

2023.10.5.(목)

을지로위원회 사무국 : Tel 02-6788-3201, Fax 02-6788-3635

이원정 총괄팀장 010-5387-9680 / 허익수 보좌관(이수진-비례의원실) 010-6393-0880

코스트코 폭서기 카트노동자 사망사고 100일, 코스트코 실태조사 결과발표 및 노동환경 개선촉구 기자회견

2023년 10월 5일 (목) 11:00, 국회 소통관 기자회견장

1. 지난 6월 19일 코스트코 하남점 노동자 故김동호 님(29세)은 폭염의 날씨에서 4만 보씩 걸으며 주차장 카트정리 업무 중, 과도한 탈수로 인한 폐색전증으로 일터에서 쓰러져 돌아가셨습니다.
2. 벌써 고인이 돌아가신지 100일이 넘었습니다만, 그간 코스트코 사측은 고인과 유가족에게 사과를 하는 등의 어떠한 도의적 조치를 취한 바 없습니다. 또한, 현장 노동자들에게도 노동자 사망이라는 불의의 사태에 대한 책임성 있는 발언이나 약속을 한 적도 없고, 산재예방을 위한 노동환경 개선도 매우 미비한 상황입니다. 도리어, 현장에 ‘산재가 아니다, 사내에 개인질병으로 죽은 거다’ 하는 소문을 내고, 자신의 잘못을 회피하는 것에 급급했습니다.
3. 지난 9월, 서비스연맹과 마트산업노조는 故김동호 님 산재사망 이후, 코스트코 노동환경에 어떤 변화가 있었는지 현황을 파악하고자 설문조사를 진행했습니다. 9월 8일부터 17일까지 약 10일간 진행한 이번 온라인 설문조사에는 총 402명의 코스트코 노동자들이 참여했습니다. (※설문조사 결과 세부내용은 붙임자료2 참고)
4. [근무시간 및 노동강도] 이번 코스트코 노동실태 조사 결과에 따르면, ▲주관적으로 느끼는 노동강도는 평균 13.31점으로 빠르게 걷는 수준으로 일한다고 나타났습니다. 또한, ▲코스트코 노동자들의 약 20%가 근무시간 내내 빠른 속도로 일한다고 답했으며(근로환경조사 평균은 10.4%), ▲식사 및 휴게시간에도 업무지시를 받는 경우가 많았습니다(식사시간 업무지시 받은 경험 22.9%, 휴게시간 업무지시 받은 경험 28.6%).

5. **[감정노동]** 대형마트 특성상 고객을 직접 대면하여 응대하는 직군에서 일하는 설문 참여자(254명)들은 ▲강한 감정노동을 수행하며, ▲고객응대 과정에서 문제가 발생했을 시 대부분 해결권한이나 자율성이 없고 매뉴얼이 제대로 마련되어 있지 않아 도움이 안 된다고 답한 비율이 매우 높았습니다.
6. **[산재 경험과 치료]** ▲지난 1년간 일하면서 부딪히거나 절단·베임·찢림 사고, 물체에 맞는 사고를 경험한 노동자 비율이 높았고, ▲업무로 인하여 근골격계 질환(84.1%), 전신피로(83.1%), 두통(45.5%), 수면장애(42.3%)를 갖고 있다고 답했습니다. 하지만, ▲근무 스케줄의 변경이 어렵고(54.5%), 연차휴가 사용이 자유롭지 못하며(39.3%), 2명 중 1명은 보건의료 사용도 어렵다고 답하는 코스트코 현장 분위기상 ▲대부분의 노동자가 아파도 참고 일한 경험이 있었으며(84.1%), 평균 11.8일은 아파도 참고 출근했다고 답했습니다.
7. **[휴게시설]** 직원 휴게시설 사용에 있어서도 ▲휴게실 사용 여유시간이 충분치 않고(48.8%), ▲면적이 좁다거나(72.4%) 성별분리가 되어 있지 않고(81.6%). 휴게실 관리가 부실(54.2%)하다는 지적이 많았으며, ▲3명 중 1명은 휴게실 위치가 산업안전보건법에서 정하고 있는 기준에 적합하지 않은 먼 곳에 있다고 답했습니다(*참고: 왕복에 걸리는 시간이 휴게시간의 20% 이내인 곳에 위치해야 함. 코스트코 휴게시간은 30분이나 연속으로 사용할 수 없고 15분씩 쪼개어 사용함)
8. **[산재사망 사고 이후 회사의 변화 여부]** 故김동호 님 사망 이후 회사가 ▲휴게시설 확충이나 ▲서서 일하는 직원 위한 의자제공, ▲혹서기 휴식시간 연장, ▲정규 인력 충원 등을 했는지에 대해서는 과반이 넘는 부정응답 결과가 나왔고, 특히 주차관리직의 노동강도 절감을 위해 회사 규정대로 카트를 6개씩 옮길 수 있도록 관리감독 하는지에 대해서도 68.4%가 그렇지 않다고 답했습니다. 그 밖에 회사가 온열질환 예방을 위한 지침을 만들고 노동자들에게 안내하는지에 대해서도 절반이 넘는 노동자가 부정응답 하였습니다(53.7%).
9. **[현장의 요구]** 코스트코 하남점 노동자 산재사망 이후, 코스트코 노동자들이 노동환경 및 노동자 처우개선을 위해 가장 필요하다고 생각하는 것은 ▲1위 매장인력 충원(70/9%), ▲2위 임금 및 복리후생 상향(49.8%), ▲3위 휴무 및 연차 자율 사용(31.9%), ▲단체교섭 체결(29.6%)로 나타났습니다.

10. 조사 결과를 10월 5일 국회소통관에서 서비스연맹 마트산업노조와 더불어민주당 환경노동위원회 소속 의원 및 을지로위원회와 공동주최 기자회견으로 발표합니다. 사람이 죽어나가도, 노동자를 위한 대안 마련 없는 코스트코, 이 비정한 코스트코 자본을 강력히 규탄합니다. 코스트코 사측은 이번 코스트코 노동실태조사 결과를 바탕으로 노동자의 생명 안전, 지속가능한 노동에 대해 제대로 고민하고 노동자들의 외침에 응답하길 바랍니다.

□ 기자회견 프로그램

○ 개요

- 일시 및 장소 : 2023년 10월 5일 (목) 오전 11시 / 국회 소통관 기자회견장
- 공동주최 : 더불어민주당 을지로위원회 · 환경노동위원회, 민주노총 서비스연맹 마트산업노동조합

○ 진행순서

시간		내용	세부사항
11:00~11:03	2'	여는 인사 / 참석자소개	더불어민주당 이수진(비례) 국회의원
11:03~11:10	7'	실태조사 결과발표	정민정 마트노조 위원장
11:10~11:13	3'	발언1 코스트코 현장발언	박건희 코스트코 지회장
11:13~11:18	5'	발언2·3	더불어민주당 국회의원
11:18~11:20	2'	기자회견문 낭독	박건희 코스트코 지회장

[기자회견문]

코스트코 한국노동자 노동환경 개선을 촉구한다!

지난 6월19일 코스트코 하남점 카트업무를 담당했던 故김동호님이 쓰러져 사망한지 100일이 지났다. 코스트코의 노동환경은 바뀐 것이 없었고, 건강권 실태는 여전히 심각했다. 민주노총 서비스연맹 마트노조와 더불어민주당 환경노동위원회, 더불어민주당 을지로위원회는 코스트코 코리아 노동자에 대한 처우개선, 노동환경 개선을 촉구한다.

민주노총 서비스연맹 마트노조는 2023년 9월 8일부터 9월 17일까지 전국 코스트코 매장에서 근무 중인 노동자들을 대상으로 ‘2023년 코스트코 노동자 노동환경 실태조사’를 진행했다. 노동조합 간부들과 심층면접을 진행하여 설문지를 구성했고, 온라인으로 진행된 설문조사에 총 402명이 참여했다.

설문 결과는 △빠른 속도로 일해야 하는 코스트코 노동자 △고질적인 근골격계 질환 △회원제로 인한 보다 높은 감정노동 △부족한 근무인력 등의 문제가 그대로 나타났다으며, 사고 이후에도 크게 변하지 않았음이 드러났다.

특히 산재사고 이후 ‘서서 일하는 직원을 위한 의자 제공’에 75.9%가 부정응답, ‘혹서기 휴식시간 연장’에 76.6%가 부정응답, ‘카트정리 시 회사 규정대로 진행 관리감독’에 68.4%가 부정응답, ‘매장 정규인력 충원’에 79.1%가 부정응답 하였으며, 특히, ‘해당사건에 대해 회사가 반성하고 책임있는 태도를 보였다’라는 질문에 90.5%가 부정응답 하였다.

산재사망 사고 이후 직원들은 회사의 변화를 체감하고 있지 못하며, 책임있는 태도를 보이고 있지 않다고 인식하고 있는 것이다. 또한 응답자의 84%가 근골격계 증상을 겪고 있으나, 아파도 참고 일하고 있다고 답했다.

또한 회원제로 운영 중인 코스트코에서 응답자의 95.7%는 ‘솔직한 감정을 숨긴다’, 90.2%는 ‘고객응대 시 마음의 상처를 받는다’라는 질문에 긍정하고 있어, 대부분의 노동자들이 감정노동에 시달리고 있는 것으로 나타났으며, 76.8%는 고객응대 행동지침 매뉴얼이 도움이 안 된다고 답했다. 악성고객 대응을 위한 매뉴얼이 있어도 현장에 도

움이 안 되며, 회사 측은 직원들의 책임으로만 돌리는 경우가 많다는 것을 방증하고 있다.

현장에서 골병들고 감정과 목숨까지 잃으며 피땀을 흘리는 한국 노동자들이 없다면 코스트코의 막대한 매출도 결코 있을 수 없는 일이다. 그러나 사고 100일이 넘도록 어떠한 입장표명도 없는 것이 여전한 현실이다. 수많은 국민들이 29세 청년의 사망사고에 여전히 관심을 가지고 지켜보고 있다.

이번 국정감사에서 조민수 코스트코 코리아 대표는 명확한 입장을 밝혀야 한다. 최근 재개된 단체교섭에서 노동조합은 양보안을 제시하고, 노동조합 기본활동과 노동환경개선을 위한 첫 단체협약 체결을 요구하고 있다. 코스트코는 지금이라도 전향적으로 화답하여 책임있는 모습을 보여주길 바란다.

마트노조는 코스트코의 진정어린 사과와 유족보상, 한국노동자들의 노동환경, 처우개선을 위해 끝까지 싸워 나갈 것이다.

2023년 10월 5일

기자회견 참가자 일동

[붙임자료] 2023 코스트코 노동실태 조사 결과

1. 실태조사 개요

- 노동조합 간부들과 심층면접을 진행해 설문지를 구성
- 온라인 설문으로 진행
- 2023년 9월 8일~17일 까지 10일간 진행
- 총 402명 참여

2. 결과 요약

1) 설문개요

- 심층면접을 통해 설문지를 작성, 9/8~17일까지 10일간 온라인을 통해 설문을 진행해 총 402명이 참여함.

2) 기본 사항

- 여성이 231명(58.48%)으로 남성 164(41.52%)보다 많음
- 30대~50대가 고르게 분포함. 1인가족은 97명(24.19%), 기혼자가 265명(65.92%)를 차지함.
- 근무경력은 4년 이상이 85%이상을 차지하고, 고용형태는 정규직이 98.76%임.
- 근무지는 전국 19개 지점에 고르게 분포.
- 업무형태는 캐셔가 153(38.06%)로 가장 많고, 나머지 18명에서 55명까지 고르게 참여함.
- 노동시간은 8시간 이상이 391명(98.24%)임.

3) 노동 강도

- 노동자의 주관적 노동강도 점수(보그점수)는 평균 13.31로 마트노동자 조사¹⁾와 비슷하게 나타남.
- 근무시간 내내 빠른 속도로 일한다는 응답은 80명(19.95%)으로 근로환경 조사 평균 10.4%에 비해 높게 나타남.
- 노동강도는 진열(야간)이 14.57로 가장 높게 응답함.
- 베이커리 피자 델리 등 음식조리는 노동강도에서 14.13으로 응답하였고, 업무시간 내내 빠른 속도로 일한다는 응답이 34.55%로 가장 높았음. 이는 주문과 동시에 음식을 조리해야 하는 업무의 특성(노동강도)을 보여줌.

4) 휴일 노동

- 응답자는 한달에 평균 3.4일의 토요일 근무, 2.5일의 일요일 근무를 하고 있었음.
- 일요일이 적은 이유는 마트의무휴업제도의 영향으로 보임.

1) 유통물류서비스업 야간노동 실태와 노동자 건강영향 연구, 한국노동안전보건연구소, 2022.12

- 일요일 출근을 가장 많이 한다고 응답한 직군은 주차관리(2.77일)임.

5) 스케줄 결정 및 연차휴가의 사용

- 응답자의 9.7%는 스케줄을 며칠전에 통보 받는다고 응답하였음.
- 응답자의 54.5%는 근무일 휴일변경이 어렵다고 답했고, 39.3%는 연차 휴가사용이 자유롭지 못하다고 답했음.
- 50.7%는 보건의휴가를 사용하기 어렵다고 답함.

6) 감정노동

- 402명중 고객을 응대하는 직군에 일하는 응답자는 254명임.
- 87.8%, ‘고객응대 시 회사의 지침대로 표현해야 해야 한다’ 에 긍정응답하였으며, 95.7%는 ‘솔직한 감정을 숨긴다’, 87.8%는 ‘나의 감정도 팔고 있다고 생각한다’, 90.2%는 ‘고객응대 시 마음의 상처를 받는다’ 라는 질문에 긍정하고 있어, 대부분의 노동자들이 감정노동에 시달리고 있는 것으로 나타남.
- 59.5%는 ‘고객과의 문제가 발생했을 시 나의 문제가 아닌데 부당한 대우를 받는다’, 63.4%는 악성고객 대응 매뉴얼이 마련되어 있지 않고, 76.8%는 고객응대 행동지침 매뉴얼이 도움이 안 된다고 답했음. 이는 악성고객 대응을 위한 제대로 된 매뉴얼이 마련되어 있지 않거나 매뉴얼이 있어도 현장에 도움이 안 되며, 회사 측은 직원들의 책임으로만 돌리는 경우가 많다는 것을 보여줌.
- 또한, 89.4%는 고객의 요구를 해결할 권한이나 자율성이 없다고 답하고 있어, 권한과 책임 없는 직원들이 악성고객을 대응하고 있음을 보여줌.

7) 사고 경험

- 지난 1년간 234명(58.21%)는 부딪힘 사고를, 96명(23.88%)는 절단 베임 찔림 사고를, 95명(23.63%)는 물체에 맞는 사고를 경험함.
- 사고 경험이 가장 많은 직군은 베이커리 피자 델리 87.27%, 진열(야간) 80.77% 캐셔 77.12% 순이었음.

8) 질병

- 338명(84.08%)가 근골격계 증상, 334명(83.08%)가 전신피로, 183(45.52%)는 두통, 182명(42.27%)는 수면장애를 가지고 있었음.
- 아파서 결근한 날은 평균 6.12일이었으며, 응답자의 84.08%는 아파도 참고 일한 경험이 있으며, 평균 11.82일은 아파도 참고 출근했다고 답함.
- 근골격계는 전체 직군에서 높게 나왔으나 특히 미트 선어가 가장 높게 나옴. 캐셔는 두통(55.56%), 전신피로(89.54%), 방광질환(28.1%)에서 높게 나왔음. 진열(야간)은 비염 기관지염

질환(50%), 수면장애(73.08%)가 높게 나옴. 베이커리 피자 델리는 우울증(43.64%), 온열질환(30.91%), 미트 선어는 냉방병(55.56%)에서 가장 높게 나옴.

9) 식사시간 휴게시간

- 응답자의 22.9%는 식사시간 중에 업무지시를 받은 경험이 있으며, 28.6%는 휴게시간 중 업무지시를 받은 경험이 있다고 응답함.

10) 휴게실 사용

- 1주일 평균 휴게실은 3.97회 이용함.
- 휴게실 사용 여유시간이 충분한가에 대한 부정응답은 48.8%였으며, 휴게실위치가 3분(휴게실 설치 기준)이내에 있는가라는 질문에 부정응답은 31.1%였음.
- 72.4%가 휴게실 면적이 불충분하다고 응답하였으며, 54.2%가 휴게실 시설관리에 부정적으로 답하였음.
- 81.6%가 휴게실이 성별분리가 안되어 있다고 답함.

11) 콤보제도

- 콤보제도는 인력부족시 타부서로 지원을 나가는 제도임.
- 응답자중 56.5%가 1주에 1회 이상 콤보업무를 하고 있었음.
- 51%는 ‘콤보업무로 원 부서에 업무하중이 발생한다’고 답하였으며, 38.1%는 콤보업무로 부서 간 갈등이 잦은 편이라고 답함.
- 응답자중 92.3%가 콤보업무는 인력부족 때문에 하게 된다고 응답함.

12) 산재사망 사고 이후 회사의 변화

- 산재사고 이후 휴게실의 개수나 면적이 확대되거나 개선되었다는 질문에 56.5%가 부정응답, ‘서서 일하는 직원을 위한 의자 제공’에 75.9%가 부정응답, ‘흑서기 휴식시간 연장’에 76.6%가 부정응답, ‘카트정리 시 회사 규정대로 진행 관리감독’에 68.4%가 부정응답, ‘온열질환 예방 지침 안내’에 53.7%가 부정응답, ‘매장 정규인력 충원’에 79.1%가 부정응답함.
- 특히, ‘해당사건에 대해 회사가 반성하고 책임있는 태도를 보였다’라는 질문에 90.5%가 부정응답하였음. 산재사망 사고 이후 직원들은 회사의 변화를 체감하고 있지 못하며, 책임있는 태도를 보이고 있지 않다고 인식하고 있음.
- 다만, 주차관리 직군의 경우 휴게실 개선, 흑서기 휴식시간 연장, 온열질환 예방 지침 안내가 일부 이루어진 것으로 보임.

13) 노동환경 개선을 위해 필요하다고 생각하는 것

- 직원들은 ‘매장인력 충원’ 70.9%, 임금복리 상향 49.75%, 휴무 연차 자율 사용 31.84%, 단
체교섭 체결 29.6% 순으로 회사 쪽의 개선을 요구하고 있음.

3. 설문 분석 1 : 빈도 분석

1) 인적 사항

구분	분류	빈도	비율(%)
성별	여성	231	58.48
	남성	164	41.52
	합계	402	100
나이대	20	10	2.49
	30	101	25.19
	40	134	33.42
	50	130	32.42
	60	26	6.48
	합계	402	100
근무경력	3년이하	58	14.43
	4년이상 10년미만	178	44.28
	11년이상 20년미만	146	36.32
	21년이상	20	4.98
	합계	402	100
가족수	1	97	24.19
	2	76	18.95
	3	111	27.68
	4	96	23.94
	5	13	3.24
	6	5	1.25
	7	3	0.75
	합계	401	100
결혼	비혼	96	23.88
	기혼	265	65.92
	기타(이별, 사별 등)	41	10.20
	합계	402	100
고용형태	FT 정규직	245	60.95
	PT 정규직	152	37.81
	시즈널	5	1.24
	합계	402	100

2) 근무지, 근무형태

구분	분류	빈도	비율
근무지	양평	20	4.98
	양재	22	5.47
	상봉	16	3.98
	고척	10	2.49
	송도	14	3.48
	의정부	18	4.48
	일산	50	12.44
	광명	36	8.96
	하남	22	5.47
	공세	62	15.42
	평택티포	7	1.74
	대전	28	6.97
	천안	8	1.99
	세종	19	4.73
	대구	7	1.74
	대구혁신도시	25	6.22
	울산	28	6.97
	부산	8	1.99
	김해	2	0.50
	합계	402	100
업무형태	개서	153	38.06
	진열(주간)	35	8.71
	진열(야간)	26	6.47
	베이커리, 피자, 델리	55	13.68
	마트, 선어	18	4.48
	주차관리	30	7.46
	회원관리	36	8.96
	기타(환경, 기술)	49	12.19
	합계	402	100

3) 노동강도

구분	분류	빈도	비율
노동 시간	8시간 미만	7	1.76
	8시간 이상	391	98.24
	합계	398	100
작업세기 - 6~7 : 누워서 휴식을 취하는 정도의 강도 - 9~10 : 옷을 개는 수준의 일상적인 활동 - 11~12 : 보통 걷는 수준의 힘듦 - 13~14 : 빠르게 걷는 수준의 힘듦 - 15~16 : 100M 달리기 수준의 힘듦 - 17 이상 : 마라톤처럼 체력이 고갈되는 수준	6	3	0.75
	7	2	0.50
	8	1	0.25
	9	6	1.50
	10	9	2.24
	11	38	9.48
	12	52	12.97
	13	124	30.92
	14	86	21.45
	15	34	8.48
	16	14	3.49
	17	25	6.23
	18	2	0.50
	19	0	0
	20	5	1.25
	합계	401	100
	평균	401	13.31
노동 속도 (빠르게 일하는 상황)	근무시간 대부분~내내	80	19.95
	근무시간 3/4	115	28.68
	근무시간 1/2	145	36.16
	근무시간 1/4	51	12.72
	거의 없음	10	2.49
	합계	792	100

○ 유통물류서비스업 관련 조사결과²⁾

- 보그점수 : 이마트 계산원&고객센터 12.95 ± 2.35 , 이마트 영업신선 (14.15 ± 2.10) , 쓱닷컴 패킹 13.92 ± 2.01 , 홈플러스 이커머스 14.09 ± 2.60
- 노동속도 : 근무시간 내내 빠른 속도 이마트 29.87%, 쓱닷컴 68.25%, 홈플러스 이커머스 50.82%, 근로환경 조사 평균 10.4%

2) 유통물류서비스업 야간노동 실태와 노동자 건강영향 연구, 한국노동안전보건연구소, 2022.12

4) 휴일 노동

구분	분류	빈도	비율
토요노동	없음	13	3.23
	2일	32	7.96
	3일	132	32.84
	4일	225	55.97
	합계	402	100
	평균값	3.4일/한달	
일요노동	없음	19	4.73
	2일	223	55.47
	3일	94	23.38
	4일	66	16.42
	합계	402	100
	평균값	2.5일/한달	

○ 유통물류서비스업 관련 조사결과³⁾

- 이마트 일요일 2.56일/월, 토요일 3.34일/월 근무
- 패킹 노동자(썩, 훔플) 일요일 1.96일/월 근무, 토요일 2.9일/월 근무

3) 유통물류서비스업 야간노동 실태와 노동자 건강영향 연구, 한국노동안전보건연구소, 2022.12

5) 스케줄 관리, 휴가 사용

구분	분류	빈도	비율
스케줄 통보	며칠전에 통보	39	9.70
	1~2주전에 통보	98	24.38
	2~4주전에 통보	177	44.03
	4~6주전에 통보	67	16.67
	6~8주전에 통보	21	5.22
	Total	402	100.00

구분	분류	Freq.	Percent	긍정·부정 응답 비율(%)
스케줄 의견반영	전혀아님	24	5.97	21.4
	약간 아님	62	15.42	
	약간 그러함	234	58.21	78.6
	매우 그러함	82	20.40	
	Total	402	100	
	평균값(4점척도)	2.93		
근무일 휴일변경 용이	전혀아님	82	20.40	54.5
	약간 아님	137	34.08	
	약간 그러함	143	35.57	45.5
	매우 그러함	40	9.95	
	Total	364.93	100	
	평균값(4점척도)	2.35		
연차, 휴가사용 자유	전혀아님	43	10.70	39.3
	약간 아님	115	28.61	
	약간 그러함	192	47.76	60.7
	매우 그러함	52	12.94	
	Total	525.28	100	
	평균값(4점척도)	2.63		
보건휴가 사용 자유	전혀아님	71	28.36	50.7
	약간 아님	51	22.39	
	약간 그러함	61	31.59	49.3
	매우 그러함	48	17.66	
	Total	231	100.00	
	평균값(4점척도)	2.37		

6) 감정노동

	현 의무	Freq.	Percent	긍정·부정응답 비율(%)
<u>고객응대시 회사의 지침대로 표현</u>	전혀아님	13	5.12	12.2
	약간 아님	18	7.09	
	약간 그러함	114	44.88	87.8
	매우 그러함	109	42.91	
	Total	254	100.00	
	평균값(4점척도)		3.26	
<u>솔직한 감정을 숨겨야 한다</u>	전혀아님	4	1.57	4.3
	약간 아님	7	2.76	
	약간 그러함	78	30.71	95.7
	매우 그러함	165	64.96	
	Total	254	100.00	
	평균값(4점척도)		3.59	
능력 밖의 요구를 하는 고객 상대한다	전혀아님	31	12.20	37
	약간 아님	63	24.80	
	약간 그러함	115	45.28	63
	매우 그러함	45	17.72	
	Total	254	100.00	
	평균값(4점척도)		2.69	
<u>나의 감정도 팔고 있다고 생각한다</u>	전혀아님	12	4.72	12.2
	약간 아님	19	7.48	
	약간 그러함	87	34.25	87.8
	매우 그러함	136	53.54	
	Total	254	100.00	
	평균값(4점척도)		3.37	
<u>고객응대시 마음의 상처를 받는다</u>	전혀아님	12	4.72	9.8
	약간 아님	13	5.12	
	약간 그러함	105	41.34	90.2
	매우 그러함	124	48.82	
	Total	254	100.00	
	평균값(4점척도)		3.34	
회사의 요구대로 응대하는지 감시당한다	전혀아님	41	16.14	44.1
	약간 아님	71	27.95	
	약간 그러함	112	44.09	55.9
	매우 그러함	30	11.81	
	Total	254	100.00	
	평균값(4점척도)		2.52	
나의문제가 아닌데 부당한 대우를 받는다	전혀아님	36	14.17	40.5
	약간 아님	67	26.38	
	약간 그러함	84	33.07	59.5
	매우 그러함	67	26.38	
	Total	254	100.00	
	평균값(4점척도)		2.72	
공식적인 제도와 절차가 있다	전혀아님	91	35.83	63.4
	약간 아님	70	27.56	
	약간 그러함	74	29.13	36.6
	매우 그러함	19	7.48	
	Total	254	100.00	
	평균값(4점척도)		2.08	
악성고객 대응 매뉴얼 마련	전혀아님	105	41.34	61.4
	약간 아님	51	20.08	
	약간 그러함	79	31.10	38.6
	매우 그러함	19	7.48	
	Total	254	100.00	
	평균값(4점척도)		2.04	
<u>고객응대 행동지침 매뉴얼이 도움된다.</u>	전혀아님	130	51.18	76.8
	약간 아님	65	25.59	
	약간 그러함	50	19.69	23.2
	매우 그러함	9	3.54	
	Total	254	100.00	
	평균값(4점척도)		2.05	
<u>고객요구 해결 권한이나 자율성이 있다</u>	전혀아님	177	69.69	89.4
	약간 아님	50	19.69	
	약간 그러함	22	8.66	10.6
	매우 그러함	5	1.97	
	Total	254	100.00	
	평균값(4점척도)		1.76	

7) 사고 경험

Variable	빈도	비율
없음	105	26.12
떨어짐	22	5.47
넘어짐	60	14.93
물체에 맞음	95	23.63
절단, 베임, 찔림	96	23.88
부딪힘	234	58.21
끼임	44	10.95
화상	27	6.73
교통사고	13	3.23
기타	30	7.46

○ 유통물류서비스업 관련 조사결과⁴⁾

- 이마트 : 부딪힘 47.48%, 물체에 맞음 26.42%, 절단 등 19.18%
- 쓱, 홈플러스 : 부딪힘 77.05%, 물체에 맞음 56.39, 넘어짐 24.26%

8) 질병

	일 때문에 발생	비율
1) 근골격계 증상 (근육통 등)	338	84.08
2) 두통	183	45.52
3) 전신 피로	334	83.08
4) 방광염	76	18.91
5) 비염, 기관지염 등 호흡기 증상	127	31.59
6) 수면장애	182	45.27
7) 우울증, 율화증 등 정신질환 증상	147	36.57
8) 온열질환	99	24.63
9) 냉방병	62	15.42

9) 결근

	Freq.	평균, 퍼센트
아파서 결근한 날이 며칠인가?	393	6.12 일
아파도 참고 일한 경험이 있다	338	84.08 %
아파도 일한 날 수	310	11.82 일

4) 유통물류서비스업 야간노동 실태와 노동자 건강영향 연구, 한국노동안전보건연구소, 2022.12

10) 식사시간, 휴게시간

구분	분류	Freq.	Percent	긍·정·부·정·응 답·비율(%)
점심시간 60분 사용여부	전혀아님	10	2.49	9.2
	약간 아님	27	6.72	
	약간 그러함	49	12.19	90.8
	매우 그러함	316	78.61	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	3.67		
식사시간중 업무지시	전혀아님	255	63.43	77.1
	약간 아님	55	13.68	
	<u>약간 그러함</u>	<u>78</u>	<u>19.40</u>	<u>22.9</u>
	<u>매우 그러함</u>	<u>14</u>	<u>3.48</u>	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	1.63		
30분 휴게시간 사용여부	전혀아님	13	3.23	13.4
	약간 아님	41	10.20	
	약간 그러함	64	15.92	86.6
	매우 그러함	284	70.65	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	3.54		
휴게시간 중 업무지시	전혀아님	213	52.99	71.4
	약간 아님	74	18.41	
	<u>약간 그러함</u>	<u>100</u>	<u>24.88</u>	<u>28.6</u>
	<u>매우 그러함</u>	<u>15</u>	<u>3.73</u>	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	1.79		

11) 휴게실 사용

○ 휴게실 사용 빈도(일주일)

Variable	Obs	Mean
	372	3.97회

○ 휴게실 이용

구분	분류	Freq.	Percent	긍정·부정 응답 비율(%)
휴게실 사용 여유시간이 있는가	전혀아님	143	35.57	48.8
	약간 아님	53	13.18	
	약간 그러함	117	29.10	51.2
	매우 그러함	89	22.14	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	2.38		
휴게실은 3분이내에 있는가	전혀아님	54	13.43	31.1
	약간 아님	71	17.66	
	약간 그러함	119	29.60	68.9
	매우 그러함	158	39.30	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	2.95		
휴게실 면적은 충분한가	전혀아님	183	45.52	72.4
	약간 아님	108	26.87	
	약간 그러함	70	17.41	27.6
	매우 그러함	41	10.20	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	1.92		
휴게실 시설은 잘 관리되는가	전혀아님	95	23.63	54.2
	약간 아님	123	30.60	
	약간 그러함	133	33.08	45.8
	매우 그러함	51	12.69	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	2.35		
휴게실은 성별분리가 되어 있는가	전혀아님	293	72.89	81.6
	약간 아님	35	8.71	
	약간 그러함	35	8.71	18.4
	매우 그러함	39	9.70	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	1.55		

12) 콤보 제도

○ 콤보 횟수(1주일)

콤보횟수(1주)	Freq.	Percent
일주일간 0회	175	43.53
일주일간 1~2회	137	34.08
일주일간 3~4회	52	12.94
일주일간 5회 이상	38	9.45
Total	402	100.00

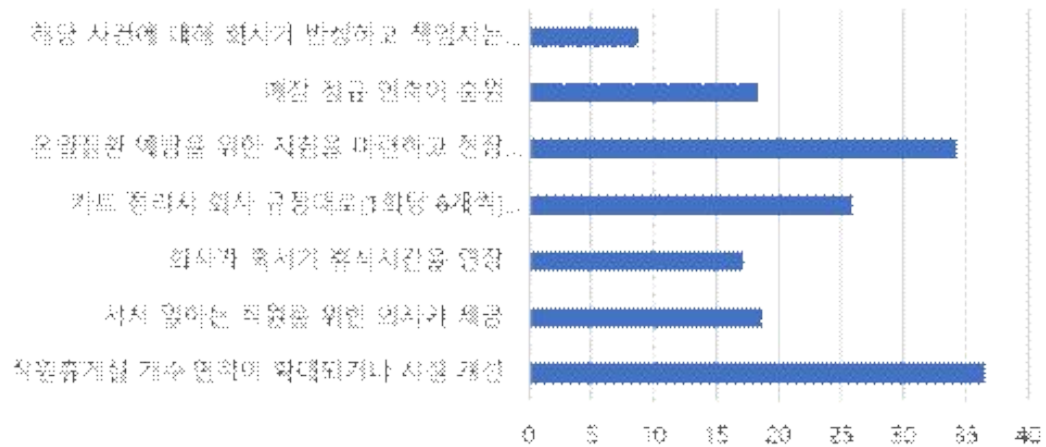
○ 콤보에 대한 생각

구분	분류	Freq.	Percent	긍정부정 비율
콤보업무를 자주하는가	전혀아님	132	32.84	57.5
	약간 아님	99	24.63	
	약간 그러함	116	28.86	42.5
	매우 그러함	55	13.68	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	2.23		
콤보업무로 원 부서에 업무하중이 발생하는가	전혀아님	132	32.84	49
	약간 아님	65	16.17	
	약간 그러함	125	31.09	51
	매우 그러함	80	19.90	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	2.38		
지원하는 콤보업무가 어 려운가	전혀아님	162	40.30	64.9
	약간 아님	99	24.63	
	약간 그러함	101	25.12	35.1
	매우 그러함	40	9.95	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	2.05		
콤보업무로 부서간 갈등 이 잦은편인가	전혀아님	146	36.32	61.9
	약간 아님	103	25.62	
	약간 그러함	112	27.86	38.1
	매우 그러함	41	10.20	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	2.12		
콤보업무는 인력부족때 문인가	전혀아님	23	5.72	7.7
	약간 아님	8	1.99	
	약간 그러함	95	23.63	92.3
	매우 그러함	276	68.66	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	3.55		

13) 사고 이후 회사의 변화

구분	분류	Freq.	Percent	긍정.부정 응답비율(%)
직원휴게실 개수· 면적이 확대되거나 시설 개선	전혀아님	179	44.53	56.5
	약간 아님	48	11.94	
	약간 그러함	147	36.57	43.5
	매우 그러함	28	6.97	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	2.06		
<u>서서 일하는 직원 을 위한 의자가 제 공</u>	전혀아님	236	58.71	75.9
	약간 아님	69	17.16	
	약간 그러함	75	18.66	24.1
	매우 그러함	22	5.47	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	1.71		
<u>회사가 흡서기 휴 식시간을 연장</u>	전혀아님	272	67.66	76.6
	약간 아님	36	8.96	
	약간 그러함	69	17.16	23.4
	매우 그러함	25	6.22	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	1.62		
<u>카트 정리시 회사 규정대로(1회당 6 개씩) 옮기도록 관 리감독</u>	전혀아님	184	45.77	68.4
	약간 아님	91	22.64	
	약간 그러함	104	25.87	31.6
	매우 그러함	23	5.72	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	1.92		
온열질환 예방을 위한 지침을 마련 하고 현장 노동자 에게 안내	전혀아님	140	34.83	53.7
	약간 아님	76	18.91	
	약간 그러함	138	34.33	46.3
	매우 그러함	48	11.94	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	2.23		
<u>매장 정규 인력이 충원</u>	전혀아님	235	58.46	79.1
	약간 아님	83	20.65	
	약간 그러함	74	18.41	20.9
	매우 그러함	10	2.49	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	1.65		
<u>해당 사건에 대해 회사가 반성하고 책임지는 태도를 보임</u>	전혀아님	314	78.11	90.5
	약간 아님	50	12.44	
	약간 그러함	35	8.71	9.5
	매우 그러함	3	0.75	
	Total	402	100.00	
	평균값(4점척도)	1.32		

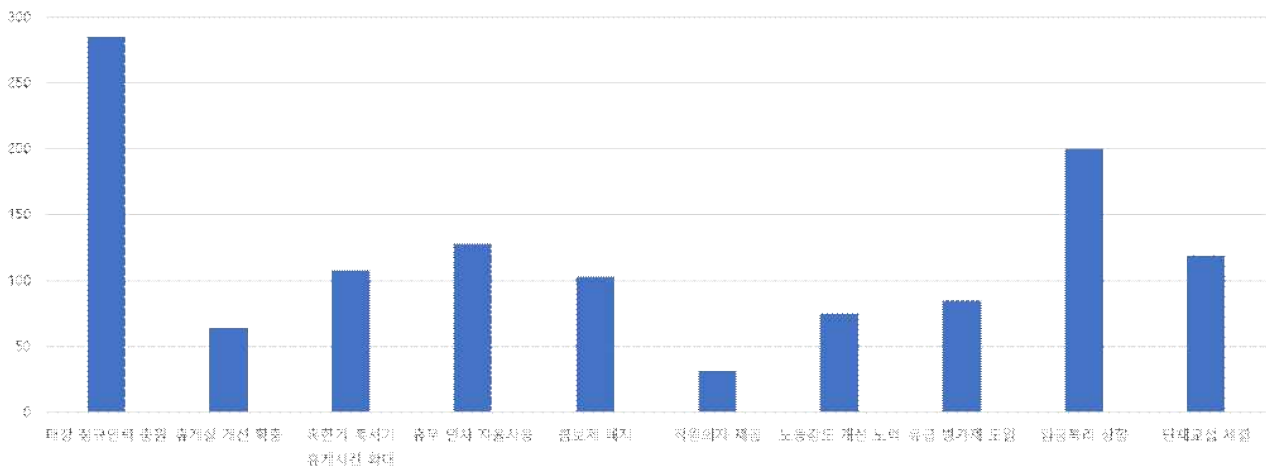
공정 응답 비율



14) 코스트코 노동환경 개선을 위해 필요하다고 생각하는 것(3가지 선택)

	Freq.	Percent
매장 정규인력 충원	285	70.90
휴게실 개선 확충	64	15.92
혹한기 혹서기 휴게시간 확대	108	26.93
휴무 연차 자율사용	128	31.84
콤보제 폐지	103	25.62
직원의자 제공	32	7.96
노동강도 개선 노력	75	18.66
유급 병가제 도입	85	21.14
임금복리 상향	200	49.75
단체교섭 체결	119	29.60

노동환경 개선을 위해 필요한것



4. 설문분석 2 : 교차 분석

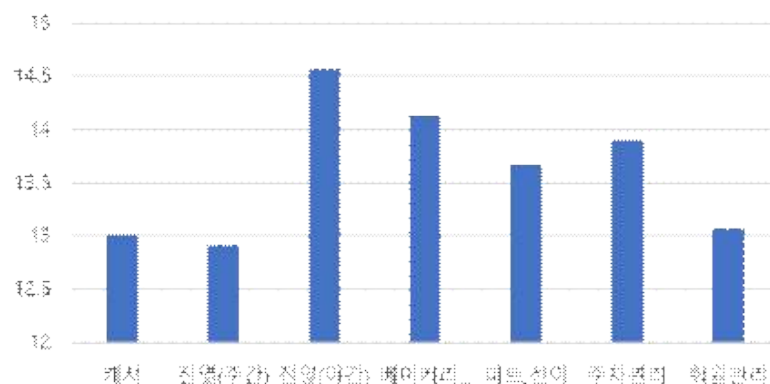
○ 성별, 나이, 경력, 직군, 콤보 수행 여부 -> 작업세기, 작업속도, 일요 노동, 사고경험, 질병, 아파도 참고 출근, 회사의 변화

1) 작업세기, 작업속도

○ 작업세기

	Group	Mean
성별	여성	13.2
	남성	13.45
	combined	13.30
분류	나이대	Mean
나이	20	13.1
	30	13.52
	40	13.51
	50	13
	60	12.81
경력	3년이하	13.93
	4년~10년	13.28
	11년~20년	13.21
	21년 이상	12.55
직군	캐서	13.01
	진열(주간)	12.91
	진열(야간)	14.57
	베이커리...	14.13
	미트,선어	13.67
	주차관리	13.9
	회원관리	13.08

직군별 작업세기

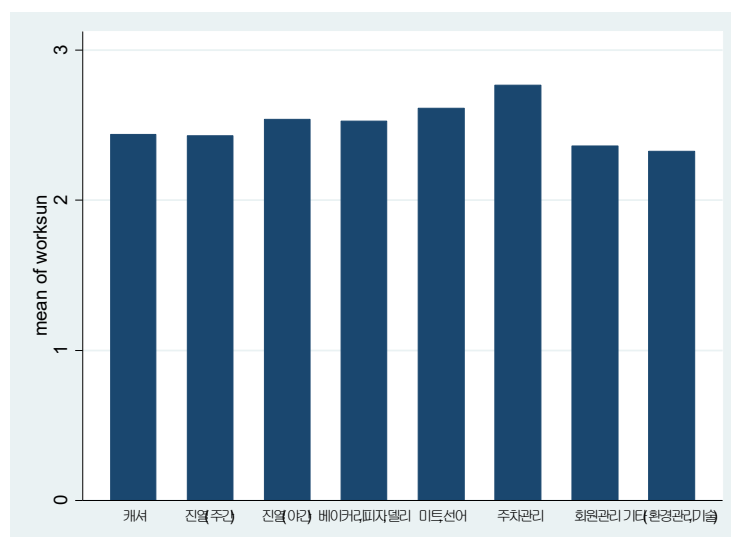


○ 직군별 작업속도

업무 내용	근무시간 대부분~내내	근무시간 3/4	근무시간 1/2	근무시간 1/4	거의 없음	Total
캐셔	30	44	57	18	3	152
	19.74	28.95	37.50	11.84	1.97	100.00
진열(주간)	2	14	11	7	1	35
	5.71	40.00	31.43	20.00	2.86	100.00
진열(야간)	7	11	6	2	0	26
	26.92	42.31	23.08	7.69	0.00	100.00
베이커리, 피자, 델리	19	14	18	4	0	55
	34.55	25.45	32.73	7.27	0.00	100.00
미트,선어	4	4	8	0	2	18
	22.22	22.22	44.44	0.00	11.11	100.00
주차관리	3	10	13	4	0	30
	10.00	33.33	43.33	13.33	0.00	100.00
회원관리	5	10	18	3	0	36
	13.89	27.78	50.00	8.33	0.00	100.00
기타(환경관리, 기술)	10	8	14	13	4	49
	20.41	16.33	28.57	26.53	8.16	100.00
Total	80	115	145	51	10	401
	19.95	28.68	36.16	12.72	2.49	100.00

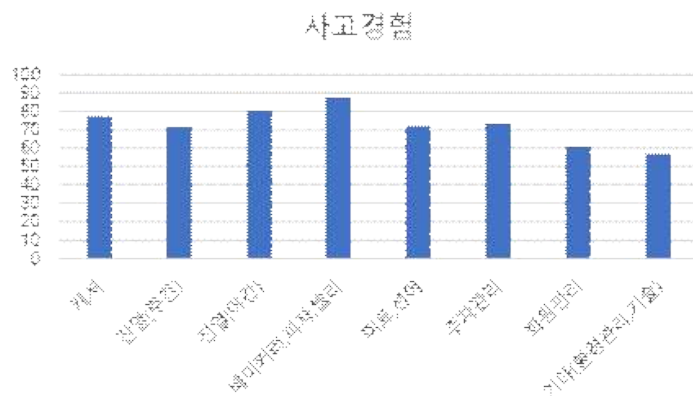
2) 일요 노동 빈도 (평균치 2.5/한달)

분류	Group	Mean
성별	여성	2.45
	남성	2.5
나이	20	2.3
	30	2.54
	40	2.52
	50	2.38
	60	2.31
	Total	2.46
경력	3년이하	2.31
	4년~10년	2.54
	11년~20년	2.45
	21년 이상	2.35
	Total	2.47
경력	캐셔	2.44
	진열(주간)	2.43
	진열(야간)	2.54
	베이커리,	2.53
	미트,선어	2.61
	주차관리	2.77
	회원관리	2.36
	기타(환경	2.33
	Total	2.47



3) 사고 경험

		예	아니오	Total
성별	여성	167	64	231
		72.29	27.71	58.48
	남성	123	41	164
		75.00	25.00	41.52
	Total	290	105	395
		73.42	26.58	100.00
연령	20	7	3	10
		70.00	30.00	2.49
	30	78	23	101
		77.23	22.77	25.19
	40	103	31	134
		76.87	23.13	33.42
	50	93	37	130
		71.54	28.46	32.42
경력	60	15	11	26
		57.69	42.31	6.48
	Total	296	105	401
		73.82	26.18	100.00
경력	3년이하	48	10	58
		82.76	17.24	14.43
	4년~10년	135	43	178
		75.84	24.16	44.28
	11년~20년	98	48	146
		67.12	32.88	36.32
	21년 이상	16	4	20
		80.00	20.00	4.98
직군	Total	297	105	402
		73.88	26.12	100.00
	캐셔	118	35	153
		77.12	22.88	38.06
	진열(주간)	25	10	35
		71.43	28.57	8.71
	진열(야간)	21	5	26
		80.77	19.23	6.47
	베이커리, 피자, 델리	48	7	55
		87.27	12.73	13.68
	미트, 선어	13	5	18
		72.22	27.78	4.48
	주차관리	22	8	30
		73.33	26.67	7.46
	회원관리	22	14	36
		61.11	38.89	8.96
	기타(환경관리, 기술)	28	21	49
		57.14	42.86	
	Total	297	105	402
		73.88	26.12	100.00



4) 질병 / 직군 (일 때문에 발생 빈도, 비율)

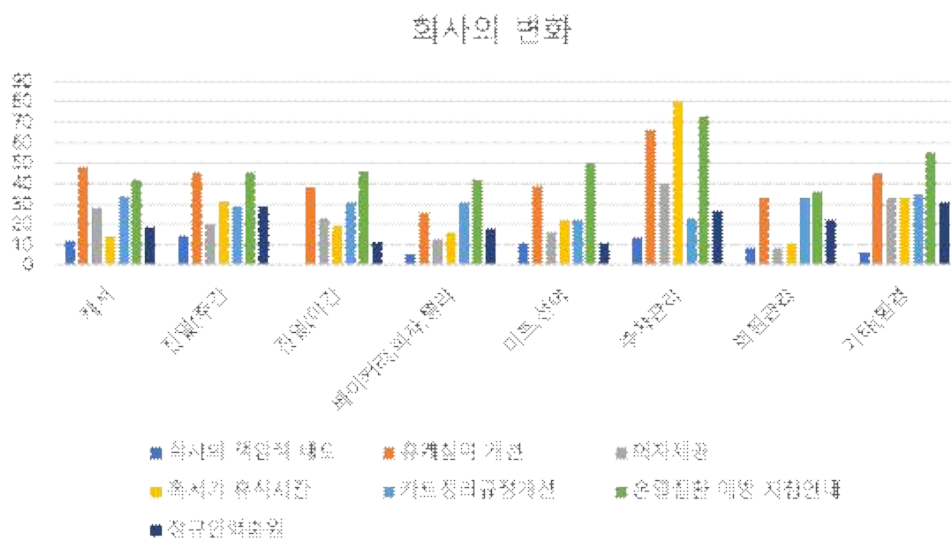
	근골격 계 증상	두통	전신피 로	방광	비염,기 관지염	수면장 애	우울증	온열질 환	냉방법
캐셔	137	85	137	43	56	70	68	45	19
	89.54	55.56	89.54	28.10	36.60	45.75	44.44	29.41	12.42
진열(주 간)	27	14	26	5	13	15	9	4	5
	77.14	40.00	74.29	14.29	37.14	42.86	25.71	11.43	14.29
진열(야 간)	19	12	23	5	13	19	6	7	0
	73.08	46.15	88.46	19.23	50.00	73.08	23.08	26.92	0.00
베이,피 자,델리	47	21	47	3	9	31	24	17	10
	85.45	38.18	85.45	5.45	16.36	56.36	43.64	30.91	18.18
미트,선 어	17	6	16	4	6	7	5	3	10
	94.44	33.33	88.89	22.22	33.33	38.89	27.78	16.67	55.56
주차관 리	26	12	23	2	9	8	7	9	2
	86.67	40.00	76.67	6.67	30.00	26.67	23.33	30.00	6.67
회원관 리	32	17	32	7	13	9	14	4	4
	88.89	47.22	88.89	19.44	36.11	25.00	38.89	11.11	11.11
기타(환 경,기술)	33	16	30	7	8	23	14	10	12
	67.35	32.65	61.22	14.29	16.33	46.94	28.57	20.41	24.49
Total	338	183	334	76	127	182	147	99	62
	84.08	45.52	83.08	18.91	31.59	45.27	36.57	24.63	15.42

5) 아파도 출근한 경험

성별	여성	197
		85.28
	남성	134
		81.71
	Total	331
		83.80
연령	20	8
		80.00
	30	90
		89.11
	40	113
		84.33
	50	105
		80.77
	60	21
		80.77
	Total	337
		84.04
경력	3년이하	47
		81.03
	4년~10년	151
		84.83
	11년~20년	126
		86.30
	21년 이상	14
		70.00
	Total	338
		84.08
직군	캐셔	134
		87.58
	진열(주간)	28
		80.00
	진열(야간)	24
		92.31
	베이커리, 피자, 델리	45
		81.82
	미트, 선어	16
		88.89
	주차관리	23
		76.67
	회원관리	30
		83.33
	기타(환경관리, 기술)	38
		77.55
	Total	338
		84.08

6) 회사 변화 (긍정응답율)

내용	회사의 책임적 태도	휴게실이 개선	의자제공	복서기 휴식시간	카트정리 규정개선	온열질환 예방 지침안내	정규인력 충원
캐셔	18	74	43	21	52	64	28
	11.76	48.37	28.10	13.73	33.99	41.83	18.30
진열(주간)	5	16	7	11	10	16	10
	14.29	45.71	20.00	31.43	28.57	45.71	28.57
진열(야간)	0	10	6	5	8	12	3
	0.00	38.46	23.08	19.23	30.77	46.15	11.54
베이커리,	3	14	7	9	17	23	10
	5.45	25.45	12.73	16.36	30.91	41.82	18.18
미트,선어	2	7	3	4	4	9	2
	11.11	38.89	16.67	22.22	22.22	50.00	11.11
주차관리	4	20	12	24	7	22	8
	13.33	66.67	40.00	80.00	23.33	73.33	26.67
회원관리	3	12	3	4	12	13	8
	8.33	33.33	8.33	11.11	33.33	36.11	22.22
기타(환경)	3	22	16	16	17	27	15
	6.12	44.90	32.65	32.65	34.69	55.10	30.61
Total	38	175	97	94	127	186	84
	9.45	43.53	24.13	23.38	31.59	46.27	20.90



7) 콤보수행 여부와 콤보업무에 대한 인식

	콤보수행여부	전혀아님	약간아님	약간그림	매우그림	합
콤보업무로 원부서에 업무하중이 발생하는가	예	73	40	74	40	227
		32.16	17.62	32.60	17.62	100.00
	아니오	59	25	51	40	175
		33.71	14.29	29.14	22.86	100.00
	Total	132	65	125	80	402
		32.84	16.17	31.09	19.90	100.00
지원하는 콤보업무가 어려운가	예	100	46	60	21	227
		44.05	20.26	26.43	9.25	100.00
	아니오	62	53	41	19	175
		35.43	30.29	23.43	10.86	100.00
	Total	162	99	101	40	402
		40.30	24.63	25.12	9.95	100.00
콤보업무로 부서간의 갈등이 잦은 편인가	예	83	61	62	21	227
		36.56	26.87	27.31	9.25	100.00
	아니오	63	42	50	20	175
		36.00	24.00	28.57	11.43	100.00
	Total	146	103	112	41	402
		36.32	25.62	27.86	10.20	100.00
콤보업무는 인력부족때 문인가	예	15	4	54	154	227
		6.61	1.76	23.79	67.84	100.00
	아니오	8	4	41	122	175
		4.57	2.29	23.43	69.71	100.00
	Total	23	8	95	276	402
		5.72	1.99	23.63	68.66	100.00