



연구보고서 2015-03

이동노동 종사자 지원방안 연구

이철 | 김주환 | 이영수

서울노동권익센터

연구보고서 2015-03

이동노동 종사자 지원방안 연구

서울의 대리운전과 퀵서비스 직종의
노동실태와 쉼터 조성(안)을 중심으로

이철 | 김주환 | 이영수

ISBN 979-11-955946-3-4



연구보고서 2015-03

발행일 2015. 11. 23

발행인 김성희

발행처 서울노동권익센터

(03147) 서울시 종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 10층

Tel.02)6925-4349 Fax.070-8250-4349 www.labors.or.kr



이동노동 종사자 지원방안 연구

서울의 대리운전과 퀵서비스 직종의
노동실태와 쉼터 조성(안)을 중심으로

이 철 · 김주환 · 이영수

발 간 사

대리운전기사와 퀵서비스기사는 운전과 관련된 업무를 한다. 운전과 관련된 업무는 주로 사람을 싣거나 물건을 나르는 일을 우리 대신 해줌으로써 생활에 크나큰 편의를 제공한다. 그런데 이러한 일을 수행하는 사람들은 도로 위에서 항상 사고의 위험에 노출되어 있을 뿐만 아니라 특수고용형태종사자로 분류되어 현행법상 근로기준법 등 노동 관련법 적용을 받지 못하고 사회보장법 상의 제도적 보호를 받지 못하고 있는 경우가 많다. 분명히 노동을 하고 그 대가를 받으며, 더군다나 남들보다 더 위험하고 험난한 일에 종사하고 있음에도 법제도의 보호를 받지 못하는 경우가 많다는 것은 문제이다.

또한 업종의 규모에 비해 이들이 마음 편히 쉴 수 있는 최소한의 휴게시설이나 안전장치조차 거의 없는 실정이다. 대리운전/퀵서비스 기사들은 추위와 더위를 피해 도로 주변의 대형빌딩의 주차장, 은행이나 현금지급기코너, 편의점, 24시간 패스트푸드점 등에서 눈치를 보며 쉬는 불편을 겪고 있다.

이 책은 ‘도로 위를 이동하며 노동하는 사람들(대리운전기사와 퀵서비스기사)’의 노동과 생활 모습에 대한 이야기이며, 이들의 노동실태와 문제점을 진단하고, 이러한 문제점을 해결하기 위한 정책적 지원방안을 제안하고 있는 연구보고서이다. 본 연구보고서는 상대적으로 사회적 관심과 학술적 연구에서 주변화 되었던 이동노동 종사자들이 수행하는 업무와 일자리에 대한 질적인 측면에 주목하여 고용계약형태, 소득수준, 수입과 지출 구조, 노동시간, 고용안정성, 직무감독과 직무내용, 작업환경, 사회보장, 생활수준 등의 요소들로 노동 실태를 세밀하게 보여주고, 이동노동 종사자들을 위한 실제적인 처우 개선 방안들을 제시해준다는 점에 그 의의가 있다.

연구결과에 따르면, 대리운전기사와 퀵서비스기사는 노동자성을 인정받지 못하고 있으며, 업체로부터의 사용종속성은 높은 편이다. 유료알선업체는 지휘명령권을 행사하면서도 실질적인 사용자로서의 법적 책임을 수행하지 않고 있다. 대리운전기사와 퀵서비스기사는 모두 과도한 수수료를 내고 있고 수수료 이외에도 프로그래밍비, 통신비, 보험료, 유류비 등을 모두 부담하기 때문에, 저임금 상태에서 벗어나지 못하고 있다. 이들은 이러한 저임금에서 벗어나기 위해 스스로 건강을 해쳐가면서 장시간 노동을 하고 있다. 또한 대리운전/퀵서비스 기사들은 사회제도와 사회안전망으로부터 체계적으로 배제되고 있다. 이동노동 종사자들의 대다수는 고정적

으로 이용하는 휴게시설이 없으며, 그나마 가끔이라도 이용하는 휴게시설에 대한 만족도가 낮다. 이들은 서울시에서 추진하고 있는 이동노동 종사자를 위한 쉼터의 필요성에 공감하고 있으며, 고정적인 형태의 쉼터를 바라고 있다. 보고서는 지자체 수준에서 이동노동 종사자들의 실제적인 처우를 개선하기 위해서 현장으로 찾아가는 복지를 통한 사회보험 가입 제고, 맞춤형 직업훈련과 취업 지원을 통한 일자리 이동, 삶 중심의 지역사회경제 시스템의 촉진을 통한 업종 구조개선 추진, 사회적 거버넌스의 구성을 제안한다.

본 연구보고서의 결과가 이동노동 종사자들이 인간다운 노동환경에서 일하는 데 조금이나마 도움이 되고, 이동노동 종사자들을 지원하기 위한 서울시 정책수립에 적절히 활용되며, 이동노동 종사자들을 위한 쉼터를 설립하는 데 밑거름이 되길 소망해본다.

이 책은 많은 분들의 협조로 이루어진 공동의 결과물이다. 먼저 생계를 위해 약간의 시간을 내는 것도 어려운 현실 속에서 너무나 귀중한 시간을 쪼개어 설문조사에 응해주신 대리운전기사들과 퀵서비스기사들에게 진심으로 감사드린다. 연구 시작 단계부터 간담회와 공동워크숍에 참석하여 연구에 대해 의미 있는 토론과 제안을 해주신 대리운전 기사단체와 지역모임, 퀵서비스노조, 민주노총 서비스연맹의 담당자께도 깊이 감사드린다. 최종토론포럼에 흔쾌히 토론자로 참여하여 연구의 내용을 더욱 알차게 수정할 수 있도록 도움을 준 고려대학교 노동대학원의 손정순 박사와 민주노총 미조직비정규전략사업실 석권호 국장에게도 고마움을 전하고 싶다. 이외 본 연구과정에서 여러분들의 조건과 격려가 있었다. 이들 모두에게 깊이 감사의 뜻을 전한다. 마지막으로 여러 어려움에도 불구하고 연구를 수행하면서 노고를 아끼지 않은 연구진에게도 감사를 드린다.

2015년 11월
서울노동권익센터
소장 김 성 희

대리부르셨어요?

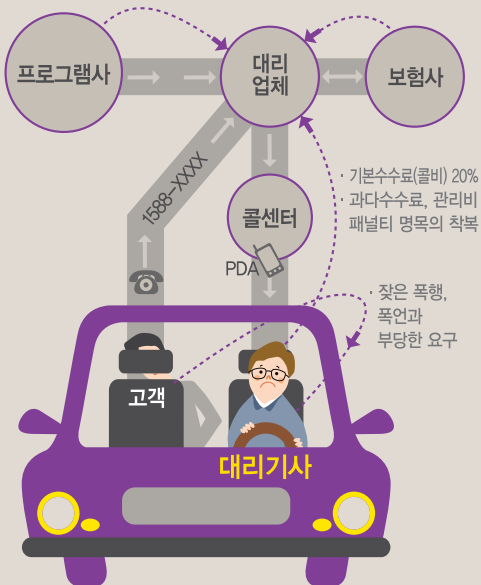
2015. 5. 22~ 6. 5 대상-서울지역 대리운전기사, 설문지 400부 배포, 309부 분석

서울 대리운전기사의 월평균 수입과 지출 구조



서울 대리운전기사, 업종 구조내 B 중의 B

- 프로그램 쓰게 팔기
- 자동배차 등 과열 경쟁 강요
- 부당 리베이트 제공
- 과다 보험료 책정
- 이종보험 가입 조장
- 부당 리베이트 제공



서울 대리운전기사의 특성

중고령자 남성 중심

응답자의 84.2%가 40,50대고, 30대이하가 3.6%, 60대이상인 11.6%를 차지하고 있다.

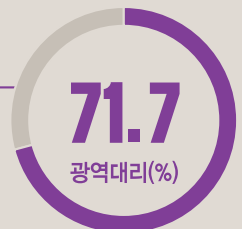


부업에서 생계형일자리로

응답자 중 67.3%가 전업으로 살고 있는 가운데, 대리운전이 더이상 부업이 아닌 생계형 일자리가 되었다.

광역대리가 일반적 업무형태

서울의 대리운전기사는 대개 다수의 고객과 다수의 광역기사가 연결되는 광역대리 형태로 일하고 있고, 과도한 경쟁에 내몰리고 있다.



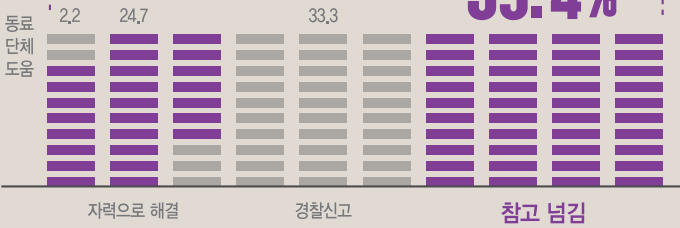
지난 1년간 고객에게 폭행, 폭언, 위협을 당한 경험이 있다

대리기사는 고객을 상대로 대면서비스를 하는 것을 기본으로 하는 직업으로서 실제로 심각한 위험에 노출되어 있는 것으로 확인되었다. 이러한 폭행/폭언/위협을 당하였을 때 경찰에 신고하여 처리하기도 하지만 가장 많은 39.4%는 참고 넘긴다고 답하여 실질적인 해결책이 시급한 상황이다.

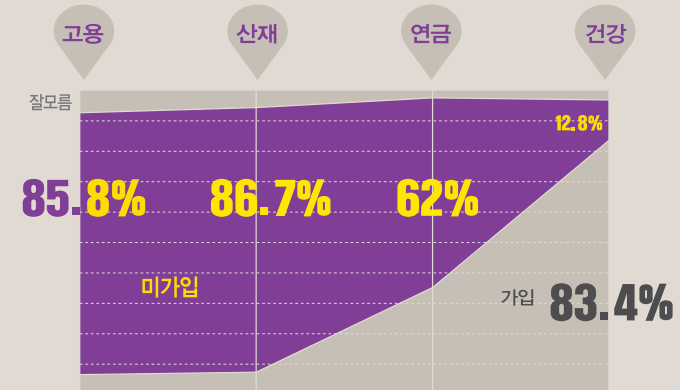
85.8%
있다



폭행에 대한 대처방법

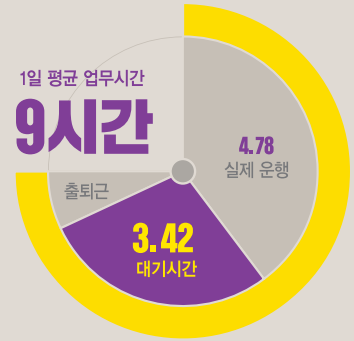


4대 보험 가입현황: 사회안전전망으로부터의 체계적인 배제



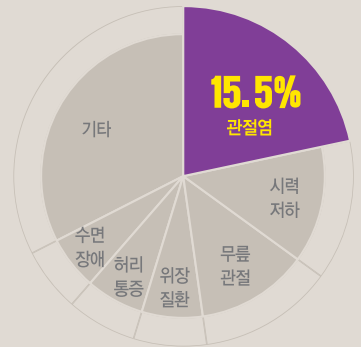
장시간 야간노동과 도보이동

1일 평균 도보이동 6.8km

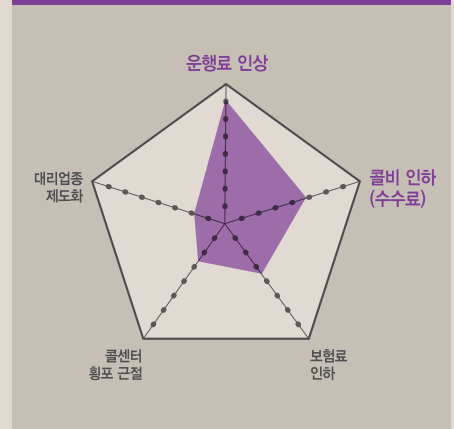


대리운전을 시작하고 앓게 된 질병

서울의 대리운전기사는 장시간 야간운전과 도보이동의 영향으로 각종 질환을 앓고 있다.



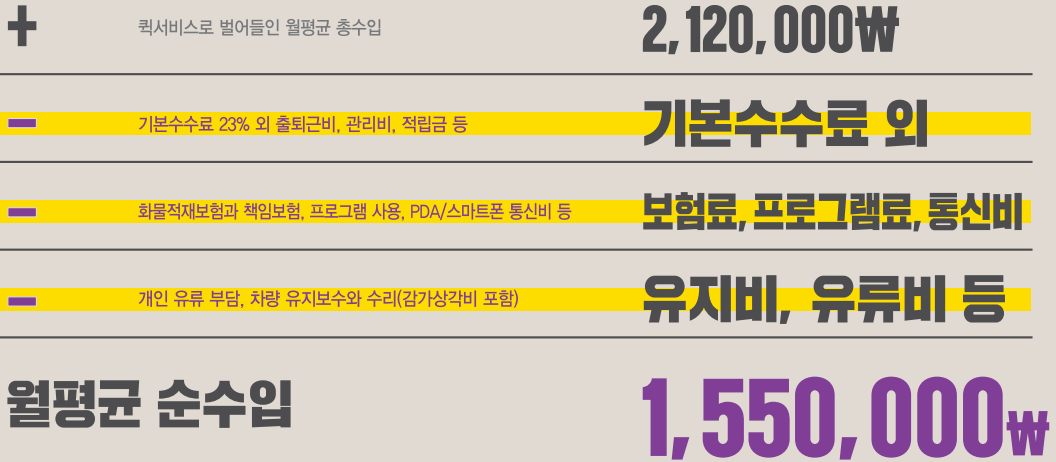
대리운전기사들이 바라는 업계 개선사항



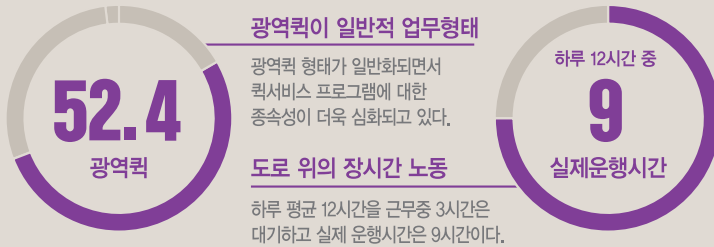
퀵 서비스입니다~!

2015. 5. 22~ 6. 5 대상: 서울지역 퀵서비스기사, 설문지 250부 배포, 235부 분석

서울 퀵서비스기사의 월평균 수입과 지출 구조



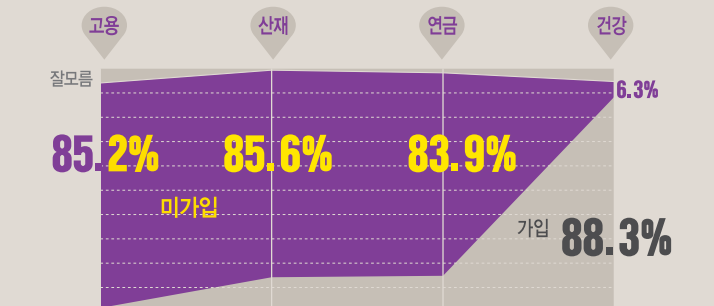
서울 퀵서비스 기사의 특성(%)



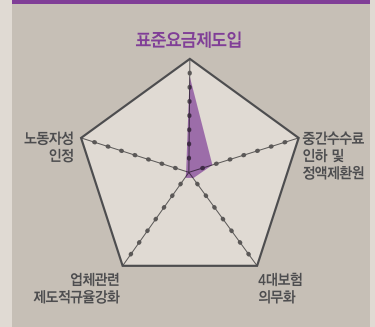
퀵 기사들의 자기취취 악순환



4대 보험 가입현황: 사회안전전망으로부터의 체계적인 배제



퀵 기사들이 바라는 업계 개선사항



< 목 차 >

연구요약문	xxi
I. 서 론	1
1. 연구배경과 연구목적	1
1) 연구배경	1
2) 연구목적과 연구과제	3
2. 연구대상과 연구방법	4
1) 연구대상	4
2) 연구방법	5
3. 연구보고서의 구성	6
II. 선행연구 검토와 특수고용형태종사자에 대한 논의	8
1. 선행연구 검토	8
1) 대리운전업과 대리운전기사에 대한 선행연구	8
(1) 대리운전 업종의 제도화에 대한 연구	8
(2) 특수고용노동자로서 대리운전기사에 대한 연구	9
2) 퀵서비스업과 퀵서비스기사에 대한 선행연구	12
(1) 퀵서비스업의 제도화와 노동실태에 대한 연구	12
(2) 특수고용노동자로서 퀵서비스기사에 대한 연구	14
2. 특수고용노동자에 대한 일반적 논의와 쟁점	16
1) 특수고용노동자 관련 제도와 일반 현황	16
2) 특수고용노동자 관련 문제점	19

Ⅲ. 대리운전기사의 노동조건과 노동환경 실태분석	24
1. 대리운전업종의 구조와 현황	24
1) 대리운전업의 연혁	24
2) 대리운전업무 종사자의 업무 내용과 형태	26
3) 대리운전업의 규모와 특성	29
2. 서울시 대리운전기사 노동조건과 노동환경 실태	33
1) 실태조사 방법과 내용	33
2) 실태조사 결과 분석	37
(1) 인적특성	37
(2) 근로실태	41
(3) 근로환경	46
(4) 노동환경과 대응	53
(5) 대리기사의 사회관계와 의식	56
(6) 대리회사에 대한 귀속성	61
(7) 사회복지제도의 적용	62
(8) 대리업종에 대한 인식	64
(9) 중앙(지방) 정부에 대한 요구	65
(10) 생활실태 결과	66
3. 실태조사로 본 대리운전기사의 노동 특성	71
1) ‘건강을 담보로 한 생계를 위한 질주’, 자발적 착취 구조의 강화	71
2) 사회제도와 안전망으로부터의 체계적 배제	73
3) ‘乙 중의 乙’, 대리운전 업계의 붕괴 되어 버린 대리기사	77
4) 소결	81
4. 대리운전기사의 처우 개선을 위한 지자체(서울시) 정책 제언	82
1) 대리운전업 자율규제방안에 대한 평가와 대안 모색	82
2) 서울시의 대리운전업종에 대한 정책 개입 필요성	83
(1) ‘생계를 유지하기 위한 수단’에 대한 대응	85

(2) ‘일자리 이동의 준비기간’에 대한 대응	87
(3) ‘중고령 노동력의 삶의 수단’에 대한 대응	89
(4) 삶 중심의 지역사회경제 시스템의 촉진	92
3) 총괄정책을 수립하기 위한 실태조사	95
4) 대리운전업종의 정상화를 위한 사회적 거버넌스의 구성	96
IV. 퀵서비스기사의 노동조건과 노동환경 실태 분석	99
1. 퀵서비스업종의 동향	99
1) 일반현황	99
2) 업종의 주요 특성	101
3) 업종의 주요 문제점	106
4) 소결	113
2. 서울시 퀵서비스기사 노동조건과 노동환경 실태	115
1) 기본인적사항	115
2) 설문문항 정리	117
3) 근로조건 및 실태	119
(1) 고용관련 실태	119
(2) 노동조건	123
(3) 노동권과 노조활동	128
4) 산업재해 및 업무고충	131
(1) 산업재해	131
(2) 업무고충	135
5) 생활실태	138
3. 설문조사 결과요약과 시사점	140
1) 설문조사 결과요약	140
2) 설문조사 분석결과의 시사점	143
4. 결론: 퀵서비스 업종의 제도화와 개선방안	145

1) 업종 제도화의 방향성	145
(1) 업종 정상화를 위한 법제도적 규제	145
(2) 협동조합 등 제3섹터를 통한 업종의 정상화	148
2) 업종의 정상화와 종사자의 처우 개선을 위한 제언	149
(1) 단계적이고 점진적인 제도화를 통한 개선방안	149
(2) 협동조합을 통한 개선방안	150
(3) 서울시(지자체)의 역할	151
(4) 소결: 정부 차원의 대책 마련 필요	152
V. 이동노동 종사자를 위한 쉼터 조성 방안	154
1. 서울시 이동노동 종사자 쉼터 관련 진행 경과	154
2. 쉼터 관련 설문조사 분석 결과	156
1) 대리운전기사 대상 설문조사 결과	156
2) 퀵서비스기사 대상 설문조사 결과	159
3) 쉼터 수요 관련 설문조사 결과의 함의	164
3. 대구시 대리운전기사 상설쉼터의 운영사례	164
1) 상설쉼터 설립 계기	164
2) 주요 사업	165
3) 운영과 이용	169
4) 대구쉼터 이용자 설문조사 분석	170
5) 대구 쉼터 사례의 시사점	174
4. 쉼터사업의 구성과 운영	175
1) 쉼터사업의 운영	175
(1) 운영의 원칙과 고려사항	175
(2) 운영의 목적	175
2) 사업대상과 이용대상과 확장 가능성	176
3) 쉼터사업의 기능과 역할(안)	176

4) 쉼터 조성(안)	179
(1) 기본 방침	179
(2) 운영 주체	179
(3) 쉼터 설치기준	179
(4) 인력과 인건비 지원기준과 관리운영비	180
(5) 이용시간	180
(6) 조직과 운영구조	181
(7) 쉼터 조성 계획방향	182
5) 시범사업으로서의 전망과 향후 발전방안	183
Ⅵ. 결론: 연구결과 요약 및 이동노동 종사자 지원방안	186
1. 연구결과의 요약	186
1) 설문조사 주요 결과	186
2) 쉼터 관련 설문조사와 사례조사 주요 결과	192
2. 서울시 이동노동 종사자 지원방안	195
1) 대리운전기사와 퀵서비스기사에 대한 지자체 차원의 정책적 지원방안	195
2) 이동노동 종사자를 위한 쉼터 조성	199
3. 본 연구의 의의와 한계	200
참고문헌	203
부록	209
설문지 1. 서울시 대리운전기사 지원방안 연구조사 설문지	209
설문지 2. 서울시 퀵서비스기사 지원방안 연구조사 설문지	221
설문지 3. 서울시 대리운전기사 지원방안 연구조사 설문지(대구쉼터 이용자)	232

<표 차례>

<표 I-1> 설문조사 개요	5
<표 II-1> 특수고용직 노동권 관련 법률	17
<표 II-2> 기타 특수고용형태근로종사자 업종	18
<표 III-1> 대리운전 등록 사업체 수 (2008년, 국세청)	30
<표 III-2> 통학통근 교통수단별 분담률	31
<표 III-3> 음주사고 현황	32
<표 III-4> 대리운전기사 노동실태 조사 설문내용 정리	34
<표 III-5> 실태조사 응답자의 인적특성	37
<표 III-6> 응답자의 가족구성	40
<표 III-7> 응답자의 단체가입여부	41
<표 III-8> 응답자의 세부 근무형태	42
<표 III-9> 사용 프로그램과 가입보험 수	43
<표 III-10> 사용 프로그램 현황	43
<표 III-11> 대리운전의 수입과 지출구조	44
<표 III-12> 나이와 경력에 따른 월평균 수입과 순수입	44
<표 III-13> 순수입 감소의 원인	46
<표 III-14> 근로형태별 업무시간(일평균, 시간)	47
<표 III-15> 근로형태별 일평균 취침시간 및 휴무일과 건강 평가 척도	47
<표 III-16> 그룹별 주관적 건강상태 평가	48
<표 III-17> 대리운전에 종사하면서 앓게 된 질병 종류	49
<표 III-18> 질병에 대한 치료 여부와 치료를 못하는 이유	50
<표 III-19> 업무과정에서 폭언·폭행·위협의 경험	52
<표 III-20> 폭언과 폭행에 대한 대처 방법	52
<표 III-21> 운임의 적절성과 향후 전망	54
<표 III-22> 이직의향과 원인	55

<표 Ⅲ-23> 이직을 위한 노력	56
<표 Ⅲ-24> 분류별 대리기사 관계 의식에 대한 교차분석 결과	58
<표 Ⅲ-25> 노동기본권과 현실업무 교육에 대한 의식	59
<표 Ⅲ-26> 분류별 노동기본권과 현실업무 교육에 대한 의식	59
<표 Ⅲ-27> 제도화와 강도에 대한 분류별 의식	61
<표 Ⅲ-28> 근로장려금과 교육장려금에 대한 인지여부와 신청회피사유	62
<표 Ⅲ-29> 산재보험에 대한 가입의사와 회피 사유	63
<표 Ⅲ-30> 대리운전업종의 여건	64
<표 Ⅲ-31> 대리업종의 개선사항	64
<표 Ⅲ-32> 중앙정부에 대한 요구	65
<표 Ⅲ-33> 지방정부(서울시)에 대한 요구	66
<표 Ⅲ-34> 가구소득과 비용, 저축과 부채 (단위, 만원)	66
<표 Ⅲ-35> 월평균 가계소득과 생활비 분포	67
<표 Ⅲ-36> 응답자의 주거형태	67
<표 Ⅲ-37> 사회보험 가입 현황	68
<표 Ⅲ-38> 사적보험 가입 현황	68
<표 Ⅲ-39> 생활수준에 대한 평가	69
<표 Ⅲ-40> 노후준비를 위한 저축여부	69
<표 Ⅲ-41> 여가시간	70
<표 Ⅲ-42> 여유가 생긴다면 하고 싶은 여가활동	70
<표 Ⅳ-1> 늘찬배달업의 기업체수·종사자수·급여액·매출액·영업비용 변화	100
<표 Ⅳ-2> 이륜자동차 화물배송관련 수입과 지출현황	104
<표 Ⅳ-3> 시기별 퀵서비스 운영형태와 특징 변화	114
<표 Ⅳ-4> 응답자 기본인적사항	116
<표 Ⅳ-5> 설문내용 정리	117
<표 Ⅳ-6> 퀵서비스기사 고용형태(N=233)	119
<표 Ⅳ-7> 업체에게 종속(구속)을 당하는 수준(N=226)	119

<표 IV-8> 업체에 종속성을 느끼는 구체적인 사례	119
<표 IV-9> 고용형태별 업체에게 종속(구속)을 당하는 수준	120
<표 IV-10> 고용형태별 업체에 종속성을 느끼는 구체적인 사례 5점 척도	121
<표 IV-11> 연령별 업체에게 종속(구속)을 당하는 수준	122
<표 IV-12> 경력별 업체에게 종속(구속)을 당하는 수준	122
<표 IV-13> 경력별 고용형태 변화	122
<표 IV-14> 1일 평균 순수운전시간·근무대기시간·노동일수·휴무일	123
<표 IV-15> 휴일(토요일·일요일)근무 유무(N=224)	123
<표 IV-16> 1달 평균 수입과 지출현황 (단위 : 만원)	124
<표 IV-17> 순수입 만족도(N=225)	124
<표 IV-18> 3년 간 순수입 변화상태(N=183)	124
<표 IV-19> 3년 간 순수입이 줄어든 이유(N=210)	125
<표 IV-20> 고용형태별 1일 평균 순수운전시간, 근무대기시간, 노동일수, 휴무일	125
<표 IV-21> 고용형태별 1달 평균 수입과 지출현황(단위 : 만원)	126
<표 IV-22> 고용형태별 3년 간 순수입 변화상태(N=183)	126
<표 IV-23> 고용형태별 최근 3년 동안 순수입이 줄어든 이유	127
<표 IV-24> 연령별 1일 평균 총수입과 순수입변화(단위 : 만원)	127
<표 IV-25> 경력별 1일 평균 총수입과 순수입변화(단위 : 만원)	128
<표 IV-26> 업체와 근로계약서 작성 유무(N=235)	128
<표 IV-27> 업체의 근무수칙 서명요구에 대한 작성유무(N=234)	128
<표 IV-28> 업체로부터 부당대우 받았을 때 대처방법(N=234)	129
<표 IV-29> 노조결성 원할 유무(N=228)	129
<표 IV-30> 노조결성 원할하지 않는 이유(N=127)	129
<표 IV-31> 동료의식과 노동자성에 대한 퀵서비스기사들의 인식	130
<표 IV-32> 고용형태별 주변 퀵서비스기사에게 동질감을 느끼는 정도	131
<표 IV-33> 고용형태별 주변 퀵서비스기사에게 경쟁자 의식을 느끼는 정도	131
<표 IV-34> 산재보험 가입 유무(N=234)	132

<표 IV-35> 산재보험에 가입하지 않는 이유(N=197)	132
<표 IV-36> 1년 동안 각종 교통사고 관련 평균 통계	132
<표 IV-37> 퀵서비스 노동에 종사 하면서 알게 된 질병 현황(N=236)	133
<표 IV-38> 고용형태별 산재보험 가입 유무(N=234)	134
<표 IV-39> 고용형태별 산재보험에 가입하지 않는 이유	134
<표 IV-40> 고용형태별 1년 동안 각종 교통사고 관련 평균 통계	135
<표 IV-41> 퀵서비스 직업 만족도(N=234)	135
<표 IV-42> 퀵서비스 이직 고민 유무(N=236)	136
<표 IV-43> 이직 고민을 하게 된 업무 고충 사유(N=172)	136
<표 IV-44> 업종의 개선을 위한 방안 1순위(N=231)	136
<표 IV-45> 업종의 개선을 위한 방안 2순위(N=160)	137
<표 IV-46> 업종의 개선을 위한 방안 1순위	137
<표 IV-47> 업종의 개선을 위한 방안 2순위	137
<표 IV-48> 퀵서비스 월평균 가구소득·생활비·부채액·저축액	138
<표 IV-49> 사회보험 가입여부	139
<표 IV-50> 가정 생활수준(N=227)	139
<표 IV-51> 연령별 퀵서비스 월평균 가구소득·생활비·저축액 (단위 : 만원)	140
<표 IV-52> 경화물자동차운송사업의 허가조건	146
<표 IV-53> 퀵서비스 세부 개선방안	147
<표 IV-54> 퀵서비스 협동조합의 강점	149
<표 V-1> 기존의 휴게시설에 대한 평가	156
<표 V-2> 쉼터 관련 대리운전기사들의 의식	157
<표 V-3> 쉼터 설치 시 제공해야 할 서비스 항목_대리운전기사	158
<표 V-4> 쉼터의 적합한 형태	159
<표 V-5> 쉼터의 운영시간	159
<표 V-6> 고정휴게실 이용장소(N=41)	160
<표 V-7> 고정휴게실 사용 만족도(N=35)	160

<표 V-8> 쉽터관련 퀵서비스기사들의 의식조사	161
<표 V-9> 휴게시설 이외에 쉽터가 제공해야 하는 서비스 1순위(N=227)	161
<표 V-10> 휴게시설 이외에 쉽터가 제공해야 하는 서비스 2순위(N=192)	162
<표 V-11> 휴게시설 이외에 제공해야 하는 서비스 항목_퀵서비스기사 종합 ...	162
<표 V-12> 대구지역 대리운전 복지위원회의 복지기금 지급기준	168
<표 V-13> 대구쉽터 설문조사 응답자 기본사항	171
<표 V-14> 대구 쉽터에 대한 만족도	171
<표 V-15> 쉽터 불만족 사유	172
<표 V-16> 쉽터 제공 서비스에 대한 주관적 동의 정도	172
<표 V-17> 쉽터 이후 삶의 변화에 대한 주관적 동의 정도	173
<표 V-18> 쉽터에서 제공받기 원하는 서비스와 기능	174

[그림 차례]

[그림 Ⅲ-1] 대리운전업의 형성과 발달	26
[그림 Ⅲ-2] 대리운전 개념도	27
[그림 Ⅲ-3] 대리운전 업무 형태와 특성	28
[그림 Ⅲ-4] 광역별 교통수단별 교통 분담률	31
[그림 Ⅲ-5] 우리나라 대리운전의 활성화와 특성	33
[그림 Ⅲ-6] 응답자의 연령분포	39
[그림 Ⅲ-7] 취업자 연령의 비교	39
[그림 Ⅲ-8] 응답자의 근속연수 분포	39
[그림 Ⅲ-9] 응답자의 학력분포	40
[그림 Ⅲ-10] 응답자의 근로형태	41
[그림 Ⅲ-11] 응답자의 전직 분포	41
[그림 Ⅲ-12] 응답자의 주된 업무형태	42

[그림 Ⅲ-13] 월평균 수입의 비교	45
[그림 Ⅲ-14] 수입에 대한 만족도	45
[그림 Ⅲ-15] 지난 3년간 수입 변동	45
[그림 Ⅲ-16] 건강상태에 대한 주관적 평가	48
[그림 Ⅲ-17] 야간노동으로 인한 영향에 대한 평가	50
[그림 Ⅲ-18] 도보이동으로 인한 근골격계 이상	51
[그림 Ⅲ-19] 트라우마 경험 정도	53
[그림 Ⅲ-20] 응답자의 근로 환경	54
[그림 Ⅲ-21] 대리직업에 대한 만족도	55
[그림 Ⅲ-22] 동료와의 관계 의식	57
[그림 Ⅲ-23] 제도화와 관련한 의식	60
[그림 Ⅲ-24] 업체에 대한 귀속성	61
[그림 Ⅲ-26] 교통영역의 품목별 안전체감율 (단위, %)	72
[그림 Ⅲ-27] 연령/지역별 대리운전의 안전체감도	72
[그림 Ⅲ-25] 대리운전기사의 노동과정	73
[그림 Ⅲ-28] 사회안전망으로부터의 체계적 배제	77
[그림 Ⅲ-29] 대리업계의 구조	78
[그림 Ⅲ-30] 대리운전업의 일상화된 부당 구조	80
[그림 Ⅲ-31] 대리운전 문제 해결을 위한 사회적 대안 모색	82
[그림 Ⅲ-32] 대리운전업의 제도화 문제와 대안	83
[그림 Ⅲ-33] 대리운전업에 대한 서울시 정책 개입의 필요성	85
[그림 Ⅲ-35] 근로빈곤층의 발생과 사회보장 체계	86
[그림 Ⅲ-36] 2009년 ‘저소득층 취업패키지 지원’ 시범사업 추진계획(안)	88
[그림 Ⅲ-37] 이직 준비 기간으로서 노동복지 정책	89
[그림 Ⅲ-38] 15~29세와 55세 이상 취업자 추이	90
[그림 Ⅲ-39] 기존의 중고령 노동복지 정책의 한계와 대안	90
[그림 Ⅲ-40] 질병의 치료여부	91

[그림 Ⅲ-41] 치료를 못하는 이유	91
[그림 Ⅲ-42] 사회적 경제가 만들어가는 서울의 변화와 성과	93
[그림 Ⅲ-43] 사회서비스 일자리사업의 발전 방향	94
[그림 Ⅲ-44] 대리운전업종의 정상화와 삶 중심의 지역사회경제 시스템의 촉진	95
[그림 Ⅲ-45] 대리운전 관련 대안 구성의 흐름	95
[그림 Ⅲ-46] 대리운전업종의 정상화를 위한 거버넌스의 구성과 내용	96
[그림 Ⅳ-1] 퀵서비스 화물의 배송 흐름	103
[그림 Ⅳ-2] 퀵서비스 회사와 퀵서비스 기사간의 관계	106
[그림 Ⅳ-3] 퀵서비스 프로그램 사용 이전과 이후의 변화	108
[그림 Ⅳ-4] 퀵서비스 기사들의 자기착취과정	110
[그림 Ⅴ-1] 쉼터설치에 관한 의견	158
[그림 Ⅴ-2] 쉼터 적합한 위치	163
[그림 Ⅴ-3] 대구지역 대리운전기사 천막 쉼터	165
[그림 Ⅴ-4] 대구지역 대리운전기사 상설 쉼터 내부_휴게 및 사무 공간	166
[그림 Ⅴ-5] 대구지역 대리운전기사 상설 쉼터 내부_간식류 가판대	167
[그림 Ⅴ-6] 쉼터에 게시된 복지기금 지급기준	168
[그림 Ⅴ-7] 단순휴게 기능 외 쉼터의 주요 기능과 역할(안)	177
[그림 Ⅴ-8] 쉼터의 사업 내용과 흐름	178
[그림 Ⅴ-9] 쉼터의 사업과제와 협력네트워크 구축의 예	178
[그림 Ⅴ-10] 쉼터의 운영구조와 조직구조	182

연구 요약 문

□ 대리운전기사의 노동조건과 노동환경 실태와 노동특성

○ 인구학적 특성

- 서울의 대리운전기사는 대부분 남성(96.8%)이고, 평균 연령이 51.5세(4-50대 연형층 84.2%)이며, 대리운전 경력이 평균 4.60년임. 서울의 대리운전기사의 72.4%가 기혼자이고 49.1%(기혼자 기준 61.9%)가 맞벌이를 하고 있으며, 평균 가구원수는 본인포함 3.19명이고 평균 1.87명의 자녀가 있는데 그 중 10.71%는 미취학 아동이고 27.86%는 초중고생이며 61.43%는 대학생이상 성인임.

○ 전업 여부와 이전 직업 경험

- 서울의 대리운전기사의 67.3%는 대리운전을 전업으로 하고 있으며, 대리운전에 종사하기 전에는 절반 이상(53.3%)이 자영업에 종사하였음.

○ 업무형태, 프로그램 사용, 수입과 지출 구조

- 서울의 대리운전기사는 주로 광역대리(71.1%) 형태로 일하고 있고, 평균 3.19개의 대리운전 연결 프로그램(최대 7개)을 사용하고 있으며, 평균 1.25개의 대리운전보험(최대 5개)을 들고 있음. 대리운전을 통하여 벌어들이는 월 평균 수입은 약 185.6만원이고, 이 중 프로그램 사용료(평균 5.1만원), 보험료(평균 12.3만원), PDA 통신비(9.6만원) 등을 제하고 난 순수입은 약 151.8만원으로 나타났음.

○ 노동시간

- 서울의 대리운전기사의 평균 업무시간은 9.03시간이며, 그중 실 운행시간이 4.78시간이고 대기시간이 3.42시간이며 출퇴근에 소용되는 시간이 1.68시간임. 서울의 대리운전기사는 하루 평균 6.14시간을 잠자고, 월평균 5.64일을 쉬고 있었음.

○ 건강

- 서울의 대리운전기사가 실제 대리운전에 종사하면서 앓게 된 질병에는 관절염이 가장 많고, 다음으로는 시력 저하와 무릎관절 이상과 위장장애 순으로 나타나고

있으나, 앓고 있는 각종 질병을 분류하면 근골격계 이상이 가장 많음.

- 대리운전기사는 야간노동으로 인해 건강에 심각한 영향을 받고 있음. 응답자의 37.9%가 우울증세가 있다고 답하였고 40.5%는 심혈관을 포함한 신경계통의 이상이 있다고 답하였음. 응답자 중 54.9%는 소화계통에 문제가 있다고 하였는데 특히 수면장애는 63.3%에 이르러 심각한 상황임.
- 또한 서울의 대리운전기사는 평균 6.83km를 도보로 이동하는 것으로 나타났는데, 손님을 만나기 위하여 급하게 이동하는 특성과 야간 도보 이동이라는 조건은 무릎을 중심으로 하체 근골격계에 악영향을 미치고 있었음. 아울러 장시간 운전으로 어깨와 허리 통증을 호소하는 경우도 많은 것으로 나타났음.

○ 고객과의 관계: 감정노동, 폭언과 폭행

- 대리기사는 취객을 상대로 대면서비스를 하는 것을 기본으로 하는 직업으로서 실제로 심각한 위험에 노출되어 있는 것으로 확인되었음.
- 서울의 대리운전기사는 업무과정에서 손님으로부터 폭행/폭언/위협을 당한 적이 있다는 비율이 85.8%에 이르고 있고, 그 중 연간 폭행/폭언/위협 경험이 3~5회가 47.4%에 이르고 10회 이상인 경우도 15.8%에 이르고 있음.
- 서울의 대리운전기사는 이러한 폭행/폭언/위협을 당하였을 때 경찰에 신고하여 처리하기도 하지만 법률적으로 금지되어 있는 자력에 의한 해결을 하는 경우도 24.7%에 이르고 있어 2중의 고통으로 연결되는 경우도 많을 것으로 판단됨. 더욱이 가장 많은 39.4%는 참고 넘긴다고 답하여 폭행/폭언/위협에 대한 대처도 어려운 처지에 있음을 알 수 있음.

○ 대리회사와의 관계: 종속성

- 서울의 대리운전기사는 대리회사들에게 상당히 강한 귀속성(‘업체를 통하지 않고 선 오더를 받을 수 없다’에는 92.7%, ‘부당지시에 안 따르면 락 등의 조치’에는 87.6%가 그렇다고 답하였음. 또한 ‘요금을 업체에서 일방적 결정 한다’는 데는 92.6%, ‘업체가 수입에 중대한 영향을 미친다’에는 87.8%가 동의)을 가지고 있음.
- 사용종속관계의 불확실성을 근거로 노동자의 기본권을 인정받고 있지 못하는 특수고용노동자들의 현 실태에 비추어 보았을 때 비록 다중의 사용자라는 구조에도 불구하고 대리업체에 대한 대리운전기사의 귀속성은 매우 강하다고 볼 수 있음.

○ 4대 사회보험 가입 여부

- 서울의 대리운전기사들의 4대 사회보험 가입 현황을 보면, 고용보험과 산재보험의 미가입율이 85.8%와 86.7%로 대부분이 미가입 상태이며 모른다고 답한 경우(각각 6.2%, 7.0%)를 포함하면 더욱 높아질 것으로 추정됨. 이는 현재 근로기준법 상의 노동자성이 부인되고 있는 가운데 당연한 결과이고 가입자는 대부분 대리운전을 부업으로 하는 경우로써 국민연금 직장가입자의 범주에 속할 것으로 추측됨.
- 국민연금의 경우에는 사실상 반 강제가입임에도 불구하고 비가입이 62.0%로 매우 높게 나타나는 데 이는 현재 대리운전업이 제도화되지 않은 것과 아울러 낮은 소득수준에 의한 결과로 추측됨.
- 더욱이 문제가 되는 것은 거의 강제가입인 건강보험에서도 배제되어 있는 비율이 12.8%에 이르고 있어 심각성을 보여주고 있음.

○ 대리운전기사들이 바라는 업계 개선사항

- 서울의 대리운전기사들이 대리운전 업종에서 시급하게 개선되기를 바라는 사항은 운행료 인상(35.4%), 수수료 인하(24.2%), 보험료 인하(17.7%), 콜센터의 횡포 근절(13.3%) 순이었음.

○ 건강을 담보로 한 생계를 위한 질주, 자발적 착취 구조의 심화

- 대리운전기사들은 건강을 담보로 생계를 위해 질주하고 자발적 착취 구조를 강화하고 있음. 대리운전의 업무 특성상 야간노동으로 인한 건강의 악화, 취객을 대상으로 한 대면 서비스업과정에서 나타나는 폭언과 폭행으로 인한 영향은 그 수위가 위험 수위를 넘고 있으며 장거리 도보 이동으로 인한 근골격계 질환 등이 만성화 되는 등 대리운전기사는 ‘건강을 담보로 한 생계를 위한 질주’를 하고 있음.
- 제한된 콜 수에 비하여 대리기사의 유입이 계속되어 콜 경쟁은 더욱 가속화 되고 있는 상황에서 대리회사의 난립으로 가격이 저하되고 있는 상황에서 대리운전기사들은 프로그램 수와 가입보험 수를 늘리거나 건강을 해칠 정도로 업무시간을 연장함으로써 ‘자발적 착취’의 구조가 심화되고 있음.

○ 사회제도와 사회안전망으로부터의 배제

- 대리운전기사는 사회제도와 사회안전망으로부터 체계적으로 배제되고 있음. 우선 대리운전기사는 여러 이유로 인해 4대 사회보험에서 배제되고 있음. 대리운전기사는 제도적 배제에 더해 소극적 배제가 겹쳐지면서 사회보장에서 체계적으로 배제되어 있고 직업 자체가 ‘투명 인간화’되어 사회경제적으로도 불이익을 받고 있음.

○ 대리운전업계의 ‘乙 중의 乙’

- 대리운전기사는 대리운전업계의 ‘乙 중의 乙’이 된 상황임. 대리운전 업종이 제도화가 되어 있지 않은 가운데 대리운전기사는 업계의 가장 하위의 위치에 놓여 있음. 대리운전 업종의 경쟁이 격화되는 상황 속에서 대리운전기사는 조직화 되지 못하여 대리시장의 이해관계에서 가장 취약한 고리가 되었고 체계적으로 수탈당하는 구조 속에 있음.
- 대리업체는 대리운전비의 20%(일부는 25~30%)에 해당하는 수수료 외에 월 2~5만원의 관리비를 부과하는 경우도 있고, 콜을 최소로 수행하였을 경우 건당 500원~1000원 정도의 패널티를 부과하고 있음. 또한 일부 대리운전업체는 프로그램비와 보험료를 받는 과정에서 실제 보험료보다 부풀려서 받거나 보험회사로부터 리베이트를 돌려받는 명목으로 수익을 챙기고 있으며, 대리기사로부터 보험료를 받고도 누락시키거나 돌려막기를 하다 사고 발생 시에 보험처리도 하지 못하는 경우도 있음. 이러한 상황에서 콜을 발주하기 보다는 기사를 모아서 소위 ‘기사장사’를 주 수입원으로 하는 회사가 생겨날 지경에 이르렀고, 대리업체가 손쉬운 수입원으로 인식되면서 업체가 난립하게 되고 저가 경쟁으로 이어지면서 대리운전비 하락의 주원인이 되었음. 격화되는 경쟁 속에서 무리한 고객유치는 대리운전기사에게 부당한 요구조차도 수용하도록 강제하고 있으며, 이를 거부하면 락(lock) 등으로 제제 조치를 가해 대리운전기사에게 불이익을 주고 있음.
- 프로그램사의 수입 원천은 대리운전기사 임에도 불구하고, 대부분의 프로그램사는 대리운전기사의 요구를 외면하고 대리업체와 결탁하여 프로그램 쪼개기를 통하여 대리운전기사에게 이중의 부담을 지우고 있음.
- 대리운전보험사도 보험료의 일부를 할인하거나 리베이트 명목으로 대리운전회사에게 제공하고 대리보험의 이중가입을 조장하여 보험료 부담을 증가시켜 왔음.

□ 퀵서비스기사의 노동조건과 노동환경 실태와 노동특성

○ 인구학적 속성

- 서울의 퀵서비스기사는 대부분 남성(99.1%)이고, 평균 연령이 46.6세(40대 45.3%)이며, 대리운전 경력이 평균 10.5년임. 서울의 퀵서비스기사의 61.5%가 기혼자(미혼 28.6%, 별거·이혼·사별 10.0%)이고, 평균 가구원수는 본인포함 2.92명이고 평균 1.56명의 자녀가 있음.

○ 전업 여부와 이전 직업 경험

- 서울의 퀵서비스기사의 89%는 퀵서비스를 전업으로 하고 있으며, 퀵서비스에 종사하기 전에는 자영업자(38.8%)와 생산직 월급노동자(25.4%)로 일한 경우가 많았음.

○ 업무형태, 업체 종속성

- 서울의 퀵서비스기사는 주로 광역권(52.4%) 형태와 지역권과 광역권 겸업(28.8%) 형태로 일하고 있음.
- 업무형태와 관계없이 서울의 퀵서비스기사들은 업체로부터 고용 관련해서 업무 종속성(업체를 통하지 않고서는 오더(콜)을 받을 수 없다는 의견에 87.2%가 동의), 부당한 지시나 강요에 복종(83.4%), 운임에 대한 업체의 일방적 결정(95.3%) 등에서 종속성을 많이 느끼고 있었음. 무엇보다도 퀵서비스프로그램에서 CID(프로그램 등록코드)를 막아버리면 퀵서비스기사들은 일을 하지 못하기 때문에 오히려 사용종속성은 강화되었음.

○ 수입과 지출 구조, 노동시간

- 서울의 퀵서비스기사가 퀵서비스를 통하여 벌어들이는 월 평균 수입은 약 212만원이고, 이 중 프로그램 사용료(평균 8.7만원), 보험료(평균 16.5만원), 통신비(평균 13.1만원), 중간(알선)수수료(평균 43만원, 요율 23%) 등을 제하고 난 순수입은 약 155만원으로 나타났음.
- 서울의 퀵서비스기사의 1일 평균 순수운전시간은 9.1시간이며 근무대기시간은 3.1시간이었음. 1달 평균 노동일수는 24.5일이며 평균 휴무일은 5.5일이었음. 운전시간과 대기시간을 포함한 1일 평균 노동시간이 12.2시간이므로 평균 노동일수를 감안하면, 서울의 퀵서비스기사들의 월 평균 노동시간은 298.9시간 정도임.

○ 근로계약서 작성 유무, 부당한 대우 해결

- 서울의 퀵서비스기사의 다수는 업체와 근로계약서를 작성하지는 않았지만 (74.9%) 업체로부터 규율을 받는 근무수칙에는 상대적으로 많이 서명하고 있었음(37.6%).
- 퀵서비스기사들은 부당한 대우를 받았을 때 행정관청이나 노조 등 공식적이고 집단적인 해결(7.7%)보다는 참고 넘어가거나(53.0%) 혼자 대응하는(33.3%) 등 개별적인 대응을 하고 있는 것으로 나타났음.

○ 교통사고와 교통법규 위반 경험

- 퀵서비스 노동 특성 상, 교통법규 위반과 교통사고 경험이 많을 수밖에 없는데 서울의 퀵서비스기사는 평균 20일 정도를 교통사고로 일을 못하고 있었음. 특히 설문 응답자들의 절반 이상(56.3%)이 최근 3년 내에 교통사고로 병원에 입원한 경험이 있다고 답했음.
- 1년 동안 교통법규 위반(행정처분) 횟수는 평균 1.78회이며 1년 평균 교통사고 횟수는 1.02건이었음. 1년 간 평균 교통법규 위반에 따른 벌금액수는 18.3만원이었으며 사고에 대한 본인 부담치료비는 비용은 20.1만원이었음.

○ 4대 사회보험 가입여부

- 그럼에도 대부분의 기사들은 실익이 없거나 경제적 부담 등의 이유로 산재보험에 가입하지 않았음(85.6%). 산재보험에 가입하지 않은 이유로는 경제적 부담(49.7%), 가입해도 도움이 안됨(22.8%), 제도를 잘 모름(22.3%) 순이었음.
- 교통사고 비용의 처리방법은 전체 자부담이 21명(9.5%), 산재보험 1명(0.5%), 민간보험 93명(41.9%), 큰 금액의 사고는 보험으로 작은 금액은 자부담이 107명(48.2%)이었음. 퀵서비스기사들은 산재보험이 별로 도움이 안 되고 효과적이지 않기 때문에 민간보험과 자부담에 주로 의존하고 있는 상황임.
- 산재보험 이외에 서울의 퀵서비스기사의 4대 사회보험 가입 현황을 보면, 고용보험의 미가입율이 85.2%, 국민연금의 미가입율이 83.9%, 건강보험의 미가입율이 6.3%로 나타났음. 고용보험은 현재 근로기준법 상의 노동자성을 제대로 인정받지 못한 가운데 당연한 결과이고, 국민연금은 경제적 부담으로 미래에 투자하지 못한 결과로 추측됨. 다만 건강보험은 몸이 아플 때 당장 혜택을 볼 수 있으므로 어떻게든 가입을 하는 것으로 보임. 서울의 퀵서비스기사들은 전반적으로

로 사회보험의 혜택을 제대로 받지 못하고 있었음.

○ 건강

- 서울의 퀵서비스기사들이 일을 하면서 앓게 된 질병은 이륜차를 타고 대도시를 장시간 운행을 하는 노동특성 상 허리통증(67.4%), 목통증(57.6%), 호흡기질환(30.9%) 등의 병이 많은 것으로 나타났고, 기본적으로 질병 1~2개를 달고 있는 것으로 조사되었음. 그러나 경제적 부담(52.5%)과 만성질환(20.3%) 등의 이유로 제대로 치료를 하지 못하고 있었음.

○ 퀵서비스기사들이 바라는 업계 개선사항

- 서울의 퀵서비스기사들은 이러한 상황을 개선하려면 1순위로 표준운임제 도입(68.0%), 중간수수료 인하 및 정액제로 환원(16.9%) 등이 시급히 필요하다고 답했음.

○ 광역퀵 형태의 일반화와 노동조건 악화

- 퀵서비스는 초창기부터 1990년대 말까지는 특정지역과 물품을 배송하는 지역퀵 형태로 운영이 되었음. 이 당시 업체는 물량배송에 있어서 일정정도 역할을 했으며 퀵서비스기사들도 전속성이 높았음. 그 이후에는 인터넷과 114 번호광고를 통해서 수도권 광역지역 전역을 배송하는 광역퀵이 출현했으며 업종이 성장세에 접어들었음. 2000년 중반 이후부터는 퀵서비스 프로그램이 보급되고 PDA와 스마트폰이 보편화되면서 퀵서비스 프로그램을 기반으로 하는 광역퀵 형태가 일반화되었음.
- 퀵서비스 프로그램에 기반한 광역퀵 형태로 변모하면서 운임덤핑이 고착화되었고 중간수수료도 23% 정률제로 높게 정해지면서 퀵서비스기사들의 노동조건은 더욱 악화되고 있음.

○ 장시간 노동과 저임금 구조, 자기 착취의 강화

- 서울의 퀵서비스기사들은 광역퀵이 일반화되면서 더 많이 일을 하지만 수입은 정체되거나 오히려 줄어드는 상황에 직면해 있고, 이러한 상황을 극복하기 위해서는 반(反)자발적으로 이전 보다 더 많은 장시간 노동을 감내할 수밖에 없게 되었음. 서울의 퀵서비스기사들은 원래부터 열악한 노동조건에 내몰려 있었지만 광역퀵이 일반화되면서 착취구조는 더욱 강화되고 있는 현실임.

- 서울의 퀵서비스기사들은 내용적으로는 사용종속성의 변화가 없음에도 외형적으로는 업체 전속성이 약화되면서 노동자성도 더욱 인정받지 못하고 있음. 최소한의 안전장치인 산재보험도 퀵서비스 노동시장의 특성을 제대로 반영하지 못하면서 효과가 거의 없음. 업체들의 부당한 대우가 일상화되어 있으며 업체와 절대적으로 갑을 관계인 퀵서비스기사들은 참고 일을 해야 함. 기사들의 과잉유입으로 업체들의 부당한 대우는 더욱 심해지고 있음.
- 현재 서울의 퀵서비스기사들은 시장의 실패와 보호받지 못한 노동 그리고 운임 덤핑과 중간착취에 따른 장시간 저임금 구조에 직면해 있음. 퀵서비스는 규제받지 않고 전적으로 민간에 일임된 서비스업이므로 이러한 문제들이 집단적, 제도적으로 해결될 수 있는 여지가 별로 없음. 퀵서비스기사들은 수입 확대를 위해서 장시간 노동, 과속, 운임의 덤핑 구조에 고립되게 되는 악순환을 반복할 수밖에 없는 것임. 그럼에도 (지방)정부는 퀵서비스 전반에 대해서 관리감독을 전혀 하지 않고 있으며, 퀵서비스기사들도 노동법은커녕 아무런 법적 권리를 보장받지 못하고 업종자체도 하락세에 있으면서 더욱 어려운 상황에 내몰리고 있음.

□ 쉼터 관련 설문조사와 사례조사 주요 결과

○ 휴게시설 이용 여부와 평가

- 대리운전기사 10명 중 9명은 고정적으로 이용하는 휴게시설이 없었음. (비)고정적인 휴게시설을 이용하는 대리운전기사들은 현재 이용하고 있는 휴게시설에 대한 만족도가 낮았음.
- 쉼터에 대한 부정적 평가 사유로는 접근성을 주요 요소로 지목하였고, 기존 휴게시설이 제대로 만들어지지 않아 이용에 불편했기 때문이었음.
- 퀵서비스기사들도 쉼터에 대해서 대리운전기사들과 비슷한 생각을 가지고 있었음. 설문에 응답한 퀵서비스기사들의 다수(156명, 67.2%)는 고정적인 휴게시설을 이용하지 못하고 있었음.
- 퀵서비스기사들은 현재 이용하고 있는 (비)고정휴게실은 제대로 만들지 않아서 휴게, 수면, 식사 등이 편하게 해결되지 않아 휴게실로서의 기능을 제대로 하지 못할 뿐만 아니라 접근성도 떨어지기 때문에 만족하지 못한다고 답함.

○ 쉼터의 필요성

- 쉼터의 설치 필요성에 대해서 설문에 응답한 대리운전기사의 90% 이상은 쉼터

설치가 필요하다는 의견에 동의하였음. 서울시에서 쉼터를 운영하는 것에 대하여서도 90% 정도가 긍정적인 반응이었음. 또한 쉼터 운영에 당사자인 대리운전기사 참여하는 것에는 80% 정도가 지지하였음.

- 설문조사에 응한 퀵서비스기사들은 쉼터의 필요성에 대해 80.5%가 동의하였음. 서울시가 쉼터를 운영하는 것이 바람직하다는 의견에 대해서도 81.7%가 지지하였음. 쉼터의 운영에 당사자인 퀵서비스기사들이 참여해야 한다는 의견에도 82.1%가 동의하였음.

○ 단순휴게 기능 외 쉼터가 제공해야 할 서비스

- 대리운전기사는 쉼터 설치 시 단순휴게 기능 외에 제공해야 할 서비스로 대리운전 관련 상담 지원과 정보 제공(40.1%), 복지서비스(23.0%), 가계/금융관련 법률상담(15.6%) 순으로 꼽았음.
- 퀵서비스기사는 단순휴게 기능 외에 쉼터에서 제공해야 할 서비스로는 퀵서비스 상담 지원과 정보 제공(43.3%), 복지서비스(35.6%), 가계/금융관련 법률상담(10.2%)을 바라고 있었음.

○ 원하는 쉼터 형태

- 대리운전기사들이 선호하는 쉼터의 적합한 형태로는 사무실과 같이 고정적인 것(48.9%)과 이동버스와 같은 이동쉼터(45.7%) 형태가 비슷하게 지지를 받고 있었음. 이는 접근성에 대한 선호가 반영된 것으로 보임.
- 퀵서비스 기사들이 원하는 쉼터 형태로는 고정적이고 안정적인 쉼터(166명, 84.3%가 가장 많은 지지를 얻었고, 이동버스와 같은 이동쉼터 형태(27명, 13.7%)에 불과했음.

○ 쉼터 설치 장소

- 대리운전기사들이 선호하는 쉼터 설치 장소는 대리운전기사의 최대 집결지인 강남 교보사거리에 대한 지지가 압도적이었음. 그 다음 주요 거점들(합정, 영등포 등)이 제시되고 있는데, 시범운영 이후에 쉼터를 확대하게 되면 교보사거리(신논현역)를 중심으로 주요 거점지역으로 순차적으로 설치할 수 있을 것임.
- 퀵서비스기사들은 쉼터의 위치에서 대해서는 장교동을 가장 선호하였음. 퀵서비스기사들이 주로 선택한 쉼터 장소는 대기업이나 관공서 등이 밀집해 있는 중심지임. 퀵서비스기사들은 주로 일감을 받게 되는 일터 근처에 거점을 두고 쉼터

가 생기길 바라고 있었음.

○ 쉽터 운영시간

- 대리운전기사들은 쉽터 운영시간에 대해 새벽2시~오전10시(41.0%)에 대한 지지가 가장 많았고, 그 다음으로는 24시간 운영(36.2%)이 지지를 많이 받았음.
- 퀵서비스기사들이 가장 선호하는 쉽터 운영시간대는 주간(오전9시~오후6시)이었고, 그 다음으로는 24시간(25.1%)이었음.

□ 대리운전기사와 퀵서비스기사에 대한 지자체 차원의 정책적 지원방안

○ 지자체의 역할 변화: 자율규제에서 이해당사자 참여로의 관점 전환

- 정부가 제시한 자율규제에 의하면, 지자체의 역할은 ‘반상회보, 공보 등을 이용한 홍보’와 ‘대리운전/퀵서비스 업계 방문지도 및 실태점검’을 하는 것에 불과했고, 그나마도 제대로 실행되지 못했음. 이러한 경험에 비추어 볼 때 서울시의 대리운전업/퀵서비스업과 관련된 정책은 규제에 초점을 맞추는 것이 아니라 각 이해당사자들의 현실과 이해관계를 바탕으로 사회적 소통을 통하여 공감대를 형성해야 함. 그리고 이러한 공감대를 기초하여 이해당사자들의 자발적인 참여를 이끌어내는 방향으로 정책이 초점이 변화해야 함.

○ 생계유지를 위한 지원: 현장으로 찾아가는 복지를 통한 사회보험 가입 제고

- 사회보험과 공적부조의 기본적인 틀은 중앙정부 차원에서 결정되지만, 지자체에서는 기존의 사회안전망에서 스스로 배제되어 있는 소극적 배제에 대해 적극적으로 대응하고 구조적인 배제를 줄이는 역할을 해야 함. 최소한 일하면서도 가난한 근로빈곤층에 속하는 대리운전/퀵서비스 기사들의 삶을 정상화하기 위해서 ‘현장으로 찾아가는’ 적극적인 정책이 필요함.
- 사회제도적 안전망의 확대 적용은 대리운전/퀵서비스 기사의 절박한 현실을 고려하여 중층적으로 접근하여 시급한 문제를 먼저 해결해 나가되, 신용불량 등으로 기존의 경제시스템에서 배제되어 있는 사람들이 생존을 위한 교두보 역할을 하고 있는 대리/퀵 시장의 특성을 감안하여 제도화가 이중의 배제로 연결되지 않도록 하는 세심한 고려도 필요함.

○ 일자리 이동을 위한 지원: 맞춤형 직업훈련과 취업 지원

- 서울시는 기존의 저임금 일자리 중심의 취업우선 전략보다는 대리운전기사들이 현업에 종사하면서 충분한 탐색과 충실한 직업훈련 또는 창업교육 등의 준비를 할 수 있도록 맞춤형 지원체계를 마련해야 함. 적절한 소득보장과 맞춤형 통합 고용복지서비스는 근로빈곤층이 안정적으로 직업훈련에 참여하도록 유인함으로써 효과성을 높일 수 있음.

○ 중고령자 생계수단을 위한 지원: 괜찮은 일자리와 일할 수 있는 환경조성

- 중고령 노동자들이 생계를 유지하는 수단이 되고 있는 대리운전업을 노동복지 정책을 통해 괜찮은 일자리로 변화시키는 일과 대리운전 일을 계속할 수 있는 환경조성이 필요함.
- 서울시는 이에 대한 정책을 마련하고, 이 과정을 경제활동에서 은퇴를 하더라도 최소한 사회문화적 삶의 질을 보장하기 위한 연착륙 과정이 되도록 해야 함.

○ 삶 중심의 지역사회경제 시스템의 촉진

- 삶 중심의 지역사회경제 시스템은 현재 난립하고 있는 대리운전/퀵서비스 업체의 문제를 사회적 경제 영역으로 들어오게 해서 대형화를 통한 규모의 경제를 확보하고 효율성을 제고하면 대리운전/퀵서비스업의 구조 개선에 도움을 줄 것임.
- 이는 사회적 경제 활성화라는 서울시의 중점 정책 방향에도 부합하는 것으로서, 대리운전업을 사회적 경제 영역에 포섭함으로써, 현재의 구조적 문제점에 따른 부정적 효과를 줄여나갈 수 있을 것임.
- 서울시가 사회적 경제 부문의 정책을 통해 서울 지역에 있는 대리운전/퀵서비스 기업과 협동조합을 사회적 경제와 사회적 기업형으로 변화시켜 나간다면, 적절한 운임(공정 운임)을 기반으로 대리운전/퀵서비스 기사의 권익을 존중하면서 양질의 대리운전 서비스를 제공할 수 있을 것임.

○ 대리운전/퀵서비스 전반에 대한 실태조사 실시

- 서울시 차원에서 대리운전업과 퀵서비스업과 관련해서 총괄적인 대응 전략과 계획을 수립하기 위해서는 체계적인 실태조사가 필요함. 그 동안 대리운전과 퀵서비스와 관련해서 통계가 형성되지 못했고 대강의 윤곽을 파악하기 위한 실태조사만 이루어져 왔음.
- 이번 실태조사를 통하여 대표적인 이동노동 종사자인 대리운전기사와 퀵서비스

기사의 노동조건과 노동환경에 대한 윤곽을 살펴보았다면, 대리운전/퀵서비스 업체와 소비자를 포함한 종합적인 실태조사를 하고 이를 활용하여 관련 정책을 수립해야 할 것임.

- 대리운전과 퀵서비스가 (화물)운수업 차원의 구조적 개선이 필요하다는 점에서 지자체 차원의 대응이 한계가 있을 수밖에 없다는 점을 고려하더라도 전반적인 구조개선 방향을 제시하는 것이 필요함. 이를 위해서도 대리운전과 퀵서비스에 대한 전반적인 실태조사가 필요함.

○ 사회적 거버넌스의 구성

- 대리운전/퀵서비스 업종과 대리운전/퀵서비스 기사의 문제를 해결하기 위해서는 사회구성원으로서 대리운전/퀵서비스 기사의 생존권을 보장한다는 시각에서 우선 당사자인 대리운전/퀵서비스 기사들의 조직화를 촉진할 필요가 있고, 이에 기초하여 대리/퀵 회사와 보험사를 포함한 관련 업체, 소비자의 대표로서 시민단체, 중앙 혹은 지방정부가 함께하는 거버넌스를 구성하는 데에서 시작해야 함.
- 사회적 거버넌스를 통해 업체가 일방적으로 정하는 수수료율이나 각종 패널티 등 부당행위를 근절할 수 있는 방안, 대리운전/퀵서비스 보험제도 개선방안, 프로그램의 적정사용료, 표준계약서·표준약관·표준요금제의 도입, 불공정피해와 부당행위 상담 등의 해결방안들을 마련해 나가야 할 것임.

□ 이동노동 종사자를 위한 쉼터 조성

- 서울시가 추진하고 있는 이동노동 종사자를 위한 쉼터는 서울시 노동기본계획에서도 밝혔듯이 이동노동 종사자들의 근로조건을 개선하기 위한 사업이다. 이동노동 종사자를 위한 쉼터는 이동노동자에게 인간다운 노동환경을 조성하는 첫 발걸음이 될 것임.

○ 쉼터에 대한 관점

- 이동노동 종사자를 위한 쉼터는 서울시의 정책과 복지시스템이 현장의 이동노동 종사자들과 만나는 공간으로서의 설계가 필요함. 일을 하다 쉬어 가는 단순한 쉼터에서 절박한 악순환의 고리에서 생존권 위기에 내몰린 이동노동자들이 ‘삶을 정상화하기 위한 공간으로서의 쉼터’로 시야를 넓혀 지원해야 할 것임.

○ 운영 원칙과 고려사항

- 쉼터의 운영과 관련하여서는 다음과 같은 원칙이 고려되어야 함. 우선 당사자인 이동 노동자(대리기사, 퀵서비스기사 등)의 참여가 보장되고 권장되어야 함. 사업의 내실화와 확장성을 고려, 당사자 주체들의 참여를 통한 동학의 확보가 필수적이기 때문임.
- 다음으로 ‘삶을 정상화하기 위한 공간으로서 쉼터’라는 방향을 가지고 당사자 주체들의 참여 속에 사업 내용을 마련해야 할 것임.
- 그리고 한정된 예산을 고려하여 집중화된 사업을 통하여 시범사업의 전형을 마련해야 할 것임.

○ 쉼터의 기능과 역할

- 쉼터의 기능과 역할은 단순휴게 기능을 제공하는 것을 넘어서 상담과 교육, 프로그램의 개발, 네트워크의 구축과 연계로 확장되어야 할 것임.
- 쉼터 사업의 내용과 흐름은 이동노동 종사자들에 대한 기초 상담을 통하여 문제 해결의 방향을 정하면 이를 서울의 각 복지시스템과 연결하여 해결방안을 마련하는 것임.
- 대구 쉼터와는 달리 서울시에서 추진하는 쉼터는 공적 재정지원이 들어가는 만큼 사업의 적절성과 공공성을 확보해야 함. 그러기 위해서는 단순휴게시설에서 수익이 발생할 수 있는 사업은 최소화하고 상담과 교육, 프로그램 개발, 네트워크 구축과 연계 통해 서울시가 보유하고 있는 복지와 민생 관련 자원과 공적인 사회서비스를 제공하는 것이 쉼터 사업에 대한 정당성을 확보하는 데 도움이 될 것임.

○ 시범사업으로서 과제

- 이동노동 종사자를 둘러싼 여러 가지 상황을 고려했을 때, 쉼터 사업은 시범운영기간에는 서울시(또는 서울노동권익센터)가 직접 운영하고, 이해관계자들에게는 운영위원회 등의 참여를 보장하는 것이 합리적인 방안으로 판단됨.
- 사업사업 동안 이해당사자(단체)들과 협력적 운영을 통해 운영 노하우를 전달하고 이해당사자(단체)들의 역량과 대표성을 육성하는 것이 필요함. 그리고 시범사업 이후에는 이해당사자(단체)의 역량과 시범사업의 운영성과를 바탕으로 사업을 평가하고 공모를 포함한 사업추진방법을 재고하는 것이 합리적이고 현실적인 방안이라 판단됨.

1. 서 론

1. 연구배경과 연구목적

1) 연구배경

대리운전은 타인 소유의 자가용 자동차를 유상으로 대신 운전해주는 서비스로 1990년대 초반부터 음주운전이 사회문제로 제기되면서 개별적인 대리운전을 통한 문제해결 방안이 자연스럽게 형성되면서 업체들이 생겨나기 시작하여 시장으로 형성되었다. 자동차 소유주 입장에서는 다음날 자신의 자동차를 편리하게 이용할 수 있고, 정부 입장에서는 음주운전을 줄일 수 있는 점에서 효과가 큰 새로운 영업형태라고 할 수 있다.

2000년대 들어 대리운전 사업이 급성장하면서 대리운전기사 규모(전국 10만명 추정)가 커졌으며, 하나의 독립된 직업군으로 볼 수 있을 만큼 그 중요성이 증대하였다. 게다가 오종은(2010)의 조사에 따르면 74.4%가 점업이 아닌 전업으로 대리운전 일을 하는 것으로 나타나 이제 대리운전직은 자투리시간을 활용한 아르바이트가 아니라 생계를 위한 직업으로서 자리매김했다고 해도 과언이 아니다.

대리운전은 자유업으로 분류되어 사업등록만 하면 누구나 대리운전회사를 만들 수 있기 때문에 한 지역에 수십 개 이상의 대리운전회사가 난립하고 있다. 현재 대리운전은 대리운전업 및 대리운전자를 규정하는 법적 근거가 없으며, 별도의 정책적 관리가 없는 상황이다.

대리운전회사들은 고객으로부터의 콜을 공유하는 프로그램을 사용하고, 기사들이 프로그램들을 통하여 일거리를 확보하게 된다. 대리운전기사는 더 많은 일거리를 확보하기 위하여 여러 개의 대리운전회사와 계약을 맺고, 대리운전 1건당 소정의 금액을 대리운전회사에 지불하고 월정액의 프로그램 사용료도 프로그램회사에 지불해야 한다. 난립한 대리운전업체 간 경쟁이 치열해지면서 업체 간 담합을 통해 수수료나 프로그램 사용료를 올리거나 업체 소속 시 가입하는 단체보험료를 가로채는 등의 문제가 발생하고 있다. 또한 고객에 의한 폭언과 폭행 등이 발생해도 이 업체들이 전혀 보호막이 되어주지 못한다는 문제점도 지적된다.

퀵서비스라고 일컬어지는 이륜자동차를 이용한 운송서비스는 1993년 서울에서

‘퀵 서비스’란 업체에 의해 시작된 것으로 알려지고 있으며, 이륜자동차를 이용한 운송서비스가 1990년대 중반 이후에 활성화되기 시작하자, ‘퀵 서비스’는 특정업체의 상호이기보다는 이륜자동차 운송서비스를 칭하는 용어가 되었다. 통계청에서는 퀵서비스를 늘찬배달업이라 하여, 도시내에서 소화물을 수집 및 배달하는 산업활동으로 정의하고 도시간 택배 네트워크의 일부로서 운영하는 경우는 제외하고 있다.

퀵서비스가 도로에서는 교통안전을 저해하는 수단으로 인식되기도 하고 업체수가 증가하면서 서비스 저하도 우려되고 있다. 라이더(기사)는 4대 보험을 비롯한 노동자로서의 기본적인 혜택이 전무한 실정이며, 진입규제가 없는 자유시장으로 누구나 진입 가능하여 이를 직업으로 삼고 일하고 있는 성실한 라이더에게 늘 불리하게 되어 업종 신설과 자격 등 규제의 필요성이 대두되고 있다.

퀵서비스에 대하여 법적으로는 정의되어 있지 않아, 퀵서비스를 정의하기 위해서는 업계 또는 학계에서 사용하는 일반적인 개념을 사용할 수밖에 없다. 한호영(2004)은 퀵서비스(이륜차특송)란 “당일 배송을 목적으로 이륜차 등의 차량을 이용하여 권역 내에서 발생한 경박단소형 화물을 송하인으로부터 직접 인수하여 수하인에게 안전하고 신속하게 배달해 주는 유상운송서비스”로 정의하고 있다.

국내 퀵서비스 운송시장은 전국에 약 11,600개 업체로 그 중 약 72.5%정도가 서울·경기권에 집중되어 있는 것으로 알려져 있다. 그러나 통계청 조사에 따른 퀵서비스 운송사업체수, 즉 늘찬배달업수는 2012년 기준으로 1,163개 업체로 발표된 반면에, 2008년 고용노동부 조사에서는 당시 기준으로 약 1,000~2,000여개 업체로 추산하는 등 집계기관마다 제각각일 정도로 관리의 사각지대에 있다.

퀵서비스에 대한 관련 법규가 없는 상황에서 사업자들은 관련 기관에 퀵서비스, 택배, 운송업, 심부름 센터 등으로 사업등록을 하고 있는 상황이며, 안전기준, 근로기준, 보험가입 등과 관련한 최소한의 제반사항도 갖추어져 있지 않은 상황이다.

이와 같이 대리운전과 퀵서비스가 신종 직업으로 자리 잡은 지 20여 년 가까이 되고 대리운전기사와 퀵서비스기사로 대표되는 이동노동 종사자의 규모와 중요성의 증대에도 불구하고, 이동노동 종사자의 지위와 노동환경은 열악한 형편이다. 대리운전과 퀵서비스는 기사의 권익 침해뿐만 아니라 교통사고나 배송사고 발생 시 책임회피 및 피해보상의 책임 문제 등의 이용자 피해 등 다양한 분야의 문제가 발생하여 정부의 개입을 요구하는 사회적 수요는 높으나, 관련 제도의 미비 등으로 마땅히 해결방안이 마련되지 않고 있다. 이제는 이동노동 종사자의 일자리에 대한

질적 수준에 대한 접근이 필요하다고 볼 수 있다. 즉, 단순한 아르바이트가 아니라 생계유지를 위한 직업으로서의 의미를 갖기 위해서는 이들이 수행하는 노동조건과 이들이 처한 노동환경에 대한 질적인 점검이 필요하고, 이들이 나쁜 일자리로 빠지는 것을 막고 이동노동 종사자의 삶의 질을 고민해야 할 것이다. 이러한 연구의 필요성에도 불구하고, 이제까지 대리운전기사와 퀵서비스기사와 같은 이동노동 종사자에 대한 연구와 논의는 특수고용형태종사자의 법적 지위와 노동자성 판단, 사고 시에 법적문제, 대리운전과 퀵서비스 제도화와 관련된 입법 논의 등에 대해서만 일부 진행되었을 뿐이다. 반면 이동노동 종사자의 노동조건과 노동환경 전반에 대한 실태, 일자리의 질과 생활실태에 대한 심도 있는 연구는 거의 이루어지지 않았다.

한편, 대리운전/퀵서비스기사들은 근무지가 정해진 것이 아니며 기사 본인의 의사에 따라 결정된다. 하지만 이들의 업무는 모두 외부에서 이루어짐에 따라서 더위와 추위, 비와 눈 같은 기후, 야간근로 시 화장실 이용 문제 등에 매우 취약하다. 그럼에도 불구하고 산업규모에 비해 기사들을 위한 최소한의 휴게시설이나 안전장치는 전무한 상황이다. 근무를 시작하기 전에 장비를 점검하거나 단말기를 충전할 만한 장소가 없고, 근무가 끝난 후 동료들과 회의하거나 담소를 나눌 공간이 부족한 실정이다. 이로 인해 외부 기후가 안 좋은 날에는 추위와 더위를 피해 도로 주변의 은행이나 현금지급기코너, 편의점, 24시간 패스트푸드점 등에서 눈치를 보며 쉬는 불편을 겪고 있다.

이러한 애로사항을 해결하기 위해 서울시는 도심 주요 거점에 이동노동 종사자를 위한 24시간 쉼터를 조성하고 이들의 근로조건을 개선하려는 사업을 준비 중이다. 대리운전기사와 퀵서비스기사의 경우에는 업무를 준비하거나 휴식을 취할 수 있는 휴게시설이 부족하고, 이는 큰 고충사항 중에 하나이다. 주요 도심에서 대리운전기사와 퀵서비스기사를 포함한 이동노동 종사자와 취약계층 노동자가 이용할 수 있는 쉼터를 시범적으로 운영하는 것은 상당히 활용도가 높을 것으로 기대된다.

2) 연구목적과 연구과제

본 연구에서는 대리운전과 퀵서비스 산업의 현황뿐만 아니라 그 동안 잘 다루어지지 않았던 대리운전과 퀵서비스의 일자리의 질(노동조건과 노동환경 등)에 대해

탐색적으로 분석, 접근하고자 한다. 또한 지자체 차원에서 이동노동 종사자들을 지원할 수 있는 방안으로서 쉼터 조성방안에 대해 검토하고자 한다.

이를 위한 구체적인 연구과제는 다음과 같다.

첫째, 대표적인 이동노동 종사자인 대리운전기사와 퀵서비스기사의 노동조건과 노동환경, 생활실태를 설문조사, 간담회 등을 통해 파악한다. 구체적으로는 이들의 수입 규모와 구조(소득수준과 지출비용 내역 등), 노동시간, 건강, 안전과 관련된 작업환경(고객과의 관계에서 발생하는 감정노동·폭언·폭행, 배상책임, 교통안전사고, 산재보험 가입과 적용 등), 업체와의 종속성(계약상 불이익, 패널티 등 징벌문제, 부당행위 등), 4대 사회보험 적용여부 등을 조사하여, 적절한 임금과 노동시간, 고용안정성, 사회보장, 작업환경의 측면에서 이들의 노동특성을 밝혀볼 것이다.

둘째, 실태조사 결과와 유사쉼터 사례 분석을 통해, 쉼터 운영의 적절성과 공공성을 검토하며, 이를 토대로 이동노동 종사자들을 지원하기 위한 쉼터 조성안을 제시할 것이다.

셋째, 이상의 내용을 바탕으로 지자체 차원에서 이동노동 종사자들을 지원할 수 있는 정책적 시사점을 도출하고 정책방안을 제언할 것이다.

2. 연구대상과 연구방법

1) 연구대상

본 연구의 연구대상은 대표적인 이동노동 종사자인 대리운전기사와 퀵서비스기사의 노동조건과 노동환경, 생활실태와 이동노동 종사자를 위한 쉼터이다. 현행법상 이들은 업체로부터 서비스 위탁을 받아 도급계약을 맺는 특수형태근로종사자와 유사한 성격을 갖고 있다고 할 수 있다. 즉 개인사업자로 분류돼 근로기준법 등 노동 관련법 적용을 받지 못하고 있는 상태이며, 과거에는 특수형태근로종사자 산재보험 적용대상자에서도 제외되는 등 노동의 사각지대에 놓여 있다. 이들의 노동실태를 좀 더 구체적으로 이해하기 위해, 적절한 수입과 노동시간, 안전한 작업환경, 업체와의 관계, 고객과의 관계, 사회보험 적용 여부 등을 중심으로 이들의 업무와 일자리의 질과 특성을 파악하였다. 또한 쉼터 조성안 마련을 위해 유사쉼터인 대구지역 대리운전기사 상설쉼터 사례를 분석하였다.

2) 연구방법

특수형태업무종사자인 대리운전기사와 퀵서비스기사의 업종 특성, 노동조건, 노동환경을 파악하기 위해서 수입 규모와 구조(소득수준과 지출비용 내역 등), 노동시간, 건강, 안전과 관련된 작업환경(고객과의 관계에서 발생하는 감정노동·폭언·폭행, 배상책임, 교통안전사고, 산재보험 가입과 적용 등), 업체와의 종속성(계약상 불이익, 패널티 등 징벌문제, 부당행위 등), 4대 사회보험 적용여부 등을 설문 항목으로 포함하여 조사 분석을 시행하였다.¹⁾

본 연구는 대리운전기사 대상 노동실태와 쉼터 관련 조사, 퀵서비스기사 대상 노동실태와 쉼터 관련 조사, 대구쉼터 이용자(대리운전기사) 대상 쉼터 이용 현황과 만족도 조사 총 3종의 설문조사를 진행하였다. 설문조사는 합리성과 효율성을 위해 대리운전기사 단체(전국대리운전노동조합 서울지부, 한국대리운전협동조합, (사)전국대리운전기사협회, 대구쉼터의 경우는 전국대리운전노동조합 대구지부)와 대리운전기사 지역모임(동부모임, 서부모임), 사회적 기업형 대리운전회사((주) 마중물 대리운전)와 퀵서비스기사 단체(퀵서비스 노동조합)의 도움을 받아 조사를 진행하였다. 설문지(부록 참조)의 설문문항들은 이해당사자들과의 간담회를 통해 사전 테스트를 거치고 오류를 수정, 보완하였고, 설문조사에 대한 기본교육을 실시하였다. 설문조사 기간, 설문지 배포/수거부수, 유효표본 분석 부수는 <표 I-1>과 같다.

<표 I-1> 설문조사 개요

설문조사종류	조사기간	배포부수	수거부수 (수거율)	유효표본수 (유효표본비율)
대리운전기사	2015.5.18.-5.30	400	375 (93.8)	309 (82.4)
퀵서비스기사	2015.5.28.-6.3.	250	238 (95.2)	235 (98.7)
대구쉼터	2015.6.9.~6.11.	250	196 (78.4)	185 (94.4)

설문조사는 구조화된 질문지를 이용하여 조사하였고, 보완적으로 이해대상자 간

1) 보다 구체적인 설문조사 문항과 변수들에 대해서는 Ⅲ장과 Ⅳ장의 설문조사 분석 부분을 참고하라.

담회와 쉼터 운영자와 이용자 대상 인터뷰를 진행하였다. 표본은 기사들의 특성, 기사들의 집결지 등을 고려하여 지역모임, 대리회사, 대리기사단체들에게 표본을 할당하였고, 주로 대리기사들의 집결지에서 업무가 뜸해지는 새벽시간을 주로 이용해 조사하였다. 퀵서비스기사 설문은 퀵서비스기사가 많이 집결하는 장소(을지로 장교빌딩)를 중심으로 조사를 진행하였다. 조사결과는 SPSS 22.0을 이용하여 분석하였다. 설문분석은 각 문항에 대한 빈도분석, 각 표본대상별 교차분석을 중심으로 실시하였다.

실태조사 자료 이외에 기본적으로 2차 문헌들을 자료를 비교자료로 활용하였다. 2013년 12월과 2014년 1월에 걸쳐 민주노총 경남지역본부가 창원·김해 지역의 남녀 대리운전기사 396명을 대상으로 한 실태조사(민주노총 경남지역본부, 2014), 조돈문 외(2012)의 간접고용 노동자 인권상황 실태조사 연구보고서 중 대리운전부분, 정재훈 외(2010)의 특수형태업무종사자(퀵서비스, 택배, 대리운전, 간병)의 산재보험 적용방안 연구 중 서울지역 대리운전기사 100명의 실태조사 부분, 오종은(2010)의 퀵서비스, 대리운전종사자에 대한 산재보험 적용 타당성 연구에서 2010년 9월과 10월에 걸쳐 전국대리운전종사자 1024명을 대상으로 한 설문부문의 통계를 비교자료로 활용하였다. 또한 각종 언론과 인터넷 신문의 대리운전 관련 기사, 전국 대리운전노동조합의 홈페이지, 인터넷상의 대리운전기사 카페 등을 통해 수집된 자료를 사용하였다.

3. 연구보고서의 구성

본 연구보고서의 구성은 다음과 같다.

I 장 서론에서는 연구의 배경과 목적, 연구과제, 연구대상과 연구방법을 소개한다.

II 장은 대리운전업과 대리운전기사, 퀵서비스업과 퀵서비스기사에 대한 선행연구들을 검토하고, 특수형태고용종사자에 대한 일반적 논의를 검토한다.

III-IV 장은 대리운전/퀵서비스업의 현황과 시장구조, 대리운전/퀵서비스기사의 노동조건과 노동환경, 생활실태를 분석하고, 그 분석내용을 바탕으로 대리운전/퀵서비스기사의 노동특성을 설명한다. 또한 대리운전/퀵서비스기사의 권익을 보호하기 위한 정부와 지자체 차원의 정책에 대해 제안한다.

V 장은 쉼터에 대한 설문조사 결과를 분석하고, 유사쉼터인 대구쉼터 이용자 대

상 설문조사 결과를 분석한다. 그리고 Ⅲ-Ⅳ장의 실태조사 결과와 쉼터 관련 설문조사 결과를 활용하여 쉼터 조성과 관련된 운영원칙, 쉼터의 기능과 역할, 운영구조 등 쉼터의 구성과 운영에 대한 방향을 제시한다.

Ⅵ장 결론에서는 대리운전기사와 퀵서비스기사, 쉼터에 대한 실태조사의 주요 결과를 요약하고, 그 함의를 노동 특성을 중심으로 정리하고, 이를 토대로 지자체 수준에서 이동노동 종사자에 대한 정책적 지원방안과 쉼터 조성안을 제시한다.

II. 선행연구 검토와 특수고용형태종사자에 대한 논의

1. 선행연구 검토

1) 대리운전업과 대리운전기사에 대한 선행연구

(1) 대리운전 업종의 제도화에 대한 연구

1990년대 이후 대리운전이 확산되고 대리운전과 관련된 사고와 분쟁이 사회적으로 문제화됨에 따라 2000년대 중반 들어 대리운전에 대한 논의와 연구가 시작되었는데 이 시기는 관련법 체계 하에서 대리운전자의 법적 책임에 대한 분석, 자동차대리운전업의 문제점 및 적정관리방안, 자동차 대행운전의 현황과 그 적정화를 위한 제도화 등 주로 대리운전업의 제도화를 위한 연구들이 주를 이루었다(이병석, 2003; 김남현, 2004; 조태제, 2005). 이러한 연구들은 대개 대리운전업종에서 나타나고 있는 제반의 문제점을 검토하고 외국의 규제제도를 검토한 후에 법률적 규제의 최소화와 함께 지자체와 치안부서의 역할을 전제로 한 업계 당사자의 자율적 규제를 혼합한 제도화 방안을 제시하였다.

모창환 외(2006)은 국무조정실, 건교부, 금감원, 경찰청이 공동으로 정부차원의 자가용대리운전(업) 실태와 대책을 마련하기 위한 실태조사 및 정책대안 제시가 그 목적이었다. 이 연구는 대리운전과 관련된 각종 실태를 분석하고 외국의 법률사례 등을 검토하여 체계적인 실태조사와 아울러 과제를 정리하고 이에 대한 정부의 적극적인 대책을 제시하였다. 이 연구에 따르면, 심야취객 등을 대상으로 최근 자동차대리운전(업)이 증가추세이며, 무보험차량, 요금분쟁, 각종 범죄우려 등 이용자 불만 및 피해사례가 증가하고 있다. 그러나 대리운전이 자유업으로 운영되어 도로교통법, 운수사업법 등 기존관련법상의 관리, 규제수단이 없어 피해사례가 증가가 예상된다고 분석하고 있다.

아울러 노사정위원회에서도 2005년에 대리운전문제와 관련 별도의 회의체를 구성하고 대리운전 제도화 문제를 집중 논의하였는데 확대되고 있는 대리운전에 대하여 경쟁관계로 인식하고 있던 택시업계의 요구를 반영하여 운수부문노사정정책협의회라는 회의체를 구성하고 동 주제에 대하여 논의하였다. 이후 정부는 2007년

국무조정실을 통하여 국토해양부를 주무관청으로 하고 각 기관과 지자체 그리고 관련 단체의 역할분담을 통하여 대리운전업의 자율규제방안을 발표하였다. 교통문화운동본부는 ‘대리운전 이용자 보호방안 마련을 위한 공청회’(2007. 2. 7)를 통하여 다양한 대리운전 이용자의 피해상황을 분석하고 이에 대한 대책이 시급함을 지적한 뒤에 간접규제와 법제화를 통한 피해 방지와 규제방안을 제시하였다(김성완, 2013).

모창환·서민정(2008)은 그 동안 진행되어 온 대리운전의 자율규제 사업을 평가하고 단기적으로는 자율적 규제방안을 보완하고 중장기적으로는 통합적법제화를 통한 단계적제도화 방안을 제시하였다.

(2) 특수고용노동자로서 대리운전기사에 대한 연구

대리운전과 관련되어 초기에는 제도화 방안을 목적으로 하는 연구들이 진행되었다면 2000년 후반기부터는 주요 사회적 이슈가 된 비정규직 노동자들에 대한 관심과 아울러 대리기사에 대한 열악한 근로조건과 부당한 처우 등이 사회적으로 알려지게 되면서 대리운전기사들의 권리를 보장하고 처우를 개선하기 위한 연구들이 진행되었다. 이는 대리운전업의 초기에는 사업자 단체들이 활동이 주를 이루었으나 90년대 후반에 들어서면서 대리기사들이 노조나 협회, 그리고 각종 모임 등이 활성화되면서 현장의 목소리를 내기 시작한 것과 궤를 같이 한다. 사업체와의 부당한 계약과 관행, 운행 과정에서의 폭언과 폭행, 불합리한 보험시스템 등 많은 문제가 제기되었는데 대리기사의 노동기본권에 대한 연구가 주를 이루고 있으며 이외에 대리기사의 건강과 산업보건 문제와 대리운전 보험과 관련한 연구 등이 진행되었다

윤애림(2011)은 보험모집인, 레미콘 운송기사, 학습지교사, 골프장 경기보조원에 한해서만 산재보험을 특례 적용하는 방식의 특례법안을 통한 입법에 대한 문제를 검토하고 대리운전자를 포함한 특고노동자들에 대한 산재보험의 전면적용 및 그 방안을 제기하였다. 2003년 9월 이호근은 ‘특수형태근로종사자 특별위원회’ 출범을 앞두고 그 동안 특수고용 노동과 관련한 쟁점과 사회정치적 논의 과정을 정리하고 실태조사를 거친 후에 “특수형태근로는 우리나라에서 종래의 직접적인 고용관계 하에서 특수형태근로로 전환된 국내의 특성을 갖는 부문, 외국에서와 같이 새로이 발전하는 영역에서의 특수형태근로 관계의 집중하는 출현 등 동 부문에 대한 보다 구체적이고 체계적이며 포괄적인 심층 비교조사의 필요성을 다시 확인할 수 있었

음. 동시에, 모든 것을 획일적인 입법론적인 방식에 의해 풀기보다는 여전히 해석론적 접근법의 유효함과 동시에, 노동관계법, 사회보장법 그리고 경제법 등 다양한 접근방식을 모색할 필요성을 다시 한 번 확인하였다.”고 정리하였다(노사정위원회, 2003).

이 시기는 화물운송에서부터 학습지, 보험모집인 다양한 업종에서 특수고용 노동자들의 처우와 노동기본권이 사회이슈화 되었는데 2005년 故 김태환 전 한국노총 총주지부장이 총주지역 레미콘노조 파업에 연대하다 회사가 대체 투입한 레미콘 차량에 치여 숨지는 사고가 있었으며 이를 계기로 특수고용직 노동자들의 투쟁이 활성화 되었고 사회문제화 되었다. 이러한 분위기 속에서 대리기사의 노조설립 인준과 관련된 분쟁의 해결과 열악한 근로환경의 개선을 목적으로 한 특수고용종사자로서의 대리기사의 법적 지위와 노동기본권 보장 방안에 대한 연구가 진행되었다.

이정·박찬임(2006)은 대리운전자의 노동자성은 부인하면서 ‘대리운전법’의 제정과 관련 당사자 간의 협의를 통한 제반 문제의 해결을 주장하였다. 특수고용노동자들의 노동기본권에 관심을 갖고 있던 일군의 연구자들은 ‘특수고용 연구포럼’을 구성하고 특수고용직 12개 직군의 고용관계에 실태조사를 통하여 특수고용노동자들에 대한 노동법 적용 방안을 연구하였는데 김주일(2006)은 “대리운전기사와 대리운전회사와의 사용종속관계를 인정할 수밖에 없으며 사용종속관계가 최근 더욱 강화되고 있는 추세라고 결론지을 수 있다”고 하였다. 이인재 외(2007)는 당시 국회에 계류되어 있는 「특수형태근로종사자 보호 등에 관한 법률안」²⁾을 중심으로 보호입법이 시행될 경우 노동시장에 미치는 영향을 분석하기 위해 골프장경기보조원, 레미콘 기사, 학습지교사 및 보험설계사 등 4개 직종을 선정하여 특수형태근로종사자를 고용하고 있는 사업체에 대한 설문조사를 실시하고 고용효과와 비용효과를 추정하였다. 그 결과 특수고용노동자들에 대한 사회적 보호의 필요성은 비용대비 효용을 감안하여 경제법상의 접근과 노동법상의 접근을 적절하게 고려하는 것과 아울러 위 법안에 대하여 개별적 보호와 집단적 보호로 나누어 평가하였다.

박호환 외(2011)는 대리기사 수를 10만 명으로 추산하고 모두를 특수고용노동자로 분류하는 하고 이중 가입에 따른 보험료 부담해소, 대리기사 총량제를 통한 수

2) 당시 정부는 2001년부터 진행되어 온 노사정위원회의 논의 등을 기초로 「특수형태근로종사자 보호 등에 관한 법률안」을 정부법안으로 확정(2007.6.5.)하고, 동 법안의 조속한 입법을 위해 2007년 6월 14일 김진표 의원의 대표발의형식으로 「특수형태근로종사자보호 등에 관한 법률안」을 국회로 제출하였으나 노사 모두가 반대함으로써 임기만으로 폐기되었다.

급의 조절, 노동관련법의 노동기본권 보장 등을 제도적 보호방안으로 제시하였다. 김대연 외(2011)는 ‘i) 특수형태근로종사자와 위장 자영인의 구별, ii) 근로자성 판단에 있어서의 대법원의 주류적인 태도, iii) 퀵서비스 기사와 대리운전기사와 관련된 사실관계에 대한 조사’를 근거로 현행법 체계 하에서도 위장자영업자로서 대리기사의 노동자성을 긍정하였다.

특수고용종사자로서의 대리기사의 법적 지위와 노동기본권 보장 관련 연구들 중에서 일부의 연구는 산재보험과 고용보험 적용 방안을 중심으로 다루고 있다. 조흥학 외(2008)는 대리운전직군의 산재 실태를 조사하여 상황의 심각성과 아울러 당사자의 가입의사 등에 대한 조사를 통하여 산재적용 필요성을 주장하는 한편 예방적 차원에서 건강검진의 필요성을 제기하였다. 이호근 외(2008)는 대리운전업에 발생하는 제반 문제와 애로사항에 대한 조사를 통하여 대리운전법의 제정, 표준요금제의 도입, 대리운전보험 가입의 의무화를 제시하는 한편 산재 및 고용보험의 단계적 적용을 주장하였다. 오종은(2010)은 실재산업재해율과 당사자의 가입의지에 대한 실태조사를 통하여 산재적용의 필요성을 제기하면서 4가지 유형의 적용방식을 제기하면서 대리기사의 업무형태의 다양성을 고려하여 전체 대리기사 평균 혹은 제공시간별 고시임금을 이용하여 보험료를 책정하는 방안을 제시하였다. 이철수 외(2013)는 현행 우리나라의 사회보험에 대한 평가 및 외국의 사회보험에 대한 분석을 하고 보험모집인 등의 주요 6개 직군과 아울러 대리운전을 포함한 기타 8개 직군에 대한 실태조사 결과를 종합, 기존 고용보험의 틀에서 확대, 적용하는 방안을 제시하였다. 오종은(2014)은 사업자단체인 (사)한국대리운전협회를 통하여 실태조사를 하고, 그 결과 “대리운전종사자는 근로를 통해서 기본적인 생활을 영위할 수 있는 직종이라는 점에서 자영업자와는 다르고, 업무의 특성상 도로에서 운전하는 것이기 때문에 재해 위험에 노출되어 있는 것으로 나타났다. 향후 산재보험 적용 확대는 노동 시장의 구조적인 문제점과 변화 방향을 고려하여 적용 방안을 마련할 필요가 있다”고 하고, “최근 기업이 근로자와의 종속적인 관계를 회피하고 함으로써 사용자의 의무를 피하면서도 경제적인 이익은 그대로 가져가는 왜곡현상은 전 세계적인 현상이기 때문에 이러한 고용구조의 문제를 근본적으로 받아들이는 차원에서 산재적용의 확대 방안이 논의 되어야 한다”고 하였다.

비교적 최근에 등장한 연구경향은 특수고용형태종사자로서 대리운전기사의 작업 환경과 건강문제, 대리운전 일자리의 질에 대한 분석, 대리운전노조의 조직화 등을 다루는 연구들이다. 곽현주·최은영(2014)은 대리운전의 일자리 질과 관련하여 ‘괜찮은 일자리’ 질에 부합하는 지표를 구성하고, 이차 자료를 활용하여 괜찮은 일자

리 질 지표에 적용시켜 분석한다. 이들은 “그동안 대리운전 노동시장의 양적 확대에도 불구하고 지배적 위치를 남용해온 대리운전 업체, 만취 손님들의 월권의식, 정부의 무관심, 그리고 불안정한 노동현실 속에서 이 모든 것들을 견뎌온 대리운전기사들이라는 복잡한 관계 속에서, 대리운전 일자리는 아주 질 낮은 일자리가 되어 버렸다. 대리운전 일자리 질은 이제 노동계뿐 아니라 학계나 정부차원에서 관심을 가져야 할 문제이다”고 지적한다(곽현주·최은영, 2014). 윤진하(2014)는 한국대리운전협동조합과 함께 면담조사를 통하여 대리기사의 직업환경을 파악하였는데, 1년간 폭언과 폭행을 당한 경험이 90%와 41%에 이르고 연간 폭언을 들은 횟수가 10회 이상인 경우에는 자살을 생각했다는 응답이 45.3%에 이른다고 하였다. “감정노동과 야간노동의 성격을 갖는 대리운전의 특성상 고객을 대면하는 과정에서 폭언과 폭행 등의 돌발사항은 대리기사의 정신건강 뿐만 아니라 안전운전에도 저해요소가 됨으로 사회안전 측면에도 중요하므로 개선을 위한 구체적 연구가 필요하다”고 제기하였다.

한편, 유형근·진숙경(2014)은 대리운전 종사자들의 조직화 문제를 다룬다. 이들은 새로운 조직 영역으로서 대리기사의 노조조직화 과정을 살펴보고 “노동자이면서 사업자 지위를 어느 정도 가지고 있는 특수고용형태종사자의 조직체인 노동조합은 노동자로서의 자기 권리 확보라는 과제와 함께 사업자(self-employer)로서의 대리기사들의 이해를 어떻게 대변할 것인가에 대한 포괄적인 고민이 필요할 것으로 보인다. 법제도개선 및 산업 시스템 건전성 확대 등의 사업을 위해서는 기존 노조의 틀을 벗어난 인식과 사업 전개가 필요할 것으로 보인다”고 하였다.

2) 퀵서비스업과 퀵서비스기사에 대한 선행연구

(1) 퀵서비스업의 제도화와 노동실태에 대한 연구

퀵서비스에 대한 사회적 관심이 증대되면서 최근 들어 퀵서비스관련 연구가 많이 진행되고 있지만 20년 역사에 비해서는 관련 연구가 많이 없다고 봐야 한다. 퀵서비스 일반에 대한 연구는 대체적으로 퀵서비스의 문제점과 실태조사를 통해서 제도화 문제를 중심으로 이뤄졌다.

김종진(2013)은 퀵서비스 종사자 설문조사와 심층조사를 통해서 퀵서비스 노동시장 실태와 문제점을 서술하였다. 그 결과 실태조사에서는 첫째, 퀵서비스 종사자들은 오더 수행방식에 있어서 스마트폰을 가장 주되게 쓰고 있었고, 둘째, 퀵서비

스 업체에 취업하는 형태는 친지, 지인 등 사회적 관계망이 활용되는 것으로 나타났다. 셋째, 퀵서비스 고용형태로는 주로 특수고용 형태가 활용된다 등으로 요약했다. 김종진(2013)은 노동조건 문제점으로 첫째, 중간수수료와 부대비용 등의 지출로 소득과 순수입이 격차가 매우 크다는 점, 둘째, 노동법상 누릴 수 있는 각종 수당의 혜택이나 퇴직금 적용이 전무한 점, 셋째, 퀵서비스기사들의 업무상 재해율이 대단히 높았다는 점 등을 제시하였다. 그리고 정책개선방향으로는 첫째, 표준약관과 계약서의 도입, 둘째, 프로그램 이용 건수 비례한 퀵서비스 노동환경 개선 분담금 부과(기사들의 환경복지 개선 사업에 사용), 셋째, 휴게 공간 제공, 넷째, 산재보험이나 다양한 의료서비스 지원, 다섯째, 시민사회진영의 개입과 노력 등을 제시하였다.

국민권익위(2011)는 퀵서비스의 문제점을 표준배송요금 및 피해보상체계 부재, 불완전한 고용관계로 인한 종사자 권익침해, 퀵서비스 종사자 관리체계 미비, 퀵서비스업체 및 운행관리체계 미비 등을 퀵서비스업의 중요한 문제라고 지적했다. 그래서 개선방안으로 국토해양부에게 기존 화물자동차운수사업법에 이륜자동차 화물 배송서비스사업을 포함시키거나, 화물자동차운수사업법에 근간으로 두고 별도의 (가칭) 「이륜자동차화물 배송서비스사업」 관련해서 입법조치를 하라고 권고했다.

이우승(2008)은 서울시의 이륜차특송업의 업체 규모, 현황, 사업 형태 등 실태와 동향을 파악하고 개선방향을 제시하였다. 이 연구는 자유업으로서 규제가 없어서 영세한 업체의 난립, 퀵서비스 기사들의 법적 보호 전무와 열악한 근무조건 등을 주요한 문제점으로 꼽고 있다. 그리고 퀵서비스 제도화에 대해서는 단계적 추진방안으로 이륜차특송업에 준제도화 개념을 도입할 것을 제안했다. 관련해서 정책건의로 정부의 적극적인 포섭정책, 이륜차 분류체계 일원화 및 등록관리 개선 및 전산화, 이륜차 운행질서 확립, 행정조직의 역할 분담, 이륜차 특송업의 준제도화, 퀵업체를 화물운송주선사업으로 제도화 등을 제시했다.

한국소비자원(2004)은 소비자의 이륜차택배이용 및 피해실태와 업계의 현황 등을 조사하여 소비자 피해의 방지 및 이륜차 택배의 질적 개선을 위한 제도보완책을 다음과 같이 제시했다. 첫째, 사업자 규모의 영세성과 지입제 경영 등으로 인한 시장발달 및 건전화 저해되므로 이륜차택배 관련법규 마련이 필요하다. 이륜차 택배를 영위하기 위해서는 영업장소(사무실), 이륜차 요건, 운송약관 등 사업에 요구되는 기본요건을 신고하도록 해야 한다. 둘째, 이륜차택배의 특성을 반영한 약관내용의 부재로 택배 서비스품질 판단 곤란 및 소비자피해의 보상이 미흡했다. 그래서 이륜차택배 표준약관의 별도 마련 또는 화물자동차택배 표준약관에 이륜차택배

의 특성을 고려한 품질이행수준 및 책임주체 등에 관한 내용이 보완되어야 한다. 셋째, 운송장을 교부하지 않는 사례가 많고 운송장의 기재사항기록과 약관내용설명 소홀로 원활한 피해보상 어려웠다. 운송장 교부 의무화 및 중요 약관내용에 대한 설명이 강화되어야 한다. 마지막으로 사업자의 영세성 및 지입제 경영에 의한 배달원의 보상능력 부족으로 소비자피해 보상이 어려웠다. 보험가입이나 공제회 구성 등의 방안 등 사업자의 보상능력 강화 방안이 마련되어야 한다.

(2) 특수고용노동자로서 퀵서비스기사에 대한 연구

특수고용노동자로서의 퀵서비스 연구는 주로 산재보험 적용이나 노동자성 인정이라는 주제로 많이 다뤄졌다. 일단 산재보험 관련해서는 오종은(2011)은 산업의 다양화와 융합화로 새로운 서비스 및 고용형태가 지속적으로 창출되고 있으며, 이에 따라 영업자와 근로자의 특성을 함께 지닌 형태의 노무를 제공하는 특수형태근로자가 계속적으로 늘어나고 있지만, 산재보험이 근로기준법상의 근로자로 한정됨에 따라 특수형태근로자가 산업재해에 노출되는 문제가 발생하고 있다고 지적했다. 오정은(2011)은 산재보험 적용방안으로 크게 네 가지를 제시했는데, 제1안은 퀵서비스 종사자 전체를 산재보험 적용대상으로 하되, 원하는 종사자에 한하여 자신이 보험료를 부담하고 가입하는 방식, 제2안은 지역퀵서비스 종사자에 한정하는 방식, 제3안은 퀵서비스 종사자 전체로 하되 사업주와 근로자가 1/2로 보험료를 부담하는 방식, 제4안은 퀵서비스 종사자 전체가 강제로 가입하고 사업주와 근로자가 1/2로 보험료를 부담하는 방식 등을 제시했다.

최시영 외(2012)는 한국과 일본의 퀵서비스업 실태와 산재보험제도 등을 비교해본 결과, 다음과 같은 결과를 제시했다. 일단 산업실태를 보면, 첫째, 일본보다 국내 퀵서비스 시장이 훨씬 성장하고 있다. 둘째, 일본의 퀵서비스사업은 화물운송사업법에서 경화물자동차운송사업으로 법적 보호와 규제를 받고 있는 반면, 국내 퀵서비스 시장은 법적규제와 보호가 없다. 셋째, 일본에서의 퀵서비스 회사와 라이더간 계약은 대부분 업무위탁계약을 맺고 있으며 라이더는 개인사업자로 등록하고 있다. 반면 국내는 근로계약, 용역계약, 협약 등 다양한 형식을 띠고 있고 개인사업자로 등록하지 않고 있다. 넷째, 일본에서의 주문전달 과정은 고객 → 퀵서비스 회사 → 라이더로 단순 구조이다. 따라서 사업주가 명확하다. 국내에서와 같은 1대다수(1:N)의 공용전달 방식은 일본에는 없다. 다섯째, 일본은 퀵서비스 회사가 라이더를 출퇴근 관리, 작업관리 등을 엄격히 하고 있어 종속성이 인정된다. 국내는

사실상 라이더의 출퇴근 관리, 엄격한 작업관리가 부실하여 종속성 문제가 제기될 수 있다. 여섯째, 퀵서비스 회사의 영업이익률 면에서 국내는 한 자리 수의 낮은 영업이익률을 실현하는 반면 일본의 퀵서비스 회사는 두 자리 수의 높은 영업이익률을 실현하고 있다.

최시영 외(2012)에 따르면, 일본의 산재보험 조사결과는 다음과 같다. 첫째 126cc 이상의 오토바이를 운전하는 일본의 퀵서비스 종사자는 산재보험(일본의 노재보험)의 특별가입자로 인정되어 70% 정도가 가입하여 혜택을 받고 있다. 임의가입방식이며 보험료를 라이더가 100% 부담함에도 불구하고 혜택이 커 가입률이 높다. 둘째, 현재 미가입 대상자인 125cc 이하의 퀵서비스 라이더들은 가입을 희망하고 있으며, 이를 위해 바이크협동조합을 통해 정부 및 국회에 청원 중에 있다. 셋째, 라이더는 책임보험 가입이 의무이다. 넷째, 사고 감소를 위해 경찰청은 라이더를 대상으로 의무안전교육을 실시하고 있다.

마지막으로 최시영 외(2012)는 연구결과를 바탕으로 국내 산재적용 단일화를 위한 시사점을 다음과 같이 제시했다. 첫째, 보수액 및 평균임금의 산정은 정부에서 보수액 및 평균임금의 등급을 정하고 라이더가 등급을 선정하게 함으로써 의사결정의 합리성을 추구하여 라이더의 참여를 높여야 한다. 둘째, 보험요율 수준을 낮추는 방안을 강구하고 이를 통해 라이더의 가입을 유도하여야 한다. 일본의 라이더 특별가입 보험요율은 14/1,000으로 국내 소형화물운수업 및 택배업·퀵서비스업 산재보험요율 20/1,000보다 낮은 상황이다. 셋째, 산재보험료 부담주체는 사업자가 되어야 한다. 그러나 퀵서비스 산업에서는 사업자의 개념이 모호하며, 현재의 구조에서 퀵서비스업체에게 보험료를 부담하게 하는 경우 보험료를 부담할 수 없는 퀵서비스 업체가 존재함으로 퀵서비스 업체는 보험료를 수수료 형식으로 또 다시 라이더에게 전가할 우려가 매우 크다. 따라서 합리적 운영을 위해 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료 징수 등에 관한 법률 제49조의5(산재보험관리기구의 산재보험 가입의 특례)를 적용한 산재보험관리기구에는 퀵 서비스사업자 대표, 라이더 대표, 프로그램 회사 대표 등 이해 당사자들의 참여가 필요하다.

김대연 외(2011)는 근로자성을 판단하기 위한 8가지 징표 즉, 1) 지휘·감독 2) 근무시간과 근무장소 3) 비(非) 독립사업성 4) 손익의 비(非)감수 5) 보수의 대상성 6) 보수에 관한 사항 7) 계속성과 전속성 8) 사회보장 관계법령상 근로자 인정 여부 등을 바탕으로 퀵서비스기사를 분석했다. 그 결과 퀵서비스기사는 업무의 독특한 형태로 말미암아 종전과 다른 방법과 관점에서 접근하여 지휘·감독, 비(非)독립사업성, 손익의 비(非)감수성, 계속성과 전속성의 징표를 고려해야 하므로, 위 징

표에서는 퀵서비스기사의 근로자성이 긍정된다고 주장했다. 반면 근무시간과 장소, 사회보장 관계 법령에서는 근로자성이 인정되기 힘들다고 제시했다. 하지만 퀵서비스라는 직종에 대한 인정근거가 법령에 없기 때문에 사회보장에 관련된 각종 혜택을 받을 기회조차도 없다는 점에서 이를 근로자성의 징표로 보아서는 안 된다고 지적하고 있다.

이호근 외(2008)는 퀵서비스 배달원들의 요구사항을 퀵서비스업의 제도화, 알선 수수료 책정방식과 수준 개선, 표준운임제 도입, 산재보험을 비롯한 사회보험 적용, 오토바이에 불리한 도로은행체제 개선, 배달 사고시 기사들의 일방적인 책임 개선 등으로 정리하였다. 그리고 특정지역에 국한되지 않는 광역력은 외형적으로 사용종속관계가 약화되었다고 볼 수 있으나 내용적으로는 공급과잉 속에서 오히려 사업자의 영향력이 더 커졌다고 분석하고 있다.

그 밖에 안전관리 측면에서 이관형(2014)은 특수형태근로종사자 846명을 대상으로 직업 및 근로환경, 안전의식, 교육 및 안전 활동, 일과 관련된 사고 경험 및 유형, 직무스트레스 등을 조사하였다. 연구 결과는 다음과 같은데 1) 퀵서비스는 물리적 및 환경적 작업환경에서 다른 직종보다 더 열악했으며, 2) 교통사고에 취약하고 배송할 때 매연을 많이 마시고 바람을 그대로 맡기 때문에 기관지나, 눈 등에 질병에 생기는 경우가 많으며, 3) 최근 1년 동안 안전교육을 10명 중 9명이 받지 못했으며, 4) 직무스트레스도 제일 높으며, 5) 1년 간 일과 관련된 사고나 부상 비율이 제일 높았다 등으로 조사되었다.

2. 특수고용노동자에 대한 일반적 논의와 쟁점

1) 특수고용노동자 관련 제도와 일반 현황

우리나라 정부에 따르면, ‘특수형태근로종사자’³⁾란 계약의 형식에 관계없이 근로

3) 특수형태근로종사자란 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는 자로서 다음 각 호의 모두에 해당하는 자 중 대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 자(「산업재해보상보험법」 제125조 제1항)

1. 주로 하나의 사업에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것

2. 노무를 제공함에 있어서 타인을 사용하지 아니할 것

※ ‘대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 자’란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를

자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는 자(「산업재해보상보험법」 제125조 제1항)를 말한다. 우리나라 법률은 ‘근로자’와 ‘사용자’를 다음과 같이 정의하고 있다. 「헌법」상 근로자의 정의는 규정하지 않고 있으나, “근로자는 근로조건을 향상을 위한 자주적인 단결권·단체교섭권·단체행동권을 가진다.”라고 규정(「헌법」 제33조 제1항)하고 있다. 「근로기준법」상 근로자라 함은 “직업의 종류와 관계없이 임금⁴⁾을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 자”를 말한다(「근로기준법」 제2조). 「노동조합 및 노동관계조정법」상 근로자라 함은 ‘직업의 종류를 불문하고 임금·급료 기타 이에 준하는 수입에 의하여 생활하는 자’를 말한다(「노동조합 및 노동관계조정법」 제2조). 「근로기준법」상 사용자라 함은 ‘사업주 또는 사업 경영 담당자, 그 밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자’를 말한다(「근로기준법」 제2조). 특수고용노동자와 관련된 법률을 정리하면 <표 II-1>과 같다.

<표 II-1> 특수고용직 노동권 관련 법률

구 분	관 련 법
근 로	근로기준법, 최저임금법, 임금채권보장법, 남녀고용평등법, 산업안전보건법, 산업재해보상보험법, 근로자 퇴직급여보장법 등
노 사	헌법, 노동조합 및 노동관계조정법(단결권, 단체교섭권, 단체행동권), 근로자참여 및 협력증진에 관한 법, 노동위원회법 등

말함.(「산업재해보상보험법 시행령」 제125조)

1. 보험 또는 공제를 모집하는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자
 - 가. 「보험업법」 제83조제1항 제1호에 따른 보험설계사
 - 나. 삭제 <2011.1.24>
 - 다. 「농업협동조합법」에 따른 공제를 모집하는 사람
 - 라. 「우체국 예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업으로 하는 사람
 2. 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 콘크리트믹서트럭을 소유하여 그 콘크리트믹서트럭을 직접 운전하는 사람
 3. 「통계법」에 따라 통계청장이 고시하는 한국표준직업분류상의 세세분류에 따른 학습지 교사
 4. 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디
- 4) “임금”이란 사용자가 근로의 대가로 근로자에게 임금, 봉급, 그 밖에 어떠한 명칭으로든지 지급하는 일체의 금품을 말한다.(근로기준법 제2조)

구 분	관 련 법
고용·훈련	고용정책기본법, 직업안정법, 파견근로자 보호 등에 관한 법률, 건설근로자의 고용개선에 관한 법률, 근로자 직업훈련 촉진법, 경영조직법, 공정거래법, 약관법, 등
사회보장	고용보험법, 임금채권보장법, 사내근로복지기본법, 근로자의 생활향상과 고용안정지원에 관한 법률, 산업재해보상보험법, 보험업법, 국민건강보험법, 국민연금법 등

자료: 국가인권위원회(2006)

정부에 따르면, 특수형태근로종사자 관련 업종은 2012년 현재 약 39개 업종(「산업재해보상보험법」에 의한 6개 업종, 기타 약 33개 업종)이 운영되고 있다. 「산업재해보상보험법」에 의한 업종은 ‘골프장 캐디’, ‘학습지도사’, ‘공제모집인’, ‘우체국보험 모집인’, ‘보험설계사’, ‘콘크리트믹서트럭 지입차주’로 구분되고, 기타 특수형태근로종사자와 유사한 성격을 지닌 업종은 <표 II-2>와 같다.

<표 II-2> 기타 특수고용형태근로종사자 업종

· 화물(연대)운송차주	· 텀프종사자	· 컨테이너기사
· 흥익회 판매원(철도매점)	· 간병인	· 킥서비스 배달원
· 대리운전자	· 방송사 구성작가	· 애니메이션 작가
· 프로(야구)선수(단)	· 신문판매 및 광고 외근원	· 수도검침원
· 영화산업종사자 스태프	· 화장품 판매원	· 자동차판매원
· 음료·식품 판매원	· 단순 컴퓨터프로그래머	· 시청료징수원
· 오케스트라 단원	· 텔레마케이터	· 택배기사
· 모집인(카드, 대출)	· 학원 강사	· A/S 기사탁송기사
· 방문판매직	· 정수기 코디	· 문화예술인
· 헤어디자이너	· 콘크리트 펌프기사	· 야쿠르트 판매원
· 화장품 방문 판매원	· 백화점·할인점 판촉판매원	· IT

특수형태근로종사자 현황관련 공식통계 자료는 없으나, 정부와 노동계에서는 다음과 같이 추산하고 있다. 정부에서는 '10년 말 기준 특수형태근로종사자를 약 115만 명으로 추산하고, '20년에는 약 129만 명으로 증가할 것으로 예측하였다.

노동계에서는 현재 39개 업종에 약 250만 명이 종사하는 것으로 추산하고 있다.

2) 특수고용노동자 관련 문제점

(1) 불안정한 고용관계

첫째, 특수고용노동자는 노동자성 불인정에 따른 고용의 사각지대에 놓여 있다. 사회·경제여건, 노동시장구조, 직업유형 및 기술, 직업에 대한 인식 변화 등에 따라 특수고용노동자와 같은 비전형적 근로형태의 직종이 지속적으로 증가하나, 특수고용노동자는 일반 노동자와 유사한 노동력을 제공함에도 인적·경제적·조직적 등의 존속성이 없다는 이유로 노동자성을 인정받지 못해 고용보호의 사각지대에 위치해 있다. 특수형태근로종사자 관련 제도미비로 인해 특수고용노동자는 근로계약서가 아닌 구두·위탁계약서 작성이 보편화되었다. 구두계약의 만연으로 「약관의 규제에 관한 법률」, 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 등 경제법적 보호는 한계를 가지고 있다. 즉, 특수고용노동자는 명시적 절차를 밟지 않는 구두 혹은 형식적인 계약체결을 하고 있다.

둘째, 특수고용노동자는 부적절한 계약관계로 고용 불안정이 증대되고 있다. 특수고용노동자는 형식적으로는 ‘사업자’로서 근로계약이 아닌 구두·위탁 등의 계약 체결에 따르고 있고 그에 따른 고용불안정으로 정신적, 경제적, 심리적 압박을 받고 있다. 예를 들어, 간병인, 골프장캐디, 대리운전기사, 퀵서비스기사 등은 구두계약, 학습지교사, 콘크리트믹서 차량 등은 위탁계약 등으로 운영되고 있다. 또한 특수고용노동자는 간접계약 및 사업주 임의적 계약체결 등에 따른 계약해지에 무방비로 당하고 있다. 특수고용노동자는 협회 또는 단체를 통한 간접계약 체결에 따른 불합리한 계약과 계약내용을 인지하지 못함으로 인해 고용의 불안정성이 증대되고 있다. 조사결과에 따르면, 특수형태근로종사자의 약 30% 이상이 자신의 계약이 어떤 성격인지 모르고 있다(국가인권위원회, 2006). 일부 업종에서는 사업주가 사업비용 절감, 인력의 운영·관리 부담해소 등을 위해 실질적인 독립경영체계가 아닌 소사장제, 아웃소싱 형태로 계약을 체결하고 있다. 예를 들어, 콘크리트믹서차량은 「건설산업기본법」에 따라 위탁·도급을 금지하고 있지만 레미콘 공장은 제조업으로 분류되어 소사장제형태의 근로를 수행하고 있다. 또한 특수고용노동자의 경우 명시적으로 계약기간은 정해져 있으나, 계약해지 또는 갱신절차에 대해서는 명문화되어 있지 않아 사업주 임의의 계약해지가 가능하다.

셋째, 특수고용노동자는 단기계약 보편화로 고용에 대한 장래예측에 어려움이 있다. 특수고용노동자의 경우 단기계약의 보편화에 따른 고용불안으로 이직률이 증가하고 있다. 특수고용노동자의 대부분은 계약기간에 대한 규정미비로 인해 사업주 임의의 단기계약(1년 단위)을 체결하게 되고 그에 따른 장래예측 곤란으로 인해 이직률이 증가하고 업무능률이 저하되고 있다. 특수고용노동자는 주로 1년 단위로 계약기간을 정하고 있고, 계약종료 후 약 50%는 재계약, 35%이상은 회사 사정에 따라 변동, 10%는 계약해지되고 있다(국가인권위원회, 2006). 조사결과에 따르면, 학습지교사, 골프장캐디, 보험모집인, 콘크리트믹서차량기사 등은 정규직비율이 10% 이내이고, 대부분 90% 이상이 특수형태로 근로에 종사하여, 취업 후 1년 이내의 이직률이 80~90%에 이른다(국가인권위원회, 2006).

(2) 근로기준 등 권익보호 체계 미비

특수고용노동자는 근로기준의 미비, 보수/수수료율 기준 미비 등 다양한 권익보호 체계를 제대로 갖추어지지 않아 많은 문제를 낳고 있다. 먼저, 특수고용노동자는 근로기준의 미비로 인한 권익침해를 당하고 있다. 특수고용노동자의 경우, 직종별 표준계약서가 마련되어 있지 않아 사업주 임의의 근로조건 제시에 따른 불평등 계약체결로 권익을 침해받고 있다. 일부 직종을 제외한 대부분의 직종에서 표준계약서 없이 불평등 지위에 의한 계약체결로 근로여건이 악화되고 있다. 예를 들면, 보험모집인, 학습지교사, 콘크리트믹서차량 등은 공정거래위원회의 표준계약서를 사용하나, 그 외 직종은 표준계약서가 마련되어 있지 않다. 또한 특수고용노동자는 근로시간 제한규정이 없어(선택적 근로시간제 및 성과급제 운영) 자타의적으로 장시간 및 불규칙 근무를 하게 되고, 이로 인해 과로, 질병 등의 피해가 많이 발생하고 있다. 실제로는 많은 특수고용노동자의 경우는 소득이 보장되지 않아 낮은 소득을 보충하기 위해 경쟁적으로 노동시간을 연장하여 일평균 약 12~13시간의 노동을 제공한다. 또한 특수고용직의 경우 성수기와 비수기가 뚜렷하여 수입금 균형유지를 위해 무리한 노동시간 연장으로 건강이 악화되는 특징이 있기도 하다. 근로기준의 미비로 인해 권익이 침해받는 또 다른 대표적인 내용은 지위관계 불균형 및 경제적 존속성에 따른 휴일·휴가의 제한이다. 특수고용노동자는 실적저조 시 해고, 무단휴무 시 벌금, 순번제외, 법정휴일 영업행위 강요 등으로 특별한 경우(질병, 경조사 등)를 제외하고 연중무휴에 가깝다. 예를 들면, 보험모집인, 학습지교사는 주 5일제 근무이나 주말 영업행위를 요구받고 있고, 콘크리트믹서차량기사,

대리운전 및 퀵서비스 기사 등은 연중무휴에 가깝게 일하고 있다.

두 번째로 특수고용직은 대체로 보수·노무 및 수수료 요율기준 미비로 인해 권익을 침해받고 있다. 특수고용노동자는 대개 불규칙한 보수지급으로 인해 안정적인 생계가 곤란하다. 특수고용직 종사자의 보수는 서비스수혜자로부터 직접 받는 경우와 사업주가 일괄 수령한 후 종사자에게 지급하는 체계로 운영되고 있다. 후자인 경우 보수지급 일자가 일정하지 않고, 통화로 지급하지 않는 경우도 있어 규칙적이고 안정적인 생활유지가 어렵다. 특수고용직의 경우 사업주가 일방적으로 요금단가와 각종 수수료 요율 결정하는 문제점을 지니고 있다. 사업주가 임의로 노동단가를 결정하여 물가 상승률에 비해 노동단가가 낮아 소득수준이 낮고, 성수기와 비수기의 소득격차가 심하다. 특수고용노동자의 소득수준은 직종별, 개인별 특성에 따라 천차만별이나, 일반적으로 월평균 수입은 약 130만원~179만원으로 산업 상용직 근로자 평균임금의 70%수준에 불과하다. 특수고용직 종사자는 서비스수혜자로부터 받는 보수에 사업주가 임의로 결정한 수수료(알선료, 정보이용료, 프로그램 사용료, 기기사용료, 회비 등) 요율(정액제 또는 정율제)을 적용·차감하여 부담이 가중되고 있다. 또한 특수고용노동자는 지입형태의 계약체결에 따른 경제적 부담이 가중되고 있다. 예를 들어, 노무제공에 필요한 장비(차량, 안전장비, 통신장비 등), 유지관리비용(유류비, 차량수리비, 통신비, 보험가입 등) 등을 특수고용직 종사자가 전액 내지 상당액을 부담하고 있는 실정이다.

(3) 권익구제 시스템의 부재

먼저, 특수고용직의 경우 협상력 불균형에 대한 종사자 권익침해 구제제도가 미비하다. 특수고용직의 경우, 고충해소 및 근로여건 개선을 위한 협의·조정 등 권익구제체계 미비로 종사자의 근로환경이 열악하다. 특수고용직에 종사자의 지위가 절대적 열세 임에도 권익보호 행위근거(단결권, 단체교섭권, 단체행동권)의 부재로 권익침해가 반복적으로 일어나고 있다. 특수고용직은 부당하고, 불합리한 지위남용 및 근로여건(근무시간, 휴일, 보수, 각종 수수료 등) 등을 개선하기 위한 협의·조정 및 권익구제 체계가 미약하다.

특수형태근로종사자는 근로자가 아니라는 이유로 단체가입 불허 및 가입 시 일방적인 계약해지로 권익구제기회가 박탈되고 있다. 특수고용직의 일부직종에서는 자체적인 단체(노동조합)를 결성하여 운영하나, 법적근거 미비로 활동제한 및 노동조합 가입 시 일방적 계약해지를 당하고 있다. 예를 들어, 학습지교사, 골프장캐디,

콘크리트믹서차량기사, 보험모집, 커서비스, 대리운전기사 등은 자체적으로 노동조합을 설립·운영하나, 법적인 단체가 아니라는 이유로 사용자가 불인정하고 있다. 특수고용직에 대한 권익침해가 반복적으로 일어나고 있는 또 다른 이유는 근무여건에 대한 사업주의 부당한 지위 남용을 들 수 있다. 특수고용직의 경우, 수입금은 성과급제로 운영되나, 근무여건은 사용자에게 의해 관리(실적·민원·인적관리 등)되는 운영체제로 인해 업무 스트레스가 가중된다. 예를 들어, 학습지교사, 보험모집인 등은 실적저조 및 노조가입 시 해고, 담당지역교체, 근로순번 기회박탈, 수입수당 환수 등의 제재조치를 당하고 있다.

둘째, 특수고용노동자는 권익보호 체계의 실효성 미흡으로 피해가 가중되고 있다. 특수고용직을 보호하기 위한 「약관의 규제에 관한 법률」, 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 등은 적용의 한계, 계약형성의 완결성 저하, 강제력 제한 등으로 실효성이 저하되고 있다. 「민법」, 「상법」에 의한 권익보호는 시간적·경제적·정신적 부담에 따른 종사자의 권익포기로 인해 고통을 가중시키고 있다. 즉, 경제법적 보호력 제한으로 특수고용직 종사자의 권익보호는 한계가 있다. 또한 특수고용노동자는 개별적 교섭력의 취약으로 인해 불공정 계약조건에 대한 대응력을 확보하는 데 어려움을 겪고 있다. 사업주가 법을 우회하기 위한 다양한 방법 및 내용으로 계약체결을 강요하더라도 특수고용노동자는 개별적 교섭력이 취약하여 대응이 어렵고, 이러한 협상력 불균형은 특수고용직 종사자의 의견을 반영하는 데 어려움이 있다.

(4) 사회보장보험의 제한적 수혜

특수고용노동자는 많은 경우 사회보장보험 가입제한으로 인해 피해를 입고 있다. 특수고용직은 직종에 따라 업무특성상 사고발생 위험이 높으나, 노동자가 아니라는 이유로 사회보장보험 가입을 제한하여 피해가 확산되고 있다. 특수고용노동자는 열악한 근무여건에 기인한 질병, 사고, 산업재해 등 위험에 노출되어 있고, 고용에 대한 장래예측이 불투명하나, 산업재해보험은 일부직종에 대해서만 가입을 허용하며, 국민연금과 건강보험은 종사자가 지역보험으로 가입하고 있고, 고용보험은 임의가입의 형태를 띠고 있다.

특히 산재보험의 경우 임의보험 체계로 운영되어 특수고용노동자의 가입률이 저조하다. 종사자 의지에 따라 가입취소가 가능한 형태의 산업재해보험 운영으로 보험료 부담에 따른 가입이 기피되고 있다. 특수고용노동자는 불규칙한 노동시간으

로 인한 수면부족, 과로, 각종질병 감염, 사고 등 피해가 심각하나 보험료에 대한 경제적 부담으로 가입을 회피하고 있다.

특수고용노동자의 경우 사회보장보험과 관련해서 실제 피해가 발생하면 보상체계가 미흡하여 여러 가지 피해가 가중되고 있다. 업무상 과실로 인한 피해자가 발생하였을 경우, 일부업종은 공정거래위원회, 소비자보호원 등의 약관 및 지침에 따라 중재하나, 무보험에 따른 보상능력 제한, 보상범위의 불명확, 업체폐업, 종사자 퇴직 등 보상책임의 한계로 인해 이용자 피해가 발생하고 있다. 또한 사고발생시 보험 미가입 및 경제적 능력의 한계로 피해가 가중되고 있다. 특수형태근로종사자들에 대한 사후 관리·감독이 되지 않아 보험가입률이 저조하여 사고 시 피해가 심각하다. 또한 특수고용직 종사자는 대부분 저소득층으로 경제적 능력의 한계에 따른 후유증이 심각하다.

특수고용노동자는 직업능력개발에서도 어려움을 겪고 있다. 특수고용노동자는 근로자로 인정을 받지 못해 역량강화 숙련교육 기회가 아주 없다시피 하다. 근로자는 국비 및 고용보험기금을 통해 직업능력개발 교육기회가 주어지나, 특수형태근로종사자는 교육기회 미비로 능력 개발이 저해되고 있다.

(5) 관리·감독 체계 미흡

특수고용직의 문제점 중의 하나는 자유방임체제로 인한 시장 및 사회 기초질서가 혼탁하다는 점이다. 직종에 따라 대형화, 전문화, 조직화, 서비스의 고급화 추세이나, 법적근거 및 관리부처 미비로 시장질서가 혼탁하다. 최근까지 담당부처의 부재로 인해 관리체계가 마련되어 있지 않아 신뢰성 있는 현황통계 파악이 어려웠고 직종별로 체계적인 관리시스템이 전무하였다. 자유방임상태로 인한 동일직종 내 업체 간에 과당경쟁으로 시장질서가 혼탁해졌고, 이는 다시 특수고용직 종사자와 이용자의 혼란을 초래하였다.

특수고용직에 대한 관리·감독 체계의 미비와 관련된 또 다른 문제점은 업체 설립기준 및 신분확인 시스템 미비로 신뢰사회가 형성되지 못했다는 점이다. 업체설립기준 및 운영·관리 규정이 없어 무분별한 업체설립·운영으로 특수고용직 종사자의 피해가 발생하였다. 대부분의 특수고용직은 관련규정 미비로 누구나 관할 세무서에 신고만 하면 사업이 가능(불법영업 단속 및 처벌기준 부재로 시장질서 혼탁)하다. 그리고 업체의 설립·폐쇄가 자유로우나, 폐쇄에 따른 종사자 보수 등에 대한 보호제도가 미흡하여 피해가 발생하고 있다.

Ⅲ. 대리운전기사의 노동조건과 노동환경 실태분석

1. 대리운전업종의 구조와 현황

1) 대리운전업의 연혁

우리나라에서는 1980년대 초부터 음주운전이 사회문제화 되면서 음주운전에 대한 단속이 시작되었다.⁵⁾ 또한 1980-90년대 경기호황으로 인해 자가용 보유자의 수가 크게 늘어나고⁶⁾ 1988년 서울올림픽을 계기로 야간통행금지가 해제되면서 야간 음주문화와 음주운전이 확산되었다. 이러한 상황 속에서 음주운전 사고가 사회문제가 되고 음주운전에 대한 단속이 강화되자 1990년대 초반에 대리운전이 나타나기 시작하였다.

초기에는 서울 강남 등의 유흥중심지에서 손님에 대한 서비스 차원에서 대리운전 서비스를 제공하였는데 업소에 소속된 접대원이나 지인을 통한 비정형적인 형태였으며 일부의 부유층을 대상으로 한 고가의 서비스였다. 일부는 음주단속을 회피하기 위하여 택시기사들에게 대리운전을 부탁하기도 하였는데 그 비용은 택시요금의 두 배가 넘었다. 이후 단속적으로 형성되었던 대리운전의 수요가 점차로 증가하면서 특정업소가 아닌 지역을 기반으로 전화나 TR(무전기)을 이용하여 대리기사와 이용자를 연결하는 시스템이 자리 잡아갔으며 콜을 확보하기 위한 경쟁이 시작되면서 대리운전업종이 체계화되기 시작하였다. 이 시기에 대리기사는 대리회사에 주 혹은 월단위로 등록비를 내고 콜을 받아 운행하였고 대리기사의 복귀를 위하여 픽업차량을 운행하기도 하였다. 대리기사를 직접 고용하기도 하였는데 업주가 근로기준법을 잘 몰라 대리기사에게 고소를 당하여 노동청에 불러 가는 사례도 있었다고 한다.⁷⁾

5) 우리나라에서 음주단속은 1980년대에 시작되었는데 1979년 한 해 동안 음주운전으로 인한 교통사고가 2000건을 넘어서기 시작하자, 1980년 6월 치안본부에서 미국에서 수입한 음주감지기 400대를 도입, 전국적으로 음주운전 단속을 시작하였다(“본격 빙의 다큐멘터리 1부 - 나는 대리기사다” <http://murutokus.kr/?p=5608> 참조).

6) 자가용 승용차의 등록대수가 1990년 190만대에서 1995년 580만대로 급격하게 증가하였다(국토교통부 통계누리 <http://stat.molit.go.kr> 참조)

7) 수정한 대리운전의 역사(부산대리운전산업노동조합(준) <http://cafe.daum.net/bspu>)

이 시기까지는 대리기사라는 직업자체가 사회에서 생소하였고 대리운전과 관련한 관습과 인식이 거의 없는 상태에서 ‘운전해 주는 종업원’으로 여기는 고객으로부터 폭행과 모독을 받는 경우도 많았으나 수입은 적지 않았다고 한다. 당시에는 아직 대리시장에서 업체의 경쟁이 전면화 되지 않은 상황에서 상대적으로 유리한 위치에 있던 대리업체들이 수익을 늘리기 위하여 보험의 중복가입 등 대리기사에게 부당한 계약을 강제하거나 수수료의 인상을 통하여 비용을 대리기사에게 전가하기도 하였다. 이를 계기로 대리기사들은 노동조합을 조직하기도 하였다.⁸⁾

2000년대에 들어서면서 대리운전은 새로운 전기를 맞이하게 되었다. 우선 수요 측면에서 사회적으로 대리운전 이용이 대중화되었다. 또한 IMF 이후 구조조정을 거치면서 기업은 기업에 속한 수행운전기사 인력을 정리하고 대리운전기사 이용을 확대하였다. 다음으로는 공급의 측면에서 IMF 이후 일자리를 잃게 된 노동자들과 경쟁에서 밀려난 자영업자들이 당장의 생계를 위하여 대거 대리시장에 흡수됨에 따라 대리회사들은 용이하게 노동력을 공급받을 수 있었다.

이러한 상황에서 규모의 효과를 이용한 대리회사들이 출현하였는데, 이들은 PDA 등을 이용하여 다중의 소비자와 다중의 대리기사를 연결함으로써 대리운전을 하나의 업종으로 자리 잡게 만들었다. 이른바 ‘광역콜’ 시대가 본격화하면서 지역을 기반으로 하고 있던 소규모 회사들이 감소하고 대규모 회사 중심으로 시장이 재편되었고, 본격적으로는 대리회사 간의 경쟁이 촉발되었다. 이러한 경쟁은 대리운전 시스템의 효율화를 가져와 편의를 증대시키고 시장을 확대하기도 하였지만 대리가격의 하향평준화라는 부정적 효과를 낳기도 하였다. 대리회사들은 대리가격의 인하에 따른 비용과 수익의 감소를 대리기사들에게 전가함으로써 대리기사들로부터 공분을 샀다.⁹⁾

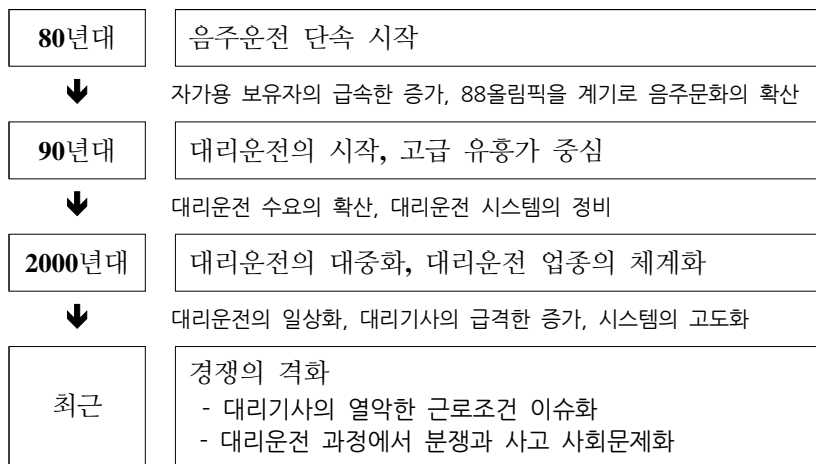
최근에 대리운전의 수요는 정체되고 있는 반면에 대리기사의 공급은 급속하게 늘어나고 있다. 이러한 조건 하에서 대리기사들은 제한된 콜을 수주하기 위하여 무한경쟁으로 내몰리고 있다. 반면 대리회사들은 이를 이용해 불법적인 비용전가

8) 당시에 대리기사들은 전국적으로 대리운전 노동조합의 결성을 시도하였다. 하지만 대부분의 지역에서 대리기사들은 노조 설립 인준을 받지 못하고 어려움을 겪고 있었다. 그런 가운데 대구지역의 대리기사들은 노조 설립 필증을 받고 합법적인 노조를 출범시켰다. 대구지역의 대리운전 노조는 이후 사측의 탄압으로 어려움을 겪다가 투쟁을 통하여 단협 체결에 성공하고 조직을 복원하였고 현재는 전국대리운전노동조합의 대구지부로 전환되었다.

9) 대리회사의 횡포에 대한 대리기사의 대응은 다양한 방식으로 이루어졌는데 온라인상의 커뮤니티의 활성화와 업체 혹은 프로그램사에 대한 항의 시위와 투쟁이 있었으며 조직화도 시도되었으나 눈에 띄는 성과를 내지는 못하였다.

와 부당한 관습의 강요를 통해 대리기사들의 생존권을 위협하고 있다. 이러한 상황은 대리기사의 생존권 문제에 그치는 것이 아니라 운행과정에서의 서비스 질의 하락으로 연결되고 있고, 나아가 손님과의 마찰 가능성을 높임으로써 각종 사고로 비화되어 사회문제가 되기도 한다. 이에 극단으로 내몰리고 있는 대리기사의 생존권을 개선하고 노동기본권을 보장하는 것과 아울러 대리운전업종 자체를 정상화하는 일은 더 이상 미룰 수 없는 정책적 과제가 되어 있다.

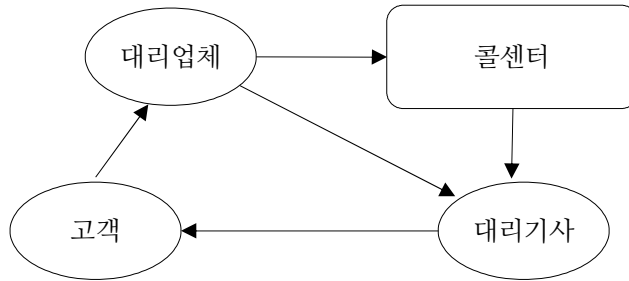
[그림 III-1] 대리운전업의 형성과 발달



2) 대리운전업무 종사자의 업무 내용과 형태

대리운전은 주로 음주한 자가용 운전자를 대신하여 목적지까지 차량을 운전하는 일을 의미한다. 그 외에도 대리운전업무 종사자는 음주를 하지 않더라도 편의성을 이유로 대리운전을 이용하는 경우와 운전자가 부재한 상태에서 차량을 목적지까지 배달하는 택승 외에 다양한 형태의 업무를 수행하고 있다. 대리운전 업종은 통계청의 산업분류코드 상 '930917'으로, 직업분류표에는 '87394. 대리운전원'으로 분류되어 "자가용 운전자를 대리하여 목적지까지 운전하는 자를 말한다"고 규정되어 있다. 대리운전은 고객이 대리업체에 요청을 하면 대리업체가 콜센터를 통하여 콜을 띄우고 대리기사가 이를 접수하고 손님과 만나 운행을 하는 구조이다([그림 III-2] 참조).

[그림 Ⅲ-2] 대리운전 개념도



대리운전의 주요 형태는 광역대리, 지역대리, 법인대리, 그리고 택송을 들 수 있다([그림 Ⅲ-3] 참조). 먼저 지역대리는 주로 중소도시나 도시에서 떨어진 신규 산업지대 주변 그리고 도시 외곽의 유흥지 등에 형성되어 있다. 지역대리는 대리회사들이 그 지역의 업소들에서 나오는 콜 들을 독점 혹은 분점으로 수주하여 각 대리사무실에 속한 기사들을 중심으로 운행한다. 지역대리도 소속된 기사들로 콜을 소화할 수 없는 경우에는 광역콜을 통하여 콜을 소화한다. 대리운전이 광역화하고 있음에도 불구하고 주5일제 실시로 외유문화가 확산되면서 골프장과 시 외곽의 향락을 중심으로 지역대리가 유지되고 있다.

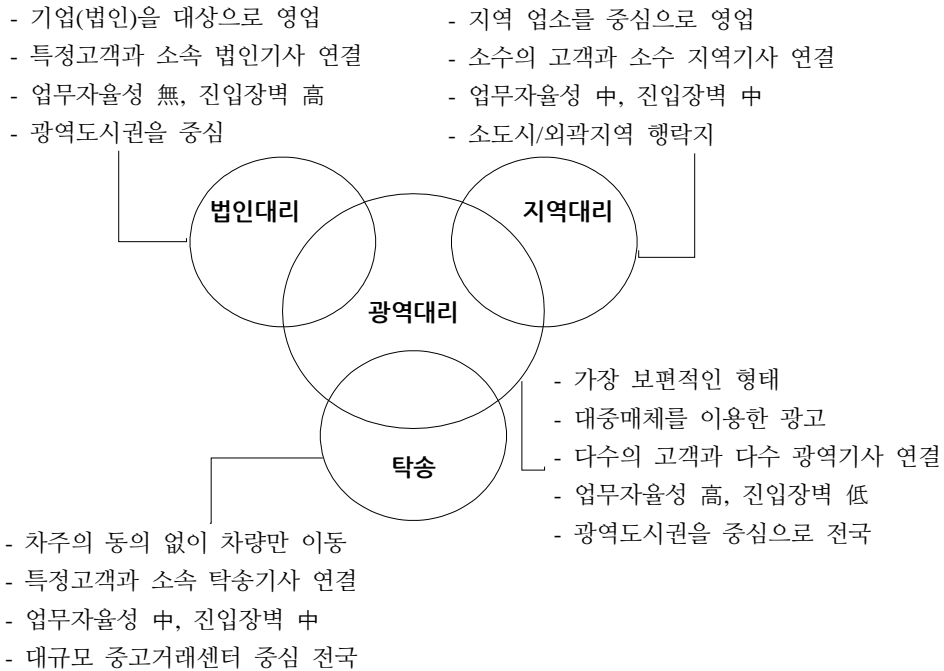
법인대리는 주로 기업이 한 개의 혹은 복수의 대리회사와 대리운전에 대한 계약을 맺고 운행비는 기업차원에서 주기적으로 결제를 하게 된다. 법인대리회사는 콜을 받을 경우 소속된 기사를 중심으로 콜을 수행하는데 소속된 기사들만으로는 콜 수행이 어렵기 때문에 법인대리 회사들끼리 연합을 하여 콜을 수행한다. 법인대리는 IMF 이후 기업구조조정으로 기업 내 운전업무를 외부화하고 비용을 합리화하는 과정에서 확대되었다.¹⁰⁾ 법인대리는 고급화된 서비스를 유지한다는 명목으로 대리기사에게 정장 등의 복장규정을 적용하고 있으며 대기 및 경유 그리고 목적지 변경까지 회사의 통제에 따르도록 되어 있고 이를 어기면 정직과 퇴사 등의 징계조치가 이루어진다. 그러나 그 과정에서 대리기사의 입장은 배제한 채 일방적으로 손님의 요구를 거의 전적으로 받아들여도록 강제하는 경우가 대부분인데 일부 손님은 이를 악용하는 경우도 있어 대리기사들을 어렵게 하고 있다.

광역대리는 현재 대리운전업종에서 가장 보편적이자 기본이 되는 형태로 대리회

10) 자가용 차량을 대신 운전해주는 수행기사는 이전부터 있어왔으나 90년대 이후 기업의 구조조정 과정에서 기업은 소속되어있던 수행기사들을 정리하고 대리기사를 이용하는 사례가 급증하였고 최근에는 일부 기업의 최상위층 임원을 제외하고는 대리기사를 활용하고 있다.

사는 다수의 손님으로부터 콜을 받고 이를 다수의 대리기사에게 연계해 주는 시스템으로 전국을 영업대상으로 하지만 광역도시 중심으로 일반화 되어 있다. 광역대리회사는 손님과 대리 기사를 이어주는 중개자 역할이 중심적이며 각 대리사무실들은 소위 연합을 구성하여 콜을 공유하여 처리하고 있다. 통신문화의 발달을 기반으로 한 광역대리가 형성됨으로서 대리시장의 대중화와 확대가 이루어졌다.

[그림 III-3] 대리운전 업무 형태와 특성



광역대리가 주류 형태로 자리를 잡으면서 대리운전시장은 프로그램 회사와 보험 회사가 한축으로 업무시스템을 제공하고 대리회사와 대리 기사를 중심으로 콜을 수주하고 수행하는 구조인데 전체적으로 대리업체와 프로그램사를 중심으로 운영되고 있으며 대리기사는 의사결정구조에서 배제되어 있다. 대리시장이 제도화하지 못한 상황에서 대리회사가 무분별하게 증가하고 경쟁이 치열해지면서 소규모 대리회사는 일정한 규모가 되는 대리회사 중심으로 콜센터를 통합운영하면서 흡수되어 갔다. 반면에 진입장벽이 거의 없이 운전면허만 있으면 누구든지 일을 할 수 있는 조건에서 대리기사는 지속적으로 증가하였다. IMF 외환위기와 금융위기를 거치면서 기존의 일자리에서 밀려난 노동자들과 과도한 경쟁에서 탈락한 자영업자들

이 대리시장으로 물밀듯이 유입되었고, 더욱이 부족한 생활비를 충당하기 위하여 많은 사람들이 소위 ‘투잡’으로 대리시장에 참여함으로써 대리기사는 과잉상태에 이르게 되었다. 이에 대리기사들은 생계를 유지하기 위하여 복수의 보험료를 내거나 다수의 프로그램을 설치해야 하는 상황에 처하게 되었다. 이러한 과정에서 일부 대리회사들은 콜을 수주하고 처리하면서 얻는 수수료가 아니라 소속한 대리기사들의 보험료와 프로그램비를 중간에서 편취함으로써 회사를 운영하는 왜곡된 구조가 자리 잡게 되었다.

택송은 차주가 동승하지 않는 상황에서 운행하는 경우를 지칭하는데 중고자동차 거래시장의 활성화와 렌트카 문화의 확대에 기반하여 발달하였고 별도의 택송회사들을 중심으로 운영되고 있으며 택송보험이라는 별도의 보험을 들고¹¹⁾ 업무를 수행한다. 초기에는 택송을 전문으로 하는 기사들이 주를 이루었으나 점차 대리운전과 택송을 겸하는 경우가 주를 이루고 있다.

3) 대리운전업의 규모와 특성

(1) 대리시장의 규모

대리운전업종이 제도화 되지 못한 상황에서 정부의 관리도 제대로 이루어지지 않고 있어 대리운전업과 관련한 통계를 파악하기 어려운 실정이다. 우선 정부 통계자료에서 확인할 수 있는 것은 국세청의 등록 사업체 수인데, 모창환·서민정(2008)에 따르면 2008년 기준으로 2791개의 대리업체가 등록되어 있으며 이중 서울에 등록된 대리업체수는 250개이다(<표 III-1>참조).

이는 대리업체 자체 조사결과와 많은 차이가 있는데, 2014년 국토교통부의 조사에 따르면 국내 대리운전 업체는 3천851개이고(최찬석·이남준, 2015에서 재인용), 전국대리운전협회의 통계에 따르면 2005년 기준으로 전국 대리업체수는 6,681개이고 이중 서울은 950개로 추산하고 있다.¹²⁾ 하지만 규제가 전혀 없는 대리업계의 특성상 그 이상일 것으로 추정된다. 대리업종의 산업규모도 정확하게 파악되고 있지 못한데 최찬석·이남준(2015)은 국토교통부의 자료를 근거로 2조 6천억원 정도로 추산하고 있는데 업계에서도 2조 5천억원~3조원으로 파악하고 있다.

11) 대리보험에 택송업무도 가능케 하는 확대보험 형태가 일반적이다.

12) 교통문화운동본부(<http://smartdriving.co.kr/>) 재인용

<표 III-1> 대리운전 등록 사업체 수 (2008년, 국세청)

소재	2004	2005	2006	2007	2008
서울	127	205	234	239	250
부산	72	126	146	110	88
대구	66	82	74	56	52
인천	51	68	85	87	87
광주	31	49	56	53	63
대전	52	78	56	63	60
울산	16	29	47	77	94
소 계	415	637	698	685	694
경기	161	270	423	564	603
충북	43	100	135	149	142
충남	46	126	209	262	281
전북	51	87	123	133	139
전남	47	104	141	174	174
경북	35	63	125	193	199
경남	89	166	186	205	215
제주	43	74	75	76	89
강원	57	126	200	241	255
소 계	572	1,116	1,617	1,997	2,097
총 계	987	1,753	2,315	2,682	2,791

한국대리운전협회의 추정에 따르면 대리운전 종사자수는 2005년 기준으로 전국적으로 82,949명이며, 이중 서울의 종사자 수는 21,818명이었다. 전국대리기사노동조합의 조사에 따르면, 2015년 기준으로 전국에 88,883명의 대리기사가 종사하고 있고, 그중 서울의 종사자 수는 17,490명으로 파악되고 있다.¹³⁾ 손해보험협회의 자료에 따르면, 2014년 기준으로는 89,335명이 대리운전보험에 가입되어 있는데,¹⁴⁾ 보험에 미가입된 경우를 감안하면 전국의 대리기사수는 최소 10만명 이상으로 추정된다.

(2) 대리운전 산업의 특성

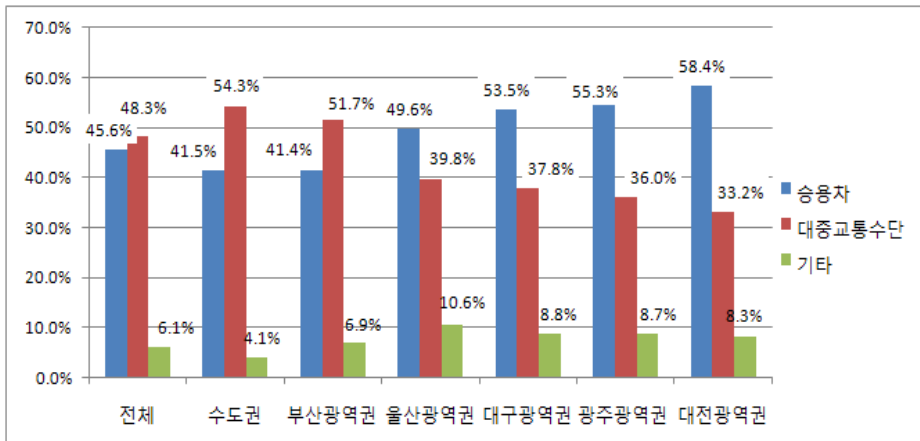
외국에도 대리운전이 존재하지만 한국사회처럼 활성화되지 못하였다. 한국사회에서 대리운전이 외국에 비해 성장하고 활성화된 데에는 우선 수요의 측면에서 자가용 보급률의 증가를 들 수 있다. 자가용의 교통수단 분담률은 최근에 와서 약간

13) <http://cafe.daum.net/proxyunion>

14) <http://www.knia.or.kr/>

감소하는 추세에 있으나¹⁵⁾ 아직도 상당한 수준이며([그림 Ⅲ-4] 참조) 통근수단으로 자가용운전은 지속적으로 증가하여 왔는데(<표 Ⅲ-2> 참조) 서울시도 이와 비슷한 양상을 보이고 있다.

[그림 Ⅲ-4] 광역별 교통수단별 교통 분담률



자료: 국토해양부 (2010)

<표 Ⅲ-2> 통학통근 교통수단별 분담률

		교통수단(단위:%)							
연도	통행목적	보행	자전거	버스	철도	승용차	택시	기타	합계
2010	통근	20.6	1.6	19.9	7.0	45.7	0.7	4.5	100
	통학	45.8	1.9	38.0	6.1	7.8	0.2	0.3	100
	계	26.7	1.7	24.3	6.7	36.5	0.6	3.5	100
2005	통근	24.9	1.2	18.1	7.8	42.6	0.6	4.8	100
	통학	45.7	1.4	39.1	7.1	6.4	0.1	0.2	100
	계	30.3	1.2	23.5	7.6	33.3	0.5	3.6	100
2000	통근	24.4	1.3	22.2	6.8	38.0	1.0	6.2	100
	통학	35.6	1.5	51.1	6.9	4.5	0.1	0.3	100
	계	27.4	1.4	30.0	6.8	28.9	0.8	4.6	100
1995	통근	27.3	1.8	27.8	5.1	29.0	1.1	7.8	100
	통학	34.3	1.9	56.3	4.3	2.5	0.1	0.7	100
	계	29.4	1.8	36.2	4.9	21.2	0.8	5.7	100

15) 2001년과 비교할 때 승용차 수송분담률은 16.7% 감소(73.5→56.8%)한 반면, 버스는 10.5% 증가(14.1→24.6%)하고, 철도(지하철 포함)도 6.1% 증가(9.8→15.9%)한 것으로 나타났다.

		교통수단(단위:%)							
1990	통근	23.8	3.2	48.6	6.0	13.6	1.5	3.3	100
	통학	35.7	2.6	57.1	2.9	1.0	0.0	0.6	100
	계	28.3	3.0	51.8	4.8	8.8	1.0	2.2	100

출처: 통계청, 『인구총조사』(각 년도), 총조사인구 통근·통학(10% 표본)

다음은 한국사회에 만연된 음주문화가 대리운전의 수요를 증가시키는 데 영향을 주고 있다. 양정선(2012)에 따르면, 국세청 2010년 주류 출고 기준으로 우리나라 국민(19세 이상 성인 기준)은 1인당 소주 66.6병(360ml 기준), 맥주 100.8병(500ml 기준), 막걸리 14.2병(750ml 기준)을 소비하고 있으며,¹⁶⁾ 급격한 사회구조의 변화, 취미나 여가활동의 부재, 접대와 술자리를 중시하는 한국사회의 직장문화, 그리고 가정생활의 갈등이 음주의 증가를 낳고 있다. 이처럼 음주문화의 일상화와 더불어 음주에 관대한 사회적 인식과 관습으로¹⁷⁾ 음주운전이 주요한 사회적 문제로 대두되었다. 음주운전 단속의 강도가 높아지고 사회적 인식이 변화하면서 최근에는 감소 추세를 보이고 있지만 우리나라의 음주운전 교통사고는 매우 심각하다. 교통사고 결과의 심각성은 ‘치사율’로 설명가능한데, 음주운전으로 인한 치사율이 2.72%로 안전거리 미확보보다 무려 6.5배, 교차로 통행방법 위반보다 4배, 신호위반보다 1.7배가량 높게 나타났다.¹⁸⁾

〈표 III-3〉 음주사고 현황

구분	1995	2000	2005	2010	2011	2012	2013	2014
발생건수	17,777	28,074	26,460	28,641	28,461	29,093	26,589	24,043
사망자수	690	1,217	910	781	733	815	727	592
부상자수	26,300	47,155	48,153	51,364	51,135	52,345	47,711	42,772

출처: 도로교통공단 (<http://taas.koroad.or.kr/>)

16) 이는 세계적으로도 손꼽히는 음주소비량이다. “한국의 지표를 보면 한국은 전 세계적으로 1인당 알콜 소비량이 14.8L(2005년 기준)로 세계보건기구 회원국 188개 국가 중 13위에 속해 개발도상국들을 제외하면 사실상 최상위에 해당했다(우석균, 2013).”

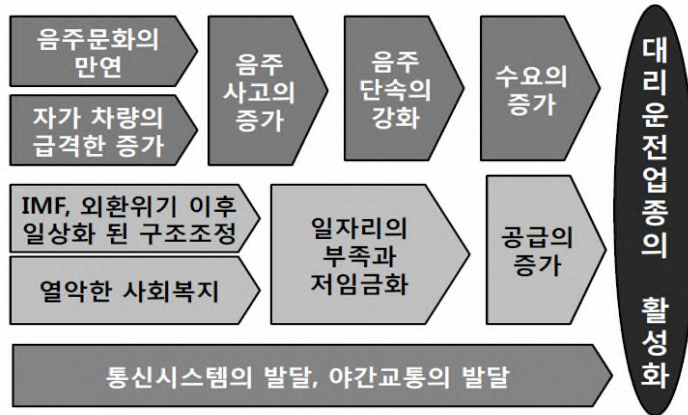
17) “운전자 605명을 대상으로 음주운전 원인을 조사한 결과 ‘다음날 불편해서’가 음주 원인 1위로 꼽혔다. 2위는 ‘조금만 운전하면 집에 도착해서’, 3위가 ‘집에 가는 교통수단이 불편하기 때문’. 4위가 ‘술을 몇 잔 마시지 않았기 때문’이라고 했다(도로교통공단, <http://news.koroad.or.kr/>).”

18) 도로교통공단, 위자료

이렇듯 한국사회에 만연한 음주운전에 대한 단속이 대대적으로 강화되면서 대리운전에 대한 수요가 증가하였고, 이에 대응하여 대리운전기사도 급격하게 증가하였다. 우선 IMF 이후 일상화된 구조조정 과정에서 일자리에서 밀려난 실업자가 증가한데다 부족한 사회안전망으로 생계 위협에 내몰린 사람들이 진입장벽이 낮은 대리운전업종으로 대거 유입되었다. 여기에 높은 도시화에 따른 이동의 용이함과 통신시스템의 발전으로 대리운전이 효율성을 기할 수 있게 되면서 대리운전은 하나의 업종으로 자리를 잡게 되었다.

외국의 사례와 비교하여 음주운전에 대한 사회적 대안 모색이 없이 단속과 처벌이 강화된 데다가 상대적으로 낮은 이용료와 편리함, 그리고 진입장벽이 거의 없는 상황에서 노동력의 대거 유입으로 대리운전업종이 활성화 된 것으로 볼 수 있다.

[그림 Ⅲ-5] 우리나라 대리운전의 활성화와 특성



2. 서울시 대리운전기사 노동조건과 노동환경 실태

1) 실태조사 방법과 내용

(1) 실태조사 방법

기존의 대리운전기사의 근로조건과 관련한 실태조사 자료가 거의 없는 상태에서

실태조사 방법은 서울지역에서 무작위로 실시하였으며 다양한 의견을 모으고자 대리기사들이 집결지인 강남의 교보타워사거리를 중심으로 한 지역조사와 대리관련 단체들과 지역모임을 통한 조사, 그리고 대리업체를 통한 조사를 병행하였다.

(2) 실태조사 내용

실태조사의 내용은 근로실태에서 근로시간과 수입과 지출, 수익에 대한 만족도를 조사하였고 근로상태와 관련하여 노동건강과 관련한 실태를 조사 하였다. 노동건강과 관련하여서 야간 노동이 미치는 영향, 장시간 운전과 장거리 도보이동이 미치는 영향, 음주자를 대상으로 한 서비스 업무로 인하여 발생하는 육체적 정신적 영향을 조사하였다. 아울러 현재 대리운전업의 실태에 대한 조사를 통하여 노동과정과 그 결과, 그리고 노동의 구조에 대한 평가를 통하여 근로조건에 대한 대강을 파악하고자 하였다.

다음으로는 대리기사의 의식실태를 파악하고자 하였으며 동료에 대한 평가와 대리운전과 관련한 법·제도에 대한 인식과 평가에 대하여 조사하였고 정부나 지자체에 요구되는 정책방향에 대한 인식을 파악하고자 하였다. 이어 쉼터의 경험과 평가에 대한 내용과 아울러 선호하는 쉼터의 설치 방안과 내용에 대하여 조사를 통하여 쉼터 설치의 근거를 제시하고자 하였다.

마지막으로 생활실태 조사를 통하여 대리기사 개인뿐만 아니라 가족의 생활실태를 파악하여 대리기사의 사회경제적 위치를 파악하고자 하였다.

<표 III-4> 대리운전기사 노동실태 조사 설문내용 정리

항 목		질 문 내 용
고용관련 실태		대리운전기사 고용형태
		대리운전기사 근로형태
		업체에게 종속(구속)을 당하는 수준
노동조건	근로시간	1일 평균 업무시간
		1일 평균 출퇴근 소요시간, 근무대기시간, 실운영시간
		휴일근무 유무
		1달 평균 휴무일
	수입과 비용 (1달 평균)	총수입
		이동비용
		등록 보험수, 보험료

Ⅲ. 대리운전기사의 노동조건과 노동환경 실태분석

항 목	질 문 내 용
	통신료
	사용하는 프로그램 종류와 수, 프로그램비
	콜수행 자차 이용시 소요되는 비용
	업무과정에 소요되는 식비
	순수입
	순수입 만족도
	3년 간 순수입 변화 상태
	3년 간 순수입이 줄어든 이유
노동권과 단체활동	가입단체와 조직
	동질감과 동료의식
	경쟁의식
	조직과 집단행동의 필요성
	노동기본권 확대로의 제도 개선에 대한 의견
산업재해 및 건강	산재보험 가입 유무
	산재보험에 가입하지 않은 이유
	주관적 건강상태
	하루 평균 취침시간
	하루 평균 도보 이동 거리
	대리운전에 종사하면서 앓게 된 질병
	질병 치료 여부
	질병 치료 못하는 이유
	야간노동의 영향에 대한 평가
	도보 이동에 따른 근골격계 이상 유무
업무고충 및 제도개선	폭언 폭행 경험 유무, 회수, 조치
	업체와의 관계
	고객과의 관계
	운임수준에 대한 의견
	사고나 질병의 위협에 대한 의견
	대리업 여건에 대한 의견
	대리운전 직업 만족도
	대리운전 이직 생각유무
	이직을 고민하게 된 업무고충
	이직 준비 정도
	제도개선을 위한 교육의 필요성에 대한 의견

항 목	질 문 내 용
	법제도의 마련과 개선의 필요성에 대한 의견
	법제화는 아니더라도 정부의 적극적인 정책과 개입에 대한 의견
	업체에 대한 자율적인 규율 강화에 대한 의견
	대리운전업의 상황과 여건에 대한 평가
	대리기사 지원제도(EITC, 자녀교육지원제도)에 인식 여부
	업종개선을 위한 방안 1순위, 2순위
	업종개선을 위한 정부정책 1순위, 2순위
	업종개선을 위한 서울시 정책 1순위, 2순위
휴게시설과 쉼터 설립	고정적으로 이용하는 휴게시설 유무
	고정적으로 이용하는 휴게시설 장소
	고정적으로 이용하는 휴게시설 만족도
	고정적으로 이용하는 휴게시설 불만족 사유
	가끔이라도 이용한 휴게시설 장소
	가끔이라도 이용한 휴게시설 만족도
	가끔이라도 이용한 휴게시설 불만족 사유
	쉼터 필요성에 대한 의견
	서울시 쉼터 운영에 대한 의견
	쉼터 운영에 대리기사 참여에 대한 의견
	휴게공간 이외에 쉼터에서 제공해야 서비스
	쉼터에 적합한 위치
	바라는 쉼터의 형태(사무실과 같은 고정 쉼터, 이동버스와 같은 다양한 지역에서 이동하는 쉼터, 기타)
	바라는 쉼터 운영시간
생활실태	월평균 총 가구 소득
	월평균 생활비
	월평균 부채액
	월평균 저축액
	부양 가족구성원
	주거형태
	고용보험 가입유무
	국민연금 가입유무
	건강보험 가입유무
	사적 보험 가입유무
	가정 생활수준 상태

항 목	질 문 내 용
	대리운전 종사 이후 생활형편 개선상태
	전직이나 노후를 위한 준비
	지난 3개월 간 하루 평균 여가시간
	시간적, 경제적 여유가 생긴다면 하고 싶은 여가활동

2) 실태조사 결과 분석

(1) 인적특성

실태조사 응답자의 인적특성(<표 Ⅲ-5> 참조)을 보면 남성이 96.8%로 대다수를 차지하고 있는데 체계적으로 조사된 바는 없으나 실제 남성 대리기사의 비율이 90% 이상을 차지하는 것으로 알려져 있다. 연령별로는 평균 51.54세이고 4~50대가 84.8%로 다수를 차지하고 있다([그림 Ⅲ-6] 참조). 이는 근로자 평균 연령이 40.6세(2013년 기준, 고용노동부, 2014)에 비하여 10세정도 많고 서울시의 연령별 고용구조(2013년 기준, 서울특별시 정보공개정책과, 2014)와 비교해 보면 연령층이 높은 것을 알 수 있는데([그림 Ⅲ-7] 참조) 사회의 고령화에 따른 일자리 정책에도 시사점을 주고 있다.

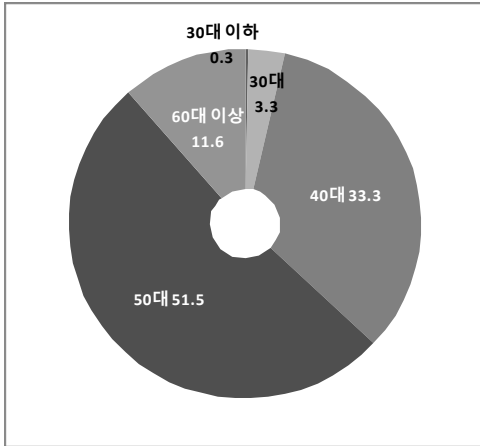
<표 Ⅲ-5> 실태조사 응답자의 인적특성

구 분		사례수	비율	유효비중
성별	남	299	96.8	97.1
	여	9	2.9	2.9
	결측값	1	0.3	
	합계	309	100	100
나이	30세 이하	1	0.3	0.3
	30대	10	3.2	3.3
	40대	101	33.7	33.3
	50대	156	50.5	51.5
	60대 이상	35	10.3	11.6
	결측값	6	1.9	
	합계	309	100	100

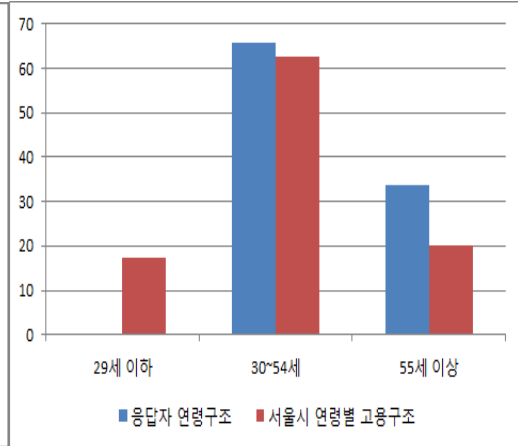
이동노동 종사자 지원방안 연구

구 분		사례수	비율	유효비중
경력	1년 이하	32	10.4	10.4
	1년~4년 이하	118	38.2	38.4
	4년~7년 이하	78	25.2	25.4
	7년~10년 이하	41	13.3	13.4
	10년 이상	38	12.3	12.4
	결측값	2	0.6	
	합계	309	100	100
결혼여부	미혼	35	11.3	11.6
	기혼	218	70.6	72.4
	별거, 이혼, 사별	48	15.5	15.9
	결측값	8	2.6	
	합계	309	100	100
맞벌이 여부	예	135	43.7	49.1
	아니오	140	45.3	50.9
	결측값	34	11.0	
	합계	309	100	100
학력	중졸이하	16	5.2	5.4
	고졸	121	39.2	41.0
	전문대졸	41	13.3	13.9
	대졸	109	35.3	36.9
	대학원이상	8	2.6	2.7
	결측값	14	4.5	
	합계	309	100	100
이전 직업	사무직 월급노동자	52	16.8	17.2
	생산직 월급노동자	17	5.5	5.6
	자영업	161	52.1	53.3
	서비스업	40	12.9	13.2
	기타	32	10.4	10.6
	결측값	7	2.3	
	합계	309	100	100
근로형태	전업	202	65.4	67.3
	다른 본업과 대리운전을 부업	62	20.1	20.7
	대리운전이 본업이고 다른 부업	36	11.7	12.0
	결측값	9	2.9	
	합계	309	100	100

[그림 Ⅲ-6] 응답자의 연령분포

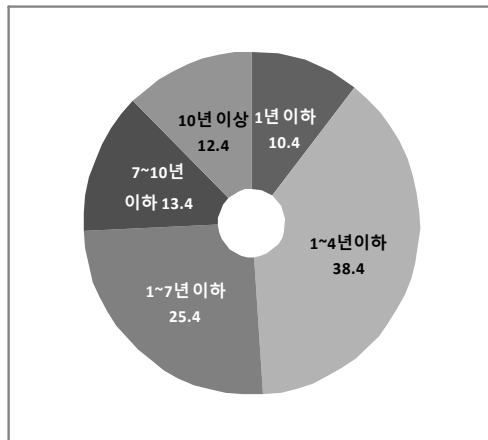


[그림 Ⅲ-7] 취업자 연령의 비교



응답자의 대리운전 경력은 평균 4.60년으로 전체 근로자 평균 근속연수 6.4년(2013년 기준, 고용노동부, 2014)보다 적으며 1~4년차가 38.4%로 가장 많으며 5~7년차가 25.4%로 그 뒤를 잇는다([그림 Ⅲ-8] 참조).

[그림 Ⅲ-8] 응답자의 근속연수 분포



응답자의 72.4%가 기혼자이고, 응답자의 49.1%(기혼자 기준 61.9%)가 맞벌이를 하고 있다. 응답자의 평균 가구원수는 본인포함 3.19명으로 나타났는데, 이는 국민평균가구원수 3.21명과 비슷한 수준이다. 그리고 응답자는 평균 1.87명의 자녀가 있는데 그중 10.71%는 미취학 아동이고 27.86%는 초중고생이며 61.43%는 대학생이

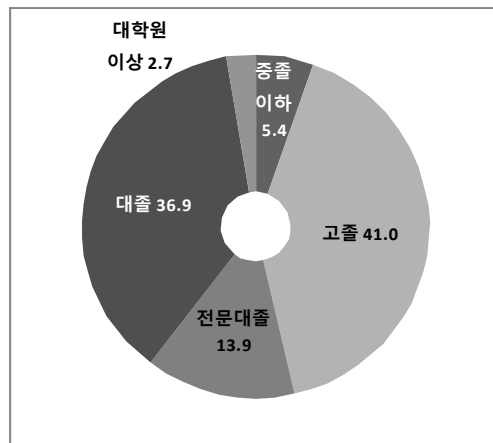
상 성인이다(<표 Ⅲ-6> 참조).

<표 Ⅲ-6> 응답자의 가족구성

구분	응답자수	최소값	최대값	평균
가구원수(본인포함)	302	1	9	3.19
자녀수	252	1	7	1.87
미취학	24	1	5	1.79
초/중/고	104	1	3	1.42
성인	172	1	4	1.67

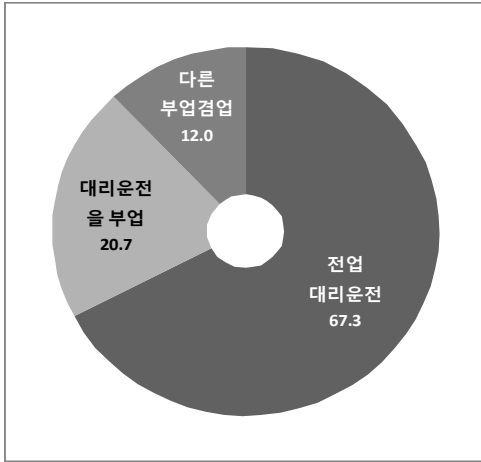
응답자의 학력분포는 중졸 이하가 5.4%, 고졸이 41.0%, 대졸이상이 53.5%인데, 이는 서울시의 취업자 평균학력분포(2013년 기준 각각 12.7%, 35.3%, 52.1%, 서울특별시 정보공개정책과, 2014)보다 약간 높은 것으로 나타났다([그림 Ⅲ-9] 참조).

[그림 Ⅲ-9] 응답자의 학력분포

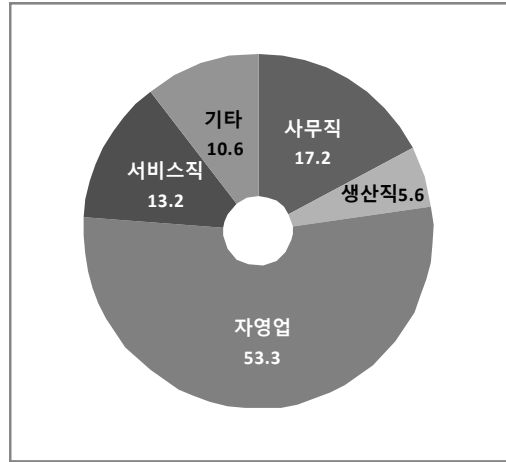


응답자의 근로형태는 대리운전을 전업으로 하고 있는 경우가 67.3%로 가장 많고, 이어 대리운전을 부업으로 하는 경우가 20.7%를 차지하였으며, 대리기사를 주업으로 하면서 다른 부업을 하는 경우는 12.0%로 나타났다([그림 Ⅲ-10] 참조). 대리운전을 시작하기 이전의 직업은 자영업이 절반을 넘는데 노동자인 경우는 사무직, 서비스직, 생산직의 순으로 나타났다([그림 Ⅲ-11] 참조).

[그림 Ⅲ-10] 응답자의 근로형태



[그림 Ⅲ-11] 응답자의 전직 분포



응답자의 주 거주지는 서울이 176명(약 56.78%)이고 기타 거주지는 124(43.22%)명이었고 대부분이 서울과 수도권에서 주로 업무를 하는 것으로 나타났다. 한편 응답자의 30.8%가 대리관련 단체에 가입되어 있다고 했으며 그 중 지역모임의 비중이 가장 높았는데 실태조사 방법 때문에 상대적으로 단체 가입률이 높은 것으로 추측된다(<표 Ⅲ-7> 참조).

<표 Ⅲ-7> 응답자의 단체가입여부

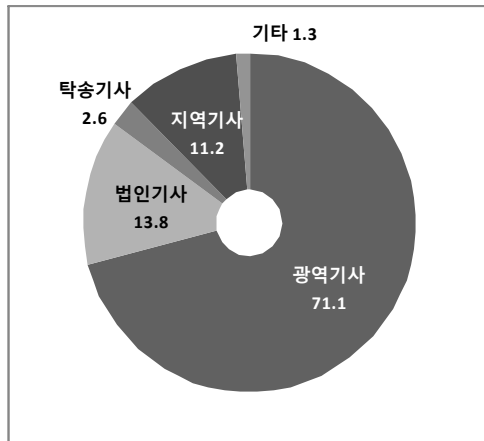
	동료 대리기사 단체			동료와 함께하는 조직 형태(중복응답)	
	빈도	비중		빈도	비중
있다	94	30.8	노동조합	16	12.2
			협동조합	15	11.5
			협회	8	6.1
			지역모임	70	53.4
			기타	22	16.8
없다	211	69.2			
합계	305	100	합계	131	100

(2) 근로실태

응답자의 주된 업무형태는 광역이 71.1%로 가장 많다. 보조적으로는 탁송과 법인을 겸하는 경우도 있지만 광역만을 하는 경우가 상대적으로 많은데 다른 업무

형태는 상대적으로 진입장벽이 형성되어 있기 때문인 것으로 판단된다. 다른 업무 형태를 주로 하는 경우에도 광역을 겸하는 경우가 상대적으로 많은 것을 보았을 때, 광역이 기본적인 업무형태임이 확인되고 있다([그림 Ⅲ-12], <표 Ⅲ-8> 참조).

[그림 Ⅲ-12] 응답자의 주된 업무형태



<표 Ⅲ-8> 응답자의 세부 근무형태

		현재 일하는 형태 - 보조적							전체	중비율
		광역	법인	탁송	지역	기타	없음			
주된 형태	광역기사	빈도	1	12	16	11	3	173	216	71.1%
		횡비율(%)	0.5	5.6	7.4	5.9	1.4	80.1	100.0	
	법인기사	빈도	12	0	3	1	1	25	42	13.8%
		횡비율	28.6	0.0	7.1	2.4	2.4	59.5	100.0	
	탁송기사	빈도	3	0	0	3	0	2	8	2.6%
		횡비율	37.5	0.0	0.0	37.5	0.0	25.0	100.0	
	지역기사	빈도	7	0	3	1	0	23	34	11.2%
		횡비율	20.6	0.0	8.8	2.9	0.0	67.6	100.0	
	기타	빈도	0	0	0	1	0	3	4	1.3%
		횡비율	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	75.0	100.0	

응답자가 사용하고 있는 프로그램 수는 많게는 7개에 이르는데 평균 3.19개이며, 가입된 보험은 평균 1.25개로 나타나고 있다(<표 Ⅲ-9> 참조). 로지 프로그램은 대부분이 사용하고 있으며 2개 이상을 사용하는 경우도 많으며 다음으로는 콜마너와 아이콘 순으로 많이 사용되고 있다(<표 Ⅲ-10> 참조).

<표 Ⅲ-9> 사용 프로그램과 가입보험 수

	응답인원	최소값	최대값	평균
총 프로그램 수	309	1	7	3.19
등록된 보험 수	296	0	5	1.25

<표 Ⅲ-10> 사용 프로그램 현황

사용 개수	로지		콜마너		아이콘		기타	
	빈도	비중	빈도	비중	빈도	비중	빈도	비중
1	77	24.9	182	58.9	105	34.0	32	10.4
2	452	49.2	37	12.0	5	1.6	1	0.3
3	65	21.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
4	1	0.3	0	0.0	0	0.0	0	0.0
없음	14	4.5	90	29.1	199	64.4	270	89.3
합계	309	100.0	309	100.0	309	100.0	309	100.0

대리운전을 통하여 벌어들이는 월평균 수입은 약 185.6만원이고, 각종 부대비용을 제한 월 평균 순수입은 약 151.8만원으로 나타났다(<표 Ⅲ-11> 참조). 응답자의 지출 구조와 비용을 살펴보면, 대리운전기사들은 프로그램 사용료로 약 5.1만원, 보험료로 12.3만원을 사용하고 있었다. 특히 보험료는 최근 인상되는 경우가 많아서 인상 전보다 약 1.57만원을 더 지출하고 있었다. 이외에 필수품인 PDA에 사용되는 통신비가 9.6만원, 이동을 위한 교통비용이 17.7만원에 이르렀다. 또한 업무 과정에서 소요되는 자동차의 유지 비용과 식비 등이 각각 13만원과 15.3만원에 이르고 있었다(<표 Ⅲ-10> 참조). 실태조사의 특성상 수익과 비용 그리고 순익의 흐름이 일치하지 않고 있는데 수입에서 경유와 팁 등의 부가수입이 빠지고 비용이 약간 과하게 측정되어진 것으로 추측된다.

<표 III-11> 대리운전의 수입과 지출구조

		유효응답	최소값(만원)	최대값(만원)	평균(만원)
월평균 대리운전 수입		260	12	900	185.56
프로그램 사용료		285	0	22	5.11
보험료	인상 전	267	0	25	10.72
	인상 후	258	0	30	12.29
통신비		289	3	32	9.57
이동비용		291	1	70	17.73
콜 수행 소요비용		123	0	70	13.05
식비, 숙박비		258	0	150	15.31
순수입		251	5	600	151.84

수입과 나이 및 경력의 상관관계를 분석해보면, 나이가 많을수록 순수입이 적어지는 경향($P=-.194$)이 있는 반면에 경력이 많을수록 순수입이 많아지는 경향($P=.119$)이 약하게 있는 것으로 나타나고 있다(<표 III-12> 참조).

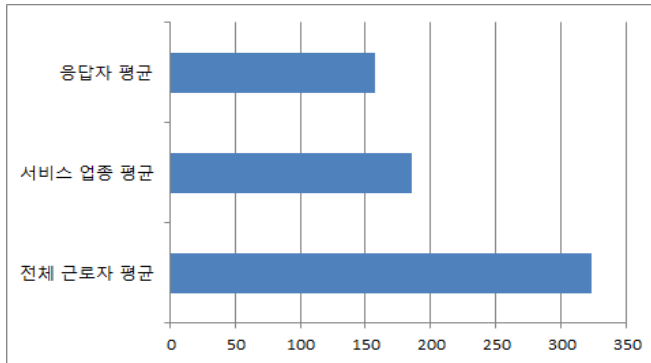
<표 III-12> 나이와 경력에 따른 월평균 수입과 순수입

나이구분		월평균 수입	순수입	경력구분		월평균 수입	순수입
30대 이하	평균	100.00	100.00	1년 이하	평균	168.41	144.66
	N	1	1		N	22	29
30대	평균	268.00	228.89	1년~4년 이하	평균	184.18	150.23
	N	10	9		N	104	104
40대	평균	186.26	152.49	4년~7년 이하	평균	187.03	143.37
	N	86	88		N	71	71
50대	평균	179.54	146.40	7년~10년 이하	평균	190.00	159.17
	N	130	138		N	32	32
60대 이상	평균	167.52	129.63	10년 이상	평균	195.93	174.57
	N	29	31		N	30	35
합계	평균	183.58	149.07	합계	평균	185.70	152.03
	N	256	267		N	259	271

대리운전기사의 월평균 순수입 수준은 전체 노동자 월평균수입인 319만원¹⁹⁾의

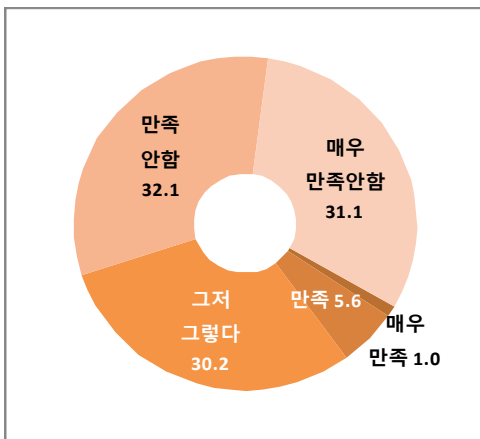
47.6%에 불과할 뿐만 아니라 서비스업종 노동자의 월평균수입인 185.7만원²⁰⁾보다 낮은 것으로 나타났는데 퇴직금과 사회보험 혜택이 거의 없는 점을 고려하였을 때 상당히 열악한 수준으로 평가된다([그림 Ⅲ-13] 참조).

[그림 Ⅲ-13] 월평균 수입의 비교

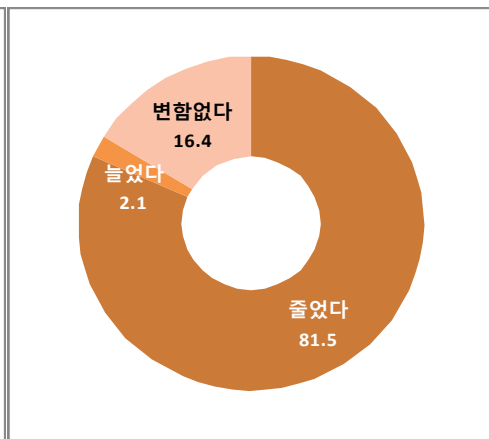


수입에 대하여서는 응답자의 63.2%가 만족하지 않는 것으로 나타났는데 지난 3년간 수입도 줄었다고 응답한 비율도 81.5%로 압도적으로 많았다([그림 Ⅲ-14, 15] 참조).

[그림 Ⅲ-14] 수입에 대한 만족도



[그림 Ⅲ-15] 지난 3년간 수입 변동



19) 2014년 기준, 고용노동포탈(<http://laborstat.molab.go.kr/>)

20) 2014년 기준, 고용노동포탈(<http://laborstat.molab.go.kr/>)

순수입의 감소원인으로는 건당 운임료의 저하가 가장 큰 원인(45.8%)으로 지목되었고 다음으로 일감의 감소(26.9%)로 나타났는데(<표 Ⅲ-13> 참조), 일감의 총량이 감소했다기보다는 대리기사 수가 증가함으로써 개인이 배차 받는 일감이 준 것으로 추측된다. 아울러 수입은 감소하고 있음에도 비용이 오히려 증가(25.6%)함으로써 순수입 감소에 대한 체감도가 더욱 큰 것으로 보인다.

<표 Ⅲ-13> 순수입 감소의 원인

	순수입 감소 원인			
	1순위	2순위	가중치	비중
건당 운임료가 늘지 않거나 줄었음	145	29	319	45.8%
업체수수료가 올랐음	24	54	102	14.7%
부대비용이 올랐음	18	40	76	10.9%
일감이 줄었음	59	69	187	26.9%
기타	5	2	12	1.7%
합계	251	194	696	100%

(3) 근로환경

① 근로시간

응답자의 평균 업무시간은 9.03시간이며, 이중 실 운행시간은 4.78시간이고 대기 시간은 3.42시간이며 출퇴근에 소용되는 시간은 1.68시간으로 나타났다(<표 Ⅲ-14> 참조). 그런데 근로형태별 실 운행시간은 별 차이를 보이지 않고 대기시간에서는 차이를 보이고 있는데 이는 대리운전이 심야의 특정 시간(피크타임)에 집중적으로 이루어지기에 전업이라 할지라도 피크타임이 지나면 대기시간이 길어지기 때문인 것으로 추측할 수 있다.

주목할 것은 일평균 업무시간이 길수록 대리운전 직업에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타나는데²¹⁾ 응답자들이 수입의 유지를 위하여 불가피하게 업무시간을 늘리고 있는 것으로 판단된다.

21) 평균업무시간과 대리운전직업에 대한 만족도의 상관계수는 $P=0.203^{***}$ 이다.

<표 Ⅲ-14> 근로형태별 업무시간(일평균, 시간)

대리운전 근로형태	업무시간	출퇴근 소요시간	대기시간	실 운행시간
대리운전 전업	9.52	1.72	3.60	4.93
대리운전 부업	7.56	1.82	3.06	4.42
다른 부업 겸업	8.76	1.27	3.06	4.57
전체	9.03	1.68	3.42	4.78

② 노동건강

a. 건강 상태

근로형태별 일평균 취침시간(<표 Ⅲ-15> 참조)을 보면 일평균 취침시간은 평균 6.14시간으로 나타났는데 대리운전을 부업으로 하거나 본업으로 하되 다른 부업을 하도 있는 경우가 취침시간이 적었으며 특히 대리를 본업으로 다른 부업을 하고 있는 경우에는 월평균 휴무일도 상대적으로 적은 것으로 확인되었다. 이는 한국인의 평균 수면 시간은 6시간 53분에 비하여 작으며 미국수면재단(NSF)이 발표한 성인 권장 수면시간인 7~9시간에 못 미치는 수준이다.²²⁾

<표 Ⅲ-15> 근로형태별 일평균 취침시간 및 휴무일과 건강 평가 척도

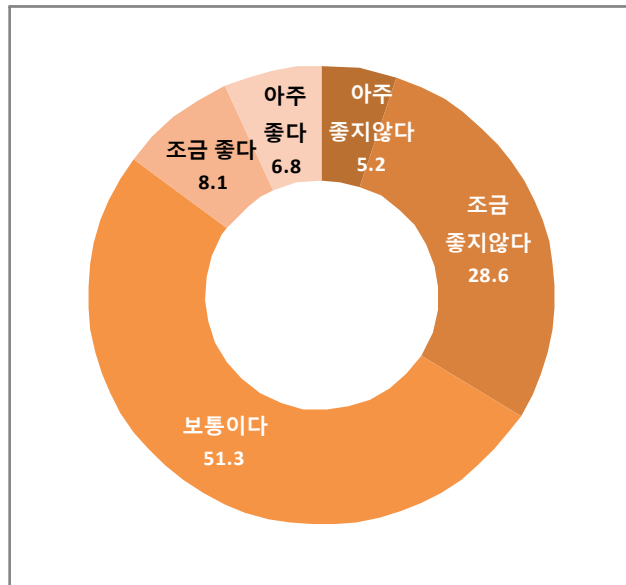
대리운전 근로형태	일평균 취침시간	일평균 휴무일	건강에 대한 주관 평가 척도
대리운전 전업	6.28	5.53	2.74
대리운전 부업	5.77	7.12	3.15
다른 부업을 겸업	6.07	3.88	2.75
전체	6.14	5.64	2.82

22) 한국갤럽은 2013년 2월부터 12월까지 전국 만 19세 이상 남녀 1만 2,959명을 대상으로 ‘한국인의 생활시간(기상, 취침, 수면시간)’에 대해 조사한 결과를 발표했다. 이에 따르면, 우리나라 국민의 평균 수면시간은 6시간 53분이었다. 데이터뉴스 “이상적인 수면 시간vs 한국인의 평균 수면시간 ‘한국인들 잠 부족하다’에서 재인용.

<http://www.datanews.co.kr/site/datanews/DTWork.asp?itemIDT=1002910&aID=20150329023736920>

건강에 대한 주관적 평가척도²³⁾에서 좋다(14.9%)보다는 좋지 않다(33.8%)가 두 배 이상 많아 전체적으로 건강상태에 대하여 부정적 평가가 더 강하다([그림 Ⅲ-16] 참조).

[그림 Ⅲ-16] 건강상태에 대한 주관적 평가



그룹별 건강평가(<표 Ⅲ-16> 참조)를 보면 나이에 따른 차이보다는 대리운전 경력에 따른 차이가 더 두드러지게 나타나고 있으며²⁴⁾ 근로형태별로는 대리를 전업으로 하는 경우가 가장 부정적(평균값 2.74, 부업인 경우 3.15, 다른 부업을 겸업하는 경우 2.75)으로 나타났다. 이러한 점을 고려해보았을 때 대리운전 자체가 건강에 안 좋은 영향을 미치고 있는 것을 알 수 있다.

<표 Ⅲ-16> 그룹별 주관적 건강상태 평가

연령대	평균	경력계급	평균
20대 이하	3.0	1년 이하	3.06

23) 건강에 대한 주관적 평가 지표로 증양을 3으로 1로 갈수록 부정적, 5로 갈수록 긍정적 평가를 의미한다.

24) 건강에 대한 주관적 평가와 상관관계는 근로형태나 나이는 유의미한 값을 보이지 않고 경력에는 $P=-.125^{**}$ 의 수준에서 상관관계를 보이고 있다.

Ⅲ. 대리운전기사의 노동조건과 노동환경 실태분석

연령대	평균	경력계급	평균
30대	3.1	1년~4년 이하	2.88
40대	2.77	4년~7년 이하	2.86
50대	2.83	7년~10년 이하	2.73
60대 이상	2.86	10년 이상	2.53
합계	2.83	합계	2.86

전반적으로 건강이 좋지 않게 느끼고 있는 가운데 실제 대리운전에 종사하면서 앓게 된 질병에는 관절염이 가장 많았고 다음으로는 시력 저하와 무릎관절 이상과 위장장애 순으로 나타났다. 대리운전에 종사하면서 앓게 된 질병 전체를 분류해서 보면 근골격계 이상이 가장 많았다(<표 Ⅲ-17> 참조).

<표 Ⅲ-17> 대리운전에 종사하면서 앓게 된 질병 종류

질병명	빈도	비중	질병명	빈도	비중	질병명	빈도	비중
관절염	53	20.1	간질환	4	1.5	피부질환	2	0.8
시력저하	33	12.5	당뇨	4	1.5	빈혈	1	0.4
무릎관절	31	11.7	불면증	4	1.5	수족구	1	0.4
위장질환	17	6.4	호흡기질환	4	1.5	신경통	1	0.4
허리통증	16	6.1	감기	3	1.1	안질	1	0.4
수면장애	15	5.7	만성피로	3	1.1	고지혈증	1	0.4
고혈압	10	3.8	무좀	3	1.1	이명	1	0.4
근저족막염	10	3.8	우울증	3	1.1	전립선	1	0.4
근골격계	9	3.4	목디스크	2	0.8	합계	264	100
근육통	7	2.7	비염	2	0.8			
소화장애	6	2.3	스트레스	2	0.8			
두통	5	1.9	알레르기	2	0.8			
치아질환	5	1.9	어깨통증	2	0.8			

건강상의 문제가 분명하게 드러나고 있음에도 불구하고 제대로 치료하지 않는 경우가 83.6%에 이르고 있는데 가장 큰 원인은 경제적 여유가 없기 때문(54.9%) 이고 다음은 병원에 갈 시간이 없어서(18.9%)라고 답하였다(<표 Ⅲ-18> 참조).

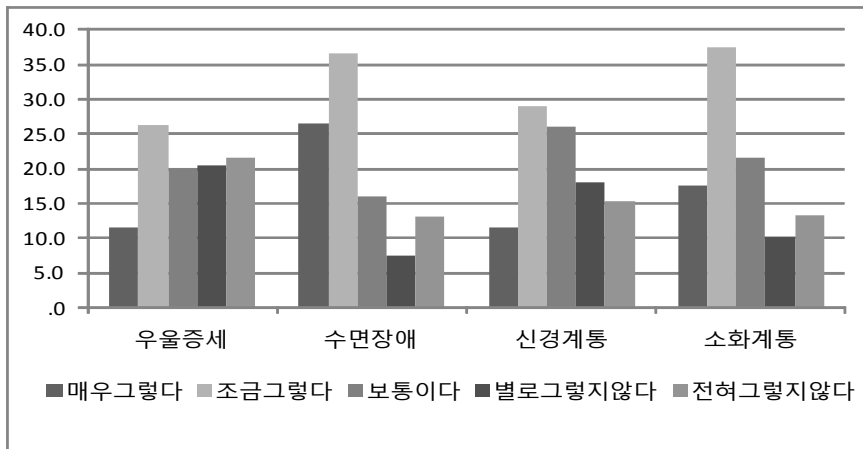
<표 III-18> 질병에 대한 치료 여부와 치료를 못하는 이유

치료 여부	빈도	비중		치료를 못 하는 이유	빈도	비중
모두 하고 있다	30	16.4				
전혀 하지 않고 있다	120	65.6	83.6	필요를 못 느껴서	17	10.4
				병원 갈 시간이 없어서	31	18.9
				경제적 여유가 없어	90	54.9
하나의 질병만 하고 있다	33	18.0		만성질환이라	19	11.5
				기타	7	4.3
합계	183	100.0		합계	164	100.0

b. 야간노동으로 인한 건강문제

야간노동은 그 자체가 발암요인으로 분류될 만큼 인간에게 심각한 영향을 미치고 있는데 이번 실태조사에서도 그대로 확인되었다. 응답자의 37.9%가 우울증세가 있다고 답하였고 40.5%는 심혈관을 포함한 신경계통의 이상이 있다고 답하였다. 응답자 중 54.9%는 소화계통에 문제가 있다고 하였는데 특히 수면장애는 63.3%에 이르러 심각한 상황이다([그림 III-17] 참조).

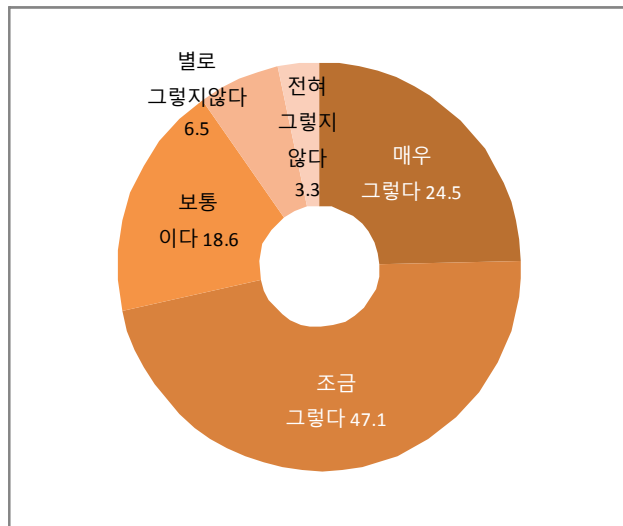
[그림 III-17] 야간노동으로 인한 영향에 대한 평가



c. 무리한 도보이동으로 인한 근골격계의 이상

실태조사 결과 대리기사는 평균 6.83km를 도보로 이동하는 것으로 나타났는데 손님 만나기 위하여 급하게 이동하는 특성과 아울러 야간이라는 조건은 무릎을 중심으로 하체 근골격계에 악영향을 미치고 있다([그림 Ⅲ-18] 참조). 아울러 장시간 운전으로 어깨와 허리 통증을 호소하는 경우도 많은 것으로 나타났다. 조흠학(2008)은 “(대리기사) 전체 300명의 응답자를 대상으로 근골격계 질환을 느낀 부위가 있는지 모두 응답해 달라고 물어본 결과 어깨 30%, 목 28.7%, 다리/발 24.7%, 등/허리 22.7%의 순으로 나타난다”고 하였다.

[그림 Ⅲ-18] 도보이동으로 인한 근골격계 이상



d. 음주자를 대상으로 한 대면 서비스노동으로 인한 위험

보호받지 못하는 감정노동이 노동자에게 미치는 영향이 최근에 사회적으로 많은 주목을 받고 있다. 대리기사는 취객을 상대로 대면 서비스를 하는 것을 기본으로 하는 직업으로서 실제로 심각한 위험에 노출되고 있는 것으로 확인되었다. 전체 응답자의 85.8%가 손님으로부터 폭언·폭행·위험을 당한 적이 있다고 답하였다. 그 중 지난 한 해 동안 폭언·폭행·위험을 경험한 횟수는 3~5회가 47.4%, 10회 이상 폭언·폭행·위험을 경험한 경우도 15.8%에 이르고 있다(<표 Ⅲ-19> 참조). 폭행의 경험을 숨기고 잊으려는 인간의 속성을 감안한다면 실질적으로는 이보다 더 심각

할 것으로 추측된다.²⁵⁾

<표 III-19> 업무과정에서 폭언·폭행·위협 경험

	폭언/폭행/위협 경험 여부		한 해 동안 폭언·폭력·위협을 경험한 횟수		
	빈도	비중	경험횟수	빈도	비중
있다	259	85.8	1~2회	78	30.8
			3~5회	120	47.4
			6~9회	15	5.9
			10회 이상	40	15.8
없다	43	14.2	합계	253	100
합계	302	100			

이러한 폭언과 폭행을 당하였을 때 경찰에 신고(33.3%)하여 처리하기도 하지만 법률적으로 금지되어 있는 자력에 의한 해결을 하는 경우(24.7%)도 꽤 있는 것으로 조사되었다. 자력에 의한 해결은 2차 폭행으로 연결되는 경우도 많을 것으로 추측된다. 더욱이 많은 응답자들(39.4%)은 그냥 참고 넘긴다고 답하였다. 이러한 결과를 고려해보면, 대리운전기사들은 폭언과 폭행을 대처하는데 있어서도 어려운 처지에 있음을 알 수 있다(<표 III-20> 참조).

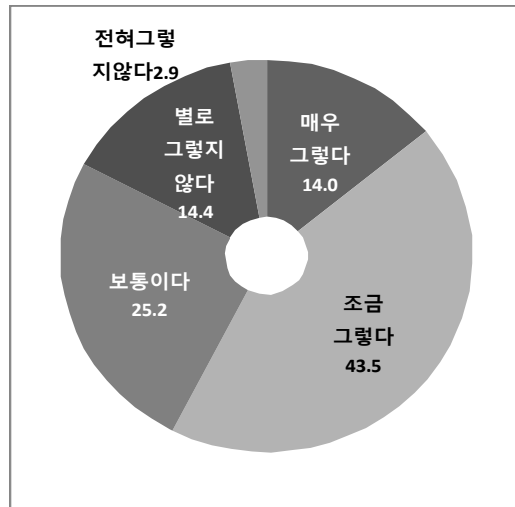
<표 III-20> 폭언과 폭행에 대한 대처 방법

대처 방법	빈도	비중
경찰신고	93	33.3
동료/단체 도움	6	2.2
자력으로 해결	69	24.7
참고 넘김	110	39.4
합계	279	100

25) 이준희 외(2014)는 “폭행을 경험한 대리기사는 41.6%이었으며 빈도는 일 년에 1회가 28.3%, 2회가 6.6%, 4회가 1.8%, 5회가 1.8%였으며 …… 폭언을 경험한 대리기사는 99.4%로 …… 월 1회 이상이 24.1%, 1년 1회 17.4%, 1년에 3회 16.3%, 1년에 10회 7.2%, 1년에 4회 7.6% 순으로 경험하였다”고 밝히고 있다.

이러한 폭행의 경험은 대리기사에게 심각한 상흔을 남기게 되었고 절반 이상이 폭행 후 트라우마를 겪고 있으며 이 중 14.0%는 매우 그렇다고 답하였다([그림Ⅲ-19] 참조).²⁶⁾

[그림 Ⅲ-19] 트라우마 경험 정도



(4) 노동환경과 대응

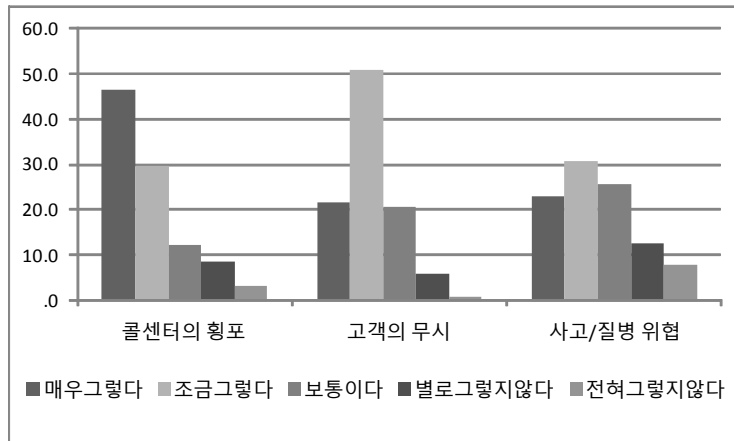
대리기사는 대리회사로부터 콜을 받고 손님을 만나 운행을 종료함으로써 업무를 수행한다. 우선 콜을 받는 대리회사와의 관계를 보면 응답자의 76.0%가 콜센터의 횡포가 심하다고 응답하고 있다. 다음으로는 손님이 자신을 무시하는 경향이 있다고 답한 비율이 72.6%에 이르고 있다. 이렇듯 횡포와 무시에 고립되어 있는 상황에서 운행으로 인해 사고나 질병의 위협을 느끼고 있다고 답한 경우도 53.8%에 이르고 있다([그림 Ⅲ-20] 참조). 이처럼 서울의 대리운전기사들은 열악한 노동환경을 감내하면서 업무를 수행하고 있었다.

한편 열악한 노동환경 속에서 업무를 수행하고 있는 대리운전기사들은 대리운임 수준이 적당하지 않은 것으로 보고 있었다. ‘현재의 대리운임이 적당하다’는 의견에 대해 응답자의 87.4%가 동의하지 않았다. 또한 대리운전기사들은 향후 대리 여건에 대해 부정적으로 인식하고 있었다. 응답자의 87.6%는 앞으로의 대리 여건이

26) 이완형 외(2014)는 “연간 폭언 경험이 10회가 넘는 그룹에서는 45.33%, 그 이하의 집단은 19.1%가 자살 생각을 하였다고 응답하여…… 자살위험에 노출되어 있다”고 하였다.

악화될 것이라는 의견에 동의하고 있었다(<표 Ⅲ-21> 참조).

[그림 Ⅲ-20] 응답자의 근로 환경



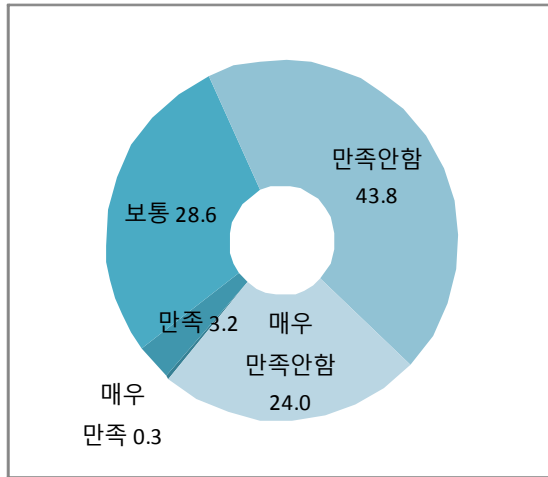
<표 Ⅲ-21> 운임의 적절성과 향후 전망

	운임의 적당 여부		향후 여건이 악화	
	빈도	비중	빈도	비중
매우 그렇다	5	1.6	193	63.3
조금 그렇다	7	2.3	74	24.3
보통이다	24	7.8	24	7.9
별로 그렇지 않다	101	32.7	4	1.3
전혀 그렇지 않다	169	54.7	10	3.7
합계	306	100	305	100

위와 같은 인식의 결과는 대리직업에 대한 불만족으로 이어지고 있다. 현재 대리직업에 대한 주관적 만족도를 묻는 질문에 응답자의 67.8%가 불만족스럽다고 응답하였다([그림 Ⅲ-21] 참조). 이는 서울시 취업자의 일자리 불만족도(2013년 기준, 40.2%, 서울특별시 정보공개정책과, 2014)에 비하여 매우 높은 것이다. 대리직업의 만족도에 영향을 미치는 주된 요인은 수입으로 판단된다.²⁷⁾

27) 대리직업 만족도와 수입의 상관계수는 $p=-.164^{**}$ 이다.

[그림 Ⅲ-21] 대리직업에 대한 만족도



한편 응답자의 79.2%가 이직을 원하고 있는 것²⁸⁾으로 나타났는데 이는 서울시 취업자의 직장에 대한 불안도(2013년 기준, 61.5%, 서울특별시 정보공개정책과, 2014)보다 높은 수치이다. 이직을 원하는 이유 중 가장 큰 원인은 노동강도에 비해 수입이 적기 때문(45.6%)²⁹⁾이며 다음으로 직업으로서 미래의 불투명한 전망(26.0%)과 야간노동으로 인한 건강문제(19.2%) 등을 들고 있다(<표 Ⅲ-22> 참조).

<표 Ⅲ-22> 이직의향과 원인

	이직 의향			이직이유				
	빈도	비중		1순위	2순위	가중	비중	
매우 그렇다	149	50.2	79.2	노동강도 대비 순수입적음	145	28	318	45.6
				야간노동으로 건강문제	37	60	134	19.2
				사회적 낮은 지위	13	29	55	7.9
조금 그렇다	86	29		직업 전망이 없어	55	71	181	26.0
				기타	3	3	9	1.3

28) 대리직업의 만족도와 이직을 원하는 정도의 상관계수는 $p=-.349^{***}$ 이다.

29) 이직을 원하는 정도와 수입의 상관계수는 $p=-.176^{***}$ 로 수입이 적을수록 이직을 원하는 강도가 크다.

	이직 의향		이직이유			
	빈도	비중	1순위	2순위	가중	비중
보통이다	34	11.4				
별로 그렇지 않다	22	7.4				
전혀 그렇지 않다	6	2.0				
합계	297	100	253	191	697	100

응답자의 다수가 이직을 원하고 있지만 실제로 이직을 준비하지는 못하고 있는 것으로 나타났다. 이직 의향이 있는 응답자 중 19.5%만이 저축 및 직업훈련 등 이직을 적극적으로 준비하고 있고 79.2%는 사정이 안 되어 이직을 준비하거나 실행하지 못하고 있는 상황이다(<표 Ⅲ-23> 참조). 결국 현재의 대리업종은 여러 어려움 속에서 가족의 생계를 위하여 대리운전업종에 종사하고 있지만 실제로는 수입에 대한 만족도가 낮음에도 다른 직업으로의 이전을 모색하기 힘든 악순환 구조임을 보여주고 있다.

<표 Ⅲ-23> 이직을 위한 노력

	이직 위한 노력 여부	
	빈도	비중
적극 준비(저축 및 직업훈련 등)	46	19.5
이직 계획 있으나 여건상 준비 못함	162	67.2
이직 원하나 준비 못함	29	12.0
기타	4	1.7
합계	241	100

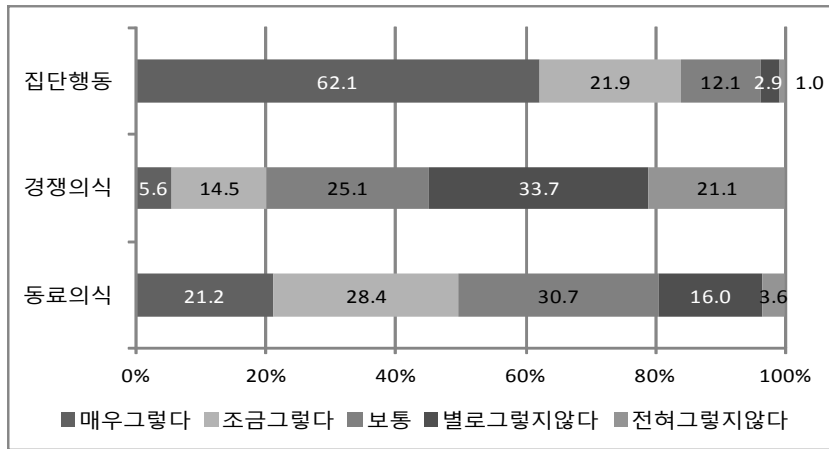
(5) 대리기사의 사회관계와 의식

열악한 환경을 개선하고 대리기사 생존권을 보장하기 위해서는 대리기사 스스로가 주변의 동료기사들과 힘을 모아서 대처해 나가는 것과 아울러 대리기사의 기본 권익을 보장하기 위한 사회적 환경을 만들어 가는 것이 필요하다.

응답자들의 주변 대리기사에 대한 의식을 보면 동료의식을 느낀다는 의견에 49.6%, 경쟁의식을 느낀다는 의견에 20.1%가 그렇다고 답하여 경쟁자보다는 동료로 느끼는 경향이 강하였다. 또한 응답자의 84.9%는 기사의 권익을 지키기 위하여

서는 조직과 집단행동이 필요하다는 의견에 긍정적으로 동의하였다(그림 Ⅲ-22 참조). 동료의식의 평균값은 2.52고 경쟁의식의 평균값은 3.50이며 이를 종합하여 집단의식³⁰⁾으로 표현하면 평균값은 -0.98이다.

[그림 Ⅲ-22] 동료와의 관계 의식



집단별 상관계수는 경력과 집단의식이 $p=.189^{**}$ 로 경력이 오래될수록 집단이식이 약한 것으로 나타났다. 이는 현실적으로 콜을 수주하는 과정에서 발생하는 경쟁이 치열해지고 있는 상황과 아울러 현실 구조 속에서 동질감이 중층적으로 영향을 미치고 있는 것으로 보인다.

그룹별 특성(<표 Ⅲ-24> 참조)을 살펴보면 상관 정도는 약하게 나타나지만 근로 형태 별로 보면 전업의 경우가 상대적으로 부업이나 다른 부업을 겸하는 경우에 비하여 동료의식이 낮게 나타났다. 연령별로 보았을 때는 연령이 높을수록 동료의식이 강하고 조직화의 필요성에 대해서도 강한 의식을 가지고 있는 것으로 나타나고 있는 반면에 경력별로 보았을 때는 경력이 많을수록 집단이식이 약한 것으로 나타났다.³¹⁾ 이는 사회적 경험이 많을수록 집단이식이 강하나 대리운전의 경험은 집단이식에 음의 영향을 미치고 있는 것으로 보인다. 아울러 단체의 가입 여부도 동료의식이나 조직화의 필요성에 대한 의식에 영향을 미치고 있으나 그리 크지 않

30) 집단이식은 동료의식과 경쟁의식에 대한 응답을 기준으로 계산(동료의식 척도값 - 경쟁의식 척도값)하였으며 동료의식이 크면 -값, 반대로 경쟁의식이 크면 +값을 가지며 절대값은 그 의식의 강도(強度)로 해석하였다.

31) 경력과 집단이식의 상관계수는 $P=.189^{**}$ 이다.

은데 이는 대리기사들의 조직 활동이 제대로 이루어지지 못하고 있는 것과 관련이 있는 것으로 추측된다.

<표 Ⅲ-24> 분류별 대리기사 관계 의식에 대한 교차분석 결과

	구분	계급의식	집단행동의 필요성
연령	30대 이하	.0000	3.00
	30대	-.2000	1.60
	40대	-.9394	1.60
	50대	-1.0065	1.59
	60대 이상	-1.2647	1.46
경력	1년 이하	-1.7188	1.53
	1년~4년이하	-1.2807	1.55
	4년~7년 이하	-.6053	1.51
	7년~10년 이하	-.7317	1.75
	10년 이상	-.5526	1.76
근로형태	대리운전_전업	-.9650	1.55
	대리운전_부업	-.9836	1.61
	다른 부업을 겸업	-1.0588	1.64
조직가입여부	예	-1.0879	1.54
	아니오	-.9282	1.61

응답자들은 노동기본권을 확대하는 방향으로 제도개선을 이루어져야 한다는 것과 변화하는 대리업계의 상황에 대처하기 위한 교육의 필요성에 대하여 모두 절대 다수가 필요성을 인정하고 있다(<표 Ⅲ-25> 참조). 노동기본권 확대와 현실 교육은 대치되는 것이 아닌 병합적인 내용이지만 노동기본권이 보다 구조적이고 장기적인 요구인데 반하여 현실교육은 현실적인 요구라는 특성을 볼 때 보다 현실적인 요구에 대한 동의 정도(평균값 1.6, 1점=매우 그렇다, 2점=그렇다)보다는 구조적인 요구에 대한 동의 정도(평균값 1.29)에 강한 필요성을 느끼고 있는 것으로 나타났다(구조적인 요구의 강도³²⁾ 평균값 -0.3082). 구조적인 요구의 강도와 관련하여서는

32) (구조적 요구 - 현실적 요구)의 값으로 -는 구조적 요구, +는 현실적 요구에 대한 선호를

분류별로는 연령은 50대, 경력은 4~7년, 근로형태는 전업, 조직가입이 안된 부류가 크게 나타났다.<<표 Ⅲ-26>>참조)

<표 Ⅲ-25> 노동기본권과 현실업무 교육에 대한 의식

	노동기본권확대		대리환경교육	
	빈도	비중	빈도	비중
매우 그렇다	245	80.1	170	55.7
조금 그렇다	42	13.7	102	33.4
보통	12	3.9	23	7.5
별로 그렇지 않다	6	2.0	6	2.0
전혀 그렇지 않다	1	0.3	4	1.3
합계	306	100	305	100

<표 Ⅲ-26> 분류별 노동기본권과 현실업무 교육에 대한 의식

	구분	노동기본권확대방향 제도개선필요	대리환경 교육필요	제도와실용
나이	30대 이하	3.00	3.00	.0000
	30대	1.40	1.10	.3000
	40대	1.30	1.54	-.2323
	50대	1.31	1.69	-.3806
	60대 이상	1.11	1.49	-.3714
경력	1년 이하	1.28	1.66	-.3750
	1년~4년이하	1.28	1.58	-.3051
	4년~7년 이하	1.22	1.59	-.3684
	7년~10년 이하	1.40	1.65	-.2500
	10년 이상	1.34	1.55	-.2105
근로형태	대리운전_전업	1.20	1.58	-.3731
	대리운전_부업	1.48	1.61	-.1290
	다른부업 겸업	1.39	1.61	-.2222
조직가입여부	예	1.34	1.52	-.1720
	아니오	1.26	1.63	-.3667

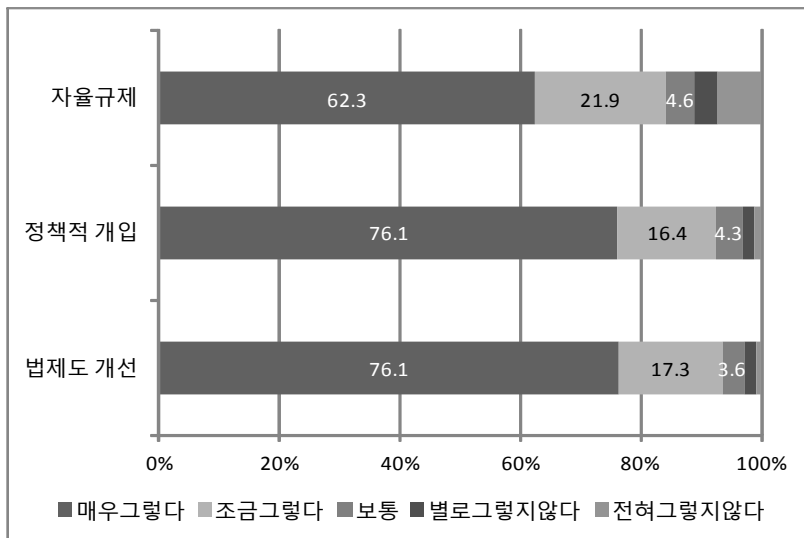
그동안 대리운전업종의 제도화 필요성은 다양하게 제기되었고 이에 대하여 정부는 업계자율에 의한 관리를 기본 정책으로 대응해왔으나 제도화는 부진한 채 문제가 누적되었다. 이에 기존의 정책을 극복하기 위한 방안이 논의되고 있으며 그 방

나타내며 절대값은 그 강도(強度)를 의미한다.

식과 관련하여서는 정해진 바가 없으나 세 가지 흐름으로 전환이 예상된다. 우선 기존의 자율규제를 유지하면서 제도적 개입을 강화하는 방안이 있으며, 두 번째는 제도적 규제를 기본으로 하되 자율규제를 병행하는 방안, 그리고 마지막으로 법 제화를 포함하는 체계적인 제도화 방안이다.

이에 대하여 실태조사 결과는 무엇보다도 각 방안에 대하여 절대적 지지도가 높게 나와 제도화의 필요성을 절감하고 있으며 세 가지 방안 중에서는 마지막 방안에 대한 지지도가 더 높은 것으로 나타나고 있다([그림 Ⅲ-23] 참조).

[그림 Ⅲ-23] 제도화와 관련한 의식



제도화 강도³³⁾에 대한 분류별 차이는 크지 않은데 연령이 높을수록 제도화 강도가 높은 방안을 선호하고 있는 것으로 나타나는데 이는 연령이 높을수록 경쟁보다는 제도화를 통한 안정적인 업무 환경을 선호하는 것으로 판단된다. 한편 근로형태별로는 전업일 경우가 강도가 높은 것을 선호하는데 이는 사회경제적 제약조건 차이로 추측된다(<표 Ⅲ-27> 참조).

33) (법제도 개선 - 정책개입 - 자율 규제)의 값으로 - 는 규제강도가 강한 것을 선호하고 + 는 약한 것을 의미하며 절대값은 그 상대적 정도를 의미한다.

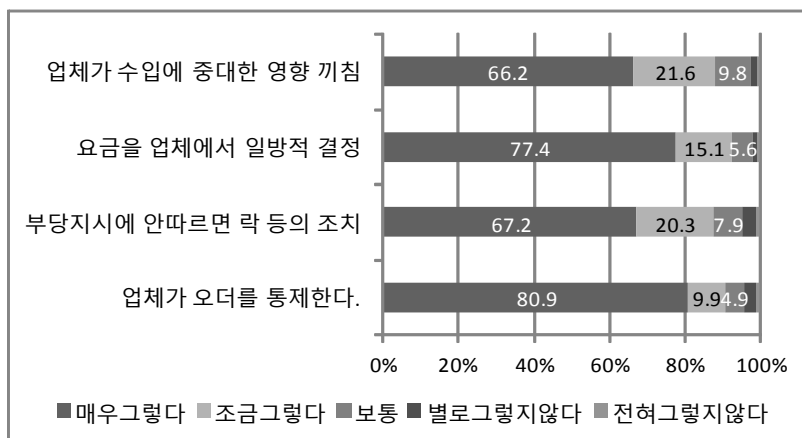
<표 Ⅲ-27> 제도화와 강도에 대한 분류별 의식

나이구분		경력구분		근로형태		조직가입여부	
30대이하	-3.0000	1년 이하	-1.6563	전업	-1.6364	예	-1.7204
30대	-1.9000	1~4년이하	-1.7288	부업	-1.8710	아니오	-1.7524
40대	-1.9798	4~7년이하	-1.6081	부업겸업	-1.9714		
50대	-1.6250	7~10년이하	-2.0769				
60대이상	-1.3824	10년 이상	-1.6486				
합계	-1.7297	합계	-1.7267	합계	-1.7254	합계	-1.7425

(6) 대리회사에 대한 귀속성

응답자들은 대리업체에 대한 귀속성을 묻는 항목에 대하여 ‘업체를 통하지 않고 선 오더를 받을 수 없다’에는 92.7%, ‘부당지시에 안 따르면 락(배차 제한) 등의 조치’에는 87.6%가 그렇다고 답하였다. 또한 ‘요금을 업체에서 일방적 결정 한다’는 데는 92.6%, ‘업체가 수입에 중대한 영향을 미친다’에는 87.8%가 그렇다고 답하여 대리회사들에게 강한 귀속성을 가지고 있는 것으로 확인되고 있다([그림 Ⅲ-24] 참조). 사용종속관계의 불확실성을 근거로 노동자의 기본권을 인정받고 있지 못하는 특수노동자들의 현 실태에 비추어 보았을 때 비록 다중의 사용자라는 구조에도 불구하고 업체(들)에 대한 귀속성은 매우 강하다고 볼 수 있다.

[그림 Ⅲ-24] 업체에 대한 귀속성



(7) 사회복지제도의 적용

올해부터 특수고용노동자 중에서 대리기사에게도 근로장려금과 자녀교육장려금 제도가 확대 적용되는데, 이에 대하여 70% 이상이 모르고 있어 이에 대한 적극적인 홍보가 제대로 이루어지지 않고 있음을 알 수 있다. 실효성이 없다고 느끼거나 관심이 없는 이유로는 ‘실질 혜택이 미비(39.9%)’, ‘소득증빙 등 절차의 어려움(38.1%)’, ‘소득확인이 꺼려져(17.1%)’ 순으로 나타났다(<표 Ⅲ-28> 참조). 세 번째의 경우에는 제도화 적용 과정에서 극복해야 할 요소라고 볼 수 있으나 첫 번째와 두 번째 사유에 대하여서 적절한 대책이 마련되어야 할 것이다. 위 결과를 통하여 제도가 마련되더라도 이를 적용하기 위하여서는 실효성을 확보하기 위한 적극적인 정책이 요구된다는 것을 확인할 수 있다.

<표 Ⅲ-28> 근로장려금과 교육장려금에 대한 인지여부와 신청회피사유

	근로장려금 인지여부			실효성 없거나 관심이 없는 이유					
	빈도	비중		1순위 빈도	2순위 빈도	3순위 빈도	가중치		
신청했거나 계획 중	31	10.3					빈도	비중	
실효성 없어 신청계획 없음	43	14.3	19.6	소득증빙 등 절차 어려움	51	13	9	188	39.5
				실질 혜택이 미비	46	28	8	202	40.2
알고 있으나 관심 없음	16	5.3		소득 확인이 꺼려져	16	13	17	91	18.1
				기타	6	1	1	21	4.2
전혀 모름	211	70.1							
합계	301	100		119	55	35	502	100	

현재 특수고용노동자 중 화물운송노동자나 택배기사, 퀵서비스기사 등에게는 산

재보험이 임의 가입형식으로 적용되고 이를 대리운전기사에게도 확대 적용할 예정이다. 먼저 산재보험의 확대 시행여부에 대한 인지도에서 55.7%가 ‘전혀 모르고 있다’고 답하였는데 이는 기존의 연구와는 차이를 보이고 있다.³⁴⁾

응답자 중 35.5%(인지하고 있는 경우 중 80%)가 가입의사를 밝히고 있어³⁵⁾ 긍정적이지만 8.8%(인지하고 있는 경우 중 20%)는 가입의사가 없는 것으로 나타났는데 그 이유로는 ‘실질혜택이 미비(42%)’가 가장 많았고 그 다음으로는 ‘경제적 부담(29.6%)’과 ‘절차의 어려움(19.8%)’을 들고 있었다(<표 Ⅲ-29> 참조).³⁶⁾

<표 Ⅲ-29> 산재보험에 대한 가입의사와 회피 사유

	산재보험적용 인지도여부			회피 이유	
	빈도	비중		빈도	비중
대리운전기사에게도 적용되어야 하고 가입의사	105	35.5			
적용되어도 가입하지 않을 것이다	8	2.7	보험 가입 시 경제적 부담	26	28.6
			가입해도 실질혜택이 미비	40	44
알고 있으나 관심 없음	18	6.1	가입절차가 복잡해서	17	18.7
			기타	8	8.8
전혀 모름	165	55.7			
합계	296	100		91	100

현재 적용 중인 특수고용업종에서 산재 가입률이 저조한 것³⁷⁾을 보았을 때 낙관

34) 오중은(2014)은 “근무지 도시화 수준에 의한 산재보험 미가입 원인을 비교하면 서울의 경우가 ‘가입의 필요성을 느끼지 않기 때문에’(31.5%)라는 응답이 가장 높았다. 광역시의 경우 ‘이미 민간상해보험 등 다른 대책이 있어서’(35.7%)라는 응답이 가장 높게 나타났으며, 지방도시의 경우는 ‘산재보험을 몰라서’(33.6%)라는 의견이 많았다”라고 평가하였다.

35) 조흠학 외(2008)는 산재 적용 시 가입의사를 보이는 경우를 73.3%로 파악하고 있다.

36) 오중은(2014)은 “대리운전종사자가 산재보험 가입하지 않으려는 원인을 조사한 결과 ‘가입의 필요성을 느끼지 않기 때문에’(26.0%)가 가장 높게 나타났으며, 이어 ‘이미 민간상해보험 등 다른 대책이 있어서’(23.4%) ‘산재보험을 몰라서’(18.3%) ‘통상적으로 개인이 처리했으므로’(14.7%) 순이었다”라고 하였다.

37) “고용노동부가 새누리당 이완영 의원에게 제출한 자료에 따르면 지난 7월 말 기준 특수고

할 수 없는 상황이다. 위의 근로장려금의 사례에서 보이듯 실제 적용되었을 때 여러 이유로 소위 소극적 배제 현상이 현실화 될 가능성을 배제할 수 없으므로 이에 대한 적극적인 대책방안이 마련되어야 할 것이다.

(8) 대리업종에 대한 인식

대리운전 업종의 전망과 관련해서는 응답자의 93.3%가 부정적으로 인식하고 있었다(<표 Ⅲ-30> 참조). 대리운전기사들이 바라는 업종의 주요 개선사항으로는 ‘운행료 인상(35.4%)’, ‘수수료 인하(24.2%)’, ‘보험료 인하(17.7%)’, ‘콜센터의 횡포근절(13.3%)’ 순으로 나타났다(<표 Ⅲ-31> 참조). 대리업종의 제도화와 같은 구조적인 문제의 해결 이전에 부당한 구조의 시급한 해결에 대한 유인이 강하게 나타나고 있는데 절박한 대리운전의 현실을 반영하고 있는 것으로 보인다.

<표 Ⅲ-30> 대리운전업종의 여건

	대리운전업 여건	
	빈도	비중
더 이상 유지 어렵다	61	20.4
버틸만하나 어려워지고 있다	218	72.9
변화 없다	20	6.7
합계	299	100

<표 Ⅲ-31> 대리업종의 개선사항

	대리운전업 개선사항				
	1순위 빈도	2순위 빈도	3순위 빈도	가중치	비중
운행료 인상	171	35	34	617	35.4
콜비(수수료) 인하	48	120	37	421	24.2
보험료 인하	31	63	89	308	17.7
콜센터 횡포근절	35	36	54	231	13.3

용노동자는 44만4000명으로 이 가운데 4만3000명 정도만 산재보험에 가입하여 산재보험 가입율이 9.6%에 그치는 것으로 나타났다.”(<http://www.newstomato.com/>,2013.10.22.)

	대리운전업 개선사항				
	1순위 빈도	2순위 빈도	3순위 빈도	가중치	비중
대리업종 제도화	19	32	42	163	9.4
기타			3	3	0.2
합계	304	286	259	1,743	100

(9) 중앙(지방) 정부에 대한 요구

중앙정부에 대한 요구 중에 부당시스템에 대한 행정조치에 대한 지지도가 높은 데 이는 대리운전의 절박한 현실을 반영한 것으로 보인다. 이어 노동기본권 보장과 복지정책을 통한 대리기사의 생존권 보장 순으로 지지도가 높았다(<표 Ⅲ-32> 참조). 이는 제도적 대책에 있어서 구조적인 면과 아울러 시급성을 감안하여야 한다는 것을 의미한다.

<표 Ⅲ-32> 중앙정부에 대한 요구

	필요한 정부정책			
	1순위	2순위	가중	비중
노동기본권 보장	134	73	341	38.4
부당시스템에 대한 행정조치	132	90	354	39.9
복지정책을 통한 대리기사 생존권 보장	34	108	176	19.8
현행대로 업계자율	3	9	15	1.7
기타	-	2	2	0.2
합계	303	282	888	100.0

서울시에 대한 요구 중에는 쉼터와 교통편의 강화 등의 직접적인 영역에 대한 지지도가 높게 나타났다. 이는 지방정부의 대한 기대영역이 높지 않을 것을 반영하고 있기도 하며 한편으로는 현실성을 반영하고 있는 것으로 보인다(<표 Ⅲ-33> 참조).

<표 III-33> 지방정부(서울시)에 대한 요구

	필요한 서울시정책			
	1순위	2순위	가중치	비중
쉼터와 교통편의 강화	191	43	425	48.8
대리기사 대상 적극 복지정책	62	129	253	29.0
대리기사 재정적 구제제도	31	58	120	13.8
이직에 도움	12	49	73	8.4
합계	296	279	871	100

(10) 생활실태 결과

응답자의 생활실태 결과를 보면, 우선 가구 월 총소득은 평균 265.07만원, 월평균 생활비는 211.23만원, 월평균 저축액은 53.35만원으로 나타났다(<표 III-34> 참조). 서울시 대리운전기사의 가구소득은 전 국민 월평균 가계소득 430.23만원의 61.6% 수준이고, 생활비는 월평균 소비지출 335.52만원의 62.96% 수준이며, 저축액은 월평균 흑자액 94.68만원의 56.35%이다.³⁸⁾ 이를 기초로 소비성향을 계산해보면 79.69로 전국 평균 72.9에 비하여 높은 편이다. 응답자의 평균 부양가족수는 1.25명으로 전국 평균 부양자수 1.24명(건강심사평가원·건강보험공단, 2014)과 비슷한 수준으로 나타났다.

<표 III-34> 가구소득과 비용, 저축과 부채 (단위, 만원)

	유효응답수	최소값	최대값	평균
총 가구소득	288	80	1,000	265.07
월평균 생활비	264	0	700	211.23
부채액	213	0	50,000	5,953.32
월평균 저축액	179	0	400	53.35
부양 가족수	260	0	8	1.25

월평균 가구소득은 151만원~250만원 구간이 가장 많으며(38.2%), 응답자의 82.6%가 350만원 이하의 가구소득을 벌어들이고 있었다. 월평균 가구생활비와 월

38) 비교 기준은 통계청 국가통계포털(<http://kosis.kr/>) 가계소득동향을 참조하였다.

평균 저축액도 비슷한 분포를 보이고 있다(<표 Ⅲ-35> 참조).

<표 Ⅲ-35> 월평균 가계소득과 생활비 분포

	가구 월 소득 분류		가구 월 생활비 분류	
	빈도	비중	빈도	비중
150만원 이하	62	21.5	95	36.6
151만원~250만원	110	38.2	99	38.7
251만원~350만원	66	22.9	44	16.5
351만원~450만원	31	10.8	17	6.0
451만원~550만원	12	4.2	4	1.4
551만원 이상	7	2.4	2	0.7
합계	288	100	261	100

주거형태를 보면 월세(41.6%)가 가장 많고 다음으로 전세(24.6%), 자가(20.1%), 반전세(10.9%)의 순으로 조사되었다. 자가 가구율(20.1%)은 전국 평균인 58.0%의 절반에도 미치지 못하고 있고, 전월세 가구가 전체의 77.1%로 주거복지가 상대적으로 취약한 것으로 나타나고 있다(<표 Ⅲ-36> 참조).

<표 Ⅲ-36> 응답자의 주거형태

	주거형태	
	빈도	비중
월세	118	41.6
전세	70	24.6
반전세(월세+전세)	31	10.9
자가	57	20.1
기타	8	2.8
합계	284	100

사회보험가입 현황을 보면 고용보험과 산재보험의 미가입율이 85.8%와 86.7%로 대부분이 미가입 상태이며 모른다고 답한 경우를 포함하면 더욱 높아질 것으로 추측된다. 이는 현재 근로기준법 상의 근로자성이 부인되고 있는 가운데 당연한 결과이고 가입자는 대부분 대리운전을 부업하는 경우로서 국민연금 직장가입자의 범주에 속할 것으로 추측된다. 다음 국민연금의 경우에는 반 강제가입임에도 불구하

고 비가입이 62.0%로 매우 높게 나타나는데 이는 현재 대리운전업이 제도화되지 않은 것과 아울러 낮은 소득수준에 의한 결과로 추측된다. 더욱이 문제가 되는 것은 거의 강제 가입인 건강보험에서도 배제되어 있는 비율이 12.8%에 이르고 있어 심각성을 보여주고 있다(<표 Ⅲ-37> 참조). 앞에서 살펴보았듯이 건강상태가 매우 좋지 않은 상황에서 건강보험에서조차 배제되어 있다면 낮은 수입구조로 보았을 때 거의 건강관리가 되지 않고 있다고 볼 수 있다.

<표 Ⅲ-37> 사회보험 가입 현황

	고용보험		산재보험			국민연금			건강보험	
	빈도	비중	빈도	비중		빈도	비중		빈도	비중
가입	22	8	17	5.5	직장	27	9.5	직장	32	11.0
					지역	72	25.4	지역	178	61.4
							배우자 보험	16	5.2	
							자녀 보험	19	5.8	
미가입	236	85.8	235	86.7		176	62.0		37	12.8
잘 모름	17	6.2	19	7.0		9	3.2		9	3.4
합계	275	100	271	100		284	100		290	100

사적보험의 가입 수준을 살펴보면 전체의 32.0%가 어떤 보험도 가입하지 않고 있으며, 나머지는 건강보험, 운전자보험, 실손보험 순으로 가입이 많은 것으로 조사되었다. 특히 응답자들의 운전자보험 가입률(28.2%)은 응답자들이 운전을 주업으로 하고 있음에도 불구하고 전국 평균 운전자보험 가입률(31.9%)³⁹⁾에 비해 낮은 상태이다. 따라서 응답자들의 사고위험에 대한 대비 수준은 열악한 상태임을 알 수 있다(<표 Ⅲ-38> 참조).

<표 Ⅲ-38> 사적보험 가입 현황

	사적보험유형	
	빈도	가입비중
실손보험	83	26.9
건강보험	114	36.9
운전자보험	87	28.2
기타	2	0.6
없다	99	32.0

39) 손해보험협회 2006년 기준

생활수준에 대하여 응답자의 73.8%가 부정적인 답변을 하고 있으며 대리운전 종사 후에 생활수준이 오히려 나빠졌다고 응답한 비율도 43.7%에 이르고 있다(<표 Ⅲ-39> 참조). 이는 현재의 대리운전으로는 기본적인 생활조차도 유지하기 힘든 상황에 처해 있다는 것을 보여준다. 그 결과 응답자의 83.3%는 노후준비를 위한 저축을 하고 있지 않은 것으로 나타났다(<표 Ⅲ-40> 참조).

<표 Ⅲ-39> 생활수준에 대한 평가

	가정 생활수준			대리운전 종사 후 가정 생활형편	
	빈도	비중		빈도	비중
아주 좋다	8	2.0	아주 좋아졌다	2	0.7
좀 좋다	3	1.0	좀 좋아졌다	38	13.0
보통이다	69	23.2	비슷하다	125	42.7
좀 나쁘다	124	41.8	좀 나빠졌다	95	32.4
아주 나쁘다	95	32.0	아주 나빠졌다	33	11.3
합계	297	100	합계	293	100

<표 Ⅲ-40> 노후준비를 위한 저축여부

	노후준비 저축여부	
	빈도	비중
한다	49	16.7
안한다	244	83.3
합계	293	100

대리기사의 평균 평일 여가시간은 2.33시간으로 국민 평균 평일 여가시간인 3.6시간(문화체육관광부, 2014)에 크게 못 미치고 있으며 휴일 여가시간도 4.98시간으로 국민평균 휴일 여가시간인 5.8시간(문화체육관광부, 2014)보다 작다(<표 Ⅲ-41> 참조).⁴⁰⁾

40) 국민평균 여가시간은 「국민여가활동」(2014, 문화체육부) 참조.

<표 III-41> 여가시간

	평일 여가시간 평균 2.37시간			휴일 여가시간 평균 5.10시간	
	빈도	비중		빈도	비중
1시간 미만	41	16.3	2시간 미만	30	12.0
1~3시간미만	111	45.9	2시간~5시간미만	85	34.1
3~5시간미만	63	26.0	5시간~8시간미만	82	32.9
5시간 이상	27	8.7	8시간 이상	52	20.9
합계	242	100	합계	249	100

시간과 경제적으로 여유가 생긴다면 하고 싶은 여가활동으로 여행/관광, 스포츠 관람/참여, 문화예술관람/참여 순으로 나타나고 있다(<표 III-42. 참조). 열악한 조건에서 이를 실현할 수 있는 계기를 만들기 위한 사회적 관심과 대응이 필요하다.

<표 III-42> 여유가 생긴다면 하고 싶은 여가활동

	하고 싶은 여가활동	
	빈도	유효 퍼센트
문화예술관람/참여	32	10.8
스포츠 관람/참여	55	18.1
여행/관광	130	44.2
취미/오락	18	6.1
휴식(TV, 낮잠)	34	11.6
사회봉사/동호회	21	7.1
기타	4	1.4
합계	294	100

3. 실태조사로 본 대리운전기사의 노동 특성

: 사회경제시스템의 사각지대에 놓인 대리운전 노동자

1) ‘건강을 담보로 한 생계를 위한 질주’, 자발적 착취 구조의 강화

앞에서 살펴보았듯이 대리기사들의 노동조건은 매우 취약한 것으로 조사되었다. 대부분의 대리기사들은 실업 혹은 폐업 등으로 불가피하게 생계를 위하여 대리업 종에 들어 왔으나 수입에 만족도가 매우 낮은 것으로 나타났다. 대리기사들은 수입을 늘리기 위하여 사용하는 프로그램을 늘리고 이에 따라 가입 보험수도 늘이는 경향이 있으나 순수입에는 큰 영향을 미치지 못하고 있으며 오직 업무시간만이 수입 증가에 유의미한 영향을 미치고 있다.⁴¹⁾

한편 실태조사 결과 야간노동으로 인한 건강의 악화와 취객을 대상으로 한 대면 서비스업과정에서 나타나는 폭언과 폭행으로 인한 영향은 위험 수위를 넘고 있으며 장거리 도보 이동으로 인해 근골격계 질환 등이 만성화되고 있는 것으로 나타났다.

결국 대부분의 대리기사들은 생계를 유지하기 위하여 노동시간을 늘이는 것으로 대응하고 있으나 수입의 증가 효과에 비하여 건강 악화 등의 문제가 동반되어 직업에 대한 만족도에 미치는 영향이 적은 것으로 나타났다.⁴²⁾ 실태조사 결과에 따르면 대리기사들은 이른바 ‘건강을 담보로 한 생계를 위한 질주’를 하고 있는 셈이다. 제한된 콜 수에 비하여 대리기사의 유입이 계속되어 콜 경쟁은 더욱 가속화되고 있고 대리회사의 난립으로 대리운임이 저하되고 있는 상황에서 대리기사들은 프로그램 수와 가입보험을 늘이거나 건강을 해칠 정도로 장시간 업무를 수행함으로써 ‘자발적 착취’의 구조 속에 빠져 들어가고 있고, 이를 강화시키고 있다고 볼 수 있다.

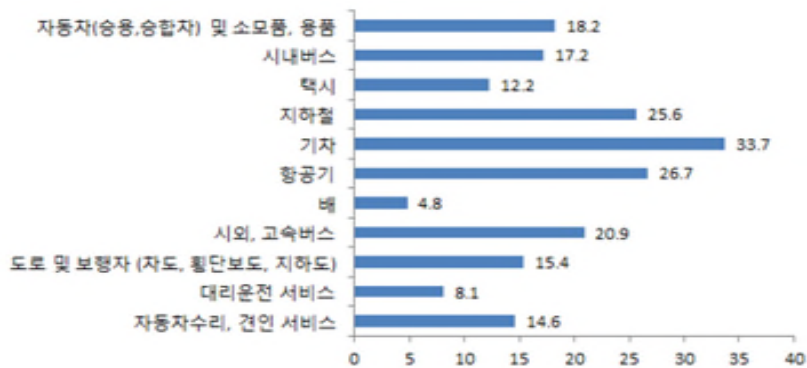
이러한 상황에서 대다수의 대리기사는 직업에 대한 만족도가 낮아 이직을 원하고 있으나 여건상 실행에 옮기기 힘든 상황에 처해 있다. 즉 입구는 열려있으나 출구는 막혀 있는 악순환의 수렁이 되어가고 있는 것이다. 이러한 상황은 대리기사의 생존 문제만이 아닌 사회적 문제로 귀속될 것이다.

41) 순수입과 프로그램 사용료의 상관계수는 유의미한 값이 도출되지 않았고 하루 업무시간만이 약간 강한 상관관계($p=0.338^{**}$)를 보여주고 있다.

42) 하루 근로시간과 순수입에 대한 만족도에 상관계수는 $-.271^{**}$ 를 보여주나 대리운전직업에 대한 만족도는 $P=.189^{**}$ 에 그치도 있다.

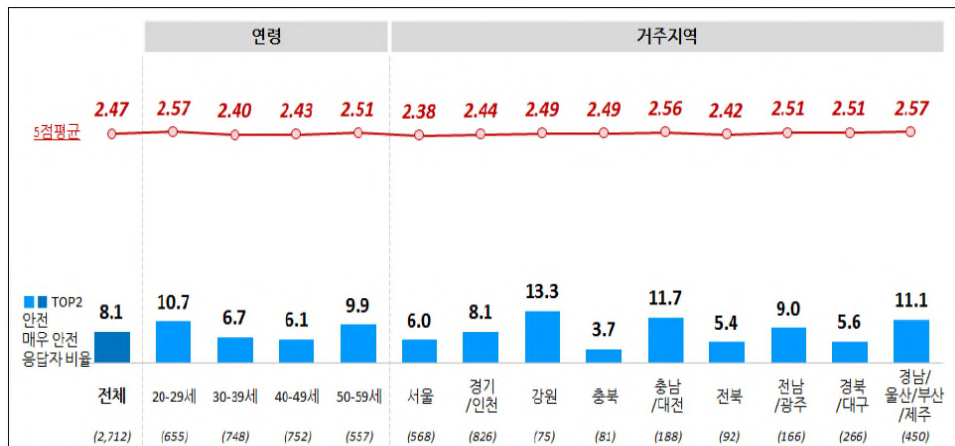
국민권익위원회(2010)는 “90년대 후반부터 대리운전 전문 업체와 기사들이 등장하며 대리운전 서비스 대중화, '03년 이후 전국적으로 대형화·조직화 추세 …… 무보험 대리운전, 교통법규 위반, 요금 시비, 신원 불확실로 인한 범죄 노출 등 다양한 이용자 피해가 발생하고 있다”고 하고, 대리운전이 이용자의 생명과 재산 피해로 직결되는 중요한 사안이라고 판단하였다. 김인숙·정영훈(2014)에 따르면, 교통영역의 안전체감율에서 대리운전 서비스는 선박(4.8%)을 제외하고는 가장 낮은 것(8.1%)으로 나타났으며 서울은 전국 평균(8.1%)에 비해서 상당히 낮은 수준(6.0%)으로 평가되었다([그림 Ⅲ-26, 27] 참조).

[그림 Ⅲ-26] 교통영역의 품목별 안전체감율 (단위, %)



출처: 김인숙·정영훈(2014)

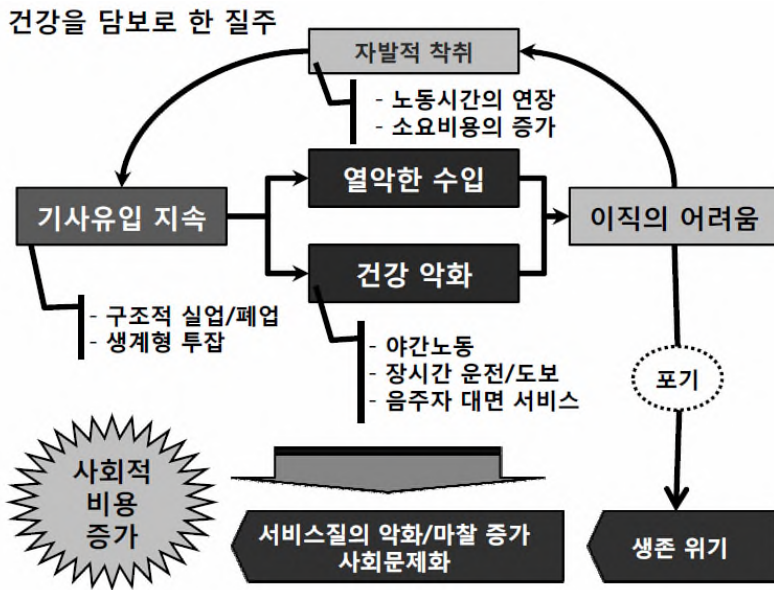
[그림 Ⅲ-27] 연령/지역별 대리운전의 안전체감도



출처: 김인숙·정영훈(2014)

열악한 대리운전 시장은 서비스 질의 악화로 연결되고 결국 사회문제가 됨으로써 사회적 비용을 유발시키게 될 것이다. 또한 대리운전의 여건이 갈수록 악화되고 있는 상황에서 대리운전자의 건강이 한계에 이르러 생계수단을 포기하게 되면 결국 이를 해결하기 위한 사회적 비용은 증가할 수밖에 없다. 이에 ‘건강을 담보로 한 질주’를 멈추고, ‘자발적 착취’의 구조를 완화하고, 출구가 없는 악순환의 수렁에 빠져 있는 현재 대리운전시장을 개선하기 위해서는, 주체들의 자발적인 노력과 아울러 사회적 관심과 대책이 절실하게 요구된다. 더욱이 주체들의 조직화가 정제되고 있는 현 시점에서 사회적 대책의 중요성은 더욱 강조되어야 할 것이다.

[그림 Ⅲ-25] 대리운전기사의 노동과정



2) 사회제도와 안전망으로부터의 체계적 배제

2절 노동실태 분석에서 보았듯이, 대리기사들은 사회보험 중 고용보험과 산재보험 적용률이 5% 내외에 불과하고,⁴³⁾ 준강제 가입인 국민연금 가입률이 34.3%에

43) 가입자 중 고용보험은 20명 중 15명, 산재보험 14명중 10명이 대리를 부업으로 하거나 다른 부업을 하는 경우여서 대리운전과 직접적으로 관련하여 보험 적용을 받는 경우는 거의 없을 것으로 보인다.

그치고 있으며, 강제보험인 건강보험은 배제율이 13.5%에 이르고 있다. 이는 대리기사의 노동기본권이 부정되고 있는 구조적 배제가 주원인이기는 하지만 다른 한편으로는 적용 대상인 경우에도 경제적 여유가 없는 상황에서 사업자등록을 해야 하는 번거로움 등으로 대기기사 스스로가 사회보험 가입을 포기함으로써 사회보장 제도로부터 자발적이고 소극적인 배제로부터 기인한 것이기도 하다. 일부 대리기사들은 생활보호대상자로서 수급자격과 검업 등을 이유로 소득이 드러나는 것을 꺼려하는 경우도 있지만 근로장려금에 대한 조사결과에서 나타나듯이 대리기사 대부분이 사회제도와 사회안전망을 모르고 있거나 실효성과 절차의 까다로움 등을 이유로 포기하고 있는 것이다.

이 뿐만 아니라 대리기사는 사회경제적으로도 배제되어 있는데, 많은 대리기사들이 ‘투명 인간화’ 되고 사회생활에서 고립되어 있는 상황이며 금융거래 등의 경제 활동에서도 부당한 대우를 받고 있다. 대리기사들은 어려운 상황에 닥치게 되면 제도권에서 외면당하고 주위의 도움조차 받기 힘든 상황에서 절망의 늪으로 빠져들 가능성이 큰 상태이다. 결국 대리기사는 구조적인 배제에 자발적이고 소극적인 배제가 겹쳐지면서 사회보장에서 체계적으로 배제되어 있다.

대리운전과 관련한 법·제도적 구조가 거의 없는 상태에서 현재 대리운전기사는 시장에 무방비로 노출되어 있다. 그런데 대리운전에 대한 제도화 논의는 오히려 대리기사들을 규제하기 위한 방향에서 시작되었다. 2005년부터 시작된 대리운전과 관련된 제도화 시도는 경쟁 요소로 인식한 택시업계의 요구에 기반하여 대리업종을 규제하거나(노사정위원회 운수부문정책협의회, 2005) 소비자 피해에 대한 대책 차원에서 제기되었다(모창환·서민정, 2008). 이러한 논의를 배경으로 17대 국회에서는 목요상 의원이 ‘자동차대리운전자관리에관한법률안(2003.4.4.)’을 대표발의 하였고 18대 국회에서는 정의화 의원이 ‘대리운전입법안(2004.10.)’, 강길부 의원이 ‘자동차손해배상보장법의일부개정안’(2005.5.10.), 송영길 의원이 ‘대리운전업및운전자관리에관한법률안(2006.10.18.)’, 손숙미 의원이 ‘대리운전업법’, 김정권 의원이 ‘자동차손해배상보장법’을 대표발의 하였으나 회기만료로 폐기되었다.

정부에서는 2006년 이후 업계 자율에 의한 대리운전업종의 제도화를 시도하였는데 그 결과가 대리시장의 혼란을 막기에는 역부족이었다.⁴⁴⁾ 이러한 상황에서 대리

44) 이에 대하여 모창환·서민정(2008)은 “자율규제사업은 크게 6대 과제 과제, 20개의 세부사업으로 분류되고 대리운전 보험 가입확대, 보험가입증명 및 운전자 신분확인서비스, 대리운전 이용자 홍보 및 교육, 대리운전자 생계 침해행 부조리 방지, 캠페인·현장제도 등 행정지도, 대리운전 실태조사이다. 이중 대리운전보험 가입자 수의 증가와 대리운전자에 의한 교통사고 감소가 긍정적이었고 실태파악은 부정적으로 평가하며 나머지는 제대로 시행

기사들의 열악한 환경과 부당한 사례들이 사회적으로 알려지면서 대리기사의 처우 문제가 사회문제화 되었고 이를 반영하여 19대 국회에서 강기운 의원(2012.9.), 문병호 의원(2013.7.), 이미경 의원(2013.7.)이 각각 대표 발의한 세 건의 「대리운전업법안」이 발의되어 국토교통위원회에 계류 중인 가운데 김운덕 의원도 「자동차운전대행업에관한법률안」(2015.2)을 대표 발의하였다. 그러나 대리운전업종에 대한 입법은 이해당사자 간의 의견대립과 추진 동력의 부족 등으로 아직 논의 수준에 있는 상황이다.

한편으로는 특수고용노동자로서 대리기사의 노동기본권과 관련한 논의가 정체되어 있는 가운데 경제법으로는 근로소득보장제 등이 대리기사에게 적용되기 시작하였고 사회보장법상으로는 산재보험의 적용만이 대리기사에게 현실화될 예정이다.

본 실태조사 결과에서 확인되었듯이 대리기사는 대리운전의 제도화와 관련해서 법제화에는 96.7%, 정부의 정책개입에는 93.2%의 지지를 보이고 있으며, 업계의 자율규제에도 84.4%의 지지를 보이고 있으나, 대리운전의 제도화는 아직까지 불투명한 상태이다. 대리운전의 제도화가 지지부진한 이유는 추진 동력이 충분치 못하기 때문이다. 대리운전과 관련된 문제들이 이슈화되면서 대리운전업종의 제도화에 대한 여론이 형성되고는 있으나 정부 정책담당자의 적극적인 관심과 입법기관의 대처를 이끌어내기에는 충분치 않다. 이러한 상황에서 보다 더 중요한 문제는 당사자인 대리기사들의 조직화가 정체되어 있다는 점이다. 노동조합, 협동조합, 그리고 기사협회 등으로 대리기사에 대한 다양한 조직화가 시도되고 있으나 대중적 기반을 확보하지 못하고 있으며 제도화를 주도적으로 만들어 가기에는 역부족인 상태이다. 따라서 대리운전의 제도화를 위하여 강조되어야 할 부분은 바로 당사자인 대리기사의 조직화와 내실화이다.

대리운전의 제도화와 관련하여 무엇보다도 당사자인 대리기사의 노동기본권 보장이 중요하다. 제도화 과정에서 당사자인 대리기사와 소비자의 이해를 일치시키는 방향에서 업체의 입장이나 사회적 효용을 고려해야 하겠지만 무엇보다도 현 제도 하에서 사회적 약자인 대리기사의 권익을 고려해야 할 것이다. 현재 특수고용노동자에 대한 논의가 사회적으로 진행되고 있는 가운데 노동기본권의 전면 적용 이전에도 시급한 문제에 대하여서는 단계별로 확대해 나가는 것도 구체적으로 고려되어야 할 것이다.

우선 시행 예정인 산재보험과 관련해서는 그 실효성을 확보하기 위한 방안이 구

되지 못하였거나 효과가 미비하다고 하고 그 원인을 핵심주체인 대리업체와 대리기사의 역할이 빠져있다”고 평가하였다.

체화되어야 한다. 올해에 특수고용노동자에 대한 산재보험의 특례적용을 대리운전 업종에도 확대 적용할 예정인데(고용노동부, 2015)⁴⁵⁾ 이미 시행 중인 퀵서비스 등의 6개 업종에서 시행 효과가 미비하게 나타나고 있는 만큼 실효성을 확보하기 위한 구체적인 방안이 마련되어야 할 것이다.

다음으로는 현재 검토 중인 고용보험 적용과 관련하여 대리기사에게도 고용보험의 적용을 확정하여야 한다. 현재의 대리기사의 건강상태를 보았을 때 주기적인 휴식이 불가피할 뿐만 아니라 보다 나은 직종으로의 이직을 위한 여건을 확보하기 위하여서도 고용보험의 확대적용은 시급하게 이루어져야 할 과제이다. 아울러 건강보험에서도 배제되어 있는 대리기사들에 대한 지자체 차원의 대책이 요구된다. 열악한 생활조건에 처해 있는 대리기사의 특성상 건강보험에서의 배제는 곧 건강의 마지노선조차 포기하고 있다는 것을 의미한다. 이에 대한 원인과 유형에 대한 조사를 통하여 구체적인 대책을 세워 최소한의 생존을 보장해야 할 것이다.

마지막으로 노조법 상의 단결권 보장의 문제인데, 이번 실태조사 뿐만 아니라 그 동안의 여러 실태조사 결과에서 대리기사의 경제적 종속성은 명확하게 확인되었다. 다분화되고 있는 현대 자본주의 경제시스템의 흐름 속에서 개별적인 사용종속성을 기준으로 대리기사의 노동자성을 부정하는 것은 과거의 기준에 기대어 현실에 눈을 감는 것이다. 사용자들은 다중화되고 업무에 대한 강제성은 시스템을 통하여 은폐되었을 뿐이다. 이에 대리기사에 대한 노동기본권 보장은 당연하다고 볼 수 있다. 근로기준법 상의 노동자성에 대한 적용은 차지하고라도 최소한 노동조합법 상의 단결권은 보장되어야 할 것이다.

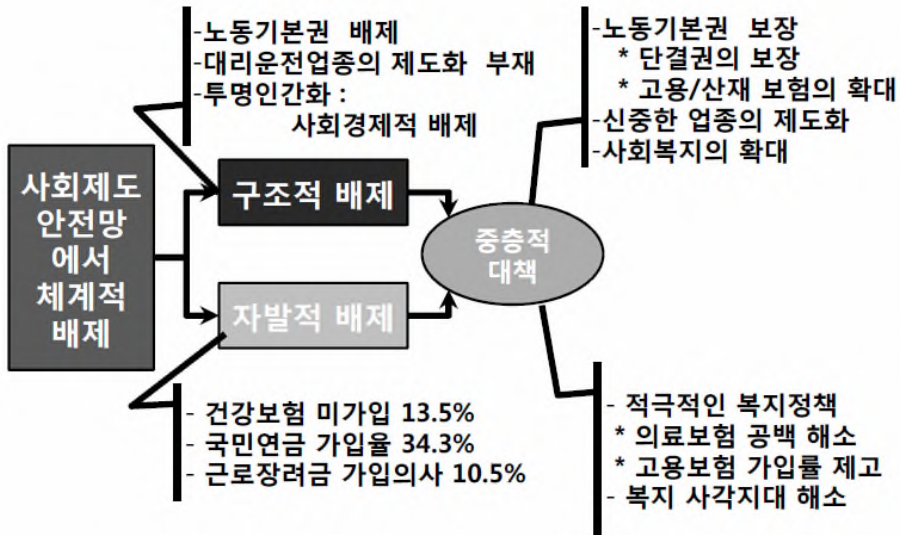
사회제도적 안전망으로부터 체계적으로 배제되어 있는 대리기사의 생존권을 위하여 기존의 사회안전망을 확대 적용하는 과정에서 실효성을 갖기 위해서는 당사자의 실정에 맞게 각종 사회안전망과 제도를 구체화하여야 한다. 대리기사의 절박한 현실을 고려하여 중층적으로 접근하되 시급한 것은 우선적으로 해결해 나가야 할 것이다.

아울러 법·제도가 없는 상황에서 노동기본권과 사회안전망의 사각지대에서 생존권의 위기에 내몰려 있는 대리기사들의 절박성을 감안할 때 제도화는 시급한 과제이나 제도화 방안에는 신중한 접근이 요구된다. 신용불량 등으로 기존의 경제시스템에서 배제되어 있는 사람들이 생존을 위한 교두보 역할을 하고 있는 대리시장의

45) 고용노동부(2015)는 전속성이 강한 대리기사는 의무가입, 전속성이 약한 대리기사는 임의가입 형식으로 적용한다는 방침과 아울러 보험료의 경감 방안은 관련 협회 및 단체와 협의한다고 하였다.

특성을 감안하여 제도화가 이중의 배제로 연결되지 않도록 하는 세심한 고려도 필요하다.

[그림 III-28] 사회안전망으로부터의 체계적 배제



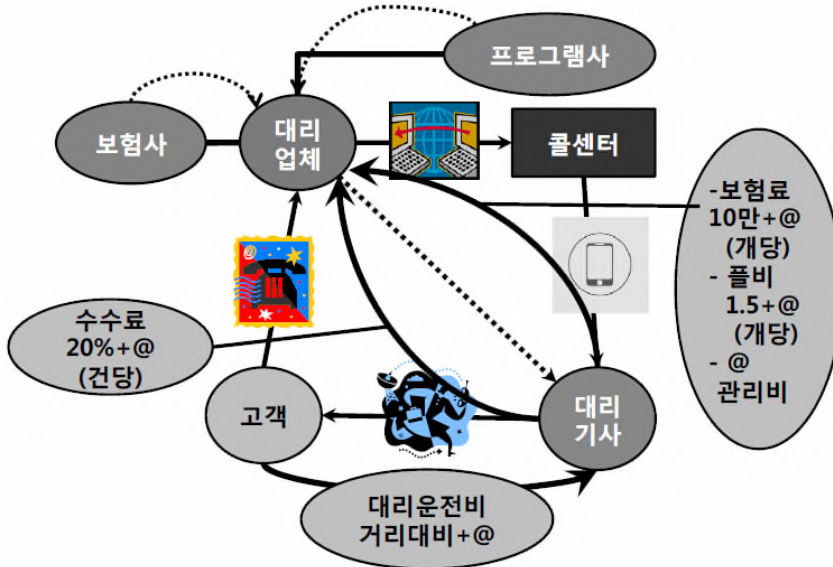
3) ‘乙 중의 乙’, 대리운전 업계의 붕이 되어 버린 대리기사

제도화가 부재한 대리운전업종에서 대리기사들은 날로 늘어가고 있음에도 조직화되지 못하고 경쟁에 내몰리게 된 결과 대리시장의 이해관계에서 가장 하위의 위치에서 취약한 고리가 되었고 체계적으로 수탈당하는 구조가 되었다.

우선 대리업체와의 관계에서 대리기사는 업체에 등록을 하지 않으면 업무를 수행할 수 없는데 등록 시 프로그램 사용료와 보험료를 내게 된다. 등록 이후 대리기사가 콜을 수행하면 그 콜을 발주한 대리업체에게 콜비의 20%(일부는 25~30%)에 해당하는 수수료를 내게 된다. 이외에도 대리회사는 소속된 기사들에게 소위 관리비 명목으로 월 2~5만원의 관리비를 부과하는 경우도 있고 콜을 최소하였을 경우 건당 500원~1000원 정도의 패널티를 부과하기도 한다. 대리회사는 기사들에게 보험료를 받는 과정에서 실제 보험료보다 부풀려서 받거나 보험회사로부터 리베이트를 돌려받는 명목으로 수익을 챙기게 된다. 일부 대리회사는 대리기사로부터 보험료를 받고도 누락시키거나 돌려막기를 하다 사고 발생 시에 보험처리도 하

지 못하는 경우도 있었다. 대리회사는 대리기사에게 받은 프로그램비의 일부도 리베이트 명목으로 챙기고 있는 것으로 알려져 있다.

[그림 III-29] 대리업계의 구조



상황이 이러하다보니 콜을 발주하기보다는 기사를 모아서 소위 ‘기사장사’를 주 수입원으로 하는 대리회사가 생겨날 지경에 이르렀다. 이렇듯 대리회사의 전횡이 확대되는 데에는 대리기사의 공급 과잉과 경쟁 격화에 따른 대리기사의 조직적 대응 부족이 근본적인 원인으로 작동하고 있다. 대리기사가 과잉 공급되고 있는 상황에서 대리기사가 업체의 전횡에 문제제기를 하면 언제든지 그를 퇴사시키고 새롭게 등록할 기사들이 넘쳐나기 때문에 업체와 대리기사 간의 불평등한 고용의 원인이 되고 대리기사의 조직적 대응을 취약하게 만들 수밖에 없게 된다.

이렇듯 대리회사가 손쉬운 수입원으로 인식되면서 대리회사들이 난립하게 되고 저가 경쟁으로 이어지면서 대리비 하락의 주원인이 되었다. 나아가 업체는 대리기사와 고객 사이에 분쟁이 발생되었을 때는 일방적으로 고객의 입장을 강요하고 이에 불응하는 대리기사에게는 배차제한(락)을 걸어 불이익을 주고 있다. 실태조사 결과는 응답자의 75.4%가 콜센터의 횡포가 심하다고 응답하였고, 응답자의 88.5%가 업체의 부당한 요구에 따르지 않을 시 배차제한을 통한 제재나 등록취소의 부담이 있다고 답하고 있다. 대리기사들은 대리운전업에 시급히 개선되어야 할 과제

로 운임료 인상과 보험료 및 콜 수수료 인하와 같은 경제적인 요구 외에도 콜센터의 횡포근절을 지목하고 있다. 대리업체 사이에서도 과도한 경쟁과 소위 ‘기사장사’에 대한 우려의 목소리가 높아지고 있어 정상화가 시급한 실정이다.

대리운전 프로그램사는 회사 수입의 원천이 대리기사 임에도 불구하고 대리기사의 요구는 외면한 채 우월적 지위를 이용하여 대리업체와 결탁하여 시스템을 운용하고 있다. 프로그램사는 프로그램 조개기를 통하여 대리기사에게 이중의 부담을 지우고 있다. 실태조사 결과를 보면, 응답자들은 로지의 경우에는 평균 1.96개, 콜마너의 경우에는 평균 1.17개를 사용하고 있는 것으로 나타났다. 이 외에도 관리비 명목으로 과다수수료의 공식화,⁴⁶⁾ 대리기사의 선택권을 제한하는 배차시스템의 도입 등 대리기사의 반대에도 불구하고 업체의 편의를 위한 정책을 구조화 시키고 있다. 특히 대리기사가 내고 있는 프로그램비의 일부를 할인이나 리베이트 명목으로 대리회사에게 제공함으로써 대리시장을 혼탁하게 하고 있다.

정부의 업계자율규제에 따라 이루어진 사업 중 가장 성과가 있었다고 평가되는 것이 대리운전보험이다.⁴⁷⁾ 하지만 대리운전보험은 현실적으로는 대리기사를 옥죄는 비리와 탈법의 온상이 되고 있다. 그 동안 대리운전보험사는 대리기사가 내는 보험료의 일부를 할인하거나 리베이트 명목으로 대리회사에게 제공하고 대리보험의 이중가입을 조장하여 보험료 부담을 증가시켜 왔다.⁴⁸⁾ 그 동안 대리운전보험은 실제 대리기사들이 부담하고 있는 보험료에 비하여 보장 내용이 허술하여 사고발생 시에 분쟁의 여지를 만들어 왔는데 그 실태조차도 확인되지 못하고 있었다. 보험사는 대리운전 덕분에 음주로 인한 사고가 줄어들어 이익을 보고 있었음에도 불구하고 대리기사들을 상대로 이윤을 챙기기에 급급했을 뿐만 아니라 업체들과 결탁하여 비리와 위법을 주도하거나 방치해 온 것이다. 이러한 상황을 바로잡기 위해서는 우선적으로 대리운전보험과 관련하여 투명성을 확보하는 것이 필수적이다.

46) 얼마 전 프로그램 중 L사는 20%의 수수료 외에 관리비 명목으로 추가의 수수료를 공식화하였고 이에 대한 대리기사들이 집단적인 반발에도 불구하고 이를 시행하고 있다.

47) 대리운전관련 보험으로는 대리운전 의뢰자가 가입하는 ‘대리운전위험담보특약’과 대리운전업자가 가입하는 ‘대리운전업자특약’ 보험이 있는데 본 글에서 대리운전보험은 후자를 지칭한다.

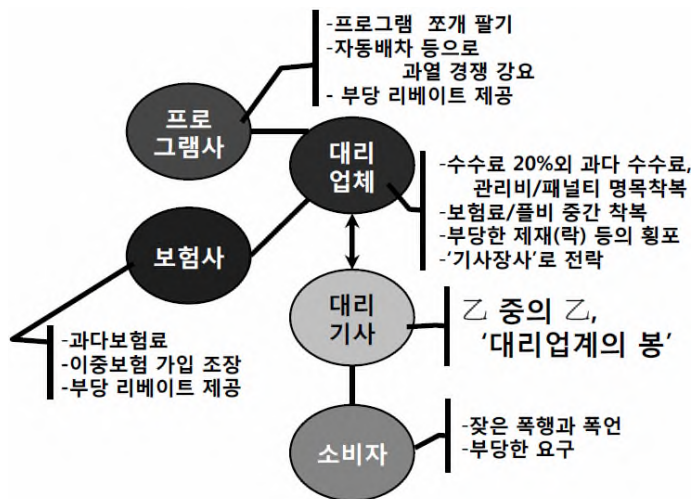
48) 최근 대리운전보험의 급격한 인상에 대리기사들이 집단적인 항의가 이루어지면서 사회문제가 되었는데 금융당국이 보험료 착복 의혹 등이 제기된 일부 대리운전자 보험을 전문 취급하는 보험대리점에 대한 특별검사에 착수했다 …… 금융당국 관계자는 “대리운전업체들이 보험대리점들과 단체보험 가입을 체결하면서 그 대가로 리베이트를 제공받고 있다는 게 공공연한 비밀인 듯하다”면서 보험료 착복 및 리베이트 제공 등 위법 사실이 드러날 경우 엄중 조치할 예정이다(2015.6.12. 헤럴드 경제 <http://biz.heraldcorp.com/>).

또한 대리운전으로 인해 직접적으로 피해를 받고 있는 보험사와 대리회사가 음주 사고를 방지하는데 기여하고 하고 있는 대리기사의 역할, 대리기사의 열악한 노동 조건 및 노동환경, 그리고 대리기사의 취약한 생활수준을 감안하여 공공적 차원에서 비용을 분담하는 것도 적극적으로 고려해야 할 것이다.

한편 편의성과 비용문제로 대리기사들이 셔틀을 이동수단으로 이용하고 있는데, 이는 실정법상 불법으로 운행되고 있어서 적절한 편의 수준과 안전 수단을 확보하지 못하고 있다. 뿐만 아니라 사고 시에는 대책이 전무한 상황이 되기도 한다. 야간이동 수단이 아직 부족한 상황에서 현 셔틀 시스템을 포함하여 대리기사에게 적절한 이동수단을 보장하기 위한 방안이 적극적으로 모색되어야 한다.

마지막으로 고객과의 관계이다. 실태조사 결과에 따르면, ‘고객이 대리기사를 무시하는 경향이 있다’고 응답한 경우가 70.1%에 이르고 있다. 또한 대리운전 과정에서 고객으로부터 폭행과 폭언을 경험한 비율이 85.9%로 심각한 수준임을 확인하였다. 장기적으로 고객 이전에 시민으로서 감정노동에 대한 자세를 지키도록 하는 사회적인 인식을 강화하는 것뿐만 아니라 당장의 폭언과 폭행의 위협에 노출되어 있는 대리기사를 보호하기 위한 보다 구체적인 방안을 모색해야 한다. 이를 위해서 대리운전에 관한 표준적인 약관을 제정하고, 문제가 생겼을 때 공정하게 처리할 수 있는 제도나 기구를 확보하는 것이 필요하다. 또한 최근에 활발하게 논의되고 있는 감정노동자의 기본권 보호방안들을 대리기사에게 적용하는 방안도 적극적으로 검토할 필요가 있다.

[그림 III-30] 대리운전업의 일상화된 부당 구조



4) 소결

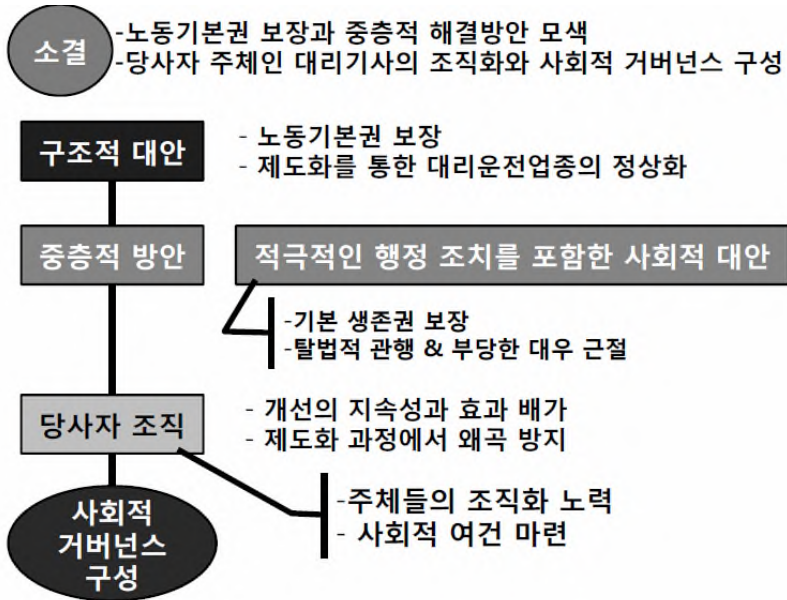
생존권의 위기에 내몰려 있는 대리기사에 대한 체계적인 수탈구조를 해체하고 기본권을 보장하기 위해서는 위에서 언급한 제도적 수준에서의 방안이 마련되어야 하겠지만 그 이전이라도 현재의 제도적·행정적 도구들을 이용하여 탈법적인 관행과 부당한 대우가 만연해 있는 대리운전의 상황을 개선하기 위한 노력은 적극적으로 시행되어야 한다.

특히 시혜의 대상이 아닌 사회구성원으로서 대리기사의 생존권을 보장한다는 시각에서 우선 당사자인 대리기사들의 조직화를 촉진할 필요가 있다. 당사자인 대리기사들이 문제 해결의 주체로 조직됨으로써 개선의 지속성을 확보할 수 있으며 현재 제기되고 있는 제도화의 과정에서의 왜곡을 방지할 수 있다. 나아가 이러한 과정을 통하여 대리기사는 스스로의 기본권을 찾는 것을 넘어 사회의 일원으로서 자리매김 할 수 있을 것이다.

대리기사의 조직화를 위하여서는 당사자들의 노력뿐만 아니라 조직화를 위한 여건을 마련하는 것이 필요하다. 그동안 당장의 생계를 해결해야 하는 어려움 속에서도 대리기사 스스로의 조직화 시도가 있었으나 현실적인 장벽에 부딪히면서 지속적으로 확장하는 데에는 한계가 있었다. 따라서 현재 진행 중인 조직화 시도에 대한 물리적이고 정책적인 지원이 필요하다.

이러한 대리기사 스스로의 조직화 노력에 기초하여 대리회사와 보험사를 포함한 관련 업체와 소비자의 대표로서 시민단체 뿐만 아니라 중앙 혹은 지방정부가 함께 하는 거버넌스를 구성할 필요가 있다. 단순히 대리기사의 생존권 문제가 아닌 사회적 수준에서 대리운전업종의 문제에 대한 사회적 대안을 모색하고 이에 대한 사회적 공감과 동의를 모아내었을 때 문제 해결의 동력을 확보할 수 있을 것이다.

[그림 III-31] 대리운전 문제 해결을 위한 사회적 대안 모색



4. 대리운전기사의 처우 개선을 위한 지자체(서울시) 정책 제언

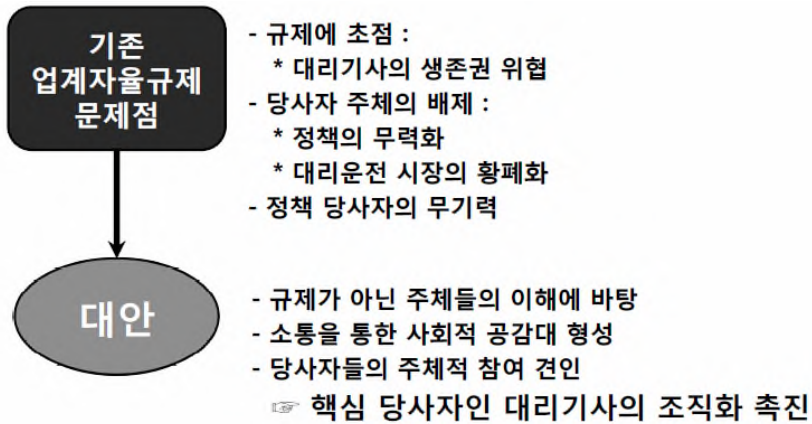
1) 대리운전업 자율규제방안에 대한 평가와 대안 모색

정부의 업계자율에 의한 규제방안에 의하면, 지자체의 역할은 ‘반상회보, 공보 등을 이용한 홍보’와 ‘대리운전 업계 방문지도 및 실태점검’을 하는 것에 불과했고, 그나마도 제대로 실행되지 못하였다. 정부의 업계자율에 의한 규제방안이 공전하게 된 데에는 정부나 기관들의 역할이 제대로 이루어지지 못한 점도 있으나 당사자 특히 대리기사 단체가 제대로 형성되지 못한 가운데 자율규제가 근본적인 한계를 가질 수밖에 없는 조건도 있었다. 정부의 자율에 의한 규제방안이 실효성을 갖지 못한 것은 규제에 초점을 맞추다보니 당사자들, 특히 대리기사들을 추동하기 힘들었고⁴⁹⁾ 그동안 자율규제에 대한 모니터링과 평가가 부실하게 이루어졌기 때문이었다.

49) 자율규제 하에서는 대리운전업자에 비해 상대적 약자인 대리운전자가 충분히 보호되지 못하는 문제가 있다(박준환, 2014).

이러한 경험에 비추어 서울시의 대리운전업과 관련된 정책은 규제에 초점을 맞추는 것이 아니라 각 주체들의 현실과 이해를 바탕으로 사회적 소통을 통하여 공감대를 형성하고 이에 기초하여 각 주체의 자발적인 참여를 이끌어내는 방향으로 정립되어야 한다. 이를 위하여서는 당사자 특히 대리기사들의 조직화를 촉진하면서 각 주체들의 자발적인 참여를 통하여 이루어진 사회적 동의에 기초하여 문제를 해결해 나가야 한다.

[그림 Ⅲ-32] 대리운전업의 제도화 문제와 대안



2) 서울시의 대리운전업종에 대한 정책 개입 필요성

서울시에서 대리운전업과 관련한 체계적인 정책의 수립이 필요한 이유는 대리기사들의 절박한 생존권을 해결하고 사회적 효용을 높여야하기 때문이다. 그동안 지하철과 버스 등의 공공서비스와 택시와 같은 민간서비스 영역에서는 정책적 개입이 이루어져 왔다. 그러나 대리운전업종은 그 동안 정책적으로 배제되어 있는 상황에서 대리운전기사의 생존권은 위기에 내몰려 있고 대리운전과 관련한 사고 및 사건과 민원 등이 증가 추세에 있어 사회적 문제가 되고 있다. 앞에서 살펴보았듯이, 대리운전과 관련된 이해당사자들의 불만과 낮은 만족도에도 불구하고 대리운전 이용자의 보호, 종사자의 권익 증진과 대리운전업의 정상화를 위한 체계적인 해결방안을 찾고 있지 못하고 있다. 이에 대리운전기사의 생존권을 보장하고 대리운전과 관련한 사회적 마찰을 해결하는 것은 더 이상 미룰 수 없는 과제가 되었다. 온갖 탈법과 부조리의 온상이 되어 있는 대리운전업종을 정상화하고 나아가

삶 중심의 사회경제시스템의 영역으로 나아갈 수 있도록 하는 정책이 필요하다.

서울지역의 대리기사 수는 20,000여명으로 추산되는데 이는 철도 종사자 15,892명 보다 많고 시내·마을버스 종사자 21,075명에 버금가는 규모이다.⁵⁰⁾ 문제는 이들의 노동과 생활실태가 앞에서 살펴본 대로 매우 열악하고 이 상태가 지속된다면 자신을 포함한 가계의 위기는 물론 이로 인한 사회적 비용이 증가할 것이다. 대리운전기사는 대부분이 기존의 직장에서 내몰리거나 폐업 등으로 일자리를 잃은 상황에서 직업으로 혹은 새로운 일자리를 찾기까지의 생계수단으로 선택한 경우가 많기 때문에 대리운전 일마저 없을 경우 실업 상태에 빠질 가능성이 높다. 투잡의 경우에도 기존의 일자리로는 생계가 여의치 않아 대리운전을 하고 있는 것이다. 일부 대리운전기사의 경우는 현업에서 은퇴 후에도 불가피하게 대리운전을 할 수밖에 없는 상황이다. 이처럼 대리운전은 불안정화된 노동시장과 사회복지의 완충제의 역할을 하고 있으나 노동의 질이 매우 좋지 않은 상황에 놓여 있다. 이번 실태조사 결과에 따르면, 전체 응답자의 16.73%는 서울형 기초보장제도의 가구별 생계선의 소득기준에 못 미치는 가계소득을 보이고 있다.⁵¹⁾

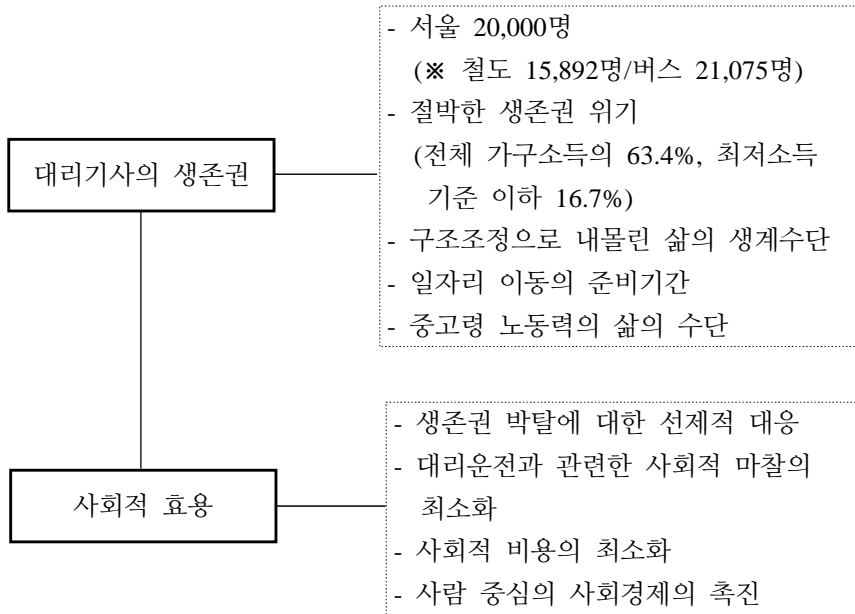
서울시에서 다양한 일자리 정책과 복지정책을 시행하고 있는데 대리운전기사에 맞도록 구체화하고 조정하는 적극적인 노동복지가 필요하다. 대리운전이라는 직업은 첫째, 일상화된 구조조정 과정에서 떠밀린 노동자 혹은 자영업자가 ‘생계를 유지하기 위한 수단’이고, 둘째, 실업 혹은 불완전 고용이나 한계 자영업에서 보다 나은 일자리로 이전을 위한 ‘일자리 이동의 준비기간’이며, 셋째, 조기에 밀려난 ‘중고령 노동력 삶의 수단’이라는 의미가 있다.

50) 철도와 버스 종사자 규모는 2012년 기준(경인지방통계청, 2013)

51) 가구규모별 소득기준(1구간:1인617,281원, 2구간:2인 1,051,048원, 3구간:3인1,359,688원, 4구간:4인 1,668,329원, 5구간:5인 1,976,970원, 6인 2,285,610원)을 가지고 추정하였다.

		월 가계소득 구분 생계선						전체
		1구간	2구간	3구간	4구간	5구간	6구간	
가구 원수	1	1						1
	2	1	6					7
	3	0	9	2				11
	4	4	5	1	7			17
	5	1	2	0	1	0		4
	6	1	0	0	1	0	2	4
	전체	8	22	3	9	0	2	44

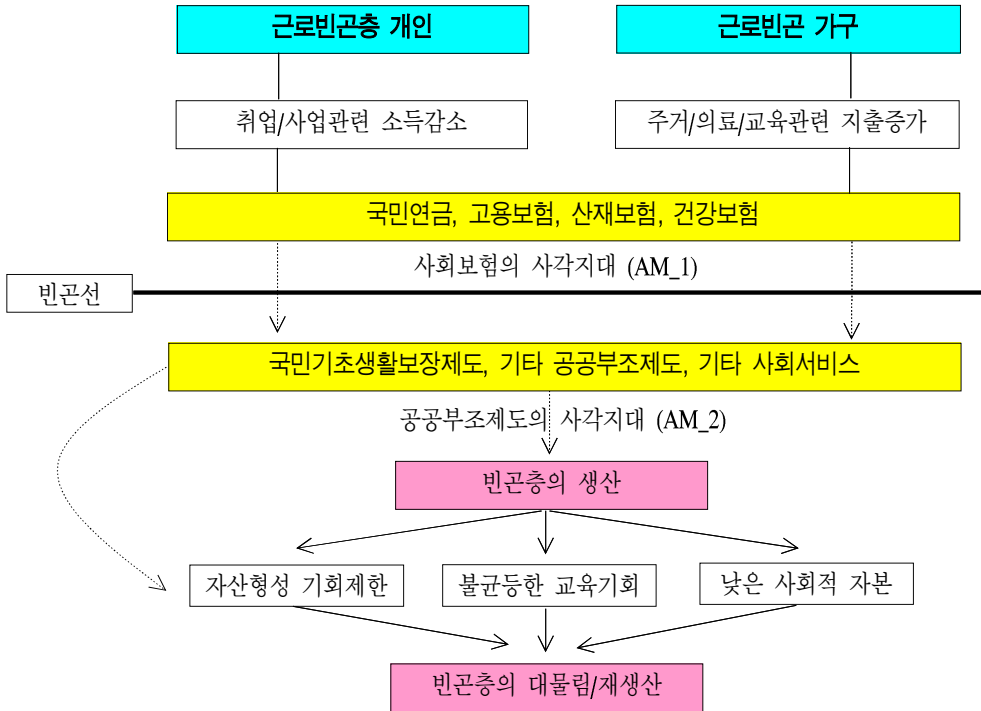
[그림 Ⅲ-33] 대리운전업에 대한 서울시 정책 개입의 필요성



(1) '생계를 유지하기 위한 수단'에 대한 대응

‘생계를 유지하기 위한 수단’이라는 측면에서 사회안전망을 내실화하기 위한 노력이 필요하다. 노대명(2005)은 “산업구조 변화와 경기침체에 따른 저임금과 고용 불안이 근로빈곤층 발생의 주요한 경로라고 말할 수 있다. 하지만 근로빈곤층은 소득의 측면뿐 아니라 지출의 측면에서도 발생한다. 소득 측면에서 임금노동자는 실직과 고용불안으로 인한 소득감소가, 비임금근로자는 사업부진으로 인한 소득감소가 가장 큰 요인이라고 말할 수 있다. 하지만 근로소득이 감소하지 않더라도 자녀교육비, 주거비, 의료비 지출 등의 요인으로 빈곤화가 발생하기도 한다. 그리고 사회보험과 공공부조 및 기타 복지제도를 통한 사회보장의 범위와 수준은 빈곤층의 최종적 생산과 재생산에 큰 영향을 미치게 된다([그림 Ⅲ-35] 참조)”고 하였다.

[그림 III-35] 근로빈곤층의 발생과 사회보장 체계

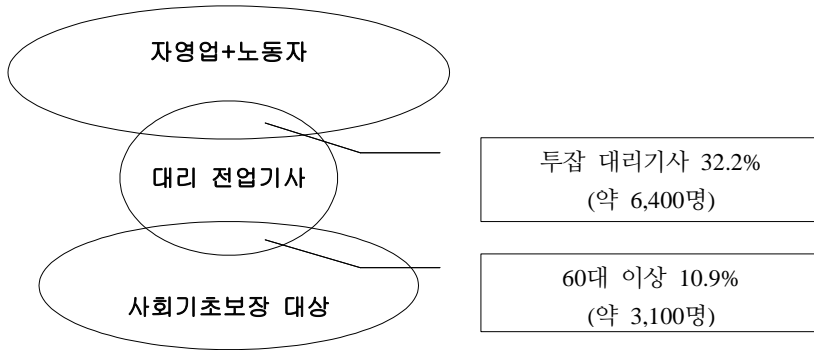


출처: 노대명(2005)

사회보험과 공적부조의 기본적인 틀은 중앙정부 차원에서 결정되지만 지자체에서는 기존의 사회안전망에서 스스로 배제되어 있는 소극적 배제에 대한 적극적 대응뿐만 아니라 구조적 배제가 축소될 수 있도록 역할을 하여야 한다. 최소한 근로 하면서도 빈곤선 이하의 삶을 살아가고 있는 근로빈곤층의 삶을 정상화하기 위한 ‘현장으로 찾아가는’ 적극적인 정책이 필요하다.

위기에 몰린 대리기사들의 생존권에 대한 대책으로 적극적인 사회복지시스템의 적용을 모색해 볼 필요가 있다. 실태조사에서 확인되었듯이 기본적인 사회보장에 대해서도 모르거나 알고 있더라도 여러 사정으로 회피하는 경우가 많은 것으로 확인되었다. 시민으로서 기본권인 사회복지와 사회안전망으로부터 배제를 줄이기 위해서는 대상자들의 특성에 맞도록 ‘눈높이’ 실행 매뉴얼이 확보되어야 하고 ‘현장으로 찾아가는’ 복지시스템이 요구된다. 실태조사를 통하여 확인된 요구들 중 복지 서비스와 가계·금융 관련 법률상담과 전직교육, 건강교육 등은 현재의 서울시의 복지시스템을 대리기사의 처지와 조건에 맞게 구체화시키는 것이 필요하다.

[그림 Ⅲ-34] 서울지역 대리기사의 사회복지망에서의 위치



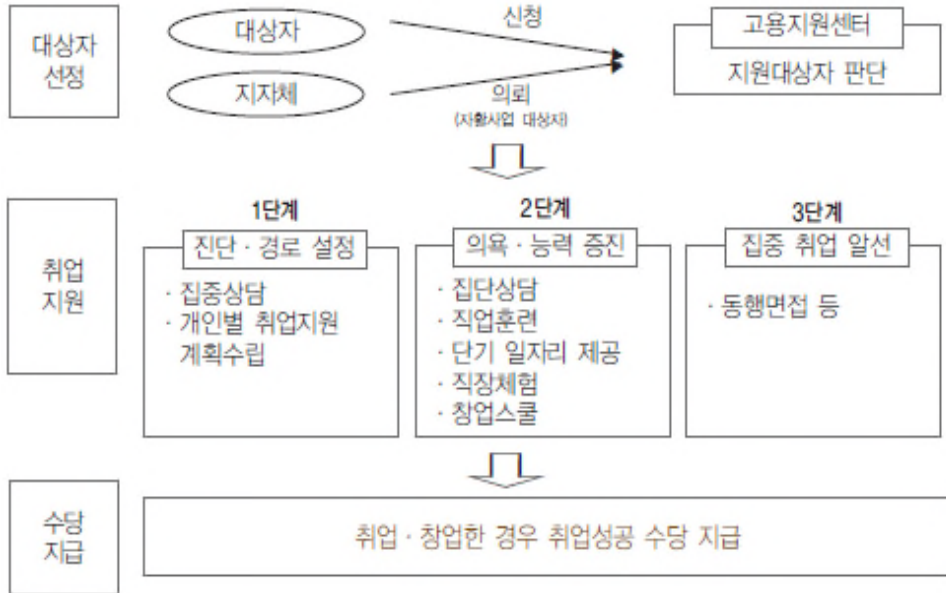
(2) '일자리 이동의 준비기간'에 대한 대응

‘일자리 이동의 준비기간’이라는 측면에서 기존의 노동시장 정책은 주로 취업을 중심으로 이루어지고 있으며 노동의 질에 대한 접근이 부족한 상태에서 ‘아랫돌을 빼서 윗돌을 끼는’ 우를 범할 수 있다. 정부는 취업지원 사업의 실효성을 높이기 위하여 [그림 Ⅲ-36]과 같은 개념의 제도를 운용하고 있으나 여러 측면에서 문제가 제기되고 있다.

기존의 저소득층의 일자리 정책에 대하여 이병희 외(2009)는 “취업우선 전략은 빠른 취업에 중점을 두기 때문에 수급자의 숙련 향상에는 큰 관심을 두고 있지 않다. 노동시장에서 요구하는 자격 수준이나 숙련이 낮은 수급자는 취업을 하더라도 주로 저임금을 제공하는 일자리에 취업하게 될 것이다. 취업우선 전략의 지지자들은 저임금 일자리일지라도 일단 그 일자리를 발판으로 하여 근로자들이 더 좋은 일자리로 이동할 수 있다고 주장한다. 이런 주장은 저임금 일자리에서 충분한 수준의 사업 내 훈련을 받을 수 있을 것이라는 가정을 전제로 하고 있다. 그러나 실제로 이런 일자리는 대체로 고용이 단기적이고 불안정하며 훈련의 기회도 부족하기 때문에, 이들은 취업과 실업 그리고 비경제활동 상태를 오가거나 다시 복지제도도 복귀할 가능성이 높다.”고 평가하였다.

[그림 III-36] 2009년 '저소득층 취업패키지 지원' 시범사업 추진계획(안)

● 취업추진 패키지 정책의 구성

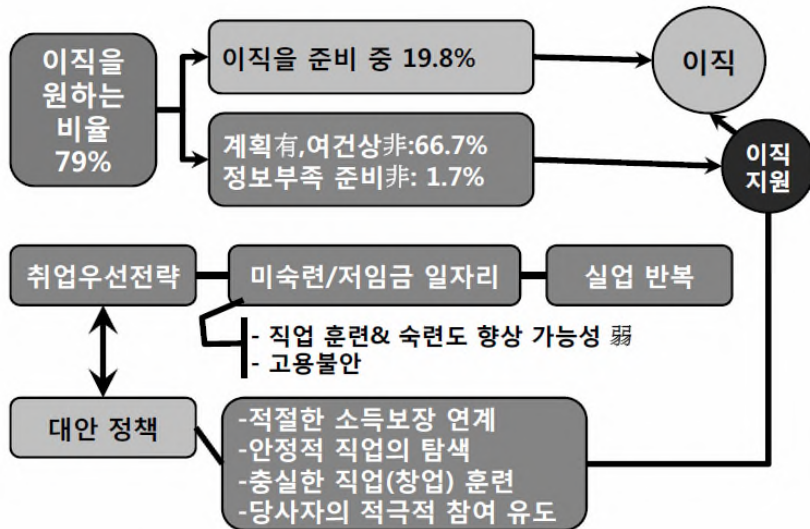


출처: 노동부 (2009), 이병희 외(2009)에서 재인용

우선 이직을 위하여서는 무엇보다도 주체의 의지와 실천이 중요한데, 이직과 관련하여 대리기사들이 현업에 종사하면서 충분한 탐색과 충실한 직업훈련 혹은 창업교육 등의 준비를 할 수 있도록 체계적인 지원체계가 마련되어야 한다. 물론 기존의 고용촉진 시스템에 대한 지속적인 개선이 필요하겠지만 주체들의 적극적인 참여를 유도할 수 있는 공간과 수단을 확보한다면 효과는 배가 될 것이다. 대리기사라는 집단을 상대로 한 고용 지원은 우선 기존의 시스템에 대한 접근성을 높이는 것뿐만 아니라 각 주체들을 집단화함으로써 의지의 강도와 지속성을 높일 수 있고 이직을 위한 직업과 창업교육 등에서 내실화를 기할 수 있다.

이에 대하여 백승호(2012)는 “적절한 소득보장과 연계된 맞춤형 통합 고용복지 서비스는 미취업자, 근로빈곤층이 안정적으로 직업훈련에 참여하도록 유인함으로써 활성화 정책의 효과성을 높일 수 있고, 장기적으로는 국가의 생산성 향상 뿐 아니라 복지재정의 건전성 측면에서도 긍정적으로 작용할 것이다”라고 하였다.

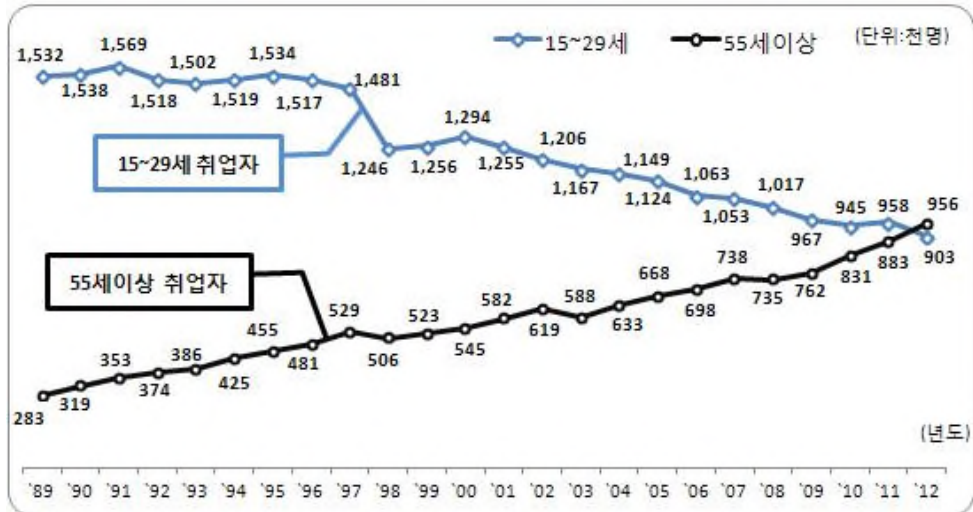
[그림 Ⅲ-37] 이직 준비 기간으로서 노동복지 정책



(3) '중고령 노동력의 삶의 수단'에 대한 대응

최근 한국사회의 고령화에 따른 사회적 대응이 주목을 받고 있는데, 2013년 현재 서울시 노인인구는 10명 중 1명(10.9%)이지만, 향후 고령자의 인구 비중이 계속 늘어 2040년에는 3명 중 1명에 이를 것으로 보인다(서울연구원, 2014). [그림 Ⅲ-38]에서 보이듯 서울시에서도 이미 55세 이상의 취업자가 30세 이하의 취업자 수보다도 많은 것으로 나타났다. 그 동안 서울시의 중고령 노동복지 정책은 주로 고령(어르신) 일자리 사업을 중심으로 접근하여 왔다. 이에 대하여 손유미(2004)가 “최근 EU와 OECD 국가를 중심으로 평생학습이 고령화 대책에서 중요한 비중으로 간주되고 있는 것도 이러한 맥락이다. 그동안 고령화 대책이 단순하게 일자리를 주는 일에만 치중하여 고령노동자들의 고용능력을 키우는데 관심이 없이 단편적인 접근만을 시도”하였음을 지적하면서, “훈련, 작업장 조직과 관련된 혜택을 활성화하기 위한 정책을 개발할 것을 권장”하고 있다고 밝혔듯이 중장기적인 안목에서 중고령 노동복지 정책이 필요한 것으로 보인다([그림 Ⅲ-39] 참조).

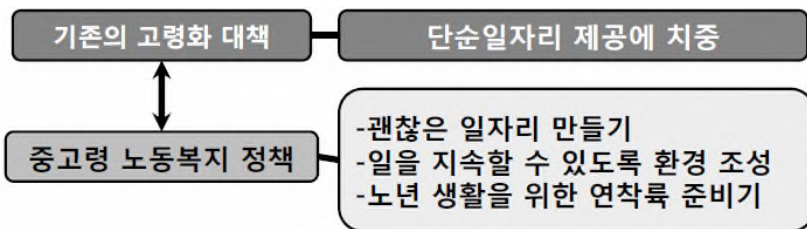
[그림 III-38] 15~29세와 55세 이상 취업자 추이



출처: 서울특별시 정보공개정책과 (2014)

실태조사에 따르면, 응답자 중 50대 이상이 61.8%로 나타나고 있어 대리운전은 전형적인 중고령 직종임을 알 수 있다. 이에 ‘중고령 노동력의 삶의 수단’으로서 대리운전업을 노동복지 정책을 통해 ‘괜찮은 일자리’로 만드는 것과 더불어 대리운전 일을 지속할 수 있는 환경을 조성하는 것이 필요하다. 이 과정은 경제활동에서 은퇴를 하더라도 최소한의 사회문화적 삶의 질을 보장하기 위한 연착륙 과정으로 자리매김 할 수 있을 것이다.

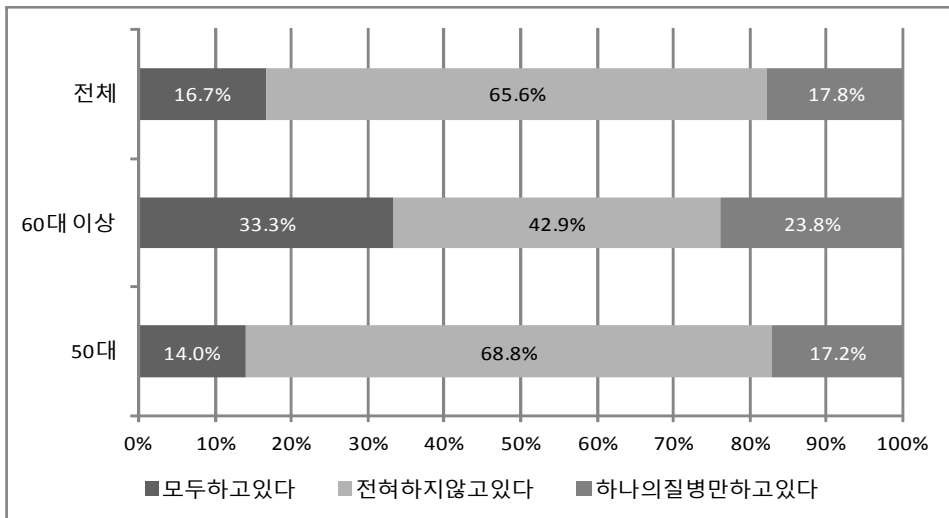
[그림 III-39] 기존의 중고령 노동복지 정책의 한계와 대안



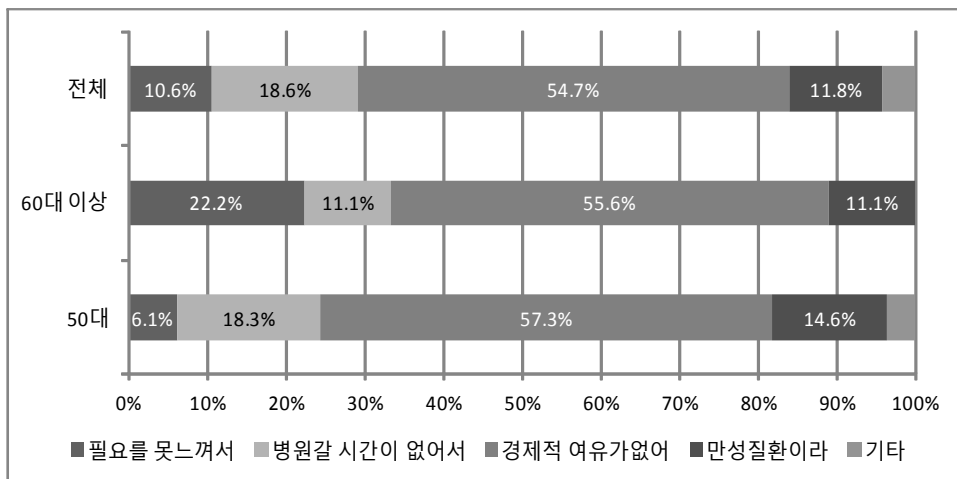
먼저 건강과 관련한 대안에 대하여 고민해볼 필요가 있다. 실태조사 결과 응답자의 30% 이상이 건강 상태가 좋지 않은 것으로 답하고 있는데, 그 중 50대의 68.8%, 60대 이상의 42.9%가 앓고 있는 질병에 대해 전혀 치료를 받고 있지 않음

며 50대의 17.2%와 60대 이상의 23.8%는 하나의 질병에 대하여만 치료를 받고 있는 것으로 나타났다. 그리고 치료를 받지 못하는 이유로는 ‘경제적 여유가 없어서’와 ‘시간이 없어서’, ‘만성질환이라서’의 순으로 나타났다. 중장년기의 건강을 관리하지 못하면 치명적인 상황으로 전개될 가능성이 크다. 따라서 이에 대한 세밀한 접근이 필요한데 ‘집단적 맞춤형 보건프로그램’을 고려해보아야 할 것이다.

[그림 Ⅲ-40] 질병의 치료여부



[그림 Ⅲ-41] 치료를 못하는 이유



아울러 현재의 연금체제의 수준과 대리기사의 상태를 고려하였을 때, 대다수의 대리기사들은 대책 없이 노후생활에 접어들 가능성이 많다. 실태조사에서도 50대 이상의 응답자 중 70% 정도가 국민연금에 가입되어 있지 않으며, 응답자의 85%는 노후를 위한 저축을 하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 최소한의 노후생활 조건을 확보하기 위한 대책이 요구된다. 예를 들어 ‘희망키움통장’처럼 노후생활을 위한 저축 장려책을 운용하는 것도 고려해 볼만 하다.

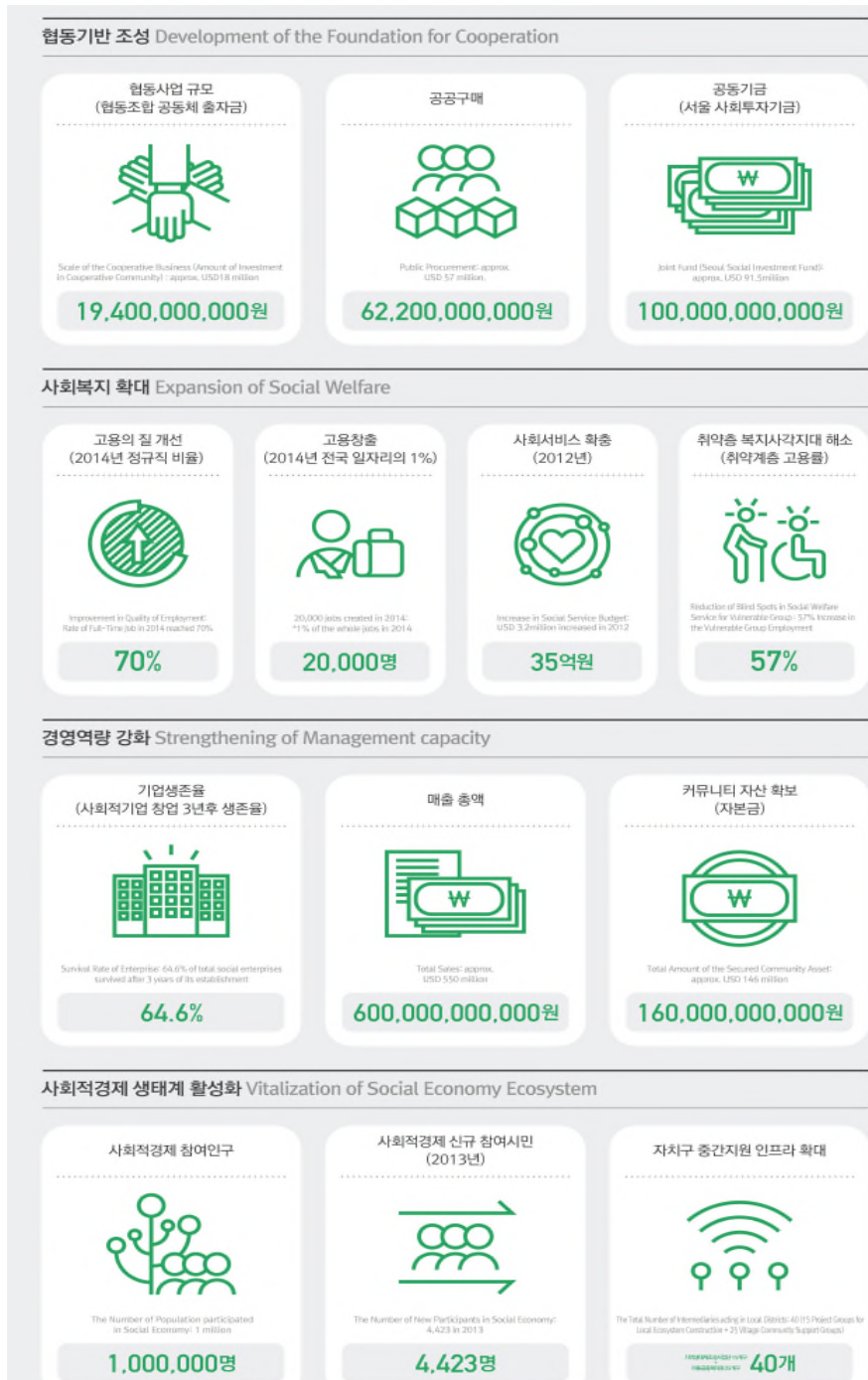
(4) 삶 중심의 지역사회경제 시스템의 촉진

앞에서는 노동복지의 구체화와 확장을 통한 대리기사의 삶의 질의 향상을 모색하였다면 대리운전업종 자체가 시장에만 의존하기보다는 사람 중심의 지역사회경제 시스템으로 나갈 수 있도록 하는 방안도 모색해 볼 수 있을 것이다. 서울에는 이미 367개의 사회적 기업과 1,481개의 협동조합이 운영되고 있으며, 사회적 기업의 매출 총액은 6,000억원, 사회적 경제에 참여하고 있는 인구는 1,000,000명에 이를 정도로 사회경제적 효용이 상당하다([그림 Ⅲ-42] 참조).

대리운전업종에도 한국대리운전협동조합을 포함하여 다수의 협동조합이 활동하고 있거나 출범할 예정이고 기존의 대리업체 중에도 사회적 기업으로 운영되거나 사회적 기업으로의 변화를 모색하고 있다.⁵²⁾ 그러나 아직 대부분이 사업이 안정화되지 못하고 있으며 그 영향력은 적지만, 삶 친화적인 사회적 경제로의 변화 가능성은 열려있다.

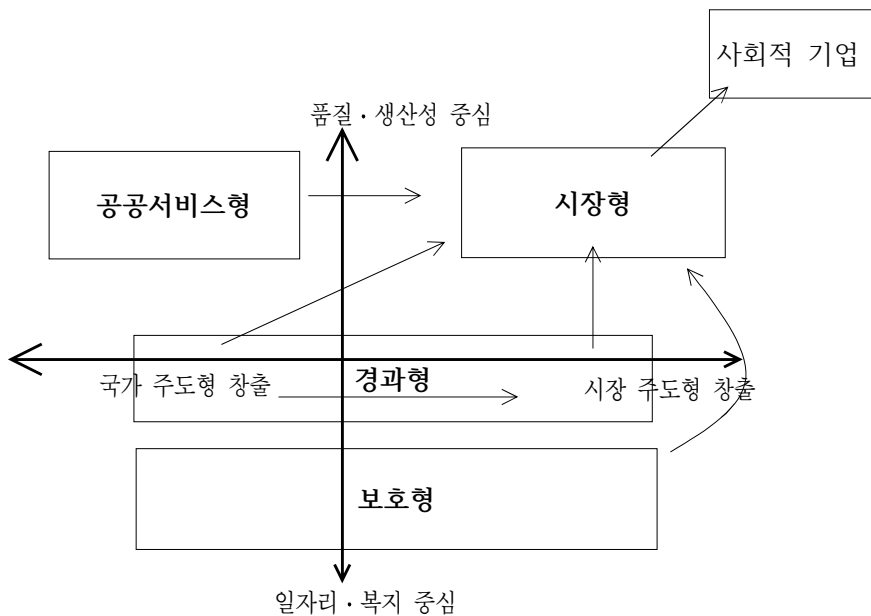
52) 이번 실태조사에 협력해 준 대리업체 중 한 곳은 대리기사의 권익을 존중하고 양질의 서비스를 제공하는 것을 목표로 수익의 대부분을 사회에 기부하고 있다.

[그림 III-42] 사회적 경제가 만들어가는 서울의 변화와 성과



외국의 사례를 [그림 III-43]으로 구분하면 미국의 지명운전자 프로그램(Designated Driver Programs)과 음주자 안전귀가지원 프로그램(Ride Service Programs: RSPs), Topsy Taxi Program, Sober Cab, 스위스의 '빨간 코(rot nase)' 프로그램 등은 공공서비스형에 속한다. 각 국에서 다양한 형태의 대리운전 서비스는 공공서비스형으로 운영되고 있다. 일본의 경우에는 이미 법제화를 통하여 대리운전업을 제도화하였는데 시장형으로 볼 수 있고, 뉴욕의 유료회원제 프로그램인 I,m Smart와 Zingo Service도 시장형에 속한다.⁵³⁾

[그림 III-43] 사회서비스 일자리사업의 발전 방향



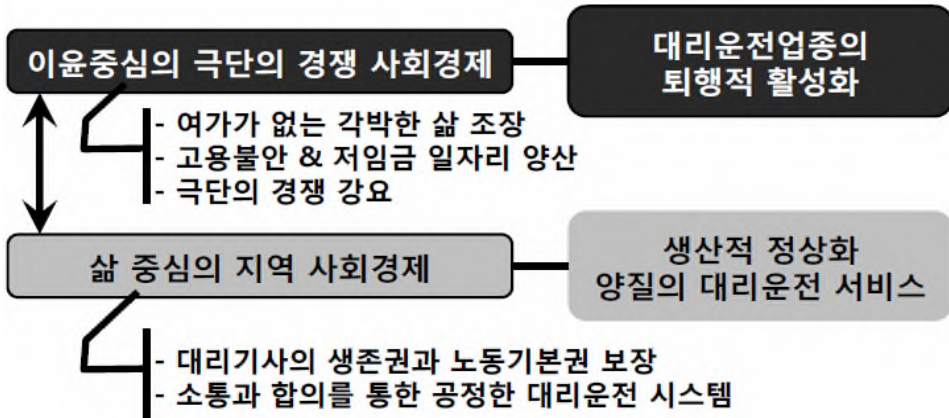
출처: 김혜원 (2010)

한국의 대리운전은 시장형으로 형성되고 확장되어 왔으나 사회적 기업형으로 발전 가능성은 열려 있는 상태이다. 적절한 운임(공정 운임)을 기반으로 대리기사의 권익을 존중하면서 양질의 대리운전 서비스를 유지한다면 사회적 기업형으로 대리운전 관련 기업이나 협동조합이 발달할 가능성이 이미 확인된 바 있다. 따라서 이를 활성화하기 위한 사회적 환경과 기반 조성이 필요하다. 대리운전업종이 사회적 기업형으로 발전해 나간다면 공공서비스의 역할도 할 수 있을 것이며 사회경제적

53) 외국의 대리운전제도, 한국대리운전협회(<http://ksds.kr/>) 참조

효용은 크게 확대될 것이다.

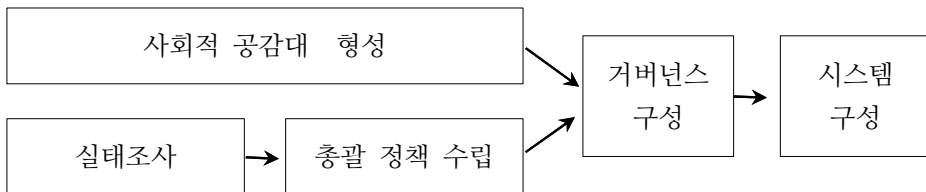
[그림 Ⅲ-44] 대리운전업종의 정상화와 삶 중심의 지역사회경제 시스템의 촉진



3) 총괄정책을 수립하기 위한 실태조사

서울시 차원에서 대리운전업과 관련하여 총괄적인 대응 전략과 계획을 수립하기 위한 체계적인 실태조사가 필요하다([그림 Ⅲ-45 참조]. 그 동안 대리운전과 관련해서는 통계가 형성되어 있지 못하고 대강의 실태를 파악하기 위한 조사만 이루어져 왔다. 이번 실태조사를 통하여 서울의 대리운전기사의 노동실태에 대한 윤곽을 보았다면 대리업체에 대한 실태와 아울러 소비자 실태까지 조사하여 현재 서울지역 대리운전업의 전체적인 실태를 파악할 필요가 있다.

[그림 Ⅲ-45] 대리운전 관련 대안 구성의 흐름



우선 대리운전업의 전체적인 실태를 파악하기 위하여 서울시 관할에 있는 대리업체에 대한 조사가 필요하다. 아울러 이번 조사를 기반으로 노동이동경로를 포함한 패널조사와 핵심 문제들에 대한 심도 있는 대리기사에 대한 노동실태조사를 계

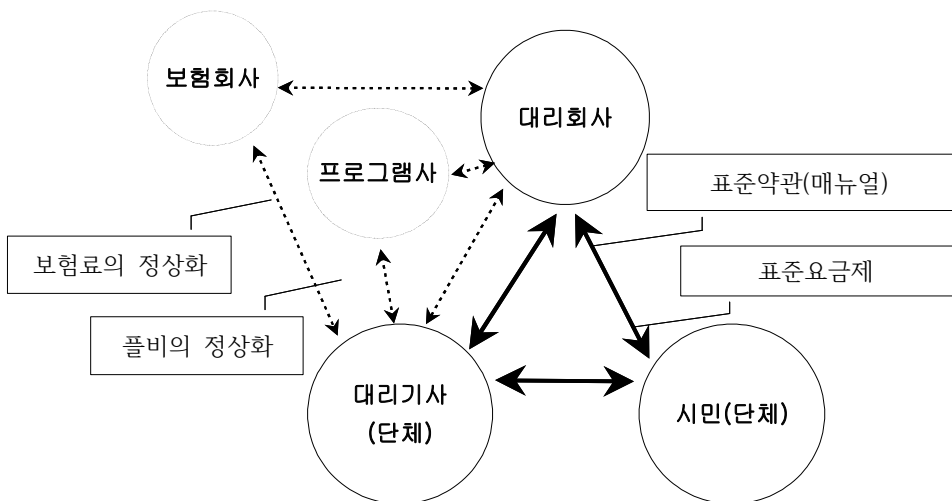
속해 나갈 필요가 있다. 이러한 조사는 설치 예정인 시스템을 활용하면 효과적으로 이루어 질 수 있을 것이다.

4) 대리운전업종의 정상화를 위한 사회적 거버넌스의 구성

마지막으로 서울시는 당사자의 조직화 지원과 사회적 거버넌스 구성을 가속화하여야 한다. 현재의 대리기사들의 기본권 보장을 위한 가장 효과적이고 근본적인 과제는 당사자들의 조직화이다. 또한 이해당사자인 대리기사와 업체 그리고 소비자 대표로서 시민단체가 참여하는 거버넌스를 구성해야 한다. 대리운전의 형태가 지역마다 다르고 대리운전업의 제도화가 정채되어 있는 현재 상황에서 서울시 차원에서 대리운전과 관련하여 사회적으로 제기되고 있는 문제들에 대하여 사회적 소통과 대안을 형성하는 노력이 매우 중요하다.

현재 대구지역은 노동조합이 사용자 대표와 교섭을 통하여 노동조건과 관련한 협상을 진행하고 한편으로는 시민단체가 함께 하는 협의기구를 통하여 대리운전 가격을 조정하고 있어 사회적 거버넌스를 형성하고 있다. 그러나 현재 서울지역은 대리기사 단체가 아직 대중적인 기반을 확보하고 있지 못한 가운데 대리업체단체에 비하여 상대적으로 취약한 상황에서 서울시의 적극적인 역할을 통하여 거버넌스를 구성할 수밖에 없는 상황이다. 거버넌스를 통하여 현재 제기되고 있는 문제들에 대한 지역 차원의 대안을 모색하는 것이 필요하다.

[그림 III-46] 대리운전업종의 정상화를 위한 거버넌스의 구성과 내용



제도화가 정체되고 있는 상황에서 현재 대리운전업의 문제점들과 대리기사의 생존권 문제를 방지하지 않기 위해서는 지역 차원에서 대안을 마련하는 것을 적극적으로 추진할 필요가 있다. 향후 대리운전업의 제도화가 이루어진다고 하더라도 대리운전업종을 정상화하기 위한 대안의 구체적인 내용들은 지역(지자체) 차원의 과제들이 될 가능성이 크기 때문에 지역 차원에서 대안을 마련하고 선제적으로 대응하는 것이 효과적이다.

‘대리기사들의 생존권 보장’과 ‘시민들의 교통안전을 보호’하는 것과 아울러 ‘지역차원에서 사회적 효용을 극대화’를 목표로 대리기사단체와 대리회사, 시민단체가 참여하고 서울시가 적극적인 중재자 역할을 하는 거버넌스를 통하여 대리운전업과 관련한 여러 문제들에 대한 사회적 대안들을 마련하는 것이 필요하다. 그리고 그 가능성은 대구지역의 사례를 통해 확인할 수 있다.

우선 거버넌스를 통하여 대리운전업의 문제 및 대리기사들의 생존권에 대한 공감을 이루어낸다면, ‘표준약관(매뉴얼)’을 만들어 시민(사용자)의 교통사용 안정성을 보장하고 각 주체들이 투명성 제고와 역할 분담을 통하여 비용을 최소화(콜비 인하, 보험료 인하)하고 운행료 인상의 폭을 최소화하면서 표준요금제에 대한 사회적인 동의를 만들어 낼 수 있을 것이다.

표준약관은 고객의 생명과 재산이 달린 취객을 상대로 한 대면서비스라는 점에서 ‘시민으로서 소비자’와 취객의 안전 귀가를 보장하는 ‘사회적 노동으로서 대리기사’ 그리고 투명한 방식으로 운영하는 기업으로서 대리업체가 모여 소통을 통한 사회적 규범을 만드는 과정이다. 표준요금제의 목표는 대리운전업계의 정상화(투명성 제고와 역할 분담)를 통하여 대리기사의 생존권(공정임금)을 보장하고 나아가 시민의 교통안전권을 확보하는 것이다.

대리기사와 대리회사는 표준계약서를 통하여 관성적인 업체의 횡포를 제거하고 정상화된 관계를 정립할 수 있다. 아울러 보험회사와 프로그램사는 투명성을 제고하여 각자의 사회적 책임을 다할 수 있도록 하여야 한다. 당사자들의 소통을 통한 동의에 근거하여 실행 기구로 통합민원(고충처리)센터를 설치할 수 있는데 ‘표준운행 매뉴얼’이 만들어 진다면 기존의 시스템을 활용하여 비용을 최소화하는 방안도 고려할 수 있을 것이다. 대리운전업과 관련한 대안들에 대해서 사회적 공감대가 성숙된다면 지자체의 조례를 통하여 제도화할 수도 있을 것이다.

다음으로 위기에 몰린 대리기사들의 생존권에 대한 대책으로 적극적인 사회복지 시스템의 적용을 모색해 볼 필요가 있다. 앞에 실태조사에서 확인되었듯이, 기본적

인 사회보장에 대해서도 모르거나 알고 있더라도 여러 사정으로 회피하는 경우가 많은 것으로 확인되었다. 시민으로서 기본권인 사회복지와 사회안전망으로부터 배제를 줄이기 위하여서는 대상자들의 특성에 맞도록 ‘눈높이’ 실행 매뉴얼이 확보되어야 하고 ‘찾아가는’ 복지 시스템이 요구된다. 실태조사를 통하여 확인된 요구들 중 가장 많은 비중을 차지하고 있는 대리운전 관련 각종 상담 지원과 정보제공은 지자체의 지원 속에 당사자(단체)가 스스로 하는 것이 적절할 것이다. 이어 많은 비중을 차지하고 있는 복지서비스와 가계/금융 관련 법률 상담과 전직교육, 건강 교육 등은 현재의 서울시의 복지시스템을 대리기사의 처지와 조건에 맞게 구체화 시키는 것이 필요하다.

Ⅳ. 퀵서비스기사의 노동조건과 노동환경 실태 분석

1. 퀵서비스업종의 동향

1) 일반현황

(1) 퀵서비스의 정의

퀵서비스는 1993년 3월에 “퀵서비스 주식회사”라는 업체가 국내 최초로 소화물 전문배송 서비스를 개시하면서 시작되었다고 알려져 있다. 이 때 사용되었던 퀵서비스라는 업체명이 보편화되어서 퀵서비스 전체를 지칭하게 되었던 것이다. 통계청에서는 퀵서비스를 늘찬배달업이라고 칭하는데 도시 내에서 소화물을 수집 및 배달하는 산업 활동으로 정의하고 있으며, 도시 간 택배 네트워크의 일부로서 운영하는 경우는 제외하고 있다. 퀵서비스는 법적으로 정의되지는 않았지만 일반적으로 이륜차나 소형화물차 등으로 사용하여 의뢰자의 문전에서 물건을 수집하여 수취인의 문전까지(door-to-door) 서비스로 배달해주는 운송서비스를 말한다.

퀵서비스는 일반적으로 이륜차로 운영되는 것이 대표적이었으나 최근 들어서는 퀵서비스 업체들이 다마스나 라보 등의 소형화물차도 이용해서 영업활동을 하고 있다. 퀵서비스와 택배 간의 경계가 모호해지고 있는 추세라고 볼 수도 있다. 퀵서비스가 계속 확대되는 이유는 교통 혼잡이 극심한 대도시 내에서 신속성과 편리성을 추구하려는 소비자들의 요구가 늘어났으며, 전자상거래나 홈쇼핑에 의해서 유통구조가 단말거래 비중이 매우 높아졌기 때문이다. 아울러 전자상거래의 전문화를 도모하려는 업체들이 운송부문의 아웃소싱을 증가시키려는 요인도 영향을 미쳤다(이우승, 2002).

(2) 퀵서비스의 현황

<표 IV-1>과 같이 운수업조사보고서⁵⁴⁾에 따라 늘찬배달업(퀵서비스)의 업종동향

54) 종사자들이 업체수에 복수로 가입되어 있기도 하고, 업체들이 다양한 업종으로 세무서에 신고하거나 아예 신고가 되지 않는 경우도 많아서 정확한 통계는 아니다. 실제로 언론기

은 다음과 같다. 2009년에 기업체수는 944개이었고 종사자수는 12,845명이었다. 전체 1인당 연간 평균 급여액은 17백만원이며 매출액은 3,693억원, 영업비용은 3,401억원이었다. 2011년에는 2009년 대비 업체수는 1,156개로 212개(22.4%p), 종사자수는 14,185명으로 1,340명(10.4%p)이 증가했다. 매출액도 3,989억원으로 306억원이 늘어났으며 영업비용은 3,687억원으로 전년 대비 285억원이 늘어났다. 하지만 전체 1인당 연간 평균 급여는 17.2백만 원으로 정체되었다. 2012년에는 2011년 대비 기업체수와 종사자수가 다소 늘었지만 매출액과 영업비용 모두 다소 줄었고 1인당 연간 평균 급여도 16.3백만원으로 100만원 이상 감소했다. 2013년에는 기업체수는 1,191개로 2012년 대비 다소 늘었지만 종사자수는 14,165명으로 다소 줄었다. 매출액과 영업비용 모두 작년에 비해서 늘었지만 1인당 평균 급여액은 15.6백만원으로 2012년 대비 0.7백만원이 줄었다.

<표 IV-1> 늘찬배달업의 기업체수·종사자수·급여액·매출액·영업비용 변화

년도	지역	기업체수 (개소)	종사자수 (명)	급여액 (백만원)		매출액 (백만원)	영업비용 (백만원)
				전체	1인당		
2009	전국	944	12,845	219,132	17.0	369,332	340,113
	서울	455	6,011	113,785	18.9	174,033	156,821
2011	전국	1,156	14,185	244,356	17.2	398,992	368,666
	서울	521	7,916	146,744	18.5	219,118	204,067
2012	전국	1,163	14,807	241,576	16.3	385,957	353,544
	서울	520	9,125	160,701	17.6	238,697	221,302
2013	전국	1,191	14,165	221,457	15.6	390,326	359,367
	서울	528	7,295	106,387	14.6	189,690	189,690

출처: 통계청, 운수업조사보고서 (각 년도)

서울지역 통계를 보면 다음과 같다. 2009년에 기업체수는 455개, 종사자수는 6,011명, 매출액은 1,740억원, 영업비용은 1,568억원이었다. 1인당 평균급여는 연간 18.9백만원이었다. 2011년에는 업체수는 521개로 66개(14.5%p), 종사자도 7,916명으로 1,905명(31.7%p)이 증가했다. 매출액도 2,191억원으로 451억원(25.9%p)이 증가했고 영업비용도 2,040억원으로 472억원(30.1%p)이 증가했지만 1인당 연간 평균 급여는 18.5백만원으로 오히려 줄어들었다. 2012년에는 2011년 대비 업체수는

사에 의하면 국내 퀵서비스업체는 약 3~4천 여 곳에 퀵 기사 약 17만 명 정도로 추산하고 있다. 하지만 정부가 공식적으로 제시한 자료이므로 인용하기로 한다.

변동이 없으나 종사자수가 9,125명으로 1,209명(15.2%p)이 대폭 늘어났고 매출액도 2,387억원으로 196억원, 영업비용도 2,213억원으로 173억원이 늘어났다. 하지만 1인당 연간 평균 급여가 17.6백만원으로 1.1백만원이 줄어들었다. 2013년에는 업체수는 다소 늘어났지만 종사자수가 대폭 줄었으며 매출액과 영업비용이 모두 줄었다. 1인당 연간 평균 급여도 14.6백만원으로 2백만원 더 줄어들었다.

종합적으로 보면 퀵서비스 업체수와 종사자수는 대폭적으로 늘어나면서 외형적으로 성장했지만 2011년 이후는 전국적으로 업체수와 종사자수가 모두 정체하는 형태를 보이고 있다. 시간이 지날수록 퀵서비스업의 수요보다는 공급이 더 늘어나면서 초과공급의 형태라고도 볼 수 있다. 하지만 1인당 연간 평균 급여는 이러한 변화와 상관없이 2009년 이후로 계속 줄어들고 있다. 특히 매출액이 줄어든 해뿐만 아니라 매출액이 대폭 증가한 해에도 1인당 평균 급여는 정체 내지 삭감되는 경향을 보였다. 매출액이 증가해도 그만큼 개별 종사자들의 소득 증가로 이어지지 않고 있는 것이다.

아울러 퀵서비스기사들은 영업에 필요한 영업비용, 즉 부대비용을 모두 본인이 부담하고 있기 때문에 영업비용의 상승이 소득의 정체 내지 감소에 영향을 주고 있다. 서울을 중심으로 종사자수의 변동 폭이 해마다 큰 이유는 퀵서비스 직종의 소득이 낮고 퀵서비스 노동시장의 진입과 퇴출이 자유롭다는 점, 즉 퀵서비스 노동시장이 불안정하다는 점에 기인한다고 유추해볼 수 있다.

2) 업종의 주요 특성

(1) 규제되지 않은 퀵서비스

퀵서비스도 화물운송업이라는 측면에서 화물자동차운수사업법(이하 화물자동차법)을 먼저 살펴보도록 한다. 1997년에 여객과 화물을 같이 관할하는 자동차운수사업법이 폐지되고 화물자동차운송사업(이하 화물운송업)을 관장하는 화물자동차운수사업법(이하 화물자동차법)은 분리되어 제정되었다. 화물자동차법에 의하면 화물운송업은 다른 사람의 요구에 응하여 화물자동차를 사용하여 화물을 유상으로 운송하는 사업이며 크게 일반화물자동차운송사업(5톤이상 차량), 개별화물자동차운송사업(1톤 초과~5톤 미만 차량), 용달화물자동차운송사업(1톤 이하 차량)으로 분류한다. 화물자동차법은 화물운송업의 유형과 수단(차량)까지 연동하여 규제를 하고 있다. 퀵서비스도 화물을 유상으로 운송하는 행위이므로 엄밀히 이야기하면 화물

자동차법의 규제를 받아야 한다.⁵⁵⁾ 하지만 현재 택배업과 퀵서비스업의 법적 규제는 없는 상태이다. 화물운송업을 규율하는 화물자동차법에서 소화물일관수송업⁵⁶⁾이 1997년에 자동차운수사업법으로부터 분리, 제정되면서 삭제되었기 때문이다.

최근에는 앞에서 언급한대로 퀵서비스에서 라보와 다마스 등의 4륜차도 화물운송에 많이 참여하고 있는데, 이 경우에는 화물자동차 운송주선사업⁵⁷⁾(이하 주선사업) 면허를 획득해야 영업이 가능하다는 주장도 제기되고 있다.⁵⁸⁾ [그림 IV-1]과 같이 화물의 배송흐름을 보면 퀵서비스 업체들은 자신들이 직접 소유한 운송수단으로 운송하지 않고 퀵서비스 기사(배송자)들에게 알선·소개만 하고 있으므로 주선사업의 특징도 가지고 있기 때문이다. 퀵서비스는 유상으로 화물을 운송하고 있고 주선사업의 형태도 띄고 있기 때문에 법률적으로 규제를 받는 것이 타당하다.

그럼에도 퀵서비스는 그동안 서비스업으로 분류되면서 세무당국에 사업자 등록을 마치면 누구나 퀵서비스 사업을 할 수 있게 되어 있다.⁵⁹⁾ 퀵서비스업의 중요한 수단인 이륜차도 자동차관리법⁶⁰⁾에서 관리되고 있을 뿐이다. 1993년에 퀵서비스가 처음 도입된 이후에 20년이 넘었지만 제대로 된 관리·감독 체계가 이뤄지지 않고

55) 화물운송업은 다른 사람의 요구에 응하여 화물자동차를 사용하여 화물을 유상으로 운송하는 사업을 말한다.

56) 소화물(일반적으로 중량 30kg 이하)의 운송방식으로 화주로부터 1건 또는 1개 이상의 소형, 소량의 화물운송을 의뢰받아, 송화주의 문전에서 수화주의 문전으로, 화물의 집화, 포장, 보관, 수송, 배달에 이르기까지 자기책임 하에 화물운송 및 이에 관련된 일련의 서비스를 신속, 정확하게 제공하는 운송체제를 말한다.

57) 화물자동차 운송주선사업은 다른 사람의 요구에 응하여 유상으로 화물운송계약을 중개·대리하거나 화물자동차 운송사업 또는 화물자동차 운송가맹사업을 경영하는 자의 화물운송수단을 이용하여 자기명의로 계산으로 화물을 운송하는 사업을 일컫는다.

58) “서울주선협회, 무허가 퀵서비스 주선 집중단속...주선면허증 2500만 원까지 폭등”, NSP 통신, 2013-02-26.

59) 외국 이륜차 택배운송업의 경우 한국처럼 규제 대상에서 제외된 나라들이 많다. 일본의 경우 화물자동차운송사업법(1989)에 의해 제도화(하가제)되어 있으나, 이륜차(250cc 이상)를 이용할 경우 경화물자동차운송사업으로 등록(신고제)해야 한다. 영국(3.5톤 이하)과 아일랜드 또한 이륜차는 물론이고 소형화물차는 규제 대상에서 제외되고 있다. 한편 미국의 경우 택배를 커리어 서비스(지역 간 배송 - 항공기/육상교통수단을 이용)와 메신저 서비스(지역 내 배송 - 자전거/도보/소형화물차/밴을 이용)로 구분하고 있으며, 전자(커리어)는 화물자동차운송사업에 등록해야 하나, 후자(메신저)는 사업자 신고만 하면 가능하다(신동선, 2001).

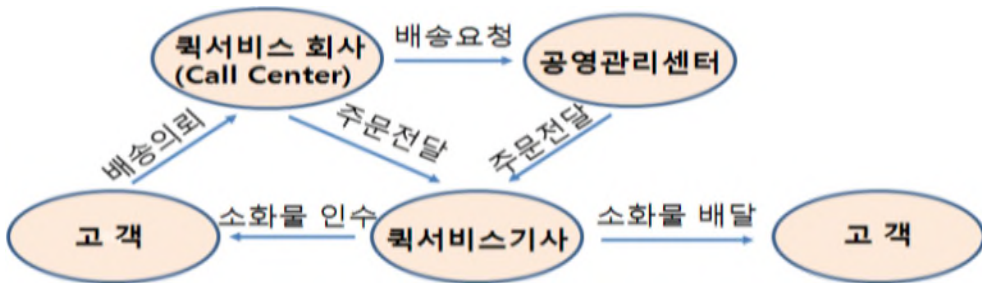
60) 이륜자동차는 규모와 유형에 따라 분류되고 있으며, 경형이륜자동차는 배기량이 50cc 미만(최고정격출력 4kw 이하)인 것, 소형이륜자동차는 배기량이 100cc 이하(최고정격출력 11kw 이하)인 것으로 최대적재량(기타형에만 해당한다)이 60kg 이하인 것이며, 중형이륜차는 배기량이 100cc 초과 260cc 이하(최고정격출력 11kw 초과 15kw 이하)인 것으로서 최대적재량이 60kg 초과 100kg 이하인 것이며, 대형이륜차는 배기량이 260cc(최고정격출력 15kw)를 초과하는 것이다(이창섭, 2014).

있다. 퀵서비스는 사회경제적인 변화에 따라서 계속 성장세에 있었음에도 그동안 민간자율에 일임하는 서비스업의 형태로 운영되어 왔으며, 그 과정에서 많은 문제들⁶¹⁾을 야기하고 있다.

(2) 퀵서비스의 화물 배송과 수입지출 구조

[그림 IV-1]은 퀵서비스 화물의 배송흐름을 나타낸 것이다. 일반적으로 고객이 전화나 인터넷으로 퀵서비스 업체(Call Center)에 배송의뢰를 하면 업체는 퀵서비스 기사에게 무전기로 주문(order)을 내리거나, 퀵서비스 프로그램을 통해서 PDA로 주문을 내리게 된다. 퀵서비스 기사는 이러한 주문을 받고 고객으로부터 소화물을 수령해서 목적지까지 배달하면 업무가 완료되게 된다. 업체 내에 자체기사가 없으면 협약을 맺은 공영관리센터에 의뢰하기도 한다.

[그림 IV-1] 퀵서비스 화물의 배송 흐름



출처: 국민권익위원회(2011)

일반적으로 퀵서비스 업종은 [표 IV-2]와 같은 수입과 지출구조를 가지고 있다. 퀵서비스 기사들은 화물배송으로 획득한 총 수입금에서 운행에 필요한 부대비용(유류비, 차량유지비, 쿠폰비, 프로그램 사용비, 중간수수료, 무전기 구입 사용비, 핸드폰 사용료, 보험료 등) 등의 지출을 뺀 나머지를 순수입으로 보장받고 있다. 퀵서비스 업체들은 오더수행 후 일정기간 이후(회사별로 다양)에 배송실적에 따라서 소속된 기사들에게 보수를 지급한다. 최근에는 퀵서비스 보수지급과 수수료 정산 등의 과정들이 대부분 퀵서비스 프로그램을 통해서 이뤄지고 있는데 현재 퀵서

61) 지역 내 배송표준배송요금 및 피해보상체계 부재로 인한 피해, 불안정한 고용관계로 종사자 권익침해, 퀵서비스 종사자, 업체, 운행관리체계 미비 등의 문제점이 야기되고 있다(국민권익위원회, 2011).

비스 업계에서 운용 중인 대표적인 퀵서비스 프로그램은 약 7개 정도⁶²⁾가 된다. 퀵서비스 기사들은 운송수입금을 더 많이 확보하거나 부대비용을 최소화해야 순수입을 확대할 수 있다.

<표 IV-2> 이륜자동차 화물배송관련 수입과 지출현황

구분	수입	지출
기사	<ul style="list-style-type: none"> - 운송수입금 ※ 기사 1인당 일평균 10~15건 운송 일평균 순수입 약 5~7만원 1건당 평균운송료 km당 1,000원 	<ul style="list-style-type: none"> - 수수료 : 운송요금의 23%/건 - 출퇴근비 각각 1,000원(회사별 상이) - PDA 프로그램 사용료 프로그램 당 월 16,500원(1인당 2~4개 사용) - 화물적재보험 월 1만원 - 책임보험료 50만원/년 - 유류비 월 2만원 - 통신비 월 10만원 - 차량유지비(감가상각비 포함) 월 30만원 - 영수증 권당 500원~1,000원/일 - 적립금 월 5~10만원 예치 - 식비 및 쿠폰비
업체 (Call Center)	<ul style="list-style-type: none"> - 운송 수수료의 23% ※ 실제수입은 약 15%(23%-1%-7%) 	<ul style="list-style-type: none"> - 인건비, 보험료 - 사무실 임대료 및 운영비 - 쿠폰비(1회당 1,000원 적립 약 7%) - 월/년계약자를 위한 할인비용(10~25%) - 공영관리센터 회비 : 운송수수료 23%의 1%
공영관리 센터	<ul style="list-style-type: none"> - 업체 회비(운송수수료 23%의 1%) ※ 퀵 기사 15인 이하의 업체로부터 월 100,000만원(회사별 상이) 	<ul style="list-style-type: none"> - 사무실 임대료, 운영비, 통신료

출처: 국민권익위원회(2011)

(3) 퀵서비스의 고용형태

화물의 배송은 퀵서비스 고용형태에 따라서 다소 달라지기도 한다. 퀵서비스 고용형태는 크게 지역력, 광역력, 지역·광역력 겸업(준광역력), 개인력 등으로 구분할 수 있다.

62) 인성1(코리아네트웍), 인성2(우리네트웍), 우람, 퀵배(손자소프트), 로지, ISTG(월드네트웍), 디딤돌 등이다(김종진, 2013).

지역릭은 특정 거점을 오가거나 특정한 상품을 주로 취급하면서 일을 하는 형태를 말한다.⁶³⁾ 지역릭기사들은 업체가 운영하는 사무실에 지정된 시간까지 직접 출근하여 배차표를 부여받고 대기하다가 업체의 오더에 따라서 배송을 하게 된다. 지역릭 내에서도 임금을 수령하는 방식에 따라서 흔하지는 않지만 월급기사로 분화되기도 한다. 지역릭기사는 일비, 주비, 월비의 형태로 업체에게 중간수수(알선)료를 지급하고 남은 부문을 자신의 수입으로 가져간다. 하지만 현재 이러한 정액 형태의 중간수수료 납부는 거의 사라졌으며 고용형태와 상관없이 건당 정률제(수수료를 23%)가 일반화되었다.

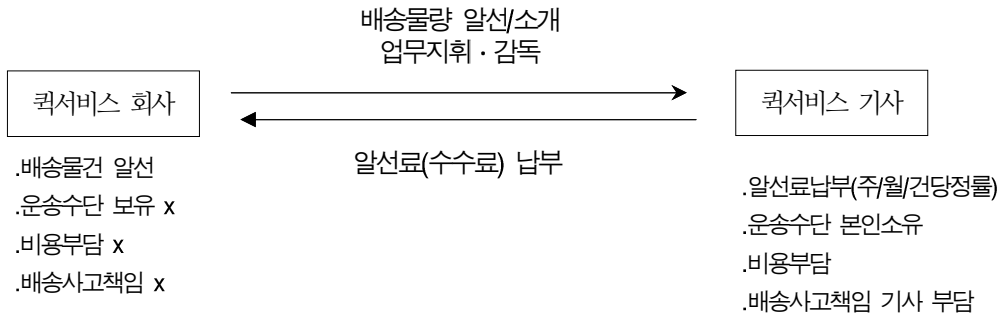
광역릭은 특정지역과 특정상품에 국한되어 있던 지역릭과 달리 1990년대 말부터 인터넷과 114번호 광고 등을 통해서 수도권 광역지역을 대상으로 고객들의 오더를 받아서 배송을 하는 형태이다. 광역릭기사들은 업체 사무실에는 나가지 않고 집이나 주요 거점 등에서 대기하고 있다가 무전기나 주파수공용통신(TRS) 등을 통해서 사무실의 주문(오더)을 받고 배송을 하는 형태이다. 물론 이 때의 광역릭은 배송 지역이 수도권 광역으로 확대된 것이며 업체 전속성 등에서는 지역릭 형태와 유사했다. 하지만 이러한 광역릭은 2000년대 중반 이후, 퀵서비스 프로그램이 보급되고 PDA와 스마트폰 등이 일반화되면서 크게 변모하게 된다. 업체로부터 무전기나 TRS보다는 퀵서비스 프로그램을 통해서 PDA나 스마트폰으로 주문을 받게 되었다. 퀵서비스기사들은 사무실/상황실(CP)에서 배송주문을 알리면 PDA를 통해서 확인하고 이를 접수하는 콜(key button)을 먼저 누르는 라이더(기사)가 배송을 할 자격을 얻게 되는 것이다(김종진, 2007). 또한 퀵서비스기사들은 이전과 다르게 여러 업체에 CID(기사 등록코드)를 등록해 놓고 물량을 중계받게 되었는데 1개의 업체에 전속되어 있던 이전의 고용형태가 다소 약화된 것이다.

지역·광역릭 겸업(준 광역릭)은 퀵서비스기사가 지역릭의 형태로 운행을 하지만 배송 후에 거점으로 돌아올 때, 공차로 오지 않고 PDA 등으로 복귀 경로를 고려해서 물량을 선택하고 배송하는 형태이다. PDA가 보편화 되면서 새롭게 늘어나는 형태라고 볼 수 있다. 개인릭은 특정회사에 소속되지 않고 PDA나 공유프로그램을 활용하여 배송하는 형태를 말한다. 지역릭에 비해서는 2000년 중반 이후의 광역릭 형태가 업체 전속성이 떨어지는 것은 사실이나, 여전히 소득을 얻기 위해서는 업체에 종속되어 있고 업무 수행의 자율성도 제한되며 배달 업무의 거부 또한 불가

63) 지역 내 배송만을 담당하는 회사로 청계천상가, 용산전자상가, 경동 약재시장 주변이나, 공단, 향만 주변 등 특정지역을 중심으로 이뤄지는 지역 릭은 퀵서비스 배송업의 원조격이다(이우승, 2008).

능하다는 측면에서 보면, 일정 정도 노동자성이 존재한다고 판단할 수 있다(김종진, 2007). 광역력이 업체로부터 종속되지 않고 자율적인 업무가 가능한 독립된 자영업자가 아니므로 퀵서비스 업체와 기사 간에는 [그림 IV-2]와 같은 일반적인 사용종속관계가 계속 유지된다고 봐야 한다.

[그림 IV-2] 퀵서비스 회사와 퀵서비스 기사간의 관계



출처: 신태중·정란아(2006) 수정, 재인용

3) 업종의 주요 문제점

(1) 정당한 노동의 대가를 받지 못하는 부당 구조

퀵서비스는 화물운송업에 종사하는 특수고용노동자들이 일반적으로 겪고 있는 정당한 노동의 대가를 받지 못하는 문제점을 오래전부터 가지고 있었다. 퀵서비스는 법적 규제가 없고 민간에 자율적으로 일임된 서비스업이어서 덤핑으로 낮은 운임과 중간수수료 착취가 만성화되어 있었다. 퀵서비스는 이륜차만 소유하면 특별한 기술과 자격 없이 퀵서비스 노동시장에 자유롭게 진입할 수 있다. 외환위기 이후부터는 경제불황과 실업 그리고 구조조정이 만성화되면서 기존 노동시장에서 퇴출된 노동자나 폐업한 영세자영업자들이 퀵서비스 노동시장에 과잉 유입되고 있다. 그 과정에서 퀵서비스기사들은 수입을 올리기 위해서는 업체들이 제시하는 운임덤핑을 감내해야 한다. 중간수수료 및 각종 부대비용 등도 기사 본인이 부담해야 하므로 순수입이 더욱 줄어들 수밖에 없다.

물론 운임덤핑은 노동시장 구조뿐만 아니라 퀵서비스 업체가 배송을 의뢰받는 단계에서부터 발생하기도 한다. 진입규제가 없고 영세자본⁶⁴⁾으로도 창업이 가능하므로 퀵서비스 업체들 간의 경쟁이 치열해지고 있기 때문이다. 업체들(특히 영세한

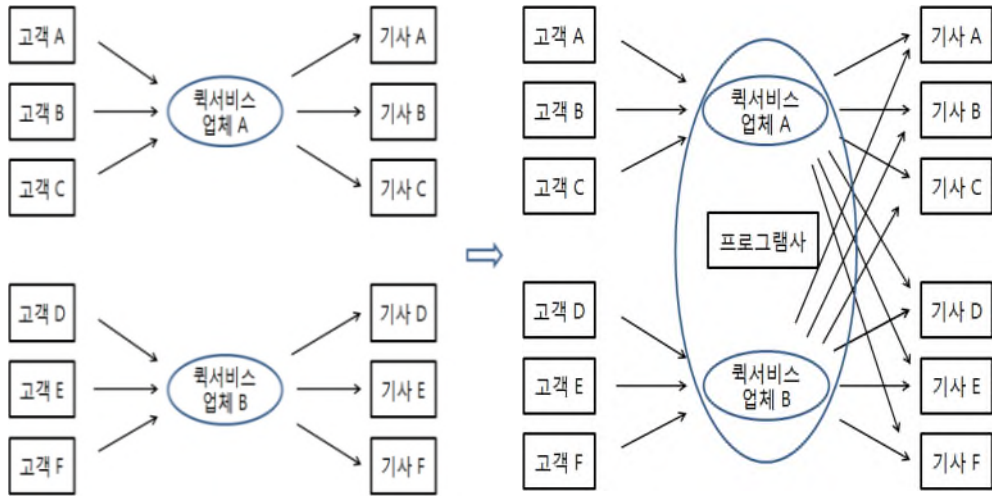
업체들은 배송의뢰자(기업 또는 자영업자)들로부터 거래선을 지키거나 확대하기 위해서, 처음부터 운임을 덤핑하거나 할인 및 쿠폰비용을 전가하면서 퀵서비스기사들에게 오더를 내린다는 것이다.⁶⁵⁾ 퀵서비스기사들은 애초부터 덤핑된 운임으로 일을 하게 되면서 업체들 간 경쟁의 부담까지 최종적으로 전가 받고 있다. 또한 영세한 업체들은 기사들이 부담하는 중간수수료가 수입의 전부이므로 우월적 지위를 이용해서 중간수수료 착취를 구조화하고 있다. 퀵서비스기사들은 일을 열심히 해도 총수입 저하와 중간수수료 부담 과다 등의 이유로 순수입이 늘지 않거나 오히려 줄어드는 악조건에 놓일 수밖에 없다. 결국 다른 화물운송업의 노동자들처럼 장시간 노동으로 만회를 할 수밖에 없는 상황인 것이다.

(2) 퀵서비스 프로그램으로 인한 경쟁 격화와 자기착취 강화

그런데 이러한 문제점이 2000년 중반부터 퀵서비스 프로그램에 기반한 광역퀵이 확대되면서 질적으로 다른 양상으로 심화되고 있다. 1990년대 말부터 태동한 광역퀵은 2000년대 중반부터는 퀵서비스 프로그램·PDA·스마트폰 보급 등의 기술적인 변화와 영세업체 난립 및 퀵서비스 기사 공급 과잉 등의 환경적인 변화가 결합되면서 퀵서비스 시장에서 보편화되었다. 퀵서비스 프로그램이 보편화된 광역퀵에서는 고객이 업체에 배송의뢰를 하면 그 업체에 CID가 등록된 기사들이 퀵서비스 프로그램을 통해서 그 고객의 오더를 보고 배송을 하게 된다. 지역퀵에서는 일정 정도 업체들이 고정적인 물량을 확보하고 기사들에게 배분하는 역할을 했다면, 퀵서비스 프로그램 기반의 광역퀵에서는 업체들이 단순히 중계만 하고 있는 것이다. 심지어는 같은 퀵서비스 프로그램을 사용한다면 업체들 간에도 고객 오더를 공유할 수 있다. 퀵서비스기사들은 CID를 여러 업체에 등록해 있기 때문에 고객이 주문을 하는 순간부터 퀵서비스 프로그램을 통해서 많은 기사들이 그 주문을 공유할 수 있게 된다. 이를 그림으로 표현하면 다음과 같다([그림 IV-3] 참조).

-
- 64) “이건 1990년대 초반 우리나라에 퀵서비스가 처음 도입됐을 때부터 단추를 잘못 켜 게 커요. 특히, 그 때 자격제도 같은 걸 정비를 잘 해놨으면 지금처럼 무등록 신생업체가 난립하는 일은 없었을 거예요. 신생업체들의 한 70프로는 기사로 뛰어들어본 사람들이 차리는 건데 아는 놈이 더 무섭죠. 법의 사각지대에 놓여 있는 기사들의 처지를 잘 아니까 그걸 더 악용해요. 일단 마구잡이로 기사들을 모집한 다음에 덤핑 단가나 쿠폰 비용으로 쥐어 짜다가 마음에 안 들면 그냥 잘라버리는 거죠(이주환, 2010).”
- 65) 대부분의 업체가 매출을 늘리려고 외상계약 업체와 결탁해서 배송 운임을 덤핑하고 외상 운임을 10% 추가 DC 하며, 결제 30일짜리를 45일로 15일 더 미루는 방식으로 수를 쓴다 (류승호, 2007).

[그림 IV-3] 퀵서비스 프로그램 사용 이전과 이후의 변화



이러한 변화로 인해 퀵서비스기사들은 퀵서비스 프로그램을 통해서 전달된 주문에 대해서 이전과 다르게 경쟁을 해야 하는데⁶⁶⁾ 문제는 이런 과정이 반복되다 보면 운임이 하락할 가능성이 높다는 것이다. 다시 말하면 업체들이 말도 안 되는 가격으로 오더를 내리더라도 퀵서비스 시장에 계속 유입되는 신규 기사들이 계속 쿨을 하면서 운임덤핑이 유지된다는 것이다.⁶⁷⁾ 기존 기사들도 일을 해야 수입이 생기므로 가격이 낮다고 해서 마냥 거부할 수만은 없으므로 저가 배송을 선택하게 된다. 그 과정에서 운임이 점차적으로 하락하게 된다는 것이다. 기사들은 개별적이고 공급과잉이므로 가격 통제력이 거의 없으며, 업체들 또한 기사들로부터 중간수수료만 받으면 되기 때문에 운임에 대해서 전혀 신경을 쓰지 않으므로 운임덤핑은 계속 유지될 수 있다. 퀵서비스 운영에 필요한 다른 부대비용은 물가상승으로 증가하지만 운임은 계속 제자리이거나 오히려 떨어지므로 이전보다 더 일을 많이 해야지만 겨우 기존의 순수입을 유지할 수 있게 된다.⁶⁸⁾

66) 물론 업체들은 퀵서비스 기사들에게 주문 쿨을 보낼 때, 배송거리가 가까운 기사들부터 고려하기는 하지만 그 기사가 쿨을 받지 않으면 결국 타 기사들에게 쿨이 넘어가므로 경쟁관계에 있다고 봐야 한다.

67) “초짜들도 PDA나 휴대폰만 있으면, 네비 있겠다. 쿼 프로그램만 깔면 기존에 오래했던 사람들이 그 거리에 갈 수 없는 가격임을 알고 있어도 찍는 사람들이 있어요. 그러니 업주들끼리도 그거 알고 덤핑을 쳐버려요. 9000원 짜리를 8000원에 팔라 내리고 그 피해가 기사들에게 다가요(윤MO9b)”(김종진, 2013).

68) “서울 광화문에서 강남 신사역까지 퀵서비스 이용요금은 1만 2000원 정도”라며 “10년 사

퀵서비스 프로그램이 보급되면서 퀵서비스기사들의 중간수수료 부담도 늘어났다. 이전에는 배송의뢰를 접수한 업체들이 소속되어 있는 퀵서비스기사들에게 10~15% 정도의 수수료를 공제하고 주문을 전달했다. 하지만 퀵서비스 프로그램이 도입되면서 중간수수료가 23%로 확대되었는데 이는 퀵서비스 업체들로 하여금 자신들의 프로그램을 쓰도록 유도하기 위함이었다. 퀵서비스 업체들 입장에서는 당연히 10~15% 수수료보다는 23% 중간수수료가 경제적으로 이득이 되기 때문에 그 프로그램을 사용하게 된다는 것이다. 심지어는 40%의 중간수수료를 보장해주겠다는 프로그램 사들도 나타나고 있다.⁶⁹⁾ 퀵서비스 프로그램사들은 같은 프로그램임에도 인위적으로 프로그램을 둘로 쪼개서 기사들의 프로그램 사용비(매달 16,500원) 부담을 더욱 늘리고 있기도 하다.

물론 고정적인 배차만 받는 지역퀵보다는 수도권 전역을 대상으로는 하는 광역 퀵이 노력 여하에 따라서는 수입이 더 높을 수도 있다. 그러나 하루에 할 수 있는 배송 물량은 정해져 있으며, 이전과 같은 물량 건수를 배송하더라도 운임덤펍으로 총수입은 줄어들지만 중간수수료는 더 많이 지출되므로 결과적으로 순수입은 줄어들게 된다. 이러한 상황에서 퀵서비스 기사들은 줄어드는 수입을 만회하기 위해서 반(半)자발적으로 더 많은 일을 할 수밖에 없다. 결국 이러한 광역퀵의 일반화는 퀵서비스기사들에게 더 열악한 노동조건을 강요하게 된다.

퀵서비스기사들의 공급 과잉은 교섭 능력을 떨어뜨리면서 업체들의 부당한 대우를 심화시키기도 한다.⁷⁰⁾ 신규로 진입한 기사들이 업체들의 운임덤펍을 쉽게 수용한다는 측면에서 기존 기사들 간의 갈등과 마찰도 일상화될 수 있다. 더 나아가서는 개인사업자 의식이 강화되면서 퀵서비스기사들 간의 집단적인 대응을 더욱 어렵게 할 수도 있다. 결국 퀵서비스기사들은 광역퀵이 일반화되면서 더 많이 일을 하지만 수입은 정체되거나 오히려 줄어드는 상황에 직면해 있고, 이러한 상황을 극복하기 위해서는 반(半)자발적으로 이전 보다 더 많은 장시간 노동을 감내할 수밖에 없게 되었다. 퀵서비스 기사들은 원래부터 열악한 노동조건에 내몰려 있었지만 퀵서비스 프로그램에 기반한 광역퀵이 일반화되면서 착취구조는 더욱 강화되고

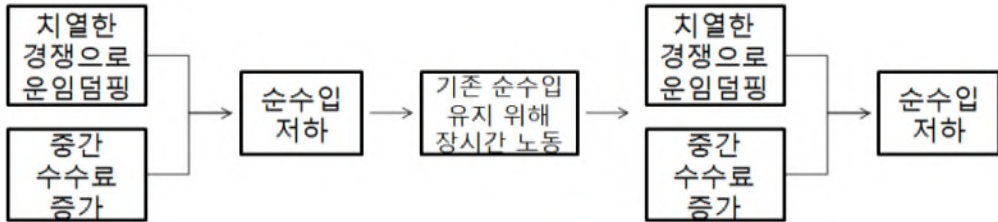
이 소비자물가는 33% 올랐지만 퀵 요금은 10년 전 수준 그대로”라고 말했다([간접고용의 눈물] 퀵서비스기사 시급은 1건 요금 1만 2000원 받으면 순수입 6000원, 2014-01-19, 경향신문).

69) “퀵서비스 운송비 1만원에 수수료 4000원, 출근비 일일 천원 착취, 2011-06-13, NSP 통신

70) “예전에 무전기로 할 때는 업주입장에서는 기사들이 없으면 오터를 못 날렸어요. 그렇기 때문에 인간적인 대우는 그나마 해주었죠. 이제는 퀵프로그램이 생기고 나니깐 너희들 아 니더라도 기사들 많아 배째라는 식이야(양MO6b)”(김종진, 2013).

있는 현실이다.

[그림 IV-4] 퀵서비스 기사들의 자기착취과정



(3) 노동권의 보장 미흡과 각종 부당한 대우의 일상화

특수고용노동자들은 일반적으로 노동법의 사각지대에 놓이면서 각종 보호로부터 배제되고 있고 부당한 대우가 일상화 되어 있다. 지역릭은 업체 사무실에 출근해야 업무를 시작할 수 있으므로 업체로부터 근무시간과 장소 등의 구속을 받는다. 퀵서비스 배송 업무도 사업주의 개별적 지시에 의해 정해지며 기사들은 자율적으로 업무를 결정할 권한이 없다. 조퇴나 결근에 대해서도 업체의 통제를 받고 있다. 지역릭은 업체로부터 근무시간과 장소에서의 구속을 받고 업무 관련해서도 업체의 관리 통제 하에 있는 것이다. 그러므로 지역릭 종사자들은 업체로부터 강력한 사용종속 관계에 있으므로 노동자라고 봐야한다. 하지만 일부 산재 판결⁷¹⁾ 등을 제외하면 퀵서비스 기사들은 노동자로 제대로 인정을 받지 못하면서 노동법의 보호를 받지 못하고 있다.

물론 현재 퀵서비스는 광역릭이 일반화되어 있으므로 광역릭 형태에 초점을 맞출 필요도 있다. 광역릭은 특정업체에 전속된 것이 아니라 PDA나 스마트폰 등을 통해서 여러 업체들로부터 물량을 받기 때문에 지역릭에 비해서는 상대적으로 덜 구속되면서 자유로이 일할 수 있다. 하지만 광역릭이라고 해도 업체들이 기사의 인식코드라고 할 수 있는 CID 코드를 퀵서비스 프로그램에서 막아버리면 업무를

71) 업무내용이 사업주에 의하여 정해지고 업무수행과정에서도 사업주의 개별적 지시를 받았던 점, 사업주에 의하여 근무시간과 장소가 지정되고 원고가 원칙적으로 이의 구속을 받았던 점, 원고가 받은 보수가 배송업무라는 근로의 대가적 성격을 가지는 점, 근로관계의 계속성과 사업주에의 전속성도 인정되는 점 등에 비추어, 원고는 전체적으로 보아 물품배송료의 75%에 상당하는 임금을 받는 것을 목적으로 하여 사업주에게 종속적인 관계에서 오토바이 배송업무라는 근로를 제공함으로써 노동관계법에 의한 보호를 받을 필요성이 있는 근로자에 해당한다고 봄이 상당하다(부산지법 2005구단4261 산업재해요양신청서반려처분취소).

하지 못하므로 결국 업체에 종속적일 수밖에 없다. 즉 특정 기사가 퀵서비스 업체로부터 블랙리스트로 찍힌다면 그 회사가 사용하는 퀵서비스 프로그램을 쓰는 어떤 회사에서도 CID 등록이 안 되어서 결국 일을 하지 못하게 되는 것이다.⁷²⁾ 회사로부터 근무시간과 근무장소의 통제뿐만 아니라 본질적으로는 일에 대한 사용종속관계를 봐야 하는데 그런 측면에서는 지역력과 광역력의 차이는 없다고 봐야 한다.

더욱이 퀵서비스 기사들은 근로계약을 적지는 않지만 대신에 다양한 근무수칙 등에 서명하면서 부당한 대우를 받고 있다. 업체와 수수료 지급방식과 요율뿐만 아니라 결근 시 벌금과 퇴사 등의 벌칙조항, 물품파손이나 분실 및 운송지체로 인한 기사 부담 등 불공정한 거래가 담긴 내용이 대부분이다.(신태중·정란아, 2006) 배달과정에서 발생하는 각종 사고에 대한 민형사상 법적 책임까지 기사 본인이 부담한다는 각서도 강요하기도 한다. 업체들은 적재물 보험료, 업체 광고비, 할인쿠폰비용 등 업체가 짊어져야 할 비용까지 기사들에게 전가하고 있다. 무엇보다도 23%나 되는 중간수수료는 너무나 부당하다. 사실상 업체로부터 지휘 감독을 받으면서도 노동자의 권리를 제대로 보장받지 못할 뿐만 아니라 업무 관련해서 온갖 위험과 책임까지 부당하게 떠안고 있다.

(4) 산재보험의 효과성 전무

이렇게 열악한 환경에서 퀵서비스 기사들은 순수입 확보를 위해서 교통사고 위험도 감수하면서 과속과 장시간 노동을 할 수밖에 없다. 하지만 그동안 퀵서비스 기사들은 교통사고에 대한 최소한의 안전장치인 산재보험도 제대로 가입할 수 없었다. 그나마 2012년 5월 1일부터 퀵서비스에도 산재보험이 적용이 되었지만 현실을 제대로 반영하지 못하면서 실효성에 의문이 들고 있다.

그 내용은 다음과 같은데 퀵서비스 기사 중에서 1개 업체에 전속된 지역력⁷³⁾

72) “만약 기사가 악의든 고의든 업주에게 잘못 보였든 그랬다 하면, 불량기사등록이라 해서 이 프로그램 어느 회원사에 가도 등록을 못하게 한다. 만약 기사가 A업체에 가입을 한다. 그런데 A업체 업주가 기사를 밀게 보면 블랙리스트에 올려버리면 타 업체 가서도 등록 자체가 안 된다(김대연 외, 2011).”

73) 산업재해보상보험법 시행령 제125조(특수형태근로종사자의 범위 등) 제6호에 따르면 “주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람”의 기준은 다음과 같다.

1. 하나의 퀵서비스업체에 소속(등록)되어 그 업체의 배송 업무만 수행하는 사람
2. 하나의 퀵서비스업체에 소속(등록)되어 그 업체의 배송업무를 수행하면서 부분적으로

같은 경우는 특수형태근로종사자에 대한 특례 방식으로 사업주와 본인이 각각 1/2 씩 부담하도록 했다. 반면 여러 업체의 주문 물량을 배송하는 광역력의 경우는 중·소기업 사업주에 대한 특례 방식으로, 임의 가입의 형태로 본인이 전액 부담하도록 하는 방식으로 구분되었다. 하지만 이러한 산재보험 적용방식은 퀵서비스업의 노동시장을 제대로 반영하지 못하면서 효과를 거두지 못하고 있다. 대부분의 퀵서비스 기사들은 현재 2개 이상의 업체들로부터 물량을 받고 있는 광역력 또는 지역력과 광역력을 겸업하는 방식으로 노동을 하고 있기 때문이다.⁷⁴⁾ 장시간 저임금 구조에서 1만원도 아까운 이들이 전적으로 본인이 부담하는 산재보험에 가입하기는 쉽지 않다. 지역력 또한 사업주들이 1/2을 부담해서 광역력 보다는 상황은 낫지만 그만큼 업체들의 회유와 강압으로 산재보험에 가입 못할 가능성도 높다.

그런데 퀵서비스기사들이 산재보험 가입을 꺼리는 근본적인 이유는 산재보험이 퀵서비스기사들에게 경제적 실익보다는 오히려 손해를 끼칠 수 있기 때문이다. 현재 퀵서비스기사들은 보험료가 높은 퀵서비스 책임보험⁷⁵⁾에 의무적으로 들고 있다. 그러나 실제 사고가 발생하면 퀵서비스 책임보험만으로는 처리비용이 부족하기 때문에 퀵서비스기사들은 각종 상해보험이나 실손보험 등의 민간보험을 추가로 가입할 수밖에 없다. 하지만 민간보험에서는 사고율이 높은 퀵서비스기사들의 가입을 대부분 거부하고 있다.⁷⁶⁾ 이런 상황에서 퀵서비스기사가 산재보험에 가입하게 되면 퀵서비스 종사자라는 것이 밝혀지면서 민간보험에 가입하지 못할 뿐만 아

다른 업체의 배송업무를 수행하는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람

- 가. 소속(등록) 업체의 배송업무를 우선적으로 수행하기로 약정한 경우
- 나. 순번제 등 소속(등록) 업체가 정하는 방식으로 업무를 배정받아 수행하는 경우
- 다. 업무를 수행함에 있어 퀵서비스 휴대용정보단말기(PDA)를 사용하지 않거나, 수익을 정산함에 있어 월비 등 정액으로 납부하는 등 사실상 소속(등록) 업체 배송업무를 주로 수행하는 경우

74) 자영업자 성격이 강한 비전속퀵서비스 기사(광역력)의 경우, 희망자에 한해 중소기업사업주 특례로 산재보험에 가입신청을 할 수 있는데, 10개 등급의 월 보수액 중 하나를 선택하여 보험료를 산출하고, 비전속퀵서비스 기사 본인이 전액 부담해야 한다(근로복지공단, 택배기사, 퀵서비스기사의 산재보험 적용, 자세히 확인하기).

75) 오토바이 책임보험은 자가용, 배달용, 퀵서비스용 등으로 구분되어 있다. 하지만 퀵서비스용 책임보험은 사고율이 높아서 보험료가 높다. 125cc 오토바이의 퀵서비스용 책임보험료가 자가용 자동차 종합보험 수준인 연간 80만원 선으로 나오고 있다고 한다. 보험에 들어도 대물과 대인 보장금액도 낮아서 사고가 한 번 나면 큰 부담이므로 퀵서비스기사들은 별개의 민간보험을 들 수밖에 없는 상황이다.

76) “보험도 손보사도 그렇고 일반 생명사도 그렇고 킁 한다 그러면 안 들어준다. 종합보험? 삼성화재 이륜차 종합보험 들겠다고 하면 100만 원이 넘어간다. 일반 사륜차 종합보험이 40~50만원이다. 그냥 들지 말라는 이야기이다(김대연 외, 2011).”

나라 그동안 가입하고 있었던 민간보험에서조차도 해지를 당하면서 손해를 본다는 것이다.⁷⁷⁾ 결과적으로 산재보험 자체가 퀵서비스 노동시장을 제대로 반영하지 못할 뿐만 아니라, 퀵서비스기사들 입장에서는 사실상 민간보험과 산재보험 중에 하나를 선택해야 하기 때문에 산재보험의 효과성이 거의 없는 것이다.

4) 소결

<표 IV-3>는 시기별로 퀵서비스 운영형태와 특징을 요약한 것이다. 퀵서비스는 초창기부터 1990년대 말까지는 특정지역과 물품을 배송하는 지역권 형태로 운영되었다. 이 당시 업체는 물량배송에 있어서 일정정도 역할을 했으며 퀵서비스기사들도 전속성이 높았다. 그 이후에는 인터넷과 114 번호광고를 통해서 수도권 광역지역 전역을 배송하는 광역권이 출현했으며 업종이 성장세에 접어들었다. 2000년 중반 이후부터는 퀵서비스 프로그램이 보급되고 PDA와 스마트폰이 보편화되면서 퀵서비스 프로그램을 기반으로 하는 광역권 형태가 일반화되었다.

특징적인 것은 퀵서비스 시장의 변화는 기술의 발달과 연관이 있다는 점이다. 인터넷과 핸드폰이 발달하면서 고객들이 보다 쉽게 퀵서비스를 이용할 수 있는 광역권이 발달하였다. 2000년대 중반부터는 퀵서비스 프로그램, PDA, 스마트폰 보급 등의 기술적인 변화로 광역권이 일반화되기도 했다. 문제는 규율되지 않는 퀵서비스 시장에서 영세업체 난립과 퀵서비스기사 과잉유입으로 퀵서비스기사들의 처지가 더욱 악화되고 있다는 점이다. 퀵서비스 프로그램에 기반한 광역권 형태로 변모하면서 운임덤핑이 고착화되었고 중간수수료도 23% 정률제로 높게 정해지면서 퀵서비스기사들의 노동조건은 더욱 악화되고 있다. 더욱이 이러한 상황이므로 일을 열심히 해도 상황은 나아지지 않고 있다. 그럼에도 내용적으로는 사용종속성의 변화가 없음에도 외형적으로는 업체 전속성이 약화되면서 퀵서비스기사들은 노동자성도 더욱 인정받지 못하고 있다. 최소한의 안전장치인 산재보험도 퀵서비스 노동시장의 특성을 제대로 반영하지 못하면서 효과가 거의 없다.⁷⁸⁾ 업체들의 부당한 대우가 일상화되어 있으며 업체와 절대적으로 갑을 관계인 퀵서비스기사들은 참고

77) “예를 들면 월 3만원 정도의 보험료를 산재보험에 납입하면 사고 발생 시, 70만원 정도를 지원받을 수 있다. 하지만 일을 못하게 된 부문을 제외하더라도 사고 발생 시, 민간보험보다 보상금액이 적기 때문에 오히려 기사입장에서는 손해라고 생각할 수밖에 없다(현장 노동자 인터뷰).”

78) 이러한 문제 이외에도 △ 이륜차에 불리한 도로 교통체계(규제완화), △ 휴게 공간의 부재 등의 문제를 꼽을 수 있다(김종진, 2007).

일을 해야 한다. 기사들의 과잉유입으로 업체들의 부당한 대우는 더욱 심해지고 있다.

<표 IV-3> 시기별 퀵서비스 운영형태와 특징 변화

시기	운영형태	운영특징
초창기부터 1990년 말까지	지역권 중심	·특정지역과 물품을 중심으로 지역적인 배송형태 ·중간 수수료는 정액제
2000년대 초중반	광역권 형성	·114번호의 인터넷광고 등 대중을 대상으로 광고 ·수도권 광역지역으로 배송확대 ·업종의 성장세
2000년 중반이후	퀵서비스 프로그램에 기반한 광역권 중심	·퀵서비스 프로그램에 의해서 업체에 등록만 되면 배송주문을 모두 공유함. ·퀵서비스 프로그램회사의 역할 강화 ·영세업체 난립과 기사공급 과잉으로 경쟁격화 ·전통적인 의미의 전속성은 약화되었으나 프로그램 사용을 통해서 사용종속성 강화 ·중간수수료는 정률제(23% 수준)

종합하면 현재 퀵서비스기사들은 시장의 실패와 보호받지 못한 노동 그리고 운임덤핑과 중간착취에 따른 장시간 저임금 구조에 직면해 있다. 퀵서비스는 규제받지 않고 전적으로 민간에 일임된 서비스업이므로 이러한 문제들이 집단적, 제도적으로 해결될 수 있는 여지가 별로 없다. 퀵서비스기사들은 수입 확대를 위해서 장시간 노동, 과속, 운임의 덤핑 구조에 고립되게 되는 악순환을 반복할 수밖에 없는 것이다. 그럼에도 (지방)정부는 퀵서비스 전반에 대해서 관리감독을 거의 하지 않고 있으며, 퀵서비스기사들도 노동법은커녕 아무런 법적 권리를 보장받지 못하고 업종 자체도 하락세에 있으면서 더욱 어려운 상황에 내몰리고 있다.

2. 서울시 퀵서비스기사 노동조건과 노동환경 실태

1) 기본인적사항

설문조사를 통해 확인한 기본적인 인적사항은 다음과 같다.

성별 유무에서는 남자가 233명, 여자가 2명으로 남자가 99.1%로 절대적으로 높았다. 기사들의 나이는 평균 46.1세로 높다고 볼 수 있다. 결혼 유무는 미혼이 66명(28.6%), 기혼이 142명(61.5%), 별거·이혼·사별이 23명(10.0%)로 나타났다. 본인을 포함한 가구원수는 평균 세대 당 2.92명이었으며 자녀수는 1.56명이었다. 최종학력은 중졸이하가 14명(6.1%), 고졸이 164명(71.6%), 전문대졸이 33명(14.4%), 대졸이 33명(7.4%), 대학원 이상이 1명(0.4%)이었다. 고졸과 전문대졸이 86%로 절대 다수를 차지하고 있다.

퀵서비스 경력은 평균 10.5년으로 나타났으며, 6년~10년 이하가 86명(38.2%)으로 제일 높았고 그 다음으로 11년~15년 이하가 53명(23.6%), 5년 이하가 43명(19.1%), 16년~20년 이하가 34명(15.1%), 21년 이상은 9명(4.0%) 등으로 나타났다. 평균 나이에 비해서 상대적으로 평균 경력이 짧은 것으로 나타났다. 퀵서비스기사들은 다른 일을 하다가 뒤늦게 퀵서비스 노동시장으로 진입하거나, 노동시장 진출입이 자유롭다 보니 경력이 높지 않았다. 퀵서비스 근로형태는 전업이 187명(89%), 본업이나 다른 부업이 있다가 14명(6.7%), 완전 부업이 9명(4.3%)이었다. 일반적으로 부업형태도 많다고 알려졌지만 설문조사에서는 전업이 압도적으로 많이 나왔다. 일하는 사업장에 노동조합 존재유무에 대한 대답으로는 있다가 38명(17.1%), 없다가 184명(82.9%)로 압도적으로 없다가 많았다. 퀵서비스 종사 이전 직업(N=232)에 대해서는 사무직 월급노동자가 46명(19.8%), 생산직 월급노동자 59명(25.4%), 자영업은 90명(38.8%) 등으로 조사되었다.

응답자의 기본인적사항을 요약하면 다음과 같다.

퀵서비스기사의 평균 학력은 고졸에 나이는 40대 중반이지만 경력은 10년 정도 밖에 되지 않았으며 대부분 전업이었다. 경력이 나이에 비해 상대적으로 짧은 것은 퀵서비스기사 이전에 자영업이나 (월급) 노동자로 있다가 퀵서비스 노동시장에 뒤늦게 진입했기 때문이다. 40대 전후로 노동시장이나 자영업에서 여러 가지 이유로 퇴출되면서 진입이 쉬운 퀵서비스업을 시작했다고 유추할 수 있다. 부양가족 2명인 가장으로서 대부분 퀵서비스를 전업으로 하고 있었는데 퀵서비스가 생계에 큰 영향을 미치고 있다고 볼 수 있다.

<표 IV-4> 응답자 기본인적사항

항 목	빈 도	비 율	평 균	
성별(N=235)	남	233	99.1%	
	녀	2	0.9%	
나이 (N=234)	35세 미만	25	10.7%	46.1세
	35세~40세 이하	32	13.7%	
	41세~45세 이하	54	23.1%	
	46세~50세 이하	52	22.2%	
	51세~55세 이하	37	15.8%	
	56세 이상	34	14.5%	
결혼여부 (N=231)	미혼	66	28.6%	
	기혼	142	61.5%	
	별거·이혼·사별	23	10.0%	
본인포함 가구원수 (N=227)	1명	43	18.9%	2.92명
	2명	26	11.5%	
	3명	74	32.6%	
	4명	70	30.8%	
	5명	12	5.3%	
	6명	1	0.4%	
자녀수 (N=168)	0명	17	10.1%	1.56명
	1명	56	33.3%	
	2명	81	48.2%	
	3명	12	7.1%	
	4명	2	1.2%	
최종학력 (N=229)	중졸이하	14	6.1%	
	고졸	164	71.6%	
	전문대졸	33	14.4%	
	대졸	17	7.4%	
	대학원이상	1	0.4%	
퀵서비스경력 (N=225)	5년 이하	43	19.1%	10.5년
	6년~10년 이하	86	38.2%	
	11년~15년 이하	53	23.6%	
	16년~20년 이하	34	15.1%	
	21년 이상	9	4.0%	
노동조합유무 (N=222)	있다	38	17.1%	
	없다	184	82.9%	
퀵서비스 이전직업 (N=232)	사무직·일급노동자	46	19.8%	
	생산직·일급노동자	59	25.4%	
	자영업	90	38.8%	
	기타	19	8.2%	
	해당없음	18	7.8%	

항 목		빈 도	비 율	평 균
퀵서비스 근로형태 (N=210)	전업	187	89.0%	
	본업 및 부업이 있다	14	6.7%	
	부업	9	4.3%	

2) 설문문항 정리

전체 설문의 내용과 응답빈도는 다음과 같다. 설문조사는 크게 고용관련 실태, 노동조건(근로시간과 수입과 비용), 노동권과 노조활동, 산업재해, 업무고충, 생활실태 등의 범주로 나눠서 실시했다. 교차분석은 고용형태별, 연령별, 경력별 등으로 분석했다.

<표 IV-5> 설문내용 정리

항목		질문내용	N	
고용관련 실태		퀵서비스기사 고용형태	233	
		업체에게 종속(구속)을 당하는 수준	226	
		업체에 종속성을 느끼는 구체적인 사례	236	
근로 시간		1일 평균 순수운전시간	234	
		1일 평균 근무대기시간	212	
		휴일근무 유무	224	
		1달 평균 휴무일	231	
		1달 평균 노동일수	226	
	노동 조건	수입과 비용 (1달 평균)	총수입	231
			유류비	230
보험료			189	
통신료			228	
프로그램비			211	
수리비·차량유지비			218	
출근비·관리비			154	
중간수수료			123	
순수입			219	
순수입 만족도			225	
3년 간 순수입 변화 상태			183	
3년 간 순수입이 줄어든 이유	210			

항목	질문내용	N
노동권과 노조활동	업체와 근로계약서 작성유무	235
	업체의 근무수칙 서명요구에 대한 작성유무	234
	업체로부터 부당대우 받았을 때 대처방법	234
	노조결성 원할 유무	228
	노조결성 원할하지 않는 이유	127
	나는 주변 퀵서비스기사에게 동질감을 느끼며 함께할 동료라고 여긴다	232
	나는 주변 퀵서비스기사는 경쟁자일 뿐이라고 여긴다	230
	퀵서비스기사의 권익을 지키기 위하여서는 스스로의 조직이 필요하다	225
	퀵서비스기사들은 ‘노동자’들이므로 ‘노동기본권’을 확대하는 방향으로 제도 개선이 이뤄져야 한다	227
산업재해	산재보험 가입 유무	234
	산재보험에 가입하지 않은 이유	197
	1년 동안 교통법규 위반횟수	207
	1년 동안 교통사고 횟수	182
	벌금 및 안전사고 처리비 액수	184
	본인 부담한 전체 교통사고 치료비용	96
	교통사고 관련해서 일을 하지 못한 일수	149
	최근 3년 동안 병원에 입원한 중경상 교통사고 유무	231
	민간보험 가입 거절 유무	233
	교통사고 처리 방법	222
	퀵서비스 노동에 종사하면서 앓게 된 질병	-
업무고충	퀵서비스 직업 만족도	234
	퀵서비스 이직 생각유무	232
	이직을 고민하게 된 업무고충	172
	업종개선을 위한 방안 1순위	231
	업종개선을 위한 방안 2순위	43
생활실태	월평균 총 가구 소득	217
	월평균 생활비	218
	월평균 부채액	141
	월평균 저축액	176
	부양 가족구성원	178
	주거형태	218
	고용보험 가입유무	216
	국민연금 가입유무	217
	건강보험 가입유무	223
	가정 생활수준 상태	227
	퀵서비스 노동 이후 생활형편 개선상태	228
	지난 3개월 간 하루 평균 여가시간	210
	시간적, 경제적 여유가 생긴다면 하고 싶은 여가활동	231

3) 근로조건 및 실태

(1) 고용관련 실태

① 전체설문조사 결과

서울지역 퀵서비스기사의 고용형태를 살펴보면, 지역릭은 39명(16.7%), 광역릭은 122명(52.4%), 지역릭과 광역릭을 겸업하는 기사는 67명(28.8%)이며, 월급기사는 한명도 없었다. 전체 답변에서 절반이 넘는 기사들이 광역릭 형태였으며 지역릭은 16.7%에 불과했다. 지역과 광역릭을 겸업하는 형태까지 포함하면 81.2%가 광역릭이므로 퀵서비스의 고용형태는 광역릭이 일반적이라고 볼 수 있다.

<표 IV-6> 퀵서비스기사 고용형태(N=233)

항목	지역릭기사	광역릭기사	지역광역겸업	월급기사	기타
빈도	39(16.7%)	122(52.4%)	67(28.8%)	0	5(2.1%)

업체에게 종속(구속)을 당하는 수준을 묻는 질문에 대해서는 전체적으로 높다고 답한 기사들이 96명(42.5%)이었으며, 낮다고 답한 기사들은 34%이었다. 대체적으로 종속성이 높다고 답했다고 볼 수 있다. 업체에 종속성을 느끼는 구체적인 사례인 업무 종속성, 부당한 지시나 강요에 복종, 요금의 일방적 결정 등의 내용들에서는 절대 다수가 그렇다고 답했다.

<표 IV-7> 업체에게 종속(구속)을 당하는 수준(N=226)

항목	매우 높다	높다	그저 그렇다	낮다	매우 낮다
빈도	56(24.8%)	40(17.7%)	53(23.5%)	60(26.5%)	17(7.5%)

<표 IV-8> 업체에 종속성을 느끼는 구체적인 사례

항목	매우 그렇다	조금 그렇다	보통 이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	5점 척도 ⁷⁹⁾
업체를 통하지 않고서는 오더(콜)를 받을 수가 없다.(N=234)	190 (81.2%)	14 (6.0%)	21 (9.0%)	4 (1.7%)	5 (2.1%)	1.38

항목	매우 그렇다	조금 그렇다	보통 이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	5점 척도 ⁷⁹⁾
업체들의 부당한 지시나 강요에 따르지 않을시 락(Lock)등을 통한 제재나 해고(등록 취소)등의 부담이 있다.(N=234)	167 (71.4%)	28 (12.0%)	19 (8.1%)	9 (3.8%)	11 (4.7%)	1.59
요금(경유나 중량 포함)등을 업체에서 일방적으로 결정한다.(N=235)	199 (84.7%)	25 (10.6%)	8 (3.4%)	0	3 (1.3%)	1.23
업체(콜센터)가 수입에 중대한 영향을 미친다.(N=233)	190 (81.5%)	24 (10.3%)	15 (6.4%)	2 (0.9%)	2 (0.9%)	1.29

② 교차설문조사 결과

고용형태별로 업체에게 종속(구속)을 당하는 수준을 교차분석한 결과는 전체 설문분석과 달리 고용형태별로 종속(구속) 수준에 있어서 확연한 차이가 발생했다. 지역릭은 응답자의 72.9%가 종속 수준이 높다고 답한 반면에, 광역릭은 응답자의 17%만이 종속 수준이 높다고 답한 것이다. 5점 척도로 보더라도 지역릭은 평균 1.84점(1점=매우 그렇다, 5점=전혀 그렇지 않다)인데 광역릭은 3.45점으로 확연한 차이가 있음을 알 수 있다. 하지만 업체에 종속성을 느끼는 구체적인 사례에 대한 질문에서는 지역릭과 광역릭이 큰 차이를 보이지 않고 있다.

<표 IV-9> 고용형태별 업체에게 종속(구속)을 당하는 수준

고용형태 \ 항목	매우 높다	높다	그저 그렇다	낮다	매우 낮다	5점 척도
지역릭(N=37)	18(48.6%)	9(24.3%)	8(21.6%)	2(5.4%)	0	1.84
광역릭(N=117)	4(3.4%)	16(13.6%)	33(28.2%)	51(43.5%)	13(11.1%)	3.45
지역과 광역릭병행(N=66)	33(50.0%)	15(22.7%)	10(15.1%)	5(7.5%)	3(4.5%)	1.95

79) 매우 그렇다가 1번이며 전혀 그렇지 않다가 5번이다.

<표 IV-10> 고용형태별 업체에 종속성을 느끼는 구체적인 사례 5점 척도

항목	지역릭	광역릭	지역·광역릭 겸업
업체를 통하지 않고서는 오더(콜)를 받을 수가 없다.	1.31 (N=39)	1.51 (N=121)	1.10 (N=67)
업체들의 부당한 지시나 강요에 따르지 않을시 락(Lock) 등을 통한 제재나 해고(등록 취소)등의 부담이 있다.	1.54 (N=39)	1.79 (N=122)	1.21 (N=67)
요금(경유나 증량 포함) 등을 업체에서 일방적으로 결정한다.	1.28 (N=39)	1.24 (N=122)	1.06 (N=67)
업체(콜센터)가 수입에 중대한 영향을 미친다.	1.21 (N=38)	1.39 (N=122)	1.06 (N=67)

유추해보면 일단은 광역릭의 경우에 외형적인 면에서 일하는 형태가 지역릭에 비해 상대적으로 자유롭고 종속적이지 않기 때문에 이렇게 답했다고 볼 수 있다. 그리고 다른 한편으로는 이러한 결과는 광역릭에 대한 퀵서비스기사들의 인식이 반영된 것이라 볼 수 있다. 그러나 구체적인 사례에서는 광역릭도 종속성이 높다고 대답했으므로 크게 의미를 부여할 필요는 없을 듯하다.

연령별과 경력별로는 업체에게 종속(구속)을 당하는 수준에 대한 대답이 전체 설문조사결과와 크게 차이를 보이지 않았다. 경력별로 지역릭과 광역릭에 대한 선호가 나뉜다는 내용을 살펴보기 위해서 경력별로 고용형태를 분석했다.⁸⁰⁾ 기존 연구결과(이호근 외, 2008)와는 달리 경력이 올라갈수록 지역릭을 선호한다는 경향은 보이지 않았으며 오히려 광역릭 비율이 늘어나는 경향을 보였다. 경력별로 선호하는 고용형태가 있다는 주장은 검증이 되지 않았다. 이미 퀵서비스에서 광역릭이 일반화되어 있기 때문에 경력별로 선호하는 고용형태를 나누는 것은 큰 의미가 없을 것이다.

80) 경력자인 경우 지역릭을 선호하는 경향이 많고, 청년층 배달원인 경우 업체의 통제가 없이 자유롭게 주문(order)를 수령하고 수수료를 받는 광역릭을 선호하는 경향이 있다(이호근 외, 2008).

<표 IV-11> 연령별 업체에게 종속(구속)을 당하는 수준

연령 \ 항목	매우 높다	높다	그저 그렇다	낮다	매우 낮다	5점 척도
35세 미만(N=25)	9(36.0%)	2(8%)	6(24.0%)	6(24.0%)	2(8%)	2.60
35세~40세 이하(N=31)	9(29.0%)	4(12.9%)	9(29.0%)	7(22.5%)	2(6.4%)	2.65
41세~45세 이하(N=54)	13(24.1%)	12(22.2%)	10(18.5%)	16(29.6%)	3(5.5%)	2.70
46세~50세 이하(N=48)	15(31.2%)	6(12.5%)	12(25.0%)	12(25.0%)	3(6.2%)	2.62
51세~55세 이하(N=37)	7(18.9%)	10(27.0%)	7(18.9%)	11(29.7%)	2(5.4%)	2.76
56세 이상(N=30)	3(10%)	6(20%)	9(30%)	8(26.6%)	4(13.3%)	3.13

<표 IV-12> 경력별 업체에게 종속(구속)을 당하는 수준

경력별 \ 항목	매우 높다	높다	그저 그렇다	낮다	매우 낮다	5점 척도
5년 이하(N=48)	10(20.8%)	6(12.5%)	16(33.3%)	11(22.9%)	5(10.4%)	2.90
6년~10년 이하(N=81)	24(29.6%)	16(19.7%)	17(21.0%)	19(23.4%)	5(6.1%)	2.57
11년~15년 이하(N=52)	15(28.8%)	12(23.0%)	9(17.3%)	14(26.9%)	2(3.8%)	2.54
16년~20년 이하(N=35)	5(14.2%)	5(14.3%)	8(22.8%)	14(40.0%)	3(8.5%)	3.14
21년 이상(N=9)	2(22.2%)	1(11.1%)	3(33.3%)	2(22.2%)	1(11.1%)	2.89

<표 IV-13> 경력별 고용형태 변화

경력별 \ 항목	지역권	광역권	지역권과 광역권 겸업	기타
5년 이하(N=53)	10(18.8%)	24(45.2%)	16(30.2%)	3(5.6%)
6년~10년 이하(N=83)	12(14.4%)	45(54.2%)	25(30.1%)	1(1.2%)
11년~15년 이하(N=52)	10(19.2%)	24(46.1%)	18(34.6%)	0
16년~20년 이하(N=35)	5(14.2%)	24(68.5%)	5(14.2%)	1(2.8%)
21년 이상(N=9)	2(22.2%)	4(44.4%)	3(33.3%)	0

(2) 노동조건

① 전체설문조사 결과

설문조사에 따르면 퀵서비스기사들의 평균 1일 순수운전시간은 9.1시간이며 근무대기시간은 3.1시간이었다. 1달 평균 노동일수는 24.5일이며 평균 휴무일은 5.5일이었다. 운전시간과 대기시간을 포함한 1일 평균 노동시간은 12.2시간이므로 평균 노동일수를 감안하면, 퀵서비스기사들의 월평균 노동시간은 298.9시간 정도라고 유추할 수 있다.

<표 IV-14> 1일 평균 순수운전시간·근무대기시간·노동일수·휴무일

항목	순수운전시간 (N=234)	근무대기시간 (N=212)	노동일수 (N=226)	휴무일 (N=231)
빈도	9.1시간	3.1시간	24.5일	5.5일

휴일(토요일·일요일) 근무 유무에 대해서는 전혀 안한다는 대답은 32명(14.3%)에 불과했고, 매주 근무가 36명(16.1%), 격주 근무가 26명(11.6%), 토요일만 근무가 69명(30.8%), 가끔 일이 있을 경우에만 근무가 58명(25.9%) 등으로 나타났다. 퀵서비스기사들은 놀면 그만큼 일당을 벌지 못하므로 휴일에도 일을 하고 있음을 확인할 수 있었다.

<표 IV-15> 휴일(토요일·일요일)근무 유무(N=224)

항목	매주근무	격주근무	가끔일 있을 경우	전혀 안 한다	토요일만 근무	기타
빈도	36 (16.1%)	26 (11.6%)	58 (25.9%)	32 (14.3%)	69 (30.8%)	3 (1.3%)

퀵서비스기사들의 월 총수입(N=231)은 212만원으로 조사되었다. 1달 기준 각종 부대비용 수준은 유류비(N=230) 27.6만원, 보험료(N=189) 16.5만원, 통신료(N=228) 13.1만원, 프로그램비(N=215) 8.7만원, 수리비 등 차량유지비(N=218) 14.3만원, 출근비 및 관리비(N=154) 7.6만원, 중간(알선)수수료(N=120) 43만원이며 평균 수수료율은 23%이다. 1달 기준 평균 순수입(N=218)은 155만원으로 조사되었다.

부대비용 중에는 중간수수료와 유류비를 제외하고는 보험료가 제일 높았다. 퀵

서비스기사들은 산재보험을 거의 들지 않고 있으므로 퀵서비스 책임보험을 비롯한 민간보험의 부담을 많이 짊어지고 있다고 볼 수 있다. 2014년 상용근로자의 월평균 근로일수는 20.9일, 근로시간은 177.1시간, 임금총액은 337.8만원이었다. 이번 설문에서 조사된 내용과 비교해보면 퀵서비스기사들은 상용근로자보다 근로시간은 121.8시간이나 많지만 임금은 182.6만원이나 적었다. 퀵서비스기사들은 장시간 노동과 저임금에 시달리고 있다.

<표 IV-16> 1달 평균 수입과 지출현황 (단위 : 만원)

항목	총수입	유류비	보험료	통신료	프로 그램비	수리비 유지비	출근비 관리비	중간 수수료	순수입
금액	212.2	27.6	16.5	13.1	8.7	14.3	7.6	43.0	155.0

평균 순수입 만족도에서는 만족은 5명에 불과했고 불만족이 155명(68.9%)이라고 답했다. 수입에 대한 불만이 매우 높음을 알 수 있다. 3년간 순수입 변화에 대해서 158명(86.3%)이 줄었다고 답했고, 늘었다고 대답한 사람은 2명(1.1%)에 불과했다. 대부분의 퀵서비스기사들은 최근에 순수입의 감소를 경험하고 있다.

<표 IV-17> 순수입 만족도(N=225)

항목	매우만족	만족	그저 그렇다	불만족	매우불만족
빈도	0	5(2.2%)	65(28.9%)	85(37.8%)	70(31.1%)

<표 IV-18> 3년 간 순수입 변화상태(N=183)

항목	줄었다	늘었다	변함없다
빈도	158(86.3%)	2(1.1%)	23(12.6%)

지난 3년간 수입이 줄어든 이유로는 건당 운임료가 정체 내지 감소했기 때문이 84명(40.0%), 치열한 경쟁으로 일감 감소가 67명(31.9%), 중간수수료 증가가 37명(17.6%), 부대비용 상승이 15명(7.1%) 등으로 나타났다. 퀵서비스기사들은 운임터평과 일감 감소가 순수입을 감소하게 하는 핵심 원인이라고 답했다.

<표 IV-19> 3년 간 순수입이 줄어든 이유(N=210)

항목	운임료 정체내지 감소	경쟁으로 일감감소	중간수수료 상승	부대비용 증가	기타
빈도	84(40.0%)	67(31.9%)	37(17.6%)	15(7.1%)	7(3.3%)

② 교차설문조사 결과

고용형태와 노동시간, 노동일, 휴무일 등 노동조건을 교차분석한 결과 고용형태별로는 노동조건에서 다소 차이가 나타났다. 노동일수는 지역력과 광역력 겸업이 25.0일로 제일 많았고, 광역력이 24.3일, 지역력이 24.0일 순으로 나타났다. 휴무일은 노동일수의 반비례로 지역력이 제일 많았고 지역력과 광역력 겸업은 제일 적었다.

<표 IV-20> 고용형태별 1일 평균 순수운전시간, 근무대기시간, 노동일수, 휴무일

고용형태 \ 항목	순수 운전시간	근무 대기시간	노동일수	휴무일
지역력	9.3(N=39)	4.1(N=35)	24.0(N=37)	5.8(N=39)
광역력	8.5(N=37)	1.3(N=87)	24.3(N=117)	5.6(N=120)
지역력과 광역력 겸업	9.0(N=67)	3.1(N=57)	25.0(N=65)	4.8(N=65)

지역력의 총수입과 순수입은 각각 180.3만원과 143.2만원이었는데 고용형태별 중에서 제일 낮았다. 광역력은 총수입과 순수입이 각각 217.5만원과 156.0만원으로 두 번째로 높았다. 지역력과 광역력 겸업은 218.6만원과 161.1만원으로 제일 높게 나타났다.

고용형태별로 보면 지역력에 비해서 광역력, 지역력과 광역력 겸업의 중간수수료가 더 많이 지출되고 있었다. 물량을 더 많이 받기 때문에 중간수수료도 더 많이 지출되고 있다고 볼 수 있다. 출근비 및 관리비 항목에서는 지역력이 14.4만원으로 다른 고용형태보다 2배 이상 많았다. 지역력 업체들은 지역력기사들이 업체의 사무실에 출근한다는 명분으로 사무실 운영비 부담을 기사들에게 전가시키고 있는 것이다. 전체적으로는 큰 변화는 아니지만 고용형태에 따라서 개별적인 항목은 다소 차이가 나고 있다.

<표 IV-21> 고용형태별 1달 평균 수입과 지출현황(단위 : 만원)

고용형태 \ 항목	총수입	유류비	보험료	통신료	프로 그램비	수리비 유지비	출근비 및 관리비	중간 수수료	순수입
지역직	180.3 (N=39)	27.1 (N=38)	20.1 (N=34)	11.4 (N=38)	9.2 (N=33)	12.9 (N=36)	14.4 (N=20)	32.1 (N=23)	143.2 (N=37)
광역직	217.5 (N=118)	27.6 (N=118)	16.4 (N=95)	13.2 (N=117)	10.3 (N=110)	15.4 (N=10)	6.7 (N=90)	48.0 (N=71)	156.0 (N=114)
지역직과 광역직겸업	218.6 (N=67)	27.3 (N=67)	15.3 (N=54)	13.9 (N=66)	9.1 (N=62)	12.5 (N=66)	6.2 (N=39)	59.5 (N=28)	161.1 (N=62)

고용형태별로 지역직은 다른 고용형태별보다 노동일수가 적고 근무대기시간은 많은 반면에 총수입과 순수입은 낮았다. 이런 결과가 나타난 이유는 중간수수료의 차이에서도 보았듯이 지역직보다 광역직이 물량을 더 많이 배송했기 때문이다. 지역직보다는 상대적으로 여러 회사로부터 물량을 확보할 수 있는 광역직의 특징이 나타난 결과이다. 그리고 광역직의 순수운전시간이 더 적음에도 순수입이 높은 이유도 배송지에 따라서 근처로 가면서 추가로 물량을 더 배송했기 때문이라고 유추해볼 수 있다.

고용형태별로 지난 3년간 순수입의 변화를 보면 전체 설문과 크게 다르지는 않았다. 지역직보다는 상대적으로 광역직이 수입이 더 많지만 전체적으로는 수입을 유지하기가 쉽지 않은 상황임을 설문으로 확인했다. 고용형태별로 순수입이 줄어든 원인은 전체 설문과 크게 다르지 않았다.

<표 IV-22> 고용형태별 3년 간 순수입 변화상태(N=183)

고용형태 \ 항목	줄었다	늘었다	변함없다
지역직(N=34)	32(94.1%)	0	2(5.9%)
광역직(N=97)	78(80.4%)	1(1.0%)	18(18.6%)
지역과 광역직 겸업(N=49)	45(91.8%)	1(2.0%)	3(6.1%)

<표 IV-23> 고용형태별 최근 3년 동안 순수입이 줄어든 이유

고용형태 \ 항목	운임료 정체감소	경쟁으로 일감감소	중간수수료 상승	부대비용 증가	기타
지역퀵(N=36)	15(41.6%)	12(33.3%)	7(19.4%)	1(2.7%)	1(2.7%)
광역퀵(N=104)	41(39.4%)	32(30.7%)	17(16.3%)	9(8.6%)	5(4.8%)
지역과 광역퀵 병행(N=64)	28(43.8%)	20(31.2%)	12(18.7%)	3(4.7%)	1(1.5%)

연령별 노동조건에서 큰 특징적으로 나타난 사실은 나이가 들수록 총수입과 순수입이 하락하는 경향을 보였다는 점이다. 나이와 순수입은 $-0.314^{**81)}$ 의 상관계수를 보여주어 통계적으로 유의미한 상관관계를 보여주어, 나이가 들수록 순수입이 줄어드는 경향이 확인되었다. 나이가 들수록 3년간 순수입이 줄어들었다는 비율도 증가하는 패턴을 보였다.

<표 IV-24> 연령별 1일 평균 총수입과 순수입변화(단위 : 만원)

연령 \ 항목	총수입	순수입
35세 미만	227.08(N=24)	193.9(N=23)
35세~40세 이하	220.65(N=31)	154.44(N=27)
41세~45세 이하	213.3(N=50)	157.83(N=53)
46세~50세 이하	220.1(N=52)	166.35(N=48)
51세~55세 이하	212.7(N=37)	137.88(N=33)
56세 이상	179.71(N=34)	123.09(N=34)

경력별 노동조건 현황을 보면, 앞선 연령별 통계와 비슷하게 총수입과 순수입 모두 하락하는 경향을 보여주고 있다(경력 21년 이상은 9명밖에 안되므로 제외하였다). 노동일수도 경력이 많을수록 줄어드는 경향을 보였다. 퀵서비스는 건당으로 수입을 올려야하기 때문에 경력 및 나이와 임금수준은 상관이 없다. 나이별에서도 나이가 올라갈수록 수입이 하락했듯이 경력별에서도 하락하는 경향을 보였다.⁸²⁾

81) 상관계수가 0.01 수준에서 유의하다.

82) 상관분석결과 나이별과 달리 수입과 경력별 비교에서는 통계적으로 유의미하게 나오지는 않았지만 계수 값이 -0.091 로 나왔다.

<표 IV-25> 경력별 1일 평균 총수입과 순수입변화(단위 : 만원)

경력별 \ 항목	총수입(만원)	순수입(만원)
5년 이하	208.8(N=51)	165.8(N=45)
6년~10년 이하	217.5(N=84)	153.6(N=82)
11년~15년 이하	213.0(N=53)	155.2(N=49)
16년~20년 이하	203.9(N=33)	142.9(N=33)
21년 이상	208.9(N=9)	163.3(N=9)

(3) 노동권과 노조활동

① 전체설문조사 결과

업체와의 근로계약서 작성유무에 대해서는 미작성이 176명(74.9%), CID(프로그램 등록코드) 대체가 41명(17.4%), 위탁계약서 작성이 6명(2.6%) 등이었다. 작성했다는 대답은 12명(5.1%)에 불과했다. 업체들의 근무수칙 서명요구에 대해서 146명(62.4%)은 작성하지 않았고 88명(37.6%)은 작성을 해주었다. 임금명세서 수령유무는 230명(98.7%)이 받지 못했다고 답했고, 퇴직금 수령 가능여부(N=234)도 223명(95.3%)이 가능하지 않을 것 같다고 답했다.

<표 IV-26> 업체와 근로계약서 작성 유무(N=235)

항목	미작성	작성	사업자 지위로 위탁계약서 작성	프로그램 등록 코드인 CID로 대체
빈도	176(74.9%)	12(5.1%)	6(2.6%)	41(17.4%)

<표 IV-27> 업체의 근무수칙 서명요구에 대한 작성유무(N=234)

항목	미작성	작성
빈도	146(62.4%)	88(37.6%)

업체로부터 부당대우를 받았을 때의 대처 방향으로는 그냥 참았다는 대답이 124명(53.0%)으로 제일 높았다. 그 다음으로 본인 스스로 해결했다는 대답이 78명

IV. 퀵서비스기사의 노동조건과 노동환경 실태분석

(33.3%)이었다. 지인이나 동료에 도움 요청은 16명(6.8%)이었다. 반면 노조에 도움 요청했다는 대답은 14명(6.0%)이었고 노동청 등 행정관청을 이용했다는 대답도 2명(0.9%)에 불과했다. 퀵서비스기사들은 부당한 대우를 받았을 때 행정관청이나 노조 등 공식적이고 집단적인 해결보다는 참고 넘어가거나 혼자 대응하는 등 개별적인 대응을 하고 있는 것으로 나타났다.

〈표 IV-28〉 업체로부터 부당대우 받았을 때 대처방법(N=234)

항목	그냥 참았다	노동청 등 행정관청 이용	지인이나 동료에 도움요청	본인 스스로 해결	노조에 요청
빈도	124명(53.0%)	2명(0.9%)	16명(6.8%)	78명(33.3%)	14명(6.0%)

노조결성의 원활유무는 그렇지 않다가 63명(27.6%), 전혀 그렇지 않다가 51명(22.4%)으로 노조 결성이 원활하지 않다는 부정적인 대답이 많았다. 노조결성이 원활하지 않는 이유에 대해서는 종사자들의 무관심이 83명(65.4%), 노조 주도 시 불이익이 12명(9.4%), 노조활동의 실익이 없다가 29명(22.8%) 등으로 나타났다. 퀵서비스기사들은 외부적인 조건보다는 일단 주체들의 인식과 역량 부족 등으로 노조결성이 어렵다고 판단하고 있다.

〈표 IV-29〉 노조결성 원활 유무(N=228)

항목	매우 그렇다	그렇다	그저 그렇다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
빈도	10(4.4%)	29(12.7%)	75(32.9%)	63(27.6%)	51(22.4%)

〈표 IV-30〉 노조결성 원활하지 않는 이유(N=127)

항목	노조 주도 시 불이익	활동해도 실익 없음	종사자들의 무관심	기타
빈도	12(9.4%)	29(22.8%)	83(65.4%)	3(2.4)

주변 퀵서비스기사들 간의 동료의식을 가지고 있다는 의견에 대한 동의 정도는 매우 그렇다가 73명(31.5%), 조금 그렇다가 55명(23.7%)으로 절반 정도는 동료의식을 가지고 있다는 의견에 긍정적으로 동의하고 있었다. 퀵서비스기사에 대한 경쟁의식이 있다는 의견에 대한 동의 정도는 매우 그렇다가 34명(14.8%), 조금 그렇

다가 48명(20.9%)이었으며 그렇지 않다는 55명(23.9%)이었다. 경쟁자로 인식하지 않는다고 대답한 비율이 다소 높았다.

5점 척도를 비교해보면 동질감은 2.5이하였으므로 동질의식이 다소 높았으며(1점=동질감 강함, 5점=동질감 없음) 경쟁자라는 물음에 대해서도 2.5이상이었으므로 전체적으로 보면 경쟁자가 아니라는 인식이 다소 높았다고 봐야 한다(1점=경쟁자라는 의견에 긍정적으로 동의, 5점=경쟁자라는 의견에 부정적임). 그 밖에 권익을 지키기 위해 조직이 필요하다에 174명(77.3%)이 긍정적으로 동의했고 노동기본권을 확대하는 방향으로 제도개선이 필요하다에도 193명(85.0%)이 긍정적으로 동의하였다.

<표 IV-31> 동료의식과 노동자성에 대한 퀵서비스기사들의 인식

항목	매우 그렇다	조금 그렇다	보통이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	5점 척도
나는 주변 퀵서비스기사에게 동질감을 느끼며 함께할 동료라고 여긴다(N=232)	73 (31.5%)	55 (23.7%)	57 (24.6%)	26 (11.2%)	21 (9.1%)	2.43
나는 주변 퀵서비스기사가 경쟁자일 뿐이라고 여긴다(N=230)	34 (14.8%)	48 (20.9%)	93 (40.4%)	32 (13.9%)	23 (10.0%)	2.83
퀵서비스기사의 권익을 지키기 위하여서는 스스로의 조직이 필요하다(N=225)	106 (47.1%)	68 (30.2%)	40 (17.8%)	7 (3.1%)	4 (1.8%)	1.82
퀵서비스기사들은 '노동자'들이므로 '노동기본권'을 확대하는 방향으로 제도 개선이 이뤄져야 한다(N=227)	150 (66.1%)	43 (18.9%)	32 (14.1%)	2 (0.9)	0	1.50

② 교차설문조사 결과

고용형태별로 주변 퀵서비스기사에 대해 동질감을 느끼고 있는 인식에 대해서 5점 척도 평균으로 봤을 때, 지역퀵기사가 2.11점(1점=동질감 인식에 대한 긍정적인 동의, 5점=동질감 인식에 대해 부정적임)으로 동질감이 제일 높았고, 그 다음이 광역퀵기사로 2.44점, 지역퀵과 광역퀵 겸업 기사들은 2.54점으로 나타났다. 아무래도 같은 사무실에서 전속이 되어 있는 지역퀵기사의 동료의식과 동질감이 고용형태 별에서는 제일 높았다.

그런데 경쟁자 의식에서 전체 설문조사 분석 결과와는 다른 결과가 나왔다. 지

역력기사는 5점 척도로 평균 3.49점이 나오면서 동료들을 경쟁자로 보지 않는다는 대답이 높았다. 하지만 광역력기사는 2.65점, 지역력과 광역력 겸업기사도 2.85점으로 광역력기사와 지역력과 광역력 겸업기사가 지역력기사보다 경쟁의식이 높은 것으로 나타났다. 전체적인 설문조사에서는 이 부문이 크게 부각되지 않았는데 고용형태별로 나눠서 보면 확연한 차이를 보이고 있다. 광역력기사가 지역력기사보다는 동료들을 경쟁자로 인식한다고 볼 수 있다. 아무래도 고정적인 배차를 받는 지역력보다는 다른 기사들과 물량확보를 위해 경쟁을 해야 되는 광역력에서 경쟁의식이 높을 수밖에 없을 것이다. 광역력이 일반화되고 있으므로 킷서비스기사들 간의 경쟁자 의식이 더욱 강화될 가능성도 높다. 고용형태별과 다르게 연령별과 경력별에서는 전체 설문조사와 큰 차이를 보이지 않았다.

<표 IV-32> 고용형태별 주변 킷서비스기사에게 동질감을 느끼는 정도

항목 고용형태	매우 그렇다	조금 그렇다	보통이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	5점 척도
지역력(N=38)	17(44.7%)	7(18.4%)	8(21.0%)	5(13.1%)	1(2.6%)	2.11
광역력(N=120)	31(25.8%)	32(26.6%)	37(30.8%)	13(10.8%)	7(5.8%)	2.44
지역과 광역력병행(N=67)	25(37.3%)	12(17.9%)	11(16.4%)	7(10.4%)	12(17.9%)	2.54

<표 IV-33> 고용형태별 주변 킷서비스기사에게 경쟁자 의식을 느끼는 정도

항목 고용형태	매우 그렇다	조금 그렇다	보통이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다	5점 척도
지역력(N=37)	1(2.7%)	7(18.9%)	12(32.4%)	7(18.9%)	10(27.0%)	3.49
광역력(N=120)	23(19.1%)	24(20.0%)	53(44.1%)	12(10.0%)	8(6.6%)	2.65
지역과 광역력병행(N=66)	9(13.6%)	14(21.1%)	26(39.4%)	12(18.1%)	5(7.5%)	2.85

4) 산업재해 및 업무고충

(1) 산업재해

① 전체설문조사 결과

퀵서비스기사의 산재보험 가입은 32명(13.7%), 미가입은 202명(85.6%)으로 압도적으로 미가입이 많았다. 산재보험에 가입하지 않은 이유로는 경제적 부담이 98명(49.7%), 가입해도 별 도움이 안 되서가 45명(22.8%), 제도에 대해서 잘 모르다가 44명(22.3%), 업체의 회유와 압박이 6명(3.0%), 가입 과정과 절차가 복잡하고 까다로와서가 4명(2.0%)로 나타났다. 퀵서비스기사들이 산재보험에 가입하지 않는 이유를 간단히 정리하면 경제적 부담이 많지만 실효성이 없다는 이유가 72.5%로 대단히 높았다. 앞에서 퀵서비스 산재보험은 퀵서비스 고용형태를 제대로 반영하지 못하고 있으며, 사실상 민간보험도 포기해야 하므로 효과가 거의 없다고 지적했는데 설문조사에서도 이러한 사실을 확인했다. 그리고 산재보험 제도를 잘 모른다는 답변도 꽤 나왔는데 그나마 있는 제도도 퀵서비스기사들에게 제대로 홍보가 되지 않는다고 볼 수 있다.

<표 IV-34> 산재보험 가입 유무(N=234)

항목	가입	미가입
빈도	32(13.7%)	202(85.6%)

<표 IV-35> 산재보험에 가입하지 않는 이유(N=197)

항목	업체의 회유와 압박	경제적 부담이 크다	가입해도 별 도움이 안 된다	가입 과정과 절차가 복잡하다	제도에 대해서 잘 모른다
빈도	6(3.0%)	98(49.7%)	45(22.8%)	4(2.0%)	44(22.3%)

지난 1년 동안 응답자들의 교통법규 위반(행정처분) 횟수는 평균 1.78회이며 1년 평균 교통사고 횟수는 1.02건으로 조사되었다. 지난 1년간 응답자들의 평균 교통법규 위반에 따른 벌금액수는 18.3만원이었고, 사고에 대한 본인 부담 치료비는 20.1만원이었으며, 교통사고로 일하지 못한 근로일수는 총 19.4일로 조사되었다.

<표 IV-36> 1년 동안 각종 교통사고 관련 평균 통계

항목	교통법규위반 횟수	교통사고횟수	벌금액수 (만원)	부담치료비 (만원)	교통사고로일 못한 일
빈도	1.79(N=207)	182(N=182)	18.3(N=184)	20.1(N=96)	19.4(N=149)

최근 3년 동안 병원에 입원할 정도의 중경상 교통사고 경험(N=231)에 대해서는 응답자의 130명(56.3%)이 경험을 했고 101명(43.7%)이 경험하지 않았다고 대답했다. 예상대로 퀵서비스기사들은 교통사고 피해를 많이 보고 있었다. 민간보험 거절 경험 유무(N=231)에 대해서는 응답자의 177명(76.0%)이 거절당한 경험이 있다고 답했다. 이러한 결과는 퀵서비스기사들의 교통사고율이 높기 때문에 민간보험회사들이 퀵서비스기사의 보험 가입을 꺼리고 있는 현실을 반영한 것이라 볼 수 있다. 교통사고 비용의 처리방법에 대해서는 큰 금액의 사고는 보험으로 작은 금액의 사고는 자부담으로 처리한다고 응답한 경우(107명, 48.2%)가 가장 많았다. 그 다음으로는 민간보험으로 처리(93명, 41.9%), 전체 자부담으로 처리(21명, 9.5%), 산재보험으로 처리(1명, 0.5%) 순이었다. 퀵서비스기사들은 산재보험이 별로 도움이 안 되고 효과적이지 않기 때문에 민간보험과 자부담에 주로 의존하고 있는 상황임을 알 수 있다.

퀵서비스기사들이 일을 하면서 앓게 된 질병은 <표 IV-35>와 같은데, 이륜차를 타고 대도시를 장시간 운행하는 노동특성 상, 허리통증, 목통증, 호흡기질환 등의 병이 많은 것으로 나타났다. 질병이 없다고 응답한 사람은 12명(5.1%)에 불과해서 퀵서비스기사는 퀵서비스업에 종사하면서 기본적으로 질병 1~2개는 달고 산다고 볼 수 있다. 앓고 있는 질병을 치료하고 있냐는 질문(N=236)에 대해서, 응답자의 절반 정도(127명, 53.8%)는 일부 질병만 치료하고 있었고, 전혀 치료를 하지 않고 있는 경우(79명, 33.5%)도 꽤 많았다. 앓고 있는 질병을 모두 치료하고 있다고 답한 응답자의 수는 13명(5.5%)에 불과했다. 이처럼 많은 퀵서비스기사들이 자신들의 질병을 사실상 방치하고 치료하지 않고 있는 이유(N=236)로는 경제적 부담이 124명(52.5%)로 제일 높았고, 그 다음으로 만성질환이므로 치료효과가 없다는 48명(20.3%), 병원에 갈 시간이 없어서가 25명(10.6%) 순으로 나타났다. 퀵서비스기사들은 경제적 부담으로 인해 질병치료를 주저하는 상황으로까지 내몰리고 있다.

<표 IV-37> 퀵서비스 노동에 종사 하면서 앓게 된 질병 현황(N=236)

병명	신경성 질환	두통	위장병	시력 장애	이비인 후	호흡기 질환	무좀	치질	근골격 계	허리 통증	방광 질환	당뇨	없음	기타
빈도	60 (25.4)	86 (36.4)	70 (29.7)	74 (31.4)	136 (57.6)	73 (30.9)	40 (16.9)	26 (11.0)	42 (17.8)	159 (67.4)	30 (12.7)	20 (8.5)	12 (5.1)	2 (0.8)

② 교차설문조사 결과

고용형태별로 산재보험 가입 유무에 대해 살펴본 결과, 산재보험 가입 유무는 전체 설문분석 결과와 크게 다르지 않았다. 모든 고용형태에서 산재보험 미가입이 압도적이었다. 지역퀵기사는 6명(15.3%), 광역퀵기사는 12명(9.9%), 지역퀵과 광역퀵 겸업기사는 12명(17.9%)만이 산재보험에 가입한 것으로 조사되었다. 산재보험에 가입하지 않은 이유도 전체 설문조사 결과와 마찬가지로 경제적 부담과 실효성이 없다는 응답이 큰 비중을 차지하였다.

<표 IV-38> 고용형태별 산재보험 가입 유무(N=234)

고용형태 \ 항목	가입	미가입
지역퀵(N=39)	6(15.4%)	33(84.6%)
광역퀵(N=121)	12(9.9%)	109(90.1%)
지역퀵과 광역퀵 겸업(N=67)	12(17.9%)	55(82.1%)

<표 IV-39> 고용형태별 산재보험에 가입하지 않는 이유

고용형태 \ 항목	업체의 회유와 압박	경제적 부담이 크다	가입해도 별 도움이 안 된다	가입과정과 절차가 복잡하다	제도에 대해서 잘 모른다
지역퀵(N=35)	1(2.8%)	23(65.7%)	3(8.5%)	1(2.8%)	7(20.0%)
광역퀵(N=104)	2(1.9%)	51(49.0%)	21(20.1%)	2(1.9%)	28(26.9%)
지역퀵과 광역퀵 겸업(N=52)	2(3.8%)	23(44.2%)	19(36.5%)	1(1.9%)	7(13.4%)

고용형태별로 교통사고 관련 평균 통계를 보면 교통사고 횟수, 부담치료비, 교통사고로 못한 일수, 최근 3년간 중경상 교통사고 경험 등에서 광역퀵이 지역퀵보다 모두 높은 것으로 나타났다. 퀵서비스는 교통사고 관련 피해를 많이 입지만 그 중에서도 지역퀵보다는 광역퀵이 좀 더 피해를 보고 있다고 추정할 수 있다. 지역퀵보다는 광역퀵이 경쟁이 치열하다보니 무리한 운행으로 인한 교통사고 발생이 더 많다고 추정할 수 있을 것이다. 연령별과 경력별에서는 특징적인 면을 찾을 수 없었다.

<표 IV-40> 고용형태별 1년 동안 각종 교통사고 관련 평균 통계

고용형태 \ 항목	1년 교통사고횟수	1년 부담치료비 (만원)	1년 교통사고로 일 못한 일	최근 3년 중경상교통사고
지역릭	0.85(N=26)	10.6(N=15)	10.7(N=23)	1.21(N=39)
광역릭	1.15(N=103)	26.8(N=55)	24.6(N=85)	1.51(N=118)
지역릭과 광역릭 겸업	0.85(N=48)	10.2(N=24)	13.1(N=37)	1.42(N=67)

(2) 업무고충

① 전체설문조사 결과

서울지역의 퀵서비스기사들은 자신들의 직업에 대한 만족도가 낮은 것으로 조사되었다. 응답자 중 퀵서비스 직업에 만족한다고 답한 사람은 43명(18.3%)에 불과했고 상당수(101명, 43.2%)는 만족하지 않는다고 답하였다. 퀵서비스 직업 만족도에 대해서 그저 그렇다고 답한 경우가 90명(38.5%)으로 조사되었지만 5점 척도 평균점수 3.48점(1점=매우 만족, 5점=매우 불만족)이어서 응답자들은 자신들의 직업에 대해 대체적으로 만족하지 않고 있었다.

<표 IV-41> 퀵서비스 직업 만족도(N=234)

항목	매우만족	만족	그저 그렇다	불만족	매우불만족	5점척도
빈도	1(0.4%)	42(17.9%)	90(38.5%)	47(20.1)	54(23.1)	3.48

이직에 대해 생각해 본적이 있는가라는 물음에 대해 응답자의 150명(64.7%)이 이직을 생각해 본적이 있다고 답하였다. 이직을 하려고 했던 고충 원인으로는 노동강도에 비해 수입이 적기 때문(105명, 61%)이 가장 많이 꼽혔고, 그 다음으로는 중간착취와 노동통제 등 업체의 횡포가 심해서(41명, 23.8%)가 차지하였다. 그 외에도 교통사고와 관련된 불안 요인, 소음 먼지 등 나쁜 노동환경 등이 이직을 고민하게 된 고충 사유로 조사되었다. 조사결과에 따르면, 서울지역의 퀵서비스기사들은 일한만큼 정당한 대가를 받지 못할 뿐만 아니라 업체의 횡포로 인해 이직을 고민하고 있음을 알 수 있다.

<표 IV-42> 퀵서비스 이직 고민 유무(N=236)

항목	있다	없다
빈도	150(64.7%)	82(35.3%)

<표 IV-43> 이직 고민을 하게 된 업무 고충 사유(N=172)

항목	노동강도 비해 수입 열악	중간차취를 비롯한 업체횡포	교통사고 발생불안	나쁜 노동환경	사회적으로 낮은 지위
빈도	105(61%)	41(23.8%)	11(6.4%)	11(6.4%)	4(2.3%)

응답자들은 퀵서비스 업종을 개선하기 위해 시급하게 해결되어야 할 요구사항으로 1순위에서는 표준요금제 도입이 157명(68.0%), 중간수수료 인하 및 정액제로 환원이 39명(16.9%), 산재보험 확대 등 4대 보험 의무화가 11명(4.8%), 업체 관련 제도적 규율 강화가 11명(4.8%), 기사 자격제 도입으로 7명(3.0%)이었다. 2순위에서는 중간수수료 인하 및 정액제 환원이 78명(48.8%)으로 제일 높았고 그 다음으로는 기사자격제도 도입이 34명(21.3%)이었다. 예상대로 퀵서비스기사들은 표준운임제 도입으로 안정적인 총수입 보장과 중간수수료 인하가 제일 큰 개선과제로 꼽았다. 2순위에서는 중간수수료 인하 및 정액제 환원이 제일 높았고 퀵서비스기사제도 도입이 필요하다는 의견이 2번째로 높았다. 치열한 경쟁으로 일감이 부족해지면서 퀵서비스기사들의 진입규제도 필요하다는 인식을 보였다.

<표 IV-44> 업종의 개선을 위한 방안 1순위(N=231)

항목	표준요금제 도입	중간수수료 인하 및 정액제로 환원	산재보험 확대 등 4대 보험 의무화	업체 관련 제도적 규율강화	노동자성 인정	기사자격제도 도입
빈도	157(68.0%)	39(16.9)	11(4.8%)	11(4.8%)	6(2.6%)	7(3.0%)

<표 IV-45> 업종의 개선을 위한 방안 2순위(N=160)

항목	표준요금제 도입	중간수수료 인하 및 정액제로 환원	산재보험 확대 등 4대 보험 의무화	업체 관련 제도적 규율강화	노동자성 인정	기사자격 제도 도입
빈도	0	78(48.8%)	22(13.8%)	15(9.4%)	11(6.9%)	34(21.3)

② 교차설문조사 결과

킷서비스기사들이 바라는 업종 개선사항을 고용형태별로 교차분석한 결과 전체 설문분석 결과와 1순위에서는 큰 차이를 보이지 않았다. 2순위에서는 지역력보다는 광역력에서 킷서비스 자격기사 제한이 필요하다고 더 많이 응답했다. 이러한 응답은 광역력이 지역력보다 다른 기사들을 경쟁자로 상대적으로 더 많이 본다든 앞의 설문조사 결과의 연장선이라고 볼 수 있다. 다른 교차분석에서는 특징적인 면이 없었다.

<표 IV-46> 업종의 개선을 위한 방안 1순위

항목 고용형태	표준요금제 도입	중간수수료 인하 및 정액제로 환원	산재보험 확대 등 4대 보험 의무화	업체 관련 제도적 규율강화	노동자성 인정	기사자격 제도 도입
지역력(N=38)	23(60.5%)	10(26.3%)	2(5.2%)	1(2.6%)	0	2(5.2%)
광역력(N=119)	77(64.7%)	21(17.6%)	7(5.8%)	8(6.7%)	5(4.2%)	1(0.8%)
지역력과 광역력 겸업(N=67)	54(80.5%)	6(8.9%)	1(1.4%)	2(2.9%)	1(1.4%)	3(4.4%)

<표 IV-47> 업종의 개선을 위한 방안 2순위

항목 고용형태	표준요금제 도입	중간수수료 인하 및 정액제로 환원	산재보험 확대 등 4대 보험 의무화	업체관련 제도적 규율강화	노동자성 인정	기사자격 제도 도입
지역력(N=21)	-	7(33.3%)	7(33.3%)	1(4.7%)	3(14.2%)	3(14.2%)
광역력(N=87)	-	40(45.9%)	13(14.9%)	12(13.7%)	8(9.2%)	14(16.0%)
지역력과 광역력 겸업(N=49)	-	29(59.1%)	2(4.0%)	1(2.0%)	0	17(34.7%)

5) 생활실태

(1) 전체설문조사 결과

서울지역 퀵서비스기사들의 총 가구소득(N=217)은 월평균 240.4만원으로, 월평균 생활비(N=218)는 170만원으로 조사되었다. 서울지역 퀵서비스기사 가구의 부채액(N=141)은 평균 2757.8만원이고 월평균 저축액(N=176)은 24.4만원이었다. 서울지역 퀵서비스기사의 주거형태(N=218)는 전세가 80명(36.7%), 월세가 77명(35.3%), 자가 41명(18.8%), 반전세가 20명(9.2%)으로 조사되었다.

〈표 IV-48〉 퀵서비스 월평균 가구소득·생활비·부채액·저축액

항목	총 가구소득	생활비	부채액	저축액
금액	240.4만원	170만원	2757.8만원	24.4만원

다음으로 서울지역 퀵서비스기사들의 산재보험을 제외한 사회보험 가입 여부를 조사한 결과를 살펴보면, 먼저 응답자(N=216) 중 고용보험에 가입한 사람은 3명(1.3%)에 불과했다. 국민연금의 경우도 응답자(N=217) 중 182명(83.9%)이 가입하지 않았으며, 국민연금 가입자는 직장가입과 지역가입 모두 합쳐 응답자 중 31명(14.3%)에 불과했다. 건강보험의 경우 전체 응답자(N=223)의 상당수가 직장가입과 지역가입 형태로 건강보험에 가입(185명, 83%)하고 있었으며 14명(6.3%)만이 건강보험에 미가입한 것으로 조사되었다.

퀵서비스기사들의 고용보험 가입률이 저조한 것은 기본적으로 퀵서비스기사들이 노동자성을 제대로 인정받지 못한 결과로 볼 수 있다. 국민연금 가입이 저조한 이유는 경제적 부담으로 인해 퀵서비스기사들이 미래에 투자하기 어렵기 때문으로 볼 수 있다. 다만 건강보험은 몸이 아플 때 당장 혜택을 볼 수 있으므로 퀵서비스기사들은 어떻게든 건강보험에 가입하기 때문에 다른 사회보험에 비해 가입률이 높다고 볼 수 있다. 실태조사 결과에서 알 수 있듯이, 퀵서비스기사들은 전반적으로 사회보험의 혜택을 제대로 받지 못하고 있었다. 이는 퀵서비스기사들이 가장 기본적이고 최소한의 사회안전망으로부터 배제되고 있는 현실을 그대로 보여주는 것이다.

<표 IV-49> 사회보험 가입여부

항목	가입	직장가입	지역가입	배우자 피부양자	자녀 피부양자	미가입	잘 모름
고용보험(N=216)	3 (1.3%)	-	-	-	-	201 (85.2%)	12 (5.1%)
국민연금(N=217)	-	2 (0.9%)	29 (13.4%)	-	-	182 (83.9%)	4 (1.8%)
건강보험(N=223)	-	6 (2.7%)	179 (80.3%)	8 (3.6%)	4 (1.8%)	14 (6.3%)	12 (5.4%)

현재 가정의 생활수준에 대한 주관적 평가에 대해서 서울지역 퀵서비스기사 응답자 중 189명(83.2%)은 생활수준이 나쁘다고 대답했으며 좋다고 대답한 응답자는 36명(18.0%)에 불과했다. 퀵서비스 일을 하고 난 후 가정형편이 개선되었는지 여부에 대해서 응답자(N=228) 중 100명(50.4%)은 예전과 비슷하다고 답하였고, 113명(47.8%)은 나빠졌다고 답하였으며, 좋아졌다고 답한 퀵서비스기사는 15명(8.7%)에 불과했다.

<표 IV-50> 가정 생활수준(N=227)

항목	아주 좋다	좀 좋다	좀 나쁘다	아주 나쁘다
현재 귀하의 가정 생활수준은 어떠한가	3(1.3%)	35(16.7%)	151(83.3%)	38(16.7%)

지난 3개월간 하루 평균 여가시간(N=210)이 어느 정도인가에 대해서 응답자들은 평일에는 평균 1.89시간, 휴일에는 평균 5.72시간의 여가시간을 갖고 있다고 답하였다. 만약 시간적, 경제적 여유가 생긴다면 하고 싶은 여가활동(N=231)을 꼽으라는 질문에 응답자들은 여행·관광(73명, 31.6%), TV, 낮잠 등 휴식(51명, 22.1%), 스포츠 관람 및 참여(49명, 21.2%), 취미·오락(34명, 14.7%), 사회봉사·동호회(8명, 3.5%) 순으로 답하였다.

(2) 교차설문조사 결과

생활실태에 대한 교차분석에서는 연령별 분석 결과가 특징적이었다. 연령별 퀵서비스기사들의 월평균 생활비, 월평균 총 가구소득, 월평균 저축액 등을 보면, 먼

저 연령이 올라갈수록 생활비는 많이 올라가는 패턴을 보여주었다. 나이와 생활비 간의 상관계수는 0.136*⁸³⁾으로 나타나 나이가 들수록 생활비도 증가한다는 사실이 통계적으로 확인되었다. 반면에 나이가 들수록 가구소득은 증가폭이 둔화되거나 감소하는 패턴을 보였다. 저축액도 비슷한 패턴을 보여주었는데 나이와 저축액 간에 -0.231**의 상관관계를 보여주면서 통계적으로 유의미했다. 쿼서비스기사들은 나이가 들수록 지출은 늘어나지만 수입은 정체 내지 감소하므로 가계생활의 압박이 더 심해지고 있음을 통계적으로 확인했다. 쿼서비스기사들은 열심히 일해도 나이가 늘어날수록 가계생활이 어려워질 가능성이 높은 것이다.

〈표 IV-51〉 연령별 쿼서비스 월평균 가구소득·생활비·저축액 (단위 : 만원)

연령	항목	생활비	가구소득	저축액
35세 미만		117.3(N=22)	233.8(N=21)	38.7(N=19)
35세~40세 이하		174.8(N=28)	258.1(N=27)	43.5(N=23)
41세~45세 이하		165.1(N=51)	245.0(N=52)	20.9(N=40)
46세~50세 이하		181.8(N=49)	242.8(N=50)	16.7(N=41)
51세~55세 이하		161.7(N=36)	262.9(N=35)	24.0(N=27)
56세 이상		199.5(N=31)	194.4(N=32)	15.5(N=25)

3. 설문조사 결과요약과 시사점

1) 설문조사 결과요약

설문조사의 내용을 요약하면 다음과 같다.

쿼서비스의 고용형태는 대부분 광역퀵 내지 지역퀵 및 광역퀵의 겸업 형태인 것으로 확인되었다. 여러 업체들로부터 물량을 받는 광역퀵은 1개의 업체에 전속되어 있는 지역퀵보다 외형적으로 보면 종속성은 약화되고 자율성은 증가한 형태이다. 하지만 고용형태에 관계없이 쿼서비스기사들은 업체로부터 고용 관련해서 업무 종속성, 부당한 지시나 강요에 대한 복종, 운임의 일방적 결정 등의 부분에서

83) 상관계수가 0.05 수준에서 유의하다.

종속성을 많이 느끼고 있었다. 무엇보다도 퀵서비스 프로그램에서 CID를 막아버리면 퀵서비스기사들은 일을 하지 못하기 때문에 오히려 사용종속성은 강화되었다고 볼 수도 있다. 그래서 광역권이 일반화되었기 때문에 자영업성이 강화되었다고 판단하기는 어려울 것이다.

퀵서비스기사들은 장시간 저임금 구조에 직면해 있으며 휴일에도 많은 근무를 하고 있었다. 그럼에도 대부분의 기사들은 3년간 순수입이 줄어들었다고 답했다. 서울지역 퀵서비스기사들은 순수입이 악화된 주요 원인으로 치열한 경쟁으로 인한 운임덤펍과 일감부족 등을 꼽았다. 퀵서비스기사들은 근로계약서를 대부분 작성하지 않았지만 업체로부터 규율을 받는 근무수칙에는 상대적으로 많이 서명하고 있었다. 퀵서비스기사들은 업체로부터 부당한 대우를 받았을 때는 참거나 개인적으로 해결하는 경우가 많았다. 응답자들은 제도개선과 권익향상에 대한 요구는 높았지만 종사자들의 무관심 등의 이유를 들면서 노조결성에 대해서는 상당히 회의적이었다. 설문 응답자의 절반 이상은 주변 기사들에 대해서 동료의식을 느끼고 있었으며 경쟁자라는 인식은 다소 낮았다.

퀵서비스 노동 특성 상, 교통법규 위반과 교통사고 경험이 많을 수밖에 없는데, 설문 결과에 따르면 퀵서비스기사들은 지난 1년간 평균 20일 정도를 교통사고로 일을 못하고 있었다. 특히 설문 응답자들의 절반 이상은 최근 3년 내에 교통사고로 병원에 입원한 경험이 있다고 답했다. 예상했던 대로 퀵서비스기사들은 교통사고 위험에 쉽게 노출되어 있었다. 그럼에도 대부분의 기사들은 실익이 없거나 경제적 부담 등의 이유로 산재보험에 가입하지 않았다. 정부가 2012년에 도입했던 퀵서비스 산재보험이 효과가 없었다고 판단할 수 있다. 산재보험을 선택하게 되면 사실상 민간보험회사로부터 보험해지를 당할 수밖에 없는 구조적인 상황도 영향을 미쳤다.

퀵서비스기사는 기본적으로 질병 1~2개를 달고 있는 것으로 조사되었으나, 경제적 부담과 만성질환 등의 이유로 치료를 받지 않고 있었고 기본적인 건강관리조차도 제대로 하지 못하고 있었다. 퀵서비스기사들은 노동강도에 비해 낮은 수입과 중간착취를 포함한 업체들의 횡포로 인해 이직을 많이 고민하고 있었다. 퀵서비스 기사들은 이러한 상황을 개선하려면 표준운임제와 중간수수료 인하 및 정액제로 환원 등이 시급히 필요하다고 답했다. 경쟁이 치열해지면서 퀵서비스기사자격 제도 도입 등 진입제한에 대해서도 일정정도 요구가 있는 것으로 파악이 되었다.

생활실태 조사 결과를 보면, 퀵서비스기사들은 사회보험을 거의 가입하지 못하고 있었다. 대부분의 응답자는 생활수준이 나쁘다고 답했으며 퀵서비스 일을 하고

나서도 상황이 비슷하거나 오히려 더 안 좋아졌다고 답했다.

교차분석 결과의 내용을 요약하면 다음과 같다.

고용형태별 분석에서는 전체 설문과 달리 업체 종속성 답변에서 큰 차이를 보였다. 광역권에서 지역권과 달리 업체 종속성이 낮다고 답변한 것이다. 하지만 고용 관련한 구체적인 종속성 질문에서는 전체 설문과 같은 결과가 나왔다. 외형적으로 광역권의 업체 종속성이 낮다고 생각하는 기사들의 의식이 반영된 결과라고 볼 수 있다. 노동조건 차이도 발생했다. 지역권보다는 광역권이 총수입과 순수입이 높았다. 이는 중간수수료가 지역권보다 광역권에서 높았다는 점으로 유추해볼 때, 지역권보다는 상대적으로 여러 회사로부터 물량을 확보할 수 있는 광역권 또는 지역권과 광역권 겸업이 배송을 더 많이 했기 때문이라고 볼 수 있다. 하지만 광역권 또한 3년 간 순수입이 감소했다는 답변이 80% 이상이므로 배송건수 대비 수입은 줄어들었다고 유추해볼 수 있다.⁸⁴⁾

교통사고 관련 통계 중에서 교통사고 횟수, 교통사고 치료비 및 일을 못한 일수, 최근 3년 동안 중경상 교통사고 건수 등에서 광역권이 지역권보다 모두 높은 것으로 나타났다. 지역권 보다는 광역권이 좀 더 교통사고 피해를 보고 있는 것으로 조사되었는데 광역권이 수도권 광역지역을 중심으로 광범위한 지역을 많이 이동하기 때문에 교통사고 관련 피해가 큰 것으로 볼 수 있다.

고용형태별로 업종 개선 방안을 물어본 결과 1순위에서는 전체적으로 큰 차이를 보이지 않았다. 2순위에서는 지역권보다는 광역권에서 보다 더 쿼서비스 자격기사 제한이 필요하다고 응답했다. 이러한 응답은 광역권이 지역권보다 다른 기사들을 경쟁자로 더 많이 보고 있다는 앞의 설문조사 결과의 연장선이라고 볼 수 있다.

연령별 분석에서는 노동조건과 관련해서 가장 유의미한 결과가 나왔다. 쿼서비스 기사들은 나이가 들면서 오히려 총수입과 순수입 모두 하락했다. 특히 나이가 들수록 순수입이 줄어든다는 사실이 통계적으로도 유의미한 상관관계가 있음을 확인했다. 또한 나이가 들수록 생활비가 증가한다는 사실도 통계적으로 유의미한 상관관계가 있음을 확인했다. 결과적으로 쿼서비스기사들은 나이가 들수록 지출은 늘어나지만 수입은 점점 감소하면서 가계생활이 더 악화될 가능성이 높았다.

경력별 분석에서도 상관관계가 통계적으로 유의하지는 않았지만 경력이 올라갈

84) 이 부문을 좀 더 정확히 파악하기 위해서는 배송건수를 파악했어야 하는데 그러지 못했다. 단순히 보면 지역권보다 광역권의 수입이 많다고 볼 수 있다. 하지만 광역권은 수도권 광역지역을 대상으로 기사들 간에 치열한 경쟁에 내몰려 있으므로 저가라도 배송을 할 수밖에 없는 상황이다. 그러므로 광역권이 지역권보다 수입이 높다고 분석하기보다는 이전보다 일한만큼의 보상을 더 받지 못하고 있다고 해석하는 것이 타당할 수도 있다.

수록 총수입과 순수입이 모두 하락하는 경향을 보였다. 그리고 산재보험 가입을 하지 않은 이유에 대해서 5년 이하의 경력자들 중에서 응답자의 36.3%가 제도를 모르기 때문이라고 답했다. 퀵서비스 업무를 시작하는 초기부터 제도에 대한 홍보가 필요하다고 볼 수 있다. 경력별 교통사고 관련 통계에서는 경력과 치료 부담비 및 교통사고로 일을 하지 못한 일수가 통계적으로 유의미한 상관관계를 보였다. 경력이 올라갈수록 교통사고 관련한 부담과 비용도 늘어난다는 사실을 부분적이지만 통계적으로 확인했다. 경력별로 지역력과 광역력에 대한 선호가 나뉜다는 내용을 살펴보기 위해서 경력별로 고용형태를 분석했지만 검증은 되지 않았다.

2) 설문조사 분석결과의 시사점

설문조사 분석결과에 대한 시사점은 다음과 같다.

첫째, 퀵서비스기사들은 장시간 저임금 상황에서 일을 하고 있으며 그로 인해서 사회경제적 여건은 물론 건강도 좋지 않은 것으로 나타났다. 그럼에도 산재보험을 비롯한 다른 사회보험에도 대부분 가입하지 않고 있어 최소한의 사회안전망의 혜택도 보지 못하고 있었다. 퀵서비스 일을 하지 못하게 된다면 한계상황에 놓일 가능성이 높다고 봐야 한다.

둘째, 퀵서비스기사들은 운임덤핑과 치열한 경쟁으로 인한 일감 부족을 경험하면서 순수입이 정체되거나 줄어들고 있었다. 특히 광역력이 일반화되면서 이러한 상황은 더욱 강화될 여지가 많다. 물론 광역력이 지역력보다는 수입이 높은 걸로 조사되었지만 저가배송을 많이 한 결과라고 유추할 수 있으므로 실제로는 일을 더 많이 하지만 수입은 정체 내지 줄어들고 있다고 봐야 한다. 그래서 퀵서비스기사들은 이직을 많이 고민하는 걸로 나타났다. 하지만 이들은 이미 기존 노동시장이나 영세 자영업에서 퇴출되었기 때문에 퀵서비스 노동시장에서 이탈하기도 쉽지 않은 상황이다.

셋째, 퀵서비스기사들은 경제적인 부담과 실익이 없다는 이유로 최소한의 안전판인 산재보험에 거의 가입하지 못하고 있다. 제도 도입 초기 때부터 퀵서비스의 노동시장을 제대로 반영하지 못했기 때문에 실효성이 없을 것이라는 비판이 많았는데 이번 설문조사에서 그러한 주장이 옳았음을 다시 확인하였다. 2012년부터 특수고용자인 퀵서비스기사들도 산재보험에 가입할 수 있게 되었으나, 광역력 중심의 퀵서비스 노동시장을 제대로 반영하지 못하면서 별다른 효과를 내지 못하고 있다. 이번 설문조사에서도 광역력이 일반화되었으며 지역력보다 광역력이 교통사고

관련 부담 또한 더 높다는 사실을 파악했다.

그럼에도 정부는 이러한 상황을 전혀 반영하지 않고 광역권은 여전히 임의가입 형식으로 보험료 부담을 전액 퀵서비스기사에게 전가시키고 있다. 더욱이 산재보험에 가입하면 사실상 민간보험으로부터 퇴출되는 현재의 상황도 인식하지 못하고 있다. 산재보험이 좀 더 효과적으로 운영되기 위해서는 사실상 산재보험과 민간보험 중에서 하나를 선택을 해야 하는 퀵서비스기사들의 입장이 감안되어야 한다. 퀵서비스기사들 입장에 볼 때 산재보험이 민간보험보다 경제적 이익을 더 주지 못한다면 가입할 이유가 없는 게 당연하기 때문이다. 이러한 부분이 개선되지 않는다면 퀵서비스의 산재보험은 공염불이 될 가능성이 높다는 사실을 다시 확인했다.

넷째, 퀵서비스기사들은 업체로부터 부당한 대우를 당했을 때, 그냥 참거나 개인적으로 해결하고 있었다. 또한 기사들은 노조결성에 대해서도 실익이 없거나 종사자들의 무관심이 노조결성의 애로점이라고 말했다. 응답 결과에 비추어보면 기사들은 문제점을 느끼고 있지만 개별적으로 대응하거나 집단적으로 해결하려는 의식이 부족하다고 볼 수 있다. 그리고 그러한 조건에서 지역권보다는 광역권에서 퀵서비스기사들 간의 경쟁의식이 강화되고 있으며 퀵서비스 자격제한 요구도 높아지고 있다는 사실도 확인했다.

다섯째, 연령별 분석을 통해서 퀵서비스기사들의 연령이 높아질수록 순수입은 줄어들지만 오히려 지출은 늘어난다는 상관관계가 통계적으로도 유의미하다는 점을 확인했다. 퀵서비스기사들의 생활이 열악하다는 사실은 이전 선행연구에서도 많이 밝혀졌는데, 본 연구에서는 열악할 경제적 조건과 함께 퀵서비스기사들이 일을 하면 할수록 가계생활이 더욱 궁핍해질 가능성이 높다는 사실을 설문조사를 통해서 확인했다. 이렇게 경제적 여건과 상황이 어려워지고 있음에도 불구하고, 퀵서비스기사들은 평균 연령이 40대에 이르고 있고 이미 기존 노동시장이나 영세자영업에서 퇴출되었기 때문에 다른 직업으로의 이직도 쉽지 않은 상황이다. 또한 퀵서비스기사들은 산재보험을 비롯한 공적보험의 혜택도 제대로 받지 못하고 있으므로 자칫 잘못하면 인생이 나락으로 빠질 수 있는 한계 상황에 놓여 있다고 봐야 한다. 결국 이러한 조건에서 퀵서비스기사들은 내일을 생각할 수 없어서 일을 할 수 있을 때 더 많이 해야 한다는 압박감에 시달리게 된다. 그래서 무리하게 일하게 되면서 교통사고나 질병에 의해서 건강이 악화될 가능성도 높다. 퀵서비스기사들은 자기착취로 이어질 수밖에 없는 구조적인 환경에 노출되어 있음을 다시 한번 확인했다.

마지막으로 퀵서비스기사들은 업종 개선을 위해서 표준운임제와 중간수수료 인

하 등을 요구하고 있었다. 결국 노동조건 개선과 퀵서비스업의 바람직한 발전을 위해서는 정부의 공적개입이 불가피하다고 볼 수 있다.⁸⁵⁾ 특히 많은 퀵서비스기사들에게 퀵서비스는 낙락으로 떨어지지 않게 하는 동아줄인 동시에 한계상황의 마지노선 역할을 하고 있다. 이들에게 퀵서비스가 재기의 발판이 될 수 있든지 아니면 제2의 생업이 될 수 있어야 한다. 하지만 현재 퀵서비스기사들은 부당한 대우와 사고위험까지 견뎌가며 장시간 일을 하지만 그만큼의 대가를 받지 못하고 있다. 현재의 퀵서비스 구조는 정당하지 못하므로 정부의 적극적인 정상화 대책이 절대적으로 필요한 것이다.

그동안 정부는 민간서비스라는 이유로 퀵서비스업을 민간자율규제에 내맡김으로써 사실상 퀵서비스업을 방치해왔다. 하지만 위와 같은 상황을 고려하면, 정부는 더 이상 퀵서비스업을 방치해서는 안 될 것이다. 물론 20년 동안 방치되어온 업종을 정상화시키는 것은 상당히 어려운 문제일 수밖에 없다. 무엇보다도 중요한 것은 퀵서비스기사들에게 열심히 일하면 지금보다는 더 나은 삶을 살 수 있다는 희망을 주려는 정부의 의지일 것이다. 그러한 의지를 가지고 문제에 접근해나간다면 퀵서비스 관련 문제들이 조금씩이라도 공식화되면서 논의의 장이 열릴 수 있을 것이다.

4. 결론: 퀵서비스 업종의 제도화와 개선방안

1) 업종 제도화의 방향성

(1) 업종 정상화를 위한 법제도적 규제

더 이상 퀵서비스를 방치해서는 안 된다는 주장에 대해서는 대부분 동의를 하고 있다. 문제는 개입의 방식과 경로일 것이다. 크게 보면 두 가지로 나뉠 수 있는데 하나는 정부가 퀵서비스를 제도화해서 법률적으로 개입을 하는 것이고 다른 하나

85) 일본은 화물자동차운송사업법에서 이륜차운송서비스에 대하여 정의하고 있다. 법 제2조 제4항에 의하면 화물경자동차운송사업이란 타인의 운송수요에 대해 유상으로 3륜 이상의 경자동차나 2륜 자동차를 이용한 운송사업으로 정의하고 있어 법적으로 이륜차운송업에 대한 사항을 인정하고 있음을 알 수 있다. 여기서 규정하고 있는 이륜자동차는 50cc 초과 400cc 이하의 이륜차를 의미한다. 그리고 법에서 허가조건에 관련해서 다양한 규제를 정하고 있으며 이를 국토교통대신에게 신고하도록 하고 있다(허진수, 2014).

는 법률이 아닌 협동조합 등의 제3섹터로 문제를 우회해서 해결하는 방향이다. 일단 법률 규제 관련한 내용을 살펴보자. 해외는 대부분 퀵서비스가 성행하지 않고 그에 따른 규제도 별로 없는 상황이다. 이와 다르게 일본은 1990년 12월부터 화물차운송사업법에서 이륜차운송서비스를 정의하고 있다. 법 제2조 제4항에 의하면 화물경자동차운송사업이란 타인의 운송수요에 대해서 유상으로 3륜 이상의 경자동차나 2륜 자동차를 이용한 운송사업으로 정의하고 있다. 시장진입은 신고제이지만 일본의 국토교통성은 다음과 같은 허가조건을 내걸고 있다(허진수, 2013).

<표 IV-52> 경화물자동차운송사업의 허가조건

구분	허가조건
경화물자동차운송사업	<ul style="list-style-type: none"> · 영업소를 설치할 것 · 1개 영업소에 1량 이상의 경트럭 또는 이륜차를 구비할 것 · 모든 사업용 자동차를 수용 가능한 차고가 있을 것 · 승무원의 휴식 또는 수면을 위한 시설을 갖출 것 · 표준운송약관을 정하여 신고할 것 · 차량 및 이륜차의 최대 적재량, 구조 등이 기준에 적합할 것 · 운행관리체계를 확립할 것 · 책임보험 또는 책임공제에 가입하여 손해배상이 가능한 체제를 갖출 것

출처 : 허진수(2014)

국민권익위(2011)에서도 화물자동차운수사업에 이륜자동차 화물배송서비스사업을 포함시키거나, 화물자동차운수사업을 근간으로 두고 별도의 (가칭)이륜자동차 화물배송서비스업 관련한 입법조치를 통해서 이륜자동차 화물배송서비스사업의 제도화가 필요하다고 주장했다. 그리고 관련 입법에서 다뤄야할 내용들을 아래의 <표 IV-51>처럼 제시했다. 이렇게 퀵서비스가 기존 화물자동차운수사업법에 규정 이 되든지 아니면 별도의 법으로 입법이 된다면 규제가 이뤄지면서 업종이 정상화 될 수 있는 계기가 마련될 수 있을 것이다.

<표 IV-53> 퀵서비스 세부 개선방안

구분	허가조건
퀵서비스 이용자 피해예방	<ul style="list-style-type: none"> · 이륜자동차 운송사업자 배송약관 신고 의무 규정 마련 · 표준계약서 마련 및 계약서 작성 의무화 · 표준배송요금 기준마련 및 신고제 도입 · 보험가입 확인 시스템 도입 및 임의보험 가입의무화
종사자 권익보호를 위한 건전한 고용관계 형성	<ul style="list-style-type: none"> · 알선업 등록제 도입 및 처벌기준 마련 · 이륜자동차 배송서비스 사업자 금지행위 규정 마련 · 표준 주선(알선)수수료 기준 마련 · 이륜자동차 운송사업자 단체협회 설립근거 마련 · 대기업 시장 진입금지 근거마련
종사자 교육 및 업무 매뉴얼 보급	<ul style="list-style-type: none"> · 이륜자동차 배송서비스사업 종사자 증표발급 · 종사자 교육제도 도입 및 준수사항 마련
퀵서비스 관리·감독 체계 마련	<ul style="list-style-type: none"> · 이륜자동차 사업용(영업용) 번호판제 도입 · 배송화물규격기준 및 우편물 신서(信書)근거 마련 · 이륜자동차사업 안전관리 규정 마련

출처 : 국민권익위(2011)

실제로 그동안 퀵서비스 관련 법제화 노력은 계속 있어 왔다. 2005년 8월에 열린우리당 이호웅 의원이 퀵서비스 관련 법제화를 추진했지만 17대 국회 임기만료에 따라 폐기가 되었다. 2011년 2월에는 민주노동당 강기갑 의원이 관련법을 발의했지만 다시 18대 국회 임기가 만료되면서 폐기되었다. 19대 국회에서도 새누리당 이이재 의원과 새정치민주연합 박수현 의원 등이 퀵서비스를 법제화하려고 공청회를 개최했지만 논의가 진전되지는 않았다. 물론 이러한 퀵서비스 관련법 제정 노력이 결실을 맺지 못했다. 퀵서비스 업종에 대한 규제와 규율이 20년이 넘도록 없다보니 자연스럽게 내부의 기득권과 이해관계가 생길 수밖에 없었다. 새로운 규제는 아무래도 이러한 기득권을 침해하면서 내부의 반발을 야기할 수 있다. 일례로 퀵서비스가 제도화될 경우, 라보나 다마스 등 4륜차에 대한 이해 문제가 발생한다. 다마스와 라보는 이미 화물차 번호판을 달고 영업을 하고 있는데 퀵서비스로 공식적으로 포함된다면 영업권이 침해될 수 있다는 주장이 있다.⁸⁶⁾

86) 용달협회 관계자는 “이륜차 제도화는 찬성하지만 퀵서비스 산업 제도화를 이유로 다마스 와 라보를 포함한다면 강력하게 반대할 것이다”며 “다마스와 라보는 이미 용달차 번호판

더욱이 기존 영세업체들도 제도화가 되면 퇴출될 가능성이 높기 때문에 반대를 할 것이다. 쿼서비스 종사자들도 일을 그만두고 업체를 설립하는 경우가 많으므로 쿼서비스 제도화에 대해서 적극적으로 찬성하지 않을 수 있다. 그리고 제도화를 하게 되면 관련 업체를 대변하는 단체와 논의를 해야 하는데 전통적으로 규제가 없는 업종에서는 대표성 문제가 벌어질 수밖에 없다. 그러므로 제도화가 필요하다 는 사실에는 공감하지만 이미 20년 동안 무규범 상태에서 운영이 되어왔던 쿼서비스 같은 업종은 제도화 과정이 제대로 진행되지 못할 가능성이 높은 것이다. 이러한 이해관계 조정이 어렵고 내부에서 단일한 목소리가 나오지 않으면 주무부처라고 할 수 있는 국토교통부 또한 쿼서비스 제도화에 대해서 적극적으로 나서지 않을 수 있다.

(2) 협동조합 등 제3섹터를 통한 업종의 정상화

이와 같은 제도화의 어려움 때문에 기존 질서를 침해하지 않으면서 업종의 문제점을 개선하려는 협동조합과 같은 제3섹터 방식이 대두되기도 한다. 협동조합은 재화 또는 용역의 구매·생산·판매·제공 등을 협동으로 영위함으로써 조합원의 권익을 향상하고 지역사회에 공헌하고자 하는 사업조직을 말한다. 협동조합 방식으로 쿼서비스 문제를 개선하고자 하는 사람들은 쿼서비스를 협동조합으로 운영을 한다면 아래의 <표 IV-52>처럼 업체의 대형화로 인한 수익 확대와 비용 절감, 직원의 고용안정 향상 및 경제적 이익 증대, 네트워크 확대로 영역 확장 등의 효과가 있다고 주장하고 있다. 유사업종인 대리운전에서 한국대리운전협동조합이 생겨서 대리운전기사들이 콜센터 직영, 사고처리 지원, 교육·상담을 하고 있다고 알려져 있다.

하지만 협동조합 운영에 필요한 일정 규모의 자본을 모으기가 쉽지 않고 설사 협동조합을 설립하더라도 기존에 난립해 있는 업체들과 경쟁을 해야 하므로 지속되기도 쉽지 않다. 쿼서비스기사들 또한 당장 생계가 어려운 상황에서 장기적 관점에서 협동조합에 참여하는 게 쉽지 않다. 설문조사에서 나타났듯이 쿼서비스기사들의 개별화가 강화되고 있어서 의식적인 면에서도 문제가 될 수 있다. 이론적인 면에서는 협동조합이 나올 수는 있지만 현실에서 제대로 기능할 지는 대단히

을 달고 영업을 하는 상태인데 왜 새로운 법을 제정해 우리의 영역을 침범하려고 하는지 이해할 수 없다”라고 주장했다(코리아쉬핑가제트, “택배·퀵 제도화 발목잡는 용달차: 용달 업계 반발로 택배법 도입 ‘제자리’”, 2014-04-02).

미지수인 것이다. 그러므로 협동조합 또한 정부의 의식적인 개입과 지원이 필요할 수밖에 없다.

<표 IV-54> 퀵서비스 협동조합의 강점

구 분	허 가 조 건
공동브랜드 활용으로 인지도 개선	· 홍보비용 절감, 서비스 매뉴얼 개발 · 대형 법인과 독점계약 체결 가능
공동구매로 비용 절감	· 오토바이, 유류, 소모품 공동구매, 오토바이 공동수리 등(전 문협동조합 설립도 가능)
직원(=조합원)만족도 UP	· 고용안정(비정규직에서 주인인 정규직, 4대 보험 적용가능) · 임금수준 인상(비용 절감 등으로) · 주인의식으로 조합원들의 업무 집중도 향상 및 자존감 UP (조합에서 배달물품에 대해 보험 가입)
지역 네트워크로 경영안정화	· 지역 내 협동조합(신협·생협)과 연대하여 상생(고객증대로 안정적인 수입 확보 등)
타 지역 퀵서비스 협동조합과 연계 가능	· 전국적인 서비스 제공 및 택배사업으로 업무영역 확장 가능

출처 : 강완구(2013)

2) 업종의 정상화와 종사자의 처우 개선을 위한 제언

(1) 단계적이고 점진적인 제도화를 통한 개선방안

퀵서비스 업종이 한꺼번에 제도화되고 양성화되기는 사실상 쉽지 않다. 그리고 국회에서 법이 만들어져도 주체들이 수용하지 않는다면 오히려 시장 상황만 더욱 악화시킬 수 있다. 그러므로 일단은 부분적이지만 이해관계자들의 문제를 모두 포괄할 수 있는 의제를 계속적으로 공식화하면서 제도화의 기반을 마련할 수 있다.⁸⁷⁾ 예를 들면 퀵서비스 시장에서 표준계약서가 정착되도록 이해관계자들이 요구하고 정부가 정책을 선도할 수 있다. 현재 퀵서비스를 이용하는 소비자 입장에

87) 이우승(2008)은 퀵서비스 제도화에 대해서 단계적 추진방안으로 이륜차특송업의 준제도화 개념을 제시하기도 했다.

서는 물품의 파손, 분실, 도난, 배송 지연 등으로 기사들과 계속적으로 마찰이 빚어지고 있다. 물론 소비자보호원에서 이륜차 배송 약관에 따라 중재하나 강제성이 없고 무보험, 보상능력제한, 업체폐업, 기사퇴직 등으로 한계가 있다(국민권익위, 2011).

퀵서비스기사들 또한 절대적으로 불리한 근무수칙에 서명하면서 배송과 관련해서 문제가 생겼을 때 일방적으로 책임을 지고 있는 상황이다. 그러므로 중앙정부는 물론 지방정부가 나서서 퀵서비스 시장에서 표준계약서가 통용이 되도록 하여 최소한 합리적이고 공정한 시장이 형성될 수 있도록 해야 한다(김종진, 2013). 물론 표준계약서가 통용이 되면 업체들이 제일 반발할 수도 있겠지만 이에 대해서는 적절한 관리가 필요하다. 표준계약서가 퀵서비스업의 발전에 도움이 될 수 있다고 설득을 해야 하며, 표준계약서 준수를 했을 때 업체들에게 상응하는 인센티브 제공도 필요하다.⁸⁸⁾ 물론 처음부터 이 부분을 법률적으로 규정하고 집행하면 업체를 중심으로 이해주체들의 반발이 심할 수 있다. 그래서 정부가 퀵서비스 분쟁조정센터 등을 운영하면서 업계에서 점진적으로 수용할 수 있도록 노력하는 것도 필요하다.

그리고 퀵서비스업의 제도화에 있어서 무엇보다도 중요한 것은 내부에서 대화는 물론 문제해결에 나설 수 있는 주체들이 있어야 한다는 사실이다. 규제되지 않고 오랫동안 자유방임이 된 업계에서는 의견과 논의를 모으고 대표할 수 있는 거버넌스가 취약할 수밖에 없다. 거버넌스가 취약하면 이해관계자들 간에 소통이 제대로 되지 않으면서 최선의 합의를 도출하기 쉽지 않다. 그래서 정부가 이러한 내부 이해관계자들을 공식화하고 이들과 정례적으로 논의할 수 있는 거버넌스 구축에 노력을 해야 한다. 물론 거버넌스의 구체적인 운영과 형식에 대해서는 논의를 통해서 만들어가야 하겠지만 최소한 노사민정이 함께 모여서 퀵서비스 문제를 꾸준히 논의하면서 의식적으로 거버넌스 구조를 만들어 나가는 노력이 필요하다. 이들과 꾸준한 파트너십을 유지해야지만 이후에 퀵서비스 제도화에 있어서 반발을 최소화 하면서 논의를 진행할 수 있다. 정부가 정당성을 가지고 법을 집행하려면 이러한 내부 논의가 반드시 전제되어야 한다.

(2) 협동조합을 통한 개선방안

88) 현재 퀵서비스 업체들은 부가가치세 등 세금탈루가 일상화되어 있는데 이 부문에 대해서 정부가 적절하게 개입할 수 있을 것이다.

퀵서비스 개선방안으로 그 다음으로 꼽을 수 있는 것이 협동조합 방식이다. 앞에서 언급한대로 퀵서비스 협동조합은 여러 가지 조건 상 쉽지는 않다. 하지만 광역권이 일반화된 상황에서 퀵서비스 프로그램 운영과 콜센터(회사)를 함께 수행할 수 있는 협동조합을 설립할 수 있다면 그 가능성을 점쳐볼 수 있다. 이전과 다르게 퀵서비스 업체들도 그 역할이 물량을 적극적으로 확보하기 보다는 중개하고 추천하는 형태로 국한되어 있으므로 충분히 대체할 수 있는 사회적 기업을 설립할 수 있다. 자체적으로 표준계약서 작성, 배송 사고 시 업체 부담 의무화, 중간수수료 인하를 통한 적정가격 배송 등을 내세우면서 퀵서비스기사들과 고객(거래처) 모두가 만족하는 사업을 할 수 있다는 것이다.

더 나아가서는 퀵서비스 협동조합이 교통사고 관련 보험 및 치료, 차량수리 등 각종 유지보수 서비스, 기타 복지제공 등의 영역으로 사업을 확대하여 물량배송뿐만 아니라 기사들에게 종합적인 서비스를 제공할 수 있는 조직으로 확대할 수 있다. 이렇게까지 협동조합이 확대된다면 업계의 표준화와 정상화를 시장 내에서 주도할 수 있다. 정부가 공권력에만 의존하지 않고 제3섹터를 통해서 퀵서비스의 문제점을 해소할 수 있는 기반을 마련할 수 있다. 하지만 협동조합을 만들려면 초기에 투자자본이 많이 드는 문제뿐만 아니라 물량공급을 안정적으로 지원할 수 있는 거래처 확보의 문제도 해결하여야 한다. 이런 측면에서 협동조합이 성공하기 위해서는 (지방)정부의 초기 지원이 절대적으로 필요하다. 제도적으로 보호하고 지원하지 않으면 영세업체들이 난립하고 있는 퀵서비스 시장에서 협동조합이 성공하리라 대단히 어렵다.

(3) 서울시(지자체)의 역할

마지막으로는 서울시(지자체)의 역할에 대해서 논의해볼 것이다. 퀵서비스 종사자들은 대부분 서울시에 밀집해 있으므로 지방정부이지만 서울시의 역할이 중요하다고 볼 수 있다. 그러므로 퀵서비스 문제는 중앙정부가 해야 할 일로만 치부하지 않고 충분히 서울시 차원에서 개입할 수 있는 여지를 찾고 그 속에서 퀵서비스의 제도화를 확대할 수 있다. 예를 들면 서울시가 큰 반발과 예산이 소요되지 않으면서도 퀵서비스 종사자들의 복지향상을 위한 쉼터 등은 충분히 제공할 수 있다. 하나의 거점을 만들어서 쉼터를 만들 수도 있겠지만 퀵서비스기사들이 업무를 위해 모여 있는 대도시 중심지의 대기업 빌딩, 공공기관, 상가 등과 서울시가 업무협약을 맺고 잠시 쓸 수 있는 쉼터를 퀵서비스기사들에게 제공할 수도 있다. 그러한

과정에서 반응이 좋고 수요가 많아지면 퀵서비스 종사자 대표 조직들과 함께 좀 더 구체적인 쉼터 프로그램을 논의하면서 사업을 확대할 수도 있다.

예를 들면 서울시가 단순한 쉼터가 아니라 협동조합 설립지원, 건강과 산재관련 상담 및 지원, 각종 법률과 노무 상담 및 지원 등의 서비스 등을 제공할 수 있는 거점 공간을 만들 수 있다는 것이다. 이러한 과정에서 자연스럽게 퀵서비스 문제 해결을 위한 거버넌스의 토대가 마련될 수 있다. 서울시가 퀵서비스기사들을 위한 다양한 사업을 펼치고 그 과정에서 의식적으로 노력한다면 노사민정과 같은 거버넌스를 만들어서 시장 정상화를 위한 기반을 충분히 선도할 수도 있다. 그리고 이러한 문제해결을 위한 노력들이 축적이 된다면 분명 퀵서비스 문제해결을 위한 길은 분명히 보일 거라고 생각한다. 특히 박원순 서울시장은 공유경제와 사회적 경제에 대해서 역점을 두고 있으므로 협동조합 관련해서는 서울시가 인큐베이터 역할을 보다 적극적으로 할 수 있다. 앞에서 언급했지만 퀵서비스 협동조합의 성패는 퀵서비스 프로그램의 개발과 그 업체의 시장 점유율 확보이다. 서울시가 퀵서비스 프로그램 초기 개발비용을 저리로 용자해주고 기술적인 지원도 해줄 수 있다. 협동조합 설립 이후에는 서울시가 협동조합 운영 노하우는 물론 기사모집과 거래처 확보를 위한 광고와 각종 지원을 해줄 수도 있다. 서울시 산하 기관에서 협동조합과 계약을 해서 물량을 확보해줄 수도 있다. 충분히 서울시가 협동조합 설립은 물론 이후 성장에도 큰 도움을 줄 수 있다.

퀵서비스의 제도화는 시급히 필요하지만 20년 넘게 자유방임으로 운영되었던 업종을 한꺼번에 바꾸는 건 쉽지 않다. 오히려 주체들의 수용과 시장상황을 반영하지 않고 성급하게 제도화를 했을 경우에 오히려 큰 부작용이 따를 수 있다. 그러므로 퀵서비스를 전체적으로 한꺼번에 바꾸기보다는 의제별로 접근해서 제도화 해나가면서 공정한 시장으로 거듭나도록 해야 한다. 물론 그러기 위해서는 정부와 파트너십을 가지고 논의할 수 있는 노사민정 등의 거버넌스가 우선적으로 필요하다. 더디더라도 퀵서비스 이해주체들 간에 논의와 대화가 무엇보다도 중요하기 때문이다. 그래서 거버넌스 구축 등에 있어서 중앙정부가 아니더라도 대부분의 퀵서비스 종사자들이 일을 하고 있는 서울시에서 더 유리한 상황이라고 볼 수 있다. 물론 퀵서비스 문제는 중앙정부 차원에서 해결을 해야겠지만 그 해결의 단초는 충분히 서울시에서부터 마련할 수 있는 것이다.

(4) 소결: 정부 차원의 대책 마련 필요

정리하면, 퀵서비스기사들은 대부분 사회구조적인 측면에서 노동시장이나 영세자영업에서 퇴출되면서 일을 시작했다. 그런 측면에서 퀵서비스라는 업종이 없었으면 노동시장과 영세자영업에서 퇴출된 이들은 더욱 나락으로 떨어지게 되고, 그에 따라 국가는 이들을 보호하고 지원하기 위해 많은 사회적 부담과 비용을 치렀을지도 모른다. 그래서 국가는 이들이 일한만큼 정당한 대가를 받도록 하고 건강한 상태에서 일을 할 수 있도록 보장해야 할 의무가 있다. 그것이 국가의 존재인 것이다. 그리고 퀵서비스는 이미 4~5조원 규모의 시장으로 성장했고 종사자도 17만명 정도로 추산될 만큼 우리 사회에서 일반화되어 있다. 이제는 더 이상 퀵서비스를 방치할 수준이 아니라는 것이다. 당연히 공정한 시장 환경이 조성될 수 있도록 정부가 적극적으로 대책을 세우고 나서야 한다. 지금까지 규제를 하지 않았기 때문에 앞으로도 규제를 하지 않아도 된다는 논리가 이제는 성립하지 않는다. 더 이상 퀵서비스는 방치되어서는 안 되며 무엇보다도 퀵서비스의 제도화는 퀵서비스 종사자들의 처우개선이라는 관점에서 (지방)정부가 진행해야 한다는 점을 유념해야 할 것이다.

V. 이동노동 종사자를 위한 쉼터 조성 방안

1. 서울시 이동노동 종사자 쉼터 관련 진행 경과

2011년 10월 25일 서울시장 보궐선거 투표일 전날 박원순 서울시장 후보는 대리 기사를 위한 ‘쉼터 설치 검토’를 약속하였다. 박 후보는 이날 0시 강남 교보타워 빌딩 사거리에서 대리운전기사들을 만난 자리에서 기사들이 열악한 근무환경의 개선을 건의하자 “쉼터 같은 것은 큰 돈 들이지 않고 가능한 일이다. 공공자치센터 등을 활용할 수 있지 않겠느냐”라고 답했다.

2012년에는 서울시와 대리운전기사단체 간 쉼터 설치와 관련하여 이견이 확인되었다. 서울시는 공직선거법상 대리기사 쉼터 설치가 원천적으로 불가능하다는 판단을 제시하였다. 또한 대리기사들의 모임이 법정단체가 아니기 때문에 지원을 하면 선거법 위반에 해당하는지에 대한 여러 쟁점과 문제를 검토해야 했다. 설치 장소와 관련해서는 대리운전단체 측은 지하철역 개방을 요구한 반면, 서울시는 공공 시설 야간 개방이 곤란하다고 답하였다. 대리기사단체 측은 대리 기사를 위한 쉼터 장소로 강남교보타워 근처 신논현역, 강남역, 노원역, 합정역, 영등포역 등 거론하였고, 서울시는 지하철 역사 대신 비워있는 파출소나 동사무소 등을 개조하는 방안을 검토하였다.

2014년에는 대리기사단체가 법인 인가를 얻고 비영리단체 등록을 하였다. 예를 들어 사단법인 전국대리기사협회(대표자 김종영)가 2014년 1월에 법인 인가를 받았고, 2014년 2월 14일에 비영리민간단체 등록을 하였다. 또 대한민국대리운전자협회(대표자 이한용)가 2014년 11월 12일 법인 인가를 받았다. 대리운전기사 단체가 법인 인가를 받자, (사) 전국대리운전기사협회, 한국대리운전협동조합, 전국대리운전노동조합 서울지부 등의 대리운전기사 단체들은 수도권 대리기사 쉼터에 대한 민원을 다시 제기하였다. 이에 서울시에서는 도시교통본부(택시물류과, 교통정책과)에서 민원을 접수하고, 쉼터 조성 관련 업무를 추진하였다(“서울시 대리기사 처우개선을 위한 삶의 질 향상 아이디어” (2014-2-26 택시물류과), “수도권 대리기사 쉼터” 제공에 관한 업무협조 요청(2014-3-18 교통정책과) 서울시 정보광장 검색 결과).

2014년 10월 9일 쉼터 조성과 관련하여 박원순 서울시장은 “대리운전기사 야간

쉼터 조성은 노동정책과에서 ‘특수고용직 노동자 근로조건 개선을 위한 사업’으로 추진하되, 주요 집결지 모니터링 및 관계자 협의를 통해 2개소를 선정하여 임대차 보증금, 운영비 등을 15년 예산에 반영해 지원해주시기 바란다”고 지시하였다(내부 문서).

이에 2014년 10월 23일 서울시 노동정책과는 시장에게 다음과 같이 쉼터 추진 방향을 보고하였다. 첫째, 추진방향은 대리운전기사를 포함한 이동 근로자 등 노동 취약계층이 이용할 수 있는 쉼터를 마련한다는 것이다. 둘째, 2015년 쉼터 1개소를 운영하고 그 사업성과에 따라 2016년 2개소로 확대한다. 셋째, 쉼터의 위치는 교통이 편리한 지하철역 인근 주요 집결지(강남역, 영등포역 등) 우선적으로 고려한다. 넷째, 서울노동권익센터 사업에 포함하여 쉼터 사업을 추진한다. 다섯째, 대리운전자 등(특수고용종사자)는 관련 법령에 지원근거가 없고 활동단체의 대표성도 미흡한 상황으로서 시가 직접 추진하기보다는 신설되는 서울노동권익센터의 기능에 포함하여 공모사업으로 추진 후 확대 여부를 검토한다.

이러한 과정을 거쳐 쉼터 조성 사업은 2015년 4월 28일 서울시 노동정책 기본계획에 “이동근로자 24시간 쉼터 조성 등 근로여건 개선” 사업으로 추진하기로 결정되었다(서울특별시 경제진흥본부(노동정책과), 2015). 기본계획에 따르면 주요 골자는 다음과 같다. 첫째, 추진방향과 관련해서 대리운전기사를 포함한 야간 이동 근로자까지 이용할 수 있는 24시간 운영 쉼터를 시범, 운영한다. 둘째, 규모와 관련해서 2015년 1개소 운영하고 그 사업성과에 따라 2016년 2개소로 확대, 검토한다. 셋째, 위치와 관련해서 교통이 편리한 지하철역 인근 주요 집결지(강남역, 영등포역)를 우선적으로 고려한다. 넷째, 추진방법과 관련해서는 서울노동권익센터 사업에 포함하여 2015년 3월~8월 연구조사를 진행, 그 결과를 바탕으로 2015년 9월~12월 쉼터를 설치하고 운영한다. 다섯째, 대리운전자 등(특수고용종사자)은 활동단체의 대표성도 미흡한 상황으로서 연구결과에 따라 구체적인 설치 및 운영방안(시 직접추진, 서울노동권익센터 추진, 공모사업 등)을 결정하여 추진 후 향후 확대 여부를 검토한다. 여섯째, 택배·대리기사 등 특수고용형태종사자 근로조건 개선(사회보험 적용방안 등)을 중앙정부에 건의한다.

2. 쉼터 관련 설문조사 분석 결과

1) 대리운전기사 대상 설문조사 결과

고정휴게실 이용 유무에 대해서 대리운전기사 10명 중에 9명은 고정적으로 이용하는 휴게시설이 없는 것으로 나타났다. 휴게시설을 기존의 쉼터 평가 항목과 관련하여서는 기존에 사용하고 휴게시설이 있는 경우가 10.1%(고정적 휴게시설 이용 7.4%, 비고정적 휴게시설 이용 2.7%)로 매우 적음에도 사용에 대한 평가가 많은 것은 편의점과 은행 자동화센터, 지하철, 거물 등을 임의적으로 휴게시설로 보아 설문에 답한 것으로 보인다(<표 V-1> 참조). 그러한 점을 감안하여 살펴보면, 우선 그나마 현재 이용하고 있는 휴게시설에 대한 만족도는 낮은 편임을 알 수 있다(고정휴게시설 평균 3.82, 비고정휴게시설 평균 3.95, 1점=매우 만족, 5점=전혀 만족 안함). 다음으로 휴게실의 위치와 관련하여 업무지 주변이라고 답하고 있으며 부정적 평가 사유에도 접근도를 주요 요소로 지목하는 것으로 보았을 때 쉼터 설치와 관련하여 위치를 주요한 요소로 고려하여야 한다. 부정적 평가 요인을 통하여 적절한 수준의 시설의 설치가 필요함을 알 수 있다.

<표 V-1> 기존의 휴게시설에 대한 평가

	휴게시설			휴게시설 위치			휴게시설 만족도			불만족 이유	
	빈도	비중		빈도	비중		빈도	비중		빈도	빈도
고정적 휴게시설 이용	22	7.4	일터 주변 휴게실	51	51	매우 만족	8	9.2	이용료가 비싸다	11	15.3
			업체가 마련한 휴게실	16	16	만족	6	6.9	제대로 만들지 않았다	33	45.8
			동료와 만든 장소	10	10	그저 그렇다	20	23	접근성 떨어짐	23	31.9
			공익단체 제공 장소	9	9	만족안함	15	17.2	기타	5	6.9
			기타	14	14	전혀 만족안함	38	43.7			
			합계	100	100	합계 (평균)	87	100 (3.82)	합계	72	100

V. 이동노동 종사자를 위한 쉼터 조성 방안

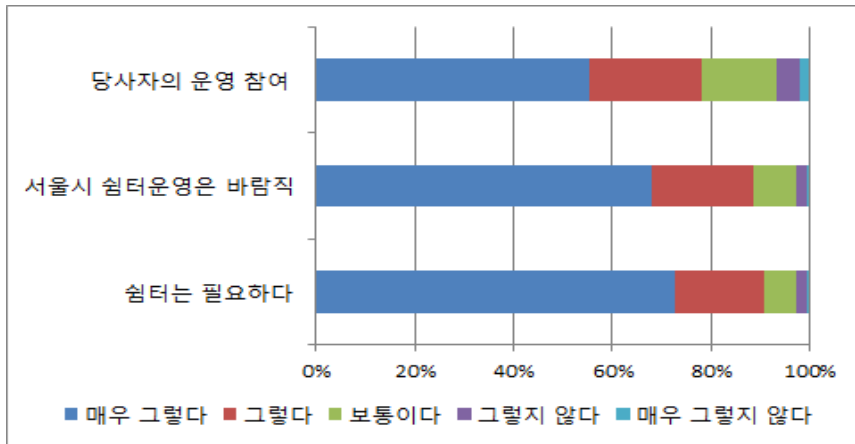
	휴게시설			휴게시설 위치			휴게시설 만족도			불만족 이유	
	빈도	비중		빈도	비중		빈도	비중		빈도	빈도
비고정적 시설 이용	8	2.7	일터 주변 휴게실	55	54.5	매우 만족	2	2.2	이용료가 비싸다	9	12.2
			업체가 마련한 휴게실	15	14.9	만족	5	5.5	제대로 만들지 않았다	34	45.9
			동료와 만든 장소	20	19.8	그저 그렇다	24	26.4	접근성 떨어짐	24	32.4
			공익단체 제공 장소	4	4.0	만족안함	25	27.5	기타	7	9.5
			기타	7	6.9	전혀 만족안함	35	38.5			
			합계	101	100	합계 (평균)	91	100 (3.95)	합계	74	100
없다	266	89.9									
합계	296	100									

쉼터의 설치 필요성에 대하여서는 90% 이상(동의 수준 5점 만점, 평균 4.60점, 5점=매우 그렇다, 1점=전혀 그렇지 않다)이 지지하고 있으며 이를 서울시에 운영하는 것에 대하여서도 90% 정도(평균 4.51점)가 긍정적인 반응을 보였다. 아울러 그 운영에 당사자인 대리기사도 참여하는 것에는 80% 정도(평균 4.32점)가 지지하고 있는데(<표 V-2>, [그림 V-1] 참조), 그러한 지지를 현실화시키기 위한 방안의 마련이 과제이다.

<표 V-2> 쉼터 관련 대리운전기사들의 인식

항목	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
쉼터는 필요하다(N=303, 평균 4.60점)	221 (72.9%)	53 (17.5%)	20 (6.6%)	7 (2.3%)	2 (0.7%)
서울시에서 쉼터를 운영하는 것은 바람직한 일이다(N=302, 평균 4.51점)	202 (66.9%)	65 (21.5%)	29 (8.6%)	6 (2.0%)	3 (1.0%)
쉼터의 운영에 대리기사들이 참여해야 한다(N=300, 평균 4.32점)	163 (54.3%)	70 (23.3%)	45 (15.0%)	14 (4.7%)	8 (2.7%)

[그림 V-1] 쉼터설치에 관한 의견



쉼터 설치 시 제공해야 할 서비스 항목으로는 ‘대리운전 관련 각종 상담 지원과 정보제공’이 가장 많은 지지를 받았으며 다음으로는 ‘복지서비스’와 ‘가계와 금융 관련 법률 상담 서비스’ 등의 순이었다(<표 V-3> 참조).

<표 V-3> 쉼터 설치 시 제공해야 할 서비스 항목_대리운전기사

	쉼터에서 제공해야할 서비스				
	1순위	2순위	3순위	가중치	비중
대리운전 상담지원과 정보제공	187	42	26	671	40.1
가계/금융관련 법률 상담	28	65	47	261	15.6
타 직종 전직 교육	24	48	53	221	13.2
건강 교육	11	35	59	127	7.6
복지서비스	47	85	73	384	23.0
기타	2		2	8	0.5
합계	299	275	260	1,672	100.0

쉼터의 적합한 형태로서는 사무실과 같이 고정적인 것과 이동 쉼터 형태가 비슷하게 지지를 받고 있는데 접근성에 대한 선호가 반영되어 있다(<표 V-4> 참조) 아울러 선호하는 쉼터 설치 위치는 대리기사의 최대 집결지인 ‘교보사거리’에 대

한 지지가 압도적인 가운데 주요 거점이 제시되고 있는데 다수가 설치된다면 교보사거리를 중심으로 주요거점으로 순차적으로 설치되기를 원하고 있는 것으로 보인다.

<표 V-4> 쉼터의 적합한 형태

	적합한 쉼터 형태	
	빈도	비중
안정적 고정 쉼터(사무실 등)	135	48.9
이동 쉼터(이동버스 등)	126	45.7
기타	15	5.4
합계	276	100.0

단순 쉼터 외에 상담 등을 위한 공간으로서 쉼터의 운영 시간에 대한 선호도는 예산제약을 감안하였을 때 새벽 2시~오전 10시에 대한 지지가 오후 1시~오후 6시에 비하여 2배 이상의 지지를 모이고 있고 기타의 의견도 비슷한 분포를 보이고 있다(<표 V-5> 참조). 이는 예산 제약으로 인해 24시간 운영이 되지 않는다면 업무를 시작하기 전인 오후시간보다는 업무를 마치고 난 새벽시간을 선호하고 있는 것으로 볼 수 있다.

<표 V-5> 쉼터의 운영시간

	적합 쉼터 운영시간	
	빈도	비중
24시간	98	36.2
새벽2시-오전10시	111	41.0
오후1시-오후6시	40	14.8
기타	22	8.1
합계	271	100.0

2) 퀵서비스기사 대상 설문조사 결과

고정휴게실 이용 유무(N=232) 설문에 대해서는 41명(17.8%)이 고정적으로 이용하는 휴게시설이 있다고 응답했고, 156명(67.2%)은 고정적으로 이용하는 휴게실이

없다고 응답했으며, 35명(15.0%)은 가끔이라도 이용하는 휴게시설이 있다고 답하였다. 다수의 퀵서비스기사들은 고정휴게시설을 이용하지 못하고 있다.

고정휴게시설을 이용하는 장소에 대해서는 16명(39.0%)이 일터 주변의 주차장이나 빌딩 안 휴게실이라고 답했으며, 그 다음으로는 동료들과 함께(임의적으로) 만든 장소가 14명(34.1%)이었다. 고정휴게시설을 이용하는 퀵서비스기사들도 업체의 지원은 거의 없고 일터 주변의 주차장이나 빌딩 안 휴게실을 이용하거나, 직접 만들어서 사용하는 것으로 나타났다(<표 V-6> 참조).

<표 V-6> 고정휴게실 이용장소(N=41)

항목	일터 주변의 주차장이나 빌딩 안 휴게실	업체가 마련한 (간이) 휴게실	동료들과 함께 (임의적으로) 만든 장소	행정기관이나 공익단체들이 제공한 장소	기타
빈도	16(39.0%)	2(4.9%)	14(34.1%)	4(9.8%)	5(12.2%)

현재 이용하는 고정휴게실에 대한 만족도는 만족이 2명(5.7%)에 불과했다. 불만족인 이유(N=25)에 대해서는 제대로 만들지 않아서 휴게, 수면, 식사 등이 편하게 해결되지 않는다가 12명(48.0%), 숫자가 너무 적어서 접근성이 떨어 진다가 9명(36.0%)으로 조사되었다(<표 V-7> 참조).

퀵서비스기사들은 현재 이용하는 고정휴게실이 휴게실로서 기능을 제대로 하지 못할 뿐만 아니라 접근성도 떨어지기 때문에 만족하지 못한다고 언급했다. 이는 현재 이용하는 고정휴게실이 퀵서비스기사 들의 요구와 편의가 제대로 반영되지 않는 시설이기 때문에 당연한 결과이다.

<표 V-7> 고정휴게실 사용 만족도(N=35)

항목	매우만족	만족	그저 그렇다	불만족	매우불만족
빈도	0	2(5.7%)	12(34.3%)	6(17.1%)	15(42.9%)

가끔이라도 이용하는 휴게장소(N=58)가 어디라는 설문에 대해서는 고정휴게실관련 설문과 비슷하게 동료들과 함께(임의적으로) 만든 장소가 30명(51.7%), 일터 주변의 주차장이나 빌딩 안 휴게실이 22명(37.9%)이었다. 가끔 이용하는 휴게실 만족도 조사(N=46)에서도 만족하지 않는다가 15명(32.6%), 전혀 만족하지 않는다가 10명(21.7%)이었던 반면에 만족한다는 응답은 2명에 불과했다.

가끔 이용하는 고정휴게실이 불만족한 이유(N=38)에 대해서도 제대로 만들지 않아서 휴게, 수면, 식사 등이 편하게 해결되지 않는다가 26명(68.4%), 숫자가 너무 적어서 접근성이 떨어 진다가 9명(23.7%)으로 조사되었다. 가끔씩 이용하는 휴게실에 대한 설문조사도 고정휴게실 관련 설문조사 내용과 거의 동일하게 나왔다.

퀵서비스기사들(N=224)은 181명(80.5%)이 휴게, 수면, 식사 등을 해결할 수 있는 쉼터가 필요하다 응답했다. 서울시가 쉼터를 운영하는 것이 바람직하다(N=218)는 설문에는 178명(81.7%)이 그렇다고 답했다. 쉼터의 운영에 기사들이 참여해야 한다는 의견(N=224)에 184명(82.1%)이 긍정했다(<표 V-8> 참조). 퀵서비스기사들은 서울시가 운영하는 고정적으로 이용할 수 있는 휴게시설을 간절하게 원하고 있다.

<표 V-8> 쉼터관련 퀵서비스기사들의 의식조사

항목	매우 그렇다	그렇다	보통이다	그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
기사들의 휴게, 식사, 수면 등을 위한 쉼터는 필요하다(N=224)	135 (60.3%)	46 (20.5%)	30 (13.4%)	8 (3.6%)	5 (2.1%)
서울시(지자체)에서 기사들을 위한 쉼터를 운영하는 것은 바람직한 일이다(N=218)	119 (54.6%)	59 (27.1%)	29 (13.3%)	6 (2.8%)	5 (2.3%)
쉼터의 운영에 이해당사자인 기사들이 참여해야 한다(N=224)	125 (55.8%)	59 (26.3%)	30 (13.4)	7 (3.1%)	3 (1.3%)

휴게기능 이외에 쉼터에서 제공하는데 적합한 서비스는 무엇인가라는 질문에 대해서 1순위 대답이 퀵서비스 운전 관련 각종 상담 지원과 정보 제공이 121명(53.3%)로 제일 높았고, 기사를 위한 복지서비스 제공이 73명(32.2%)으로 그 다음이었다(<표 V-9> 참조).

<표 V-9> 휴게시설 이외에 쉼터가 제공해야 하는 서비스 1순위(N=227)

항목	퀵서비스 운전 관련 각종 상담 지원과 정보 제공	가계와 금융 관련 법률 상담	타 직종으로의 전직교육	건강 관련 교육	기사를 위한 복지서비스	기타
빈도	121(53.3%)	19(8.4%)	9(4.0%)	5(2.2%)	73(32.2%)	0

2순위(N=192) 대답으로는 기사를 위한 복지서비스 제공이 84명(43.8%), 퀵서비스 운전 관련 각종 상담 지원과 정보 제공이 38명(19.8%), 가계와 금융 관련 법률 상담이 28명(14.6%), 건강관련 교육이 24명(12.5%), 타 직종으로의 전직교육이 18명(9.4%) 순으로 조사되었다(<표 V-10> 참조).

<표 V-10> 휴게시설 이외에 쉼터가 제공해야 하는 서비스 2순위(N=192)

항목	퀵서비스 운전 관련 각종 상담 지원과 정보 제공	가계와 금융 관련 법률 상담	타 직종으로의 전직교육	건강 관련 교육	기사를 위한 복지서비스	기타
빈도	38(19.8%)	28(14.6%)	18(9.4%)	24(12.5%)	84(43.8%)	0

1순위와 2순위가 순서가 바뀌었지만 모두 퀵서비스 운전 관련 각종 상담 지원과 정보 제공, 기사를 위한 복지서비스 제공 등으로 조사되었다. 가계와 금융관련 법률 상담에 대한 수요가 1순위 2순위 모두 3번째로 조사되었다. 퀵서비스기사들은 쉼터가 퀵서비스 이외가 아닌 퀵서비스 자체와 관련이 있는 서비스를 제공하기를 기대하고 있는 것으로 파악이 되었다.

퀵서비스기사의 경우, 1순위와 2순위에 대한 가중치를 두어 종합하면, 휴게시설 기능 이외에 쉼터가 제공해야 할 서비스로는 퀵서비스운전 상담지원과 정보제공 (43.3%), 복지서비스(35.6%), 가계/금융관련 법률상담(10.2%), 타 직종 전직교육 (5.6%), 건강교육(5.3%) 순으로 나타났다(<표 V-11> 참조).

<표 V-11> 휴게시설 이외에 제공해야 하는 서비스 항목_퀵서비스기사 종합

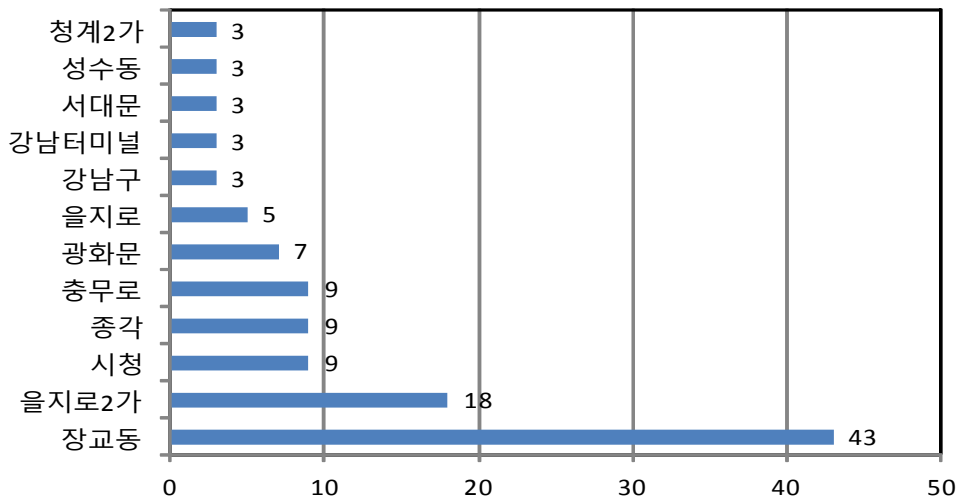
	쉼터에서 제공해야할 서비스			
	1순위	2순위	가중치	비중
퀵서비스 상담지원과 정보제공	121	38	280	43.3
가계/금융관련 법률 상담	19	28	66	10.2
타 직종 전직 교육	9	18	36	5.6
건강 교육	5	24	34	5.3
복지서비스	73	84	230	35.6

V. 이동노동 종사자를 위한 쉼터 조성 방안

	쉼터에서 제공해야할 서비스			
	1순위	2순위	가중치	비중
기타	0	0	0	0.0
합계	227	192	646	100.0

구체적으로 서울시에서 설치가 되었으면 하는 쉼터 장소(N=192)에 대해서는 장교동이 43명으로 제일 많았고 을지로2가 18명, 시청 9명, 종각 9명, 충무로 9명, 광화문 7명, 을지로 5명, 강남구 3명, 강남터미널 3명, 서대문 3명, 성수동 3명, 청계2가 3명 등으로 조사되었다([그림 V-2] 참조).

[그림 V-2] 쉼터 적합한 위치



퀵서비스기사들이 주로 선택한 쉼터 위치인 장교동, 을지로2가, 시청, 종각, 충무로 등은 대기업이나 관공서 등이 밀집해 있는 중심지들이다. 퀵서비스기사들은 주로 일감을 받게 되는 일터 근처에 거점을 두고 쉼터가 생기길 바라고 있다고 볼 수 있다.

쉼터의 적합한 형태(N=197)로는 한 지역에서 고정적이고 안정적인 쉼터 형태가 166명(84.3%), 이동쉼터 형태는 27명(13.7%)에 불과했다. 쉼터의 적합한 운영시간(N=195)은 24시간이 49명(25.1%), 주간(오전 9시-오후 6시) 99명(50.8%), 야간(오후 6시-오후 12시) 8명(4.1%), 주야간 모두 30명(15.4%), 기타가 9명으로 조사되었

다.

3) 쉼터 수요 관련 설문조사 결과의 함의

대리기사와 퀵서비스기사는 제대로 된 쉼터가 없어서 쉼터에 대한 수요가 대단히 높았다. 쉼터의 위치로는 대리기사의 경우 대리기사들의 최대 집결지인 강남교보사거리가 압도적인 지지를 얻었고, 퀵서비스기사의 경우 대기업과 관공서 등이 입지해 있는 대도시의 거점 등을 많이 꼽았다. 대리운전과 퀵서비스가 서울과 경기도 등을 중심으로 밀집해있기 때문에, 충분히 서울시가 의지가 있다면 다양한 형태의 쉼터를 만들면서 대리/퀵 기사들의 복지를 향상시킬 수 있을 것이다. 실제로 제도적인 변화가 쉽지 않은 상황에서 최소한의 복지서비스 제공이 필요하다.

이동노동 종사자들을 위한 쉼터를 시범사업으로 추진하고, 그러한 과정에서 반응이 좋고 수요가 많아지면 이동노동 종사자 대표 조직들과 함께 좀 더 구체적인 쉼터 프로그램을 논의하면서 사업을 확대할 수도 있다. 설문조사 결과처럼 이동노동 종사자를 위한 각종 상담과 교육과 각종 복지서비스 연계 기능을 제공하는 쉼터 공간을 만드는 과정에서 대리운전과 퀵서비스 문제 해결을 위한 거버넌스의 토대가 마련될 수 있다.

3. 대구시 대리운전기사 상설쉼터의 운영사례

1) 상설쉼터 설립 계기

현재 대구시에는 대리운전기사를 위한 상설쉼터가 운영되고 있다. 현재와 같은 상설쉼터가 생기기 전에는 2011년 6월 9일부터 대구 범어 네거리에서 대리운전 노동자를 위한 쉼터를 전국대리운전노동조합 대구지부 주관아래 진행되었다. 이러한 천막 쉼터는 2011년 4월 22일 KBS 소비자 고발에서 대리운전회사가 대리운전 기사들의 보험료를 횡령하고 있었다는 사실을 다룬 것이 계기가 되어, 이에 대응하기 위해 쉼터를 운영하게 되었다. 대구지부는 매주 수요일과 목요일에 범어 네거리에서 쉼터를 운영하면서 차 한 잔 나누며 대리기사들의 권리를 찾기 위한 투쟁을 준비하였다.

2012년 6월에 대구지부는 보험료의 금전적 손해 등을 이유로 대리회사와 노사

단체 협약을 체결하고 복지기금을 년 1억 가까이 출연하기로 하고, 1년 뒤에 대리 기사를 위해서 무엇을 하면 좋을지 고민하다 현재와 같은 상설 쉼터를 만들게 되었다. 또한 야간에 주로 활동하고 있는 대리운전기사들의 고충은 화장실 사용과 추위와 우천으로부터 피할 수 있는 공간이었다. 이러한 문제를 해결하기 위해 대구지부는 복지기금을 활용해 2013년 9월 대구 범어동 네거리 지역 지하에 24평 규모의 쉼터를 마련하였다

[그림 V-3] 대구지역 대리운전기사 천막 쉼터



2) 주요 사업

대구 쉼터의 주요 사업은 단순휴게쉼터 운영, 복지서비스 제공, 대리기사들의 단순 고충처리 통로의 역할과 기능을 담당하는 것이다. 대구쉼터의 가장 일차적인 사업은 단순휴게기능을 제공하는 것이다. 현재 대구 쉼터는 단순휴게 기능 이외에는 특별한 기능이 없다. 쉼터에서 단순고충을 처리하고 있지만, 그 수준이 말 그대로

로 단순한 건의사항 등을 취합하고 이를 노동조합과 복지위원회에 전달하는 수준이다. 현재 대구 쉼터는 대리운전기사들에 대한 전문적인 상담이나 교육이 이루어지고 있지 않다. 대구지부와 쉼터 운영자는 상담과 교육 기능을 쉼터에서 담당하기에는 쉽지 않다고 판단하고 있었다.

둘째, 단순 휴게 기능 이외에 대구 쉼터에서 가장 중점을 두고 있는 사업은 쉼터를 통해 복지서비스를 제공하는 것이다. 복지서비스는 격월로 무료쿠폰(5,000원)을 지급하는 것이다. 대리기사들은 지급받은 쿠폰을 통해 쉼터에서 간식류를 무료로 제공받고 있다. 쉼터가 생기기 전에는 대리회사가 출연한 복지기금을 통해 4,300여명의 대리운전기사들에게 추석 명절 선물을 제공하였다. 2013년 9월 쉼터가 만들어지고 난 후에는 출연한 복지기금에서 복지무료쿠폰을 대리기사들에게 제공하고 있다. 복지쿠폰을 통해 제공되는 간식류는 실비로 지급되고 있으며, 판매 수익은 없다. 복지쿠폰은 4,300~4,500명 정도(비조합원 포함)의 대리기사들에게 제공되고 있으며, 인식표 바코드 카드에 격월로 5천원을 충전해 주고, 바코드 체크시 1,000원씩 지급되고 있다. 복지쿠폰 서비스 비용은 4,300~4,500명에게 5,000원씩 충전하면, 평균 약 2,300만원 정도가 들어간다. 하지만 대리운전기사들은 일하기 바쁘고 아직도 복지쿠폰에 대해 잘 모르고 있어, 이 금액이 모두 소진되고 있지는 않다. 쉼터 운영자에 따르면, 복지쿠폰의 이용률은 평균 약 10%(조사 당시 9.7%) 정도다. 이용되지 않은 복지쿠폰 금액은 복지기금으로 환원된다.

[그림 V-4] 대구지역 대리운전기사 상설 쉼터 내부_휴게 및 사무 공간

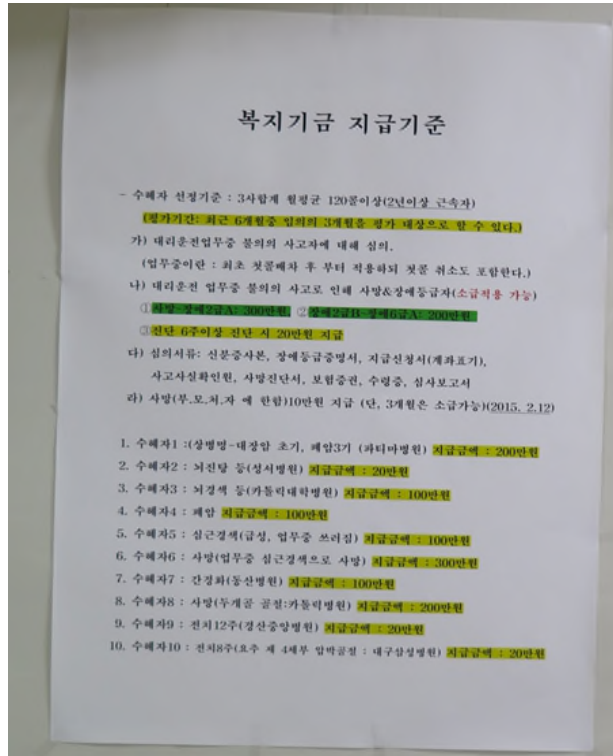


[그림 V-5] 대구지역 대리운전기사 상설 쉼터 내부_간식류 가판대



대구 쉼터의 세 번째 주요 사업은 노조 사업에 대한 홍보(특히, 복지위원회 사업)이다. 쉼터 공간을 통해 대리운전기사의 권익을 위한 사업, 특히 복지위원회에서 제공하는 복지기금 지급기준 등을 적극적으로 홍보하고 있었다. 이러한 홍보를 통해 복지기금의 수혜를 받을 수 있는 지급기준에 부합하는 대리기사들을 찾아내고, 복지기금 수혜와 관련된 민원을 취합하여 복지위원회에 그 내용을 전달하고 있다. 복지기금이 주로 사용되는 용처는 대리운전업무 중 불의의 사고자, 대리운전업무 중 불의의 사고로 인해 사망자와 장애등급자(소급적용 가능) 등에 대해 수혜자를 선정하여 기금을 제공하고 있다. 구체적인 복지기금 지급기준은 <표 V-12>와 같다.

[그림 V-6] 신타에 게시된 복지기금 지급기준



<표 V-12> 대구지역 대리운전 복지위원회의 복지기금 지급기준

수혜자 선정기준	3개 회사 합계 월평균 120콜 이상 (2년 이상 근속자)
평가기간	최근 6개월 중 임의의 3개월을 평가 대상으로 한다
심의 대상	대리운전 업무 중 불의의 사고자 * 업무 중이란 최초 첫 콜 배차 후부터 적용하되 첫 콜 취소도 포함한다.
	대리운전 업무 중 불의의 사고로 인해 사망한 자와 장애등급자 (소급적용 가능)
	조사(부, 모, 처, 자에 한함) (단, 3개월은 소급 가능)
지급액	① 사망~장애2급A: 300만원, ② 장애2급B~장애6급A: 200만원, ③ 진단 6주 이상 진단시 20만원, ④ 조사 직계가족 1인에 한함: 10만원
심의서류	신분증사본, 장애등급증명서, 지급신청서, (계좌표기) 사고사실확인원, 사망진단서,보험증권, 수령증, 심사보고서

현재 대구지부는 쉼터를 통해 대리기사들의 단순고충처리와 복지무료쿠폰 제공 이외에 대리운전 업무와 관련된 교육과 상담, 산재에 대한 민원 등을 준비하고 있다.

3) 운영과 이용

대구 쉼터의 운영은 노사 동수(각 3인)로 구성된 복지위원회를 통해 관리되고 있다. 대구 지역은 주요 대리회사가 3개 업체이고, 그 곳의 대표이사를 포함한 사측 4명, 노측 4명이 노사교섭위원회를 개최한다. 노사교섭위원회는 큰 틀에서 대리운전기사 복지사업을 전반적으로 다루고, 복지위원회는 노사교섭위원회에서 결정된 사항에 대한 세부적인 계획을 짜고, 실무를 담당하고 있다. 복지위원회는 매월 회의(둘째주 목요일)를 통해 대리운전기사들을 위한 세부적인 복지사업의 실무적인 내용을 담당하는 기구이다. 쉼터 운영과 관련하여 사용되는 모든 비용과 결산은 복지위원회에서 논의(결정)하고 관리하고 있다. 복지위원회에서 마련한 전체 복지기금의 예산과 복지사업 계획에 따라 쉼터 예산도 결정된다. 쉼터 운영자(실무자)는 매달 복지위원회에 쉼터 운영과 관련된 모든 비용의 사용내역을 보고한다. 예를 들어, 복지쿠폰의 이용률과 월 사용금액, 간식류 판매의 종류(개수)와 금액 등을 보고하고 있다. 복지쿠폰의 사용여부와 그 사용금액은 바코드 시스템을 통해 전산으로 관리되고 있다.

현재 대구쉼터는 대구 외곽지역 지하에 약 24평 규모로 운영되고 있다. 운영에 들어가는 비용은 보증금 500만원, 운영비 80만원(월세 40만원, 기타 운영관리비 40만원) 정도이다. 초기에 시설비용은 약 2,000만원이 들어갔다. 쉼터 상근인력은 1명이고 월급여액은 약 150만원 정도이다. 쉼터 상근인력은 노동조합 조합원 중에 1인이 근무하고 있다(사실상 자원봉사에 가깝다). 이 비용 모두가 복지위원회의 논의를 거쳐 결정되고 지급된다.

대구 쉼터의 운영시간은 운영초기 20시~04시(총 8시간)를 운영하였지만, 이후 실제 대리운전기사의 이용도를 고려하여 현재는 00시~06시(총 6시간)로 변경하여 운영하고 있다. 국공휴일은 휴무로 운영을 하지 않는다. 개소 초기에는 저녁 8시부터 새벽 4시까지 운영을 하였는데, 실제 대리운전기사들이 근무하는 시간이라서 출근할 때 들르는 몇 사람을 제외하고는 이용자가 거의 없었다고 한다. 그래서 대리운전기사들의 라이프 스타일과 이용도를 고려하여 밤 12시부터 새벽 6시까지 운

영한다. 지금도 대리운전기사들이 본격적으로 업무를 수행하는 시간에는 이용자가 많지는 않다. 대리운전 업무가 어느 정도 뜸해지는 새벽 2시쯤에 대리운전기사들은 쉼터를 이용하고 있다. 특히 대구지역 밖에서 오는 기사들은 마땅히 갈 곳이 없으니까 쉼터를 찾아와서 새벽 6시까지 대기하고 있다가 첫 차를 타고 이동한다.

정확한 통계는 아니지만 쉼터 상근인력(실무자)에 따르면, 대구 쉼터의 1일 평균 이용자 수는 약 30명 정도이고, 휴게 공간(24평)의 절반 정도를 이용하고 있다. 복지쿠폰이 지급되는 달에는 이용자 수가 2배 이상 늘어나 1일 평균 60명 이상, 많을 때는 100명 정도가 이용하고 있다. 대구지역 대리운전기사들을 대상으로 한 복지서비스(무료복지쿠폰)의 제공으로 인해 대구 쉼터의 이용자는 대구지부 조합원과 비조합원이 반반 정도 사용하고 있다. 쉼터를 이용하는 대리운전기사들은 보통 새벽 2시 이후에 쉼터로 찾아오고, 주로 새벽 3-4시에 가장 많이 이용하고 있다. 대구 쉼터 방문조사 당시(6월초) 쉼터를 운영한 지 10개월 정도 밖에 지나지 않아 본격적인 여름을 난 것은 아니지만, 추위를 피하기 위해 겨울에 상대적으로 이용빈도가 높았다.

4) 대구쉼터 이용자 설문조사 분석

설문조사를 통해 확인한 기본적인 인적사항은 다음과 같다. 대구지역 대리기사 쉼터를 이용하는 대리운전기사들의 평균 연령은 47세이고, 쉼터를 이용하는 대리운전기사 중 40대(38.5%)와 50대(47.3%)가 가장 많은 비중을 차지하고 있다. 대구 쉼터를 이용하는 대리기사 응답자 중 노조에 가입한 사람은 57명(35.2%), 노조에 가입하지 않은 사람은 105명(62.7%)이었다.⁸⁹⁾ 쉼터 이용자의 대리운전 경력은 5년 이하가 절반을 상회(60.3%, 108명)하였다.

89) 쉼터 운영자(실무자) 인터뷰에 따르면, 쉼터 이용자 중 조합원과 비조합원의 비중은 반반이었다. 이러한 차이가 나는 이유는 설문조사 의뢰 과정에서 조합원보다는 조합원이 아닌 비조합원 쉼터 이용자에 대한 응답 비중을 높인 결과라고 본다.

<표 V-13> 대구쉼터 설문조사 응답자 기본사항

구분		빈도	비율
연령	20대이하	1	0.5
	30대	13	7.1
	40대	70	38.5
	50대	86	47.3
	60대이상	12	6.6
	총계	182	100.0
경력	1년이하	19	10.6
	3년이하	43	24.0
	5년이하	46	25.7
	10년이하	57	31.8
	10년초과	14	7.8
	총계	179	100.0
노조가입여부	예	57	35.2
	아니오	105	64.8
	총계	162	100.0

대구 쉼터에 대한 만족도는 대체로 만족스러운 편에 가깝다(평균 3.9점 5점=매우 만족, 1점=전혀 만족 못함). 현재의 대구쉼터에 만족한다는 이용자(매우 만족+만족)의 비율은 73.2%였다(<표 V-14 참조>).

<표 V-14> 대구 쉼터에 대한 만족도

구분	매우 만족	만족	그저 그렇	만족 못함	전혀 만족 못함	합계	평균점수
빈도(명)	35	55	22	8	3	123	3.9
비중(%)	28.5	44.7	17.9	6.5	2.4	100	

대구 쉼터에 만족하지 않는 이용자들의 불만족 사유는 첫째로 접근성이 떨어진다는 응답이 절반(45.5%) 가까이 차지하였고, 둘째로는 편하게 휴게, 취식 등을 할 수 있도록 시설을 보완(27.3%)하는 것이다(<표 V-15> 참조). 이러한 점은 쉼터 이용자와 운영자에 대한 인터뷰에서도 확인하였다. 쉼터 이용자와 운영자 모두 대구 쉼터가 외곽지역에 위치해있고 쉼터 자체가 지하에 있어 접근성이 떨어진다는 점을 지적하고 있었다. 즉, 접근성이 낮기 때문에 운영자(실무자)의 입장에서는 홍보의 효과가 적고 더 많은 홍보 노력을 필요로 하고, 이용자는 쉼터가 있다는 점을 인지하고 있지만 접근성으로 인해 이용하는 데 어려움을 겪고 있다.

<표 V-15> 쉼터 불만족 사유

구분	단순 쉼터 외 법률 재정 상 담 등 다양한 기능 필요	편하게 휴게, 취식 등을 할 수 있도록 시 설 보완	쉼터 접근성이 떨어져서 이용 불편	편의시설이 부 족하고 공간이 협소	합계
빈도(%)	2(18.2)	3(27.3)	5(45.5)	1(9.1)	11(100.0)

다음으로는 쉼터에서 제공하는 구체적인 서비스에 대한 평가 항목들에 대한 주관적 동의 정도를 알아보았다. 쉼터에 대한 전반적인 만족도가 높았던 것처럼 개별적인 서비스에 대해서도 주관적 동의 정도가 높았다(<표 V-16> 참조). 쉼터에서 제공되는 간식류의 가격의 적절성에 대한 주관적 동의 정도(평균 4.4점, 5점=매우 그렇다, 1점=매우 그렇지 않다)가 가장 높았고, 쉼터 공간의 협소함에 대한 주관적 동의 정도(평균 3.6점)가 가장 낮았다. 간식류의 가격이 적절하다는 의견과 간식류의 구성과 품질이 만족스럽다는 의견에 동의 정도가 높은 이유는 복지위원회에서 제공한 무료쿠폰을 활용하여 실비로 간식류 취식을 할 수 있기 때문으로 보인다.

<표 V-16> 쉼터 제공 서비스에 대한 주관적 동의 정도

(단위: 명(%))

항 목	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다	합계	평균 점수
쉼터에서 제공하는 휴게시설(TV, 소파 등)은 안락한 편이다	1 (0.5)	8 (4.4)	21 (11.5)	58 (31.9)	94 (51.0)	182 (100.0)	4.2967
쉼터에서 판매하는 간식류는 구성과 품질이 만족스러운 편이다.	3 (1.6)	8 (4.3)	40 (21.7)	48 (26.1)	85 (46.2)	184 (100.0)	4.1087
쉼터에서 판매하는 간식류의 가격은 적절하다	1 (0.5)	2 (1.1)	17 (9.3)	66 (36.1)	97 (53.0)	183 (100.0)	4.3989
쉼터의 공간은 휴식을 취하기에 공간이 좁다	10 (5.5)	30 (16.5)	46 (25.3)	25 (13.7)	71 (39.0)	182 (100.0)	3.6429
쉼터에서 제공하는 각종 편의와 서비스는 충분하다	1 (0.5)	10 (5.5)	43 (23.6)	53 (29.1)	75 (41.2)	182 (100.0)	4.0495
쉼터는 터미널 기능을 수행하고 있어 수입을 올리는 데 도움이 된다	4 (2.2)	23 (12.7)	40 (22.1)	41 (22.7)	73 (40.3)	181 (100.0)	3.8619

쉼터는 단순히 휴게 기능만을 제공하지는 않는다. 쉼터를 통해 자연스럽게 동료 기사들과 모이고, 대화를 나누며, 정보를 교환한다. 이러한 사회적 관계 맺기를 통해 동료기사와의 유대감과 동일성을 얻을 수 있는 기반이 만들어질 수도 있다. 이러한 점에 주목하여 응답자들의 주관적 평가이기는 하지만 쉼터가 생긴 이후에 나타나게 된 여러 가지 변화들에 대해 확인해 보았다. 쉼터 이용자들은 쉼터에서 만나게 되는 동료기사들과의 대화와 관계를 통해 양질의 정보교류, 권익개선 관련 대화 증가, 동료기사 간 친밀도 증가, 경쟁자보다는 동료의식 증가, 동료로부터의 도움 증가 등에서 긍정적인 변화를 가져왔다고 응답하였다(<표 V-17> 참조).

<표 V-17> 쉼터 이후 삶의 변화에 대한 주관적 동의 정도

(단위: 명(%))

항목	매우 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	매우 그렇다	합계	평균 점수
쉼터에서 만난 동료기사와의 교류를 통해 정보 획득이 용이해지고 양질의 정보를 얻었다	1 (0.5)	11 (6.0)	27 (14.7)	90 (48.9)	55 (29.9)	184 (100.0)	4.0163
쉼터 이용 이후 대리기사에 대한 직업의식이 강해졌다	2 (1.1)	13 (7.1)	42 (22.8)	71 (38.6)	56 (30.4)	184 (100.0)	3.9022
쉼터 이용 이후 대리기사들 사이에 소속감(‘우리’의식)이 형성되었다	2 (1.1)	11 (6.1)	38 (21.1)	70 (38.9)	59 (32.8)	180 (100.0)	3.9611
쉼터 이용 이후 대리기사 직업에 대한 만족도가 높아졌다	1 (0.5)	12 (6.6)	44 (24.3)	63 (34.8)	61 (33.7)	181 (100.0)	3.9448
쉼터 이용 이후 주변 동료와 권익 개선에 대한 대화가 많아졌다	0 (0.0)	11 (6.0)	35 (19.1)	73 (39.9)	64 (35.0)	183 (100.0)	4.0383
쉼터가 만들어지고 난 후 동료 기사와의 친밀도가 높아졌다	1 (0.6)	8 (4.4)	39 (21.5)	70 (38.7)	63 (34.8)	181 (100.0)	4.0276
쉼터를 이용하면서 주변 대리기사에 대해 경쟁자보다는 동료라는 의식이 높아졌다	1 (0.5)	5 (2.7)	36 (19.8)	75 (41.2)	65 (35.7)	182 (100.0)	4.0879
쉼터를 이용하면서 어려운 일을 당했을 때 스스로 해결하기보다는 동료들의 도움을 많이 받게 되었다	0 (0.0)	11 (6.1)	38 (21.0)	61 (33.7)	71 (39.2)	181 (100.0)	4.0608
쉼터가 만들어지고 난 후 동료 기사들 간의 모임(취미활동 등)이 더 활발해졌다	0 (0.0)	17 (9.3)	41 (22.5)	56 (30.8)	68 (37.4)	182 (100.0)	3.9615

현재 대구쉼터에는 단순휴게와 그와 관련된 복지서비스(쿠폰) 제공, 고충처리 창구 기능 이외에 다른 기능이 없는 상태이다. 쉼터 운영자(실무자)도 이 점을 인식하고 있었지만 현재의 역량 상 다른 기능과 역할을 더하는 데에는 어려움이 있었다. 상설쉼터를 이용자들에게 그간의 경험에 비추어 쉼터에서 제공되길 바라는 서비스와 쉼터가 해야 할 역할과 기능을 알아보았다. 대구 쉼터 이용자들이 쉼터에서 제공받고 싶은 기능과 서비스들 중 1순위로 제공받고 싶은 것은 ‘대리운전 관련 각종 상담 지원과 정보 제공(85.4%)’이었고, 2순위로 꼽은 것은 ‘가계와 금융 관련 재무법률 상담(38.9%)’이었다. 가중치를 두어 계산한 결과, 대구 쉼터에서 제공해야 할 서비스와 기능으로는 ‘대리운전 관련 각종 상담 지원과 정보 제공’이 가장 많은 지지(78.9%)를 받았으며, 다음으로는 ‘가계와 금융 관련 재무법률 상담(7.9%)’, ‘건강 관련 교육과 상담(6.9%)’ 순이었다. 이러한 결과는 서울지역 대리운전기사의 설문조사 결과와 유사하다.

<표 V-18> 쉼터에서 제공받기 원하는 서비스와 기능

	1순위		2순위		가중치	
	응답자수	비율	응답자수	비율	응답자수	비율
대리운전 관련 각종 상담 지원과 정보 제공	129	85.4	3	8.3	261	78.9
가계와 금융 관련 재무법률 상담	6	4.0	14	38.9	26	7.9
타 직종으로의 전직 교육과 상담	4	2.6	6	16.7	14	4.2
건강 관련 교육과 상담	5	3.3	13	36.1	23	6.9
기 타	7	4.6	0	0.0	7	2.1
합 계	151	100.0	36	100.0	331	100.0

5) 대구 쉼터 사례의 시사점

대구 쉼터는 서울시에서 추진하고자 하는 쉼터와는 그 성격이 다르다. 대구쉼터는 대리운전 노조와 사측의 노사교섭의 산물이다. 사측이 출연하여 조성한 복지기금을 활용하여 쉼터의 운영되고 있어 주로 이해당사자들의 직접적인 이해관계를

위해 단순휴게와 복지서비스(쿠폰) 제공과 고충처리 통로의 역할과 기능만을 수행하고 있다. 서울시가 추진하고자 하는 쉼터는 특수고용형태 종사자들과 이동노동 종사자들의 전반적인 근로조건을 개선하기 위한 방향성이 있기 때문에 단순휴게 기능을 넘어서 다양한 공적 사회서비스의 혜택을 받을 수 있는 역할과 기능으로 확대되어야 할 것이다. 대구 쉼터 이용자들도 단순휴게 기능 이외에 쉼터에서 대리운전 관련 각종 상담 지원과 정보 제공 등의 기능과 서비스가 제공되길 바라고 있다. 이동노동자를 위한 쉼터는 지자체가 보유하고 있는 각종 민생과 복지 관련 서비스에 이동노동 종사자들이 쉽게 접근하는 것을 가능하게 할 뿐만 아니라 그러한 서비스가 당사자들에게 잘 전달될 수 있는 공간이 되어야 할 것이다.

4. 쉼터사업의 구성과 운영

앞에서 살펴보았듯이 서울시의 정책과 복지시스템과 현장의 이동노동자들이 만나는 공간으로서 쉼터의 설계가 필요하다. 일을 하다 쉬어 가는 단순한 쉼터에서 절박한 악순환 고리에서 생존권 위기에 내몰린 이동노동자들이 ‘삶을 정상화하기 위한 공간으로서 쉼터’로 시야를 넓혀야 한다.

1) 쉼터사업의 운영

(1) 운영의 원칙과 고려사항

쉼터의 운영과 관련하여서는 우선 당사자인 이동 노동자(대리기사, 퀵서비스기사 등)의 참여가 보장되고 권장되어야 한다. 사업의 대상이 이동노동자라는 점에서 그러하거나와 갈수록 악화되고 있는 대리시장과 퀵서비스시장을 정상화하기 위하여 주체의 조직화가 중요하며 앞으로 사업의 내실화와 확장성을 고려할 때도 당사자 주체들의 참여를 통한 동학의 확보가 필수적이다. 쉼터의 운영에는 감독의 영역과 전문가의 도움이 필수적이지만 의사결정과정 뿐만 아니라 집행과정에서 당사자 주체들의 책임을 가지고 주도적으로 참여해 나간다면 사업의 적절성뿐만 아니라 효율성을 제고할 수 있을 것이다.

(2) 운영의 목적

서울시에서 추진하고자 하는 이동노동자 쉼터는 이동노동 종사자에게 단순 휴게 공간을 제공할 뿐만 아니라 상담 등의 기능을 제공하는 것을 목적으로 쉼터를 운영하는 것이 바람직하다고 본다. 대리운전/퀵서비스기사들의 노동조건과 노동환경, 쉼터에 대한 실태조사 결과에서 확인했듯이, 이동노동 종사자들의 근로조건을 개선하기 위해서는 단순휴게 기능만으로는 부족하다. 업계에서 을(乙) 중의 을(乙)이자 자기착취의 악순환이라는 절박한 상황에 빠져 생존권 위기에 내몰린 이들에게 단순휴게 기능만으로는 악순환의 고리에서 벗어나게 할 수는 없을 것이다. 따라서 쉼터 공간을 통해 지자체가 이미 보유하고 있는 자원과 서비스를 제공·지원함으로써 이동노동 종사자들이 자립할 수 있는 역량을 향상시킬 수 있을 것이다.

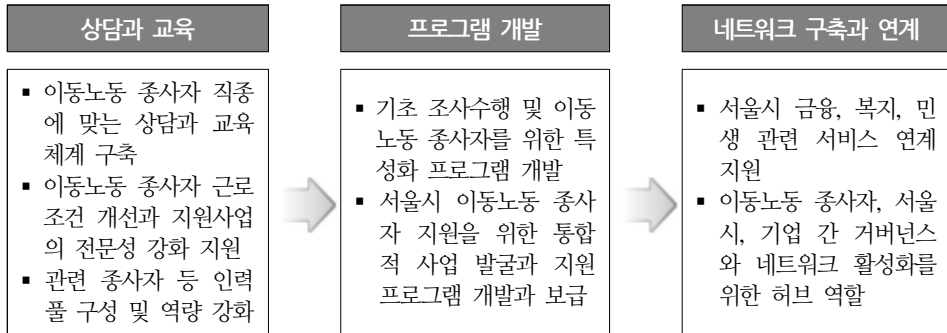
2) 사업대상과 이용대상과 확장 가능성

쉼터는 대리/퀵 기사뿐만 아니라 택배 등의 이동노동자로 대상을 확대할 수 있을 것이다. 또한 서울시가 추진하고자 하는 쉼터가 단순 쉼터의 역할과 기능을 넘어 노동복지로의 매개자 역할을 한다면 청소용역 노동자와 경비노동자, 나아가 청년 아르바이트생까지 이용대상을 확장할 수 있을 것이다. 나아가 주체들의 동의에 쉼터가 취약계층 노동자들의 노동권익을 알려 나가는 역할도 할 수 있을 것이다. 쉼터가 단순 쉼터가 아닌 노동복지로의 매개자 역할을 한다면 기존의 대구의 대리기사 쉼터와는 사업의 내용에서 차별성을 가질 것이다.

3) 쉼터사업의 기능과 역할(안)

현재 서울시의 복지정책이 지역 중심으로 이루어져 있는데 이동노동자의 직종 특수성을 고려하여 특화시켜 접근성을 높이면 ‘그물’의 효과를 가져와 복지의 사각지대를 줄일 수 있고, 이를 다시 기존의 복지시스템과 연동시켜 나간다면 효율성을 높일 수 있을 것이다. 우선 쉼터에서 이동노동 종사자들의 기초 상담을 통하여 문제해결의 방향을 정하면 이를 서울의 각 복지시스템과 연결하여 해결방안을 마련하는 것이다. 이것을 간단히 정리하면 [그림 V-7]과 같다.

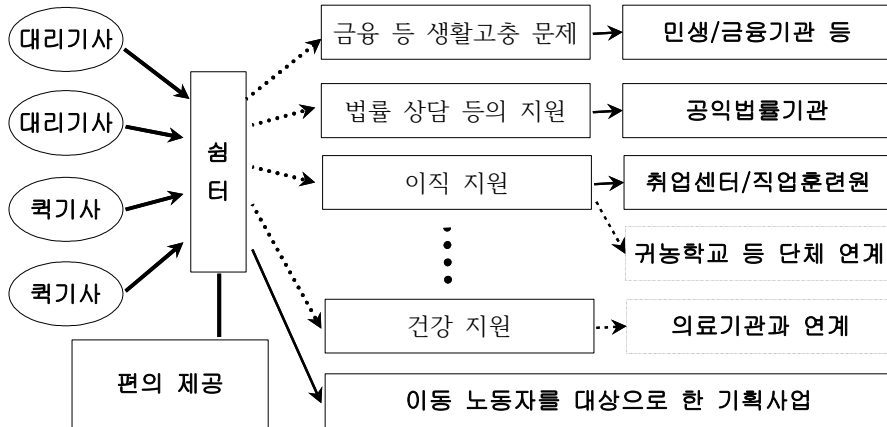
[그림 V-7] 단순휴게 기능 외 쉼터의 주요 기능과 역할(안)



대구 지역의 쉼터와는 달리 현재 추진하고 있는 이동노동자를 위한 쉼터는 서울시에서 재정을 지원하는 만큼 사업의 적절성과 공공성 확보가 필요하다. 따라서 단순휴게 기능만으로 쉼터를 운영하기보다는 이동노동 종사자에 대한 상담과 교육, 이동노동 종사자 지원프로그램 개발, 서울시가 보유하고 있는 복지와 민생 관련 각종 자원과 서비스와의 연계를 쉼터의 주요 기능과 역할과 추가하여 쉼터 사업을 추진하는 것이 사업의 적절성과 공공성을 확보하는 데 도움이 될 것이다. 단순휴게시설에서 수익이 발생할 수 있는 사업은 최소화하고 위에서 제시한 여러 기능과 역할을 수행하는 쉼터를 조성한다면 쉼터 사업의 적절성과 타당성은 더욱 확보될 것이다. 결국 이동노동자를 위한 쉼터는 궁극적으로 이동노동자의 근로조건과 권리를 향상시키고 생존권 위기에 처한 이동노동 종사자들이 자기착취적인 악순환에서 벗어나는 데 도움을 주는 방향으로 설립될 때 쉼터 사업에 대한 정당성이 확보될 수 있다.

쉼터 사업의 내용과 흐름은 [그림 V-8]과 같다. 센터를 방문한 이동노동자가 금융 등의 생활고충 문제를 겪고 있다면 기초 상담 후에 필요시 서울금융복지상담센터나 신용회복위원회와 연결하는 방식이 될 것이다. 이직 지원은 서울시의 취업센터와 연결할 수도 있고 지역의 귀농학교 등의 단체와 연결하여 대안의 폭을 넓힐 수 있을 것이다. 특히 심각한 대리기사와 퀵서비스기사의 건강문제는 산하 의료기관이나 지역의 의료기관 중 산업보건을 전문적으로 다루는 의료기관이나 단체와 연계해서 효율화를 높일 수 있을 것이다. 문화복지 영역에서는 센터에서 이동노동자의 특성에 맞는 기획사업 들을 지역의 문화기관이나 단체와 함께 혹은 독자적으로 진행할 수 있다.

[그림 V-8] 쉼터의 사업 내용과 흐름



실태조사 결과와 사업과제의 중요도와 시급성, 현실적인 협력네트워크의 가능성 등을 고려한다면, 건강지원, 금융지원, 법률지원, 전직지원 순으로 협력네트워크를 구축하고 이후 다양한 사업과제로 네트워크를 확대할 수 있을 것이다. 쉼터의 상근인력은 이동노동 종사자들에 대해 직업, 건강, 금융, 법률 등에 대한 기초상담을 하고, 도움이 필요한 이들에게 적합한 서비스를 소개하고 연계해주는 역할을 할 수 있을 것이다. 쉼터가 만들어지고 난 후 주요 사업과제와 협력네트워크 구축에 대한 예를 제시하면 다음과 같다([그림 V-9] 참조).

[그림 V-9] 쉼터의 사업과제와 협력네트워크 구축의 예

과제	건강지원	금융지원	법률지원	전직지원
공공 인프라	<ul style="list-style-type: none"> 서울근로자건강센터 서울의료원 	<ul style="list-style-type: none"> 서울금융복지상담센터 신용회복위원회 	<ul style="list-style-type: none"> 서울사회복지재단 공익법센터 대한법률구조공단 서울시 공익변호사 	<ul style="list-style-type: none"> 서울인생이모작지원센터 일자리플러스센터 서울창업지원센터
민간 인프라	<ul style="list-style-type: none"> 녹색병원 병원 산업의학과 노동건강연대 등 보건의료단체 	<ul style="list-style-type: none"> 사회적(금융)협동조합/기업 등 	<ul style="list-style-type: none"> 민변노동위원회 공익법률재단 공감 등 	<ul style="list-style-type: none"> 귀농운동본부 직업훈련학교 등
주요 사업	<ul style="list-style-type: none"> 건강상담 및 진료 건강관리 교육 	<ul style="list-style-type: none"> 금융관련 상담 및 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 법률관련 상담 및 지원 	<ul style="list-style-type: none"> 이직 관련 상담 및 교육, 지원

4) 쉼터 조성(안)

(1) 기본 방침

서울시, 서울노동권익센터, 당사자 주체는 쉼터의 기능과 역할에 적합한 사업을 수립하고 운영하여야 한다. 쉼터 운영자는 안락한 분위기에서 이용자들을 보호하여야 한다. 쉼터 운영자는 쉼터를 이용하고자 하는 이동노동 종사자를 배려하고 이동노동 종사자의 존엄성과 기본적 권리가 유지될 수 있도록 노력하여야 한다.

(2) 운영 주체

서울시 대리운전기사 단체와 퀵서비스 노조와의 3차례 간담회와 1차례의 공동워크숍을 통해 확인한 사실은 현재 기사단체의 대표성과 역량 수준을 고려해보면, 단순 쉼터 기능을 넘어서 상담과 교육, 프로그램의 개발, 네트워크의 구축과 연계를 서울시 및 정부 기관과 수행하는 것이 어렵다는 점이다. 이러한 사실은 간담회를 통해서 기사단체들도 인정하고 있다. 따라서 서울시는 이동노동 종사자 단체나 제3자를 대상으로 공모 방식으로 쉼터 사업을 추진하기보다는 서울시와 서울노동권익센터가 협의를 거쳐 서울시(또는 서울노동권익센터)가 직접 운영하는 방안을 모색하는 것이 합리적으로 보인다.

사업 초기에 일정기간(시범사업) 동안에는 서울시(또는 권익센터)가 직접 운영하고, 이해당사자들에게는 운영위원회의 참여를 보장하여 이동노동 종사자의 권리와 근로조건을 개선시킬 수 있는 기회와 통로를 제공한다. 또한 시범사업 기간 동안 이해당사자(단체)들과 협력적 운영을 통해 운영 노하우를 전달하고 이해당사자(단체)의 역량과 대표성을 육성하는 방식으로 쉼터를 시범운영하는 것이 여러 사항을 종합적으로 판단했을 때 합리적인 방안이라 생각된다. 시범사업 이후에는 당사자(단체나 조직)의 역량과 시범사업의 운영성과를 바탕으로 공모 등을 포함한 사업추진방법을 재고하는 것이 현실적인 방안이 될 것이다.

(3) 쉼터 설치기준

이동노동 종사자 쉼터는 공공유희시설을 이용하는 것을 최우선으로 해야 한다.

쉼터 예산이 한정되어 있다는 점과 시범사업 이후의 운영성과를 바탕으로 쉼터를 확대 여부를 검토해야 한다는 조건 등을 고려한다면, 일차적으로 쉼터는 서울시의 공공유희시설을 일차적으로 활용하는 방안을 적극적으로 모색해야 할 것이다. 이러한 점은 기사단체들과의 간담회를 통해서도 확인된 바 있다. 두 번째로 공공유희시설을 활용하지 못할 시 한정된 예산에 가장 적합한 형태로 설립해야 할 것이다. 마지막으로 실태조사와 대구 쉼터 운영 사례에서도 확인했듯이, 이동노동 종사자들의 접근성을 높일 수 있는 장소에 쉼터를 설치해야 한다. 접근성 문제는 쉼터의 운영과 이용이라는 두 측면에서 모두 중요한 요인이다. 향후에 서울시에서 추진하는 쉼터는 이동노동 종사자들의 일터 인근에 위치토록 하여 이용자들의 접근성과 편의를 도모하고 운영의 효율성을 제고하는 데 기여해야 한다.

(4) 인력과 인건비 지원기준과 관리운영비

쉼터의 운영인력은 기본적으로 운영책임자 1인, 실무자 1-2인(운영시간에 따라 변동가능) 이상을 두어야 한다. 쉼터 사업의 주요 대상인 대리기사의 경우 쉼터 운영시간이 야간에 집중될 것이기 때문에 충분한 운영인력의 확보 등 인력운영에 대한 세심한 검토가 필요하다. 또한 서울시 노동기본계획에서 밝힌 바와 같이 24시간을 운영하기 위해서는 근로기준법을 지키면서 운영하기 위해서는 이보다 더 많은 인원이 소요될 것이다. 운영인력의 규모는 향후 쉼터 운영시간을 고려하여 합리적인 수준에서 결정해야 한다. 또한 부족한 인력을 메우기 위해 당사자 단체나 조직의 자원봉사를 활용해보는 것도 고려해볼만 하다.

쉼터 운영 종사자에 대한 봉급 및 수당 등 인건비 지원은 근로복지시설관리안내와 사회복지시설관리안내의 인건비 지원기준을 참조하되, 수당 등이 근로기준법을 준수할 수 있도록 지원해야 한다. 그리고 쉼터 운영 책임자에 대한 직책보조비를 지원해야 할 것이다. 또한 쉼터 운영 인력의 출산, 병가, 휴직 등의 사유로 인력의 공백이 발생할 경우 해당자의 인건비 범위 내에서 대체인력의 활용을 가능하게 해야 한다. 대체 인력 인건비는 해당 직원의 인건비 범위 내에서 기본급 및 수당 등 급여로 지급하면 된다.

다음으로 이동노동 종사자를 위한 쉼터의 관리운영비는 보조금 지원기준에 따라 지원하되, 시설운영을 고려하여 관할 지자체는 추가 지원할 수 있도록 한다.

(5) 이용시간

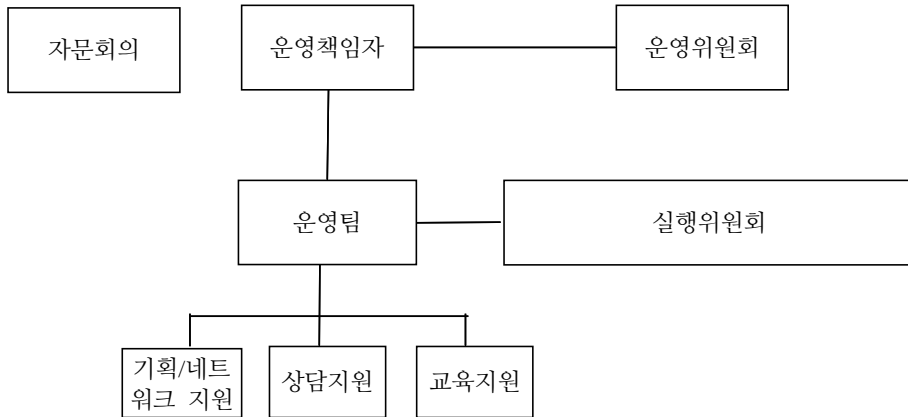
쉼터의 주요 이용 대상자인 대리기사의 생활패턴, 한정된 예산, 이용자 수요, 실태조사 결과 등을 종합적으로 고려했을 때, 쉼터는 일차적으로는 최소한 저녁 시간대에서 아침시간까지 최소 8시간, 최대 12시간을 운영해야 한다. 그러나 단순휴게 기능을 넘어서 상담과 교육, 프로그램의 개발, 네트워크의 구축과 연계라는 기능과 역할, 그리고 향후 대리운전기사뿐만 아니라 퀵서비스기사, 택배기사, 쉼터 인근의 취약계층 노동자 등으로 이용대상자의 확대를 고려한다면 주간 시간대까지 연장하여 쉼터를 운영해야 한다. 단, 제한된 예산과 현재의 여러 상황을 고려했을 때, 주간 시간대 및 24시간 운용은 쉼터가 수행하는 기능과 역할, 사업 진행 후 쉼터 이용도를 고려하여 점차적으로 확대해 나가야 할 것이다.

(6) 조직과 운영구조

서울시에서 추진할 쉼터는 운영의 민주성과 투명성 제고, 이용자 권익 향상 등을 위해 당사자 운영위원회를 설치하여 운영해야 할 것이다. 운영위원회의 운영위원 수는 5인 이상-10인 미만 정도로 하되, 향후 사업의 내용에 따라 적정 수준으로 변경해야 할 것이다. 운영위원회의 구성은 서울시(서울노동권익센터)와 쉼터 운영책임자 추천 인원, 쉼터 운영에 도움이 되는 전문가(단체) 약간 명, 당사자 대표 약간 명으로 구성하면 될 것으로 판단된다. 운영위원의 자격은 쉼터 운영규칙에서 별도로 정하면 될 것이다. 운영위원회는 분기별로 쉼터의 중요 사업의 계획을 심의하고 사업집행에 대한 점검과 평가를 진행한다. 예를 들면, 운영위원회는 △ 시설운영계획의 수립, 평가에 관한 사항, △ 사업프로그램의 개발, 평가에 관한 사항, △ 시설종사자의 근무환경 개선에 관한 사항, △ 시설이용자의 생활환경 개선 및 고충처리 등에 관한 사항, △ 시설과 지역사회와의 협력에 관한 사항, △ 그 밖에 시설의 장이 부의하는 사항 등을 논의하고 심의한다.

쉼터의 조직구조는 다음과 같이 구성할 수 있을 것이다. 쉼터 운영책임자 하에 운영지원팀을 두고 단순휴게기능은 기본적으로 수행하면서 상담과 교육, 프로그램 개발, 네트워크 구축과 연계를 위한 인력을 배치할 수 있다.

[그림 V-10] 쉼터의 운영구조와 조직구조



(7) 쉼터 조성 계획방향

쉼터 설립 계획 시 다음의 기본방향을 고려해야 할 것이다.

① 기능적합목적성

이동노동 종사자를 위한 쉼터로서의 기능과 역할의 수행에 적합하고 목적에 부합할 수 있는 시설과 설비를 갖추어야 한다. 실태조사 결과와 기사단체와의 간담회와 공동워크숍 결과를 감안했을 때, 이동노동 종사자를 위한 쉼터는 이동쉼터보다는 사무실과 같은 고정쉼터를 추진하는 것이 적합하다고 판단된다. 시설부문은 단순휴게와 관련된 공간뿐만 아니라 상담, 교육 등의 기능이 포함되어 있으므로, 이들의 기능적 연관성과 상이성에 따른 공간적 연계와 분화를 적절히 고려해야 한다. 또한 쉼터 이용자들이 접근하기 용이하고 이용에 편리한 공간구성 및 배치계획을 세워야 할 것이다.

② 효율성

기능과 역할별 각 부문의 배치는 운영자, 이용자 및 다양한 물품의 이동에 따라 동선의 불필요한 정체와 교차가 이루어지지 않도록 동선의 효율성을 적극 고려해야 할 것이다. 휴게 공간과 상담 및 교육의 공간은 가급적이면 상호 영역화되어 적절히 구분되도록 배치되어야 한다. 각 공간의 규모는 과도하게 크거나 협소하지

않도록 적정규모의 설치를 통한 효율성을 도모해야 한다.

③ 융통성

현재 추진되고 있는 이동노동 종사자 쉼터는 향후 기능과 역할이 변경되어질 수 있으며, 이와 더불어 업종 환경의 변화(예, 카카오의 대리시장 진출 등), 이동노동 종사자의 쉼터 이용 수요와 이들에 대한 정책의 변화에 따라 적절히 대응할 수 있는 공간적 융통성을 갖도록 계획해야 한다. 따라서 시설내의 공간구획을 위한 벽체, 설비, 마감재는 변경에 적합하도록 계획하여야 한다.

④ 접근성과 환경성

이용자들의 대부분이 업무를 수행하는 인근 지역의 이동노동 종사자이며, 연령층도 중고령자가 중심이 될 것이기 때문에 용이한 방식으로 접근할 수 있는 위치적, 지형적 조건을 갖추어야 한다. 또한 외부환경과 더불어 내적으로도 쉼터의 이용에 편리하고 상담과 교육 등에 적절하며 동시에 쾌적한 내부환경을 제공할 수 있도록 계획되어야 한다.

⑤ 경제성

시설의 설립 및 운영이 경제적으로 그리고 제한된 비용으로 최대효과를 얻을 수 있도록 계획되어야 한다. 유지관리 비용이 많이 소요되는 시설 및 설비는 경제성을 훼손하기 때문에 초기 투자 및 설치 시에 충분히 검토 및 고려되어야 한다.

5) 시범사업으로서의 전망과 향후 발전방안

이번에 추진되고 있는 시범사업으로서 쉼터의 설치와 관련하여서 세 가지 고려해야 할 사항이 있는데 첫째는 시범사업으로서의 전형을 만들어야 한다는 것과 둘째는 예산제약이며, 셋째는 타기관과의 연계 및 협력 등 중장기 발전방안을 마련하는 것이다.

첫째, 시범사업으로서 전형을 만드는 것과 관련하여서는 처음부터 사업내용부터 구조까지 완전하게 갖추어 시작하는 것은 어려울지라도 사업의 방향과 지향은 분

명히 하는 것이 필요하다. 온갖 불법과 불합리한 관행이 일상화 된 퀵서비스, 대리운전 업종에서 이를 극복하고자 하는 대리(퀵)기사들의 노력들이 성과를 내지 못하고 지리멸렬한 상황에서 단순히 일회성의 단편적 사업으로는 자원만 소모시킬 가능성이 크다. 단순휴게공간이 아닌 생존권 위기에 내몰린 이동노동자들이 ‘삶을 정상화하기 위한 공간으로서 쉼터’라는 방향을 가지고 당사자 주체들이 참여하여 내용과 사업을 채워나간다면 시범사업으로서 의미를 충분히 살릴 것이라고 기대된다.

둘째, 예산제약과 관련하여, 한정된 예산으로 집중화된 사업을 통하여 전형을 만들어 내면 향후 이를 기반으로 확장하는 과정에서 자원의 조달구조를 다양화하고 효율화하는 것을 고려할 수 있다. 시범사업을 통하여 사업의 사회적 효용성이 검증되면, 이해당사자인 이동노동자는 물론 대리/퀵 업체, 보험사, 프로그램사도 참여하는 거버넌스를 만들고, 나아가 일반화되고 있는 기업의 사회적 공헌기금 등으로부터 자원을 지원 받아 필요한 자원을 확대해 갈 수 있다. 이 과정에서 기존의 자원들을 통합하고 조정하여 효율성을 제고해 나가면 사업의 지속과 확장을 모색할 수 있을 것으로 보인다.

셋째, 쉼터의 형태와 관련하여서는 실태조사 결과 대리기사의 경우 이동쉼터와 고정쉼터의 선호도가 비슷한 것으로 나왔는데, 이는 대리기사의 접근성을 높이고 접촉면을 넓혀야 한다는 요구로 판단된다. 따라서 가능한 당사자인 대리기사들이 쉽게 접근할 수 있도록 하여야 사업의 효과를 높일 수 있을 것이다. 시범사업으로서 고정된 형태의 쉼터의 입지로는 대리기사들의 최대 집결지인 강남의 교보타워 사거리가 최적의 장소이나 차선책으로 부중심지인 합정역 주변 등이 고려되었지만 당사자와 접촉면을 최대한 넓힐 수 있는 방안을 강구하여야 할 것이다.

넷째, 쉼터는 장기적으로는 설립 지역에서 독립적인 기관으로 운영되기보다 가계/금융, 복지, 법률기관 등과의 연계 및 협력 체제를 효율적으로 구축하여, 지역사회 자원을 최대한 활용하는 방향으로 운영되는 것이 바람직하다 할 수 있다. 쉼터 설립 초기에는 서울시 노동정책과(서울노동권익센터)와의 연계를 최우선적으로 하여, 서울시 노동정책과(서울노동권익센터)의 자원을 최대한 활용하는 방향으로 구축되어야 한다. 쉼터를 이용하는 이동노동 종사자는 생존권 위기를 벗어나 생활이 가능한 수준으로 향상하는 것을 바라기 때문에 다른 기관과의 연계체제 및 협력체제의 구축이 필요하다. 또한 쉼터는 단순휴게 기능을 넘어서 상담 및 교육 등의 기능도 수행하게 되므로 관련 기관과의 공동기능수행으로 사업의 효율성을 향상시킬 수 있다. 중장기적으로 타 기관과의 연계 및 협력체제의 구축과 더불어 쉼터의

V. 이동노동 종사자를 위한 쉼터 조성 방안

효율적인 운영을 위해서 이동노동 영역의 노동시장과 업계 상황에 맞추어서 향후 단계적으로 쉼터 활성화 방안을 마련할 필요가 있다. 1년간의 시범사업을 통해 쉼터 사업에 대해 평가하고, 문제점 등을 확인하여 쉼터 운영 체계를 확립하고 이동노동 종사자를 위한 쉼터가 안정적으로 정착되어 운영될 수 있도록 해야 한다.

Ⅵ. 결론: 연구결과 요약 및 이동노동 종사자 지원방안

1. 연구결과의 요약

1) 설문조사 주요 결과

(1) 대리운전기사의 노동조건과 노동환경 실태와 노동특성

서울의 대리운전기사는 대부분 남성(96.8%)이고, 평균 연령이 51.5세(4-50대 연령층 84.2%)이며, 대리운전 경력이 평균 4.60년이다. 서울의 대리운전기사의 72.4%가 기혼자이고 49.1%(기혼자 기준 61.9%)가 맞벌이를 하고 있으며, 평균 가구원수는 본인포함 3.19명이고 평균 1.87명의 자녀가 있는데 그 중 10.71%는 미취학 아동이고 27.86%는 초중고생이며 61.43%는 대학생이상 성인이다.

서울의 대리운전기사의 67.3%는 대리운전을 전업으로 하고 있으며, 대리운전에 종사하기 전에는 절반 이상(53.3%)이 자영업에 종사하였다.

서울의 대리운전기사는 주로 광역대리(71.1%) 형태로 일하고 있고, 평균 3.19개의 대리운전 연결 프로그램(최대 7개)을 사용하고 있으며, 평균 1.25개의 대리운전 보험(최대 5개)을 들고 있다. 대리운전을 통하여 벌어들이는 월 평균 수입은 약 185.6만원이고, 이 중 프로그램 사용료(평균 5.1만원), 보험료(평균 12.3만원), PDA 통신비(9.6만원) 등을 제하고 난 순수입은 약 151.8만원으로 나타났다.

서울의 대리운전기사의 평균 업무시간은 9.03시간이며, 그중 실 운행시간이 4.78시간이고 대기시간이 3.42시간이며 출퇴근에 소용되는 시간이 1.68시간이다. 서울의 대리운전기사는 하루 평균 6.14시간을 잠자고, 월평균 5.64일을 쉬고 있다.

서울의 대리운전기사가 실제 대리운전에 종사하면서 앓게 된 질병에는 관절염이 가장 많고 다음으로는 시력 저하와 무릎관절 이상과 위장장애 순으로 나타나고 있으나, 앓고 있는 각종 질병을 분류하면 근골격계 이상이 가장 많다. 대리운전기사는 야간노동으로 인해 건강에 심각한 영향을 받고 있다. 응답자의 37.9%가 우울증세가 있다고 답하였고 40.5%는 심혈관을 포함한 신경계통의 이상이 있다고 답하였다. 응답자 중 54.9%는 소화계통에 문제가 있다고 하였는데 특히 수면장애는 63.3%에 이르러 심각한 상황이다. 또한 서울의 대리운전기사는 평균 6.83km를 도

보로 이동하는 것으로 나타났는데, 손님을 만나기 위하여 급하게 이동하는 특성과 야간 도보 이동이라는 조건은 무릎을 중심으로 하체 근골격계에 악영향을 미치고 있었다. 아울러 장시간 운전으로 어깨와 허리 통증을 호소하는 경우도 많은 것으로 나타났다.

대리기사는 취객을 상대로 대면서비스를 하는 것을 기본으로 하는 직업으로서 실제로 심각한 위험에 노출되어 있는 것으로 확인되었다. 서울의 대리운전기사는 업무과정에서 손님으로부터 폭행/폭언/위협을 당한 적이 있다는 비율이 85.8%에 이르고 있고, 그 중 연간 폭행/폭언/위협 경험이 3~5회가 47.4%에 이르고 10회 이상인 경우도 15.8%에 이르고 있다. 서울의 대리운전기사는 이러한 폭행/폭언/위협을 당하였을 때 경찰에 신고하여 처리하기도 하지만 법률적으로 금지되어 있는 자력에 의한 해결을 하는 경우도 24.7%에 이르고 있어 2중의 고통으로 연결되는 경우도 많을 것으로 판단된다. 더욱이 가장 많은 39.4%는 참고 넘긴다고 답하여 폭행/폭언/위협에 대한 대처도 어려운 처지에 있음을 알 수 있다.

서울의 대리운전기사는 대리회사들에게 상당히 강한 귀속성(‘업체를 통하지 않고선 오더를 받을 수 없다’에는 92.7%, ‘부당지시에 안 따르면 락 등의 조치’에는 87.6%가 그렇다고 답하였다. 또한 ‘요금을 업체에서 일방적 결정 한다’는 데는 92.6%, ‘업체가 수입에 중대한 영향을 미친다’에는 87.8%가 동의)을 가지고 있다. 사용종속관계의 불확실성을 근거로 노동자의 기본권을 인정받고 있지 못하는 특수 고용노동자들의 현 실태에 비추어 보았을 때 비록 다중의 사용자라는 구조에도 불구하고 대리업체에 대한 대리운전기사의 귀속성은 매우 강하다고 볼 수 있다.

서울의 대리운전기사들의 4대 사회보험 가입 현황을 보면, 고용보험과 산재보험의 미가입율이 85.8%와 86.7%로 대부분이 미가입 상태이며 모른다고 답한 경우(각각 6.2%, 7.0%)를 포함하면 더욱 높아질 것으로 추측된다. 이는 현재 근로기준법 상의 노동자성이 부인되고 있는 가운데 당연한 결과이고 가입자는 대부분 대리운전을 부업하는 경우로서 국민연금 직장가입자의 범주에 속할 것으로 추측된다. 다음 국민연금의 경우에는 사실상 반 강제가입임에도 불구하고 비가입이 62.0%로 매우 높게 나타나는데 이는 현재 대리운전업이 제도화되지 않은 것과 아울러 낮은 소득수준에 의한 결과로 추측된다. 더욱이 문제가 되는 것은 거의 강제가입인 건강보험에서도 배제되어 있는 비율이 12.8%에 이르고 있어 심각성을 보여주고 있다.

서울의 대리운전기사들이 대리운전 업종에서 시급하게 개선되기를 바라는 사항은 운행료 인상(35.4%), 수수료 인하(24.2%), 보험료 인하(17.7%), 콜센터의 횡포근

절(13.3%) 순이었다.

서울지역 대리운전기사의 노동조건과 노동환경 실태를 통해 본 대리운전기사의 주요 노동특성을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 대리운전기사들은 건강을 담보로 생계를 위해 질주하고 자발적 착취 구조를 강화하고 있다. 대리운전의 업무 특성상 야간노동으로 인한 건강의 악화, 취객을 대상으로 한 대면 서비스업과정에서 나타나는 폭언과 폭행으로 인한 영향은 그 수위가 위험 수위를 넘고 있으며 장거리 도보 이동으로 인한 근골격계 질환 등이 만성화 되는 등 대리운전기사는 ‘건강을 담보로 한 생계를 위한 질주’를 하고 있다.

제한된 콜 수에 비하여 대리기사의 유입이 계속되어 콜 경쟁은 더욱 가속화 되고 있는 상황에서 대리회사의 난립으로 가격이 저하되고 있는 상황에서 대리운전기사들은 프로그램 수와 가입보험 수를 늘리거나 건강을 해칠 정도로 업무시간을 연장함으로써 ‘자발적 착취’의 구조가 심화되고 있다.

이러한 상황에서 대다수의 대리운전기사는 현재의 직업에 대한 만족도가 낮아 이직을 원하고 있으나 대부분이 여건상 실행에 옮기기 힘든 상황에 처해 있다. 즉, 입구는 열려있으나 출구는 막혀 있는 악순환의 수렁이 되고 있다. 대리운전자의 건강이 갈수록 악화되고 대리운전의 여건이 갈수록 악화됨에 따라 대책 없이 생계 수단을 줄이거나 포기하는 경우가 증가하게 되면 결국 이를 해결하기 위한 사회적 비용은 증가할 수밖에 없기에 사회적 대책이 절심하다 하겠다.

둘째, 대리운전기사는 사회제도와 사회안전망으로부터 체계적으로 배제되고 있다. 우선 대리운전기사는 여러 이유로 인해 4대 사회보험에서 배제되고 있다. 사회보험 중 고용보험과 산재보험 적용률이 5% 내외이고, 준강제 가입인 국민연금은 가입률이 34.3%에 불과하며, 강제보험인 건강보험은 배제율이 13.5%에 이르고 있다. 대리운전기사는 제도적 배제에 더해 소극적 배제가 겹쳐지면서 사회보장에서 체계적으로 배제되어 있고 직업 자체가 ‘투명 인간화’되어 사회경제적으로도 불이익을 받고 있다.

셋째, 대리운전기사는 대리운전업계의 ‘乙 중의 乙’이 된 상황이다. 대리운전 업종이 제도화가 되어 있지 않은 가운데 대리운전기사는 업계의 가장 하위의 위치에 놓여 있다. 대리운전 업종의 경쟁은 격화되는 상황 속에서 대리운전기사는 조직화 되지 못하여 대리시장의 이해관계에서 가장 취약한 고리가 되었고 체계적으로 수탈당하는 구조 속에 있다.

대리업체는 대리운전비의 20%(일부는 25~30%)에 해당하는 수수료 외에 월 2~5만원의 관리비를 부과하는 경우도 있고, 콜을 최소로 수행하였을 경우 건당 500

원~1000원 정도의 패널티를 부과하고 있다. 또한 일부 대리운전업체는 프로그램비와 보험료를 받는 과정에서 실제 보험료보다 부풀려서 받거나 보험회사로부터 리베이트를 돌려받는 명목으로 수익을 챙기고 있으며, 대리기사로부터 보험료를 받고도 누락시키거나 돌려막기를 하다 사고 발생 시에 보험처리도 하지 못하는 경우도 있다. 이러한 상황에서 콜을 발주하기 보다는 기사를 모아서 소위 ‘기사장사’를 주 수입원으로 하는 회사가 생겨날 지경에 이르렀고, 대리업체가 손쉬운 수입원으로 인식되면서 업체가 난립하게 되고 저가 경쟁으로 이어지면서 대리운전비 하락의 주원인이 되었다. 격화되는 경쟁 속에서 무리한 고객유치는 대리운전기사에게 부당한 요구조차도 수용하도록 강제하고 있으며, 이를 거부하면 락(lock) 등으로 제제 조치를 가해 대리운전기사에게 불이익을 주고 있다.

프로그램사의 수입 원천은 대리운전기사 임에도 불구하고, 대부분의 프로그램사는 대리운전기사의 요구를 외면하고 대리업체와 결탁하여 프로그램 쪼개기를 통하여 대리운전기사에게 이중의 부담을 지우고 있고, 대리운전보험사도 보험료의 일부를 할인하거나 리베이트 명목으로 대리운전회사에게 제공하고 대리보험의 이중가입을 조장하여 보험료 부담을 증가시켜 왔다.

대리운전기사는 고객으로부터도 잦은 폭언과 폭행과 부당한 요구를 당하고 있다. 실태조사 결과 ‘고객이 대리기사를 무시하는 경향이 있다’고 응답한 경우가 70.1%에 이르고 있으며, 대리운전 과정에서 폭행과 폭언을 경험한 비율이 85.9%에 이르러 심각한 수준임을 알 수 있다.

(2) 퀵서비스기사의 노동조건과 노동환경 실태와 노동특성

서울의 퀵서비스기사는 대부분 남성(99.1%)이고, 평균 연령이 46.6세(40대 45.3%)이며, 대리운전 경력이 평균 10.5년이다. 서울의 퀵서비스기사의 61.5%가 기혼자(미혼 28.6%, 별거·이혼·사별 10.0%)이고, 평균 가구원수는 본인포함 2.92명이고 평균 1.56명의 자녀가 있다.

서울의 퀵서비스기사의 89%는 퀵서비스를 전업으로 하고 있으며, 퀵서비스에 종사하기 전에는 자영업자(38.8%)와 생산직 월급노동자(25.4%)로 일한 경우가 많았다.

서울의 퀵서비스기사는 주로 광역퀵(52.4%) 형태와 지역퀵과 광역퀵 겸업(28.8%) 형태로 일하고 있다. 업무형태와 관계없이 서울의 퀵서비스기사들은 업체로부터 고용 관련해서 업무 종속성(업체를 통하지 않고서는 오더(콜)을 받을 수 없

다는 의견에 87.2%가 동의), 부당한 지시나 강요에 복종(83.4%), 운임에 대한 업체의 일방적 결정(95.3%) 등에서 종속성을 많이 느끼고 있었다. 무엇보다도 퀵서비스 프로그램에서 CID(프로그램 등록코드)를 막아버리면 퀵서비스기사들은 일을 하지 못하기 때문에 오히려 사용종속성은 강화되었다.

서울의 퀵서비스기사들은 장시간 저임금 구조에 직면해 있으며 휴일에도 많은 근무를 하고 있었다. 서울의 퀵서비스기사가 퀵서비스를 통하여 벌어들이는 월 평균 수입은 약 212만원이고, 이 중 프로그램 사용료(평균 8.7만원), 보험료(평균 16.5만원), 통신비(평균 13.1만원), 중간(알선)수수료(평균 43만원, 요율 23%) 등을 제하고 난 순수입은 약 155만원으로 나타났다. 서울의 퀵서비스기사의 1일 평균 순수운전시간은 9.1시간이며 근무대기시간은 3.1시간이었다. 1달 평균 노동일수는 24.5일이며 평균 휴무일은 5.5일이었다. 운전시간과 대기시간을 포함한 1일 평균 노동시간이 12.2시간이므로 평균 노동일수를 감안하면, 서울의 퀵서비스기사들의 월 평균 노동시간은 298.9시간 정도이다.

서울의 퀵서비스기사의 다수는 업체와 근로계약서를 작성하지는 않았지만(74.9%) 업체로부터 규율을 받는 근무수칙에는 상대적으로 많이 서명하고 있었다(37.6%). 퀵서비스기사들은 부당한 대우를 받았을 때 행정관청이나 노조 등 공식적이고 집단적인 해결(7.7%)보다는 참고 넘어가거나(53.0%) 혼자 대응하는(33.3%) 등 개별적인 대응을 하고 있는 것으로 나타났다.

퀵서비스 노동 특성 상, 교통법규 위반과 교통사고 경험이 많을 수밖에 없는데 서울의 퀵서비스기사는 평균 20일 정도를 교통사고로 일을 못하고 있었다. 특히 설문 응답자들의 절반 이상(56.3%)이 최근 3년 내에 교통사고로 병원에 입원한 경험이 있다고 답했다. 1년 동안 교통법규 위반(행정처분) 횟수는 평균 1.78회이며 1년 평균 교통사고 횟수는 1.02건이었다. 1년 간 평균 교통법규 위반에 따른 벌금액수는 18.3만원이었으며 사고에 대한 본인 부담치료비는 비용은 20.1만원이었다.

그럼에도 대부분의 기사들은 실익이 없거나 경제적 부담 등의 이유로 산재보험에 가입하지 않았다(85.6%). 산재보험에 가입하지 않은 이유로는 경제적 부담(49.7%), 가입해도 도움이 안됨(22.8%), 제도를 잘 모름(22.3%) 순이었다. 산재보험을 선택하게 되면 사실상 민간보험회사로부터 보험해지를 당할 수밖에 없는 구조적인 상황도 영향을 미쳤다. 실제로 서울의 퀵서비스기사들 중 76.0%가 민간보험을 거절당한 경험을 하였다. 교통사고율이 높기 때문에 민간보험회사들이 퀵서비스기사의 가입을 꺼리고 있는 것이다. 교통사고 비용의 처리방법은 전체 자부담이 21명(9.5%), 산재보험 1명(0.5%), 민간보험 93명(41.9%), 큰 금액의 사고는 보험으

로 작은 금액은 자부담이 107명(48.2%)이었다. 퀵서비스기사들은 산재보험이 별도로 도움이 안 되고 효과적이지 않기 때문에 민간보험과 자부담에 주로 의존하고 있는 상황이다.

산재보험 이외에 서울의 퀵서비스기사들의 4대 사회보험 가입 현황을 보면, 고용보험의 미가입율이 85.2%, 국민연금의 미가입율이 83.9%, 건강보험의 미가입율이 6.3%로 나타났다. 고용보험은 현재 근로기준법 상의 노동자성을 제대로 인정받지 못한 가운데 당연한 결과이고, 국민연금은 경제적 부담으로 미래에 투자하지 못한 결과로 추측된다. 다만 건강보험은 몸이 아플 때 당장 혜택을 볼 수 있으므로 어떻게든 가입을 하는 것으로 보인다. 서울의 퀵서비스기사들은 전반적으로 사회보험의 혜택을 제대로 받지 못하고 있었다.

서울의 퀵서비스기사들이 일을 하면서 앓게 된 질병은 이륜차를 타고 대도시를 장시간 운행하는 노동특성 상 허리통증(67.4%), 목통증(57.6%), 호흡기질환(30.9%) 등의 병이 많은 것으로 나타났고, 기본적으로 질병 1~2개를 달고 있는 것으로 조사되었다. 그러나 경제적 부담(52.5%)과 만성질환(20.3%) 등의 이유로 제대로 치료를 하지 못하고 있었다.

서울의 상당수의 퀵서비스기사들은 자신의 일에 만족하지 않고(43.2%) 있으며, 상당수가 이직 의사(64.7%)를 내비쳤고, 그 이유로는 노동강도에 비해 수입이 열악하고(61%) 중간착취를 포함한 업체들의 횡포(23.8%)를 들었다.

서울의 퀵서비스기사들은 이러한 상황을 개선하려면 1순위로 표준운임제 도입(68.0%), 중간수수료 인하 및 정액제로 환원(16.9%) 등이 시급히 필요하다고 답했다. 경쟁이 치열해지면서 퀵서비스기사자격 제도 도입 등 진입제한에 대해서도 일정정도 요구가 있는 것으로 파악이 되었다.

서울지역 퀵서비스기사의 노동조건과 노동환경 실태를 통해 본 퀵서비스기사의 주요 노동특성을 정리하면 다음과 같다. 퀵서비스는 초창기부터 1990년대 말까지는 특정지역과 물품을 배송하는 지역퀵 형태로 운영이 되었다. 이 당시 업체는 물량배송에 있어서 일정정도 역할을 했으며 퀵서비스기사들도 전속성이 높았다. 그 이후에는 인터넷과 114 번호광고를 통해서 수도권 광역지역 전역을 배송하는 광역퀵이 출현했으며 업종이 성장세에 접어들었다. 2000년 중반 이후부터는 퀵서비스 프로그램이 보급되고 PDA와 스마트폰이 보편화되면서 퀵서비스 프로그램을 기반으로 하는 광역퀵 형태가 일반화되었다.

퀵서비스 프로그램에 기반한 광역퀵 형태로 변모하면서 운임덤핑이 고착화되었고 중간수수료도 23% 정률제로 높게 정해지면서 퀵서비스기사들의 노동조건은 더

욱 악화되고 있다. 서울의 퀵서비스기사들은 광역권이 일반화되면서 더 많이 일을 하지만 수입은 정체되거나 오히려 줄어드는 상황에 직면해 있고, 이러한 상황을 극복하기 위해서는 반(反)자발적으로 이전 보다 더 많은 장시간 노동을 감내할 수밖에 없게 되었다. 서울의 퀵서비스기사들은 원래부터 열악한 노동조건에 내몰려 있었지만 광역권이 일반화되면서 착취구조는 더욱 강화되고 있는 현실이다.

서울의 퀵서비스기사들은 내용적으로는 사용종속성의 변화가 없음에도 외형적으로는 업체 전속성이 약화되면서 노동자성도 더욱 인정받지 못하고 있다. 최소한의 안전장치인 산재보험도 퀵서비스 노동시장의 특성을 제대로 반영하지 못하면서 효과가 거의 없다. 업체들의 부당한 대우가 일상화되어 있으며 업체와 절대적으로 갑을 관계인 퀵서비스기사들은 참고 일을 해야 한다. 기사들의 과잉유입으로 업체들의 부당한 대우는 더욱 심해지고 있다.

현재 서울의 퀵서비스기사들은 시장의 실패와 보호받지 못한 노동 그리고 운임 덤핑과 중간착취에 따른 장시간 저임금 구조에 직면해 있다. 퀵서비스는 규제받지 않고 전적으로 민간에 일임된 서비스업이므로 이러한 문제들이 집단적, 제도적으로 해결될 수 있는 여지가 별로 없다. 퀵서비스기사들은 수입 확대를 위해서 장시간 노동, 과속, 운임의 덤핑 구조에 고립되게 되는 악순환을 반복할 수밖에 없는 것이다. 그럼에도 (지방)정부는 퀵서비스 전반에 대해서 관리감독을 전혀 하지 않고 있으며, 퀵서비스기사들도 노동법은커녕 아무런 법적 권리를 보장받지 못하고 업종자체도 하락세에 있으면서 더욱 어려운 상황에 내몰리고 있다.

2) 쉼터 관련 설문조사와 사례조사 주요 결과

대리운전기사 10명 중 9명은 고정적으로 이용하는 휴게시설이 없었다. (비)고정적인 휴게시설을 이용하는 대리운전기사들은 현재 이용하고 있는 휴게시설에 대한 만족도가 낮았다. 기존에 사용하고 휴게시설이 있는 경우가 10.1%(고정적 휴게시설 이용 7.4%, 비고정적 휴게시설 이용 2.7%)로 매우 적음에도 사용에 대한 평가가 많은 것은 편의점과 은행 자동화센터, 지하철, 거물 등을 임의적으로 휴게시설로 보아 설문에 답한 것으로 추정된다.

이러한 점을 감안하여 살펴보면, 우선 그나마 현재 이용하고 있는 휴게시설에 대한 만족도는 “낮은 편”이었다. 휴게시설의 위치와 관련하여 업무지 주변이라고 답하고 있으며, 부정적 평가 사유에도 접근도를 주요 요소로 지목하는 것으로 보았을 때 쉼터 설치와 관련하여 접근성(위치)을 주요한 요소로 고려해야 할 것이다.

또한 기존 휴게시설에 대해 만족도가 낮은 또 다른 이유는 기존 휴게시설이 제대로 만들어지지 않아 이용에 불편했기 때문이었다. 이러한 부정적 평가 요인을 통하여 적절한 수준의 쉼터 설치가 필요함을 알 수 있다.

쉼터의 설치 필요성에 대해서 설문에 응답한 대리운전기사의 90% 이상은 쉼터 설치가 필요하다는 의견에 동의하였다. 서울시에서 쉼터를 운영하는 것에 대하여서도 90% 정도가 긍정적인 반응이었다. 또한 쉼터 운영에 당사자인 대리운전기사가 참여하는 것에는 80% 정도가 지지하였다. 쉼터 필요성과 운영에 대한 지지를 현실화시키기 위한 방안의 마련이 과제라고 할 수 있다.

다음으로 대리운전기사는 쉼터 설치 시 단순휴게 기능 외에 제공해야 할 서비스로 대리운전 관련 상담 지원과 정보 제공(40.1%), 복지서비스(23.0%), 가계/금융관련 법률상담(15.6%) 순으로 꼽았다. 대리운전기사들이 선호하는 쉼터의 적합한 형태로는 사무실과 같이 고정적인 것(48.9%)과 이동버스와 같은 이동쉼터(45.7%) 형태가 비슷하게 지지를 받고 있었다. 이는 접근성에 대한 선호가 반영된 것으로 보인다. 대리운전기사들이 선호하는 쉼터 설치 장소는 대리운전기사의 최대 집결지인 강남 교보사거리에 대한 지지가 압도적이었다. 그 다음 주요 거점들(합정, 영등포 등)이 제시되고 있는데, 시범운영 이후에 쉼터를 확대하게 되면 교보사거리(신논현역)를 중심으로 주요 거점지역으로 순차적으로 설치할 수 있을 것이다. 쉼터 운영시간은 새벽 2시~오전10시(41.0%)에 대한 지지가 가장 많았고, 그 다음으로는 24시간 운영(36.2%)이 지지를 많이 받았다. 예산상의 제약을 고려해 쉼터 운영시간을 결정해야 할 것이다.

퀵서비스기사들도 쉼터에 대해서 대리운전기사들과 비슷한 생각을 가지고 있었다. 설문에 응답한 퀵서비스기사들의 다수(156명, 67.2%)는 고정적인 휴게시설을 이용하지 못하고 있었다. 고정적으로 이용하는 휴게 장소(41명, 17.8%)는 일터 주변의 주차장이나 빌딩 안 휴게실(16명, 39.0%), 동료들과 임의적으로 만든 장소(14명, 34.1%)가 많았다. 고정적으로 이용하든, 가끔씩이라도 이용하든 퀵서비스기사들은 현재 이용하고 있는 (비)고정휴게실은 제대로 만들지 않아서 휴게, 수면, 식사 등이 편하게 해결되지 않아 휴게실로서의 기능을 제대로 하지 못할 뿐만 아니라 접근성도 떨어지기 때문에 만족하지 못한다고 언급하였다. 이는 현재 이용하는 휴게시설이 퀵서비스기사들의 요구와 편의가 제대로 반영되지 않는 시설이기 때문에 당연한 결과라 할 수 있다.

설문조사에 응한 퀵서비스기사들은 쉼터의 필요성에 대해 80.5%가 동의하였다. 서울시가 쉼터를 운영하는 것이 바람직하다는 의견에 대해서도 81.7%가 지지하였

다. 쉼터의 운영에 당사자인 퀵서비스기사들이 참여해야 한다는 의견에도 82.1%가 동의하였다. 퀵서비스기사들은 서울시가 운영하는 고정적으로 이용할 수 있는 휴게시설을 바라고 있었다.

단순휴게 기능 외에 쉼터에서 제공해야 할 서비스로는 퀵서비스 상담 지원과 정보 제공(43.3%), 복지서비스(35.6%), 가계/금융관련 법률상담(10.2%)을 바라고 있었다. 쉼터의 위치에서 대해서는 장교동이 가장 선호되었다. 퀵서비스기사들이 주로 선택한 쉼터 장소는 대기업이나 관공서 등이 밀집해 있는 중심지이다. 퀵서비스기사들은 주로 일감을 받게 되는 일터 근처에 거점을 두고 쉼터가 생기길 바라고 있었다. 다음으로 퀵서비스 기사들이 원하는 쉼터 형태로는 고정적이고 안정적인 쉼터(166명, 84.3%가 가장 많은 지지를 얻었고, 이동버스와 같은 이동쉼터 형태(27명, 13.7%)에 불과했다. 퀵서비스기사들이 가장 선호하는 쉼터 운영시간대는 주간(오전9시~오후6시)이었고, 그 다음으로는 24시간(25.1%)이었다.

대구지역의 대리운전기사 상설쉼터는 노사간 단체교섭을 통해 만들어져 이해당사자인 대리운전기사들에게 복지서비스를 제공하는 전국 유일의 쉼터라는 의의에도 불구하고, 그 기능과 역할 면에서 단순휴게기능이 주가 되어 운영되는 아쉬움이 존재한다. 대구 쉼터의 주요 기능과 역할은 단순휴게, 복지서비스(무료쿠폰), 단순 고충처리 통로로 요약될 수 있지만, 현재 대구 쉼터는 일차적인 기능은 단순휴게 기능의 제공이다. 대구 쉼터는 노사 동수(각 3인)의 복지위원회의 계획에 따라 운영되고 있고 사측이 출연한 복지기금의 지원을 받고 있다. 대구 쉼터는 현재 대구 외곽지역의 지하에 24평 규모로 운영되고 있다. 운영시간은 00시-06시(총 6시간)이며, 조합원 1명이 실무 운영을 담당하고 있다.

대구 쉼터 이용자들은 쉼터에 대해 대체로 만족하고 있었다. 이용자의 73.2%가 만족한다고 답하였다. 이용자 중에 그저 그렇다와 만족하지 않는다고 답한 사람들에게 불만족 사유를 확인한 결과, 첫 번째는 접근성이 떨어진다는(45.5%)는 점이 가장 큰 불만족 사유였고, 두 번째는 편하게 휴게, 취식 등을 할 수 있도록 시설을 보완해야 한다(27.3%)는 점을 들었다.

한편, 대구 쉼터는 이용자들의 사회적 관계 등의 변화에 긍정적인 영향을 미치고 있었다. 쉼터 이용자들은 쉼터에서 만나게 되는 동료기사들과의 대화와 관계를 통해서 유대감과 동일성을 확보하는 데 긍정적인 도움을 얻었다. 대구 쉼터 이용자들도 서울지역 대리운전기사의 설문조사 결과와 유사하게 단순휴게 기능 이외에 상담과 교육 등의 기능과 서비스를 제공받기를 원하고 있었다.

이상의 점들을 고려하면, 서울시에서 추진하고자 하는 이동노동자를 위한 쉼터

는 지자체가 보유하고 있는 각종 민생과 복지 관련 자원과 서비스에 이동노동 종사자들이 쉽게 접근하는 것을 가능하게 하고, 그러한 자원과 서비스가 이동노동 종사자들에게 잘 전달될 수 있는 공간이 되어야 할 것이다.

2. 서울시 이동노동 종사자 지원방안

1) 대리운전기사와 퀵서비스기사에 대한 지자체 차원의 정책적 지원방안

대리운전기사와 퀵서비스기사의 처우를 실질적으로 개선하기 위해서는 우선적으로는 특수고용형태종사자인 대리운전/퀵서비스기사의 노동자성 인정이 무엇보다 중요하다. 그리고 대리/퀵 업계 전반에 대한 구조 개선이 병행되어야 한다는 점 또한 아무리 강조해도 지나치지 않을 것이다. 하지만 본 연구보고서는 이보다는 대리운전기사와 퀵서비스기사에 대한 실태조사 결과를 바탕으로 실제적인 처우개선 방향과 분야, 지자체 차원의 정책개입과 지원방안에 초점을 두고 정책적인 지원방안을 제시하고자 한다.⁹⁰⁾

(1) 지자체의 역할 변화: 자율규제에서 이해당사자 참여로의 관점 전환

그간 정부는 대리운전업과 퀵서비스업에 대해서 자율규제 내지 자유방임을 추진해왔다. 정부가 제시한 자율규제에 의하면, 지자체의 역할은 ‘반사회보, 공보 등을 이용한 홍보’와 ‘대리운전/퀵서비스 업계 방문지도 및 실태점검’을 하는 것에 불과했고, 그나마도 제대로 실행되지 못했다. 이러한 경험에 비추어 볼 때 서울시의 대리운전업/퀵서비스업과 관련된 정책은 규제에 초점을 맞추는 것이 아니라 각 이해당사자들의 현실과 이해관계를 바탕으로 사회적 소통을 통하여 공감대를 형성해야 한다. 그리고 이러한 공감대를 기초하여 이해당사자들의 자발적인 참여를 이끌어내는 방향으로 정책이 초점이 변화해야 한다. 서울시는 이해당사자들이 자발적인 참여를 통하여 이루어진 사회적 동의에 기초하여 대리운전 전반의 문제를 해결해

90) 대리운전/퀵서비스기사에 대한 지자체 차원의 정책적 지원은 큰 방향성에서 유사하다. 따라서 이하의 정책적 지원방안에서는 공통적인 부분에서는 대리운전기사와 퀵서비스기사를 구분하지 않고 정책적 지원방안을 제시한다. 특정 업종에만 적용될 수 있는 정책적 지원방안은 그 업종을 명시할 것이다.

나갈 수 있는 통로를 마련해야 한다.

예를 들어, 서울시가 “대리운전/퀵서비스 업종 지역노사민정협의회”를 설치하여 이해당사자들이 참여할 수 있는 통로를 만들고, 그 속에서 대리/퀵 업체, 프로그램사의 부당해위와 대리운전/퀵서비스 업종의 구조가 지니고 있는 전반적인 문제, 그리고 대리/퀵 업종의 노사관계와 일자리 창출, 고충처리 등의 문제를 해결해 나가야 할 것이다. 이를 위해서는 지자체의 역할 변화, 특히 자율규제에서 이해당사자 참여로의 관점 전환이 선행되어야 한다.

(2) 생계유지를 위한 지원: 현장으로 찾아가는 복지를 통한 사회보험 가입 제고

실태조사 결과에 따르면, 대리운전/퀵서비스 기사들은 4대 보험으로부터 체계적으로 배제되고 있다. 사회보험과 공적부조의 기본적인 틀은 중앙정부 차원에서 결정되지만, 지자체에서는 기존의 사회안전망에서 스스로 배제되어 있는 소극적 배제에 대해 적극적으로 대응하고 구조적인 배제를 줄이는 역할을 해야 한다. 최소한 일하면서도 가난한 근로빈곤층에 속하는 대리운전/퀵서비스 기사들의 삶을 정상화하기 위해서 ‘현장으로 찾아가는’ 적극적인 정책이 필요하다.

실태조사에서 확인했듯이, 대리운전기사들은 기본적인 사회보장에 대해서도 잘 모르고 있거나, 알더라도 여러 사정으로 자발적으로 회피하는 경우가 많았다. 시민으로서 기본적인 사회권인 사회복지와 사회안전망으로부터 배제를 줄이기 위해서는 대리운전기사의 특성에 맞는 ‘눈높이’ 복지실행 매뉴얼과 현장으로 찾아가는 복지체계가 필요하다. 실태조사에서 확인된 복지서비스, 가계·금융 관련 법률상담, 전직교육, 건강교육 등은 현재의 서울시 복지시스템을 대리운전기사의 처지와 조건에 맞게 구체화하는 것이 필요하다.

사회제도적 안전망의 확대 적용은 대리운전/퀵서비스 기사의 절박한 현실을 고려하여 중층적으로 접근하여 시급한 문제를 먼저 해결해 나가되, 신용불량 등으로 기존의 경제시스템에서 배제되어 있는 사람들이 생존을 위한 교두보 역할을 하고 있는 대리/퀵 시장의 특성을 감안하여 제도화가 이중의 배제로 연결되지 않도록 하는 세심한 고려도 필요하다.

(3) 일자리 이동을 위한 지원: 맞춤형 직업훈련과 취업 지원

실태조사에 따르면, 대리운전기사들의 79% 정도가 이직을 원하고 있지만, 실제

로 이직을 준비하고 있는 대리운전기사들은 적었다(19.8%). 서울시는 기존의 저임금 일자리 중심의 취업우선 전략보다는 대리운전기사들이 현업에 종사하면서 충분한 탐색과 충실한 직업훈련 또는 창업교육 등의 준비를 할 수 있도록 맞춤형 지원 체계를 마련해야 한다. 적절한 소득보장과 맞춤형 통합 고용복지서비스는 근로빈곤층이 안정적으로 직업훈련에 참여하도록 유인함으로써 효과성을 높일 수 있다.

(4) 중고령자 생계수단을 위한 지원: 괜찮은 일자리와 일할 수 있는 환경조성

실태조사에 따르면, 대리운전기사 중 50대 이상이 61.8%로 대리운전이 전형적인 중고령자 직종임을 알 수 있었다. 중고령 노동자들이 생계를 유지하는 수단이 되고 있는 대리운전업을 노동복지 정책을 통해 괜찮은 일자리로 변화시키는 일과 대리운전 일을 계속할 수 있는 환경조성이 필요하다. 서울시는 이에 대한 정책을 마련하고, 이 과정을 경제활동에서 은퇴를 하더라도 최소한 사회문화적 삶의 질을 보장하기 위한 연착륙 과정이 되도록 해야 한다.

(5) 삶 중심의 지역사회경제 시스템의 촉진

서울시는 사회적 경제(사회적 기업, 협동조합)에 대한 지원을 활성화하고 있다. 대리운전과 퀵서비스 업종에도 협동조합이 활동하고 있거나 출범할 예정이고 기존의 대리/퀵 업체 중에도 사회적 기업으로 운영되거나 사회적 기업으로의 전환을 모색하고 있다. 그러나 아직 사업이 안정화되지 못하고 있다. IV장에서 보았듯이, 협동조합은 여러 가지 조건 상 쉽지는 않다. 대리운전/퀵 업종에서 사회적 경제의 영향력은 적지만, 삶 친화적인 사회적 경제로의 전환의 가능성은 열려 있다. 이런 측면에서 협동조합과 사회적 기업 등 사회적 경제가 대리운전/퀵서비스 업종에 성공적으로 정착하기 위해서는 지자체의 초기 지원이 절대적으로 필요하다. 제도적으로 보호하고 지원하지 않으면 난립하고 있는 대리운전/퀵서비스 시장에서 협동조합과 사회적 기업이 성공하기란 대단히 어렵다.

삶 중심의 지역사회경제 시스템은 현재 난립하고 있는 대리운전/퀵서비스 업체의 문제를 사회적 경제 영역으로 들어오게 해서 대형화를 통한 규모의 경제를 확보하고 효율성을 제고하면 대리운전/퀵서비스업의 구조 개선에 도움을 줄 것이다. 이는 사회적 경제 활성화라는 서울시의 중점 정책 방향에도 부합하는 것으로서, 대리운전업을 사회적 경제 영역에 포섭함으로써, 현재의 구조적 문제점에 따른 부

정적 효과를 줄여나갈 수 있을 것이다.

서울시가 사회적 경제 부문의 정책을 통해 서울 지역에 있는 대리운전/퀵서비스 기업과 협동조합을 사회적 경제와 사회적 기업형으로 변화시켜 나간다면, 적절한 운임(공정 운임)을 기반으로 대리운전/퀵서비스 기사의 권익을 존중하면서 양질의 대리운전 서비스를 제공할 수 있을 것이다.

(6) 대리운전/퀵서비스 전반에 대한 실태조사 실시

서울시 차원에서 대리운전업과 퀵서비스업과 관련해서 총괄적인 대응 전략과 계획을 수립하기 위해서는 체계적인 실태조사가 필요하다. 그 동안 대리운전과 퀵서비스와 관련해서 통계가 형성되지 못했고 대강의 윤곽을 파악하기 위한 실태조사만 이루어져 왔다. 이번 실태조사를 통하여 대표적인 이동노동 종사자인 대리운전 기사와 퀵서비스기사의 노동조건과 노동환경에 대한 윤곽을 살펴보았다면, 대리운전/퀵서비스 업체와 소비자를 포함한 종합적인 실태조사를 하고 이를 활용하여 관련 정책을 수립해야 할 것이다.

대리운전과 퀵서비스가 (화물)운수업 차원의 구조적 개선이 필요하다는 점에서 지자체 차원의 대응이 한계가 있을 수밖에 없다는 점을 고려하더라도 전반적인 구조개선 방향을 제시하는 것이 필요하다. 이를 위해서도 대리운전과 퀵서비스에 대한 전반적인 실태조사가 필요하다.

(7) 사회적 거버넌스의 구성

대리운전/퀵서비스 업종과 대리운전/퀵서비스 기사의 문제를 해결하기 위해서는 사회구성원으로서 대리운전/퀵서비스 기사의 생존권을 보장한다는 시각에서 우선 당사자인 대리운전/퀵서비스 기사들의 조직화를 촉진할 필요가 있고, 이에 기초하여 대리/퀵 회사와 보험사를 포함한 관련 업체, 소비자의 대표로서 시민단체, 중앙 혹은 지방정부가 함께하는 거버넌스를 구성하는 데에서 시작해야 한다.

대리운전/퀵서비스의 제도화가 정체되고 있는 상황에서 현재 대리운전/퀵서비스업의 문제점들과 대리운전/퀵서비스 기사의 생존권 문제를 방치하지 않기 위해서는 지역 차원에서 대안을 마련하는 것을 적극적으로 추진할 필요가 있다. 그 시작이 지역 차원의 사회적 거버넌스의 구성이다.

대리운전/퀵서비스의 제도화에 있어서 중요한 것은 내부에서 대화는 물론 문제

해결에 나설 수 있는 주체들이 있어야 한다는 사실이다. 자율규제와 자유방임이 된 대리운전/퀵서비스 업계에서는 의견과 논의를 모으고 대표할 수 있는 거버넌스가 취약할 수밖에 없다. 거버넌스가 취약하면 이해관계자들 간에 소통이 제대로 되지 않으면서 최선의 합의를 도출하기 쉽지 않다. 그래서 지자체가 이러한 내부 이해관계자들을 공식화하고 이들과 정례적으로 논의할 수 있는 거버넌스 구축에 노력을 해야 한다. 물론 거버넌스의 구체적인 운영과 형식에 대해서는 논의를 통해서 만들어가야 하겠지만 최소한 노사민정이 함께 모여서 대리운전/퀵서비스 문제를 꾸준히 논의하면서 의식적으로 거버넌스 구조를 만들어 나가는 노력이 필요하다.

사회적 거버넌스를 구성하고 대리운전/퀵서비스 업종 지역노사민정협의회와 불공정피해 상담센터, 분쟁조정센터와 같은 기구를 설치·운영하여 대리운전/퀵서비스 업종의 구조개선과 대리운전/퀵서비스 기사의 생존권 문제를 해결해 나가야 할 것이다. 사회적 거버넌스를 통해 업체가 일방적으로 정하는 수수료율이나 각종 패널티 등 부당행위를 근절할 수 있는 방안, 대리운전/퀵서비스 보험제도 개선방안, 프로그램의 적정사용료, 표준계약서·표준약관·표준요금제의 도입, 불공정피해와 부당행위 상담 등의 해결방안들을 마련해 나가야 할 것이다.

물론 지자체 차원에서 이를 직·간접적으로 강제할 수 있는 방안은 없는 상태이지만, 전국의 대리운전/퀵서비스업 분야에서 서울지역이 차지하는 비중이 크다는 점에서 이를 일종의 가이드라인의 형태로 제시하는 것도 고려해 볼 수 있을 것이다. 이러한 가이드라인에는 수수료를 포함한 대리운전/퀵서비스 기사가 부담하는 제반 비용 측면뿐만이 아닌, 대리운전/퀵서비스 업체와 소비자 등 3자간 관계 전반에 대한 최소한도의 내용 또한 포함하는 것이 필요하다. 아울러 이러한 개선 방향은 기본적으로 대리운전/퀵서비스업 전반에 대한 정확한 실태조사를 전제하고 있다는 점에서 본 연구보고서에서 제안하고 있는 실태조사가 필요하다.

2) 이동노동 종사자를 위한 쉼터 조성

서울시가 추진하고 있는 이동노동 종사자를 위한 쉼터는 서울시 노동기본계획에서도 밝혔듯이 이동노동 종사자들의 근로조건을 개선하기 위한 사업이다. 이동노동 종사자를 위한 쉼터는 이동노동자에게 인간다운 노동환경을 조성하는 첫 발걸음이 될 것이다.

이동노동 종사자를 위한 쉼터는 서울시의 정책과 복지시스템이 현장의 이동노동

종사자들과 만나는 공간으로서의 설계가 필요하다. 일을 하다 쉬어 가는 단순한 쉼터에서 절박한 악순환의 고리에서 생존권 위기에 내몰린 이동노동자들이 ‘삶을 정상화하기 위한 공간으로서의 쉼터’로 시야를 넓혀 지원해야 할 것이다.

쉼터의 운영과 관련하여서는 다음과 같은 원칙이 고려되어야 한다. 우선 당사자인 이동 노동자(대리기사, 퀵서비스기사 등)의 참여가 보장되고 권장되어야 한다. 사업의 내실화와 확장성을 고려, 당사자 주체들의 참여를 통한 동학의 확보가 필수적이기 때문이다. 다음으로 ‘삶을 정상화하기 위한 공간으로서 쉼터’라는 방향을 가지고 당사자 주체들의 참여 속에 사업 내용을 마련해야 할 것이다. 그리고 한정된 예산을 고려하여 집중화된 사업을 통하여 시범사업의 전형을 마련해야 할 것이다.

쉼터의 기능과 역할은 단순휴게 기능을 제공하는 것을 넘어서 상담과 교육, 프로그램의 개발, 네트워크의 구축과 연계로 확장되어야 할 것이다. 쉼터 사업의 내용과 흐름은 이동노동 종사자들에 대한 기초 상담을 통하여 문제해결의 방향을 정하면 이를 서울의 각 복지시스템과 연결하여 해결방안을 마련하는 것이다. 대구 쉼터와는 달리 서울시에서 추진하는 쉼터는 공적 재정지원이 들어가는 만큼 사업의 적절성과 공공성을 확보해야 한다. 그러기 위해서는 단순휴게시설에서 수익이 발생할 수 있는 사업은 최소화하고 상담과 교육, 프로그램 개발, 네트워크 구축과 연계 통해 서울시가 보유하고 있는 복지와 민생 관련 자원과 공적인 사회서비스를 제공하는 것이 쉼터 사업에 대한 정당성을 확보하는 데 도움이 될 것이다.

이동노동 종사자를 둘러싼 여러 가지 상황을 고려했을 때, 쉼터 사업은 시범사업 기간에는 서울시(또는 서울노동권익센터)가 직접 운영하고, 이해관계자들에게는 운영위원회 등의 참여를 보장하는 것이 합리적인 방안으로 판단된다. 시범사업 기간 동안 이해당사자(단체)들과 협력적 운영을 통해 운영 노하우를 전달하고 이해당사자(단체)들의 역량과 대표성을 육성하는 것이 필요하다. 그리고 시범운영기간 이후에는 당사자(단체나 조직)의 역량과 시범사업의 운영성과를 바탕으로 사업을 평가하고 공모를 포함한 사업추진방법을 재고하는 것이 합리적이고 현실적인 방안이라 판단된다.

3. 본 연구의 의의와 한계

본 연구는 이동노동 종사자를 위한 24시간 운영 쉼터를 조성하기에 앞서 이동노

동 종사자의 대표적 직종인 대리운전기사와 퀵서비스기사의 노동조건과 노동환경 실태, 그리고 쉼터에 대한 수요와 당사자들의 요구(needs)를 파악하고, 이를 바탕으로 이동노동 종사자에 대한 정책적 지원방안과 쉼터 조성안을 마련하고자 하였다.

한국사회의 비정규 노동과 관련한 문제 중 특수고용직 노동만큼 복잡다기한 문제점을 지니고 있는 영역이 매우 드물 것이다. 기본적으로 고용관계가 아닌, 민법상의 도급·사적 계약의 양상으로 서비스를 제공하고 있기에 한국사회 비정규 노동 문제가 압축된 영역 중에 하나이다. 이러한 특수고용직 비정규 노동 중 2000년대 들어 가장 규모가 급증한 분야가 바로 자유서비스업종인 대리 및 퀵 서비스 분야이다. 진입에 특별한 제한이 없기에 2000년대 노동시장 내 구조조정 과정에서 밀려난 노동자들이 자영업 창업과 함께 가장 많이 진입한 직종중 하나이다. 그럼에도 이들 대리운전에 대한 기초적인 실태조사 자체가 미흡했던 상황이다. 이런 점에서 이번 실태조사는 일부 조사방법상 한계점에도 불구하고 의미가 크다고 할 수 있다.

본 연구는 의의는 다음과 같다. 첫째, 대표적인 이동노동 종사자인 대리운전기사와 퀵서비스기사에 대한 노동조건, 노동환경 전반에 대해 업무와 일자리의 질적 속성과 생활실태를 종합적으로 분석하고, 분석 내용을 토대로 지자체 수준에서의 정책적 지원방안을 제시하고 있다. 즉, 본 연구는 기존 연구들이 이동노동 종사자의 규모와 중요성에 증대에도 불구하고 다루지 못했던 이동노동 종사자의 열악한 지위와 노동환경에 대한 질적 수준의 접근을 하고 있다. 설문을 통해 얻는 조사결과는 중요한 기초정보로 활용될 것으로 기대한다.

둘째, 본 연구는 이동노동 종사자들의 실제적인 처우개선을 위해 지자체 수준에서 이동노동 종사자들을 지원하기 위한 구체적인 방안들을 제시하고 있다. 사실 특수고용형태종사자에 대한 문제를 해결하기 위한 근본적인 해결방안은 특수고용직 노동자의 노동자성 인정이 무엇보다 가장 중요하다. 그리고 이는 주로 중앙정부 차원의 일에 해당한다. 이러한 제약에도 불구하고, 본 연구는 지자체 수준에서의 정책적 지원방안을 제시하고 쉼터 조성 방안 등 이동노동 종사자의 실제적인 처우 개선에 도움이 될 수 있는 방안들을 제시하고 있다.

이러한 의의에도 불구하고 본 연구는 한계를 가지고 있다. 첫째, 설문조사의 방법론상 엄밀성이 떨어진다는 한계점이 있다. 따라서 본 연구결과를 일반화하기에는 주의를 요한다. 연구진은 자료의 한계 상 대리운전기사와 퀵서비스기사의 모집단을 정확히 파악할 수 없었다. 이에 설문조사 과정에서 설문대상자의 선정과 배

포는 관련 기사단체와 지역모임에 전적으로 의존할 수밖에 없었다. 또한 대리운전의 경우 업무의 특성상 정확한 설문조사를 하기 위해서는 대리운전 업무가 어느 정도 마무리되는 새벽시간을 주로 이용할 수밖에 없었고, 퀵서비스기사들도 오터를 수행할 시간에 설문조사에 응하는 것이 매우 어렵다는 문제가 있었다. 이러한 이유로 이동노동 종사자에 대한 설문조사를 수행하기에 쉽지 않은 문제가 발생하기도 있었다. 따라서 본 설문조사의 표본에 있어서 편의가 발생할 수 있는 약점이 존재한다. 하지만 선행연구에서 한계로 논의되었던 문제를 줄이기 위해 대리기사단체와 퀵서비스노조의 도움을 받아 표본의 대표성을 확보하기 위해 노력하였다.

둘째, 본 실태조사는 대리운전/퀵서비스 기사의 노동조건과 노동환경에 초점을 두고 있어, 대리운전/퀵서비스 업종과 소비자 조사를 포함한 종합적인 조사를 진행하지 못했다. 대리운전/퀵서비스 노동시장 구조 개선을 위해서는 1차적으로 업종차원의 구조개선이 필수적으로 병행되어야 하며, 또 다른 이해당사자인 고객을 포함하여 종합적으로 살펴볼 필요가 있다. 이 부분은 향후 연구에서 보완되어야 할 것이다.

참고문헌

[연구논문 및 저서]

- 강완구. (2013). “더 나은 세상을 향한 협동조합 기본법”, 퀵서비스산업 현황 진단 및 협동조합 설명회 발표자료.
- 건강심사평가원·건강보험공단. (2014). 『2013년 건강보험통계연보』.
- 경인지방통계청. (2013). “지난 10년 경인지역 운수업 동향.” (2013.12.19.)
- 고용노동부. (2014). 『2013년 고용형태별 근로실태조사 보고서』. 고용노동부.
- 고용노동부. (2015). “노동시장 구조개선 주요과제.” (2015.01.09.)
- 곽현주·최은영. (2014). “대리운전기사의 일자리 질(quality of job)에 대한 탐색적 연구.” 《민주사회와 정책연구》. 상반기(통권 27호): 69-102.
- 교통문화본부. (2007). “대리운전 이용자 보호방안 마련을 위한 공청회 발제문.” 대리운전 이용자 보호방안 마련을 위한 공청회(2007.02.07.). 국회도서관 소회 의실. 주최: 정의화의원실, 교통문화운동본부. 후원: 국민고충처리위원회.
- 국가인권위원회. (2006). 『특수고용직 노동권 침해 실태조사 보고서』.
- 국민권익위원회. (2010). “대리운전 피해 방지 제도개선 방안.” 국민권익위원회 (2010.12.).
- 국민권익위원회. (2011). “이륜자동차 화물배송서비스사업 제도화.” 국민권익위원회 (2011.12.).
- 김남현. (2004). “자동차대리운전업의 문제점 및 적정관리방안에 관한 연구.” 《경찰법연구》. 2(1): 116-146.
- 김대연·손익찬·이동호·이상준. (2011). ““도로위의 노동자들”: ‘위장 자영인’의 근로자성 인정여부-퀵서비스 기사와 대리운전 기사를 중심으로.” 《공익과 인권》. 9: 128-206. 서울대학교 공익인권법센터.
- 김성완. (2013). “대리운전자보험에 관한 고찰.” 《보험학회지》. 94: 77-111.
- 김인숙·정영훈. (2014). 『2014 소비자안전체감지수 연구』. 한국소비자원.
- 김종진. (2007). “퀵 서비스 노동자들의 상태와 조직화 문제”. 《노동사회》. 118: 134-150. 한국노동사회연구소.
- 김종진. (2013). 『서울지역 퀵서비스 노동환경 실태조사 보고서』. 한국노동사회연

구소.

- 김주일. (2006). “대리운전기사.” 특수고용 연구포럼. (2006). 『특수고용 연구포럼 실태조사 결과 발표』. 노동기본권실현 국회의원 연구모임 주최(2006.09.18.) 발표 자료집. pp. 201-217.
- 김혜원. (2010). “사회서비스 분야의 일자리 창출.” 제7차 고용·노동시장 포럼 발제 문. 한국노총회관 8층 대회의실(2010.05.12.). 한국노총 중앙연구원.
- 노대명. (2005). “양극화시기 근로빈곤층 지원정책의 당면과제.” 《보건복지포럼》. 통권 99호: 91-107. 한국보건사회연구원.
- 노사정위원회 운수부문정책협의회. (2005). “대리운전 제도화에 관한 대정부 건의 문(안).” 노사정위원회(2005.06.14.).
- 노사정위원회. (2003). 『특수형태 근로종사자 관련 논의자료집』. 노사정위원회 (2003.9.3.).
- 류승호. (2007). “퀵서비스 노조의 결성과 향후 진로.” 《운수노동》. 5(3·4): 136-140. 운수노동정책연구소.
- 모창환·강미정·정민영·김만배·박중영. (2006). 『자가용자동차 대리운전 실태분석과 개선방안 마련을 위한 공동 연구』. 한국교통연구원.
- 모창환·서민정. (2008). 『자가용자동차 대리운전 자율규제사업의 평가와 개선방안』. 단기수시연구 2008-02. 한국교통연구원.
- 문화체육관광부. (2014). 『2014 국민여가활동조사』. (2014.12).
- 민주노총 경남지역본부. (2014). 『대리운전노동자 실태조사 분석결과』.
- 박준환. (2014). “대리운전업 관련 국내외 입법동향 분석 및 시사점.” 《이슈와 논점》. 제794호. 국회입법조사처(2014.02.14.).
- 박호환·권순원·우창수·이종수·김난희·고진수·이채영·조유지. (2011). 『특수형태 업무종사자 실태조사』. 고용노동부.
- 백승호. (2012). “노동수급 측면에서 본 우리나라 저소득층 활성화 정책 연구.” 《보건사회연구》. 32(3): 327-352. 한국보건사회연구원.
- 서울연구원. (2014). “점점 빨리지는 고령화, 서울시 노인은 무엇이 부족할까?” 서울연구원 인포그래픽스 제94호. (2014.07.14.) <http://www.si.re.kr/node/49342>
- 서울특별시 정보공개정책과. (2014). “통계로 본 서울 노동구조 및 직장인 자화상.” (e-서울통계 79호). 서울특별시 정보공개정책과(행정국). 2014.02.
- 손유미. (2004). “고령화 시대의 노동시장 정책.” 《노동사회》. 통권90호: . 한국노동사회연구소.

- 신동선. (2001). 『이륜차운송 개선방안』. 한국교통연구원.
- 신태중·정란야. (2006). “퀵서비스 기사 실태.” 특수고용 연구포럼 실태조사결과 발표자료.
- 양정선. (2012). “한국인의 음주문화, 그리고 가족.” 이슈브리프 제42호(12-01, 2012.02.). (재)경기도가족여성연구원.
- 오종은. (2010). 『퀵서비스, 대리운전종사자에 대한 산재보험 적용 타당성 연구』. 근로복지공단산재보험연구센터.
- 오종은. (2011). “산재보험 사각지대 해소를 위한 연구: 퀵서비스종사자를 중심으로.” 《사회보장연구》. 27(4): 111-135. 한국사회보장학회.
- 오종은. (2014). “노동시장 구조를 고려한 산재보험 적용확대의 방향: 대리운전종사자 실태조사 결과를 바탕으로.” 《사회보장연구》. 30(4): 119-146. 한국사회보장학회.
- 우석균. (2013). “한국의 음주 정책, 현 주소와 개선 방향.” 2013년도 이슈페이퍼 (2013-06-02). 연구공동체 건강과 대안.
- 유형근·진숙경. (2014). “새로운 주체들 주도의 노동조합 형성 시도.” 박명준·권혜원·유형근·진숙경. (2014). 『노동단체 분화양상과 정책과제』. 한국노동연구원. pp. 88-164.
- 윤애림. (2011). “특수고용노동자 산재보험법 전면적용을 위한 요구.” 특수고용 산재보험 전면적용 준비회의 워크숍(2011.06.10.) 발표문.
- 윤진하. (2014). “대리운전기사의 직업환경과 안전 및 보건.” 《월간 노동자가 만드는 일터》. 12월호(통권 131호): 16-20.
- 이관형. (2014). “특수형태근로종사자의 작업조건 및 안전보건 특성에 관한 연구: 퀵서비스 등 5개 직종을 중심으로.” 《Journal of the Korean Society of Safety》. 29(4): 147-152. 한국안전학회
- 이병석. (2003). “운전대행과 운전자책임에 대한 일고찰.” 《기업법연구》. 14: 177-191.
- 이병희·김혜원·황덕순·김동현·김영미·김우영·최옥금. (2009). 『고용안전망과 활성화 전략 연구』. 연구보고서 2009-04. 한국노동연구원.
- 이완형·윤진하·석홍덕·이준희·정필균·원종욱·노재훈. (2014). “대리운전 기사의 자살생각 현황에 대한 고찰.” 제53차 대한직업환경의학회 가을학술대회(2014.11) 논문집. pp. 389-390. 대한직업환경의학회.
- 이우승. (2002). 『서울시 택배제도 개선방안 연구』. 서울연구원.

- 이우승. (2008). 『서울시 이륜차특송업 실태 및 동향』. 서울연구원.
- 이인재·남재량·조동훈·문무기·이지은. (2007). 『특수형태근로종사자에 대한 노동법적 보호방안의 사회경제적 효과분석』. 노동부(2007.11.).
- 이정·박찬임. (2006). “대리운전 종사자.” 정인수·이승길·김소영·박제성·박지순·박찬임·이정·이호근·이지은. (2006). 『특수형태근로 및 관련업종의 실태·쟁점·정책과제』. 한국노동연구원. PP. 589-655.
- 이주환. (2010). “광역 퀵서비스 기사 양용민씨 이야기.” 노동사회, 제151호)
- 이준희·윤진하·이완형·석홍덕·정필균·원종욱·노재훈. (2014). “대도시 대리운전 기사의 안전운행에 영향을 주는 폭언 및 폭행의 빈도 분석.” 제53차 대한직업환경의학회 가을학술대회(2014.11) 논문집. pp. 395-396. 대한직업환경의학회.
- 이창섭. (2014). “국내 퀵서비스 현황 및 문제점”. 《물류브리프》. 3·4월호: 12-19. 한국교통연구원.
- 이철수·김상호·박귀천·박은정·장우찬. (2013). 『특수형태업무종사자 실태조사 및 고용보험 적용방안 연구』. 고용노동부.
- 이호근·김영문·윤조덕·이영면·송보화·장상현·장혜현·한충현. (2008). 『특수형태근로종사자 실태 및 다단계구조 집단갈등 관리방안에 대한 연구』. 노동부 연구용역 최종보고서(2008.12).
- 정인수·이승길·김소영·박제성·박지순·박찬임·이정·이호근·이지은. (2006). 『특수형태근로 및 관련업종의 실태·쟁점·정책과제』. 한국노동연구원.
- 정재훈·박대영·김태호·박종필·신호순·김수현. (2010). 『특수형태업무종사자 산재보험 적용방안 마련: 퀵서비스, 택배, 대리운전, 간병을 중심으로』. 고용노동부·인하대학교 산학협력단.
- 조돈문·김성희·김진희·남우근·손정순·이남신·조임영. (2012). 『간접고용 노동자 인권상황 실태조사』. 국가인권위원회·한국비정규노동센터.
- 조태제. (2005). 『자동차대행운전의 현황과 그 적정화를 위한 제도화방안』, 경찰청 치안정책연구소(2005.8).
- 조흠학·이관형·이재왕·이건호. (2008). 『특수형태근로종사자의 산재발생 형태 및 전략적 예방대책에 관한 연구(Ⅱ)』. 산업안전보건연구원.
- 최시영·박찬익·위종진. (2012). 『산재보험 적용방식 개선을 위한 일본 퀵서비스제도의 연구』. 연구기관: (사)한국물류관리사협회. 고용노동부(2012.02.10.).
- 최찬석·이남준. (2015) “다음카카오 (035720) 콜택시보다 30배 큰 대리운전 시장.” Issue & Pitch. (2015.04.17.). KTB 투자증권

- 통계청. (각 년도). 『운수업조사보고서』 .
- 통계청. (각 년도). 『인구총조사』 .
- 한국소비자원. (2004). “이륜차(오토바이) 택배서비스 이용실태조사.” 거래조사국 서비스조사팀. 한국소비자원(2004.06.).
- 허진수. (2014). “일본의 퀵서비스 운송시장을 통한 국내 퀵서비스 운송시장의 적용 시사점”. 《물류브리프》. 3·4월호: 20-25. 한국교통연구원.

[인터넷 사이트]

- 교통문화운동본부 <http://smartdriving.co.kr/>
- 국토교통부 통계누리 <http://stat.molit.go.kr>
- 데이터뉴스 “이상적인 수면 시간vs 한국인의 평균 수면시간 ‘한국인들 잠 부족하다’”
<http://www.datanews.co.kr/site/datanews/DTWork.asp?itemIDT=1002910&aID=20150329023736920>
- 민주노동 서비스연맹 전국대리운전노동조합 <http://cafe.daum.net/proxyunion>
- 부산대리운전산업노동조합(준) 카페 <http://cafe.daum.net/bspu> “수정한 대리운전의 역사”
- 서울연구원 www.si.re.kr
- 손해보험협회 <http://www.knia.or.kr/>
- 이승로그 블로그 <http://murutokus.kr> “본격 빙의 다큐멘터리 1부 - 나는 대리기사다(<http://murutokus.kr/?p=5608>).”
- 통계청 국가통계포털 <http://kosis.kr/>
- 한국대리운전협회 <http://ksds.kr/>

[신문·잡지 등 자료]

- NSP 통신. “서울주선협회, 무허가 퀵서비스 주선 집중단속 …… 주선면허증 2500만원까지 폭등.” (2013-02-26).

NSP 통신. “퀵서비스 운송비 1만원에 수수료 4000원, 출근비 일일 천원 착취.”
(2011-06-13).

경향신문. “[간접고용의 눈물] 퀵서비스기사 시급은 …… 1건 요금 1만 2000원 받
으면 순수입 6000원.” (2014-01-19).

코리아쉬핑가제트, “택배·퀵 제도화 발목잡는 용달차: 용달업계 반발로 택배법 도
입 ‘제자리’, 정부, 소화물운송업계 갈등 해소 직접나서야.” (2014-04-02).

[판례]

부산지법 “2005구단4261 산업재해요양신청서반려처분취소” 판결

부록

설문지 1. 서울시 대리운전기사 지원방안 연구조사 설문지

서울시 대리운전기사 지원방안 연구조사 설문지

안녕하십니까? 서울노동권익센터는 일하는 서울시민의 사회·경제적 권리 향상과 복지 증진을 위해 서울시에서 설립하고 (사)한국비정규노동센터가 위탁운영하는 기관입니다.

서울노동권익센터는 “서울시 대리운전기사 지원방안 연구조사”를 실시하고자 합니다. 본 조사의 취지는 서울지역의 대리운전에 종사하는 노동자의 근로실태와 건강/생활실태를 객관적으로 파악하여 이후 정책에 반영하기 위한 기초자료를 마련하는 데 있습니다.

서울시 정책에 여러분의 의견을 반영하기 위해 번거로우시겠지만 설문조사에 협조해 주시면 고맙겠습니다. 설문내용에 의문이 있으실 때는 아래의 연락처로 문의하시면 바로 응답해드리겠습니다.

통계법 제 8조에 의하여 조사결과는 통합적인 자료로만 사용되며, 소속회사를 비롯한 개인정보는 외부로 유출하지 않을 것을 약속드립니다. 다시 한 번 설문조사에 응해주셔서 감사드립니다.

2015년 5월
서울노동권익센터장 드림

조사담당자 : 서울노동권익센터 정책연구팀 이철 정책연구팀장
(070-4610-2586, clee@labors.or.kr)


서울노동권익센터

www.labors.or.kr 02-6925-4349 / 무료노동법률상담 02-376-0001

1. 다음은 기본적인 사항에 대한 질문입니다. 해당하는 응답번호에
✓ 표시(여러 개일 경우 여러 개)하거나 ()안에 적어주십시오.

※ 다음은 귀하의 프로그램 사용과 지출 비용과 관련된 질문입니다.

II-2-1. 대리운전으로 번 총 수입금은 작년 1년 동안		월 평균 () 만 원이다.
II-2-2. 현재 사용하는 프로그램은		① 로지 ② 콜마너 ③ 아이콘 ④ 기타()
II-2-3. 현재 귀하가 등록된 보험수는		() 개
II-2-4. 한달 기준 평균 지불 금액	프로그램 사용료	() 만원
	보험료	() 만원
	통신비	() 만원
	이동비용(셔틀, 대중교통, 택시 등 포함)	() 만원
	콜수행을 위해 자차를 이용하여 소요되는 비용(유류비, 보험료 등)	() 만원
업무수행 과정에서 소요되는 식비와 간식비(업무 종료후 회식비 등은 제외)와 숙박비 등		() 만원
II-2-5. 총수입금에서 지출 비용을 제외한 순수입은		월 평균 () 만 원이다.
II-2-6. 평균 순수입 만족도	현재 귀하는 자신의 평균 순수입에 만족하십니까? ① 매우 만족한다 ② 만족한다 ③ 그저 그렇다 ④ 만족하지 않는다 ⑤ 전혀 만족하지 않는다	
II-2-7. 최근 3년 동안 나의 평균 순수입은		① 줄었다 ② 늘었다 ③ 변함이 없다

↳ II-2-8. [위 II-2-7 문항에서 ①에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 최근 3년 동안 순수입이 줄었다면 그 이유는 무엇입니까?

- ① 건당 운임료가 늘지 않았거나 오히려 줄어들었다
 ② 업체에게 지불하는 각종 수수료가 계속 올랐다
 ③ 각종 부대비용이 계속 올랐다
 ④ 치열한 경쟁 등으로 일감 자체가 줄어들었다
 ⑤ 기타 ()

※ 다음은 귀하의 근로시간 관련 질문입니다.

II-3. 1일 평균 근무시간은	()시간이며, 그 중	출퇴근시간은	() 시간
		대기시간은	() 시간
		실운영시간은	() 시간
II-4. 휴일근무	귀하는 휴일근무(토요일, 일요일)를 하시나요? ① 매주 근무 ② 격주로 근무 ③ 가끔 일이 있을 경우에만 근무 ④ 전혀 하지 않는다 ⑤ 토요일에만 근무 ⑥ 기타()		
II-5. 1달 평균 휴무일	()일	II-6. 1달 평균 근무일수	()일

II-7. 현재 귀하의 건강상태는 어떻습니까?

- ① 아주 좋지 않다 ② 조금 좋지 않다 ③ 보통이다
 ④ 조금 좋다 ⑤ 아주 좋다.

II-8. 나의 하루 평균 취침시간은 ()시간이고, II-9. 나는 하루 평균 ()km를 도보로 이용하고 있다.

II-10. 귀하가 현재 질병을 앓고 있다면, 병명 2가지를 적고 치료 여부에 ✓ 표시를 해주세요(해당 없으면 다음 문항으로 가십시오).

- 1) 첫 번째 질병의 병명은 ()이고, 현재 치료를 ① 하고 있다 ② 하지 않고 있다.
 2) 두 번째 질병의 병명은 ()이고, 현재 치료를 ① 하고 있다 ② 하지 않고 있다.

II-11. ‘야간노동은 그 자체가 발암물질’이라고 할 정도로 건강에는 악영향을 미치고 있는 것으로 알려지고 있는데 각 항목에 대한 귀하의 생각은 어떠하십니까?

항목	매우 그렇다	조금 그렇다	보통이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
우울증세가 있다.	①	②	③	④	⑤
수면장애가 있다.	①	②	③	④	⑤
소화계통이 안 좋다.(위장관계 질환)	①	②	③	④	⑤
신경계통이 안 좋다.(뇌심혈관질환)	①	②	③	④	⑤

II-12. 운행 전후로 한 도보이동으로 인하여 무릎이나 발목 등 근골격계에 이상을 느끼고 있습니까?

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

II-13. 귀하는 콜 수행 중 손님으로부터 폭언이나 폭행을 당한 적이?

- ① 있다 ② 없다(문항 II-14번으로 가십시오)

↳ II-13-1. [위 II-13 문항에서 ①에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 당한 적이 있다면 그 빈도는 콜 수행 100회당 몇 번입니까?

- ① 1회 ② 2회 ③ 3회 ④ 기타 ()회

↳ II-13-2. [위 II-13 문항에서 ①에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 폭언이나 폭행을 당하였을 때 조치는 ?

- ① 경찰에 신고하여 처리 ② 동료나 단체 등에 도움을 받아 해결
③ 자력으로 해결 ④ 그냥 참고 넘어간다.
⑤ 기타 ()

↳ II-13-3. [위 II-13 문항에서 ①에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 폭언이나 폭행을 당하였을 때는 그 당시는 물론 차후에도 외상성증후군(트라우마)가 작용하여 생활에 악영향을 미치는 것으로 알려져 있는데 귀하가 느끼는 정도는 어떻습니까?

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

II-14. 귀하의 의견과 일치하는 것을 골라 해당 번호에 ✓ 표시 해주십시오.

항목	매우 그렇다	조금 그렇다	보통 이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
콜센터(소속 업체)는 대리기사에게 횡포가 심하다.	①	②	③	④	⑤
고객(차주)은 대리기사를 무시하는 경향이 있다.	①	②	③	④	⑤
현재의 대리운임은 적당하다.	①	②	③	④	⑤
나는 운전으로 인하여 사고나 질병의 위협을 많이 느낀다.	①	②	③	④	⑤
향후 대리 여건이 악화될 것이다.	①	②	③	④	⑤

II-14. 귀하는 현재 대리직업에 대하여 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 만족 한다 ② 만족 한다 ③ 보통이다

- ④ 만족스럽지 못하다 ⑤ 매우 만족스럽지 못하다

II-15. 귀하는 향후 이직을 원하십니까?

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

↳ II-15-1. [위 II-15 문항에서 ①이나 ②에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 이직을 원하는 이유는 ?

- ① 노동 강도에 비해서 순수임이 너무 적어서
② 야간노동으로 인한 건강문제로
③ 사회적으로 낮은 지위로 인하여
④ 직업으로서 미래의 전망이 없어서
⑤ 기타 ()

↳ II-15-2. [위 II-15 문항에서 ①이나 ②에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 현재 나의 상황은?

- ① 현재 이직을 위하여 적극적으로 준비(저축 및 직업훈련 등)를 하고 있다.
② 이직 계획은 있으나 현실 여건상 준비를 못하고 있다.
③ 이직은 원하나 정보 부족 등으로 이직을 준비하고 있지 못하다.
④ 기타 ()

III. 다음은 귀하의 근로조건과 노동의식 관련 질문입니다.

III-1. 귀하의 의견과 일치하는 것을 골라 해당 번호에 ✓ 표시 해주십시오.

항목	매우 그렇다	조금 그렇다	보통 이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
나는 주변 대리운전기사에게 동질감을 느끼며 함께할 동료라고 여긴다	①	②	③	④	⑤
나는 주변 대리운전기사는 경쟁자일 뿐이라도 여긴다	①	②	③	④	⑤
대리운전기사의 권익을 지키기 위하여서는 스스로의 조직이 필요하다	①	②	③	④	⑤
대리운전기사들은 ‘노동자’이므로 ‘노동기본권’을 확대하는 방향으로 제도 개선이 이뤄져야 한다	①	②	③	④	⑤

Ⅲ-2. 귀하는 다음의 항목들에 대해 어떻게 느끼고 계십니까?

항목	매우 그렇다	조금 그렇다	보통 이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
업체를 통하지 않고서는 오더(콜)를 받을 수가 없다.	①	②	③	④	⑤
업체들의 부당한 지시나 강요에 따르지 않을 시 락(Lock)등을 통한 제재나 해고(등록 취소)등의 부담이 있다.	①	②	③	④	⑤
요금(경유나 중량 포함) 등을 업체에서 일방적으로 결정한다.	①	②	③	④	⑤
업체(콜센터)가 수입에 증대한 영향을 미친다.	①	②	③	④	⑤

Ⅲ-3. 귀하는 올해부터 근로소득보전제도(EITC)와 자녀교육지원제도가 대리기사에게도 적용되는 것을 알고 계십니까?

- ① 잘 알고 있으며 신청하였거나 신청할 계획이다
 ② 알고는 있으나 실효성이 없어서 신청할 계획이 없다
 ③ 실시된다는 것은 알고 있으나 관심이 없다
 ④ 전혀 모르는 사실이다

↳ Ⅲ-3-1. [위 Ⅲ-3 문항에서 ②나 ③에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 실효성이 없다고 느끼거나 관심이 없는 이유는 무엇입니까?

- ① 소득증빙 등 절차가 까다로워서
 ② 신청한다 하더라도 실질 혜택이 미비해서
 ③ 투잡이나 기초수급 수혜 등으로 소득이 확인되는 것이 꺼려져서
 ④ 기타()

Ⅲ-4. 귀하는 대리가사와 같은 특수고용노동자인 화물이나 택배, 쿼서비스 노동자들은 산재보험의 적용을 받고 있는 것을 알고 계십니까?

- ① 잘 알고 있으며 대리가사에게도 적용되어야 한다
 ② 적용되어도 실효성이 없어서 가입하지 않을 것이다
 ③ 사실은 알고 있으나 관심이 없다
 ④ 전혀 모르는 사실이다

↳ Ⅲ-4-1. [위 Ⅲ-4 문항에서 ②나 ③에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 실효성이 없다고 느끼거나 관심이 없는 이유는 무엇입니까?

- ① 산재보험 가입시 경제적 부담이 커서
 ② 가입한다 하더라도 실질 혜택이 미비해서
 ③ 소득증빙 등 보험가입 과정과 절차가 복잡하고 까다로워서
 ④ 기타()

Ⅲ-5. 현재 귀하는 대리운전업의 지속에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 이 일에 애착이 있으며 계속할 것이다
- ② 애착은 없으나 가능한 지속하고 싶다
- ③ 그만두고 싶으나 대책이 없다
- ④ 하루라도 빨리 벗어나고 싶다

Ⅲ-6. 귀하는 대리운전업의 상황과 여건이 어떠한다고 생각하십니까?

- ① 더 이상 유지할 수 없을 정도로 어렵다
- ② 버틸만하나 갈수록 어려워지고 있다
- ③ 별 변화가 없다
- ④ 사정이 나아지고 있다

↳ Ⅲ-6-1. [위 Ⅲ-6 문항에서 ①이나 ②에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 갈수록 어려워지는 상황을 해결하기 위하여 필요한 아래의 항목에 대한 귀하의 의견은 말씀해주세요.

항목	매우 그렇다	조금 그렇다	보통이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
법제도의 마련과 개선이 필요하다	①	②	③	④	⑤
대리기사의 조직과 집단행동이 필요하다	①	②	③	④	⑤
정부의 적극적인 정책과 개입이 필요하다	①	②	③	④	⑤

Ⅲ-7. 대리운전업에서 시급히 개선되어야 할 것은 무엇이라 생각하십니까? 중요한 순서대로 두 개를 골라 번호를 적어주세요. 1순위(), 2순위()

- ① 운행료 인상 ② 콜비(수수료) 인하 ③ 보험료 인하
- ④ 콜센터의 횡포근절 ⑤ 대리업종의 제도화
- ⑥ 기타()

Ⅲ-8. 정부는 그동안 대리업계의 자율적인 규제를 통한 시장질서의 정립을 기대하였으나 날로 문제점이 증가하고 있는 상황에서 정부의 적극적인 개입의 필요성이 제기되고 있습니다. 이에 대리운전기사의 삶의 향상을 위하여 요구되는 정부 정책은 무엇이라고 생각하십니까? 중요한 순서대로 두 개를 골라 번호를 적어주세요. 1순위(), 2순위()

- ① 노동기본권을 보장하여야 한다.
- ② 보험료를 비롯한 부당한 시스템에 대한 적극적인 행정조치가 필요하다.
- ③ 적극적인 복지정책으로 대리기사들의 생존권이 보장되어야 한다.
- ④ 현행대로 업계자율규제에 따라야 한다.
- ⑤ 기타 ()

- ② 업체가 마련한 (간이) 휴게실
- ③ 동료들과 함께 (임의적으로) 만든 장소
- ④ 행정기관이나 공익단체들이 제공한 장소
- ⑤ 기타 ()

ㄴ, IV-1-4. [위 IV-1 문항에서 ③에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 현재 가끔이라도 이용하는 휴게시설에 대한 당신의 만족도는?

- ① 매우 만족한다 ② 만족한다 ③ 그저 그렇다
- ④ 만족하지 않는다 ⑤ 전혀 만족하지 않는다

ㄴ, IV-1-4-1. [위 IV-1-4 문항에서 ④나 ⑤에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 귀하가 가끔이라도 이용하는 휴게시설이 불만족하다면 그 이유는?

- ① 이용료가 이용편익에 비해서 비싸다
- ② 제대로 만들지 않아서 휴게, 수면, 식사 등이 편하게 해결되지 않는다
- ③ 숫자가 너무 적어서 접근성이 떨어진다
- ④ 기타 ()

※ 서울시에서는 대리운전기사와 퀵서비스기사를 위한 쉼터를 설립, 운영하고자 계획 중입니다. 다음은 서울시에서 마련하고자 하는 쉼터와 관련된 문항들입니다.

문항 IV-2	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
대리기사의 휴게, 식사, 수면 등을 위한 쉼터는 필요하다	①	②	③	④	⑤
서울시(지자체)에서 대리기사를 위한 쉼터를 운영하는 것은 바람직한 일이다	①	②	③	④	⑤
쉼터의 운영에 이해당사자인 대리기사들이 참여해야 한다	①	②	③	④	⑤

IV-3. 귀하가 생각하기에 앞으로 단순 휴게공간 이외에 쉼터에서 제공해야 할 서비스로 가장 적합한 것을 중요한 순서대로 두 가지를 고르고 번호를 적어주십시오. 1순위 (), 2순위 ()

- ① 대리운전 관련 각종 상담 지원과 정보 제공
- ② 가계와 금융 관련 법률 상담
- ③ 타 직종으로의 전직교육
- ④ 건강 관련 교육
- ⑤ 대리운전기사를 위한 복지서비스
- ⑥ 기타 ()

사회보험 가입여부	1) 고용보험	① 가입 ② 미가입 ③ 잘 모름
	2) 국민연금	① 직장가입 ② 지역가입 ③ 미가입 ④ 잘모름
	3) 건강보험	① 직장가입 ② 지역가입 ③ 미가입 ④ 배우자 피부양자 ⑤ 자녀피부양자 ⑥ 잘모름
	4) 산재보험	① 가입 ② 미가입 ③ 잘 모름
현재 귀하의 가정 생활수준은?	① 아주 좋다 ② 좀 좋다 ③ 보통이다 ④ 좀 나쁘다 ⑤ 아주 나쁘다	
귀하 가족의 생활형편은 본인이 대리운전 종사 이후 나아졌나요?	① 아주 좋아졌다 ② 좀 좋아졌다 ③ 비슷하다 ④ 좀 나빠졌다 ⑤ 아주 나빠졌다	
지난 3개월간 하루 평균 여가시간 (취침, 식사 등 일상생리 시간을 제외한 여가시간을 말합니다)	1) 평일 : ()시간 2) 휴일 : ()시간	
시간적, 경제적 여유가 생긴다면 하고 싶은 여가활동은	① 문화예술관람/참여 ② 스포츠 관람/참여 ③ 여행/관광 ④ 취미/오락 ⑤ 휴식(TV, 낮잠) ⑥ 사회봉사/동호회 ⑦ 기타 ()	

※ 이상으로 설문을 종료하겠습니다. 긴 시간 설문에 성실히 응해주셔서 감사드립니다.

설문지 2. 서울시 퀵서비스기사 지원방안 연구조사 설문지

서울시 퀵서비스 기사 지원방안 연구조사 설문지

안녕하십니까?

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

서울노동권익센터는 “서울시 퀵서비스 기사 지원방안 연구조사”를 실시하고자 합니다. 본 조사의 취지는 서울지역의 퀵서비스에 종사하는 노동자의 근로실태와 건강/생활실태를 객관적으로 파악하여 이후 정책에 반영하기 위한 기초자료를 마련하는 데 있습니다.

서울시 정책에 여러분의 의견을 반영하기 위해 번거로우시겠지만 설문조사에 협조해 주시면 고맙겠습니다. 설문내용에 의문이 있으실 때는 아래의 연락처로 문의하시면 바로 응답해드리겠습니다.

통계법 제 8조에 의하여 조사결과는 통합적인 자료로만 사용되며, 소속회사를 비롯한 개인정보는 외부로 유출하지 않을 것을 약속드립니다. 다시 한 번 설문조사에 응해주셔서 감사드립니다.

2015년 5월

서울노동권익센터장 드림

조사담당자 : 서울노동권익센터 정책연구팀 이철 정책연구팀장
(070-4610-2586, clee@labors.or.kr)



서울노동권익센터

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

무료노동법률상담 02-376-0001

**I. 다음은 기본적인 사항에 대한 질문입니다. 해당하는 응답번호에
✓ 표시(여러 개일 경우 여러 개)하거나 ()안에 적어주십시오.**

1. 성 별	1) 남 2) 여	2. 나이	만 ()세
3. 결혼여부	1) 미혼 2) 기혼 3) 별거·이혼·사별 등	4. 맞벌이 여부	1) 예 2) 아니오
5. 가구원수 (본인포함)	()명 자녀 수 ()명	미취학아동 ()명 초/중/고생 ()명 성인 ()명	
6. 최종학력	1) 중졸이하 2) 고졸 3) 전문대졸 4) 대졸 5) 대학원 이상		
7. 거주지	1) 서울지역 ()구, 2) 기타지역 ()		
8. 주 근무지(구)	1) 서울지역 ()구, 2) 서울+수도권 지역 () 3) 서울+수도권+기타광역권()		

9. 킷서비스 총 경력	()년 ()개월
10. 노동조합 유무	귀 하의 사업장에는 노동조합이 있습니까? 1) 있다 2) 없다
11. 킷서비스 이전 직업	귀하는 킷서비스업에 종사하기 전에 어떤 직업에 종사하셨습니다? 1) 사무직 월급노동자 2) 생산직 월급노동자 3) 자영업 4) 기타 () 5) 해당없음
12. 킷서비스 근로형태	귀하에게 현재의 킷서비스 일은 어떤 형태입니까? ① 전업이다 ② 본업이나 부업이 있다 ③ 부업으로 하고 있다

II. 다음은 귀하의 근로조건과 근로실태 일반에 대한 질문입니다.

※ 다음은 귀하의 고용관련 질문입니다.

II-1. 귀하께서 일하는 형태는 어떠한가요?

가입을 거절당한 적이 있나요?

- ① 있다
- ② 없다

Ⅲ-5. 귀하는 교통사고 비용을 어떻게 처리 하셨나요?

- ① 전체 자부담
- ② 산재보험
- ③ 민간보험
- ④ 큰 금액의 사고는 보험, 작은 금액의 사고는 자부담

Ⅲ-6. 퀵서비스 노동에 종사하면서 귀하가 앓게 된 질병을 모두 표시해 주십시오.

- ① 신경성 질환
- ② 두통
- ③ 위장병
- ④ 시력장애
- ⑤ 목통증(디스크)
- ⑥ 호흡기 질환
- ⑦ 무좀
- ⑧ 치질
- ⑨ 고혈압
- ⑩ 허리통증(디스크)
- ⑪ 방광질환
- ⑫ 당뇨
- ⑬ 없음
- ⑭ 기타()

Ⅲ-7. 귀하는 위에서 체크한 질병에 대해서 치료를 하고 있나요?

- ① 모두 하고 있다
- ② 전혀 하지 않고 있다.
- ③ 일부 질병에 대해서만 하고 있다

↳ Ⅲ-7-1. [위 Ⅲ-7 문항에서 ②와 ③에 표시한 분만 답하세요] 질병을 치료하지 않고 있는 이유는 무엇인가요?

- ① 경제적 부담 때문에
- ② 만성질환이라 치료해도 낫지 않을 것 같아서
- ③ 병원갈 시간 없어서
- ④ 기타()

※ 다음은 귀하의 업무고충과 관련된 질문입니다.

Ⅲ-8. 귀하는 퀵서비스라는 직업에 만족하십니까?

- ① 매우 만족한다
- ② 만족한다
- ③ 그저 그렇다
- ④ 만족하지 않는다
- ⑤ 전혀 만족하지 않는다

Ⅲ-9. 귀하는 이직을 생각해 본적이 있나요?

- ① 있다
- ② 없다

↳ Ⅲ-9-1. [위 Ⅲ-9 문항에서 ①에 표시한 분만 답하세요] 이직을 고민하셨다면 어떤 고충 때문인가요? (두 가지 응답 가능)

ㄴ, IV-1-2-1. [위 IV-1-2 문항에서 ④나 ⑤에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 귀하가 고정적으로 이용하는 휴게시설이 불만족하다면 그 이유는?

- ① 이용료가 이용편익에 비해서 비싸다
- ② 제대로 만들지 않아서 휴게, 수면, 식사 등이 편하게 해결되지 않는다
- ③ 숫자가 너무 적어서 접근성이 떨어진다
- ④ 기타 ()

ㄴ, IV-1-3. [위 IV-1 문항에서 ③에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 귀하가 가끔이라도 이용하는 휴게실은 어디인가요?

- ① 일터 주변의 주차장이나 빌딩 안 휴게실
- ② 업체가 마련한 (간이) 휴게실
- ③ 동료들과 함께 (임의적으로) 만든 장소
- ④ 행정기관이나 공익단체들이 제공한 장소
- ⑤ 기타 ()

ㄴ, IV-1-4. [위 IV-1 문항에서 ③에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 현재 가끔이라도 이용하는 휴게시설에 대한 당신의 만족도는?

- ① 매우 만족한다 ② 만족한다 ③ 그저 그렇다
- ④ 만족하지 않는다 ⑤ 전혀 만족하지 않는다

ㄴ, IV-1-4-1. [위 IV-1-4 문항에서 ④나 ⑤에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 귀하가 가끔이라도 이용하는 휴게시설이 불만족하다면 그 이유는?

- ① 이용료가 이용편익에 비해서 비싸다
- ② 제대로 만들지 않아서 휴게, 수면, 식사 등이 편하게 해결되지 않는다
- ③ 숫자가 너무 적어서 접근성이 떨어진다
- ④ 기타 ()

※ 서울시에서는 대리운전기사와 퀵서비스기사를 위한 쉼터를 설립, 운영하고자 계획 중입니다. 다음은 서울시에서 마련하고자 하는 쉼터와 관련된 문항들입니다.

문항 IV-2	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
대리기사의 휴게, 식사, 수면 등을 위한 쉼터는 필요하다	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 귀하(의 가정)의 생활실태 관련 질문입니다.

총 가구소득	월 () 만원	월 평균 생활비	()만원
부채액	() 만원	월 평균 저축액	()만원
책임져야 할 부양가족구성 원	(명)	주거형태	① 월세 ② 전세 ③ 반전세(월세+전세) ④ 자가 ⑤ 기타 ()
사회보험 가입 여부	1) 고용보험	① 가입 ② 미가입 ③ 잘 모름	
	2) 국민연금	① 직장가입 ② 지역가입 ③ 미가입 ④ 잘모름	
	3) 건강보험	① 직장가입 ② 지역가입 ③ 미가입 ④ 배우자 피부양자 ⑤ 자녀피부양자 ⑥ 잘모름	
	4) 산재보험	① 가입 ② 미가입 ③ 잘 모름	
현재 귀하의 가정 생활수준은?	① 아주 좋다 ② 좀 좋다 ③ 좀 나쁘다 ④ 아주 나쁘다		
귀하 가족의 생활형편은 본인이 쿼 서비스 노동 이후 나아졌나요?	① 아주 좋아졌다 ② 좀 좋아졌다 ③ 비슷하다 ④ 좀 나빠졌다 ⑤ 아주 나빠졌다		
지난 3개월간 하루 평균 여가시간	1) 평일 : ()시간 2) 휴일 : ()시간		
시간적, 경제적 여유가 생긴다면 하 고 싶은 여가활동은	① 문화예술관람/참여 ② 스포츠 관람/참여 ③ 여행/관광 ④ 취미/오락 ⑤ 휴식(TV, 낮잠) ⑥ 사회봉사/동호회 ⑦ 기타 ()		

※ 이상으로 설문을 종료하겠습니다. 긴 시간 질문에 성실히 응해주셔서 감사드립니다.

설문지 3. 서울시 대리운전기사 지원방안 연구조사 설문지(대구쉼터 이용자)

서울시 대리운전기사 지원방안 연구조사 설문지(대구쉼터 이용자)

안녕하십니까? 서울노동권익센터는 일하는 서울시민의 사회·경제적 권리 향상과 복지 증진을 위해 서울시에서 설립하고 (사)한국비정규노동센터가 위탁운영하는 기관입니다.

서울노동권익센터는 “서울시 대리운전기사 지원방안 연구조사”를 실시하고 있습니다. 본 조사의 취지는 서울지역의 대리운전에 종사하는 노동자의 근로실태와 쉼터 수요를 객관적으로 파악하여 이후 정책에 반영하기 위한 기초자료를 마련하는 데 있습니다.

이를 위해 현재 대구에서 운영되고 있는 대리기사 쉼터를 이용하시는 여러분들의 의견과 만족도를 조사하여 그 결과를 서울시 쉼터를 설치, 운영하기 위한 기초자료로 활용하고자 합니다. 여러분들의 의견은 서울시 대리기사 쉼터를 설치, 운영하는 데 큰 도움이 될 것입니다. 번거로우시겠지만 설문조사에 협조해 주시면 고맙겠습니다. 설문내용에 의문이 있으실 때는 아래의 연락처로 문의하시면 바로 응답해드리겠습니다.

통계법 제 8조에 의하여 조사결과는 통합적인 자료로만 사용되며, 개인정보는 외부로 유출하지 않을 것을 약속드립니다. 다시 한 번 설문조사에 응해주셔서 감사드립니다.

2015년 6월

서울노동권익센터장 드림

조사담당자 : 서울노동권익센터 정책연구팀 이철 정책연구팀장
(070-4610-2586, clee@labors.or.kr)



서울노동권익센터

www.labors.or.kr 02-6925-4349 / 무료노동법률상담 02-376-0001

해당하는 응답번호에 ✓ 표시(여러 개일 경우 여러 개)하거나 () 안에 적어주십시오.

1. 성 별	1) 남 () 2) 여 ()	2. 나이	만 ()세
3. 대리운전 총경력	()년 ()개월		
4. 노동조합 가입유무	귀하는 대리운전 노동조합에 가입하셨습니다? 1) 예() 2) 아니오()		

II-1. 귀하가 현재 이용하고 계시는 대리운전기사 쉼터에 대한 당신의 만족도는?

- ① 매우 만족한다 ② 만족한다 ③ 그저 그렇다
④ 만족하지 않는다 ⑤ 전혀 만족하지 않는다

ㄴ, II-1-1. [위 II-1 문항에서 ④나 ⑤에 ✓ 표시한 분만 답하세요] 쉼터가 불만족스럽다면 그 이유는 무엇입니까? 1순위(), 2순위()

- ① 단순 쉼터 외에도 법률과 재정 상담 등의 다양한 기능이 필요하다.
② 편하게 휴게, 취식 등을 할 수 있도록 시설이 보완되어야 한다.
③ 쉼터에 대한 접근성이 떨어져서 이용에 불편하다
④ 편의시설이 부족하고 공간이 협소하다
⑤ 이용시간이 너무 짧다
⑥ 기타 ()

II-2. 다음은 귀하가 이용하고 계시는 쉼터에서 제공하는 서비스에 대한 여러분의 의견을 적어주세요.

항 목	매우 그렇다	그렇다	보통 이다	그렇지 않다	매우 그렇지 않다
쉼터에서 제공하는 휴게시설(TV, 쇼파 등)은 안락한 편이다	①	②	③	④	⑤
쉼터에서 판매하는 간식류는 구성과 품질이 만족스러운 편이다	①	②	③	④	⑤
쉼터에서 판매하는 간식류의 가격은 적정하다	①	②	③	④	⑤
쉼터의 공간은 휴식을 취하기에 공간이 좁다	①	②	③	④	⑤
쉼터에서 제공하는 각종 편의와 서비스는 충분하다	①	②	③	④	⑤
쉼터는 터미널 기능을 수행하고 있어 수입을 올리는데 도움이 된다	①	②	③	④	⑤

II-5. 현재 이용하고 계시는 컴퓨터에서 개선했으면 하는 사항이 있다면 적어주세요.
()

※ 이상으로 설문을 종료합니다. 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다.

◎ 저자 약력

- 이 철
 - ▶ 서울노동권익센터 정책연구팀장

- 김 주 환
 - ▶ 서울노동권익센터 공동연구원
 - ▶ 前) 한국비정규노동센터 사무국장 및 기획실장

- 이 영 수
 - ▶ 사회공공연구원 연구위원

이동노동 종사자 지원방안 연구
서울의 대리운전과 퀵서비스 직종의
노동실태와 쉼터 조성(안)을 중심으로

- 발행연월일 2015년 11월 23일
- 발행인 김성희
- 발행처 서울노동권익센터
서울시 종로구 율곡로 56 운현하늘빌딩 10층
02)6925-4349, www.labors.or.kr

ISBN 979-11-955946-3-4

(비매품)

