

불편한 진실

상업 업계에서의 폭력과 괴롭힘에 대한 팬데믹

개요서 ¹

상업 업계 노동자는 오랫동안 직장에서 폭력, 괴롭힘, 학대의 피해자였습니다. 코로나19 발생 전부터 직원들은 정기적으로 고객으로부터 용납할 수 없는 수준의 제삼자 폭력을 경험했습니다. 그러나 이 보고서는 전 세계 20 개 이상의 국가 내 노조 연구에서 증거를 수집한 것으로, 코로나바이러스 전염병으로 인해 전 세계 상업 업계 노동자에 대한 폭력과 괴롭힘이 놀라울 정도로 증가되었음을 보여줍니다.

연구에 따르면 소매업 종사자들이 공격을 받고 있습니다. 가장 놀라운 발견 사항 중 일부는 다음과 같습니다.

영국 - 노동자 10명 중 9명이 학대 경험: 코로나바이러스 팬데믹이 시작된 후, 소매업 노동자에 대한 학대, 위협 및 폭력이 두 배로 증가했습니다. 2021년 조사 대상 노동자의 89%가 언어 폭력을 경험했으며, 64%는 고객으로부터 위협을 받았고 11%는 폭행을 당했습니다.

호주 - 코로나19 팬데믹 기간 동안 노동자 5명 중 1명이 얼굴에 기침이나 침 뱉음을 당함: 노동자의 88%는 지난 12개월 동안 언어 폭력을 경험했다고 응답했습니다. 노동자의 8%는 고객에게 물리적 폭력을 당한 경험이 있다고 응답했습니다.

오스트리아 - 상업 업계가 한계에 다다르고 있음: 노동자의 51.2%는 '공격적이고 제멋대로인 고객'을 응대한 경험이 있다고 응답했습니다.

헝가리 - 언어 폭력, 적어도 일주일에 한 번 경험: 노동자의 20%는 신체적 폭력을 경험했다고 응답했으며, 87%는 고객에게 언어 폭력을 당한 적이 있다고 응답했습니다. 또한, 노동자 10명 중 6명은 일주일에 한 번 이상 언어 폭력에 노출되었다고 응답했습니다.

Japan - 부당함에 대한 불만과 괴롭힘 증가: 노동자들은 고객이 보인 학대적 행동의 35.9%가 팬데믹의 영향 때문이라고 응답했습니다. 노동자의 60%는 최근 소매업 종사자에 대한 (불합리한) 불만이 증가하고 있다고 말합니다.

스웨덴 - 팬데믹으로 인한 불안, 스트레스 및 괴롭힘 증가: 노동자들은 코로나19에 감염될 위험성을 우려하여 강한 불안감을 느꼈습니다. 근본적인 이유에 대해, '거리를 두지 않는 고객'(83%)과 '무지한 고객 태도'(81%) 문항이 나란히 상위권을 차지했습니다.

터키 - 상업 업계 노동자의 절반, 고객이 자신을 부당하게 또는 매우 좋지 않은 태도로 대우한다고 생각: 설문 조사를 통해 백화점과 여러 매장에서 안전 조치를 이행함에 따라, 많은 분쟁(및 고객의 언어 폭력)이 발생하고 있다는 사실이 드러났습니다.

독일 - 보고되거나 기록되지 않았지만 폭력은 노동자가 겪는 일상생활의 일부: 팬데믹 기간 동안 고객의 공격적인 행동이 더 심해졌습니다. 모욕과 위협은 대부분의 노동자에게 일상 생활의 일부입니다. 그중에서도 여성 노동자의 경우가 가장 심합니다.

핀란드 - 노동자의 절반이 욕설을 듣거나 위협을 받음: 지난해 노동자 10명 중 1명은 칼 등의 흉기로 신체적 폭력이나 위협을 당한 것으로 나타났습니다. 소매업 노동자의 56%가 성희롱을 당했다고 응답했습니다.

남아프리카 공화국 - 불안정한 고용 상태로 인해 노동자가 괴롭힘의 위협에 처함: 설문 결과, 성희롱에 대한 불만이 급증했으며, 안전한 대중교통의 부재로 인해 특히 여성 상업 업계 노동자들의 통근이 더 위험해졌습니다.

레소토 - 괴롭힘은 이제 소매업의 규범: 문화적 장벽, 신고 체계 및 정보 부족 문제 등, 상업 업계에서 폭력 및 괴롭힘을 신고하는 데 많은 장애물이 있습니다.

나이지리아 - 여성 노동자 57.5%가 직장에서 젠더 기반 폭력 경험: 여성 노동자의 3분의 1 이상(35.9%)은 젠더에 기반을 한 위법 행위를 신고하더라도 정당하게 처리되는 경우가 거의 없다고 응답했습니다.

벨기에 - 소매업 노동자의 80%가 언어적 공격의 피해자: 노동자 4명 중 3명은 고객으로부터 언어적 위협을 받았다고 응답했습니다. 노동자 3명 중 1명은 매주 또는 매일 언어적 공격을 겪는다고 응답했습니다.

아일랜드 - 일선 노동자들이 받는 학대: 상업 업계 노동자들은 코로나19와 폭력의 팬데믹으로 인해 큰 타격을 받았습니다. 많은 노동자는 단순히 이전과 같은 일을 했을 뿐이지만, 최근 몇 개월 사이에 이전보다 심각한 수준의 학대를 겪었습니다.

튀니지- 괴롭힘과 폭력은 더 많은 정신적, 육체적 피해를 유발: 심리적 괴롭힘, 고객의 학대, 폭행 및 신체적 공격은 정신적, 육체적 건강에 심각한 해를 끼칩니다. 전반적인 노동자 복지의 관점에서 볼 때도 마찬가지입니다.

미국 - 매장 내 충격 사건과 최악의 상황 대처: 상업 업계 노동자를 위협하는 것은 치명적인 바이러스뿐만이 아닙니다. 욕설, 괴롭힘 및 폭행, 그리고 매장 내 충격은 노동

자를 더욱 심각한 위험에 빠뜨립니다. 일부 노동자는 고객에게 마스크를 착용하도록 요청하다가 총에 맞아 사망했습니다.

뉴질랜드 - 폭력과 학대가 그 어느 때보다 증가: 팬데믹 기간 동안 뉴질랜드 소재의 두 사업장에서 노동자들이 칼에 찔린 충격적인 사건이 두 차례나 발생하여, 해당 산업에 오랫동안 존재해 온 폭력 및 괴롭힘 문제가 절정에 달했습니다.

칠레 - 더 이른 폐점 시간은 곧 폭력으로부터의 더 나은 보호: 늦은 폐점 시간과 안전한 대중 교통 수단의 부족으로 인해, 팬데믹 기간 동안 폭력과 성희롱에 노출될 위험이 더 커졌습니다.



우리는 맞서 싸우고 있으며 변화를 만들고 있습니다

전 세계의 상업 업계 노조는 폭력의 팬데믹을 막기 위해 그 어느 때보다 강력하게 맞서고 있으며 헌신적인 캠페인과 노력을 통해 변화를 만들고 있습니다.

- ✦ 스코틀랜드에서는 폭력, 학대 및 괴롭힘으로부터 소매업 노동자를 보호하는 새로운 법률이 입법되었습니다.
- ✦ 영국에서는 매장 노동자 보호에 관한 법률 수정안이 진행되었습니다.
- ✦ 일본에서는 상업 업계 노동자에 관한 더 나은 법률이 입법되었고, 지침 및 인식의 제고가 이루어졌습니다.
- ✦ 호주에서는 매장의 안전 조치 개선과 폭력에 대한 더욱 강력한 억제력이 확보되었습니다.
- ✦ 핀란드에서는 산업 부문별 단체 협약에 폭력에 관한 구절이 도입되었습니다.
- ✦ 스웨덴에서는 노동자 보호를 위한 새로운 법률이 입법되었습니다.
- ✦ 칠레에서는 상업 업계 노동자 보호에 관한 법률안이 칠레 상원 위원회에서 통과되었습니다.
- ✦ 페루와 한국에서는 단체 협약을 통해 성희롱에 대한 보호를 강화했습니다.

‘폭력을 멈추고 노동자를 존중하십시오’

우리는 정부에 다음을 요구합니다.

- ✦ 업계에서 폭력과 괴롭힘의 근절에 관한 ILO 협약 190을 비준할 것
- ✦ 노동자를 보호하는 법안을 도입할 것

또한, 모든 소매 업체에 다음을 요구합니다.

- ✦ 폭력에 대한 무관용 정책을 채택할 것
- ✦ 젠더 기반 폭력의 재앙에 맞설 것
- ✦ 노조와 협의 및 협상할 것
- ✦ 노조 관계자를 보호하기 위해 필요한 행동을 할 수 있도록 즉각적인 조치를 취할 것

우리는 보고서가 노조가 다른 UNI Commerce 계열사의 경험, 그리고 캠페인으로부터 교훈을 얻을 수 있는 도구가 되기를 바랍니다. 또한, 이로 인해 모두 함께 상업 업계에서 모든 형태의 폭력과 괴롭힘을 종식시킬 수 있기를 바랍니다.

商業部門に暴力やハラスメントを売る店は無い!

