

고객응대근로자 보호조치의 효과 분석

김승태¹⁾

¹서울대학교 경제학부

주요용어: 고객응대근로자, 근로환경조사, 산업안전보건법, 이벤트 스터디, 이중차분법.

1. 서론

감정노동이란 자신이 느끼는 감정과는 상관없이 자신에게 주어진 직무 및 환경에 맞게 훈련된 감정으로 고객을 상대해야 하는 노동을 말한다. 이러한 감정노동은 고객을 직접 대면하거나, 전화, 인터넷 등의 매체를 통하여 고객을 간접적으로 상대하며 상품을 판매하거나 서비스를 제공하는 업무에서 발생한다. 최근 감정노동을 수행하는 근로자가 고객들의 폭언과 횡포로 인해 피해를 입게 되는 사건들이 언론에 보도되면서 감정노동 종사자의 정신적 건강을 보호해야 한다는 사회적인 목소리가 높아지고 있다.

이와 더불어 우리나라는 공업화 사회를 지나, 서비스업의 비중이 높아지는 산업 구조의 변화를 겪으면서 고객을 응대하는 감정노동 종사자의 수가 늘어나고 있다. 또한 고객을 직간접적으로 응대하는 직업뿐만 아니라 공공서비스를 제공하고 민원을 처리하는 업무까지 여러 직업군에서 감정노동을 수행하는 경우가 많아지고 있다. 이러한 감정노동 종사자(이하 “고객응대근로자”)를 제대로 보호하지 않는다면 개인적으로는 신체적, 정신적 건강 문제가 발생하며 이러한 문제는 산업재해의 발생률을 높여 결과적으로 기업은 경제적 피해를 받게 되고, 사회 전반에 걸쳐 생산성 저하를 야기할 수 있다.

이에 고용노동부에서는 2018년 10월 18일부터 고객들의 폭언 및 횡포로부터 고객응대근로자의 피해를 예방하고 건강을 보호하기 위해 산업안전보건법 상 고객응대근로자 보호조치(이하 “고객응대근로자 보호법”)를 시행하였다. 내용을 구체적으로 살펴보면 사업주는 고객의 폭언 및 욕설 등으로 인한 피해를 예방하기 위해 고객들에게 폭언 및 욕설 등을 금지해달라는 요청을 해야 한다. 백화점, 마트와 같이 고객을 직접 대면해서 업무를 하는 사업의 경우에는 문구로 게시하고, 콜센터 등 고객을 비대면으로 응대하는 사업장의 경우에는 음성으로 안내하게 되어 있다. 또한 고객과 문제 발생 시에 대처방법 등을 포함한 고객응대 업무 매뉴얼을 마련하고 지침 내용과 정신건강 장애 예방 관련 교육을 실시하게 되어 있다. 고객응대근로자의 건강장해가 발생한다면 업무를 일시적으로 중단 또는 전환시키고 충분한 휴게시간을 부여하며, 신체적, 정신적 피해를 방지하기 위한 치료 및 상담을 지원하도록 되어 있다. 이러한 조치가 제대로 시행되지 않는다면 사업주에게 최대 1,000만원의 과태료가 부과된다.

하지만 고객응대근로자 보호법이 시행된 2018년 이후 5년 동안 정신질환 산업재해 현황은 지속적으로 증가하였다. 고용노동부 산하 근로복지공단의 ‘정신질환 산재 신청 및 승인 현황’에 따르면 2022년의 산업재해 신청 건수는 560건으로 2018년의 268건 대비 2배 증가한 것으로 나타났다(김이래, 2023). 정신질환 산업재해 증가의 원인이 고객에 의한 폭언 등으로 인한 것이라 단정 지을 수는 없지만, 결과적으로 고객응대근로자의 정신 건강을 보호하기 위한 취지로 시행된 보호법은 실효성이 없다는 것으로 인식될 수 있는 것이다.

한편 고객응대근로자 보호법과 관련한 선행연구를 찾아보면 양경옥(2022)은 감정노동 종사자 465명을 대상으로 한 설문조사 데이터를 바탕으로 구조방정식 모형을 통해 감정노동자 보호제도가 감정소진과 관련하여 예방효과 및 회복효과를 가지는 것으로 분석하였다. 그 외의 실증연구는 법의 도입이 비교적 최근

에 이루어졌기 때문에 찾아보기가 어려웠다.

고객응대근로자 보호법의 도입이 효과적인지 살펴보기 위해서 근로자의 정신질병 산업재해의 변화를 파악해볼 수도 있지만, 근본적으로는 고객에 의한 언어폭력 자체가 얼마나 줄어들었는지 분석하여 고객응대근로자 보호법의 예방적 효과를 분석하는 것도 중요할 것이다. 이에 본 연구에서는 근로환경조사 데이터를 활용하여 고객응대근로자 보호법의 효과를 실증분석 하고자 한다. 분석 방법으로 정책의 영향을 받는 집단과 영향을 받지 않는 집단 간의 성과를 비교하는데 사용하는 방법론인 이중차분법(Difference-in-Differences, DiD)을 사용하였다.

본 논문의 구성은 다음과 같다. II장에서는 근로환경조사 데이터와 분석에 사용하는 변수를 설명하였고 III장에서는 본 연구의 분석 방법인 이중차분법에 대하여 서술하였다. IV장에서는 본 연구의 분석 결과, 강건성 검증 및 메커니즘을 제시하였고, V장에서는 연구의 결과를 정리하고 한계점을 서술하였다.

2. 자료 및 변수

본 연구는 산업안전보건연구원에서 제공하는 근로환경조사(Korean Working Conditions Survey: KWCS) 자료를 이용하여 분석하였다. 근로환경조사는 산재예방정책의 기초자료를 수집하기 위해 산업안전보건과 관련한 다양한 노동환경을 조사한 자료이다. 유럽근로환경조사의 설문을 토대로 설문지를 만들었으며 노동의 강도, 업무 스트레스, 반복적인 작업, 근로의 패턴, 감정 노동, 직업만족도, 건강문제, 업무 간 위험 요인 노출정도 등 130여개의 문항을 조사하였다. 조사대상은 전국 만 15세 이상의 취업자로 2006년에 약 10,000명을 대상으로 1차 조사를 시작하였으며, 이후 2차 조사를 거쳐 3차 조사가 진행된 2011년부터 50,000명을 대상으로 매년 3년 주기로 자료 수집이 진행되었다. 본 연구에서는 자료의 특성이 유사한 2011년 3차 자료부터 가장 최근에 조사된 2020년 6차 자료를 이용하였다. 특히 5차 근로환경조사 자료는 2017년에 조사되었고 6차 근로환경조사 자료가 2020년에 조사되었기 때문에 고객응대근로자 보호법이 도입된 2018년 이후의 변화를 분석하는데 적합하다고 할 수 있다.

표 2.1 변수의 구성

구분	변수	변수 설명
종속 변수	언어폭력 피해여부	있다=1, 없다=0 고객(학생, 환자 등)에 의한 언어폭력=1,
	고객에 의한 언어폭력	언어폭력을 당한 적이 없거나 주체가 상사, 직장 동료 및 부하직원=0
	업무로 인한 스트레스	있다=1, 없다=0
	감정노동 매뉴얼 유무 신규 채용	있다=1, 없다=0 신규채용(1년 미만)=1, 1년 이상 근무=0
처치 변수	고객응대근로자	고객응대근로자=1, 기타근로자=0
통제 변수	성별	남성=1, 여성=0
	연령 및 연령제공 학력	(연속변수) 조사기준일 당시 만 나이 고졸 미만=1, 고졸=2, 전문대졸 이상=3
	산업 대분류	21개 분류(광업, 제조업 등)
	조사 연도	2011년(3차), 2014년(4차), 2017년(5차), 2020년(6차)

<표 2.1>은 실증분석에서 이용한 변수들을 설명한 것이다. 종속변수를 살펴보면 ‘언어폭력 피해여부’의 경우에는 ‘지난 한달 동안 귀하는 업무 수행 중에 언어폭력을 당한 적이 있습니까?’라는 질문에 ‘있다’라고 대답한 경우에는 1, ‘없다’라고 대답한 경우에는 0으로 코딩하였다.

표 2.2 기초통계량

변수		고객응대근로자		기타근로자	
		빈도	비율	빈도	비율
언어폭력 피해여부	있음	6,744	6.2%	3,045	3.4%
	없음	102,386	93.8%	87,300	96.6%
	결측치	151	-	184	-
고객에 의한 언어폭력	있음	4,398	5.5%	1,501	2.2%
	없음	75,907	94.5%	67,264	97.8%
	결측치	28,976	-	21,764	-
업무로 인한 스트레스	있음	83,791	78.0%	60,796	68.3%
	없음	23,598	22.0%	28,245	31.7%
	결측치	1,892	-	1,488	-
감정노동 매뉴얼 유무	있음	12,894	16.3%	5,519	8.2%
	없음	66,433	83.7%	62,040	91.8%
	결측치	29,954	-	22,970	-
신규 채용	신규 채용	9411	11.1%	7,003	11.0%
	1년 이상 근무	75,670	88.9%	56,686	89.0%
	결측치	24,200	-	26,840	-
성별	남성	50,388	46.1%	50,441	55.7%
	여성	58,893	53.9%	40,088	44.3%
학력	고졸 미만	13,301	12.2%	24,966	27.6%
	고졸	46,356	42.4%	31,412	34.7%
	전문대졸 이상	49,624	45.4%	34,151	37.7%
		평균	표준편차	평균	표준편차
연령		46.42	13.02	50.61	15.34
표본수		109,281		90,529	

주. 1) 산업안전보건연구원, 근로환경조사(KWCS) 3차~6차 자료를 활용하였음.

2) 결측치는 응답거부 및 '고객에 의한 언어폭력', '감정노동 매뉴얼 유무' 3차 조사 미실시, '신규 채용' 4차 조사 미실시 자료로 인해 발생하였음.

4차 근로환경조사 자료부터는 언어폭력의 경험이 있다고 대답한 사람 중에 언어폭력의 주체를 묻는 세 부문항이 생겼기 때문에 언어폭력 주체를 세분화하여 식별할 수 있었다. 이에 따라 '고객에 의한 언어폭력' 변수의 경우에는 '지난 한달 동안 귀하는 업무 수행 중에 언어폭력을 당한 적이 있습니까?' 라는 질문에 '있다' 라고 대답한 사람 중 언어폭력 주체가 '고객(학생, 환자 등)' 이라고 응답한 사람은 1로, 언어폭력을 당한 적이 없다고 대답하거나 언어폭력의 주체가 상사, 직장동료 및 부하직원이라 대답한 사람을 0으로 코딩하였다.

'업무로 인한 스트레스' 의 경우에는 '업무에서 스트레스를 받는다' 는 질문에 '항상 그렇다', '대부분 그렇다', '가끔 그렇다' 고 대답한 사람은 1로, '별로 그렇지 않다', '전혀 그렇지 않다' 고 대답한 사람은 0으로 코딩하였다.

'감정노동 매뉴얼 유무' 변수는 '귀하가 하시는 업무수행과 관련하여 회사에서 요구하는 감정노동 매뉴얼이 있습니까?' 라는 질문에 '있다' 라고 대답한 사람은 1로, '없다' 라고 대답한 사람은 0으로 코딩하였다. 고객응대근로자 보호법의 내용 중 하나인 '고객과 문제 발생 시에 대처방법 등을 포함한 고객응대업무 매뉴얼을 마련할 것' 과 관련한 내용으로, 보호법이 실질적으로 얼마나 시행되고 있는지를 확인할 수 있는 변수이다.

'신규 채용' 의 경우에는 현재 직장(사업체)에서 일한지 1년 미만의 경우에는 1로, 1년 이상 근무한 경우에는 0으로 코딩하였다. '신규 채용' 변수를 분석에 사용함으로써 보호법의 시행이 비용적인 측면에서 기업들의 신규채용에 유의한 영향을 미쳤는지 확인하였다.

분석에서 사용하는 처치그룹인 고객응대근로자를 식별하기 위해 '귀하는 근무시간 중 고객, 승객, 학생, 환자와 같은 직장 동료가 아닌 사람들을 직접 상대하는 상황에서 일하는 시간은 어느 정도입니까?' 라는

질문에 ‘근무 시간 내내’, ‘거의 모든 근무 시간’, ‘근무 시간 3/4’, ‘근무 시간 절반’, ‘근무 시간 1/4’ 라고 대답한 사람을 고객응대근로자로 식별하였고, ‘거의 없음’, ‘전혀 없음’ 이라고 대답한 사람을 고객응대근로자 보호법의 영향을 받지 않은 기타근로자로 식별하였다. 한편 통제변수는 성별, 연령 및 연령제곱, 학력 및 산업 대분류, 조사 연도를 사용하였다.

<표 2.2>는 고객응대근로자와 기타근로자의 변수별 기초통계량을 나타낸 것이다. 고객응대근로자는 109,281명, 기타근로자는 90,529명으로 5.5:4.5의 비율로 나타났다. 언어폭력 피해여부는 고객응대근로자가 6.2%, 기타근로자가 3.4%로 언어폭력 피해 또한 기타근로자보다 고객응대근로자가 높은 비율로 나타났다. 업무로 인한 스트레스의 경우에는 고객응대근로자가 78.0%, 기타근로자가 68.3%로 두 유형의 근로자 모두 업무로 인한 스트레스가 높게 나타났다.

감정노동 매뉴얼 유무의 경우에는 고객응대근로자 16.3%, 기타근로자 8.2%로 고객응대근로자가 더 높은 비율로 나타났는데 이는 고객응대근로자의 직종이 상대적으로 감정노동이 심하기 때문에 이를 위한 감정노동 매뉴얼이 더 높은 비율로 존재한다는 것을 알 수 있다. 1년 미만 신규 채용의 경우에는 고객응대근로자 11.1%, 기타근로자 11.0%로 두 유형의 근로자 모두 비슷한 비율로 나타났다.

통제변수의 기초통계량과 관련하여 고객응대근로자의 경우에는 여성의 비율이 더 높게 나타났으며 기타근로자의 경우에는 남성의 비율이 더 높게 나타났다. 학력의 경우에는 고졸 미만의 비율이 고객응대근로자보다 기타근로자에서 더 높게 나타났다. 연령의 평균은 고객응대근로자 46.4세, 기타근로자 50.6세로 고객응대근로자의 연령 평균이 더 낮게 나타났다.

3. 분석 방법

종속변수가 이항변수인 본 연구에서 고객응대근로자 보호법의 효과를 분석하기 위한 선형확률모형(Linear Probability Model: LPM)은 다음과 같다.

$$D_{it} = \beta_0 + \beta_1 \text{고객응대근로자} + \beta_2 \text{2020년} + \delta(\text{고객응대근로자} * \text{2020년}) + \beta X + u_{it} \quad (3.1)$$

D_{it} 는 ‘언어폭력 피해여부’, ‘고객에 의한 언어폭력’, ‘업무로 인한 스트레스’, ‘감정노동 매뉴얼 유무’, ‘신규 채용’을 나타내는 종속변수로서 0 또는 1의 값을 갖는 더미변수이다. ‘언어폭력 피해여부’를 종속변수로 분석하는 경우를 예시로 하여 선형확률모형의 양변에 평균을 취하면 다음과 같다.

$$P(\text{언어폭력피해} = 1) = \beta_0 + \beta_1 \text{고객응대근로자} + \beta_2 \text{2020년} + \delta(\text{고객응대근로자} * \text{2020년}) + \beta X \quad (3.2)$$

β_1 은 고객응대근로자가 언어폭력 피해를 받을 확률과 기타근로자가 언어폭력 피해를 받을 확률의 차이를 의미한다. β_2 는 고객응대근로자 보호법 시행 이후인 2020년 근로자가 언어폭력 피해를 받을 확률과 보호법 시행 이전의 근로자가 언어폭력 피해를 받을 확률의 차이를 의미한다. X 는 연령 및 연령제곱, 학력, 산업 대분류, 2020년 외의 조사 연도 등의 통제변수이다.

2018년 10월 18일부로 고객응대근로자 보호법이 시행되어 고객응대근로자는 고객에 의한 폭언 등으로부터 정신 건강을 보호받을 수 있게 되었다. 5차 근로환경조사 자료는 2017년 7월~11월에 취업자들의 특성, 작업환경, 건강 상태 등을 수집하여 구성되었고, 6차 근로환경조사 자료는 2020년 10월~2021년 4월에 동일한 방식으로 구성되었다. 기타근로자의 경우에는 해당 기간 동안 고객응대근로자 보호법을 적용받지 않았다. 따라서 분석 모형의 교차항은 고객응대근로자 보호법의 영향을 받은 근로자를 나타내기 때문에 δ 는 이중차분법(Difference-in-Differences: DiD)을 통해 추정되는 고객응대근로자 보호법의 효과를 나타낸다.

고객응대근로자 보호법을 적용 받는 경우 s 형태(고객응대근로자 또는 기타근로자)의 근로자 i 의 t 연도에 언어폭력 피해를 받는 경우를 D_{1ist} , 보호법을 적용 받지 않는 경우 s 형태 근로자 i 의 t 연도에 언어폭력 피해를 받는 경우를 D_{0ist} 라고 하자. 2020년(6차) 자료에서는 D_{1ist} 만 관측 되는 것처럼 분석에 활용하는 자료에서는 D_{1ist} , D_{0ist} 둘 중 하나만 관측하게 된다. 이중차분법에서 종속변수의 조건부 평균

은 아래와 같이 개인 효과와 연도 효과의 합으로 가정한다.

$$E[D_{0ist}|s,t] = \gamma_s + \lambda_t \quad (3.3)$$

T_{st} 를 s 형태 근로자가 t 연도에 보호법의 적용을 받는지 나타내는 더미변수로, δ 를 $E[D_{1ist} - D_{0ist}|s,t]$ 로 표현하면 D_{ist} 는 아래와 같이 나타낼 수 있다.

$$D_{ist} = \gamma_s + \lambda_t + \delta T_{st} + \epsilon_{ist} \quad (3.4)$$

이를 통해 이중차분법의 추정치 δ 는 다음과 같이 도출된다.

$$E[D_{ist}|s = \text{고객응대}, t = 2020] - E[D_{ist}|s = \text{고객응대}, t = 2017, 2014, 2011] = \gamma_{2020} - \gamma_{2017, 2014, 2011} + \delta \quad (3.5)$$

$$E[D_{ist}|s = \text{기타근로자}, t = 2020] - E[D_{ist}|s = \text{기타근로자}, t = 2017, 2014, 2011] = \gamma_{2020} - \gamma_{2017, 2014, 2011} \quad (3.6)$$

위와 같은 두개의 차분된 식을 다시 한번 차분하면, 본 연구에서 추정하고자 하는 고객응대근로자 보호법의 효과 δ 를 추정할 수 있다.

$$\{E[D_{ist}|s = \text{고객응대}, t = 2020] - E[D_{ist}|s = \text{고객응대}, t = 2017, 2014, 2011]\} - \{E[D_{ist}|s = \text{기타근로자}, t = 2020] - E[D_{ist}|s = \text{기타근로자}, t = 2017, 2014, 2011]\} = \delta \quad (3.7)$$

한편 이중차분법 추정에서 필요한 핵심적인 가정은 평행추세가정(parallel trends assumption)으로, 고객응대근로자 보호법의 적용을 받지 않는다면 언어폭력 피해를 받을 확률의 추세가 고객응대근로자와 기타근로자 모두에게 동일하다고 가정하는 것이다. 따라서 보호법 시행 이전의 두 집단에서 나타나는 추세는 거의 동일한 모습을 보여야 한다. 이후 고객응대근로자 집단에서만 보호법의 적용을 받는다면 고객응대근로자는 <그림 3.1>과 같이 공통의 추세와 다른 상황이 발생하므로 이를 통해 고객응대근로자 보호법의 효과를 추정하는 것이다.

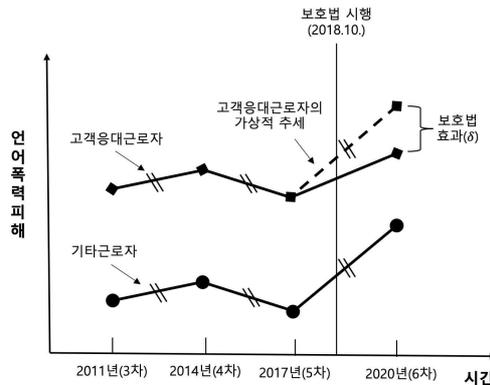


그림 3.1 이중차분법 모형의 도식화

평행추세가정을 직접적으로 확인할 수는 없지만, 다가간의 자료를 활용하여 이벤트 스터디(Event Study) 방법을 통해 확인할 수 있으며 구체적으로 아래와 같은 회귀모형을 추정하여 분석하게 된다.

$$D_{it} = \beta_0 + \beta_1 \text{고객응대근로자} + \beta_2 2020\text{년} + \beta_3 (\text{고객응대근로자} * 2011\text{년}) + \beta_4 (\text{고객응대근로자} * 2014\text{년}) + \delta (\text{고객응대근로자} * 2020\text{년}) + \beta X + u_{it} \quad (3.8)$$

위 식에서 D_{it} 와 X 는 앞에서 서술한 것과 같이 종속변수와 통제변수를 의미한다. β_3 는 2011년에 고객응대근로자와 기타근로자의 종속변수 값의 차이가 2017년에 고객응대근로자와 기타근로자의 종속변수 값의 차이에 비해 얼마나 차이가 나는지를 의미한다. 이와 마찬가지로 β_4 는 2014년에 두 집단의 종속변수 값의 차이가 2017년에 종속변수 값의 차이에 비해 얼마나 차이가 나는지를 의미한다. β_3 와 β_4 모두 보호법 도입 이전의 추정값이기 때문에 0에 가까운 값이 추정되고 통계적 유의성이 나타나지 않아야 평행추세가정의 타당성을 간접적으로 확인할 수 있다.

평행추세가정의 검정을 위해서는 보호법 도입 이전 시점에 대한 대기간의 자료가 필요하다. 본 연구에서는 제한적으로나마 보호법 시행 2~3개년 전까지의 자료와 시행 이후 1개년 근로환경조사 자료를 통해 식 (3.8)의 회귀모형을 추정하여 평행추세가정을 확인하였다.

4. 실증분석 결과

4.1 이중차분법 추정 결과

<표 4.1>은 종속변수를 ‘언어폭력 피해여부’ 로 하여 기타근로자 대비 고객응대근로자의 이중차분법 분석 결과를 나타낸 것이다. 모형(1)~(3)은 조사 연도를 제외한 성별, 연령, 연령제공, 학력, 산업 대분류를 통제하지 않고 전체 표본, 남성 표본, 여성 표본을 대상으로 분석한 것이고, 모형(4)~(6)은 통제변수를 포함하여 전체 표본, 남성 표본, 여성 표본을 대상으로 분석한 것이다.

표 4.1 기타근로자 대비 고객응대근로자 이중차분법 추정 결과(1): 언어폭력 피해여부

변수	언어폭력 피해여부					
	(1) 전체	(2) 남성	(3) 여성	(4) 전체	(5) 남성	(6) 여성
평균처리효과(ATET)						
보호법 적용 (고객응대근로자*2020년)	-0.0383*** (0.0037)	-0.0427*** (0.0051)	-0.0372*** (0.0051)	-0.0382*** (0.0037)	-0.0436*** (0.0051)	-0.0367*** (0.0051)
통제변수(Controls)						
고객응대근로자	0.0418*** (0.0014)	0.0444*** (0.0021)	0.0410*** (0.0019)	0.0382*** (0.0016)	0.0391*** (0.0022)	0.0374*** (0.0022)
성별(기준=여성)				0.0012 (0.0014)		
연령				0.0001 (0.0003)	-0.0002 (0.0004)	0.0007* (0.0004)
연령 제공				-0.0000** (0.0000)	-0.0000 (0.0000)	-0.0000*** (0.0000)
학력 (기준=고졸미만)				-0.0045* (0.0026)	-0.0086** (0.0039)	-0.0017 (0.0034)
고졸 전문대졸 이상				-0.0140*** (0.0029)	-0.0230*** (0.0043)	-0.0018 (0.0038)
산업 대분류(21개 분류)	N	N	N	Y	Y	Y
조사 연도 더미	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Constant	0.0195*** (0.0012)	0.0217*** (0.0017)	0.0152*** (0.0018)	0.0187*** (0.0070)	0.0260** (0.0102)	0.0060 (0.0097)
관측치수(Observations)	200,011	100,926	99,085	199,475	100,654	98,821

주. 괄호안의 값은 강건한(robust) 표준오차. *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1.

언어폭력 피해여부에 대한 고객응대근로자 보호법의 평균처리효과(ATET)를 분석해보면 모형(1)~(6) 모두 음(-)의 값을 가지며 1% 수준에서 통계적으로 유의한 결과가 나왔다. 모형(4)의 추정계수는 -0.0382로 고객응대근로자 보호법 도입 이후 고객응대근로자가 기타근로자에 비해 언어폭력 피해여부가 3.82%p 감소했다는 것을 의미한다. 남성 표본으로 분석한 모형(5)의 추정계수는 -0.0436, 여성 표본으로 분석한 모형(6)의 추정계수는 -0.0367로 고객응대근로자 보호법 도입 이후 남성이 여성에 비해 언어폭력 피해여부가 더 감소한 것으로 나타났다. 평균처리효과 퍼센트 포인트 추정값의 크기는 기초 확률을 고려하면 상당히 큰 감소를 의미한다

<표 4.2>는 종속변수를 ‘고객에 의한 언어폭력’ 으로 설정하여 분석한 결과를 나타낸 것이다. 언어폭력의 대상을 세분화 하여 분석한 것은 2014년 4차 조사 이후부터 진행되었기 때문에 분석에 사용된 관측치수가 줄어든 것을 확인할 수 있다. 앞에서와 같이 통제변수 및 분석 대상의 표본을 다르게 하여 모형(1)~(6)을 분석하였다.

고객에 의한 언어폭력에 대한 고객응대근로자 보호법의 평균처리효과를 분석해보면 모형(1)~(6) 모두 음(-)의 값을 가지며 1% 수준에서 통계적으로 유의한 결과가 나왔다. 이는 보호법의 도입으로 고객응대근로자가 고객에 의한 언어폭력을 당할 확률이 감소했다는 것을 의미한다.

표 4.2 기타근로자 대비 고객응대근로자 이중차분법 추정 결과(2): 고객에 의한 언어폭력

변수	고객에 의한 언어폭력					
	(1) 전체	(2) 남성	(3) 여성	(4) 전체	(5) 남성	(6) 여성
평균처리효과(ATET)						
보호법 적용 (고객응대근로자*2020년)	-0.0529*** (0.0033)	-0.0612*** (0.0045)	-0.0444*** (0.0047)	-0.0523*** (0.0033)	-0.0609*** (0.0046)	-0.0436*** (0.0047)
통제변수(Controls)						
고객응대근로자	0.0559*** (0.0015)	0.0608*** (0.0022)	0.0500*** (0.0021)	0.0504*** (0.0017)	0.0534*** (0.0023)	0.0463*** (0.0024)
성별(기준=여성)				-0.0018 (0.0015)		
연령				0.0004 (0.0003)	0.0003 (0.0004)	0.0008* (0.0004)
연령 제곱				-0.0000* (0.0000)	-0.0000 (0.0000)	-0.0000*** (0.0000)
고졸 학력 (기준=고졸미만)				0.0005 (0.0029)	0.0013 (0.0040)	-0.0027 (0.0041)
전문대졸 이상				-0.0054* (0.0032)	-0.0060 (0.0045)	-0.0067 (0.0043)
산업 대분류(21개 분류)	N	N	N	Y	Y	Y
조사 연도 더미	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Constant	0.0189*** (0.0010)	0.0175*** (0.0014)	0.0210*** (0.0015)	0.0093 (0.0070)	0.0038 (0.0096)	0.0119 (0.0104)
관측치수(Observations)	149,598	72,079	77,519	149,070	71,812	77,258

주. 괄호안의 값은 강건한(robust) 표준오차. *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1.

모형(4)의 추정계수는 -0.0523으로 고객응대근로자 보호법 도입 이후 고객응대근로자의 고객에 의한 언어폭력 확률이 5.23%p 감소했다는 것을 의미한다. 이는 고객응대근로자 보호법이 언어폭력의 주체 중 고객에 의한 폭언 및 욕설로 인한 피해를 예방하기 위해 도입되었다는 취지와 부합한다는 것을 나타낸다.

표 4.3 기타근로자 대비 고객응대근로자 이중차분법 추정 결과(3): 업무로 인한 스트레스

변수	업무로 인한 스트레스					
	(1) 전체	(2) 남성	(3) 여성	(4) 전체	(5) 남성	(6) 여성
평균치효과(ATET)						
보호법 적용 (고객응대근로자*2020년)	0.0248*** (0.0065)	0.0238*** (0.0089)	0.0254*** (0.0097)	0.0249*** (0.0064)	0.0234*** (0.0087)	0.0253*** (0.0095)
통제변수(Controls)						
고객응대근로자	0.0630*** (0.0027)	0.0556*** (0.0036)	0.0866*** (0.0043)	0.0550*** (0.0030)	0.0547*** (0.0039)	0.0532*** (0.0047)
성별(기준=여성)				0.0254*** (0.0027)		
연령				0.0143*** (0.0006)	0.0163*** (0.0008)	0.0123*** (0.0008)
연령 제곱				-0.0002*** (0.0000)	-0.0002*** (0.0000)	-0.0002*** (0.0000)
고졸 학력 (기준=고졸미만)				0.0401*** (0.0050)	0.0239*** (0.0067)	0.0527*** (0.0073)
전문대졸 이상				0.0852*** (0.0055)	0.0681*** (0.0074)	0.0973*** (0.0082)
산업 대분류(21개 분류)	N	N	N	Y	Y	Y
조사 연도 더미	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Constant	0.6669*** (0.0028)	0.6874*** (0.0036)	0.6294*** (0.0045)	0.3018*** (0.0140)	0.2684*** (0.0198)	0.3699*** (0.0201)
관측치수(Observations)	196,930	99,381	97,549	196,430	99,128	97,302

주. 괄호안의 값은 강건한(robust) 표준오차. *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1.

<표 4.3>은 종속변수를 업무로 인한 스트레스로 설정하여 분석한 결과이다. 업무로 인한 스트레스에 대한 고객응대근로자 보호법의 영향을 분석해보면 앞의 분석 결과들과는 다르게 모형(1)~(6)의 추정계수가 모두 양(+)의 값을 가지며 1% 수준에서 통계적으로 유의한 결과가 나왔다. 이는 고객응대근로자 보호법 도입 이후 고객응대근로자가 업무로 인한 스트레스를 받을 확률이 기타근로자에 비해 증가한 것을 의미한다. 모형(4)의 분석 결과를 살펴보면 추정 계수는 0.0249로 보호법 도입 이후 고객응대근로자의 업무로 인한 스트레스 확률이 기타근로자보다 2.49%p만큼 증가한 것을 의미한다.

서론에서 언급한 고객응대근로자 보호법 시행 이후에도 정신질병 산업재해 현황은 지속적으로 증가한 것이 이와 부합되는 결과로 설명될 수 있을 것이다. 앞의 분석에서 고객응대근로자 보호법이 고객에 의한 언어폭력을 감소시키는 예방적 효과를 나타냈지만 이와는 별개로 고객응대근로자의 업무로 인한 스트레스를 감소시키지 못했고, 결국 스트레스의 증가가 정신질병 산업재해를 증가시킨 것으로 분석할 수 있을 것이다. 고객응대근로자 보호법 도입 기간에 고객응대근로자의 스트레스를 야기하는 요인 중 고객에 의한 언어폭력 외에 다른 요인으로 인해 고객응대근로자의 스트레스는 더욱 증가했다고 볼 수 있을 것이다.

표 4.4 기타근로자 대비 고객응대근로자 이중차분법 추정 결과(4): 감정노동 매뉴얼 유무

변수	회사에서 요구하는 감정노동 매뉴얼 유무					
	(1) 전체	(2) 남성	(3) 여성	(4) 전체	(5) 남성	(6) 여성
평균처리효과(ATET)						
보호법 적용 (고객응대근로자*2020년)	0.0164*** (-0.0058)	0.0121 (0.0083)	0.0223*** (0.0077)	0.0184*** (0.0057)	0.0128 (0.0082)	0.0273*** (0.0076)
통제변수(Controls)						
고객응대근로자	0.0823*** (0.0029)	0.0638*** (0.0039)	0.1035*** (0.0042)	0.0577*** (0.0032)	0.0472*** (0.0043)	0.0707*** (0.0046)
성별				-0.0062** (0.0027)		
연령				-0.0004 (0.0005)	-0.0009 (0.0008)	-0.0002 (0.0007)
연령 제곱				-0.0000* (0.0000)	-0.0000 (0.0000)	-0.0000* (0.0000)
고졸 학력 (기준=고졸미만)				0.0239*** (0.0040)	0.0180*** (0.0056)	0.0265*** (0.0056)
전문대졸 이상				0.0528*** (0.0047)	0.0529*** (0.0063)	0.0469*** (0.0068)
산업 대분류(21개 분류)	N	N	N	Y	Y	Y
조사 연도 더미	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Constant	0.0890*** (0.0021)	0.0874*** (0.0028)	0.0913*** (0.0033)	0.0562*** (0.0126)	0.0512*** (0.0174)	0.0654*** (0.0184)
관측치수(Observations)	147,372	71,007	76,365	146,886	70,754	76,132

주. 괄호안의 값은 강건한(robust) 표준오차. *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1.

<표 4.4>는 종속변수를 ‘감정노동 매뉴얼 유무’ 로 하여 분석한 결과를 나타낸 것이다. 감정노동 매뉴얼 유무에 대한 고객응대근로자 보호법의 평균처리효과(ATET)를 분석해보면 전체 표본을 대상으로 분석한 모형(1), (4)와 여성 표본으로 분석한 모형(3), (6) 모두 양(+)의 값을 가지며 1% 수준에서 통계적으로 유의한 결과가 나왔다. 모형(4)의 추정계수는 0.0184로 고객응대근로자 보호법 도입 이후 고객응대근로자가 기타 근로자에 비해 감정노동 매뉴얼 유무가 1.84%p 증가했다는 것을 의미한다. 남성 표본으로 분석한 모형(2), (5)는 추정치가 양(+)의 값을 가지나, 값의 크기가 전체 표본 및 여성 표본의 추정치보다 작고 통계적 유의성이 사라졌다. 여성을 표본으로 분석한 추정치의 크기가 가장 크게 나타났는데, 이러한 결과는 콜센터 상담사와 같은 고객응대근로자의 여성집약적 고용구조로 인한 것일 수 있다. 고객응대근로자의 대표적 직업 중 하나인 콜센터 상담사는 우리나라의 경우 90.6%가 여성으로 구성되어 있는데, 서구 국가의 경우 여성 비율이 54.2%~65.2%임을 고려하면 상대적으로 매우 높은 수준이라는 것을 알 수 있다. <표 4.4>의 결과를 통해 고객응대근로자 보호법 시행 이후 예방조치가 잘 시행되어 업무수행과 관련한 회사의 감정노동 매뉴얼이 증가했다는 것을 알 수 있다.

표 4.5 기타근로자 대비 고객응대근로자 이중차분법 추정 결과(5): 신규 채용

변수	신규 채용(1년 미만)					
	(1) 전체	(2) 남성	(3) 여성	(4) 전체	(5) 남성	(6) 여성
평균처치효과(ATET)						
보호법 적용 (고객응대근로자*2020년)	0.0003 (0.0056)	-0.0024 (0.0073)	0.0042 (0.0088)	0.0016 (0.0052)	-0.0061 (0.0067)	0.0125 (0.0082)
통제변수(Controls)						
고객응대근로자	0.0070*** (0.0026)	0.0003 (0.0032)	0.0024 (0.0043)	-0.0183*** (0.0027)	-0.0177*** (0.0033)	-0.0189*** (0.0046)
성별(기준=여성)				-0.0210*** (0.0025)		
연령				-0.0323*** (0.0006)	-0.0347*** (0.0009)	-0.0295*** (0.0009)
연령 제곱				0.0003*** (0.0000)	0.0003*** (0.0000)	0.0003*** (0.0000)
학력 (기준=고졸미만)				-0.0361*** (0.0045)	-0.0310*** (0.0061)	-0.0441*** (0.0066)
고졸 전문대졸 이상				-0.1158*** (0.0050)	-0.1020*** (0.0066)	-0.1340*** (0.0076)
산업 대분류(21개 분류)	N	N	N	Y	Y	Y
조사 연도 더미	Y	Y	Y	Y	Y	Y
Constant	0.1121*** (0.0022)	0.0949*** (0.0026)	0.1434*** (0.0039)	0.8643*** (0.0150)	0.8947*** (0.0211)	0.8159*** (0.0215)
관측치수(Observations)	148,895	75,222	73,673	148,770	75,160	73,610

주. 괄호안의 값은 강건한(robust) 표준오차. *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1.

<표 4.5>는 종속변수를 ‘신규 채용’ 으로 하여 분석한 기타근로자 대비 고객응대근로자의 이중차분법 분석 결과를 나타낸 것이다. 이를 통해 고객응대근로자 보호법의 시행이 기업에게 비용적인 부담으로 작용하여 생산비용을 줄이기 위해 신규 채용을 감소시켰을 가능성을 확인해볼 수 있다. 앞서 살펴본 분석 결과와는 다르게 모형(1)~(6)의 평균처치효과 추정계수 절댓값은 매우 작게 나타났으며 통계적인 유의성은 나타나지 않았다. 모형(4)의 추정계수는 0.0016으로 처치효과는 0.16%p로 나타났지만 통계적으로 유의하지 않았다. 이러한 결과는 고객응대근로자 보호법의 시행이 비용적인 측면에서 기업들에게 부담으로 작용하지 않았고 기업의 신규채용에 유의한 영향을 미치지 않았다는 것을 의미한다.

분석 결과를 종합해보면 고객응대근로자 보호법 도입 이후에 고객응대근로자는 기타근로자에 비해 언어폭력 및 고객에 의한 언어폭력의 피해를 받을 확률이 감소하는 것으로 나타났다. 이러한 결과는 고객응대근로자 보호법 도입 이후 고객들에게 안내되는 폭언 등의 방지 문구 및 음성이 고객들의 폭언 및 욕설로부터 예방적 효과를 나타낸다고 볼 수 있다.

4.2 강건성 검증

<표 4.6>은 앞서 분석한 결과의 평행추세가정을 확인하기 위해 2017년을 기준 연도로 하여 각 연도의 교차항을 추가하여 이벤트 스터디 분석을 한 것이다. ‘고객에 의한 언어폭력’ 을 종속변수로 사용한 모형(2)의 추정계수는 -0.0504로 앞의 이중차분법 결과와 큰 차이가 없었으며, ‘고객응대*2014’의 추정값의 크기가 매우 작고 통계적으로 유의하지 않은 결과가 나타났다. 이를 통해 고객에 의한 언어폭력이 2017년 대비 2014년에는 고객응대근로자와 기타근로자에 유의한 차이가 나타나지 않았고 비슷한 추세를 보이다가, 고객응대근로자 보호법이 도입된 2020년에는 5%p 감소했다는 것을 알 수 있다.

‘업무로 인한 스트레스’ 를 종속변수로 사용한 모형(3)과 ‘감정노동 매뉴얼 유무’ 를 종속변수로 사용한 모형(4)에서도 보호법 도입 이전의 기간에는 교차항의 추정계수 값이 매우 작고 통계적으로 유의하지 않게 나타나

다가, 보호법이 도입 된 이후에는 앞서 분석한 이중차분법 결과의 평균처리효과와 유사한 값이 추정된 것을 알 수 있다. ‘신규 채용’ 을 종속변수로 사용한 모형(5)의 경우에는 보호법 도입 이전 기간인 2011년의 교차항 추정치가 5% 수준에서 유의하지 않게 나타났으며, 보호법 도입 이후에도 앞서 분석한 결과와 마찬가지로 통계적으로 유의하지 않은 값이 추정되었다. 이러한 이벤트 스터디 분석 결과를 통해 간접적으로 평행추세가정의 강건성을 확인할 수 있었다. 하지만 근로환경조사 자료의 제한으로 인해 보호법 시행 전후 다소 짧은 기간밖에 확인해보지 못했다는 한계점이 존재한다.

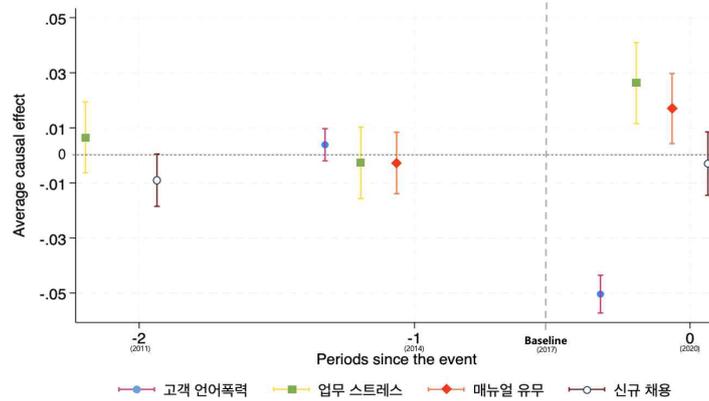
모형(1)은 ‘언어폭력’ 에 대한 추정 결과를 나타낸 것이다. 언어폭력의 경우 보호법 도입 이전 연도의 교차항 추정계수가 통계적으로 유의한 값을 나타내기 때문에 평행추세가정의 타당성을 설명하기에 부족하다. 따라서 종속변수가 ‘언어폭력’ 인 경우의 이중차분법 추정결과를 해석할 때에는 이러한 한계점을 고려해야 할 것이다. 다만 이러한 결과가 나타나는 이유는 모형(2)와는 다르게 해당 종속변수의 언어폭력 대상은 구체적으로 식별하지 못하여 직장 상사 및 동료로 인한 언어폭력이 포함되어 있기 때문일 수 있다.

표 4.6 평행추세가정 관련 이벤트 스터디 분석 결과

변수	(1) 언어폭력 피해여부	(2) 고객에 의한 언어폭력	(3) 고객에 의한 업무로 인한 스트레스	(4) 감정노동 매뉴얼 유무	(5) 신규 채용
<u>평균처리효과(ATET)</u>					
고객응대*2011	-0.0209*** (0.0032)		0.0065 (0.0066)		-0.0090* (0.0048)
교차항 (기준=2017) 고객응대*2014	0.0172*** (0.0038)	0.0039 (0.0030)	-0.0027 (0.0066)	-0.0028 (0.0057)	
고객응대*2020	-0.0395*** (0.0042)	-0.0504*** (0.0035)	0.0262*** (0.0075)	0.0170*** (0.0065)	-0.0030 (0.0059)
<u>통제변수(Controls)</u>					
고객응대근로자	0.0393*** (0.0026)	0.0485*** (0.0020)	0.0537*** (0.0049)	0.0591*** (0.0045)	-0.0137*** (0.0038)
성별(기준=여성)	0.0012 (0.0014)	-0.0018 (0.0015)	0.0254*** (0.0027)	-0.0062** (0.0027)	-0.0210*** (0.0025)
연령	0.0001 (0.0003)	0.0004 (0.0003)	0.0143*** (0.0006)	-0.0004 (0.0005)	-0.0323*** (0.0006)
연령 제곱	-0.0000** (0.0000)	-0.0000* (0.0000)	-0.0002*** (0.0000)	-0.0000* (0.0000)	0.0003*** (0.0000)
학력 (기준=고졸미만)		고졸			
	-0.0044* (0.0026)	0.0005 (0.0029)	0.0401*** (0.0050)	0.0239*** (0.0040)	-0.0361*** (0.0045)
		전문대졸 이상			
	-0.0138*** (0.0029)	-0.0054* (0.0032)	0.0851*** (0.0055)	0.0528*** (0.0047)	-0.1157*** (0.0050)
산업 대분류(21개 분류)	Y	Y	Y	Y	Y
조사 연도 더미	Y	Y	Y	Y	Y
Constant	0.0211*** (0.0072)	-0.0054 (0.0070)	0.3996*** (0.0144)	0.0725*** (0.0128)	0.8505*** (0.0155)
관측치수(Observations)	199,475	149,070	196,430	146,886	148,770

주. 1) 괄호안의 값은 강건한(robust) 표준오차. *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1.
 2) ‘고객에 의한 언어폭력’, ‘감정노동 매뉴얼 유무’ 는 3차 조사 미실시.
 3) ‘신규 채용’ 은 4차 조사 미실시.

그림 4.1 기타근로자 고객응대근로자의



대비 고객응대근로자의
중속변수 별 추이

<그림 4.1>은 <표 4.6>의 결과를 이벤
트 스터디 그래프로 나타낸 것이다. 고객응
대근로자 보호법 도입 이전인 2011년과
2014년에는 기타근로자 대비 고객응대근로자의 중속변수에 대한 처치효과가 2017년을 기준으로 0 주
변에서 분포하며 5% 수준에서 통계적으로 유의한 값을 나타내지 않았다. 한편 보호법 도입 이후인
2020년에는 이차분법의 결과와 같이 ‘고객에 의한 언어폭력’, ‘업무로 인한 스트레스’, ‘감정노
동 매뉴얼 유무’ 에서 기타근로자 대비 고객응대근로자의 평균처치효과가 나타나는 것을 확인할 수 있
다.

4.3 메커니즘

4.3.1. 건강 관련 변수

보호법 도입 이후 업무로 인한 스트레스를 받을 확률은 기타근로자에 비해 고객응대근로자가 더 높게 나타났다. 2017년에 조사한 근로환경조사 5차 자료와 2020년에 조사한 근로환경조사 6차 자료 사이에는 고객응대근로자 보호법이 도입되기도 했지만 보호법의 효과와는 별개인 코로나19 팬데믹 기간이었기 때문에 코로나19가 기타근로자 대비 고객응대근로자의 스트레스에 가장 큰 영향을 주었을 가능성이 있다. 이와 관련하여 고객응대근로자 보호법 도입 기간과 맞물리는 코로나19라는 시대적 배경과 고객응대근로자 직종 중에서 대표적인 직업 중 하나인 콜센터 상담사에 초점을 맞추어 고객응대근로자의 스트레스에 영향을 미치는 요인을 분석하였다.

서창석과 이슬기 (2016)의 연구에 따르면 콜센터 상담원의 순통화시간은 직무 스트레스에 영향을 미치는 것으로 나타났으며 일정 시간을 기준으로 순통화시간이 더욱 증가하면 직무 스트레스가 급격히 증가하는 것으로 나타났다. 한국가치경영연구원의 ‘코로나19 관련 콜센터 상담사 의식변화’ 조사결과에 따르면 코로나 응대 및 재난지원금 관련 센터를 운영 중인 공공기관 콜센터 상담사 및 관리자 207명을 대상으로 조사한 결과 코로나19 이후 상담 업무량이 증가했다고 대답한 인원은 62%를 차지했다. 이에 따른 코로나19로 인한 스트레스 증가 비율도 79.7%로 나타났다.

특히 마스크 착용 의무화로 인해 근무 중에 발생하는 불편 및 애로사항이 큰 것으로 나타났다. 코로나19의 확산을 방지하기 위해 2020년 초부터 본격적으로 도입된 방역수칙으로 인해 콜센터 상담사들이 업무 시간 내내 마스크를 쓰고 상담을 진행하면서 어지럼증, 구토 증세, 피부질환 등의 건강 문제에 시달리게 되었다. 이에 대한 충분한 휴식이 필요했지만 코로나19 이후 상담 관련 업무량이 증가하여 대부분의 콜센터에서는 상담사들이 휴게시간은 보장받지 못하였다. 결국 콜센터 상담사와 같은 고객응대근로자는 기타근로자에 비해 코로나19 기간에 근무 중에 발생하는 상황으로 인해 건강이 더욱 나빠지고 더 많은 스트레스와 우울감을 느꼈을 것이다.

표 4.7 기타근로자 대비 고객응대근로자의 건강 관련 변수 추정 결과

변수	(1) 불안감	(2) 불안감	(3) 전신 피로	(4) 전신 피로
<u>평균처리효과(ATET)</u>				
고객응대근로자*2020년	0.0068** (0.0032)	0.0067** (0.0032)	0.0250*** (0.0062)	0.0212*** (0.0062)
<u>통제변수(Controls)</u>				
고객응대근로자	0.0089*** (0.0016)	0.0098*** (0.0018)	0.0054** (0.0025)	0.0273*** (0.0028)
성별(기준=여성)		0.0027* (0.0016)		-0.0144*** (0.0024)
연령		0.0024*** (0.0003)		0.0125*** (0.0005)
연령 제곱		-0.0000*** (0.0000)		-0.0001*** (0.0000)
학력 (기준=고졸미만)		0.0011 (0.0023)		-0.0474*** (0.0046)
고졸 전문대졸 이상		0.0020 (0.0025)		-0.0937*** (0.0049)
산업 대분류(21개 분류)	N	Y	N	Y
조사 연도 더미	Y	Y	Y	Y
Constant	0.0143*** (0.0011)	-0.0381*** (0.0067)	0.2245*** (0.0025)	0.0668*** (0.0115)
관측치수(Observations)	100,487	100,359	199,969	199,443

주. 1) 괄호안의 값은 강건한(robust) 표준오차. *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1.
2) '불안감' 은 5차 및 6차 조사에서만 실시되었음.

<표 4.7>은 기타근로자 대비 고객응대근로자의 코로나19 전후 건강 관련 변수의 이중차분법 추정 결과를 나타낸 것이다. 근로환경조사에서는 근로자의 건강과 관련한 자료도 조사하였는데, 코로나19 상황에서 업무로 인해 고객응대근로자의 건강이 기타근로자와 대비하여 더욱 나빠진 것인지를 확인하기 위해 건강 관련 변수를 종속변수로 두고 분석하였다. 모형 (1), (2)에서는 '지난 1년 동안(일한지 1년이 안 된 경우는 주된 일을 시작한 이후) 귀하는 불안감과 같은 건강상 문제가 있었습니까?' 라는 질문에 응답한 사람을 대상으로 분석하였으며, 응답한 사람을 대상으로 추가 질문한 '해당 건강 문제가 업무상 관련이 있었습니까?' 라는 질문에 그렇다고 대답한 사람을 1로, 건강상 문제가 없거나 업무상 관련된 것이 아니라고 대답한 사람을 0으로 코딩하였다. 모형 (3), (4)에서 사용한 종속변수는 '전신 피로' 와 관련하여 해당 건강상 문제가 업무상 관련이 있는지를 물어본 질문에 그렇다고 대답한 사람을 1로, 전신 피로와 관련한 문제가 없거나 업무상 관련된 것이 아니라고 대답한 사람을 0으로 코딩한 것이다.

분석 결과 코로나19 이후 기타근로자 대비 고객응대근로자의 업무 관련 불안감 및 전신 피로의 평균처리효과를 나타내는 추정값이 모두 양(+)의 값을 가지며 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 고객응대근로자 보호법 도입과 맞물린 코로나19로 인해 고객응대근로자의 업무상 스트레스가 기타근로자보다 높게 나타난 것으로 분석할 수 있다. 결국 고객응대근로자 보호법의 도입은 고객에 의한 언어폭력으로부터 고객응대근로자를 보호하는 예방의 효과를 나타낸 것을 알 수 있으며, 이와는 별개로 보호법 도입 이후 코로나19라는 상황과 맞물려 근로환경 악화 및 업무로 인한 건강의 악화로 고객응대근로자의 스트레스가 높아졌고 정신질병 산업재해 또한 증가했다고 볼 수 있다.

4.3.2. 숙박 및 음식점업

표 4.8 숙박 및 음식점업 대상 이중차분법 추정 결과

변수	(1) 언어폭력 피해여부	(2) 고객에 의한 언어폭력	(3) 업무로 인한 스트레스	(4) 감정노동 매뉴얼 유무	(5) 신규 채용	
평균처리효과(ATET)						
보호법 적용 (고객응대근로자*2020년)	-0.0543*** (0.0115)	-0.0542*** (0.0112)	-0.0169 (0.0256)	0.0100 (0.0192)	0.0386 (0.0238)	
통제변수(Controls)						
고객응대근로자	0.0571*** (0.0055)	0.0585*** (0.0063)	0.0480*** (0.0105)	0.0368*** (0.0094)	-0.0081 (0.0124)	
성별(기준=여성)	0.0043 (0.0052)	0.0038 (0.0056)	0.0249*** (0.0092)	-0.0059 (0.0091)	-0.0535*** (0.0099)	
연령	0.0014 (0.0011)	0.0011 (0.0011)	0.0154*** (0.0019)	-0.0094*** (0.0017)	-0.0454*** (0.0021)	
연령 제곱	-0.0000* (0.0000)	-0.0000 (0.0000)	-0.0002*** (0.0000)	0.0001*** (0.0000)	0.0004*** (0.0000)	
학력 (기준=고졸미만)	고졸	-0.0104 (0.0095)	-0.0174 (0.0127)	0.0249* (0.0132)	0.0344*** (0.0103)	-0.0292** (0.0135)
	전문대졸 이상	-0.0101 (0.0106)	-0.0130 (0.0138)	0.0311** (0.0157)	0.0677*** (0.0139)	-0.1078*** (0.0166)
산업 대분류(21개 분류)	Y	Y	Y	Y	Y	
조사 연도 더미	Y	Y	Y	Y	Y	
Constant	0.0101 (0.0237)	0.0465* (0.0255)	0.2962*** (0.0417)	0.2923*** (0.0375)	1.4782*** (0.0460)	
관측치수(Observations)	19,949	14,964	19,536	14,790	15,091	

주. 괄호안의 값은 강건한(robust) 표준오차. *** p<0.01, ** p<0.05, * p<0.1.

숙박 및 음식점업은 대표적인 고객응대근로자 관련 업종이지만 콜센터 상담원이나 텔레마케터와 같은 간접대면이 아닌 직접대면 고객응대근로자가 대부분이다. 이러한 경우에는 고객들에게 고객응대근로자 보호법에 대한 직접적인 음성 안내를 하지 않고 문구 게시로 대체한다. 현실적으로 사업장에서의 문구 게시로는 고객들에게 고객응대근로자 보호법 도입을 인지시키기가 어렵기 때문에 고객응대근로자 보호법 도입 이후에 사람들의 의식 개선이 없었다면 숙박 및 음식점업에서는 고객응대근로자 보호법의 처리효과가 나타나지 않을 수 있다. 따라서 숙박 및 음식점업에 종사하는 근로자만을 대상으로 분석한 결과를 통해 음성 안내와 같은 직접적인 효과 외에 고객응대근로자 보호법 도입을 통한 사람들의 의식 개선과 같은 간접적인 효과를 확인해볼 수 있다.

<부표 1>에 나타난 것처럼 산업 대분류 21개 중 숙박 및 음식점업의 비율은 고객응대근로자의 경우 13.7%, 기타근로자의 경우 5.5%로, 이를 전체 표본으로 하여 숙박 및 음식점업에 종사하는 근로자만을 대상으로 분석한 결과는 <표 4.8>과 같다. 종속변수가 언어폭력 및 고객에 의한 언어폭력인 경우의 추정치는 음(-)의 값을 가지며 1% 수준에서 통계적으로 유의한 것으로 나타났다. 이를 통해 고객응대근로자 보호법을 직접 안내하지 못하는 경우에도 고객응대근로자 보호법 도입 이후 사람들의 의식이 많이 개선되어 평균처리효과가 나타났다는 것을 알 수 있다. 다만, 모든 산업을 대상으로 분석한 결과와는 다르게 고객응대근로자의 업무로 인한 스트레스는 보호법 도입 이후 유의하게 변하지 않았으며, 감정노동 매뉴얼 또한 보호법 도입 이후 유의하게 변하지 않았다.

5. 결론

고용노동부에서는 고객들의 폭언 및 욕설로부터 고객응대근로자를 보호하기 위해 2018년 10월 18일 부로 산업안전보건법 상 고객응대근로자 보호조치를 시행하였다. 고객응대근로자 보호법 시행 이후 고객을 응대하는 사업장에서는 여러 가지 조치를 시행하고 있지만 고객응대근로자의 정신질병 산업재해 현황은 지속적으로 증가하고 있으며, 고객응대근로자 보호법의 실효성에 대한 연구는 부족한 상황이다. 이에 본 연구에서는 근로환경조사(KWCS) 4개년 자료를 통해 이중차분법(DiD)을 활용하여 고객응대근로자 보호법의 효과를 실증적으로 분석하였다.

분석 결과 고객응대근로자 보호법 도입 이후에 고객응대근로자는 기타근로자에 비해 고객에 의한 언어 폭력의 피해를 받을 확률이 감소하는 것으로 나타났으며 감정노동 매뉴얼 도입의 경우에는 증가한 것으로 나타났다. 이러한 결과는 고객응대근로자 보호법이 고객들의 폭언 및 욕설로부터 예방적 효과를 나타낸다고 볼 수 있으며, 보호법의 시행으로 감정노동 매뉴얼 도입 등의 예방조치가 잘 시행되고 있다는 것을 알 수 있다.

한편 보호법 도입 이후 업무로 인한 스트레스를 받을 확률은 기타근로자에 비해 고객응대근로자가 더 높게 나타났다. 이러한 결과는 고객응대근로자 보호법 도입과 맞물린 코로나19로 인해 고객응대근로자의 근로환경이 악화되고 업무로 인한 불안감, 전신 피로 등 건강의 악화로 인해 나타난 것이며, 고객응대근로자 보호법 시행 이후 정신질병 산업재해 현황이 지속적으로 증가한 것이 이와 부합되는 결과로 설명될 수 있다. 결국 고객응대근로자 보호법의 예방적 효과와는 별개로 보호법이 영향을 주지 못하는 다른 요인에 의해 스트레스가 증가했다고 볼 수 있는 것이다.

한편 1년 미만의 신규 채용의 경우에는 고객응대근로자 보호법 시행 이후에도 고객응대근로자와 기타근로자의 유의한 차이는 나타나지 않았으며, 이는 고객응대근로자 보호법의 시행이 기업에게 비용적인 부담을 주지는 않았던 것으로 볼 수 있다. 고객응대근로자 보호법을 직접 안내하지 못하는 경우가 대부분인 숙박 및 음식점업에 종사하는 근로자만을 대상으로 분석한 결과에서도 기타근로자 대비 고객응대근로자의 언어폭력 및 고객에 의한 언어폭력이 감소한 것으로 나타났다. 이를 통해 고객응대근로자 보호법 도입을 통한 사람들의 의식 개선과 같은 간접적인 효과를 확인할 수 있었다.

이중차분법으로 처치효과를 식별하기 위해 성립해야 하는 중요한 가정인 평행추세가정을 확인하기 위해 이벤트 스터디를 고려하여 다른 연도의 교차항을 포함한 회귀모형을 추정한 결과, 보호법 도입 이전의 교차항 추정계수 값은 매우 작게 나타났으며 통계적으로 유의하지 않았다. 이를 통해 보호법 도입 이전에는 평균처치효과가 거의 나타나지 않은 추세를 간접적으로 확인하였다.

본 연구를 통해 2018년 10월 18일에 시행된 고객응대근로자 보호법이 도입 취지에 맞게 고객들의 폭언 및 욕설을 감소시켰을 확률이 높다는 것을 확인하였으며 이러한 예방적 효과로 인해 고객응대근로자 보호법의 실효성은 크다고 판단할 수 있다. 다만 고객응대근로자 보호법 도입 이후에 증가한 정신질병 산업재해는 코로나19 이후 과중된 고객응대근로자의 업무와 악화된 근로환경 및 건강 상태로 인해 스트레스가 증가했기 때문이며, 고객응대근로자의 스트레스를 줄이기 위한 추가적인 정책이 필요할 것이다.

본 연구는 다음과 같은 한계를 갖는다. 근로환경조사의 조사 주기인 3년이라는 기간은 고객응대근로자 보호법 외에도 고객응대근로자에게 영향을 미칠 수 있는 다른 요인들이 있기 때문에 이중차분법을 통해 이러한 요인들을 전부 통제했다고 보기는 어려울 것이다. 물론 강건성 검정을 통해 간접적으로 평행추세가정을 확인했지만, 보호법 도입 이전 2~3개년, 도입 이후 1개년이라는 다소 짧은 기간의 추세만을 확인했다는 한계가 있다. 평행추세가정은 다기간의 자료를 통해 확인할수록 강건성이 확보되기 때문에 차후 근로환경조사 자료가 축적된 이후에 두 집단의 추세를 다시 확인해 볼 필요가 있다.

부록

참고문헌

- 강예슬 (2020. 09. 01). <방역수위 격상에도 건보공단 콜센터 업무환경은 ‘뒤틀림’ >, 매일노동뉴스.
- 김난영 (2019). 이중차분법 (Difference-in-Differences, DiD) 을 활용한 정부 사업 평가: 마이스터고지원 사업 효과를 중심으로. □<정책분석평가학회보>, □29(3), 141-167.
- 김대원 (2018. 10. 16). <고객응대 근로자, 이제 고객의 폭언 등으로부터 보호받을 수 있어>, 고용노동부 산재예방정책과.
- 김수경 (2023). 고객응대근로자 정신건강증진 정책 현황과 해외 지침 및 정책 사례의 시사점. □<보건복지 Issue & Focus>, □436, 1-10.
- 김왕배, 이경용, 이가람 (2012). 감정노동자의 직무환경과 스트레스. □<한국사회학>, □46(2), 123-149.
- 김이래 (2023. 03. 07). <감정노동자보호법 시행에도 정신질환 산재 2배 증가>, 프라임경제.
- 김이래 (2020 11. 13). <한국가치경영연구원, 공공부문 콜센터 종사자 62% "코로나 이후 상담 증가">, 프라임경제.
- 서창석, 이슬기 (2016). 콜센터 상담원의 순통화시간이 직무 스트레스와 서비스품질에 미치는 영향. □<서비스경영학회지>, □17(1), 229-256.
- 손호성, 이재훈 (2018). 행정학·정책학 연구에서의 이중차분 추정기법의 활용과 쟁점. □<현대사회와 행정>, □28(3), 1-31.
- 정진호 (2021. 12. 10). <코로나 2년, 국민 10명 중 9명 '스트레스' ..."피로·무력감 느껴>, 중앙일보.
- 직장갑질119 (2021). <코로나 19가 콜센터 노동환경에 미친 영향>. 직장갑질119.
- 양경옥 (2022). 감정노동자 보호제도의 효과에 대한 실증연구. □<노동정책연구>, □22(3), 33-66.
- 이명재 (2021). <Difference in Differences and Beyond>, 박영사.
- 이병훈 (2007). 콜센터의 고용관계에 관한 국제비교연구. □<산업노동연구>, □13(1), 33-52.
- 이정훈 (2022). 유통업 감정노동 실태조사 연구, 서울시 감정노동종사자 권리보호센터.
- 최영은, 박정임 (2019). 근로환경조사 자료의 활용에 관한 고찰. □<한국산업보건학회지>, □29(4), 431-441.
- 한국산업안전보건공단 (2017). <감정노동 종사자 건강보호 핸드북>, 고용노동부.
- Angrist, J. D. & J. S. Pischke (2009). *Mostly harmless econometrics: An empiricist's companion*, New Jersey: Princeton University Press.
- Borusyak, K., & Jaravel, X (2018). □Revisiting event study designs. SSRN.
- Borusyak, K., Jaravel, X., & Spiess, J (2021). Revisiting event study designs: Robust and efficient estimation. □arXiv preprint arXiv:2108.12419.

부표

부표 1 산업 대분류 기초통계량

변수	고객응대근로자		기타근로자	
	빈도	비율	빈도	비율
□ 농업, 임업 및 어업	1,759	1.6%	17,616	19.5%
□ 광업	11	0.0%	57	0.1%
□ 제조업	6,709	6.1%	20,867	23.1%
□ 전기, 가스, 증기 및 공기 조절 공급	225	0.2%	417	0.5%
□ 수도, 하수 및 폐기물 처리, 원료 재생	98	0.1%	257	0.3%
□ 건설업	3,831	3.5%	7,227	8.0%
□ 도매 및 소매업	29,189	26.7%	9,378	10.4%
□ 운수 및 창고업	4,882	4.5%	2,632	2.9%
□ 숙박 및 음식점업	15,022	13.7%	4,969	5.5%
□ 정보통신업	1,216	1.1%	2,077	2.3%
□ 금융 및 보험업	4,903	4.5%	1,657	1.8%
□ 부동산업	4,266	3.9%	1,917	2.1%
□ 전문, 과학 및 기술 서비스업	1,886	1.7%	2,400	2.7%
□ 사업시설 관리, 사업 지원 및 임대	3,110	2.8%	3,890	4.3%
□ 공공 행정, 국방 및 사회보장 행정	2,923	2.7%	4,137	4.6%
□ 교육 서비스업	8,093	7.4%	3,365	3.7%
□ 보건업 및 사회복지 서비스업	8,103	7.4%	3,631	4.0%
□ 예술, 스포츠 및 여가관련	1,598	1.5%	721	0.8%
□ 협회 및 단체, 수리 및 기타 개인	11,084	10.1%	2,944	3.3%
□ 가구 내 고용활동 및 자가 소비 생산활동	370	0.3%	355	0.4%
□ 국제 및 외국기관	3	0.0%	15	0.0%
표본수	109,281		90,529	

자료 : 산업안전보건연구원, 근로환경조사(KWCS) 3차~6차 자료.