



# 특수고용형태근로종사자들의 건강문제와 대처: 학습지 교사, 보험설계사, 신용카드회원모집인을 중심으로

박보현<sup>1</sup> · 조연재<sup>2</sup> · 오상호<sup>3</sup>

창원대학교 간호학과 부교수<sup>1</sup>, 동아대학교 간호학부 조교수<sup>2</sup>, 창원대학교 법학과 부교수<sup>3</sup>

## Health Problems and Coping of Workers under Special Employment Relationships: Home-visit Tutors, Insurance Salespersons, and Credit Card Recruiters

Park, Bohyun<sup>1</sup> · Jo, Yeonjae<sup>2</sup> · Oh, Sangho<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Associate Professor, Department of Nursing, Changwon National University, Changwon

<sup>2</sup>Assistant Professor, Department of Nursing, Dong-A University, Busan

<sup>3</sup>Associate Professor, Department of Law, Changwon National University, Changwon, Korea

**Purpose:** This study aimed to determine health problems experienced by workers in special employment relationships (WSER) and identify coping strategies used when such problems occur. **Methods:** This qualitative study used the focus group interview method. Thirteen study participants included five home-visit tutors, five insurance salespersons, and three credit card recruiters. The interviews were conducted from November 2018 through January 2019, with each occupational group interview lasting about 2 hours. Analysis based on phenomenological research was independently performed by two researchers. **Results:** Most participants had common health problems involving vocal cord symptoms, and stress related to emotional labor and traffic accidents. The unique health problems included cystitis, musculoskeletal, and digestive symptoms in home-visit tutors; reduced vision and hearing in insurance salespersons; and mental distress in credit card recruiters. There was no protection system for their health coverage, and the company emphasized their self-employed status to avoid taking responsibility for them. Twelve participants did not purchase occupational accident insurance owing to both not having adequate information and economic burden concerning premium status. **Conclusion:** WSER experienced both physical and mental health problems. These problems were caused by their unstable employment status, and the social security system for their coverage being non-functioning.

**Key Words:** Occupational health; Employment; Insurance, Accidents; Qualitative research

### 서 론

#### 1. 연구의 필요성

현대사회의 산업구조가 과거의 제조업 중심에서 서비스업 중심으로 변화함에 따라 기계장치를 통한 생산 중심의 산업이 아닌 전문적 서비스 또는 단순노무 서비스 등의 서비스 제공

산업이 확대되었다. 서비스 산업 분야에서 수요에 대한 예측은 제조업에서의 수요 예측보다 정확성이 떨어진다(Euwals & Hogerbrugge, 2006). 서비스 산업이 가진 이러한 특성으로 인하여 서비스 산업의 고용주들이 고용인과의 고용 관계에서 보다 유연성이 강화된 고용 관계를 요구하게 됨에 따라 정형화된 형태의 고용 관계가 아닌 비정형화된 형태의 고용 관계가 증가하게 되었다(International Labour Organization [ILO], 2016).

주요어: 직업건강, 고용, 산재보험, 질적연구

Corresponding author: Jo, Yeonjae <https://orcid.org/0000-0002-9208-0700>

Department of Nursing, Dong-A University, 32 Daeshingongwon-ro, Seo-gu, Busan 49201, Korea.

Tel: +82-51-240-2823, Fax: +82-51-240-2695, E-mail: wscho@dau.ac.kr

Received: Jun 17, 2019 | Revised: Sep 4, 2019 | Accepted: Nov 8, 2019

This is an open access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

이러한 현상은 우리나라만의 독특한 현상이 아니며 산업구조의 변화와 함께 노동시장 구조변화를 경험하고 있는 대부분의 개발 국가에서 공통으로 나타나는 현상이다(Yoon, 2012). ILO는 비정형 인력을 다음의 4가지 형태인 임시 고용(temporary employment), 단시간 노동(part-time work), 인력공급노동과 산하기관을 포함한 다자간 다른 고용 형태(temporary agency work and other forms of employment involving multiple parties), 그리고 위장된 고용 관계와 종속된 자영업(disguised employment relationships and dependent self-employment)으로 구분하고 있다(ILO, 2016). 본 연구의 대상자인 특수고용형태근로종사자(이하, 특고종사자)는 자영업자도 근로자도 아닌 중간 형태의 특성을 보유하고 있으며 ILO 구분 중 마지막 형태인 종속된 자영업자에 해당한다.

우리나라에서 특고종사자는 “일반적으로 외관상은 자영인이지만 경제적으로 특정사업주에 종속되거나 특정 사업주의 지휘, 명령을 받아 자영인과 근로자의 중간적인 성격을 갖는 자”로 정의된다(Lee, 2007). 산업재해보상보험법(이하, 산재법) 제 125조에 의하면 “계약의 형식과 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 근로기준법 등이 적용되지 아니하여 업무상 재해로부터 보호할 필요가 있는 자”로 규정하고 있고, 구체적으로는 “주로 하나의 사업에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활하며, 노무를 제공함에 있어서 타인을 사용하지 아니할 것”을 요건으로 한다. 동법 시행령 125조에서 특고종사자로 정하고 있는 직군은 보험설계사, 콘크리트믹서 트럭을 직접 운전하는 사람, 학습지 교사, 골프장 캐디, 택배 사업에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람, 퀵서비스 업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람, 대출모집인, 신용카드회원모집인, 대리운전 업무를 하는 사람의 9개 직군이다. 특고종사자는 대통령령에서 정한 9개 직군 이외에도 다양한 직군들이 있으나 현재 법의 테두리 안에는 상기 9개 직군만 포함되어 있다.

일반적으로 근로자에게 업무상 질병이 발생하거나 근로자가 사고를 당한 경우 산업재해보상보험(이하, 산재보험)을 통하여 보상을 받게 된다. 그러나 특고종사자는 근로자와 자영인의 성격을 겸유하고 있는 중간적 존재로 근로자성을 인정받지 못하여 노동법과 사회보장법의 보호로부터 배제되어 왔다(Cho, 2016). 2008년 산재법 특례조항이 신설되었고 4개 직군을 시작으로 현재 9개 직군에서 산재보험적용이 가능하다. 이는 9개 직군에 해당하지 않는 특고종사자들의 산재보험 가입의 장벽이 되고 있다. 또한, 산재법 시행령에 제시된 9개 직군이라 하더라도 일반적인 사회보험은 강제적용으로 임의탈퇴가

불가능한 것에 반하여 특고종사자의 산재보험 가입은 특고종사자가 사업주와 협의를 통하여 산재보험 제외신청이 가능하다는 점 등(Park, Whang, & Kim, 2016)으로 인하여 특고종사자들의 산재보험 가입률은 매우 낮은 수준이며 업무상 질병 또는 사고를 당한 경우에 산재보험을 통하여 보상을 받는 경우는 매우 드물다. 따라서 특고종사자들이 업무와 관련하여 질병 및 사고와 같은 건강문제를 경험하게 되면 이들이 대처할 수 있는 방식은 일반 근로자들과 다른 방식이 될 것을 짐작할 수 있다. 따라서 이들에게 업무와 관련한 건강상의 문제가 발생할 때 어떻게 대처하고 있는지, 대처 과정에서 어떠한 어려움이 있는지를 살펴보는 것이 필요하다. 하지만, 특고종사자들은 그들의 신분 규명이 불확실함으로 인하여 사회적 관심에서 배제되어 왔을 뿐만 아니라 이들을 대상으로 한 연구도 매우 부족하다. 특고종사자를 대상으로 한 연구는 주로 법학계에서 실시한 연구로 특고종사자에게 근로자의 지위를 부여할 수 있는지에 관한 연구들이다(Cho 2003; Kim, 2014). 보건의료계에서 특고종사자를 대상으로 한 연구로는 두 편의 연구가 있다. Park 등(2009)은 특고종사자 대상 산재보험 적용이 시행되기 이전에 실시된 연구로 3개 직종 782명을 대상으로 조사한 결과 특고종사자의 약 10% 이상이 업무상 손상 및 다양한 건강문제를 호소하고 있으므로 산재보험 적용이 필요함을 주장하였다. 최근에 실시된 연구로 Shin과 Byeon (2018)이 제 4차 근로환경조사 자료를 이용하여 특고종사자와 일반근로자의 작업환경 위험요인의 차이를 분석한 결과 특고종사자들이 심리사회적 유해요인에 더 많이 노출되어 있다고 보고하였다. 특고종사자들을 대상으로 한 더 많은 양적연구가 필요하다. 뿐만 아니라, 특고종사자들의 건강 장애요인을 규명하고 이를 개선하기 위한 정책적 대안을 탐색하기 위해서는, 이들이 업무와 관련한 건강상의 문제에 대처하는 양상에 대하여 질적인 방법을 이용하여 탐구하는 것이 필요하다.

이에 본 연구에서는 질적연구방법을 이용하여 특고종사자들이 업무를 수행하는 과정에서 호소하는 건강상의 문제와 이러한 건강문제가 발생했을 때 특고종사자들과 사업주가 어떤 방식으로 대처하는지 살펴보고자 한다.

## 연구 방법

### 1. 연구설계

본 연구는 특고종사자들이 업무를 수행하는 과정에서 발생한 건강상의 문제와 대처 경험을 초점집단면접방법을 적용하

여 탐구한 질적연구이다.

## 2. 연구참여자

연구참여자는 산재보상보험법에서 정하고 있는 특고종사자 9개 직군 중에서 판매 관련서비스 직군으로 분류되는 보험설계사와 학습지 교사, 신용카드회원모집인을 연구대상 직군으로 선정하였다. 2011년 고용노동부에서 실시한 특고종사자 직군 현황에 근거하면 전체 특고종사자 중에서 판매 관련서비스 직군이 가장 높은 비율을 차지하여 연구대상자를 판매 관련서비스 직군으로 선정하였다(Association of Labor Relations, 2011). 연구참여자는 목적 표집 방법과 눈덩이 표집법으로 모집하였다. 선정된 3개 직군에서 근무경력 2년 이상이며 업무를 수행하는 과정에서 발생한 건강문제 경험을 생생하게 이야기해 줄 수 있는 특고종사자로 목적 표집으로 조사하였다. 참여자는 본 연구의 목적과 방법을 이해하고 참여를 서면으로 동의한 자이다. 면담은 분석과 동시에 순환적으로 진행하였고, 면담의 분석 내용을 참고하여 다음 참여자를 선정하였다. 이때 참여자들이 가급적 다른 기관에 근무 중인 특고종사자로 구성될 수 있도록 고려하였고, 연령대를 다양하게 포함할 수 있도록 하였다. 본 연구의 참여자는 총 13명으로, 보험설계사 5명, 학습지 교사 5명, 신용카드회원 모집인 3명이었다.

## 3. 연구절차

자료수집은 2018년 11월부터 12월까지 초점집단면접을 통해 이루어졌다. 참여자는 직군별로 구분하여 초점집단면접을 총 5회 실시하였으며, 각 면접당 약 2시간이 소요되었고, 참여자당 면접 횟수는 1회이다. 모든 면담은 연구자 1인이 진행하였고, 면담의 진행자는 참여자들과 모르는 관계였다. 면담 장소는 접근성이 좋고 사생활을 보호할 수 있는 대학교 연구실로 선정하였다. 면담 진행자는 참여자들이 면담에 집중할 수 있으며 긴장을 완화할 수 있도록 편안한 분위기를 조성하였으며, 면담을 시작하면서 참여자와 서로를 간략히 소개하였다. 면담은 반구조적으로 진행되었으며, 주요 질문은 '현재의 직군에 근무하면서 경험한 건강문제(질병 또는 사고)에 대한 자신의 경험 또는 주변에서 들은 사례를 말씀해주세요', '건강문제가 발생하였을 때, 본인과 사업주는 어떠한 조치를 취하였는지 말씀해주세요.', '건강문제가 발생하였을 때, 필요한 조치를 취하는 과정에서 어떠한 어려움을 경험하였는지 말씀해주세요.', '건강문제를 예방하는 데 필요하다고 생각하는 조치를 말씀해

주세요.'이다. 면담 진행자는 면담 중 주요한 진술이나 표현을 요약하여 재확인함으로써 참여자들의 진술 내용을 제대로 이해하였는지 확인하였다. 면담 진행자는 참여자의 동의를 얻은 후 모든 면담 내용을 녹음기 2대를 이용하여 녹음하였다. 면담에서 관찰한 참여자의 표정 혹은 몸동작과 같은 비언어적 단서, 면담 상황과 특이점, 면담에 관한 연구자의 생각과 느낌 등은 면담이 끝난 직후 간략히 현장 노트에 작성하였다.

연구자는 각 면담 종료 3일 이내 녹음된 내용을 필사하였다. 면담은 자료가 포화하는 시점까지 진행하였는데, 4번째 참여자와의 면담에서 내용 대부분이 반복됨을 확인하였고, 이후 5번째 면담에서 더 이상 새로운 내용이 발견되지 않아 면담을 종료하였다.

## 4. 자료분석

자료수집과 자료분석은 동시에 순환적으로 실시하였다. 면담을 진행한 연구자가 녹음된 내용 필사본을 직접 확인하였으며, 녹음된 내용을 반복 재생하여 참여자가 말한 언어대로 필사되었는지 재확인하였다. 면담을 진행하지 않은 연구자는 녹음 파일을 무작위로 선정하여 필사본과 대조하는 방법으로 필사의 정확성을 확인하였다. 필사한 면담 내용은 현상학적 분석방법을 활용하여, 개방코딩방법, 순환적 분석방법과 주제분석, 교차분석방법을 거쳐 분석하였다. 개방코딩에서는 필사된 내용을 줄 단위로 읽으면서 참여자들의 경험을 이해하고, 이름을 붙이고 개념화하였으며, 자료 간의 유사성과 차이점을 비교하면서 범주화하였다. 순환적 분석을 통해 수집된 자료로부터 도출된 범주와 주제들을 자료수집 방향을 안내하는 데 사용하면 연구자가 발견한 범주와 주제를 확증해 나갔다. 주제분석방법을 통해 개방코딩에서 부여된 코드로부터 범주와 속성을 탐구하여 패턴을 찾으며 여러 단계에 걸쳐 범주를 분류하면서 핵심범주를 찾고 개념들과 범주를 비교하여 사례 간의 유사점과 차이점을 구분하였다. 교차분석을 통해 직군 내, 직군 간 분석 결과를 비교하였다. 이 분석과정은 연구자 2인이 함께 수행하였으며, 연구자 간 코딩 일치율은 92.0%였다.

## 5. 연구결과의 타당성 확보 및 연구자 준비

결과의 엄밀성을 높이기 위해 Guba와 Lincoln (1985)이 제시한 평가 기준인 일관성, 중립성, 사실적 가치, 적용 가능성을 확보하고자 노력하였다. 먼저 일관성을 높이는 방안으로 연구 과정에서 주 질문을 계속 생각하면서 자료의 수집과 분석이 순

환적으로 이루어지도록 하였고, 초점집단면접 수행 경험이 풍부한 질적연구자 2인에게 자료수집과 분석과정에 관해 자문하고 확인과정을 거쳤다. 중립성을 유지하기 위해서 본 연구주제 관련 연구자의 편견을 배제하고자 연구 시작 시점부터 종료 시점까지 연구에 대한 편견, 가정, 선 이해 등을 개인일지에 지속하여 기술하였다. 사실적 가치를 높이기 위해 일하면서 건강상의 문제를 경험하고 대처를 한 특고종사자를 직군별로 목적적으로 표집 하였으며, 참여자가 건강문제가 발생하게 된 과정과 대처 경험을 충분히 진술할 수 있도록 하였다. 면담 과정과 면담 직후 면담 내용을 요약하고 설명하여 참여자에게 자신의 경험과 같은지를 확인하였고 최종 분석 자료를 연구참여자 2인에게 보여준 후 참여자의 의도를 잘 반영하였는지를 확인하였다. 마지막으로 적용 가능성을 높이기 위해 다양한 참여자를 의도적으로 선정하였고, 참여자의 진술에 새로운 진술이 더 이상 나오지 않는 포화상태가 될 때까지 자료수집을 하였다. 또한, 본 연구의 참여자가 아닌 특고종사자 2인에게 연구결과를 보여주어 자신의 경험에 적용할 수 있는지를 확인하였다. 본 연구의 연구자들은 특고종사자들의 건강문제와 건강문제 예방을 위한 정책에 관심을 가지고 있다. 연구자들은 질적연구 학술대회 및 워크숍 등에 참석하고 있으며, 현상학적 연구방법을 포함한 다수의 질적연구를 수행하고 발표하였다.

## 6. 윤리적 고려

본 연구는 D대학교 기관생명윤리위원회(IRB)의 승인을 받은 후 진행하였다(IRB No. 2-1040709AB-N-01-201808-HR-026-04).

면담을 시작하기 전에 참여자들은 면담의 목적, 과정, 녹음기를 사용하는 진행방법까지 안내된 설명문을 받았고, 본 면담의 목적과 과정을 이해한 후, 연구참여 동의서에 자필로 서명하였다. 면담 내용을 녹음한 파일과 필사본은 익명성을 보장하기 위하여 참여자 정보를 코드화하여 저장하였으며, 연구 책임자의 컴퓨터에 비밀번호를 설정하여 타인의 접근이 불가하도록 조치하였다. 모든 녹음과 연구자료는 연구결과 보고와 발표 후 안전하게 폐기할 것을 약속하였다.

## 연구결과

총 13명의 참여자와 실시한 면담 내용에 대한 개방코딩을 통하여 82개의 개념과 19개의 하위범주 및 8개의 범주가 도출되었다. 이들을 바탕으로 순환적 분석, 주제분석, 교차분석을 통하여 각 범주 간의 관계를 맥락, 건강문제, 대처전략의 개념적 틀과 모형으로 구성하였다(Table 1)(Figure 1).

### 1. 맥락

본 연구에서 특고종사자들의 건강문제 발생은 불안정한 고용과 수입구조, 회사 내 직원 보호 체계의 부재, 공식적인 휴식보장제도의 부재, 비기능적인 공적 의료보장이라는 특수고용의 맥락적 상황에 기인하는 것으로 밝혀졌다. 이러한 근로 환경과 체계가 건강문제를 일으키거나, 발생한 건강문제를 악화시킨다.

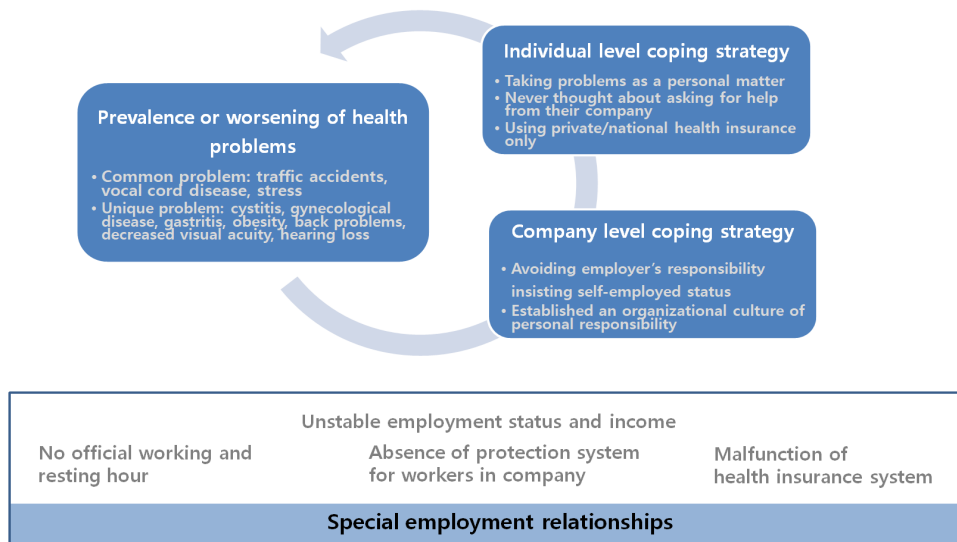


Figure 1. Model for contexts and coping strategies for health problem of workers in special employment relationships.



**Table 1.** Contexts and Coping Strategies for Health Problem of Workers in Special Employment Relationships

Context			Health problem	Coping strategy
Special employment relationship	Unstable employment status and income	No fixed base salary, salary depended on incentives	Common health problems	Individual-level
		Excessive work to compensate for income	Accidents and falls due to insufficient travel time	Taking their health problems as a personal matter
	No official working or resting hour	Short-term contract renewal system	Vocal cords symptoms due to continuous product description	Never thought about asking for help from their company
		Not guaranteed on legal holidays	Emotional labor and mental stress due to excessive demands from customers	To be treated under private or national health insurance only
Absence of protection system for workers in companies	Lack of fixed start and end times	Lack of official rest time and place not guaranteed	Unique health problems by occupation	Company-level
		Absence of a disease treatment compensation system	H: cystitis and gynecological diseases due to restrictions on toilet use / gastritis and obesity due to non-preservation of meal time / neck and waist disorder caused by heavy bags	Emphasize self-employed status and avoids company's responsibilities
Lack of preventive safety education	Lack of emotional and psychological support system	Malfunction of health insurance system	I: decreased vision acuity and hearing loss due to excessive use of mobile phone or laptop	Organizational culture is formed that does not require compensation for health problems to their companies
		Non-subscription due to burden of insurance premium		
		Increased demand for private health care		

H=home-visit tutor; I=insurance salesperson; C=credit card recruiter.

**1) 불안정한 고용 및 수입구조**

특고종사자들은 직군에 따라 급여 구조가 상이하였으나, 공통으로 기본급이 보장되어 있지 않고 급여가 불안정하다. 급여는 성과 수당 또는 실적 수당에 좌우되어 업무를 많이 할수록 수당을 더 받을 가능성이 커지므로, 시간이 지나감에 따라 업무량이 증가할 수밖에 없는 구조이다. 업무량의 증가가 급여의 증가를 보장하는 것은 아니므로 참여자들은 늘 수당에 대한 재정적이고 심리적인 압박을 느끼고 있다.

이번 달은 어떻게 생활하면 되지? 고객을 많이 만나서 고객님께 밥도 사야 하고 하니가 자기가 가져갈 돈이 없다고 하는 선생님도 있고, 월급이 없으니까 자기 남편 보험도 해약한 선생님도 있고. 그렇게 버티는 선생님도 있거든요. 선생님한테는 기본적인 수입을 보장해주면 좋겠다는 생각을 했죠.(학습지도사(이하, 학) 4)

고정된 급여가 없어요. 회사에서 급여를 받고 일하지만, 매년 사업자 소득세신고를 하는 개인사업자인 중간

형태라는 것 때문에 많이 힘들어요. 기본급이 없죠.(학 1)  
일정 정도 모집을 해야 하는데 그거에 대한 부담이 엄청나게 크죠. 실적을 안 하면 들어오는 월급이 없으니까. 고정수입이 없으니까 하는 만큼 들어오니까, 일을 안 하게 되면 월급이 없는 구조다 보니까 굉장히 부담돼요.(보협설계사(이하, 보) 3)

특고종사자의 근로는 법적으로 개인사업자 형태이나 실제로는 회사와 계약을 체결하여 회사에 고용되어 일하는 형태이므로 업무와 실적 달성 지침을 회사에서 지시받고 있다. 따라서 회사의 지침을 따르지 않으면 계약이 파기되는 불안정 고용 형태를 취하고 있다.

1년 단위로 계약하고, 종속관계는 아니지만 사실상 종속된 관계예요, 회사의 요구에 따르지 않으면 계약파기가 가능해요.(학 1)

수시로 얘기해요. 월말 되면 얘기합니다. 팀 실적이 이

정도인데 얼마 모자랍니다. 이 말이(일을 더) 하라는 거죠. 따로 불러서 면담도 해요. 팀별로 경쟁 붙이는 거죠.(중략) 이렇게 하니깐 힘들어서 나가는 경우도 있고.(보 5)

특고종사자들은 행정업무, 전산 업무, 고객의 유지 관리 업무 등 할당된 업무 이외에도 비공식적으로 병행하고 있는 업무가 많다. 특고종사자들의 급여에는 기본급이 보장되어 있지 않아 일정한 수입을 유지하기 위해서는 일정량의 할당업무를 채워야 하고 그 과정에서 추가되는 비공식적인 업무를 통제하기 어렵다. 이러한 상황이 건강문제를 발생시키거나 악화시키는 것으로 나타났다.

계속 일은 하는데 수입이 자꾸 줄어요.(신용카드회원 모집인(이하, 신) 1)

회사에서 목표를 달성하면 목표가 또 올라가죠. 쉬지 못합니다. 못 쉬어요. 보험을 해지 안 하게끔 연락도 해주고, 청구도 도와주고, 궁금한 것도 가르쳐 주고, 계속 관리를 해줘야 해요……. 눈치도 보이고 해지되면 환수당해요. 저희 환수당합니다. 받았던 것 다 게워야 돼요.(보 4)

소액 계약 하나도 할 일이 너무 많아요. 매달 생일 기념일 맞춰서 보내줘야 하고, 청구는 기본이고 관리까지 해야 하니깐. 주기적으로 전화해줘야 하고, 병원에 있다 하면 쿠폰도 보내줘야 하고.(중략) 시간 지나면 나한테는 수당으로 잡히지 않는데 관리는 해야 하는 사람이 점점 늘어나니까…….(보 5)

수업만 나가면 될 텐데, 수업 이외의 업무들이 있죠. 아이들 회비 관리를 하던지 전산 업무 있잖아요. 그리고 잡다한 업무들이 있어요. 그리고 엄마, 우리는 아이를 가르치지만, 엄마도 상대해야 하잖아요. 고객이 두 명이죠. 아이와 엄마의 니즈도 파악을 해서 거기에 맞춰줘야 하니깐 선생님들은 엄청나게 힘들어해요. 그달 그달 결제업무도 해야 하고, 총무 부서가 좀 해주면 좋은데 그것까지 우리가 해야 하죠.(학 5)

## 2) 회사 내 직원 보호 체계의 부재

특고종사자들에게 건강문제 예방 목적의 안전 교육 이수 는 필수가 아니며, 실질적 고용주는 안전 교육 이행의 의무가 없다. 이러한 상황에서 참여자들은 안전 교육을 받은 경험이 없어 근로 중 상해와 질병을 경험하게 된다. 서비스 업종의 특성상 불안정한 고용상태에서 고객 응대 위주의 근로를 하는 참여자들은 근로 중 발생할 수 있는 직무 스트레스를 예방할 수 있는

정서 심리적 교육을 받은 적이 없어 스트레스에 적절하게 대처하지 못하고 있다.

하루는 마인드 교육해주면, 그런 거 해주면 좋을 것 같아요. 선생님들 마음도 좀 풀어주고. 건강 관련 교육이 없어요.(안전이나 건강) 교육은 따로 진행하는 게 없죠.(학 5)

마음적으로 쉬는 건 어쩔 수 없이 그렇긴 하지만 그걸 좀 계속 그런 교육을 해주면 좋겠어요. ‘안전 교육과 건강에 대한 교육을 해주시면 좋겠다.’ 얘기를 해봐야겠어요.(보 4)

회사 내 질병 혹은 상해 보상 체계는 존재하지 않으므로 업무로 인한 질병 및 상해는 개인이 해결할 수밖에 없는 상황이다. 관리자들은 특고종사자들이 개인사업자라는 점을 강조하며 건강문제가 개인의 책임임을 주장하고 있어, 상해보험에 가입되어 있더라도 업무상 상해나 질병에 대한 보상을 요구하지 않는 것이 조직문화로 자리 잡힌 상황이다. 따라서 특고종사자들은 업무로 발생하는 건강문제를 개인 책임으로 인식하고 개인 차원에서 해결하고 있다.

질병 치료에 대한 보상시스템이 없고, 요구해도 회사에서는 개인사업자라는 점을 강조해서 해줄 의무가 없다고 해요.(학 2)

단체 출장에서 식중독에 걸렸는데도 각자 실비보험으로 해결했어요. 점장님도 회사에 요청하지 않았고요.(신 1)

위염, 방광염 같은 질병이 많은데 거의 치료비는 보상이 안 돼요.(학 1)

업무로 인한 상해와 질병을 보상받지 못하는 상황에서 치료에 전념할 수 있는 여건도 조성되어 있지 않아, 상해와 질병이 발생하더라도 치료를 받지 못하고 업무에 투입되는 경우가 빈번하다. 이는 대체근무자를 지원하는 체계가 없는 상황에서 실적의 압박, 불안정한 수입구조와 특수고용형태가 맞물려 병가를 사용할 수 없고 치료를 받을 시간조차 확보할 수 없기 때문이다.

중요한 것은 내가 아프거나 하면 그만뒤야지 누워 있을 수 없어요. 내가 하는 아이들을 어떻게 할 수 없거든요. 그러니까 내가 만약에 잘못되었을 때 입원을 한다 해도 내가 또 다 감수를 해야 하니깐, 엄마들한테 한 달이나 안 갈 수 없잖아요.(학 5)

교통사고를 당해도 입원할 시간이 없어서 치료는 제 때에 못 받게 돼요. 일반회사 같으면 아파서 병가를 쓰면 누

가 대신해줄 수도 있는(거잖아요). 우리는 대체해줄 사람이 없어요.(학 2)

회사에서는 출근을 따지기 때문에 만약에 사고 나서 입원을 했다. 그러면 설계사들도 좀 쉬고 싶고 몸이 아파서 병원 간 거잖아요. 그러면(팀장이) ‘모레면 출근하시겠네요.’ 이렇게. ‘뭘 입원까지 하고 그래요. 모레면 출근하세요.’ 이렇게 말해요. 사고는 내가 났는데 내 몸 아픈 상태 판단은 사무실에서 하는 거죠. 눈치가 보여서 나오죠.(병원)에 더 있고 싶어도.(보 5)

### 3) 공식적인 휴식 보장제도의 부재

본 연구에 참여한 특고종사자들은 법정 공휴일을 보장받지 못할뿐더러 공식적인 휴식시간이 없고 휴식 장소 또한 제공받지 못하고 있다. 업무의 시작시각과 종료시각에 제약이 없어 야간 근로와 주말 근로를 하는 경우가 빈번하며, 퇴근 후 업무 관련 연락을 받는 경우도 빈번하다.

저희 같은 경우는 출근하고 오후에 교재를 챙겨서 수업을 나가야 하니까 저녁 늦게까지는 어떤 선생님은 9시 10시까지도 수업을 하시니까 힘들어하죠.(학 5)

주 5일 근무를 기본으로 하고 있지만, 주 중 휴일이 있는 경우 보장을 해야 해서 토요일 오전까지 일하는 경우가 많아요.(학 2)

빨간 날(고객을) 더 관리해야 하죠. 일이 생기거나 응급실에 밤늦게 갔거나 전화 오면 전화해줘야 하고, 받아 줘야 하고. 교통사고 같은 경우도. 일 많으면 토요일, 일요일에도 출근해요.(보 4)

업무 중 휴식시간이 보장되어 있지 않아, 개인이 휴식을 관리해야 하지만, 회사에서 지시받은 업무량을 소화하기 위해 실제로 휴식시간을 이용하지 못하고 휴식 장소 또한 확보되어 있지 않다. 화장실을 사용할 시간적 여유가 없는 경우가 빈번하며, 방광염과 부인과 질환과 같은 질병에 걸리는 종사자가 다수로 파악되었다.

갑자기 회원한테 전화 와서 수업을 못 받게 되었다고 하면 20분 또는 30분 쉴 수도 있는데 그 외에는 크게 쉬는 타임이 없이 거의 뛰어다니죠. 가장 힘든 점이 화장실 이용인데요, 회사에서 회원 집에서 화장실 이용하지 말하라고 교육을 받았어요.(학 1)

휴식시간이나 휴게장소는 따로 지정된 건 없고요. 철저히

하게 개인이 알아서 쉬고 알아서 시간 관리를 해야 해요.(신 2)

비어 있는 데로 찾아가죠. 회의실 같은 거, 거기가 비어 있으면 저희가 가서 몰래 있던가. 그런데 팀장이나 점장이(우리) 보고 ‘너(너희) 거(거기서) 뭐하노(뭐해?)’하면 우리는 별떡 일어나서 다시 자리로 가고.(보 4)

### 4) 비기능적인 공적 의료보장제도

고용 계약 시, 세 가지 직군 종사자 모두 회사 담당자로부터 산재보험과 상해보험에 대한 자세한 설명을 듣지 못하였다. 학습지 교사의 경우 일부는 회사에서 제공하는 상해보험에 가입하였고 그 밖의 직군에서는 회사에서 제공하는 단체보험이 없었다. 고용주는 특고종사자의 경우 산업재해의 발생 가능성이 작으며 산업재해가 발생하더라도 보상을 받을 가능성이 작다는 이유를 제시하며 특고종사자들이 산재보험에 가입하지 않거나 가입을 해지할 것을 유도하였고 특고종사자들은 크게 저항하지 않고 해지 신청서를 제출하였다.

산재는 만약에 보험회사(에서 청구가) 어떻게 나가면, 회사에 대한 그런 이미지가 나빠진대요. 그래서 웬만하면(회사에서) 산재를 안 해준다고 산재 가입하지 말라고(가입할 때) 유도했어요.(보 4)

사무실에서 산재 혜택받을 수 있는 게 거의 없다고 해서(직원) 모두 해지 신청서 냈어요. 우리가 생각할 때 그걸 거로 생각해서 다 같이 제출했어요.(신 1)

설계사들은 거의 뭐 사무실에 앉아 있을 수도 있고 나갈 수도 있는데 이게 증명하기가 힘들대요. 처음 들어갔을 때도 회사에서 이렇게 얘기해요. 이거 하는 사람 거의 없다. 너도 하지 마. 이렇게 얘기를 해요. 그래서 ‘그래요’ 하고 저도 ‘아니요’ 이렇게 체크 했던 기억이 있어요.(보 4)

00 씨 와서(산재보험 해지) 사인하세요. 이렇게 해서 갔다가 ‘이게 뭐예요’ 하니 ‘일하다 보면 다칠 수도 있는데 산재 들어봤자 산재(는) 뭐 하는 건데’, ‘일하다가 그러면 다치면 어떻게 해요’ 하니, 그런데 ‘이거는 증명하기도 힘들어서 어쩔 수 없어. 사무실에 많이 있을 거잖아.’ 이렇게. 은근슬쩍 넘기는 거죠.(보 5)

아울러 근로자들의 산재보험의 보험료 부담은 산재보험 가입을 피하는 데 영향을 주는 요인으로 나타났다.

산재보험은 내가 보험료의 50%를 지급해야 하므로 보

혐료 부담으로 산재보험에 가입하지 않았어요.(학 3)

월급의 상당 부분이 회원 관리를 위한 여러 가지 물품 구매를 위해 지출되는데 그런 비용을 회사에서 따로 지원해 주는 것이 아니라 월급에 포함되어 있어요. 그래서 상대적으로 월급이 높은 편인데 산재보험료는 월급에 기준으로 하여 책정되어서, 그렇게 되면 큰 부담이 돼요.(보 1)

대부분의 특고종사자들은 산재보험에 가입되어 있지 않으므로 건강문제가 발생하였을 때, 산재보험을 통한 보상 신청은 불가하다. 상해보험에 가입한 경우 교통사고와 같은 명확한 상해를 제외하고는 보상청구를 하지 않고 자비로 처리하는 경우가 많다. 회사에 치료비 보상청구를 하지 않는 이유는 그간 회사가 책임져야 할 일들이 발생했을 때 개인사업자로 등록되어 있다는 이유로 책임을 회피하는 행태를 보면서 회사로부터의 보상에 대한 기대가 사라졌기 때문이다. 따라서 특고종사자들은 회사에 도움을 요청한다는 생각을 해본 적이 없다. 개인 부담으로 치료받고자 하더라도, 적절하고 충분한 치료를 받을 수 있는 여건이 조성되어 있지 않아, 특고종사자들은 사적 의료보장의 필요성을 느끼며 민간보험에 가입하는 것으로 위험을 대비하고 있다.

실비보험에 가입하면 병원비 걱정은 안 하고 갈 수 있으니까 그래서 실비보험 들었어요.(신 1)

보험설계 일을 하면서 공적으로 보장받는 게 없다 보니, 또 우리가 하는 일이 보험판매를 하다 보니 다들 알아서 사보험에 가입하고 있어요.(보 2)

## 2. 건강문제

### 1) 공통으로 발생하는 불건강 문제

본 연구참여자들은 부적절한 근무조건과 업무특성으로 인한 불건강을 경험하고 있다. 부적절한 근무조건으로 인해 공통으로 교통사고로 인한 상해, 이동 중 낙상을 빈번하게 경험하고 있다. 직군별 공통된 업무특성으로 지속적인 상품설명과 고객 응대로 인하여 성대 결절과 같은 병에 자주 걸리며, 감정노동과 실적부담으로 인한 고강도 스트레스를 경험하고 있었다. 교통사고와 낙상으로 인한 상해의 빈번한 발생은 실적의 압박으로 인해 많은 업무량을 소화하는 과정에서 충분한 이동시간이 보장되지 않기 때문이다.

수업시간이 짧고 시간이 연이어 짜여 있어서 이동하다

가 급하게 교통사고 당하는 경우가 좀 많아요.(학 1)

수시로 접촉 사고 나거나 이런 사람들도 있더라고요. 급한 상황에서는 (교통신호)위반하는 때도 있었고, 시간 여유를 둔다고 하는데도 엄마가 원하는 시간이 있고, 제가 움직이는 시간이 있고 그러다 보니까.(학 5)

이동하는 시간이 많다 보니까 교통사고가 잦아요.(신 3)

세 직군 모두 말을 해야 하는 업무로 인하여 성대 증상을 빈번하게 경험하고 있었으며, 치료는 개인 비용으로 부담하고 있다.

지속해서 말을 해야 하는 업무 때문에 성대 결절 등으로 수술받는 경우가 많아요.(학 4)

상품설명을 계속해야 해서 목 아프고, 성대 결절이 많아요.(신 3)

고객 민원을 전담하는 관리체계가 없어 참여자들은 본인에게 부여된 업무 외 고객 민원을 처리하는 고충을 겪고 있으며 이로 인한 고강도의 스트레스를 경험하고 있으나 해소할 방법은 없는 것으로 나타났다. 이러한 스트레스는 감정노동과 실적 유지 부담으로 인한 스트레스와 중첩되어 특고종사자의 정신적 불건강이 가중되는 양상을 보인다. 참여자들은 고객으로부터 부당한 대우를 받아 억울하고 서러웠으나 그러한 감정을 억누르고 체념하며 일을 계속해야 했다. 그 결과 자존감이 하락하고 직군에 대한 회의감이 생겨 이직을 고민하게 된다. 일 단위, 주 단위, 월 단위로 실적을 평가하고 압박하는 평가구조로 인하여 실적을 유지해야 하는 부담이 크며, 기본급이 존재하지 않은 채 급여는 수당에 의존하는 체계가 이러한 스트레스를 가중한다. 아울러, 건강문제로 인해 치료가 필요하더라도 대체근무자를 지원하는 체계가 없어 적절한 치료 시기를 놓쳐 건강관리에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타났다.

정신적으로 가장 힘든 점은 회원들 엄마들한테 인간 이하의 취급을 받았을 때 그럴 때는 내가 진짜 이 일을 계속해야 하나? 라는 생각을 하게 되죠.(학 2)

회원 중에서 누군가가 빠지잖아요. 그러면 그거에 대한 부담을 주죠. 회사에서. 그거 빠지면(회원이) 들어올 때도 사실(급여에) 플러스가 있지만,(회원이) 빠질 때도 그만큼을 빼버리거든요. 돈도 다 빼가면서 왜 우리한테 스트레스 주냐고. 그거(회원 탈퇴)를 또 메꿔야 하고……. 정말로 안 될 때가 있잖아요. 그럴 땐 진짜 힘들긴 해요. 그래서 항상 그러죠. 이 일을 계속해야 하나 말아야 하나.(학 5)



업무로 받는 스트레스는 최고죠.(10이 최고라고 할 때) 10점이죠. 입맛 없어지고, 출근하기 싫고, 컴퓨터 열기 싫고. 진짜 아예 놓아버리고 싶은 그러니까 이제 내가 앞으로라도 계속해야 하나. 진짜. 머리가 너무 아픈데 그만두자 싶다가도 또 앉아 있고. 실적 위주다 보니까 실적을 못 하면 무능력자 취급하는 그런 것도 있고.(보 4)

스트레스를 너무 받아서 잠이 안 온다거나 잠 못 잔 적도 있었어요.(보 5)

## 2) 직군별 업무특성과 관련된 불건강 문제

학습지 교사는 방광염, 부인과 질환, 위염, 비만, 목과 허리 디스크 이환율이 높은 것으로 나타났다. 학습지 교사는 본인과 동료들의 경험을 공통으로 증언하며 높은 방광염 이환율에 대해 강조하였다. 화장실을 이용할 시간적 여유가 없고 사용할 수 있는 화장실에 제약이 커서 요의를 느낄 때 배뇨를 하지 못하고 참기 때문에 방광염에 걸리는 빈도가 높다. 화장실 사용에 제약이 있어 생리대를 제때 교체할 수 없어서 부인과 질환도 발생하는 것으로 나타났다.

화장실 가는 게 불편해요. 저 같은 경우는 4시부터 짝 이렇게 움직이니까 중간에 정말 시간이 쫓기니까 화장실도 못 가는 경우가 있어요. 방광염 이런 것도 많이 걸린다고 하대요. 너무 참아서. 정말 그 화장실 갈 시간조차 없을 때, 여유가 없을 때 그때 진짜 참고 가요. 그렇게 있다가 정말로 지금은 안 되겠다. 이러면 화장실을 맨 마지막 집에 가죠. 왜냐하면, 그 뒤에는 수업이 없으니까 여유가 있으니까.(학 5)

외부에서는 공용화장실을 이용해야 하는데 위생상태가 안 좋은 곳에서는 이용하기 어려워 참는 경우가 많아요.(신 1)

휴식시간이 보장되어 있지 않으므로 식사시간이 불규칙하여 늦은 밤 저녁에 폭식하는 습관이 공통으로 나타났으며 이러한 건강하지 않은 식습관으로 인해 위염 등의 위장관계 질환에 걸리는 것으로 밝혀졌다. 이러한 식습관은 참여자들의 비만과도 밀접한 연관을 보인다.

저녁 시간에 저녁을 못 먹는다는 거 불편하죠. 저녁을 못 먹고 간식도 잘 못 먹으니까. 저는 밤에 많이 먹으니까 살이 안 빠지죠. 운동도 잘 못 하고. 9시 넘어서 밥을 먹고 이러다 보니까. 건강과 관련된 부분이 좋지 않겠죠.(학 5)

2시부터 10시까지 쉬지 않고 일을 하다 보면 저녁을 제 시간에 먹지 못해서 위염으로 고생하시는 분이 많아요.(학 2)

그 밖에 허리와 목 디스크 증상에 대한 호소가 많았는데 이것은 고객 응대와 방문 수업에 필요한 서류와 책을 들고 이동하면서 발생하는 건강문제로 파악되었다.

교재 가방을 들고 다니니까 허리 쪽에 디스크가 있어요.(학 2)

보험설계사의 경우, 업무와 고객 관리를 휴대전화 프로그램 위주로 처리하거나 컴퓨터를 과도하게 사용해야 하므로 시력이 저하되고 안구가 건조해지는 증상이 생긴다.

저희는 거의 컴퓨터와 사투를 하다 보니 시력이 많이 안 좋아져요.(보 1)

눈도 좀 안 좋아진 것 같아요. 저도 지금 벌써 힘든데 핸드폰으로 관리를 하다 보니 핸드폰을 온종일 보는 거 같아요.(보 4)

전화를 엄청 받다 보니 귀 한쪽이 웅웅거려요. 청력 검사하면 오른쪽이 잘 안 들리고요.(보 5)

신용카드회원 모집인 직군의 경우 카드 모집 업무를 불법으로 오인한 사람들로 부터 신고당하는 경우가 빈번하게 발생하는데 이로 인해 자신감이 낮아지고 스트레스를 받게 된다.

정당하게 일을 해서 월급을 받아가는 건데 그거를 불법으로 오인하는 카파라치들이 많아요. 우리도 떳떳하게 하는 일인데 불법 영업으로 몰아붙여요. 기분이 너무 상하죠.(신 1)

## 3. 대처전략

### 1) 개인 차원의 대처

공적인 의료보장 시스템이 원활하게 기능하지 못하고 개인 사업자로 등록되어 있어 의료문제는 당연히 개인이 책임져야 한다고 인식하는 특고종사자들은 의료문제가 발생하면 개인 비용으로 건강문제를 해결하고 있다. 참여자들은 업무상 발생하는 질병이나 상해도 당사자가 해결하는 것이 당연하다고 인식하고 있었으며, 회사에 보상을 요청할 생각을 해본 적도 없

다고 공통으로 응답하였다. 이는 고용 계약을 체결할 당시 회사 담당자가 사회보장 제도인 산재보험의 보상 가능성이 작다는 이유를 들어 참여자들의 산재보험 미가입을 유도했기 때문이며, 회사 차원에서 불리한 일이 발생하면 참여자들이 개인사업자로서의 책임이 있다는 점을 강조했기 때문에 회사로부터 보상받고자 하는 기대가 전혀 없는 것으로 확인된다. 업무로 발생한 건강문제를 개인 차원에서 대처하면서 국민건강보험으로부터 일부 보험 혜택을 받더라도 의료비에 대한 부담은 크게 인식되어 민간보험을 구매하여 위험을 관리하는 양상을 보인다.

처음부터 이 직종은 회사에서 보상해주지 않는다고 생각하고 시작해서 억울하지도 않아요.(보 4)

일하다 허리를 삐끗해서 치료를 받았는데 실비보험으로 처리했어요. 회사에 청구한다는 생각은 해본 적이 없어요.(학 3)

접촉 사고로 다치면 회사에서 뭘 해주는 걸 못 본 거 같은데, 개인적으로 처리한 거 같은데. 당연히 그렇게 되면 나 스스로가 해결을 해야 한다 생각했지, 회사에서 뭘 해주거나 이런 거는 딱히 못 들어본 거 같아요. 우리는 개인사업자라서. 코드 번호도 개인사업자로 들어가더라고요.(보 4)

## 2) 회사 차원의 대처

특고종사자가 업무 중 사고, 낙상 등의 상해나 업무로 인한 질병을 경험하게 되더라도 회사는 특고종사자가 개인사업자임을 내세워 회사의 보상 책임을 회피한다. 특히 관리자를 통해 건강문제에 대한 보상을 회사에 요구하지 않는 조직문화를 형성함으로써 특고종사자가 개인 차원에서 건강문제를 해결하도록 유도하고 있다.

출근하라고 할 때는 또 회사소속이니 출근을 강요하고, 그리고 또(다치는) 이런 일로 그런 얘기를 하면 자기네들 불리하면 너희는 개인사업자다 이런 식으로 얘기하는 것 같더라고요. 그래서 우리가 참 저저 마음대로 붙이네. 그런 횡포들이 많은 것 같아요.(학 5)

우린 단체보험 없어요. 무조건 개인주의예요. 항상 말하지 개인사업자라고. ‘너희 몸은 너희가 챙겨라.’ 개인이 상해보험 월 보험료 내고 네가 하고 싶으면 네가 내’(이렇게 말하죠). 일하다 다치면 보상이 안 되니까 상해보험을 들어서 내 몸을 챙겨야겠다. 하죠.(보 4)

(차 사고 나면) 개인 보험에서 무조건(처리해야 하죠). 회사에서는 네 운전하다가 네가 사고 났는데 ‘회사(에) 뭐

(를 요구하는데)?’ 보상은 한 번도 못 봤어요. 회사에서 설 계사 아프다. 이래도 보상 없어요. ‘저리 아픈데도 실적 한다.’ 이런 말은 하죠.(보 5)

## 논 의

본 연구는 특고종사자들의 고용 및 업무 관련 특성, 업무를 수행하는 과정에서 호소하는 건강상의 문제와 이러한 건강문제가 발생했을 때 특고종사자와 사업주가 어떤 방식으로 대처하는지 살펴보기 위하여 시도한 연구로 현상학적 연구에 기반한 질적연구방법을 이용하였다. 연구결과 총 82개의 개념, 19개의 하위범주와 8개의 범주가 도출되고 연구결과를 종합하여 특고종사자들의 건강문제 발생 및 대처 기전을 도식화하였다.

본 연구의 참여자는 특고종사자 중 가장 다수를 차지하는 판매서비스 분야의 종사자라는 공통점을 가지고 있으나 엄밀하게 3개의 다른 직군을 가지고 있었다. 연구결과에 의하면 3개 직군에서 ‘불안정한 고용 및 수입구조’, ‘근무 중 공식적인 휴식 보장의 부재’, ‘공적 의료보장 부재’ 및 ‘회사에서 제공해 주는 인프라 부재’와 같은 문제점을 공통으로 호소하였다. 연구참여자들은 건강문제 발생 시 회사 차원의 대처가 적극적으로 이루어지지 못하는 것은 특수고용이라는 고용 형태와 그로 인해 야기된 부적절한 근로조건이 원인이라고 지적하였다. Dahlgren과 Whitehead (1989)가 제시한 건강의 사회적 결정요인에 의하면 소득, 교육, 직업과 같은 사회경제적 요인은 건강에 영향을 미치는 원인의 원인, 즉 근본 원인이라고 하였다. 본 연구 대상자들의 면담 내용을 통해서도 고용 및 근로조건이 건강에 영향을 미치는 근본 원인으로 작동하고 있음을 확인할 수 있었다. 따라서 본 연구에서는 이를 특고종사자들의 건강문제와 대처의 근본 원인 이자 배경이 되고 있다는 측면에서 ‘맥락(context)’이라 칭하였다.

다음으로 연구대상자들이 호소하는 ‘건강문제’는 직군과 관계없이 공통으로 발생하는 건강문제와 직군별 업무특성에 따라 차이를 보이는 건강문제로 구분할 수 있었다. 공통으로 발생하는 건강문제는 실외에서 이동하면서 근무함으로 인하여 발생하는 교통사고, 외상, 낙상과 지속적인 상품설명을 위한 성대 증상과 같은 신체적인 건강문제, 그리고 상품판매를 위하여 고객을 상대하는 과정에서 발생하는 감정노동으로 인한 정신적인 스트레스의 문제였다. Shin과 Byeon (2018)에 의하면 특수고용근로종사자는 일반 임금근로자보다 물리적 위험요인에 대한 노출은 적은 것으로, 정신적 위험요인에 대한 노출은 많은 것으로 나타나 정신적 위험요인에 대한 공통된 연구결과

를 확인하였다. 그러나 Shin과 Byeon (2018)의 연구에서 물리적 위험요인은 소음, 진동과 같은 작업장 내에서 발생하는 위험요인으로 본 연구결과에서 제시된 실외근무로 인한 사고와 같은 물리적 위험요인을 포함하지 않아 연구결과를 비교하기 어려웠다. 직군별 차이를 보이는 건강문제는 학습지 교사의 경우 화장실 사용에 대한 어려움으로 인한 방광염과 부인과 질환의 문제를 가장 우선적인 문제로 호소하였고 그 밖에도 무거운 가방으로 인한 팔목, 허리통증 등을 호소하였다. 보험설계사의 경우 장시간 휴대전화나 노트북 사용으로 인한 시력 및 청력 저하의 문제를 호소하였다. 신용카드회원 모집인의 경우는 불법 영업으로 오인하여 경찰에 신고하는 사람들로 인한 정신적 고통을 주로 호소하였다. Park 등(2009)이 학습지 교사, 보험설계사, 골프경기보조원, 텔레마케터를 대상으로 실시한 연구결과에 의하면 학습지 교사의 경우 성대 증상, 소화기계 증상에 대한 호소가 가장 많은 것으로 나타났다. 본 연구결과에서도 위와 같은 건강문제에 대한 호소가 있었으나 연구대상자들이 더 절실하게 호소한 것은 화장실 사용 제한으로 인한 비노·생식기계 문제였다. 본 연구를 위한 심층 면담 과정에서 면담자인 연구자는 피면담자인 연구대상자와 같은 성별이었고, 면담이 종료될 때쯤에 연구대상자들이 생식기계 문제에 관한 이야기를 한 것으로 보아 비노생식기계 문제에 대한 호소는 본 연구가 질적연구방법을 이용하였기 때문에 파악할 수 있었던 건강문제라고 사료된다. 보험설계사의 경우 본 연구대상자들은 주로 시력 및 청력 저하를 호소하였으나 Park 등(2009)에서는 허리통증에 대한 호소가 가장 많은 것으로 나타났다. 신용카드회원 모집인의 건강문제에 관해서는 선행연구를 찾을 수 없었다. 특고종사자들의 건강문제에 관한 연구는 매우 부족한 상황이므로 현재 그들의 주요 건강문제를 몇 가지로 단정하기 어렵다. 앞으로 보건의료 영역에서 더 많은 관심을 가지고 활발하게 연구를 수행해야 할 것이다.

이렇듯 특고종사자들이 경험하는 건강문제는 일부 공통적인 문제를 포함하여 직업별로 다양하였다. 그러나 중요한 점은 특고종사자들에 건강문제가 발생했을 때 '대처'하는 양상은 대체로 유사하였다는 점이다. 특고종사자들은 비록 그들의 건강문제가 업무 중에 발생하였음에도 불구하고 자신들에게 발생한 건강문제는 스스로 해결하는 것이 적절한 대처 방법이고, 스스로 해결하는 것을 당연한 것으로 생각하고 있었다. Park 등(2009)이 여성 특고종사자를 대상으로 실시한 연구결과에 의하면 업무상 사고 발생 시 비용부담에 대하여 개인 부담 32.5%, 개인 상해보험 10.5%, 자동차보험 19.3%, 국민건강보험 11.4%라고 하였고, 처리 과정에 대해서는 56.2%가 스스로

일정을 조절하여 해결하였고 약 10% 정도는 쉬거나, 사직하였다고 응답한 것으로 나타나 본 연구결과와 유사한 결과로 이해할 수 있다. 특고종사자들이 업무상 질병 및 사고 치료비용을 개인이 부담한다는 것은 업무로 인해 발생한 질병 및 사고 치료 시 국민건강보험을 적용받지 않거나 본인부담금 또는 비급여 진료비를 스스로 해결하고 있다는 것으로 이해해야 한다. Chaw, Lim과 Jung (2013)에 의하면 산재보험에 가입한 근로자의 경우 산재보험 사전승인 절차로 인하여 산재보험에서 보상받지 못하고 건강보험을 이용함으로써 2014년부터 2018년까지 5년간 약 8천억에서 1조 원의 재정 누수가 발생할 것으로 예측되었다. 그뿐만 아니라 특고종사자들의 업무상 질병에 대한 건강보험 적용으로 인한 재정 누수까지 추가한다면 비효과적으로 설계되어 제대로 기능하지 못하는 산재보험 제도로 인하여 건강보험의 막대한 재정 누수가 발생하고 있다고 유추할 수 있다.

또한, 연구대상자들로부터 건강문제 발생 시 회사에 도움을 요청하지 않는 것이 회사의 조직문화로 자리 잡고 있고, 질병 및 사고로 인한 업무 공백 시 대체인력을 제공해 주지 않아 치료 시기를 놓쳤다는 답변도 쉽게 들을 수 있었다. 특고종사자들이 이처럼 대처할 수밖에 없는 이유에 대해서 연구대상자들의 공통적인 대답은 그들이 외형적으로는 자영업자이기 때문이라고 하였다. 특고종사자들에게 업무상 사고 또는 질병이 발생한 경우 회사에 치료비를 요청하면 회사는 특고종사자들이 자영업자라는 것을 내세워 책임을 회피한다고 하였다. 우리나라의 특고종사자들과 같은 노동력을 ILO에서는 '종속된 자영업자(dependent self-employed)'로 명명하였고(ILO, 2016) 독일에서는 유사근로자(employee-like person)라 칭하고 있다(Park, 2005). 종속된 자영업자 또는 유사근로자라는 용어에서는 이들이 고용 관계상 종속된 상태라는 점에 방점을 두고 있다. 반면, 우리나라에서 사용하고 있는 '특수고용'이라는 의미는 기존의 고용 관계에 적용하기 모호한 형태를 의미하는 것으로 이 용어에서는 실제 이들이 고용주에게 종속된 상태임이 명확하게 드러나지 않는다. 또한, 독일에서는 일부 법률에서 유사근로자들에게 근로자들과 동일한 권한을 부여하고 있다(Park, 2005). 그러나 우리나라의 경우 특고종사자들이 보호의 대상이라는 점에서는 대체로 공감하고 있다고 보이나 특고종사자들에게 근로자의 지위를 부여하는 것에 대해서는 다양한 이해관계가 존재하여 의견 합치에 이르지 못하고 있다(Park, Whang, & Kim 2016). 특고종사자들의 건강문제의 근본적인 원인이 불안정한 고용 관계에서 비롯된다는 점을 고려할 때, 특고종사자들이 사회보장의 테두리 안에서 보호받을 수



있도록 보다 적극적인 제도 정비가 필요하다.

비록 우리나라가 특고종사자를 근로자로 인정하고 있지 못하고 있지만, 특고종사자에 대한 사회적 관심은 2000년대 이후 지속해서 증가하였다(Park, Whang, & Kim, 2016). 2008년 특고종사자들이 산재법으로부터 보호를 받을 수 있는 법적 근거가 마련되었고, 최근 고용노동부는 특고종사자들이 산업재해로부터 보호를 받을 수 있도록 산업안전보건법을 개정하였다. 또한, 최근 학습지 교사는 노동조합법상 근로자라는 대법원판결이 내려졌다(Joongang Ilbo, 2018). 그런데도 특고종사자들의 근로조건은 여전히 매우 열악하다. 본 연구결과에 의하면 연구대상자 총 13명 중에서 산재보험에 가입한 대상자는 1명에 불과하였다. 대상자 대부분이 회사의 권유로 산재보험 해지 신청서를 일괄 제출하였다고 하였다. 하지만, 이들은 해지 신청서를 제출할 당시 크게 저항하지 않고 순응하였다. 그 이유에 대하여 상품판매업에 종사하는 특고종사자들의 경우 회사에서 영업을 위해 드는 비용을 월급에 포함하여 지급받고 있으나 산재보험료는 월급에 기반하여 책정된다. 따라서 산재보험료의 50%를 본인이 부담해야 하는 특고종사자들이 산재보험에 가입하려면 비싼 보험료 부담을 감수해야 하는 상황에 직면하게 된다. 특고종사자들의 업무상 질병 및 사고 예방을 위하여 산재보험 가입이 가능하도록 산재보험법이 개정되었지만 이러한 부가적인 장애 요인의 존재로 인하여 산재보험은 특고종사자들에게 사회보장제도로 제 역할을 하지 못하고 있다. 따라서 이와 같은 현실적인 장애 요인에 대한 면밀한 조사를 통한 실효성 있는 정책도입이 필요하다.

본 연구는 특고종사자 중 판매서비스직에 종사하는 3개 직군만을 대상으로 연구를 시행하였다. 다양한 직군의 특고종사자들을 대상으로 건강문제와 건강문제 발생 시 대처 방법에 대한 면담 조사를 제안하며 나아가 양적연구방법을 이용하여 특고종사자들의 주요 건강문제에 대한 유형률 및 건강 결정요인에 관한 연구가 수행되어야 할 것이다.

## 결론 및 제언

본 연구는 질적연구방법론을 이용하여 특고종사자들이 업무를 수행하는 과정에서 발생한 건강상의 문제와 대처 경험을 탐색하였다. 연구대상자는 특고종사자 9개 직군 중에 판매종사자 직군인 학습지 교사, 보험설계사, 신용카드회원모집인으로 총 13명을 대상으로 연구를 수행하였다. 연구결과 연구참여자들은 특수고용 관계 하에서 불안정한 고용 및 수입구조, 회사 내 직원 보호 체계 부족, 공식적인 휴식 보장제도 부재, 비기능

적인 공적 의료보장이라는 환경하에서 근무하고 있었다. 참여자들이 공통으로 호소한 건강문제는 충분한 이동시간 미보장으로 인한 사고, 낙상, 지속적인 상품설명으로 인한 성대 증상, 고객의 무리한 요구로 인한 감정노동과 정신적 스트레스이었다. 직군별로는 학습지 교사의 경우 근골격계 증상, 소화기계 증상, 보험설계사의 경우 시력 및 청력 저하, 신용카드회원 모집인의 경우 정신적 고통을 호소하였다. 특고종사자들은 건강문제 발생 시 개인적으로 처리하고 있었고 그것이 당연하다고 생각하고 있었고 회사 측에서는 특고종사자들이 개인사업자임을 강조하며 책임을 회피하였고 회사에 보상을 요구하지 않는 것이 조직문화로 자리 잡고 있었다. 13명의 연구참여자들 중 12명이 산재보험에 가입하고 있지 않았으며, 산재보험에 대한 정확한 정보가 없었고 산재보험료에 대한 부담이 산재보험 미가입의 주요 요인으로 작용하였다. 특고종사자들의 업무 관련 건강문제의 근본적인 원인은 불평등한 고용 관계에서 비롯되고 있으며 사회보장제도는 기능을 발휘하지 못하고 있었다. 따라서 본 연구결과에 기반하여 특고종사자들의 건강 수준 및 건강 결정요인에 대한 포괄적인 조사 및 평가가 요구되며, 다양한 근거를 종합하여 특고종사자들의 건강증진을 위한 사회적, 보건학적 전략 개발이 요구된다.

## REFERENCES

- Association of labor relationships. (2011, 12). *A survey workers in specific employment relationships*. Sejong: Ministry of Employment and Labor.
- Cho, J. M. (2003). The effect of new legislation of employment protection in Korean special employments: from the perspective of law and economics. *Quarterly Journal of Labor Policy*, 3(1), 31-65.
- Cho, Y. M. (2016) A review on article 125 of the industrial accident compensation insurance act - focusing on precedents and legislation bills. *Social Security Law Review*, 2016, 5(2), 237-278.
- Euwals, R., & Hogerbrugge, M. (2006). Explaining the growth of part-time employment: Factors of supply and demand. *Labour*, 20(3), 533-557.
- International Labour Office. *Non-Standard Employment around the World. Understanding Challenges, Shaping Prospects*. Geneva: International Labour Office, 2016.
- Kim, M. Y. (2014). Employee status under the labor law of home-visit tutors. *Journal of Labour Law*, 52, 379-382.
- Korea Labor Institute. (2007, 11). *Socio-economic Effects of Labor Law Protection Measures on Special Types of Workers*, [Link National Library] Publication data by the Ministry of Employment and Labor.



- Lincoln, Y. S., & Guba, E. G. (1985) *Naturalistic inquiry*. Beverly Hills: Sage Publication.
- Park, C. I., Whang, D. S., & Kim, K. S. (2016). *Job types diversification trend and Industrial Insurance* (Policy paper No: 2016-04), Korea Labor Institute.
- Park, J. S. (2005). *A study on employment status and status based on labor law of employee-like persons (special type employment workers) in Germany* (Policy paper No: 2005-02), Korea Labor Institute.
- Park, W., Im, H., Won, J., Koh, S., Ju, Y., Roh, J., et al. (2009). Factors related to occupational injuries and health problems for some female workers in non-standard employment. *Korean Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 21(4), 301-313.
- Shin, S., & Byeon, S. H. (2018) The analysis of risk exposure and ill health symptom by difference depending on the special type of employment. *Journal of Korean Society of Occupational and Environmental Hygiene*, 28(3), 319-329.  
<https://doi.org/10.15269/JKSOEH.2018.28.3.319>
- The Supreme Court's first ruling that "home-visit tutors are employees under the labor union law". (2018, June 15), The Joong-ang Ilbo.
- Whitehead, M., & Dahlgren, G. (1991), What can be done about inequalities in health?. *The Lancet*, 338(8774), 1059-1063.  
[https://doi.org/10.1016/0140-6736\(91\)91911-D](https://doi.org/10.1016/0140-6736(91)91911-D)
- Yoon, A. L. (2012) A critical review on the application of the industrial accident compensation insurance act for independent workers. *Labor Law Review*, 33, 47-91.