

연중무휴와 연장영업에 시달리는 백화점 노동자들

상업연맹은 백화점, 할인점, 의식업체, 슈퍼체인, 대형유통업체 파견기업 등 판매서비스업 노동조직이다. 판매서비스업노동조합에게는 영업시간문제가 오래전부터 중요한 노사대립지점이었다. 이 글은 지난 5월 25일 상업연맹 주최로 열린 연중무휴제의 문제점에 대한 토론회에서 연맹의 입장으로 발표된 내용을 축소 요약하고 부족한 부분을 추가해 재정리한 것이다. 이 문제와 관련해 한국노총/민주노총/여성단체/학계/지자체 후보의 입장은 이 토론회 자료집에 수록되어 있다.

심재진

한국상업노동조합연맹 정책조사부장

여러 업체가 작업시간을 축소하고 있는 IMF 시대에 판매서비스업계에서는 오히려 연중무휴와 연장영업으로 영업시간과 근무시간 모두 늘어나고 있다. 제조업체들은 과잉생산과 소비부진으로 공장의 가동시간을 단축하고 근무시간을 단축하고 있지만, 우리 주변의 대형상점들은 연중무휴와 심야영업 등으로 오히려 영업시간과 근무시간이 늘어나는 기현상이 벌어지고 있다.

지금 판매서비스업의 거의 모든 업체가 연중무휴제를 하고 있다. 할인점의 경우 국내에 도입되었을 때부터 연중무휴제가 실시돼, 모든 할인점이 연중무휴제

를 실시하고 있다. 할인점중의 하나인 E-land계열의 2001outlet은 기독교계기업을 표방하며 일요일 휴무를 하고 있다. 그리고 부도난 백화점이나 슈퍼체인을 중심으로 97년에 하나 둘씩 연중무휴제를 실시하였다. 연중무휴제가 아니더라도 세일기간 규제철폐로 늘어난 잦은 세일기간에 무휴영업을 실시하였다. 그러던 것이 1998년도에 들어서 못데, 현대, 신세계 등 대형백화점이 연중무휴제를 실시하게 되어 전국 93개 백화점 가운데 일부 백화점을 제외한 거의 대부분이 연중무휴제를 실시하고 있다. 서울에 있는 22개 백화점 가운데 3곳(건영윌나, 아크



슈퍼체인이나 백화점의 경우 연장영업의 문제도 심각해 직계는 30분 많게는 3시간 가량 연장營業을 하여 폐점시간이 8시 30분에서 10시에 이르고 있다.

리스, 애경백화점)을 제외한 19개가 연중무휴營業을 하고 있다. 대형서점인 교보문고, 영풍문고, 종로서적 등도 97년 하반기부터, 해태유통, 우성유통, LG유통 등 슈퍼체인 업체도 98년부터 연중무휴제를 실시하고 있다.

슈퍼체인이나 백화점의 경우 연장營業의 문제도 심각해 직계는 30분 많게는 3시간 가량 연장營業을 하여 폐점시간이 8시 30분에서 10시에 이르고 있다. 특히 이것은 지역별로 편차가 심해, 경쟁관계에 있는 지역상권에서 한 업체가 영업시간 연장을 선도하게 되면, 다른 업체가 따라 하게 돼 한 지역 상권전체가 영업시

간이 연장되는 경우가 많다. 특히 킷스클럽, 농협하나로 마트의 경우 24시간 연중무휴營業을 하고 있어 영업시간 연장, 영업일 연장의 극치를 보여주고 있다.

50시간에 육박하는 주평균근로시간

이렇게 영업시간이 연장되고, 연중무휴제가 급속하게 확산되는 것은 대형유통업체의 치열한 경쟁 때문이다. 경기침체로 매출이 부진해져 한 업체가 영업시간을 연장하거나, 무휴營業을 하게 되면, 주변경쟁업체는 최소한 매출이 더 떨어지는 것을 막기 위해선 똑같이 영업시간

을 연장하거나 무
휴업업을 할 수밖
에 없다. 그러나
자칫 소비자들의
쇼핑 편의 등 여러
가지 이점이 있어

보이는 연중무휴제나 영업시간 연장은
여러 사회 문제를 낳고 있다.

이윤 증대와 소비자의 편의를 위해 1일
의 영업시간은 가능한 길게 잡으려 하고,
그 시간대도 보통의 사업체보다 늦게 시
작해 늦게 끝난다. 따라서 판매서비스 노
동자들은 1일의 장시간 영업으로 발생하
는 고정 시간외 근무, 토요일 영업으로
인한 토요일 오후의 고정 시간외 근무,
그리고 소위 빨간 날(일요일/국경일/기
타 공휴일)영업으로 인한 휴일근무 등을
하게 된다. 제조업체가 주문 물량에 맞추
어 잔업과 특근을 하는 것과는 달리, 유
통업체는 매출액과는 관계없이 소비자들
과의 공식화되고 관행화된 약속에 의해
고정 영업을 하고 이에 따라 시간외근로
도 일정하게 계속 발생하는 것이다. 물론
유통업체는 매출이 특별히 많은 시기 즉
세일기간중이나 주말에 특별한 연장영업
을 하게 된다. 장시간 근무라는 점에서
일반제조업체와 비슷하지만 이것이 영업
시간과 연계돼 고정적으로 발생한다는

[표] 1997년 월평균 근로일· 근로시간 비교

비교	500인 이상 유통업 (소매업 및 소비자용풍수선업)	전산업 평균	각산업 평균	
			최저	최고
월평균 근로일수(일)	25.8	24.2	23.7	25.5
월평균 근로시간(시간)	216.2	203.0	188.1	213.5

· 매일노동통계, 97년 12월, 노동부

점에서 차이가 있다.¹⁾

정부통계에 따른 다음표를 보아도 유
통업계의 장시간근로의 실태를 확인할
수 있다.

유통업계의 근로일수와 근로시간이 전
산업평균은 물론 각산업평균보다 훨씬
길다. 1997년 주평균근로시간이 제조업
에서 47.8시간인데 비해 소매업(500인
이상)은 49.8시간으로 더 길다. 또한 제
조업 23개 분야와 비교해보면, 소매업
(500인 이상)은 노동시간이 6번째로 길
다. 그러나 월근로일수로는 23개의 모든
분야보다 더 높다.

그리고 따라서 판매서비스 노동자들의
근무시간은 장시간 근로라는 근로시간의
길이에서 문제가 될 뿐만 아니라 그 질적
인 측면, 그 근무시간대가 문제된다. 즉
일반적인 근무시간과는 다른 시간대에
근무함으로써 가족/사회관계의 전체인
동일시간대 휴식/동일일 휴식이 이루어
지지 못하고 있는 것이다. 최근에 밤 9시
~10시까지 영업시간이 연장되고, 같은

1) 영업시간과 연계되어 발생하는 일률적이고 고정적인 시간외수당 이 비로 고정 OT수당이다. 박희점의 경우 보통 하루 1시간, 토요일 이후 4시간을 포함해 주 10시간 정도의 고정OT수당이 붙는다. 이 고정OT수당은 월평균급여의 최저12.8%~17.3% 정도를 차지한다. 이 수당은 여러 가지 면에서 기본급의 성격을 가지고 있다. 그 근거로 1) 고정 OT수당을 감안해 유통업계의 기본급이 상대적으로 낮게 책정된 점 2) 따라서 일부업체의 경우 상여급과 통상임금의 지급기준이 되고 있는 점, 3) 기본급 인상대신에 고정 OT 인정시간을 늘리고 있는 사업체가 있는 점 4) 영업시간이 일부 단속 조정되어도 그대로 지급하고 있는 점 등을 들 수 있다.

판매서비스 노동자들의 근무시간은 장시간 근로라는 근로시간의 길이에서 문제가 될 뿐만 아니라 그 질적인 측면, 그 근무시간대가 문제된다. 즉 일반적인 근무시간과는 다른 시간대에 근무함으로써 가족/사회관계의 절제인 동일시간대 휴식/동일일 휴식이 이루어지지 못하고 있는 것이다.

유통업체 종사자들이 동시에 될 수 있는 장기휴점제가 없어짐으로서 이러한 현상은 극도로 심해지고 있다.

반쪽짜리 주휴제 - 대체휴무제

유통업체에서는 최대한 영업시간을 늘리기 위해 주1회 정기휴점제가 아니라 세 일기간 중 무휴영업, 격주휴점, 월1회 휴점 등을 실시하고 있었다. 이렇게 영업을 하면서 직원들에게 근로기준법에 정해진 유급주휴일을 주기 위해 개인별 대체휴무제를 실시하고 있다. 이 대체휴무제는 정상으로 영업을 하면서 개인별로 요일을 달리해 돌아가면서 주휴일을 취하게 하는 방식이다. 직원들의 대체휴무일은 대개 한달 전에 부서 단위로 조정해 월-금요일 중에 하루를 사용한다. 대체제는 직원들의 근로조건이나 생활에 큰 영향을 끼친다.

대휴제로 인원의 20% 정도가 휴무로 빠지게 돼 남아서 근무하는 노동자들의 노동강도가 아주 강화된다. 그래서 인원이 늘 부족하다. 행사/세일의 경우에는 일손이 더욱 부족하고 또한 영업관리업무 등 연속성이 필요한 업무가 많아지기

때문에 처음에 정했던 휴일을 쓸 수가 없을 때가 많다. 게다가 처음 대체휴무일을 잡을 때도 부서나 직원들의 사정에 따라 잡기 때문에 두 번째로 직원들의 주휴일은 아주 불규칙해진다. 이러한 문제는 직영사원들보다 판촉사원, 그리고 주로 남성인 영업관리직이 더 심하다. 연중무휴제로 되면 1년 내내 대체휴무제를 할 수 밖에 없어 문제를 악화시킨다.

'연중무휴와 연장영업'의 문제점

사용자들은 연중무휴제를 하더라도 대체휴제를 철저히 해 근무시간의 변화가 없다고 한다. 그러나 연중무휴제를 시행하게 되면 근무시간이 상당히 늘어난다. 인원이 부족하기 때문에 대휴, 생휴, 월차 등을 제대로 사용할 수 없기 때문이다. 매장에 인원이 없어 남자담당사원이나 판촉사원들은 반일휴무를 하는 경우도 있다. 즉 오후에 출근하거나 좀더 일찍 퇴근하거나 하는 경우이다. 1997년 세일기간에 대한 규제가 철폐되면서 대형유통업체는 세일을 자주 하게 되고, 1회의 세일기간도 2주가 넘는다. 그런데 세일 때는 인원이 더 부족해져, 보통 2주일이



1일 영업시간을 연장에 9~10시까지 영업을 하게 되면 주당 근무시간이 70시간에 달하는 경우도 있다.

넘는 세일기간을 계속 근무하고 이들을 연달아 쉬는 경우도 많다. 인원이 절대 부족하기 때문이다. 이 경우 주 근무시간이 무려 63시간(7일×9시간)에 달한다. 여기에 1일 영업시간을 연장에 9~10시까지 영업을 하게 되면 주당 근무시간이 70시간에 달하는 경우도 있다. 유통업체에서 판매하는 수많은 상품을 납품하는 업체에서 파견돼 직접 판매를 담당하는 판촉사원의 경우 이러한 문제가 심각하다. 백화점의 경우 직영사원의 2~3배가 넘는 이들 판촉사원들은 소속은 수많은 납품업체로 각기 나뉘어져 있어, 동시 휴일 없이 근무인원을 맞추기가 어렵고 업무지휘는 사실상 백화점, 할인점, 슈퍼

등의 업무지휘를 받고 있어 근무시간연장, 휴일/휴가사용, 연장휴일 근무의 임금보상 등의 문제에 대해 근로기준상의 규율이 되고 있지 않다.

그래서 연중무휴영업으로 인원이 더 필요한 납품업체는 매출이 늘어나지도 않는 상태에서 이 인건비를 감당하기 어려워 같은 노동자가 이 늘어난 영업시간을 감당하고 있고, 늘어난 근무시간에 대한 임금이 보상되지도 않고 있다. 이 때문에 납품업체들은 휴무자진반납, 반일휴무제 등을 실시하고 있다.²⁾

혼자만의 휴일

2) 그러나 이 문제는 납품업체만의 문제로 볼 수 없다. 납품업체들은 오히려 연중무휴영업을 바라지 않고 있다. 인건비만을 늘릴 뿐 매출이 따르지 않기 때문이다. 그런데도 백화점, 할인점, 슈퍼체인 등 대형유통업체가 오구해오며 할 수 없이 응할 수밖에 없다.

유통업계 사람들은 휴일을 평일에 취하지만 연중무휴제가 되면 직장 동료들과도 떨어져 거의 완전히 혼자 쉬게 된다. 가족과 사회는 물론 연중무휴제로 인해 직장의 인간관계로부터 완전히 떨어져 휴일에 쉬기 때문에 제대로 된 여가가 되지 못하는 것이다. 다른 직장에서 일하는 친구들이나 가족모임, 동료와의 교류, 취미생활 등을 거의 할 수 없다. 대부분의 판매서비스노동자들이 쉬는 날 종일 잠만 자면서 피로회복에만 힘쓰고 있는 것이다.³⁾

하지만 규칙적인 생활이 되지 못해 신체리듬이 깨지고 몸이 늘 피곤하다. 특히 수백 수천의 납품업체에서 각각 파견된 판촉사원은 각납품 업체별로는 2~3명인 데가 많아 이들은 세일 때 같은 경우 규칙적인 휴식을 취하기가 사실상 불가능하다. 따라서 직영사원보다 더 피로할 수밖에 없다.

‘연중무휴제와 연장영업’의 사회 경제적 문제

이렇게 대형유통업체 종사자들의 근로조건을 극도로 악화시키면서도 대형유통업계가 연중무휴를 실시하는 목적은 물론 매출 및 이익을 증대시키는 것이다. 그런데 연중무휴로 이러한 목적이 달성

된다고 보기는 어렵다. 왜냐하면 경기가 극도로 침체된 시기에 소비자들의 구매력은 일정하게 제한되어 연중무휴로 매출이 늘어날 수가 없기 때문이다. 일부업체에서 연중무휴로 일시적으로 매출이 늘어나는 것은 정기적인 휴무제를 실시하는 업체의 매출을 빼앗아오기 때문인데 현재 연중무휴제는 모든 유통업체로 확산되었기 때문에 이러한 효과조차 거두기 어렵다. 작년보다 한 달에 4-5일씩 영업일수가 늘어난 것까지 감안하면, 매출감소의 체감도는 더욱 클 것이다. 또한 특정 백화점의 매출을 보면, 연중무휴제 전에는 정휴일 전날과 정휴일 다음날의 매출이 다른 요일에 비해 높았으나, 연중무휴 이후 이 높았던 날의 매출이 정기휴일의 매출로 분산돼 전체적으로 평일의 매출이 하향 평균화되는 모습을 보이고 있다.

이렇게 결과적으로 별 효과가 없는 연중무휴방침이 모든 대형유통업체로 확산되는 것은 바로 대형유통업체들 사이의 치열한 경쟁구조 때문이다. 한 업체가 연중무휴를 실시하면 다른 업체는 따라갈 수밖에 없다. 평소에도 상품가격, 세일기간 가격할인률 등으로 치열하게 경쟁하고 있는 상황에서 대형유통업체들간의 자율조정이란 사실상 불가능하다. 각 개

3) 여기에 9시-10시까지 연장영업을 하게 되면 이제 평일 저녁의 시간의 생활도 대단히 불규칙해진다. 연장된 영업시간에 맞추어 직원 사원들은 고대로 운영돼, 어떤 날은 일찍 퇴근하고 어떤 날은 늦게 퇴근하게 돼 저녁시간을 인정적이고 규칙적으로 보장받지 못하게 되는 것이다. 그나마 어렵사리 할 수 있었던 평일 저녁시간도 이제 완전히 사라지게 되었다. 연중무휴와 연장영업은 판매서비스 노동자들을 철저히 사회, 가족, 그리고 이제는 직장동료관계로부터 소외시키는 것이다.

별 대형유통업체들은 전체적으로 무익하다고 보면서도 자율적인 조정이 불가능하기 때문에 일부 대형유통업체의 선도행위에 따라갈 수밖에 없다. 바로 이러한 점에서 정부의 개입과 조정이 절실히 필요하다.

어떤 사람은 영업시간 연장, 연중무휴가 새로 고용을 창출하는 효과를 가진다고 주장한다. 그러나 올해 연중무휴를 하거나 영업시간을 연장한 업체에서 신규로 채용한 경우는 없고 대부분 인원을 감축하고 있는 실정이다. 매출이 부진한 상태에서 인건비부담을 더 늘릴 수가 없기 때문이다. 오히려 대부분의 백화점이 연중무휴제를 하면서 추가되는 휴일근무수당의 부담을 피하기 위해 인원이 부족한 상태에서도 철저히 휴일에 쉬도록 하고

있고, 불가피하게 근무하더라도 임금을 지급하지 않고 있다. 1일 영업시간을 연장할 때도 '늦게 출근', '일찍 퇴근'을 이용해 인건비부담을 줄이고 있다. 그 동안 정휴일로 했던 요일에 그리고 영업시간은 늘어났으나 손님이 없는 시간대에 고객을 유인하기 위해 가격할인 행사를 계속하게 되고, 이것은 다른 고정비용을 증가시키는 것과 더불어 수익성을 더욱 악화시킬 것이다. 결국 연중무휴영업, 영업시간 연장 등으로 유통업체의 경쟁은 더욱 치열해지고 이에 따라 수익성악화를 버티지 못하는 중소유통업체 및 일부 유통업체는 도산이나 합병 등으로 없어질 수밖에 없다. 결과적으로 연중무휴제는 고용불안정을 가중시키는 한 요인이 될 수 있다.

상업노련은 지난 5월을 주휴세정회를 위한 집중투쟁기간으로 삼고 사명운동·공상회 등의 활동을 전개했다.



노련의 투쟁

연중무휴영업, 영업시간 연장 등으로 유통업체의 경쟁은 더욱 치열해지고
이에 따라 수익성악화를 버티지 못하는 중소유통업체 및 일부 유통업체는
도산이나 합병 등으로 없어질 수밖에 없다.



건물 안전에도 이상

대형유통업체의 연중무휴로 생길 수 있는 문제중에 결코 간과될 수 없는 것이 있다. 많은 인구가 상주하는 대형건물인 대형유통업체에는 에스컬레이터, 승강기, 전기누전, 화재 냉온방 등 정기적으로 점검을 해야하는 시설이 많다. 특히 백화점은 비싼 땅값 때문에 건물의 효율을 최대한으로 높이기 위해 상품, 시설, 장치 등이 상대적으로 좁은 공간 안에 집중되어 있다. 그런데 연중무휴영업으로 사람처럼 건물과 각종 시설의 피로도도 매우 높아져 가고 있다. 대개 대형유통업체와 같은 대형시설물의 안전 및 소방 점검은 연중무휴전에는 대형유통업체가 쉬는 날 하고 있다. 실제로 영업 중에 이것을 하기는 불가능하다. 그런데 연중무휴가 확산됨에 따라 안전점검을 할 시간이 없어지고 따라서 영업이후 밤샘작업을 할 수밖에 없다. 따라서 시설의 보수 및 안전소방에 대한 점검은 부실해질 수밖에 없고 따라서 수많은 백화점 종사자들과 고객들의 안전이 걸려있는 대형사고의 가능성도 배제할 수 없다. 우리는 불과 몇 년전에 수백 명의 목숨을 앗아가고 수천

명의 부상자를 낸 삼풍백화점 사고가 우리에게 준 교훈을 잊지 말아야 한다.

어떻게 할 것인가

이상에서 말한 연중무휴영업과 연장영업의 문제점을 극복하기 위해선 법적 제도적인 규제가 필요하다. 영업시간을 적절하게 제한하는 방법은 전체적이고 일률적인 규제뿐이다. 예를 들어 노조가 없거나 노조가 있더라도 부도가 난 인근 경쟁 백화점이 영업시간을 연장하거나 무휴영업을 할 경우 따라가지 않을 방법이 없다. 그러나 부근의 유통업체가 모두 영업시간을 연장하거나 무휴영업을 하게 되면, 이제 서로가 무익하다는 것을 알면서도 이제는 할 수 없이 하는 것이다. 따라서 스스로 조정이 불가능한 자본의 무한경쟁에 대한 가장 현실적인 규제방안이 된다. 이렇게 자본의 경쟁으로부터 회생되는 판매서비스 노동자의 생활/휴식 권을 보장해야 하는 것이다. 사회적으로 관습화된 휴일과 일치한 휴일, 그리고 가족이나 다른 사회성원들과 함께 할 수 있는 시간대의 휴식은 그 휴식의 올바르고도 건강한 의미에서 가족/문화/사회/중

교/정치생활을 정상적으로 영위할 수 있는 조건을 마련할 수 있다. 영업시간규제로 판매서비스노동자의 '공동휴식, 동일시간대 휴식권'이 확보되어야 하는 것이다. 이것은 경제적으로 환산될 수 없는 중요한 사회적 가치이다. 이러한 사회적 가치를 위해 영업의 자유가 부분적으로 제한되어야 한다.

이에 대해 어떤 이는 영업시간이 아니라 근무시간을 단축해야 한다고 생각할 수도 있을 것이다. 제조업체를 오히려 능가하는 장시간 근무가 이루어지고, 실제 상품의 구매자인 전체 노동자의 근무시간이 되어야 하기 때문에 다른 사업의 노동자들과 함께 하는 법정근무시간이나 기준근무시간의 단축은 동은 몹시 중요하다. 그러나 법정근로시간이 단축되었으나 연장영업이나, 연중무휴영업이 계속 이루어지면 장기적으로 심야업무나 주말/휴일업무에 필요한 비정규직이 확산되며, 그렇지 않다 하더라도 기피시간대에 근무하는 노동자들의 생활과 휴식권은 희생될 수밖에 없다. 그리고 영업시간의 연장과 무휴영업의 확산은 타산업 노동자의 근무시간유연화를 촉진하는 계기가 된다.⁴⁾

마지막으로 유통업계 자체의 발전의

측면에서도 영업시간규제가 필요하다. 영업시간이나 영업일의 연장은 모든 유통업체가 쉽게 할 수 있는 것이다. 그리고 경쟁업체가 영업시간이나 영업일을 연장하면 다른 업체는 쉽게 따라가기 때문에 이것으로 인한 특별 이익은 없는 것이다. 따라서 영업시간 및 영업일의 연장으로 경쟁하는 것은 불공정경쟁으로 보아야 한다.

결국 평일 주1회 폐점(장기적으로 일요일 폐점), 평일영업시간의 제한 등을 내용으로 하는 내용의 법적 규제가 필요하다. 1959년에 발효돼 92년 현재 53개국이 비준하고 있는 ILO 조약 106호 '상업 및 사무직의 주휴에 관한 조약'은 제 6조에서 '(2)주휴기간은 각 사업장의 모든 관계자에 대하여 가능한 한 동시에 부여되어야 한다. (3) 주휴기간은 국가 또는 지역적 전통이나 관습에 의하여 휴일로 정해진 날과 가능한 한 일치시켜야 한다.'고 규정하고 있다. 또한 유럽의 경우 대부분의 나라들이 일요일날 폐점을 하고 있다. 특히 독일의 경우에는 폐점 시간법이 제정돼, 상점의 일요일영업, 평일 저녁 8시 이후의 영업을 금지된다. 참다운 의미의 연대적인 휴식권, 인간다운 생활의 보장을 위해 이것은 꼭 필요한 일이다. ♦

4) 비슷한 서비스업종인 은행은 평일에는 영업시간이 9시 30분부터 4시 30분까지이고, 토요일은 1시 30분, 일요일은 폐점한다. 그런데 심야에 영업하는 납대문상가 같은 상점, 일요일에 영업하는 백화점 때문에 은행의 일요일, 심야영업이 허용되어야 한다는 주장이 계속 강력하게 제기되고 있다. 일부은행이 일요일이나 심야영업을 추진하고 있고, 광장거래위원회는 한 은행이 영업시간연장을 하려고 하는데 다른 은행이 압력을 넣는 것을 불공정행위로 규제한다는 공식발표를 했다. 영업시간의 파리는 이제 거의 모든 서비스업으로 확산될 수도 있는 것이다.