

서울노동권익센터 연구사업 최종발표토론회 2017-3

서울지역 음식배달 종사자 노동실태조사

일시 : 2017. 12. 21 (목) 14:00
장소 : 서울노동권익센터 9층 교육실

프로그램 안내

사회 : 신태중 (서울노동권익센터 정책연구팀 연구위원)

시간	주요 내용
14:00~14:05	개회 및 인사말씀 문종찬 (서울노동권익센터 소장)
14:05~14:30	발표 1: 설문조사를 통해 본 서울지역 음식배달 노동실태 정성진(이화여대 사회학과 대학원 박사과정)
14:30~14:55	발표 2: 심층면접조사를 통해 본 음식배달 노동실태와 개선방안 김재민(서울노동권익센터 정책연구팀 연구위원)
	토론 1: 김현진(에세이스트&소설가, 전 녹즙배달 노동자)
	토론 2: 김종진(한국노동사회연구소 연구위원)
14:55~15:45	토론 3: 이성종(전국서비스산업노동조합연맹 정책기획실장)
	토론 4: 이승민((주)우아한 형제들 라이더스인사팀 책임)
	토론 5: 이대원(서울시 노동정책담당관 노사협력팀장)
15:35~16:00	청중 토론, 질의/응답
16:00	폐회

▷▷자료집 목차◁◁

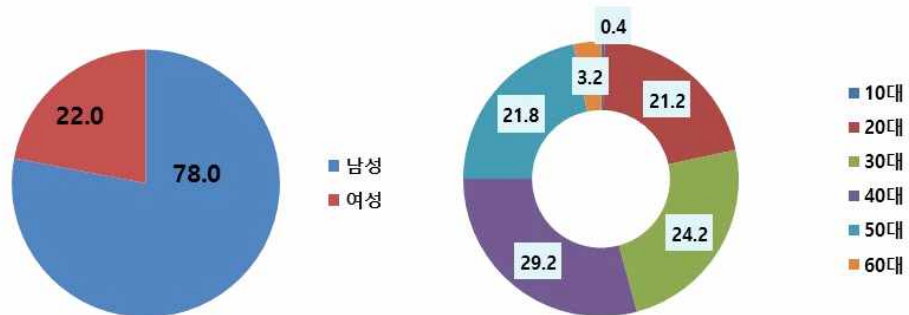
▶ 발표 1: 설문조사를 통해 본 음식배달 노동실태 정성진(이화여대 사회학과 박사과정)	3
▶ 발표 2: 심층면접조사를 통해 본 음식배달 노동실태와 개선방안 김재민(서울노동권익센터 정책연구팀 연구위원)	27
▶ 토론문 1 김현진(에세이스트&소설가, 전 녹즙배달 노동자)	71
▶ 토론문 2 김종진(한국노동사회연구소 연구위원)	75
▶ 토론문 3 이성종(전국서비스산업노동조합연맹 정책기획실장)	81
▶ 토론문 4 이승민((주)우아한형제들 라이더스인사팀 책임)	85
▶ 토론문 5 이대원(서울시 노동정책담당관 노사협력팀장)	87

발표문

설문을 통해 본 음식배달 노동자 실태조사

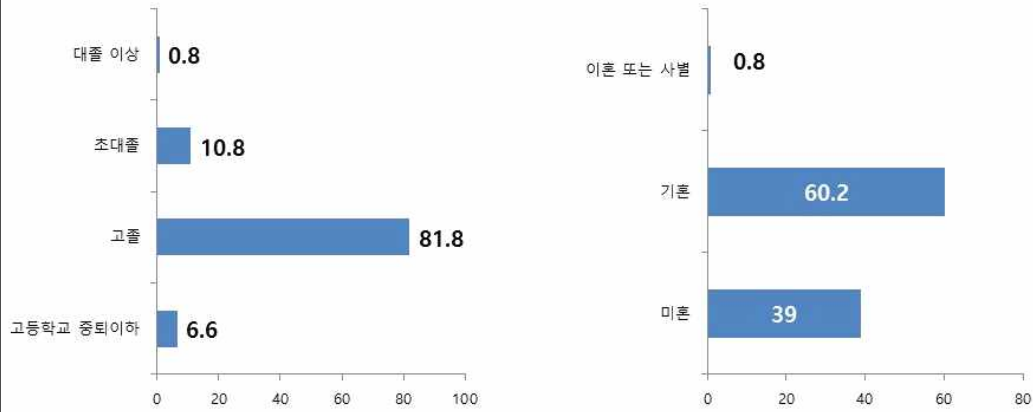
이화여대 사회학과 박사과정
정 성 진

응답자의 인구사회학적 특성



- 조사 인원: 서울지역 음식배달 종사자 500명
- 음식배달노동자: 남성이 78.0%(390명), 여성이 22.0%(110명)
- 40대가 가장 많은 비중으로 29.2%, 20대, 30대, 50대가 골고루 분포되어 있으며, 60대 3.2% 10대는 0.4%에 불과

응답자의 인구사회학적 특성



- 고졸 학력이 81.8%, 대졸 이상 0.8% < 고졸 미만 6.6%
- 기혼자 60.2%, 가구주 52.8%
- 채무 있음 25.4%, 최소 300만원~최대4억까지 평균 채무액 약 4,538만원(119명), 주거대출 61.1%, 사업관련 빚 12.7%, 리스 등 차량비 9.5%

3

성별에 따른 인구사회학적 특성

		남성	여성	전체
연령	10대	0.5	0.0	0.4
	20대	27.2	0.0	21.2
	30대	30.8	0.9	24.2
	40대	30.8	23.6	29.2
	50대	10.0	63.6	21.8
	60대	0.8	11.8	3.2
학력	고졸미만	7.9	1.8	6.6
	고졸	78.2	94.5	81.8
	초대졸	12.8	3.6	10.8
	대졸이상	1.0	0.0	0.8
혼인상태	미혼	49.7	0.9	39.0
	기혼	49.5	98.2	60.2
	이혼 및 사별	0.8	0.9	0.8
가구주		65.6	7.3	52.8
채무 있음		25.6	24.5	25.4

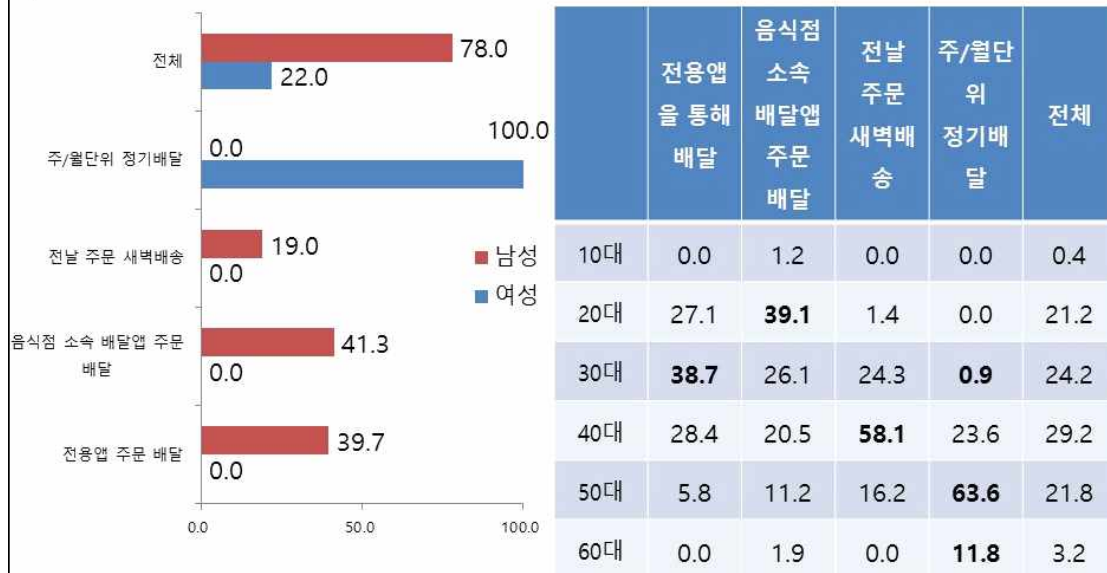
4

노동환경 특성

특성	구분	비중	응답자수
배달유형	전용앱 콜 받아 음식배달	31.0	155
	새벽배송	14.8	74
	주/월 단위 정기배달	22.0	110
	음식점 소속 배달앱이나 전화 주문	32.2	161
업체규모	1~4명	12.6	63
	5~9명	25.0	125
	10~29명	42.2	211
	30~50명 이내	15.4	77
	50명 이상	3.6	18
	모름	1.2	6
배달 수단	이륜차(오토바이)	62.6	313
	전동카트	18.2	91
	일반승합차,상용차	7.2	36
	수레, 자전거	2.8	14
	냉장배송차	9.2	46

5

- 주/월단위 정기배달: 모두 여성으로 야쿠르트, 녹즙, 우유배달
- 전날 주문 새벽배송: 음식, 조리가공식품, 신선식품 등(올가홀푸드, 더반찬 등)
- 음식점 소속 배달앱 주문 배달: 프랜차이즈와 중화요리 식당
- 전용앱 주문 배달: 신종 배달산업 유형 중 배달주문+배달대행(배민라이더스, 푸드플라이), 배달대행(바로그 등) - 김종진(2016)



6

- 배달유형별 업체규모는 음식점 소속 배달앱 주문 배달은 5~9명이 59.6%로 가장 많음.
나머지 유형은 10~29명 업체가 가장 많음. 특히 주/월단위 정기배달은 81.8%
현재 업체에서 일한 경력은 대부분 1~2년 경력 비중이 가장 많음. 전용앱을 통한 배달은 29.7%,
음식점 소속 배달앱은 23.6% 전달 주문 새벽배송 45.9%, 주/월단위 정기배달은 3년 이상이 72.7%
비교적 전달 주문 새벽배송이 다른 유형보다 경력이 더 짧음.

업체규모

현재 업체에서 일한 경력

	전용앱 을 통해 배달	음식점 소속 배달앱 주문 배달	전날 주문 새벽배 송	주/월단 위 정기배 달	전체		전용앱을 통해 배달	음식점 소속 배달앱 주문 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단 위 정기배달	전체
1~4명	4.5	32.9	4.1	0.0	12.6	6개월 이 내	5.8	12.4	4.1	1.8	6.8
5~9명	6.5	59.6	16.2	6.4	25.0	6개월 ~1 년 미만	27.1	21.7	32.4	6.4	21.6
10~29 명	43.9	6.2	58.1	81.8	42.2	1년 이상 ~2년 이 내	29.7	23.6	45.9	12.7	26.4
30~50 명 이내	33.5	1.2	13.5	11.8	15.4	2년 이상 ~3년 이 내	16.1	21.1	8.1	6.4	14.4
50명 이 상	7.7	0.0	8.1	0.0	3.6	3년 이상	21.3	21.1	9.5	72.7	30.8
모름	3.9	0.0	0.0	0.0	1.2						

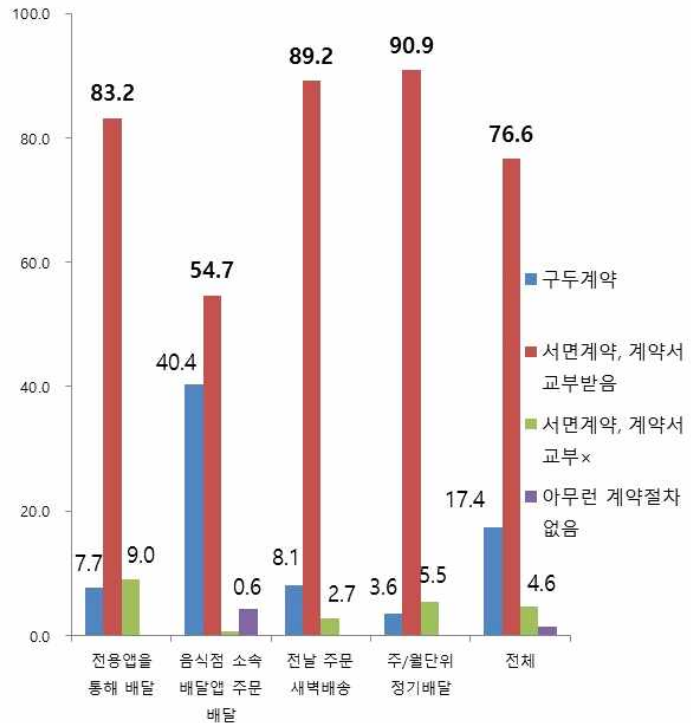
배달노동을 하는 이유

- 경력과 전문성 없이도 쉽게 구할 수 있는 일자리는 이유가 가장 많은 응답
- 원하는 분야 일자리가 없다는 응답도 19.4%
- 임금이나 근무시간 등이 괜찮다는 응답이 17.2%(특히 새벽배송과 주/월 단위 정기배달은 새벽에만 배송 혹은 오전 3시간 정도만 근무하는 경우 있음)
- 새벽배송의 경우 2개 이상 일자리에서 일해야 하기 때문인 경우가 14.9%
- 주/월 단위 정기배달은 나이 때문에 다른 일자리는 구하기 어렵다는 응답이 13.6%(이 유형에는 여성이 100%, 연령대도 40~50대 연령이 가장 많음)
⇒ 처음부터 선호하는 일자리는 아님

	전용앱 을 통해 배달	음식점 소속 배달앱 주문 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단위 정기배달	전체
경력과 전문 성 없이 쉽게 구할 수 있음	43.9	58.4	48.6	49.1	50.4
근로조건(임 금, 근무시간 등)이 괜찮아 서	14.8	11.8	25.7	22.7	17.2
다른 일은 나 이 때문에 뽐 아주지 않아 서	10.3	5.0	4.1	13.6	8.4
원하는 분야 일자리가 없 어서	28.4	19.9	6.8	14.5	19.4
2개 이상 일 자리에 일해 야 하므로	2.6	5.0	14.9	0.0	4.6

계약방식

- 음식점 소속 배달앱 주문 배달을 제외하고 다른 유형은 80% 이상 서면계약, 계약서 교부받음
- 주/월단위 정기배달 유형이 절차를 제대로 갖춘 계약이 90% 이상
- 음식점 소속 배달앱 주문 배달은 구두계약이 40%, 아무런 계약절차가 없는 경우도 4.3%, 다른 유형보다 규모가 작은 업체들이 많은 유형으로 계약형식을 제대로 갖추지 못한 경우가 많음.



9

계약형태

- 전체적으로는 건당 수수료 계약 비중이 38.5%로 가장 높음 (전용앱을 통해 배달하는 경우 85.2%, 전 날 주문 새벽배송은 0%)
- 근로계약 형태를 가진 비중이 높은 유형은 음식점 소속 배달 앱 주문 배달, 전 날 주문 새벽 배송임
- 전날 주문 새벽배송은 건당 수수료 계약은 없으며, 위임(위탁)/도급 형태가 40.5%
- 주/월단위 정기배달은 건당 수수료 계약이 가장 높으며, 위임(위탁)/도급 계약도 높은 편임

	전용앱을 통해 배달	음식점 소속 배달앱 주문 배달	전날 주문 새벽 배송	주/월단위 정기 배달	전체
근로계약	6.5	66.2	58.1	21.8	36.3
위임(위탁)/도급	5.2	10.4	40.5	35.5	18.9
건당 수수료 계약	85.2	11.7	0.0	36.4	38.5
잘모름	3.2	11.7	1.4	6.4	6.3

10

배달유형별 배달수단

- 이륜차(오토바이)를 배달수단으로 하는 경우 전체 62.6%
- 전용앱을 통해 배달하는 유형과 음식점 소속 배달앱 주문 배달이 98% 이상 이륜차(오토바이)를 이용
- 전날 주문 새벽배송은 냉장배송차가 60.8%, 일반승합차나 상용차도 39.2%
- 주/월 단위 정기배달은 야쿠르트, 녹즙, 우유 배달로 야쿠르트는 거의 전동카트, 우유나 녹즙은 수레나 자전거도 12.7%

	전용앱 을 통해 배달	음식점 소속 배 달앱 주 문 배달	전날 주 문 새벽 배송	주/월단 위 정기 배달	전체
이륜차 (오토바이)	98.1	98.8	0.0	1.8	62.6
전동카트	0.0	0.0	0.0	82.7	18.2
일 반 승 합 차,상용차	1.9	0.6	39.2	2.7	7.2
수레, 자전 거	0.0	0.0	0.0	12.7	2.8
냉 장 배 송 차	0.0	0.6	60.8	0.0	9.2

11

배달유형별 배달수단 소유 및 리스 상태

- 배달수단의 소유 및 리스여부는 전용앱을 통해 배달하는 유형은 58.1% 본인 소유(이륜차 본인 소유)
- 음식점 소속 배달앱 주문 배달은 70.2%가 회사 소유, 전날 주문 새벽배송은 회사 소유, 회사 소유 리스 차량이 총 60% 이상
- 주/월단위 정기배달은 회사 소유, 회사 소유 리스 차량이 80% 이상, 특히 회사 소유 리스차량 비중이 49.1%로 이후 리스 비용 부담 주체 확인 필요

	전용앱 을 통해 배달	음식점 소 속 배달앱 주문 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단위 정 기배달	전체
본인 소유 리스차량	10.3	3.1	16.2	0.9	6.8
회사 소유 리스차량	25.8	11.2	29.7	49.1	26.8
본인 소유	58.1	9.9	12.2	6.4	24.4
회사 소유	5.8	70.2	31.1	40.0	37.8
본인 소유 회사 명의 리스차량	0.0	1.9	8.1	3.6	2.6
본인 소유 회사 명의	0.0	3.7	2.7	0.0	1.6

12

배달노동에 드는 비용별 부담 주체는?

•배달노동을 하기 위해서 드는 각종 비용 부담 중 본인이 부담해야 하는 비중은 유류비, 과태료, 보험료, 배달지연비, 물품배상비에서 가장 크게 나타남.

•회사가 부담하는 비중이 가장 큰 경우는 수리비, 리스비

•비용별로 유류비, 수리비, 과태료, 보험료는 전용앱 유형이 본인 부담한다는 비중이 높고, 리스비, 배달지연비, 물품배상비는 주/월단위정기배달 유형에서 높게 나타남(전용앱 유형이 배달수단 본인 소유 비중이 큼)

•회사가 비용을 부담하는 비중이 비교적 높은 경우는 수리비, 보험료만 음식점 소속앱 배달 유형에서 높고, 나머지는 새벽배송 유형의 경우 회사에서 부담한다는 응답이 높음

	본인	본인과 회사	회사	해당없음
유류비	36.4	6.8	35.8	21.0
수리비	34.0	10.4	55.0	0.6
과태료	73.2	4.0	16.2	6.6
보험료	39.8	20.8	37.2	2.2
리스비	14.2	4.0	18.0	63.8
배달지연비	44.8	1.4	32.0	21.8
가장 많은 유형	본인	본인과 회사	회사	해당없음
유류비	전용앱		새벽배송	
수리비	전용앱		음식점 소속앱	
과태료	전용앱		새벽배송	
보험료	전용앱		음식점 소속앱	
리스비	주/월단위정기배달		새벽배송	음식점 소속앱
배달지연비	주/월단위정기배달		새벽배송	
물품배상비	주/월단위정기배달		새벽배송	13

배달유형별 근로시간 규칙성

•매일 일정한 시간대에 출퇴근하는 배달 유형은 음식점 소속 배달앱 주문 배달이 95% 이상으로 가장 높고, 주/월 단위 정기배달 유형도 94.5%

•전용앱을 통하는 경우는 업체 요구에 따라 근무시간이 달라지는 비중도 25% 이상

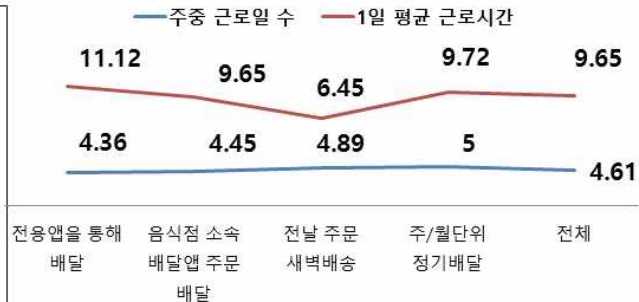
•전날 주문 새벽배송은 고객 주문 스케줄에 따라 근로시간이 달라짐.

	전용앱을 통해 배달	음식점 소속 배달앱 주문 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단위 정기배달	전체
매일 일정한 시간대 출퇴근	62.6	96.9	77.0	94.5	82.8
업체 요구에 따라 근무시간대가 달라짐	27.1	2.5	8.1	3.6	11.2
고객주문 스케줄에 따라 달라짐	2.6	0.6	13.5	0.9	3.2
근무시간이 주단위로 변경	7.7	0.0	1.4	0.0	2.6
월/몇개월 단위로 근무시간 변경	0.0	0.0	0.0	0.9	0.2

근로일 수와 근로시간

- 주중 근로일 수는 4.61
주/월단위 정기배달>새벽배송>음식점
소속 배달앱>전용앱 배달
- 주중 1일 평균 근로시간은 9.65(h)
전용앱>주/월단위 정기배달>음식점 소
속 배달앱>새벽배송
- 주말 근로일 수는 1.25
전용앱>음식점 소속 배달앱>새벽배
송>주/월단위 정기배송
- 주말 1일 평균 근로시간은 8.03(h)
전용앱>음식점 소속 배달앱>주/월단위
정기배달>새벽배송
- 근로일 수와 근로시간으로 주당 평균
근로시간 계산하면
전용앱 65.9시간 >음식점 소속 배달앱
57.9 > 주/월단위 정기배달 54.0>
새벽배송 36.4시간

근로일 수/근로시간(주중)



근로일 수/근로시간(주말)

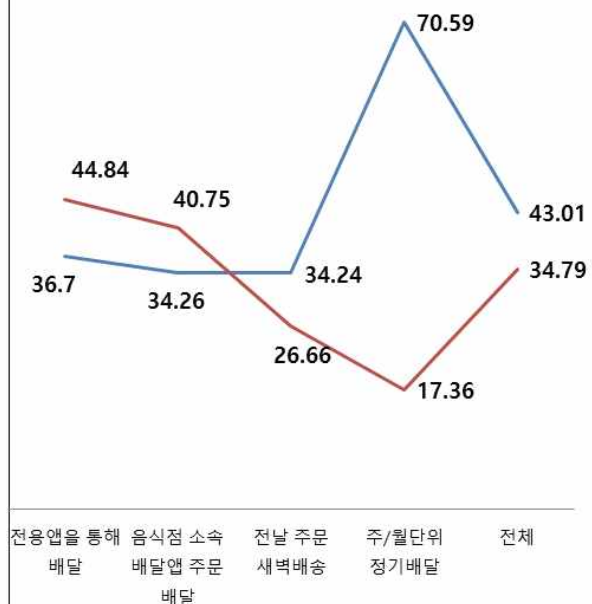


15

배달건수

- 주중 1일 평균 배달건수
주/월단위 정기배달이 70.59로 가장 많음. 이는 한
건물 내 배달건수가 여러 개인 경우가 많기 때문
에 다른 유형보다 배달건수가 많음.
전용앱>음식점 소속 배달앱>새벽배송
- 주말 1일 평균 배달건수
주/월단위 정기배달이 가장 적음.
- 주중과 동일하게 배달건수는
전용앱>음식점 소속 배달앱>새벽배송
- 전용앱과 음식점 소속 배달앱 주문 배달 유형은
주말이 주중보다 배달건수가 많으며, 새벽배송과
주/월단위 정기배달은 주중이 더 많음(주/월단위
정기배달은 주말에 배달 외 수금 등 업무 수행)
- 그러나 앞서 주중과 주말 근로시간 비교에서 전용
앱과 음식점 소속 배달앱 주문 배달의 근로시간은
1시간 정도 차이로 주중>주말, 배달건수는 주말>
주중(6~8건 정도)
⇒ 배달수요가 많은 주말에 많은 배달콜을 소화하
기 위해 과속, 신호위반 등으로 사고 위험 높음

주중 1일 평균 배달건수 — 주말 1일 평균 배달 건수



16

1건 당 배달소요시간 및 야간시간 배달 빈도

•1건당 배달소요시간은 이륜차(오토바이)를 통해 배달하는 유형 가운데 전용앱을 통해 배달하는 경우는 20분 이내가 가장 많지만, 20~30분 소요되는 경우도 30.3%로 높음.

•음식점 소속 배달앱 주문 배달은 20분 이내 78.3%

•전날 주문 새벽배송은 냉장배송차와 승합차 등을 이용하는 경우로 20분 이내 배달하는 경우 85.1%

•주/월단위 정기배달은 89.1%로 한 건물 내 여러 건을 배달하는 경우가 많아 소요시간이 짧은 편임

•한 건에 20분일 경우
20×3=60 한 시간에 3건이면
10시간 30건 . 쉬지 않고 10시간 동안 배달해야 30건 배달하는데 앞서 하루 배달건수는 30건 이상으로 나타남.

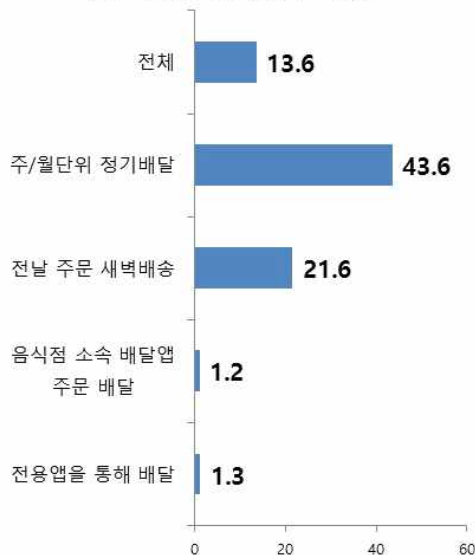
•야간시간에 주5회 이상 배달하는 빈도는 새벽배송이 98.6%로 가장 높지만, 전용앱을 통한 배달도 53.5%로 높은 편임.

•야간시간에도 배달하면서 많은 배달건수를 소화하는 경우 건강과 안전에 위협

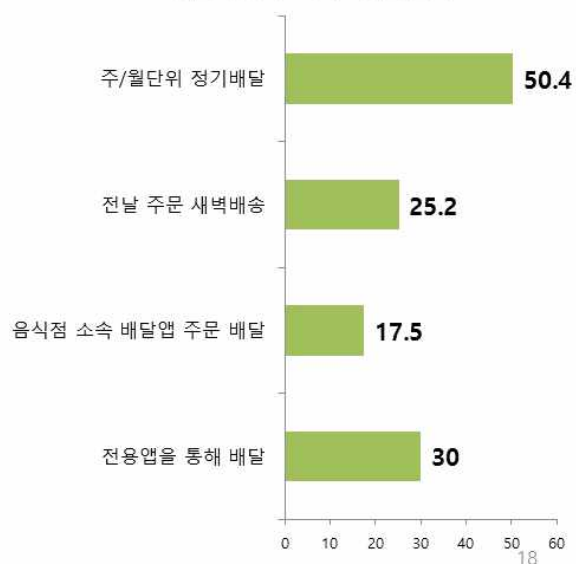
배달소요 시간	전용앱을 통해 배 달	음식점 소 속 배달앱 주문 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단위 정기배달	전체
20분 이내	66.5	78.3	85.1	89.1	78.0
20~30분 이 내	30.3	18.0	13.5	10.0	19.4
30분~1시간 이내	3.2	3.7	1.4	0.9	2.6
야간배달 빈도	전용앱을 통해 배 달	음식점 소 속 배달앱 주문 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단위 정기배달	전체
안함	27.7	80.1	0.0	99.1	56.2
주 1회 이하	1.3	0.6	0.0	0.0	0.6
주 2~4회	17.4	0.6	1.4	0.0	5.8
주 5회 이상	53.5	18.6	98.6	0.9	37.4

- 의무배달건수가 부과된 경우는 주/월단위 정기배달 유형의 43.6%로 높은 비중, 전날 주문 새벽배송도 21.6%, 앱을 통해 배달하는 경우 의무배달건수가 있는 비중이 적음(호출건수 계약이므로 의무배달건수 부과가 필요 없음)
- 1일 의무배달건수 중 주/월단위 정기배달은 50.4로 가장 높음. 새벽배송도 25.2건 의무배달건수가 부과되는 유형에서 의무배달건수가 많으면 곧 영업실적 부담

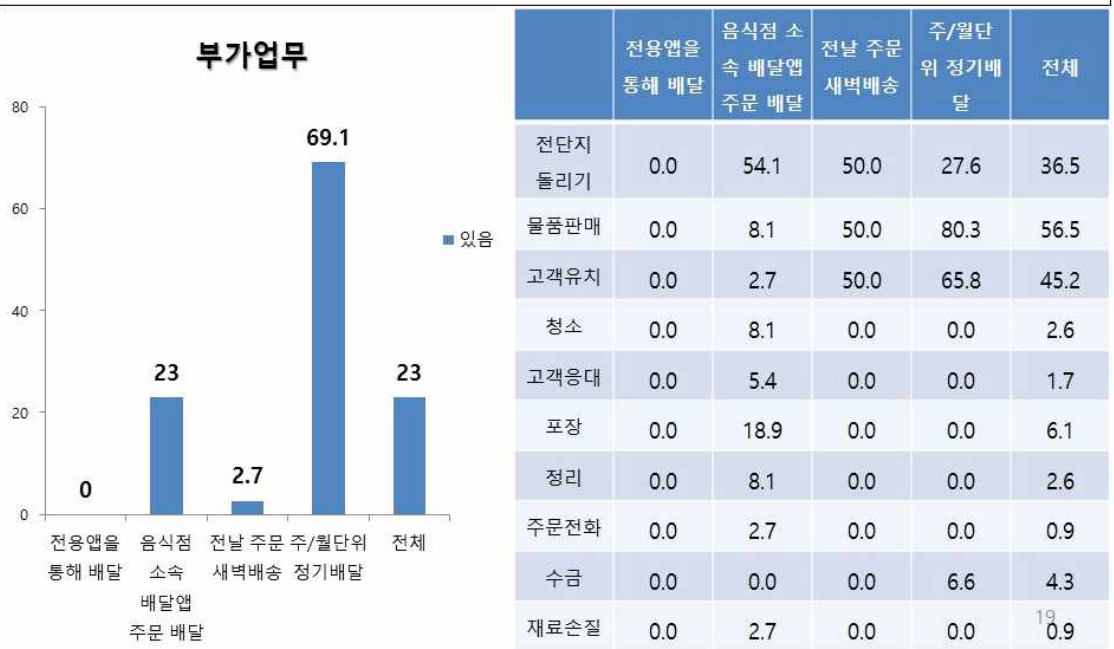
의무배달건수 있는 비중



1일 평균 의무배달건수



- 전용앱을 통해 배달하는 유형 제외하고 다른 유형들은 모두 부가업무가 있음
특히, 주/월단위 정기배달은 부가업무 있는 비중이 69.1%로 높음.
- 유형별 부가업무 종류들의 경우 음식점 소속 배달앱 주문 배달은 전단지 돌리기가 가장 많고, 포장, 물품판매, 청소, 정리 등 업무
- 전날 주문 새벽배송은 전단지 돌리기, 물품판매, 고객유치
- 주/월단위 정기배달은 물품판매가 80.3%, 고객유치도 65.8%, 전단지 돌리기와 수금업무



대기시간 여부 및 대기장소

	전용앱 을 통해 배달	음식점 소속 배 달앱 주 문 배달	전날 주 문 새벽 배송	주/월단 위 정기 배달	전체
있음	78.1	73.9	64.9	71.8	73.4
없음	21.9	26.1	35.1	28.2	26.6

- 배달하는 중간에 대기 및 휴식할 수 있는 시간이 있다는 응답은 전체 73.4%
- 전날 주문 새벽배송을 제외하고 70% 이상
- 대기하는 장소: 전용앱을 통해 배달하는 유형과 음식점 소속 배달앱 주문 배달은 회사 내 사무실이나 배달기사 대기공간에서 대기하는 경우가 많으나, 전날 주문 새벽배송과 주/월 단위 정기배달 유형은 주차 가능한 길거리에서 대기하는 경우가 50% 이상으로 나타나 안전과 건강이 위험할 수 있음

	전용앱을 통해 배 달	음식점 소속 배 달앱 주 문 배달	전날 주 문 새벽 배송	주/월단위 정기배달	전체
무 료 주 차 장 등 주 차 공 간	31.0	18.0	25.0	0.0	21.3
이 면 도 로 등 주 차 가 능 길 거 리	29.9	30.3	56.3	69.0	37.1
회 사 내 사 무 실 또는 배 달 기 사 대 기 공 간	32.2	51.7	18.8	17.2	37.1
주 민 회 관, 공 원 등 공 공 시 설	5.7	0.0	0.0	10.3	3.6
커피숍	1.1	0.0	0.0	0.0	0.5
빌딩경비실	0.0	0.0	0.0	3.4	0.5

이동노동자 쉼터 인지 및 이용여부

	전용앱을 통해 배 달	음식점 소속 배 달앱 주 문 배달	전날 주 문 새벽 배송	주/월단 위 정기 배달	전체
알고 이 용해봄	1.9	0.0	1.4	10.9	3.2
알지만 이용안해 봄	29.0	15.5	27.0	20.0	22.4
모름	69.0	84.5	71.6	69.1	74.4

- 이동노동자 쉼터를 모르는 응답자가 전체 중 74.4%
- 알고 이용해 본 경우는 3.2%, 주/월단 위 정기 배달 유형의 10.9%
- 알지만 이용해보지 않은 응답자는 22.4%, 전용앱을 통해 배달하는 유형 의 29%, 전날 주문 새벽배송의 27.0%
- 모르는 경우가 많지만, 알면서 이용하 지 않은 경우 이유를 파악할 필요가 있 음

21

임금형태

	전용앱을 통해 배달	음식점 소속 배 달앱 주문 배달	전날 주문 새벽 배송	주/월단위 정기 배달	전체
호출 건당 수당	96.1	6.2	0.0	32.7	39.0
고정급	1.3	45.3	79.7	4.5	27.8
고정급+호출건 당수당	2.6	47.2	1.4	27.3	22.2
고정급+알파	0.0	1.2	18.9	23.6	8.4
고정급+%	0.0	0.0	0.0	3.6	0.8
매출의 %	0.0	0.0	0.0	8.1	1.8

- 배달 유형에 따른 임금형태는 전용앱을 통해 배달하는 유형의 96.1%가 호출건당 수당, 고정급, 고정급+호출 건 당 수당 형태로 받는 경우도 있음.
- 설문 응답자 중 전용앱을 통해 배달하는 경우 배달주문+배달대행, 배달대행 2가지 유형으로 구성됨. 세부 2 가지 유형에 따른 임금형태의 차이는 없었으며, 한 업체 내에 다양한 형태가 존재함.
- 음식점 소속 배달앱 주문 배달은 고정급에 호출 건 당 수당이 추가되는 형태가 47.2%, 고정급이 45.3%
- 전날 주문 새벽배송은 고정급 형태가 79.7%로 가장 높음. 고정급+알파 형태도 존재
- 주/월 단위 정기배달은 호출 건 당 수당이 32.7%, 고정급 추가적으로 호출건당 수당 혹은 알파값이 이 더해 지는 형태가 있음. 야쿠르트 배달의 경우도 한가지 형태가 아님

22

평균 임금

- 1개월 평균 임금은 전체 212.4만원, 전용앱을 통해 배달이 256.2만원으로 가장 높고, 주/월단위 정기배달은 182.8만원으로 가장 낮음. 근로시간과 상관없이 전체 유형별 응답자의 임금의 평균 계산한 값임.
- 2017년 서울시 생활임금 시급 8,197원, 주40시간 일할 때 월 171만원
- 응답자 가운데 주40시간 일하는 33명 월평균 임금 계산
- 전날 주문 새벽배송은 213.3만원으로 높은 편이지만, 야간시간만 배송하므로 야간수당이 더해지는 임금
- 다른 세 유형 모두 171만원보다 적음. 주/월 단위 정기배달은 물품을 판매해서 올리는 수입을 추가한 것임
- 음식점 소속 배달앱 주문 배달은 141.7만원에 불과하여 가장 낮음
- 그러나, 주 40시간 근로는 500명 중 33명에 불과하며, 실제 유형별 근로시간의 평균값은
전용앱 65.9시간 > 음식점 소속 배달앱 57.9 > 주/월단위 정기배달 54.0 > 새벽배송 36.4시간

1개월 평균 임금(유형별 전체)



월평균 임금(주40시간 근로)



❖ 배달유형별 1개월 평균 임금은 근로시간이 모두 다른 응답자의 임금을 합해 계산한 값

23

배달 건 당 수수료

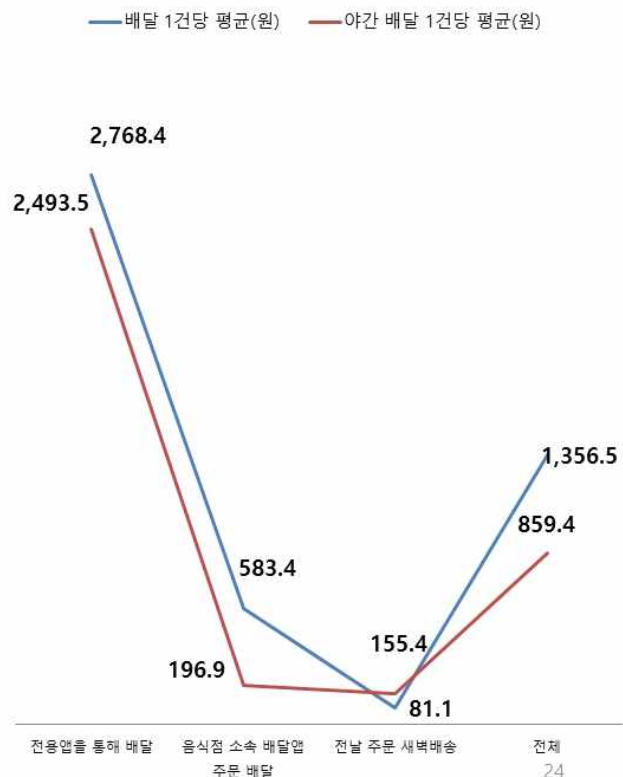
•배달건당 수수료는 호출 건 당 받는 수당으로 임금을 받는 전용앱을 통해 배달하는 유형이 가장 많으며, 음식점 소속 배달앱, 전날 주문 새벽배송 순서로 나타남.

•야간배달 시 1건당 추가로 받는 금액도 마찬가지로 지임.

•음식점 소속 배달앱은 90% 이상 응답자가 고정급 혹은 고정급에 추가적으로 호출 건당 수당 등을 받음.

•전날 주문 새벽배송은 호출 건 당 수당으로 받는 비중은 없으며, 고정급이 79.7%, 여기에 추가로 호출 건 당 수당이나 일정 금액을 받는 비중이 20% 정도임.

•주/월 단위 정기배달의 경우 건당 수당이 0~3,500원까지 이르는 경우와 제품의 일정 %로 책정되는 경우로 구분되어 수수료 평균값을 구할 수 없음.



24

공제 및 손실비용

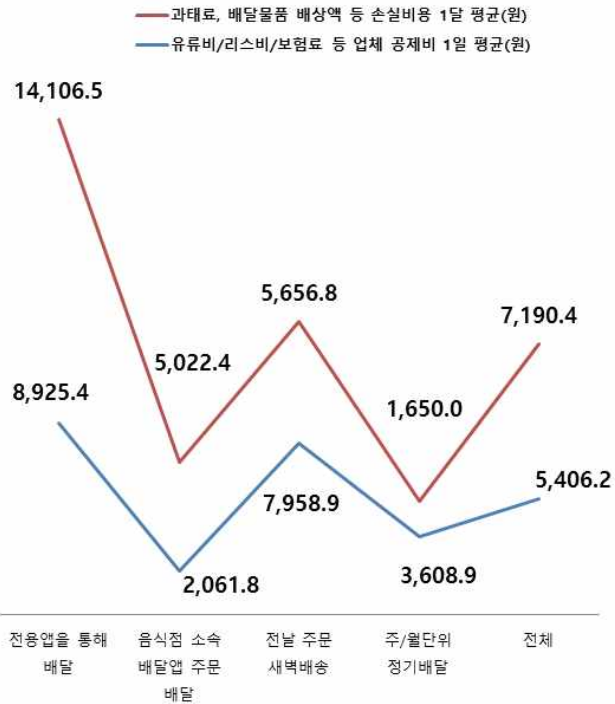
•1일 평균 유류비/리스비/보험료 등 업체 공제비용이 가장 많은 유형은,

•전용앱을 통해 배달>전날 주문 새벽 배송>주/월 단위 정기배달>음식점 소속 배달앱 주문 배달 순이었음.

•특히, 임금도 낮고 배달수단 리스비를 부담하는 비중도 큰 주/월 단위 정기배달의 경우 공제비가 적지 않음.

•과태료, 배달물품 배상액 등 손실비용 한달 평균은 전용앱을 통해 배달하는 유형은 14,106.5원으로 배달시간을 줄이기 위해 과속, 신호위반, 그로 인한 사고 등으로 손실비가 들 수 있음.

•과태료 부분 해당이 없는 주/월 단위 정기배달 유형이 상대적으로 적은 편임.



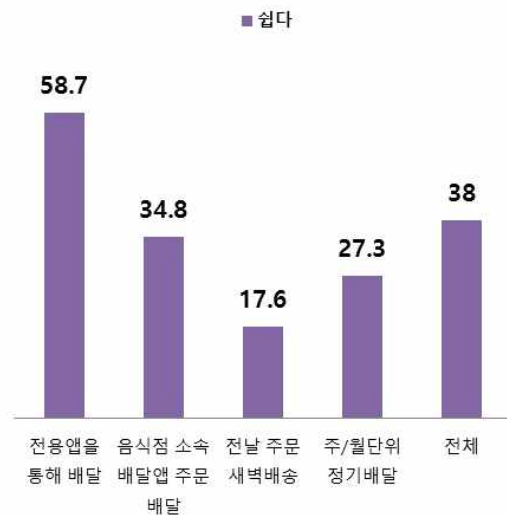
25

모호한 고용관계

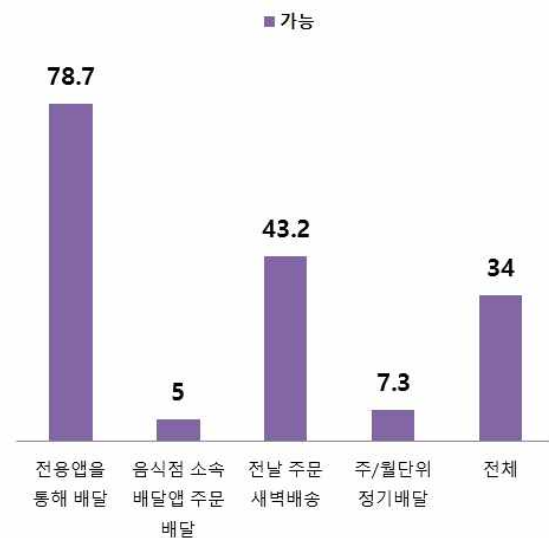
전용앱을 통해 배달하는 유형도 호출건당 수당으로 임금을 받음에도 불구하고 계약맺은 사업체 변경이 용이하다는 응답이 58.7% 정도임.

음식점 소속 배달앱 주문 배달과 주/월단위 정기배달 유형은 여러 업체로부터 콜이나 주문을 받는 것이 거의 90% 이상 불가능함.

계약맺은 사업체 변경 용이성



여러 업체 콜/주문 가능

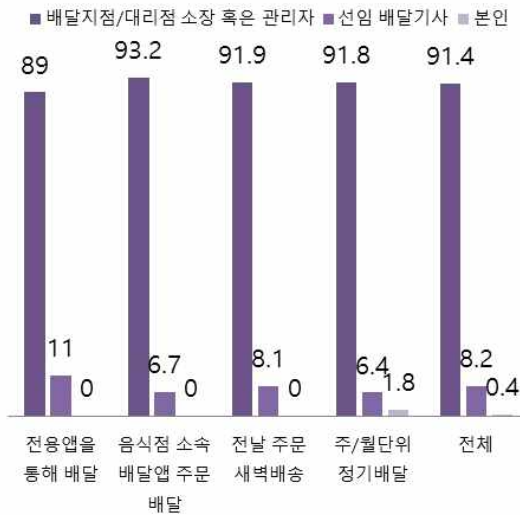


26

모호한 고용관계

대부분 업무배분은 배달지점/대리점 소장이나 관리자가 담당

업무배분 관리자



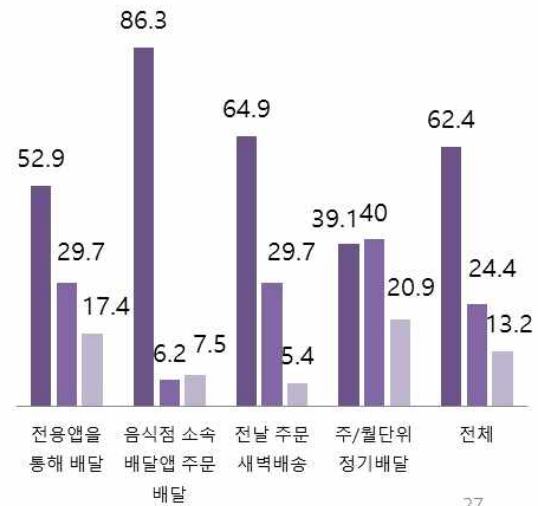
•음식점 소속 배달앱 주문 배달 노동자의 86.3%가 업체 소속 근로자로 인식함.

•전날 주문 새벽배송 64.9%, 전용앱을 통해 배달하는 노동자의 52.9%도 근로자로 인식

•개인사업자로 인식하는 비중이 가장 큰 유형은 주/월단위 정기배달 유형임.

정체성 인식

■ 업체 소속 근로자 ■ 개인사업자 ■ 근로자와 개인사업자 중간



27

근무 시 위반했을 경우 계약해지/해고

•근무 시 근무 규칙을 위반 했을 경우 구두경고, 업무배분 불이익, 임금삭감, 계약해지/해고 불이익 가운데,

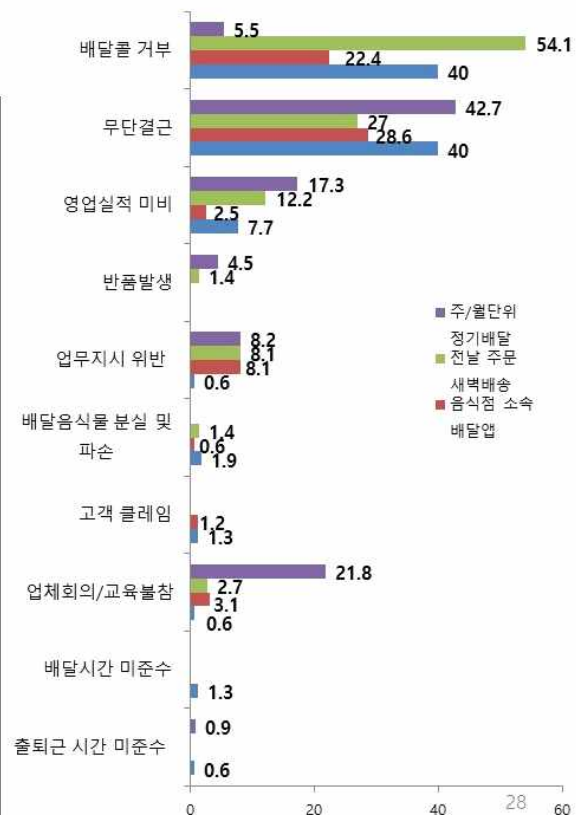
•가장 강한 불이익 계약해지/해고를 당한다는 응답이 가장 많은 비율은 **배달콜 거부와 무단결근**

•배달콜 거부는 **전날 주문 새벽배송 54.1%, 전용앱 배달 40%**, 음식점 소속앱 22.4% 순으로 계약해지/해고위험이 높음

•무단결근의 경우에는 **주/월단위 정기배달이 42.7%, 전용앱 40%** 음식점 소속앱 28.6%, 전날 주문 새벽배송 27%이 순으로 계약해지/해고 위험이 높음

•이 외에 배달유형 가운데 **주/월 단위 정기배달은 영업실적 미비 17.3%, 업무지시 위반 8.2%, 업체회의 및 교육불참 21.8%** 순으로 계약해지 및 해고 위험이 높음.

•주/월 단위 정기배달과 전용앱 통해 배달이 계약해지 및 해고당할 위험이 높음



업체의 영향력에 대한 인식도

	전용앱을 통해 배달	음식점 소속 배 달앱 주문 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단위 정기배달	전체
업체 요구 거부 시 계약해지 위협	3.80	3.60	3.65	3.26	3.60
업체를 통하지 않고서는 주 문을 받을 수 없다	4.19	3.88	3.99	3.26	3.86
배달(대행)업체가 내 수입에 중대한 영향을 미친다	4.03	3.46	4.16	3.39	3.72
업체에서 나의 이동경로(위 치) 파악하므로 배달콜(주문) 거부가 어렵다	3.79	3.32	3.68	2.99	3.45
업체가 요구하는 배달 건수 를 채우기 위해 교통법규 위 반이 불가피하다	3.59	3.17	3.57	2.47	3.21

*1전혀 그렇지 않다~5매우 그렇다 척도의 평균값으로 전용앱을 통해 배달하는 배달 유형이 업
 체의 영향을 가장 많이 받고 있는 것으로 알 수 있음.

*전날 주문 새벽배송의 경우도 유사한 수준임.

*상대적으로 주/월 단위 정기배달 유형이 업체의 영향력이 그리 크지 않다고 생각함.

29

업체 부당한 대우와 요구에 대응

- 업체가 부당한 대우와 요구를 했을 때 그에 대해 아무런 조치도 취하지 못한 경우가 대부분 70% 이상임.
- 전용앱을 통해 배달하는 유형은 업체에 항의해 공식적으로 처리했다는 응답이 21.3%에 달함.
- 주/월 단위 정기배달의 경우도 10.9% 응답자가 항의를 통해 공식적으로 처리한 경험이 있음.

	전용앱을 통해 배달	음식점 소속 배달앱 주문 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단위 정기배달	전체
아무 조치도 취하지 않음	69.7	78.3	79.7	70.0	74.0
업체에 항의 하여 공식적 으로 처리	21.3	6.2	9.5	10.9	12.4
민간 노조, 시민단체 도 움을 받아 처 리	0.0	0.0	0.0	0.9	0.2
중앙정부, 서 울시 등 권리 구제기관, 상 담기관 도움 처리	0.0	0.6	0.0	0.0	0.2
해당없음	9.0	14.9	10.8	18.2	13.2

30

아무 조치도 취하지 않은 이유

•업체로부터 부당한 대우나 요구를 받았을 때 아무 조치도 취하지 않은 이유로 가장 큰 것은 업체의 주문을 못받는 불이익에 대한 두려움 때문이었음(전체 35.4%)

•전용앱을 통해 배달하는 응답자의 56.5%가 업체 주문을 못받는 불이익에 대한 두려움으로 아무 조치도 취하지 못했다고 응답

•주/월단위 정기배달 유형은 현행법으로 보호받을 수 없음을 인지한 비중이 33.8로 높게 나타나, 이전에 이와 같은 일을 직접 혹은 간접적으로 경험하여 해당 사항에 대해 인지하고 있는 것으로 추측할 수 있음.

•도움받을 수 있는 절차나 내용도 잘 모른다는 응답도 많으므로 해당 내용에 대한 교육, 안내가 필요한 부분임.

	전용앱을 통해 배달	음식점 소 속 배달앱 주문 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단위 정기배달	전체
현행법으로 보호 받을 수 없음을 인지	8.3	21.4	28.8	33.8	21.4
업체 주문 을 못 받는 불이익에 대한 두려 움	56.5	28.6	30.5	20.8	35.4
도움 받을 수 있는 절 차나 내용 모름	10.2	26.2	22.0	29.9	21.6
해결까지 시간이 많 이 걸리고 생계에 지 장으로 포 기	25.0	23.8	18.6	15.6	21.6
					31

고객의 부당한 대우/요구 경험

•업체뿐만 아니라 고객에게서 부당한 대우나 요구를 받은 경험을 내용별로 보면, 가장 눈에 띄는 것이 바로 배달물품 파손, 분실 배상임.

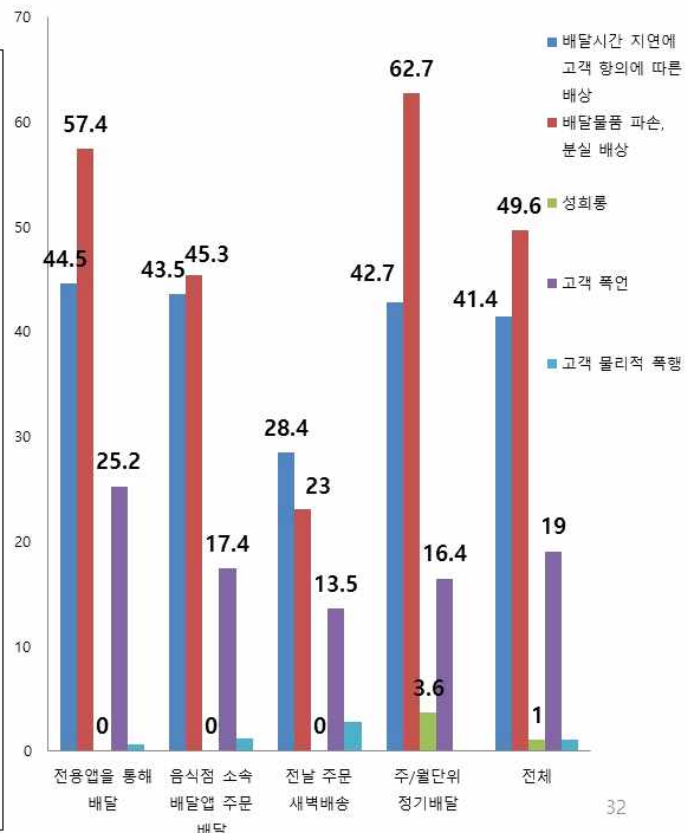
•주/월단위 정기배달 유형에서 62.7%가 경험함.

•배달시간 지연에 고객 항의에 따른 배상도 새벽배송을 제외하고 40% 이상 나타남.

•고객 폭언도 특히 이륜차(오토바이)를 이용해서 배달하는 전용앱을 통해 배달하는 유형과 음식점 소속 배달앱 주문 배달의 경우 적지 않은 비중으로 발생함.

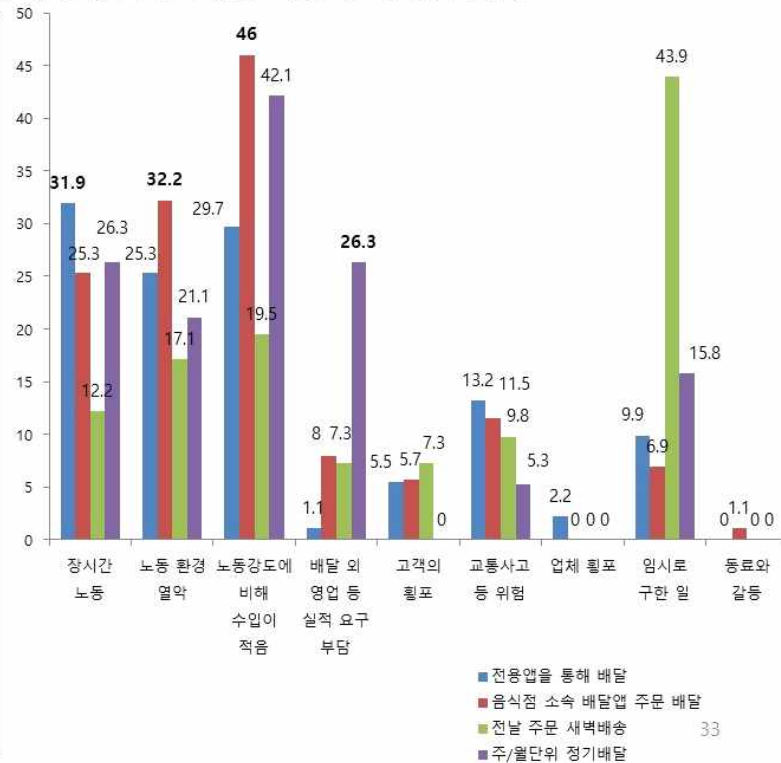
•주/월 단위 정기배달 유형 응답자는 고객으로부터 성희롱 당한 경험도 3.6%에 달함.

•경제적 배상뿐만 아니라 폭력, 감정노동, 성희롱까지 당하는 배달노동자를 보호할 수 있는 방법이 모색되어야 함.



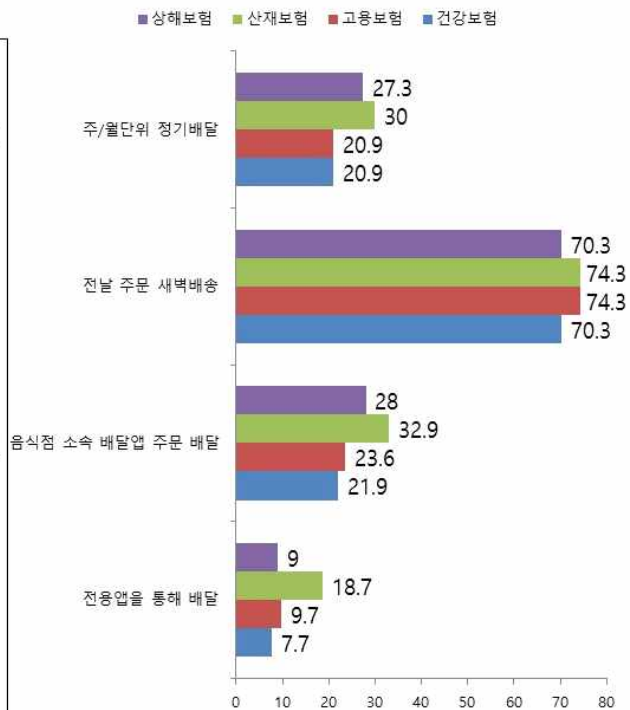
배달노동의 어려움과 이직- 주/월 단위 정기배달 유형을 제외하고(17.3%) 모든 유형에서 응답자의 50% 이상이 이직을 원함.

- 이직을 고민하는 이유 중 전체적으로 가장 많은 비중으로 나타난 것은 노동강도에 비해 수입이 적다는 것임.
- 전용앱을 통해 배달하는 유형에서는 장시간 노동 때문에 이직을 고민한다는 응답이 31.9%, 음식점 소속 배달앱 주문 배달 유형에서는 노동 환경이 열악하다는 것에 32.2%, 전날 주문 새벽배송의 경우에는 임시로 구한 일이기 때문이 이직을 고민한다는 비중이 43.9%로 나타남.
- 주/월단위 정기배달 유형에서는 이직의사를 가진 응답자가 다른 유형만큼 많지는 않지만, 이직을 고민하는 응답자는 장시간 노동과 배달 외 영업 실적 요구 부담을 이유로 이직을 고민하는 것으로 나타남.



보험 제공

- 건강보험, 고용보험, 산재보험, 상해보험 4가지 보험 제공을 받고 있는 응답자 비중을 보면, 제공받고 있는 사람이 가장 많은 유형은 바로 전날 주문 새벽배송임. 4가지 보험이 모두 70% 이상
- 제공받는 비중이 가장 적은 유형은 전용앱을 통해 배달하는 유형으로 산재보험 18.7%를 제외하고 모두 10% 미만
- 제공율이 낮은 유형들 가운데서도 산재보험 제공율이 가장 높게 나타나며, 다음으로 상해보험, 고용보험, 건강보험 순서로 나타남.
- 산재보험 제공율이 높은 편이라고는 하지만 새벽배송을 제외하고는 50%에 미치지 못하며, 상해보험 제공을 합해야 50% 넘는 정도임.
- 전용앱을 통해 배달하는 경우는 상해, 산재보험 모두 상대적으로 제공율이 낮은 편임.

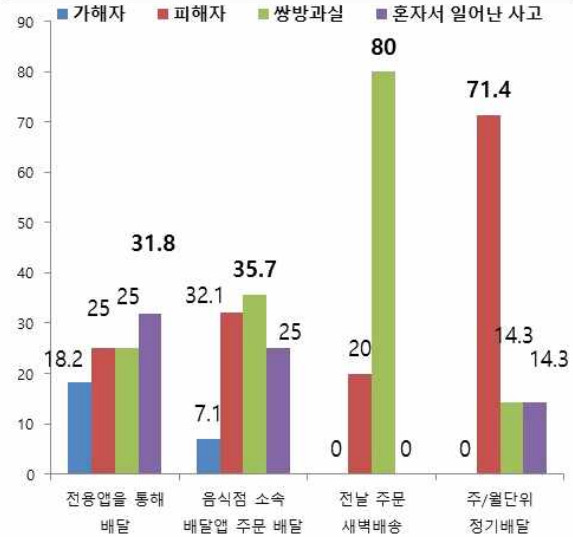
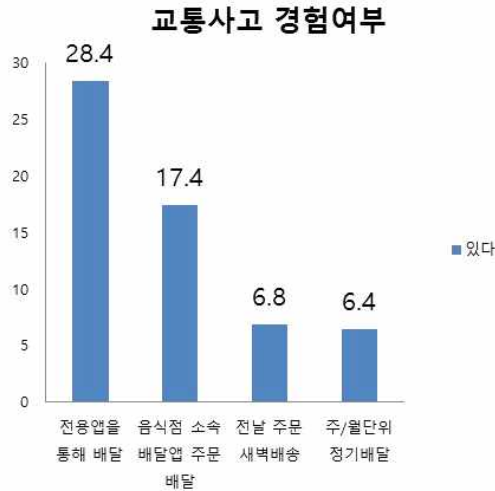


34

교통사고

이륜차(오토바이)로 배달하는 경우 교통사고 경험이 가장 높은 편임

교통사고를 당해서 피해 입은 경우는 주/월단위 정기배달이 71.4%, 전날 주문 새벽 배송은 쌍방과실이 80%, 이륜차(오토바이)로 배달하는 유형에서는 가해자 사고를 경험한 비중이 적지 않음.



35

본인의 신체손상 비용처리

•본인의 신체손상에 대한 비용은 상대방이 처리한 경우 전체의 41.7%, 본인이 처리한 경우가 38.1%

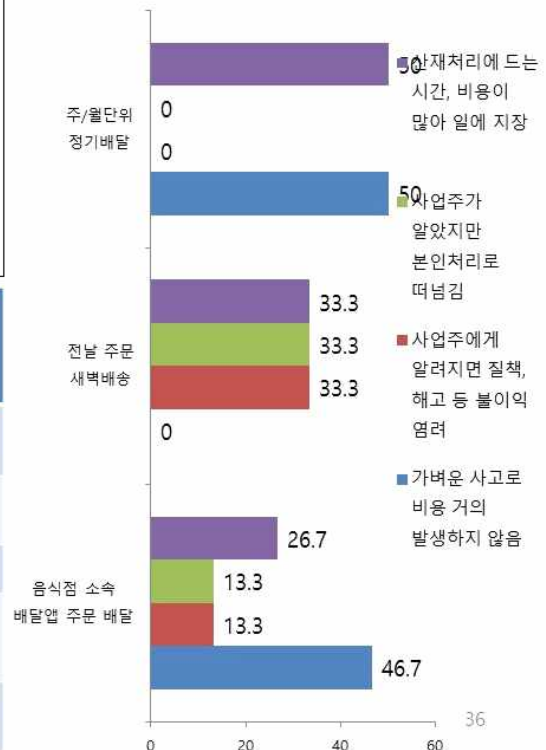
•본인이 처리한 이유로는 가벼운 사고로 비용이 거의 발생하지 않은 경우가 가장 많지만, 산재 처리에 드는 시간과 비용이 많아 일에 지장이 있다는 응답과 사업주가 알아도 본인에게 떠넘겼다는 응답이 적지 않음.

•사고 발생시 처리 방법 등에 대한 교육, 안내가 필요함.

산재 처리: 전용앱 배달 유형만 6%

상해를 입었음에도 본인이 처리한 이유

	전용앱을 통해 배달	음식점 소속 배달업 주문 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단위 정기배달	전체
상대방 처리	34.1	46.4	40.0	71.4	41.7
사업주처리	0.0	3.6	0.0	0.0	1.2
본인처리	50.0	25.0	20.0	28.6	38.1
사업주와 본인 부담	9.7	17.9	20.0	0.0	11.9
해당사항 없음	6.8	7.1	20.0	0.0	7.1



36

안전: 안전장비

- 안전장비를 항상 사용하는 경우는 전체 중 61.0%에 불과하며, 전혀 사용하지 않는 경우는 25.0%
- 주/월단위 정기배달 유형의 44.5%가 사용하지 않음.
- 장시간 배달시 운행에 방해가 되기 때문에 사용하지 않는다는 응답이 55.4%, 특히 전용 앱을 통해 배달하는 노동자들의 82.4%가 운행에 방해된다고 응답
- 회사에서 제공하지 않아 본인이 구입해야 하는데 비용이 부담된다는 응답도 15.4%, 특히 전날 주문 새벽배송의 경우 36%
- 오래 사용하면 안구나 피부 등 건강에 안 좋다는 응답도 12.3%
- 안전에 도움이 되는 안전장비 제공과 안전교육이 지속적으로 필요함

안전장비 사용 안 하는 이유

	전용 앱을 통해 배달	음식점 소속 배달앱 주문 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단위 정기배달	전체
회사 제공 안전장비가 낡거나 고장	5.9	8.9	4	3.2	5.6
장시간 배달시 운행에 방해	82.4	51.8	44	41.3	55.4
오래 사용하면 안구, 피부 등 건강에 안 좋음	2	16.1	4	20.6	12.3
회사 제공 안전장비 공동 사용으로 위생문제	9.8	1.8	4	3.2	4.6
회사 제공 없어 본인 비용 부담	0	19.6	36	15.9	15.4
필요없음	0	1.8	8	15.9	6.7

37

배달로 인해 다치거나 몸에 나타난 증상(중복응답)

- 배달로 인해 가장 많은 신체 질환/증상은 근육통 74.4%, 타박상 32.5%, 목 답답함 23.2%, 뱀 22.4%, 기침 19.0%
- 주/월 단위 정기배달 유형의 85.5%가 근육통, 이륜차(오토바이)로 배달하는 2가지 배달 유형은 타박상도 30% 넘게 나타남.
- 미세먼지, 대기오염 가운데 실외에서 장시간 배달노동하기 때문에 기침, 안구건조, 피부이상, 목 답답함 증상이 계속 됨.

	전용 앱을 통해 배달	음식점 소속 배달앱 주문 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단위 정기배달	전체
근육통	77.4	66.5	68.9	85.5	74.4
기침	20.0	19.9	16.2	18.2	19.0
안구건조	13.5	8.7	10.8	13.6	11.6
피부이상	12.3	6.2	5.4	10.0	8.8
타박상	34.2	40.4	28.4	20.9	32.4
인대파열/골절	3.9	3.1	0.0	0.9	2.4
뱀	27.1	19.9	13.5	25.5	22.4
목이 답답함	21.9	21.1	21.6	29.1	23.2
췌림 및 배임	9.0	6.2	12.2	0.0	6.6
없다	3.9	0.0	4.5	4.3	3.6

처우개선 요구 (중복응답) •배달노동자들의 처우개선을 위해 요구하는 항목 중 가장 비중 높은 것은 정규직으로 고용안정 47.0%, 배달수수료 또는 임금인상 46.8%, 공정 근로계약(도급/위탁) 체결 및 이행감시 39.8%, 근무시 휴게시간 및 휴일보장 29.8%, 대기공간 마련 등 실 수 있는 근무환경 17.0% 순으로 나타남. •전용앱을 통해 배달, 전날 주문 새벽배송, 주/월 단위 정기배달하는 유형은 배달수수료 또는 임금 인상을 가장 중요하게 요구하였고, 음식점 소속 배달앱 주문 배달 유형은 정규직으로 고용안정 요구가 50.3%		전용앱을 통해 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단위 정기배달	음식점 소속 배달앱 주문 배달	전체
	정규직으로 고용안정	44.5	45.9	46.4	50.3	47.0
	공정 근로계약(도급/위탁) 체결 및 이행감시	32.9	45.9	34.5	47.2	39.8
	근무시 휴게시간 및 휴일보장	27.7	31.1	24.5	34.8	29.8
	대기공간 마련 등 실 수 있는 근무환경	19.4	12.2	15.5	18.0	17.0
	배달수수료 또는 임금인상	56.8	48.6	49.1	34.8	46.8
	불합리한 판매성과요구 감시 및 보호조치	7.1	9.5	11.8	10.6	9.6
	유류비, 수리비, 리스비 등 차량유지비용 전가금지	8.4	6.8	17.3	3.1	8.4
	없다	1.3	0.0	0.0	0.0	0.4

종사자 안전을 위해 시급히 시행되어야 할 것(중복응답) •종사자 안전을 위해 시급히 시행 되어야 할 것으로 제기된 것은 무리한 배달시간 준수 관행 개선이 62.8%로 가장 많은 비중을 차지함. •산재보험 및 상해보험 가입 지원 58.4% •배달서비스 산업재해 예방수칙 정기교육 23.6% •전날 주문 새벽배송 유형은 산재보험 및 상해보험 가입지원이 가장 시급하다고 80%가 응답 •고객의 폭언/폭력발생시 대응방안 및 보호조치 제공도 전체 18.8%로 적지 않은 비중이며, 최대근무시간 상한선 준수도 17.6% •배달 노동자들 스스로 안전이 몹시 중요하다고 생각하며, 자신들을 보호할 수 있는 장치들에 대해 요구하고 있음. 특히, 고객의 폭언과 폭력 발생에 대한 대응방안, 최대근무시간 상한선준수 등 기존에 제기된 문제들 외에도 안전을 위해 급히 시행되어야 할 것으로 생각함		전용앱을 통해 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단위 정기배달	음식점 소속 배달앱 주문 배달	전체
	산재보험 및 상해보험 가입지원	51.0	80.0	53.6	62.1	58.4
	무리한 배달시간 준수 관행 개선	59.4	68.9	60.0	65.2	62.8
	고객의 폭언/폭력 발생시 대응방안 및 보호조치 제공	12.3	27.0	20.9	19.9	18.8
	배달서비스 산업재해 예방수칙 정기교육	31.0	10.8	28.2	19.3	23.6
	최대근무시간 상한선 준수	18.1	14.9	20.9	16.1	17.6
	배달 오토바이 또는 차량수리지원	14.8	1.4	6.4	8.7	9.0
	배달 시 보호구 등 안전장비 지원	5.8	1.4	3.6	6.2	4.8
	야간배달 제한 및 가이드라인 마련	5.8	2.7	2.7	2.5	3.4
	없다	0.6	0.0	0.9	0.0	0.4

현재 본인에게 가장 필요한 상담 및 지원(1순위)

•가장 필요한 상담 및 지원 1 순위로는 노동권리 구제 상담과 지원을 33.4%, 교통사고 또는 산업재해 상담 및 관련지원 28.8%, 복지상담 및 관련지원 21.6%

•배달유형별로는,

•전용앱을 통해 배달하는 유형과 주/월단위 정기배달은 노동권리 구제 상담/지원,

•전날 주문 당일 새벽배송은 복지상담 및 관련 지원, 그리고 음식점 소속 배달앱 주문 배달은 교통사고 또는 산업재해 상담 및 관련 지원을 가장 필요한 1순위로 응답하였음.

	전용앱을 통해 배달	전날 주문 새벽배송	주/월단위 정기배달	음식점 소속 배달앱 주문 배달	전체
노동권리 구제 상담/지원	43.2	28.4	27.3	30.4	33.4
교통사고 또는 산업재해 상담 및 관련 지원	26.5	27.0	23.6	35.4	28.8
복지상담 및 관련지원	18.7	29.7	23.6	19.3	21.6
금융상담 및 관련 지원	2.6	9.5	4.5	8.7	6.0
취업상담 및 관련 지원	1.9	5.4	3.6	3.1	3.2
심리상담 및 관련 지원	3.9	0.0	6.4	0.0	2.6
건강상담 및 관련 지원	1.9	0.0	8.2	1.9	3.0
없다	1.3	0.0	2.7	1.2	1.4

41

현재 본인에게 가장 필요한 상담 및 지원(1순위, 연령별)

연령별로 살펴보면,

•10대는 교통사고/산업재해 상담 및 관련지원과 건강상담 및 지원,

•20대와 40대는 노동권리 구제 상담과 지원,

•30대와 50대는 교통사고나 산업재해 상담관련 지원

•60대는 교통사고/산업재해 상담 및 지원, 복지상담, 건강상담 관련 지원 등을 가장 필요하다고 응답함.

	10대	20대	30대	40대	50대	60대	전체
노동권리 구제 상담/지원	0.0	40.6	25.6	39.7	29.4	18.8	33.4
교통사고 또는 산업재해 상담 및 관련 지원	50.0	29.2	31.4	22.6	33.0	31.2	28.8
복지상담 및 관련지원	0.0	20.8	25.6	20.5	19.3	25.0	21.6
금융상담 및 관련 지원	0.0	6.6	6.6	6.2	4.6	6.2	6.0
취업상담 및 관련 지원	0.0	1.9	5.8	2.1	3.7	0.0	3.2
심리상담 및 관련 지원	0.0	0.0	0.8	5.5	2.8	6.2	2.6
건강상담 및 관련 지원	50.0	0.0	1.7	2.7	5.5	12.5	3.0
없다	0.0	0.9	2.5	0.7	1.8	0.0	1.4

42

맺음말 1.

- 앱 배달 기반 배달종사자: 호출건수에 따른 성과계약으로 장시간 근로와 과속 및 신호위반 등으로 안전에 위험. 상해와 산재보험은 일부만 제공받아 사고 발생시 어려움.
- 위탁, 도급 계약 형태임에도 업무배분 할당, 업체의 지시 및 감독 하에 있으며, 업체에 대한 수입의존도가 높음. 독립적인 개인사업자로서 특성이 있으나 개인사업자로서 활동을 영위하기 어려움
- 음식점 소속 종사자의 경우 근로계약 등 노동자성을 갖지만 임금수준이 낮고, 구두계약 및 계약절차가 없는 등으로 사업주의 의무 교육 및 법률 위반 사업장에 대한 모니터링이 필요함
- 인터넷 주문을 통한 새벽배송 종사자들은 음식점 소속 종사자와 유사하게 기본급 보장 및 보험 제공, 야간시간에 장시간 배송으로 건강과 안전에 위험. 실적 부담도 존재

43

맺음말 2.

- 녹즙 및 야쿠르트, 우유 배달 종사자는 장시간 주말 근로를 수행함. 많은 배달 건수에도 불구하고 낮은 수수료, 상품판매로 보충을 하더라도 낮은 임금 수준
- 야쿠르트 판매자는 노동자가 아니라는 대법원의 판결이 있었음. 개인사업자 임에도 영업실적 부담, 업체의 감독과 지휘, 통제력 하에 있음. 다른 일자를 찾기 어려운 40-50대 여성을 대상으로 모집하기 때문에 업체에 유리한 방식의 계약을 맺는 것은 아닌지에 대한 검토와 더불어 개인사업자로 계약을 맺지만 사업체 종속성에 대한 분석이 필요함.
- 음식배달노동자의 휴식, 감정노동, 업체 및 고객과의 관계에서 발생하는 문제에 대해 맞춤형 보호가 필요함.
- 노동자성 인정, 혹은 특수고용형태 종사자로서의 인정과 같은 틀에 음식배달 노동자의 다양한 특성을 맞추어 이와 같은 모호한 고용관계 문제를 해결하기 보다는 기존의 임금노동자와 특수고용형태종사자, 개인사업자와는 또 다른 특수성을 갖는 것은 무엇인지 집중하고, 새롭게 등장하는 노동 상황을 고려하려는 열린 태도와 시각이 필요함

44

감사합니다.

45

[발표 2]

심층면접조사를 통해 본 음식배달 노동실태와 개선방안

김재민(서울노동권익센터 정책연구팀 연구위원)

<목 차>

I. 들어가는 말

II. 음식배달 종사자의 노동실태

III. 서울지역 음식배달 종사자 지원을 위한 정책상상

참고문헌

I. 들어가는 말

1. 연구배경과 목적

한국사회에서 음식배달은 오랜 역사를 자랑한다. 한국 최초의 음식배달이 언제였는지 알 수 없지만 1906년 요리집 명월관에서 음식배달을 광고한 것에 비추어 볼 때 그 이전부터 음식배달이 있었음을 추측해볼 수 있다.¹⁾ 또한 1937년 우유가 대량생산되면서 잘 상하는 우유의 특성상 보급소를 통해 유제품을 새벽배달 받았다고 한다.²⁾ 1970년대에는 경제성장과 함께 우유, 야쿠르트 등 유제품이 대량 생산되면서 새벽에 야쿠르트와 같은 음식을 배달하는 일이 가사와 육아를 하면서 할 수 있는 일로 인식

1) “[전우용의 현대를 만든 물건들]철가방”, 『한겨레』 인터넷기사, 2015년 2월 2일.

2) “[100년을 엿보다](2)우유”, 『경향신문』 인터넷기사, 2010년 1월 3일.

되면서 여성 음식배달 종사자가 증가하기 시작하였다.³⁾ 2010년 이후에는 1인 가구와 맞벌이가구의 증가에 따른 외식문화 발달과 함께 인터넷과 스마트폰의 발달로 인한 온라인 주문이 활발해지면서 O2O(on-line to off-line)서비스, 즉 앱을 통한 배달대행 서비스가 새롭게 주목받고 있다.

음식배달업 시장이 확대되면서 음식배달업 노동시장에 참여하는 이들 또한 증가하고 있다. 알바천국과 같은 구직 사이트에 들어가 ‘배달’을 검색하면 수많은 배달종사자 구인광고가 올라온다.⁴⁾ 또한 음식배달을 포함한 외식업 중심 구인구직 중개서비스 웹사이트와 앱도 있다.⁵⁾ 청년층이 주로 이용하는 인터넷 커뮤니티 디시인사이드 아르바이트 갤러리에 들어가면 네티즌들이 쓴 음식배달에 대한 아르바이트 후기가 검색된다. 그만큼 음식배달 (대행)업체는 많은 음식배달 종사자를 필요로 하고 있고 아르바이트를 구하는 많은 이들이 이륜차를 탈 수 있으면 음식배달을 해봤거나 종사한 경험이 있다고 볼 수 있다.

최근 온라인을 중심으로 확대되는 음식배달업 노동시장에 주목하여 음식배달 종사자의 노동과 안전에 대한 실태조사 및 연구가 진행되었다. 기존 연구결과에 의하면 음식배달 종사자는 이륜자동차(오토바이)를 이용해 음식을 배달하는 과정에서 시간 내 배달하다가 산업재해가 빈번하게 발생하나 제대로 치료를 받거나 보상을 받기 쉽지 않은 것으로 나타났다(이승렬 외, 2012). 또한 음식점과 배달대행업체에서 아르바이트를 하는 청년들의 노동실태를 조사한 결과 근로계약 미체결, 주휴수당 미지급, 연장근로 수당 미지급 등의 문제가 발생하고 있었다(김종진 외, 2015). 특히 음식배달 종사자와 배달대행업체 고용주 간에 근로계약이 아닌 특수고용과 유사한 모호한 고용관계가 형성되어 고용주가 산재책임을 지지 않는 사례도 발생한다. 이에 박찬임 외 연구(2016)는 산재보험에서 제외되고 있는 음식배달 종사자들이 산재보험을 지원받을 수 있도록 하는 방안을 제시하고 있다. 그 외에도 지난 2011년 청년유니온 등 노동단체, 시민단체가 시행한 피자 30분 배달제 폐기 운동의 성과와 한계를 분석한 연구도 있었다(Park&Kim, 2016).

기존 음식배달 종사자 연구는 이륜자동차를 이용한 음식배달 노동자를 중심으로 조사하였다. 그러나 전통적으로 새벽에 우유, 야쿠르트, 녹즙 등의 배달을 담당 해왔던 여성 종사자의 노동실태에 대한 연구는 거의 없는 실정이다. 여성 음식배달 종사자는 연구자와 르포작가가 실시한 인터뷰를 통해 노동실태가 일부 알려져 있다(이병훈 외, 2013; 이지홍, 2016). 게다가 최근 O2O서비스 중 신선식품, 도시락과 같은 정기배달

3) 한국야쿠르트 홈페이지에 따르면 1971년 47명이었던 여성배달 종사자가 2015년에는 13,000여명 인 것으로 알려진다.(<http://yakult365.com/670>)

4) 2017년 12월 13일 17시 현재 알바천국 홈페이지에서 “음식배달”을 검색어로 넣은 결과 채용정보 13,762건이 뜬다.

5) 일당백, 푸드앤잡 등 외식업 전문 구인구직 홈페이지와 앱에서도 음식배달 기사를 모집한다.

과 저녁에 신청하면 다음 날 새벽에 배달하는 당일 음식배달 노동이 증가하고 있는 것으로 알려지고 있으나 새로운 형태의 음식배달 노동실태는 알려지고 있지 않다.⁶⁾ 따라서 이번 음식배달 노동실태조사는 설문조사에서 음식배달대행업체, 음식배달 종사자 조사 대상을 야쿠르트, 녹즙 등 여성 배달 종사자가 집중된 업종과 함께 O2O서비스 중 점차 증가하고 있는 정기배달과 새벽 당일배달 노동자도 조사하였다. 다만 심층면접조사 분석에서는 O2O서비스 중 새벽 당일배달 종사자를 섭외하지 못해 제외하였다. 또한 여성 음식배달 종사자도 대부분 심층면접을 거절하는 경우가 많았기 때문에 조사결과에 기존 인터뷰 자료를 부가 활용하여 음식배달 종사자의 노동실태를 파악하고자 하였다.

이러한 문제의식 속에서 본 심층면접조사의 목적은 다음과 같다. 첫째 설문조사에서 파악하기 어려운 음식배달 종사자의 노동실태를 파악한다. 특히 음식배달 유형과 성별에 따른 노동실태의 비교하고 파악하고자 한다. 둘째 음식배달 노동의 문제점을 파악하여 이를 개선하기 위한 지원 정책을 제안하고자 한다.

6) 서혜인, “푸드 O2O경쟁, ‘새벽배송’으로 불붙다.”, 『Platum』 인터넷 기사, 2017년 2월 23일.

2. 조사대상과 내용

면접조사 대상자는 모두 음식배달을 하는 당사자 13명으로 남성이 11명, 여성이 2명이었다. 다음의 <표 1>은 심층면접 및 FGI 참여자의 배달업 유형, 인적사항을 간략하게 정리하였다.

심층면접 대상자를 배달유형별로 살펴보면 앱으로 가맹음식점의 배달콜을 받아 배달하는 배달대행업체(사례 1, 사례 2, 사례 3, 사례4), 배달주문과 배달대행을 겸업하는 업체(사례 5, 사례12), 전통적인 배달음식점 업체(사례8, 사례 10, 사례 11), 미리 주문을 받아 일정시간(새벽)에 배달하는 정기배달 업체(사례6, 사례 7, 사례 9, 사례 13)로 나누어 볼 수 있다.⁷⁾ 특이하게도 사례 6의 경우에는 아르바이트로 다양한 음식 배달업에 종사하였는데, 최근에는 배달인력 중개 사이트를 통해 야식배달 일용직으로 일한 경험도 있어 배달 유형별로 노동실태 비교를 할 수 있었다.⁸⁾

이 중 두 가지 일을 동시에 하거나 했던 음식배달 종사자는 사례 2와 사례 9, 사례 12로, 사례 2는 오전과 저녁 패스트푸드업체와 배달대행업체에서 배달을 하는 것으로 나타났다. 사례 9는 여성 노동자로서 새벽에는 녹즙배달을 하고 낮에는 마트 비정규직으로 일을 하였다. 사례12는 개인 사업을 하면서 배달업에 종사하고 있었다. 사례 7은 다른 종사자와 달리 시급을 받고 일하는 종사자였으며, 사례 9와 사례 13은 여성으로, 여성 음식배달종사자의 노동실태를 파악하는데 도움이 될 수 있었다. 다만 현재 심층면접만 내용만으로는 여성 음식배달종사자의 노동실태를 객관적으로 파악하는데 부족할 수 있어 여성 음식배달종사자 인터뷰 자료를 활용하였다.⁹⁾ 사례 8과 사례10, 11의 조사를 통해서는 패스트푸드점의 배달노동실태와 현재 음식배달시장 확대에 따른 변화를 파악할 수 있었다. 사례 10, 11은 유일하게 집단초점면접(focus group interview)를 실시하였는데, 둘 다 같은 패스트푸드점에서 일하고 있는 동료이기 때문에 1개 패스트푸드점 내에서 발생하는 노동실태를 심층적으로 파악하는데 도움이 되었다.

7) 배달유형 분류는 김종진 외(2015, 33) 참조.

8) 김종진 외(2015, 41-42) 참조.

9) 이병훈 외(2013)과 이지홍(2016) 참조.

<표 1>심층면접 및 FGI참여자 명단

구분	성별	만 나이	현재 소속	비고
사례1	남	49	“A” 배달대행업체	심층면접
사례2	남	24	“B” 배달대행업체와 “E”패스트푸드점	심층면접
사례3	남	24	“A” 배달대행업체	심층면접
사례4	남	21	“B” 배달대행업체	심층면접
사례5	남	24	“C” 배달주문 + 배달대행업체	심층면접
사례6	남	50	“D” 녹즙배달, “G”야식배달, “E” 패스트푸드 (현재 퇴직)	심층면접
사례7	남	25	“D” 녹즙배달	심층면접
사례8	남	19	“F” 패스트푸드점	심층면접
사례9	여	34	“D” 녹즙배달(현재 퇴직)	심층면접
사례10	남	24	“E” 패스트푸드점	FGI
사례11	남	31	“E” 패스트푸드점	FGI
사례12	남	33	“C” 배달주문 + 배달대행업체	심층면접
사례13	여	56	“F” 유제품 배달(현재 퇴직)	심층면접

연구대상자 표집방법은 초기에는 면접대상자의 연고관계를 이용한 눈덩이 표집(snowball interview)을 실시하였다. 그러나 면접에 응한 대상자의 연고관계 만으로는 당사자를 만나기 쉽지 않아 일부는 직접 음식배달서비스를 이용하여 종사자들을 만나 섭외하거나 관련 노동단체에 요청하였다. 일부는 아르바이트 구인광고를 통해 직접 모집하였고, 일부 면접대상자는 설문조사과정에서 섭외하여 심층면접을 할 수 있는 지 물어보고 동의한 경우 면접을 진행하였다.

조사방법은 심층면접을 이용하였다. 일부 사례자는 집단초점면접조사(focus group interview)를 실시할 수 있었다. 음식배달 종사자에 대한 심층면접은 반구조화 된 질문지(semi-structured)를 통해 진행하였으며 각 면접은 상황에 따라 약 1~2시간을 진행하였다. 다음의 <표 2>는 심층면접 조사내용을 기본적인 인적사항, 고용, 노동조건, 고충실태, 안전 및 건강, 정책수요로 구분하여 정리한 결과이다.

<표 2> 주요 조사내용

구분	주요 내용
I. 일반적 특성	- 성별, 연령, 현재 소속, 살고 있는 지역, 일하는 지역 - 종사 이유(부채, 취업준비, 생계 등), 구직경로 - 배달서비스업에서 현재까지 일한 경력 - 다중 일자리 여부
II. 고용	- 배달시스템, 계약방식, 사업주 또는 관리자와의 관계, 근로계약 또는 위탁계약 여부, 사업자 등록 여부 등 - 고용의 불안정성 여부 정도
III. 노동조건	- 배달차량 또는 도구 운영방식 - 배달지역 및 공간의 특성 - 1일 노동시간, 일반적인 음식배달 과정 설명 - 고용주와의 관계, 동료와의 관계 - 1달 평균 임금, 임금 산정방법, 리스비, 과태료 등 지출비용 부담 등 - 휴게시간, 휴게공간, 식사시간, 식사 여부 - 관촉 등 부가업무 유형 - 복리 후생(상여금, 명절비, 휴가비, 보험 등) - 직무만족도, 이직 선호 여부 및 이유, 원하는 급여수준 및 노동시간
IV. 고충실태	- 배달 시 애로사항(배달시간, 감정노동, 고객 갑질 등) - 휴게시간 시 고충(시간, 공간 등) - 부가 업무 수행에 따른 고충(관촉 등) - 음식배달에 대한
V. 안전 및 건강	- 배달 시 주요 교통수단, 위험의 원인, 안전교육 이수 여부 - 배달시 주요 가해자, 산재보험 처리 여부 - 안전장비 지급 여부, 안전장비 미착용 여부 - 주관적 건강평가, 주요 발생 질환, 자가 관리 여부, 건강검진 등
VI. 정책수요	- 배달 중 휴식 방법, 쉼터 인식 여부, 쉼터 지원 필요성 및 원하는 지원 방식 등 - 노동, 안전, 건강, 복지 개선 및 지원방안 등 - 기타 음식배달 노동 개선을 위한 의견

다음 장에서는 심층면접조사 결과를 바탕으로 서울지역 음식배달 종사자의 노동실태를 분석내용에 따라 배달유형과 성별 차이점을 중심으로 분석하고자 한다. 음식배달 종사자의 심층면접 내용분석을 중심으로 이들에게 어떤 문제점이 있는지 파악하고자 한다. 그 다음 본 연구는 분석내용을 바탕으로 서울지역 음식배달 종사자의 노동문제 개선방안을 제시하고자 한다.

II. 음식배달 종사자의 노동실태

1. 당사자로 드러내기(comming out)의 어려움

음식배달 종사자의 노동문제를 드러내고 개선하기 위해서는 무엇보다도 음식배달을 하는 당사자들이 자신을 드러내고 표현하며 말할 수 있어야 한다. 그리고 집단적으로 자신의 권리를 사용주에게 요구해야 한다. 그러나 심층면접조사 결과 음식배달 종사자들은 자신의 정체성을 드러내는 것조차 어려운 것으로 나타났다. 음식배달 노동과 같이 숨겨진 노동¹⁰⁾은 당사자들이 자신을 음식배달 노동자로 집합적 정체성(collective identity)을 인식하고 노동환경 개선을 요구하는 집단으로 조직화가 되지 않는 한 개선은 쉽지 않다. 2011년 피자배달원의 죽음을 계기로 발생한 ‘20분 이내 배달제’ 철폐 운동은 시민단체와 노동단체의 주도로 진행되어 배달시간 제한 제도의 철폐는 성공했으나 당사자들의 참여가 배제되면서 무리한 배달 시 사고의 책임이 음식배달 노동자에게 전가되는 결과를 낳았다(Park&Kim, 2016).

당사자들이 주체가 되지 못하는 한계를 극복하기 위해서는 이들이 왜 숨어있고 자신이 하고 있는 노동을 드러내지 못하는지 살펴 볼 필요가 있다. 본 조사는 심층면접 방법을 사용했는데, 음식배달 종사자 면접 섭외가 예상보다 어려웠다. 특히 면접대상자 섭외는 상대적으로 여성일수록 영세업체에서 근무하는 종사자 일수록 섭외가 어려웠다. 심층면접의 섭외가 어려웠던 이유는 이들이 음식배달 종사자로서 자신의 정체성을 부정하거나 드러내기를 원하지 않기 때문이었다.

1) 남성: 음식배달 종사자로서 정체성 부정과 탈출 전략의 부재

남성 음식배달 종사자들은 음식배달 노동을 일시적으로 잠깐 하는 일이라고 생각하였다. 계속하겠다고 응답한 남성종사자는 한명도 없었다. 20대 음식배달 종사자들은 음식배달을 교육비용이나 창업비용을 벌기 위해 임시적으로 하는 일이라고 응답하였다. 음식배달을 계속하고 싶지 않는 이유에 대해서 이들은 음식배달에 대한 부정적인

10) 이 글에서 숨겨진 노동은 “일상생활에서 수행하고 있는 노동이나 누가, 어떻게, 어떤 방식으로 근무하는지 잘 알려지지 않거나 일하는 모습을 보기 어려운” 노동으로 정의하고자 한다. 음식배달업은 서비스업임에도 불구하고 판매를 하지 않는 이상 대부분 고객과 최소한으로 접촉하거나 거의 접촉하지 않는 경우가 많아 서비스를 하는 종사자의 감정노동 서비스가 덜 중요하다. 따라서 누가 배달하는지는 중요하지 않고, 배달하는 음식이 정확한 장소에 빠르게 도착하는 게 가장 중요한 서비스이다. 따라서 고객에게는 중요한 노동이지만 음식배달을 하는 노동자가 잘 인식되지 않는 결과를 낳는다. 예를 들어 빌딩청소, (건물의)시설 관리, 지하철 안전문 수리 등에 종사하는 숨겨진 노동자들은 평소에 만나기 쉽지 않다. 그러나 하루라도 하지 않으면 안 되는 서비스노동을 수행한다.

사회적 인식 때문이라고 하였다. 잠깐 돈을 벌기 위해 음식배달 노동을 한다고 인식하는 상황에서는 음식배달 종사자로 본인의 정체성을 인정하고 노동권익을 찾아야겠다고 하기 보다는 짧은 시기에 벌고 싶은 금액을 벌어서 음식배달 노동을 벗어나고 싶은 욕망이 더 강하게 작동하고 있었다.

(사회적으로) 배달하는 사람들을 좀 안 좋게 보잖아요. 뭐, 주변에서 나이 먹고도 저거 하나.

(사례3, 배달대행업체)

(음식배달은) 제일 그냥, 하찮은, 정말 할 것 없을 때 하는. 거의 그런(노동).

(사례 12, 배달주문+배달대행업체)

(음식배달 할 때는) 창피해서 얼굴을 가려요

(사례 4, 배달대행업체)

(질문: 벌기로 한 목표금액이 달성되면 그만두고 다른 일을 하시려고 고민 중에 있으신 거예요?)

네, 장사하려고요.

(사례 2, 배달대행업체)

심층면접 대상자의 대부분은 다른 일을 하기 위해 잠깐 이 일을 하게 된다고 생각했지만 실제로 다른 일로 이직하는 것은 쉽지 않았다. 빚으로 인해 음식배달을 하게 된 사례 1은 음식배달 노동이 벗어나고 싶지만 벗어나기가 어렵다고 말한다. 특히 채무로 인해 임금을 압류당할 수 있어 근로계약을 맺은 공식 노동자로서 일하기 어려운 상황이었다. 그는 음식배달을 하는 대부분의 종사자가 다른 일을 하기 쉽지 않고 다른 일에 비해 쉽게 돈을 벌 수 있다고 생각하기 때문에 다시 이 일을 하게 되는 경향이 있다고 지적한다.

제가, 항상 수시로, 초마다 이걸 어떻게 탈출 할까 생각하고 있는데, 누구나 다 그럴 거예요. 특히 이 배달은 거의 (벗어나지 못하는) 노예나 마찬가지로요. ...(중략)...사업을 맡아먹은 사람들이 대부분이죠. 왜냐면, 갈 데가 없으니까. 사업을 하던 사람들이니까 돈은 계속 필요하고, 그런 사람들이 대부분 와요. 와서, 생계가 막막한 사람들.

(사례 1, 배달대행업체)

심층면접에 응했던 배달대행업체 20~30대 남성종사자들은 이미 고등학생 이었던 미성년자 때부터 음식배달을 시작을 한 경우가 많았고 4~5년 이상 경력자였다. 이는 사례 2, 사례3, 사례4, 사례5, 사례8, 사례11, 사례 12에서 모두 공통적으로 나타난

현상이었다.

2) 여성: 해고에 대한 두려움과 기업의 통제로 인해 드러내지 않는 정체성

음식배달 노동자로서의 정체성을 부인하는 남성들과 달리 여성들은 자신을 음식배달 노동 당사자로 드러낼 때 발생할 수 있는 사직 또는 해고에 대한 두려움과 공포가 남성에게 비해 상당히 강한 것으로 나타났다.

심층면접조사 전에 여성 음식배달 종사자들의 현황을 알기 위해 연락했던 전직 음식배달 경험자는 여성배달 종사자들이 음식배달 노동의 당사자임을 드러내지 않는 이유가 당사자의 권리는 스스로 찾아야 한다는 생각하기 어렵기 때문이라고 해석하였다.

내 노동 권리는 내가 찾아야 한다고 봐요. 그 사람들(F기업 여성 음식배달 종사자)은 사실 자격이 없다고 생각해요. 그렇게 불만이 많고 열악한 노동환경에 처해 있으면 노동문제를 스스로 드러내야 해요. 내 노동권리와 노동환경 개선은 관리자들에게 요구하거나 싸워서 찾아야 해요. 그런데 이 사람들은 그렇게 하지 않아요. (불만은 많지만) 그러니까 관리자들이 (여성배달 종사자)를 얼마나 함부로 대하는 데요. 그런데도 그냥 참아요. 내가 참을 수가 없어서 관리자들한테 요구해서 새 유니폼도 받고 노동환경도 개선되었는데, 오히려 관리자 편에서 나를 욕하고 나가라는 거 보고 사실 실망했어요. ...(중략)...그런 것들이 있다 보니 사실 옛날이야기를 꺼내고 싶지 않아요.

(섭외 시 거절했던 여성 음식배달 경험자 1과 통화내용)

F기업은 회사에서도 회사 허가 없이 인터뷰를 못하도록 하는 관리자의 지시와 통제가 있는 것으로 드러났다. F기업의 여성배달 종사자에게 이러한 통제가 효과적으로 작동하는 이면에는 회사에 밍보여서 현재 일을 그만두고 싶지 않다는 욕망이 작동하고 있었다. 녹즙·유제품을 주로 배달하는 50~60대 여성 음식배달 종사자들이 해고를 두려워하는 이유는 유제품 판매를 그만 둘 때 현재 노동시장에서 할 수 있는 일이 대부분 청소, 식당과 같은 저임금에 사회적 인식이 낮은 노동이 대부분이기 때문이었다. 유제품을 배달했던 여성배달 종사자인 사례 13은 50대 초반까지 보육 관련 일에 전문직으로 자부심을 가지고 종사하였으나 50세가 넘자 그만두게 된 경험이 있었다.

(인터뷰를 하겠다고 했다가 거절한 후)

회사에 말하지 않고 어떻게 인터뷰를 해요. 내가 찢어서 이야기 했더니 하지 말라고 하네.

(인터뷰 거부 여성 음식배달 종사자2와 통화 내용)

(왜 그만두고 싶지 않은지에 대해) 우리 나이에 이 일을 안 하면 천상, 식당에 가든지, 청소를 해야 돼. 정말 할 수 없으니까. 그래서 이 일을 안 그만두지.

(사례 13, 유제품 배달 경험자)

(심층면접은 비밀이 보장된다고 고지하자) 업체에 피해주는 일은 없었으면 해요. 사장님이랑 지금도 연락해서요.

(사례 9, 녹즙배달 경험자)

여성배달 종사자의 사직압력(또는 해고)에 대한 두려움과 공포는 인터뷰에 대한 거절이라는 결과로 나타났다. 인터뷰를 하겠다고 응했다가 거절했던 50대 여성 음식배달 종사자는 회사에 알려지는 것을 두려워하여 본인이 인터뷰 요청을 받았음을 회사에 자진해서 보고하고 결국 인터뷰를 거절하였다. 연구자가 직접 거리에 나가서 인터뷰를 요청했던 여성음식배달 종사자들도 또한 인터뷰 요청 시 “회사에서 하지 말라고 했기 때문에”라고 말하며 거절했다. 그로 인해 심층면접조사 시 여성 음식배달 종사자를 섭외하는 일은 남성보다 훨씬 더 어려웠다. 또한 인터뷰를 응한 경우에도 본인이 다녔던 업체에 알려지거나 불이익이 갈까봐 두려워하기도 하였다.

2. 고용관계의 특성과 불안정성

1) 연령별·성별로 다른 입직 경로

음식배달 종사자들은 연령별·성별로 다른 입직 경로를 보여준다. 심층면접 결과에 따르면 10대와 20대 음식배달 종사자는 취미로 오토바이를 타다가 시작하게 되었다고 말한다. 대부분 마을에서 전단지를 보거나 인터넷을 통해 음식배달 일을 시작하였다.

(고1때 오토바이 타기 시작하면서 음식배달을 시작을 하신 거예요?)

4~5년 된 거 같아요. 오토바이가 좋아서 시작을 했어요, 처음에는...(중략)...지금은 별어서 쓰고 싶고 딱히 할 게 그것(음식배달) 밖에 없었고.

(사례 4, 배달대행업체, 만 21세)

이와 달리 30~50대 음식배달 종사자들은 사업실패, 생계비 마련, 부업을 통한 고소득을 올리기 위해 입직하게 되는 경우가 많았다.

저는 의료보험 안 내고 안 가입되어 있어요. 아마 연체되어있고, 왜냐면, 저는 병원을 원래 가지도 않을뿐더러, 가지도 않지만, 이것을 하다가 사업을 말아먹고, 막, 여러 가지, 그런 사람들이 대부분, 왜냐면, 갈 데가 없으니까, 사업을 하던 사람들이니까 돈은 계속 필요하고, 그런 사람들이 대부분 와요. 와서, 생계가 막막한 사람들.

(사례 1, 배달대행업체, 만49세)

(투잡을 하세요?) 가게를 하게 되면 직원들이 있으니까. 제가 일하는 시간이 좀 남잖아요. 근데 이제 돈을 좀 더 벌라고.

(사례 12, 배달주문+배달대행업체, 만 33세)

인터뷰에 응한 여성배달 종사자 사례 9의 경우 나이로 인해 기존 일자리에서 밀려나거나 한 개의 일자리로는 생활비가 되지 않아 투잡을 하기 위해 하게 되었다. 1개의 소득만으로는 가족을 부양하기 쉽지 않았다. 여성들이 주로 배달하는 녹즙과 유제품의 경우에는 10년 이상 오래하는 여성들이 많은 것으로 알려진다. 또한 20~30대 여성들은 거의 하지 않고 50대 이상 여성들이 주로 하고 하고 있었다.

저는 투잡을 할 생각으로 했었어요. 뭐 이것저것 다 해봤거든요. 별일을 다 해요....(중략)...(이혼한 후 아이들 부양비가 들어서 그런가요?) 그렇죠. 아이들 주말에 보고.

(사례 9, 녹즙 배달 경험자, 만34세)

어린이집 뿐만 아니라 오만데서 다, 그, 다 밀려 나오니까, 내 나이. 그러니까 이제 다 나보다 건강하고 경력 있는 사람 원하니까, 나는 아예 밀려 나는 거죠. 취업이 안 되니까 할 수 없이 아무거나 잡다가 보니까, 누가 오라 그러니까 열른 따라왔죠....(중략)...요즘엔 이제 다양한 직업들이 있다 보니까 젊은 사람들은 안 하고, 오래한 사람들이 거의 해요. 10년, 20년. 젊은 사람들은 우리는 직매소에 3명 있었는데, (제일 젊은 사람이) 40대 후반, 근데 그 분도 이제 들어온 지, 거의 1년 미만.

(사례 13, 유제품 배달 경험자, 만56세)

음식배달을 시작하게 된 계기에 대해서도 남성들은 별다른 기술이 없는 경우 대부분 다른 업종에 비해 짧은 시간에 많은 돈을 벌 수 있다고 말했다. 하지만 여성의 경우에는 부족한 소득을 벌기 위해 투잡을 뛰거나 나이로 인해 다른 노동시장에서 일하기 어려워 배달 일을 시작하는 경우가 많았다. 따라서 노동시장에서 불리한 여성일수록 음식배달을 시작하면 남성에 비해 그만 두지 못하고 있었다.

한편 심층면접 조사과정에서 음식배달 노동에 종사하는 이주노동자를 만날 수 있었다. 카자흐스탄에서 왔다는 남성 이주노동자는 본인이 외국인이라는 이유로 심층면접

을 거절하였다. 고객과 직접 만나는 대면서비스는 특성 상 언어소통과 같은 접촉빈도가 높고 감정노동의 강도가 심한 편이다. 하지만 음식배달 서비스는 직접 대면하지만 의사소통과 같은 접촉 빈도가 낮고 음식배달이 목적이라 대화나 설명과 같은 서비스의 수행이 덜하기 때문에 언어적·감정적 어려움이 다른 서비스에 비해 덜한 편이다. 따라서 최근 배달노동시장의 급격한 성장과 더불어 이주노동자도 상당수 있을 것으로 추정된다.

2) 모호한 고용관계: 노동자와 자영업자 사이에 있는 종사자

현재 노동시장은 노동자와 자영업자, 정규직과 비정규직의 고용형태를 넘어서는 모호한 고용관계(ambiguous employment)가 점차 증가하고 있다(ILO, 2003; European commission, 2006). 한국의 노동시장에서도 기존의 특수고용 노동자 분류에 속한다고 보기 어려운 모호한 고용관계에 있는 집단이 상당수 있는 것으로 나타났으며 하나의 노동자 집단으로 묶기 쉽지 않다고 지적한다(이주희 외, 2015).¹¹⁾ 그렇다면 배달 건당 수수료를 받는 음식배달 종사자들은 어떠한가? 조사결과 음식배달 종사자들은 일정 정도 자영업자의 특성과 노동자의 특성을 다 가진 모호한 고용관계에 위치해 있다. 다만 이 실태조사에서 중점에 두어야 할 것은 어떤 모호한 고용관계인가를 규정하기 보다는 이들이 이러한 형태의 노동자들이 상당히 많고 그러한 고용관계 관행이 쉽게 없어지기 어렵다는 점을 밝히는 것이다. 또한 모호한 고용관계가 음식배달 종사자의 노동에 어떠한 영향을 주고 있는지 살펴볼 필요가 있다.

조사결과 음식배달 종사자의 고용계약은 업체에 따라 달랐으나 대부분 배달 건당 수수료를 지급하는 사업자에 가까운 업무 위탁 계약관계를 맺고 있었다. 또한 일부 종사자들은 건당 수수료를 받는 계약을 선호하였다. 배달수수료로 받는 경우 매달 가져갈 수 있는 수입이 더 많기 때문이었다. 영세한 음식배달 업체일수록 근로계약을 맺기도 하였으나 업체에 따라 법에 따른 계약서 작성과 계약서 교부를 하지 않는 사례가 많았다. 업체에 따라 달랐지만 대기업이나 시장점유율이 높은 기업 일수록 고용관계가 좀 더 체계적이고 공식적인 고용관계를 맺고 있었고 정식 계약서 작성과 교부도 하는 것으로 나타났다. 그러나 음식배달 종사자들이 선호하는 배달 건당 수수료를 받는 모호한 고용관계 일수록 음식배달 업무는 위험해지는 것으로 나타났다. 왜냐하면 한정된 시간이 더 많은 배달을 해야 수수료를 더 받을 수 있기 때문이다.

11)이주희 외 연구(2015)는 모호한 고용관계를 세 가지 범주로 구분하는데 고객을 찾아 영업실적을 올리는 자영업자로 보이지만 실제로는 임금을 받는 노동자인 특수고용 노동자, 사용주의 통제에서 일정 정도 자유로운 자영업형 임금노동자, 자영업자이지만 사용주에게 종속되거나 통제를 받는 임금노동자의 특성을 갖는 임금노동형 자영업자로 나누고 있다. 또한 실제 이들 사이의 경계도 상당히 모호하다고 지적한다.

배달유형별로 살펴보면 고용관계는 다음과 같았다. 첫째 배달만 대행하는 배달대행업체의 경우에는 커서비스업체처럼 건 당 수당을 지급하는 방식으로 계약하였다. 대부분 구두계약으로 하는 경우가 많았으며 업체별로 콜을 알리고 그에 따른 가상계좌연계 시스템을 통해 수입내역을 바로 알 수 있게 하고 수입이 필요한 경우 업체 관리자에게 연락하여 본인의 계좌로 넣도록 하는 프로그램을 운영하고 있었다. 사례1과 같이 신용불량자인 경우에는 이러한 가상계좌로 급여를 받는 방식이 유용했고 받을 때는 다른 사람의 계좌로 받는 경우도 많았다. 그러나 다른 업체의 경우에는 운영프로그램의 가상계좌에서 본인의 통장에 이체 시키는 것이 쉽지 않은 것으로 나타난다. 즉 자신의 급여가 있는 가상계좌임에도 불구하고 마음대로 찾을 수 없는 고용주의 통제를 받고 있었다. 특히 사용하는 오토바이 리스비와 같은 비용은 사용주에 의해 공제되고 있었다.

배달을 하면 여기(배달대행업체 운영프로그램 사이버 계좌)에 돈이 쌓이잖아요. 가상계좌에 돈이 들어가면 그거를 내가 벌었으니까 인출을 하면 다음날에 인출을 하면 그 돈을 벌었다고 생각을 하는 거죠. 그러니까 아까도 말했듯이 콜을 뛰어야지 아니면 돈을 못 받으니까 하나도. 이 업체가 다른 데보다 그나마 난 게 자유스럽게 입출금을 해놓았는데, बैं킹을 자기서 통해서 해야 되게끔. 자기는, 이 사람들이 (가상)뱅크를 막으면 돈을 인출을 못해요.

(사례 1, 배달대행업체)

배달주문+배달대행업체의 경우에는 공식적인 근로계약을 맺는 정책을 내세우는 곳이 많았다. 그러나 배달주문+배달대행업체의 경우에도 근로계약과 배달 건별 배달 위탁 계약의 두 가지 형태로 계약을 하고 있었다. 배달 건당 수수료 위탁계약을 선호하는 이유는 대부분 종사자들이 배달 건당 위탁 계약이 더 많은 돈을 받을 수 있기 때문이었다. 심층면접에 응한 업체의 음식배달 종사자의 경우 근로계약을 맺는 경우는 6개월 내 음식배달 초보자를 중심으로 운영이 되었다. 이들은 고정 월급과 배달 건당 성과급이 있으나 대부분 배달 건 당 수수료를 받는 경우에 비해 수입이 낮고 소위 말하는 '똥콜(배달이 쉽지 않은 지역이나 멀어서 남들이 가지 않는 콜)'을 하는 경우가 있었다. 또한 배달주문+배달대행업체의 음식배달 업무는 시간 당 건수를 제한하는 경우가 있어 오히려 근로계약이 음식배달이 익숙하지 않은 측면에서는 더 나을 수 있지만 대신 똥콜과 같은 콜을 많이 받아 오래 못 버티는 종사자가 많았다.

따라서 배달주문+배달대행업체에서 일하는 음식배달 종사자들은 성과급을 선호하는 경향이 있다. 돈을 더 많이 벌고 배달하고 싶지 않은 똥콜(거리가 멀거나 배달이 없는 지역으로 떨어지는 배달주문)을 거부할 수 있기 때문이다. 똥콜의 경우 고정급을 받는 종사자가 주로 처리한다. 배달주문+배달대행업체의 종사자들이 음식배달 고정급

을 받는 근로계약에서 성과급을 받는 위탁사업자 계약으로 전환되기 위해서는 일정 정도 기간 동안 배달 업무를 수행한다. 그럼에도 불구하고 이들 중에는 수수료를 받는 고용관계로의 전환이 위험하다는 것을 정확하게 인식하고 있었다. 사례 5는 현재는 성과급으로 임금을 받고 있다. 그러나 성과급을 하게 되면 돈은 많이 벌지만 오히려 위험해지는 것을 알고 있어서 일부러 고정급 임금노동자로 더 오래 있다가 성과급을 받는 종사자로 전환한 사례였다.

처음에 다 고정급으로 시작해서 (선호하는 사람들이 많기 때문에) 저희도 TO가 있어야 성과급으로 전환이 가능하거든요. 그래서 저 때는 아무래도 성과급을 하면 좀 더 위험하기 때문에 고정급 조금 오래하려고, (고정급으로) 조금 오래 있었죠. ... (중략)... 성과급을 하면, 고정급 같은 경우에는 시간만 지나도 돈이 나오니까. 아무리 막 사람들이 잘 안가고 싶어 하는 콜들 잡아서 멀리멀리 천천히 다녀오면 되는데, 성과급 같은 경우는 아무래도 한 만큼 들어오니까 좀 더 위험하게 타게 되고, 조금 더, 법규 위반하고 이런 게 많죠.

(사례 5, 배달주문+배달대행업체)

(질문: 배달앱과 배달기사 간 계약 조건 및 방식은?)

급여제 라이더와 프리랜서 라이더로 나뉜다. 급여제(시급+인센티브)라이더는 배민라이더스 법인에 소속되는 방식으로 이 안에서 풀타임과 파트타임으로 또 나뉜다. 급여제 라이더는 4대보험에 가입돼 있고 그 외 상해보험에도 가입돼 있어 만약의 사고를 대비하고 있다. 프리랜서 라이더는 개인사업자로 운영되는 방식이다. 프리랜서는 말 그대로 원하는 시간에 근무할 수 있다. 그럼에도 불구하고 본사는 이들에게도 산재보험 50% 지원, 바이크 용품 지원, 보호장비 제공, 단체 상해보험 가입을 가능토록 했다.

(배민 라이더스 관계자 인터뷰 발췌)¹²⁾

대기업 패스트푸드점의 경우에는 음식배달 종사자들과 정식 근로계약을 맺고 있었다. 그러나 대기업 패스트푸드점을 직영점을 제외하고 영세한 음식점이나 일부 가맹점의 경우 구두계약을 맺는 경우가 많았다. 특히 10대 청소년이 아르바이트로 음식배달을 지원하는 경우 미성년자라는 이유로 공고에 제시한 조건과 다른 조건으로 채용이 되는 경우가 많았고 임금체불을 하거나 심지어 교통사고로 받은 보상금을 일부 가로채는 사례도 있었다. 이러한 일을 당하는 10대 대부분이 노동법을 잘 모르기도 하고 부당한 일을 경험해도 미성년자라는 이유로 항의를 하지 못하는 경우가 많았다.

12) “기획취재/사고를 부르는 ‘전투콜’ 그 대책은?”, 『월간 물류와 경영』 인터넷판 2017년10월 31일 기사

계약서가 흥미로우실 거예요. 일주일에 한 번씩 (근로)시간이 뭐 달라진다, 이런 게 있으니까. 그래도 교부도 다 하고, 이게, (그나마) 법을 조금 잘 지키는 업종이라고 하더라고요.

(사례 10, 패스트푸드점)

열여덟 살 때, 그 때 당시 최저임금이 5,210원이었을 거예요. 그 때, 시간당 9천 원을 주겠다는 거예요, 배달이. 그래서 연락을 해 보니까, 시, 일단 급여도 속였어요, 연락해보니까 “아, 저희 구천 원 아닙니다.” 막 이려고. 그리고 청소년 고용 가능하다고 이렇게 적어놓고 연락을 하니깐 청소년은 안 된다. 일단, 제가 학생일 때는 그게 가장 스트레스 받았어요. 돈이랑, (고용이 될 수 있는 나이) 나이를 다르게 적어 놓는 것.

(사례 8, 패스트푸드점)

(고등학교 때) 치킨 집에서 (사고가 났음). 그때도, 뭐지, 막, 저희끼리 하는 얘기 있잖아요. 막 다치면 진단이 2주 정도 나오면 (보험회사에서) 최소 얼마 이상은 받을 수 있다. 그런 얘기가 있잖아요? 그 때 아무것도 몰랐으니까 그냥 보험회사에서 주는 대로 받았거든요? 그때가, 70(만원)인가, 60(만원)정도 받은 것 같은데 사장이 거기서 절반을 떼어갔어요. 치킨 집에서 (고용)계약을 할 때, 그때 한참 유행했던 게 보험사기. (배달종사자들 끼리) 자기네들이 사고를 내고 돈을 받아가는 거죠. 그게 딱 유행했던 시즌이어서, 사장님이 일부러 사고 내지 말라고, 보험, 그거, 처음 들어올 때 근로계약서에, 사고가 나면 40%인가, 60%인가 자기가 떼어간다고 써져 있었거든요? 오히려 그게 사기였어요.

(사례 4, 배달대행업체)

여성들이 대다수인 녹즙·유제품 배달업체는 판매한 제품 1개 당 수수료를 받는다. F업체는 유제품 1개 당 제품가격의 약 22~23%의 수수료를 받는 것으로 알려졌다. 녹즙과 유제품을 배달하는 업체의 여성 종사자들은 판매사업자이다. 2016년 8월 대법원에서는 한국야쿠르트에 퇴직금을 청구한 야쿠르트 판매 종사자를 근로기준법상 근로자가 아니라고 판결하였다.¹³⁾ F유제품 배달업체의 사업자 계약실태를 조사한 결과 위탁 배달 업무와 판매 계약을 문서계약이 아닌 전자계약으로 맺는다. 다만 아르바이트로 녹즙배달을 하는 경우에는 계약서를 따로 작성하지 않고 구두로 작성하였다. 또한 중요한 것은 본인이 쓰는 계약서의 조건을 자세하게 보지 않는 사례도 많았다.

13) 야쿠르트 판매 종사자가 한국야쿠르트를 상대로 낸 퇴직금 청구 소송(2015다25396)에서 대법원은 “한국야쿠르트 종사자는 근로자가 아니다.”라고 최종적으로 판결하였다.

(질문: 계약서는 쓰셨나요?) 네. 왜냐면은 큰 회사잖아요. 좀, 저에 대한 신분 이런 거, 이런 게 확실히 있었어야 했어요....(중략)... 하나당, 뭐 이렇게 몇 프로, 이런 식으로 계약을 맺었어요.

(사례 9, 여성 녹즙배달 종사자)

(질문: 좀 안타까운 게 근로계약서를 안 쓰시는 것 같아요.)

네, 그렇죠. 하지만 서로 믿으니까.

(사례 7, 남성 녹즙배달 아르바이트)

(질문: 계약서를 쓰세요?)

저희 공인인증서로 회사에서 저희 홈페이지에 뜹니다.

(질문: 전자계약서로요?)

당연히 사인은 하고 읽어 보지도 않아. 뻔한 내용이죠. 전기카트차(유제품 종사자들이 서서 운전해서 모는 전기냉장차) 이용이라던가 내가 얼마 수수료를 받는다거나 그런 내용이죠.

(사례 13, 여성 유제품 배달 종사자)

음식배달 종사자들은 대부분 판매 수수료를 받는 위탁판매 계약을 하는 사업자 간 고용관계를 맺고 있다. 하지만 배달대행업체는 노동을 수행하는 과정 내내 콜을 보내는 배달대행업체 시스템의 통제를 받고 있다는 점에서 자영업자와 노동자 사이에 있는 모호한 고용관계에 있다고 볼 수 있다. 배달대행업체에서 수익을 내려면 업체에서 보내오는 콜을 받아야 한다. 배달대행업체 콜을 받으려면 종사자들이 운영프로그램을 의무적으로 설치해야 하는데 이 프로그램은 종사자의 위치를 알려주는 것으로 나타났다. 따라서 배달대행업체가 관리하는 시스템에서 종사자가 움직이기를 거부하거나 움직이지 않는 경우 모두 체크하여 지역 지점주가 콜을 받고 배달을 하도록 관리하였다. 또한 필수적으로 갖춰야 할 복장이나 장비도 관리 받고 있었다. 2016년 대법원에서 자영업자로 판결이 내려진 야쿠르트 판매 종사자의 경우에도 대부분 판매 대리점의 관리와 통제가 심한 것으로 알려진다. 한국야쿠르트의 지역 대리점에서는 배달지역과 판매지역을 지정해주고 있고 판매원 교육을 실시한다(이병훈 외, 2013). 여성배달 종사자가 집중되어 있는 한국야쿠르트 고용방식은 특수고용으로 보기 어려운, 그러나 자영업자나 노동자로도 분류할 수 없는 모호한 고용관계였다. 음식배달 일을 하는 종사자조차 본인들이 노동자이기 보다는 사업자의 정체성을 가지고 있지만 실제로는 노동자로서 통제와 관리를 받는 것을 인식하고 있었다.

길거리에서 쉬지도 못 해요. 거의 하루 종일 콜이 나와요. 그러니까, 일을 하려면, 그리고 또, 오랫동안, 이제, 하루 이들은, 그, 관리하는 사람들이 봐줄 수 있어요. 이 사람이 배달이 났나. 어디서 안 나오고 두세 시간씩 있네? 자기 집에 들어가 있네? 다 알아요. (콜을 받는 운영프로그램을) 켜놓아야 되니까. 근데 이게, 계속, 일주일 동안 (집에 있고 콜을 안 받고)이러다 보니까, 이제 불이익을 주는 거죠. 아까 말했듯이 콜을 못 잡게. 못 잡으면 돈이 안 벌리니까.

(사례 1, 배달대행업체)

(질문: 판매하는 사업자 같으세요? 아니면 근로자 같으세요?)

사업자죠. 사업자 마인드로 일을 해야 되는데, 그, 너무 바쁘다 보니까 사업자 마인드로 일을 할 수가 없어요. (관리자가) 시키는 데로 밖에 할 수가 없어, 생각할 시간이 없으니까, 그저 배달하고 와서, 배달하고 근데 뭘 생각을 하겠어요. 이, 뭘 생각을 할 시간이 없다니까요? 상상을 못 하니까.

(사례 13, 유제품 배달 종사자)

개인사업자 지만 회사의 직접적인 지시도 많고, 따라야 할 것들이 많아요...(중략)...영업교육도 많이 시키고, 고객 응대방법도 많이 시키고, 새로운 제품에 대한 교육을 한 달에 두 번씩 받고. 하지만 돌아오는 것은 없어요. 퇴직금도 없고, 4대 보험도 없고, 교묘하게 혜택만 없는 거예요.(한혜옥, 가명)

(이지홍, 2016: 25-26)

3. 임금과 노동조건

1) 배달유형별 평균 임금과 노동시간 비교

심층면접 조사 결과 음식배달 방식은 주로 배달도와 배달음식 종류에 따라 성별로 구분이 되었다. 남성은 이륜자동차(일명 오토바이)를 이용해 즉석에서 음식배달을 한다. 여성들은 유제품·녹즙 등을 배달하기 위해 전기차, 수동수레, 자전거, 도보를 이용해 주로 배달한다(<그림 1> 참조).

이로 인해 이륜차를 이용해 배달하는 배달대행업체, 배달주문+배달대행업체, 패스트푸드점, 야식 등 배달음식점에서는 남성 종사자의 집중이 두드러진다. 이와 달리 아침에 정기적으로 배달하는 녹즙, 유제품 배달 종사자 중에서는 남성종사자 보다 여성노동자가 집중 고용되어 있다.¹⁴⁾ 다만 최근 대표적인 녹즙배달업체인 풀무원은 도시락¹⁵⁾ 배달 시장에, 한국야쿠르트는 반찬¹⁶⁾ 배달 시장에 진출하여 인터넷과 앱을 통한

14) 사례 7에 의하면 녹즙을 배달하는 남성 종사자들이 종종 있는데 대부분 녹즙배달 대리점을 내기 위해 의무기간 동안 배달 일을 하거나 잠시 아르바이트를 하는 경우가 많았다. 사례 6의 경우에는 수수료 계약을 하여 야간에 배달하였다.

15) 풀무원 잇슬림 홈페이지(<http://www.eatsslim.co.kr>).

O2O서비스로 음식배달 서비스의 범위를 확장하고 있는 중이다. 여성들이 집중되어 있는 음식배달 노동시장이 향후 어떻게 변화해 가는지 지켜볼 필요가 있다. 왜냐하면 배달하는 음식의 종류와 방식 또한 기존 성별차이의 경계를 넘나들면서 점차 다양해지고 있는 추세이기 때문이다.



<그림 1> 성별에 따라 달라지는 음식배달 종사자 배달수단¹⁷⁾

평균임금과 노동시간을 업체유형별·성별로 봤을 때 차이가 있는지 있으면 어느 정도 차이가 나는지 살펴보았다. 우선 업체유형별로 살펴보면 심층면접 결과 남성이 집중고용 되어 있는 배달대행업체 종사자는 업체가 제외하는 유류비, 식대, 보험료, 리스비를 제외하고 하루 평균 15만원을 벌면 10만원의 순수익이 남는다고 하였다. 배달 건수에 따라 달라지만 월 평균 200~300만원, 최대 400만원 까지 받는다고 응답하였다. 그러나 월평균 200~300만원을 벌기 위해서 하루에 10~12시간을 일하는 것으로 나타난다. 배달은 하루 최소 40~50건, 즉 1시간에 4~5건을 배달해서 하루에 10만원,

16) 한국야쿠르트 잇츠온 홈페이지(<http://www.healingmenu.com>)

17) 이미지출처는 다음과 같다.

왼쪽 위: “배달의 민족, 수수료 ‘제로’...매출 30% 포기?”, 『ZDNet Korea』, 2015년 7월 28일자 기사.

왼쪽 아래: “[경북 신도청 시대 사람들]녹즙 배달 아줌마 김동순씨”, 『매일신문』, 2016년 3월 4일자 기사.

오른쪽 위: “부활한 ‘배달전쟁’...위험 내몰린 음식점 배달원”, 『헤럴드 경제』, 2015년 5월 18일자 기사.

오른쪽 아래: “‘스마트해 진 야쿠르트아줌마’ 신형 전동카트 타고 모바일 결제기 이용”, 『조선비즈』, 2014년 12월 3일자 기사.

주 6일 일해 최소 약 240~250만원의 순수익을 올릴 수 있다. 수익을 더 올리기 위해서는 주말까지 일해 배달시간을 늘리거나 1시간 내 배달 건수를 더 늘리는 수밖에 없다.

(리스비, 유류비 등을 제하면) 월 한 300만원 정도는 가져가요. 250만원에서 300만원 정도 요.

(사례 3, 배달대행업체)

많게는 200(만원), 적게는, 한 150(만원). 일을 (많이) 안 하니까.

(사례 4, 배달대행업체)

하루에 15만원 벌어도 가져가는 건(리스비, 유류비, 보험료를 제하고) 11~12만원, 그러니까 10만원을 벌려면, 아까도 말했듯이 40-50건을 뛰어야지 그 정도 돈에서 빼고 난 금액을 이야기 드리는 거예요. 그러니까 외관은 15만원을 가져가는데, 40콜, 50콜 뛰면, 근데 이제, 실제로 다 빼고 나면 10만원이니까. 근데 26일, 이제 한 달에 하루만 쉬고 26일 일하면 이백 한, 오십, 사십? 이렇게 가져가는데, 12시간씩 타는 거죠, 오토바이를. 12시간을 계속, 뭐 쉬지 않고 타는 거죠.

(사례 1, 배달대행업체)

배달주문+배달대행업체의 경우에도 건당 수수료를 받는 건 마찬가지이지만 고정급 제도가 별도로 있다. 고정급을 받는 음식배달 노동자는 고정급 외 배달 건수에 따른 성과급에 따라 월 평균 250만원을 받는다고 알려져 있다. 배달 건당 수수료를 받는 종사자의 경우에는 이보다 더 높은 300~500만원 까지 받는다고 알려진다. 이들 또한 하루 10~12시간 정도 일하는 것으로 나타난다. 심층면접에 응한 배달주문+배달대행업체 종사자들은 이륜차 리스비를 회사 측에서 일정 기간 부담하거나 자기차로 배달을 할 수 있게 선택하도록 하여 다른 배달대행업체에 비해 오히려 처우가 나은 것으로 인식하였다.

안 놓고 그냥 하면 거의 한 하루에 15만원에서 18만원 사이 가져가요. 그러면 (한 달에 통장에 찍히는 금액이 어느 정도 되나요?) 400~450만원, 그 정도가 떨어져요....(중략)...(이륜차는) 회사 거를 쓰는데, 이번에는, 근데 저희가 이제 회사 거를 쓰면 6개월 지나면 리스비를 내야 돼요. 근데 이제 제가 6개월이 거의 다 되어 가 지고, 저는 이번에 그냥 제 차를 하나 사거든요. 자기차를 쓰면 건당 550원을 더 받아요, 저희 회사 같은 경우에는. 거기에서 우리 회사는 기름 값을 자기가 부담하니까. 바로○ 같은 배달대행업체는 리스비를 (월 평균)45만원이나 부담하는데 금액이 참 세죠. 그런 경우에는 본인이 자기차를 가지지 않아서요. 장기적으로는 자기차(배달)로 배달하는 것이 제일 좋죠.

(사례 5, 배달주문+배달대행업체)

저희는 오토바이도 주고 유류비도 지원해주고, 책임보험도 주고.

(사례 13, 배달주문+배달대행업체)

대기업 패스트푸드점 배달의 경우에는 월 평균 임금은 낮은 편이나 대신 노동시간이 짧은 것으로 나타난다. 월 평균 1일 노동시간이 6.5~7.5시간에 불과했다. 사례 10과 사례11은 오히려 7.5시간을 합리적이라고 생각했는데 그 이유는 8시간 일하면 1시간 이상 휴식시간을 가져야 해서 매장에 9시간을 있어야 한다고 한다. 그에 비해 7.5시간을 일하면 의무 휴게시간이 30분밖에 되지 않아 8시간 내에 끝난다. 업체에서도 8시간 이상 일하게 되면 인건비가 많이 들기 때문에 8시간 이상 일하도록 강요하지 않는다. 그렇기 때문에 학교를 다니거나 일하지 않는 시간에 자기가 하고 싶은 일을 충분히 하고 싶어 하는 이들이 선호하였다. 사례8의 경우에도 하루 휴게시간을 포함에 12시간을 일하지만 주 4일만 일했다. 사례8은 “다른 일에 비해 돈을 많이 받는다.”라고 진술하였다. 그래서 대기업 패스트푸드점에서 배달 노동을 하는 경우 근로기준법에 따른 노동조건이 지켜지는 경우가 많아 대부분 계속해서 일하기를 원했다. 그러나 사례 6은 패스트푸드 업체사정이 어려워져 근로시간 단축을 하게 되자 사실상 해고되는 것과 같은 경험을 하였다. 근로시간이 줄어 원하던 임금이 나오지 않기 때문이었다. 패스트푸드점의 근로시간 단축 전략은 갑자기 근무시간을 바꾸거나 일방적인 조퇴를 강요하면서 음식배달 노동자 구조 조정의 일환으로 활용되었다.

(질문: 시급을 만 원 정도 받는다고요? 한 달에 평균 임금이 어느 정도 되나요?)

사례 11: 많이 들어오면 100만원, 뭐, 안 들어올 때는 좀, 85만원? 그 정도.

사례 10: 저도 85만원에서, 주 3일 일하는데, 85만원에서 70만원 사이...(중략)... 업체에서도 (배달 잘하는 애들) 계속해서 일하기를 원하니까 관리해서 처우도 좋고 그래요.

(사례 10, 사례11, 패스트푸드점 근무)

주4일이고, 10시 반, 스케줄상, 11시 출근 10시 반 퇴근이라고 되어있는데요, 보통 제가 10시 40분쯤 출근해서, 퇴근은 10시 20분쯤에 하니까 거의 하루에 11시간 40분 정도 있는데, 휴식 한 시간이 들어가니까, 10시간 40분....(중략)...(물어보니까 여기서 돈 버는 게 다른 데서 일하는 것보다 훨씬 더 많이 벌 수 있다고 그러긴 하더라고요.) 그렇죠.

(사례 8, 패스트푸드점 근무)

(패스트푸드점) 요즘 매출이 좀 줄어들면서 부당 행위가 사실 좀 많이 생기는 거죠. 제 근무가 (1일) 5시간 반 이었죠. 어느 날 출근해서 밥 먹는 시간인 9시 반쯤 되어서 “이제 밥 먹으러 가야 되지 않아요?” 그랬더니 “아저씨, 오늘 10시 퇴근이던데요?” 이러는 거예요. 근무표 보니까 내가 그 날 10시, 그러니까 3시간만 하는 거로 바뀌어 있더라고요. 상의도 없이 썩 바꾼 거죠. 일이 없으니까 어린 애들이랑 나한

테 한번 조퇴하라고 했는데 내가 안하겠다고 하니까 제일 어린애한테, “야, 너 좀 가라!” 그랬죠.
(사례 6, 패스트푸드점, 일용직 배달)

그렇다면 여성이 집중적으로 일하는 배달업종인 녹즙과 유제품 배달 종사자의 평균 노동시간과 임금은 어떠한가. 이들의 노동시간과 임금수준은 어떠한가? 음식배달대행 업체 남성 종사자와 여성 종사자의 정확한 직무분석 없이 노동시간과 임금을 단순 비교하는 것은 정확하지 않을 수 있다. 그러나 심층면접 결과 여성 종사자들은 하루 평균 10~12시간 일하고 월 평균 200~400만원까지 버는 남성 음식배달 종사자에 비해 여성 음식배달 종사자는 10시간 정도를 일해도 월 평균 200만 원 이상 받기 어려운 것으로 나타난다. 이병훈 외(2013)에 의하면 2013년 현재 여성 야쿠르트 배달 종사자는 9시간 이상 일하고 평균 180만원을 받는 것으로 알려졌다. 전직 유제품 판매자였던 사례 13의 심층면접 결과에 의하면 최근에는 2~3년 된 종사자의 임금이 월 평균 200만원인 것으로 알려진다. 여성 음식배달 종사자는 남성 음식배달 종사자와 유사한 직무를 수행함에도 불구하고 남성 수익보다 훨씬 더 낮다. 이들 간 평균 노동시간과 임금을 단순 비교하여 음식배달 노동시장 내 성별 임금격차가 있다고 판단하기는 어렵다. 다만 여성배달 종사자가 유사한 노동을 수행함에도 불구하고 임금이 상대적으로 낮았다는 점에서 음식배달 노동시장 내에 성별 음식배달 노동의 임금격차 존재에 대한 별도의 조사와 직무분석이 필요해 보인다.

한편 노동시장에서 나타나는 성별 고용차별은 음식배달 일에 대한 인식에도 영향을 끼치고 있었다. 첫째 여성 음식배달 종사자들은 10년 이상 장기근속을 하는 경우가 많았는데, 장기근속을 하는 이유는 50대 이상 여성종사자가 노동시장에서 다른 일자리를 찾기 어렵기 때문이었다. 앞에서도 언급했지만 인터뷰에 응했던 유제품 배달 종사자 또한 보육업계에서 일을 하다가 나이가 들어 더 이상 할 수가 없어 음식배달을 하게 되었다. 사례 13에 의하면 “50대 이상 여성이 할 수 있는 일은 청소와 식당일인데 둘 다하기 싫으면 할 수 있는 일은 유제품 판매예요.”라고 진술했다. 평균 여성 노동자 임금이 남성 보다 낮고 50대 이상 여성이 좋은 일자리에 진출할 수 있는 진입장벽이 높은 노동시장에서 여성이 180~200만 원 정도 받고 일할 수 있는 일은 많지 않다. 이는 50대 이상 여성 노동자일수록 배달노동에서 살아남기 위해 장시간 노동하게 되는 요인이 되고 있었다. 이와 달리 대부분의 남성 음식배달 종사자들은 오래 하기 보다는 일정 정도 일해 고소득을 올리거나 빚을 일부분 탕감한 후에는 이 일을 하고 싶어 하는 마음이 있었다. 남성 음식배달 종사자들은 좀 더 나은 일, 공식적인 일, 돈을 더 많이 벌 수 있는 일을 찾고자 하였다. 둘째, 여성 배달종사자들은 해고에 대한 공포에 시달리고 있었다. 사례 13은 음식배달 시장에서 경쟁이 치열해지고 마트 등 유통경로의 다양화로 전통적인 유제품 배달 시장이 감소하고 있는 상황에서 그만

두는 판매종사자의 자리에 더 이상 판매자를 뽑지 않는 구조조정을 목격했다. 따라서 50대 음식배달 여성종사자들의 해고에 대한 공포감은 커질 수밖에 없다. 노동시장 내 50대 이상 여성들의 불리한 위치는 저임금과 높은 노동 강도의 일임에도 계속해서 음식배달 노동을 하게 되는 요인이 되고 있었다. 셋째, 모호한 고용관계에 있는 음식배달 종사자들은 근속수당이 없어 10년 이상 장기근속을 하는 경우에도 일반 근로자처럼 근속수당을 받을 수 없었다. 또한 청구서를 작성하고 정리하는 매월 말과 주말에도 ‘숨겨진 업무’가 많음에도 이와 관련된 수당이나 임금이 책정되지도 않는다. 오로지 판매에 따른 수수료로 본인의 수익이 책정될 뿐이다.

심층면접 결과 여성 야쿠르트 배달 종사자는 비공식적으로 장시간 노동하고 있었다. 새벽 4~5시에 일어나 오전 9시~10시까지 배정된 건물에 유제품을 배달하고 업체 보급소에 들어와 오전 업무를 마무리한다. 하지만 고정배달 만으로는 수익이 작기 때문에 부가수입을 얻기 위해 배달일이 끝나면 대리점에서 지정해 준 구역에서 유제품을 판매한다. 이후 이들은 업체 보급소에 들어가 나머지 일을 정리하면 오후 3~4시 정도에 끝나기도 한다.¹⁸⁾ 이들이 일한 시간을 계산해 보면 판매 시간까지 평균 10~11시간을 일하는 것으로 나타난다. 그러나 사례13이 판매를 시작했던 첫 달 배달 음료 미수금, 본인이 먹은 음료값, 배달용 전기카트 이용료, 퇴직 시 받는 상조회비 등을 빼고 나면 판매사업자의 첫 달 실제 순수익은 100만원에 불과했다.

내가 생각하기에 첫 달 수익은 백만 원으로 잡았어요. 실제로 5백만 원 어치를 팔면 백만 원이 조금 넘죠, 수수료가. 그런데 이제 로스 빼고, 뭐 빼고, 내가 먹는 거 빼고 뭐 빼고 하면 이제, 그렇다는 거지. 그래서 이제 백만 원을. (일하는데 배고파서 판매제품을) 안 먹을 수 없잖아요? 배고프면 먹어야지.

(사례 13, 유제품 판매)

심층면접에 응한 여성 녹즙 판매 종사자 사례11은 새벽부터 오전까지 약 4~5시간을 일했다. 오후에 거리에서 음료를 파는 부가업무는 없으나 대신에 접시 닦기, 마트에서 시식과 같은 다른 일을 구하여 부족한 수입을 보충하였다. 배달업종의 낮은 임금으로 인해 두 가지 일을 하게 된 것이다.

새벽 4~5시 부터 사무실에서 물건을 받아 10시까지 한 여섯, 일곱 시간? 여섯 일곱 시간? (녹즙 배달하는)한명 당 월평균 1만원 정도 떨어져요. 그러면 제가 150개를 배달하는데 거의 월 150~160만원 정도 받죠.

(질문: 그리고 오후에는 다른 일을 하시는 거예요?) 네.

(사례 9, 여성녹즙 배달 종사자)

18) 이병훈 외(2013)에서 인터뷰한 여성 야쿠르트 판매원 성정미씨는 오전 8시에 출근하여 오후 5시 경에 퇴근했다. 약 9시간 정도를 일한다.

여성 음식배달 종사자가 유사한 업무를 하고 있음에도 불구하고 남성 종사자에 비해 임금이 낮은 이유는 배달물품 가격에 따른 배달 수수료를 다르게 책정하기 때문이라고 볼 수 있다. 배달주문+배달대행업체에 근무하는 남성 음식배달 종사자의 경우 배달하는 물품의 단가가 대부분 1만원 이상이고 배달거리에 따라 받는 수수료가 달라진다. 배달주문+배달대행업체 남성 종사자는 보통 거리에 따라 1건 당 평균 2000~5000원을 받는데, 근로계약을 맺는 패스트푸드점의 경우에도 고정급 외에 건당 500원의 성과급을 받는다. 그에 비해 여성 음식판매 종사자는 판매하는 녹즙이나 유제품의 가격에 따라 받을 수 있는 수수료가 책정되면서 1개 유제품 배달 당 받는 수수료가 훨씬 낮다. 예를 들어 배달하는 유제품의 1개의 가격이 2000원이면 제품 가격의 약 23%, 즉 개당 460원을 받는다.

(야쿠르트 판매자)그 분은 되게 (야쿠르트가) 싸요. 이게 막, 야쿠르트 하나에 몇 백 원이잖아요. 저희 녹즙은 하나가 2천원 이상 이잖아요. (야쿠르트는) 좀 적은데, 양은 막 많은데, 돈은 저희보다 적고 그래서 그런 거에 고충이 조금 있다고 하더라고요.

(사례 9, 여성 녹즙 배달 판매자)

3) 음식배달 외 부가업무-숨겨진 부가업무

앞에서 장시간 노동시간을 이야기 하면서 잠깐 언급하였지만 음식배달 종사자들은 대부분 음식배달을 하지 않는 경우에 부가 업무를 하는 경우가 종종 있다. 대기업 프랜차이즈 패스트푸드점의 경우에는 배달을 하지 않는 시간에는 주방업무나 서빙 보조, 청소 등을 하도록 계약서에 명시하고 있었다. 하지만 심층면접 결과 이들은 근무 시간 내내 90% 이상 배달을 하기 때문에 매장 내에서 서빙이나 음식제조를 하는 직원에 비해 부가 업무가 많지는 않았다. 이와 달리 치킨집과 같은 영세 음식점이나 일부 가맹점의 경우 배달 업무 외 대기시간에는 서빙이나 주방보조, 주문받는 일과 같은 부가적 업무가 더 많이 부과되었다.

배달업무가 90%이긴 한데요. 대기 시간에, 편치로 (감자튀김 포장하는) 종이 상자 있잖습니까. 그 구멍 뚫는 거라든지, 주변 청소 같은 정도는 하죠. 아니면 배달팩에 넣는 전단지를 접거나. 근로계약을 할 때 (부가업무가 있다고) 말을 해줬는데 정확하게 2차 업무가 뭔지는 안 알려주셨어요. 이게 2차 업무였어요.

(사례 11, 패스트푸드점)

(예전에 치킨집에서 일할 때는) 배달하다 들어와서 안에 바쁘면 홀서빙 하고 테이블 치우고, 주문받고, 다, 먹고나간 테이블 치워주고, 막, 설거지도 하고.

(사례 8, 패스트푸드점)

2015년도 5월 달인가? 피자배달점에서 일했는데, 피자도 만들고, 배달도 하고, 청소, 설거지, 야채 썰고 뭐, 개인 심부름도 막하고, 근데 시급 6천원 받았어요.

(사례 3, 배달대행업체)

여성들이 주로 하는 녹즙, 유제품 배달의 경우에는 오전에는 배달, 오후에는 주문서 및 청구금액 정리, 판촉, 판매 업무를 하였다. 사례 13은 주말에는 집에서 주문서 정리에 밀린 집안일까지 해야 해서 주말에 쉬기가 어려웠다고 말한다. 또한 매 달말 수금 시기에는 청구서까지 직접 작성해야 한다. 이때 회사에 있는 컴퓨터로 작성을 하는데 하다보면 새벽5시에 나와 저녁 7~8시까지 일을 하는 경우가 종종 있었다. 또한 이병훈 외(2013)와 이지홍(2016)의 기존 인터뷰를 보면 여성 배달종사자들은 대부분 아파도 쉬기가 어렵다고 말한다. 자신을 대체할 판매자가 없기 때문이다. 그래서 아파도 집안에 일이 있어도 나가서 배달하는 성향이 나타난다.¹⁹⁾

야쿠르트 같은 경우는 한, 오후 한 3시까지 일하시더라고요. 판촉도 다 하고, 길거리 있으시다가 끝나는? 거의 오후까지 하시던데요?

(사례 8, 남성 녹즙판매 종사자)

(고객 주문서를 작성하는 앱이) 스마트폰에 있는데, 다 깔려 있어요. 그래서 이걸 갖고 이제, 수정, (고객 중 누가) 출장 가고, 뭐 누가 또 안 들어오고, 누가 로스 나고, 누군 또 잊어버리고 안 넣어주고, 그걸 또 다, 누가 신규 들어왔고 누가 해지를 했고, 뭐, 누가 또 제품을 바꿔 달라 그래 또. 다음 주부터는 유제품 넣지 말고, 우유 넣어주세요. 그러면 이것을 토요일 날, 일요일 날 다 수정을 해요. 또, 뭐 신규 들어오면 신규 입력해야 되고. 그런데, 그제, 일요일 날, 근무일도 아닌데 눈뜨자마자 되나요. 또 나도 쉬기도 해야 되고, 집에서 집안일도 해야 되고. 그래서 5~6월 내내 주말에 산을 한 번도 못 갔어요. 갈 시간이 없어요. (그만 둔 지금) 눈만 뜨면 이제 좀 쉬고.

(사례 13, 여성 유제품 판매 종사자)

부가업무가 거의 없었던 배달업체는 배달대행업체와 배달주문+배달대행업체였다. 이들은 콜을 받아 배달하기 때문에 배달 업무 자체만으로 바빴기 때문에 콜이 없는 시간에 영업을 하거나 판촉을 하는 업무를 강요하지 않았다.

19) 노동자가 아파에도 불구하고 출근하는 현상을 가리켜 프리젠티즘(presentism)이라고 한다. 2016년 온라인 취업포털 '사람인'에서 1,579명을 조사한 결과 응답자의 87.1%, 즉 10명 중 9명은 아파도 참고 출근한다고 하였다.

4. 음식배달 종사자의 고충실태

1) 경쟁으로 인해 빨라지는 배달속도와 노동강도

2011년 피자배달 노동자가 30분 이내 피자를 배달하기 위해 이륜차를 몰다가 사고로 사망한 사건이 있었다. 이후 ‘30분 이내 배달제’는 폐지되었지만 O2O서비스의 발달에 따라 증가한 배달대행업체와 건당 수수료로 계약을 한 종사자들은 콜이 뜰 때마다 여전히 긴장한다. 이들은 번화가에 가까운 거리에 있는 콜을 먼저 잡아 여러 개 하는 게 본인에게 이익이 될 수 밖에 없기 때문이다. 따라서 더 많은 수입을 얻기 위해 1시간 내 가까운데서 할 수 있는 최대한 많은 콜 수를 채우는 경쟁에 몰두하게 된다. 그 결과 당사자의 참여가 없었던 ‘제한시간 배달제 폐지운동’의 실질적 효과는 없어지고 사실상 배달시간은 20분 내외로 고착화되고 있었으며 배달로 인한 사고는 음식배달 종사자들의 책임으로 전가된다. 사례4는 콜이 많은 주말에 주로 많이 일을 한다. 토요일 일요일 합쳐 많이 배달할 때는 70건을 배달하는데 이는 하루에 10시간을 일한다고 했을 때 1시간 당 3.5건을 배달한다고 계산할 수 있다. 즉 1건 당 평균 20분 내로 배달한다는 의미이다. 게다가 음식조리시간을 빼면 배달시간이 평균 10분 이내로 짧아지기도 하였다. 최근 배달대행업체 간 경쟁이 심해지면서 가맹 맺고 있는 음식점의 독촉 또한 배달시간이 짧아지게 만드는 원인이었다.

그러니까 이, 콜, 전투배차라는 게 막, 콜, 막 좋은 콜을, 가까운 게, 예를 들어서 5km 짜리가 있고 500m가 있어요. 500m 10개 치면 5km 짜리(배달) 1개 보다 덜 피곤하잖아요. 그러니까 가까운 거를 아니까 다, 빨리 그거를 잡으려고 경쟁이 되게 심해져요. 그러니까 아무리 이렇게 누르고 이렇게 있잖아요, 그걸 잡으려고? 안 잡혀요. 너도 나도 막, 누르고 있어서 막, 어쨌든 그거를 전투배차라고 하는데 그러니까. 콜을 막 뿌려갖고, 예를 들어서 위에서 막 던지니까 사람들이 가득 있으면 거기에 막 일어나잖아요? 그런 거죠.

(사례 1, 배달대행업체)

주말해서 일해 먹고 살고 있거든요. 주말(토요일, 일요일 합쳐서)에는 많이 타면 70개 타고.

(사례 4, 배달대행업체)

배달 하나에, 그러니까 뭐, 뭐야, 조리시간 포함해서 가는 데까지 한 20분에서 25분? 조리시간 빼면 (배달시간이) 대부분 다 10분이죠.

(사례 3, 배달대행업체)

(배달 빠르게 하라고) 심하게 압박까지는 없고. 그냥 그 가맹점한테 욕 한 번 먹으면 되니까.

(사례 4, 배달대행업체)

한편 대기업 패스트푸드점에서 일하는 사례 10과 사례 11이 일하는 사업장은 배달 시간에 대한 압박은 덜하지만 대량주문이 들어왔을 때 한 대의 이륜차에 대량주문을 한꺼번에 싣게 하는 관행이 있었다. 짐칸이 협소한 이륜 배달차에 대량주문박스를 여러 개 싣고 배달할 경우 사고의 위험이 높아짐에도 불구하고 어떤 예방책이나 대안이 없었다. 따라서 종사자들이 배달할 때 모든 대량주문 박스를 이륜차에 억지로 매달고 배달을 가는 위험한 일이 발생하였다.

사례10: 저희가 좀 부담스러운 건 오히려 대량주문 이에요. 두 개, 세 개, 네 개씩 이렇게 묶어서 가기 때문에, 하나씩 가지 않고, 세 네 개씩 묶어서 가거든요. 근데 무게가 많이 나가서요.

사례11: 대량주문 전용 박스, 그거, 두 박스랑, 이제, 이렇게 개인, 날개배달, 해가지고 두 통 이렇게 들고 갔거든요?

연구자: 운전하면서 들고 갈 수는 없을 것 아니에요.

사례10: 그러니까, (배달)박스를 배달통에다 넣고, 다리 놓는 곳에다가 놓고, 하나는 이제, 제, 무릎위에다가 얹고.....

연구자: 아니 근데 그렇게 해서 운전이 가능해요?

사례11: 운전은 되는데, 조금 위험하죠.

연구자: 그렇죠. 근데 그거를 그렇게 박스째 하라고 매장에서 시켜요?

사례11: (매장에서)시키지는 않는데 따로 어떻게 도와줄까? 이런 건 없어요.

연구자: 그렇게 대량 배달박스를 위험하게 오토바이에 싣게 되면 한두 명을 더 보내줘야지, 왜 그걸 한 명한테 그걸 다 얹어요?

사례11: 음, 뭐, 모르겠어요. 그냥 습관화가 된 거죠.

(사례 10, 사례 11, 패스트푸드점)

녹즙과 유제품 배달 종사자는 배달물품을 공급하는 관리자가 배달구역을 나누는데 이는 종사자 간 경쟁과 갈등을 통제하는 효과가 있다. 그러나 배달하기 좋은 지역을 배정 받으면 서로 간에 눈치를 보는 경우가 많았고, 배달하기 어렵거나 기피하는 지역은 자주 그만두는 경우가 많다. 그래서 사례 7과 같이 남성 아르바이트 노동자를 배치하여 배달 종사자들이 가장 배달하기 싫어하는 지역을 배달하게 하였다. 또한 사무실에 배달하는 녹즙과 유제품의 특성상 주로 오전 7~8시 사이에 배달을 한다. 그러다 보니 150건 이상을 배달하려면 3~4시간을 쉴 틈 없이 빌딩을 오르락내리락 해야 한다. 심지어 고객들이 출근하기 전에 배달을 해야 하기 때문에 승강기를 타고 꼭대

기층 부터 걸어내려 오면서 배달을 하고 있었다. 출근시간에 음식배달 종사자들이 승강기를 이용하기 어려운 이유는 승강기 이용 시 배달 시간이 오래 걸려서이기도 하지만 배달 특성 상 각 층마다 엘리베이터를 세워야 하기 때문에 고객과 빌딩관리자들이 싫어하였다.

사장님이 제 사정을 알고 (배달구역)을 넓혀 주신 거예요. (2개 배달구역) 동네 두 개를 더 가지고. 그러니까 눈치 보면서, 이모들 눈치 보면서 주신 거예요.(배달 건수 때문에 서로 경쟁관계니까, 수수료 때문에 그렇군요.) 예, 그렇죠. 왜냐면은 당연히 다, 백오십 벌고 싶고 이백 벌고 싶은데. ...(중략)...배달구역이 빌딩 서너 개면 엘리베이터 타고 맨 위층에 배달해서 내려오나요? 내려오죠. 제가 가는 데가 30층 빌딩이었거든요. 거기 30층부터 계속 내려왔어요. (그럼 걸어 내려오는 거예요? 엘리베이터 타고 안 내려오고요?) 안 내려오죠. 왜냐면 더 느려요. 그게. 30층까지 올라가서, 걸어서 내려오면서 배달하는 거죠.

(사례 9, 여성 녹즙배달)

제가 (일하고 있는 지소 배달구역) 여기서 가장 많은, 넓은 범위를 담당하고 있는 게 좀 다행인 것 같기는 해요. 그 분들(같은 지역의 여성 녹즙배달 종사자)의 양이 좀 줄어드니까.

(사례 7, 남성 녹즙배달 종사자)

30분 늦어버렸다? 그러면 그 날 (배달을 하기 위해) 죽으라고 뛰어야 돼요. 죽으라고. 다 엘리베이터로 다니긴 하는데, 이 개인건물은 엘리베이터로 다녀도 말을 안 하는데, 이런 큰 건물들은 하도 녹즙 등 장사치들이 하도 많이 들어오니깐. 우리들이 왔다갔다 해버리면 자기들이 출근하는데 지장이 있잖아. 아침에 출근하는데 우리들이 그걸 잡고 있어버리면 안 되니까 못 타게 해요. 못 타게 다 지키고 있어, 보안 요원들이. 그렇지만 몰래 타긴 해요. 우리 들어가는 화물 엘리베이터들이 있지만 그것만 타면 늦어서 못해요.

(사례 13, 유제품 배달 종사자)

2) 짧게 쉬는 휴게시간과 맞춤형 휴게공간의 부재

음식배달 종사자들 중 배달대행 종사자들은 근로계약을 하지 않았고 콜 경쟁이 치열하기 때문에 8시간을 일하고도 1시간의 휴식시간을 가질 수 없었다. 다만 배달시간이 11시에서 14시, 16시 이후 24시 까지 집중 되어 있어 14시에서 16시 사이에 쉬거나 쉬고 싶을 때 콜을 적게 잡는 방법을 통해 중간에 쉬는 것으로 나타난다. 심층면접 조사 결과 배달대행 종사자 대부분이 길거리에 주차하고 잠시 쉬는 특성을 보인다. 되도록 변화가 주변에서 짧은 거리로 움직여야 배달 건을 많이 올릴 수 있는 특

성상 지역에 거점 사무실에서 쉴 수 있게 휴게실이 마련이 되어 있어도 콜 경쟁이 있는 업무 특성 상 거리에서 쉬는 경우가 많다. 따라서 음식배달 종사자에게 현재와 같이 고정되어 있는 이동노동자쉼터와 같은 휴게공간은 이용률이 떨어질 수밖에 없다. 하지만 음식배달 종사자들 또한 같은 일을 하는 사람들과 정보교환 및 친목을 다지고자 하는 욕구가 있었다.

쉬는 개념이 아니라 그냥, 쉬고 싶을 때는 제가 (쉬고 싶을 때) 오더를 이제 천천히 담는다거나. (사무실에서 쉬는 게 좀 낫나요?) 아니 그건 아닌데, 그나마 사람들이 여럿이 모일 수 있는 데가 사무실이니까요. 같이 일하는 사람들끼리 같이 얘기하면서.

(사례 12, 주문배달+배달대행업체)

(가끔) 사무실 들어갈 때도 있는데, 보통 사무실 잘 안 들어가고요. 사무실 위치가 별로 안 좋아서. 사무실은 잘 안 들어가고, 그냥 보통 밖에서 쉬거나.

(사례 5, 주문배달+배달대행업체)

3) 음식배달 노동에 대한 인식의 성별 차이

앞에서도 언급했지만 배달에 종사하는 여성과 남성 종사자 모두 음식배달에 대한 사회적으로 인식이 좋지 않다고 응답하였다. 사회적 인식이 예전에 비해 나아졌고 소득도 많이 올리지만 음식배달 일을 계속하고 싶겠냐고 진술하였다. 일부 응답자는 택배기사 보다도 음식배달 종사자가 사회적인 인식이 더 부정적이라고 응답하였다. 흥미로운 것은 같은 음식배달 종사자라도 일하는 업체에 따라 좋지 않게 보는 경향도 있었다. 특히 지역에서 영세하고 노동환경이 열악한 업체에서 일하는 경우 ‘질이 좋지 않은’ 배달종사자들이 많다고 응답한 경우도 있었다. 최근 증가하고 있는 배달주문+배달대행업체의 증가는 음식배달의 전문성이 부각되고 있다는 측면에서 오히려 사회적 인식을 바꾸는 데 도움이 되고 있다. 하지만 이들 업체는 음식배달 종사자를 ‘인사관리’하기 때문에 기존에 콜만 받아 자유롭게 일하기를 선호하는 음식배달 종사자들이 적응을 못하는 경우도 많았다.

당당하게 내가 배달하고 있다고 얘기를 못하고, 일단 부모님은 안전 때문에 그럴 거고, 친척들한테는 번듯한 일자리가 아니니까, 그렇게 얘기하고 싶지는 않겠죠. 자랑거리가 못 되니까.

(사례 10, 패스트푸드점)

요즘은 (배달종사자에 대한 인식) 많이 좋아진 것 같긴 한데. (본인이 청소년 당시 동네에 있는) 배달대행업체가 OO였나? 제가 알기로 그런 대행업체 진짜 양아치

들 많이 하는데 었어요. 제 동네에서 그랬거든요. 저 000 살 때 중학교 때 질 나
쁘던 애들(이 가서 일하던 곳).

(사례 8, 패스트푸드점)

저희 회사에서 일 하다가 적응 못하고 (개인업체로) 가더라고요.

(질문: 왜 적응을 못해서 그 쪽으로 가요?)

개인 업체들은 진짜 사람 관리 안 되죠. “어, 비오네? 나 안 해, 안 나가.” 그러면
회사에서 전화 오면 전화 안 받고, 다음날 “아, 죄송해요. 어제 아파서, 뭐, 못 나왔
어요.”, “어, 그래, 일해.” 이제 이런 시스템. 그냥, 진짜 개인업자. 그런 시스템이고,
저희는 그나마 조금 이제, 회사체계라 관리가 되는.

(사례 13, 배달주문+배달대행업체)

사회적으로 음식배달 서비스는 이미 하나의 노동시장이 형성하고 확대되고 있는 과
정에서 음식배달 서비스에 대한 안 좋은 인식은 남성 음식배달 종사자들이 배달 일을
오래하지 않고 이직하게 만드는 요인이 되고 있었다. 그러나 이들 중 대부분은 경제
적으로 어렵기 때문에 저숙련이 되어 있는 경우가 많다. 음식배달 서비스가 별 다른
기술 없이 고소득을 얻을 수 있다고 생각하기 때문에 다시 일하는 경우가 많았다. 그
에 비해 여성종사자들은 음식배달 일자리가 청소나 식당 등과 같은 저임금 일자리 보
다 낮다고 생각하는 경향이 있었다. 야쿠르트 판매 종사자 인터뷰에 의하면 “1980년
당시에는 야쿠르트 판매원은 주부들의 꿈의 직장이었고 대기자가 많았으며 당시 여성
이 가사일과 육아를 하면서 가장 많이 벌 수 있는 직종”이었다. 물론 현재는 여성들
도 음식배달을 저임금 일자리로 인식하지만 다른 일자리에 비해 중고령 여성들이 진
입하여 오래할 수 있는 일이다. 또한 사람들이 더 대우를 해준다고 인식하기도 하였
다. 야쿠르트 판매 종사자 인터뷰에 따르면 “과일 노점을 하다가 야쿠르트 판매를 하
다보면 사람들이 대하는 태도가 달라졌다.”고 구술하였다(이지홍, 22-23).

4) 폭언/폭력/성희롱

대부분의 음식배달 종사자들은 고객으로부터 폭언을 당하는 사례가 있었다. 조사결
과 배달원들이 빠르게 배달한 음식을 오느라 흘렀다거나 너무 늦게 오거나 하는 사
례, 문을 두들기라고 했는데 벨을 눌렀다고 화를 내는 사례가 있었다. 이해하지 못하
는 이유 때문에 폭언을 듣는 경우도 있었다. 또한 혼치는 않았으나 배달 간 집의 반
려견이 공격하여 피해를 입을 뻔한 사례도 있었다. 사례 1은 고객과 대면하거나 일을
할 때 눈을 마주치치 않는 버릇이 있다. 잘못 눈을 마주치면 불친절하다는 소리를 배

달업체로 부터 들을 수 있기 때문이다. 사례13은 그런 경우에 배달을 하는 게 쉽지 않다고 호소하였다. 음식배달 시 배달 종사자들은 무조건 참고 응대하라고 지시를 받으며 고객의 명백한 과실이 있어도 사과받기 어렵다.

로펌 같은데 배달을 갔는데 눈을 안 마주쳐요. 왜냐면 오해의 소지가 있으니까 드릴 때 그냥 이렇게 하고 안보고 결제를 하거든요. 왜냐면 어찌구 저찌구 하는 거 많으니까 그냥 사무적으로만 하는데, 뭐 불친절했다고, 뭐 전화해가지고 기사를 뭐, 여기 오지 못하게 하라든지 그랬죠.

(사례 1, 음식배달대행업체)

그런 유형의 고객(갑질 하는)을 몇 개월 동안 계속 보다 보면 이제 지겨워요. 제 가하는 누나가 본사에 교육을 다녀와서 본사 교육 내용을 (벽에) 적어 놓았는데 그게 뭐냐면 요. 스텝 원, 고객은 항상 옳다. 스텝 투, 고객이 틀렸다고 생각 되면 스텝 원으로 돌아간다 예요. 이게 끝이에요. 고객 대응이라는 게, 너무 어이가 없는 거예요....(중략)...한 번은 배달 갔는데, 개가 튀어나와가지고...(중략)...앞발 발톱으로 탁 하면서 제 무릎이 긁혔고요. 제 사타구니를 물려고 하더라고요. 다행히 (두툼한) 바지를 물어서 다행이었죠....(중략)...고객 잘못 인데도 저한테 사과도 안하더라고요.

(사례 8, 패스트푸드점)

(폭언이나 고객의 갑질 등) 여자분들 (여성 음식배달 종사자들)한테는 그런 일들이 좀 있는 걸로 알고 있어요.

(사례 7, 남성 녹즙배달 종사자)

여성 음식배달 종사자의 경우에는 같은 남성 배달서비스 종사자로부터 성희롱을 당하는 사례도 있었다.

배달기사들하고 같이 앉아서 쉴 때가 있는데, 성추행하고 그래요. 만나자 그러고, 그래서 도망 다니고.

(사례 13, 유제품 배달 종사자)

5. 음식배달 과정에서의 안전실태

1) 장시간 노동 시 불편한 안전장비

이륜차로 배달하는 남성 음식배달 종사자는 배달시간 때문에 교통법규를 자주 위반

하게 되고, 그로 인해 사고가 날 확률도 높다. 그나마 다행인 것은 심층면접결과 리스비를 내는 차량은 무보험이 아니라 리스비에 책임보험비이 들어져 있다는 것이고 배달종사자들에게는 헬멧(일명 하이바)를 쓰지 않으면 본인이 과태료를 내야 하기 때문에 교통단속에 대한 두려움이 있었다. 그러나 교통단속이 엄격한 헬멧 외 다른 안전장비를 착용하지는 못했다. 그 이유는 장시간 배달 일을 하는데 안전장비가 불편하기 때문이었다. 특히 더운 여름의 경우에는 안전장비를 착용하기 쉽지 않았다. 근본적인 문제는 이륜차를 몰 때 제공하는 안전장비 자체가 장시간 일할 때도 편하고 안전하게 쓸 수 있도록 만든 장비가 아니었기 때문에 쓰기 불편했다는 점이었다.

(팔다리 보호 장비는 안하시는데요.) 그런 거는, 계속 움직여야, 내렸다가, 하루 50건을 배달한다는 건 최소 100군데를 왔다 갔다 하는 건데, 그거를 매번, 막 6층, 5층 가야 되는 건데, 그거를 차고 올라가고, 여름 같은 경우는 헬멧도 쓰고 다녀야 하는데, 그것까지 하면 미치죠. 헬멧 안에 땀이 막 흐르는데. 그렇게까지 하면 거추장스러워요. 그게 용이하지가 않아요.

(사례 1, 배달대행업체)

불편하고 것도 있고. 더운 것도 있고.

(사례 3, 배달대행업체)

이는 여성 음식배달 종사자도 같았다. 배달할 때 전기카트를 몰았던 경험이 있는 사례 13은 전기카트 운전 시 안전을 위해 헬멧을 꼭 쓰고 다닌다. 하지만 배달할 때 헬멧을 쓰면 너무 덥다고 호소한다. 주변에서 헬멧을 쓰지 않고 전기카트를 운전하는 경우가 많다고 구술하였다.

(배달지에 도착하면)그때부터는 뛰어 다니니까 이게 헬멧이 너무 더워요. 그러니까 벗게 돼. 그래도 나는 항상 쓰고 다녀요. 항상 쓰고, 사고 나면 나만 손해니까. 항상 쓰고 가는데, 다른 사람들(여성 배달 종사자) 대부분은 (불편해서) 안 쓰고 다녀요.

(사례 13, 여성 유제품 배달 종사자)

2) 상시적 교통사고의 위험

이륜차를 몰아 배달을 하는 경우에는 콜 잡기 경쟁으로 인해 상시적인 교통사고 위험을 겪는다. 교통사고가 날 때 상해를 입어도 이용하는 보험은 산재보험보다는 이륜차에 들어져 있는 책임보험이나 상대방차가 가입한 보험을 활용하고 있었다. 여성종

사자들이 주로 모는 전기카트의 경우에도 상시적인 교통사고 위험에 노출되었다. 특히 전기카트의 디자인 특성상 서서 운행하는데 속도가 느려도 접촉사고가 나는 경우가 있었다. 최근 도입된 모기업의 전기카트의 경우에도 사고의 위험은 항상 있었다. 전기카트는 인도로 다니면 불법이기 때문에 도로로 다녀야 하는데 최대 속도가 8km이기 때문에 더 빠른 자동차 옆에서 운전하며 방향전환이나 안전방지턱을 넘어 다니기가 쉽지 않다.²⁰⁾ 또한 운행 중 안전모 착용이 의무화 되어 있지만 불편하여 잘 착용하지 않는 경우가 많았고 배달 중 자동차 뿐만 아니라 사람, 전봇대 등 다양한 위험에 노출되어 있어 이에 대한 세밀한 조사가 필요해 보인다.²¹⁾ 이외에도 도보로 배달하는 경우에도 새벽에 배달하는 특성 상 차량이 빠르게 달려올 경우 피하기가 쉽지 않은 경우가 많았다.

보통 사고 나면 차량이나 이런 것들 때문에, 아무래도 그냥 들어 있는 뭐, 책임보험 이런 거 이상으로는 좀 안 하시는 것 같아요.

(사례 5, 배달대행업체)

(배달 시 전기차를) 갖다 놓아야 되잖아? 건물 앞에? 나만 있어요? 아침에 다른 배달 오토바이 와 있지. 내가 오토바이를 건드려갖고 사고가 났어요. 오토바이를 건드리면서 무서워서 옆으로 하려다 옆에 차를 쳐가지고 사고를 냈지.

(사례 13, 여성 유제품 배달)

처음에 전기 오토바이로 배달했어요. (업체에서 제공하는) 전기 오토바이가 오기 전에 자전거로 했는데, 너무 거리가 멀다보니까 힘든 거예요. 그래서 전기 오토바이, 예전에 쓰던 거를, 타보라고 했는데 처음 타보니까. 그거 한 세 번은 날랐던 거 (세 번 사고가 났다는 의미) 같아요. 그게 급정거가 되어 가지고 여기 끼익 서고 펍 나르고, 두세 번.

(사례 9, 여성 녹즙배달)

길 밖에가(도로가) 제일 위험하죠. 길에서. (새벽에) 수레를 끌거나 아니면 자전거를 타거나 그러면 인도로 못 가게 되니까. 인도로 가기 좀 힘들어요. 사람들이 많다 보니까. 그래서 이제 조금 돌아간다거나 큰 길로 나가는 편이 많거든요. 근데 차들이 또, 여기, 뒤쪽에, 그 인사동 가로지르는 길 있잖아요. 그 쪽에 차들이 좀 뽕뽕 달려요.

(사례 9, 남성 녹즙배달)

20)“인도는 불법, 차도는 위험…야쿠르트 전동카트 어디로 가오리까”, 『이데일리』, 2017년 6월 23일 인터넷 기사.

21)“거리 야쿠르트 아줌마…아찔한 사고 ‘위험 무방비’”, 『스카이에이데일리』, 2016년 5월 3일 인터넷 기사.

3) 사고 시 보장이 제한되어 있는 보험제도

심층면접 결과 대부분 수수료 계약을 하는 음식배달 종사자들은 산재보험을 가입하거나 잘 이용하지 않는다. 배달 시 사고는 자주 일어나지만 세금을 떼면 손해라는 생각에 산재보험에 잘 들지 않는다. 또한 이전 사업 실패 등으로 인해 4대 보험을 못 드는 경우도 있었다. 그렇기 때문에 산재보험을 이용하는 경우도 사실 치료비용이 많이 드는 상해를 입지 않고서는 잘 이용할 생각을 하지 않았으며 손해라고 생각하고 이륜차 리스비에 포함되어 있는 책임보험으로 처리한다. 그러나 책임보험은 보장금액이 적어 보장한도를 넘으면 대부분의 치료비를 자기가 부담할 수밖에 없다.

책임보험 보다 보험 보장 금액이 높은 보험을 드는 것은 일부 시장점유율이 높은 업체만 해당될 뿐이다. 대부분의 영세한 음식배달 대행업체는 여전히 책임(의무)보험으로만 대인 및 대물보험의 보장이 한정되어 있는 실정이다. 이륜차는 보험회사에서 높은 사고율을 이유로 종합보험 가입을 잘 받아주지 않기 때문이다. 2016년 현재 신고된 이륜차 216만 6천여대 중 책임보험에 가입된 이륜차는 92만여대로 42.5%에 그쳤다. 보장 범위가 넓은 대인배상 종합보험 가입의 경우에는 5.7%에 불과하였으며 자기신체사고 가입률 3.7%, 자기차량손해 가입률 0.5%, 배상액이 크지 않은 대물배상 종합보험의 경우 가입비율이 33.3%로 낮았다.²²⁾ 다만 최근 유명 배달주문+음식배달 대행업체의 종합보험 가입 및 가입이 현재 한도가 낮은 보험보장율을 높이고자 하고 있어 이들 업체의 노력이 전체 음식배달 종사자에 어떤 영향을 끼칠 수 있는지 주목해야 할 것이다.²³⁾

저는 의료보험 안 내고 안 가입되어 있어요. 아마 연체 되어있고...(중략)...사업을 맡아먹고, 그런 사람들이 대부분 이죠. 왜냐면 갈 데가 없으니까.

(사례 1, 배달대행업체)

(산재 등 4대 보험 가입을 안 하는 이유)앞만 보는 거죠. 우선 떼 가니까. 세금 떼 가니까. 뒤에 뭐 연금이나 이런 거는 생각 안 하고. 책임보험 대인 한도 얼마 안 되잖아요. 그거 박으면(교통사고 나면) 그냥 독박 쓰는 거예요....(중략)...한번은 (택시)개문사고 났고, 한 번은 차량 (접촉)사고. 많이는 안 다쳤는데, 저는 다 보험처리 했죠....(중략)...회사 것도 책임(의무)보험이에요. 종합보험이 가입이 안 된대요. 제가 봤을 때는 솔직히 책임보험 말고 종합보험을 들어야 되는데. 보험회사에서 안 들어 주니까.

(사례 12, 배달주문+배달대행업체)

22) “‘가입하고 싶어도 안 받아 줘요’...운전자들 ‘전전공공’”, 『이륜차뉴스』, 2016년 5월 31일자 기사 (<http://www.motortvnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=131>).

23) “이륜차 스타트업이 ‘보험 가입’에 나서는 이유”, 『매거진 CLO』, 2017년 10월 1일자 기사 (<http://clomag.co.kr/article/2496>).

한편 일부 기업 종사자들이 유제품 배달 시 이용하는 전동카트의 경우에도 배달 보험료와 사용료 명목으로 4만원을 종사자들이 부담하는 것으로 알려졌다. 사고의 위험이 높다고 알려지고 있으나 어떤 보험에 들어져 있는지 어느 정도 보장되고 있는지는 잘 알려지지 않고 있다.

보험은 의무적으로 들어야죠. 사고가 항상 날 수 있으니까. (그러면 그게, 한 달에 사용료 2만원, 그리고, 그리고 뭐 충전료 2만 원 해갖고, 4만원 인가요?) 아니, 충전은 공짜고, 보험료(2만원).

(사례 13, 여성 유제품 배달)

6. 음식배달 종사자의 건강실태

1) 근골격계 질환- 계속 앉아있거나, 걸어 다니거나, 서있거나

대부분 심층면접에 응한 사람들은 크게 다친 적이 없다고 하였다. 하지만 계속해서 이륜차에 앉아서 12시간 가까이 배달해야 하는 배달대행, 배달주문+배달대행의 경우에는 배달 중 오래 앉아있기 때문에 나타나는 근골격계 질환을 호소하였다. 사례 1은 배달하면서 크게 다친 적은 없으나 배달 중 굼히거나 넘어져 타박상을 입는 경우가 많아 힘들다고 하였다.

뭐 크게 뭐 그런 게 없었으니까. 뭐, 굼히거나, 넘어지거나 타박상은, 수시로 넘어져, 왜냐면 밤이나, 특히 밤이나 얼음 얼었을 때, 비올 때는 많이 넘어지죠.

(사례 1, 배달대행)

하루 종일 (오토바이 위에) 앉아 있으니까 허리 아픈 것.

(사례 2, 배달대행)

녹즙, 유제품 배달의 경우 1~2개 건물에 100건 이상 배달하는 특성상 걷는 시간과 서있는 시간이 많았다. 그 결과 걷는 것과 서있는 것으로 인해 발생하는 근골격계 질환을 호소하는 경우가 많았다. 또한 전동카트를 모는 경우 종사자의 경우 계속 서서 운전해야 하는데 오래 서있고 운전 중간 중간 턱을 넘어야 할 때 충격흡수가 되지 않아 근골격계 질환을 호소하는 경우가 많았다.

제가 그, 만보기 해봤는데 8km? (배달)동선을 정리하면 6km? 만 팔천, 만 사천, 왔다 갔다 해요.

(사례7, 남성 녹즙 배달)

(주변 녹즙 배달 종사자들은 어디가 제일 아프다고 하세요?)

무릎, 다리 사이 너무 아프다 그래요.

(사례 9, 여성 녹즙배달)

(질문: 전기카트 타시면서 다닐 때 혹시 애로사항이나 힘든 건 없으신지요?)

내 다리가 너무 아파서, 무릎이, 왜 아픈 가 했어요. 오래 서 있어서 그런가? 했더니 이 전기카트 타고 다니면 도로다 보니까 이렇게 턱이 많잖아. 턱을 통통하니 까(턱을 넘을 때 충격이 오니까) 이 무릎에 충격이 온 거야.

(사례 13, 여성 유제품 배달)

이들 대부분 배달 중간에 발생할 수밖에 없는 근골격계 질환을 예방할 수 있으려면 충분한 휴식이 필요하다. 또한 배달이 집중되어 있는 시간이 지나거나 중간 대기시간에 잠시라도 쉴 수 있는 공간이 마련되어야 한다. 그러나 고정점터의 경우에는 별도로 이동해야 하기 때문에 가기가 쉽지 않다고 말한다. 조사결과 우리가 일상생활을 영위하고 일상적으로 (음식)배달을 받는 사무실, 집과 같은 공간 어디에도 이동하는 노동자들이 마음 편히 쉴 수 있는 공간은 많지 않았다. 음식배달 종사자의 근골격계 질환을 막기 위해서는 우리 생활 주변에서 음식배달 종사자들이 쉴 수 있는 공간을 마련하는 것이 절실하다.

쉴 데가 없어. 다리가 너무 아픈데, 쉴 데가 없으니까 그 도로가 동그란 거 세워놓은 거 있잖아요. 거기에 앉아서 쉬는 거죠. (주차금지 팻말이 있지만 빈 공간이 있는) 차 못 다니게 세워놓은 거 있잖아요. 그런데서 쉬어요.

(사례 13, 여성 유제품 배달)

(길거리에서는) 오토바이에 앉아 가지고 쉬죠. 또는 편의점 테라스 의자. (만약에 편의점 이랑 제휴를 맺어 스티커에 "라이더 분들 오셔서 마음 편히 쉬셔도 됩니다." 뭐 이런 것들을 서울시가 캠페인을 같이 한다면) 네, 그렇게 한다면 정말 좋을 것 같아요. 아니면 그 근방에 있는 정자들이나 뭐 이런 곳을 적극 활용. 기존에 있던 공간들을 활용하면 그게 더 효율적일 것 같아요. 새로운 시설 짓는 것 보다는.

(사례 11, 패스트푸드점)

2) 피부질환- 피부질환을 일으키는 안전장비

음식배달 종사자들이 앓는 질환 중에는 피부질환이 많았다. 음식배달의 경우 시간

내 배달해야 하는데 업체에서 지정한 복장을 하고 설 틈 없이 배달해야 한다. 그러나 배달할 때 사용하는 안전장비는 장시간 노동을 할 수 있도록 고려한 안전장비가 아닌 경우가 많아 실제로는 음식배달 종사자들에게 피부질환을 일으킬 수 있는 유해장비가 되었다.

다른 형님들 보면 다 머리 빠지더라고요. (왜 머리가 빠져요?) 계속 헬멧 쓰고 있으니까. 땀이 차니까.

(사례 3, 배달대행)

4시간, 5시간 뛰어야 하는데 얼마나 아침에 땀을 많이 흘리겠어요. 땀을 흘리는 데 나 같은 경우는 그래. 다른 사람들은 모르겠는데. 나는 짧은 시간에...(중략)... 그 때부터는 뛰어 다니니까 이게 헬멧이 너무 더워요.

(사례 13, 여성 유제품 배달)

보호대를 쓰는데, 여름 되니까 무릎에 자꾸 뭐가 나가지고 따갑더라고요. 그래서 도저히 못 쓰겠더라고요. 그래서 그 때, 초반에 2개월 동안 무릎보호대 잘 쓰고 다녔는데 여름에 안 차다보니까, 안 차 버릇 하다보니까, 지금 쪽, 안 쓰고 있어요.

(사례 8, 패스트푸드점)

3) 호흡기 질환- 도로에서의 대기오염 노출

남성 음식배달 종사자들은 점심시간인 11~14시, 저녁·야식시간인 16~24시 사이에 거의 도로변에 있게 된다. 이들 대부분은 매연에 노출되는데 관련 호흡기, 피부질환에 시달리는 경우가 많았다. 서울의 대기오염은 이동노동자의 건강과도 직결되어 있다.

(배달하시는 분들이 다 마스크를 많이 하더라고요. 왜 그러는 거예요?) 피부 상하지 말라고 그런 거죠. 매연 때문에 얼굴 하면, 얼굴, 아예, 피부 뒤집어진 애들도 많아요.

(사례 4, 배달대행)

눈이 조금 많이 시리긴 하죠. 아무래도 요즘 미세먼지 때문에 마스크 쓰고 하고 해도 (호흡기가) 좋지는 않죠.

(사례 5, 배달대행)

좀 컨디션이 안 좋으면. 근데 확실히 호흡기는 많이 안 좋아진 것 같아요.

(사례 7, 녹즙배달)

Ⅲ. 음식배달 종사자 지원을 위한 정책상상

1) 당사자 발굴과 조직화에 대한 새로운 고민과 시도 필요

음식배달 당사자들이 직접 열악한 노동환경 개선을 요구하지 않는 이상 노동환경 개선은 한계에 부딪힐 수밖에 없다. 노동조합을 만드는 것은 하나의 대안이 될 수 있으나 음식배달 현장에서는 혼자 일하는 직무의 특성상 노조를 만들거나 조직하기 힘든 것으로 나타났다. 음식배달 종사자의 모호한 고용관계 - 음식배달 종사자들이 선호하는 -에서는 서로 경쟁상대이고 일을 할 때 만나기조차 어려워 노조를 조직하기가 쉽지 않은 것으로 보인다. 또한 음식배달 종사자에 대한 사회적 편견과 여성종사자가 더 크게 느끼는 고용불안정성은 음식배달 당사자들이 스스로를 드러내고 권리를 요구하기가 쉽지 않은 요인이 되고 있다. 따라서 음식배달 종사자와 더불어 모호한 고용관계에 있는 종사자들이 스스로를 당당하게 드러내고 권리를 요구할 수 있는 아이디어와 고민이 필요한 시점이다. 서울시 이동노동자센터와 같은 거점센터들은 지금 종사자 간 커뮤니티와 조직화에 도움이 되고 있다. 그러나 음식배달 종사자는 지역에서 주로 일하는 업무 특성 상 고정센터에 찾아오기 쉽지 않은 상황이다.

이와 관련하여 한 가지 제안을 한다면 마을에서 이동노동자들 간 커뮤니티를 만드는 방법을 고민했으면 한다. 음식배달 종사자들은 출퇴근 및 배달지역에 대한 지리적 이해가 빨라야 배달을 할 수 있기 때문에 배달지역 주변에 사는 경우가 많다. 우리 마을 배달 종사자들이 마을살이에 꼭 필요한 사람들이라는 것을 인정하고 서로 친분을 나누고 사회적인 편견을 바꾸어 나가는 것에서부터 시작한다면 당사자들을 드러내는데 도움이 될 수 있다. 이와 관련하여 서울시에서는 지금은 시행하지 않고 있으나 2013년에 여성안전을 위한 마을파수관 제도를 도입한 적이 있다. 맥도널드, 도미노피자 배달기사들이 24시간 골목길 곳곳을 돌아다니며 배달한다는 점에 착안하여 모범배달기사 천명을 위촉해 길거리 여성 안전 위협 및 공공기물 파손 시 감시 및 신고하는 공공활동을 하도록 한 적이 있었다. 물론 서울시의 사정 상 현재 마을 파수관 정책은 시행되지 않지만 음식배달 종사자가 같이 커뮤니티를 이뤄 사회공헌을 할 수 있는 사업을 개발하여 스스로 음식배달 종사자에 대한 사회의 부정적 인식을 쇄신하고 지역 사회에서 하나의 전문 직업인 이자 마을주민으로 인식된다면 음식배달 종사자의 노동권 찾기가 시작되지 않을까 한다.

2) 음식배달 종사자의 연령별·성별·배달유형별 맞춤형 노동환경 개선

심층면접조사 결과 열악한 음식배달서비스업의 노동환경은 연령별·성별·배달유형별로 다르게 맞춤형으로 접근해야 음식배달 종사자의 노동문제 개선이 가능하다. 예를 들어 이륜차를 운행하는 음식배달 종사자는 배달시간을 줄이고자 할 경우 사고 위험이 가장 큰 문제일 수 있다. 10대 음식배달 종사자의 경우에는 미성년자라는 이유로 근로기준법을 지키지 않고 고용하거나 임금을 체불하고 계약에 없는 부가업무를 시키는 문제를 지적하였다. 여성의 경우에는 노동시장에서 밀려나면서 고용불안에 대한 두려움이 더 컸다. 또한 다른 종류의 음식배달 이긴 하지만 유사한 직무를 수행하고 장시간 노동시간을 일하는 것에 비해 임금이 낮음을 알 수 있었다. 음식배달노동시장에서 배달유형으로 종사업종이 분절화 되어 남성과 여성의 성별임금격차가 나타나고 있었다. 하지만 최근 도시락, 반찬 등을 배달하는 여성 음식배달 종사자가 증가하고 있는 상황에서 과연 이러한 성별임금 격차가 합당한지 아닌지 직무분석을 통해 밝혀내고 차별로 판단이 된다면 이를 시정하는 정책을 펼쳐야 할 것이다.

3) 연령별·성별 특성에 맞는 일자리창출·복지 정책 지원

심층면접에 응한 10~30대 남성 음식배달 종사자들은 음식배달을 모두 잠시 돈을 벌기 위해 하는 임시적인 일이라고 생각했다. 그러나 대부분 청소년일 때부터 음식배달 노동을 수행하였고 다른 기술을 배울 기회가 적어 다시 음식배달 노동시장에 들어오는 특징을 보여준다. 이들은 음식배달로 단 기간 큰돈을 벌어 노동시장에서 이탈해도 비숙련과 취업실패로 다시 돌아오는 경우가 많았다. 따라서 10~20대의 경우에는 이직을 위한 직업훈련과 취업상담 지원을 선호하였다. 또한 대부분 10대 때 음식배달을 시작하면서 근로기준법을 적용받지 못하는 경우가 많아 이에 대한 교육을 필요로 하였다. 이와 달리 사업실패 및 채무로 인해 음식배달노동시장에 들어오는 40~50대 남성종사자의 경우에는 채무탕감, 재무설계와 같은 금융복지 상담 및 지원을 필요로 하였다. 음식배달 종사자들은 생계비를 벌기 때문에 대부분 낮에 상담을 받거나 지원을 받기가 쉽지 않다. 또한 업체 시스템에 이동경로가 찍히기 때문에 이러한 상담을 받을 수 있는 기회가 많지 않다. 따라서 어떻게 하면 빚을 탕감하고 신용불량 상태를 벗어날 수 있는지에 대한 상담뿐만 아니라 직접 구제 지원을 받을 수 있는 시스템이 구축되기를 원했다. 여성 음식배달 종사자의 경우에는 50대 이상의 경우 본인이 하고 있는 기존 일자리에서 나이가 많다는 이유로 퇴출되었다. 또한 낮은 임금으로 인해 두 가지 일자리를 한꺼번에 하는 경우도 발생하였다. 여성배달 종사자들이 배달일자

리에서 좋은 일자리에서 안정적으로 일을 할 수 있도록 하도록 임금격차를 해소하고 고용평등을 위한 지원이 필요하며 좋은 일자리 창출 및 직업훈련의 개발 또한 필요하다.

4) 음식배달 노동시장의 바람직한 고용관계를 위한 노사민정 간 사회적 합의

조사결과 현재 음식배달 노동시장에서 대기업, 또는 유명 대기업 및 스타트업 기업을 제외하고는 공식적인 고용관계 또는 계약관계를 공식적으로 제도화하는 경우는 많지 않았다. 심층면접조사 결과 음식주문+배달대행업체의 경우에는 판매위탁 계약과 정규직 고용제도를 병행 운영함으로써 공식적인 계약관계를 이루고 있다고 볼 수 있다. 또한 운영프로그램을 통해서 어느 정도 금액을 받고 있는지 내역을 알 수 있고 관련하여 내부에 규정도 있는 것으로 알려진다. 또한 수수료로 계약한다 할지라도 배달을 위한 이륜자동차도 리스비와 보험료, 유류비도 일부 업체에서는 부담하고 있는 것으로 알려진다. 그에 비해 지역별로 음식점과 가맹을 맺고 독립적인 대리점 형태로 운영되고 있는 영세한 배달대행업체의 경우에는 배달 건당 수수료 지급 계약을 구두로 맺고 있으며 운영프로그램 앱에 설치된 메일로 가상계좌를 통해 지급하였다. 그러나 구두계약인 만큼 원래 계약대로 비용을 주고 있는지 확인하기 어려웠고 이륜자동차 리스비 또한 본인들이 부담하고 있었다. 또한 음식주문+배달대행업체에 비해 관리에서 자유롭다는 이유로 영세한 업체들을 선호하는 배달종사자도 있었다. 대기업 패스트푸드점의 경우에는 근로기준법에 따른 계약을 작성하고, 그에 따른 임금을 지급하며 배달 건수에 따라 성과급을 지급하고 있었다. 또한 배달을 위한 이륜자동차와 안전장비도 제공하였다. 그러나 영세한 가맹점이나 음식점의 경우에는 계약서를 작성하지 않는 경우가 많았고 10대 배달 종사자의 경우에는 기본적인 법조차 지키지 않는 경우가 많았다.

음식배달 노동시장은 점점 확대되고 있고 경쟁은 격화되고 있는 실정에서 음식배달 종사자들의 처우개선이 되기 위해서는 근로기준법에 맞게 정규직으로 계약하고, 자유직을 원하는 경우 규정에 맞는 공정한 위탁계약을 맺도록 하겠다는 모 음식주문+배달대행업체 기업의 인사 관행이 음식배달 시장에서 확대될 필요가 있다. 또한 배달종사자의 안전을 위해서는 12시간씩 일하도록 만드는 수수료 체제를 개선해야 한다.

이를 위해서는 음식배달 당사자, 음식배달업체, 서울시, 소비자가 모여 음식배달 종사자의 안전과 노동환경 개선을 위해 사회적으로 합의하고 상시적으로 논의할 수 있는 노사민정 거버넌스가 필요하다. 음식배달 노사민정 거버넌스를 통한 사회적 합의는 현재 음식배달시장에서 발생하는 불안정한 고용문제와 열악한 노동환경을 개선할

수 있는 하나의 방안이 될 수 있다. 또한 종사자와 상생하러 노력하는 기업이 음식배달노동시장에서 지속적으로 살아남을 수 있는 대안이 될 수 있다.

5) 이동노동 종사자의 쉼을 위한 맞춤형 노동친화적 환경 조성

서울시에는 여성이동노동자를 위한 쉼터 ‘이어썹’이 설치되어 있다. 그러나 이어썹의 이용률이 낮아 문제가 된 적이 있다. 이어썹의 이용률이 낮은 이유는 여성배달 종사자의 배달과정과 특성을 전혀 고려하지 않고 설치했기 때문이었다. 조사결과 여성 음식배달 종사자들이 이어썹과 같은 고정쉼터에서 쉬기 어려운 이유는 쉼터의 위치를 모르기 때문이기 보다는 배달·판매 업무의 특성으로 인해 배달 및 판매구역에서 벗어나기 쉽지 않기 때문이었다. 예를 들어 사무실 배달의 경우에는 1~2개 건물을 중심으로 배달하기 때문에 배달 후 고정된 쉼터로 이동하여 쉬는 것은 거의 불가능하였다. 또한 대부분의 음식배달 종사자들은 항상 배달주문 콜을 대기하고 있기 때문에 배달하는 중간 길거리에 주차해놓고 잠시 쉬다가 배달하는 경우가 많았다. 따라서 음식배달 종사자가 쉴 수 있게 하기 위해서는 음식배달 종사자를 위한 고정쉼터를 몇 개 만들기 보다는 마을마다 있는 편의점, 공공기관, 사회복지관, 일반 빌딩 곳곳에 있는 유희 공간을 활용하여 잠시라도 이륜차와 전기차를 놓고 편하게 화장실을 이용할 수 있도록 하는 노동친화적 도시공간을 조성하는 것이 더 필요해 보인다. 음식배달 종사자 대부분이 주변 건물 화장실을 이용할 때 제지당하는 경우가 많았다고 응답했다는 점에서 서울시가 한 단계 질적 성장하는 노동존중 특별시3.0을 만들기 위해서는 음식배달 종사자에 대한 사회적인 인식을 바꾸고 배달하는 지역에서 잠시나마 쉴 수 있는 쉼환경을 서울시 곳곳에 만드는 것이 필요한 시점이다.

6) (가칭)모호한 고용관계 종사자 권리구제 사업 모색

모호한 고용관계에 있는 경우 근로기준법을 적용받지 않아 부당한 대우를 당했을 때 법적 권리구제를 받기 쉽지 않은 것으로 나타난다. 게다가 모호한 고용관계에 있는 임금노동자와 같은 자영업자, 자영업자 같은 임금노동자, 특수고용 노동자들은 노동위원회에서도 공정거래위원회에서도 문제를 해결하기가 쉽지 않은 것이 현실이다. 최근 고용노동부는 국가인권위원회의 권고를 받아 특수고용 노동자의 노동기본권 보장 마련을 위한 방안과 이를 위한 법 제정을 추진 중에 있다. 그럼에도 불구하고 법의 제·개정에서부터 노동기본권 보장까지 상당히 오랜 시간이 소요될 것으로 추측된다. 그렇다면 지방자치단체 단위에서 기존의 근로기준법과 더불어 불공정 거래에 대

한 법률 지원을 동시에 다루는 문제해결을 모색하는 ‘(가칭)모호한 고용관계 노동자 권리구제 사업’을 제안하고자 한다. 이를 위해서는 불공정거래 법률을 다루는 전문가와 노동권리구제를 다루는 노무사가 함께 머리를 맞대고 구제 방법을 논의하고 지원을 하는 방식이 필요할 것이다. 예를 들어 월별 판매 목표를 달성하지 못했다는 이유로 음식배달 종사자가 배달물품을 본인이 사먹게 하거나 본인 돈으로 채우는 문제들은 불공정 거래법에 의해 다룬다면 문제해결이 가능하지 않을까 한다. 또한 배달 건당 수수료 계약을 했어도 10대 음식배달 종사자에 대한 임금체불이나 구두계약 문제는 근로기준법으로 다루는 게 종사자에게 더 유리한지 법리를 따져 해법을 제시한다면 모호한 고용관계에 있는 노동자를 지원할 수 있는 권리구제 사업이 시행될 수 있을 것이다.

7) 노동존중 특별시 서울- 노동자가 존중받는 노동친화도시 환경 조성

민선 4기 서울시에서는 ‘여행(여성이 행복한 도시)’ 프로젝트를 통해 유모차를 끄는 여성이 불편하지 않은 도시, 여성이 안전한 안전 도시, 여성안심 주차장, 휠체어를 탄 사람이 편하게 돌아다닐 수 있도록 한 무장애(barrier free) 도시와 같은 정책이 수행된 적이 있었다. 현재 여성가족부에서 수행하고 있는 여성친화도시 사업의 모태이기도 하다. 당시 여성들이 안전하고 편리하게 이용할 수 있도록 하는 공원, 화장실, 주차장의 기준이 만들어졌고 실제로 개선되는 효과가 있었다. 무엇보다도 중요한 것은 이전의 도시개발의 초점은 ‘성장’에 맞춰져 있었다면 이제는 도시에 사는 시민을 고려하여 누구나 장애물 없이 살 수 있는 ‘시민’을 도시개발 관점에 도입했다는 것이다.

현재 서울시는 지방자치단체 중 최초로 노동존중도시를 내세우고 노동정책을 시행하고 있다. 가장 대표적인 정책 중 하나가 서울시 산하 기관의 비정규직의 정규직화, 취약계층 노동자의 권리구제 지원과 노사민정 거버넌스 설치와 운영이었다. 그 밖에 취약계층 노동자 지원을 위한 서울노동권익센터 운영, 이동노동자 쉼터 설치와 같은 복지시설 지원 시설 설치 등을 중점을 두고 있다. 그러나 본 연구자는 민선 7기에서는 새로운 관점에서 노동존중 도시 3.0을 만드는 서울시를 상상해 본다. 기존의 노동정책과 함께 배달종사자가 이륜자동차 배달할 때 과속 시 속도를 제어하는 안전장치가 되어있는 도로, 일하는 노동자에게 친화적인 영세사업장 개선, 이동노동자 호흡기 질환 예방을 위한 대기오염 감소, 바쁘게 배달을 하다가도 도시 곳곳에서 마음 편하게 쉴 수 있는 간이 이동노동자 쉼터 조성, 고객과 노동자 모두 편하게 밥을 먹고 서비스를 할 수 있는 식당 인테리어 디자인 개발 등과 같은 노동존중 도시 디자인을 도시재생과 개발에 적용하는 것이다. 도로를 설계할 때 차가 달리기 좋은 도로를 만드는

게 아니라 도로 위에서 일하는 이동노동자가 안전할 수 있는 도로를 설계하는 관점을 도시환경에 포함하는 것에서 부터 노동존중특별시 서울의 3.0이 시작 되는 게 아닐까 생각된다.

참고문헌

- 김종진·박기산·안소정·윤자호·최혜인. 2015. 『서울지역 배달 아르바이트 실태조사』, 서울특별시.
- 이병훈·이주환·강은애·홍석범·김종진. 2013. 『사장님도 아니야 노동자도 아니야 -특수고용 노동자 이야기-』, 창비.
- 이승렬·박찬임·강병식. 2012. 『서비스업 산업재해의 실태와 정책과제(I) - 음식서비스업 배달근로자-』, 한국노동연구원.
- 이주희·정성진·안민영·유은경. 2015. “모호한 고용관계의 한국적 특성 및 전망”, 『동향과 전망』, 2015. 10, 252-289.
- 박찬임·박제성·이승렬. 2016. 『배달대행 배달원의 종사실태 및 산재보험 적용 강화 방안 연구』, 고용노동부.
- 이지홍. 2016. “나는야 야쿠르트 아줌마!”, 김시형 외. 『기록되지 않은 노동-숨겨진 여성의 일이야기』, 삶창.
- European Commission. 2006. “Modernising labour law to meet the challenges of the 21st century”, *European Commission Green Paper*. Brussels.
- ILO. 2003. Report V: The scope of the employment relationship. International Labor Organization.
- Ji-Eun Park and Myoung-Hee Kim. 2016. “Roles of social movement organizations for securing workers’ safety in Korea: A case study of abolition of the 30-minute delivery guarantee program in pizza delivery service”, *International Journal of Health*. Vol. 46(3) 483-500.
- 강은애. 2010. “평생을 수수료 받는 일만 해왔어요.”, 『노동사회』. 제154호. 한국노동사회연구소.

목 차

[토론문 1]

토론문

김현진(에세이스트&소설가, 전 녹즙배달 노동자)

저도 오륙 년 전에 녹즙배달을 했었기 때문에, 이번 사례 발표자에 걸맞지 않다고 생각해서 처음에는 거절을 하려고 했습니다. 기간은 딱 20개월을 했습니다. 그래서 군복무 기간하고 같아서 녹즙제대를 했다고 농담을 했었습니다. 이렇게 오래 할 생각은 없었습니다. 저 뒤에 구해진 주부님들이 하나같이 일이 힘드니까 관두셔 가지고, 그런 농담을 많이 했습니다. 요즘 기성세대 왜 이렇게 나약하냐고, 세상 일 힘든 거 호락호락하지 않은 거 알고 이겨내는 기성세대가 없다고 요즘은, 그런 농담을 하곤 했습니다.

어쨌거나 연구원님이 섭외를 하시면서 섭외의 어려움을 말씀하시는데 정말 섭외가 가능하지 않다, 섭외에 응해주는 사람이 없다고 이야기를 하시니까 참 애절하고 정말 그럴 거라는 생각이 들어서 섭외에 응하게 되었습니다. 그게 그럴 수밖에 없는 게, 일단 제가 녹즙배달을 했던 동기부터 말씀을 드리겠습니다.

저는 서른을 바라보면서 그동안 해왔던 에세이스트에서 소설가로 변신을 하고 싶은데 제가 모르는 세상을 알고 싶고, 물론 돈벌이도 필요했고, 알콜 중독으로 고생하고 있었기 때문에 매일 새벽에 일하는 직업을 가지면 사람들이 저에게 술을 마시자고 안 할 거라는 계산 하에 벽에 붙어 있던 녹즙 배달원 구함, 매일 오전만 일하면 된다는 벽보를 보고 녹즙 사무실을 찾아가게 되었습니다. 오피스, 그러니까 사무실에 들어가는 녹즙 사무실이 있고 일반 가정에 배달을 하는 곳이 있는데 저는 사무실에 들어가는 녹즙 배달원이었습니다. 근데 이것 정확히 아셔야 하는 게 저희는 녹즙 배달원이 아닙니다, 특수노동자라고 해서 사업자입니다. 녹즙 배달에 대한 댓가를 받는 게 아니라 녹즙을 판매하는 사람인 겁니다. 한 마디로 아침에 지사장님한테 저한테 물건 받

아먹는 사람들에 대한 물건을 떼어다가 그걸 판매하는 사람인 겁니다. 그래서 배달료를 지사장님한테 받는 게 아니고 물건을 먹는 사람들에 대한 수수료를 받아먹는 겁니다. 그래서 노조를 결성하려 해도 이게 이상하니까 할 수가 없습니다. 같이 우리의 권익을 위해 노력하자, 라고 다른 배달하는 분들하고 하려고 해도 저는 노동자가 아니기 때문에 잘 안 됩니다. 그런 걸 생각하는 것만 해도 이상합니다. 말했다시피 노동자가 아니기 때문입니다.

일단 녹즙 배달 노동자의 하루는 아침 대여섯 시에 녹즙을 받아다가 배달을 일단 하고, 배달은 아무것도 아니고 그 다음에 판촉을 합니다. 배달이 2-3이라고 하면 판촉이 7이나 8입니다. 사업자이기 때문이죠, 판매를 하는 게 굉장히 큰 일입니다. 그리고 일주일에 며칠은 지사로 가서 신제품이나 세일즈 방법 교육 받고, 일주일에 또 며칠은 어디 거리에 나가서 거리판촉을 합니다. 이 일을 하시는 분들이 배달하면 되는 줄 알고 들어왔다가 판매해야 되는 걸 알고 굉장히 많이 이탈합니다. 이런 사실을 알고 같이 뭉쳐서 뭘 해보자, 하려고 해도 우리 신분이 그런 걸 하기에 굉장히 어색한 신분이거든요. 저는 P녹즙을 배달했는데 한 건물에, 큰 건물에 한국야쿠르트하고 대상녹즙하고 같이 배달을 했는데 굉장히 이분들하고 적대적인 사이일 수밖에 없습니다. 저번에 어떤 기사를 읽다가 마트에서 일하는 분들이 뭐 롯데마트면 롯데마트, 홈플러스면 홈플러스, 이렇게 나눠서 싸우는 게 아니고 마트노조, 이런 걸 만들었다는 걸 보고 굉장히 부러웠습니다. 저희는 굉장히 적대적인 관계로 일합니다. 제가 한국야쿠르트 여사님 손님하고 그냥 대화만 나눠도 혼납니다. 그리고 그 분은 얼음이 회사에서 지급이 안 되니까 제 얼음을 자꾸 훔쳐갑니다. 가져가시지 말라고 하면 저한테야 바보 멍청아, 이것 좀 가져가면 어때, 이렇게 말을 합니다. 저는 하도 데어서 지금도 슈퍼100 안 먹고 누가 콜드브루 줘도 안 먹습니다. 또 저는 녹즙 고작 몇 개월 했지만, 그 분은 30년 일한 분이기 때문에 제가 말발로 안 되고, 우리가 다 같이 힘들게 일하는데 서로 이렇게 적대적으로 일해야 되는가, 제가 같이 잘 지내고 일해 보자고 해 봤자 비웃음만 샀겠죠. 어쨌든 또 곤란한 것은, 주 5일 내내 일 년을 일하는데 쉬는 날이 없습니다. 노동자가 아니기 때문입니다.

이 일은 전적으로 우리를 주관하는 지사장님의 인격이 훌륭한가 아닌가에 기댈 수밖에 없습니다. 지사장님의 인격이 훌륭하면 간혹 사정 봐서 쉬게 해 줄 수도 있습니다. 뭐 주휴수당 이런 것도 없습니다. 노동자들은 설 권리 같은 게 있지 않습니까. 일주일 일하면 하루를 쉬든가 뭐 수당을 받든가 이런 게 저희한테는 전혀 해당이 되지 않고, 서울시에서 일하는 녹즙노동자 중에 미혼 여성이 저밖에 없었다고 합니다. 그래

서 설날하고 추석에도 일하는 사무실 손님이 있으면 누군가는 갖다 줘야 되지 않습니까? 그래서 그때는 지사장님하고 딸린 가정의 없는 저하고 단둘이 일을 했습니다. 이 일은 뭐든지 지사장님의 인격에 기댈 수밖에 없습니다. 지사장님이 내일 너 나오지 마, 그러면 못 나오는 수밖에 없고, 수금 덜 했는데 나오지 마, 그러면 수금 덜 하는 수밖에 없습니다. 지사장님이 이 건물에서 멀리 떨어져 있는 저 건물도 좀 가라, 그러면 거기 가는 수밖에 없습니다. 지사장님의 훌륭한 인격이 아니라 다른 보호조치가 필요하다고 생각합니다.

무엇보다 처음에 일하러 갔을 때, 이게 어떤 일인지 제대로 알려줘야 한다고 생각합니다. 노동자가 아니라 판매자라는 것을 잘 알려줘야 일하러 간 사람들이 배신감 느끼지 않고, 오히려 판매에 재능 있는 사람들이 판촉에 자기 재능을 발휘할 거라고 생각합니다. 아무리 섭외를 해도 아무도 안 오려고 했다고 하시는 게 이해가 되는 게, 저는 굉장히 좋은 지사장님 만나서 일했습니다. 지사장님이 농담하시다가 이 일에도 어드벤처가 있어, 하고 어드벤처지를 잘못 말씀하셨는데 그 일이 재미있어서 패션지에 글을 썼습니다. 그런데 P녹즙 본사에서 김현진이라는 직원이 거기 있느냐고 질문이 지사장님한테 들어왔습니다. 너무나 신기했던 것이, 저희는 어떤 명단에서 없습니다. 판매원 명단 같은 것도 안 올라 있습니다. 그래서 자본의 힘이 너무 무서웠습니다. 다행히 제가 본사를 안 좋게 이야기한 게 아니라서 그냥 넘어갔지만, 저희는 그냥 익명의 장사꾼들인데 그걸 어떻게 알고 제가 목동 지사에서 일하는걸 알고 바로 연락이 왔는지 정말 무서웠습니다. 뿐만 아니라 가장 약한 고리가 가장 힘든 일을 감당해야 합니다. 이를테면 태풍이 와서 P녹즙 제주도 당근농장에서 수확을 못했습니다. 그러면 그 다음날 당근녹즙은 출하를 못합니다. 그러면 이것을 본사에서 어떻게 보상을 해주거나 이런 게 전혀 없이, 녹즙 배달원이 다 고개를 일일이 다 숙여야 합니다. 힘센 본사는 전혀 뒤에서 뒷짐 지고 있고 배달원들이 다 고개 숙이고 다녀야 하는게 참 서운했습니다.

제가 녹즙배달 할 동안 아버지가 돌아가셔서 딱 하루 빠졌습니다. 월요일 날 출근해 봤더니 손님이 화를 내시더군요. 그래서 제가 웃으면서 제 아버지가 두 번 돌아가실 일은 없으니 고정하시라고 진정시켜 드렸는데, 이 일이 참 감정노동, 웃음노동 너무 힘든 일이다 그런 생각이 들었습니다. 노동자와 사업자의 가장 힘든 일의 교집합인 것입니다. 제가 지금은 30대 중반을 넘었지만 그때는 20대 후반이었는데, 그러니까 그 잡의 역할이 영양사와 다방 아가씨의 어딘가에 있다는 생각을 매일 했습니다. 남성 노동자가 많은 건설회사에 다니면서 성희롱 같은 성폭력에서도 전혀 보호가 안

됩니다. 그렇다고 이 일이 돈을 많이 버느냐, 그것도 아닌 일입니다. 많이 벌어서 한 달에 한 오십만원 정도? 그래서 대학원 다니면서 시간 내서 일을 했습니다. 녹즙 노동자들, 야쿠르트 배달 노동자들은 굉장히 시선의 사각에 있습니다. 판매자인데 판매자로 당당하지 못하고, 배달 노동자로 일하고 싶은데 그 노동자로서 있지 못하고, 어떠한 노동자로서 판매자로서 보호를 받지 못합니다. 지금 권익센터 같은 분들이 많이 시선을 두셔야 하는 분들이라고 생각합니다. 내가 뭐뭐한 일을 하고 있다, 하고 세상에 당당할 수 있으면 일단 그 일은 어느 정도는 된 일이라고 생각합니다. 하지만 녹즙배달은 아직까지도 어정쩡합니다. 그 어정쩡함을 좀 해결해 주시기 바랍니다. 감사합니다.

요기요, 배달통 종사자는 배달 노동자인가, 사업자인가?

김종진(한국노동사회연구소 연구위원)

□ 배달 종사자 실태조사 결과 주요 특징과 함의

○ 10대와 60대를 제외한 모든 노동자층

- 노동권익센터 설문조사 자료에 의하면, 배달노동자의 인구사회학적 특징은 저학력(88% 고졸 이하)과 10대와 60대를 제외한, 전연령층(20대부터 50대까지 연령대별 20% 분포)에 있고, 주로 절반 가량이 가구주(52.8%) 기혼자(60.2%)라는 점에서 ‘생계형’이라는 것을 유추할 수 있음(* 40대 이상에서 여성 다수 차지 → 풀무원/야쿠르트 등 포함).

[* 쉽게 일자리를 쉽게 구할 수 있기 때문 50.4%, 원하는 분야 일자리가 없어서 19.4%]

- 2017년 기준 월 평균 소득은 212만원 수준(1일 9만원, 1주 5일 근로/배달 20분 이내)이었고, 주로 30인 미만 영세사업장 종사자 비율이 약 80%였음. 특히 배달 노동자들의 사회보험 가입율은 25%-35% 내외에 불과(건강보험 24.4%, 고용보험 26.2%, 산재보험 34%)했고, 별도 상해보험(28.2%) 수준도 3분의 1 수준이었음.

○ 배달 노동의 직종별 노동시장 형성, 문제점

- 여기에서 주목할 만한 사항은 최근 사회적 이슈인 4차 산업 연동 플랫폼 배달 노동자 비율이 81%(모두 남성)나 된다는 점이며, 이들 모두 계약기간을 정하지 않고 일하는 비율이 10명 중 7명 정도임. 특히 응답자 10명 중 6.5명 정도는 이전 동일 업무 경험이 있다고 나타난 것은 배달 노동에서도 ‘직종별 노동시장’이 확인되고 있다는 것임.

- 문제는 배달노동자들의 업무 수행 과정에서 필요한 유류비나 수리비 등 제반 비용은 본인이 부담하는 비율이 10명 중 7명 정도라는 것임. 이것은 법률상 ‘근로자성’ 문제(사업자 등록증 20.2%)의 다툼이 되는 것이며, 월 소득 200여만원 수준의 노동자들이 부담하는 경제적 문제도 발생.
- 배달 노동자들 10명 중 6-8명 정도는 평균 20분 정도의 배달 거리인데, 10명 중 5명 정도는 쉴 수 있는 장소가 쉴 수 없다(55.8%)고 응답했음. 그나마 이면도로 주차 길거리(37.1%), 회사 내 대기공간(37.1%), 무료 주차장 이용(21.3%) 등이었음. 그 와중에 배달 노동자들의 식당에서 밥을 먹는 사람은 23.4%에 불과 했고, 편의점 등 김밥 간식(29.2%)이 가장 많았고, 먹지 않는다는 비율도 13.4%나 되었음.

	본인	본인과 회사	회사	해당 없음
유류비	36.4	6.8	35.8	21.0
수리비	34.0	10.4	55.0	0.6
과태료	73.2	4.0	16.2	6.6
보험료	39.8	20.8	37.2	2.2
리스비	14.2	4.0	18.0	63.8
배달지연비	44.8	1.4	32.0	21.8
물품배상비	49.8	2.6	33.0	14.6

* 자료 : 서울노동권익센터 실태조사 발표자료(2017.12.21.)

□ 현대자본주의 사회 경영전략과 고용관계 다변화 현상들

○ 자본의 경영전략 "고용관계 다변화"

- 전 세계적으로 글로벌화, 산업구조 변화, 서비스산업 발달, IT 및 정보기술의 발전, 시장경쟁 심화로 기업의 고용 및 노동시장 유연화에 따라 이와 같은 새로운 고용계약 방식 및 종사자가 등장 및 확산되고 있는 추세임.
- 주요 현상은 아웃소싱(outsourcing), 사내하청(inhouse subcontracting), 프랜차이즈(franchise) 형태 등으로 나타남. 고용관계상 주로 독립계약자 혹은 독립노동자(independent workers), 특수형태고용(independent contractors), 특수고용형태근로종사자, 어소시에이트(associates), 파트너(partners), 제공자(providers), 프리랜서 등으로 지칭됨.
- 자본의 경영전략 과정에서 기존 제도로부터 보호받지 못하는 사각지대 발생. 대표적으로 노동자로서의 법적 지위와 보호(근로기준법, 사회보험 등)로부터 배제되는 현상 발생. 국제노동기구(ILO)는 ‘보호를 필요로 하는 노동’으로 지칭

한바 있고, 특히 배달 플랫폼 노동자와 같이 ‘사용자 없는 고용’이 최근 증가하고 있음. 기존 제도로부터 보호받지 못하는 형태를 두고 "고용 털어버리기" (데이비드 와일, 『균열일터』, 2015)라고 지칭.

○ 자본의 기술 발달 vs. 사회의 지체된 제도

- 이는 전통적인 고용관계에 기반한 사용자 의무와 규제를 회피할 수 있을 뿐 아니라, 사업체 운영에 가장 효율적인 경영 및 운영 방식임. 특히 노동법률 상의 사용자로서의 의무를 벗어날 수 있기에 점차 고용패턴으로 확장되고 있는 상황이나, 국내 기존 법률과 판결은 현실을 따라가지 못하는 상황임.
- 기술의 발달은 "배달업 모바일(APP)처럼 IT산업 발달로 플랫폼 노동문제가 사회적인 이슈가 되고 있음. 특히 사상과 현실의 융합의 대표적 현상은 4차 산업에서 디지털 플랫폼 노동에서 확인되며, 주로 매개 수단은 O2O(On-line to Off-line) 서비스 기반 시장 점차 확대(네트워크 노동)임.
- 문제는 디지털 플랫폼 종사자들은 1)제도적 영역(노동자성 부정, 사회보험 미적용), 2) 노동환경 영역(위험한 노동, 소득불안정성, 작업환경 등)에서 사회적 배제와 침해, 차별을 받고 있다는 것임. 이런 이유로 다양한 제도적 보완 논의가 전 세계적으로 제기되고 있으면, 주로 노동자성 여부와 사회보험 가입 등을 둘러싼 논의들임.

□ 변화하는 산업과 기술의 규제개입 필요성

○ 우리나라에서 배달앱 노동자들이 일반적인 자영업자(self-employed workers in general)나 자유직업 종사자(those who practise liberal professions)와 같은 ‘집단’으로 구분/분류될 경우, 근로기준법이나 산업안전 등 기본적인 법제도적인 보호를 받지 못할 수 없음.

- 이미 국제노동기구(ILO)에서도 이와 같은 새로운 고용형태인 계약노동(1997년 총회)과 보호를 필요로 하는 노동(labor needing protection, 2006년 총회)의 심각성을 이미 각 나라에 보호조치를 위한 방안을 마련할 것을 권고 한바 있음.²⁴⁾ 각 나라별로 모호한 고용관계의 제도적 논의나 입법화과 되었음에도 새

24) 국제노동기구(ILO) 2006년 95차 총회에서 「고용관계에 관한 권고」를 채택했고, ‘위장된 고용관계(disguised employment relationship)’가 노동자에게 주어진 법적 보호를 무력화시키거나 약화시키며, 고용자에게 법적인 책임으로부터 벗어나게 하거나 고용주의 정체를 감추게 함으로써 고용관계를 왜곡한다고 지적하고 있음. 위장된 고용관계는 가장 극단적으로 민사계약, 상업계약 등 다른 법적 성격을 띠고 있으며, 이러한 외양으로 실질적인 고용관계를 가리

로운 지위가 포괄되지 못하는 집단의 발생(독일, 영국)하거나 개별적 규율은 복잡성과 통일성 결여 문제 발생(프랑스)하는 곳들이 나타남.

첫 번째 접근들 – 종속성, 세금

- ✓ 플랫폼이 고용주, 플랫폼 통해 노동 제공하는 자 → '종속관계'에 있는 노동자라고 주장
- ✓ 종속관계 인정, 이들 임금노동자 간주 → 기존 모든 노동법과 사회보장 보호
- (미) 근로자 소송 페덱스, 우버, 리프트
- (프) 사회보험징수
 - ① 우버는 운송요금을 정하고 수정할 권한을 갖는다,
 - ② 우버는 기사에게 보수를 지급한다,
 - ③ 우버는 기사가 서비스 제공 때 지켜야 할 규칙을 정한다,
 - ④ 우버는 기사에게 일정 한도 이상의 근무를 요구하며 기사가 서비스를 거부할 수 있는 한도가 정해져 있다,
 - ⑤ 고객 평가 점수에 따라 플랫폼 접속권을 제한한다 등

두 번째 접근들 – 준종속성

- ✓ 기존 법률 기준 독립적이거나, 경제적 종속되어 있는 자들에게도 일정한 수준 보호 필요
- ✓ 개인사업주들에게 종속근로자보다는 낮은 수준 보호 제공 논의
- 「엘-코드리법」 플랫폼 '사회적 책임'
 - ① 플랫폼 노동자가 산재보험에 임의가입하는 경우에 보험료는 플랫폼이 부담한다.
 - ② 해당 플랫폼에서 일정 한도 이상의 매출액을 실현하는 노동자에게 플랫폼의 비용 부담으로 직업훈련을 보장해야 한다.
 - ③ 플랫폼 노동자들이 직업적 요구사항을 관찰하기 위하여 조직적으로 노무의 제공을 거부하는 행동에 대해서 계약상 책임을 물을 수 없으며, 플랫폼과의 관계를 단절하는 등 그 행동을 이유로 근로자에게 일체의 불이익을 가할 수 없다.
 - ④ 플랫폼 노동자가 노조를 조직, 가입하거나 대표를 통하여 집단적 이익을 주장할 수 있는 권리를 존중해야 한다.

- 다만 제한적이나 최근 영국과 미국에서 개인 차량을 우버(Uber) 앱에 등록하여 택시영업을 하는 우버 택시(Uber Taxi) 기사들의 근로자성을 인정하는 판결이 나왔음. 프랑스에서는 2016년 8월 「노동, 사회적 대화의 현대화, 직업의 안정화에 관한 법률」에 디지털 플랫폼을 이용하는 노무제공자들의 권리를 추가하는 규정 추가하여 이들에게 노동3권을 부여하고 있음.²⁵⁾

<표 1> 우버의 근로자성 분쟁 및 법률 판결 개요

	분쟁 대상	법률 판결 요지
미국	우버 운전자 분쟁(2016.4) 캘리포니아, 매사추세츠 등 5개 도시	각종 업무수행 비용 지급 소송 캘리포니아 노동위 우버 피고용인 판정
	리프트 분쟁(2016.6) 미국 뉴욕주(2015.3)	차량유지비, 약관 개정 등 당사자 간 합의 뉴욕 법원 직원 판결
영국	우버 운전자 분쟁(2016.7) 런던	최저임금, 휴가비, 각종 업무비 소송 중앙노동법원 근로자성 인정 판결

고 있다는 점을 지적하고 있음.

25) 2015년 미국 워싱턴주 시애틀시의회의는 우버, 리프트 등 유사 콜택시 노동자들의 노조 결성과 가입 허용하는 조례(2015.12.14)를 통과 한 바 있음.
(<https://m.nocutnews.co.kr/news/4518376>).

<표 2> 플랫폼 노동 국가별 규제 및 정책

	규제 논의
미국	· 서비스공급자 근로자 vs. 독립계약자 vs. 제3의 분류 · 과제 규제 대상 논의(오프라인, 온라인) · 기존 서비스공급자 vs. 온라인서비스 공급자 규제
벨기에	· 엄격한 규제(2016.1), 지방 당국 허가
프랑스	· 적극적 규제(2016), 온라인 업체 세금 부과
독일	· 정부 규제(2014), 온라인 업체 허가 등록 요건화(우버 중단)
스페인	· 중앙/지방 규제(2014), 이용기간 제한, 세금 부과
네덜란드	· 공유경제 긍정적 지원(2015), 노동자 기술 불이익 금지, 세금 부과
폴란드	· 비공식 협의체 발족, 공유경제 제도 개선
영국	· 공유결제 활성화, 우호적 판결(2015), 근로자 인정(2015, 런던)

○ 우리나라에서도 국가인권위원회가 두 차례(2007년과 2017년) 특수고용 형태 종사자와 관련한 제도적 보호방안을 마련하도록 정부에 의견을 제시한바 있음.

- 2007년 국가인권위원회는「특수형태근로종사자 보호방안에 대한 의견표명」(2007. 10. 16, 2017.5.23)을 했으나, 정부는 일부 특수고용형태 노동자의 산재보험 적용 정도의 낮은 수준의 제도적 방안을 모색하고 있는 수준임.²⁶⁾ 2017년 국가인권위원회는 특수형태근로종사자 노동기본권 보호 권고 및 의견표명」(2017. 5. 23)을 한바 있음.

[* 문제인 정부 국정과제 특수고용노동자 노동3권과 사회보험 적용 검토안]

○ 따라서 국회, 정부에서는 현재의 IT, 모바일 앱(APP)과 연동하여 변화하는 시장상황에 따라 보호를 필요로 하는 노동 즉, 플랫폼 산업 정책의 규제와 보호와 관련 법률을 마련할 필요가 있음.

- 이는 앞으로 우리나라 산업구조와 노동시장의 변화과정에서 디지털 특고화되는 플랫폼 노동이 증가할 것이며, 이를 위해서는 정부가 ‘위장된 고용관계의 척결’(combating) 의지를 밝히지 않으면 자본과 기업은 시장 선호대로 노동시장을 재편할 것이기 때문임.

26) 주요 내용은 ‘특수형태근로종사자’ 개념은 근로기준법 제2조 제1호에 따른 근로자로 해석되는 자가 아니면서, 특정한 노무제공 상대방에 대하여 개인적으로 직접 노무를 제공하고, 수입의 전부 또는 상당부분을 그 사업주에게 의존하는 자로서, 근로자와 유사한 보호의 필요성이 인정되는 자로 설정한 것임.(문제인 정부 국정과제 63번 노동존중 사회에서 특수고용노동자 문제 해결이 언급되어 있고, 정부에서도 산재보험 가입 범위 확대를 모색 중 임)

○ 사실 기업은 근로자성을 회피하기 위해 사용종속성이나 경제적 종속성을 제거하는 노력들이 진행되고 있음. 때문에 최근 학계에서 제기되고 있는 조직종속성을 고려할 필요가 있음.

- 배달앱, 카카오대리 등 디지털과 연동된 플랫폼 노동자와 같은 새로운 노동문제를, 국제노동기구(ILO)가 밝힌 ‘사실 우선의 원칙’(principle of primacy of facts)에 입각하여 노동자성 여부를 비교대상 여부나 보편타당의 기준으로 삼아야 함.²⁷⁾

“제9조 고용관계에 있는 노동자 보호를 위한 국가 정책의 목적으로서, 고용관계의 존재에 대한 판단은, 주되게는 노동의 수행 및 노동자에 대한 보수 지급과 관련된 사실에 따라 이루어져야 하며, (사실과) 상반되는 계약형태 내지 당사자 간에 합의된 바와 상관없이 이루어져야 한다.”

○ 결국 정부에서 현재의 플랫폼 노동의 인권보호를 위해서는 해당 영역의 노동시장 보호방안을 강구할 필요가 있음. 물론 현재 기존 이동노동자와 동일한 법제도 문제나 부당한 제도적 문제(위약계약 및 불합리한 표준계약 문제, 교통안전 사고 예방과 관리 강화, 보호장비 나 수리비 문제 등) 등도 해결해야할 문제임.

- 또한 플랫폼 혹은 디지털 노동자들 다수가 특수고용형태나 유사자영업자 형태로 분류된다면, 과도기적으로 사회안전망(사회보험) 가입 문제라도 해결의 실마리를 찾아야 함. 이를 위해 현재의 정부 특수고용 산재 적용 대상 범위를 넓혀야 함.

27) ILO(2005:7~8)가 수립한 ‘사실 우선의 원칙(principle of primacy of facts)’은 근로계약인지 여부의 판단은 당사자의 의사가 아니라 객관적인 사실의 상태에 근거해야 한다는 원칙으로서 각국의 법 원리로 확고하게 자리 잡고 있음.

토론문

이성종(전국서비스산업노동조합연맹 정책기획실장)

1. 들어가며

국내 서비스산업의 지속적인 확장과 디지털화는 다양한 직업군과 새로운 노동환경을 창출하고 있는 중이다. 무형의 서비스를 제공하는 과정에서 고객과의 접점에 있는 노동자들이 감정노동을 경험하고, 온라인상의 플랫폼을 거쳐 O2O노동이 현실화되면서 전통적인 사업장범위를 벗어난 이동노동(호출노동)이 확산되고 있는 중이다.

음식배달종사자의 실태조사 결과는 특수고용직업군들이 보편적으로 가지고 있는 노동과정을 고스란히 보여주고 있다. 주로 술취한 고객의 귀가를 위해서 대리운송을 하는 대리운전기사, 고객이 요구하는 목적지까지 물품을 배송해주는 커서비스기사와 택배기사 등과 크게 다르지 않다는 이야기다.

결국 근로기준법에서 명시하고 있는 ‘근로자’ 정의가 적용되기 어려운 환경이 조성되고 있고 사용자와 노동자의 중간지점에 존재하는 특고노동이 증가하게 되는데 이러한 현상에서 우려되는 지점은 그 들의 취약한 노동환경을 개선할 수 있는 법적 근거가 빈약하고 사회적으로도 보호받을 수 있는 제도 또한 온전히 구비되어 있지 못하다는 점이다.

이에 본 토론자는 발제문(김재민) 마지막 부문인 ‘음식배달종사자 지원을 위한 정책상상’에서 언급한 몇 가지 제안에 대하여 소소한 의견을 제시해볼까 한다.

2. 특수고용과 음식배달노동자

일단, 근로기준법상 또는 노동조합 및 노동관계조정법상 ‘근로자’로 인정받기 위해서는 정의하고 있는 내용에 부합하여야 한다. 그런데 한편으로는 근로법 정의보다는 노동조합법 정의를 확대 해석하면 특고직군의 근로자성은 충분히 인정이 가능하다는 결론에 도달할 수가 있음에도 그동안 사법부의 판단은 그와 반대로 판단된 측면이 있다. ‘직업의 종류를 불문하고 임금, 급료 기타 이에 준하는 수입으로 생활하는 자’는 우리 주변에서 타인의 수익을 위하여 일하는 사람이라면 모두 해당된다고 봐야 할 거 같은데 현실은 그렇게 해석하고 있지 않다.

거기에 더해 정부의 주무부처인 노동부가 주장하는 근로자성을 인정하기 위한 요건 또한 너무 협소하다. 주로 판단기준인 종속성, 전속성 등이 그 것인데 최근 특고직군 중 이동노동은 복수의 사용자와 관계를 맺고 있어서 더욱 상황이 복잡해지고 있는 중이다. 이럴 때 어떤 이들은 그 들을 자영업자 또는 프리랜서 등으로 규정해버리고 만다.

음식배달노동자 같은 특수고용노동자는 형식적으로는 개인사업자의 외양을 띠지만 실질적으로는 ① 타인의 사업을 위해 노무를 제공하고 ② 그 대가로 얻은 수입으로 생활하며 ③ 노무제공 상대방에게 경제적으로 종속되어 있다는 점에서 일반 근로자와 유사하므로 노동기본권이 인정되어야 하는데 말이다.(민주노총 법률원)

어쨌든 이러한 상황을 극복하기 위해서는 복수사용자 개념을 도입하거나 노동의 결과로 창출된 수익을 취하는 대상과의 연관성 등을 분석하여 사용자를 특정 하는 법제 도적 노력이 필요하다고 생각하는데 아직은 입법기관이 적극적으로 나서지 않는 게 문제이다. 결국 당사자들이 목소리를 높이고 사회적으로 인식을 확대하기 위한 꾸준한 노력이 필요할 수밖에 없는 상황이 되어버렸다.

※ 근로기준법상 근로자 정의

제2조 (정의)

이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “근로자”란 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 자를 말한다.

※ 노동조합 및 노동관계조정법상 근로자 정의

제2조 (정의)

이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “근로자”라 함은 직업의 종류를 불문하고 임금·급료 기타 이에 준하는 수입에 의하여 생활하는 자를 말한다.

※ 노동조합 및 노동관계조정법 개정안

제2조(정의)

이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “근로자”라 함은 직업의 종류를 불문하고 임금·급료 기타 이에 준하는 수입에 의하여 생활하는 자를 말한다. 다만, 다음 각목의 1에 해당하는 자는 근로자로 본다.

가. 자신이 아닌 다른 자의 업무를 위하여 노무를 제공하고 해당 사업주 또는 노무수령자로부터 대가를 받아 생활하는 자

나. 실업상태에 있거나 구직 중인 자

다. 기타 노무를 제공하는 자로서 이법에 따른 보호의 필요성이 있는 자 중 대통령령이 정하는 자

3. 음식배달종사자 권리확보와 보호

앞서 발제문에서 언급한대로 당사자들이 스스로의 권리를 찾아가는 기초적인 노력이 우선시 되어야함에도 면접조사결과 나타난 당사자들이 가지고 있는 직업에 대한 집중성이나 애착심이 낮고 집단적 영향력 확보를 통해서 얻을 수 있는 기대보다는 각각 독립적으로 일하는 구조 속에서 동료들과의 협력이나 연대감 등에 대한 인식이 낮은 것으로 보인다.

이러한 당사자들의 상황들을 고려할 때 초기부터 ‘스스로 자기 권리를 찾아야 하고 그러려면 노조를 만들어야 한다.’ 등의 원칙적인 접근보다는 원인이 분석되고 그 상황들을 하나씩 풀어가는 방식으로 접근하는 게 좋지 않을까 생각한다. 이를테면 음식배달노동자들의 공통적인 관심사인 수수료(임금)와 배달시간(노동조건) 그리고 교통사고(산업재해) 등을 우선 테이블 위에 올려놓고 시작해보는 것이다.

위의 주요 관심의제에 대하여 당사자들 스스로의 결정권한이 얼마나 부여되어 있는지를 자각해보면 그 다음 단계가 보이기 시작할 것이다. 그리고 주변에서는 이를 도울 수 있는 방법이나 대안을 제시해줄 수 있는 여지가 생긴다.

불공정 계약을 해소하는 방안마련과 지원, 미래 진로에 대한 상담 지원, 음식배달 직업에 대한 존중감이나 배달시간 단축을 요구하지 않는 문화 만들기 등은 어떨까? 또 노동존중사회를 지향하는 서울시가 음식배달노동에 대한 보호 또는 지원 조례를 제정하는 것도 시도해 볼 수 있다. 십 년 전만해도 생소한 주제였던 감정노동자 보호 조례를 만들고 나서 사회나 직장문화가 달라지고 있는 사례를 우리가 경험하고 있으니 말이다.

그럼에도 불구하고 궁극적으로는 제도권 내의 직업으로 편입되고 노동법의 적용을 받는 노동자가 되는 것이고 이를 위해서는 노조와 같은 당사자조직이 반드시 필요한 것은 피할 수 없는 숙제이다. 발제문에서 밝히고 있는 제안들이 당사자들이 일하는 현장에서 적용되고 숙성되어지고 나면 최종 과제를 완성하는 것도 가능할 것이다.

※ 참고자료(이동노동직군 노동조합)

노동조합	직 종	설립년도
전국학습지산업노조	학습지교사	1999년
전국대리운전노조	대리운전기사	2005년
퀵서비스노조	퀵서비스기사	2007년
전국관광통역안내사노조	관광통역안내사	2017년
SK매직서비스노조	AS기사	2005년
택배연대노조	택배기사	2017년
보험설계사노조	보험모집영업직	2017년

토론문

이승민((주)우아한 형제들 라이더스 인사팀 책임)

1. 배달의 민족에서 일하는 배민라이더들에 대한 처우 정책 소개

☐ 현재 배민라이더스는 빠른 배송보다는 라이더 안전과 처우 개선을 우선시하고 있으며,

- ① 대표 사재100억 중 일부를 라이더 처우 개선에 사용하겠다고 공표하였습니다.
- ② 또한 안전관련 동영상 및 교육 자료를 자체적으로 제작하여 라이더에게 배포하고 있으며,
- ③ 안전장비(헬멧, 무릎 보호대 등)를 무료로 전달하고 필수적으로 착용하도록 교육하고 있습니다.
- ④ 아울러 고객이 음식을 주문할 때 주문 수와 라이더 수가 반영된 여유 있는 배달완료 예상 시간을 안내하여 라이더들에게 신속배달을 강요하지 않고 있습니다.

☐ 임금체계: 정규직과 아르바이트, 성과급직 등에 따른 임금 지급 방식

- ① 급여제: 기본급+ 식대+ 인센티브(계약직)
- ② 지입제(개인사업): 건당 수수료(건당3,000원+ 거리할증, 날씨할증)

☐ 복리후생 제도, 산재 발생 시 지원 등 관련 처우제도

- ① 현재 라이더들에게 바이크를 무료로 대여해주고 있으며, 설문 조사 결과 배달 대행 업무를 보고 있는 라이더 중73.5%가 본인이 정비 비용을 부담하고 있지만, 배민라이더스는 자체 정비실을 운영하고 있어 라이더에게 정비 비용을 전가하지 않고 있습니다.
- ② 배민라이더스에서 근무하는 라이더는 급여제 및 지입제 모두100% 산재 가입되어 있으며, 동부화재와 라이더 전용 상해 보험을 만들어 현재 가입되어 있습니다.

□ **배민라이더 관련하여 배민만이 가지고 있는 처우개선 정책 사례 소개**

- ① 설문조사 결과 라이더의 약 60%가 무료 주차장이나 길거리에서 휴식을 취하고 있다고 하지만 배민라이더스는 각 지점에서 라이더 휴게실을 갖추고 있으며, 일부 지점에는 샤워실도 있습니다.
- ② 배민라이더에서 근무하는 라이더들에게는 모두 유니폼과 안전장비 등이 무료로 지급되며, 방한용품(패딩, 핫팩, 토시(바이크 손잡이)) 또한 무료로 제공하고 있습니다. 우천 시 장화와 우비 등 우천대비 장비를 무료로 제공하고 많은 비로 인해 휴대폰 고장이 발생되면 휴대폰 무료 대여도 진행하고 있습니다.

2. 지자체 및 중앙정부에 바라는 점 또는 협력하고 싶은 부분

배달의민족은 안전하고 깨끗한 배달문화 정착을 위해 <민트라이더> 캠페인을 대림모터스와 진행해 왔습니다. 민트라이더 캠페인은 헬멧 쓰기, 안전운전 노하우, 신호 준수 등 배달원들이 안전하게 음식을 배송하기 위한 내용들로 교육을 구성하여 배달문화 개선에 이바지 해왔습니다. 또한 안전보건공단과 함께<안전운전지침서>를 만들어 배달업 종사자 분들께 배포하기도 했습니다.

이와 같이 안전한 배달문화 정착을 위한 노력이 내년부터는 어렵게 되었습니다. 대림모터스와 함께 잠실 탄천 주차장에서 진행하던 교육 사업이 서울시의 부지 제공 어려움으로 종료될 상황에 처했습니다.

서울시 또는 국토교통부 등 관련 부처에서 공여지를 제공해 주시면 좀 더 안전한 배달문화 정착을 위한 교육행사를 배달의민족 측이 비용을 내서 지속하고 싶습니다. 도움 부탁드립니다.

토론문

이대원(서울시 노동정책담당관 노사협력팀장)

1. 이번 서울지역 음식배달 종사자 실태조사 결과를 통해 그동안 주변에서 흔히 보이지만 잘 알지 못했던 배달노동자들의 노동실태에 대해 구체적으로 알 수 있는 계기가 되었습니다. 배달노동 특성상 실태조사의 어려움이 있음에도 조사와 정책 제안까지 해 주셔서 감사합니다.
2. 실태조사 결과에 대한 동어반복은 의미가 없기에, 서울시가 할 수 있는 영역을 중심으로 토론을 진행하겠습니다.
3. 이번 실태조사 결과에서도 알 수 있듯이, 불안정한 고용관계와 임금수준, 불규칙적인 노동시간, 보호받지 못하는 노동자 안전과 방치되는 산재, 고객에게 배송하는 특성 상 육체노동과 감정노동의 결합, 낮은 사회적 인식 등을 볼 때 음식배달 종사자는 우리나라 노동시장이 가지고 있는 모순점들의 총합과도 같습니다. 따라서 중장기적 대책이 필요함과 동시에 단기적으로 바로 시행되어야 할 대책들도 필요합니다.
4. 우선 짧은 휴게시간과 맞춤형 휴게공간이 부재하다는 지적에 적극 공감합니다. 서울시가 이동노동자 쉼터를 운영하고 있지만 아직 부족합니다. 음식배달 종사자들의 노동 특성상 배달과 배달 사이에 10-20분 정도 휴식할 수 있는 공간을 서울시 곳곳에 설치한다면 실태조사에서 나타나는 안정적인 휴식과 도로에서의 건강위협 문제도 조금은 완화할 수 있을 것 같습니다. 이를 위해 업체들에서 음식 주문과 배달경로 데이터를 공유해 준다면 이를 바탕으로 간이 이동노동자 쉼터를 구축하는데 도움이 될 것 같습니다. 물론 예산과 실제 이용정도가 어느 정도인지 정확히 파악하지 못하는 상황에서는 바로 쉼터를 확대하기는 어렵지만, 서울시의 정책적 방향은 늘어나는 이동노동자들의 추세를 보았을 때, 이동노동자 쉼터 역시 확대되어야 한다는 데는 이견이 없습니다. 발제문에서 제안된 마

을마다 있는 편의점, 공공기관, 사회복지관 등의 유휴공간을 활용하여 화장실 사용 및 짧은 휴식을 취할 수 있게 하자는 제안은 서울시가 적극적으로 검토할 수 있는 부분이라 생각합니다.

5. 음식배달 종사자들의 연령별로 제기되는 정책적 방향도 다양합니다. 하지만 전 연령대에 걸쳐 노동 상담을 비롯한 사고 관련 상담, 복지상담은 수요가 큰 것으로 보입니다. 서울시는 현재 ‘시민명예노동옴부즈만’과 ‘찾아가는동주민센터(일명 찾동)’을 연계하여 ‘노무-복지’연계상담을 진행하고 있습니다. 또한 상담 수요 증가에 따라 이를 더 확대할 계획 역시 가지고 있습니다. 물론 이런 상담창구가 음식배달 종사자들에게 어떻게 도달할 수 있는지 역시 고민되어야 합니다. 음식배달 주문의 상당수가 스마트폰 애플리케이션을 통해 이뤄지고 있기에 노동상담 역시 이에 맞춰서 다양하게 진행될 필요가 있습니다.

6. 지방자치단체에게 근로감독 권한이 없기에 상당수의 노동권 침해와 권리구제 문제는 접근하는데 한계가 있을 수밖에 없습니다. 그러나 음식배달 종사자뿐만 아니라 다양한 영역에서 소위 플랫폼 노동자들이 갈수록 늘어나고 있습니다. 그리고 플랫폼 노동자들은 주로 서울에 집중적으로 분포되어 있을 확률이 높습니다. 서울시가 향후 플랫폼 노동자들에게 관심이 높여야 하는 이유이기도 합니다. 서울시는 이번 실태조사 결과와 발제자들께서 제안해 주시는 내용을 검토하여 서울시가 할 수 있는 역할을 적극적으로 검토하겠습니다.

MEMO

MEMO

MEMO

MEMO

MEMO

MEMO