

서울특별시 노사민정협의회
2021년 학술정책연구용역

코로나19 시기 해외 노동생활 세계 연구

2021

서울특별시노사민정협의회

코로나19 시기 해외 노동생활 세계 연구

2021

연구기관

워크인조직혁신연구소

<목 차>

1장. 서론 - 코로나19와 노동	1
2장. 코로나19의 일자리 영향과 격차 문제 - ILO 논의	3
1. 코로나 19시기 노동시장 상황	3
2. 코로나19 시기 노동시장 불균형 증가 : 2020-2021	5
1) 직장으로의 복귀와 백신 접종	5
2) 노동시간: 전 세계적 회복 정체	6
3) 생산성과 기업: 비대칭적인 코로나19 충격	10
4) 고용과 실업, 비경제활동: 상이한 영향과 불균등한 회복	12
3. 코로나19 시기 지원 정책 방향	15
1) 노동시장 혼란 완화를 위한 재정 지원책	15
2) 코로나19 백신 접종이 노동시장에 미치는 결정적인 효과	16
3) 남은 2021년 전망	17
3장. 코로나19 시기 일하는 방식의 변화 - 텔레워크	20
1. 텔레워크와 코로나 팬데믹의 영향	20
1) 텔레워크 논의	20
2) 텔레워크 사용 영향요인	21
3) 텔레워크 다양한 노동 영향들	22
2. 코로나19 시기 해외 텔레워크 현황	23
1) 독일	23
2) 프랑스	25
3) 영국	26
4) 미국	27
5) 그 외	28
4장. 코로나19 시기 주요 노동정책 이슈	30
1. 노동정책 환경적 특징	30
2. 코로나19 시기 산업별 의제	36

5장. 결론 및 시사점	41
<참고문헌>	48
<부록>	53
[부록1] 코로나19 시기 배달노동의 작업 현실과 상황 - 독일	53
[부록2] 코로나19 시기 안전한 일터 복귀 교섭 요구 사례	71
[부록3] 코로나19 시기 주요 국가의 산업별 노동 의제	75
[부록4] 코로나19 시기 텔레워크와 노동의 노사정 대응 - 일본	93

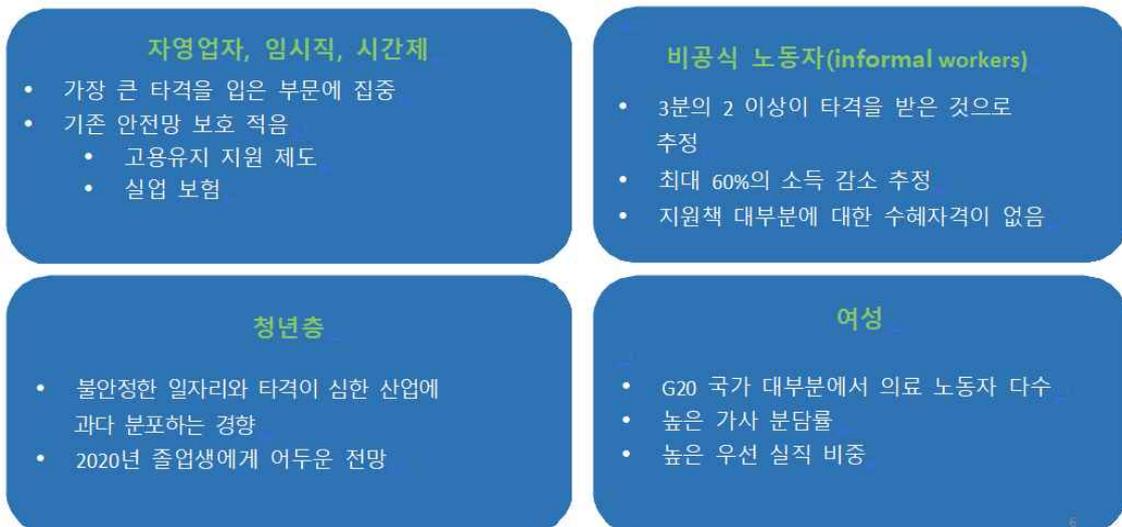
<그림 및 표 목 차>

[그림 1-1] 코로나19 위기의 영향 - 계층 따라 불평등한 영향	1
[그림 2-1] 코로나19 시기 전 세계 노동시간 변화 (ILO, 2020-2021)	7
[그림 2-2] 코로나19 시기 국가 소득별 노동시간 변화 (ILO, 2020-2021)	8
[그림 2-3] 코로나19 시기 노동생산량 (ILO, 2005-2019)	9
[그림 2-4] 코로나19 시기 기업 규모별 노동시간 변화 (ILO, 2020)	11
[그림 5-1] G20 국가 신속하고 과감한 대응 6개 영역1 (ILO·OECD)	43
[그림 5-2] G20 국가 신속하고 과감한 대응 6개 영역2 (ILO·OECD)	43
[그림 5-3] 코로나19 대응을 위한 각 국가별 노사정 대응 (ILO·OECD)	44
[그림 5-4] 코로나19 이후 포스트-코로나 대응 전략 (ILO·OECD)	44
<표 4-1> 해외 주요 국가 산업별 노동조합 기초 현황 (2021)	31
<표 4-2> 주요 국가별 산업별 노동정책 의제들 (2021)	36
<표 5-1> 코로나19 시기 한국 텔레워크 현황 - 노동패널 분석	42

1장. 서론 - 코로나19와 노동

- 전 세계적으로 급격하게 변화하고 있는 환경에 대한 노사정 차원의 전략적 대응 필요성이 제기 되고 있다. 국제노동기구 100주년 보고서(2019)에서는 노동빈곤층(3억명)과 실업(1억9천만명, 청년 6480만명), 비공식노동(2억만명) 등의 암울한 노동의 미래를 지적하고 있다. 코로나19 시기 1년 동안 전 세계에서는 수백만명의 일자리가 상실되었고, 한국에서도 IMF 외환위기 이후 실업률, 비경제활동인구 증가는 최고 통계치를 보이고 있다.
- 게다가 기술발전 과정에서 일자리 상실 위험성은 더 커지고 있고, 기계화, 자동화 등으로 인한 일자리 대체 위험성이나 불확성도 더 높아질 것으로 제기 되고 있다(OECD, 2019). 아울러 1억9천만명의 실업자를 포함하여 앞으로 노동시장에서 실업을 해소하기 위해서는 2030년까지 3억 3,400만개나 필요한 실정도 지적하고 있다(ILO, 2019). 특히 코로나19 이후 바이러스 감염 문제 등으로 인해 서비스부문을 중심으로 무인화 및 키오스크 확산은 더 급속히 전개될 것이다.

[그림 1-1] 코로나19 위기의 영향 - 계층 따라 불평등한 영향



출처: ILO, OECD(2020.8), The impact of the COVID-19 pandemic on jobs and incomes in G20 economies.

- 코로나19 팬데믹으로 지난 1년 6개월 이상 전 세계적으로 경기 침체 등으로 일자리 전망은 여전히 불투명한 상황임. ILO는 2021년 글로벌 노동시간이 코로나19 이전(2019년)과

비교했을 때 정규직 일자리 9000만개에 해당하는 3% 수준의 감소가 예상된다고 했음 (ILO, 2021.1). 한국도 IMF 구제금융 이후 가장 큰 일자리 상실이 나타났고, 주요 일자리 상실은 임시일용·비임금노동자, 음식숙박 및 도소매업, 청년 등에서 나타났다. 특히 코로나19 팬데믹 영향은 4개 집단(자영업/비정규직, 비공식노동자, 청년, 여성)에게 더 불평등하게 나타났다(ILO·OECD, 2020).

- 일하는 방식도 재택, 유연근무 등의 확산으로 소위 텔레워크가 확산되고 있고, 이를 대기업 정규직 중심의 사무관리직(IT, 통신)과 중소기업 비정규직 중심의 판매 서비스직과의 불평등을 유발하는 격차도 나타나고 있다. 국제노동기구(ILO) 코로나19 국가별 노사정 대응 방향을 제시하고 있으며, 지금 각 국가들이 신속하고 과감한 대응 전략을 수립해야 한다고 지적하고 있음. 이와 관련하여 코로나 19 이후 각 국가별로 산업별 노동정책 요구사항이 무엇인지 확인하고 우리가 참조할 필요가 있다.

2장. 코로나19의 일자리 영향과 격차 문제 - ILO 논의¹⁾

1. 코로나 19시기 노동시장 상황

- 직장으로의 복귀와 백신 접종: 저소득, 중소득 국가의 더딘 진전 백신 접종의 진전이 노동시장 회복의 결정적인 요소로 나타났다. 10월 초 현재 전 세계적으로 백신 접종을 완료(2차 접종 완료)한 인구의 비율은 34.5%에 달했다. 그러나 고소득 국가(59.8%)와 저소득 국가(1.6%) 간에 큰 차이가 존재한다. 백신 접종률이 높을수록 근무지 제약이 덜 엄격했다. 전반적으로 직장 폐쇄는 갈수록 특정 지역과 산업 부문에 집중되었다.

가. 근로 시간: 전 세계적 회복 정체

- 전 세계적으로 노동시장의 팬데믹 충격 회복은 2020년 4분기 이후 미미한 수준으로 2021년 내내 정체 상태에 머물렀다. 2021년 전 세계 근로 시간은 2019년 4분기 대비 현저히 낮은 수준에 머무를 것으로 추정되는데, 분기별 감소폭은 1분기 4.5%(1억 3100만 개의 정규직 일자리 상당), 2분기 4.8%(1억 4천만 개의 정규직), 3분기 4.7%(1억 3700만 개 정규직)이다. 그러나 이 종합적인 수치에는 국가 간의 커다란 괴리가 숨겨져 있다. 고소득 및 중상소득 국가의 근로 시간은 2021년에 회복세를 보였으나, 중하소득 및 저소득 국가들에서는 큰 폭의 감소가 지속되었다.

나. 생산성과 기업: 코로나19 충격의 쏠림 현상

- 생산성이 낮은 기업과 저임금 근로자들이 팬데믹으로부터 보다 큰 피해를 입으면서, 2020년 전 세계 노동 생산성(근로시간당 산출량)은 장기 평균의 두 배 이상 높아졌다. 2021년 전 세계 노동 생산성은 성장률이 크게 둔화되었는데, 저소득 및 중하소득 국가들은 마이너스 성장을 보였다. 결과적으로 개도국(저개발국)과 경제선진국 간의 “생산성 격차”는 증가하였다. 2020년 고소득 국가의 평균 근로자는 저소득 국가의 평균 근로자보다 시간당 17.5배를 더 생산했다. 이 격차는 2021년 18배로 증가하였고, 이는 2005년 이후 최대 차이이다.

다. 고용과 실업, 비경제활동: 상이한 풍경

1) ILO(2021), ILO Monitor: COVID-19 and the world of work. Eighth edition : Updated estimates and analysis, 27 October 2021(ILO).

- 최근의 전 세계 추정치와 국가 단위 데이터는 코로나19가 2020년 고용에 미친 영향이 국가마다 상이하고, 2021년 상반기의 회복세가 허약하고 종종 방향이 갈렸음을 확인시켜 준다. 고용 상태에 있고 경제활동에 참가하는 인구는 완전히 회복되지 않았고, 많은 국가에서 “유휴노동력” 비율이 여전히 높은 상태다. 청년층, 특히 젊은 여성들은 계속해서 보다 큰 고용부족을 직면하고 있으며, 이러한 상황은 꾸준히 중소득 국가에서 더욱 안 좋게 나타나고 있다.

라. 지원책, 백신 접종, 일자리 회복

- 지원책(부양책): 필수불가결하지만 개도국(저개발국)들은 이 같은 선택지가 없다. 고용 회복 지원을 위해서는 여전히 재정적 지원책이 주요한 방법이지만, 개도국(특히 저소득 국가)의 재정 지원책 부족은 대체로 해결되지 않고 있다. 추정에 따르면 재정적 지원책이 연간 GDP의 1%만큼 증가할 때 2019년 4분기 대비 근로 시간은 2021년 1분기까지 평균 0.3% 포인트 증가한다.

마. 백신 접종: 보다 빠른 접종이 회복에 결정적

- 백신 접종률이 보다 높을수록 노동시장의 회복이 보다 튼튼하고 빠르다. 추정에 따르면 2021년 2분기 현재 백신 접종 완료 인구 14명당 정규직 상당 일자리 하나가 세계 노동시장에 추가되었다. 이를 통해 알 수 있는 것은 개도국(저개발국)의 더딘 백신 접종이 노동시장의 회복을 지체시키고 국가 간의 괴리를 증대시켰다는 것이다.

바. 남은 2021년 전망: 약하고 불확실

- 2021년 남은 기간의 노동시장 회복 전망은 여전히 약하고 불확실하다. 2021년 현재까지의 정체된 회복을 반영해 2021년 근로시간 전망치에 상당한 하향 조정이 이루어져, ILO는 지난 6월 전망했던 2019년 4분기 대비 마이너스 3.5%(1억 개의 정규직 상당 일자리 감소)를 현재 마이너스 4.3%(1억 2500만 개의 정규직 상당 일자리 감소)로 조정했다.
- 백신 접종은 앞으로도 2021년 노동시장의 최종 성과를 결정짓는 핵심 요소가 될 것이다. 만약 2021년 4분기에 전 세계적으로 백신 공급이 공평하게 이루어져 “공평한 백신 접종”이 이루어진다면, 저소득 및 중하소득 국가들이 근로시간 손실을 상당히 줄일 수 있다. 저소득 국가와 중하소득 국가의 근로 시간이 각각 2% 포인트, 1.2% 포인트 증가하게 될 것이다.

사. 향후 전망

- 세계 경제 성장의 재개에도 불구하고, 전반적인 근로시간 회복은 팬데믹 이전 수준에 크게 밀도는 수준에 정체되어 있고, 선진국과 개도국(저개발국) 간에 “커다란 괴리”가 있다. 저소득 및 중소득 국가에서는 재정적인 제약과 백신 접종의 더딘 진전이 회복에 걸림돌이 되고 있고, 부채 압박과 세계 공급망 병목 현상을 포함한 추가적인 하방 위험으로 인해 문제가 더욱 어려워지고 있다. 재정적 지원과 기술적 지원을 포함하는 전 세계적인 조치가 인간 중심 회복의 열쇠를 제공한다.
- 이와 관련해, 최근 IMF의 유례없는 6500억 달러 규모의 특별인출권 배분은 큰 기회를 제공한다. 이러한 전 세계적인 노력을 동원하고 원활하게 하기 위해, ILO는 각 회원국의 전국적인 노사정 대화를 지원하고 여러 다자 기구 및 기타 주요 관계기관들과 함께 주요한 국제 정책 포럼을 열 것이다.

2. 코로나19 시기 노동시장 불균형 증가 : 2020-2021

1) 직장으로서의 복귀와 백신 접종

- 2021년 노동시장 상황은 계속해서 팬데믹 역학관계의 전개에 영향을 받는다. 백신 접종 캠페인이 시작되면서 일부 국가들은 코로나19 바이러스에 대항하고 문을 열 수 있었지만, 이러한 사정은 주로 선진국에 집중되어 있다. 10월 초 현재 전 세계적으로 백신 접종을 완료한 인구의 비율은 34.5%에 달했지만 국가 간의 차이가 크다. 고소득 국가들은 59.8%의 높은 비율을 보이지만, 중하소득 국가들은 14.6%, 저소득 국가들은 단 1.6%에 그치고 있다.
- 이러한 큰 불균등은 지역별 현황에도 드러난다. 미주 대륙과 유럽, 중앙아시아, 아랍 지역에서는 10월 초 현재 전체 인구의 40% 이상이 백신 접종을 완료했다. 아시아와 태평양 지역도 38.4%로 비슷한 추세를 보였지만 여전히 다른 지역보다는 뒤쳐지고 있고, 역내 국가 간의 차이가 상당한 수준이며, 아프리카 지역의 백신 접종은 4.6%로 매우 낮은 상

황이다.

- 백신 접종률의 증가에 따라 직장 폐쇄는 현재 감소 추세에 있다. 대부분의 근로자들이 이런저런 형태의 근무지 제약이 있는 국가에 거주하고 있는데, 그중에서도 가장 엄격한 제약(필수 업종을 제외한 경제 전반의 모든 부분에서 의무적인 직장 폐쇄)은 거의 사라졌다(이러한 엄격한 제약을 받는 전 세계 근로자 비율은 2020년 4월에 41%로 정점, 2021년 10월 초 현재 1% 미만).
- 그러나 여기서도 지역 간에 상당한 차이가 존재한다. 유럽과 중앙아시아 지역에서는 2021년 한 해에 걸쳐 백신 접종이 꾸준히 이루어지면서 제약이 크게 감소했다. 이에 반해 아시아와 태평양 지역에서는 최근 몇 달간 제약이 더욱 광범위하게 퍼져, 대다수의 근로자들이 현재 어떤 형태로든 직장 폐쇄 조치가 행해지고 있는 국가에 거주하고 있다. 이와 동시에 이러한 조치들은 더욱더 특정 지역에 집중되고 있다.
- 근거 자료를 보더라도 백신 접종률이 높을수록 근무지 제약이 덜 엄격함을 알 수 있다. 근무지 제약의 정도를 1(가장 엄격) ~ 5(가장 느슨)의 척도로 평가할 때, 가장 엄격한 제약이 시행되고 있는 국가에서는 평균적으로 인구의 4.2%가 접종을 완료한 반면, 제약이 가장 느슨한 국가에서는 그 비율이 13.2%에 달했다. 그러나 또한 다른 많은 요소들이 직장 폐쇄 수준에 영향을 미칠 수 있다는 것을 간과해서는 안 된다. 그러한 요소로는 정부 정책과 원격 근무 등이 있는데, 원격 근무는 주로 고급 기술을 요하는(고속련) 일과 일부 특정 부문에서 선택할 수 있는 방안이다.

2) 노동시간: 전 세계적 회복 정체

- 노동시간 회복은 2020년 하반기에 상당한 진전이 있었으나 2021년 들어 정체하였다. 2021년 3분기의 전 세계 근로 시간(15~64세 인구 기준 보정)은 여전히 2019년 4분기(위기 전 기준치)보다 4.7% 밀도는 것으로 추정되며, 이는 정규직 일자리 1억 3700만 개의 손실에 해당한다. 2021년 1, 2분기도 비슷한 감소폭(각각 -4.5%, -4.8%)을 보였다.

- 이러한 전 세계 현황은 부자 나라와 가난한 나라 간의 “커다란 괴리”를 보이고 있으며, 이는 많은 부분 팬데믹의 전개 양상과 재정적 지원책 및 백신 가용성의 불균등을 반영하는 것이다. 고소득 국가들에서는 보다 강한 회복세를 보이기는 했지만 완전하지는 않아, 2021년 3분기 전체 근로시간은 여전히 코로나 이전 기준치 대비 3.6% 포인트 낮았다 (2020년 4분기의 5.2% 감소치보다는 개선).
- 이와는 대조적으로 저소득 및 중하소득 국가들은 낮은 백신접종률과 제한된 재정 지원책으로 회복세가 후퇴하였다. 저소득 국가의 근로시간 감소는 더욱 커져 2020년 4분기에 코로나 이전 대비 3.7%였던 하락폭이 2021년 3분기에는 5.7%로 증가했다. 중하소득 국가의 경우도 비슷해 5.6%에서 7.4%로 하락폭이 증가하였다. 중상소득 국가들은 2021년 초에 얼마간 회복세를 보였으나 이후 경제 상태에 머물렀다. 이렇듯 불확실하고 상이한 회복 과정은 심각하게 우려스러운 문제이다.
- 지역적으로 살펴볼 때, 유럽과 중앙아시아는 코로나 이전 기준치에 보다 근접한 2.5%의 하락폭을 보였고, 아시아와 태평양 지역이 4.6%로 그 뒤를 이었다. 이에 반해 아프리카, 미주, 아랍 지역은 각각 코로나 이전 대비 5.6%, 5.4%, 6.5%로 비교적 하락폭이 크다.

[그림 2-1] 코로나19 시기 전 세계 노동시간 변화 (2020-2021)

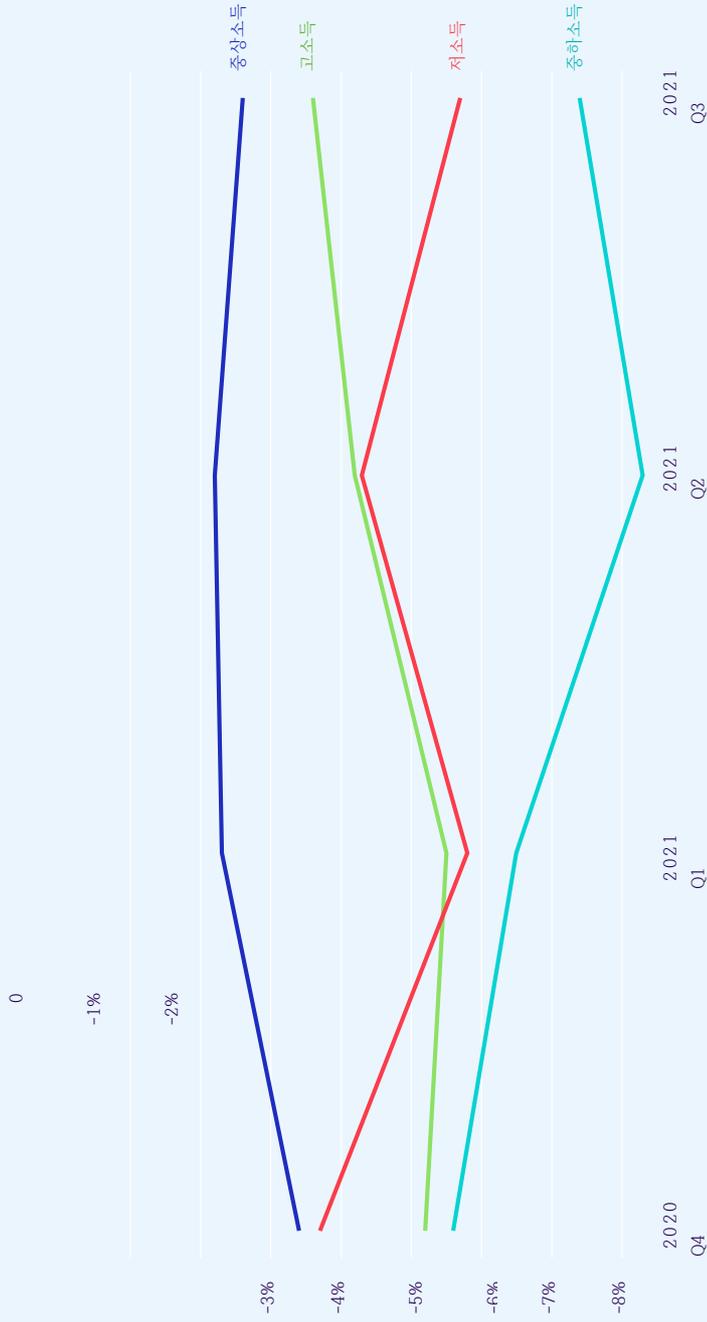
▶ 전 세계 노동시간 변화(15~64세 기준 보정), 2019년 4분기(Q) 대비(%)



출처: ILOSTAT 데이터베이스, ILO 모델 추정치.

[그림 2-2] 코로나19 시기 국가 소득별 노동시간 변화 (2020-2021)

▶ 그림 . 국가소득별 근로시간 변화(15~64세 기준 보정), 2019년 4분기 대비(%)

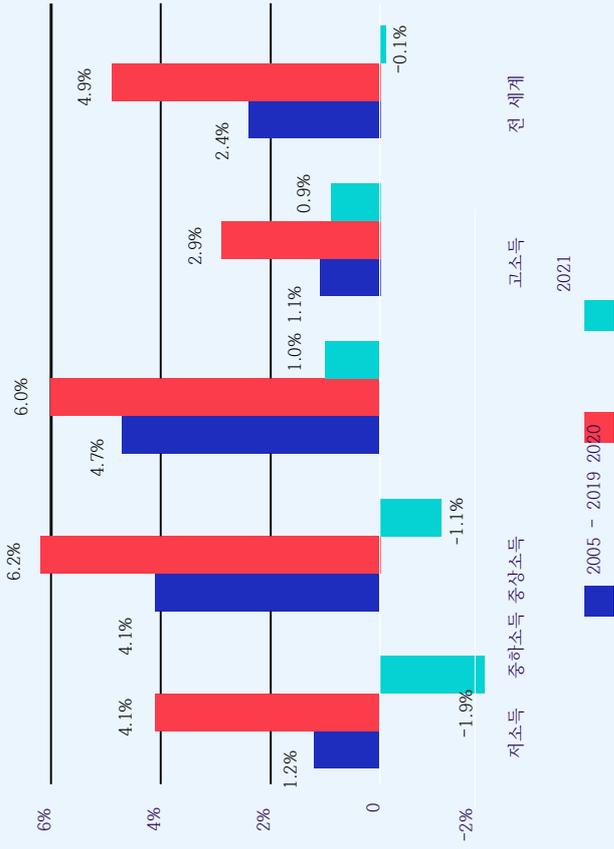


출처: ILOSTAT 데이터베이스, ILO 모델 추정치.

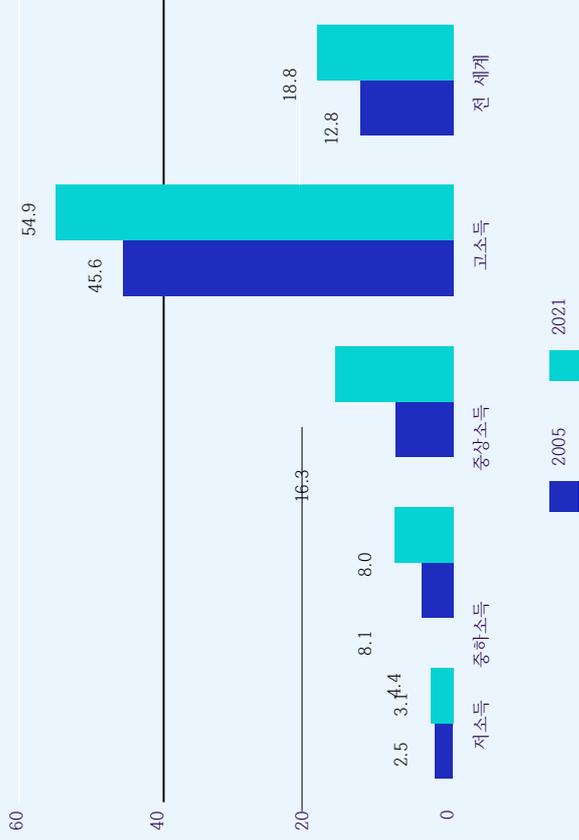
[그림 2-3] 코로나19 시기 노동생산량 (2005-2019)

▶ 노동시간당 생산량

(a) 연간 백분율(%) 변화



(b) 구매력평가(PPP) 기준 국제 달러 2017년 고정가 수준



주: 국가 간 물가 차이를 반영하기 위해 구매력평가 기준 생산량을 사용한다.

출처: World Bank, World Development Indicators Database; IMF, World Economic Outlook Database (October 2021).

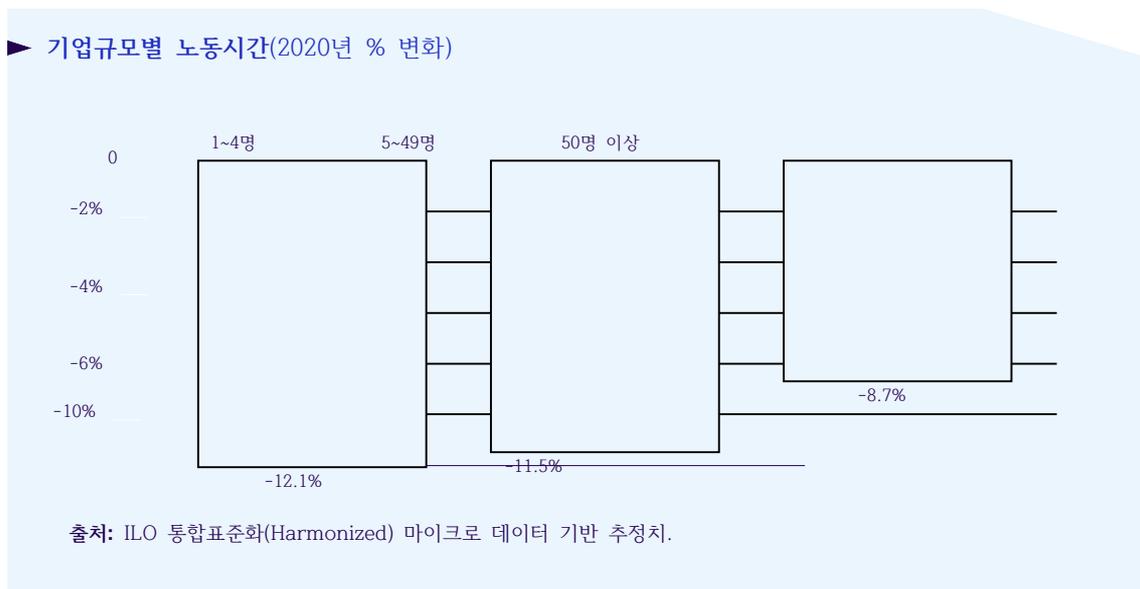
3) 생산성과 기업: 비대칭적인 코로나19 충격

- 근로자 1인당 또는 1시간 근로당 평균 생산량으로 측정하는 노동생산성은 국가 경제와 노동시장의 효율성을 나타내는 핵심 지표이다. 코로나19 팬데믹의 영향으로 세계 노동생산성 수준에는 유례없는 불안정이 이어졌다. 근로시간당 전 세계 생산량은 2020년에 4.9%까지 치솟았는데, 이는 2005~2009년 기간 연평균 2.4%의 두 배가 넘는다. 근로시간당 생산량 증가는 국가소득별로 구분한 모든 주요 그룹에서 관찰된다.
- 그러나 2021년 들어 전 세계 노동 생산성 성장에 급격한 반전이 이루어졌고 국가 간에 큰 차이가 나타났다. 근로시간당 전 세계 생산량은 0.1% 감소할 것으로 전망되며, 그중에서도 저소득 국가(-1.9%)와 중하소득 국가(-1.1%)에서 가장 큰 위축이 일어날 것으로 전망된다.
- 고소득 국가들의 생산성은 미미하나마 증가세(0.9%)를 유지할 것으로 예상된다. 이러한 추세는 저소득 국가와 고소득 국가 간의 “생산성 격차”가 더욱 커지고 있음을 보여준다. 2020년에 고소득 국가의 평균적인 근로자는 실질적으로 저소득 국가 평균 근로자에 비해 시간당 17.5배의 생산량을 냈다. 이러한 차이는 2021년에는 18배로 더욱 커질 것으로 예상되는데, 2005년 이후 가장 큰 차이이다.
- 새로 드러나고 있는 근거에 따르면 2020년의 높은 생산성 증가는 중요하면서도 우려스러운 구성효과를 바탕으로 하고 있다. 생산성이 낮은 회사와 부문, 저임금 근로자들이 팬데믹으로부터 상대적으로 과도한 영향을 받았고, 이와 반대로 생산성이 높은 기업과 고소득 자들은 타격이 훨씬 덜 했던 것이다.
- 예를 들어 26개국 분석에 따르면 작은 회사일수록 근로시간 감소의 폭이 크다. 직원 수가 1~4명인 회사에서는 12.1%의 근로시간 감소가 일어났고, 5~49명의 회사에서는 11.5%의 감소가 일어났다. 직원 수 50인 이상의 회사에서는 감소 폭이 8.7%에 그쳤다. 중요한 점은 이 표본에 포함된 국가의 작은 기업들이 고용률에서도 더 큰 감소를 기록했다는 것으로, 큰 기업에 비해 작은 기업의 피해가 심각했음을 잘 보여준다.
- 코로나 팬데믹은 2019년과 2020년의 고용 구성 간에 뚜렷한 변화를 일으켜, 2020년의

전체 근로시간 중 작은 기업의 비중이 작아지고 큰 기업의 비중이 높아졌다. 일반적으로 큰 기업일수록 근로시간당 평균 생산량이 크기 때문에, 이러한 구성 효과(*근로시간에서 차지하는 기업규모별 비중에 미친 효과)는 유례없는 총노동생산성 증가로 나타났다. 이러한 상황 전개는 코로나19가 작은 기업과 소속 근로자에게 가장 큰 피해를 끼친 비대칭적인 영향을 보여준다.

- 많은 소규모 기업들이 팬데믹 관련 제한으로 인해 가장 큰 타격을 입은 부문에 속한다. 식당이나 대면 서비스 업종 등이 이에 해당한다. 동시에 소규모 기업들은 자본 접근에 있어서도 불이익을 받고 평균 부채비율도 높아, 생산량 유지 능력이 심각하게 제약을 받고, 수요에 큰 충격이 가해진 상황에서의 장기적인 생존 전망이 위협을 받는다. 저소득 및 중하소득 국가의 소기업들은 정부 지원 프로그램의 혜택이 적기 때문에 특히 취약하다.

[그림 2-4] 코로나19 시기 기업 규모별 노동시간 변화 (2020)



- 저임금 근로자의 사정도 이와 비슷하다. 23개국의 시급 관련 노동력 조사 결과의 분석에 따르면 코로나 팬데믹 기간의 피해는 저임금 근로자들에게 몰렸다. 2020년에 백분위수 40% 이하의 시급을 받는 근로자 비율은 4.8% 하락했다. 일부 국가에서는 그 하락폭이 훨씬 더 컸다. 전반적으로 2020년에는 팬데믹으로 인해 전체 노동력에서 저임금 근로자의 비율이 2019년에 비해 크게 줄었다. 고용과 근로시간 손실의 피해가 저임금 근로자들

에게 몰렸던 것이다.

- 소기업과 저임금 근로자에게 몰린 코로나19 팬데믹의 영향은 회복에 대한 전망과 관련해 중요한 의미를 지닌다. 경제활동에 참여하는 소기업 비율의 급격한 대규모 감소는 취업 전망을 제한할 수 있다. 많은 국가에서 소기업이 일자리의 대다수를 차지하고 특히 저임금 근로자에게는 더욱 그러하기 때문이다. 이는 장기적으로 부정적인 결과인 “이력현상(히스테리시스)”의 위험을 초래한다.
- 비경제활동과 실업이 오랜 기간 이어질 경우 개인은 능력 저하와 좌절을 겪고, 기업은 장기적인 생산성 향상 전망에 타격을 입게 되고, 국가적으로는 잠재 경제성장률의 하락을 맞게 되는 것이다. 나아가, 개도국(저개발국)과 선진국 간의 생산성 격차가 더욱 벌어짐으로써 포용적 성장의 촉진과 괜찮은 일자리 창출에 대한 생산성의 긍정적인 기여를 가장 필요로 하는 국가에서 그 가능성이 더욱 위태로워진다.

4) 고용과 실업, 비경제활동: 상이한 영향과 불균등한 회복

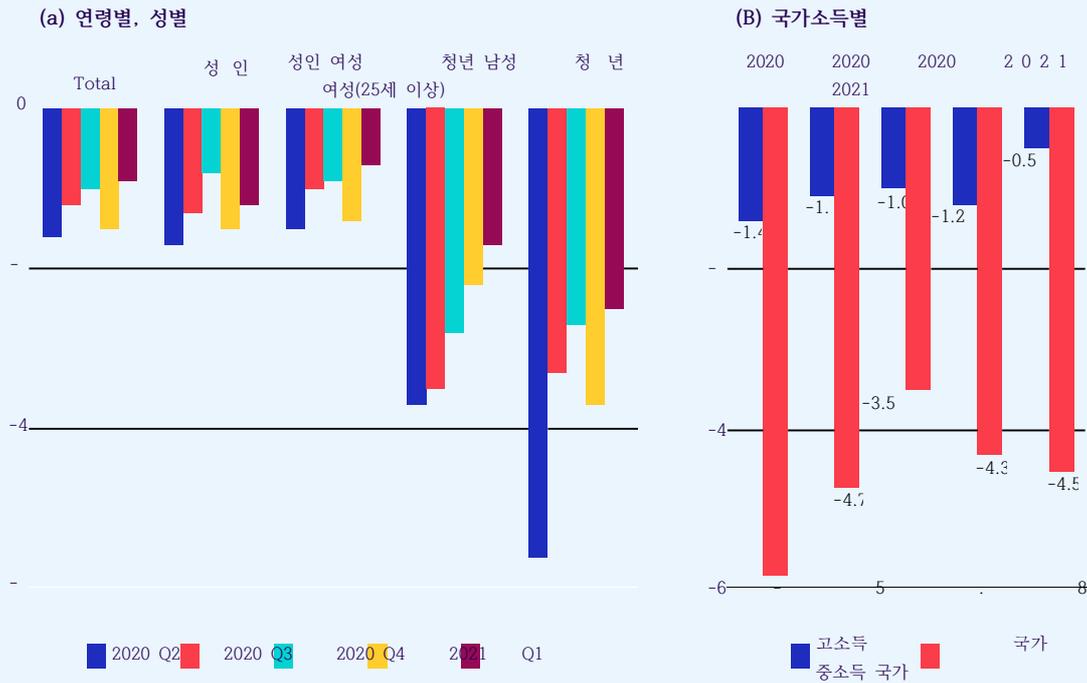
- 근로시간과 기업 구조에 있어 이러한 상황 전개는 고용과 실업, 비경제활동에 있어 불균등하고 취약한 회복으로 귀결된다. 최근의 전 세계 추정치와 국가별 데이터를 통해서도 확인할 수 있는 사실은 이 위기가 상당한 고용 부족으로 이어졌고, 이는 대부분의 국가에서 지속되고 있다는 것이다. 실업이 점차적으로 감소하고 있는 데 반해 비경제활동은 종종 높은 수준에 머물러, 전반적인 인구 대비 고용률은 코로나19 이전 기준치를 크게 밑돌고 있다.
- ILO 추정치에 따르면 2020년 전 세계 인구 대비 고용률은 2019년의 57.6%에서 54.9%로 감소했다. 그러나 이 수치에는 근로자 유형과 부문 간에 존재하는 상당한 차이가 드러나지 않고 있다. ILO Monitor 7호와 ILO World Employment and Social Outlook Trends 2021 보고서에서 조명하고 있듯이 2020년 전 세계 고용은 여성과 청년층, 중·저숙련 근로자 중에서 더 크게 하락했다. 코로나19 위기 이전 전체 고용의 38.9%(2019)를 차지했던 여성은 2020년 고용 손실의 47.6%를 차지하며 상대적으로 과도한 영향을 받았다.

- 청년층에 미친 영향은 그 쏠림 현상이 더욱 극명해서, 청년층은 2019년 전체 고용의 13%에 그쳤으나 2020년 고용 감소에서는 34.2%를 차지했다. 산업 부문 간에도 큰 차이가 관찰된다. 이동제한(봉쇄) 조치가 서비스 부문에 미친 큰 영향을 반영해 전 세계의 숙박 및 식음료 서비스 부문이 2020년의 가장 큰 부문별 고용 감소(-9.4%)를 겪었는데, 이와는 대조적으로 금융과 보험 부문에서는 고용이 증가했다(1.5%).

- 2021년에도 고용 회복은 여전히 취약하고 많은 경우 불균등하다. 39개국의 분기별 노동력 조사 데이터 분석 결과에 따르면 2020년에 서로 다른 인구통계 집단에 걸쳐 얼마간의 회복과 (집단별 고용률의) 수렴이 나타났으나, 2021년 시작과 함께 코로나19 변이의 출현과 이동제한 조치의 재개로 상황이 악화되었다. 2021년 2분기에 얼마간의 개선이 있기는 했지만, 청년층, 특히 젊은 여성들은 여전히 2019년 코로나 위기 전에 비해 가장 큰 고용 부족에 직면했다.

- 고소득 국가와 중소득 국가 간에도 큰 차이가 존재한다(데이터 제약으로 인해 저소득 국가는 포함되지 않음). ILO Monitor 이전 호에서 조명하고 있듯이, 중소득 국가들은 이동제한 조치로 인해 가장 큰 타격을 입었는데, 특히 2020년 2분기에 가장 심했다. 인구 대비 고용률은 작년 3~4분기에 어느 정도 회복과 (국가별 고용률의) 수렴이 있었지만, 2021년 초에 팬데믹이 악화되면서 다시 괴리가 벌어졌다. 악화된 상황에서 선진국의 노동시장 회복 속도가 상대적으로 더 빨랐던 것이다. 고소득 국가의 보다 긍정적인 추세는 보다 높은 백신 접종률과 보다 적극적인 지원책의 활용에 힘입었으며, 이에 더해 고용 유지 제도와 기타 정책 조치를 통해 고용을 안정화하고 경제 제한을 해제해 회복하기 위한 노력을 지원했기 때문이다.

▶ 인구 대비 고용률 변화, 2020년 2분기 ~ 2021년 2분기 (% 포인트)



주: 39개 국가 표본은 2019년 1분기 ~ 2021년 2분기에 걸친 균형표본이다. 극단치의 영향을 최소화하기 위해 (단순 평균이 아닌) 표본의 비가중 중앙값을 사용했다. 표시된 수치들은 2019년 같은 분기 인구 대비 고용률과의 차이(% 포인트)이다.

출처: ILOSTAT, 저자 계산

○ 높은 비경제활동률은 2021년에도 지속되었으며, 특히 중소득 국가에서 심했다. 데이터에 따르면 비경제활동률은 2020년 2분기에 전체적으로 급격히 증가한 후, 2021년에는 중소득 국가에서 높은 상태가 유지되고 있으나, 고소득 국가에서는 2분기 들어 코로나 위기 이전 수준에 가까워졌다. 낮은 인구 대비 고용률과 높은 비경제활동률이라는 두 요인에 의한 경제활동 참가 부족이 지속되는 현상은 많은 국가에서, 특히 중소득 국가에서 “유휴 노동력”, 즉 노동력의 저활용이 지속되고 있음을 나타낸다.

○ 몇몇 선진국에서는 빈 일자리의 증가로 나타나는 노동력 부족 현상도 일어나고 있다. 예를 들어 미국의 경우, 일자리가 2021년 7월에 1110만 개로 피크에 달했다(2020년 8월 650만). 코로나19 위기 이전에도 볼 수 있었듯이, 노동력 부족은 국가별로 다르고 특정 부문과 직종에서는 더욱 두드러진다. 전반적으로 구인 일자리와 노동자가 (기술과 급여에 따라) 할 수 있고 하고자 하는 일자리의 불일치에 대해서는 회복기에 면밀한 분석과 모

니터링이 필요하다.

3. 코로나19 시기 지원 정책 방향

1) 노동시장 혼란 완화를 위한 재정 지원책

- 필수불가결하지만 저개발국에서는 여전히 제한적 코로나 팬데믹으로 야기된 대규모의 노동시장 혼란에 대한 대응으로, 특히 고소득 국가를 중심으로 각국 정부는 전례 없는 규모의 재정 지원 프로그램을 실시했다. ILO의 이전 분석(ILO Monitor 6호, 2020년 9월)에서는 이러한 지원책 프로그램들이 노동시장의 피해를 완화하는 데에 매우 중요한 영향을 미쳤음을 확인할 수 있으나, 그러한 프로그램들이 모든 국가에서 고르게 시행되고 있지 않음도 조명되어 있다. 고소득 국가들이 다른 국가들에서는 감당할 수 없는 수준의 재정 자원을 투입할 수 있음으로 인해 커다란 “재정 지원책 격차”가 발생했고, 이는 다시 불균등한 회복 프로세스 곡선으로 이어졌다.

- 최근의 IMF 추정에 따르면, 코로나19 위기에 대응하기 위해 투입된 전 세계 재정 지원은 16조 9천억 달러에 달했는데, 주로 선진국에 크게 집중되었다(전 세계 지출의 85.9%). 신흥국과 개도국(저개발국)은 전 세계 지원액의 각각 13.8%와 0.4%만을 차지했다. 코로나 팬데믹이 계속해서 노동시장을 흔들고 있음에도 불구하고 대다수의 신흥국과 개도국(저개발국)은 2021년은 물론 그 이후로도 높은 수준의 재정 지원을 할 수 없는 현실은 이들 국가의 회복 프로세스에 부정적인 영향을 미치고 있다. 2021년 6월 현재, 저소득 국가의 반이 이미 부채 압박을 받고 있거나 그 위험이 큰 상태에 있다.

- 이와 동시에 지원책과 관련된 인플레이션 압박에 대한 우려와 심각한 전 세계 공급망 병목현상도 나타났다. 급격하게 돌아가는 환경 속에서 지원책의 영향과 효율성을 향상시키기 위해서는 지원책의 설계와 적응에 신중함이 필요하지만²¹, 재정 지원의 때 이른 철회는 노동시장 혼란을 악화시키거나 고용 회복을 늦출 수 있는 위험이 있다. 강력한 지원책을 지속하는 것이 중요하다는 사실은 근거 자료를 통해서도 확인할 수 있다.

- 2020년 2분기부터 2021년 1분기까지 기간의 51개국 데이터를 바탕으로 한 그림12는 재정 지원책(GDP 대비 %)과 근로시간 변화 간에 분명한 상관관계가 있음을 보여 준다. 공중보건 조치나 노동시장 구조 등의 몇 가지 다른 요소들을 통제할 때, 이 상관관계는 유의미하고 크게 나타났다. 추정에 따르면 재정 지원책이 연간 GDP의 1%만큼 증가할 때 근로시간은 2019년 4분기에 대비해 연간 기준으로 평균 0.3% 포인트 증가했다. 이는 이전에 추정했던 것보다 큰 효과이다.

2) 코로나19 백신 접종이 노동시장에 미치는 결정적인 효과

- 노동시장의 회복을 좌우하는 데에는 재정 지원책과 함께 백신 접종이 결정적인 요소였다. 1부에서 제시된 바와 같이, 백신 접종은 경제제한 해제의 열쇠이며 일상의 소비와 생산 활동과 관련된 위험을 낮추는 데에 있어서도 마찬가지이다. 백신 접종에 있어 국가 간의 커다란 차이는 전 세계 일자리 회복 프로세스가 매우 불균등한 직접적인 원인이 되고 있다.
- 2021년 1, 2분기의 28개국 데이터를 분석한 결과는 백신 접종과 근로시간 간에 양의 상관관계가 있음을 보여준다. 둘 사이의 강한 연관성은 관련 있는 통제 요인들을 포함한 뒤에도 유지된다. 추정에 따르면, 백신 접종을 완료한 인구가 전 세계적으로 10% 포인트 증가할 때 근로시간은 1.9%(5200만 개의 정규직 상당 일자리) 회복한다. 이는 2021년 2분기에 평균적으로 14명이 백신 접종을 완료할 때마다 정규직 상당 일자리 하나가 전 세계 노동시장에 추가되었음을 의미한다.
- 이러한 결과가 시사하는 것은 백신 접종으로 인해 2021년 2분기 시점에 이미 회복이 크게 진전되었고 국가 간에 큰 괴리가 일어났다는 것이다. 이러한 효과는 백신 접종이 없었다고 가정할 경우의 “반사실적” 변화를 추정해 이를 실제 손실과 비교함으로써 정량화할 수 있다. 이러한 추정에 따르면 백신 접종이 없었을 경우 전 세계의 근로시간 손실은 6.0%에 달했을 것이며, 이는 해당 분기에 실제로 기록된 손실보다 1.2% 포인트 높은 수치이다.
- 이 차이는 3700만 개 정규직 일자리의 추가 손실에 상당한다. 예상했던 바와 같이, 이러

한 양(+)적 추정 효과는 고소득 국가에서 가장 크게(3.4% 포인트) 나타나 이들 국가의 상대적으로 높은 백신 접종률을 반영한 반면, 저소득 국가에서는 그 효과가 거의 전무했고 중하소득 국가에서는 무시할 수 있는 수준(0.3% 포인트)이었다.

3) 남은 2021년 전망

- 2021년과 이후의 이중 속도 회복 전망 2021년 초에 팽배했던 낙관론은 팬데믹의 새로운 파도, 새로운 코로나19 변이의 등장, 더디고 불균등한 백신접종 진행으로 인해 사라졌다. 고소득 국가들은 백신에 대한 넓은 접근성과 상대적으로 강력한 재정 지원책으로 다른 나라들보다 빠르게 근로시간 회복을 기록할 가능성이 높다. 이와는 대조적으로, 그 두 가지 모두 부족한 저소득 국가와 중하소득 국가들은 반복적인 노동시장 혼란과 기타 해로운 위험을 겪게 될 가능성이 높다.
- 전 세계적으로, 올 하반기 전망의 악화로 전반적인 2021년 근로시간 회복 전망은 크게 하향 조정되었다. 수정된 전망은 2019년 4분기 수준 대비 1억 2500만 개의 정규직 상당 일자리 부족으로, *ILO World Employment and Social Outlook Trends 2021* 보고서에서는 1억 개의 부족을 전망했었다.
- 앞으로 추가적인 팬데믹의 파고가 없다고 하더라도, 2021년 4분기 근로시간 회복은 전반적으로 그리 크지 않을 것으로 예상된다. 중상소득 국가와 고소득 국가들은 가장 빠르게, 가장 큰 폭으로 회복하겠지만, 저소득 국가와 중하소득 국가들에서 근로시간은 이들 국가의 2019년 4분기 수준에 크게 모자라는 수준에 머물 것이다.
- 이러한 근로시간 부족 문제의 해결을 위해서는 백신접종이, 특히 저개발국에서, 급증해야 한다. 2021년 4분기에 백신 분배가 보다 공평하게 이루어진다면 저소득 국가와 중하소득 국가들이 보다 부유한 국가들과의 근로시간 격차를 크게 줄일 수 있을 것이다. 그러한 잠재적인 영향은 “베이스라인” 시나리오(백신 접종이 지금까지 기록된 2021년 평균 페이스를 따르고, 세계공급망과 에너지 가격을 포함해 추가적인 경제 하방 위험이 없다고 가정)와 “공평한 백신접종” 시나리오(백신이 국가별로 공평하게, 인구에 비례해 분배된다고 가정)의 비교를 통해 나타낼 수 있다.

- 그러한 추정에 따르면, 백신에 대한 접근이 공평하게 이루어질 경우 단 한 분기만에 저소득 국가들의 근로시간이 (위기 이전 기준치 대비) 2.0% 포인트 증가, 고소득 국가 및 중상소득 국가들과의 근로시간 격차를 효과적으로 줄일 수 있다. 중하소득 국가에서는 그러한 효과가 1.2% 포인트로 다소 떨어질 것으로 추정된다. 그렇다고 하더라도 이는 현재의 격차를 대략 40% 감소시키는 것이다. 이러한 근거가 제시하는 것은 백신접종의 불평등을 해결하기 위한 조치가 전 세계 노동시장에 신속하고 상당한 혜택을 가져오고, 그 결과로 보다 공정하고 포용적인 회복이 이루어질 수 있다는 것이다.

- 이번 ILO Monitor에 제시된 근거는 현재까지의 2021년 노동시장 역학의 현실은 국제사회가 여러 차례 표현한 의지와 열망과는 현저히 다르다는 사실을 보여준다. 국제 사회는 2021년 6월 국제노동총회에서 코로나19로부터 포용적이고, 적합하고, 회복탄력성이 있는 ‘인간중심의 회복을 위한 ILO 글로벌 행동 촉구 선언문(the ILO Global Call to Action for a Human Centred Recovery)’을 채택했고, 지난 9월에는 ‘우리 공동의 목표(Our Common Agenda)’라는 제목의 UN 사무총장 보고서가 발표되었으며, 같은 달 ILO와 공동으로 ‘일과 사회 보호를 위한 UN 글로벌 가속기구(UN Global Accelerator for Jobs and Social Protection)’가 출범했다.

- 코로나 팬데믹 이전의 여러 글로벌 협약, 특히 UN 지속가능발전목표와 파리기후협약과 더불어, 이들 최근의 조치들은 사람들이 원하고 코로나19로부터의 회복을 통해 인류가 도달해야 하는 미래에 대한 집합적인 선언을 이룬다. 그러나 그 길은 지금 우리가 걷고 있는 길이 아니다. 세계 경제 성장의 재개에도 불구하고, 전반적인 근로시간 회복은 팬데믹 이전 수준을 크게 밀들며 정체되어 있고, 소득 수준에 따라 국가 간에 매우 유의한 차이가 있다. 이번 ILO Monitor는 노동시장의 진전이 느리고 불균등하고 취약하고 불확실한 궤도를 그림에 따라 ILO가 이전에 발표했던 2021년 전망을 크게 하향 조정했다.

- 그 근거는 고소득 국가와 저소득 국가의 회복 경로에 “커다란 괴리”가 존재하는 것인데, 이는 무엇보다도 백신접종과 재정 지원책에 있어서의 큰 차이에 기인한다. 많은 국가들이 회복에 뒤처져 있는 이런 추세에 대한 우려는 공급망의 병목현상과 혼란, 에너지, 인플레이션, 부채 압박과 관련한 추가적인 하방 위협으로 인해 더욱 복잡해진다.

- 이를 바로잡기 위한 일의 시작은 근본적으로 강화된 국제 행동과 협력을 통해 저소득 국가들의 백신접종률을 고소득 국가의 수준으로 끌어올릴 수 있도록 돕는 것이어야 한다. 이는 생명을 구하는 일일뿐만 아니라, 경제와 노동시장 회복의 보다 평등하고 포용적인 프로세스를 가능케 하고, 새로 등장하는 변이 바이러스의 위협으로부터 모든 국가들을 보다 튼튼히 보호함으로써 회복탄력성을 강화할 수 있다.

- 마찬가지로 국제 협력은 회복 프로세스에 필요한 자원 조달에 있어서도 핵심적인 요소이다. 현재까지 채택된 제한적인 실천계획들은 환영할 만한 일이지는 않지만 분명히 불충분하다. 이와 관련해, 최근 IMF의 유례없는 6500억 달러 규모의 특별인출권 배분은 큰 기회를 제공한다. 이 자금을 그것을 필요로 하는 국가들과 인간 중심 회복을 진작시키는 목적에 돌아가도록 하는 일은 국제사회의 제1 우선순위이다.

- 높아진 부채와 인플레이션 압력 상황에서 자원은 제한적이고 그에 대한 수요는 많기 때문에, 자원을 일자리와 수입에 대한 긍정적인 영향을 극대화하고, 특히 위기로부터 가장 큰 타격을 받은 이들과 가장 취약한 이들에게 혜택을 주는 곳에 사용하도록 하는 일은 필수적이다. 자원은 또한 코로나 팬데믹이 덮치기 전부터 이미 진행이 시작되었으며 팬데믹으로 인해 가속화되거나 보다 긴급해진 이행(변화)을 촉진해야 한다. 이상을 종합해 보면, 청년층과 여성, 비공식 경제 부문 종사자, 녹색 경제, 디지털 경제, 보건과 돌봄 경제를 우선적으로 주목해야 할 필요가 드러난다.

- 조급한 재정건전화 압력에 대한 저항과 함께, 국가 정책의 일관된 전략을 통해 포용적이고 지속가능하며 탄력성 있는 회복에 대한 효율적인 투자를 제공해야 한다. 그에 따라, ILO는 각 회원국의 인간중심 회복을 위한 전국적인 노사정 대화를 지원하고, 정부와 고용주 조직, 노동자 조직을 한 자리에 모아 그러한 전략 구상을 돕고자 한다. ILO는 또한 그러한 전략들의 성공을 위해 필요한 국제적 협력을 촉진하기 위해 2022년 전반기에 주요한 다자 정책 포럼을 열 예정이다.

3장. 코로나19 시기 일하는 방식의 변화 - 텔레워크

1. 텔레워크와 코로나 팬데믹의 영향

1) 텔레워크 논의

- 텔레워크 최초 연구는 1975년에 Niles가 발표한 연구라고 할 수 있다. 텔레워크에 관한 초기의 연구에서는 텔레워크를 적극적으로 이용하면 교통체증, 자연재해, 지역간 불평등, 환경문제 등에 효율적으로 대처할 수 있을 것이라는 믿음이 강하였으며(Di Martino Wirth 1990; Sato and Spinks 2002; Rietveld 2011; O'keefe, Caulfield, Brazil, and White 2016), 텔레워크를 효과적으로 활용하면 유연근무제의 실현, 일-생활 균형의 달성, 생산성 향상 등이 가능하게 될 것이라는 연구도 진행되었다(Kelly 1988; Perez, Sanchez, and de Luis Carnice 2002; Morgan 2004; Tavares, 2017).
- 하지만, 1971년 Nilles가 텔레워크 관한 최초의 학술적 논의를 제시한 이후, 40년이 넘는 시간이 흐르도록 텔레워크 확산을 위한 다양한 노력이 있었음에도 텔레워크의 확산은 거의 이루어지지 않았다. 가령 북유럽 국가에서는 지역 간 격차를 해소하기 위하여 1980년대 후반에서 1990년대 초반 사이에 정부 주도로 도심부에서 멀리 떨어진 농촌 지역에 텔레코티지를 설치하였으나 비용문제 등을 해결하지 못하고 쇠퇴하였다(Qvortrup, 1989).
- 또한, 일본에서도 1991년부터 일본 텔레워크 협회가²⁾ 설립되어 민관합동으로 텔레워크 보급을 위한 정책을 꾸준히 시행되었으나, 대면 작업을 선호하는 노동관행에 노동자에 대한 통제가능성에 대한 경영자들의 걱정과 우려가 더해지면서 텔레워크 제도를 도입한 기업의 비율은 매우 적은 수준에 머물렀다(Di Martino and Wirth 1990; Huws, Korte and Robinson 1990; Mokhtarian and Sato 1994; Harrington and Ruppel,1999).
- 오히려, 텔레워크는 지진이나 전염병 확산과 같은 재난 상황에서 대안적 노동방식으로 일시적으로 도입된 경우가 많았다. 애당초 1970년대에 교통학 분야에서 텔레워크의 논의가

2) <https://japan-telework.or.jp/>

축발된 것은 오일쇼크의 영향이 매우 크며 (Nilles 1975; Ellison 1999; Bailey and Kurland 2002; Perez, Sanchez, de LuisCarnicer, and Jimenez 2004) , 재난 상황에서 공간적 제약을 극복하기 위해서 재택근무를 이용한 사례를 확인할 수 있다(Golden 2009; Gill 2006; Donnelly and Proctor-Thomson 2015).

- 가령 뉴질랜드 크라이스트처치에서 2010년 9월부터 2012년 1월까지의 기간 동안 지속적으로 발생한 지진 때문에 국지적/일시적으로 텔레워크의 보급률이 증가한 사례가 있다 (Donnelly and Proctor-Thomson 2015). 특히 2020년과 2021년에는 코로나 19 팬데믹에 대한 대응책으로써 국내외적으로 재택근무의 보급률이 큰 폭으로 증가하였다. 미국에서는 코로나 19 팬데믹을 기점으로 재택근무가 71% 가까이 늘었다는 조사도 있으며, 한국에서도 1차 유행시기에 재택근무자가 100만명을 초과했다(통계청, 2021).
- 이러한 맥락에서 일부 선행연구에서는 코로나 19 팬데믹의 특수성을 고려하여 전통적인 텔레워크(conventional telework)와 전염병 상황에서의 텔레워크(Epidemic-induced telework)를 구분하기도 하였다(Carillo, Cachat-Rosset, Marsan, Saba, and Klarsfeld 2020). 실제로 일본의 사례를 검토하면 2020년 1월에 4.7%에 불과했던 재택근무가 첫번째 긴급사태를 선언한 2020년 4월에 23.7%까지 치솟은 후, 코로나 19 팬데믹이 일시적으로 안정되었던 2020년 11월에는 9.8%까지 하락하였다.

2) 텔레워크 사용 영향요인

- 텔레워크 도입은 정보통신기술(ICT, Information communication Technology)의 발전과 밀접하게 연관되어 있다(Hijorthol 2006; Scott, Dam Paez and Wilton 2012; Ellder 2019). 따라서 종사하고 있는 산업과 직업에서 정보통신기술을 얼마나 충분히 활용할 수 있는지가 텔레워크 사용 여부에 큰 영향을 미친다. 정보통신기술에 익숙한 고학력 집단가 텔레워크를 사용하기 쉽우며(Bailey and Kurland 2002; Haddon and Brynin 2005), 정보통신기술 활용도가 낮은 제조업/서비스업의 텔레워크 활용이 어려운 문제점도 있다.
- Dingel과 Neiman(2020)의 분석에 따르면 미국에서는 정보통신기술의 활용이 쉬운 직업을 중심으로 약 37%의 직업에서 완전한 형태의 텔레워크가 실현되었다. 나아가 정보통신

기술을 업무에 활용할 수 있을 정도의 인프라가 충분히 갖추어진 대도시 거주자가 텔레워크를 사용하기 쉽다는 연구결과도 꾸준히 제기되고 있다(Gillespie and Robins 1989; Grimes 1992; Gareis et al. 2004).

3) 텔레워크 다양한 노동 영향들

가. 노동소득

- 텔레워크 초기 연구에서는 텔레워크가 불평등 해소에 기여할 것이라고 예상하였으나, 텔레워크가 불평등을 확대재생산 하는 원인이라고 보는 견해도 있다(Gillespie and Robins 1989; Bailey Kurland 2002). 다만, 현재까지는 텔레워크 사용 여부 혹은 사용이 일-생활균형에 미치는 영향에 초점을 맞춘 연구가 많으며, 텔레워크와 소득불평등의 관계를 검토한 연구는 상대적으로 적은 편이다. Vilhelmson와 Thulin(2001) 따르면 고소득자일수록 텔레워크를 할 가능성이 크며, 텔레워크가 특정 산업 종사자 혹은 특정 직업을 중심으로 확산한다면 결과적으로 텔레워크는 임금불평등을 확대시키는 원인이 될 수 있다.

나. 직무만족도와 조직몰입도

- 텔레워크는 생산성, 조직 몰입도, 직무만족도, 근속년수 등과 같은 비금전적 보상의 향상에 긍정적인 영향을 미친다(Pinsonneault and Boisvert 2001). 특히 텔레워크에 관한 연구에서는 텔레워크가 직무만족도, 생산성, 조직몰입도에 미치는 영향에 많은 관심을 기울였다. Bailey와 Kurland(2002)는 텔레워크와 직무만족도의 관계가 불안정하다는 리뷰결과를 제시하기도 하였으나, 적지않은 연구에서 텔레워크가 직무만족도에 긍정적인 영향을 미친다는 결과를 보여주고 있다(Belanger 1999; Pinsonneault and Boisvert 2001; Virick, DaSilva, and Arrington 2010; Abilash and Siju 2021).

다. 시간활용 및 행복감

- 텔레워크 이용자 그중에서도 재택근무를 이용하는 노동자는 출퇴근이 필요없고 생활공간과 업무공간이 밀착되어 있어서 업무 중에 집안일을 위한 시간 활용이 상대적으로 더 자유롭다(Hill, Hawkins, and Miller 1996; Asgari, Jin, and Rojas 2019). 따라서 텔레워크는 노동자들에게 더 많은 자율성과 유연한 시간활용을 보장에 주기 때문에 텔레워크 이용자의 직무만족도와 생활만족도가 높을 수밖에 없다(Virict et al. 2010). 또한, 사무실

이 아닌 집에서 일한다는 것 자체가 긍정적인 감정을 만들어내며, 이로 인해 텔레워크를 하는 노동자들은 업무와 관련된 긍정적인 행복감은 더 많이 느끼고 업무와 관련된 스트레스는 덜 느낀다는 분석결과도 있다(Anderson, Kaplan, Vega 2015).

라. 한계와 통제

- 다만, 정보통신기술의 활용가능성 뿐아니라, 정보보안 설비의 향상, 노동자들의 자기 효능감, 텔레워크에 대한 관리자들과의 인식도 기업의 텔레워크 도입에 중요한 영향을 미치며 (Silva-C et al. 2019), 정보통신기술이 텔레워크에 영향을 미치지 않는다는 논의도 있기 때문에(Belanger 1999; Perez, Sanchez, de Luis Carnicer, Jimenez 2004; Ellder 2019), 물론 텔레워크 사용이 정보통신기술을 이용하는 일부 직업에 한정(사무관리, 전문직 등)되거나(Stanworth 1998), 저숙련 노동자의 텔레워크 사용 가능성을 배제하는 것 (Bailey and Kurland 2002; Lopez-Igual, Rodriguez-Modrono 2020)과 같은 문제점도 지적되고 있다. 더불어 노동강도나 감시 통제(실시간 모니터링, 업무 보고, 연결, 업무 성과 평가 강화/결과 중심) 문제는 노사관계 주요 쟁점 중 하나다.

2. 코로나19 시기 해외 텔레워크 현황 - 독일, 영국, 네덜란드, 미국³⁾

1) 독일

- 독일은 예로부터 코로나사태 이전에는 출근문화가 강해 재택 텔레워크의 실시율이 낮았다. 그런데 코로나사태가 한창이던 2020년 7월, 8월 단계에서는 전 노동자의 36%가 재택에서 텔레워크를 했다고 한다. 다만 여기에는 직종 · 학력 · 지역 등에서 불균직한 분포를 보이고 있다. 독일에서는 사용자는 지휘명령권, 이걸 ‘영업법’이란 법률에 근거하고 있는데, 이것에 의해 노동의 장소를 일방적으로 정할 수 있어, 노동자는 특별한 근거나 개별합의가 없는 한, 재택 텔레워크 취로를 청구할 권리는 원칙적으로 가지고 있지 않는 것으로 되어 있다.

- 2021년 1월에 모바일법안이라는 것이 공표되었는데, 이걸 독일정부의 연방노동사회부가

3) 텔레워크 주요 내용은 [부록 4]를 참조할 것

책정한 법안이다. 거기에는 재택 텔레워크를 포함한 모바일워크의 실시에 대해 사용자와 협의를 할 권리라는 것을 노동자에게 부여하는 것이 제안되어 있다. 사실은 지금 단계에서는 이렇게 되어 있지만, 2020년 11월 후생노동성 텔레워크검토회 보고 때에는 이 한 단계 전인 초안으로, 노동자 청구권 문제가 강하게 주장되기도 했다.

- 한편 독일에서는 기본법상 ‘주거의 불가침성’이란 것이 있다. 기본법이라고 하는 것은 헌법인데, 기본법 13조 1항에서 그것이 보장되어 있기 때문에 노동자는 평상시에는 재택 텔레워크로 취로의무를 지고 있지 않게 되어 있다. 다만 코로나사태로 그 의무가 어떻게 되는 것인가에 대해서는 여러 학설이 있다고 한다. 노동자가 이 재택 텔레워크에 필요한 경비, 즉 광열비라든가 통신비 등을 지출한 경우에는 민법 670조의 준용에 의해 사용자에게 상환을 청구할 수 있다고 해석되고 있지만, 다만 이걸 임의규정이라 당사자에 의한 별도의 합의(정액 지불)도 가능하다는 것이다.
- 독일에서는 기본적으로 최저임금은 전국 일률이라 자택이 있는 지역과 사업장이 있는 지역이 떨어져 있어도 같은 최저임금액—2021년 1월부터 9.5유로인데—이 적용되므로 그런 문제는 별로 관계없다고 하는 것이다. 노동시간제도에 대해 본다면 독일에서는 이른바 재량노동제나 사업장의 간주노동시간제라는 것은 없지만 ‘신뢰노동시간제도’라는 게 있다. 이걸 뭐냐 하면, 노동시간규제는 걸려 있지만 언제 일을 시작해 언제 일을 끝내는가 하는 것에 대해서는 그건 그냥 노동자를 신뢰해서 “알아서 하세요”, 라고 하는 것이다. 즉 노동시간의 매니지먼트는 노동자 자신에게 맡겨진다는 것인데, 제도적으로 노동시간을 취급하고 있는 것도 아니고 적용제외하고 있는 것도 아닌 것이다.
- 다만 이것과 스페인의 CCOO사건에 대한 EU 사법재판소 판결과의 관계를 어떻게 볼 것인가라고 하는 게 지금 독일에서도 큰 문제가 되어 있는 것 같다. 아까 설명한 모바일워크법안에서는 사용자에게 대해 재택 텔레워크의 전 노동시간의 기록 의무를 부과하는 것이 제안되어 있다고 한다. 이것은 CCOO사건에 대한 EU사법재판소 판결을 받아 대응한 것으로 생각되지만, 이게 전술한 프라이버시와의 관계에서 어떨까하는 문제는 다시 논란이 될 수 있을지도 모른다.
- 아울러 EU 레벨에서 입법화가 논의되고 있는 「연결되지 않을 권리」에 대해서는 원래 독일은 프랑스, 벨기에, 이탈리아, 스페인 등 라틴계 국가들과 달라, 라틴계 국가들이 이

「연결되지 않을 권리」에 대해 아주 열심인 것에 비해, 독일은 「연결되지 않을 권리」라는 것에 관해서는 특별한 입법조치는 불필요하다는 견해가 다수인 듯하다. 또 노동안전 위생규제에 대해서는 헌법상 주거의 불가침성으로 인해 사용자에게 노동자의 자택에의 입회권이란 게 당연히 인정되고 있지 않아, 작업장 규칙은 일부만이 적용되고 원칙적으로 적용되지 않는 것으로 되어 있다.

- 또 산업재해에 대해서는 관례상 자택 내에서의 재해로 부상을 당한 경우, 직무수행이라는 목적을 가지고 행해진 행동, 이를테면 계단을 오르내리다 발생한 것이면 산재보험의 보호 대상이 되지만, 예를 들어 재택 텔레워커가 일을 하기 위해 아이를 유치원에 보내주는 도중에 발생한 재해에 대해서는 적어도 아직까지의 관례에서는 보호받을 수 없는 것으로 되어 있다고 한다. 다만 금번의 모바일워크법안에는 자녀를 유치원에 보내거나 마중하는 도중에 일어난 사고도 산재보험의 대상으로 하는 것으로 되어, 이걸 일종의 통근산재와 유사한 발상이라 생각된다.
- 그리고 역시 독일 하면 ‘종업원평의회’다. 독일에는 사업장평의회라는 게 있어 기업 내의 여러 가지 문제를 공동결정하기도 하고, 협의를 하기도 하는 권한을 가지고 있는데, 그것이 재택 텔레워커를 둘러싼 룰 중 많은 부분에 대해서는 공동결정권을 가지고 있다는 것이다. 그밖에 여러 문제가 있지만 더 자세한 것은 근간의 보고서를 참조하기 바란다.

2) 프랑스

- 프랑스는 아까 살펴 본 EU의 2002년 텔레워크협약을 받아 2005년에 텔레워크에 관한 「전국직제(職際)협정」이란 것을 체결했다. 「직제(職際)」라는 것은 영어로는 인터프로페셔널, 즉 ‘직업을 뛰어넘어’라는 것인데, 실제로는 산업을 뛰어넘는다는 것으로, 요컨대 산별의 상위 레벨인 내셔널센터 레벨의 협정이라는 것으로, 그러한 협정이 체결되었다고 하는 것이다.
- 프랑스는 그러한 협정이 확장 적용되어 사실상 모든 노동자에게 적용되고 있는 것인데, 이것이 2012년에 법률조문으로 삽입되었다. 고용형 텔레워크에 관한 규정, 그것이 노동법전 중에 담기게 되었다고 하는 것이다. 그 노동법전 중의 규정이 2017년의 ‘올드낭스

(ordonnance)’와 2018년의 법률에 의해 개정되었다는 것이다. 거기 어떤 것이 실려 있는 가하면, 텔레워크는 기본적으로 합의 실시가 원칙으로 노동자가 거부할 수 있다는 것이다.

- 다만 사용자가 현장이라든가 집단협정을 가지고 텔레워크를 실시하는 경우, 노동자의 텔레워크 희망이라는 것을 사용자가 거부하는 경우에는 그 이유를 설명할 의무가 있다. 이것을 「텔레워크의 권리」라고 하기도 하는데, 별도로 텔레워크를 할 권리라는 것이 규정되어 있는 것은 아니고, 어디까지나 거부할 경우의 설명 의무에 불과하다는 것이다. 하지만 코로나사태 등의 특별한 상황 하에서는 텔레워크 근무를 명할 수가 있다는 것이다.
- 텔레워크 근무자는 기업 시설에서 근무하는 자와 동일한 권리를 가지지만, 예전에는 텔레워크의 비용은 전부 사용자부담으로 한다는 규정이 노동법전에 있었던 것 같은데, 그게 2017년과 2018년의 개정으로 삭제되어버렸다. 노동시간규제에 대해서는 법률상 텔레워크에 관한 특별규칙은 없다. 또한 산재보험에 대해서는 텔레워크를 하는 노동자가 업무수행 중 텔레워크 장소에서 발생한 산재는 노동재해로 추정하는 규정이 있다고 한다.

3) 영국

- 영국은 국가통계국에 의하면 코로나 유행 전 2019년에는 주로 텔레워크로 일에 종사하고 있다고 하는 자는 170만명이었지만, 코로나 유행 하인 2020년 4월에는 고용된 노동자의 약 반수 가까운 46.6%가 텔레워크를 하고 있고, 그 대다수(86%)는 코로나 유행이 원인이라고 대답하고 있다. 실은 영국에서는 법제적으로 보면, 일종의 텔레워크에 대한 청구권이 인정되고 있는 많지 않은 나라 중 하나이다. 1996년의 ‘고용권법’이라는 법률이 있는데, 이 고용권법이 2002년에 개정된다. 이 2002년 개정 고용권법에 의해 플렉시블한 노동방식을 요청할 권리, 영어로 표현하면 「right to request flexible working」이란 게 도입되었다.
- 처음에는 이 플렉시블 워킹의 청구권을 행사할 수 있는 것은 육아나 개호 등을 하는 피고용자만으로 한정되어 있었다. 그래서 일본에서 말하는 육아 및 개호 휴업법 중에 텔레워크 청구권이 들어 있는 느낌이라고 생각되는데, 그게 2014년 개정에 의해 26주간 이상 계속 고용되어 있는 모든 피용자가 이 플렉시블한 노동방식을 요청할 수 있는 권리가 있

는 것으로 되었다. 흥미로운 것은 그때까지 육아나 개호 휴업법 중에 텔레워크 청구권도 들어 있는 정도였던 것이, 일거에 노동기준법 중에 들어오게 된 느낌이라 할까. 이 피용자의 권리라는 것은 노동시간이나 취로 장소에 관계되는 플렉시빌리티라고 하는 것으로, 26주간 고용 계속, 대체로 반 년 정도인데, 반 년 간 근무하면 플렉시블한 노동방식을 요청할 수 있게 되었다. 다만 신청할 수 있는 것은 12개월에 한 번 뿐이라고 한다.

- 아울러 파견노동자는 청구할 수 없다. 또 신청은 서면으로 해야만 한다. 무엇보다 이것은 어디까지나 ‘요청할 수 있는 권리’로, 요청을 받았다고 해서 무조건 인정해야하는 것이 아니고, 사용자는 그것에 대해 검토해야 한다고 하는, 검토의무가 있을 뿐인 것이다. 검토한 결과 거부할 수도 당연히 있다. 어떤 경우에 거부할 수 있는가 하면, 추가비용이 발생한 다든가, 고객의 수용에 대응할 능력에 악영향이 나온 다거나 현재의 종업원 간에 업무를 재편성할 수 없다든가 종업원의 추가채용이 불가능하다든가, 품질이 악화된다거나 업적이 악화된다든가, 그 기간 동안 업무가 적다거나 조직개편을 고려하고 있다거나 등, 무려 9 항목에 걸쳐 이것저것 늘어놓고 있어 이 정도로 거부할 수 있는 이유가 있다고 한다면 거의 다 거부할 수 있는 것 아닌가, 실태가 어떤지 궁금해진다.
- 피고용자는 사용자가 잘못된 사실에 근거해 요청을 거부할 경우, 또 일련의 법정절차를 준수하지 않았을 경우에는 고용심판소에 이의제기할 수 있다. 고용심판소는 그 제기에 충분한 이유가 있다고 인정될 경우, 당해 요청의 재고를 명령한다. 한편 영국에서는 ‘ACAS’라는 조언·알선기관이 있는데, 신형코로나바이러스 유행 때문에 텔레워크를 하는 경우에 여기서 구체적인 어드바이스나 조언을 하고 있다. 무엇을 어떻게 하면 좋은지 등을 여러 가지로 적시하고 있는데 이것도 곧 발행할 보고서에 담을 예정이다.

4) 미국

- 미국에서는 이전부터 텔레워크가 꽤 활용되고 있어서, 아까 살펴본 ILO와 EU의 보고서를 보더라도 북유럽에 이어 미국에서 텔레워크가 활발하게 이루어지고 있음을 알 수 있다. 그러나 미국에서는 텔레워크라고 하는 노동방식 자체를 규제하는 법제도는 없어 기본적으로는 기존의 법령 틀 내에서 이루어지고 있다. 다만 민간에서는 그렇지만 공공부문, 특히 연방정부 직원에 대해서는 과거 20년 이상에 걸쳐 법령에 기반한 재택근무가 추진되어 있었다.

○ 미국의 법률을 보면, 우선 ‘공정노동기준법’, 이것은 뉴딜 때 만들어진 법인데, 주간 법정 노동시간을 정하고 시간외 할증임금의 지불을 사용자에게 의무지운 것으로, 사용자는 재택근무자의 실노동시간을 파악하지 않으면 안 된다. 또한 직업안전위생법상 고용 장소에는 자택도 포함된다는 것으로, 사용자는 자택에서의 취로 환경에 대해서도 위험이 없도록 해야 한다. 산재보상법에 대해 실은 미국의 산재보상법은 연방법이 아니고 주 레벨의 입법인데, 재해가 고용으로 인해 발생하고 또 고용 과정에서 생긴 경우 보상의 대상으로 하고 있다. 이걸 일본과 마찬가지로이다. 따라서 재택근무자의 자택에 있어서의 행동의 공간 구별이란 것이 문제가 된다.

○ 또 차별금지 사유에 해당하는 속성인 사람에 대해 다른 속성의 사람과 달라 재택근무를 명하지 않을 것, 혹은 명하는 것은 위법이 된다. 일본에서 차별이라고 대개 정규직과 비정규직의 차별이 떠오르지만, 미국에서는 오로지 속성에 의한 차별이다. 인종과 성별이라든가 하는 것이 대단히 문제가 된다. 이런 부분은 역시나 각국의 특성이 잘 나타나고 있다는 것을 느끼게 된다. 아울러 정규직, 비정규직이라고 하는 것은 원래 미국에서는 ‘임플로이먼트 앳 윌’(Employment at will)로 기간의 정함이 없는 고용이란 것은 언제라도 “당신은 해고”라고 선언하면 해고할 수 있다는 나라이므로, 원래 정규직, 비정규직이라는 개념이 없는 나라이다. 또한 처음에 말한 연방정부의 텔레워크라는 것은 ‘Telework Enhancement Act’라는 2010년에 생긴 법률로 추진되고 있어 꽤 양호한 것이다.

5) 그 외 국가

○ 이상 미국, 영국, 독일, 프랑스 4개국에 더해 그 외의 국가에서 흥미 있는 정보가 있어 덧붙여두기로 한다. 네덜란드에서는 2000년에 ‘노동시간조정법’이라는 법률이 만들어져서 노동시간의 길이를 선택할 수 있는 자유가 도입되어 있는데, 이것이 2015년에 개정되어 ‘유연노동법’으로 되면서, 일하는 시간대 및 취업 장소에 대해서도 선택권이 도입되었다. 영국에서 일하는 장소에 대해서도 청구권이라는 형태가 있다고 설명했지만, 네덜란드에서는 이게 선택권이라는 형태로 되어 있어 영국보다 좀 더 강한 느낌이 든다. 그러나 그런 경우에도 기업 측에 재량권이 있기 때문에, 선택권이라고 하지만 실은 신청권과 같은 것이라는 설명이 되어 있다.

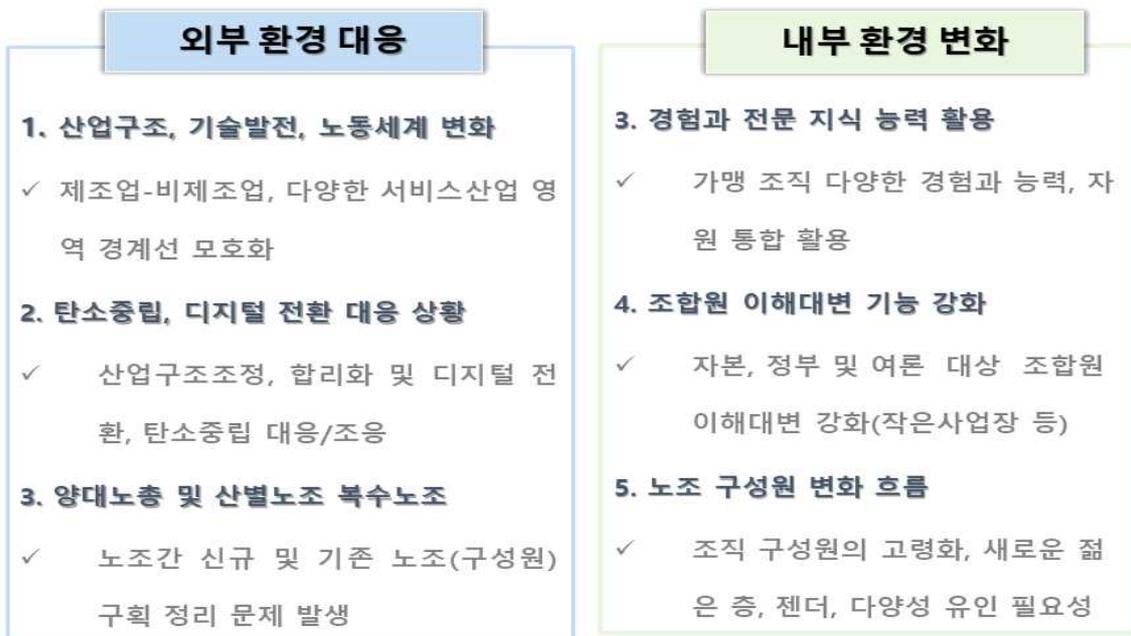
○ 핀란드에서는 1996년의 ‘노동시간법’에서 시업과 종업시간을 3시간 이동한다는 것이 가

능하다는 규정이 있었는데, 2년 전인 2019년의 개정에 의해 1주간의 노동시간 40시간 중 절반인 20시간에 대해서는 종업원이 언제 어디서 일할 것인가를 결정하도록 되어 있다고 한다, 상당히 흥미로운 법률이라고 생각된다.

4장. 코로나19 시기 주요 노동정책 이슈⁴⁾

1. 산업별 노동정책 환경 특징

○ 독일, 영국, 캐나다, 프랑스 등 주요 국가들의 산업별 노사관계 현황을 보면 100년 전부터 출발하여 지난 30년 사이 공공부문과 민간부문을 뛰어넘어 조직형태 확대 강화(노조 통합·합병) 경로를 밟고 있었다. 주된 이유는 노동조합이 처한 다양한 내외적 환경변화(신자유주의 흐름, 국가와 자본의 공세, 글로벌 경쟁, 산업구조 변화 및 조합원 감소, 노동자 정치사회적 의식 변화 등)에 주체적으로 대응하기 위한 생존과제 및 성공과제로서 선택이었다.



○ 독일 광산화학에너지노조는 1997년(조합원 60만6천명), 베르디는 2001년(조합원 194만명), 영국 유나이티드는 2007년(조합원 140만명), 유니손은 1997년(조합원 130만명), 캐나다 유니포 2013년(조합원 31만5천명), 프랑스 민주노조 1964년(조합원 62만1천명)에 조직 분리와 합병 등의 과정 통해 출발한 산별노조들이다.

4) 주요 해외 국가의 코로나19 시기 산별 노사관계 의제는 [부록3]을 참조할 것.

〈표 4-1〉 해외 주요 국가 산업별 노동조합 기초 현황(2021)

조직명칭	독일		영국		캐나다	프랑스
	광산화학에너지노조	통합서비스노조	유나이티드	유니슨	유니포	민주노조
통합출발	1997	2001	2007	1997	2013	1964
조합원 수	60만6천명	194만명	140만명	130만명	31만5천명	62만1천명
조직로고						
주요 분야 업종	광업, 화학, 제약, 가스, 유리, 고무, 세라믹, 플라스틱, 가죽, 광유, 제지, 제약, 개보수/철거, 유연탄 및 물 관리 산업	공공 서비스, 상업, 은행 및 보험, 보건, 교통, 항만, 미디어, 예술 및 산업 (독일 언론인 연합, 독일 작가 협회 및 국제 예술가 로지 (IAL) 포함), 통신, 정보 기술, 데이터 처리, 건강, 사회복지 및 교육, 과학 및 연구, 교회, 인쇄업, 우편, 운송 및 물류, 소방서 등	항공/선박 건조, 자동차, 화학/제약/섬유, 민간항공 운수, 지역사회/청년/비영리, 부두/철도/페리/수로, 교육, 에너지/유틸리티, 엔지니어링/제조/철강, 금융/법률, 음식료/농업, 그래픽/지면/미디어/정보기술, 보건, 정부/국방/수용/계약, 여객 운항, 도로교통/물류/소매/서비스, 건설	주로 공공부문 (지방 정부, 교육, 보건) 및 해당 분야 아웃소싱 서비스 등	통신, 육상, 임업, 자동차, 교육, 미디어, 항공, 에너지, 일반제조, 보건의료, 철도, 광업, 항공, 은퇴자 해상, 어업, 특수자동차, 게임, 건설, 쇼핑	농업, 광업, 건축, 화학, 병기 산업, 교통, 에너지, 환경, 은행, 재무, 교육, 사회 공공서비스, 보건서비스 등

주 : 1) 영국 유나이티드: 19개 업종 이외에 4개 평등 부문(여성, Black and Asian Ethnic Minorities, 장애인, LGBT), 4개 조합원 조직(지역사회구성원, 지브롤터와 채널 제도, 은퇴자, 청년)
 2) 영국 유니슨: 업종 따라 총 7개의 서비스 그룹 구성되며, 이 그룹은 수직적 체계 따라 운영: 보건(간호사, 조산사, 보건 방문자, 진료료종사원, 청소원 등), 지방 정부(주거 담당관, 보호관찰 담당관, 지방 의회 직원 등), 고등 교육(교사 및 보조교사 등), 경찰(경찰관, 보호관찰 노동자 등), 공동체(자선단체 및 비영리단체 종사자 등), 수도/환경/교통(여객 수송업 노동자, 영국수로공사 직원, 지방 공항 직원 등), 에너지(전기, 가스업 종사자), 한편 4개의 주요 자주적 평등 그룹에 더해 2개의 평등 그룹을 운영: 흑인, 장애인, LGBT, 여성 (+ 청년, 은퇴자)

○ 첫째, 독일, 영국, 캐나다, 프랑스 주요 산별노조 조직 운영 형태 또한 매우 상이함. 조직 형태는 산업별노조 성격을 갖고 있으나 조직확대 과정 속에서 각 부문별 업종별 성격을 갖고 있고, 일부는 노사간 교섭 형태로만 보면 일반노조 성격(캐나다 유니포)을 보이기도 한다.

- 독일 베르디는 13개 업종 부문과 8개 그룹(위원회 성격) 및 62개 지구 및 10개 지역 사무소 형태로 운영되고, 광업화학에너지노조는 8개 지방지부와 42개 지역지부 형태로 운영되고 있다.
- 영국 유나이티드는 19개 부문 산업과 10개 지역단위 및 4개 평등 부문(여성, BAEM, 장애인, LGBT) 그리고 4개 조직(지역사회구성원, 지브롤터와 채널, 은퇴자, 청년)으로 운

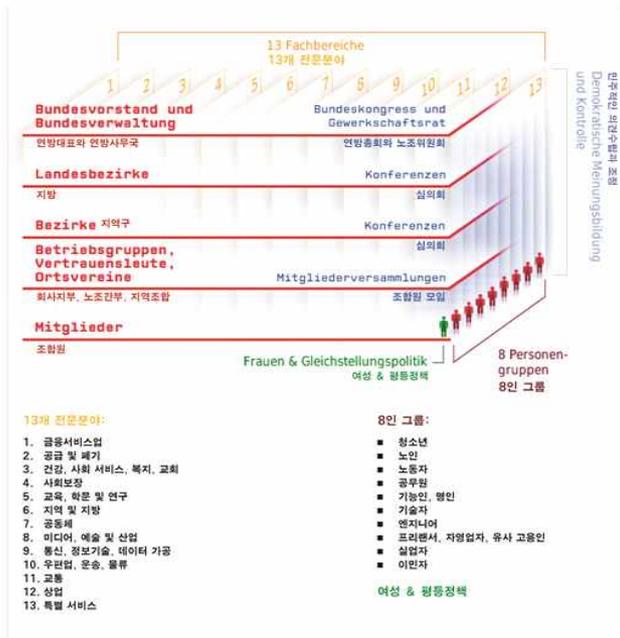
영되고 있음. 유니손은 7개 부문 서비스 조직과 12개 지방 조직(12,200개 지부)으로 운영되고 있다.

- 캐나다 유니포는 5개 업종 형태별로 800개 지부, 프랑스 민주노조는 15개 업종직업 형태와 3개 연합체 조직(간부, 은퇴, 공적 활동)의 1,300개 단위 노조 사업장으로 운영되고 있다.

○ 둘째, 독일, 영국, 캐나다, 영국 4개국 산별노조의 기본적인 노조 활동 의제 또한 다양하며, 시기적 환경 변화에 따라 다양한 주제로 나타나고 있다. 전통적 영역(조합원 이익대변, 노동3권, 조합원 지원 및 교육, 서비스 등)을 제외하고 최근 변화되는 상황이나 흐름도 확인된다.

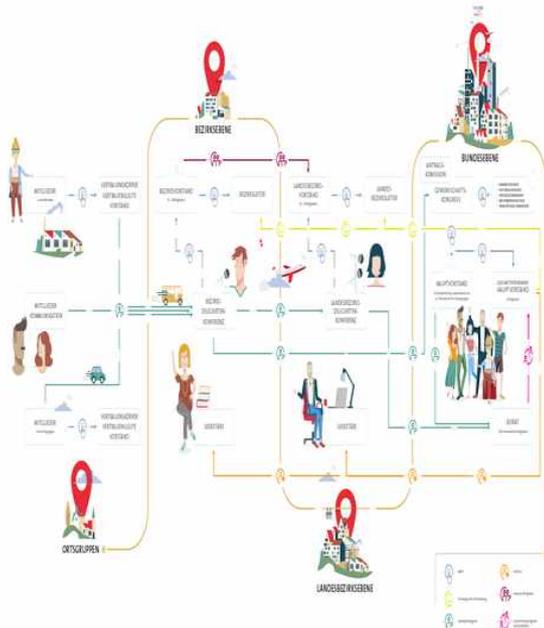
- 대표적으로 산업구조조정에 대응이나 노동시간 단축 협약(독일, 영국 등), 디지털 및 재택근무, 동일가치노동 동일임금, 성별 임금격차 요구(독일 베르디, 영국 유니손, 유나이티드), 사회복지 및 공공서비스, 의료돌봄(영국 유니손, 유나이티드, 유니포, 프랑스 민주노조), 산업전환 교육훈련과 재교육(독일 광산화학에너지, 베르디), 다양성 인정(영국 유니손, 독일 광산화학에너지노조), 다양한 임금정책과 기금(독일 광산화학에너지노조, 영국 유나이티드, 유니손), 노조 자체 다양한 기금과 조직화(캐나다 유니포, 프랑스 민주노조), 기후환경과 노동(영국 유니손, 유나이티드), 코로나19 대응(독일 베르디, 영국 유니손) 등이다.

[독일] 베르디 조직, 의제



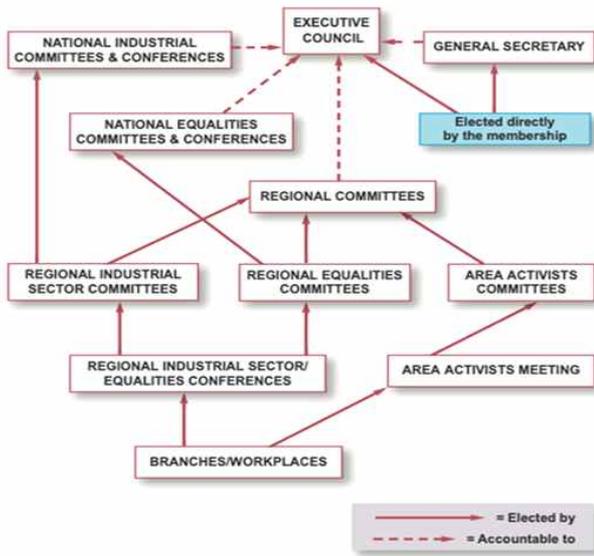
- ✓ 재택근무 비용, 모바일 업무
- ✓ 기간제 남용 금지(2021. 5. 7.)
- ✓ 성별임금격차 “동일임금의 날”
- ✓ Covid-19 감염의 산업재해 인정 대한 다국어 가이드 발행(2021. 4. 8.)
- ✓ 좋은 디지털 일자리 지침 구현 위한 플랫폼
- ✓ 연방정부와 디지털화 단체협약 체결

[독일] 광업화학에너지 조직, 의제



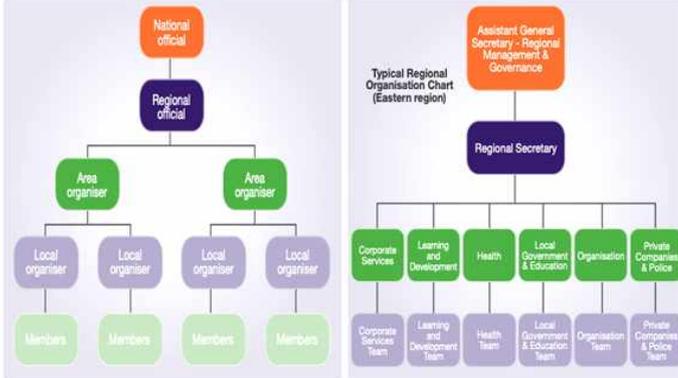
- ✓ 노조에 접근할 권리를 위한 디지털 접속권 보호(2021. 5. 18), 디지털화 교육
- ✓ 화학 분야 직업 훈련 자리 (Ausbildungsplätze): 경기하락기 기업 투자(정규직 전환 57.8%) → 26,000명 청년 참여
- ✓ 제9회 다양성의 날(차별 받지 않고, 다양성 및 협력행동 촉진)
- ✓ 단체협약: 포괄적 임금 패키지 (2019.11.21-22. 체결) → 임금 6% 인상, 근로시간계좌제(연간 5일), 연간 성과급(95% → 100%)

[영국] 유나이티드 조직, 의제



- ✓ 경제 : 자동화, 디지털화 산업
- ✓ 정치 참여 및 노동당
- ✓ 건강과 안전 개선
- ✓ 연금과 은퇴
- ✓ 산업 : 플랫폼노동, 주4일제
- ✓ 평등 : 성평등, 장애 병가
- ✓ 긴축 반대 캠페인
- ✓ 사회적 행동 : 의료서비스, 주택
- ✓ 노동자와 조합 위한 권리들 : 조합원 교육, 생활임금
- ✓ 에너지와 환경 : 기후환경, 저탄소

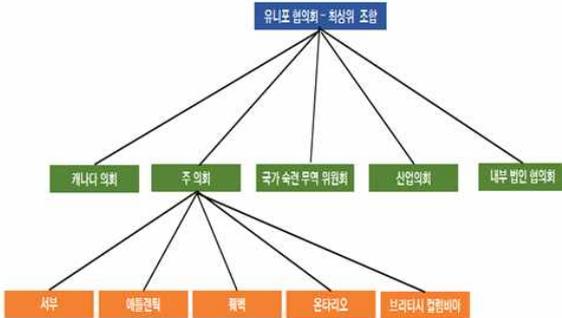
[영국] 유니손 조직, 의제



- 중앙 본부 - 전국 12개 지방(Region) - 지역 조직 1,200여개 지부(Branch)와 중앙집행위원회(NEC)
- 7개 서비스 그룹 (Service Groups) : 보건, 교육, 지방정부, 경찰, 공공체, 교통수도 등
- 4 + 2 멤버 그룹 (Member Groups) : 흑인, 장애인, LGBT, 여성 (+ 청년, 은퇴자)

- ✓ 필수 노동자 임금 동결 반대
- ✓ 국가 보호 서비스 다섯 가지 요구
- ✓ 돌봄노동자 지원으로 Covid-19 확산 저지
- ✓ 그린 유니손 (Green UNISON)
- ✓ 연령 따른 임금 차별 철폐 (One Wage Any Age)
- ✓ 작업장 성희롱/폭력 문제제기 및 개선 (#UsToo)
- ✓ 지방 정부 노동자 노동조건 강화
- ✓ 성별임금격차 해소 (Bridge the Gender Pay Gap)
- ✓ NHS의 자회사 설립 반대
- ✓ 영국 정신 건강 서비스 개선
- ✓ NHS 지원 업무 종사자 인식 제고 캠페인
- ✓ 지속적인 지방 정부 건축 재정 항의

[캐나다] 유니포, 철강 조직, 의제

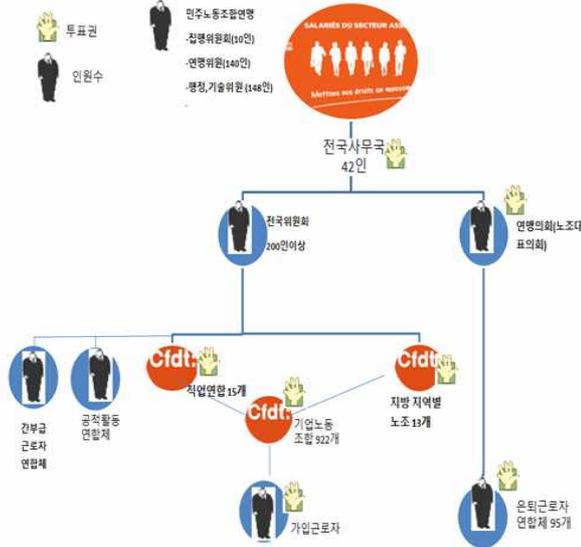


- ✓ 조직화 사업(캠페인)
- ✓ 유니포 사회 연대 사업(44개국, 연간 1천건)
- ➔ 사회정의기금(단협기금)
- ✓ B.C. 주 유급 병가휴가 (Paid Sick Days for B.C.)

<캐나다 철강노동자 USW 최근 노조 요구안들>

- 노동자 연금 및 의료 혜택 보장(Protect Workers' Pension and Health Benefits)
- 글로벌 의류 노동자를 위한 정의(Justice for Global Garment Workers)
- 여성 노동자의 건강과 안전 보장(Raising the Bar on Women's Health and Safety)
- 코로나19 관련 일부 노동자에 대한 임시 임금 인상 반대 캠페인(Essential Everyday)
- 노동자의 산업 안전 보장(Stop the Killing Enforce the Law)

[프랑스] 민주노조 조직, 의제



- ✓ 노조활동기금 (CNAS)
- ✓ 고용의 질 향상 제안(비정규직)
- ✓ 노년층 고용안정 제안
- ✓ 산업재해예방 제안
- ✓ 은퇴 노동자 건강보호정책 제안
- ✓ 사회보장 재정 관련 제안
- ✓ 주거지원 위한 제안
- ✓ 실업수당, 사각지대 노동자
- ✓ 재택노동자 권리

- 셋째, 독일, 영국, 캐나다, 프랑스 등 주요 산별노조의 조직운영 형태도 매우 차이가 있고 다양한 형태로 운영되고 있다. 결국 전 세계적으로 금속노조나 공무원·교원 노조처럼 상대적으로 단일한 성격의 조합원을 구성하는 조직을 제외하고 다양성과 이질성이 있다. 조직 교섭 형태와 조합비 운영 및 구성에서도 각기 조직의 결정하는 방식의 차이도 있다.
- 거의 대부분 업종과 지역의 교차·혼합(hybrid) 형태로 운영되는 경향을 보인다. 이는 그 자체가 원칙보다는 조직 통합(확대강화) 과정에서 다양한 노조들이 하나로 묶여지면서 나타나는 현실적인 상황을 유연하게 대응한 것으로 보인다. 게다가 우리와 다르게 노조 내에 다양한 평등 그룹(장애인, 청년, 은퇴자, 다양성 등)을 별도 섹터(sector)로 운영하고 있다.
- 산별노조 단체교섭은 중앙통일교섭이 ‘총괄협약’이라는 형태로 대정부 및 대사용자와 주제별 협약(노동시간, 휴일휴가, 근무형태 등)이 2년~4년 간격으로 진행(대의원대회도 2년~4년 사이)되고, 이와 별개로 지역(지방)-지회(사업장) 형태로 다양한 협약이 진행되고 있다. 독일은 우리의 단사(기업) 성격의 교섭은 노동자/사업장/직장협의회(work council)를 통해 진행된다.

〈표 4-2〉 주요 국가별 산업별 노동정책 의제들(2021)

	독일		영국		캐나다	프랑스
산별 노조	광산화학 에너지노조	통합서비스노 조	유나이티드	유니슨	유니포	민주노조
						
기본 활동	조합원 이익대변, 노동3권 보장, 법률 및 상담, 조합원 지원 및 교육, 서비스 등 (청년, 은퇴 조합원 문제 ; 연금 및 주거 문제)					
노동시간 단축	○ *노동시간 계좌제	○	○ *주4일제	○ * 야간근무 시간대		
고용 비정규	○ * 정규직 전환	○ * 기간제 남용		○		○ *최소노동시간 24시간
디지털 협약	○	○ * 디지털 노동 모바일 근무				○ * 재택 노동자
동일가치 노동/다양성	○	○	○ * 생활임금	○	○	○
산업정책 교육훈련	○	○	○ * 자동화 대응			
기금운영 조직화					○ * 사회정의기금	○
기후환경 노동	○	○	○	○ *녹색단협		
산업안전		○ 코로나19	○ * 안전/정신 건강	○ 코로나19		○
복지돌봄 공공서비스		○ * 재정 확대 *사회안전망	○ *필수노동자 * 공공의료	○ * 유급병가	○ * 고령은퇴 노동자	○ * 고령은퇴 노동자

2. 해외 산업별 노동정책 의제

① 산업전환과 디지털화 대응 - 코로나19 이전

- 독일 금속노조(IG-Metall)는 2014년 ‘노동의 미래’위원회를 구성하고 2015년에는 전문가들과 함께 자문위원회를 구성하여 노동조합의 정책과 대응방안을 수립하고 산업4.0과 노동4.0에 대한 노동의 입장을 개진하고 노동조합의 개입전략을 구체화했다. 예를 들면

독일 바이에른 주 금속노조는 ‘사람중심의 디지털화’라는 구호 아래 노조의 7대 원칙을 표명했다.⁵⁾

독일 금속노조 바이에른주 ‘사람중심 디지털화 7대 원칙

- ° 증가하는 유연화에 대해 더 많은 규제,
- ° 노동과 건강보호권 확대,
- ° 빅 데이터로 증가하는 기업의 권력과 통제에 대한 규제,
- ° 새로운 공동결정과 참여의 형태,
- ° 사회적 변화와 정의를 위한 교육과 재교육,
- ° 바이에른의 강하고 현대적인 산업발전을 위한 적극적 산업정책,
- ° 복지국가 4.0(안정과 정의, 현대적 노동시간정책과 단체교섭) 등이 그것임.

○ 이 같은 원칙은 단체교섭과 사업장에서의 공동결정(사업장협약)의 지향점이 됨. 디지털화와 관련한 금속노조의 단체협상 내지 사회적 협약은 총연맹 차원에서도 그랬듯이 숙련과 (재)교육에 큰 비중을 두고 있다.

- 향후 기술혁신으로 일자리 증가보다는 직업 또는 직무 이동이 많을 것으로 예상되기 때문임. 2015년 금속노조 <숙련화와 재교육에 대한 단체협약>은 ‘재교육계좌’를 도입하여 노동자가 시간을 계좌에 확보하고 7년까지 교육과트타임을 가질 권리를 가지게 된다.

< 폭스바겐 전기차 중심생산 따른 인력구조조정 미래협약 사례 >

폭스바겐은 2025년까지 전기차가 총 생산량의 20-25%의 비중(200-300만대)을 차지할 것이며, 이로 인해 세계적으로 3만여명의 감축이 예상된다고 발표.
 전기차는 부품수와 조립공수가 현격히 줄어들어 부품사와 완성차의 고용이 감소되기 때문. 감소되는 3만 명중 독일에서는 23,000명의 일자리가 없어질 것인데, ICT영역에서 새로운 일자리가 9,000개 창출됨으로써 순일자리 감소는 독일내 폭스바겐 노동자의 12%에 해당하는 14,000개에 이를 것으로 전망. 이에 노사는 ‘미래협약’ 체결
 2025년까지 경영상 해고는 없을 것이며, 자연감소(특히 1960년대 전후 출생한 베이비붐 세대 다수 퇴직), ‘고령자파트타임’ (Altersteilzeit) 제도를 활용한 조기퇴직, 재교육과 전환배치 등을 통해 일자리 감소에 대응한다는 방침에 합의. 전기차 생산계획을 세우고 이것이 10년 후에 미치는 고용효과를 사전에 분석하여 노사가 공유하면서 공동으로 대처. 사후 처리가 아닌 사전에 공동결정을 통해 노사협약 체결.

② 코로나19 시기 고용 및 안전조치

○ 독일 금속노조(IG-Metall)는 ‘코로나19 상황에 따른 10가지 산업안전 보건 조치’를 발표. 노동자 안전 위해 각 사업장에서 노동자평의회와 사용자가 노동자의 안전을 위하여 신속한 합의 필요성이 제기된다.

- 산업안전을 위한 조치를 취하기 전에 적정한 위험평가가 시행되어야 하며 이러한 평가를

5) 독일노동조합총연맹(DGB)은 코로나19로 상황에서 노동자를 보호하기 위한 장단기적 방안을 모색하고 정부에 대한 요구사항을 제시. 독일에서 사용자는 노동자를 해고하기 위해 사회적으로 정당한 사유가 있어야 하기 때문에 독일노총은 코로나19 상황을 위기로 판단하고 행해지는 해고는 정당하지 않다고 판단. 노동조합과 노동자평의회는 사용자가 코로나19 위기 상황을 이유로 노동계약의 해지 또는 변경을 요구하는 것은 부당하기 때문에 이러한 상황이 발생할 것에 대비하고 있음.

바탕으로 노동자평의회와 사용자는 사업장공동결정법(BetrVG) 제87조 제1항과 산업안전보건법(ArbSchG) 제3조에 근거하여 공동결정 사항이다.

〈독일 금속노조 발표 산업안전보건 조치〉

<ul style="list-style-type: none"> ① 작업장 내 2미터 이상의 안전거리 유지 ② 전염병에 취약한 노동자에 대한 근무면제 ③ 노동자들 간 최소한의 접촉을 위한 출,퇴근 시간 조정 ④ 휴식 시간과 공간에서의 안전거리 유지 ⑤ 안전거리 유지를 위한 식사 시간 조정과 사업장 내 식당 규정 ⑥ 위생을 위해 노동자가 자주 손을 씻을 수 있도록 근무시간에도 시간을 주고 물, 비누, 종이타월 및 밀폐 가능한 휴지통의 준비 	<ul style="list-style-type: none"> ⑦ 노동자의 손이 닿는 작업장 표면에 대한 청소와 소독에 대한 청소계획 수립 ⑧ 산업안전보건법 제4조에 따른 조치뿐만 아니라 개인보호장비(마스크, 보호복)의 필요 ⑨ 모든 보호조치는 사업장 내 산업의 지시를 따르며 노동자평의회와 사용자는 추가 보호조치가 필요한 지에 대한 여부를 판단 ⑩ 산업안전위원회는 사업장안전보건관리자법(ASiG) 제11조에 따라 결정된 조치의 이행을 감시하고 그 효과에 대한 모니터링
---	--

**독일 '새로운 형태의 노동, 새로운 형태의 예방: 노동환경 4.0 보고서
Neue Formen der Arbeit, Neue Formen der Prävention: Arbeitswelt 4.0
- 향후 산업안전 논의 지점과 문제해결 위한 원칙 제안 -**

9개 원칙	<ul style="list-style-type: none"> (1) 현재 나타나고 있는 기술 및 조직의 변화는 어떻게 인도적인 방식으로 형성 될 수 있는가? (2) 어떻게 우리는 새로운 노동환경에 산업안전 예방을 적용 할 수 있을 것인가? (3) 노동자의 건강을 보호하기 위한 적절한 노동의 형태는 어떠한 것인가? (4) 누가 건강하고 안전한 노동환경을 보장할 것인가? (5) 자기 착취와 증가하는 스트레스와 같은 새로운 위험을 어떻게 증명할 것인가? (6) 고용형태에 관계없이 모든 노동자가 동일한 수준의 산업안전보건을 달성 할 수 있는 방법은 무엇인가? (7) 미래에 사용자는 노동자의 안전과 건강에 대한 책임을 다하기 위해 어떻게 기업을 경영하고 노동과정을 조정해야 하는가? (8) 어떤 형태의 의사소통 방식이 미래에 필요한가? (9) 법정산재보험은 디지털화, 고도의 기술 및 유연한 노동환경에서 어떤 효과적인 방법으로 예방 개념을 발전시킬 수 있는가?
원칙 규정	<ul style="list-style-type: none"> 1) 직장 작업환경을 구성할 때에는 구체적으로 예측 가능해야 한다. 생산과정의 변화로 더 이상 노동자가 직접 개입을 할 수 없게 되고, 특히 노동자가 통제 기능을 수행 할 수 없게 되었을 때, 안전한 노동환경과 건강에 대한 권리를 보장하기 위해서는 기계의 개발부서와의 협력이 필요하다. 기능적인 산업안전을 위해 제품 개발업자, 네트워크 설계자 및 생산 계획자가 협력하여 디지털 세계에서 심각하게 부상을 당하거나 위태롭게 되는 것을 방지하기 위해 주로 예방이 강화되어야 한다. 2) 전체적인 위험에 대한 평가과정은 관련된 모든 위험 요소와 상호 작용을 고려해야 한다. 즉 개별적인 측면에서만 보이는 위험평가는 디지털화된 노동환경에서는 효과적이지 않다. 따라서 위험에 대한 평가는 회사가 작업 과정에 대한 지속적인 개선과 더불어 특정 업무에 유연하게 적용이 가능하도록 해결방법을 개발 및 구현할 수 있게 해주는 도구가 되어야 한다. 3) 기업은 자신이 고용한 모바일 노동자 및 프리랜서의 산업안전에 대한 보장을 책임져야 한다. 산업 안전에 관한 법률에 따라 회사는 노동자의 안전과 건강을 책임져야 한다. 따라서 사업장에서 안전과 건강을 요구하는 구조적 틀을 만들기 위한 리더십이 이전보다 더욱 적극적으로 추구되어야 한다. 4) 노동자가 스스로 건강에 대한 인식을 강화할 수 있도록 기업의 책임이 확대되어야 한다. 즉, 필요할 경우 노동자가 자신의 건강을 돌보면서 일할 수 있게 하는 것으로 사용자가 더 이상 노동환경에 직접적으로 관여 할 수 없는 경우를 말한다. 5) 잘 설계된 산업안전에 대한 예방문화는 위와 같은 여러 가지 목표를 달성 할 수 있는 바탕이 된다. 노동자의 안전과 건강을 보장하는 것이 기업차원에서 본질적인 가치를 가질 때 지

	속 가능한 산업안전 예방문화가 지속된다. 이러한 과정을 통해 앞으로 노동환경이 인간을 중심으로 형성 될 수 있고 노동의 디지털화가 성공적으로 수행 될 수 있다.
--	---

③ 주 4일제 단협 요구

- 2018년 금속노조(IG_Metall)는 주 28시간 경협을 바탕으로, 노동시간 단축은 기업에게도 인건비 절감 및 생산성 향상, 숙련된 노동자 확보, 사회계획(Sozialplan)에 대한 비용 절감의 효과가 있다고 주장한다. 실제 금속노조 단체교섭위원회는 장기적인 해결책으로 조합원 부분 임금 보상(Teillohnausgleich)과 함께 주 4일 근무제(eine Vier-Tage-Woche)를 제안한바 있다.⁶⁾
- 금속산업에서 약 30만개 일자리가 위협받고 있는데, 코로나19로 인한 어려움과 디지털화의 가속화 및 전기자동차로의 전환 등에 따른 구조적 변화가 결합되어 한꺼번에 일자리를 위협하고 있다고 진단한다. 금속노조는 기업 입장에서 미래 노동시장에 적합하도록 노동시간 단축(Kurzarbeit)을 직무 자격(Qualifizierung)과 밀접하게 결합시켜야 하며, 새로이 시행 가능한 아이디어의 필요성 제기했다.
- 2021년 금속노조는 단체교섭 과정(2021.12)에서 사업/사업장을 위한 옵션으로서 주4일 근무제 논의를 제안하였고, 이는 단축노동가 경제침체를 완화할 수 있으며, 주 4일 근무가 자동차 산업과 같은 부문의 구조적인 변화의 해법으로 제기했다. 이러한 변혁(Transformation)은 해고로 이어지지 않아야 하며, 모두를 위한 좋은 일자리(gute Arbeit)로 이어져야 하며, 이를 통해 일자리가 유지될 수 있어야 한다고 주장하고 있다.⁷⁾

④ 독일 광산화학에너지 노조 재교육

- 광산화학에너지노조는 파견노동자에 대한 재교육펀드를 구성하기 위해 독일 자회사인 Technicum사와 대각선교섭을 통해 단체협약을 맺었다. 노사 동수로 관리하는 공익단체로 '파견노동 재교육펀드 협회'를 구성하고 재정 마련했다. 단체협약 주요 내용 이행은 파견직 총수입의 2%를 교육 펀드를 조성하고, 이를 파견회사(0.8%), 고객사(0.8%) 및 직원(0.4%)이 분담하는 형태였다(Eichhorst et al., 2015).

⑤ 독일 베르디 주요 사업 - 핵심, 일반

- 베르디(ver.di, 통합서비스노조)는 노조 주요 사업으로 '경제, 환경, 사회, 직업, 문화 등에

6) 금속노조 위원장은 노동시간 단축을 통해 일자리(Job)를 지킬 수 있으며, 이는 기업(Unternehmen) 이익에 부합하고 연방정부 역시 코로나 관련 경제 부양 프로그램을 개선해야 한다고 주장하면서, "주 4일제(Vier-Tage-Woche)가 답이 될 수 있다."고 밝힘.

7) 이미 보쉬(Bosch) 등과 같은 기업은 노동시간 단축에 동의하였고, 이는 장래 금속 및 전기산업의 모든 기업에 개방되어야 함. 한편 노동시간이 단축되더라도 노동자가 감당할 수 있도록 일정한 임금보상(Lohnausgleich)과 자유시간(freie Zeit)을 직업적인 계속교육(berufliche Fortbildung)에 사용될 수 있는 인센티브가 제공되어야 한다고 주장함.

대한 조합원 이익대변, 단체협약 정책'을 핵심과제로 설정하고 있다. 그 이외의 노조활동과 단체행동(파업) 및 법률 지원 서비스, 교육활동 및 정보제공을 진행하고 있다. 다만 한국 산별노조 활동에 익숙하지 않으나 조합원 서비스(여가, 보험, 주거문화 정보서비스 등)를 병행하고 있다.

**독일노총(DGB) 및 산별
디지털 단협 요구안**



- ✓ 구체적 노동시간 설정
- ✓ '연락 받지 않을 권리'
- ✓ 작업장 출근시간에 대한 요구
- ✓ 정보보호
- ✓ 기술 설비
- ✓ 기술 시스템 고장시 대처 방법
- ✓ 교육 및 훈련
- ✓ 산업안전 및 보건 관련요구

**도이치텔레콤(Deutsche Telekom)
'모바일 워킹' 단체협약**

- ✓ 모바일 (원격)근무 도입은 자율로 맡기며, 특정 부서에서 모바일 근무 시행 시 모바일 원격근무 권한은 전 직원에게 부여된다.
- ✓ 모바일 근무가 가능한 시간을 지정한다.
(월 ~ 금, 06시 ~ 22시)
- ✓ 초과근무, 주말근무 등은 별도 신청한다.
- ✓ 전체 근로시간 등록을 의무화한다.
- ✓ 모든 노동시간을 근로시간으로 인정한다.
- ✓ 모바일 원격근무 시, 근무장소는 노동자가 선택한다.
사용자는 노동자를 작업장으로 호출할 수 있다.
1차적인 근무장소는 작업장이다

5장. 결론 및 시사점

- 전 세계가 코로나19라는 바이러스(COVID-19)를 피하지 못했고, 그 여파는 경제사회 전반에 큰 영향을 미쳤다. 감염 위협에 수많은 사람들이 생계의 어려움을 겪고 있다. 바이러스는 균질적이지 않았고 취약층에 더 가혹했다. 그렇다면 이런 파국을 딛고 올헤엔 보다 나은 사회로 복귀할 수 있을까. 언론과 학계는 코로나19 이후 상류층과 중하위층의 소득과 자산 격차가 심화될 것으로 진단한다. 특히 경제회복 과정이 'K자 형태'로 전개될 것이라는 우려의 목소리가 많다.
- ILO는 2020년 코로나19의 팬데믹 현상 이후 2021년 하반기(3/4분기) 전 세계 국가들의 노동시간과 소득 변화 등을 분석한 보고서를 발간(2021.10)했다. 보고서에 따르면 전 세계는 백신 접종에 따라 일터 복귀가 진행되고 있으나 저소득 및 중소득 국가들은 복귀가 늦어 지고 있는 것으로 확인하고 있다. 우리도 코로나19 5차 대유행(델타, 오미크론?)의 확산으로 일터 복귀나 재택(텔레워크) 문제는 향후 2022년에도 지속될 것으로 추정된다. 코로나19는 기업 생산성에도 선진 유럽 국가 중심으로 쏠리고 있고, 청년과 여성은 고용상실은 물론 새로운 일자리를 찾는 데 어려움을 겪고 있다.⁸⁾
- 이런 현상은 코로나19 시기 전 세계 곳곳에서 사회적 거리두기나 봉쇄로 일터가 멈추거나 문을 닫은 사례가 반면교사가 되었다고 봐야 한다. 우리 사회에서도 IT 및 통신 기업에서는 이미 수년 전부터 재택근무가 일상화되었지만 많은 사람이 코로나19 시기에 처음으로 집에서 일을 하는 경험을 하였다. 심지어는 재택업무의 효율성을 위해 가족(아이) 돌봄 비용을 지급하는 곳도 있다. 코로나 19 팬데믹과 같은 전염병 상황은 소위 '텔레워크(Epidemic-induced telework)'의 일상화를 만든 요인이기도 하다.
- 국내에서 코로나19는 개별 기업에 바이러스 확산으로 인한 피해를 최소화하기 위한 방안으로 원격근무와 같은 '업무형태 변경'에 영향을 주었다. 통계청 조사 결과 2015년 재택근무자 58만6천명(0.3%)에서 2021년 118만8천명(5.4%)으로 증가하고 있다. 2020년 코로나19 시기 대한상공회의소의 회원사 실태조사 결과, 코로나19 시기 75%가 유연근무제를 새로 도입하거나 확대했다. 원격근무 시행 기업은 4배 이상 증가(8% → 34%)했으며, 비대면 업무방식은 대기업과 중견기업 등에서 활성화되고 있었다. 주요 기업에서는 '회식(97.1%) 감소, 집체교육(95.8%) 감소, 출장/외근 감소(93.8%), 정례회의 감소(74%),

8) ILO(2021), ILO Monitor: COVID-19 and the world of work. Eighth edition : Updated estimates and analysis, 27 October 2021(ILO).

대면보고(43.9%) 감소' 등이 대표적 변화로 보인다.

- 물론 비대면 업무로 효율성이 개선되기보다는 이전과 비슷하거나(56.1%), 나빠졌다(16.4%)는 반응도 확인된다. 다만, 원격근무와 같은 비대면 시행은 직원 만족도 향상(83%)과 같은 긍정적 현상도 확인 가능하다. 그럼에도 3분의 2 이상의 기업은 “기존 업무방식과의 충돌”(63%)을 이유로, “비대면 업무방식 부담”(71%) 인식이 높았다. 향후 비대면 업무 지속이나 검토 계획은 29.2%에 불과했고, 비대면 업무방식의 선결 과제로 ‘보고 지시 효율화(52%), 임직원 인식 개선(28%), 보안시스템 구축(24%)’을 꼽았다.⁹⁾

<표 5-1> 코로나19 시기 한국 텔레워크 현황 - 노동패널 분석¹⁰⁾

구분		전체		텔레워크		유연출퇴근제	
		경험	미경험	재택근무	원격근무	시차출근	선택근무
성별	남성	110(2.8)	3837(97.2)	88	11	27	8
	여성	112(3.9)	2743(96.1)	90	8	26	10
연령	평균연령	[40.69]	[42.65]	[40.23]	[40.00]	[41.45]	[42.39]
	서울경기인천	151(4.3)	3360(95.7)	126	14	34	9
거주지역	대구경북	19(2.9)	645(97.1)	15	1	7	4
	부산울산경남	19(1.7)	1127(98.3)	12	2	6	1
	기타지역	33(2.2)	1448(97.8)	25	2	6	4
교육수준	고졸이하	23(0.9)	2526(99.1)	12	0	6	6
	전문대졸	39(2.4)	1572(97.6)	26	1	18	1
	대졸이상	160(6.1)	2481(93.9)	140	18	29	11
고용형태	정규직	215(4.0)	5180(96.0)	173	18	51	18
	비정규직	6(0.5)	1160(99.5)	4	1	2	0
기업규모	10인미만	27(1.6)	1613(98.4)	17	0	8	2
	10-299	65(2.5)	2551(97.5)	49	4	21	5
	300인 이상	85(7.0)	1136(93.0)	75	11	15	7
임금	평균임금	[379.88]	[299.78]	[401.07]	[467.95]	[335.19]	[314.44]
	농림제조	38(1.7)	2144(98.3)	32	2	7	4
산업	일반서비스	49(2.7)	1760(97.3)	33	4	18	3
	전문서비스	68(7.5)	839(92.5)	60	7	12	3
	공공	20(4.9)	391(95.1)	15	0	7	1
	보건	11(1.6)	660(98.4)	6	0	4	1
	교육	33(6.3)	489(93.7)	30	5	3	5

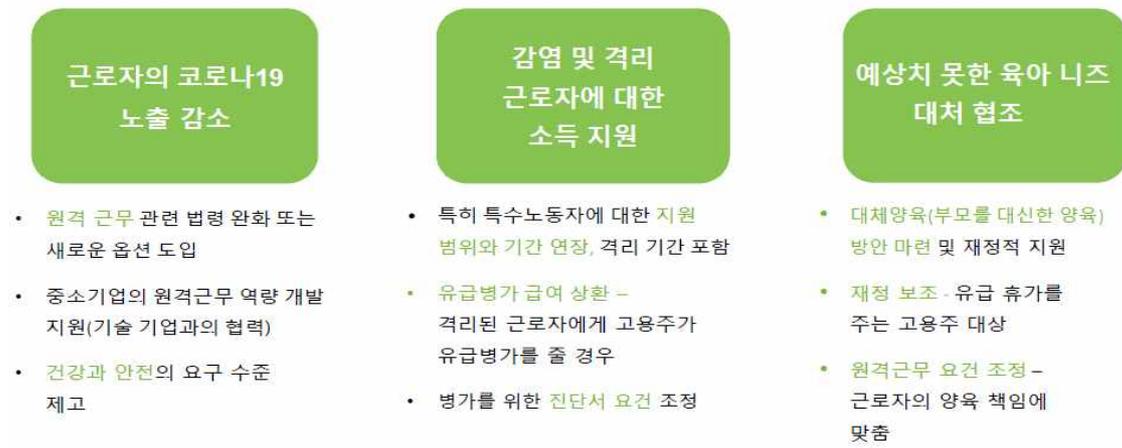
9) 재택 혹은 원격근무는 기업들의 간접적인 이득도 있는데, 직원들이 매일 사무실에 들어오지 않아도 조직운영 메커니즘을 창출해내고, 사무실 공간 비용의 절약도 사실 있다고 봐야 하며, 공유오피스는 기업의 대표적인 물리적 공간 절약 방식 중 하나다.

10) 2020년에 실시한 23차 한국노동패널을 이용하였으며, 부가조사에서 2020년 3월의 일자리와 조사 시점의 일자리가 동일하다고 응답한 20세 이상 60세 미만의 임금노동자 6802명을 분석대상으로 선정하였다. 총 393명의 응답자가 소속 사업체에서 유연근무제를 도입하였다고 답하였으며, 이중 재택근무 경험자는 178명, 원격근로 경험자는 19명으로, 전체적으로 재택근무 혹은 원격근로를 경험한 임금노동자는 179명으로 조사되었다(신재열, 2021).

직업	관리직	3(3.3)	87(96.7)	1	0	3	0
	전문직	94(5.3)	1696(94.7)	84	14	14	9
	사무직	89(5.7)	1469(94.3)	76	5	18	3
	판매서비스	20(1.8)	1069(98.2)	10	0	11	4
	제조	10(0.7)	1440(99.3)	4	0	4	2
	농업단순노무	5(0.8)	601(99.2)	2	0	3	0

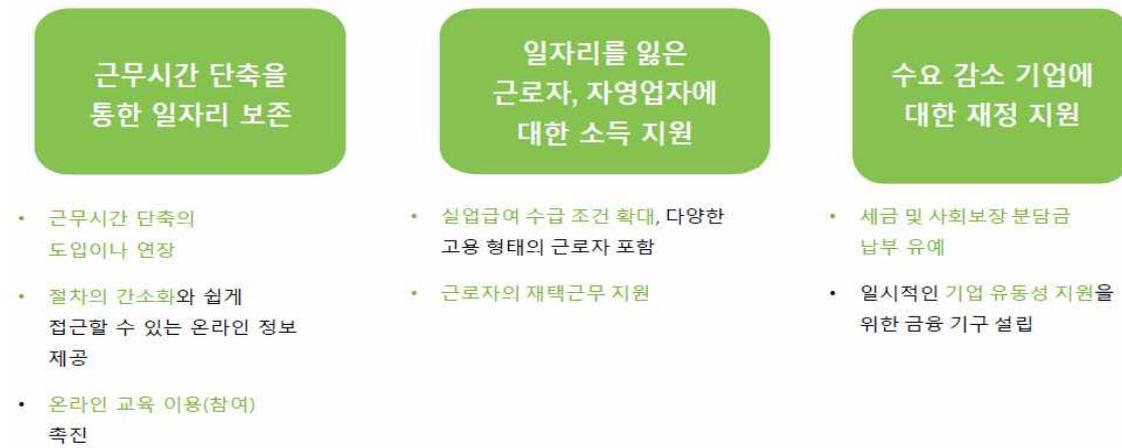
단위: 명(%), [] 안은 평균

[그림 5-1] G20 국가 신속하고 과감한 대응 6개 영역1



출처: ILO-OECD(2020.8), The impact of the COVID-19 pandemic on jobs and incomes in G20 economies

[그림 5-2] G20 국가 신속하고 과감한 대응 6개 영역2



○ 국제노동기구(ILO)는 코로나19 국가별 노사정 대응 방향과 관련하여, 지금 각 국가들이 유지해야 할 정책은 민첩하며, 회복 탄력성이 높도록 정책을 모색해야 한다고 지적하고 있다. 주요 정책은 △안전유지, △소득지원, △고용유지제도로 꼽고 있고, 각 상황별로 맞춤형 대응과 위기 대응의 효율성 제고 등을 제시하고 있다. 코로나19 국가별 노사정 대응 방향을 제시하고 있으며, 지금 각 국가들이 신속하고 과감한 대응 전략을 수립해야 한다

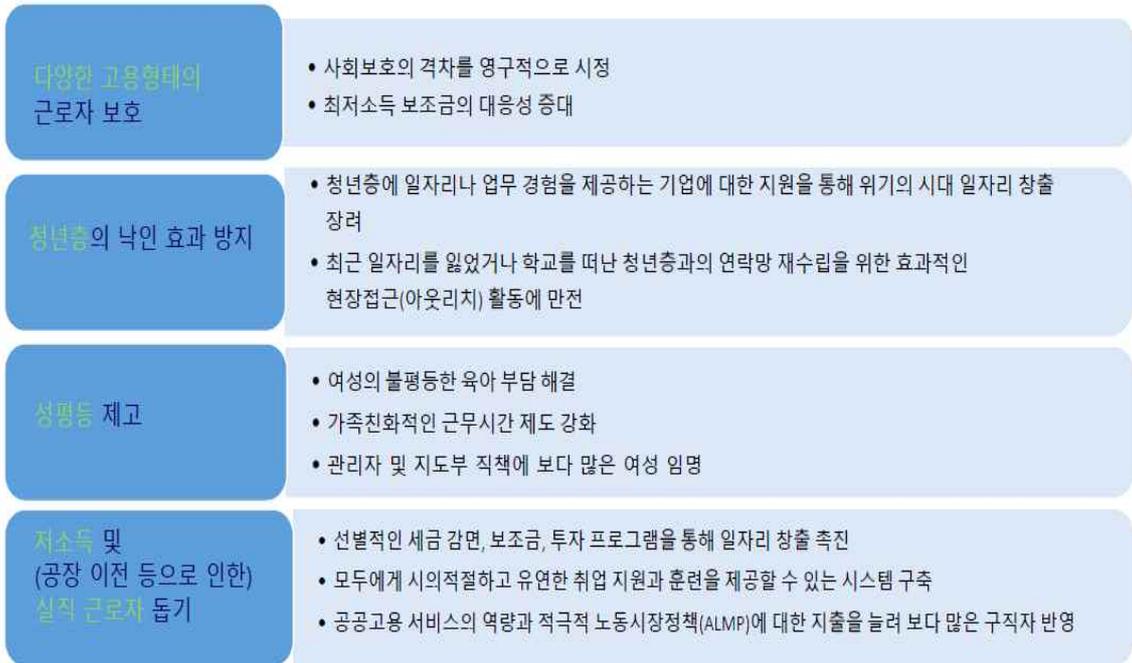
고 지적하고 있다.

[그림 5-3] 코로나19 대응을 위한 각 국가별 노사정 대응



출처: ILO·OECD(2020.8), The impact of the COVID-19 pandemic on jobs and incomes in G20 economies

[그림 5-4] 코로나19 이후 포스트-코로나 대응 전략



출처: ILO, OECD(2020.8), The impact of the COVID-19 pandemic on jobs and incomes in G20 economies

- 앞에서 이야기한 바와 같이 코로나19는 일하는 형태의 변화와 산업의 구조조정을 가속화할 것이다. 특히 전통적인 표준화된 고용계약(standard employer contract, SEC)과 표준적인 고용관계(standard employer relationships, SER)를 벗어난 ‘비표준적인 계약과 ‘고용방식’의 확산이라는 위험성에 관심을 가져야 한다. 이제 노트북이나 스마트폰만으로 화상회의 시스템(예: Google Meet, zoom)을 이용하여 어디서든 일할 수 있다는 사실은 ‘고용관계 다변화’를 초래할 증거로 볼 수 있다.
- 특정 산업과 업종에서는 시간이 흐를수록 플랫폼노동이나 프리랜서와 같은 새롭고 다양한 고용형태의 일자리가 노동시장의 표준이 될 수도 있다. 이미 국내에서도 자본과 기업은 채택-원격근무를 통해 프리랜서 활용 관리 기법(예: 위시켓, 이랜서, 프리모아 등)이 나타났다. IT·게임·작가 등의 업무는 숙련 프리랜서와 일반 비숙련 프리랜서와 보수에서부터 양극화되고 있다. 실제로 2021년 2월 23일 국제노동기구(ILO)는 2020년 전 세계 100 개국에서 약 12,000명의 플랫폼노동 실태조사 결과 보고서를 발표했다.¹¹⁾ 보고서에서는 지난 10년 사이 웹기반 플랫폼노동이 3배 이상 증가했고, 지역기반은 10배 이상 증가한 것으로 추정하고 있음. 플랫폼노동자는 대부분 35세 미만이거나 기술교육 훈련은 거의 없고, 성별 분리 현상이 더 심한 것으로 확인하고 있다.
- 이와 같은 이유로 유럽연합(EU) 집행위원회는 2021년 12월 9일 노무제공 플랫폼기업을 노동법의 ‘사용자’(고용주)로 추정하는 입법지침 초안을 발표했다. 이에 따르면, 일정 요건을 충족하는 노무제공 플랫폼에서 일감을 받아 소득을 얻는 플랫폼노동자는 자영업자가 아니라 노동법의 ‘노동자’에 해당한다. 이 입법지침이 유럽의회를 통과하면, 회원국들은 2년 안에 이 지침에 따라 국내법률을 개정해야 한다.
- 입법지침의 핵심적인 내용은 플랫폼기업의 ‘사용자성’ 판단기준, 즉 플랫폼노동자의 ‘노동자성’ 판단기준이다. 그동안 플랫폼노동자는 노동법의 ‘노동자’의 특징과 ‘자영업자’의 특징을 모두 갖고 있는데도 ‘자영업자’로 분류돼 노동권과 사회보장 관련 권리를 보장받지 못한다는 지적이 있었기 때문이다. 유럽연합 회원국에서 활동하고 있는 노무제공 플랫폼기업의 90% 이상이 플랫폼노동자를 ‘자영업자’로 분류하고 있다.
- 입법지침은 플랫폼기업이 플랫폼노동자의 자유를 얼마나 통제하는지 평가할 수 있는 5가

11) 전 세계 플랫폼기업은 2019년 최소 520억 원 달러의 수익을 창출한 것으로 확인됨. 대표적으로 Upwork는 2019년 매출의 62%를 창출했고, 플랫폼노동자에게 부과되는 다양한 유형의 수수료(38%)를 통해 생성한 것임. 조사 결과에서 택시(79%)와 배달(74%) 플랫폼노동자들은 장시간 일로 인해 스트레스를 받고 있는 것으로 확인됨(ILO, *World Employment and Social Outlook 2021 : The role of digital labour platforms in transforming the world of work*, International Labour Office, Geneva. 2021).

지 기준을 제시했다. 플랫폼 기업이 아래의 5가지 기준 가운데 2가지 이상을 충족한다면 '사용자'에 해당한다는 것이다. 플랫폼 기업의 사용자가 되면 이들에게 노동을 제공하는 플랫폼노동자는 '자영업자'가 아니라 '노동자'로 재분류된다. 최저임금, 단체교섭권, 노동 시간·보건에 관한 권리, 실업급여·산재보험·유급병가 등의 권리 등을 보장받을 수 있다.

EU 집행위원회의 플랫폼노동자의 노동자 추정 입증 5가지 기준¹²⁾

<ul style="list-style-type: none"> △플랫폼노동자의 보수의 수준 또는 상한선을 설정 △전자적 수단으로 플랫폼노동자의 업무수행 감독 △플랫폼노동자의 근무·휴직기간 선택의 자유, 업무를 수락하거나 거절할 자유, 업무를 제3자에게 위탁할 자유 제한 △플랫폼노동자의 외관(유니폼 착용 등)과 서비스 제공에 대한 구체적인 규칙 설정 △플랫폼노동자의 (독자적) 고객확보나 제3자(경쟁업체)를 위해 일할 수 있는 가능성 제한
--

○ 아마도 향후 노동시장에서는 고숙련 일자리와 달리 중간 수준의 일자리는 점차 줄어들 것이다. 미국의 한 언론에서는 2027년까지 미국 노동력의 50% 이상이 프리랜서 형태로 구성될 것이라고 예측하고 있다. 실제 프리랜서들은 “향후 자동화 등으로 본인들의 일자리가 생계에 미치는 영향에 대해 우려”(55%)하고 있었다.¹³⁾ 코로나19 이후에는 아마도 정규직과 비정규직 논쟁이 아니라, ‘노동자’와 ‘비임금노동자’(프리랜서, 플랫폼노동 등)로 구분될 것이다. 우리 사회에서 새로운 고용 형태와 관련된 일하는 시민 기본법과 같은 법제도적 논의(법률, 정책, 가이드라인 등)가 필요한 이유이기도 하다.

○ 단기적으로 경제가 회복되더라도 상단과 하단의 진행 방향이 갈라뿔 ‘K’자처럼 벌어질 수 있다는 것이다. 대기업과 중소기업, 전통적 산업과 정보통신 산업, 정규직과 비정규직 간 격차의 심화를 의미한다. 지난 한 해 동안 122만개의 일자리가 사라졌다. 1998년 외환위기 이후 최대치다. 비정규직, 자영업, 비공식 노동자, 청년, 여성은 경제회복 이후에도 빈곤과 불평등으로부터 벗어나지 못할 것 같다. 코로나19 종식과 경제회복은 더디겠지만 좌절하고 희망까지 잃을 필요는 없다. 더 신속하고 과감한 제도와 정책을 모색하는 것도 한 방법이다. 이미 코로나19와 같은 괴물로부터 민첩하고 탄력 있는 회복 방안들이 논의되고 있다. 코로나19 이후 ‘더 나은 내일’을 위한 전환시대의 전략과 과제들이다.

○ 모든 일하는 사람을 위한 사회적 보호의 제도 설계다. 기존 근로기준법이나 고용정책은

12) EU(2021), Commission proposals to improve the working conditions of people working through digital labour platforms, Brussels, 9 December 2021

13) <https://www.forbes.com/sites/elainepofeldt/2017/10/17/are-we-ready-for-a-workforce-that-is-50-freelance/#54766b353f82>

물론 주거복지와 사회보험제도까지 혁신적으로 변화해야 한다. 특수고용·플랫폼노동·프리랜서·자영업자까지 포괄하는 제도의 전환을 의미한다. 전 국민 사회보험과 상병수당 및 유급병가, 그리고 청년 출발자산 등이 디딤돌이 될 수 있다. 모든 국민에게 직업능력 향상의 기회와 시간을 제공하는 평생학습체계의 설계다. 생애주기별 평생학습휴가제, 시민 활동·직업훈련계좌제 같은 촘촘한 평생교육 정책이 제시되고 있다.

- 더 많은 일자리와 휴식권이 보장된 괜찮은 노동시간 정책의 설계다. 주 4일이나 24시간에서 32시간의 라이트 풀타임(light-full time) 일자리와 같은 과감한 시간의 정치도 필요하다. 성장의 한계와 생산의 늪에서 탈출하기 위한 녹색일자리 전략과 프로그램 설계다. 기후환경을 살리면서 불평등을 완화하는 괜찮은 일자리로의 전환, 즉 정의로운 전환은 코로나19 이후 산업과 고용정책의 지향점이 될 수 있다.

- 2년, 3년 또는 5년 후 세상이 어떻게 변화될지 주목할 필요가 있다. 기후변화나 산업구조 및 기술발전 그리고 세계화와 같은 거대한 파고들을 피할 수 없다면 미리 준비하고 대응해야 한다. 더 나은 미래를 모색하지 못한다면 지금 당장 삶을 지탱하는 것조차 쉽게 해결하지 못할 것이다. 코로나19 이후 불평등한 사회를 바꾸기 위한 전환 전략은 바로 새로운 사회계약과 규칙 만들기가 시작이다. 불확실한 미래를 선불리 예측하기보다는 우리가 원하는 미래를 상상할 필요가 있다.

<참고문헌>

- Abilash, K. M., & Siju, N. M. (2021). “Telecommuting: An Empirical Study on Job Performance, Job Satisfaction and Employees Commitment during Pandemic Circumstances” *Shanlax International Journal of Management*, 8(3), 1–10.
- Anderson, A. J., Kaplan, S. A., & Vega, R. P. (2015). “The impact of telework on emotional experience: When, and for whom, does telework improve daily affective well-being?” *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(6), 882–897.
- Asgari, H., Jin, X., & Rojas IV, M. B. (2019). “Time geography of daily activities: A closer look into telecommute impacts” *Travel Behaviour and Society*, 16, 99–107.
- Bailey, D. E., & Kurland, N. B. (2002). “A review of telework research: Findings, new directions, and lessons for the study of modern work” *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 23(4), 383–400.
- Belanger, F. (1999). “Workers' propensity to telecommute: An empirical study” *Information & Management*, 35(3), 139–153.
- Boell, S. K., Cecez-Kecmanovic, D., & Campbell, J. (2016). “Telework paradoxes and practices: The importance of the nature of work” *New Technology, Work and Employment*, 31(2), 114–131.
- Carillo, K., Cachat-Rosset, G., Marsan, J., Saba, T., & Klarsfeld, A. (2020). “Adjusting to epidemic-induced telework: empirical insights from teleworkers in France” *European Journal of Information Systems*, 1–20.
- De Graaff, T., & Rietveld, P. (2003). “ICT and Substitution between Out-of-home and At-home Work” *Retrieved*, 15, 2005.
- Di Martino, V., & Wirth, L. (1990). “Telework: A new way of working and living” *Int'l Lab. Rev.*, 129, 529.
- Diab-Bahman, R., & Al-Enzi, A. (2020). “The impact of COVID-19 pandemic on conventional work settings” *International Journal of Sociology and Social Policy*.
- Dingel, J. I., & Neiman, B. (2020). “How many jobs can be done at home?” *Journal of Public Economics*, 189, 104235.
- Donnelly, N., & Proctor-Thomson, S. B. (2015). “Disrupted work: home-based teleworking (HbTW) in the aftermath of a natural disaster” *New Technology, Work and Employment*, 30(1), 47–61.
- Ellison, N. B. (1999). “Social impacts: New perspectives on telework” *Social science computer review*, 17(3), 338–356.
- Ellder, E. (2019). “Who is eligible for telework? Exploring the fast-growing acceptance of

- and ability to telework in Sweden, 2005–2006 to 2011–2014” *Social Sciences*, 8(7), 200.
- European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound). (2020). *Living, working and COVID–19: first findings*, April 2020.
- EU(2021), Commission proposals to improve the working conditions of people working through digital labour platforms, Brussels, 9 December 2021
- Gareis, K., Husing, T., & Mentrup, A. (2004). “What Drives eWork? An Exploration into Determinants of eWork Uptake in Europe” In *9th International Telework Workshop*, Heraklion, Greece, September (pp. 6–9).
- Grimes, S. (1992). “Exploiting information and communication technologies for rural development” *Journal of Rural Studies*, 8(3), 269–278.
- Gilbert, M. (1996). “New technology: old industrial sociology?” *New Technology, Work and Employment*, 11(1), 3–15.
- Gill, T. J. (2006). “Workplace continuity: How risk and technology will affect facilities strategy” *Journal of Facilities Management*.
- Gillespie, A., & Robins, K. (1989). “Geographical inequalities: The spatial bias of the new communications technologies” *Journal of communication*, 39(3), 7–18.
- Golden, T. D. (2009). “Applying technology to work: Toward a better understanding of telework” *Organization Management Journal*, 6(4), 241–250.
- Haddon, L., & Brynin, M. (2005). “The character of telework and the characteristics of teleworkers” *New Technology, Work and Employment*, 20(1), 34–46.
- Haddon, L., & Lewis, A. (1994). “The experience of teleworking: an annotated review” *International Journal of Human Resource Management*, 5(1), 193–223.
- Handy, S. L., & Mokhtarian, P. L. (1995). “Planning for telecommuting measurement and policy issues” *Journal of the American Planning Association*, 61(1), 99–111.
- Haddon, L., & Brynin, M. (2005). “The character of telework and the characteristics of teleworkers” *New Technology, Work and Employment*, 20(1), 34–46.
- Harrington, S. J., & Ruppel, C. P. (1999). “Telecommuting: A test of trust, competing values, and relative advantage” *IEEE transactions on professional communication*, 42(4), 223–239.
- Hill, E. J., Hawkins, A. J., & Miller, B. C. (1996). “Work and family in the virtual office: Perceived influences of mobile telework” *Family relations*, 293–301.
- Hjorthol, R. J. (2006). “Teleworking in some Norwegian urban areas—motives and transport effects” *Urban Geography*, 27(7), 610–627.
- Huws, U., Robinson, W. B., & Robinson, S. (1990). *Telework towards the elusive office*. John Wiley & Sons, Inc..
- ILO(2017), World social protection report: Universal social protection to achieve the sustainable development goals, Geneva: ILO, pp.240~247.
- ILO(2019), WORK FOR A BRIGHTER FUTUR : GLOBAL COMMISSION ON THE FUTURE

OF WORK, ILO

- ILO(2020a), COVID-19 and the world of work. Third edition Updated estimates and analysis, ILO.
- ILO(2020b), ILO Monitor: COVID-19 and the world of work. Fourth edition Updated estimates and analysis, ILO.
- ILO(2020c), ILO Monitor 2nd edition: COVID-19 and the world of work Updated estimates and analysis, ILO.
- ILO(2020d), ILO Monitor: COVID-19 and the world of work. 4nd edition Updated estimates and analysis, ILO.
- ILO(2020e), ILO Monitor : COVID-19 and the world of work 5nd edition Updated estimates and analysis, ILO.
- ILO(2020f), ILO Monitor: COVID-19 and the world of work. 6nd edition Updated estimates and analysis, ILO.
- ILO(2021), ILO Monitor: COVID-19 and the world of work. Seventh edition Updated estimates and analysis. ILO.
- ILO-OECD(2020), The impact of the COVID-19 pandemic on jobs and incomes in G20 economies, ILO-OECD.
- Kelly, M. M. (1988). "The work-at-home revolution" *The Futurist*, 22(6), 28.
- Lopez-Igual, P., & Rodriguez-Modrono, P. (2020). "Who is teleworking and where from? exploring the main determinants of telework in europe" *Sustainability*, 12(21), 8797.
- Malone, T. W., & Rockart, J. F. (1991). "Computers, networks and the corporation" *Scientific American*, 265(3), 128-137.
- Matsuda, S. & Sasaki, T. (2022) "Impact of the spread of the new coronavirus on birth planning in Japan" *Sociological Theory and Methods* (forthcoming)
- Mannering, J. S., & Mokhtarian, P. L. (1995). "Modeling the choice of telecommuting frequency in California: an exploratory analysis" *Technological Forecasting and Social Change*, 49(1), 49-73.
- Messenger, J. C., & Gschwind, L. (2016). "Three generations of Telework: New ICT s and the (R) evolution from Home Office to Virtual Office" *New Technology, Work and Employment*, 31(3), 195-208.
- Morgan, R. E. (2004). "Teleworking: an assessment of the benefits and challenges" *European Business Review*.
- Mokhtarian, P. L., & Sato, K. (1994). "A comparison of the policy, social, and cultural contexts for telecommuting in Japan and the United States" *Social Science Computer Review*, 12(4), 641-658.
- Natti, J., Tammelin, M., Anttila, T., & Ojala, S. (2011). "Work at home and time use in Finland" *New Technology, Work and Employment*, 26(1), 68-77.
- Nilles, J. (1975). T"elecommunications and organizational decentralization" *IEEE Transactions*

- on Communications*, 23(10), 1142–1147.
- Nilles, J. M. (1976). “Cities xi: Talk is cheaper: And so may be other forms of telecommuting, weighed against the time, energy, and expense of moving oneself” *IEEE spectrum*, 13(7), 91–94.
- Nilles, J. M. (1991). “Telecommuting and urban sprawl: mitigator or inciter?” *Transportation*, 18(4), 411–432.
- Newman, S. (1989). “Telecommuters bring the office home” *Management Review*, 78(12), 40.
- Novaco, R. W., Kliewer, W., & Broquet, A. (1991). “Home environmental consequences of commute travel impedance” *American Journal of Community Psychology*, 19(6), 881–909.
- OECD(2004), *Evaluating Local Economic and Employment Development—How to Assess What Works among Programmes and Policies*, OECD Paris.
- OECD(2009), *How Regions Grow : Trends and Analysis*, OECD : Paris.
- OECD(2017a), *OECD Employment Outlook 2017*, Paris: OECD Publishing.
- OECD(2018), *The future of social protection: What works for non–standard workers?* Paris: OECD Publishing.
- OECD(2020), *Employment Outlook*, OECD.
- OECD(2020), *COVID–19: Protecting people and societies*, OECD.
- O’keefe, P., Caulfield, B., Brazil, W., & White, P. (2016). “The impacts of telecommuting in Dublin” *Research in Transportation Economics*, 57, 13–20.
- Olszewski, P., & Mokhtarian, P. (1994). “Telecommuting frequency and impacts for State of California employees” *Technological Forecasting and Social Change*, 45(3), 275–286.
- Perez, M. P., Sanchez, A. M., & de Luis Carnicer, M. P. (2002). “Benefits and barriers of telework: perception differences of human resources managers according to company’s operations strategy” *Technovation*, 22(12), 775–783.
- Perez, M. P., Sanchez, A. M., de Luis Carnicer, P., & Jimenez, M. J. V. (2004). “A technology acceptance model of innovation adoption: the case of teleworking” *European Journal of innovation management*.
- Pinsonneault, A., & Boisvert, M. (2001). “The impacts of telecommuting on organizations and individuals: A review of the literature” *Telecommuting and virtual offices: Issues and opportunities*, 163–185.
- Qvortrup, L. (1989). “The Nordic telecottages: community teleservice centres for rural regions” *Telecommunications Policy*, 13(1), 59–68.
- Rietveld, P. (2011). “Telework and the transition to lower energy use in transport: On the relevance of rebound effects” *Environmental Innovation and Societal Transitions*, 1(1), 146–151.
- Safirova, E., & Walls, M. (2004). *What have we learned from a recent survey of*

- teleworkers? Evaluating the 2002 SCAG Survey* (No. 1318–2016–103276).
- Sarbu, M. (2015). “Determinants of work-at-home arrangements for german employees” *Labour*, 29(4), 444–469.
- Sato, K., & Spinks, W. A. (2002). *Telework and crisis management in Japan*. In *Teleworking* (pp. 253–264). Routledge.
- Shin, J & Takenoshita, H. (2022). “Who can become a teleworker during the COVID–19 pandemic? Inequality structure and access to telework in Japan” *Sociological Theory and Methods* (forthcoming)
- Sener, I. N., & Bhat, C. R. (2011). “A copula–based sample selection model of telecommuting choice and frequency” *Environment and Planning A*, 43(1), 126–145.
- Scott, D. M., Dam, I., Paez, A., & Wilton, R. D. (2012). “Investigating the effects of social influence on the choice to telework” *Environment and Planning A*, 44(5), 1016–1031.
- Silva–C, A. (2019). “The attitude of managers toward telework, why is it so difficult to adopt it in organizations?” *Technology in Society*, 59, 101133.
- Stanworth, C. (1998). “Telework and the information age” *New technology, work and employment*, 13(1), 51–62.
- Tavares, A. I. (2017). “Telework and health effects review” *International Journal of Healthcare*, 3(2), 30.
- Thulin, E., Vilhelmson, B., & Johansson, M. (2019). New telework, time pressure, and time use control in everyday life. *Sustainability*, 11(11), 3067.
- Virick, M., DaSilva, N., & Arrington, K. (2010). “Moderators of the curvilinear relation between extent of telecommuting and job and life satisfaction: the role of performance outcome orientation and worker type” *Human relations*, 63(1), 137–154.
- Vilhelmson, B., & Thulin, E. (2016). “Who and where are the flexible workers? Exploring the current diffusion of telework in Sweden” *New Technology, Work and Employment*, 31(1), 77–96.
- Walls, M., Safirova, E., & Jiang, Y. (2007). “What drives telecommuting? Relative impact of worker demographics, employer characteristics, and job types” *Transportation Research Record*, 2010(1), 111–120.
- Welz, C., & Wolf, F. (2010). *Telework in the European union*. European foundation for the improvement of living and working conditions.
- Wellman, B., Salaff, J., Dimitrova, D., Garton, L., Gulia, M., & Haythornthwaite, C. (1996). “Computer networks as social networks: Collaborative work, telework, and virtual community” *Annual review of sociology*, 22(1), 213–238.

<부록>

[부록1] 코로나19 시기 배달노동의 작업 현실과 상황 - 독일

코로나 팬데믹 시대의 알고리즘적 작업 조정 및 노동자의 목소리 : 푸도라/리퍼란도의 사례를 중심으로 (Algorithmic work coordination and workers' voice in the COVID-19 pandemic: The case of Foodora/Lieferando)¹⁴⁾

코로나 19 팬데믹은 마치 돋보기를 사용하여 디지털 플랫폼 경제에 불을 놓는 것처럼 업무의 대립적 속성을 강화시켰다. 이러한 맥락에서, 본 논문은 알고리즘적 노동 조정의 통제에 대한 논리에 집중하였고, 질적 사례 연구 방식을 채택하였다. 온라인 플랫폼의 기술적 인프라가 노동자들의 저항을 저해하고 있는 상황 속에서, 본 연구는 일반적으로 프리랜서 고용이 발생하는 독일의 리퍼란도 (구 푸도라)의 사례를 탐구한다.

이러한 상황 속에서, 리퍼란도에서 시행한 알고리즘적 관리는 노사간 소통 부재를 야기하기 때문에 노동자들의 저항을 촉발시킨다는 결론이 도출되었다. 나아가 코로나19 팬데믹 시대에서는 제도화된 관계들이 고용주들에게 대항하는 세력으로 작용하여 고용주로 하여금 행동을 취하게 만든다.

1. 서론

디지털 플랫폼 경제, 특히 플랫폼 기반 배달 서비스는 코로나 19 팬데믹의 수혜를 받았다. 플랫폼은 일과 일상생활의 양면성과 관련이 되어 있기 때문에 더욱 중요해 지고 있다. 플랫폼 경제는 급격한 성장을 경험했고, 다양한 디지털 거래를 가능케하고 있다. 플랫폼의 기술적 기반과 다양한 생산자들이 낮은 비용으로 거래를 진행 및 확장시킬 수 있게 하는 능력은 '긱 경제'의 도래와 프리랜서 형태의 노동을 야기했다(De Stefano, 2016; Kuhn & Galloway, 2019; Healy, Pekarek & Vromen, 2020). 시간과 장소의 측면에서 유연한 고용 관계를 약속하며, 개별 노동자의 개인적인 책임을 증대시켰다. 이러한 새로운 인력은 업무 조정을 하는데 있어 디지털 플랫폼을 통한 웹 기반 소통에 의존한다(Huws, 2014; 2016).

14) Work Organisation, Labour & Globalisation , 2021, Vol. 15, No. 1 (2021), pp. 69-84

디지털 노동 플랫폼에 있어 핵심적인 특징은 관리 기능을 수행하는 알고리즘에 대한 의존이다. 한편으로는 플랫폼의 디지털 인프라를 '알고리즘적 관리'(Rosenblat & Stark, 2016), 즉 업무 조정과 행동의 측면에서 디지털 인력을 지휘하는, 현재 시행되고 있고 자동화된 메커니즘을 말하는 용어로 표현할 수 있다. 다른 한 편으로는 프리랜서 인력의 업무 환경이 불안정하고 착취적이라고 할 수 있으며, 이들의 성과가 이러한 알고리즘적 관리의 결과로 인해 항상 감시를 받고 있다고 말할 수 있다(van Doorn, 2017, 2020; Goods, Veen & Barratt, 2019; Kellogg, Valentine & Christin, 2020). 알고리즘이 업무를 모듈식 단위로 제공하기 때문에 특정 자격 요건이 필요한 것도 아니다. 그러나 생산자에게 있어서는 '개인 프리랜서' 또는 일이 있을 때마다 계약자로 고용이 되는 것을 의미한다(Healy, Nicholson & Pekarek, 2017; Huws et al., 2017). 따라서 우리가 종종 가정하곤 하는 인력의 자동화 및 연대 해체 효과에 대해(Wewer, 2016) 플랫폼 노동자들의 시위가 증가하는 것은 놀라운 일이 아니다. 특히 가장 많은 노동자의 저항이 발생하고 있는(Joyce et al., 2020) 음식 배달 및 택배 산업에 있어서는 더욱 그러하다.

이러한 양면적인 상황들을 모두 고려하여, 연구자는 본 논문에서 위치 기반 각 경제의 일부를 구성하고 있으며, 불안정한 업무 조건으로의 이동 트렌드가 가장 많이 가속화되고 있는 음식 배달 산업의 사례를 살펴보고자 한다(Duggan et al., 2020). 이 질적 사례 연구에서 연구자는 플랫폼 푸도라/리퍼란도라는 플랫폼의 알고리즘적 인프라에 초점을 맞추었다. 이 알고리즘적 인프라는 알고리즘 기반 및 표준화된 업무 조정을 통해 직원을 관리한다. 이는 업무 조건, 업무 관계, 통제 및 자율성, 공동 결정과 관련하여 기업과 노동자 간 여러 갈등이 존재할 수 있음을 보여준다. 특히 코로나 19 팬데믹 동안에는 직원들이 자신의 건강, 니즈, 이해를 보호하기 위해(강력한) 노동자 조합을 구성하여 대항하는 것이 필요하다.

2. 알고리즘적 업무 조정은 노동자의 목소리를 높인다

디지털 시장과 같은 플랫폼은 운영 중에 있는 회사들이 더 이상 생산 수단을 소유할 필요가 없는 비즈니스 모델을 수립한다. 생산 수단은 사용자들이 참여자로서 플랫폼 안으로 가져오기 때문이다. 이는 참가자 간 제품의 수요 및 공급을 조정하여 교환 비용을 낮추고(소위) 정보와 사회적 관계 간 대칭을 형성하게(Lehdonvirta, 2018) 해 주는 '린'(Srnicsek, 2017)이라는 형태의 플랫폼과 일치한다. 그러나 현실에서는 참가자들이 플랫폼에 대한 비용을 돈과 데

이터의 형태로, 두 번 지출하게 된다. 그렇기 때문에 플랫폼의 알고리즘적 인프라는 실제로 중앙 통제 당국인 것이며, 오직 플랫폼만이 모든 참여자로부터 데이터를 수집, 연결, 관리감 독할 수 있기 때문에(Slee, 2016; Frenken & Schor, 2017; Dijck, Poell & Waal, 2018; Duggan et al., 2020), 권력의 비대칭은 플랫폼이 중재자로서 역할을 할 때에 발생한다(van Doorn, 2020). 이는 즉 플랫폼 노동의 경우 플랫폼을 운영하는 회사와 플랫폼을 선호하는 생산자들 간 비대칭성이 두드러짐을 의미한다.

플랫폼은 자신들의 작업을 자기결정권이 있고, 독립적이며 유연하고, 특별한 자격요건이 필요하지 않다고 홍보하지만, 노동자는 자신들의 작업물을 가져와야 하며, 일이 있을 때마다 그 어떠한 고용 안전성 없이 계약자로 일을 한다(Healy et al., 2017; Schreyer & Schrape, 2018; Marrone & Finotto, 2019). 나아가 플랫폼은 위험을 노동자들에게 전가시킴으로써 자신들의 책임을 전가시키기도 한다. 이는 알고리즘을 디자인하여 제공하는 자들과 물리적으로 서비스를 운영하는 자들 간 격차를 발생시킨다. 알고리즘적 관리는 모듈식 유닛을 통해 전체적인 작업 흐름을 조정하기 때문에, 객관적인 것으로 보이는 추적 메커니즘을 활용하는, 인력 관리의 핵심적인 자원으로 작용한다. 따라서 노동자는 알고리즘과 그 운영 방식을 알 수 없다(Levermann, 2018; Wood et al., 2019; Goods et al., 2019).

더 나아가 플랫폼의 기술적 인프라는 '제한과 추천을 통해 노동자를 지휘하고, 기록 및 순위를 통해 평가하고, 대체 및 포상을 통해 노동자를 훈련시키기' 위해 알고리즘을 사용한다(Kellogg et al., 2020: 368). 다른 한 편으로, 이러한 방식들은 고용주에게 전체적인 업무 프로세스에 대한 실시간, 그리고 예측가능한 분석 결과를 제공하며, 회사로 하여금 순위 평가 및 게임화를 통해 정량적 및 규범적으로 인력을 평가 및 통제하게 한다(Vallas & Schor, 2020). 다른 한 편으로, 복잡한 참여자들의 행동에 대한 평가는 서비스 매력도를 보장하고 '행동 잉여(behavioural surplus)'(Zuboff, 2018: 279)를 발생시킨다. 이러한 이유에서 각 노동자의 자율성과 대행성은 제한적인 형태로 경험되게 된다(van Doorn, 2017; Kirchner & Schüßler, 2019; Schreyer, 2020). 따라서 플랫폼 노동자들은, 서비스 제공자로서 취약한 위치에 있는 것이다(van Doorn, 2017). '알고리즘 위'에 있는 노동자(알고리즘을 디자인했거나 그 작동 방식에 대한 통찰력을 가질 수 있는 이론적 가능성을 가진 사람들)과 '알고리즘 밑'에서 일하는 사람들(업무를 - 물리적으로- 수행하는 사람들) 간 격차가 있어 정보 비대칭성이 발생하는데, 이는 저항을 방해하며, 중앙화된 업무 공간 및 사회적 관계의 부재, 디지털 통제 메커니즘의 사용으로 인해 더욱 만연해진다(Marrone & Finotto, 2019). 더 나아가 알고리즘적 인프라는 '의존성을 형성하고 노동자 대행을 형성, 제한, 가능케 하는 규칙들을

결정한다'(Duggan et al., 2020).

플랫폼 노동이라는 맥락 하에서는 공동 행위를 조직하는 것이, 의심의 여지 없이 매우 복잡해진다. 업무의 세분화된 속성과 전통적인 고용 관계의 훼손은 이를 어렵게 하지만 불가능하게 만들지는 않는다. 그러한 사례는 승차 호출 또는 음식 배달 서비스에서 찾아볼 수 있다 (Tassinari & Maccarrone, 2020).

음식 배달 물류 부문에서 일하는 자전거 메신저의 경우, 2016년부터 업무 조건 및 보수 구조를 바꾸기 위한 라이더들의 초국가적, 조직적 저항이 있었다. 독일에서는 2017년부터 일부 노동조합은 택배 배달 기사들의 권리를 대변하기 위한 조직을 결성했다. 이러한 사건들은, 상기 문헌들에 나타난 통제 패러다임에 대한 빈번한(과도한) 강조에 반해, 플랫폼의 알고리즘적 관리는 택배 기사들의(초)국가적 및 자체적으로 조직되는 이니셔티브 및 연맹을 막을 수 없었다는 것을 보여준다. 이로써 택배 기사들은 공개적인 가시성을 통해 알고리즘의 규칙에 맞서는 힘을 확보했다(Giddens, 1997).

연구자는 노동자들이 모든 작업 활동에 대한 광범위한 감시로 인해 무기력해졌다고 알려진 데 반해, 알고리즘적 관리가 실제로 이러한 저항을 야기했다고 주장한다. 이는 노동자들이 이미 자신들 안에 저항하는 권력의 가능성을 갖추고 있기 때문이다. 권력은 모든 액션에 대하여 '일반적이기 때문에, 모든 의존성은 지배를 받고 있는 사람들에게도 일정량의 자원을 제공하며, 이는 즉 그들이 통치자의 활동에 어떻게 영향을 미칠 수 있는가와 연결된다'(Giddens, 1997: 67). 더 나아가 기술적 플랫폼은 다른 이들과 협동하고 협력하는 것을 용이하게 만든다(Arendt, 2017). 비록 가상 소통을 통해서일지라도 '적극적으로 나타나는 것'은 '공개적인 공동-세상'을 만들고 공동 활동을 통해 인간의 자유를 형성한다(Arendt, 2018: 62). 아렌트(2018)에 의거해, 연구자는 노동자들이 겪는 일상 생활의 문제와 개인적 우려에 대한 소통이 그들에게 공통성을 보여주었고, 이들은 그러한 공통성을 바탕으로 자신의 대행성을 형성했다. 이는 그러한 '나타남의 공간'에서의 액션이 항상 대행성을 갖춘 존재들을 마주하게 되기 때문이다. 또한 단순히 반응을 촉발시키는 것이 아니라, 독립적인 액션에 대한 영감을 불러일으키고, 이는 다른 행위자에게도 영향을 미친다(215).

코로나 19 팬데믹 기간 동안, 불안정한 업무 조건에 관한 노사간 마찰은 더욱 악화되었다. 인력을 위한 보호 장비 부족 및 그로 인한 감염의 위험, 업무 중 바이러스의 전파 등 새로운

문제들은 업무 인프라를 더욱 불안정하게 만들었다. 이러한 상황에서, 제도적으로 구성된 노동자 조직은 사용자에게 대해 적극적으로 반대하기 시작했고, 플랫폼 측에서의 안전 조치에 대한 보장을 요구했다.

3. 연구 방법

푸도라/리퍼란도에서 일하는 직 경제 노동자들에 대한 질적 사례 연구에 기반하여, 연구자는 한 편으로는 알고리즘적 인프라가 인력을 어떻게 관리하는지를 살펴보고, 다른 한 편으로는 노동자가 이에 대해 어떻게 대응하는지를 보았다. 본 연구는 다양한 데이터 출처로부터 자료를 받았는데, 여기에는 2014년부터 2021년까지 진행된 10개의 반정형화된 인터뷰(Lamnek & Krell, 2010), 질적 문서 분석(Wolff, 2009)이 포함되었다. 또한 웹사이트, 미디어 보고서, 연례 보고서, 채팅 포럼(N = 103)도 포함되었다. 반 구조화된 전문가 인터뷰는 16명을 대상으로 진행되었으며, 30분에서 200분이 소요되었다. 연구자가 진행한 10개의 인터뷰 중 2개의 인터뷰는 4명의 소위 '라이더'라고 불리는, 여러 등급의 오토바이 배달기사와 진행했고(2018) 하나는 3명의 라이더로 구성된 그룹(2020)과 진행했는데, 이들은 모두 같은 등급의 라이더였다. 데이터는 독일에 있는 세 개 도시에서 2017년 11월부터 2020년 10월까지 수집하였다.

처음에는 이러한 부문에 대한 접근이 어려웠다. 첫 번째 인터뷰는 연구자가 아는 사람을 통해서 진행할 수 있었다. 연구자가 인터뷰한 사람은 연구자에게 다른 사람들의 연락처를 주었다. 이러한 누증 시스템은 3개 도시 중 2개 도시에서 잘 진행이 되었다. 세 번째 도시에서는 공공 장소에서 대기하고 있던 노동자들과 대화를 나누면서 접근을 확보했다. 연구 유닛 선정은 최대한 광범위한 주제를 다룰 수 있도록 단계별로 진행했다. 연구 과정 중 16명을 여러 차례 인터뷰했다. 이들은 노동자들의 목소리를 더욱 명확히 내고, 단체교섭 절차에 있어 핵심적인 위치를 가졌거나 지금도 갖고 있는 사람들이었기 때문이다. 익명성을 보장하기 위해, 인터뷰 대상자들에게는 코드를 부여했다. 코드는 이들의 지위에 따라 부여되었다(3가지 지위가 존재하는데, 라이더, 라이더 캡틴(팀장), 그리고 시니어 라이더 캡틴(부서장)이 존재했다). 이는 연구자가 대화를 나누었던 노동조합 간부들에게도 적용되었다. 인터뷰 대상자 중 2명을 제외하고 모두가 남성이었는데, 이는 이러한 인력이 대체적으로 남성 지배적이라는 점을 일부 보여준다. 인터뷰 대상자는 모두 오토바이 배달 기사였으며, 8명은 이민자였다.

인터뷰 대상자는 각기 다른 지위를 갖고 있었다(8명은 라이더, 3명은 라이더 캡틴, 5명은 시니어 라이더 캡틴). 모든 인터뷰 대상자의 평균 연령은 23.4였으며, 연령 집단은 20에서 37세였다.

연구자는 모든 인터뷰를 직접 진행했으며, 답변을 영어로 번역했다. 10개의 인터뷰 중 7개는 면대면으로 현장에서 진행한 데 반해 3개의 인터뷰는 2020년에 전화 또는 화상으로 진행했다. 연구자는 프로토콜과 네터리브를 사용하여 모든 인터뷰를 작성했고, 그 기원에 대한 맥락과 조건에 대한 정보를 제공했다.

분석을 처음 시작했을 때, 처음 진행한 인터뷰(들)에서 도출된 다양한 주제 및 그 맥락을 현저화시켰고, 그 다음 헤드라인이라는 컨셉으로 번역했다(Glaser & Strauss, 1998). 데이터 수집 짜깁기 및 데이터 분석은 첫 번째 단계를 기반으로 진행되었으며, 오픈 코딩을 통한 귀납적 접근을 사용했다. 순차적 절차는 NVivo 코드를 범주화 하여 그룹화하고, 공통 주제를 생성하는 것으로 하였다. 이러한 오픈 코딩 범주화 시스템은 현재 진행 중인 오픈 코딩 시스템에 따라 지속적으로 수정되었다. 귀납적으로 개발된 범주화 시스템은 문헌에서 확인된 연역적 주제와 문서 분석을 통해 검증 및 차별화되었다. 분석 이후, 연구자는 문서 출처(웹사이트, 미디어 보고, 연례 보고서, 소셜 미디어 출처) 분석에 관한 정보를 담고 있는, 조직에 대한 사례 초상화를 만들었다. 그러나 이 샘플은 수치상으로 제한적이고 전체 인력을 대변한다고 할 수 없다.

4. 연구 결과

푸도라/리퍼란도는 고정 노동 시간 모델로 독일에서 택배 기사를 고용하기 때문에 자사가 직경제의 일부가 아니라고 주장한다(Knieps, 2021). 실제로 노동자들은 사회보험료의 적용을 받는다. 그럼에도 불구하고 개별 라이더의 업무 조건은 각 이코노미 모델과 같다. 알고리즘적 관리에 의한 거버넌스는 코로나19라는 극한 상황에서, 마치 돋보기 아래에서 드러나는 것처럼 기업가적 리스크가 변화하고 있다는 것을 보여준다.

1)기업

푸드라는 '볼로'라는 회사명으로 2014년 뮌헨에서 프리미엄 레스토랑 부문의 자전거 배달 서비스로 시작했다. 투자 회사인 로켓 인터넷이 '볼로'를 인수해서 2015년 봄에 '푸드라'로 회사명을 변경했고(Wirringhaus, 2015), 2015년 가을에 1,320만 유로에 딜리버리 히어로(로켓 인터넷이 30% 지분 보유)를 창업했다(Kyriasoglou, 2017). 딜리버리 히어로는 2018년 겨울에 독일 지부(Lieferheld, Pizza.de, Foodora Germany)를 네덜란드 경쟁업체인 테이크어웨이에 약 10억 유로로 매각되었다. 이러한 매각을 통해 딜리버리 히어로는 테이크어웨이의 주주가 되었다. 인수 후, 푸도라는 2019년 리퍼란도가 되었으며, 플랫폼에 연결된 독일 내 레스토랑 수를 약 18,000개로 늘리고, 음식 배달 부문의 시장 리더로서(임시) 해당 시장을 단독점했다. 연구자는 본 연구에서 이 회사를 언급할 때 푸도라/리퍼란도를 사용했는데, 이는 연구 과정 중 회사의 이름이 바뀌었다는 점을 반영하기 위해서이다. 네덜란드 그룹 테이크어웨이는 2020년 영국 경쟁사인 저스트잇을 인수하고, '저스트잇 테이크어웨이'로 개명했다.

푸드라/리퍼란도는 2020년 3월에 '상당히 많은 신규 레스토랑의 유입'을 기록했습니다(DPA, 2020). 이 해에 총 25,000개 이상의 새로운 레스토랑이 플랫폼에 접근한 것으로 추정되었다(Petter, 2020). 회사의 내부 대표들은 수천 개의 레스토랑 손실, 주문 및 판매 수치 붕괴를 말했지만(ibid.), 매출은 2019년 8천만 유로에서 2020년 1억 6천1백만 유로로 두 배 증가했다(Knieps, 2021). 경영진은 내부적으로 단시간 근무와 조기 휴가에 대해 논의했다. 그럼에도 불구하고 전 세계적으로 음식 배달 서비스는 코로나바이러스 팬데믹 기간 동안 성장해왔다(Chow, 2020). 푸도라/리퍼란도는 주문 건수가 전년 동기 대비 34% 증가했던 2020년 4월 이후, 팬데믹 상황으로부터 커다란 수혜를 입었다(Ciesilski et al., 2020). 또한 활성 사용자 수는 28% 증가하여 2020년에 1,200만 명을 기록했다. 이러한 고객들은 25억 유로에 해당하는 음식을 주문했는데, 이는 2019년에 비해 75% 증가한 것이다(Knieps, 2021). 리퍼란도에 의하면 플랫폼을 통한 주문 배달 중 7%만 라이더가 배달했다고 한다. 즉, 레스토랑은 여전히 자체 인력을 통해 주문의 93%를 배달하고 있다. 그럼에도 불구하고 이 서비스는 독일에서 여전히 수익성을 거두지 못하고 있다(Spinnler, 2021).

2) 고용주 기업으로서 푸도라/리퍼란도

푸드라/리퍼란도는 사업을 조정하기 위해 알고리즘으로 중재가 되는 플랫폼 구조에 의존하고 있으며, 이 인프라는 회사의 성공에 결정적인 영향을 미친다.

플랫폼 이면에 존재하는 알고리즘은 주문 및 배달의 품질을 지속적으로 개선하고 있습니다. 이러한 방식으로 저희는 주문 입력, 배달 또는 추적을 위한 기술을 레스토랑에 제공합니다. 동시에 저희는 고객이 선호하는 음식과 예상 배달 시간에 따라 적절한 레스토랑을 선택할 수 있도록 돕고 있습니다 [. . .] 그래서 저희 기술이 중요한 것입니다. 거리와 대기 시간이 짧을 때에는 저희만의 라이더를 보유하는 것이 가치가 있습니다. 수요를 예측하고 신속하게 대응할 수 있어야 합니다.(Schröder에서 인용한 CEO 외스트버그, 2016)

중앙적 논리 알고리즘은 회사의 핵심 기능이지만, 이는 참가자의 행동을 예측하기에 충분한 데이터를 얻을 수 있는 경우에만 '가치가 있는' 기능이다. 물론 다른 국가에서 개별 계약자들을 통해 사업을 운영하는 이유는 설명이 되지 않지만, 한 인터뷰 대상자가 제한한 바로 이 이유 때문에 푸도라는 독일 내에서 택배 기사를 고용하여 사업을 운영한 것이다(Tassinari & Maccarrone, 2020). 리퍼란도는 경쟁자의 문제를 분석하고, 시장 리더십을 확보하는 데 전략적인 이득을 거둘 수 있다는 것을 근거로 그 기능을 일부 이용하기로 결정을 한 이후, 그러한 특수성을 모방했다. 여기에는 자체 라이더 부대를 보유하는 것이 포함되었다:

리퍼란도는 시장을 지배 했고, 라이더 부대에 의존하고 있습니다. 리퍼란도의 자체 배달 인력은 이 회사의 핵심인 전술적, 전략적 요소가 됐어요.(시니어 라이더 캡틴 4, 2020).

푸도라/리퍼란도의 경우 주요 경쟁자인 영국 공급업체 딜리버루가 준독립적인 라이더를 고용하는 데 있어 어려움을 겪었다는 사실을 알고 있었기에, 자체적으로 라이더 인력을 보유하기로 결정한 것이었다. 나아가 회사만의 라이더가 있다는 것은 브랜드의 가시성을 보장해줄 뿐만 아니라 레스토랑들이 자체 배달 서비스를 제공하는 것을 저해하기도 했다. 라이더들은 다른 회사로 들어갈 때 직접 장비를 갖고 들어가야 했지만, 저스트잇테이크어웨이는 필요할 경우 라이더들에게 전기 자전거를 제공할뿐만 아니라 처음부터 시간당 10.50 유로를 지불할 것이라고 했다(푸도라는 최저 임금을 제공했다). 그러나 라이더는 자신의 스마트폰을 사용해야 했으며, 필요한 데이터의 양에 대한 비용을 지불해야 했다. 리퍼란도의 분석에 의하면, 푸도라가 겪은 한 가지 문제는 바로 푸도라가 모든 이해 대변 구조를 막을 수는 없었다는 것이다.

우리는 이제 리퍼란드에서 모든 것을 새롭게 다시 시작하고 있습니다. 하지만 이번에는 우리와 함께 싸우는 경영진이 함께 하죠.(시니어 라이더 캡틴 5, 2020)

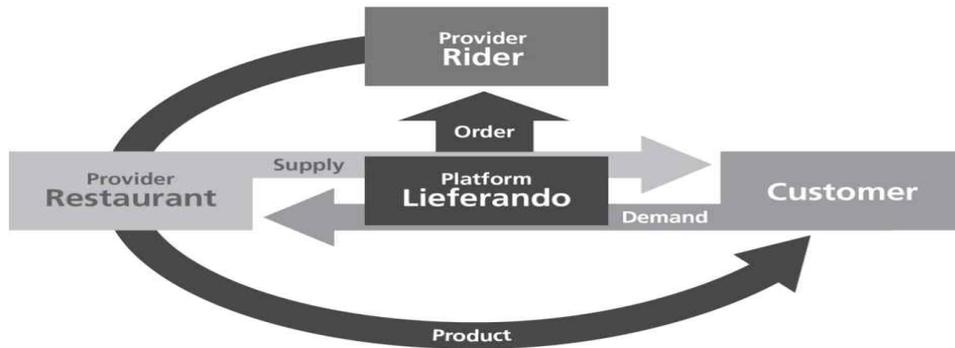
푸드라 독일은 저스트잇테이크어웨이의 매각 시점으로부터 2019년 초까지 독립적인 플랫폼으로 운영되었다. 한편, 리퍼란도는 푸도라 택배 기사들이 리퍼란드와 기존의 계약을 새로운 계약으로 전환하도록 설득하기 위해 노력했다. 이 부분에 대해서도 한 인터뷰 대상자가 말해주었는데, 그렇게 한 이유는 노동자 연맹이 푸도라와 리퍼란도의 노동자들의 이해를 대변하는 것을 막기 위한 것이었다. 표면적으로 리퍼란도는 전환된 계약으로 인해 임금이 높아지고, 업무 흐름이 더욱 원활해질 것이라고 주장했다. 그러나 리퍼란도는 이러한 전환의 일환으로 모든 공동 결정권을 없애고자 했다.

푸드라는 독일에서 지속적으로 개발되고 있는(또한 다른 국가에서도 계속 개발되고 있는) 독점적인 알고리즘을 사용했지만, 리퍼란도는 구글 파이어베이스의 오픈 소스 변형 버전을 사용한다. 따라서 두 가지 알고리즘의 백엔드는 다르지만, 프론트엔드의 택배 기사들과 레스토랑, 고객에게 있어서는 약간의 차이만이 존재할 뿐이다. 플랫폼 이면의 알고리즘은 해당 서비스를 제공하는 레스토랑을 위한 인프라를 제공한다. 고객은 자신이 원하는 음식을 요구하기 위해 플랫폼을 사용한다. 매칭이 성사되면 레스토랑(제안한 가격의 30%를 받는)과 고객(배송비 2.50 유로)은 리퍼란도에게 수수료를 지불한다(Schreyer, 2019).

현재 진행 중인 코로나 19 팬데믹과 2차 유행 기간 동안의(부분적) 폐쇄는 리퍼란도로 하여금 2020년 11월에 독일 내 레스토랑에 할인을 제공하게 만들었다. 플랫폼을 사용하기 위해 레스토랑은 수수료 13% 대신 9.75%를 지불해야 했다. 리퍼란도 택배 기사가 배달하는 경우, 플랫폼은 30%가 아닌 22.25%를 요구했다(Ciesilski et al., 2020).

그림 1은 플랫폼에서 수요와 공급이 성공적으로 매칭된 이후, 라이더가 어떻게 주문을 받는지를 도식화한 것이다. 레스토랑의 주소가 중점이 되고, 레스토랑에서 라이더가 음식을 받아서 앱을 사용하여 이를 확인한다. 그 다음 고객의 주소가 공개된다. 음식 배달 시 라이더가 앱을 사용하여 확인하는 절차가 필요하다. 그 이후, 라이더는 새로운 주문을 받거나 설정된 시작 지점으로 이동하여 주문을 기다린다.

[그림 1] 작업 과정



따라서 플랫폼 이면에 존재하는 알고리즘적 관리는 참가자를 위한 모든 활동을 모듈식 단위로, 합리적으로 설계했습니다. 알고리즘 관리는 '앱의 높은 사용성과 심플한 사용자 인터페이스'(라이더 4, 2018)를 기반으로 정보를 지원하는 동시에 라이더의 전체 업무 흐름을 용이하게 한다. 알고리즘 아래에서 작업한다는 것은 '가장 필요한 정보만 얻고 단계별로 작업'한다는 것을 의미한다(Rider 3, 2018). 그러나 이러한 정보의 비대칭은 전체 배달 절차에 대한 개요를 제공하지 않고, 기술적 지침에 의존할 수 밖에 없기 때문에, 노동자들에게 있어 항상 효율적인 것은 아니다. 이는 즉 노동자들이 가령 환경적인 여건들에 대해, 자신의 실질적인 지식을 작업 과정에 사용할 수 없음을 의미한다.

알고리즘적 관리의 중재적 위치는 주문 분배, 교대 근무 작업자에게 주문량 할당, 경로 계산, 주소 활성화, 노동자들의 성과 데이터 저장 및 소비자들의 선택에 관한 데이터 저장 등의 작업을 망라한다. 플랫폼의 기술적 인프라는 클릭, GPS 신호 및 속도와 같은 모든 노동자의 활동을 기록하고 저장한다. 한 인터뷰 대상자는 다음과 같이 말했다:

위치, 경로 및 시간을 조합해서 직원의 전체적인 프로필을 평가하고 생성할 수 있습니다. 또한 여러 라이더의 데이터를 계산해 볼 수 있기 때문에 자신이 작업 및 취약점이 어떤 것인지를 볼 수 있습니다(시니어 라이더 캡틴 4, 2020).

요약하면, 알고리즘적 관리 시스템은 정량적 측정을 통해 '인력에 대한 통제를 행사'(Shapiro, 2018)할 수 있게 한다. 직원들에게 있어, 앱 이면의 알고리즘은 블랙박스로 남아 있다. 행동 넛지 및 변동성 실시간 및 예측 분석에 기반한 스케줄링 프롬프트와 같은 이러한

'뉴' 노멀 '데이터 기반 원격 작업자 제어 기술(van Doorn, 2017)은 알고리즘적 관리 시스템이 전체적인 작업 프로세스를 '제한'하고 '추천'하고 있음을 보여준다(Kellogg et al., 2020). 기록 및 평가를 통한 근로자 평가는 보너스 시스템 또는 게임화를 통한 '보상' 및 교대 근무 예약에 대한 접근을 앞당기거나 지연시킨다는 측면에서 '교체'와 같은 규율 메커니즘으로 이어진다. 다음 섹션에서는 이러한 종류의 알고리즘적 거버넌스가 인력에 어떤 의미를 가지는지 조사해 보겠다.

3) 주문형 인력

인력 규모의 높은 변동성, 고용 관계에서의 일반적인 변동성, 업무의 세분화적 속성과 정기적인 회의 장소로서의 중앙집중식 업무 공간의 부재로 인해 노동의 과정에서 사회적 관계가 발전되기는 어렵다. 따라서 인터뷰 대상자의 관점에서 이와 관련된 알고리즘적 업무 조정이나 감시, 통제가 오랜 시간 동안 주요 문제로 간주되지 않았다는 점은 그리 놀라운 일이 아니다. 오히려 라이더들은 열악한 근무 조건과 플랫폼에 의한 전통적인 고용 의무의 회피에 대해 불평했다. 가장 큰 문제는 작업 장비의 부족이었다. 자신들이 대체적으로, 자발적으로 가져온 자전거와 차량이 마모되는 것 외에도 이들은 자신의 스마트 폰을 왜 사용해야 하는가를 묻는다. 앱을 작동시키는 데 필요한 데이터량을 구매해야 하는 것도 또 다른 심각한 문제였고, 이는 그 다음으로 커다란 문제였다. 이들의 임금이 너무 낮았기 때문이다. 푸도라와 리퍼란도의 또 다른 중요한 문제는, 인터뷰한 모든 라이더에게 일한 시간에 대한 임금을 지불하지 않았다는 것이다:

그러니까, 고용주는 거기서 '진짜'로 한 일이라고 생각되는 것에 대해서만 비용을 지불하려고 합니다. 오로지 배달인 것이죠. 배달, 그게 전부입니다. 직원으로서 받아야 할 휴일, 병가, 그리고 기타 혜택과 관련하여 지속적으로 문제가 있어 왔습니다.(라이더 2, 2018)

알고리즘적 관리 시스템은 작업 프로세스를 정의하고, 이를 모듈 유닛으로 제한한다. 정량적이고 표준화된 측정만을 관찰하기 때문이다. 이는 즉, HR 부서가 그 어떠한 질적 문제에 대해서도 책임을 가져야 한다는 것을 의미한다. 그러나 해당 위치에 상근 직원이 존재하는 사무실은 없다. 시설은 특정 근무 시간에만 운영된다. 따라서 플랫폼과 작업자 간의 거의 모든 소통은 앱을 통해 이루어집니다. 한 인터뷰 대상자는 그렇게 하는 것이 소통을 관리하는 데 도움이 된다고 했다:

소통은 현대적인 소통수단으로 제한되고 있다고 [HR 부서가] 말했습니다. 즉, 대면이 아니라 디지털을 통해서만 소통이 가능한 것입니다.(라이더 캡틴 1, 2018)

리퍼란도는 가령 질병 보고, 사고, 휴가 또는 기타 다른 사항에 대해 문제를 제기할 것인지 말 것인지 등 라이더가 자신이 가진 문제에 대한 카테고리를 먼저 분류해야 하는 티켓 시스템을 시행했다. 이에 대해 답을 거둔다고 해도, 결국에는 회사의 그 어느 누구도 책임을 지지 않는다는 것이 일반적이었다. 한 인터뷰 대상자는 다음과 같이 말했다:

라이더도 마치 고객처럼 취급됩니다. 인사부에 티켓을 전달합니다. 그리고 나서는 회사에서 제외됩니다. 원격으로만 제어하려 합니다. 휴대폰 데이터를 전달해야 하는데, 고객도 그렇게 합니다.(시니어 라이더 캡틴 5, 2020)

티켓 시스템을 통한 요청의 80%만 응답을 받는다. 응답률을 책임지는 HR 직원들은 책임감을 분산시키고 있다. 일부 노동자 연맹이 티켓 시스템을 없애기 위해 법적 조치를 취하는 것도 바로 이 때문이다. 추가적인 문제는 교대 근무 평가와 불완전한 지불과 관련이 있다. 어떤 노조 조합원은 특히 이민의 배경이 있는 사람들에게 이런 일이 빈번하게 발생한다고 말했다.

단순히 말하면, 기업가의 위험이 직원에게 전가되는 것입니다 [. . .] 또한 부정적인 인적 자원 정책입니다. 그래서 항상 의심을 가진 채로 대화에 임하게 됩니다. 가령 자신의 교대 근무 평가에 대해 논의를 할 때 말입니다. 그 다음에는 '그게 요점인가요, 또는 그가 우리를 속인 게 아닌가요' 라고 합니다 (라이더 캡틴 3, 2018)

오토바이 배달 기사와 HR 부서 간 중앙집중적 및 비인간화된 소통은 결국 개별 라이더들이 전체 임금을 받기 어렵게 만든다. 무급 노동의 다양한 측면과 관련된 차이도 광범위하다. 일례로, 모든 라이더가 정규직 계약을 맺고 있는 것이 아니다. 따라서 제한된 근무 시간으로 인해 가방이나 브랜드 의류와 같은 새 장비를 픽업하는 것은 문제가 된다. 또한 교대 후 자전거 정비 또는 교대 중 사고는 부분적으로 무급인 것이라고 할 수 있다.

누군가 사고를 당한 경우, 정확히 분 단위로까지 기록이 되지만 라이더가 사고 보고서를 작성하는 시간

은 더 이상 근무 시간으로 계산되지 않습니다.(라이더 5, 2018)

수많은 분쟁 이후, 푸도라/리퍼란도는 매월 마모에 대한 비용을 지급하고 있다. 그러나 이러한 무급 노동시간은 이러한 '질적 데이터'를 모니터링하지 않는 알고리즘적 관리 시스템에 기록되지 않기 때문에, 재해 보고서 작성이나 교대 근무 예약과 같은 문제는 노동자와 고용주 간 지속적으로 논란이 되고 있다.

이러한 모든 관행을 종합해 보면, 고용주로서의 플랫폼이 기업가의 위험을 노동자들에게 전가하는 그림이 명확하게 보인다. 이러한 전가는 개별 노동자의 위치를 불안정하게 만든다 (Leonardi et al., 2019). 전반적으로 문제 상황으로 보고된 것들은, 한편으로는 노동 기반 시설이 얼마나 불안정한지를 나타내고, 다른 한편으로는 근로자와 고용주 간 이해 갈등이 얼마나 명확해지고 있는지를 보여주며, 이러한 관행에 대한 저항이 대두되고 있다는 것을 보여준다. 따라서 연구자는 알고리즘적 관리 시스템이 데이터를 수집하고 노동자에 대한 사회적 지식을 생산하여 노동자에 대한 지배력을 제공하지만, 여기에 저항을 원천적으로 막는 능력은 없다고 본다. 반대로, 엄격한 통제 메커니즘과 무급 노동 또는 노동 안정 서비스와 관련된 문제에 관하여 직접적으로 소통할 수 있는 조치가 없기 때문에 조직화를 용이하게 만든다고 주장한다.

4) 노동자의 목소리

중앙화된 작업장이 없음에도 불구하고, 푸도라 및 딜리버루, 기타 플랫폼 기반 기업에 소속된 자전거 메신저들의 국제적, 초국적, 국가적 및 지역적 집회와 고용 구조의 높은 변동성, 일반적인 전반적 불안정성, 집단적 정체성과 목소리 형성의 어려움은 2016년부터 확산되고 있었다. 이러한 것들은 영국의 여러 도시에서 시작되어 대중의 관심을 상당히 많이 받았다 (Tassinari & Maccarrone, 2020). 나아가 이탈리아의 경우 토리노에서 푸도라의 배달 기사들의 저항이 있었다(Marrone & Finotto, 2019). 동시에 딜리버루와 푸도라의 노동자들은 베를린에서 시위를 벌였다.(Degner & Kocher, 2018).

이러한 모든 집회는 노동 조건과 보수 구조의 개선을 요구한다는 데 공통점이 있었다. 또한 모든 노동자가 장비를 직접 가져와야 한다는 점, 질문에 대한 답을 얻기 위한 사람들 간 직

접적인 연락, 고용 구조의 불안정성을 비판했다. 2016년 가을, 이러한 캠페인의 대표자들은 빌바오에서 열린 컨퍼런스에 모였다. 이 컨퍼런스에서 8개의 국제 풀뿌리 노동조합은 국제적 협력을 결성하고, 배달 노동자의 권리에 대한 인식 제고를 위해 #deliverunion 캠페인을 설립했다.

연구에 의하면, 시위가 일어난 이유는 자전거 메신저들이 자신의 일상 속 고민을 표현하고 공유할 수 있는 방법을 찾았기 때문이다. 가상 의사 소통을 통해 이들은 모두 비슷한 문제로 인해 영향을 받는 것으로 나타났다:

라이더들이 모여 있는 WhatsApp 그룹이 있었습니다. 문제에 대해 많은 논의가 있었고, 불만이 많았습니다. 저희는 업무 조건을 개선하고 핵심적인 질문을 제기하는 사람들과 함께 최초로 커뮤니티를 만들었습니다. 대답을 구해야 할 더 많은 질문이 생겨났습니다. 일반적인 노동자 연맹에서 수행하는 일들에 대한 의논도 있었습니다.(라이더 캡틴 2, 2018)

이러한 최초의 조직 결성은 개인적인 실망감을 갖춘 사람들의 커뮤니티로 이어졌고, 그러한 실망감은 눈덩이처럼 커졌다. 모두가 공동으로 겪고 있는 어려움을 명확히 했고, 요구를 공식화했으며, 연대와 공유된 정체성을 구축했습니다.

그 이유는 사람들이 모여서 행동할 때 비로소 힘이 생기기 때문이다. 그 정당성은 그룹이 각각의 경우 설정한 목표와 목적에 근거할 뿐만 아니라 그룹의 결성과 일치되는 권력의 기원으로부터 비롯된다.(Arendt, 2017: 53)

이러한 부분은 면접 대상자 중 한 명의 말에도 나타나 있다.

저에게 있어 결정적인 이유는 바로 여기에서는 비판만 가지고 아무것도 할 수 없었기 때문입니다. 이용당하고 착취당하지만 그 대가로 아무 것도 받을 수가 없습니다. 그리고 다른 사람들도 그렇게 생각했습니다. 어떻게 그렇게 됐는지도 모르겠고, 의무와 처벌은 더더욱 많아지지만, 그 대가로 받는 것은 없습니다.(시니어 라이더 캡틴 4, 2020)

2017년부터 일부 자전거 메신저는 독일에서(기본적인) 노동조합과의 모임을 마련하고 있었다. #deliverunion 캠페인 하에 택배 기사와 노동 조합 Ver.di(서비스 노동 조합)과 FAU(자

유 노동 조합 연맹), NGG(식품, 케이터링 및 럭셔리 제품 노동 조합)는 요구 목록을 작성하고 회사 본사 앞에서의 공개적인 행동을 통해 이를 강조했다(Degner & Kocher, 2018). 요구 목록에는 제공되어야 할 작업 장비, 작업 안전 개선, 자전거 수리 제공 등이 포함되었다. 또한 교대 근무 배분과 근로시간 청구 절차의 투명성을 요구했다. 이들은 장기적 목표로 단체 협약을 위해 노력하고 있었다.

딜리버루는 어떤 행동에도 반응하지 않고 협상을 완전히 거부했지만, 독일의 푸도라는 최소한 노동 조합과의 부문 별 협상에 참여함으로써 '사회적 파트너십'의 정신으로 행동한다는 인상을 주었다. 베를린 자유노조(Free Workers Union Berlin)와 푸도라 간의 1차 협상을 통해서 푸도라의 모회사인 딜리버리 히어로의 기업공개 직전에 요구사항의 일부를 부분적으로 이행하겠다는 의사를 얻어낼 수 있었다. 그러나 2차 협상 이후, 베를린 자유노조(AU)는 회사 측에서 기대하는 구체적인 개선 사항이 없으며 협상 결렬을 선언했다(FAU, 2017).

또한 푸도라는 독일의 작업 현장에서 집단 이익 대변에 대해 적대적이었다. 푸도라는 2017년에 노조 설립 시도를 여러 차례 막았다. 플랫폼에서 사용한 전략 중 일부에는 노조의 설립을 중단하기 위해 근로자의 기간제 계약을 갱신하지 않는 것도 있었다.(라이더들은 해고 통보를 받지 않았고 앱에 대한 접근이 거부되었을 때에야 비로소 해고되었다는 사실을 깨달았다.) 또한 대부분의 기사들이 일을 하고 있는 일요일에 선거 모임 일정을 잡았다. 2018년 말까지 34개의 잠재적 위치 중 2개의 노조만 결성되었다. 그럼에도 불구하고 근로법 47(1)은 회사가 여러 사업장에 여러 개의 노조를 두고 있는 경우에는 중앙 노조를 설치해야 한다고 규정하고 있다. 그래서 이들은 회사 전체에 영향을 미치고, 현장에 있는 개별 노조가 처리할 수 없는 문제를 처리할 책임을 가진 일반 노조를 설립했습니다. 2020년까지 36개 현장 중 6개 현장에 노조가 설치되었다.

이러한 공동 결정 구조를 리퍼란도로 이전하는 일은 어려웠다. 푸도라를 인수한 후 리퍼란도는 노조가 있는 회사의 직원들에게 압력을 가하고, 거의 모든 직원을 강제로 퇴사시켰다. 그리고 노조가 없는 리퍼란도 회사에서 다시 고용하는 방식을 취했다. 그러나 푸도라 노조 회원은 이러한 관행을 금지시키기 위해 소송을 벌였다. 그 이후 리퍼란도는 한 도시에 두 회사를 두는 이 전략을 포기했다. 현재 2020년 10월부터 6개 노조 모두가 모든 직원을 관리하고 있다.

그럼에도 불구하고 이 플랫폼은 여전히 노조를 무시하고, 앞서 설명한 것과 같은 지연 전술을 사용하려 하고 있다. 그러나 코로나 19 팬데믹은 노동자들에게 있어 노조의 일들을 더욱 중요하게 만들었다. 그 이유는, 리퍼란도의 주장과는 반대로, 택배 기사가 보호 장비를 갖추지 못하고 있고, 이미 불안정한 노동 인프라가 악화되었기 때문이다. 2020년 3월 중순까지 라이더는 약속된 위생 장비(항균 손 소독제, 마스크 및 장갑)도, 안전 교육도 받지 못했다(다양한 일반적인 회람 이메일 외에)(Wachter, 2020). 한 라이더는 다음과 같이 말했다:

리퍼란도에서 코로나 19로부터 자신을 보호하기 위해서는 직접 자신을 위한 액션을 취해야 합니다(라이더 2020, Petter에서 인용, 2020)

HR 부서와 직접 의사 소통할 수 있는 가능성이 거의 없기 때문에, 팬데믹 시대에서의 인력 분산은 개개인들에 있어 커다란 문제이지만, 2020년 4월, 일반 노조가 리퍼란도 직원 모두에 관한 이러한 문제들을 다루게 되었다.

벌써 4월이 되었고, 저는 제 손으로 모든 일을 처리했어요. 저는 '마스크는 어디 있고, 무슨 일이 일어나고 있는 겁니까?'하고 물었습니다. 아무도 무엇을 해야 할지 몰랐습니다. 그들은 항상 '우리가 하고 있어요. 시간이 조금 더 걸릴 것입니다'라고 했고, 저는 '현재의 대책은 무엇입니까?'라고 물었으며, 저희 [노조]는 언론에 제보를하기로 결정했어요.(시니어 라이더 캡틴 5, 2020)

당시 식당들은 매장 내 식사를 허용하지 않았고, 포장만 가능했기 때문에 보호 장비 외에 화장실과 세면시설이 부족한 것도 문제였다. 이는 반복적으로 거론되는 문제였지만, 회사는 이를 제대로 처리하지 않았다. 'Liefern am Limit' 연맹은 2020년 4월 말에 라이더를 위한 소독제, 보호복, 더 나은 근무 조건을 요구하는 청원을 개시했지만 목표인 15,000명을 아깝게도 달성하지 못했다. 그러나 대중의 참여로 인해 리퍼란도는 조치를 일부 취할 수 밖에 없었고, 운전자에게 마스크를 제공했다. 그러나 인터뷰 대상자들에 따르면, 이는 플랫폼이 부정적인 평판을 두려워했기 때문이라고 한다.

우리 직원 중 한 명이 바이러스에 감염되어 고객이나 식당 직원을 감염시키면 어쩌나 하는 두려움이 있었습니다. 감염 사슬의 꼬리가 거기에 있었던 거죠.(라이더 7, 2020)

노동자의 목소리로 작용한 제도적 이해관계 대변과 노동자의 항의(특히 가상 채팅방)가 없

었다면, 안전 조치는 여전히 개개인이 해결해야 하는 문제로 남았을 가능성이 매우 높아 보인다. 그러나 제도화된 형태의 공동 결정은 플랫폼이 산업 안전 조치를 취하게 만들었다. 또한 오늘날처럼 실존적 위협의 시기에, 언론 제보 또는 법원 소송으로 가졌다는 위협 없이, 갈등이 오랫동안(너무 오래) 지속되지 않게 만들었다. 노동자들의 끊임없는 조직, 이들의 초지역적 네트워킹과 소통은 고용주에 대한 균형추 역할을 했으며, 팬데믹 시기에 고용주 측으로 하여금 조치를 취하게 했다.

5. 결론

본 논문은 알고리즘적 관리 구조가 불안정한 근무 조건에서 일하는 프리랜서 인력의 저항을 방지하거나 촉진할 수 있는지를 살펴 보았고, 어떻게 작동하는지를 조사했다(van Doorn, 2020; Duggan et al., 2020; Kirchner & Schübler, 2019).

푸도라/리퍼란도는 자신들이 각 경제의 일부가 아니라고 주장한다. 그러나 두 회사 모두 포괄적인 알고리즘 정량화를 통해 규제 격차를 이용하고 있으며, 직무별 인력 조정과 모든 작업 프로세스에 대한 높은 수준의 통제를 시행하고 있다. 이 시스템은 기업가의 위험을 개별 라이더에게 전가하는 것을 선호하며, 고용주의 의무를 회피하려는 플랫폼의 노력을 반영하고 있다.

직원의 이익을 도모하기 위한 이러한 어려운 출발 조건에도 불구하고, 플랫폼의 기술 인프라는 권력 불균형으로부터 비롯되는 집단 조직의 가능성을 수반한다. 알고리즘적 관리는 엄격한 통제 시스템을 행사하지만 표준화된 프레임워크 내에서만 반응하게 되어 있다. 제한적이고 중앙집중적이며 개인화되지 않은 사람들 간 소통은 근로자(및 노조) 간 불만을 야기한다. 그 이유는 문제가 해결되지 않거나 문제가 해결되더라도 지연이 되기 때문이다. 이러한 지연 전술은 고용주의 일반적인 특성이다. 따라서 플랫폼 아키텍처에 내재된 특성이 실질적으로는 노동자들을 한 데 모으는 프로세스를 가속화한다고 할 수 있다. 소통의 범위가 제한되어 있기 때문이다. 노동자들은 가상으로 만나 아이디어를 교환했고, 직접 무브먼트를 조직해서 자신의 불만을 하나로 모았다. 이러한 무브먼트는 회사에 대한 불만을 공개적으로 토로하고, 더 많은 권리와 인정을 요구했다.

작업 현장에서의 노조 설립과 그들이 참여한 초지역 및 국제 협회가 성공적으로 설립된 것을 보면, 온라인 기술은 단순히 통제와 권력만을 증진시킬뿐만 아니라 노동자들이 같은 생각을 하는 사람들과 연결되고, 소통을 유지하고, 고용주에 대한 균형추를 형성할 수 있는 가능성을 열어 준다. 저항력을 확립하는 것은 힘들고, 그 규모가 작을 수 있지만 상당히 효과적이다. 특히 코로나 19 팬데믹의 사례에서 알 수 있듯, 그러한 균형추가 없었다면 불안정한 근무 조건은 훨씬 더 위태로웠을 것이다. 언론 조치와 시위가 없었다면, 플랫폼은 노동자들에게 최소한의 보호 장비를 제공하기 위해(또는 최소한 그렇게 빠르게는) 자체적으로 움직이지 않았을 것이다 .

[부록 2] 코로나19 시기 안전한 일터 복귀 교섭 요구 사례¹⁵⁾

NewsGuild of New York 사례를 통해 보는 단계적 일상회복 국면에서 노조가 안전한 일터를 지키는 방법, 단계적 일상회복, 위드코로나, 코로나19, 원격근무, 재택근무, 작업장 안전보건, 단체 교섭

직장 내 코로나19 감염 위험은 경영진이 일방적으로 시행한, 안전하지 못한 조치로 인해 더 악화되는 경우가 많다. 예방 접종이 이루어지고 있으나, 미접종자와 돌파감염 등을 생각한다면 여전히 코로나19의 위험은 분명하게 남아있다.

이러한 가운데 백신 의무화는 고용주가 제공할 수 있는 유일한 보호 수단이 될 수 없다. 실내 공간에서의 작업자 안전은 마스크 착용·물리적 거리두기·순환근무(shift rotation)·적절한 환기, 그리고 (가능할 경우) 직장에서 자발적으로 시간을 보낼 수 있도록 하는 다층적인 접근법이 필요하다.

전미산업안전보건위원회(The National Council for Occupational Safety and Health, COSH)는 바이든의 백신 명령을 두고 “적기를 놓쳤다.”고 평가했으며, 고용주들에게 코로나19 예방 계획을 노동자들과 협의하여 마련하도록 요구했다. 노조는 모든 고용주가 할 수 있는 모든 방안을 실행할 것을 요구하기 위해 집단적인 힘을 사용해야 한다. 이를 통해 직장에 있는 모든 사람을 보호할 수 있으며, 나아가 이들의 가족과 지역사회도 보호할 수 있을 것이다.

□ 이야기를 꺼내라(TALK ABOUT IT)

15) 이 자료는 Susan DeCarava & Chris Brooks(2011), “Steward's Corner: How to Bargain for a Healthy and Safe Return to the Workplace”, LABOR NOTES(2021.10.30.)을 번역한 것임.

백신과 마스크에 대해서 이야기를 꺼내는 것이 어려울 수 있으나, 노조 간부는 이 어려운 대화를 마냥 꺼려서는 안 된다. 일부 조합원들은 백신 접종과 마스크 착용에 대해서 잘못된 의심을 하고 있다. 이러한 우려를 해소하고 두려움을 떨쳐낼 수 있는 방법은, 그것을 숨기거나 비웃는 게 아니라 고민을 이야기하고 듣는 것이다. 안전한 일터의 상에 대해 합의된 비전을 가지고, 동료들을 단결시키고, 협상 테이블에서 이를 얻어내기 위해 싸워야 한다.

언론노조인 NewsGuild of New York에서는 산업안전 및 보건 전문가들과 회의를 개최해, 델타 변이의 위험성을 공유하고 백신과 환기 및 여과 시스템에 대한 질문들에 답변하고 있다. 집행위원회는, 단계적 접근을 통해 백신 의무화를 지지하는 결의안을 통과시켰다. 결의안을 통과시킬 수 있었던 자원들을 몇 가지 소개한다.

□ 단체교섭

직장으로의 복귀는 필수적인 교섭 대상이다. 새로운 교섭이 완료될 때까지 고용주는 원격 근무를 포함한 기존 고용 조건을 유지해야 한다. 사측은 노조와 협상하지 않은 채 조합원들을 직장으로 복귀시킬 수 없다. 노조는 단편적으로 교섭하지 않아도 된다. 직장 복귀에 대한 합의는 교섭 자체가 비준될 때까지 효력이 발생하지 않는다. 만약 사측이 빠른 직장 복귀를 원한다면, 다른 교섭 안건에 대해서도 긴밀하고 시급하게 협상에 응해야 한다. 만약 당신과 동료들이 원격으로 일하다가 갑자기 고용주가 “그 시절은 끝났다.”고 알린다면, 당신은 어떻게 할 것인가?

□ 캠페인 확대

① 조사 및 공감대 형성

동료들을 대상으로 설문 조사를 하거나, 혹은 가벼운 대화를 해라. 설문조사를 통해 대화를 시작할 수 있기 때문이다. 동료들에게 코로나19가 그들에게 어떤 영향을, 어떻게 미쳤는지 질문해라. 이러한 질문들은 공감대를 형성할 수 있다. 그리고, 안전보건 전문가를 초빙해 디

지털 공간을 마련하고, 감염병과 백신에 대한 정보를 발표하고 질문에 답해라.

동료들에게 건넬 수 있는 질문

- 원격 작업은 얼마나 생산적입니까?
- 예방접종을 하지 못하는 아이나, 면역력이 약한 환자와 함께 살고 있습니까?
- 다시 출근하는 것에 대해 어떤 두려움이나 걱정이 있나요?

② 고용주에게 정보 요구하기

NewsGuild of New York 전문가들과 협력해 고용주들에게 요청할 정보들을 개발했다. 그 내용은 아래와 같다. 가능한 많은 동료를 협상에 참여하도록 하고, 확보된 정보를 공유하는 것이 필요했다. NewsGuild of New York은 코로나19가 노동자 개인에게 어떤 영향을 미쳤는지, 왜 노조의 교섭을 지지하는지에 대해 이야기를 하도록 장려했다.

고용주에게 요구할 수 있는 정보

- 회사는 어떻게, 왜 이 날짜로 복귀를 결정했는가? 어떤 전문가들의 의견에 근거한 것인가?
- 직장에는 어떤 환기 및 여과 시스템이 설치되어 있는가? 건물 안에서 공기가 어떻게 순환되는지 분석한 바 있는가?
- 직원뿐 아니라 출입하는 모든 사람들의 예방접종 상태를 파악할 것인가? 마스크가 필요한가? 누가 마스크 착용과 백신 접종을 요구할 것인가?
- 건물 내 확진자가 발생한다면 어떻게 될 것인가?
- 로비나 엘리베이터, 화장실에서의 주의사항은 무엇인가?
- 사무실은 얼마나 자주 청소되며, 어떤 화학물질이 사용되는가?
- 고용주는 델타 변이에 어떻게 대응할 계획인가?

□ 교섭안

아래 내용은 보건 및 안전 전문가와 협의하여 작성한, NewsGuild of New York의 교섭요구안이다.

NewsGuild of New York 교섭요구안

1. 고용주는 직원의 안전이 최우선이라는 것에 공식적으로 동의한다.

- 직원들이 원격으로 일할 수 있는 재량권을 갖도록 한다. 원격으로 일할 수 없는 경우, 다른 완화 조치가 필요하다.
 - 원격근무 전환 기준을 마련한다
2. 회사는 노조가 선정한 보건 및 안전 전문가를 고용해 작업장을 분석하고, 다음과 같은 기준에 부합하도록 한다
- MERV-13 또는 그에 준한 필터를 사용해 환기 시스템을 작동시킨다
 - 필요에 따라 HEPA 필터가 장착된 공기 청정기를 설치한다
 - 각각의 밀폐된 공간은 10분마다 환기를 할 수 있도록 한다
 - 백신접종 증명은 종교적 신념이나 건강상 문제를 가진 경우를 제외하고, 관리자를 포함한 모든 직원들에게 요구된다.
 - 직장 복귀가 의무화되면, 코로나19에 감염된 모든 직원은 직장에서 감염된 것으로 간주된다.
 - 재택근무에 드는 추가 비용(전기, 인터넷, 기타 필요한 장비)을 지원한다
 - 유급병가
 - 고용주는 중앙정부 및 지방정부의 법규를 준수한다
3. 안전 및 보건위원회 구성
- 최소 2/3은 노조가 추천한 비감독직 직원으로 구성되어야 한다
 - 필수 월례 회의 준비를 위해 한달에 하루 위원회 일에 전념한다
 - 위원회 위원들은 노조가 선정하고, 회사가 비용을 지불한 교육을 매년 35시간 이수한다.
 - 위원회는 직장의 상황을 모니터링하고, 문제를 파악하며, 해결책을 제시할 권한을 갖는다.

□ 유의할 것

노조는 고용주가 작업장 안전을 위한 실질적인 조치를 취하는 대신, 하나하나한 조치를 취하며 그것으로 의무를 다한 것처럼 여기는 “위생 극장(hygiene theater)”을 경계해야 한다.

- 체온 검사 및 증상 보고 앱: 무증상자 식별에 도움이 되지 않는다
- 플라스틱 파티션: 공기 중에 떠다니는 바이러스를 막는 데 아무런 도움이 되지 않으며, 심지어 공기 흐름을 방해할 수 있다
- 표면 세척: 바이러스가 표면을 통해 전염된다는 것은 입증되지 않았으며, 산업용 세척제는 흡입 시 위험할 수 있다.

[부록3] 코로나19 시기 주요 국가의 산업별 노동 의제

1) 독일 베르디(ver.di)와 광업화학에너지노조(IG BCE) 주요 의제

(1)독일 베르디(ver.di) 주요 의제와 활동

○ 재택근무 비용(2021. 06. 08.)¹⁶⁾

- 베르디는 코로나 위기 동안 보험사, 은행, 출판사 등의 업계가 비용절감 수단으로서 재택근무를 발견했다는 것에 주목함. 예를 들어 Allianz는 직원의 40% 이상이 향후 집이나 모바일에서 근무하게 될 것으로 예상함. 재택근무를 수월하게 시행할 수 있는 고용주는 임대비, 냉난방, 가구 혹은 사무기구 등의 비용 절감을 위해 재택근무를 남용할 가능성이 드러남. 이에 베르디는 재택근무는 고용주의 명령에 의해서가 아니라 반드시 자발적이어야 하며, 사무실의 업무공간은 언제라도 복귀할 수 있도록 남아 있어야 한다고 주장함. 또한 재택근무를 포함한 모바일 업무 도입에 대해 명확한 법적 규정과 회사의 공동 결정권 확대를 요구함.
- 연방 노동부의 연구에 따르면 노동자의 약 90%가 팬데믹 이후에도 일주일에 며칠 동안 집에서 일할 수 있기를 원하지만, 오랫동안 재택근무를 한 사람들은 직장 출근을 다시 원하는 것으로 조사됨. 이러한 재택근무와 모바일 근무의 다면성은 향후 단체 교섭 시 반드시 이슈가 될 것이며, 베르디는 임직원이 원할 경우 단체협약으로 모바일 근무 및 재택근무에 관한 규정을 수립하기로 함.
- 독일의 모바일 근무법(Mobile Arbeit-Gesetz; MAG) 초안에 따르면 고용주는 향후 재택근무 및 이동 중 근무 시간을 완전히 기록해야 함. 고용주 협회는 이것이 재택·모바일 근무의 “의도된 유연성”과 모순된다며, 근무시간 기록의무에 대해 비판적임. 하지만 브뤼셀에 있는 유럽 사법 재판소는 이미 2019년 중반 고용주가 직원의 근무 시간을 체계적이고 정확하게 기록해야 한다고 판결했으며 이것에는 더 이상 "여부"가 있을 수 없음.

16) 베르디 연방집행위원회에서 단체교섭 정책부를 이끄는 Norbert Reuter(60)는 2021년 6월 8일 슈피겔과의 인터뷰에서 팬데믹 이후의 재택근무에 대한 베르디의 입장을 밝힘. 그에 따르면 업무를 홈 오피스로 옮기는 것은 근본적으로 새로운 발전이 아니며, 이미 코로나 발생 전인 2018년부터 베르디는 일반 근로 협의회와 모바일 근무 협약을 체결했음. <https://www.spiegel.de/karriere/homeoffice-verdi-fordert-finanzielle-entschaedigung-fuer-nutzung-der-eigenen-wohnung-a-270cf19c-634d-4a3a-bf17-e45fdb6c902> (2021.06.09. 검색)

- 또한 고용주는 직원이 재택근무를 자원하는 경우 산업 안전 요구 사항을 충족하는 장비를 갖추고 있는지 확인해야 함. 노트북 지급뿐만 아니라 사무실 의자, 책상, 조명 및 필요한 경우 복사기, 프린터 및 전화도 제공되어야 함. 이 외에도 고용인의 집을 사용하는 것에 대한 보상이 있어야 함. 베르디는 단체 교섭 규정의 틀 안에서 이를 해결하고 있음. 예를 들어 ZDF(독일 제2텔레비전)와의 개별 단체협약에서 국내 작업장의 설립, 운영, 유지 및 계약 종료와 관련하여 발생하는 모든 비용은 고용주가 부담해야 한다는 것으로 규정됨.
- 무엇보다 산업 안전과 근무 시간 준수는 핵심적 사안임. 회사에서 근무 중에 커피를 마시기 위해 탕비실에 가는 것은 "경제적 활동"으로 간주되며, 그곳에서 무슨 일이 일어난다면 그것은 분명히 직장에서의 사고임. 그러나 홈 오피스에서는 그렇지 않음. 여기에 명확한 법적 규정이 필요함. 앞의 예에서와 같이 근무시간 중에 사고가 발생하면 산업 재해로 분류되어야 함. 이것은 근무시간의 정확한 디지털 기록이 얼마나 중요한지를 보여주는 예이기도 함.

○ 재택근무 그 이상: 독일 모바일 업무¹⁷⁾

- 모바일 업무는 고객사에서나 여러 지사의 순환근무 혹은 출장 장소에까지 널리 퍼져있음. 코로나 확산 이전 독일노총이 실시한 “좋은 일자리” 설문 조사(2020, 6,300여 명 참여)는 이미 그러한 현실을 반영하여 모바일 업무에 초점을 맞췄었음. 그 결과 보고서 『2020 리포트, 재택근무 그 이상: 독일의 모바일 업무』 (Report 2020: Mehr als Homeoffice – Mobile Arbeit in Deutschland, 2020)는 다양한 형태의 모바일 업무 일반화와 그 근무 조건에 중점을 둬.
- 모바일 업무에 대한 노동자의 평가는 업무방식과 형태에 따른 차이들이 있음에도 양가적인 결과를 보임. 한편에서 모바일 업무는 작업을 수행에 있어 행동의 자유와 더 많은 선택지를 가짐. 그러나 다른 한편에서는 확장된 접근성, 지나치게 긴 노동 시간, 휴식시간 단축으로 인해 더 높은 부담이 돌아옴.
- 많은 사람들이 재택근무의 높은 유연성을 선호하지만, 재택근무를 하는 직원의 1/4은 수행한 작업이 근무시간으로 계산되지 않거나 일부만 계산된다고 호소함. 재택근무를 하지 않는 직원의 2/3는 재택을 전혀 원하지 않음. 업무가 재택근무에 적합하지 않다는 이유 외에도 직장과의 사생활을 분리하려는 욕구, 동료와의 사적인 교류가 결정적인 이유임.

17) <https://index-gute-arbeit.dgb.de/++co++6bbbd7ec-0c7f-11eb-8fc7-001a4a160123> 2020년 10월 12일 발행. (2021.06.06. 검색)

- 이 보고서에 따르면 결과적으로 모바일 업무는 직원의 자율성을 높이는 동시에 근무 시간으로 인한 스트레스를 더 가중시키는 경향이 있음. 이러한 모순적 결과에 대해 설명 가능한 한 가지 이유는 모바일 작업자의 업무강도가 평균 이상이라는데 있음.

○ 기간제 남용 금지(2021. 5. 7.)¹⁸⁾

- 독일에서 3백만 명이 넘는 직원이 기간제 고용계약만 가지고 있음. 특히 기간제 고용계약이 청년들에게 끼치는 영향이 점점 더 커지고 있음. 30세 미만의 절반 이상이 이제 임시직(기간제, befristete Jobs)에만 종사함. 거의 매초마다 새로운 채용이 기간제 계약으로 이뤄지며, 회사가 클수록 기간제 계약 비율이 높아짐.
- 이러한 고용계약은 직업적 전망을 구축할 수 없고, 집을 구하거나, 가족을 계획하거나, 이미 가족이 있는 경우 자녀와 함께 휴가를 계획하는 것도 어려움. 기간제 직원은 계약이 연장되지 않을까 하는 걱정에 회사에서 자신의 이익을 주장하는 것을 두려워하게 됨.
- 베르디는 시간제 및 기간제 고용법의 남용을 막기 위해 다음을 주장함. ①실질적 사유가 없는 기간제 계약의 폐지, ②연속적인 기간제 계약의 엄격한 제한, ③실질적 사유에 따른 기간제의 최소화(실질적 사유로 인정되는 항목 중 “시범적 시행”과 “제한된 예산”을 폐지해야 함).
- 현재 독일은 연정으로 연속적인 기간제 계약을 폐지하고 기간제약 없는 고용을 다시 고용의 기본규칙으로 하는 것에 합의했음. 현재 연방 노동 장관 Hubertus Heil(SPD)은 이에 상응하는 법 초안을 제시함. 베르디는 이 법 초안을 지지하고 연방 정부와 독일 연방하원의원에게 입법 기간에 이를 통과시킬 것을 촉구함.

○ 성별임금격차 “동일임금의 날”¹⁹⁾

- 2021년 독일의 남녀 동일임금의 날은 3월 10일임. 이는 독일의 남녀 임금 격차가 며칠 좁혀졌다는 것을 의미함(2020년은 3월 17일)²⁰⁾. 하지만 여전히 격차가 크다

18)

<https://www.verdi.de/themen/politik-wirtschaft/++co++122e7336-af2e-11eb-adc6-001a4a16012a> 2021년 5월 7일 작성됨(2021.06.06. 검색)

19) <https://www.verdi.de/themen/gleichstellung/++co++d2736cdc-81a7-11eb-bfeb-001a4a16012a> (2021. 07. 23. 검색)

20) 독일은 올해 3월 10일을 공휴일로 지정함. 즉 2020년에 동일한 일을 한 여성과 남성 노동자의 임금이 같아지려면 여성 노동자가 올해 3월 10일 까지 추가로 일해야 한다는 의미임. 2020년에는 여성이 3월 17일까지, 2019년에는 3월 18일까지, 2018년에도 3월 18일까지 일해야 전년도 12월 31일까지

고 밝히며, 더 공정한 임금이 충분히 실현 가능하다는 것을 강조함. 남성에 비해 여성의 급여가 낮은 경우에 대한 제재는 정치적으로 필요함.

- 여성고용은 돌봄, 사회서비스 또는 소매 서비스 부문의 저임금 직종에 집중되어 있으며, 팬데믹 기간 동안 초단시간 근로와 실업으로 인해 소득 손실의 영향을 더욱 크게 받았음. 그만큼 강력한 단체협약은 여성에게 특히 중요함. 베르디는 여성 조합원이 52.5%(2021년 3월 12일 기준)를 차지하는 노동조합으로서 장기적으로 여성의 노조 조직률을 더욱 높이고 단체교섭 범위의 강화, 최저임금 인상, 미니잡의 사회보험 적용을 위해 투쟁할 것을 밝힘.
- 독일의 임금투명성법(Entgelttransparenzgesetz)에 따르면 여성은 200인 이상 기업에서 내부에 6명 이상의 남성 비교집단이 있을 시 남성 임금의 공개를 요구할 수 있음. 그러나 아직도 200인 미만 기업에서는 정보 제공의 의무가 없으며, WSI(Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Institut, 경제사회과학연구소)의 연구에 따르면 임금투명성법이 적용되는 경우에도 남성임금 공개 이후 후속조치가 필요하다고 생각하는 기업은 거의 없음이 밝혀짐. 이에 독일노총은 2019년 1월 25일 ①모든 직원의 정보에 대한 권리, ②구속력 있는 절차, ③확실한 제재조치를 요구하며 임금투명성법의 구속력을 강화할 것을 요구함.

○ Covid-19 감염의 산업재해 인정에 대한 다국어 가이드 발행(2021. 4. 8.)²¹⁾

- 직장에서 Covid-19 감염은 법정 상해 보험에 적용될 수 있는 사례일 수 있으며, 그 처리는 고용주의 책임보험협회 또는 상해보험사의 책임임. 이주 노동자들은 재활 혜택과 같은 피보험자로서의 권리에 대해 알기 어려움. 이에 베르디는 8개 언어(아랍어, 보스니아 어, 불가리아어, 영어, 폴란드어, 루마니아어, 터키어 및 독일어)로 된 짧은 실무 가이드를 발행함.
- 이 가이드는 고용인이 Covid 19 감염되고 고용주가 필수적인 보고의무를 이행하지 않을 때 어떻게 행동해야하는지에 대한 정보를 제공함. 독일에서는 무엇보다 고용주의 책임보험협회 또는 상해보험사에 알리는 것이 중요함. 이것이 COVID-19 감염이 산업재해 또는 질병으로 인정되는 유일한 방법이기 때문임. 임금 대체, 치료 및 재활 비용 및 필요한 경우 재교육 또는 연금 비용(소득 능력이 감소한 경우 또는 생존 부양가족의 경우)은 이 승인 후에만 보장됨. 감염이 업무를 통해 발생하고

남성이 가진 임금을 벌 수 있었음. 독일은 여성과 남성의 동일 임금에 있어서 유럽 연합의 최하위를 기록하고 있음.

21) <https://www.verdi.de/themen/corona/++co++53225dee-988b-11eb-810c-001a4a16012a> 2021년 4월 8일 작성됨(2021.06.06. 검색)

산업재해로 인정되는 경우 상해보험기금이 제공하는 혜택은 건강보험사가 제공하는 혜택보다 나음.

- 베르디는 코로나 위기는 독일사회가 이민 노동자 없이 절대 기능할 수 없다는 것을 다시 한 번 깨닫는 계기가 됐다고 밝히며, 다른 모든 노동자와 마찬가지로 이민자 동료도 감염으로부터 보호되어야만 한다고 강조함.

○ 좋은 디지털 일자리 지침 구현을 위한 플랫폼²²⁾

- 베르디는 일자리 디지털화의 긍정적 가능성을 지원하기 위해 연구위원회 "인터넷 및 디지털 사회"를 조직함. 2014년 독일노총 연방의회에서 “좋은 디지털 일자리를 위한 지침” 안건을 제출하고 2015년 연방의회에서 “디지털 세계에서의 좋은 일자리와 좋은 서비스” 안건에 결의함. 그리고 “좋은 일자리”의 의미를 “고용인을 위한 양질의 근무 조건”으로 공식화하는 것에 초당적으로 합의함.
- 서비스 산업의 많은 일자리는 미디어, 에너지 부문, 무역 및 ICT 부문에서 이미 디지털화 됨. PC, 노트북, 스마트 폰 또는 간병 로봇과 같은 디지털 작업 장비는 일의 과정과 수행 조직을 크게 변화시켰으며 여기에는 긍정적 변화 또한 많음. 착취 대신에 더 많은 자기 결정권과 자율성, 인원 감축 대신 새로운 미래 고용 전망, 무력함 대신에 더 많은 공동결정과 참여, 무제한 노동 대신 시간과 장소의 주권, 무급 초과 노동 대신 더 많은 자유 시간, 좌천과 강등 대신 더 많은 자격과 인정, 투명하게 감시되는 노동자 대신 사적인 개인의 권리가 그것임.
- 베르디는 연방 노동사회부의 “Arbeiten 4.0” 논의에 적극적으로 참여하고 있으며 독서에 성명서를 발표함. 좋은 디지털 일자리는 노동자가 개선·발전시킨 만큼 노동자의 참여가 가장 중요한 시작이자 끝이며, 베르디는 좋은 디지털 일자리 지침 구현을 위한 파트너 및 플랫폼이 될 것이라고 밝힘.

○ AVEU 직원 30,000명 단체협약 체결(2021. 07. 02)²³⁾

- 베르디는 독일광업·화학·에너지노조(IG BCE)와 연합하여 에너지 및 공급 기업 고용주 협회(AVEU)를 상대로 단체협약을 체결함. 동독 에너지 산업의 AVEU에 속한 30,000명의 직원(130개 이상의 회사)이 확실한 임금인상, 코로나 수당 및 조합원을 위한 2일의 휴가를 받게 됨.

22) <https://www.verdi.de/themen/digitalisierung/gute-digitale-arbeit>

23) <https://www.verdi.de/themen/nachrichten/++co++0d088c36-db32-11eb-b60f-001a4a160129> (2021. 07.

23. 검색)

- 노동자들은 단체교섭에 앞서 공장에서 캠페인을 벌이고 교섭 장소 앞에서 집회를 이어가며 압력을 가함. 베르디측 협상가인 스테판 나즈다(Stefan Najda)는 협상결과에 대해 “코로나 위기 속에서도 경제와 사회에 안정적인 노동력을 공급하는 노동자와 직업훈련생들에게 좋은 결과”를 얻었다고 평가함.

- 2021년 6월 1일부터 2.3%의 임금인상(직업훈련생은 50유로 인상).
- 2022년 11월 1일부터 1.5%의 임금인상(직업훈련생은 50유로 인상).
- 단체협약의 유효기간은 27개월(2023년 8월 31일까지).
- 600유로의 코로나 수당은 늦어도 2022년 1월 까지 지급될 예정임(시간제 노동자는 노동시간에 비례하여 지급, 직업훈련생은 300유로의 코로나 수당 지급).
- 모든 조합원은 전문 행사 및 교육 과정에 참석하기 위해 2일의 휴가를 받게 됨.

○ 연방정부와 디지털화 단체협약 체결²⁴⁾

- 베르디와 독일 공무원 협회(Der Beamtenbund und Tarifunion)는 연방 내무부(Bundesinnenministerium)와의 2년 간의 집중적인 협상 끝에 2021년 6월 22일 “연방 디지털화 단체협약(Digitalisierungsstarifvertrag Bund)”에 합의함. 디지털화 단체협약은 향후 디지털화로 사측의 요구사항이나 근로조건에 중대한 변화가 있을 때 항상 적용 예정이며, 디지털화 위협으로부터 노동자를 보호할 수 있는 기반임.
- 이 협약에 따르면 디지털화의 결과로 인해 이전 직무가 중단되거나 새로운 직무로의 도입을 위해 필요한 경우 재교육에 참여할 자격과 의무가 부여됨. 새로운 직무가 이전보다 낮은 보수를 받게 될 때 이전 임금이 유지됨. 이 외에 모바일 업무의 이동 비용 및 모바일 업무 형태에 대한 규정 틀에 합의함. 이 단체교섭은 2022년 1월 1일부터 발효되며 연방 행정부의 공공 부문 직원 약 126,000명에게 적용됨.

(2) 독일 광업화학에너지노조(IG BCE) 주요 의제, 최근 활동

○ 노조에 접근할 권리를 위한 디지털 접속권 보호(2021. 5. 18)²⁵⁾

- 독일 판례법에서 인정되는 ‘노동조합에 접근할 권리’는 사회적 협력을 위한 필수 요소임. 이것이 보장되지 않으면 정보 부족과 의사소통 배제로 갈등 가능성이 높아질 수 있음. 최근 코로나로 인해 업무의 디지털화가 가속화 되었고, 이는 노조가

24) <https://www.verdi.de/themen/nachrichten/++co++fa3832e8-d427-11eb-bc8b-001a4a16012a> (2021. 07. 23. 검색)

25) <https://www.presseportal.de/pm/56813/4917553> (2021.06.08. 검색)

재택근무자와 연락을 유지하기 어렵게 만들.

- 독일에서는 데이터 보호 규정으로 인해 회사 이메일 계정에 외부 혹은 제3자가 접근 할 수 없도록 하는 경우가 많음. 이에 IG BCE은 독일 최초로 독일고무산업고용주협회(ADK)와 디지털 접속권에 대한 사회적 파트너 협약을 채택함. 이는 독일 전역 100개 고무 회사의 3만명 고용인에게 적용됨.
- 협약에 따르면 IG BCE는 기업에서 디지털 접근 권한을 부여 받게 됨. 이를 위해 현재 확립된 기존의 통신 채널(예: 회사 이메일 주소)을 사용하여 회사 인트라넷이나 메일링 리스트 등을 활용하고, 디지털 노조 회의(온라인 상담시간, 온라인 간부회의)를 위해 회사에서 설치한 화상 회의 시스템을 사용할 수도 있게 됨. IG BCE는 현대의 파트너십은 노동조합과 직원 간의 디지털 커뮤니케이션을 통해야만 작동할 수 있음을 강조하며, 이번 협약이 아직 아날로그 시대에 남겨진 다른 산업계에 중요한 역할 모델이 될 것이라고 밝힘.

○ 화학 분야 직업훈련 자리(Ausbildungsplätze): 경기하락기 기업의 투자²⁶⁾

- IG BCE와 화학 분야 고용주의 직업훈련 지원 프로그램은 성적이 저조한 고등학교 졸업생에게 직업교육 기회를 제공해왔음. 지금까지 수천 명의 청년들이 "Start in den Beruf" 및 "StartPlus" 프로젝트를 이수했고, 이수자의 80% 이상이 직업훈련(Ausbildung)을 시작할 수 있었음. 하지만 최근 직업훈련 자리는 2012년 이후 거의 1/4이 감소한 576개에 불과해 역대 최저 수준을 기록함. 이에 IG BCE 부회장인 Ralf Sikorski는 직업훈련이 “원석이었던 다이아몬드를 충성스러운 전문가로 만들어 왔다”며 경제 악화되어도 기업은 미래에 대한 투자를 줄여선 안됨을 강조함.
- 직업훈련생이 정규직으로 전환된 비율은 2018년 55.2%에서 2019년 57.8%로 증가함. IG BCE와 화학 고용주는 2014년에 직업훈련 후 정규직 전환을 일반적인 사례로 만들기로 합의했으며(2014년 당시 전환비율: 38.8%), 2019년 현재 총 26,000명의 젊은이들이 화학 산업의 약50개 직업 중 하나를 택해 훈련을 받고 있음. IG BCE는 막 체결된 단체교섭에서 다음 세대를 위해 급여 인상 및 더 많은 크리스마스 보너스를 협상했을 뿐만 아니라 2022년까지 23%의 훈련수당 증가를 이끌어 냄.

26)

<https://igbce.de/igbce/trotz-schwaecherer-konjunktur-unternehmen-sollten-in-ihre-zukunft-investieren-31502> 2019년 12월 5일 작성됨. (2021.06.08. 검색)

○ 제9회 다양성의 날²⁷⁾

- IG BCE가 2021년 5월 18일 하노버에 있는 노조본부 앞에서 제9회 다양성의 날을 맞이하여 다양한 성적 지향을 지지하는 무지개 깃발을 개양함. IG BCE는 직장에서 "차별을 방지하고 직장 내 다양성 및 협력적 행동을 촉진하기 위해" 기회 균등에 대한 직장 합의를 이룸. 하지만 IG BCE는 여전히 많은 개선이 필요하다고 판단하고, 계속 노력할 것이라고 밝힘.
- 또한 장애인도 코로나 팬데믹에 재택근무, 마스크 의무 및 거리 두기로 인해 드러나지 않은 장벽에 직면하고 있음. 이주 배경, 종교 또는 다양한 생활 양식을 가진 사람들은 종종 음모론자와 우익 극단주의자의 표적이 되고 있음. IG BCE는 사회를 분열시키려는 이러한 시도에 반대한다고 밝히며, IG BCE 커뮤니티는 일의 세계 만큼이나 다채롭고 다양하다고 강조함. 누구나 나이, 남성, 여성, 모든 성적 지향과 정체성, 장애 여부, 다른 문화권, 종교, 모든 피부색 및 사회 계급으로부터 독립적으로 살아야하며 좋은 일자리를 통해 생계를 유지할 수 있어야 하며 IG BCE가 이에 기여할 것임을 천명함.

○ 단체협약 포괄적인 임금 패키지(2019.11.21.-22. 체결)²⁸⁾

- IG BCE는 2019년 11월 화학 고용주와 이틀간의 거친 협상 마라톤 끝에 업계 580,000명의 직원을 위한 포괄적이고 혁신적인 임금 패키지에 합의함. 총 6%의 임금 인상이 만장일치로 받아들여졌으며, IG BCE는 이번 임금 패키지를 통해 구제, 노후 안정, 추가 교육 및 임금상승에 대한 핵심요구사항을 관철했음.
- 우선 근로시간계좌에 초과 근로시간이 쌓이기 전에 미리 연간 5일의 휴가를 자유롭게 쓸 수 있는 제도를 시행하기로 함. 또한 독일 최초의 단체협약 장기요양보조보험을 설립하기로 합의함. 이 보험은 고용주가 자금을 조달하고 돌봄이 필요할 때 자금 융통에 도움을 줌. 다음은 주요 합의안임.

- **근로시간계좌:** 모든 고용인과 직업교육생에게 개별 근로시간계좌가 생성되며, 계좌에 쌓인 초과 근로시간은 현금으로 지불될 수도 있음. 2020년에 2일의 휴가로 시작하여 2022년까지 5일 혹은 월 임금소득의 23%로 증가함. 휴일은 매년 사용할 수 있으며 장기계좌에 쌓을 수 있으며, 노후 준비에 사용할 수도 있음.
- **장기요양보조보험:** 2021년 7월 1일 독일 최초의 장기요양보조보험이 제정되며, 보험료는 고용주가 부담함. 진료가 필요할 때 입원 환자 진료에 대해 최대 1,000유로, 외래 진료에 대해 최대 300유로까지 보장됨. 장기요양보

27) <https://igbce.de/igbce/themen/vielfalt/ig-bce-lebt-bunte-vielfalt-189354> 2021년 5월 18일 작성됨. (2021.06.08. 검색)

28) <https://igbce.de/igbce/tarife/aktuelle-tarifverhandlungen/chemie-tarifrunde-2019/umfangreiches-tarifpaket-geschnuert-31130> (2021.06.09. 검색)

험은 건강검진 없이 가입되며, 개인적으로 추가 납입 가능하며 가족에게 확대 할 수 있음.

- **단계적 임금인상:** 임금은 2020년 7월 1일에 12개월 동안 1.5 %, 2021년 7월 1일에 추가 9개월 동안 1.3 % 인상됨. 2021년부터는 공동 합의된 연간 성과급도 현재 월급의 95 %에서 100 %로 증가함.
- **직원교육 프로그램:** 디지털화가 요구하는 새로운 자격요건을 충족시킬 직원교육 프로그램을 시작함. 여기에는 업무에서 사용이 요구되는 툴(Tool)의 프로그래밍 교육 등이 포함됨.
- 단체협약의 시행 기간은 지역에 따라 다르며 27개월에서 29개월 사이임. 이러한 지역에 따른 기간차이는 모든 단체협약이 2022년 3월 31일 동시에 종료되게 만들기 위함임. IG BCE 단체교섭위원회는 만장일치로 협상 결과를 승인했음.

2) 캐나다 유니포(UNIFOR) 주요 의제와 최근 활동

○ 유니포 조직화 사업

- 유니포는 조직화 사업을 핵심사업으로 삼고 있으며, 3년 전 통합 당시 유니포는 조직화를 핵심사업으로 정했고, 전체 조합비의 10%를 조직화에 사용하고 있음. 전략 조직화의 영역은 보건의료, 자동차 부품, 에너지 부문, 은퇴자 등이며, 노조 내의 산업별 위원회가 해당 부문의 전략조직화 계획을 수립하고 집행함.
- 유니포는 신규 조직화 방식에도 변화를 꾀하고 있음. 과거에는 사업장 밖에서 일부 간부들이 선전물을 배포하면서 캠페인을 통해 조직했으나, 최근에는 내부에서 노동자들을 발굴하고 이들을 1대 1로 면담하여 스스로 조직화에 나서게 하는 방식을 사용하고 있음.
- 중앙뿐만 아니라 지부에서도 조직화 사업을 가장 최우선 사업으로 삼고 있으며, 지부도 담당 부서를 두고 독자적인 사업을 벌임. 특이한 점은 유니포 창립 이후 기존의 지부와는 다른 새로운 형태인 ‘커뮤니티 지부(Community chapter)’를 설치했다는 점임.
- 이는 지부를 설치하고 사업주와 단체협약을 체결하는 전통적인 방식의 지부가 아니라, 단체협약을 체결하지 못하는 이들을 위한 조직화 방식인 셈임. 가령 파견노동자, 시간제, 임시직, 아르바이트를 하는 대학생, 영세사업장 노동자 등이 그 대상이고 몇 가지 성공 사례가 있음.
- 아울러 유니포는 노조활동의 모든 분야에 조직화를 포함하고 있는데, 가령 교육 사업이나 캠페인도 조직화와 연관되도록 함. 특히 본부의 조직담당부서는 조직화를 중심에 두는 문화를 확산하는 데 주력하고 있음.

○ 유니포 사회 연대 사업

- 44개 국가에서 1,000건 이상의 연대 사업 진행 중. 사업에 소요되는 재정은 '사회 정의기금'에서 얻으며, 단순한 자선 사업이 아닌 사회 변화를 이룰 수 있는 사업에만 기금을 지원하고 있음. 유니포의 사회정의기금은 단체협약에 의해 사업주가 출연한 기금으로, 전적으로 노조가 사용하고 있음. 유니포가 체결하고 있는 단체협약은 2,500개로, 이 중 3분의 1 정도가 사회정의기금과 관련된 조항을 두고 있음. 단체협약에는 가령 조합원 1시간 근무마다 1센트를 사회정의기금으로 출연한다고 정해져 있는데, 어떤 단체협약은 천 달러, 만 달러 등 일시금 지급 방식으로 체결된 경우도 있음.

○ Anti-scab

- 'scab' 이란 파업불참자. 본래는 피딱지, 피부병이라는 의미이나, 은어로 사용됨. 노조에서 파업을 할 때 원래 근무하던 직원들이 파업참여를 안하고 계속 근무하는 경우에는 또 다른 은어인 blackleg(질병의 일종)을 사용하고, 고용주가 다른 외부 직원을 고용해서 대신 일을 시키는 경우를 'scab'이라고 함.
- 유니포는 최근 'Anti-scab' 전국 캠페인을 추진 중에 있음. 이는 주 연방 정부에 반-scab 법을 제정(고용주가 외부직원을 고용해 파업을 방해하는 것)하고 단체 균형을 회복하도록 촉구하는 캠페인임.

○ B.C. 주 유급 병가휴가 (Paid Sick Days for B.C.)

- 유니포는 코로나 대유행이 시작된 이후 유급 병가를 위해 끊임없이 캠페인을 추진했음. 유급 예방 접종 휴가, 유급 병가 및 기타 노동자 친화정책 등이 그 내용임.
- 2021년 BC주에서는 3일간의 유급병가가 시행되었으며, 본 법안은 추가 협의를 걸쳐 2022년 1월 1일부터 영구 유급 병가 프로그램을 시행할 것으로 보임.

3) 프랑스 민주노조(CFDT) 주요 의제와 활동

○ 실업수당 (2021.4.15)

- 2019년부터 시작된 정부의 실업수당 개편이 비정규직의 노동권 보장을 소홀히 하고 있는 점에 대해 민주노조는 강한 비판을 제시함. 더불어 정부가 코로나19 사태 이전에 개편된 정책을 실행하고 있어 코로나 상황이후 노동시장과 고용시장의 상황을 고려하지 않아 노동자간의 불평등이 심화되고 있는 점을 강조하고 이에 대한 수정안을 요구함.
- 프랑스 '상공인 고용을 위한 직업간 국가연합'(l'Unedic) 보고서에 따르면, 실업수당 개편 첫해에 구직자는 115만명, 실업수당금액은 평균 월 260유로임. 이 개편으로 정부는 년 23억 유로의 실업수당 재정을 감축할 수 있었지만 코로나19 사태이후 구직자의 증가와 실업수당액이 빈곤선에도 미치지 못하는 수준임. 민주노조는 이러한 상황을 고려한 실업수당의 재개편을 요구함.

○ 공공 적자재정에 대한 노조의 입장(2021.3.25)

- 정부의 공공 적자재정 해결에 대한 민주노동조합의 입장을 표명함. 프랑스는 코로나19 사태로 인해 공공재정 적자가 2020년 자국 총생산의 116.7%이며 금액은 2조 6740억 유로임(2019년 공공재정 적자: 자국 총생산 98.1% 수준). 민주노조는 적자재정의 해결을 위한 정부의 사회보장 서비스 재정 감축가능성에 대한 우려와 이에 대해 민주노조와 정부가 함께 고려해야 할 7개 사항을 다음과 같이 제시함.

- ① 공공적자는 프랑스만의 문제가 아닌 점으로 거시적인 안목의 필요성
- ② 공공적자는 사회적 위기 해결과 회복에 필요한 점
- ③ 국내총생산 대비 적자의 비율은 경제적으로만 설명할 수 없고 다른 요인을 찾아야 하는 점
- ④ 적자규모는 같은 기간에 지불이 가능한 재정규모의 지표가 되고 있는 점
- ⑤ 현재 공적적자규모는 예전에 비해 가파른 상승이 아니며 앞으로도 지금 수준으로 지속될 가능성이 높은 점
- ⑥ 정부가 지속적으로 적자규모를 늘려 갈 수 있는 점
- ⑦ 정부가 적자를 단기간에 급속도로 줄일 경우 다른 위험한 상황이 발생하게 되는 점

- 이에 근거하여 민주노동조합은 다음과 같은 문제를 제시하고 해결을 위한 정부와의 협력을 요구함.

- ① 공공적자를 예전 수준으로 회복시킬 수 있는가?
- ② 공공적자는 차세대에게 부담이 되는가?
- ③ 프랑스의 공적 적자와 유럽 국가들의 재정은 어떤 연관성이 있는가?
- ④ 공공적자와 경제성장은 어떤 관계인가?
- ⑤ 공공적자는 어떤 지배력을 가지고 있는가?
- ⑥ 공적재정은 재정적자 유지를 위해 어떠한 조정역할을 하는가?
- ⑦ 공공 투자 재정은 늘 공공 적자로 지원이 되어야 하나?

- 이상과 같이 공공 재정적자에 대한 논의를 거시적이고 다각적인 면에서 검토하고 정부와의 논의와 해결방안 모색에 노조의 적극적인 참여 의사를 밝히고 있음.

○ 노동권 사각지대에 있는 노동자를 위한 캠페인(2021.3.22.-.4.6)²⁹⁾

- 10인 이하 소규모 사업장 노동자와 소규모 자영업자들의 민주노동조합 의사결정 참여 촉구 캠페인
- 2020년 9월 (2020년 9월 22일-24일) 민주노조는 노동자들의 연대의식과 새로운 노동자 가입을 목적으로 첫 가입자들에게 가입 후 3개월 동안 민주노조의 서비스를 자유롭게 제공한 캠페인 실시 이후 올해 같은 목적으로 2번째 캠페인 실시
- 노조에 미가입된 소규모 사업장 노동자들이 가입이 가능한 노조를 선택하여 노동권리를 보장 받을 수 있도록 하는 홍보 캠페인으로 2021년 3월 22일~4월 6일까지 인터넷이나 우편으로 가입과 선거 참여를 유도(선거 참여자 위한 민주노동조합 역할 설명).
 - 동일업종, 동일임금 요구
 - 기업규모의 상관없는 동일한 노동권리 요구
 - 기업규모나 산업형태에 상관없는 동일한 직업교육제공 요구
 - 세부적 활동

- 개인사업장 노동자인 보육보모나 간병인들의 산재관련 의사진료권 요구
- 의료행정 노동자들의 직업교육 기간 동안 자녀 돌봄에 대한 비용청구
- 이미용업종 노동자의 직업교육제공요구와 직업교육 비용청구
- 건축사업장 노동자들의 기후로 인한 실업기간 보상강화 요구
- 자동차 정비업계 노동자의 조기은퇴에 대한 논의 사항 추가
- 제과업 근로자 직업병(97%가 근육질환) 예방을 위한 지침 마련
- 호텔, 요식업계 노동자를 위한 노동시간과 수당조정 요구

- 특히 코로나19 사태로 인한 제과업계의 어려움을 고려하여 이들의 임금이나 생필품 구매를 위해 특별 연대기금을 마련하고 호텔 요식업 노동자들 중 자녀 돌봄지원으로 첫째 자녀에게 최고 1000유로 둘째 아동부터는 300유로의 아동양육 지원금 지급완료.

○ 제 2라인 (deuxième ligne) 근로자의 지위와 노동조건 개선 (2021.1. 13)

- 제 2라인 노동자로 분류되는 14개 직업종사자의 지위와 노동조건 개선은 그동안 지속적으로 요구해 왔으나 오랫동안 논의조차 되지 않았음. 그러나 코로나19 시기에 최일선에서 대면으로 직업 활동을 하고 있는 이들의 건강보호를 위한 문제가 대두되자 다

29)

https://cfdt.fr/portail/actualites/petites-entreprises/pourquoi-voter-aux-elections-tpe-tres-petites-entreprises-srv2_1167585

시 이들의 노동조건 개선을 요구하여 현재 정부와 협상중임.

- 제 2라인 노동자는 대부분 사업장에서 고객들과 직접 대면으로 일하는 사회보건위생에 가장 취약한 직업군으로 판매상점의 계산원, 가사도우미, 환경미화원, 건설현장노동자, 배달노동자, 운송 배달기사, 안전요원 등임. 이들의 대부분은 임시직, 일용직과 같은 비정규직으로의 고용불안은 물론 임금과 근무시간과 같은 노동조건도 매우 취약함. 민주노조는 이 그룹 노동자들의 노동조건, 근무경력, 임금, 노동시간 협상을 포함한 4개의 주요 안전에 대해 정부와 협상을 추진할 예정임.
- 민주노조 요구는 현 상황을 고려한 미시적 차원의 요구이지만 이 그룹 노동자를 위해서는 매우 중요한 사안임을 강조함. 민주노조는 이전에 사회건강 및 보건 관련 산업 노동자 임금 15% 인상과 가사도우미 임금 인상도 요구하였으나 정부는 반응을 보이지 않았고, 민주노조가 다시 이를 요구하게 된 것임. 노정 협상이 잘 이루어지면 약 560만명의 노동자가 사회보건 위기상황에서 개선된 노동조건을 갖게 됨.

○ 재택근로자 노동권리 (2021.1.16.)

- 코로나사태로 재택근로자가 증가하면서 이들의 노동조건과 노동권 보호를 위한 안전임. 회사근무에서 재택근로로의 전환은 거의 사업주가 결정하기 때문에 이들의 노동조건도 사업주가 결정하고 있어 노동권 보호가 미흡할 수 있어 이를 조정하는 안을 제안했음.

<p>노조활동기금 (Caisse Nationale d' Action Syndicale:CNAS³⁰⁾)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 1973년 낭트에서 열린 민주노동조합 회의에서 발의된 기금으로 당시는 파업과 같이 노동자들이 일을 하지 않는 기간에 조합원들의 소득 지원과 사업주로부터 피해를 받은 노동자들의 법적 보호하기 위해 만들어졌음. • 이후 여러 번의 개편이 있었으며 가장 최근에 개편된 내용은 2014년 임금노동자의 법적 보호지원강화와 파업기간의 노동보상액을 기존금액의 2배로 인상한 것임. 파업기간의 소득보장은 파업시작 3일째부터 일일 16유로를 지급한다. 프랑스 노조 중에서 민주노조만이 파업수당을 지급하고 있음. • 세부적으로는, 사업주와 문제가 있는 근로자를 위한 법적지원과 노동자들의 파업시기에 소득, 근로조건과 근로환경 개선에도 기금사용을 할 수 있도록 근로자 요구사항의 창구역할을 하는 [Rponses à la carte]와 [L' Ouvre-boîte]와 같은 장치를 마련하였음. 기금액은 노조회비의 8.6%로 책정하여 마련하고 있음.
<p>고용의 질 향상 위한 제안</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 오늘날과 같은 경제변화, 정부재정의 어려움, 기술혁명 등으로 실업자가 급증하는 상황에서 실업자의 고용과 단기 노동자들의 노동조건 개선을 위한 활동을 하고 있음. 최근 민주노조의 제안은 다음과 같음. • 비정규직 노동자의 수를 줄이기 위해 주당 최소 24시간 근무 계약 • 산업기술변화에 따르는 노동자의 직업교육제공 요구, 모든 근로자에게 교육비관련 정보 제공 요구 • 노동자들에게 산업현장 변화에 대한 자문과 정보제공 • 기업의 재정문제로 해고되는 노동자들을 위한 협의

30) <https://cfdt-isere.fr/services-cfdt/cnas-cfdt/>

<p>노년층 노동자 고용안정을 위한 제안</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 조기은퇴로 50세 이상 실업자 수는 120만 명이고 노년층 평균 실업 일수는 659일로 전체 평균 실업 일수 308일의 2배가 되고 있음. 전체실업자비율 10%에 비해 노년층 실업자 비율은 7.2%로 낮은 수준이나 이들의 고용율은 전체 고용율보다 훨씬 낮음. 이에 대한 민주노조의 제안은 다음과 같음. • 노년층 노동자의 고용안정을 위한 장치 개선으로 직업교육, 산재예방정책 요구 • 고용기간과 정년은퇴시기 조정 개선 • 노년 고용 촉진과 지원을 위한 개선안 요구
<p>산업재해예방에 관한 제안</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 지난 10년간 산업재해 피해노동자가 계속 증가하고 있어 이에 대한 민주노조의 제안은 다음과 같음. • 노동자 건강과 사업장 재해 방지를 위한 정부정책 강화 • 산업재해질환 전공의의 필요성에 대한 검토 • 사업장내에서 노동자의 삶의 질을 위한 합의 요구
<p>은퇴 이후 노년기 건강보호를 위한 노동자 건강보호 정책 제안</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 프랑스는 노인들의 자립적 생활을 위한 사회연대재정으로 연간 7억 2600만 유로를 지출하고 있음. 민주노조는 노동자들이 은퇴이후 건강한 자립생활과 돌봄 종사노동자를 위한 제안으로 • 노년기 이전 경제활동시기의 산재방지 예방과 건강 강화정책 • 간병인 직업의 가치인식개선과 이들의 노동조건 개선 • 노인과 장애인의 이미지 개선 • 위생 건강 관련 종사노동자의 업무 질 개선
<p>사회보장 재정 관련 제안</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 정부의 소속 노동자를 위한 사회보장재정에 관한 민주노조의 제안으로는 • 사회보장금납부와 관련하여 근로자들의 사회보험금 계산 방식의 재검토 • 보편적 사회보험료와 세금 납부 방법과 확인방법개선 • 사회보장금 지출에 대한 검열 강화
<p>주거지원을 위한 제안</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 민주노조는 노동자들의 주거안정을 위한 제안으로 • 인구밀도가 높고 주택수요가 많은 지역에 사회공동주택 마련 요구. 주민 3,500명 이상 지방거주지역과 5만명 이상의 도시거주 지역의 경우 총 주택의 25%를 사회공동주택으로 공급 • 청년노동자 위한 소형주택 지원 • 장애인 거주지역 마련

4) 영국 유나이티드(Unite the Union), 유니온(UNISON)

[참조1] 영국 유나이티드 정책 주요 의제³¹⁾

영역	의결 사항
경제	<ul style="list-style-type: none"> • 일자리 창출과 연계된 산업 전략 캠페인 (예: 기반시설 사업 제안, 자동화 기술 등에 대한 개입) • 브렉시트 이후 영국 철강 및 제조 산업 ('Save Our Steel' 캠페인을 'Manufacturing Matters' 로 확대)

31) Unite the Union. 2018. "Summary of Decisions of the July 2018 Unite Policy Conference." (<https://resources.unitetheunion.org/media/1006/1006.pdf>)

영역	의결 사항
	<ul style="list-style-type: none"> • 공공서비스 민영화에 대한 대응 및 기존 민영화된 부문에 대해 공공화 가능성 조사 및 제기 • 기업 인수 합병 과정에서 노동자, 지역사회, 소비자 등의 관점이 반영되도록 캠페인
정치 참여 및 노동당	<ul style="list-style-type: none"> • 인종주의 및 극우 시위 반대 활동에 대한 지지 강화 통해 지역사회 인종주의 대응 능력 제고 • 조합원 및 지부에 이슬람공포증(Islamophobia) 및 인종주의에 대한 교육, 정보 확산
건강과 안전 개선	<ul style="list-style-type: none"> • 노조 대표들에 대한 정신 건강 인식 및 노동자 정신건강 이슈 대응 능력 제고 훈련 • 사업장 별로 사용자와 작업장 웰빙 정책/협약을 개발하도록 지원 • 스트레스를 산업 재해로 인정하도록 정부 대상 캠페인 및 로비 • '직업 건강(Occupational Health)'에 대한 인식 제고 및 정부, 사용자에게 모니터링 증대 방안 촉구 - 사고와 대비되는 일과 관련된 질병적 측면의 규정 및 대응 강조
연금과 은퇴	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자물가지수(Consumer Price Index, CPI)가 아닌 소매물가지수(Retail Price Index, RPI)에 연동한 정부 연금 인상을 위한 캠페인 • 고령자 층의 삶의 질 개선을 위한 방안들에 대한 캠페인: 연금 인상, 지방 정부 역할 및 지원 강화, 교통, 연료, 장례식 등에 대한 지원 강화, 연금 수급 연령에 이른 가족 내 돌봄담당자에 대한 돌봄 수당(Carers' Allowance)의 지속적 지급
산업	<ul style="list-style-type: none"> • 자동화 전략을 모든 산업 조직의 지속적 아젠다가 되게 하며 섹터 별 자동화 위험, 새로운 일자리 가능성, 깃경제(gig economy) 등에 대해 조사/평가하여 정부 논의, 단체 교섭, 입법과정에 대한 대응으로 발전 • 주 4일/28노동일 단축 캠페인(shorter working week) 진행 - 보편적 기본 소득 논의와 병행 • 대면 서비스 직종 노동자들의 존엄성을 지키기 위한 구체적 방안 개발, 조직화 및 교섭에 반영 • 정부 대상 수습직(apprenticeship) 최저임금 인상 캠페인, Sector Skills Council들(사용자 중심 독립적 기술 논의 조직)과의 협력을 통해 질 좋은 수습직 커리어 확립에 개입, 수습직에 대한 논의를 중앙/지역 교섭 테이블에 포함 • 모든 산업 부문이 비차별적 미래 기술 향상 계획(future non-discriminatory upskilling schemes)을 개발/이행을 위해 사용자와 긴밀히 협상할 것을 촉구 - 중앙 산업 부문 회의에 보고서를 통해 진행 상황 보고 • TUC의 새로운 영국 노동조합주의 모델 수립에 적극적으로 참여 - 청년층 노동자 조직화 • 간접 정책으로 인한 개별 업무량 증가에 대한 조사 및 대응
평등	<ul style="list-style-type: none"> • 성희롱/폭력 및 가정 폭력 교육 프로그램의 업데이트 및 노조 간부의 대응 능력 제고 위한 교육 • 빈곤 여성에 대한 생리대 무상 지급 운동, 작업장 내 폐경/갱년기 여성 노동자에 대한 지원 정책 도입을 위한 캠페인 및 정부 대상 로비 시행 • 브렉시트 협상에 대한 노조 참여에 있어 평등이 핵심 아젠다로 지속될 수 있도록 노력 • 장애 관련 병가를 비장애 병가와 분리하여 산정, 운영하도록 캠페인, 노조 간부의 대응 능력 제고 • 채용 공고와 채용/선발 과정에서 특정 집단의 과소평가가 개선될 수 있는 방안 강구 • 모든 평등위원회에 분기별로 평등 관련 데이터 배포 (근로자, 노조 간부, 하도급계약 등) • 과소 대표를 해소하기 위한 적극적 조치(Positive Action Programme)-목표치 및 기한 명시 • 의무적인 공공 부문 평등영향평가(Public Sector Equality Impact Assessment) 재도입 촉구 • 간부들을 대상으로 무의식적 편견(Unconscious Bias) 훈련 프로그램 도입, 자료 및 우수 사례 제작 • 젠더정체성과 관련, LGBT 구성원들에 대한 편견/차별에 대항, 이들이 적절하게 대표되도록 함 • 구성원들의 의료적 조치 없는 성별 정체성 결정 및 논바이너리(non-binary) 성별 정체성

영역	의결 사항
	지지
긴축 반대 캠페인	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 통합 수당(Universal Credit)의 폐기 및 개선된 사회적 보살핌을 위한 펀딩을 위한 캠페인 • 노동당에 대한 로비 통해 개선적 접근('Pause and Fix')을 전면적 폐기('Stop and Scrap')로 전환 • 지방 정부 서비스에 대한 중앙 정부의 예산 삭감, 민영화, 및 아웃소싱에 반대하는 캠페인 • 차기 노동당 정부에 대해 긴축 정책 영향 개선을 위한 사회 전반에 대한 적극적 개입 촉구
사회적 행동	<ul style="list-style-type: none"> • 국립의료제도(NHS)에 대한 방어 - 삭감된 예산, 서비스 및 민영화/아웃소싱 된 부문에 대한 정상화 요구 • 사회적 주택 등 공공 주거 안정/안전을 위한 정책 제안 • 민영화 및 긴축 재정 등으로 축소된 지역사회 민주주의 및 공동체 회복을 위한 개입 • 지역 사회와의 협조를 통해 홈리스 지원 및 주거비 지원 등에 대한 정책 제안
노동자와 조합을 위한 권리들	<ul style="list-style-type: none"> • 반노동조합적 기존 법률 및 입법 시도에 대한 저지 캠페인, 노동당과 논의 진행 • 파업 등 합법적 노동조합 활동 시 사용자의 제 3자 하도급 계약을 통한 업무 지속 불법화 • 모든 종류의 불안정 노동에 대한 정책 개선 요구, 조합원 대상 인식 제고 교육 • 깃경제(gig economy) 관련, 사용자 의무 및 노동자 보호 관련 정책/법안 개발/추구, 조직화 • 정부 대상으로 25세 이하 노동자들이 생활임금(National Living Wage) 받을 수 있도록 로비
에너지와 환경	<ul style="list-style-type: none"> • 지방 정부, 노동당, TUC, 환경 단체 등과 연합하여 대기 오염에 대한 대응, 캠페인 • 저탄소경제로의 전환에 있어 정부의 석탄산업 지원 촉구

[참조2] 영국 유니슨(UNISON) 의제

의제	세부 사항
핵심 노동자들(key workers)에 대한 임금 동결에 반대	<ul style="list-style-type: none"> • 유니슨은 NHS 간호사 및 직원, 돌봄노동자, 청소노동자, 보조교사, 경찰 등 팬데믹 기간 중 위험을 감수하고 사회 필수 업무를 수행한 노동자들에 대해 임금을 동결하려는 정부 시도에 대해 반대, 특히 2010년 이후 실질임금이 하락한 점을 지적하며 이들의 임금을 실질적 생활이 가능한 수준으로 상향 조정할 것을 주장
국가 보호 서비스(national care service)를 위한 다섯 가지 요구	<ul style="list-style-type: none"> • 모든 돌봄노동자들에 대한 실질 생활 임금 지급, 돌봄노동자에 대한 표준근로계약을 통해 병가, 근무시간, 임금 등 명시(수면 및 이동 시간 포함), 긴급 정부 자금 마련, 관련 기술/직능 표준화/업그레이드, 이해 관계자 간 파트너십 구축
돌봄노동자들 지원으로 Covid-19 확산 저지(Stop the Spread)	<ul style="list-style-type: none"> • 다수 돌봄노동자들이 Covid-19증상에도 불구하고 저임금으로 인해 적절한 격리 조치를 취하지 못함에 따라 공중보건 위협 요인이 됨, 따라서 요양원 등에 배부된 긴급 자금이 돌봄노동자들의 지원에 사용될 수 있도록 촉구

의제	세부 사항
그린 유니슨 (Green UNISON)	<ul style="list-style-type: none"> • 유니슨은 정부의 기후변화에 대한 진단/대응에 적극적으로 협조/참여할 계획, 2021년 온라인으로 개최된 특별중앙대표자회의(national delegate conference)에서 영국의 2050년 넷 제로 목표에 대한 노동조합의 준비에 대해 논의, 특히 정부가 2024년까지 화력발전을 신재생에너지로 대체하고 2030년까지 디젤자동차를 전면 금지하는 등 변화의 속도를 증대하는 경향에 대해 노동조합이 어떻게 이러한 논의에 적극 참여하여 그린 일자리 증가 및 이 부문 조직화 등의 성과를 낼 수 있을지 고민
연령에 따른 임금 차별 철폐 (One Wage Any Age)	<ul style="list-style-type: none"> • 현재 영국의 최저임금은 연령에 따라 차등적(예: 18세 미만 시간당 04.35, 25세 이상 시간당 08.21)으로 규정됨에 따라 특히 청년 노동자들이 충분한 생활 임금을 받지 못 한다는 문제 제기, 이에 따라 모든 노동자들의 최저임금을 연령에 상관 없이 시간당 10 상향할 것을 주장(Living Wage Foundation 조사 결과 실질 생활 임금 수준은 현재 영국 전체 기준 09, 런던 기준 10.55)
작업장 성희롱/폭력에 대한 문제제기 및 개선 (#UsToo)	<ul style="list-style-type: none"> • 작업장 내 성희롱/폭력의 빈번한 발생(여성뿐 아니라 LGBT 노동자의 2/3가 경험)과 신고의 어려움이 지속됨에 따라 TUC를 포함한 30여개의 조직들과 연합으로 정부에 이에 대한 조치를 촉구, 이를 위해 실태조사 시행 및 작업장 내 성희롱에 대한 가이드 발간
지방 정부 노동자들의 근로 조건 강화 (Local Service Champions)	<ul style="list-style-type: none"> • 청소노동자, 환경보건조사원, 청소년카운슬러, 사서, 학교 청소 노동자, 요양 보조 등 지방 정부 근로자들은 지역 커뮤니티에서 핵심적인 인력임에도 불구하고 재정 삭감의 손쉬운 타겟이 되어 옴, 하지만 NHS나 학교에 비해 근로 조건 등에 대한 방어 수준이 낮았으므로 이에 대한 개선 촉구
성별임금격차 해소 (Bridge the Gender Pay Gap)	<ul style="list-style-type: none"> • 영국의 성별 임금 격차가 여전히 상당(남성이 여성보다 평균18% 더 높은 임금)함에 따라 250인 이상 고용한 영국 내 조직들이 공표한 성별 임금 격차 데이터에 근거하여 기업들의 성별 임금 현황을 추적 파악하고 이를 해소하기 위한 캠페인 진행
NHS의 자회사 설립에 반대 (Say No 2 Subcos)	<ul style="list-style-type: none"> • 유니슨은 자회사(subsidiary companies, subcos)를 설립하여 기존 NHS 노동조건을 우회하는 방식으로 노동자를 채용하여 비용을 절감하는 등의 시도에 대해 반대하며, 사업장 별 진행 상황 조사, 문제점에 대한 대국민 홍보 및 중앙 NHS 기구들에 대한 로비 진행

의제	세부 사항
영국의 정신 건강 서비스 개선 (Mental health matters)	<ul style="list-style-type: none"> 지속적인 자원 부족과 수요 증가로 인한 정신 건강 서비스 질 저하 우려, 이에 대해 정부의 재정 지원 증대, 관련 노동자들에 대한 훈련 개선, 관련 노동자들의 정신 건강 및 웰빙에 대한 지원, 정신 건강과 관련된 낙인 효과 해소를 위한 노력 등을 촉구 ('Nursing Times Covid-19: Are You OK?' : 펜데믹과 관련, 장기적으로 의료종사자들의 정신 건강과 관련하여 예상되는 잠재적 영향, 위험 등에 대한 인식 제고 등 캠페인 지원)
NHS 지원 업무 종사자에 대한 인식 제고 캠페인 (One team for patient care)	<ul style="list-style-type: none"> NHS에 고용된 노동자의 절반이 의사/간호사 이 외 지원 업무 인력, 이들 역시 공공 보건을 위한 핵심 역할을 수행함에도 정책 및 매스미디어 재현에 있어 핵심인력에 대비되는 보조인력으로 묘사, 이러한 이분법적 구분에 반대하여 국민의 건강을 위한 '한 팀' 으로서의 성격을 강조하는 캠페인 진행
지속적인 지방 정부에 대한 긴축 재정에 항의 (Save Our Services)	<ul style="list-style-type: none"> 보편 수당(universal credit)에 대한 개선 요구 2019년을 청년노동자의 해로 정하고 청년노동자의 조직화 및 저임금 문제 등 해결 위한 캠페인 진행 보호관찰 서비스의 민영화를 중심으로 하는 개편에 반대 고등 교육 기관에 대한 정부의 재정 축소에 대한 반대 등 고등 교육 보호 캠페인 작업장 내 교육에 대한 정부 지원 삭감에 반대 긴축 재정 정책으로 축소된 사회 서비스 영역의 회복을 위한 캠페인 여타 조직들과 연합으로 정부를 대상으로 적절한 가격의 주거 공급 대책 촉구 연료 빈곤 문제 해결을 위해 정부로 하여금 각 가구의 에너지 효율에 대한 조사, 에너지 효율 개선을 위한 지원 등 촉구

[부록4] 코로나19 시기 텔레워크와 노동 사례 일본

텔레워크³²⁾

코로나사태에 대한 노사정의 대응

리포트 I. 텔레워크의 현상과 향후

- * JILPT 신형코로나바이러스에 의한 고용 및 취업에 대한
영향 등에 관한 조사·분석 PT
- * 위드코로나·포스트코로나 노동방식에 관한 히어링조사반

리포트 II. 텔레워크의 노동법정책

JILPT 노동정책연구소장 히구치 가츠이치로

32) 이 자료는 일본 독립행정법인 노동정책연구·연수기구(JILPT)의 2021년 6월 자료를 연구진이 번역한 것임.

리포트 1.

텔레워크의 현상과 향후

신형코로나바이러스 감염확대에 수반한 텔레워크 경험을 통해
기업노사는 무엇을 배우고
어떠한 대응을 해가면서
이후의 노동방식을 추구해 나가려 하는가

JILPT 신형코로나바이러스에 의한 고용 및 취업에 대한
영향 등에 관한 조사·분석 PT
위드코로나·포스트코로나 노동방식에 관한 히어링조사반

하기노 노보루(萩野登) JILPT리서치 펠로
후지사와 미호(藤沢美穂) JILPT총괄연구원(고용구조와 정책부문)
와타나베(渡辺木綿子) JILPT조사부 주임조사원

1. 들어가며

2. 전국적인 ‘긴급사태선언’을 계기로 급속히 확대된 「텔레워크」

3. 원점회귀가 된 것은 왜일까?

4. 텔레워크는 이후 뉴노멀이 될 것인가?

5. 텔레워크 경험으로 부각된 과제에 대해, 위드코로나·포스트코로나의 노동방식에 대해 어떤 대응을 하고 있는가?

6. 텔레워크 확대에 수반되는 불공평과 격차에 대한 주의환기

7. 마치며

1. 들어가며

신형코로나바이러스감염증(COVID-19)의 확산에 따라 직장에서는 영업 자제와 시간단축에 의한 휴업자가 미증유의 증가를 기록³³⁾함과 동시에, 감염 예방과 경제활동의 양립을 지향한 텔레워크³⁴⁾의 활용이 진전되었다. 이를 계기로 텔레워크가 이후 뉴노멀의 노동방식이 되는 게 아닌가하는 견해도 있지만 실제로는 어떨까?

본고에서는 신형코로나바이러스감염증이 기업이나 개인에 미치는 영향 등을 파악하기 위해 당 기구가 2020년 5월 이후 실시해 온 앙케이트조사 결과를 토대로 텔레워크 활용상황을 개관한다. 그리고 그 속에서 위드코로나·포스트코로나의 노동방식을 전망하기 위해 2020년 10월~11월에 대기업을 대상으로 실시한 긴급히어링조사결과를 중심으로 「긴급사태선언」의 전국적인 발령기간(2020년 4월~5월)중 텔레워크 경험을 통해 노사가 무엇을 배우고 어떤 대응을 해가면서 향후의 노동방식을 추구하려 하고 있는가의 동향에 대해 소개하려 한다.

2. 전국적인 긴급사태선언을 계기로 급속히 확산된 「텔레워크」

신형코로나바이러스감염증의 확대와 그 예방조치가 기업경영에 미치는 영향 등을 파악하기 위해 당 기구에서는 인터넷조사회사의 모니터 등록기업을 대상으로 6월(제1회), 10월(제2회), 2021년 2월(제3회)에 조사를 했다(이후 「기업 앙케이트조사」라 총칭한다).³⁵⁾

전 조사의 공통회답기업(n=452사)중 텔레워크 실시율의 추이를 보면, 작년(2020년)2월의 6.4%에서 4월에는 54.4%로까지 상승하여, 긴급사태선언의 전국적인 발령을 계기로 급속하게 확대된 것을 볼 수 있다(표1). 그러나 긴급사태선언의 전면해제 이후에는 6월의

- 33) 휴직자수는 2020년 4월에 597만명으로 과거 최다를 기록했다. 또 작년 평균 휴업자수도 256만명으로 비교가능한 1968년 이후 가장 많아 사업주가 노동자에게 휴직수당 등을 지급하는 경우에 보조하는 「고용조정조성금」의 지급결정건수도 2021년 4.30일 시점에 323만건을 넘고 지급결정총액은 3조3천억엔을 넘고 있다. 또 신형코로나바이러스감염증이나 그 방지조치의 영향으로 휴직하게 된 노동자 중 휴직수당이 지급되지 않은 경우에는 본인의 신청에 의해 「신형코로나바이러스감염증 대응 휴업지원금·교부금」을 수급할 수 있는 장치도 설계되어 있다. 그 지급실적도 금년 4/29일 시점의 누적지급결정건수는 131만건 이상, 지급결정총액은 1,026억엔을 넘고 있다.
- 34) 본고에서는 노동자가 자택에서 근무하는 「재택근무」를 중심으로, 메인오피스 이외의 사업소나 오피스에서 일하는 「위성오피스근무」, 이동 중을 포함하여 임기응변의 장소에서 일하는 「모바일근무」를 포함하는 사업장의 근무를 「텔레워크」로 총칭한다(단 히어링조사 각사의 발언내용에 대해서는 발언대로 표현했다).
- 35) 상세는 中井雅之 「신형코로나바이러스감염증이 기업경영에 미치는 영향 조사」를 참조.

43.6%, 7월 37.6%, 11월에는 33%로 저하 경향을 보여, 4~5월 시점보다 20%포인트 원상 복귀된 것을 알 수 있다. 그 후 동경이나 오사카 등 11개 도부현(都府縣)에 대한 긴급사태 선언의 재발령에 동반하여 금년 1월에는 40.9%로 재차 확대되긴 했지만 작년 4~5월 수준에는 미치지 못했다.

이처럼 전국적인 긴급사태선언에 동반해 텔레워크가 급속하게 확대되었지만, 그 해제와 함께 일정 정도 원상복귀 하는 현상은 개인의 행동레벨에서도 확인할 수가 있다.

당 기구에서는 신형코로나바이러스 감염증의 확대와 그 예방조치가 고용자 등의 일과 생활에 미치는 영향 등에 대해서도 파악하기 위해 공익재단법인 「연합(연구소)종합생활개발연구소」(연합총연)와 공동으로 회답자 패널을 구축하고 연합총연이 실시한 4월 조사에 이어 5월(제1회), 8월(제2회), 12월(제3회)과 2021년 3월(제4회)조사를 실시했다.(이후 「개인 앙케이트조사」라 칭한다)

그 중 관련되는 설문이 포함되어 있는 12월 조사에서 동 조사 시점의 「민간기업의 고용자」(n=4,165명)를 대상으로 텔레워크 경험을 집약한 것이 표2이다. 즉 지금까지 어떤 형태로든 텔레워크의 경험이 있는 비율은 10명에 3명(28.2%)으로, 이 중 약 2명(19.7%)은 신형코로나바이러스감염 확대기에 해당하는 3~5월에 처음으로 경험한 것임을 알 수 있다. 그렇지만 이 중 약 1명(9.1%)은 이미 「현재는 하고 있지 않다」고 대답해, 결과적으로 신형코로나바이러스감염 확대로 본 순증가분은 약 10.6%에 머무르고 있다.

또 작년 4월 1일 시점에서 같은 회사에서 일하는 고용자 중 5월 조사·8월 조사·12월 조사·2021년 3월 조사에 공통적으로, 근무처에서 텔레워크가 이루어진 경우(n=435), 개개의 고용자가 실제로 1주당 어느 정도 텔레워크를 했는가에 대해 확인하면 표3과 같다.

신형코로나바이러스 감염증의 문제가 발생하기 전 평상시 달에는 70%를 약간 넘는(72.6%)비율로 텔레워크를 「하고 있지 않다」고 답하고 있으나, 그 비율은 4월의 둘째 주 24.4%, 5월 둘째 주 5.7%로 현저하게 저하하고 있다. 그만큼 텔레워크를 「하고 있다」는 비율이 94.3%로 급상승했고, 5월 둘째 주에는 1/3이상(28.75%)이 「5일 이상」으로 답하는 등 근무지에서 텔레워크가 허용되고 있으면 거기서 일하고 있는 개인 레벨에서도 텔레워크의 경험이 확산된다는 것을 알 수 있다.

하지만 「긴급사태선언」이 전면적으로 해제된 5월 마지막 주 이후는 이미 「하고 있지 않다」는 비율이 원상 복귀되어 7월 마지막 주에는 40%를 넘는 45.3%까지 되돌아왔다. 텔레워크를 하고 있다는 답은 기록적인 폭서 등이 찾아온 8월 마지막 주에는 63.2%를 기록했지만, 그 후는 9월 마지막 주의 58.2%, 10월 마지막 주 55.4%로 점차 저하되어 「긴급사태선언」이 재발령된 올 3월에도 57.5%에 그치고 있다.

이러한 텔레워크의 급속한 확대와 그 후의 저하 현상은 기업노사에 대한 히어링조사에서도 확인할 수 있었다.

건설 및 건설 관련(주택설비기기, 건재 등), 금융·보험, 음식서비스, 소매, 공공교통, 부동산 등과 제조업중(의약품, 식품, 자동차관련, 전기관련, 솔루션 등, 기타)에 있어 14개 대기업 노사를 대상으로 작년 10월~11월 시점에서 히어링조사를 한 결과,³⁶⁾ 이 중 음식서비스 1개사를 제외한 13개사는 신형코로나바이러스감염증 문제가 발생하기 이전부터 텔레워크를 도입하고 이용대상자를 확대하는 등을 하고 있었지만, “소속장의 마인드나 조직의 분위기 등이 좀처럼 변화하지 않았던 것 등의 요인에 의해 거의가 육아 관련 사원의 이용에 머무르는데 그쳤다”는 보고가 있었다(표4).

표4. 히어링조사 각사에 있어 텔레워크의 도입 경위와 신형코로나바이러스 감염증문제가 발생하기 이전의 상황

	업종	도입년도			재택근무의 도입 경위와 이용 상황
		재택근무	위성사무실근무	모바일근무	
A사	건설	2019년	2020년	2015년	육아나 개호 등을 위해 때로 출사가 곤란한 사원들에 대해 결근하는 일 없이 출사 시와 같은 정도의 노동력을 제공하는 환경을 정비해 직업생활과 가정생활의 양립을 지원하는 것을 목적으로 도입
B사	제조(의약품)	2017년		2020년	정부에서 내 건 「1억총활약사회」의 검토를 계기로 육아·개호의 근무지원에 한정된 「자택근무제도」로 스타트. 그 후 생산성의 향상이나 이노베이션의 창출, 나아가 워라벨의 실현 등을 목적으로 단계적으로 확대했다. (도입 1년 후에는 적용대상자(플렉스타임제나 재량노동제의 적용자를 대상으로), 근무장소(자택 외에 단신부임자 가족댁이나 개호가족댁에서의 근무도 가능하게), 이용시간대(평일 5시~22시로)를 확대. 또 경력직채용의 증가에 수반해 도입 3년 후에 「근속 1년 이상」이라는 적용대상자요건을 철폐하고 「주 1회·1일까지, 소정취업시간(7시간 50분)내」의 이용한도도 폐지
C사	금융·보험	2016년			「생산성 향상」을 목적으로 처음부터 정사원 전원을 대상으로 도입하고 도입한 후 2년 후에는 「이

36) 조사는 A사(10.9)~N사(11.2)까지의 전 7회에 걸쳐 Zoom회의방식으로 실시했다.(복수대상에 의한 좌담형식을 포함) 신형코로나바이러스감염증 확대방지라는 사회적 과제가 부여된 상황 하에서의 긴급히 어링조사가 되었기 때문에 대상기업(인사부장, 노무부장, 인재부장, 총무부장, 담당과장 등)과 노동조합(사무국장, 담당집행간부)에 대해서는 조사모니터링 연구회멤버로 당기구와 연계가 있는 조직 중에 선정해 협력을 요청했다.

					용시간제한」도 폐지
D사	음식서비스	2020년			(신형코로나바이러스 감염확대 방지를 위해 처음 도입)
E사	소매	2018년			재택근무를 도입했으나 점포나 물류센터에 근무하는 사원은 이용하기 어려워 (전원을 대상으로 한 제도였지만) 결과적으로 이용은 본사 근무자, 특히 「육아나 개호의 필요가 있는 사원」에 한정될
F사	기타 제조업	2014년	2020년		처음엔 육아·개호, 본인의 장애나 질병에 의해 물리적으로 출사가 곤란하게 된 경우에 인정하는 제도(가능한 범위 내에서 월 1회는 출사)로 도입. 그 후 2020년 4월부터 지진·풍수해로 인해 물리적으로 출사가 곤란하게 된 경우나 감염증대책으로 회사에서 출사해서는 안 된다고 판단한 경우도 대상에 추가했다. 한편 전사적으로는 동경올림픽·패럴림픽 개최 대응으로 1회; 2019년 7월~9월, 2회; 2019년 11월~2020년 1월, 3회; 2020년 6월~9월의 기간 한정으로 텔레워크를 시험 실시
G사	공공교통 부동산 등	2014년	2016년	2020년	재택근무는 육아·개호 휴직 후 복직한 직원을 대상으로 스타트. 그 후 위성사무실의 개설이나 세어오피스의 사업화에 동반해 텔레워크 근무자가 증가
H노조	제조 (자동차 관련)	2003년	2020년(시범 도입)		처음에는 육아·개호의 양립지원을 주목적으로 도입했기 때문에 대상자가 한정되어 있었지만 2016년에 생산성 향상, 육아·개호의 양립을 포함하는 유연한 근무방식의 실현을 목표로 하여 대폭 확대. 그 결과 사무직과 기술직, 업무직(일반직)의 대부분이 적용대상으로 되었지만 육성을 요하는 젊은 층이나 기능직은 계속해서 대상에서 제외됨
I노조	제조 (전기관련)	2008년	2018년		재택근무는 당초 육아·개호의 양립지원을 위해 도입했고, 그 후 생산성향상을 목적으로 대폭 확대. 위성오피스근무나 모바일근무도 포함해 일하는 장소를 직장으로 고정(한정)하지 않는 것으로 시간의 효율적인 이용, 각 개인에게 최적의 업무 환경을 선택, 프라이베이트와 업무의 양립을 지향하고 있다
J사	건설관련(주택설비기기·건설)	2016년	2011년	2011년 이전	처음엔 육아 관련 이유로 주 1일의 이용을 승인하는 제도로 스타트. 그 후 이용 상한을 4일까지 확대함과 동시에 전 업무에 있어 텔레워크를 해금·장려했으나, 소속장의 마인드나 조직의 분위기 등이 좀처럼 바뀌지 않았던 것 등으로 인해 거의 육아 관련 사원의 이용에 그침
K사	제조 (솔루션등)	2010년	2017년		재택근무는 다양한 인재의 커리어형성지원과 생산성향상을 목적으로 주로 육아·개호 사정이 있는 사원을 대상으로 도입. 그 후 2017년에는 위성사무소근무나 모바일근무를 포함, 다양한 인재가 활약을 계속할 수 있는 환경을 구축하는 것

					로 근무 장소에 구애되지 않는 개개인의 퍼포먼스 향상과 팀의 성과의 최대화를 지향 , 전 직원 및 전 사원을 대상으로 하는 제도화를 단행. 2018년 이후에도 순차적으로 생산성향상을 목적으로 하는 근무방식개혁의 과정 중에 제도개선 을 추진한 결과, 최근(신형코로나바이러스감염증 문제의 발생 이전)에는 전사원이 어떤 형태로든 텔레워크를 「적어도 주 1일」 이상은 하게 되긴 했지만, 직종에 따라 편차도 크고 사내의 상황은 여러 가지였다.
L사	제조(식품)	2014년	2017년		1991년에 「플렉스타임제」, 2001년에 「정산시의 결재시스템」(페이퍼리스화)을 도입하고 2005년부터 노트북으로의 이행(출장, 외출시 대응)을 순차적으로 시작. 2007년부터 이노베이션의 창출을 목적으로 한 「제1차근무방식개혁」(프리어드레스의 도입, 고정전화의 폐지와 휴대전화로의 이행, 페이퍼리스화 등)에 착수, 2010년부터 같은 내용을 전국 사업소에 횡단전개하는 「제2차근무방식개혁」을 추진했다. 또 같은 해 「품의 결재시스템」(페이퍼리스)이나 「전화회의 시스템」을 도입했다. 이런 환경정비를 배경으로 자택에서 주2회까지로 하는 「 재택근무 제도 」를 도입하기에 이르러 2017년에 근무 장소나 이용 회수를 제한하지 않는 「모바일 워크제도」로 발전시키긴 했으나 이용은 일부에 머무르고 있는 상태.
M사	제조(식품)	2017년	2019년		「근무 장소」의 다양화를 통해 노동생산성 향상과 임라벨의 충실을 추진하기 위해 도입
N사	제조(전기전자기기, 솔루션등)	2008년	2016년	2018년	재택근무는 육아개호의 양립지원을 목적으로 도입 했지만 2016년에는 조직의 업무효율향상이나 개인의 생산성향상 을 목적으로 현장 단위로 도입 여부를 결정하는 것으로 이용대상자를 확대하고 2018년부터 이용대상자를 전 사원으로 확대 한 위에 이용횟수에 대해서도 종일이용의 상한횟수는 주 1회를 월 10회로 올림과 동시에 오전 중에는 재택/오후에는 출사하는 등 시간단위 이용도 주 2회 무제한으로 이용 가능한 환경을 정비했다. 2018년 이후 재택근무 이용율은 20~30%로 추이 되어 옴.

※재택근무 = 노동자가 자택에서 근무,

새털라이트 오피스(위성오피스) = 메인 오피스 외의 사업소나 오피스에서 근무

모바일근무 = 이동 중을 포함하여 임기응변의 장소에서 근무

그런 가운데 「긴급사태선언」의 전국적인 발령(작년 4월~5월)에 즈음해서 임시특례적인 대응으로 기존 제도에서 대상이 아니었던 사원을 포함, 텔레워크가 폭넓게 행해지게 되었지만, 그 해제 이후에는 출사율이 서서히 높아졌다고 하는 기업이 많았다(표 5)

표5. 히어링조사 각사에 있어 「긴급사태선언」 시(2020년 4월~5월)의 대응과 텔레워크의 그 후의 이용상황

	업종	긴급사태선언시(2020년 4~5월)의 대응과 그 후의 상황	조사시점 현재의 이용상황
A사	건설	신형코로나바이러스 감염확대방지를 위한 긴급조치(잠정 운용)로 육아나 개호에 한정하지 않고 상급장이 「텔레워크에 의한 재택근무가 가능한 사원」으로 인정하면 일수의 제한 없이 재택근무를 할 수 있도록 대응. 피크시 실시율은 본사 관리부문에서 40~60%, 지점 관리부문에서도 30~40%에 달했지만, 텔레워크라기보다는 신형코로나바이러스 감염확대방지를 위한 칩거와 비슷한 상태로 긴급사태선언 해제 후에는 자연스럽게 통상적인 근무로 복귀 되었다. (현재는 본사의 관리부문이나 설계부문 등에서 20%, 지점에서 10% 미만)	대상자(정사원) 8,520명 중 약 710명(8.3%) 재택근무
B사	제조 (의약품)	당시의 이용한도(주1회 · 1일, 1일의 소정노동시간 내)를 풀어서 매일이라도 이용가능하게 특별조치를 강구 했다. 또 비정규직사원으로 직접고용 된 사원 외에 파견사원에 대해서도 파견회사와의 합의를 거쳐 적용 했다. 현재도 신형코로나바이러스 감염확대방지를 위해 「재택근무의 적극 활용」과 「오피크 통근」을 주지시키고 있다	대상자(정사원만) 2,790명 중 약 40% 재택근무
C사	금융/보험	규정상 계약사원은 대상외지만, 신형코로나바이러스 감염확대방지를 위해 특별대응으로 운용상 인정해 대응했다. 긴급사태선언 하의 출근율은 30%정도였지만 나머지 70%가 다 텔레워크가 가능했던 것은 아니다 . 당사의 텔레워크는 출장지나 파견지 등에서 임시적으로 행하는 것을 상정하고 있었기 때문에 전사원이 일제히(보안이 확보된)회사용 전용회선을 사용하는 것은 불가능한 환경이었다(다운될 우려가 높았다). 그래서 일부의 직원에 대해서는 사실상의 「자택대기」가 되었다 .	본사 직원 중 약 20%가 재택근무
D사	음식서비스	코로나사태로 인한 긴급사태선언 하에 처음으로 사무직을 중심으로 본부(정사원 약 370명, 파트타임 · 알바 약 170명)에 한정해 도입했다. 「고객과 대면으로 마주해야 영업이 성립」되기 때문에 텔레워크를 못하는 바람에 “점포에 근무하는 우리들 파트타임·알바가 최전선에서(감염위험에 노출되면서)분발하고 있는데, 본부에 근무하는 정사원들만 자택에서 근무하냐”는 비판도 나왔다. 다만 정부의 요청에 부응하기 위해 오피스가동율은 50% 정도로 억제하고 유급휴가를 쓰게 하거나 휴업수당을 지급하면서 상시 재적인원수를 억제하면서 연인원 90명의 재택근무를 실시했다. 긴급사태선언 해제 후 비밀 · 접촉감염의 방지환경이 충분히 정비된 것을 계기로 텔레워크의 임시적인 실시를 해제하고 7월에는 본부의 정사원에 한정해 재택근무 실시를 도입했다.	본부의 정사원 (약 370명)중 약 30명 재택근무
E사	소매	긴급사태선언 기간 중에는 본사 근무하는 정사원(정사원 전체의 약 1/4)과 계약사원 전원에게 재택근무실시를 장려 했다. 본사근무자 전원이 재택근무에 들어가는 사태는 그때까지 상	대상자 (본사근무정사원) 약 230명 중

		<p>정하고 있지 않았기 때문에 자택에서 회사의 시스템에 접속 가능한 인원수를 급속하게 늘리는 등의 대응이 필요했지만, 이전부터 「코어타임리스」의 플렉스타임제를 도입해 노동시간 관리는 본인에 위임해 왔기 때문에 재택근무의 긴급확대에 즈음해서도 (근무장소가 재택으로 바뀐 것뿐으로) 큰 지장은 초래되지 않았다. 긴급사태선언 기간 중에는 「아무래도 회사에 출사하지 않으면 안 되는 일」에 국한해 출사를 허가하고 결과적으로 우편물이나 정기편을 관리하는 총무나, 외부에서는 접근이 불가능한 급여시스템 등을 취급하는 인사 등이 3일 정도 출근했다. 또 점포(전국에 70점포, 운영책임자로 정사원의 전체의 약3/4을 배치)에 대해서는 <u>1개월 정도, 「폐쇄」할 수밖에 없었던 곳도 절반 정도 있어 휴업수당을 지급하면서 자택대기하게 했다.</u></p>	<p>고객서포트부문을 제외하고 약 220명(955) 재택근무</p>
F사	기타제조업	<p>긴급사태선언 하에서는 「긴급시범실시」로 <u>원칙적으로 전사원에 대해 재택근무를 적용했다.</u> 그 후 10월부터 위성사무실 근무나 모바일근무를 포함한 텔레워크를 자율적인 근무방식의 하나로 인정하는 「리모트 워크제도」의 도입을 단행했다. 그후의 출사율은 부문에 따라 차이가 있지만 30%이하(사업기획이나 영업 등)~50%(총무, 인사, 재무 등)정도가 되었다. 그리고 임원대응을 위해 또 특히 영업부문 등은 관리직층이 수칙책임을 지고 생산·개발부문 등과 연계·조정할 필요도 있기 때문에 관리직층의 출사율이 높게 되었다.</p>	<p>대상자(정사원만) 약 980명 전원 어떤 형태인가의 리모트워크를 실시</p>
G사	공공교통 부동산등	<p>3월에 재택근무를 「<u>본사」 근무자 전원에게(잠정적으로)확대</u>했다. 출사하지 않아도 가능한 업무에 대해서는 적극적으로 억제할 것을 요청했다. 결과적으로 각 부문의 위기관리요원을 제외하고 6월경까지의 출사율은 10%가 약간 넘는 정도가 되었다. 한편 공공교통에 대해서는 3밀(密)방지를 위해 외출자제가 요청되는 속에서도 운행편수를 유지할 수밖에 없었으나(사회에 불가결한 오텔설워커)만일 확진될 경우의 대체인력을 확보할 필요도 있어 <u>일정수를 자택대기</u>하게 했다. 그 후에는 각부문장이 부문의 업무특성을 고려하면서 출사율 등을 관리하도록 요청하고 있다. (출사율은 50%미만으로 억제하는 지침은 계속 중)온라인회의도 하고 있지만 역시 출사해야 여러 가지 정보를 입수할 수 있다는 것, 임원을 포함해 연배가 올라갈수록 대면상의 리얼 커뮤니케이션이나 리얼 매니지먼트가 중시되는 경향이 있는 것 등으로 인해 관리직 층의 출사율이 높다. 경리부문, 영업부문에서도 출사율이 높다.</p>	<p>대상자 (본사근무자만) 약 1,600명 중 약 740명(45%) 재택근무 약 290명(20%) 위성사무실 근무</p>
H노조	제조(자동차관련)	<p>신형코로나바이러스 감염확대방지를 위한 <u>잠정적인 대응 속에서 이용이 폭발적으로 늘었다.</u> 긴급사태선언 기간 중에는 동경도내에서 80~90%, 본사에서 약 60%가 재택근무를 했다. 회사가 공공교통기관 이용자에 대해 우선적으로 재택근무를 장려하는 스탠스를 취했기 때문에 재택근무 실시율은 지금도</p>	<p>대상자(정사원만) 약 4만4천명중 약 1만명(15%) 재택근무 (병용케이스를</p>

		<p>동경도내에서 높고(60~70%), 본사 등 자차통근이 가능한 지역일수록 낮다(30~40%). 긴급사태선언 기간 중에는 거의 강제적으로 회사의 지시에 의해 재택근무가 추진되었지만 현재는 무리가 없는 형태로 조정된 재택근무가 되어 실시율이 내려갔지만 네가티브하게는 생각하지 않고 있다.</p>	<p>포함하지 않고 종일운영만을 집계한 경우)</p>
I노조	제조 (전기관련)	<p>원래 전직종·전계층을 대상으로 기밀성이 높은 일부 업무를 제외하고 원칙적으로 재택근무가 가능한 환경이었기 때문에 긴급사태선언 하에서는 재택근무 사원의 비율이 80%정도로까지 올라갔다. 그 후 실시율은 현저하게 저하되어 매일 자택에서 근무하는 종업원은 50% 정도로 되었다. 긴급사태선언 하의 「재택근무 강제」에서 현재는 개개인의 선택 하에 재택근무와 출사근무의 하이브리드 방식이 추진되고 있다. 긴급사태선언기간중에 비해 실시율이 저하한 것은 재택근무만으로 는 업무가 돌아가지 않는다는 의식과 환경이 잘 갖춰져 있는 회사로 나가 일하는 게 효율적인 업무도 있다는 것이 재인식되었기 때문이 아닐까.</p>	<p>대상자(정사원만) 약 2만2천명중 약 8,700명(40%) 재택근무</p>
J사	건설관련(주택설비기기 ·건재)	<p>긴급사태선언 하에 원칙적으로 재택근무를 지시하고 본사는 거의 전원이 재택근무로 전환했다. COVID-19감염확대방지를 위한 대응 중에 이용이 일제히 늘어 (거의 강제적으로) 정착하게 되었다. 해제후인 6월 이후에는 최대 출사율 40%를 기준으로 통상근무도 인정하고 있다.</p>	<p>정사원만 볼 때 약 16,000명중 약 9,000명(60%) 재택근무</p> <p>약 4,500명(30%) 위성사무실근무 약 3,000명(20%) 모바일근무</p>
K사	제조 (솔루션등)	<p>긴급사태선언 기간 중에는 제조와 물류부문을 제외하고 오피스근무자(영업직, SE·커스터머엔지니어, 연구직, 경영스텝 등)의 약 90%가 재택근무를 했다. 그리고 7월, 국내 그룹사원의 근무형태를 원칙적으로 텔레워크로 이행하는 것으로 하여 플렉스타임제의 코어타임을 폐지함과 동시에 이후 3년에 걸쳐 기존 오피스 면적을 반으로 줄일 것을 결정했다. 현재는 각사업소의 출근율을 최대 25%로 억제하는 근무방식을 장려하고 있다.</p>	<p>대상자(정사원만) 약 35,000명중 28,000명(80%) 재택근무</p>
L사	제조(식품)	<p>사원을 비롯한 스테이크홀더의 안전·안심의 확보를 최우선으로 하기 위해 전사원 약 3,800명 중 적어도 본사나 지점, 영업거점에서 일하는 오피스근무자 약 800명(약 20%)에 대해서는 원칙적으로 텔레워크를 실시했다. 적어도 약 3개월간에 걸쳐 철저를 기한 결과, 감염확대방지효과는 물론, 통근시간의 절감과 새로운 커뮤니케이션 스타일의 침투(각종 웹회의 시스템의 활용)로 이어짐과 동시에 5월에 실시한 양케이트조사에서는 「종래의 근무방식을 바꾸고 싶다」고 하는 사원들의 의식변화도 인식되었다. 그래서 오피스근무자의 근무방식을 원칙적으로 텔레워크로 표준화하는 「뉴노멀의 근무방식(New Workstyle)」을 책정해 7월부터 대상자 약 800명에게 적용했다. 현재 대상자 전원이 텔레워크를 하고 있고 출사는 창의성·효율성의 향상이 전망되는 경우나 직접적인 의사소통이 필요한 경우에 한정하여 신고제로 하고 출사율 30% 전후를 기</p>	<p>대상자 약 800명 전 원이 재택근무</p>

		준으로 하여 실제로는 10~20%정도로 추이하고 있다.	
M사	제조(식품)	경영진 지휘하의 「신형코로나바이러스대책회의」에서 정한 「그룹사 직원들에게 감염자·중증자를 발생시키지 않는다. 거래처에도 발생시키지 않는다」는 기본방침에 입각해 긴급사태선언부터 7월말까지는 잠정적으로 주 2회·월10회까지의 이용상한을 없애고 공장이나 채소밭 근무자를 제외한 전사원에 원칙적으로 출사하지 않도록(재택근무를) 명했다. 그런 위에 8월 이후에 있어서는 「with코로나 근무방식」을 책정하여 ①출사는 조직단위로 재직인원의 40%까지만 하도록 로테이션을 짤 것. ②개인별 표준 출사는 주2일을 기준으로 할 것. ③최저라도 주1일은 재택근무를 하고 주1일은 출사할 것 을 정했다. 현재는 긴급사태선언기간 중과 비교하여 출사율은 상승했지만 그럼에도 본사는 대략 30~35%정도로 머무르고 있다.	대상자(국내의 전사원만)약 1,100명(전 정사원의 약 70%)중 거의 전원이 재택근무(나머지는 주로 공장 근무자)
N사	제조(전기·전자기기, 솔루션 등)	1월 이후 국내에서도 신형코로나바이러스감염 확대가 우려되기 시작했다. 사원의 건강과 안전을 최우선으로 생각한 결과, 신형코로나바이러스감염 예방책으로 재택근무를 유연하게 운용할 수 있도록 종일 이용 상한횟수를 잠정적으로 폐지했다. 긴급사태선언기간 중에는 원칙적으로 재택근무로 하고 긴급사태선언 해제가 된 6월 이후에는 정부의 지침을 따르면서 각 조직에서 책정된 출사계획에 기초해 필요성·긴급성 등의 관점에서 사원에 출사를 의뢰 하고 출근시의 체온 측정, 엘리베이터나 식당시설의 이용 등 사회적 거리두기확보를 확인하면서 출사율을 10%→20%→30%로 단계적으로 올렸다.	대상자(정사원만)약 16,000명 중 약 11,000명과 상시 70~80% 재택근무

※재택근무 = 노동자가 자택에서 근무,

새털라이트 오피스(위성오피스) = 메인 오피스 외의 사업소나 오피스에서 근무

모바일근무 = 이동 중을 포함, 임기응변의 장소에서 근무

3. 원상복귀하게 만든 것은 무엇인가

그렇다면 신형코로나바이러스감염증 문제를 계기로 급속하게 보급된 것처럼 보였던 텔레워크가 이렇게 원상복귀 하게 된 것은 왜일까? 그 이유에 대해 히어링조사에서 상징적인 보고를 받체하면 예를 들면 다음과 같은 것을 들 수 있다.

「긴급사태선언」기간은 신형코로나바이러스 감염 확대방지를 위한 긴급피난(잠정적인 지침운용)으로 육아나 개호 등에 한정하지 않고 상급자가 인정하게 되면 일수제한 없이 재택근무가 가능하도록 대응했다. 피크시의 실시율은 본사의 관리부문에서 40~60%, 지점의 관리부문에서도 30~40%에 달했는데, 텔레워크라고 하기보다는 신형코로나바이러스감염 확대방지를 위한 칩거에 가까운 상태로, 「긴급사태선언」해제 후에는 자연스럽게 통상근무로 되돌아 왔다.(현재는 본사 관리부문이나 설계부문 등에서 20%, 지점에서 10%를 하회하고 있다. 【A사(건설)】

(재택근무는 2003년부터 도입했지만) 신형코로나바이러스 감염 확대방지를 위한 잠정적인 대응【재택근무의 대상을 사무직 및 기술직과 어시스턴트직의 하위직급의 청년층과 기능직 일부(예를 들면 기획이나 평가, 시험을 행하는 사원)에도 확대】하에 이용이 폭발적으로 늘었다. 「긴급사태선언」기간 중에는 거의 강제적으로 회사의 명령에 의해 재택근무가 추진되었지만, 현재는 무리 없는 형태로 실태에 맞춘 재택근무로 되어 실시율은 저하했지만 네거티브하게는 보고 있지 않다. 【H노조(자동차관련 제조업)】

원래 전직종·전계층을 대상으로 기밀성이 높은 일부 업무를 제외하고 원칙적으로 재택근무가 가능한 환경이었기 때문에 「긴급사태선언」하에서는 재택으로 근무하는 사원의 비율이 80% 정도까지 높아졌다. 그 후 실시율은 현저하게 저하되어 매일 재택에서 근무하는 사원은 50% 정도가 되었다. 「긴급사태선언」하의 「재택근무필수」에서 현재는 개개인의 선택 하에 재택근무와 출사근무를 병행하는 하이브리드 방식의 근무형태가 진행되고 있다. 【I노조(전기관련 제조업)】

이러한 지적에 의하면, 「긴급사태선언」 하에 있어서의 텔레워크는 「거의 강제적으로 회사의 지시에 의해 추진된」 것으로 「텔레워크라고 하기보다는 신형코로나바이러스감염 확대방지를 위한 칩거에 가까운 상태」가 내포되어 있다는 것을 알 수 있다.

이 「칩거에 가까운 상태」에 의한 텔레워크가 어느 정도였는가에 대해서는 분명치 않으나 전술한 기업양케이트조사 2월 조사에서 텔레워크의 도입 목적(복수회답)을 보면, 가장 비율이 높은 것이 「신형코로나바이러스감염증 감염확대에 대한 대응」으로 약 80%(80.3%)에 달했고, 다음으로 「통근부담의 경감」(33.8%)이나 「통근자의 여유와 건강생활」(16.9%)이, 이어 「자택대기 대신」이 6~7개사 중 1개사 정도(14.6%)로 나왔다.(표6)

또 텔레워크가 「자택대기 대신」으로 활용된 이유에 대해 히어링조사에서는 다음과 같은 지적도 있었다.

「긴급사태선언」하의 출사율은 30% 정도였지만, 나머지 70%가 다 텔레워크를 할 수 있었던 건 아니다. 당사의 텔레워크는 출장처나 파견처로부터 임시적으로 행하는 것을 상정해 왔기 때문에 전 사원이 일제히(보안이 확보된)회사용 전용회선을 사용하는 것은 불가능한 환경이었다(다운될 우려가 높았다). 그 때문에 일부 직원에 대해서는 사실상의 「자택대기」로 되었다. 【C사(금융·보험)】

신형코로나바이러스 감염증 문제가 발생하기 전부터 텔레워크를 도입한 대기업에서도 이러한 사태에 직면했을 정도니까 사회 전체적으로 보면 신형코로나바이러스 감염증이라는 돌발적인 사태에 의해 갑자기 텔레워크를 할 수밖에 없게 되면서, 필요한 환경정비가 뒤따르지

못하는 기업도 결코 적지 않았던 것이 아닐까?

관련하여 전술한 기업앙케이트조사 2월 조사에서 텔레워크의 과제(복수회답)에 대해 질문한 결과를 보면, 가장 응답비율이 높았던 것은 「출사시에 비해 직장 사람들과의 커뮤니케이션이 어렵게 되었다」 로 약 3/4(75.5%)에 달했는데, 이어 「개인의 업무 진척이나 성취도의 파악이 어렵다」 (59.9%)나 「업무의 성질상 텔레워크 가능한 업무를 분리해내기가 어렵다」 (53.4%)가 이어졌고, 「사원이 텔레워크를 하기 위한 환경정비가 어렵다(사용 PC의 확보나 텔레워크 회선, 보안 문제 등)」 는 것에 43.1%나 되는 기업이 응답했다. (표7)

원래 텔레워크를 원활히 하기 위해서는 사외로부터 회사용 메일을 송수신한다거나, 온라인 시스템 상으로 근태관리를 하고, 결재 등 절차를 전자적으로 완결할 수 있도록 하여, 업무상페이퍼기반의 서류를 확인하거나 대면하여 설명할 필요성을 극력 없애는 등의 환경정비가 요구된다. (표 8)

히어링조사에서 예를 들면, L사(식품)는 텔레워크의 전사적인 추진을 위해 다음과 같은 일련의 준비를 했다고 한다. 우선 1991년에 「플렉스타임제」, 2001년에 「정산시의 결재시스템」 을 도입하고, 2005년부터 「노트북으로의 이행」 (출장 및 외출시 대응)을 순차적으로 시작했다. 또 2007년부터 「프리 어드레스」 의 도입, 고정전화의 폐지와 휴대폰으로의 이행, 페이퍼리스화 등에 의한 「제1차 근무방식개혁」 에 착수하고 2010년부터 같은 내용을 전국의 사업소에 횡단 전개하는 「제2차 근무방식개혁」 을 추진했다. 다시 같은 해에 「품의 결재시스템」 이나 「전화회의시스템」 을 도입하고 2014년에 자택에서 2회까지의 「재택근무제도」 의 도입에 이르렀던 것이다.

표8. 히어링조사 각사에 있어 텔레워크를 위한 환경정비상황

		A사	B사	C사	D사	E사	F사	G사	H노조	I노조	J사	K사	L사	M사	N사
텔레워크를 위한 환경정비 상황	사외에서 사내의 공유서버에 접속 가능	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●
	경리, 인사 등 전용시스템에 사외에서 접속 가능	●		●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●
	클라우드형의 파일공유시스템을 이용	●	●	●	●		●			●	●	●	●	●	●
	내외선 일체형 전화를 이용						●	●	●		●	●	●	●	●
	사외에서 사내메일을 송수신가능	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	공유스케줄러의 이용	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

	채팅툴(Skype, Teams, Slack) 등을 이용	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	전자파일이나 온라인의 시스템상으로 근태관리	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	TV회의 · web회의를 이용	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	근태상황의 모니터링			●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	텔레워크의 개시방법이나 룰에 대한 설명회(e-learning포함)						●			●		●	●	●	●	
	VPN(가상전용선)접속가능	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	텔레워크 거점의 대비						●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	결재 등 절차의 전자화		●	●			●	●	●		●	●	●	●	●	
	결재 등 절차의 간소화(도장문화의 축소)	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	페이퍼리스화의 추진	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	
	텔레워크에 적합한 인사 · 임금, 평가제도로의 개정												●			
	텔레워크에 필요한 건강확보조치의 실시							●				●		●		
텔레워크 자에 대한 P C 등의 대여 나관 련비 용지 급 상황	인터넷 통신회선의 이용료 지불	●						●			●					
	전화요금의 지불	●						●			●					
	종합적인 일정액의 수당 지불										지급 예정		●	●	검 토 중	
	네트워크 접속용 통신기기(Wi-Fi, 무선 LAN 등)의 대여	●		●	●	●	●				●	●	●		●	
	PC본체의 대여	●	●	●	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●
	PC주변기기(모니터, 마우스, 키보드 등)의 대여	●	●	●	●	●	●	●				●	●		●	●
	스마트폰, 휴대전화의 대여	●			●	●	●	●		일 부	●	●	●	●	●	●
타블렛 단말기의 대여	●			●		●	●				●	●				

사무용품(문구 등)의 지급								●			●						
책상이나 의자, 캐비닛의 지급								○									
기타								*									

※복리후생제도에 비용보조 있음

이런 정도까지의 대응은 어렵다 하더라도 예를 들면, 「웹회의, TV회의의 활용」은 신형 코로나바이러스감염 확대와 같은 사업 계속을 좌우하는 위기적 상황 하에 있어 접촉회피의 영업활동 등을 가능케 함과 동시에, 텔레워크 시의 협의 틀로서도 유효함을 알 수 있다. 그러나 개인양케이트조사 12월 조사를 근거로, 근무처에 있어 「웹회의, TV회의의 활용」 상황을 규모별로 확인하면, 1,000명 이상 기업에서는 41.3%가 활용되고 있는 것에 비해, 29명 이하의 기업에서는 10%도 안 되는 7.8였다(표9). 결과로서 투자체력이 부족한 중소기업에서는 「웹회의, TV회의의 활용」 조차 그리 쉽지 않고, 이것이 「텔레워크」 실시율이 좀처럼 확산되지 않는 문제로 이어지는 우려가 있어(표 9), 지속적인 정책적 지원³⁷⁾이 요구되고 있다고 할 수 있을 것이다.

그런 가운데 이야기를 3. 기업의 지적으로 돌아가면 「긴급사태선언」의 전면적 해제 이후에는 「자연스럽게 통상근무로 되돌아갔다」거나, 「개개인의 선택 하에 재택근무와 출사근무의 하이브리드식 근무형태가 추진되었다」라고는 하지만, 「개개인의 선택」 등에 위임하면 왜 「자연적으로」 되돌아가는 게 되는 것일까?

그 이유를 찾기 위해 전술한 개인양케이트조사 12월 조사에서 텔레워크를 경험했지만 그만 두었다든가 혹은 긴급사태선언 당시에 비해 실시 일수가 감소한 경우의 원상복귀 이유를 물어 본 결과, ① 「긴급사태선언이 해제되어서」(48.8%)라는 답이 가장 많았고, 다음으로 ②텔레워크 가능한 업무가 한정되어 있어서(고객대응이나 특수시스템, 페이퍼 기반 등 출근하지 않으면 불가능한 업무가 있기 때문에)(32.6%), ③ 「출근억제하라는 회사 지시가 해제 또는 완화되었기 때문에」(28%), ④ 「보고·상담이나 사내조정·연계 등 출근해서 하는 게 업무를 스무스하게 할 수 있기 때문에」(19.2%)등이 이어졌다.(표 10)

이 중 가장 상위에 있던 긴급사태선언을 둘러싸고는 「신형인플루엔자 등 대책특별조치법」(2020년 3월 13일 개정, 2021년 2월 3일 재개정)제 32조 1항에 기초해 7개 도부현(都

37) 신형코로나바이러스감염증 대책의 일환으로 정부는 텔레워크의 도입지원책을 실시해 왔다. 예를 들면 총무성은 홈페이지에 적극적인 활용에 대한 지원정보나 보안확보를 위한 가이드라인을 게재했다. 또 「텔레워크 매니저 파견사업」으로 재택근무 등을 하기 위한 ICT기기나 시스템, 정보보안, 근태관리, 그 외의 상담을 받아 전문가에 의한 조언이나 지원을 하고 있다. 나아가 후생노동성은 「근무방식 개혁추진지원조성금(신형코로나바이러스감염증 대책을 위한 텔레워크 코스)」을 신설하고 신규 도입하는 중소기업에 비용의 일부 지원을 하고 있다.

府縣)을 대상으로 처음 발령(2020년 4월 7일)된 후, 전 도도부현(都道府縣)으로 확대(2020년 4월 16일)되었지만, 이에 즈음해 당시의 아베수상이 「사람과 사람과의 접촉을 최저 70%, 최대 80%까지 삭감」 할 것을 요청해, 각 행정기관에서 도도부현을 시작으로 소관단체나 관계단체, 경영자단체에 대한 협조요청이 폭넓게 이루어진 경위가 있다.

또 아베수상은 3월부터 전국 일제 휴교도 요청했지만 긴급사태선언에 수반해 휴교기간을 5월말까지 연장하는 움직임이 확대되었기 때문에 자녀를 가진 부모에 있어서는 그 기간 동안 집에서의 자녀돌봄이 필수적이 되었다. 결과적으로 일본에서는 개인의 권리를 제한하는 록다운(도시봉쇄)이 없었고, 텔레워크를 포함한 외출 자제의 「강력한 추진」이 피해지게 되었지만,³⁸⁾ 그것만으로 전면해제로 사회적인 제약이나 협력의 근거를 잃어 간단하게 복귀 작용이 작동했다고 할 수 있을까?

4. 텔레워크는 향후 뉴노멀이 될 수 있을 것인가?

그런데 원래 「정보통신기술(ICTs)을 활용한 장소와 시간에 구애받지 않는 유연한 근무방식」의 총칭으로서의 텔레워크는, 1970년대 미국에서 에너지 위기와 마이카 통근에 의한 대기오염의 완화를 목적으로 시작되었다(일본 텔레워크학회 홈페이지)고 한다. 일본에서의 진전 상황에 대해 야나기하라(2019)의 정리에 의하면, 「만원전철의 통근이 문제시」되어 「제1차 텔레워크 붐」이 일어났지만, 「버블경제의 붕괴와 함께 시들해졌다」. 그 후 「생산성향상을 목적으로 한 기업의 의도와 통신환경의 정비」에 수반해 「SOHO(Small Office Home Office)의 유행(제 2차 텔레워크 붐)」이 있었지만, 「통신속도의 제약 등 기술적인 문제」가 있었다.

또 「2001년부터 시작된 국가전략과 브로드밴드의 보급」에 의해 정부의 정책으로써 「제 3차 텔레워크 붐」이 일어났지만 리먼 속크가 덮쳤다. 그 후에도 「2009년의 신형인플루엔자 문제」나 「2011년의 동일본대지진에 따른 재해위기대책」 등에 수반해 주목을 모았고, 최근의 확산은 「2017년의 소위 『노동방식개혁』」을 계기로 한 것으로 「제4차 텔레워크 붐」으로 자리매김할 수 있다고 한다. 또한 히어링조사에서는 예를 들면, F사(기타 제조업)에서 「동경올림픽 패럴림픽」 개최에 수반한 교통완화 등을 향한 시범실시 등이 전개된 상황이 있었다는 것도 보고되었다.

그러한 가운데 다시 본고 모두의 표1이나 표3을 돌아보면, 텔레워크를 실시하고 있는 기

38) 이러한 현상은 전 세계적으로 공통되는 것으로, 「신형코로나 이후 처음으로 텔레워크를 했다」는 회답자가 중국에서 40%, 이탈리아에서 37%, 영국 30%, 미국 29%, 독일 28%, 한국 24%에 달해, 록다운 정책의 강도와 상관이 있다고 할 수 있다.

업의 비율은 1/3 정도, 또 근무처에서 허용되고 있으면 개개의 사용자가 고용자가 텔레워크를 하는 일수(1일 이상)도 신형코로나바이러스감염증 발생 전의 약 2배로 일정한 안정상태에 달해 있다고 볼 수도 있다. 즉 금번의 급속확대를 계기로 텔레워크는 그야말로 항상적인 노동형태로 기업의 인사제도 등에 편입될 「뉴노멀」로 전환될 것인가? 혹은 그 후의 원상복귀를 볼 때 지금까지와 마찬가지로 일과성 붐으로 끝날 것인가? 이 점 히어링 조사에서 얻은 회답을 정리하면 표11과 같다.

전형적인 지적을 발췌하면 다음과 같은 것을 들 수 있다.

적극적으로 대처하고 싶다고 생각하고는 있지만, 솔직히 말해 『뉴노멀』이 되는 일은 없을 것이다. 기업으로써 텔레워크를 추진하는 이상은, 지금까지의 노동방식으로는 얻지 못했던 플러스효과가 있어야만 한다. 신형코로나바이러스감염증 확대방지책으로 급속하게 확산된 경위가 있지만, 텔레워크가 복리후생이나 개인의 권리로 인식되어서는 착각이다. 거기에는 회사의 눈높이로, 예를 들면 노동력의 확보나 육아·개호, 단신부임 등과의 양립, 또 오피스의 유효활용이나 사업계속계획(BCP)에의 대비 등 굳이 텔레워크를 추진하는 목적을 명확히 할 필요가 있다고 생각한다. 【A사(건설)】

텔레워크에 대해 논할 때, 통근부하의 경감 등 직원 개인의 메리트만에 주목한다면 방향성을 오인해버리게 된다. 텔레워크를 추진하는 이상은 회사에 있어 왜 필요한 것인가, 그것이 생산성향상에 어떻게 기여하는가를 분명하게 확인하고 정리할 필요가 있다. 【C사(금융·보험)】

다른 한편 다음과 같은 지적도 있었다.

당사의 CEO는 이미 “코로나 전의 노동방식으로는 돌아갈 수 없다”는 것을 명확히 하고 있다. 현재 제조부문(공장)과 물류부문은 텔레워크의 대상외지만, 그 외의 업무에 대해서는 「텔레워크를 기본」으로 하고 있다. 이에 수반해 매니지먼트나 평가, 임금 등의 방식에 대한 재고에 대해서도 검토 중이다 【J사 건설관련(주택설비기기·건재)】

설사 신형코로나바이러스감염증 문제가 수습되더라도 이전의 상태로 돌아갈 수는 없다고 생각하고 있다. 이제부터는 출근과 재택이라는 두 가지 방식만이 아니라, 어디에서도 일할 수 있는 노동방식을 침투시켜 개개인이 최대의 퍼포먼스를 낼 수 있는 노동방식을 선택할 수 있는 상태를 추구했으면 한다 【I노조(전기관련 제조업)】

텔레워크 근무와 관련하여 「커뮤니케이션 부족」이라든가 「텔레워크가 가능한 직종과 불가능한 직종간의 불공평 문제」등 무거운 과제가 있지만, 적어도 당사에서는 이미 후퇴할 수는 없을 것으로

생각하고 있다. 텔레워크가 이 정도로 진행되면, 『전근』이나 『단신부임』 『통근 및 통근수당의 범위』의 형태도 과제가 될 것이다. 또한 사무실의 운영방식에 대해서도 검토 여지가 나오지 않을까?
【M사 제조업(식품)】

이처럼 텔레워크가 향후 뉴노멀의 노동방식이 될 수 있을지 아닌지에 대해서는 대기업에서도 부정적인 견해와 긍정적인 전망이 맞서고 있다. 다만 적어도 히어링조사에서는 부정적인 전망의 기업조차도 이를 완전히 폐지하려는 계획은 들을 수 없었다.

전술한 개인양케이트조사 데이터를 이용한 분석에서는, 「전체적인 경향으로 보면 일과성의 확대라는 부분을 부정할 수 없지만, 긴급사태 선언 전부터 채택근무가 적용되고 있던 사람이나 회사에서는 선언해제 후의 정착율이 높아, 이미 「뉴노멀 노동방식으로 이행」 하고 있는 가능성을 시사하고 있다. 이런 맥락을 발판으로 「각사가 Try & Error하면서 뉴노멀이 굳어져 간다」 (J사 (건설관련(주택설비기기 및 건재))고 하는 것일 것이다.

표11. 히어링조사 각사에 있어 텔레워크가 향후의 뉴노멀이 될 수 있을 것인가에 대한 견해

	업종	텔레워크의 정도, 「뉴노멀」이 될 수 있을까?
A사	건설	적극적으로 대응하려 생각하지만, 솔직히 말해 「뉴노멀」이 되지는 않을 것이다. 기업 입장에서 텔레워크를 추진하는 이상은 지금까지의 근무방식으로 얻지 못하는 플러스 효과가 있어야만 한다. 신형코로나바이러스 감염확대방정책으로 급속하게 확산된 경위가 있지만, 텔레워크가 복리후생이나 개인의 권리로 치부되는 것은 착각이다. 회사의 눈높이에서, 예를 들면 노동력의 확보나 육아·개호, 단신부임 등과의 양립, 또 오피스의 유효활용이나 사업계속계획(BCP)에의 대비 등 애써 텔레워크를 추진하는 목적을 명확히 할 필요가 있다고 생각한다.
B사	제조 (의약품)	이제부터는 어느 기업에 속해 있다고 하더라도 자율적으로 높은 경쟁력을 발휘할 수 있는 인재가 되는 것이 요구된다. 기업으로서는 그때그때 필요한 유능한 인재를 여하히 확보하는가가 중요하게 되어 그 획득경쟁 중에 보수수준은 비등한다. 결과적으로 보수격차가 한층 더 확대될 것이다. 또한 종신고용의 붕괴로 보수형태는 연봉제 등 기간지불형이 주류로 되고, 퇴직금제도 방식도 재검토가 필요하다. 텔레워크는 개인이 기업에 지나치게 빌붙는 결과가 된다면 경우에 따라서는 차라리 폐지하는 것도 생각할 수 있다. 모이는 인재와 기업기반을 지켜보면서 잡(JOB)형 또는 멤버십형을 선택해야 할 것이다.
C사	금융/보험	텔레워크에 대해 논할 때, 통근부하의 경감 등 직원 개인의 메리트만에 주목한다면 방향성을 오인해버리게 된다. 텔레워크를 추진하는 이상은 회사에 있어 왜 필요한 것인가, 그것이 생산성향상에 어떻게 기여하는 가를 분명하게 확인하고 정리할 필요가 있다.
D사	음식서비스	세간에서 텔레워크가 유행하고 있고 점점 더 추진될 것으로 보이겠지만, 우리 회사 같은 업종은 대면으로 접객하는 것을 통해 가치를 창출하고 있기 때문에, 텔레워크 가능한 업무는 전체 중 극히 일부에 한정된다. 생산성 향상의 관점에서 본부의 일부 업무나 WEB회의 추진 등 제한된 범위 내에서 텔레워크는 계속하겠지만, 불특정다수 고객의 방문에 대응해 대면업무를 하는 점포의 감염대책보다도 우선순위가 위는 아니다. 텔레워크의 추진을 전면적으로 내세우기 어려운 업종이 있다는 것도 분명히 인식

		해야 한다. 또 점포에서 근무하는 정사원이라도 회의나 연수에 대해서는 업무용 스마트폰을 활용한 재택근무가 가능하기 때문에 이후에는 적극적으로 추진해가려고 생각하고 있다.
E사	소매	사원 전원이 원래 (직무기술서에 기반해) 직무별 안전직무급으로 채용 · 고용하고 있기 때문에(배치전환은 원칙적으로 없고, 직종변경을 희망하는 경우에는 사내공모에 의한 계약변경이 된다)역할분담이 명확해 텔레워크에 적응하기 쉬운 환경에 있다. 또 5년 전부터 「코어타임리스」의 플렉스타임제를 도입하고 있어 노동시간관리를 본인에게 맡긴지 오래 된 점도 텔레워크에 적응하기 쉬운 상황이라 생각한다. 나아가 구체적인 목표를 세우게 하고 그 진척이나 발취 상황을 평가 · 관리하기 때문에 텔레워크로 사원이 어영부영하는 것은 생각하기 어렵고, 오히려 재택근무로 일을 더 하게 되는 게 아닌가 하는 우려가 있다. 다른 한편 점포에서 근무하는 사원의 텔레워크는 역시 쉽지 않다. 한다고 해도 일일보고리포트 작성 정도를 재택근무로 하는 정도. 신형코로나바이러스감염 확대방지에 수반해 고객의 수요가 인터넷판매로 시프트하는 움직임도 있어 사내공모를 통해 고객지원 센터로 옮기려 하는 사원도 나오기 시작하고 있지만, 아직은 실제 손으로 만져보고 확인한 후에 구입하려는 니즈도 있어 점포가 일시에 축소되는 일은 없을 것이다. 결과적으로 점포운영을 지원하는 본사에서 100% 재택근무는 역시나 어렵고, 주 3일 정도는 출사할 필요가 있다. 텔레워크가 어느 정도 정착하겠지만, 요컨대 「가능한 업무는 재택근무로 해도 상관없다」 정도가 되지 않을까.
F사	기타제조업	「리모트 워크제도」를 당사의 뉴노멀한 근무방식으로 확립하려 생각하고 있다. 「완전히 출사하지 않아도 된다」는데까지는 되지 않을까 모르나, 텔레워크가 일정 정도 일상에 침투된 뉴노멀한 업무방식으로 정착할 것이다. 또한 병행해서 재량노동제의 확대로도 방향을 잡고 있지만, 이후에는 자율적으로 자신이 지향하는 커리어나 목표를 향해 업무나 연수 등을 선택하는 이른바 잡(JOB)을 의식한 노동방식으로서의 이행이 불가피하다고 생각하고 있다. 이 외에 「인재를 끌어들이 수 있는 매력적인 처우제도의 확립」이나 「다양한 근무방식을 인정하는 그룹 내, 또는 사외의 부업 · 겸업 제도의 도입」, 「커리어 오너십에 대한 이해촉진 및 정착(목표하는 커리어를 향해 자율적으로 배치전환이나 연수 등에 도전하는 풍토의 조성)과 그것을 통한 일분형 고용관행(제네럴리스트의 양성의 재검토 등)」등 제도개정에도 착수해 나가려 생각하고 있다.
G사	공공교통 부동산등	이전부터 경영개혁에 노동방식개혁을 내걸고 노동시간 유연화에 착수해 왔는데, 10월부터는 위성오피스근무 뿐만 아니라 재택을 포함한 취업 장소 유연화도 규정화되어 일하는 시간이나 장소를 각 사원이 자율적으로 선택할 수 있게 했다. 물론 그 선택은 부문이나 시기 등에 의해 좌우되는데, 일정정도는 착실히 정착되어 갈 것으로 생각한다. 금번의 텔레워크는 거의 강제적으로 이루어졌지만, allocation을 포함해 커다란 사회변화가 도래하려 하고 있다. 당사로서도 그러한 변화를 수용하면서 대응해 갈 것이다.
H노조	제조(자동차관련)	이미 신형코로나바이러스 감염증의 영향으로 재택근무한다는 것을 인식하지 못한 정도로 일상이 되었다. 현재 본사에서는 30~40%가 재택근무를 하고 있지만, 이런 상황이 이대로 정착되는 것은 아닐까. 이후 오피스나 거점의 존재방식에 대한 재검토 등이 쟁점이 될지도 모르겠다.
I노조	제조 (전기관련)	설사 신형코로나바이러스감염증 문제가 수습되더라도 이전의 상태로 돌아갈 수는 없다 고 생각한다. 이제부터는 출근과 재택이라는 두 가지 방식만이 아니라, 어디에서도 일할 수 있는 노동방식을 침투시켜 개인이 최대의 퍼포먼스를 낼 수 있는 노동방식을 선택할 수 있는 상태를 추구하고 싶다. 다만 재택근무에 있어서는 커뮤니케이션이 커다란 과제로 되고 있다. 텔레워크는 통근이 필요 없는 메리트가 있지만, 생산성이 저하되어서는 원금도 이자도 못 찾게 된다.

		<p>그 때문에 제도로서는 가능한 한 제한 등을 두지 말고 각 현장에 판단을 위임하여 연구하도록 하고 있지만, 아직 과제가 많다. 예를 들면 일하는 양태나 업무의 양태를 어떻게 「가시화」할 것인가에 대해텔레워크가 필히 직면하게 될 문제이지만, 당사에서도 그 수단은 「스케줄 관리」가 대부분이다. 공유 툴을 활용하여 「가시화」를 꾀하고 있는 현장도 있지만, 상사와 부하 간 커뮤니케이션에 의지하고 있는 현장도 있다. 상사와 부하가 스무스하게 커뮤니케이션을 할 수 있도록 적어도 분기에 한번은 필히 상사와 부하의 면담을 통해 근무방식의 피드백을 하고 있다.</p>
J사	<p>건설관련(주택설비기기·건재)</p>	<p><u>당사의 CEO는 이미 “코로나 전의 노동방식으로는 돌아갈 수 없다”는 것을 확신</u>하고 있다. 현재 제조부문(공장)과 물류부문은 텔레워크대상외이지만, 그 외의 업무에 대해서는 「텔레워크를 기본」으로 하고 있다. 이에 수반해 매니지먼트나 평가, 임금 등의 방식에 대한 재고에 대해서도 검토 중이다. COVID-19문제를 포함, 이러한 상정의 사태가 발생하게 된다면, 정말로 Agile한 인사를 지향할 필요가 있다. 어느 기업에도 공통된 과제로, 각사가 Try & Error하면서 뉴노멀이 착근될 것이다. 그 때문이라도 다른 회사와 직면하고 있는 고민 등을 공유하면서 사원이 보다 행복하게 일할 수 있는 환경만들기를 모든 일본의 인사부가 연대하여 추진해가는 것이 좋다고 생각한다.</p>
K사	<p>제조(솔루션등)</p>	<p>신형코로나바이러스 감염증 문제를 계기로 당사에서는 근무방식을 전면적으로 재고할 것을 선언했다. 그룹 회사도 포함, 오피스의 존재 방식까지도 바꾸려 하고 있고, <u>다시 후퇴하는 일은 없을 것이다</u>. 그리고 당사에서는 지금까지의 성과주의형 인사제도에서 업무내용을 명확히 정한 잡(Job)형 인사제도로 이행하는 것으로 방향을 틀려 하고 있다. 우선은 관리직에 도입하고 그 후 전사적으로 확대할 수 있는지 검토하려 한다. 최종적으로는 일반직에 대해서도 잡(Job)형을 추구하려 하지만, 예를 들면, 이노베이션을 창출하는 게 역할인 연구직 등은 잡(Job)형과 직능형의 복선형 인사제도가 어울린다고 본다. 또한 신형코로나바이러스 감염증 발생 전부터 잡(Job)형을 추진해 인게이지먼트를 높이기 위해 보스가 1 on 1으로 미팅을 할 필요가 있다고 제안해 왔다. 때마침 1월부터 전사적으로 착수해 오던 중, 4월 이후에는 상사와 부하가 직접 대면할 수 없는 상황이 되어 결과적으로는 이것이 순풍이 되어 온라인을 활용한 1 on 1 미팅이 추진되기 시작했다. 당사의 인사제도는 제조업 기반이어서 지금까지는 노동시간을 잣대로 하는 의식에서 탈피하지 못했지만, 텔레워크가 강제되고 시간도 장소도 자기 판단에 맡겨지게 되어 싫더라도 자립적인 방향으로 향하지 않을 수 없는 환경이 되었다. 이는 사원의 의식을 변혁시키는 호기라고도 생각하고 있다. 한편, 사회에 있어 노동방식이나 일이 향후 어떻게 될 것인가를 생각해 보면, 「재택근무 가능한 일과 가능하지 않은 일」로 구별되지 않을까. 실제로 일을 해보지 않은 젊은층은 이 점에 착목해 일을 선택하게 될지도 모르겠다. 나아가 일본인의 일에 대한 사고방식도 바뀌어 갈 것이다.</p>
L사	<p>제조(식품)</p>	<p>텔레워크를 잘 매니지먼트하는 데는, <u>관리하는 측이 보다 적극적으로 정보를 얻기 위해 다가가야 하지만</u>, 그게 귀찮아서, 또 <u>부하가 눈앞에 있는 편이 안심되기 때문에 오피스근무로 되돌아가는 움직임조차 있어</u>, <u>넌센스라 할 수 있다</u>. 중요한 것은 리모트로 하느냐 아니냐가 아니라, 원래 어떻게 하면 성과를 올리고 이노베이션을 할 수 있는가, 또 어떻게 하면 보다 원활하게 커뮤니케이션을 하고 신뢰관계를 구축할 수 있는가가 중요할 것이다. 그것을 위해 사원을 최적의 장소에서 일하게 하고, 더 활약하게 만들어 사원을 보다 행복하게 하기 위해서는 어떻게 해야 할 것인가, 기업은 항상 이런 관점을 가지고 고민해 갈 필요가 있다. 그리고 텔레워크는 잡(Job)형이 아니면 안 된다는 법은 없다. 당사에서도 일부 관리직이나 (최근 증가하고 있는) 중도채용 경력직은 잡(Job)형이지만, 일반직층에 대해서는 (잡(Job)로테이션도 필요하기 때문에)잡(Job)형으로의 이행은 특별히 고려하고 있지 않다.</p>

M사	제조(식품)	<p>텔레워크 근무에 관해 「커뮤니케이션 부족」이나 「텔레워크 가능한 직종과 가능하지 않은 직종간의 불공평」이란 무거운 과제가 있지만, <u>적어도 당사에서는 후퇴하지는 않을 것이다.</u> 이른바 오피스근무자와 제조라인 등 근무자의 불공평함에 대해서는 좀처럼 대책을 찾지 못해 출구가 보이지 않는 과제이다. 공장을 매니지먼트라하는 사원들로부터는 “우리를 내팽개치고 있는 것 아니냐, 진짜 공장을 생각하고 있기는 하는 거냐?”라고 하는 목소리도 들려온다. 공장에서도 간접부문(종합직이 많다)에 대해서는 텔레워크를 도입할 여지가 있지만, 제조직접부문(라인)은 좀처럼 쉽지 않다. 그렇지만 출사율 100% 대 0%와 같은 극단적인 상태가 되면서 열받게 되는 감정론도 이해할 수 있어, <u>텔레워크의 추가적 확대에 대해서는 신중하게 생각해야 한다는 느낌이다.</u> 또 텔레워크가 이 정도로 진전되면 「<u>전거(轉居)전근</u>」이나 「<u>단신부임</u>」, 「<u>통근 및 통근수당의 범위</u>」의 존재방식도 과제가 될 것이다. 텔레워크에 의한 출사를 100% 인정한다면, 전거전근(중에서도 단신부임)할 필요는 없어질 것이고, 꼭 통근 가능한 범위 내에 거주할 필요도 없다. 당분간은 전혀 출사하지 않아도 되는 제도가 되지는 않겠지만, 이후 검토할 필요가 있을 것으로 생각하고 있다. 그럴 때, <u>근본적으로 오피스로 나오는 의미를 어떻게 생각할 것인가?</u> 또 현재도 고정석이 아니라 80%출사를 상정한 레이아웃 설계로 되어 있지만, <u>오피스의 존재방식에 대해서도 검토의 여지가 나오게 되는 것이 아닐까</u> 생각하고 있다. 그리고 2019년 4월부터 허용하고 있는 <u>부업</u>에 대해서는 1년째의 이용자수가 10명 정도였던 것이 비해 신형코로나바이러스 감염증 문제로 재택근무가 확대된(통근시간이 절감된)결과, 2년째에는 <u>배 정도로 증가하여 변화의 징후도 보이고 있다.</u></p>
N사	제조(전기·전자기기, 솔루션 등)	<p>after 코로나에 대해 <u>현행과 마찬가지로 텔레워크를 메인 근무방식으로 할 것인가, 혹은 직종이나 부문에 텔레워크 이용 상한횟수를 설정할 것인가 등 당사 나름의 노동방식을 정리해 둘 필요가 있다.</u> 전근에 대해서는, 예를 들면 공장의 라인 기동 등 현지에 가지 않으면 안 되는 업무인지 아닌지 등, 리모트로 할 수 있는지 아닌지를 분석하면서 <u>가능한 것은 리모트로 추진해 나가게 될 것으로</u> 생각된다. 또 「Real」에서는 <u>수용인수에 한계가 있는 회의도 온라인이라면 인수에 상관없이 개최할 수가 있고, 특별히 지장이 초래되지 않는다는 것</u>을 알게 된 것은 이 <u>코로나사태에 있어 텔레워크의 부산물</u>이라고 생각하고 있다. 지금까지 경영간부 이상만이 모여 개최하던 Meeting을 「Teams」를 활용하는 것으로 일반사원까지 포함해 전사적으로 개최하는 것이 가능해지면서 사원들로부터 대호평을 받았다. 이후에는 이런 <u>온라인의 메리트</u>를 <u>수용하면서 출사와 재택근무의 적절한 하이브리드방식을 모색해 가게 되지 않을까.</u> 아울러 당사는 일정한 역할 이상으로 인정받게 되면, 기술계 및 사무계를 불문하고 재량노동제를 적용하고 있다. 또한 2015년부터는 「현재의 역할」의 크기로 등급을 매기는 제도도 도입하고 있다. 임금은 등급별로 범위 내에서 결정하고, 업적목표의 달성도 등(성과)에 응해 처우차가 크게 발생하는 수도 있다. 시간이 아니라 성과를 중시하는 노동방식은 전일부터 사내에 뿌리내리고 있다고 할 수 있다.</p>

5. 텔레워크 경험으로 부상한 과제에 대해 위드코로나 · 포스트코로나의 노동방식을 향해 어떠한 대응을 하고 있는가

그러면 신형코로나바이러스감염증에 동반한 텔레워크 경험을 통해 기업의 노사는 어떤 과제에 직면하고, 어떻게 대응해 가면서 이후의 노동방식을 추구하려 하고 있는 것일까? 히어

링조사 각 회사가 직면하고 있는 과제(복수로 회답)를 묻는 질문에 대해 ① 「커뮤니케이션 부족에 대한 대응」(12개사)이 가장 많았고, 다음으로 ② 「사무실의 역할이나 존재방식에 재검토」(10개사)와 ③ 「텔레워크에 필요한 건강확보조치(멘탈 헬스, 운동부족해소, 건강관리 등)의 실시」(9개사)등이었다. (표 12)

그리고 이런 과제에 대해 조사시점에서 실시 또는 검토되고 있는 대응책을 정리하면 표 13과 같다. 조사시점에 꼭 모든 과제에 대한 대응방책이 갖추어져 있던 것은 아니지만, 몇 가지의 단면을 통해 히어링조사에서 얻은 대응의 힌트를 소개하려 한다.

(1) 「커뮤니케이션을 추진하는 장치구축」이나 「관리직에 의한 매니지먼트 개선」 「출근의 룰화」

직면하는 과제의 상위에 올라 온 「커뮤니케이션 부족에 대한 대응」이나 「텔레워크에 필요한 건강확보조치(멘탈 헬스, 운동부족해소, 건강관리)의 실시」 등을 둘러싸고 있는 히어링조사 각사로부터 「커뮤니케이션을 추진하는 장치구축」이나 「관리직에 의한 매니지먼트 개선」이라고 하는 대응을 추진하고 있다는 보고가 있었다.

예를 들면 N사(제조업, 전기·전자기기, 솔루션 등)에서는 “팀의 생산성에는 커뮤니케이션이 중요하다는 것을 감지한 현상이 있어 온라인을 통한 점심모임이나 조례·석례 시에 적극적으로 잡담을 하거나 의도적으로 커뮤니케이션시간을 확보하려는 등의 시도를 하고 있고, 회사에서도 장려하고 있다”고 한다. 한편 “커뮤니케이션 로스에 의한 고립감을 호소하는 목소리가 있음을 인식하고 있어 매니지먼트가 그러한 부하들을 케어하도록 전사적으로 대응함과 동시에, 사내 포털사이트에 웰빙 특집을 게재하는 등으로 심리적 안정감을 확보하기 위한 장치 구축도 하고 있다”고 알려 주었다.

또 다른 예로 K사(제조(솔루션 등))에서는, “네트워크에 접속하고 있는 시간 전부를 근무시간으로 하고 일정 이상은 예외 없이 보건사 면담을 연결하는 조치를 하고 있다” 나아가 “젊은 친구들은 회사에 오지 않아도 되기 때문에 아주 좋아할 것이라고 생각했으나, 텔레워크만으로는 인정욕구가 채워지지 않고 상사나 동료들과 접촉하지 못하면서 자기상실감을 느끼고 있는 것 등을 양케이트조사를 통해 알 수 있었다”고 하면서 “온라인에서도 필히 주 1회는 모여 잡담을 나누면서 커뮤니케이션을 피하는 등의 대응도 추진하고 있다”고 한다.

또 L사(제조업(식품))는 “텔레워크를 능숙하게 매니지먼트하기 위해서는 관리하는 측이 보다 적극적으로 정보를 취하려 해야 한다”면서, “텔레워크로 일이 잘 진척되지 않았다는 사람이나 부서의 경우, 신형코로나바이러스 발생 이전에도 잘 안 되던 곳이 많았다. 말하자면 우연히 물이 빠지는 바람에 밑바닥이 드러났다고 하는 상태. 그러한 관리직이 상담에 오면

작년부터 시작된 (부하와 관리직의) 1대 1(미팅)의 방식 등을 연수할 찬스라 생각하고 있다”고 알려주었다.

한편 텔레워크에 의한 커뮤니케이션 부족 등에 대응하면서 「생산성의 향상」을 기하기 위해 그 이용일수 등에 대해서는 특별히 제한을 두는 것으로 일정 정도의 「출사를 물화」하는(또는 하려 하는) 움직임도 보인다.³⁹⁾

표13. 히어링조사 각사에 있어 ‘긴급사태선언’이후의 제도개정 상황 및 의향

	업종	긴급사태선언 이후의 제도개정의 상황 및 의향
A사	건설	현장에서 65세를 넘어 일하는 직원들에 있어 주 5일의 풀타임근무는 체력적으로 힘들지만, 주 1~2회 텔레워크를 포함하면 상당 정도 부담이 경감된다. 텔레워크에서도 품질관리나 적산 등의 업무는 충분히 가능하고 현장도 도움이 되기 때문에 그런 상황에서 활용은 꼭 추진하려고 생각하고 있다. <u>2021년에는 텔레워크를 폭넓게 일반사원을 대상으로 하는 제도개정(규정정비)을 하려고 생각하고 있지만 커뮤니케이션이나 멘탈헬스를 확보하는 관점에서 텔레워크의 이용에는 월 8일 · 주3일까지로 제한하려 생각하고 있다.</u>
B사	제조 (의약품)	노조와는 전부터 근무방식 개혁 관련 대화를 해왔지만, 2020년 9월에 그 요망을 수용하면서 회사측의 제안으로 ①「 <u>자택근무제도의 확충</u> 」과 「 <u>플렉스타임제에 있어 코어타임의 폐지</u> 」(10월에 개정), ②PC로그 조회체제의 구축(자기신고시간과 조회할 수 있는 틀을 연도 내 구축), ③근무형태 관련수당 등의 재구축을 노사간 합의했다. ③에 대해서는 「 <u>사업소내의 출근을 전제로 한 통근수당, 급식시설이나 중식보조비, 사업장의 간주/재량노동제 적용자 수당 등은 종합적으로 검토하여 재구축한다</u> 」고 하여 「현행 수당은 당분간 계속 지급하지만 <u>리모트 워크수당의 신설을 포함하여 성안화</u> 하고 다시 신청할 것」으로 했다. 또 10월부터의 이용한도 폐지에 있어서는 「 <u>적용제외</u> 」요건(36협정위반자, 근무시간 적정신고 문제자. 생산성 저하자는 텔레워크 불가로 하는 규칙)도 명기했다.
C사	금융/보험	멘탈헬스나 매니지먼트의 관점에서 <u>이후에는 이용제한을 설정할 예정</u> . 텔레워크 근무에 적합한 인사 · 임금제도의 형태에 대해서는 그 필요성의 유무를 포함해 검토 중. 또한 <u>오피스의 형태나 프리 어드레스화</u> 에 대해서도 일정한 출사율로 업무를 돌리는 것이 불가능한 것인지, 그에 의해 오피스 코스트를 어느 정도 삭감할 수 있는지, 또 전국의 자사 소유물건을 위성 오피스로써 활용할 수 있는지 등을 구체적으로 검토하고 있다.
D사	음식서비스	긴급사태선언 해제 후 7월 이후에 대해서는 비밀 · 접촉감염의 방지 환경이 충분히 갖추어진 것을 계기로 텔레워크의 임시적 실시를 해제하고 본부의 정사원에 한정된 근무방식으로써, ① <u>생산성의 향상이나</u> , ② <u>단기적인 라이프 이벤트(출산 · 육아 · 개호 등)에 대한 대응을 목적으로 제도화를 단행</u> 했다. 다만 본부의 태반은 각 점포로부터의 문의 대응 등도 있어 메뉴개발 등과 같은 업무도 테스트 키친은 본부에 있다. 결과적으로 텔레워크에 적합한 업무는 누구에게도 방해받지 않고 집중해서 무언가를 하는

39) 동경상공회의소가 작년 가을 회원기업을 대상으로 한 「텔레워크 실시상황에 관한 앙케이트」(2020년 11월 공표)에서도 유효회답을 얻은 1,048개사 중 텔레워크를 「일정기간 실시했지만 현재는 중단」한 비율이 22.1%로 나와 있었다. 그 이유로는 「업무의 생산성이 떨어진다」(45.7%)가 최다로, 「PC등의 기기나 네트워크의 정비」(39.7%)나 「사내의 커뮤니케이션」(33.6%)등이 그 뒤를 잇고 있다. 또 「일시적으로 실시했지만 현재는 중단」한 기업 중 약 반수(50.4%)가 이후 「실시할 예정은 없다」고 회답했다.

		일에 제한되어 있다.
E사	소매	긴급사태선언 해제 후인 6월~9월에 대해서는 출근자수를 각 부문 공히 50%미만으로 억제할 것을 요청했고, 이후 일제 재택근무로 인해발생한 커뮤니케이션 부족을 과제로 인식했기 때문에 10월 이후에는 재택근무의 이용을 주2회까지로 제한했다 (역시 대면으로 커뮤니케이션이 일정 정도는 필요하다는 것을 느끼고 또 11월~12월의 번망기를 앞두고 점포의 운영지원이 종래와 마찬가지로 원활하게 진행될 수 있도록 하기 위해 일정한 정도의 출사가 필수적이었다. 또 쌍방의 합의가 있는 경우에는 일부 파견사원에 대해서도 재택근무를 인정하고 있다. 또 9월말까지는 년 4회, 통근정기권 상당액을 미리 지불하고 있었지만, 10월 이후에는 매일 왕복 교통비 × 출근일수의 실적액을 후불로 지급하는 형태로 변경했다.
F사	기타제조업	10월부터 위성사무실 근무나 모바일근무를 포함한 텔레워크를 자율적인 근무방식의 하나로 인정하는 「리모트 워크제도」의 도입을 단행했다. (출사가 곤란한 경우의 「재택근무제도」도 별도로 병존)리모트 워크는 담당하는 업무와 업무수행능력에 응해 생산성과 적응성에 차이가 있는 것에 입각해 타임카드근무자(통상의 노동시간제도의 적용자, 젊은 층 및 하위직급자)의 이용은 월 2회를 기준으로, 플렉스타임제 적용자(전부문 및 전직종의 하위직 이외에 적용)는 주3일 기준, 기획업무형의 재량노동제 적용자(사업기획, 영업기획부문 등의 중견층 이상)나 전문업무형의 재량노동제 적용자(연구개발직이나 디지털 트랜스포메이션(DX)부문 등의 상위층)과 관리직은 상한 철폐(풀 재택가능)로 했다. 또 앙케이트 결과 등을 받아 플렉스타임제는 지금까지 11~15시에 설정해 왔던 코어타임을 철폐 하고 1일 3시간 이상 근무하면 출근한 것으로 취급하고, 재택근무 중에는 업무의 일시중단 (예를 들면 자녀의 학교에 맞춰 8~15시까지 일한 후에 자녀의 뒷바라지를 하고난 후 20시에 다시 재개하는 등의 근무방식)도 인정했다. 나아가 종래에는 일부 영업, 기획부문에만 인정했던 재량노동제 를 디지털 트랜스포메이션(DX)부문이나 신규 사업의 개발·기획부문, 연구개발부문에 새롭게 도입했다.
G사	공공교통 부동산등	10월부터 「본사」 근무자 전원을 대상으로 재택근무를 포함한 위성오피스 및 세어오피스 이외에서의 근무를 규정화했다.
H노조	제조(자동차관련)	신형코로나바이러스 감염확대에 대한 대응(특례)으로 재택근무의 대상을 사무직과 기술직, 어시스턴트직의 최하위 등급의 젊은층과 기능직 일부(예를 들면 기획이나 평가·시험 부서)에도 확대했고, 그 후 정식으로 제도화했다. 또 생산현장을 담당하는 기능직은 일부를 제외하고 대상외이지만, 이후 추가적인 확대를 위해 노사간 협의하기로 했다. 또한 지금까지는 「주에 2시간은 회사에 출사」 라는 조건이 부여되었지만 금번의 이용자확대를 계기로 철폐했다.
I노조	제조 (전기관련)	우리 회사는 제도변혁의 시대를 맞고 있다. 회사가 제도를 고정적으로 정하는 것이 아니라 스스로 생각하고 스스로 결정해 행동하는 제도 구축이 추진되고 있다. 이용횟수 등의 전사적인 통일요건은 없고, 사전신청의 필요도 없지만 취지에 걸맞는 이용이 되기 위해 현장별로 판단하여 필요한 룰을 정하고 있다. 텔레워크 제도 도입시에 취지에 맞지 않는 이용은 대상 외로 한다는 등의 제외 규정도 설치했지만, 아직까지는 해당자는 나오지 않고 있다. 현 시점에서 관리를 보다 엄격하게 해야 한다는 분위기는 없으나, 시간외노동(잔업)시간이 증가경향에 있고 워라밸의 관점에서 요인 분석을 하여 대책을 강구하고 있다. 예를 들면 재택근무의 근태관리에 대해서는 (입력하는 자기신고에 더해) PC의 이용 상황과 연계하는 시스템을 도입했다. 또한 재택근무에 관련한 제도 검토로 금번 10월부터 「교통비의 실비정산」 으로(각개인의 정기권 마감 타이밍에)전환하기 시작했다. 광열비의 부담에 대해서도 교섭을 계속하고 있다.
J사	건설관련(주택설비기기)	주3일 이상의 텔레워크 근무자에 대해서는 2021년 4월부터 통근수당 지급을 교통비 실비정산으로 전환 함과 동시에, 텔레워크 관련수당으로 월 5,000엔 지급을 검토하고

	· 존재)	있다.
K사	제조 (솔루션등)	금년 7월부터 통근수당을 폐지하고 교통비 실비정산으로 전환 함과 동시에 재택근무의 환경정비 보조비용으로 월 5,000엔을 전사원에 지급 하고 있다. 텔레워크의 정착에 수반해 업무내용을 정밀하게 조사한 위에 텔레워크가 가능하다면, 예를 들면 관서본부의 소속에서도 가족이 살고 있는 동경도(都)내로 복귀하는 것도 검토하기 시작했다. 텔레워크와 출장으로 대응 가능한 단신부임자에 대해서는 순차적으로 재택근무로 전환 하려고 생각하고 있다.
L사	제조(식품)	「뉴노멀 근무방식(New Workstyle)」(7월 책정)으로 플렉스근무의 코어타임을 폐지 . 또 텔레워크를 기본으로 해도 업무에 지장이 없다고 소속부문에서 인정하면 단신부임도 해제할 수 있게 했다. 나아가 통근정기권대를 대신해 출사시의 교통비를 실비로 지급 하는 것과 동시에 환경정비에 필요한 비용을 일부 보조하는 「모바일 워크수당(일시금)을 지급 하고 있다. 또 근태관리는 자기신고로 행하고 있지만, 잔업을 포함해 노동시간만 길어진다 해도 성장하지 않는 사원은 자연스럽게 알 수 있게 되므로 엄격화하는 것은 생각하고 있지 않다.
M사	제조(식품)	금년 7월에 「with코로나 근무방식」을 책정(①출사는 조직단위로 재직인원의 40%까지만 하도록 로테이션을 짤 것, ② 개인별 표준출사는 주2일을 기준으로 할 것, ③최저라도 주1일은 재택근무를 하고 주1일은 출사)함과 동시에, 생산성의 관점에서 예를 들면 상품개발이나 프로젝트 등으로 디스커션을 필요로 하는 업무는 오피스에서 행하고 개인이 집중하면서 리포트를 작성하는 것 등과 같은 일은 재택으로 하는 등, 「 출사 」와 「 재택 」의 목적을 명확하게 했다. 나아가 (학교의 휴교 등도 하나의 요인으로 하면서 지금까지의 근무방식에 구애되지 않는 노동생산성의 향상이나 워라밸의 추구를 위해) 「 플렉스타임제의 코어타임(10~15시)의 철폐(5시~22시까지의 사이에 1일 4시간 이상의 근무로 출사로 간주) 」라던가, 「 종일 텔레워크 근무의 상한을 주4일로 상향 」하는 등도 행했다. 또 텔레워크 근무자에 대해서는 10월부터 통근수당의 지급을 폐지하고 교통비의 실비정산으로 전환 했다. 신형코로나바이러스 감염확대방지를 위해 이러한 유연한 대응을 신속하게 추진했음에도 특별한 혼란이 없었던 것은, 2014년부터 사원의 근무방식의 자유도를 높이고 자율적으로 생산성 향상에 이어질 수 있도록 하기 위한 「 근무방식 개혁 」에 착실하게 대처해 온 바탕이 있었기 때문이라고 받아들이고 있다. 또 1월부터의 도입을 향해 텔레워크 대상 부문에 월 3,000엔 정도의 수당지급을 검토 중이다.
N사	제조(전기·전자기기, 솔루션 등)	사원의 건강과 안전을 최우선으로 생각한 결과, 신형코로나바이러스감염 예방책으로 재택근무를 유연하게 운용할 수 있도록 종일 이용 상한 횟수를 잠정적으로 폐지 하고 매일 텔레워크가 가능한 환경을 정비했다. 플렉스타임제에 대해서는 지금까지는 9:30~15:30을 코어타임으로 정해 왔지만 잠정대응으로 6월부터 코어타임을 없애고 비즈스타임(9:00~17:30)을 의식한 자유로운 시간대에 근무가 가능하도록 했다. 향구적인 대응은 이후 노동조합과 협의할 예정 이다. 7월부터 통근수당을 실비정산으로 전환 했다. 나아가 재택근무에 수반하는 비용이나 보다 좋은 환경 정비, 출사 시 필요한 마스크·소독용품 등의 지원을 목적으로 월 5,000엔의 특별수당을 지급 하기로 했다.

예를 들면 F사(기타 제조업)에서는 사원양케이트 등을 통해 리모트 워크는 담당하는 일과 업무수행능력에 응해 「생산성」이나 「적응성」에 차이가 있음이 분명해졌기 때문에 「타임카드 근무자(통상 노동시간제의 적용자, 젊은층, 하위직급자)에 의한 리모트 워크의 이용은 「주 2일을 기준」으로 하고, 「플렉스블타임제 적용자(전부문·전직종의 하위직 이외에

적용)는 주3일을 기준] 으로 제한하는 것으로 했다. 또 기획업무형(사업기획, 영업기획부문 등의 중견층 이상)이나 전문업무형(연구개발직이나 디지털 트랜스포메이션(DX)부문 등의 상위직)의 재량노동제 적용자와 관리직에 대해서는 제한 없이 풀 재택도 가능하게 하고 있다.

마찬가지로 M사(식품 제조업)도 ①최저 주 1일은 재택근무를 하지만, 주 1일은 출사할 것, ②개인별 표준출사는 주2일을 기준으로 할 것, ③출사는 조직단위에서 재적인원의 40% 까지 되도록 로테이션을 짜는 룰을 만들었다. 또 “생산성의 관점에서 예를 들면 상품개발이나 프로젝트 등에서 디스커션을 필요로 하는 일은 사무실에서 행하고 개인으로 집중하여 리포트를 작성하는 일 등은 재택으로 하는 등 「출사」와 「재택」의 목적을 명확화했다”고 한다.

이 외에 A사(건설)는 「커뮤니케이션이나 멘탈헬스 확보의 관점에서 텔레워크의 이용에 대해서는 월에 8일 · 주3일까지 제한하는 것」으로, C사(금융 · 보험)도 「멘탈헬스나 매니지먼트의 관점에서 향후에는 이용제한을 둘 예정」이라고 한다.

또 일률적인 이용 제한은 두고 있지 않지만 예를 들면 B사(의약품 제조)와 같이 「36협정 위반자」나 「근무시간 적정신고 문제자」 「생산성 저하자」에 대해서는 「텔레워크를 불가 하는 적용제외요건」을 명기하는 대응도 볼 수 있었다. 그 의미에 대해 동사는 “워라벨의 실현을 위해 모두가 텔레워크를 할 수 있도록 하는 것이 좋은 것이라고 생각하지만, 그것은 충분한 실력을 몸에 지니고 비즈니스를 추진, 완결할 수 있는 사람의 얘기이다. 아직 능력개발 도상에 있는 사람이나 셀프 매니지먼트가 불가능한 사람의 활용 빈도는 본인의 성장, 나아가 회사의 생산성향상 관점에서 끊임없이 주시해 나갈 필요가 있다고 생각한다”고 설명하고 있다.

(2) 「근태관리 개선」이나 「생산성 향상」 등을 위한 대응

직면하는 과제(표12)에 오른 「적정한 노동시간의 파악」이나 「근태관리(노동모습의 가시화)」 등에 관해서는 히어링조사 각사에서의 텔레워크 근태관리 등을 정리하면 표 14와 같은데 그 개선을 위해 「(자기신고를 대신해)」 PC의 이용 상황과 연계되도록 하는 시스템의 도입 (I노조)에 착수하거나 「자기신고 시간과 PC로그를 조회할 수 있는 장치의 구축」(B사)을 지향하는 기업노사도 보인다.

한편 “PC의 로그인, 로그아웃 시간을 파악한다고 해서 그 시간이 정말 일하고 있는 시간인지 확인하는 것을 포함하여 이후 기업이 어디까지 대응해야 하는가”(E사, 소매업)라고 하는 지적과 “텔레워크는 시간과 장소의 제약 없이 유연한 노동방식이 가능한 것 등에서 간주 노동시간제와의 친화성이 높다고 느끼고 있다. 소정의 안전 배려를 전제로 기획업무형 재량 노동제 등의 적용범위가 확대되는 것이 바람직하다”(금융 · 보험)는 지적, 또한 “현재의 법은

이른바 노동자를 관리하는 요령에서의 노동시간 규제라 공장법으로부터 연면히 이어지는 개념이 뿌리 깊다고 느끼고 있어 이대로는 글로벌한 경쟁에 견뎌내지 못하는 것 아닌가 우려되고 있다. 사원이 보다 유연하게 일하는 것이 가능하도록 개정을 검토했으면 한다”(N사 전기·전자제품, 솔루션 제조 등)등, 노동시간 규제 재검토에 관한 정책요망도 폭넓게 볼 수 있었다.

이런 가운데 직면하는 과제로 「잔업의 소멸이나 장시간노동의 방지」도 많이 들고 있는데, 텔레워크의 생산성에 대해 기업의 노사는 어떻게 받아들이고 있는 것일까? 원래 「생산성」을 어떤 지표로 볼 것인가 하는 과제도 있지만 예를 들면, 노동시간의 장단에 착목하는 한에는 히어링조사 각사의 평가는 교착상태이다.

표14. 텔레워크의 근태관리나 통신관리 상황

【근태관리】

	업종	Web상으로 노동자스스로 기입 및 타임 스탬프	상급자에게 메일이나 전화로 보고	PC 등의 로그시각을 취득	기타
A사	건설	●	●	—	—
B사	제조(의약품)	●	●	—	—
C사	금융·보험	●	—	●	—
D사	음식서비스	●	—	●	—
E사	소매	●	—	—	—
F사	기타 제조	●	—	—	—
G사	공공교통 부동산등	●	●	●	Teams를 유효하게 Outlook에 기입
H노조	제조(자동차관련)	●	●	—	
I노조	제조(전기관련)	●	—	●	현장별로 물을 규정
J사	건설관련 (주택설치기기)	●	—	●	사내 SNS 채팅
K사	제조(솔루션등)	●	●	●	PC로그와 근태기입에 과리가 있는 경우 내용확인
L사	제조(식품)	●	—	—	—
M사	제조(식품)	●	—	—	스스로의기입에 대해 Outlook 스케줄과의 차이가 없 도록 확인을 요구
N사	제조 (전기·전자기기)	●	●	—	—

솔루션 등)				
--------	--	--	--	--

【통신관리】

	업종	PC 등을 수신가능하게 하고 회사로부터의 연락을 상시 받을 수 있게 요구	대응은 사원에 맡기고 있다 (수신을 특별히 요구하고 있지 않다)	원칙적으로 수신을 요구하고 있지만 필요시에 응해 대응하는 것도 허용
A사	건설	●	—	—
B사	제조(의약품)	—	●	—
C사	금융·보험	—	●	—
D사	음식서비스	●	—	—
E사	소매	—	—	●
F사	기타 제조	●	—	—
G사	공공교통 부동산등	●	—	—
H노조	제조(자동차관련)	—	●	—
I노조	제조(전기관련)	—	—	●
J사	건설관련 (주택설치기기)	—	●	—
K사	제조(솔루션등)	—	●	—
L사	제조(식품)	—	●	—
M사	제조(식품)	●	—	—
N사	제조 (전기·전자기기 솔루션 등)	—	●	—

재택근무가 일상으로 들어 온 작금, 시간외 노동시간의 증가 경향으로 생산성의 저하가 우려되고 있다. 현장에서는 생산성이 올랐다고 하는 목소리도 들리지만, 데이터로까지 나타나지는 못하고 있다. 재택근무는 일의 종료시점을 알 수 없다는 목소리나, 시간대를 신경 쓰지 않고 쉽게 연락을 해 버리는 등의 사례가 있다고 듣고 있다. 또 노동조합으로서는 휴가취득율이 저하 경향에 있는 것에 대해 우려하고 있다. **【I노조(전기관련 제조)】**

신형코로나바이러스감염증 문제에 수반한 텔레워크 확대의 한편, 「집콕소비」에 의한 예상외의 생산 확대(공장의 가동률 상승)로 산업이 늘어난 것과 영업·상담의 온라인화(대면을 수반하지 않는 제안활동의 재구축)등으로 예정외의 노동시간이 계상된 것, 또 쉬더라도 갈 곳이 없는 등의 영향으로 연차취득율이 저하하고 있는 것(2019년은 약 83%, 2020년은 지금까지의 약 60%)등에 수반해 결과적으로 실노동 시간은 거의 횡보상태로 추이하고 있다 **【M사 제조업(식품)】**

노동시간의 길이는 양극화되고 있는 경향이 있다. 정형적인 업무를 수행하는 사원은 짧아지는 케이스가 있는 한편, 고도로 전문적인 업무를 담당하는 사원은 글로벌로 24시간 이어지는 것이 가능한 환경이 되어 오히려 길어지는 케이스도 있다. 신형코로나바이러스 감염확대의 비즈니스에의 영향(업무량의 증가)도 있을 것이다. 또 관리직은 지금까지와 다른 매니지먼트 방법이 필요하게 되어 부하의 팔로우 업 등에 시간을 요하는 케이스도 있다고 보여 진다. 【N사 제조업(전기 전자제품, 솔루션 등)】

텔레워크를 도입하는 것에 의해 예상외로 잔업이 줄어들고 있다. 이 동안 (동경올림픽 패럴림픽의 개최 등을 위해)몇 번인가 텔레워크 시범운영을 하면서 서서히 익숙해져 평소에도 혼자 몰두해서 하는 일은 재택근무용으로 남겨두고 협의와 연계를 필요로 하는 일을 출사 시에 집중적으로 하는 등 출근해서 하는 일과 재택으로 행하는 일을 스스로 판단, 연구하여 할 수 있게 된 것이 효율성의 향상으로 이어지는 측면도 있지 않았나싶다
【F사 제조업(기타)】

2020년 1/4분기의 잔업시간이 전년 동기에 비해 17% 삭감됐다. 신형코로나바이러스에 의한 사업 정체의 영향에 의한 것인지, 재택근무에 의해 생산성 향상에 의해 이루어진 것인지는 알 수 없지만 향후의 추이를 주시하려 한다 【G사 (공공교통, 부동산)】

다른 한편, 히어링조사에서는 텔레워크에 의한 「생산성의 향상」이나 지금까지의 노동방식에 구애되지 않은 「워라벨의 추구」 등을 위해 「플렉스타임제에 있어 코어타임의 폐지」 등으로 편리성을 제고하는 움직임도 보인다.

예를 들면 F사(기타 제조업)는 텔레워크를 자율적인 노동방식의 하나로 인정하는 「리모트 워크 제도」의 도입(작년 10월)에 수반하여 11~15시에 설정되어 있던 「플렉스타임제의 코어타임을 폐지」하고 「1일 3시간 이상 근무하면 출근으로 취급」함과 동시에, 「재택근무중의 업무의 일시중단(예를 들면 자녀 학교에 맞춰 8시~15시까지 일한 후 뒷바라지를 마치고 20시에 재개하는 등의 방식)」도 인정하는 제도개정을 했다.

또 예를 들면 M사(식품 제조업)도 2020년 7월, 10~15시에 설정하고 있던 「플렉스타임제의 코어타임」을 철폐하고 5시~22시까지의 사이에 1일 4시간 이상 근무하면 출사로 간주하는 제도 개정을 했는데, 이 회사에서는 원래 「텔레워크를 통한 회사와 개인 사이의 노동형태의 룰」로써 Outlook의 스케줄 표에 업무계획 등을 모두 기입하도록 요청하여 스스로의 입력과 차질이 생기지 않도록 해 왔다. 이에 의해 「회사는 각 개인이 지금 어떠한 취업상태에 있고 어떠한 일에 종사하고 있는지를 일람할 수 있다」고 하면서 “그 입력은 회사와 개인의 신뢰관계를 좌우하는 중요한 것이라고 생각”하고 있고 사람에 의한 우열은 있기는 하지만, 보다 조기에 상급자에게 성과·진척을 보고하는 등, “개개인 사원의 자기관리능력이 향

상되고 있는 것”으로 느끼고 있다고 한다.

또한 텔레워크에 의한 「생산성」에 대해서는 다음과 같이 다면적으로 생각하고 있다는 지적도 있었다.

직원 개인만이 아니라 회사조직으로서의 「생산성」을 어떻게 생각할 것인가 하는 개념정리를 시작했다. 텔레워크에 의한 지방 인재의 발탁지원이나 오피스 스페이스의 삭감 등도 그 일환이라고 생각하고 있고, 디지털 트랜스포메이션(DM)추진수단의 하나로 텔레워크를 자리매김할 수 있지 않을까 생각하고 있다

【C사 (금융, 보험)】

텔레워크가 영업스타일의 변혁으로 이어져 보다 효과적, 효율적인 영업을 이루어지도록 되고 있다. 영업의 온라인화 자체는 이전부터 추진되어 온 것이지만, COVID-19문제와 수반되어 가속된 감이 있다. 온라인 쪽이 고객의 니즈에 스피디하게 대응 가능하다는 것, 또 바쁜 톱클래스의 전문가나 사업 책임자, 경우에 따라서는 CEO까지 참석시키는 것이 가능하다는 등, 온라인이 아니면 어려운 부가가치화가 진행되고 있다 【J사 건설관련(주택설비기기 · 건재)】

또 텔레워크와 동시에 확산된 「WEB회의, TV회의의 활용」에 의한 생산성에 대해서도 다음과 같은 지적이 있었다.

WEB회의에 대해서는 코로나사태를 계기로 많이 활용하게 되어 그 유효성이 인식되고 생산성도 높아지고 있다고 느끼고 있다. 이제까지 지방의 점장 회의는 수백킬로씩 이동하는 일도 있어, 상당량의 교통비와 이동시간을 요했지만 대폭 절감으로 이어지고 있다 【D사 (음식 서비스)】

「Real」에서는 수용인원에 제한이 있었던 회의도 온라인으로 하면 명수에 상관없이 개최할 수 있어 특별히 지장이 초래되지 않는 것을 알게 된 것은 이번 코로나사태에서의 텔레워크의 부산물이었다고 느껴진다. 지금까지의 경영 간부급 이상만이 모여 개최하던 Meeting을 「Teams」를 활용하는 것으로 일반사원도 포함해 전사적으로 개최할 수가 있어 사원들로부터도 큰 호평을 받았다. 이후에는 이런 온라인의 메리트를 받아들이면서 출근과 재택근무의 바람직한 하이브리드 방식을 모색해가게 되지 않을까 【N사 제조업(전기 전자제품, 솔루션 등)】

(3) 「통근수당의 폐지」와 「리모트 워크수당의 신설」 「오피스 형태의 재검토」

히어링조사에서는 또 텔레워크를 추진하는 가운데 실시 내지 검토를 시작한 노무면의 제

도개정으로써 14개사 중 7개사가 「통근수당의 재검토」(교통비의 실비정산으로의 전환)를 들고, 6개사가 「리모트 워크 등 수당의 신설」을 들었다.

예를 들면 N사(제조업; 전기 전자제품, 솔루션 등)는 2020년 7월부터 「통근수당을 실비정산으로 전환」함과 동시에, 「재택근무에 따른 제반 비용과 보다 좋은 환경정비, 출사시에 필요한 마스크·소독용품 등 구입 지원」을 목적으로 월 5,000엔의 특별수당을 전원에게 지급하게 했다. 또한 B사(의약품 제조)도 작년 9월, 사업소로의 출근을 전제로 한 통근수당, 급식시설이나 중식보조비수당, 사업장의 간주, 재량노동제 적용자수당 등 「근무형태관련 수당 등 재구축」을 하는 것으로 노사합의하여 「현행수당은 당분간 계속지급하나 리모트 워크수당의 신설 등을 포함하여 성안하고 다시 협의」할 것으로 했다고 한다.

이러한 가운데 “텔레워킹을 기본으로 해도 업무에 지장이 없다고 소속부문이 인정하면 단신부임도 해제하기로 했다”는 보고(식품 제조)나, 전근에 대해서는 리모트로 가능한지 아닌지를 지켜보면서 가능한 것은 리모트로 추진하게 될 것으로 생각하고 있다(제조업(전기 전자제품, 솔루션 등)는 보고도 있었다. 결과적으로 「인건비의 삭감」효과를 실감하고 있는 기업이 4개사였다.

히어링조사에서는 또 직면하는 과제(표 12)의 상위에 랭크되어 있듯이 「사무실 그 자체의 형태」까지 재검토하려는 움직임도 확인된다.

예를 들면 J사(건설관련업)는 동경 도(都)내 20개 거점 이상을 본사로의 단계적인 집중을 향한 프로젝트가 추진되고 있는 외에, 본사에 다니면서도 사이타마(埼玉)나 치바(千葉), 가나가와(神奈川)에서 통근하고 있는 사원에 대해서는 각 지역의 영업 거점을 새털라이트 오피스(위성사무실)로 개방하는 방식을 시범적으로 실시하고 있다고 한다. 이 회사는 이후 “재택을 기본으로 하면서 오피스는 Face to Face로 크리에이티브한 논의를 환기하여 이노베이션을 일으키는 연구를 할 수 없을까 모색하고 있다”고 한다.

마찬가지로 K사(제조업, 솔루션 등)에서도 “신형코로나바이러스 감염 확대방지를 위해 출근율을 25%로 억제하게끔 요청하고 있지만, 실제로는 10~15%정도만 출사하고 있고 재택근무나 온라인회의 등으로 충분히 업무가 진행되고 있다. 텔레워킹이 정착되는 만큼 오피스는 한산하게 되어 오피스의 형태도 재검토가 필요하게 되었다” “이제부터는 생산성을 높이는 것은 오히려 텔레워킹으로, 오피스는 문제해결과 학습의 장으로 변화해 가는 게 아닐까”라며, “이후에는 그룹사까지 포함해 원칙적으로 독자적인 오피스를 갖지 않는 방침으로 각 사원의 소속사업소라고 하는 개념도 없었으면 한다. 또한 오피스의 변용도 활용해 가면서 회사에 오는 건 말하자면 「특별한 날」로 하여 리얼하게 얼굴 맞대하는 장의 제공도 하고 싶다”고 전망하고 있다.

(4) 인사평가제도의 재검토

그런데 신형코로나바이러스감염 확대에 다른 텔레워크의 보급을 계기로 지금이야말로 「멤버십형」의 전통적인 일본적 고용관행을 탈피하여 「잡(Job)디스크립션(직무기술서)」으로 개개의 업무나 처우를 명확히 하는 「잡(Job)형」고용으로 전환할 필요가 있다는 주장도 많이 나왔다.⁴⁰⁾ 실제로 직면한 과제(표 12)에서도 「텔레워크 근무에 적합한 인사, 임금, 평가제도의 개정」을 든 기업이 4개사가 있어, 예를 들면 다음과 같은 보고가 있었다.

당사에서는 지금까지의 성과주의형 인사제도로부터 업무 내용을 명확히 정한 잡 형(Job)인사제도로 이행하는 방향으로 키를 틀러 하고 있다. 우선은 관리직에 도입하고 그 후 전사적으로 확대 가능한가를 지켜보려 한다. 엔지니어나 코퍼레이트 스태프에 대해서는 이제까지 로테이션이 거의 없었기 때문에, 또 승진도 스스로 손을 들게 하는 형태로 변경하려 하기 때문에 최종적으로는 일반직에 대해서도 잡(Job)형을 추구하려 하고 있다. 다만 조직으로써 결정된 업무를 효율적으로 하는 데는 잡(Job)형이 어울리지만, 한편으로 애매모호한, 이제부터 이노베이션을 만들어나가려 하는 업무에는 텔레워크와 마찬가지로 잡(Job)형은 어울리지 않는다고 생각한다. 예를 들면 이노베이션을 만들어내는 것이 역할인 연구직 등은 잡(Job)형과 직능형의 복선형 인사제도가 어울린다고 생각하고 있다

【K사 제조업(솔루션 등)】

반면 「잡(Job)형」은 확실히 텔레워크와의 친화성이 높기는 하지만 이것을 도입하고 있어도 텔레워크의 이용은 (주2일까지) 제한할 수밖에 없다는 다음과 같은 목소리도 있었다.

전원이 원래(직무기술서에 입각해)직무한정의 완전직무급으로 채용·고용되어 있기 때문에(배치전환은 원칙적으로 없이 본부로의 이동 등 직종변경을 희망하는 경우는 사내 공모에 의한 계약변경의 형태가 된다)사원간의 역할분담이 명확해 텔레워크에 쉽게 적응할 수 있는 환경에 있다. 또 5년 전부터 「코어타임리스」의 플렉스타임제를 도입하고 있어서 노동시간관리를 본인에게 위임한 지 오래된 점도 텔레워크와 쉽게 적응할 수 있다고 생각한다. 나아가 연초에는 구체적인 목표를 세우게 하고, 그 진척이나 능력의 발휘상황을 평가 및 관리하기 때문에 텔레워크라고 해서 사원이 일을 대충 하는 것은 생각하기 어렵고 오히려 재택근무로 더 오버웍이 되지 않을까하는 우려가 있다. 다른 한편, 점포 근무하는 사원의 텔레워크는 역시 어렵다. 한다고 해도 일일보고리포트를 작성하는 재택근무라고 하는 정도. 결과적으로 점포 운영을 지원하는 본사에서 100% 재택근무는 역시 어렵고 주 3일 정도는 출근해서 할 필요가 있다고 생각한다. 텔레워크는 어느 정도 정착할 것이지만, 요는 「가능한 업무는 재택근무로 해도 괜찮은」정도가 아닐까 【E사(소매업)】

나아가 「JOB형」에 그치지 않고 「계약형태」의 모습이나 「보수」의 지불방식 등을 포함해 「자기재량(자립한 개인)」을 높이는 노동방식을 모색하고 싶다는 목소리도 나왔다.

40) 이 점, 당 기구 연구소장인 히구치 케이이치로(濱口桂一郎)는 “JOB형을 성과주의로 결부시킬 오해가 많아 이상한 토론이 횡행하고 있다”는 지적을 하고 있다.

(위드 코로나·포스트코로나의 업무방식으로) 자기재량(자립한 개인)을 높이는 노동시간제로의 이행을 검토하고 있다. 구체적으로는 플렉스타임제에서 기획형 재량노동제로의 이행이나, 고도 프로페셔널제도의 도입, 나아가 공장라인에 남아 있는 표준노동시간제에 대해서도 플렉스타임제로 이행할 수 있는지 검토하고 있다. 또 이것은 디지털 트랜스포메이션(DX)화라고 하는 흐름 중에 검토하고 있는 것인데, 새로운 인사제도(JOB형, 계약형태(고용계약, 위탁계약, 등), 보수의 지불방식(시장프라이스, 기간지불형, 퇴직금제도의 형태 등))도 모색해나가고 싶다고 생각하고 있다. 【B사(의약품 제조)】

또한 인사평가제도의 발본적인 재검토는 고려하고 있지 않지만, 텔레워크에 수반하여 인사평가를 하기가 어려운 측면도 있기 때문에 다음과 같은 대응을 검토하고 있다는 보고도 있었다.

노동조합으로부터 텔레워크 제도 관계로 나온 요망사항은 특별히 없었지만 인사평가를 둘러싸고 는 우려의 목소리가 있다. 또 재택근무중의 경험을 전사적으로 설문조사한 결과, 관리자층에서도 텔레워크 하에서는 직무행동평가(프로세스평가)를 하기가 어렵다는 지적이 나왔다. 인사부문은 재택근무에 출사근무를 조합해서 하고 있기 때문에 직무행동평가(프로세스평가)가 전혀 불가능한 환경은 아니라고 생각하지만, 적어도 불안한 생각에는 부응할 수 있도록 어떤 관점에 유의하면서 프로세스평가를 해야 하는지에 대한 가이드라인을 11월 중이라도 제시하려 한다 【M사(식품 제조업)】

6. 텔레워크의 확대에 따른 불공평감과 격차에 대한 주의환기

지금까지 텔레워크 경험으로 떠오른 과제에 대해 어떠한 대응이 행해져오고 있는가를 개괄해 보았지만, 마지막으로 텔레워크 근무자와 「긴급사태선언」 하에서도 출근할 수밖에 없었던 비대상자 사이에 불공평감의 고양이가 있었던 것을 지적한 기업도 있었다는 점을 언급하고 싶다. 그것은 오피스근무자와 공장이나 점포 등 현장을 담당하는 현업근무자 사이의 불공평감과, 또 오피스근무자 사이에서도 「우편물이나 정기편을 관리하는 총무」 나 「외부로부터 접속 불가능한 급여시스템을 취급하는 인사·경리 등」 의 출사율이 높다고 하는 불공평감이다.

히어링조사 각사가 직면하고 있는 과제(표 12)에서도 6개사가 해당된다고 답했는데 예를 들면 다음과 같은 지적이 있었다.

코로나사태로 인한 「긴급사태선언」하에 처음으로 사무직을 중심으로 한 본부에 한정해 텔레워크를 도입했는데 「고객과 대면해 마주 앉아야 영업이 성립되는」업종 때문에 “점포에 근무하는 우리들 파트타임 및 알바가 최전선에서(감염위험에 노출되면서)분발하고 있는데 본사근무 정직원들만 자택에서 근무한다는 게 말이 되는거냐”고 하는 비판이 있었다.【D사(음식 서비스)】

공장을 관리하는 사원들로부터 “우리만 왕따시키는게 아닌가, 진짜 공장도 생각하고 있는거냐”고 하는 목소리도 들려 왔다. 공장에서도 간접부문에 대해서는 텔레워크를 도입할 수 있는 여지도 있지만, 제조직접부문(라인)은 좀처럼 쉽지 않다. 이른바 오피스근무자와 제조라인 등 근무자 사이의 「텔레워크 가능한 직종과 불가능한 직종 사이의 불공평감」에 대해서는 좀처럼 대책을 찾지 못해 출구가 보이지 않는 과제이다. 【M사(식품 제조업)】

텔레워크를 장려한다고 해도 (적어도 현행의 환경을 전제로 한다면) 어쩔 수 없이(출사하지 않으면 안 되는 업무)는 엄연히 존재한다. 이 점, 12월 조사를 기초로 직종별 · 업종별 텔레워크 경험율을 산출하면 표 15와 같다.

즉 지금까지 텔레워크 경험이 있는 비율은 「관리직(과장급 이상)」이나 「사무직」 「전문 · 기술직」 「영업 · 판매직」 등의 직종에서 높은 것에 비해, 「서비스직」이나 「생산기능직」, 「수송 · 기계운전직」, 「운반 · 청소 · 포장작업」, 「건설작업 · 채굴직」 등에서는 낮다. 또 「정보통신업」이나 「금융 · 보험업」, 「부동산업」, 「교육, 학습지원업」 등의 업종에서 높은 반면, 「영업 · 판매직」, 「의료, 복지」나 「음식점, 숙박업」, 「우편국 · 협동조합」, 「도매 · 소매업」, 「운수업」 등 이른바 에센셜 워커를 포함한 현업에서는 현저하게 낮다.

그리고 이런 「출근하지 않으면 할 수 없는 일」에는 여성이나 비정규직사원, 상대적으로 학력이 높지 않은 층이나 소득수준이 낮은 층 등이 종사하고 있어 텔레워크의 확대가 새로운 격차를 낳을 우려도 지적되고 있다.

예를 들면 코데라(小寺信也, 2020년)는 미국에서 「재택근무」가 가능한 업무의 비율을 시산한 선행연구를 토대로, 이론상 일본에서 가능한 취업자수를 약 30%로 시산하여 상대적으로 스킬이나 소득이 낮을수록 「재택근무」가 곤란한 직업에 종사하고 있는 경향이 있는 것을 지적했다. 또 키쿠치(菊地), 기타오(北尾) · 미코시바(御子柴2020)는 총무성 「취업구조 기본조사」를 이용해 과거의 경제위기와 다르게 사람과의 접촉을 동반하는 서비스업 등에서 영향이 큰 신형코로나바이러스 감염위기의 영향을 받기 쉬운 노동자의 비율이나 속성을 특정해, 「위기에 더 취약한 타입(Nonl-flexible and social)」은 고용자 전체의 약 4분의 1을 점해 여성, 대졸 미만, 비정규직 등 소득수준이 상대적으로 낮은 층에 집중되고 있는 것 등을 분명히 밝히고 있다.

그러한 가운데 히어링조사에서는 「긴급사태선언」 하의 경험을 통해 다음과 같은 인식이 있었다는 것도 보고되었다.

현장(약 4,000명)에서 텔레워크를 하고 있는 것은 50명 정도에 그치고 있지만, 없는 건 아니다. 65세를 넘어서 일하는 사원에 있어 주 5일 풀타임근무는 체력적으로 힘들어도, 주 1~2회 텔레워크가 포함되면 상당부분 부담이 경감된다. 텔레워크에서도 품질관리나 적산 등의 업무는 충분히 가능한 현장도 있기 때문에 그런 곳에서의 활용은 꼭 추진하고 싶다고 생각하고 있다 【A사(건설)】

생산현장을 담당하는 기능직은 일부(예를 들면 기획이나 평가·시험을 행하는 사원)를 제외하고 대상외이지만 이후 확대를 위해 노사간 협의하기로 했다. 【H노조(자동차관련 제조업)】

점포 근무하는 정사원이라 하더라도 회의나 연수에 대해서는 업무용 스마트폰을 활용한 재택근무가 가능하기 때문에 이후에는 적극적으로 추진해가려고 생각하고 있다 【D사(음식 서비스)】

신형코로나바이러스 감염리스크에 노출되면서도 출사하지 않으면 수입을 얻을 수 없는 업무와 텔레워크를 하면서도 변함없이 수입을 얻을 수 있는 일 사이에는 분명히 불공평이 있다. 현업 업무에도 어떻게 텔레워크를 도입할 것인가에 대해서는 계속해서 성력화(省力化=에너지 절약)나 자동화의 진전과 함께 검토가 되어 질지 모르겠지만, 옛센설 워커와 같이 사회생활 유지에 필수불가결한 인재에 대한 안전 배려와 그 공헌에 어울리는 처우에 대한 것을 포함하여 무거운 과제가 던져졌다고도 할 수 있을 것이다.

또한 텔레워크와 관련하여 코로나사태에 의한 급확대에 따라 작년 8월 「향후의 텔레워크 작업방식에 관한 검토회」가 설치되어 12월에 정리된 보고서를 기초로 금년 3월 「텔레워크의 적절한 도입 및 실시의 추진을 위한 가이드라인」이 책정된 경위가 있다. 그 중에서도 “일반적으로 텔레워크를 실시하는 것이 어려운 업종·직종이라 하더라도 개별 업무에 따라서는 실시가 가능한 경우도 있어 관리직의 의식을 바꾸는 것과 업무수행방식의 재고를 검토하는 것이 바람직하다”고 함과 동시에 “텔레워크의 대상자를 선정함에 있어 정규직노동자, 비정규노동자라고 하는 고용형태의 차이만을 이유로 텔레워크 대상자에서 제외하는 일이 없도록 유의할 필요가 있다”는 것이 명기되어 있다.

7. 마치며

신형코로나바이러스 감염 확대에 따른 텔레워크에 대해서는 노사 쌍방으로부터 의견이 제출되어 일본경제단체연합회(경단련)는 「2021년판 경영노동정책 특별위원회보고」(금년 1월 공표)중에 “텔레워크는 위드 코로나 및 포스트 코로나시대의 새로운 노동방식의 중요한 선택지 중 하나이지만, 추진 자체가 목적화되어서는 안 된다”면서 출사와 텔레워크의 베스트 믹스를 검토할 필요가 있다고 강조했다.

또 일본노동조합총연합회(렝고)는 「텔레워크 도입을 위한 노동조합의 대응방침」(2020년 9월)에서 “이후 with/after코로나를 전망하여 뉴노멀(새로운 생활양식)을 실천해가는 중에 텔레워크를 새로운 노동방식으로 정착화하는 기업이 늘어날 것으로 생각된다”면서 “텔레워크의 운용에 있어서는 적의·적절히 노사협의로 필요한 개선을 할 것”등을 제기하고 있다.

나아가 텔레워크를 사회전체로 보면 「도시부로의 인구 기능의 과도한 집중에 의한 폐해의 해소와 지역 활성화」등에도 이어질 것이 기대되고 있다.

해외로 눈을 돌리면 「텔레워크의 권리화」가 활성화되는 한편, 「연결되지 않을 권리」에도 논의가 미치는 상황으로, 노사간에 끊임없이 사회 전체적으로 메리트를 향유할 수 있는 양질의 텔레워크를 향해 향후 어떠한 정책이 요구되고 있는가를 포함, 당 기구에서는 계속적으로 그 동향을 주시하려 한다.

리포트 II.

텔레워크의 노동법정책

일본의 텔레워크를 둘러싼 법제도와 정책의 역사적 전개에 대해 돌아봄과 동시에 2021년 3월에 공표된 새로운 텔레워크 가이드라인 책정의 경과와 그 내용을 개관하고 EU와 영국/미국/독일/프랑스 등 4개국의 텔레워크 실시상황, 법정책에 관한 최근동향을 소개

JILPT 노동정책연구소장 히구치 가츠이치로

들어가며

- I. 텔레워크의 개관**
- II. 텔레워크의 노무관리 등 실태조사**
- III. EU의 텔레워크정책**
- IV. 외국의 텔레워크 개관**

들어가며 ; 재택근무의 급확대

여러분 안녕하십니까. 동경노동대학 강좌 특별강좌 두 번째입니다. 첫 번째는 프리랜스의 노동정책에 대해 살펴보았습니다만 두 번째인 금번은 텔레워크에 대해 말씀드릴까 합니다.

두 가지 다 금번 코로나바이러스 사태 이전부터 대단히 주목되고 있던 새로운 노동방식이지만 특히나 금번 코로나사태 중에 그 존재를 둘러싸고 많은 논의가 있었습니다.

오늘은 이 텔레워크에 대해 가능한 한 시야를 넓혀 일본에 있어서의 텔레워크를 둘러싼 다양한 정책이나 법제도가 어떻게 변화해 왔는가 하는 점, 그리고 외국에서는 텔레워크에 어떻게 대응해 왔는가라는 관점에서 말씀을 드릴까 합니다.

우선 무엇보다 작년 초부터의 코로나사태 와중에 긴급사태선언에 의해 스테이홈이 요구되어 텔레워크 가운데서도 재택근무라는 것이 급격히 확대되었습니다. 이는 그래프를 보시면 잘 알 수 있습니다.

그래프는 두 개가 있습니다. 둘 다 JILPT가 코로나사태 중에 실시한 패널조사입니다. 표1은 기업조사이고 표2는 개인조사인데 둘 다 텔레워크의 실시 비율을 보여주고 있습니다.

표1의 기업조사는 그 기업에 있어서의 텔레워크 비율을 물었습니다. 사원 중 어느 정도가 어느 정도의 텔레워크를 하고 있는가는 차치하고, 기업으로서 매월 텔레워크를 실시하고 있는 비율을 물었습니다. 그러자 이번 코로나사태가 시작된 2월에는 6.4%밖에 하지 않았던 것이 급속하게 만연된 3월에는 23%가 되고, 긴급사태선언 중인 4월과 5월에는 각각 54.4%, 54.6%로 이미 50%를 넘는 수준에 달했습니다. 그렇지만 이게 피크로, 긴급사태선언이 해제되자 6월 43.6%, 7월 37.65, 8월 35.4%, 9월에는 34.5%로 서서히 감소해 왔습니다. 다만 코로나사태 이전과 비교하면 실시하고 있는 곳은 어느 정도의 수로 추이하고 있는 것을 알 수 있습니다.

표2의 개인조사 쪽은 좀 알아보기 어려울지도 모르겠습니다만, 노동자 개인에게 각 주에 며칠 텔레워크 했는가를 질문했습니다. 윗쪽 검은 색이 주5일 이상 텔레워크를 하고 있다고 대답한 것으로, 거의 풀로 리모트워크를 한 것으로 보입니다. 그리고 아래로 내려가면서 점점 그래프의 색이 열어짐에 따라 주4일, 주3일, 주1~2일로 감소되어 가장 아래 옅은 곳이 텔레워크를 전혀 하지 않은, 전일 출사(出社)한 사람들의 비율이 됩니다.

이것을 보면 알 수 있듯이 역시 코로나사태 긴급사태선언의 한창일 때에는 풀 리모트 워크도, 혹은 부분적인 리모트 워크도 많이 증가했습니다. 그러다 그 후 서서히 돌아와 최근 수개월간은 정상상태가 되었다는 것을 알 수 있습니다.

다만 어쨌든 금번 코로나사태 속에 그 이전부터 논의는 있었지만 아주 전 국민적 레벨에

서 텔레워크를 둘러싼 논의가 비등했습니다. 그 하나의 귀결점이 어제 노정심(勞政審)에서 거의 합의된 텔레워크에 대한 가이드라인입니다. 다만 그래도 여전히 아직 노동시간관리를 둘러싼 문제, 노동법상의 문제는 몇 가지 미해결인 것이 남아 있는 게 아닌가 생각됩니다.

그래서 이하 우선은 텔레워크의 개괄로 주로 일본에 초점을 맞추어 텔레워크를 둘러싼 정책이 어떻게 전개되어 왔는가를 살펴보도록 하겠습니다.

I. 텔레워크 개괄

1. 텔레워크의 진화

일본을 보기 전에 우선 글로벌한 시점에서 텔레워크의 역사를 시대 구분한 것을 소개할까 한다. 이것은 ILO(국제노동기구)가 약 1년 전, 코로나사태가 터지기 직전인 2019년 11월에 간행한 『21세기의 텔레워크 ; 진화적 퍼스펙티브(Telework in the 21st century ; An evolutionary perspective)』 라고 하는 보고서이다.

이것은 총론 다음에 유럽, 일본, 아메리카, 인도, 아르헨티나 등 각국의 텔레워크 상황에 대한 리포트가 정리되어 있는 책인데, 그 총론에 텔레워크의 진화(evolution)라는 관점에서 이런 식으로 진화해 왔다고 하는 것을 세대(제네레이션)를 따라 해설하고 있다. 이 역사인식이 대단히 흥미롭다고 생각되기 때문에 잠깐 소개하려 한다.

이 ILO 보고서에 의하면, 제1세대가 ‘홈오피스’의 시대이다. 이것은 1980년대로부터 1990년대 무렵이다. 자택에서 전화라든가 팩스를 이용해 이른바 텔레워크를 하던 시대다. 당시는 오히려 ‘텔레 코뮤팅’이라는 말이 일반적이었다. 이는 자택에 있으면서 통근하지 않아도 된다고 하는 점에 착목한 표현으로, 텔레코뮤팅이라는 표현이 일반적이었던 것 같다.

당시의 텔레코뮤팅, 홈오피스 시대의 텔레워크를 대단히 찬란하게 묘사한 책이 있다. 이젠 고전이 되어버렸지만 앨빈 토플러의 『제3의 물결』 이란 책이다.

그 후 1990년대 중반부터 2000년대에 걸친 시대를 이 ILO보고서는 ‘모바일오피스’ 시대로 부르고 있다. 모바일오피스가 무언가 하면 자택에서 전화나 팩스를 사용하던 시대에서 한 걸음 전진해서 PC, 혹은 휴대전화를 이용해 자택 이외에서도 텔레워크가 가능하게 된 시대라는 것이다. 하지만 이것도 아직 제2세대이다.

여기서 다시 진화하여 바야흐로 제3세대라고 하는 게 2010년대로부터 현재까지의 시대인데, 이를 ‘버추얼(Virtual)오피스시대’라고 부르고 있다. 뭐가 달라졌는가하면, 전자기기가 PC

라든가 휴대폰에서 스마트폰이나 태블릿으로 진화한 것이다. 뭐 대단한 변화도 아니잖아, 라고 할지도 모르겠지만 전혀 그렇지 않다고 ILO는 말하고 있다. 이에 의해 정보처리와 통신이 완전히 일체화하고, 그리고 정보는 클라우드 상에서 상시 액세스할 수 있게 되었다는 것이다. 이에 의해 말하자면 언제라도, 어디에서라도 정보에 접속하고 통신하고 일을 할 수 있게 된 시대가 되었다는 것이다.

이 「언제라도, 어디서라도 일하는(working anytime anywhere)」 이라고 하는 건 그야말로 제3세대의 버추얼 오피스의 시대를 상징하는 구절이라 생각한다. 후의 EU의 텔레워크 정책에서 설명하겠지만, 이 ILO와 EU의 ‘노동연구기구’(정식명칭은 유럽생활노동조건개선재단. 일본의 JILPT와 같은 조직)가 공동으로 연구한 성과를 보고서로 묶은 것으로 그 보고서의 타이틀이 (『working anytime anywhere』)이다. 언제라도, 어디서라도 일할 수 있다는 것이다. 언제라도, 어디서라도 라는 말은 생각하기에 따라서는 아주 안 좋은 블랙기업이라고 생각할지도 모르겠지만, 언제 어디서라도 스마트폰이나 태블릿을 가지고 클라우드에 액세스만 하면 일이 가능하다고 하는 의미이다. 이것이야말로 제3세대의 버추얼 오피스의 시대라고 하는 게 1년 전 코로나 직전의 시대인식이었던 것이다.

2. 일본에 있어 텔레워크 추진 정책

이상이 전체적인 텔레워크의 시대인식에 대한 개괄인데, 일본도 이 동안 선진국으로써 텔레워크의 진화의 선단을 구성하는 나라의 일환이었다.

그러면 일본에 있어 정부가 텔레워크 추진정책을 시작한 것이 언제였는가 하면, 대강 지금부터 약 4반세기 전인 1996년에, 당시 노동성과 우정성이 「텔레워크추진회의」를 설치하고 보고서를 냈는데, 이게 정부의 공식문서로 텔레워크를 언급한 최초의 것이 아닐까 생각된다.

그 중에는 노동시간관리에 대해 통상의 노동시간관리도 가능하지만, 업무에 따라서는 간주노동시간제도 가능하단가, 혹은 검토사항으로 향후 텔레워크라는 새로운 근무형태에 대응하는 노동시간제도를 검토할 필요가 있을지도 모르겠다는 것을 언급하고 있다.

또 텔레워크의 추진책의 일환으로 1999년에는 일본새털라이트오피스협회에 위탁하여 텔레워크 도입 매뉴얼이란 것을 작성하고 있다. 이것이 대략 20년 이상 전의 상황이다.

3. 사업장의 노동제의 경위

여기서 이 텔레워크는 재택근무의 노동시간제 규제라는 관점에서 아주 중요한 위치를 점하고 있다. 사업장의 노동의 간주노동시간제라는 게 있는데 이 제도의 경위를 간단히 설명하려 한다.

이것은 실은 대단히 역사가 오래된 것이다. 패전 직후 노동기준법이 시행된 1947년 단계로부터 법률상의 규정은 아니지만, 성령(省令)으로 이 간주노동시간제가 들어 있었다. 구체적으로는 출장이라든가 취재 등 사업장의 노동의 경우로 노동시간을 산정하기 어려운 경우에는 통상노동시간으로 간주한다는 규정이 노동기준법 시행규칙 제22조에 규정되어 있었던 것이다.

이것이 법률상의 규정으로 된 것이 1987년이다. 이것도 벌써 30년 이상 전의 일이 되는데, 이때 개정 노동기준법 제38조 2에 노동자가 노동시간의 전부 또는 일부에 대해 사업장 외에서 업무에 종사한 경우에 있어 노동시간을 산정하기 어려운 때에는 소정노동시간을 노동한 것으로 간주한다는 규정이 들어 있다.

내용 자체는 그때까지 성령(省令)에 있던 것과 거의 같은 것이지만, 주목해야 할 것은 이때 나온 ‘통달(通達)’이다. 노동성이 발한 통달(1988년 1월1일)인데, 그 통달에 무선이나 삐삐 등으로 수시 사용자의 지시를 받으면서 노동하는 경우에는 노동시간의 산정이 가능하므로 간주노동시간제가 적용되지 않는다는 기술이 있다.

이 얘기를 하면 젊은 학생들은 삐삐가 뭐냐고 질문하는데, 지금의 스마트폰 전에 휴대폰의 시대가 있었고, 그 휴대폰 전 옛날에 삐삐라는 게 있어서 호주머니 속에서 삐삐-하고 울리면 급하게 공중 전화박스로 달려가 거기서 회사로 전화를 거는 게 있었다고 설명하면 무언가 고대의 전설을 듣는 듯한 얼굴로 쳐다보곤 한다.

어쨌거나 그런 시대의 ‘통달’이 지금까지 살아 있다. 왜냐 하면 노동기준법 제38조2는 1987년에 규정이 설치되고 나서 한 번도 개정되지 않았다. 같은 간주노동시간제 중에도 재량노동제 쪽은 여러 번 개정되어 왔지만, 사업장의 노동 쪽은 그대로이다. 그래서 이 제38조 2에 대한 30년 이상 전의 통달이 아직 살아 있는 것이다. 무선, 삐삐라고 하는 고대의 유물 비슷한 것이 나오기 때문에 「삐삐통달」 이라고 부르는데, 아무튼 법률 자체는 아무것도 바뀌지 않고 있는 것이다.

4. 2004년 재택근무통달

다만 아까도 언급했지만 이걸 이른바 외근을 전제로 한 규정이고 통달이었던 것이다. 그럼 그것과 재택근무가 연결되는 것이 언제인가 하면, 2004년에 나온 통달에 의해서였다. (「정보통신기기를 활용한 재택근무에 관한 노동기준법 제38조2의 적용에 대하여」(2004년 3월 5일)이것도 벌써 20년 가까이 전의 일이지만, 이 통달은 실은 통달이라고 해도 후생노동성이 주체적으로 냈다고 하기 보다는 지방에서, 구체적으로는 교토(京都)의 노동국장으로부터 이걸 어떻게 하면 좋을까요? 라는 질문을 받고 그에 대해 이렇게 하면 된다는 답을 한, 그런 질문에 대한 회답의 통달이었다. 2004년의 통달이지만.

이 통달 중에 정보통신기기를 이용한 재택근무에 사업장의 노동의 간주노동시간제가 적용되는 되는 요건으로, ①에서 ③까지가 나와 있다.

①해당 업무가 침식 등 사생활을 영위하는 자택에서 행해질 것.

②해당정보기기가 사용자의 지시에 의해 상시 통신 가능한 상태로 두는 것으로 되어 있지 않을 것.

이게 무슨 뜻일까? 이 통달만으로는 잘 알 수가 없다.

③해당 업무가 수시로 사용자의 구체적인 지시에 기초해 행하여지지 않을 것.

이것 역시 이것만으로는 어떻게 해석해야 좋을지 잘 알 수 없다.

하지만 이 2004년 통달은 이렇게만 되어 있을 뿐이다. 그러면서 단서조항으로 개실 확보 등, 근무시간대와 일상시간대가 혼재되는 일이 없도록 한 조치가 있으면 간주노동시간제는 적용하지 않는다는 것도 들어 있다. 이것이 2004년에 쿄토 노동국장의 질문에 대해 후생노동성 노동기준국장이 회답한 통달에 들어 있는 내용이다.

그 통달과 동시에 「정보통신기술을 활용한 재택근무의 적절한 도입 및 실시를 위한 가이드라인」이란 것이 있다. 법률의 적용에 관한 것에 대해서는 지금 말한 통달에 쓰여 있는 것과 같다. 나머지는 노동조건의 명시라든가, 업무에 종사한 시간을 일보에 기록하여 그것으로 노동시간의 입력을 파악한다든가, 안전위생이라든가, 여러 가지가 자세히 쓰여 있다. 이런 것은 현재의 가이드라인과도 연관되는 이야기이다.

5. 노동시장개혁 전문조사회

이 2004년 통달의 내용에 대하여 2007년에 이건 뭐냐며 트집을 잡았다고 할까, 질책한 것이 당시 내각부의 경제재정자문회의에 설치되어 있던 노동시장개혁전문조사회였다. 이 2007년이라는 것은, 고이즈미 내각에서 제1차 아베내각으로 바뀌는 시점인데, 지금도 활약하고 있는 야시로(八代尚宏)선생이 경제재정자문회의의 민간위원으로 취임하여 그 안에 노동시장개혁전문조사회라는 걸 만들고 스스로 그 회장이 되어 정력적인 노동개혁에 임했다.

이 전문조사회에서 청년, 고령자, 여성, 외국인 등 여러 가지 문제에 대한 심의를 했는데, 그 일환으로 이 재택근무 문제에 대해서도 심의가 되어 거기에 후생노동성의 담당관으로 당시 기획관 레벨의 간부가 호출되어 이건 무슨 의미냐는 등 질문을 받고 이리이러한 의미라고 답하고 있다. 그 회의록은 지금도 볼 수 있다.

기본적으로는 거기서 이것은 이리이러한 의미냐고 질문 받고 이건 이리이러한 의미라고 답한 것에 대해 그럼 당신이 답한 걸 정확하게 통달에 써야할 것 아니냐고 약속을 권유받은 모양새로, 그 약속한 것을 적시한 것이 다음에 나오는 2008년 통달이다.

그것과는 별도로 노동성이 적시하겠다고 약속한 것 이외에 이 전문조사회측이 재택근무의 법제도는 이렇게 해야 되지 않느냐고 하는 것을 2007년 9월의 제2차 보고에 있어 일방적으로 적시한 것이 「재택근무법제의 향후 검토과제」이다. 여기서는 사업장 외 간주노동시간제를 넘어 심야업무나 휴일노동에 대해서도 노사협정으로 노동자의 재량에 위임하는 제도로 가야 하지 않겠냐고 제언하고 있다. 재량노동제의 새로운 타입이라든가, 독자적인 간주노동시간제라든가, 혹은 원래 간주가 아닌 새로운 노동시간제도라는 걸 만들면 어떻겠냐는 것도 이 보고서에 담겨져 있는데 그건 특별히 후생노동성측이 약속한 것은 아니다.

6. 2008년 통달과 가이드라인

노동성측이 이 장에서 약속한 것을 써 넣은 것이 2008년 통달이다. 그 내용은 2004년에 통달로 적시한 것, 특히 ②의 「사용자의 지시에 의한 상시」와 「통신 가능한 상태」, ③의 「구체적인 지시에 입각한 행해지는」이 의미하는 것을 구체적으로 해설한 것이 이 2008년 통달이라 할 수 있다.

우선 「사용자의 지시에 의해 상시」라는 것은, 노동자가 자신의 의사로 통신 가능한 상태를 절단하는 것이 사용자로부터 인정되지 않는 상태를 의미한다. 다음으로 「통신 가능한 상태」라는 건 사용자가 노동자에 대해 정보통신기기를 이용하여 이메일, 전자게시판 등으로 (이 점이 시대를 느끼게 해준다. 벌써 10년 쯤 전이지만 지금의 청년세대들은 뭐지? 라고 할지도 모르겠다) 수시로 구체적인 지시를 행하는 것이 가능하고, 또 사용자로부터 구체적인 지시가 있을 경우, 노동자가 그에 대해 즉각 대응해야 하는 상태. 즉 구체적인 지시에 대비해 준비상태로 대기하고 있을 것, 또는 대기하면서 실제 작업을 행하고 있는 상태라는 의미이다. 단지 회선이 접속되어 있는 것만으로 노동자가 정보통신기기로부터 벗어나는 게 자유로운 경우 등은 「통신 가능한 상태」에 해당되지 않는 것이다.

왜 이런 자질구레한 것을 써놓았는가 하면, 결국 아까 말한 삐삐통달이 바탕에 있기 때문이다. 삐삐로 호출되는 것이라면 간주노동시간제로 할 수가 없다는 이야기가 되어 있기 때문에, 재택근무의 경우에는 아주 세세하게 이리이러한 것이 담보되지 않으면 사업장의 노동의 간주노동시간제가 적용된다는 것을 써놓은 것이다.

그리고 세 번째로 「구체적인 지시에 기반하여 행해지는」이라는 건 무슨 소리냐 하면, 해당업무의 목적, 목표, 기한 등의 기본적 사항을 지시할 것과 이들 기본적인 사항에 대해 소요의 변경의 지시를 하는 것은 포함되지 않는다. 생각해보면 무엇이나 다 구체적인 지시에 해당되어 간주노동시간제는 불가능하게 될 것 같은데 그렇지는 않다고 하는 것을 아주 자세히 정성스럽게 해설하고 있다. 그게 2008년 통달이다.

그리하여 이에 맞춰 가이드라인도 개정되었다. 이 가이드라인에서는 심야업, 휴일노동에

대해 언급하고 있다. 심야업, 휴일노동에 대해서는 아까 말한 전문조사회에서 여러 가지 지적을 했던 것으로, 사고방식 자체를 바꾼 것은 아니지만 사전허가제라든가 사후신고제를 취하여, 사전허가나 사후신고가 없는 경우에는 노동시간에 해당하지 않는다는 것을 ‘통달’이 아닌 ‘가이드라인’으로 적시해 놓았다.

7. 국가전략특구법의 원조 규정

다음은 ‘국가전략특구법’이라고 하는 다른 규제완화 분야에서는 꽤 위력을 떨쳐 온 법률로, 정치적으로 여러 가지로 화제가 되기도 한 법률인데, 텔레워크에 관해서는 그다지 알맹이가 없는 규정이 들어 있다는 이야기를 할 수밖에 없다.

그렇긴 하나 일본에서의 현행법제 중에 텔레워크, 혹은 재택근무에 대해 법률상으로 규정이 있는 것은 실은 이것 뿐이다. 노동법이라는 제반 법률 중에는 그 어디에도 규정이 없다. 성령(省令)등의 레벨로 가면 있기는 하지만, 법률상 사업장 외 노동의 간주노동시간제라고 하는 일반적인 규정의 노동시간법제의 규정은 있지만, 재택근무에 대해 규정한 법은 특별히 없다. 법률상으로 「재택근무」라는 말이 나오는 건 여기뿐이기 때문에 여기서 다루도록 하겠다.

2017년 6월에 국가전략특별구역법이 개정되어 제37조 2항에 「정보통신기술을 이용한 사업장의 근무의 활용을 위한 사업주 등에 대한 원조」라는 규정이 설치되게 되었다. 국가전략특구라고 해도 「원조」에 지나지 않는다. 국가전략특구 중에는 규제를 대담하게 완화하는 등 여러 가지 문제가 되기도 한 것이 있었지만, 이것은 원조규정에 지나지 않는다. 이 가운데 「정보통신기술을 이용한 사업장의 근무」를 「재택근무, 기타 노동자가 고용되어 있는 사업장에 있어 근무를 대신해 행하는 사업장에서의 근무로 정보통신기술을 이용해 하는 것」이라는 텔레워크에 대한 정의 규정이 있다.

이 원조 규정을 받아 ‘동경 텔레워크 추진센터’라는 것이 설치되었다. 그것만이 이 국가전략특구법에 있는 규정의 현실세계에서의 결과물이다. 그렇기는 하나 적어도 「재택근무」라는 말은 일본의 법률 중에 국가전략특구법상에 일단 규정이 되어 있는 상황이다.

8. 노동방식 개혁 실행계획

이제 비교적 최근의 움직임으로 들어가 보면, 작년은 코로나사태로 상당히 어려웠지만, 그 조금 전까지 최근 수년간의 노동문제 중 최대의 과제는 뭐니 뭐니 해도 노동방식개혁이었다는 것은 두말할 필요 없다. 그 노동방식 개혁의 두 축은 이른바, 「동일노동 동일임금」이란 이름으로 불린 비정규직노동자의 균등·균형 처우 문제와, 장시간노동의 시정을 위한 시간

외노동 및 휴일노동 상한 규제 등 두 가지이다. 그러나 2017년 3월에 수상관저에서 정리된 『노동방식개혁실행계획』을 보면, 9항목에 걸쳐 여러 가지 것들이 누누이 적혀 있다.

그 중에는 「유연한 노동방식을 실행하기 쉬운 환경정비」라는 항목이 있다. 그 속에 다시 3개 정도 항목이 있어 고용형(雇用型)텔레워크와 자영형(自營型)텔레워크, 그리고 겸업 및 부업이라고 하는 세 가지 유연한 노동방식이 들어 있다. 지난 번 특별강연에서 다룬 프리랜서는 이 노동방식개혁 실행계획에서 자영형 텔레워크의 형태로 언급된 것인데, 또 다른 고용형 텔레워크에 대해서도 그 가이드라인의 쇄신과 도입지원이 이 노동방식개혁으로 거론된 것이다.

이 단계에서 어떤 문제의식이 있었나 하면, 아마도 이건 아까 언급한 것처럼 ILO의 세대론으로 말하자면 홈오피스로부터 모바일오피스로, 그리고 베투얼 오피스로, 라고 하는 텔레워크의 진화로 인한 것은 아닐까? 베투얼 오피스라는 인식에까지 달해 있는지 아닌지는 잘 모르겠지만, 적어도 홈오피스로부터 모바일오피스로, 언제라도, 어디서라도 일을 할 수 있게 되었다는 인식이 배경에 있고, 거기서 재택근무만이 아니라 위성오피스라든가 모바일근무 등도 힘 있게 추진해 나가자는 스탠스였던 것은 아닐까 생각된다.

또 플렉스타임이라든가 통상의 노동시간제도에 있어서의 중간 시간, 혹은 이동시간의 취급, 또는 지금까지도 규정되어 온 사업장의 간주노동의 활용 요건 등을 구체적으로 정리해야 한다는 것도 담겨져 있다. 이것들을 받아 후생노동성에 「유연한 노동방식 검토회」가 설치되어 2018년 2월에 「정보통신기술을 이용한 사업장의 근무의 적절한 도입 및 실시를 위한 가이드라인」, 이른바 2018년 가이드라인이 책정되었던 것이다.

9. 2018년 가이드라인

이 2018년 가이드라인은 겨우 3년 전의 것이지만, 바로 어제, 오늘 단계에서 새로운 가이드라인으로 바뀌려 하고 있다. 그렇기 때문에 아직 현시점에서는 최신의 가이드라인이다. 그 가이드라인에 어떤 것이 담겨져 있는가 하면, 이것은 어딘가에 분명하게 쓰여 있다고 하기보다는 전체적인 뉴앙스인데, 노동방식개혁에 있어서는 장시간노동의 시정이라고 하는 것이 중심이 되어 있던 것을 반영하여 어느 편인가 하면, 엄격한 노동시간관리에 경사된 느낌으로 되어 있다.

2004년, 2008년의 통달이나 가이드라인은 기본적으로는 원래 질문에 대한 답으로 시작되었기 때문이기도 하지만, 사업장의 노동의 간주노동시간제를 적용하려면 어떻게 하면 좋을까, 라는 관점에서 기술되어 있었던 데 비해, 이 2018년 가이드라인은 오히려 통상의 노동시간제도를 원칙으로 하고 있다. 통상이라는 것은, 그야말로 출근시간이 있고 퇴근시간이 있어, 그 사이의 시간이 소정노동시간이라고 하는 보통의 노동시간제도인데, 텔레워크라 하더라도

그 통상의 노동시간제도가 원칙이라고 하는 뜻이 적혀 있는 것이다.

거기에 더해 텔레워크에 대해서도 2017년 1월의 노동시간 적정파악가이드라인에 입각해 노동시간의 적정파악책무라는 것이 적용된다던가, 이른바 중간이탈시간에 대해 이 「중간의 출시간」이란 것은, 재택근무라면 일을 하고 있는 동안은 쪽 집에 있는 것이기 때문에, 그 사이 잠깐 집안일을 한다거나, 혹은 잠깐 물건을 사러 나가는 일 등이 있을 수 있기 때문에, 그런 이른바 중간외출시간이란 걸 어떤 식으로 취급해야 할 것인가라는 문제에 대해, 이것을 휴게시간이라든가 혹은 시간단위 연차로 취급하는 게 바람직하다는, 그러한 것을 규정하고 있다.

또한 플렉스타임의 활용이 가능하지만, 역시나 플렉스라 하더라도 노동시간의 파악책무가 있다든가 사업장외의 간주노동시간제에 대해서도 일정한 요건으로 가능하다고 되어 있다. 사실을 말하면 이 부분에 대해서는 전혀 변동이 없다. 사업장외노동의 간주노동시간제를 적용하는 요건은 2004년 통달, 2008년 통달인 체로이다. 그러나 가이드라인 전체 속에서의 자리매김으로 말하면 사업장외 간주제라는 게 원칙이라고 하기보다는 보다 예외적인 위치로 자리매김되어 있는 것처럼 느껴진다. 나아가 이 노동시간제를 취하는 데 있어 노동시간의 건강 확보 관점에서 근무상황을 파악하고, 그리하여 적절한 노동시간관리를 행할 책무가 있다고 적혀 있다.

나아가 심야업이나 휴일노동에 대해 사전허가나 사후보고제를 취하고 있는 것이라면, 사전허가·사후보고가 없으면 노동시간에는 해당되지 않는다는 2008년 가이드라인을 그대로 유지하고 있다. 그 다음으로 텔레워크의 장시간 노동대책으로 좀 깊이 천착한 기술이 있다. 이것은 후에 문제시될 수 있는 부분인데, 실은 잘 읽어보면 이 부분은 제안에 지나지 않는다.

가이드라인이라 하지만, 이렇게 해야만 한다고 적혀 있는 부분은 가이드라인이라 하더라도 법규칙에 가까운 느낌이다. 법적 구속력이 있는가 아닌가 하면 엄밀하게는 없다고 할 수밖에 없지만 그래도 법제도에 준하는 것 같은 부분이다. 그에 비해 텔레워크의 장시간 노동대책으로 열거하고 있는 항목은 그러한 법제도적인 것이 아니고 순수하게 제안적인 부분, 이러이러하게 하면 어떻겠습니까, 좋지 않겠습니까, 라는 내용이다. 그렇게 해야만 한다는 것은 아니다.

어떤 것이 있는가 하면 텔레워크의 장시간 노동대책으로,

- ①시간외, 휴일, 심야의 메일 송부는 자숙 명령,
- ②사내시스템으로의 심야, 휴일의 접속 제한,
- ③시간외, 휴일, 심야노동의 원칙적 금지, 허가제
- ④장시간노동을 하는 자에 대한 주의환기

를 하면 어떨까, 라고 하고 있다. 이들은 다 제안인데 후에 규제개혁추진회의로부터 비판을 받게 된다.

그 외에 안전위생 문제라든가, 업무내용이나 업적 평가의 명확화, 정보통신기기의 비용부담 등에 대해서도 기술이 이어져, 마지막으로 「텔레워크를 하는 노동자의 자율」을 들고 있다. 전체적으로 보면 장시간노동을 시정, 억제하기 위해 엄격한 노동시간관리에 경사된 느낌이 강한 가이드라인이 되었다.

10. 규제개혁추진회의

텔레워크의 장시간 노동대책으로 검토되고 있는 항목이 비판을 받고 있다고 했다. 비판한 것은 내각부의 규제개혁추진회의이다. 정부의 규제개혁기관도 조금씩 이름을 바꾸어가면서 쪽 이어지고 있지만, 이 규제개혁추진회의에 2019년 3월, 지금부터 약 2년 전, 그러니까 코로나사태가 터지기 1년 전에 「노동방식 다양화에 걸맞는 룰 정비에 관한 T/F」라는 게 설치된다. 이 태스크포스가 아까 설명한 2018년 가이드라인에 대해 비판을 한 것이다.

어떤 비판인가 하면 2019년 6월에 규제개혁추진에 관한 제5차 답신이란 게 나오는데, 그 중에 이렇게 언급하고 있다. 「텔레워크에만 특별하게 심야노동을 원칙적으로 금지하는 가이드라인을 기재하는 것은 통상의 사업장에서의 노동방식에 비해 규제가 크다는 인식을 주기 쉽다」, 그렇기 때문에 니즈에 대한 조사를 하라, 그리하여 오해를 살 수 있는 표현을 재검토하라고 규제개혁추진회의에서 요구해, 이것이 각의 결정된 규제개혁 실시계획에 들어가게 된 것이다.

이것이 2019년이라는 코로나사태가 터지기 전 해의 상황이었다. 그렇다면 실은 코로나 사태 전에 이미 텔레워크에 대해 무언가 재검토하지 않으면 안 된다는 상황이었다고 할 수 있다. 그 후 작년 초부터 전 세계적으로 코로나사태가 확산되었다. 그 가운데 모두(冒頭)에 언급한 것처럼 재택근무가 급속하게 확대된 것도 있어 텔레워크 가이드라인의 재검토가 과제로 부상하게 되었다. 작년 가을경에 이 규제개혁추진회의나 경제재정자문회의, 혹은 경단련 등이 텔레워크에 관한 의견을 제시하고 있어, 그것들에 대해 대략 살펴보기로 한다.

그 어느 것도 아까 말한 2019년의 규제개혁추진회의 제5차 답신에서 언급하고 있는 것의 연장선상에 있다. 우선 규제개혁추진회의가 작년 2020년 10월에 당면 심의사항이라는 형태로 내 건 것 중에 이런 것이 있다. “노동시간관리나 노동환경 등의 노동관계 규제, 제도에 대해 텔레워크 추진의 관점에서 가이드라인으로 제도의 취급이나 운용의 명확화 및 유연화를 행한다” 이건 무슨 말인가 하면 가이드라인이 좀 지나친 게 아니냐, 이러저러한 것을 해도 되지 않느냐, 혹은 유연화를 하면 어떻겠냐, 하는 것을 언급하고 있는 것이다. 이는 규제개혁추진회의의 고용·인재형성 워킹그룹이란 곳에서 이미 심의가 시작되었다.

그리고 경제재정자문회의, 여기는 매크로경제 전체의 사령탑 격으로 매년 핵심 방침을 만들어내는 곳인데, 거기서도 작년 2020년 10월에 경제재정자문회의의 유식자 의원, 즉 경제

학자와 경제계 분들이지만, 그들로부터 “텔레워크의 정착 확대를 위해서는 취업 물을 유연하게 재검토해야 한다. 사업장의 간주노동제도의 탄력적인 활용, 재량노동제의 형태, 도회지와 지방 양방향의 활용 등, 텔레워크 확대를 위한 새로운 KPI(수치목표, 또는 지표의 의미)의 설정 등에 대한 구체적인 방침을 연내에 분명히 할 것. 곧바로 새로운 노동방식에 걸맞는 노동시간법제의 검토를 서둘러야 할 것”이란 제기를 하고 있다.

그리고 이 또한 2020년 10월인데, 경단련도 규제개혁요망을 내게 되는데, 그 중에 이 2018년의 가이드라인이 텔레워크 시의 시간외 · 휴일 · 심야노동의 원칙적 금지를 예시하고 있는 등, 새로운 생활양식으로서의 텔레워크를 촉진하는 내용이라고 할 수 없는, 따라서 텔레워크 시의 잔업에 관한 기업의 위축효과를 초래할 우려가 있는 시간외 · 휴일 · 심야노동의 원칙적 금지라는 기술을 삭제해야 한다고 요구하고 있다. 아까 설명한 것처럼 가이드라인은 특별히 시간외 · 휴일 · 심야노동을 원칙적으로 금지하라고 하는 것은 아니고, 원칙적으로 금지하는 것도 고려할 수 있다는 것이지만, 이러한 것들을 작년 10월에 규제개혁추진회의, 경제제정자문회의, 경단련 등에서 일제히 요구하고 있었던 것이다.

11. 텔레워크 노동방식 검토회

그보다 좀 전이지만, 작년 2020년 8월부터 후생노동성이 「향후의 텔레워크 노동방식에 관한 검토회」를 설치하여 논의를 시작했다. 이는 양 측면이 있는데, 하나는 전년도에 규제개혁추진회의로부터 니즈 조사를 하여 가이드라인을 재검토하라고 했기 때문에 검토를 해야 했던 상황이었다. 그에 더해, 작년 초부터 코로나사태로 급격하게 재택근무가 확산되어 그것에 대해 무언가 정책대응하지 않으면 안 된다고 하는, 그 두 가지 측면이 결합된 형태로 시작된 게 아닐까 생각된다.

그러한 상황 하에 작년 2020년 8월, 후생노동성 고용환경 및 균등국에 「향후 텔레워크의 노동방식에 관한 검토회」가 설치된 것이다.

이 검토회에서는 연구자와 실무자도 들어가 있는데, JIL소장 히구치가 4차 회합에서 외국 의 동향에 대해 보고했다.

이 검토회에서는 여러 가지의 논점에 대해 이런저런 논의를 해, 작년 2020년 12월에 보고서를 정리했다. 그 후 그 보고서를 토대로 새로운 텔레워크의 가이드라인이 거의 책정되어가고 있다. 현시점(3월17일)에는 아직 「가이드라인(안)」이지만, 어제 3월 16일, 노동정책심의회의 노동조건분과회에서 이 새로운 텔레워크 가이드라인(안)이 다루어졌다. 아마도 승인되지 않을까 생각되지만, 아직 확인되지 않았기 때문에 아직은 가이드라인(안)이지만, 곧 「(안)」이 떨어져 새로운 가이드라인이 될 것으로 생각한다.

12. 새로운 텔레워크 가이드라인

새로운 텔레워크 가이드라인의 골자는 이미 어제 심의회의 자료로 업로드되어 있다. 대체로 작년 12월의 보고서에 대응하는 형태로, 그 보고서에서 지적된 것을 가이드라인의 형태로 다시 기술한 것으로 되어 있다. 그 골자를 조금 상세하게 보도록 하자.

(1) 대상 업무와 대상자의 선정

우선 텔레워크의 대상 업무에 대해 먼저 그 대상자의 이야기로부터 시작하고 있다. 그러나 이에 대해서는 역시 대상 업무라는 문제가 있다. 특히 금번 코로나사태 중에 텔레워크가 가능한 곳은 대대적으로 텔레워크를 해야 한다고 하면서, 반면에 그걸 하기 어려운 이른바 옛 셉셜워커라고 하는, 텔레워커빌리티가 어려운 직종이 틀림없이 있는 것 또한 사실이다. 이들이 이 세상을 지탱하고 있다는 이야기도 있기 때문에 그 점 역시 분명히 지적되어야 한다는 것으로, 이것도 가이드라인에 들어 있다.

그렇기는 하지만 역시 하나하나 세심하게 검토하여 개별 업무단위에서 이것은 텔레워크가 가능한가, 가능하지 않은가하는 것을 생각해야 한다. 특히 거기서 중요한 것은, 원안에서는 여기로부터 시작하고 있는데, 텔레워크 대상자를 선정할 때, 정규직이나 비정규직이나 하는 고용계약의 차이만을 이유로 대상자를 나누지 않도록 유의해야 할 것이다. 이 점에 대해서는 그 동안 많은 언론보도에서도 비정규직노동자라는 것을 이유로 텔레워크를 인정하지 않는다, 다른 정규직은 텔레워크를 인정하고 있는데 나는 비정규직이라 텔레워크를 하지 못한다고 하는 것들이 누누이 보도되고 있었기 때문에 다시 한 번 지적하고 있다.

그리고 이 또한 언론에서 되풀이되어 보도된 것이긴 하나 개별업무단위로 텔레워크가 가능한가 아닌가를 검토할 때, 지금은 도장을 찍지 않으면 안 되기 때문에 출근할 수밖에 없지만, 그것 역시 재검토해야 한다고 적혀 있다. 도장 날인을 폐지한다거나 페이퍼리스화, 혹은 결재의 전자화 등이 유효하다고 하는 것이다.

(2) 인사평가 등

그리고 인사평가 문제에 대해서는 인사평가의 문제, 출사하고 있다는 것만으로 높게 평가하거나 혹은 텔레워크하는 직원이 시간외의 메일에 대응하지 않았다는 이유만으로 불이익한 인사평가를 하거나 하는 것은 부적절하다는 것도 담겨져 있다. 다만 이 점에 대해서는 검토회의 석상에서도 지적했지만, 원래 일본에서는 그동안 재택근무나 텔레워크에 관해서는 인사평가를 어떻게 해야 할 것인가, 라는 것만이 커다란 관심사항이 되어 있었는데, 이는 다른

외국에서는 거의 볼 수 없는 현상이다.

인사평가라는 것은 굳이 말하자면 표면적인 이야기로 오히려 근저에 있는 것은 업무의 수행방식, 추진방식의 문제가 아닐까 생각된다. 예를 들면 구미의 오피스라면 IT가 도입되기 이전부터 기본적으로 종이 기반으로 업무를 했다. 그렇게 되면 그 종이 기반 업무의 추진방식이 전자화될 뿐으로, 그 전자화된 종이 기반의 업무를 하는 방법이 텔레워크로 되어 거리가 떨어져 있어도 기본적으로 그 연장선상에서 행해진다. 이에 비해 일본의 오피스에서는 종이 기반이라기보다는 말하자면 버벌(verbal)커뮤니케이션, 혹은 경우에 따라서는 논버벌(non-verbal)커뮤니케이션이 중요했다. 그래서 그게 실사 전자화 되었다 하더라도 역시 “잠깐 와서 설명해”, 라는 식의 이야기가 되고, 그것을 텔레워크로 수행한다는 것은 매우 어렵게 된다.

그 어려움이 표면에 나타난 하나가 바로 인사평가 문제이다. 확실히 인사평가라는 형태로 문제가 노정되고는 있지만, 그 뿌리는 오히려 업무의 추진 방식의 문제가 아닐까 생각된다. 그러한 의미에서는 꽤나 뿌리 깊은 이야기이다. 다만 그렇다고 해서 업무 추진 방식을 확 바꾸어 기본적으로 문서베이스로 전부 해야 한다고 하는 걸까. 이 또한 일본 조직의 존재형태와도 밀접하게 얽혀 있는 문제라 상당히 어려운 것은 아닐까? 이것은 뒤에 언급할 인재육성 문제도 마찬가지지만, 일본의 고용형태의 근간에 관련되는 이야기가 아닐까 생각한다. 인사평가를 어떻게 할 것인가, 성과인가, 프로세스인가, 라는 것만으로는 해결되지 않는 그러한 인상을 가지고 있다.

아울러 인재육성도 이 인사평가와 연결된다. 일본의 경우, 즉전력(즉시 전력)으로서 채용하는 게 아니라, 말하자면 초짜를 채용하여 그 상사나 선배들이 단련시켜 가는 방식이다. 그렇게 되면 역시나 문서 기반만으로는 스무스하게 되지 않기 때문에, 아무래도 버벌(verbal)한, 혹은 논버벌(non-verbal)한 커뮤니케이션과 함께 하는 것으로 된다. 그렇게 되면 텔레워크와의 궁합은 좀처럼 어려워진다. 이것 역시 인재육성을 어떻게 할 것인가 하는 형태로 문제가 되어 있는 것인데, 역시 그 근저에는 뿌리 깊은 문제가 있기 때문이 아닐까 생각된다. 그리고 비용부담 문제인데, 이것도 꽤 중요한 것으로 통신비라든가 기기비용의 부담에 대해 미리 노사간에 협의하여 정해 놓는 것이 바람직하다. 인재육성의 문제로서는 텔레워크 도입 시에는 필요한 연수를 할 필요가 있다. 혹은 적절한 업무지시가 가능하도록 관리직의 매니지먼트 능력의 향상도 필요하다. 혹은 노사협의상에서 텔레워크의 룰을 취업규칙에 정해 주지시키는 것이 필요하다는 것 등이 세세히 들어 있다.

(3) 노동시간제도

이제부터가 본론인데, 규제개혁추진회의나 다른 기관에서도 여러 가지로 언급하고 있고 또

논점이 되고 있는 것들이다. 텔레워크의 노동시간 문제. 이는 보다 상세하게 살펴보기로 한다.

우선 통상의 노동시간제도를 취하는 경우라 하더라도 시업·종업시각을 노동자마다 다르게 자유롭게 인정하는 것이 가능하다고 적혀 있다. 그것은 물론 논리적으로는 원래 그렇다. 특별히 그런 것을 금지하고 있는 것이 아니기 때문에, 예를 들면 교대제라는 것도 노동자마다 시업·종업시간이 다른 사례의 하나이다. 그렇기는 하나, 텔레워크에서도 웬지 모두가 일제히 시업·종업해야 하는 게 아닌가하고 생각하기 쉬운데, 그럴 필요가 없다고 주의환기하고 있다.

그리고 플렉스타임제와 사업장의 노동의 간주노동시간제라는 것은 텔레워크와 잘 어울리는 것이라고 보고 있다. 이전의 2018년 가이드라인에서는 통상의 노동시간제도 쪽이 바람직하다면서 그쪽으로 유도하는 것 같은 느낌이 있었던 것에 비해, 오히려 그 벡터를 조금 되돌려서 이러한 특별한 노동시간제도를 사용하는 것도 텔레워크와 잘 어울리는 것이라고 하고 있다.

이 텔레워크에 대한 사업장의 노동의 간주노동시간제의 적용에 대해서는, 지금까지 살펴본 것처럼 역사적으로는 2004년 통달 이후 20년 가까운 역사가 있다. 이 점에 대한 신(新) 가이드라인의 기본적인 사고방식은 2004년 통달, 그리고 그것을 상세화한 2008년 통달의 연장선상에 있는 것인데, 서술방식에 약간의 변화가 보인다. 어찌면 꽤 바뀌었다고 해야 할지도 모른다. 그래서 여기서도 가능한 한 주의 깊게 살펴보려 한다. 「정보통신기기가 사용자의 지시에 의해, 상시통신 가능한 상태로 둔다고 하는 것은 이하는 포함된다.

①근무시간 중에 노동자가 자신의 의사로 통신회선 자체를 절단하는 것이 가능한 경우,

②근무시간 중은 통신회선 자체의 절단은 가능하지 않고, 사용자의 지시는 정보통신기기를 사용하여 행해지지만, 노동자가 정보통신기기로부터 자신의 의사로 이탈하는 것이 가능하고, 응답의 타이밍을 노동자가 판단하는 것이 가능한 경우,

③회사 지급의 휴대전화 등을 소지하고 있더라도 그 응답을 할 것인가 아닌가, 또는 응답 전화를 하는 타이밍에 대해 노동자가 판단할 수 있는 경우」

기본적인 사고방식에는 변한 게 없다고 하면 없는지도 모르겠지만, 보다 알기 쉽게 되어 있다. 그리고 굳이 말하자면 취업규칙상 이런 규정을 두게 되면 사업장의 노동 간주노동시간제를 적용할 수 있다고 하는 식으로, 말하자면 현장에서 사용하기 쉽게 이 가이드라인의 기술을 바꾸었다고 할 수 있다.

또 하나 중요한 점으로 「정보통신기기를 노동자가 소지하고 있는 것만으로 제도가 적용되지 않는 것은 아니다」 라고 하고 있다. 이것은 생각건대 아주 옛날 뽀뽀통달에서 뽀뽀를 가지고 있으면 간주제는 적용할 수 없다는 사고방식이 있기 때문에, 그리고 아직까지 이 통

달이 살아있기 때문에 텔레워크에 대해서는 그런 것은 없다고 하는 것을 굳이 적시하고 있다고 생각된다.

나아가 「수시로 사용자의 구체적인 지시에 기초하여 업무를 행하고 있지 않을 것」에는 이하의 것이 포함되어 있는 것으로, 다음과 같이 적혀 있다. 사용자의 지시가 업무의 목적, 목표, 기한 등의 기본적 사항에 머물러 하루의 스케줄(작업내용과 그것을 하는 시간 등)을 미리 정하는 등, 작업량과 작업의 기한, 시기, 방법 등을 구체적으로 특정하는 것이 아닌 경우, 개념은 기본적으로는 계속되고 있다고 하는 것은 분명하지만, 뉴앙스로서는 이러한 식으로 하면 사업장외노동의 간주노동시간제를 적용할 수 있다고 하는 것으로, 보다 사용하기 쉽게 가이드라인의 기술이 시프트하고 있다고 생각된다.

그리고 노동시간관리는 사용자에게 의한 현장 확인이 불가능하다 해도, 그것이 가능하지 않아도, 정보통신기술을 활용하여 할 수 있다는 것인데, 객관적인 기록에 의한 파악으로서는 두 가지를 들고 있다. 하나는 노동자가 텔레워크를 사용하는 정보통신기기의 사용시간의 기록에 의해 노동시간을 파악하는 방법. 또 하나는 위성오피스의 입실, 퇴실 기록 등에 의해 노동시간을 파악하는 방법. 이를 통해 객관적인 기록으로 파악할 수 있다는 것이 들어 있다.

또 자기신고에 의한 파악에 대해서는 하루의 종업시에 시업시각 및 종업시간을 메일 등으로 보고하는 것으로 가능하다고 하고 있다. 노동자로부터의 자기신고에 의해 파악한 노동시간이 실제 노동시간과 합치하는가 아닌가에 대해, 즉 자기신고하지 않고 뒤에서 이런저런 다른 일을 하고 있는 것을 어떻게 생각할 것인가에 대해서는 PC의 사용상황 등 객관적인 사실과 자기신고된 시업, 종업시간과의 사이에 현저한 괴리가 있는 것을 파악한 경우에는 소요의 노동시간의 보정이 필요하다고 하고 있다. 이것은 당연히 그렇게 해야 할 것이다.

다만 사용자가 괴리를 인식하지 못한 경우에는 해당 신고된 노동시간에 기초하여 시간외 노동시간의 상한규제를 준수하여, 또 노동시간을 토대로 임금을 지불하면 충분하다고 하고 있다. 요컨대 사용자가 인식하고 있으면, 즉 무엇인가 PC는 움직이고 있는 것 같은데 무언가 하고 있는 것 아닌가, 몰래 다른 일을 하고 있다는 걸 알게 되면 별개이지만, 그렇지 못하면 뒤에서 노동자가 자택에서 이런저런 일을 하고 있더라도 그 자체는 사용자의 책임을 발생시키는 것은 아니라고 하는 것이다.

그리고 중간이탈시간, 이전 2018년 가이드라인 중에도 좀 위화감이 있었던 것인데. 여기에 대해 노동기준법상 사용자는 중간이탈시간을 파악하는 것도, 파악하지 않고 시업·종업시간만을 파악하는 것도, 그 어느 것도 가능하다고 위임하고 있다. 파악하지 않은 경우는 어떻게 되는가 하면, 중간이탈시간도 포함하여 휴게시간을 제외하고 전부 노동시간이 된다는 것으로, 별도로 전부 파악하지 않아도 된다고 쓰여 있다. 어떤 의미에서 당연하다고 하면 당연한 것이다.

그리고 장시간노동대책. 이것이 그야말로 아까 본 것처럼 규제개혁추진회의에서 비판받은

부분인데, 오해를 불러일으킬 수 있다고 한, 「③시간외, 휴일, 심야노동의 원칙적 금지, 허가제」 부분인데, 「시간외, 휴일, 소정의 심야노동에 대한 절차」라는 식으로 되어 노사합의에 의해 시간외 등의 노동이 가능한 시간대나 시간수를 미리 사용자가 설정하는 것도 유효하다고 기술되어 있다.

여기까지가 비교적 민감한 부분이다. 그 밖에 안전위생으로 자택에서의 작업환경의 확인을 위한 체크리스트가 금번 가이드라인의 뒷부분에 첨부되어 있다. 이걸로 안전위생에 대해서는 체크할 수 있다.

나아가 장시간노동자에의 면접지도라든가, 소위 멘탈헬스 대책, 구체적으로는 스트레스 체크 등, 현재도 각 기업에서 하고 있는 것들이 텔레워크에서도 필요하다든가, 텔레워크 중에도 산재보험의 대상이 되므로 그 재해발생 상황을 정확히 파악할 수 있도록 정확하게 노동자가 기록해 둘 필요가 있다든가 하는 것 등. 혹은 텔레워크에서도 폭행 등이 있어 방지대책이 필요하다는 것 등. 또 정보보안대책이라든가, 종업원에 대한 교육이 필요하다는 것 등이 자세하게 기술되어 있다.

13. 장시간노동의 억제와 노동자의 사적자유의 모순

여기서 텔레워크를 둘러싼 다소 철학적인 문제로, 장시간노동의 억제와 노동자의 사적 자유의 모순이라는 점에 대해 사건을 피력해보려 한다. 그 중에는 상기 검토회의 석상에서 발언했던 부분도 몇 가지인가 있는데 그것을 좀 더 자세하게 개인적인 생각을 정리해서 두고 싶다고 생각한다.

금번 코로나사태로 상당히 많은 사람들이 생각지 못한 재택근무를 하게 되었다. 그 결과, 엄격한 노동시간관리라고 하는 것은 확실히 노동시간규제, 장시간노동의 억제라는 관점으로 보면 좋은 것이나, 다른 한편 그것이 노동자의 사생활, 사적 생활에 대한 개입이 될 수도 있다는 것을 꽤 많은 분들이 경험한 게 아닐까 생각된다.

예를 들면, 몇 군데인가의 신문보도가 지적하고 있지만, 상시 웹카메라로 재택근무를 것을 요구받고 있다. 현재 Zoom으로 회의를 하는 게 급증했는데, 그럴 때 화면에 얼굴을 내밀지 않으면 안 되는 거냐? 라고 하는 이야기가 꽤 많이 있었다. 얼굴을 보여라, 라고 하는 것은 말하자면 너, 확실히 하고 있는 거지?, 얼굴이 안 보이면 믿을 수 없으니까 정확히 얼굴을 내밀라고, 라는 것이다. 혹은 이석할 경우에는 정확히 채팅으로 보고해야만 한다는 고충처리도 있었다. 이 외에도 오히려 숨이 막힌다, 모처럼 집에 있는데 왜 그렇게까지 속박을 해야 하는가, 라고 하는 것들이 꽤 많이 신문 등에 보도되었다.

이런 것들을 염두에 두고 사업장외노동의 간주노동시간제의 적용 요건을 다시 읽어보면, 즉 응하지 않아도 된다고거나, 이석해도 된다고거나 하는 것은—물론 이걸 사업장외 간주노동시

간의 특례를 적용하기 위해 이러이러한 요건을 붙여 둔 것이지만—역으로 말하면 상사로부터 무언가 말을 듣고 있지만, 즉시 반응하지 않아도 된다거나, 잠깐 자리를 떠나도 좋다거나 하는 것은 어떤 의미에서는 실은 노동자에 있어 메리트가 될 수도 있는 게 아닌가 생각된다.

이제까지의 텔레워크는, 어떤 편인가 하면, 보다 고상한, 최첨단의 일을 하는 분들이 하는 노동방식과 같은 이미지가 있었다고 생각되는데, 금번 코로나사태로 비교적 보통사람들, 보통의 일을 하고 있는 사람들이 대량으로 재택근무를 하게 되어, 평소에는 항상 커다란 사무실에서 상사들이 지켜보는 가운데 일하던 사람들이 재택근무가 되어, 이전의 감각으로 보면 눈에 보이지 않는 게 걱정이어서, 상사도 정확히 나한테 얼굴을 보이라고 하는 것이 되어 버린 게 이 사태의 원천에 있는 것은 아닐까 생각된다. 그것이 금번 코로나사태가 노정한 것이 아닐까.

이 문제의식은 지금까지 전혀 없었던 것은 아니다. 장시간노동의 억제만이 노동자의 메리트는 아니고 노동자의 사적 자유라는 것도 중요한 것이라는 것. 특히 재택의 경우에는 그것도 중시해야 되는 것 아닌가하는 것이 새삼 의식화된 경험이었다고 생각된다. 의외인 것이 이 문제의식은 2018년의 가이드라인에는 들어 있지 않지만, 오히려 그 전인 2004년과 2008년 가이드라인에는 들어 있었다.

구체적으로는 「재택근무에 대해서는, 사업주가 노동자의 사생활에 함부로 개입해서는 안 되는 자택에서의 근무로 인해, 노동자의 근무시간대와 일상생활 시간대가 혼재될 수밖에 없는 근무방식임으로, 일정한 경우에는 노동시간을 산정하기 어려운 노동방식으로써 사업장의 노동의 간주노동시간제를 적용할 수 있다」 고 언급되어 있다. 이걸 물론 간주노동시간제를 적용할 것인가 아닌가에 대한 관점에서의 기술이긴 하지만, 단순히 회사의 밖에 있어 포착하기 어려우니까 노동시간을 산정하기 어렵다고 하는 것은 아닐 것이다.

아니, 원래의 간주노동시간제는 그런 발상인 것이다. 외근을 하는 세일즈맨이 어디서 일하고 있는지 알 수 없으므로 간주노동시간제를 적용할 수밖에 없다고 하는 발상이다. 그렇지만 지금은 모두가 스마트폰을 가지고 있기 때문에 외근하는 노동자가 언제 어디에 있는가하는 것은 회사에서는 손바닥 들여다보듯 알 수 있게 되었기 때문에, 30년 이상 전에 삐삐를 가지고 있는 것만으로도 안 되었던 것을 지금의 세일즈맨에게 간주노동시간제가 적용되는 사람 따위 거의 없을 것이다.

그건 그렇고 하나의 노동시간제도의 사고방식인데, 그러한 단지 노동시간을 산정하기 어렵다는 것만이 아니고 자택에 있는 노동자의 일거수일투족을 감시하는 듯 하는 것은 바람직하지 않다고 하는 이유로, 즉 기술적으로는 노동시간을 산정하는 것이 가능하지만, 굳이 노동자를 감시하여 노동시간을 산정하지 않는 쪽이 바람직하다고 하는 가치판단도 있을 수 있지 않을까? 그런 하나의 힌트와 같은 것이 이전 가이드라인에 들어 있지 않았을까 하는 느낌이 든다.

물론 이것만을 강조하면 위험한 측면도 있다. 재택으로 감시가 없다고 해서 어영부영하면서 세월아 네월아 식의 장시간노동을 인정하는 것이 좋은 것은 아니다. 그러한 의미에서는 양쪽의 밸런스를 어떻게 잡는 것이 중요하다. 장시간노동의 억제와 사적자유의 확보라는 두 가지의 이익의 균형을 어떻게 취할 것인가가 문제라 생각된다.

그 관점에서 보면 노동방식개혁의 일환으로 2018년에 노동안전위생법이 개정되어 사업장 외라든가 재량노동제라는 이른바 간주노동시간제의 노동자에 대해서도 노동시간의 상황을 파악할 의무가 있다. 노동안전위생법 제 66조의 8과 3의 규정이 이 2018년 개정으로 들어 있는데, 이것은 잔업비 계산을 위한 엄격한 노동시간 파악 의무가 아니고, 건강 확보를 위한 의사의 면접지도를 받아야 한다는 것 같은 그러한 안전위생상의 관점에서 노동시간 상황의 파악 의무라고 하는 것이 간주노동시간제라 하더라도 정확히 적용된다고 하는 것이 이미 규정되어 있다.

그러한 관점에서 본다면 통상의 노동시간제도를 적용하기 위해 중간이탈시간을 시간단위 연차휴가 취급하는, 잠깐 물건 사러 가야하니 1시간 연차를 쓰겠다고 하는 것 같은 과도하게 엄격한 노동시간제도는 이상한 이야기가 아닐까 생각된다. 이 점은 이미 본 것처럼 수 일 후에 확정되는 가이드라인 중에 중간시간을 일일이 시간단위 연차로 하지 않아도 된다는 것이 들어가 있다.

Ⅱ. 텔레워크의 노무관리 등 실태조사

이제부터는 후생노동성의 텔레워크검토회에 보고된 텔레워크 노무관리실태조사보고의 개략을 살펴보려 한다. 후생노동성에서 미쓰비시(三菱)UJF리서치 & 컨설팅에 위탁하여 이루어진 조사로, 2020년 7월이니까 코로나사태가 극성을 부리다 긴급사태선언이 해제된 즈음에 행해진 조사로 기업조사과 종업원조사로 되어 있다. 조사결과와 상세는 후생노동성 홈페이지에 게재되어 있으므로 여기서는 개략을 소개해 두려 한다.

1. 기업조사

우선 재택근무의 실시상황에 대한 기업조사인데, 전체의 실시상황은 14.3%인데, 대기업은 높고 중소기업은 낮은 편이다. 업종별로 보면, 어쩌면 당연하지만 정보통신업이 높아 56.3%, 의료·복지는 낮아서 3.3%로, 역시 옛센설워커가 되면 텔레워크가 어려운 것을 알 수 있다.

코로나사태 전부터 도입하고 있던 것이 26%, 코로나유행을 계기로 도입한 것이 63.9%로 이쪽이 압도적으로 많았다.

대상자가 정직원만인 것이 47.3%, 비정규직사원도 가능하다고 한 것이 46.9%로 거의 같고 있다. 직종에 따라 차이가 나는 것은 당연한 것으로, 그야말로 텔레워커빌리티가 있는 직종과 없는 직종이 있어 커다란 문제지만, 같은 일을 하고 있음에도 정직원이니까 텔레워크를 하고 비정규직은 할 수 없다고 한다면 이걸 대단히 문제가 있는 거라고 생각된다.

직종에 대해 본다면, 세계적으로도 직종에 의한 텔레워커빌리티의 문제는 커다란 문제로 주목되고 있지만, 이 미쓰비시(三菱)UJF리서치 & 컨설팅의 조사에 의하면, 사무직(78%), 이라든가 영업직(49.7%)이 많다. 전문기술직은 중간 정도인데 이것은 전문기술직이라는 형태로 뭉뚱거린 것으로, 그 속에는 의료·복지·교육(19.5%)도 있고, 엔지니어(30.8%)도 있다. 한편 낮은 것은 판매직(3.9%)이나 서비스직(6.7%), 운수·보안직(1.3%)인데 이 역시 당연하다고 생각된다.

노동시간제도는 역시 2018년 가이드라인의 영향도 있는지 모르겠지만, 통상의 노동시간관리라고 하는 게 77.1%로 대단히 많았다. 그리고 플렉스타임제가 30.3%, 변형근로시간제가 28.2%, 사업장외 간주노동제는 11.9%, 전문업무형 재량노동제가 10.2%, 기획업무형 재량노동제가 3.8%이다. 아울러 관리감독자는 65.5%로 대단히 많았는데 이것은 이것들과 겹쳐 있다.

근태관리는 어떤 노동시간제에서도 전자과일의 출근부에 자기신고로 기입한다거나 상급자에게 메일로 보고하는 것이 많았다. 규제개혁추진회의에서 비판받은 2018년 가이드라인에서 제안하고 있는 것에 상당하는 부분을 하고 있는 것은 의외로 많아, 시간외노동금지가 23.1%, 심야노동금지는 37.6%, 휴일노동금지가 34.5%라고 하는 것으로 나와 있는 것은, 이를 어떻게 볼 것인가에 달려있기도 하지만, 의외로 많은 것으로 되어 있는지도 모른다.

또한 코스트 부담의 문제로 흥미로운 것은, 기업이 대여하거나 비용부담하거나 하는 것으로는, PC가 74.4%, 주변기기가 55.7%, 스마트폰이 47.9%, 통신기기가 25.3%로, 나머지는 태블릿이 14%, 통신회선사용료가 9%였고, 정액수당으로 되어 있는 것은 6.2%로 많지 않았다.

또 텔레워크 시의 근무방식에 대해 노사협의한다는 것이 49.7%로 절반 정도였는데 노사협의 하지 않는다고도 43.1%로 상당히 있었다.

2. 종업원조사

다음으로 종업원조사인데 재택근무의 메리트는 무엇인가에 대한 질문에 대해 역시 처음 살펴 본 ILO보고서에서도 나와 있지만, 통근시간을 절약할 수 있다는 게 89.1%로 90%가

깝게 나왔다. 역시 거기에 가장 큰 메리트를 느끼고 있고, 이것과 표리관계에 있는 것이지만, 통근으로 인한 심신의 부담이 적어진다는 게 82.4%로 나왔다. 이는 특히 수도권이라거나 간사이(關西)권과 같은 곳에서는, 코로나사태로 만원전철이 조금은 완화되긴 했지만, 그럼에도 매일 통근한다고 하는 것이 심신에 주는 부담이 꽤 크다는 것을 보여주고 있는 것일 것이다. 다음으로 자투리시간을 유효하게 활용할 수 있게 되었다고 하는 게 60.1% 있었다.

이에 비해 재택근무의 디메리트는 어떤 것인가 하는 질문에는, 이 또한 아주 일본적이라고 할까, 동료·부하들과의 커뮤니케이션이 곤란하게 되었다는 게 56%, 같은 내용의 다른 측면이지만 상사와의 커뮤니케이션이 곤란해졌다는 것이 54.4%였다. 자신의 업무가 정확하게 정해져 있지 않고, 커다란 사무실에서 과나 부 등의 단위로 집단적으로 일을 하면서, 항상 동료리든가 부하리든가 상사와의 사이에 밀접하게 커뮤니케이션을 하면서 일하는 것이 보통의 방식이라고 한다면, 그것을 텔레워크라는 형태로 물리적으로 차단하게 되면 크게 디메리트로 느끼게 되는 것이다. 그 디메리트를 어떻게든 보충하기 위해 신문보도에도 있었던 것처럼 상시 화면에 얼굴을 내밀고 있어야 한다는 이야기가 되면, 이게 또 부하들에게는 심한 압박감이 된다고 하는, 꽤나 어려운 얘기라고 생각된다.

그리고 재택근무가 가능한 업무가 한정되어 있다는 것이 49.1%나 있는 것은 “당신 일은 텔레워크로 하긴 무리”, 라는 말을 듣게 되는 것 때문이겠다.

그리고 노동시간제도에 대해서는 아까의 기업조사와도 겹치는 부분도 있겠지만, 이건 개인 조사이기 때문에 원칙적으로 겹치지 않는다. 통상의 노동시간관리가 55.5%, 역시 절반 이상이 통상의 노동시간관리로 되어 있다. 플렉스타임제가 28.5%, 재량노동제는 3.3%이다. 사업장의 간주노동제가 놀랍게도 겨우 0.9%로 아주 적다. 그 외에 변형근로시간제는 5.4%, 관리감독자도 4.9%로, 2004년 통달과 2008년 통달에 가장 중심으로 나와 있는 사업장의 간주노동제가 1%도 안 된다는 실태라는 것이 금번 조사로 분명하게 된 것이다.

근태관리에 대해서는 상급자에게 메일로 보고한다고 한 것이 40.9%, 전자파일의 출근부 등에 자기신고로 기입하는 것이 34.4%, 웹으로 출근부 입력하는 게 26.8%라는 것을 알게 되었다.

텔레워크에 대해서는 정말 이 1년간 많은 조사가 이루어졌다. 작년 코로나사태가 시작되고서 가장 처음으로 소개한 JILPT의 기업조사나 개인조사에서도 텔레워크 항목은 매번 들어가 있었고, 다른 여러 기관들이 코로나사태 관계로 이것저것 여러 가지 조사를 하고 있지만, 그 중에도 텔레워크의 조사항목이 아주 많았다. 다만 솔직히 말해 모두가 여러 가지 조사를 각양각색으로 하고 있어, 결국은 모두 마찬가지로 조사항목이 가득 들어 있어 그것들을 집약하면 상승효과가 나와 대단히 흥미로운 데이터가 나올 수 있을 텐데, 꼭 그렇게 되지는 않는다는 느낌이 든다.

Ⅲ. EU의 텔레워크 정책

그러면 다른 나라들에서는 어떠한지를 살펴보도록 하자. 여러 외국 중에서도 EU에 대해 약간 자세하게 조사해보았기 때문에 우선은 EU의 텔레워크 상황에 대해 보기로 한다.

1. ILO · EU 노동연구기구 공동연구 『언제든지, 어디서든지 일하다』

아까 ILO의 세대론을 소개할 때, 제1세대가 ‘홈오피스’, 제2세대가 ‘모바일오피스’, 그리고 제3세대가 ‘버추얼(virtual)오피스’라고 했다. 이 버추얼(virtual)오피스라는 게 어떤 시대인가 하면 바로 스마트폰과 태블릿으로 언제든지, 어디서든지 일하는 시대라고 얘기했지만, 이 「언제든지, 어디서든지 일하다」 (working anytime anywhere)라는 프레이즈는 어떤 보고서의 타이틀이기도 하다.

어떤 보고서냐 하면 아까 소개한 『21세기의 텔레워크』 라는 보고서를 낸 ILO와, EU의 정책 형성의 소재가 되는 다양한 조사를 하고 있는 연구기관으로, 여기서는 알기쉽게 「EU 노동연구기구」 라고 부르고 있으나 정확히 번역하면 ‘유럽생활노동조건개선재단’이라는 이름의 단체가 함께 행한 공동연구 보고서이다. 이 단체에 대해 약간 설명을 하자면, EU의 행정부는 ‘유럽위원회’라고 해서 그 행정부 안에 노동사회총국이라는 일본의 후생노동성에 해당하는 부서가 있다. 그 후생노동성에 해당하는 노동사회총국의 외곽단체로, 동 총국과 연계하여 조사연구를 하는 기관이 바로 EU노동연구기구이다. 그러니까 일본의 후생노동성과 우리 노동정책연구 · 연수기구, JILPT와 같은 관계라 할 수 있다. 그래서 EU의 JILPT라고 하는 게 가장 알기 쉬운데, EU에 JILPT가 있다는 것은 이상한 것이라 일단 EU노동연구기구라는 식으로 번역한 것이다.

영어의 약칭은 유로파운드이다. 왜 유로파운드인가 하면 뭔가를 발견했다는 게 아니고 파운드는 파운데이션의 약자이다. 유럽생활노동조건개선재단의 영어표현인 ‘유러피안 파운데이션 포 어찌구저찌구’에서 뒷부분을 빼고 앞부분만 취해 ‘유로파운드’라고 하는 것인데 이 또한 복잡하므로, 알기 쉽게 「EU노동연구기구」 라고 번역한 것이다.

이렇게 ILO라는 세계의 노동관계 국제기관과 EU의 JILPT 같은 노동문제 연구기구가 공동으로 연구한 결과를 2017년에 정리한 보고서의 타이틀이 바로 『working anytime anywhere』, 언제든지, 어디서든지 일한다고 하는 대단히 매력적이라고도 할 수 있고, 또 대단히 무섭다고도 할 수 있는 그런 제목의 보고서가 된 것이다.

당연하지만 이것은 바야흐로 이미 홈오피스만이 아니라 모바일오피스, 베투얼오피스의 시대가 되어가고 있다는, 이러한 문제의식을 바탕으로 이 보고서는 쓰여 있다. 2017년에 나왔기 때문에 코로나보다 좀 전의 세계이지만, 이미 모바일오피스, 베투얼오피스로 되어 있는 시대. 그야말로 그러한 2세대, 3세대의 텔레워크를 문제의식으로 하여 정리한 것이다.

그 대상은 EU가맹국에다 아르헨티나, 브라질, 인도, 일본, 미국 등 나라들도 대상으로 되어 있다. 일본도 이 보고서 안에 데이터로 쓰여 지고 있다. 이것을 보면 꽤 흥미로운 것이, 텔레워크와 ICT모바일워크라고 하는, 항상 스마트폰이나 태블릿을 가지고 여기저기 돌아다니며 일을 하고 있는 것 같은, 그런 일을 하고 있는 사람의 실시율이 가장 높은 것은 역시 북유럽으로 스웨덴이 32%, 핀란드가 28%, 미국이 20%였고, 일본도 16%로 꽤 높은 편이다. 그 다음 네덜란드, 독일, 프랑스가 15%로 같고, 영국이 의외로 낮아 4%로 되어 있다.

약간 위화감이 들 수도 있는 수치일지도 모르나 이것은 「재택근무」만을 말하는 것이 아니다. ICT모바일워크라고 할 경우, 사업소에 정확히 자리는 있다. 거기서 일하는 경우도 물론 있다. 그러나 그에 부수하여 다양한 장소에서 ICT기기를 이용해 업무를 하고 있는 비율이라고 생각하면 된다. 따라서 이 비율은 「재택근무」 비율은 아니다. 일본에서 신간선을 타게 되면, 물론 좌석에서 술을 마시는 분들도 있지만 좌석에 앉아 열심히 노트북을 두드리고 있는 분들도 있다. 그런 것까지 전부 포함한 수치라고 보면 되지 않을까 싶다.

그러한 언제든지 어디서든지 일한다고 하는 것의 메리트으로써 하나는, 물론 재택근무가 염두에 있지만, 통근시간의 삭감이라든가 노동시간의 유연성, 워라밸, 그리고 생산성의 향상이라는 것을 들 수 있다. 흥미로운 것은 일본에서는 검토회에서도 논의되었고, 또 여기저기서 텔레워크가 되면 생산성이 떨어진다고 하는 얘기가 많이 나왔다. 그런데 적어도 일본 이외의 나라 중에서 텔레워크 때문에 생산성이 올라갔다고 하는 얘기는 있어도, 텔레워크 때문에 생산성이 떨어졌다는 얘기는 거의 들을 수가 없다는 것이다.

이 지점은 아무래도 일본과 그 외 나라들에 있어 텔레워크 이전의 직장에서의 업무추진방식에 차이가 역시나 큰 것이 아닐까 생각된다. 그야말로 큰 사무실에서 뭔가 있으면, “어이, 하마구치, 잠깐 여기로 와 봐”라는 식으로 말이다. 여기 와서 얘기해보자든가, 그러한 것이 영향을 주고 있는 것 아닐까 생각된다. 이 점, 업무 방식의 사회학이라고 할까, 그런 관점에서 분석이 필요하지 않을까 생각된다. 텔레워크의 문제, 특히 생산성과 텔레워크의 관계라는 것을 논할 경우, 그런 일본과 다른 외국과의 일의 추진방식의 차이라고 하는 것이 중요한 포인트가 되지 않을까? 제외국의 여러 가지 연구 성과 등을 보면서 역시 그런 생각이 들게 된다. 다만 오늘은 일본과 세계의 텔레워크 상황을 살펴보는 것으로 집중하겠다.

한편 이것에 대해 디메리트로서는 역시 장시간노동이 부각된다. 텔레워크를 하고 있으면 장시간노동이 된다는 것은 일본이건 다른 나라건 공통적인 현상인 것 같다. 또 일과 가정의 경계선이 불분명하다고 하는 것도 여러 곳에서 지적되고 있다.

이것은 아까 말한 2017년의 보고서인데, ILO가 처음으로 말한 세대론으로 보자면 제2세대, 제3세대에 착목하고 있다. 이미 재택근무는 낡은 거야, 별로 낡은 건 아닌데, 이미 지금 최첨단은 재택근무가 아니라고, 언제, 어디서라도 일할 수 있는 거라고, 라는 느낌의 것을 분석 대상으로 한 게 이 2017년의 언제 어디서라도 일한다고 하는 타이틀의 보고서였던 것이다.

2. 코로나사태에 있어서의 EU의 텔레워크상황

그런데 2020년부터 전 세계적으로 확산된 코로나사태에 의해, 이 또한 일본만이 아니라 전 세계 어디서나 다 그랬던 것인데, 지금까지 홈오피스도 하고 있지 않았고, 모바일오피스도 그다지 하지 않고 있었던 많은 사람들이 느닷없이 록다운이다, 스테이 홈이다, 라면서 갑자기 집에서 일을 하게 되는 사태가 되어버린 것이다. 이것 또한 세계 공통의 상황이 아니었나 생각된다.

그러한 상황에 대한 실태보고는 일본에 대해서는 오늘 소개한 것처럼 JILPT가 패널조사로 기업과 노동자 개인 쌍방에 걸쳐 텔레워크뿐 아니라 코로나사태에 관련하는 고용노동문제의 상황을 조사했듯이, 다른 외국에서도 마찬가지로의 조사가 이루어졌다. EU에서도 EU노동연구기구가 코로나 관련의 노동 상황을 조사하여 누차 보고서를 정리하고 있다.

그 중에 2020년 9월에 『생활, 노동과 코로나(Living, working and COVID-19)』 라는 타이틀의 보고서가 간행되어 그 제5장에서 텔레워크를 다루고 있다.

그리고 같은 EU노동연구기구에서 낸 디스커션페이퍼로 『텔레워커빌리티와 코로나사태 : 새로운 디지털디바이드인가?(Teleworkability and the COVID-19 crisis : a new digital divide?)』 라는 게 있는데, 이것은 직종별로 텔레워커빌리티가 어떠한가를 상당히 세세하게 논한 것으로, 이 두 가지가 현재 EU의 급변 코로나사태에 있어 텔레워크 상황을 정리한 것으로, 이하 그 내용을 대략적으로 소개하려 한다.

그에 따르면 코로나사태 직전의 2019년에는 풀 재택근무가 3.2%, 부분재택근무가 11%에 불과했다. 그러던 것이 코로나사태가 터진 2020년 7월에는 풀 재택근무가 33.7%로 올라 거의 10배가 되었다. 부분재택근무를 포함시키면 47.9%로 절반 가깝게 부풀어 오른 것이다. 이것은 아마도 세계 공통의 현상이 아니었을까 생각된다. 산업별로 보면, 교육·금융·공무가 70~80%에 달한 것에 비해, 운수·의료개호·상업·숙박음식은 20%대에 머물렀다.

EU노동연구기구의 보고서가 2020년의 코로나사태 하의 텔레워크 상황에 대해 어떻게 평가하고 있는가 하면, 재택근무라고 하는 것이 대단히 불균형적이고 언밸런스한 형태로, 도회지에 거주하는 화이트칼라 고학력, 고소득의 서비스분야 노동자에게 편중되었다는 것이다. 여기에 노동자간의 계층 격차라고 하는 게 대단히 선명하게 나타나고 있다는 것을 커다란

문제로 지적하고 있다.

이는 근저의 메카니즘 자체는 아마도 일본에서도 마찬가지로일 것으로 생각하지만, 같은 일을 하고 있어도 정규직과 비정규직의 격차라는 형태로 전면에 나타나는 것이지만, 유럽의 경우, 그것들이 직종의 격차라는 형태로 노정된 것이다. 그리고 직종이란 게 노동사회의 기본 구조를 이루고 있는 유럽사회에 있어서는, 그 직종이라는 것이 그야말로 학력이라든가 직업 자격이라는 것에 의해 직접적으로 규정되고 있어, 그것이 그야말로 노동자간의 계층 격차, 그 것으로 의식되고 있다는 구조가 대단히 강하게 있는 게 아닐까 생각된다.

한편 노동자 쪽에서 보면, 이 재택근무의 만족도는 대단히 높은 것 같다. 외출제한이 없다 하더라도 계속하고 싶다고 하는 희망을 가지고 있는 사람이 아주 많게 나와 있다. 이것이 작년 코로나사태에서의 EU의 전체적인 상황에 대한 보고이다.

3. EU 텔레워크협약

그런데 EU는 이 텔레워크라는 것에 대해 20년 이상 전부터 관심을 가져, 1990년대 후반 경부터 다양한 시도를 해왔다. 아까도 본 것처럼 일본에서도 1990년대 중후반에 걸친 시기에 당시의 노동성과 우정성이 추진회의를 하기도 했던 것을 생각하면, 거의 같은 시기라고 해도 좋을 것 같다. 다만 그 문제의식은, 하나는 유연한 노동조직으로의 전환이 필요하다는 문제인식이고, 다른 하나는 정보통신기술에 의한 지식사회로의 전환, 이 두 가지의 문제의식이 크로스되는 지점에, 텔레워크라는 걸 어떻게 추진해 갈 것인가라는, 이러한 문제의식이 높아져 왔다고 할 수 있다.

그리고 세기가 바뀌는 해인 2000년에 EU의 정부적인 유럽위원회의 고용사회총국, 일본의 후생노동성에 해당하는 곳이지만, 여기서 고용관계의 현대화에 관한 노사협의를 EU레벨의 노사단체들에 대해 했다. 이때는 실은 알맹이는 텔레워크만은 아니었다. 텔레워크와 경제적 종속노동자라고 하는 두 가지 주제에 대해 협의를 한 것이다.

경제적 종속노동자라는 게 무언가 하면 바로 프리랜서를 말한다. 그들은 고용계약이 아니기 때문에 법적인 의미에서의 지배종속관계는 아니지만 거래처에 경제적으로 종속되어 있다는 관점에서 「경제적 종속노동자」로 부르는 것이다. 당시에는 아직 「플랫폼」이라든가 「클라우드」라든가 하는, 최근 화제가 되고 있는 용어가 없었지만, 정보통신기술의 발전에 따라 고용에 있어서도 고용의 바깥쪽에 있어서도 새로운 노동방식이 증가하고 있다고 하는 인식은 일반적으로 확산되고 있던 시대였다. 그러한 상황 하에 텔레워크와 경제적 종속노동자라고 하는 두 가지 주제를 아울러 노사단체와 협의를 했던 것이다.

그런데 여기에 대해, 특히 경제단체 쪽에서 경제적 종속노동자라는 식의 애매한 개념은 받아들일 수 없다면서 거부했다. 그로 인해 그 문제는 논의가 중단되었지만, 텔레워크에 대해

서는 향후 중요한 과제라는 것으로 경제단체 쪽에서도 받아들였다. 그리고 EU레벨의 노사단체, 구체적으로는 유럽 노련과 유럽 경단련, 여기에 유럽중소기업가협회, 유럽 공기업협의 사이에 교섭이 이루어져 2002년 7월, EU 텔레워크협약이 체결되기에 이르렀다.

이 EU 텔레워크협약에 대해서는 전에 상세하게 소개한 바 있으나 기본적으로는 텔레워크의 자발성이라든가 텔레워크하지 않는 사람과 동일노동조건일 것, 데이터의 보호, 프라이버시의 존중, 기재비용의 부담, 안전위생, 노동조직, 훈련, 집단적 권리 등등을 규정하고 있다. 그러나 이것은 EU레벨의 자율적 협약일 뿐으로, 그 자체로 법적 구속력이 있는 것은 아니다. EU레벨 노사단체에 가맹하고 있는 각국의 노사에 의해 시행된다고 하는 것이었다.

구체적으로 어떠한 형태로 하고 있는가 하면, 우선 전국노동협약을 확장 적용하고 있는 것이 5개국 있다. 이 경우 각국 레벨에서 우선 노동협약을 체결하고 예를 들면, 프랑스라면 노동조합과 경영단체의 내셔널센터 사이에 ‘직제(職際)협정’이라 불리는 협약을 체결하고 그 체결된 전국협약을 정부가 ‘알떼’라고 하는 행정명령으로 확장 적용한다. 확장적용이라는 것은 독일에서는 ‘일반적구속력’이라고 하는데, 본래 그 단체 산하의 기업이나 노동자들에게만 적용되어야 할 사적인 단체 간의 협약을 정부의 행정행위로 그 내용을 경영자단체나 노동조합에 가입해 있지 않은 기업이나 노동자에게도 모두 적용한다는 것이다. 그런 방식을 채택하고 있는 나라가 프랑스나 벨기에 등 5개국이 있다.

그런 확장적용 등과 같은 것을 하지 않고 내셔널센터간의 전국협약만으로 하고 있는 것이 이탈리아다. 그리고 산별협약만으로, 규범적 효력이 있는 산별협약만으로 하고 있는 게 덴마크이고, 규범적 효력이 없는 산별협약으로 하고 있는 게 스페인과 핀란드 2개국이다. 나아가 네덜란드, 스웨덴, 독일 등의 국가는 좀 더 격이 떨어져, 노사의 지침이나 권고로 하고 있는 듯하다.

한편 흥미로운 것은 동유럽 5개국이다. 폴란드나 헝가리 등 동유럽 국가들은 국법으로 하고 있다. 왜냐 하면 여기는 원래 공산국가들이라 노동조합이라 해도 공산당의 하부기관과 같은 것이었고, 기업도 국영이라 독립된 경영단체도 없어, 결국 노사정이라고 해봐야 노(勞)나, 사(使)나, 정(政)이나 다, 실은 전부 공산당의 일부와 같은 것이었기 때문에 노사단체가 제대로 성장할 수 없었던 것이다. 그렇기 때문에 전국단위의 노사단체로 무언가를 하라고 해도 결국 그건 나라에서 하는 것과 마찬가지로의 느낌일지도 모른다. 그러한 연유로 동유럽 국가들은 EU레벨의 협약을 국가 차원에서는 법률로 시행하고 있는, 그러한 형태로 되었던 것이다.

4. EU 디지털화 자율협약

이 2002년의 텔레워크협약은 지금도 존재하고 있고 살아 있다. 그러나 극히 최근, 2020년 6월이니까 바로 코로나사태가 한창일 때, 여기저기서 록다운이 벌어지고 있을 때라 생각되는

데, 2020년 6월 단계에서 EU레벨의 노사단체, 즉 유럽노련이나 유럽경단련이 다시 디지털화에 관한 틀거리와 협약이란 것을 체결하게 된다.

여기에는 디지털기능과 고용의 확보라든가, 연결되는 것과 연결되지 않는 것이라든가, AI와 인간에 의한 컨트롤의 원칙이라든가 인간의 존엄의 존중과 감시라든가 하는 따위가 세세하게 들어 있다. 또 텔레워크에 대해서는 시간외의 접촉을 피하는 문화, 시간외에 접촉할 수 없는 것으로 노동자가 불이익을 받지 않도록, 책망하지 않는 문화라는 게 중요하다는 것 등도 들어 있다.

다른 한편, 근무시간에 사적 목적으로 디지털기기를 사용하는 것에 대한 룰의 명확화도 필요하지 않은가 하는 것도 담겨 있다. 이는 일본에서도 있을 수 있는 것으로 생각된다.

5. EU 노동시간지령과 텔레워크

그런데 일본의 법정책에 대한 이야기 중에 텔레워크에 대한 노동시간규제의 적용이 중요한 문제로 나왔지만, 이는 EU에서도 공통의 문제이다. EU에서는 1993년에 ‘노동시간지령’이 채택되어 있어, 이것이 가맹 각국의 노동시간규제의 기준이 되어 있다. 각국은 이에 따라 국내법을 제정해야 한다. 그 구체적인 내용으로는 1일 11시간의 휴식시간, 이른바 ‘인터벌 규제’이다. 그리고 주 24시간의 주휴, 그리고 주 48시간의 노동시간의 상한, 이진 시간외근무를 포함해 주 48시간 이내로 하지 않으면 안 된다는 규정이 들어 있다.

적용 제외는 적어도 명령 상으로는 경영관리자, 또는 자율적 의사결정권한을 가진 자가 규정되어 있다. 이것은 전면 적용 제외이다. 그것에 대해 몇 가지의 공익적인 업무에 대해서는 휴식시간이라든가 주휴의 적용제외 등이 있는데, 그 경우에도 동등의 대체 휴식이 필요하다는 식으로 되어 있다. 이것이 EU 노동시간지령의 기본적인 틀이다.

그런 가운데 제작년 2019년 5월에 EU사법재판소가 대단히 임팩트 있는 판결을 내린다. EU사법재판소에 대해 간단히 설명하자면 EU라고 하는 건 단순한 국제기관이 아니고 입법, 행정, 사법 3권을 갖는 초국가기관이라는 성격을 가지고 있다. 즉 가맹국 각국을 구속하는 지령을 만드는 것은 입법으로, 유럽의회나 각료이사회가 그 입법부에 해당한다. 행정부에 해당하는 것은 전술한 유럽위원회이다. 나아가 조약이나 지령을 둘러싸고 무언가 분쟁이 발생한 경우, 그 해석에 대해 최종적인 판단을 내리는 권한을 가지는 사법부로 EU사법재판소가 설치되어 있는 것이다. 바꿔 말하면 적어도 EU 지령이란 형태로 EU가 권한을 가지고 있는 영역에 대해서는 각국 대법원의 상위심으로 EU사법재판소가 있어, 거기서 내린 판결은 당해 사안에 한정되지 않고 그 지령의 그 부분의 해석에 관한 한, 전 가맹국의 법원을 구속하게 되어 있다. 한마디로 말해 그 정도 권한이 있는 대단한 곳이라는 것이다.

거기서 2019년 5월에 CCOO사건 판결을 내린 것이다. CCOO는 스페인의 노동조합인데,

그 노조에서 스페인의 노동시간법제가 EU의 명령에 위반된다고 제소한 것이다. 스페인 법률에서는 노동시간의 기록을 1주일간 모아서 해도 괜찮다는 식으로 되어 있는데, 그건 말이 안 된다고, 노동시간의 기록이란 것은 매일매일 확실히 하지 않으면 안 되는 것 아니냐는 문제 제기를 CCOO노조가 스페인의 법원에 제소하는 동시에, 노동시간법제는 EU 노동시간지령을 토대로 하는 것이기 때문에 최종적으로는 EU 사법재판소에 물어야 한다며 질의를 했던 것이다. 그러자 2019년 5월의 EU사법재판소 판결은 사용자는 노동자별로 매일 노동시간을 기록하는 장치를 설정해야한다는 판결이 내려졌다. 이 자체는 그야말로 당연한 판단이라 할 수 있다.

그런데 이것을 텔레워크에 어떻게 적용할 것인가 하는 것은 상당히 골치 아픈 문제가 된다. 일본에서도 전술한 가이드라인에서는 자기신고로 파악하거나 디지털기기로 파악하거나 하는 것이 들어 있었지만, 자기신고로 정말 괜찮은 건지, 사용자가 사용하고 있는 디지털기기의 움직임을 감시할 필요가 있는 것인지, 하는 문제가 나오게 된다. 그러나 원래 노동자가 자택에서 디지털기기를 사용하고 있는가아닌가를 사용자가 감시하는 것 자체가 프라이버시의 침해가 아닌가 하는 문제가 나오게 된다. 이 문제가 심각한 것은 개인정보보호라든가 프라이버시라는 것에 관해서는 유럽은 일본 이상으로 대단히 신경질적인 문제의식이 강한 곳이다. 그래서 이 판결은 일별한 것만으로는 노동시간 지령의 자세한 해석을 내린 것만으로 보이지만, 이걸 구체적으로 실천하려 하면 무엇을 어떻게 해야 좋은가 하는 게 커다란 문제로 되는 것이다.

6. 유럽의회의 의한 「연결되지 않을 권리」

다른 한편으로 EU에는 유럽의회라고 하는 입법부가 있는데, 여기서 「연결되지 않을 권리」에 대한 지령안을 만들라는 유럽위원회에 대한 권고 결의를 채택했다. 이것은 바로 두 달 전인 2021년 1월의 일이라, 아직 따끈따근한 정보이다.

입법부이면서, 지령안을 위한 권고 결의라고 하는 게 잘 이해되지 않을 수도 있다. 실은 EU 조약상, 지령안은 행정부인 유럽위원회만이 제안할 수 있는 것이다. 유럽의회는 스스로 지령안을 낼 수 없다. 즉 EU에는 의원입법이란 게 없어 정부 제안밖에 없다. 따라서 지령안을 낼 수 있는 건 유럽위원회밖에 없지만, 유럽의회로서도 입법제안을 하고 싶을 때도 있을 수 있다. 그러한 때에는 이리이러한 지령을 내시오라고 유럽위원회에 요구하는 내용의 권고를 유럽의회의 결의로 채택하는 방법을 취하는 것이다. 좀 복잡하지만 아무튼 그런 복잡한 틀 속에서 구체적으로는 유럽의회에 의한 지령안의 제안에 상당하는 내용의 것이 입법제안권을 보유하는 유럽위원회에 대한 권고라는 형식을 빌어 채택된 것이다. 그것이 이 「연결되지 않을 권리」에 관한 유럽위원회에 대한 권고에 관계되는 결의가 된 것이다.

이 「연결되지 않을 권리」, 영어로 「right to disconnect」인데, 노동시간외에 있어 직접, 간접을 불문하고 디지털기기를 써서 작업 관련 활동 또는 통신에 관여하지 않는 것을 의미한다고 정의되어 있다. 그리고 가맹국은 노동자가 연결되지 않을 권리를 행사하기 위한 수단, 디지털기기의 스위치를 끌 수 있는 방안 등을 사용자가 제공하도록 해야 한다든가, 노동자가 연결되지 않을 권리를 행사하는 것으로 불이익을 받는 것을 금지해야 한다는 등을 이 지령안의 형식을 빈 권고 속에 담아낸 것이다.

이 결의가 채택된 유럽의회의 1월 본회의에서 유럽위원회의 슈미트 노동담당위원이 호출되었다. 그는 후생노동장관에 해당되는 사람인데, 이 권고가 채택된 의회에서 무언가 한 마디 하라고 하자 “예, 권고는 받았습시다. 다만 이것은 우리가 지령안을 내기보다 노사단체, 유럽 차원의 노사단체의 자율협약으로 대응해 가는 게 좋지 않을까합니다, 이미 텔레워크협약도 있고, 또 얼마 전에도 디지털화협약도 체결했고 말입니다...”라는 식으로 구구절절 늘어놓았다. 스스로 지령안을 낼 생각은 별로 없었던 듯하다.

아울러 이 「연결되지 않을 권리」에 대해 이 결의 문서에 참고자료로 첨부된 EU가맹국에 있어 상황의 개관이란 것이 있어, 그것에 기초해 각국에 있어서의 「연결되지 않을 권리」 상황을 대략 훑어보기로 한다.

그에 의하면 현재 EU 가맹국 중에 연결되지 않을 권리에 대한 규정을 두고 있는 것은 4개국이다. 그 4개국 중 프랑스는 비교적 잘 소개가 되어 있다. 프랑스에서는 2016년에 당시의 올랭드 대통령 아래서 ‘엘 · 콤리법’이라고 하는 노동법이 제정되었다. 이것은 당시의 노동장관이 엘 콤리라는 여성이어서 그런 명칭을 얻게 되었다.

그 엘 · 콤리법에 의해 50인 이상 규모 기업의 의무적인 연차교섭사항 중에 노동자의 연결되지 않을 권리를 완전하게 행사하는 방법이 추가되었다는 것이다. 요컨대 그러한 중견 규모 이상의 기업에서는 연결되지 않을 권리에 대해 매년 교섭사항으로 해야 한다는 이야기이다. 그러한 의미에서는 꽤 간접적인 규정으로, 연결되지 않을 권리를 법으로 정했다는 정도의 것은 아닌듯하다. 그것을 받아 연결되지 않을 권리를 규정한 기업협약이 2020년에는 1,231건 있었다고 한다. 그래서 그 중 비교적 많은 것이 소정시간외 앱이 기동되면 사용자와 노동자에게 그것을 통보하는 소프트웨어, 또 소정시간 외에는 회선을 차단해버리는 것도 있다고 한다.

그리고 이탈리아가 2017년에 ‘법률 제81호’라는 법으로 사용자와 개별노동자간의 합의로 스마트워크, 이탈리아어로는 「lavoro agile」이란 것을 도입하는 것이 규정되었다. 이권 일과 가정의 양립에 복무하기 위해 법과 노동협약으로 정한 노동시간의 상한 범위 내에서 근무 장소와 노동시간의 제한 없이 사업장 내외에서 작업을 수행할 수 있다. 이 개별 합의로 노동자가 작업기기에 연결되지 않을 것을 확보하는 기술적 조치를 정한 것이라고 한다. 이 스마트워커가 2019년에는 48만명이었다고 한다.

벨기에도 2018년의 경제성장사회결속강화법이란 법률로 안전위생위원회의 설치의무가 있는 50인 이상 규모기업에서는 동(同)위원회에서 디지털커뮤니케이션기기의 이용과 연결되지 않을 선택지에 대해 교섭할 권리가 있다고 되어 있다. 이것도 특별히 연결되지 않을 권리 그 자체를 규정하고 있는 것은 아니지만 교섭할 권리라고 하는 형태로 규정하고 있다.

그리고 스페인은 아까 말한 CCOO판결이 있었던 나라로, 여기서는 EU의 일반데이터 보호 규칙을 국내법화하기 위해 제정한 조직법 중에 리모트워크나 재택근무를 하는 자에게 연결되지 않을 권리라든가, 여러 가지 개인이나 가족의 프라이버시의 권리가 규정되어 있다고 한다. 아울러 이 EU 일반데이터 보호규칙에 대해서는 최근 상당히 주목을 받고 있어, 이 EU 일반데이터 보호규칙 해설서를 서점에서 볼 수 있다. 이것은 텔레워크에 한하지 않고 노동 문제의 여러 가지 국면에 관계되는 문제라 할 수 있다.

IV. 외국의 텔레워크 개관

작년 가을에 후생노동성 고용환경·균등국의 텔레워크검토회에 보고했던 내용, 즉 미국/영국/독일/프랑스 4개국의 텔레워크 상황을 보기로 한다. 이것은 코로나사태를 맞아 JILPT에서 발주한 연구프로젝트의 일환으로 JILPT 연구원 4명에 외부 연구자 1명, 계 5명이 진행한 것으로, 작년 11월에 그 개략을 텔레워크검토회에 보고한 것이다. 그때로부터 수개월이 지나 약간 상황이 바뀐 나라도 있기 때문에, 현시점에서 최신 정보를 추가해 살펴보도록 한다. 다만 이하는 미/영/독/불 각국 담당자에 의한 보고안에 기초해 요약한 것이라, 그 상세에 대해서는 내년 초에 간행될 예정으로 있는 JILPT의 보고서를 참고하면 좋겠다고 생각한다.

1. 독일

독일은 예로부터 코로나사태 이전에는 출근문화가 강해 재택 텔레워크의 실시율이 낮았다. 그런데 코로나사태가 한창이던 2020년 7월, 8월 단계에서는 전 노동자의 36%가 재택에서 텔레워크를 했다고 한다. 다만 여기에는 직종·학력·지역 등에서 불규칙한 분포를 보이고 있다. 독일에서는 사용자는 지휘명령권, 이걸 ‘영업법’이란 법률에 근거하고 있는데, 이것에 의해 노동의 장소를 일방적으로 정할 수 있어, 노동자는 특별한 근거나 개별합의가 없는 한, 재택 텔레워크 취로를 청구할 권리는 원칙적으로 가지고 있지 않는 것으로 되어 있다.

바로 두 달 전이지만, 2021년 1월에 모바일법안이라는 것이 공표되었는데, 이걸 독일정부의 연방노동사회부가 책정한 법안이다. 거기에는 재택 텔레워크를 포함한 모바일워크의 실시

에 대해 사용자와 협의를 할 권리라는 것을 노동자에게 부여하는 것이 제안되어 있다. 사실은 지금 단계에서는 이렇게 되어 있지만, 작년 11월에 후생노동성 텔레워크검토회에서 보고했을 때에는 이 한 단계 전인 초안으로, 하일 노동사회장관이란 분의 의향이 꽤 세게 나와서, 그런 협의권 같은 느슨한 것은 소용없다며 이걸 노동자의 청구권으로 해야 한다고 강하게 주장했다.

후생노동성의 텔레워크검토회의 자료로 실려 있는 것이나 내가 보고한 회의록에는 그 하일노동사회장관이 모바일워크를 할 권리, 청구할 권리를 요구하고 있지만, 정부부처 내에서도 반대가 있어 결국 ‘협의할 권리’로 수습되었다. 이것이 독일의 입법정책으로 가장 주목되고 있는 점이다.

한편 독일에서는 기본법상 ‘주거의 불가침성’이란 것이 있다. 기본법이라고 하는 것은 헌법인데, 기본법 13조 1항에서 그것이 보장되어 있기 때문에 노동자는 평상시에는 재택 텔레워크로 취로의무를 지고 있지 않게 되어 있다. 다만 코로나사태로 그 의무가 어떻게 되는 것인가에 대해서는 여러 학설이 있다고 한다. 노동자가 이 재택 텔레워크에 필요한 경비, 즉 광열비라든가 통신비 등을 지출한 경우에는 민법 670조의 준용에 의해 사용자에게 상환을 청구할 수 있다고 해석되고 있지만, 다만 이걸 임의규정이라 당사자에 의한 별도의 합의(정액 지불)도 가능하다는 것이다.

일본에서는 텔레워크로 현의 경계를 넘으면 최저임금은 어느 현의 것이 적용되는가 하는 문제가 있는데, 독일에서는 기본적으로 최저임금은 전국 일률이라 자택이 있는 지역과 사업장이 있는 지역이 떨어져 있어도 같은 최저임금액—2021년 1월부터 9.5유로인데—이 적용되므로 그런 문제는 별로 관계없다고 하는 것이다.

노동시간제도에 대해 본다면 독일에서는 이른바 재량노동제나 사업장외 간주노동시간제라는 것은 없지만 ‘신뢰노동시간제도’라는 게 있다. 이걸 뭐냐 하면, 노동시간규제는 걸려 있지만 언제 일을 시작해 언제 일을 끝내는가 하는 것에 대해서는 그걸 그냥 노동자를 신뢰해서 “알아서 하세요”, 라고 하는 것이다. 즉 노동시간의 매니지먼트는 노동자 자신에게 맡겨진다는 것인데, 제도적으로 노동시간을 취급하고 있는 것도 아니고 적용제외하고 있는 것도 아닌 것이다. 요는 노동자를 신뢰하고 있다는 것이다.

다만 이것과 아까 살펴본 스페인의 CCOO사건에 대한 EU 사법재판소 판결과의 관계를 어떻게 볼 것인가라고 하는 게 지금 독일에서도 큰 문제가 되어 있는 것 같다. 아까 설명한 모바일워크법안에서는 사용자에게 대해 재택 텔레워커의 전 노동시간의 기록 의무를 부과하는 것이 제안되어 있다고 한다. 이것은 CCOO사건에 대한 EU사법재판소 판결을 받아 대응한 것으로 생각되지만, 이게 전술한 프라이버시와의 관계에서 어떨까하는 문제는 다시 논란이 될 수 있을지도 모른다.

아울러 EU 레벨에서 입법화가 논의되고 있는 「연결되지 않을 권리」에 대해서는 원래 독

일은 프랑스, 벨기에, 이탈리아, 스페인 등 라틴계 국가들과 달리, 라틴계 국가들이 이 「연결되지 않을 권리」에 대해 아주 열심인 것에 비해, 독일은 「연결되지 않을 권리」라는 것에 관해서는 특별한 입법조치는 불필요하다는 견해가 다수인 듯하다.

또 노동안전위생규제에 대해서는 아까 살펴 본 헌법상 주거의 불가침성으로 인해 사용자에게 노동자의 자택에의 입회권이란 게 당연히 인정되고 있지 않아, 작업장 규칙은 일부만이 적용되고 원칙적으로 적용되지 않는 것으로 되어 있다.

또 산업재해에 대해서는 관례상 자택 내에서의 재해로 부상을 당한 경우, 직무수행이라는 목적을 가지고 행해진 행동, 이를테면 계단을 오르내리다 발생한 것이면 산재보험의 보호 대상이 되지만, 예를 들어 재택 텔레워커가 일을 하기 위해 아이를 유치원에 보내주는 도중에 발생한 재해에 대해서는 적어도 아직까지의 관례에서는 보호받을 수 없는 것으로 되어 있다고 한다. 다만 금번의 모바일워크법안에는 자녀를 유치원에 보내거나 마중하는 도중에 일어난 사고도 산재보험의 대상으로 하는 것으로 되어, 이견 일종의 통근산재와 유사한 발상이라 생각된다.

그리고 역시 독일 하면 ‘종업원평의회’다. 독일에는 사업장평의회라는 게 있어 기업 내의 여러 가지 문제를 공동결정하기도 하고, 협의를 하기도 하는 권한을 가지고 있는데, 그것이 재택 텔레워커를 둘러싼 룰 중 많은 부분에 대해서는 공동결정권을 가지고 있다는 것이다. 그밖에 여러 문제가 있지만 더 자세한 것은 근간의 보고서를 참조하기 바란다.

2. 프랑스

프랑스는 아까 살펴 본 EU의 2002년 텔레워크협약을 받아 2005년에 텔레워크에 관한 「전국직제(職際)협정」이란 것을 체결했다. 「직제(職際)」라는 것은 영어로는 인터프로페셔널, 즉 ‘직업을 뛰어넘어’라는 것인데, 실제로는 산업을 뛰어넘는다는 것으로, 요컨대 산별의 상위 레벨인 내셔널센터 레벨의 협정이라는 것으로, 그러한 협정이 체결되었다고 하는 것이다.

프랑스의 경우, 그러한 협정이 확장 적용되어 사실상 모든 노동자에게 적용되고 있는 것이데, 이것이 2012년에 법률조문으로 삽입되었다. 고용형 텔레워크에 관한 규정, 그것이 노동법전 중에 담기게 되었다고 하는 것이다.

그 노동법전 중의 규정이 2017년의 ‘올드낭스(ordonnance)’와 2018년의 법률에 의해 개정되었다는 것이다. 거기 어떤 것이 실려 있는가하면, 텔레워크는 기본적으로 합의 실시가 원칙으로 노동자가 거부할 수 있다는 것이다. 다만 사용자가 헌장이라든가 집단협정을 가지고 텔레워크를 실시하는 경우, 노동자의 텔레워크 희망이라는 것을 사용자가 거부하는 경우에는 그 이유를 설명할 의무가 있다. 이것을 「텔레워크의 권리」라고 하기도 하는데, 별도로 텔

레워크를 할 권리라는 것이 규정되어 있는 것은 아니고, 어디까지나 거부할 경우의 설명 의무에 불과하다는 것이다. 하지만 코로나사태 등의 특별한 상황 하에서는 텔레워크 근무를 명할 수가 있다는 것이다.

텔레워크 근무자는 기업 시설에서 근무하는 자와 동일한 권리를 가지지만, 예전에는 텔레워크의 비용은 전부 사용자부담으로 한다는 규정이 노동법전에 있었던 것 같은데, 그게 2017년과 2018년의 개정으로 삭제되어버렸다.

노동시간규제에 대해서는 법률상 텔레워크에 관한 특별규칙은 없다. 또한 산재보험에 대해서는 텔레워크를 하는 노동자가 업무수행 중 텔레워크 장소에서 발생한 산재는 노동재해로 추정하는 규정이 있다고 한다.

3. 영국

영국은 국가통계국에 의하면 코로나 유행 전 2019년에는 주로 텔레워크로 일에 종사하고 있다고 하는 자는 170만명이었지만, 코로나 유행 하인 2020년 4월에는 고용된 노동자의 약 반수 가까운 46.6%가 텔레워크를 하고 있고, 그 대다수(86%)는 코로나 유행이 원인이라고 대답하고 있다.

실은 영국에서는 법제적으로 보면, 일종의 텔레워크에 대한 청구권이 인정되고 있는 많지 않은 나라 중 하나이다. 1996년의 ‘고용권법’이라는 법률이 있는데, 이 고용권법이 2002년에 개정된다. 이 2002년 개정 고용권법에 의해 플렉시블한 노동방식을 요청할 권리, 영어로 표현하면 「right to request flexible working」 이란 게 도입되었다.

처음에는 이 플렉시블 워킹의 청구권을 행사할 수 있는 것은 육아나 개호 등을 하는 피용자만으로 한정되어 있었다. 그래서 일본에서 말하는 육아 및 개호 휴업법 중에 텔레워크 청구권이 들어 있는 느낌이라고 생각되는데, 그게 2014년 개정에 의해 26주간 이상 계속 고용되어 있는 모든 피용자가 이 플렉시블한 노동방식을 요청할 수 있는 권리가 있는 것으로 되었다. 흥미로운 것은 그때까지 육아나 개호 휴업법 중에 텔레워크 청구권도 들어 있는 정도였던 것이, 일거에 노동기준법 중에 들어오게 된 느낌이라 할까?

이 피용자의 권리라는 것은 노동시간이나 취로 장소에 관계되는 플렉시빌리티라고 하는 것으로, 26주간 고용 계속, 대체로 반 년 정도인데, 반 년 간 근무하면 플렉시블한 노동방식을 요청할 수 있게 되었다. 다만 신청할 수 있는 것은 12개월에 한 번 뿐이라고 한다.

아울러 파견노동자는 청구할 수 없다. 또 신청은 서면으로 해야만 한다. 무엇보다이것은 어디까지나 ‘요청할 수 있는 권리’로, 요청을 받았다고 해서 무조건 인정해야하는 것이 아니고, 사용자는 그것에 대해 검토해야 한다고 하는, 검토의무가 있을 뿐인 것이다. 검토한 결과 거부할 수도 당연히 있다. 어떤 경우에 거부할 수 있는가 하면, 추가비용이 발생한다든가, 고

객의 수용에 대응할 능력에 악영향이 나온다거나 현재의 종업원 간에 업무를 재편성할 수 없다든가 종업원의 추가채용이 불가능하다든가, 품질이 악화된다거나 업적이 악화된다든가, 그 기간 동안 업무가 적다거나 조직개편을 고려하고 있다거나 등, 무려 9항목에 걸쳐 이것저것 늘어놓고 있어 이 정도로 거부할 수 있는 이유가 있다고 한다면 거의 다 거부할 수 있는 것 아닌가, 실태가 어떤지 궁금해진다.

피고용자는 사용자가 잘못된 사실에 근거해 요청을 거부할 경우, 또 일련의 법정절차를 준수하지 않았을 경우에는 고용심판소에 이의제기할 수 있다. 고용심판소는 그 제기에 충분한 이유가 있다고 인정될 경우, 당해 요청의 재고를 명령한다.

한편 영국에서는 ‘ACAS’라는 조언·알선기관이 있는데, 신형코로나바이러스 유행 때문에 텔레워킹을 하는 경우에 여기서 구체적인 어드바이스나 조언을 하고 있다. 무엇을 어떻게 하면 좋은지 등을 여러 가지로 적시하고 있는데 이것도 곧 발행할 보고서에 담을 예정이다.

4. 미국

미국에서는 이전부터 텔레워킹이 꽤 활용되고 있어서, 아까 살펴본 ILO와 EU의 보고서를 보더라도 북유럽에 이어 미국에서 텔레워킹이 활발하게 이루어지고 있음을 알 수 있다. 그러나 미국에서는 텔레워킹이라고 하는 노동방식 자체를 규제하는 법제도는 없어 기본적으로는 기존의 법령 틀 내에서 이루어지고 있다. 다만 민간에서는 그렇지만 공공부문, 특히 연방정부 직원에 대해서는 과거 20년 이상에 걸쳐 법령에 기반한 재택근무가 추진되어 있었다.

미국의 법률을 보면, 우선 ‘공정노동기준법’, 이것은 뉴딜 때 만들어진 법인데, 주간 법정노동시간을 정하고 시간외 할증임금의 지불을 사용자에게 의무지운 것으로, 사용자는 재택근무자의 실노동시간을 파악하지 않으면 안 된다. 또한 직업안전위생법상 고용 장소에는 자택도 포함된다는 것으로, 사용자는 자택에서의 취로 환경에 대해서도 위험이 없도록 해야 한다.

산재보상법에 대해 실은 미국의 산재보상법은 연방법이 아니고 주 레벨의 입법인데, 재해가 고용으로 인해 발생하고 또 고용 과정에서 생긴 경우 보상의 대상으로 하고 있다. 이건 일본과 마찬가지로이다. 따라서 재택근무자의 자택에 있어서의 행동의 공시간 구별이란 것이 문제가 된다.

또 차별금지 사유에 해당하는 속성인 사람에 대해 다른 속성의 사람과 달라 재택근무를 명하지 않을 것, 혹은 명하는 것은 위법이 된다. 일본에서 차별이라고 대개 정규직과 비정규직의 차별이 떠오르지만, 미국에서는 오로지 속성에 의한 차별이다. 인종과 성별이라든가 하는 것이 대단히 문제가 된다. 이런 부분은 역시나 각국의 특성이 잘 나타나고 있다는 것을 느끼게 된다. 아울러 정규직, 비정규직이라고 하는 것은 원래 미국에서는 ‘임플로이먼트 앳 윌’(Employment at will)로 기간의 정함이 없는 고용이란 것은 언제라도 “당신은 해고”라고

선언하면 해고할 수 있다는 나라이므로, 원래 정규직, 비정규직이라는 개념이 없는 나라이다.

또한 처음에 말한 연방정부의 텔레워크라는 것은 ‘Telework Enhancement Act’라는 2010년에 생긴 법률로 추진되고 있어 꽤 양호한 것이다.

5. 그 외의 국가

이상 미/영/독/프의 4개국에 더해 그 외의 국가에서 흥미 있는 정보가 있어 덧붙여두기로 한다.

네덜란드에서는 2000년에 ‘노동시간조정법’이라는 법률이 만들어져서 노동시간의 길이를 선택할 수 있는 자유가 도입되어 있는데, 이것이 2015년에 개정되어 ‘유연노동법’으로 되면서, 일하는 시간대 및 취업 장소에 대해서도 선택권이 도입되었다. 영국에서 일하는 장소에 대해서도 청구권이라는 형태가 있다고 설명했지만, 네덜란드에서는 이게 선택권이라는 형태로 되어 있어 영국보다 좀 더 강한 느낌이 든다. 그러나 그런 경우에도 기업 측에 재량권이 있기 때문에, 선택권이라고 하지만 실은 신청권과 같은 것이라는 설명이 되어 있다.

핀란드에서는 1996년의 ‘노동시간법’에서 시업과 종업시간을 3시간 이동한다는 것이 가능하다는 규정이 있었는데, 2년 전인 2019년의 개정에 의해 1주간의 노동시간 40시간 중 절반인 20시간에 대해서는 종업원이 언제 어디서 일할 것인가를 결정하도록 되어 있다고 한다, 상당히 흥미로운 법률이라고 생각된다.

<참고자료>

후생노동성

「텔레워크의 적절한 도입 및 실시의 추진을 위한 가이드라인」

(2021년 3월 25일 공표)

1. 취지

노동자가 정보통신기술을 이용하여 행하는 사업장외 근무(이하 「텔레워크」)에는 오피스에서의 근무에 비하여 일하는 시간이나 장소를 유연하게 활용하는 것이 가능하게 되어 통근 시간의 단축 및 이에 수반하는 심신 부담의 경감, 업무에 집중할 수 있는 환경에서의 업무의 실시에 의한 업무효율화에 이어져 그것에 수반하는 시간외노동의 삭감, 육아·개호와 일의 양립에 일조하는 등, 노동자에 있어 일과 생활의 조화를 꾀하는 것이 가능해지는 메리트가 있다.

또 사용자에게 있어서도 업무효율화에 의한 생산성 향상에도 기여하는 것, 육아나 개호 등을 이유로 한 노동자의 이직 방지나 원격지의 우수한 인재의 확보, 오피스코스트의 절감 등의 메리트가 있다.

텔레워크는 위드코로나·포스트코로나의 「새로운 일상」 「새로운 생활양식」에 조응하는 노동방식임과 동시에, 일하는 시간이나 장소를 유연하게 활용하는 것이 가능한 노동방식으로서 더욱 도입·정착을 꾀하는 것이 중요하다.

본가이드라인은 사용자가 적절하게 노무관리를 행하고, 노동자가 안심하고 일하는 것이 가능한 양질의 텔레워크를 추진하기 위해 텔레워크의 도입 및 실시에 있어 노무관리를 중심으로 노사 쌍방에 있어 유의해야할 점, 바람직한 대응 등을 명확히 한 것이다. 본가이드라인을 참고하여 노사간 충분한 대화가 이루어져 양질의 텔레워크가 도입되어 정착될 것을 기대한다.

2. 텔레워크의 형태

텔레워크의 형태는 업무를 행하는 장소에 조응하여 노동자의 자택에서 이루어지는 재택근무, 노동자가 속하는 메인 오피스 외에 설치된 오피스를 이용하는 위성오피스근무, 노트북이나 휴대폰을 활용하여 임기응변적으로 선택한 장소에서 이루어지는 모바일근무로 분류된다.

텔레워크의 형태별 특징으로 이하의 점을 들 수 있다.

① 재택근무

통근을 요하지 않는 것으로 사업장에서의 근무의 경우에 통근에 요하는 시간을 유연하게 활용할 수 있다. 또 예를 들면 육아휴직을 끝낸 노동자가 단시간근무 등과 조합해 근무하는 것이 가능하게 된다는 것, 유치원 가까이에서 일하는 것이 가능하다는 것 등으로 일과 가정 생활의 양립에 기여하는 노동방식이다

② 위성오피스 근무

자택 가까운 곳이나 통근 도중의 장소 등에 설치된 위성오피스(셰어오피스, 코어 킨 스페이스를 포함)에서의 근무는 통근시간을 단축하면서 재택근무나 모바일근무 이상으로 작업환경이 정비된 장소에서 취로 가능한 노동방식이다.

③ 모바일근무

노동자가 자유롭게 일하는 장소를 선택할 수 있는, 외근하면서 이동시간을 이용할 수 있는 등, 일하는 장소를 유연하게 하는 것으로 업무의 효율화를 꾀할 수 있는 노동방식이다.

이 외에 텔레워크 등을 활용하여 보통의 오피스와는 다른 장소에서 여가를 즐기면서 업무를 하는 이른바 「워케이션」에 대해서도 정보통신기술을 이용하여 일을 하는 경우에는 모바일근무, 위성오피스근무의 한 형태로 분류할 수 있다.

3. 텔레워크 도입에 있어서의 유의점

(1) 텔레워크의 추진에 있어

텔레워크의 추진은 노사 쌍방에 있어 플러스가 되도록 노동방식개혁 추진의 관점에도 배려하면서 행하는 것이 유익하며, 사용자가 적절히 노무관리를 행하고 노동자가 안심하고 일할 수 있는 것이 가능한 양질의 텔레워크로 만드는 것이 요구된다.

또 텔레워크를 추진하는 가운데 종래의 업무수행 방법이나 노무관리 방식 등에 대해 재검토를 하는 것도 생산성 향상에 이바지하는 것으로, 텔레워크를 실시하는 노동자만이 아니라 기업에 있어서도 메리트가 있는 것이다.

텔레워크를 원활하게, 또 적절하게 제도로써 도입하고 실시하는 데 있어 도입 목적, 대상

업무, 대상이 될 수 있는 노동자의 범위, 실시 장소, 텔레워크 가능일(노동자의 희망, 당번제, 빈도 등), 신청 등의 절차, 비용부담, 노동시간 관리 방법이나 중간이탈시간의 취급, 통상 또는 긴급시의 연락 방법 등에 대해 미리 노사간 충분히 협의하여 룰을 정해두는 것이 중요하다.

(2) 텔레워크의 대상 업무

예를 들면, 이른바 엡센셜 워커 등이 종사하는 업무 등, 그 성격상 텔레워크를 실시하는 것이 어려운 업종과 직종이 있다고 생각되는데, 일반적으로 텔레워크를 실시하는 것이 어려운 업종·직종이어도 개별업무에 따라서는 실시 가능한 경우가 있어 반드시 지금까지의 업무방식을 전제로 텔레워크의 대상 업무를 선정할 것이 아니라, 업무 내용에 대한 본질적인 재검토를 하는 것이 유용한 경우도 있다. 텔레워크에 어울리지 않는다고 안이하게 결론 낼 것이 아니라, 관리직의 의식을 바꾸는 것이나 업무수행 방법의 재검토를 하는 것이 바람직하다. 또 오피스에 출근하는 노동자만 업무가 편중되지 않도록 유의하는 것이 필요하다.

(3) 텔레워크의 대상자 등

텔레워크의 계기는 다양해, 노동자가 텔레워크를 희망하는 경우와 사용자가 지시하는 경우가 있지만, 어떤든 간에 실제로 텔레워크를 실시함에 있어서는 노동자 본인의 납득 위에 대응을 꾀할 필요가 있다.

또 ‘단시간노동자 및 유기고용노동자의 고용관리의 개선 등에 관한 법률’ 및 ‘노동자 파견사업의 적정한 운영의 확보 및 파견노동자의 보호 등에 관한 법률’에 입각해 정규고용노동자와 비정규고용노동자 간에 모든 대우에 있어 불합리한 차이를 만들어서는 안 된다고 되어 있다.

텔레워크의 대상자를 선정하는 데 있어 정규고용노동자, 비정규고용노동자라고 하는 고용형태의 차이만을 이유로 텔레워크 대상자에서 제외하는 일이 없도록 유의할 필요가 있다.

파견노동자가 텔레워크를 함에 있어서는 후생노동성 홈페이지에 게재되어 있는 「파견노동자 등의 텔레워크에 관한 Q & A」를 참조하라.

고용형태에 관계없이 업무 등의 요인에 의해 기업 내에서 텔레워크를 실시 가능한 자에 편중이 생기는 경우에 있어서는 노동자간에 납득감을 얻을 수 있도록 텔레워크를 실시하는 자의 우선순위나, 텔레워크를 행하는 빈도 등에 대해 미리 노사간에 충분히 협의하는 것이 바람직하다.

또 재택에서의 근무는 생활과 업무의 선긋기가 곤란하게 되는 등의 이유로 재택근무를 희

망하지 않는 노동자에 대하여 위성오피스근무나 모바일근무를 활용하는 것도 생각할 수 있다.

특히 신입사원, 중도채용의 경력사원 및 전출 직후 사원은 업무에 대해 상사나 동료 등에 묻고 싶은 것이 많아 불안이 커지는 경우가 있다. 이 때문에 업무를 원활하게 추진하는 관점에서 텔레워크의 실시에 있어서는 커뮤니케이션의 원활화에 특단의 배려를 하는 것이 요망된다.

(4) 도입에 있어 바람직한 대처

텔레워크의 추진에 있어서는 아래와 같은 대처를 행하는 것이 바람직하다.

* 기존업무의 재고·점검

텔레워크를 하기 쉬운 업종이나 직종이라 하더라도 불필요한 날인이나 서명, 대면회의를 필수로 하는 자료를 페이퍼 상으로 상사에게 설명하는 등의 업무추진방식이 텔레워크의 도입·실시에 장벽이 되는 케이스가 있다. 그 때문에 불필요한 날인이나 서명의 폐지, 서류의 페이퍼리스화, 결재의 전자화, 온라인회의의 도입 등이 유효하다. 또 직장내에서의 의식개혁을 비롯, 업무추진방식의 재검토에 착수하는 것이 바람직하다.

* 원활한 커뮤니케이션

원활하게 업무를 수행하는 관점에서는 노동방식이 변화하는 가운데서도 노동자나 기업의 상황에 부응한 적절한 커뮤니케이션을 촉진하기 위한 대응을 하는 것이 바람직하다. 직장내 서와 마찬가지로 커뮤니케이션을 할 수가 있는 소프트웨어의 도입 등도 생각할 수 있다.

* 그룹 기업단위 등에서의 실시의 검토

직장의 분위기 등으로 텔레워크를 실시하는 것이 어려운 경우도 있다. 기업의 톱이나 경영진이 텔레워크의 필요성을 충분히 이해하고 방침을 제시하는 등 기업 전체적으로 대응할 필요가 있다. 또 직장에서의 관계나 거래처와의 관계에 의해 일개인, 일기업만으로 텔레워크를 추진하는 게 곤란한 경우가 있다. 그 때문에 그룹기업이나 업계 단위 등을 포함한 텔레워크의 실시를 제안하는 것도 바람직하다.

4. 노무관리상의 유의점

(1) 텔레워크에 있어서의 인사평가제도

텔레워크는 비대면 근무방식이어서 개개의 노동자의 업무수행상황이나 성과를 도출하는 과정에서 발휘되는 능력을 파악하기 어려운 측면이 있다는 지적이 있지만, 인사평가는 기업이 노동자에 대해 어떠한 일을 요구하고 어떻게 처우에 반영하는가 하는 관점에서 기업이 그 방법을 연구하고 적절히 실시하는 것이 기본이다.

예를 들면, 상사는 부하에게 요구하는 내용이나 수준 등을 미리 구체적으로 제시해 둔과 동시에, 평가 대상 기간 중에는 필요에 따라 그 달성 상황에 대해 노사공통의 인식을 가지기 위한 기회를 만들어 두는 것이 바람직하다, 특히 행동면이나 근무의욕, 태도 등의 정서면을 평가하는 기업은 평가대상이 되는 구체적인 행동 등의 내용이나 평가의 방법을 미리 가시적인 것으로 제시하는 것이 바람직하다.

이에 더해 인사평가 평가자에 대해서도 비대면의 근무방식에 있어 적절한 평가를 실시할 수 있도록 평가자에 대한 훈련 기회를 갖추는 등의 연구가 필요하다.

또한 텔레워크를 실시하는 경우의 평가방법을 오피스에서 근무의 경우와 구별할 때에는 누구나가 텔레워크를 행할 수 있도록 하는 것을 방해하지 않도록 연구함과 동시에, 미리 텔레워크를 선택하려 하는 노동자에 대해 해당 취급 내용을 설명하는 것이 바람직하다. (텔레워크의 실시 빈도가 노동자에 맡겨져 있는 경우 등에 있어서는)텔레워크를 실시하지 않고 오피스에서 근무하고 있는 것을 이유로 오피스에 출근하고 있는 노동자를 높게 평가하는 것 등도 노동자가 텔레워크를 실시하려 할 때의 장애가 되는 것으로, 적절한 인사평가라고는 할 수 없다.

(2) 텔레워크에 요하는 비용부담의 취급

텔레워크를 하는 것에 의해 노동자에게 고도한 부담이 발생하는 것은 바람직하지 않다. 각 기업별의 업무내용, 물품의 대여 상황 등에 의해 비용부담의 취급은 다양하기 때문에 노사 어느 쪽이 어떻게 부담할 것인가, 또 사용자가 부담하는 경우의 한도액, 노동자가 사용자에게 비용을 청구하는 경우의 청구방법 등에 대해서는 미리 노사간 충분히 협의하여 기업별 상황에 맞는 룰을 정해 취업규칙에 규정해 두는 것이 바람직하다. 특히 노동자에게 정보통신 기기, 작업용품, 기타의 부담을 하게 하는 규정을 만들 경우에는 해당사항에 대해 취업규칙에 규정해 놓게 되어 있다. (노동기준법 제89조 5호)

재택근무에 수반하여 노동자 개인이 계약한 전화 회선 등을 이용해 업무를 수행하는 경우, 통화료, 인터넷 이용료 등의 통신비가 증가한 경우나 노동자의 자택의 전기요금이 증가한 경우, 실제의 비용 중 업무에 요한 실비 금액을 재택근무의 실태(근무시간 등)에 입각해 합리적이고 객관적으로 계산하여 지급하는 것을 생각해야 한다.

또 재택근무에 관계되는 비용부담 등에 관한 원천소득세 과세 관계에 대해서는 국세청이 작성한 「재택근무에 관한 비용부담 등에 관한 Q & A(원천소득관계)」를 참조하길 바란다.

(3) 텔레워크 상황 하에 있어서의 인재육성

텔레워크를 추진하는 데 있어 사내교육 등을 온라인으로 실시하는 것도 유효하다. 온라인에서의 인재육성은 예를 들면, 「다른 사원의 영업하는 모습을 많은 수의 후배사원이 온라인 상으로 보고 배우는」 「동영상으로 만들어 언제든지 배울 수 있도록 하는」 등의 온라인의 이점도 가지고 있기 때문에 그 이점을 살리는 연구를 하는 것도 유용하다.

이 외에 텔레워크를 실시할 때에는 새로운 기기나 온라인회의 툴 등을 사용하는 경우가 있어 일정한 스킬을 습득할 필요가 있는 경우가 있기 때문에, 특히 텔레워크를 도입하는 초기, 또는 기재를 신규 도입한 때 등에는 필요한 연수를 행하는 것도 유용하다.

또 텔레워크를 하는 노동자에 있어 사내교육이나 연수제도에 관한 규정을 정하는 경우에는, 당해 사항에 대하여 취업규칙에 규정해놓아야 한다고 되어 있다. (노동기준법 제 89조 7 호)

(4) 텔레워크를 효과적으로 실시하기 위한 인재육성

텔레워크의 특성을 보면 근무하는 시간대나 스스로의 건강에 충분히 주의를 기울이면서 작업능률을 감안하여 자율적으로 업무를 수행할 수 있느냐가 텔레워크의 효과적인 실시에 적합하고, 기업은 각 노동자들이 자율적으로 수행할 수 있는 업무 진행방법의 연구나 사내교육 등을 통해 인재육성에 대처해나갈 것이 요망된다.

아울러 노동자가 자율적으로 일하는 것이 가능하도록 관리직에 의한 적절한 매니지먼트가 이루어지는 것이 중요하고, 텔레워크를 실시할 때에도 적절한 업무지시가 가능하도록 하는 등, 관리직의 매니지먼트, 능력 향상에 임하는 것이 바람직하다. 예를 들면, 텔레워크를 함에 있어 관리직에의 매니지먼트 연수를 행할 것과, 업무 진행방식으로써 먼저 큰 틀에서의 방침을 제시하는 등, 부하가 자율적으로 업무를 진행할 수 있도록 하는 지시 방법이 가능하게 할 것 등을 생각할 수 있다.

5. 텔레워크의 를 책정과 주지

(1) 노동기준 관계법령의 적용

노동기준법상의 노동자에 대해서는, 텔레워크를 하는 경우에 있어서도 노동기준법, 최저임금법, 노동안전위생법, 노동자재해보상보험법 등의 노동기준 관련 법령이 적용된다

(2) 취업규칙의 정비

텔레워크를 원활히 실시하기 위해서는 사용자는 노사간 협의하여 책정한 텔레워크를 취업규칙에 정해 노동자에게 적절하게 주지시키는 것이 요망된다.

텔레워크를 하는 장소에 대해 노동자가 오로지 모바일근무를 하는 경우나, 이른바 「워케이션」의 경우 등, 노동자의 형편에 맞추어 유연하게 선택할 수 있는 경우에는, 사용자의 허가기준을 제시한 위에 「사용자가 허가하는 장소」에서 텔레워크가 가능하다는 취지를 정해 두는 것을 생각할 수 있다.

또한 텔레워크를 하는 장소 여하에 불문하고, 텔레워크를 하는 노동자가 속하는 사업장이 있는 도도부현(都道府縣)의 최저임금이 적용되는 것에 유의할 필요가 있다.

(3) 노동조건의 명시

사용자는 노동계약을 체결할 때 노동자에 대해 취업의 장소에 관한 사항 등을 명시하게 되어 있어, 노동자에 대해 취로의 개시일로부터 텔레워크를 하게 하는 경우에는, 취업의 장소로서 (2)의 「사용자가 허가하는 장소」도 포함해 위성오피스 등 텔레워크를 하는 장소를 명시할 필요가 있다.

또 노동자가 취로의 개시 후에 텔레워크를 하는 것이 예정된 경우에는 사용자는 텔레워크를 하는 것이 가능한 정소를 명시해 두는 것이 바람직하다.

(4) 노동조건의 변경

노동계약이나 취업규칙에 있어 정해진 근무 장소나 업무수행 방법의 범위를 넘어 사용자가 노동자에게 텔레워크를 하게 할 경우에는 노동자 본인의 합의를 득한 후에 노동계약의 변경이 필요하다는 것에 유의할 필요가 있다.(노동자 본인의 합의를 얻지 않고 노동조건의 변경을 행한 경우에는 노동자가 받게 되는 불이익 정도 등에 비추어 합리적인 것으로 인정되는 취업규칙의 변경 및 주지에 의할 것이 필요하다는 것)(노동계약법 제 8조~11조)

6. 다양한 노동시간제도의 활용

(1) 근로기준법에 정해진 다양한 노동시간제도

노동기준법에 노동시간제도가 정해져 있어 모든 노동시간제에서 텔레워크를 실시할 수 있다. 이 때문에 텔레워크 도입 전에 채용하고 있는 노동시간제도를 유지한 채로 텔레워크를 행하는 것이 가능하다. 한편으로 텔레워크를 실시하기 쉽게 하기 위해 노동시간제도를 변경하는 경우에는 각각의 제도의 도입요건에 맞춰 변경하는 것이 가능하다.

(2) 노동시간의 유연한 취급

가. 통상의 노동시간제도 및 변형노동시간제

통상의 노동시간제 및 변형노동시간제에 있어서는 시업 및 종업 시각이나 소정노동시간을 미리 정해둘 필요가 있으나, 텔레워크로 오피스로 오지 않는 노동자에 대해서도 반드시 일률적인 시간에 노동할 필요가 없는 때에는 그 날의 소정근로시간은 그대로 하면서 시업 및 종업 시간에 대해 텔레워크를 하는 노동자별로 자유도를 인정하는 것도 생각할 수 있다.

이러한 경우에는 사용자가 미리 취업규칙에 정해 두는 것에 의해 텔레워크를 할 때에 노동자가 시업 및 종업 시각을 변경하는 것을 할 수 있게 하는 것이 가능하다.

나. 플렉스타임제

플렉스타임제는 노동자가 시업 및 종업 시각을 결정할 수 있도록 하는 제도로, 텔레워크에 잘 어울리는 제도이다. 특히 텔레워크에는 일하는 장소의 유연한 활용을 가능케 하는 것에 의해 예를 들면, 다음과 같이 노동자에게 일과 생활의 조화를 꾀하는 것이 가능해지는 메리트가 있는 것으로, 플렉스타임제를 활용하는 것에 의해 노동자의 일과 생활의 조화에 최대한 이바지하는 것이 가능하게 된다.

* 재택근무의 경우에 노동자의 생활 사이클에 맞춰 시업 및 종업 시각을 유연하게 조정하는 것이나, 오피스근무 날은 노동시간을 길게 하고, 재택근무 날은 노동시간을 짧게 하여 가정 생활에 충당하는 시간을 늘리는 운용이 가능

* 일정정도 노동자가 업무로부터 벗어나 이탈하는 중간 이탈시간에 대해서도 노동자 스스로의 판단에 의해 그 시간만큼 그날의 종업시각을 늦게 한다거나 청산 기간의 범위 내에서 다

른 노동일에 있어 노동시간을 조정하거나 하는 것이 가능

* 텔레워크를 하는 날에 대해서는 코어타임(노동자가 노동하지 않으면 안 되는 시간대)을 설치하지 않고 오피스로의 출근을 할 필요가 있는 날이나 시간에 대해서는 코어타임을 두는 것 등, 기업의 실정에 맞춘 유연한 취급도 가능

다. 사업장의 간주노동시간제

사업장의 간주노동시간제는, 노동자가 사업장외에서 업무에 종사한 경우에 있어 노동시간을 산정하는 것이 곤란할 때 적용되는 제도로, 사용자의 구체적인 지휘감독이 미치지 않는 사업장외에서 업무에 종사하게 될 경우에 활용가능한 제도이다. 텔레워크에 있어 일정정도 자유로운 노동방식을 하는 노동자에 있어 유연하게 텔레워크를 하는 것이 가능하게 된다.

텔레워크에 있어 다음의 ①②를 다 충족하는 경우에는 제도를 적용할 수 있다.

①정보통신기기가 사용자의 지시에 의해 상시통신 가능한 상태에 두는 것으로 되어 있지 않을 것

이 해석에 대해서는 아래 경우는 어느 것이나 ①을 충족하는 것으로 인정되어, 정보통신기기를 노동자가 소지하고 있는 것만을 가지고 제도가 적용되지 않는 것은 아니다

* 근무시간 중에 노동자가 자신의 의사로 통신회선자체를 절단하는 것이 가능한 경우

* 근무시간 중은 통신회선 자체를 절단하지 못하고, 사용자의 지시는 정보통신기기를 사용하여 행하지만, 노동자가 정보통신기기로부터 자신의 의사로 떠나는 것이 가능해 응답의 타이밍을 노동자가 판단하는 것이 가능한 경우

* 회사가 지급한 휴대전화 등을 소지하고 있어도 그 응답을 할 것인가 말 것인가, 또는 반복 회답 타이밍에 대해 노동자가 판단 가능한 경우

② 수시로 사용자의 구체적인 지시에 기초해 업무를 행하고 있지 않을 것

이하의 경우에 대해서는 ②를 충족한다고 인정된다

* 사용자의 지시가 업무의 목적, 목표, 기한 등의 기본적 사항에 머무르고, 1일의 스케줄(작

업내용과 그것을 행하는 시간 등)을 미리 정하는 등 작업량이나 작업의 시간, 방법 등을 구체적으로 특정하는 것이 아닌 경우

(3) 업무의 성질 등에 기초하는 노동시간제도

재량노동제 및 고도프로페셔널제도는 업무수행의 방법, 시간 등에 대해 노동자의 자유로운 선택에 맡기는 것을 가능하게 하는 제도이다. 이들 제도의 대상노동자에 대해 텔레워크 실시를 인정해가는 것에 의해 노동하는 장소에 대해서도 노동자의 자유로운 선택에 맡기는 것을 생각할 수 있다.

7. 텔레워크에 있어서의 노동시간관리의 연구

(1) 텔레워크에 있어서의 노동시간 관리에 대해서는 텔레워크가 본래의 오피스 이외의 장소에서 행해지기 때문에 사용자에게 의한 현인이 불가능한 것 등, 노동시간의 파악에 연구가 필요하다.

한편으로 텔레워크는 정보통신기술을 이용하여 이루어지기 때문에 노동시간관리에 대하여도 정보통신기술을 활용하여 행하는 것 등을 통해 노무관리를 원활하게 하는 것도 가능해진다.

사용자가 텔레워크에 있어 노동시간의 관리 방법을 미리 명확히 해두는 것에 의해 노동자가 안심하고 텔레워크를 수행할 수 있게 함과 동시에, 사용자에게 있어서도 노무관리나 업무관리를 정확하게 행하는 것이 가능하도록 하는 것이 요망된다.

(2) 텔레워크에 있어서의 노동시간의 파악

텔레워크에 있어 노동시간의 파악에 대해서는 「노동시간의 적정한 파악을 위해 사용자가 강구해야할 조치에 관한 가이드라인」(이하 「적정파악가이드라인」)을 참조한 사용자의 대응으로써 다음과 같은 방법을 생각할 수 있다.

가. 객관적인 기록에 의한 파악

적정파악가이드라인에서는 사용자가 노동시간을 파악하는 원칙적인 방법으로 PC사용시간의 기록 등 객관적인 기록을 기초로 하여 시업 및 종업시각을 확인하는 것 등을 들고 있다. 정보통신기기나 위성오피스를 사용하고 있어, 그 기록이 노동자의 시업 및 종업시각을 반영

하고 있는 경우에는 객관성을 확보하면서 노무관리를 간편하게 행하는 방법으로 다음의 대응을 생각할 수 있다.

①노동자가 텔레워크에 사용하는 정보통신기기의 사용시간 기록 등에 의해 노동시간을 파악할 것

②사용자가 노동자의 입퇴장 기록을 파악하는 것이 가능한 위성오피스에서 텔레워크를 하는 경우는 위성오피스 입퇴장 기록 등에 의해 노동시간을 파악할 것

나. 노동자의 자기신고에 의한 파악

텔레워크에 있어 정보통신기기를 사용하고 있다고 해도 그 사용시간의 기록이 노동자의 시업 및 종업시각을 반영하지 못하는 경우도 생각할 수 있다.

이런 경우에 노동자의 자기신고에 의해 노동시간을 파악하는 것을 생각할 수 있는데, 그 경우 사용자는,

①노동자에 대하여 노동시간의 실태를 기록하고 적정하게 자기신고를 할 것 등에 대해 충분한 설명을 할 것과 실제로 노동시간을 관리하는 자에 대해 자기신고제의 적정한 운용 등에 대해 충분한 설명을 행할 것

②노동자로부터의 자기신고에 의해 파악한 노동시간이 실제의 노동시간과 합치하는지 아닌지에 대해 PC의 사용상황 등 객관적인 사실과 자기신고한 시업 및 종업시각과의 사이에 현저한 괴리가 있는 것을 파악한 경우에는 소정 노동시간의 보정을 할 것

③자기신고 가능한 시간외노동의 시간수에 상한을 두는 것 등, 노동자에 대한 노동시간의 적정한 신고를 저해하는 조치를 강구해서는 안 될 것 등의 조치를 강구할 필요가 있다.

노동자의 자기신고에 의해 노동시간을 간편하게 파악하는 방법으로서, 예를 들면 하루의 종업시에 시업시각 및 종업시각을 메일 등으로 보고하게 하는 방법을 이용하는 것을 생각할 수 있다.

(3) 노동시간제도별 유의점

텔레워크의 경우에 있어서도 노동시간의 파악에 관해 노동시간제도에 응하여 다음과 같은 점에 유의하는 것이 필요하다.

* 플렉스타임제가 적용되는 경우에는 사용자는 노동자의 노동시간에 대해 적절하게 파악할 것

* 사업장의간주노동시간제가 적용되는 경우에는 필요에 응해 실태에 걸맞는 간주시간으로 되어 있는지를 노사가 확인하고, 사용자는 그 결과에 응해 업무량 등을 재고할 것

* 재량노동제가 적용되는 경우에는 필요에 응해 업무량이 과대 또는 기한의 설정이 부적절하여 노동자로부터 시간배분의 결정에 관한 재량이 사실상 실종되지 않았는지, 간주시간과 당해 업무의 수행에 필요로 하는 시간과의 괴리가 없는지 등에 대해 노사가 확인하고 사용자는 그 결과에 응해 업무량 등을 재고할 것

(4) 텔레워크에 특유한 사안의 취급

가. 중간외출시간

텔레워크에 즈음해서는 일정정도 노동자가 업무에서 벗어나는 시간이 발생하는 것을 생각할 수 있다.

이러한 중간외출시간에 대해서는 노동기준법상 사용자는 파악하는 것으로 해도, 혹은 파악하지 않고 시업 및 종업시각만 파악하는 것만으로 해도 다 괜찮다

텔레워크 중의 중간외출시간을 파악하는 경우, 그 방법으로써 예를 들면 하루의 종업시에 노동자로부터 보고하게 하는 것을 생각할 수 있다.

또 텔레워크 중의 중간외출시간의 취급에 대해서는,

①중간외출시간을 파악하는 경우에는, 휴계시간으로 취급하여 종업시각을 당기든지 시간단위의 연차유급휴가로 취급

②중간외출시간을 파악하지 않은 경우에는, 시업 및 종업시각 사이의 시간에 대해 휴계시간을 제외하고 노동시간으로 취급

하는 것 등을 생각할 수 있다.

이들 중간외출시간의 취급에 대해서는 미리 사용자가 취업규칙 등에 정해 두는 것이 중요

하다.

나. 근무시간 일부에 대하여 텔레워크를 할 때의 이동시간

예를 들면, 오전 중에만 자택이나 위성오피스에서 텔레워크를 한 후, 오후부터 오피스에 출근하는 경우 등, 근무시간 일부에 대해 텔레워크를 하는 경우를 생각할 수 있다.

이러한 경우의 취업장간 이동시간에 대해 노동자에 의한 자유 이용이 보장되고 있는 시간에 대해서는 휴게시간으로 취급하는 것을 생각할 수 있다.

다른 한편 예를 들면, 텔레워크 중의 노동자에 대해 사용자가 구체적인 업무를 위해 급히 오피스로 출근을 요구하는 경우 등, 사용자가 노동자에 대해 업무에 종사하기 위해 필요한 취업 장소간 이동을 명하고 그 사이의 자유 이용이 보장되어 있지 않은 경우의 이동시간은 노동시간에 해당한다.

다. 휴게시간의 취급

노동기준법 제34조 2항은 원칙으로 휴게시간을 노동자에게 일제히 부여할 것이 규정되어 있으나, 텔레워크를 하는 노동자에 대하여 노사협정에 의해 일제부여의 원칙을 제외하는 것이 가능하다

라. 시간외 및 휴일노동의 노동시간관리

텔레워크의 경우에 있어서도 사용자는 시간외 및 휴일노동을 하게 하는 경우에는, 36협정(시간외근무 협정)의 체결, 신고나 할증임금의 지불이 필요하게 되고, 또 심야노동을 하게 하는 경우에는 심야노동에 관한 할증임금의 지급이 필요하다.

이 때문에 사용자는 노동자의 노동시간의 상황을 적절히 파악하고 필요에 응해 노동시간이나 업무내용 등에 대해 고려하는 것이 요망된다.

마. 장시간 노동대책

텔레워크에 대해서는 업무의 효율화에 수반하여 시간외노동의 삭감에 이어진다고 하는 메리트가 기대되는 한편,

* 노동자가 사용자와 떨어진 장소에서 근무하는 것으로 상대적으로 사용자의 관리의 정도가

약해진다

* 업무에 관한 지시나 보고가 시간대에 관계없이 행해지기 쉬워져, 노동자의 일과 생활의 시간 구별이 애매하게 되어 노동자의 생활시간대의 확보에 지장이 생긴다.

고 하는 우려가 있는 것에 유의할 필요가 있다.

이러한 점에 비추어볼 때 장시간노동에 의한 건강장애 방지를 피할 것과 노동자의 워라벨의 확보에 배려할 것이 요구되고 있다

텔레워크에 있어서의 장시간노동 등을 방지하는 수법으로는 다음과 같은 것을 생각할 수 있다.

(a) 메일 송부의 억제 등

텔레워크에 있어 장시간노동이 생기는 요인으로 시간외에 업무에 관한 지시나 보고가 메일 등에 의해 이루어지는 것을 들 수 있다.

이 때문에 관리자, 상사, 동료, 부하 등으로부터 시간외에 메일을 송부하는 것에 대한 자제를 명하는 것 등이 유효하다. 메일만이 아니라 전화 등으로의 방법에 의한 것도 포함해, 시간외에 업무의 지시나 보고의 형태에 대해 업무상의 필요성, 지시나 보고가 행해지는 경우의 노동자의 대응의 요구 등에 대하여 각사업장의 실정에 응해 사용자가 룰을 설정하는 것도 생각할 수 있다.

(b) 시스템에의 액세스 제한

텔레워크를 하게 될 때, 기업 등의 사내시스템에 외부의 PC등으로 액세스하는 형태를 취하는 경우가 많은데, 소정의 심야 및 휴일은 사전에 허가를 득하지 않은 경우 액세스할 수 없도록 사용자가 설정하는 것이 유효하다.

(c) 시간외 · 휴일 · 소정의 심야노동에 대한 절차

통상의 오피스근무의 경우와 마찬가지로 업무의 효율화나 워라벨 실현 관점에서 텔레워크를 도입하는 경우에도, 그 취지에 입각해 노사간 합의에 의해 시간외 등의 노동이 가능한 시간대나 시간수를 미리 사용자가 설정하는 것도 유효하다. 이 경우에는 노사쌍방에 있어 텔레워크의 취지를 충분히 공유함과 동시에, 사용자가 텔레워크에 있어 시간외 등 노동에 관해 일정한 시간대나 시간수의 설정을 행하는 경우가 있다는 것, 시간외 등 노동을 하는 경우의

절차 등을 취업규칙 등에 명기해 둘 것과 텔레워크를 하는 노동자에 대해 서면 등에 의해 명시해 두는 것이 유효하다.

(d) 장시간노동 등을 하는 노동자에 대한 주의환기

텔레워크에 의해 장시간노동이 발생할 우려가 있는 노동자나 휴일·소정의 심야노동이 발생할 노동자에 대해 사용자가 주의환기를 하는 것이 유효하다.

구체적으로는 관리자가 노동시간의 기록에 입각해 하는 방법과 노무관리 시스템을 활용하여 대상자에게 자동으로 경고를 표시하는 것과 같은 방법을 들 수 있다.

(e) 기타

이 외에 근무간 인터벌 제도는 텔레워크에 있어서도 장시간노동을 억제하기 위한 수단으로 하나로 생각할 수 있고 이 제도를 이용하는 것도 생각될 수 있다.

8. 텔레워크에 있어 안전위생의 확보

(1) 안전위생관계법령의 적용

노동안전위생법 등의 관계법령 등에 있어서는 안전위생관리체제를 확립하고 직장에 있어 노동자의 안전과 건강을 확보하기 위해 필요한 구체적인 조치를 강구할 것을 사업자에 요구하고 있어 자택 등에서 텔레워크를 실시하는 경우에 있어서도 사업자는 이들 관계법령 등에 기초해 노동자의 안전과 건강의 확보를 위한 조치를 강구할 필요가 있다.

구체적으로는,

- * 건강상담을 할 수 있는 체제의 정비(노동안전위생법 13조 3)
- * 노동자를 고용할 때, 또는 작업내용을 변경할 때의 안전 또는 위생을 위한 교육(노동안전위생법 59조)
- * 필요한 건강검진과 그 결과 등을 받는 조치(노동안전위생법 66조)
- * 과중노동에 의한 건강장애를 방지하기 위한 장시간노동자에 대한 의사의 면접지도와 그

결과 등을 받는 조치 및 면접지도의 적절한 실시를 위한 노동시간의 상황 파악, 면접지도의 적절한 실시를 위한 시간외 · 휴일노동시간의 산정과 산업안전에의 정보 제공(노동안전위생법 66조 8, 9 등)

* 스트레스체크와 그 결과 등을 받는 조치(노동안전위생법 66조 10)

* 노동자에 대한 건강교육 및 건강상담, 기타 노동자의 건강유지증진을 꾀하기 위해 필요한 조치(노동안전위생법 69조)

등의 실시에 의해 노동자의 안전과 건강의 확보를 꾀하는 것이 중요하다. 그 때 필요에 응해 정보통신기기를 이용하여 온라인으로 실시하는 것도 유효하다.

또 노동자를 고용할 때(고용 후에 텔레워크의 실시가 예정되어 있을 때), 또는 노동자의 작업내용을 변경하여 텔레워크를 처음으로 하게 할 때에는, 텔레워크 작업시의 안전위생에 관한 사항을 포함한 안전위생교육을 하는 것이 중요하다.

그리고 일반적으로 노동자의 자택 등에서의 텔레워크에 있어서는, 위험 · 유해업무를 하는 것은 통상적으로 상정되어 있지 않으나, 행하여질 경우에 있어서는 당해 위험 · 유해업무에 관한 규정의 준수가 필요하다.

(2) 자택 등에서 텔레워크를 행할 때의 멘탈헬스대책 유의점

텔레워크에서는 주위의 상사나 동료가 없는 환경에서 일하게 되기 때문에 노동자가 상사와 커뮤니케이션을 하기 어려운 점 등, 노동자의 심신 변화를 알아차리기 어려운 상황이 될 경우가 많다.

이러한 상황 아래 원활히 텔레워크를 행하기 위해서는 사업자는 「텔레워크를 행하는 노동자의 안전위생을 확보하기 위한 체크리스트(사업자용)」를 활용하는 등으로 건강상담 체제의 정비나 커뮤니케이션 활성화를 위한 조치를 실시할 것이 요망된다.

또 사업자는 사업장에 있어 멘탈헬스 대책에 관한 계획인 「마음건강 구축 계획」을 책정할 것으로 되어 있어(노동자의 마음건강의 유지증진을 위한 지침), 당해 계획의 책정에 있어서는 상기한 것과 같은 텔레워크로 인해 생기기 쉬운 상황을 염두에 둔 멘탈헬스 대책에 대하여도 위생안전위원회 등에 의한 조사심의도 포함하여 노사간 협의를 통해 기재하고 계획적으로 대응해나갈 것이 요망된다.

(3) 자택 등에서 텔레워크를 행할 때의 작업환경정비의 유의점

텔레워크를 행하는 작업장이 노동자의 자택 등 사업자가 업무를 위해 제공하고 있는 작업장 이외인 경우에는, 사무소위생기준규칙(노동성 성령 43호), 노동안전위생규칙(일부 노동자를 취업시키는 건설물 기타의 작업장에 관한 규정) 및 「정보기기작업에 있어 노동위생관리를 위한 가이드라인」은 일반적으로는 적용되지 않지만, 안전위생을 배려한 텔레워크가 될 수 있도록 이들 위생기준과 동등한 작업환경이 되도록 사업자는 텔레워크를 하는 노동자에게 교육·조언 등을 하고 「자택 등에서 텔레워크를 행하는 때의 작업환경을 확인하기 위한 체크리스트(노동자용)」를 활용하는 것 등에 의해 자택 등에서의 작업환경에 관한 상황 보고를 요구함과 동시에, 필요한 경우에는 노사가 협력하여 개선을 꾀하거나 또는 자택 이외의 장소(위성오피스 등) 활용을 검토하는 것이 중요하다.

(4) 사업자가 실시해야 할 관리에 관한 사항

사업자는 노동자가 텔레워크를 처음으로 실시하는 때에는 별지의 체크리스트를 활용하는 등을 통해 (1)에서 (3)까지가 적절하게 실시되는 것을 노사간 확인한 위에 작업을 하게 하는 것이 중요하다.

또 사업자에 의한 대응이 계속적으로 실시되고 있는 것과 자택 등의 작업환경이 적절하게 유지되고 있는 것에 대해 상기 체크리스트를 활용하는 등을 통해 정기적으로 확인할 것이 요망된다.

9. 텔레워크에 있어 산업재해의 보상

텔레워크를 행하는 노동자에 대해서는 사업장에 있어서의 근무와 마찬가지로 노동기준법에 입각해 사용자가 산업재해에 대한 보상책임을 지는 것에 의해, 근로계약에 기반하여 사업주의 지배하에 있는 것에 의해 발생한 텔레워크에서의 재해는 업무상 재해로 산재보험급부의 대상이 된다. 다만 사적 행위 등 업무 이외의 것이 원인인 것에 대해서는 사업상의 재해라고는 인정되지 않는다.

재택근무를 하고 있는 노동자 등, 텔레워크를 행하는 노동자가 이 점을 충분히 이해하고 있지 못할 가능성도 있기 때문에 사용자는 이 점을 충분히 주지시키는 것이 요망된다.

또한 사용자는 7의 (2)에 입각한 노동시간의 파악에 있어 정보통신기기의 사용 상황 등의 객관적인 기록이나 노동자로부터 신고된 시간의 기록을 적절하게 보존함과 동시에, 노동자가 부상을 입은 경우의 재해발생상황 등에 대해 사용자나 의료기관 등이 정확하게 파악할 수 있도록 당해 상황 등을 가능한 한 기록해 둘 것을 노동자에 대해 주지하는 것이 요망된다.

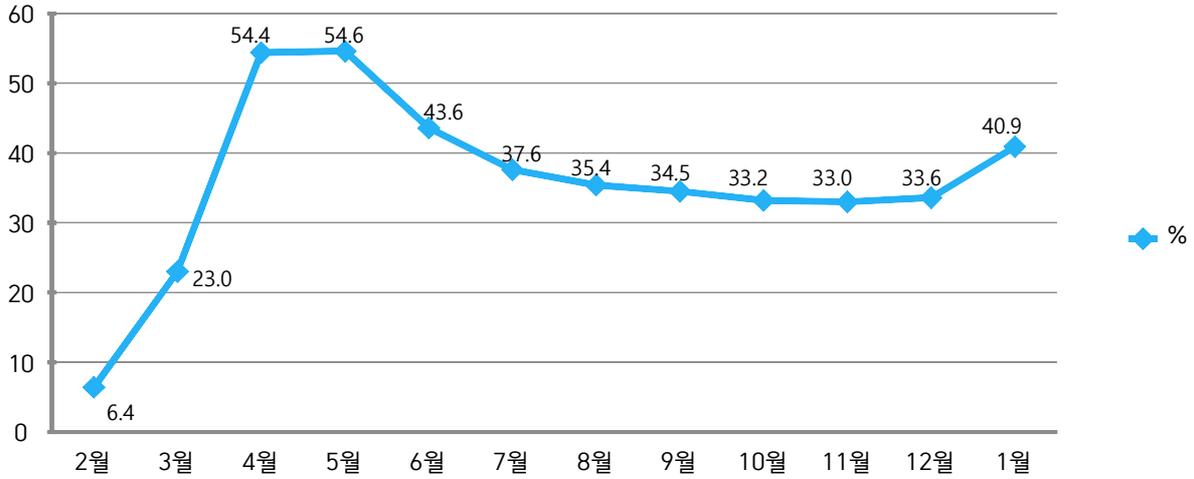
10. 텔레워크 시의 희롱/괴롭힘 대응

사업주는 직장에서의 '과위하라(Power harassment)'나 성희롱 등의 방지를 위한 고용관리상의 조치를 강구할 것이 의무 지워져 있어, 텔레워크 때에도 오피스에 출근해 일하는 것과 마찬가지로 관계법령이나 관계지침에 의거하여 희롱이나 괴롭힘 등을 해서는 안 된다고 하는 것을 주지하는 등 희롱/괴롭힘 방지대책을 충분히 강구할 필요가 있다.

11. 텔레워크 시의 보안에의 대응

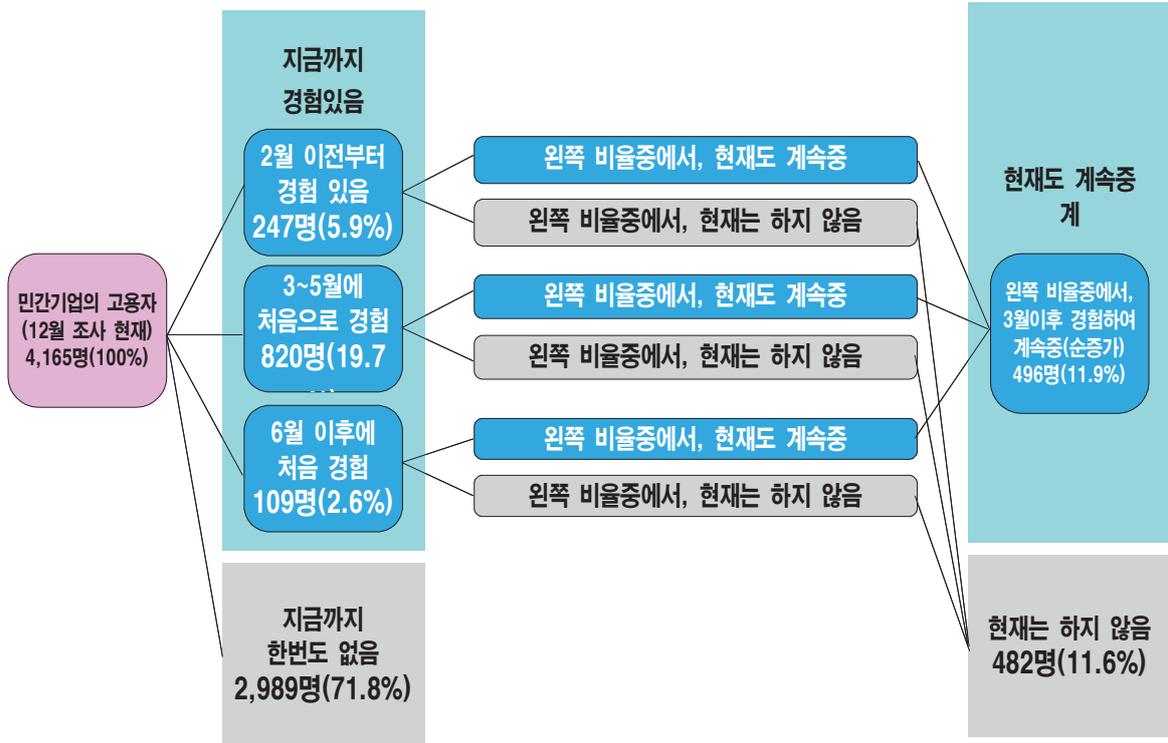
정보보안의 관점에서 모든 업무를 일률적으로 텔레워크의 대상 외라고 판단하는 게 아니라 관련기술의 진전 상황 등에 입각해 해결방법의 검토를 하는 것이나 업무별로 개별적으로 판단하는 것이 요망된다. 또한 기업과 노동자가 정보보안 대책에 불안을 느끼지 않도록 총무성이 작성한 「텔레워크보안 가이드라인」 등을 활용한 대책의 실시나 노동자에 대한 교육 등을 행할 것이 요망된다.

[그림1] 텔레워크 실시 기업비율 추이(기업 앙케이트조사)

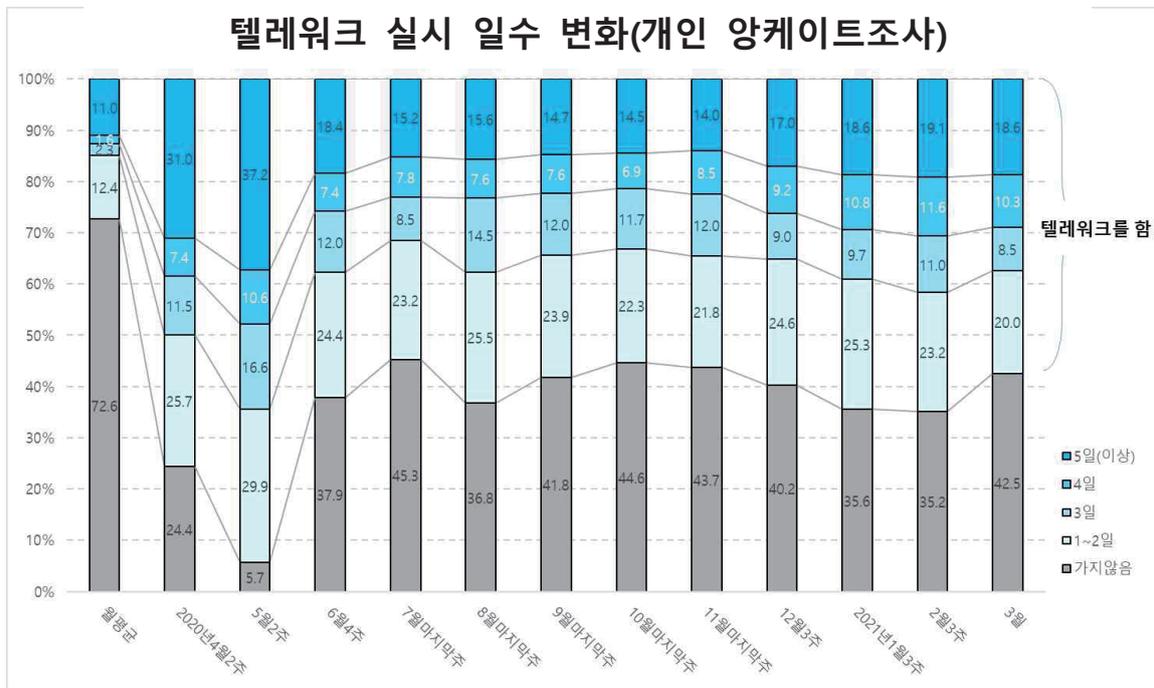


- 3월 21일 「긴급사태선언」 전면 해제
- 2월 3일 신형코로나 특별조치법 등 개정안이 가결·성립
- 1월 14일 하루 감염자수 7,000명 초과 「긴급사태선언」을 11개 도부현(都府縣)에 확대
- 1월 7일 1도(都)3현에 「긴급사태선언」 재발령
- 1월 6일 하루 감염자수 6,000명 초과
- 12월 31일 하루 감염자수 4,000명 초과
- 12월 23일 하루 감염자수 3,000명 초과
- 11월 24일 국내의 사망자수 누계 2,000명 초과
- 8월 28일 정부가 신형코로나바이러스감염증 대책의 신방침을 발표
- 7월 28일 국내의 사망자수가 누계 1,000명 초과
- 7월 22일 「Go to 트래블 캠페인」 스타트
- 7월 10일 이벤트 개최 제한 완화
- 6월 19일 도도부현(都道府縣)을 넘는 이동자제 해제
- 5월 31일 「긴급사태선언」 전면 해제
- 5월 21일 「긴급사태선언」 관서 2개부(府)와 1개현(縣)의 해제를 결정
- 5월 14일 「긴급사태선언」 39개현(縣)에서 해제를 결정
- 5월 4일 「긴급사태선언」을 5월 31일까지 연장 결정
- 4월 16일 「긴급사태선언」을 전국으로 확대 정부가 현금 10만엔의 일률 지급 등 「긴급경제대책」을 결정
- 4월 7일 동경과 오사카 등 7개 도부현(都府縣)을 대상으로 「긴급사태선언」 발령
- 3월 29일 「기본적 대처방침」을 결정
- 3월 26일 특별조치법에 입각한 「정부대책본부」 설치
- 3월 13일 개정 신형인플루엔자 대책특별조치법 성립
- 3월 10일 정부가 제2단계 「긴급대책」을 결정
- 3월 2일 전국 모든 초·중·고교 임시휴교(아베수상의 요청)
- 2월 13일 「신형코로나바이러스감염증」에 관한 「긴급대책」에서 고용조정조치의 요건을 완화
- 1월 30일 정부가 「신형코로나바이러스감염증」 대책본부를 설치

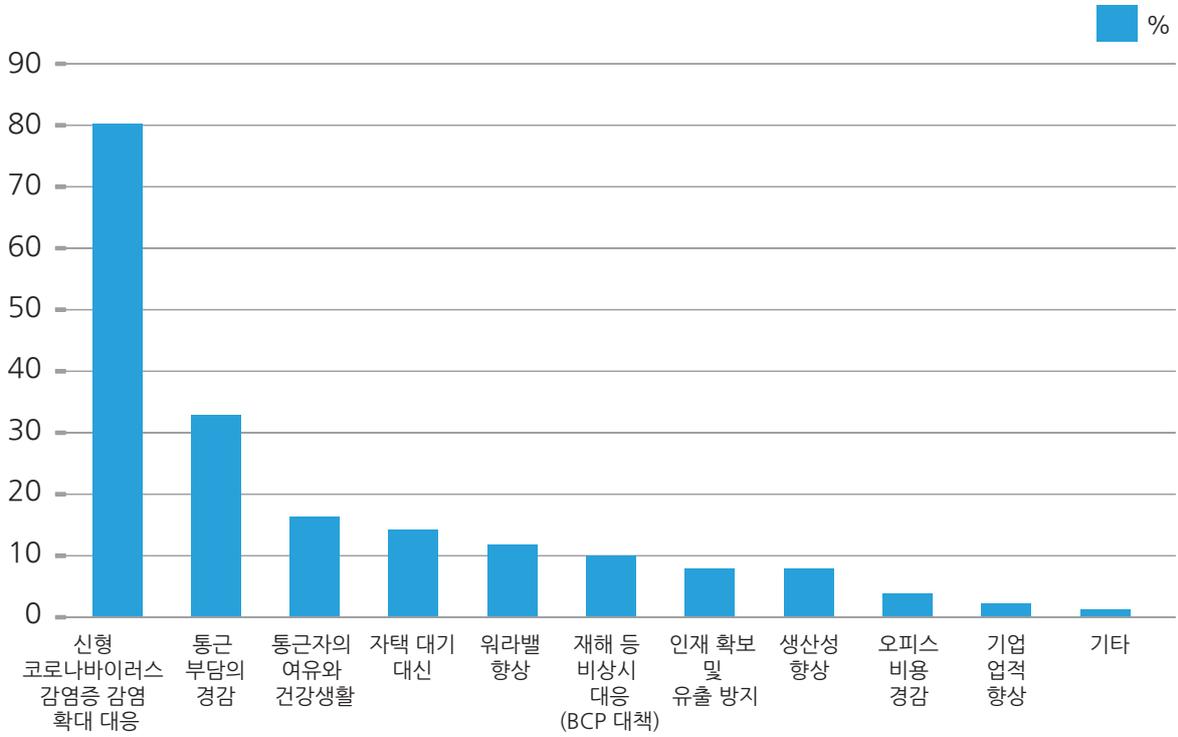
[그림2] 고용자 전체 중 텔레워크 경험비율(개인 앙케이트조사)



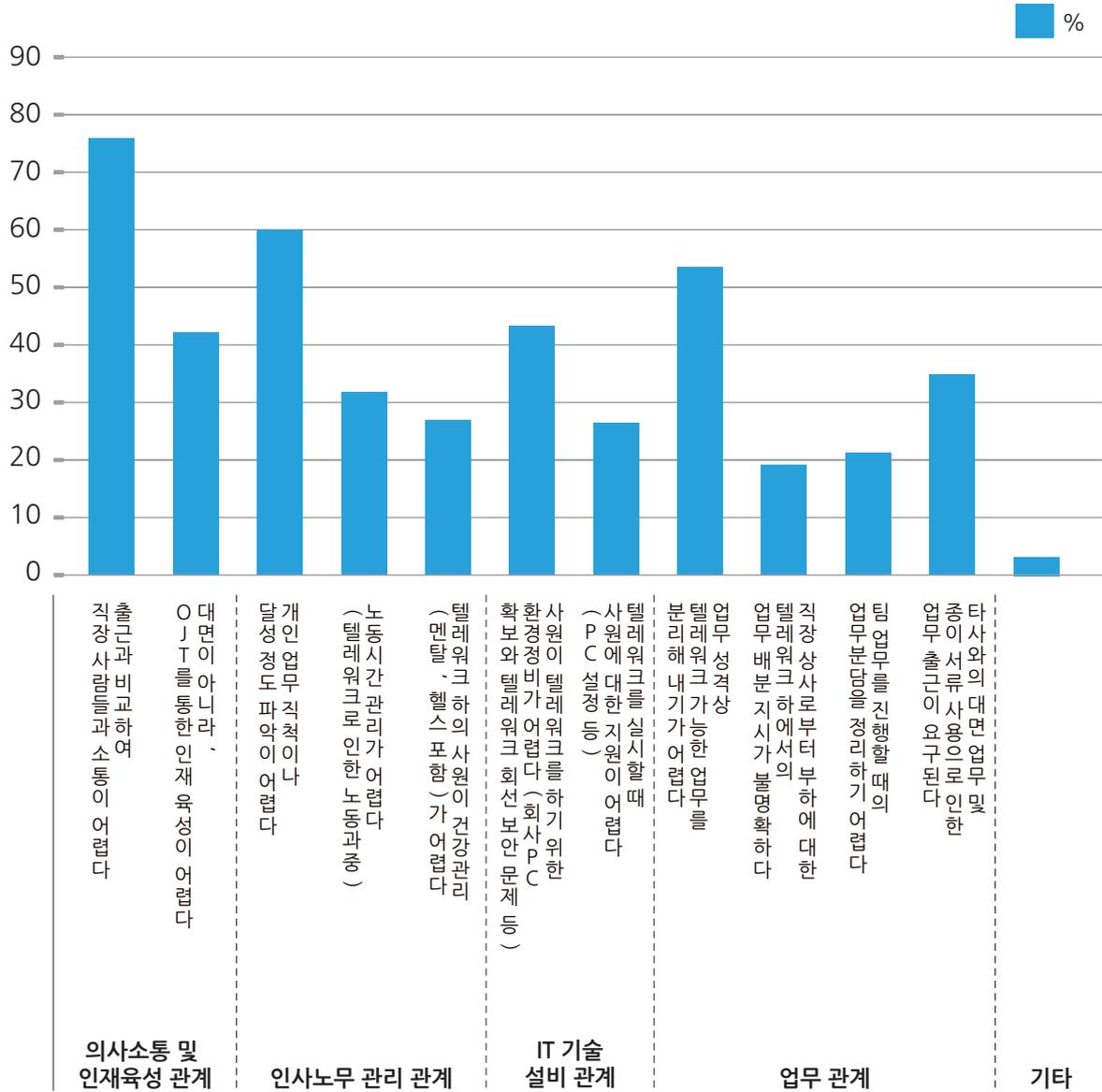
[그림3] 근무지 내 텔레워크 시행 경우, 개별 고용자가 텔레워크 실시 일수 변화(개인 앙케이트조사)



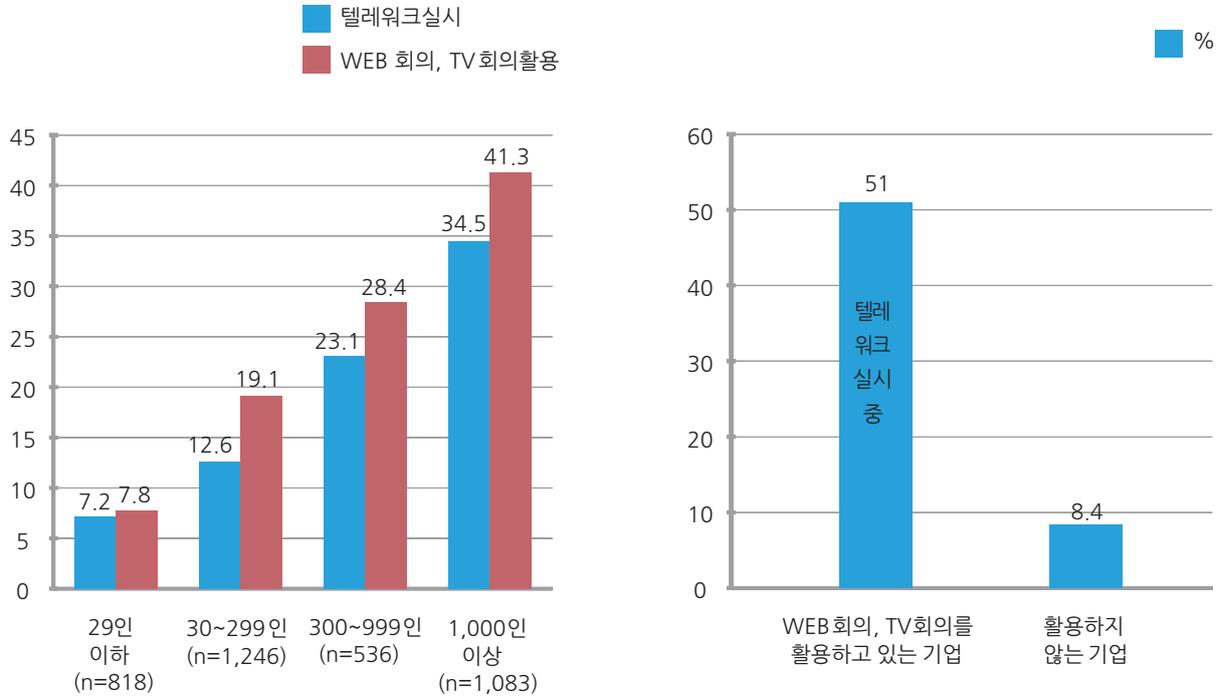
[그림4] 텔레워크 도입 목적(기업 앙케이트조사)



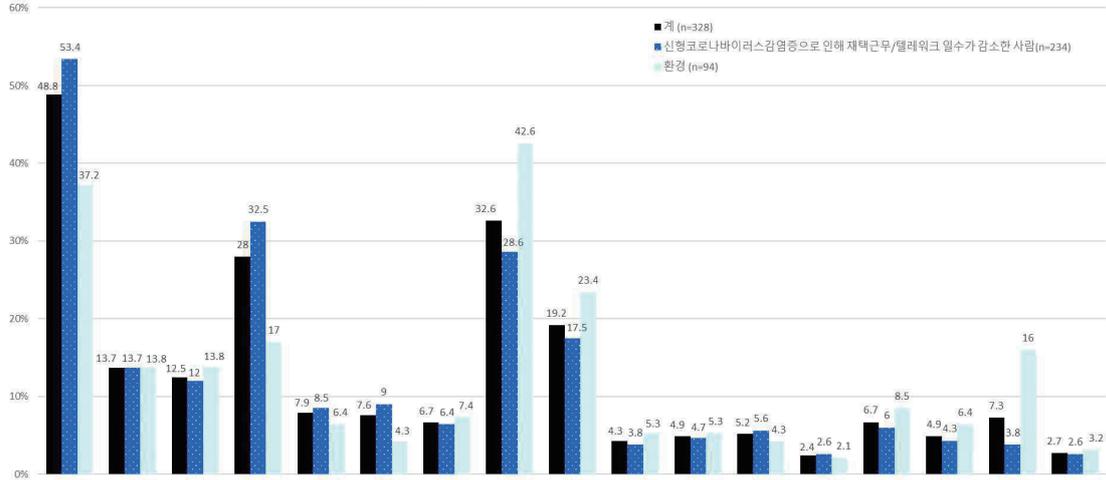
[그림5] 텔레워크 과제(기업 앙케이트조사)



[그림6] 규모별로 본 「텔레워크 실시」상황과 「WEB회의, TV회의의 활용」
 상황(좌) 및 양자의 관계(우)(개인 앙케이트조사)



[그림기] 텔레워크 원상복귀 이유(개인 앙케이트조사)



긴급사태선언이 해제되었기 때문에	출근 억제하라는 회사 지시가 해제·완화되어서	텔레워크로 가능한 업무가 제한적이어서(고객응 대나 특수한 시스템, 서류중심업무 등 출근하지 않으면 안되는 업무가 있기 때문에)	상사 등에게 일하는 모습을 보여주지 못해	직장의 인간관계나 커뮤니케이션이 불안해져서	운동부족이 되어 기분이 쳐져서
감염리스크, 감염예방이 저하해서	신형코로나바이러스 감염확대기의 텔레워크는 거의가 「자택대기」(일)만 하지 않고(여)서	업무를 더 스무스하게 할 수 있어서	마치 높고 있는 것처럼 생각될까봐	모두가 출근하니(괜)지	건강에 나쁜기 때문에
텔레워크를 행하는 장소나 환경이 정비되어 있지 않거나(일)에 집중하기 어렵다는 것을 포(환) (환)	텔레워크의 이용제한(일수)등이 설정됐기때문에	보고나 상담, 사내조정·연계 등 출근하는 게	현장에서 텔레워크에 대한 비판이 있어서	텔레워크는 장시간 노동이 되기 쉬우니까	기타
환경	회사의 지시나 제도	업무내용	인간관계나 직장의 분위기	건강	

[그림9] 직종별 · 업종별로 본 텔레워크 경험율

