



문서번호: 21-07-노동-01

수 신: 각 언론사

발 신: 노동법률단체 [노동인권실현을 위한 노무사모임, 민주사회를 위한 변호사모임  
노동위원회, 민주주의법학연구회, 법률원(민주노총·금속노조·공공운수노조·서비스  
연맹), 전국불안정노동철폐연대 법률위원회]

제 목: [노동법률단체][성명] 국민건강보험공단 고객센터 파업투쟁을 지지한다.  
-고객센터 상담 노동자들을 즉시 직고용하라

전송일자: 2021. 7. 13.(화)

전송매수: 2매

### [노동법률단체][성명]

## 국민건강보험공단 고객센터 파업투쟁을 지지한다.

### -고객센터 상담 노동자들을 즉시 직고용하라

국민건강보험공단 고객센터 상담원들이 또 다시 파업투쟁에 나섰다. 올 들어 세 번째 파업이다. 그만큼 국민건강보험공단이 실질적인 대화에 나서지 않고 있다는 말이다. 심지어 이사장은 파업에 맞서 단식농성 퍼포먼스까지 하며 직고용을 거부하고 있다.

국민들은 국민건강보험공단 고객센터 상담원들이 당연히 공단의 직고용 정규직인줄 알았다. 상담원들이 하는 일은 각종 의료서비스와 건강보험 관련 민원을 직접 응대하는 핵심 업무이고, 공단이 생긴 이래 계속되었으며, 앞으로도 당연히 지속될 업무이기 때문이다. 코로나19 상황을 맞아 상담원들의 업무는 몇 배로 급증했다. 코로나19 관련 질병증세 상담, 의료기관 안내, 예방접종 예약 등의 업무들이다. 현재 한국에서 이보다 더 공공성이 강한 일이 있을까. 그런데 이들이 민간 용역업체 소속이라니 도저히 납득하기 어렵다. 국민의 극히 비밀정보인 의료내역, 가족관계, 재산관계, 입출국 내역 등을 일개 민간 용역업체가 관리하고 있다. 대단히 위험한 상황이다.

고용이 불안정하고 노동조건이 열악하면 당연히 노동의욕이 떨어진다. 상담원 인력은 턱없이 부족하다고 한다. 그 결과 전화응대 서비스의 질이 낮아진다. 국민건강보험공단

은 용역업체들의 단가 대비 최대 ‘콜’ 처리 수를 비교해 계약한다. 업체들 간, 상담원들 간 ‘콜’ 처리 실적경쟁이 상당하다. 배정된 ‘콜’ 을 한정된 시간 안에 소화해야 하기 때문에 상담원들은 서둘러 전화를 끊기 바쁘다고 고백한다. 누가 상담원 개인을 탓할 수 있을까. 구조의 문제다. 사용자 책임을 회피하고 비용을 절감하려고 비정규직을 사용하면 그 피해는 고스란히 국민 몫이다.

국민연금공단, 근로복지공단, 건강보험심사평가원 고객센터 상담원들은 이미 다 정규직화 되었다고 한다. 국민건강보험공단이 망설일 이유가 없다.

아울러 국민건강보험공단은 파업을 불법적으로 방해하고 있다. 공단 내에 출입할 수 없도록 주차장 진입로를 차량으로 차단하고 직원들을 동원해 몸으로 정문에 벽을 쌓거나 천막으로 가린 후 철조망을 쳤다. 간접고용 비정규직 노동자도 자신이 일하는 현장에서 정당하게 파업투쟁을 할 수 있다. 이는 대법원 판례이다.

국민건강보험공단은 반인권적이고 헌법파괴적인 부당노동행위를 지금 당장 멈춰라. 그리고 노동자들의 정당한 요구이자 대다수 국민의 공익으로 연결되는 고객센터 상담원 직접고용을 즉각 실시하라.

**2021. 7. 13.(화)**

**노동인권실현을 위한 노무사모임**

**민주사회를 위한 변호사모임 노동위원회**

**민주주의법학연구회**

**법률원(민주노총·금속노조·공공운수노조·서비스연맹)**

**전국불안정노동철폐연대 법률위원회**