의 적용 차이를 이용하여, 베이스라인을 통제하는, 즉 control group 대비 treatment group의 변화(difference-in-difference)를 제도의 효과로 추정하는 방법을 통해 엄밀성을 더하고자 하였다. 또한 이분산성에 강건한 표준오차를 추정함으로써 분석결과의 편향(bias)을 줄이고자 하였다.

분석결과, 최근의 근로시간 단축(주 52시간 상한)제는 관광산업 근로자의 삶의 질 측면에서 긍정적인 효과를 보였다. 우선, 근로시간과 관련해서는, 주당 근로시간(연장근로시간 포함)의 상한을 68시간에서 52시간으로 단축하면, 관광산업 근로자의 주당 실근로시간은 1.7~2.8시간 감소하는 것으로 나타났다. 근로시간 감소폭은 유경준·이진(2014)의 결과(주 40시간제의 효과)에 비해 작은 경향을 보였는데, 이는 소정근로시간이 아닌 연장근로시간 단축의 효과, 또는 제도 시행 초기의 지연 효과 때문일 가능성이 있다. 주 52시간 상한제는 소정근로시간은 주 40시간으로 동일한 상태에서 연장근로시간을 주 12시간으로 제한하여 총근로시간을 단축하는 것이므로, 소정근로시간을 단축하는 경우보다 제도의 실질적인 영향을 받는 근로자가 더 적을 수 있고, 그에 따라 제도의 효과가 더 작게 나타날 수 있다. 또한 관광산업 중 특례제외 업종(5개 업종)은 2019년 7월부터 주 52시간 상한제의 적용을 단계적으로 받게 되어 있는데 제도기간이 있기 때문에, 제도 적용 직후 조사에서는 엄격하게 규정을 준수하지 않는 경우가 많이 포함될 수 있고, 따라서 제도의 효과가 더 작게 나타날 수 있다.

다음으로, 일·생활 균형 및 생활만족도와 관련해서는, 주당 총근로시간의 상한을 68시간에서 52시간으로 단축하면, 관광산업 근로자의 일·생활 균형 수준 점수는 0.47~0.67점, 전반적 생활만족도 점수는 0.27~0.36점, 그리고 여가생활 만족도 점수는 0.4점 내외 증가하는 것으로 나타났다. 이렇듯 본 연구에서는 앞선 선행연구 결과와는 달리 근로시간 단축이 일·생활 균형 및 생활만족도에 일관적으

로 긍정적인 영향을 보였는데, 이는 우리나라, 특히 관광산업 근로자들의 장시간근로 수준이 워낙 높은 편이기 때문인 것으로 생각된다.

이상의 분석결과를 요약하면, 주 52시간 상한제는 관광산업 근로자의 근로시간을 줄이고 일·생활 균형과 생활만족도 수준을 높임으로써 삶의 질을 향상시키는 긍정적인 역할을 한다고 볼 수 있다. 다만, 이러한 결과 해석 시 분석대상 및 자료의 한계에 주의할 필요가 있다. 본 연구는 분석대상이 관광산업 근로자로 한정되어 있기 때문에 우리나라 전체 근로자에 대한 결과로 일반화하기에는 무리가 있다. 또한 본 연구는 제도 시행 이전(2017년)에 대해서는 회고적으로 조사한 일회성 횡단면 자료에 기초하여 제도 시행 초기의 효과를 분석한 것이므로, 향후 자료(더 장기간 축적된 패널자료 등)와 방법론 면에서 개선의 여지가 남아 있다.

### 3. 정책적 시사점

이상의 실태조사 결과 및 제도변화 효과 분석결과를 바탕으로 도출된 정책적 개선방향을 제시하면 다음과 같다.

우선, 관광산업 주당 실근로시간은 지속적으로 감소하고 있지만, 여전히 전 산업 평균보다 높은 것으로 나타나며, 특히 특례연장 존치 사업에서 실근로시간 단축 정도가 적은 것으로 나타났다. 특례연장 존치 사업 중에서 관광산업에 해당하는 여객운송의 경우, 장시간노동으로 인한 폐해는 해당 근로자의 건강과 삶의 질에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 일반 대중의 안전에도 큰 영향을 미친다. 이에 따라 「근로기준법」에 의한 근로시간 관리방식 이외에도, 산업법적 접근법이 이루어지고 있다. 육상운송, 수상운송, 항공운송 등에 있어서 근로자들의 ‘안전운전에 필요한 휴식시간 보장’ 여부에 관한 주무부처(국토교통부)의 실질적인 관리·감독이 요구된다.

다음으로, 관광산업에서 직장 내 유연근로시간제 시행 비율은 타 산업에 비하여 상당히 높은 것으로 나타났다. 그중에서 탄력적 근로

시간제(29.6%)와 보상휴가제(23.1%)의 활용도가 높은 것으로 조사되고 있다. 성수기와 비수기에 따라 업무량의 변동이 큰 관광산업에서, 계절적 수요에 대응하기 위한 유연근로시간제가 활용되는 것은 당연하게 받아들일 수 있다. 다만 과거에 근로시간에 대한 관리가 엄격하게 이루어지지 않았던 특례연장 대상 업종에서는 아직까지 유연근로시간제를 도입하는 비율이 상대적으로 낮게 나타나고 있는바, 향후 탄력적 근로시간제의 도입을 검토하는 사업(장)이 더 확대될 것으로 보인다. 문제는 현행 탄력적 근로시간제의 단위기간은 최대 3개월로 제한되어 있으며, 도입 절차인 ‘근로자대표와(의) 서면 합의’에 대한 세부적 내용이 법령에 상세하게 규정되어 있지 않다는 것이다. 따라서 현재 국회에 계류되어 있는 탄력적 근로시간제의 단위기간 확대(3개월 초과 6개월 이내 탄력적 근로시간제 도입)와 함께 ① 근로자대표의 선출 방식과 절차, ② 서면 합의의 내용과 형식, ③ 기타 다른 대표제도(특히 노사협의회 근로자위원)와의 관계 등에 대한 제도 보완이 이루어질 필요가 있다.

또한, 전 산업에 걸쳐 나타나는 연차휴가 취득 및 사용일수에 관한 문제점은 관광산업에도 지속적으로 나타나고 있다. 근로자들의 연차휴가 축진은 전체 관광산업의 활성화를 가져오지만, 정작 관광산업 종사자들의 경우 연차휴가의 취득이나 활용은 저조한 실정이다. 특히 소매업과 식음료업 등 소규모의 사업장이 다수 존재하는 관광산업에서는 상시 4인 이하의 근로자를 사용하거나 동거하는 친족만을 사용하는 사업 등이 다수 존재하는바, 「근로기준법」상 적용 범위에 포섭되지 못해서, 법적인 연차휴가권이 발생하지 않는다. 연차휴가의 취득을 단순하고 명확하게 재편하여 근로자들에게 연차휴가의 권리성을 명확하게 하는 인식 개선이 필요함은 물론, 「근로기준법」상 적용 범위를 규정한 제11조의 타당성에 관한 근본적인 검토가 필요하다.

마지막으로, 실근로시간 단축 조치에 관한 기업의 대응방안에 대한 검토가 필요하다. 그동안 특례연장 사업이 다수 존재하여 왔던 관

광산업의 특성상, 이 산업에 포섭되는 업종들에서는 엄격한 근로시간 관리가 이루어졌다고 보기 어렵다. 이에 따라 기업에는 ‘정확한 근로시간 산정 및 근태관리를 위한 시스템 도입’이나 ‘인력 보강(추가채용)’이 요청되지만, 실제로 근로시간 단축 조치와 관계없는 ‘수당, 복리후생비, 성과급 등 근로자 혜택 및 인건비 감축’이나 ‘구조조정을 통한 인력 감축’ 등의 방식도 나타나고 있다. 근로시간 단축에 대한 기업의 실무적 대응이 유연근로시간제의 활용보다는 인건비 및 인력 조정이나 단순 근로시간 관리에 치중되는 것은, 장시간노동 해소라고 하는 정책적 방향성은 물론, 인적 서비스를 바탕으로 하는 관광산업의 특성과도 부합되지 않는다. 탄력적 근로시간제를 비롯한 기존의 제도들을 활용할 수 있는 가능성을 높이는 한편, 관광산업 규율 체계에서 적정 인력에 대한 가이드라인 제시 등을 통하여, 근로시간 단축이 인력감축으로 나타나는 부작용을 막기 위한 검토가 필요하다.



제 1 장  
서 론

우리나라는 오래 일하는 것으로 유명하다. OECD 국가들 중에서 연간 근로시간이 가장 긴 나라로 멕시코와 1, 2위를 다투며 2008년 이후 매년 최상위권을 기록하고 있다.<sup>1)</sup> 이러한 장시간근로는 낮은 임금수준을 보완하여 경제적으로는 긍정적인 역할을 하는 경향이 있었지만, 경제 외적 측면의 삶의 질에는 부작용이 많았다. 이에 따라 장시간근로 해소를 통한 삶의 질 개선을 위해 정부차원에서 많은 노력이 이루어지고 있으며, 그 일환으로 지난해(2018년) 주당 최대 실근로시간을 52시간으로 제한하고 근로시간 특례업종을 축소하는 「근로기준법」 일부개정(표 1-1 참조)을 한 바 있다.

이와 같은 노동시간 규율 체계의 변화는 근로자의 일과 삶에 직·간접적으로 다양한 영향을 미치게 된다. 전 세계적으로 노동시간 규율 체계의 변화는 주로 근로시간을 단축하는 방향으로 이루어져 왔는데, 근로시간 단축과 관련된 국내외 기존 연구들을 보면, 정책변화로 인한 거시경제적, 법·제도적인 측면에서의 영향뿐만 아니라, 미시적 차원에서, 개별 노동

1) OECD 근로자당 연평균 실근로시간(Average annual hours actually worked per worker) 통계 참조(<https://stats.oecd.org/> 접속일자 2019. 11. 2).

국가	연평균 실근로시간					
	2008	2010	2012	2014	2016	2018
한국	2,228	2,163	2,119	2,076	2,068	1,993
멕시코	2,105	2,150	2,120	2,134	2,146	2,148
OECD 평균	1,766	1,751	1,748	1,742	1,743	1,734

자들의 (실)근로시간과 임금 등의 근로조건, 작업형태, 일·생활 균형, 직업 및 생활 만족도 등에 상당한 영향을 미치는 것으로 보고되고 있다.<sup>2)</sup>

〈표 1-1〉 2018년 「근로기준법 일부 개정법률안」의 주요 내용

○ 실근로시간 단축과 특별 연장근로 허용

- 근로기준법에 1주가 7일임을 명시하여(제2조 제1항 제7호), 주 최대 근로시간은 52시간(법정근로 40시간+연장근로 12시간)으로 기업규모별로 단계적으로 단축하여 2021년 7월 1일부터는 전면 적용됨(제53조 제3항 및 제6항)

[기업규모별 근로시간 단축 시행시기]

기업 규모	시행 시기
상시 300명 이상의 근로자를 사용하는 사업 또는 사업장, 공공기관, 지방공사 및 지방공단, 국가·국가·지방자치단체, 정부출연기관·단체, 국가 및 지방자치단체의 기관	2018년 7월 1일 (특례업종에서 제외된 21개 업종은 2019년 7월 1일부터 시행)
상시 50명 이상 300명 미만의 근로자를 사용하는 사업 또는 사업장	2020년 1월 1일
상시 5명 이상 50명 미만의 근로자를 사용하는 사업 또는 사업장	2021년 7월 1일

\* 30인 미만 사업장 8시간 특별연장근로 한시적 인정: 2021. 7. 1~2022. 12. 31

○ 휴일노동의 가산수당 할증률 명확화

- 휴일노동의 가산수당 할증률은 8시간 이내의 휴일노동에 대해 통상임금의 50%를, 8시간 초과 휴일노동은 100%를 가산 지급하도록 명확히 함(제56조 제2항)

○ 근로시간 특례업종 축소

2) 제3장 제1절의 국내외 근로시간 단축사례 및 효과분석 선행연구 참조.

〈표 1-1〉의 계속

- 근로시간 특례업종은 5개로 축소되고(시행: 2018. 7. 1)(제59조 제1항), 존치되는 5개 업종에 대해서도 연속 휴식시간(11시간)을 보장하도록 개정(시행: 2018. 9. 1)(제59조 제2항)

특례존치(5개)	특례제외(21개)
① 육상운송업(「여객자동차 운수사업법」의 노선여객자동차운송사업 제외), ② 수상운송업, ③ 항공운송업, ④ 기타 운송관련 서비스업, ⑤ 보건업	① 보관 및 창고업, ② 자동차 및 부품판매업, ③ 도매 및 상품중개업, ④ 소매업, ⑤ 금융업, ⑥ 보험 및 연금업, ⑦ 금융 및 보험 관련 서비스업, ⑧ 우편업, ⑨ 전기통신업, ⑩ 교육서비스업, ⑪ 연구개발업, ⑫ 시장조사 및 여론조사업, ⑬ 광고업, ⑭ 숙박업, ⑮ 음식점 및 주점업, ⑯ 영상·오디오 기록물 제작 및 배급업, ⑰ 방송업, ⑱ 건물·산업설비 청소 및 방제서비스업, ⑲ 하수·폐수 및 분뇨처리업, ⑳ 사회복지서비스업, ㉑ 미용·욕탕 및 유사서비스업

○ 관공서의 공휴일을 유급휴일로 의무화

- 현재 공무원들에게만 공휴일로 부여되는 명절, 국경일 등에 대해 민간 사업장의 노동자들에게도 유급공휴일로 적용(제55조 제2항)

- 다만, 기업규모별로 단계 적용되도록 함(300인 이상: 2020. 1. 1, 30~300인 미만: 2021. 1. 1, 5~30인 미만: 2022. 1. 1)

○ 연소근로자의 근로시간 단축

- 연소근로자(15~18세)의 1주 근로시간을 40시간에서 35시간으로 단축하고, 연장근로시간은 1주 6시간에서 5시간으로 제한(제 69조)

자료: 근로기준법 일부개정법률안(법률 제15513호, 2018. 3. 20)과 개정 근로기준법 설 명자료(고용노동부, 2018)를 참조하여 저자 정리.

그러나 산업 차원의 연구, 특히 관광산업의 경우 그 노동자들에게 미치는 영향에 대한 연구는 절대적으로 부족하다.<sup>3)</sup> 근로시간 단축은 사람들

의 여가시간을 증가시켜 관광수요 및 관광공급 시장 전반에 걸쳐 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상되기 때문에, 근로시간 단축이 관광산업에 미치는 영향에 대한 연구는 주로 관광수요 증가의 수준 및 관광활성화를 위한 정책방안 마련에 집중되어 있다. 근로시간 단축이 관광산업 수요 및 경기뿐만 아니라 관광산업 내 종사자들의 노동시간 및 삶의 질에도 상당한 영향을 미칠 수 있음에도 불구하고 이에 대한 연구는 거의 전무하다.<sup>4)</sup>

이에 본 연구에서는, 그동안 간과되어 왔던 관광산업 종사자들의 노동시간 및 일상생활에 대한 실태와 변화양상을 조사하고, 이를 바탕으로 최근 근로시간 단축(주 52시간 상한)과 특례업종 축소가 관광산업 종사자의 근로환경과 삶의 질에 미치는 인과적 효과를 분석하고자 한다. 관광산업을 어떻게 정의하느냐에 따라 다소 차이가 있을 수 있겠지만, 최근 근로시간 단축제로 인해 관광산업 내 세부업종별로 주 52시간 상한제에 영향을 받는지, 즉 근로시간 특례업종에 포함되는지 여부에 큰 변화가 생기게 된 점을 고려할 때,<sup>5)</sup> 이러한 분석이 매우 중요할 것으로 보인다. 또한 근로시간 단축에 대한 객관적 효과 평가와 더불어, 그 이행과정에서 관광산업 종사자의 대응 실태 및 애로사항을 파악함으로써, 관광산업 분야의 특수성을 반영하는 동시에, 근로자 개인 차원에서 실질적인 삶의 질을 향상시킬 수 있는 정책적 개선방향을 모색하고자 한다.

본 연구는 다음과 같이 구성되어 있다. 제2장에서는 관광산업 범위설정 및 분류, 업종별 근로시간 특례 변화 등에 대해 설명하고, 관광산업 종사

3) 협의의 기준에 따르더라도 관광산업 종사자 규모는 작지 않다. 2017년 12월 31일 기준 관광진흥법에 근거하여 등록·허가·신고·지정된 전국 관광사업체의 총 종사자 수는 282,561명이다(이 중 여행업이 107,209명으로 가장 많고, 다음으로는 관광숙박업(71,769명), 관광편의시설업(28,998명), 유원시설업(27,561명), 관광객이용시설업(25,535명), 국제회의업(14,457명), 카지노업(7,033명) 등의 순임(「2017 관광사업체기초통계조사」). 따라서 이들의 일과 삶에 대한 연구 또한 중요하게 다루어 질 필요가 있다.

4) 전반적인 근로시간 단축이 관광산업에 대한 수요는 증가시키는데 관광산업 종사자 규모는 충분히 증가하지 않는다면, 이들의 근로시간을 증가시키는 상승압력이 있을 수 있으므로, 근로시간 단축이 관광산업 종사자의 실근로시간에 미치는 영향은 간단하지 않을 수 있다.

5) 본 연구에서 정의된 관광산업의 범위와 근로시간 단축제에 따른 관광산업 특례업종 변화에 대해서는 제2장 제1절을 참고하기 바란다.

자의 노동시간, 일·생활 균형 및 만족도, 근로시간 단축제 관련 조사자료를 분석한 결과를 살펴본다. 제3장에서는 법정 근로시간 단축의 효과를 분석한 국내외 선행연구를 정리하고, 본 연구의 실태조사 자료와 업종별·규모별 적용차이를 이용하여 근로시간 단축(주 52시간 상한)제가 관광산업 종사자의 실근로시간, 일·생활 균형 및 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과를 제시한다. 제4장에서는 우리나라의 전반적인 관광산업 법체계와 종사자 규율 제도를 살펴보고 이들에 대한 적정 노동시간 규율방안을 검토한다. 마지막으로 제5장에서는 주요 조사 및 분석결과를 요약하고, 이를 바탕으로 관광산업의 특성을 고려하면서 종사자의 삶의 질을 개선할 수 있는, 노동시간 규율 관련 정책방향에 대해 제언한다.

## 제 2 장

### 관광산업 노동실태

#### 제1절 관광산업 범위설정 및 분류와 근로시간 특례 변화

##### 1. 관광산업 범위 및 분류

한국표준산업분류와 같은 공식 기준을 이용하여 관광산업의 범위를 정의하는 기준이 없는 관계로, 본 연구에서는 ‘산업연관표상 관광산업 분류’(표 2-2)를 참고하여, 아래 <표 2-1>과 같이 관광산업을 10개 세부업

<표 2-1> 본 연구의 관광산업 범위 및 분류

	해당 산업(표준산업분류 기준)
1. 소매업	소매업(자동차 제외)
2. 식음료	음식점 및 주점업
3. 숙박업	숙박업
4. 여객운송	철도운송업/육상여객운송업/수상운송업/항공운송업
5. 운수보조업	기타 운송관련서비스업
6. 차량임대업	운송장비임대업
7. 여행업	여행사 및 기타여행보조서비스업
8. 문화/예술/공연	영화, 비디오물, 방송프로그램 제작 및 배급업/창작, 예술 및 여가관련서비스업
9. 운동경기	스포츠서비스업
10. 오락 및 유흥	유헌지 및 기타오락관련서비스업

〈표 2-2〉 산업연관표상 관광산업 분류

관광산업 명칭	산업연관표 403부문 통합방식		비고
1. 소매업 (관광쇼핑)	322	소매	관광객의 관광기념품 구매, 농산물, 섬유기숙 제품 등 유통마진 등이 해당
2. 식음료	323	일반음식점	음식점, 유흥음식점, 주점업 등
	324	주점	
	325	기타음식점	
3. 숙박업	326	숙박	관광숙박업, 호텔업 및 여관업
4. 여객운송	327	철도여객운송	육상운송, 내항운송, 외항운송
	329	도로여객운송	
	332	연안 및 내륙수상운송	
	333	외항운송	
	334	항공운송	
5. 운수보조업	335	육상운수보조서비스	여객·자동차·터미널·주차장 운영업
	336	수상운수보조서비스	
	337	항공운수보조서비스	
6. 차량임대업	368	기계장비 및 용품임대	관광 관련 자동차 임대 등
7. 여행업	371	기타 사업서비스	일반 및 국외여행업, 여행보조 및 예약서비스업
8. 문화·예술·공연	386	문화서비스(국공립)	문화·예술·공연(영화, 공연, 박물관, 연극, 음악)
	387	문화서비스(기타)	
	388	영화제작 및 배급	
	389	영화상영	
	390	연극, 음악 및 기타예술	
9. 운동경기	391	운동 및 경기관련서비스	경기장운영, 스포츠서비스, 골프장/스키장
10. 오락 및 유흥	392	기타오락서비스	게임장, 갬블링 등

주: 2009년 산업연관표(한국은행, 2011)를 기준으로 관광 관련 산업부문 분류  
 자료: 이강욱·박정은(2011: 25) 차용.

중 - 소매업, 식음료업, 숙박업, 여객운송업, 운수보조업, 차량임대업, 여행업, 문화·예술·공연업, 운동경기업, 오락·유흥업 - 을 포괄하는 것으로 설정하였다.

## 2. 관광산업 관련 근로시간 특례 변화

2018년 「근로기준법」 일부 개정에 따라, 관광산업에 속하는 세부업종별로 근로시간 특례와 관련된 변화가 발생하였는데, 자세한 사항은 <표 2-3>에 정리되어 있다.

<표 2-3> 관광산업 내 세부업종·기업규모별 근로시간 특례여부 및 단축 시기

특례 구분	관광산업 세부업종	기업규모별 근로시간 단축 시행 시기
특례제외	1. 소매업	· 상시 300인 이상: 2019년 7월 1일 · 상시 50명 이상 300명 미만: 2020년 1월 1일 · 상시 5명 이상 50명 미만: 2021년 7월 1일 (단, 30인 미만 사업장 8시간 특별연장근로 한시적 인정: 2021. 7. 1~2022. 12. 31)
	2. 식음료	
	3. 숙박업	
	8. 문화·예술·공연 중 영화제작 및 배급, 상영	
특례존치	4. 여객운송 중 노선여객자동차운송	근로시간 특례가 존치되는 업종이지만, 2018년 9월 1일부터 연속 휴식시간(11시간)을 보장하도록 함.
	4. 여객운송(노선여객자동차운송 제외)	
	5. 운수보조업	
비특례	6. 차량임대업	2018년 이전에도 원래 근로시간 특례업종에 속하지 않음. 따라서 · 상시 300인 이상: 2018년 7월 1일 · 상시 50명 이상 300명 미만: 2020년 1월 1일 · 상시 5명 이상 50명 미만: 2021년 7월 1일 (단, 30인 미만 사업장 8시간 특별연장근로 한시적 인정: 2021. 7. 1~2022. 12. 31)
	7. 여행업	
	8. 문화·예술·공연(영화제작 및 배급, 상영 제외)	
	9. 운동경기	
	10. 오락 및 유흥	

2018년 이전에는 근로시간 특례업종에 속했던 소매업, 식음료업, 숙박업, 영화제작 및 배급·상영업, 노선여객자동차운송업 등은 특례에서 제외되는 것으로 결정되었으며, 노선여객자동차운송을 제외한 여객운송업과 운수보조업만 특례업종으로 남아 있게 되었다. 차량임대업, 여행업, 문화·예술·공연업(영화제작 및 배급·상영 제외), 운동경기업, 오락·유흥업 등 5개 업종은 2018년 이전에도 이미 근로시간 특례 대상이 아니었다. 이러한 비특례 업종에 대해서는, 2018년 7월 1일부터 기업규모에 따



라 시차를 두고 근로시간 단축(주 52시간 상한)이 적용되도록 한 반면, 특례제의 업종에 대해서는, 적용기간 등을 고려하여 1년이 유예된 2019년 7월 1일부터 단계적으로 적용되도록 하였다. 구체적으로 상시 300인 이상 기업은 비특례 업종에 속하면 2018년 7월 1일, 특례제외 업종에 속하면 2019년 7월 1일부터 시행하고, 상시 50명 이상~300명 미만 기업은 2020년 1월 1일, 상시 5명 이상~50명 미만 기업은 2021년 7월 1일부터 시행하도록 되어 있다. 이러한 관광산업 내 세부업종별 기업규모별 차이를 이용하여 근로시간 단축제의 효과와 관련된 분석이 가능하다.

## 제2절 관광산업 종사자의 노동시간 및 일·생활 균형 실태

### 1. 실태조사 개요

우리나라 관광산업 종사자의 노동 및 생활 실태, 근로시간 단축제의 효과를 종합적으로 분석할 수 있는 조사가 없는 점을 고려하여, 본 연구에서는 전국 17개 시도(세종시 분리)에 거주하는 만 20세 이상~70세 미만의 관광산업 종사자(임금근로자)를 대상으로 구조화된 설문지를 이용한 설문조사를 실시하였다. 전국단위 분석과 조사결과의 대표성 및 신뢰성을 확보하기 위해, 관광산업 업종별 근로자의 분포를 고려하여 2,300여 명을 대상으로 조사하였다. 업종별 근로자 분포는 고용노동부의 『사업체 노동실태현황』 2017년 자료 기준 분포를 참고하였으며,<sup>6)</sup> 연구목적상 지난 3년간 동일 업종에 종사한 개인으로 조사대상을 한정하였다. 1주당 근로시간의 상한을 52시간으로 규제하는 근로시간 단축제의 효과를 추정하기 위해서는, 2017년부터 3년간의 노동시간 및 삶의 질 관련 조사가 필요한데, 관광산업 내 세부업종별로 제도 적용여부 및 시기의 차이가 존재하

6) 『사업체노동실태현황』은 통계청 『전국사업체조사』 자료 중 ‘자영업자’ 또는 ‘자영업자+무급가족종사자’로만 구성된 사업체 및 공무원 재직기관을 제외하여 작성하는 통계이다.

기 때문에, 해당 세부업종에 종사하기 시작한 시점이 2017년 1월 이후인 경우에는 조사대상에서 제외하였다. 조사 방법은 우리나라 관광산업 종사자의 노동환경 및 실태와 삶의 질을 파악하기 위해, 시간배분, 근로조건, 세부업종 및 직장 특성, 만족도 및 일·생활 균형, 근로시간 단축제로 인한 변화 및 문제점, 개선방향, 가구 및 개인 특성 등과 관련된 문항들에 대해 온라인 조사를 진행하였다. 특례제외 업종에 대한 제도 적용시기(300인 이상 기업은 2019년 7월 1일부터 시행)를 고려하여, 조사기간은 2019년 7월 15일부터 8월 2일까지 약 3주 동안으로 하였다.

〈표 2-4〉 조사 설계

조사 범위	조사 지역: 전국 17개 시도
조사 대상	전국 17개 시도에 거주하는 만 20세 이상~만 70세 미만 성인 남녀 중 관광산업에 종사하는 임금근로자 (2017년 이후 지난 3년간 동일업종 종사자에 한정)
조사 방법	(주)마크로밀엠브레인 리서치 패널 대상의 온라인 조사
표본 설계	표본 수: 총 2,280명
	표본 추출방법: 업종별 비례 고려 할당
조사 기간	2019년 7월 15일~8월 2일

〈표 2-5〉 업종별 비례할당, 분석샘플 수 등을 고려한 표본 설계

특례 구분	업종	표본 수
특례제외	소매업	617
	식음료	518
	숙박업	111
	문화·예술·공연 중 영화제작 및 배급, 상업	110
	여객운송 중 노선여객자동차운송	93
	소계	1,449
특례준치	여객운송(노선여객자동차운송 제외)	150
	운수보조업	132
	소계	282
비특례	차량임대업	44
	여행업	151
	문화·예술·공연(영화제작 및 배급, 상업 제외)	206
	운동경기	108
	오락 및 유흥	40
	소계	549
전 체		2,280

## 2. 실태조사 결과

### 가. 근로시간

#### 1) 주당 총(실)근로시간

가) 현재 주당 평균 근로시간 - 2019년 하반기

2019년 하반기(7월 1일 이후) 기준 관광산업 근로자의 주당 평균 실근로시간의 전체 평균은 45.5시간이며, 업종별로는 특례제외 업종, 그중에

〈표 2-6〉 주당 평균 근로시간(2019년 하반기)

		사례 수	40 시간 미만	40 시간	41~ 52 시간	53~ 68 시간	68 시간 초과	평균
전 체		(2,117)	7.37	35.57	44.02	10.39	2.65	45.50
특례 구분	특례제외	(1337)	8.15	32.98	44.43	11.29	3.14	45.80
	특례준치	(262)	5.32	43.73	41.83	8.37	0.76	44.31
	비특례	(518)	6.38	38.10	44.10	9.09	2.32	45.34
업종	소매업	(576)	6.25	37.67	44.10	9.72	2.26	45.23
	식음료	(463)	12.74	31.32	39.96	12.10	3.89	45.40
	숙박업	(105)	3.81	26.67	55.24	9.52	4.76	47.34
	영화 관련	(105)	9.52	24.76	45.71	16.19	3.81	47.04
	여객운송	(143)	4.20	46.15	43.36	6.29	0.00	43.98
	노선여객	(88)	0.00	28.41	55.68	13.64	2.27	48.26
	운수보조업	(120)	6.67	40.83	40.00	10.83	1.67	44.71
	차량임대업	(40)	2.50	22.50	57.50	15.00	2.50	48.30
	여행업	(147)	1.36	41.50	46.94	9.52	0.68	45.61
	문화/예술/공연	(193)	8.81	41.97	38.86	8.29	2.07	44.22
	운동경기	(98)	9.18	31.63	45.92	8.16	5.10	46.08
	오락/유흥	(39)	10.26	38.46	41.03	7.69	2.56	44.97
규모	5명 미만	(243)	14.40	30.86	36.21	12.35	6.17	45.62
	5~9명	(322)	10.87	37.89	37.89	9.94	3.42	44.47
	10~29명	(490)	6.94	34.69	43.06	11.63	3.67	46.00
	30~49명	(188)	8.51	33.51	48.94	7.98	1.06	44.98
	50~99명	(248)	3.63	35.08	44.35	15.32	1.61	46.32
	100~299명	(286)	5.24	37.41	46.50	9.79	1.05	45.35
	300~999명	(179)	2.79	31.84	56.98	7.26	1.12	46.47
	1,000명 이상	(161)	4.35	44.72	45.96	4.35	0.62	44.40

〈표 2-6〉의 계속

		사례 수	40 시간 미만	40 시간	41~ 52 시간	53~ 68 시간	68 시간 초과	평균
전 체		(2,117)	7.37	35.57	44.02	10.39	2.65	45.50
성별	남성	(1016)	3.35	28.25	50.79	14.07	3.54	47.76
	여성	(1101)	11.08	42.33	37.78	6.99	1.82	43.41
연령	20대	(395)	8.61	38.73	41.27	8.86	2.53	44.62
	30대	(967)	5.27	36.61	44.57	10.86	2.69	45.82
	40대	(530)	8.87	32.08	44.91	10.94	3.21	45.94
	50대	(185)	11.35	30.81	48.11	8.11	1.62	44.60
	60대	(40)	7.50	47.50	27.50	17.50	0.00	44.92
학력	고졸 이하	(267)	16.48	29.96	39.70	9.36	4.49	44.66
	전문대졸	(401)	6.73	38.40	39.90	12.97	2.00	45.36
	4년제대졸	(1,291)	5.65	35.86	46.17	9.91	2.40	45.72
	대학원 이상	(158)	7.59	35.44	44.30	9.49	3.16	45.47
혼인 상태	미혼	(1,004)	7.47	37.15	40.84	11.85	2.69	45.36
	기혼	(1,113)	7.28	34.14	46.90	9.07	2.61	45.63
자녀 형태	무자녀	(1,204)	7.14	36.21	42.77	11.30	2.57	45.32
	미취학	(369)	4.07	37.13	46.61	9.21	2.98	46.38
	초등학생	(215)	9.77	32.09	47.91	7.44	2.79	45.45
	중고등학생	(159)	8.81	33.33	44.65	12.58	0.63	45.40
	성인자녀	(140)	13.57	34.29	41.43	8.57	2.14	44.29
	자녀 비동거	(30)	3.33	33.33	43.33	6.67	13.33	48.57
배우자 소득유무	외벌이	(294)	2.38	31.97	51.70	10.88	3.06	47.27
	맞벌이	(819)	9.04	34.92	45.18	8.42	2.44	45.05
월평균 가계소득	200만 원 미만	(75)	25.33	25.33	32.00	14.67	2.67	42.48
	200만~299만 원	(276)	4.71	33.70	42.39	15.22	3.99	47.08
	300만~399만 원	(316)	7.59	33.54	43.04	11.71	4.11	46.25
	400만~499만 원	(366)	6.56	34.43	45.08	11.75	2.19	45.66
	500만~599만 원	(356)	5.62	37.36	45.22	9.55	2.25	45.32
	600만~699만 원	(229)	7.86	37.99	45.41	7.42	1.31	44.83
	700만~999만 원	(386)	6.74	38.86	46.11	7.25	1.04	44.67
	1,000만 원 이상	(113)	10.62	34.51	41.59	7.08	6.19	45.82

〈표 2-6〉의 계속

		사례 수	40 시간 미만	40 시간	41~ 52 시간	53~ 68 시간	68 시간 초과	평균
전 체		(2117)	7.37	35.57	44.02	10.39	2.65	45.50
업계 종사 경력	3년 미만	(131)	9.16	38.17	39.69	9.16	3.82	45.44
	3~5년 미만	(610)	9.18	33.93	45.25	9.51	2.13	44.95
	5~7년 미만	(371)	7.01	37.20	43.67	9.16	2.96	45.58
	7~9년 미만	(299)	7.36	36.45	42.81	11.04	2.34	45.25
	9~11년 미만	(212)	6.60	35.38	39.15	14.62	4.25	46.52
	11년 이상	(494)	5.26	35.22	46.76	10.53	2.23	45.85
종사상 지위	상용직	(1981)	6.26	36.29	44.67	10.30	2.47	45.62
	임시직	(117)	21.37	28.21	34.19	11.97	4.27	43.89
	일용직	(19)	36.84	5.26	36.84	10.53	10.53	42.74
직급	평사원 미만	(229)	20.96	31.44	32.75	9.61	5.24	43.70
	평사원	(592)	8.95	35.14	41.89	11.66	2.36	45.31
	중간 보직자	(762)	4.46	36.48	47.64	9.19	2.23	45.86
	상위직급 보직자	(501)	3.99	36.73	46.71	10.78	1.80	45.78
	최상급 보직자	(33)	3.03	33.33	36.36	15.15	12.12	48.97
직종	관리자	(463)	3.89	33.69	49.68	9.50	3.24	46.44
	전문가(관련)	(296)	10.81	32.43	39.86	13.51	3.38	45.53
	사무	(578)	3.63	48.10	41.87	6.06	0.35	43.89
	서비스	(366)	13.11	29.23	40.98	12.84	3.83	45.67
	판매	(194)	8.76	28.35	47.42	12.37	3.09	46.26
	농림·어업	(8)	12.50	37.50	37.50	12.50	0.00	45.25
	기능원(관련)	(81)	3.70	28.40	51.85	13.58	2.47	47.11
	장치·기계 조작/조립	(46)	8.70	21.74	52.17	13.04	4.35	47.28
	단순 노무	(83)	13.25	28.92	37.35	14.46	6.02	46.65
	기타	(2)	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	30.00
노동조합 유무	있음	(641)	4.37	36.66	49.14	8.27	1.56	45.83
	없음	(1476)	8.67	35.09	41.80	11.31	3.12	45.36

서도 노선여객자동차운송업, 영화제작 및 배급·상영업, 숙박업 등에서 47~48시간으로 상대적으로 높은 것으로 조사되었다. 특히 노선여객자동차운송업, 영화제작 및 배급·상영업의 경우에는 주당 52시간을 초과하는 응답자의 비율이 16~20% 정도 되는 것으로 나타났다. 기업규모별 평균 시간은 큰 차이를 보이지 않았으나, 100명 미만 기업의 경우 주당 52시간 초과 응답자 비율(5명 미만 최대 18.5%)이, 300인 이상 대기업의 경우에는 법정 근로시간인 주 40시간 초과~52시간 이하인 비율(50% 내외)이 상대적으로 높게 나타났다.

개인 및 가구 특성별로 보면, 남성, 외벌이의 경우 주당 총근로시간의 평균이 비교집단에 비해 높은 경향을 보인 반면, 저학력(고졸 이하), 저소득(월평균 가계소득 200만 원 미만) 근로자의 경우에는 주 40시간 미만 비율이 각각 16.5%, 25.3%로 상당히 높아 평균 시간은 낮은 경향을 보였다.

직장 및 업무 특성과 관련해서는, 종사상 지위, 직급, 직종 등에 따른 차이가 관찰되었다. 구체적으로 상용직이나 기능직(기능원 및 관련 기능 종사자, 장치·기계 조작 및 조립 종사자)인 경우, 그리고 직급이 높아질수록 주당 총근로시간의 평균이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 임시·일용직은 68시간 초과 비율이 높지만 40시간 미만 비율도 매우 높아 평균 근로시간이 낮은 경향을 보였다.

#### 나) 지난 3년간 변화

관광산업 근로자의 주당 평균 근로시간은, 2017년 평균 49.3시간, 2018년 48.41시간에서 2019년 후반(7월 1일 이후) 45.5시간으로 꾸준한 감소세를 보이며, 3년 동안 약 3.8시간 정도 줄어드는 것으로 나타났다. 주당 평균 근로시간이 52시간을 초과하는 장시간근로의 비율 또한 큰 폭의 하락세를 보였는데, 구체적으로 2017년 29.4%, 2018년 26.55%에서 2019년 전반기 16.02%, 2019년 후반기 13.04%로 절반 수준으로 떨어졌다.

업종별로 나누어 보면, 2017년 기준 주당 평균 근로시간이 가장 길었던 특례제외 업종에서 지난 3년간 근로시간 감소폭이 가장 크게 나타난 반면, 계속해서 근로시간 특례제도의 적용을 받는 특례준치 업종에서 가장 작은 감소폭을 나타냈다. 특례제외 업종 중, 2017년 기준 주당 평균 근로

시간이 52~53시간에 달했던 노선여객자동차운송업, 영화제작 및 배급·상영업은 연평균 1.5~2시간의 높은 감소폭을 보였으며, 비특례 업종 중 장시간근로 경향(2017년 평균 53.3시간)을 보였던 차량임대업 또한 지난 3년간 큰 폭의 하락세를 보였다. 반면, 모든 관광 관련 업종 중 2017년 근로시간 평균이 가장 낮은 편으로 조사된 운동경기업, 오락유흥업과 같은 비특례 업종에서는 큰 변화가 관찰되지 않았다. 기업규모와 관련해서는, 규모가 커질수록 지난 3년간 감소폭이 증가하는 관계가 나타났다.

〈표 2-7〉 지난 3년간 주당 평균 근로시간 변화(2017~19년)

		사례 수	[평균]				
			2017	2018	2019 전반기	2019 후반기	3년간 변화
전 체		(2,117)	49.31	48.41	46.09	45.50	-3.86
특례 구분	특례제외	(1,337)	49.91	49.14	46.52	45.80	-4.22
	특례준치	(262)	47.49	46.38	44.57	44.31	-3.16
	비특례	(518)	48.69	47.58	45.74	45.34	-3.27
업종	소매업	(576)	49.23	48.42	45.95	45.23	-4.01
	식음료	(463)	49.25	48.57	45.83	45.40	-4.03
	숙박업	(105)	51.52	51.16	48.30	47.34	-4.18
	영화 관련	(105)	53.18	52.04	48.92	47.04	-6.27
	여객운송	(143)	47.12	45.73	44.27	43.98	-3.14
	노선여객자동차운송	(88)	51.99	50.86	48.78	48.26	-4.20
	운수보조업	(120)	47.94	47.17	44.93	44.71	-3.19
	차량임대업	(40)	53.33	51.90	48.80	48.30	-5.03
	여행업	(147)	48.87	48.08	46.34	45.61	-3.22
	문화/예술/공연	(193)	48.52	47.07	44.52	44.22	-4.14
	운동경기	(98)	47.21	46.58	46.29	46.08	-1.06
	오락/유흥	(39)	47.79	46.31	44.97	44.97	-2.82
규모	5명 미만	(243)	48.16	47.72	45.79	45.62	-3.04
	5~9명	(322)	47.69	46.97	45.13	44.47	-3.27
	10~29명	(490)	49.09	48.55	46.40	46.00	-3.22
	30~49명	(188)	48.77	47.64	45.56	44.98	-3.35
	50~99명	(248)	50.89	49.50	47.27	46.32	-4.70
	100~299명	(286)	50.19	48.93	46.02	45.35	-4.64
	300~999명	(179)	51.41	50.44	47.12	46.47	-4.93
	1,000명 이상	(161)	49.35	48.00	45.25	44.40	-4.91

〈표 2-7〉의 계속

		사례 수	[평균]				
			2017	2018	2019 전반기	2019 후반기	3년간 변화
전 체		(2,117)	49.31	48.41	46.09	45.50	-3.86
성별	남성	(1,016)	52.10	51.03	48.37	47.76	-4.37
	여성	(1,101)	46.73	45.98	43.96	43.41	-3.37
연령	20대	(395)	47.64	47.43	44.95	44.62	-3.36
	30대	(967)	49.83	48.93	46.58	45.82	-3.96
	40대	(530)	49.71	48.51	46.32	45.94	-3.67
	50대	(185)	49.25	47.67	45.26	44.60	-4.78
	60대	(40)	48.58	47.90	45.90	44.92	-4.54
학력	고졸 이하	(267)	47.74	46.57	44.97	44.66	-3.35
	전문대졸	(401)	49.48	48.67	45.85	45.36	-4.23
	4년제대졸	(1,291)	49.45	48.66	46.39	45.72	-3.73
	대학원 이상	(158)	50.47	48.89	46.06	45.47	-4.81
혼인 상태	미혼	(1,004)	48.71	48.12	45.83	45.36	-3.50
	기혼	(1,113)	49.86	48.68	46.31	45.63	-4.18
자녀 형태	무자녀	(1,204)	48.85	48.15	45.77	45.32	-3.61
	미취학	(369)	50.53	49.55	47.23	46.38	-4.17
	초등학생	(215)	49.44	48.28	46.22	45.45	-3.99
	중고등학생	(159)	50.14	48.83	45.94	45.40	-4.77
	성인자녀	(140)	48.12	46.66	44.79	44.29	-3.71
	자녀 비동거	(30)	53.50	52.03	50.27	48.57	-4.93
배우자 소득유무	외벌이	(294)	51.69	50.69	47.84	47.27	-4.43
	맞벌이	(819)	49.20	47.95	45.76	45.05	-4.09
월평균 가계소득	200만 원 미만	(75)	45.25	44.72	41.43	42.48	-3.45
	200만~299만 원	(276)	49.84	49.13	47.63	47.08	-2.92
	300만~399만 원	(316)	50.66	49.85	47.17	46.25	-4.26
	400만~499만 원	(366)	49.23	48.13	46.07	45.66	-3.46
	500만~599만 원	(356)	49.00	48.31	46.12	45.32	-3.78
	600만~699만 원	(229)	49.16	48.00	45.78	44.83	-4.38
	700만~999만 원	(386)	48.71	47.79	45.20	44.67	-4.08
	1,000만 원 이상	(113)	50.63	49.38	45.95	45.82	-5.02



〈표 2-7〉의 계속

		사례 수	[평균]				
			2017	2018	2019 전반기	2019 후반기	3년간 변화
전 체		(2,117)	49.31	48.41	46.09	45.50	-3.86
업계 종사 경력	3년 미만	(131)	48.11	47.88	45.67	45.44	-2.67
	3~5년 미만	(610)	48.78	47.93	45.41	44.95	-3.97
	5~7년 미만	(371)	48.48	48.18	46.31	45.58	-3.06
	7~9년 미만	(299)	49.16	48.30	45.77	45.25	-3.99
	9~11년 미만	(212)	51.52	50.44	47.72	46.52	-4.80
	11년 이상	(494)	50.07	48.54	46.34	45.85	-4.14
종사상 지위	상용직	(1,981)	49.40	48.47	46.19	45.62	-3.79
	임시직	(117)	48.68	47.76	45.45	43.89	-4.79
	일용직	(19)	44.50	46.20	39.48	42.74	-5.94
직급	평사원 미만	(229)	46.42	46.64	43.61	43.70	-3.12
	평사원	(592)	48.95	47.98	45.97	45.31	-3.64
	중간 보직자	(762)	49.76	48.97	46.56	45.86	-3.89
	상위직급 보직자	(501)	50.20	48.65	46.41	45.78	-4.41
	최상급 보직자	(33)	52.61	52.00	49.42	48.97	-3.64
직종	관리자	(463)	50.73	49.35	47.03	46.44	-4.46
	전문가(관련)	(296)	49.55	48.68	46.29	45.53	-3.80
	사무	(578)	47.02	46.10	44.55	43.89	-3.11
	서비스	(366)	48.96	48.65	45.83	45.67	-3.59
	판매	(194)	51.11	50.11	46.98	46.26	-4.61
	농림·어업	(8)	46.00	45.25	44.00	45.25	-0.75
	기능원(관련)	(81)	50.38	50.27	48.01	47.11	-3.63
	장치·기계 조작/조립	(46)	52.17	50.74	47.59	47.28	-4.89
	단순 노무	(83)	51.69	50.72	47.70	46.65	-5.13
	기타	(2)	40.00	40.00	30.00	30.00	-10.00
노동조합 유무	있음	(641)	50.17	49.13	46.46	45.83	-4.33
	없음	(1,476)	48.94	48.10	45.92	45.36	-3.65

개인 및 가구 특성별로 보면, 남성, 50대 이상, 기혼, 고학력(대학원 이상), 고소득(월평균 가계소득 600만 원 이상)의 경우, 지난 3년간 주당 총 근로시간평균이 비교집단에 비해 더 큰 폭의 감소세를 보였다.

직장 및 업무 특성에 따라서도 상당한 차이가 발견되었다. 동일업종 종사경력, 직급 등이 높아질수록 지난 3년간 근로시간 감소폭이 증가하는 경향을 보였는데, 특히 업계종사 경력이 9년 이상이거나 상위직급 보직자인 경우에는 그 감소폭이 4시간 이상인 것으로 나타났다. 또한 임시·일용직, 관리/판매/조작조립/단순노무 직종, 유노조 직장인 경우에도 동 감소폭이 4~5시간으로 상대적으로 큰 변화를 보였다.

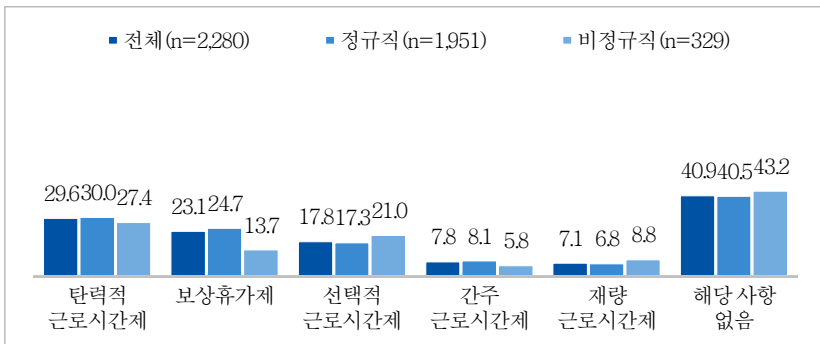
## 2) 유연근로시간 제도

### 가) 직장 내 유연근로시간제

직장에서 유연근로시간제도가 도입·시행되고 있다고 응답한 관광업계 종사자 비율은 약 60%로 상당히 높은 것으로 조사되었는데, 이는 주중과 주말, 성수기와 비수기 간 근무량의 편차가 큰 업계의 특성이 반영된 결과로 보인다. 이에 따라 직장에서 시행 중인 유연근로시간제(중복선택) 중 ‘탄력적 근로시간제’가 29.6%로 가장 많은 응답을 보였고, 이어서 ‘보상휴가제’(23.1%), ‘선택적 근로시간제’(17.8%) 등의 순으로 나타났다.

[그림 2-1] 직장 내 유연근로시간제

(단위: %)



주: Base: 전체 임금근로자.

광산업 내 특례구분에 따른 차이를 살펴보면, 2019년 이전까지 근로시간 특례 적용을 받았던 특례제외 업종과 현재까지 계속해서 특례로 남아 있는 특례존치 업종에서, 과거에도 근로시간 규율을 받아왔던 비특례 업종보다, 유연근로시간제를 도입 및 시행하는 직장의 비율이 10~15%p 낮게 나타났다. 특히 특례존치 업종에 속하는 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)의 도입 비율이 47%로 가장 낮았다. 반면, 영화제작 및 배급·상영업, 문화·예술·공연업 등의 예술창작 관련 업종에서는 동 비율이 70%를 상회하였으며, 특히 탄력적 근로시간제나 재량근로시간제와 같은 유연근로시간제를 도입한 직장의 비율이 높았다. 한편, 기업규모별로 보면, 직원 수 기준 규모가 커질수록 유연근로시간제를 도입 및 시행하는 직장의 비율이 증가하는 경향을 보였는데, 10명 미만 소기업 대비 1,000명 이상 대기업(24%)의 차이는 2배 이상으로 큰 차이를 보였다.

〈표 2-8〉 직장 내 유연근로시간제

		사례 수	탄력적 근로시간제	보상 휴가제	선택적 근로시간제	간주 근로시간제	재량 근로시간제	해당 사항 없음
전 체		(2,280)	29.6	23.1	17.8	7.8	7.1	40.9
특례 구분	특례제외	(1,449)	30.4	21.1	17.3	7.0	6.7	42.3
	특례존치	(282)	21.3	22.3	16.7	7.8	3.9	48.9
	비특례	(549)	31.7	28.8	19.9	9.8	9.7	33.2
업종	소매업	(617)	26.6	19.4	14.4	7.3	6.2	46.0
	식음료	(518)	29.9	18.1	18.1	3.3	4.8	43.4
	숙박업	(111)	37.8	36.9	18.0	13.5	7.2	32.4
	영화 관련	(110)	40.9	22.7	25.5	10.9	14.5	29.1
	여객운송	(150)	23.3	21.3	16.7	6.7	2.0	52.7
	노선여객	(93)	37.6	26.9	20.4	14.0	10.8	38.7
	운수보조업	(132)	18.9	23.5	16.7	9.1	6.1	44.7
	차량임대업	(44)	25.0	27.3	27.3	13.6	2.3	29.5
	여행업	(151)	33.1	30.5	13.9	11.3	7.9	37.7
	문화/예술/공연	(206)	32.0	32.0	22.3	10.2	12.1	29.1
	운동경기	(108)	32.4	21.3	18.5	5.6	9.3	34.3
	오락/유흥	(40)	30.0	27.5	25.0	10.0	12.5	37.5

〈표 2-8〉의 계속

		사례 수	탄력적 근로 시간제	보상 휴가제	선택적 근로 시간제	간주 근로 시간제	재량 근로 시간제	해당 사항 없음
전 체		(2,280)	29.6	23.1	17.8	7.8	7.1	40.9
규모	5명 미만	(280)	25.4	15.4	15.4	6.4	7.1	48.9
	5~9명	(354)	19.5	13.6	14.4	5.6	5.1	54.0
	10~29명	(531)	27.5	21.3	15.4	8.1	6.4	42.7
	30~49명	(200)	30.5	21.5	14.5	6.5	10.0	39.5
	50~99명	(260)	30.8	26.5	16.9	12.7	10.4	38.5
	100~299명	(305)	31.5	25.6	21.6	7.9	6.9	34.4
	300~999명	(183)	47.0	33.9	21.9	7.1	6.0	29.5
	1,000명 이상	(167)	39.5	41.9	30.5	8.4	6.0	24.0
성별	남성	(1,083)	34.0	24.1	21.1	7.5	8.8	36.4
	여성	(1,197)	25.6	22.1	14.8	8.1	5.5	45.0
연령	20대	(439)	30.8	23.0	14.6	6.8	6.2	40.5
	30대	(1,042)	28.7	24.4	17.8	8.5	6.7	41.3
	40대	(557)	32.3	23.3	19.0	7.7	7.9	37.7
	50대	(197)	23.9	17.3	21.8	6.1	7.6	46.7
	60대	(45)	31.1	15.6	17.8	8.9	11.1	51.1
학력	고졸 이하	(300)	21.0	15.3	17.7	5.3	5.7	53.0
	전문대졸	(444)	31.5	16.0	16.2	6.5	5.6	44.1
	4년제대졸	(1,367)	30.7	26.1	17.3	9.1	7.4	38.0
	대학원 이상	(169)	30.8	30.8	26.6	5.3	10.7	34.3
혼인 상태	미혼	(1,098)	27.0	21.5	16.4	7.3	7.0	43.4
	기혼	(1,182)	32.1	24.5	19.1	8.3	7.1	38.7
자녀 형태	무자녀	(1,303)	28.7	22.6	15.1	7.3	6.1	42.7
	미취학	(399)	32.6	28.1	22.1	10.3	8.8	35.6
	초등학생	(222)	29.7	23.4	20.7	6.3	7.2	38.7
	중고등학생	(163)	34.4	23.3	18.4	8.0	8.6	36.8
	성인자녀	(157)	24.8	17.2	24.2	8.3	8.9	45.2
	자녀 비동거	(36)	27.8	5.6	19.4	5.6	8.3	50.0
배우자 소득유무	외벌이	(309)	33.7	23.6	16.8	5.8	5.8	40.8
	맞벌이	(873)	31.5	24.9	19.9	9.2	7.6	37.9

〈표 2-8〉의 계속

		사례 수	탄력적 근로 시간제	보상 휴가제	선택적 근로 시간제	간주 근로 시간제	재량 근로 시간제	해당 사항 없음
전 체		(2,280)	29.6	23.1	17.8	7.8	7.1	40.9
업계 종사 경력	3년 미만	(139)	20.1	16.5	14.4	7.2	6.5	50.4
	3~5년 미만	(670)	29.9	21.6	17.0	7.2	6.7	41.3
	5~7년 미만	(386)	25.4	24.9	16.3	7.8	5.2	42.5
	7~9년 미만	(327)	33.6	22.3	21.7	11.0	8.6	36.4
	9~11년 미만	(227)	29.1	29.1	16.7	7.9	8.8	39.6
	11년 이상	(531)	32.6	23.2	18.8	6.8	7.3	40.1
종 사 상 지 위	상용직	(2,110)	30.0	23.7	17.6	7.8	6.5	40.7
	임시직	(142)	23.9	14.1	19.7	7.7	12.0	45.8
	일용직	(28)	32.1	17.9	21.4	7.1	21.4	32.1
직 급	평사원 미만	(272)	30.1	17.3	21.7	5.1	7.4	44.5
	평사원	(638)	29.6	19.0	17.7	6.4	7.1	41.5
	중간 보직자	(815)	29.6	26.0	16.4	8.3	6.6	39.8
	상위직급 보직자	(519)	29.3	26.6	17.1	10.2	7.3	40.8
	최상급 보직자	(36)	30.6	22.2	30.6	5.6	11.1	30.6
직 종	관리자	(499)	37.1	23.8	20.8	10.2	7.4	35.7
	전문가(관련)	(315)	35.9	29.2	24.1	8.3	13.7	29.2
	사무	(612)	24.5	26.8	14.7	8.8	6.4	42.0
	서비스	(399)	26.6	17.0	14.5	4.5	4.0	47.6
	판매	(210)	25.2	18.1	15.2	4.8	4.8	48.6
	농림·어업	(9)	55.6	0.0	33.3	22.2	0.0	22.2
	기능원(관련)	(89)	22.5	20.2	15.7	7.9	9.0	48.3
	장치·기계 조작/ 조립	(51)	39.2	21.6	21.6	11.8	5.9	37.3
	단순 노무	(94)	23.4	17.0	19.1	4.3	5.3	52.1
	기타	(2)	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
노동조합 유무	있음	(682)	40.0	32.3	26.4	10.1	11.1	26.8
	없음	(1598)	25.2	19.1	14.1	6.8	5.3	46.9

개인 및 가구 특성별로 보면, 여성, 고연령(50대 이상), 저학력(고졸 이하)의 경우 유연근로시간제가 도입·시행되지 않는 직장에 다니는 비율이 45% 이상으로 상대적으로 높게 나타났으며, 학력이 높아질수록 유연근로시간제가 허용되는 직장환경에서 근무하는 비율이 증가하는 경향을 보였다.

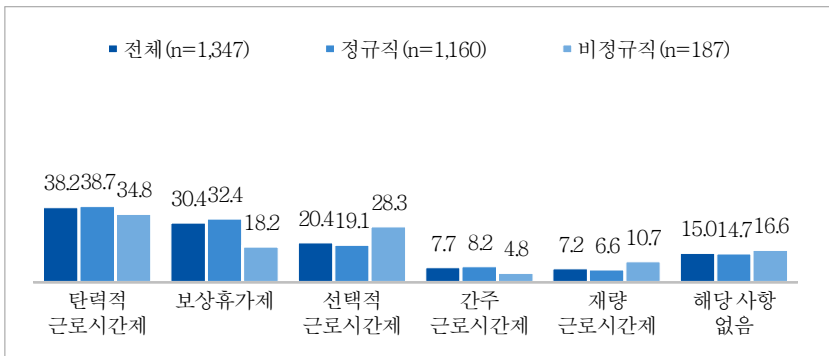
직장 및 업무 특성에 따라서도 많은 차이가 있는 것으로 조사되었다. 우선, 업계종사 경력, 직급 등이 높아질수록 유연근로시간제가 시행되는 직장에서 근무하는 비율이 높아지는 경향을 보였다. 구체적으로, 3년 미만 경력과 11년 이상 경력 간, 평사원과 최상급 보직자 직급 간에 10%p 정도의 차이를 보였다. 한편, 서비스/판매/기능/단순노무 직종이거나 무노조 직장인 경우에는 유연근로시간제가 시행되지 않는 환경에서 근무하는 비율이 45% 이상으로 비교집단에 비해 높게 나타났다.

#### 나) 본인적용 유연근로시간제

직장에서 유연근로시간제도가 도입·시행되고 있다고 응답한 관광업계 근로자(1,347명, 전체의 59%)를 대상으로 본인이 활용하고 있는 제도(중복 선택)를 질문한 결과, 업계의 특성상 ‘탄력적 근로시간제’가 38.2%로 가장 높은 응답률을 보였고, 이어서 ‘보상휴가제’(30.4%), ‘선택적 근로시간제’(20.4%) 등의 순으로 나타났다.

[그림 2-2] 본인적용 유연근로시간제

(단위: %)



주: Base: 직장 내 유연근로시간제 시행 응답자.

우선 관광산업 내 특례구분에 따른 차이를 살펴보면, 근로시간 규율상 특례가 존치되는 업종에서, 근로자의 유연근로시간제 활용률이 10%p 이상 떨어지는 것으로 조사되었다. 특히 특례존치 업종에 속하는 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외) 근로자의 비활용률이 35%로 현저히 높았다. 반면, 숙박, 영화제작 및 배급·상영, 오락유흥 업종에서는 유연근로시간제 비활용률이 10% 미만으로 타 업종 대비 낮고, 탄력적 근로시간제 활용 비율이 상대적으로 높은 경향을 보였다. 한편, 숙박업과 여행업의 경우에는 보상휴가제, 예술창작(영화제작 및 배급·상영업, 문화·예술·공연업) 및 오락유흥 업종의 경우에는 재량근로시간제의 근로자 활용 비율이 타 업종 대비 높았다. 다음으로, 기업규모별로 보면, 전반적으로 직원 수 기준 규모가 커질수록 유연근로시간제를 활용하는 근로자의 비율이 감소하는 반비례 경향을 보였다. 그러나 300인 이상 대기업 중, 1,000명 미만 기업의 근로자는 탄력적 근로시간제 활용 비율이 과반수(51%)로 두드러지게 높고, 1,000명 이상 기업의 근로자는 보상휴가제의 활용 비율이 40%에 육박하며 모든 유연근로시간제 유형 중 가장 높게 나타났다.

개인 특성 면에서는, 연령과 학력에 따른 차이가 눈에 띈다. 연령과 관련해서는, 60대 고연령층의 경우에는 유연근로시간제 활용률이 상대적으로 저조한 가운데, 특히 보상휴가제의 활용률이 다른 연령대에 비해 떨어지는 것으로 나타났다. 반면, 고연령층의 간주 및 재량 근로시간제 활용률은 타 연령대보다 2~3배가량 높게 나타났다. 학력과 관련해서는, 학력이 높아질수록 유연근로시간제 활용 비율이 증가세를 보이는데, 대학원 이상 고학력층의 경우에는 선택적 근로시간제 유형의 비율이 상대적으로 높은 경향을 보였다.

직장 및 업무 특성에 따라서도 차이가 있는 것으로 조사되었다. 우선, 가장 높은 직급의 최상급 보직자는 유연근로시간제 활용률이 96%에 달하며 선택적 근로시간제와 재량근로시간제의 활용률이 각각 32%, 12%로 타 직급 대비 높게 나타났다. 직종별로는 사무직의 유연근로시간제 활용률이 가장 낮았다. 한편, 전문가와 기능원 직군의 경우에는 유연근로시간제 중 재량근로시간제 유형의 활용 비율이 13% 내외로 상대적으로 높은

경향을 보였다.

〈표 2-9〉 본인적용 유연근로시간제

		사례 수	탄력적 근로 시간제	보상 휴가제	선택적 근로 시간제	간주 근로 시간제	재량 근로 시간제	해당 사항 없음
전 체		(1,347)	38.2	30.4	20.4	7.7	7.2	15.0
특례 구분	특례제외	(836)	42.0	28.6	19.9	7.1	6.9	13.5
	특례존치	(144)	25.7	29.9	21.5	9.7	4.2	25.7
	비특례	(367)	34.3	34.9	21.3	8.4	9.0	14.2
업종	소매업	(333)	39.0	27.9	17.4	7.2	7.8	15.3
	식음료	(293)	41.6	25.3	21.2	3.8	3.8	14.0
	숙박업	(75)	46.7	48.0	21.3	13.3	5.3	9.3
	영화 관련	(78)	48.7	25.6	24.4	12.8	16.7	9.0
	여객운송	(71)	29.6	22.5	19.7	7.0	1.4	35.2
	노선여객	(57)	45.6	28.1	19.3	7.0	7.0	12.3
	운수보조업	(73)	21.9	37.0	23.3	12.3	6.8	16.4
	차량임대업	(31)	35.5	32.3	22.6	19.4	0.0	12.9
	여행업	(94)	36.2	40.4	13.8	9.6	7.4	13.8
	문화/예술/공연	(146)	29.5	34.9	23.3	7.5	11.6	15.8
	운동경기	(71)	39.4	29.6	21.1	2.8	8.5	14.1
	오락/유흥	(25)	40.0	32.0	36.0	12.0	12.0	8.0
규모	5명 미만	(143)	37.8	25.9	21.7	9.8	11.2	11.9
	5~9명	(163)	37.4	25.2	25.2	9.2	9.2	6.1
	10~29명	(304)	39.1	30.9	18.8	6.9	6.3	13.2
	30~49명	(121)	43.8	29.8	17.4	3.3	9.9	13.2
	50~99명	(160)	37.5	34.4	17.5	11.3	8.1	14.4
	100~299명	(200)	32.0	27.0	21.0	8.0	6.0	22.5
	300~999명	(129)	51.2	34.9	20.2	7.0	3.9	18.6
	1,000명 이상	(127)	29.1	37.8	22.8	5.5	3.9	21.3



〈표 2-9〉의 계속

		사례 수	탄력적 근로 시간제	보상 휴가제	선택적 근로 시간제	간주 근로 시간제	재량 근로 시간제	해당 사항 없음
전 체		(1,347)	38.2	30.4	20.4	7.7	7.2	15.0
성별	남성	(689)	40.5	29.3	23.1	6.8	8.4	13.4
	여성	(658)	35.7	31.6	17.6	8.7	5.9	16.7
연령	20대	(261)	39.8	30.7	14.6	6.5	5.4	17.2
	30대	(612)	37.6	32.4	21.2	8.2	7.8	13.6
	40대	(347)	39.8	29.1	20.5	7.5	6.9	16.4
	50대	(105)	32.4	24.8	29.5	7.6	6.7	12.4
	60대	(22)	36.4	22.7	22.7	13.6	18.2	18.2
학력	고졸 이하	(141)	34.8	24.8	27.7	6.4	8.5	9.9
	전문대졸	(248)	48.4	22.6	18.5	6.0	5.6	13.3
	4년제대졸	(847)	36.1	33.1	18.4	8.6	7.1	16.3
	대학원 이상	(111)	35.1	35.1	30.6	6.3	9.9	15.3
혼인 상태	미혼	(622)	35.9	29.3	20.3	7.6	8.4	16.2
	기혼	(725)	40.1	31.4	20.6	7.9	6.2	13.9
자녀 형태	무자녀	(747)	37.9	30.5	18.2	6.8	7.4	16.5
	미취학	(257)	40.5	33.9	22.6	8.9	7.0	12.1
	초등학생	(136)	37.5	30.1	21.3	7.4	5.9	14.7
	중고등학생	(103)	42.7	31.1	19.4	9.7	5.8	13.6
	성인자녀	(86)	27.9	23.3	30.2	9.3	9.3	14.0
	자녀 비동거	(18)	44.4	11.1	33.3	11.1	11.1	11.1
배우자 소득유무	외벌이	(183)	44.8	30.1	15.8	6.0	4.4	15.8
	맞벌이	(542)	38.6	31.9	22.1	8.5	6.8	13.3

〈표 2-9〉의 계속

		사례 수	탄력적 근로 시간제	보상 휴가제	선택적 근로 시간제	간주 근로 시간제	재량 근로 시간제	해당 사항 없음
전 체		(1,347)	38.2	30.4	20.4	7.7	7.2	15.0
업계 종사 경력	3년 미만	(69)	33.3	29.0	18.8	7.2	7.2	15.9
	3~5년 미만	(393)	42.0	29.0	18.6	8.1	6.4	14.0
	5~7년 미만	(222)	31.5	32.9	21.2	7.2	5.9	17.6
	7~9년 미만	(208)	39.4	25.5	22.1	9.6	7.7	14.4
	9~11년 미만	(137)	32.1	38.0	21.9	8.0	11.7	12.4
	11년 이상	(318)	40.9	30.8	20.8	6.3	6.9	15.7
종사상 지위	상용직	(1,251)	38.4	31.1	20.0	7.7	6.9	15.0
	임시직	(77)	32.5	22.1	26.0	10.4	10.4	14.3
	일용직	(19)	42.1	21.1	26.3	0.0	15.8	15.8
직급	평사원 미만	(151)	38.4	23.2	27.8	4.0	9.3	16.6
	평사원	(373)	40.5	24.7	18.8	6.2	6.7	15.5
	중간 보직자	(491)	37.7	32.6	18.7	7.9	7.1	14.5
	상위직급 보직자	(307)	36.2	37.5	20.5	11.4	6.5	15.3
	최상급 보직자	(25)	36.0	32.0	32.0	4.0	12.0	4.0
직종	관리자	(321)	45.5	29.3	20.2	8.7	7.2	13.7
	전문가(관련)	(223)	35.0	33.6	23.3	8.1	12.6	13.0
	사무	(355)	30.4	34.6	16.1	7.9	5.9	21.4
	서비스	(209)	40.7	26.3	19.1	5.3	3.8	12.4
	판매	(108)	38.0	25.9	23.1	9.3	7.4	10.2
	농림·어업	(7)	57.1	0.0	42.9	0.0	0.0	0.0
	기능원(관련)	(46)	37.0	28.3	19.6	6.5	13.0	19.6
	장치·기계 조작 /조립	(32)	53.1	25.0	28.1	9.4	3.1	12.5
	단순 노무	(45)	37.8	31.1	33.3	6.7	4.4	6.7
	기타	(1)	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
노동조합 여부	있음	(499)	39.9	32.5	21.2	8.0	8.8	16.6
	없음	(848)	37.1	29.2	19.9	7.5	6.3	14.0

## 나. 휴 가

### 1) 지난해(2018년) 연(월)차 휴가 유무

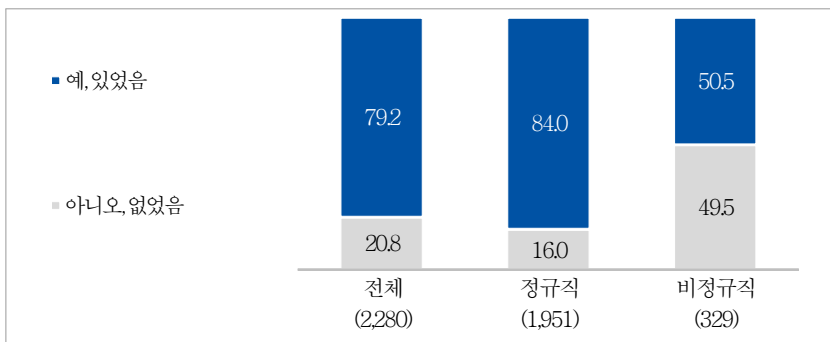
근로자 휴가와 관련하여, 지난해(2018년)에 연(월)차 휴가가 있었다고 응답한 비율은 약 80%로, 관광업계 근로자 5명 중 1명은 비근무일(off-duty)에 해당하는 휴무일이 전혀 없는 것으로 나타났다.

우선, 특례구분에 따라서는 특례제외 업종의 무휴가 근로자 비율이 특례존치 및 비특례 업종에 비해 높은 것으로 조사되었다. 업종을 세분화하여 보면, 특례제외 업종 중 소매업과 식음료업의 무휴가 비율은 24~30%로 높고, 특례존치 업종 중 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외), 비특례 업종 중 차량임대업 및 여행업의 무휴가 비율은 10% 내외로 상대적으로 낮았다. 기업규모별로는 훨씬 더 뚜렷한 차이를 보인다. 직원 수 기준 규모가 커질수록 무휴가자 비율의 급격한 하락세가 관찰된다. 10명 미만 소기업의 경우에는 무휴가자 비율이 40% 내외에 육박하나 300인 이상 대기업의 경우에는 동 비율이 2~4%에 불과하여 매우 큰 차이를 보인다.

개인 및 가구 특성별로 보면, 여성, 60대 고연령, 고졸 이하 저학력, 미혼의 경우 연(월)차 휴가가 없는 무휴가자 비율이 비교집단에 비해 높은 경향을 보였으며, 특히 저학력(고졸 이하)층의 무휴가 비율은 42%에 이르는 것으로 나타났다.

[그림 2-3] 지난해(2018년) 연(월)차 휴가 유무

(단위: %)



주: Base: 전체 임금근로자.

직장 및 업무 특성과 관련해서는, 종사상 지위, 직급, 직종, 노조유무 등에 따른 차이가 관찰된다. 구체적으로 임시·일용직이나 서비스/판매/단순노무 직종, 하위직급(평사원 미만)인 경우, 그리고 무노조 기업의 경우, 비교집단에 비해 무휴가 비율이 상대적으로 높은 것으로 나타났다. 특히 종사상 지위 및 노조유무에 따른 차이가 큰 경향을 보였다.

〈표 2-10〉 지난해(2018년) 연(월)차 휴가 유무

		사례 수	예, 있었음	아니오, 없었음
전 체		(2280)	79.2	20.8
특례 구분	특례제외	(1449)	76.4	23.6
	특례존치	(282)	84.0	16.0
	비특례	(549)	84.0	16.0
업종	소매업	(617)	76.0	24.0
	식음료	(518)	69.7	30.3
	숙박업	(111)	91.0	9.0
	영화 관련	(110)	84.5	15.5
	여객운송	(150)	89.3	10.7
	노선여객	(93)	89.2	10.8
	운수보조업	(132)	78.0	22.0
	차량임대업	(44)	93.2	6.8
	여행업	(151)	90.7	9.3
	문화/예술/공연	(206)	81.1	18.9
	운동경기	(108)	79.6	20.4
	오락/유흥	(40)	75.0	25.0
규모	5명 미만	(280)	53.2	46.8
	5~9명	(354)	62.4	37.6
	10~29명	(531)	76.8	23.2
	30~49명	(200)	89.0	11.0
	50~99명	(260)	88.1	11.9
	100~299명	(305)	91.8	8.2
	300~999명	(183)	96.2	3.8
	1,000명 이상	(167)	98.2	1.8

〈표 2-10〉의 계속

		사례 수	예, 있었음	아니오, 없었음
전 체		(2,280)	79.2	20.8
성별	남성	(1,083)	83.2	16.8
	여성	(1,197)	75.5	24.5
연령	20대	(439)	76.5	23.5
	30대	(1,042)	79.9	20.1
	40대	(557)	81.7	18.3
	50대	(197)	77.2	22.8
	60대	(45)	64.4	35.6
학력	고졸 이하	(300)	58.0	42.0
	전문대졸	(444)	75.0	25.0
	4년제대졸	(1,367)	84.1	15.9
	대학원 이상	(169)	87.6	12.4
혼인 상태	미혼	(1,098)	75.2	24.8
	기혼	(1,182)	82.8	17.2
자녀 형태	무자녀	(1,303)	76.8	23.2
	미취학	(399)	85.7	14.3
	초등학생	(222)	84.7	15.3
	중고등학생	(163)	83.4	16.6
	성인자녀	(157)	74.5	25.5
	자녀 비동거	(36)	58.3	41.7
배우자 소득유무	외벌이	(309)	81.6	18.4
	맞벌이	(873)	83.3	16.7

〈표 2-10〉의 계속

		사례 수	예, 있었음	아니오, 없었음
전 체		(2,280)	79.2	20.8
업계 종사 경력	3년 미만	(139)	77.7	22.3
	3~5년 미만	(670)	75.4	24.6
	5~7년 미만	(386)	77.5	22.5
	7~9년 미만	(327)	80.4	19.6
	9~11년 미만	(227)	78.0	22.0
	11년 이상	(531)	85.3	14.7
종사상 지위	상용직	(2,110)	81.5	18.5
	임시직	(142)	54.2	45.8
	일용직	(28)	28.6	71.4
직급	평사원 미만	(272)	59.9	40.1
	평사원	(638)	76.8	23.2
	중간 보직자	(815)	83.7	16.3
	상위직급 보직자	(519)	85.4	14.6
	최상급 보직자	(36)	75.0	25.0
직종	관리자	(499)	85.6	14.4
	전문가(관련)	(315)	79.7	20.3
	사무	(612)	83.3	16.7
	서비스	(399)	73.2	26.8
	판매	(210)	69.0	31.0
	농림·어업	(9)	77.8	22.2
	기능원(관련)	(89)	83.1	16.9
	장치·기계 조작/조립	(51)	80.4	19.6
	단순 노무	(94)	59.6	40.4
	기타	(2)	100.0	0.0
노동조합 유무	있음	(682)	94.9	5.1
	없음	(1598)	72.5	27.5

## 2) 지난해(2018년) 사용 가능한 연(월)차 휴가일수

근로자 휴가일수와 관련하여, 지난해(2018년)에 연(월)차 휴가가 있었다고 응답한 관광업계 근로자(1,805명, 전체의 약 80%)의 평균 연(월)차 휴가일수는 14.4일로 조사되었으며, 구간별로 나누어 보면 ‘11~15일’이 약 40%, ‘16~20일’이 27% 순으로 높게 나타났다.

〈표 2-11〉 지난해(2018년) 사용 가능한 연(월)차 휴가일수

		사례 수	5일 이하	6~ 10일	11~ 15일	16~ 20일	21~ 25일	평균
전 체		(1,805)	10.2	11.7	39.6	27.1	11.3	14.40
특례 구분	특례제외	(1,107)	12.7	13.1	40.4	25.0	8.9	13.75
	특례존치	(237)	5.1	6.3	33.8	32.5	22.4	16.63
	비특례	(461)	7.2	11.3	40.6	29.5	11.5	14.82
업종	소매업	(469)	13.2	14.5	42.9	21.5	7.9	13.42
	식음료	(361)	15.5	11.6	39.6	24.9	8.3	13.49
	숙박업	(101)	8.9	11.9	40.6	28.7	9.9	14.43
	영화 관련	(93)	8.6	16.1	38.7	32.3	4.3	13.70
	여객운송	(134)	2.2	5.2	28.4	36.6	27.6	17.44
	노선여객	(83)	6.0	9.6	31.3	32.5	20.5	15.96
	운수보조업	(103)	8.7	7.8	40.8	27.2	15.5	15.57
	차량임대업	(41)	17.1	7.3	36.6	24.4	14.6	14.39
	여행업	(137)	5.1	11.7	43.8	30.7	8.8	14.77
	문화/예술/공연	(167)	4.8	12.0	43.1	25.7	14.4	15.14
	운동경기	(86)	10.5	14.0	37.2	29.1	9.3	13.98
	오락/유흥	(30)	6.7	3.3	26.7	53.3	10.0	16.20
규모	5명 미만	(149)	28.9	20.1	36.2	11.4	3.4	10.28
	5~9명	(221)	20.8	13.6	43.4	18.6	3.6	12.09
	10~29명	(408)	11.0	16.9	42.9	22.8	6.4	13.38
	30~49명	(178)	9.0	10.7	44.4	29.2	6.7	14.31
	50~99명	(229)	5.7	9.6	45.4	30.6	8.7	14.83
	100~299명	(280)	4.6	5.4	37.5	37.5	15.0	16.14
	300~999명	(176)	4.0	10.8	35.2	30.1	19.9	16.23
	1,000명 이상	(164)	1.2	4.9	23.8	36.0	34.1	18.38

〈표 2-11〉의 계속

		사례 수	5일 이하	6~ 10일	11~ 15일	16~ 20일	21~ 25일	평균
전 체		(1,805)	10.2	11.7	39.6	27.1	11.3	14.40
성별	남성	(901)	10.1	11.9	34.6	28.4	15.0	14.83
	여성	(904)	10.4	11.6	44.5	25.9	7.6	13.97
연령	20대	(336)	13.1	12.2	51.5	17.3	6.0	13.17
	30대	(833)	7.9	10.6	42.7	32.3	6.5	14.45
	40대	(455)	11.6	12.3	27.0	28.4	20.7	15.16
	50대	(152)	12.5	15.8	32.2	19.1	20.4	14.46
	60대	(29)	10.3	10.3	44.8	17.2	17.2	14.79
학력	고졸 이하	(174)	22.4	11.5	41.4	14.9	9.8	12.33
	전문대졸	(333)	12.6	12.3	42.3	23.4	9.3	13.72
	4년제대졸	(1,150)	8.8	11.4	39.8	28.6	11.4	14.66
	대학원 이상	(148)	2.0	13.5	29.1	38.5	16.9	16.30
혼인 상태	미혼	(826)	11.4	13.0	45.4	23.6	6.7	13.52
	기혼	(979)	9.3	10.7	34.6	30.1	15.2	15.14
자녀 형태	무자녀	(1001)	10.5	11.9	44.8	25.8	7.1	13.82
	미취학	(342)	7.9	10.8	37.7	35.4	8.2	14.93
	초등학생	(188)	9.6	10.1	31.4	27.1	21.8	15.77
	중고등학생	(136)	10.3	15.4	25.0	22.1	27.2	15.42
	성인자녀	(117)	15.4	12.0	31.6	20.5	20.5	14.34
	자녀 비동거	(21)	14.3	9.5	33.3	28.6	14.3	14.76
배우자 소득유무	외벌이	(252)	6.7	7.9	32.5	29.4	23.4	16.20
	맞벌이	(727)	10.2	11.7	35.4	30.4	12.4	14.78



〈표 2-11〉의 계속

		사례 수	5일 이하	6~ 10일	11~ 15일	16~ 20일	21~ 25일	평균
전 체		(1,805)	10.2	11.7	39.6	27.1	11.3	14.40
업계 종사 경력	3년 미만	(108)	12.0	9.3	64.8	10.2	3.7	13.06
	3~5년 미만	(505)	14.1	14.3	51.1	15.4	5.1	12.78
	5~7년 미만	(299)	10.4	9.0	41.1	34.1	5.4	13.95
	7~9년 미만	(263)	10.3	11.8	32.3	38.8	6.8	14.44
	9~11년 미만	(177)	6.2	16.4	33.3	37.9	6.2	14.66
	11년 이상	(453)	7.1	9.5	26.3	28.7	28.5	16.69
종사상 지위	상용직	(1,720)	9.3	11.0	39.9	28.1	11.7	14.62
	임시직	(77)	29.9	27.3	31.2	9.1	2.6	9.81
	일용직	(8)	25.0	25.0	37.5	0.0	12.5	11.50
직급	평사원 미만	(163)	19.0	20.2	38.7	14.1	8.0	12.14
	평사원	(490)	13.1	13.1	46.1	21.6	6.1	13.36
	중간 보직자	(682)	8.7	9.2	42.1	30.2	9.8	14.65
	상위직급 보직자	(443)	5.6	11.5	28.4	34.3	20.1	16.00
	최상급 보직자	(27)	22.2	3.7	44.4	11.1	18.5	14.26
직종	관리자	(427)	11.2	10.1	36.5	26.5	15.7	14.81
	전문가(관련)	(251)	7.6	16.3	38.2	29.1	8.8	14.22
	사무	(510)	7.5	10.2	39.6	32.9	9.8	14.89
	서비스	(292)	11.3	12.0	42.1	26.0	8.6	13.88
	판매	(145)	13.1	15.2	44.8	17.2	9.7	13.41
	농림·어업	(7)	14.3	28.6	14.3	42.9	0.0	12.43
	기능원(관련)	(74)	12.2	8.1	47.3	16.2	16.2	14.50
	장치·기계 조작/조립	(41)	14.6	14.6	29.3	19.5	22.0	14.71
	단순 노무	(56)	21.4	8.9	39.3	21.4	8.9	12.84
	기타	(2)	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	13.50
노동조합 유무	있음	(647)	7.4	9.6	34.6	29.1	19.3	15.73
	없음	(1,158)	11.8	13.0	42.3	26.1	6.8	13.66

특례구분에 따라서는, 특례제외 및 비특례 업종에 비해 특례존치 업종의 평균 연(월)차 휴가일수(16.6일)가 2~3일가량 많은 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면, 특례존치 업종에 속하는 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)의 평균 연가일수가 17.4일로 가장 많고, 특례제외 업종에 속하는 소매업 및 식음료업의 평균 연가일수가 13.4일 수준으로 가장 낮았다. 기업규모별로는, 종업원 수 기준 규모가 커질수록 평균 연가일수가 증가하는 정(+)의 관계를 보인다. 구체적으로, 5인 미만 소기업(10.3일) 대비 1,000인 이상 대기업(18.4일)의 평균 연가일수는 약 1.8배에 이른다.

학력 및 경력, 직급과 관련해서는, 이들 수준이 증가함에 따라 평균 연가일수가 증가하는 정(+)의 상관관계가 나타났다. 종사상 지위에 따른 차이는 예상대로 임시·일용직 대비 상용직의 평균 연가일수가 더 많은 양상을 보였다.

### 3) 연(월)차 휴가 소진율

사용 가능 연(월)차 휴가 대비 실제 사용한 휴가일수의 비율인 연가 소진율을 계산해보면, 지난해(2018년)에 연(월)차 휴가가 있었다고 응답한 관광업계 근로자(1,805명, 전체의 약 80%)의 평균 연가 소진율은 73.4%이며, 주어진 연(월)차 휴가를 모두 사용한, 즉 연가 소진율이 100%인 근로자의 비율은 약 44%인 것으로 나타났다. 한편, 연가 소진율이 절반(50%) 이하인 경우(소진율 0인 3.5% 포함)도 25%를 차지하였다.

특례구분에 따라서는, 특례제외 및 비특례 업종에 비해 특례존치 업종의 평균 연가 소진율이 10%p 정도 낮은 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면, 특례존치 업종에 속하는 운수보조업의 평균 연가 소진율이 60%로 가장 낮고, 비특례 업종에 속하는 오락유흥업의 연가 소진율이 89% 수준으로 가장 높았다. 기업규모별로는, 30인 미만 소규모 기업의 연가 소진율이 상대적으로 더 높은 경향을 보이는데, 이는 이들 소규모 기업에서 사용 가능한 휴가일수가 더 적기 때문인 것으로 보인다.

개인 및 가구 특성별로 보면, 여성이나 미혼자의 경우 연가 소진율이 비교집단에 비해 높은 경향을 보인 반면, 중고생 자녀가 있거나 외벌이인

경우에는 연가 소진율이 상대적으로 낮게 나타났다. 연령과 관련해서는, 20대부터 50대까지는 연가 소진율이 점차 감소하다가 60대가 되면 거의 20대 수준으로 높아지는 특징을 보인다.

직장 및 업무 특성 중에서는, 경력 및 노조유무에 따른 차이가 관찰된다. 근로자의 업계종사 경력이 길어질수록 연가 소진율이 감소하고, 유노조 기업에 비해 무노조 기업의 연가 소진율이 오히려 더 높은 것으로 나타났다.

〈표 2-12〉 지난해(2018년) 연(월)차 휴가 소진율

		사례 수	0%	25% 이하	25~50%	50~99%	100%	평균 (%)
전 체		(1,805)	3.49	6.76	15.62	30.30	43.82	73.38
특례 구분	특례제외	(1,107)	3.70	5.87	14.81	29.99	45.62	74.57
	특례존치	(237)	5.91	10.97	21.52	28.27	33.33	64.80
	비특례	(461)	1.74	6.72	14.53	32.10	44.90	74.95
업종	소매업	(469)	3.20	3.84	15.35	30.06	47.55	76.40
	식음료	(361)	4.16	6.65	13.02	29.09	47.09	74.23
	숙박업	(101)	3.96	2.97	11.88	36.63	44.55	76.79
	영화 관련	(93)	4.30	7.53	12.90	32.26	43.01	74.49
	여객운송	(134)	5.22	7.46	20.90	32.84	33.58	68.38
	노선여객	(83)	3.61	15.66	25.30	22.89	32.53	63.02
	운수보조업	(103)	6.80	15.53	22.33	22.33	33.01	60.13
	차량임대업	(41)	0.00	14.63	24.39	21.95	39.02	66.60
	여행업	(137)	1.46	5.11	14.60	37.23	41.61	75.95
	문화/예술/공연	(167)	1.20	6.59	15.57	34.73	41.92	73.54
	운동경기	(86)	4.65	8.14	10.47	22.09	54.65	75.23
	오락/유흥	(30)	0.00	0.00	6.67	36.67	56.67	88.88
규모	5명 미만	(149)	4.70	5.37	9.40	20.81	59.73	79.96
	5~9명	(221)	4.52	4.52	14.93	25.34	50.68	75.66
	10~29명	(408)	1.96	6.13	15.69	29.90	46.32	75.32
	30~49명	(178)	6.18	7.30	20.22	31.46	34.83	67.32
	50~99명	(229)	3.49	9.17	17.03	28.38	41.92	70.98
	100~299명	(280)	2.86	6.79	14.29	33.21	42.86	74.08
	300~999명	(176)	2.27	7.39	14.77	33.52	42.05	73.69
	1,000명 이상	(164)	4.27	7.93	18.29	39.63	29.88	67.93

〈표 2-12〉의 계속

		사례 수	0%	25% 이하	25~50%	50~99%	100%	평균
전 체		(1,805)	3.49	6.76	15.62	30.30	43.82	73.38
성별	남성	(901)	4.33	7.66	17.09	31.85	39.07	70.29
	여성	(904)	2.65	5.86	14.16	28.76	48.56	76.47
연령	20대	(336)	3.57	5.36	11.90	27.98	51.19	77.43
	30대	(833)	2.64	6.12	16.21	30.01	45.02	74.66
	40대	(455)	3.52	8.57	17.36	32.97	37.58	70.03
	50대	(152)	7.89	9.21	13.82	28.95	40.13	67.15
	60대	(29)	3.45	0.00	24.14	31.03	41.38	75.12
학력	고졸 이하	(174)	6.32	9.20	14.37	17.82	52.30	73.15
	전문대졸	(333)	4.20	7.51	12.01	27.63	48.65	75.07
	4년제대졸	(1,150)	2.96	6.17	17.22	32.00	41.65	72.83
	대학원 이상	(148)	2.70	6.76	12.84	37.84	39.86	74.17
혼인 상태	미혼	(826)	3.63	6.05	14.53	28.09	47.70	75.09
	기혼	(979)	3.37	7.35	16.55	32.18	40.55	71.94
자녀 형태	무자녀	(1,001)	3.40	5.89	14.89	29.57	46.25	74.96
	미취학	(342)	2.63	5.85	17.84	30.12	43.57	74.12
	초등학생	(188)	3.19	8.51	14.36	36.70	37.23	70.86
	중고등학생	(136)	2.94	14.71	20.59	28.68	33.09	63.75
	성인자녀	(117)	8.55	5.98	7.69	29.06	48.72	73.57
	자녀 비동거	(21)	0.00	0.00	38.10	28.57	33.33	69.88
배우자 소득유무	외벌이	(252)	4.37	9.92	17.06	33.73	34.92	66.69
	맞벌이	(727)	3.03	6.46	16.37	31.64	42.50	73.75

〈표 2-12〉의 계속

		사례 수	0%	25% 이하	25~50%	50~99%	100%	평균
전 체		(1,805)	3.49	6.76	15.62	30.30	43.82	73.38
업계 종사 경력	3년 미만	(108)	2.78	1.85	12.04	31.48	51.85	79.98
	3~5년 미만	(505)	2.97	5.15	13.07	27.92	50.89	77.56
	5~7년 미만	(299)	3.34	7.02	13.71	28.09	47.83	75.15
	7~9년 미만	(263)	4.56	5.70	18.25	31.94	39.54	71.17
	9~11년 미만	(177)	4.52	5.08	23.16	28.25	38.98	69.62
	11년 이상	(453)	3.31	10.82	16.11	34.00	35.76	68.74
종사상 지위	상용직	(1,720)	3.49	6.86	15.47	30.93	43.26	73.23
	임시직	(77)	3.90	5.19	20.78	18.18	51.95	74.39
	일용직	(8)	0.00	0.00	0.00	12.50	87.50	95.83
직급	평사원 미만	(163)	5.52	7.36	17.79	12.88	56.44	74.44
	평사원	(490)	3.67	6.53	16.73	27.35	45.71	73.54
	중간 보직자	(682)	3.23	7.18	15.40	33.28	40.91	72.73
	상위직급 보직자	(443)	2.71	6.09	14.67	34.99	41.53	73.77
	최상급 보직자	(27)	7.41	7.41	3.70	37.04	44.44	74.05
직종	관리자	(427)	4.45	5.39	13.11	34.43	42.62	73.47
	전문가(관련)	(251)	3.19	5.98	15.54	33.07	42.23	73.03
	사무	(510)	1.57	6.47	15.49	30.59	45.88	75.74
	서비스	(292)	4.45	7.53	19.52	25.34	43.15	71.06
	판매	(145)	4.83	6.21	14.48	28.97	45.52	73.67
	농림·어업	(7)	0.00	14.29	14.29	14.29	57.14	77.68
	기능원(관련)	(74)	6.76	16.22	13.51	24.32	39.19	65.84
	장치·기계 조작/조립	(41)	0.00	7.32	24.39	26.83	41.46	73.76
	단순 노무	(56)	3.57	5.36	16.07	26.79	48.21	75.47
	기타	(2)	50.00	50.00	0.00	0.00	0.00	12.50
노동조합 유무	있음	(647)	4.02	8.50	18.24	34.31	34.93	68.89
	없음	(1,158)	3.20	5.79	14.16	28.07	48.79	75.89

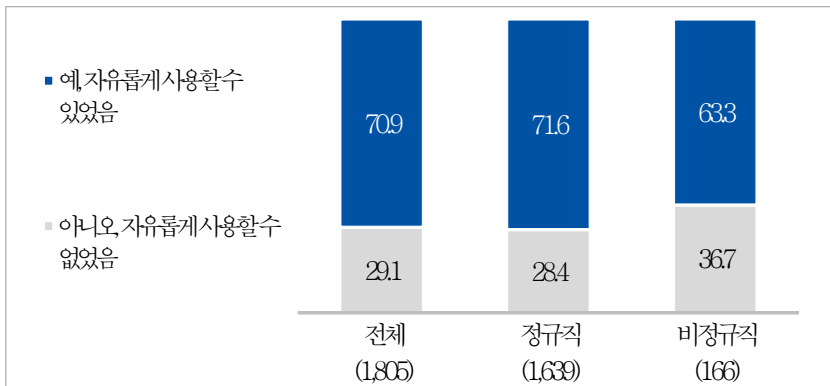
## 4) 지난해(2018년) 연(월)차 휴가의 희망일 사용 여부

휴가사용의 자유와 관련하여, 지난해(2018년) 주어진 연(월)차 휴가를 희망하는 날에 자유롭게 사용할 수 있었는지에 대해 질문한 결과, 긍정 응답(‘자유롭게 사용할 수 있었다’는 응답) 비율이 2/3 이상(71%)이지만 부정 응답 비율도 30%에 육박하는 것으로 나타나, 휴가사용에 제약이 있는 경우가 꽤 있는 것으로 조사되었다.

우선, 특례구분에 따라서는, 특례존치 및 비특례 업종에 비해 특례제외 업종에서 희망일자 휴가 사용률이 6~7%p 정도 낮은 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면, 특례제외 업종에 속하는 식음료, 영화제작 및 배급·상영, 노선여객자동차운송 업종의 희망일자 휴가 사용률은 62~65%로 가장 낮은 편이고, 특례존치 업종에 속하는 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)이나 비특례 업종에 속하는 문화·예술·공연 및 오락유흥 업종의 동 비율은 78~87%로 가장 높은 수준을 보였다. 한편, 기업규모별로는, 100인 미만 중소기업의 휴가사용 자유권이 상대적으로 더 제약되는(희망일자 휴가 사용률이 상대적으로 더 낮은) 경향을 보였다. 구체적으로, 5인 이상~100인 미만 기업의 희망일자 휴가사용 비율은 66~67%로, 1,000인 이상 기업(82.3%) 대비 15%p 이상 낮은 수준으로 나타났다.

[그림 2-4] 지난해(2018년) 연(월)차 휴가의 희망일 사용 여부

(단위: %)



주: Base: 지난해 연(월)차 휴가가 있는 응답자.

개인 특성 관련 결과를 보면, 대학원 이상 고학력층의 휴가사용 자유(희망일 사용 비율 79.1%)가 타 학력층에 비해 높은 경향을 보였다. 직장 및 업무 특성 중에서는, 경력 및 직급, 직종 등에 따른 차이가 관찰된다. 근로자의 업계종사 경력(3년 이상) 및 직급이 높아질수록 희망일 휴가사용 비율이 증가하는 경향을 보였다. 직종별로는 휴가사용 자유 면에서 사무직(76.3%)이 가장 높은 수준이고, 서비스/판매/단순노무직(64~65%)이 가장 제약받고 있는 것으로 나타났다.

〈표 2-13〉 지난해(2018년) 연(월)차 휴가의 희망일 사용 여부

		사례 수	예, 자유롭게 사용할 수 있었음	아니오, 자유롭게 사용할 수 없었음
전 체		(1,805)	70.9	29.1
특례 구분	특례제외	(1,107)	68.1	31.9
	특례준치	(237)	75.6	24.4
	비특례	(461)	74.6	25.4
업종	소매업	(469)	72.7	27.3
	식음료	(361)	64.8	35.2
	숙박업	(101)	67.3	32.7
	영화 관련	(93)	62.4	37.6
	여객운송	(134)	78.4	21.6
	노선여객	(83)	65.1	34.9
	운수보조업	(103)	72.8	27.2
	차량임대업	(41)	78.0	22.0
	여행업	(137)	68.6	31.4
	문화/예술/공연	(167)	79.0	21.0
	운동경기	(86)	69.8	30.2
	오락/유흥	(30)	86.7	13.3
규모	5명 미만	(149)	72.5	27.5
	5~9명	(221)	67.0	33.0
	10~29명	(408)	67.4	32.6
	30~49명	(178)	66.9	33.1
	50~99명	(229)	65.5	34.5
	100~299명	(280)	76.8	23.2
	300~999명	(176)	73.3	26.7
	1,000명 이상	(164)	82.3	17.7

〈표 2-13〉의 계속

		사례 수	예, 자유롭게 사용할 수 있었음	아니오, 자유롭게 사용할 수 없었음
전 체		(1,805)	70.9	29.1
성별	남성	(901)	71.7	28.3
	여성	(904)	70.0	30.0
연령	20대	(336)	67.9	32.1
	30대	(833)	70.6	29.4
	40대	(455)	73.6	26.4
	50대	(152)	70.4	29.6
	60대	(29)	72.4	27.6
학력	고졸 이하	(174)	70.7	29.3
	전문대졸	(333)	73.6	26.4
	4년제대졸	(1,150)	69.0	31.0
	대학원 이상	(148)	79.1	20.9
혼인 상태	미혼	(826)	69.9	30.1
	기혼	(979)	71.7	28.3
자녀 형태	무자녀	(1,001)	69.5	30.5
	미취학	(342)	73.1	26.9
	초등학생	(188)	73.9	26.1
	중고등학생	(136)	67.6	32.4
	성인자녀	(117)	73.5	26.5
	자녀 비동거	(21)	76.2	23.8
배우자 소득유무	외벌이	(252)	73.4	26.6
	맞벌이	(727)	71.1	28.9



〈표 2-13〉의 계속

		사례 수	예, 자유롭게 사용할 수 있었음	아니오, 자유롭게 사용할 수 없었음
전 체		(1,805)	70.9	29.1
업계 종사 경력	3년 미만	(108)	73.1	26.9
	3~5년 미만	(505)	68.1	31.9
	5~7년 미만	(299)	68.2	31.8
	7~9년 미만	(263)	69.2	30.8
	9~11년 미만	(177)	71.2	28.8
	11년 이상	(453)	75.9	24.1
종사상 지위	상용직	(1,720)	71.2	28.8
	임시직	(77)	61.0	39.0
	일용직	(8)	87.5	12.5
직급	평사원 미만	(163)	65.6	34.4
	평사원	(490)	68.2	31.8
	중간 보직자	(682)	68.9	31.1
	상위직급 보직자	(443)	77.9	22.1
	최상급 보직자	(27)	85.2	14.8
직종	관리자	(427)	70.3	29.7
	전문가(관련)	(251)	71.7	28.3
	사무	(510)	76.3	23.7
	서비스	(292)	65.4	34.6
	판매	(145)	65.5	34.5
	농림·어업	(7)	71.4	28.6
	기능원(관련)	(74)	68.9	31.1
	장치·기계 조작/조립	(41)	73.2	26.8
	단순 노무	(56)	64.3	35.7
	기타	(2)	100.0	0.0
노동조합 유무	있음	(647)	73.4	26.6
	없음	(1,158)	69.4	30.6

## 5) 연가저축제

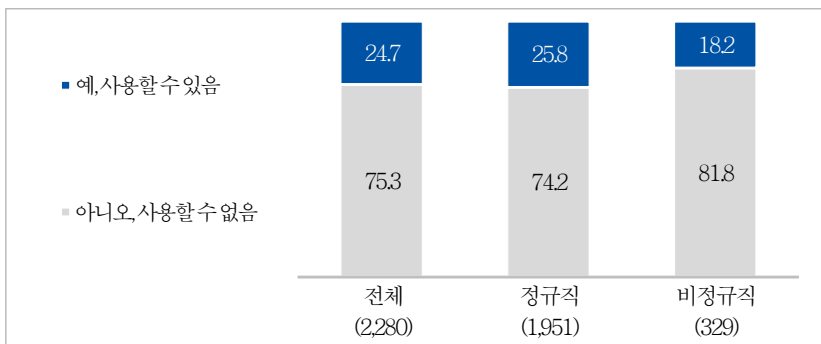
현재 근무하고 있는 직장에서의 연가저축제(사용하지 않고 남은 연가일수를 이월하여 장기휴가로 사용할 수 있도록 하는 제도)에 대해 질문한 결과, 부정 응답(‘사용할 수 없음’이라는 응답)이 75%를 넘는 것으로 나타나, 아직 현장에서의 도입과 실행이 많이 이루어지지 못한 것으로 보인다.

우선, 특례구분에 따라서는, 비특례 업종에서의 연가저축제 사용률이 특례제외 및 특례존치 업종에 비해 2%p 정도 낮아 가장 저조한 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면, 특례제외 업종에 속하는 숙박, 영화 제작 및 배급·상영, 노선여객자동차운송 업종의 연가저축제 사용률은 30% 이상으로 가장 높은 수준인 반면, 비특례 업종에 속하는 문화·예술·공연 및 운동경기 업종의 동 비율은 21%로 가장 낮은 수준인 것으로 나타났다. 한편, 기업규모별로는, 직원 수 기준 규모가 증가함에 따라 연가저축제 사용률이 증가하는 경향을 보였다. 특히, 10인 미만 소기업에서는 동 비율이 20%를 하회하는 반면, 300인 이상 대기업에서는 33~44%에 이르는 것으로 나타나 매우 큰 차이를 보였다.

개인 및 가구 특성 관련 결과를 보면, 연가저축제 사용률은 남성이거나 기혼인 경우가 여성이거나 미혼인 경우에 비해 높고, 연령대와 학력 수준이 높아질수록 상승하는 경향을 보인다. 특히 고졸 이하(22%) 대비 대학원 이상(37.3%)의 연가저축제 사용률은 1.7배나 차이가 난다.

[그림 2-5] 현 직장에서의 연가저축제 사용 여부

(단위: %)



주: Base: 전체 응답자.

직장 및 업무 특성 중에서는, 직급 및 직종, 노조유무 등에 따른 차이가 눈에 띈다. 직급과 관련해서는, 가장 높은 직급인 최상급 보직자의 연가저축제 사용률이 50%로 매우 높아 그 이하 하위직급들과의 차이가 2배 정도 되는 것으로 나타났다. 직종별로는 관리/기능/장치·기계 조작조립 직종에서 연가저축제 사용률이 30%대로 비교적 높은 편이고, 서비스/판매 직종은 19%로 가장 낮은 수준을 보였다. 한편, 직장노조 유무에 따른 차이 또한 매우 두드러진다. 노동조합이 있는 직장 근로자의 연가저축제 사용률은 42%에 달해 무노조 경우에 비해 2.4배나 높다.

〈표 2-14〉 현 직장에서의 연가저축제 사용 여부

		사례 수	예, 사용할 수 있음	아니오, 사용할 수 없음
전 체		(2,280)	24.7	75.3
특례 구분	특례제외	(1,449)	25.3	74.7
	특례준치	(282)	25.2	74.8
	비특례	(549)	23.0	77.0
업종	소매업	(617)	24.5	75.5
	식음료	(518)	21.2	78.8
	숙박업	(111)	32.4	67.6
	영화 관련	(110)	33.6	66.4
	여객운송	(150)	27.3	72.7
	노선여객	(93)	35.5	64.5
	운수보조업	(132)	22.7	77.3
	차량임대업	(44)	34.1	65.9
	여행업	(151)	22.5	77.5
	문화/예술/공연	(206)	20.9	79.1
	운동경기	(108)	21.3	78.7
	오락/유흥	(40)	27.5	72.5
규모	5명 미만	(280)	19.6	80.4
	5~9명	(354)	18.4	81.6
	10~29명	(531)	22.6	77.4
	30~49명	(200)	23.0	77.0
	50~99명	(260)	25.4	74.6
	100~299명	(305)	25.2	74.8
	300~999명	(183)	33.3	66.7
	1,000명 이상	(167)	44.3	55.7

〈표 2-14〉의 계속

		사례 수	예, 사용할 수 있음	아니오, 사용할 수 없음
전 체		(2,280)	24.7	75.3
성별	남성	(1,083)	30.1	69.9
	여성	(1,197)	19.9	80.1
연령	20대	(439)	23.9	76.1
	30대	(1,042)	22.1	77.9
	40대	(557)	28.5	71.5
	50대	(197)	28.9	71.1
	60대	(45)	28.9	71.1
학력	고졸 이하	(300)	22.0	78.0
	전문대졸	(444)	23.6	76.4
	4년제대졸	(1,367)	24.1	75.9
	대학원 이상	(169)	37.3	62.7
혼인 상태	미혼	(1,098)	21.6	78.4
	기혼	(1,182)	27.7	72.3
자녀 형태	무자녀	(1,303)	21.0	79.0
	미취학	(399)	30.1	69.9
	초등학생	(222)	31.1	68.9
	중고등학생	(163)	29.4	70.6
	성인자녀	(157)	29.9	70.1
	자녀 비동거	(36)	19.4	80.6
배우자 소득유무	외벌이	(309)	25.2	74.8
	맞벌이	(873)	28.5	71.5

〈표 2-14〉의 계속

		사례 수	예, 사용할 수 있음	아니오, 사용할 수 없음
전 체		(2,280)	24.7	75.3
업계 종사 경력	3년 미만	(139)	22.3	77.7
	3~5년 미만	(670)	23.6	76.4
	5~7년 미만	(386)	18.9	81.1
	7~9년 미만	(327)	27.8	72.2
	9~11년 미만	(227)	22.9	77.1
	11년 이상	(531)	29.9	70.1
종사상 지위	상용직	(2,110)	24.8	75.2
	임시직	(142)	23.2	76.8
	일용직	(28)	25.0	75.0
직급	평사원 미만	(272)	26.1	73.9
	평사원	(638)	24.1	75.9
	중간 보직자	(815)	24.5	75.5
	상위직급 보직자	(519)	23.3	76.7
	최상급 보직자	(36)	50.0	50.0
직종	관리자	(499)	31.3	68.7
	전문가(관련)	(315)	24.4	75.6
	사무	(612)	22.5	77.5
	서비스	(399)	18.8	81.2
	판매	(210)	19.0	81.0
	농림·어업	(9)	66.7	33.3
	기능원(관련)	(89)	36.0	64.0
	장치·기계 조작/조립	(51)	31.4	68.6
	단순 노무	(94)	23.4	76.6
	기타	(2)	100.0	0.0
노동조합 유무	있음	(682)	41.8	58.2
	없음	(1,598)	17.5	82.5

## 다. 삶의 질 : 일·생활 균형 및 만족도

### 1) 워라밸 수준

#### 가) 현재 워라밸 수준<sup>7)</sup> - 2019년 하반기

2019년 하반기(7월 1일 이후) 기준 관광산업 근로자의 일·생활 균형 수준(0~10점 척도)은 10점 만점에 평균 5.3점으로 보통 수준인 것으로 조사되었다. 특례구분별로 보면, 특례존치 업종(5.6점)에서 상대적으로 높고 특례제외 업종(5.2점)에서 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다. 업종별로 좀 더 세분하여 보면, 특례존치 업종에 속하는 운수보조업 및 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)과 비특례 업종에 속하는 차량임대업의 워라밸 수준(5.6~5.7점)이 가장 높은 편이고, 특례제외 업종에 포함되는 노선여객자동차운송업의 워라밸 수준 또한 비슷한 수준으로 높게 나타났다. 반면, 숙박업과 운동경기업 근로자의 워라밸 수준은 5점 미만으로 모든 관광 관련 업종 중 가장 낮은 수준을 보였다. 한편, 기업규모에 따른 결과를 살펴보면, 직원 수 기준 규모가 커질수록 대체로 근로자의 평균 워라밸 수준 또한 높아지는 경향이 발견된다. 5인 미만 소기업(5.1점)과 1,000인 이상 대기업(5.9점)의 평균 워라밸 수준은 약 15%(0.8점) 정도의 차이를 보인다.

다양한 개인 및 가구 특성에 따라서도 워라밸 수준이 달라짐을 알 수 있다. 우선, 성별이 남성인 경우, 혼인상태가 기혼인 경우, 자녀가 있거나 맞벌이인 경우, 워라밸 수준에 대한 평가점수가 비교집단에 비해 더 높은 경향을 보였다. 또한 연령대(50대 제외)와 교육수준이 높아질수록 평균 워라밸 수준이 높아지는 정(+)의 상관관계가 나타났다.

한편, 직장 및 업무 특성별로도 적지 않은 차이가 발견되었다. 구체적으로, 상용직이나 사무직인 경우, 그리고 직장노조가 있는 경우 근로자의 워라밸 수준(5.5~5.6점)이 비교집단에 비해 상대적으로 높은 수준을 나타냈다. 종사상 지위별로는 일용직이 4.8점, 직종별로는 서비스직이 4.9점

7) 워라밸(Work-Life Balance)이란 개인이 자신의 일 역할과 개인생활 역할에 대해 어느 한 쪽으로 치우침 없이 균형 있게 몰입하는 것을 의미하여, 일과 삶의 균형으로도 불리고 있음.

으로 가장 낮은 수준을 기록하였다. 또한 직급별로는 직급이 높아질수록 워라벨 수준 평균 점수가 높아지는 것으로 나타났으며, 업계종사 경력별로는 11년 이상인 경우가 5.6점으로 가장 높고 5년 이상~7년 미만인 경우가 5.06점으로 가장 낮은 특징을 보였다.

〈표 2-15〉 워라벨 수준(2019년 후반기)

		사례 수	나쁜 편 (0~4점)	보통 (5점)	좋은 편 (6~10점)	[10점 평균]
전 체		(2,280)	27.9	25.9	46.2	5.30
특례 구분	특례제외	(1,449)	29.2	26.8	44.0	5.20
	특례존치	(282)	23.1	25.9	51.1	5.61
	비특례	(549)	27.0	23.5	49.5	5.39
업종	소매업	(617)	27.6	27.1	45.4	5.29
	식음료	(518)	31.5	26.6	41.9	5.07
	숙박업	(111)	35.1	28.8	36.0	4.90
	영화 관련	(110)	28.2	24.5	47.3	5.31
	여객운송	(150)	22.7	26.0	51.3	5.57
	노선여객자동차운송	(93)	21.5	25.8	52.7	5.62
	운수보조업	(132)	23.5	25.8	50.8	5.66
	차량임대업	(44)	25.0	18.2	56.8	5.64
	여행업	(151)	22.5	26.5	51.0	5.48
	문화/예술/공연	(206)	24.8	25.2	50.0	5.53
	운동경기	(108)	35.2	20.4	44.4	4.96
	오락/유흥	(40)	35.0	17.5	47.5	5.23
규모	5명 미만	(280)	29.6	28.9	41.4	5.10
	5~9명	(354)	28.5	31.1	40.4	5.19
	10~29명	(531)	28.6	27.7	43.7	5.15
	30~49명	(200)	29.5	24.5	46.0	5.26
	50~99명	(260)	30.4	25.0	44.6	5.19
	100~299명	(305)	29.8	19.3	50.8	5.37
	300~999명	(183)	19.7	25.1	55.2	5.81
	1,000명 이상	(167)	21.0	19.8	59.3	5.88

〈표 2-15〉의 계속

		사례 수	나쁜 편 (0~4점)	보통 (5점)	좋은 편 (6~10점)	[10점 평균]
전 체		(2,280)	27.9	25.9	46.2	5.30
성별	남성	(1,083)	26.5	24.9	48.6	5.36
	여성	(1,197)	29.2	26.7	44.1	5.24
연령	20대	(439)	29.8	26.0	44.2	5.23
	30대	(1,042)	29.6	24.7	45.8	5.24
	40대	(557)	25.1	26.6	48.3	5.42
	50대	(197)	23.9	29.4	46.7	5.34
	60대	(45)	22.2	28.9	48.9	5.67
학력	고졸 이하	(300)	31.0	31.3	37.7	4.95
	전문대졸	(444)	28.4	24.5	47.1	5.18
	4년제대졸	(1,367)	27.9	25.4	46.7	5.35
	대학원 이상	(169)	21.3	23.7	55.0	5.77
혼인 상태	미혼	(1,098)	29.8	27.0	43.2	5.17
	기혼	(1,182)	26.1	24.8	49.1	5.42
자녀 형태	무자녀	(1,303)	30.4	25.9	43.7	5.18
	미취학	(399)	28.1	24.3	47.6	5.24
	초등학생	(222)	23.0	21.6	55.4	5.78
	중고등학생	(163)	20.9	25.2	54.0	5.57
	성인자녀	(157)	23.6	35.0	41.4	5.34
	자녀 비동거	(36)	16.7	33.3	50.0	5.83
배우자 소득유무	외벌이	(309)	29.4	23.9	46.6	5.26
	맞벌이	(873)	25.0	25.1	49.9	5.47



〈표 2-15〉의 계속

		사례 수	나쁜 편 (0~4점)	보통 (5점)	좋은 편 (6~10점)	[10점 평균]
전 체		(2,280)	27.9	25.9	46.2	5.30
업계 종사 경력	3년 미만	(139)	28.8	25.2	46.0	5.22
	3~5년 미만	(670)	28.2	25.2	46.6	5.29
	5~7년 미만	(386)	30.6	29.5	39.9	5.06
	7~9년 미만	(327)	28.4	25.1	46.5	5.27
	9~11년 미만	(227)	29.5	27.8	42.7	5.15
	11년 이상	(531)	24.3	23.9	51.8	5.60
종사상 지위	상용직	(2,110)	24.6	23.5	51.8	5.54
	임시직	(142)	32.4	32.4	35.2	5.02
	일용직	(28)	39.3	21.4	39.3	4.79
직급	평사원 미만	(272)	26.8	29.4	43.8	5.17
	평사원	(638)	31.7	25.1	43.3	5.12
	중간 보직자	(815)	28.3	26.1	45.5	5.29
	상위직급 보직자	(519)	23.7	24.5	51.8	5.57
	최상급 보직자	(36)	19.4	27.8	52.8	5.58
직종	관리자	(499)	25.5	26.5	48.1	5.41
	전문가(관련)	(315)	25.7	22.5	51.7	5.44
	사무	(612)	25.2	25.3	49.5	5.49
	서비스	(399)	34.1	27.1	38.8	4.88
	판매	(210)	31.4	27.1	41.4	5.10
	농림·어업	(9)	0.0	33.3	66.7	6.67
	기능원(관련)	(89)	36.0	23.6	40.4	5.03
	장치·기계 조작/조립	(51)	25.5	23.5	51.0	5.37
	단순 노무	(94)	28.7	31.9	39.4	5.23
	기타	(2)	0.0	50.0	50.0	6.00
노동조합 유무	있음	(682)	23.8	23.8	52.5	5.65
	없음	(1598)	29.7	26.8	43.6	5.15

## 나) 지난 3년간 변화

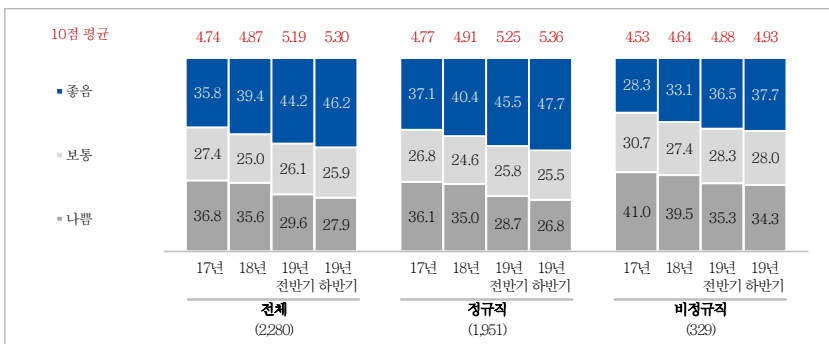
관광산업 근로자를 대상으로 조사한 결과, 지난 3년간 일·생활 균형 수준에 대한 전반적인 평가점수는, 2017년 평균 4.74점, 2018년 4.87점에서 2019년 후반(7월 1일 이후) 5.3점으로 꾸준히 증가하는 경향을 보였다.

2017년 기준 워라벨 수준 점수가 가장 낮았던 특례제외 업종에서는 지난 3년간 상승폭이 가장 크게 나타난 반면, 2017년 점수가 가장 높았던 특례존치 업종에서는 더 작은 상승폭을 나타내, 둘 간의 차이가 줄어드는 모습을 보였다. 업종별로 세분하여 보면, 영화제작 및 배급·상영업, 문화·예술·공연업과 같은 예술창작 관련 업종의 경우에는 지난 3년간 가장 높은 상승폭(0.7점)을 보였으며, 2017년 기준 워라벨 수준이 가장 높았던 차량임대업(2017년 5.55점)의 경우에는 0.1점 미만의 매우 작은 증가폭을 보였다. 비특례 업종에 속하는 운동경기업에서도 거의 변화가 관찰되지 않았다. 기업규모와 관련해서는, 300인 이상 대기업에서 워라벨 수준 증가가 300인 미만 중소기업에 비해 더 크게 나타났다.

개인 및 가구 특성별로 보면, 우선, 연령대와 학력에 따른 변화폭이 상반되게 나타났다. 즉, 연령이 증가할수록 워라벨 수준의 증가폭이 감소하는 반면 학력은 높아질수록 워라벨 수준의 상승폭이 증가하는 경향을 보였다. 배우자 소득과 관련해서는, 맞벌이가 외벌이에 비해 지난 3년간 더 큰 폭의 증가세를 보였다.

(그림 2-6) 지난 3년간 워라벨 수준 변화(2017~19년)

(단위: %)



주: Base: 전체 임금근로자.

직장 및 업무 특성에 따라서도 변화 양상에 있어 차이가 발견되었다. 업계종사 경력 면에서는 경력연수가 가장 짧은 3년 미만 그룹에서 위라벨 수준이 가장 작은 상승폭(0.36점)을 보인 반면, 그 바로 위 그룹인 3년 이상~5년 미만 그룹에서 가장 큰 상승폭(0.73점)을 보였다. 직종별로는 기능원 및 장치·기계 조작/조립 직종에서 가장 큰 폭의 상승세(0.8~0.9점)를 보인 반면, 서비스, 판매, 단순노무 직종에서는 가장 적은 폭의 상승세(0.3~0.4점)를 보였다. 직급과 관련해서는, 중간 보직자급까지는 위라벨 수준의 상승폭이 증가하다가 그보다 상위 직급으로 가면서 그 상승폭이 다시 감소하는 역U자형의 관계가 나타났다. 노조유무에 따라서는, 유노조 직장인 경우 지난 3년간 상승폭이 무노조인 경우에 비해 더 높아 들 간의 차이가 더 벌어지는 결과가 나타났다.

〈표 2-16〉 지난 3년간 위라벨 수준 변화(2017~19년)

		사례 수	[10점 평균]				[평균]
			2017	2018	2019 전반기	2019 후반기	3년간 변화
전 체		(2,280)	4.74	4.87	5.19	5.30	0.56
특례 구분	특례제외	(1,449)	4.59	4.75	5.06	5.20	0.61
	특례존치	(282)	5.11	5.21	5.57	5.61	0.50
	비특례	(549)	4.92	5.03	5.35	5.39	0.47
업종	소매업	(617)	4.63	4.80	5.17	5.29	0.66
	식음료	(518)	4.47	4.59	4.85	5.07	0.60
	숙박업	(111)	4.51	4.76	4.84	4.90	0.39
	영화 관련	(110)	4.61	4.70	5.25	5.31	0.70
	여객운송	(150)	5.11	5.26	5.51	5.57	0.46
	노선여객자동차운송	(93)	5.12	5.33	5.51	5.62	0.51
	운수보조업	(132)	5.11	5.15	5.64	5.66	0.55
	차량임대업	(44)	5.55	5.45	5.64	5.64	0.09
	여행업	(151)	4.92	4.93	5.47	5.48	0.56
	문화/예술/공연	(206)	4.83	5.07	5.55	5.53	0.70
	운동경기	(108)	4.90	4.90	4.78	4.96	0.06
	오락/유흥	(40)	4.75	5.03	5.15	5.23	0.47
규모	5명 미만	(280)	4.53	4.65	4.90	5.10	0.57
	5~9명	(354)	4.64	4.72	5.09	5.19	0.54
	10~29명	(531)	4.65	4.79	5.03	5.15	0.50
	30~49명	(200)	4.85	5.03	5.17	5.26	0.41
	50~99명	(260)	4.72	4.66	5.09	5.19	0.47
	100~299명	(305)	4.84	4.95	5.32	5.37	0.53
	300~999명	(183)	4.83	5.14	5.64	5.81	0.98
	1,000명 이상	(167)	5.14	5.50	5.88	5.88	0.74

〈표 2-16〉의 계속

		사례 수	[10점 평균]				[평균]
			2017	2018	2019 전반기	2019 후반기	3년간 변화
전 체		(2280)	4.74	4.87	5.19	5.30	0.56
성별	남성	(1083)	4.84	4.98	5.25	5.36	0.52
	여성	(1197)	4.64	4.77	5.14	5.24	0.60
연령	20대	(439)	4.61	4.67	5.07	5.23	0.62
	30대	(1042)	4.64	4.78	5.12	5.24	0.60
	40대	(557)	4.92	5.08	5.36	5.42	0.50
	50대	(197)	4.81	5.04	5.24	5.34	0.53
	60대	(45)	5.60	5.67	5.78	5.67	0.07
학력	고졸 이하	(300)	4.56	4.64	4.81	4.95	0.39
	전문대졸	(444)	4.61	4.68	5.11	5.18	0.57
	4년제대졸	(1367)	4.75	4.91	5.24	5.35	0.60
	대학원 이상	(169)	5.22	5.44	5.71	5.77	0.54
혼인 상태	미혼	(1098)	4.65	4.73	5.04	5.17	0.53
	기혼	(1182)	4.82	5.01	5.33	5.42	0.60
자녀 형태	무자녀	(1303)	4.62	4.73	5.06	5.18	0.56
	미취학	(399)	4.63	4.77	5.14	5.24	0.61
	초등학생	(222)	5.17	5.36	5.69	5.78	0.61
	중고등학생	(163)	5.06	5.22	5.56	5.57	0.51
	성인자녀	(157)	4.92	5.13	5.29	5.34	0.43
	자녀 비동거	(36)	4.97	5.28	5.53	5.83	0.86
배우자 소득유무	외벌이	(309)	4.84	4.95	5.15	5.26	0.42
	맞벌이	(873)	4.81	5.03	5.40	5.47	0.66

〈표 2-16〉의 계속

		사례 수	[10점 평균]				[평균]
			2017	2018	2019 전반기	2019 후반기	3년간 변화
전체		(2,280)	4.74	4.87	5.19	5.30	0.56
업계 종사 경력	3년 미만	(139)	4.86	4.87	5.02	5.22	0.36
	3~5년 미만	(670)	4.55	4.77	5.16	5.29	0.73
	5~7년 미만	(386)	4.63	4.65	4.94	5.06	0.43
	7~9년 미만	(327)	4.81	4.93	5.16	5.27	0.46
	9~11년 미만	(227)	4.56	4.71	5.03	5.15	0.59
	11년 이상	(531)	5.04	5.19	5.55	5.60	0.56
종사상 지위	상용직	(2,110)	4.77	4.92	5.24	5.54	0.57
	임시직	(142)	4.33	4.29	4.67	5.02	0.54
	일용직	(28)	3.93	4.29	4.14	4.79	0.57
직급	평사원 미만	(272)	4.86	5.00	5.07	5.17	0.31
	평사원	(638)	4.62	4.71	5.04	5.12	0.50
	중간 보직자	(815)	4.64	4.81	5.17	5.29	0.66
	상위직급 보직자	(519)	4.94	5.07	5.45	5.57	0.63
	최상급 보직자	(36)	5.08	5.28	5.42	5.58	0.50
직종	관리자	(499)	4.69	4.84	5.26	5.41	0.73
	전문가(관련)	(315)	4.75	4.95	5.38	5.44	0.70
	사무	(612)	4.96	5.10	5.42	5.49	0.54
	서비스	(399)	4.57	4.65	4.78	4.88	0.32
	판매	(210)	4.67	4.81	4.99	5.10	0.43
	농림·어업	(9)	5.78	6.22	6.56	6.67	0.89
	기능원(관련)	(89)	4.26	4.43	4.90	5.03	0.78
	장치·기계 조작/조립	(51)	4.49	4.71	5.16	5.37	0.88
	단순 노무	(94)	4.84	4.73	5.10	5.23	0.39
	기타	(2)	6.00	6.00	6.00	6.00	0.00
노동조합 유무	있음	(682)	5.00	5.20	5.58	5.65	0.65
	없음	(1,598)	4.62	4.73	5.03	5.15	0.53

## 2) 전반적 생활만족도

### 가) 현재 전반적 생활만족도 - 2019년 하반기

2019년 하반기(7월 1일 이후) 기준 관광산업 근로자의 전반적 생활만족도(0~10점 척도)는 10점 만점에 평균 5.5점으로 보통 수준인 것으로 조사되었다. 특례구분별로는 그리 큰 차이를 보이지 않았지만, 특례존치 업종(5.65점)에서 상대적으로 높고 특례제외 업종(5.45점)에서 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다. 업종별로 좀 더 세분하여 보면, 노선여행자 동차운송업과 여행업의 전반적인 생활만족도 수준(5.9~6.0점)이 가장 높은 편이고, 식음료업과 오락유흥업의 수준(5.1~5.3점)이 가장 낮은 편으로 나타났다. 한편, 기업규모별로는, 300인 이상 대기업 근로자의 전반적인 생활만족도 수준이 300인 미만 중소기업에 비해 더 높은 경향을 보였다. 특히, 5인 미만 소기업(5.23점)과 1,000인 이상 대기업(6.07점) 간 격차는 약 16%(0.84점)로 가장 큰 차이를 보인다.

다양한 개인 및 가구 특성에 따라서도 전반적 생활만족도가 영향을 받는 것을 알 수 있다. 우선, 성별이 남성인 경우, 혼인상태가 기혼인 경우, 자녀가 있거나 맞벌이인 경우, 전반적 생활만족도 점수가 비교집단에 비해 더 높은 경향을 보였다. 또한 연령대와 학력수준이 높아질수록 전반적인 삶에 대한 만족도가 높아지는 정(+)의 상관관계가 나타났다.

한편, 직장 및 업무 특성별로도 차이가 발견되었다. 구체적으로, 상용직이나 관리직인 경우, 그리고 직장노조가 있는 경우 근로자의 전반적인 생활만족도 수준(5.5~5.8점)이 비교집단에 비해 상대적으로 높은 수준을 나타냈다. 종사상 지위별로는 일용직이 4.8점, 직종별로는 단순노무직이 5.1점으로 가장 낮은 수준을 기록하였다. 또한 직급별로는 직급이 높아질수록 전반적인 생활만족도 점수가 높아지는 것으로 나타났는데, 특히 최상급 보직자의 경우에는 6.25점으로 상당히 높게 나타났다. 업계종사 경력별로는 7년 미만인 경우에 비해 7년 이상인 경우 전반적인 생활만족도 점수가 더 높은 경향을 보였다.

〈표 2-17〉 전반적인 삶에 대한 만족도(2019년 하반기)

		사례 수	불만족 (0~4점)	보통 (5점)	만족 (6~10점)	[10점 평균]
전 체		(2,280)	25.3	24.0	50.7	5.50
특례 구분	특례제외	(1,449)	25.6	24.7	49.7	5.45
	특례존치	(282)	22.7	24.1	53.2	5.65
	비특례	(549)	25.9	22.2	51.9	5.55
업종	소매업	(617)	25.8	24.0	50.2	5.41
	식음료	(518)	28.4	25.3	46.3	5.31
	숙박업	(111)	22.5	27.9	49.5	5.70
	영화 관련	(110)	22.7	21.8	55.5	5.64
	여객운송	(150)	22.7	21.3	56.0	5.57
	노선여객	(93)	16.1	25.8	58.1	5.99
	운수보조업	(132)	22.7	27.3	50.0	5.73
	차량임대업	(44)	27.3	25.0	47.7	5.73
	여행업	(151)	18.5	19.2	62.3	5.85
	문화/예술/공연	(206)	26.7	25.2	48.1	5.44
	운동경기	(108)	28.7	20.4	50.9	5.44
	오락/유흥	(40)	40.0	20.0	40.0	5.08
규모	5명 미만	(280)	29.3	26.4	44.3	5.23
	5~9명	(354)	26.8	24.6	48.6	5.34
	10~29명	(531)	27.9	26.2	46.0	5.32
	30~49명	(200)	21.5	25.0	53.5	5.71
	50~99명	(260)	25.4	19.6	55.0	5.57
	100~299명	(305)	25.9	22.3	51.8	5.52
	300~999명	(183)	17.5	24.0	58.5	5.87
	1,000명 이상	(167)	19.2	21.0	59.9	6.07

〈표 2-17〉의 계속

		사례 수	불만족 (0~4점)	보통 (5점)	만족 (6~10점)	[10점 평균]
전 체		(2,280)	25.3	24.0	50.7	5.50
성별	남성	(1,083)	23.4	23.1	53.6	5.61
	여성	(1,197)	27.1	24.9	48.0	5.40
연령	20대	(439)	32.6	23.2	44.2	5.18
	30대	(1042)	25.8	23.7	50.5	5.45
	40대	(557)	21.0	26.2	52.8	5.69
	50대	(197)	19.3	23.9	56.9	5.82
	60대	(45)	22.2	13.3	64.4	6.11
학력	고졸 이하	(300)	29.0	26.7	44.3	5.16
	전문대졸	(444)	27.7	22.5	49.8	5.34
	4년제대졸	(1367)	24.7	24.4	50.9	5.55
	대학원 이상	(169)	17.8	20.1	62.1	6.11
혼인 상태	미혼	(1098)	29.9	25.8	44.4	5.19
	기혼	(1182)	21.1	22.4	56.5	5.78
자녀 형태	무자녀	(1303)	28.7	25.4	45.9	5.26
	미취학	(399)	22.8	23.8	53.4	5.62
	초등학생	(222)	19.4	15.8	64.9	6.10
	중고등학생	(163)	19.6	20.2	60.1	5.91
	성인자녀	(157)	17.8	30.6	51.6	5.81
	자녀 비동거	(36)	25.0	16.7	58.3	5.67
배우자 소득유무	외벌이	(309)	24.6	22.0	53.4	5.61
	맞벌이	(873)	19.8	22.6	57.6	5.84



〈표 2-17〉의 계속

		사례 수	불만족 (0~4점)	보통 (5점)	만족 (6~10점)	[10점 평균]
전 체		(2,280)	25.3	24.0	50.7	5.50
업계 종사 경력	3년 미만	(139)	31.7	25.9	42.4	5.22
	3~5년 미만	(670)	28.8	22.4	48.8	5.37
	5~7년 미만	(386)	30.1	25.6	44.3	5.17
	7~9년 미만	(327)	23.5	25.1	51.4	5.56
	9~11년 미만	(227)	26.9	20.7	52.4	5.50
	11년 이상	(531)	16.2	25.2	58.6	5.93
종사상 지위	상용직	(2,110)	24.6	23.5	51.8	5.54
	임시직	(142)	32.4	32.4	35.2	5.02
	일용직	(28)	39.3	21.4	39.3	4.79
직급	평사원 미만	(272)	29.0	28.3	42.6	5.13
	평사원	(638)	30.1	24.1	45.8	5.27
	중간 보직자	(815)	24.9	23.3	51.8	5.54
	상위직급 보직자	(519)	19.1	22.7	58.2	5.86
	최상급 보직자	(36)	11.1	25.0	63.9	6.25
직종	관리자	(499)	23.6	24.6	51.7	5.67
	전문가(관련)	(315)	23.8	25.1	51.1	5.54
	사무	(612)	23.5	22.5	53.9	5.57
	서비스	(399)	27.3	24.8	47.9	5.31
	판매	(210)	27.6	23.3	49.0	5.34
	농림·어업	(9)	0.0	33.3	66.7	6.44
	기능원(관련)	(89)	27.0	27.0	46.1	5.44
	장치·기계 조작/조립	(51)	29.4	15.7	54.9	5.61
	단순 노무	(94)	35.1	26.6	38.3	5.09
	기타	(2)	50.0	0.0	50.0	4.50
노동조합 유무	있음	(682)	22.0	23.5	54.5	5.77
	없음	(1,598)	26.7	24.3	49.0	5.38

## 나) 지난 3년간 변화

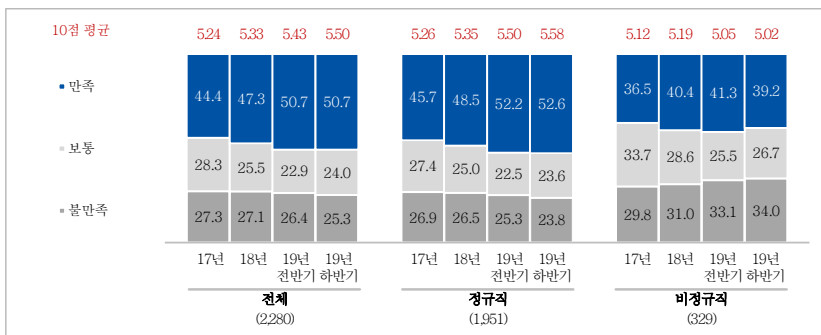
관광산업 근로자를 대상으로 조사한 결과, 지난 3년간 전반적인 생활만족도는, 2017년 평균 5.24점, 2018년 5.33점에서 2019년 후반(7월 1일 이후) 5.5점으로 꾸준한 증가세를 보였다.

특례구분에 따라서는, 지난 3년간 특례제외 업종에서 전반적인 생활만족도가 가장 큰 폭(0.3점)으로 상승한 반면, 비특례 업종에서 가장 작은 폭(0.17점)의 상승세를 보였다. 업종별로 세분하여 보면, 숙박업과 여행업은 가장 높은 상승폭(0.4~0.5점)을 보인 반면, 차량임대업과 오락유흥업은 0.1점 미만의 매우 적은 증가폭을 보였다. 비특례 업종에 속하는 운동경기업에서는 모든 업종 중 유일하게 전반적 생활만족도 수준이 떨어지는 모습을 보였다. 기업규모와 관련해서는, 300인 이상 대기업에서 전반적 생활만족도 수준의 증가분이 300인 미만 중소기업에 비해 더 크게 나타났으며, 300인 이상~1,000인 미만인 경우의 증가폭이 0.44점으로 가장 크다.

개인 및 가구 특성별로 보면, 우선, 기혼이거나 맞벌이인 경우 비교집단에 비해 전반적 생활만족도의 상승폭이 더 크게 나타났다. 특히 외벌이의 경우에는 지난 3년간 거의 변화가 없는 반면 맞벌이의 경우에는 0.41점이나 상승하여, 2017년에는 후자가 전자보다 0.2점 낮았으나 2019년 후반기에는 0.2점 높아지는 역전현상을 보였다. 다음으로, 교육수준과 관련해서는, 학력이 높아질수록 전반적 생활만족도 수준의 상승폭이 증가하

(그림 2-7) 지난 3년간 전반적인 삶에 대한 만족도 변화(2017~19년)

(단위: %)



주: Base: 전체 임금근로자.

는 경향을 보였다. 연령별로는 30대와 50대의 상승폭이 가장 높은 가운데, 60대의 경우에는 모든 연령대 중 유일하게 전반적 생활만족도 수준이 떨어지는 모습을 보였다.

〈표 2-18〉 지난 3년간 전반적 삶에 대한 만족도 변화(2017~19년)

		사례 수	[10점 평균]				[평균]
			2017	2018	2019 전반기	2019 후반기	3년간 변화
전 체		(2,280)	5.24	5.33	5.43	5.50	0.26
특례 구분	특례제외	(1,449)	5.15	5.26	5.36	5.45	0.30
	특례존치	(282)	5.42	5.43	5.65	5.65	0.23
	비특례	(549)	5.38	5.46	5.52	5.55	0.17
업종	소매업	(617)	5.08	5.19	5.36	5.41	0.33
	식음료	(518)	5.05	5.18	5.20	5.31	0.26
	숙박업	(111)	5.31	5.42	5.64	5.70	0.40
	영화 관련	(110)	5.34	5.22	5.42	5.64	0.30
	여객운송	(150)	5.42	5.46	5.55	5.57	0.15
	노선여객자동차운송	(93)	5.78	5.92	5.83	5.99	0.20
	운수보조업	(132)	5.42	5.40	5.76	5.73	0.32
	차량임대업	(44)	5.66	5.73	5.70	5.73	0.07
	여행업	(151)	5.36	5.38	5.80	5.85	0.50
	문화/예술/공연	(206)	5.31	5.42	5.45	5.44	0.14
	운동경기	(108)	5.56	5.57	5.38	5.44	-0.12
	오락/유흥	(40)	5.05	5.35	5.05	5.08	0.03
규모	5명 미만	(280)	4.99	5.02	5.14	5.23	0.24
	5~9명	(354)	4.97	5.18	5.24	5.34	0.38
	10~29명	(531)	5.26	5.28	5.31	5.32	0.06
	30~49명	(200)	5.36	5.48	5.61	5.71	0.35
	50~99명	(260)	5.30	5.30	5.44	5.57	0.27
	100~299명	(305)	5.25	5.30	5.51	5.52	0.27
	300~999명	(183)	5.43	5.68	5.84	5.87	0.44
	1,000명 이상	(167)	5.69	5.83	5.93	6.07	0.38

〈표 2-18〉의 계속

		사례 수	[10점 평균]				[평균]
			2017	2018	2019 전반기	2019 후반기	3년간 변화
전 체		(2,280)	5.24	5.33	5.43	5.50	0.26
성별	남성	(1,083)	5.36	5.46	5.58	5.61	0.25
	여성	(1,197)	5.13	5.20	5.30	5.40	0.27
연령	20대	(439)	5.01	5.01	5.07	5.18	0.17
	30대	(1,042)	5.14	5.27	5.37	5.45	0.31
	40대	(557)	5.43	5.48	5.64	5.69	0.25
	50대	(197)	5.50	5.69	5.83	5.82	0.32
	60대	(45)	6.27	6.16	6.22	6.11	-0.16
학력	고졸 이하	(300)	5.11	5.12	5.11	5.16	0.05
	전문대졸	(444)	5.13	5.12	5.24	5.34	0.20
	4년제대졸	(1,367)	5.23	5.36	5.49	5.55	0.32
	대학원 이상	(169)	5.79	5.98	6.10	6.11	0.31
혼인 상태	미혼	(1,098)	4.99	5.07	5.11	5.19	0.21
	기혼	(1,182)	5.47	5.57	5.74	5.78	0.31
자녀 형태	무자녀	(1,303)	5.03	5.12	5.18	5.26	0.23
	미취학	(399)	5.34	5.39	5.57	5.62	0.28
	초등학생	(222)	5.65	5.77	5.98	6.10	0.45
	중고등학생	(163)	5.73	5.83	5.92	5.91	0.18
	성인자녀	(157)	5.64	5.71	5.85	5.81	0.17
	자녀 비동거	(36)	5.14	5.31	5.64	5.67	0.53
배우자 소득유무	외벌이	(309)	5.60	5.62	5.61	5.61	0.02
	맞벌이	(873)	5.42	5.55	5.78	5.84	0.41

〈표 2-18〉의 계속

		사례 수	[10점 평균]				[평균]
			2017	2018	2019 전반기	2019 후반기	3년간 변화
전 체		(2,280)	5.24	5.33	5.43	5.50	0.26
업계 종사 경력	3년 미만	(139)	5.13	5.29	5.19	5.22	0.09
	3~5년 미만	(670)	5.03	5.18	5.29	5.37	0.34
	5~7년 미만	(386)	5.02	5.05	5.08	5.17	0.16
	7~9년 미만	(327)	5.18	5.28	5.50	5.56	0.38
	9~11년 미만	(227)	5.25	5.35	5.48	5.50	0.25
	11년 이상	(531)	5.73	5.74	5.89	5.93	0.21
종사상 지위	상용직	(2,110)	5.26	5.35	5.47	5.54	0.28
	임시직	(142)	5.01	5.08	5.07	5.02	0.01
	일용직	(28)	4.82	4.68	4.54	4.79	-0.04
직급	평사원 미만	(272)	5.08	5.21	5.12	5.13	0.04
	평사원	(638)	5.10	5.18	5.26	5.27	0.17
	중간 보직자	(815)	5.18	5.28	5.44	5.54	0.36
	상위직급 보직자	(519)	5.53	5.60	5.75	5.86	0.33
	최상급 보직자	(36)	6.03	6.03	6.25	6.25	0.22
직종	관리자	(499)	5.31	5.40	5.57	5.67	0.37
	전문가(관련)	(315)	5.36	5.42	5.46	5.54	0.17
	사무	(612)	5.25	5.35	5.52	5.57	0.32
	서비스	(399)	5.17	5.24	5.25	5.31	0.14
	판매	(210)	5.18	5.30	5.31	5.34	0.16
	농림·어업	(9)	6.22	6.67	6.78	6.44	0.22
	기능원(관련)	(89)	5.02	5.09	5.40	5.44	0.42
	장치·기계 조작/조립	(51)	5.12	5.33	5.57	5.61	0.49
	단순 노무	(94)	5.00	4.99	5.02	5.09	0.09
	기타	(2)	4.50	4.50	4.50	4.50	0.00
노동조합 유무	있음	(682)	5.49	5.55	5.72	5.77	0.28
	없음	(1,598)	5.13	5.23	5.31	5.38	0.25

직장 및 업무 특성에 따라서도 변화 양상에 있어 차이가 발견되었다. 업계종사 경력 면에서는 경력연수가 가장 짧은 3년 미만 그룹에서 전반적 생활만족도 수준이 가장 적은 상승폭(0.09점)을 보인 반면, 7년 이상~9년 미만 그룹에서 가장 큰 상승폭(0.38점)을 보였다. 직종별로는 기능원 및 장치·기계 조작/조립 직종에서 가장 큰 폭의 상승세(0.4~0.5점)를 보인 반면, 단순노무 직종에서 가장 작은 폭의 상승세(0.09점)를 보였다. 직급과 관련해서는, 중간 보직자급까지는 전반적 생활만족도 수준의 상승폭이 증가하다가 그보다 상위 직급으로 가면서 그 상승폭이 다시 감소하는 역U자형의 관계가 나타났다. 종사상 지위별로는, 상용직은 지난 3년간 전반적 생활만족도 수준이 0.28점 상승한 반면 임시·일용직은 거의 변화가 없었는데, 일용직의 경우에는 오히려 다소 하락하는 모습을 보였다.

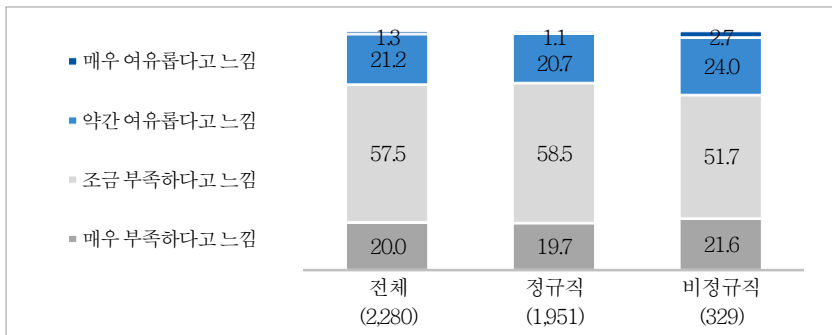
### 3) 시간사용에 대한 만족도

관광산업 근로자의 시간사용 만족도와 관련하여 자신의 시간사용이 부족한지 여유로운지에 대한 인식을 조사한 결과, 전체적으로 부족하다고 느끼는 비율이 75% 이상으로 상당히 높게 나타났다.

특례구분별로 보면, 특례존치 업종에서 ‘매우 부족’을 느끼는 비율은 상대적으로 낮고 ‘약간 여유’를 느끼는 비율은 상대적으로 높은 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면, 특례존치 업종에 속하는 여객운송업

(그림 2-8) 시간사용에 대한 전반적 만족도

(단위: %)



주: Base: 전체 임금근로자.

(노선여객자동차운송업 제외)과 운수보조업, 비특례 업종에 속하는 운동 경기업에서 시간부족감이 상대적으로 낮은 편인 반면, 예술창작(영화제작 및 배급·상영, 문화/예술/공연) 및 오락유흥 업종에서의 시간부족감이 상대적으로 높게 나타났다. 한편, 기업규모와 관련해서는, 1,000인 이상 대기업을 제외하고는, 직원 수 기준 규모가 증가할수록 근로자의 시간부족감이 증가하는 경향을 보였다. 1,000인 이상 대기업을 시간부족 인식 비율(75%)은 10인 미만 소기업과 거의 유사한 수준이다.

〈표 2-19〉 시간사용에 대한 전반적 만족도

		사례 수	매우 부족하다고 느낌	조금 부족하다고 느낌	약간 여유롭다고 느낌	매우 여유롭다고 느낌
전 체		(2,280)	20.0	57.5	21.2	1.3
특례 구분	특례제외	(1,449)	21.1	57.1	20.3	1.5
	특례준치	(282)	12.8	58.9	27.3	1.1
	비특례	(549)	20.6	57.9	20.4	1.1
업종	소매업	(617)	20.9	57.5	20.3	1.3
	식음료	(518)	22.2	55.6	20.1	2.1
	숙박업	(111)	18.0	57.7	22.5	1.8
	영화 관련	(110)	29.1	52.7	18.2	0.0
	여객운송	(150)	10.7	62.7	26.0	0.7
	노선여객	(93)	10.8	67.7	21.5	0.0
	운수보조업	(132)	15.2	54.5	28.8	1.5
	차량임대업	(44)	18.2	63.6	18.2	0.0
	여행업	(151)	16.6	60.9	21.9	0.7
	문화/예술/공연	(206)	20.4	60.7	17.5	1.5
	운동경기	(108)	26.9	46.3	25.9	0.9
	오락/유흥	(40)	22.5	57.5	17.5	2.5
규모	5명 미만	(280)	24.3	50.0	22.9	2.9
	5~9명	(354)	17.8	56.5	24.0	1.7
	10~29명	(531)	20.7	57.1	21.5	0.8
	30~49명	(200)	18.5	61.0	19.0	1.5
	50~99명	(260)	18.8	59.6	21.5	0.0
	100~299명	(305)	21.0	59.3	17.4	2.3
	300~999명	(183)	21.3	60.7	17.5	0.5
	1,000명 이상	(167)	15.0	59.9	24.6	0.6

〈표 2-19〉의 계속

		사례 수	매우 부족하다고 느낌	조금 부족하다고 느낌	약간 여유롭다고 느낌	매우 여유롭다고 느낌
전 체		(2,280)	20.0	57.5	21.2	1.3
성별	남성	(1,083)	19.9	58.7	20.8	0.6
	여성	(1,197)	20.0	56.5	21.6	2.0
연령	20대	(439)	22.6	55.1	20.3	2.1
	30대	(1,042)	20.6	58.9	19.6	0.9
	40대	(557)	19.0	57.6	21.9	1.4
	50대	(197)	14.2	57.4	26.9	1.5
	60대	(45)	15.6	48.9	33.3	2.2
학력	고졸 이하	(300)	21.0	52.3	25.0	1.7
	전문대졸	(444)	18.5	59.5	19.6	2.5
	4년제대졸	(1,367)	19.5	59.0	20.6	0.9
	대학원 이상	(169)	25.4	50.3	23.1	1.2
혼인 상태	미혼	(1,098)	20.2	54.4	23.3	2.1
	기혼	(1,182)	19.7	60.5	19.2	0.6
자녀 형태	무자녀	(1,303)	20.3	55.2	22.6	1.8
	미취학	(399)	24.8	63.4	11.8	0.0
	초등학생	(222)	17.1	61.7	21.2	0.0
	중고등학생	(163)	16.0	57.7	25.2	1.2
	성인자녀	(157)	12.7	57.3	27.4	2.5
	자녀 비동거	(36)	19.4	52.8	27.8	0.0
배우자 소득유무	외벌이	(309)	20.4	59.9	19.1	0.6
	맞벌이	(873)	19.5	60.7	19.2	0.6



〈표 2-19〉의 계속

		사례 수	매우 부족하다고 느낌	조금 부족하다고 느낌	약간 여유롭다고 느낌	매우 여유롭다고 느낌
전 체		(2,280)	20.0	57.5	21.2	1.3
업계종사 경력	3년 미만	(139)	20.1	53.2	24.5	2.2
	3~5년 미만	(670)	18.5	57.9	22.5	1.0
	5~7년 미만	(386)	21.0	60.4	16.3	2.3
	7~9년 미만	(327)	21.4	60.6	17.7	0.3
	9~11년 미만	(227)	24.2	52.9	22.5	0.4
	11년 이상	(531)	18.3	56.3	23.7	1.7
종사상 지위	상용직	(2,110)	19.7	58.0	21.1	1.3
	임시직	(142)	21.8	54.9	21.1	2.1
	일용직	(28)	32.1	39.3	28.6	0.0
직급	평사원 미만	(272)	21.3	54.8	21.3	2.6
	평사원	(638)	22.1	53.3	23.2	1.4
	중간 보직자	(815)	18.7	61.7	18.7	1.0
	상위직급 보직자	(519)	18.9	57.2	22.7	1.2
	최상급 보직자	(36)	16.7	63.9	19.4	0.0
직종	관리자	(499)	18.0	61.1	20.2	0.6
	전문가(관련)	(315)	24.8	54.3	19.4	1.6
	사무	(612)	17.8	59.2	21.7	1.3
	서비스	(399)	20.6	55.1	22.1	2.3
	판매	(210)	21.0	58.6	19.0	1.4
	농림·어업	(9)	33.3	55.6	11.1	0.0
	기능원(관련)	(89)	21.3	58.4	19.1	1.1
	장치·기계 조작 /조립	(51)	21.6	43.1	35.3	0.0
	단순 노무	(94)	20.2	54.3	25.5	0.0
	기타	(2)	0.0	50.0	0.0	50.0
노동조합 유무	있음	(682)	19.5	59.2	20.7	0.6
	없음	(1,598)	20.2	56.8	21.4	1.6

개인 및 가구 특성 중에서는, 연령, 혼인상태, 자녀형태 등이 시간부족 여부와 관계가 있는 것으로 나타났다. 연령별로는 30대에 시간부족 인식 비율이 80%로 가장 높다가 60대에 들어서는 65%로 낮아진다. 또한, 혼인 상태가 기혼인 경우, 자녀가 있으면서 미취학이거나 초·중·고 학생인 경우, 시간부족 인식 비율이 비교집단에 비해 더 높은 경향을 보였다. 특히 미취학 자녀가 있는 경우의 시간부족 인식 비율은 거의 90%에 육박하는 수준으로 가장 높게 나타났다.

한편, 직장 및 업무 특성별 시간부족 정도의 차이는 다음과 같다. 우선, 직급상 보직자인 경우, 직종상 관리자나 기능원인 경우에는 시간부족을 느끼는 비율이 비교집단에 비해 높은 반면, 종사상 지위상 일용직인 경우에는 동 비율이 상대적으로 낮은 수준을 보였다. 업계종사 경력별로는, 9년 미만까지는 경력연수가 증가할수록 시간부족을 느끼는 비율이 증가하다가 그 이후부터는 다시 점차 감소하는 역U자형의 관계가 나타났다.

## 라. 근로시간 단축제

### 1) 근로시간 단축제에 대한 대응

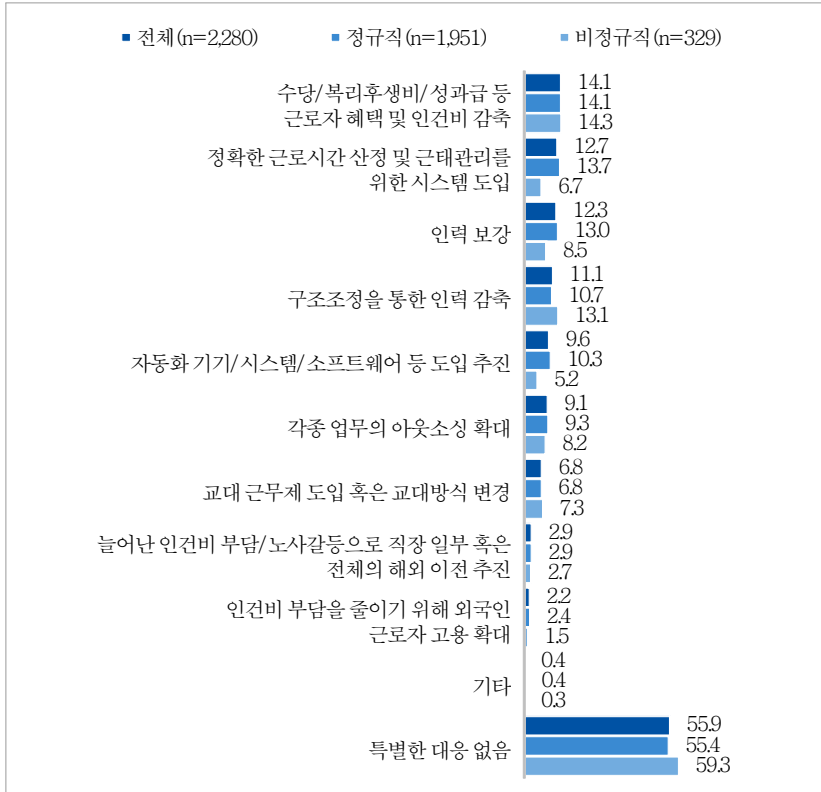
#### 가) 직장 차원의 대응

관광산업 근로자를 대상으로 최근의 근로시간 단축에 대한 직장의 대응상황을 조사한 결과, 전체의 56%가 특별한 대응을 하지 않고 있다고 응답하여 기업 차원의 관련 준비가 전반적으로 부족한(활발한 수준은 아닌) 것으로 보인다.

한편, 직장에서 근로시간 단축(주 52시간 상한)과 관련하여 대응하고 있다고 응답(중복 선택)한 경우, 그 방법으로 ‘수당, 복리후생비, 성과급 등 근로자 혜택 및 인건비 감축’이 가장 높은 선택 비율을 보였으며, 그다음으로 ‘정확한 근로시간 산정 및 근태관리를 위한 시스템 도입’, ‘인력 보강(추가채용)’, ‘구조조정을 통한 인력 감축’ 등의 순으로 높게 나타났다. 이러한 결과는, 기업 차원에서는 최근의 근로시간 단축과 관련하여 인건비 및 인력의 조정, 근로시간 및 근태 관리가 중요한 이슈임을 보여주는 것으로 해석할 수 있다.

[그림 2-9] 근로시간 단축제에 대한 대응 : 직장 차원

(단위 : %)



특례구분에 따라서는 대응여부에 있어 큰 차이는 없었으나, 근로시간 특례제도의 적용을 더 이상 받지 못하는 특례제외 업종에서 ‘특별한 대응이 없다’는 응답 비율이 상대적으로 낮게(대응률이 상대적으로 높게) 나타났다. 업종별로 좀 더 세분하여 보면, 특례제외 업종에 속하는 노선여객자동차운송업과 영화제작 및 배급·상영업에서 근로시간 단축(주 52시간 상한)에 대한 대응이 가장 활발한 것(무대응 비율 31.2%, 40.0%)으로 보이는 반면, 여객운송(노선여객자동차운송 제외)과 여행, 문화/예술/공연 업종은 대응정도가 가장 낮은 편(무대응 비율 63~67%)으로 나타났다. 직장 차원의 대응방법에 대해 좀 더 자세하게 살펴보면, 노선여객자동차운송업의 경우에는 ‘인력 보강(추가 채용)’(23.7%) 및 ‘구조조정을 통

〈표 2-20〉 근로시간 단축제에 대한 대응 : 직장 차원

		사례 수	수당/복리후생비/성과급 등 근로자 혜택 및 인건비 감축	정확한 근로 시간 산정 및 근태 관리를 위한 시스템 도입	인력 보강	구조 조정을 통한 인력 감축	자동화 기기/시스템/소프트웨어 등 도입 추진	각종 업무의 아웃소싱 확대
전 체		(2,280)	14.1	12.7	12.3	11.1	9.6	9.1
특례 구분	특례제외	(1,449)	14.2	13.5	12.2	12.6	10.4	10.3
	특례존치	(282)	14.5	11.7	12.1	9.2	10.6	6.0
	비특례	(549)	13.7	11.3	12.9	8.0	6.7	7.7
업종	소매업	(617)	12.8	11.3	9.1	10.5	9.9	10.0
	식음료	(518)	13.5	13.3	12.4	11.6	9.8	7.7
	숙박업	(111)	20.7	13.5	13.5	17.1	9.0	13.5
	영화 관련	(110)	15.5	24.5	17.3	16.4	15.5	17.3
	여객운송	(150)	10.0	7.3	10.0	6.0	8.0	4.7
	노선여객	(93)	18.3	15.1	23.7	21.5	12.9	14.0
	운수보조업	(132)	19.7	16.7	14.4	12.9	13.6	7.6
	차량임대업	(44)	13.6	6.8	18.2	11.4	4.5	13.6
	여행업	(151)	13.9	11.3	9.3	9.9	8.6	7.9
	문화/예술/공연	(206)	13.6	12.6	12.6	7.3	4.4	6.3
	운동경기	(108)	12.0	12.0	13.9	4.6	10.2	7.4
	오락/유흥	(40)	17.5	7.5	20.0	10.0	5.0	7.5
규모	5명 미만	(280)	10.4	6.8	7.9	8.2	5.7	7.5
	5~9명	(354)	8.8	6.2	6.8	9.6	5.1	5.1
	10~29명	(531)	11.5	10.0	10.9	11.5	7.5	7.9
	30~49명	(200)	15.5	11.5	12.5	9.0	9.0	10.5
	50~99명	(260)	17.7	12.7	16.2	13.1	13.1	13.1
	100~299명	(305)	18.4	20.0	14.1	12.8	12.5	9.8
	300~999명	(183)	20.8	20.2	20.2	13.1	13.7	12.6
	1,000명 이상	(167)	18.0	25.1	18.0	11.4	17.4	11.4
노동조합 유무	있음	(682)	20.2	20.4	20.7	16.7	15.7	14.1
	없음	(1,598)	11.5	9.4	8.8	8.6	6.9	7.0

〈표 2-20〉의 계속

		사례 수	교대 근무제 도입 혹은 교대 방식 변경	늘어난 인건비 부담/ 노사갈등 으로 직장 일부 혹은 전체의 해외 이전 추진	인건비 부담을 줄이기 위해 외국인 근로자 고용 확대	기타	특별 한 대응 없음
전 체		(2,280)	6.8	2.9	2.2	0.4	55.9
특례 구분	특례제외	(1,449)	7.4	3.2	2.5	0.2	54.2
	특례존치	(282)	7.8	1.8	2.1	1.4	58.5
	비특례	(549)	4.9	2.6	1.6	0.7	59.2
업종	소매업	(617)	4.7	2.8	2.3	0.0	59.6
	식음료	(518)	7.9	3.5	3.3	0.2	56.4
	숙박업	(111)	12.6	2.7	1.8	0.0	46.8
	영화 관련	(110)	10.0	2.7	0.9	0.9	40.0
	여객운송	(150)	8.7	2.0	1.3	1.3	66.7
	노선여객	(93)	12.9	6.5	2.2	1.1	31.2
	운수보조업	(132)	6.8	1.5	3.0	1.5	49.2
	차량임대업	(44)	4.5	2.3	0.0	0.0	50.0
	여행업	(151)	4.6	2.0	1.3	0.7	63.6
	문화/예술/공연	(206)	4.4	1.5	0.5	0.0	62.6
	운동경기	(108)	5.6	5.6	3.7	1.9	53.7
	오락/유흥	(40)	7.5	2.5	5.0	2.5	50.0
규모	5명 미만	(280)	5.7	3.2	1.8	0.0	68.2
	5~9명	(354)	5.4	1.7	2.5	0.3	70.9
	10~29명	(531)	4.5	1.9	2.8	0.0	60.1
	30~49명	(200)	7.5	2.0	2.5	1.0	55.0
	50~99명	(260)	9.2	4.2	2.3	0.8	47.7
	100~299명	(305)	7.2	3.0	2.3	1.0	43.3
	300~999명	(183)	8.2	4.4	1.6	0.5	41.0
	1,000명 이상	(167)	12.6	5.4	0.6	1.2	43.7
노동조합 유무	있음	(682)	11.6	5.3	2.2	0.9	37.8
	없음	(1,598)	4.8	1.9	2.3	0.2	63.6

한 인력 감축'(21.5%)과 같은 인력 조정 관련 응답 비중이 상대적으로 높게 나타났고, 영화제작 및 배급·상영업의 경우에는 '정확한 근로시간 산정 및 근태관리를 위한 시스템 도입'(24.5%), '자동화 기기, 시스템, 소프트웨어 등 도입 추진'(15.5%) 등과 같은 시스템 구축 관련 비중이 타 업종 대비 높은 경향을 보였다.

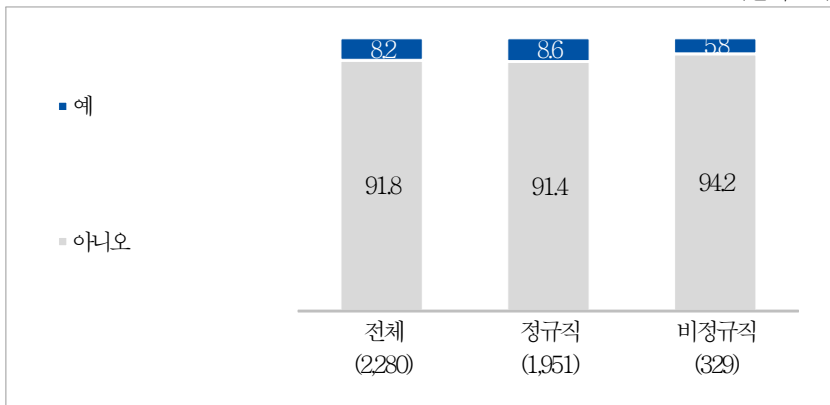
기업규모별로 보면, 대체로 직원 수 기준 규모가 작을수록 무대응 응답 비중이 높아지는 경향을 보이며, 특히 10명 미만 기업인 경우에는 동 비율이 70%에 육박하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 근로시간 단축의 기업규모별 단계적 확대에 따른 지연효과, 중소기업의 상대적 어려움 등에 기인한 것일 수 있다. 한편, 노조가 있는 기업에 비해 없는 기업에서의 무대응 비율이 1.7배나 높은 것으로 나타나, 노동조합 유무에 따라서도 근로시간 단축에 대한 대응 정도에 매우 큰 차이를 보였다.

#### 나) 근로자 개인 차원의 대응

관광산업 근로자를 대상으로 최근의 근로시간 단축(주 52시간 상한)에 대한 본인의 대응여부를 조사한 결과, 전체의 90% 이상이 특별한 대응을 하지 않고 있다고 응답하여 근로자 개인 차원의 변화는 거의 없는 것으로 보인다.

(그림 2-10) 근로시간 단축에 대한 대응 여부 : 근로자 개인 차원

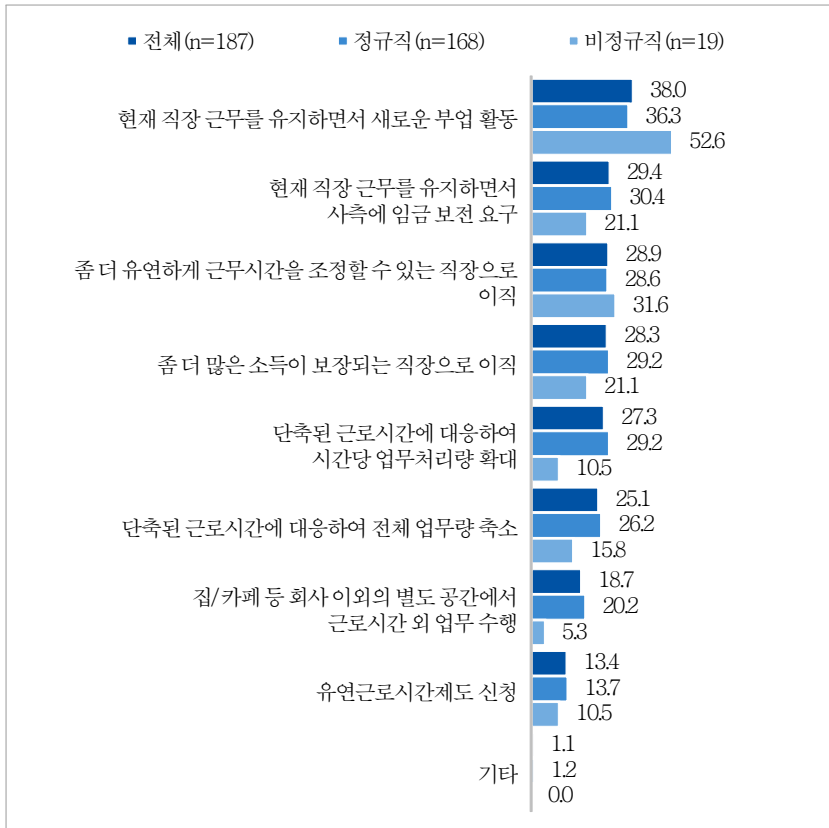
(단위 : %)



주: Base: 전체 임금근로자.

[그림 2-11] 근로시간 단축에 대한 대응 : 근로자 개인 차원

(단위 : %)



주: Base: 개인적 대응을 하고 있는 임금근로자.

근로시간 단축에 대응하고 있거나 할 계획이라고 응답한 근로자의 경우(전체의 8.2%, 187명), 그 방법(중복 선택)으로 ‘현재 직장 근무를 유지하면서 새로운 부업 활동(부업 구직활동 포함)’을 선택한 비율이 38%로 가장 높고,<sup>8)</sup> 이어서 ‘현재 직장 근무를 유지하면서 사측에 임금 보전 요구’(29.4%), ‘좀 더 유연하게 근무시간을 조정할 수 있는 직장으로 이

8) Estevão and Sá(2007)는 프랑스 자료(French Labour Force Survey, French Registry of Firms)를 바탕으로 이중차분법을 이용하여, 법정 근로시간 단축이 이중직업(dual-job holding)에 미치는 정(+)의 효과 - 여성의 경우 이중직업 가능성 1.2%p 증가 - 를 밝힌 바 있다.

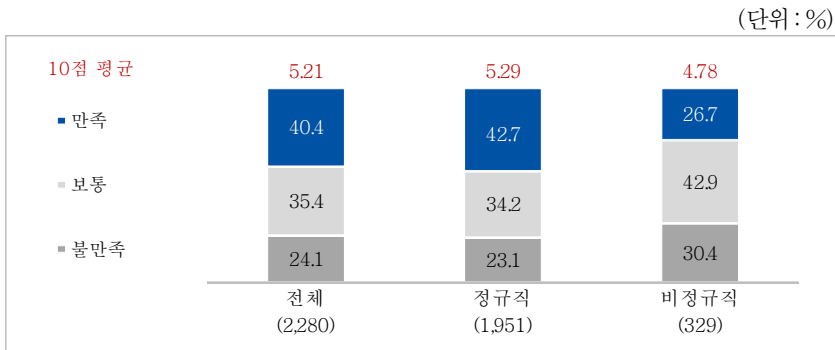
직’(28.9%), ‘좀 더 많은 소득이 보장되는 직장으로 이직’(28.3%) 순으로 높게 나타났다.<sup>9)</sup> 이러한 결과는, 근로시간 단축에 대해 대응하는 경우, 근로자들은 현직에서 임금수준을 유지할 수 있는 방법을 찾거나 좀 더 좋은 조건의 다른 직장으로 이직하는 방식으로 대응할 가능성이 높으며, 특히 소득보전이 주요 동기임을 보여준다.

## 2) 근로시간 단축제 관련 만족도 및 애로사항

### 가) 만족도

관광산업 근로자를 대상으로 최근 근로시간 단축(주 52시간 상한)에 대한 만족도(0~10점 척도)를 조사한 결과, 전반적인 만족도가 10점 만점에 평균 5.2점으로 보통 수준을 조금 상회하는 것으로 나타났다. ‘보통’(5점)을 기준으로 이보다 높은 점수대(6~10점)를 ‘만족’, 낮은 점수대(0~4점)를 ‘불만족’으로 구분하여 보면, ‘만족’ 응답률이 40.4%로 ‘불만족’ 응답률(24.1%)보다 훨씬(약 1.7배) 높다.

[그림 2-12] 근로시간 단축에 대한 만족도



주: Base: 전체 임금근로자.

- 9) 영화제작 및 배급·상영업이나 노선여객자동차운송업, 여성, 고졸 이하, 미혼, 맞벌이, 업계종사 경력 3년 미만, 임신·일용직, 평사원 미만 직급, 서비스 직종의 경우, ‘현재 직장 근무를 유지하면서 새로운 부업 활동’을 선택한 비율이 비교집단에 비해 상대적으로 높은 경향을 보였다. 다만, 이러한 특성별 차이를 해석하는 데 있어, 근로시간 단축에 대응하고 있거나 할 계획이라고 응답한 근로자의 수가 적고, 따라서 각 특성별 샘플 수가 충분히 확보되지 않은 경우가 많아 한계가 있음에 유의할 필요가 있다.



특례구분에 따른 차이를 살펴보면, 최근 근로시간 규율제도 변화의 직접적인 영향을 받는 특례제외 업종에서의 만족도가 평균 5.1점으로 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다. 특례제외 업종 중 특히 식음료 및 숙박 업종에서 근로시간 단축에 대한 만족도가 5점 미만으로 낮게 나타났다. 한편, 세부업종별로 나누어 보았을 때, 가장 높은 만족도를 보인 업종은 차량임대업(5.9점)으로 나타났으며, 여행업이나 운수보조업 또한 타 업종 대비 상대적으로 높은 만족도 수준(5.6점)을 보였다. 기업규모와 관련해서는, 직원 수 기준 규모가 커질수록 만족도 점수가 높아지는 정(+)의 관계가 확인되었다. 5인 미만 소기업(4.96점)과 1,000인 이상 대기업(5.72점) 간에 약 15%(0.76점)의 차이를 보인다.

〈표 2-21〉 근로시간 단축에 대한 만족도

		사례 수	불만족 (0~4점)	보통 (5점)	만족 (6~10점)	[10점 평균]
전 체		(2,280)	24.1	35.4	40.4	5.21
구분	특례제외	(1,449)	25.7	35.6	38.7	5.11
	특례존치	(282)	21.3	39.7	39.0	5.31
	비특례	(549)	21.3	32.8	45.9	5.44
업종	소매업	(617)	23.7	35.8	40.5	5.18
	식음료	(518)	27.8	37.5	34.7	4.95
	숙박업	(111)	29.7	36.9	33.3	4.94
	영화 관련	(110)	22.7	30.0	47.3	5.55
	여객운송	(150)	20.7	46.0	33.3	5.10
	노선여객	(93)	26.9	29.0	44.1	5.22
	운수보조업	(132)	22.0	32.6	45.5	5.55
	차량임대업	(44)	20.5	18.2	61.4	5.86
	여행업	(151)	17.9	34.4	47.7	5.59
	문화/예술/공연	(206)	23.3	34.5	42.2	5.24
	운동경기	(108)	24.1	26.9	49.1	5.43
	오락/유흥	(40)	17.5	50.0	32.5	5.48
규모	5명 미만	(280)	26.8	40.0	33.2	4.96
	5~9명	(354)	23.2	39.8	37.0	5.10
	10~29명	(531)	25.8	38.6	35.6	5.06
	30~49명	(200)	25.0	32.5	42.5	5.20
	50~99명	(260)	24.2	32.7	43.1	5.23
	100~299명	(305)	24.3	31.1	44.6	5.37
	300~999명	(183)	18.0	30.6	51.4	5.54
	1,000명 이상	(167)	21.6	29.3	49.1	5.72

〈표 2-21〉의 계속

		사례 수	불만족 (0~4점)	보통 (5점)	만족 (6~10점)	[10점 평균]
전 체		(2,280)	24.1	35.4	40.4	5.21
성별	남성	(1,083)	23.5	32.0	44.5	5.30
	여성	(1,197)	24.7	38.5	36.8	5.14
연령	20대	(439)	26.9	40.8	32.3	5.03
	30대	(1,042)	26.3	34.5	39.2	5.08
	40대	(557)	17.6	34.8	47.6	5.57
	50대	(197)	23.4	32.5	44.2	5.36
	60대	(45)	31.1	24.4	44.4	5.11
학력	고졸 이하	(300)	24.7	39.0	36.3	5.15
	전문대졸	(444)	26.4	38.1	35.6	5.01
	4년제대졸	(1,367)	23.8	34.2	42.0	5.27
	대학원 이상	(169)	20.1	32.0	47.9	5.42
혼인 상태	미혼	(1,098)	25.8	38.3	35.9	5.06
	기혼	(1,182)	22.6	32.7	44.7	5.36
자녀 형태	무자녀	(1,303)	25.6	38.5	35.9	5.09
	미취학	(399)	24.8	32.3	42.9	5.17
	초등학생	(222)	18.0	28.4	53.6	5.57
	중고등학생	(163)	21.5	29.4	49.1	5.68
	성인자녀	(157)	19.1	38.2	42.7	5.38
	자녀 비동거	(36)	36.1	16.7	47.2	5.03
배우자 소득유무	외벌이	(309)	24.9	31.7	43.4	5.20
	맞벌이	(873)	21.8	33.1	45.1	5.41
월평균 가계소득	200만 원 미만	(97)	27.8	48.5	23.7	4.68
	200만~299만 원	(303)	29.7	40.3	30.0	4.86
	300만~399만 원	(328)	21.6	36.6	41.8	5.28
	400만~499만 원	(397)	24.2	36.3	39.5	5.17
	500만~599만 원	(384)	26.8	35.9	37.2	5.07
	600만~699만 원	(243)	19.3	30.9	49.8	5.49
	700만~999만 원	(405)	22.2	31.1	46.7	5.40
	1,000만 원 이상	(123)	21.1	29.3	49.6	5.74

〈표 2-21〉의 계속

		사례 수	불만족 (0~4점)	보통 (5점)	만족 (6~10점)	[10점 평균]
전 체		(2,280)	24.1	35.4	40.4	5.21
업계 종사 경력	3년 미만	(139)	23.0	44.6	32.4	5.06
	3~5년 미만	(670)	24.8	36.0	39.3	5.16
	5~7년 미만	(386)	26.7	39.4	33.9	5.01
	7~9년 미만	(327)	27.8	31.2	41.0	5.16
	9~11년 미만	(227)	23.8	35.2	41.0	5.09
	11년 이상	(531)	19.6	32.2	48.2	5.56
종사상 지위	상용직	(2,110)	23.7	35.0	41.3	5.24
	임시직	(142)	28.9	40.1	31.0	4.82
	일용직	(28)	28.6	46.4	25.0	4.89
직급	평사원 미만	(272)	23.5	43.0	33.5	5.04
	평사원	(638)	27.4	34.2	38.4	5.09
	중간 보직자	(815)	26.3	35.3	38.4	5.11
	상위직급 보직자	(519)	18.3	32.6	49.1	5.58
	최상급 보직자	(36)	5.6	44.4	50.0	5.78
직종	관리자	(499)	21.8	34.3	43.9	5.41
	전문가(관련)	(315)	23.8	34.0	42.2	5.29
	사무	(612)	22.2	34.5	43.3	5.33
	서비스	(399)	30.1	38.1	31.8	4.76
	판매	(210)	24.3	36.2	39.5	5.12
	농림·어업	(9)	11.1	44.4	44.4	5.67
	기능원(관련)	(89)	18.0	44.9	37.1	5.31
	장치·기계 조작/조립	(51)	31.4	33.3	35.3	5.00
	단순 노무	(94)	27.7	31.9	40.4	5.20
	기타	(2)	0.0	0.0	100.0	8.00
노동조합 유무	있음	(682)	21.1	31.5	47.4	5.57
	없음	(1,598)	25.4	37.1	37.5	5.06

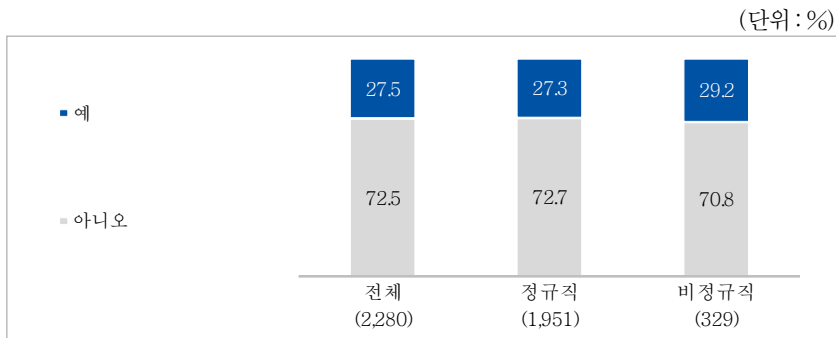
다양한 개인 및 가구 특성에 따라서도 근로시간 단축에 대한 만족도가 달라진다. 우선, 성별이 남성인 경우, 혼인상태가 기혼인 경우, 중고생 자녀가 있거나 맞벌이인 경우, 그리고 월평균 가계소득이 600만 원 이상인 경우, 근로시간 단축에 대한 만족도 점수가 비교집단에 비해 더 높은 경향을 보였다. 또한 연령대는 40대까지는 높아질수록 근로시간 단축에 대한 만족도가 증가하다가 그 이후에는 감소세를 보이는 역U자형 관계를 보였으며, 학력이 높아질수록 동 만족도가 높아지는 정(+)의 상관관계를 보였다.

한편, 직장 및 업무 특성별로도 차이가 발견되었다. 구체적으로, 상용직, 관리자 또는 사무직인 경우, 업계종사 경력 11년 이상인 경우, 그리고 직장노조가 있는 경우, 근로시간 단축에 대한 근로자의 만족도 수준이 비교집단에 비해 상대적으로 높은 수준을 나타냈다. 종사상 지위별로는 임시직이 4.82점, 직종별로는 서비스직이 4.76점으로 가장 낮은 수준을 기록하였다. 또한 직급별로는 직급이 높아질수록 근로시간 단축에 대한 만족도 점수가 높아지는 것으로 나타났는데, 특히 최상급 보직자의 경우에는 이 점수가 5.8점으로 상당히 높게 나타났다.

#### 나) 애로사항

관광산업 근로자를 대상으로 최근의 근로시간 단축(주 52시간 상한)과 관련하여 애로사항이나 어려움을 겪고 있는지 여부를 조사한 결과, 전체의 70% 이상이 '없다'고 응답하였다.

[그림 2-13] 근로시간 단축으로 인한 애로사항 여부



주: Base: 전체 임금근로자.

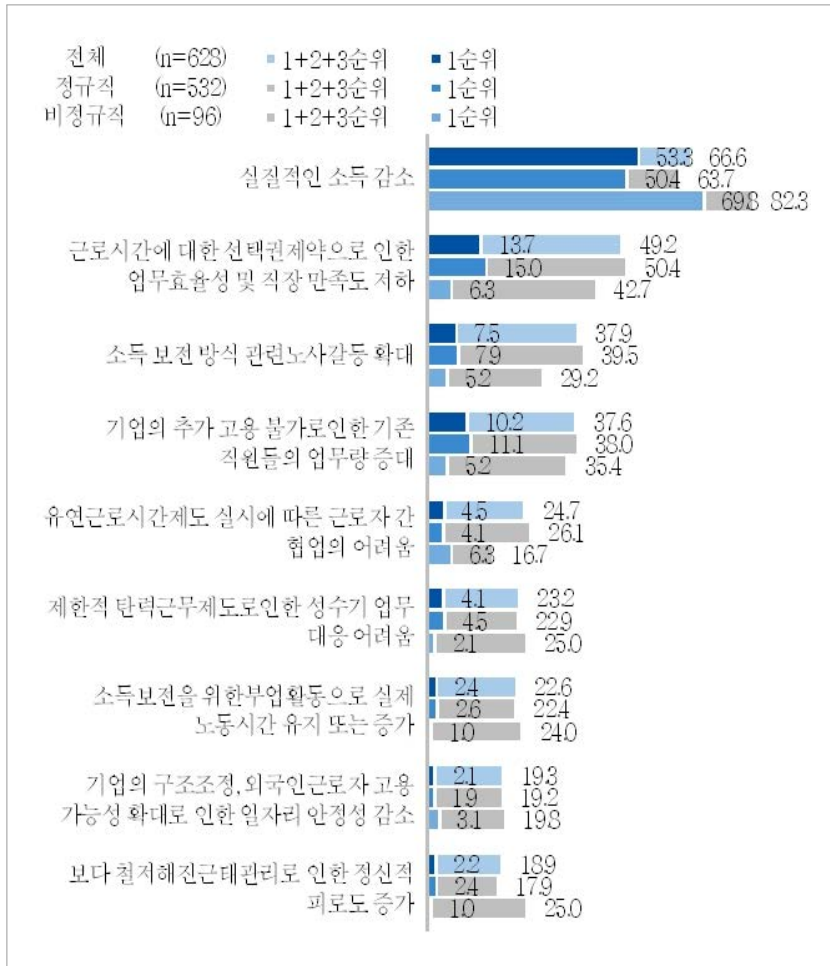
근로시간 단축으로 인한 애로사항이 있다고 응답한 경우(전체의 27.5%, 628명), 3순위 응답까지 합산 기준으로, ‘실질적인 소득 감소’(66.6%)를 가장 큰 애로사항으로 언급하였으며, 다음으로 ‘근로시간에 대한 선택권 제약으로 인한 업무효율성 및 직장 만족도 저하’(49.2%), ‘소득 보전 방식 관련 노사갈등 확대’(37.9%), ‘기업의 추가 고용 불가로 인한 기존 직원들의 업무량 증대’(37.6%) 등의 순으로 높은 응답률을 보였다.<sup>10)</sup> 이러한 결과는, 근로시간 단축으로 인한 소득 및 효율성 하락 문제에 대한 근로자들의 우려와 어려움이 크다는 점을 보여준다.

개인 및 가구, 직장 특성에 따라 근로시간 단축으로 인한 애로사항의 정도 및 상대적 중요성이 상당히 달라지는 것으로 나타났다. 우선, 전체 애로사항 1위로 꼽힌 ‘실질적인 소득 감소’는, 특히 식음료 및 숙박 업종, 5인 미만 소기업, 50대, 고졸 이하, 중고생 및 성인 자녀 가구, 외벌이, 업계종사 경력 11년 이상, 임시·일용직, 평사원 미만 직급, 판매 및 단순노무, 장치·기계 조작/조립 직종, 무노조 기업에서 비교집단에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 다음으로, ‘근로시간에 대한 선택권 제약으로 인한 업무효율성 및 직장 만족도 저하’의 어려움은, 여행 및 문화/예술/공연 업종, 300인 이상~1,000인 미만 대기업, 60대, 맞벌이, 업계종사 경력 3년 미만, 평사원 미만 및 상위직급 보직자, 판매직에서 상대적으로 높은 경향을 보였다. 한편, ‘소득 보전 방식 관련 노사갈등 확대’의 어려움은 노선여객자동차운송업 및 운수보조업, 100인 이상~300인 미만 중소기업, 남성, 40대, 기혼, 초등생 자녀가 있는 가구, 외벌이, 상용직, 기능원 및 장치·기계 조작/조립 직종, 유노조 기업의 경우 비교집단 대비 상대적으로 높게 나타났다. ‘기업의 추가 고용 불가로 인한 기존 직원들의 업무량 증대’ 관련 어려움은, 운동경기업 및 노선여객자동차운송업, 1,000인 이상 대기업, 30대, 4년제대졸, 외벌이, 업계종사 경력 11년 이상, 상위직급 보직자 이상, 상용직에서 상대적으로 높은 경향을 보였다.

10) 1순위 응답만을 기준으로 하면 1위와 2위는 동일하지만 3위와 4위가 뒤바뀐다. 즉, 1순위 기준으로는, ‘실질적인 소득 감소’(53.3%), ‘근로시간에 대한 선택권 제약으로 인한 업무효율성 및 직장 만족도 저하’(13.7%), ‘기업의 추가 고용 불가로 인한 기존 직원들의 업무량 증대’(10.2%), ‘소득 보전 방식 관련 노사갈등 확대’(7.5%) 등의 순으로 높은 선택률을 보였다.

[그림 2-14] 근로시간 단축으로 인한 애로사항

(단위: %)



주: Base: 근로시간 단축으로 인한 애로사항이 있는 임금근로자.

〈표 2-22〉 근로시간 단축으로 인한 애로사항

		사례 수	실질적인 소득 감소	근로시간 에 대한 선택권 제약 으로 인한 업무 효율성 및 직장 만족도 저하	소득 보전 방식 관련 노사 갈등 확대	기업의 추가 고용 불가로 인한 기존 직원 들의 업무량 증대	유연 근로 시간 제도 실시에 따른 근로자 간 협업의 어려움
전 체		(628)	66.6	49.2	37.9	37.6	24.7
구분	특례제외	(435)	69.7	49.0	37.2	35.9	23.0
	특례존치	(72)	63.9	43.1	43.1	36.1	29.2
	비특례	(121)	57.0	53.7	37.2	44.6	28.1
업종	소매업	(161)	64.6	50.3	39.8	34.8	27.3
	식음료	(169)	74.0	49.7	30.2	36.1	20.1
	숙박업	(40)	72.5	42.5	40.0	37.5	25.0
	영화 관련	(39)	71.8	43.6	46.2	28.2	25.6
	여객운송	(29)	69.0	48.3	34.5	48.3	31.0
	노선여객	(26)	65.4	53.8	50.0	50.0	7.7
	운수보조업	(43)	60.5	39.5	48.8	27.9	27.9
	차량임대업	(10)	70.0	40.0	60.0	40.0	20.0
	여행업	(35)	57.1	54.3	37.1	37.1	25.7
	문화/예술/공연	(41)	53.7	58.5	29.3	48.8	24.4
	운동경기	(27)	55.6	40.7	29.6	55.6	40.7
	오락/유흥	(8)	62.5	87.5	75.0	25.0	25.0
규모	5명 미만	(280)	80.8	44.9	37.2	28.2	15.4
	5~9명	(354)	63.9	53.0	26.5	36.1	21.7
	10~29명	(531)	69.1	50.7	36.8	39.0	25.7
	30~49명	(200)	63.9	47.5	39.3	37.7	32.8
	50~99명	(260)	63.6	50.6	37.7	42.9	26.0
	100~299명	(305)	65.2	49.4	48.3	33.7	24.7
	300~999명	(183)	65.0	53.3	43.3	41.7	23.3
	1,000명 이상	(167)	52.3	38.6	34.1	45.5	31.8

〈표 2-22〉의 계속

		사례 수	제한적 탄력근무 제도로 인한 성수기 업무 대응 어려움	소득 보전을 위한 부업 활동으로 실제 노동시간 유지 또는 증가	기업의 구조조정, 외국인 근로자 고용 가능성 확대로 인한 일자리 안정성 감소	보다 철저해진 근태 관리로 인한 정신적 피로도 증가
전 체		(628)	23.2	22.6	19.3	18.9
특례 구분	특례제외	(435)	23.9	22.8	20.5	18.2
	특례존치	(72)	22.2	23.6	20.8	18.1
	비특례	(121)	21.5	21.5	14.0	22.3
업종	소매업	(161)	24.8	19.3	24.8	14.3
	식음료	(169)	22.5	26.0	18.3	23.1
	숙박업	(40)	27.5	22.5	10.0	22.5
	영화 관련	(39)	25.6	20.5	20.5	17.9
	여객운송	(29)	24.1	17.2	13.8	13.8
	노선여객	(26)	19.2	26.9	23.1	3.8
	운수보조업	(43)	20.9	27.9	25.6	20.9
	차량임대업	(10)	0.0	40.0	20.0	10.0
	여행업	(35)	28.6	20.0	22.9	17.1
	문화/예술/공연	(41)	19.5	24.4	7.3	34.1
	운동경기	(27)	29.6	14.8	14.8	18.5
	오락/유흥	(8)	0.0	12.5	0.0	12.5
규모	5명 미만	(78)	26.9	30.8	12.8	23.1
	5~9명	(83)	24.1	31.3	22.9	20.5
	10~29명	(136)	27.2	22.8	15.4	13.2
	30~49명	(61)	16.4	21.3	23.0	18.0
	50~99명	(77)	20.8	16.9	22.1	19.5
	100~299명	(89)	21.3	16.9	21.3	19.1
	300~999명	(60)	20.0	20.0	15.0	18.3
	1,000명 이상	(44)	25.0	18.2	27.3	27.3



〈표 2-22〉의 계속

		사례 수	실질적인 소득 감소	근로시간에 대한 선택권 제약으로 인한 업무 효율성 및 직장 만족도 저하	소득 보전 방식 관련 노사 갈등 확대	기업의 추가 고용 불가로 인한 기존 직원들의 업무량 증대	유연 근로 시간 제도에 실시에 따른 근로자 간 협업의 어려움
전 체		(628)	66.6	49.2	37.9	37.6	24.7
성별	남성	(327)	67.9	46.8	44.3	37.0	23.9
	여성	(301)	65.1	51.8	30.9	38.2	25.6
연령	20대	(121)	65.3	49.6	32.2	35.5	24.8
	30대	(295)	64.1	49.5	38.6	41.7	24.4
	40대	(144)	68.1	48.6	43.8	33.3	26.4
	50대	(53)	79.2	45.3	35.8	30.2	22.6
	60대	(15)	66.7	60.0	20.0	40.0	20.0
학력	고졸 이하	(79)	82.3	44.3	32.9	31.6	12.7
	전문대졸	(127)	74.0	51.2	42.5	33.1	22.0
	4년제대졸	(365)	60.0	49.6	38.4	41.9	28.8
	대학원 이상	(57)	70.2	49.1	31.6	28.1	21.1
혼인 상태	미혼	(258)	65.9	47.7	32.9	40.3	24.4
	기혼	(370)	67.0	50.3	41.4	35.7	24.9
자녀 형태	무자녀	(307)	65.8	48.5	33.6	41.7	24.1
	미취학	(157)	65.6	50.3	44.6	35.7	26.1
	초등학생	(65)	58.5	52.3	52.3	27.7	24.6
	중고등학생	(52)	75.0	53.8	36.5	30.8	28.8
	성인자녀	(40)	80.0	35.0	22.5	40.0	17.5
	자녀 비동거	(7)	57.1	71.4	42.9	28.6	28.6
배우자 소득유무	외벌이	(98)	71.4	41.8	46.9	42.9	22.4
	맞벌이	(272)	65.4	53.3	39.3	33.1	25.7

〈표 2-22〉의 계속

		사례 수	제한적 탄력근무 제도로 인한 성수기 업무 대응 어려움	소득 보전을 위한 부업 활동으로 실제 노동시간 유지 또는 증가	기업의 구조조정, 외국인 근로자 고용 가능성 확대로 인한 일자리 안정성 감소	보다 철저해진 근태 관리로 인한 정신적 피로도 증가
전 체		(628)	23.2	22.6	19.3	18.9
성별	남성	(327)	21.7	24.5	19.3	14.7
	여성	(301)	24.9	20.6	19.3	23.6
연령	20대	(121)	21.5	27.3	20.7	23.1
	30대	(295)	26.4	20.3	15.3	19.7
	40대	(144)	20.1	22.9	21.5	15.3
	50대	(53)	13.2	24.5	34.0	15.1
	60대	(15)	40.0	20.0	13.3	20.0
학력	고졸 이하	(79)	24.1	32.9	21.5	17.7
	전문대졸	(127)	23.6	17.3	16.5	19.7
	4년제대졸	(365)	21.4	21.1	20.8	18.1
	대학원 이상	(57)	33.3	29.8	12.3	24.6
혼인 상태	미혼	(258)	25.2	23.3	19.4	20.9
	기혼	(370)	21.9	22.2	19.2	17.6
자녀 형태	무자녀	(307)	24.1	22.1	18.9	21.2
	미취학	(157)	24.2	22.3	15.9	15.3
	초등학생	(65)	23.1	21.5	23.1	16.9
	중고등학생	(52)	11.5	17.3	25.0	21.2
	성인자녀	(40)	30.0	35.0	22.5	17.5
	자녀 비동거	(7)	14.3	28.6	14.3	14.3
배우자 소득유무	외벌이	(98)	19.4	17.3	21.4	16.3
	맞벌이	(272)	22.8	23.9	18.4	18.0

〈표 2-22〉의 계속

		사례 수	실질 적인 소득 감소	근로시간 에 대한 선택권 제약으로 인한 업무 효율성 및 직장 만족도 저하	소득 보전 방식 관련 노사 갈등 확대	기업의 추가 고용 불가로 인한 기준 직원 들의 업무량 증대	유연 근로 시간 제도 실시에 따른 근로자 간 협업의 어려움
전 체		(628)	66.6	49.2	37.9	37.6	24.7
업계 종사 경력	3년 미만	(29)	62.1	55.2	31.0	34.5	24.1
	3~5년 미만	(186)	69.4	47.3	35.5	40.9	21.0
	5~7년 미만	(99)	65.7	51.5	39.4	35.4	27.3
	7~9년 미만	(109)	63.3	52.3	40.4	31.2	25.7
	9~11년 미만	(75)	61.3	54.7	37.3	34.7	21.3
	11년 이상	(130)	70.0	43.1	40.0	42.3	29.2
종사상 지위	상용직	(574)	65.2	49.7	38.3	38.5	25.3
	임시직	(47)	78.7	42.6	29.8	31.9	21.3
	일용직	(7)	100.0	57.1	57.1	0.0	0.0
직급	평사원 미만	(74)	74.3	58.1	40.5	25.7	10.8
	평사원	(183)	70.5	43.2	37.2	37.7	26.2
	중간 보직자	(235)	63.8	46.4	41.7	38.3	25.1
	상위직급 보직자	(127)	60.6	58.3	33.1	42.5	28.3
	최상급 보직자	(9)	77.8	44.4	0.0	44.4	44.4
직종	관리자	(138)	66.7	52.2	40.6	38.4	21.7
	전문가(관련)	(87)	63.2	51.7	44.8	32.2	35.6
	사무	(136)	57.4	51.5	37.5	35.3	28.7
	서비스	(131)	69.5	47.3	29.8	38.2	22.9
	판매	(66)	77.3	63.6	37.9	43.9	12.1
	농림·어업	(5)	60.0	0.0	40.0	20.0	60.0
	기능원(관련)	(25)	64.0	24.0	48.0	48.0	20.0
	장치·기계 조작/조립	(17)	82.4	41.2	47.1	29.4	11.8
	단순 노무	(23)	78.3	21.7	26.1	43.5	30.4
노동조합 유무	있음	(231)	62.3	48.9	45.5	36.4	26.8
	없음	(397)	69.0	49.4	33.5	38.3	23.4

〈표 2-22〉의 계속

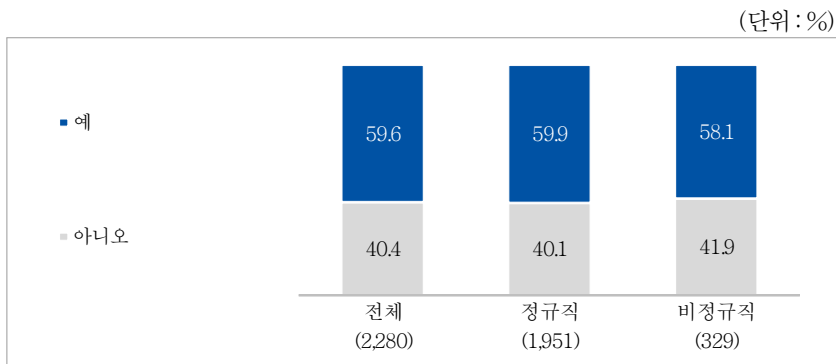
		사례 수	제한적 탄력근무 제도로 인한 성수기 업무 대응 어려움	소득 보전을 위한 부업 활동으로 실제 노동시간 유지 또는 증가	기업의 구조조정, 외국인 근로자 고용 가능성 확대로 인한 일자리 안정성 감소	보다 철저해진 근태 관리로 인한 정신적 피로도 증가
전 체		(628)	23.2	22.6	19.3	18.9
업계 종사 경력	3년 미만	(29)	27.6	31.0	17.2	17.2
	3~5년 미만	(186)	21.0	21.0	24.2	19.9
	5~7년 미만	(99)	24.2	23.2	11.1	22.2
	7~9년 미만	(109)	24.8	23.9	18.3	20.2
	9~11년 미만	(75)	29.3	26.7	17.3	17.3
	11년 이상	(130)	20.0	19.2	20.8	15.4
종사상 지위	상용직	(574)	23.5	21.8	19.0	18.8
	임시직	(47)	17.0	34.0	23.4	21.3
	일용직	(7)	42.9	14.3	14.3	14.3
직급	평사원 미만	(74)	28.4	31.1	18.9	12.2
	평사원	(183)	19.7	24.6	18.6	22.4
	중간 보직자	(235)	28.1	20.0	17.4	19.1
	상위직급 보직자	(127)	16.5	18.1	23.6	18.9
	최상급 보직자	(9)	22.2	44.4	22.2	0.0
직종	관리자	(138)	18.8	20.3	19.6	21.7
	전문가(관련)	(87)	23.0	21.8	9.2	18.4
	사무	(136)	22.8	25.0	23.5	18.4
	서비스	(131)	23.7	26.7	19.1	22.9
	판매	(66)	27.3	13.6	12.1	12.1
	농림·어업	(5)	40.0	60.0	0.0	20.0
	기능원(관련)	(25)	28.0	24.0	28.0	16.0
	장치·기계 조작/조립	(17)	17.6	17.6	52.9	0.0
	단순 노무	(23)	34.8	21.7	21.7	21.7
노동조합 유무	있음	(231)	22.1	23.8	16.5	17.7
	없음	(397)	23.9	21.9	20.9	19.6

### 3) 근로시간 단축제 개선방향

관광산업 근로자를 대상으로 최근의 근로시간 단축(주 52시간 상한)과 관련하여 개선 필요성을 조사한 결과, ‘필요하다’는 응답이 전체의 60%를 차지하는 것으로 나타나, 향후 단계적 시행과정에서 개선 및 보완을 고려할 필요가 있어 보인다.

근로시간 단축과 관련한 개선이 ‘필요하다’는 응답자(전체의 59.6%, 1,360명)에 한해 개선방향을 조사한 결과, 3순위까지의 응답을 합산한 기준으로 보면, 근로시간 단축으로 인해 감소한 임금을 ‘기업이 이전 수준으로 보전’하는 것이 필요하다는 의견이 1위(53.5%), ‘정부가 이전 수준으로 보전’하는 것이 필요하다는 의견이 2위(47.9%)를 차지하여, 소득보전이 가장 필요한 개선사항(임금감소가 가장 큰 우려사항)으로 꼽혔다. 이어서 동 기준을 적용하였을 때, 3위는 ‘보다 유연한 근무시간 선택이 가능하도록 제도 개선’(40.7%), 4위는 ‘성수기 탄력근무제의 보다 유연한 시행’(33.9%)으로 나타나, 유연근로시간제의 개선 및 확대 또한 중요한 이슈인 것으로 확인되었다.<sup>11)</sup>

[그림 2-15] 근로시간 단축 관련 개선 필요 여부

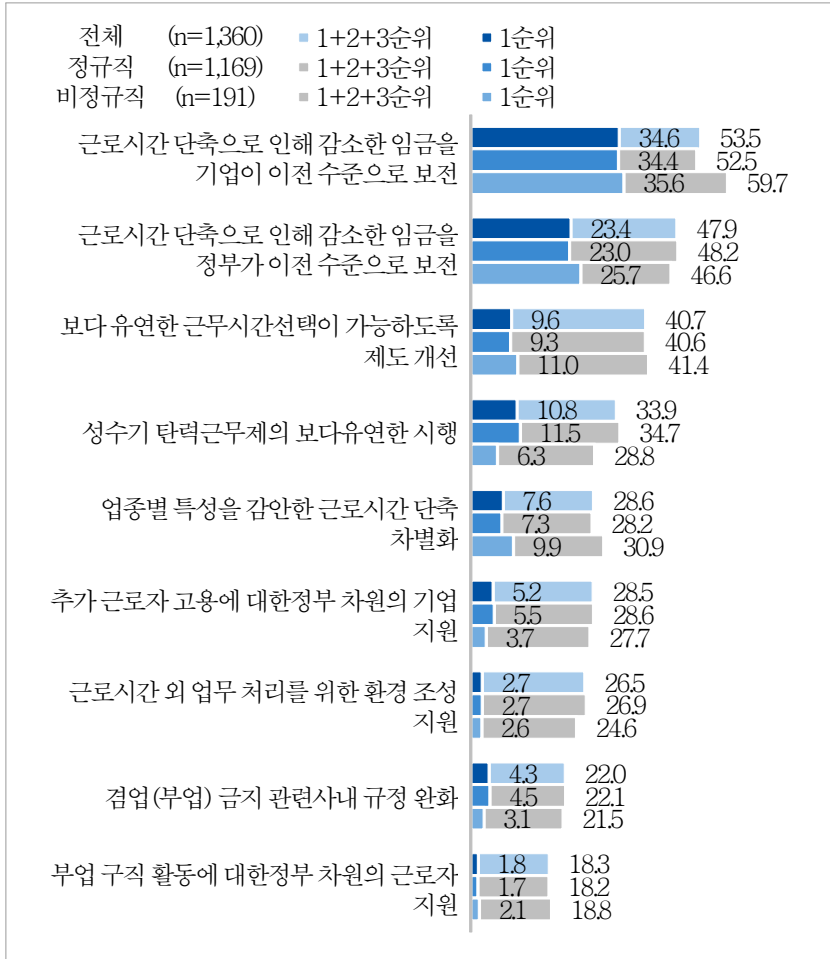


주: Base: 전체 임금근로자.

11) 1순위 응답만을 기준으로 하면 1위와 2위는 동일하지만 3위와 4위가 뒤바뀐다. 즉, 1순위 기준으로는, ‘근로시간 단축으로 인해 감소한 임금을 기업이 이전 수준으로 보전’(34.6%), ‘근로시간 단축으로 인해 감소한 임금을 정부가 이전 수준으로 보전’(23.4%), ‘성수기 탄력근무제의 보다 유연한 시행’(10.8%), ‘보다 유연한 근무시간 선택이 가능하도록 제도 개선’(9.6%) 등의 순으로 높은 선택률을 보였다.

[그림 2-16] 근로시간 단축 관련 개선방향

(단위: %)



주: Base: 근로시간 단축 관련 개선이 필요하다는 임금근로자.

전반적으로 전체 순위와 동일한 경향을 보이는 가운데, 개인 및 가구, 직장 특성에 따라 근로시간 단축제의 개선방향에 대한 의견이 차이를 보이는 경우가 있다. 우선, 업종별로 보면, 영화제작 및 배급·상영업에서는 ‘근로시간 단축으로 인해 감소한 임금을 기업이 이전 수준으로 보전’(65.3%)과 ‘성수기 탄력근무제의 보다 유연한 시행’(48.6%)의 비중이 타 업종 대

비 높게 나타났으며, 차량임대업에서도 임금감소분의 기업 측 보전이 필요하다는 의견(59.3%)이 상대적으로 높은 편이다. 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)의 경우에는 ‘근로시간 단축으로 인해 감소한 임금을 정부가 이전 수준으로 보전’(53.3%), ‘추가 근로자 고용에 대한 정부 차원의 기업 지원’(38.7%)과 같은 정부지원 요구가 타 업종 대비 높은 경향을 보였으며, 문화·예술·공연 등의 자유창작관련 업종에서는 ‘보다 유연한 근무시간 선택이 가능하도록 제도 개선’이 필요하다는 의견(52.5%)이 상대적으로 높았다. 한편, 기업규모별 특징으로는, 10인 미만 소규모 기업에서 임금감소분의 정부 보전(약 53%), 업종별 근로시간 단축 차별화(약 34%)에 대한 요구가 타 규모 집단에 비해 높게 나타난 점을 들 수 있다.

개인 및 가구 특성과 관련해서는, 성별, 연령, 학력, 가구소득 수준 등에 따른 차이가 발견되었다. 첫째, 근로시간 단축제 개선방향으로, 남성은 여성에 비해 임금감소분의 정부 보전(51.3%), 여성은 남성에 비해 근로시간 선택 관련 제도 개선(46.9%)에 대한 요구가 상대적으로 높게 나타났다. 둘째, 20~30대 젊은 층에서는 정부나 기업에 의한 임금 보전(55% 내외), 60대 고령층에서는 탄력근무제를 포함한 유연근로시간제의 확대 및 개선(50% 이상)이 필요하다는 의견이 타 연령층 대비 높은 비율을 보였다. 셋째, 학력이 높아짐에 따라, 성수기 탄력근무제를 보다 유연하게 시행하는 방향으로의 개선 요구는 증가하는 반면, 업종별 특성을 감안하여 근로시간 단축을 차별화하는 방향으로의 개선 요구는 감소하는 경향을 보였다. 넷째, 월평균 가계소득이 200만 원 미만인 저소득층에서는 기업이나 정부로부터의 임금보전을 바라는 비율이 상대적으로 높은 반면, 700만 원 이상 고소득층에서는 탄력근무제를 포함한 유연근로시간제의 확대 및 개선을 요구하는 비율이 상대적으로 높게 나타났다.

한편, 직장 및 업무 특성에 따른 결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 종사상 지위별로는, 임시·일용직은 기업이나 정부로부터의 임금 보전, 상용직은 근로시간 선택 관련 제도 개선을 요구하는 비율이 비교집단에 비해 상대적으로 높은 경향을 보였다. 둘째, 직급이 높아질수록 기업이나 정부로부터의 임금 보전을 바라는 비율은 낮아지는 반면, 근로시간 선택 관련 제도 개선을 요구하는 비율은 높아지는 경향을 보였다. 셋째, 직종

별로는, 장치·기계 조작/조립 및 단순노무직은 기업이나 정부로부터의 임금 보전, 사무직은 근로시간 선택 관련 제도 개선, 그리고 서비스직은 업종별 근로시간 단축 차별화가 필요하다고 선택한 비율이 타 직종 대비 높았다.

〈표 2-23〉 근로시간 단축 관련 개선방향

		사례 수	근로시간 단축으로 인해 감소한 임금을 기업이 이전 수준으로 보전	근로시간 단축으로 인해 감소한 임금을 정부가 이전 수준으로 보전	보다 유연한 근무시간 선택이 가능하도록 제도 개선	성수기 탄력 근무제의 보다 유연한 시행	업종별 특성을 감안한 근로시간 단축 차별화
전 체		(1,360)	53.5	47.9	40.7	33.9	28.6
특례 구분	특례제외	(889)	55.7	48.0	38.8	34.5	28.1
	특례준치	(151)	53.6	50.3	38.4	30.5	29.8
	비특례	(320)	47.5	46.6	47.2	33.8	29.4
업종	소매업	(363)	55.9	48.2	41.0	35.0	26.4
	식음료	(320)	55.6	49.4	38.4	30.3	30.3
	숙박업	(72)	51.4	41.7	36.1	37.5	34.7
	영화 관련	(72)	65.3	45.8	34.7	48.6	18.1
	여객운송	(75)	50.7	53.3	40.0	22.7	25.3
	노선여객	(62)	48.4	50.0	35.5	33.9	30.6
	운수보조업	(76)	56.6	47.4	36.8	38.2	34.2
	차량임대업	(27)	59.3	40.7	44.4	37.0	33.3
	여행업	(88)	44.3	45.5	46.6	38.6	28.4
	문화/예술/공연	(118)	48.3	44.9	52.5	30.5	29.7
	운동경기	(66)	42.4	51.5	42.4	30.3	28.8
	오락/유흥	(21)	57.1	52.4	38.1	38.1	28.6
규모	5명 미만	(150)	53.3	50.7	42.0	33.3	38.0
	5~9명	(206)	49.0	54.9	41.7	33.0	30.6
	10~29명	(317)	51.4	46.1	42.0	32.5	30.3
	30~49명	(121)	63.6	42.1	39.7	36.4	20.7
	50~99명	(164)	50.0	45.1	39.6	38.4	23.8
	100~299명	(195)	57.9	48.7	37.9	31.8	27.2
	300~999명	(114)	55.3	48.2	43.9	35.1	29.8
	1,000명 이상	(93)	52.7	45.2	37.6	33.3	23.7



〈표 2-23〉의 계속

		사례 수	추가 근로자 고용에 대한 정부 차원의 기업 지원	근로시간 외 업무 처리를 위한 환경 조성 지원	겸업(부업) 금지 관련 사내 규정 완화	부업 구직 활동에 대한 정부 차원의 근로자 지원
전 체		(1,360)	28.5	26.5	22.0	18.3
특례 구분	특례제외	(889)	27.2	25.2	23.6	18.8
	특례존치	(151)	33.1	27.8	17.9	18.5
	비특례	(320)	29.7	29.7	19.4	16.9
업종	소매업	(363)	24.8	26.7	21.5	20.4
	식음료	(320)	28.8	24.7	24.4	18.1
	숙박업	(72)	31.9	26.4	26.4	13.9
	영화 관련	(72)	23.6	18.1	25.0	20.8
	여객운송	(75)	38.7	32.0	24.0	13.3
	노선여객	(62)	32.3	25.8	27.4	16.1
	운수보조업	(76)	27.6	23.7	11.8	23.7
	차량임대업	(27)	29.6	29.6	22.2	3.7
	여행업	(88)	27.3	28.4	14.8	26.1
	문화/예술/공연	(118)	31.4	28.0	22.9	11.9
	운동경기	(66)	30.3	36.4	18.2	19.7
	오락/유흥	(21)	28.6	23.8	19.0	14.3
규모	5명 미만	(150)	24.7	21.3	19.3	17.3
	5~9명	(206)	30.1	25.7	17.5	17.5
	10~29명	(317)	26.5	27.1	22.7	21.5
	30~49명	(121)	28.1	30.6	21.5	17.4
	50~99명	(164)	33.5	27.4	20.7	21.3
	100~299명	(195)	26.7	27.7	25.6	16.4
	300~999명	(114)	23.7	28.1	19.3	16.7
	1,000명 이상	(93)	38.7	23.7	32.3	12.9

〈표 2-23〉의 계속

		사례 수	근로 시간 단축 으로 인해 감소한 임금을 기업이 이전 수준 으로 보전	근로 시간 단축 으로 인해 감소한 임금을 정부가 이전 수준 으로 보전	보다 유연한 근무 시간 선택이 가능 하도록 제도 개선	성수기 탄력 근무제 의 보다 유연한 시행	업종별 특성을 감안한 근로 시간 단축 차별화
전 체		(1,360)	53.5	47.9	40.7	33.9	28.6
성별	남성	(643)	54.1	51.3	33.9	33.7	27.8
	여성	(717)	53.0	44.9	46.9	34.0	29.3
연령	20대	(270)	51.9	54.1	42.6	28.9	21.9
	30대	(667)	56.7	47.4	41.2	33.4	26.5
	40대	(305)	49.8	45.2	36.4	36.4	35.7
	50대	(90)	55.6	47.8	42.2	38.9	34.4
	60대	(28)	28.6	32.1	53.6	50.0	46.4
학력	고졸 이하	(162)	53.1	51.2	42.0	29.6	35.2
	전문대졸	(273)	57.5	54.2	36.6	30.8	29.3
	4년제대졸	(825)	51.6	45.0	42.4	34.8	27.5
	대학원 이상	(100)	59.0	50.0	36.0	42.0	25.0
혼인 상태	미혼	(656)	54.4	47.1	42.5	32.6	27.3
	기혼	(704)	52.7	48.7	39.1	35.1	29.8
자녀 형태	무자녀	(786)	55.2	47.1	44.0	31.4	27.6
	미취학	(258)	54.3	52.7	34.1	34.1	22.5
	초등학생	(130)	46.2	50.0	32.3	37.7	36.2
	중고등학생	(93)	49.5	41.9	39.8	38.7	38.7
	성인자녀	(77)	51.9	45.5	42.9	46.8	35.1
	자녀 비동거	(16)	50.0	43.8	50.0	31.3	25.0
배우자 소득유무	외벌이	(192)	50.5	45.8	39.1	36.5	31.3
	맞벌이	(512)	53.5	49.8	39.1	34.6	29.3
월평균 가계소득	200만 원 미만	(48)	60.4	56.3	43.8	35.4	31.3
	200만~299만 원	(186)	58.1	51.1	36.0	34.9	25.8
	300만~399만 원	(213)	53.5	46.9	42.3	31.5	30.0
	400만~499만 원	(230)	51.3	49.6	38.3	32.2	26.5
	500만~599만 원	(233)	52.4	54.1	45.9	33.9	30.5
	600만~699만 원	(142)	54.2	48.6	31.7	28.2	28.2
	700만~999만 원	(240)	52.1	38.8	44.2	39.2	28.3
	1,000만 원 이상	(68)	51.5	41.2	44.1	36.8	32.4

〈표 2-23〉의 계속

		사례 수	추가 근로자 고용에 대한 정부 차원의 기업 지원	근로시간 외 업무 처리를 위한 환경 조성 지원	겸업(부업) 금지 관련 사내 규정 완화	부업 구직 활동에 대한 정부 차원의 근로자 지원
전 체		(1,360)	28.5	26.5	22.0	18.3
성별	남성	(643)	30.3	24.0	26.7	18.0
	여성	(717)	26.8	28.9	17.7	18.5
연령	20대	(270)	32.2	27.0	18.1	23.3
	30대	(667)	27.7	26.1	23.4	17.5
	40대	(305)	28.5	28.2	23.6	16.1
	50대	(90)	25.6	23.3	18.9	13.3
	60대	(28)	17.9	25.0	17.9	28.6
학력	고졸 이하	(162)	30.2	19.8	21.6	17.3
	전문대졸	(273)	30.8	27.1	15.8	17.9
	4년제대졸	(825)	27.8	27.5	24.5	18.9
	대학원 이상	(100)	25.0	28.0	19.0	16.0
혼인 상태	미혼	(656)	26.7	28.7	20.9	19.8
	기혼	(704)	30.1	24.6	23.0	16.9
자녀 형태	무자녀	(786)	27.2	28.0	20.9	18.6
	미취학	(258)	33.3	24.4	24.4	20.2
	초등학생	(130)	30.8	23.8	22.3	20.8
	중고등학생	(93)	25.8	31.2	25.8	8.6
	성인자녀	(77)	24.7	20.8	19.5	13.0
	자녀 비동거	(16)	25.0	12.5	25.0	37.5
배우자 소득유무	외벌이	(192)	35.4	21.4	21.9	18.2
	맞벌이	(512)	28.1	25.8	23.4	16.4
월평균 가계소득	200만 원 미만	(48)	20.8	20.8	14.6	16.7
	200만~299만 원	(186)	27.4	22.0	23.7	21.0
	300만~399만 원	(213)	27.2	25.8	25.4	17.4
	400만~499만 원	(230)	30.9	27.8	24.8	18.7
	500만~599만 원	(233)	27.5	19.3	19.7	16.7
	600만~699만 원	(142)	33.8	34.5	21.1	19.7
	700만~999만 원	(240)	27.1	32.1	20.0	18.3
	1,000만 원 이상	(68)	29.4	29.4	19.1	16.2

〈표 2-23〉의 계속

		사례 수	근로 시간 단축 으로 인해 감소한 임금을 기업이 이전 수준 으로 보전	근로 시간 단축 으로 인해 감소한 임금을 정부가 이전 수준 으로 보전	보다 유연한 근무 시간 선택이 가능 하도록 제도 개선	성수기 탄력 근무제 의 보다 유연한 시행	업종별 특성을 감안한 근로 시간 단축 차별화
전 체		(1,360)	53.5	47.9	40.7	33.9	28.6
업계 종사 경력	3년 미만	(82)	52.4	46.3	37.8	30.5	31.7
	3~5년 미만	(413)	54.2	49.4	42.6	32.7	23.5
	5~7년 미만	(240)	53.8	42.5	44.6	35.0	30.8
	7~9년 미만	(203)	59.1	56.2	36.5	31.0	29.1
	9~11년 미만	(128)	50.8	50.8	36.7	34.4	28.9
	11년 이상	(294)	50.0	43.9	40.5	37.4	32.7
종사상 지위	상용직	(1,266)	53.3	47.8	41.2	33.4	28.4
	임시직	(80)	58.8	48.8	35.0	36.3	28.8
	일용직	(14)	42.9	57.1	28.6	64.3	42.9
직급	평사원 미만	(151)	62.3	53.0	33.8	39.7	27.2
	평사원	(385)	55.8	47.5	42.3	33.5	23.9
	중간 보직자	(530)	52.5	50.2	39.2	32.1	27.7
	상위직급 보직자	(278)	48.2	42.1	44.2	34.5	37.4
	최상급 보직자	(16)	43.8	37.5	56.3	37.5	31.3
직종	관리자	(300)	55.7	46.3	40.0	36.3	27.0
	전문가(관련)	(182)	50.0	49.5	43.4	34.6	28.6
	사무	(374)	52.1	46.0	47.9	36.6	25.9
	서비스	(238)	47.5	47.9	38.2	25.6	36.6
	판매	(127)	55.9	46.5	36.2	37.0	29.1
	농림·어업	(7)	57.1	71.4	28.6	42.9	28.6
	기능원(관련)	(46)	58.7	54.3	28.3	28.3	28.3
	장치·기계 조작/조립	(33)	66.7	57.6	18.2	48.5	21.2
	단순 노무	(53)	71.7	54.7	34.0	22.6	24.5
노동조합 유무	있음	(430)	56.3	49.3	34.7	38.1	24.0
	없음	(930)	52.3	47.3	43.5	31.9	30.8

〈표 2-23〉의 계속

		사례 수	추가 근로자 고용에 대한 정부 차원의 기업 지원	근로시간 외 업무 처리를 위한 환경 조성 지원	점업(부업) 금지 관련 사내 규정 완화	부업 구직 활동에 대한 정부 차원의 근로자 지원
전 체		(1,360)	28.5	26.5	22.0	18.3
업계 종사 경력	3년 미만	(82)	29.3	28.0	22.0	22.0
	3~5년 미만	(413)	28.8	25.9	22.3	20.6
	5~7년 미만	(240)	26.7	25.4	25.0	16.3
	7~9년 미만	(203)	28.1	24.1	17.7	18.2
	9~11년 미만	(128)	32.0	25.0	23.4	18.0
	11년 이상	(294)	27.9	30.3	21.4	16.0
종사상 지위	상용직	(1,266)	29.1	27.0	21.3	18.4
	임시직	(80)	22.5	22.5	30.0	17.5
	일용직	(14)	7.1	7.1	35.7	14.3
직급	평사원 미만	(151)	24.5	17.9	22.5	19.2
	평사원	(385)	28.1	26.0	22.9	20.0
	중간 보직자	(530)	29.4	28.1	22.8	17.9
	상위직급 보직자	(278)	29.1	29.1	19.4	15.8
	최상급 보직자	(16)	31.3	25.0	12.5	25.0
직종	관리자	(300)	29.0	23.7	24.7	17.3
	전문가(관련)	(182)	28.0	28.6	20.9	16.5
	사무	(374)	25.4	28.9	19.8	17.4
	서비스	(238)	35.7	23.9	23.9	20.6
	판매	(127)	23.6	30.7	22.0	18.9
	농림·어업	(7)	14.3	42.9	0.0	14.3
	기능원(관련)	(46)	32.6	26.1	19.6	23.9
	장치·기계 조작/조립	(33)	33.3	21.2	21.2	12.1
	단순 노무	(53)	22.6	22.6	22.6	24.5
노동조합 여부	있음	(430)	30.0	23.5	26.5	17.7
	없음	(930)	27.7	28.0	19.9	18.6

### 제 3 장

## 관광산업 종사자에 대한 근로시간 단축제의 효과 분석

### 제1절 선행연구

<표 3-3>에 나타나 있는 바와 같이, 우리나라뿐만 아니라 세계 여러 나라에서, 삶의 질 개선(장시간근로 해소 등)이나 일자리 창출(실업률 개선)을 위해, 법정 근로시간 단축이 시행되어 왔다. 이러한 근로시간 규율 제도의 변화가 의도한 목적을 달성하였는지에 대해 관심이 집중되었고, 이에 따라 관련 연구가 많이 이루어지고 있다. 본 연구의 주된 관심은 주당 최대 근로시간을 52시간으로 단축하는 제도가 우리나라 관광산업 종사자들의 근로시간 및 삶의 질에 어떠한 영향을 주었는지를 파악하는 것이므로, 분석에 앞서, 법정 근로시간 단축이 실근로시간이나 일·생활 균형, 만족도에 미친 영향을 분석한 국내외 선행연구들을 살펴보고자 한다.<sup>12)13)</sup>

12) 관광산업에 종사하는 근로자들을 대상으로 한 연구가 없는 관계로, 전반적인 효과를 분석한 선행연구들을 살펴보았다.

13) 이 외에도 법정 근로시간 단축이 고용 및 소득, 시간당 임금 등에 미치는 영향을 분석한 연구들이 많으나, 본 연구의 분석주제와는 관련이 없어 본 절에는 포함하지 않았다.

## 1. 법정 근로시간 단축이 실근로시간에 미치는 영향

우선, 법정 근로시간 단축이 실근로시간에 미치는 영향에 대해 분석한 선행연구들은 <표 3-1>에 정리되어 있다. 이를 보면, 국내외를 막론하고 법정 근로시간 단축은 실근로시간을 감소시키는 효과를 보이는 것을 알 수 있다. 법에서 규정한 근로시간의 상한을 낮추면 그 낮아진 기준을 위반하지 않기 위해 근로시간을 줄이게 되는 근로자들 - 예를 들어, 규정 개정 전 근로시간이 개정 이전 기준과 이후 기준 사이에 위치하는 근로자들 -이 생기기 때문에, 법정 근로시간 단축이 실근로시간 감소로 이어지는 것으로 보인다.<sup>14)</sup>

이와 같이 법정 근로시간 단축이 실근로시간을 줄이는 효과가 있다는 것에 대해서는 일관된 결과를 보이는데, 그 효과가 어느 정도인지와 관련해서는 상황에 따라 상당한 차이를 보인다. <표 3-2>를 보면, 기업규모나 업종, 근로시간 등에 따라 감소 효과의 크기가 많이 달라지는 것으로 나타났다. 유경준·이진(2014), Hunt(1999) 등에 의하면, 대기업에 비해 중소기업, 서비스업에 비해 제조업의 경우, 법정 근로시간 단축에 의한 실근로시간 감축 효과가 더 큰 경향을 보인다. 또한 예상대로, 법정 근로시간 단축 이전의 실근로시간이 더 많이 길었던(장시간근로 정도가 더 심했던) 근로자가 덜 길었던 근로자에 비해 동 효과가 더 크게 나타났다(Raposo and van Ours, 2010).

한편, 분석대상 국가별로도 실근로시간 감소폭이 많은 차이를 나타냈다. 분석시기, 자료, 방법론, 단축정도가 다르고 국내 연구결과들 간에도 차이가 커서 단정적으로 말할 수는 없지만, 우리나라의 감소 정도는 일본과 유사하거나 큰 수준이며, 독일에 비해서는 작고 프랑스나 스웨덴 등에 비해서는 큰 경향을 보이는 것 같다.

14) <표 3-1>에서 법정 근로시간 단축의 효과가 음(-)이라는 것은, 법정 근로시간이 단축되면 실근로시간이 감소(-)한다는 의미이다. 따라서 ‘법정 근로시간 단축’을 변수로 하면 음(-)의 계수 값, ‘법정 근로시간’ 자체를 변수로 하면 양(+)의 계수 값 결과를 보인다.

〈표 3-1〉 법정 근로시간 단축이 실근로시간에 미치는 영향 관련 선행연구

효과	관련 선행연구	분석자료 및 분석방법	분석결과
음(-)	유경준·이진 (2014)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 사업체 노동력 조사, 경제활동 인구조사</li> <li>- 고정효과 모형, 확률효과 모형</li> </ul>	확률효과 추정결과에 의하면, 주당법정 근로시간이 1시간 감소하면 기업규모가 10~29인인 경우 0.55시간 감소, 30~99인 기업은 1.05시간 감소, 100~299인 기업은 0.68시간 감소, 300인 이상 기업은 0.44시간 감소
	김형락 (2012)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 고용형태별 근로실태조사</li> <li>- 삼중차감모형</li> </ul>	[주 40시간 근무제 도입의 경우 분석] 주당 1시간의 법정 근로시간 단축이 10.75분의 실근로시간을 감소시키는 것으로 나타남(4시간으로 환산하면 실근로시간이 약 43분 감소)
	김유선 (2008)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 매월노동통계 조사, 경기종합지수 자료</li> <li>- GLS 회귀분석</li> </ul>	법정 근로시간이 10% 단축되면 실근로시간은 8.0% 감소
	신관호·신동균·유경준 (2002)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 경제활동인구조사, 도시가계조사</li> <li>- 단순회귀 모형</li> </ul>	48시간에서 44시간으로 단축된 경험을 바탕으로 시뮬레이션한 결과, 법정 근로시간을 1% 단축시키면 총근로시간은 0.7% 단축됨. 이를 토대로 법정 근로시간이 주 44시간에서 40시간으로 9.1% 단축된다면, 주당 실근로시간은 현행 48시간에서 45시간으로 6.4%(0.7×9.1), 즉 3시간 정도 단축될 것으로 추정
	백웅기·오완근 (2002)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 경제활동별 GDP, 경제활동인구조사, 인구주택총조사보고서, 매월노동통계조사보고서</li> <li>- 회귀분석</li> </ul>	법정 근로시간이 1% 단축된다면 실근로시간은 0.65% 감소(전 산업, 근로자 1인당 기준)
	안주엽·이규용 (2001)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 매월노동통계조사, 경기종합지수 자료</li> <li>- 거시노동시장 부분모형, 2단계최소자승법, 시뮬레이션</li> </ul>	주당 법정 근로시간이 48시간에서 44시간으로 약 8.3% 단축되면 실근로시간은 주당 1.88시간 또는 3.8% 감소(제조업 상용직)



〈표 3-1〉의 계속

효과	관련 선행연구	분석자료 및 분석방법	분석결과
음(-)	Raposo and van Ours (2010, 포르투갈)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quadros de Pessoal</li> <li>- 이중차분법</li> </ul>	<p>법정 근로시간을 주당 44시간에서 40시간으로 4시간 단축(2년 동안 단계적으로 단축)하면,</p> <p>(1) 주당 40~42시간 근무하던 사람은 1년 후 표준근로시간이 1.54시간 감소하고, 주당 42시간 초과 근무하던 사람은 3.57시간 감소</p> <p>(2) 2년 후 표준근로시간은 각각 0.90시간, 2.38시간 감소</p>
	Kawaguchi, Naito and Yokoyama (2008, 일본)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basic Survey on Wage Structure</li> <li>- 회귀모형</li> </ul>	<p>주당 법정 근로시간이 1시간 감소하면 실근로시간은 8.4분(0.140**) 감소 (8.4분=60×0.14시간)</p>
	Estevão and Sá (2007, 프랑스)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- French Labour Force Survey, French Registry of Firms</li> <li>- 이중차분법</li> </ul>	<p>법정 근로시간을 4시간 단축시켰을 때, 여성의 실근로시간은 약 25분 감소(남성의 경우는 음(-)이긴 하나 비유의)</p>
	Skans (2004, 스웨덴)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Swedish Employers Confederation의 개인패널자료</li> <li>- 이중차분법</li> </ul>	<p>노동자의 근로시간을 단축시켰을 때, 실근로시간은 법정 근로시간 단축의 약 35% 감소</p>
	Hunt (1999, 독일)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- German Socio Economic Panel (GSOEP)</li> <li>- Static Labor Demand Model, 고정효과 모형, 확률효과 모형</li> </ul>	<p>법정 근로시간을 1시간 단축할 때, 확률효과 모형으로 분석하면, 실근로시간은 제조업과 건설업에서는 0.96시간, 서비스업에서는 0.91시간 감소하고, 고정효과 모형으로 분석하면, 제조업과 건설업은 0.88시간, 서비스업은 0.74시간 감소</p>

〈표 3-2〉 법정 근로시간 단축이 실근로시간에 미치는 효과의 크기 비교

근로시간 단축	선행연구	실근로시간에 미치는 효과	
1시간 감소	유경준·이진(2014)	1.05시간 감소(30~99인 기업)	
	Hunt(1999, 독일)	제조업/건설업	0.96시간 감소(확률효과) 0.88시간 감소(고정효과)
		서비스업	0.91시간 감소(확률효과) 0.74시간 감소(고정효과)
	Raposo and van Ours (2010, 포르투갈)	주 42시간 초과 근로자	0.87시간(1년 후) 0.6시간 (2년 후)
	유경준·이진(2014)	0.68시간 감소(100~299인 기업) 0.55시간 감소(10~29인 기업) 0.44시간 감소(300인 이상 기업)	
	Raposo and van Ours (2010, 포르투갈)	주 40~42시간 근로자	0.37시간(1년 후) 0.21시간(2년 후)
	김형락(2012)	0.17시간 감소	
	Kawaguchi, Naito and Yokoyama(2008, 일본)	0.14시간 감소	
	Estevão and Sá (2007, 프랑스)	0.1시간 감소(여성)	
1% 감소	김유선(2008)	0.8% 감소	
	신관호·신동균·유경준 (2002)	0.7% 감소	
	백웅기·오완근(2002)	0.65% 감소	
	안주엽·이규용(2001)	0.45% 감소	
	Skans(2004, 스웨덴)	0.35% 감소	

〈표 3-3〉 법정 근로시간 단축 사례 : 한국, 일본 및 유럽 국가

국가	법정 근로시간 단축 결정시기 및 변화			상세 내용
한국	1989		2003	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1953년: 주 48시간 근로 법제화 단, 당사자의 합의에 의해 1주일에 60시간을 한도로 근로할 수 있다고 제정</li> <li>- 1987년: 주 48시간 근로 확립 다만, 당사자 간의 합의에 의해 1주일에 12시간 한도로 연장근로할 수 있다고 개정</li> <li>- 1989년: 주 48시간→주 44시간으로 변경 단, 단계적 적용(모든 사업장 즉시 48→46시간, 1990년 300인 이상 사업장 및 금융보험업 46→44시간, 1991년 모든 사업장 모든 사업장 46→44시간)</li> <li>- 2003년: 주 44시간→주 40시간으로 변경 단, 기업의 종류와 규모에 따라 2004년부터 2011년까지 단계적으로 적용. 최대 주 68시간 근로 가능</li> <li>- 2018년: 법정 근로시간은 주 40시간으로 동일하지만, 한 주간 최대 52시간의 근로가 가능한 것으로 규정</li> </ul>
	주 48→46시간	주 46→44시간	주 44→40시간	
일본 <sup>15)</sup>	1987			<ul style="list-style-type: none"> <li>- 1987년에 법정 근로시간을 주 48시간에서 주 40시간으로 개정</li> <li>다만, 1988년부터 1999년까지 기업규모 및 업종을 고려하여 단계적으로 적용(1988년 48시간에서 46시간, 1991년 46시간에서 44시간, 1994년 44시간에서 40시간으로 단축하고, 1999년부터 모든 사업장에 주 40시간제를 적용)</li> </ul>
	1988	1991	1994	
	주 48→46시간	주 46→44시간	주 44→40시간	

15) 법정 근로시간 단축의 유예대상은, 1987년의 개정법이 적용된 시점에서는 노동기준법 8조의 분류(17종류)에 따라 업종을 나누고 이를 다시 300인 이상, 101인 이상~300인 미만, 31인 이상~100인 이하, 30인 이하로 나누어 근로시간 실태를 파악한 후, 각 그룹별로 적용될 법정 근로시간에 도달하지 못한 사업이 1/4 이상인 경우로 하였으며, 1993년 개정법이 적용되는 시점에서는 규모 300인 이상의 사업에 대해서는 1주 40시간 달성률이 50% 미만인 업종, 규모 300인 미만의 사업은 1주 40시간의 달성률이 2/3 미만인 업종으로 함(「일본의 근로시간단축에 관한 연구」(임서정(노동부), 2001), pp.9~10 내용 인용).

또한 노동기준법 제40조에 의해 특례사업에 대해서는 유예대상과 별도로 긴 주당 법정 근로시간을 규정하는 것이 용인되었는데, 특례사업으로는 상업, 서비스업, 영화·연극업(영화제작 사업 제외), 보건위생업,接客 오락업 중 상시 10인 미만의

〈표 3-3〉의 계속

국가	법정 근로시간 단축 결정시기 및 변화			상세 내용
프랑스	1936	1982	1998	<ul style="list-style-type: none"><li>- 1919년: 1일 근로시간 8시간, 주당 근로시간 48시간으로 제한하는 법 제정</li><li>- 1936년: 주 40시간 근로제 법제화(단, 2차 대전으로 인해 1946년부터 실행)</li><li>- 1982년: 주 39시간으로 단축</li><li>- 1998년: 주 35시간으로 단축(다만, 20인 이하 사업장에 대해서는 2년간 시행 유예)</li></ul>
	주 48→40시간	주 40→39시간	주 39→35시간	
독일	-			<ul style="list-style-type: none"><li>- 독일은 근로시간을 1일 8시간만 규정(근로시간법(Arbeitszeitgesetz)에 의거하며 1994년 제정, 1998년 개정)</li><li>- 사용자는 6개월 혹은 24주를 평균하여 하루 8시간만 넘지 않으면 하루 10시간까지 근로시킬 수 있음.</li><li>- 독일에서는 주당 근로시간의 한도를 단체협약에서 규정하는데 그 정도가 주 37시간 정도</li></ul>
스웨덴	-			<ul style="list-style-type: none"><li>- 1982년: 법정 근로시간을 주 40시간으로 하는 노동시간법 제정</li><li>다만, 업종별 단체협약을 통해 주당 근로시간을 1년만에 걸쳐 평균하여 산정할 수 있도록 규정함. 하지만 주당 근로시간이 최대 45시간을 넘을 수 없음.</li></ul>
포르투갈	1991	1996		<ul style="list-style-type: none"><li>- 1991년: 주 44시간으로 합의</li><li>- 1996년: 주 40시간으로 단축</li></ul> 근로시간에 따른 단계적 단축(주당 40~42시간 일하는 근로자는 1996년 바로 적용하고 40시간 이상 일하는 근로자는 2시간 단축하도록 하였으며, 1997년 12월부터는 모든 사업장에 적용)
	주 48→44시간	주 44→40시간		

주: 고용노동부 자료(2000, 2010)<sup>16)</sup> 등을 참고하여 정리함.

근로자를 사용하는 경우가 해당됨(「일본의 근로시간단축에 관한 연구」(임서정(노동부), 2001), p.11 내용 인용).

- 16) 「다른 나라의 근로시간, 궁금합니다」(노동부, 2000), 「일본의 근로시간단축에 관한 연구」(임서정(노동부), 2001), 「실근로시간 단축 관련 외국사례 및 개선방안 연구」(고용노동부, 2010).

## 2. 법정 근로시간 단축이 일·생활 균형 및 만족도에 미치는 영향

법정 근로시간 단축이 근로자의 일·생활 균형 및 만족도에 미치는 영향을 분석한 선행연구들은 <표 3-4>에 정리되어 있다. 우선 일·생활 균형(또는 이에 대한 만족도)을 직접적인 종속변수로 하여 분석한 결과를 보면, 이런 연구가 충분하지 않아 단정적으로 말할 수 없지만, 법정 근로시간 단축이 일·생활 균형을 개선하는 효과가 어느 정도 있는 것으로 보인다. 계량모형을 이용하여 다른 요인들을 통제한 상태에서 인과관계를 분석한 연구는 아니지만, 프랑스에서 주당 법정 근로시간을 39시간에서 35시간으로 단축하는 것(Aubry Law)과 일·생활 균형 간의 관계를 조사한 결과를 보고한 프랑스 문헌들을 보면, 법정 근로시간 단축이 일과 가정생활 간 균형(또는 이에 대한 만족도) 개선에 도움이 된다는 결과를 보인다(Cette et al., 2004a, 2004b, Fagnani and Letablier, 2003, Méda and Orain, 2002 등). 또한 비록 법정 근로시간 단축의 효과를 직접 분석한 것은 아니지만, 근로시간과 일·생활 균형의 부(-)적 인과관계, 즉 근로시간이 줄어들면 일·생활 균형이 개선된다는 결과를 보여주는 연구들도 다수 존재한다(Valcour, 2007, Albertsen et al., 2008<sup>17)</sup> 등). 이러한 결과들을 통해 법정 근로시간 단축이 일·생활 균형에 미치는 긍정적 효과를 간접적으로 추론해볼 수 있다. 반면, Holly and Mohnen(2012)은 근로시간과 일·생활 균형의 정(+)적 인과관계, 즉 근로시간이 늘어나면 오히려 일·생활 균형이 향상된다(직업과 생활에 대한 만족도가 증가한다)는 연구결과를 제시하기도 하여, 반드시 긍정적인 효과를 보이는 것으로 단정할 수는 없다.

이러한 모호성은 법정 근로시간 단축이 삶의 질과 관련된 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과에서 더욱 두드러진다. 생활, 여가 및 근로 관련 만족도에 대한 효과는 양(+)과 음(-), 비유의한 경우가 혼재되어 있다. 이러한 비일관적 결과는, 근로시간 단축이 근로자의 삶의 질에 긍정적인 영향을 줄 수도 있고 반대로 부정적인 영향을 줄 수도 있기 때문인 것으로 보인다. 협상모형(bargaining model)을 이용하여 분석한 Askenazy(2004)

17) Albertsen et al.(2008)에는 장시간근로와 일·생활 균형에 대한 기존 연구결과들을 종합·정리한 리뷰가 제시되어 있다.

가 지적했듯이, 근로시간 단축은 노동강도의 상승(intensification of work), 더 가변적인(유연한) 근로시간(more variable (flexible) workhours), 직장에서의 복리후생을 뚜렷하게 개선시키지 못하는 상황(no clear improvement in well-being at work)으로 이어질 수 있기 때문에, 임금이 단축 이전 수준으로 그대로 유지되더라도 근로자의 주관적 웰빙(SWB: Subjective Well-Being)을 반드시 증가시키는 방향으로 작용하지는 않는다. 또한 더 일하고 싶은 욕구, 여가보다 소득 선호 등으로 인해 근로시간 단축의 긍정적 효과가 반감, 상쇄, 또는 역전될 수 있다.

〈표 3-4〉 법정 근로시간 단축이 일·생활 균형 및 만족도에 미치는 영향 관련 선행연구

종속변수	효과	관련 선행연구	분석자료 및 분석방법	분석결과
일과 삶의 부합도 (Work-Life Balance)	양(+)	이용관 (2015)	- 한국근로환경 조사 - 선형확률모형	축약형 추정 결과, 주 40시간 근무제 도입으로 일과 삶의 부합도가 개선될 가능성이 5.1% 정도 증가
생활 만족도 (Life Satisfaction)	양(+)	Hamermesh et al. (2017, 한국/일본)	- 일본 National Surveys on Lifestyle Preferences (1984, 1987, 1996, 1999) - 한국 사회조사 & KLIPS 자료 - 이중차분법	일본과 한국 모두에서 법정 근로시간 단축(일본 주 48→40시간, 한국 주 44→40시간)이 근로자의 생활만족도를 증가시키는 것으로 추정됨. 한편, 한국의 사회조사 자료 분석결과, 남편의 근로시간 단축은 부인의 생활만족도를 증가시키는 경향을 보임.
	양(+) 또는 비유의	Collewet and Loog (2015, 독일)	- G-SOEP (1985~09) - OLS, 2SLS	축약형(reduced form) 추정 결과, 법정 근로시간 1시간 단축은 공공부문 전일제 남성의 생활만족도(0~10점 척도)를 0.066점 증가시킴. 여성의 경우 (+)이나 유의하지 않음.
	비유의	Rudolf (2014)	- 한국 KLIPS (2003~08) - BUC 고정효과 순위로짓분석	주 5일 근무제 도입(법정 근로시간 단축 주 44→40시간)이 생활만족도를 유의하게 증가시키지 못함
여가생활 만족도 (Leisure Satisfaction)	양(+)	Lepinteur (2019, 포르투갈/프랑스)	- ECHP for 포르투갈, 프랑스 (1994~2001) - 이중차분법	포르투갈과 프랑스에서 모두, 법정 근로시간 단축(포르투갈 주 44→40시간, 프랑스 주 39→35시간)으로 여가만족도 증가(0.13 및 0.15 표준편차)
여가시간 만족도	음(-) 또는 비유의	Estevão and Sá (2007, 프랑스)	- ECHP for 프랑스 (1994~2001) - 순위프로빗분석	법정 근로시간 단축(39→35시간)은 남성의 여가시간 만족도를 하락시킴. 여성의 경우 (+)이나 유의하지 않음.

〈표 3-4〉의 계속

종속변수	효과	관련 선행연구	분석자료 및 분석방법	분석결과
직업 만족도 (Job Satisfaction)	양(+)	Lepinteur (2019, 포르투갈/ 프랑스)	- ECHP for 포 르투갈, 프랑스 (1994~2001) - 이중차분법	포르투갈과 프랑스에서 모두, 법정 근로시간 단축(포르투 갈 주 44→40시간, 프랑스 주 39→35시간)으로 직업만족도 증가(0.07 및 0.09 표준편차)
	비유의	Rudolf (2014)	- 한국 KLIPS (2003~08) - BUC 고정효과 순위로짓분석	주 5일 근무제 도입(법정 근 로시간 단축 주 44→40시간) 이 직업만족도를 유의하게 증가시키지 못함
근로시간 만족도 (Working Hours Satisfaction)	양(+)	Rudolf (2014, 한국)	- 한국 KLIPS (2003~08) - BUC 고정효과 순위로짓분석	주 5일 근무제 도입(법정 근 로시간 단축 주 44→40시간) 으로 근로시간 만족도 증가
	음(-)	Estevão and Sá (2007, 프랑스)	- ECHP for 프랑스 (1994~2001) - 순위프로빗분석	법정 근로시간 단축(39→35 시간)은 남녀 모두에게 근로 시간에 대한 만족도를 하락시 킴
근로환경 만족도	양(+)	이용관 (2015)	- 한국근로환경 조사 - 선형확률모형	축약형 추정결과, 주 40시간 근무제 도입으로 근로환경 만 족도가 개선될 가능성이 6.0% 정도 증가

## 제2절 연구방법론

### 1. 분석자료 및 모형

본 장의 실증분석을 위해 관광산업 종사 근로자를 대상으로 한 자체 설문조사 자료를 이용하였다. 분석에 포함된 변수들에 대한 정의 및 측정 방법 등은 <표 3-6>에 제시되어 있으며, 자세한 내용은 <표 3-7>과 <표

3-8>의 기초통계와 함께 다음 섹션에서 설명한다.

본 연구에서는 근로시간 단축(주 52시간 상한) 제도가 실근로시간, 일·생활 균형 및 만족도 등에 미치는 영향을 분석하기 위해 OLS 분석방법을 적용하였다. 근로시간 규율 변화를 전후한 기간 동안 근로자 패널자료가 가용하다면 이중차감법(DID: Difference-In-Differences), 단년도의 횡단면 자료일지라도 정책처방 기준이 되는 근로자 수 300인 주변에 충분한 샘플이 확보된다면 회귀단절법(RD: Regression Discontinuity) 등을 적용하는 것이 더 적절하겠지만, 본 연구에서는 이러한 조건이 충족되지 않아 부득이 OLS 모형을 이용하여 추정하였다. <표 3-5>에 제시된 바와 같이, 업종 및 기업규모별 근로시간 단축 제도의 적용여부 차이를 적절히 이용하면 OLS 모형으로 제도 효과를 분석할 수 있다. 기본적인 추정식은 다음과 같다.

$$\Delta y_i = \alpha + \beta T_i + \gamma X_i + \epsilon_i \quad (3-1)$$

위 식에서 종속변수인  $\Delta y_i$ 는 근로자  $i$ 의 주당 평균 실근로시간, 위라벨 수준, 전반적 생활만족도, 또는 여가생활 만족도( $y_i$ )의 변화량( $\Delta$ ) (2019년 하반기 값에서 2017년 값을 차감한 값)을 나타낸다.  $T_i$ 는 본 연구의 주요 관심인 정책처방 변수로서, (1) 비특례 및 특례제외 업종을 대상으로 한 분석에서는, 근로자  $i$ 가 다니는 직장이 종업원 수 300인 이상 기업인지 여부 변수, (2) 특례제외 및 특례존치 업종을 대상으로 한 분석에서는, 근로자  $i$ 가 다니는 직장의 특례제외 업종 여부와 종업원 수 300인 이상 여부, 두 변수 간의 상호작용 변수가 해당된다.  $X_i$ 는 통제변수 벡터로서, 실근로시간, 위라벨 수준 및 만족도에 영향을 미칠 수 있는 근로자  $i$ 의 개인, 가족, 직장 및 업무 관련 특성들을 포함한다. 구체적으로 성별, 연령대, 학력, 혼인상태, 자녀유무, 맞벌이 여부, 종사상 지위, 현직경력, 직장소재지, 유연근로시간제도 등이 통제변수로 사용되었다.<sup>18)</sup>  $\epsilon_i$ 는

18) ① 비특례 및 특례제외 업종을 대상으로 한 분석에서는  $X_i$ 에 업종별 더미변수가 추가로 포함되고, ② 특례제외 및 특례존치 업종을 대상으로 한 분석에서는, 특례제외 업종 여부와 근로자 300인 이상 기업 여부 변수가  $X_i$ 에 추가로 포함된다.



〈표 3-5〉 근로시간 단축제(주 52시간 상한제)의 적용여부에 따른 구분

	Treatment Group (2019년 하반기 적용)	Control Group (2019년 하반기 비적용)
비특례 업종	근로자 300인 이상 기업	근로자 300인 미만 기업
특례제외 업종	근로자 300인 이상 기업	근로자 300인 미만 기업
특례준치 업종	-	모든 기업

오차항으로 모형에 포함된 변수들에 의해 설명되지 않는 부분을 포괄한다. 본 연구에서는 보다 엄밀한 추정결과를 확보하기 위해, 통상적인  $\epsilon_i$ 의 동분산성을 가정하지 않고 이분산성에 강건한 표준오차(heteroscedasticity-consistent or robust standard errors)를 추정하였다.

상기 모형을 통해 추정된  $\beta$ 값은 제도 적용에 따른 순수효과, 즉 제도 시행 이전(2017년) 대비 이후(2019년 하반기)의 변화에 있어 treatment group과 control group 간 차이가 제도 적용에 기인한 것인지를, 그 효과성을 보여준다. 예를 들어  $y_i$ 가 주당 실근로시간이고 시간이 흐름에 따라 평균적으로 감소( $\Delta y_i < 0$ )하는 경우,  $\beta$ 값이 음(-)이라면 근로시간 단축제가 실근로시간을 줄이는 역할을 하는 것으로 해석할 수 있다.<sup>19)</sup>

## 2. 변수의 정의 및 기초통계

〈표 3-6〉에는 근로시간 단축제 효과 분석에 사용된 변수에 대한 설명(정의 및 측정방법)이 제시되어 있다. 우선 종속변수부터 살펴보면, 앞서 분석모형에서 설명한 바와 같이, 주당 평균 총(실)근로시간, 워라밸 수준, 전반적 생활만족도 및 여가생활 만족도의 2019년 하반기 값에서 2017년 값을 차감한 변화량( $\Delta$ ) 변수로 구성하였다. 다음으로 본 연구의 주요 관심인 정책처방과 관련된 기업규모와 특례구분 변수는 각각 종업원 수

19) 2017년과 2019년 하반기 사이 실근로시간이 감소하는 추세를 보이면서 treatment group에서의 감소분이 control group에서의 감소분보다 더 큰 경우  $\beta$ 값이 음(-)으로 나오기 때문에 이런 해석이 가능하다.

〈표 3-6〉 변수의 정의 및 측정방법

변수 명	정의 및 측정방법
[종속변수]	
주당 실근로시간 변화	2017년과 2019년(후반기) 사이 주당 평균 총(실)근로시간(단위: 시간)의 차이(=2019년(후반기) 값 - 2017년 값)
위라벨 수준 변화	2017년과 2019년(후반기) 사이 위라벨 수준(0~10점)의 차이(=2019년(후반기) 값 - 2017년 값)
전반적 생활만족도 변화	2017년과 2019년(후반기) 사이 전반적 생활만족도 수준(0~10점)의 차이(=2019년(후반기) 값 - 2017년 값)
여가생활 만족도 변화	2017년과 2019년(후반기) 사이 여가생활 만족도 수준(0~10점)의 차이(=2019년(후반기) 값 - 2017년 값)
[설명변수]	
기업규모	종업원 수 규모 더미변수(300인 이상=1)
업종	관광산업 세부업종별 더미변수(각 업종에 속한 경우=1) * 업종 구분: ① 소매업, ② 식음료업, ③ 숙박업, ④ 영화제작·배급·상영업, ⑤ 노선여객자동차운송업, ⑥ 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외), ⑦ 운수보조업, ⑧ 차량임대업, ⑨ 여행업, ⑩ 문화예술공연업(영화제작·배급·상영업 제외), ⑪ 운동경기업, ⑫ 오락유흥업
	특례구분별 더미변수(각 구분에 속한 경우=1) * 특례별 업종 구분: 특례제외 업종(①~⑤), 특례존치 업종(⑥~⑦), 비특례 업종(⑧~⑫)
성별	성별 더미변수(남성=1)
연령대	연령대(만 나이)별 더미변수(각 연령대에 속한 경우=1) * 연령대 구분: 20대(20~29세), 30대(30~39세), 40대(40~49세), 50대(50~59세), 60대(60~69세)
학력	교육수준별 더미변수(각 수준에 속한 경우=1) * 학력 구분: 고졸 이하, 전문대졸, 4년제대졸, 대학원 이상(석·박사)
혼인상태	혼인상태 더미변수(기혼 유배우=1)
자녀	자녀유무 더미변수(유자녀=1)
맞벌이	배우자 소득활동 여부에 대한 더미변수(맞벌이=1)
종사상 지위	종사상 지위 더미변수(임시·일용직=1, 상용직=0)
현직 경력(연수)	현재 일자리에서의 근속기간(단위: 년)
직장소재 지역	직장 소재지에 대한 더미변수(서울=1)
유연근로시간제도	유연근로시간제도의 본인 적용 여부(본인 적용=1)

300인 이상 규모의 직장인지 여부(300인 이상인 경우 1, 미만인 경우 0의 값 부여), 특례제외, 특례존치, 비특례 업종인지의 여부(해당 구분에 속하는 업종이면 1, 아니면 0의 값 부여)를 나타내는 더미변수로 구성하였다. 한편, 근로자의 근로시간, 일·생활 균형 및 생활만족도에 영향을 줄 수 있는 개인 및 가구 특성 변수로는, 성별(남성=1), 연령대(20대/30대/40대/50대/60대), 교육수준(고졸 이하/전문대졸/4년제대졸/대학원 이상), 혼인 상태(기혼 유배우=1), 자녀유무(유자녀=1), 배우자 소득활동 여부(맞벌이=1)에 대한 더미변수를 고려하였다. 또한 직장 및 업무 관련 특성으로는, 종사상 지위(임시·일용직=1), 직장소재 지역(서울=1), 유연근로시간제도(본인적용=1)에 대한 더미변수들과 현직 경력연수에 대한 연속변수를 포함하였다.

<표 3-7>에는 구성된 분석 표본에 대한 전체 및 특례구분 업종별 기초통계 값이 제시되어 있다. 노동시간 및 삶의 질과 관련된 변수들부터 살펴보면 다음과 같다. 우선, 주당 실근로시간은 전체 표본의 경우 2017년에 평균 49.3시간, 2019년 후반기에 45.5시간으로 4시간가량 감소하는 양상을 보인다. 특례구분별로는 두 해 모두 특례제외 업종의 경우에는 전체 평균을 상회하는 반면, 특례존치 및 비특례 업종의 경우에는 전체 평균을 하회하여, 특례제외, 비특례, 특례존치 순으로 높게 나타났다. 2017년 주당 실근로시간 평균의 특례구분별 격차는 1.2~2.5시간이었으나 2019년 후반기에는 이 차이가 0.5~1.5시간으로 줄어들어, 2017년 당시 평균값이 가장 높았던 특례제외 업종에서 가장 큰 폭의 감소를 보였다. 이와는 달리, 0~10점 척도로 근로자가 평가한 워라벨 수준과 전반적 생활만족도 점수는 특례구분에 상관없이 2017년 대비 2019년 후반기에 향상되는 경향을 보였으며, 여가생활 만족도 또한 비특례 업종을 제외하고는 상승세를 보였다. 전체 표본 평균 기준으로 보면 워라벨 수준의 상승폭이 다른 만족도 수준의 상승폭보다 큰 것으로 나타났으며, 특례구분에 따라 나누어 보면 특례제외 업종의 모든 상승폭이 특례존치 및 비특례 업종에 비해 상대적으로 더 큰 것으로 나타났다. 한편, 특례구분별 각 점수의 순위는 2017년과 2019년 후반기, 두 기간 모두 특례존치, 비특례, 특례제외 순으로 나타났다.

〈표 3-7〉 분석 표본의 기초통계 : 전체 및 특례구분 업종별

	전체		특례제외		특례존치		비특례	
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차
[2017년]								
주당 실근로시간*	49.314	11.227	49.912	11.808	47.492	9.502	48.689	10.345
위라벨 수준	5.736	2.335	5.592	2.328	6.110	2.263	5.922	2.361
전반적 생활만족도	6.238	2.109	6.150	2.085	6.418	2.036	6.379	2.198
여가생활 만족도	6.118	2.158	5.965	2.138	6.270	2.115	6.444	2.196
[2019년(후반기)]								
주당 실근로시간*	45.501	9.219	45.797	9.638	44.312	6.991	45.340	9.069
위라벨 수준	6.299	2.353	6.202	2.360	6.613	2.223	6.393	2.384
전반적 생활만족도	6.499	2.289	6.451	2.286	6.645	2.239	6.550	2.322
여가생활 만족도	6.281	2.243	6.231	2.234	6.390	2.132	6.359	2.321
규모 300인 미만	0.846	0.361	0.869	0.338	0.723	0.448	0.851	0.357
규모 300인 이상	0.154	0.361	0.131	0.338	0.277	0.448	0.149	0.357
남성	0.475	0.499	0.478	0.500	0.525	0.500	0.443	0.497
연령 20~29세	0.193	0.394	0.204	0.403	0.138	0.346	0.191	0.394
연령 30~39세	0.457	0.498	0.449	0.498	0.436	0.497	0.490	0.500
연령 40~49세	0.244	0.430	0.243	0.429	0.280	0.450	0.230	0.421
연령 50~59세	0.086	0.281	0.084	0.277	0.117	0.322	0.078	0.269
연령 60~69세	0.020	0.139	0.021	0.145	0.028	0.166	0.011	0.104
고졸 이하	0.132	0.338	0.147	0.354	0.149	0.357	0.082	0.275
전문대졸	0.195	0.396	0.217	0.413	0.160	0.367	0.153	0.360
4년제대졸	0.600	0.490	0.572	0.495	0.631	0.483	0.656	0.476
대학원 이상	0.074	0.262	0.063	0.244	0.060	0.238	0.109	0.312
기혼 유배우	0.518	0.500	0.519	0.500	0.613	0.488	0.468	0.499
유자녀	0.429	0.495	0.442	0.497	0.486	0.501	0.364	0.482
맞벌이	0.383	0.486	0.381	0.486	0.422	0.495	0.368	0.483
임시·일용직	0.075	0.263	0.076	0.265	0.035	0.185	0.091	0.288
현직경력	6.316	5.343	5.988	5.100	8.273	6.709	6.177	4.963
직장 서울 소재	0.461	0.499	0.458	0.498	0.365	0.482	0.515	0.500
유연근로시간제도 본인적용	0.502	0.500	0.499	0.500	0.379	0.486	0.574	0.495
N	2,280		1,449		282		549	

주: \* 주당 실근로시간에 대한 N: (1) 전체 2,117, (2) 특례제외 1,337, (3) 특례존치 262, (4) 비특례 518.

상기 노동시간 및 삶의 질과 관련된 변수들 이외에, 기업규모 성별, 연령대, 학력, 혼인상태, 자녀유무, 현직경력, 직장소재지, 유연근로시간제 등에서도 특례구분별 차이가 발견되었다. 특히 특례존치 업종에서 남성(53%), 40대 이상(43%), 기혼 유배우(61%), 유자녀(49%) 비율과 현직경력 평균(8.3년)이 상대적으로 높게 나타났다. 비특례 업종에서는 4년제대졸 이상(76%), 서울 소재 직장(52%), 유연근로시간제 본인적용(57%) 비율이 상대적으로 높게 나타났다.

<표 3-8>에는 분석 표본에 대한 기업규모별 평균과 표준편차 등 기초 통계 값이 제시되어 있다. 먼저, 주당 실근로시간은 2017년 평균이 종업원 수 300인 이상 대기업의 경우 50.4시간, 300인 미만 중소기업의 경우에는 49.1시간으로 1.3시간 차이를 보이다가, 전자의 감소폭이 그 차이(1.3시간)만큼 더 크게 나타난 결과 2019년 후반기에는 두 경우 모두 45.5시간으로 수렴하는 모습을 보였다. 다음으로, 워라벨 수준, 전반적 생활만족도 및 여가생활 만족도는 중소기업 대비 대기업의 평균 점수가 더 높으나, 기업규모에 상관없이 시간이 흐름에 따라 상승하는 경향을 보인다. 단, 그 상승폭은 대기업의 경우가 상대적으로 더 크게 나타났다.

상기 변수들 이외에, 대부분의 개인 및 가구 특성, 직장 및 업무 특성 변수들에서 기업규모별 차이가 관찰된다. 중소기업에서의 비율이 10%p 이상 더 큰 변수들은 특례제외 업종(65%), 전문대졸 이하(35%) 등이며, 임시·일용직 비율(8.6%)은 8배가량(7.5%p) 더 높게 나타났다. 반대로 대기업에서의 비율이 10%p 이상 더 큰 변수들은 특례존치 업종(22%), 남성(61%), 4년제대졸 이상(81%), 기혼 유배우(52%), 서울 소재 직장(56%), 유연근로시간제 본인적용(59%) 등이며, 현직경력 평균 또한 대기업(9.4년)이 중소기업에 비해 약 3.6년 길게 나타났다.

〈표 3-8〉 분석 표본의 기초통계: 전체 및 기업규모별

	전체		규모 300인 미만		규모 300인 이상	
	평균	표준 편차	평균	표준 편차	평균	표준 편차
[2017년]						
주당 실근로시간*	49.314	11.227	49.100	11.375	50.428	10.369
위라벨 수준	5.736	2.335	5.692	2.326	5.977	2.372
전반적 생활만족도	6.238	2.109	6.180	2.104	6.557	2.109
여가생활 만족도	6.118	2.158	6.062	2.160	6.431	2.125
[2019년(후반기)]						
주당 실근로시간*	45.501	9.219	45.502	9.530	45.494	7.398
위라벨 수준	6.299	2.353	6.201	2.353	6.843	2.281
전반적 생활만족도	6.499	2.289	6.414	2.287	6.966	2.245
여가생활 만족도	6.281	2.243	6.197	2.251	6.743	2.140
특례제외	0.636	0.481	0.652	0.476	0.543	0.499
특례존치	0.124	0.329	0.106	0.308	0.223	0.417
비특례	0.241	0.428	0.242	0.428	0.234	0.424
남성	0.475	0.499	0.450	0.498	0.614	0.487
연령 20~29세	0.193	0.394	0.203	0.402	0.137	0.344
연령 30~39세	0.457	0.498	0.453	0.498	0.477	0.500
연령 40~49세	0.244	0.430	0.236	0.425	0.289	0.454
연령 50~59세	0.086	0.281	0.088	0.283	0.077	0.267
연령 60~69세	0.020	0.139	0.020	0.139	0.020	0.140
고졸 이하	0.132	0.338	0.145	0.352	0.060	0.238
전문대졸	0.195	0.396	0.207	0.405	0.126	0.332
4년제대졸	0.600	0.490	0.582	0.493	0.697	0.460
대학원 이상	0.074	0.262	0.066	0.249	0.117	0.322
기혼 유배우	0.518	0.500	0.495	0.500	0.649	0.478
유자녀	0.429	0.495	0.411	0.492	0.523	0.500
맞벌이	0.383	0.486	0.374	0.484	0.431	0.496
임시·일용직	0.075	0.263	0.086	0.280	0.011	0.106
현직경력	6.316	5.343	5.765	4.807	9.354	6.912
직장 서울 소재	0.461	0.499	0.442	0.497	0.560	0.497
유연근로시간제도 본인적용	0.502	0.500	0.487	0.500	0.586	0.493
N	2,280		1,930		350	

주: \* 주당 실근로시간에 대한 N: (1) 전체 2,117, (2) 규모 300인 미만 1,776, (3) 규모 300인 이상 341.

## 제3절 분석결과

### 1. 근로시간 단축제가 실근로시간에 미치는 영향

<표 3-9>와 <표 3-10>에는 주당 최대 근로시간을 52시간으로 제한하는 근로시간 단축제가 관광산업 근로자의 실근로시간 변화에 미치는 효과를 추정한 결과가 제시되어 있다. <표 3-9>는 특례제외 및 비특례 업종을 대상으로 기업규모별 제도적용 차이(300인 이상 기업에만 적용)를 이용하여 분석한 결과를, <표 3-10>은 특례제외 및 특례준치 업종의 제도적용 차이(특례제외 업종의 300인 이상 기업에만 적용)를 이용하여 분석한 결과를 보여준다. 앞서 연구방법론에서 설명한 바와 같이, 전자의 경우에는 기업규모 변수의 계수 값, 후자의 경우에는 특례제외 여부와 기업규모 변수 간의 상호작용항의 계수 값에 의해 제도의 효과가 포착된다. 각 표의 ‘모형 1’은 개인 및 가족 특성, 직장 및 업무 특성 변수들을 고려하지 않은 결과인 반면, ‘모형 2’는 이러한 변수들을 추가로 포함하여 통제된 상태에서 추정한 결과를 보여준다.

<표 3-9>와 <표 3-10>의 결과를 보면, 다른 요인들의 통제여부와 상관없이, 근로시간 단축(주 52시간 상한)제가 관광산업 근로자들의 주당 실근로시간을 줄이는 방향으로 작용함을 알 수 있다.<sup>20)</sup> 구체적인 감소 효과의 크기는 분석대상 업종에 따라 차이를 보였지만, 약 1.7~2.8시간 정도인 것으로 추정되었다.<sup>21)</sup>

근로시간 단축제 이외에 성별, 현직경력 등도 관광산업 근로자들의 주당 실근로시간 변화에 유의한 영향을 주는 것으로 나타났다. 남성의 경우

20) 앞서 연구방법론에서 설명한 바와 같이, 주당 실근로시간이 지난 3년간 평균적으로 줄어드는 경향을 보였기 때문에, 근로시간 단축제로 인해 감소세가 가중된 것으로 해석할 수 있다.

21) 특례제외 업종에 속하면서 종업원 수가 300인 이상인 대기업의 경우 제도 시행 이전에 주당 실근로시간(평균 52.7시간)이 가장 긴 - 제도 시행에 따른 감소폭은 가장 큰 - 경향을 보였기 때문에, <표 3-10>에서의 효과가 더 크게 추정된 것으로 보인다.

지난 3년간(2017년과 2019년 후반기 사이) 주당 실근로시간이 여성에 비해 약 1시간 정도 더 감소한 것으로 추정되었다. 한편, 현직경력이 1년 증가함에 따라 지난 3년간 주당 실근로시간은 0.07시간(약 4분)씩 덜 감소한 결과를 보였다.

〈표 3-9〉 근로시간 단축제가 실근로시간 변화에 미치는 효과 : 특례제외 및 비특례업종의 기업규모별 적용차이 이용

변수		종속변수: 주당 실근로시간 변화	
		모형 1	모형 2
기업규모	근로자 300인 이상	-1.7273***	-1.7489***
업종 (소매업 기준)	식음료업	-0.0426	-0.0608
	숙박업	0.0107	0.1920
	노선여객자동차운송업	0.2565	0.5094
	차량임대업	-0.6504	-0.7840
	여행업	0.8541	0.8495
	문화예술공연업	-0.8452	-0.7929
	운동경기업	2.9847**	3.1256**
	오락유흥업	1.2585	1.3885
개인 및 가족 특성	성별: 남성		-0.9845**
	연령대(20대 기준)		
	30대		-0.4113
	40대		0.0765
	50대		-1.3456
	60대		-1.2547
	학력(고졸 이하 기준)		
	전문대졸		-0.8180
	4년제대졸		-0.0709
	대학원 이상		-0.8714
직장 및 업무 특성	혼인상태: 기혼		-0.7285
	자녀유무: 유자녀		0.0606
	소득원: 맞벌이		0.0002
	종사상 지위: 임시·일용직		-0.9246
	현직 경력(근속연수)		0.0716*
	직장소재지: 서울		-0.3410
	유연근로시간제도: 본인적용		-0.5801
	Constant	-3.8133***	-2.3624**
R <sup>2</sup>		0.02	0.03
N		1,838	1,838

주: 1) OLS 추정결과, Robust Standard Error.

2) \*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1.



〈표 3-10〉 근로시간 단축제가 실근로시간 변화에 미치는 효과 : 특례제외 및 특례  
존치 업종의 적용차이 이용

변수		종속변수: 주당 실근로시간 변화	
		모형 1	모형 2
상호작용	특례제외×근로자 300인 이상	-2.9293***	-2.7788***
특례여부	업종: 특례제외	-0.7842	-0.5078
기업규모	근로자 300인 이상	-0.0766	-0.0801
개인 및 가족 특성	성별: 남성		-0.7229
	연령대(20대 기준)		
	30대		-0.3258
	40대		0.1158
	50대		-1.3635
	60대		-0.6169
	학력(고졸 이하 기준)		
	전문대졸		-0.4147
	4년제대졸		0.5617
	대학원 이상		-0.7131
직장 및 업무 특성	혼인상태: 기혼		-0.7852
	자녀유무: 유자녀		-0.0574
	소득원: 맞벌이		0.2444
	종사상 지위: 임시·일용직		-2.0580
	현직 경력(근속연수)		0.0721*
	직장소재지: 서울		-0.3714
	유연근로시간제도: 본인적용		-0.3955
Constant		-3.1413***	-2.5792***
R <sup>2</sup>		0.01	0.03
N		1,587	1,587

주: 1) OLS 추정결과, Robust Standard Error.

2) \*\*\* p&lt;0.01, \*\* p&lt;0.05, \* p&lt;0.1.

## 2. 근로시간 단축제가 일·생활 균형에 미치는 영향

<표 3-11>과 <표 3-12>에는 주당 근로시간의 상한을 52시간으로 제한하는 근로시간 단축제가 관광산업 근로자의 일·생활 균형 수준 변화에 미치는 효과를 추정한 결과가 제시되어 있다. 두 표의 차이는 앞서 설명한 바와 같이, 분석대상 업종과 제도적용 대상의 차이에 기인한다. 구체적으로, <표 3-11>은 특례제외 및 비특례 업종을 대상으로 기업규모별 제도적용 차이(300인 이상 기업에만 적용)를 이용하여 분석한 결과를, <표 3-12>는 특례제외 및 특례존치 업종의 제도적용 차이(특례제외 업종의 300인 이상 기업에만 적용)를 이용하여 분석한 결과를 보여준다. 각 표의 ‘모형 1’과 ‘모형 2’의 구분은 개인 및 가족 특성과 직장 및 업무 특성 변수들의 통제 여부 - ‘모형 1’은 비통제, ‘모형 2’는 통제 - 와 관련된다.

<표 3-11>과 <표 3-12>의 결과를 종합하여 보면, 다른 요인들의 통제 여부와 상관없이, 근로시간 단축(주 52시간 상한)제가 관광산업 근로자들의 일·생활 균형 수준을 향상시키는 방향으로 작용함을 알 수 있다.<sup>22)</sup> 구체적인 증가 효과의 크기는 분석대상 업종에 따라 다소 차이를 보이는데, 약 0.47~0.67점 정도인 것으로 추정되었다.<sup>23)</sup>

근로시간 단축제 이외에 연령대(-), 현직경력(-), 유연근로시간제(+) 등도 관광산업 근로자들의 일·생활 균형 수준 변화에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 연령과 관련하여 보면, 60대의 경우 지난 3년간(2017년과 2019년 후반기 사이) 위라벨 수준이 20대에 비해 약 0.5점 덜 증가한 것으로 추정되었다. 한편, 직장 및 업무 특성과 관련하여 보면, 현직경력 연수가 증가할수록 지난 3년간 위라벨 수준은 0.02점씩 덜 증가한 반면, 유연근로시간제가 있는 경우는 없는 경우에 비해 0.2~0.3점 정도 더 증가하는 결과를 보였다.

22) 근로자의 위라벨 수준이 지난 3년간 평균적으로 높아지는 경향을 보였기 때문에, 근로시간 단축제로 인해 증가세가 가중된 것으로 해석할 수 있다.

23) 특례제외 업종에 속하면서 종업원 수가 300인 이상인 대기업의 경우 제도 시행 이전에 위라벨 수준(평균 4.62점)이 가장 낮은 - 제도 시행에 따른 증가폭은 가장 큰 - 경향을 보였기 때문에, <표 3-12>에서의 효과가 더 크게 추정된 것으로 보인다.

〈표 3-11〉 근로시간 단축제가 워라벨 수준 변화에 미치는 효과 : 특례제외 및 비  
특례 업종의 기업규모별 적용차이 이용

변수		종속변수: 워라벨 수준 변화	
		모형 1	모형 2
기업규모	근로자 300인 이상	0.4322***	0.4651***
업종 (소매업 기준)	식음료업	-0.0556	-0.0780
	숙박업	-0.3190	-0.3698*
	노선여객자동차운송업	-0.2656	-0.2354
	차량임대업	-0.6595	-0.6543
	여행업	-0.1158	-0.1612
	문화예술공연업	0.0317	-0.0006
	운동경기업	-0.6081***	-0.6206***
	오락유흥업	-0.2028	-0.2136
개인 및 가족 특성	성별: 남성		0.0280
	연령대(20대 기준)		
	30대		-0.0394
	40대		-0.0937
	50대		-0.0207
	60대		-0.5383*
	학력(고졸 이하 기준)		
	전문대졸		0.1146
	4년제대졸		0.0357
	대학원 이상		-0.0695
직장 및 업무 특성	혼인상태: 기혼		-0.0289
	자녀유무: 유자녀		0.0229
	소득원: 맞벌이		0.1888
	종사상 지위: 임시·일용직		-0.0179
	현직 경력(근속연수)		-0.0214**
	직장소재지: 서울		0.0760
	유연근로시간제도: 본인적용		0.2217**
Constant		0.6129***	0.5385***
R <sup>2</sup>		0.01	0.02
N		1,998	1,998

주: 1) OLS 추정결과, Robust Standard Error.

2) \*\*\* p&lt;0.01, \*\* p&lt;0.05, \* p&lt;0.1.

〈표 3-12〉 근로시간 단축제가 워라벨 수준 변화에 미치는 효과: 특례제외 및 특례  
존치 업종의 적용차이 이용

변수		종속변수: 워라벨 수준 변화	
		모형 1	모형 2
상호작용	특례제외×근로자 300인 이상	0.7721***	0.6716***
특례여부	업종: 특례제외	0.1174	0.0396
기업규모	근로자 300인 이상	0.3495	0.3421
개인 및 가족 특성	성별: 남성		-0.1304
	연령대(20대 기준)		
	30대		0.0064
	40대		-0.0898
	50대		0.0735
	60대		-0.5026*
	학력(고졸 이하 기준)		
	전문대졸		0.0195
	4년제대졸		0.1425
	대학원 이상		0.1601
	혼인상태: 기혼		0.0101
직장 및 업무 특성	자녀유무: 유자녀		0.0753
	소득원: 맞벌이		0.0928
	종사상 지위: 임시·일용직		-0.1844
	현직 경력(근속연수)		-0.0192**
	직장소재지: 서울		0.1100
	유연근로시간제도: 본인적용		0.3037***
Constant		0.4069***	0.3306
R <sup>2</sup>		0.01	0.02
N		1,731	1,731

주: 1) OLS 추정결과, Robust Standard Error.

2) \*\*\* p&lt;0.01, \*\* p&lt;0.05, \* p&lt;0.1.

### 3. 근로시간 단축제가 생활만족도에 미치는 영향

#### 가. 전반적 생활만족도

다음의 <표 3-13>과 <표 3-14>는 주당 최대 근로시간을 52시간으로 제한하는 근로시간 단축제가 관광산업 근로자의 전반적인 생활만족도 변화에 미치는 효과를 추정한 결과를 보여준다. 앞선 분석결과들과 마찬가지로, 첫 번째 표(표 3-13)는 특례제외와 비특례 업종을 대상으로 기업규모별 제도적용 차이(300인 이상 기업에만 적용)를 이용하여 분석한 결과를, 두 번째 <표 3-14>는 특례제외, 특례존치 업종의 제도적용 차이(특례제외 업종의 300인 이상 기업에만 적용)를 이용하여 분석한 결과를 나타낸다. 각 표의 ‘모형 2’는 ‘모형 1’에 개인·가족 및 직장·업무 특성 변수들을 추가적으로 포함하여 이들 특성의 효과를 통제한 상태에서 제도의 효과를 추정한 것이다.

<표 3-13>과 <표 3-14>의 추정결과를 종합하여 보면, 다른 개인/가족/직장 관련 요인들의 통제여부와 상관없이, 근로시간 단축(주 52시간 상한)제가 관광산업 근로자들의 전반적 생활만족도를 높이는 방향으로 작용함을 알 수 있다.<sup>24)</sup> 구체적인 증가 효과의 크기는 분석대상 업종에 따라 다소 차이를 보이는데, 약 0.27~0.36점 정도인 것으로 추정되었다.<sup>25)</sup>

분석대상 업종에 따라 유의성에 차이가 있긴 하지만, 학력, 배우자 소득활동, 종사상 지위, 현직경력, 유연근로시간제 등도 관광산업 근로자들의 전반적 생활만족도 변화에 영향을 주는 것으로 보인다. 특히 맞벌이의 효과는 분석대상 업종에 상관없이 두 경우 모두 유의한 양(+)의 효과를 보였다. 현직경력, 상용직 대비 임시·일용직의 효과는 음(-), 학력과 유연근로시간제의 효과는 양(+)인 것으로 보이나, 현직경력에는 특례제외와

24) 근로자의 전반적 생활만족도가 지난 3년간 평균적으로 높아지는 경향을 보였기 때문에, 근로시간 단축제로 인해 증가세가 가중된 것으로 해석할 수 있다.

25) 특례제외 업종에 속하면서 종업원 수가 300인 이상인 대기업의 경우, 제도 시행 이전에 전반적 생활만족도가 낮은 편이었으나 제도 시행에 따른 증가폭(평균 0.74점)이 가장 큰 경향을 보였기 때문에, <표 3-14>에서의 효과가 더 크게 추정된 것으로 보인다.

비특례 업종 대상 분석(표 3-13)에서만 유의하였으며, 나머지 변수들은 특례제외와 특례존치 업종 대상 분석(표 3-14)에서만 유의하였다.

〈표 3-13〉 근로시간 단축제가 전반적 생활만족도 변화에 미치는 효과 : 특례제외 및 비특례 업종의 기업규모별 적용차이 이용

변수		종속변수: 전반적 생활만족도 변화	
		모형 1	모형 2
기업규모	근로자 300인 이상	0.2823**	0.2747**
업종 (소매업 기준)	식음료업	-0.0657	-0.0284
	숙박업	0.0347	-0.0073
	노선여객자동차운송업	-0.1996	-0.1578
	차량임대업	-0.3223	-0.3268
	여행업	0.1530	0.1002
	문화예술공연업	-0.1434	-0.1696
	운동경기업	-0.4603*	-0.4566*
	오락유흥업	-0.3180	-0.3074
개인 및 가족 특성	성별: 남성		0.0693
	연령대(20대 기준)		
	30대		0.1668
	40대		0.1599
	50대		0.2959
	60대		-0.1338
	학력(고졸 이하 기준)		
	전문대졸		0.1538
	4년제대졸		0.1676
	대학원 이상		0.1518
직장 및 업무 특성	혼인상태: 기혼		-0.2539
	자녀유무: 유자녀		0.0198
	소득원: 맞벌이		0.3604**
	종사상 지위: 임시·일용직		-0.2008
	현직 경력(근속연수)		-0.0171*
	직장소재지: 서울		0.1054
직장 및 업무 특성	유연근로시간제도: 본인적용		0.1409
	Constant	0.3007***	-0.0306
R <sup>2</sup>		0.01	0.02
N		1,998	1,998

주: 1) OLS 추정결과, Robust Standard Error.

2) \*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1.

〈표 3-14〉 근로시간 단축제가 전반적 생활만족도 변화에 미치는 효과 : 특례제외  
및 특례준치 업종의 적용차이 이용

변수		종속변수: 전반적 생활만족도 변화	
		모형 1	모형 2
상호작용	특례제외×근로자 300인 이상	0.4725**	0.3637*
특례여부	업종: 특례제외	-0.0353	-0.0777
기업규모	근로자 300인 이상	-0.1542	-0.1781
개인 및 가족 특성	성별: 남성		-0.0904
	연령대(20대 기준)		
	30대		0.1535
	40대		0.1481
	50대		0.2587
	60대		-0.1336
	학력(고졸 이하 기준)		
	전문대졸		0.1256
	4년제대졸		0.2717*
	대학원 이상		0.2974
직장 및 업무 특성	혼인상태: 기혼		-0.1895
	자녀유무: 유자녀		0.0295
	소득원: 맞벌이		0.2954**
	종사상 지위: 임시·일용직		-0.3821**
	현직 경력(근속연수)		-0.0133
	직장소재지: 서울		0.0935
	유연근로시간제도: 본인적용		0.2619***
Constant		0.2696*	-0.0533
R <sup>2</sup>		0.01	0.02
N		1,731	1,731

주: 1) OLS 추정결과, Robust Standard Error.

2) \*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1.

## 나. 여가생활 만족도

다음의 <표 3-15>와 <표 3-16>은 주당 최대 근로시간을 52시간으로 제한하는 근로시간 단축제가 관광산업 근로자의 여가생활 만족도 변화에 미치는 효과를 추정한 결과를 보여준다. 앞선 분석결과들과 마찬가지로, 첫 번째 표(표 3-15)는 특례제외와 비특례 업종을 대상으로 기업규모별 제도적용 차이(300인 이상 기업에만 적용)를 이용하여 분석한 결과를, 이어지는 표(표 3-16)는 특례제외, 특례존치 업종의 제도적용 차이(특례제외 업종의 300인 이상 기업에만 적용)를 이용하여 분석한 결과를 나타낸다. 각 표의 ‘모형 2’는 ‘모형 1’에, 근로자의 여가생활 만족도에 영향을 미칠 수 있는 개인·가족·직장 관련 변수들을 추가적으로 포함하여 이들 특성을 통제한 상태에서 제도의 효과를 추정한 것이다.

<표 3-15>와 <표 3-16>에 제시된 분석결과를 종합하여 보면, 여타 요인들의 통제여부와 상관없이, 근로시간 단축(주 52시간 상한)제가 관광산업 근로자들의 여가생활 만족도를 높이는 방향으로 작용함을 알 수 있다.<sup>26)</sup> 구체적인 증가 효과의 크기는 0.4점 내외인 것으로 추정되었다.<sup>27)</sup>

분석대상 업종에 따라 유의성에 차이가 있지만, 성별, 연령대, 배우자 소득활동, 유연근로시간제 등도 관광산업 근로자들의 여가생활 만족도 변화에 영향을 주는 것으로 보인다. 특히, 맞벌이의 효과는, 앞선 전반적 생활만족도 분석에서와 마찬가지로, 분석대상 업종에 상관없이 두 경우 모두 유의한 양(+)의 효과를 보였다. 한편, 여성 대비 남성, 20대 대비 50대의 효과와 유연근로시간제의 효과는 모두 양(+)인 것으로 보이나, 성별과 연령대는 특례제외와 비특례 업종 대상 분석(표 3-15)에서만 통계적으로 유의하였으며, 유연근로시간제는 특례제외와 특례존치 업종 대상 분석(표 3-16)에서만 유의하였다.

26) 근로자의 여가생활 만족도가 지난 3년간 평균적으로 높아지는 경향을 보였기 때문에, 근로시간 단축제로 인해 증가세가 가중된 것으로 해석할 수 있다.

27) 특례제외 업종에 속하면서 종업원 수가 300인 이상인 대기업의 경우, 제도 시행 이전에 여가생활 만족도가 낮은 편이었으나 제도 시행에 따른 증가폭(평균 0.69점)이 가장 큰 경향을 보였기 때문에, <표 3-16>에서의 효과가 더 크게 추정된 것으로 보인다.



〈표 3-15〉 근로시간 단축제가 여가생활 만족도 변화에 미치는 효과 : 특례제의 및 비특례 업종의 기업규모별 적용차이 이용

변수		종속변수 : 여가생활 만족도 변화	
		모형 1	모형 2
기업규모	근로자 300인 이상	0.3530***	0.3621***
업종 (소매업 기준)	식음료업	-0.0714	-0.0482
	숙박업	0.0729	0.0346
	노선여객자동차운송업	-0.2652	-0.2684
	차량임대업	-0.7412*	-0.7517*
	여행업	-0.0740	-0.0872
	문화예술공연업	-0.3352**	-0.3001**
	운동경기업	-0.6754***	-0.6621***
	오락유흥업	-0.3182	-0.3098
개인 및 가족 특성	성별 : 남성		0.1625*
	연령대(20대 기준)		
	30대		0.0558
	40대		0.1016
	50대		0.4097**
	60대		0.1476
	학력(고졸 이하 기준)		
	전문대졸		0.0576
	4년제대졸		-0.0094
	대학원 이상		-0.2218
	혼인상태 : 기혼		-0.2199
직장 및 업무 특성	종사상 지위 : 임시·일용직		-0.1502
	현직 경력(근속연수)		-0.0120
	직장소재지 : 서울		0.1076
	유연근로시간제도 : 본인적용		0.1326
Constant		0.2652***	0.0421
R <sup>2</sup>		0.01	0.02
N		1,998	1,998

주 : 1) OLS 추정결과, Robust Standard Error.

2) \*\*\* p&lt;0.01, \*\* p&lt;0.05, \* p&lt;0.1

〈표 3-16〉 근로시간 단축제가 여가생활 만족도 변화에 미치는 효과 : 특례제외 및 특례준치 업종의 적용차이 이용

변수		종속변수: 여가생활 만족도 변화	
		모형 1	모형 2
상호작용	특례제외×근로자 300인 이상	0.4741**	0.4158**
특례여부	업종: 특례제외	-0.0204	-0.0458
기업규모	근로자 300인 이상	-0.3616	-0.4133
개인 및 가족 특성	성별: 남성		0.0629
	연령대(20대 기준)		
	30대		0.0373
	40대		0.0627
	50대		0.3148
	60대		-0.0059
	학력(고졸 이하 기준)		
	전문대졸		-0.0530
	4년제대졸		0.0116
	대학원 이상		-0.2720
직장 및 업무 특성	혼인상태: 기혼		-0.1363
	자녀유무: 유자녀		0.0189
	소득원: 맞벌이		0.3528**
	종사상 지위: 임시·일용직		-0.1269
	현직 경력(근속연수)		-0.0051
	직장소재지: 서울		0.1239
	유연근로시간제도: 본인적용		0.1651*
Constant		0.2206*	0.0133
R <sup>2</sup>		0.01	0.02
N		1,731	1,731

주: 1) OLS 추정결과, Robust Standard Error.

2) \*\*\* p&lt;0.01, \*\* p&lt;0.05, \* p&lt;0.1.

## 제 4 장

## 관광산업 종사자의 노동시간 규율과 정책적 개선방안

## 제1절 연구의 배경

장시간 노동을 해소하기 위한 실근로시간 규제의 필요성은, 적어도 전체 사회 차원에서는 공감대가 형성되어 있다. 근로시간을 줄여서 ‘저녁이 있는 삶’을 누리지는 못하더라도, 장시간 노동이 만성적으로 고착화되고 있는 현실에서 탈피하는 것은, 근로자 개인의 차원에서든, 기업의 경쟁력 차원에서든, 그리고 사회적인 방향성 차원에서든 타당한 것으로 인식되기 때문이다.<sup>28)29)</sup>

28) 자영업자와 근로자의 일하는 시간을 통칭하는 용어에 관하여, 일반적으로 ‘근로시간’과 ‘노동시간’ 등은 동일한 의미로 혼재되어 사용되고 있다. 이에 2018년 수행된 이경희·김근주(2018)에서는 법적인 의미에서 양자를 다음과 같이 구분하였다. “‘노동’과 ‘근로’를 사실상 동일한 개념으로 파악하는 견해도 있지만, 제도적 개선 사항을 검토하는 이 장의 목적상 실정법상의 용어를 중심으로 파악하도록 한다. 그러므로 이하에서는 (임금)근로자의 노동시간을 지칭하는 용어로 ‘근로시간’(「근로기준법」 제50조제1항)을 사용하며, ‘일하는 시간’을 포괄적으로 지칭하는 용어로 노동시간을 사용한다.” 이하에서도 동일하게 노동시간과 근로시간을 구분하도록 한다.

29) 일반적으로 실태조사에서는 ‘취업상태에 있는 자’를 취업자로 정의한 후, 그 하위 개념으로 임금근로자와 자영업자로 구분하는 방식을 취하고 있다. 다만 제도적 개선을 논의하는 차원에서, 노동법적 개념을 우선적으로 사용하는 것이 타당하다. 이에 따라 「근로기준법」 제2조 제1항 제1호의 [“근로자”란 직업의 종류에 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 자를 말한다]라고

하지만 2018년 7월 1일부터 시행된 「근로기준법」 개정을 통한 실근로 시간 단축 조치들은, 그 적용에 있어서 다양한 잡음들을 발생시키고 있다. 사실 이번 법개정 이전에도, 연장근로시간을 둘러싸고, 휴일근로의 연장근로 포함 여부에 따라서 주 최대 근로시간의 범위가 68시간부터 52시간까지 다양한 의견이 제시되어 왔던 것이 사실이다. 그러므로 이번 법개정 조치는, 적어도 규범적 관점에서 보면, 큰 변화라고 하긴 어렵다. 다만 노동 현장에서는, 정책적 방향의 당위성과는 별도로, 사업장 차원에서 발생하는 다양한 문제들을 근거로, 법개정에 따른 적용의 어려움을 호소하고 있는 실정이다.

〈표 4-1〉 2018년 근로시간 관련 법개정 시행 시점

법개정 내용		2018	2019	2020	2021	2022
주 52시간 상한제	300인 이상	7월부터				
	(특례업종 제외 21개 업종)		7월부터			
	50~300인 미만			1월부터		
	5~50인 미만				7월부터	
	(5~30인 미만)				특별연장근로허용 (2021. 7~2022. 12)	
특례 업종 축소	특례업종 축소 (26개 → 5개)	7월부터				
	특례업종 연속 휴게시간 보장	9월부터				
관공서 공휴일	300인 이상			1월부터		
민간 기업 유급 휴일	30~300인 미만				1월부터	
	5~30인 미만					1월부터
연소자	기준시간 주 40 → 35시간	7월부터				
	연장근로시간 주 6 → 5시간	7월부터				

자료: 김유선(2018), 「문재인 정부 출범 1주년 토론회 자료집」, p.27.

규정하고 있다. 이때의 근로자는 통계에서의 ‘임금근로자’를 지칭하는 것으로, 이  
장에서는 ‘근로자’로 통일해서 표현한다.

현장에서의 어려움은 2018년 7월부터 특례업종 축소를 통해서 노선버스 사업의 주 52시간 상한제가 적용되면서 업종별로 나타나기 시작했으며, 2020년 1월 300인 미만 중소기업의 주 52시간 상한제 적용시기가 다가오면서 더 구체화되고 있다.

근로시간과 관련하여, 정책적으로 지향하는 ‘일과 생활의 균형’, ‘당사자의 필요에 따른 근로시간 유연성’, ‘생애 맞춤형 근로시간제도 구축’ 등의 전제조건이 ‘장시간 노동 탈출’임은 명확하다. 다만 1900년대 초반부터 근로시간과 휴식에 관한 일반 원칙을 확립하고, 노사협의(합의)를 통한 근로시간의 유연화 경험의 지속되어 온 유럽의 상황과 달리, 현재의 한국 사회에서는 장시간노동을 탈출하고 유연근로시간제를 활성화함과 동시에 변화하는 고용형태에 대한 정책적 대응은 물론, 경기침체에 따른 고용의 악영향 방지라고 하는, 근로시간을 통해 발생할 수 있는 다각적인 문제들에 동시다발적으로 대처해야 하는 상황이다.

실근로시간 단축 조치와 관련하여, 관광산업은 두 가지의 큰 영향을 받게 된다. 근로자의 전체적인 관점에서 보면, ‘저녁이 있는 삶’으로 대표되는 ‘여가시간의 확대’가 국내 관광산업에 긍정적인 영향을 미칠 것으로 예상된다. 하지만 관광산업 종사자의 입장에서 보면, 과거 ‘특례업종’이라는 틀 속에서, 근로시간의 관리가 이루어지지 않아 왔던 종사자들에 대한 ‘근로시간 관리 부담’이 발생하는 것도 사실이다. 또한 주로 휴가 성수기라고 할 수 있는 ‘법정 공휴일’에 대한 유급휴무가 도입된 것도, 다른 산업과 달리 관광산업에서의 인력 관리에 미치는 영향이 적지 않을 것으로 예상된다.

관광산업은 기본적으로 인적 서비스에 기반한 산업으로, 지속가능한 발전을 위해서는 관광산업의 서비스 질에 대한 담보가 필수적이다. ‘지속가능한 관광’은 ‘관광객과 산업, 환경과 대상 지역의 요구를 충족시키면서, 현재와 미래의 경제적·사회적·환경적 영향을 충분히 반영하는 관광’이라고 정의하고 있다. 이 가운데 특히 ‘사회적인 영향’에 관해서는 종사자 측면에서의 일자리와 양성평등, 근로조건 문제가 거론되고 있는데, 이에 관해서 현재 우리나라에서 정책적 접근은 미비한 상황이다.

이러한 상황에서, 이번 관광산업 종사자의 노동시간 규율을 통한 관광

산업 종사자의 생활적 측면에 관한 제도적 접근은 지속가능한 관광산업으로 나아갈 수 있는 시발점으로 작용할 수 있을 것이다. 이하에서는 관광산업 종사자에 관한 노동시장 규율의 법적 쟁점들을 살펴보도록 한다.

## 제2절 관광산업 법체계와 종사자에 대한 규율

### 1. 관광산업의 규율과 노동문제

관광산업과 관련된 정책들은 주로 관광산업의 활성화를 중심으로 이루어져 왔다. 이에 따라 관광지(관광단지) 조성 및 개발, 그리고 관광업에 종사하는 자들에 대한 직·간접적인 지원방안들이 주로 논의되었다.

관광에 대한 산업적 정책의 방향성은 주로 소관부처인 문화체육관광부나 산업통상자원부 등을 통해 나타나지만, 관광의 특성상 지역 기반의 정책적 접근법이 필요하기에, 지방자치단체를 중심으로 한 지역관광 유치 방안 역시, 관광산업의 중점적인 논의의 흐름 중 하나이다.

이러한 큰 맥락 속에서, 관광산업에서 근로조건과 노동문제 등 전통적인 노동에 관한 논의들은, 적어도 관광산업의 핵심적인 정책으로 다루어지지 않았다. 관광산업과 노동의 문제는 주로 관광산업 활성화로 인한 고용창출 효과에 집중되어 있었고, 그 이외의 노동 문제들은 주변적 논의로 인식되어 왔다.<sup>30)</sup>

이처럼 관광산업은 전통적인 노동집약 산업임에도 불구하고, 종사자들의 근로환경 및 조건에 관한 정책적 논의는 크게 주목받지 못해왔다. 특히 노동시간에 관해서는, 종래의 법체계에서 특례업종 내지 계절적 요인이 작용하는 업종으로 분류됨에 따라 「근로기준법」에 따른 근로조건 규

30) 2018년 2월 「근로기준법」 개정으로 구체적인 내용이 도출되기 이전에는, 근로시간 단축이나 ‘저녁이 있는 삶’의 논의들은, 관광산업에 직접적으로 영향을 미치는 정책으로 인식되기보다는, 국내 관광 활성화 등 관광산업의 배경적 요인으로 여겨지기도 했다.

율의 필요성이 높지 않은 업종으로 인식되어 왔다.

## 2. 관광산업 정책의 방향

관광진흥 5개년 계획은 1999년 김대중 정부에서 최초 시행되어 5년마다 비전을 제시하고 정책목표를 수립하는 전략과 추진과제를 제시하였다. 관광산업 정책은 크게 관광객 유치와 산업의 활성화, 그리고 부수적으로 고용창출 효과를 도모하기 위한 방향으로 진행되어 왔다. 그리고 정책의 구체적인 목표로 ‘외래관광객 유치’, ‘고용창출’, ‘관광수입’에 대한 양적 지표 달성이 제시되어 왔다.

이러한 관광산업 관련 5개년 계획은 「관광진흥법」 제1조에 근거한 실효적인 법정계획을 의미하며, 「관광기본법」 제3조(관광진흥계획의 수립)<sup>31)</sup>를 근거로 관광진흥을 위한 기반조성사업의 중장기적 계획을 뒷받침하고 있다. 역대 정부 간 이루어졌던 관광진흥 5개년 계획의 비전과 정책목표는 <표 4-2>와 같다.

2018년 제시된 문재인 정부 국정 과제에 따르면 관광산업 관련 부분은 관광복지 확대와 관광산업 활성화를 목표로 하고 있다. 주무부처인 문화체육관광부는 과제목표로 국민이 자유롭게 휴가를 쓰고 내외국인이 편안하게 관광할 수 있는 여건을 조성하고, 융복합·고부가 관광산업을 육성하는 데 초점을 맞추고 있다. 주요 내용을 살펴보면 관광여가 사회실현을 위하여 노동자 휴가지원제 도입, 열린 관광지 확대, 대체공휴일 확대 등

31) 「관광기본법」 제3조(관광진흥계획의 수립) ① 정부는 관광진흥의 기반을 조성하고 관광산업의 경쟁력을 강화하기 위하여 관광진흥에 관한 기본계획(이하 “기본계획”이라 한다)을 5년마다 수립·시행하여야 한다. ② 기본계획에는 다음 각 호의 사항이 포함되어야 한다. 1. 관광진흥을 위한 정책의 기본방향, 2. 국내외 관광여건과 관광 동향에 관한 사항, 3. 관광진흥을 위한 기반 조성에 관한 사항, 4. 관광진흥을 위한 관광사업의 부문별 정책에 관한 사항, 5. 관광진흥을 위한 자원 확보 및 배분에 관한 사항, 6. 관광진흥을 위한 제도 개선에 관한 사항, 7. 관광진흥과 관련된 중앙행정기관의 역할 분담에 관한 사항, 8. 그 밖에 관광진흥을 위하여 필요한 사항 ③ 기본계획은 제16조제1항에 따른 국가관광전략회의의 심의를 거쳐 확정한다. ④ 정부는 기본계획에 따라 매년 시행계획을 수립·시행하고 그 추진실적을 평가하여 기본계획에 반영하여야 한다.

〈표 4-2〉 제1~4차 관광진흥 5개년 계획 개요

	추진배경	정책목표
제1차 (1999~2003)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 기존 관광진흥 10개년 계획의 하위 실천계획</li> <li>· 국민의 정부 출범과 동시에 관광을 획기적으로 개선하고자 함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 외래관광객: 475만 명</li> <li>· 고용창출: 11.6만 명 목표</li> <li>· 관광수입: 53.4억 달러</li> </ul>
제2차 (2004~08)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 관광의 중요성은 사회경제적으로 점차 증대</li> <li>· 유인력, 경쟁력 저하, 관광인프라 부실, 지역관광 자율적 성장역량 개선</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 외래관광객: 689만 명</li> <li>· 고용창출: 330만 명 목표</li> <li>· 관광수입: 90억 달러</li> </ul>
제3차 (2009~13)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 외래관광객 700만 명이 초과되고 지역별 관광개발산청 추진</li> <li>· 외래 관광객 증대, 관광수지 개선, 국민 삶의 질 개선 및 지역경제 활성화 요구 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 외래관광객: 475만 명</li> <li>· 고용창출: 170만 명 목표</li> <li>· 관광수입: 53.4억 달러</li> </ul>
제4차 (2014~18)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 국정기조 수립(문화융성)</li> <li>· 관광산업 제도약을 위한 선순환 구조의 확립, 관광산업 질적 제고를 위한 정책 재정비</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 외래관광객: 1,724만 명</li> <li>· 고용창출: 150만개 목표</li> <li>· 관광수입: 170억 달러</li> </ul>

자료: 김상태 외(2016), 『관광진흥 5개년 계획 수립을 위한 기초연구』, 한국문화관광연구원, p.22.

공휴일 제도를 개선하는 것이다. 그리고 관광산업 경쟁력 강화를 위하여 2017년에 개별 관광객 맞춤형 관광코스 개발 확대 및 온라인 플랫폼 운영·개선을 지속하고 관광품질인증제의 법적 근거 마련을 통한 체계적 관리를 주요 목표로 삼았다.

또한 관광산업 육성을 위하여 국가관광전략회의를 신설·운영하고 2022년까지 800개 관광 벤처기업 발굴·지원, 융합관광산업을 육성하고 관광을 통한 지역경제 활성화를 위하여 지역 특화관광명소를 육성하며, 관광두레 지속 확대, 외국인이 많이 찾는 ‘글로벌’ 관광지를 육성할 목표를 세웠다. 이러한 계획의 기대효과로 2022년까지 모든 공휴일을 대체공휴일로 지정하고 국민관광 여건을 신장하고 방한 관광시장 다변화로 2021년 관광경쟁력평가 15위권 진입이라는 목표를 수립하였다.<sup>32)</sup>

32) 국정기획자문위원회(2017), 「문재인 정부 국정운영 5개년 계획」, p.109.



〔그림 4-1〕 제5차 관광산업 기본계획의 수행방안



자료: 김상태 외(2018), 『제5차 관광진흥 5개년 계획 수립연구』, 문화체육관광부 연구 보고서, p.4.

한편, 2018년에 제시된 제5차 관광산업 기본계획<sup>33)</sup>에 따르면, 문재인 정부에서 제시한 국정운영 5개년 계획 달성을 효과적으로 나타내기 위하여 효율적인 정책과제를 추진하는 뒷받침 역할을 담당하며, 내수경제 활성화를 목적으로 구체적인 방안을 마련하는 데 초점이 맞춰져 있다.

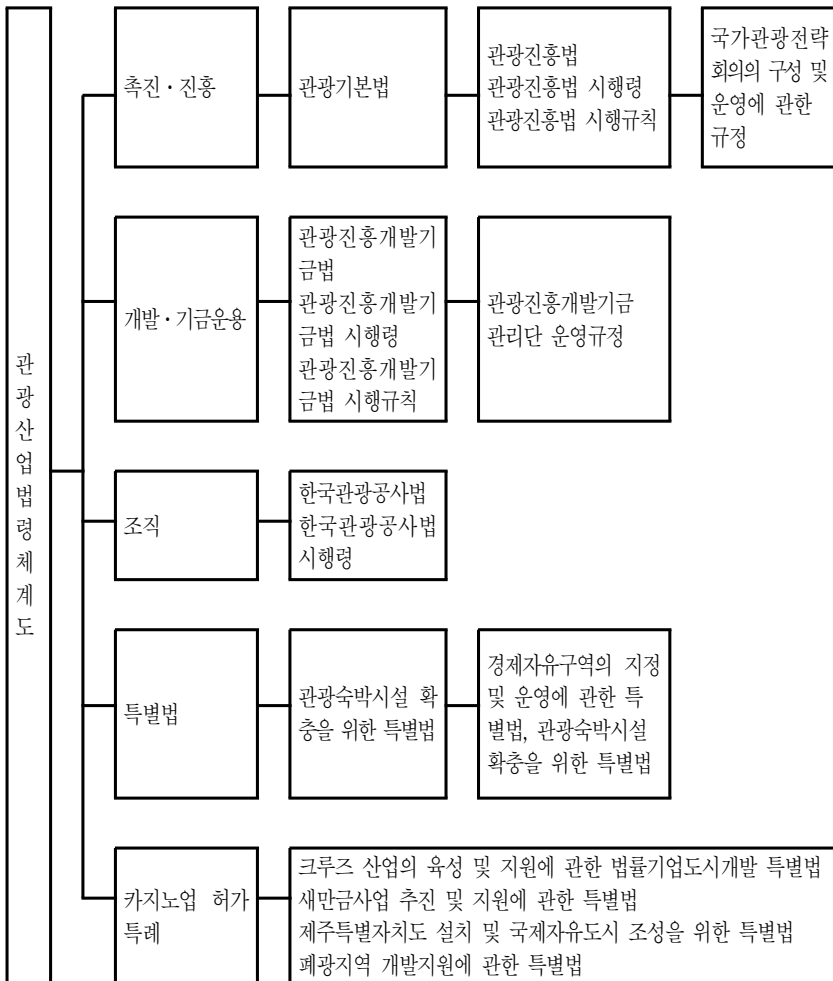
### 3. 관광산업과 관련 법령

관광산업에 관한 법체계는 다양하지만, 크게 관광법규의 목적에 따라 구분하는 것이 일반적이다. 이 기준에 의하면, 관광정책의 진흥과 정부정책을 지원하는 것을 내용으로 하는 「관광기본법」, 관광산업 육성과 자원개발을 목적으로 하는 「관광진흥법」, 그리고 관광을 통한 외화수입 증대

33) 김상태 외(2018), 『제5차 관광진흥 5개년 계획 수립연구』, 문화체육관광부 연구보고서, pp.3~4.

를 목적으로 하는 「관광진흥개발기금법」으로 구분할 수 있다. 그리고 이와 관련된 사업을 효과적으로 수행하기 위한 법인을 설립(한국관광공사)하고, 전문인력을 양성하고 훈련하게 하며 관광사업의 연구, 개발을 위해 「한국관광공사법」을 마련하였다. 이 외에도 「관광숙박시설 확충을 위한 특별법」, 국가관광전략회의의 구성 및 운영에 관한 규정 등이 있다. 관광산업 관련 법체계를 정리하면 [그림 4-2]와 같다.

[그림 4-2] 관광산업 법령체계도



자료: 법제처, 「관광산업 법령조사」, 저자 재구성.

#### 4. 관광산업 관련법에서 종사자에 관한 규율

관광산업 부분의 종사자를 구분하는 것은 다른 부분의 일자리·근로유형 등을 구분하는 것과 마찬가지로 뚜렷하지 않다. 관광종사자를 표현하기 위해 한국표준산업분류<sup>34)</sup>는 J코드의 숙박 및 음식점업, R코드의 여가 관련 서비스업으로 구분하며, 「관광진흥법」에 근거하여 관광산업의 종사자와 관련된 자격과 유형 등을 명시하고 있다. 단, 관광종사자의 법적 정의를 나타내지는 않았지만, 관광사업체 기초통계 조사를 위한 사업체 분류 및 표본조사를 위한 일자리 관련 현황을 제공하고 있다.<sup>35)</sup>

우리나라의 경우 「관광진흥법」 구성체계에 따라 분류하면 제2장에서 근로종사자와 사업주의 권리의무를 명시적으로 규정하고 있다. 제6절에서 영업에 대한 지도와 감독을 할 수 있도록 두었고, 제7절에서 관광종사원에 관한 자격, 교육, 자격취소와 관련된 규정을 두고 있다.<sup>36)</sup>

34) 한국표준산업분류(KSIC: Korean Standard Industrial Classification)는 통계법에 의거하여 통계자료의 정확성 및 국가 간의 비교성을 확보하기 위하여, 유엔에서 권고하고 있는 국제표준산업분류(ISIC: International Standard Industrial Classification)를 기초로 작성한 통계분류이다.

35) 권태일·송철재(2018), 『문화체육관광 일자리 측정지표 개발에 관한 연구』, 한국문화관광연구원, p.36.

36) 「관광진흥법」 제38조(관광종사원의 자격 등) ① 관할 등록기관등의 장은 대통령령으로 정하는 관광 업무에는 관광종사원의 자격을 가진 자가 종사하도록 해당 관광사업자에게 권고할 수 있다. 다만, 외국인 관광객을 대상으로 하는 여행업자는 관광통역안내의 자격을 가진 사람을 관광안내에 종사하게 하여야 한다. ② 제1항에 따른 관광종사원의 자격을 취득하려는 자는 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 문화체육관광부장관이 실시하는 시험에 합격한 후 문화체육관광부장관에게 등록하여야 한다. 다만, 문화체육관광부령으로 따로 정하는 자는 시험의 전부 또는 일부를 면제할 수 있다. ③ 문화체육관광부장관은 제2항에 따라 등록을 한 자에게 관광종사원 자격증을 내주어야 한다. ④ 관광종사원 자격증을 가진 자는 그 자격증을 잃어버리거나 못 쓰게 되면 문화체육관광부장관에게 그 자격증의 재교부를 신청할 수 있다. ⑤ 제7조제1항 각 호(제3호는 제외한다)의 어느 하나에 해당하는 자는 제1항에 따른 관광종사원의 자격을 취득하지 못한다. ⑥ 관광통역안내의 자격이 없는 사람은 외국인 관광객을 대상으로 하는 관광안내(제1항 단서에 따라 외국인 관광객을 대상으로 하는 여행업에 종사하여 관광안내를 하는 경우에 한정한다. 이하 이 조에서 같다)를 하여서는 아니 된다. ⑦ 관광통역안내의 자격을 가진 사람이 관광안내를 하는 경우에는 제3항에 따른 자격증을 패용하여야 한다. ⑧ 관광종사원은 제3항에 따른 자격증을 다른 사람에게

〈표 4-3〉 관광산업 관련 행정규칙

1. 관광통역안내사 교육기관의 지정 및 교육실시 등에 관한 규정
2. 국외여행인솔자 교육기관 지정 및 교육과정 운영에 관한 요령
3. 문화관광해설사 교육과정 등의 인증 및 배치활용 고시
4. 여행업 보증보험공제 및 영업보증금 운영규정
5. 유기사설 또는 유기기구 안전성검사 등의 기준 및 절차
6. 카지노 전산시설 기준
7. 카지노업 영업 준칙
8. 호텔 등급 표지
9. 호텔업 등급결정업무 위탁 및 등급결정에 관한 요령
10. 관광특구 통계전문기관 기준
11. 국외여행인솔자의 등록 및 자격증 발급기관
12. 문화여행평가 지원기관 등 지정 고시
13. 유기사설 또는 유기기구 안전성검사기관 지정 고시
14. 유원시설 안전관리자 안전교육 기관 고시
15. 의료관광호텔의 시설분리 기준
16. 학교환경위생정화구역 내 관광숙박시설의 학교환경위생을 저해하는 영업 행위 기준

대여하여서는 아니 된다. ⑨ 문화체육관광부장관은 제2항에 따른 시험에서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람에 대하여는 그 시험을 정지 또는 무효로 하거나 합격결정을 취소하고, 그 시험을 정지하거나 무효로 한 날 또는 합격결정을 취소한 날부터 3년간 시험응시자격을 정지한다. 1. 부정한 방법으로 시험에 응시한 사람 2. 시험에서 부정한 행위를 한 사람

「관광진흥법」 제39조(교육) 문화체육관광부장관 또는 시·도지사는 관광종사원과 그 밖에 관광 업무에 종사하는 자의 업무능력 향상을 위한 교육에 필요한 지원을 할 수 있다.

「관광진흥법」 제40조(자격취소 등) 문화체육관광부장관(관광종사원 중 대통령령으로 정하는 관광종사원에 대하여는 시·도지사)은 제38조제1항에 따라 자격을 가진 관광종사원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당하면 문화체육관광부령으로 정하는 바에 따라 그 자격을 취소하거나 6개월 이내의 기간을 정하여 자격의 정지를 명할 수 있다. 다만, 제1호 및 제5호에 해당하면 그 자격을 취소하여야 한다.

1. 거짓이나 그 밖의 부정한 방법으로 자격을 취득한 경우 2. 제7조제1항 각 호(제3호는 제외한다)의 어느 하나에 해당하게 된 경우 3. 관광종사원으로서 직무를 수행하는 데에 부정 또는 비위(非違) 사실이 있는 경우 4. 삭제 5. 제38조제8항을 위반하여 다른 사람에게 관광종사원 자격증을 대여한 경우.

〈표 4-3〉의 계속

17. 호텔업 등급결정업무 위탁 및 등급결정에 관한 요령
18. 관광자원개발사업 보조금 관리지침
19. 지역 문화예술체육관광청소년 진흥시책 기본지침
20. 관광진흥개발기금 관리단 운영규정
21. 경제자유구역 내 외국인 전용 카지노업 허가 사전심사 지침
22. 경제자유구역 성과평가 운영 및 관리 규정
23. 경제자유구역개발지침
24. 사무처리 특례의 적용배제에 관한 규정
25. 경제자유구역개발지침
26. 사무처리 특례의 적용배제에 관한 규정
27. 외국교육연구기관 유치지원 국고보조사업 운영요령
28. 외국의료기관등에서 종사하는데 필요한 외국면허소지자의 인정기준
29. 폐광지역 지원대상 농공단지 변경 지정
30. 폐광지역진흥지구 대체산업 육성계획
31. 폐광지역진흥지구 변경 지정

자료: 저자 작성.

현행 법체계에서 근로종사자들의 유형과 자격에 관한 사항을 명시할 뿐, 종사자의 근로조건 등 보호에 관한 사항은 포함하고 있지 않다.

## 5. 종사자 보호 법령의 부재 : 노동법상의 규율을 통한 해결

선행연구들을 살펴보면, 관광산업 종사자들의 노동조건이 다른 산업 종사자들에 비해 열위에 있다고 분석한 연구들이 있다.<sup>37)</sup> 또한 노동조합 결성률이 낮고 비정규직의 비율이 현저하게 높은 것으로 조사된 연구들도 있다.<sup>38)</sup> 성수기와 비수기로 구분되는 업종의 특성상, 근로시간을 정형화하기 어려운 근로환경이 산업 종사자들의 전반적인 노동조건을 악화시

37) 송철재(2019), 「문화체육관광 관련 산업 일자리조사 결과」, 한국문화관광연구원 웹진 『문화관광』 2019.01호.

38) 박지순 외(2010), 『근로시간 특례 사업 실태조사 및 개선방안 연구』, 고려대학교 산학협력단·고용노동부 연구보고서, pp.77~79.

키는 원인이 될 수 있다.

관광산업 종사자들이 모두 노동법 보호의 사각지대에 존재하고 있는 것은 아니지만, 전반적으로 산업 활성화에 초점을 맞춰오면서, 근로시간 특례업종에 해당하는 사업들이 많은 관광산업에서는, 관광산업 종사자들이 근로자인 경우에도 노동법 준수라는 측면이 크게 중시되지 않아왔던 것이 사실이다.

관광산업 종사자에 대한 노동법적 보호는 인적 서비스를 바탕으로 하는 관광산업의 경쟁력과도 연결되어 있다. 기본적으로 관광 인프라 확충 이후 관광의 질을 결정하는 것은 관광을 둘러싼 인적 서비스의 질적 측면이다. 근로시간 단축이 제조업과 같은 산업에서 생산성 향상 차원에서 논의되는 것과 같이, 관광산업의 인적 서비스 향상은 관광산업 종사자가 충분히 존중받을 수 있는 노동조건하에서만 이루어질 수 있다. 결국 관광산업 종사자들에 대한 기본적인 노동권이 준수됨과 동시에, 국제적으로 공인되고 있는 관광산업에 특화된 보호조치들이 현실화될 때, 인적 서비스를 기반으로 하는 관광산업의 지속가능한 발전이 가능하다.

### 제3절 관광산업 종사자의 노동시간 규율방안

#### 1. 관광산업의 노동기준에 관한 국제적 논의

세계화에 따른 국가 간 장벽을 넘나드는 경제 세계화에 맞추어, 노동의 문제에서도 보편적인 국제노동권 보장이 중요시되고 있다. 특히 관광산업의 경우, 공급과 소비가 국내외에 걸쳐 연계되어 있다는 특징으로 인하여 노동권과 근로조건, 그리고 기업의 사회적 책임 의제에 관한 국제적인 논의들이 활발하게 이루어지고 있다.

관광산업의 노동기준에 관한 국제적 논의들은 주로 경제선진국들이 개발도상국의 관광자원을 활용하는 데 있어서 인권과 지역 존중에 바탕을 둔 ‘지속가능한 관광산업’을 영위하기 위한 것이다. 그러나 경제선진국의

경우에도 관광산업 종사자는 저임금과 장시간 노동, 비전문적 경로 형성 등이 문제되고 있다. 이는 주로 관광산업에서 인적 자원이 미치는 영향이 상당함에도 불구하고, 관광산업이 계절성과 지역성 등의 특징을 갖고 있으며, 고용 형태에서는 ‘통상적인 정규 고용’ 형태보다는 시간제근로나 가족고용제 등이 보다 넓게 퍼져 있기 때문이다.<sup>39)</sup>

관광산업과 밀접하게 연계되어 있는 식품 등에 관한 국제노동조합(IUF: The International Union of Food, Agricultural, Hotel, Restaurant, Catering, Tobacco and Allied Workers' Associations)은 관광산업의 노동조건에서 가장 큰 문제를 정규직(전일제) 근로계약의 부재로 파악하고 있다. 안정적인 수입을 유지하는 대규모 호텔에서도, 임시 계약직 또는 계절적 수요에 따라 고용되는 관행이 존재하는 관광산업에서, 열악한 노동조건 문제의 근본적인 문제는 고용 안정성의 부재로부터 발생한다. IUF는 “호텔, 레스토랑, 요식업 및 관광 분야의 IUF 노동조합은 안정적인 영구적인 전일제 일자리 창출에 우선순위를 두어야 한다. 특정 지역 및 특정 활동이 계절적으로 발생하는 관광산업의 성격을 감안할 때, 노동조합은 관광 성수기를 연장하기 위한 정부의 노력을 적극적으로 지지해야 하며..., 이러한 정책이 이루어지지 않는 경우 계절 근로자가 매 계절마다 정기적으로 복귀할 수 있도록 조치를 취해야 한다. 계절한정 노동력이나 임시 노동력의 지속적인 착취를 피하기 위해 이러한 범주의 노동조합이 협상력을 갖기 위해서는 노동조합을 조직화해야 한다”라고 선언하고 있다.<sup>40)</sup>

관광산업 종사자에 대한 보편적인 보호 기준을 검토하기 위해서는, 우선적으로 국제노동기구(ILO: International Labour Organization)에서 제시하고 있는 규범들이 검토될 필요가 있다. 일반적으로 ILO에서 국제노동기준이라고 하는 협약(Conventions)은 ‘근로자’들에게 적용되는 ‘노동법적 보호’라고 인식되는 경향이 있다. 특히 ILO는 2017년 관광산업 부문의 양질의 일자리와 사회적 책임에 관한 지침(ILO guidelines on decent

39) Beddoe(2004), “Labour Standards, Social Responsibility and Tourism, Tourism Concern,” p.11.

40) ILO(2017), *ILO guidelines on decent work and socially responsible tourism*, 1.1.

〈표 4-4〉 ILO 2017년 지침의 기본 원칙

1. ILO 필라델피아 선언(1944)
2. ILO 노동에 있어서 기본원칙과 권리에 관한 선언(1998)
3. 공정한 세계화를 위한 사회정의에 관한 선언(2008)
4. 다국적 기업 및 사회정책에 관한 노사정 선언(1977)\*
5. ILO 제169호 원주민과 토착민에 관한 협약(1989)
6. ILO 제172호 호텔 및 레스토랑의 근로조건에 관한 협약(1991)
7. ILO 제179호 호텔 및 레스토랑의 근로조건에 관한 권고(1991)
8. 의료업 및 관광업의 새로운 발전과 과제에 대한 국제포럼의 합의사항 (2010. 11)
9. UN 세계관광기구의 관광윤리강령
10. UN 비즈니스 인권 가이드 원칙

주: 2000년, 2006년, 2017년 개정.

자료: ILO(2017)를 토대로 저자 재구성.

work and socially responsible tourism)을 발간하면서(이하 ILO 2017년 지침이라 한다), 인적 집약성이 높은 관광산업은 노동기준의 보호 필요성이 높으며, 이는 산업적 접근법만으로는 해결이 불가능함을 설명하고 있다.<sup>41)</sup>

ILO 2017년 지침은 ILO의 일반적인 노동기준을 바탕으로, 관광산업에 관한 사항들을 구체적으로 적용하고자 한 것이다. ILO 2017년 지침의 내용은 다음의 원칙 및 국제규범에 근간하고 있다.

지속가능한 관광산업 부문의 증진은 종사자의 노동조건 보장이라는 권리에 기초한 접근법하에서 이루어지는 것이 필요하며, 이는 원칙적으로 1998년 ILO 노동에 있어서 기본원칙과 권리에 관한 선언에 바탕을 둔 ① 결사의 자유와 단체교섭 권리의 보장, ② 평등과 비차별을 촉진하기 위한 제도적 기반 마련, ③ 강제노동의 금지원칙과 철폐, ④ 아동노동의 금지원칙과 철폐라는 원칙이 준수되어야 한다.

이러한 노동의 일반원칙과 별도로, 근로조건 및 근로시간에 관해서, 관광산업 종사자들의 경우에는 특별한 주의를 요한다. 성수기와 비성수기라는 계절적 요인이 작용하는 관광산업의 특성상, 불규칙한 근무시간은 관광산업에 있어서 필연적인 결과로 인식되고 있다. 한편 여성, 이주노동

41) ILO(2017), p.17의 IUF 강령 서문 참조.



자, 청년 노동자들이 정규적인 형태로 고용되지 못하는 경우, 불평등한 기회는 물론 괴롭힘 등에 노출되는, 불리한 근로환경을 형성할 수 있는 위험이 있다.

이에 관하여 ILO 2017년 지침 71·72항목에서는 ‘근로자를 위한 국가 법적 차원에서 설정된 최소 기준에서의 적용 제외 금지’를 원칙으로 하면서, 근로시간 최대 조정을 포함한 근로시간 규정이 관광산업 근로자의 건강, 산업안전, 일-생활 균형 등에 필수적인 요소라고 인식하고 있다. 이에 따라 근로시간의 예측 가능성을 높이고, 근로시간에 따라 계산되는 적절한 초과근무수당이 지급되며, 이에 대하여 사용자와 노동조합 등 근로자 단체 간의 협상 및 합의가 이루어지는 기본적인 구조가, 관광산업에서 도외시되어서는 안 된다고 강조하고 있다.<sup>42)43)</sup>

## 2. 관광산업의 근로시간과 특례업종의 대처방안

### 가. 「근로기준법」상 특례연장제도의 연혁과 취지

현행 「근로기준법」 제59조에서 규정하고 있는 ‘근로시간 및 휴게시간

42) 이 외에도 이 지침에서는, 관광산업에서는 불규칙한 식사 시간이 문제가 될 수 있는바, ‘각 국가 또는 지역의 관습과 전통을 고려하여 적절한 식사 시간을 결정하고, 그 장소에 대한 합리적인 판단을 하는 것’이 요구된다고 보고 있다(72항목 g 참조).

43) 시기적으로 조금 지난 조사결과이긴 하지만, Beddoe(2004)에서 인용한 2003년 국제 여행 및 관광 연구 그룹(International Travel and Tourism Research Group)의 조사결과에 따르면, 불안정한 고용형태와 근로시간의 변동성으로 인하여 호텔 근로자에게 나타나는 스트레스 수준은 다른 근로자에 비하여 상당히 높게 나타나는 것으로 설명하고 있다. 특히 근로자가 교대제를 실시함에 있어서, 스스로의 예측 가능성이 없고, 그때그때 사정에 따라서 결정되는 경우에는 육체적으로나 정신적으로 고갈됨은 물론, 근로자의 건강에 큰 해를 끼칠 수 있다는 것이다. 호텔 업계 이외에도 2003년 영국 시장조사국(British Market Research Bureau)에서 실시한 영국의 직장에서의 스트레스에 대한 연구 프로젝트에 따르면, 여행 및 운송 분야 조사에서 10명의 직원 중 8명은 계약시간보다 더 오래 일해야 한다는 압박감을 느꼈고 3명 중 1명은 일정 기간 동안 처리할 수 없는 업무량을 할당받는 것으로 나타났다. 이에 따라 여행 및 운송 분야에서 업무상 스트레스를 표출함은 물론, 수면주기에 장애가 나타나는 것으로 조사되었다.

의 특례’는 1961년 12월 4일 개정된 「근로기준법」<sup>44)</sup> 제47조의2(근로시간 및 휴게시간의 특례)에 의해 처음 도입되었다. 제도 도입 당시 규정을 살펴보면, 법에서 규정한 특례업종에 해당하는 사업으로서, ‘공익 또는 국방상에 특히 필요한 때’를 실질적인 요건으로 하여, 보건사회부 장관의 승인을 얻을 것을 절차적 요건으로 하고 있었다. 이후, 정부조직 변경 등에 따른 개정(보건사회부 장관 → 노동청장 → 노동부 장관)과 자구수정이 이루어지다가 1996년 12월 31일 개정<sup>45)</sup>을 통해 ‘공익 또는 국방상 특히 필요한 때’를 삭제하고, 노동부 장관의 승인을 얻도록 하던 규정을 ‘근로자 대표와 서면합의’ 후 서면합의 내용을 노동부 장관에게 신고하도록 규정하였다. 아울러 제1항 제4호의 ‘기타 노동부 장관이 필요하다고 인정하는 사업’을 ‘기타 공중의 편의 또는 업무의 특성상 필요한 경우로서 대통령령이 정하는 사업’으로 개정이 이루어졌다. 1997년 3월 13일 제정 「근로기준법」에서는 기존 제47의2에서 규정하던 근로시간 및 휴게시간의 특례를 제58조로 조문을 이동하였고, 이후 1999년 2월 8일 개정을 통해 서면합의 내용을 노동부 장관에게 신고하도록 하는 제2항의 규정을 삭제하였으며, 2007년 4월 11일 개정을 통해 다시 제58조에서 제59조로 조문을 이동하였다.

근로시간 특례업종이 사실상 제한 없는 근로를 허용하여 초장시간 근로의 원인이 되고 있다는 비판과, 또 「근로기준법」상 특례업종의 범위가 불분명하고 한국표준산업분류표상의 업종을 제대로 반영하지 못한다는 비판이 제기됨에 따라,<sup>46)</sup> 2019년 3월 20일 개정에서는 특례업종을 축소하고, 11시간 연속휴식시간 제도를 도입하였다.

현행 「근로기준법」은 제59조에서 ‘근로시간 및 휴게시간의 특례’라고 하는 표제하에 다음과 같이 규정하고 있다.

44) 「근로기준법」 [시행 1961. 12. 4.] [법률 제791호, 1961. 12. 4., 일부개정].

45) 「근로기준법」 [시행 1997. 3. 1.] [법률 제5245호, 1996. 12. 31., 일부개정].

46) 박지순·백정숙·이병현(2015), 『근로시간 특례업종 실태조사 및 개선방안 연구』, 경제사회발전노사정위원회, pp.106~108.

「근로기준법」 제59조(근로시간 및 휴게시간의 특례) ① 「통계법」 제22조제1항에 따라 통계청장이 고시하는 산업에 관한 표준의 중분류 또는 소분류 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업에 대하여 사용자가 근로자대표와 서면으로 합의한 경우에는 제53조제1항에 따른 주(週) 12시간을 초과하여 연장근로를 하게 하거나 제54조에 따른 휴게시간을 변경할 수 있다.

1. 육상운송 및 파이프라인 운송업. 다만, 「여객자동차 운수사업법」 제3조제1항제1호에 따른 노선(路線) 여객자동차운송사업은 제외한다.
2. 수상운송업
3. 항공운송업
4. 기타 운송관련 서비스업
5. 보건업

② 제1항의 경우 사용자는 근로일 종료 후 다음 근로일 개시 전까지 근로자에게 연속하여 11시간 이상의 휴식 시간을 주어야 한다.

기존의 특례연장 등의 대상 사업은 근로자의 생활보호라고 하는 관점 대신 ‘공중의 편의 또는 업무 특성상의 필요’ 여부에 따라서 매우 광범위하게 정해져 있었다. 근로시간의 적용제외(「근로기준법」 제63조<sup>47)</sup>)와 달리, 기존의 특례연장 등의 대상 사업에 있어서도 ‘근로자대표와의 서면 합의’가 있는 경우에만 주 12시간을 초과한 연장근로가 가능하거나 휴게시간의 변경을 할 수 있었지만, 노동현장에서는 이러한 업종들에 관한 ‘연장근로 및 휴게시간 변경 가능성’이 법적으로 인정 가능하다는 점에 주목하면서, 실질적으로 근로시간의 관리가 소홀했던 것이 사실이다.

기존 「근로기준법」 제59조<sup>48)</sup>에 근거하여 근로시간 및 휴게시간의

47) 「근로기준법」 제63조(적용의 제외) 이 장과 제5장에서 정한 근로시간, 휴게와 휴일에 관한 규정은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 근로자에 대하여는 적용하지 아니한다.

1. 토지의 경작·개간, 식물의 재식(栽植)·재배·채취 사업, 그 밖의 농림 사업
2. 동물의 사육, 수산 동식물의 채포(採捕)·양식 사업, 그 밖의 축산, 양잠, 수산 사업
3. 감시(監視) 또는 단속적(斷續的)으로 근로에 종사하는 자로서 사용자가 고용노동부장관의 승인을 받은 자
4. 대통령령으로 정하는 업무에 종사하는 근로자

특례가 적용되었던 업종은 26개다. 하지만 2018년 「근로기준법」 개정  
에 따라 특례유지업종은 5개만 남고, 나머지 업종들은 제외되어 「근로  
기준법」상 일반 원칙에 따라 근로시간의 규율 및 관리가 이루어져야  
한다.

〈표 4-5〉 근로시간 특례업종의 축소

특례제외업종 (21개)	보관·창고업, 자동차 부품판매업, <u>도매 및 상품중개업</u> , <u>소매업</u> , 금융업, 보험 및 연금업, 금융 및 보험관련 서비스업, 우편업, 교육서비스업, 연구개발원, 시장조사 및 여론조사업, 광고업, <u>숙박업</u> , <u>음식점 및 주점업</u> , 건물·산업설비 청소 및 방제서비스업, <u>미용·욕탕업 및 유사서비스업</u> , 영상·오디오 기록물 제작 및 배급업, 방송업, 전기통신업, 하수·폐수 및 분뇨처리업, 사회복지서비스업
특례유지업종 (5개)	육상운송 및 파이프라인 운송업(다만, 「여객자동차 운수사업법」 제3조 제1항제1호에 따른 노선(路線) 여객자동차운송사업은 제외), 수상운송업, 항공운송업, 기타 운송관련 서비스업, 보건업

자료: 저자 작성.

관광산업의 분류가 기존 근로시간 특례업종과 일치하는 것은 아니지만, 소매업, 식음료, 숙박업, 운송업 등 상당 부문의 업종들이 기존 특례업종(특례제외업종+특례유지업종)과 겹치는 것은 사실이다. 참고로 이번 실태조사의 대상이 된 업종들을 다시 한 번 확인하면 다음과 같다.

48) 舊 「근로기준법」 제59조(근로시간 및 휴게시간의 특례) 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사업에 대하여 사용자가 근로자대표와 서면 합의를 한 경우에는 제53조제1항에 따른 주(週) 12시간을 초과하여 연장근로를 하게 하거나 제54조에 따른 휴게시간을 변경할 수 있다.

1. 운수업, 물품 판매 및 보관업, 금융보험업
2. 영화 제작 및 흥행업, 통신업, 교육연구 및 조사 사업, 광고업
3. 의료 및 위생 사업, 접객업, 조각 및 청소업, 이용업
4. 그 밖에 공중의 편의 또는 업무의 특성상 필요한 경우로서 대통령령으로 정하는 사업

〈표 4-6〉 실태조사 업종 분류

		비고
1	소매업	관광객의 관광기념품 구매, 농산물, 섬유가죽 제품 등, 유통마진 등
2	식음료	음식점, 유흥음식점, 주점업 등
3	숙박업	관광숙박업, 호텔업, 여관업
4	여객운송	육상운송, 수상운송, 항공운송
5	운수보조업	여객·자동차·터미널·주차장 운영업
6	차량임대업	관광 관련 자동차 임대 등
7	여행업	일반 및 국외여행업, 여행보조 및 예약 서비스업
8	문화·예술·공연	영화, 공연, 박물관, 연극, 음악 등
9	운동경기	경기장 운영, 스포츠서비스, 골프장/스키장
10	오락 및 유흥	게임장, 갬블링 등

자료: <표 2-1> 본 연구의 관광산업 범위 및 분류 재인용.

특례연장 등에서 제외된 관광산업의 사업들은 통상적인 근로시간의 규율 원칙을 준수하여야 한다. 이는 장시간노동 해소라고 하는 정책적 방향성 차원에서 타당성을 찾을 수 있으며, ILO 2017년 지침에서 제기하는 ‘법적 최소 기준에서 관광산업이 제외되어서는 안 된다’는 원칙에도 부합된다. 다만 현실적으로, 기존에 근로시간에 관한 무규율 상태에 있었던 사업들은, 최대 52시간제를 준수하면서 계절적 수요에 부합하는 근로형태를 수립하는 것이 가능할지 여부가 관광산업의 근로시간 규율에서 가장 큰 해결과제로 제시되고 있다.

#### 나. 유연근로시간제의 적용 가능성과 문제점

이번 실태조사 결과에 따르면, 관광업계의 경우 유연근로시간제가 도입·시행되고 있는 비율이 60%로 나타나 상당히 높은 것으로 조사되었

〈표 4-7〉 유연근로시간제의 유형

유형	내용	적합 직무
탄력적 근로시간제 (근로기준법 제51조)	일이 많은 주(일)의 근로시간을 늘리는 대신 다른 주(일)의 근로시간을 줄여 평균적으로 법정 근로시간(주 40시간) 내로 근로시간을 맞추는 근무제도	계절적 영향을 받거나 시기별(성수기·비수기) 업무량 편차가 많은 업종 등
선택적 근로시간제 (근로기준법 제52조)	일정 기간(1월 이내)의 단위로 정해진 총근로시간 범위 내에서 업무의 시작 및 종료시각, 1일의 근로시간을 근로자가 자율적으로 결정할 수 있는 제도	근로시간(근로일)에 따라 업무량의 편차가 발생하여 업무조율이 가능한 소프트웨어 개발, 사무관리(금융거래·행정처리 등), 연구, 디자인, 설계 등
사업장 밖 간주근로시간제 (근로기준법 제58조제1·2항)	출장 등 사유로 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로하여 근로시간을 산정하기 어려운 경우에 소정 근로시간 또는 근로한 것으로 인정하는 근무제도	근로시간 대부분을 사업장 밖에서 근로하는 영업직, A/S 업무, 출장 업무 등
재량 근로시간제 (근로기준법 제58조제3항)	업무의 성질에 비추어 업무수행 방법을 근로자의 재량에 위임할 필요가 있는 업무로서 사용자가 근로자대표와 서면 합의로 정한 근로시간을 근로한 것으로 인정하는 제도	근로기준법 시행령 제31조 및 관련고시에서 정하는 업무에 한함  1. 신상품·신기술 연구개발, 인문사회과학·자연과학 연구 2. 정보처리시스템 설계 또는 분석 3. 신문, 방송 또는 출판사업의 기사 취재, 편성 또는 편집 4. 의복·실내장식·공업제품·광고 등의 디자인 또는 고안 5. 방송 프로그램·영화 등 제작사업에서의 프로듀서나 감독 6. 회계·법률사건·납세·법무·노무관리·특허·감정평가 등의 사무에 있어 타인의 위임·위촉을 받아 상담·조언·감정 또는 대행을 하는 업무
보상휴가제 (근로기준법 제57조)	근로자대표와 서면합의를 통해 연장·야간·휴일근로에 대하여 임금을 지급하는 대신 유급휴가로 부여하는 제도	업무를 완료한 이후에는 일정기간 휴식기간을 가지는 직무, 다른 인력으로 하여금 대체업무 수행이 가능한 연구·교육 등의 직무

자료: 고용노동부(2018), 「유연근로시간제 가이드」, p.4.

다. 이는 주중과 주말, 성수기와 비수기 간 근무량의 편차가 큰 업계의 특성이 반영된 것으로 파악되며, 유형별로 ‘탄력적 근로시간제’(29.6%), ‘보상휴가제’(23.1%), ‘선택적 근로시간제’(17.8%) 순으로 시행되는 것으로 나타났다. 또한 근로시간 단축제도의 개선과 관련하여 ‘유연근로시간제의 개선 및 확대’가 중요한 이슈인 것으로 조사되었다. 구체적으로 ‘보다 유연한 근무시간 선택이 가능하도록 제도가 개선될 필요가 있다’는 응답이 40.4%, ‘성수기 탄력근무제의 보다 유연한 시행’이 33.9%로 집계되었다.

「근로기준법」상 근로시간의 원칙은 근로시간을 1일 내지 1주 단위로 규제하면서, 연장근로에 관한 제한(12시간)을 두는 것을 기본 골격으로 하고 있다. 이는 근로자가 매일 출근하여 8시간을 근로하는 ‘규칙적인 근로’를 상정한 것이다. 그러나 산업구조의 다변화로 인하여 이러한 규칙적인 근로가 적용되지 못하는 사업(장)에 대하여, 현행 「근로기준법」은 근로시간의 결정 및 배치 등을 탄력적으로 운영할 수 있도록 유연근로시간제를 두고 있다. 유연근로시간제는 업무량에 따라 근로시간을 적절하게 배분하거나, 근로자의 선택에 의해 근로시간을 유연하게 운영할 수 있는 제도이다. 현행 「근로기준법」이 예정하고 있는 유연근로시간제는 탄력적 근로시간제(제51조), 선택적 근로시간제(제52조), 사업장 밖 간주근로시간제(제58조 제1항, 제2항), 재량근로시간제(제58조 제3항), 보상휴가제(제57조)가 있다.

이 가운데 탄력적 근로시간제는 사전에 정한 바에 따라 특정한 날 또는 특정한 주의 근로시간이 법정 근로시간(1주 40시간)을 초과하더라도, 일정한 단위기간 동안 평균 근로시간이 법정 근로시간을 초과하지 않으면 법정 근로시간을 초과하지 않는 것으로 보는 제도이다.<sup>49)</sup>

현행 「근로기준법」은 탄력적 근로시간제의 유형을 단위기간에 따라 취업규칙에 정하는 바에 따라 실시할 수 있는 ‘2주 이내 탄력적 근로시간제(제51조 제1항)’와 근로자대표와 서면합의에 따라 실시할 수 있는 ‘3개월 이내 탄력적 근로시간제(제51조 제2항)’로 유형을 구분하고 있다. 이에 따라 2주 이내/3개월 이내 탄력적 근로시간제는 2주 이내/3개월 이내의

49) 임종률(2018), 『노동법』 제16판, 박영사, p.432.

일정한 단위기간을 평균하여 1주 간의 근로시간이 40시간을 초과하지 아니하는 범위에서, 특정한 주에 40시간을 초과하고 특정한 날에 8시간을 초과하여 근로할 수 있다. 다만 2주 이내 탄력적 근로시간제의 경우 특정한 주의 근로시간은 48시간을 초과할 수 없으며, 3개월 이내 탄력적 근로시간제는 특정한 주의 근로시간은 52시간, 특정일의 근로시간은 12시간을 초과할 수 없다. 3개월 이내 탄력적 근로시간제는 근로자대표와의 서면합의로 ‘대상 근로자의 범위’, ‘단위기간’, ‘단위기간의 근로일과 그 근로일별 근로시간’, ‘서면 합의의 유효기간’을 정해야 한다. 탄력적 근로시간제를 실시할 경우 사용자는 기존의 임금 수준이 낮아지지 아니하도록 임금 보전방안을 강구하여야 한다(제51조 제4항).

2018년 3월 20일 1주 최대 52시간 및 특례업종 축소를 골자로 하는 「근로기준법」 개정이 이뤄졌지만, 기존 주 68시간에 맞춰 근로시간을 운용했던 일선 기업들은 근로시간 단축의 준비부족 등을 이유로 시행시기 유예와 더불어 근로시간을 보다 유연하게 활용할 수 있는 제도적 보완책 마련이 필요하다고 주장했다. 이에 따라 실근로시간 단축 제도가 현장에 원활하게 안착할 수 있도록 탄력적 근로시간제를 중심으로 한 유연근로시간제 개편 논의가 이루어졌다. 경제사회노동위원회 산하 노동시간제도개선위원회는 사회적 대화를 통해 탄력적 근로시간제도 개선에 대한 합의를 도출하였다. 이 합의에서는 탄력적 근로시간제의 단위기간 확대(3개월 초과 6개월 이내), 근로일 간 11시간 연속 휴식시간 의무화, 임금저하 방지를 위한 임금 보전방안 마련을 담고 있으며, 이후 이 합의에 근거한 「근로기준법 일부개정법률안」(한정애의원 대표발의)이 국회에 제출되었다. 이외에도 2019년 11월 1일 현재 탄력적 근로시간제와 관련하여 국회에 계류되어 있는 법안은 다음과 같다.

한편 유연근로시간제도가 실질적으로 안착되기 위해서는 각 제도별로 적법한 절차(취업규칙의 변경 또는 근로자대표와의 서면합의)에 따른 제도 도입이 필수적이다. 또한 법적 절차 이외에도 제도의 원활한 운영을 위하여 세부적인 운영에 관한 사항을 마련하여, 노사 간 다툼의 여지를 최소화하는 것이 필요하다.



〈표 4-8〉 탄력적 근로시간제 관련 국회계류법안

의안번호	제안자	주요 내용
2019069	한정애의원 대표발의안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ‘3개월 초과 6개월 이내’의 단위기간 신설</li> <li>• ‘3개월 초과 6개월 이내’ 탄력적 근로시간제 도입 시 근로자대표와의 서면합의, 각 주의 근로일 시작 2주 전까지 근로자에게 근로일별 근로시간 통보</li> <li>• 3개월을 초과하는 탄력적 근로시간제 도입에 따라 11시간 연속 휴식시간 의무화(불가피한 경우 근로자대표와의 서면합의)</li> <li>• 서면합의 당시 예측하지 못한 사유 발생 시 근로자대표와의 협의를 거쳐 주별 근로시간 변경</li> <li>• 임금 보전방안 마련 후 고용노동부 장관에게 신고, 미이행 시 500만 원 이하의 과태료</li> </ul>
2018571	박명재의원 대표발의안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탄력적 근로시간제의 단위기간을 3개월에서 1년으로 확대</li> </ul>
2018477	추경호의원 대표발의안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3개월 단위 탄력적 근로시간제의 도입요건으로 ‘근로자대표와의 서면합의’ 이외에 ‘대상 직무 근로자와의 서면합의’ 추가</li> <li>• 3개월 단위 탄력적 근로시간제의 서면합의 사항 중 ‘단위기간의 근로일과 그 근로일별 근로시간’을 삭제하고, ‘탄력적 근로시간제 운영 기본계획’ 및 ‘근로시간 변경 사전통지의 조건 및 기간’을 추가</li> </ul>
2016427	김관영의원 대표발의안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탄력적 근로시간제의 단위기간을 3개월, 1년으로 개정</li> <li>• 1년 단위 탄력적 근로시간제의 서면합의 주체를 근로자대표에서 근로자로 개정</li> <li>• 1년 단위 탄력적 근로시간제의 서면합의 사항 중 ‘대상 근로자의 범위’ 삭제, ‘근로일별 근로시간’은 ‘근로시간 산정을 위한 기본계획’으로 개정</li> </ul>
2016376	이은권의원 대표발의안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탄력적 근로시간제의 단위기간을 1개월, 1년으로 개정</li> <li>• 1년 단위 탄력적 근로시간제의 서면합의 사항 중 ‘단위기간의 근로일과 그 근로일별 근로시간’을 건설업에 적용 제외하도록 개정</li> </ul>
2016253	김학용의원 대표발의안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탄력적 근로시간제의 단위기간을 3개월, 1년으로 개정</li> </ul>
2015806	장병환의원 대표발의안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탄력적 근로시간제의 단위기간을 1개월, 6개월로 개정</li> </ul>
2015677	정갑윤의원 대표발의안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 3개월 이내의 단위기간을 평균하여 1주간의 근로시간이 52시간을 초과하지 아니하는 범위에서 특정한 주에 52시간을, 특정한 날에 8시간을 초과하여 근로하게 할 수 있도록 개정</li> </ul>
2013143	추경호의원 대표발의안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탄력적 근로시간제의 단위기간을 1개월, 1년으로 개정</li> </ul>
2013140	신보라의원 대표발의안	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 탄력적 근로시간제의 단위기간을 1개월, 1년으로 개정</li> </ul>

자료: 저자 작성.

다만 현행 「근로기준법」상 유연 근로시간제를 도입하기 위한 공통의 도입 요건인 ‘근로자대표와(의) 서면 합의’는 노동현장에서 시행에 혼란이 있는 듯하다. 법적으로 보더라도 「근로기준법」상 ‘근로자대표’와 ‘서면 합의’에 관한 정의 규정들이 존재하지 않기 때문에 개념 및 내용이 불명확하고,<sup>50)</sup> 「근로기준법」을 비롯한 노동관계법령에서 규정하고 있는 다른 집단적 의사결정 체계인 노동조합이나 근로자의 과반수, 취업규칙이나 단체협약 등과의 관계도 규정되어 있지 않기 때문이다(김근주, 2018: 17). 또한 근로자대표를 선출하는 과정이나, 대표의 범위에 관해서도 「근로기준법」은 물론, 노동관계법령에서 어떠한 규정도 두고 있지 않다.<sup>51)</sup> 이러한 문제는 기존의 특례연장이 지속되는 사업(장)에도 공통적으로 적용되는 것으로, 향후 ‘근로자대표와(의) 서면합의’에 관한 구체적·실무적인 내용이 법령으로 확정되는 것이 요구된다.

관광산업의 경우, 기존의 특례연장제도에 사업들이 포함되어 있었기 때문에 근로시간 관리가 적절하게 이루어지지 못했다. 2018년 7월부터 특례연장제도에서 제외된 사업들에서는, 계절적 수요를 감안하기 위한 유연근로시간제의 실시가 필요하다. 다만 「근로기준법」은 구체적인 시행에 관하여 세부적으로 규정하고 있지 않아서, 실제 사업(장)에서 이를 실시하기에 어려움이 많다. 결국 계절적 수요에 대응하기 위한 「근로기준법」상 제도인 탄력적 근로시간제도가 있지만, 현재 국회에 제출된 법안의 내용 이외에도 그 절차 이행에 관해 어떻게 실시할 것인지가 해결되어야 한다.<sup>52)</sup>

50) 일반적인 ‘대표법리’와 법적 의미에서의 ‘합의’ 개념을 통하여 ‘근로자대표와의 서면 합의’의 내용을 도출하는 것은 노동관계법령상 집단적 근로조건 결정 시스템으로서의 의의를 반영하지 못한다(김근주, 2018: 17).

51) 이러한 입법적 공백에도 불구하고, ‘근로자대표와(의) 서면 합의’에서 근로자대표의 개념 및 자격, 선출방법, 신분 보장 등과 ‘서면 합의’의 개념과 형식, 효력 등은 결국 해석론에 의지하고 있는데, 현장에서는 고용노동부의 가이드라인을 중심으로 일반적인 원칙들만 안내되고 있는 실정이다(김근주, 2018: 17).

52) 법이론적으로 볼 때, 유연근로시간제가 실시되면 근로시간 산정기준의 변경, 휴식시간의 변경, 근로시간 인정기준의 수립 등과 같은 근로조건 변경이 발생하게 되는데, 「근로기준법」은 유연근로시간제에서 근로자의 자기결정권 담보 방안으로 ‘근로자대표와(의) 서면 합의’라는 방식을 도입한 것으로 볼 수 있다. 그러나 ‘근로자대표와(의) 서면 합의’가 유연근로시간제에서 근로자의 실질적인 자기결

### 3. 관광산업 규율 법령의 규율 방향

근로시간 단축 문제는 장시간노동을 해소하기 위한 정책적 방향성에서 추진되는 것이지만, 이로 인한 소득감소 문제는 근로자들의 입장에서든 근로시간 단축 정책에 대한 ‘반감’을 가져오게 되는 주요한 이유가 된다. 이번 실태조사 결과, 근로시간 단축으로 인한 애로사항으로는 ‘실질적인 소득 감소’(66.6%), ‘근로시간에 대한 선택권 제약으로 인한 업무효율성 및 직장 만족도 저하’(49.2%), ‘소득 보전 방식 관련 노사갈등 확대’(37.9%), ‘기업의 추가 고용 불가로 인한 기존 직원들의 업무량 증대’(37.6%)로 나타났다. 이러한 결과는 근로시간 단축으로 인한 소득 및 효율성 하락 문제에 대한 근로자들의 우려와 어려움이 크다는 점을 보여준다. 근로시간 단축제도의 개선과 관련하여 응답자의 60%가 개선이 필요하다고 응답하였다. 구체적으로 소득보전이 가장 필요한 개선사항으로 집계되었는데, 근로시간 단축으로 인한 임금 감소분을 ‘기업이 이전 수준으로 보전’하는 것이 필요하다는 의견이 53.5%, ‘정부가 이전 수준으로 보전’하는 것이 필요하다는 의견이 47.9%로 나타났다.

그런데, 2018년 근로시간에 관한 「근로기준법」 개정에서는 임금과 근로시간과의 관계를 명확하게 정리하면서, 주 40시간제 도입 때와 같은 기존 임금수준 및 시간당 통상임금 저하 방지 의무, 즉 ‘임금보전 조치’를 경과 규정으로 두고 있지 않다.<sup>53)</sup> 따라서 임금수준에 관해서는 「근로기준법」을 비롯한 노동관계법령에 관한 직접적인 개입이 쉽지 않은 실정이다.

정권을 담보할 수 있는 방안이 될 수 있는지에 관해서는 명확하지 않으므로, 그 구체적인 선출 방식을 담보하는 것이 필요하다(김근주, 2018: 17).

53) 2003년 「근로기준법」 부칙 <법률 제6974호, 2003. 9. 15.> 제4조(임금보전 및 단체협약의 변경 등) ① 사용자는 이 법 시행으로 인하여 기존의 임금수준 및 시간당 통상임금이 저하되지 아니하도록 하여야 한다.

② 근로자·노동조합 및 사용자는 이 법 시행과 관련하여 단체협약 유효기간의 만료여부를 불문하고 가능한 빠른 시일 이내에 단체협약, 취업규칙 등에 임금 보전방안 및 이 법 개정사항이 반영되도록 하여야 한다.

③ 제1항 및 제2항을 적용함에 있어 임금항목 또는 임금 조정방법은 단체협약, 취업규칙 등을 통하여 근로자·노동조합 및 사용자가 자율적으로 정한다.

관광산업 규율법령들은 산업 활성화에 중점을 두어 왔다. 관광산업 인프라 확충을 위한 중요한 역할을 하는 지방자치단체 역시 관광단지 조성 또는 관광상품 개발, 교통망 확충 등의 거점을 구축하는 데 중점을 두어 왔다. 하지만 관광 서비스의 질을 결정하는 데 있어서, 양질의 인적 서비스가 기반이 된다는 점은 부인할 수 없는데, 실근로시간 단축이라는 전환점에 맞추어 산업의 인적 기준 확충이라는 관점이 필요한 것인지에 관한 고민이 이루어져야 할 것이다.

근로자성 여부에 관계없이, 산업 전반의 일하는 방식을 규율하기 위해서는 개별 산업적 규율에 그 내용을 포함할 필요가 있다. 특히 「근로기준법」상의 근로시간 규율을 엄격하게 하는 것은, 사업체로 하여금 근로계약의 외주화를 야기할 수 있는 위험성을 내포하고 있으므로, 자영업자라 하더라도 최소한의 규율 체계를 확립하는 것이 필요하다. 관광산업지구별로 표준거래시간을 정할 수 있는 법적 근거를 마련하거나, 지방자치단체에 따라서 성수기와 비수기별로 영업시간에 제한을 두는 등의 접근법을 생각해 볼 수 있다.<sup>54)</sup>

관광산업 서비스 질 향상의 측면에서 보면, 불규칙한 노동시간과 장시간노동 환경을 개선하여, 인적 서비스의 질을 향상시키는 것은 관광산업의 경쟁력과 연계되어 있다. 더 나아가 관광산업의 노동시간 기준이 일반 대중의 안전에 직결되어 있는 업종도 존재한다.<sup>55)</sup> 하지만 실근로시간의

54) 이경희·김근주(2018)에서는 호주의 표준영업시간에 관한 사례를 제시하면서, 장시간노동을 방지하기 위한 영업시간 규제 방식 도입 가능성을 검토한 바 있다. 하지만 이러한 방식은 “사회적인 환경과 분위기에 영향을 받게 되는 것으로, ... 사회적인 관행이나 공감대” 여부가 정책 도입의 전제조건으로 작용할 수밖에 없다.

55) 사업용 자동차의 졸음운전을 예방하기 위해 「여객자동차운수사업법」과 「화물자동차운수사업법」 등에 관련 규정을 두고 있다. 「여객자동차운수사업법」 제21조는 운송사업자 준수사항으로 운수종사자에게 안전운전에 필요한 충분한 휴식시간을 보장해야 한다고 규정하고 있다. 「여객자동차운수사업법」 시행규칙 제44조의6에는 운수종사자의 휴식시간 보장을 규정하고 있다. 시내버스운송사업자, 농어촌버스운송사업자 및 마을버스운송사업자는 운수종사자에게 기점부터 종점까지 1회 운행 종료 후 10분 이상의 휴식시간을 보장해야 한다. 참고로 「화물자동차운수사업법」 시행규칙 제21조에서는 운송사업자의 준수사항으로 휴게시간 없이 4시간 연속 운전한 운수종사자에게 30분 이상의 휴게시간을 보장하도록 하고 있다. 「화물자동차운수사업법」 시행규칙 제22조에서는 운수종사자 준수사항으로

단축과 관리라고 하는 정책적 변화에 따라서, 관광산업에서의 인사노무 관리 부담이 증가할 것이 예상된다. 관광이라는 특수성에 따라 낮은 환경들을 접해야 하는 관광객의 입장에서는, 관광지에서의 안전에 대한 위협이 일상생활보다 높게 나타날 수밖에 없는 것은 당연한 일이다. 수익구조라는 측면에서 인건비 부담을 느끼는 사업주에게 충분한 인원을 고용하여 안전에 대응하라는 것이 쉽지 않은 일이지만, 숙박업 등에 관한 안전 및 인원기준 등을 도입하는 것도 ‘지속가능한 관광산업’의 확대를 위해 필요한 방안인지 검토가 이루어져야 할 것이다.

## 제4절 소 결

경제규모가 성장하고, 삶의 질에 대한 인식이 높아지면서 여행과 관광에 대한 관심은 지속적으로 확대되어 왔다. 그러나 최근 일본과의 관계 악화가 심화되기 전인 2018년의 일본 방문객 수가 714만 명에 다다를 만큼,<sup>56)</sup> 국내 관광산업은 국외여행 활성화라는 큰 장벽에 가로막혀 있는 실정이다. 따라서 관광산업에 관한 법령들은 주로, 산업의 촉진이라는 측면에 중점을 두어 왔으며, 이에 따라 관광산업 종사자의 노동환경 및 삶의 질은 정책적인 관심의 대상이 되어 오지 못했던 것이 현실이다.

이러한 상황에서, 2018년 「근로기준법」 개정으로 인한 실근로시간 단축제도의 시행은 관광산업의 근로시간은 물론, 일하는 방식과 종사자의 일-생활 균형에도 큰 영향을 가져온 것으로 보인다. 관광산업 근로자의 주당 평균 근로시간은 최근 3년간 꾸준한 감소세(2017년 49.3시간→2018년 48.41시간→2019년 하반기 45.5시간)를 보였으며, 주 52시간을 초과하

---

휴게시간 없이 4시간 연속 운전한 후에는 30분 이상의 휴게시간을 가질 것을 규정하고 있다.

56) 2019년 1월 일본관광협회에 따르면, 2018년 한국인의 일본 방문객 수는 2017년 대비 40.3% 증가한 714만 명을 기록하여, 처음으로 700만 명을 돌파했다고 밝힌 바 있다.

는 장시간근로 비율 역시 큰 폭의 하락세(2017년 29.4%→2018년 26.55%→2019년 하반기 13.04%)를 보여 왔는데, 이번 조치가 현장에 안착된다면, 과거와 같이 초장시간근로(주 52시간 이상)는 어느 정도 해소될 것으로 보인다.

주말, 성수기와 비수기 간 근무량 편차가 큰 관광업계의 특성상, 현재에도 유연근로시간제의 도입 및 시행비율이 상당히 높게 나타나고 있다. 다만 최근 근로시간 단축에 대한 기업의 실무적 대응은 유연근로시간제의 활용보다는 인건비 및 인력 조정이나 단순 근로시간 관리에 치중되어 있다. 이는 현재의 탄력적 근로시간제도가 단위기간의 문제(3개월 상한)는 물론, 그 실시 절차 등에 있어 모호한 부분이 많다는 점이 원인으로 작용한 것이지만, 산업 경쟁력 차원에서 타당한 접근방식이라고 볼 수 없다.

특히 특례연장 존치 업종이나 기존에 특례연장에 포함되었지만 제외된 업종 모두에, ‘근로자대표와(의) 서면합의’라고 하는 절차적 요건에 대한 구체적·실무적 지침을 명확하게 하는 것이, 입법적 변화에 적법하게 적용할 수 있는 대응방식이라는 점에서, 이에 대한 추가적인 제도 보완이 필요하다.

한편 기업의 입장에서 볼 때, 근로시간 단축이 인사노무상의 부담을 가중시키고, 이에 따라 인력 보강 등에 소극적으로 대응하기 쉬운 것이 사실이다. 하지만 관광산업의 서비스 질 차원에서 보면, 질적·양적 인적 서비스 확충은 필수불가결한 요소이며, 일부 업종의 경우 일반 대중의 안전과 연계되는 경우도 있다. 이를 위하여 관광산업을 규율하는 법령에서는 최소한의 인적기준 등에 관한 원칙을 제시하여, 관광산업의 인적 서비스 질을 제고할 수 있는 방안을 논의하는 것이 필요하다.

## 제 5 장

### 결론 및 정책적 시사점

#### 제1절 조사 및 분석결과 요약

##### 1. 실태조사 결과

본 연구에서는 이강욱·박정은(2011)의 ‘산업연관표상 관광산업 분류’를 참고하여, 관광산업을 10개 세부업종 - 소매업, 식음료업, 숙박업, 여객운송업, 운수보조업, 차량임대업, 여행업, 문화·예술·공연업, 운동경기업, 오락·유흥업 - 을 포괄하는 것으로 설정하고 조사를 진행하였다. 우리나라 관광산업 종사자의 노동 및 생활 실태, 근로시간 단축제의 효과를 종합적으로 분석할 수 있는 기존 조사가 없는 점을 고려하여, 본 연구에서는 2019년 7월 15일부터 8월 2일까지 약 3주 동안, 전국 17개 시도에 거주하는 20~60대의 관광산업 근로자를 대상으로 구조화된 설문지를 이용한 온라인 설문조사를 실시하였다. 전국단위 분석과 조사 결과의 대표성 및 신뢰성을 확보하기 위해, 관광산업 업종별 근로자의 분포를 고려하여 2,300여 명을 대상으로 조사하였으며, 연구목적상 지난 3년간 동일 업종에 종사한 개인으로 조사대상을 한정하였다. 주요 조사결과를 요약하면 다음과 같다.<sup>57)</sup>

57) 여기에서는 전체적인 경향과 업종 및 기업규모 관련 결과만 제시한다. 지면 관계

## 가. 근로시간

2019년 하반기(7월 1일 이후) 기준 관광산업 근로자의 주당 실근로시간의 전체 평균은 45.5시간으로, 전 산업 평균보다 높은 것으로 추정된다.<sup>58)</sup> 업종별로 보면, 특례제외 업종, 그중에서도 노선여객자동차운송업, 영화제작 및 배급·상영업, 숙박업 등에서 47~48시간으로 상대적으로 높은 것으로 조사되었다. 특히 노선여객자동차운송업, 영화제작 및 배급·상영업의 경우에는 주당 52시간을 초과하는 응답자의 비율이 16~20% 정도 되는 것으로 나타났다. 기업규모별 평균 시간은 큰 차이를 보이지 않았으나, 100명 미만 기업의 경우 주당 52시간 초과 응답자 비율(5명 미만 최대 18.5%)이, 300인 이상 대기업의 경우에는 법정 근로시간인 주 40시간 초과~52시간 이하인 비율(50% 내외)이 상대적으로 높게 나타났다. 또한 300인 이상 대기업의 경우에는 주 52시간 초과 비율뿐만 아니라 주 40시간 미만 비율도 상대적으로 낮은 양상을 보였다.

지난 3년간 변화를 살펴보면, 관광산업 근로자의 주당 평균 근로시간은, 2017년 평균 49.3시간, 2018년 48.41시간에서 2019년 후반 45.5시간으로 꾸준한 감소세를 보이며, 3년 동안 약 3.8시간 정도 줄어드는 것으로 나타났다. 주당 평균 근로시간이 52시간을 초과하는 장시간근로의 비율 또한 큰 폭의 하락세를 보였는데, 구체적으로 2017년 29.4%, 2018년 26.55%에서 2019년 전반기 16.02%, 2019년 하반기 13.04%로 절반 수준으로 떨어졌다.<sup>59)</sup>

업종별 변화추이를 보면, 2017년 기준 주당 평균 근로시간이 가장 길었

- 
- 상 생략된 개인·가구 및 직장·업무 특성별 결과는 제2장을 참고하기 바란다.
- 58) 통계청 경제활동인구조사 원자료에 기초한 「장시간 근로 현황」(김복순, 2018)에 따르면, 2017년 기준 주당 평균 근로시간의 전 산업 평균은 42.2시간으로 추산되었는데, 이는 본 연구에서의 2017년 관광산업 평균인 49.3시간보다 낮으며, 2019년 하반기(45.5시간)보다도 낮은 수준이다. 최근으로 올수록 주당 평균 근로시간이 전반적으로 감소하는 추세임을 감안할 때, 관광산업 근로자의 근로시간이 상대적으로 긴 편인 것으로 볼 수 있다.
- 59) 2017년 기준 전 산업의 주 52시간 초과 근로자 비중이 14.9%인 것(「장시간 근로 현황」(김복순, 2018))과 비교하면 관광산업의 장시간근로 비율 또한 상당히 높은 편이다.



던 특례제의 업종에서 지난 3년간 근로시간 감소폭이 가장 크게 나타난 반면, 계속해서 근로시간 특례제도의 적용을 받는 특례존치 업종에서 가장 작은 감소폭을 나타냈다. 특례제의 업종 중, 2017년 기준 주당 평균 근로시간이 52~53시간에 달했던 노선여객자동차운송업, 영화제작 및 배급·상영업은 연평균 1.5~2시간의 높은 감소폭을 보였으며, 비특례 업종 중 장시간근로 경향(2017년 평균 53.3시간)을 보였던 차량임대업 또한 지난 3년간 큰 폭(5시간)의 하락세를 보였다. 반면, 모든 관광 관련 업종 중 2017년 근로시간 평균이 가장 낮은 편으로 조사된 운동경기업, 오락유흥업과 같은 비특례 업종에서는 큰 변화가 관찰되지 않았다. 기업규모와 관련해서는, 규모가 커질수록 지난 3년간 감소폭이 증가하는 관계가 나타났다.

#### 나. 유연근로시간제도

우선, 직장 내 유연근로시간제 시행여부 및 유형에 대해 살펴보면 다음과 같다. 직장에서 유연근로시간제도가 도입·시행되고 있다고 응답한 관광업계 종사자 비율은 약 60%로 상당히 높은 것으로 조사되었는데, 이는 주중과 주말, 성수기와 비수기 간 근무량 편차가 큰 업계의 특성이 반영된 결과로 보인다. 이에 따라 직장에서 시행 중인 유연근로시간제(중복 선택) 중 ‘탄력적 근로시간제’가 29.6%로 가장 많은 응답을 보였고, 이어서 ‘보상휴가제’(23.1%), ‘선택적 근로시간제’(17.8%) 등의 순으로 나타났다. 업종별로는, 2019년 이전까지 근로시간 특례 적용을 받았던 특례제의 업종과 현재까지 계속해서 특례로 남아 있는 특례존치 업종에서, 과거에도 근로시간 규율을 받아왔던 비특례 업종보다, 유연근로시간제를 도입 및 시행하는 직장의 비율이 10~15%p 낮게 나타났다. 특히 특례존치 업종에 속하는 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)의 도입 비율이 47%로 가장 낮았다. 반면, 영화제작 및 배급·상영업, 문화·예술·공연업 등의 예술창작 관련 업종에서는 동 비율이 70%를 상회하였으며, 특히 탄력적 근로시간제나 재량근로시간제와 같은 유연근로시간제를 도입한 직장의 비율이 높았다. 한편, 기업규모별로 보면, 직원 수 기준 규모가 커

질수록 유연근로시간제를 도입 및 시행하는 직장의 비율이 증가하는 경향을 보였는데, 10명 미만 소기업 대비 1,000명 이상 대기업(24%)의 차이는 2배 이상으로 큰 차이를 보였다.

다음으로, 근로자 차원의 유연근로시간제 활용에 대해 살펴보면, 업계 특성상 ‘탄력적 근로시간제’가 38.2%로 가장 높은 응답률을 보였고, 이어서 ‘보상휴가제’(30.4%), ‘선택적 근로시간제’(20.4%) 등의 순으로 나타났다.<sup>60)</sup> 업종별로는, 근로시간 규율상 특례가 존치되는 업종에서, 근로자의 유연근로시간제 활용률이 10%p 이상 떨어지는 것으로 조사되었다. 특히 특례존치 업종에 속하는 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외) 근로자의 비활용률이 35%로 현저히 높았다. 반면, 숙박, 영화제작 및 배급·상영, 오락유흥 업종에서는 유연근로시간제 비활용률이 10% 미만으로 타 업종 대비 낮고, 탄력적 근로시간제 활용 비율이 상대적으로 높은 경향을 보였다. 한편, 숙박업과 여행업의 경우에는 보상휴가제, 예술창작(영화제작 및 배급·상영업, 문화·예술·공연업) 및 오락유흥 업종의 경우에는 재량근로시간제의 근로자 활용 비율이 타 업종 대비 높았다. 한편, 기업 규모별로 보면, 전반적으로 직원 수 기준 규모가 커질수록 유연근로시간제를 활용하는 근로자의 비율이 감소하는 반비례 경향을 보였다. 그러나 300인 이상 대기업 중, 1,000명 미만 기업의 근로자는 탄력적 근로시간제 활용 비율이 과반수(51%)로 두드러지게 높고, 1,000명 이상 기업의 근로자는 보상휴가제의 활용 비율이 40%에 육박하며 모든 유연근로시간제 유형 중 가장 높게 나타났다.

#### 다. 휴 가

임금근로자의 비근무일(off-duty)에 해당하는 연(월)차 휴가에 대한 조사결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 근로자 휴가 유무와 관련하여, 지

60) 직장에서 유연근로시간제도가 도입·시행되고 있다고 응답한 관광업계 근로자(1,347명, 전체의 59%)를 대상으로, 본인이 활용하고 있는 제도(중복 선택)를 질문한 결과이며, 직장 내 제도가 있는 경우 이를 활용하지 않는 근로자는 15%에 불과한 것으로 나타났다.

난해(2018년)에 연(월)차 휴가가 있었다고 응답한 비율은 약 80%로, 관광업계 근로자 5명 중 1명은 휴가를 전혀 이용하지 못하는 것으로 나타났다. 특례구분에 따라서는 특례제외 업종의 무휴가 근로자 비율이 특례존치 및 비특례 업종에 비해 높은 것으로 조사되었다. 업종을 세분하여 보면, 특례제외 업종 중 소매업과 식음료업의 무휴가 비율은 24~30%로 높고, 특례존치 업종 중 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외), 비특례 업종 중 차량임대업 및 여행업의 무휴가 비율은 10% 내외로 상대적으로 낮았다. 기업규모별로는 훨씬 더 뚜렷한 차이를 보인다. 직원 수 기준 규모가 커질수록 무휴가자 비율의 급격한 하락세가 관찰된다. 10명 미만 소기업의 경우에는 무휴가자 비율이 40% 내외에 육박하나 300인 이상 대기업의 경우에는 동 비율이 2~4%에 불과하여 매우 큰 차이를 보인다.

둘째, 근로자 휴가일수와 관련하여, 지난해(2018년)에 연(월)차 휴가가 있었다고 응답한 관광업계 근로자(1,805명, 전체의 약 80%)의 평균 휴가일수는 14.4일로 조사되었으며, 구간별로 나누어 보면 ‘11~15일’이 약 40%, ‘16~20일’이 27% 순으로 높게 나타났다. 특례구분에 따라서는, 특례제외 및 비특례 업종에 비해 특례존치 업종의 평균 연(월)차 휴가일수(16.6일)가 2~3일가량 많은 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면, 특례존치 업종에 속하는 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)의 평균 연가일수가 17.4일로 가장 많고, 특례제외 업종에 속하는 소매업 및 식음료업의 평균 연가일수가 13.4일 수준으로 가장 낮았다. 기업규모별로는, 종업원 수 기준 규모가 커질수록 평균 연가일수가 증가하는 정(+)의 관계를 보인다. 구체적으로, 5인 미만 소기업(10.3일) 대비 300인 이상 대기업(18.4일)의 평균 연가일수는 약 1.8배에 이른다.

셋째, 연가 소진율, 즉 사용가능 연(월)차 휴가 대비 실제 사용한 휴가일수의 비율에 대해 살펴보면, 지난해(2018년)에 연(월)차 휴가가 있었다고 응답한 관광업계 근로자(1,805명, 전체의 약 80%)의 평균 연가 소진율은 73.4%이며, 주어진 연(월)차 휴가를 모두 사용한, 즉 연가 소진율이 100%인 근로자의 비율은 약 44%인 것으로 나타났다. 한편, 연가 소진율이 절반(50%) 이하인 경우(소진율 0인 3.5% 포함)도 25%를 차지하여, 주어진 휴가권을 충분히 사용하지 못하는 근로자가 적지 않았다. 특례구분

에 따라서는, 특례제외 및 비특례 업종에 비해 특례존치 업종의 평균 연가 소진율이 10%p 정도 낮은 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면, 특례존치 업종에 속하는 운수보조업의 평균 연가 소진율이 60%로 가장 낮고, 비특례 업종에 속하는 오락유흥업의 연가 소진율이 89% 수준으로 가장 높았다. 기업규모별로는, 30인 미만 소규모 기업의 연가 소진율이 상대적으로 더 높은 경향을 보이는데, 이는 이들 소규모 기업에서 사용가능한 휴가일수가 더 적고 남은 휴가를 이월하여 사용할 수 없는 경우가 더 많기 때문인 것으로 보인다.

넷째, 휴가사용의 자유와 관련하여 보면, 지난해(2018년) 주어진 연(월)차 휴가를 희망하는 날에 자유롭게 사용할 수 있었는지에 대해, 긍정 응답(‘자유롭게 사용할 수 있었다’는 응답) 비율이 2/3 이상(71%)이지만 부정 응답 비율도 30%에 육박하는 것으로 나타나, 휴가사용에 제약이 있는 경우가 꽤 있는 것으로 조사되었다. 특례구분에 따라서는, 특례존치 및 비특례 업종에 비해 특례제외 업종에서 희망일자 휴가 사용률이 6~7%p 정도 낮은 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면, 특례제외 업종에 속하는 식음료, 영화제작 및 배급·상영, 노선여객자동차운송 업종의 희망일자 휴가 사용률은 62~65%로 가장 낮은 편이고, 특례존치 업종에 속하는 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)이나 비특례 업종에 속하는 문화·예술·공연 및 오락유흥 업종의 동 비율은 78~87%로 가장 높은 수준을 보였다. 한편, 기업규모별로는, 100인 미만 중소기업의 휴가사용 자유권이 상대적으로 더 제약되는(희망일자 휴가 사용률이 상대적으로 더 낮은) 경향을 보였다. 구체적으로, 5인 이상~100인 미만 기업의 희망일자 휴가사용 비율은 66~67%로, 1,000인 이상 기업(82.3%) 대비 15%p 이상 낮은 수준으로 나타났다.

마지막으로, 연가저축제, 즉 사용하지 않고 남은 연가일수를 이월하여 장기휴가로 사용할 수 있도록 하는 제도와 관련하여 살펴보면, 사용할 수 없다는 부정 응답이 75%를 넘는 것으로 나타나, 아직 현장에서의 도입과 실행이 많이 이루어지지 못한 것으로 보인다. 특례구분에 따라서는, 비특례 업종에서의 연가저축제 사용률이 특례제외 및 특례존치 업종에 비해 2%p 정도 낮아 가장 저조한 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면,

특례제외 업종에 속하는 숙박, 영화제작 및 배급·상영, 노선여객자동차 운송 업종의 연가저축제 사용률은 30% 이상으로 가장 높은 수준인 반면, 비특례 업종에 속하는 문화·예술·공연 및 운동경기 업종의 동 비율은 21%로 가장 낮은 수준인 것으로 나타났다. 한편, 기업규모별로는, 직원 수 기준 규모가 증가함에 따라 연가저축제 사용률이 증가하는 경향을 보였다. 특히, 10인 미만 소기업에서는 동 비율이 20%를 하회하는 반면, 300인 이상 대기업에서는 33~44%에 이르는 것으로 나타나, 매우 큰 차이를 보였다.

#### 라. 삶의 질 : 일·생활 균형 및 만족도

근로자의 삶의 질과 관련하여 일·생활 균형 및 만족도에 대한 조사결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 워라벨(WLB: Work-Life Balance) 면에서는, 2019년 후반기(7월 1일 이후) 기준 관광산업 근로자의 일·생활 균형 수준(0~10점 척도)이 10점 만점에 평균 5.3점으로 보통 수준인 것으로 조사되었다. 특례구분별로 보면, 특례존치 업종(5.6점)에서 상대적으로 높고 특례제외 업종(5.2점)에서 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다. 업종별로 좀 더 세분하여 보면, 특례존치 업종에 속하는 운수보조업 및 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)과 비특례 업종에 속하는 차량임대업의 워라벨 수준(5.6~5.7점)이 가장 높은 편이고, 특례제외 업종에 포함되는 노선여객자동차운송업의 워라벨 수준 또한 비슷하게 높게 나타났다. 반면, 숙박업과 운동경기업 근로자의 워라벨 수준은 5점 미만으로 모든 관광 관련 업종 중 가장 낮은 수준을 보였다. 한편, 기업규모에 따른 결과를 보면, 직원 수 기준 규모가 커질수록 대체로 근로자의 평균 워라벨 수준 또한 높아지는 경향이 발견된다. 5인 미만 소기업(5.1점)과 1,000인 이상 대기업(5.9점)의 평균 워라벨 수준은 약 15%(0.8점) 정도의 차이를 보인다.

지난 3년간 일·생활 균형 점수의 변화추세를 보면, 2017년 평균 4.74점, 2018년 4.87점에서 2019년 후반 5.3점으로 꾸준히 증가하는 경향을 보였다. 2017년 기준 워라벨 수준 점수가 가장 낮았던 특례제외 업종에서는

지난 3년간 상승폭이 가장 크게 나타난 반면, 2017년 점수가 가장 높았던 특례존치 업종에서는 더 작은 상승폭을 나타내, 둘 간의 차이가 줄어드는 모습을 보였다. 업종별로 세분하여 보면, 영화제작 및 배급·상영업, 문화·예술·공연업과 같은 예술창작 관련 업종의 경우에는 지난 3년간 가장 높은 상승폭(0.7점)을 보였으며, 2017년 기준 워라벨 수준이 가장 높았던 차량임대업(2017년 5.55점)의 경우에는 0.1점 미만의 매우 작은 증가폭을 보였다. 비특례 업종에 속하는 운동경기업에서도 거의 변화가 관찰되지 않았다. 기업규모와 관련해서는, 300인 이상 대기업에서 워라벨 수준 증가가 300인 미만 중소기업에 비해 더 크게 나타났다.

둘째, 삶에 대한 만족도(Life Satisfaction) 면에서는, 2019년 후반기 기준 관광산업 근로자의 전반적 생활만족도(0~10점 척도)가 10점 만점에 평균 5.5점으로 보통 수준인 것으로 조사되었다. 특례구분별로는 그리 큰 차이를 보이지 않았지만, 특례존치 업종(5.65점)에서 상대적으로 높고 특례제외 업종(5.45점)에서 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다. 업종별로 좀 더 세분하여 보면, 노선여객자동차운송업과 여행업의 전반적인 생활만족도 수준(5.9~6.0점)이 가장 높은 편이고, 식음료업과 오락유흥업의 수준(5.1~5.3점)이 가장 낮은 편으로 나타났다. 한편, 기업규모별로는, 300인 이상 대기업 근로자의 전반적인 생활만족도 수준이 300인 미만 중소기업에 비해 더 높은 경향을 보였다. 특히, 5인 미만 소기업(5.23점)과 1,000인 이상 대기업(6.07점) 간 격차는 약 16%(0.84점)로 가장 큰 차이를 보인다.

지난 3년간 삶에 대한 만족도의 변화 또한, 일·생활 균형 점수와 마찬가지로 꾸준한 증가세 - 2017년 평균 5.24점, 2018년 5.33점, 2019년 후반 5.5점으로 상승하는 추세 - 를 보였다. 특례구분에 따라서는, 지난 3년간 특례제외 업종에서 전반적인 생활만족도가 가장 큰 폭(0.3점)으로 상승한 반면, 비특례 업종에서 가장 작은 폭(0.17점)의 상승세를 보였다. 업종별로 세분하여 보면, 숙박업과 여행업은 가장 높은 상승폭(0.4~0.5점)을 보인 반면, 차량임대업과 오락유흥업은 0.1점 미만의 매우 작은 증가폭을 보였다. 비특례 업종에 속하는 운동경기업에서는 모든 업종 중 유일하게 전반적 생활만족도 수준이 떨어지는 모습을 보였다. 기업규모와 관련해

서는, 300인 이상 대기업에서 전반적 생활만족도 수준의 증가분이 300인 미만 중소기업에 비해 더 크게 나타났으며, 300인 이상~1,000인 미만인 경우의 증가폭이 0.44점으로 가장 크다.

마지막으로, 관광산업 근로자의 시간사용 만족도와 관련하여 자신의 시간사용이 부족한지 여유로운지에 대한 인식을 조사한 결과를 보면, 전체적으로 부족하다고 느끼는 비율이 75% 이상으로 상당히 높게 나타났다. 특례구분별로 보면, 특례존치 업종에서 ‘매우 부족’을 느끼는 비율은 상대적으로 낮고 ‘약간 여유’를 느끼는 비율은 상대적으로 높은 것으로 조사되었다. 업종별로 세분하여 보면, 특례존치 업종에 속하는 여객운송업(노선여객자동차운송업 제외)과 운수보조업, 비특례 업종에 속하는 운동경기업에서의 시간부족감이 상대적으로 낮은 편인 반면, 예술창작(영화제작 및 배급·상영, 문화/예술/공연) 및 오락유흥 업종에서의 시간부족감이 상대적으로 높게 나타났다. 한편, 기업규모와 관련해서는, 1,000인 이상 대기업을 제외하고는, 직원 수 기준 규모가 증가할수록 근로자의 시간부족감이 증가하는 경향을 보였다. 1,000인 이상 대기업의 시간부족 인식 비율(75%)은 10인 미만 소기업과 거의 유사한 수준이다.

#### 마. 근로시간 단축제

최근의 근로시간 단축(주 52시간 상한)제와 관련하여 대응상황 및 애로사항, 개선방향 등에 대해 조사한 결과를 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 관광산업 근로자를 대상으로 최근의 근로시간 단축에 대한 직장의 대응상황을 조사한 결과를 보면, 전체의 56%가 특별한 대응을 하지 않고 있다고 응답하여 기업 차원의 관련 준비가 전반적으로 부족한(활발한 수준은 아닌) 것으로 보인다. 한편, 직장에서 근로시간 단축(주 52시간 상한)과 관련하여 대응하고 있다고 응답(중복 선택)한 경우, 그 방법으로 ‘수당, 복리후생비, 성과급 등 근로자 혜택 및 인건비 감축’이 가장 높은 선택 비율을 보였으며, 그다음으로 ‘정확한 근로시간 산정 및 근태관리를 위한 시스템 도입’, ‘인력 보강(추가채용)’, ‘구조조정을 통한 인력 감축’ 등의 순으로 높게 나타났다. 이러한 결과는, 기업 차원에서는 최근의 근로

시간 단축과 관련하여 인건비 및 인력의 조정, 근로시간 및 근태 관리가 중요한 이슈임을 보여주는 것으로 해석할 수 있다.

특례구분에 따라서는 직장의 대응여부에 있어 큰 차이는 없었으나, 근로시간 특례제도의 적용을 더 이상 받지 못하는 특례제외 업종에서 ‘특별한 대응이 없다’는 응답 비율이 상대적으로 낮게(대응률이 상대적으로 높게) 나타났다. 기업규모별로 보면, 대체로 직원 수 기준 규모가 작을수록 무대응 응답 비중이 높아지는 경향을 보이며, 특히 10명 미만 기업인 경우에는 동 비율이 70%에 육박하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 근로시간 단축의 기업규모별 단계적 확대에 따른 지연효과, 중소기업의 상대적 어려움 등에 기인한 것일 수 있다.

둘째, 최근의 근로시간 단축(주 52시간 상한)에 대한 관광산업 근로자 본인의 대응여부를 조사한 결과, 전체의 90% 이상이 특별한 대응을 하지 않고 있다고 응답하여 근로자 개인 차원의 변화는 거의 없는 것으로 보인다. 한편, 근로시간 단축에 대응하고 있거나 할 계획이라고 응답한 근로자의 경우(전체의 8.2%, 187명), 그 방법(중복 선택)으로 ‘현재 직장 근무를 유지하면서 새로운 부업 활동(부업 구직활동 포함)’을 선택한 비율이 38%로 가장 높고, 이어서 ‘현재 직장 근무를 유지하면서 사측에 임금 보전 요구’(29.4%), ‘좀 더 유연하게 근무시간을 조정할 수 있는 직장으로 이직’(28.9%), ‘좀 더 많은 소득이 보장되는 직장으로 이직’(28.3%) 순으로 높게 나타났다. 이러한 결과는, 근로시간 단축에 대해 대응하는 경우, 근로자들은 현직에서 임금수준을 유지할 수 있는 방법을 찾거나 좀 더 좋은 조건의 다른 직장으로 이직하는 방식으로 대응할 가능성이 높으며, 특히 소득보전이 주요 동기임을 보여준다.

셋째, 근로시간 단축에 대한 만족도 조사에서는, 전반적인 만족도가 10점 만점에 평균 5.2점으로 보통 수준인 것으로 나타났다. 특례구분에 따른 차이를 살펴보면, 최근 근로시간 규율제도 변화의 직접적인 영향을 받는 특례제외 업종에서의 만족도가 평균 5.1점으로 상대적으로 낮은 것으로 조사되었다. 특례제외 업종 중 특히 식음료 및 숙박 업종에서 근로시간 단축에 대한 만족도가 5점 미만으로 낮게 나타났다. 한편, 세부업종별로 나누어 보았을 때, 가장 높은 만족도를 보인 업종은 차량임대업(5.9점)



으로 나타났으며, 여행업이나 운수보조업 또한 타 업종 대비 상대적으로 높은 만족도 수준(5.6점)을 보였다. 기업규모와 관련해서는, 직원 수 기준 규모가 커질수록 만족도 점수가 높아지는 정(+)의 관계가 확인되었다. 5인 미만 소기업(4.96점)과 1,000인 이상 대기업(5.72점) 간에 약 15%(0.76점)의 차이를 보인다.

넷째, 근로시간 단축 관련 애로사항 조사에서는, 근로시간 단축으로 인한 소득 및 효율성 하락 문제에 대한 근로자들의 우려와 어려움이 큰 것으로 나타났다. 애로사항이 있는 경우(전체의 27.5%, 628명), 3순위 응답까지 합산 기준으로, ‘실질적인 소득 감소’(66.6%)를 가장 큰 애로사항으로 언급하였으며, 다음으로 ‘근로시간에 대한 선택권 제약으로 인한 업무 효율성 및 직장 만족도 저하’(49.2%), ‘소득 보전 방식 관련 노사갈등 확대’(37.9%), ‘기업의 추가 고용 불가로 인한 기존 직원들의 업무량 증대’(37.6%) 등의 순으로 높은 응답률을 보였다. 전체 애로사항 1위로 꼽힌 ‘실질적인 소득 감소’는, 특히 식음료 및 숙박 업종, 5인 미만 소기업에서 비교집단에 비해 상대적으로 높게 나타났으며, ‘근로시간에 대한 선택권 제약으로 인한 업무효율성 및 직장 만족도 저하’의 어려움은 여행 및 문화/예술/공연 업종, 300인 이상~1,000인 미만 대기업에서 상대적으로 높게 나타났다.

마지막으로, 근로시간 단축(주 52시간 상한)제에 대한 개선과 관련해서는 개선이 ‘필요하다’는 응답이 전체의 60%를 차지하는 것으로 나타나, 향후 단계적 시행과정에서 개선 및 보완을 고려할 필요가 있어 보인다. 필요성을 인정한 응답자(전체의 59.6%, 1,360명)에 한해 개선방향을 조사한 결과, 3순위까지의 응답을 합산한 기준으로 보면, 근로시간 단축으로 인해 감소한 임금을 ‘기업이 이전 수준으로 보전’하는 것이 필요하다는 의견이 1위(53.5%), ‘정부가 이전 수준으로 보전’하는 것이 필요하다는 의견이 2위(47.9%)를 차지하여, 소득보전이 가장 필요한 개선사항(임금감소가 가장 큰 우려사항)으로 꼽혔다. 이어서 동 기준을 적용하였을 때, 3위는 ‘보다 유연한 근무시간 선택이 가능하도록 제도 개선’(40.7%), 4위는 ‘성수기 탄력근무제의 보다 유연한 시행’(33.9%)으로 나타나, 유연근로시간제의 개선 및 확대 또한 중요한 이슈인 것으로 확인되었다.

## 2. 근로시간 단축제의 효과 분석결과

본 연구에서는 법정 최대 주당 근로시간을 52시간으로 제한하는 근로시간 단축제가 관광산업 근로자의 실근로시간, 일·생활 균형 및 만족도에 미치는 효과를 분석하였다. 분석자료로는, 2017년 이후 관광산업에 종사하는 임금근로자 2,300여 명을 대상으로 2019년 7월 15일부터 3주간 조사한 실태조사에서 수집된, 지난 3년간 주당 실근로시간, 일·생활 균형 수준, 전반적 생활만족도 및 여가생활 만족도 자료와 개인 및 가구, 직장 및 업무 특성 자료를 이용하였다. 분석방법은 OLS 회귀분석을 이용하였는데, 관광산업 내 특례업종 여부와 기업규모에 따른 근로시간 단축제의 적용 차이를 이용하여, 베이스라인을 통제하는, 즉 control group 대비 treatment group의 변화(difference-in-difference)를 제도의 효과로 추정하는 방법을 통해 엄밀성을 더하고자 하였다. 또한 이분산성에 강건한 표준오차를 추정함으로써 분석결과의 편향(bias)을 줄이고자 하였다.

분석결과, 최근의 근로시간 단축(주 52시간 상한)제는 관광산업 근로자의 삶의 질 측면에서 긍정적인 효과를 보였다. 우선, 근로시간과 관련해서는, 주당 근로시간(연장근로시간 포함)의 상한을 68시간에서 52시간으로 단축하면, 관광산업 근로자의 주당 실근로시간은 1.7~2.8시간 감소하는 것으로 나타났다. 근로시간 감소폭은 유경준·이진(2014)의 결과(주 40시간제의 효과)에 비해 작은 경향을 보였는데, 이는 소정근로시간이 아닌 연장근로시간 단축의 효과, 또는 제도 시행 초기의 지연효과 때문일 가능성이 있다. 주 52시간 상한제는 소정근로시간은 주 40시간으로 동일한 상태에서 연장근로시간을 주 12시간으로 제한하여 총근로시간을 단축하는 것이므로, 소정근로시간을 단축하는 경우보다 제도의 실질적인 영향을 받는 근로자가 더 적을 수 있고, 그에 따라 제도의 효과가 더 작게 나타날 수 있다. 또한 관광산업 중 특례제외 업종(5개 업종)은 2019년 7월부터 주 52시간 상한제의 적용을 단계적으로 받게 되어 있는데 제도기간이 있기 때문에, 제도적용 직후 조사에서는 엄격하게 규정을 준수하지 않는 경우가 많이 포함될 수 있고, 따라서 제도의 효과가 더 작게 나타날 수 있다.

다음으로, 일·생활 균형 및 생활만족도와 관련해서는, 주당 총근로시간의 상한을 68시간에서 52시간으로 단축하면, 관광산업 근로자의 일·생활 균형 수준 점수는 0.47~0.67점, 전반적 생활만족도 점수는 0.27~0.36점, 그리고 여가생활 만족도 점수는 0.4점 내외 증가하는 것으로 나타났다. 이렇듯 본 연구에서는 앞선 선행연구 결과와는 달리 근로시간 단축이 일·생활 균형 및 생활만족도에 일관적으로 긍정적인 영향을 보였는데, 이는 우리나라, 특히 관광산업 근로자들의 장시간근로 수준이 워낙 높은 편이기 때문인 것으로 생각된다.

이상의 결과를 요약하면, 주 52시간 상한제는 관광산업 근로자의 근로시간을 줄이고 일·생활 균형과 생활만족도 수준을 높임으로써 삶의 질을 향상시키는 긍정적인 역할을 한다고 볼 수 있다. 다만, 이러한 결과 해석 시 분석대상 및 자료의 한계에 주의할 필요가 있다. 본 연구는 분석대상이 관광산업 근로자로 한정되어 있기 때문에 우리나라 전체 근로자에 대한 결과로 일반화하기에는 무리가 있다. 또한 본 연구는 제도 시행 이전(2017년)에 대해서는 회고적으로 조사한 일회성 횡단면 자료에 기초하여 제도 시행 초기의 효과를 분석한 것이므로, 향후 자료(더 장기간 축적된 패널자료 등)와 방법론 면에서 개선의 여지가 남아 있다.

〈표 5-1〉 근로시간 단축(주 52시간 상한)제의 효과 분석결과 종합

종속변수	근로시간 단축의 효과	
	모형 (1)	모형 (2)
주당 실근로시간	-1.7489***	-2.7788***
위라벨 수준	0.4651***	0.6716***
전반적 생활만족도	0.2747**	0.3637*
여가생활 만족도	0.3621***	0.4158**

주: 1) 모형 (1)은 특례제외 및 비특례 업종을 대상으로 기업규모별 제도적용 차이(300인 이상 기업에만 적용)를 이용하여 분석한 결과이며, 모형 (2)는 특례제외 및 특례준치 업종을 대상으로 제도적용의 차이(특례제외 업종의 300인 이상 기업에만 적용)를 이용하여 분석한 결과임. 두 모형 모두 개인 및 가구, 직장 및 업무 특성이 통제되어 있음.

2) OLS 추정결과(with robust standard error).

3) \*\*\* p<0.01, \*\* p<0.05, \* p<0.1.

## 제2절 정책적 시사점

이상의 실태조사 결과 및 제도변화 효과 분석결과를 바탕으로 도출된 정책적 개선방향을 제시하면 다음과 같다.

우선, 관광산업 주당 실근로시간은 지속적으로 감소하고 있지만, 여전히 전 산업 평균보다 높은 것으로 나타나며, 특히 특례연장 존치 사업에서 그 실근로시간 단축 정도가 적은 것으로 나타났다. 특례연장 존치 사업 중에서 관광산업에 해당하는 여객운송의 경우, 장시간노동으로 인한 폐해는 해당 근로자의 건강과 삶의 질에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 일반 대중의 안전에도 큰 영향을 미친다. 이에 따라 「근로기준법」에 의한 근로시간 관리방식 이외에도, 산업법적 접근법이 이루어지고 있다. 육상운송, 수상운송, 항공운송 등에서 근로자들의 ‘안전운전에 필요한 휴식시간 보장’ 여부에 관한 주무부처(국토교통부)의 실질적인 관리·감독이 요구된다.

다음으로, 관광산업에서 직장 내 유연근로시간제 시행 비율은 타 산업에 비하여 상당히 높은 것으로 나타났다. 그중에서 탄력적 근로시간제(29.6%)와 보상휴가제(23.1%)의 활용도가 높은 것으로 조사되고 있다. 성수기와 비수기에 따라 업무량의 변동이 큰 관광산업에서, 계절적 수요에 대응하기 위한 유연근로시간제가 활용되는 것은 당연하게 받아들일 수 있다. 다만 과거에 근로시간에 대한 관리가 엄격하게 이루어지지 않았던 특례연장 대상 업종에서는 아직까지 유연근로시간제를 도입하는 비율이 상대적으로 낮게 나타나고 있는바, 향후 탄력적 근로시간제의 도입을 검토하는 사업(장)이 더 확대될 것으로 보인다. 문제는 현행 탄력적 근로시간제의 단위기간은 최대 3개월로 제한되어 있으며, 도입 절차인 ‘근로자대표와(의) 서면 합의’에 대한 세부적 내용이 법령에 상세하게 규정되어 있지 않다. 따라서 현재 국회에 계류되어 있는 탄력적 근로시간제의 단위기간 확대(3개월 초과 6개월 이내 탄력적 근로시간제 도입)와 함께 ① 근로자대표의 선출 방식과 절차, ② 서면 합의의 내용과 형식,<sup>61)</sup> ③ 기타 다

른 대표제도(특히 노사협의회 근로자위원)와의 관계 등에 대한 제도 보완이 이루어질 필요가 있다.<sup>62)</sup>

또한, 전 산업에 걸쳐 나타나는 연차휴가 취득 및 사용일수에 관한 문제점은 관광산업에도 지속적으로 나타나고 있다. 근로자들의 연차휴가 축진은 전체 관광산업의 활성화를 가져오지만, 정작 관광산업 종사자들의 경우 연차휴가의 취득이나 활용은 저조한 실정이다. 특히 소매업과 식음료업 등 소규모의 사업장이 다수 존재하는 관광산업에서는 상시 4인 이하의 근로자를 사용하거나 동거하는 친족만을 사용하는 사업 등이 다수 존재하는바, 「근로기준법」상 적용 범위에 포섭되지 못해서, 법적인 연차휴가권이 발생하지 않는다.<sup>63)</sup> 연차휴가의 취득을 단순하고 명확하게 제편하여 근로자들에게 연차휴가의 권리성을 명확하게 하는 인식 개선이 필요함은 물론, 「근로기준법」상 적용 범위를 규정한 제11조의 타당성에 관한 근본적인 검토가 필요하다.

마지막으로, 실근로시간 단축 조치에 관한 기업의 대응방안에 대한 검토가 필요하다. 그동안 특례연장 사업이 다수 존재하여 왔던 관광산업의 특성상, 이 산업에 포섭되는 업종들에서는 엄격한 근로시간 관리가 이루어졌다고 보기 어렵다. 이에 따라 기업에는 ‘정확한 근로시간 산정 및 근태관리를 위한 시스템 도입’이나 ‘인력 보강(추가채용)’이 요청되지만, 실제로 근로시간 단축 조치와 관계없는 ‘수당, 복리후생비, 성과급 등 근로자 혜택 및 인건비 감축’이나 ‘구조조정을 통한 인력 감축’ 등의 방식도 나타나고 있다. 근로시간 단축에 대한 기업의 실무적 대응이 유연근로시

61) 탄력적 근로시간제(제51조)에서는 ① 대상 근로자의 범위, ② 단위기간, ③ 단위기간의 근로일과 그 근로일별 근로시간, ④ 유효기간 등을 정하도록 규정하고 있지만, 서면 합의 당사자들이 어떠한 방식으로 체결하며, 그 유효기간은 무엇인지에 대하여 규정하고 있지 않다.

62) 한편 보상휴가제의 경우에도, 「근로기준법」 제57조는 ‘근로자대표와의 서면 합의’ 이외에, 보상휴가의 내용에 관하여 규정하고 있지 않으므로, 휴가 부여방식, 임금 청구권과의 관계, 보상휴가의 부여일수 등이 문제 될 수 있다. 보상휴가제를 적법하게 시행한 것인지를 판단하기 위한 실질적인 기준이 「근로기준법」 시행령 등에서 제시될 필요가 있다.

63) 「근로기준법」 제11조(적용 범위) ① 이 법은 상시 5명 이상의 근로자를 사용하는 모든 사업 또는 사업장에 적용한다. 다만, 동거하는 친족만을 사용하는 사업 또는 사업장과 가사(家事) 사용인에 대하여는 적용하지 아니한다.

간제의 활용보다는 인건비 및 인력 조정이나 단순 근로시간 관리에 치중되는 것은, 장시간노동 해소라고 하는 정책적 방향성은 물론, 인적 서비스를 바탕으로 하는 관광산업의 특성과도 부합되지 않는다. 탄력적 근로시간제를 비롯한 기존의 제도들을 활용할 수 있는 가능성을 높이는 한편, 관광산업 규율 체계에서 적정 인력에 대한 가이드라인 제시 등을 통하여, 근로시간 단축이 인력감축으로 나타나는 부작용을 막기 위한 검토가 필요하다.

## 참고문헌

- 고용노동부(2010), 『실근로시간 단축 관련 외국사례 및 개선방안 연구』.
- \_\_\_\_\_(2018), 「개정 근로기준법 설명자료」.
- \_\_\_\_\_(2018), 「유연근로시간제 가이드」, 고용노동부 근로기준혁신추진팀.
- 국정기획자문위원회(2017), 「문재인정부 국정운영 5개년 계획」.
- 권태일·송철재(2018), 『문화체육관광 일자리 측정지표 개발에 관한 연구』, 한국문화관광연구원 연구보고서.
- 김근주(2018), 「근로시간법제의 현황과 과제」, 『노동리뷰』 6월호, 한국노동연구원.
- 김복순(2018), 「장시간 근로 현황」, 『월간 노동리뷰』 2018년 6월호, 한국노동연구원, pp.70~74.
- 김상태·김향자·류광훈·김영준·김현주·이원희·최경은 외(2018), 『제5차 관광진흥 5개년 계획 수립연구』, 한국문화관광연구원·문화체육관광부 연구보고서.
- 김상태·류광훈·전효재·조아라·정광민(2016), 『관광진흥 5개년 계획 수립을 위한 기초연구』, 한국문화관광연구원 연구보고서.
- 김유선(2008), 「법정 근로시간 단축이 실근로시간, 고용, 실질임금에 미친 영향」, 『산업노동연구』 14 (2), 한국산업노동학회, pp.1~21.
- \_\_\_\_\_(2018), 『문재인 정부 출범 1주년 토론회 자료집』.
- 김형락(2012), 『법정 근로시간 단축의 영향: 실근로시간, 고용, 임금에 대한 효과』, 서강대학교 석사학위논문.
- 노동부(2000), 『다른 나라의 근로시간, 궁금합니다』.
- 박지순·백정숙·이병현(2015), 『근로시간 특례업종 실태조사 및 개선방안 연구』, 경제사회발전노사정위원회.
- 박지순·전윤구·손향미·이정현·조아란(2010), 『근로시간 특례 사업 실태조사 및 개선방안 연구』, 고려대학교 산학협력단·고용노동부

연구보고서.

백응기·오완근(2002), 「법정 근로시간 단축에 따른 생산효과의 단기 분석」, 『경제학연구』 50 (4), 한국경제학회, pp.69~100.

송철재(2019), 「문화체육관광 관련 산업 일자리조사 결과」, 한국문화관광연구원 웹진 『문화관광』 2019.01호.

신관호·신동균·유경준(2002), 「법정 근로시간 단축의 경제적 효과」, 『노동경제논집』 25 (3), 한국노동경제학회, pp.1~34.

안주엽·이규용(2001), 「법정 근로시간 단축의 노동시장효과: 제조업을 중심으로」, 『노동동향분석』 14 (1), 한국노동연구원, pp.151~170.

유경준·이진(2014), 「근로시간 단축의 고용효과 분석: 기업규모별 추정을 중심으로」, 『노동경제논집』 37 (1), 한국노동경제학회, pp.1~28.

이강욱·박정은(2011), 『관광산업의 경제효과 분석 - 2009년 산업연관표 기준』, 한국문화관광연구원 연구보고서.

이경희·김근주(2018), 『시간빈곤에 관한 연구』, 한국노동연구원 연구보고서.

이용관(2015), 「근로시간 단축이 근로자의 생활과 근로환경에 미치는 영향」, 『경제학연구』 63 (2), 한국경제학회, pp.37~64.

임서정(노동부)(2001), 『일본의 근로시간단축에 관한 연구』.

임종률(2018), 『노동법』 제16판, 박영사.

Albertsen, K., G. Rafnsdóttir, A. Grimsmo, K. Tómasson, and K. Kauppinen(2008), "Workhours and Worklife Balance," *Scandinavian Journal of Work, Environment & Health (SJWEH) Supplements* 5, pp.14~21.

Askenazy, P.(2004), "Shorter Work Time, Hours Flexibility and Labor Intensification," *Eastern Economic Journal* 30 (4), pp.603~614.

Beddoe, C.(2004), "Labour Standards, Social Responsibility and Tourism," Tourism Concern.

Cette, G., N. Dromel, and D. Méda(2004a), "Les Déterminants du Jugement des Salariés sur la RTT," *Économie et Statistique*



- n°376-377, pp.117~151.
- \_\_\_\_\_(2004b), “Les Pères : Entre Travail et Famille [Les Enseignements de Quelques Enquêtes],” *Recherches et Prévisions* n°76, pp.7~21.
- Collewet, M. and B. Loog(2015), “The Effect of Weekly Working Hours on Life Satisfaction,” IZA Paper.
- Estevão, M. and F. Sá(2007), “The 35-Hour Workweek in France : Straightjacket or Welfare Improvement?” mimeo(draft paper prepared for the 46th Panel Meeting of Economic Policy in Lisbon, September 2007).
- Fagnani, J. and M.-T. Letablier(2003), “La Réduction du Temps de Travail A T-elle Amélioré La Vie Quotidienne des Parents de Jeunes Enfants?” *DARES Premières Synthèses* n°01.2, pp.1~10.
- Hamermesh, D., D. Kawaguchi, and J. Lee(2017), “Does Labor Legislation Benefit Workers? Well-Being after an Hours Reduction,” *Journal of the Japanese and International Economies* 44, pp.1~12.
- Hunt, J.(1999), “Has Work-Sharing Worked in Germany?” *The Quarterly Journal of Economics* 114 (1), pp.117~148.
- Holly, S. and A. Mohnen(2012), “Impact of Working Hours on Work-Life Balance,” SOEPpapers No.465.
- ILO(2017), “ILO Guidelines on Decent Work and Socially Responsible Tourism.”
- Kawaguchi, D., H. Naito, and I. Yokoyama(2008), “Labor Market Response to Legal Work Hour Reduction : Evidence from Japan,” manuscript.
- Lepinteur, A.(2019), “The Shorter Workweek and Worker Wellbeing : Evidence from Portugal and France,” *Labour Economics* 58, pp.204~220.

- Méda, D. and R. Orain(2002), “Transformations du Travail et du Hors Travail : Le Jugement des Salariés sur la Réduction du Temps de Travail,” *Travail et Emploi* n°90, pp.23~38.
- Raposo, P. and J. van Ours(2010), “How Working Time Reduction Affects Jobs and Wages,” *Economics Letters* 106(1), pp.61~63.
- Rudolf, R.(2014), “Work Shorter, Be Happier? Longitudinal Evidence from the Korean Five-Day Working Policy,” *Journal of Happiness Studies* 15 (5), pp.1139~1163.
- Skans, O.(2004), “The Impact of Working-Time Reductions on Actual Hours and Wages : Evidence from Swedish Register-Data,” *Labour Economics* 11 (5), pp.647~665.
- Valcour, M.(2007), “Work-Based Resources as Moderators of the Relationship between Work Hours and Satisfaction with Work - Family Balance,” *Journal of Applied Psychology* 92 (6), pp.1512~1523.

[통계자료]

「2017 관광사업체기초통계조사」.

「사업체노동실태현황」 2017년 자료.

◆ 執筆陣

- 이경희(한국노동연구원 선임연구위원)
- 김근주(한국노동연구원 부연구위원)

관광산업 종사자의 노동시간 실태와 삶의 질 연구

- |            |   |
|------------|---|
| ▪ 발행연월일    | 2019년 12월 26일 인쇄<br>2019년 12월 30일 발행  |
| ▪ 발 행 인    | 배 규 식   |
| ▪ 발 행 처    | <b>한국노동연구원</b><br>300147 세종특별자치시 시청대로 370<br>세종국책연구단지 경제정책동<br>☎ 대표 (044) 287-6080 Fax (044) 287-6089 |
| ▪ 조 판 · 인쇄 | 도서출판 창보 (02) 2272-6997  |
| ▪ 등 록 일 자  | 1988년 9월 13일  |
| ▪ 등 록 번 호  | 제13-155호  |

© 한국노동연구원 2019      정가 8,000원

ISBN 979-11-260-0357-0