



바보야,
정답은 '노동조합'이야!

삼성전자의 AS노동자와 소비자에 대한
이중수탈 구조와 해결방안

당신은 아래와 같이 임금을 받고 있습니까?

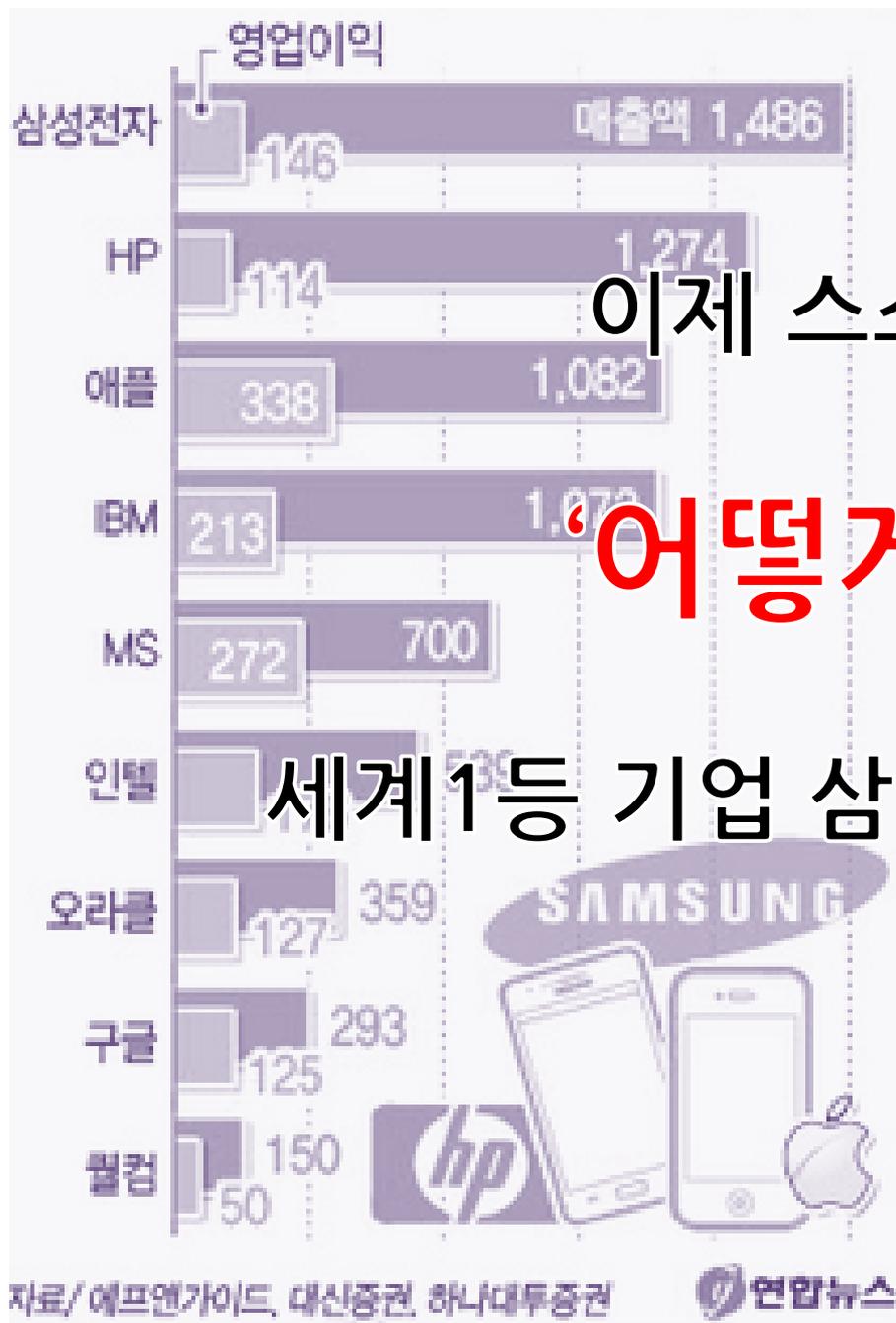
※ 한국경영자총연합회(경총)가 제시하는 임금 구성 기본 체계



불법임금체계를 은폐하는 사장들의 꼼수!

건당 수수료 → 임금명세서로 꾸밈.

2013년 9월 매출기록표		임금명세서(2013.09)	
총매출	52건×19,259원=1,001,468	지급	공제
지원금	200,000	기본급: 1,015,740	국민연금 58,630
합계	1,201,468원	시간외수당 157,300	건강보험 39,040
2013년 9월 매입기록표		휴일수당 29,200	자재공제 261,636
자재	261,636	성과급 -560,788	미수금 391,800
미수금	391,800
...	...	지급총액 1,201,452	공제총액 1,007,610
합계	1,007,610	통장지급액	193,840



이제 스스로에게 물어야 합니다.

‘어떻게’ 이런 일이 가능한가?

세계 1등 기업 삼성전자의 AS엔지니어는

‘왜’ 배고파 죽는가?

첫번째 비밀:

“사기”

(詐欺, Fraud)

이중 사기

1. 근기법 위반하며 임금을 건당 수수료로 지급한 점

2. 수수료 산정방식도 어겨지.

제품수수료

= 표준수리시간(S/T) X 임률(225원/분)

당신의 급여 체계는 **‘분(分)’급!!!**



상시업무 수행하는 도급업체의 인건비 계산방식 (** 전기시설 도급계약서)

□ 전기시설 분야 교대 인력 /월/원

항목	1급	2급	3급	4급	5급	6급
기본급	3,307,142	2,771,458	2,338,463	1,949,645	1,686,849	1,282,993
시간외 등 수당	1,322,380	1,108,183	935,048	779,577	674,496	513,012
상여급 및 퇴직급	1,580,038	1,324,107	1,117,236	931,472	805,918	612,969
4대 보험료 등	598,090	501,673	423,739	353,758	306,460	233,771
체력단련비 등 복리비	396,467	378,790	364,501	351,670	342,997	329,669
계	7,204,117	6,084,211	5,178,987	4,366,122	3,816,720	2,972,414

기간제 업무 인건비 계산방식도 기본이 일급(또는 시급)

	소프트웨어엔지니어	철근공
노임/단위	398,119원/일	118,264원/일

'분' 단위 임금(수수료) 산정은

서비스업 특성 상 발생하는 제 근로시간을 **무급화**

<삼성전자서비스 간접고용 노동자>

방문 후 수리 전까지	수리시간	상담	출장시간
무급노동	유급	무급노동	무급

<일반 서비스업 월급 노동자라면...>

수리시간 + 기타 서비스시간	출장시간
유급	출장할증

더 황당한건 225원 산정도 '꼼수'로 계산.

삼성전자서비스 분당 임률 계산 방식

- 1) 노동부 사업체노동력통계 이용
- 2) 전기통신수리원 임금평균 255만원
- 3) 월 평균노동시간 189시간
- 4) $255\text{만원} / (189\text{시간} * 60\text{분}) = 225\text{원/분}$

전기통신 수리원 샘플 수가
50여개 수준

즉 통계수치=현재 삼성전자서비스
간접고용노동자임금수준

통계로서 의미 없음.

다른통계로 계산하면 281원으로 25% 인상!

한국에서 조사범위가 가장 큰 전수조사

 **Census** 경제총조사



가전수리업 평균

305만원/월

('12년 물가인상률반영)

샘플의 유효성을 위해 수리업 전체 평균이용

사업체노동력조사



수리업 평균

180.4시간/월



281원/분

계산이 잘못되었으니

지금 당장,

1~11월 지급된 급여 25% 만큼

추가지급하라!

어차피 어거지로 막 만든 급여체계... 과연, 될까?



‘또 하나의 사기’

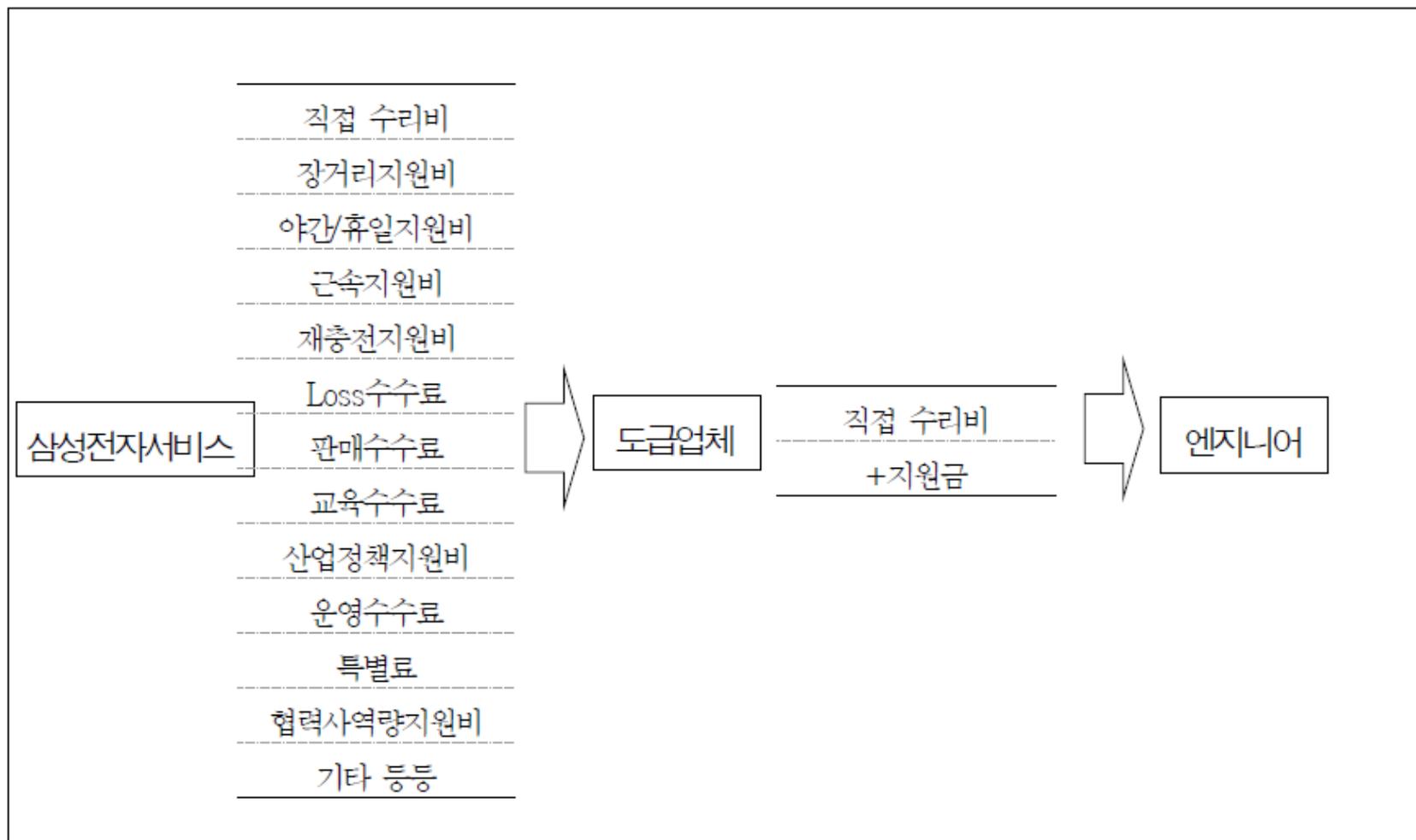
삼성전자서비스는 ‘분’급 방식 수수료 지급으로는 현실적으로 AS 노동자 유지가 불가능. 그래서 각종 지원금을 업체에 지급

<서비스대행료 지급 구조>



업체 사장들의 '막장' 중간 수탈

<도급업체가 지급받는 수수료와 지불하는 비용의 차이>



자료: 삼성전자서비스지회 불법파견 소송 증거자료에서 재구성

두번째 비밀:

“탐욕”

(貪慾, Greed)

三星電子

- 無償보증 2년으로 연장
- 모든제품 배상보험 가입
- AS불만 6개월내 교환

서비스「개혁」

「고객 新권리운동」 선언 他전자업체들 뒤따를듯

삼성전자는 90년대 중반부터 경쟁업체에 비해 AS품질을 높이는 전략으로 국내 시장점유율을 확보

삼성전자는 90년대 중반부터 경쟁업체에 비해 AS품질을 높이는 전략으로 국내 시장점유율을 확보

삼성전자는 90년대 중반부터 경쟁업체에 비해 AS품질을 높이는 전략으로 국내 시장점유율을 확보

삼성전자는 90년대 중반부터 경쟁업체에 비해 AS품질을 높이는 전략으로 국내 시장점유율을 확보

삼성전자는 90년대 중반부터 경쟁업체에 비해 AS품질을 높이는 전략으로 국내 시장점유율을 확보

삼성전자는 90년대 중반부터 경쟁업체에 비해 AS품질을 높이는 전략으로 국내 시장점유율을 확보

이건희 회장이 직접 진두지휘한 AS개혁방안을 실은 동아일보 1994년 6월9일자 기사

삼성전자는 90년대 중반부터
경쟁업체에 비해
AS품질을 높이는 전략으로
국내 시장점유율을 확보

이건희 회장이 직접 진두지휘한 AS개혁방안을
실은 동아일보 1994년 6월9일자 기사

· 삼성, 고가 논란에 ‘이상한 해명’

· 미국보다 36만원가량 더 비싸

삼성전자는 국내에서 판매되는 갤럭시S가 외국보다 비싼 이유는 밝혔다. 국내 소비자들에게 비싼 값에 팔고 있다는 사실을 처음으로

갤럭시S 국내 출고가는 96만원대다. 미국 AT&T와 T모바일에서 AS 비용으로 웬만한 단말기 값인 36만원가량을 더 받고 있다는

한국과 미국 가격차이에 대해 알려 드립니다. [이슈와 팩트]

삼성전자는 수년전부터
같은 제품을

해외보다 한국에서 비싸게 판매.

삼성전자의 해명은

“한국에는 특별한 AS가 있기 때문!”

<삼성전자 제품 가격의 AS비 비중 추정치>

		기본가격	AS관련비	옵션	AS비 비중
노트북	韓	56만6천원	6만5천원	2만5천원	10%
	美	59만5천원			
TV	韓	303만원	26만원		8%
	美	303만원			
휴대폰	韓	60만원	26만원	10만원	27%
	美	60만원			



이런 식으로 국내에서만 소비자에게 걸은 AS비가 2.1조원



그렇다면
소비자들은

그만큼의 서비스 **'혜택'**을

노동자들은

그만큼의 **'대우'**를

받았을까?



삼성전자의 AS 이중도급 체계



AS 비용과 정책 전반 계획



도급업체 관리 및 일부 AS수행



외주

외주

...

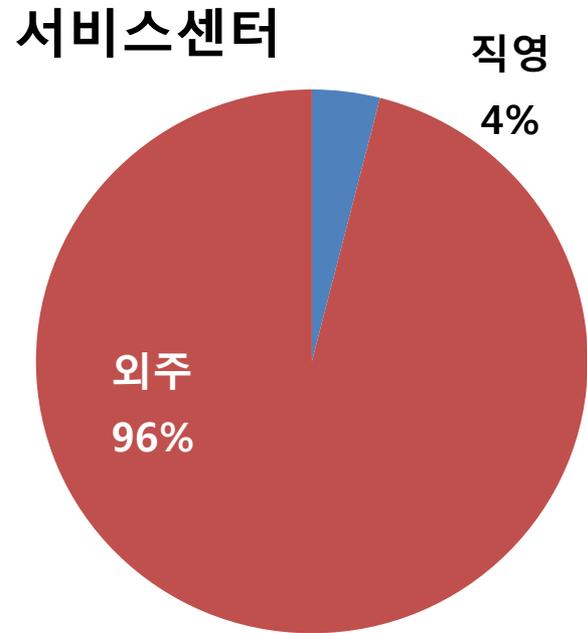
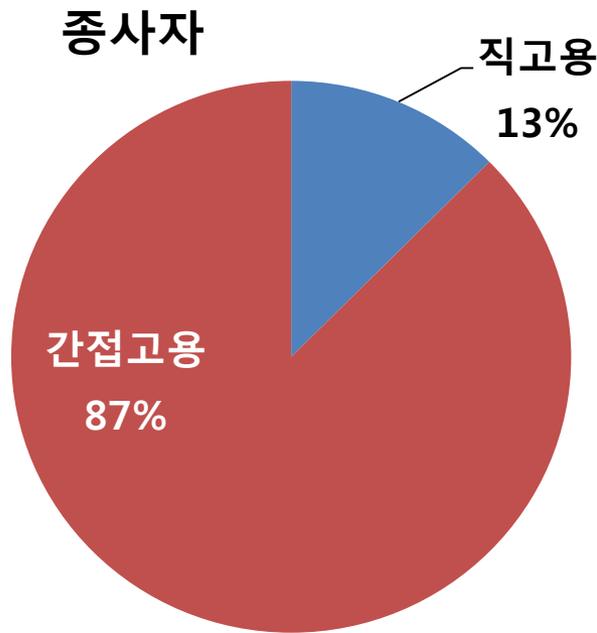
외주

외주

90% AS수행

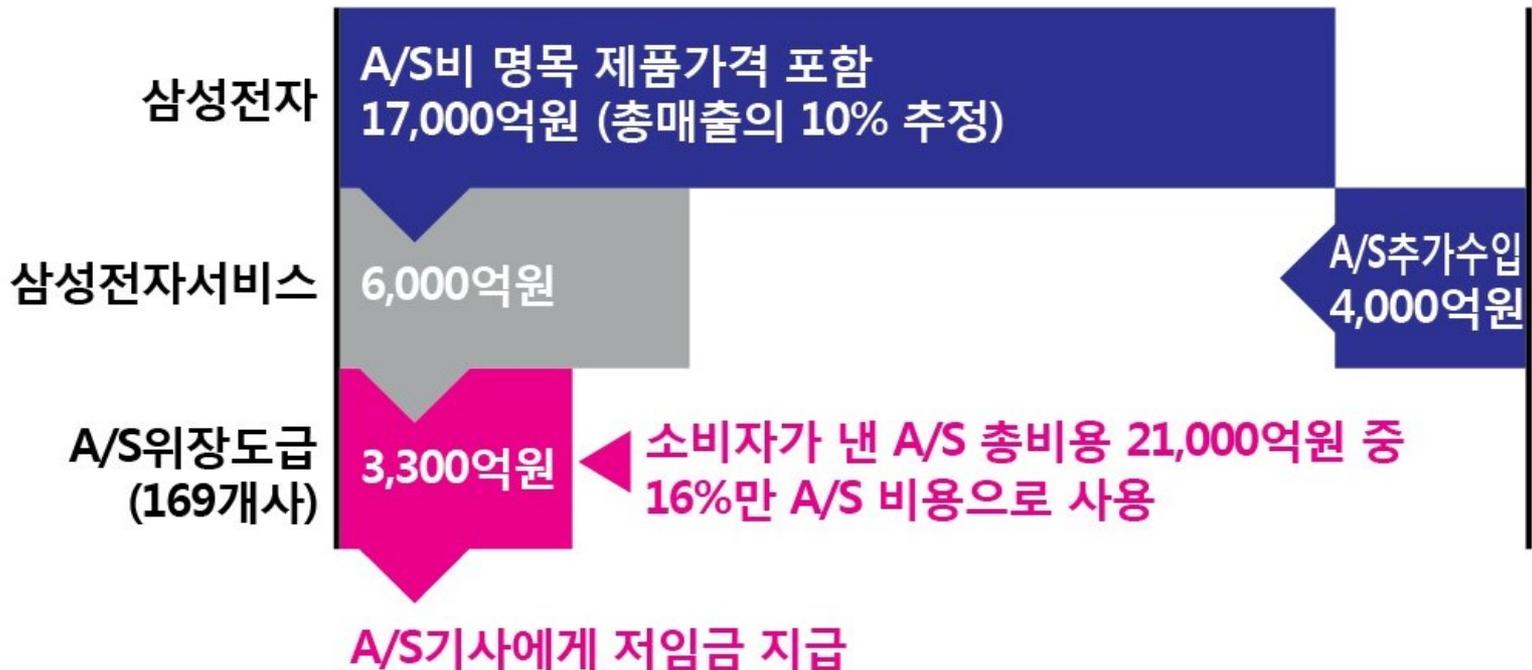
삼성전자가 자랑하는 AS의

90% 이상을 간접고용 노동자들이 수행



90%의 AS를 담당하는 도급업체에는 단 16%만 지급

삼성의 A/S로 노동자+소비자 이중 털기 기법



소비자는 고액 구매
노동자는 저임금
이중으로 털렸다!



소비자 제품구매
제품가에 AS비용 포함



소비자 추가AS
유상, 무상수리

4천억



삼성의 부당이익



서비스센터
AS 노동자
최저임금 미달
위장도급
차량, 공구
모두 개인 부담

마지막 비밀:

“무노조”

(無勞組, Anti-Unionism)

노동조합이 없다는 것은 무엇이든 회사맘대로~

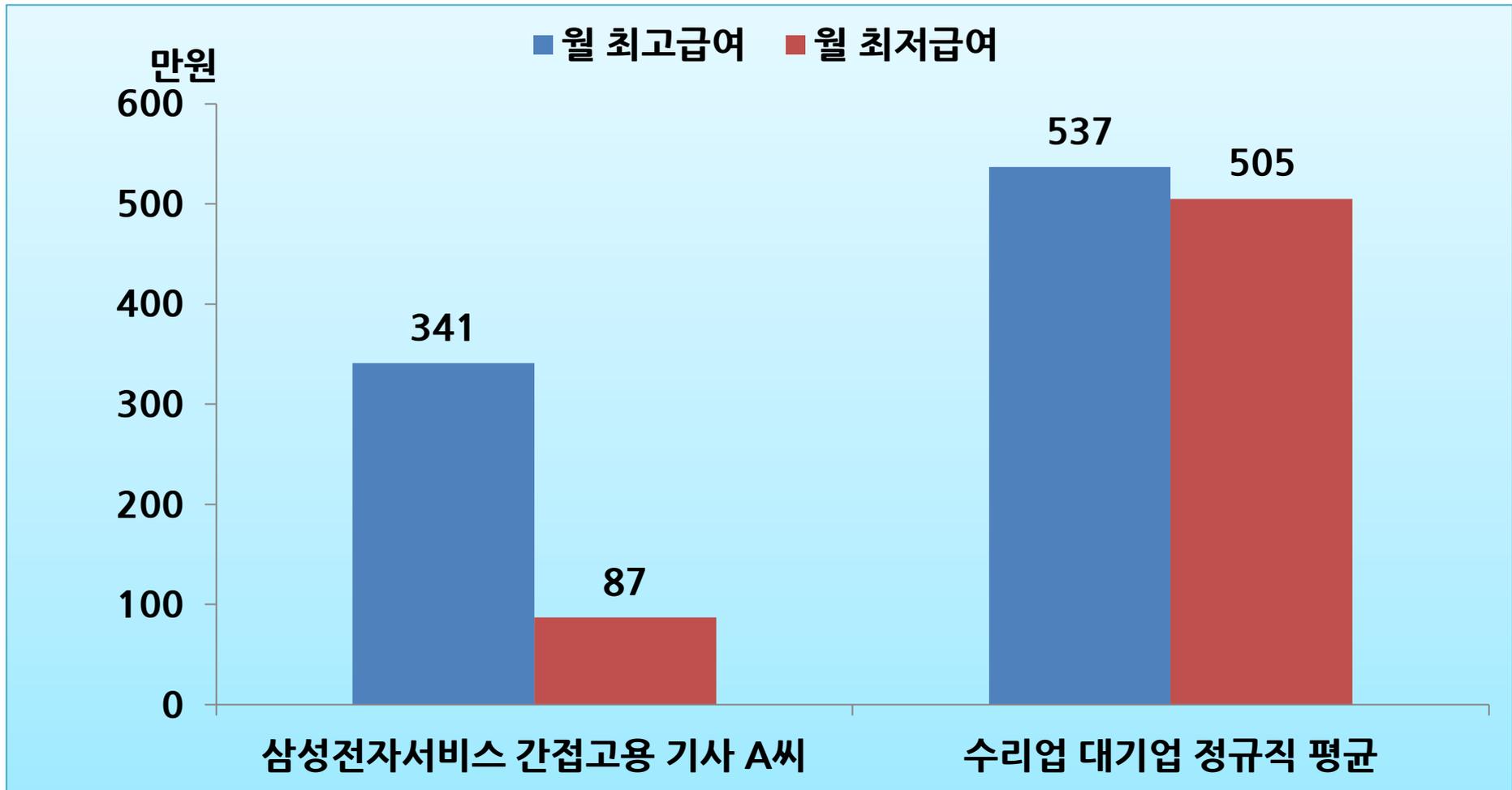
※ 법적 Risk 점검 결과

위법사항 (즉시 개선 필요)

점검항목	법적기준	Risk 회사
연장근로	연장근로 주 12시간 초과 금지 ※ 2년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금	전회사 (12시간 이상 근무, 초과분 연장산청X)
연장수당	연장, 야간, 휴일근로시 통상임금의 1.5배 지급 ※ 3년 이하 징역 또는 2천만원 이하 벌금	2개사(석식시간 미지급) ○○○(百편매사원 연장수당 미지급)
모성보호	임산부 연장/야간/휴일 근로 금지 ※ 2년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금	6개사 (A사, B사, C사, D사, E사, F사)
퇴직금 지급	퇴직금 14일 이내 지급 ※ 3년 이하 징역 또는 1천만원 이하 벌금	2개사 (A사, B사)
최저임금	최저임금 준수(2011년 시급 4,320원) ※ 3년 이하 징역 또는 2천만원 이하 벌금	2개사(A사, C사) (매년 1~2월 최저임금 위반)

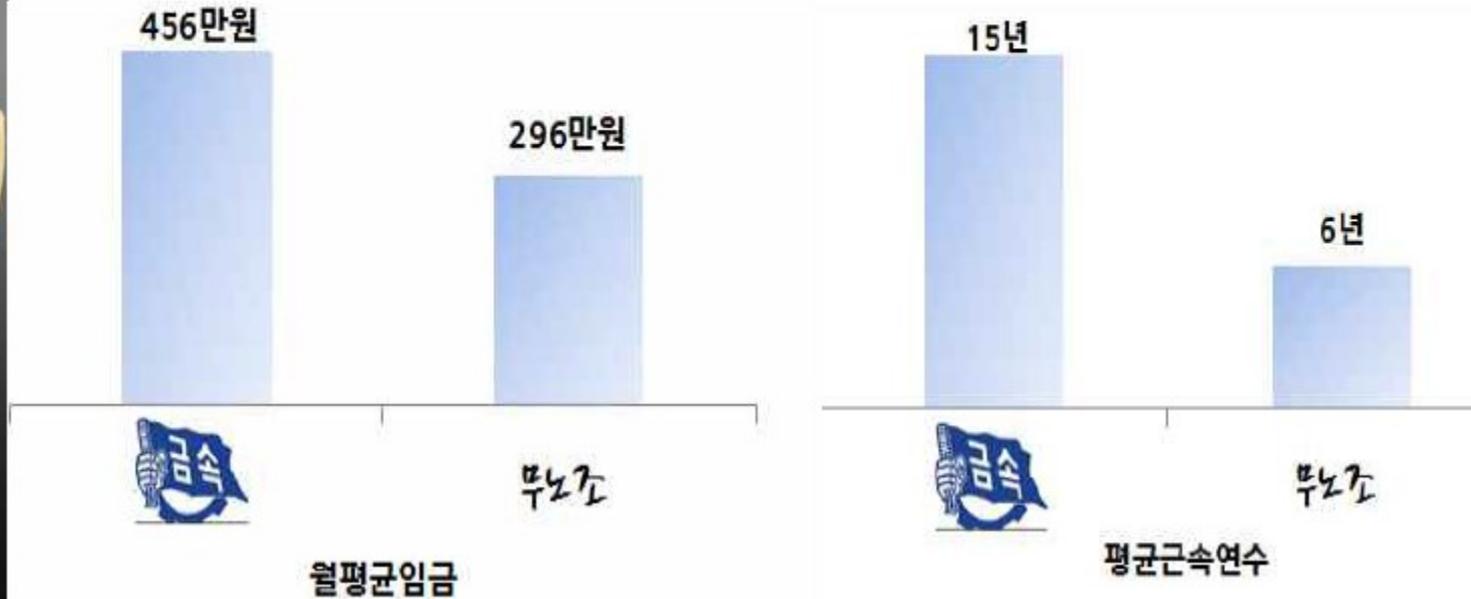
노조가 있으면 걸릴
위법 사항을 정리한
문서

까 놓고 솔직히... 이게, 말이 되냐?



같은 일, 다른 노동조건. 이유는 단 하나, **노조 有/無**

금속노조/무노조 자동차 시트 업체 비교



이제 당신에게도
'민주노조'가 있습니다.



우리가 함께 노조에 가입하면 어렵지 않다!



더 좋은 한국



삼성의 책임



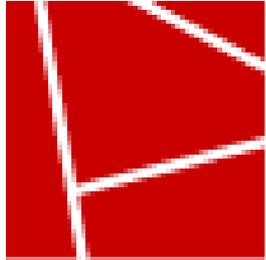
사회적연대



조직력 확대



노조 가입



사회진보연대 부설

노동자운동연구소

Research Institute for Alternative Worker's Movements

전화 02-778-4001, 4002

팩스 02-778-4006

메일 psspawm@gmail.com

주소 [121-865] 서울시 마포구 연남동 259-12번지 3층

www.awm.or.kr