‘고객에 의한 성희롱’ 없는 직장 문화 만들기

우리는 매일처럼 수많은 서비스를 소비합니다.
식당에서, 은행에서, 마트에서, 매표소에서, 병원에서, 골프장에서-
수많은 고객을 대상으로 일을 하고 있는 여성노동자들을 만나죠.
그곳은 곧 우리가 ‘고객’이 되는 곳이기도 합니다.

하지만, 그 곳에서 서비스업에 종사하는 여성노동자들의 고충이 발생되기도 하는데요.
그 중에 하나가, 바로 ‘고객에 의한 성희롱’입니다.
‘고객에 의한 성희롱’이란 ‘고객이 업무수행과정에서 성적인 언동 등을 통하여 노동자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감을 느끼게 하는 것’을 말합니다.

‘고객에 의한 성희롱’은 ‘직장내 성희롱’과 달리,
직장에서 일어나지만 사업주가 고객을 대상으로 징계 등을 할수 없기 때문에
그동안 고객으로부터 성희롱이 발생하면
개별적으로 문제제기 하거나, ‘참았다’는 분들이 많이 계시는게 현실이었습니다.

하지만, ‘고객에 의한 성희롱’은 고객과 노동자가 1:1로 해결해야 할 문제가 아니라,
회사와 사회가 함께 고민하고 해결해 가야할 문제입니다.
그래서 수많은 요구속에 2007년 12월 21일, 『남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률』에 ‘고객 등에 의한 성희롱 방지’규정이 드디어 만들어 졌지요.

하지만, 고객으로부터 성희롱을 당한 노동자들은 대부분의 경우 ‘그냥 참았다’고 할 만큼, 그 해결은 여전히 많이 어렵습니다.
그래서 민우회는 ‘고객에 의한 성희롱’없는 직장문화가 시작될 수 만들기를 희망하며, 『‘고객에 의한 성희롱’없는 직장 문화 만들기』를 시작합니다.

“죄송합니다만 고객님의, 지금 행위는 성희롱이십니다”

최근 콜센터의 종사자수는 점점 늘어나고 있습니다. 그만큼 콜센터에서 전화업무를 하면서 고객의 폭언과 성희롱으로 고통받는
수많은 여성노동자들도 늘어나고 있습니다.

“속옷방송을 하거나 그러면 너의 가슴은 크냐 너는 무슨 컵을 하나 이렇게 물어보는 경우도 있고요.
...(중략) 세 가지 유형으로 나눌 수 있는데, 처음 부터 이상한 신음소리 내고 끊는 사람도 있고, 두 번째는 뭐 너도 그런 거를 느끼냐 이렇게 물어보는 경우, 세 번째는 주문하는 척 하면서 은근슬쩍 내 여자친구한테 속옷 선물 하는 건데 그런 식으로 질문하면서 약간 성적인 그런 것들을 건드리는 분들도 계시고, 막 세세하게 물어봐요. 민망할 정도로. 그런 경우는 많죠.” - L 홈쇼핑 콜센터 노동자.

“차 한 잔 마시자. 목소리가 예쁘네. 결혼했냐. 아가씨냐 정도 물어보는 경우가 있어요.” - C 보험 콜센터 노동자.

[2008 콜센터 텔레마케터 여성비정규직 인권상황 실태조사_국가인권위원회]

하지만 콜센터 노동자는 고객에게 직접 중지를 요구하는 말을 하기도 어렵거니와,

적극적으로 대응하다가 오히려 회사로부터 불이익을 경험하기도 합니다.

따라서 개인의 노동자가 중지를 요구하는 것만이 해결의 전부가 될 수 없습니다.

바로 회사의 예방과 대응의지가 있어야 해결이 가능한 부분이지요.

따라서 회사에게 다음과 같은 실천원칙을 가질 수 있도록 제안합니다.

회사는 ‘고객에 의한 성희롱’은 콜센터 노동자들의 근무환경을 저해하는 위법한 행동임을 인정하고, 이의 해소를 위한 가능한 조치, 노력을 해야 합니다.

그 노력들은 이렇게 실천될 수 있겠지요!

‘고객에 의한 성희롱’ 없는 직장문화를 위한 회사의 실천원칙!

1. 콜센터 노동자들에게 ‘고객에 의한 성희롱’에 대한 대처요령을 숙지시키고 이를 지원합니다.
[참고] “고객님, 고객님의 행위는 『성폭력특별법 제14조-통신매체 이용 음란의 죄』에 해당합니다. 따라서 저희는 고객님의 민형사상 책임을 물을 수 있음을 알려드립니다. 즉각 해당행위를 중지해주시기 바랍니다.”
2. 고객이 끊기 전에 절대 끊을 수 없게 하는 등 콜센터 고객응대요령 업무규정에 콜센터 노동자의 인권을 침해하는 요소가 없는지 다시 한번 살펴보아야 합니다.
3. ‘고객에 의한 성희롱’이 발생하는 경우, 회사내 대응구조를 만드는 것이 필요합니다.
[참고] 어떤 회사의 경우에는 물건을 구입하지 못하게 하거나, 녹취테이프 등을 내용증명으로 보내 업무방해 등에 해당하는 행위임을 경고하는 경우가 있습니다. 또한 ‘고객에 의한 성희롱’ 발생시 별도의 헬프팀이나 상급자에게 전화를 넘기도록 하는 방안을 마련해두고 있습니다.
4. ‘고객에 의한 성희롱’이 있는 경우, 피해 노동자에게 휴식시간을 보장하고 이 휴식을 이유로 한 어떠한 불이익도 주어서는 안됩니다.
5. 직장내 성희롱 예방교육 시, ‘고객에 의한 성희롱’에 대한 개념과 대처법 및 이에 대한 회사의 방침과 의지에 대해서 교육하는 것이 필요합니다.
6. 직장내 성희롱을 포함하여, ‘고객에 의한 성희롱’으로 고충을 이야기할 수 있는 회사내의 고충처리기관을 설치해야 합니다.
7. 성희롱 행위를 한 고객에 대하여 적극적으로 대처한 노동자에게, 어떠한 불이익도 주어서는 안됩니다.
8. 고객에 의한 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 안됩니다.

9. 고객에게 정기적인 안내 및 공지를 통해 ‘고객에 의한 성희롱’에 대한 주의를 환기시킵니다.

10. 위 내용을 포함한 우리회사만의 대응원칙을 만들어 봅니다.

[고객에 의한 성희롱 관련법]

남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률

제14조의2 (고객 등에 의한 성희롱 방지) ① 사업주는 고객 등 업무와 밀접한 관련이 있는 자가 업무수행 과정에서 성적인 언동 등을 통하여 근로자에게 성적 굴욕감 또는 혐오감 등을 느끼게 하여 해당 근로자가 그로 인한 고충 해소를 요청할 경우 근무 장소 변경, 배치전환 등 가능한 조치를 취하도록 노력하여야 한다.

② 사업주는 근로자가 제1항에 따른 피해를 주장하거나 고객 등으로부터의 성적 요구 등에 불응한 것을 이유로 해고나 그 밖의 불이익한 조치를 하여서는 아니 된다.

[본조신설 2007.12.21]

[벌칙] 제14조제2항을 위반하여 직장 내 성희롱과 관련하여 피해를 입은 근로자 또는 성희롱 발생을 주장하는 근로자에게 해고나 그 밖의 불리한 조치를 하는 경우 3년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 처한다.

[참고] 성폭력범죄의 처벌 및 피해자보호 등에 관한 법률

제14조 (통신매체이용음란) 자기 또는 다른 사람의 성적 욕망을 유발하거나 만족시킬 목적으로 전화·우편·컴퓨터 기타 통신매체를 통하여 성적 수치심이나 혐오감을 일으키는 말이나 음향, 글이나 도화, 영상 또는 물건을 상대방에게 도달하게 한 자는 2년 이하의 징역 또는 500만원 이하의 벌금에 처한다. <개정 2006.10.27>

민우회 고용평등상담실 <http://counsel.womenlink.or.kr>

: 고객에 의한 성희롱 상담(tel 02-706-5050, eq5050@womenlink.or.kr)