콜센터 노동자 권리찾기 수첩

# 콜센터

## 입사부터 퇴사까지

민주노총

민주노총

기획

전국사무금융서비스노동조합 사무금융 우분투재단

검토

민주노총 법률원 권두섭 변호사

공인노무사사무소 노동해방 김요한 노무사

01 근로계약서

02 취업규칙

03 최저임금

04 노동시간

05 휴게시간과 휴일

06 가산수당(연장/야간/휴일)

07 임금명세서

08 휴게시설

09 연차유급휴가

10 임신·출산·육아·돌봄

11 직장 갑질(직장 내 괴롭힘, 직장 내 성희롱)

12 고객 갑질

13 산업재해

14 노동조합

15 권고사직·해고, 전환배치

16 퇴사시 금품 청산

17 실업급여

#노동조합 톡톡! <조합원 인터뷰>
#콜센터 단체협약 살펴보기

# 입사

## 01 근로계약서

회사가 근로계약서 작성을 계속 미루려고 합니다. 안 써도 괜찮은 건가요?

**근로계약서는 반드시 작성하고 받아야 합니다.**

사용자는 단 1명을 고용하더라도 반드시 근로계약서를 작성해서 서면(또는 전자문서)으로 노동자에게 교부해야 합니다.

위반 시 500만원 이하의 벌금

일용직, 아르바이트, 계약직, 파견, 단시간근로 등 고용형태와 관계없이 노동자라면 근로계약서를 요구할 권리가 있습니다.

통상 노사 간 분쟁이 발생하는 경우 근로계약서를 가장 먼저 확인하게 되므로 근로계약서를 정확히 작성하는 것이 중요합니다.

## ● 근로계약서에 꼭 들어가야 할 내용

- ☑ 임금(구성항목, 계산 방법, 지급 방법)
- ☑ 소정근로시간
- ☑ 주휴일
- ☑ 연차유급휴가
- ☑ 근무 장소 및 근무 내용

## ● ○○ 카드회사? XX 콜센터 업체?

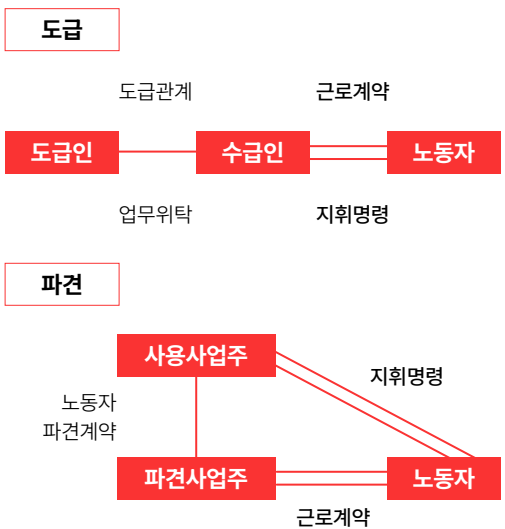
근로계약상의 사용자가 누구인지 정확히 확인해야 합니다. ○○카드회사 고객센터 업무를 담당하는 정규직으로 채용공고가 올라와도 XX콜센터 업체의 정규직일 수 있습니다.

업무를 위탁받은 XX콜센터 업체가 사용자라면 임금 지급 의무 등 노동관계 법령상의 책임은 XX콜센터 업체가 지게 됩니다.



## ● 도급과 파견

'도급'은 수급인(하청업체)이 어떤 업무를 완성한 대가로 도급인(원청업체)으로부터 보수를 받는 계약입니다. 이때 수급인(하청업체)이 고용한 노동자는 도급인(원청업체)에게 지휘명령을 받지 않습니다.
'근로자파견'은 파견사업주가 고용한 노동자를 다른 기업(사용사업주)에 파견하는 계약을 말합니다.. 이때 파견노동자는 사용사업주로부터 지휘명령을 받아 근로를 제공합니다.



근로자파견은 아무 때나 회사 마음대로 할 수 있는 게 아니며 파견법의 엄격한 제한을 받습니다. 즉 파견근로 사용 기간은 총 2년을 넘을 수 없으며, 파견업체는 고용노동부의 허가를 받은 곳이어야 합니다.

이 때문에 적지 않은 업체가 '근로자파견'을 '도급'('위탁')으로 위장해 놓습니다. 그러나 원청업체(카드회사)가 하청업체(콜센터) 노동자들에게 직접 지휘명령을 했다면, 이는 불법파견에 해당합니다. 불법파견을 한 원·하청업체는 모두 처벌되며, 원청업체(카드회사)는 콜센터 노동자들을 직접 고용해야 합니다.



## 근로계약서 확인사항

표준근로계약서 작성 방법 예시

_____(이하 "사업주"라 함)과(와) _____(이하 "근로자"라 함)은 다음과 같이 근로계약을 체결한다.

**1. 근로계약 기간**

____년 __월 __일부터 ____년 __월 __일까지

- ☑ 근로계약기간을 정하지 않는 경우에는 "근로개시일"만 기재
- ☑ 사업주가 누구인지 확인
- ☑ 계약기간, 계약직, 정규직 등 고용형태 확인

**2. 근무장소**

_____

- ☑ 실제 정확한 근무 장소 기재

**3. 업무의 내용**

_____

- ☑ 실제 어떤 업무를 하는지 정확히 기재

**4. 소정근로시간**
__시 __분부터 __시 __분까지
(휴게시간 __시 __분 ~ __시 __분)

☑ 소정근로시간 : 법정근로시간(일 8시간, 주 40시간) 내에서 실제로 정한 근로시간

☑ 휴게시간은 근로시간 도중에 부여해야 하며, 지나치게 짧게 분할해서 부여할 수 없음

**5. 근무일/휴일**
매주 ___일(또는 매일단위) 근무
주휴일 매주 ___요일

☑ 유급휴일(주휴일)은 무슨 요일로 하는지 확인

**6. 임금**
· 월(일, 시간)급 : _____원
· 상여금 : 있음 ( ) _____원 없음 ( )
· 기타급여(제수당 등) : 있음 ( ) 없음 ( )
· 임금 지급일 : 매월(매주 또는 매일) ___일(휴일의 경우는 전일 지급)



· 지급 방법 : 근로자에게 직접 지급 ( )
근로자 명의 예금통장에 입금 ( )

**7. 연차유급휴가**
근로기준법에서 정하는 바에 따라 부여함

**8. 사회보험 적용 여부**(해당란에 체크)
☐ 고용보험 ☐ 산재보험 ☐ 국민연금 ☐ 건강보험

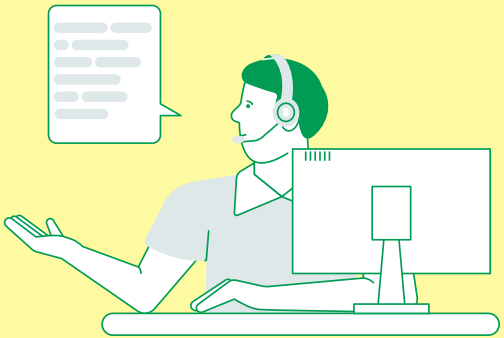
**9. 근로계약서 교부**
사업주는 근로계약을 체결함과 동시에 본 계약서를 사본하여 근로자의 교부요구와 관계없이 근로자에게 교부함(근로기준법 제17조 이행)

**10. 근로계약, 취업규칙 등의 성실한 이행 의무**
이 계약에 정함이 없는 사항은 근로 기준법령에 의함

☑ **서명하기 전에 근로계약서를 꼼꼼히 읽어보세요.**

▶ 근로계약도 '계약'입니다! 근로계약서는 2부를 작성해서 1부를 교부 받습니다.

▶ 근로기준법을 위반한 근로계약은 효력이 없습니다. 근로계약의 내용이 근로기준법보다 못할 때는 근로기준법이 강제 적용됩니다.



# 재직

## 02 취업규칙

회사가 취업규칙을 변경한다면서 서명하라고 하는데, 서명한다고 불이익이 있을까요?

**회사에서 변경하려는 내용을 꼼꼼히 확인한 후, 노동조건이 불리하게 변경된다면 서명을 거부하셔도 됩니다. 회사가 서명을 요구하는 경우는 대부분 노동조건이 불리하게 변경되는 경우입니다.**

취업규칙은 사규, 인사 규정 등 명칭과 관계없이 사용자가 사업장 내에서 통일적으로 적용되는 노동조건 및 복무규율에 관해서 일방적으로 작성한 규칙을 의미합니다.

10인 이상 노동자가 일하고 있는 사업장이라면 사용자는 의무적으로 취업규칙을 작성하고 고용노동부장관에게 신고해야 합니다.

위반 시 500만 원 이하의 과태료

또한 노동자가 자유롭게 열람할 수 있는 장소에 항상 게시하여 널리 알려야 합니다.

취업규칙에는 근로계약서에 담지 못한 노동자의 근로조건에 대해서 보다 구체적으로 규정되어 있기 때문에 입사 후 반드시 확인할 필요가 있습니다.

## ● 취업규칙 주요 기재사항

취업규칙 역시 근로계약과 마찬가지로 근로기준법에 위반되면 효력이 없다는 점을 유의하세요.

- ✓ 시업 시각, 종업 시각, 휴게시간, 휴일, 휴가
- ✓ 임금의 결정·계산·지급방법, 임금의 산정 기간·지급 시기 및 승급
- ✓ 퇴직급여, 상여 및 최저임금
- ✓ 식비, 작업 용품 등의 부담에 관한 사항
- ✓ 산전후휴가·육아휴직 등 근로자의 모성보호 및 일·가정 양립 지원에 관한 사항
- ✓ 업무 상과 업무 외의 재해부조
- ✓ 직장 내 괴롭힘의 예방 및 발생 시 조치 등에 관한 사항



## ● 취업규칙 변경절차

**사용자는 취업규칙을 일방적으로 변경할 수 없고, 노동자의 의견을 청취해야 합니다.**

특히 노동자에게 불이익하게 변경하려면 노동자 과반수의 동의(과반수로 조직된 노동조합이 있는 경우에는 그 노동조합의 동의)를 얻어야만 변경할 수 있습니다.
위반 시 500만 원 이하의 벌금

## ● 취업규칙을 노동자에게 불이익하게 변경할 때 효력 요건

- ☑ 사용자는 어떤 규정이 노동자들에게 불리하게 변경되었는지 그 내용을 설명해야 합니다.
- ☑ 사용자의 개입이나 간섭이 배제된 상태에서 노동자들이 모여(회의 방식) 충분히 의견을 교환할 수 있어야 합니다.
- ☑ 사용자 개입이 없는 상태에서 노동자들의 과반수가 취업규칙 변경에 찬성해야 합니다.

위와 같은 절차 없이 취업 규칙을 불이익하게 변경한 경우에 그 변경은 무효이므로 변경 전 취업규칙을 적용받게 됩니다.

**노사협의회 근로자위원들이 취업 규칙에 있는 명절상여금 없애는 것에 동의했다고 하던데, 앞으로 명절 상여금을 못 받게 되나요?**

취업규칙 불이익 변경은 반드시 과반수 노동자 또는과반수 노동조합의 동의를 얻어야 합니다.

따라서 노사협의회 근로자위원이 동의했다는 사실만으로는 명절 상여금 규정을 없앨 수 없습니다. 다만 합의한 노사협의회 근로자위원이 과반수 노동조합의 대표라면 과반수 노동조합의 동의를 얻었다고 볼 수 있습니다.

이러한 예외적인 경우가 아니라면 유효하게 취업규칙을 변경했다고 볼 수 없고, 회사는 노동자에게 명절 상여금을 지급할 의무가 있습니다.



## 03 최저임금

기본급이 최저임금보다 낮은데, 회사는 법적으로 문제없다고만 해요. 어떻게 계산하나요?

**모든 노동자는 법으로 정해져 있는 최저임금 이상의 임금을 받아야 합니다.**

다만 1년 이상의 기간을 정해서 근로계약을 체결하고 수습 중인 사람은 3개월의 범위에서 10%를 감액할 수 있습니다.

따라서 수습 기간을 정하지 않았거나, 수습 기간을 정했더라도 1년 미만의 근로계약을 체결한 경우 최저임금을 감액할 수 없습니다.

위반 시 3년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금

## ● 2023년~2025년 최저임금

| 구분 | 최저시급 | 월 환산액<br>(주 40시간 기준) |
|---|---|---|
| 2023년 | 9,620원 | 2,010,580원 |
| 2024년 | 9,860원 | 2,060,740원 |
| 2025년 | 10,030원 | 2,096,270원 |

※ 주 40시간 근무자의 경우, 매월 유급으로 처리되는 시간은 주휴일을 포함해 209시간입니다.

## ● 최저임금 산입범위

**최저임금에 포함되는 임금**

매월 1회 이상 정기적으로 지급되는 기본급 성격의 임금

**최저임금에 포함되지 않는 임금**

✓ 1개월을 초과하여 지급하는 임금
✓ 연장·야간·휴일 임금 및 가산 수당
✓ 연차유급휴가미사용수당
✓ 주휴일을 제외한 유급휴일에 대한 임금



매월 1회 이상 정기적으로 지급되는 임금은 모두 최저임금에 산입하는 것을 원칙으로 합니다만, 2023년까지는 월 상여금과 복리후생비(식대, 교통비) 일부 금액을 최저임금에 산입하지 않았습니다. 하지만 2024년부터는 월 상여금과 복리후생비 전액이 최저임금에 포함됩니다.

※ 2023년까지 최저임금에 포함되지 않았던 월 상여금과 복리후생비

| 연도 | 월 상여금 | | 복리후생비 | |
|---|---|---|---|---|
| | 규정 | 금액 | 규정 | 금액 |
| 2022년 | 10% | 191,444원 | 2% | 38,288원 |
| 2023년 | 5% | 100,529원 | 1% | 20,106원 |
| 2024년 이후 | 없음 (전액 포함) | | 없음 (전액 포함) | |

매년 최저임금 월 환산액을 기준으로 계산

## 최저임금 계산해보기

2025년 기준 예시

| 2025년 7월 | | |
|---|---|---|
| 매월 지급 | 기본급 | 1,600,000원 |
| 매월 지급 | 식대 | 200,000원 |
| 매월 지급 | 교통비 | 100,000원 |
| 매월 지급 | 월 상여금 | 200,000원 |
| 연 1회 지급 | 연말 상여금 | 300,000원 |
| 소정근로시간에 대해 지급되는 임금 아님 | 시간 외 수당 | 95,000원 |
| 매월 지급 | 근속수당 | 50,000원 |
| **합계** | | **2,545,000원** |

2024년부터는 매월 지급되는 임금이면 모두 최저임금에 포함됩니다. 다만 소정근로시간에 대해 지급되는 임금이 아니라면 제외됩니다. 따라서 위의 경우에 최저임금에 포함되는 임금은 연말 상여금과 시간 외 수당을 제외하고, 기본급, 식대, 교통비, 월 상여금, 근속수당을 합산한 금액입니다.

즉 최저임금에 합산되는 월 임금은 총 2,150,000원이므로 시급은 10,287원(=2,150,000원÷209시간)으로 최저시급 이상입니다.



# 04 노동시간

팀장이 늘 아침 조회를 해요. 짧으면 15분, 길면 30분까지. 업무 교육하고 실적 점검하는데 이것도 업무시간 아닌가요?

**참석 의무가 있는 근무시작 전 아침조회는 노동시간입니다.**

노동시간은 노동자가 작업을 위해 사용자의 지휘·감독 아래 있는 시간을 말합니다. 노동시간에 해당하면 사용자는 임금을 지급할 의무가 있습니다.

업무시간 전 작업준비, 업무시간 이후 마무리 활동 등 업무와 밀접한 관련이 있는 시간은 물론, 실제 일을 하지 않더라도 일할 준비를 하는 대기시간도 노동시간입니다.

### 조회 참석 여부가 의무 사항인가요? 조회에 불참하면 지각 처리되나요? 지정한 장소에서 조회에 참석하나요?

관행처럼 업무 시간 외에 조회, 석회를 진행한다면 함께 거부할 수 있습니다. 업무 공지 등은 업무 시간에 해야 합니다. 업무시간 외에 조회, 석회를 하는 것은 공짜 노동을 강요하는 위법 행위입니다. 콜센터 노동자들이 노동조합을 결성하면 조회, 석회가 폐지되는 이유가 이것입니다.

만약 하루에 8시간을 일한 상태에서 조석회에 참석하면, 그 시간만큼 연장 노동을 한 것이기 때문에 그에 따른 연장 근무수당을 지급해야 합니다.



## 05 휴게시간과 휴일

바쁠 때는 밥을 5분 만에 마시는 거 같아요. 휴식을 주는 것도 아니고, 돈을 더 주지도 않고요. 점심시간 1시간 보장받을 수 없을까요?

**근무 시간 4시간당 30분 이상, 8시간인 경우 1시간 이상의 휴게시간을 주어야 합니다.**

위반 시 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금

업무로 인해 휴게시간이 줄었을 경우 줄어든 만큼의 추가 휴게시간을 요구할 수 있습니다.

휴게시간은 업무를 하지 않고 노동자가 자유롭게 이용할 수 있는 시간이어야 합니다. 휴게시간인 점심시간에 자리에 앉아 점심을 먹으면서 전화를 받았다면 당연히 휴게시간이 아닌 근무 시간입니다.

만약 휴게시간을 사용하지 못하고 일했다면 추가로 근무한 시간에 대해서는 임금 지급을 요구할 수 있습니다. 동료들과 함께 근무한 기록, 증거를 남겨주세요.

## • 휴일

노동법상 유급휴일은 다음 세 가지가 있습니다.

**① 주휴일**

소정근로시간이 1주 15시간 이상이고 1주일을 개근했다면 해당 주에 하루의 휴일을 유급으로 받습니다. 주휴일은 대개 일요일이지만 다른 날로 정할 수도 있습니다. 교대제 근로의 경우 충분한 시간을 두고 고지됐다면 매주 주휴일이 다를 수도 있습니다.

**② 근로자의 날(노동절)**

매년 5월 1일은 모든 노동자의 유급휴일입니다. 만약 노동절에 일했다면 추가로 휴일가산수당을 받아야 합니다.

**③ 공휴일**

「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 따른 날들로, 소위 달력의 '빨간 날'들입니다. 대체공휴일도 포함됩니다.



# 06 가산수당(연장/야간/휴일)

5시 55분에 콜 들어오면 어쩔 수 없이 초과근무하게 되는데, 연장 수당은 15분 단위로 계산해요. 5분, 10분이 쌓여서 한 시간 되는 건데, 이거 받을 방법 없나요?

**임금 꺾기는 불법입니다. 일한 만큼 계산해서 임금을 받아야 합니다.**

사용자는 실제 노동시간에 대해 임금을 지급해야 합니다. 또한 노동시간이 연장 노동, 야간 노동, 휴일 노동에 해당하면 가산임금을 지급해야 합니다.

사용자가 임의로 5분, 10분에 대해서 노동시간으로 인정하지 않고 임금을 지급하지 않는 경우에는 임금 체불에 해당합니다.

3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금

## 초과 근무하셨나요?

잔업이나 야근으로 인해 하루 8시간 초과, 1주 40시간 초과해서 일하는 경우 연장 노동에 해당합니다. 연장 노동은 1주 12시간을 초과할 수 없습니다.

야간노동은 밤 10시부터 다음 날 오전 6시까지 일하는 것을 말합니다. 주휴일, 노동자의 날, 법정공휴일 등 휴일에 일하는 휴일 노동까지 모두 가산임금 지급 대상에 해당합니다.

연장·야간·휴일 노동을 지시하기 위해서는 노동자의 동의를 얻어야 하므로 원치 않는 경우에는 거부할 수 있습니다.



# Q.

입사할 때 작성한 근로계약서에 "근로시간은 9:00부터 18:00까지 8시간(휴게시간 1시간 제외)으로 하되, 18:00부터 19:00까지 1시간의 연장근로 실시에 동의한다"는 조항이 있습니다. 제가 저녁에 아이를 돌봐야 해서 연장근로를 안 했으면 합니다만, 그렇게 하면 근로계약 위반으로 징계사유가 된다고 합니다.

# A.

연장근로는 당사자 합의로 시행하는 것이 원칙입니다. 근로계약에서 연장근로 시행에 대한 합의가 사전적으로 이루어졌다 하여, 이것이 노동자의 동의권을 전면적으로 제한하는 것이 되어서는 안 됩니다. 이러한 경우 사용자에게 사업 운영상 충분한 대비 시간을 부여하면서 기존 동의를 철회할 수 있습니다. 법상 권리를 행사한 것이므로 당연히 징계사유는 되지 않습니다.

## ● 시급(통상임금)의 50% 이상 추가

**통상시급이 1만 원일 때**

| 요일 | 출퇴근 시각 | 휴게 시간 | 1일 근로시간 | 1일 임금 |
|---|---|---|---|---|
| 월 | 09:00/18:00 | 12:00~13:00 | 8시간 | 8만 원 |
| 화 | 09:00/18:00 | 12:00~13:00 | 8시간 | 8만 원 |
| 수 | 09:00/19:00 | 12:00~13:00 | 9시간 | 9만 5천원 |
| 목 | 15:00/24:00 | 18:00~19:00 | 8시간 | 9만 원 |
| 금 | 15:00/<br>다음 날 01:00 | 18:00~19:00 | 9시간 | 11만 원 |
| 토 | 휴무일(무급) | | | |
| 일<br>주휴일 | 09:00/20:00 | 12:00~13:00 | 10시간 | 16만 원 |



## ● 함께 계산해봅시다!

**1. 월~화**

휴게시간은 근로시간에 포함되지 않습니다. 점심시간(휴게시간) 1시간을 제외하고 근로시간 8시간에 대해 8만 원이 지급됩니다.

**2. 수**

18:00~19:00는 1일 근로시간 8시간을 초과한 시간이므로 연장근로에 해당합니다. 따라서 이 시간은 시급이 15,000원으로 계산되므로, 이날의 임금은 9만 5천 원(=80,000원+15,000원)입니다.

**3. 목**

이날 근로시간은 8시간이라 연장근로는 없습니다만, 22:00~24:00는 야간근로에 해당하기 때문에 시급이 15,000원이 됩니다. 따라서 이날의 임금은 9만 원(=60,000원+(15,000원×2시간))입니다.

### 4. 금

22:00~다음날 01:00까지는 야간근로수당이 붙습니다. 이 중 24:00~01:00까지는 1일 8시간을 초과했으므로 연장근로에도 해당합니다. 따라서 이때는 다음과 같이 시급이 구성돼 총 11만 원입니다.

| 시간대 | 15:00~22:00 | 22:00~24:00 | 24:00~01:00 |
|---|---|---|---|
| 시급 | 1만 원 | 1만 5천 원 | 2만 원 |

### 5. 일

휴일근로이기 때문에 이날 10시간 모두에 휴일근로수당이 붙어 1만 5천 원으로 계산됩니다. 이 중 18:00~20:00는 1일 8시간을 초과한 연장근로이기도 하므로 연장수당이 시간당 50%씩 추가로 붙습니다.

| 시간대 | 09:00~18:00 | 18:00~20:00 |
|---|---|---|
| 시급 | 1만 5천 원 | 2만 원 |

그리고 일요일은 주휴일이므로, 위와 별개로 하루치 임금 8만 원(주휴수당)이 추가 지급됩니다.



## 초과근무수당 없이 휴가로 대체하나요?

근로기준법에 따르면 근로자대표와 서면 합의할 경우 가산임금 대신 유급휴가를 부여할 수 있습니다. 다만 이 경우에도 50% 가산하여 계산해야 합니다. 2시간을 연장 노동했다면 3시간의 유급휴가를 주어야 하는 것입니다.

## 통상임금과 평균임금

**통상임금**은 주휴수당, 연장·휴일 가산 수당 등을 계산하기 위한 기준임금이고,

**평균임금**은 퇴직금, 휴업수당 등을 계산하기 위한 기준임금입니다.

☑ 통상임금은 급여 항목 중에서

**① 정기적으로 지급되며,** (정기성)

**② 모든 노동자, 또는 일정한 기준을 충족한 노동자 모두에게 지급되며,** (일률성)

**③ 정상적으로 소정근로를 제공했다면 받을 수 있는** 임금입니다.

기본급 외에도 분기별로 지급되는 정기상여금, 일정 금액이 정기적으로 지급되는 식대나 직책급도 통상임금에 포함될 수 있습니다.



| 급여항목 | 금액 | 비고 |
|---|---|---|
| 기본급 | 1,800,000원 | |
| 식대 | 100,000원 | |
| 정기상여금 (월 환산분) | 300,000원 | 분기별로, 지급일에 재직하는 노동자에게만 지급 |
| 직책수당 | 100,000원 | |
| 성과급 | 200,000원 | 근무 성과에 따라 지급 |
| 초과근무수당 | 330,143원 | 시간에 따라 지급 |

1일 8시간, 1주 40시간 소정근로시간임을 가정

위 표에서 성과급은 지급 여부가 매번 달라지므로 통상임금에 해당하지 않습니다. 또 초과근무수당(시간외수당)은 소정근로시간에 대해 지급된 임금이 아니므로 역시 통상임금이 아닙니다. 나머지 기본급, 식대, 정기상여금(월 환산분), 직책수당은 모두 정상적으로 소정근로를 제공했다면 받을 수 있는 임금이므로 통상임금에 해당합니다.

과거에는 지급일에 재직하는 노동자에게만 지급하는 정기상여금은 통상임금이 아니라고 보았습니다. 그러나 2024년 12월 19일 대법원의 통상임금 판결 이후, 지급일에 재직하는 노동자에게만 지급하는 정기상여금도 통상임금에 포함된다는 점에 유의하세요. 또 어떤 임금에 "10일 이상 근무시 지급한다"는 조건을 붙여뒀더라도, 근무일수 10일은 정상적인 소정근로일수 이내에 포함되므로 역시 통상임금입니다.

## 통상시급

통상임금에 산입되는 임금의 총액을 월의 통상임금 산정기준 시간 수로 나눈 금액입니다.

☑ **통상임금 산입범위**

| | |
|---|---|
| +1,800,000원 | 기본급 |
| + 100,000원 | 식대 |
| + 300,000원 | 정기상여금 (월 환산분) |
| +100,000원 | 직책 수당 |
| **2,300,000원** | |

☑ **통상임금 산정기준 시간 수**

(40시간+주휴 8시간)X4.34주=**209시간**

☑ **통상시급**

$$\frac{\text{2,300,000원}}{\text{209시간}} = \text{11,005원}$$



## 연장근로수당

1일 8시간, 주 40시간을 초과하는 시간에 대해서는 통상임금을 가산해서 산정합니다. 월 20시간 연장 노동을 했다면 다음과 같이 계산합니다.

| | |
|---|---|
| 11,005원 | 통상시급 |
| X 20시간 | 연장 노동시간 |
| X 1.5 | 가산 |
| **330,143원** | |

## 평균임금

3개월간 노동자에게 지급된 임금 총액을 3개월의 달력상 날짜 수(89일~92일)로 나누어 1일 치로 환산한 임금입니다.

| 날짜 | 임금총액 |
|---|---|
| 2025.01 | 2,500,000원 |
| 2025.02 | 2,900,000원 |
| 2025.03 | 2,700,000원 |

$$\frac{\text{250만 원+290만 원+270만 원}}{\text{31일+28일+31일}} = \text{9만 원}$$

# 07 임금명세서

임금 명세서를 봐도 뭐가 뭔지 잘 모르겠어요. 예상보다 이번 달 월급이 적게 나왔던데, 임금 명세서는 어떻게 봐야 하나요?

**2021년 11월부터 임금의 구성 항목, 계산 방법, 공제 내역 등을 포함한 임금 명세서 교부가 의무화 되었습니다.**

임금 명세서를 교부하지 않거나 기재 사항을 적지 않는 등 회사가 의무를 위반하면 500만 원 이하의 과태료(노동자 1인 기준=1회 위반)가 부과됩니다.

예시를 살펴봅시다.



## 2025년 7월분 급여명세서

지급일 2025-07-31

**성명** 김 사 무 **사번** 2022045966
**부서** 민원 1팀 **직급** 사원

| **지급** | 2,938,920원 |
|---|---|
| 기본급 | 2,096,270원 |
| 야간근로수당 | 10,030원 |
| 연장근로수당 | 120,360원 |
| 식대 | 150,000원 |
| 성과급 | 600,000원 |

| **공제** | 235,800원 |
|---|---|
| 근로소득세 | 19,520원 |
| 국민연금 | 103,500원 |
| 건강보험 | 81,530원 |
| 장기요양보험 | 10,550원 |
| 고용보험 | 20,700원 |

☑ **계산방법**(29P 임금계산 방법 참조)

✓ 연장근로수당

8시간 × 10,030원 × 1.5배 = 120,360원

✓ 야간근로수당

2시간 × 10,030원 × 0.5배 = 10,030원

(100%분은 기본급 또는 연장근로수당에 포함돼 있으므로 가산분 50%만 추가)

지급 내역에는 직급, 직책에 따른 기본급, 성과급, 식대 등 복리후생, 연장, 야간, 휴일근로수당 등 임금을 구성하는 모든 내역이 명시되어 있어야 합니다.

또한 각 내역은 어떻게 산출되었는지 산출 방법도 명시되어 있어야 합니다. 누락된 수당은 없는지 확인해보세요.

해당 월에 결근, 휴업 등으로 기본급 금액이 변동되었다면 계산 방법을 기재하게 되어 있습니다. 기본급이 줄어들었는데 그에 대한 설명이 없다면 회사에 계산 방식을 요구해서 확인할 수 있습니다.

근로소득세,  4대 보험료, 노동조합비 등 임금의 일부를 공제한 경우에는 공제 항목에 기재해야 합니다.

연장근로수당, 야간근로수당, 휴일근로수당과 같이 출근 일수, 시간 등을 일한 것에 따라 금액이 다르게 지급되는 경우 계산 방법에 세부 산출식 또는 산출방법을 작성해야 합니다.



## 임금 지급의 원칙

임금은

- ✓ **매달 1회 이상 정해진 날**
- ✓ **노동자 본인에게**
- ✓ **임의 공제 없이 전액을**
- ✓ **현금(계좌이체)으로**

지급해야 합니다.

임금이 올바르게 계산되었는지 부당한 임금 공제 없이 제대로 지급되었는지 반드시 확인해보세요.

# 08 휴게시설

센터에서 쉴 수 있는 공간이 없어요. 점심 빨리 먹고 눈 좀 붙이고 싶은데 자리에 앉아서 있으려니 쉬는 것 같지 않아요.

**산업안전보건법에 따라 2022년 8월 18일부터는 모든 사업장에 휴게시설 설치가 의무화되었습니다.**

회사는 노동자가 적절한 휴식을 취할 수 있도록 반드시 휴게시설을 설치해야 합니다.

휴게시설을 설치하지 않으면 1,500만 원 이하의 과태료, 설치·관리 기준을 준수하지 않은 경우 1,000만 원 이하의 과태료 부과



상시근로자 50명 이상인 사업장은 2022년 8월 18일까지 기준에 맞는 휴게실을 설치했어야 합니다.

20인 이상, 50인 미만인 경우 설치까지 1년의 유예기간을 주어 23년 8월 18일까지 휴게실을 설치해야 합니다.

상시근로자가 10명 이상 20명 미만이더라도 전화 상담사, 텔레마케터 등 7개 직종 노동자를 2명 이상 고용하고 있다면 23년 8월 18일까지 휴게시설을 설치해야 합니다.

원청이 제공하는 건물에서 근무할 경우에는 원청, 하청 모두에게 휴게시설을 설치하고 관리할 의무가 있습니다. 콜센터 하청 업체에서 노동자를 위한 휴게시설을 설치한다면 원청에서는 필요한 장소를 제공하거나 시설 이용에 협조해야 합니다.

## 휴게시설 설치관리 기준

휴게시설은 다음의 요건을 갖추어야 합니다.

- ✓ 최소 바닥 면적 6m² (공동휴게시설의 경우X사업장 수)
- ✓ 바닥에서 천장 높이 2.1m 이상
- ✓ 이용이 편리하고 가까울 것
- ✓ 화재, 폭발, 유해 물질, 분진 및 소음 노출 장소에서 떨어진 안전한 곳일 것
- ✓ 냉난방을 구비해 온도 18~28℃ 수준 유지
- ✓ 습도 50~55% 유지
- ✓ 조명 100~200 Lux 유지
- ✓ 환기 가능

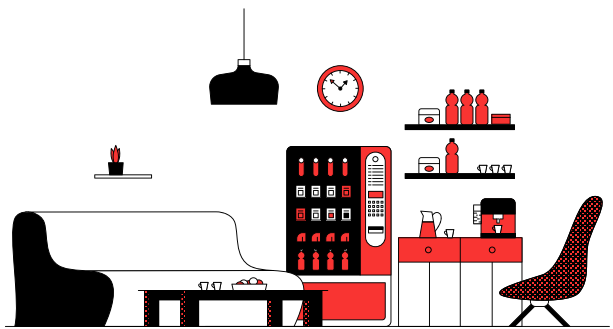
- ☑ 의자, 마실 수  있는 물 제공
- ☑ 휴식 주기, 교대근무 등을 고려해 동시 사용 인원을 노동조합 또는 노동자 대표와 협의

더불어 회사는 휴게시설을 관리하는 담당자를 지정하고 청소 등을 통해 청결을 유지해야 합니다. 물품 보관 등 휴게시설 목적 외에 사용하는 공간은 휴게시설로 인정되지 않습니다.

기존에 휴게시설이 있더라도 기준에 맞춰 재정비해야 합니다.

**휴식 시간은 온전히 보장되어야 하며, 휴식을 위한 휴게 공간 또한 필수적입니다. 우리 회사의 휴게실은 잘 갖춰져 있나요?**

제대로 쉴 수 있는 공간인지 한 번 확인해보세요.



# 09 연차유급휴가

저희는 매달 말일에 연차 사용 계획표를 돌립니다. 팀별로 하루에 쓸 수 있는 인원이 정해져 있어서 겹치면 조정해야 하고요. 연차는 소진하라고 하면서 정작 쓰고 싶은 날에는 못 쓰니까 너무 아까워요.

월요일, 금요일, 공휴일 다음 날에는 연차를 못 쓰게 해요. 급한 일이 생겨도 일단 출근하라고 합니다. 심지어는 급 연차 쓰고 싶으면 그냥 퇴사하라고까지 하더라고요.

**연차휴가는 노동자의 권리!**

연차휴가는 원래 근무일임에도 불구하고 노동자가 원하면 임금 삭감 없이 쉴 수 있는 유급휴가입니다. 휴가는 자유롭게 쓰는 것이 원칙이므로, 노동자는 본인이 지정한 시기에 휴가를 사용할 수 있습니다.

사용자는 예외적으로 '막대한 지장'이 있는 때 휴가 날짜를 변경할 수 있습니다. 그러나 단순히 대체인력이 없다거나 남은 인원의 업무량이 많아진다는 이유로는 휴가 사용을 제한할 수 없습니다.



이 때 '막대한 지장'이 있다는 사정은 회사가 입증해야 합니다.

또한 사용자가 일방적으로 휴가 날짜를 지정해서 사용하도록 할 수 없습니다.

휴가는 근로제공 의무를 면제받는 것이기 때문에, 원래부터 일하지 않는 날인 주말이나 공휴일에 연차휴가를 쓰라는 것은 말도 안 되는 소리입니다.

## 연차일수 계산하기

입사 후 1년 미만인 노동자는 한 달 개근할 때마다 한 개의 연차휴가가 발생합니다. 이후에는 1년간 80% 이상 출근하면, 다음 해 15개의 연차휴가가 생깁니다. 출근일이 80% 미만일 경우에는 개근한 달 수만큼 휴가가 발생합니다. 3년 이상 근무하면 2년마다 휴가 일수가 1일씩, 최대 25일까지 늘어납니다.

근무 기간에 따른 연차는 아래 표를 참고해주세요.

| 1년 미만 | 1년 | 2년 | 3년 | 4년 | 5년 | ... | 21년 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 최대 11일 | 15일 | 15일 | 16일 | 16일 | 17일 | | 25일 |

### ☑ 연차휴가 미사용수당

1년차 때 받을 수 있는 총 11개의 연차휴가 사용기한은 입사일로부터 만 1년이 되는 날까지이며, 2년차 이후 발생하는 연차휴가의 사용기한은 연차휴가가 발생한 날로부터 1년까지입니다. 만약 사용기한 내에 연차휴가를 다 사용하지 못했다면 미사용일수만큼 금전으로 보상받을 수 있습니다.



잔여휴가 1일당 1일의 통상임금으로 지급해야 하고 연차휴가미사용수당은 근로기준법상 임금이기 때문에 사용자가 지급하지 않으면 임금체불이 됩니다.

## 노동조합이 생기면 달라집니다

여전히 많은 콜센터에서 월요일, 금요일, 공휴일 다음 날 연차 휴가 제한이 관행처럼 남아있습니다.

**하지만 이는 명백한 근로기준법 위반입니다.**

노동자가 지정한 시기에 휴가를 주지 않고, 정당한 이유 없이 휴가를 조정하거나 승인하는 식으로 관리해서는 안 됩니다.

지금 일하는 콜센터에서 휴가를 통제한다면 동료들과 함께 문제를 제기할 수 있습니다.

회사가 이야기하는 휴가 통제 사유 등을 근거로 남겨 노동청에 진정을 접수할 수도 있습니다.

자유로운 휴가 사용이 불가능한 근본 원인은 여유 인력이 부족하기 때문입니다. 노동조합과 함께 충분한 인력을 확보할 것을 요구하고, 누구나 자유롭게 연차휴가를 사용할 수 있는 제대로 된 일터를 만들어 봅시다.

# 10 임신·출산·육아·돌봄

임신하면 보통 퇴사하더라고요. 콜센터는 휴가 못 쓰나요?

**1명 이상의 노동자가 있는 사업장이라면 태아 검진 시간을 제외하고는 모두 임신, 출산, 육아, 돌봄을 위한 휴가 및 노동시간 단축을 사용할 수 있습니다.**

## • 임신·출산·육아·돌봄을 위한 제도

### ☑ 임신할 때

인공수정, 체외수정 등 난임치료를 할 때는 연간 6일 이내의 휴가를 청구할 수 있습니다. 난임치료 휴가의 경우 최초 2일이 유급 처리됩니다.

임신 후 12주 이내 또는 32주 이후에 있는 노동자는 1일 2시간의 근로 시간 단축을 신청할 수 있습니다. 회사는 이를 이유로 임금을 삭감할 수 없습니다. 임신한 노동자가 정기건강진단을 받는 데 필요한 시간은 유급으로 청구할 수 있습니다.

### ☑ 출산할 때

출산 전후로 90일의 휴가를 사용할 수 있으며, 미숙아를 출산한 경우에는 출산휴가 일수가 100일로 확대됩니다. 이때 출산 후에 사용하는 휴가일수가 45일 이상이어야 하고, 최초 60일은 유급입니다. (우선지원대상기업 소속 근로자는 90일 지원 추가)

둘 이상의 자녀를 출산할 경우에는 120일의 휴가가 주어지고 출산 후에 60일 이상의 휴가가 배정되어야 합니다. 최초 75일의 휴가를 유급으로 합니다. 출산전후휴가는 임신과 출산 사실이 있으면 사업주가 당연히 부여해야 하는 것이므로 사업주의 승낙이 없더라도 노동

자의 휴가 신청일이 되면 당연히 휴가가 개시됩니다.

배우자가 출산한 노동자는 20일의 유급휴가를 사용할 수 있습니다. 배우자 출산휴가는 출산일로부터 120일이 지나기 전에 사용할 수 있으며, 총 3회까지 분할 사용이 가능합니다.

노동자가 유산 또는 사산한 경우 회사는 유산, 사산 휴가를 주어야 합니다.

### ☑ 육아할 때(육아휴직, 육아기 근로시간 단축 등)

#### ① 육아휴직

만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀가 있으면 육아휴직을 사용할 수 있습니다. 2021년 11월 19일부터는 임신 중인 노동자도 육아휴직을 사용할 수 있으며, 부모가 동시에 육아휴직을 사용하는 것도 가능합니다. 다만 육아휴직 개시일의 전날까지 회사에서 근무한 기간이 6개월 미만이면 사업주는 육아휴직을 허용하지 않을 수 있습니다.

예전에는 육아휴직 기간이 자녀당 최대 1년이었으나, 2024년 10월 22일 법 개정으로 같은 자녀를 대상으로 부모 모두 육아휴직을 3개월 이상 사용한 경우, 한부모 가족의 경우, 장애아동의 경우에는 6개월의 육아휴직을 추가로 사용할 수 있습니다. 따라서 부모 모두 육아휴직을 최대로 사용하는 경우 한 자녀당 3년(1년 6개월+1년 6개월)까지 사용이 가능합니다. 또 육아휴직의 분할 가능 횟수도 3회로 늘어났습니다. 다만 임신 중에 육아휴직을 사용한 횟수는 위 분할 횟수에 포함되지 않습니다.

#### ② 육아기 근로시간 단축

만 12세 이하 또는 초등학교 6학년 이하의 자녀를 양육 중인 노동자는 근로시간을 단축할 수 있습니다. 단축 후 근로시간은 주당 15시간 이상 35시간 이하가 돼야 합니다. 육아기 근로시간 단축 역시 노동자가 해당 사업에서 계속 근로한 기간이 6개월 미만인 경우 등에는 사업주가 허용하지 않을 수 있습니다. 육아기 근로시간 단축 제도는 분할 횟수의 제한은 없지만, 최소 사용기간이 1개월 이상이어야 합니다.

육아기 근로시간 단축 제도의 사용 기간은 자녀당 1년 이내입니다. 그리고 해당 자녀에 대해 육아휴직을 사용하지 않았다면, 육아휴직 미사용 기간의 두 배를 가산해 육아기 근로시간 단축 제도를 이용할 수 있습니다. 즉 '육아휴직 1년 + 육아기 근로시간 단축 1년', '육아휴직 6개월 + 육아기 근로시간 단축 2년', '육아휴직 없이 육아기 근로시간 단축 3년' 등 각자의 상황에 따라 다양한 형태로 이용이 가능합니다.

### ☑ 가족을 돌볼 때

조부모, 부모, 배우자, 배우자의 부모, 자녀 또는 손자녀의 질병, 사고, 노령으로 인해 가족을 돌봐야 하는 경우에도 휴직을 신청할 수 있습니다.

가족 돌봄 휴직은 연간 최장 90일로 하며 1회 30일 이상으로 분할 사용할 수 있습니다. 근속기간에는 포함되나 평균임금 산정할 때는 제외합니다.

1년 이내, 연장하여 최대 2년까지 가족 돌봄 등을 위한 근로 시간 단축을 신청할 수도 있습니다. 이 때 단축한 근로시간은 15시간 이상, 30시간을 넘지 않도록 합니다.



| 구분 | 대상·사유 | 기간·시간 | 임금 등 |
|---|---|---|---|
| 난임치료 휴가 | 필요한 사람 | 연간 6일 이내 | 최초 2일 유급 |
| 임신기 근로시간 단축 | 임신 12주 이내 또는 32주 이후 | 1일 2시간 | 유급 |
| 정기 건강진단 | 임신한 노동자 | 7개월까지 2개월마다 1회<br>8~9개월 매월 1회<br>10개월 이후 2주 1회 | 유급 |
| 출산전후 휴가 | 임신·출산 노동자 | 90일(미숙아 100일, 다태아 120일) 출산 후 45일(다태아 60일) 보장 | 60일 (75일) 유급+ 고용보험 |
| 유사산휴가 | 유산한 노동자 | 5일~90일 | 유급 |
| 배우자 출산휴가 | 배우자가 출산한 노동자 | 20일 | 유급 |
| 육아휴직 | 만8세 이하, 초등2학년 이하 자녀를 두었거나 임신 중인 노동자 | 1년, 3회 분할 사용 가능 | 고용보험 |

| 구분 | 대상·사유 | 기간·시간 | 임금 등 |
|---|---|---|---|
| 육아기 근로시간 단축 | 만 12세 이하 또는 초등 6학년 이하의 자녀를 둔 노동자 | 1년 +육아휴직 미사용 기간의 2배 (최대 3년까지 가능) | 고용보험 |
| 육아시간 (수유시간) | 1년 미만 유아를 자녀로 둔 노동자 | 1일 2회 각 30분 | 유급 |
| 가족돌봄 휴직 | 가족의 질병, 사고, 노령 등 | 연간 90일 이내 분할사용 1회 30일 이상 | 무급 |
| 가족돌봄 휴가 | 가족의 질병, 사고, 노령 등 | 10일 이내 가족돌봄 휴직에 포함 | 무급 |
| 가족돌봄 근로시간 단축 | 가족의 질병, 사고, 노령, 본인 질병, 55세이상 은퇴준비, 본인 학업 | 1년 이내 (연장 가능) 1주 15시간 이상 10시간 이내 | 무급 |



## 일하는 여성 노동자를 위해!

임신, 출산, 육아, 돌봄 등으로 인한 경력 단절이 계속되고 있습니다.

통계청에서 조사한 「지역별 고용조사」에 따르면 2021년도 경력 단절 여성 비율은 174%입니다. 계속해서 일하고자 한다면 최소한 법에 보장된 휴가, 휴직을 사용해 일을 할 수 있어야 합니다.

위와 같은 휴가, 휴직, 근로 시간 단축 등을 사용했을 때 **회사는 해당 노동자에게 해고 등 불리한 처우를 할 수 없습니다.** 휴직 이후에는 그 전과 같은 업무 또는 같은 임금을 지급하는 직무에 복귀시켜야 합니다.

**정당한 권리를 행사한다는 이유로 사직을 종용한다면 노동조합으로 연락해주세요.**

그리고 보다 근본적으로는 여성에게 가정의 문제를 전가하는 **사회 구조를 바꿔야 합니다.**

육아, 돌봄 모두 성별에 상관없이 가족 구성원이라면 그에 따른 책임을 져야 합니다.

**일하는 여성 노동자를 위해 노동조합이 함께하겠습니다.**

# 11 직장갑질
## (직장 내 괴롭힘, 직장 내 성희롱)

화장실에 가려면 팀 전체 카톡방에 이야기하고 순서를 기다려야 합니다. 만약 제 차례에 콜을 받게 되었다면 다시 맨 뒤로 밀리기도 하고요. 화장실도 못 가게 하는 건 너무하지 않나요?

**화장실 통제 = 인권침해**

노동자의 인권을 침해하는 지휘·감독권은 부당합니다. 화장실을 가는 것은 인간의 기본적인 권리이기 때문에 이를 통제하는 것은 인권침해에 해당합니다.

또 과도하게 시간별로 감시하고 이석을 통제하는 것은 직장 내 괴롭힘에도 해당할 수 있습니다.

이석 여부를 감시하거나, 한 명씩만 신청해서 화장실을 가게 하는 경우, 화장실에 다녀오는 시간을 제한하고 초과할 때 불이익을 주는 경우 모두 마찬가지입니다.

콜이 밀린다고 해도 화장실 가는 걸 통제할 이유가 되지는 않아요.

화장실도 못 갈 만큼, 한 명이 자리를 비우면 지장이 생



길 만큼 업무가 많다면 인력을 충원해야 합니다.

하지만 혼자서 문제를 제기하는 건 어렵습니다. 동료들과 다같이 모여 고민을 나눠보세요.

**함께 하면 바꿀 수 있습니다.**

화장실과 같은 기본적인 인권침해에는 더 강하게 대응해야 합니다.

많은 콜센터에서 노동조합을 만들고 이석 통제 문제를 바꿨습니다. 회사도 문제라고 인지하고 있기 때문에 서둘러 개선되기도 합니다.

고객이 말도 안 되는 요구를 해서 너무 당황했어요. 제대로 응대를 못 하고 결국 콜을 마무리했습니다. 그런데 제가 했던 콜 녹취를 팀원들과 함께 들으면서 어디 어디가 잘못됐고, 이렇게 못했다며 공개적으로 욕을 하더라고요. 그 뒤로 계속 제 콜에 집중하고요. 너무 힘들어요.

콜이 밀리면 사방에서 소리를 질러요. 후처리하느라 대기 안 건 건데도 메신저가 쏟아집니다. 일을 열심히 안하는 것도 아닌데 너무하지 않나요?

회식 중 팀장님의 성희롱, 신고 가능한가요?

**부당하다고 생각되면 참지 마세요.**

직장 내에서 누군가의 행위에 의해 정신적 고통을 겪고 있다면 직장 내 괴롭힘에 해당하는지 검토해볼 수 있습니다.



## ● 직장 내 괴롭힘 금지

사용자, 노동자는 직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 노동자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무 환경을 악화시키는 이른바 '직장 내 괴롭힘 행위'를 하면 안 됩니다.

직장 내 괴롭힘이 발생했다면 누구든지 회사에 신고할 수 있고, 사업주가 행위자라면 관할 고용지청에 진정을 제기할 수 있습니다.

## ● 직장 내 성희롱 금지

사업주, 상급자 또는 노동자는 직장 내 지위를 이용해서 업무와 관련하여 다른 노동자에게 성적인 언동 등으로 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 해서는 안 됩니다.

☑ **사업주가 가해자인 경우 노동청에 신고하세요.**
1000만 원 이하의 과태료가 부과됩니다.

## ● 직장 내 괴롭힘(직장 내 성희롱) 발생 시 사용자의 조치 의무

✓ 즉시 직장 내 괴롭힘 발생 사실 조사

위반시 500만 원 이하의 과태료

✓ 조사 기간 동안 피해자 보호조치

근무 장소 변경, 유급휴가 등

✓ 조사 결과 직장 내 괴롭힘 사실이 확인되면 피해자 보호조치(근무 장소 변경, 배치전환, 유급휴가 명령 등) 위반 시 500만 원 이하 과태료

✓ 행위자에 대해 징계 등 조치

위반 시 500만 원 이하 과태료

✓ 직장 내 괴롭힘 신고자나 피해자에게 불리한 처우 금지

위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금

✓ 조사 과정에 참여한 사람은 비밀누설 금지

위반 시 500만 원 이하의 과태료



## ● 직장 내 괴롭힘 유형

✓ 정당한 이유 없이 휴가나 병가, 각종 복지혜택 등을 쓰지 못하도록 압력을 행사함

✓ 다른 노동자와 달리 특정 노동자에 대해서만 일하거나 휴식하는 모습만을 지나치게 감시함

✓ 사적 심부름 등 개인적인 일상생활과 관련된 일을 하도록 지속적·반복적으로 지시함

✓ 정당한 이유 없이 부서 이동 또는 퇴사를 강요함

✓ 개인사에 대한 뒷담화나 소문을 퍼트림

✓ 신체적인 위협이나 폭력을 가함

✓ 욕설이나 위협적인 말을 함

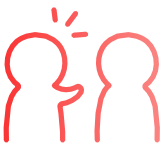
✓ 다른 사람들 앞이나 온라인 상에서 나에게 모욕감을 주는 언행을 함

✓ 의사와 상관없이 음주, 흡연, 회식 참여를 강요함

✓ 집단으로 따돌림

✓ 업무에 필요한 주요 비품(컴퓨터, 전화 등)을 주지 않거나, 인터넷, 사내 네트워크 접속을 차단함

✓ 성적 혐오감을 느끼게 하는 언행을 함



이석 통제, 실적 압박…
당연하게 여겼던 일들,
**사실은 당연하지 않습니다.**

전화 받는 기계가 아니라
**상담사로 존중받기 위해서,**
하나씩 불합리한 것들을 바꿔봅시다.



## ● 직장 내 괴롭힘, 직장 내 성희롱 증거 수집

직장 내 괴롭힘 또는 직장 내 성희롱 가해자들은 신고가 접수되면 가해 사실을 부인하기 일쑤입니다. 신고 이전에 충분한 증거를 확보해두는 것이 꼭 필요합니다.

☑ 가해 사실에 대한 녹취 (내가 참여한 대화라면 상대의 동의를 얻지 않았아도 위법이 아닙니다.)

☑ 가해 사실에 대한 목격자의 진술 녹음 또는 진술서 (가해 상황에 대해 지인과 나눈 메신저 대화기록이 있다면 캡쳐해 두세요.)

☑ 증거 확보가 어려운 경우, 사후적으로라도 육하원칙에 따라 구체적인 상황을 기록해 두어야 합니다.

☑ 가해 행위로 인해 심리상담 또는 진료를 받은 경우라면 해당 기록 등

# 12 고객갑질

고객이 너무 심하게 폭언했습니다. 심리적으로 굉장히 힘들어서 어떤 조치라도 하고 싶은데, 회사에 무엇을 요구할 수 있을까요?

**회사는 감정노동자를 고객의 폭언 등으로부터 보호하기 위해 사전/사후 조치를 할 의무가 있습니다.**

'폭언 등'이란 신체적, 정신적 고통을 유발하는 행위로서

- ✓ 성적혐오감을 유발하는 성희롱 발언
- ✓ 폭행 상해 또는 욕설, 협박, 목욕적인 발언
- ✓ 공포심이나 불안감을 유발하는 행위
- ✓ 허위사실 유포, 위력을 통한 업무 방해 행위
- ✓ 업무와 무관한 장난 전화

등이 해당합니다.



## ● 필요한 사후 조치

먼저 업무를 중단하고 회복을 위한 휴식을 요구할 수 있습니다. 이후 치료가 필요하다면 상담 등 회복 지원, 가해 고객을 처벌하고자 한다면 해당 절차에 필요한 지원을 요구할 수 있습니다.

산업안전보건법에 따라서 회사는 고객의 '폭언 등'으로 노동자에게 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우 노동자에게 아래의 필요한 조치를 해야 합니다.

- ☑ 업무의 일시적 중단 또는 전환
- ☑ 휴게시간 연장
- ☑ 폭언 등으로 인한 건강장해 관련 치료 및 상담 지원
- ☑ 관할 수사기관 또는 법원에 증거물, 증거서류를 제출하는 등 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

이때 노동자가 위와 같은 조치를 요구했다는 이유로 해고 등 불리한 처우를 하는 경우 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금에 처합니다.

## ● 필요한 사전 조치

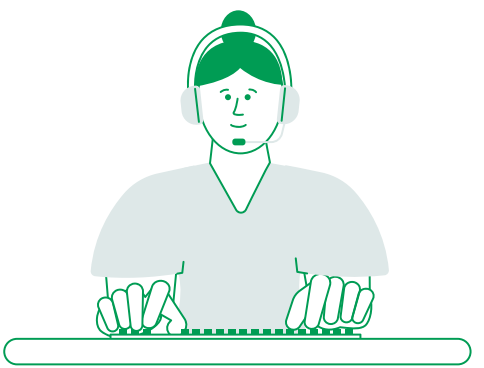
산업안전보건법에서는 고객의 폭언 등으로 인한 건강장해를 예방하기 위하여,

- ✓ 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
- ✓ 고객과의 문제 상황 발생 시 대처 방법 등을 포함하는 고객 응대 업무 매뉴얼 마련
- ✓ 고객 응대 업무 매뉴얼 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
- ✓ 그밖에 고객 응대 노동자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

**사업주가 해야 할 역할**을 명시하고 있습니다.



콜센터 노동자 권리찾기



# 감정노동자보호법 시행에도
## 달라지지 않는 근무 환경

국가인권위에서 발표한 콜센터 노동자 실태조사 결과에 따르면, **월평균 폭언 사례**는 **11.58회**입니다. 감정노동자보호법이 시행되기 이전인 2008년 조사와 비교하면 약 62% 증가한 수치입니다.

### 대놓고 욕은 안하는 고객, 통화는 2시간?

콜센터에서는 문제행동을 하는 고객을 대상으로 기록을 남기고 별도의 상담팀을 구축하기도 합니다. 고객의 폭언 등으로 인한 고충을 신고하면 다시 연결되지 않도록 제한하는 곳도 있습니다. 성희롱은 한 번, 욕설은 세 번 경고하고 전화를 먼저 끊을 수 있게 하기도 합니다.

하지만 상담사, 주어를 지칭하지 않은 채 욕설하거나 불쾌한 발언을 하지만 특정 선을 넘지 않은 채 계속 통화를 이어가는 고객도 있습니다.



### 많은 콜센터 노동자들은 이러한 상황이 더욱 힘들다고 이야기합니다.

내가 전화를 끊으면 내 옆자리 상담사에게 다시 전화가 가기 때문에, 이미 있는 제도는 보고를 올려야 해서 활용하기 어렵습니다. 애매하게 업무를 방해하는 고객을 응대할 때는 **먼저 전화 끊을 권리를 주지 않습니다.**

### 때문에 근본적인 해결이 필요합니다.

감정노동으로 인한 스트레스는 단순히 갑질 고객 한 명의 문제가 아닙니다. 계속해서 발생하는 감정노동으로 인한 스트레스를 해결하기 위해서는 **콜센터가 달라져야 합니다.**

문제행동 고객에게 무조건 사과하도록 하거나, 상품권 등 금품으로 무마하려는 대응 방식은 **고객 응대 노동자의 근무 환경을 악화시킬 뿐입니다.**

**일터 변화의 시작!**

**과도한 친절을 요구하는 것 역시 변화되어야 합니다.**

콜센터는 고객이 모르는 것을 질문했을 때 안내해주는 역할을 하는 것이지 무엇이든지 다 해결해주는 곳이 아닙니다. 무조건 친절한 것을 요구하며 CS 교육을 강조하는 것이 아니라 **변화되는 업무에 대한 정확한 교육, 직무교육이 필요합니다.**

감정노동자 개개인이 겪는 문제 해결과 더불어 콜센터 현장의 변화로 나아가야 합니다.

**민주노총 콜센터 노동조합과 함께 콜센터에 변화를 만들어봅시다.**

# 13 산업재해

콜센터에서 일한 지 3년 만에 난청이 왔습니다. 병원비도 많이 나와서 부담이 돼요. 이런 것도 산재를 신청할 수 있나요?

**일하면서 생긴 질병이라면 산업재해 보상을 받을 수 있습니다.**

산업재해란 업무상 사유로 인한 부상, 질병, 장해 또는 상해 등의 재해를 말합니다.

우리나라는 산업재해보상보험법을 통해 산업재해의 당사자인 노동자, 가족들의 생계유지, 재활 등을 위해 보험급여를 지급하고 있습니다.

✓ **다치면?** 수술비, 입원비, 교통비 등 요양급여

✓ **다쳐서 일을 못했다면?** 평균임금 70% 휴업급여

✓ **치료 후 신체에 장애가 남았다면?**
장해등급에 따라 장해급여

✓ **사망했다면?** 유족들에게 유족급여

**노동자가 있는 모든 사업장에는 산업재해보상보험법이 적용됩니다.**

회사는 의무적으로 산업재해보상보험에 가입해야 하고, 노동자가 보험급여를 신청했다는 이유로 **불이익을 줄 수 없습니다.**
위반 시 2년 이하 징역 또는 2천만 원 이하 벌금

회사가 지급하는 것이 아니기 때문에 **산재 처리를 거부한다고 해도 공단에 신청할 수 있습니다.**



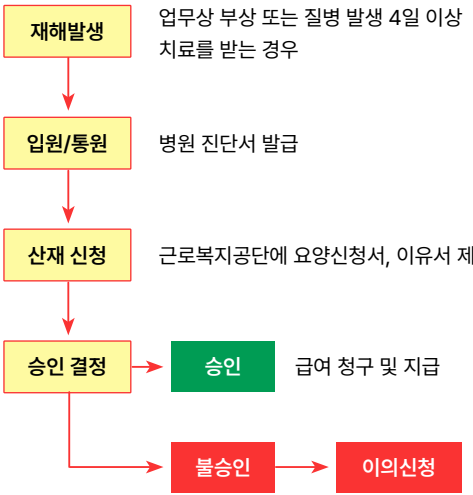
## 업무상의 사유? 근무시간만 해당되나요?

산재는 첫째로 업무와 재해와의 인과관계가 확인되어야 합니다. 이때 단순히 근무 시간에 일하다 다치는 것뿐만 아니라, 출퇴근 중 사고, 휴게시간 중 사고, 업무의 일환으로 진행된 행사 중 사고, 사업주가 제공한 시설물로 인해 발생한 사고 등을 포함합니다.

### 산재는 무과실 책임주의

본인의 과실로 다쳤다고 해도 산재 보상을 받을 수 있습니다.

## 어떻게 신청하나요?




**✓ 요양신청서 작성**

- 재해 발생 상황 및 인적 사항
- 의사 초진 소견서(업무적 인과관계 확인)

**✓ 근로복지공단에 접수**

요양 승인 여부 통보(신청일로부터 7일 이내)

✓ **불승인 통보**를 받은 경우 통지를 받은 날부터 90일 이내에 산재심사실에 심사를 청구하거나 관할 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있음



## 업무 사고 발생했을 때 체크하세요!

- ☐ 최초 목격자 증언 확보
- ☐ 상급자, 동료에게 사실 공유
- ☐ 119로 병원 이송
- ☐ 현장 사진 촬영 등 당시 상황 보존
- ☐ 최초 진료시 업무 관련성 설명

**☑ 우울증도 산재가 되나요?**

산업재해보상보험법에서는 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 업무상 정신적 스트레스가 원인이 되어 발생한 질병에 대해서도 산재로 인정하고 있습니다.

## ● 직장 내 괴롭힘, 고객의 폭언 등으로 인한 산업재해

콜 수 독촉, 실적압박이 심한 콜센터에서는 고객에 의한 스트레스 외에 회사 내부 직원에 의한 폭언, 모욕을 경험하기도 합니다. 실적을 빌미로 윽박지르거나 욕설하면서 모욕을 주는 행위는 직장 내 괴롭힘으로 볼 수 있습니다.

고객으로부터 욕설, 폭언, 성희롱, 위협 등을 겪기도 합니다. 감정노동으로 인해 스트레스, 정신적 충격을 받고 이러한 사건을 계기로 주요 우울장애, 공황장애 등의 불안장애, 외상 후 스트레스장애, 수면장애, 급성 스트레스 반응 등이 발생한다면 산업재해에 해당할 수 있습니다.

* 자세한 내용은 P.60 <11. 직장 갑질>, P.68<12. 고객 갑질>을 참고하세요.



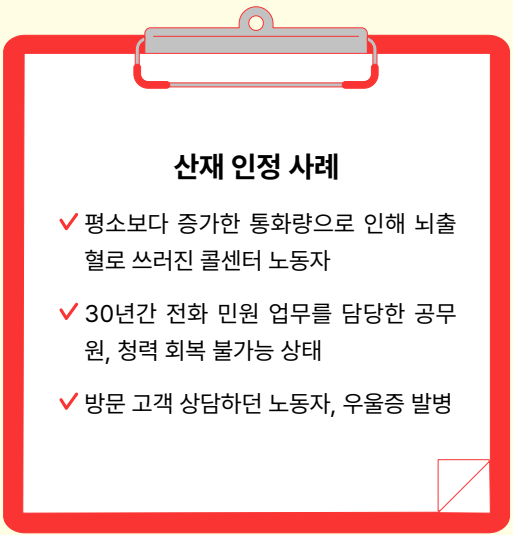
## 난청은요?

여러 사람이 한 공간에서 동시에 음성으로 상담을 계속하는 콜센터 노동자의 경우 난청, 한쪽 귀 청력 상실 등을 경험하기도 합니다. 헤드셋을 한 방향으로만 계속 착용하면서 양쪽 귀의 청력이 차이가 나기도 합니다.

장기간 소음이 심한 사업장에서 근무함으로 인해 소음성 난청이 발생했다면 산재를 신청할 수 있습니다. 주위에서 흔하게 겪는 일이라고 지나치지 말고 진단받아보시길 권유해드립니다.

이외에도 콜센터 업무는 하루에 4시간 이상 집중적으로 자료입력 등을 위해 키보드 또는 마우스를 조작하는 작업에 해당하므로 근골격계 부담 작업의 범위에 포함됩니다. 근골격계 질환, 화장실 등 이석 통제로 인한 방광염도 업무상 재해에 해당할 수 있습니다.

## 아프면 지체 말고 병원으로!
## 치료받아야 한다면 산재 신청!




**산재로 불이익을 주겠다고 한다면?**

**노동조합에 알려주세요.**
**산재 신청은 노동자의 권리입니다.**



# 14 노동조합

회사에서 일이 생겨도 혼자 대응하는 것은 쉽지 않습니다. 그래서 우리에게는 노동조합이 필요합니다.

### 노사협의회는 있던데요?

노사협의회는 법률에 따라 상시근로자 30명 이상의 사업장에서 의무적으로 설치해야 하는 기구입니다.

이름에서도 알 수 있듯이 노사협의회는 협의체입니다. 노동조건, 채용, 고용조정 등 중요한 사안은 협의 사항으로 규정되어 있습니다.

## • 노사협의회의 한계

노동조합과 달리 노사협의회는 헌법에서 보장하는 권리가 아닙니다.
노사위원이 협의나 합의를 위한 정기적인 회의를 개최하는데, 여기서 합의하더라도 회사가 지키지 않으면 별다른 방법이 없습니다.
그 때문에 회사에서 이미 방향을 정해두고 절차의 정당성을 얻기 위해 노사협의회의 외피만 활용하는 경우도 많습니다.
이미 모든 것을 결정하고 형식적인 회의를 하므로 노동자는 답답할 수밖에 없습니다.



# 내 삶을 바꾸는 민주노총

**노동조합은 다릅니다.**

노동조합은 노동자가 스스로 주체가 되어 자주적으로 단결해 만드는 조직입니다. 노동조건의 유지, 개선, 기타 노동자의 경제적, 사회적 지위 향상을 도모하는 역할을 합니다.

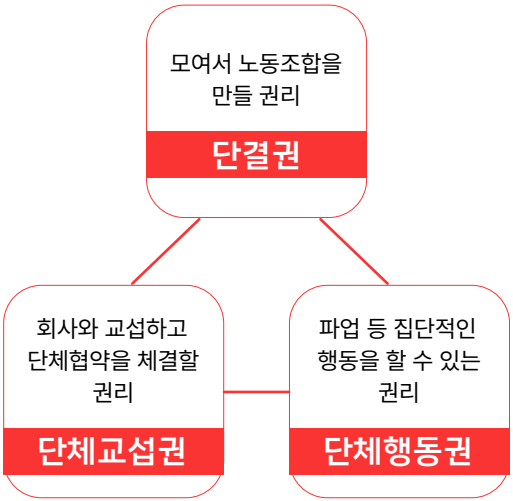
법은 최저수준만을 보장합니다.

최저임금처럼, 적어도 이만큼은 해야 한다고 정해둔 것이 법입니다. 그렇다고 우리가 최저기준에 맞춰야 할까요?

**노동자들이 함께 하나의 목소리를 내면 달라질 수 있습니다.**

법을 지키지 않는 회사에 법을 지키라고 요구하고, 나아가 노동환경의 문제를 지적하며 개선을 요구할 수 있습니다.

# 일하는 사람들의 권리, 노동3권




**노동3권은 헌법이 보장하고 있는 노동자의 기본권입니다.**

모여서 우리의 요구를 전하고 이를 쟁취합시다!



## 노동조합에 어떻게 가입하나요?

**민주노총**은 16개 지역본부,
16개 산업별 노동조합 체계를 갖추고 있습니다.

전국 55개 회선을 운영하는
민주노총 대표 상담전화 **1577-2260**과 함께
전국 최대 규모, 노동법 전문가, 노동조합 전문가가
상담합니다.

노동조합이 필요하다면
언제든지 민주노총의 문을 두드려 주세요!

**당신 곁에
생각보다 큰 힘
민주노총**

전국 어디서나
**1577-2260**
온라인 상담 페이지도 있어요!

# 퇴사

## 15 권고사직·해고, 전환배치

업무 중에 사소한 실수를 했는데, 사직서를 제출하라고 하더니 제출하지 않으면 해고하겠다고 합니다. 어떻게 해야 할까요?

팀장이 부르더니 회사가 어렵다고 이번 달까지만 나오면 된다고 하네요. 팀이 갑자기 사라진대요. 너무 억울한데, 무엇을 할 수 있을까요?

**근로기준법에 따르면 회사는 정당한 이유 없이 노동자를 해고할 수 없습니다.**

근로기준법 제23조 제1항 사용자는 근로자에게 정당한 이유 없이 해고, 휴직, 정직, 전직, 감봉, 그 밖의 징벌을 하지 못한다.

5인 이상 노동자가 근무하는 사업장에서 사용자가 노동자를 해고한 경우 반드시 해고 사유와 해고 절차의 정당성을 갖추어야 하고, 노동자의 잘못에 비해 과한 징계·해고를 할 수 없도록 정하고 있습니다.

경영상 이유에 따라 정리해고를 한다고 해도 무조건 해고가 가능한 것은 아닙니다. 사업 양도, 인수, 합병 등 긴박한 사안이라고 하더라도 회사는 해고를 피하고자 노력해야 합니다.

그리고 합리적이며 공정한 해고의 기준을 정하고 그에 따라 대상자를 선정해야 합니다. 해고 50일 전까지 해고 회피 노력, 해고 기준에 대해 과반수 노동조합 혹은 근로자대표와 성실히 협의해야 할 책임도 가지고 있습니다.



## 해고 예고와 서면 통보

해고는 반드시 해고 사유, 시기를 담아서 서면으로 통지해야 합니다. 서면으로 통지하지 않을 경우 해고는 무효가 됩니다.

또 최소 30일 전에 예고하고, 이를 이행하지 않았을 경우 30일분 이상의 통상임금을 지급해야 한다는 점도 놓치지 마세요.

## 편법적 해고 수단, 권고사직

이처럼 우리 노동법에선 해고가 결코 쉽지 않습니다. 그래서 회사는 편법적 해고 수단으로 권고사직을 남용합니다. 이런저런 핑계를 들어 사직서를 제출할 것을 압박하는 것이지요. 그러나 권고사직은 말 그대로 사직서 제출을 권고하는 행위에 불과하므로, 노동자가 사직서 제출을 거부하면 법률적으로는 아무런 일도 일어나지 않습니다. 정당하지 않은 이유로 사직서를 내라고 한다면 단호히 거부하세요! 사직서를 써야 실업급여를 받을 수 있다는 말도 새빨간 거짓말일 뿐입니다.

## 계약직 노동자의 근로계약기간 종료

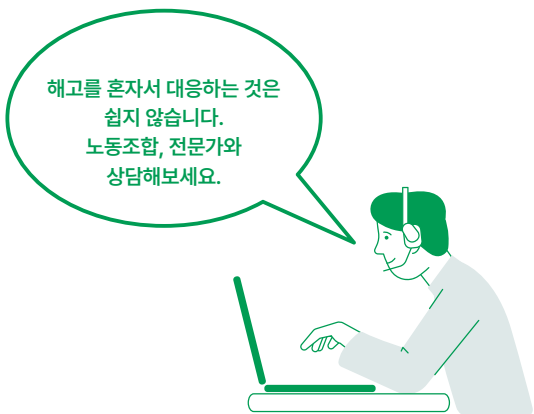
기간제 근로계약은 2년을 초과할 수 없습니다. 만약 2년을 넘게 계약직 노동자로 일했다면, 「기간제 및 단시간 근로자 보호 등에 관한 법률(기간제법)」에 의해 자동으로 기간의 정함이 없는 근로계약을 체결한 노동자로 봅니다. 따라서 2년을 넘게 일했다면 계약기간 종료를 이유로 노동자를 해고할 수 없습니다. 다만 육아휴직 대체 근무 등 법에서 정한 예외 사유에 해당하면, 예외 사유에 해당하는 기간을 빼고 2년을 초과해야 합니다.

또한 근로계약 기간이 아직 2년이 넘지 않았다 하더라도, 특별한 문제가 없다면 회사가 계약직 노동자들과 줄곧 근로계약을 갱신해 온 규정이나 관행이 있다면 일방적으로 계약 갱신을 거절할 수 없습니다. 합리적 이유 없이 계약 갱신을 거부하는 것은 부당해고와 마찬가지입니다.



## 부당해고 구제 방법

부당한 해고에 대응하려면 무엇보다도 사직서를 쓰지 않는 것이 중요합니다. 사직서를 쓰는 순간 이유를 따지지 않고 자발적 퇴직으로 보기 때문입니다. 내가 사직서를 쓰지 않았는데도 회사가 출근을 가로막거나, 아예 해고 통지서를 받았다면 노동위원회에 부당해고 구제신청을 하실 수 있습니다.



## 다른 센터로 전배가라고 하네요. 그런데 제가 하던 업무랑 너무 달라서 새로 배워야 하는 수준입니다. 다른 걸 요구할 수 없나요?

**마찬가지로 회사는 정당한 이유 없이 노동자를 전직시킬 수 없습니다.**

**먼저 전환 배치의 사유를 따져보아야 합니다.** 어떤 필요에 의해 노동자를 전직시키려 하는지, 왜 특정 노동자를 선택했는지, 그 이유가 필요합니다.

그리고 이것이 인정된다고 하더라도 **노동자 생활상의 불이익과 비교하여 판단**하게 됩니다.

원청이 변경되어 전화 안내 업무라는 큰 틀만 같고, 상담 내용이 완전히 달라졌다면 모든 업무를 새로 숙지해야 합니다. 업무 시간이나 급여가 달라질 수도 있습니다.

센터 위치가 변경되어 통근 시간이 현저히 길어진 경우, 야간 팀에서 일하다 갑자기 주간 팀으로 변경되어 급여가 줄어든 경우에도 **노동자가 전환 배치로 인해 격는 불이익이 크다고 볼 수 있습니다.** 그리고 회사는 전직 시 해당 노동자와 성실히 협의해야 합니다. 법은 이 모두를 종합적으로 검토해 인사권이 부당했는지를 살핍니다.

부당전배의 경우도 해고와 마찬가지로 노동위원회에 구제신청이 가능합니다.

하지만 인사권 문제에서 법은 사용자의 재량을 폭넓게 인정하고 있습니다. 때문에 **법으로 해결하기 어려운 지점이 많습니다.**

해고나 집단 전배와 같은 중대한 사안의 경우 동료들과 함께 상의하고, 요구를 정리해서 **집단적으로 대응하는 것이 필요합니다.**

**노동조합을 결성해,**
**법 이상의 권리를 찾을 수 있습니다.**

# 16 퇴사시 금품 청산

퇴사할 때 이것만은 꼭 챙기세요!

회사는 노동자가 퇴직하고 14일 이내 임금, 보상금, 그 밖의 모든 금품을 지급해야 합니다.

위반 시 3년 이하의 징역 또는 3천만 원 이하의 벌금

## ● 퇴직금

계속해서 1년 이상 근무한 노동자라면 누구나 퇴직금을 받을 수 있습니다.

1일 평균임금X30일X(재직 일수/365)

* 평균임금은 노동자가 평상시 받는 1일 치 임금
자세한 내용은 P.36 참고

**2024년 1월 1일 입사해**
**2025년 3월 31일 퇴사한 노동자의**
**퇴직금**

퇴직일자 2025년 4월 1일

| 날짜 | 임금총액 |
|---|---|
| 2025.01 | 2,300,000원 |
| 2025.02 | 2,500,000원 |
| 2025.03 | 2,400,000원 |

### 평균임금

$$\frac{\text{230만 원+250만 원+240만 원}}{\text{31일+28일+31일}} = \text{8만 원}$$

### 퇴직금

- 8만 원 = 1일 평균 임금
- 455일 = 총 재직 일수

$$\frac{\text{8만 원X30일X455일}}{\text{365일}} = \text{2,991,780원}$$

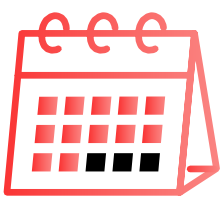
* 고용노동부 홈페이지에서 **퇴직금 계산기**를 이용해보세요.

## • 미사용 연차수당

아직 안 쓴 연차가 남아있다면?

미사용수당을 청구할 수 있습니다.

* 연차계산은 <9.연차유급휴가>를 참고하세요.





# 17 실업급여

센터가 이사해서 출퇴근 시간이 너무 길어졌어요. 퇴사하고 싶은데 실업급여 받을 수 있나요?

**사업장의 이전으로 출퇴근 시간이 왕복 3시간 이상으로 멀어진 경우 받을 수 있습니다.**

이외에도 근로조건이 저하된 경우, 직장 내 괴롭힘으로 인한 퇴사의 경우에도 구직급여를 받을 수 있습니다.

실업급여란 고용보험에 가입한 노동자가 실직하여 재취업 활동을 하는 기간에 소정의 급여를 지급하는 제도입니다. 크게 구직급여와 취업 촉진 수당으로 나뉩니다.

## ● 구직급여를 신청하기 위해서는 아래의 요건을 모두 충족해야 합니다.

- ☐ 퇴사 전 18개월(초단시간 노동자의 경우 24개월) 중 피보험단위기간(실근무일+유급휴일(주휴일 포함))이 180일을 초과한 노동자
- ☐ 비자발적 이유로 회사를 그만둔 노동자
- ☐ 퇴사 후 구직활동을 할 수 있는 노동자
- ☐ 자발적 이직, 중대한 귀책사유로 인한 해고 등 수급자격 제한 사유에 해당하지 않음

원칙적으로 자발적 이직이나 중대한 귀책 사유로 인해 해고된 사람은 제외하고 있습니다. 다만, 불가피한 경우에는 자진 퇴사 시에도 구직급여를 받을 수 있도록 예외를 두고 있습니다.



**자발적인 이직임에도 구직급여를 받을 수 있을지, 아래 요건을 확인해주세요.**

✓ **다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사유가 이직일 전 1년 이내에 2개월 이상 발생한 경우**

- 실제 근로조건이 기존 근로조건보다 낮아지게 된 경우
- 임금체불이 있는경우
- 소정근로에 대하여 지급받은 임금이 최저임금에 미달한 경우
- 연장 근로의 제한을 위반한 경우
- 휴업으로 휴업 전 평균임금의 70퍼센트 미만을 지급받은 경우

✓ **사업장에서 종교, 성별, 신체장애, 노조활동 등을 이유로 불합리한 차별대우를 받은 경우**

✓ **사업장에서 본인의 의사에 반하여 성희롱, 성폭력, 그 밖의 성적인 괴롭힘 및 직장 내 괴롭힘을 당한 경우**

✓ **도산·폐업이 확실하거나 대량 감원이 예정된 경우**

✓ **다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 시점으로 사업주로부터 퇴직을 권고받거나, 인원 감축이 불가피하여 고용조정 계획에 따라 실시하는 퇴직 희망자의 모집으로 이직하는 경우**

- 사업의 양도·인수·합병
- 일부 사업의 폐지나 업종전환
- 직제개편에 따른 조직의 폐지·축소

- 신기술의 도입, 기술혁신 등에 따른 작업형태의 변경
- 경영의 악화, 인사, 적체, 그 밖에 이에 준하는 사유가 발생한 경우

✓ **다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사유로 통근이 곤란하게 된 경우**

- 사업장의 이전
- 지역을 달리하는 사업장으로의 전근
- 배우자나 부양하여야 할 친족과의 동거를 위한 거소 이전
- 그 밖에 피할 수 없는 사유로 통근이 곤란한 경우
- 부모나 동거 친족의 질병·부상 등으로 30일 이상 본인이 간호해야 하는 기간에 기업의 사정상 휴가나 휴직이 허용되지 않아 이직할 경우

✓ **'중대재해'가 발생한 사업장으로서 그 재해와 관련된 고용노동부장관의 안전보건상의 시정명령을 받고도 시정기간까지 시정하지 아니하여 같은 재해 위험에 노출된 경우**

✓ **체력의 부족, 심신장애, 질병, 부상,시력·청력·촉각의 감퇴 등으로 피보험자에게 주어진 업무를 수행하게 하는 것이 곤란하고, 기업의 사정상 업무종류의 전환이나 휴직이 허용되지 않아 이직한 것이 의사의 소견서, 사업주 의견 등에 근거하여 객관적으로 인정되는 경우**

✓ **임신, 출산, 만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀의 육아, 「병역법」에 따른 의무복무 등으로 업무를 계속적으로 수행하기 어려운 경우로서 사업주가 휴가나 휴직을 허용하지 않아 이직한 경우**



✓ **사업주의 사업 내용이 법령의 제정·개정으로 위법하게 되거나 취업 당시와는 달리 법령에서 금지하는 재화 또는 용역을 제조하거나 판매하게 된 경우**

✓ **정년의 도래나 계약기간의 만료로 회사를 계속 다닐 수 없게 된 경우**

✓ **그 밖에 피보험자와 사업장 등의 사정에 비추어 그러한 여건에서는 통상의 다른 근로자도 이직했을 것이라는 사실이 객관적으로 인정되는 경우**

예외적 상황에 해당할 때에는 자발적 이직이어도
**구직급여를 신청할 수 있습니다.**

이직 이후 바로 실업 신고하고
워크넷(www.work.go.kr)을 통해 신청하세요.

## ● 구직급여, 얼마나 받을 수 있나요?

### 구직급여 지급액

이직 전 평균임금의 60% X 소정급여일수

- **상한액:** 1일 66,000원
- **하한액:** 퇴직 당시 최저임금법상 시간급(80%)X1일 소정근로시간

| 구분 | 1일 8시간 | 1일 4시간 |
|---|---|---|
| 2025년 | 100,30원X0.8X 8시간=64,192원 | 100,30원X0.8X 4시간=32,096원 |

### 소정급여일수

| | 1년미만 | 1년 이상 3년 미만 | 3년 이상 5년 미만 | 5년 이상 10년 미만 | 10년 이상 |
|---|---|---|---|---|---|
| 50세 미만 | 120일 | 150일 | 180일 | 210일 | 240일 |
| 50세 이상 및 장애인 | 120일 | 180일 | 210일 | 240일 | 270일 |

* 2019년 10월 1일 이후, 퇴사 당시 만 나이 기준



구직급여는 자신의 평균임금에 따라 산정됩니다.

* 평균임금 계산은 P.36을 참고하세요.

단, 상한액과 하한액이 있고, 이직일에 따라 기준이 다르게 적용되니 자세한 내용은 고용보험 홈페이지를 참고해 주세요.

## 실업급여 받게 해줄 테니 사직서 써라?

실업급여는 법에서 정한 사유에 해당하면 고용보험 가입 근로자를 지원하는 제도이므로 사용자의 의사와 아무런 관련이 없습니다.

오히려 사직서는 자발적인 퇴사라는 증거 자료가 되고 나중에 해고를 다투기 어려운 상황이 될 수 있으므로 사직서 제출, 서명에는 항상 유의하세요.

## Q. 노동조합에 가입한 이유는?

**최윤희**

민간위탁시절 회사의 횡포와 부당한 업무환경에 대해 대응 할 수 있는 방도를 찾다가 희망연대본부에서 선전전을 하여 노동조합을 알게 되었고 지부 설립을 하게 되었습니다.

**이진숙**

2022년 경영성과급이란걸 본사 직군만 받았다는 걸 알았습니다. 또한 매년 콜센터 상담사만 제외하고 받는다는 걸, 이외에도 상담사 직군만 차별받고 있다는 걸 알게 되어 콜센터 사업장의 본사 직군을 제외한 모든 상담사와 관리자들이 분노했습니다. 우리의 분노는 99%라는 놀라운 가입률로 회사에 보여줄 수 있었습니다.

**김영자**

2019년 용역사 소속일 때 최저임금 반영 1천원 된다고 하는 황당한 답변을 듣고 상담주임들 모두 분개하여 노조에 가입하게 되었습니다. (105명) 당연히 노조에 가입한 후 최저임금에 시급반영되고 거의 기본급이 30만원정도 오르는 쾌거를 이루게 되었습니다.

**강애란**

내 권리를 보호하고 목소리를 낼 수 있는 조직적이 힘이 필요하다고 느꼈습니다.

**박은영**

2020년 코로나로 인한 콜센터 상담사 집단 간염이 되어 이슈가 되었었고, 그로 인한 상담사의 부당한 대우로 인해 노조가 만들어졌습니다.

**유주환**

회사에서의 일방적인 규정 및 관리자의 권한이 막강하여 노동자의 권익을 보장받을수 없어 가입했습니다.



**김수정**

이유 없이 당연히 가입하여야 한다고 생각합니다. 굳이 이유를 말하자면 노동자 권리 주장을 위해서죠.

**윤희경**

노동조합이라는 울타리 안에서 한목소리를 내며 우리들의 당연한 권리를 찾고 더 나은 우리들의 미래를 위해 가입하게 되었습니다.

**주혜령**

불합리한 대우를 받지 않으려고 가입했습니다.

**백재철**

회사는 2022년 구조조정을 하면서 저를 포함한 다수의 직원들에게 권고사직을 강요했습니다. 이 과정에서 장기근속자는 당연히 떠나야 했고 근무기간이 길지 않은 직원들도 회사에 실망하고, 비전을 기대하기 어려워 떠나야만 했습니다. 갑작스러운 회사의 권고사직 통보를 받고 동료들이 하나둘 회사를 떠나는 것을 보면서 티시스에도 노동조합이 필요하다는 생각을 갖게 되었습니다.

## Q. 이전에 회사에서 가장 힘든 일은 무엇이었나?(노동조합 없었던 회사)

**최윤희**

보건휴가를 사용하는 것은 생각 할수 없었고,인센티브제로 인한 동료간의 콜경쟁 특히 심각 하였습니다.업무시간내에 업무를 처리 하지 못해 초과를 하여도 초과수당을 신청 할수 없었고 5분전 업무대기라고 하여 부당하게 근로시간을 착취 당하기도 하였습니다. 부당한 부분을 이로 말할수 없을정도로 많았습니다.

**이진숙**

연차 제한, 직장 내 괴롭힘, 차별까지 힘든 일을 나열하면 끝도 없습니다. 부당해도 속 시원하게 말할 곳이 없어 스스로 쌓아두고 참아야 했고 고객민원에 늘 시달리는 건 다반사지만 그보다 더 힘들었던 것은 나의 일에 대해 제대로 된 대우를 받지 못한다는 현실이었습니다.



**김영자**

기본급에 더 이상 임금인상은 없이 머물러 있는건 당연했고 연차제한 등 모든게 용역사 마음대로 그때그때 따라서 다르게 적용되는 불합리한 상황에서 힘들게 일하고 있었습니다.

**강애란**

내편이 없는 느낌과 업무적 스트레스를 받아도 스스로 해결하면서 일해야했습니다.

**박은영**

업무가 과중해도 말 한마디 못하고, 힘들어도 속으로 꾹 참고 일했고, 초과 근무를 해도 OT수당 신청할 생각조차 하지 못했습니다. 그냥 내가 업무가 느려서 내탓 만 했었습니다. 또한 연차 인원수 제한으로 쉬고 싶은날도 눈치봐가며 아쉬운 소리 해서 연차를 사용했습니다. 오전 9시이전에 조회를 하여 개인시간 뺏겼고, 대기조라고 해서 9시 이전 6시이후 5분대기도 있었습니다.

**김수정**

회사에서 우리말은 귀담아듣지 않고 명령 하달식으로 부당하게 처리하는 일들.

**윤희경**

팀원들에게 함부로 대하는 관리자들의 행동과 태도에 너무 힘들었고, 무조건 시키면 해야 하는 회사의 제도 때문에 힘들었습니다.

**주혜령**

관리자의 불합리한 처우에 대해 말할 곳이 없어서 부당한 대우를 받는 것이 힘들었습니다.



**백재철**

회사가 원하는대로 근로조건을 정하고, 내가 필요할 때 연차(휴가 등)를 사용하지 못했죠.
직군(일반직, 상담직)간 차별이 심했고, 감정노동자보호조치 제도 미비 했습니다.

**유주환**

주말이 보장 안되고 출근시간은 있으나 퇴근시간이 없고 수당도 없음, 또한 잦은 출장이 반복되었습니다.

## Q. 노동조합을 통해 바뀐 점은?

**최윤희**

민간위탁시절에는 교섭을 통해 보건휴가 사용, 5분전 대기 폐지,쟁위조정을 통해 소급분 지급 등 작고 큰 성과를 냈고 투쟁을 통해 2019년 7월 근무하고 있던 콜센터 상담사 전원이 공무직으로 전환이 되는 쾌거를 이뤄 냈고, 공무직으로 전환이 되면서 인센티브제가 폐지 되었습니다.

**이진숙**

휴게시간이 생겼습니다!! 화, 수, 목 3일이지만 일하다 힘들 때 눈치 안 보고 쉴 수 있게 되었고 그 시간에 직원들과 소통도 가능해서 숨통이 트이는 기분입니다. 또 성과급을 받을 수 있었습니다. 물론 격려금이란 이름으로 지급되었지만, 지금까지 같은 회사에 상담사 직군만 받지 못했는데 400만 원이란 성과급을 받게 되어 그동안 고생했던 날들을 조금이나마 보상받은 것 같습니다. 부당해도 말할 곳이 없었는데 교섭을 통해 이제는 말할 곳이 생겼고 개선되어 가는 모습이 너무 보람됩니다.



**김영자**

복지포인트 명절상여금 등 사내 여러 가지 상여금에 대한 정당한 요구를 할 수 있었고 노사협의회 등 사측에 요구할수 있는 여건을 만들 수 있었습니다. 임금협상이나 단체협약 등을 통해 매년 조합원들의 의견을 여과없이 사측에 전달할수 있는 힘도 생겼습니다.

**강애란**

가장 큰 변화는 급여 인상과 근무환경의 개선입니다. 상하반기 문화를 즐길 수 있도록 문화지원금도 받고 있습니다.

**박은영**

업무로 인한 초과 근무 시 OT 수당 요구할수 있게 되었으며, 연차 인원수 제한이 없어져서 이제는 쉬고 싶은 날 제대로 쉬고 있습니다. 또한 9시 이전 조회 및 5분대기조는 업무의 연장으로 확인을 받아서 모두 없어졌습니다.

**김수정**

회사 강압적 태도가 줄어들었어요. 하지만 아직도 어떻게든 직원에게 강요할 방법을 찾고 있음.

**윤희경**

관리자가 팀원들에게 조금이나마 조심히 대하려는 모습이 보이있어요. 회사의 제도에 무조건 따라가지 않고 다른 방법을 찾아보고 해결책을 찾아 개개인의 사정이나 문제가 조금씩 해결이 되는 것 같습니다.

**주혜령**

1. 급여 인상률 조정
2. 장기사고 및 장기 상담 부서 월요일 휴무 사용 가능
3. 보건 휴가 사용
4. 조종례 폐지
5. 무상 임금 노동 5분 대기 익일 근무시간 보상으로 변경
6. 창립 이후 첫 상여금 지급



**백재철**

아쉽지만 최초 단체협약 체결을 통하여 근로조건을 일부 개선하였습니다.

- 상담직 휴직기간 연장 : 1월 이내에서 중증질환 등 연장가능 조항 추가
- 복지포인트 도입(년 20~40만원)
- 생일: 반반차 신설, 금액 2만원 → 5만원
- 추석, 설: 금액 3만원 → 5만원
- 근무시간 중 조합활동: 정기총회 1박2일

**유주환**

회사 관례적으로 진행했던 연장근무 와 근무 전 평가 등이 없어지고 근무시간 내 모든 일이 진행되도록 바뀌고 근무 환경에서도 적극적으로 대처하고 있습니다.

## Q. 아직 노동조합이 없는 콜센터에 하고 싶은 말은?

**최윤희**

목소리를 내지 않으면 변화 할수 없습니다. 노동조합을 설립하시어 사측과 싸우세요.
반듯이 승리 합니다.

**이진숙**

노동조합은 "내가 회사에 다니는 이유"가 되었습니다! 노동조합이 생기면서 근무 환경이 달라졌고 당당하게 노동자로 인정받을 수 있었습니다. 더구나 힘들고 지칠 때 곁에서 힘이 되어주는 동지들이 생겼습니다. 혼자서 감당하기 어려운 일도 동지들과 함께라면 이겨낼 수 있고 무엇이든 해낼 수 있습니다. 함께 해요, 같이 가요! 노동조합!



**김영자**

노동조합은 "의견을 전달하고 수용하게 할수 있는 소통의 창구입니다" 라고 말하고 싶습니다. 조합이 없다면 아무런 요구도 할수 없고 사측또한 들으려 하지도 않는다는 것을 너무도 잘 알기에 지금이라도 노동조합에 가입하여 웃으며 일할수 있는, 일한 만큼 달라고 요구할수 있는 조합원이 되기를 바랍니다!!!

**강애란**

노동조합은 우리 생활의 질과 직결되어 있다고 생각합니다. 충분한 임금과 안정된 근무환경을 위해 한사람, 한사람의 목소리가 모여 아주 큰 울림을 만들 수 있다는 걸 보여주시길 바랍니다.

**박은영**

세상을 바꿀 수는 없지만 내가 생각을 바꾼다면 다른 세상을 볼 수 있습니다.
다른 세상을 보려면 노조에 가입해야 합니다. 수적천석 "작은 물방울이라도 끊임없이 떨어지면 돌에 구멍을 뚫는다 "라는 말이 있듯이 우리도 하나하나 모인다면 이루지 못할 일도 없습니다. 우리들의 노동의 가치는 우리 스스로가 만들어가야 하고, 또 그러기 위해서는 노동조합에 가입을 해야 합니다.

**김수정**

똘똘 뭉쳐 콜센터 직원의 권리를 쟁취하고 올바른 대우를 받아야 합니다. 회사의 독단적인 명령에 말못 하고 따르기만 하니 발전이 없고 부당한 대우 받아요.

**윤희경**

나 혼자 문제를 해결하려 하면 지치고 힘이 듭니다. 하지만 노동조합과 함께 하면 해낼 수 있습니다. 우리들의 더 나은 내일을 위해 노동조합과 함께합시다.



**주혜령**

부당한 대우를 받으면서도 말할 곳이 없다고, 참지 마시고 본인의 권리를 스스로 찾는 정당한 행동을 노동조합 설립으로 이루시길 바랍니다!

**백재철**

일단, 뜻있는 분들이 있으시면 민주노총에 문을 두드리고 함께 노동조합을 만들어 보아요~~
만들고 나면 후회하지 않습니다.
있으면 모든 것이 조금씩 달라집니다~~

**유주환**

노동조합은 조합원(노동자)의 입장에서 언제나 서 있고 내가 아니어도 된다는 것보다 나부터 라는 마음으로 동참하시면 복지 근무여건 등이 많이 개선될 수 있습니다.

## 라이나손해보험콜센터지부

계속되는 **업무 과중을 해결**하기 위해 적정인력 산출, 확보를 명시했습니다.

### 적정인력 확보

회사는 근로시간면제자 등을 고려, 필요한 적정인력을 산출하여 이에 근거하여 충원한다. 조합은 노동강도 강화, 작업방식 변화, 자연 감소 등으로 인원을 충원할 필요가 생겼을 때 이를 요구할 수 있으며 회사는 이에 대해 성실히 협의한다.

**도급 계약 변경으로 인한 불안을 해소**하기 위해 업체의 의무를 명시했습니다.

### 도급계약 변경 및 종료에 따른 의무

① 회사는 해당 사업장의 도급계약 변경, 갱신 체결 시 노동조합에 관련 정보를 제공하고 노동자의 임금, 노동조건, 단체협약을 저해하지 못한다.

② 회사는 도급계약 종료로 인해 사업장 운영 종료 시 임금과 노동조건, 단체협약 등을 승계하도록 노력한다.

아파도 쉴 수 없다? **유급병가제도를 신설했습니다.**

> **유급병가**
> ① 회사는 조합원이 업무 외 질병이나 상해로 인하여 출근이 불가능할 경우 연간 3일의 유급병가를 줄 수 있다.

에이스손해보험 고객센터 업무를 담당하는 메타엠의 노동자들은 최저임금을 받으며 일했습니다. 코로나19 집단감염을 겪고 노동조합을 결성했습니다.

이를 통해 원청과 **하청, 노동조합이 함께하는 공동실태조사 기구를 구성**하고 이후 **노동환경 개선**을 위한 논의도 이어오고 있습니다.

단체협약을 통해서는 **1년 차에 월급 정액 6만 원, 2년 차에 상담원 기본급 8.1%를 인상**하기도 했어요. 콜센터에 지급되지 않던 **명절 상여금**도 받기 시작했습니다.

**이 모든 성과는 함께 모였기에 가능했습니다.**



## KB손보CNS지부

**제9조(조합원 유급 교육시간)**

① 회사는 신입직원 교육(FP교육기간) 2시간 교육시간을 부여한다.

② 회사는 조합에 조합원 1인당 반기별 1시간의 유급교육시간을 부여한다. 단, 규모와 시기는 회사와 사전에 협의한다.

**제28조(정년)**

② 근속 10년 이상 근무한 정년 퇴직 예정자에게 정년 퇴직일 직전 2주를 유급 안식 휴가로 부여한다.

**제59조(건강검진)**

② 건강진단 비용은 회사가 부담하고, 진단에 소요되는 시간은 근무한것으로 간주하여 유급 반차를 부여한다.

# 사무금융노동조합
# 티시스지부 단체협약

**제26조(고용안정)**

① 회사는 조합원의 고용안정을 위하여 최선을 다한다.

② 회사는 천재지변 기타 경영상의 불가피한 사정 등에 의하여 인원을 정리하고자 할 경우에는 근로기준법 등 관계법령을 준수하여 조합과 성실히 협의한 후 실행키로 한다.

**제30조(휴직사유 및 기간, 급여)**

① 회사는 다음 각 호의 1에 해당하는 조합원에 대해 휴직을 명할 수 있다.

2. 업무 외 질병 및 재해로 가료(일반직은 1개월 이상 가료)를 요하는 자로 최근 1개월 이내의 진단서를 제출하여 휴직을 신청한 자

가. 상담직 : 1개월 이내. 단, 중증질환(암, 뇌심질환 등)으로서 1개월 이상의 치료가 필요하다는 대학병원 또는 3차 의료기관의 소견이 있고, 사회통념상 1개월 이상. 가료가 필요하다고 인정되는 경우 휴직기간의 연장을 검토할 수 있다.

**제37조(적정인력 확보 등)**

① 회사는 노동강도 강화, 작업방식 변화, 자연감소 등으로 인원을 충원할 필요가 생겼을 때 적정 인력확보와 고용 및 근로조건이 저하되지 않도록 최대한 노력한다.



② 회사는 사무실을 이전할 때 조합과 사전에 협의한다.

**제52조(장기근속자 축하금 지급 등)**

회사는 장기근속직원의 노고를 위로하기 위해 해당년도 근속기간 도래년도 해당 월에 각 팀별 기준에 따라 축하금 지급과 휴가를 부여한다.

**제64조(직장 내 괴롭힘 금지)**

① 회사는 근로기준법 등을 준수하고 직장 내 괴롭힘 예방·대응 매뉴얼을 만들어 배포하고 교육한다.

② 직장 내 괴롭힘 예방교육은 근무시간에 한다.

③ 회사는 직장 내 괴롭힘 예방교육의 주요 내용을 항상 게시하거나 직원들이 열람할 수 있도록 조치한다.

④ 사용자는 직장 내 괴롭힘 신고가 접수가 되었을 경우 객관적인 방법으로 조사를 하여야 하며, 노동조합은 직장 내 괴롭힘 피해를 주장하는 자가 조합원인 경우 해당 조합원에 대한 조사 진행 시 1인에 한해 동석할 수 있다.

**제68조(학자금 지급)**

회사는 임직원 자녀의 학자금 부담을 지원하기 위하여 내부기준에 따라 학자금을 지원한다.

**제70조(복지포인트)**

회사는 조합원의 복리증진을 위하여 복지포인트 제도를 시행하고 구체적인 사항은 별표4에 따른다.

**제71조 (기념일 지원)**

회사는 명절, 근로자의 날, 생일 등 기념일에 대해 별표5에 따라 복리후생을 제공한다.



## 공공운수노조
## 다산콜센터지부 단체협약

**14조 (근로시간 및 휴게시간)**

조합원의 스트레스 완화 등을 위해 각 1시간 근무 후 7.5분의 휴식시간 부여를 원칙으로 한다. <개정 2019.1.22.>

**제19조(휴직 사유와 기간, 휴직자의 복직) 4항**

④ 재단은 재직기간 10년 이상 직원에게 성희롱·폭언·욕설·모욕 등으로 정상근무 수행이 어려워 감정노동 및 건강권 보호를 위해 재직 중 1회에 한하여 30일간 무급 강성민원 보호 휴가를 부여할 수 있으며, 운영에 필요한 사항은 노사협의하여 정한다. <신설 2023. 9. 11.>

**제20조의2(장기재직휴가)** <신설 2019. 1. 22.>

① 재단은 5년 이상 장기근속한 조합원에 대하여 다음 각 호와 같이 장기근속휴가를 재직 중에 부여하며, 개정안은 2024년 1월부터 노사협의하여 적용한다. <개정 2023. 9. 11.>

1. 5년 이상 10년 미만 5일 <개정 2023. 9. 11.>
2. 10년 이상 20년 미만 15일 <개정 2023. 9. 11.>
3. 20년 이상 30년 미만 25일 <개정 2023. 9. 11.>
4. 30년 이상 25일 <개정 2023. 9. 11.>

② 단, 조합원이 청구한 시기에 휴가를 주는 것이 재단 업무에 지장을 초래하는 경우에는 그 시기를 조정할 수 있으며, 조합원의 병가, 휴직, 가사상황 등 불가피한 사유로 인해 장기

재직휴가를 사용하지 못한 경우 회계 연도기준 1년 이내로 사용기한을 유예할 수 있다. <개정 2023. 9. 11.>

③ 장기재직휴가는 1항의 각 호의 기간 중 최대 3회 분할해서 사용할 수 있다. <신설 2023. 9. 11.>

**제26조(조합원 보호)**

① 업무 중 민원인 등이 조합원에게 폭언 및 욕설 또는 성희롱 등 조합원의 인격권을 훼손하거나 안전을 침해하는 언동을 할 경우, 조합원은 해당 부서의 장에게 적절한 조치를 요청할 수 있다. <개정 2023. 9. 11.>

② 재단은 위 항의 피해를 당한 조합원에 대하여 적절한 보호 조치 및 재발방지를 위하여 노력한다.

**제27조(직무스트레스 등의 예방)**

① 재단은 조합원의 심리적 스트레스를 완화할 수 있는 소진방지프로그램을 시행하기 위해 노력한다.

② 재단은 직무스트레스 요인으로 인한 건강문제 발생가능성 및 대비책 등에 대하여 조합원에게 교육 받을 기회를 제공하기 위해 노력한다.

③ 재단은 직무스트레스를 완화하기 위해 조합의 의견을 수렴하여 민원대응메뉴얼을 개선하도록 노력한다.

④ 재단은 악성·강성 민원에 대한 상황별 대처 방법 및 절차에 대한 교육을 반기별 1시간 이상 진행한다. <신설 2023. 9. 11.>

⑤ 재단은 직무스트레스 등으로 정신적 고통을 받는 직원의 정신건강을 위해 의학적 상담 및 치료기관과 업무협약을 진행하며 치료의 폭을 넓힐 수 있도록 한다. <신설 2021. 4. 8.>



⑥ 재단은 힐링프로그램 운영예산을 확대하고 직무스트레스 해소를 위해 다양한 프로그램을 운영한다. <신설 2021. 4. 8.><개정 2023. 9. 11.>

**제28조(안식휴가)**

① 재단은 조합원의 감정순화를 위해 근속년수 5년 미만자의 경우 2일, 5년 이상자의 경우 3일의 유급 안식휴가를 부여한다.

② 안식휴가는 분할 사용은 가능하나 연도 이월하여 사용할 수 없다.

③ 안식휴가비는 매해 7월 1회 지급한다.

**제30조의4(휴양소 설치 운영)** <신설 2021. 4. 8.>

재단은 조합원의 복리후생 증진 및 복지수요를 충족시키기 위하여 예산범위 내에서 휴양시설 및 숙박시설(콘도 등) 이용 등 확대를 위해 노력한다.

# 공공운수노조
# 철도고객센터지부 단체협약

**제20조 (적정인력 확보)**

① 조합은 노동강도 강화, 작업방식 병화 등으로 정원을 늘릴 필요가 생겼을 때는 정원의 확대 조정을 요구할 수 있으며, 회사는 이에 따른 필요한 조치를 취한다.

② 회사는 업무량 변화 및 자연감소 등에 따른 정원확보와 적정인력을 유지하도록 노력한다.

③ 회사는 채용계획을 수립한 후 조합에 통보한다.

**제21조 (인원감축 협의)**

① 회사는 다음의 경우에는 그 내용을 조합에 통지하고 이를 사전 협의하여야 한다.

1. 조직의 전환, 기구개폐 및 인력운영상 직제개정 등으로 인원을 감축할 경우
2. 시설장비의 현대회로 인해 인원감축이 초래될 경우
3. 기타의 이유로 인원을 감축할 경우

② 1,2,3호에 의해 노사가 합의하는 경우 그 직에 근무하는 현원에 대해서 배치전환 등을 통해 임금과 노동조건을 포함한 고용을 보장한다.

**제80조 (고객에 의한 성폭력 방지)**

① 회사는 고객에 의한 성폭력을 예방하기 위해 노력해야 한다.



② 고객에 의한 성폭력이 발생했을 시 해당근로자가 고충을 겪는 경우, 즉시 수사기관에 고발, 근무장소의 변경, 배치전환 등 피해자 보호를 위해 적극 노력한다.

③ 회사는 성폭력 피해자에 대해 해고나 그 밖의 불리한 조치를 취해서는 아니 된다.

**제106조 (감정노동으로 인한 직업병 예방)**

① 회사는 감정노동 종사자가 근무 중 성희롱, 폭행, 폭언 등으로 인하여 긴박한 상황에 처한 경우 휴식 등 적절한 조치를 시행하고 심리상담 시 요청 시 조퇴 또는 외출로 처리한다.

② 회사와 조합은 감정노동 종사자 보호를 위한 방안을 산업안전보건위원회에서 논의한다.

③ 회사는 조합원의 보호 및 민원대응을 위해 <감정노동자 보호 및 민원 대응 매뉴얼>을 노사가 합의하여 작성하고 발간 배포한다.

④ 회사는 조합원에 대해 폭력, 폭언, 성희롱 등을 하거나 반복하여 악성민원을 행사하는 고객에게 민형사상 조치를 취할 수 있다.

# 공공운수노조
# 경기도콜센터지부 단체협약

**제56조(병가)**

① 도는 조합원이 다음 각 호의 어느 하나에 해당할 경우에는 연 60일의 범위에서 유급병가를 허가할 수 있다. 이 경우 질병이나 부상으로 인한 지각·조퇴 및 외출은 누계 8시간을 병가 1일로 계산하고 연차유급휴가에는 이를 산입하지 아니한다.

1. 업무 외 질병 또는 부상으로 인하여 직무를 수행할 수 없을 때
2. 감염병에 걸려 그 조합원의 출근이 다른 직원의 건강에 영향을 미칠 우려가 있을 때

② 도는 조합원이 업무상 질병 또는 부상으로 직무를 수행할 수 없거나 요양이 필요한 경우에는 연 180일의 범위에서 유급병가를 허가할 수 있다.

③ 병가일수가 연 6일을 초과하는 경우에는 의사의 진단서를 첨부하여야 한다.

**제58조(특별휴가) 2항**

② 10년 이상 재직한 조합원은 해당 재직기간 중 다음 각 호의 범위에서 장기재직휴가를 받을 수 있다. 이 경우 재직기간 산정은 기간의 정함이 없는 근로계약을 체결한 날부터 기산하며, 휴직(법령에 따른 의무수행이나 경우는 제외한다) 및 정직에 따라 업무에 종사하지 못한 기간은 산입하지 아니한다.

1. 재직기간 10년 이상 20년 미만 : 10일(2회로 나누어 사용 가능)
2. 재직기간 20년 이상 30년 미만, 30년 이상 : 15일(3회로 나누어 사용 가능)

# 공공운수노조
# 든든한콜센터지부 단체협약

## 국민은행, 콜센터, 제니엘지회(현재, 고려휴먼스)

<체결일 2023. 09. 15.>

**제39조 [적정인력 확보와 정원유지]**

조합은 업무상 필요에 의하여 정원을 늘릴 필요가 생겼을 때는 정원의 확대 조정을 요구할 수 있으며, 회사는 조합의 요구가 정당한 경우 이를 반영하기 위해 노력한다.

**제40조 [회사의 매각·합병·양도]**

회사를 매각, 합병, 양도, 분사, 원청과의 계약해지, 아웃소싱 하고자 할 때 회사는 90일 전에 조합에 통보한다.(단, 확정 시점에 따라 달라질 수 있다.)

**제53조 [직원평가]**

① 회사는 직원평가 또는 모니터링 진행시 공정하고 객관적으로 시행한다. 단, 그 결과에 따른 셀프모니터링(일명 빽빽이 포함)은 작성하지 않는다.

② 업무 평가 시 문제은행 출제 방식으로 평가한다.

**제54조 [업무처리 환경보장]**

① 회사는 직원의 안정적인 업무처리를 위해 자동화 심야 또는 휴일 근무 시 반드시 관리자를 배치하는 것을 원칙으로 한다.



② 회사는 업무변경, 추가업무, 업무지원 등이 발생할 시 업무에 필요한 충분한 사전교육을 실시해야 한다.

**제58조 [병가]**

① 회사는 병가를 대신하여 연차휴가 사용을 강요하지 않는다.

② 병가기간은 근속연수에 포함하며 연차휴가 산정 시 불이익을 주지 않는다. (단, 병가 기간 중 또는 병가 종료 후 사직한 경우 계속근로에 산입하지 않는다.)

③ 회사는 조합원이 다음 각 호에 해당하는 경우에 병가를 부여한다.

1. 사원이 업무 외 사유로 상병을 당한 경우에는 연간 90일 이내의 범위에서 무급병가를 부여할 수 있다. 단, 90일 이상의 치료 및 회복기간이 필요한 경우 별도로 회사와 협의하되 180일을 초과하지 않는다. 단, 예외적으로 암 또는 장기치료를 요하는 질병일 경우 노사 협의 하에 치료기간 동안 병가를 허용한다.
2. 병가 기간이 5일 초과일 경우에는 의사의 진단서를 첨부하여야 하고, 5일 이하 병가를 사용할 경우 확인할 수 있는 서류(진료확인서, 소견서, 진료영수증 중 택일)를 제출한다.

④ 회사는 직원이 전염병에(국가 지침에 의거 의무적 격리를 요하는 전염병, 코로나, 메르스 등) 감염된 것으로 의심 또는 확인되어 조퇴, 휴무, 휴직 등이 필요한 경우 유급으로 한다.

**제78조 [건강진단]**

① 회사는 연 1회 이상의 일반건강진단(심야팀은 특수건강진단)을 실시하며, 업무시간 내 검진을 받는 경우 1시간 이내로 검진 시간을 보장한다.

② 검진 일정 및 시간은 사전에 관리자와 사전 협의가 필요하고, 부득이 검진 시간이 1시간을 초과할 경우에는 관리자와 별도 협의한다.

③ 업무시간 외 검진을 받은 경우에는 업무시간 내 1시간 휴식시간을 보장한다. 단, 휴식은 회사에서 부여한 일정으로 사용해야 하며, 조합원이 자율적으로 결정할 수 없다. (단, 해당시간은 보정한다)

④ 심야팀의 특수건강진단 검진시간은 일반건강진단휴식시간외 2시간의 휴식을 추가로 보장한다. (해당시간은 보정한다.)



## 현대씨엔알지회

<체결일 2023. 12. 14.>

**제6조 [근무시간 중의 조합원 교육시간]**

회사는 업무에 지장이 없는 한도 내에서 2개월에 1시간의 조합원 교육시간을 근무시간 내 부여한다.

노조는 사전에 교육일정 통보를 통해 업무에 최대한 지장이 없도록 협조한다.

**제11조 [시설편의 제공]**

① 회사는 조합의 의견을 들어 적합한 장소를 조합 전용 사무실 및 조합활동에 필요한 시설, 집기, 비품 등을 대전센터에 제공한다.

② 서울, 세종, 부산센터의 경우 물품 보관 및 공간활용이 가능한 세부 장소는 추후 논의한다.

**제29조 [적정인력 확보와 정원유지]**

조합은 업무상 필요에 의하여 정원을 늘릴 필요가 생겼을 때는 정원의 확대 조정을 요구할 수 있으며, 회사는 적정인력을 확보·유지하기 위하여 노력한다.

**제43조 [감정노동휴가]**

회사는 연차휴가와 별도로 연간 1일의 감정노동휴가를 부여하며, 조합원이 청구한 시기에 자유로이 이용할 수 있도록 보장한다.

**제55조 [건강진단]**

회사는 직원의 건강검진을 위해 1일의 유급휴가를 보장한다.

## 현대하이카손해사정콜센터지회

<체결일 2023. 12. 28.>

**제49조 [감정노동휴가]**

회사는 연차휴가와 별도로 연간 1일의 감정노동휴가를 부여하며, 조합원이 청구한 시기에 자유로이 이용할 수 있도록 보장한다.

**제50조 [공로휴가]**

회사는 장기 근속자에 대해 다음과 같이 휴가 및 시상금을 지급한다.

근속년수 10년차 : 5일+100만원

근속년수 15년차 : 3일

근속년수 20년차 : 5일+100만원



## 국민은행콜센터효성ITX지회

<체결일 2023. 11. 30.>

**제35조 [회사의 매각·합병·양도]**

회사를 매각, 합병, 양도, 분사, 원청과의 계약해지, 아웃소싱 하고자 할 때 회사는 90일 전에 조합에 통보한다.(단, 확정 시점에 따라 달라질 수 있다.)

**제37조 [고용보장]**

원청과 재계약 시 인원 감축이 없는 한 고용관계를 유지한다.

**제71조 [관리자평가]**

회사는 연1회 관리자평가를 실시하며 해당 항목 및 결과에 따른 대응 마련을 위해 노동조합과 함께 논의하여 결정한다.

## 국민은행콜센터메타엠지회

<체결일 2022. 9. 1.>

**제8조 [근무시간 중의 조합원 교육시간]**

회사는 아래 항목에 대하여 조합원 교육시간을 유급으로 부여한다. 단, 조합은 이를 적치, 분할하여 사용할 수 있다.

총회 년 1회 (1시간)

대의원대회 년 2회(2시간)

확대간부수련회 년 2회(3인 48시간)

<총회> 교섭시 교섭3회당 1회(각 1시간)

**제28조 [병가]**

사원이 업무외 사유로 상병을 당한 경우에는 180일 범위(영업일 기준)에서 무급병가를 부여할 수 있다. 이때 사용의 횟수나 방법에 제한을 두지 않고 자유로이 사용한다.

콜센터노동자 권리찾기
무료노동상담·노조가입 상담

**전국 어디서나 1577-2260**

민주노총