

•주소 : 서울시 강서구 등촌로 149 (07671) •전화 : 02-4977-888 •전송 : 02-4970-444 •총 9장
•날짜 : 2025년 11월 27일(목) •담당 : 정희선 조직국장(010-9031-5138)

AI로 곧 소멸되는 직종” 이라는 서울신용보증재단 이사장 발언 규탄 기자회견

**상담노동 폄하 · 정규직 전환 회피 규탄
공공서비스 약화시키는 무책임한 발언에 대한
즉각 사과와 대책 촉구**

2025.11.27.(목) 오전11시 서울신용보증재단 앞(서울 마포구 마포대로 163)

주최 : 공공운수노조 콜센터사업장 연석회의, 디지털정의네트워크, 정보인권연구소

취지 :

서울신용보증재단이 행정사무감사에서 상담업무를 “AI로 곧 소멸되는 직종”이라 단정하며 정규직 전환 논의를 회피한 데 대해 노동·시민사회가 강하게 반발하고 있다. 서울시는 이미 2020년 상담업무의 공공성을 인정하고 직접고용이 타당하다고 결정했지만, 재단은 5년 넘게 협의기구조차 구성하지 않은 채 약속을 미루고 있다. 기자회견 참가자들은 이 발언이 상담노동의 공공성과 전문성을 폄하하고, 민간위탁을 유지하기 위한 ‘직종 소멸’ 논리에 불과하다고 지적했다. 또한 AI를 이유로 한 인력감축과 고용불안이 시민의 서비스 권리를 침해하고 있다며, 재단과 서울시에 즉각적인 정규직 전환 이행을 촉구했다.

서울신용보증재단 고객센터는 소상공인·영세사업자·금융취약계층을 가장 먼저 만나는 공공상담 창구다. 서울시는 2020년 상담업무의 공공성·지속성을 인정해 직접고용 전환이 필요하다고 판단했다. 그러나 재단은 지난 5년간 단 한 번의 노사전 협의도 진행하지 않았고, 최근 행정사무감사에서는 “AI로 소멸되는 직종이므로 정규직 전환 논의가 바람직하지 않다”는 발언을 내놓았다. 이는 상담사들에게 사실상 ‘해고 통보’나 다름없으며, 시민 서비스의 질을 심각하게 저해하는 무책임한 태도다

순서 :

- 사회 : 신희철(더불어사는 희망연대본부 콜센터팀 팀장)

내용	발언자 등
안내	사회자
여는 발언	공공운수노조 고기석 수석부위원장
발언1. (직접고용, 고용 및 좋은 일자리 보장)	더불어사는희망연대본부 서울신용보증재단고객센터지부 임지연 지부장
발언2. (금융상담업무 AI도입 현황)	든든한콜센터지부 김현주 지부장
발언3. (건강보험상담 업무의 AI대체 문제점)	국민건강보험고객센터지부 서울지회 백소영 부지회장
연대발언	서비스일반노조 모두의콜센터지부 남미경 지부장
전문가 발언	정보인권연구소 장여경 상임이사

여는 발언 : 고기석 공공운수노조 수석부위원장

서울신용보증재단 동지들, 시민 여러분.

서울시의 정규직 전환 지시가 내려간 지 두 달이 넘었지만, 재단이 그 기본 절차인 협의기구조차 꾸리지 않고 있기 때문입니다. 이 무책임한 태도 때문에 상담노동자들의 고용불안은 더 심해지고 있습니다.

서울시는 지난해 말 서울교통공사·SH·서울신용보증재단에 고객센터 직접고용 전환계획을 제출하라고 공식 요구했습니다. 그러나 지금까지 재단은 계획은커녕 논의의 첫 단추인 노·사·전문가 협의기구조차 시작하지 않았습니다.

그 사이 상담사들은 어떤 상황에 놓여 있습니까? 재단이 위탁한 한국코퍼레이션과의 계약이 4월에 종료되는데, 업무는 지속되는데 고용은 불안정한 구조에 그대로 방치돼 있습니다. 게다가 지난해부터 재단이 비대면 상담서비스 도입과 인원 감축을 검토해 왔다는 정황까지 드러났습니다. 직접고용은 미루고, 구조조정은 준비하는 모순적 행태입니다.

최근 이사장은 상담업무를 “AI로 곧 소멸되는 직종”이라고 발언했습니다. 이 말은 기술이 아니라 정규직 전환을 떠넘기기 위한 논리입니다. AI가 모든 상담을 대체할 수 있다는 주장은 현실적 근거도 없고 공공기관장의 책임 있는 판단이라고 볼 수도 없습니다. 노동 축소를 합리화하기 위한 기술 포장일 뿐입니다.

서울신용보증재단 상담사들은 수년간 소상공인·영세사업자·금융취약계층과 마주하며 전문성과 공공성을 쌓아 왔습니다. 서울시도 2020년에 이 업무의 공공성을 인정했고 직접고용이 타당하다는 결정을 이미 내렸습니다. 문제는 재단이 이를 5년간 회피하고 있다는 점입니다.

상담노동자들이 지켜온 것은 민원 응대가 아니라 시민의 생존과 재기입니다. 이 노동을 “소멸될 직종”으로 치부하는 일은 결국 공공서비스 자체를 흔드는 일입니다. 노동을 배제하는 방식으로는 어떤 공공업무도 유지될 수 없습니다.

우리는 상담노동자들과 끝까지 함께하며 직접고용과 고용안정 실현을 위해 싸울 것입니다.

발언 1 : 더불어사는희망연대본부 서울신용보증재단고객센터지부 임지연 지부장

안녕하십니까

공공운수노조 더불어사는희망연대본부 서울신용보증재단고객센터지부 지부장 임지연입니다.

동지들께 투쟁으로 인사드리겠습니다. 투쟁! 오늘 저는, 상담노동을 폄하하고 우리의 삶을 짓밟은 최항도 이사장의 발언을 규탄하기 위해 이 자리에 섰습니다.

2020년, 서울시는 콜센터 상담사들을 직접고용해야 한다고 공식 결정했습니다. 시민과 공공서비스의 질을 위해, 그리고 상담사들의 고용안정을 위해 정규직 전환 가이드라인까지 마련했습니다. 하지만 서울신용보증재단은 어떠했습니까? 다른 기관들은 노사전 협의체를 구성해 논의를 이어갈 때, 재단은 단 한 번의 협의도 없이 지난 5년동안 정리해고부터 실행했습니다.

고용도! 임금도! 단체협약도! 어느 하나 보장받지 못한 채 숨막히는 삶을 살아온 상담사들에게 재단이 내놓은 답은 오직 한 마디였습니다. “2026년 공개입찰 때 다시 검토하겠다.” 그때까지 기다리라는 겁니까? 2년마다 해고의 공포에 떨며 또다시 하청으로 내몰리라는 겁니까?

저희 상담사들은 대부분 여성입니다. 비정규직, 하청, 저임금 구조 속에서 일할수록 더 기난해지고, 일할수록 불안해집니다. 저는 12년 동안 재단의 상담업무만 해왔습니다. 제대로 일하고 싶다. 인간답게 살고 싶다. 그 단순하고 정당한 요구 때문에 5년째 길거리에서 외치고 있습니다.

우리는 입사 이래 재단의 상담사로 일했을 뿐입니다. 그런데 재단은 우리를 간접고용 구조 속으로 밀어 넣고 책임을 외면해왔습니다. 서울신용보증재단은 소상공인과 서민을 돋는 공공기관입니다. 그리고 저희 상담사들은 그 공공업무의 최일선에서 12년 넘게 재단을 대표하는 “얼굴” 역할을 해왔습니다.

그런데 지난 행정사무감사 자리에서 최항도 이사장은 이렇게 말했습니다. 콜센터는 곧 소멸되는 직종이다. 그래서 정규직 전환 논의는 할 수 없다. 이게 말입니까? 그 순간을 현장에서 지켜보던 우리 상담사들은 서러움과 분노에 무너졌습니다. 재단을 위해 일해온 노동자들에게 공공기관의 수장이 사실상 해고 를 통보 한 것입니다. 확인되지도 않은 이야기를 공적인 자리에서, 생방송으로, 40만 콜센터 종사자 전체에게 너무나 큰 상처를 주었습니다. 이는 상담업무의 공공성과 전문성을 폄하한 것이고, 정규직 전환을 ‘직종 소멸’로 정당화하려는 무책임한 발언입니다.

여러분 위기 상황에서 시민에게 가장 먼저 연결되는 곳이 어디입니까?

재단 정책을 가장 먼저 안내하고 지원하는 곳은 어디입니까? 네 바로 고객센터입니다.

AI가 발전해도 상담업무는 단순 전화가 아닙니다. 정책을 이해하고, 판단하고, 공감하며, 안내하는 책임이 필요한공공서비스 그 자체입니다. 그리고 그 역할을 수행하는 노동은 대체되는 것이 아니라 더 존중받아야 할 노동이란 말입니다. 우리는 사라질 직종이 결코 아닙니다. 재단의 얼굴이며, 시민의 길잡이인 우리는 공공서비스 노동자입니다. 이젠 더는 참고만 있지 않을 것입니다. 여기 모인

동지들과 함께 더이상 미루게 두지 않겠습니다. 구호외치겠습니다.

최향도 이사장은 상담노동을 폄하한 발언에 대해 즉각 사과하라.

서울신용보증재단은 5년간 미뤄온 노사전 협의체를 즉각 구성하라.

투쟁!감사합니다.

발언 2 : 공공운수노조 든든한콜센터지부 김현주 지부장

2023년 오늘처럼 비가 오는 겨울에 해고를 당했던 당사자입니다.

신용보증재단보다 훨씬 더 고기능의 AI를 사용했던 국민은행도 23년도에 집단해고를 했는데 신용보증재단 이사장 말이 맞다면 국민은행은 지금 상담사들이 전화를 안받고 있어야 하는거 아닙니까? 소멸되는 직업이었다면 신용보증재단보다 훨씬 돈이 많은 국민은행이 훨씬 선진적인 AI를 도입해왔다면 저희 조합원들과 상담사들이 모두 없어졌어야 한다.,

AI뺑뺑이라고 들어봤나요? 고객들이 AI 뺑뺑이 때문에 너무 힘들어하고 그리고 상담사를 연결되자마자 왜이리 연결이 어렵냐, 내가 앱으로 하는 방법을 이해했으면 왜 이렇게 전화연결을 하려고 여러번 전화를 했겠냐, 이런 하소연까지 상담사들이 들어야만 합니다.

많은 언론에서 AI에 대한 역할이 다르다고 얘기하는 시점에서 이사장이라는 말이 어떻게 그런말을 할수 있는지 상담노동을 무엇으로 보는지 납득도 이해할수 없다.

언론에서 보십쇼, 얼마나 많은 고객들이 불편해하는지 호소를 보고 그에 맞게 업무를 배치해야 하는거 아닙니까?

저희는 국민은행을 비롯한 우리나라 굴지의 기업의 고객센터 노조를 운영하고 있습니다. 그들이 신용보증재단보다 못해서 상담사를 자른다는 얘기를 안하고 있다고 생각하십니까? 시대의 흐름을 제대로 못보고 있다고 생각합니다. 대한민국의 100만이 넘는 콜센터 여성노동자들이 있다. 그 노동자들이 없을 때 우리나라는 어떻게 될건지 생각해보셨습니까?

AI도입에 대해서 각 계에서 토론하며 어떤 정책을 마련할까 고민하고 있는데 신용보증재단의 이사장이라는 사람이 대책없이 상담사만 줄이면 대책이 되는 겁니까? 제대로 운영될수 있도록 방안을 마련해야 하는거 아닙니까? 제발 세상의 흐름을 모르면서 아는척, 사람들의 고용과 삶을 세치혀로 끊어내지 않도록 조심해주십쇼.

발언 3 : 국민건강보험고객센터지부 서울지회 백소영 부지회장

안녕하십니까?

민주노총 공공운수 국민건강보험 고객센터지부 서울지회 부지회장 백소영 투쟁으로 인사드립니다.
투쟁!!

오늘 우리는 신용보증재단 콜센터의 정규직 전환 미이행, 심각한 사안을 세상에 알리기 위해 이 자리에 섰습니다. 서울시의 오세훈 시장은 약속을 했지만 지키지 않았습니다. 그리고 그 피해는 고스란히 노동자와 시민에게 돌아가고 있습니다.

먼저, 공공부문 비정규직 전환 정책의 취지는 분명합니다. ‘같은 일, 같은 임금’, 동일한 업무를 하고 있음에도 고용형태가 다르다는 이유로 겪는 임금·복지·처우 차별을 바로잡기 위한 정책이었습니다. 정부는 수차례 “비정규직 규모를 줄이겠다”고 약속했고, 노동계는 파견·용역 미전환 기관을 집중 점검하고 정규직·소속기관 전환을 완료하라고 요구해왔습니다.

그러나 현실은 어떻습니까?

신용보증재단 콜센터는 전환 약속 지연과 AI 인력감축 압박으로 상담사는 지금 이렇게 거리에 나와 있습니다. 신용보증재단은 정규직 전환을 위한 노사협의회를 하기로 했지만 또 약속을 안지켰습니다. 오히려 시간을 끌면서 AI 도입을 이유로 인력 감축을 시도하며 정규직 전환을 회피하려는 꼴 수 아니겠습니까?

우리는 분명히 말합니다. AI는 상담업무의 일부를 보조할 수 있을 뿐, 복잡한 민원, 재기 지원 상담, 절박한 시민의 사정을 절대로 대체할 수 없습니다. 기술을 빌미로 노동을 축소하는 것은 공공서비스의 질을 떨어뜨리고, 시민의 권리를 후퇴시키는 결정입니다.

이런 약속 파기는 국민건강보험 고객센터도 마찬가지입니다. 소속기관 전환 약속하고 5년이나 미이행 중이며 최근에는 20년이 넘게 일한 소속기관 전환이 되어도 수습 기간 후 누구든 해고가 될수있는 제안을 했습니다. 이건 소속기관 전환이 아니 소속기관 채용입니다. 이에 5차 파업을 유지하며 천막농성 까지 힘겹게 이어가고 있습니다.

국민건강보험고객센터 상담사도, 신용보증재단 고객센터 상담사도 정규직과 같은 내용의 업무를 합니다. 그러나 고용만 자회사·용역업체에 떠넘기는 구조를 유지해 저임금·고강도 감정노동·불안정 고용이 계속되고 있습니다. 이것은 명백한 책임 회피이며 차별 유지 정책입니다.

이렇듯 현재 해결이 안되는 공공부문 비정규직 문제는 더 악화되고 있습니다

정부가 정규직 전환 정책을 시행했다고 하지만, 현장의 비정규직 규모는 줄지 않았습니다.

파견·용역 미전환 기관이 방치된 사이, 공공기관은 기술과 효율을 이유로 대책 없이 AI를 도입하는 것은 제2의 외주화, 제2의 비정규직 확대를 추진하고 모양새입니다.

우리의 요구는 명확합니다

1. 신용보증재단은 정규직 전환 약속을 즉각 이행하라.
2. 국민건강보험공단은 소속기관 전환을 더 이상 미루지 말고 즉각 실행하라.
3. 오세훈 시장은 AI 인력감축 논리를 철회하고 공공서비스 책임을 다하라.
4. 정부는 파견·용역 미전환 기관에 대한 집중 점검과 전환 완료를 즉각 추진하라.
5. 공공부문의 상시·지속 업무는 예외 없이 직접고용 원칙을 확립하라.

마지막으로 경고합니다 공공부문 비정규직 문제를 더 이상 방치한다면, 그 피해는 노동자뿐 아니라 국민 전체의 서비스 질 저하로 이어집니다. 기술을 빌미로 노동을 줄이고, 약속을 지키지 않으면서 공공성을 지킬 수 있는 기관은 존재할 수 없습니다.

우리는 끝까지 요구할 것입니다.

정규직 전환 이행! 소속기관 전환 이행!

AI 인력감축 중단!

공공부문 비정규직 남용 철폐!

전문가발언 : 정보인권연구소 장여경 상임이사

일자리를 박탈하는 것은 AI가 아니라 회사이다.

직장에 도입되는 AI에 대해 회사가 반드시 노동자 및 노동조합과 협의해야

정부와 산업계가 한 목소리로 AI강국을 외치는 목소리가 드높은데, 노동자들에게는 AI를 이유로 한 일자리 위협이 빠르게 현실화되고 있는 듯 합니다.

서울신용보증재단은 상담사 직고용 약속을 줄곧 지키지 않고 회피하는 문제 회사였습니다. 그런데 최근 행정사무감사에서 재단 이사장은 아예 상담사 정규직 전환 논의를 거부하였습니다. 이유는 상담사가 "AI로 곧 소멸되는 직종"이라는 것 때문입니다. 이는 회사의 책무를 회피하는 데 AI를 구실로 삼은 발언입니다. 일자리를 박탈하는 것은 AI가 아니라 회사이기 때문입니다.

물론 산업의 AI 전환이 노동자에게 부정적 영향을 미칠 수 있다는 우려가 계속되어 온 것은 사실입니다. AI가 고용이나 임금에 미치는 영향에 대해서는 연구자별로 견해가 다소 엇갈리고 있지만, 대체로 이전의 자동화를 넘어서는 수준으로 노동 시장에 상당한 영향을 미칠 것이라는 의견이 많습니다. 한국은행은 전체 노동자의 24%가 AI로 생산성을 높일 수 있겠지만 27%는 AI에 대체되거나 소득이 줄어들 수 있다고 전망한 바 있습니다.

문제는 우리 사회가 이 문제에 대해 대책을 세우기는커녕 마치 자연스런 순리인양 노동력 대체를 추진하는 회사 관행을 방관하고 있다는 점입니다. 회사가 도입하는 AI가 노동력 증강이 아니라 노동력 대체에 초점을 맞출 경우 AI가 사람을 대체하는 추세가 가속화할 것은 당연합니다. 이것은 AI의 문제가 아니라 회사의 문제입니다. 핵심은 회사들이 어떤 "의도"를 가지고 AI를 도입하느냐인 것입니다.

여러분은 AI 콜센터에 만족하십니까? 많은 고객이 AI 콜센터에 불만을 쏟아내고 있습니다. 특히 디지털 소통이 원활하지 않은 취약 계층의 경우에는 AI 콜센터가 접근성 장벽 그 자체가 되고 있습니다. 그렇다면 이 AI 콜센터는 누구를 위한 것입니까? 우리가 바라는 AI 강국은 또 누구를 위한 것입니까?

서울신용보증재단 이사장의 발언은 AI를 도입하는 회사들의 암묵적인 속내를 노골적으로 드러낸 것 인지도 모르겠습니다. 이런 식으로 AI를 도입하는 회사들의 안중에는 아무런 공공적인 명분도 소비자 편의도 없습니다. 오로지 노동자를 대체함으로써 눈앞의 비용을 절감하려는 생각 뿐인 것입니다.

이러한 상황을 방관한다면 AI 강국 역시 노동자를 배제하는 나라일 뿐입니다. 올해 9월 ILO가 펴낸 한 보고서가 있습니다(*). 여기서는 현장 노동자의 요구를 거스르는 첨단 디지털화가 노동자의 권리와 복지에 중대한 위험을 초래할 뿐이라고 경고한 바 있습니다. 최근에는 노동자에게 한마디 말도 없이 위험천만한 로봇개를 산업현장에 배치하는 회사도 있었습니다.

회사가 AI를 도입할 때 가장 신경을 써야 하는 문제는 '사람', 즉 노동자에게 미치는 영향입니다. AI는 노동자의 고용에 영향을 미치며, 노동강도와 스트레스처럼 일자리의 질에도 영향을 미칩니다. 또한 직장의 AI는 노동자의 데이터로 학습되기 때문에 노동자의 개인정보에 대한 권리에 영향을 미치고, 편향적인 AI가 노동자에게 차별적인 영향을 미칠 수도 있습니다. 직장에서 노동자의 감정을 인식하거나 노동조합 활동을 추론하거나 감시하는 AI는 노동권을 중대하게 침해할 것입니다.

인공지능기본법이 내년 시행을 앞두고 현재 하위법령이 준비중입니다. 그러나 이처럼 직장에 도입되는 AI의 경우 규제대상으로 규정되어 있지 않습니다. AI를 외부에서 제공받아 '이용'하는 회사에게도 아무런 책무가 부과되어 있지 않습니다. AI의 결과에 기반해서 노동자의 고용과 업무에 중대한 피해가 발생했을 때 회사는 마땅히 그 당사자 노동자에게 원인과 이유를 설명해야 하고, 인간이 관리감독하도록 조치하며, 관련 문서와 기록을 충실히 구비해야 할 것입니다. 하지만 인공지능기본법은 회사들에게 이런 책무를 명확히 부과하고 있지 않습니다.

회사가 일방적인 태도로 도입하는 첨단 장비는 노동자에게 위험일 수밖에 없습니다. 노동자의 인격을 존중하지 않는 직장과 국가에서 노동자는 첨단기술에 종속되는 대상으로 전락할 뿐입니다.

콜센터 AI를 도입하는 회사는 그 데이터의 정보주체이자 노동권과 안전에 영향을 받게 될 당사자 노동자, 그리고 노동조합과 협의해야만 합니다. 최소한 회사는 AI 도입이 언제 어떻게 도입되고 어떤 원리와 기능으로 작동하는지 당사자 노동자에게 투명하게 설명하고 그 도입 여부에 대해서 협의하는 자리를 마련해야 합니다.

또한 이재명정부는 현재 준비중인 인공지능기본법 하위법령에서 노동자의 고용과 노동권에 위험을 야기하는 AI를 고영향으로 규제하는 한편, 직장에 배치되는 AI에 대해 노동자와 노동조합이 회사와 협의할 수 있는 권리를 보장해야 합니다. 더불어 노동자의 감정을 인식하거나 노동조합 활동을 감시하는 AI에 대해서는 명시적으로 금지해야 할 것입니다.