

보도 일시	배포 즉시	배포 일시	2022. 11. 16.(수)
담당 부서	근로감독정책단 근로감독기획과	책임자	과 장 김초경 (044-202-7553)
		담당자	사무관 최충운 (044-202-7528)

「청년 다수 고용 프랜차이즈」 근로감독 결과 발표

- 청년 노동권 보호를 위해, 법 위반사항 시정지시와 함께 전반적인 노동환경 개선 지도 병행
- 휴일 보장, 불규칙한 근로시간 등 노동환경 개선 요구 목소리도 높아

고용노동부(장관 이정식)는 11.16.(수), 국내 주요 프랜차이즈에 대한 근로감독 결과를 발표했다.

프랜차이즈 업계는 청년층이 다수 근무하는 곳으로 주로 소규모 가맹점 형태로 운영되어 노무관리가 취약할 것으로 보고, 청년 노동권 보호를 위한 선제적 조치로 감독을 실시하게 되었다.

☑ 근로감독 실시 개요

- (대상) 커피·패스트푸드·이미용 등 3분야 6개 브랜드 총 76개소
 - * 프랜차이즈 업종 비중, 그간의 신고·근로감독 청원 등 고려하여 선정
 - ** 소규모 가맹점 74개소 + 전국 단위로 많은 매장을 직접 운영하고 있는 직영점 2개소(40개 매장)
- (일시) '22.7 ~ 10월
- (방식) 6개청 광역근로감독과 주관, 현장점검 등 실시
- (내용) 노동관계법 위반사항 점검 및 근로조건 개선을 위한 실태조사 병행 실시

감독대상 76개소에서 총 264건의 노동관계법 위반사항 적발
임금체불, 근로계약 미체결 등 기초노동질서 위반사항 다수 적발

근로감독 결과, 총 49개소에서 328명의 근로자 연장·야간·휴일근로수당 등 105백여만원의 임금을 체불하였고, 최저임금 위반, 근로계약서 미작성, 임금명세서 미교부 등 위반사항이 다수 적발되었다.

* **(임금체불)** 연장·야간·휴일근로수당 61백만원(22개소, 181명), 연차유급휴가 미사용수당 32백만원(18개소, 66명), 퇴직금·퇴직연금 9백만원(4개소, 10명), 주휴수당 2백만원(4개소, 44명) 휴업수당 1백만원(1개소, 11명) 등

** **(기초노동질서 등 위반)** 최저임금 위반(3개소), 서면 근로계약 미체결(37개소), 임금명세서 미교부(34개소), 임금대장 미작성 또는 필수 기재사항 누락(21개소) 등

소규모 가맹점은 기초노동질서 위반사항이 다수 적발되었고, 직영점에서는 임금체불, 연장근로한도 위반 등이 적발*되었다.

* 직영점 2개소에서 총 11건 법 위반사항 적발 → 주휴수당 110만원 미지급(16개 매장, 41명), 단시간 근로자 연장근로 한도 위반(7개 매장), 임금대장 필수 기재사항(근로일수, 근로시간) 누락(20개 매장), 18세 미만자를 인가 없이 야간근로(1개 매장) 등

휴일·휴게 보장, 불규칙한 근로시간 개선, 고객의 폭언·폭행에 대한 보호 등 노동환경 개선 요구 목소리

근로감독과 함께 근로조건 개선을 위해 실시한 설문조사*에서도 프랜차이즈 청년 근로자의 열악한 노동실태가 확인되고, 기본적인 휴일·휴게 보장 등 근로조건 개선을 요구하는 목소리가 높았다.

* (대상) 직영점 근로자 259명, 가맹점 221명 근로자 응답
(내용) 근로계약 체결, 임금체불 등 기초노동질서, 근로시간, 휴일·휴게, 직장 내 괴롭힘·성희롱 피해 경험 등
(방식) 모바일을 활용한 익명 설문조사

❶ 먼저 소규모 가맹점의 경우, 주로 가장 기본적인 ‘휴일’이 제대로 보장되지 않고 있는 것으로 확인되었다.

주 1회 이상 유급휴일이 보장된 경우가 커피·패스트푸드는 46.7%, 이미용업계는 17.9%에 불과했고, 연차유급휴가는 커피·패스트푸드는 32.6%, 이미용업계는 15.2%만 보장받고 있는 것으로 조사되었다.

☒ 가맹점 근로자 현장 목소리

- ✓ “휴게시간이 정확히 없고, 유급휴가에 대해서는 처음 알았습니다”,
“휴게시간 보장과 유급휴가를 쫓으면 좋겠습니다”
- ✓ “연차부분이 제일 부당하다고 생각합니다. 입사년도부터 연차에 대해 기본적인 설명도 없었으며. 입사부터 퇴직시점까지 이해가되지 않은 부분이 많았습니다”
- ✓ “월급명세서를 원하면 받을 수 있지만, 근로계약서는 교부받지 못함, 유급휴가는 받은 적 없고, 연차휴무는 발생하는 만큼 원하는 때에 사용할 수 없고, 가지 못한 날의 비율이 더 많음”

② 직영점의 경우, 불규칙한 근로일·근로시간 운영으로 인한 근로자들의 어려움이 다수 확인되었다.

조사 대상 근로자의 86.4%가 주로 회사 사정*에 의해 매일 또는 매주 단위로 근로시간·휴무일 등이 변경되어 불규칙한 생활과, 건강상 문제 등을 겪고 있는 것으로 조사되었다.

- * 회사에서 편성하는 근무조가 수시로 변경 55.4%,
갑작스러운 업무량 증가 등 예상하지 못한 사정 28.6%,

☒ 불규칙한 근로시간에 따른 현장 목소리

- 설문 응답자(259명 중) 중 **총 54명이 불규칙한 근로시간에 따른 애로사항을 호소**
- ✓ “고정된 근무시간이 아닌 스케줄 근무라 때로는 아침, 저녁, 랜덤으로 근무하고 있습니다. 미리 신청한 날에는 쉴 때도 있지만 고정된 휴무가 아니다보니 언제 쉴지도 모르고, 언제 일할지도 모르기에 스케줄이 나와봐야 약속을 잡을 수 있습니다”
- ✓ “매일, 매주 달라지는 스케줄 탓에 불규칙한 식사와 수면이 이어짐에 따라 체력과 건강이 날이 갈수록 안 좋아지는 것이 느껴집니다”
- ✓ “스케줄 확정을 일주일 전에 하도록 가이드를 주지만, 항상 변경 가능성이 존재하고, 관리자의 주관적 의견으로 스케줄을 이용한 보복이 늘 존재한다”.

③ 서비스업 특성상, 고객의 폭언·폭행 등 경험과 그에 따른 별도의 조치가 없는 경우도 상당수 조사되고 직장 내 괴롭힘·성희롱 사례도 일부 확인되었다.

- * 고객으로부터 폭언, 폭행, 성희롱 등 경험(직영 35.9%, 가맹 10.4%)
별도의 조치가 없는 경우(직영 31.2%, 가맹 73.9%)

☒ 고객 폭언·폭행 등 관련 현장 목소리

- ✓ “서비스업이다보니 고객으로부터 받는 폭언, 폭행에 노출되어 있는데 내가 보호 받고 있다는 생각이 들지 않는다”.
- ✓ “상사가 부하직원에게 다른 직원들이 있는 곳에서 폭언을 하거나 휴일이나 휴가 중 업무연락을 하고 본인의 업무를 대신시켜 퇴근 시간을 보장해주지 않음”

법 위반사항은 즉시 시정지시

근로감독 및 설문 결과를 토대로 전반적인 노동환경 개선 지도 병행 업종별 간담회 등을 통해 업계 전반의 근로조건 보호 확산 계획

근로감독 결과 법 위반사항에 대해서는 신속하게 시정지시하고, 전반적인 노동환경 및 근로조건을 개선토록 지도*해 나갈 계획이다.

* (가맹점) 가맹본부를 대상으로 ▲기초노동질서 준수 ▲휴일과 휴계의 제도적 보장 등 (직영점) ▲불규칙한 근로시간에 따른 근로자 기본권·건강권 보호 방안 마련 등

아울러, 한국프랜차이즈산업협회, 업종별 협회 등을 통해 근로감독 결과를 공유하고 업계 전반으로 근로조건 보호 분위기를 확산해 나갈 계획이다.

이정식 장관은 “청년이 많이 근무하는 프랜차이즈 업계가 기초적인 노동법도 지키지 않고 있는 것은 심각한 문제”이며, “이번 근로감독 결과가 프랜차이즈 업계 전반의 노동권 보호를 확산하는 계기가 되어야 할 것”이라고 하면서,

“정부는 앞으로도 청년들이 최소한의 노동권 보호 아래 정당하게 일할 수 있도록 취약 분야에 대한 선제적인 기획감독을 더욱 강화해 나가겠다”라고 밝혔다.

담당 부서	근로감독정책단	책임자	과 장	김초경 (044-202-7553)
<총괄>	근로감독기획과	담당자	사무관	최충운 (044-202-7528)
		담당자	주무관	강승훈 (044-202-7531)
<공동>	서울지방고용노동청	책임자	과 장	황청순 (02-2250-5862)
	광역근로감독과	담당자	근로감독관	장수현 (02-2250-5867)
<공동>	충북지방고용노동청	책임자	과 장	한삼남 (032-460-4660)
	광역근로감독과	담당자	근로감독관	함지희 (032-460-4665)
<공동>	부산지방고용노동청	책임자	과 장	양영봉 (051-850-6461)
	광역근로감독과	담당자	근로감독관	조대용 (051-850-6380)
<공동>	대구지방고용노동청	책임자	과 장	최성우 (053-667-6287)
	광역근로감독과	담당자	근로감독관	정우성 (053-667-6285)
<공동>	광주지방고용노동청	책임자	과 장	김동리 (062-975-6376)
	광역근로감독과	담당자	근로감독관	김재경 (062-975-6380)
<공동>	대전지방고용노동청	책임자	과 장	박은경 (042-480-6280)
	광역근로감독과	담당자	근로감독관	김형남 (042-480-6329)

