

## CONTACT



변호사 진창수

T: 02.6386.6290

E: [changsoo.jin@leeko.com](mailto:changsoo.jin@leeko.com)

변호사 이화성

T: 02.772.4316

E: [hwasung.lee@leeko.com](mailto:hwasung.lee@leeko.com)

변호사 서유성

T: 02.6386.0827

E: [yuseung.seo@leeko.com](mailto:yuseung.seo@leeko.com)

## 콜센터 위탁운영 용역계약의 적법성을 인정한 중요 판결

법무법인(유) 광장 노동 그룹은 K공사와 콜센터 위탁운영에 관한 용역계약(이하, **본건 용역계약**)을 체결한 협력업체의 일부 근로자들이 K공사를 상대로 위 용역계약에 따른 용역제공이 파견근로자보호 등에 관한 법률(이하, **파견법**)을 위반한 불법파견근로라고 주장하며 근로자지위확인 등을 구하는 소를 제기한 사안에서, 해당 용역제공이 불법파견근로가 아닌 적법한 도급업무에 해당한다는 판결(이하, **대상판결**)을 이끌어 내었습니다.

### 1. 사안의 배경

**: 근로자파견을 이유로 한 고용의무 이행 청구 소송 제기**

K공사는 개별 부서에서 담당하던 각종 민원 상담업무를 민간기업에 일괄 위탁하기 위하여 협력업체와 본건 용역계약을 체결하였습니다. 그런데 협력업체 소속 근로자들이 과업지시서, 콜센터 관리기준, 업무보고서, 이메일 내용 등을 근거로 자신들이 K공사의 지휘·명령을 받아 용역업무를 수행하였다고 주장하며 자신들과 K공사가 **근로자파견관계에 있음을 전제로 K공사를 상대로 직접 고용의무 이행**을 구하는 소송을 제기하였습니다.

### 2. 주요 쟁점 및 판단

**: 콜센터 운영위탁 용역계약이 불법 근로자파견인지 적법 도급인지**

법무법인(유) 광장 노동 그룹은 파견법상 근로자파견관계 성립 여부와 관련하여 대법원 2010다106436 판결이 제시한 기준에 따라 본건 용역계약이 근로자파견에 해당하지 않는다는 점을 적극적으로 주장하였습니다.

구체적으로, 법무법인(유) 광장 노동 그룹은 ① **과업지시서**는 국가계약법 등 관련 법령에서 정한 계약서류로서 용역계약의 목적 및 범위를 특정하는 기준이 될 뿐 **도급인에게 인정되는 지시권의 범위**를 넘지 않는다는 점, ② 콜센터 관리기준에 상담업무의 절차 등이 기재되어 있기는 하나 이는 콜센터서비스에 대한 KS 인증을 받는 과정에서 형식적·추상적으로 기재되었던 것일 뿐, 협력업체 소속 근로자들의 업무수행이 콜센터 관리기준이 정한 바에 따라 그대로 이루어졌다고 볼 만한 사정이 없고, 오히려 상담 업무와 관련한 개별적인 응대요령은 **협력업체가 자체적으로 제작·배포한 스크립트를 통해 교육**되었던 점, ③ **업무보고서**는 업무수행을 통제하기 위한 것이 아니라 업무수행의 **용역대가 산정에 필요한 증빙자료**에 해당하였던 점, ④ K공사 소속 근로자들이 협력업체 소속 근로자에게 발송한 **이메일은 문제 상황을 통보하거나 적절한 조치를 취할 것을 요청**하는 것일 뿐, 업무수행 자체에 관한 구속력 있는 지시라고 볼 수 없는 점, ⑤ K공사와 협력업체가 수행하는 **업무 내용 및 근무장소가 명확히**

구분되는 점, ⑥ 협력업체가 소속 근로자들의 채용, 인원배치, 징계, 인사발령, 교육 등 근로조건 결정권을 독자적으로 행사한 점, ⑦ 협력업체가 콜센터 운영에 관한 전문성을 보유한 회사로서 본건 용역계약을 이행하는데 필요한 충분한 역량과 경험을 보유하고 있다는 점 등을 적극적으로 주장·입증하였습니다.

법원은 법무법인(유) 광장 노동 그룹의 위 주장 및 근거들을 대부분 그대로 판결문에 인용하며 협력업체 근로자들과 K공사 사이에 근로자파견관계가 인정되지 않는다고 판단하였습니다.

### 3. 대상판결의 의의

#### : 콜센터 운영 위탁 계약의 적법성을 인정한 중요 선례

대상판결은 설령 과업지시서나 관리 기준에 수행 업무와 관련한 내용이 구체적으로 기재되어 있거나, 원청업체 소속 근로자가 협력업체 소속 근로자에 대하여 업무를 지시하는 것으로 보이는 이메일 내역이 존재한다고 하더라도, 위와 같은 내용들이 관련 법령에 따라 형식적으로 이루어진 것이거나 도급인의 지시권을 벗어나지 않는 것이라면 파견법상 근로자파견으로 인정될 만한 구체적인 지시·감독에는 해당하지 않을 수 있다고 확인한 점에서 큰 의미가 있습니다.

특히 다수의 공공기관이나 기업들이 고객 상담 업무를 외부 협력업체에 위탁하여 관리하고 있는 상황을 고려하면, 본건 용역계약이 근로자파견관계라고 인정될 경우 그 파급효과가 굉장히 클 수 있다는 점에서 대상판결은 향후 유사 사례에 선례가 될 수 있는 중요한 판결입니다.

법무법인(유) 광장 노동 그룹은 제조, 금융, 서비스, 유통 등 전 업종에 걸쳐 불법파견 등 각종 법적 분쟁에 관한 송무 및 자문을 성공적으로 수행한 경험을 갖추고 있으며, 아울러 각 사업장의 특성을 고려한 인력 운영 관련 리스크 분석과 이를 통한 합리적인 솔루션을 제공하고 있습니다. 이와 관련하여 도움이 필요하신 경우 본 뉴스레터의 담당변호사들에게 연락을 주시면 언제든지 도움을 받으실 수 있습니다.

---

이 뉴스레터는 일반적인 정보 제공만을 목적으로 발행된 것으로서, 법무법인(유) 광장의 공식적인 견해나 법률의견이 아님을 알려드립니다. 법무법인(유) 광장에서 발송하는 뉴스레터를 원하지 않으시면 [\[수신거부\]](#)를 클릭해 주십시오.

---

뉴스레터 더 보기