

삼성전자의 부당한 AS이익 구조, 노동조합과 소비자가 함께 해결하자!

최종범 조합원 죽음을 통해 본 AS노동자들과
소비자의 이중 피해 실상과 개선방안

2013.11.19

한지원(연구실장)
jwhan77@gmail.com



전화 02-778-4001, 4002/ 팩스 02-778-4006/메일 psspawm@gmail.com
주소 [121-865] 서울시 마포구 연남동 259-12번지 3층

<요약>

지난 10월 31일 삼성전자서비스 천안센터 엔지니어 최종범씨가 스스로 목숨을 끊었다. 죽기 전날 남긴 카카오톡 메시지를 보면 저임금으로 인한 생활고, 고객평가로 인한 엄청난 스트레스, 노조탄압으로 인한 고통 등이 원인이었던 것으로 보인다. 삼성전자의 AS 정책을 분석해보면 최씨의 죽음이 우발적 사건이 아니라 삼성전자 정책의 필연적 결과임을 확인할 수 있다.

먼저, 삼성전자는 작년 제품 가격에 방문서비스 등의 비용을 포함시켜 약 1.7조원을 한국형 AS비 명목으로 소비자로부터 받았던 것으로 추정된다. 하지만 이중 6천억 원만 실제 AS를 위해 지출했다. 다른 나라에는 없는 이익이 한국에서만 AS 명목으로 1조 원 이상 발생한 셈이다.

삼성전자는 AS를 이중 도급체계로 운영하고 있다. 삼성전자는 삼성전자서비스로 AS 업무 전체를 위탁했고, 삼성전자서비스는 다시 90% 이상의 수리 업무를 100여개의 도급업체에 위탁했다. AS요금을 삼성전자가 받아 위장 도급 형태로 소비자에게 서비스를 제공하고 있는 것이다.

AS를 총괄하는 삼성전자서비스는 서비스노동 특성과 노동조건을 전혀 고려하지 않고 도급단가를 책정해 저임금을 구조화했다. 수수료 지급방식도 일반적 임금체계에 맞지 않는 방식을 택해 도급업체가 마음대로 엔지니어 임금을 떼어먹을 수 있도록 했다. 현재 비슷한 업무에 종사하면서도 도급업체 노동자들의 임금은 원청의 절반도 되지 않는다. 심지어 임금 책정방식도 일급이나 시급이 아닌 '분'급 방식으로 설계해 서비스 과정에서 발생하는 다양한 비용을 모두 노동자가 부담케 하고 있다.

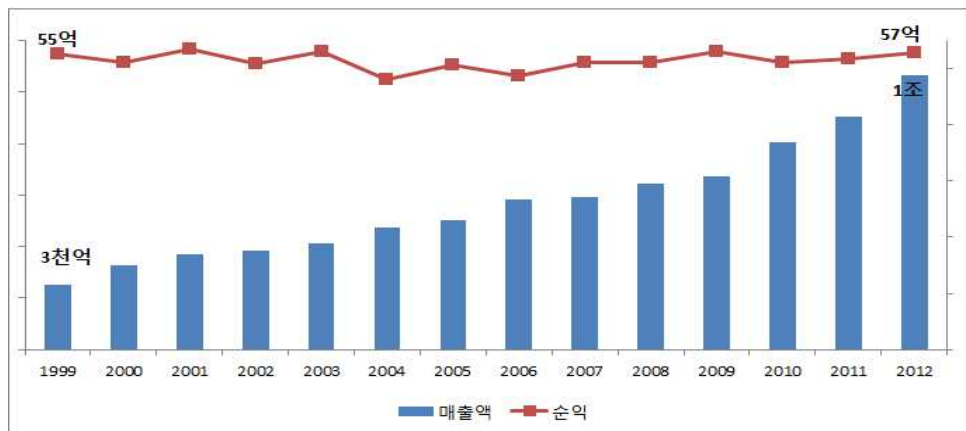
도급업체 노동자 직고용 비용으로 5천억을 추가 지출하고, 국내 제품 소비자판매가를 5% 내외 인하해 삼성전자가 애프터서비스 명목으로 국내에서 적절치 않게 취득한 이익을 사회로 환원할 것을 제안한다. 삼성전자가 애프터서비스를 수익 사업이 아니라 고객지원 사업으로 여긴다면 충분히 가능하다.

1. 삼성전자 AS 정책의 구조적 문제점

삼성전자의 AS 이중도급

삼성전자 AS를 도맡은 삼성전자서비스는 형식적으로는 독립된 회사지만 실질적으로는 삼성전자의 한 사업부에 불과하다. 삼성전자 제품만을 취급하며, 삼성전자 정책에 따라 사업을 하기 때문이다.

<삼성전자서비스 매출액 및 당기순익 추이>



자료: 감사보고서 각년도

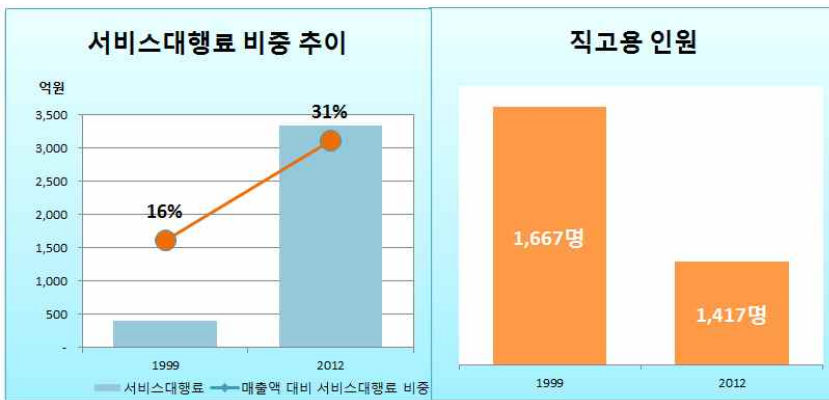
삼성전자서비스는 실제로는 삼성전자의 사업부 정도에 불과하다. 독립된 회사로 보기 힘들다.

삼성전자의 사업부 형태로 경영이 이뤄지다 보니 경영실적도 보통의 기업과는 사뭇 다르다. 위 그래프에서 볼 수 있듯이 삼성전자서비스는 13년 동안 매출액에 4배 가까이 늘어도 순이익은 거의 변화가 없었다. 매출액 증가에 상관없이 순이익은 -20억원 ~ +60억원 사이에서 변했다. 다음해 운영자금 정도만 연말에 남긴다는 이야기다. 이익이 아니라 본사 정책 수행이 목표인 회사에서 일반적으로 나타나는 현상이다.

삼성전자가 굳이 별도의 AS총괄 회사를 따로 만든 이유는 구조조정과 외주화를 용이하게 하기 위해서다.1) 분사를 하면 실질적 경영권은 삼성전자가 그대로 유지하면서도, 종사자 고용관계는 삼성전자와 분리된다. 구조조정이 쉽다. 한국의 많은 대기업들이 외환위기 이후 이런 방법을 써먹었다.

삼성전자서비스는 분사 목적을 충실히 이행해 현재까지 급격하게 외주를 늘려왔다. AS가 아니라 외주업체 관리가 주목적인 것처럼 보일 정도다.

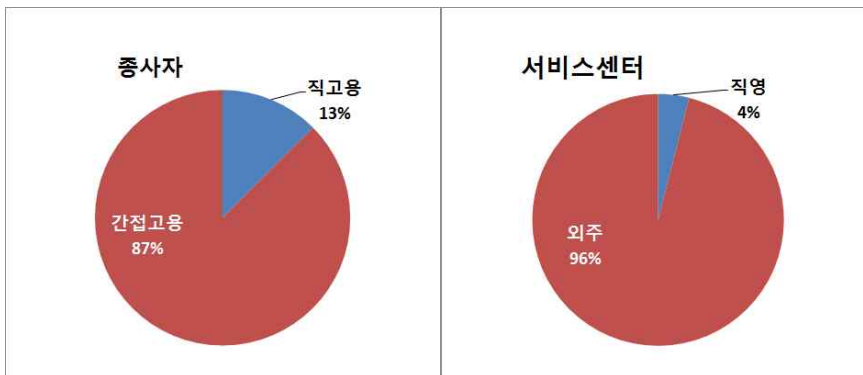
<삼성전자서비스의 외주화 중심 성장 추이>



삼성전자서비스는 외주화 중심으로만 성장했다. 회사를 삼성전지에서 분사한 목적도 사실 이런 구조조정과 외주화를 용이하게 하기 위해서였다.

현재 삼성전자서비스 AS업무의 90% 이상을 외주업체가 맡고 있다.

<2012년 서비스 외주화 수준>



자료: 감사보고서, 삼성서비스노조 지회 보고, 매일경제 2013.07.22 에서 재구성

1) 삼성전자는 1998년 외환위기 이후 AS사업부를 분사해 1999년 삼성전자서비스를 설립했다.

삼성전자서비스의 서비스대행료(AS외주비)는 1999년 4백억 원에서 2012년 3천3백억 원으로 8배가 늘어났다. 전체 매출액 대비 비중도 16%에서 31%로 두 배 가까이 증가했다. 이렇게 외주 중심으로 성장하다보니 직고용 인원은 같은 기간 오히려 15%가 줄었다. 현재 외주 업체에 고용된 인원은 9천9백여 명으로 정규직보다 7배가 많다. 서비스센터 역시 직영이 7곳인데 비해, 외주센터는 24배 많은 169곳이다.

소비자에게 높은 AS 비용을, AS엔지니어에게 낮은 임금을..

삼성전자서비스가 형식적으로는 삼성전자 제품 AS를 총괄하지만 소비자로부터 AS비용 대부분을 받는 곳은 삼성전자다. 한국에서 삼성전자는 일반적으로 제품가격에 포함되는 무상수리비(워런티) 외에도 방문서비스를 제공한다는 이유로 추가적인 AS비를 제품 가격에 포함시키고 있다. 삼성전자에 따르면 이것이 같은 제품도 미국보다 한국에서 비싼 이유다.

그렇다면 삼성전자가 이렇게 국내에서 제품 가격에 포함시켜 받는 AS비는 어느 정도 규모일까? 삼성전자가 한국에서만 추가로 붙는 AS비를 구체적으로 밝힌 적은 없다. 하지만 지금까지 나온 언론 보도와 삼성전자의 해명자료로 간접적으로 유추해 볼 수는 있다.

먼저, 2011년 4월 삼성전자가 노트북과 스마트TV에 대해 밝힌 한미 가격 비교 내역을 보자. RV511모델 노트북컴퓨터의 경우 부가세 제외하면 한국에서는 65만6천원, 미국에서는 59만5천원이다. 한국에서 6만 1천원이 더 비싸다. 삼성전자가 밝힌 바에 따르면 미국 제품 가격이 더 싼 이유는 미국에서는 6만5천원에 달하는 출장수리비를 따로 받기 때문이다. 뒤집어 이야기하면 한국에서 가격이

삼성 전자제품 가격은 국내가 해외보다 대부분 더 비싸다. 삼성전자가 내세우는 이유는 한국AS비용이 더 비싸기 때문이다.

그렇다면, 삼성전자는 소비자에게 제품가격에 AS비용을 포함시키는 방식으로 얼마를 AS비로 부담하게 하고 있는가? 그만큼의 실제 지출은 하고 있는 것인가?

비싼 이유는 6만5천원의 방문수리서비스 때문이라는 것이다. TV도 마찬가지다. 삼성전자 설명에 따르면 55인치 형 3D TV의 경우 한국이 미국보다 비싼 이유가 미국 가격에는 포함되어 있지 않은 추가무상수리 및 방문서비스 때문이다.

해외와 국내의 가격차별에 대해 소비자들의 불만이 가장 큰 스마트폰의 경우 언론보도들을 종합해보면 한국에만 부가되는 AS비 비중이 다른 가전제품보다 훨씬 더 큰 것으로 보인다. 2010년 출시된 갤럭시S는 미국보다 한국에서 36만원이 더 비쌌는데, 삼성전자에 따르면 이는 국내에만 적용되는 AS 때문이었다. 2013년 미래창조과학위원회 국정감사에서 최대 30만원에 이르는 갤럭시노트3의 한국과 해외 가격차이가 논란이 되었는데, 이 역시 삼성전자에 따르면 10만원은 사양차이 때문이고, 나머지 20만원은 AS비와 유통구조 때문이었다.

삼성전자가 제품가격에 포함시키는 AS비는 대략 10% 내외로 보인다

<삼성전자 제품 가격의 AS비 비중 추정치>

| | | 기본가격 | AS관련비 | 옵션 | AS비 비중 |
|-----|---|--------|-------|-------|--------|
| 노트북 | 韓 | 56만6천원 | 6만5천원 | 2만5천원 | 10% |
| | 美 | 59만5천원 | | | |
| TV | 韓 | 303만원 | 26만원 | | 8% |
| | 美 | 303만원 | | | |
| 휴대폰 | 韓 | 60만원 | 26만원 | 10만원 | 27% |
| | 美 | 60만원 | | | |

※노트북과 TV는 삼성전자의 2011년 4월9일 보도자료²⁾에서 재구성. 삼성전자는 미국 제품의 가격 구성을 밝히며, 국내 가격이 비싼 것이 아니라는 것을 밝혔는데, 여기서는 역으로 국내 가격에 포함되어 있는 것들을 추정했다. TV는 국내 기본 가격을 밝히고 있지 않아 미국과 같은 것으로 가정했다. 휴대폰은 2010년 7월 22일 경향신문 보도³⁾를 기준으로 해 2013년 국정감사 보도자료⁴⁾를 참고로 DMB와 추가배터리 가격 등을 추정했다.

2)삼성전자, 『한국과 미국 가격차이에 대해 알려 드립니다.[이슈와 팩트』, 2011/04/09, <http://samsungtomorrow.com/1095>

3)http://news.khan.co.kr/kh_news/khan_art_view.html?artid=201007221812105&code=930201

4) <http://www.etoday.co.kr/news/section/newsview.php?idxno=803737>

앞의 추정치로 보면 삼성전자는 일반적인 무상수리비 외에 한국에서 해외와 달리 추가로 제품가격 중 10% 내외를 방문수리AS비 등으로 받고 있다고 볼 수 있다. 물론 제품마다 이 비중이 다를 것이나 해외와 가격차이가 가장 큰 휴대폰이 국내에서 다른 제품보다 매출이 압도적으로 높아 AS비 비중이 낮은 제품들로 인한 오차를 충분히 상쇄할 것으로 보인다.

삼성전자의 소비자용 전자제품(DMC사업) 국내 매출 규모는 약 17조원⁵⁾인데, 제품가격의 약 10%를 AS비로 가정하면 삼성전자가 국내에서 제품가격에 포함시키는 AS비는 약 1조7천억 원일 것으로 추정된다.

물론 소비자가 지출한 AS비는 이것이 전부는 아니다. 소비자들은 무상수리기간 이후에 발생한 AS나, 무상수리 대상이 아닌 AS에 대해서는 별도의 비용을 삼성전자서비스에 지불해야 한다. 2012년에 소비자들이 삼성전자서비스에 AS비용으로 추가로 지급한 돈은 약 4천억 원이었다. 제품 가격에 포함된 돈과 별도로 지급한 돈을 합하면 대략 약 2조1천억 원을 삼성전자 AS비로 지불한 셈이다.

그런데 삼성전자가 AS를 총괄하는 삼성전자서비스에 2012년 지급한 돈은 6천억 원에 불과했다. 삼성전자서비스가 소비자들에게 추가로 4천억 원이나 더 AS비를 받았어야 했음에도, 정작 삼성전자는 1조원이 넘는 돈을 AS비를 이익으로 챙긴 것이다.

삼성전자가 AS에서 이렇게 이익을 남길 수 있는 것은 소비자에게는 과도하게 비용을 부담시키고, 반대로 AS를 실제 담당하는 노동자들은 근로기준법 위반이 일반적일 정도로 저임금으로 이용을 해왔기 때문이다.

5) 삼성전자 2012년 DMC 매출액은 158조. 삼성전자의 투자설명회 자료에 따르면 2013년 1분기 매출의 국내시장비중은 11%. 이 비중이 2012년 평균과 비슷하다고 가정하면 2012년 국내소비자들이 구매한 삼성전자 제품은 약 17조원 임.

삼성전자가 AS로 받는 돈은 약 1.7조원인 것으로 추정된다. 하지만 실제 AS에 쓴 돈은 2012년 6천억 원이었다. 1조원 넘게 AS관련 이익이 있었다는 이야기다.

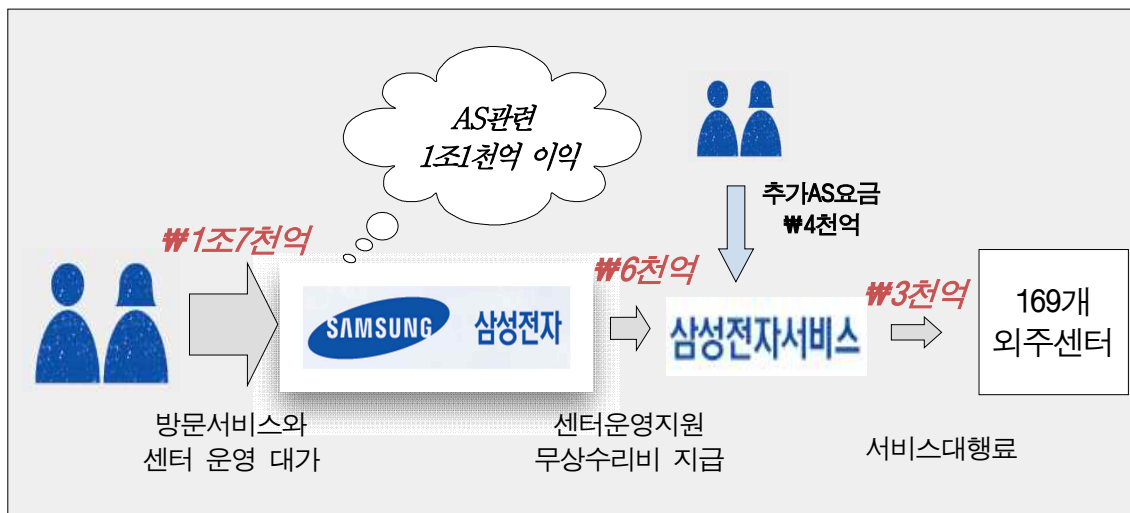
삼성전자서비스는 앞서서도 살펴보았듯이 전체 센터의 96%, 전체 직원의 87%를 외주 도급업체로 운영하고 있다. 아무리 적게 잡아도 전체 AS의 90% 이상은 외주 업체를 통해 처리하고 있다는 것이다.

하지만 삼성전자서비스가 삼성전자에서 6천억 원, 소비자들에게 4천억 원을 받아 이 외주 업체에 지급한 돈은 2012년 3천3백억 원에 불과했다. 삼성전자 전체 차원에서보자면 약 2조1천억 원을 소비자로부터 받아 90%의 AS업무에 단 16%만 쓴 것이다.

결국 소비자도, 노동자도 모두 손해를 보고, 삼성전자만 큰 이득을 보게 된다. 이것이 삼성전자 AS 정책의 구조적 문제점이다.

삼성전자 전체 차원에서보자면 약 2조1천억 원을 소비자로부터 받아 90%의 AS업무에 단 16%만 쓴 것이다.

<삼성전자 AS 관련 현금 흐름>



삼성전자는 어떻게 최소비용으로 AS를 제공하나?

소비자들에게 받은 돈 중 극히 일부만 지출해 AS를 제공할 수 있는 것은 불법과건을 통해 숙련 AS엔지니어를 저임금으로 이용하고 있기 때문이다.

삼성전자서비스 직고용 종사자의 평균 월임금은 729만원인데 반해, 도급업체 종사자의 평균 월임금은 약 280만원으로 추정된다. 물론 도급업체 종사자 임금에는 사장의 보수도 포함되어 있어 실제보다 크게 추정된다는 점을 감안하면 실제로는 이보다 훨씬 작을 것으로 보인다. 엔지니어 임금만 보면 약 250만원 내외다.⁶⁾ 동일노동을 하는 직고용 엔지니어의 1/3 밖에 되지 않는다는 것이다. 불법과건으로 사회적 문제가 된 현대차의 경우 임금격차가 30% 정도인 것을 감안하면 매우 큰 임금격차다.

현재 외주업체를 통해 고용되어 있는 노동자 대부분이 불법과건 여지가 큰 것으로 알려져 있다. 사실상 삼성전자서비스 직접 지시를 받으며, 직고용 노동자와 혼재되어 일하고 있기 때문이다.⁷⁾ 삼성전자서비스가 이처럼 불법과건을 통해 동일노동 동일임금 원칙을 어겨 얻는 이득은 연 5천억 원⁸⁾이 넘는다.

삼성전자서비스는 단지 임금차별만이 아니라 근로계약 관계를 벗어나는 임금체계와 극단적 노동시간 유연화로 추가적으로 간접고용 노동자들의 노동을 초과착취하고 있다. 임금을 건(件)당으로 지급

6) 삼성전자서비스의 수수료 지급 기준을 보면 업체에 지급하는 통합수수료 대비 엔지니어에 지급하는 제품수수료 비중이 평균 60%다. 서비스대행료 3천3백억 원 중 약 2천억 원이 엔지니어에게 지급되는 것으로 보인다. 협력사 종사자 수가 9천9백 명이고, 운영비 대부분이 인건비이니만큼, 종사자 평균으로 보면 약 월 280만원이고, 삼성전자서비스 직고용 종사자 비율처럼 도급업체도 약 2/3가 엔지니어라고 가정하면 엔지니어 평균 월 급여는 250만원 내외다.

7) 삼성전자서비스공대위/은수미의원실, 『삼성전자서비스 위장도급 피해자간담회 자료집』, 2013.8

8) 모두 삼성전자서비스 직원 평균 임금을 받는다고 가정했을 때 액수.

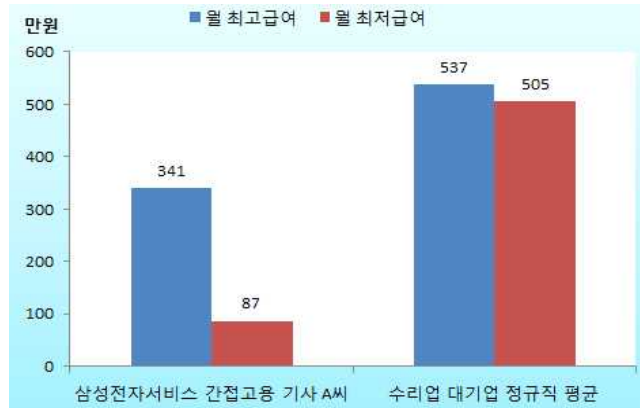
삼성전자가 AS에서 막대한 이익을 올릴 수 있는 것은 소비자에게 지불케 한 돈의 극히 일부만 실제 서비스에 쓰기 때문이다.

그리고 이렇게 극단적으로 비용을 줄일 수 있는 것은 외주화를 통해 저임금 노동을 강요할 수 있기 때문이다. 심지어 많은 AS기사들이 최저임금 미만의 급여를 받기도 했다.

동일노동 동일임금을 적용하면 삼성전자서비스는 약 5천억 원의 임금을 떼어먹은 셈이다.

해 성수기에는 주 80시간이 넘는 초장시간노동을, 그리고 비수기에는 최저임금도 되지 않는 임금을 노동자들이 받아들일 수밖에 없도록 만들었다. 물론 이는 모두 노동관계법 위반 사항들이다.

<2012년 간접고용 AS노동자의 임금 변동 수준>



※자료: 삼성전자서비스지회 조합원 A씨 임금명세표⁹⁾, 고용노동부사업체 노동력 조사¹⁰⁾

삼성전자서비스 간접고용 엔지니어의 실제 임금명세표를 조사한 결과 성수기와 비성수기 임금 격차가 400%에 달했다. 삼성전자서비스 지회 조합원의 비성수기 임금은 최저임금 미만인 87만원이고, 최고 성수기 때 임금은 341만원이었다. 월급제로 운영되는 수리업 정규직 노동자의 성수기, 비성수기 임금격차가 6%에 불과한 것에 비교하면 그 차이가 비상식적으로 큰 것이다. 고용노동부 통계자료에 의하면 수리업 정규직 노동자의 성수기 임금은 537만원, 비성수기 임금은 505만원이다.

삼성전자서비스와 도급업체 사용자들은 이런 비상식적 근로체계를 유지하기 위해 엔지니어 임금을 기본급과 시간외수당 체계가 아니라 수리 건(件) 당 수수료 체계로 운영했다. 그리고 이 불법적 임

합법적 방식의 임금체계에 서는 불가능한 건당 임금체계가 일반화 되어 있다.

이런 건당 임금체계는 노동자들이 성수기 초장시간노동과 비성수기 최저임금미만 임금을 받아들일 수밖에 없도록 만든다.

9) 간접고용 노동자 월임금 평균치를 구할 수 없어, 지회에서 평균적 임금을 받는 것으로 평가받는 외근직 기사A씨의 임금명세서를 표본으로 삼았음.

10) 수리업 대기업 상용직 노동자 평균. 단 상여금 지급으로 인한 변동 요인을 없애기 위해 정액급여+초과특별급여+월평균상여금으로 재계산했음.

금체계를 합법으로 위장하기 위해 가짜 임금명세서를 발급하는 방식을 써왔다.

<실제 전표와 허위 임금명세서>

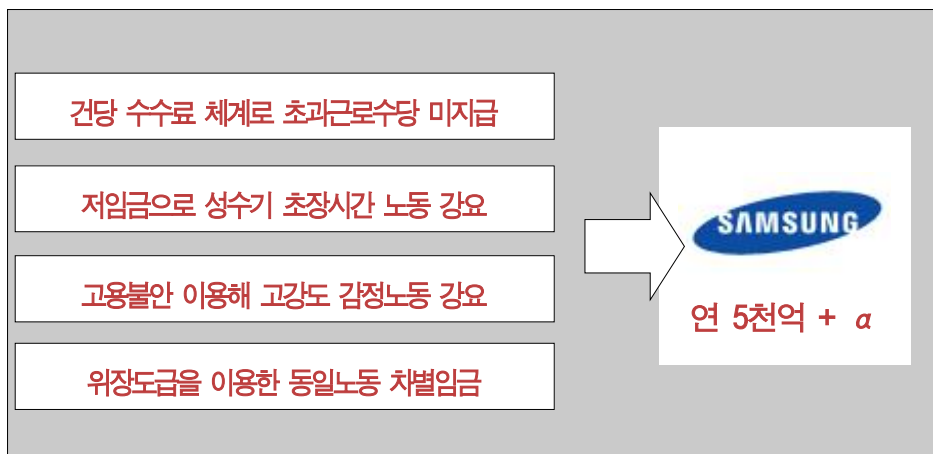
| 2013년 9월 매출기록표 | | 임금명세서(2013.09) | |
|----------------|-----------------------|----------------|----------------|
| 총매출 | 52건×19,259원=1,001,468 | 지급 | 공제 |
| 지원금 | 200,000 | 기본급: 1,015,740 | 국민연금 58,630 |
| 합계 | 1,201,468원 | 시간외수당 157,300 | 건강보험 39,040 |
| 2013년 9월 매입기록표 | | 휴일수당 29,200 | 자재공제 261,636 |
| 자재 | 261,636 | 성과급 -560,788 | 미수금 391,800 |
| 미수금 | 391,800 | ... | ... |
| ... | ... | 지급총액 1,201,452 | 공제총액 1,007,610 |
| 합계 | 1,007,610 | 통장지급액 | 193,840 |

자료: 참세상, 『영업이익 10조 삼성, 서비스센터 직원 급여 19만원』, 2013.11.4에서 재구성

불법을 속이기 위해 도급업체 사용자들은 위장 도급도 모자라, 위장 임금명세서를 만들었다.

삼성전자가 높은 수준의 AS를 저비용으로 제공할 수 있는 것은 이와 같은 간접고용 노동자들에 대한 초과착취 때문이다. 심지어 삼성전자 고객평가(VOC) 기준을 보면 업계 최고 수준의 감정노동까지 요구하고 있다. 삼성전자서비스가 사회적 지탄에도 불구하고 무노조 정책을 유지하는 핵심 이유도 바로 이 초과착취를 계속하기 위해서다.

<삼성전자서비스의 불법적 노동관리를 통한 이득 구조>



2. 수수료체계 문제점과 임금 갈취

삼성전자서비스의 ‘분(分)’단위 원가 계산 방식은 표준화로 위장한 임금 갈취에 다름 아니다.

도급업체는 삼성전자서비스가 시키는 일을 정해진 수수료를 받고 수행한다. 예를 들면, 컬러TV의 내부 부품 교체를 방문수리로 할 경우 3만4천원을 삼성전자서비스가 도급업체에 주는 식이다. 그리고 도급업체 사업주는 이 수수료의 60% 가량을 엔지니어에게 주고, 40%가량을 챙긴다.

그렇다면 삼성전자서비스의 이 수수료는 어떻게 책정되는 것일까?

삼성전자서비스가 도급업체에 주는 수수료는 크게 보면 직접수리비와 간접비로 구성되어 있다. 직접수리비는 <제품/난이도 별 표준수리시간 × 노임단가>를 기본으로 해 방문수리 시 추가로 발생하는 비용(교통비와 상담비 등)을 추가하는 방식이다. 간접수리비는 사회보장비와 같은 인건비 지원금과 센터운영에 필요한 제 경비로 이뤄져 있다.

그런데 이 수수료 책정 방식은 실제 현장 엔지니어의 노동시간 상당부분을 반영하지 않는다. 분(分)단위¹¹⁾로 직접 수리에 들어가는 노동시간만 책정하기 때문에 서비스 과정에서 발생하는 다양한 노동시간을 무료노동으로 처리한다.

그래서 예를 들면, 삼성전자서비스가 15분을 설정한 수리 유형을 AS할 경우 3,375원(15분×225원/분)을 엔지니어가 받는다. 그런데 만약 고객이 제품수리 이후 추가로 문의를 5분하고, 제품수리 과정에서 예상치 못한 변수가 발생해 5분 정도를 더 수리하면 엄연히

삼성전자서비스가 도급업체에 지불하는 수수료 체계는 기본적으로 분(分)단위로 책정되고, 이렇게 책정된 수수료의 일부가 노동자에게 지급된다.

11) 2013년에 분당 노임은 225원이다.

수리 과정에서 발생한 노동시간임에도 10분은 노동시간으로 취급 받지 못한다. 25분을 일했지만 15분만 급여로 주는 것이다. 나머지 노동시간은 노동자의 자발적 봉사가 되는 셈이다.

업무량을 엄격하게 통제할 수 있는 제조업 컨베이어라인에서도 통상 시급 방식을 택한다. 서비스업에서 분 단위로 업무량을 끊어서, 거기에 분급을 적용하는 것은 비현실적일 수밖에 없다. 서비스업 특성 상 직접 업무 외 사용될 수밖에 없는 시간들을 모두 무급처리 하는 것 이상이 아니라는 것이다. AS업무보다 더 시간측정이 용이한 서비스 업무들도 대부분 최소 단위로 시(時) 기준으로 임금을 책정한다. 심지어 위탁 사업에서는 일(日)급이 더 일반적이다.

분(分)단위로 책정되는 도
급업체 단기는 없다. 삼성
전자서비스는 사실상 서비
스업의 특성 상 발생할 수
밖에 없는 수많은 고객센터
스 노동시간을 무료노동으
로 처리하고 있는 것이다.

<2013년 위탁 사업장 노임 측정 단위와 현황>

| | 삼성전자서비스 | 소프트웨어엔지니어 | 철근공 | 기아차 사내도급 |
|-------|---------|-----------|-----------|----------|
| 노임/단위 | 225원/분 | 398,119/일 | 118,264/일 | 5,679원/시 |

※자료: 소프트웨어엔지니어는 한국소프트웨어산업협회, 철근공은 한국민간위탁경영연구소, 기아차사내도급은 기아차 3개공장 사내협력사 자료.

위 표는 위탁사업 네 곳의 급여산정 체계를 보여준다. 만약 삼성전자서비스 식 발상이면 소프트웨어엔지니어는 초(秒)당 타이핑 속도를 측정할 수 있으니 표준코딩속도를 초단위로 측정해 초급 개념을 만들 수도 있을 것이다. 컨베이어벨트를 기준으로 하는 기아차 사내도급은 컨베이어속도가 ms까지 나오니 초급도 더 나누어 미리초급을 만들어 볼 수 있을 것이다. 당연히 말도 안 되는 일이다. 업무에는 다양한 간접노동시간이 포함되기 때문에 사실 삼성전자서비스는 자신의 직고용 노동자도 이런 식으로 급여를 책정하지 못한다.

‘분’ 단위 임플마저 과소책정. 다른 통계 이용하면 25% 인상되어야 함.

삼성전자서비스는 전자기기 통신 수리원 월평균 임금 255만원을 기준으로 2013년 분당 임률을 계산했다. 이 255만원은 고용노동부 『사업체노동력조사』의 임금통계를 사용한 것으로 보인다. 그런데 사업체노동력조사는 5인 이상 사업장 중 11,500개 사업체를 표본 조사하는 것으로 약 335만개 사업체 중 1%도 되지 않는다. 이 중 세분류인 「전기, 전자, 통신 및 정밀기기 수리업」은 표본수가 50개미만이다. 삼성전자서비스 도급업체가 차지하는 비중이 절대적일 수밖에 없어 통계 자체가 의미가 없다는 것이다.

한편, 어떤 통계를 이용하는가에 따라 삼성전자서비스가 설계한 분당 임률은 크게 달라지기도 한다. 한국 기업체 조사 중 가장 포괄범위가 큰 경제총조사 자료(2010)를 이용하면 10인 이상 「가전수리업」 월평균임금은 2013년 약 305만원이며, 고용노동부가 조사한 수리업 평균 노동시간이 월 180.4시간이므로 분당 임률은 281원이다. 삼성전자서비스가 계산한 것보다 25%가 크다. 삼성전자서비스는 당장 이 통계를 기반으로 하면 25% 수수료를 인상해야 한다.

엔지니어 임금 중간 착취를 가능하게 만드는 삼성전자서비스의 수수료 지급 방식

삼성전자서비스가 도급업체에 지급하는 직접수리비가 너무 작다보니 사실 도급업체의 운영 자체가 불가능하다. 삼성전자서비스는 이런 이유로 갖가지 간접비를 복잡한 형태로 도급업체에 지급하고 있다.

<서비스대행료 지급 구조>



※ 자료: 삼성전자서비스지회 불법과건 관련 소송 자료에서 재구성

위 그림에서 볼 수 있듯이 인건비와 관련된 제비용을 여러 종류로 나누어 지급하고, 그 지급 방식도 수리건당으로 지급해 실제 비용 지출 구조와 맞지 않게 만들어 놓았다. 예를 들면 4대 보험과 관련된 사회보장비는 건 당 수수료에 포함시켜 지불되는 것도 있고, 그냥 업체에 직접 지원되는 것도 있다. 심지어는 야간수당이나 휴일수당마저 노동시간이 아니라 건당으로 지급하고 있다.

보통 도급업체 인건비가 여러 원가 계산을 거쳐 결국은 <적정인원 × 월 또는 연 단위 인건비> 와 제경비 형태로 정리되는 데 반해 삼성전자서비스와 도급업체들은 이런 방식으로 정리가 되지 않는다. 분(分)당 임금을 기초로 한 건당 수수료 체계를 가지고 모든 비용을 산정하기 때문이다.

특히 이 체계의 문제점은 도급업체가 노동자들의 임금부분을 마음대로 처리할 수 있다는 것이다. 도급단가의 대부분을 차지하는 임금부분이 너무 복잡한 방식으로 산정되기 때문에 사용자가 마음만 먹으면 이 돈을 착복하는 것은 일도 아니게 된다.

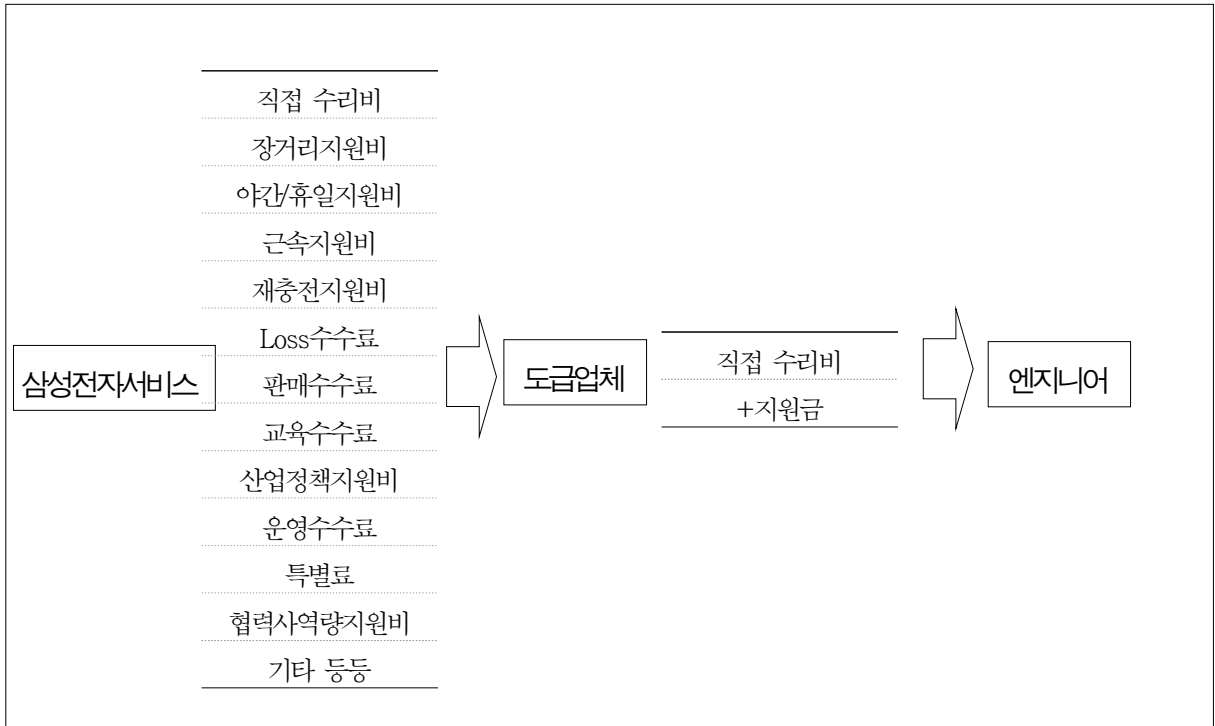
실제 대부분의 업체에서는 사업주 마음대로 수익을 챙긴 후 아래 그림처럼 여러 종류의 수당을 뭉뚱그려 지원금 명목으로 노동자에게 지급하고 있다. 도급업체는 삼성전자서비스가 지급하는 수수료의 40% 정도를 챙기고, 나머지 60%를 엔지니어에게 지급¹²⁾하는 것으로 추정된다. 사실 AS엔지니어 공급업체에 불과한 도급업체가 이 정도를 챙긴다는 것은 폭리다.

삼성전자서비스 수수료 체계는 사실상 도급업체 사업주가 AS엔지니어 임금을 갈취할 수 있도록 설계되었다.

각종 임금성 부분을 마음대로 떼어먹어도 알아차리기 힘들 정도로 복잡하고 임금 부분에 대한 체계가 엉망이다.

12) 2013년 4월 통합수수료 단가표를 근거로 계산

<도급업체가 지급받는 수수료와 지불하는 비용의 차이>



자료: 삼성전자서비스지회 불법과건 소송 증거자료에서 재구성

3. 대책

삼성전자 AS 정책은 소비자에게 과도한 비용을, 노동자에게 저임금 장시간 노동을 강요

금속노조 삼성전자서비스지회 조합원 고(故) 최종범씨가 남긴 유언처럼 생활고와 노조탄압은 삼성전자서비스에서 구조적으로 발생하고 있는 일이다. 간접고용이라는 약점을 이용해 서비스노동 특성을 고려하지 않은 삼성전자서비스의 단가책정방식이 저임금을 구조화하고, 수수료 지급방식도 일반적 임금체계에 맞지 않는 방식을 택해 도급업체가 마음대로 엔지니어 임금을 떼어먹을 수 있도록 하고 있다.

소비자 역시 피해자다. 삼성전자는 작년 해외에는 없는 방문서비스 등의 AS 비용으로 약 1조7천억 원을 소비자로부터 받았으나, 이중 6천억 원만 지출했다. AS 명목으로 1조원 이상을 이익으로 남긴 것이다. 이는 삼성을 글로벌 기업으로 성장시켜 준 국민들에 대한 기만이다. 삼성전자의 과욕 때문에 소비자와 AS노동자 모두 피해자가 되었다.

5천억 원 추가 지출로 도급업체 노동자 직고용, 국내 제품 소비자판매가 5% 인하로 부당한 이득분 사회환원.

삼성전자의 애프터서비스 비용 지출을 현재보다 5천억 원 늘려 불법파견 상태인 서비스센터 도급업체 노동자들을 직고용하고, 소비자에게 과도한 애프터서비스 비용을 낮춰 제품 가격을 5% 내외를

인하할 것을 제안한다. 도급노동자 직고용에 필요한 비용은 약 5천 억 원 내외고, 삼성전자가 AS로 거둔 이익을 고려하면 이는 그다 지 큰돈이 아니다. 그리고 나머지는 국내 제품가격 인하에 사용해 제품 가격 인하에 사용하면 된다. 삼성전자가 AS를 수익 사업이 아니라 고객지원사업으로 여긴다면 충분히 가능한 일일 것이다.

한국에서 삼성전자는 국민경제에 상당한 영향력을 가지고 있기 때문에 단순히 수익만 내면 괜찮은 개별기업이 아니다. 소비자와 노동자가 사회적 책임에 대해 요구할 권리를 가지고 있다. 이견희 회장 스스로도 삼성의 사회적 책임 강조했었다. 하지만 지금까지 삼성전자서비스 도급업체 노동자들의 요구에 대해서 전혀 성의 있는 답을 내놓고 있지 않다.

삼성전자서비스의 협력사 상생방안은 새로운 노조탄압 지원책에 불과.

삼성전자서비스가 지난 9월 말 발표한 협력사 상생방안은 삼성전자 AS정책의 구조적 문제점은 전혀 건드리지 않은 채, 오히려 사태를 악화시킬 여지가 많은 방안이다.

첫째, 장시간 노동 해결을 위해 도입하기로 한 ‘시간 선택제 일자리’는 늦은 시간, 주말, 성수기 파트타임 등에 또 다른 비정규직 노동자를 쓰겠다는 것으로, 그야말로 나쁜 일자리 만들기에 다름 아니다. 현재의 임금 구조가 월급제로 바뀌지 않는 이상 현 노동자들의 임금이 크게 줄어들 수밖에 없다. 새로 채용되는 시간 선택제 일자리 노동자의 임금 역시 그야말로 바닥 수준일 것이다.

둘째, 새로 만들겠다는 ‘상생협의회’나 전산시스템 분리는 앞으로 진행될 불법파견법 정 다툼을 대비한 위장도급 은폐하기에 불과하다. 금속노조와 정치권은 삼성전자서비스의 불법파견 핵심 증거 중 하나로 노동자들이 삼성전자서비스 전산망을 통해 업무지시와 성과 관리를 받아왔다는 것을 제시했었다. 삼성전자서비스는 이 증거를 없애겠다고 이야기하는 것에 불과하다..

셋째, 협력사 200억 지원금과 팀장의 경영자 성장 지원은 이미 현장에서는 노조탄압 도구로 사용되고 있다. 현재 도급업체들은 이 지원금으로 노무관리 전문가들을 채용 중이라는 소식도 들려온다.