

특수형태근로종사자의 안전보건실태

2. 퀵서비스 기사



김수근

성균관의대 강북삼성병원
직업환경의학과 교수

서론

산업재해보상보험법과 개정산업안전보건법의 적용이 되는 특수형태근로종사자 중에서 퀵서비스 기사의 현황과 업무상 노출되는 건강위험요인에 대하여 살펴보고자 한다. 직종별로 살펴보게 된 것은 산업재해보상보험법과 개정 법률안에서 규정하고 있는 9개의 특수형태근로종사자가 천차만별로 다양하기 때문이다.

특수형태근로종사자의 고용관계는 단시간근로, 파견근로, 기간제 근로 등으로 대표되는 비정형 근로관계와 달리 근로자성 그 자체가 문제 된다. 특수형태근로종사자는 종속적 노동의 모습과 함께 독립적 노동의 모습을

동시에 가지고 있다. 이들은 계약의 형식, 업무 내용과 형태 그리고 보수 지급방법 등이 일반 노동자와 다르지만 노무 수행과정에서 실질적인 사용종속관계가 존재하여 그 한도 내에서는 사실상의 노동자성을 부인하기 어려운 경우가 많이 나타난다.¹⁾

퀵서비스 기사들의 업무는 그 직무 특성상 위험요인에 대한 노출빈도가 높을 뿐만 아니라, 근무여건이 열악하다. 따라서 이들의 근로조건, 작업특성, 사고(부상)경험, 직무스트레스, 건강상태 및 휴게시설 등 안전보건 전반에 걸친 현황 및 특성을 알아보았다.

기존의 연구를 살펴보면, 산업 및 고용 구조의 변화에 따라 직종의 다양화가 이루어지면서 직종의 다양성 수준이 상대적으로 높은 서비스 산업에서 산업재해 발생률이 증가할 것으로 예상되며,^{2,3)} 여기에는 특수형태근로종사자의 산재 발생도 상당수 포함될 것으로 보인다.⁴⁾

따라서 퀵서비스 기사의 건강보호와 사고의 대비가 필요하다. 특히, 교통사고와 장시간 노동은 물론 매연 등으로 인한 호흡기와 순환기 계통의 질환과 오토바이를 장시간 운행하는 것에 따른 근골격계질환에 대한 대비가 필수적이라고 볼 수 있다.

퀵서비스 기사의 현황

퀵서비스는 1993년 3월에 '퀵서비스 주식회사'라는 업체가 국내 최초로 소화물 전문 배송서비스를 개시하면서 시작되었다고 알려져 있다.⁵⁾ 이때 사용되었던 퀵서비스라는 업체명이 보편화되어서 업종 전체를 지칭하게 되었던 것이다. 퀵서비스는 일반적으로 이륜차나 소형화물차 등을 사용하여 의뢰자의 문전에서 물건을 수집한 후 수취인의 문전까지(door-to-door) 서비스로 배달해주는 운송 서비스를 말한다.

퀵서비스는 교통이 혼잡하고 정체가 극심한 도심 내에서 기업체나 관공서는 물론 개인도 빈번하게 이용하고 있다. 특히 빠르게 배달할 수 있는 신속성과 필요한 때에 언제든지 문전까지 와서 목적지로 배송할 수 있는 편리

성 등을 갖추고 있다. 따라서 퀵서비스는 우리나라 대표적인 물류업종으로 현재는 없어서는 안 될 필수 업종으로 자리잡아가고 있다.

1. 정의

퀵서비스업은 통계청의 표준산업분류에 따라 ‘늘찬배달업’으로 분류되는데, 표준산업분류에 따른 ‘늘찬배달업’이란 도시 내에서 소화물을 수집 및 배달하는 산업 활동을 말한다. 도시 간 택배 네트워크의 일부로서 운영하는 경우는 제외된다.⁶⁾

산재보험법 시행령(제125조 1항)으로 정하고 있는 특수형태근로종사자로서 퀵서비스 기사는 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원으로서, 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 퀵서비스 업자로부터 업무를 의뢰받아 배송업무를 하는 사람이다. 퀵서비스 기사의 전속성은 고용노동부 장관이 정하는 ‘퀵서비스 기사의 전속성 기준’(고용노동부고시 제2017-21호)을 따른다(제2장 참고).

퀵서비스 기사는 고객으로부터 주문을 받아 이륜차를 이용하여 최종 목적지까지 다품종 소형 화물을 운송해 준다. 즉, 의뢰인이 요청한 문서, 문서철, 소포 및 통신문 등의 물품을 수령자에게 빠르게 배달하는 자를 말한다. 배달대행업체나 배달중개프로그램을 통해 배달 의뢰가 들어오면 의뢰자로부터 물품을 수령하여 지정된 수령자에게 의류, 화장품, 꽃, 음식 등의 물품을 배달하는 경우도 여기에 포함한다.⁷⁾

산재보험 업종에서는 ‘소형화물운수업·택배업·퀵서비스 업종’에 대한 개념을 다음과 같이 정의하고 있다.

- 소형화물운수업은 1톤 이하의 소형화물을 운송 수단으로 사용하는 사업
- 택배업은 소형차량이나 도보로 화물의 보관·하역·집화·포장·운송 등 일관 물류 서비스를 제공하는 사업
- 퀵 서비스업은 이륜차인 오토바이를 주요 운송수단으로 하는 사업을 말한다.

2. 규모

최근 약 5~7년 사이에 스마트폰 앱을 통한 업무수행이 확산되면서 퀵서비스 기사가 어느 한 사업체 소속만으로는 일감을 잡기가 어려워졌으며, 이 스마트폰 앱(퀵서비스 알선 프로그램)을 운영하는 업체가 실질적인 퀵서비스 기사들의 사업주

가 되고 있다.

전국퀵서비스라이더연합회에 따르면 국내 퀵서비스 시장 규모는 4조 원 이상으로 추산된다. 공정거래위원회의 지난 2017년 6월 발표에 따르면 퀵서비스 시장 점유율 70~80% 이상이라 평가되는 프로그램 업체인 인성데이터의 연매출은 138억 5,900만 원(2016년 기준, 거래상대방 수 2,053개 퀵서비스업체) 수준이다. 인성데이터가 기사들에게 받는 수수료는 월 1만 6,500원인데, 이것으로 추산할 때 4조 원이라는 시장 규모는 다소 과도한 평가로 보인다.⁸⁾

2012년 통계청 운수업조사보고서에 따르면, 퀵서비스업은 전국을 통해 1,163개 업체가 존재하며 1만 4,807명의 종사자가 근무하고 있다. 이 중 개인 기업체가 1,114개소에 1만 1,929명의 종사자가 근무하고 있으며, 회사법인은 44개소에 2,827명이, 비법인 5개 단체에 51명의 종사자가 있다. 지역별로는 서울·인천·경기 등 수도권에 기업의 68%, 종사자의 84.4%가 몰려 있다.⁹⁾

2017년 근로복지공단의 산재보험 당연적용 퀵서비스 기사 소속 사업장 수는 662개소이고 입직자수는 5,246명이며, 이 중 2,302명이 산재보험적용 배제신청을 하여 산재보험적용자는 2,994명으로 적용률은 56.12%이었다(표 1).¹⁰⁾

〈표 1〉 특수형태근로종사자의 규모 및 산재적용 현황

직종명	구분	2017	2016	2015
퀵 서비스 기사	사업장수	662	568	520
	총입직자수(A)	5,246	4,233	3,311
	적용제외자(B)	2,302	1,968	1,620
	적용자(C=A-B)	2,944	2,265	1,691
	적용률(C/A)	56.12	53.51	51.07

출처: 최은숙 등, 특수형태 근로종사자에 대한 건강관리방안 연구. 산업안전보건연구원 보고서, 2018

이와 같이 퀵서비스 기사의 현황을 파악하는 통계자료가 부족한 실정이며, 2008년 고용노동부 조사에서는 당시 기준으로 약 1,000~2,000여 개 업체로 추산하는 등 집계기관마다 제각각일 정도로 관리의 사각지대에 있다.⁵⁾

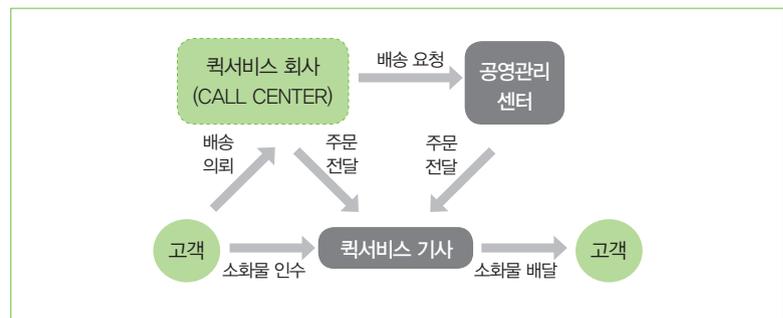
3. 업무 특성

퀵서비스 기사 업무에 대하여 과거에는 무전기나 핸드폰을 이용한 지정배차 형태로 업무가 이루어져 지역 업체가 많았다. 이러한 지역 업체의 경우 하나의 퀵서비스 업체에 퀵서비스 기사가 전속된 경우가 많아서 업무 지휘 및 통제가 이루어졌다.

그러나 2006년 이후로 업무수행 방식이 무전기, 핸드폰을 이용하던 것에서 벗어나 PDA, 스마트폰을 이용하는 형태로 바뀌면서 정보의 공유가 네트워크를 통해 광역적으로 이루어지는 환경으로 변화하였다. 이에 따라 퀵서비스 기사들은 하나의 지역업체에 전속된 형태에서 여러 업체에 등록하여 여러 업체에서 공유하는 정보를 이용한 비전속적 고용형태 및 업무수행방식으로 변화하고 있다.⁹⁾

대부분 퀵서비스 기사들은 비전속적이며, 업무수행 시간과 장소를 본인이 결정할 수 있고, 오토바이를 활용한 영업활동을 자기 계산으로 하며, 업무방식의 자유가 있다는 점에서 사용 종속성은 높지 않다.¹¹⁾

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



<그림 1> 퀵서비스 화물의 배송 흐름

출처: 국민권익위원회(2011)¹⁰⁾

특정업체에 소속된 퀵서비스 기사들의 경우는 경제 종속성이 인정되나, 대부분의 퀵서비스 기사는 특정업체에 소속되지 않고 비전속적으로 업무를 하고 있기 때문에 경제종속성은 낮다. 그러나 퀵서비스 기사들은 생계형 노동자로서 자신이 소유한 오토바이에 의존하여 일당 수준의 소득을 올리고 있다. 타인을 고용하여 사업을 확장하는 등의 독립적 자영업자로 보기는 어렵다.

결국 사업주를 특정하기는 어렵지만 업체와 프로그램회사 등에 의존하여 계약이나 수수료 등에 있어서 사업주의 일방적인 결정에 따라야 하고, 타인을 대체하지 못한다는 점에서 경제적 종속성을 인정하는 것이 타당하다.¹¹⁾

퀵서비스 기사가 퀵서비스 업체와 계약서를 작성하는 경우에 이러한 계약서의 명칭은 배달계약, 근로계약서 등 다양하고, 그 내용도 퀵서비스 업체마다 다르다. 서면계약 없이 구두로 계약할 수도 있다. 계약기간은 보통 1년으로 하며 1년간 연장될 수 있고, 이러한 갱신이 계속되는 경우가 많다. 계약 내용에는 사고 책임, 요금, 보험, 개인신용정보 및 위치 추적, 계약 기간, 배달 시간, 계약 해지, 손해배상 등이 포함되어 있다.¹³⁾

2013년 한국교통연구원 시장조사 결과 퀵서비스 기사의 평균연령은 49.1세이며, 운전 경력은 평균 14년으로 그 중 퀵서비스 경력은 10.6년으로 나타났다. 퀵서비스 기사들의 월평균 매출액은 319만 원 수준으로 제반비용으로 132만 7천 원을 지출해 순수입은 월 186만 원 내외였다. 특히 지출액 132만 7천 원 중 알선수수료와 프로그램 이용료로 월 82만 4천 원이 지출돼 전체 지출액의 62%를 차지했다.⁹⁾

업무형태와 관계없이 서울의 퀵서비스 기사들은 업체로부터 고용 관련 해서 업무 종속성(업체를 통하지 않고서는 배송 의뢰를 받을 수 없다는 의견에 87.2%가 동의), 부당한 지시나 강요에 복종(83.4%), 운임에 대한 업체의 일방적 결정(95.3%) 등에서 부당성을 많이 느끼고 있었다고 한다. 무엇보다도 퀵서비스 프로그램에서 CID(프로그램 등록코드)를 막아버리면 퀵서비스 기사들은 일을 하지 못하기 때문에 오히려 사용종속성은 강화되었다는 것이다.⁵⁾

서울의 퀵서비스 기사가 퀵서비스를 통하여 벌어들이는 월평균 수입은 약 212만 원이고, 이 중 프로그램 사용료(평균 8.7만 원), 보험료(평균 16.5만 원), 통신비(평균 13.1만 원), 중간(알선)수수료(평균 43만 원, 요율 23%) 등을 제하고 난 순수입은 약 155만 원이라고 하였다.⁵⁾

퀵서비스 운전자가 취급하는 품목은 주로 서류 및 일반 경량화물 91.7%)이며, 하루 평균 14.8건의 화물을 운송하고 있다. 주로 단거리를 운송함에도 불구하고 하루 평균 111.9km의 거리를 이동하는 것으로 조사되었다<표 2>.¹⁵⁾

<표 2> 퀵서비스 운전자 취급품목 현황

(단위: %)

구분	초경량 화물	일반 경량화물	중량화물	기타화물	일평균 화물적재건수(건)	일평균 총 운행거리(km)
2014년	43.4	47.1	9.0	0.5	10.8	128.0
2015년	22.3	61.7	15.9	0.0	14.2	132.3
2016년	37.8	53.9	8.3	0.0	14.8	111.9

- 초경량화물 : 서류 등
- 경량화물 : 일반 박스(상자) 물품 등
- 중량화물 : 화분, 원단, 다량의 의류 등
- 기타화물 : 식품, 전자제품, 이사화물 등

자료: 한국교통연구원, 「2016년도 퀵서비스 운전자 조사보고서」, 2016.12²⁰⁾

퀵서비스 기사의 안전보건 실태

퀵서비스 기사는 노동자로서의 기본적인 혜택을 받지 못하고 있다. 퀵서비스 기사가 장비 및 운송을 위한 모든 비용을 부담하고 있고 각종 수수료를 납부하는 실정이지만 업체에는 불완전 고용관계로 각종 보험 혜택을 받지 못하고 있다. 다만, 퀵서비스 기사는 2012부터 택배 기사와 함께 산재보상보험의 적용을 받게 되었다.

그러나 퀵서비스 운전자들은 대부분의 국민들이 가입되어 있는 건강보험(의료보험)은 가입하고 있는 반면 고용보험(1.7%) 및 산재보험(4.9%)은 거의 가입하고 있지 않은 것으로 조사되었다. 그리고 국민연금의 경우 13.2%만이 가입하고 있는 것으로 조사되었다<표 3>.¹⁵⁾

퀵서비스업체는 배송기사에게 배송 건당 약 20~30%의 수수료를 떼다.

매일 출근비 명목으로 별도의 요금도 수취한다. 그럼에도 배송기사에 대한 4대보험 가입을 비롯해 각종 지원은 기피하고 있다.

〈표 4〉 퀵서비스 운전자 4대보험 가입 현황

(단위: %)

구분	국민연금	고용보험	건강보험	산재보험
2014년	24.6	1.0	100.0	3.8
2015년	8.0	0.5	99.8	4.1
2016년	13.2	1.7	99.8	4.9

자료: 한국교통연구원 「2016년도 퀵서비스 운전자 조사보고서」, 2016.12[16]

퀵서비스에 대한 관련 법규가 미흡한 상황에서 사업자들은 관련 기관에 퀵서비스, 택배, 운송업, 심부름 센터 등으로 사업등록을 하고 있는 상황이며, 안전기준, 근로기준, 보험가입 등과 관련한 최소한의 지원 여건도 갖추어져 있지 않은 상황이다.⁵⁾

안전관리 측면에서 이관형¹⁴⁾의 연구 결과는, ① 퀵서비스는 물리적 및 환경적 작업환경에서 다른 직종보다 더 열악했으며, ② 교통사고에 취약하고 배송할 때 매연을 많이 마시고 바람을 그대로 맞기 때문에 기관지, 눈 등에 질병이 생기는 경우가 많으며, ③ 최근 1년 동안 안전교육을 10명 중 9명이 받지 못했으며, ④ 직무스트레스도 제일 높으며, ⑤ 1년간 일과 관련된 사고나 부상 비율이 제일 높았다고 하였다.

1. 사고 위험성

안전보건공단이 2014년에 발간한 〈택배·퀵서비스업 종사자를 위한 안전작업 가이드〉를 보면, 2013년에 택배와 퀵서비스를 포함한 택배 업종에서 발생한 175명의 산업재해 가운데 도로교통사고가 50.3%로 1위를 차지했다. 일하다 다친 택배·퀵서비스 노동자 둘 가운데 하나는 교통사고라는 얘기다. 이어 넘어짐(11.4%), 떨어짐(8.6%), 부딪힘(6.9%) 등의 차례였다. 도로에서 시간에 쫓겨 일하는 택배·퀵서비스 노동자들이 처한 환경을 단적으로 보여준다.

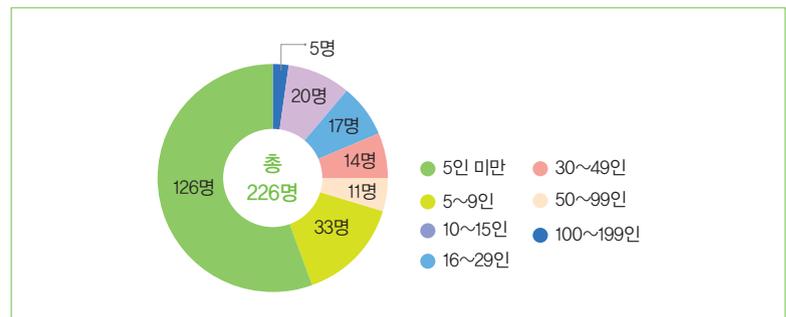
퀵서비스업에서 최근 2년간 산업재해로 226명의 재해자가 발생하였고, 이를 규모별·발생형태별·기인물별로 분석하였다. 규모별로는 5인 미만

퀵서비스 운전자들은 대부분의 국민들이 가입되어 있는 건강보험은 가입하고 있는 반면 고용보험(1.7%) 및 산재보험(4.9%)은 거의 가입하고 있지 않은 것으로 조사되었다.

사업장이 126명으로 가장 높았으며, 5인~9인 사업장이 33명으로 두 번째로 높게 나타났다<그림 2>.¹⁶⁾

서울노동권익센터⁵⁾의 조사보고에서 퀵서비스 노동특성 상, 교통법규 위반과 교통사고 경험이 많을 수밖에 없는데 서울의 퀵서비스 기사는 평균 20일 정도를 교통사고로 일을 못하고 있었다고 한다. 설문 응답자들의 절반 이상(56.3%)이 최근 3년 내에 교통사고로 병원에 입원한 경험이 있다고 답했다. 1년 동안 교통법규 위반(행정처분) 횟수는 평균 1.78회이며 1년 평균 교통사고 횟수는 1.02건이었다.

2015년 기준 이륜차의 교통사고 건수는 12,654건으로 이중 사망자수는 401명으로 조사되었다. 교통사고에 의한 치사율은 3.17%로 퀵서비스 운전자만의 통계는 아니지만 퀵서비스에 주로 사용되는 이륜차의 교통사고 건수, 사망자수 및 치사율은 매우 높은 수준인 것을 알 수 있다.¹⁵⁾



<그림 2> 퀵서비스업 산업재해 현황

출처 : 한국산업안전보건공단, 안전보건e-실무길잡이 ¹⁷⁾

근로복지공단 산재보험연구센터에서 2010년에 수행한 퀵서비스, 대리운전 종사자에 대한 산재보험 적용 타당성 연구의 조사결과에 의하면, 퀵서비스 종사자의 94.5%가 퀵서비스 업무수행 중에 재해를 경험한 것으로 응답하였다<표 4>. 재해경험 중 교통사고가 38.7%로 가장 높게 나타났으며, 타박상(삔임) 24.9%, 골절 18.7% 순으로 조사되었다. 이를 응답자 수 대비 재해경험 비율로 살펴보면 전체 응답자 중 교통사고를 경험한 퀵서비스 운전자가 76.8%로 매우 높은 수준이다.¹⁸⁾

〈표 4〉 퀵서비스종사자 영업형태별 재해경험

구분	지역릭		광역릭		준광역릭		개인릭		기타		합계	
	응답수	비율(%)	응답수	비율(%)	응답수	비율(%)	응답수	비율(%)	응답수	비율(%)	응답수	비율(%)
있음	55	91.7	246	95.0	63	95.5	16	100.0	0	0.0	380	94.5
없음	5	8.3	13	5.0	3	4.5	0	0.0	1	100.0	22	5.5
계	60	100.0	259	100.0	66	100.0	16	100.0	1	100.0	402	100.0

자료: 근로복지공단 산재보험연구센터, 「퀵서비스, 대리운전종사자에 대한 산재보험 적용 타당성 연구」, 2010.12¹⁸⁾

2. 장시간 노동

서울의 퀵서비스 기사들의 1일 평균 순수 운전시간은 9.1시간이며 근무대기시간은 3.1시간이었다. 1개월 평균 노동일수는 24.5일이며 평균 휴무일은 5.5일이었다. 운전시간과 대기시간을 포함한 1일 평균 노동시간이 12.2시간이므로 평균 노동일수를 감안하면, 서울의 퀵서비스 기사들의 월평균 노동시간은 298.9시간 정도이다.⁵⁾

2013년의 한국노동사회연구소의 조사결과¹⁹⁾에서 퀵서비스 기사 출근시간은 평균 08시 42분(8.7시), 퇴근시간은 평균 19시 36분(19.6시)로 나타났다. 퀵서비스 기사 출퇴근시간 차이를 기준으로 하루 평균 근무시간은 10시간 54분(10.9시간)이었으며, 휴게시간은 1시간 36분(1.6시간)이었기에 실노동시간은 9.3시간인 것으로 추정 가능하다고 하였다.

퀵서비스 기사는 주말(토, 일요일)이나 공휴일 등에도 일한다. 실태조사 결과 주말 근무형태를 살펴보면, 조사대상 중 40.3%가 '토요일에 근무하지 않는다'고 답했으며, '격주 근무' 24.3%, '매주 근무' 18.9% 순이었다. 39.6%의 응답자가 '일요일에 근무하지 않는다'고 답했으며, 36.6%는 '월 1회', 18.3%는 '격주'로 일요일에 근무한다고 응답하였다.

2016년도의 국교통연구원의 조사에서 퀵서비스 기사의 일평균 운행시간은 6.0시간이며 운행 외 시간은 3.2시간으로 총 근로시간은 9.2시간으로 조사되었다. 월평균 운행횟수는 운전자가 22.6일이었다. 일평균 배송건수는 14.5건이었다.¹⁶⁾

퀵서비스 기사는 근로시간 제한규정이 없어(선택적 근로시간제 및 성과급제 운영) 자·타의적으로 장시간 및 불규칙 근무를 하게 되고, 이로 인해 과로, 질병 등의 피해가 발생할 수 있다. 또한, 낮은 소득을 보충하기 위해

퀵서비스 기사는
불규칙한 근로시간과
이륜차를 타고
대도시를 장시간
운행하는 노동특성
으로 인한 수면부족,
과로, 각종질병, 감염,
사고 등 피해에
노출되어 있다.

노동시간을 연장하여 일평균 약 12~13시간의 일을 하기도 하여 건강이 악화될 수 있다. 법정휴일에도 일을 하는 등 지위관계 불균형 및 경제적 존속성에 따른 휴일·휴가의 제한이 있어서 질병과 경조사 등으로 일을 하지 않는 경우를 제외하고는 연중무휴에 가깝게 일을 하는 경우도 있다.

3. 건강 문제

서울의 퀵서비스 기사들이 일을 하면서 앓게 된 질병은 이륜차를 타고 대도시를 장시간 운행하는 노동특성상 허리통증(67.4%), 목통증(57.6%), 호흡기질환(30.9%) 등의 병이 많은 것으로 나타났다. 그러나 경제적 부담(52.5%)과 만성질환(20.3%) 등의 이유로 제대로 치료를 하지 못하고 있었다. 질병이 없다고 응답한 사람은 12명(5.1%)에 불과했다. 앓고 있는 질병을 치료하고 있느냐는 질문(N=236)에 대해서, 응답자의 절반 정도(127명, 53.8%)는 일부 질병만 치료하고 있었고, 전혀 치료를 하지 않고 있는 경우(79명, 33.5%)도 꽤 많았다. 앓고 있는 질병을 모두 치료하고 있다고 답한 응답자의 수는 13명(5.5%)에 불과했다. 이처럼 많은 퀵서비스 기사들이 자신들의 질병을 사실상 방치하고 있는 이유(N=236)로는 경제적 부담이 124명(52.5%)으로 제일 높았고, 그 다음으로 만성질환이므로 치료효과가 없다는 48명(20.3%), 병원에 갈 시간이 없어서가 25명(10.6%) 순으로 나타났다.⁵⁾

퀵서비스 기사는 불규칙한 근로시간과 이륜차를 타고 대도시를 장시간 운행하는 노동특성으로 인한 수면부족, 과로, 각종 질병, 감염, 사고 등 다양한 위험에 노출되어 있다.

4. 스트레스

앞에서 살펴본 바와 같이 퀵서비스는 과잉 공급되어 퀵서비스 기사들은 수입을 올리기 위해서는 업체들이 제시하는 운임덤핑을 감내해야 한다. 중간수수료 및 각종 부대비용 등도 기사 본인이 부담해야 하므로 순수입이 더욱 줄어들 수밖에 없다. 따라서 퀵서비스 기사는 부족한 소득으로 인한 경제적 부담으로 스트레스를 겪고 있다.

2000년대 중반부터는 퀵서비스 프로그램 PDA·스마트폰 보급 등의 기술적인 변화로 인해, 퀵서비스 기사들은 퀵서비스 프로그램을 통해서 전달

된 주문에 대해서 이전과 다르게 경쟁을 해야 하는 문제로 인한 스트레스가 증가하고 있다.

퀵서비스 기사는 특정업체에 소속된 것이 아니라 PDA나 스마트폰 등을 통해서 여러 업체들로부터 물량을 받기 때문에 덜 구속되면서 자유로이 일할 수 있지만, 업체들이 기사의 인식코드라고 할 수 있는 CID 코드를 퀵서비스 프로그램에서 막아버리면 업무를 하지 못하므로 결국 업체에 종속적일 수밖에 없다. 즉 특정 기사가 퀵서비스 업체로부터 블랙리스트에 오르면 다른 회사에서도 CID 등록이 안 되어서 결국 일을 하지 못하게 되는 것이다.

또한, 결근 시 벌금과 퇴사 등의 벌칙 조항, 물품 파손이나 분실 및 운송 지체로 인한 기사 부담 등 다양한 근무수칙 등에 서명하면서 각종 부당한 대우에 대항할 수 없다.²⁰⁾ 배달과정에서 발생하는 각종 사고에 대한 민형 사상 책임까지 부담한다는 각서를 강요받기도 한다. 사실상 업체로부터 지휘 감독을 받으면서도 근로자의 권리를 제대로 보장받지 못할 뿐만 아니라 업무 관련해서 온갖 위협과 책임까지 떠안는 등 스트레스 요인이 많다.

이직에 대해 생각해 본적이 있는가라는 물음에 대해 응답자의 150명(64.7%)이 이직을 생각해 본적이 있다고 답하였다. 이직을 하려고 했던 고충 원인으로는 노동강도에 비해 수입이 적기 때문(105명, 61%)이 가장 많이 꼽혔고, 그 다음으로는 중간착취와 노동통제 등 업체의 횡포가 심해서(41명, 23.8%)가 차지하였다. 그 외에도 교통사고와 관련된 불안 요인, 소음 먼지 등 나쁜 노동환경 등이 이직을 고민하게 된 고충 사유로 조사되었다.⁵⁾

5. 휴게시설

퀵서비스 기사들은 근무지가 정해진 것이 아니며 기사 본인의 의사에 따라 결정된다. 하지만 이들의 업무는 모두 외부에서 이루어짐에 따라서 더위와 추위, 비와 눈 같은 기후, 야간근로 시 화장실 이용 문제 등에 매우 취약하다. 그럼에도 불구하고 산업규모에 비해 기사들을 위한 최소한의 휴게시설이나 안전장치는 전무한 상황이다. 근무를 시작하기 전에 장비를 점검하거나 단말기를 충전할 만한 장소가 없고, 근무가 끝난 후 동료들과 회의하거나 답소를 나눌 공간이 부족한 실정이다.⁵⁾

국민권익위원회는
그동안 제도권의
보호를 받지 못하던
퀵서비스사업
종사자와 이용자의
권익을 보호하기
위해 '이륜자동차
화물배송사업'에
대한 개선방안을
마련해 국토교통부에
권고하기도 했다.

결론

퀵서비스 기사의 위험한 업무상황 및 작업환경 개선을 위한 제도적 장치의 마련이 요구된다. 퀵서비스 기사들은 자신들의 업무상황 및 작업환경이 위험에 노출되어 있다는 사실을 인지하고 있지만, 별다른 제도적 안전보건 조치 없이 본인의 주의노력을 통해 위험요인에 대처하는 경향이 있는 것으로 나타났다.

산업안전 예방교육 진행 및 강화가 필요하다. 안전수칙 및 위험요소에 대한 안내 및 교육을 받은 비율이 낮았으며, 사업주 조사에서도 관련 교육을 시행하고 있는 비율이 낮았다. 직종 특성에 맞는 안전보건 교육 프로그램이 만들어져야 한다. 이와 더불어 재해예방 차원의 안전보건 가이드북을 개발·보급할 필요가 있다.

2012년 국민권익위원회는 그동안 제도권의 보호를 받지 못하던 퀵서비스사업 종사자와 이용자의 권익을 보호하기 위해 '이륜자동차 화물배송사업'에 대한 개선방안을 마련해 국토교통부에 권고하기도 했다.

2020년부터 시행될 산업안전보건법 전부개정법률에서는 특수형태근로종사자(9개 직종)에 대하여 직종별 업무수행형태, 위험요인 등을 고려하여 안전보건조치를 다음 표와 같이 규정하고 있다(시행령 개정안 제68조 제69조)〈표 5〉.

〈표 5〉 퀵서비스 기사에 대한 산업안전보건조치 규정

대상	안전보건조치
퀵서비스 기사 대리운전 기사	이륜자동차 퀵서비스 기사에 대하여 보호구 착용지시, 안전장치(전조등, 제동등, 후미등, 후사경 또는 제동장치) 작동 여부를 정기적으로 확인, 고객응대 매뉴얼 제공 안전 및 보건 교육에 관한 교육 의무 부과

이러한 조치들이 퀵서비스 기사가 아닌 수수료를 징수하고 업무를 지시하는 위치에 있는 퀵서비스 업체나 퀵서비스 프로그램을 운영하는 업체의 사업주에게 부과될 수 있도록 안전보건 행정감독이 적절히 수행되어야 실질적인 퀵서비스 기사를 위한 보호조치가 될 수 있을 것이다. 🍀



1. 조용만, 특수고용관계종사자의 근로자성 인정여부에 관한 노동법적 접근, 한국노동연구원, 2003, 1p.
2. JD. Yoon, "Trends in Industrial Accidents and Policy Implications", Monthly Labor Review, 2010, No. 65, pp. 70-83
3. TG. Kim, YS. Kang, "A Study on Forecasting of Accident Rates in the Service Industry", The Korean Institute of Plant Engineering, 2010, Vol. 15, No. 2, pp. 103-8
4. SS. Kwon et al, "A Study on Industrial Accident Case in the Special form Workers and Strategic Preventive Measures", OSH, 2007, Vol. 8, pp. 18-23
5. 이철, 김주환, 이영수, 이동노동 종사자 지원방안 연구, 서울노동권익센터, 연구보고서 2015-3
6. 통계청, 제7차 표준직업분류, 2017
7. 고용노동부와 안전보건공단. 안전보건 실무길잡이 택배 퀵 서비스업, 2014
8. 엄지용 기자. 퀵서비스가 택배와 경쟁해야 하는 이유, CLO(Chief Logistic Office), 2018년 10월 24일. <http://clomag.co.kr/article/3123>
9. 박종욱 기자. KOTI 보고서를 통해 보는 '퀵서비스' 현황과 문제점, 교통신문, 2014.05.21. <http://www.gyotongn.com/news/articleView.html?idxno=146755>
10. 최은숙 등. 특수형태 근로종사자에 대한 건강관리방안 연구. 산업안전보건연구원 보고서, 2018
11. 박호환 외. 고용노동부. 특수형태 업무 종사자 실태조사. 2011
12. 국민권익위원회. (2011). "이륜자동차 화물배송서비스사업 제도화." 국민권익위원회, 2011.12.
13. 조선주 외. 특수형태업무종사자 산재보험료 및 보험급여 산정의 기초가 되는 보수액 및 평균임금 고시를 위한 소득수준 실태조사. 고용노동부. 2015
14. 이관형. 특수형태근로종사자의 작업조건 및 안전보건 특성에 관한 연구: 퀵서비스 등 5개 직종을 중심으로. Journal of the Korean Society of Safety. 2014, 29(4): 147-152.
15. 허진수. 퀵서비스 운전자의 근로실태 및 안전현황, 2017 물류브리프, 2017, Vol. 9 No. 2; 35-44
16. 한국교통연구원, 「2016년도 퀵서비스 운전자 조사보고서」, 2016.12
17. 산업안전보건공단. 택배-퀵서비스업종 현황, e-실무길라잡이. <http://www.kosha.or.kr/quick/analysisOfIndustrialAccidents.do>
18. 근로복지공단산재보험연구센터, 「퀵서비스, 대리운전종사자에 대한 산재보험 적용 타당성 연구」, 2010.12
19. 김종진. 서울지역 퀵서비스 노동환경 실태조사 보고서, 한국노동사회연구소, 2013. 10. 26
20. 신태중 · 정란아. 퀵서비스 기사 실태. 특수고용 연구포럼 실태조사결과 발표자료, 2006