

비영업부서 상품판매 금지!! 상품판매 전담팀 해체!!

# 총력투쟁

KT노동조합 / 발행인 이재석 / 편집인 강세홍 / 463-717 경기도 성남시 분당구 정자동 206 / 전화 031-727-4820-4854 / 전수 02-750-5404 / 홈페이지 www.kttu.or.kr / 편집디자인 김림(02-2272-7114)

## 비영업 부서들의 상품강매를 즉각 금지하라!

온갖 차별관리 상품판매 전담팀 해체 ... 상품강매로 살인적 노동강도와 스트레스에 시달려



노동조합은 6월2일을 기해 단체교섭관련 모든 일정을 무기한 연기하고, 강제상품판매 문제해결을 위해 노동조합의 모든 역량을 총동원해 전면투쟁에 돌입할 것을 선포했다.

현재 KT는 상품판매 강요로 인해 종사원들은 살인적인 노동강도와 스트레스에 시달리고 있으며, 급기야 조합원이 사망하는 불행한 사태에까지 이르렀다. 한편 현장 조합원들은 흡사 피라미드 판매조직을 연상할 만큼 자신의 모든 인적관계를 동원하여 상품판매에만 매달리고 있으며, 더 이상 동원할 사람이 없어 자신의 봉급을 털어 자백을 하는 심각한 지경에 이르렀다.

또한 상품판매전담팀은 매일 시간대별 업무실적 보고, 마케팅 지원비 미적용, 마케팅 선장품 미지급, 현실성 없는 판매 매출액 과다 책정 등 온갖 차별관리도 모자라, 사생활까지 침해하는 반인륜적인 감시 활동 등으로 고통을 받고있다. 결국 이를 참다못한 전북지방본부의 조합원들이 국가인권위원회에 진정서를 제출하기까지 했다.

KT의 모든 종사원은 출근해서부터 잠들기 전까지 상품판매에 몰두하고 있으며, 본연의 업무와 상관없이 상품판매에 우선 순위가 돼버렸다. 고유업무는 뒷전이고 상품판매에 모든 직원들이 동원되는 현상,

당연히 서비스 저하와 고객이탈로 이어지고 있다. 결국 앞에서는 상품판매로 인해 매출이 늘지만, 뒤로는 그 댓가에 상당하는 결과가 감소되고 있으며 비용만 증가하는 비정상적인 경영이 이루어지고 있는 것이다.

한마디로 눈 가리고 아웅하는 식의 허수경영인 것이다.

하지만 KT 경영진들은 매출목표액에 복이 매여 우선 자신들이 살아남기 위해 애써 이런 비정상적인 경영을 외면하고 있으며, 심지어 사장의 비영업부서 상품판매 지침마저 공명불이 되는 심각한 조직체계 위기에 직면해 있는 것이다.

노동조합은 조합원들의 고통 해결과 노사간에 수없이 합의한 상품판매 관련 약속이 이행되지 않은 상태에서 단체교섭에 임한다는 것은 아무런 의미가 없다고 판단된다.

그리고 KT가 허수경영에 병들어가고 있는 것을 더 이상 좌시할 수 없으며, 급변 노동조합의 무명은 KT를 살리기 위한 총정이며 마지막 몸부림임을 경영진들은 명심해야 한다.

이에 노동조합은 단체교섭이전에 비영업부서의 상품판매 금지와 지속적인 점검 대책이 마련될 때까지 노동조합의 총력을 모아 투쟁할 것을 엄숙히 천명한다.

### 미봉책에 불과한 통신위원회의 결정

직원 '자폭'으로 이어지는 MNP 를 원점에서 재검토하라!!!

6월 7일 통신위원회는 단말기보조금 지급 금지위반으로 SKT 40일, KTF·LGT 30일, KT(무선재판매) 20일 등의 영업정지를 부과했다.

각 사업자들은 각기 손익계산을 따져보며, 벌만을 제기하고 있다. 하지만 놀라운 것은 통신위원회의 영업정지 명령에도 불구하고, 각 이동통신업체의 주가가 상승했다는 것이다. 언론 보도에 의하면 증권 애널리스트들은 이동통신업체의 영업정지로 인해 비용이 줄고 수익이 개선될 것으로 전망했다. 이때문에 이동통신업체 주식의 매수 의욕을 내놓고, 특히 영업정지 기간이 가장 긴 SKT가 가장 많은 혜택을 받는 것이라는 오지 못할 견해도 제시하고 있다.

역으로 해석하면 MNP를 비롯한 이동통신업체의 판매 경쟁이 이동통신사(KT포함)들의 과도한 경쟁으로 수익성만 악화되고 단말기 업체만 배불리우는 꼴이 되었다는 것이다. 그리고 이런 과도한 경쟁은 결국 강제적인 상품판매와 "자폭"을 불러온 원인이 되고 직원들이 가장 큰 피해를 당하는 결과로 이어졌다.

문제는 통신위원회의 징계가 징계로서의 의

의미 전혀 하지 못하고 임시 방편 처방에 불과하다는 것이다. 또한 잠시 강제적인 상품 판매를 며칠 유보하고, 다른 편법을 만들게 할 뿐이라는 데 문제가 있다.

정통부 관료들은 통신위원회의 규제를 통해 자신들이 한 일을 다했다고 핑계를 끼고 있고, 통신업체 경영진들은 영업을 하면 할수록 손해인 MNP에 대한 문제인식 없이 뛰어들고 있다. KT경영진들 또한 자신들의 안위만을 위해 직원들에게 고통만을 강요하고 있다.

현재 KT노동조합은 강제적인 상품판매에 조합원을 고통스럽게 할 뿐만 아니라, 허수경영으로 인해 KT 발전의 근간을 해하기에 이를 근본적으로 해결하는 것이 무엇보다 중요하다는 판단아래 상품판매와 관련한 총력투쟁을 선언했다.

한편, 정통부는 통신위원회를 통해서 미봉책에 불과한 규제 중심의 정책이 집착하고 만족해서는 안된다. 후발 업체 비용만 증가시키고 단말기 업체만 살찌우며, 통신업체 직원들의 고통만 가중시키는 MNP 자체를 근본적으로 재고해야 할 것이다.

그리고 각 통신업체들이 미래의 성장엔진을

개발하여 확실성을 찾아나갈 수 있도록 지원하고 유도하는 정책을 펼쳐 나갈 것을 촉구한다.

그 대표적인 예로 정통부는 현재 논란중인 통·방송망 서비스에 통신사업자가 주도적으로 진출할 수 있도록 적극 나서야 한다. 현재 비통신사업자에게는 통신사업의 문호를 개방하고 치열한 경쟁을 부추기면서, 통신사업자의 방송 등 관련분야 진출을 규제하는 것은 공정하지 못한 조치이다. 또한 앞선 기술력을 사장시키는 결과를 초래할 것이다.

다시 한번 강조하지만 정통부는 통신산업의 수익구조를 악화시키는 규제중심의 정책보다 신사업은 확대시켜 통신업체의 성장을 견인해야 한다. 그것만이 통신업체의 편법과 불법 마케팅을 뿌리뽑는 근본적인 해결책이다. 이에 KT노동조합은 상품판매 관련하여 KT내의 제도개선뿐만 아니라, 통신정책이 강제적인 편·불법 상품판매를 야기시키지 않도록 정부 정책변화에도 함께 노력해 나갈 것을 재차 천명한다.

### 상품판매관련 고발센터 및 게시판 운영

로그인 없이 사용할 수 있는 비실명 고발센터 운영

노동조합은 로그인 없이 사용할 수 있는 비실명 상품판매관련 고발센터를 운영하기로 하고 노동조합 홈페이지에 고발게시판을 설치했다.

이는 노동조합이 상품판매관련 총력투쟁을 선포한 상태에서, 현시점 조합원들의 고통을 해결하고 상품판매의 근본적인 문제를 해결하기 위함이며, 고발게시판에는 상품판매와 관련해 부당강요를 받은 사례 또는 내용 등을 접수받을 예정이며, 접수된 고발에 대해서는 중앙상징을 현장에 파견해 실태조사 및 시정조치 후 그 결과를 게시판에 게재하기로 했다.

또한 기타 상품강매 금지 및 상품판매전담팀 해체 부쟁과 관련한 지지발언, 건의 사항 등도 게재가 가능하다. 그러나 상품판매와 관련이 없거나 비정상적인 욕설, 비방 등 고발게시판의 원래 취지에 부합하지 않는 내용은 삭제하기로 했다.

조합원 여러분의 많은 제보를 부탁드립니다. 실명으로 하실수 있는 상품판매관련 제보나 증거자료 제공은 고충처리실을 이용해주시기 바랍니다.

쾨!

www.kttu.or.kr



### 상품판매 편, 불법 실태조사 전국 확대

노동조합은 MNP(번호이동성 제도)에 따른 KT-PCS 상품판매에 현장의 왜곡된 편·불법 판매행위로 KT 기업이미지 훼손과 비영업직원의 고통이 심각한 상태에서 이를 근본적으로 해결하기 위하여 "비영업부서 상품판매 금지 및 상품판매팀 해체" 총력투쟁 현안성을 진행하고 있다. 한편, 노동조합은 회사가 5월 29일부터 5월 30일 사이에 집중적으로 PCS를 가계통한 사실을 현장에서 확인하고, 지난 5월 31일 불법적 가계통 중지와 원상회복할 것

을 영업본부장에게 촉구하였고, 회사는 영업 39104-1240(2004.5.31) 문서로 현업에 원상회복 조치와 5월31일 이후 발생하는 가계통건에 대하여 엄중 문책 경고를 하달하였다.

그러나 현장에서는 원상회복 조치가 이행되지 않은 상태에서 5월31일후에도 계속적으로 가계통이 이루어졌음이 이번 고발센터 현장 실태조사를 통하여 밝혀졌다. 이에 노동조합에서는 이같은 부당 편·불법영업이 전국적으로 만연된 실정이라고 판단하고 고발센터와 관계

없이 실태조사를 전국으로 확대하기로 했다.

- 실태조사기간: 2004. 6. 14(월) - 19(토) 6일간
- 실태조사팀
- 1) A팀:유대중 정책2국장, 민재홍 산업안전국장
- 2) B팀:한호섭 복지1국장, 백관기 교육국장
- 실태조사지역: 본사 및 제주를 제외한 지역본부

# 이대로 가면 KT 심각한 부실초래 할 것

경영직의 보신위해 조합들에 고통전가 ... 정부의 규제중심 통신정책도 한 몫



- 이번 투쟁을 전개하게 된 계기는 무엇입니까?

5월 조합은 회사측에 단체교섭을 요구하고 교섭위원 교육, 조합원 설명회, 조합간부결의대회 등을 준비하고 있었습니다. 그러나 현업은 상품 강매로 인해 고통의 나날을 보내고 있었습니다. 급기야 5월 말 MNP상품이 연간목표 100%를 넘어섰다는 말까지 들려왔습니다.

또한 상품판매전담요원에 대한 각종 차별과 비인간적인 대우는 비단 이들 상품판매전담팀에만 국한된 상황이 아니라 전 조합원들에 대한 상품 판매에 대한 비인간적인 강압으로 KT현장은 피폐화된 상황이라 판단되었습니다.

이번 상황에서 단체교섭을 진행한다는 것은 아무런 의미가 없었고 현재의 상품판매 문제를 해결하는 것이 무엇보다 중요하다고 판단하였습니다. 그렇기 때문에 그날로 현안농성에 돌입하고 비영업부서 상품판매 금지와 상품판매전담팀의 해체를 요구하게 된 것입니다.

- 조합원들은 이번 투쟁에 대해 전폭적인 환영을 표시하는 반면 저의가 있지 않느냐는 의구심이 있는 것도 사실입니다. 이에 대한 생각은 어떤지요.

그 동안 상품판매관련 노사합의의 약속은 수 차례 있었습니다. 하지만 현장에서 그 약속은 지켜지지 않고 있으며, 이로 인해 KT의 가장 큰 병폐인 "불신"을 만연케 하였습니다. 이번 불신이 만연된 상태에서 더 이상 '비영업직원에 대한 상품 판매 금지' 등과 같은 합의서는 의미가 없다고 봅니다. 이번 상품판매 총력 투쟁을 통하여 '단말기 부분 경영계약 지표 삭제' 등과 같이 원칙적으로 상품판매 강제합당을 시킬 수 있도록 실제적인 제도적 부분에서 개선이 될 때까지 투쟁을 해 나갈 각오입니다. '노사간에 약속은 반드시 지켜지는 것이다' 라는 공감을 얻는 계기가 되는 투쟁을 남기겠습니다.

- 철야농성을 진행하고 있는 현재도 회사는 추가 목표를 부여하고 있는 실정입니다. 이에 대한 대책은 무엇입니까?

노동조합은 회사가 5월29일부터 5월30일 사이에 집중적으로 PCS를 가계불한 사실을 현장에서 확인하고, 지난 5월31일 불법적 가계불 중지와 원상회복할 것을 영업본부장에게 촉구하였고, 회사는 영입 39104-1240(2004.5.31) 문서로 현업에 원상회복 조치와 5월31일 이후 발생하는 가계불건에 대하여 엄중 문책 경고를 하달하였습니다.

그러나 현장에서는 원상회복 조치가 이행되지 않은 상태에서 5월31이후에도 계속적으로 가계불이 이루어졌음이 이번 고발센터 현장실태조사를 통하여 밝혀졌습니다. 이에 노동조합에서는 고발센터와 관계없이 실태조사를 전국으로 확대해서 재증자료 수집에 나서기로 했습니다.

- 일부 조합원들 중 투쟁이 적극적이지 못하다고 지적합니다. 이에 대해 어떻게 생각합니까?

이번 투쟁을 시작한 때부터 장기전으로 갈 수밖에 없다고 생각했고 이러한 나의 생각을 조합 간부들에게도 분명히 알렸습니다. 회사와 조합은 이미 상품판매에 대한 합의를 몇 차례 해왔으나 제대로 된 이행이 이뤄지지 않았습니다. 문제는

회사가 이행할 의지를 보여야 하는 것이고 제도적으로 상품강제합당을 할 수 없도록 하는 것이 목적입니다.

이번 투쟁은 합의서를 작성하는 것보다 이렇듯 제도적인 조치를 마련하는 것에 초점이 맞춰진 것입니다.

그렇기 위해서는 노사간의 구체적인 대안을 마련하고 이것이 현장에서 이행될때만이 투쟁을 접을 수 있습니다. 너무 일찍 조지를 등원해 투쟁에 나선다면 우리 스스로가 지칠 수 있습니다. 어쩌면 회사에서 바라보고 있는 바 일지도 모릅니다. 지금은 결정적인 시기를 준비해야 할 때입니다.

- 상품판매금지가 오히려 고용불안요인으로 작용할 수 있다고 말하는 조합원도 있습니다. 이에 대해 어떻게 생각합니까?

노동조합에서 강제적인 상품판매 증지를 요구하는 것은 조합원들의 고통을 해결하겠다는 것뿐만 아니라 잘못된 상품판매가 KT의 부실화를 초래하고 있다는 심각한 문제의식에서 시작되었습니다. 현재의 PCS 단말기 매출은 앞으로는 매출로 남지만 뒤로는 손해를 보는 장사라는 것입니다. 그 실증적인 예가 지난 6월 7일 통신위원회로부터 이동통신사KT 무선재판매 포함들이 단말기 보조 금지 위반으로 20일에서 40일의 영업정지를 당하였습니다. 장사를 못하면 손해를 보는 것이 당연함에도 불구하고 단말기 이동통신사 주식이 모두 상승하였습니다. 이유는 영업정지로 비용이 줄고 수익 개선이 기대되기 때문입니다.

더군다나 KT는 전 사원이 고유업무보다는 PCS 매출에 내몰려지고 있는 상황입니다. 한명 고객을 확보하는 것보다 고객에 대한 우수한 서비스를 통해 이탈을 방지하는 것이 더 중요하니 이것이 경영의 기본이지만 수익성 적인 PCS 판매를 하느라 고객의 이탈을 염려서 구경해야 하는 상황이 KT의 현실입니다. 하지만 경영계약 직들은 회사의 성장이나 경영과 관계없이 자기적 유지를 위해 고가인 PCS 단말기 판매를 통한 매출목표 달성에만 열안이 되어 있습니다. 다시 말해 지금의 편법적인 상품판매와 비정상적인 경영 행태는 오히려 KT의 심각한 부실화를 초래하고 위기상황으로 내몰 수 있다는 것입니다.

KT가 PCS 매출에 급급한 것은 한편으로는 미래의 성장엔진이 될 만한 사업을 추진하지 못하는 것에 있습니다. 이는 정부에서 불필요한 규제와 잘못된 정책이 원인이기도 합니다. 따라서 당장 이루어지지 않는 것지만 급변 투쟁을 계기로 우리가 투쟁의 또 다른 책임자가 정부부임을 거론하며 정부의 정책개혁을 촉구하는 등 다양한 방법으로 이번 투쟁을 전개할 것입니다. 규제 중심의 통신정책을 개선하는 계기가 되고자 합니다.

- 이번 투쟁의 비영업부서에만 국한된 것으로 생각해 영업국 혼자만 하라는 것이냐라는 일부 조합원들의 불만의 소리가 있는데 이에 대해서 어떻게 생각하십니까?

상품판매에 대한 불법과 권법의 자행은 영업, 비영업의 어느 한쪽에 국한된 사항은 결코 아닙니다. 현재의 KT의 단말기 정책은 체계적인 마케팅 계획 없이 PCS단말기 매출에만 의존하고 있어 심각한 부실화를 초래하고 있습니다. 실제로

전 직원들은 고유업무는 뒷전이고 상품판매에 모든 직원들이 동원되고 있는 현상이며, 당연히 서비스 저하와 고객이탈로 이어지고 있으며, 결국 앞에서는 상품판매로 인해 매출이 늘지만, 뒤로는 그 몇 배에 상당하는 비용손실을 초래하는 비정상적인 경영이 이루어지고 있는 현실입니다. 이번 문제는 영업국 소속 조합원들이 가장 잘 알 것으로 봅니다. 엄연히 고객관리팀과 시장관리팀 등으로 나누어져 고객관리와 상품판매가 균형적으로 이루어져야 함에도 불구하고 고객관리나 마케팅에 대한 전문적인 교육은 전무한 채 PCS 판매에만 몰려져 있는 현실 속에서 마음 고생을 많이 하고 계신 것으로 알고 있습니다.

"자폭"에 대한 고통은 전체 직원에게 해당되는 사항이지만 영업국 조합원들은 더욱 심각한 상태에 처해 있다고 판단됩니다. 노동조합에서 실시한 조직개편관련 설문시에 영업국의 가장 어려움 점으로 상품판매로 인한 금전적 손실을 지적하였습니다. 노동조합의 입장은 경영계약직 소수만을 위해 수많은 직원들이 고통을 받는 것을 결코 있을 수 없는 일이며, 이것이 허수 경영으로 KT를 병들게 하기에 반드시 뿌리를 뽑겠다는 것입니다.

위원장으로서 '영업은 KT의 미래'라고 생각하고 있습니다. KT의 균형적인 발전을 위해 고객관리의 판매망 구축 그 어느 하나를 소홀히 할 수 없는 문제입니다. 따라서 항시 영업국 조합원들이 어려운 조건 속에서 고생을 하고 있음을 감지하고 있고, 그 어려움에 조금이나마 도움이 되기 위해 노력해 나갈 것입니다.

- 상품판매 전담팀 해체를 요구하고 있는데 상품판매전담요원에 대한 처우 개선방안은 무엇입니까?

상품판매전담팀은 매일 시간대별 업무실적 보고, 마케팅 지원비 미적용, 마케팅 선장품 미지급, 현실성 없는 판매 매출액 과다 책정 등 온갖 차별 관리도 모자라, 사생활까지 침해하는 반인륜적인 감시활동 등으로 고통을 받고 있습니다. 결국 이를 참다못한 전북지방본부의 조합원들이 국가인권위원회에 진정서를 제출하기까지 이르렀습니다. 상품판매전담팀을 해체하고 RM과 똑같은 처우개선과 동등한 능력발휘의 기회를 주자는 것입니다.

- 끝으로 조합원에게 한마디.

조합원 여러분께서 노동조합의 투쟁방식이 불만스러울 수도 있습니다. 현재 진행하고 있는 투쟁이 조합원들이 바라보기에는 익숙치 못할 수도 있고 피부로 느껴지지 않을 수도 있습니다. 그러나 앞서 말했듯이 이번 상품판매 문제는 위원장과 사장이 합의서만 쓴다고 해결될 수 있는 사안이 아닙니다. 노동조합이 진행하고 있는 비영업부서 상품판매 금지와 상품판매 전담팀 해체 투쟁은 합의가 아니라 구체적으로 실현될 때 비로소 끝날 수 있다고 생각합니다.

위원장으로서 마지막으로 당부드리고자 하는 것은 KT를 살리고 조합원의 고통을 끝내겠다는 급변 투쟁에 여러분들이 한 목소리를 내주시기를 당부 드립니다. 우리의 투쟁은 우리의 단결이 얼마나 잘 이뤄지느냐에 따라 그 성패가 좌우될 것입니다.

“ 이번 투쟁은 합의서 작성이 아니라 구체적인 제도적 보완이 이뤄질 때 끝날 것 ”

## 끊임없는 상품강요, 이제 한계에 다달았다

6월 추가목표 부여... 조합원 고통 악순환 지속

공기업 시절 유선시장을 독점하고 있던 KT는 급격한 시장개방과 민영화로 인해 마케팅에 대한 체계가 정립되지 않은 상태에서 경쟁시장으로 내몰렸다.

이에 따라 단기적인 처방으로 전직원을 동원한 인적판매를 활용해 시장 선점위주의 정책을 펼쳤다. 99년부터 시작된 주력 상품판매는 2~3년 동안 기록적인 매출 성장을 이뤘지만 2003년부터는 인적마케팅의 한계에 도달했다.

조합원은 경영직의 생명연장을 위한 도구가 아니다!!

그러나 경영직들은 자신의 자유지를 위해 매출목표 달성에 사활을 걸었다. 회사의 수익성이 나아지든 말든, 시장에서 KT의 기업이미지가 무너지든 말든, 전혀 고려대상이 되지 못했다.

오늘날 뒤늦게 뛰어든 ADSL이 시장점유율 50%를 돌파한 것은 경영진의 우수한 능력이 아니라 조합원들이 발로 딛은 결과다. 지금까지 경영진은 미래에측은커녕 잘못된 정책으로 회사의 경영상태를 더욱 악화시켜왔다. SKT 매각이 그랬으며 시티즌 사업이 그랬다. 또한 ISDN에 치중해

조만 ADSL을 농성 뺀한 위험천만한 일까지 겪어야 했다.

그런데 현재 KT는 단기적 계약관계인 경영직의 생명을 연장하기 위해 조합원들을 노예 또는 도구로 전락하는 지경에 이르고 있다.

예를 들어 상반기 월별 매출평가에서 고평가를 받기 위해 매월말 직원 및 친척 명의의 가계불을 강제한다. 조합원들은 가계불된 단말기를 판매하려하지만 매달 쏟아지는 물량의 한계로 인해 결국 눈치만 보고 '자폭'으로 이어진다. 이는 불신서비스를 통해 수익을 확대하려는 것이 아니라 단말기 매출만 증가시켜 결국 단말기 회사의 이익만을 챙겨주는 대표적인 허수경영 사례이다.

연간 목표 100% 달성하면 워하나 재조정 통해 끝없이 상품강요 강요 특히 과도한 목표달성과 목표추가조정을 조합원들의 삶을 더욱 황폐화하고 있다. 2004년 MNP 관련 상품판매 목표 874,000대가 부여됐다. 그런데 5월말 이를 훨씬 초과한 954,177대가 판매됐고 각 지역본부는 목표를 100% 초과달성했다.

그러나 사측은 6월초 378,645대를 추가하여 연간 목표를 1,252,645대로 재조정했다. 목표재조정으로 인해 연간목표를 초과한 지역본부는 다시 50%-70%대로 달성율이 하락하게 됐다. 하루아침에 목표미달성 상태가 되버린 지역본부는 또다시 조합원들에게 상품강매를 요구하게 되는 고통의 악순환을 반복하고 있다.

이러한 사이 매출이 7조원에 이르는 인터넷과 전화부분의 고객에 대한 관리가 소홀해져 경쟁회사의 공격과 고객이탈로 회사의 수익성은 갈수록 악화되고 있는 것이 현실이다.

◆ 6월 각 지역본부별 추가 부여된 목표량

지역본부	추가목표	지역본부	추가목표
강북	50,000	충남	27,374
강남	54,042	전북	15,472
서부	54,252	강원	13,831
부산	69,576	충북	13,649
전남	31,058	제주	4,770
대구	44,651		

