

동향과 이슈 2017-2

택배 이용자가 알아야 할 택배기사 노동

이/슈/분/석

I·SEOUL·U
너와 나의 서울

^^^
서울노동권익센터

〈 차례 〉

1. 들어가며	1
2. 택배시스템과 택배시장	2
(1) 택배서비스 프로세스	2
(2) 택배시장 현황	3
3. 택배 이용자가 알아야 할 택배기사 노동	6
(1) 노동자가 아닌 특수고용노동자	6
(2) 택배기사의 하루 일과	8
(3) 장시간 노동과 휴식 없는 삶	9
(4) 하루 작업량 250여개	10
(5) 월평균 순소득 350만원	11
(6) 패널티 제도	12
(7) 낮은 자긍심 속에서 일하는 사람들	13
4. 택배 이용자의 태도	14
(1) 재촉보다 안전배송	14
(2) 정확한 주소와 연락처 기재	15
(3) 분실, 파손 및 변질 문제	15
(4) 욕설 등 폭언	18
(5) 기타	19
5. 나오며	19

택배 이용자가 알아야 할 택배기사 노동¹⁾

신태중 (서울노동권익센터 연구위원)

1. 들어가며

국민 누구나 편리하게 집에서 물건을 보내고 받을 수 있는 시대이다. 핸드폰과 전화, 컴퓨터 등으로 물건을 주문하면 다음날 혹은 당일에도 배송이 된다. 이처럼 편리하고 신속하게 물건을 주고 받을 수 있게 된 건 모두 택배서비스 덕분이다. 우리나라에서 택배서비스가 본격적으로 시작된 건 1992년이다. 1989년 12월 30일 자동차운수사업법이 개정되면서 소화물일관수송업(일명 택배업)이 법으로 규정되었고, (주)한진이 ‘파발마’ 라는 브랜드로 정부의 허가를 받아 1992년 6월 영업을 시작하였다(물류신문사, 2012).

택배서비스가 도입된 지 25년이 지난 지금, 우리나라 택배시장은 급속도로 성장하였다. 택배물량이 집계된 1998년과 비교하면, 2016년 기준으로 물량은 35배, 매출액은 22배 증가하였다. 국민 1인당 연간 이용횟수도 1998년 1.2회에서 2016년 39.6회로 크게 증가하였다. 이용횟수면에서는 우리보다 훨씬 이전인 1976년 택배서비스를 도입한 일본을 이미 앞질렀다(BNK투자증권, 2016).

이처럼 눈부시게 성장한 택배시장의 발전 배경에는 온라인 시장의 성장과 1인 가구의 증가 등과 같은 산업을 둘러싼 환경변화를 들 수 있다. 또한 택배업체의 과감한 투자와 물류시스템 구축도 택배시장 성장의 견인차 역할을 해오고 있다. 다른 한편으로 택배산업의 모세혈관 역할을 하는 택배기사의 노동도 우리나라 택배시장 성장에 큰 역할을 하고 있다. 우리 몸의 장기 곳곳에 혈액을 공급하는 모세혈관처럼 택배기사의 가가호호 방문을 통한 물건 배송이야말로 택배산업의 핵심이라 할 수 있다. Door to Door Service를 실현하는 주축이기 때문이다.

그렇다면 택배시장의 눈부신 성장과 함께, 택배기사의 노동환경도 빛나고 있을까? 결론부터 말하면 그렇지 않다. 오히려 나빠졌다고 하는 게 맞을 것이다. 택배업 초기 꽤 괜찮았던 택배기사 일자리는 이제 그다지 매력적이지 않은 일자리가 되었다. 장시간의 고된 노동을 해야 하는 일자리가 되었다.

사실 택배서비스가 도입된 초기에는 택배기사 일자리는 나쁘지 않았다. 택배회사가 대리점을 직영으로 운영하고 택배기사도 직원으로 채용하였다. 선발도 까다로웠는데, 학력과 나이, 신체조건, 적성 등 여러 가지를 감안하여 택배기사(사원)를 선발하였고, 정기적으로 서비스교육도 실시하여 서비스마인드를 갖도록 하였다(김민규, 2010). 급여도 괜찮은 편이었다. 초대졸 사원 급여를 기본급으로 책정하고 별도의 집화·배송 수수료와 식대를 지급하여 관리자 수준의 수입을 보장하였다(물류신문사, 2012).

1) 이 글은 2017년 9월 26일 서울지역 택배기사 노동실태조사 최종보고토론회에서 발표한 “택배업 현황과 택배기사 노동실태”의 일부 내용을 수정·보완한 것이다.

고용안정과 높은 소득이 보장되는 좋은 일자리였던 택배기사의 일이 지금은 많이 바뀌었다. 먼저 택배기사는 택배회사가 직접 고용한 직원이 아니다. 택배회사와 대리점이 운송위탁계약을 맺고, 대리점과 택배기사가 위탁계약을 맺은 이중계약 형태이다. 그래서 택배기사는 노동자가 아닌 특수 고용노동자로 분류된다.²⁾ 퀵서비스 기사, 대리기사, 덤프·레미콘·화물자동차 기사처럼 노동법의 적용에서 배제되고 사회보험의 보호도 제대로 받지 못하고 있다. 또한 휴일 없이 장시간 노동을 해야 하며, 아파도 쉬지 못한다. 아파서 출근하기 어려운 경우, 용차(일명 콜밴)를 사용해야 하는데, 여기에 들어가는 비용이 만만치 않다. 건당 수수료를 수입으로 가져가는 택배기사 입장에서는 당일의 수수료 수입을 포기하는 것은 물론, 포기하는 수수료 수입만큼의 용차 비용을 지불해야 한다. 그래서 하루 쉬면 20-30만원의 손해가 발생하기에 쉬지도 못한다. 쉬지도 못하면서 일하는 시간은 너무 길다. 바쁠 때는 밤 11시가 넘어서도 배송을 한다. 통상 아침 7시까지 출근하니 하루 16시간을 일하는 셈이다. 명절이나 가을철 성수기에는 밤 10시, 11시 퇴근이 일상적이다. 그리고 고객과 직접 대면하여 서비스를 제공하는 만큼, 고객의 부당한 대우를 겪는 경우가 많다. 폭언과 폭행을 당하기도 하고, 택배기사 잘못이 아닌데도 배송책임을 물어야 할 때도 있다. 분쟁 발생시 고객이 택배기사를 비하하는 경우도 있다. “못 배웠으니 그 일이나 하고 있지” 하는 식이다. 육체노동을 바라보는 사회적 편견이 택배기사에게도 고스란히 나타난다. 이처럼 택배기사의 노동환경은 그다지 좋지 않다.

이와 같은 택배기사의 노동환경과 실태를 소비자도 알아야 한다. 택배기사의 노동조건이 개선되지 않고는 더 나은 택배서비스를 기대할 수 없기 때문이다. 택배 이용자의 불만사항 중 하나인 배송지연이나 분실 및 파손 등이 왜 발생할 수 밖에 없는지 택배기사의 노동환경에서 그 해답을 찾을 수 있기 때문이기도 하다. 택배기사의 노동환경 개선을 위해서는 법과 제도를 갖추으로써 가능할 것이다. 하지만, 법과 제도로 모든 문제가 해결되지는 않는다. 사회적 인식이 뒷받침 되어야 제도 개선 효과도 크게 나타난다. 이에 택배를 이용하는 소비자가 택배기사의 노동을 이해하고 공감대를 형성함으로써 처우개선 목소리를 함께 내주어야 한다. 그래야만 실질적인 개선이 이뤄질 수 있다. 이하에서는 2017년 6월 한 달간 서울지역 택배기사 500명을 대상으로 설문조사한 결과 나타난 택배기사의 노동실태를 살펴본다. 소비자의 인식 변화와 행동이 사회를 변화시킨다. 택배기사 처우개선을 위해서도 소비자의 공감과 외침이 절실히 필요하다.

2. 택배시스템과 택배시장

(1) 택배서비스 프로세스

택배서비스는 접수, 집화, 간선차량에 의한 운송, 그리고 배송 등의 프로세스를 거친다. 구체적으로 다음과 같다.

먼저 배송할 물건을 접수하는 과정이다. 접수는 전화나 인터넷으로 고객이 배송의뢰를 하면, 택배

2) 물론 쿠팡은 직접 배송기사를 계약직으로 채용하고, 일부 택배업체도 직접 고용하는 경우가 있다. 이들 일부 업체 소속 택배기사는 근로계약을 체결한 노동자이다. 하지만, 절대 다수의 택배기사는 택배업체 본사가 아닌 대리점과 위탁이나 도급계약을 체결하여 일하는 특수고용노동자이다.

택배사가 가정 또는 기업 등 고객에게 방문하여 물품을 인도받는 과정이다. 이때 운송장을 작성하고 요금을 받는다. 다음은 집화³⁾로 접수받은 물품을 집·배송 차량을 이용하여 지점이나 서브터미널(집화터미널)까지 택배사가 운송하는 과정이다. 영업점이나 터미널로 운송된 물건은 간선차량에 의해 권역별로 설치된 대형터미널인 허브터미널로 운송된다. 허브터미널에서 집화해 온 택배물품을 입고, 검품 및 검수, 도착지별 분류작업을 하고, 다시 간선차량을 이용하여 배송지역별 지점이나 서브터미널(배송터미널)로 운송을 한다. 그 다음 과정은 배송으로, 도착지 지점이나 서브터미널(배송터미널)에서 배송구역별로 분류된 물건을 택배차량을 이용하여 고객에게 배송하는 과정이다.

[그림 1] 택배시스템



※ 자료 : CJ대한통운 홈페이지

(2) 택배시장 현황

우리나라 국민은 택배를 얼마나 자주 이용할까? 2016년 기준으로 국민 1인당 연간 약 40회 택배를 이용한다. 경제활동인구를 기준으로는 연간 75회 정도이다. 일본은 국민 1인당 연간 29회에 불과하다. 우리보다 16년 먼저 택배서비스를 도입한 일본보다 우리나라가 높은 이용률을 보이고 있다. 1992년 택배서비스가 시작된 이래, 택배산업은 급성장하고 있다. 인터넷쇼핑몰, TV홈쇼핑, 소셜커머스 등 전자상거래의 활성화와 1인 가구, 맞벌이 가구 등의 증가가 택배시장의 탄탄한 성장기반이 되고 있다.

택배시장의 성장추이를 보면, 1998년 택배물량은 5,795만개, 매출액은 2,196억원에 불과했다. 2000년 택배물량은 1억개를 넘어섰으며, 2005년에 5억개를, 2009년에는 10억개를, 그리고 지난해(2016년)에는 20억 4,701만개를 기록했다. 1998년과 비교하여 택배물량은 35배, 매출액은 22배 증가하였다. GDP성장율과 비교해도 택배물량이 얼마나 크게 증가했는지 확인할 수 있다. 2000년 이전의 연평균증가율은 38.0%였으며, 2001년에서 2005년까지 26.9%, 2006년에서 2010년까지 16.2%, 2011년에서 2016년까지 9.5%의 연평균성장율을 보이고 있다. 거의 매년 10% 이상의 고속 성장을 이어가는 셈이다.

택배물량 만큼, 택배이용 횟수도 크게 증가하였다. 1998년 국민 1인당 1.2회 이용에서 2016년에는 39.6회로 33배 성장했다. 15세 이상 인구를 기준으로 1인당 이용횟수는 47.1회였다. 15세 이상 대한민국 국민은 거의 주 1회 택배를 이용한다고 할 수 있다. 택배서비스는 국민의 일상적 생활서비스로 자리매김하고 있다.

3) 택배업계에서는 보낼 물건을 수거하여 모으는 과정을 '집화' 혹은 '집화'로 혼용하여 사용한다. 국립국어원 표준국어대사전에서는 '농수산물'을 모으는 경우 집하로, '화물이나 상품'을 모으는 경우 집화로 설명하고 있다. 이하에서는 농수산물을 포함하여 다양한 상품을 취급하는 택배업의 특성에 따라 집화로 표기한다.

[그림 2] 1992년 (주)한진의 '파발마' 택배 광고



※ 자료 : 네이버뉴스 라이브러리 (1992년 5월 18일자 동아일보 3면 하단 광고)

<표 1> 국내 택배시장 성장 추이

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

※ 자료 : 한국통합물류협회 택배위원회 내부자료(2017) 수정

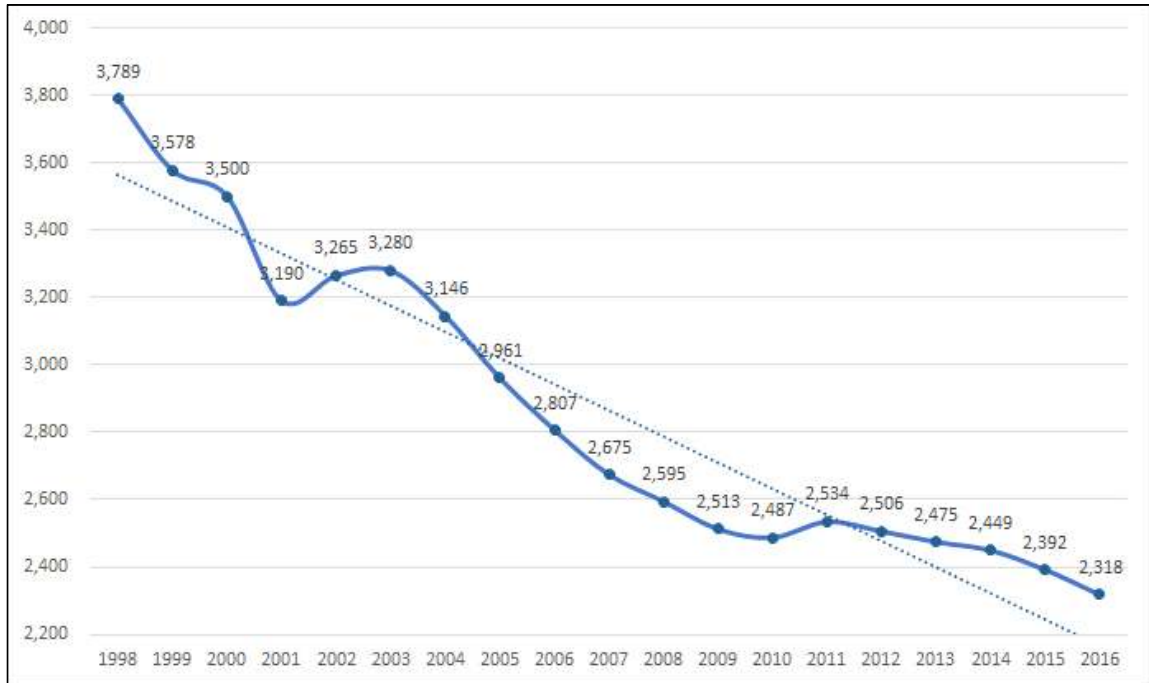
택배시장의 성장과 함께 종사하는 택배기사도 증가하고 있다. 한국통합물류협회 자료(2017)에 따르면, 2014년 6월 기준으로 38,808대의 집·배송 차량이 운행중이며, 2016년 12월에는 42,148대로

증가하였다. 이 자료는 우체국택배는 제외된 것으로 우체국택배의 배송물량을 고려하면 전국적으로 약 5만여명의 택배기사가 일하는 것으로 추정된다.⁴⁾ 또한 근로복지공단에 입직 신고한 택배기사 중 31.3%는 서울지역 택배기사로(권순원 외, 2014), 서울에만 약 30%인 15,000여명의 택배기사가 일하는 것으로 예상된다.

하지만, 택배시장의 성장과 택배기사의 증가에도 불구하고, 택배 이용 가격은 지속적으로 하락하고 있다. 1998년 약 3,800원 수준이었던 택배 박스당 평균단가는 2016년 2,300원 수준으로 하락했다. 20년 전 대비 38.8% 하락한 수준이다. 배송물량은 35배, 매출액은 22배 증가했지만, 단가는 오히려 하락한 것이다.

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

[그림 3] 택배 박스당 평균 단가



※ 자료 : 한국통합물류협회 택배위원회 내부자료(2017) 수정

4) 5만명은 16개 택배회사 소속 택배기사에 한정하여 추정한 수치이다. 쿠팡 등 소셜커머스 업체, 백화점, 대형할인점, 그리고 TV홈쇼핑 등의 배송기사까지 포함할 경우 1.5톤 이하의 탑차를 이용하여 물품을 배송하는 기사는 이보다 훨씬 많을 것으로 추정된다.

3. 택배 이용자가 알아야 할 택배기사 노동

앞서 서두에서 밝혔듯이, 이하에서는 2017년 6월 한 달간 서울지역 택배기사 500명을 대상으로 설문조사한 결과 나타난 택배기사의 노동실태를 살펴본다. 설문대상은 일반택배업체 소속 택배기사로, 업체별 택배화물 취급물량에 따라 비례로 표본을 할당하여 조사하였다.⁵⁾ 서울지역을 4개 권역으로 구분하여 특정 권역 편중 없이 골고루 설문을 진행하였다. 설문조사에 참여한 서울지역 택배기사 500명의 인적 특성은 아래 표처럼, 40대 이상의 고졸 학력을 가진 기혼 남성으로, 본인을 포함하면 4인의 가족과 생활하고 있는 중년 가장의 특징을 가지고 있었다.

〈표 2〉 서울지역 택배기사 응답자 특성

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

(1) 노동자가 아닌 특수고용노동자

택배기사는 택배회사 소속의 직원이 아니다. 택배회사 - 대리점 - 택배기사로 이어지는 이중계약 형태이다. 물론 쿠광처럼 쿠광맨(배송기사)을 계약직으로 직접 고용하는 경우도 있으나, 대다수의 택배기사는 운송위탁계약을 체결하고 일을 하고 있다.⁶⁾ 그래서 노동법의 사각지대에 놓여 있다. 노

5) 택배업체는 크게 일반택배와 기업택배로 구분된다. 기업택배는 타겟 시장의 고객사를 대상으로 특수화물을 취급한다. 이를테면 화장품, 의약품, 기업 행낭, 고가 제품 등 기업고객의 특정 물품을 주로 운송한다. 이에 반해 일반택배업체는 공정위 택배표준약관에 정의된 택배서비스를 제공한다. 소형·소량의 화물을 고객의 문 앞에서 수탁받아 문 앞까지 인도한다. 최근 일반택배업체 소속 택배기사의 과도한 업무량과 장시간 노동문제가 부각되고 있는 만큼, 이들을 중심으로 노동실태를 살펴본다.

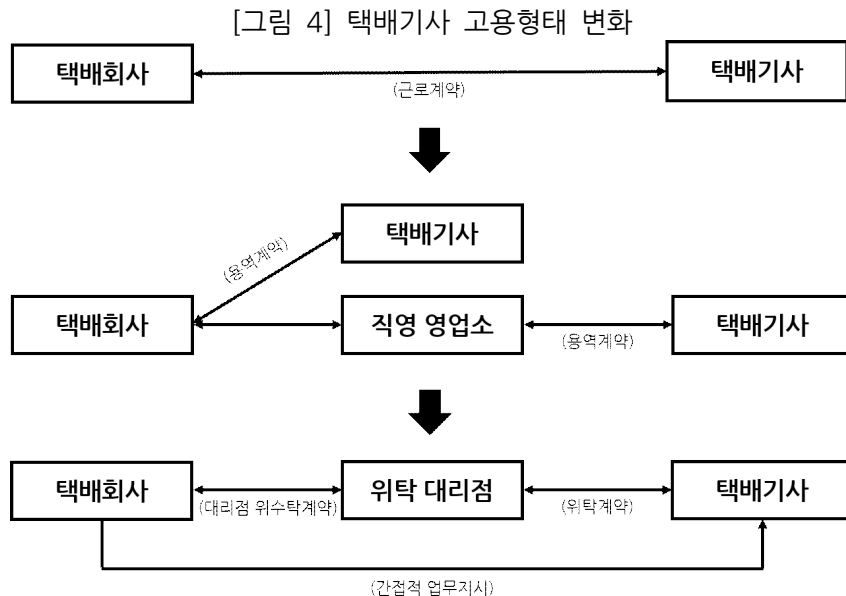
6) 서울지역 택배기사 500명을 대상으로 설문조사한 결과, 근로계약을 체결한 비율은 6.1%에 불과했다.

동시간에 제한이 없고, 최저임금이나 퇴직금, 휴게·휴일·휴가 규정 등도 적용되지 않는다. 사회 보험에서 배제되는 것은 물론 합법적인 노조를 만들기도 쉽지 않다.

그렇다면 택배가 처음 생겼을 때부터 택배기사는 노동자가 아니었느냐, 그렇지 않다. [그림 4]에서 보는 것처럼, 우리나라에서 본격적으로 택배서비스가 시작된 초기에는 택배회사의 정식 직원으로 일했다. 택배회사가 직접 고용한 노동자였다. 선발절차도 까다로웠고, 고객과 직접 대면하는 업종이니 만큼 철저한 서비스교육 후 현장에 투입하였다. 하지만, 외환위기 전후로 고용형태가 달라졌다. 근로계약이 아닌 운송위탁(용역)계약을 체결하면서 노동자가 아닌 사장의 지위로 바뀌었다. 노동법의 적용이 배제된 특수고용노동자로 바뀐 것이다. 택배회사와 택배기사간 직접 계약관계에서 중간에 위탁대리점이 들어오면서 간접계약 형태가 되었다. 계약 형식도 근로계약이 아닌 위탁(용역)계약으로 바뀌었다. 일하는 방식이 크게 바뀌지 않았지만, 노동자가 아닌 일정한 배송구역을 담당하는 1인 영업소의 사장이 된 것이다.

하지만, 사장이라고 하기에는 제약이 많다. 출근시간도 정해져 있고, 회사의 근무수칙도 있어 이를 위반할 경우 제재를 받는다. 조회와 교육도 빈번하게 실시되고, 업무지시도 이뤄진다. [그림 5]를 보면, 일상적으로 카카오톡 단체방에서 대리점장이나 관리자가 중요사항을 안내하거나 지시하는 것을 알 수 있다.

그리고 자영업자라면 필요시 마음대로 쉴 수 있어야 하지만, 일요일과 공휴일을 제외하고 매일 일을 해야 한다. 하나의 택배회사에 전속되어 일하고, 문전 배송이라는 택배 특성상 택배기사는 택배회사의 핵심인력이기도 하다. 이처럼 사용종속성, 조직종속성, 경제적종속성이 높다고 보아 선행 연구에서는 택배기사의 노동자성이 인정될 여지가 있다고 지적한다(이승욱 외, 2006; 이호근 외, 2008; 정재훈 외, 2010; 박호환 외, 2011; 조돈문 외, 2015). 미국이나 일본 등 택배 역사가 긴 선진국의 경우, 택배기사를 직접 고용하여 택배서비스를 제공하는 것과 비교되는 부분이다.



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

위탁·도급계약 체결 비율이 88.7%로 압도적으로 높았다.

[그림 5] 택배업체 카카오톡 단체방



※ 자료 : 네이버밴드 “택배기사 권리찾기 전국모임”

(2) 택배기사의 하루 일과

서울지역 택배기사 500명의 설문조사 결과에서 나타난 택배기사의 하루 일과는 다음과 같다.

통상 아침 7시에 지점 혹은 터미널로 출근을 한다. 출근 후 첫 번째 작업은 분류작업이다. 밤사이 올라온 간선차량에서 물건을 하차하여 담당 배송구역별로 분류한 후, 자신의 차량에 싣는 작업이다. 평균소요시간은 3시간 31분으로 나타났다. 대략 7시부터 11시까지 분류작업을 하는 것이다.⁷⁾

분류작업이 끝나면 배송을 나가는데 오전 11시부터 오후 6시까지 평균 6시간 54분 일하고 있었다. 배송작업 이후에는 집화작업을 한다. 다른 지역으로 보내는 물건을 수거하는 작업이다. 평균 1시간 34분 정도 소요되는 것으로 나타났다. 집화작업까지 마치면 저녁 7시 30분 정도가 된다. 분류, 배송, 집화작업 이외에도 송장이나 스캔작업 등 기타 소요되는 작업시간도 있다. 평균 1시간 3분이었다. 기타 작업시간까지 포함하면 저녁 8시 30분 정도에 퇴근하게 된다.⁸⁾

즉, 6시 기상, 7시 출근, 7시~11시 분류작업, 11시~18시 배송작업, 18시~20시 30분 집화 및 기

7) 현재의 물류시스템이 늘어나는 택배물량을 감당하지 못해 일부 지역에서는 분류작업이 길어지고 있다. 거점의 허브터미널에서 간선차량이 택배물건을 싣고 지역 터미널(지점)로 밤 사이 이동을 하는데, 간선차량의 도착시간이 늦어지는 것이다. 그래서 분류작업을 마치고 배송을 나가야 하는 택배기사 입장에서는 대기시간이 길어지고 배송작업 시작시간이 늦어지는 문제가 있다. 배송을 늦게 시작하니 모든 작업이 끝나는 퇴근시간도 늘어질 수 밖에 없다. 특히 택배기사는 배송 및 집화건당 수수료를 수입으로 가져가는 만큼, 분류작업시간이 길어진다고 수입이 늘어나지도 않는다. 최근 분류작업이 길어지면서 오후 2시 이후에 배송을 시작하는 경우도 있어 택배기사의 큰 불만 중 하나이다.

8) 성수기 퇴근시간은 이보다 훨씬 늦다. 밤 11시 전후로 퇴근을 해서 하루 평균 16시간 가까이 일한다.

타작업, 그리고 20시 30분 이후 퇴근인 셈이다. 물론 집화를 하지 않고 배송만 하는 택배기사는 보다 더 긴 시간 동안 배송을 하고, 지점 환경에 따라 분류작업이 오래 소요되는 곳도 있다. 평균적으로 하루 13시간 22분 일하는 것으로 나타났다. 7시에 출근하여 8시 30분에 퇴근하는 삶의 경우, 자기 시간은 물론 가족과의 시간이 있을 수 없다. 매일 오전 6시에 기상하여 출근하고, 밤 9시가 넘어 귀가하여 저녁식사 후 취침 준비를 하면 온전히 개인에게 남는 시간은 없다.⁹⁾ 휴식 없는 삶의 반복인 셈이다.

(3) 장시간 노동과 휴식 없는 삶

설문조사에서 나타난 택배기사의 주당 평균노동시간은 74시간이었다. 평일엔 평균 13시간 이상, 토요일은 9시간 정도 일한다고 보면 된다.¹⁰⁾ 연간으로 환산할 경우, 연간 총 노동시간은 3,848시간이다. 극단적인 최장의 노동시간인 것이다. 과로사로 문제가 되는 우체국 집배원의 주당 평균노동시간은 55.9시간으로 택배기사는 이를 훨씬 뛰어 넘는다.¹¹⁾ 또한 2016년 기준 OECD 평균 1인당 연간 노동시간은 1,764시간으로 택배기사는 2,084시간 더 일하고 있으며, 우리나라 1인당 연간 노동시간 2,068시간보다 1,779시간 더 일하고 있었다.¹²⁾ OECD 평균보다 2.2배, 우리나라 평균보다 1.9배 높았다. 그런데 이는 통상 주당 평균노동시간만을 고려한 것이다. 명절이나 가을철 성수기를 고려하면 4,000시간이 훌쩍 넘을 것으로 추정된다. 왜냐하면 성수기 주당 평균노동시간은 86시간 23분이었기 때문이다.

하루 13시간 가까이 일하지만 일요일과 공휴일을 제외하고 쉬는 날이 없다. 한 달 평균 25일 이상을 일을 한다. 공휴일이라고 모두 쉬는 것도 아니다. 배송처가 근무하면 택배기사도 마찬가지로 일을 한다. 이를테면 노동절이나 선거일은 노동법상 법정공휴일이지만, 배송처가 일하기에 택배기사도 쉬지 못한다. 더욱이 명절은 특별수송기간이어서 일요일조차도 근무를 하고 있다. [그림 6]에서 보는 것처럼, 2017년 추석연휴는 대체휴일과 임시공휴일을 포함하여 최장 10일이었으나 택배기사에게는 5일 내외의 휴무만 주어졌을 뿐이다. 온전히 쉴 수 있었던 5일간의 휴무일에도 미처 배송하지 못했던 물건 배송을 위해 일하는 경우도 있어 이마저도 제대로 쉬지 못한 택배기사들도 있다.

또한 아파도 쉬지 못한 채 일하는 경우가 상당수이다. 아파도 출근했던 경험이 있는지 설문조사한 결과, 74.1%가 그렇다고 응답하였다. 이처럼 아파도 출근할 수 밖에 없는 이유는 비용 때문이다. 도저히 일하기 어려운 경우, 용차(일명 콜벤)를 사용하는데, 사용 비용이 상당히 높다. 하루 수입을 포기하는 것은 물론 당일 수입에 해당하는 용차 비용까지 지불해야 한다. 그래서 하루 쉬면

9) 설문조사에서 평균 수면시간은 6시간 26분이었다. 밤 9시에 퇴근하여 2시간 내외로 저녁식사와 취침준비를 하고, 11시 30분경에 취침한다고 볼 수 있다.

10) 요일에 따라 작업량에 차이가 있다. 통상 월요일이 가장 작업량이 적어 여유가 있으며, 토요일도 주로 배송작업만 하기에 일찍 일을 마친다. 화요일은 가장 작업량이 많은 요일이다. 고객들이 주말동안 보내지 못했던 물건들을 월요일에 집중적으로 보내면서 화요일에 배송해야 할 물량이 쌓이기 때문이다. 수, 목, 금요일은 평균 수준이다. 평일 작업량에 차이가 있지만, 퇴근시간은 거의 비슷하다. 면접조사에 의하면, 물량 차이에 따른 노동강도에 차이가 있을 뿐, 대체적으로 마치는 시간은 유사하다고 응답하였다.

11) 2017년 1월부터 9월까지 과로와 자살, 그리고 사고 등으로 15명의 우체국 집배원이 사망하였다(전현우, 2017.9.7.).

12) 이 울(2017.8.16.), 한국 노동시간 OECD 2위, 독일보다 3달 더 일하고 임금은 70%, 연합뉴스

20~30만원의 손해가 발생하기에 쉬지도 못한다.¹³⁾ 손해가 막심한 건 물론, 계약해지 위협도 쉬지 못하는 이유이기도 하다. 계약서 조항에 당일 배송하지 못하면 계약해지가 된다는 조항이 있는 경우도 있기 때문이다. 이와 같은 초 장시간 노동으로 택배기사의 건강은 위협받고 있으며, 여가 생활은 물론 휴식조차 없는 삶이 연속되고 있다. 가족과의 관계는 단절되고 일과 생활의 균형은 전혀 가능하지 않은 현실이다.

[그림 6] 대기업 택배업체의 2017년 추석 근무 일정표

추석특수기 일정표

■ 추석 특수기 수송 기간 : 9.5일 [9월 25일 (월) ~ 10월 1일 (일) / 10월 10일 (화) ~ 10월 12일 (목)]

SUN (일)	MON (월)	TUE (화)	WED (수)	THU (목)	FRI (금)	SAT (토)	
9월 17일	18일	19일	20일	21일	22일	23일	
클센터/인터넷 접수마감	(전산통제 / 12시)	터미널 서물차량 및 거래처 통제					[대리점 정상 근무] [터미널 축소 운영] [반송회수 집중의 날]
24일	25일(1일)	26일(2일)	27일(3일)	28일(4일)	29일(5일)	30일(5.5일)	
[대리점 정상 근무] [터미널 축소 운영] [거래처 출고 유도]	(전산통제 / 12시)	터미널 서물차량 및 거래처 통제			[일반마감] [홍소핑(식품)마감] [홍소핑/푸드/슈퍼 마감] [전국배송분] [집하마감]	[일반 선별 집하 (10/10 이후 배송조건)] [홍소핑 직택배 마감 (추석전 배송)] [지역배송분] [집하 마감] [센터 입고 (동남권터미널 보관)] [마감]	[대리점 정상 근무] [의류터미널 가동] [홍소핑 출고]
10월 1일 (6일)	2일 (임시공휴일)	3일 (개천절)	4일 [추석]	5일	6일 [대체휴일]	7일(6.5일)	
[대리점 정상 근무] [터미널 축소 운영] [홍소핑 마감]	[대리점 정상 근무] [터미널 휴무] [홍소핑 출고분 배송]				[터미널 축소 운영] [의류권터미널 포함]	[대리점 정상 근무] [터미널 휴무]	
8일	9일 [한글날]	10일 (7.5일)	11일 (8.5일)	12일 (9.5일)	13일	14일	
	[터미널 축소 운영] [의류권터미널 포함] [센터 출고]	터미널 서물차량 및 거래처 통제					
15일	16일	17일	18일	19일	20일	21일	
		[반송회수 집중의 날] [대형 취급점 집하 실시]	[대형 취급점 집하 실시]				
				클센터/인터넷 접수개시	클센터/인터넷 집하실시		

※ 자료 : 네이버밴드 “택배기사 권리찾기 전국모임”

(4) 하루 작업량 250여개

택배기사의 하루 작업량은 250여개로, 구체적으로 하루 평균 배송건수는 187개, 집화건수는 66개였다. 작업시간을 고려하면 택배물건 하나당 평균 배송소요시간은 2.2분이었으며, 집화소요시간은 1.43분이었다. 물론 하나의 배송 및 집화처에 여러 개의 물건을 운송하지만 노동강도가 매우 강하다는 것을 짐작할 수 있다. 단순히 물건만 배송하는 것이 아니라 주소지가 맞는지, 고객이 해당 장소에 있는지 등을 끊임없이 확인하며 작업을 하기에 매우 짧은 시간에 일을 처리하는 것을 알 수 있다.

성수기 작업물량은 이보다 훨씬 많다. 설문결과, 성수기 하루 평균 배송건수는 276개, 집화건수는 102개로 약 378개를 하루에 처리하고 있었다. 통상의 경우보다 배송건수는 47.9%, 집화건수는 81.0% 증가한 수준이었다. 이에 비해 작업시간은 통상의 경우보다 17.0% 증가한 수준이어서, 성수

13) 물론 경조사 등 부득이 휴무가 필요한 경우, 같은 대리점 소속 택배기사가 분담하여 배송하기도 한다.

기의 노동강도가 극도로 높아짐을 확인할 수 있다.

(5) 월 평균 순소득 350만원

택배기사는 배송 및 집화 건당 수수료를 수입으로 가져간다. 일한 만큼 소득이 늘어나는 구조이다. 배송이나 집화나, 기업 고객이나 개인 고객이나, 무게와 크기가 어떻게 되느냐, 그리고 담당구역의 급지¹⁴⁾가 어느 수준이냐에 따라 건당 수수료에 차이가 있다. 통상 2,500원이라고 할 경우, 배송 건당 약 800원을 수수료 수입으로 가져간다.¹⁵⁾ 하지만, 여기서 각종 비용을 제할 경우 순수입은 줄어든다. 예를 들어, 800원의 배송 수수료 중 부가세 10%, 대리점 수수료 5%를 제하면 680원 정도가 택배기사의 몫이다. 여기에 유류비, 차량유지비, 통신비, 송장비용, 각종 패널티(벌금) 비용 등을 제하고 남은 금액이 택배기사의 건당 순수입이다.

<표 3> 택배기사 소득 및 비용

(단위 : 만원)

	N	최소값	최대값	평균	표준편차
월 평균 총소득(총매출)	500	200	750	443.1	90.0
대리점(영업소) 수수료	499	0	100	26.4	14.9
유류비	500	0	50	22.4	7.7
차량유지비	500	0	50	10.7	5.8
패널티	500	0	30	4.6	6.9
송장비용	500	0	40	12.1	8.5
기타비용	495	0	60	16.8	10.9
총비용	500	0	215	93.0	29.7
월 평균 순소득	499	165	634	350.8	80.5
2016년 연간 총소득(총매출)	500	2400	9000	5316.4	1080.8
2016년 연간 순소득	499	1900	7608	4206.2	968.0

설문조사 결과 월 평균 총 수수료 수입은 443만원이었다. 월 평균 비용은 93만원으로 대리점 수수료 26만원, 유류비 22만원, 차량유지비 11만원, 패널티 5만원, 송장비용 12만원, 기타 비용 17만원 등이었다. 한 달 수수료 수입 중 20% 이상을 고스란히 비용으로 지출하는 셈이다. 월 평균 지

- 14) 구역별 인구와 면적에 차이가 있고, 이에 따라 작업물량 등이 달라 택배업체는 급지를 구분하고 있다. 대기업 택배업체 중 하나는 담당구역을 12개 급지로 구분하여, 같은 택배단가라 하더라도 급지간 20원에서 40원의 차이를 두고 있다. 이를테면, 2,500원 택배물건 배송시 1급지는 840원의 수수료를 지급하지만 2급지는 860원, 3급지는 880원, 그리고 가장 높은 12급지는 1,180원을 지급하는 식이다. 근데 중요한 건 급지 조정이 택배업체와 대리점의 일방적 결정에 의해 이뤄진다는 점이다. 급지간 수수료 차이가 20원~40원에 불과하여 매우 소액처럼 보이지만, 2013년 화물연대 파업 원인이 수수료 30원 인상 합의안 준수였던 점에 비춰 보면, 개당 수십원의 수수료 차이는 택배기사에게 결코 작은 부분이 아니다.
- 15) 소비자가 온라인 쇼핑물을 이용할 때, 일반적으로 배송료를 함께 결제한다. 하지만, 소비자가 지불한 배송료 2,500원이 그대로 택배회사로 가지 않는 경우도 있다. 택배물량이 많은 일부 화주사는 높은 교섭력을 바탕으로 택배업체와 2,500원보다 낮은 가격에 배송계약을 체결하기 때문이다. 소위 백마진(Back Margin)이 존재하는 것이다. 이를테면 소비자가 지불한 2,500원보다 낮은 1,500원이나 1,800원에 계약을 체결하는 식이다. 그래서 소비자가 결제한 배송료의 일부를 고스란히 화주사가 가져간다.

출 비용중 대리점 수수료와 유류비가 가장 높은 비중을 차지했는데, 대리점 수수료가 지출 비용의 28.4%, 유류비가 24.1%였다. 각종 비용 중에서 두 지출항목의 비중이 절반 이상을 차지했다.¹⁶⁾

총 수수료 수입에서 총 비용을 제한 월 평균 순소득은 350만원이다. 개별화물차주나 용달화물차주에 비해 비교적 높은 소득수준이다. 물론 장시간의 고된 노동임을 감안하면 매우 높다고 하기는 어렵다. 시간당 임금으로 계산할 경우, 8,164원으로 2017년 최저임금 6,470원보다 높지만, 서울시 생활임금 8,197원보다는 낮은 수준이다.

(6) 패널티 제도

택배업체와 택배기사간에 직접적 계약관계는 없다. 둘 사이에 위탁대리점이 있기 때문이다. 그래서 택배기사 관리는 택배업체가 아닌 대리점의 역할이라고 이야기한다. 하지만, 서비스업종 특성상 서비스 질 제고를 위해 지시와 감독, 교육, 그리고 CS평가(소비자만족평가) 등이 일정하게 이뤄질 수 밖에 없다. 택배업체에서 마련한 규정이 위탁대리점을 통해 택배기사에게 적용되는 식이다.

최근 택배연대노조는 대기업 택배업체의 패널티 규정을 폭로하는 기자회견을 개최하였다. 기자회견에 따르면, 고객에게 욕설 등 폭언시 100만원, 고객 불만 지연 처리시 5만원, 흡소핑 관련 고객 불만 발생시 5,000원, 분실 처리 지연시 패널티 등이 상세하게 규정되어 있었다.

설문조사에서도 택배기사에 대한 다양한 불이익 조치를 확인할 수 있었다. 출퇴근시간 미준수, 회의 및 교육 불참, 무단결근, 업무지시위반, 분실 및 파손, 기준배송을 미달, 고객불만, 부당요금징수, 반쯤지연 등 모든 항목에 대해 과반 이상의 응답자가 구두경고 이상의 불이익 조치가 있다고 응답하였다. 특히 분실 및 파손, 고객불만, 부당요금징수, 무단결근 등에 대해서는 패널티 부과와 계약해지까지 당할 수 있다는 비율이 상대적으로 높았다.

택배기사에 대한 패널티는 과거에도 논란이 됐다. 2013년 CJ대한통운 택배기사들은 건당 수수료 삭감과 파손·분실에 대한 패널티 제도 강화에 반발해 파업에 돌입했고, 이후 패널티 제도 폐지에 합의한 바 있다. 그런데도 불구하고 여전히 택배 현장에서는 다양한 방식으로 패널티를 부과하고 벌점을 매기고 있다. 고객과 협의없이 경비실에 맡겨도, 배송이 늦어져도, 반품회수가 늦어져도, 고객과 말다툼이 있어도, 분실 및 파손이 발생해도, 택배업체는 택배기사에게 벌금을 부과하고 있는 현실이다. 건당 800원 내외의 수수료를 받는 택배기사 입장에서 건당 수천원에서 수만원의 패널티는 과도한 금액이며 택배기사의 책임이 아닌데도 불구하고 손해배상 책임이나 패널티를 무는 것은 일방적으로 비용을 택배기사에게 전가하는 행위라는 비판이 제기되고 있다.

16) 택배기사의 큰 불만사항 중 하나는 대리점 수수료이다. 명확한 원칙이나 기준이 없고, 대리점마다 제각각이기 때문이다. 또한 택배기사의 지출 비용 중 가장 많은 부분을 차지함에도 불구하고 대리점 수수료 변경시 일부 대리점은 소장이 일방적으로 결정·변경하여 택배기사와 갈등을 빚기도 한다. 이번 설문조사에서 응답자의 1/4은 대리점 소장이 일방적으로 수수료를 결정한다고 응답하였다. 한편, 가장 많은 비용 지출에도 불구하고 대리점이 제공하는 서비스에 대한 택배기사의 만족도는 5점 만점에 2.7에 불과하여 택배기사의 대리점 수수료에 대한 불만이 높음을 알 수 있다.

[그림 7] 대기업 택배업체의 패널티 규정

서비스 관리 포상/위약금 규정

1. 대고객만족을 위해 CS(고객만족)부서는 별도의 규정으로 서비스 향상 관리를 한다

① 서비스 차등 수수료제

- 매일 운송장 단위별로 서비스 평가를 실시하여 위약금과 인센티브를 부과/지급한다.

② 포상규정

- 전량사영 포상

③ 고객불만 위약금

- 폭언&욕설(대면/문자), 폭행 : 100만원/건(사유불문, 고령의 취약성건도 동일적용)
- 고객불만 처리지연 채널 : 50,000원/건(1차 불만 접수후 처리지연/미흡으로 불만 재접수건)
- 폭소량, 폭소장 관련 고객불만 발생 : 5,000원/건(유발정소 부과)
- 화물사고(분실)처리 지연 위약금 : 시고금액 대비 지연일수 적용

2. 개인택배 위약금 제도 요약표

구분	고객센터	인터넷	대행취급점	비고
접수방법	1588-	www. .com	전산(전당전화)	
징계지시	집배송-징계지시-통장지시 리스트	예약/서비스-취급점예약-예약 집하 집하처리현황(상세)		위약금제도 시행후 대행취급점 별도 유선징계지시 없음
징계비용일 (위약금대상)	징계에정일(0+1)	징계에정일(0)		
위약금	연위징계	1만원/건		수수료 지급서 차감
	미징계	1만원/건		
	미징계	5천원/건		
위약금 부과기준 (택배시스템)	징계지시건수 당일 미징계건			징계판단기준은 발송지 터미널 입고시간 기준

택배 집배송 업무 매뉴얼

※ 자료 : 택배연대노조(2017), 택배 징벌적 패널티 고발 기자회견

(7) 낮은 자긍심 속에서 일하는 사람들

열악한 노동환경으로 인해 택배기사의 직업적 만족도와 인간적 자존감은 낮게 나타나고 있다. 택배기사의 만족도를 5점 척도로 조사한 결과, 일에 대한 전반적 만족도는 2.8, 자긍심은 2.5로 나타났다. 보통인 3.0보다 낮은 수준이다. 이러한 낮은 자긍심은 면접조사에서도 확인이 되는데, 고객 등 다른 사람들이 택배기사를 낮은 신분으로 여긴다는 부정적 자기인식을 보였다. 대우를 제대로 받지 못하고 무시당한다고 생각하는 것이다. 또한 노동시간 1.9, 작업환경 2.1, 휴일 및 휴가 2.2, 고용안정 2.3, 소득 이외 복리후생 2.3 등으로 나타나 매우 불만족스러운 상황에서 일을 하고 있었다. 열악한 노동실태가 만족도 조사에서도 고스란히 나타나고 있다.

비교적 높은 소득을 올리고 있고, 물류의 미세혈관이라는 사회적으로 중요한 역할을 담당하지만, 자긍심은 매우 낮다. 미래의 불확실성을 항상 안고 일해야 한다는 점, 노동과정에서 기본적인 권리를 보장받지 못하는 점 등이 낮은 자긍심의 원인 중 하나이다. 비록 소득은 높으나, 노동강도가 강하고 자긍심이 낮다보니 이직의사 또한 높다. 설문결과, 응답자의 절반 이상은 그만두고 싶다는 생각을 한 적이 있었다. 그 이유로는 지나치게 긴 노동시간, 과도한 노동강도, 그리고 노동강도에 비해 낮은 순수입 등을 주요하게 지적했다.

4. 택배 이용자의 태도

택배기사의 노동실태를 이해함으로써 택배이용자가 취해야 할 행동들을 살펴보면 다음과 같은 것들이 있다.

(1) 재촉보다 안전배송

빠른 배송을 원하는 소비자처럼 빨리 배송하고 싶은 건 택배기사도 마찬가지이다. 많은 물량을 빨리 처리하고 휴식과 같은 재충전 시간을 갖고 싶어 한다. 그렇지만 택배기사의 노동현실은 그렇지 못하다.

택배기사는 하루 13시간 이상, 250개의 택배물량을 처리한다. 점심식사조차 제대로 하지 못한 채 일을 하고 있다. 일하면서 잠깐 쉬는 것조차 쉽지 않은 상황이기도 하다. 그렇기에 받을 물건을 빨리 배송해달라고 재촉하는 건 택배기사의 노동강도만 높일 뿐이다. 그리고 대다수 택배기사는 당일 배송물량을 당일 처리하고자 노력한다. 계약서에 이를 명시하기도 하고, 미배송할 경우 택배기사 평가시 불이익이 있기에 당일 배송할 물건은 대다수 당일에 배송한다.¹⁷⁾ 배송이 늦어지는 건 택배기사가 게으름을 피워서가 아니고 택배회사의 물류시스템 문제이다. 이를테면 권역별 허브터미널에서의 처리 지연이나 서버터미널의 하차 지연 등 때문이다. 그래서 담당 배송구역의 택배기사에게 재촉해봐야 배송이 빨라지는 것도 아니다. 정말 급하게 처리해야 할 물건이라면 퀵서비스나 다른 운송수단을 이용하는 게 맞다.

또한 재촉한다고 해당 물건을 먼저 배송하기도 쉽지 않다. 배송노하우가 축적된 택배기사는 당일의 배송경로가 있고, 이에 맞춰서 택배차량에 물건을 순차적으로 싣는다. 가장 먼저 배송할 물건을 차량 문쪽에, 가장 나중에 배송할 물건은 차량 안쪽에 쌓는 식이다. 그래서 배송경로에 맞춰서 순차적으로 배송을 하는 것이니 재촉하기보다는 안전하게 배송할 수 있도록 기다리는 게 낫다.

특히 밤 늦은 시간에 배송으로 문자나 전화 연락을 하는 경우가 있다. 아침 6시에 일어나 밤 9시 넘어서 집에 오는 택배기사 입장에서 밤 9시 이후는 유일한 휴식시간이다. 그 휴식시간조차도 2~3시간에 불과하다. 장시간 노동에 휴식없는 삶을 살아가는 택배기사에게 밤 늦게 연락하는 건 유일한 휴식시간조차 빼앗는 행위이다. 월요일이나 토요일은 배송물량이 적으니 연락이 수월할 수 있지만, 화요일은 작업량이 가장 많은 요일이니 재촉 연락은 자제할 필요가 있다.

17) 배송물량이 많아 당일에 모두 배송하지 못하는 경우도 있다. 배송이 완료되지 않은 상황에서 집화에 나서고, 이후 남은 물건을 배송하지만 당일에 처리하지 못하기도 한다. 통상 당일 받은 물건은 그날 자정까지 배송완료 혹은 미배송사유를 전산시스템에 등록하게 되어 있다. 배송을 완료하지 못하면 평가시 불이익을 받거나 패널티를 부과받기도 해서 가능하면 당일 배송하고자 노력한다. 미처 당일에 배송하지 못한 물건은 다음날 순차적으로 배송에 나서는데, 간혹 택배기사가 이를 잊어버리는 경우가 있기도 하다. 하지만 택배기사가 늦게 배송하는 건 드문 편으로 배송 이전 단계에서의 문제로 배송지연이 주로 발생한다.

한편, 국토교통부의 택배서비스 평가(2016)에 따르면, 택배서비스의 배송률 평가 점수는 매우 높다. 익일 내 배송(집화 다음 날 이내)을 목표로 우수한 서비스 수준을 유지하는 것으로 평가받고 있다. 배송률 평가점수는 100점 만점에 일반택배는 93점, 기업택배는 98.9점이었다.

(2) 정확한 주소와 연락처 기재

택배기사가 겪는 가장 큰 애로사항 중 하나는 주소지가 잘못 기재되어 고객이 원하는 장소로 배송을 요구하는 경우이다. 잘못 기재된 주소지에서 고객이 수령을 원하는 장소로 배송하는 일이 매우 쉬운 일처럼 보인다. 특히 거리가 멀지 않을 때 고객은 손쉽게 이를 요구한다. 하지만, 택배기사 입장에서는 배송경로가 변경됨으로써 그 만큼 일하는 시간이 길어지는 문제가 있다. 물건 1개당 평균배송시간은 2.2분으로 갑작스럽게 원래의 배송경로에서 벗어나 배송하면 그 만큼 시간이 허비된다. 매일 13시간 이상 일하는 택배기사 입장에서 잘못된 주소지 기재로 고객이 원하는 장소로 다시금 배송하는 일은 결코 쉽지 않은 일이다. 택배기사 10명중 8명은 매일 이러한 경험을 하고 있어 큰 애로사항 중 하나이다.

또한 연락처가 잘못되어 배송에 애로를 겪는 경우도 많다. 설문조사 결과, 81.6%가 매일 이러한 경험을 하고 있었다. 고객과 연락이 되어야 배송을 할 수 있는데, 연락처가 잘못 기재되면 배송을 할 수가 없다. 그렇다고, 임의로 경비실이나 문 앞에 두고 가서 분실이라도 발생하면, 택배기사가 고스란히 책임을 져야 한다. 임의배송에 의한 고객 클레임 발생시 택배기사에게 별점이나 패널티가 부과되어 불이익을 받을 수 있기에 이용자가 연락처를 정확히 기재하여야 한다.

(3) 분실, 파손 및 변질 문제

택배이용자의 가장 큰 불만 중 하나는 분실 및 파손 문제이다. 국토교통부 택배서비스 평가(2016)에 의하면, 2016년 1년간 일반택배업체의 사고 건수는 333,691건이었으며, 유형별로 분실 47.3%, 파손 45.1%, 변질 7.6% 순으로 나타났다.¹⁸⁾ 전체 택배물량 대비 사고나 피해건수가 많은 편은 아니다. 택배물량 대비 사고 건수는 일반택배 0.02%, 기업택배 0.0017% 수준이다(국토교통부, 2016). 이에 따라 사고율과 피해접수율을 종합한 안전성 점수가 100점 만점에 일반택배 97.9점, 기업택배 98.0점으로 매우 높게 나타났다. 이는 서비스에 대한 문제가 없는 매우 우수한 상태로, 모든 평가항목중에서 신속성(배송률과 집화율 종합)과 함께 가장 높은 점수를 보였다.¹⁹⁾

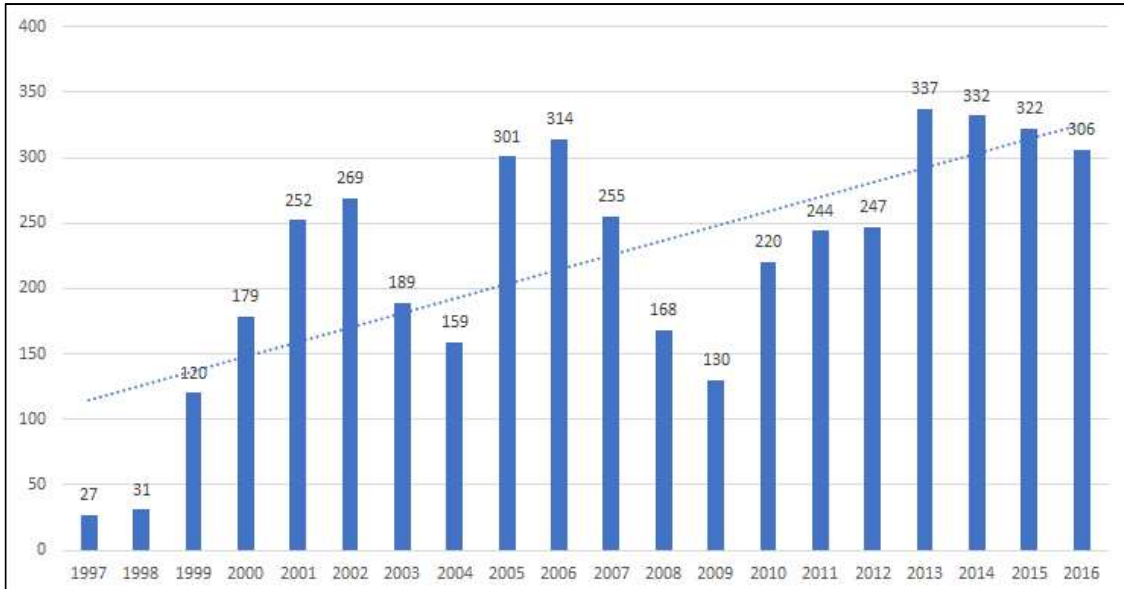
다른 조사에서도 택배이용자의 분실 및 파손에 대한 불만을 확인할 수 있다. 2016년 한국소비자원에 접수된 택배관련 피해구제 현황을 보면, 총 306건이 접수되었으며, 이 가운데 파손 및 훼손 38.2%, 분실 36.9%로 가장 큰 불만사항으로 나타났다(한국소비자원, 2017). [그림 8]에서 보는 것처럼, 택배물량 증가에 맞춰 피해구제 건수도 증가 추세이나, 2013년 정점을 찍은 이후 하락하는 양상이다.²⁰⁾ 대한상공회의소의 택배서비스 이용실태조사에서도 배송지연 36.7%, 파손 및 부패 35.9%, 분실 및 오배송 21.1% 순으로 이용자의 불만이 높았다(대한상공회의소, 2013).

18) 기업택배업체의 2016년 1년간 사고건수는 1,380건으로 일반택배업체보다 극히 적었다. 유형별로는 파손 60.3%, 분실 36.4%, 변질 3.3% 순이었다(국토교통부, 2016).

19) 하지만, 이용자수 대비로 하면 사고율이 낮다고 하기 어렵다. 15세 이상 인구를 기준으로 130명 중 1명은 택배사고를 경험한 셈이기 때문이다.

20) 1372소비자상담센터에 접수된 택배관련 상담건수도 감소하는 추세이다. 2014년 14,084건에서 2015년 11,774건, 2016년 9,401건으로 연간 택배화물운송서비스 상담건수는 감소하였다(1372소비자상담센터, 각연도).

[그림 8] 한국소비자원 피해구제 접수 현황



※ 자료 : 한국소비자원(각년도), 각 연도별 소비자 피해구제 연보 및 사례집

그렇다면 분실 및 파손의 원인이 택배기사에게만 있을까? 물론 택배기사 개인의 서비스 마인드 부족도 있겠지만, 무엇보다 택배시스템의 구조적 문제가 큰 원인이다.

먼저 택배물량에 비해 택배를 처리하는 인력이 턱없이 부족하다. 2.2분에 하나씩 물건을 배송하는 택배기사 입장에서 배송물건을 빠르게 처리할 수 밖에 없다. 집화도 해야 하는 경우 최대한 많은 물건을 배송하고 집화에 나서야 한다. 택배차량의 배송물건을 비워야 집화할 물건을 실을 수 있기 때문이다. 그래서 많은 택배기사는 배송물량을 모두 처리하지 않은 상태에서 집화 처리 후, 밤늦은 시간에 남은 물건 배송에 나서기도 한다. 이렇다 보니 일일이 고객 얼굴보고 확인받고 할 여유가 없다. 하루 200~300개를 배송하면서 고객의 얼굴을 한 번도 본적이 없는 날도 있다. 인기척만 있어도 문 앞에 물건을 놓고 가는 식이다. 그러다 보니 간혹 분실이 발생하여 소비자와 분쟁이 생긴다.²¹⁾

또한 지속적으로 증가하는 택배물량을 소화할 택배시스템과 인력관리시스템이 완비되지 않았다. 대형 택배업체들을 중심으로 물류시스템을 개선하고 있지만, 늘어나는 택배물량을 감당하기에는 여전히 부족하다. 인력관리시스템도 마찬가지다. 택배업체는 대리점과 위수탁계약을 맺을 뿐, 택배기사와 직접적 관계가 없다는 입장이다. 택배기사 관리는 대리점에서 할 일이고 택배업체가 개입할 여지는 없다고 이야기한다. 그렇다보니 전체 택배물량을 어느 정도 규모의 택배기사가 처리해야 하

21) 분실이 발생하면 어느 단계에서 분실이 이뤄졌는지 확인할 수 있다. 집화에서부터 배송완료까지 7~8 단계의 모든 운송과정이 기록되기 때문이다. 집화시 택배물건에 붙인 운송장을 매 단계마다 스캔하여 전산시스템에 기록함으로써 배송추적이 가능하다. 그래서 택배물건 분실시에는 최종 스캔 작업이 이뤄진 단계의 작업자가 책임을 진다. 이를테면 배송지역 터미널에서 출고 스캔 후 분실이 발생하였다면, 배송 택배기사가 책임을 진다. 고객 부재로 문 앞에 택배물건을 놓고 가서 분실이 발생할 경우 고스란히 택배기사가 책임을 지는 식이다. 이에 반해, 파손은 어느 운송단계에서 일어났는지 확인이 불가능하다. 책임 소재를 가리기 어렵기에 스캔내역이 있는 사람들이 나눠서 책임을 진다. 택배연대노조는 분실 및 파손에 대해 택배업체는 어떠한 책임도 지지 않은 채 택배기사에게만 책임을 전가시킨다고 주장한다.

는지에 대한 인력편성기준이 제대로 갖춰져 있지 않다. 택배기사 1인당 처리 가능한 택배물량의 제한이 있는 것도 아니다. 노동법에서 배제되어 노동시간에 제한이 없고, 택배업체의 1인당 최대 작업량 기준도 없어 택배기사는 장시간 노동에 많은 물량을 처리하고 있다. 분실이나 파손 및 변질, 그리고 배송지연이 발생할 수 밖에 없는 구조인 셈이다.

한편, 택배는 택배업체의 일관된 책임 하에 문 앞에서 문 앞까지 물건을 전달하는 서비스로 분실 및 파손에 대한 책임을 택배사업자가 부담토록 하고 있다. 공정거래위원회 택배표준약관 제18조에서도 고객으로부터 택배물건을 인도받은 때부터 택배사업자의 책임이 발생한다고 규정하고 있다. 원칙적으로 택배 물건을 정상적으로 배송했다는 것을 택배업체가 입증하지 못하는 한 업체가 손해배상책임을 진다. 그래서 한국소비자원은 택배서비스와 관련한 소비자 주의사항을 다음과 같이 안내하고 있다.

[그림 9] 택배서비스 관련 소비자 주의사항

- 소비자가 운송장을 직접 작성하여 배송완료시까지 보관하여야 한다. 운송장은 택배 사고 발생시 손해배상을 요구할 수 있는 중요한 근거자료이므로 소비자가 직접 작성해야 하고, 교부된 운송장은 운송물 배송이 완료될 때까지 보관해야하며, 운송장에 물품의 종류, 수량, 가격을 정확히 기재해야한다. 운송장에 물품 가액을 기재하지 않은 경우에는 손해배상한도액은 50만원으로 제한되고, 물품 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고가액이 되기 때문이다.
- 둘째, 수하인(물건을 받는 사람) 부재 시 물품을 분실했다면, 택배업체의 조치가 적절했는지를 확인해야 한다. 택배서비스 표준약관에 따르면, 택배업체는 운송물의 인도시 수하인으로부터 인도 확인을 받아야 하고, 수하인의 대리인에게 운송물을 인도하였을 경우에는 수하인에게 그 사실을 통지해야 한다. 택배업체는 수하인의 부재로 인하여 운송물을 인도할 수 없는 경우에는 수하인에게 운송물을 인도하고자 하는 일시, 사업자의 명칭, 문의할 전화번호, 기타 운송물의 인도에 필요한 사항을 기재한 서면인 '부재중 방문표'로 통지한 후 사업소에 운송물을 보관하도록 한다는 조치가 적절히 취해졌는지를 확인하여 사업자의 책임 여부를 가린다.
- 셋째, 택배 운송물 인수 즉시 파손 또는 변질 여부 확인해야 한다. 택배로 운송물을 인수할 때에는 반드시 택배기사가 보고 있는 현장에서 개봉하여 파손, 변질 여부 등을 확인하고, 문제가 있으면 택배기사에게 사고확인서를 받고 피해에 대한 배상을 요구하며, 사고품은 배상이 완료될 때까지 별도로 보관해 두어야 한다. 운송물의 파손이나 훼손시 택배업체의 손해배상책임은 운송물을 수령한 날로부터 14일 이내에 택배업체에게 통지하지 않으면 소멸한다는 점을 염두에 두어야 한다.

※ 자료 : 한국소비자원(2017), 2017년 소비자 피해구제 연보 및 사례집

하지만, 소비자와 택배기사가 한국소비자원의 안내대로 행동하기는 어렵다. 직접 택배기사를 만나 물건을 인도받고, 그 자리에서 택배기사와 함께 개봉하여 확인할 수 있을 만큼 여유로운 환경이 아니다. 택배기사를 직접 보지 못한 채, 경비실이나 문 앞에 놓고 간 물건을 찾는 게 부지기수이다. 설사 직접 만나 물건을 받더라도 바쁜 택배기사를 붙잡고 파손 여부를 확인하는 건 지금과 같은 여건에서는 불가능하다. 택배기사의 노동조건이 개선되지 않고는 안전하고 친절한 배송을 기대하기는 어렵다.

(4) 욕설 등 폭언

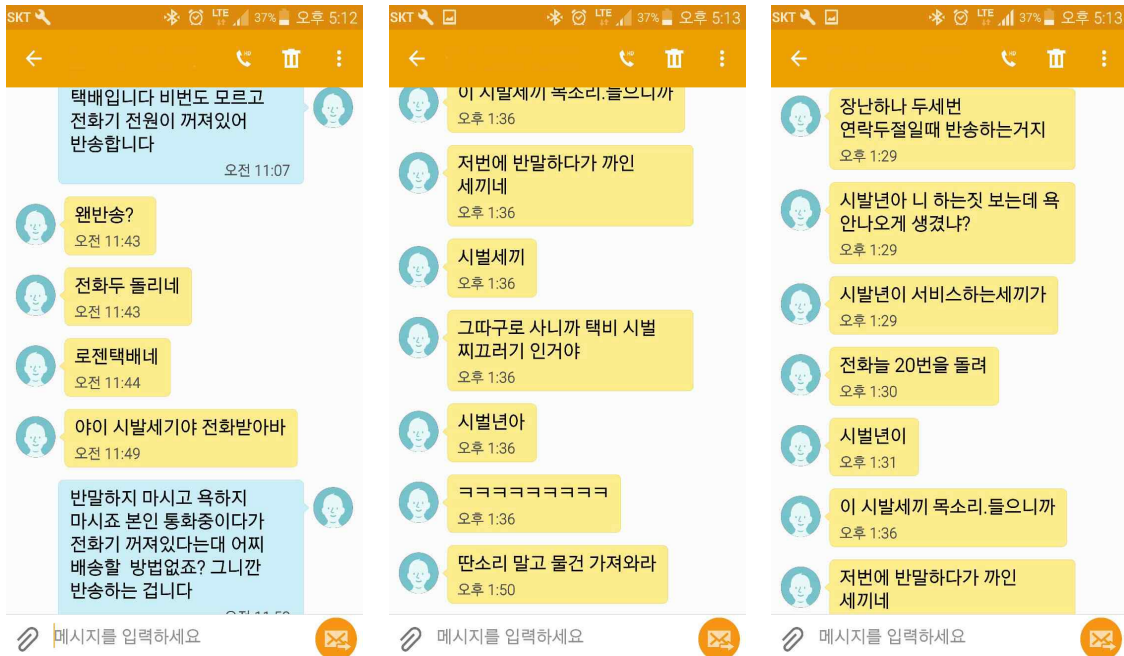
택배는 Door to Door Service로 고객과 직접 대면하는 서비스이다. 이에 따라 택배기사는 고객의 부당한 대우를 경험하는 경우가 많다. 설문조사 결과, 욕설과 같은 폭언을 경험하는 택배기사 비율이 56.8%였다. 폭행을 경험한 비율도 6.2%로 나타나 적지 않은 택배기사가 고객의 폭행을 경험하고 있었다.

일정한 비용을 지불하고 적절한 서비스를 받지 못할 때 고객이 화가 나는 건 당연하다. 더군다나 물건이 분실되거나 파손되었을 때, 혹은 육류와 식품류(일명 신선식품)가 변질되어 이용이 불가능할 때 고객의 불만이 이만저만 아닐 것이다. 또한 받아야 할 물건이 엉뚱한 곳에 가 있거나 받고자 하는 날에 받지 못한 경우 고객이 화가 날 만하다. 그렇다고 해도 택배기사에게 폭언이나 폭행을 하는 건 바람직하지 않다. 불만이 있으면 택배기사가 아니라 택배업체에 문의하면 된다. 특히 택배기사의 잘못과 무관하게 고객이 주소지를 잘못 기재하거나 보내는 사람이 물건을 잘못 보낸 경우에도 택배기사에 항의하는 건 지나치다. 택배기사가 내용물을 확인할 수도 없고 운송장에 기재된 주소지로 배송할 뿐인데, 이러한 불만조차 택배기사에게 쏟아내는 건 문제다.

또한 부실한 택배서비스에 대한 책임을 온전히 택배기사에게 물을 수도 없다. 택배기사의 잘못이 아닌 경우도 많기 때문이다. 앞서 언급했듯이 택배기사의 잘못보다 오히려 택배업체의 물류시스템 문제로 분실, 파손, 변질 등이 주로 발생한다.

택배기사의 노동현실을 이해하고 택배기사에 대한 격려와 존중이 필요하다. 실태조사를 하면서 만났던 택배기사의 가장 큰 보람은 고객의 친절함 응대와 감사의 한마디였다.

[그림 10] 고객 욕설 문자



※ 자료 : 택배연대노조(2017), 택배노동자 근무환경 고발 보도자료

(5) 기타

택배는 대형화물이 아닌 소화물이 운송대상이다. 규격에 맞는 물품만 택배를 이용해야 한다. 택배가 처음으로 법으로 규정되었던 1989년에는 30kg 이하의 물건이 취급대상이었다. 지금은 택배업체마다 크기, 무게, 물품가격 등에 따라 취급품목을 제한하고 있다. 예를 들어, 크기는 가로, 세로, 높이 세면의 합이 160cm 이하, 무게는 25kg 이하, 물품가격은 300만원 이하 등으로 구체적으로 규정하고 있다. 규정에도 불구하고 물건을 보내는 화주가 이를 잘 지키지 않는 경우가 있다. 크기나 무게가 이를 초과하기도 하고, 두 개 이상의 물건을 한꺼번에 포장(일명 합포장)하여 보내기도 한다. 이러한 비규격화물(일명 이형화물)은 화주, 택배업체, 택배기사 모두가 맞물려 있는 문제이다. 화주는 규정에도 불구하고 비규격화물을 배송 의뢰하고, 택배기사도 거래처의 요청을 무시하기 어렵고 수수료 수입도 발생하기에 비규격화물을 집화한다. 택배업체도 사전에 이를 제대로 걸러내지 않는다. 그렇다보니, 규격을 초과하는 큰 화물을 배송하는 택배기사는 불만이 쌓일 수 밖에 없다. 때로는 배송 택배기사가 반송처리함으로써 택배업체가 집화 택배기사에 패널티를 물리기도 한다. 최근 대기업 택배업체 소속 택배기사가 그동안 비규격화물 집화 건으로 100만원의 패널티를 부과 받아 문제가 되고 있다.²²⁾

또한 택배기사의 애로사항 중 하나는 고객의 제품 설치 요구이다. 택배기사는 물건만 배송할 뿐, 설치기사가 아니다. 그런데도 불구하고 설치가 필요한 물건 배송시 설치를 요구하는 경우가 종종 발생한다. 이를테면, 선풍기나 컴퓨터 조립 같은 경우이다. 설문조사에서도 6.0%가 이러한 경험이 있다고 응답하였다.

5. 나오며

택배서비스 덕분에 일상생활이 풍요로워졌다. 핸드폰과 인터넷으로 주문한 물건을 하루면 받을 수 있는 시대이다. 과거에 비해 물류시스템이 혁신적으로 발전하면서 지금과 같은 편리한 서비스를 누릴 수 있게 되었다. 하지만 물류의 미세혈관이라는 사회적으로 중요한 역할을 담당하는 택배기사의 노동조건은 뒷걸음질치고 있다. 고용안정과 높은 소득이 보장되던 직업에서 장시간 노동과 휴식 조차 쉽지 않은 일자리가 되었다.

택배산업의 질적 성장을 도모하고 택배기사의 노동조건을 개선하기 위해서는 다음과 같은 문제점을 해결해야 한다.

먼저 택배운임이 현실화되어야 한다. 1992년 택배서비스가 본격적으로 시작된 이후 택배산업이 마이너스 성장을 기록한 적이 없다. 그 만큼 택배산업은 지속적으로 성장·발전하고 있다. 이에 반해 택배단가는 하락하는 추세이다. 2,300원이면 전국에 택배를 보낼 수 있다. 이는 미국과 일본의 택배단가의 1/4~1/3의 수준으로 우리나라의 택배운임이 너무 낮은 현실이다. 적정운임 기준을 마련하여 택배업체간 가격경쟁이 아닌 서비스경쟁을 통해 택배산업의 경쟁력을 강화시킬 필요가 있다. 이에 맞춰 택배기사의 수수료도 현실화할 필요가 있다.

22) 한남진(2017.9.21.), 택배 패널티, 노동자에게만 전가, 내일신문

택배기사의 장시간 노동과 휴식 없는 삶의 구조도 개선해야 한다. 택배기사는 어떤 직종보다도 장시간의 과로를 하고 있다. 주당 74시간 노동은 지나치게 긴 노동시간이다. 사회적으로 장시간 노동을 개선하기 위해 법정노동시간을 주 52시간으로 제한하는 입법을 논의 중인 상황에서 택배기사의 노동시간 단축도 함께 고민되어야 한다. 최대노동시간을 제한하고, 시간외 노동에 대한 철저한 보상책이 필요하다. 충분한 휴게시간도 보장되어야 한다. 택배업체의 인력편성기준을 개편하여 하루 취급물량을 제한함으로써 노동과정에 휴식이 보장될 수 있어야 한다.

택배기사의 업무를 명확히 하고 해당 업무에만 투입되도록 하여야 한다. 현재 택배기사는 집화 및 배송은 물론 화물취급과 분류작업도 병행하고 있다. 늘어나는 택배물량을 택배시스템이 감당하지 못하기에 오전에 이뤄지는 분류작업이 지연되고 있다. 분류작업 지연으로 택배기사에게 요구되는 노동시간이 증가되지 않도록 제도적 장치를 마련하여야 한다.

불공정한 계약관행을 조사하여 시정할 필요도 있다. 택배기사들은 대리점과의 관계에서 공정하게 대우받지 못한다고 인식한다. 수익을 불리하게 배분받고, 관리비용을 부당하게 부담하고 있다고 느낀다. 택배기사의 책임 유무와 상관없이 일방적으로 패널티를 부과하는데에 대한 불만도 상당하다. 현재 택배기사를 포함한 ‘특수형태근로종사자에 대한 거래상 지위 남용 행위 심사지침’이 있는 만큼, 이에 의거하여 불공정한 계약관행을 확인하여 시정하여야 한다. 예를 들어 부당한 비용징수 행위, 계약내용 외 업무강요 행위, 일방적 손해배상 설정 행위 등의 구체적 위반사례를 확인할 필요가 있다.

또한 산재 및 실업으로부터 효과적으로 보호받을 수 있어야 한다. 현재 택배기사도 고용보험과 산재보험에 가입할 수 있지만 가입률은 높지 않다. 사회보험 가입 정보가 부족하고 이미 여러 민간 보험에 가입하고 있기도 하며, 수입에서 공제되는 여러 비용처럼 혜택은 없고 지출만 늘어난다는 인식이 강하다. 가입방식과 보험료 배분 방식을 개선함으로써 가입률을 높일 필요가 있다.

택배기사의 노동조건 개선을 위해서는 정부, 택배업계의 제도개선 노력도 중요하지만, 화주사를 비롯한 택배이용자들의 역할도 중요하다.

먼저 빠른 배송을 요구하며 재촉하지 말아야겠다. 빠른 배송은 택배기사의 안전만 위협할 뿐이다. 업체간 배송 속도전이 과열되는 상황에서 택배기사를 위협으로 내몰 수 있다.²³⁾ 빠른 배송을 요구하기보다 안전하게 배송할 것을 주문하자.

정확한 주소와 연락처를 기재하는 것도 중요하다. 택배기사의 가장 큰 애로사항 중 하나가 주소지가 잘못되어 고객이 자신이 원하는 장소로 배송을 요청하는 경우이다. 배송경로를 따라 물건을 배송하는 택배기사 입장에서 고객이 원하는 장소로 전달하는 게 쉽지 않다는 점을 이해할 필요가 있다. 연락처가 잘못되어 있거나 기재되어 있지 않아 애로를 겪기도 한다. 연락처가 잘못 기재되면 배송을 할 수 없고, 임의로 경비실이나 문 앞에 두고 가서 분실이 발생하면 택배기사가 고스란히 책임을 져야 한다. 그래서 택배이용자가 주소와 연락처를 정확히 기재해야 한다.

그리고 택배기사에게 욕설이나 폭언 등은 삼가야겠다. 택배기사가 일부러 배송을 지연하거나 분실, 훼손하는 경우는 없을 것이다. 일부러 그런다면 고스란히 택배기사의 책임으로 돌아와 택배업

23) 유통업체를 중심으로 배송속도전이 과열되는 양상이다. 이마트와 롯데마트는 특정지역에 한해 3시간내 배송을 하고 있으며, 홈플러스도 배달대행업체를 통해 1시간내 배송을 실시하고 있다. 쿠팡은 특정지역에 한해 2시간 배송을 시험 실시중이며, 오쇼핑은 오전에 주문하면 오후에 배송하는 신데렐라 배송을 하고 있다(물류신문사, 2017).

체로부터 패널티를 부과받거나 손해배상을 물어야하기 때문이다. 분실 및 파손, 배송지연 등으로 고객이 불만이 쌓일 수 있지만, 택배기사에게 화풀이를 해서 안된다. 불만이 있다면 택배업체에 확인을 요청해야지 택배기사에게 욕설 등 폭언을 해서는 안될 것이다.

택배기사에게 배송 이외의 일을 부탁하지 말아야겠다. 일부 택배이용자는 제품 설치를 요구하는 경우도 있는데, 택배기사는 배송만 할 뿐, 설치기사가 아니다. 그리고 규격에 맞는 물품만 택배를 이용해야 한다. 택배업체의 규격에 벗어난 물건으로 택배기사가 패널티를 부과받을 수도 있다. 여러 건의 비규격화물 집화로 인해 100만원의 패널티를 부과받은 택배기사도 있는 현실이다.

택배기사의 가장 큰 보람은 고객의 친절한 응대와 감사의 마음이라고 이야기한다. 하루 종일 혼자 일하는 택배기사 입장에서 고객의 고마운 말 한마디가 큰 힘이 된다고 한다. 택배기사의 노동현실을 이해하고 택배기사에 대한 격려와 존중이 필요하다.

택배기사의 노동환경 개선을 위해 법과 제도도 중요하지만, 사회적 인식의 개선이 뒷받침 되어야 한다. 택배를 이용하는 소비자가 택배기사의 노동을 이해하고 공감대를 형성함으로써 처우개선 목소리를 함께 내줄 때, 택배기사의 노동조건은 빠르고 효과적으로 개선될 수 있을 것이다.

<참고문헌>

- 국토교통부(2016), 16년 택배서비스평가 실시 및 개선방안 연구, 국토교통부 연구용역보고서
- 권순원 외(2014), 서울시 노동복지정책 기본방안 연구: 서울시 취약근로자 실태조사 및 보호방안을 중심으로, 서울시 연구용역보고서
- 김민규(2010), 「택배의 정석」, 올댓컨텐츠
- 대한상공회의소(2013), 택배서비스 이용실태 조사 보도자료, 2013. 2. 8.
- 물류신문사(2012), 「한국 택배산업 20년사」, 물류신문사
- 물류신문사(2017), 「2016년 물류산업총람」, 물류신문사
- 박호환 외(2011), 특수형태 업무종사자 실태조사, 고용노동부 학술연구용역보고서
- 신태중(2017), 택배업 현황과 택배기사 노동실태, 서울노동권익센터 토론회: 서울지역 택배기사 노동실태조사 최종보고토론회 발표문, 2017. 9.26
- 이승욱 외(2006), 특수고용직 노동권 침해 실태조사 보고서, 국가인권위원회 연구용역보고서
- 이호근 외(2008), 특수형태근로종사자 실태 및 다단계구조 집단갈등 관리방안에 대한 연구, 고용노동부 학술연구용역보고서
- 정재훈 외(2010), 특수형태업무종사자 산재보험 적용방안 마련 - 쉐어서비스, 택배, 대리운전, 간병을 중심으로, 고용노동부 학술연구용역보고서
- 조돈문 외(2015), 민간부문 비정규직 인권상황 실태조사 - 특수형태근로종사자를 중심으로, 국가인권위원회 연구용역보고서
- 택배연대노동조합(2017), 택배 징벌적 패널티 고발 기자회견, 2017. 9.21.
- 한국소비자원(각년도), 각 연도별 소비자 피해구제 연보 및 사례집
- 한국소비자원(각년도), 각 연도별 소비자상담동향
- 한국통합물류협회 택배위원회(2017), 국회의원실 택배현황 요청자료
- BNK투자증권(2016), 쿠팡의 시선으로 본 택배업, 2016. 2. 1.
- 이 울(2017. 8.16.), 한국 노동시간 OECD 2위, 독일보다 1달 더 일하고 임금은 70%, 연합뉴스
- 전현우(2017. 9. 7.), 아픈 몸 이끌고 출근해야, 유서 남기고 세상 떠난 집배원, SBS
- 한남진(2017. 9.21.), 택배 패널티, 노동자에게만 전가, 내일신문
- CJ대한통운 홈페이지 https://www.doortodoor.co.kr/company_new/company02_03.jsp
- 네이버뉴스 라이브러리 <http://newslibrary.naver.com> (1992년 5월 18일자 동아일보 3면 하단 광고)
- 네이버밴드 택배기사권리찾기모임 <http://band.us/band/61775899>