

특수형태근로종사자의 안전보건실태

1. 택배기사



김수근

성균관의대 강북삼성병원
직업환경의학과 교수

서론

산업재해보상보험법의 적용이 되는 특수형태근로종사자는 레미콘 기사, 택배 기사, 퀵서비스 기사, 대리운전 기사, 골프장 캐디, 학습지 교사, 보험설계사, 대출 모집인 및 신용카드 모집인 등 9개 직종이다. 개정된 산업안전보건법에서도 이들 9개 직종에 대해서 적용하게 되었다.

9개 직종 중에서 택배기사는 국민소득수준이 향상되어 소비자나 고객의 선호가 변화되었고, 정보기술(IT)의 발전으로 디지털경제 시대가 도래하여 무점포 판매(전자상거래, 통신판매, TV 홈쇼핑, 사이버 쇼핑 등)가 두드러지게 증

가한 결과로, 다품종 소량 운송의 소형화물·택배·퀵서비스 산업과 같은 외주 방식의 물류활동인 제3자 물류산업이 발전함에 따라서 급속히 증가하였다.

이러한 다품종 소량운송 시스템은 산업재해보상보험법에서 업종을 분류할 때 ‘소형화물운수업·택배업·퀵서비스 업종’으로 구분하고 있다. ‘소형화물운수업·택배업·퀵서비스 업종’에서 택배업은 소형차량이나 도보로 화물의 보관, 하역, 집화, 포장, 배송 등 일관 물류서비스를 제공하는 사업으로 정의하고 있다.

고객으로부터 주문을 받아 소형화물차나 경차를 이용하여 최종 목적지까지 다품종 소형화물을 운송해 주는 서비스업이 택배업(Courier service)이다. 일반적으로 택배업이라고 하면 화물자동차 운송사업자의 일관 책임하에 주로 트럭을 이용하여 화물을 고객의 문전까지 운송하는 서비스로, 대형·대량화물의 ‘터미널에서 터미널(Terminal to Terminal)’ 화물수송 형태와 달리 소형·소량화물의 문전에서 문전(Door to Door) 형태의 화물수송 시스템을 의미한다. 소화물의 집화, 수송, 배송에 이르기까지 포괄적 일관 서비스 외에 다양한 정보를 제공하는 최신장비와 정보 시스템, 물류터미널 및 집·배송시설을 갖추고 있는 장치산업으로 분류된다.

택배산업에서 택배기사의 업무는 그 직무 특성상 위험요인에 대한 노출빈도가 높을 뿐만 아니라 근무여건이 열악하다. 따라서 이 직종에 대한 근로조건 및 작업특성, 사고(부상)경험, 유해·위험성(Hazards), 안전의식 및 교육, 직무스트레스 등 안전보건 전반에 걸친 현황 및 특성을 파악하고자 한다.

택배기사의 현황

1. 정의

택배서비스는 불특정 다수 화주의 요청에 의해 소형·소량의 화물을 송하인의 문전에서 집하여 운송업체의 일관 책임으로 수하인의 문전까지 신속하게 배송해 주는 운송서비스로 신속함이 생명인 사업이다. 주로 소형 트럭을 이용하여 운송하는 시스템으로, 도시 간 및 도시 내 운송에 적합한 운송 형태라 할 수 있다.

택배기사는 산업재해보상보험법 시행령(제125조 1항)으로 정하고 있는 특수형태근로종사자로서 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원을 말한다. 이들은 택배사업(소화물을 집화·수송 과정을 거쳐 배송하는 사업을 말한다)에서 집화 또는 배송 업무를 한다. 즉, 고객들이 주문·구매한 상품을 고객이 원하는 장소로 집화·배송·운반하는 일을 한다.¹⁾

2. 규모

택배기사가 종사하는 업종과 종사자 규모 및 산재적용 현황은 <표 1>과 같다. 2017년 근로복지공단의 산재보험 당연적용 택배기사 소속 사업장수는 1,528개소이고 입직자수는 12,032명이며, 이중 8,457명이 산재보험적용 배제신청을 하여 산재보험적용자는 3,485명으로 적용율은 28.96%이다<표 1>.²⁾

<표 1> 택배기사의 규모 및 산재적용 현황

구분	2017	2016	2015
사업장수	1,528	1,558	1,817
총입직자수(A)	12,032	11,297	11,353
적용제외자(B)	8,547	8,075	7,604
적용자(C=A-B)	3,485	3,222	3,749
적용률(C/A)	28.96	28.52	33.02

출처: 최은숙 등, 특수형태근로종사자에 대한 건강관리방안 연구, 산업안전보건연구원 보고서, 2018

한편, 국내 택배시장은 사이버 쇼핑물과 같이 여러 유통 단계를 거치지 않는 전자상거래 시장의 성장과 연결되어 지속적으로 성장하고 있다. 앞으로도 경제 발전과 더불어 백화점, 대형마트 등 대형유통업체들이 온라인 판매 비중을 늘리면서 소비자의 택배 이용 물량이 증가할 것으로 기대된다. 2011년 기준으로 택배사업체 수는 약 17개인데 4개 대규모 업체와 여타 9개 사업체가 시장의 95%를 차지하고 있었다. 택배서비스업 종사자수는 2004년 약 2만 명에서 2009년 3만 7,000명으로 증가 추세이며, 2012년 말 기준으로 4만 1,000명으로 추산하고 있다.⁴⁾

신태중의 조사에서 2016년 12월 기준으로 우체국 택배를 제외한 업체별 전체 택배차량(택배기사)수는 4만 2,148대(명)이며, 여기서 제외된 우체국 택배의 시장점유율을 바탕으로 우체국택배 기사를 약 5천~6천 명 정도로 파악하여 전체 택배기사는 4.7만~4.8만 명 정도로 추정하고 있다.⁴⁾

택배연대노조에서도 2017년 현재 택배기사수를 전국적으로 4만 5천여 명 정도로 추정하고 있다. 연도별 택배기사수를 정확하게 파악할 수는 없지만, 2004년 2만여 명에서 2016년 말 현재 4.5만~4.7만 명 정도로 지난 10여 년 동안 택배기사수는 2배 이상 증가하였음을 추정할 수 있다.

3. 업무특성

택배서비스 업무는 다음과 같은 흐름으로 진행된다.

분류작업(화물 수취, 분류작업) → 포장작업 → 차량적재 → 물품정리 → 차량운전 → 물품하차 → 운반·배달 → 확인작업 → 차량정비

택배서비스 업무는 화물을 송하인으로부터 수집하는 집하업무, 목적지 별로 분류하여 지역센터로 운송하는 운송업무, 그리고 지역센터에서 수하인(받을 사람)에게 배송하는 배송업무로 이루어진다. 이중 택배기사는 배송 업무와 집하업무를 담당한다. ‘배송’은 택배기사가 택배회사에서 담당 구역의 고객에게 택배물품을 배달하는 업무이고, ‘집하’는 이와 반대로 택배기사가 담당 구역의 고객으로부터 수집한 택배물품을 배달을 위하여 택배회사로 운송하는 업무를 말한다.⁵⁾

택배기사의 업무계약은 매우 다양하고 복잡하다. 택배기사의 업무계약을 이해하기 위해서는, 택배회사의 구조와 택배차량의 소유주에 대하여 알아야 한다. 먼저, 택배회사는 본사와 영업소로 구성되어 있다. 본사는 택배회사가 직접 직영하지만, 영업소는 특정 지역의 영업을 담당하도록 개인사업자인 영업소장과 본사가 계약을 하게 된다. 따라서 같은 택배회사의 마크를 달고 있더라도, 택배기사는 본사 직영 소속으로 일할 수도 있고, 본사와 계약관계에 있는 개인사업자가 운영하는 영업소 소속으로 일할 수도 있다. 또한 영업소장이 택배기사 업무를 겸임하는 경우도 있다. 이처럼 택배영업 운영은 택배업체, 영업소, 그리고 화물용역업체와 택배기사 간의 매우 다층적인 계약관계 하에서 이루어지고 있다. 이러한 복잡한 영업계약 관계 속에서 택배기사는 근로과정 전반에 걸쳐 상대적으로 낮은 위치에 처하게 되어 있다.⁶⁾

택배기사는 계약유형으로 볼 때 세 가지로 구분된다. 첫째는 택배회사 및

택배기사는
노동자로서
근로계약을 맺는
것이 아니고, 신분상
개인사업자로서
‘용역계약을 맺게
된다.

대리점 소속으로 직접 고용된 경우이며 임금노동자로 간주된다. 둘째는 택배회사와 용역계약을 맺고 개인사업자로 일하는 경우이고, 셋째는 화물운송용역업체(용차)와 용역계약을 하고 개인사업자 신분으로 일하는 경우이다. 둘째와 셋째 유형이 특수고용형태에 속한다. 보통 개인사업자로 등록하여 1년 단위로 화물운송사업체와 배송업무 위탁계약을 맺는다. 또 택배기사로 일하기 위해서는 지입용(운수회사명의로 등록) 차량을 보유하고 있어야 하며, 화물운송책임에 대한 보증금(약 5백만 원)을 ‘계약한 화물운송사업체(갑)’에 예치해야 한다. 그래서 택배기사는 전체적으로 사업체(갑)나 일에 대한 전속성이 높은 편이다.⁶⁾

택배기사의 업무는 단순하므로 업무상 지휘·감독은 특별히 불요하나, 특별한 사항의 경우 택배업체의 지시에 따라야 하고 업무의 시간, 배송구역 등은 택배업체의 결정에 따라야 한다. 또한, 대부분의 업체에서 취업규칙에 준하는 수칙을 정하고 각서 등을 따로 받는 경우도 있으며, 일정한 징계사항을 정하여 규칙 위반의 경우 징계를 가하기도 한다. 이러한 점에서 사용종속성이 인정될 수 있다.⁷⁾

택배차량은 택배기사 개인이 직접 소유한 차량인 경우도 있고, 택배본사나 영업소장이 소유한 차량을 운전하는 경우도 있으나, 화물운송용역업체(또는 차량지입전문업자)가 ‘차량위수탁관리계약’에 따라 택배회사에 공급하는 지입차량을 운전하는 경우가 많다.

많은 택배기사는 택배차량을 택배회사에 공급하는 화물운송용역업체와 계약을 맺게 되는데, 이때 택배기사는 노동자로서 근로계약을 맺는 것이 아니고, 신분상 개인사업자로서 ‘용역계약’을 맺게 된다. 이에 따라 택배기사는 실제로는 택배 본사나 영업소장의 지시를 받아 일을 하지만, 위와 같은 계약 과정으로 인하여 택배 본사나 영업소장은 택배기사에 대하여 근로기준법에 따른 어떠한 책임도 지지 않는다. 또한, 화물운송용역업체도 개인사업자인 택배기사와 ‘용역계약’을 체결하였으므로 역시 근로기준법에 따른 책임을 지지 않는다. 화물운송용역업체는 용역계약에 따라 정해진 용역료를 매월 택배기사에게 지급하고, 택배기사는 업무수행에 소요되는 모든 비용(차량 유류비, 전화비, 식사비 등)과 택배업무 중 발생하는 손해(화물의

분실, 손상 등)를 모두 부담한다.

회사 직영 차량을 운전하거나 영업소가 소유하고 있는 차량을 운전하는 택배기사는 노동자로 판단된다. 자신이 소유한 차량으로 영업소 소장과의 계약에 의하여 택배 업무를 하고 있는 경우라도 택배박스당 수수료에서 급여 부가세(10%)나 소득세(3.3%)를 차감하는 경우는 사실상 근로소득세를 영업소에서 차감하고 있으므로 노동자로 판단된다. 그러나 영업소에 소속된 택배기사는 고용보험이나 산재보험 등 사회보험 가입이 전혀 되어 있지 않다.⁷⁾

1998년 택배물량은 5,795만 개, 매출액은 2,196억 원에 불과했으나 2000년 택배물량은 1억 개를 넘어섰으며, 2005년에 5억 개를, 2009년에는 10억 개를, 그리고 2016년에는 20억 4,701만 개를 기록하여 1998년과 비교하여 택배물량은 35배, 매출액은 22배 증가하여 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 대한민국의 국민은 거의 주 1회 택배를 이용한다고 할 수 있다. 택배서비스는 국민의 일상적 생활서비스로 자리매김하고 있다.⁴⁾

실태중의 조사⁴⁾에 따르면, 택배시장의 성장과 택배기사의 증가에도 불구하고, 택배 이용 가격은 지속적으로 하락하고 있다. 1998년 약 3,800원 수준이었던 택배 박스 당 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 1만 원, 일본이 7천 원 정도로 우리나라의 택배단가는 미국과 일본의 1/4~1/3에 불과하다.

낮은 택배단가는 택배업체의 수익성 약화와 택배기사의 열악한 처우에 고스란히 영향을 미치고 있다. 지속적으로 하락하는 택배단가로 인해 택배 기사도 이전보다 더 많이 집·배송을 해야 소득을 유지할 수 있다. 이처럼 낮은 택배단가는 택배업체의 영업환경과 택배기사의 노동환경에 부정적 영향을 미치고 있다.

택배기사의 보수 수준을 결정하는 운송료의 경우 10년 전과 큰 차이를 보이

택배 이용가격은
미국이 약 1만 원,
일본이 7천 원
정도로 우리나라의
택배단가는 미국과
일본의 1/4~1/3에
불과하다.

지 않고 있는데, 택배업체에서 운송료를 지배적인 위치에서 결정할 수 있기 때문이다. 택배업체에서는 택배기사가 자영업자임을 분명히 하는 각서 등을 받기도 하지만, 택배업체의 일방적인 운송료 결정에 따라야 하는 택배기사를 자영업자로 보기 힘든 부분이 있다. 따라서 경제적 종속성도 인정될 수 있다.⁸⁾

택배기사의 안전보건실태

택배업은 처리해야 하는 물량이 증가하지만 빠르고 신속한 업무처리과정에서 교통사고 등의 재해위험이 증가하고, 직업의 불안정으로 인한 잦은 이직률, 장시간 근로 및 열악한 근로환경에 따른 건강상의 장애를 야기하는 등 전반적인 근로여건은 열악하여 업무만족도는 매우 낮은 편이다. 택배기사들의 노동실태와 관련하여 노출되고 있는 주요 유해위험성에 대해서 정리하면 아래와 같다.

택배기사는 여러 제품을 배달한다. 의약품 또는 유해 물질이 그들이 제공하는 패키지에 들어있을 수 있다. 또한 배달서비스나 배달된 제품에 대한 지불금을 수령해야 할 수도 있다. 크기, 무게 및 모양이 다른 품목을 직접 들어서 운반해야 한다. 범죄율이 높은 지역의 건설 현장이나 거주지와 같은 잠재적으로 위험한 지역에도 배달을 해야 한다. 야외 활동을 하기 때문에 다양한 기상 조건에 노출된다. 택배기사가 노출되는 건강과 안전 문제는 다음과 같은 것을 들 수 있다.⁹⁾

- 신체적으로 무리한 작업이나 반복적인 수작업으로 인한 통증이나 부상
(Pain or injury from physical overexertion or repetitive manual tasks)
- 혼자 일하는 것(Working alone)
- 차량사고(Vehicle or bicycle accidents)
- 미끄러짐, 넘어짐, 떨어짐(Slips, trips and falls)
- 스트레스
- 장시간 근무, 연장 근무
- 직장 폭력(예: 왕따, 언어 폭력, 신체적 공격, 강도)
- 실외에 있을 경우, 극한의 기온과 햇빛에 의한 자외선 노출
- 의심스러운 제품 배송

- 개에 물림
- 벌레에 쏘임(예: 꿀벌, 말벌, 모기)
- 부적절하게 분류된 위험한 화학 물질 또는 생물학적 물질에 대한 노출 가능성

1. 사고 위험성

택배기사의 직종 관련 재해의 65.7%가 도로상에서 발생하는 교통 재해로 타 직종에 비해 교통사고의 비중이 현저히 높은 특징이 있다. 신호위반, 과적, 과속운전, 조급함, 졸음운전, 전방 주시태만 등 다양한 요인으로 교통사고가 발생되며, 사망과 같은 중대재해로 이어지는 가장 흔한 재해이다.³⁾ 또한, 계단, 복도에서 이동 중에 미끄러지거나 걸려서 넘어짐, 발을 헛디딤으로 넘어지는 재해, 화물 운반 중에 벽이나 출입문에 부딪히는 재해, 트럭 적재함에서 박스를 내리던 중 떨어지는 재해 등 작업의 종류와 정도에 따라 재해 유형도 다양하다.

2. 장시간노동

택배기사들은 보통 아침 7시까지 지정된 터미널 또는 대리점에 출근하며, 자연스럽게 당일 배달할 물건들의 분류작업을 진행하고, 본인이 운전하는 차량에 싣는 작업(상차)을 한다. 이 작업은 보통 3~4시간 정도 소요되며, 빠르면 오전 10시나 늦어도 11시 전에는 분류업무를 끝내고 배송업무를 시작하게 된다. 오전 10~11시 정도에 배송을 시작하여 보통 오후 5시 정도에 배송업무를 종료하는 경우도 있고, 밤늦게까지 계속 배송작업을 하는 경우도 있다.

최근에는 하루 평균 배송 물량이 증가하면서 택배분류 및 상차작업이 오전에 끝나지 않고, 오후 1~2시까지 작업을 진행하기도 하며, 배송물량의 증가로 배송작업이 저녁까지 이어지는 경우가 많다고 한다. 배송작업을 종료한 택배기사들의 경우에는, 오후 5시 이후에 택배발송업체를 방문해서 택배발송 물건들을 받아서 터미널-허브로 보내는 집하작업을 오후~저녁 시간에 하기도 한다.

배송 및 집하작업과 함께 송장작업을 하면 보통 오후 9시가 넘어서 업무가 종료되며 늦으면 오후 10시에 퇴근하는 경우도 있다. 이와 같이 택배기사들의 하루 근무시간은 보통 14~15시간이며, 일요일을 제외하고 주 6일 근무하고 있으므로 주당 평균 70시간 이상 매우 장시간 노동을 하고 있다.

한국 취업자들의
연평균 노동시간이
2015년 기준
2,113시간인데 반해
택배기사들은 최소
월 250시간 이상,
연간 3,000시간
이상 초장시간
노동을 하고 있다.

택배기사들은
장시간노동으로
인한 육체적인
피로와 중량물
택배 이동에 따른
신체적인 부담이
있다.

업무 중에 개인적인 판단에 따라 조금씩 휴식을 취하고 식사하는 시간을 감안하더라도 택배기사들은 실제 하루 12시간 이상 근무한다고 할 수 있다.¹⁰⁾ 한국 취업자들의 연평균 노동시간이 2015년 기준 2,113시간인데 반해 택배 기사들은 최소 월 250시간 이상, 연간 3,000시간 이상 초장시간 노동을 하고 있다. 이승욱 등(2006, 143~153쪽)에 따르면 택배기사의 주 평균 근로시간은 64.1시간, 연평균 근로소득은 56.5%가 2,400~3,599만 원이라고 하였다.¹¹⁾

택배기사는 개인사업자로서 집하·배송 건수에 따라서 수수료를 받고 있기 때문에, 택배 운송단가의 하락은 택배기사의 소득 및 노동시간, 그리고 서비스의 질에 곧바로 영향을 미친다. 택배기사들은 배송단가가 하락하는 동안 기존 소득을 유지하기 위해서는 산술적으로 과거보다 더 많은 물량을 배송해야만 하기 때문에 택배기사들의 업무시간이 계속 늘어나고 있다.

아울러 택배배송 업무시간을 최대한 줄이기 위해서 최종소비자와 직접적인 연락 없이 일방적으로 택배물건을 대문 앞이나 경비실에 두고 가면서 문자만 남기는 사례들이 많아지면서 서비스의 질도 나빠지고 있다.

3. 신체부담작업

택배기사는 다양한 화물의 빈번한 적재와 상·하차 등 중량물 취급에 따른 요통 재해 위험도와 반복 작업에 의한 근골격계질환 위험도가 높은 직종이다. 택배기사들은 장시간노동으로 인한 육체적인 피로와 중량물 택배 이동에 따른 신체적인 부담이 있다. 승강기가 없는 아파트나 빌라의 4~5층을 무거운 택배물건을 들고 계단으로 이동하는 과정에 허리부상을 경험한 택배기사들이 많으며, 택배기사 일을 2~3년 정도 하고 나면 허리뿐 아니라 여러 신체 부위의 근골격계질환에 시달리는 경우가 대부분이라고 한다.

반복 동작과 부자연스러운 자세는 건활막염, 수근관 증후군, 건염, 테니스 엘보, 트리거 핑거, 회전근개염 같은 근골격계질환을 유발시킨다. 이호근 등⁵⁾에 따르면, 택배업무는 1일 평균 화물 100박스를 취급하고 있는데, 이중 15% 정도는 30~40kg의 중량물이라고 한다.

이들 중량물을 상, 하차 하는 것뿐만 아니라 개인주택이나 빌라의 경우 들고 계단을 걸어 올라가야 하므로, 허리나 무릎 등의 통증 등 불편한 증상과 근골격계질환의 가능성이 높다고 하였다.

4. 감정노동과 직무스트레스

택배기사는 택배업체 관리자와 고객을 상대하는 감정노동을 수행하는 가운데 폭언 등에 시달리면서 정신적인 스트레스로 인한 우울증, 수면장애 등을 경험하는 사례들도 많았다. 택배연대노동조합(2017)의 자체 설문조사¹¹⁾에 의하면, 택배기사의 57.7%가 본인의 잘못이 없었는데도 욕설을 듣거나 욕설문자를 받은 적이 있으며, 택배기사임에도 불구하고 제품설치를 강요당하는 경우도 22.0%이었다.

또한, 택배기사는 운전 중 고도의 긴장과 주의력 집중이 필요하고, 각종 공해와 고객의 컴플레인 처리, 교통 혼잡과 노·사 간의 갈등, 가치관의 결여나 재정적 어려움 등으로 여러 가지 스트레스를 경험하고 있다.

서유럽 지역에서도 도심지를 운행하고 있는 대다수 운송업에 종사하는 사람들이 다른 종류의 직업보다 훨씬 많은 수준의 스트레스를 겪고 있다.¹²⁾

이와 같은 직무스트레스로 인하여 많은 택배기사들이 고도의 긴장과 심장병, 관절염 등으로 병적 상태에 놓여 있으며 다른 직업과 비교해 볼 때 직무에 관한 불만족과 더불어 결근율도 상당히 높은 것으로 보고되고 있다. 미국의 경우에도 대중교통 운영에 관한 비용 중 25%가 결근율과 밀접한 상관관계가 있는 것으로 나타났다.¹³⁾

택배운전자들의 직장생활이 괴롭고 고통스러운 일이라면 그들의 생활 자체가 괴롭고 고통스러운 것을 의미하게 되며, 직무스트레스가 누적되었을 경우 조직이나 개인에 매우 해로운 병리적 현상의 직·간접적 원인이 되어 개인의 건강을 해치거나 조직성과를 저하시키는 물론, 교통사고의 한 원인으로 작용하여 사회의 안전에까지 영향을 미칠 것이다. 또한, 이러한 직무스트레스는 직업 운전자들의 건강과 직무불만족, 높은 결근율, 높은 이직률, 낮은 생산성, 교통사고율의 증가 및 낮은 조직몰입 등의 조직적인 제 문제를 유발시키거나 정신질환과 심장병 등의 심리적인 역기능을 초래하고 있다.¹⁴⁾

5. 기상조건

폭염으로 밖에서 장시간 일하는 택배기사들의 건강이 위협받을 수 있다. 고용노동부는 2018년에 산업안전보건 규칙과 가이드라인을 통해 옥외 노동

¹¹⁾ 택배연대노동조합에서는 2017년 1월 18~23일 동안 택배기사 378명을 대상으로 구글 독스(google Docs)를 통해 택배기사의 인권 및 노동실태 파악을 목적으로 인터넷 설문조사를 진행하였다.

고용노동부는
2018년에
산업안전보건 규칙과
가이드라인을 통해
옥외 노동자의
‘물·그늘·휴식’을
보장하고 있지만,
택배기사에게는
적용이 어려워 폭염
사각지대에 놓여 있다.

자의 ‘물·그늘·휴식’을 보장하고 있지만, 택배기사에게는 적용이 어려워 폭염 사각지대에 놓여 있다. 고용노동부는 2018년에 폭염특보가 발령된 날 야외 작업자에게 반드시 휴식시간을 주도록 산업안전보건법 시행규칙을 개정했다. 고용노동부가 발표한 ‘열사병 예방 가이드라인’에 따르면 폭염주의보(33도 이상), 폭염경보(35도 이상) 발령 시 1시간 일하면 10~15분간 휴식을 취해야 하고, 사업주는 음료수와 그늘막 등을 제공해야 한다. 하지만 일정한 장소에서 일하는 건설현장 노동자 등이 아닌 이동하면서 일하는 택배기사 등은 이러한 가이드라인을 따르기 어려운 게 현실이다. 폭염에 노출된 채 이동하며 일하는 노동자들을 위한 세부적인 대책 마련이 필요하다.

택배기사의 업무환경 개선방안

2017년 11월 28일 국토교통부는 택배서비스 발전방안을 발표하였다. 택배기사들에게 초과근무수당을 주고, 휴기를 사용할 수 있도록 하는 택배기사 표준계약서를 마련한다는 것 등과 같은 내용이 담겨 있다.¹⁵⁾ 여기에서 표준계약서는 공정계약방식으로 화물자동차운송사업 표준계약서 등이 있다. 이러한 방식은 공정한 노무계약 체결을 위한 방법으로 개선방안을 제시하고 있다고 볼 수 있다.

이호근 등⁵⁾은 택배기사들에 대한 보호대책으로 <표 2>와 같은 사항들을 제시하였다.

<표 2> 택배기사 보호대책

주요쟁점	보호대책
<ul style="list-style-type: none"> • 낮은 택배수수료 • 다단계 알선구조로 인한 불이익 • 근골격계질환 등 업무상 질병과 추락, 협착, 교통사고 등 산재보험 미적용 • 배송물 분실, 파손 및 배달지연 등 고객 클레임 시 손해배상 관련 택배기사 부담 	<ul style="list-style-type: none"> • 표준임금제 등 운송단가 현실화 방안 마련 • 하도급 관계 공정거래법 적용 • 특수형태근로종사자 산재보험 적용 • 택배기사 및 업체와의 손해배상 공동 책임원칙 마련

택배기사들은 현재 택배수수료가 낮은 것이 여러 가지 문제점을 일으키고 있다고 지적한다. 한 건 당 수수료가 낮으므로 일정한 규모의 수입을 위해서는 1인이 배송해야 하는 물량이 많아질 수 밖에 없으며, 이로 인한 근무시간의 증가와 피로도의 증가는 근골격계질환, 추락, 협착사고, 교통사

고 등의 산재발생 증가로 이어질 가능성이 있다.

택배수수료가 낮은 이유는 최초화주로부터 최종택배회사 선정까지 여러 단계의 중간알선업체를 거치면서 단가가 단계적으로 낮아지는 것이 중요한 원인으로 지적되고 있어, 이에 대한 해결책이 필요하다고 지적하였다.

한국산업안전보건공단은 사업주에게 택배기사의 근골격계질환 예방에 필요한 도움을 주고자 택배기사 근골격계질환 예방 매뉴얼을 공개하였다. 사업주의 역할은 근골격계질환 요인을 찾고 문제를 개선하고 노동자의 참여를 유도하도록 프로그램을 만드는 것이다. 기본적으로 질환 유발 요인, 심각한 질병으로 발전하기 전의 초기 증상 이해, 증상과 징후 식별방법 및 보고방법, 발생 시 대처요령 등의 예방관리 프로그램 항목을 수립해야 한다. 이러한 프로그램을 통해 신입사원이나 재배치된 노동자가 실무 훈련을 받고 현장에 투입되도록 권고하고 있다.³⁾

캐나다에서는 배달 업무를 하는 사람들을 위한 예방조치 및 안전한 작업 방법에 대하여 다음과 같은 사항을 제시하고 있다.⁹⁾

- 반복적이거나 육체적으로 불편한 업무로 인해 근골격계의 통증이나 부상을 피하는 방법에 대해 배운다.
- 안전한 인력 운반 작업방법을 배우고 연습한다.
- 권장되는 교대 작업 패턴을 따르고 교대 근무 및 연장 근무일과 관련된 위험에 대해 알아야 한다.
- 어수선한 모든 작업 공간을 정리정돈한다. 배달품은 안전하게 보관해야 한다.
- 장비와 차량을 좋은 상태로 유지하고 작동 순서를 따른다. 차량을 사용하기 전에 제대로 작동하는지 점검한다.
- 안전한 신발을 포함하여 올바른 개인보호장비와 작업복을 착용한다. 개인보호복은 눈에 잘 띠는 옷을 포함한다.
- 휴대 전화를 휴대하거나 직장과 연락할 수 있는 수단을 확보한다.
- 가능하면 무거운 물건을 운반할 때 기계나 보조기구를 사용한다.
- 의심스럽거나 유해한 배달품을 식별하는 방법을 알아야 한다. 유해한 화학물질을 배달하는 경우에는 물질안전보건자료(MSDS)를 확인한다.
- 심한 기후 조건(고온 / 저온)과 햇빛으로부터의 자외선에 대비한다.
- 미끄러짐, 넘어짐 및 추락을 방지한다.

- 피로와 관련된 위험에 대해 알아본다.
- 외부에서 혼자서 일하거나 돈을 취급할 때 안전한 작업 절차를 익힌다.
- 직장 폭력을 방지하는 방법(예: 혼자 일하는 것, 왕따, 언어 폭력, 신체적 공격, 강도)을 알고 있어야 한다.

결론

택배기사의 업무는 거의 동일하지만 택배회사 본사, 영업소, 화물용역업체 등 어디와 계약을 맺는지 여부에 따라 또한 택배차량의 소유형태에 따라 매우 다양한 고용형태가 존재한다. 이에 따라서 보호받을 수 있는 범위와 내용이 다르다.

택배기사의 경우 노동자의 지위를 인정받고 있거나, 인정받을 여지가 있는 경우도 존재하지만 화물용역업체와 용역계약을 맺고 있는 다수의 택배기사는 노동자로 인정받을 가능성이 낮은 것이 사실이다.

따라서 택배기사의 직업안전보건의 실질적인 개선을 위해서는 적극적인 안전교육 등 예방조치의 강화만으로는 택배기사들의 호응을 얻기 힘들기 때문에 무엇보다도 우선, 4대사회보험 가입을 향상 등 택배기사들을 위한 사회안전망 확충에 주력하는 것이 필요하다.

택배기사의 업무상 위험은 장시간노동과 낮은 수수료도 문제이지만 산업안전보건 측면에서도 상당히 취약하다. 예를 들어 하루 평균 화물은 100개 이상인 경우가 대부분인데, 경우에 따라 무게가 많이 나가는 화물도 있고 승강기가 없는 경우 무거운 짐을 들고 계단을 올라가야 하기 때문에 업무수행과정에서 다치거나 근골격계질환이 발생하는 경우가 종종 있다.

택배기사들은 자신들의 업무상황 및 작업환경이 위험에 노출되어 있다는 사실을 인지하고 있지만, 별다른 제도적 안전보건조치 없이 본인의 주의 노력을 통해 위험요인에 대처하는 경향이 있다.

안전보건제도와 관련해서는 택배기사의 안전보건의 일차적인 책임은 실질적인 사용자인 택배회사에 부여하는 것이 필요하다. 택배기사가 영업소

안전보건제도와
관련해서는
택배기사의
안전보건의
일차적인 책임은
실질적인 사용자인
택배회사에
부여하는 것이
필요하다.

장과 계약을 하는 경우일지라도, 택배회사가 일차적인 안전보건교육과 적절한 근무시간 준수 등의 안전보건책임을 지는 것이 중요하다. 영업소는 계약상으로는 자영업의 형태이나, 영세한 경우가 많고, 안전보건에 투여할 자원이 부족하여 영업소에서 시행하는 안전보건교육은 유명무실할 가능성이 많기 때문이다. 영업소장은 택배회사가 책임지는 안전보건교육에 택배기사들의 참여를 독려하는 등 성심껏 조력할 의무가 있음을 택배회사와 영업소 사이에 의무적인 계약조건으로 넣어 이행하도록 하는 것이 필요하다.¹⁶⁾

 참고문헌

1. 통계청, 제7차 표준직업분류, 2017
2. 최은숙 등, 특수형태 근로종사자에 대한 건강관리방안 연구. 산업안전보건연구원 보고서, 2018
3. 고용노동부와 안전보건공단, 안전보건 실무길잡이 택배·퀵 서비스업, 2014
4. 신태중, 택배업 현황과 택배기사의 노동실태, 택배기사 노동실태와 정책대안 모색: 서울지역 택배기사를 중심으로, 2017, 서울노동권익센터.
5. 이호근, 김영문, 윤조덕 등, 특수형태근로 종사자 실태 및 다단계구조 집단갈등 관리방안에 대한 연구, 2008. 노동부 연구용역 최종보고서.
6. 조선주 외, 특수형태업무종사자 산재보험료 및 보험급여 산정의 기초가 되는 보수액 및 평균임금 고시를 위한 소득수준 실태조사, 고용노동부, 2015
7. 박호환 외, 고용노동부, 특수형태 업무 종사자 실태조사, 2011
8. 이승욱, 김영두, 김승호, 김종진, 특수고용직 노동권 침해 실태조사 보고서, 2006. (사)한국노동사회연구소, 국가인권위원회.
9. Canadian Centre for Occupational Health & Safety, OSH Answers Fact Sheets, Delivery Persons – General
https://www.ccohs.ca/oshanswers/occup_workplace/delivery_persons.html
10. 조돈문 외, 민간부문 비정규직 인권상황 실태조사: 특수형태근로종사자를 중심으로, 2015, 국가인권위원회 연구용역보고서.
11. 이승욱, 김영두, 김승호, 김종진, 특수고용직 노동권 침해 실태조사 보고서, 2006. (사)한국노동사회연구소, 국가인권위원회.
12. Evans, G. W., "Traffic Congestion, Perceived Control and Psychophysiological Stress Among Urban Bus Drivers," *Journal of Applied Psychology*, vol. 76, no. 5, 1991, pp.658-663.
13. Long, I., and Perry, J., "Economic and Occupational Causes of Transit Operator Absenteeism," *Transport Reviews*, 5, pp. 247-267.
14. Blau, G., "An Empirical Investigation of Job Stress, Social Support, Service Length and Job Strain," *Organizational Behavior and Human Performance*, vol. 27, no.2, 1981, pp.279-302.
15. 국토교통부, "택배기사 처우 개선 힘 모은다"…근로계약서·산재보험 확대, 2017.11.28 http://www.molit.go.kr/USR/NEWS/m_71/dtl.jsp?id=95079985
16. 임형준, 택배기사의 안전보건문제와 해결방안에 대한 고찰, 2011년 겨울호