

권선터노동자
권선터

권리찾기 수첩
권선터

10문
권선터

10답
권선터

발행일 2026년 4월

발행처 민주노총

글 공인노무사 김요한(공인노무사사무소 노동해방)

콘서트노동자
권

권리찾기 수첩

10문

10답



이 수첩은 콜센터노동자들이 꼭 알아야 할 핵심 노동법을 10문 10답의 형태로 정리한 것입니다.

우리 헌법은 크게 두 가지로 노동권을 보장합니다. 첫째는 헌법 제32조입니다. 노동조건의 기준은 콜센터가 마음대로 정하는 것이 아니라, 노동자의 인간적 존엄성을 보장하도록 법률로 정하도록 하고 있습니다. 이렇게 만들어진 노동법은 권고 사항이 아닙니다. 콜센터가 노동법을 위반하면 형사 처벌이 이루어지며, 법에서 정한 기준이 강제로 적용됩니다.

둘째로 헌법 제33조는 노동자들이 노동조합을 만들고(단결권), 콜센터에 노동조건 개선을 요구하며(단체교섭권), 이를 위해 실력 행사를 할 권리를(단체행동권)를 보장합니다.

노동권은 노동자들이 함께 목소리를 낼 때 비로소 지켜집니다. 이 수첩이 콜센터노동자들의 노동권을 지키는데 작은 보탬이 되길 바랍니다.

- ① 근로계약서 쓸 때 뭘 확인해야 하죠? 04
- ② 근로시간(휴게시간)과 휴일은 법에서 어떻게
정하고 있나요? 09
- ③ 제 임금이 제대로 계산된 게 맞나요? 13
- ④ 연차휴가는 어떻게 쓰는 건가요? 18
- ⑤ 시로 업무가 줄었으니 이제 그만 사직서 쓰고
나가랍니다. 21
- ⑥ 비정규직 노동자는 어떻게 보호되나요? 25
(계약 해지, 파견근로)
- ⑦ 관리자와 고객의 갑질 때문에 힘든데 방법이
있을까요? 28
- ⑧ 출산·육아·돌봄 지원제도가 궁금해요. 31
- ⑨ 노동조합에 가입하면 뭐가 좋아지나요? 36
- ⑩ 노동조합이 원청과 단체교섭을 할 수 있나요? 39



1.

근로계약서 쓸 때 뭘 확인해야 하죠?

✓ 근로계약서는 꼼꼼히 보셔야 합니다.

누구나 근무를 시작하기에 앞서 근로계약서를 작성하고 1부를 받으셔야 합니다. 근로계약서를 작성하지 않거나 교부하지 않은 회사는 500만 원 이하의 벌금으로 처벌됩니다.

근로계약서에 반드시 들어가야 하는 사항은 다음과 같습니다.

- 임금의 구성항목, 계산방법, 지급방법
- 소정근로시간(출근시각, 퇴근시각, 휴게시간)

- 휴일, 연차휴가
- 담당 업무와 근무 장소

주의하셔야 할 게 있습니다. 정규직 채용 공고를 보고 입사했더라도, 계약 기간이 정해진 근로계약서에 서명하면 계약직 노동자가 됩니다. 정규직으로 입사했는데 계약직 근로계약서를 쓰자고 하면 항의하고 거부하셔야 합니다.

✓ 취업규칙도 놓치지 마세요.

근로계약서를 보면 '기타 이 계약서에서 정하지 않는 사항은 취업규칙에 따른다'는 조항이 있죠. 취업규칙이란 회사가 전체 노동자들에게 적용되는 노동조건을 정해놓은 것을 말합니다(사규, 인사규정, 보수규정 등).

수습 기간, 성과급, 징계, 퇴직 등 중요한 노동조건이 취업규칙에 정해져 있는 경우가 많습니다. 근로계약서뿐만 아니라 취업규칙의 내용도 꼭 숙지해 두세요. 노동자 10명 이상 회사는 취업규칙을 의무적으로 작성해야 하며, 이를 노동자가 자유롭게 열

람할 수 있는 장소에 항상 게시해 두어야 합니다.

✓ 회사 마음대로 노동조건을 불리하게 바꾸지 못합니다.

회사가 갑자기 상여금을 줄이겠다고 하나요? 교통비와 식대를 폐지하려 한다고요? 안 됩니다. 노동조건은 회사 마음대로 불리하게 바꾸지 못합니다.

첫째, 근로계약서에 명시된 노동조건은 노동자 개인의 동의 없이 바꿀 수 없습니다. 회사가 노동조건이 불리하게 바뀐 근로계약서에 서명을 요구했을 때 거부하셔도 아무 문제 없습니다.

둘째, 노동조건이 취업규칙에 따라 정해진 경우가 있습니다. 이때는 법에 따라 노동자 과반수(노동자가 100명인 콜센터라면 51명 이상)의 동의가 있어야 합니다. 이때 회사는 불리하게 바뀌는 노동조건을 정확히 설명해야 하며, 노동자 과반수가 회사의 개입이나 간섭 없이 불리한 변경에 동의했을 때만 취업규칙 변경 효력이 인정됩니다.

✓ 근로계약과 취업규칙 모두 근로기준법보다 불리해선 안 됩니다.

만약 근로계약과 취업규칙의 내용이 근로기준법보다 불리하다면 해당 부분은 무효가 되고 근로기준법의 내용이 강제로 적용됩니다. 물론 근로기준법은 최저 기준이므로, 노동조합이 있다면 법보다 유리한 노동조건을 보장받을 수 있습니다.

✓ 콜센터 교육생에게도 노동법이 적용됩니다.

대부분의 콜센터가 입사 전 짧게는 며칠, 길게는 몇 주 동안의 교육 기간을 두고 있습니다. '교육 수료 후 최종 합격자에 한해 입사한다', '입사 처리가 안 되면 교육비는 미지급한다'는 조건을 강요하면서요. 교육비는 보통 사업소득으로 처리해 3.3% 사업소득세를 공제하고 지급되죠.

하지만 업무 수행에 필요한 직무교육이 콜센터의 지휘·감독 아래 이뤄졌다면 교육 기간 역시 근로계약 기간의 일부로 인정됩니다. 따라서 이 기간에도 근로기준법, 최저임금법이 모두 준수돼야 합니다.

만약 입사 처리가 되지 않았다는 이유로 교육비를 미지급하거나, 교육비의 일부를 공제했다면 이 역시 근로기준법 위반입니다.

또 교육 기간 업무 습득에 아무런 문제가 없었는데 콜센터가 정식 채용을 거부했다면, 이를 부당해고로 다룰 수도 있습니다.





근로시간(휴게시간)과 휴일은 법에서 어떻게 정하고 있나요?

✓ 근로기준법에 따른 근로시간과 휴게시간

근로기준법에 따른 근로시간의 상한은 1일 8시간, 1주 40시간입니다. 다만 당사자 간에 합의가 있으면 1주 12시간을 한도로 연장근로가 가능합니다.

(연장근로는 콜센터가 시킨다고 무조건 해야 하는 게 아닙니다. 노동자가 동의했을 때만 가능합니다.)

근로기준법은 근로시간이 4시간 이상이면 30분 이상, 8시간 이상이면 1시간 이상의 휴게시간을 근로 시간 도중에 주도록 하고 있습니다. 1일 8시간 근로

를 하는 콜센터 노동자가 한 시간의 점심시간을 갖는 이유가 이것입니다.

✓ 대가 없이 공짜 노동을 하지 마세요.

근로시간에 대해선 임금이 지급되지만, 근로시간이 아닌 휴게시간 등은 무급으로 처리됩니다. 이 때문에 실제로는 근로시간인데 근로시간이 아닌 것처럼 위장해 놓고 공짜 노동을 시키는 경우가 허다합니다. 근로기준법은 노동자가 본연의 담당 업무를 하고 있었는지와는 상관없이, 해당 시간이 사용자의 지휘·감독 아래 있었던 시간이었다면 근로시간으로 인정합니다.

따라서 콜업무 시작 전에 조회를 진행하거나 업무 종료 후 석회를 진행했다면, 이 역시 근로시간에 해당합니다. 이런 경우는 8시간의 근로시간 외에 추가 연장근로를 한 셈이 되므로 연장수당도 받으셔야 합니다.

또 휴게시간은 노동자가 사용자의 지휘·감독에서 완전히 벗어나 자유롭게 쉴 수 있는 시간이어야 합

니다. 따라서 점심시간 식사 후 자투리 시간에 콜 업무를 수행하게 했다면, 해당 시간은 휴게시간으로 인정되지 않습니다. 물론 이 경우에도 추가 임금을 받으실 수 있습니다.

✓ 법으로 정한 휴일은 세 가지입니다.

첫째, 유급 주휴일입니다. 1주의 소정근로시간이 15시간 이상이고 1주일을 개근했다면, 해당 주에 하루의 유급휴일을 받습니다. 주휴일은 대개 일요일이지만 다른 날로 정할 수도 있습니다. 교대제 근로의 경우 충분한 시간을 두고 통지된다면 매주 주휴일이 다를 수도 있습니다.

둘째, 매년 5월 1일 노동절입니다. 노동절은 모든 노동자의 유급휴일이며, 노동절 휴일을 다른 날로 바꿔서 줄 순 없습니다.

셋째, 「관공서의 공휴일에 관한 규정」에 따른 공휴일도 유급휴일입니다. 명절 연휴, 국경일 등 소위 달력의 ‘빨간 날’들로, 대체공휴일도 포함됩니다.

휴일은 원래부터 근로제공 의무가 없는 날이므로 콜센터는 노동자 동의 없이 휴일근로를 시킬 수 없습니다. 만약 휴일근로를 했다면 휴일수당을 받으셔야 합니다.





제 임금이 제대로 계산된 게 맞나요?

✓ 매달 임금명세서부터 확인하세요.

콜센터는 임금을 지급할 때마다 노동자에게 임금명세서도 함께 주어야 합니다(이메일 등 전자문서 교부도 가능). 콜센터에서 임금명세서를 교부하지 않으면 500만 원 이하의 과태료가 부과됩니다.

임금명세서에는 임금의 구성항목·계산방법·공제내역(근로소득세, 건강보험·국민연금·고용보험 노동자 부담분 등)이 기재돼 있어야 합니다. 또 연장근로, 야간근로, 휴일근로를 했다면 해당 시간 수도 함께 기재

됩니다. 내 월급이 제대로 계산됐는지를 보려면 우선 임금명세서부터 꼼꼼히 확인하셔야 합니다.

✓ 최저임금 이상을 받는지는 이렇게 따집니다.

2026년 최저임금은 시급 10,320원, 주 40시간 기준 월급 2,156,880원입니다(세전 기준). 그런데 최저임금 위반 여부는 월급 총액으로 따지는 것이 아닙니다. 임금 중에서 매월 1회 이상 정기적으로 지급되는 기본급 성격의 임금만으로 최저임금 위반 여부를 따집니다. 따라서 월급 총액이 220만 원이더라도 이 중 20만 원이 연장수당이였다면, 이때는 최저임금 위반이 됩니다.

※ 최저임금에 합산하지 않는 임금

- ▶ 매달 지급하지 않는 임금(정기상여금 등)
- ▶ 시간 외 수당(연장수당, 야간수당, 휴일수당)
- ▶ 연차휴가미사용수당

✓ 시간 외 수당 계산은 이렇게 합니다.

시간 외 근로는 다음의 세 가지입니다. 첫째, 연장근로는 하루 8시간을 넘겨 일하거나, 1주 40시간

을 넘겨 일하는 경우를 말합니다. 둘째, 야간근로는 밤 10시부터 오전 6시 사이에 일하는 경우입니다. 셋째, 휴일근로는 주휴일, 공휴일, 노동절에 일하는 것을 말합니다.

시간 외 근로를 하게 되면 통상임금(시급)의 50%가 자동으로 가산됩니다. 예를 들어 시급이 2만 원일 때, 연장시급, 휴일시급, 야간시급은 모두 3만 원이 됩니다.

✓ 퇴직금은 마지막 3개월의 임금을 기준으로 받습니다.

흔히 1년을 근무하면 한 달 치 월급을 퇴직금으로 받는다고 알고 계시는데요, 정확하게는 근속 기간 1년 당 30일분의 평균임금을 퇴직금으로 받습니다. 즉 근속 기간이 1년이라면 30일분, 1년 6개월이라면 45일분, 2년이라면 60일분입니다.

평균임금은 산정해야 할 사유가 발생한 날 이전 3개월 동안 받은 임금 총액을 3개월 동안의 실제 일수(89일~92일)로 나누어 계산합니다. 예를 들어 1월에

250만 원, 2월에 270만 원, 3월에 260만 원을 월급으로 받은 노동자의 평균임금은 다음과 같습니다.

$$\frac{250\text{만 원}+270\text{만 원}+260\text{만 원}}{31\text{일}+28\text{일}+31\text{일}} = 9\text{만 원}$$

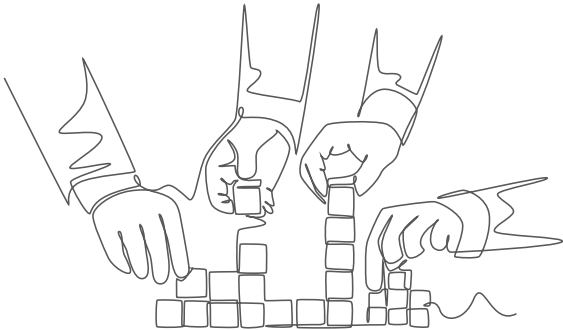
✓ 퇴직연금은 DB형과 DC형이 있습니다.

DB형 퇴직연금은 앞서 말한 법정 퇴직금(근속기간 1년 당 30일분의 평균임금) 제도와 같다고 보시면 됩니다. 콜센터는 퇴직연금사업자와의 계약에 따라 부담금을 납입하되, 노동자가 퇴직했을 때 퇴직연금 계좌에 법정 퇴직금 이상이 적립돼 있어야 합니다.

DC형은 일종의 1년 단위 퇴직금 중간 정산 제도라고 이해할 수 있습니다. 콜센터는 노동자 연간 임금총액의 12분의 1 이상을 매년 퇴직연금 계좌에 납입해야 하며, 이후의 운용 책임은 노동자에게 있습니다.

연공형 임금체계인 우리나라에선 일반적으로 DB형이 DC형보다 유리할 때가 많습니다. 퇴직연금 유형

을 처음 선택할 때, 그리고 퇴직연금 유형을 변경할 때는 과반수 노동조합 또는 노동자 과반수의 동의를 받아야 합니다.



4.

연차휴가는 어떻게 쓰는 건가요?

✓ 휴가 사용은 노동자의 당연한 권리입니다.

아직도 휴가를 신청하면 무슨 일로 휴가를 쓰냐면서 휴가 사용 인원을 제한하는 콜센터가 있죠. 휴가 사용은 법으로 보장된 노동자의 권리입니다. 콜센터는 노동자들의 휴가 사용에 대비해 적절한 인력을 충원해야 하며, 일할 사람이 부족하다는 등의 이유로 휴가 사용을 막을 수 없습니다. 연차휴가 미부여는 형사 처벌 대상입니다(2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금).

✓ 입사 첫해에는 한 달을 개근할 때마다 하루의 휴가가 생깁니다.

3월 10일에 입사한 노동자라면, 입사 후 한 달(3월 10일~4월 9일)을 개근했을 때 4월 10일부로 하루의 연차휴가가 발생합니다. 이런 식으로 한 달을 개근할 때마다 하루의 휴가가 생겨나서 입사 첫해에 발생하는 연차휴가 일수는 최대 11일입니다. 입사 첫해에 받은 연차휴가는 입사 후 만 1년이 되기 전에 모두 사용해야 합니다.

✓ 2년 차 이상 노동자는 전년도의 출근율에 따라 15일 이상의 휴가를 받습니다.

전년도의 근무일 중 80% 이상을 출근한 노동자는 다음 해에 15일의 연차휴가를 받습니다. 만 3년 이상을 근무했다면, 2년 단위로 휴가 일수가 하루씩 늘어납니다(최장 25일 한도).

근속 연수	1년	2년	3년	4년	5년	...	19년	20년	21년
휴가 일수	15일	15일	16일	16일	17일	...	24일	24일	25일

만약 80%를 출근하지 못했다면, 전년도에 개근한 달수만큼 다음 해에 연차휴가를 받습니다. (2025년

에 8개월을 개근하고 4개월을 휴직했다면, 2026년에 8일의 연차휴가를 받습니다.)

전년도의 출근율에 따라 발생한 연차휴가도 휴가 발생일로부터 1년 안에 모두 사용해야 합니다.

✓ 부득이한 사유로 연차휴가를 모두 쓰지 못했다면 연차휴가미사용수당으로 보상받습니다.

법에 따라 연차휴가는 유급으로 부여됩니다(휴가를 사용해도 월급이 깎이지 않습니다). 따라서 일이 바쁘다는 등의 이유로 연차휴가를 사용하지 못했다면, 콜센터는 연차휴가 미사용 일수를 금전으로 보상해야 합니다. 이를 연차휴가미사용수당(연차수당)이라 하며, 연차휴가를 사용할 수 있었던 해의 하루치 임금에 미사용 일수를 곱해서 계산합니다.

✓ 근로자대표의 서면 합의 없이 콜센터가 일방적으로 휴가일을 지정할 수 없습니다.

연차휴가 사용 시기는 노동자 개인이 지정하는 것이 원칙입니다. 근로자대표와의 서면 합의 없이, 콜센터가 일방적으로 징검다리 휴일 등을 콜센터 전체 노동자의 휴가일로 지정할 수 없습니다.



AI로 업무가 줄었으니 이제 그만 사직서 쓰고 나가랍니다.

✓ AI 뒤흔다꺼리까지 했는데 이제 우리 보고
나가라고요?

AI가 도입되면 일이 쉬워진다니, 실제로는 어렵고 복잡한 상담만 노동자들의 몫이 되었습니다. 고객들은 AI의 단답형 답변에 짜증을 내고요. 상담 시간은 늘어나고, 콜수 압박은 더 심해졌습니다. 콜센터 노동자들에게 더 보상을 해줘도 모자랄 판에, 콜수가 줄었으니 이제 인력을 감축하겠다고요?

✓ 우리 노동법은 부당한 해고를 엄격히 금지하고 있습니다.

일자리는 노동자의 생계 수단입니다. 근로기준법은 정당한 이유 없는 해고를 엄격히 제한합니다. 노동자에게 어느 정도 잘못이 있더라도, 생계를 단절시키는 해고는 함부로 할 수 있는 게 아닙니다.

회사 사정으로 인한 해고(정리해고)는 더 엄격한 요건을 갖춰야 합니다. 인력을 줄여야 할 심각한 경영상의 위기가 객관적으로 인정돼야 정리해고를 할 수 있습니다. 또 경영상 위기가 있더라도 해고를 회피하기 위한 노력(근로시간 단축, 무급휴직, 신규 채용 중단 등)부터 선행돼야 합니다.

노동위원회나 법원에서 부당한 해고로 인정되면, 해고 기간 임금 전액을 보상받으실 수 있고, 원한다면 원직에 복직하실 수도 있습니다.

✓ 사직서는 절대 쓰시면 안 됩니다!

콜센터도 법적으로 해고가 어렵다는 걸 잘 압니다. 그래서 항상 해고 대신 권고사직을 합니다. 사직서를 써오라고 압박하는 것이죠. 그러나 권고사직은 노동자가 응하지 않으면 그만입니다. 막상 권고사

직을 당하면 당황스럽습니다만, 콜센터의 사직 요구를 거부해도 아무 문제 없습니다.

하지만 콜센터의 압박에 못 이겨 사직서를 쓰게 되면, 그때부터는 해고가 아니라 노동자가 자발적으로 사직한 것이 됩니다. 해고가 아니므로 부당해고를 다룰 수도 없고, 해고예고수당을 요구할 수도 없습니다.

참고로 사직서를 써야 실업급여를 받을 수 있단 말은 새빨간 거짓말입니다. 콜센터가 고용보험 상실 사유를 허위 신고하더라도 노동자가 이를 바로잡을 수 있기 때문입니다.

✓ 사직을 압박하려고 엉터리 인사 명령을 해서도 안 됩니다.

어떻게든 사직서를 받아 내려고, 콜센터가 업무 전환, 대기발령 등 인사 권한을 남용하는 경우도 있습니다. 그러나 인사 명령은 업무상 필요성이 객관적으로 존재하고, 노동자의 불이익이 적을 때만 그 정당성이 인정됩니다. 사직을 압박하려는 목적으

로 부당한 인사 명령을 했다면, 이때도 노동위원회
나 법원에서 구제받으실 수 있습니다.





비정규직 노동자는 어떻게 보호되나요? (계약 해지, 파견근로)

✓ 단시간 노동자가 초과 근로를 하면 1.5배의
가산수당을 받습니다.

같은 일을 하는 다른 노동자에 비해 소정근로시간
이 짧은 노동자를 단시간 노동자라고 합니다. 단시
간 노동자가 정해진 근로시간을 초과해 일했다면,
기간제법에 따라 통상시급이 1.5배 가산됩니다.

✓ 기간제 근로계약은 2년을 초과하면 무기계
약직으로 자동 전환됩니다.

기간제 근로계약을 반복해 총 2년을 넘게 일했다
면, 기간제법에 따라 자동으로 무기계약직으로 전

환됩니다. 무기계약직으로 전환된 노동자는 함부로 해고할 수 없습니다. 다만 육아휴직(출산휴가) 대체, 만 55세 이상 등 기간제법이 정한 예외사유에 해당하면 무기계약직으로 전환되지 않습니다.

✓ 계약 기간이 2년을 넘지 않았다고 무조건 자를 수 있는 건 아닙니다.

아직 2년을 근무하지 않아 기간제법의 보호를 받지 못하더라도, 계약기간이 끝났다는 이유로 함부로 해고(계약해지)할 수 있는 건 아닙니다. 특별한 문제가 없는 경우 계약직 노동자들과 근로계약을 갱신해 온 규정이나 관행이 있다면, 콜센터는 일방적으로 계약 갱신을 거절할 수 없습니다. 이렇게 보호되는 노동자의 권리를 갱신 기대권이라 합니다.

콜센터가 합리적 이유 없이 계약 갱신을 거절하는 경우는 부당해고와 동일하게 봅니다. 따라서 노동위원회에 부당해고 구제신청을 하실 수 있습니다.

✓ 파견법에 따라 원청업체가 하청 노동자를 직접 고용해야 하는 경우가 있습니다.

노동자와 근로계약을 체결하고 임금을 지급하는 사용자(파견사업주, 하청업체)와, 실제 일을 시키며 업무상 지휘·명령을 하는 사용자(사용사업주, 원청업체)가 서로 다른 경우를 파견근로관계라고 합니다.

파견근로는 파견법으로 허용한 업무에 대해, 노동부의 허가를 받은 파견업체만 할 수 있습니다. 합법적인 파견이라도 총 2년을 초과해서 파견근로를 시킨 경우 등에는 사용사업주(원청업체)가 파견노동자를 직접 고용해야 합니다. 직접고용의무를 위반하면 파견 노동자 1명당 3천만 원 이하의 과태료가 부과됩니다.

파견법에 따른 직접고용을 피하려고, 실제로는 파견근로인데 이를 사내 하청 등으로 위장해 놓는 경우가 있습니다. 이를 불법 파견이라고 합니다. 불법 파견을 결정하는 기준은 콜센터 노동자들에게 업무 지휘·감독을 누가 했느냐입니다. 만약 원청업체가 노동자들에게 직접 업무 지시를 했다면 불법 파견입니다. 불법 파견인 경우에도 원청업체는 노동자를 직접 고용해야 합니다.



관리자와 고객의 갑질 때문에 힘든데 방법이 있을까요?

✓ 관리자의 갑질이 정도를 넘었다면 직장 내 괴롭힘입니다.

직장에서의 지위 또는 관계 등의 우위를 이용하여 업무상 적정범위를 넘어 다른 노동자에게 신체적·정신적 고통을 주거나 근무환경을 악화시키는 행위를 직장 내 괴롭힘이라고 합니다.

예를 들어 특정 노동자에게만 모두가 꺼리는 상담 업무를 반복적으로 준다든지, 일하거나 휴식하는 모습을 지나치게 감시한다든지, 사적 심부름 등 업무와 무관한 지시를 한다든지, 반복적으로 퇴사를

종용한다든지 하는 행위 모두 직장 내 괴롭힘에 해당합니다.

✓ 직장 내 괴롭힘은 노동청이 아니라 우선 회사에 신고합니다.

근로기준법은 직장 내 괴롭힘 사실이 있다면 누구나(피해자의 동료도 가능) 이를 회사에 신고하도록 하고 있습니다. 회사는 신고를 받는 즉시 객관적인 조사를 실시하고 직장 내 괴롭힘 여부를 판단해야 합니다. 조사 과정에서 회사는 피해자 보호 조치(유급휴가 부여, 근무 장소 변경 등)를 할 수 있습니다.

조사 결과 직장 내 괴롭힘 사실이 확인되면, 회사는 가해자에 대해 징계, 근무 장소 변경 등의 조치를 시행해야 합니다. 또 피해자 보호 조치(유급휴가 부여, 근무 장소 변경 등)도 실시할 수 있으며, 이때 피해 노동자의 의사에 반해서는 안 됩니다.

✓ 이런 경우엔 노동청에 직장 내 괴롭힘 신고를 할 수 있습니다.

회사가 직장 내 괴롭힘 신고를 받은 이후에 아무런

조사를 하지 않았거나, 조사 결과 엉터리 결론을 내렸다면 노동청에 직장 내 괴롭힘 신고(진정)를 하실 수 있습니다.

또 직장 내 괴롭힘 행위 가해자가 업체 대표라면, 이때는 노동청에 곧바로 직장 내 괴롭힘 신고를 하실 수 있습니다. 근로기준법은 사용자나 그 배우자 등이 직장 내 괴롭힘 행위를 하면 1천만 원 이하의 과태료를 부과합니다.

✓ 콜센터는 폭언 등 고객 갑질을 예방하고 노동자를 보호할 의무가 있습니다.

고객의 폭언 등으로 노동자에게 건강장해가 발생하거나, 발생할 우려가 클 때는 사업주는 산업안전보건법에 따른 조치를 취해야 합니다. 구체적으로 업무의 일시적 중단이나 전환, 휴게시간의 연장, 건강장해 관련 치료 및 상담 지원 조치가 그것입니다.

사용자에게 위의 조치를 요구했다는 이유로, 노동자에게 해고나 그밖에 불리한 처우를 해서는 안 됩니다(위반 시 1년 이하의 징역 또는 1천만 원 이하의 벌금).



출산·육아·돌봄 지원제도가 궁금해요.

✓ 임신 중인 노동자는 특별히 보호됩니다.

임신한 노동자는 어떠한 경우에도 연장근로를 할 수 없습니다. 야간근로와 휴일근로도 고용노동부장관의 인가를 받았을 때만 가능합니다. 임신 후 12주 이내, 32주 이후인 노동자는 1일 2시간의 근로시간 단축을 요구할 수 있으며, 콜센터는 이를 이유로 임금을 삭감할 수 없습니다.

✓ 출산휴가는 사용자의 승낙이 없어도 노동자가 신청하면 자동으로 개시됩니다.

출산한 노동자는 출산일 전후로 90일의 휴가를 사

용할 수 있으며, 미숙아를 출산한 경우에는 출산휴가 일수가 100일로 확대됩니다. 이때 출산일 이후 사용하는 휴가가 45일 이상이 되어야 합니다. 둘 이상의 자녀를 출산하면 휴가 일수가 120일로 늘어납니다(출산일 이후 휴가가 60일 이상이어야 함).

출산휴가일 중 최초 60일(둘 이상인 경우 75일)은 유급이며, 나머지 30일(둘 이상인 경우 45일)도 우선지원대상기업이라면 고용보험에서 출산휴가급여를 지원합니다.

배우자 출산휴가는 유급으로 총 20일입니다. 출산 일로부터 120일이 지나기 전에 사용할 수 있으며, 총 3회까지 분할 사용 가능합니다.

✓ 부모가 모두 육아휴직을 했다면 육아휴직 총 사용기간이 늘어납니다.

만 8세 이하 또는 초등학교 2학년 이하의 자녀가 있다면 육아휴직을 쓸 수 있습니다. 임신 중인 노동자가 육아휴직을 당겨쓰는 것도 가능합니다.

육아휴직 기간은 자녀당 1년이 원칙입니다만, 부모 모두 모두 육아휴직을 3개월 이상 사용한 경우, 한 부모 가족의 경우, 장애 아동의 경우에는 6개월의 육아휴직을 추가로 사용할 수 있습니다. 따라서 부모 모두 육아휴직을 최대로 사용하는 경우 한 자녀당 3년(1년 6개월 + 1년 6개월)까지 사용 가능합니다. 육아휴직의 분할 가능 횟수도 3회로 늘어났습니다. 다만 임신 중에 육아휴직을 사용한 횟수는 위 분할 횟수에 포함되지 않습니다.

✓ 육아휴직을 사용하지 못한 기간의 2배를 육아근로시간 단축 기간으로 사용할 수 있습니다.

만 12세 이하 또는 초등학교 6학년 이하의 자녀를 양육 중인 노동자는 근로시간을 단축할 수 있습니다. 단축 후 근로시간은 주당 15시간 이상 35시간 이하가 돼야 합니다. 최소 사용기간은 1개월 이상입니다.

사용기간은 자녀당 1년 이내입니다만, 해당 자녀에

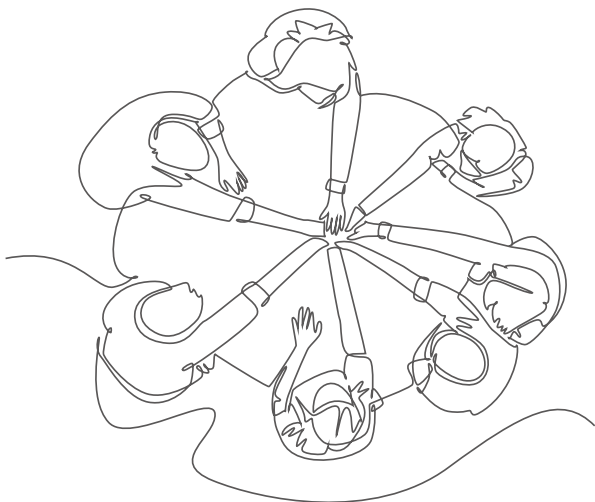
대해 육아휴직을 사용하지 않았다면, 육아휴직 미 사용 기간의 두 배를 가산해 육아기 근로시간 단축 제도를 이용할 수 있습니다. 따라서 육아휴직을 안 썼다면 최대 3년까지 육아기 근로시간 단축이 가능합니다.

✓ 긴급하게 가족 돌봄이 필요한 경우에는 가족돌봄휴직이나 가족돌봄휴가 사용이 가능합니다.

가족(조부모, 부모, 배우자, 자녀, 손자녀)의 질병, 사고, 노령 등을 돌봐야 할 때 노동자가 가족돌봄휴직이나 가족돌봄휴가를 신청하면 콜센터는 이를 허용해야 합니다. 다만 자신 외에도 돌봄이 필요한 가족을 돌볼 수 있는 다른 가족이 있다면 예외입니다.

가족돌봄휴직은 연간 최장 90일까지 가능하며, 나눠서 사용할 수 있지만 1회의 사용기간이 30일 이상이어야 합니다. 가족돌봄휴가는 연간 최장 10일(한부모가족은 20일)까지이되, 가족돌봄휴가 기간은 가족돌봄휴직 기간에 포함됩니다.

가족돌봄휴직 및 가족돌봄휴가 기간은 별도의 정함이 없다면 무급으로 처리됩니다. 다만 근속 기간에는 포함되기 때문에, 퇴직금 산정에서 불이익을 받지 않습니다.





노동조합에 가입하면 뭐가 좋아지나요?

✓ 콜센터에 노동조합이 생기면 최소한 법은 제대로 지켜집니다.

근무시간 내 상담 업무를 처리할 수 없어 연장근로를 했는데 연장수당을 못 받으셨다고요? 5분 전 업무 대기를 강요받으셨나요? 휴게시간에도 제대로 쉬지 못하고 연차휴가도 마음대로 못 쓰셨나요?

노동조합이 있으면 달라집니다. 노동조합은 콜센터의 노동법 위반을 확실히 바로잡습니다. 노동자 개인으로서는 불이익이 두려워 나설 수 없었던 일을 노동조합은 할 수 있기 때문입니다.

✓ 단체협약을 통해 불합리한 노동조건도 개선할 수 있습니다.

동료끼리 불필요한 다툼을 만드는 잘못된 인센티브제, 맘대로 휴가를 못 쓰게 하는 연차 인원 제한, 관리자 마음대로인 엉터리 근무 평가.... 노동조합으로 단결하면 모두 바꿀 수 있습니다. 노동조합이 체결하는 단체협약은 회사 규정이나 근로계약보다 우선 적용되기 때문입니다.

✓ 콜센터가 노동조합 활동을 방해하면 형사처벌을 받습니다.

사용자는 노동조합 활동을 이유로 노동자에게 불이익을 주거나 노동조합 활동에 지배·개입하는 등의 행위를 할 수 없습니다. 사용자가 헌법상 기본권인 노동 3권을 침해하는 행위를 부당노동행위라고 합니다. 노조법은 부당노동행위를 한 사용자를 2년 이하의 징역 또는 2천만 원 이하의 벌금으로 처벌하고 있습니다.

✓ 다음 네 가지 유형 모두 부당노동행위입니다.

첫째, 노동조합에 가입했거나 노동조합 활동을 한다는 이유로 해고, 징계, 부당한 인사명령 등을 한다면 불이익 취급의 부당노동행위입니다.

둘째, 노동조합이 노동조건 개선을 위해 단체교섭을 요구했는데 이를 거부했다면 단체교섭 거부의 부당노동행위입니다.

셋째, 노동조합에 가입하려는 노동자에게 “노조 활동을 해서는 안 된다”, “노조 활동하면 불이익을 받는다”고 발언하는 등 노동자들의 자주적인 노조 활동에 간섭한다면 지배·개입의 부당노동행위입니다.

넷째, 근로계약서나 별도 서약서를 통해 “노조에 가입하지 않겠다”고 약속하게 한다면 반조합계약의 부당노동행위입니다.

✓ 노동조합은 필수입니다!

노동자들이 함께 목소리를 내지 않으면, 불합리한 노동조건은 저절로 바뀌지 않습니다. 법으로 보장되는 권리를 되찾고, 더 나아가 일할 맛 나는 콜센터를 만들기 위해서는 노동조합이 꼭 필요합니다.



노동조합이 원청과 단체교섭을 할 수 있나요?

✓ 개정 노조법(2026. 3. 10. 시행)에 따라 원청도
노조법상 사용자로 인정됩니다.

그동안 노동조합이 단체교섭을 요구할 수 있는 상대방은 조합원들과 직접적인 근로계약을 체결한 사용자로 제한됐습니다. 콜센터 노동자들의 임금, 근로시간 등 노동조건 대부분을 실제로는 원청이 결정하는데도, 이 때문에 노동조합은 별 힘도 없는 콜센터 업체와 교섭을 해야 했습니다.

그러나 개정 노조법은 원청이 노동자들의 노동조건을 “실질적이고 구체적으로 지배·결정할 수 있는

지위"에 있다면, 원청도 노조법상 사용자임을 분명히 하고 있습니다. 노동조합이 원청을 상대로 단체교섭을 요구할 수 있게 된 것입니다.

✓ 원청이 콜센터 인원을 줄이라고 했다면 이에 대해서도 단체교섭이 가능합니다.

개정 노조법에 따라 “근로조건에 영향을 미치는 사업경영상의 결정”에 대해서도 단체교섭과 쟁의행위가 가능해졌습니다. 만약 원청이 SI 도입으로 콜센터 인원을 대폭 줄이라고 했다면, 노동조합은 이를 단체교섭 의제로 삼을 수 있습니다. 마찬가지로 원청이나 콜센터가 정리해고를 하려는 경우에도 단체교섭을 요구할 수 있습니다.

그밖에 임금, 성과급, 복리후생, 성과급, 노동안전 등 콜센터 노동자들의 노동조건을 원청이 실질적이고 구체적으로 지배·결정하고 있다면, 이 역시 단체교섭의 대상이 됩니다.

✓ 하청노조는 원청노조와 별개로 교섭창구 단일화를 진행합니다.

노동부는 원청과 하청은 본래부터 별개의 교섭단위라고 보고 있습니다. 따라서 콜센터에 있는 하청노조가 원청과 단체교섭을 할 때 원청노조와는 창구단일화 절차를 진행할 필요가 없습니다.

다만 콜센터 하청노조 외에 다른 하청노조가 있다면 이때는 창구단일화를 진행해야 합니다. 이때 하청노동자들의 직무가 콜센터, 시설관리 등으로 큰 차이가 있다면 하청노조 간에 교섭단위 분리가 가능합니다.

✓ 원청이 콜센터 노조의 단체교섭을 거부하면 노동위원회에 구제신청이 가능합니다.

콜센터 노조가 하청 노동자의 노동조건을 실질적이고 구체적으로 지배·결정하는 원청에 단체교섭을 요구했다면, 원청은 곧바로 교섭요구 사실 공고를 하고 단체교섭 절차를 개시하여야 합니다.

원청이 막무가내로 단체교섭을 거부하면, 노동위원회에 '교섭요구 사실 공고 시정 신청', 또는 '단체교섭 거부 부당노동행위 구제신청'을 통해 위법 행위를 바로잡을 수 있습니다.

노동조합 가이 안내서

콜센터노동자의 권리 지킴이 민주노총

화장실 갈 자유와 휴식을 보장받고, 시로부터 일 자리를 지키는 일 혼자서는 벽으로 느껴질 수 있지만 노동조합과 함께하면 이루어 낼 수 있습니다. 노동조합은 노동자가 스스로 주체가 되어 자주적으로 단결해 만드는 조직입니다. 노동조건 유지, 개선, 기타 노동자의 경제적, 사회적 지위 향상을 도모하는 역할을 합니다.

우리나라 헌법 제33조에는 노동자의 단결권, 단체교섭권, 단체행동권을 보장하고 있습니다.

① 개별 노동자는 사용자에 비해 경제적 사회적으로 약자일 수밖에 없습니다. 혼자서는 임금인상이나 처우개선을 요구하기 어렵지만, 노동조합으로 단결하면 사용자와 동등한 위치에서 협상 테이블에 앉을 수 있습니다.



② 노동조합은 임금 뿐만 아니라 노동시간, 안전한 작업환경, 휴가 등 전반적인 근로조건을 향상시킵니다. 또한, 단체교섭으로 사업장 내 차별을 방지하고 고용안정을 돕습니다.

③ 단체교섭을 통한 협상이 원만히 이루어지지 않을 때 파업 등 쟁의행위(단체행동권)를 통해 노동자의 주장을 관철할 수 있습니다.

④ 노동조합은 기업 내에서 일종의 '견제와 균형' 역할을 합니다. 일방적이고 독단적인 경영진의 의사결정을 감시하고, 현장의 목소리를 전달함으로써 결과적으로 기업이 장기적이고 합리적인 방향으로 나아갈 수 있도록 돕습니다.

전국 어디서나 1577-2260 노조가입 상담

혼자서는 벽이지만 노동조합과 함께하면 길이 됩니다. 그 길을 민주노총이 함께 만들어 가겠습니다.

《 민주노총

콜센터 노동자 권리찾기

무료노동상담 노조가입 상담

전국 어디서나 1577-2260