

다산포럼

진상 손님



김동춘
성공회대 사회과학부 교수

나는 지금 독일에 머물면서 이 글을 쓴다. 20년 전 독일에 처음 왔을 때 오후 6시가 지나니 대도시인데도 모든 가게가 셧터를 내려서 술이나 음료를 사고 싶어도 살 수 없어 불편했던 기억이 있다.

당시 나는 “독일은 소비자에게는 참 불편한 나라구나”라고 생각했지만, 명색이 노동 연구자였던 내가 순간적으로나마 그렇게 생각했던 것이 지금 와서 보니 참 부끄럽다. 소비자인 고객에게 편의와 만족을 주기 위해서는 반드시 점원들의 장시간 노동과 감정노동이 있어야 한다는 사실을 이후에 알 아차렸기 때문이다.

그런데 지금 한국사회는 과거보다 더 서비스가 발전해서 이런 정말 소비자의 ‘천국’이 됐다. 어디에나 24시간 편의점이 있고, 어디 가나 ‘고객’ 대접을 받을 수 있다.

반면 점원은 ‘고객’에게 찍히거나 그와 말다툼을 벌여서 문제가 생기면 해고될 수도 있다. 점원들을 힘들게 하는 게 고용주만이 아닌 것이다.