

취약계층 노동자 노동실태조사

서울지역 택배기사의 노동실태와 정책개선방안

실태조사 이주환

서울노동권익센터

실태조사

이주환

ISBN 979-11-87917-08-3



연구보고서 2017-01

발행일 2017. 11. 17

발행인 문종찬

발행처 서울노동권익센터

(03147) 서울시 종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 9,10층

대표전화 02)6925-4349 상담전화 02)376-0001 Fax.070-8250-4349 www.labors.or.kr

I·SEOUL·U 서울노동권익센터

발 간 사

택배서비스 덕분에 우리 일상생활이 더욱 편리해졌습니다. 국민 누구나 집에서 물건을 보내고 받을 수 있는 시대입니다. 핸드폰과 인터넷 등으로 물건을 주문하면 다음날 혹은 당일에도 배송이 됩니다. 이처럼 편리하고 신속하게 물건을 받을 수 있게 된 건 모두 택배서비스 덕분입니다. 하지만 물류의 미세혈관이라는 사회적으로 중요한 역할을 담당하는 택배기사의 노동조건은 뒷걸음질치고 있습니다. 택배서비스 도입 초기에는 고용안정과 높은 소득이 보장되던 직업에서 이제는 장시간 노동과 휴식조차 쉽지 않은 일자리가 되었습니다.

택배서비스가 도입된 이후, 택배산업은 지속적으로 성장하고 있습니다. 택배서비스가 본격적으로 도입된 1992년 이후, 택배물량이 감소한 적이 단 한 번도 없을 만큼 시장규모는 급격히 증가하고 있습니다. 산업의 성장과 함께 종사자 수도 증가하고 있지만, 택배단가는 꾸준히 하락하고 있습니다. 2000년대 초반 3,500원이었던 택배단가는 2016년 2,300원 수준으로 떨어졌습니다. 택배단가의 지속적인 하락은 택배업체의 수익성 악화는 물론 택배기사의 노동환경에도 악영향을 미칩니다. 집·배송 건당 수수료를 수입으로 가져가는 택배기사 입장에서 더 많은 집·배송을 해야 이전의 수입을 유지할 수 있기 때문입니다.

본 연구는 서울지역의 택배기사의 노동실태를 확인하고 정책개선방안을 모색하기 위해 실시되었습니다. 전국 택배물량의 60% 이상을 수도권이 차지하고 있는 만큼, 서울지역의 택배기사 노동실태를 확인함으로써 정책적으로 개선방안을 도출하고자 하였습니다. 설문조사와 면접조사를 통해 초장시간 노동과 휴식없는 삶, 그리고 낮은 직업적·인간적 자존감 등을 확인할 수 있었습니다. 실태조사에서 나타난 택배기사의 노동실태 개선을 위해 무엇보다 중앙정부 차원의 대책이 중요하다고 보아 국토교통부와 고용노동부의 정책을 중심으로 개선방안을 제안하였습니다.

본 연구에 공동연구원으로 참여해주신 한국노동사회연구소 이주환 연구위원께 감사드립니다. 연구진이 많지 않은 상황에서 적극적으로 연구를 진행해주셔서 감사합니다. 택배현장에 계신 사용자측과 노조측 당사자분들께도 감사드립니다. 배명순 한국통합물류협회 택배위원회 사무국장님과 택배연대노동조합 김태완 위원장님, 김진일 정책국장

님, 화물연대 심동진 정책기획국장님, 그리고 대기업 택배사업부문 관리자님께도 감사드립니다. 택배 현장의 현안과 쟁점을 상세하게 말씀해주시고, 적극적으로 대안도 제시하여 연구에 많은 도움이 되었습니다. 무엇보다 이른 아침부터 밤 늦게까지 주 6일 동안 일하시는 택배기사분들의 적극적인 참여와 의견 개진에 감사드립니다. 면접조사에 참여하기 어려운 여건에서도 현장에서 경험하는 노동실태를 가감없이 설명해주는 것은 물론 문제점과 개선방안에 대한 아이디어도 제시해주어 연구의 내실을 기할 수 있었습니다. 다시금 본 연구에 도움을 주신 많은 분들께 감사를 드립니다.

보고서가 발간될 즈음에 국토교통부는 택배기사의 처우개선을 포함한 택배서비스 발전방안을 발표하였습니다. 본 연구에서 제시하는 정책방안의 일부가 반영되기도 하였습니다. 또한 범외노조였던 택배연대노조가 정부의 노조 설립 필증을 교부받아 합법노조가 되었습니다. 정부의 정책 발표와 노조의 합법화 등으로 택배기사의 노동조건 개선을 위한 새로운 발판이 마련되었습니다. 본 연구가 향후 택배기사의 처우개선과 택배시장의 지속적인 발전을 위해 적극적으로 활용될 수 있길 바라며, 서울노동권익센터도 택배기사의 노동 문제를 지속적으로 점검하고 정책을 제안하는 역할을 계속해 나갈 것입니다.

2017년 11월
서울노동권익센터
소장 문 종 찬

조사대상 : 서울지역 일반택배업체 소속 택배기사 / 응답자 500명, 신뢰도 95%, 표본오차 ±4.38

서울 택배기사 노동실태조사

Infographic

설문응답자의 기본속성

성별과 연령 및 학력 분포



계약상대



계약방식



택배기사의 하루 일과



* 택배기사의 하루 평균 노동시간은 13시간 22분으로 연간 평균 노동시간은 OECD 평균의 2배가 넘는다.

운행 중 김밥이나 빵으로 점심을 해결하는 비율 58.6%

근무 중 휴식은 자유이지만 쉬지 못하는 비율 70.8%

택배기사의 평균 노동시간



택배기사의 하루 평균 작업량



월평균 수입과 지출

월평균 총소득 + 4,431,720₩

월평균 총비용 - 930,340₩

대리점 수수료	264,130
유류비	223,740
차량유지비	107,480
패널티	46,060
송장비용	121,300
기타비용	167,640

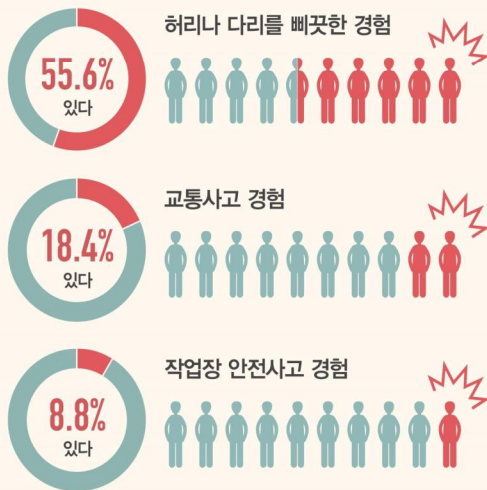
월평균 순소득 = 3,507,760₩

연간 평균 노동시간

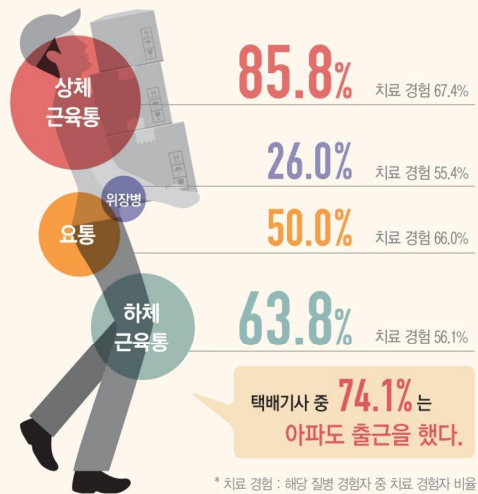


* 2016년 연간 총소득 53,164,160원, 2016년 연간 순소득 42,061,640원.

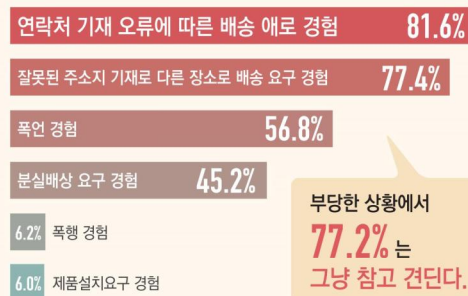
택배기사들이 주로 겪는 사고 경험



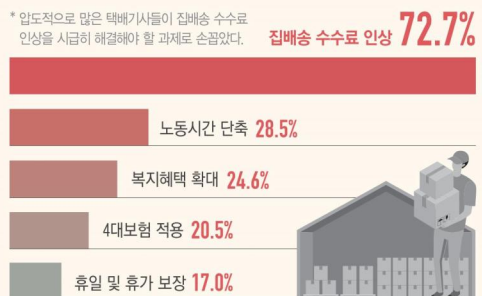
택배기사들이 지난 1년간 경험한 질병



고객의 부당한 대우를 받은 경험과 대처 방법



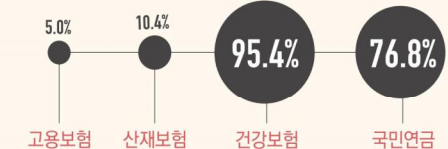
택배기사들이 요구하는 시급히 해결해야 할 과제 (복수응답)



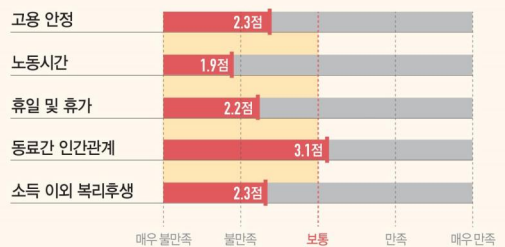
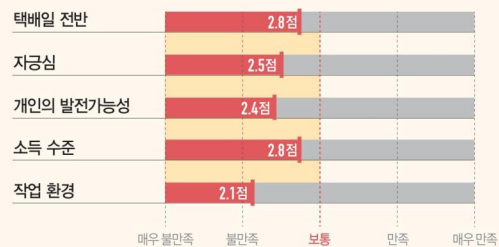
이직의사가 있다면, 그 이유는? (복수응답)



택배기사들의 사회보험 가입 현황



만족도



〈목 차〉

I. 서론	1
1. 연구배경 및 목적	1
2. 연구대상 및 방법	3
II. 택배업 현황과 선행연구 검토	5
1. 택배업 현황	5
1) 택배업 발전과정과 시스템	5
2) 택배산업 현황	9
3) 택배기사 현황	11
4) 택배 평균단가 현황	13
2. 선행연구 검토	14
1) 고용형태	16
2) 택배기사 노동실태	20
3) 노동자성 판단	25
4) 문제점 및 애로사항	26
5) 정책대안	28
III. 서울지역 택배기사의 노동 및 생활실태: 설문조사를 중심으로	30
1. 응답자 특성	31
1) 인적 특성	31
2) 소속회사	32
3) 배송지역 분포	33
4) 배송지역 특징	35
2. 취업경로와 경력	35
1) 총 택배기사 근무경력	35
2) 현 택배회사 근무경력	36

3) 총 근무했던 택배회사 수	37
4) 택배기사 이전 직업	38
5) 택배기사로 일하게 된 계기	39
6) 택배기사 취업경로	39
3. 계약관계	40
1) 계약 상대방	40
2) 계약체결방식	41
3) 계약체결절차	41
4) 계약기간	42
5) 계약종료 이후 계약관계	43
6) 계약형태	44
7) 차량유형	45
8) 지점(대리점, 영업소, 집화점 등)과의 관계	46
4. 노동실태	49
1) 출근시간	49
2) 퇴근시간	49
3) 작업시간	51
4) 주당 평균노동시간	54
5) 근무일과 휴일, 그리고 수면시간	55
6) 점심식사와 근무중 휴식	57
7) 작업량	59
8) 하루 평균 운행거리	61
9) 동승자 여부	62
10) 고객의 부당한 대우 경험과 대응	62
5. 소득 및 비용	64
1) 임금(소득) 구성 방식	64
2) 집화 및 배송 수수료	65
3) 소득과 비용	66
4) 사회보험	73
6. 안전 및 교통사고	75

1) 교통사고 경험과 비용	75
2) 택배기사와 질병	76
7. 조회 및 교육, 불이익 조치	79
1) 조회 및 교육	80
2) 지시 및 감독	81
3) 근무수칙 등 업무관련 수칙	82
4) 불이익 조치	82
8. 노동자인식 및 대변단체 필요성	84
1) 노동자 인식	84
2) 대변단체 필요성	87
9. 만족도와 개선과제	89
1) 만족도	89
2) 이직의사 및 이직사유	90
3) 개선사항 필요성	91
4) 해결 과제	92
10. 택배기사 가구 생활실태	93
11. 소결	96
 IV. 택배기사 처우개선을 위한 정책제언: 면접조사 결과를 중심으로	100
1. 들어가며	100
1) 조사배경 및 목적	100
2) 조사대상 및 방법	101
2. 택배기사 노동실태: 문제 상황과 원인	103
1) 장시간 노동과 휴식 없는 삶의 구조화	103
2) 불이익 조치와 불공정 거래의 일상화	106
3) 일방적 위험부담 전가, 제도적 안전망에서 배제	110
4) 낮은 자긍심 속에서 일하는 사람들	114
3. 발전 방향과 개선 과제	115
1) 장기적인 법제도적 발전 방향	115
2) 중기 및 단기 개선 과제	116

V. 요약 및 제언	121
1. 실태조사 요약	121
1) 설문조사 결과 나타난 노동실태 요약	121
2) 면접조사 결과 나타난 택배기사 노동문제와 구조적 요인 요약	123
2. 정책제언	124
〈참고문헌〉	127

〈표 목차〉

〈표 2-1〉 법제화 따른 택배업의 시대적 구분	6
〈표 2-2〉 택배화물 처리시스템별 장단점	9
〈표 2-3〉 국내 택배시장 성장 추이	10
〈표 2-4〉 택배업체별 택배차량(택배기사) 현황	12
〈표 2-5〉 택배기사 실태조사 주요 선행연구	16
〈표 2-6〉 택배기사의 항목별 월 평균 지출액	23
〈표 3-1〉 응답자의 인구학적 분포	32
〈표 3-2〉 택배회사별 응답자 분포	33
〈표 3-3〉 서울지역 배송권역별 응답자 분포	34
〈표 3-4〉 배송지역 특성별 분포	35
〈표 3-5〉 총 택배기사 근무경력	36
〈표 3-6〉 총 택배기사 근무경력 교차분석	36
〈표 3-7〉 현 택배회사 근무경력	37
〈표 3-8〉 총 근무했던 택배회사 수	38
〈표 3-9〉 택배기사 이전 직업	38
〈표 3-10〉 택배기사로 일하게 된 계기	39
〈표 3-11〉 택배기사 취업경로	40
〈표 3-12〉 계약 상대방	40
〈표 3-13〉 계약체결방식	41
〈표 3-14〉 계약체결절차	42
〈표 3-15〉 계약기간	42
〈표 3-16〉 계약종료 이후 계약관계	43
〈표 3-17〉 계약형태	44
〈표 3-18〉 계약관계와 계약형태 교차분석	44
〈표 3-19〉 차량유형	46

〈표 3-20〉 대리점 비용 공제내역 안내	46
〈표 3-21〉 대리점 수수료 변경 절차	47
〈표 3-22〉 대리점 서비스 만족도	48
〈표 3-23〉 대리점 계약해지 위협	49
〈표 3-24〉 출근시간	49
〈표 3-25〉 퇴근시간	50
〈표 3-26〉 분류작업시간	52
〈표 3-27〉 배송작업시간	52
〈표 3-28〉 집화작업시간	53
〈표 3-29〉 기타작업시간	53
〈표 3-30〉 통상 주당 평균노동시간	54
〈표 3-31〉 성수기 주당 평균노동시간	55
〈표 3-32〉 한 달 평균 근무일 수	56
〈표 3-33〉 공휴일을 제외한 한 달 평균 휴일 수	56
〈표 3-34〉 하루 평균 수면시간	57
〈표 3-35〉 점심식사 해결	58
〈표 3-36〉 근무중 휴식	58
〈표 3-37〉 통상 하루 배송건수	59
〈표 3-38〉 통상 하루 집화건수	60
〈표 3-39〉 성수기 하루 배송건수	60
〈표 3-40〉 성수기 하루 집화건수	61
〈표 3-41〉 일일 평균 운행거리	62
〈표 3-42〉 동승자 여부	62
〈표 3-43〉 고객의 부당한 대우 경험	63
〈표 3-44〉 고객의 부당한 대우에 대한 대응	64
〈표 3-45〉 소득의 구성 방식	65
〈표 3-46〉 건당 배송수수료	65
〈표 3-47〉 건당 집화수수료	66
〈표 3-48〉 월 평균 총소득	67
〈표 3-49〉 월 평균 대리점(지점) 수수료	67

〈표 3-50〉 월 평균 유류비	68
〈표 3-51〉 월 평균 차량유지비	68
〈표 3-52〉 월 평균 패널티 비용	69
〈표 3-53〉 월 평균 송장비용	69
〈표 3-54〉 월 평균 기타비용	70
〈표 3-55〉 월 평균 총비용	70
〈표 3-56〉 월 평균 순소득	71
〈표 3-57〉 2016년 연간 총소득	71
〈표 3-58〉 2016년 연간 순소득	72
〈표 3-59〉 소득 및 비용 종합	72
〈표 3-60〉 사회보험 가입	73
〈표 3-61〉 산재보험 미가입 사유	74
〈표 3-62〉 산재보험 가입 의향	74
〈표 3-63〉 교통 및 안전사고 경험	75
〈표 3-64〉 연간 교통사고 비용	76
〈표 3-65〉 질병 및 치료경험	77
〈표 3-66〉 아픈데도 출근한 경험	78
〈표 3-67〉 지난 1년간 아픈데도 출근한 일 수	78
〈표 3-68〉 아파서 출근 못한 경험	79
〈표 3-69〉 지난 1년간 아파서 출근 못한 일 수	79
〈표 3-70〉 조회 빈도	80
〈표 3-71〉 교육 빈도	81
〈표 3-72〉 개인면담 빈도	81
〈표 3-73〉 지시·감독 주체	82
〈표 3-74〉 규정·규칙 존재	82
〈표 3-75〉 불이익조치 사유와 내용	84
〈표 3-76〉 노동자 인식	85
〈표 3-77〉 노동자 및 자영업자 인식 이유	86
〈표 3-78〉 대변단체 필요성	87
〈표 3-79〉 대변단체 형태	87

〈표 3-80〉 대변단체 가입 의향	88
〈표 3-81〉 대변단체 가입 이유	88
〈표 3-82〉 대변단체 미가입 이유	89
〈표 3-83〉 만족도	90
〈표 3-84〉 이직의사	90
〈표 3-85〉 이직사유(복수응답)	91
〈표 3-86〉 정책개선 요구	91
〈표 3-87〉 해결과제(복수응답)	92
〈표 3-88〉 생활실태	94
〈표 3-89〉 여가시간 활용(복수응답)	95
〈표 4-1〉 면접조사 대상자 속성 및 경력	101

〈그림 목차〉

[그림 2-1] 택배시스템	8
[그림 2-2] 서울시 택배업 종사자 추이	12
[그림 2-3] 택배 박스당 평균 단가	13
[그림 2-4] 택배기사 고용형태 변화	17
[그림 2-5] 일반적 계약관계	18
[그림 2-6] 합동물류·경동물류 계약관계	19
[그림 2-7] 성화기업택배 계약관계	19
[그림 2-8] 용마로지스 계약관계	19

연구 요약문

○ 연구목적 및 방법

- 국내 택배산업은 지속적으로 성장·발전하며 우리생활에 없어서는 안 될 필수적인 생활밀착형 서비스로 자리매김함. 하지만 택배산업의 성장과 달리 택배기사의 노동환경을 열악해져가고 있으며, 장시간의 고된 노동을 해야 하는 일자리가 됨. 본 연구의 목적은 서울지역 택배기사의 노동실태를 파악하고 처우개선을 위한 정책대안을 제시하는데 있음
- 연구대상은 서울지역에 일하는 택배기사로, 일반택배업체 소속 택배기사를 대상으로 실태조사를 진행함. 문헌연구와 설문조사, 면접조사, 그리고 전문가 간담회를 통해 택배기사의 노동실태를 확인하고 정책방안을 모색함

○ 택배산업 현황

- 1989년 12월 30일 자동차운수사업법 개정으로 소화물 일관수송업(일명 택배업)이 제도화되었으며 1992년 6월 (주)한진이 ‘파발마’라는 브랜드로 본격적으로 택배서비스를 시작함
- 인터넷쇼핑몰, TV홈쇼핑, 소셜커머스 등 전자상거래가 활성화되면서 매년 두 자릿수 이상 가파르게 성장하고 있음. 1998년 택배물량 5,795만개, 매출액 2,196억원에서 2016년 택배물량 20억 4,701만개, 매출액 4조 7,444억원으로 증가함. 이에 반해 택배 박스당 평균단가는 2000년 3,500원대에서 2016년 2,300원대까지 하락함
- 1.5톤 이하 탑차를 이용하여 물건을 배송하는 택배기사는 전국적으로 약 5만여명 종사하는 것으로 추정되며, 서울지역에는 약 1만 5천여명이 일하는 것으로 추정됨

○ 설문조사 결과 나타난 택배기사 노동실태

- 서울지역 일반택배업체 소속 택배기사 500명을 대상으로 한 설문조사의 주요 내용을 요약하면 다음과 같음
- **계약관계** : 응답자의 80%는 대리점과 계약을 체결하여 일하고 있으며, 위임 및 도급계약 비율이 88.7%로 나타남. 택배회사 - 대리점 - 택배기사로 이어지

- 는 다단계 계약 구조에서 노동법의 보호에서 배제된 특수형태노동자의 지위를 보여주고 있음
- **노동시간** : 오전 7시에 출근하여 저녁 8시 이후에 퇴근하며, 근무 중 점심식사나 휴식이 자유롭지 못한 채 하루 13시간 이상 장시간의 노동을 하는 것으로 나타남. 주당 평균노동시간은 74시간으로 연간으로 환산할 경우 3,848시간으로 이는 OECD 평균 1인당 연간노동시간 1,763시간보다 2,085시간 더 일하는 것은 물론 우리나라 1인당 연간노동시간 2,069시간보다 1,779시간 더 많은 수준임(2016년 기준). 특히 명절이나 가을·겨울철 농수산물 배송이 물리는 성수기에는 주당 평균노동시간이 86시간을 초과하여 오전 7시에서 밤 11시를 넘어 일하는 것으로 나타남
 - **휴일** : 초장시간의 노동시간임에도 불구하고 공휴일을 제외하고 쉬는 날이 거의 없음. 일요일과 공휴일을 제외한 한 달 평균 휴일 수는 응답자의 90% 이상이 ‘전혀 없다’고 응답하였으며, 아픈데도 불구하고 출근하여 일하는 비율이 74.1%로 나타나 다수의 택배기사가 쉬지 않고 일하는 것을 확인할 수 있음
 - **작업량** : 하루 평균 작업량은 배송 187개, 집화 66개로 하루 평균 250개 이상을 처리하고 있었음. 성수기에는 작업량이 급격히 증가하는데 성수기 작업량은 배송 276개, 집화 102개로 하루 평균 380개를 처리하고 있음. 작업시간과 함께 분석할 경우, 통상 택배 하나당 배송시간은 2.2분, 집화시간은 1.4분으로 근무중 노동강도가 매우 높음을 알 수 있음
 - **고객으로부터 부당한 경험** : 택배는 고객과 직접 대면하는 서비스로 고객의 부당한 대우를 경험하는 택배기사 비율이 높게 나타남. 폭언을 경험한 응답자는 57%, 폭행 경험 6.2%, 제품설치 요구 경험 6.0%, 분실배상 요구 경험 45.2%, 주소지 기재 오류로 인한 배송 애로 경험 77.4% 등으로 나타남. 문제는 고객의 부당한 대우에 대한 대응으로 회사의 개입없이 택배기사 스스로 해결하는 경우가 많았음. ‘그냥 참고 견딘다’고 응답한 비율이 77.2%로 절대 다수를 차지함. 고객의 부당한 대우에 대한 택배회사나 대리점의 택배기사 보호체계는 거의 없다고 하겠음
 - **소득** : 소득지급방식에 있어서는 고정급을 받는 경우 3.0%, 고정급+집·배송 수수료를 받는 경우 7.4%, 그리고 집·배송 수수료를 받는 경우 89.6%였음. 택배기사 10명 중 9명은 집화 및 배송실적에 따른 수수료를 소득으로 가져가

는 ‘개수 임금제’였음. 응답자의 월 평균 총 소득은 443만원이었으며, 각종 지출되는 비용은 월 93만원으로 나타나 이를 제외한 월 평균 순소득은 350만원이었음. 월 지출비용의 구체적인 내역은 대리점 납부 수수료 26만원, 유류비 22만원, 송장 비용 12만원, 차량유지비 11만원, 패널티 비용 5만원, 기타 17만원 등이었음

- **사회보험** : 사회보험 가입현황을 살펴보면, 국민연금 가입 76.8%, 건강보험 가입 95.4%, 산재보험 가입 10.4%, 고용보험 가입 5.0%였음. 국민연금과 건강보험 가입자중 직장가입자는 각각 7.6%, 5.9%에 불과했음. 다만, 산재보험 가입에 긍정적 응답은 81.2%로 나타나 제도개선을 통해 가입을 유도할 필요가 있음
- **산업안전** : 산업안전과 관련해서 택배 일의 특성상 근골격계 질환 및 교통사고 경험이 높게 나타남. 상체근육통 경험 85.8%, 하체근육통 경험 63.8%, 요통 경험 50.0%였으며, 안정적인 점심식사의 어려움 등으로 위장병 질환 경험자 비율이 26.0%였음. 허리나 다리를 삐끗한 경험은 55.6%였으며, 교통사고 경험 18.4%, 작업장 안전사고 경험 8.8%였음. 하지만, 초장시간의 노동을 하는 점을 고려하면 택배기사의 가장 큰 위험 질환은 심혈관계 질환임. 과로사 문제가 제기되는 우체국집배원보다 훨씬 장시간노동을 하는 만큼, 택배기사의 장시간 노동과 건강상태에 대한 면밀한 조사가 필요함
- **규정 및 불이익 조치** : 업무관련 규정의 존재와 불이익 조치에 대해서는 84.6%가 회사에서 정한 규정이 있다고 응답하였으며, 택배회사나 대리점의 불이익 조치도 다양하게 이뤄지는 것으로 나타남. 출퇴근시간 미준수, 회의·교육 불참, 무단 결근, 업무지시위반, 분실 및 파손, 기준배송률 미달, 고객 클레임, 부당요금징수, 반품지연 등 모든 항목에 대해 응답자의 과반 이상이 위반시 불이익 조치가 있다고 응답함. 택배회사와 대리점에 의한 일정한 지시와 감독이 있다고 응답한 비율은 80.4%였음
- **만족도** : 택배기사 일에 대한 만족도를 5점 척도로 조사한 결과, 동료간 인간관계를 제외하고 모두 보통(3.0) 미만이었음. 노동시간에 만족도가 가장 낮은 1.9로 나타나 장시간 노동에 대한 불만이 높았음. 다음으로 작업환경 2.1, 휴일 및 휴게 2.2, 고용안정 2.3, 소득 이외 복리후생 2.3 등의 순으로 낮았음. 상대적으로 만족도가 높은 항목은 동료간 인간관계 3.1, 소득수준 2.8, 택배일 전반 2.8, 회사의 인간적 대우 2.7 등이었음. 이직의사는 응답자의 50.6%가 이

직을 생각해 본적이 있었으며, 이직 사유로는 ‘지나치게 노동시간이 길어서’, ‘노도강도가 너무 심해서’, ‘작업환경이 너무 열악해서’ 등을 꼽았음

- **개선과제** : 택배기사 처우개선을 위해 시급히 해결해야 할 과제로는 압도적으로 집·배송수수료 인상이었음. 복수응답 결과, 집·배송 수수료 인상 72.7%, 노동시간 단축 28.5%, 복지혜택 확대 24.6%, 4대 보험 적용 20.5% 순이었음

○ 면접조사 결과 나타난 택배기사 노동실태 문제 상황과 구조적 요인

- **장시간 노동과 휴식 없는 삶의 구조화** : 택배기사의 장시간 노동과 휴식 없는 삶이 행위자의 자발적 수용 혹은 능동적 선택에 따른 결과로 보이나, 사실은 구조적인 제약과 법제도적 보호의 부재 상황에 의한 것임. 첫째, 택배기사 개인 사정으로 휴가를 사용할 경우 동료가 이를 대체하기 어려운 구조이기 때문에 휴가 사용시 본인이 대체인력을 구해야 하고, 이로 인해 발생하는 부담은 택배기사가 부담해야 함. 둘째, 일한 만큼 수입이 늘어나는 보수 산정 방식과 교통사고나 계약상 문제로 일자리를 잃게 될 확률이 높은 특성이 작용하여 당장의 수익 증대를 위해 미래의 안전보장을 희생하는 태도가 내면화됨. 셋째, 장시간 노동을 규제할 수 있는 법제도적 규범이 없음. 그러므로 택배기사의 장시간 노동의 원인은 택배기사의 자발적 수용이 아닌 노동과정과 노동조건을 틀 짓는 구조적인 제약과 법제도적 보호의 부재 상황에 의한 것임
- **불이익 조치와 불공정 거래의 일상화** : 택배회사 및 대리점과 택배기사 간의 관계에서 택배기사들의 불만족을 자아내는 다양한 불공정 거래 행위들이 상당수 발생하는데 그 이유는 다음과 같음. 첫째, 실효성 있는 권익보호규범이 없음. 공정거래법 등 경제법을 통한 권익보호는 택배기사 입장에서 실효성이 약하고, 특히 경제법을 통한 권익보호는 ‘경제적 권리’에 한정되는 문제. 경제적 거래관계의 주체가 사업자등록을 한 법인일 뿐만 아니라, 노동력 제공에 한계를 갖고 있으며 기본권을 보장받아야 할 개별적 ‘인간’이라는 특수형태근로종사자의 상황을 반영하지 못함. 둘째, 택배기사에 대한 산업 차원의 인적자원 관리체계가 부재함. 택배업체 입장에서 서비스의 질을 높이기 위해서 택배기사의 관리에 개입하는 것이 필요하지만, 극심한 경쟁 상황에

따른 단기수익 극대화 경영방침, 그리고 법적 근거 부재로 인해 시도를 하지 않고 있는 상황임

- **일방적 위험부담 전가, 제도적 안전망에서 배제** : 택배기사들은 택배산업의 격심한 시장경쟁 상황에서 발생하는 리스크를 상당부분 전가받고 있음.. 하지만 국가가 개인을 사회적 리스크로부터 보호해해주기 위해 마련한 제도적 안전망에서는 대부분 배제되어 있음. 표면적으로 계약관계가 안정적으로 보이나, 교통사고나 생애주기상 변화와 같은 개인의 ‘특별한 사정’이 발생하거나 시장의 불확실성 등으로 인한 위험부담이 택배기사 개인에게 전가되고 있음. 따라서 택배기사들은 어떠한 사고나 변화가 생기면 택배기사 일을 그만둘 수 밖에 없으며, 모든 위험을 개인이 부담해야 한다는 점을 직접적·간접적 경험을 통해 확신하고 있었음. 면접조사에 응한 택배기사들은 불확실한 미래로부터 비롯되는 불안을 내면화하고 있었으며, 때문에 당장 눈에 보이는 개인의 수입이 늘어나는 게 중요하지 장기적으로 미래의 안전을 집단적으로 보장받을 수 있는 체계를 갖추는 것에는 관심이 없다는 태도였음
- **낮은 자긍심 속에서 일하는 사람들** : 면접조사에 응한 택배기사들에게서 ‘고객 등 다른 사람들이 택배기사를 낮은 신분으로 여긴다’는 부정적 자기인식을 공통적으로 발견할 수 있었음. 택배기사들은 학력이나 숙련에 비해 상대적으로 높은 수입을 받고 있고, 물류의 미세혈관이라는 사회적으로 중요한 역할을 담당함. 그럼에도 자긍심을 갖지 못하고 있는 데는 노동현장에서 발생하는 다양한 문제 상황으로 인해, 미래의 불확실성을 항상 안고서 일해야 한다는 점. 노동과정에서 기본적인 권리를 보장받지 못하고 있다는 점 등이 영향을 줬을 것으로 추측됨. 즉 그로 인한 불안감과 불만이 고객과의 관계에서 투사되고 있는 것으로 보임. 다만, 이러한 불안감은 고객과의 관계에서 구체적인 상호작용을 통해 해소되기도 함

○ 발전방향과 개선과제

- **장기적인 법제도적 발전 방향** : 택배기사 노동실태의 문제 상황을 종합적으로 해결하기 위해서는 장기적으로 ‘택배산업 생태계’와 ‘특수형태근로종사자 노동기준’을 규율하는 법제도적 규범이 체계화할 필요가 있음. 첫째, 택배산업과 관련한 별도 법률을 제정하고, 이를 바탕으로 종합육성대책을 마련하여 시행할 필요가 있음. 이를 통해 과도한 경쟁으로 인한 운임 하락 및

노동시장의 불안정화와 서비스의 질적 저하, 그리고 차량 부족 문제, 우체국 택배와 민간 택배업체의 갈등 등 산적한 현안을 해결하고, 전도유망한 미래 산업으로 택배산업의 경쟁력 강화 및 물류시장의 활성화를 도모할 필요가 있음. 특히 ‘적정운임’ 또는 ‘최저운임’을 합당하게 산정할 수 있는 기준을 법제화하여 택배산업이 고부가가치의 질 높은 서비스를 제공하는 네트워크 서비스산업으로 도약하도록 지원할 필요가 있음. 둘째, 특수형태근로종사자의 권익보호를 위한 법률을 제정하여, 근로기준법에 버금가는 노동기준을 적용할 필요가 있음. 특수형태근로종사자는 노동자와 마찬가지로 노무를 제공하는 주체가 ‘살아 있는 인간’이므로, 다양한 측면에서 기본권을 보장할 수 있도록 종합적인 규범이 마련되어야 함. 이러한 법 제정을 통해 노동시간과 휴일 및 휴가, 모성보호 등에 있어 근로기준법의 내용에 버금가는 노동기준이 특수형태근로종사자들에게도 적용되도록 해야 할 것임

- 중기 및 단기 개선과제

노동시간 단축을 위한 과제 : 첫째, 택배업체와 지점 및 대리점이 택배기사들을 직접 고용하는 비율을 증대시키도록 유도하여 택배기사의 고용 불안정을 해소할 필요가 있음. 둘째, 택배업체가 물량 배정 기준, 인력 편성 및 보수지급체계를 개편하도록 유도할 필요가 있음. 택배기사의 하루 취급 물량의 상한선 내지 연속노동시간 상한기준, 혹은 장시간 노동 후 일정한 휴식시간 강제 규정 등을 마련하여 초장시간 노동을 지속적으로 하고 있는 관행을 제도적으로 금지해야 함. 다음으로, 택배업체가 집화 및 배송을 담당하는 인력과 화물 취급 및 분류작업을 하는 인력을 별도로 편성하도록 엄격하게 규제할 필요가 있음. 이를 통해 택배업체가 노동과정의 효율화에 나서도록 유도하여 분류작업의 증가로 인해 요구되는 노동시간이 택배기사에게 전가되지 않도록 할 필요가 있음

공정거래 활성화를 위한 과제 : 첫째, 「특수형태근로종사자에 대한 거래상지위 남용 행위 심사지침」이 노동현장에서 실질적으로 적용되도록 하기 위해 공정거래위원회가 조치를 취할 필요가 있음. 택배기사에 대한 실태조사를 실시하여 심사지침에 위반되는 행위를 적발하여 유형과 사례를 택배기사 노동현장에 게시할 필요가 있음. 또한 택배기사 계약관계에 대한 표준계약서를 제작 및 배포할 필요가 있음. 둘째, 택배기사들의 권익구제 장치를 실질화 할 필요가 있음. 현행 「약관의 규제에 관한 법률」에 근거한 공정거래조정원의

집단적 분쟁조정절차를 활용하기에는 한계가 있는 바, 실효성있는 포괄적인 권익구제 절차를 마련할 필요가 있음

사회보험 가입 확대를 위한 과제 : 첫째, 산업재해와 산업안전에 대한 교육을 의무화하거나 강화할 필요가 있음. 예컨대 택배기사로 일하고자 하는 자에 대해서는 일정 기간 의무교육을 받게 하고, 의무교육 내용에 산업재해 및 사회보험 내용을 다루도록 함. 혹은 지자체 수준에서 운수산업 종사자들을 위한 ‘찾아가는 산업안전 및 교통안전 교육프로그램’을 모색해볼 수 있음. 둘째, 현재 택배기사들의 민간보험을 통한 리스크 관리체계를 활용하는 것도 방법임. 택배기사를 위한 보험상품을 개발하는 민간보험사들이 산재보험 및 고용보험을 결합한 상품을 개발하도록 유도하는 방안도 고려해 볼 수 있음. 셋째, 유명무실화되어 있는 당연가입이 실질화 되도록하고, 택배기사들이 불공정하다고 생각하는 보험료 배분 방식을 개선하는 방안을 모색할 필요가 있음

만족도 및 자긍심 고양을 위한 과제 : 택배기사들의 낮은 자긍심 고양을 위해 공제회를 설립하여 직업인 또는 생활인으로서 안정감을 느끼도록 해주는 다양한 혜택을 제공하는 방안을 모색할 필요가 있음

I. 서론

1. 연구배경 및 목적

우리나라에서 택배서비스가 본격적으로 시작된 시기는 1992년이다.¹⁾ 자동차운수사업법과 시행령, 시행규칙이 개정됨에 따라 (주)한진이 최초로 허가를 받아 ‘과발마’라는 브랜드로 본격적인 택배서비스를 시작한 게 1992년 6월 1일이다(물류신문사, 2012). 물론 1992년 제도적 기반 하에 택배서비스가 본격화하기 이전에도 소화물 배송은 있었다. 주로 우편을 이용한 소포나 고속버스 탁송, 철도소화물 운송, 노선트럭 운송 등에 의해 소화물 배송이 이뤄졌다. 또한 1970년대 후반부터 행낭업체와 서류송달업체가 등장하여 기업 간 문서나 소화물을 배송하는 서비스가 제공되기도 하였다.

택배는 물건을 배송한다는 점에서 화물운송과 유사하다. 하지만, 일반적으로 화물운송은 대형·대량의 물건을 터미널에서 터미널로 배송하는데 반해, 택배는 소형·소량의 물건을 문 앞에서 문 앞으로 배송하기에 차이가 있다. 그래서 택배는 택배업체의 일관된 책임 하에 집화²⁾·수송·배송을 통해 고객의 문 앞에서 문 앞으로 물건을 배송하는 서비스로 영문으로는 Door to Door 서비스, Courier 서비스, Parcels서비스라고 불린다.

택배서비스가 본격화된 1992년 이후 국내 택배산업은 양적인 면에서나 질적인 면에서 급속도로 성장·발전하고 있다. 1998년 5,795만개에 불과했던 연간 택배물량은 2000년 1억개를 넘어섰으며, 2005년에는 5억개를, 2009년에는 10억개를 돌파했다(한국통합물류협회 택배위원회, 2017). 그리고 2016년 기준으로 택배물량은 20억 4,701만개, 매출액 규모는 4조 7,444억원을 기록했다. 매년 두 자리 수 이상의 성장세를 이어가고 있다.

택배시장의 탄탄한 성장기반은 TV홈쇼핑, 온라인쇼핑몰, 소셜커머스의 성장과 1인 가구, 맞벌이 가구의 증가 등을 들 수 있다. TV와 컴퓨터, 핸드폰을 이용하여 간편하게 주문한 물건은 1~2일 이내는 물론 당일 배송도 가능한 상황이다.³⁾ 이처럼 편리하게

1) 1989년 12월 30일 자동차운수사업법 개정으로 소화물 일관수송업(일명 택배업)이 제도화되었으며, 1991년 1월 29일 동법 시행령 개정 및 9월 27일 동법 시행규칙 개정으로 택배서비스의 법적 기반이 마련되었다.

2) 택배업계에서는 보낼 물건을 수거하여 모으는 과정을 ‘집하’ 또는 ‘집화’로 혼용하여 사용한다. 국립국어원 표준국어대사전에서는 ‘농수산물’을 모으는 경우 집하로, ‘화물이나 상품’을 모은 경우 집화로 설명하고 있다. 이하에서는 농수산물을 포함하여 다양한 상품을 취급하는 택배업의 특성에 따라 집화로 표기한다.

3) 유통업체를 중심으로 배송 속도전이 과열되는 양상이다. 소셜커머스 업체인 쿠팡은 2015년 주문 후 24시간 이내 배송하는 로켓배송 서비스를 시작하였으며, 특정 지역에서는 2시간 내 배송서비스를 실시하고 있다. TV홈쇼핑 업체인 오쇼핑은 오전에 주문한 상품을 오후

이용하는 택배서비스의 성장은 1976년 처음 택배서비스를 시작한 일본보다 높은 이용률에서도 확인할 수 있다. 2014년 일본의 국민 1인당 연간 택배이용횟수는 28회인데 비해, 우리나라는 32회로 이용 횟수 면에서 일본을 추월하였다(BNK투자증권, 2016).

하지만, 국내 택배산업의 성장과 달리 택배기사의 노동환경은 열악해지고 있다. 그동안 택배요금이 인상된 적이 거의 없으며, 지속적으로 택배 평균단가는 하락하고 있다. 택배 평균단가가 하락하는 상황에서 건당 수수료를 지급받는 택배기사가 기존의 수입을 유지하기 위해서는 더 많은 물량을 소화할 수 밖에 없다. 배송물량이 늘어나고 노동시간은 길어짐에 따라 노동강도는 증대되고 결국 택배 일자리는 장시간의 고된 노동을 해야 하는 나쁜 일자리로 전락하였다.

택배서비스가 도입된 초기에는 지금과 같은 나쁜 일자리가 아니었다. 직영으로 운영함에 따라 학력과 나이, 신체조건, 적성 등 여러 가지를 감안하여 택배사원(기사)을 선발하였고, 정기적인 서비스교육으로 서비스마인드를 겸비할 수 있도록 하였다(김민규, 2010). 또한 당시 택배사원(기사)의 급여는 초대졸 사원 급여를 기본급으로 책정하고 별도의 집화·배송 수수료와 식대를 지급하여 관리자 수준의 수입을 보장하는 꽤 괜찮은 일자리였다(물류신문사, 2012).

높은 소득과 고용 안정이 보장되는 좋은 일자리였던 택배기사의 일이 지금은 휴일 없이 장시간 노동을 해야 하는 나쁜 일자리가 되었다. 주 6일 근무에, 하루 13시간 이상 일하며, 휴일조차 없는 일자리가 되었다. 아파도 쉬지 못하며 당일의 배송물량을 소화해야만 하는 현실이다. 사회보험 적용에서 사실상 배제되고, 택배회사 - 대리점 - 택배기사로 이어지는 이중위탁 계약관계에 따라 각종 비용을 부담하는 중간착취의 문제도 지적되고 있다.

택배서비스가 본격적으로 시행된 지 25년이 지난 지금 택배는 우리생활에 없어서는 안 될 필수적인 생활밀착형 서비스가 되었다. 산업은 지속적으로 성장함에도 불구하고 택배기사의 지위와 노동환경은 열악한 상황이다. 특히 서울을 포함한 수도권지역의 택배물량이 전국의 60% 이상을 차지하고, 종사하는 택배기사 수도 월등히 많다. 이러한 점을 감안하여 서울지역의 택배기사의 노동실태와 생활실태를 확인하고 개선방안을 모색하는 것이 필요하다.

이러한 필요성에도 불구하고 택배기사의 노동실태와 생활실태에 대한 연구는 많지 않으며, 일부 연구가 있기는 하지만, 소수의 택배기사를 대상으로 한 면접조사에 의한

에 받아볼 수 있는 신데렐라 배송을 하고 있기도 하다. 유통업체인 이마트는 특정 지역에 한해 3시간 내 배송서비스를 제공하고, 홈플러스는 주문 후 1시간 내 배송서비스를 제공하는 등 업체들의 배송 속도전이 매우 치열하다(물류신문사, 2017).

연구로 면밀한 실태파악이 이뤄지지 않고 있다. 또한 몇몇 연구는 다수의 택배기사를 대상으로 설문조사를 실시하여 택배기사의 노동실태를 파악하고 있지만, 고용보험 및 산재보험 등 사회보험 적용 방안 연구여서 전반적인 택배기사의 노동실태 파악에는 한계가 있다. 이에 서울지역의 택배기사를 대상으로 설문 및 면접조사를 실시하고, 관련 당사자와 전문가의 의견을 수렴하여 택배기사의 정확한 노동실태와 생활실태를 파악하고자 하였으며, 택배기사의 처우 개선을 위한 정책방안을 모색하고자 한다.

2. 연구대상 및 방법

연구대상은 서울지역에서 일하는 택배기사이다. 택배는 일반적으로 일반택배와 기업택배로 분류되는데, 본 연구에서는 일반택배업체 소속 택배기사에 한정하여 실태조사를 진행하였다. 일반택배가 전체 택배물량의 절대량을 차지하고 있으며, 사회적으로 과도한 업무량과 장시간 노동 문제로 처우개선 목소리가 높은 대상이 일반택배업체 소속 택배기사이기 때문이다. 국토교통부에서 실시하는 택배서비스평가에서도 택배기사의 처우 수준이 평가항목에 포함된 건 일반택배업체이다. 이러한 점을 고려하여 전체 택배회사가 아닌 서울지역에서 일하는 일반택배업체 소속 택배기사로 한정하여 조사하였다.

본 연구를 위해 문헌연구와 설문조사, 면접조사를 실시하고, 연구결과에 대한 전문가 간담회와 토론회를 진행하였다. 먼저 택배기사의 노동실태와 택배업 현황에 대한 선행 연구를 검토하여 쟁점을 파악하였으며, 이후 구조화된 설문지를 작성하여 500명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사 내용은 취업경로와 경력, 계약관계, 노동실태(노동시간, 휴일 및 휴게, 작업량, 고객과의 관계 등), 소득(구성 방식, 수수료, 비용, 사회보험 등), 안전 및 교통사고(교통사고, 질병), 불이익 조치, 노동자인식과 대변단체, 만족도와 개선과제, 생활실태(가구소득, 생활수준, 여가생활) 등으로 택배기사 일자리와 가구생활 전반에 대해 물었다. 면접조사에서는 노동실태를 확인하는 것은 물론 애로사항과 처우개선을 위한 요구사항 등을 중심으로 확인하였다. 기초분석이 완료된 이후에는 전문가를 대상으로 자문회의를 개최하고 자문의견을 수렴하여 내용을 수정·보완하였다. 이후 노동계와 경영계, 그리고 정부(고용노동부, 국토교통부)가 참여하는 토론회를 개최하여 관련 당사자의 의견을 반영하였다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. I 장은 연구목적과 배경, 그리고 연구대상과 방법을 다룬다. II 장에서는 선행연구를 바탕으로 국내 택배산업의 발전과정과 현황을 살펴보고, 국내 택배기사의 노동실태에 대한 주요 연구결과를 요약·정리한다. III 장은 설문조사 결과에서 나타난 택배기사의 노동실태 현황과 문제점을 검토한다. IV 장은 면접조사

결과 나타난 택배기사 노동실태의 구조적 요인을 분석하고 정책개선방안을 검토한다.
Ⅴ 장은 주요 연구결과를 요약·정리한다.

II. 택배업 현황과 선행연구 검토

1. 택배업 현황

1) 택배업 발전과정과 시스템

(1) 택배업의 발전과정⁴⁾

현재 우리나라 택배업은 ‘화물자동차운수사업법’에 의거하여 영업을 할 수 있다. 연대별 택배업의 발전과정을 살펴보면 다음과 같다.

1980년대의 경우, 한국고속서비스가 긴급한 서류나 소화물을 고속버스에 탁송하고 도착한 물품을 대신 찾아 배달하는 시스템을 개발하여 상품화하였다. 하지만, 1988년 고속버스를 이용한 서류 및 소화물 탁송은 고속버스를 이용한 불법 소화물 취급 및 탈세에 관한 검찰조사로 금지조치가 내려졌다. 1987년 3월에는 일본의 택배시스템을 본격적으로 도입한 한국특송이 설립되어 영업을 시작하였으며, 같은 해 9월에는 대농그룹 계열사로 (주)제트라인이 설립되어 가정택배 물량과 기업의 통신판매 물량을 주로 취급하면서 국내 최초로 택배를 정착시키는데 일조하였다.

1990년대는 택배업의 제도적 기반이 갖춰진 시기이다. 1989년 12월 30일 자동차운수사업법 개정으로 소화물 일관수송업(일명 택배업)이 제도화되었다. 1991년 1월 자동차운수사업법 시행령 제2조 소화물 일관수송을 할 수 있는 자동차운송사업자는 노선화물운송사업자, 일반구역화물자동차운송사업자, 용달화물자동차운수사업자로 개정되었다. 이에 1992년 6월 (주)한진이 ‘파발마’라는 브랜드로 본격적인 영업을 개시하였으며, 1996년 6월까지 허가를 취득한 업체는 모두 16개 업체에 이르렀다. 이듬해부터 대한통운택배(1993년), 현대택배(1994년), 택배나라(1999년, CJ GLS 전신), 우체국택배(2000년)가 시장에 진출하였다.

1997년 4월 기업활동규제완화에관한특별조치법을 개정하면서 자동차운수사업법에서 화물운송부분을 분리하여 화물자동차운수사업법이 제정되었다. 이때 기업활동 규제완화차원에서 업종구분을 폐지하여 화물자동차운송사업자의 기준을 충족하면 누구나 택배사업이 가능토록 하였다.

4) “강동수 외(2015), 택배용 화물자동차 운송사업 신규공급방안 연구, 국토교통부 연구용역보고서”와 “이태형 외(2012), 택배산업 제도화 방안 연구, 국토해양부 연구용역보고서”를 참조하여 작성함

1997년 법개정 이후 일정한 기준을 충족하면 건설교통부 장관의 허가를 받지 않고 소화물을 운송할 수 있게 됨에 따라 여러 업체가 시장에 뛰어들었다. 또한 인터넷쇼핑 물과 TV홈쇼핑 등 연관 산업이 급성장함에 따라 대기업계열은 물론 중소기업체들의 시장진입이 가속화되었다. 이에 2000년대 전반기에는 200여개의 택배업체가 난립하기도 하였다(박찬석, 2010).

한편, 공정거래위원회는 2007년 택배표준약관을 제정하여 시행하고 있는데, 약관에 따르면 택배란 ‘소형·소량의 운송물을 고객의 주택, 사무실 또는 기타의 장소에서 수탁하여 수하인의 주택, 사무실 또는 기타의 장소까지 운송하여 인도하는 것’으로 규정하고 있다.

현재 택배업계는 택배업이 화물운송과 부대서비스가 결합된 사업이기에 일반 화물운송과는 차이가 있으며, 택배업 업종 분류를 위한 법적 기반 마련이 절실하다고 주장한다. 이에 택배사업만을 위한 ‘택배법’ 제정의 필요성을 제기하고 있으나, 아직까지 화물자동차운수사업법에 의해 규율되고 있다.

〈표 2-1〉 법제화 따른 택배업의 시대적 구분

시대적 구분	주요 내용	관련 법규
법제화 이전 (~ 1990)	- 국내 소화물운송은 우편소포, 철도소화물, 노선 트럭운송, 항공화물, 고속버스 탁송(위법)에 의존하여 제한적인 서비스가 이뤄졌으나 현대적 의미의 택배서비스로 볼 수 없음 - 특히 1970년대 후반 사내문서행낭업체 및 상업서류송달업체가 출현하여 기업 간 문서 및 부수적인 소화물 배송이 수행되었음	- 자동차운수사업법 - 우편법 - 철도운송사업법
법제화 시기 (1991~1997)	1991년 9월, 자동차운수사업법 시행규칙의 개정으로 택배사업자의 법제화 - 사업의 허가제, 운임의 신고제, 운송약관의 인가제 - 진입자격은 노선화물, 일반구역화물, 용달화물에서 전국화물사업자까지 확대 18개 운송업자가 면허를 취득하여 본격적인 택배사업 개시	자동차운수사업법
자유화 시기 (1998 ~ 현재)	정부의 기업활동 규제완화의 일환으로 업종구분을 폐지하여 화물자동차운송사업자의 기준을 충족하면 누구나 택배사업이 가능(자동차운수사업법은 1997년 8월 여객자동차운수사업법과 화물자동차운수사업법으로 각각 분리·제정되었음)	- 화물자동차운수사업법 - 우편법 - 우정사업운영에관한특별법

	• 우정사업본부, 소포방문접수 서비스(우체국 택배) 개시('99. 8.) • 철도공사, 철도소화물운송사업 폐지('06. 5.)	
--	---	--

※ 자료 : 강동수 외(2015), 택배용 화물자동차 운송사업 신규공급 방안 연구, 국토교통부 연구용역보고서

(2) 택배시스템⁵⁾

택배서비스 업무 프로세스는 접수, 집화, 운송, 택배정보시스템으로 구성되며 각 업무의 주요내용은 다음과 같다.

- 접수 : 전화 또는 인터넷 등으로 고객의 배송의뢰 요청을 받고, 가정 또는 기업 등 고객에게 방문하여 물품을 인도받는 과정. 이 과정에서 운송장 작성과 요금 수수
- 집화 : 고객으로부터 인도받는 택배 물품을 집배송 차량을 이용해 영업점 또는 터미널까지 운송하는 과정
- 허브터미널 : 집화해 온 택배물품을 입고, 검품 및 검수, 도착지별 분류. 분류작업에는 많은 인원이 필요하므로 대형 택배업체에서는 짧은 시간 내에 신속, 정확하게 물품 분류를 위한 자동분류기를 설치하여 운영. 도착지 허브터미널에서는 배송구역별로 재분류
- 운송 : 영업점 또는 터미널에서 적재하여 본선(간선)수송 차량으로 도착지 영업점 또는 터미널까지 수송하는 과정. 본선(간선)수송 차량은 수송 효율화를 위해 대형 트럭 사용
- 배송 : 도착지 영업점 또는 터미널에서 배송구역별로 분류된 화물을 택배차량에 적재하여 수화인에게 배송하는 과정. 화물의 포장 이상 유무 확인 및 배송전표에 수령인 받음
- 택배정보시스템 : 고객의 택배의뢰로부터 배송확인에 이르기까지 전 과정을 통제하여 효율적으로 택배서비스가 이뤄지도록 모든 정보를 관리. 운송장, 물표 작성, 바코드 표시, 요금정산 내역 등 포함. 화물추적 시스템과 연계하여 고객에게 택배화물의 위치정보 제공 및 배송예정 시간 통보

요약하자면, 택배기사가 고객으로부터 택배물건을 인수하여 해당지역의 지점 또는 서브터미널(집화터미널)로 운송하면, 이후 본선(간선)차량이 허브터미널로 이송하고, 다

5) “강동수 외(2015), 택배용 화물자동차 운송사업 신규공급방안 연구, 국토교통부 연구용역보고서”를 참조하여 작성함

시 본선(간선)차량이 허브터미널에서 서브터미널(배송터미널)이나 지점으로 운반하여 택배기사가 고객에게 물건을 배송하는 시스템이다.

일반적으로 허브터미널은 서브터미널에서 운송된 물건이 집중되는 곳으로 이곳에서 배송코드에 맞게 분류하고 적재하는 일을 한다. 주로 대전, 충남·북, 군포의 한국복합물류터미널 혹은 대도시 지역 근처에 위치한다. 가장 규모가 큰 CJ대한통운은 전국에 5개의 허브터미널을 보유(대전, 옥천, 청원, 용인, 군포)하고 있다. 서브터미널은 집화하거나 배송할 물건이 모이는 곳으로 주로 인구수에 비례하여 설치되며, CJ대한통운은 전국에 200여개의 서브터미널이 있다.

[그림 2-1] 택배시스템



※ 자료 : 대한통운 홈페이지

한편, 택배서비스는 집화된 화물을 터미널로 모은 후 배달 지역별로 분류하여 운송하는데, 지역별 분류방법은 크게 2가지로 Hub & Spokes 시스템과 Point to Point 시스템이 있다.

○ Hub & Spokes 시스템

집화된 화물을 배달지역 구분 없이 간선트럭에 적재하여 터미널로 운송 후, 이 터미널에서 배달지역별로 분류하여 다시 배달 영업점으로 운송하는 방식이다. 전체 영업점에서 모은 화물을 지정된 시간 내에 분류하고 배달점에 도착시키기 위해 터미널의 위치가 지리적 중심점 또는 화물의 집배송 거리에 따른 무게 중심점에 위치해야 한다. 처음으로 이러한 시스템을 채택한 택배업체는 대한통운으로, 투자비 경감을 목적으로 후발 주자인 대부분의 중소형 택배사들이 채택하여 이용하고 있다.

○ Point to Point 시스템

일정 구역별로 각 영업점의 화물을 처리하는 터미널이 설치되고, 각 영업점에서 집화한 화물을 모아서 지선운송차량을 이용하여 해당 구역의 터미널로 운송하면 이곳에

서 배달할 터미널별로 분류한 후 간선운송을 통해 배달지 터미널로 운송한다. 배달화물이 터미널에 도착하면 다시 배달영업점별로 분류하여 지선차량을 이용하여 운송하는 시스템이다.

〈표 2-2〉 택배화물 처리시스템별 장단점

구분	장점	단점
Hub & Spokes	• 적은 비용(단일 Hub)으로 많은 연결 구축 가능 • 간선운행 설계 용이 • 물류 이동이 단순하며 높은 운송효율로 운송비 절감 • 분류작업비가 가장 적게 소요 • 허브 단일 중계로 사고율 낮음	• Hub가 Spokes의 수요를 감당하지 못하면 비효율 발생 • Hub 마비시 전제 물류 마비 • 인접 Spoke간 연결망이 없어 운행거리 비효율 발생 • 원거리 지역의 도달이 늦음 • Hub 위치 선정시 입지조건적 제약이 큼(구인이 어려운 지역은 대규모 Hub 운영난 발생 가능)
Point to Point	• 허브 과부하시 물량 분산 가능 • 거점간 직접적으로 간선운영 가능 • 수도권 과밀 물량에 대한 부분 효율 높음	• 많은 수의 간선 및 지선 필요 • 간선 비효율성 및 분류작업비 증가 • 화물 취급단계 증가로 사고율 증가 • 중복투자 우려 및 운용비용 과다
절충형	• 상대적으로 원거리 간선도착도 빠른 운영 가능 • 수도권 과밀 물량에 대한 부분 효율 높음	• 간선운행 설계 복잡 • 노선 조정이 매우 어려움

※ 자료 : 강동수 외(2015), 택배용 화물자동차 운송사업 신규공급 방안 연구, 국토교통부 연구용역보고서

2) 택배산업 현황

인터넷쇼핑몰, TV홈쇼핑, 소셜커머스 등 전자상거래가 활성화되면서 택배산업도 급성장하고 있다. 시장규모는 매년 평균 10% 이상 가파르게 상승하고 있으며, 택배업체 수도 1992년 9개에서 2014년에는 17개로 증가하였다(박지순 외, 2014). 2017년 현재 16개 업체가 성업중이다.

국내 택배시장의 성장추이를 보면, 1998년 택배물량 5,795만개, 매출액 2,196억원에서

2016년에는 택배물량 약 20억개, 매출액 4조 7,444억원으로 증가하였다. 택배물량은 34배, 매출액은 21배 이상 증가한 셈이다. 또한 연평균 성장률을 살펴보면, 2000년 이전 32.6%, 2001년에서 2005년까지 26.9%, 2006년에서 2010년까지 16.2%, 2011년에서 2016년까지 9.5%의 연평균성장률을 보이고 있다. 2000년대 초기에 비해 성장률이 둔화하고는 있으나, GDP성장률과 비교하면 여전히 매우 높은 성장세를 지속하고 있다.

전체 택배물량 증가와 함께 1인당 택배이용회수도 급격히 증가하였다. 연간 택배이용회수는 1998년 국민 1인당 1.2회 이용에서 2016년에는 39.6회로 33배 성장했다. 15세 이상 인구를 기준으로 1인당 이용회수는 47.1회로, 15세 이상 대한민국 국민은 거의 주 1회 택배를 이용한다고 할 수 있다. 이러한 1인당 택배이용률은 일본보다 높은 수준이다. 2014년 우리나라 국민 1인당 택배이용률은 32회인데 반해 일본은 28회에 불과하여, 우리나라보다 16년 먼저 택배가 도입된 일본을 추월하였다. 택배서비스는 국민의 일상적 생활서비스로 자리매김하고 있다. 온라인 쇼핑물과 홈쇼핑, 그리고 소셜커머스의 성장과 함께 맞벌이와 1인 가구의 증가 등이 택배시장의 탄탄한 성장기반이 되고 있다.

〈표 2-3〉 국내 택배시장 성장 추이

연도	GDP 성장률 (%)	물량 (만개)	매출액 (억원)	물량증감율 (전년대비 증감율 %)	연평균 증감율 (%)	1인당 이용회수 (회)		
						국민 1인당	15세 이상 인구 1인당	경제활동인 구 1인당
1998	-5.5	5,795	2,196	-	32.6	1.2	-	-
1999	11.3	7,910	2,830	36.5		1.7	-	-
2000	8.9	11,034	3,862	39.5		2.3	3.0	5.0
2001	4.5	20,269	6,466	83.7	26.9	4.2	5.5	9.0
2002	7.4	30,143	9,843	48.7		6.2	8.2	13.2
2003	2.9	34,332	11,261	13.9		7.1	9.2	15.0
2004	4.9	40,469	12,730	17.9		8.3	10.7	17.3
2005	3.9	52,550	15,559	29.9		10.8	13.7	22.1
2006	5.2	65,799	18,471	25.2		13.4	17.0	27.4
2007	5.5	79,951	21,384	21.5	16.2	16.2	20.4	33.0
2008	2.8	89,188	23,143	11.6		18.0	22.5	36.6
2009	0.7	107,966	27,128	21.1		21.7	26.9	44.3
2010	6.5	119,875	29,817	11.0		23.7	29.5	48.4
2011	3.7	129,906	32,924	8.4	9.5	25.6	31.6	51.8
2012	2.3	140,598	35,232	8.2		27.6	33.8	55.1
2013	2.9	150,931	37,349	7.3		29.5	35.9	58.3
2014	3.3	162,325	39,757	7.5		31.6	38.2	61.2
2015	2.8	181,596	43,438	11.9		35.2	42.2	67.5
2016	2.8	204,701	47,444	12.7		39.6	47.1	75.1

※ 자료 : 한국통합물류협회 택배위원회 내부자료(2017) 수정

3) 택배기사 현황

택배시장의 성장과 함께 종사자 수도 지속적으로 증가하고 있다. 국토해양부(2011)는 2010년 기준으로 약 3만여명의 택배기사가 종사하는 것으로 파악하고 있으며, 박호환 외(2011) 연구에서는 국토해양부의 정보공개청구 자료를 바탕으로 2011년 기준 약 3만 7천여명의 택배기사가 종사하는 것으로 보고하고 있다. 또한 박지순 외(2014) 연구는 택배시장 전체 차량 수를 토대로 약 3만 9천여명의 택배기사가 일하는 것으로 보고하고 있다. 권순원 외(2014) 연구에서도 유사하게 전국에 약 3만 7천여명 종사하는 것으로 파악하며, 서울지역에는 11,581명의 택배기사가 일하는 것으로 추정하고 있다. 신성일·안기정(2013) 연구에서는 서울시의 택배업 종사자 수를 제시하고 있는데, 2000년 4,062명에서 2011년 29,234명으로 7배 이상 증가하였다고 밝히고 있다. 서울시 육상 및 파이프라인 운송 종사자 수 274,439명 가운데 택배업 종사자 비율이 10.6%를 차지하고 있다고 한다. 하지만, 이는 권순원 외(2014) 연구의 서울시 택배기사 규모와 차이가 많으며 다른 선행연구에서의 종사자 규모와도 상이하다. 선행연구에서 우리나라 택배기사 규모를 약 3만명에서 3만 9천여명으로 추정하고 있어, 신성일·안기정(2013) 연구의 택배업 종사자 규모는 택배기사를 포함하여 택배업 전체 종사자를 제시하고 있는 것으로 보인다. 한편 택배연대노조에서는 약 4만 5천명에서 5만명 정도가 종사하는 것으로 추정하고 있다.

한국통합물류협회 택배위원회에서 파악하고 있는 택배차량에 근거할 경우, 전국에 약 5만여명 내외의 택배기사가 종사하는 것으로 추정된다.⁶⁾ 우체국택배를 제외한 국내 택배업체의 택배차량이 2016년말 기준으로 42,148대이고, 우체국택배의 시장점유율로 켄택배와 KG로지스와 유사하기에 5천에서 6천명 내외의 택배기사가 우체국소속으로 일하는 것으로 볼 수 있다.

전국의 택배기사가 약 5만명 정도라면, 서울지역에는 약 1만 5천여명의 택배기사가 종사하는 것으로 추정할 수 있다. 권순원 외(2014) 연구에 따르면, 근로복지공단에 입직 신고된 택배기사의 31.3%가 서울지역이었기 때문이다.

한편, 택배차량의 유형을 살펴보면, 2016년말 기준으로 영업용이 28,578대(67.8%), 자가용이 13,570대(32.2%)였다. 2015년말에는 영업용 비율이 71.4%였으나 다소 낮아진 것을 확인할 수 있다. 영업용 차량의 상당수는 배번호판 차량으로 파악하고 있었다.

6) 5만명은 16개 택배회사 소속 택배기사에 한정하여 추정한 수치이다. 쿠팡 등 소셜커머스 업체, 백화점, 대형할인점, 그리고 TV홈쇼핑 등의 배송기사까지 포함할 경우 1.5톤 이하의 탑차를 이용하여 물품을 배송하는 기사는 이보다 훨씬 많을 것으로 추정된다.

〈표 2-4〉 택배업체별 택배차량(택배기사) 현황

구분		영업용 (대, 명)									자가용 (대, 명)			합계 (대, 명)		
		영업용 계			바/사/아/자 번호판			배 번호판			2014. 06	2015. 12	2016. 12	2014. 06	2015. 12	2016. 12
		2014. 06	2015. 12	2016. 12	2014. 06	2015. 12	2016. 12	2014. 06	2015. 12	2016. 12						
B2C	CJ대한통운	7,902	11,504	10,732	1,245	1230	1203	3,007	6,350	6,827	4,566	4,263	5,774	12,468	15,767	16,506
	롯데택배	2,903	3,993	3,880	127	230	115	1,380	2,322	2,511	1,646	990	1,892	4,549	4,983	5,772
	한진택배	3,604	4,214	4,000	321	216	235	1,377	1,926	1,987	1,006	1,052	1,350	4,610	5,266	5,350
	로젠택배	2,521	3,567	3,252	410	512	386	1,624	2,703	2,728	1,616	1,426	1,206	4,137	4,993	4,458
	KG로지스	2,930	3,812	3,738	266	330	306	2,162	2,940	3,209	4,272	3,549	2,379	7,202	7,361	6,117
정기	대신택배	1,140	1,441	1,395	215	305	188	359	530	575	418	663	591	1,558	2,104	1,986
	경동택배	1,071	1,373	1,286	-	-	2	107	170	216	413	312	282	1,484	1,685	1,568
	천일택배	255	373	316	16	15	-	148	179	156	202	178	100	457	551	416
	합동택배	669	525	655	-	-	-	-	16	133	20	56	16	689	581	671
B2B	용마로지스	374	160	182	152	39	49	-	13	35	-	-	-	374	160	182
	고려택배	245	260	251	52	35	39	23	59	57	53	42	65	298	302	316
	일양로지스	259	425	385	14	14	23	89	216	206	140	92	87	399	517	472
	성화기업택배	220	230	214	34	33	21	111	141	135	102	47	62	322	277	276
	동진특송	174	224	201	28	28	26	70	112	100	87	10	16	261	234	217
한국택배업협동조합			385	276		109	45		176	161		331	107		716	383
합계		24,267	32,486	28,578**	2,880	3,096	2,638	10,457	17,853	19,036	14,541	13,011	13,570**	38,808	45,497	42,148**

* 롯데글로벌로지스 : '14, '15년에는 현대로지스틱스

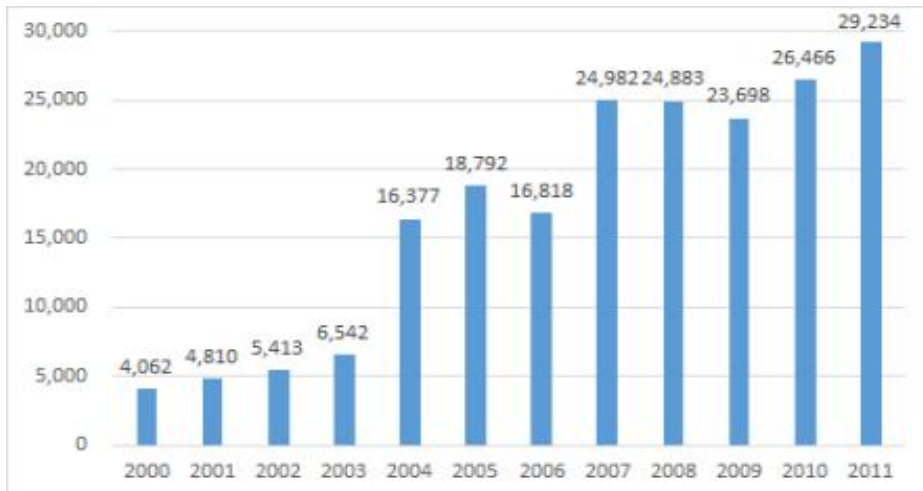
* KG로지스 : KGB택배 + KG옐로우캡 + 동부택배

* - 은 '0' 의 의미이며, 보유하지 않은 자료는 '공백' 으로 표기

** 겸업으로 인한 중복값 제외

※ 자료 : 한국통합물류협회 택배위원회 내부자료(2017)

[그림 2-2] 서울시 택배업 종사자 추이



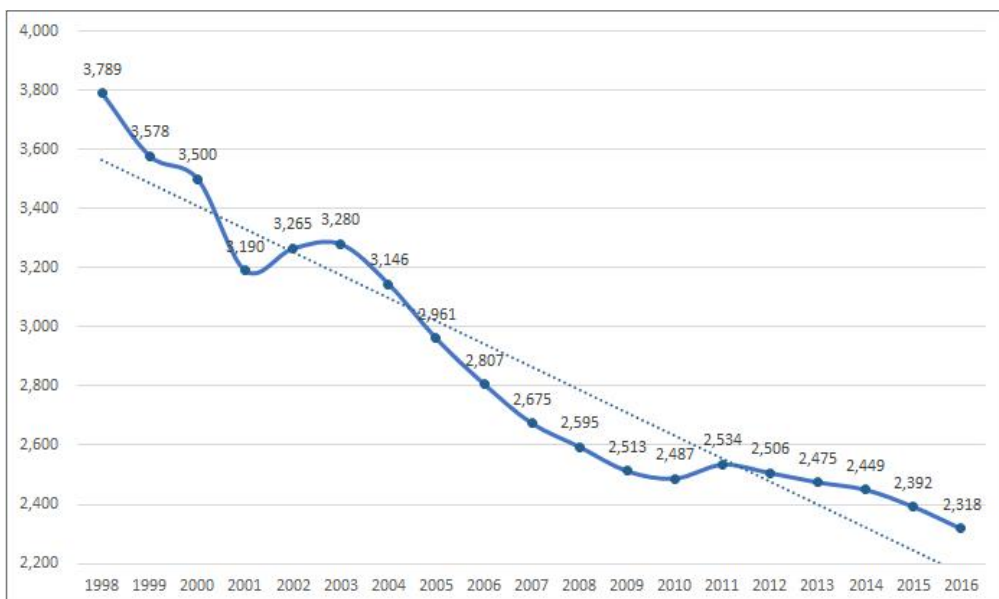
※ 자료 : 신성일·안기정(2013), 서울시 택배물류 공동화방안 연구, 서울연구원 Working Paper, 2013-PR-11

4) 택배 평균단가 현황

택배시장의 성장과 택배기사의 증가에도 불구하고, 택배 이용 가격은 지속적으로 하락하고 있다. 1998년 약 3,800원 수준이었던 택배 박스당 평균단가는 2016년 2,300원 수준으로 하락했다. 20년 전 대비 38.8% 하락한 수준이다. 배송물량은 34배, 매출액은 21배 증가했지만, 단가는 오히려 하락한 것이다.

2,300원대 택배단가는 해외와 비교해서도 매우 낮은 수준이다. 미국이 약 1만원, 일본이 7천원 정도로 우리나라의 택배단가는 미국과 일본의 1/4~1/3에 불과하다. 낮은 택배단가는 택배업체의 수익성 약화와 택배기사의 열악한 처우에 고스란히 영향을 미치고 있다. 택배시장 점유율 과반에 육박하는 CJ대한통운의 택배부문 2016년 영업이익률이 3.2%에 불과하다. 다른 택배회사는 그 이하이거나 적자인 상황이다. 지속적으로 하락하는 택배단가로 인해 택배기사도 이전보다 더 많이 집·배송을 해야 소득을 유지할 수 있다. 이처럼 낮은 택배단가는 택배업체의 영업환경과 택배기사의 노동환경에 부정적 영향을 미치고 있다.

[그림 2-3] 택배 박스당 평균 단가



※ 자료 : 한국통합물류협회 택배위원회 내부자료(2017) 수정

택배업계 과당 경쟁에 의한 택배단가의 하락은 택배업체의 수익감소는 물론 서비스의 질 저하, 택배기사의 열악한 처우 등에 영향을 미치고 있다. 특히 택배기사는 집화 및 배송 실적에 따른 수수료를 지급받고 있어, 택배단가의 하락은 택배기사의 소득 및 노동시간에 직접적으로 영향을 미친다. 택배단가가 하락함에 따라 택배기사의 소득은 감소할 수 밖에 없으며, 이전 소득유지를 위해서는 더 많이 배송실적을 채워야 한다. 이에 따라 하루 작업량이 증가하면서 장시간 노동에 내몰릴 수 밖에 없는 구조이다.

이에 따라 택배단가의 현실화를 주장하는 목소리가 높다. 택배시장의 높은 성장세에도 불구하고 업체간 과당경쟁으로 택배단가가 하락하여 많은 중소 택배업체들이 어려움을 겪고 있는 현실을 개선하기 위해 단가를 현실화하자는 것이다. 택배단가 현실화를 통해 출혈경쟁, 택배증차 문제, 택배기사 교육과 처우개선 문제 등을 적절히 해결할 필요가 있다는 주장이다. 업체간 요율경쟁이 아닌 서비스 경쟁으로의 패러다임 전환을 강조하고 있다.

2. 선행연구 검토

택배기사의 노동실태에 대한 선행연구는 <표 2-5>와 같다. 이승욱 외(2006) 연구에서 처음으로 택배기사에 대한 실태조사를 실시하였다. 다양한 특수고용노동자 중 택배기사도 포함하여 23명에 대한 설문조사를 실시하였으나, 조사대상이 소규모여서 정확한 실태를 확인하기는 어렵다. 이후 이호근 외(2008), 박호환 외(2011), 권순원 외(2014), 박지순 외(2014), 조돈문 외(2015) 연구에서도 여러 특수고용노동자 중 하나로 택배기사를 선정하여 노동실태를 확인하였다. 하지만, 위 연구들은 소수의 택배기사를 대상으로 한 면접조사여서 택배기사의 전반적인 노동실태를 제시하는데 한계가 있다. 택배연대노조(2016) 연구는 택배기사 307명을 대상으로 설문조사를 실시하여 노동실태를 파악하였지만, CJ대한통운 소속의 택배기사만을 대상으로 하고 있어 택배기사 전체를 포괄한다고 보기 어렵다. 그 밖에 한국교통연구원은 매분기 화물운송 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하여 노동실태를 파악하고 있는데, 택배기사도 2007년부터 조사되고 있다. 전국 38개 지역의 약 300명의 택배기사를 대상으로 설문을 실시하고 있으며, 시장진입특성, 노동실태, 차량운행 정보 등을 조사하고 있다. 하지만 택배기사의 계약관계, 사회보험, 지시감독, 건강 및 생활실태 등에 대한 조사는 이뤄지지 않는 한계가 있다. 기타 정재훈 외(2010), 이철수 외(2013), 조선주 외(2015), 황덕순 외(2017) 연구는 주로 사회보험에 초점을 맞춰 노동실태를 파악하고 있다.

이하에서는 택배기사를 대상으로 한 주요 선행연구에서 나타난 택배기사의 노동실태를 요약·정리한다.

〈표 2-5〉 택배기사 실태조사 주요 선행연구

선행연구	조사방법	주요 실태조사 항목	비고
이승욱 외(2006)	설문조사 택배기사 23명	• 노동실태 : 보수(소득), 노동시간 • 사회보험 : 가입여부, 재해시 대응 • 부가급여 : 퇴직금 등 수혜 여부 • 노사관계 : 대변단체의 필요성 인식 • 노동자성 : 사용종속성, 경제적종속성	노동실태
이호근 외(2008)	면접조사 택배기사 6명	• 계약관계 • 노동실태 : 보수(소득), 노동시간, 고용안정 등 • 사회보험 : 가입여부 • 부가급여 : 퇴직금 등 수혜 여부 • 노사관계 : 대변단체 필요성 인식 • 노동자성 : 사용종속성, 경제적종속성 • 핵심쟁점사항 : 다단계구조, 노동자성, 산업안전보건, 손해배상	노동실태
정재훈 외(2010)	문헌연구	• 계약관계 • 노동실태 • 노동자성 : 사용종속성, 경제적종속성	산재보험 적용
박호환 외(2011)	면접조사+문헌 연구 (화물연대 택배지회 2명, 교통연구원 자료)	• 계약관계 : 취업형태, 계약내용 • 노동실태 : 보수(소득), 노동시간, 기타근로조건 • 노동자성 : 사용종속성, 경제적종속성 • 보호방안 : 산재보험 임의가입 및 보험료 부담 주체 문제, 노동시간 규제와 보수 보전방안	노동실태
이태형 외(2012)		• 택배기사 근로환경 개선방안	택배산업 제도개선
이철수 외(2013)	면접조사 택배기사 4명 관리자 5명	• 계약 및 입직과정 • 업무내용 • 휴게, 휴일, 휴가 • 보수(소득)	고용보험 적용
권순원 외(2014)	면접조사	• 종사자 규모와 산업현황 • 노동실태 : 채용(입직)경로, 업무실태, 보수(소득), 근무시간 및 환경, 노사관계 • 애로사항 • 보호방안	노동실태
박지순	면접조사	• 노동실태 : 취업경로, 계약형태 및 계약내용,	노동실태

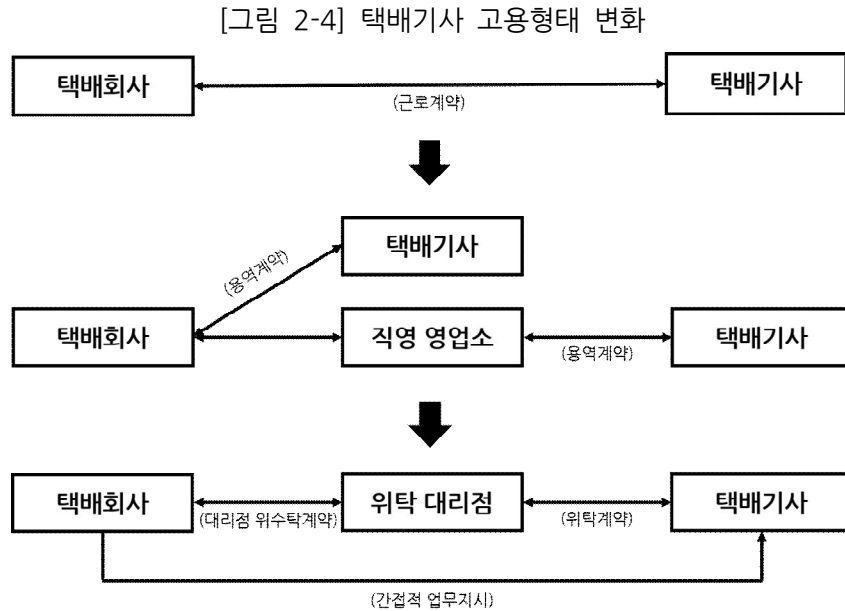
외(2014)		보수(소득), 근무시간 및 장소, 업무내용, 기타 근로조건 • 애로사항 • 보호방안	
조선주 외(2015)	설문조사 택배기사 400명	• 노동실태 : 종사일 수, 배송횟수, 박스당 배송비, 소득, 지출 등	산재보험 적용
강동수 외(2015)		• 택배기사 처우 개선 정책 제언	택배용 차량 공급
조돈문 외(2015)	면접조사	• 계약관계 • 노동실태 • 종속성 : 사용종속성, 경제적종속성, 조직종속성	노동실태
택배연대 노조 (2016)	설문조사 CJ대한통운 택배기사 307명	• 계약관계 • 노동실태 : 노동시간, 노동환경, 휴식환경, 보수(소득) • 기타 : 만족도, 개선과제 등	노동실태
황덕순 외(2017)	설문조사 택배기사 306명	• 계약관계 • 노동실태 : 취업경로, 근무일 수, 노동시간, 교육, 고충, 보수(소득), 비용, 만족도 등 • 고용보험 : 가입의사, 사업 필요성	고용보험 적용
한국교통연구원 (2017)	매분기 실시 설문조사 택배기사 305명	• 시장진입특성: 지입여부, 차량연식, 차량구입비용 • 노동실태, 노동시간, 작업량, 수수료, 소득(보수), 비용 • 차량운행: 운행일수, 운행거리, 연비, 운행속도 등	노동실태

1) 고용형태

조돈문 외(2015) 연구에서는 택배기사의 고용형태를 세 가지로 제시한다. 첫째, 택배회사와 대리점 소속으로 직접 고용된 경우이며, 임금근로자에 해당한다. 둘째, 택배회사와 용역계약을 맺고 개인사업주로 일하는 경우이다. 셋째, 화물운송용역업체(용차)와 용역계약을 하고 개인사업주로 일하는 경우이다. 둘째와 셋째 유형이 특수형태근로에 속한다고 할 수 있다.

박호환 외(2011)에 연구에서는 택배업체 - 영업소 - 화물운송용역업체 - 택배기사의 고용형태를 제시하고 있다. 이 유형은 영업소와 화물운송용역업체간의 위탁계약에 의해 택배기사가 영업소의 화물을 집화·배송하며, 택배기사가 개인적인 사정으로 휴가 등을

갈 때 화물용역업체에 소정의 비용을 지불하고 자신의 업무를 수행토록 한다고 밝히고 있다.



※ 자료 : 조돈문 외(2015), 민간부문 비정규직 인권상황 실태조사: 특수형태근로 종사자를 중심으로, 국가인권위원회 연구보고서, [그림 16] 택배기사 계약변화의 과정 수정

과거 택배기사의 업무수행은 주로 택배업체와 영업소간 계약에 의해 수행되었고, 택배영업소는 택배본사의 직원이 영업소장으로 파견되어 본사의 관리하에 운영되는 경우와 본사의 직원이 아닌 영업소장이 본사와 위수탁계약(일종의 대리점 계약)을 체결하여 운영하는 경우가 대부분이었다(조돈문 외, 2015).

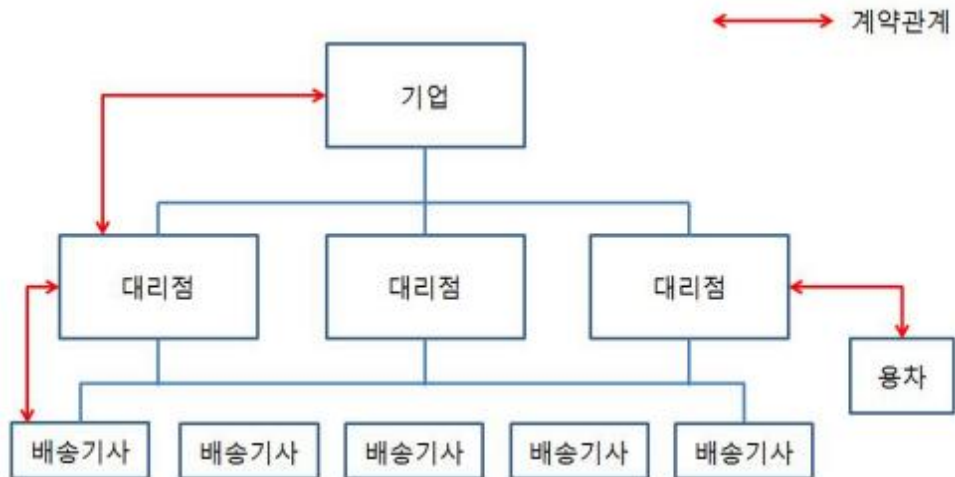
하지만, 과거 택배회사와 택배기사간의 직접 계약방식에서 현재는 중간에 위탁대리점이 들어오면서 간접 계약방식으로 전환되고 있다. 택배업체와 대리점간에는 화물의 집화·배송·보관·분류 등의 업무 및 택배업무 수행을 위한 사무일체를 위탁하는 내용의 위수탁계약을 체결하고, 대리점과 택배기사간에는 용역계약을 체결하는 형태이다.

한편, 강동수 외(2015) 연구에서는 택배업체별로 서로 상이한 계약관계를 제시하고 있다. 강동수 외(2015)에 의하면, 합동물류·경동물류는 택배업체와 영업소간 준직영 위탁관리계약을 체결하고 영업소장이 영업소를 운영한다. 택배업체와 택배기사와의 직접 계약은 없으며, 영업소와 택배기사가 근로계약을 체결하여 100% 월급제로 운영하고 있다고 밝히고 있다.

고려택배는 수도권 직영 배송차량의 경우 택배업체와 택배기사가 직접 계약을 체결하고, 지점 소속의 배송차량의 경우 택배업체와 계약한 지점이 다시 택배기사와 계약을 체결하는 구조이다. 성화기업택배의 경우, 직영 수수료 기사 및 직접 고용기사는 월급 제로 회사차량을 이용하여 배송하고 있으며, 이는 택배기사가 택배업체와 직접 계약을 체결하여 일하는 형태이다. 영업소 및 대리점 소속의 택배기사도 있는데, 이들은 영업소장 및 대리점주와 계약을 체결하여 업무를 수행한다.

한국택배협동조합은 서울조합원과 고객사 기업 본사와 연간운송 계약 체결하고, 또한 서울조합원 - 터미널 및 간선차량 - 지방조합원이 배송업무 계약을 체결하는 형태이다. 택배기사는 조합원 신분의 한국택배협동조합 소속 직원으로 월정 급여형태로 계약을 체결한다. 용마로지스는 일부 지입차량이 있긴 하지만, 거의 대부분 용마로지스 직원이 운영한다고 한다.

[그림 2-5] 일반적 계약관계



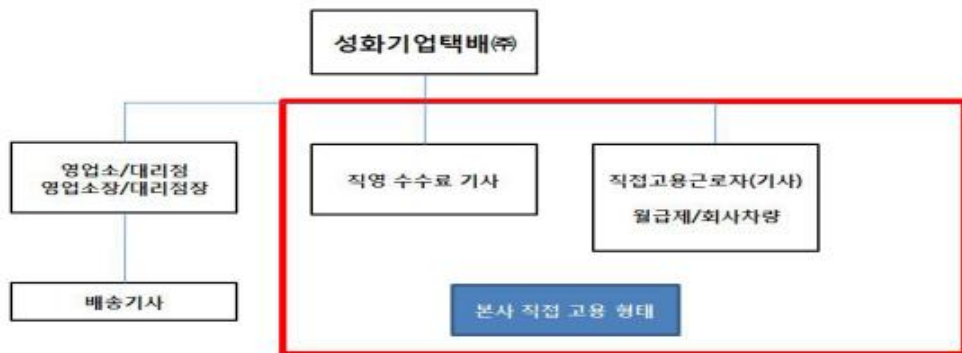
※ 자료 : 강동수 외(2015), 택배용 화물자동차 운송사업 신규공급 방안 연구, 국토교통부 연구용역보고서

[그림 2-6] 합동물류·경동물류 계약관계



※ 자료 : 강동수 외(2015), 택배용 화물자동차 운송사업 신규공급 방안 연구, 국토교통부 연구용역보고서

[그림 2-7] 성화기업택배 계약관계



※ 자료 : 강동수 외(2015), 택배용 화물자동차 운송사업 신규공급 방안 연구, 국토교통부 연구용역보고서

[그림 2-8] 용마로지스 계약관계



※ 자료 : 강동수 외(2015), 택배용 화물자동차 운송사업 신규공급 방안 연구, 국토교통부 연구용역보고서

2) 택배기사 노동실태

(1) 취업경로

택배기사의 취업경로는 여타 다른 화물차량 기사들과 유사하다. 가장 일반적으로는 주변 지인의 소개 형태로 이뤄지며, 그 외에 인터넷 모집광고, 생활정보신문(벼룩시장, 교차로) 등을 통해 모집 및 채용이 이뤄진다(박호환 외, 2011; 박지순 외, 2014).

택배기사 모집광고를 보면, 광고 상단에는 “○○택배업체 정규 배송사원 모집공고”로 되어 있고, 해당 택배업체의 로고가 가장 상단에 위치한다. 근무장점, 복리후생제도, 물류센터 소개도 모두 택배업체 이름으로 소개한다. 하지만, 택배기사 모집광고는 택배업체와 위수탁계약을 체결한 대리점으로 마치 택배업체에서 직접 모집하는 형태를 띠고 있다.

[그림 2-9] 택배기사 모집광고

부평삼산중앙대리점
CJ대한통운 택배 및 집하업무 모집

부평삼산중앙대리점
문송·문수·물류

~ 2017년 03월 23일 (목) 0-1

대표자명 이성호
회사주소 (403-090) 인천 부평구 삼산동 106-99

근무조건
지역 인천 > 부평구
급여 면접후 결정
근무형태 위촉직
근무요일 주 6일(월~토) 오전 9시~오후 6시

지원자격
경력 무관(신입포함)
학력 학력무관

지원방법 사람인·일사지원 회사방문·접수 전화지원

조회수 771 | 지원자 11 | 스크랩 7

스크랩 | 인쇄 | SMS

정규 배송사원 모집공고

[월 400만원] 초보환영/고수익/평생직장



(2) 계약형태

택배업체마다 택배기사와의 계약관계가 상이하나, 택배회사가 택배기사를 직접고용한 비중은 줄어들고 있다. 일반적인 계약관계는 택배업체 - 대리점(영업소) - 택배기사의 다단계 계약구조로 이뤄져 있다.

선행연구에 따르면 대부분의 택배회사는 운수업체와 택배업무 위탁(대리점 운영계약)을 체결하고, 택배기사는 대리점을 운영하는 운수업체와 용역계약을 체결하여 일하는 것으로 나타나고 있다(이호근 외, 2008; 박호환 외, 2011; 박지순 외, 2014; 조돈문 외, 2015). 택배연대노조 실태조사(2016)에 의하면, 전체 응답자 중 79.1%가 대리점 소속이었으며, 택배업체와 직접계약을 체결한 비율은 16.7%, 개별용차(화물운송업체)로 계약한 경우는 3.6%로 나타났다. 절대 다수의 택배기사는 택배회사가 아닌 대리점과 계약을 체결하여 일하고 있었다.

한편 교통연구원의 화물운송시장 동향(2017)에 의하면, 지입차주 비율은 과거보다 현저히 감소하고 있다. 2000년대 중후반만 하더라도 지입차주 비율이 70~80%를 차지하였으나, 2016년 3/4분기에는 34.4%로 큰 폭으로 줄어든 것으로 나타나고 있다. 이 같은 변화는 정부가 그간 자가용 화물차로 운행하던 택배기사들에게 합법적으로 영업할 수 있는 여건을 마련하기 위해 택배전용 번호판인 ‘배’ 번호판을 공급했기 때문이다. ‘배’ 번호판을 받은 택배기사는 정부가 정한 ‘택배용 화물자동차 운송사업 허가조건’에 따라 택배업체와 전속 운송계약을 통해 화물의 집화·배송만을 해야 하기 때문에 택배 이외에 다른 화물을 취급할 수 없다.

(3) 보수

일반적으로 택배기사는 배송 및 집화 실적에 따라 수수료를 지급받는 방식으로 보수를 받고 있다. 배송의 경우 박스당 택배비가 2,500원이라고 하면 약 800원의 수수료가 대리점에 배분이 되고, 여기에 부가세(10%, 80원)와 소득세(3.3%, 26원) 그리고 대리점에 납부하는 수수료⁷⁾를 제외한 600~700원 정도가 택배기사의 몫이다. 이를테면 택배비 2,500원 물건 하나 배송시 택배기사에게 돌아가는 수입은 654원 정도인 셈이다.⁸⁾

집화의 경우 기업화물과 개인화물에 따라 수수료가 다소 상이한데, 한국교통연구원 자료(2017)에 따르면 수도권외의 경우 기업화물은 440원, 개인화물은 870원 수준이었다.

7) 대리점마다 수수료가 상이하다. 대리점수수료가 5%라고 하면 배송건당 40원의 수수료를 대리점이 가져간다.

8) 배송수수료(800원) - 부가세(80원) - 소득세(26원) - 대리점 수수료(40원) = 배송건당 수입(654원)

집화 작업에 대해서도 부가세, 소득세, 대리점수수료 등을 제한 금액이 택배기사 수입으로 돌아간다. 특히 중요하게 지적되는 문제 중 하나는 분류작업에 대한 보수가 없다는 점이다(이태형, 2012; 택배연대노조 2016). 분류작업에 상당시간이 소요됨에도 불구하고 이에 대한 보수가 없어 사실상 무임금 노동을 하고 있다는 주장이 제기되고 있다. 과거 1~2시간 소요되던 분류작업이 일부 택배 현장에서는 5시간 이상 소요됨에 따라 택배기사의 불만이 높아지고 있다.

한국교통연구원 화물운송시장 동향(2017)에 의하면, 응답자 100%가 고정급 없이 집·배송 실적에 따른 수수료를 보수로 받고 있었다. 2016년 3/4분기 기준 월 평균 운송수입은 337만원이며, 월 평균 지출액은 93만 4천원, 순수입은 243만원으로 나타났다.

박호환 외(2011) 연구에서는 택배기사와의 인터뷰를 통해, 고정급을 받는 택배기사의 보수 수준을 제시하고 있다. 첫 보수는 120만원이며 1개월 경과시마다 10만원씩 인상되어 180만원에서 200만원 정도가 되면 이때부터는 6개월에서 1년마다 인상되는 구조라고 한다. 그래서 2011년 11월을 기준으로 월급제 택배기사의 월 평균 수입은 220만원에서 240만원 수준이라고 한다. 그리고 수수료를 받는 택배기사의 월 순수입 목표는 약 250만원 정도여서, 전반적으로 택배기사의 소득은 250만원 내외로 파악하고 있었다.

박지순 외(2014) 연구에서는 지입차 기사로 취업할 경우, 1톤 탑차와 영업용 번호판 그리고 알선료를 납부해야 하며, 이에 10년 이상 중고탑차를 500만원에 구입하고 알선료로 200만원을 납부할 경우 초기 투자비만 1,000만원 이상의 목돈이 들어간다고 한다. 이 밖에 차량보험료와 스마트폰, 스캔장비, 유니폼, 차량 도색비용 등을 합하면 몇 백만원이 추가된다. 더군다나 업무과정에 반드시 필요한 송장 용지 구입비용도 기사들이 부담한다고 한다. 택배기사의 월 평균 보수수준은 월 4천건을 배송할 경우 수수료 수입은 320만원(배송건당 평균 수수료 800원일 경우)으로, 유류비 30만원, 지입료 19만원, 보험료 10만원, 통신비 11만원 등 약 70만원 정도가 매월 공제되고, 차량할부금이나 차량의 수리비용, 타이어 교체비 등을 감안하면 매월 100만원 이상의 비용이 지출된다고 밝히고 있다. 그래서 처음 3개월에서 6개월은 적자 혹은 100만원 미만의 순수입을 올리며, 그 후 업무가 숙련되면 200만원 내외의 순수입을 가져간다고 밝히고 있다. 또한 택배기사가 업무를 시작하면 바로 보수를 받는 게 아니라, 통상 2개월이 지나서야 보수를 정상적으로 지급받을 수 있기에 입직 후 상당기간 수입이 없다고 지적한다. 왜냐하면 회사가 45일 전에 배달한 수수료를 정산해주기 때문이라고 한다.

조돈문 외(2015) 연구에서도 면접조사를 통해, 택배기사의 월 평균 수입은 400~500만원 수준이지만, 차량유지비와 여타 비용을 제할 경우 순수입은 약 250만원 정도라고 밝히고 있다.

택배연대노조 실태조사(2016)에서는 다른 선행연구보다 택배기사의 수입이 높게 나타나고 있다. 월 평균 수입은 433만원이며, 차량유지비로 월 평균 52만원, 차량유지비 외 비용으로 월 평균 56만원이 지출되어 월 평균 순수입은 약 329만원 정도로 나타나고 있다.

택배연대노조 실태조사에서는 월 평균 순수입이 약 330만원대로 나타났으나, 그 밖의 연구에서는 240~250만원 수준을 보이고 있어 다소 차이가 있다. 하지만 주 6일 근무에 하루평균 14시간 이상 장시간 노동을 고려하면 소득수준이 높다고 말하기는 어렵다. 참고로 쿠팡의 전속 택배기사(쿠팡맨)의 연봉은 약 3,750만원으로 월로 환산할 경우 월 평균 약 312만원이다.⁹⁾

〈표 2-6〉 택배기사의 항목별 월 평균 지출액

구분	연도	분기	자입료	주선료	유류비	통행료	주차비	수리비	타이어비	차량 할부금	제세 공과금	보험료	가타 지출액	총지출액 /비율
금액 (만원)	2016	1/4	3.7	0.0	25.3	0.3	0.1	11.5	3.2	5.9	0.9	8.6	30.4	89.9
		2/4	3.8	0.0	27.8	0.1	0.0	11.6	3.7	7.9	1.0	9.0	30.6	95.5
		3/4	4.0	0.0	27.7	0.1	0.0	10.8	2.9	6.5	1.6	8.7	31.1	93.4
비율 (%)		1/4	4.1	0.0	28.1	0.3	0.1	12.8	3.5	6.5	1.0	9.6	33.8	100.0
		2/4	4.0	0.0	29.1	0.1	0.0	12.1	3.9	8.2	1.1	9.4	32.1	100.0
		3/4	4.3	0.0	29.6	0.1	0.0	11.6	3.1	8.9	1.7	9.3	33.3	100.0

※ 자료 : 한국교통연구원 화물운송시장동향(2017)

(4) 근무시간 및 장소

선행연구에 따르면, 7시~8시 사이에 출근하여 3~4시간 정도 분류 및 적재작업을 한다. 이후 통상 11시부터 저녁 7시 혹은 8시까지 배송 및 집화작업을 하며, 이후 영업소로 돌아와 1시간 정도의 상차 및 송장작업을 하고 퇴근한다.

선행연구에서 나타난 각각의 작업에 소요되는 시간은 다음과 같다. 분류 및 적재작업 3~4시간, 배송 및 집화작업 8시간 내외, 하차 및 송장 작업 1~2시간 정도로 하루 평균 13~14시간 일하는 것으로 나타나고 있다. 또한 휴게시간은 별도로 없으나 일을 하는 과정에서 중간에 쉬다고 하더라도 하루 평균 12시간 이상을 근무한다고 볼 수 있다.

택배연대노조 실태조사(2016)에 의하면, 주당 평균노동시간은 약 77시간이었으며, 일주일에 70시간 이상 일한다는 택배기사 비율이 74.4%로 상당수의 택배기사가 매우 장시간 노동을 하고 있었다. 또한 평균퇴근시간은 8시 48분으로, 이른 시간에 출근하여

9) 쿠팡맨 채용 홈페이지 (<http://www.coupang.com/np/jobs>, 2017.9.10. 검색)

매우 늦은 시간에 퇴근하는 것으로 나타났다.

출퇴근 장소는 택배화물이 모여있는 터미널이나 영업소이며, 배송 및 집화 작업은 담당구역에서 업무를 수행한다.

(5) 업무내용

택배기사의 업무는 분류(하차·적재), 집화, 배송작업이다.

분류 및 적재(하차)작업은 각 지역의 지점 또는 서브터미널로 출근하여 허브터미널에서 온 간선차량의 택배물건을 배송할 지역별로 분류하는 작업으로, 과거에는 분류작업이 2시간 이내로 소요되었지만, 택배물량이 증가하면서 장시간 소요되고 있다고 한다(택배연대노조, 2016).

배송작업은 도착지 지점 또는 터미널에서 배송구역별로 분류된 화물을 택배차량에 적재하여 고객에게 배송하는 작업이다. 집화작업은: 고객으로부터 인도받은 화물을 영업점 또는 터미널까지 운송하는 작업이다.

선행연구에 의하면 하루 평균 작업량은 150개 내외이며, 많을 경우에는 200개에 이른다고 한다(박지순 외, 2014; 조돈문 외 2015)

한국교통연구원 화물운송시장동향(2017)에 따르면, 2016년 3/4분기 기준으로 월 평균 배송량은 3,956개, 집화량은 1,543개로, 전체 월 평균 작업량은 5,499개로 나타났다. 월 평균 운행일 수가 24.7일인 점을 감안하면 하루 평균 배송량은 160개, 집화량은 62개 정도이다. 또한 하루 평균 운행거리는 42.6km, 평균연비는 4.2km/l, 일평균 운행속도는 5.3km/h 수준으로 전형적인 단거리 운송 특성을 보이고 있다.

(6) 지시·감독

택배기사의 업무는 단순하므로 업무상 지시·감독은 특별히 필요하지 않으나, 특별한 사항의 경우 택배업체의 지시에 따라야 하고 운송료, 업무시간, 배송구역 등 중요사항을 택배업체가 일방적으로 결정한다. 또한 근무수칙이 있어 이를 위반할 경우 불이익 조치를 받고, 각서 등을 제출하는 경우도 있다(이호근 외, 2008; 박지순 외 2014; 조돈문 외 2015).

이호근 외(2008) 연구에서는 택배업체에서 배송률과 반품률을 기준으로 택배기사를 평가하며, 택배업체 고객센터에 고객의 불만사항이 3회 이상 접수될 경우 벌금을 내는 제도가 있다고 한다.

(7) 업무의 대체성 및 전속성

택배기사는 해당 택배업체의 상호와 로고가 들어간 택배차량을 이용하여 하나의 택배회사에 전속하여 업무를 수행한다. 또한 운송용역계약 체결시 다른 업무를 할 수 없다는 내용을 포함시키는 경우도 있다. 만약 다른 용도 즉 다른 화물운송 용도로 차량을 사용할 경우 택배업체로부터 징계를 받을 수 있다(박지순 외, 2014).

택배업무의 대체성과 관련하여 가능한 하지만 현실적으로 매우 어려워 대체가 거의 불가능하다. 몸이 아프거나 개인적인 사정이 발생하여 배송업무를 할 수 없을 때는 이른 바 용차(콜밴)를 사용해서 대신 일하게 할 수 있다. 용차란 개인화물차량을 따로 사용하는 것으로, 용차를 사용할 때 들어가는 비용은 모두 택배기사가 부담하며, 하루 비용이 25만원~30만원 수준이다. 따라서 높은 비용부담 등으로 사실상 대체성이 매우 낮다고 할 수 있다(이호근 외, 2008; 조돈문 외, 2015).

(8) 조회 및 교육

출퇴근하는 장소인 지점이나 터미널에서 아침조회를 하는 경우가 있다(이호근 외, 2008; 조돈문 외, 2015). 월요일 오전에 안전 교육을 실시하기도 하나, 큰 의미는 없으며 형식적인 경우가 많다(이호근 외, 2008).

처음 택배기사로 일할 때 주변 지리나 친절 교육 등을 시행하는 경우도 있으나, 내비게이션의 발달로 생략하는 경우가 많다. 정기교육의 경우 거의 모든 택배업체에서 1년에 1~2회의 서비스 교육을 시행하는데, 교육일이 공휴일임에도 교육에 참가하여야 할 의무를 부여하고, 참가하지 않을 경우 불이익 조치를 받을 수도 있다(박호환 외, 2011).

3) 노동자성 판단

(1) 사용종속성

선행연구에서는 사용종속성이 매우 높다고 판단하였다(이승욱 외, 2006; 이호근 외, 2008; 정재훈 외, 2010; 박호환 외, 2011; 조돈문 외, 2015). 출근시간이 규칙적이며 택배업체의 지시에 따라 배송구역을 배정받고 작업수칙을 준수해야 할 의무가 있으며, 이를 위반할 경우 징계 등의 조치를 받기도 한다. 택배업체의 주요 제재수단은 택배기사에게 지급해야 할 수수료에서 일정액 감액하는 방식이다.(패널티 제도)

하나의 택배업체에 전속하여 일하고, 다른 택배기사로 대체하여 업무를 수행토록 하는 것이 거의 불가능한 상황이기에 전속성이 높고 대체성은 매우 낮은 현실이라고 지적한다.

동일한 지역을 매일 반복적으로 운전하며 업무를 수행하기에 업무상 지시·감독이 특별히 불필요하지만, 특별한 경우 택배업체 및 대리점의 지시를 따라야 하고, 택배업체가 일방적으로 정한 업무시간, 배송구역 등을 받아들이고, 규칙 위반시 제재를 받기도 한다. 이러한 전반적인 사정을 고려하여 선행연구들에서는 택배기사의 사용종속성이 높다고 판단하였다.

(2) 조직종속성

선행연구에서는 택배기사의 조직종속성도 높다고 판단하였다. 집배송 업무는 택배업체의 핵심업무로 시스템관리업무를 제할 경우 업무의 대부분을 차지한다고 할 수 있다. 매우 중요한 업무이기에 택배업체들은 숙련되고 성실하게 일해 온 택배기사들의 이직방지를 위해 노력하고 있다고 밝히고 있다(조돈문 외, 2015).

(3) 경제종속성

선행연구에서는 택배기사들의 경제종속성도 매우 높다고 지적한다(이승욱 외, 2006; 정재훈 외, 2010; 조돈문 외, 2015). 여러 개의 택배업체와 복수의 계약을 체결하여 일하기 어려운 구조로, 대다수의 택배기사가 하나의 택배업체를 위해서만 일하는 구조이다. 비록 택배차량이 택배기사 소유이기는 하나, 이것만 가지고 경제적 종속성이 낮다고 할 수 없으며, 수입의 대부분이 하나의 택배업체에 의해서 발생하고 있는 등 경제적 종속성이 매우 높다고 밝히고 있다.

4) 문제점 및 애로사항

선행연구에서 밝히고 있는 택배기사의 노동실태 문제점과 애로사항의 주요내용은 다음과 같다.

(1) 다단계구조

택배업체 - 대리점 - 택배기사로 이어지는 다단계 구조의 문제점을 지적한다. 여기에 화물운송용역업체가 들어가는 경우 계약관계는 더욱 복잡해진다. 여러 단계의 계약관계를 가지기에 중간업체를 거치면서 택배기사가 가져가는 수수료는 줄어드는 문제가 있다.

(2) 지속적으로 하락하는 택배단가

택배산업의 성장에도 불구하고 택배단가는 지속적으로 하락하는 추세이다. 택배업체 간 과열경쟁으로 인해 택배단가는 하락하고 택배기사의 건당 수수료도 줄어들고 있는 상황이다. 택배단가 하락 → 택배기사 수수료 하락 → 순수입 저하 → 기존 순수입 유지를 위한 장시간 노동의 연쇄적인 영향을 지적하고 있다. 택배업체가 택배단가 경쟁이 아닌 택배서비스 경쟁으로 전환될 필요가 있다고 지적한다.

(3) 장시간의 과도한 노동

주 6일, 하루 평균 14시간 이상의 장시간 노동환경의 문제도 지적되고 있다. 근로기준법이 적용되지 않기에 연차휴가도 보장받지 못하며 원칙적으로 휴가는 인정되지 않고 있다. 불가피하게 휴가를 사용할 경우 자신의 비용으로 용차를 사용하여야 하며 용차 비용(25만원~30만원)을 전적으로 택배기사가 부담해야하기에 마음대로 쉬기조차 어려운 상황이다.

(4) 열악한 작업환경 및 복지

아침에 출근하여 분류 및 적재(하차)작업이 이뤄지는 대리점 혹은 (서브)터미널의 작업환경이 매우 열악하다는 지적도 있다. 혹한기나 혹서기때 냉난방기구 없이 야외에서 장시간 분류작업을 하고, 지붕조차 없는 곳에서는 비와 눈을 맞으며 작업을 해야 하는 실정이다. 또한 휴게 공간이 없거나 화장실조차 제대로 갖추지 못한 곳도 있다고 한다.

대다수의 택배기사는 경조사 및 병가, 휴가를 사용하기 어려운 현실로, 아픈데도 참으면서 일하는 경우가 다수라고 한다. 부득이 경조사나 병가, 휴가 사용시 자신이 배송할 물품을 동료기사들이 대신하여 배송하는 경우가 있다(택배연대노조, 2016).

(5) 산업안전보건

택배기사는 하루 평균 100개 이상의 택배물량을 취급하며, 이 가운데 15% 정도가 중량물(30kg~40kg)로, 이를 차량에 상·하차 하는 것은 물론 들고 계단을 오르내려야 하기에 근골격계질환(허리통증, 무릎관절질환 등)이 발생할 가능성이 높다(이호근 외, 2008). 또한 차량을 매번 오르락내리락 하기에 왼쪽 대퇴부와 무릎관절에 무리가 간다.

또한 식사는 불규칙적이고 식사시간조차 부족하기에 위장장애가 발생하는 경우가 많다. 운전과정에서 교통사고로 인한 재해발생 가능성이 크며 이러한 모든 재해에 대해 본인이 전액 치료비를 부담해야 하는 문제도 있다.

(4) 패널티 및 손해배상

분실, 파손, 배달지연에 따른 변질, 그리고 고객 클레임 등의 사고 발생시 모든 책임을 택배기사가 부담하는 문제가 있다. 출고가 늦어지는 경우 패널티를 부과받으며, 영업소내 택배물품이 분실되는 경우 택배기사들에게 공동으로 책임을 물어 물품값을 택배기사들이 공동으로 분담하여 급여에서 공제하기도 한다.

차량에 택배업체 로고를 도색하도록 하고 비용 전액을 기사에게 부담시키는 문제, 유니폼도 기사 부담으로 구입하여 입도록 하는 문제 등도 지적되고 있다. 차량 로고 도색이나 유니폼 착용은 위탁운송의 필수적인 요소라 할 수 없고, 오히려 택배업체의 홍보를 위해 필요한 사항이니 만큼 그 비용을 택배기사에게 전가하는 것은 문제라고 지적한다.

(5) 감정노동

택배기사의 58%가 본인의 잘못과 무관하게 고객으로부터 욕설을 듣고, 심지어 22%는 컴퓨터, 세탁기, 선풍기 등의 설치를 요구받기도 한다(택배연대노조, 2016). 고객과 직접 대면하는 서비스업이니 만큼, 고객과의 관계에서 발생하는 감정노동 문제도 발생하고 있다.

5) 정책대안

선행연구에서 제시하는 정책대안의 주요내용은 다음과 같다.

택배기사들의 단체설립 활성화 : 택배기사 단체들을 통해 집단적으로 노동조건에 대해 협상하고 부당한 피해에 대해 상담 및 실태조사를 할 수 있도록 지원해줄 필요가 있다.

노동시간 규제 및 가산수당 지급 : 법정노동시간 적용을 통한 최대노동시간 제한과 시간외 근무에 대한 철저한 보상책을 마련할 필요가 있다.

집배송 업무에 집중토록 관리 : 집배송 업무와 화물취급 및 분류업무를 철저히 분리하여 택배기사 본연의 업무인 집배송 업무에만 투입되도록 관리하는 장치를 마련할 필요가 있다.

택배기사 수수료 최저선 확보 : 집배송 화물당 최저수수료 하한선을 두어 택배기사의 최저수입을 보장하는 방안을 마련할 필요가 있다.

불공정한 위수탁계약 근절 : 택배업체와 택배기사 간의 불공정 계약형태를 근절하거나 이로 말미암은 각종 분쟁 발생에 대한 예방장치가 필요하다.

자율적 개선 유도 : 택배기사 보호가이드라인을 제정·보급하거나, 업종내 택배기사 단체, 사업주 단체, 정부가 공동으로 위원회를 구성하여 자율적 개선을 유도할 필요가 있다.

의무적 산재보험 가입 : 임의적 산재보험가입에서 탈피해서 의무적으로 가입토록 할 필요가 있다. 전속성이 높은 택배기사에 대해서는 산재보험료전액을 사업주 부담으로 하거나 정부의 지원정책이 필요하다.

III. 서울지역 택배기사의 노동 및 생활실태: 설문조사를 중심으로

서울지역에서 일하는 택배기사의 노동 및 생활실태를 구체적으로 파악하기 위해 2017년 6월초부터 약 1개월간 설문조사를 진행하였다.

먼저 설문조사를 위해 택배기사의 노동실태에 관한 선행연구 자료를 검토하였으며, 택배연대노동조합과 한국통합물류협회 관계자를 만나 택배업 현황과 택배기사의 노동 실태에 대한 의견을 청취하였다. 이후 다섯 차례에 걸쳐 택배기사 1인을 대상으로 심층 면접조사를 실시하여 기본 실태를 파악한 후 설문지 초안을 작성하였다. 세 차례에 걸쳐 설문지 검토회의를 진행하였으며, 리서치업체와 전문가의 의견을 수렴하여 5월말 최종설문지를 완성하였다.

설문대상은 서울지역에서 일하는 택배기사로 일반택배업체 소속 택배기사에 한정하여 설문을 실시하였다.¹⁰⁾ 수송화물의 수취대상, 서비스 범위 등에 따라 택배업체는 크게 두 가지로 분류된다. 공정거래위원회 택배표준약관에 정의된 택배서비스를 시행중인 ‘일반택배’와 기업고객을 대상으로 특화된 택배서비스를 시행중인 ‘기업택배’로 분류할 수 있다(국토교통부, 2016). 일반택배는 소형·소량의 운송물을 고객의 주택, 사무실 또는 기타의 장소에서 수탁하여 수하인의 주택, 사무실 또는 기타의 장소까지 운송하여 인도하는 서비스를 제공한다. 이에 반해 기업택배는 타겟 시장의 고객사를 대상으로 특수화물을 취급하는 특징이 있다. 예를 들어, 용마로지스는 화장품과 의약품, 고려택배는 의약품, 일양로지스는 정밀 기기·고가 제품·서류 등을, 그리고 성화기업택배, 동진특송, 한국택배업협동조합은 기업 행낭 등을 중심으로 특화 서비스를 제공한다(국토교통부, 2014). 이처럼 일반택배와 기업택배의 특성이 다르고, 일반택배업체 소속의 택배기사들을 중심으로 과도한 업무량과 장시간 노동 문제로 처우개선 목소리가 사회적으로 부각되고 있는 현실을 감안하여 일반택배업체 소속 기사들로 한정하여 설문조사를 실시하였다. 국토교통부의 택배서비스평가에서도 일반택배에 대해서만 택배기사의 처우 수준을 평가항목으로 넣고 있기도 하다.¹¹⁾ 아울러 소화물을 배송하는 유

10) 국토교통부는 2014년부터 매년 전국의 택배회사를 대상으로 택배서비스 평가를 실시하고 있으며, 2016년 평가대상 택배회사는 총 17개사이다. 전국 17개 택배회사 가운데 6개사는 주로 기업고객을 대상으로 계약관계를 맺고 일반택배회사에서 취급하지 않는 중량·부피화물 및 특수화물(의약품, 서류 등)을 수탁하여 운송하는 서비스를 제공한다. 이에 B2B 중심의 서비스를 제공하는 6개 기업택배업체를 제외한 11개 일반택배업체 소속의 택배기사를 대상으로 설문을 실시하였다. 일반택배업체인 KG로지스와 KGB택배가 2017년 초 합병함에 따라 실제 설문대상 택배기사는 10개 일반택배업체 소속 기사이다.

사한 직종인 퀵서비스, 다마스 택배, 지하철 택배, 대형할인점 및 백화점의 배송기사, 그리고 쇼설커머스 업체의 배송기사 등도 설문대상에서 제외하였다. 그 결과, 주로 1톤 탑차를 활용하여 택배물건을 문 앞에서 문 앞까지 배송하는 일반택배업체 10개사 소속의 택배기사를 대상으로 설문을 실시하였다. 또한 서울시를 4개 권역으로 구분하여 특정 권역에 집중되지 않도록 균형있게 할당하여 조사하였다.

2017년 5월말 조사원 교육을 진행하였으며, 확정된 설문지를 인쇄하여 6월 5일부터 7월 5일까지 서울시 전역에서 대면 설문조사를 실시하였다. 본 설문조사는 전문 리서치 업체인 (주)오감리서치에서 진행하였다.

유효표본은 500명이며 데이터 코딩과 클리닝 작업을 거쳐 통계패키지 프로그램 SPSS Win 22.0을 활용하여 분석하였다.

1. 응답자 특성

1) 인적 특성

설문조사에 참여한 서울지역 택배기사 500명의 인적 특성을 살펴보면 다음과 같다. 먼저 성별 분포를 보면, 남성 택배기사가 96.2%(481명), 여성 택배기사가 3.8%(19명)로 나타났다. 일의 특성상 장시간의 고된 일자리인 만큼, 남성이 월등히 높은 비율을 보였다. 연령별로는 ‘20대’ 1.0%, ‘30대’ 17.8%, ‘40대’ 59.0%, ‘50대’ 21.6%, ‘60대 이상’ 0.6%였으며, 40대, 50대, 30대 순으로 높은 비율을 보였다. 40대 이상이 전체의 81.2%로 중장년층이 주로 종사하는 것으로 나타났다. 공휴일을 제외하고 쉬는 날이 거의 없고, 매일 출근해야 하기에 출산·육아·요양 등과 같은 생애주기상 변화가 거의 없는 40~50대 남성이 주로 종사할 수 밖에 없는 특성이 그대로 나타난다.

학력별 분포를 보면, ‘중졸 이하’가 0.6%, ‘고졸’ 89.0%, ‘대졸’ 10.2%로 나타났다. 10명 중 약 9명은 고졸의 학력을 보였다. 혼인 여부별로는 ‘기혼자’가 92.6%, ‘미혼’ 5.6%, ‘기타’ 1.8%로 나타났다. 택배기사 본인을 포함한 동거가족 수를 보면 ‘1인’ 2.6%, ‘2인’ 2.2%, ‘3인’ 33.6%, ‘4인 이상’ 61.6%이었다.

이상 응답자의 인구학적 특성을 종합하면, 서울지역의 택배기사는 40대 이상의 고졸 학력을 가진 기혼 남성으로, 본인을 포함하면 4인의 가족과 생활하고 있는 중년 가정의

11) 2016년 평가결과, ‘기사 처우 수준’은 55.9점으로 ‘직영 차량 비율’과 함께 가장 낮은 수준을 보였다. 이는 15개 평가등급표상 14번째인 E+ 수준으로 적극적인 개선이 요구된다고 지적하고 있다.

특징을 가지고 있다고 하겠다.

〈표 3-1〉 응답자의 인구학적 분포

구분		빈도(명)	비율(%)
성별	남	481	96.2
	여	19	3.8
연령	20대	5	1.0
	30대	89	17.8
	40대	295	59.0
	50대	108	21.6
	60대 이상	3	0.6
	중졸이하	3	0.6
학력	고졸	445	89.0
	대졸	51	10.2
	무응답	1	0.2
혼인	미혼	28	5.6
	기혼	463	92.6
	별거, 이혼, 사별 등	9	1.8
동거가족	1명	13	2.6
	2명	11	2.2
	3명	168	33.6
	4명 이상	308	61.6
	합계	500	100.0

2) 소속회사

앞서 기술했듯이, 본 설문조사는 일반택배업체 소속 택배기사를 대상으로 설문조사를 진행하였다. 2015년 7월 1일부터 2016년 6월 30일까지 1년간 일반택배업체의 택배화물 취급물량에 따라 비례로 표본을 할당하였으며, 그 결과 택배회사별 응답자는 CJ대한통운 소속 232명, 롯데글로벌로지스 소속 68명, 한진택배 소속 66명, 로젠택배 소속 40명, 우체국택배 소속 38명, KG로지스 소속 35명, 기타 4개 일반택배업체 소속 20명이었다. KG로지스는 2017년 KGB택배를 인수함에 따라 두 회사의 취급물량을 합하여 표본을 할당하였다.

높은 시장점유율에 따라 CJ대한통운 소속 택배기사가 전체 응답자의 46.4%를 차지하

였으며, CJ대한통운을 포함하여 상위 6개 업체 소속 택배기사 비율이 95.8%로 대부분을 차지하고 있다. 기타 4개 업체는 비록 일반택배업체로 분류하고는 있으나 정기화물도 서비스하는 택배업체이며 취급물량도 대형 일반택배업체에 비해 소규모여서 표본수가 적었다.¹²⁾

〈표 3-2〉 택배회사별 응답자 분포

구분	일반택배업체	취급물량(천개)**	점유율(%)	빈도(명)
1	CJ대한통운	826,884	46.4	232
2	롯데글로벌로지스	241,503	13.6	68
3	한진택배	234,122	13.1	66
4	로젠택배	144,128	8.1	40
5	우체국택배	135,903	7.6	38
6	KG로지스*	126,332	7.1	35
7	대신택배	30,502	1.7	9
8	경동택배	24,954	1.4	7
9	천일택배	12,562	0.7	4
10	합동택배	4,383	0.3	1
합계		1,781,273	100.0	500

* KG로지스 취급물량은 KGB택배 인수에 따라 2개 회사 합계 물량

** 취급물량은 2015년 7월 1일부터 2016년 6월 30일까지 1년간 기준임

자료 : 국토해양부(2016), 16년 택배서비스평가 실시 및 개선방안 연구

3) 배송지역 분포

서울지역 전역에 걸쳐 설문조사를 실시하고자 하였으며, 서울시 25개 자치구 중 4개구를 제외한 21개 자치구에서 일하는 택배기사가 설문조사에 응하였다. 설문조사에 참여한 택배기사 중 ‘서대문구’ 지역에서 일하는 택배기사가 13.6%로 가장 많았으며, ‘강남구’ 9.0%, ‘은평구’ 8.6%, ‘강동구’ 7.2%, ‘광진구’ 7.0%, ‘구로구’ 6.4% 순으로 나타났다. 용산구, 서초구, 강서구, 동대문구를 배송구역으로 하는 응답자는 없었다.

- 12) 정기화물은 door to door 서비스가 아닌 영업소를 통한 접수 및 수령이 이뤄지는 화물을 말한다. 최근 고객 수요 증가에 따라 기타 4개 업체의 door to door 서비스가 증가하고 있으며, 택배화물 비중이 경동택배 69%, 합동택배 98%, 대신택배 45%, 천일택배 76%로 나타남에 따라 일반택배업체로 분류하여 취급물량에 비례하여 표본을 할당하였다.

권역별로 살펴보면, 응답자 중 ‘도심 및 서북권’에서 일하는 택배기사 비율이 25.0%, ‘서남권’ 28.8%, ‘동북권’ 24.8%, ‘동남권’ 21.4%로 나타났다. 서울 전역에 걸쳐 조사를 진행함에 따라 특정 권역에 대한 편중은 없었다.

〈표 3-3〉 서울지역 배송권역별 응답자 분포

권역	빈도	비율	자치구	빈도(명)	비율(%)
도심·서북권	125	25.0	서대문구	68	13.6
			은평구	43	8.6
			종로구	9	1.8
			마포구	4	0.8
			중구	1	0.2
			용산구	0	0.0
서남권	144	28.8	구로구	32	6.4
			금천구	28	5.6
			동작구	24	4.8
			관악구	23	4.6
			양천구	22	4.4
			영등포구	15	3.0
			강서구	0	0.0
동북권	124	24.8	광진구	35	7.0
			성북구	20	4.0
			노원구	19	3.8
			도봉구	17	3.4
			강북구	16	3.2
			중랑구	13	2.6
			성동구	4	0.8
			동대문구	0	0.0
동남권	107	21.4	강남구	45	9.0
			강동구	36	7.2
			송파구	26	5.2
			서초구	0	0.0
합계	500	100.0	합계	500	100.0

4) 배송지역 특징

응답자의 배송지역 특징을 살펴보면, 62.2%는 단독주택이나 빌라가 밀집한 주거지역에서 일하고 있었으며, 29.0%는 아파트단지 중심의 주거지역에서 일하고 있었다. 그리고 8.8%는 사무실 등 오피스 건물이 밀집한 지역에서 일하는 것으로 나타났다. 응답자 10명 중 9명은 단독이나 빌라, 그리고 아파트단지 등이 밀집한 주거지역에서 일하고 있었다.

〈표 3-4〉 배송지역 특성별 분포

구분	빈도(명)	비율(%)
사무실 등 오피스 지역	44	8.8
단독, 빌라 주거지역	311	62.2
아파트 단지 주거지역	145	29.0
합계	500	100.0

2. 취업경로와 경력

1) 총 택배기사 근무경력

서울지역에 일하는 택배기사의 총 택배 경력은 평균 약 7년이였다. 구체적으로 살펴보면, 근무경력이 ‘1년 미만’ 1.6%, ‘1년 이상~3년 미만’ 8.8%, ‘3년 이상~5년 미만’ 15.2%, ‘5년 이상~10년 미만’ 59.4%, ‘10년 이상~15년 미만’ 12.6%, ‘16년 이상’ 2.4%이였다. 5년 이상 일하고 있는 택배기사의 비율이 전체 응답자의 74.4%로 상당수의 택배기사는 택배업종에 비교적 장기간 일하고 있는 것으로 나타났다. 황덕순 외(2017)의 연구에서도 5년 이상 택배기사 경력 비율이 70.8%로 나타나 본 연구와 유사한 수준이였다.

〈표 3-5〉 총 택배기사 근무경력

구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	8	1.6
1년 이상~3년 미만	44	8.8
3년 이상~5년 미만	76	15.2
5년 이상~10년 미만	297	59.4
10년 이상~15년 미만	63	12.6
16년 이상	12	2.4
합계	500	100.0
평균	6.94년	

〈표 3-6〉 총 택배기사 근무경력 교차분석

구분		총 근무기간					
		1년 미만	1년~3년 미만	3년~5년 미만	5년~10년 미만	10년 이상	합계
연령	30대 이하	2(2.1%)	16(17.0%)	22(23.4%)	44(46.8%)	10(10.6%)	94
	40대	3(1.0%)	25(8.5%)	39(13.2%)	195(66.1%)	33(11.2%)	295
	50대 이상	3(2.7%)	3(2.7%)	15(13.5%)	58(52.3%)	32(28.8%)	111
	합계	8(1.6%)	44(8.8%)	76(15.2%)	297(59.4%)	75(15.0%)	500
	검정통계량	$\chi^2=42.608, p=0.000$					

2) 현 택배회사 근무경력

현재 택배회사에서의 택배 경력은 평균 약 4년이였다. 구체적으로 ‘1년 미만’ 4.0%, ‘1년 이상~3년 미만’ 37.2%, ‘3년 이상~5년 미만’ 32.2%, ‘5년 이상~10년 미만’ 20.8%, ‘10년 이상~15년 미만’ 4.8%, ‘16년 이상’ 1.0%로 나타났다. 3년 이상 현재 택배회사에서 일하고 있는 비율이 58.8%였으며, 5년 이상 근무한 비율은 26.6%였다. 최소 경력은 1개월이었으며, 최대 경력은 약 17년이였다.

〈표 3-7〉 현 택배회사 근무경력

구분	빈도(명)	비율(%)
1년 미만	20	4.0
1년 이상~3년 미만	186	37.2
3년 이상~5년 미만	161	32.2
5년 이상~10년 미만	104	20.8
10년 이상~15년 미만	24	4.8
16년 이상	5	1.0
합계	500	100.0
평균	4.03년	

3) 총 근무했던 택배회사 수

택배기사로 일하면서 그동안 몇 개의 회사에서 일했는지 살펴보면, ‘1개 회사’ 39.4%, ‘2개 회사’ 38.6%, ‘3개 회사’ 19.2%, ‘4개 회사 이상’ 2.8%로 나타났다. 응답자 평균 근무회사 수는 1.86개였다.

응답자의 총 택배경력 평균이 약 7년이고, 현재 소속 택배회사에서의 근무경력 평균은 약 4년이며, 그 동안 1~2개 택배회사에서 일했던 비율이 78%인 점을 감안하면, 택배기사는 여러 택배회사를 옮겨 다니면서 일하는 형태는 아니라고 할 수 있다. 대체적으로 특정한 택배회사에 소속되어 계속적으로 일한다고 볼 수 있다. 면접조사에서도 대다수의 택배기사는 택배회사간 합병 등의 이유로 소속 택배회사를 변경한 적은 있으나, 특별한 사정이 없는 한 같은 택배회사의 원래의 배송구역에서 오랫동안 일하고 있었다.

사실 택배기사의 일의 특성상 해당 택배회사의 담당구역을 전담하고 있고 일정하게 근무기간이 늘어남에 따라 배송노하우가 축적되고 숙련이 쌓이기에 소속 택배회사와 담당구역을 변경하는 것이 유리하지만은 않다. 또한 주요 집화 거래처를 확보하고 있기도 해서 소속 택배회사와 구역을 변경하는 것이 오히려 택배기사에게 불리해질 수 있기도 하다.¹³⁾

13) 업무량과 난이도에 따라 배송구역별로 등급이 있다. 다른 구역에 비해 배송과 집화가 수월하면서 비교적 높은 소득을 올릴 수 있는 구역은 일정금액 내외의 권리금이 있다고도 한다.

〈표 3-8〉 총 근무했던 택배회사 수

구분	빈도(명)	비율(%)
1개	197	39.4
2개	193	38.6
3개	96	19.2
4개 이상	12	2.8
합계	500	100.0
평균	1.86개	

4) 택배기사 이전 직업

택배기사로 일하기 이전의 직업을 살펴보면, ‘사무직 노동자’ 11.4%, ‘생산직 노동자’ 8.4%, ‘자영업’ 26.4%, ‘택배 이외의 다른 화물운송업’ 50.8%, 그리고 ‘무직’ 3.0%로 나타났다. 응답자 과반 이상은 다른 화물운송업을 하다가 택배 일을 시작한 것으로 나타났으며, 자영업자로 일하다가 온 경우도 26.4%여서 높은 비중을 나타냈다. 자영업과 화물운송업을 하다가 택배 일을 시작한 비율이 77.2%로 절대 다수를 차지하고 있다.

〈표 3-9〉 택배기사 이전 직업

구분	빈도(명)	비율(%)
사무직 월급노동자	57	11.4
생산직 월급노동자	42	8.4
자영업	132	26.4
택배 외의 다른 화물운송업	254	50.8
무직	15	3.0
합계	500	100.0

5) 택배기사로 일하게 된 계기

택배기사 일을 시작하게 된 계기를 살펴보면, ‘경력·전문성을 발휘할 수 있어서’ 7.0%, ‘근로조건이 괜찮아서’ 4.4%, ‘경력·전문성이 없어도 쉽게 구할 수 있는 일 자리여서’ 46.4%, ‘생활비 등 당장 수입이 필요해서’ 31.0%, ‘다른 일은 나이 때문에 뽑아주지 않아서’ 3.2%, ‘원하는 분야의 일자리가 없어서’ 8.0%로 나타났다.

설문조사에서 나타나듯이, 전문성을 발휘하거나 근무조건이 좋아서 등 긍정적 측면에서 선택한 비율은 11.4%에 불과했다. 특히 경력·전문성을 발휘할 수 있어서 선택했다고 응답한 35명중 30명은 이전 직업이 다른 화물운송업이어서 경력연장선에서 선택했다고 할 수 있다.

나머지 88.6%는 택배기사 일자리가 다른 일자리에 비해 매력적이어서 선택했다기보다는 비자발적으로 선택했다고 할 수 있다. 즉 경력이나 전문성이 없어도 쉽게 구할 수 있거나 당장 수입이 필요해서거나, 혹은 원하는 일자리를 찾기 어렵고 나이가 많아서 다른 일자리를 구하기 힘든 이유 등으로 택배기사 일을 시작했다고 응답하였다. 택배일이 긍정적이어서 라기보다는 진입 당시 여러 가지 사정으로 부득이하게 택배 일을 선택할 수밖에 없는 경우가 압도적으로 높게 나타났다.

〈표 3-10〉 택배기사로 일하게 된 계기

구분	빈도(명)	비율(%)
경력, 전문성을 발휘할 수 있어서	35	7.0
근로조건(임금, 근무시간 등)이 괜찮아서	22	4.4
경력, 전문성 없이도 쉽게 구할 수 있는 일자리여서	232	46.4
생활비 등 당장 수입이 필요해서	155	31.0
다른 일은 나이 때문에 뽑아주지 않아서	16	3.2
원하는 분야의 일자리가 없어서	40	8.0
합계	500	100.0

6) 택배기사 취업경로

택배기사를 시작하게 된 경로로는 76.2%는 ‘동료·친지·가족 등 지인의 소개’로 일하기 시작했다고 응답하였다. 다음으로 ‘인터넷 구직사이트’를 통해서 9.4%, ‘과

거 직장의 소개’로 5.8% 순이었다. 절대 다수는 동료나 친지, 가족 등 주로 인적 네트워크를 통해 택배기사로 입직하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 3-11〉 택배기사 취업경로

구분	빈도(명)	비율(%)
동료, 친지, 가족 등 지인 소개로	381	76.2
노동부 고용지원센터(워크넷)의 소개로	10	2.0
인터넷 구직사이트를 통해서	47	9.4
벼룩시장 등 생활정보지를 보고	21	4.2
민간 직업소개소를 통해서	12	2.4
과거 직장의 소개로	29	5.8
합계	500	100.0

3. 계약관계

1) 계약 상대방

택배기사로 일하면서 누구와 계약을 체결하여 일을 하는지 설문조사한 결과, ‘택배 회사와 직접 계약’한 경우 19.8%, ‘대리점(지점, 영업소, 집배점 등) 소속’으로 일을 하는 경우 80.0%, ‘개별용차 회사와 계약’하여 일한 경우 0.2%로 나타났다. 서울지역 택배기사 대다수는 대리점이나 지점과 계약하여 일하고 있었으며, 택배회사와 직접 계약하여 일하는 경우는 5명중 1명에 불과했다.

〈표 3-12〉 계약 상대방

구분	빈도(명)	비율(%)
택배회사와 직접계약	99	19.8
대리점(지점, 영업소, 집배점) 소속	400	80.0
개별용차(운수회사)	1	0.2
합계	500	100.0

2) 계약체결방식

택배기사로 일하면서 택배사(본사, 대리점·지점 등)와 어떤 식으로 계약을 체결하였는지 설문조사한 결과, ‘구두로 계약을 체결한 경우’ 9.8%, ‘서면으로 계약을 체결하고 계약서를 교부 받은 경우’ 77.6%, ‘서면으로 계약을 체결했으나 교부받지 못한 경우’ 5.0%, ‘아무런 계약절차가 없는 경우’ 7.6%로 나타났다. 구두계약이던 서면계약이던 계약을 체결한 비율이 92.4%로 대다수의 택배기사는 계약을 체결하고 일하고 있었다.

하지만, 이러한 설문결과는 면접조사 결과와는 다소 차이가 있다. 면접조사에 참여한 일부 택배기사는 계약서 자체를 본적도 없거니와 계약을 체결하지 않는 경우가 많다고 이야기하였다. 또한, 계약을 체결하더라도 계약서의 세부내용에 대한 안내는 없으며 담당구역과 지급받는 수수료 정도만 안내를 받고 일을 한다고 응답하였다. 다만, 면접조사에 참여한 현직 택배기사 9명 중 7명은 서면계약서를 작성하였다고 응답하여 서면계약 체결 비중이 낮지는 않았다. 참고로 CJ대한통운 택배기사를 대상으로 한 설문결과는 59.4%가 서면계약서를 교부받은 것으로 나타났으며(택배연대노조, 2016), 황덕순 등 연구(2017)에서는 서면계약 체결 80.4%, 구두계약 10.4%로 나타나 계약을 체결하고 일하는 비율이 전체 90.8%였다.

〈표 3-13〉 계약체결방식

구분	빈도(명)	비율(%)
구두로 계약을 체결함	49	9.8
서면으로 계약을 체결하고 계약서를 교부받음	388	77.6
서면으로 계약을 체결했으나 계약서를 교부받지 못함	25	5.0
아무런 계약절차가 없었음	38	7.6
합계	500	100.0

3) 계약체결절차

계약을 체결하고 일을 시작했다는 462명을 대상으로 어떤 방식으로 계약을 체결하였는지 설문조사한 결과, ‘사업주가 일방적으로 작성한 계약 내용을 제시하고 통보한 경우’ 26.8%, ‘택배기사와 협의를 하지만 회사의 의사가 많이 반영된다고 한 경우’

60.4%, ‘동등한 위치에서 협의를 통해 계약내용을 작성한 경우’ 12.8%로 나타났다.

계약서를 작성하더라도 상당수의 택배기사는 사업주가 일방적으로 작성한 계약내용을 통보받거나 혹은 사업주의 의사가 주로 반영된 계약서를 작성하는 것으로 나타났다. 동등한 위치에서 상호협의를 통해 계약 내용을 작성한 경우는 10명중 1명에 불과했다.

〈표 3-14〉 계약체결절차

구분	빈도(명)	비율(%)
사업주가 일방적으로 작성된 계약 내용을 제시, 통보함	124	26.8
협의를 하지만 회사의 의사가 많이 반영됨	279	60.4
동등한 위치에서 협의를 통해 계약 내용을 작성함	59	12.8
합계	462	100.0

* 아무런 계약절차가 없다고 응답한 38명 제외

4) 계약기간

구두계약 혹은 서면계약을 체결한 택배기사의 계약기간에 대한 설문조사 결과, ‘계약기간이 정해져 있지 않음’ 27.5%, ‘1년 단위 계약’ 40.5%, ‘2년 단위 계약’ 31.4%로 나타났다. ‘월단위로 계약’ 한 택배기사는 3명에 불과했다.(0.6%) 일정한 기간을 정해서 일하는 경우가 전체의 72.5%로 계약기간이 정해져있지 않은 경우(27.5%)보다 약 2.6배 정도 많았다.

〈표 3-15〉 계약기간

구분	빈도(명)	비율(%)
계약기간이 정해져 있지 않음	127	27.5
월 단위 기간	3	0.6
1년 단위	187	40.5
2년 단위	145	31.4
합계	462	100.0

* 아무런 계약절차가 없다고 응답한 38명 제외

5) 계약종료 이후 계약관계

월 또는 년 단위의 계약기간을 정해 일하는 택배기사를 대상으로 계약기간 종료이후의 계약관계에 대해 설문조사한 결과, 96.4%는 ‘특별한 사정이 없는 한 재계약을 체결한다’고 응답하였으며, 3.3%는 ‘회사 사정에 따라 일정하지 않다’고 응답하였다. ‘계약이 해지된다’고 응답한 경우는 1명(0.3%)이었다.

계약기간과 기간 종료 이후의 계약관계를 함께 검토하면, 계약기간이 정해져 있더라도 대다수는 회사 사정이 크게 변동이 없는 한 다시 계약을 체결하여 일을 할 수 있으며, 응답자의 1/4은 계약기간도 정하여져 있지 않는 등 비교적 안정적으로 일을 할 수 있는 것으로 나타났다. ‘계약기간의 정함이 없음’ 127명, ‘계약기간이 정해져 있더라도 종료 이후 재계약 체결’ 323명으로 전체 응답자의 90%는 계약기간으로 인한 고용불안은 비교적 낮게 나타났다.

우리나라 전체 경제성장률을 훨씬 뛰어넘는 택배시장의 성장률로 택배기사에 대한 수요를 지속적으로 증가 추세이기에 현재까지는 안정적으로 일을 할 수 있는 것으로 보인다.

하지만, 특별한 사정이 없는 한 계약기간이 경과하였다고 일방적으로 일을 그만둬야 하는 경우는 많지 않지만, 계약기간 중이라 하더라도 일방적으로 일을 그만둬야 하는 경우들이 있다. 이를테면, 택배회사나 대리점의 부당한 처우에 문제제기를 하거나 회사의 규칙을 위반하는 경우 등이 이에 해당한다.¹⁴⁾

〈표 3-16〉 계약종료 이후 계약관계

구분	빈도(명)	비율(%)
특별한 사정이 없는 한 재계약을 체결함	323	96.4
보통의 경우 계약이 해지됨	1	0.3
회사 사정에 따라 일정하지 않음	11	3.3
합계	335	100.0

* 아무런 계약절차가 없다고 응답한 38명과 계약기간이 정해져 있지 않다고 응답한 127명 제외

14) 택배연대노조는 CJ대한통운이 회사 정책에 반대하는 활동을 했다는 이유로 택배기사를 일방적으로 해고하고 블랙리스트를 작성하여 이들의 재취업도 막았으며 2017년 5월 CJ대한통운을 국가인권위에 제소하였다(매일노동뉴스, 2017.5.11.)

6) 계약형태

택배기사가 맺은 계약형태를 살펴보면, ‘근로계약’ 6.1%, ‘위임(위탁)계약’ 66.0%, ‘도급계약’ 22.7%, ‘잘 모르겠음’ 5.2%로 나타났다. 택배기사 대다수는 근로계약을 체결하여 일하기보다는 다른 특수형태고용 노동자와 유사하게 위임 및 도급계약을 체결하여 일하고 있었다. 응답자의 절대다수인 88.7%는 위임 및 도급계약을 체결하여 일을 하고 있었다.

계약상대가 누구냐에 따라 계약형태가 다소 차이가 있었다. 택배회사와 직접 계약한 택배기사의 경우, ‘근로계약’ 12.0%, ‘위임(위탁)계약’ 42.4%, ‘도급계약’ 40.2%로 나타났으나, 대리점과 계약을 체결한 택배기사는 ‘근로계약’ 4.6%, ‘위임(위탁)계약’ 72.1%, ‘도급계약’ 18.2%로 나타났다. 택배회사와 직접 계약 경우, 근로계약과 도급계약 비율이 높았다. 대리점과 계약한 경우, 상당수는 위임(위탁)계약이었다.

〈표 3-17〉 계약형태

구분	빈도(명)	비율(%)
근로계약	28	6.1
위임(위탁)계약	305	66.0
도급계약	105	22.7
잘 모르겠음	24	5.2
합계	462	100.0

* 아무런 계약절차가 없다고 응답한 38명 제외

〈표 3-18〉 계약관계와 계약형태 교차분석

구분		계약형태				
		근로계약	위임(위탁)계약	도급계약	잘 모르겠음	합계
계약 관계	택배회사와 계약	11(12.0%)	39(42.4%)	37(40.2%)	5(5.4%)	92
	대리점과 계약	17(4.6%)	266(72.1%)	67(18.2%)	19(5.1%)	369
	합계	28(6.1%)	305(66.2%)	104(22.6%)	24(5.2%)	461
	검정통계량	$\chi^2=32.261$ p=0.000				

7) 차량유형

택배기사가 배송 등에 이용하는 차량 유형에 대해서도 설문조사를 실시하였다. 먼저 운행중인 차량이 본인 소유인지 여부에 대해서는 95%가 본인 소유 차량이라고 응답하였으며, 회사 소유 차량은 5%에 불과했다. 대다수의 택배기사는 본인의 차량을 이용하여 택배 일을 하고 있었다. 황덕순 외(2017) 연구에서 본인 소유차량 비율은 88.2%였다.

또한 운행중인 차량이 영업용인지 자가용인지 여부에 대해서는 ‘바/사/아/자’ 자 영업용 번호판 차량이 25.8%, 택배 전용인 ‘배’ 자 영업용 번호판 차량이 63.4%, 회사소유 및 명의의 영업용 차량이 5.0%였다. 이에 따라 응답자의 94.2%는 영업용 차량을 이용하여 택배 일을 하고 있는 것으로 나타났다. 하지만, 이러한 조사 결과는 다른 자료와는 차이가 있다. 국토교통부 자료에 따르면 2015년 기준으로 1.5톤 이하 택배용 차량의 28.6%는 자가용 차량이라고 밝히고 있다.¹⁵⁾ 전체 택배차량의 1/4 이상이 자가용 차량인 셈이다. 한국통합물류협회 택배위원회 내부자료(2017)에 의하면 2016년말 기준으로 영업용 28,578대(67.8%), 자가용이 13,570대(32.2%)여서 영업용과 자가용 비율이 7:3 정도였다. 본 설문조사가 서울시 전역에 걸쳐 배송 현장의 택배기사를 대상으로 무작위로 설문을 실시하다보니 조사원의 눈에 띄는 노란색 번호판 차량이 주로 선택됐을 가능성이 높다.

그리고 지입차량 비율도 다른 조사와는 차이가 있다. 본 설문조사에서는 지입차량 비율이 2.0%에 불과했으나, 한국교통연구원의 화물운송시장 동향(2017)에 따르면 택배차량의 지입비율은 30% 내외로 나타나고 있다. 한국교통연구원의 조사에서도 지입차량 비율이 큰 폭으로 줄어들고 있지만, 본 조사와는 차이가 매우 크다. 본인 소유의 차량이지만, 택배회사나 운수회사의 명의로 등록하여 영업용 번호판을 지입으로 사용하고 있음에도 불구하고 이를 제대로 인식하지 못하고 응답했을 가능성이 있다. 특히 매매가 금지된 택배전용 ‘배’ 번호판에 대해서도 매매와 지입 문제가 지적되고 있어서, 본 설문에서 지입비율은 지나치게 낮게 나타나고 있다.¹⁶⁾

15) 택배업체 배송차량 4대 중 1대 이상 불법차량, 안호영 의원실 보도자료, 2016. 9. 5.
<http://blog.naver.com/lawanhoyoung/220805475651>

16) 이재인(2015.6.2.), 변종 지입 불법 성행? ‘배 번호판’ 음지 거래 실태, 교통신문

〈표 3-19〉 차량유형

구분	빈도(명)	비율(%)
본인소유 및 명의의 영업용(바/사/아/자 번호판) 차량	129	25.8
본인 소유 및 명의의 택배용(배 번호판) 차량	317	63.4
본인 소유 및 명의의 자가용 차량	19	3.8
본인 소유 및 회사 명의의 지입차량	10	2.0
회사 소유 및 명의의 영업용 차량	25	5.0
합계	500	100.0

8) 지점(대리점, 영업소, 집화점 등)과의 관계

다수의 택배기사는 택배회사와 직접 계약을 체결하여 일하기보다 택배회사와 위수탁 계약을 체결한 하위의 지점이나 대리점 소속으로 일하는 경우가 많다. 최근 택배회사와 계약한 이들 지점장·대리점주와 택배기사 간의 갈등이 빈번하게 발생하고 있는 바, 대리점주 등과의 관계에서 발생하는 문제에 대해서도 설문조사를 실시하였다.

(1) 대리점의 수수료 등 비용 공제내역 안내

일반적으로 택배기사는 집화 및 배송실적에 따른 수수료를 수입으로 가져간다. 총 수수료 수입에서 대리점 수수료를 포함하여 다양한 비용을 공제한 후, 남은 금액을 순 소득으로 가져간다. 각종 공제되는 비용 중 최근에 문제가 되는 부분은 대리점 수수료로, 책정 근거와 기준이 불명확하고 대리점과 지점마다 수수료율이 상이하여 택배기사의 불만이 높은 상황이다.

〈표 3-20〉 대리점 비용 공제내역 안내

구분	빈도(명)	비율(%)
예	353	88.3
아니오	47	11.8
합계	400	100.0

* 대리점(지점, 영업소 등)과 계약을 맺은 택배기사 400명 대상

이에 대리점 수수료를 포함하여 다양한 비용 공제항목을 상세하고 택배기사에게 안

내를 하고 있는지 설문조사한 결과, 대리점 소속 택배기사 400명 중 88.2%는 그렇다고 응답한 반면에, 11.8%는 공제내역을 안내받지 못한다고 응답하였다. 10명 중 1명은 각종 비용에 대한 공제내역을 상세하게 안내받지 못한 채 일을 하고 있었다.

(2) 대리점 수수료 변경 절차

대리점이나 지점과 계약을 맺고 일하는 택배기사의 상당수는 해당 대리점에 일정한 수수료를 부담하고 있다. 수수료율은 대리점마다 상이하며 특별한 기준이나 원칙이 있는 것도 아니다. 특히 일부 대리점의 경우, 수수료율이 지나치게 높아 택배기사에게 큰 부담이 되기도 하며 대리점과 택배기사간 갈등의 원인이 되기도 한다.

이에 택배기사가 대리점에 지불하는 수수료를 결정 및 변경할 때 어떠한 절차를 거치는지 설문조사한 결과, 23.0%는 ‘택배기사들의 의견을 수렴하여 결정’ 한다고 응답하였으며, 52.3%는 ‘대표(선임) 택배기사와 협의하여 결정’ 한다고 응답하였다. 24.8%는 ‘소장이 일방적으로 결정·변경’ 한다고 응답하였다. 75.3%는 소속 택배기사의 의견을 수렴하거나 선임(고참) 택배기사와 협의하여 결정하는 것으로 나타났다. 하지만, 응답자의 1/4은 택배기사의 의사와 무관하게 대리점주가 일방적으로 수수료를 결정하고 있어 갈등의 소지가 높다고 하겠다.

〈표 3-21〉 대리점 수수료 변경 절차

구분	빈도(명)	비율(%)
소속 택배기사들의 의견을 수렴하여 결정·변경합니다	92	23.0
대리점(지점, 영업소 등)의 대표(선임) 택배기사와 협의하여 결정·변경합니다	209	52.3
대리점(지점, 영업소 등) 소장이 일방적으로 결정·변경합니다	99	24.8
합계	400	100.0

(3) 대리점 제공 서비스에 대한 만족도

대리점은 택배기사에게서 매월 수만원에서 수십만원의 금액을 수수료로 걷고 있다. 적지 않은 금액을 대리점이 가져가는 만큼, 대리점이 택배기사에게 제공하는 서비스에 대해서 어느 정도 만족하는지 5점 척도로 설문조사한 결과, 평균 2.74로 보통(3.0) 이하 수준이었다. 구체적으로 ‘매우 그렇다’ 2.3%, ‘그렇다’ 20.3%, ‘보통이다’ 40.8%, ‘그렇지 않다’ 23.0%, ‘매우 그렇지 않다’ 13.8%였다. 응답자의 36.8%는 대리점이 일정한 수수료를 징수함에 따라 적절하게 서비스를 제공하지 못하고 있다고 느끼고 있

었다. 대리점 수수료에 대한 택배기사들의 불만이 적지 않음을 알 수 있다.

이번 설문조사에서 택배기사가 대리점 수수료 명목으로 납부하는 금액은 월 평균 26만원이었으며 최대 100만원을 납부한다는 응답자도 있었다. 대리점 운영비 명목으로 걷는 금액이지만, 대리점 체제의 운영·유지 목적은 택배업체의 이익을 위한 조치로 이를 택배기사에게 일방적으로 전가하는 건 문제가 있어 보인다. 특히 일정한 기준도 없이 대리점마다 주먹구구식으로 수수료율을 책정하고 있어 택배기사의 불만과 불신이 높은 만큼 이를 개선할 필요가 있다.

〈표 3-22〉 대리점 서비스 만족도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	55	13.8
그렇지 않다	92	23.0
보통이다	163	40.8
그렇다	81	20.3
매우 그렇다	9	2.3
합계	400	100.0
평균	2.74	

* 5점 척도 기준

(4) 계약해지 위협

대리점이나 지점 등으로부터 일방적으로 계약해지 위협을 당한 경험이 있는지에 대한 설문결과, 89.7%는 없다고 응답하였으나, 10.3%는 계약해지 위협 경험이 있다고 응답하였다. 대리점 소속으로 일하는 서울시 택배기사의 10명 중 1명은 계약해지 위협을 당한 적이 있었다. 면접조사에서도 이와 유사한 이야기를 확인할 수 있었다. 회사의 정책에 이의를 제기하거나, 대리점주의 의사에 반하여 택배기사의 의견을 개진할 경우 대리점주의 눈 밖에 나서 계약기간 중이더라도 계약해지 위협을 당하거나 계약종료 이후 재계약을 하지 않을 위협을 받기도 했다.

〈표 3-23〉 대리점 계약해지 위험

구분	빈도(명)	비율(%)
예	41	10.3
아니오	359	89.7
합계	400	100.0

4. 노동실태

1) 출근시간

서울에서 일하는 택배기사의 출근시간을 살펴보면, ‘6시 이전에 출근’ 하는 비율이 11.2%, ‘6시에서 7시 사이 출근’ 하는 비율 76.2%, ‘8시까지 출근’ 하는 비율 10.4%, 그리고 ‘9시까지 출근’ 하는 비율은 2.2%로 나타났다. 전체 응답자의 87.4%는 7시까지 출근하고 있어 매우 이른 시간에 출근하는 것을 알 수 있다. 택배기사의 평균 출근 시간은 6시 54분이었다.

〈표 3-24〉 출근시간

구분	빈도(명)	비율(%)
오전 5시~6시	56	11.2
오전 6시~7시	381	76.2
오전 7시~8시	52	10.4
오전 8시~9시	11	2.2
합계	500	100.0
평균	6.92 (오전 6시 54분)	

2) 퇴근시간

택배기사의 퇴근시간을 살펴보면, ‘18시 이전 퇴근’ 하는 비율 3.6%, ‘18시에서 19시 사이 퇴근’ 하는 비율 9.8%, ‘20시에서 21시 사이 퇴근’ 하는 비율 36.8%, ‘21시에서 22시 사이 퇴근’ 하는 비율 6.4%, ‘22시 이후 퇴근’ 하는 비율 1.2%로 나타났다.

전체 응답자의 77.0%는 19시에서 21사이에 퇴근하고 있었다. 서울지역 택배기사의 평균퇴근시간은 8시 17분이었다.

택배기사는 출근해서 퇴근까지 과도한 업무로 인해 자유롭게 휴식을 취하기 어렵고, 점심식사도 안정적으로 하지 못하는 점을 고려하면 출근해서 퇴근까지 거의 쉬지 않고 일을 한다고 할 수 있다. 평균 출근시간(6시 54분)과 퇴근시간(20시 17분)을 고려하면 하루 평균 노동시간은 13시간 23분이었다. 이러한 결과는 이후 각 작업별 평균 소요시간을 합산한 결과와 동일하다. 각 작업별 소요시간은 이후 상세하게 살펴보겠지만, 평균 분류작업시간은 3시간 51분, 평균 배송작업시간은 6시간 54분, 평균 집화작업시간은 1시간 34분, 그리고 평균 기타작업시간은 1시간 3분으로 나타나 하루 평균 총 작업시간은 13시간 22분이었다. 평균 출퇴근시간을 고려한 하루 노동시간(13시간 22분)과 작업별 평균소요시간을 고려한 하루 노동시간(13시간 22분)이 동일한 것이다. 즉, 자유롭게 안정적인 휴식을 취하지 못한 채 하루 평균 13시간 이상을 일하고 있는 것을 확인할 수 있다.

응답자의 평균 출·퇴근시간에 근거하여 주당 평균노동시간을 계산할 경우 약 74시간으로 나타났다.¹⁷⁾ 평균 출퇴근시간에 근거한 주당 평균노동시간은 ‘통상 주당 몇 시간 정도 일하십니까?’ 라는 문항에서 나타난 노동시간과 일치하였다. 해당 문항에 대한 평균은 74.02시간으로 평균 출퇴근시간에 근거한 주당 평균노동시간인 74시간과 동일하다.

〈표 3-25〉 퇴근시간

구분	빈도(명)	비율(%)
오후 5시	5	1.0
오후 5시~6시	13	2.6
오후 6시~7시	49	9.8
오후 7시~8시	184	36.8
오후 8시~9시	211	42.2
오후 9시~10시	32	6.4
오후 10시 이후	6	1.2
합계	500	100.0
평균	8.29 (오후 8시 17분)	

17) (하루 13시간 × 평일 5일) + 토요일 9시간 = 74시간

3) 작업시간

택배기사의 하루 작업 일정은 대략 다음과 같다. 아침 일찍 출근하여 먼저 분류작업을 한다. 분류작업은 지난 밤 각 지역의 허브터미널에서 물건을 신고 온 간선차량의 화물을 담당구역별로 분류하여 택배차량에 적재하는 작업이다. 분류작업이 끝나면 분류한 화물을 고객에게 배송하는 작업을 수행하며, 배송작업이 끝난 이후 다른 곳으로 발송하는 물건을 고객으로부터 인도받아 대리점이나 서브터미널로 운반하여 내리는 집화작업을 한다. 분류, 배송, 집화작업 이외에 스캔작업과 송장작업 등 기타 작업 등도 병행한다.

각 작업별 소요시간과 하루 총 작업시간에 대한 설문결과는 다음과 같다.

(1) 분류작업

택배기사가 출근해서 가장 먼저 하는 작업은 분류작업이다. 밤 사이 간선차량이 운송해온 택배 물건 중 자신의 배송구역 물건을 분류하여 택배차량에 적재하는 작업이다.

최근 택배물량이 지속적으로 증가함에도 불구하고 물류인프라가 적절히 구축되지 못함에 따라 분류작업이 지연·연장되는 일이 빈번하게 발생하고 있다. 분류작업이 지연되다보니 자연스럽게 배송 시작시간도 늦어지면서 일부 택배업체 소속의 택배기사들의 불만이 증가하고 있는 상황이다. 택배기사는 배송건수와 집화건수에 따른 수수료를 수입으로 하고, 아침 일찍 출근하여 이뤄지는 분류작업에 대한 보수는 별도로 없다. 따라서 분류작업 시간의 연장 혹은 증가는 택배기사 입장에서는 무임금의 노동 증가와 다르지 않다. 또한 분류작업이 늦어지면서 배송은 지연되고 노동강도는 강화되며, 마치는 시간도 자연스럽게 연장되게 된다. 이처럼 분류작업의 지연·연장은 택배기사에게 고스란히 부정적인 영향을 미치고 있다.

분류작업에 소요되는 작업시간을 살펴보면, 평균 3시간 51분이었으며, 구체적으로 ‘2시간 미만’ 3.0%, ‘2시간~4시간’ 72.4%, ‘4시간~6시간’ 24.2%, ‘6시간 초과’ 0.4%로 나타났다. 응답자의 다수는 4시간 이내에 분류작업이 마무리된다고 응답하였으나, 응답자의 23.8%는 5시간 이상이라고 응답하여 분류작업에도 상당한 시간이 소요되는 것으로 나타났다.

〈표 3-26〉 분류작업시간

구분	빈도(명)	비율(%)
2시간 이하	15	3.0
2시간~4시간	362	72.4
4시간~6시간	121	24.2
6시간 초과	2	0.4
합계	500	100.0
평균	3.85 (3시간 51분)	

(2) 배송작업

분류작업을 마치면 담당구역으로 배송을 나가게 되는데, 배송작업은 택배기사의 일 중 가장 길게 소요되는 작업이다. 응답자의 평균 배송작업 소요시간은 6시간 54분이었으며, 구체적으로는 ‘4시간 이하’ 2.0%, ‘4시간에서 6시간’ 31.4%, ‘6시간에서 8시간’ 61.6%, ‘6시간 초과’ 5.0%로 나타났다. 6시간에서 8시간 사이의 비중이 가장 높았다.

〈표 3-27〉 배송작업시간

구분	빈도(명)	비율(%)
4시간 이하	10	2.0
4시간~6시간	157	31.4
6시간~8시간	308	61.6
8시간 초과	25	5.0
합계	500	100.0
평균	6.91 (6시간 54분)	

(3) 집화작업

배송작업이 끝나면, 다른 곳으로 발송할 택배물건을 수거하는 집화작업이 진행된다. 집화는 하지 않고 배송만 하는 택배기사는 응답자의 92명(18.4%)이었다.

구체적으로 집화작업 소요시간을 살펴보면, ‘1시간 이하’ 17.0%, ‘1시간에서 2시간’ 52.0%, ‘2시간 초과’ 12.6%로 나타났다. 배송작업에 소요되는 시간보다 집화작업에 소요되는 시간이 훨씬 적었다. 작업시간을 기준으로 택배기사의 주된 일은 분류작업

업과 배송작업임을 확인할 수 있다. 집화작업의 평균소요시간은 1시간 34분이었다.

〈표 3-28〉 집화작업시간

구분	빈도(명)	비율(%)
집화하지 않음	92	18.4
1시간 이하	85	17.0
1시간~2시간	260	52.0
2시간 초과	63	12.6
합계	500	100.0
평균	1.56 (1시간 34분)	

(4) 기타작업

분류, 배송, 집화작업 외에도 송장작업, 스캔작업 등 택배 일에 따른 기타 작업시간도 있다. 응답자의 14.4%는 ‘기타 작업에 소요되는 시간이 없다’고 응답하였으며, ‘1시간 이하’ 62.4%, ‘1시간에서 2시간’ 22.0%, ‘2시간 초과’ 1.2%로 나타났다. 기타작업의 평균소요시간은 1시간 3분이었다.

〈표 3-29〉 기타작업시간

구분	빈도(명)	비율(%)
0시간	72	14.4
1시간 이하	312	62.4
1시간~2시간	110	22.0
2시간 초과	6	1.2
합계	500	100.0
평균	1.05 (1시간 3분)	

이상의 각 작업들의 평균소요시간을 합산하면 하루 평균 노동시간을 확인할 수 있다. 분류작업 3시간 51분, 배송작업 6시간 54분, 집화작업 1시간 34분, 기타작업 1시간 3분을 모두 고려하면 하루 총 노동시간은 13시간 22분으로 나타났다. 이러한 결과는 앞서 평균 출퇴근시간을 고려한 하루 평균 노동시간인 13시간 23분과 동일하다.

4) 주당 평균노동시간

(1) 통상 1주일 평균노동시간

매우 장시간 고된 일을 하는 것으로 알려진 택배기사의 주당 평균노동시간을 확인하기 위해 설문조사한 결과, 주당 평균노동시간은 74시간으로 나타났다.

구체적으로 살펴보면, ‘40시간~50시간’ 0.8%, ‘50시간~60시간’ 2.8%, ‘60~70시간’ 39.8%, ‘70~80시간’ 46.9%, ‘80시간 초과’ 10.0%이었다. 응답자의 96.6%는 주당 60시간 이상 일하고 있으며, 주당 70시간을 초과하여 일하는 비율도 56.9%로 나타나 절대 다수가 매우 장시간 노동을 하는 것을 확인할 수 있다.

이를 연간 총 노동시간으로 환산할 경우 3,848시간¹⁸⁾으로 택배기사의 노동시간이 초장시간임을 알 수 있다.

최근 과도한 노동으로 인한 과로사 문제가 제기되고 있는 우체국 집배원의 주당 평균노동시간은 55.9시간으로 택배기사의 노동시간은 이를 훨씬 뛰어넘는 수준이다(이진우, 2016). 또한 2016년 기준 OECD 평균 1인당 연간노동시간은 1,763시간으로 택배기사는 이들보다 2,085시간 더 일하고 있으며, 우리나라 1인당 연간노동시간 2,069시간보다 1,779시간 더 일하고 있다.¹⁹⁾ 택배기사의 초 장시간 노동이 어느 정도 수준인지를 확인할 수 있는 부분이다.

〈표 3-30〉 통상 주당 평균노동시간

구분	빈도(명)	비율(%)
40~50시간	4	0.8
50~60시간	14	2.8
60~70시간	199	39.8
70~80시간	233	46.6
80시간 초과	50	10.0
합계	500	100.0
평균	74.02 (74시간 1분)	

18) 주당 평균노동시간 74시간 × 52주 = 3,848시간

19) 이윤(2017.8.16.), 한국 노동시간 OECD 2위, 독일보다 6달 더 일하고 임금은 70%, 연합뉴스

(2) 성수기 1주일 평균노동시간

명절이나 가을·겨울철은 택배물량이 급격히 증가하는 성수기이다. 이러한 성수기에는 택배물량이 증가함에 따라 일하는 시간도 급격히 증가한다.

성수기 동안 주당 평균노동시간은 86시간 23분으로 나타났다. 구체적으로 살펴보면, ‘50시간~60시간’ 1.0%, ‘60시간~70시간’ 2.6%, ‘70시간~80시간’ 30.6%, ‘80시간~90시간’ 47.8%, ‘90시간 초과’ 18.0%이었다. 성수기에는 응답자의 96.6%가 주당 70시간을 초과하여 일하고 있으며, 80시간 넘게 일하는 택배기사가 65.8%로 나타났다.

성수기의 주당 평균노동시간이 86시간을 초과하는 것은 하루 평균 16시간 가까이 일한다는 것을 의미한다. 오전 7시에 출근하여 밤 11시 가까이에 퇴근하는 일상이 일정기간 지속된다는 것을 말한다. 최소한의 수면시간 조차 확보할 수 없는 노동시간인 셈이다. 그래서 택배기사들 사이에는 농작물을 수확하는 가을철 성수기에 그만둬야 한다는 자조 섞인 이야기가 나오기도 한다.

통상 주당 평균노동시간에 비하여 성수기의 주당 평균노동시간은 17.0% 증가한 수준이다.

〈표 3-31〉 성수기 주당 평균노동시간

구분	빈도(명)	비율(%)
50~60시간	5	1.0
60~70시간	13	2.6
70~80시간	153	30.6
80~90시간	239	47.8
90시간 초과	90	18.0
합계	500	100.0
평균	86.39 (86시간 23분)	

5) 근무일과 휴일, 그리고 수면시간

(1) 한 달 평균 근무일 수

택배기사의 한 달 평균 근무일 수를 보면, ‘20일’ 0.4%, ‘22일’ 2.4%, ‘24일’ 6.4%, ‘25일 이상’ 90.8%였다. 응답자의 한 달 평균 근무일수는 25.3일이었다. 일요일

은 제외하고 월요일부터 토요일까지 주 6일 일하는 택배기사의 현실을 그대로 반영하고 있다.

〈표 3-32〉 한 달 평균 근무일 수

구분	빈도(명)	비율(%)
20일	2	0.4
22일	12	2.4
24일	32	6.4
25일 이상	454	90.8
합계	500	100.0
평균	25.25일	

(2) 일요일과 공휴일을 제외한 한 달 평균 휴일 수

일요일과 공휴일을 제외한 한 달 평균 휴일 수가 며칠인 지 설문조사한 결과, 평균 0.15일이었다. ‘일요일과 공휴일을 제외한 휴일이 없다’고 응답한 비율이 90.6%, ‘1일’ 6.8%, ‘2일’ 1.0%, ‘4일’ 1.6%였다. 절대 다수의 택배기사는 일요일을 제외하고 휴무일 없이 계속하여 일하는 것으로 나타나 매일 장시간의 노동을 쉼 없이 지속하는 것을 확인할 수 있다.

〈표 3-33〉 공휴일을 제외한 한 달 평균 휴일 수

구분	빈도(명)	비율(%)
없음 (0일)	453	90.6
1일	34	6.8
2일	5	1.0
4일	8	1.6
합계	500	100.0
평균	0.15일	

(3) 하루 평균 수면시간

택배기사의 하루 평균 수면시간은 6시간 26분이었다. 구체적으로 살펴보면, ‘4시간

이하' 0.6%, '5시간' 7.4%, '6시간' 42.4%, '7시간' 46.8%, '8시간' 3.0%로 나타났다. 응답자의 89.0%는 6시간~7시간 정도 수면을 취하고 있었다.

〈표 3-34〉 하루 평균 수면시간

구분	빈도(명)	비율(%)
4시간 이하	3	0.6
5시간	37	7.4
6시간	211	42.2
7시간	234	46.8
8시간	15	3.0
합계	500	100.0
평균	6.44 (6시간 26분)	

택배기사의 하루 일과와 수면시간을 종합적으로 검토하면, 택배기사가 휴식을 취하며 자기만의 시간을 갖거나 가족과 시간을 보내는 것이 거의 불가능함을 알 수 있다. 오전 7시에 출근하여 저녁 8시가 조금 넘어 퇴근하면, 이후 저녁 9시에서 밤 11시 사이에 저녁식사와 취침준비로 하루를 마감한다. 밤 11시에서 12시 사이에 취침하여 6~7시간 수면을 취한 후 다음 날 아침 6시경 기상하여 출근하는 패턴을 보인다. 하루 24시간 중 온전히 휴식을 취하면서 자기만의 시간을 갖는 것이 불가능하다. 이러한 생활패턴이 쉽 없이 매일매일 지속된다는 점에서 문제가 더욱 심각하다 하겠다.

6) 점심식사와 근무중 휴식

(1) 점심식사

휴무일 없이 매일 장시간 일하는 택배기사는 점심식사조차 자유롭게 하지 못하는 현실이다. 이에 점심식사는 주로 어떻게 해결하는지 설문조사한 결과, '안정적으로 식사'를 하는 경우 15.6%, '편의점에서 군것질로 대신' 하는 경우 18.6%, '운행하면서 김밥이나 빵으로 해결' 하는 경우 58.6%, '분류작업을 하다가 배달' 시켜 먹는 경우 4.2%, '점심을 거르는 경우' 2.4%, '기타' 0.6%로 나타났다.

식당 등에서 안정적으로 식사하는 경우를 제외하고 응답자의 84.4%는 점심식사 조차 제대로 하기 어려운 실정임을 확인할 수 있다. 10명 중 6명은 운행하면서 점심을 해결

하고 있어 시간에 쫓겨 가면서 일을 하고 있는 것을 알 수 있다.

〈표 3-35〉 점심식사 해결

구분	빈도(명)	비율(%)
점심식사 시간이 별도로 있어 식당 등에서 안정적으로 식사한다	78	15.6
편의점에서 간단한 군것질로 대신한다	93	18.6
운행하면서 김밥이나 빵 등으로 식사를 해결한다	293	58.6
분류작업을 하다가 배달시켜서 먹는다	21	4.2
점심을 별도로 먹지 않는다	12	2.4
기타	3	0.6
합계	500	100.0

(2) 근무중 휴식

매우 장시간 일하고 점심식사조차 자유롭지 못한 상황에서 휴식시간이 보장이 되는지 확인하기 위해 조사를 진행하였다. 설문조사 결과, ‘자유롭게 휴식을 취할 수 있다’고 응답한 경우 3.2%, ‘자율적으로 휴식을 취할 수 있지만 업무상 쉽지 않은’ 경우 70.8%, ‘자율적으로 휴식을 취할 수 없다’고 응답한 경우 26.0%로 나타났다. 응답자의 3.2%만이 자유롭게 휴식을 취할 수 있다고 답변하였으며, 96.8%는 휴식조차 쉽지 않다고 응답하여 쉴 수 있는 시간이나 공간이 거의 없음을 알 수 있다.

〈표 3-36〉 근무중 휴식

구분	빈도(명)	비율(%)
예, 자유롭게 휴식을 취할 수 있습니다	16	3.2
자율적으로 휴식을 취할 수 있으나 업무상 쉽지 않습니다	354	70.8
아니오. 자율적으로 휴식을 취하기 어렵습니다	130	26.0
합계	500	100.0

7) 작업량

(1) 통상 하루 배송 건수

통상 하루 평균 배송건수를 살펴보면, ‘100개 이하’ 2.4%, ‘101개~150개’ 23.2%, ‘151개~200개’ 55.2%, ‘201개~250개’ 11.6%, ‘251개~300개’ 5.4%, ‘301개 이상’ 2.2%로 나타났다. 응답자의 절반 이상은 151개에서 200개 사이의 물건을 배송하고 있었으며, 응답자의 하루 평균 배송건수는 186.85개였다.

통상 하루 평균 배송작업시간과 하루 평균 배송건수를 함께 고려하면, 택배물건당 배송시간을 확인할 수 있다. 응답자의 택배물건 하나당 평균 배송소요시간은 2.2분으로 나타났다.²⁰⁾ 물론 한 곳의 배송처에 여러 개의 물건을 배송하는 경우도 있기에 배송물량만큼 배송처를 다녀야 하는 것은 아니다. 그렇지만, 이러한 점을 고려하더라도 개당 2.2분의 배송소요시간은 배송작업의 노동강도가 매우 강하다는 것을 짐작할 수 있다. 단순히 물건만 전달하는 것이 아니라 주소지가 맞는지, 고객이 배송처에 있는지를 끊임 없이 확인하며 배송작업을 하는 점을 고려하면 더욱 그러하다.

〈표 3-37〉 통상 하루 배송건수

구분	빈도(명)	비율(%)
100개 이하	12	2.4
101개~150개	116	23.2
151개~200개	276	55.2
201개~250개	58	11.6
251개~300개	27	5.4
301개 이상	11	2.2
합계	500	100.0
평균	186.85개	

(2) 통상 하루 집화 건수

통상 하루 집화 건수를 살펴보면, ‘집화 하지 않음’ 18.4%, ‘50개 이하’ 41.0%, ‘51개~100개’ 26.8%, ‘101개~150개’ 2.4%, ‘151개~200개’ 6.8%, ‘201개 이상’ 4.6%로 나타났다. 응답자의 하루 평균 집화건수는 65.68개였다.

20) 하루 평균 배송시간(6시간 54분) / 하루 평균 배송건수(186.85개)

〈표 3-38〉 통상 하루 집화건수

구분	빈도(명)	비율(%)
0개(집화하지 않음)	92	18.4
50개 이하	205	41.0
51개~100개	134	26.8
101개~150개	12	2.4
151개~200개	34	6.8
201개 이상	23	4.6
합계	500	100.0
평균	65.68개	

응답자의 택배물건 하나당 평균 집화소요시간은 1.43분으로²¹⁾, 물건당 평균 배송소요 시간보다 짧게 나타났다. 집화의 경우 배송보다 대량으로 물건을 수거하는 경우가 많아 건당 소요시간이 짧은 것으로 보인다.

(3) 성수기 하루 배송 건수

〈표 3-39〉 성수기 하루 배송건수

구분	빈도(명)	비율(%)
100개 이하	3	0.6
101개~150개	17	3.4
151개~200개	114	22.8
201개~250개	146	29.2
251개~300개	101	20.2
301개~350개	42	8.4
351개~400개	41	8.2
401개 이상	36	7.2
합계	500	100.0
평균	276.38개	

21) 하루 평균 집화시간(1시간 34분) / 하루 평균 집화건수(65.682개)

성수기 하루 평균 배송건수를 살펴보면, ‘100개 이하’ 0.6%, ‘101개~150개’ 3.4%, ‘151개~200개’ 22.8%, ‘201개~250개’ 29.2%, ‘251개~300개’ 20.2%, 301개 이상 23.8%로 나타났다. 응답자의 성수기 하루 평균 배송건수는 276.38개였다. 통상 하루 배송물량이 186.85개인 점을 감안하면, 성수기에는 통상의 경우보다 47.9% 증가한 수치를 보였다. 통상 주당 평균노동시간 대비 성수기 주당 평균노동시간이 17.0% 증가한 점을 고려하면, 성수기의 노동강도가 극도로 높아짐을 간접적으로 확인할 수 있다.

(4) 성수기 하루 집화 건수

성수기 하루 집화 건수를 살펴보면, ‘50개 이하’ 23.8%, ‘51개~100개’ 23.4%, ‘101개~150개’ 16.6%, ‘151개~200개’ 5.8%, ‘201개 이상’ 11.8%로 나타났다. 성수기 하루 평균 집화건수는 102.07개였다. 통상 하루 평균 집화물량 대비 성수기 하루 평균 집화물량 증가율은 81.0%로, 배송물량보다 더 높은 증가율은 보였다.

〈표 3-40〉 성수기 하루 집화건수

구분	빈도(명)	비율(%)
0개(집화하지 않음)	92	18.4
50개 이하	119	23.8
51개~100개	117	23.4
101개~150개	83	16.6
151개~200개	29	5.8
201개 이상	59	11.8
합계	499	100.0
평균	102.07개	

8) 하루 평균 운행거리

하루 평균 운행거리를 살펴보면, ‘20km 이하’ 12.2%, ‘21~30km’ 25.8%, ‘31~40km’ 17.8%, ‘41~50km’ 16.8%, 51km 이상 27.0%였다. 응답자의 하루 평균 운행거리는 42.33km로, 택배의 단거리 배송의 특성을 보여준다 하겠다.

〈표 3-41〉 일일 평균 운행거리

구분	빈도(명)	비율(%)
20km 이하	61	12.2
21~30km 이하	129	25.9
31~40km 이하	89	17.9
41~50km 이하	84	16.9
51km 이상	135	27.1
합계	498	100.0
평균	42.33km	

9) 동승자 여부

택배기사는 집화 및 배송 일을 하면서 가족이나 기타 고용인 없이 대부분 혼자 (95.8%) 일하는 것으로 나타났다. 부부가 같이 하는 경우는 4.2%였으며, 사람을 고용하여 택배 일을 하는 응답자는 없었다.

〈표 3-42〉 동승자 여부

구분	빈도(명)	비율(%)
없다	479	95.8
있다(가족구성원)	21	4.2
있다(기타 고용인)	0	0.0
합계	500	100.0

10) 고객의 부당한 대우 경험과 대응

(1) 고객의 부당한 대우 경험

택배는 Door to Door 서비스로 고객과 직접 대면하면서 일을 수행한다. 이에 따라 고객의 부당한 대우를 경험한 비율을 설문을 통해서 확인하고자 하였다.

택배기사의 56.8%는 지난 1년간 고객으로부터 폭언을 들은 경험이 있었으며, 연간 평균 6.3회 경험한 것으로 나타났다. 응답자의 6.1%는 고객의 폭행을 직접 경험한 적이

있으며, 폭행을 경험한 택배기사의 지난 1년간 폭행 경험횟수는 1.7회였다. 물건을 고객에게 운송하는 역할만 하는 택배기사에게 제품 설치 등을 요구하는 경우도 있는데, 지난 1년간 제품을 설치해달라는 요구를 경험한 택배기사는 6.0%였다. 제품 설치요구를 경험한 30명 택배기사의 연간 평균 요구받은 횟수는 4.6회였다.

택배기사의 잘못이 아닌 고객의 잘못에 의해 물건을 분실하는 경우도 자주 일어나는 바, 응답자의 45.4%는 본인 잘못이 아님에도 불구하고 분실한 택배물건을 배상한 경험이 있다고 응답하였다. 이러한 경험이 있는 226명의 지난 1년간 경험횟수는 평균 2.7회였다.

고객과의 관계에서 흔하게 발생하는 일은 고객이 주소지를 잘못 기재하여 송장의 주소지가 아닌 다른 수령지로 배송을 요구하는 경우이다. 잘못된 주소지에서 고객이 수령을 원하는 장소로 배송하는 일이 매우 쉬운 일처럼 보이나 택배기사 입장에서는 배송경로가 변경됨으로써 그 만큼 일하는 시간이 길어지는 문제가 발생한다. 앞서 분석결과에서처럼 물건 1개당 평균배송소요시간은 2.2분으로 갑작스럽게 원래의 배송경로에서 벗어나 배송하면 그 만큼 시간이 허비된다. 매일 13시간 가까이 일하는 택배기사 입장에서 잘못된 주소지 기재로 고객이 원하는 장소로 다시금 배송하는 일은 결코 쉽지 않은 일이다. 설문결과 이러한 경험이 있는 택배기사는 응답자의 77.4%였으며, 이러한 경험이 있는 379명의 월 평균 경험 횟수는 2.6회로 나타났다.

잘못된 주소지 기재뿐만 아니라 택배기사가 배송중 애로를 많이 겪는 것 중의 하나는 연락처를 잘못 기재한 경우이다. 응답자중 81.6%가 연락처가 잘못 기재되어 배송에 애로를 겪은 적이 있다고 응답하였다. 연락처 오류 기재 경험이 있는 408명의 월 평균 경험 횟수는 3.1회였다.

〈표 3-43〉 고객의 부당한 대우 경험

구분		빈도(명)	비율(%)	평균경험횟수
폭언 경험	있음	284	56.8	연 6.3회
	없음	216	43.2	
폭행 경험	있음	31	6.2	연 1.7회
	없음	469	93.8	
제품설치요구 경험	있음	30	6.0	연 4.6회
	없음	470	94.0	

분실배상 요구 경험	있음	226	45.2	연 2.7회
	없음	274	54.8	
잘못된 주소지 기재로 다른 장소로 배송 요구	있음	387	77.4	월 2.6회
	없음	113	22.6	
연락처 기재 오류에 따른 배송 애로 경험	있음	408	81.6	월 3.1회
	없음	92	18.4	
합계		500	100.0	

(2) 고객의 부당한 대우에 대한 대응

고객의 부당한 대우에 대한 택배기사의 대응방법은 다음과 같다. 응답자의 77.2%는 그냥 참고 견디고 있으며, 22%만이 회사에 보고하고 공식적으로 처리한다고 응답하였다. 노조나 단체의 도움을 받거나 기타 의견은 0.8%에 불과했다.

대다수의 택배기사는 고객의 부당한 대우에 대해 공식적으로 대응하기보다는 택배기사 개인 차원에서 참고 견디는 것으로 나타났다.

〈표 3-44〉 고객의 부당한 대우에 대한 대응

구분	빈도(명)	비율(%)
그냥 참고 견딘다	386	77.2
회사에 보고하고 공식적으로 처리한다	110	22.0
노동조합이나 시민단체 등의 도움을 받아 처리한다	2	0.4
기타	2	0.4
합계	500	100.0

5. 소득 및 비용

1) 임금(소득) 구성 방식

임금(소득)을 받는 방식에 있어서는 ‘고정급’을 받는 경우 3.0%, ‘고정급+집화·

배송 수수료'를 받는 경우 7.4%, '집화 및 배송수수료'로 받는 경우 89.6%였다.

택배기가 10명 중 9명은 고정급 없이 집화 및 배송실적에 따른 수수료를 소득으로 가져가는 것으로 나타났다.

〈표 3-45〉 소득의 구성 방식

구분	빈도(명)	비율(%)
고정급	15	3.0
고정급 + 집화 및 배송수수료	37	7.4
집화 및 배송수수료	448	89.6
합계	500	100.0

2) 집화 및 배송 수수료

고정급으로만 소득을 가져가는 택배기사 15명을 제외한 485명의 건당 평균 배송수수료는 805.3원, 집화수수료는 449.5원이었다.

먼저 배송수수료를 살펴보면, '600원 이하' 2.7%, '601원~700원' 12.6%, '701원~800원' 62.1%, '801원~900원' 17.3%, '901원~1,000원' 3.5%, '1,000원 초과' 1.9%이었다. 상당수의 택배기사의 건당 배송수수료는 700~800원 사이였다.

〈표 3-46〉 건당 배송수수료

구분	빈도(명)	비율(%)
600원 이하	13	2.7
601원~700원	3	12.6
701원~800원	301	62.1
801원~900원	84	17.3
901원~1,000원	17	3.5
1,000원 초과	9	1.9
합계	485	100.0

집화를 하지 않거나 고정급을 받는다고 응답한 택배기사를 제외한 397명의 택배기사

집화수수료를 살펴보면, ‘200원 이하’ 6.0%, ‘201원~300원’ 8.1%, ‘301원~400원’ 33.2%, ‘401원~500원’ 34.3%, ‘501원~600원’ 13.4%, ‘600원 초과’ 5.0%로 나타났다. 상당수의 택배기사의 배송수수료는 300~500원 사이였다.

〈표 3-47〉 건당 집화수수료

구분	빈도(명)	비율(%)
200원 이하	24	6.0
201원~300원	32	8.1
301원~400원	132	33.2
401원~500원	136	34.3
501원~600원	53	13.4
601원 이상	20	5.0
합계	397	100.0

3) 소득과 비용

(1) 월 평균 총소득(총매출)

서울지역에서 일하는 택배기사의 월 평균 총소득은 443.17만원이었다. 이 금액은 각종 비용을 제하기 전의 총소득으로 다른 실태조사보다 높게 나타나고 있다. 다만 택배 연대노조(2016)의 조사결과인 433만원과는 비슷한 수준이다.

구체적으로 살펴보면, ‘200만원 미만’ 0.4%, ‘201만원~300만원’ 2.8%, ‘301만원~400만원’ 40.2%, ‘401만원~500만원’ 40.0%, ‘501만원~600만원’ 11.2%, ‘601만원 이상’ 5.4%로 나타났다. 응답자의 과반 이상은 비용을 제하기 전 월 총소득이 400만원 이상이었다. 수도권의 택배물량이 타 시도에 비해 압도적으로 많고, 아무래도 서울지역의 인구가 밀집되어 있어 작업량이 많기에 소득 또한 높게 나타난 것으로 추측된다.²²⁾

22) 한국교통연구원의 2016년 연간 화물운송시장 동향(2017)에 따르면, 수도권의 하루 평균 취급량은 253개로 대전권 196개, 대구권 229개, 광주권 151개, 부산권 198개보다 많은 편이다.

〈표 3-48〉 월 평균 총소득

구분	빈도(명)	비율(%)
200만원 이하	2	0.4
201만원 ~ 300만원	14	2.8
301만원 ~ 400만원	201	40.2
401만원 ~ 500만원	200	40.0
501만원 ~ 600만원	56	11.2
601만원 이상	27	5.4
합계	500	100.0
평균	443.17만원	

(2) 대리점(지점 등) 수수료

택배업체 지점이나 대리점은 운영비 등의 명목으로 일정한 수수료를 제하고 택배기사에게 소득을 지급한다. 이에 지점이나 대리점에서 가져가는 대리점수수료 비용을 조사한 결과, 평균 26.41만원으로 나타났다.

구간별로 살펴보면, ‘수수료가 없다’고 응답한 경우 13.6%, ‘1만원~10만원’ 1.4%, ‘11만원~20만원’ 17.8%, ‘21만원~30만원’ 49.9%, ‘31만원~40만원’ 11.6%, ‘41만원 이상’ 5.6%이었다. 수수료를 납부하지 않는 68명을 제외할 경우, 월 평균 대리점수수료는 30.58만원이었다.

〈표 3-49〉 월 평균 대리점(지점) 수수료

구분	빈도(명)	비율(%)
0원	68	13.6
1만원 ~ 10만원	7	1.4
11만원 ~ 20만원	89	17.8
21만원 ~ 30만원	249	49.9
31만원 ~ 40만원	58	11.6
41만원 이상	28	5.6
합계	499	100.0
평균	26.41만원	

(3) 유류비

대리점수수료와 함께 많이 지출되는 비용중 하나는 유류비로, 응답자의 월 평균 유류비 지출액은 22.37만원이었다. 구체적으로 살펴보면, ‘10만원 이하’ 7.6%, ‘11만원~20만원’ 51.4%, ‘21만원~30만원’ 35.0%, ‘31만원 이상’ 6.0%로 나타났다.

〈표 3-50〉 월 평균 유류비

구분	빈도(명)	비율(%)
10만원 이하	38	7.6
11만원~20만원	257	51.4
21만원~30만원	175	35.0
31만원 이상	30	6.0
합계	500	100.0
평균	22.37만원	

(4) 차량유지비

월 평균 차량유지비는 10.74만원이었다. 구체적으로 ‘5만원 이하’ 16.6%, ‘6만원~10만원’ 59.8%, ‘11만원~15만원’ 10.8%, ‘16만원~20만원’ 10.4%, ‘21만원 이상’ 2.4%였다.

〈표 3-51〉 월 평균 차량유지비

구분	빈도(명)	비율(%)
5만원 이하	83	16.6
6만원~10만원	299	59.8
11만원~15만원	54	10.8
16만원~20만원	52	10.4
21만원 이상	12	2.4
합계	500	100.0
평균	10.74만원	

(5) 패널티 비용

택배업체가 정한 규칙 위반시 업체는 일정한 벌금을 부과한다. 설문조사 결과, 응답

자의 월 평균 패널티 비용은 4.61만원이었다. 구체적으로 ‘0원’ 58.8%, ‘1만원~5만원’ 9.0%, ‘6만원~10만원’ 22.6%, ‘11만원~15만원’ 3.4%, ‘16만원~20만원’ 3.6%, ‘21만원 이상’ 2.6%였다.

〈표 3-52〉 월 평균 패널티 비용

구분	빈도(명)	비율(%)
0원	294	58.8
1만원~5만원	45	9.0
6만원~10만원	113	22.6
11만원~15만원	17	3.4
16만원~20만원	18	3.6
21만원 이상	13	2.6
합계	500	100.0
평균	4.61만원	

(6) 송장 비용

택배물건에 붙이는 송장비용도 택배기사가 부담하는데, 응답자의 월 평균 송장비용은 12.13만원이었다. 송장비용이 ‘0원’ 인 경우 14.4%, ‘1만원~10만원’ 47.8%, ‘11만원~20만원’ 26.8%, ‘21만원~30만원’ 10.2%, ‘31만원 이상’ 0.8%였다.

〈표 3-53〉 월 평균 송장비용

구분	빈도(명)	비율(%)
0원	72	14.4
1만원~10만원	239	47.8
11만원~20만원	134	26.8
21만원~30만원	51	10.2
31만원 이상	4	0.8
합계	500	100.0
평균	12.13만원	

(7) 기타 비용

기타 소요되는 평균 비용은 16.76만원으로, ‘10만원 이하’ 46.3%, ‘11만원~20만원’ 34.1%, ‘21만원~30만원’ 11.3%, ‘31만원 이상’ 8.3%였다.

〈표 3-54〉 월 평균 기타비용

구분	빈도(명)	비율(%)
10만원 이하	229	46.3
11만원~20만원	169	34.1
21만원~30만원	56	11.3
31만원 이상	41	8.3
합계	495	100.0
평균	16.76만원	

(8) 총 비용

대리점수수료와 유류비 등의 총 비용을 합산하면, 월 평균 93만원 정도 지출하는 것으로 나타났다. 월 지출 비용중 가장 많이 들어가는 비용은 택배기사가 속한 지점이나 대리점 등에 내는 수수료로 28.4%를 차지하였으며, 유류비 24%, 기타비용 18.0%, 송장비용 13.0% 순이었다.

〈표 3-55〉 월 평균 총비용 (단위 : 만원, %)

구분	N	최소값	최대값	평균	표준편차	구성비
대리점(영업소) 수수료	499	0	100.0	26.41	14.91	28.4
유류비	500	0	50.0	22.37	7.72	24.0
차량유지수리비	500	0	50.0	10.75	5.76	11.6
패널티 비용	500	0	30.0	4.61	6.86	5.0
송장비용	500	0	40.0	12.13	8.50	13.0
기타비용(세금 등)	495	0	60.0	16.76	10.94	18.0
총비용	500	0	215.00	93.03	29.73	100.0

(9) 월 평균 순소득

총 소득에서 각종 비용을 제외한 월 평균 순소득은 응답자 평균 350.78만원이었다. 구체적으로 ‘200만원 이하’ 1.4%, ‘201만원~300만원’ 29.3%, ‘301만원~400만원’ 49.1%, ‘401만원~500만원’ 14.8%, ‘501만원~600만원’ 5.0%, ‘601만원 이

상' 0.4%였다.

주당 평균노동시간을 고려할 경우, 월 평균 순소득 350여만원은 그다지 높지 않은 금액이다. 시간급으로 환산할 경우 8,164원²³⁾으로 2017년 최저임금 6,470원보다 높지만, 서울시 생활임금 8,197원보다는 낮은 수준이다.

〈표 3-56〉 월 평균 순소득

구분	빈도(명)	비율(%)
200만원 이하	7	1.4
201만원~300만원	146	29.3
301만원~400만원	245	49.1
401만원~500만원	74	14.8
501만원~600만원	25	5.0
601만원 이상	2	0.4
합계	499	100.0
평균	350.78만원	

(10) 2016년 연간 총소득(총매출)

응답자의 2016년 1년간 평균 총소득은 5,316.42만원이었다. '3,000만원 이하' 1.4%, '3,001만원~4,000만원' 5.2%, '4,001만원~5,000만원' 39.0%, '5,001만원~6,000만원' 37.8%, '6,001만원~7,000만원' 7.6%, '7,001만원 이상' 9.0%였다.

〈표 3-57〉 2016년 연간 총소득

구분	빈도(명)	비율(%)
3000만원 이하	7	1.4
3001만원~4000만원	26	5.2
4001만원~5000만원	195	39.0
5001만원~6000만원	189	37.8
6001만원~7000만원	38	7.6
7001만원 이상	45	9.0
합계	500	100.0
평균	5,316.42만원	

23) 월 평균 순소득(350.776만원) / 시간급 환산 월 평균 노동시간(429.66시간) = 8,164원
 시간급 환산 월 평균 노동시간 = [주당 기준노동시간(40시간) + 주당 초과노동시간(34시간×1.5) + 토요일 노동시간(8시간)] × 월 평균 주수(4.34) = 429.66시간

(11) 2016년 연간 순소득

응답자의 2016년 1년간 평균 총 순소득은 4,206.16만원이었다. ‘2,000만원 이하’ 0.2%, ‘2,001만원~3,000만원’ 7.2%, ‘3,001만원~4,000만원’ 40.5%, ‘4,001만원~5,000만원’ 34.9%, ‘5,001만원~6,000만원’ 11.8%, ‘6,001만원 이상’ 5.4%였다.

〈표 3-58〉 2016년 연간 순소득

구분	빈도(명)	비율(%)
2000만원 이하	1	0.2
2001만원~3000만원	36	7.2
3001만원~4000만원	202	40.5
4001만원~5000만원	174	34.9
5001만원~6000만원	59	11.8
6001만원 이상	27	5.4
합계	499	100.0
평균	4,206.16	

〈표 3-59〉 소득 및 비용 종합 (단위 : 만원)

구분	N	최소값	최대값	평균	표준 편차
월 평균 총소득(총매출)	500	200	750	443.17	90.03
대리점(영업소) 수수료	499	0	100	26.41	14.91
유류비	500	0	50	22.37	7.72
차량유지비	500	0	50	10.75	5.76
패널티	500	0	30	4.61	6.86
송장비용	500	0	40	12.13	8.50
기타비용	495	0	60	16.76	10.94
총비용	500	0	215	93.03	29.73
월 평균 순소득	499	165	634	350.78	80.53
2016년 연간 총소득(총매출)	500	2,400	9,000	5,316.42	1,080.80
2016년 연간 순소득	499	1,900	7,608	4,206.16	967.96

4) 사회보험

사회보험 가입률을 살펴보면, ‘국민연금’ 76.8%, ‘건강보험’ 95.4%, ‘산재보험’ 10.4%, ‘고용보험’ 5.0%였다. 국민연금과 건강보험 가입률은 각각 76.8%와 95.4%로 높은 가입률을 나타내고 있으나, 산재보험과 고용보험은 각각 10.4%와 5.0%여서 매우 낮게 나타나고 있다.²⁴⁾ 국민연금 가입자 중 ‘직장가입자’는 7.6%, ‘지역가입자’는 92.4%였으며, 건강보험 가입자 중 ‘직장가입자’는 5.9%, ‘지역가입자’는 94.1%로 절대다수는 지역가입자였다.

산재보험에 가입하지 않은 447명을 대상으로 가입하지 않은 이유를 조사한 결과, ‘금액이 부담되어서’ 38.0%, ‘실효성이 적다고 생각해서’ 28.6%, ‘노동자가 아니어서 가입할 수 없다고 생각해서’ 27.7% 순으로 나타났다. 4.9%는 ‘대리점이나 회사에서 산재보험 가입을 막아서’ 가입하지 못했다고 응답하였다.

〈표 3-60〉 사회보험 가입

구분		빈도(명)	비율(%)	가입률	
				직장	지역
국민연금	가입	384	76.8	29명(7.6%)	355명(92.4%)
	미가입	116	23.2		
	잘 모름	0	0.0		
건강보험	가입	477	95.4	28명(5.9%)	449명(94.1%)
	미가입	23	4.6		
	잘 모름	0	0.0		
산재보험	가입	52	10.4		
	미가입	447	89.4		
	잘 모름	1	0.2		
고용보험	가입	25	5.0		
	미가입	461	92.2		
	잘 모름	14	2.8		
합계		500	100.0		

24) 고용보험 DB를 활용한 박찬임 외(2016) 연구에서는 2015년 5월 기준 택배기사의 산재보험 가입률 7.6%였으며 전체 특수고용노동자의 가입률은 10.5%였다.

〈표 3-61〉 산재보험 미가입 사유

구분	빈도(명)	비율(%)
택배기사는 일반 노동자와 달리 산재보험에 가입할 수 없다고 생각해서	124	27.7
산재보험 보험료로 매달 내야 하는 금액이 부담돼서	170	38.0
산재보험 가입으로 받는 혜택이 택배기사 상황에서 실효성이 적다고 생각해서	128	28.6
산재보험에 가입하면 대리점(지점 등)에서 불이익을 받을 거 같아서	22	4.9
대리점(지점 등)에서 산재보험 가입을 실제로 막아서	3	0.7
합계	447	100.0

산재보험 가입시 국민임대주택 우선 분양 등 일정한 혜택이 있는데, 산재보험 가입에 따른 다양한 혜택이 있었는지 알고 있었는지, 그렇다면 산재보험 가입에 대해서 긍정적인지 여부를 설문조사하였다.

조사 결과, ‘혜택을 몰랐지만 향후 적용받고 싶은 경우’ 61.6%, ‘알고 있었고 향후 적용받고 싶은 경우’ 13.8%로 산재보험 가입에 긍정적인 응답이 75.4%였다. 여기에 ‘이미 산재보험에 가입하여 적용받은 경우’가 5.8%여서 전체적으로 긍정적 응답은 81.2%로 매우 높게 나타났다.

반면에 ‘몰랐지만 여전히 필요성을 느끼지 못하는 경우’ 7.8%, ‘알고 있었지만 앞으로도 필요성을 못 느끼는 경우’ 11.0%로 산재보험 가입에 부정적 응답은 18.2%에 불과했다.

〈표 3-62〉 산재보험 가입 의향

구분	빈도(명)	비율(%)
모르고 있었지만, 별로 필요성을 느끼지 못한다	39	7.8
모르고 있었고, 앞으로 적용받을 생각이 있다	308	61.6
알고 있었지만, 별로 필요성을 느끼지 못한다	55	11.0
알고 있었고, 앞으로 적용받을 생각이 있다	69	13.8
적용받은 적이 있다	29	5.8
합계	500	100.0

6. 안전 및 교통사고

1) 교통사고 경험과 비용

안전보건공단(2016)에 의하면, 택배업의 재해율은 국내 산업 전체 평균보다 3배, 노동자 1만명당 산재사망비율을 나타내는 사고사망만인율은 2배 가량 높은 것으로 나타나고 있다.

택배업의 사고 유형은 배송시간에 쫓기며 운전하다가 발생하는 교통사고, 물건을 나르다가 계단이나 미끄러운 바닥에서 넘어지는 사고, 그리고 컨베이어 벨트에 손이 끼이는 사고 등이 대부분이다. 질병 재해로는 장시간 과중한 업무로 인한 근골격계질환이 가장 많이 나타나고 있다.

(1) 교통사고 및 안전사고 경험

지난 1년간 택배 일을 하면서 교통사고 경험이 있는지 여부에 대해 18.4%가 교통사고 경험이 있다고 응답하였으며, 작업장에서 안전사고 경험은 8.8%였다. 택배 일을 하면서 허리나 다리를 삐끗한 경험이 있는지 여부에 대해서는 55.6%가 경험이 있다고 응답하였다.

〈표 3-63〉 교통 및 안전사고 경험

구분		빈도(명)	비율(%)	평균 경험 횟수
교통사고 경험	있음	92	18.4	연간 1.5회
	없음	408	81.6	
작업장 안전사고 경험	있음	44	8.8	연간 1.6회
	없음	456	91.2	
허리나 다리 삐끗한 경험	있음	278	55.6	
	없음	222	44.4	
합계		500	100.0	

(2) 교통사고로 인한 비용

지난 1년간 교통사고 경험이 있는 88명을 대상(무응답 4명)으로 사고처리비용과 치료비용을 조사한 결과, 평균 교통사고 처리비용은 110만원, 평균 치료비용은 22만원이었다.

〈표 3-64〉 연간 교통사고 비용 (단위 : 만원)

구분	N	최소값	최대값	평균	표준 편차
평균 사고처리비용	88	0	1000	110.07	150.68
평균 치료비용	88	0	300	21.87	46.84

2) 택배기사와 질병

(1) 질병과 치료경험

지난 1년간 택배 일을 하면서 앓게 된 질병과 치료 경험에 대한 설문조사 결과, 일의 특성상 상·하체 근골격계 질환 경험 빈도가 높게 나타났다.

‘상체근육통’ 85.8%, ‘하체근육통’ 63.8%, ‘요통’ 50.0%, ‘위장병’ 26.0% 순으로 질병 발병 정도가 높았다. 반복적으로 차량을 오르내리고 무거운 짐을 들고 계단을 오르내리는 일이 반복되기에 허리 통증과 상·하체 근육통과 같은 근골격계 질환을 빈번하게 앓는 것으로 나타났다. 또한 장시간의 고된 노동임에도 불구하고 제때 식사를 하지 못하는 상황에서 4명 중 1명 이상은 위장병을 앓은 경험이 있다고 응답하였다.

지난 1년간 앓은 질병에 대한 치료 경험 여부에 있어서는 요통 및 근골격계 질환, 그리고 위장병에 대한 치료 경험이 높게 나타났다. 구체적으로 ‘상체근육통 치료 경험’ 67.4%, ‘요통 치료 경험’ 66.0%, ‘하체근육통 치료 경험’ 56.1%, ‘위장병 치료 경험’ 55.4% 순이었다.

하지만 택배기사 질병 중에서 가장 심각한 부분은 심혈관계 질환이다. 심근경색이나 뇌졸중 등 뇌심혈관계질환의 주요 원인 중 하나는 장시간 노동으로, 최장의 과도한 노동을 하는 택배기사는 뇌심혈관계질환에 있어서 매우 고위험군 집단이다.

택배기사와 유사한 우체국집배원의 경우 2017년 상반기에만 11명이 사망하였으며, 이중 5명은 뇌심혈관계 질환으로 사망하였다. 지난해에도 5명이 과로사로 사망하기도 하였다²⁵⁾. 일반 노동자집단에 비해 우체국집배원의 뇌심혈관계 질환 사망률은 5배~7배 높으며, 이는 장시간노동 때문이라는 의견이 지배적이다.²⁶⁾ 참고로 집배노조는 집배원의 주당 노동시간이 55.9시간이라고 주장한 반면, 우정사업본부는 48.7시간이라고 주장하고 있다.

25) 김근주·허광무(2017.6.30.), [나는 집배원이다] ④ 올해만 11명 희생, 과로사 해결 ‘발등의 불’, 연합뉴스

26) 한인임(2017.7.9.), 집배원의 목숨보다 택배가 더 중요한가, 프레시안

비록 이번 설문조사에서는 택배기사 500명 중 단 2명만이 지난 1년간 심혈관계 질환을 앓은 경험이 있다고 응답하였으나, 택배기사의 주당 평균노동시간은 우체국집배원의 주당 평균노동시간인 55.9시간을 훨씬 뛰어넘는 74시간으로 심혈관계질환에 의한 과로사 가능성이 매우 높다고 하겠다. 일부 택배기사는 면접조사에서도 주변 택배기사가 쓰러졌다는 소식을 들은 경험이 있다고 응답하기도 하여 택배기사의 장시간 노동과 건강 상태에 대한 면밀한 조사가 필요해 보인다.

〈표 3-65〉 질병 및 치료경험

구분		지난 1년간 앓은 경험		지난 1년간 치료경험	
		빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
청력	있음	1	0.2	1	100.0
	없음	499	99.8		
피부	있음	23	4.6	6	26.1
	없음	477	95.4		
요통	있음	250	50.0	165	66.0
	없음	250	50.0		
상체근육통	있음	429	85.8	289	67.4
	없음	71	14.2		
하체근육통	있음	319	63.8	179	56.1
	없음	181	36.2		
시력저하	있음	55	11.0	9	16.4
	없음	445	89.0		
위장병	있음	130	26.0	72	55.4
	없음	370	74.0		
치질	있음	36	7.2	5	13.9
	없음	464	92.8		
심혈관	있음	2	0.4	1	50.0
	없음	498	99.6		
사고후유증	있음	4	0.8	1	25.0
	없음	496	99.2		
우울/불안	있음	32	6.4	2	6.3
	없음	468	93.6		
수면장애/불면증	있음	28	5.6	1	3.6
	없음	472	94.4		
합계		500	100.0		

(2) 아픈 상황에서 출근한 경험

택배기사의 열악한 노동환경 중 하나는 일요일과 공휴일을 제외한 휴일이 없다는 점이다. 그래서 몸이 아픈 날에도 일을 쉬는 게 쉽지 않은 상황이다. 부득이 일을 쉬어야 할 경우, 용차 혹은 대차라고 부르는 다른 배송차량(일병 콜벤)을 수배하여 당일의 배송물량을 처리해야 하는데, 이때 배송물량 수수료의 2배에 해당 비용을 고스란히 택배기사가 부담해야 한다. 이를테면 개당 평균 수수료가 800원인 배송물량 200개를 용차로 처리하면, 배송수수료 16만원의 2배에 해당하는 약 32만원의 비용을 택배기사가 전적으로 부담해야 한다. 그래서 하루 일을 쉬게 되면 여기에 소요되는 비용이 막대하기에 아파도 쉬지 못하고 일하는 경우가 대부분이며, 부득이 일을 쉬어야 하는 경우 같은 대리점(지점) 소속의 택배기사가 배송물량을 분담하여 일을 처리하기도 한다.

지난해 몸이 아픈데도 불구하고 출근해서 일한 경험이 있는지 설문조사한 결과, 응답자의 74.1%는 그렇다고 응답하여 4명 중 3명은 몸이 아파도 출근한 경험이 있는 것으로 나타났다. 이들의 1년간 아파도 출근한 평균 일 수는 4.8일이었다. 장시간의 고된 노동은 물론, 일요일을 제외하고 휴식을 취할 수 있는 날 조차 없는 택배기사는 아파도 출근할 수 밖에 없는 가혹한 노동환경에 처해 있다고 하겠다.

〈표 3-66〉 아픈데도 출근한 경험

구분	빈도(명)	비율(%)
없음	122	25.9
있음	349	74.1
합계	471	100.0

〈표 3-67〉 지난 1년간 아픈데도 출근한 일 수

구분	빈도(명)	비율(%)
1일~2일	135	38.7
3일~4일	110	31.5
5일~9일	72	20.6
10일 이상	32	9.2
합계	349	100.0
평균	4.60일	

(3) 아파서 출근하지 못한 경험

지난 1년간 아파서 출근하지 못한 적이 있는지 설문조사한 결과, 77.5%는 아파서 출근하지 못한 적은 없다고 응답하였다. 위의 설문결과와 비교하면, 대다수의 택배기사가 아파도 출근해서 일을 하는 것으로 해석할 수 있다. 아파서 출근하지 못했다는 응답자의 결근일수는 평균 2.2일이었다.

〈표 3-68〉 아파서 출근 못한 경험

구분	빈도(명)	비율(%)
없음	355	77.5
있음	103	22.5
합계	458	100.0

〈표 3-69〉 지난 1년간 아파서 출근 못한 일 수

구분	빈도(명)	비율(%)
1일~2일	77	74.7
3일~4일	18	17.5
5일 이상	8	7.8
합계	103	100.0
평균	2.23일	

7. 조회 및 교육, 불이익 조치

김민규(2010)에 의하면, 1992년 택배사업 도입 당시에는 대부분 직영으로 운영하면서 학력과 나이, 신체조건, 적성 등 여러 가지를 감안하여 택배사원(기사)을 선발하였고, 일정기간 서비스 교육을 수료한 후 현장에 배치하여 업무를 수행토록 하였다고 한다. 또한 정기 또는 수시적인 서비스교육을 통해 서비스 마인드를 겸비할 수 있도록 하였다.

하지만 인건비와 운영비 등 고정비용 상승으로, 위수탁대리점 형태의 운영방식이 등장하고, 후발업체들은 사업 시작부터 직영과 위수탁운영을 병행하였다. 이에 따라 1997년 화물자동차운수사업법이 제정된 이후에 등장한 택배업체들은 100% 위수탁대리점 형

태로 사업을 시작하였다. 위수탁대리점 형태의 등장에 따라 정상적인 서비스교육도 없이 현장에 투입되는 사례가 급증하고, 이는 서비스 질의 하락으로 이어졌다고 한다(김민규, 2010).

이러한 주장에도 불구하고 여전히 택배기사에 대한 관리의 중요성이 지속되고 있고, 교육이나 조회, 지시 등이 이뤄지고 있기도 하다. 이하에서는 택배회사(대리점, 지점 등)의 택배기사에 대한 관리 정도를 검토한다.

1) 조회 및 교육

택배회사나 대리점(지점 등)에서 택배기사를 대상으로 시행하는 조회 빈도를 살펴보면, ‘전혀 없음’ 10.0%, ‘연 1~2회’ 15.0%, ‘월 1~2회’ 54.2%, ‘일주일 1~2회’ 20.8%로 나타났다. 응답자의 75.0%는 최소 한 달에 1회 이상 택배 일을 점검하기 위한 조회(회의)가 있다고 응답하여 4명 중 3명은 비교적 정기적으로 조회에 참석하고 있었다.

〈표 3-70〉 조회 빈도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀 없다	50	10.0
없는 편(1년 1~2회)	75	15.0
보통(한달에 1~2회)	271	54.2
그렇다(일주일 1~2회)	104	20.8
합계	500	100.0

택배회사나 대리점(지점 등)에서 실시하는 교육 빈도를 살펴보면, ‘전혀 없음’ 8.6%, ‘연 1~2회’ 35.4%, ‘월 1~2회’ 35.2%, ‘주 1~2회’ 20.8%였다. 전혀 없다고 응답한 경우를 제외하고 91.4%는 연간 1회든, 월간 1회든 혹은 주간 1회든 업무관련 정기적인 교육을 받고 있었다. 월 1회 이상 정기적인 교육을 받는다고 응답한 비율은 56.0%였다.

〈표 3-71〉 교육 빈도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀 없다	43	8.6
없는 편(1년 1~2회)	177	35.4
보통(한달에 1~2회)	176	35.2
그렇다(일주일에 1~2회)	104	20.8
합계	500	100.0

업무관련한 회사측의 개인면담 실시 여부에 대한 설문조사 결과, ‘전혀 없음’ 17.2%, ‘연 1~2회’ 41.2%, ‘월 1~2회’ 23.8%, ‘주 1~2회’ 17.8%로 나타났다. 응답자의 82.2%는 최소 연 1회 이상 택배업체에 의한 개인면담이 이뤄지고 있다고 응답하였다.

〈표 3-72〉 개인면담 빈도

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀 없다	86	17.2
없는 편(1년 1~2회)	206	41.2
보통(한달에 1~2회)	119	23.8
그렇다(일주일에 1~2회)	89	17.8
합계	500	100.0

2) 지시 및 감독

택배 일을 수행하는 과정에서 지시와 감독의 주체가 누구인지에 대한 설문조사 결과, ‘별도의 지시나 감독이 없음’ 11.8%, ‘대리점 소장이나 관리자’ 63.6%, ‘택배 회사 본사 관리자’ 16.8%, ‘선임(고참) 택배기사’ 7.8%로 나타났다. 본사와 대리점 관리자 등의 지시 및 감독 비율이 80.4%로 매우 높게 나타나고 있다.

〈표 3-73〉 지시·감독 주체

구분	빈도(명)	비율(%)
택배회사(본사) 관리자	84	16.8
대리점(지점 등)의 소장이나 관리자	318	63.6
선임(고참) 택배기사	39	7.8
별도의 감독이나 지시 없음	59	11.8
합계	500	100.0

3) 근무수칙 등 업무관련 수칙

근무수칙 등 업무관련 수칙이 있는지 설문조사한 결과, ‘회사에서 정한 규정이 있음’ 84.6%, ‘동료들끼리 정한 규칙이 있음’ 11.0%, ‘아무런 규칙이나 규정이 없음’ 4.0%, ‘전에는 있었으나 지금은 없음’ 0.4%였다.

택배회사 본사나 위수탁 대리점(지점 등)에서 정한 업무관련 수칙이 있는 비율이 84.6%여서 일정한 근무수칙 하에서 택배기사가 일하는 것으로 나타났다.

〈표 3-74〉 규정·규칙 존재

구분	빈도(명)	비율(%)
회사에서 정한 규정이 있다	423	84.6
동료들끼리 정한 규칙이 있다	55	11.0
전에는 있었으나 지금은 없다	2	0.4
아무런 규칙이나 규정이 없다	20	4.0
합계	500	100.0

4) 불이익 조치

택배회사나 지점·대리점의 택배기사에 대한 불이익 조치를 살펴보면 다음과 같다.

먼저 출퇴근시간을 준수하지 않을 경우, ‘아무런 불이익이 없음’ 42.8%, ‘구두경고’ 34.2%, ‘업무 배분시 불이익’ 11.0%, ‘벌금 등 금전적 불이익’ 10.4%, ‘계약해지’ 1.6%였다. 전체 응답자의 58.2%가 출퇴근시간 미준수에 따른 일정한 불이익 조치가 있다고 응답하였다.

회의(조회)나 교육을 불참한 경우, ‘아무런 불이익 없음’ 48.2%, ‘구두경고’ 36.6%, ‘업무 배분시 불이익’ 9.6%, ‘벌금 등 금전적 불이익’ 5.2%, ‘계약해지’ 0.4%였다. 전체 응답자의 51.8%는 회의(조회)나 교육 불참시 일정한 불이익 조치가 있다고 응답하였다.

무단결근시에는 ‘아무런 불이익 없음’ 25.8%, ‘구두경고’ 44.8%, ‘업무 배분시 불이익’ 10.4%, ‘벌금 등 금전적 불이익’ 10.2%, ‘계약해지’ 8.8%로 나타났다. 전체 응답자의 74.2%가 무단결근시에 일정한 불이익 조치가 있다고 응답하였다. 다른 사유보다 무단결근이 계약해지 가능성이 가장 높게 나타났다.

업무지시를 위반할 경우, ‘아무런 불이익 없음’ 24.6%, ‘구두경고’ 47.6%, ‘업무 배분시 불이익’ 17.4%, ‘벌금 등 금전적 불이익’ 8.8%, ‘계약해지’ 1.6%였다. 응답자의 75.4%가 업무지시 위반시 일정한 불이익이 있다고 응답하였다.

분실 및 파손의 경우, ‘아무런 불이익 없음’ 12.2%, ‘구두경고’ 44.6%, ‘업무 배분시 불이익’ 14.6%, ‘벌금 등 금전적 불이익’ 27.2%, ‘계약해지’ 1.4%였다. 전체 응답자의 87.8%는 분실 및 파손시 일정한 불이익 조치가 있다고 응답하였으며, 분실 및 파손이 다른 사유에 비해 금전적 불이익이 가능성이 가장 높게 나타났다.

기준배송률 미달의 경우, ‘아무런 불이익 없음’ 35.4%, ‘구두경고’ 32.0%, ‘업무 배분시 불이익’ 23.2%, ‘벌금 등 금전적 불이익’ 8.0%, ‘계약해지’ 1.4%였다. 전체 응답자의 64.6%가 기준배송률 미달시 일정한 불이익이 있다고 응답하였다.

고객클레임 발생의 경우, ‘아무런 불이익 없음’ 13.4%, ‘구두경고’ 53.2%, ‘업무 배분시 불이익’ 18.0%, ‘벌금 등 금전적 불이익’ 15.4%로 나타났다. 전체 응답자의 86.6%는 고객 클레임 발생에 따라 일정한 불이익이 있다고 응답하였다.

부당요금징수의 경우, ‘아무런 불이익 없음’ 18.0%, ‘구두경고’ 45.0%, ‘업무 배분시 불이익’ 15.2%, ‘벌금 등 금전적 불이익’ 17.8%, ‘계약해지’ 4.0%였다. 응답자의 82%가 부당요금징수시 불이익 조치가 있다고 응답하였다.

반품지연의 경우, ‘아무런 불이익 없음’ 25.2%, ‘구두경고’ 46.6%, ‘업무상 배분 불이익’ 15.2%, ‘벌금 등 금전적 불이익’ 13.0%였다. 응답자의 74.8%가 반품지연에 따른 불이익 조치가 있다고 응답하였다.

종합적으로 정리하면, 모든 사유에 대해 택배업체는 구두경고 이상의 불이익 조치를 취하고 있었다. 회의(조회) 및 교육 불참이 그나마 가장 낮은 응답자의 51.8%가 구두경고 이상의 징계가 있다고 응답하였으며, 분실 및 파손 사유가 가장 높은 응답자의 87.8%가 구두경고 이상의 불이익 조치가 있다고 응답하였다. 모든 사항에 대해 과반이상의 응답자가 위반시 불이익 조치가 있다고 응답하여 규칙 위반시 일정한 제재가 있

는 것으로 나타났다.

〈표 3-75〉 불이익조치 사유와 내용

구분	출퇴근시간 미준수		회의 및 교육불참		무단결근		업무지시위반	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
아무런 불이익 없음	214	42.8	241	48.2	129	25.8	123	24.6
구두경고	171	34.2	183	36.6	224	44.8	238	47.6
업무 배분 불이익	55	11.0	48	9.6	52	10.4	87	17.4
보수 삭감(벌금 등)	52	10.4	26	5.2	51	10.2	44	8.8
계약해지(해고)	8	1.6	2	0.4	44	8.8	8	1.6
합계	500	100.0	500	100.0	500	100.0	500	100.0

	분실 및 파손		기준배송률미달		고객클레임		부당요금징수		반품지연	
	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)	빈도(명)	비율(%)
아무런 불이익 없음	61	12.2	177	35.4	67	13.4	90	18.0	126	25.2
구두경고	223	44.6	160	32.0	266	53.2	225	45.0	233	46.6
업무 배분 불이익	73	14.6	116	23.2	90	18.0	76	15.2	76	15.2
급여 삭감(벌금 등)	136	27.2	40	8.0	77	15.4	89	17.8	65	13.0
계약해지(해고)	7	1.4	7	1.4	0	0.0	20	4.0	0	0.0
합계	500	100.0	500	100.0	500	100.0	500	100.0	500	100.0

8. 노동자인식 및 대변단체 필요성

1) 노동자 인식

(1) 노동자 인식

택배기사는 노동자와 개인사업자 사이에 어디에 가깝다고 생각하는지 설문조사한 결과, ‘개입사업자’라고 응답한 비율이 64.4%, ‘노동자’라고 응답한 비율이 12.6%, ‘노동자와 개인사업자 중간’이라고 응답한 비율이 23.0%로 나타났다. 개인사업자라고 생각하는 비율이 노동자라고 생각하는 비율보다 5배 이상 높았다.

〈표 3-76〉 노동자 인식

구분	빈도(명)	비율(%)
노동자	63	12.6
개인사업자(사장)	322	64.4
노동자와 개인사업자 중간	115	23.0
합계	500	100.0

(2) 인식 이유

노동자와 자영업자로 생각하는 이유에 대해 5점 척도로 동의 정도를 설문조사한 결과, 각각 그 이유의 동의 정도가 매우 높게 나타났다.

먼저 노동자라고 생각하는 응답자는 ‘특정 택배회사의 배송 일을 대가로 보수를 받기에’ 4.13, ‘택배회사의 지시와 감독하에 일을 수행하기에’ 4.14, ‘출근시간이 규칙적이고 회사가 지정한 배송구역을 배정받아 일하기에’ 3.97, ‘회사가 정한 근무수칙을 따라야 하고 위반시 제재를 받기에’ 4.19, ‘자유로이 휴가 및 휴일을 사용할 수 없고 배정물량을 의무적으로 처리해야 하기에’ 4.14로 나타났다. 노동자라고 인식하는 이유에 대한 동의 정도가 3.97에서 4.19로 매우 높았다. 자영업자로 인식하는 응답자는 ‘택배회사의 지시나 감독없이 스스로 결정하여 일을 수행하기에’ 4.07, ‘택배 일 처리에 대한 권한이 나 자산이게 있기에’ 4.13, ‘쉬고 싶을 때 쉬었다가 일하는 것을 스스로 결정할 수 있기에’ 3.99, ‘내 책임하에 택배 일을 어떻게 처리할지 스스로 결정할 수 있기에’ 4.05, ‘개인사업자로 계약을 맺었기에’ 4.02로 나타났다. 마찬가지로 자영업자로 생각하는 이유에 대한 동의 정도가 3.99에서 4.13로 매우 높았다.

특이한 점은 유사한 사유에 대해 서로 상반된 인식을 보이고 있다는 점이다. 노동자라고 인식하는 응답자는 택배회사의 지휘·감독 등 일정한 개입과 규율을 받는다고 보아 노동자에 가깝다고 보는 반면, 자영업자라고 인식하는 응답자는 택배회사의 지시나 감독없이 스스로의 권한과 책임으로 일을 수행한다고 보아 자영업자에 가깝다고 생각하였다.

택배기사의 업무는 단순하므로 업무상 구체적인 지시나 감독은 특별히 필요하지 않다(조돈문 외, 2015). 동일한 구역을 매일 반복적으로 운행하며 물건을 배송하기에 특별한 사정이 없는 한 업무상 지휘·감독이 많지 않다고 느낄 수 있다. 배송 경로와 시간 배분 등 일 처리에 대한 권한이 택배기사 본인에게 있다고 인식하기 때문이다. 하지만, 개별 택배기사에 대한 구체적이고 세부적인 업무지시는 많지 않지만, 특별한 사항의 경

우 택배업체에 지시에 따라야 하고 운송료 및 배송구역 등 중요사항을 택배업체가 일방적으로 결정하는 등(조돈문 외, 2015) 택배업체의 택배기사에 대한 개입과 규율이 일정하게 존재한다. 또한 택배업체 전용 앱, 대리점 카카오톡 단체방, 문자메세지, 지점 내 공지사항 게시 등의 방법으로 주요 사항을 안내하거나 지시를 하고 있다. 다만, 이번 설문조사에서는 택배업체의 이러한 지휘 및 감독에 대해 택배기사간에 느끼는 인식의 편차가 일정하게 있음을 보여준다 하겠다.

〈표 3-77〉 노동자 및 자영업자 인식 이유

구분		N	최소값	최대값	평균	표준 편차
노동자 인식 이유	특정 택배회사의 배송 일을 대가로 보수를 받기에 노동자에 가깝다	63	2	5	4.13	0.61
	택배회사의 일정한 지시와 감독하에 일을 수행하기에 노동자에 가깝다	63	3	5	4.14	0.62
	출근시간이 규칙적이고 회사가 지정한 배송구역을 배정받아 일하기에 노동자에 가깝다	63	3	5	3.97	0.59
	회사가 정한 근무수칙을 따라야 하고 이를 위반시 패널티를 부과하는 등 제대를 받기에 노동자에 가깝다	63	3	5	4.19	0.53
	자유로이 휴가 휴일을 사용할 수 없고, 배정받은 물량을 의무적으로 처리해야 하기에 노동자에 가깝다	63	3	5	4.14	0.47
자영업자 인식 이유	택배회사의 지시나 감독없이 스스로 결정하여 배송일을 수행하기에 개인사업자에 가깝다	322	2	5	4.07	0.46
	택배 일을 어떻게 처리할지에 대한 권한이 나 자신에게 있기에 개인사업자에 가깝다.	322	2	5	4.13	0.72
	쉬고 싶을 때 쉬었다가 일하는 것을 스스로 결정할 수 있기에 개인사업자에 가깝다.	322	1	5	3.99	0.75
	내 책임하에 택배 일을 어떻게 마무리할지 스스로 결정할 수 있기에 개인사업자에 가깝다.	322	2	5	4.05	0.60
	개인사업자로 계약을 맺었기에 개인사업자라고 생각한다.	322	2	5	4.02	0.53

2) 대변단체 필요성

(1) 필요성

택배기사의 이해를 대변할 단체의 필요성에 대해 ‘매우 그렇다’ 18.0%, ‘그렇다’ 61.4%, ‘보통이다’ 16.8%, ‘그렇지 않다’ 3.2%, ‘전혀 그렇지 않다’ 0.6%로 나타났다. ‘그렇다’와 ‘매우 그렇다’ 비중이 79.4%로 10명중 8명이 대변단체의 필요성에 대해 공감하였다. 5점 척도 기준 3.93으로 매우 높게 나타났다.

〈표 3-78〉 대변단체 필요성

구분	빈도(명)	비율(%)
전혀 그렇지 않다	3	0.6
그렇지 않다	16	3.2
보통이다	84	16.8
그렇다	307	61.4
매우 그렇다	90	18.0
합계	500	100.0
평균	3.93	

* 5점 척도 기준

(2) 대변단체 형태

대변단체가 생긴다면 어떤 형태가 바람직한지에 대한 설문조사 결과, 노동조합 55.6%, 협회와 같은 노조가 아닌 대변단체 28.2%, 상조회 같은 자치조직 16.2%로 나타났다. 노조형태의 대변단체 선호가 응답자의 과반 이상이었다.

〈표 3-79〉 대변단체 형태

구분	빈도(명)	비율(%)
노동조합	278	55.6
협회처럼 노동조합이 아닌 대변단체	141	28.2
상조회 같은 자치조직	81	16.2
합계	500	100.0

(3) 대변단체 가입 의향

만약 대변단체가 생긴다면, 가입할 의향이 있는지 설문조사한 결과, 2/3가 가입할 의향이 있다고 응답하였다. 대변단체의 필요성과 노조형태에 대한 선호, 그리고 적극적인 가입의사를 확인할 수 있다.

〈표 3-80〉 대변단체 가입 의향

구분	빈도(명)	비율(%)
예	330	66.0
아니오	170	34.0
합계	500	100.0

(4) 가입하고자 하는 이유

대변단체 가입을 희망하는 사람을 대상으로 그 이유를 설문조사한 결과, ‘열악한 처우개선에 도움이 되리라 생각하기에’ 38.8%, ‘고용안정에 도움이 될 것이기에’ 29.7%, ‘택배회사의 부당한 대우로부터 보호받을 수 있기에’ 18.2%, ‘택배기사 권리 보호를 위해 단합된 힘이 필요하기’ 13.3%로 나타났다. 처우개선 및 고용안정에 대한 높은 기대를 확인할 수 있다.

〈표 3-81〉 대변단체 가입 이유

구분	빈도(명)	비율(%)
회사(택배업체, 대리점 등)의 부당한 대우로부터 보호받을 수 있기에	60	18.2
택배기사의 고용안정에 도움이 되리라 생각하기에	98	29.7
택배기사의 열악한 처우 개선을 위해 도움이 되리라 생각하기에	128	38.8
택배기사의 권리보호를 위해 단합된 힘이 필요하기에	44	13.3
합계	330	100.0

(5) 가입하지 않고자 하는 이유

대변단체에 가입할 의향이 없는 사람을 대상으로 그 이유를 설문조사한 결과, ‘대변단체가 생기더라도 상황이 나아지지 않을 것이기에’ 29.4%, ‘조합비(회비)와 활동

이 부담이 되어서’ 28.8%, ‘가입하면 불이익을 받을 수 있어서’ 21.2%, ‘굳이 필요하다고 생각하지 않아서’ 20.6%순이었다.

〈표 3-82〉 대변단체 미가입 이유

구분	빈도(명)	비율(%)
노조나 단체가 생겨도 상황이 크게 개선되지 않을 거라 생각해서	50	29.4
택배기사를 위한 노조나 단체가 굳이 필요하지 않다고 생각해서	35	20.6
노조 또는 단체에 가입하면 불이익을 받을 거 같아서	36	21.2
조합비(회비)나 활동이 부담스러워서	49	28.8
합계	170	100.0

9. 만족도와 개선과제

1) 만족도

택배기사의 일에 대한 만족도를 5점 척도로 조사한 결과, ‘동료간 인간관계’를 제외하고 모두 보통(3.0) 이하로 나타났다. ‘노동시간’이 1.92로 가장 낮게 나타났으며, ‘작업환경’ 2.13, ‘휴일 및 휴가’ 2.21, ‘고용안정’ 2.27, ‘소득 이외 복리후생’ 2.30 등이었다. 쉬지 못한 채 장시간의 고된 노동을 하는 택배기사의 현실을 그대로 보여준다 하겠다.

상대적으로 만족도가 높은 항목은 ‘동료간 인간관계’ 3.12, ‘소득수준’ 2.81, ‘택배일 전반’ 2.79, ‘회사의 인간적인 대우’ 2.70등이었다. 노동강도가 매우 강하지만 일정한 소득 이상을 받을 수 있기에 소득수준에 대한 만족도가 상대적으로 높은 것이 인상적이다.

〈표 3-83〉 만족도

구분	N	최소값	최대값	평균	표준 편차
택배일 전반	500	1	5	2.79	0.68
자긍심	500	1	4	2.51	0.76
개인의 발전가능성	500	1	4	2.43	0.79
소득 수준	500	1	4	2.81	0.82
작업 환경	500	1	4	2.13	0.83
고용 안정	500	1	5	2.27	0.95
근로 시간	500	1	4	1.92	0.87
휴일 및 휴가	500	1	5	2.21	0.84
동료간 인간관계	500	1	5	3.12	0.81
회사의 인간적인 대우	500	1	4	2.70	0.77
소득 이외 복리후생	500	1	4	2.30	0.80

2) 이직의사 및 이직사유

택배기사로 일하면서 이직을 생각해 본적이 있는지에 대한 설문결과, 50.6%는 이직을 생각해봤다고 응답하였다. 면접조사 결과에서도 다수의 택배기사는 장시간의 고된 일자리인 만큼, 하루에도 여러 차례 그만뒀야겠다는 생각을 한다고 답변하기도 하였다.

〈표 3-84〉 이직의사

구분	빈도(명)	비율(%)
예	253	50.6
아니오	247	49.4
합계	500	100.0

이직의사가 있다고 응답한 253명에게 이직을 고민한 이유를 조사한 결과(복수응답), 54.2%는 ‘노동시간이 지나치게 길어서’, 45.5%는 ‘노동강도가 너무 심해서’, 43.5%는 ‘노동강도에 비해 순수임이 적어서’, 24.1%는 ‘작업환경이 너무 열악해서’ 라고 응답하였다. 이직 사유 1, 2, 3위 모두 노동시간과 노동강도에 대한 것이었다. 장시간의

고된 노동이 핵심 이직 사유로 나타났다.

〈표 3-85〉 이직사유(복수응답)

구분	반응		케이스의 비율(%)
	빈도(명)	비율(%)	
지나치게 노동시간이 길어서	137	30.0	54.2
노동강도가 너무 심해서	115	25.2	45.5
노동강도에 비해 순수임이 적어서	110	24.1	43.5
작업환경이 너무 열악해서	61	13.3	24.1
회사(택배회사, 대리점 등)의 횡포가 심해서	13	2.8	5.1
교통사고 등 일하기에 위험해서	2	0.4	0.8
고객의 횡포(폭언, 욕설)가 심해서	11	2.4	4.3
혼자 일하는 게 스트레스여서	8	1.8	3.2
합계	457	100.0	180.6

3) 개선사항 필요성

택배기사 처우개선을 위한 정책방향과 관련하여 아래와 같은 항목에 대해 5점 척도로 설문조사한 결과, 모든 항목에서 4.0이상의 긍정적 응답이 나타났다. ‘퇴직연금 가입’ 4.26, ‘표준계약서에 의한 계약 체결’ 4.24, ‘회사의 불공정거래 행위 감독’, ‘노동위원회에 의한 권리구제’와 ‘배송사고시 회사와 공동 손해부담’ 순으로 높게 나타났다.

〈표 3-86〉 정책개선 요구

구분	N	최소값	최대값	평균	표준 편차
택배기사가 고용보험에 가입할 수 있게 해야 한다	500	2	5	4.07	0.67
택배기사가 퇴직연금에 가입할 수 있게 해야 한다	500	1	5	4.26	0.74
택배기사와 지점/대리점이 <표 준계약서>에 따라 계약을 맺어야 한다	500	2	5	4.24	0.65
정부기관이 지점/대리점의 불공정거래행위를 정기적으로 감독해야 한다	500	2	5	4.18	0.64

택배기사도 일반노동자와 마찬가지로 노동위원회를 통해 권리구제를 신청할 수 있어야 한다	500	2	5	4.18	0.68
배달물건 사고시 택배기사와 업체 및 대리점이 공동으로 손해배상 책임을 져야 한다	500	2	5	4.18	0.67
지점(터미널)의 작업환경에 대해 산업안전보건법이 적용되어야 한다	500	2	5	4.10	0.62
하루 최대 근무시간 상한선이 정해지고, 야간노동이 금지되어야 한다	500	2	5	4.06	0.58
일정한 조건을 충족한 장기무사고 모범 택배기사에게 정부가 혜택을 줘야 한다	500	2	5	4.03	0.49

4) 해결 과제

시급히 해결해야 할 과제에 대한 설문조사 결과(복수응답), 압도적으로 집·배송수수료 인상을 꼽았다. ‘집·배송수수료 인상’ 72.7%, ‘노동시간 단축’ 28.5%, ‘복지혜택 확대’ 24.6%, ‘4대 보험 적용’ 20.5% 순이었다.

〈표 3-87〉 해결과제(복수응답)

구분	반응		케이스의 비율(%)
	빈도(명)	비율(%)	
집·배송수수료 인상	355	37.9	72.7
지점(터미널)의 작업환경 개선	39	4.2	8.0
휴일 및 휴가 보장	83	8.9	17.0
노동시간 단축	139	14.9	28.5
휴게시간 보장	32	3.4	6.6
4대보험 적용	100	10.7	20.5
복지혜택 확대	120	12.8	24.6
고용안정	60	6.4	12.3
자금심 고취	7	0.7	1.4
기타	1	0.1	0.2
합계	936	100.0	191.8

10. 택배기사 가구 생활실태

서울지역 택배기사를 대상으로 한 생활실태 결과는 다음과 같다.

맞벌이 여부에 있어서는 응답자의 59.4%가 맞벌이를 하고 있었으며, 주된 생계책임자는 택배기사 본인이라고 응답한 비율이 97.4%였다.

월 평균 총 가구소득을 살펴보면, ‘200만원~400만원’ 17.6%, ‘400만원~600만원’ 69.0%, ‘600만원~800만원’ 12.4%로 나타났다. 800만원을 초과하는 비율은 13.4%였다. 서울지역 택배기사의 10명 중 7명의 가구소득은 400만원에서 600만원 사이에 분포하고 있었다.

월 평균 생활비를 살펴보면, ‘200만원 미만’ 21.8%, ‘200만원~400만원’ 70.4%, ‘400만원~600만원’ 7.8%로 나타났다. 응답자 10명중 7명은 200만원에서 400만원 사이의 월 평균 지출을 보였다.

월 평균저축액에 있어서는 ‘50만원 미만’ 27.4%, ‘50만원~100만원’ 54.0%, ‘100만원~200만원’ 17.0%, ‘200만원 초과’ 1.6%로 나타났다.

가구의 총 부채액은 ‘1,000만원 미만’ 19.6%, ‘1,000만원~3,000만원 미만’ 30.6%, ‘3,000만원~5,000만원 미만’ 26.0%, ‘5,000만원~1억원 미만’ 19.0%, ‘1억원 이상’ 3.4%였다.

주거형태별로는 ‘월세’ 2.2%, ‘전세’ 54.8%, ‘반전세’ 7.2%, ‘자가’ 35.8%였다.

가구 생활수준에 대해서는 ‘매우 나쁘다’ 2.2%, ‘조금 나쁘다’ 25.0%, ‘보통이다’ 67.2%, ‘조금 좋다’ 5.6%, ‘매우 좋다’ 0.0%였다. 5점 척도를 기준으로 평균 2.76이었다.

택배기사로 일하면서 생활수준이 나아졌는지 조사한 결과, ‘매우 나빠졌다’ 0.8%, ‘조금 나빠졌다’ 12.2%, ‘비슷하다’ 76.4%, ‘조금 좋아졌다’ 10.4%, ‘매우 좋아졌다’ 0.2%였다. 5점 척도를 기준으로 평균 2.97이었다.

장시간의 고된 노동을 하는 택배기사에게 여가시간이 충분한지 설문조사한 결과, ‘전혀 그렇지 않다’ 24.4%, ‘그렇지 않다’ 41.8%, ‘보통이다’ 32.4%, ‘그렇다’ 1.2%, ‘매우 그렇다’ 0.2%였다. 응답자의 66.2%는 여가시간이 충분하지 않다고 응답하여 그 비중이 매우 높았다. 5점 척도 기준으로 2.11이었다.

여가시간에 주로 어떤 활동을 하는지 설문조사한 결과, 절대 다수인 95.2%는 ‘휴식 및 TV시청’, 29.0%는 ‘스포츠활동’, 11.8%는 ‘놀이 및 오락활동’ 등을 한다고 응답하였다. 사실 택배기사의 여가시간은 일주일 중 토요일 저녁과 일요일 하루 밖에 되

지 않는다. 초장시간 일하는 택배기사 입장에서 휴식 이외의 여가활동을 생각하는 건 쉽지 않은 현실이다.

〈표 3-88〉 생활실태

구분		빈도(명)	비율(%)
맞벌이 여부	예	297	59.4
	아니오	203	40.6
주된 생계 책임자	본인	487	97.4
	배우자	8	1.6
	부모	5	1.0
월 평균 총 가구소득	200~400만원	88	17.6
	400~600만원	345	69.0
	600~800미만	62	12.4
	800~1,000만원	3	0.6
	1,000만원 이상	2	0.4
월 평균 생활비	200만원 미만	109	21.8
	200~400만원	352	70.4
	400~600만원	39	7.8
월 평균 저축액	50만원 미만	137	27.4
	50~100만원	270	54.0
	100~200만원	85	17.0
	200~300만원	7	1.4
	300~500만원	1	0.2
가구 총 부채액	1,000만원 미만	98	19.6
	1,000~3,000만원 미만	153	30.6
	3,000~5,000만원 미만	130	26.0
	5,000~1억원 미만	95	19.0
	1억원~2억원	14	2.8
	2억 이상	3	0.6
	무응답	7	1.4
주거형태	월세	11	2.2
	전세	274	54.8

	반전세	36	7.2
	자가	170	35.8
생활수준	매우 나쁘다	11	2.2
	조금 나쁘다	125	25.0
	보통이다	336	67.2
	조금 좋다	28	5.6
	매우 좋다	0	0.0
택배기사 직업 선택이후 생활형편 변화	매우 나빠졌다	4	0.8
	조금 나빠졌다	61	12.2
	비슷하다	382	76.4
	조금 좋아졌다	52	10.4
	매우 좋아졌다	1	0.2
충분한 여가시간 여부	전혀 그렇지 않다	122	24.4
	그렇지 않다	209	41.8
	보통이다	162	32.4
	그렇다	6	1.2
	매우 그렇다	1	0.2
합계		500	100.0

〈표 3-89〉 여가시간 활용(복수응답)

구분	반응		케이스의 비율(%)
	빈도(명)	비율(%)	
휴식 및 TV시청	476	60.2	95.2
스포츠활동	145	18.3	29.0
종교활동	27	3.4	5.4
사교 및 봉사활동	9	1.1	1.8
놀이 및 오락활동	59	7.5	11.8
취미 및 교양활동	39	4.9	7.8
국내외 여행	33	4.2	6.6
교육 및 자기계발	1	0.1	0.2
기타	2	0.3	0.4
합계	791	100.0	158.2

11. 소결

서울지역 택배기사 500명을 대상으로 설문조사한 결과, 소득수준은 다소 높으나 그 외의 노동조건은 매우 열악한 것으로 나타났다.

먼저 계약관계에 있어서는 응답자의 80%는 대리점과 계약을 체결하여 일하고, 근로계약이 아닌 위임 및 도급계약 비율이 88.7%로 나타났다. 택배회사 - 대리점 - 택배기사로 이어지는 다단계 계약구조에서 노동법의 보호에서 배제된 특수형태노동자 지위를 보여주고 있다.

노동시간에 있어서는 오전 7시에 출근하여 저녁 8시 이후에 퇴근하며, 근무 중 점심식사나 휴식이 자유롭지 못한 상태에서 하루 13시간 이상의 장시간 노동을 하고 있었다. 주당 평균노동시간은 74시간으로 연간으로 환산할 경우 무려 3,848시간 일하는 것으로 나타났다. 이는 OECD 평균 1인당 연간노동시간(1,763시간)보다 2,085시간 더 일하는 것은 물론, 우리나라 1인당 연간노동시간(2,069시간)보다 1,779시간 더 많다. 최장의 노동시간을 확인할 수 있다. 특히 명절이나 가을·겨울철 농작물 등 배송이 몰리는 성수기에는 주당 평균노동시간이 86시간을 넘어서서, 오전 7시에서 밤 11시를 넘어서 일하는 것으로 나타나고 있다.

장시간의 노동시간에도 불구하고 공휴일을 제외하고 쉬는 날이 거의 없는 것도 문제이다. 일요일과 공휴일을 제외한 한 달 평균 휴일 수는 90% 이상이 ‘전혀 없다’고 응답하였으며, 아픈데도 불구하고 출근하여 일한 비율이 74.1%로 나타나 쉼 없이 일하는 것을 확인할 수 있다.

하루 평균 작업량은 배송 187개, 집화 66개로 하루 평균 250개 이상을 배송하고 있었다. 성수기에는 작업량이 급격히 증가하는데 배송 276개, 집화 102개로 하루 평균 380개를 처리하고 있다. 작업시간과 함께 분석하면, 통상 택배 하나당 배송시간은 2.2분, 집화시간은 1.4분으로 근무중 노동강도가 매우 높은 것을 알 수 있다.

택배는 고객과 직접 대면하는 서비스로 고객의 부당한 대우를 경험하는 택배기사의 비율이 높게 나타났다. ‘폭언을 경험’한 비율이 57%, 폭행 경험 6.2%, ‘제품설치 요구 경험’ 6.0%, ‘분실배상 요구 경험’ 45.2%, ‘주소지 기재 오류로 인한 배송 애로 경험’ 77.4%였다. 문제는 고객의 부당한 대우에 대한 대응으로 회사의 개입없이 택배기사 스스로 해결하는 문제가 있다. 그냥 참고 견디는 비율이 77.2%로 나타나 절대 다수를 차지하고 있다. 고객의 부당한 대우에 대한 택배회사나 대리점의 택배기사 보호체계가 전혀 없는 것이다.

소득측면에서는 실적에 따른 수수료 수입으로 소득을 가져가는 ‘개수 임금제’ 형

태였다. 선행연구의 택배기사 순소득은 약 250만원 내외였으나, 본 실태조사에서는 이보다 높은 350만원이었다. 응답자의 월 평균 총소득은 443만원이었으며, 각종 소요되는 비용은 월 93만원으로 나타나 이를 제외한 월 평균 순소득은 350만원이었다. 가장 최근에 실시된 택배연대노조(2016)의 329만원과 유사한 수준이다. 택배 일에 대한 만족도 조사 결과를 보면, 상대적으로 소득에 대한 만족도가 높게 나타나고 있기도 하다.

국민연금과 건강보험을 제외한 고용보험 및 산재보험 가입 비율은 10% 미만으로 낮게 나타났으나, 향후 산재보험 가입에 대한 의사는 높게 나타나 제도개선 등을 통해 가입을 유도할 필요가 있다 하겠다.

산업안전과 관련해서는 택배 일의 특성에 따라 교통사고와 근골격계 질환이 높게 나타났다. 점심식사를 제대로 하기 어려운 환경이기에 위장병 질환도 높았다. 하지만, 택배기사의 건강 관련해서 중요하게 다뤄져야 질환은 심혈관계 질환이다. 최근 우체국집배원의 과로사가 문제가 되고 있으며, 과로사의 주된 원인은 장시간노동 때문이라는 의견이 지배적이다. 그런데 택배기사의 노동시간은 우체국집배원의 노동시간을 훨씬 뛰어넘는다. 우체국집배원의 주당 평균노동시간이 55.9시간인데 비해, 이번 실태조사에서 나타난 택배기사의 주당 평균노동시간은 74시간이었다. 과로사 문제가 제기되고 있는 우체국집배원보다 주당 18시간 이상 많이 일하고 있어 택배기사의 장시간 노동과 건강상태에 대한 면밀한 조사가 필요하다 하겠다.

업무관련 규정의 존재 여부와 불이익 조치에 대해서는 84.6%가 회사에서 정한 규정이 있다고 응답하였으며, 택배회사나 대리점의 불이익 조치도 다양하게 이뤄지는 것으로 나타났다. ‘출퇴근시간 미준수’, ‘회의/교육 불참’, ‘무단 결근’, ‘업무지시 위반’, ‘분실 및 파손’, ‘기준배송률 미달’, ‘고객 클레임’, ‘부당요금징수’, ‘반품지연’ 등 모든 항목에 대해 응답자의 과반이상이 위반시 불이익 조치가 있다고 응답하여 일정한 제재를 가하는 것으로 나타났다. 택배회사와 대리점에서 일정한 지시나 감독이 이뤄지고 있다고 응답한 비율은 80.4%였으며, 이러한 지시나 감독은 카카오톡과 같은 SNS의 단체방을 통해 이뤄지고 있기도 하는 것을 면접조사에서 확인할 수 있었다.

이러한 열악한 노동환경으로 인해 이직의사가 높은 것으로 나타났다. 응답자의 과반이상이 이직의사가 있었으며, 주된 이유로는 ‘장시간 노동’, ‘과도한 노동강도’, ‘노동강도 비해 적은 수입’ 등이었다. 열악한 노동환경을 개선하기 위해 대변단체의 필요성에 대해 적극 공감하고 있었으며 대변단체 형태로는 노동조합을 선호하였다. 대변단체가 생길 경우 응답자의 2/3가 가입하고자 하는 의향을 보였다. 개선과제로는 ‘배송 및 집화 건당 수수료 인상’이 압도적으로 높게 나타났다.

실태조사에서 나타난 택배기사의 노동문제를 개선하기 위해서는 다음과 같은 점을 지적할 수 있다.

첫째, 노동강도의 완화이다. 이번 설문조사에서 어떤 직종보다도 높은 최장의 노동시간을 확인할 수 있었다. 법정노동시간 적용을 통해 최대노동시간을 제한할 필요가 있으며, 시간외 노동에 대한 철저한 보상책이 필요하다.

둘째, 휴게 및 휴일의 보장이 필요하다. 충분한 휴식을 취하면서 일할 수 있는 장치를 마련할 필요가 있다. 또한 택배기사의 필요에 따라 휴일을 사용할 수 있어야 한다. 택배업체가 여유 인력(스페어(spare) 기사)을 확보함으로써 휴무 택배기사의 일을 처리하는 등의 방안을 강구할 필요가 있다.

셋째, 택배기사의 업무를 명확히 하고 해당 업무에만 투입되도록 하여야 한다. 우리나라의 경우 택배기사가 집·배송 업무는 물론 화물취급 및 분류작업도 병행하고 있다. 특히 오전에 이뤄지는 분류작업 시간이 길어짐에 따라 택배기사의 불만이 높은 상황이다. 택배기사의 본연의 업무는 집·배송인 만큼 해당 업무에만 투입되도록 관리 장치를 마련할 필요가 있다. 참고로 미국이나 일본 등은 집·배송 업무 직원과 분류업무 직원을 확실히 분리하여 관리하고 있다(이태형 외, 2012)

넷째, 노동시간을 줄이고 노동강도를 완화하기 위해 택배기사 지급 수수료를 현실화할 필요가 있다. 현재 택배기사에게 돌아가는 수수료는 매우 낮은 현실이다. 이에 따라 많은 물량을 처리함으로써 자연스럽게 노동시간도 길어지는 문제가 있다. 집·배송당 최저수수료 하한선을 두어 택배기사의 최저수입을 보장하는 것도 하나의 방안이 될 것이다.

다섯째, 택배기사 지급 수수료 현실화를 위해서는 택배운임의 현실화가 전제되어야 한다. 택배단가의 지속적인 하락은 택배업체의 수익성 악화는 물론 열악한 택배기사의 노동환경의 주요 요인이기도 하다. 표준운임제와 같은 정책방안을 모색할 필요가 있다.

여섯째, 불공정 계약관행의 개선이 필요하다. 택배업체와 택배기사 간의 불공정 계약행태를 근절하고 이로 인한 각종 분쟁에 대한 예방장치가 필요하다. 표준계약서를 마련하여 택배기사에게 부당하게 요구되는 의무조항에 대한 철저한 관리감독이 필요하다.

일곱째, 산재 및 실업으로부터 택배기사가 보호받을 수 있어야 한다. 임의가입에 따라 택배기사의 산재 및 고용보험 가입률은 매우 낮다. 설문조사 결과, 사회보험 가입의향이 높은 만큼, 홍보 및 교육 등을 통해 가입을 유도할 필요가 있다.

아홉째, 최소한의 작업환경에 대한 기준 마련과 적용이 필요하다. 분류 및 상하차 작업이 이뤄지는 지점 및 터미널의 환경이 열악한 경우가 있다. 비가 오거나 눈이 오면 고스란히 맞으면서 일해야 하며, 휴식공간이나 화장실조차 제대로 갖춰지지 않는 경우

도 있어 열악한 작업환경을 개선할 필요가 있다.

끝으로, 장시간 노동에 따른 건강 문제, 택배 번호판 증차, 주정차 단속 완화 등에 대한 대책 마련이 필요하다. 장시간 노동이 심혈관계 질환의 주요한 요인인 만큼, 이에 대한 택배기사의 건강실태를 확인할 필요가 있다. 또한 합법적으로 택배 일을 할 수 있도록 택배 번호판에 대한 증차도 고민할 필요가 있다. 다만, 택배 전용 번호판 확대에 따른 자가용 차량의 감축도 함께 검토해야 한다. 법적으로 택배 번호판에 대한 양수·양도가 금지되어 있기는 하나, 불법적으로 거래되고 있는 현실을 감안하여 철저한 관리 하에 택배 번호판 증차가 이뤄져야 할 것이다. 택배 일의 특성상 일정시간 주정차를 할 수 밖에 없는 현실을 감안하여, 주정차 단속도 완화할 필요가 있다.

Ⅳ. 택배기사 처우개선을 위한 정책제언: 면접조사 결과를 중심으로

1. 들어가며

1) 조사 배경 및 목적

택배산업은 전자상거래와 TV쇼핑 등과 결합하여 21세기 들어 급속도로 성장하고 있으며, 지속적으로 고용을 창출하고 있는 산업이다. 그러나 화려한 외형적 성장과는 달리, 내부적으로 살펴보면 제대로 된 법률적 규제들과 이해관계자 소통의 부족, 그리고 치열한 시장경쟁 상황으로 인해 사업체와 종사자 모두 어려움을 겪고 있다.

이를테면 택배산업에서는 지난 몇 년간 물량이 매년 1억 개 이상 증가했음에도, 화물자동차운수사업법에 따라 증차가 제한돼 차량 부족이 심각한 상태다. 이로 인해 탈법 행위가 발생하기 쉬운 지입차량의 활용, 그리고 일반 자가용을 이용한 편법 영업활동이 만연해 있다. 또한 1997년 택배산업 허가제가 폐지된 이후 2004년 다시 신고제에서 허가제로 전환되기 전까지 업체들이 대거 유입되어 경쟁이 심화됐다. 이로 인해 매년 상당수 업체들의 도산과 퇴출, 인수·합병이 반복되었으며, 운임 하락, 영업소 붕괴, 인력 부족, 고객 불만으로 이어지는 악순환이 형성되었다(물류신문사, 2017). 최근에는 외국계 자본까지 유입되면서 택배산업 내 시장경쟁이 더욱 격화되고 있다.²⁷⁾

이러한 상황에 영향을 받아 특수형태근로종사자(특수고용노동자)로서 택배기사들은 장시간 노동과 기본권 침해, 불공정 거래와 불이익 처우, 열악한 사회안전망과 작업환경, 낮은 직업만족도 등의 문제 상황에 놓여 있다. 제3장의 설문조사 결과에서 확인할 수 있듯, 서울지역의 택배기사들은 주당 74시간의 초장시간 노동을 하고 있으며, 산재보험 가입률은 10% 남짓한 수준이다. 또한 택배기사와 업체 및 대리점의 관계는 경제적 종속관계뿐만 아니라 사용종속관계와 조직적 종속관계도 상대적으로 강한 것으로 판단되고 있으며(조돈문 외 2015), 그로 인해 불공정한 계약관계임에도 항의하지 못하고 감내하는 경우가 빈번한 것으로 확인되고 있다.²⁸⁾ 이로 인해 택배기사들의 직무만족도는 전반적으로 낮은 것으로 나타나고 있다.²⁹⁾

27) 최근 로젠택배와 KGB택배를 인수한 홍콩계 사모펀드 '베어링PEA'가 한국 택배산업으로 유입된 대표적인 외국계자본이다.

28) 택배기사와 지점 및 대리점 간, 그리고 지점 및 대리점과 택배기사 간 불공정거래는 지속적으로 언론의 주목을 받아 왔다. 예컨대, 김미성 기자, "'해지하기 쉽게' 계약서 바꾼 택배회사의 '꼼수'"(노컷뉴스, 2017.3.28.).

제4장에서는 이러한 문제적 상황의 맥락과 범주, 원인 및 결과 등에 대해서 택배산업 이해관계자들이 구성하고 있는 상호주관적 인식을 분석했다. 택배기사 당사자, 택배업체 인사담당자, 택배산업 관련 협회 종사자, 택배기사 노동조합 등의 이해관계자들이 앞에서 언급한 택배기사의 문제 상황에 대해서 어떻게 판단하고 있는지, 그 원인은 무엇이며 이를 개선하기 위해서는 무엇이 필요하다고 여기고 있는지 등을 면접조사를 통해 확인했고, 분석결과를 종합하여 대안적 과제를 제시했다.

2) 조사 대상 및 방법

면접조사 대상자들은 모두 12명으로 이 중 택배기사 당사자들은 6명이고, 택배업체 및 택배기사 이해대변조직의 종사자들은 6명이었다. 택배기사 당사자들은 먼저, 본 연구의 설문조사 대상자, <택배기사 권리 찾기 모임>이라는 SNS상 모임에서 면접조사에 응하겠다는 의사를 밝힌 사람들을 선발했으며, 다음으로, 이들과 개인적인 연고관계를 맺고 있는 택배기사들을 대상으로 눈덩이표집(snowball sampling)을 통해 선발했다. 택배기사 이해대변조직과 택배업체 및 택배업체 협회 종사자들은 언론기사와 선행연구 등을 검토한 끝에 조사 대상을 확정하여 면접조사를 공식적으로 의뢰하였다. 면접조사 대상자들의 인적 속성 및 경력은 다음의 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 면접조사 대상자 속성 및 경력

범주	이름	성별	연령	비고
택배 기사 당사자	임○○	남성	40대	택배기사 경력 10년
	박○○	남성	40대	택배기사 경력 15년
	최○○	남성	40대	택배기사 경력 4년, 지입차량 운영
	유○○	남성	40대	택배기사 경력 4년
	최○○	남성	50대	택배기사 경력 15년
	양○○	남성	40대	택배기사 경력 5년
이해 대변 활동	김○○	남성	40대	택배기사 경력 4년, 노조활동으로 인한 계약 해지 상태
	김○○	남성	30대	택배기사 경력 없음
	박○○	남성	30대	택배기사 경력 4년, 노조활동으로 인한 계약 해지 상태
	심○○	남성	50대	전문적 노조활동가
	남○○	남성	50대	택배업체 사용자 측 종사자
	배○○	남성	50대	물류협회 종사자, 택배업체 사무직으로 10여년 근무

29) 본 보고서에 제시된 설문조사 결과에서 만족도 10개 항목 중 “보통” 수준 이상의 응답 값을 기록한 것은 “동료 간 인간관계”가 유일하다.

면접조사는 선행 연구와 언론 보도를 기초로 작성된 반구조화된(semi-structured) 질문지를 바탕으로, 면접조사 대상자들의 상황에 맞춰 개인면접 또는 집단면접 형식으로 실시했다. 2017년 4월 초부터 8월 말까지 진행되었으며, 각 면접은 대략 1시간 30분에서 2시간가량 진행되었다. 주로 연구진들이 면접조사 대상자들의 직장 또는 일하는 장소 부근으로 찾아 갔으며, 커피숍이나 사무실 등 상대적으로 조용한 곳에서 대면하여 면접조사를 실시했다. 면접조사 대상자가 서울노동권익센터 사무실을 방문하여 조사를 진행한 경우도 일부 있었다. 면접조사 내용은 조사 대상자의 허락 아래 거의 대부분 녹음되었으며, 사후에 일부는 내용이 전사되어 녹취록으로 작성되었고, 일부는 전체 내용의 요지를 축약 및 정리하여 현장기록으로 구성하였다.

면접조사에 응한 택배기사 당사자들, 그리고 관련 이해대변조직 및 택배업체 종사자들은 택배기사의 문제 상황에 대한 의식적이고 경험적인 지식을 체화하고 있으며, 이에 따라 택배기사의 문제 상황을 이루고 있는 맥락과 조건, 원인과 결과, 개선 방안 등과 관련해 풍부한 해석을 들려줄 수 있는 ‘현장-특수적 전문가’로서 간주되었다. 이러한 전제에 기초하여, △노동과정 △소득과 비용 △계약과 규칙 △애로 및 소망 사항 등을 범주로 한 다양한 질문들이 제기됐다.

면접조사 녹취록 대해서는 주제별 코딩(thematic coding) 방법에 기초하여 질적인 내용 분석을 진행했다.³⁰⁾ 먼저, 연구자는 면접조사 녹취록과 현장기록을 개방적으로 읽어 나가면서, 연구 질문과 관련된 아이디어들을 모두 찾아내고자 시도하였다. 즉, 녹취록과 현장기록을 집중하여 천천히 읽으면서, 연구 질문들과 관련된다고 생각되는 이슈들, 그와 관련해서 자유롭게 떠오르는 생각들을 놓치지 않고 메모하였다. 다음으로, 녹취록과 현장기록을 한 줄 한 줄 다시 읽으면서, 한 문장 또는 한 문단이 의미하는 바에 대해 이름을 붙이는 코딩(coding) 작업을 실시하고, 코딩 작업을 통해 획득된 의미 코드(code)들을 유사한 것들끼리 무리를 만들고 점진적으로 통합하는 추상화 및 범주화 단계를 진행했다. 마지막으로, 최종적으로 획득된 추상적 범주들을 상호 연결 짓는 다양한 명제들을 창안하고 기존 자료들을 토대로 그 타당성을 검토했다. 즉, 녹취록과 현장기록에 대한 코딩 작업을 통해 획득된 내용을 맥락적으로 해석하고, 핵심 주제를 표현하는 문장으로 재구성하고자 노력했다.

이런 과정을 거쳐 도출된 분석결과를 바탕으로, 다음의 제2절에서는 택배기사들이

30) “질적 자료 분석과정은 수집한 자료가 주요하게 의미하는 바를 밝혀내고 밝혀진 의미들이 보다 상위개념으로 어떻게 묶음으로 발전할 수 있는지를 탐색하고 핵심 의미의 주제(Theme)를 밝혀내는 것이다. 그러한 과정, 즉 질적 자료로부터 의미들을 찾아내고 핵심 주제로 발전시켜 나가는 과정을 코딩(Coding) 과정이라고 하며, 찾아내어진 의미를 코드(code)라고 한다.” 김진우(2012), “질적연구 자료분석방법의 다양성 이해” 중에서.

처해 있는 문제 상황을 명료화하고, 택배기사들 및 택배산업 이해관계자들이 인식하고 있는 문제 상황의 원인을 종합하여 제시할 것이다. 제3절에서는 문제 상황을 해결하기 위한 장기적인 법제도 발전 전망과 중단기 개선 과제들에 대해 검토할 것이다.

2. 택배기사 노동실태: 문제 상황과 원인

1) 장시간 노동과 휴식 없는 삶의 구조화

택배기사들은 일반적으로 장시간 노동을 한다. 제3장의 설문조사 결과에 따르면, 서울지역 택배기사들의 주당 평균 노동시간은 74시간으로 나타났다. 2016년 기준 임금근로자 평균 노동시간인 주당 39.7시간의 1.86배에 달한다. 또한 휴일과 휴가를 거의 적용받지 않는다. 설문조사 결과에 따르면, 서울지역 택배기사들의 한 달 평균 근무일수는 25.3일로 나타났고, 매월 일요일과 공휴일을 제외하고 쉬는 날이 전혀 없다는 응답이 90%가량이 됐다. 또한 설문조사에 응한 택배기사들은 노동과정 중에 휴게시간이 거의 없다고 답변했다. 면접조사에서도 유사한 답변들이 제기됐다.

아침 7시에 출근해서 보통 일찍 끝나면 저녁 7시니까 12시간, 늦게까지 하시는 분들은 밤 9시~10시까지 하셔서 14~15시간 일합니다.

휴가에 대한 개념 자체가 없어요. 저희는 365일에 공휴일하고 일요일 빼고 일하러 나가야 해요.

아마 열에 아홉은 차에서 점심을 해결할 거예요. …… 배송하다가 중간에 흐름이 끊기면 힘들어져서 대부분 차에서 간단하게 점심을 해결해요. 화장실도 잘 못 가요.

이렇듯 장시간 노동을 쉬지 않고 하는 것은 택배업체 본사나 대리점의 요구사항을 수동적으로 따른 결과가 아니다. 택배업체 본사나 대리점과 택배기사는 일반적으로 노동시간과 관련해 구체적인 내용을 약정하지 않는다. 표면적으로 봤을 때 높은 노동 강도를 요구하는 것은 오히려 택배기사 본인들이다. 이를테면 장시간 노동은 ‘자발적인 선택’에 따른 결과다.

택배기사라는 직업은 평균적으로 고졸학력에 운전능력 이외 별다른 숙련을 갖고 있지 못한 장년층의 남성 노동자들에게 상대적으로 높은 소득을 가져다주는 일자리 중 하나다.³¹⁾ ‘장시간 노동’, ‘휴식 없는 삶’으로 인한 고통은 그 대가로 인식된다. 면접조사에 응한 택배기사들은 대부분 30대에서 50대 사이의 남성으로서, 주로 가족의 경제적 생활수준을 유지하기 위해서 현재의 높은 노동 강도를 감내하고 있다고 이야기했다. 또한 장시간 노동과 휴식 없는 삶은 견디기 어려운 현실이지만, 노동시간을 줄이는 것에 대해서는, 그것이 소득 감소를 야기할 수 있다면 부정적이라는 입장을 밝혔다.

힘들어도 할 수밖에 없습니다. 먹고 살아야 하고, 아내도 있으니까요. 그만두고 싶을 때가 하루에도 몇 번씩 있습니다. 그런데 인터넷 구직 사이트를 보면 월급이 맞지 않습니다. 그래서 계속 하고 있습니다.

가정을 꾸리게 거기에 맞게[되면 택배 기사 일로 버는 돈에 맞춰] 저축하고 지출을 합니다. 딴 곳에서 그 금액을 맞출 수 없습니다. 이게 [장시간노동의] 함정입니다. 그래서 본인들도 이 덫에서 벗어나기 어려워합니다.

(9시 출근하고 7시 퇴근하고 대신에 소득이 20% 정도 줄어든다면 어떨까요?) 만약에 어떤 강압에 의해서 근로시간 그렇게 줄어들고 소득이 통제된다면 지금 택배 하는 사람들이 불만이 생길 수밖에 없어요. 저희는 놀러 나온 게 아니에요. 돈 벌러 나온 것이기 때문에…….

저희가 ‘쓰리 디’잖아요. 돈이 없어서 나오는 사람들이기 때문에, 하루라도 더 나와서…… 나이 드신 분들도 조금이라도 벌려고 나와서 하시는데, 만약에 내가 몸이 안 좋아서 된다고, 본사에서 [그로 인해 발생하는 비용의] 절반을 부담 해 줘도 [의무 휴가 사용의 제도화 등을] 받아들이기 쉽지는 않을 것 같아요.

그러나 겉으로 보기에 행위자의 자발적인 수용 내지는 능동적인 선택으로 보이는 이러한 상황은, 사실상 택배기사의 노동과정과 노동조건을 틀 짓는 구조적인 제약 및 법제도적 보호의 부재 상황에 따른 것이다.

첫째, 일반적으로 택배기사들의 인력 편성은 자유로운 휴가의 사용이 사실상 쉽지

31) 제3장의 설문조사에 응한 택배기사들 중 고졸자는 89%, 이전에 자영업이나 화물운송업을 하다가 택배 일을 시작한 비율은 77.2%였다. 또한 월 평균 순소득은 약 350만 원가량이었다.

않다고 느껴질 정도로 여유 없이 짜여 있다. 즉, 택배기사가 개인적인 사정으로 휴가를 사용했을 때 동료가 이를 대체하기 어려운 구조다. 때문에 휴가를 사용하려면 본인이 대체인력을 구해야 하고, 이로 인해 발생하는 부담은 택배기사들에게 전가된다.

둘째, 택배기사의 보수 산정은 기사가 배송 및 집화 작업을 한 ‘물량의 개수’, 이를테면 “건 바이 건[=운송 건 수당]”에 따라 정해진다. 즉, 일한 만큼 보수가 늘어나는 게 매우 가시적으로 인식되는 체계이다. 또한 택배 기사들은 미래의 불확실성이 높은 상황에 처해 있다. 즉, 교통사고나 계약상의 문제 등이 발생하면 일자리를 잃게 될 확률이 상대적으로 높다. 이러한 두 가지 특성이 맞물려, 면접조사에 응한 택배기사들에게서는 당장의 수익 증대를 위해 미래의 안전보장을 희생하는 태도가 내면화되어 있는 경우를 종종 확인할 수 있었다.

셋째, 이들의 장시간 노동을 규제할 수 있는 법제도적 규범이 없다. 특수형태근로종사자들은 법제도상 근로자가 아니므로, 주당 노동시간을 제약하는 근로기준법의 조항을 적용받지 않는다. 택배기사의 노동시간은 사실상 무규범 상태에 있다.

동 시간 때 다 일 하고 있는데 한 사람이 빠져버리면 여기를 메꿀 사람이 없는 거예요. 모두 자기 시간에 맞춰 타이트하게 움직이는 거라…… 어떻게 보면 토요일 같은 경우 부탁해서 좀 쉬거나 할 수는 있지만…….

일반적인 월급제가 아닌 ‘건 바이 건[=건 수당]’으로 내가 하는 만큼 버는 거니까…… 가족이 있으니 몸이 기계가 되도 감내하는 거죠.

[교통사고가 나도] 깁스를 하고도 일하겠다는 사람들도 있어요. 소득을 맞춰야 하니깐. …… 일반적 회사에서는 산재를 당하면 병가를 내면 되는데 우리는 일 안 하면 용차를 불러야하니 배보다 배꼽이 더 큰 게 되요. 예컨대 하루에 일해서 20만 원을 버는데, 용차를 부르면 40만 원 비용이 생겨요. 부담이 되니깐 깁스를 하고 그냥 일을 하는 거죠.

[택배회사와 근로계약을 맺는 직영기사를 늘리면] 일단 택배회사가 망할 수밖에 없을 거예요. 왜냐면 직원[=근로자]이라는 마인드를 가지면, 내가 일을 안 하죠. …… 이른 아침부터 나와서 배달하는 거, 고객한테 한 번이라도 더 웃어주는 거는, 돈 벌려고 하는 거지, 직원이라고 하면 솔직히 누가 [그렇게 열심히 일] 하겠어요.

장시간 노동과 휴식 없는 삶의 반복은 건강과 생활에 영향을 미친다. 제3장의 설문조사 결과에 따르면, 서울지역 택배기사들 중 절반 이상이 지난 1년간 상체와 하체에 근육통을 경험했고, 4분의 1가량은 위장병을 앓았다. 또한 우울과 불안 또는 수면장애나 불면증을 경험했다고 응답한 이들의 비중도 5~6%가량 됐다. 또한 면접조사에 응한 택배기사들 중 일부는 장시간 노동으로 인해 육체적 및 정신적 ‘소진(burn-out)’을 경험하고 있고, 이로 인해 가족관계나 사생활을 거의 누리지 못하고 있다고 응답했다.

아침에 분류작업을 4~5시간 정도 하고나면 내 에너지의 절반을 쏟고 나서 배송을 시작합니다. …… [작업해야 할 물량이 많아] 중간에 끼니를 제대로 먹지 못해요. …… 사적인 이야기이지만 주말에 소개팅을 하다가 졸은 적도 있었습니다. 몸이 축 처집니다. 사생활이 없습니다.

아내를 만나는 시간이 저녁 먹는 시간밖에 없습니다. 평일에 9시에 들어가 씻고 10시에 저녁을 먹으면 피곤해서 바로 잠이 듭니다. 주말이 되면 거짓말 안 하고 계속 잡니다. 배고프면 일어나 밥 먹고, 텔레비전 좀 봐야지 하다가 1시간도 안 돼서 나도 모르게 자는 것을 반복하다 보면 월요일입니다.

2) 불이익 조치와 불공정 거래의 일상화

택배기사들은 일상적인 노동과정에서 지점 및 대리점으로부터 불이익한 처우를 경험할 개연성이 높다. 제3장의 설문조사 결과에 따르면, 서울지역 택배기사들은 “회의 및 교육 불참” 같은 비교적 가벼운 지시 불이행에 대해서도 15% 이상이 지점 및 대리점 등으로부터 제재를 받는다고 응답했다. 이를테면 업무 배분에서의 불이익(9.6%), 보수 삭감 또는 벌금(5.2%), 그리고 계약 해지(0.4%) 등을 경험할 수 있다는 것이다. “고객 클레임(33.4%)”이나 “기준 배송률 미달(32.6%)” 등과 같이 직접적인 손실로 이어질 수 있는 사안들에 대해서는 약 3분의 1가량의 택배기사들이 실질적인 제재가 가해진다고 응답했다.

지점 및 대리점이 가하는 이러한 불이익 처우는 공정거래법상 불공정 거래 행위 유형 중 하나인 “거래상 지위의 남용”³²⁾일 가능성이 있다. 실제 택배기사들은 지점 및

32) 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」은 불공정 거래 행위를 “자유로운 시장경쟁을 저해할 수 있는 공정하지 않거나 정당하지 못한 방법 등을 사용하여 거래하는 행위”로 정의하고, 일반적 불공정 거래 행위의 유형으로 △거래 거절 △차별적 취급 △경쟁사업자 배제 △부당한 고객 유인 △거래 강제 △거래상 지위 남용 △구속 조건부 거래 △사업 활동 방해

대리점과의 관계에서 다양한 측면의 불공정 거래를 경험하고 있는 것으로 나타났다.³³⁾ 면접조사 결과 일부 지점 및 대리점은 등록비 등 부당한 비용이라 할 수 있는 것들을 징수하고 있었고, 사고나 손해배상 책임을 택배기사에게 일방적으로 전가했다. 또한 지점 및 대리점의 업무를 수행하는 “관리팀장”에게 지급되는 보수나, 화장실 청소 등 작업장의 관리운동을 위한 비용도 택배기사에게 전가하고 있었다.

계약서상 불공정 거래 내용이 있어요. 갑과 을의 관계로 규정되어 있는데, 의무가 아닌데 의무로 되어 있는 게 있죠. 상차비, 알바비 내라고 하고, 가맹비, 보증금도 내라고 하고. …… 지점 가맹비가 500만 원, 보증금이 500만 원이에요. 가맹비는 지점에서 먹는 거예요. 돌려주지 않아요. 이런 일이 비밀비재해요. …… 아는 사람 통하면 가맹비는 내지 않기도 해요.

일단은 교통사고가 나도 물건이 없어져도 다 자기 책임이에요. 사고가 나도 본사에서 내는 건 하나도 없고 소장들[영업소장=택배기사]이 알아서 다 물어내야 하고…….

관리팀장이라는 자리가 일을 안 해요. 돈을 주고 살 수 도 있는 자리예요. …… 가만히 있어도 돈이 매달 200만 원이 들어오니깐요.

쉽게 설명하면 물건 하나 이거를 배송했어요. 그럼 여기에 대해서 [본사에서] 천원을 지점에 내려 준다고 쳐봐요. 그럼 여기서 지점에서 200원을 먹고 800원이 남아요. 그 800원에서 저희는 팀장한테 100원을 주고 제가 700원을 먹는 거죠.

작업환경이 엉망이에요. 화장실도 없는 데도 있고, 있다고 해도 휴지가 비치되어 있지 않은 곳도 있어요. 청소하는 사람들 인건비 같은 것도 기사들에게 부담을 시켜요.

△부당한 자금·자산·인력의 지원 등 9가지를 제시하고 있다. 한편, 거래상 지위 남용의 유형으로는 △출근 강제 △구입 강제 △이익 제공 강요 △판매 목표 강요 △경영 간섭 등이 있다.

- 33) 특수형태근로종사자에 대해서는 「특수형태근로종사자에 대한 거래상 지위 남용 행위 심사 지침」이 공정거래법에 더해서 별도로 적용된다. 2011년 개정된 이 지침은, 택배기사와 퀵서비스기사 등에 대한 △부당한 비용 징수 행위 △계약내용 외 업무 강요 행위 △일방적인 손해배상책임 설정 행위 등을 ‘거래상 지위 남용’의 유형으로 제기하고 있다. 자세한 내용은 4장의 말미에 제시된 부록의 내용을 참조하라.

이렇듯 일상적으로 경험하게 되는 불이익 처우나 불공정 거래 행위에 대해서 면접조사에 응한 택배기사들은 모두들 불만을 갖고 있었다. 그러나 대부분 어쩔 수 없는 것이라고 여기며 인정하고 있었다. 택배기사 개인들이 불만을 가지면서도 인정을 하게 되는 이유로 제시하는 것들은 크게 세 가지였다.

첫째, 힘이 약하기 때문에 어쩔 수 없다는 태도였다. 즉, 수수료, 상하차 알바비, 등 록비와 보증금 등을 지점 및 대리점이 일방적으로 정하는 것은 불공정하지만, 개별적으로 대응하는 택배기사들의 힘이 약하기 때문에 참고 있다는 것이다.

둘째, 상대적으로 수동적으로 수용하는 방식으로, 이미 계약서상에 명시되어 있기 때문에 바꿀 수 없다는 것이다. 즉, 불공정한 거래라는 것을 인식하고 있지만, 이미 계약을 했기 때문에 어쩔 수 없다는 것이다.

셋째, 보다 적극적으로 수용하는 방식으로, 불공정 거래 행위를 지점 및 대리점의 ‘경제적 권리의 행사’로 인식하는 것이다. 이를테면 택배기사가 물량이 늘어나면 재량에 따라 본인이 보수를 지급하는 “새끼 기사”를 쓸 수 있듯, 지점 및 대리점은 자신의 권리에 따라 관리팀장을 선임하고 그 비용을 택배기사에게 합당하게 전가하고 있다는 것이다.

[갑이 일방적으로 계약 내용을 정하고] 협의가 안 된다는 것. 수수료, 상하차비, 알바비를 과연 누가 배분 비율을 누가 결정하는지…… 본사에서 퍼센트 내릴 때 다 포함해서 정한 건데, 지점에서 영업소에 [비용 분담을 일방적으로] 부과하는 것은 돈을 깎는 거 밖에 안 된다고 생각합니다. …… 불공정하다고 해도 영업소들이 잘 뭉치지 않는 거 같습니다.

계약을 쓸 때에는 [이미] 그렇게 되어 있는 거예요. 어떤 식으로든 회사든지 자기[지점 및 대리점]한테 불이익이 가지 않는 선에 다 계약 내용이 되어 있고 저희도 그거를 알고 있기 때문에 사인하고 일을 하는 거예요.

제가 지금 영업소장이잖아요. 이 건물이랑 저 건물을 하고 있어요. 일이 많으면 저도 사람[=“새끼 기사”]을 쓴단 말이죠. 그럼 제가 너 이쪽 건물 해. 대신에 10%를 나에게 줘, 이런 식인 거예요. 내가 [영업장소에 대한] 권리가 있잖아요. 내가 사람을 쓰는 거죠.

택배산업은 국토교통부에서 정한 「직접운송의무제 시행지침」의 적용을 받기 때문에 2차를 넘어서는 하청을 할 수 없다. 즉, 지점 및 대리점에서 다른 사업자에게 재하

청을 할 수 없다. 때문에 일반적으로 택배업체 본사는 전국적인 네트워크를 구축하고 있고 종합적인 수수료체계를 마련하여, 지점 및 대리점과의 계약관계에서 일괄적으로 적용하고 있다. 즉, 택배업체와 지점 및 대리점 간의 관계에서는 상대적으로 불법이나 편법이 발생할 소지가 적다. 그러나 앞에서 살펴본 것처럼, 지점 및 대리점과 택배기사들 간의 관계에서는 택배기사들의 불만을 자아내는 다양한 불공정 거래 행위들이 상당수 발생하고 있는 것으로 판단된다. 그 이유는 다음과 같다.

첫째, 실효성 있는 권익보호규범이 없다. 이를테면 공정거래법 등 경제법을 통한 권익보호는 택배기사들의 입장에서 실효성이 약하다. 지점 및 대리점과 택배기사 간 계약관계는 완결성이 약하기 때문에 경제법의 적용에 한계가 있고, 또한 경제법에 의한 권익구제는 시간적, 경제적으로 큰 부담을 발생시키기 때문에 택배기사 입장에서는 활용하기 어렵다(국민권익위원회 2012). 보다 근본적으로, 경제법을 통한 권익보호는 ‘경제적 권리’에 한정된다. 즉, 경제적 거래관계의 주체가 사업자등록을 한 법인일 뿐만 아니라, 노동력 제공에 한계를 갖고 있으며 기본권을 보장받아야 할 개별적 ‘인간’이라는 특수형태근로종사자의 상황을 반영하고 있지 못하다. 이를테면 현재 상태에서는 지점 및 대리점이 택배기사를 비용이 아닌 “인간”으로 봐야 할 법적 근거가 없다.

둘째, 택배기사들에 대한 산업 차원의 인적자원 관리체계가 부재하다. 이를테면 택배 산업 생태계는 전반적으로 무질서하며 방치되고 있다. 2004년 다시 허가제로 전환될 때까지 1990년대 후반 급격한 규제 완화로 인해 소규모 운송업자들이 무분별하게 유입되는 등 자유방임적 경쟁이 강화되면서, 택배산업의 시장질서가 혼탁해지고 종사자 및 이용자의 혼란이 강화됐다. 이 과정에서 택배업체의 조직 및 관리 리스크를 외부화하기 위한 ‘대리점체제’가 일반화됐으며, 자가용이나 지입차량을 이용한 ‘편법적 영업활동’의 목인이 관행화됐다. 그로 인해 택배업체들은 택배기사들에 대한 인적자원 관리 체계에 개입할 수 없게 됐다. 즉, 택배업체 입장에서는 서비스의 질을 높이기 위해서라도 택배기사의 관리에 개입하는 것이 필요하다고 여길 수 있지만, 극심한 시장 상황에 따른 단기수익 극대화 경영방침, 그리고 법적 근거 부재로 인해 시도를 하지 않고 있다. 택배업체의 택배기사에 대한 관리는 ‘성과지표’와 ‘패널티’의 부여를 통해 간접적으로만 이뤄지고 있다.

회사에서 사람을 ‘돈’으로 보지 말고, ‘인간’다운 생활을 할 수 있게 배려해주면 좋겠습니다. …… 애사심을 가지고 열심히 할 수 있는 조건을 만들어주면 좋은데, 일방적이고 사람을 가볍게 여기는 거 같습니다. 그렇다 보니 택배기사들이 자존감이 너무 없습니다. 회사가 군림하기보다는 택배기사의 눈높이에 맞춰서

하면 좋겠습니다. 그러면 택배기사의 능력을 배가시킬 수 있지 않을까 싶습니다.

택배물량은 늘어나는데 노란번호판[=영업용 차량의 번호판] 발급이 막혔으니 운송사업자에게 빌려서 들어오거나[=지입차량을 통한 영업활동] 자가용으로 들어오는 거죠. 택배업체도 네트워크를 원활하게 운영하기 위해 지입차량이든 자가용이든 뭐든 무분별하게 다 받아서 일을 하게끔 하고요. …… 이러한 상태가 10년 정도 지속되다보니, 이제 와서 불법이라고 시장에서 퇴출시키기도 어렵고 해서…….

과거에는 택배업체가 대리점에 일정 정도 간섭을 했어요. 대리점들이 수수료 떼어먹지 말고, 필요한 부분은 다른 쪽으로 지원을 받던지 하고, 모두 택배기사들에게 잘 전달하라고 통제를 했죠. 근데 [대리점과 기사 간 관계에 택배업체가] 간섭하고 통제하는 것도 법에 걸려요. 개입하면 좋지만, [정부로부터] 지적받고 단속 대상이기 때문에 개입하기 어렵습니다.

회사[=택배업체 본사]에 들어오는 민원이 많은데, 이전에는 서브터미널마다 고객센터가 있었는데 대리점체제가 도입되면서 모두 없었어요. 고객 민원 처리를 [본사가 하는 게 아니라] 대리점에게 모두 미뤄요. 본사는 서비스지표로 해서 처리 결과만 보는 거죠. …… 대리점 관리체계가 하도 엉망이다 보니까 본사에서 사무실을 뒤라, 전사시스템을 도입해라, 뭐라 강제하는데…… [지점 및 대리점은 이를 형식적으로만 이행해요.]

3) 일방적 위험부담 전가, 제도적 안전망에서 배제

택배기사들은 택배산업의 격심한 시장경쟁 상황에서 발생하는 리스크를 상당부분 전가 받고 있다. 그러나 국가가 개인을 사회적 리스크로부터 보호해주기 위해 마련한 제도적 안전망에서는 대부분 배제돼 있다.

표면적으로 택배기사와 지점 및 대리점 간 계약관계는 안정적이다. 제3장의 설문조사에 따르면, 서울지역 택배기사와 지점 및 대리점 간에는 1년 또는 2년 단위로 “특별한 사정이 없는 한(96.4%)” 계약관계가 갱신되는 경우가 대부분인 것으로 나타난다. 그러나 면접조사에 따르면, 교통사고나 생애주기상의 변화로 인해 일정기간 업무를 할 수 없게 된 택배기사들은 바로 시장에서 퇴출된다. 또한 면접조사에 응한 택배기사들은 인수합병 등 택배업체 수준에서의 변화가 바로 택배기사의 계약해지로 이어지는 경우

를 종종 관찰했다고 증언했다. 요컨대 개인의 “특별한 사정”이나 시장의 불확실성 등으로 인한 위험부담이 택배기사 개인에게 전가되고 있는 것이다.

그런 한편으로, 택배기사들은 교통사고나 생애주기상의 변화 같은 “특별한 사정”이나 인력 구조조정 등 시장의 불확실성으로 인한 어려움이 발생했을 때 지원해주는 국가제도인 사회보험의 가입률이 매우 낮았다. 제3장의 설문조사 응답자들 중 산재보험 가입자는 10.4%였고, 고용보험 가입자는 5.0%에 불과했다. 면접조사에 응한 택배기사들은 그러한 제도적 안전망에 대한 기본적인 정보를 전달받지 못하고 있었다. 민간보험을 통한 안전보장이 더 적극적으로 권유되는 환경에 있었다.

의도치 않게 사고라도 나면 그 순간 수입이 끊기는 거예요.

[업체 간 인수합병이 이뤄지면] 인프라 형성이 안 된 지점을 [택배업체가] 흡수해야 하는데, 그렇게 안 해요. 일방적으로 본사에서 계약해지를 해버리는 거죠. 사람을 남겨야 하는데 돈을 우선시해요. 택배기사는 [택배업체에게] 존재감이 없어요.

[산재보험에 대해] 홍보 받은 적이 없어요. …… 저희 같은 회사에 찾아오는 분들은 민간보험회사 그런 분들 밖에 없어요. 보험설계사는 많이 와요.

산재보험은 회사에서 권고하지 않아요. 회사는 오히려 왜곡된 이야기를 합니다. 산재보험 가입할 필요 있냐? 너네는 돈 내야 해, 하는 식으로…… 아니면 아예 이야기를 꺼내지 않습니다.

택배기사들은 무슨 사고나 변화가 생기면 택배기사 일을 그만 둘 수밖에 없으며, 모든 위험을 개인이 부담해야 한다는 점을 직접적 간접적인 경험을 통해 확신하고 있는 것으로 보였다. 면접조사에 응한 택배기사들은 불확실한 미래로부터 비롯되는 불안을 내면화하고 있었으며, 때문에 당장 눈에 보이는 개인의 수입이 늘어나는 게 중요하지 장기적으로 미래의 안전을 집단적으로 보장받을 수 있는 체계를 갖추는 것에는 관심이 없다는 태도를 보였다. 일부는 산재보험 등 제도적 안전망에 대해 불신을 넘어 적대하는 태도를 보이기도 했다. 또한 면접조사에 응한 택배기사들은 공제회 건설 등을 통해 보수 이외의 노동조건을 집단적으로 개선할 수 있을 것이라는 제안에 대해서도 무관심한 태도를 보였다. 당장 언제 그만둘지 모르는데 미래를 위해 집단적으로 투자하라고 요구하는 것은 개인을 힘들고 “지치게” 만든다는 입장이었다.

기본적으로 택배 하는 사람들의 마인드가, 돈을 벌면 뜯기는 게 많아요. …… 내가 돈을 벌면 회사한테 내야 되지, [민간보험] 보험료 내야 하지, 차 할부 값 내야지, 또 뭐 내야 하지 뭐 내야 하지…… 기본적인 지출이 많으니깐 지치는 거예요. 또 무언가 보험[=산재보험]을 들게 되면 또 나가야 하니 그것도 지치는 거고.

[학자금, 건강검진 등의 복지서비스가 공제회 등으로부터 제공되더라도] 그런 거 해 줄 테니 매월 얼마씩 내라고 하면 또 하지 않아요. …… [택배기사들은 미래를 불확실하다고 여기기 때문에] 장기적이면 더 안하죠.

면접조사에서는 택배기사들의 제도적 안전망에 대한 이러한 불신과 장기적인 전망에 대한 무관심이 크게 세 가지로 맥락으로부터 비롯되고 있음을 관찰할 수 있었다.

첫째, 기본적으로 제대로 된 정보의 부족이다. 이를테면 2012년부터 택배기사 등 특수형태근로종사자들의 산업재해보험 가입이 제도적으로 가능해졌고 고용보험의 경우에도 임의 가입이 가능하지만, 가입 절차나 혜택에 대한 구체적인 정보가 택배기사들의 노동현장까지 잘 전달되지 않고 있었다. 이는 제3장의 설문조사 결과에서도 드러나는 바, 조사에 응한 서울지역 택배기사들 중 4명 중 1명 이상이 “택배기사는 산재보험에 가입할 수 없다고 생각(27.7%)” 하고 있었으며, 국민임대주택 우선 분양 등의 산재보험 가입 혜택에 대해 제시했을 때 절반 이상이 “모르고 있었고 앞으로 적용받을 생각이 있다(61.6%)” 고 응답했다.

둘째, 산재보험 가입 문제를 자신들에게 일상화된 불공정 거래의 일환으로 인식하고 있었다. 면접조사에 응한 택배기사들 중 일부는 산재보험에 대해, ‘내용을 잘 모르지만 별다른 혜택이 없을 것’ 이라는 모순적인 입장을 취하고 있었다. 그 근원에는 사용자가 보험료 전체를 부담하는 일반 근로자와 달리, 택배기사들은 산재보험료의 절반을 본인이 부담해야 한다는 것에 대한 반감이 자리하고 있었다. 즉, 산재보험이 근로자와 특수형태근로종사자를 ‘공정’ 하게 대하지 않고 있다는 것이다.

셋째, 민간보험을 통한 안전보장체계가 이미 구축되어 있었다. 택배기사들은 지점 및 대리점과 계약 시 다수의 민간보험에 의무적으로 가입하도록 요구받는다. 이를테면 연구진이 입수한 어느 계약서에는, 택배기사가 자부담으로 화재보험, 이행보증보험, 자동차보험 등에 가입할 것을 명시하고 있었다. 이렇듯 이미 개인 수준에서 민간보험을 통해 리스크 관리 체계를 갖추고 있고 그로 인한 비용이 상당하게 발생함에 따라, 산재보

험에 추가적으로 가입할 유인이 잘 형성되지 않았다. 산재보험 가입 문제를 택배기사들에게 일반적으로 전가되는 비용의 맥락에서 인식하고 있었다.

※ 대리점(갑)과 영업소장(택배기사, 을) 간 계약 중 ‘보험’ 관련 내용(예시)

제9조 보험 가입

① 화재보험

“을”은 화재 사고에 대비하여 “을”의 영업점 및 영업점에 보관 중인 상품 등에 대하여 화재 보험에 가입하여야 하며, 운영 중 “을”의 고의 또는 과실로 인한 화재(방화, 실화)로 인하여 “갑”에게 손해가 발생하거나 “갑”이 제3자에 대하여 손해배상을 지게 되는 경우에는 갑의 청구에 따라 “을”이 배상한다.

② 이행보증보험

“을”은 본 계약을 체결하는 즉시 상품의 멸실, 훼손, 도난, 지연 운송, 기타 “을”의 계약 위반 및 불법 행위 등으로 인해 “갑”에 대한 손해배상 책임(배송 지연으로 인한 비용 포함)의 이행을 담보하기 위하여 “갑”을 피보험자로 하는 이행(지급)보증보험을 “을”의 부담으로 가입하고, 당해 보험증권을 “갑”에게 제공하여야 한다. 단, 이행(지급)보증보험 가입 대신 현금담보도 가능하나, 이때 담보 제공액은 부속서의 보증보험 부보액 적용 기준에서 정한 보험 가입 금액 이상의 금액이어야 하며, 이행보증보험 가입 기간은 본 계약서상 계약 기간과 동일하여야 한다. 또한, 초기 계약, 계약 연장 또는 갱신 시 보증보험 부보액 적용 기준은 부속서에 따른다. “을”의 계약 불이행, 귀책사유 등으로 인해 입은 “갑”의 손해액이 보험금(보증금)을 초과하는 경우에는 그 초과액에 대하여 별도로 “갑”은 “을”에게 청구할 수 있다.

③ 자동차보험

“을”은 본 계약에 따른 영업 중에 발생하는 자동차 사고로 인한 손해를 담보하기 위하여 자동차 보험(대인, 대물)에 가입하여야 한다.

산재보험 가입해서 혜택이 뭐가 있는지 홍보가 되어 있지를 않아요. 누가 알려주는 사람도 없고…… 산재보험을 들어서 어떠한 혜택을 받는다고 홍보가 된다면 생각이 바뀔 사람들이 많아요. 근데 그만큼 솔직히 좋지도 않고요. 어떻게 보면 [내용을 안다고 입장이] 바뀔 만큼 혜택이 좋은 것도 아니예요.

택배기사들은 바빠서 가만히 앉아 있지를 않아요. …… 보험설계사들이 와도 도시락 하나씩 줘야 그나마 앉아서 듣고 하죠.

이런 정서가 있어요. 택배 기사가 산재보험 가입이 의무가 아니지만 대상자는

됩니다. …… 다른 노동자는 [본인] 부담이 없는데 저희는 부담이 [노동자와 사용자] 5대 5입니다. 자부담이 2만 원인가 2만 5천 원 정도 합니다. 고용주도 산재보험을 들어가고 싶어 하지 않고요. 이거 자체를 사람들이 잘 모릅니다. 비용이라고 생각해서 부담으로 받아들이죠.

개인사업자라서 저는 산재보험을 들어도 혜택을 받을 수 가 없어요. …… 솔직히 말하면 개인 실비보험도 있는데 굳이 산재를 들어서 이중으로 보험료 나가는 건 개인으로 봤을 때 불편하거든요.

4) 낮은 자긍심 속에서 일하는 사람들

지금까지 살펴본 택배기사 노동실태의 문제 상황은 택배기사 개인의 직업 만족도와 인간적 자존감에 부정적인 영향을 주고 있는 것으로 보인다. 이를테면 제3장의 설문조사에서 드러나듯, “택배일 전반(2.8)”에 대한 평균적인 만족도가 보통(3.0점)에 미치고 있지 못했고, 특히 “자긍심(2.5)”은 상대적으로 더 떨어졌다. 물론 택배기사 개인들이 모두가 동일한 주관적 상태에 있는 것은 아니다. 면접조사에서도 개인의 상황에 따라 택배기사는 직업에 전반적으로 만족하는 경우도 상당수 있었다. 그러나 면접조사에 응한 택배기사들에게서는 ‘고객들 등 다른 사람들이 택배기사를 낮은 신분으로 여긴다’는 부정적 자기인식을 공통적으로 발견할 수 있었다.

택배기사들은 학력이나 숙련에 비해 상대적으로 높은 수입을 받고 있고, 물류의 미세혈관이라는 사회적으로 중요한 역할을 담당하고 있다. 그럼에도 이렇듯 자긍심을 갖지 못하고 있는 데는 앞에서 살펴본 문제 상황으로 인해, 미래의 불확실성을 항상 안고서 일해야 한다는 점, 노동과정에서 기본적인 권리를 보장받지 못하고 있다는 점 등이 영향을 줬을 것으로 추측된다. 즉, 그로 인한 불안감과 불만이 고객과의 관계에서 투사되고 있는 것으로 보인다. 다만 이러한 불안감은 고객과의 관계에서의 구체적인 상호작용을 통해 해소되기도 했다.

솔직히 말해서 대우를 받지 못해요. 무시를 많이 당해요. 아파트를 가도 경비 아저씨도 무시를 하세요. 처음 택배를 할 때 많이 싸우게 돼요. 오래 일하다보면 그런 일을 피하게 돼요. 육체적으로 힘들고 정신적인 스트레스를 많이 받아요.

개인적인 만족도는 솔직히 [사람마다] 다를 수밖에 없을 텐데…… 저 같은 경우는 전 직장생활이 너무 감정노동이 심했던 일을 하다가 여기서는 만족하는 거

죠. 여기서는 몸이 피곤한 것뿐이지 감정노동이 심한 게 아니거든요.

우리나라 대부분이 택배 직업의 가치를 낮게 보는 그런 경향이 있어요. 솔직히 말하면 제가 여기 사무실에 일하는 애들 다 얼마 버는가를 알아요. 그런 거 있잖아요. …… 날 더운데 에어컨 쏘면서 넥타이 메고 앉아 있지만 200만 원도 못 버는 애들이 여기는 수두룩해요. 내가 애들보다 곱절을 넘게 벌어도 결국 자기네들보다 아래로 보는 거죠.

무거운 짐 같은 경우 말 한마디라도 갖다 주는 것에 고마워하는 분도 있어요. 수고했다고 말 한마디라도 해주시는 분들 보면 고맙죠. …… 일부러 문자를 보낸 적도 있어요. 편안 밤 되세요, 하고 문자를 보내면 10명에 1~2명 정도 인사말이 와요.

3. 발전 방향과 개선 과제

1) 장기적인 법제도적 발전 방향

앞의 제2절에서는 택배기사 노동실태의 문제 상황을 크게 △장시간 노동의 구조화 △불공정 거래의 일상화 △제도적 안전망으로부터 배제 △낮은 직업 만족도 등의 측면에서 포착했다. 이러한 문제 상황을 종합적으로 해결하기 위해서는 장기적으로 ‘택배산업의 생태계’와 ‘특수형태근로종사자의 노동기준’을 규율하는 법제도적 규범이 체계화되어야 할 것이다. 현재 택배는 「화물자동차운수사업법」으로 규율되고 있으며, 택배산업과 관련된 별도의 입법은 마련돼 있지 않다. 또한 특수형태근로종사자의 노동기준과 관해서도, 「산업재해보상보험법」 이외에 적용되는 법률 역시 존재하지 않는다. 따라서 택배기사의 기본권 침해와 불공정 거래 등의 문제 상황을 일괄적으로 규율하기 위해서는 우선적으로 관련 법규범의 신설을 추진할 필요가 있다.

먼저, 택배산업과 관련된 별도 법률을 제정하고, 이를 바탕으로 종합육성대책을 마련하여 시행할 필요가 있다. 이를 통해 과다한 경쟁으로 인한 운임 하락 및 노동시장의 불안정화와 서비스의 질적 저하, 그리고 차량 부족 문제, 우체국 택배와 민간 택배업체의 갈등 등 산적해 있는 현안을 해결하고, 전도유망한 미래 산업으로서 택배산업의 경쟁력 강화 및 물류시장의 활성화를 도모할 필요가 있다. 특히 ‘적정운임’ 또는 ‘최

저운임'을 합당하게 산정할 수 있는 기준을 법제화하여, 택배산업이 고부가가치의 질 높은 서비스를 제공하는 네트워크 서비스산업으로 도약하도록 지원할 필요가 있다. 이러한 과정 속에서 택배산업의 주요 당사자 중 하나로서 택배기사들이 경영방침이나 노동과정 혁신에 능동적으로 참여하고 노사 파트너십을 강화할 수 있도록 하는 기반을 구축하여, 스스로의 문제 상황을 개선해 나가도록 지원할 필요가 있다.

둘째, 특수형태근로종사자의 권익보호를 위한 법률을 제정하여, 근로기준법에 버금가는 노동기준을 적용할 필요가 있다. 특수형태근로종사자는 근로자와 마찬가지로 노무를 제공하는 주체가 '살아 있는 인간'이므로, 다양한 측면에서의 기본권을 보장할 수 있도록 하는 종합적인 규범이 마련되어야 한다. 예컨대 2013년 국민권익위원회는 △근로기준 마련을 통한 권익보호 및 건전한 고용관계 형성 △교섭단체 및 권리구제 체계 구축 △사회보장제도 개선을 통한 종사자 복지 개선 등이 필요하다는, 고용노동부에 가칭 「특수형태근로종사자 권익 보호 등에 관한 법률」의 제정을 권고한 바 있다. 이러한 법 제정을 통해 노동시간과 휴일 및 휴가, 모성보호 등에 있어 근로기준법의 내용에 버금가는 노동기준이 특수형태근로종사자들에게도 적용되도록 해야 할 것이다.

2) 중기 및 단기 개선 과제

(1) 노동시간 단축을 위한 과제

앞에서 살펴본 것처럼 택배기사들은 너무 오랫동안, 휴식과 휴가 없이 일한다. 이로 인해 절반 이상의 택배기사들이 근육통과 허리 통증 등의 육체적 고통을 호소하고 있으며, 일부의 경우에는 정신적 소진을 호소하기도 한다. 겉으로 보기에는 택배기사들 스스로가 더 많은 수익을 내기 위해서 이러한 장시간 노동을 원하고 있는 것처럼 보이나, 그 이면에는 불안한 고용, 여유 없는 인력 편성, 안정성 없는 임금 체계 등 장시간 노동을 강제하는 산업구조 차원의 요인들이 작용하고 있다. 이를 해소하기 위해서는 다음과 같은 개선 과제들이 추진될 필요가 있다.

첫째, 택배업체와 지점 및 대리점 등이 택배기사들을 직접 고용하는 비율을 증대시키도록 유도할 필요가 있다. 이를테면 정부가 현재 시행되고 있는 「직접운송의무제 시행지침」을 강화하고, 2016년부터 시행되고 있는 「화물운송서비스(택배) 평가업무 지침」의 과정품질 기준 중 “직영 차량 비율”과 “기사 처우 수준”의 내용을 구체화하고 배점을 강화하여, 택배업체가 택배기사를 직접 고용하는 비율을 단계적으로 증대시키도록 유도할 필요가 있다. 이를 통해 택배기사들의 고용 불안정을 해소할 필요가 있다.

둘째, 택배업체가 물량 배정 기준, 인력 편성 및 보수 지급 체계를 개편하도록 유도할 필요가 있다. 먼저, 택배기사의 하루 취급 물량의 상한선내지는 연속노동시간 상한 기준, 혹은 장시간 노동 후 일정한 휴식시간 강제 규정 등을 마련하여, 초장시간 노동을 지속적으로 하고 있는 관행을 제도적으로 금지해야 한다. 다음으로, 택배업체가 집화와 배송을 담당하는 인력과 화물 취급 및 분류 작업을 하는 인력을 별도로 편성하도록 엄격하게 규제할 필요가 있다. 이를 통해 택배업체가 노동과정의 효율화에 나서도록 유도하여, 분류 작업의 증가로 인해 요구되는 노동시간이 택배기사에게 전가되지 않도록 할 필요가 있다. 마지막으로, 현재의 개수당 보수 지급 관행을 개선하여, 고정급을 기초로 한 보수 체계를 도입하도록 할 필요가 있다. 이를 통해 택배기사의 휴가 사용에 대한 불안을 해소할 필요가 있다.

정부와 지방자치단체가 세제 혜택, 보조금 지급, 주정차 단속 완화 등을 제공하여, 택배업체 자체적으로 이러한 방향으로 개선하도록 유도할 필요가 있다.

(2) 공정거래 활성화를 위한 과제

택배기사들은 업체와 지점 및 대리점 등과의 관계에서 경제적 종속으로 되어 있을 뿐만 아니라, 공정하지 않게 대우받고 있다고 인식한다. 이를테면 수익을 불리하게 배분받고, 관리비용을 부당하게 부담하고 있다고 인식한다. 그러나 일반적으로 택배기사들은 이에 대해 항의하거나 개선을 요구하기보다는 그대로 수용한다. 근본적으로는 택배기사들이 산업 주체로서 능동적으로 참여하고 파트너십을 발휘할 수 없도록 하는 산업구조가 안착됐기 때문이다. 그러나 보다 직접적인 원인은 불공정 거래 행위에 대한 정보가 부족하고, 공정거래법 등 경제법을 통한 권익구제가 실효성이 적기 때문이다. 이를 해소하기 위해서는 다음과 같은 개선 과제가 요구된다.

첫째, 「특수형태근로종사자에 대한 거래상 지위 남용 행위 심사지침」이 노동현장에서 실질적으로 적용되도록 하기 위해서 공정거래위원회가 조치를 취할 필요가 있다. 이를테면 택배기사와 퀵서비스에 대한 전면적인 실태조사를 실시하여, △부당한 비용 징수 행위 △계약내용 외 업무 강요 행위 △일방적인 손해배상책임 설정 행위 등 앞의 심사지침이 금지하는 행위들의 구체적 사례들을 적발할 필요가 있다. 또한 적발된 사례의 유형과 내용을 적시한 포스터 등을 제작하여, 택배기사의 노동현장이나 휴게공간에 상시적으로 게시할 필요가 있다. 택배기사와 지점 및 대리점 간 계약관계에 적용되는 표준계약서의 제작 및 확산 또한 추진할 필요가 있다.

둘째, 택배기사들의 권익구제 장치를 실질화 할 필요가 있다. 현재 택배기사들과 지

점 및 대리점 간 계약관계에 따른 분쟁은 「약관의 규제에 관한 법률」에 근거하여 공정거래조정원의 집단적 분쟁조정절차를 통해 해결하도록 하고 있다. 그러나 개인이 이를 활용하기에는 시간과 비용의 한계가 있는 바, 보다 실효성 있고 포괄적인 권익구제 절차를 마련할 필요가 있다. 예컨대 현행 노동위원회의 역할을 확대하여, 특수형태근로종사자들이 지점 및 대리점의 부당행위에 대해 제기하는 개별분쟁까지도 다루도록 할 수 있을 것이다. 또한 「화물자동차운수사업법」 제40조에 따라, 광역 시도 단위에서 ‘화물운송사업분쟁조정협의회’를 설치하고 역할을 부여하여, 지방자치단체가 보다 능동적으로 불공정거래 행위를 감시 및 감독하도록 모색할 수도 있을 것이다.

※ 『화물자동차운수사업법』 제40조(경영의 위탁)

- ① 운송사업자는 화물자동차 운송사업의 효율적인 수행을 위하여 필요하면 다른 사람(운송사업자를 제외한 개인을 말한다)에게 차량과 그 경영의 일부를 위탁하거나 차량을 현물출자한 사람에게 그 경영의 일부를 위탁할 수 있다. <개정 2011.6.15.>
- ② 국토교통부장관은 화물운송시장의 질서유지 및 운송사업자의 운송서비스 향상을 유도하기 위하여 필요한 경우 제1항에도 불구하고 제3조제14항에 따라 경영의 위탁을 제한할 수 있다. <신설 2015.6.22., 2017.3.21.>
- ③ 운송사업자와 위·수탁차주는 대등한 입장에서 합의에 따라 공정하게 위·수탁계약을 체결하고, 신의에 따라 성실하게 계약을 이행하여야 한다. <신설 2011.6.15.>
- ④ 제3항에 따른 계약의 당사자는 그 계약을 체결함에 있어 차량소유자·계약기간, 그밖에 국토교통부령으로 정하는 사항을 계약서에 명시하여야 하며, 서명날인한 계약서를 서로 교부하여 보관하여야 한다. 이 경우 계약의 당사자가 표준 위·수탁 계약서의 사용을 권장하기 위하여 국토교통부장관은 표준 위·수탁계약서를 고시한다. <신설 2011.6.15., 2013.3.23., 2014.5.28.>
- ⑤ 제3항에 따른 위·수탁계약의 기간은 2년 이상으로 하여야 한다. <신설 2014.5.28.>
- ⑥ 시·도지사는 제3항에 따른 위·수탁계약의 체결·이행으로 발생하는 분쟁의 해결을 지원하기 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 화물운송사업분쟁조정협의회를 설치·운영할 수 있다. <신설 2011.6.15., 2014.5.28.>
- ⑦ 제3항에 따른 위·수탁계약의 내용이 당사자 일방에게 현저하게 불공정한 경우로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그 부분에 한정하여 무효로 한다. <신설 2015.6.22.>
 1. 운송계약의 형태·내용 등 관련된 모든 사정에 비추어 계약체결 당시 예상하기 어려운 내용에 대하여 상대방에게 책임을 전가하는 경우
 2. 계약내용에 대하여 구체적인 정함이 없거나 당사자 간 이견이 있는 경우 계약 내용을 일방의 의사에 따라 정함으로써 상대방의 정당한 이익을 침해한 경우
 3. 계약불이행에 따른 당사자의 손해배상책임을 과도하게 경감하거나 가중하여

정함으로써 상대방의 정당한 이익을 침해한 경우

4. 「민법」 및 이 법 등 관계 법령에서 인정하고 있는 상대방의 권리를 상당한 이유 없이 배제하거나 제한하는 경우
5. 그밖에 위·수탁계약의 내용 중 일부가 당사자 일방에게 현저하게 불공정하여 해당 부분을 무효로 할 필요가 있는 경우로서 대통령령으로 정하는 경우

(3) 사회보험 가입 확대를 위한 과제

택배기사들은 일반적으로 산재보험이나 고용보험 같은 제도적 안전망을 불신하고 가입을 꺼려한다. 이는 관련된 구체적인 정보가 잘 전달되고 있지 못하다는 점, 민간보험의 의무적 가입을 통해 개별적 안전 보장 체계를 이미 구축하고 있다는 점, 그리고 제도적 안전망을 적용받기 위해 내는 보험료를 택배기사들이 지점 및 대리점 등으로부터 전가되는 다른 비용들과 같은 차원에서 인식하고 있다는 점 등이 영향을 준 것으로 보인다. 특히 택배기사들은 산재보험에 가입하기 위해서는 보험료의 절반을 부담하는 것에 대해서, 전액을 사용자가 부담하는 근로자의 경우와 비교해 ‘불공정’하다고 여기는 경우가 있었다. 이러한 상황을 해소하기 위해서는 다음과 같은 과제들을 모색해볼 필요가 있다.

첫째, 산업재해와 산업안전에 대한 교육을 의무화거나 강화할 필요가 있다. 예컨대 택배기사로서 일하고자 하는 자는 교통안전공단에서 일정 기간 의무교육을 받도록 하고, 그러한 의무교육 내용에 산업안전보건 및 산업재해보험, 고용보험 등에 관한 내용을 다루도록 하는 것이다. 또한 지방자치단체 수준에서 운수산업 종사자들을 위한 ‘찾아가는 산업안전 및 교통안전 교육프로그램’을 모색해볼 수도 있을 것이다. 교육프로그램 참여자 또는 참여업체에게 지방자치단체의 권한에 따라 주정차 단속 등 일정한 혜택을 제공하고, 교육 과정에서 산재보험과 고용보험 등의 사회보험의 가입을 유도할 수 있을 것이다.

둘째, 현재 택배기사들에게 관행화되어 있는 민간보험을 통한 리스크 관리 체계를 이용하는 방안을 모색해볼 수도 있을 것이다. 예컨대 택배기사를 위해 보험상품을 개발하는 민간보험회사들이 산재보험 또는 고용보험과 결합한 화재보험, 자동차보험 등을 개발하도록 유도하는 방안도 고려해볼 수 있을 것이다.

셋째, 산재보험제도의 개선을 고려해볼 필요가 있다. 현재 유명무실화되어 있는 당연가입이 실질화 되도록 하고, 택배기사들이 ‘불공정’하다고 생각하는 보험료 배분 방

식을 개선하는 방안을 모색해볼 필요가 있다.

(4) 만족도 및 자긍심 고양을 위한 과제

택배기사들은 미래의 불확실성을 항상 안고서 일해야 한다는 점, 노동과정에서 기본적인 권리를 보장받지 못하고 있다는 점 등으로 인해 직업에 대한 만족도와 자긍심이 상대적으로 낮다. 이를 개선하기 위해서 공제회 등을 설립하여, 직업인 또는 생활인으로서 안정감을 느끼도록 해주는 다양한 혜택을 제공하는 방안을 모색해볼 필요가 있다. 물류협회를 중심으로 공제회를 건설하고, 택배업체와 지점 및 대리점, 그리고 택배기사들이 각출하여, △건강 검진 △학자금 지원 및 융자 △각종 생활비용 대출 △결혼과 출산 육아 등 생애주기에 따른 변화에 대한 지원 △문화생활 지원 등을 담당하도록 할 수 있을 것이다.

V. 요약 및 제언

1. 실태조사 요약

본 연구는 서울지역 택배기사의 노동실태와 생활실태를 파악하고 처우개선을 위한 정책방안을 모색하는데 목적이 있다. 이에 서울지역 일반택배업체 소속 택배기사 500명을 대상으로 설문조사를 진행하여 통계에 의한 노동실태를 파악하였으며, 노사당사자와 택배기사를 대상으로 면접조사를 실시하여 택배기사가 직면한 노동문제의 구조적 요인을 분석하였다. 이를 바탕으로 택배기사의 노동조건 개선을 위한 정책방안을 도출하였다. 설문조사 및 면접조사 결과 나타난 택배기사의 노동실태를 요약하면 다음과 같다.

1) 설문조사 결과 나타난 노동실태 요약

첫째, 계약관계에 있어서는 응답자의 80%는 대리점과 계약을 체결하여 일하고 있으며, 위임 및 도급계약 비율이 88.7%로 나타났다. 택배회사 - 대리점 - 택배기사로 이어지는 다단계 계약 구조에서 노동법의 보호에서 배제된 특수형태노동자의 지위를 보여주고 있다.

둘째, 노동시간과 관련해서는 오전 7시에 출근하여 저녁 8시 이후에 퇴근하며, 근무 중 점심식사나 휴식이 자유롭게 못한 채 하루 13시간 이상 장시간의 노동을 하는 것으로 나타났다. 주당 평균노동시간은 74시간으로 연간으로 환산할 경우 3,848시간으로 이는 OECD 평균 1인당 연간노동시간 1,763시간보다 2,085시간 더 일하는 것은 물론 우리나라 1인당 연간노동시간 2,069시간보다 1,779시간 더 많은 수준이었다. 특히 명절이나 가을·겨울철 농수산물 배송이 몰리는 성수기에는 주당 평균노동시간이 86시간을 초과하여 오전 7시에서 밤 11시를 넘어 일하는 것으로 나타났다.

셋째, 초장시간의 노동시간임에도 불구하고 공휴일을 제외하고 쉬는 날이 거의 없었다. 일요일과 공휴일을 제외한 한 달 평균 휴일 수는 응답자의 90% 이상이 ‘전혀 없다’고 응답하였으며, 아픈데도 불구하고 출근하여 일하는 비율이 74.1%로 나타나 쉬지 않고 일하는 것을 확인할 수 있다.

넷째, 하루 평균 작업량은 배송 187개, 집화 66개로 하루 평균 250개 이상을 처리하고 있었다. 성수기에는 작업량이 급격히 증가하는데 성수기 작업량은 배송 276개, 집화 102개로 하루 평균 380개를 작업하고 있었다. 작업시간과 함께 분석할 경우, 통상 택배

하나당 배송시간은 2.2분, 집화시간은 1.4분으로 근무중 노동강도가 매우 높음을 알 수 있다.

다섯째, 택배는 고객과 직접 대면하는 서비스로 고객의 부당한 대우를 경험하는 택배기사 비율이 높게 나타났다. 폭언을 경험한 응답자는 57%, 폭행 경험 6.2%, 제품설치 요구 경험 6.0%, 분실배상 요구 경험 45.2%, 주소지 기재 오류로 인한 배송 애로 경험 77.4% 등으로 나타났다. 문제는 고객의 부당한 대우에 대한 대응으로 회사의 개입 없이 택배기사 스스로 해결하는 경우가 많았다. ‘그냥 참고 견디다’고 응답한 비율이 77.2%로 절대 다수를 차지하여 고객의 부당한 대우에 대한 택배회사나 대리점의 택배기사 보호체계는 거의 없다고 하겠다.

여섯째, 소득지급방식에 있어서는 고정급을 받는 경우 3.0%, 고정급+집·배송 수수료를 받는 경우 7.4%, 그리고 집·배송 수수료를 받는 경우 89.6%였음. 택배기사 10명 중 9명은 집화 및 배송실적에 따른 수수료를 소득으로 가져가는 ‘개수 임금제’ 보수 산정방식이었다. 응답자의 월 평균 총 소득은 443만원이었으며, 각종 소요되는 비용은 월 93만원으로 나타나 이를 제외한 월 평균 순소득은 350만원이었다. 월 소요비용의 구체적인 내역은 대리점 납부 수수료 26만원, 유류비 22만원, 송장 비용 12만원, 차량유지비 11만원, 패널티 비용 5만원, 기타 17만원 등이었다.

일곱째, 사회보험 가입현황을 살펴보면, 국민연금 가입 76.8%, 건강보험 가입 95.4%, 산재보험 가입 10.4%, 고용보험 가입 5.0%로 산재보험과 고용보험의 가입률이 낮게 나타났다. 국민연금과 건강보험 가입자중 직장가입자도 각각 7.6%, 5.9%에 불과했다. 다만, 산재보험 가입에 긍정적 응답은 81.2%로 나타나 제도개선을 통해 가입을 유도할 필요가 있다.

여덟째, 산업안전과 관련해서 택배 일의 특성상 근골격계 질환 및 교통사고 경험이 높게 나타남. 상체근육통 경험 85.8%, 하체근육통 경험 63.8%, 요통 경험 50.0%였으며, 안정적인 점심식사의 어려움 등으로 위장병 질환 경험자 비율이 26.0%였다. 허리나 다리를 삐끗한 경험은 55.6%였으며, 교통사고 경험 18.4%, 작업장 안전사고 경험 8.8%였다. 하지만, 초장시간의 노동을 하는 점을 고려하면 택배기사의 가장 큰 위험 질환은 심혈관계 질환이다. 과로사 문제가 제기되는 우체국집배원보다 훨씬 장시간노동을 하는 만큼 택배기사의 장시간 노동과 건강상태에 대한 면밀한 조사가 필요하다 하겠다.

아홉째, 업무관련 규정의 존재와 불이익 조치에 대해서는 84.6%가 회사에서 정한 규정이 있다고 응답하였으며, 택배회사나 대리점의 불이익 조치도 다양하게 이뤄지는 것으로 나타났다. 출퇴근시간 미준수, 회의·교육 불참, 무단 결근, 업무지시위반, 분실 및 파손, 기준배송률 미달, 고객 클레임, 부당요금징수, 반쯤지연 등 모든 항목에 대해

응답자의 과반 이상이 위반시 불이익 조치가 있다고 응답하였다. 택배회사와 대리점에 의한 일정한 지시와 감독이 있다고 응답한 비율은 80.4%였다.

열 번째, 택배기사 일에 대한 만족도를 5점 척도로 조사한 결과, ‘동료간 인간관계’를 제외하고 모두 보통(3.0) 미만이었음. 노동시간에 만족도가 가장 낮은 1.9로 나타나 장시간 노동에 대한 불만이 높았다. 다음으로 작업환경 2.1, 휴일 및 휴게 2.2, 고용안정 2.3, 소득 이외 복리후생 2.3 등의 순으로 낮게 나타났다. 상대적으로 만족도가 높은 항목은 동료간 인간관계 3.1, 소득수준 2.8, 택배일 전반 2.8, 회사의 인간적 대우 2.7 등이었다. 열악한 노동환경으로 인해 응답자의 50.6%는 이직을 생각해 본적이 있었으며, 이직 사유로는 ‘지나치게 노동시간이 길어서’, ‘노동강도가 너무 심해서’, ‘작업환경이 너무 열악해서’ 등을 꼽았다.

열 한번째, 택배기사 처우개선을 위해 시급히 해결해야 할 과제로는 압도적으로 집·배송수수료로 나타났다. 복수응답 결과, 집·배송 수수료 인상 72.7%, 노동시간 단축 28.5%, 복지혜택 확대 24.6%, 4대 보험 적용 20.5% 순이었다.

2) 면접조사 결과 나타난 택배기사 노동문제와 구조적 요인 요약

첫째, 택배기사의 장시간 노동과 휴식 없는 삶의 문제이다. 이는 행위자의 자발적 수용 혹은 능동적 선택에 따른 결과로 보이나, 사실은 구조적인 제약과 법제도적 보호의 부재 상황에 의한 것이다. 구체적으로 살펴보면, 택배기사 개인 사정으로 휴가를 사용할 경우 동료가 이를 대체하기 어려운 구조이기 때문에 휴가 사용시 본인이 대체인력을 구해야 하고, 이로 인해 발생하는 부담은 택배기사가 부담해야 한다. 또한 일한 만큼 수입이 늘어나는 보수 산정방식과 교통사고나 계약상 문제로 일자리를 잃게 될 확률이 높은 특성이 작용하여 당장의 수익 증대를 위해 미래의 안전보장을 희생하는 태도가 내면화되어 있다. 그리고 장시간 노동을 규제할 수 있는 법제도적 규범이 없다. 그러므로 택배기사의 장시간 노동의 원인은 택배기사의 자발적 수용이 아닌 노동과정과 노동조건을 틀 짓는 구조적인 제약과 법제도적 보호의 부재 상황에 의한 것이라 할 수 있다.

둘째, 불이익 조치와 불공정 거래가 일상화되어 있다. 택배회사 및 대리점과 택배기사 간의 관계에서 택배기사들의 불만족을 자아내는 다양한 불공정 거래 행위들이 상당수 발생하는데 그 이유는 다음과 같다. 우선 실효성 있는 권익보호규범이 없다. 공정거래법 등 경제법을 통한 권익보호는 택배기사 입장에서 실효성이 약하고, 특히 경제법을 통한 권익보호는 ‘경제적 권리’에 한정되는 문제. 경제적 거래관계의 주체가 사업자

등록을 한 법인일 뿐만 아니라, 노동력 제공에 한계를 갖고 있으며 기본권을 보장받아야 할 개별적 ‘인간’이라는 특수형태근로종사자의 상황을 반영하지 못한다. 또한 택배기사에 대한 산업 차원의 인적자원 관리체계가 부재하다. 택배업체 입장에서 서비스의 질을 높이기 위해서 택배기사의 관리에 개입하는 것이 필요하지만, 극심한 시장경쟁 상황에 따른 단기수익 극대화 경영방침, 그리고 법적 근거 부재로 인해 시도를 하지 않고 있는 상황이다.

셋째, 일방적으로 위험을 부담하고, 제도적 안전망에서도 배제되어 있다. 택배기사들은 택배산업의 격심한 경쟁 상황에서 발생하는 리스크를 상당부분 전가받고 있다. 하지만 국가가 개인을 사회적 리스크로부터 보호해해주기 위해 마련한 제도적 안전망에서는 대부분 배제되어 있음. 표면적으로 계약관계가 안정적으로 보이나, 교통사고나 생애주기상 변화와 같은 개인의 ‘특별한 사정’이 발생하거나 시장의 불확실성 등으로 인한 위험부담이 택배기사 개인에게 전가되고 있다. 따라서 택배기사들은 어떠한 사고나 변화가 생기면 택배기사 일을 그만 둘 수밖에 없으며, 모든 위험을 개인이 부담해야 한다는 점을 직접적·간접적 경험을 통해 확신하고 있었다. 면접조사에 응한 택배기사들은 불확실한 미래로부터 비롯되는 불안을 내면화하고 있었으며, 때문에 당장 눈에 보이는 개인의 수입이 늘어나는 게 중요하지 장기적으로 미래의 안전을 집단적으로 보장받을 수 있는 체계를 갖추는 것에는 관심이 없다는 태도였다.

넷째, 면접조사에 응한 택배기사들에게서 ‘고객 등 다른 사람들이 택배기사를 낮은 신분으로 여긴다’는 부정적 자기인식을 공통적으로 발견할 수 있었다. 택배기사들은 학력이나 숙련에 비해 상대적으로 높은 수입을 받고 있고, 물류의 미세혈관이라는 사회적으로 중요한 역할을 담당한다. 그럼에도 자긍심을 갖지 못하고 있는 데는 노동현장에서 발생하는 다양한 문제 상황으로 인해, 미래의 불확실성을 항상 안고서 일해야 한다는 점, 노동과정에서 기본적인 권리를 보장받지 못하고 있다는 점 등이 영향을 줬을 것으로 추측된다. 즉 그로 인한 불안감과 불만이 고객과의 관계에서 투사되고 있는 것으로 보인다. 다만, 이러한 불안감은 고객과의 관계에서 구체적인 상호작용을 통해 해소되기도 한다.

2. 정책제언

먼저 장기적인 법제도적 발전 방향이다. 택배기사 노동실태의 문제 상황을 종합적으로 해결하기 위해서는 장기적으로 ‘택배산업 생태계’와 ‘특수형태근로종사자 노동기준’을 규율하는 법제도적 규범이 체계화할 필요가 있다. 택배산업과 관련한 별도 법

를을 제정하고, 이를 바탕으로 종합육성대책을 마련하여 시행할 필요가 있다. 이를 통해 과다한 경쟁으로 인한 운임 하락 및 노동시장의 불안정화와 서비스의 질적 저하, 그리고 차량 부족 문제, 우체국 택배와 민간 택배업체의 갈등 등 산적한 현안을 해결하고, 전도유망한 미래 산업으로 택배산업의 경쟁력 강화 및 물류시장의 활성화를 도모할 필요가 있다. 특히 ‘적정운임’ 또는 ‘최저운임’을 합당하게 산정할 수 있는 기준을 법제화하여 택배산업이 고부가가치의 질 높은 서비스를 제공하는 네트워크 서비스산업으로 도약하도록 지원할 필요가 있다. 둘째, 특수형태근로종사자의 권익보호를 위한 법률을 제정하여, 근로기준법에 버금가는 노동기준을 적용할 필요가 있다. 특수형태근로종사자는 노동자와 마찬가지로 노무를 제공하는 주체가 ‘살아 있는 인간’이므로, 다양한 측면에서 기본권을 보장할 수 있도록 종합적인 규범이 마련되어야 한다. 이러한 법 제정을 통해 노동시간과 휴일 및 휴가, 모성보호 등에 있어 근로기준법의 내용에 버금가는 노동기준이 특수형태근로종사자들에게도 적용되도록 해야 할 것이다.

다음으로 중기 및 단기 개선과제로는 다음과 같은 정책을 제언하고자 한다.

우선 노동시간 단축을 위한 과제이다. 이를 위해서 택배업체와 지점 및 대리점이 택배기사들을 직접 고용하는 비율을 증대시키도록 유도하여 택배기사의 고용 불안정을 해소할 필요가 있다. 둘째, 택배업체가 물량 배정 기준, 인력 편성 및 보수지급체계를 개편하도록 유도할 필요가 있다. 택배기사의 하루 취급 물량의 상한선 내지 연속노동시간 상한기준, 혹은 장시간 노동 후 일정한 휴식시간 강제 규정 등을 마련하여 초장시간 노동을 지속적으로 하고 있는 관행을 제도적으로 금지해야 한다. 다음으로, 택배업체가 집화 및 배송을 담당하는 인력과 화물 취급 및 분류작업을 하는 인력을 별도로 편성하도록 엄격하게 규제할 필요가 있다. 이를 통해 택배업체가 노동과정의 효율화에 나서도록 유도하여 분류작업의 증가로 인해 요구되는 노동시간이 택배기사에게 전가되지 않도록 할 필요가 있다.

다음 과제로는 공정거래 활성화를 위한 과제를 들 수 있다. 이를 위해 먼저 「특수형태근로종사자에 대한 거래상 지위 남용 행위 심사지침」이 노동현장에서 실질적으로 적용되도록 공정거래위원회가 조치를 취해야 한다. 택배기사에 대한 실태조사를 실시하여 심사지침에 위반되는 행위를 적발하여 유형과 사례를 정리하고, 이를 택배기사 노동현장에 게시할 필요가 있다. 택배기사 계약관계에 대한 표준계약서를 제작 및 배포도 중요하다. 그리고 택배기사들의 권익구제 장치를 실질화 할 필요가 있다. 현행 「약관의 규제에 관한 법률」에 근거한 공정거래조정원의 집단적 분쟁조정절차를 활용하기에는 한계가 있는 바, 실효성있는 포괄적인 권익구제 절차를 마련할 필요가 있다.

사회보험 가입 확대를 위한 과제로는 산업재해와 산업안전에 대한 교육을 의무화하

거나 강화할 필요가 있다. 예컨대 택배기사로 일하고자 하는 자에 대해서는 일정 기간 의무교육을 받게 하고, 의무교육 내용에 산업재해 및 사회보험 내용을 다루도록 한다. 혹은 지자체 수준에서 운수산업 종사자들을 위한 ‘찾아가는 산업안전 및 교통안전 교육프로그램’을 모색해볼 수도 있을 것이다. 둘째, 현재 택배기사들의 민간보험을 통한 리스크 관리체계를 활용하는 방안도 있다. 택배기사를 위한 보험상품을 개발하는 민간 보험사들이 산재보험 및 고용보험을 결합한 상품을 개발하도록 유도하는 방안을 고려해 볼 수 있다. 셋째, 유명무실화되어 있는 당연가입이 실질화 되도록 하고, 택배기사들이 불공정하다고 생각하는 보험료 배분 방식을 개선하는 방안을 모색할 필요가 있다. 끝으로 만족도 및 자긍심 고양을 위한 과제로 택배기사들의 낮은 자긍심 고양을 위해 공제회를 설립하여 직업인 또는 생활인으로서 안정감을 느끼도록 해주는 다양한 혜택을 제공하는 방안을 모색할 필요가 있다.

국토교통부는 2017년 11월 택배기사 처우개선을 포함한 택배서비스 발전방안을 발표하였다. 택배 종사자 보호방안에는 ① 택배기사 표준계약서 마련, 산재보험 가입 확대, ② 택배 차량 주·정차 허용 구간 확대, 노동력 저감기술 개발, ③ 택배요금 신고제 도입 등이 포함되었다.³⁴⁾ 또한 범외노조였던 택배노조가 정부의 노조 설립 필요를 교부받아 합법노조가 되었다. 정부의 정책 발표와 노조의 합법화 등으로 택배기사의 노동조건 개선을 위한 새로운 여건이 조성되었다. 택배업계 노사 당사자의 동반자적 신뢰관계 구축과 정부의 지원과 조정 및 중재 역할이 무엇보다 중요하다. 택배기사의 처우개선과 택배시장의 지속적인 발전을 위해 노사정이 적극적으로 대화와 협력을 모색해야 할 것이다.

34) 2017년 11월 국토교통부가 발표한 택배 종사자 보호방안의 구체적인 내용은 다음과 같다. 첫째, 표준계약서 마련과 산재보험 가입 확대이다. 일반근로자와 유사한 초과근무 수당, 휴가 등을 사용할 수 있도록 근로조건을 기입한 택배기사 표준계약서를 마련한다. 또한 사업자의 강요 및 가입가능 여부를 알지 못해 가입률이 저조했던 택배기사의 산재보험 가입을 확대하기 위해 산재보험 적용제외 사유를 질병 등 불가피한 사유로 제한한다. 둘째, 택배 차량 주·정차 허용 구간 확대, 노동력 저감기술 개발이다. 불법 주·정차에 따른 5~9만원의 과태료 부과 부담을 개선하기 위해 경찰청과 협력하여 택배차량의 주·정차 가능지역을 확대해 나갈 예정이다. 또한 지하주차장 진입이 가능하도록 높낮이 조절이 가능한 택배차량 개발에 착수한다. 지옥알바로 불려왔던 택배 상·하차 작업에 자동화를 도입하는 기술 개발도 추진된다. 셋째, 소비자가 지불하는 택배요금과 실제 택배회사에 지불되는 택배요금에 차이가 있는 문제를 개선하기 위해 택배요금 신고제를 도입한다.

<참고문헌>

- 강동수 외(2015), 택배용 화물자동차 운송사업 신규공급 방안 연구, 국토교통부 연구용역보고서
- 고용노동부(2017), 택배·물류업체 250개소 근로감독 결과 발표 보도자료, 2017. 1. 20.
- 고용노동부·국토교통부·공정거래위원회(2011), 택배기사 근로여건 개선을 위한 종합대책 발표 보도자료, 2011. 7. 8.
- 국민권익위원회(2012), 특수형태근로종사자 권익보호 방안, 국민권익위원회.
- 국토교통부(2014), 택배산업 서비스평가 방안 및 시범평가에 관한 연구, 국토교통부 연구용역보고서
- 국토교통부(2016), 16년 택배서비스평가 실시 및 개선방안 연구, 국토교통부 연구용역보고서
- 권순원 외(2014), 서울시 노동복지정책 기본방안 연구: 서울시 취약근로자 실태조사 및 보호방안을 중심으로, 서울시 연구용역보고서
- 김민규(2010), 택배의 정석, 올댓컨텐츠
- 김진우(2012), 질적연구 자료분석 방법의 다양성 이해, 『취약계층 아동·청소년 종단조사 III 제2차 콜로키움 자료집』, 한국청소년정책연구원.
- 물류신문사(2012), 한국 택배산업 20년사
- 물류신문사(2017), 2016년 물류산업총람
- 박지순 외(2014), 특수형태근로종사자 실태조사 및 보호방안 연구, 고용노동부 학술연구용역보고서
- 박찬석(2010), 물류시장 2011 전망, 우정경영연구소, 우정정보83(2010 겨울)
- 박찬임·황덕순·김기선(2016), 일자리 형태의 다양화 추세와 산재보험, 한국노동연구원
- 박호환 외(2011), 특수형태 업무종사자 실태조사, 고용노동부 학술연구용역보고서
- 신성일·안기정(2013), 서울시 택배물류 공동화방안 연구, 서울연구원 Working Paper, 2013-PR-11
- 안전보건공단(2017), 2016년 산업재해 발생현황
- 안호영 의원실(2016. 9. 5), 택배업체 배송차량 4대 중 1대 이상 불법차량, 보도자료
- 이승욱 외(2006), 특수고용직 노동권 침해 실태조사 보고서, 국가인권위원회 연구용역보고서

- 이진우(2016), 택배원 노동자의 초장시간노동 실태와 무료 노동시간 분석결과 발표, 노동자운동연구소 이슈페이퍼
- 이철수 외(2013), 특수형태업무종사자 실태조사 및 고용보험 적용방안 연구, 고용노동부 학술연구용역보고서
- 이태형 외(2012), 택배산업 제도화 방안 연구, 국토해양부 연구용역보고서
- 이호근 외(2008), 특수형태근로종사자 실태 및 다단계구조 집단갈등 관리방안에 대한 연구, 고용노동부 학술연구용역보고서
- 임형채(2012), 소셜커머스 성장이 택배시장이 미치는 영향, 우정경영연구소, 우정정보89(2012 여름)
- 정재훈 외(2010), 특수형태업무종사자 산재보험 적용방안 마련 - 퀵서비스, 택배, 대리운전, 간병을 중심으로, 고용노동부 학술연구용역보고서
- 조돈문 외(2015), 민간부문 비정규직 인권상황 실태조사 - 특수형태근로종사자를 중심으로, 국가인권위원회 연구용역보고서
- 조선주 외(2015), 특수형태근로종사자 산재보험료 및 보험급여 산정의 기초가 되는 보수액 및 평균임금 고시를 위한 소득수준실태조사, 고용노동부 학술연구용역보고서
- 택배연대노동조합(2016), CJ대한통운 택배기사 고용 실태조사 보고서, 2016. 12. 4.
- 한국교통연구원(2017), 2016년 화물운송시장 동향: 2016년 4/4분기 보고서, 한국교통연구원, 통권 48호, 2017. 5.
- 한국교통연구원(2017), 2016년 화물운송시장 동향: 2016년 연간보고서, 한국교통연구원, 통권 50호, 2017. 8.
- 한국통합물류협회 택배위원회(2017), 최인호 의원실 택배현황 요청자료
- 황덕순 외(2017), 고용보험제도 분석과 개선방안 연구: 특수형태근로종사자 근로실태 연구, 한국노동연구원
- BNK투자증권(2016), 쿠팡의 시선으로 본 택배업, 2016. 2. 1.
- 김근주·허광무(2017.6.30), [나는 택배원이다] ④ 올해만 11명 희생, 과로사 해결 ‘발등의 불’, 연합뉴스
- 김미성(2017.3.28.), 해지하기 쉽게 계약서 바꾼 택배회사의 꼼수, 노컷뉴스
- 이은영(2017.5.11.), 택배노동자 블랙리스트 의혹 CJ대한통운 인권위 제소, 매일노동뉴스

이율(2017.8.16.), 한국 노동시간 OECD 2위, 독일보다 1달 더 일하고 임금은 70%, 연합뉴스

이재인(2015.6.2.), 변종 지입 불법 성행? ‘배 변호관’ 음지 거래 실패, 교통신문

한인임(2017.7.9.), 집배원의 목숨보다 택배가 더 중요한가, 프레시안

한종수(2016.9.12), 물동량 10년새 27배 급증, 택배기사 산재에 운다, 뉴스1

쿠팡맨 채용 홈페이지 (<http://www.coupang.com/np/jobs>, 2017.9.10. 검색)

[부록 1]

**『특수형태근로종사자에 대한 거래상 지위 남용 행위 심사지침』에
따른 위법 행위 유형과 예시**

1. 구입 강제

가. 대상 행위

사업자가 특수형태근로종사자에게 구입의사가 없는 상품 또는 용역을 자기 또는 자기가 지정하는 사업자로부터 구입하도록 강제하는 행위가 그 대상이다. 특수형태근로종사자가 해당 상품 또는 용역의 구입을 원하지 않음에도 불구하고 향후의 거래에 미칠 영향을 우려하여 구입요청을 거부하지 못하는 등 객관적으로 구입하지 않을 수 없는 사정이 인정되는 경우에는 구입 강제가 있는 것으로 본다.

나. 위법성의 판단 기준

특수형태근로종사자에 대한 구입 강제의 위법성 판단은 원칙적으로 불공정 거래 행위 심사지침에서 제시된 기준에 따라 행하되, 아래의 세부 행위 유형에 따라 제시되는 별도의 기준들을 종합적으로 고려하여 판단한다.

다. 법 위반이 주로 문제되는 행위(예시)

- (1) 특수형태근로종사자의 거래관계에 영향을 미칠 수 있는 사업자가 자기 또는 관계회사의 제품의 구입을 강요하는 행위
- (2) 구입할 의사가 없음을 표명하였거나 그와 같은 표명이 없더라도 구입할 의사가 없다는 점이 명백히 인정되는 경우에, 사업자가 거듭하여 구입을 강요하거나 일방적으로 송부하는 경우
- (3) 구입하지 않을 경우 향후의 거래에 영향을 준다는 등의 압력을 행사하는 경우로서 강제성이 있는 행위

2. 이익 제공 강요

가. 대상 행위

특수형태근로종사자에게 금전·물품·용역 기타의 경제상 이익을 제공하도록 강요하는 행위가 그 대상이다. 경제상 이익의 범위와 강요 행위의 방식에 대해서는 불공정 거래 행위 심사지침에서 정하는 바에 따르되, 아래의 세부 행위 유형에 따라 제시되는 별도의 기준들을 종합적으로 고려하여 판단한다.

- (1) 용역의 제공급 강요 행위: 특수형태근로종사자가 이미 제공한 용역에 대해 사업자가 필요비용을 부담하지 않고 제공급을 강요하는 행위는 부당한 이익 제공 강요에 해당할 수 있다.
- (2) 찬조금 등 강요 행위: 사업자가 행사, 광고 등을 실시함에 있어서 특수형태근로종사자에게 그 비용의 전부 또는 일부를 협찬하도록 강요하는 행위는 부당한 이익 제공 강요 행위에 해당할 수 있다.
- (3) 부당한 비용 징수 행위: 사업자가 특수형태근로종사자로부터 매출액의 일정 비율을 수수료로 받는 경우, 수수료와 별도로 비용을 징수하는 행위는 부당한 이익 제공 강요 행위에 해당할 수 있다.
- (4) 계약내용 외의 업무 강요 행위: 사업자가 계약내용 외의 업무를 특수형태근로종사자에게 강요하는 행위는 부당한 이익 제공 강요 행위에 해당할 수 있다.

나. 위법성의 판단 기준

- (1) 특수형태근로종사자에 대한 이익 제공 강요의 위법성 판단은 원칙적으로 불공정 거래 행위 심사지침에서 제시된 기준에 따라 행하되, 아래의 세부 행위 유형에 따라 제시되는 별도의 기준들을 종합적으로 고려하여 판단한다.
 - (가) 용역의 제공급 강요 행위: 사업자가 제공받은 용역의 내용이 계약시점에 합의된 조건에 미치지 못하여 제공급을 요구하는 등 합리적 이유가 있을 때에는 법 위반으로 보지 않을 수 있다.
 - (나) 찬조금 등 강요 행위
 - ① 찬조금 등의 비용 부담이 상품의 판매 촉진으로 연결되는 등 특수형태근로종사자에게도 직접적인 이익이 되는 경우에는 법 위반으로 보지 않을 수 있다. 이때는 특수형태근로종사자가 받는 이익과 손실 및 사업자가 받는 이익을 종합적으로 고려하여 법 위반 여부를 판단한다.
 - ② 대금의 감액에 대신해 찬조금 등의 부담의 요청을 하는 경우에는 아래 4.의 불이익 제공행위에 관한 규정에 따라 심사한다.
 - (다) 부당한 비용 징수 행위: 특수형태근로종사자가 비용을 부담하여야 할 정당한 사유가 있는 경우에는 비용 징수 행위를 법위반으로 보지 않을 수

있다.

(라) 계약내용 외의 업무 강요 행위: 계약내용 외의 업무인지 여부는 계약서 및 당해 업종의 거래관행을 종합적으로 고려하여 판단한다.

(2) 이익 제공 강요 행위를 예외적으로 인정할 것인지는 불공정 거래 행위 심사지침에서 규정하는 기준에 따라서 결정한다.

다. 법 위반에 해당될 수 있는 행위(예시)

(1) 용역의 제공급 강요 행위

(가) 사업자가 제공받은 용역의 내용을 승인했음에도 불구하고 용역 제공 이후 특수형태근로종사자에게 제공급을 강제하는 행위(예: 골프장 경기보조원)

(나) 검사기준을 명확히 하지 않거나 미리 정해진 검사기준을 자의적으로 조정함으로써 제공받은 용역이 계약내용과 다르다거나 하자가 있다는 등의 이유로 특수형태근로종사자에게 제공급을 강제하는 행위(예: 레미콘 기사)

(다) 사업자의 사정에 따라 거래의 대상이 되는 용역의 사양 등을 변경했음에도 불구하고 사양에 합치하지 않다는 이유로 특수형태근로종사자에게 용역을 다시 제공하도록 강요하는 행위

(2) 찬조금 등의 강제

(가) 찬조금, 광고, 홍보비용 등의 부담액 및 그 산출 근거, 용도 등에 대해, 사업자와 특수형태근로종사자 사이에 명백하게 되지 않은 상태에서 특수형태근로종사자에게 미리 계산할 수 없는 부담을 주는 행위(예 : 학습지 교사)

(나) 사업자의 결산대책, 수지악화 등을 이유로 찬조금의 부담을 요구하는 행위

(다) 다른 사업자도 특수형태근로종사자에게 찬조금 등을 부담시키고 있음을 이유로 하여 특수형태근로종사자가 받는 직접적인 이익의 범위를 넘어 찬조금 등의 부담을 요구하는 행위

(라) 일정한 기간에 걸쳐 일정한 정도 이상의 거래가 완료된 시점에서 찬조금 등을 징수하기로 미리 약속한 경우, 해당 거래량에 이르지 않았음에도 불구하고 해당 찬조금의 부담을 요구하는 행위

(3) 부당한 비용 징수 행위: 사업자가 매출액의 일정 비율을 수수료로 받는 경우, 특수형태근로종사자가 부담하여야 할 정당한 징수 사유가 없음에도 불구하고 수수료와 별도로 비용을 징수하는 행위(예: 택배 기사, 쿠팡서비스 기사)

- (4) 계약내용 외의 업무 강요행위 : 사업자가 계약서나 거래관행상 계약내용과 관계없는 업무를 특수형태근로종사자가 수행하도록 강요하는 행위(예: 택배 기사, 쿼서비스 기사)

3. 판매 목표 강제 행위

가. 대상 행위

사업자가 특수형태근로종사자에게 판매 또는 회원 확보 등의 목표를 정해 주고 이를 달성하도록 강제하는 행위가 대상이 된다. 대상상품 또는 용역의 내용과 목표 강제의 방식에 대해서는 불공정 거래 행위 심사지침에서 정하는 바를 적용하되, 아래의 세부 행위 유형에 따라 제시되는 별도의 기준들을 종합적으로 고려하여 판단한다.

나. 위법성 판단 기준

- (1) 특수형태근로종사자에 대한 판매 목표 강제의 위법성 판단은 원칙적으로 불공정 거래 행위 심사지침에서 제시된 기준에 따라 행하되, 아래의 세부 유형에 따라 제시되는 별도의 기준들을 종합적으로 고려하여 판단한다.
- (2) 사업자가 특수형태근로종사자에 대하여 가지는 거래상 지위는 특수형태근로종사자의 경제적 종속성이 인정되는 한 그 존재가 추정된다.
- (3) 판매 목표 강제의 예외적 허용은 원칙적으로 불공정 거래 행위 심사지침에서 규정하는 경우에 한하여 인정된다.

다. 법 위반에 해당될 수 있는 행위 (예시)

- (1) 특수형태근로종사자에게 과도한 회원 유치 목표를 부여한 후 목표를 채우지 못한 자에게 일방적으로 계약해지 등의 제재를 가하는 행위(예: 학습지 교사)
- (2) 영업 목표를 설정하고 목표 달성 실적을 인사고과 및 보수산정 및 지급에 일방적으로 반영하는 행위(예: 보험설계사)

4. 불이익 제공 행위

가. 대상 행위

- (1) 거래조건을 설정하는 행위

(가) 특수형태근로종사자에게 일방적으로 불리한 거래조건을 당초부터 설정

하는 행위를 말한다. 이때, 거래조건에는 각종의 구속사항, 저가의 노무공급 또는 고가의 취급상품 판매, 대가, 거래대금의 지급방법 및 시기, 제품 검사방법, 계약해지조건, 손해배상 책임의 분배 등 모든 조건이 포함된다. 대가의 경우는 특수형태근로종사자가 받는 용역제공의 대가로서 보수, 수수료, 운반비, 수당, 캐디 피 등 명칭 여하를 불문한다.

(나) 현저히 낮은 대가에 의한 용역제공의 요구가 거래상 지위남용에 해당하는지 여부는, 특수형태근로종사자와 충분한 협의가 있었는지 등 대가의 결정과정과 방법, 여타 특수형태근로종사자의 대가와 비교해 차별적인지 여부 등 그 내용, 거래의 대상이 되는 용역의 수급 관계를 반영하고 있는지 여부 등을 고려하여 종합적으로 판단한다.

(다) 사업자가 요구하는 거래대가가 특수형태근로종사자의 추정 견적에 비해 현저히 낮은 것이 아니거나, 사업자가 요구한 대가로 용역을 제공하려는 여타 특수형태근로종사자가 존재하는 경우 등 그 요구가 대가와 관련된 교섭 과정에서 행하여지며, 그 금액이 특수형태근로의 수급관계를 반영한 것이라고 인정되는 경우에는 거래상 지위 남용에 해당하지 않는다.

(2) 기존의 거래조건을 변경하는 행위: 이미 설정된 거래조건을 특수형태근로종사자에게 일방적으로 불리하게 변경하는 행위를 말한다. 사업자가 일방적으로 거래조건을 변경할 수 있도록 하거나 특수형태근로종사자와의 합의를 가장하였으나 사실상 이 합의가 강제되는 과정에서 부당하게 불이익을 주는 경우 등이다.

(3) 특수형태근로종사자에게 거래조건 이행 과정에서 불이익을 주는 행위: 거래조건을 불이행함은 물론 거래관계에 있어 추가적인 법적 혹은 사실적 행위를 강요하여 특수형태근로종사자에게 불이익이 되도록 하는 행위를 말한다. 불이익 제공은 적극적으로 특수형태근로종사자에게 불이익이 되는 행위를 작위로 행하거나 소극적으로 자기가 부담해야 할 비용이나 책임 등을 이행하지 않는 부작위에 의해서도 성립할 수 있다.

나. 위법성의 판단 기준

(1) 특수형태근로종사자에 대한 불이익 제공행위의 위법성 판단은 원칙적으로 불공정 거래 행위 심사지침에서 제시된 기준에 따라 행하되, 아래의 세부 유형에 따라 제시되는 유형에 따라 당해 용역제공의 성격, 취급상품의 특수성, 업계의 정상적인 거래관행 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

(2) 거래조건 설정·변경 및 불이익 제공행위의 예외적 허용은 원칙적으로 불공정 거래 행위 심사지침에서 정하는 바에 따른다.

다. 법 위반에 해당될 수 있는 행위(예시)

(1) 거래조건의 부당 설정

- (가) 특수형태근로종사자에게 수익이 발생하지 않거나 손해가 되는 거래임에도 불구하고 기본계약 존속의 명목 하에 보상 없이 용역을 제공하도록 하는 행위(예: 레미콘 기사)
- (나) 계약감소에 따른 책임을 특수형태근로종사자에게만 부과하도록 거래조건을 설정하는 행위(예: 보험설계사)
- (다) 계약 해제 시 인수금 또는 반환예치금을 반환하면서 그 시기를 부당하게 장기간으로 설정하는 행위(예: 보험설계사)
- (라) 업무수행 중 발생한 사고가 특수형태근로종사자의 과실에 의한 것이 아님에도 불구하고, 그 책임을 모두 특수형태근로종사자에게 부담시키는 행위 (예: 택배 기사, 퀵서비스 기사)

(2) 거래조건의 부당 변경

- (가) 사업자가 특수형태근로종사자에 대해 정당한 이유 없이 계약에서 정한 내용과 다르게 거래조건을 변경하거나 이를 요구하는 행위
- (나) 사업자가 계약으로 정한 대가를 변경하지 않고 용역의 사양을 변경하거나 계약 외의 용역제공을 요청하는 행위. 다만 거래조건의 변경이 교섭의 일환으로 행하여지고 그 조건이 수급관계를 반영한 것으로 인정되는 경우에는 불이익 제공으로 보지 않을 수 있다(예: 레미콘 기사).

(3) 기타 불이익제공행위

- (가) 사업자가 특수형태근로종사자에 대해 예상치 못한 손실을 전가하거나 규칙 위반 등을 이유로 업무와 관련 없는 노무제공을 강요하거나 징계를 가하여 경제상의 불이익을 주는 행위(예: 골프장 경기보조원)
- (나) 사업자의 영업장을 내방한 고객이 소지품을 분실한 경우에 특수형태근로종사자의 귀책사유가 없음에도 불구하고 이들에게 책임을 전가하는 행위(예: 골프장 경기보조원)
- (다) 용역의 성과물을 대상으로 하는 거래에 있어서 해당 성과물의 제공이 완료되었음에도 불구하고 자신의 거래상의 지위를 이용하여 해당 성과물의 검수를 자의적으로 늦추는 등 계약으로 정한 지급기일에 대가를 지불하지 않는 경우(예: 레미콘 기사)
- (라) 용역의 성과물을 대상으로 하는 거래에 있어서 해당 성과물을 사업자가 실제로 사용한 이후에 대가를 지급하도록 되어 있는 경우에 사업자 측의 일방적인 형편에 의해 해당 성과물의 사용 시기를 당초의 예정보다 지연

하고 이를 이유로 대가의 지급을 늦추는 행위(예: 레미콘 기사)

(마) 모집 회원을 상대로 사업을 영위하는 특수형태근로에 있어서 근로종사자가 제출한 회원탈퇴 요청서의 처리를 사업자가 거부하는 등의 방법으로 특수형태근로종사자에게 회비나 구독료 등을 실질적으로 부담시키는 행위(예: 학습지 교사)

(바) 모집회원을 상대로 사업을 영위하는 특수형태근로에 있어서 소비자가 실제로 입회 요청을 한 사실이 없음에도 불구하고 사업자가 임의로 입회 처리하고 특수형태근로종사자에게 입회한 사실이 없는 회원의 회비를 대신 부담시키는 행위(예: 학습지 교사)

(사) 특수형태근로종사자의 귀책사유가 없음에도 불구하고, 사업자가 자신의 거래상지위를 이용하여 제공을 받은 용역의 대가지급을 지연시키는 행위. 다만 대가지급이 지연되더라도 지급기일까지의 특수형태근로종사자 측의 자금조달비용을 부담하는 등 부당하게 불이익을 특수형태근로종사자에게 주지 않는다고 인정될 때에는 그러하지 아니하다.

5. 경영 간섭 행위

가. 대상 행위

특수형태근로종사자의 거래내용, 거래지역, 거래상대방을 제한함으로써 경영 활동에 간섭하는 행위가 대상이 된다.

나. 위법성 판단 기준

- (1) 특수형태근로종사자에 대한 경영간섭의 위법성 판단은 원칙적으로 불공정 거래 행위 심사지침에서 제시된 기준에 따라 행한다.
- (2) 사업자가 특수형태근로종사자에 대하여 가지는 거래상 지위는 특수형태근로종사자의 경제적 종속성이 인정되는 한 그 존재가 추정된다.
- (3) 경영 간섭의 예외적 허용은 원칙적으로 불공정 거래 행위 심사지침에서 규정하는 경우에 한하여 인정된다.

다. 법 위반에 해당될 수 있는 행위(예시)

- (1) 사업자가 특수형태근로종사자에 대하여 부당하게 거래내용, 거래지역, 거래상대방을 제한하는 행위(예: 레미콘 기사)
- (2) 사업자가 특수형태근로종사자에 대하여 부당하게 업무용 차량의 증가를 요구하는 행위(예: 레미콘 기사)

[부록 2]

서울지역 택배기사 처우개선을 위한 실태조사

ID				
----	--	--	--	--

안녕하십니까?

서울노동권익센터는 일하는 서울시민의 사회적·경제적 권리 향상과 복지 증진을 위해 서울시에서 설립하고 (사)한국비정규노동센터가 운영하는 기관입니다.

서울노동권익센터는 서울지역에서 일하시는 택배기사분들의 노동환경과 노동실태를 파악하기 위한 조사를 진행하고 있습니다. 본 조사의 목적은 택배기사의 근로 및 생활실태를 파악하여 이후 정책방안을 모색하기 위한 기초자료를 마련하는데 있습니다.

번거로우시겠지만 서울시 정책에 여러분의 의견을 반영하기 위해 설문조사에 협조해 주시길 부탁드립니다. 설문내용에 대한 문의사항이 있으실 경우, 아래의 연락처로 문의해주시기 바랍니다.

통계법 제33조 및 제34조에 의해, 설문내용 및 응답자에 관한 모든 비밀은 엄격히 보장되며 수집된 설문지는 통계목적 이외에는 절대로 사용되지 않습니다. 또한 응답자의 개인정보는 철저히 보호됩니다.

설문조사에 적극 협조해주시길 부탁드립니다, 설문조사에 응해주셔서 감사합니다.

2017년 6월

서울노동권익센터장 드림

(문의) 조사담당자 : 서울노동권익센터 정책연구팀 신태중 연구위원
(070-4610-4050, first93@labors.or.kr)



서울노동권익센터

www.labors.or.kr 02-6925-4349

무료노동법률상담 02-376-0001

QUOTA

- | | | | | |
|-----------|---------|---------|---------|----------|
| 1. CJ대한통운 | 2. 롯데택배 | 3. 한진택배 | 4. 로젠택배 | 5. 우체국택배 |
| 6. KG로지스 | 7. 대신택배 | 8. 경동택배 | 9. 천일택배 | 10. 합동택배 |

응답자 성명		조사지역	()구
연락처		조 사 원	
※ 향후 면접조사 참여에 동의하시는 분은 체크(√)해주세요			면접조사 참여

A. 택배기사로 일하게 된 경로와 계기에 대한 질문입니다.

문 1 처음 택배기사 일을 시작한 때는 언제입니까?()년도 ()월 [예: 2010년도 6월]

문 2 현재 택배회사에서는 언제부터 일을 하셨습니까? ()년도 ()월 [예: 2015년도 6월]

문 3 그동안 택배기사로 일하면서 몇 개 택배회사에서 일을 하셨습니까? ()개

문 4 처음 택배기사로 일하기 바로 직전에는 어떤 직업에 종사하셨습니까?

- ① 사무직 월급근로자 ② 생산직 월급근로자 ③ 자영업
④ 택배 외의 다른 화물운송업 ⑤ 직업 없었음 ⑥ 기타 ()

문 5 택배기사로 일하게 된 계기는 무엇입니까? (단수)

- ① 경력·전문성을 발휘할 수가 있어서
② 근로조건(임금, 근무시간 등)이 괜찮아서
③ 경력·전문성이 없이도 쉽게 구할 수 있는 일자리여서
④ 생활비 등 당장 수입이 필요해서
⑤ 다른 일은 나이 때문에 뽑아주지 않아서
⑥ 원하는 분야의 일자리가 없어서
⑦ 기타 ()

문 6 귀하는 현재의 택배회사에 어떻게 취업하셨습니까? (단수)

- ① 동료, 친지, 가족 등 지인 소개로 ② 노동부 고용지원센터/워크넷의 소개로
③ 인터넷 구직사이트를 통해서 ④ 버록시장 등 생활정보지를 보고
⑤ 민간 직업소개소를 통해서 ⑥ 과거 직장의 소개로
⑦ 기타 ()

문 7 현재 택배기사로 일하면서 이직을 생각해 본적이 있습니까?

① 예

② 아니오

→ **문 8** 으로 가십시오.

→ **문 7** 에서 ①에 √ 표시한 분만 응답하세요.

문 7-1 이직을 고민하셨다면 어떤 고충 때문인가요? (복수응답 2개)

- | | |
|----------------------------|--------------------|
| ① 지나치게 노동시간이 길어서 | ② 노동강도가 너무 심해서 |
| ③ 노동강도에 비해 순수임이 적어서 | ④ 작업환경이 너무 열악해서 |
| ⑤ 회사(택배회사, 대리점 등)의 횡포가 심해서 | ⑥ 교통사고 등 일하기에 위험해서 |
| ⑦ 고객의 횡포(폭언, 욕설 등)가 심해서 | ⑧ 혼자 일하는 게 스트레스여서 |
| ⑨ 기타 () | |

B. 계약관계에 대한 질문입니다.

문 8 귀하의 계약관계는 어떠합니까?

- ① 택배회사(CJ대한통운, 우체국, 롯데, KG로지스 등)와 직접계약
② 대리점(지점, 영업소, 집배점) 소속
③ 개별용차(운수회사)
④ 기타 ()

문 9 현재 택배회사에서 일을 시작할 때, 어떤 식으로 계약을 체결하였습니까?

- ① 구두로 계약을 체결함
② 서면으로 계약을 체결하고 계약서를 교부받음
③ 서면으로 계약을 체결했으나 계약서를 교부받지 못함
④ 아무런 계약절차가 없었음-----> **문 10** 으로 가십시오.

문 9 에서 ①, ②, ③에 √ 표시한 분만 문9-1~문9-4응답하세요.

문 9-1 계약체결은 어떠한 절차를 통해 이뤄집니까?

- ① 사업주가 일방적으로 작성된 계약 내용을 제시, 통보함
② 협의를 하지만 회사의 의사가 많이 반영됨
③ 동등한 위치에서 협의를 통해 계약 내용을 작성함
④ 기타 ()

문 9-2 계약기간은 어떻게 정해져 있습니까?

- | | |
|-------------------------------|-----------------------|
| ① 계약기간이 정해져 있지 않음
개월 단위 등) | ② 월 단위 기간 (예, 3개월 · 6 |
| ③ 1년 단위 | ④ 2년 단위 |
| ⑤ 기타 () | |

문 9-3 계약기간이 종료되면 이후 계약관계는 어떻게 됩니까?

- ① 특별한 사정이 없는 한 재계약을 체결함 ② 보통의 경우 계약이 해지됨
③ 회사 사정에 따라 일정하지 않음 ④ 기타 ()

문 9-4 귀하가 맺은 계약은 다음 중 어떤 형태의 계약입니까?

- ① 근로계약 ② 위임(위탁)계약 ③ 도급계약 ④ 잘 모르겠음

- 근로계약 : 근로를 제공하고 이에 대한 임금을 지급할 목적으로 체결한 계약으로, 근로자가 체결하는 계약
- 위임(위탁)계약 : 어떤 일의 처리를 위탁받아 자기의 재량에 의해 일을 처리하는 계약
- 도급계약 : 어떤 일을 완성하고, 일의 결과에 따라 보수를 지급할 것을 약정한 계약 (예: 공사도급계약)

문 10 택배에 이용하는 귀하의 차량은 어떤 유형의 차량입니까?

- ① 본인 소유+명의를 영업용(바/사/아/자 번호판) 차량 ③ 본인 소유+명의를 자가용 차량
② 본인 소유+명의를 택배용(‘배’ 번호판) 차량 ④ 본인 소유+회사 명의의 지입차량
⑤ 회사 소유+명의를 영업용 차량
⑥ 기타 ()

- 지입차량
본인차량이지만, 차량 명의를 본인이 아닌 운송회사로 되어 있는 경우
운송회사에 지입으로 영업용 번호판을 발리고 운송회사를 통해 택배회사와 계약을 맺은 경우

(다음은 **문 8** 에서 ②에 √ 표시한 분만 문11~문14응답하세요.)

문 11 대리점(지점, 영업소 등)에서 수수료와 각종 공제 내역을 상세하게 알려주나요?

- ① 예 ② 아니오

문 12 대리점(지점, 영업소 등) 수수료를 결정하거나 변경할 때, 어떠한 절차로 진행합니까?

- ① 소속 택배기사들의 의견을 수렴하여 결정·변경합니다.
② 대리점(지점, 영업소 등)의 대표(선임) 택배기사와 협의하여 결정·변경합니다.
③ 대리점(지점, 영업소 등) 소장이 일방적으로 결정·변경합니다.
④ 기타 ()

문 13 대리점(지점, 영업소 등)에서 수수료를 걷는 만큼, 대리점이 택배기사에게 적절한 서비스를 제공한다고 생각합니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

문 19 식사시간 이외에 자율적으로 휴식을 취할 수 있나요?

- ① 예, 자유롭게 휴식을 취할 수 있습니다.
 ② 자율적으로 휴식을 취할 수 있으나, 업무상 쉽지 않습니다.
 ③ 아니오, 자율적으로 휴식을 취하기 어렵습니다.

문 20 다음은 귀하의 업무량 등에 대한 질문입니다. 본인의 평균적인 실제 상황을 기입해 주세요.

문항		응답예시	응답
1) 통상 1일 평균 작업물량	1-1) 배송 건수	150박스	()박스
	1-2) 집화 건수	50박스	()박스
2) 성수기(명절, 가을/겨울 등) 1일 평균 작업물량	2-1) 배송 건수	200박스	()박스
	2-2) 집화 건수	100박스	()박스
하루 평균 업무상 운행 거리		20km	()km

문 21 배송 및 집화 작업시 동승자가 있습니까?

- ① 없다 ② 부부(가족구성원) ③ 기타 고용인

문 22 지난 1년간 다음과 같은 고객의 부당한 대우 및 요구를 경험한 적이 있습니까? 아래의 해당사항에 체크(√)해주세요

문항	있음	없음	경험횟수
1) 나의 잘못과 무관하게 고객으로부터 욕설 등 폭언을 들은 적이 있다	①	②	연간 ()회
2) 나의 잘못과 무관하게 고객으로부터 폭행을 경험한 적이 있다	①	②	연간 ()회
3) 고객으로부터 제품(컴퓨터, 세탁기, 선풍기 등)의 설치를 요구 받은 적이 있다	①	②	연간 ()회
4) 고객이 물품을 분실했다고 거짓말을 하여 해당 금액을 물어준 적이 있다	①	②	연간 ()회
5) 잘못된 주소지 기재로 다른 수령지로 배송을 요구 받은 적이 있다	①	②	월 ()회
6) 연락처가 잘못 기재되어 배송에 애로를 겪은 적이 있다	①	②	월 ()회

문 23 고객의 부당한 대우에 대해 어떻게 대응하셨습니다?

- ① 그냥 참고 견딘다
- ② 회사에 보고하고 공식적으로 처리한다
- ③ 노동조합이나 시민단체 등의 도움을 받아 처리한다
- ④ 경찰 등 공적기관을 이용하여 개인적으로 구제 받는다
- ⑤ 기타 ()

D. 임금 및 소득에 대한 질문입니다.

문 24 귀하의 월 급여(소득)의 구성방식은 다음 중 어느 것입니까?

- ① 고정급
- ② 고정급 + 집화 및 배송 수수료
- ③ 집화 및 배송 수수료
- ④ 기타 ()

문 24 에서 ②, ③에 √ 표시한 분만 응답하세요.

문 24-1 평균적으로 건당 비용 공제전 집화 및 배송 수수료는 얼마입니까?

- 1) 배송 수수료 : 건당 약 ()원 [예 : 800원]
- 2) 집화 수수료 : 건당 약 ()원 [예 : 400원]

문 25 다음은 귀하의 소득과 비용에 대한 질문입니다. 본인의 평균적인 금액을 기입해 주세요.

문항		응답예시	응답
1) 월 평균 총소득(총매출)	*비용공제 전	월 400만원	월 ()만원
2) 월 평균 지출금액	2-1) 대리점(영업소) 수수료	월 30만원	월 ()만원
	2-2) 유류비	월 20만원	월 ()만원
	2-3) 차량유지 · 수리비	월 10만원	월 ()만원
	2-4) 패널티 비용	월 10만원	월 ()만원
	2-5) 송장비용	월 20만원	월 ()만원
	2-6) 지입료 (문 10 ④번 응답자만)	월 10만원	월 ()만원
	2-7) 기타비용 (세금 등)	월 20만원	월 ()만원
3) 비용을 제외한 월 평균 순소득		월 280만원	월 ()만원
4) 2016년 연간 총소득(총매출)		연간 4,800만원	연간 ()만원
5) 2016년 비용을 제외한 연간 순소득		연간 3,360만원	연간 ()만원

문 26 사회보험 적용여부와 관련한 질문입니다. 해당되는 곳에 표시하여 주십시오.

1) 국민연금		2) 건강보험		3) 산재보험	4) 고용보험
가입여부	가입형태	가입여부	가입형태		
① 가입 ② 미가입	☐ 직장 ☐ 지역	① 가입 ② 미가입	☐ 직장 ☐ 지역	① 가입 ② 미가입 ③ 잘 모름	① 가입 ② 미가입 ③ 잘 모름

문 26 3) 산재보험 가입여부에서 ②에 √ 표시한 분만 응답하세요(나머지는 문27으로)

문 26-1 산재보험에 가입하지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 택배기사는 일반 근로자와 달리 산재보험에 가입할 수 없다고 생각해서
- ② 산재보험 보험료로 매달 내야 하는 금액이 부담이 돼서
- ③ 산재보험 가입으로 받는 혜택이 택배기사 상황에서 실효성이 적다고 생각해서
- ④ 산재보험에 가입하면 대리점/지점에서 불이익을 받을 거 같아서
- ⑤ 대리점/지점에서 산재보험 가입을 실제로 막아서
- ⑥ 기타()

문 27 택배기사가 산재보험에 가입하면 국민임대주택 우선 분양, 생활안정자금 융자 등의 우대제도를 적용받을 수 있습니다. 이에 대해서 어떻게 생각하십니까?

- ① 모르고 있었지만, 별로 필요성을 느끼지 못한다.
- ② 모르고 있었고, 앞으로 적용받을 생각이 있다.
- ③ 알고 있었지만, 별로 필요성을 느끼지 못한다.
- ④ 알고 있었고, 앞으로 적용받을 생각이 있다.
- ⑤ 적용받은 적이 있다.

E. 교통사고 및 안전에 관한 질문입니다.

문 28 다음은 지난 2016년 1년 동안 택배 일을 하면서 발생한 안전사고 및 교통법규 위반에 대한 질문입니다. 해당 내용을 기입해주세요.

문항	경험 유무		연간 경험횟수
	있음	없음	
1) 지난해 1년간 택배 일을 하면서 교통사고를 경험한 적이 있다	①	②	연간 ()회
2) 지난해 1년간 택배 일을 하면서 작업장에서 안전사고를 경험한 적이 있다 (예, 레일 사고 등)	①	②	연간 ()회
3) 지난해 1년간 배송을 하다가 다리와 허리 등을 삐끗한 경험이 있다	①	②	
4) 지난해 1년간 택배 일을 하면서 교통법규를 위반하여 범칙금(벌금, 과태료)을 낸 적이 있다 (예, 주차 위반 등)	①	②	연간 ()회

문 28 1)에서 교통사고 경험이 있다고 응답한 분만 응답하세요

문 28-1 지난해 교통사고로 발생한 비용에 대한 질문입니다. 해당 금액을 기입해주세요.

문항	응답예시	응답
1) 지난해 1년간 택배 일을 하면서 발생한 교통사고의 사고처리비(수리)는 본인 및 상대방 포함 얼마입니까?	약 100만원	약 ()만원
2) 지난해 1년간 택배 일을 하면서 발생한 교통사고의 본인 및 상대방의 치료비용은 얼마입니까?	약 100만원	약 ()만원

문 29 택배기사로 일하면서 귀하가 앓게 된 질병에 대한 질문입니다. 지난 1년간 앓게 된 질병과 치료 경험에 대해 해당 사항 모두 체크(✓)해주세요.

(치료경험에 대해서는 지난1년간 경험에 ① 있음 응답자만 질문)

문항	지난 1년간 경험		지난 1년간 치료경험	
1) 청력문제	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
2) 피부문제	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
3) 요통	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
4) 어깨, 목, 팔 등의 상체 근육통	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
5) 엉덩이, 다리, 발 등 하지 근육통	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
6) 시력 저하	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
7) 복통(위장병)	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
8) 치질	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
9) 심혈관 질환	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
10) 사고 후유증	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
11) 우울 또는 불안장애	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음
12) 불면증 또는 수면장애	① 있음	② 없음	① 있음	② 없음

문30 귀하는 지난해 건강과 관련하여 어떠했습니까?

1) 지난해 몸이 아픈데도 나와서 일한 적이 있습니까?	①없음	②있음 (총 일)	③아픈적 없음
2) 지난해 몸이 아파 출근하지 못한 적이 있습니까?	①없음	②있음 (총 일)	③아픈적 없음

G. 근로자 인식 및 대변 단체의 필요성에 대한 질문입니다.

문 35 택배기사는 근로자라고 생각합니까? 아니면 개인사업자(사장)이라고 생각합니까?

- ① 근로자 ② 개인사업자(사장) ③ 근로자와 개인사업자의 중간 ④ 기타()

문 35 에서 ①에 √ 표시한 분만 응답하세요

문 35-1 택배기사가 근로자라고 생각하는 이유에 대해 본인 생각과 가장 가까운 곳에 체크(√)해주세요.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 특정 택배회사의 배송 일을 대가로 보수를 받기 때문에 근로자에 가깝다	①	②	③	④	⑤
2) 택배회사의 일정한 지시와 감독 하에 일을 수행하기 때문에 근로자에 가깝다.	①	②	③	④	⑤
3) 출근시간이 규칙적이고 회사가 지정한 배송구역을 배정받아 일하기 때문에 근로자에 가깝다	①	②	③	④	⑤
4) 회사가 정한 근무수칙을 따라야 하고 이를 위반시 패널티를 부과받는 등 제재를 받기 때문에 근로자에 가깝다	①	②	③	④	⑤
5) 자유로이 휴가·휴일을 사용할 수 없고, 배정받은 물량을 의무적으로 처리해야하기 때문에 근로자에 가깝다	①	②	③	④	⑤

문 35 에서 ②에 √ 표시한 분만 응답하세요

문 35-2 택배기사가 개인사업자라고 생각하는 이유에 대해 본인 생각과 가까운 곳에 체크(√)해주세요.

문항	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다
1) 택배회사의 지시나 감독 없이 스스로 결정하여 배송 일을 수행하기 때문에 개인사업자에 가깝다	①	②	③	④	⑤
2) 택배 일을 어떻게 처리할지에 대한 권한이 나 자신에게 있기 때문에 개인사업자에 가깝다	①	②	③	④	⑤
3) 쉬고 싶을 때 쉬었다가 일하는 것을 스스로 결정할 수 있기 때문에 개인사업자에 가깝다	①	②	③	④	⑤
4) 내 책임 하에 택배 일을 어떻게 마무리할지 스스로 결정할 수 있기 때문에 개인사업자에 가깝다	①	②	③	④	⑤
5) 개인사업자로 계약을 맺었기에 개인사업자라고 생각한다	①	②	③	④	⑤

문 36 택배기사의 권리보호와 근로조건 개선을 위해 힘써 줄 대변단체가 필요하다고 생각합니까?

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

문 37 귀하는 택배기사를 대변할 단체로 어떠한 형태가 바람직하다고 생각합니까?

- ① 노동조합 ② 협회처럼 노동조합이 아닌 대변단체
③ 상조회 같은 자치조직 ④ 기타 ()

문 38 택배기사를 위한 노동조합이나 단체가 설립되면 조합원(회원)으로 가입할 생각입니까?

- ① 예 ② 아니오

문 38 에서 ①에 √ 표시한 분만 응답하세요

문 38-1 택배기사를 위한 노동조합이나 단체가 설립되면 조합원(회원)으로 가입하고자 하는 이유는 무엇입니까?

- ① 회사(택배업체, 대리점 등)의 부당한 대우로부터 보호받을 수 있기에
② 택배기사의 고용안정에 도움이 되리라 생각하기에
③ 택배기사의 열악한 처우 개선을 위해 도움이 되리라 생각하기에
④ 택배기사의 권리 보호를 위해 단합된 힘이 필요하기에
⑤ 기타 ()

문 38 에서 ②에 √ 표시한 분만 응답하세요

문 38-2 택배기사를 위한 노동조합이나 단체가 설립되면 조합원(회원)으로 가입하지 않고자 하는 이유는 무엇입니까?

- ① 노조나 단체가 생겨도 상황이 크게 개선되지 않을 거라 생각해서
② 택배기사를 위한 노조나 단체가 굳이 필요하지 않다고 생각해서
③ 노조 또는 단체에 가입하면 불이익을 받을 거 같아서
④ 조합비(회비)나 활동이 부담스러워서
⑤ 기타 ()

H. 일에 대한 만족과 개선과제에 대한 질문입니다.

문 39 다음 항목에 대해 어느 정도 만족하는지 체크해주세요

	매우 불만족	다소 불만족	보통	다소 만족	매우 만족
1) 택배 일 전반	①	②	③	④	⑤
2) 자긍심	①	②	③	④	⑤
3) 개인의 발전가능성	①	②	③	④	⑤
4) 소득 수준	①	②	③	④	⑤
5) 작업 환경	①	②	③	④	⑤
6) 고용 안정	①	②	③	④	⑤
7) 근로 시간	①	②	③	④	⑤
8) 휴일 및 휴가	①	②	③	④	⑤
9) 동료간 인간관계	①	②	③	④	⑤
10) 회사의 인간적인 대우	①	②	③	④	⑤
11) 소득 이외 복리후생	①	②	③	④	⑤

문 40 택배기사들의 처우 개선을 위해 시급히 해결해야 할 과제는 무엇이라고 생각합니까?

(복수응답 2개)

- ① 수수료 인상 ② 지점(터미널)의 작업환경 개선 ③ 휴일 및 휴가 보장
 ④ 근무시간 단축 ⑤ 휴게시간 보장 ⑥ 4대 보험 적용
 ⑦ 복지혜택 확대 ⑧ 고용안정 ⑨ 택배기사의 자긍심 고취
 ⑩ 기타 ()

문 41 다음의 제도 개선 사항들의 필요성에 대해서는 어떻게 생각하십니까?

	전혀 필요치 않다.	필요치 않다.	보통 이다.	필요 하다.	매우 필요하 다.
1) 택배기사가 고용보험에 가입할 수 있게 해야 한다.	①	②	③	④	⑤
2) 택배기사가 퇴직연금에 가입할 수 있게 해야 한다.	①	②	③	④	⑤
3) 택배기사와 지점/대리점이 <표 준계약서>에 따라 계약을 맺어야 한다.	①	②	③	④	⑤
4) 정부기관이 지점/대리점의 불공정거래행위를 정기적으로 감독해야 한다.	①	②	③	④	⑤
5) 택배기사도 일반 근로자와 마찬가지로 노동위원회를 통해 권리구제신청을 할 수 있어야 한다.	①	②	③	④	⑤
6) 배달물 사고 시 택배기사와 업체 및 대리점이 공동으로 손해배상 책임을 져야 한다.	①	②	③	④	⑤
7) 지점(터미널)의 작업환경에 대해 산업안전보건법이 적용되어야 한다.	①	②	③	④	⑤
8) 하루 최대 근무시간 상한선이 정해지고, 야간노동이 금지되어야 한다.	①	②	③	④	⑤
9) 일정한 조건을 충족한 장기 무사고 '모범 택배기사'에게 정부가 혜택을 줘야 한다.	①	②	③	④	⑤

I. 생활실태 및 기본 정보에 대한 질문입니다.

성별	① 남 ② 여	나이	만 ()세
결혼여부	① 미혼 ② 기혼 ③ 별거·이혼·사별 등		
최종학력	① 중졸이하 ② 고졸 ③ 대졸 ④ 대학원 이상		
현거주지	서울지역 : ()구 / 기타지역 : ()도 ()시		
동거 가족 수	본인 포함 ()명	맞벌이 여부	① 예 ② 아니오
주된 생계 책임자	① 본인 ② 배우자 ③ 부모 ④ 자녀 ⑤ 형제/자매 ⑥ 기타		
월 평균 총 가구소득	① 200만원 미만 ② 200-400만원 미만 ③ 400-600만원 미만 ④ 600-800만원 미만 ⑤ 800-1000만원 미만 ⑥ 1000만원 이상		
월 평균 생활비	① 200만원 미만 ② 200-400만원 미만 ③ 400-600만원 미만 ④ 600-800만원 미만 ⑤ 800-1000만원 미만 ⑥ 1000만원 이상		
월 평균 저축액	① 50만원 미만 ② 50-100만원 미만 ③ 100-200만원 미만 ④ 200-300만원 미만 ⑤ 300-500만원 미만 ⑥ 500만원 이상		
가구 총 부채액	① 1000만원 미만 ② 1000-3000만원 미만 ③ 3000-5000만원 미만 ④ 5000-1억원 미만 ⑤ 1억-2억원 미만 ⑥ 2억 이상		
주거 형태	① 월세 ② 전세 ③ 반전세(월세+전세) ④ 자가 ⑤ 기타 ()		
생활수준	① 매우 나쁘다 ② 조금 나쁘다 ③ 보통이다 ④ 조금 좋다 ⑤ 매우 좋다		
택배기사로 일한 이후 생활형편 변화	① 매우나빠졌다 ② 조금나빠졌다 ③ 비슷하다 ④ 조금좋아졌다 ⑤ 매우좋아졌다		
여가시간 충분한지 여부	① 전혀 그렇 지않다 ② 그렇지 않다 ③보통이다 ④그렇다 ⑤ 매우 그렇다		
휴무일 주된 여가활동 (복수응답 2개)	①휴식/TV시청 ②스포츠활동 ③종교활동 ④사교/봉사활동 ⑤놀이/오락활동 ⑥취미교양⑦국내외 여행 ⑧ 교육 및 자기개발 ⑨ 기타 ()		

◆ 긴 시간 동안 설문에 응답해주셔서 진심으로 감사합니다. ◆

◎ 집필진

- 신태중 (서울노동권익센터 연구위원)
- 이주환 (한국노동사회연구소 연구위원)

서울지역 택배기사의 노동실태와 정책개선방안

- 발행연월일 2017년 11월 17일
- 발행인 문종찬
- 발행처 서울노동권익센터
 서울시 종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 9층, 10층
 02)6925-4349, www.labors.or.kr

ISBN 979-11-87917-08-3

(비매품)