



코로나 19 위기를 극복하자:

안전하고, 지속 가능한 관광 회복을 위한 조직화

1. 코로나 19 위기 상황

지난 9 개월 동안 코로나 팬데믹은 호텔과 관광 노동자의 건강, 삶, 임금, 직업 안정성에 파괴적인 영향을 미쳤다. 해외 여행의 제한, 국경 폐쇄, 도시 전역 봉쇄는 해외, 국내 여행의 급격한 감소로 이어졌다.

2020 년 4 월, ILO 는 아시아-태평양 지역 14 개국 15.3 백만명의 관광 부문 노동자가 일자리를 잃게 될 것이라고 전망했다. 그러나 상황이 급속도로 악화되면서, 2020 년 상반기에 아태평양 지역에서 48 백만명의 관광 노동자가 일자리를 잃었다. 태국과 같은 국가에서는 81%의 관광 노동자가 실직 상태이며, 관광 당국은 추가로 10 만명의 노동자가 9 월에 일자리를 잃게 될 것이라고 발표했다.

2020 년 2 월 초반, 호텔과 리조트에서 일하는 우리 조합원들은 해외 단체 여행객의 계속되는 예약 취소로 객실 이용률이 떨어지는 것을 지켜 보았다. 이 상황은 3 월, 4 월 객실 이용률이 15% 이하로 떨어지고 도쿄 올림픽을 포함하여 지역내 대규모 이벤트가 연기되면서 상황은 더욱 악화되었다.

4 월부터 7 월까지 우리 조합원들은 객실 이용률이 0 으로 떨어지고, 호텔과 리조트가 임시 휴장에 들어감에 따라 일자리를 지키기 위한 힘든 싸움을 벌였다. 많은 노동자가 남아 있는 유급 병가와 유급 휴가를 사용해 휴직을 하게 됐고, 이후에는 '무노동 무임금' 원칙이 적용되었다. 대부분의 노동자가 임금 없이 지내는 상황에서도 우리 가맹 노조는 몇몇 국가에서 임금 협상을 벌여 기본급의 50%-70%, 그리고 어떤 상황에서는 100% 기본급 지급이라는 성과를 이루어냈다.

그러나 메리어트 방글라데시의 코트야드 호텔 노동조합은 기본급의 50%는 법정 최저 임금의 절반에 해당하며 기본 생활 비용을 충당하기에도 부족하다고 주장했다. 아코르와 메리어트 같은 대규모 인터내셔널 호텔 체인은 호텔 소유주의 빈곤 임금 지불 또는 무임금 정책을 용인하고 있다.

세계에서 가장 큰 호텔 기업들은 집에서 사회적 격리를 하는 폐쇄된 호텔 노동자에게 모든 임금 지불을 보장하면서, 코로나 확산 방지 노력에 함께 동참할 수 있을 것이다. 그러나 호텔 기업들은 이런 선택을 하지 않았다. 지금 호텔 노동자들은 비공식 경제 영역의 일자리를 찾기 위해 거리를 해매는 워킹 푸어로 전략해 버렸다. 그들은 생존을 위해 밖으로 나가 일자리를 찾아야만 한다.

필리핀의 글로벌 하우스키팅 캠페인(GHC) 팀은 불안정한 고용 상태의 많은 하우스키퍼(객실 청소 노동자)가 지원금 없이는 기본 식료품 조차도 구매할 수 없는 상황에 놓여 있음을 확인했다. 이들의 저임금, 불안정한 일자리는 이미 코로나 위기 앞에 노동자가 취약한 상황에 놓여 있으며 빈곤에 직면해 있다는 것을 의미한다. 몇몇 국가에서 우리 노동조합은 코로나 위기로 피해를 본 노동자를 위해 정부의 재정 지원을 요청하고 있다.

현재 우리의 주요 투쟁 사안은 일자리를 보호하고 지키는 것이며, 관광이 재개되었을 때 우리 조합원의 복직을 보장하는 것이다.

몇몇 국가에서 국가간 상호 합의아래 기업인의 제한적인 여행을 허가하고 있고 국내 관광이 몇몇 지역에서 회복되는 기미를 보이고 있지만, 대부분의 지역에서 관광은 여전히 불가능한 상황이다. 심지어 몰디브, 푸켓, 발리와 같이 관광 재개 계획이 있는 지역에서도 코로나가 재확산 하는 경우에 다시 섯다운에 들어간다고 알려졌다.

이런 상황이 2020 년 말까지 지속되게 되면, 의심할 바 없이 이런 위기의 사회적, 경제적, 환경적 결과는 상당히 심각해질 것이다.

2. 관광을 넘어 – 경제적, 사회적 영향

이러한 위기의 범위를 이해하기 위해서, 우리는 코로나 팬데믹 이전 관광업의 경제적 중요성을 상기해 볼 필요가 있다. 유엔세계관광기구(UNWTO)에 따르면 2019 년 해외

여행객과 국내 여행객의 수는 각각 15억명, 88억명이었다. 2019년 해외 여행객이 지출한 소비는 1.5조 달러에 이르렀으며, 관광업이 세계 서비스 수출의 29%, 세계 전체 교역량의 7%를 각각 차지했다.

2019년 세계 관광업계 직접 고용 노동자 수는 접객과 식품 서비스 분야의 1.44억명을 포함해 3억명 이상에 도달했다. 그 중 절반 이상이 여성 노동자이며 (세계 평균 54%), 청년 노동자가 관광업계 종사 노동자의 상당 부분을 차지했다. 만약 우리가 직간접 고용 인력까지 포함한다면 지구상의 노동자 10명 중 1명이 관광 분야에 종사하고 있는 셈이다.

UNWTO 전 세계적으로 1.2억명의 관광 분야 노동자가 실직 위험에 놓여 있다고 전망하고 있다. 그러나 심지어 많은 수의 관광 분야 간접 고용 노동자와 비공식 분야 노동자 또한 실업과 빈곤으로 내몰리게 될 것이다.

해외 여행객 수는 15억명에서 2020년 4억명 미만으로 급감했으며, 1.2조 달러의 수출액 감소는 관광업에 종사하는 다른 모든 업계(식품과 음료, 식품 서비스, 소매, 교통, 오락)에도 연쇄적으로 영향을 미치게 될 것이다. 유엔무역개발회의(UNCTAD)에 따르면, 이는 3.3조 달러의 경제적 손실로 이어질 수 있다.

이는 사회적, 경제적 영향에 그치지 않는다. 최근 관광에 관한 유엔 정책 보고서는 올해 관광을 통한 수입 창출이 안되는 경우, 많은 생태 & 문화 유산 보호 지역에 노동자를 고용하고 해당 유산을 유지하는데 필요한 수입이 발생하지 않을 것이라고 전망했다. 관광지 지역 생태계의 지속 가능성을 보장하는 활동의 많은 부분이 위기에 직면하고 있다. 그리고 많은 노동자가 농어촌 지역과 해안 지역에서 일자리를 잃어버림에 따라, 이들은 농업, 어업, 사냥, 산림을 위한 토지 개간을 통해 생계를 유지할 수 밖에 없는 상황이며, 이는 환경에 심각한 영향을 미치게 된다.

문화 유산 유적지와 관련해 수입 감소로 인한 보호와 유지 보수가 충분하지 못한 경우, 장기간에 걸친 유적지 손상으로 이어지고 어떤 유적지는 재개장이 불가능 할 수도 있다.

관광업의 위기라는 광범위한 사회적, 경제적, 환경적 영향은 단순히 코로나 팬데믹으로 인한 엄청난 비용만을 설명하는 것이 아니다. 이는 또한 왜 정부가 자원에 투자하고, 공공 자금을 배정하고, 관광업계의 지속 가능한 회복에 우선 순위를 두어야 하는지 그 이유를

설명하고 있다. 이러한 일의 핵심은 호텔과 관광 분야 종사 노동자의 일자리 제공, 사회적 보호, 소득 보장 및 이들의 건강과 안전을 보호하기 위함이다.

3. “우리는 정리해고의 대상이 아니다. 우리의 자리로 돌아갈 준비가 되어 있다!”

호텔과 관광업계 노동자의 일자리 보호에 있어 핵심 논점은 관광이 내년이나 다시 시작될 것이며, 관광업계도 이 회복을 준비해야 된다는 것이다. 이는 건강과 안전 측면의 지침(프로토콜), 시설 측면, 숙련되고 경험 있는 호텔과 리조트 노동자 – 우리 조합원 – 를 각각 준비시켜야 한다는 의미이다.

정부는 중소기업, 특히 소규모 호텔이 노동자를 유지하도록 지원해야 한다. 대부분의 호텔 노동자들은 중소기업 규모의 호텔에서 일을 하고 있다. 이런 작은 호텔과 리조트는 세금, 은행 대출 이자, 공과금의 납부 기간 조정과 대출 제공, 기타 지원을 통해 파산이나 직원 정리해고를 막기 위한 지원을 해야한다. 이런 지원은 노동자를 유지하고 노동자에게 모든 임금과 수당(혜택)을 제공하는 호텔에만 제공되어야 한다. 정말로 임금 지불이 불가능한 작은 호텔과 리조트에 대해서는 정부가 노동자에게 직접 소득 지원을 해야한다.

대규모의 국내/국제 호텔 체인과 대기업, 정부는 노동자 고용을 유지하고, 모든 임금과 수당을 지급하고, 건강과 안전을 포함한 노동자의 권리를 존중해야 한다. 국내/국제 호텔 체인과 대기업은 2020 년 수입 감소를 임금 삭감과 해고의 근거로 삼지 말아야 한다. 코로나 발생 이전, 호텔과 대기업은 매년 – 어떤 경우에는 십여 년간 - 높은 현금 수입과 이익을 쌓아 왔었다. 정부는 이런 호텔과 대기업이 노동자의 임금을 모두 지급하고, 고용을 유지하며, 일자리를 보장하는 데 쌓아 놓은 재정을 사용할 것을 요구하는 관광업 회복 정책을 마련해야 한다.

분명한 사실은, 노동자 고용 유지가 관광업 회복을 위한 투자라는 점이다.

노동자를 해고하거나 정리해고를 발표하는 어떤 고용주도 관광업 회복 준비를 사실상 방해하는 것이며 이에 대한 책임을 져야 한다.

노동자 해고(노동자를 유지하지 못한)와 관련된 비용은 말레이시아 겐팅의 리조트 월드 사례에서 명확하게 나타난다. 2020년 5-6월 2,818명의 노동자와 155명의 간부 직원을 정리해고(redundancy)했을 때 리조트 경영진의 안목은 근시안적이었다. 당시 회사는 간부 직원 노동조합인 GMBEU와의 협상을 거부하고, 노동조합의 권리를 침해했을 뿐만 아니라, '정리해고'에 대한 이해 없이 대규모 인원을 해고하는 정리해고 프로그램을 진행했었다.

정리해고란 특정한 직업의 역할이나 그 직종에 관련된 기술에 대한 수요가 더 이상 기업에 없다는 의미이다. 이런 상황에서는 해당 직무 역할을 수행하던 노동자를 재배치하거나 자발적인 퇴사를 유도할 필요가 있을 수도 있다. 그러나 정리해고는 단지 그 특정한 직무 역할이 더 이상 존재하지 않거나 그 직무와 관련된 기술이 더 이상 필요 없을 경우에만 정당화 될 수 있다. 임시 폐쇄 상황에서는 호텔과 리조트의 이런 직무 역할이 필요가 없는 것이 아니다.

리조트 월드 겐팅은 대량 해고 3주가 지나기도 전에 재개장을 했다. 그러나 정리해고의 결과 인원이 부족하게 되었다. 완전한 재개장을 위한 노동자가 부족했다. 동시에 여전히 일을 하고 있던 노조원들은 두배, 세배의 과중한 업무에 시달리게 되었다. 이런 인력 부족은 5월에 발표된 그리고 6월에 단행된 정리해고의 결과였다. 그러나 사실 노동자는 잉여 인력이 아니었다. 이들은 매우 필요한 인력이었다. *그들의 직무 역할은 여전히 존재하는 것이고 우리 노조원의 기술은 호텔의 완벽한 재개장에 있어 필수적인 요소이다.*

8월 9일 아세안 의회에서 행한 발표에서, IUF 아시아/태평양 지역 사무총장은 리조트 월드 겐팅의 사례뿐만 아니라接客, 관광, 식품 서비스 업계의 노동자 고용 유지와 보호 필요성에 대해서 강조했다. 관광 업계가 회복되면, 고객은 안전이 보장된 환경에서 더 나은 서비스를 필요로 할 것이다. 그리고 이는 우리의 경험 있고 숙련된 조합원들에게 달려 있다.

동시에 고용주는 이 위기를 활용해 노동조합을 공격하고 있다. 인도네시아 발리의 아코르 소피텔 누사두아는 자발적인 "무노동 무임금" 원칙 수용을 거부했다는 이유로 노동조합 지도자들을 해고 했다. 발리의 아코르 페어몬트 사누르 호텔 리조트는 새로 결성된 노동조합의 38명 조합원을 강제적인 "자발적" 사임이란 명목으로 불공정하게 해고했다. 해고 노동자중 노동조합 탈퇴에 동의한 사람만 직장으로 복귀할 수 있었다. 필리핀

마닐라의 훌리데이 인 갤러리아 경영진은 노동조합과의 협상도 없이 강제 전보를 통해 노동조합 지도부와 노조원들을 해고했다. 이로 인해 노동조합 조합원 수가 80 명에서 17 명으로 급감했다.

4. “안전한 직장을 위한 우리의 권리!” 일자리 보장 속에 안전한 호텔 재개장

대부분의 국가에서 관광 업계가 회복되는 데에는 수 개월 이상이 소요될 것이다. 이는 국내 관광과 이벤트(결혼식, 연회, 회의)의 단계별 회복과 이후에 해외 여행의 점진적인 회복에 달려 있다.

의심할 바 없이 회복에는 시간이 걸릴 것이다. 힘든 시간이 될 것이다. 가장 중요한 과제 중 한가지는 사람들이 다시 여행을 떠나고 고객이 호텔로 돌아오기 위한 신뢰와 자신감의 회복이다. 이러한 자신감과 신뢰는 여행객과 고객이 호텔과 호텔 카지노 리조트가 *안전하다*는 확신을 가지는 여부에 달려 있을 것이다.

안전한 호텔과 안전한 카지노 리조트를 보장하는 유일한 방법은 공공 보건과 위생(안전 지침)에 관한 포괄적인 가이드라인을 개발 및 이행하고, 이 과정에 노동조합을 통해 노동자를 직접적으로 참여시키는 것이다.

궁극적으로 안전한 호텔은 일자리가 보장된 경험 있고, 숙련된 노동자가 제공하는 서비스에 달려 있다. 사람들이 두려움과 걱정을 극복하고, 여행객과 고객이 다시 자신감을 갖는다는 의미는 서비스의 품질과 안전을 보장하는 것이다. 이런 서비스의 이면에 존재하는 숙련도와 경험만이 신뢰를 만들어 낼 수 있다.

경영진, 노동자, 고객을 포함한 모든 사람들이 이러한 가이드라인 준수 할 수 있는 절차가 마련되어야 한다. 노동자가 어떤 지침이나 가이드라인을 준수하고 이를 매일같이 이행하는데 있어, 벌금이나 위협을 통한 이행이 이루어져서는 안된다. 이는 반드시 더 나은 업무 조정, 훈련 강화, 안전한 일자리 보장, 노동자의 활발한 참여에 기반해 이루어져야 한다.

호텔과 리조트가 재개장할 때 노동자는 업무 수행 시 코로나의 위험성에 바로 노출이 될 것이다. 호텔과 리조트와 같이 사람들이 많은 좁은 공간에서 사람들과 지속적으로 접한다는 것은 작업장에서 코로나의 위험에 계속해서 노출된다는 의미이다. 호텔은 공공 장소이다. 밀폐된 공간에서 먹고, 쉬고, 자고, 오락을 즐기고, 모임을 갖고, 일을 하는 곳이다. 이런 공간에서 끊임없이 일하는 호텔 노동자는 일을 마치고 건강하게 가족들이 있는 집으로 돌아갈 수 있어야 한다.

노동자의 건강을 위험에 빠뜨리는 잠재적인 작업장의 위험에도 불구하고, 안전한 작업장을 담보할 수 있는 유일한 효과적인 방법은 노동조합을 통해 노동자를 직접 참여시키는 것이다. 노동조합, 경영진이 참여한 공동 건강안전위원회를 만들어 보건과 위생에 관한 포괄적인 가이드라인을 함께 이행할 때, 안전한 호텔/ 안전한 작업장을 구현할 수 있다.

마지막으로, 보건과 위생은 안전한 호텔과 공공 보건을 담보함에 있어 중요한 것으로 알려져 있다. 청소 노동자, 하우스키퍼, 룸 어텐던트, 설거지 담당자는 필수 인력으로 인정되고 있다. 이런 직종의 일들이 더 이상 외부 위탁이나 낮은 임금의 “비숙련”, 비핵심 업무로 취급되어서는 안된다. 이는 호텔의 안전 여부를 결정하는 일이다. 생명이 걸린 일이다. 가치가 있는 일이며, 이 가치를 이제는 더 나은 임금과 안전한 일자리로 해석해야 한다.

2020년 5월 9일, IUF 지역 사무총장은 이런 우려 사항을 데이빗 나바로 WHO 사무총장 코로나 특별대사에게 전달했다. 이 자리에서 불안정 고용(비정규직, 기간제 계약, 외주 업체 노동)이 안전한 작업장의 전망을 위협하고 있다고 설명했다. 우리는 이미 임시직 노동자에게 정규직과 동일한 권리를 부여하지 않거나 개인보호장비(PPE)를 지급하지 않는 많은 기업의 이중적인 잣대를 목격하고 있다. 또한 어떤 기업에서는 계약직 노동자에게 자비로 PPE를 구매하게 한다든지 PPE 비용을 임금에서 공제하는 상황이 나타나고 있는데 이는 이미 일반적인 현상이다. “0 시간” 계약을 맺은 노동자(작업 시간의 보장이 없는)나 대기 상태의 비정규직 노동자(무노동 무임금)는 몸이 아프더라도 요청이 있을 때 언제나 일을 해야만 한다. 몸이 아프다는 것이 전혀 임금을 받지 못한다는 것을 의미하기에 관련 보고도 하지 않는다. 아프다는 것은 또한 다시는 일을 하지 못할 수도 있다는 위험이기도 하다. 이런 상황은 무조건 아픈 것을 숨기려는 마음을 키우게 된다.

공포 분위기도 중요한 내용이다. 낮은 임금과 더불어 단기 계약직 노동자의 재계약 없는 쉬운 해고 (또는 간단히 직장으로 부르지 않는 행위)는 불안정한 일자리의 노동자가 두려움 때문에 목소리를 내지 못한다는 것을 의미한다. 호텔 객실 청소를 대규모의 하청업체에 맡긴다는 것은, 낮은 임금의 불안정한 일자리에 매달리는 전체 하우스키팅 노동자가 코로나 감염 노출의 높은 위험에 직면해 있지만, 만약 이들이 목소리를 내는 순간 바로 실업자가 된다는 더 큰 위험에 노출되어 있음을 의미한다.

코로나 시대의 취약한 현장 노동자로서, 안전한 작업장을 만드는데 기여하고 또한 안전한 작업장의 일부분이 되는 노동자의 능력은 두가지 중요한 조건에 달려 있다: 그것은 *안전한 일자리와 노동조합 가입 권리*이다.

5. “더욱 새로워진 관광 재개”, 관광의 지속 가능한 회복

코로나 위기는 국제 관광 업계가 얼마나 취약한지 잘 보여주고 있다. 현재 관광 업계는 대규모 패키지 여행과 해외 여행 운영사에 너무 의존을 하고 있다. 여행객이 지불하는 많은 비용이 실제 여행 이전에 사전 패키지 비용으로 지출되고 있고 현지에서는 충분한 지출이 발생하지 않고 있다.

너무나 많은 관광이 정말 지속 가능하지 않은 상황이다. 우리는 다시 이런 상태의 관광으로 회귀해서는 안된다.

생태 관광과 어드벤처 관광의 성장은 우리의 취약한 환경에 오염을 일으키고 피해를 주는 원인이다. *‘또다른 팬데믹 방지(Preventing the Next Pandemic)’*라는 명칭의 유엔환경프로그램(UNEP)의 보고서에서 생태 관광 또는 자연 관광에 있어서 생물 서식지 파괴를 막고 동물에서 인간으로 질병 전파를 증가시키는 동물 또는 기타 병원체(곤충과 같은)와의 접촉 방지를 보장하는 더 나은 관리가 필요하다는 점을 지적하고 있다. 새로운 코로나 바이러스인 SARS-CoV-2 와 같은 인수공통감염병은 부분적으로 이러한 서식지 파괴와 인간이 동물에 노출되기 때문에 발생하고 있다.

“더욱 새로워진 재건”을 위한 정부의 역할은 지역사회 기여, 괜찮은 일자리 창출, 지역 자원과 환경 보호 및 재생을 위해 관광 업계를 규제하는 것이다.

2020년 8월 출판된 '코로나 19와 관광의 변화(COVID-19 and Transforming Tourism)'라는 유엔 정책 브리핑에는 현재 위기를 "자연, 기후, 경제와 관광 간의 관계 변화의 기회"로 보고 있다. 이러한 로드맵의 한 부분은 자원의 보다 지속 가능한 사용 증진, 이산화탄소 배출 감소, 재생 가능한 에너지 장려, 오염 감소이다. 그러나 이런 로드맵은 또한 삶, 일자리, 소득을 보호하는 특히 여성 고용과 경제적 안정에 우선 순위를 두며 "사람을 먼저" 고려하고 있다.

궁극적으로 정부는 관광 업계의 장기간에 걸친 지속 가능성과 회복을 위해 직접 투자를 진행해야 하며, 공적 통제 및 주인의식(ownership)도 고취시켜야 한다. 투자와 공공 주인의식에는 포괄적인 환경과 문화 유적지 보호도 포함되어야 한다. 그리고 바로 이런 방식만이 장기간의 걸친 환경 보호와 기후변화 완화를 통해 그 가치와 사회적 기여도가 결정되는 관광 업계에 수백만의 새로운 녹색 일자리를 창출할 잠재성을 가지고 있다. 이것이 지속 가능한 관광을 보장하는 유일한 방법이다.

[버전 1: 2020년 9월 14일]