

서울지역 퀵서비스 노동환경 실태조사 보고서

2013. 10. 26

김종진 (한국노동사회연구소 연구위원)

서울지역 퀵서비스 노동환경
실태조사 보고서

2013. 10. 26

1장 머리말

- 과학기술과 정보화가 진행되면서 퀵서비스, 택배, 대리운전과 같은 새로운 형태의 일자리들이 나타나게 되었음. 이러한 변화의 흐름에는 정보통신기술의 발달에 의한 연결망(네트워크)이 필요한 유통(유통·통신·운수)서비스에서 두드러지며, 이는 해당 부문의 신속성을 강조하고 있음.
- 이 변화에는 물류 산업의 급속한 성장과 함께 구축된 기존의 전자상거래의 역할 때문이며, 이는 기존의 운송서비스 중 택배 서비스에도 많은 영향을 미치고 있음. 특히 도심을 중심으로 한 지역 내 운송서비스를 담당하는 퀵서비스는 정보통신의 발전이 없었다면 등장할 수 없었던 사업 중 하나로 보여 짐.
- 일반적으로 퀵서비스는 일정한 지점과 지점을 연결하는 선 역할을 함. 다시 말하면, ‘물건(load, 점)과 물건(load, 점)을 연결(link)’ 하는 전달자(messenger, 메신저) 역할임. 이러한 퀵서비스가 한국에 처음 시작된 것은 1990년대 초이며, 퀵 서비스업의 주요한 작업 수단은 오토바이(이륜차)다.¹⁾ 하지만 한국과 달리 다른 나라들의 퀵서비스는 주로 자전거를 이용한 택배 서비스업이 발달되어 있음.
- 한국 사회에서 퀵서비스가 포함된 소형택배 서비스업의 경우 지난 20여년 약 10배 이상 증가하고 있으며, 이러한 추이는 업계 다양화 및 차별화라는 시장경쟁 속에서 계속 성장할 것으로 판단됨. 특히 퀵서비스와 같은 해당 업종이 증가하다보니 이들 업종에서 제기되는 다양한 형태의

1) 퀵 서비스는 통계청 한국표준산업분류(<http://www.nso.go.kr>) 기준으로 보면 ‘통신업’ 중 ‘우편 및 소포송달업’(산업분류 6410)에 해당되고, ‘소포 송달업’은 주로 소화물택배, 지역 내 소포택배, 가정 택배업, 택배 운송서비스이다. 소포 송달업의 사례는 항공소포배달, 퀵 서비스, 지역 내 소화물 송달업, 상품배달, 꽃 배달, 편지 배달 등임.

문제점(취약계층 보호, 종사자 처우, 사회적 규제 등)들이 논의되고 있음. 이에 비해 한국 사회에서는 퀵서비스 업체와 종사자 수에 대한 정확한 통계자료를 찾아보기도 어려운 것이 현실임.

- 한편 기존 연구결과들을 종합하면 퀵서비스 분야의 주된 문제는 △법제도화 문제(허가제, 시도별 인증제, 공동집배송제, 표준요금제 등), △교통사고 시 보상 문제(산재보험 가입 등), △일방적인 계약 관행 문제(서면계약서 작성 및 교부 문제), △과다한 알선료 책정(알선료 인하), △이륜차에 불리한 도로 교통체계(규제완화), △휴게 공간 부재 등을 꼽고 있음²⁾

- 이와 같은 사안 대부분은 해당 업종의 관련 법제도를 만들어야 하는데, 이는 시장 규제 문제와 관련된 문제들임. 그간 퀵서비스 종사자(기사 혹은 라이더)들은 다른 운송 및 건설부문 종사자들과 마찬가지로 운송료 문제(표준요금제와 알선비/수수료)와 산재보험 문제를 가장 큰 해결 과제로 인식하고 있음.

- 이러한 상황에서 본 실태조사 보고서는 다음과 같은 두 가지 구체적인 연구과제들을 검토했음. 첫째, 본 연구 대상인 서울지역 퀵서비스 노동시장과 특징을 살펴 볼 것임. 둘째, 서울지역 퀵서비스 종사자의 상황과 조건 검토를 통해 정책적, 제도적 해결방안은 무엇인지 모색하는 것임. 이를 위해 실태보고서 작성은 문헌조사, 설문조사(217명), 면접조사(10명) 등의 방법을 취했음.

2) 세부적인 내용은 신태중(2005), 신태중·정란아(2006), 이호근·김소영(2006), 김종진(2006), 이승우(2008) 등의 자료를 찾아 볼 것.

2장 이륜운송서비스 및 퀵서비스 현황

1. 이륜운송서비스 및 퀵서비스 현황

- 일반적으로 퀵서비스는 이륜자동차 화물배송서비스(일명 ‘퀵서비스’)를 말함. 우리나라에서는 1990년대 초부터 도심지역을 중심으로 화물수요에 따라 화물을 문전 배송하는 전달자 역할을 하며 현재 전국에 약 3,000~4,000여개 업체(종사자 약 17만 명)으로 추산되고 있음(김종진, 2006; 이승우, 2008; 국민권익위원회, 2012)

〈표 2-1〉 서울지역 이륜차 신고현황

| | | 소계 | 50cc미만 경형 | 50cc이상 소형 | 100cc초과 중형 | 260cc초과 대형 | |
|-----|----------|---------|--------------|--------------|---------------|---------------|-----|
| 서울 | 계 | 443,966 | 26,143 | 169,520 | 231,792 | 16,511 | |
| | 관용 | 4,264 | 214 | 953 | 2,947 | 150 | |
| | 자가용 | 439,702 | 25,929 | 168,567 | 228,845 | 16,361 | |
| | 2013. 09 | | | | | | |
| | 계 | 450,243 | 26,717 | 167,939 | 237,596 | 17,991 | |
| | 관용 | 4,478 | 205 | 946 | 3,180 | 147 | |
| | 자가용 | 445,765 | 26,512 | 166,993 | 234,416 | 17,844 | |
| 구로구 | 계 | 15,434 | 1,238 | 5,579 | 8,223 | 394 | |
| | 관용 | 71 | 20 | 4 | 47 | 0 | |
| | 자가용 | 15,363 | 1,218 | 5,575 | 8,176 | 394 | |
| | 노원구 | 계 | 15,293 | 890 | 5,509 | 8,404 | 490 |
| | | 관용 | 148 | 2 | 24 | 121 | 1 |
| | | 자가용 | 15,145 | 888 | 5,485 | 8,283 | 489 |
| | 서대문구 | 계 | 14,843 | 878 | 6,138 | 7,405 | 422 |
| | | 관용 | 171 | 10 | 31 | 129 | 1 |
| | | 자가용 | 14,672 | 868 | 6,107 | 7,276 | 421 |
| | 성동구 | 계 | 20,164 | 1,069 | 6,244 | 12,215 | 636 |
| | | 관용 | 117 | 29 | 29 | 59 | 0 |
| | | 자가용 | 20,047 | 1,040 | 6,215 | 12,156 | 636 |

자료: 국토해양부 자동차등록현황보고(2013.2)

- 국토교통부 2013년 9월 기준으로 2012년 전국 이륜차 신고현황은 2,093,466대였고, 2013년 현재 서울시 이륜차 신고현황은 443,966대였음. 이 중 서울시 자치구 중 구로구 15,434대, 노원구 15,293대, 서대문구 14,843대, 성동구 20,164대 등으로 신고 되었음.
- 현재 퀵서비스 규정은 자동차관리법상 이륜차 규정과 도로교통법상 정의(분류체계)에 각기 명시되어 있음. 때문에 퀵서비스 종사자 처우 및 제도적 개선 문제가 논의될 경우 이를 일관된 기준으로 체계화할 필요성이 있음. 이는 퀵 서비스 기사 영업용 등록관리 및 안전장치 기준 마련 등의 논의를 위해 정부 부처 집행 문제와 연동된 문제이기 때문임.

〈표 2-2〉 국내 이륜차의 법적 분류

| 구분 | 50cc 미만 | 50-100cc | 100-125cc | 125-260cc | 260cc 이상 |
|------------------|---------------------|----------|-----------|------------------|----------|
| 자동차관리법 | - | 소형이륜차 | 중형이륜차 | | 대형이륜차 |
| 도로교통법 (면허 유형) | 원동기장치자전거 (원동기면허) | | | 이륜차 (2종 소형면허) | |

자료: 이우승(2008)

- 퀵서비스 사업 유형은 관습적으로 ‘광역 퀵서비스’, ‘준광역 퀵서비스’, ‘지역 퀵서비스’, ‘개인 퀵서비스’ 으로 구분할 수 있으나(김종진, 2006), 현재는 휴대폰과 PDA를 토대로 한 퀵 프로그램이 활용되면서부터 어떤 퀵 프로그램을 사용하느냐 또는 퀵 프로그램 오더 형태에 따라서 지역구분 및 사업유형이 결정되는 추세임.
- 이는 곧 퀵 서비스 프로그램을 위시한 독자적 영업의 개인 퀵서비스가 점차 증가하고 있다는 것을 알 수 있음. 또한 퀵 서비스 프로그램 확산으로 과거에 비교적 안정적인 고용관계를 갖는 지역 퀵서비스 형태가 감소하면서, 외형적으로 드러나는 퀵서비스 기사나 상담원 등 종사자 규모

자체를 판단하기 어려운 상황임.

〈표 2-3〉 퀵서비스 사업 유형 비교

| 구분 | 사업유형 | 형태 |
|-------------|-------------------------|---|
| 광역 퀵서비스 | 서울(수도권) 전역 | -114전화 인터넷을 통해 개인고객 대상 주문 배송 -휴대전화/무전기/PDA 혼용 |
| 준광역 퀵서비스 | 주요지역 연결 | -광역과 지역 퀵서비스의 중간 형태 |
| 지역 퀵서비스 | 시장/전문상가/상업 업무지구 내 배송 | -기업(상점)과 고정고객(계약) 중심으로 주문배송 -기사출근 후 순번제로 3~4개 오더를 묶음배송 |
| 개인 퀵서비스 | 독자적으로 영업 | -특정 회사에 소속되지 않고, PDA/공유프로그램 활용하여 배송 |

자료: 김종진(2006). 이우승(2008)

- 현재 퀵서비스 업계에서 활용 중인 퀵서비스 프로그램은 약 7개 정도가 대표적으로 활용되고 있음. <표 2-4>에서 알 수 있듯이 국내 퀵서비스 기사들이 주로 활용하고 있는 프로그램은 인성1(코리아네트웍), 인성2(우리네트웍)이며, 1 공유건 수가 평균 10,000이상으로 퀵서비스 기사들이 가장 많이 이용하고 있는 대표적인 프로그램임(<http://cafe.daum.net> 퀵라이더연대).

〈표 2-4〉 퀵 서비스 프로그램 현황

| 프로그램 및 연합명 | 일 공유 건수 | 도난파손보험 | 데이터수수료 (컨텐츠비) | 다운로드사이트 |
|---------------------|-----------|----------|------------------|----------------|
| 인성1(코리아네트웍) | 10,000 이상 | 약 만원 / 월 | 16,500원 | 02.283.co.kr |
| 인성2(우리네트웍) | 10,000 이상 | 약 만원 / 월 | 16,500원 | 02.283.co.kr |
| 우람 | 2,000 이상 | - | 16,500원 | wooram.com/pda |
| 퀵배(손자소프트) | 4,000 이상 | 약 만원 / 월 | 16,500원 | 183.co.kr |
| 로지 (주로 무전기업체 공유) | 1,000 이상 | - | 16,500원 | logisoft.co.kr |
| ISTG(월드네트웍) | 1,500 이상 | 약 만원 / 월 | 16,500원 | 7921.co.kr |
| 디딤돌 | 1,000 이상 | - | - | 6777.co.kr |

자료: 퀵라이더연대 (<http://cafe.daum.net>)

2. 퀵서비스 노동시장 상황과 문제점

1) 퀵서비스 노동시장 실태

- 일반적으로 퀵 서비스 배송 흐름을 보면 퀵 서비스 사업체는 일정한 지역에 사무실을 보유하고, 고객이 회사에 의뢰한 물품을 해당 업체의 기사(라이더)에게 주문을 전달하고, 회사에서 주문을 받은 기사는 이를 고객에게 인수하여 목적지(혹은 다른 고객)에게 전달하는 형태였음(김종진, 2006).
- 최근에는 퀵서비스 업체와 퀵서비스 기사가 위탁계약(도급계약 및 퀵 프로그램 개인정보 사항 등록)을 체결하고, 고객에게서 받은 배송료에서 수수료·부대비용(유류비, 차량유지비, 무전기·휴대폰 사용비)을 제외한 금액을 수입으로 받음. 퀵서비스 기사는 본인 소유의 오토바이를 가지고, 회사에 수수료 및 충전금(CID)을 납부하고 수주 받은 배송물량을 배달하는 체계로 자리 잡고 있음.

〈표 2-5〉 이륜차 화물배송 관련 수입 지출 현황

| | 기사 | 업체 | 공영관리센터 |
|----|--|--|--|
| 수입 | - 운송수입금 ※ 기사 1인당 일평균 10~15건 운송 일평균 순 수입 약 5~7만원 1건당 평균운송료 km당 1000원. | - 운송 수수료 23% ※ 실수입은 약 15% | - 업체 회비(운송수수료의 23%의 1%) ※ 퀵 기사 15인 이하의 업체로부터 월 10만원(회사별 상이) |
| 지출 | - 수수료 : 운송 요금의 23% / 건 - 출퇴근비 1000원(회사별 상이) - 퀵 프로그램 콘텐츠비 월 16,500원(1인당) | - 인건비, 보험료 - 사무실 임대료 및 운영비 - 쿠폰비(1회당 1,000원 적립, 약 7%) - 월/년 계약자를 위한 | - 사무실 임대료, 운영비, 통신료. |

| | | | |
|--|---|--|--|
| | 2~4개 사용) - 화물적재보험 월 1만원 - 책임보험료 50만원/년 - 유류비 2만원 - 통신비 월 10만원 - 차량유지비(감가상각비 포함) 월 30만원 | 할인비용(10~25%) - 공영관리센터 회비: 운 송수수료 23%의 1% | |
|--|---|--|--|

자료: 국민권익위원회 실태조사결과(2011. 10)

- 한편 이륜자동차 기사(퀵 서비스) 중 책임보험 가입률은 30.8%에 불과하고, 나머지 69.2%는 무보험 상태로 운행하며, 사고율이 높다는 이유로 자동차 종합보험, 상해보험, 운송보험 등에 가입을 거부당하는 사례도 많음. 2010년 기준 이륜자동차 사고율은 전체 교통사고의 2.61%에 불과하나, 사망자 비율이 6.7%로 치사율이 높음(국민권익위원회, 2011).

2) 퀵서비스 노동자성 문제

- 국내 퀵서비스 종사자의 노동환경 문제점으로는 △법제화 문제(허가제, 시도별 인증제, 공동집배송제, 표준요금제 및 정액제 등), △교통사고 시 보상 문제(산재보험 독소조항 제거 및 보험료 인하), △일방적인 계약관행 문제(서면 계약서, 작성 및 교부 문제), △과다한 수수료 책정(수수료 인하), △이륜차에 불리한 도로 교통체계(규제완화), △휴게 공간의 부재 등을 지적되었음.
- 무엇보다 퀵서비스 시장의 공정거래문제와 관련하여 표준계약서 문제가 가장 논란이 되고 있음. 국내 퀵서비스 업체별로 운송요금 적용기준 상이로 이용자 혼란이 있고, 또한 업체와 기사 간에도 이로 인해 잦은 마찰이 발생하고 있음. 특히 업체와 기사 간 고용관계가 불명확하기 때문에 사고발생 시 책임범위 및 주체가 불명확하여 퀵 서비스 기사 및 이용자 피해가 발생함. 또한 업체 간 출혈경쟁에 따른 요금인하로 운영상의 어려움을 호소하고 있으며 운송요금 표준화 필요성을 제기하고 있음.

- 다음으로 퀵서비스 기사의 노동자성 문제가 종사자 처우 문제 중 주요 쟁점 사항임. 현재 퀵서비스 기사는 근로자로 인정받지 못하고 있기에 법제도적으로 사각지대에 놓여 있음. 2010년 기준 이륜자동차 사고율 중 치사율이 높은 위험한 직군임에도 불구하고 산재보험의 불합리한 조항 및 직업교육, 전직훈련 등의 혜택에서도 제외되고 있음.
- 현재 특수고용 노동자의 사회보험 적용문제가 주요 쟁점 중 하나임. 퀵서비스 노동자 중 특수고용 노동자로 분류되는 인원(정부 기준)은 약2,395명인데, 국민연금 가입대상자는 약 1,763명으로 가입률은 41.4%(가입자 730명)에 불과 했음.

〈표 2-6〉 특수형태근로종사자 국민연금 가입현황(단위: 명)

| 직종명 | 특수형태 근로종사자 | 국민연금 가입대상(A) | 국민연금 가입자(B) | 국민연금 가입율(B/A) | 평균소득 월액 |
|-----------------|---------------|-----------------|----------------|------------------|------------|
| 보험설계사 | 335,725 | 306,335 | 183,245 | 59.8% | 129만원 |
| 콘크리트믹서 트럭운전자 | 11,147 | 8,872 | 8,376 | 94.4% | 100만원 |
| 학습지도사 | 58,299 | 56,255 | 23,933 | 42.5% | 97만원 |
| 골프장캐디 | 24,671 | 23,343 | 3,114 | 13.3% | 100만원 |
| 택배기사 | 11,659 | 10,736 | 7,053 | 65.7% | 102만원 |
| 퀵서비스기사 | 2,395 | 1,763 | 730 | 41.4% | 103만원 |
| 계 | 443,896 | 407,304 | 226,451 | 55.6% | 122만원 |

※ 2012년도 임금근로자의 국민연금 가입률: 73%(통계청, 「2012년 12월 사회보험 가입현황」)

※ 2013년 국민연금가입자 평균소득월액(A값): 193만원

※ 근로복지공단 및 국민연금공단 제출자료. 최동익의원실 재구성

- 한편 특수고용 노동자의 국민연금 가입율(퀵서비스 41.1%)이 낮음에도 불구하고, 평균 소득(103만원)으로 특수고용 전체 가입자 평균 소득(122만원)의 84.4%에 불과해 노후생활 대비가 걱정되는 현실임.

- 지난 2007년 산업재해보상보험법이 개정되어 특수고용 노동자 6개 직종 노동자는 산재보험에 가입하면 보상을 받을 수 있게 되었음. 그런데 산재보험 특례적용을 받는 특수고용 노동자의 국민연금 가입현황을 분석해 본 결과, 퀵서비스 기사 58.5%(421명)는 산재보험만 가입(적용 대상자 1,361명)하고 국민연금은 가입하지 않고 있었음.

〈표 2-7〉 특수형태근로종사자 국민연금 및 산재보험 가입현황(단위: 명)

| 직종명 | 산재보험 적용자 | 국민연금 가입대상 | 산재보험 적용 | | | |
|--------------|----------|-----------|----------|-------|-----------|-------|
| | | | 국민연금 가입자 | 가입률 | 국민연금 미가입자 | 미가입률 |
| 보험설계사 | 27,962 | 25,497 | 16,505 | 64.7% | 8,992 | 35.3% |
| 콘크리트믹서 트럭운전자 | 3,280 | 2,602 | 2,525 | 97.0% | 77 | 3.0% |
| 학습지교사 | 4,495 | 4,340 | 1,887 | 43.5% | 2,453 | 56.5% |
| 골프장캐디 | 1,031 | 960 | 100 | 10.4% | 860 | 89.6% |
| 택배기사 | 4,594 | 4,150 | 2,838 | 68.4% | 1,312 | 31.6% |
| 퀵서비스기사 | 1,361 | 1,014 | 421 | 41.5% | 593 | 58.5% |
| 계 | 42,723 | 38,563 | 24,276 | 63.0% | 14,287 | 37.0% |

※ 국민연금 가입대상은 60세 이상 등 적용제외를 제외한 인원임
 ※ 국민연금 가입자는 사업장, 지역, 임의가입자 등 소득신고자 기준임(납부예외자 제외)
 ※ 근로복지공단 및 국민연금공단 제출자료. 최동익의원실 재구성

- 게다가 퀵서비스 기사들은 경제상황 및 물가상승에 매우 민감한 직군임에도 이에 따른 대책이 매우 부족한 상황임. 현재 퀵서비스 기사들이 부담하는 부대비용(유류비, 차량유지비, 쿠폰비, 통신장비비, 통신비, 보험료 등)이 증가하게 되면 자연스럽게 순소득은 감소 내지 정체하고 있는 상황임.

〈표 2-8〉 이륜자동차 배송서비스 기사 운행내역(서울시 기준)

| 구 분 | 평 균 | 구 분 | 평 균 |
|----------|-------|-------------|-------|
| 배송횟수(회) | 9.7 | 일 평균수입(만원) | 8.4 |
| 운행거리(km) | 173.2 | 성수기 월수입(만원) | 175.3 |
| 평균요금(만원) | 1.2 | 비수기 월수입(만원) | 129.9 |

자료 : 이우승(2008)

- 이와 같은 이유로 국민권익위원회에서조차 퀵서비스 문제 해결 대책을 발표(2011.12)했음. 주요 내용은 퀵서비스 이용자 피해방안, 종사자 권익 보호 위한 고용관계 형성, 종사자 교육 및 업무 매뉴얼 보급, 관리감독 체계 마련 등임.

〈표 2-9〉 퀵서비스 제도화 대책(국민권익위원회, 2012)

| 업종, 이용자, 사업체 항목 | 업계 종사자 해당 항목 |
|--|--|
| <p>▣ 퀵서비스 이용자 피해예방</p> <ul style="list-style-type: none"> - 이륜자동차 운송사업자 배송액관 신고의무 규정마련 - 표준계약서 마련 및 계약서 작성 의무화 - 표준배송요금 기준마련 및 신고제 도입 - 보험가입 확인 시스템도입 및 임의보험 가입의무화 | <p>▣ 종사자 권익보호 위한 건전한 고용관계 형성</p> <ul style="list-style-type: none"> - 알선업 등록제 도입 및 처벌기준 마련 - 이륜자동차 배송서비스 사업자 금지행위 규정 마련 - 표준 주선(알선)수수료기준 마련 - 이륜자동차 운송사업자 단체협회 설립근거 마련 - 대기업 시장 진입금지 근거마련 |
| <p>▣ 퀵서비스 관리.감독 체계 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> - 이륜자동차 사업용(영업용) 번호판제 도입 - 배송화물규격기준 및 우편물 신서근거 마련 - 이륜자동차사업 안전관리 규정 마련 | <p>▣ 종사자 교육 및 업무매뉴얼 보급</p> <ul style="list-style-type: none"> - 이륜자동차 배송서비스사업 종사자 증표발급 - 종사자 교육제도 도입 및 준수사항 마련 |

자료 : 국민권익위원회(2011:26)

3장 서울지역 퀵 서비스 노동자 실태와 지향

- 설문조사 결과분석

1. 조사 개요

1) 표본 특징

- 본 조사는 2013년 8월에서 9월 사이 서울지역 퀵서비스 노동자들을 대상으로 진행된 설문조사 결과를 분석한 것임. 설문조사는 서울 주요 지역에서 퀵서비스 업무를 수행하고 있는 기사(라이더)들을 대상으로 진행하였음. 설문조사는 퀵서비스 노동자들이 해당 기사들에게 설문지를 배포(자기기입식)하여 수거하는 방식을 통해 진행(수거 217부)되었음.
- 설문조사는 노동복지센터와 퀵서비스 조직에서 작성된 것으로, △현재 일자리 특성, △노동조건 실태, △업무고충 및 처리실태, △퀵서비스 수수료, △부대비용 지급방식 및 그에 대한 의견, △퀵서비스 법제화에 대한 의견 순으로 구체적인 응답결과에 대해 살펴보고자 함.
- 설문조사 대상 표본(응답자)의 거주지역은 ①서울 동남부지역(강남, 강동, 광진, 동대문, 서초, 성동, 송파, 중랑구), ②서울 중서부지역(강서, 마포, 서대문, 용산, 은평, 종로, 중구), ③서울 북부지역(강북, 노원, 도봉, 성북), ④서울 서남부지역(관악, 구로, 금천, 동작, 양천, 영등포), ⑤경기지역으로 재분류하였음.
- 설문조사 대상 인구통계학적 분포는 남성(99.5%, 215명, 여성 0.5%, 1명)이 거의 대부분이었음. 퀵서비스 기사 연령대는 30대 이하 7.4%(16명), 40

대 50.2%(109명), 50대 이상 42.4%(92명)으로 40대 비중이 가장 많았음.

〈표 3-1〉 서울지역 퀵서비스기사 설문조사 대상 기초 현황(단위, 명, %)

| 성 별 | | 거주지역 | |
|----------|-------------|-------|-------------|
| 남성 | 215 (99.5) | 동남부지역 | 40 (18.7) |
| 여성 | 1 (.5) | ·강남 | 2 (.9) |
| 합계 | 216 (100.0) | ·강동 | 5 (2.3) |
| 연령대 | | ·광진 | 6 (2.8) |
| 30대 이하 | 16 (7.4) | ·동대문 | 3 (1.4) |
| 40대 | 109 (50.2) | ·서초 | 2 (.9) |
| 50대 이상 | 92 (42.4) | ·성동 | 14 (6.5) |
| 합계 | 217 (100.0) | ·송파 | 3 (1.4) |
| 학 력 | | ·중랑 | 5 (2.3) |
| 중졸 이하 | 23 (10.6) | 중서부지역 | 86 (40.2) |
| 고졸 | 167 (77.3) | ·강서 | 1 (.5) |
| 전문대졸 이상 | 26 (12.0) | ·마포 | 15 (6.9) |
| 합계 | 216 (100.0) | ·서대문 | 8 (3.7) |
| 주된 생계부양자 | | ·용산 | 28 (12.9) |
| 본인 | 186 (86.9) | ·은평 | 14 (6.5) |
| 배우자 | 15 (7.0) | ·종로 | 9 (4.1) |
| 자녀 | 7 (3.3) | ·중구 | 11 (5.1) |
| 부모 | 3 (1.4) | 북부지역 | 33 (15.4) |
| 형제자매 | 1 (.5) | ·강북 | 8 (3.7) |
| 기타 | 2 (.9) | ·노원 | 10 (4.6) |
| 합계 | 214 (100.0) | ·도봉 | 5 (2.3) |
| 거주형태 | | ·성북 | 10 (4.6) |
| 월세 | 57 (28.6) | 서남부지역 | 44 (20.6) |
| 전세 | 108 (54.3) | ·관악 | 5 (2.3) |
| 자가 | 33 (16.6) | ·구로 | 12 (5.5) |
| 기타 | 1 (.5) | ·금천 | 3 (1.4) |
| 합계 | 199 (100.0) | ·동작 | 10 (4.6) |
| 전 체 | 217 (100.0) | ·양천 | 3 (1.4) |
| | | ·영등포 | 11 (5.1) |
| | | 경기지역 | 11 (5.1) |
| | | 합계 | 214 (100.0) |

주 : 응답자 거주지역은 동단위 응답한 값을 자치구로 전환했음. 동단위 응답값을 자치구로 환산하기 어려운 경우(예: '신사동'의 경우 강남구인지, 은평구인지 확인 불가)에는 불가피하게 결측 값으로 처리하였음.

○ 퀵서비스 기사 학력 분포는 중졸 이하 10.6%(23명), 고졸 77.3%(167명), 전문대졸 이상 12.0%(26명)으로 나타났음. 생계부양자는 본인 86.9%(186명), 배우자 7.0%(15명) 분포였고, 거주형태는 전세 54.3%(108명), 월세 28.6%(57명), 자가 16.6%(33명)로 전세 비율이 다소 높은 것으로 나타남.

○ 퀵서비스 기사 거주지역은 서울 25개 자치구 중 용산구 거주자가

12.9%(28명)로 가장 많았으며, 마포구(6.9%, 15명), 성동구(6.5%, 14명), 은평구(6.5%, 14명), 구로구(5.5%, 12명), 영등포(5.1%, 11명), 중구(5.1%, 11명) 등의 분포를 보였으며, 그 외에 경기지역 거주자 또한 5.1%(11명)로 나타남.

2. 설문조사 결과 분석

1) 현재 일자리 특성

〈표 3-2〉 퀵서비스 오더 수행형태

| 구 분 | 퀵 프로그램 (스마트폰) | TRS (무전기) | 소속 콜센터 직접배차 | 소속 콜센터 자율배차 | 퀵 프로그램, TRS 병행 | 투 집(2 이상의 직업) | 기타 | 전 체 | |
|----------|---------------------|--------------|-------------------|-------------------|----------------------|---------------------|------------|----------------|---------------|
| 전 체 | 145 (69.4) | 4 (1.9) | 16 (7.7) | 9 (4.3) | 27 (12.9) | 7 (3.3) | 1 (.5) | 209 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 10 (62.5) | 0 (.0) | 1 (6.3) | 1 (6.3) | 3 (18.8) | 1 (6.3) | 0 (100.0) | |
| | 40대 | 74 (70.5) | 2 (1.9) | 6 (5.7) | 5 (4.8) | 16 (15.2) | 2 (1.9) | 105 (100.0) | |
| | 50대 | 61 (69.3) | 2 (2.3) | 9 (10.2) | 3 (3.4) | 8 (9.1) | 4 (4.5) | 88 (100.0) | |
| | 이상 | | | | | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 24 (64.9) | 0 (.0) | 1 (2.7) | 3 (8.1) | 6 (16.2) | 2 (5.4) | 1 (2.7) | 37 (100.0) |
| | 중서부 | 57 (68.7) | 2 (2.4) | 7 (8.4) | 3 (3.6) | 10 (12.0) | 4 (4.8) | 0 (.0) | 83 (100.0) |
| | 북부 | 24 (72.7) | 0 (.0) | 3 (9.1) | 1 (3.0) | 4 (12.1) | 1 (3.0) | 0 (.0) | 33 (100.0) |
| | 서남부 | 29 (65.9) | 2 (4.5) | 5 (11.4) | 2 (4.5) | 6 (13.6) | 0 (.0) | 0 (.0) | 44 (100.0) |
| | 경기 | 9 (90.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 1 (10.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 10 (100.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 11 (78.6) | 1 (7.1) | 0 (.0) | 0 (.0) | 1 (7.1) | 0 (.0) | 1 (7.1) | 14 (100.0) |
| | 10년 이하 | 53 (67.1) | 2 (2.5) | 7 (8.9) | 3 (3.8) | 11 (13.9) | 3 (3.8) | 0 (.0) | 79 (100.0) |
| | 15년 이하 | 48 (66.7) | 0 (.0) | 5 (6.9) | 4 (5.6) | 11 (15.3) | 4 (5.6) | 0 (.0) | 72 (100.0) |
| | 15년 초과 | 31 (77.5) | 1 (2.5) | 2 (5.0) | 2 (5.0) | 4 (10.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 40 (100.0) |
| | | | | | | | | | |

○ 퀵서비스 기사 현재 일자리 특성은 업무 ‘오더 수행형태’ 를 묻는 질문에서 확인 가능함. 조사대상 응답자의 69.4%는 ‘퀵서비스 프로그램(스마트폰)’ 이라고 응답했으며, ‘퀵서비스 프로그램과 TRS 병행’ (12.9%), ‘소속 콜센터에서 직접배차’ (7.7%) 등의 순으로 나타남.

○ 조사대상 집단별로 살펴보면, 연령별로는 40대와 50대 이상 ‘퀵서비스

프로그램' 만을 사용하는 비율(각각 70.5%, 69.3%)이 다소 높았으며, 30대 이하는 다른 연령대에 비해 '퀵서비스 프로그램과 TRS를 병행' 하는 비율(18.8%)이 상대적으로 높았음. 거주지별로는 경기지역 거주자가 '퀵서비스 프로그램' 만을 활용하는 비율(90.0%)이 높게 나타났고, 서울 동남부지역 거주자는 다른 지역에 비해 '퀵서비스 프로그램과 TRS를 병행' 하는 비율(16.2%)이 비교적 높게 나타남.

〈표 3-3〉 현재 일자리 취업 방식

| 구 분 | 친지, 아는 사람의 소개 및 추천 | 일간지, 생활정보지, 인터넷 등의 광고를 통해서 | 민간 유료 소개업체를 통해서 | 공공/비영리 소개기관을 통해서 (고용센터, 무료취업알선센터 등) | 파견업체에 고용되어 현재일자리에 배치 | 콜알선·주선업체를 통해서 | 전 체 | |
|-------|--------------------|----------------------------|-----------------|-------------------------------------|----------------------|---------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 135 (65.2) | 47 (22.7) | 2 (1.0) | 1 (.5) | 1 (.5) | 21 (10.1) | 207 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 9 (56.3) | 6 (37.5) | 0 (.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 1 (6.3) | 16 (100.0) |
| | 40대 | 70 (66.0) | 25 (23.6) | 1 (.9) | 0 (.0) | 1 (.9) | 9 (8.5) | 106 (100.0) |
| | 50대 | 56 (65.9) | 16 (18.8) | 1 (1.2) | 1 (1.2) | 0 (.0) | 11 (12.9) | 85 (100.0) |
| | 이상 | | | | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 26 (68.4) | 9 (23.7) | 0 (.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 3 (7.9) | 38 (100.0) |
| | 중서부 | 52 (65.0) | 20 (25.0) | 1 (1.3) | 1 (1.3) | 0 (.0) | 6 (7.5) | 80 (100.0) |
| | 북부 | 20 (62.5) | 10 (31.3) | 0 (.0) | 0 (.0) | 1 (3.1) | 1 (3.1) | 32 (100.0) |
| | 서남부 | 25 (56.8) | 7 (15.9) | 1 (2.3) | 0 (.0) | 0 (.0) | 11 (25.0) | 44 (100.0) |
| | 경기 | 10 (90.9) | 1 (9.1) | 0 (.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 11 (100.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 14 (93.3) | 1 (6.7) | 0 (.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 15 (100.0) |
| | 10년 이하 | 45 (57.0) | 22 (27.8) | 1 (1.3) | 1 (1.3) | 0 (.0) | 10 (12.7) | 79 (100.0) |
| | 15년 이하 | 51 (70.8) | 13 (18.1) | 1 (1.4) | 0 (.0) | 1 (1.4) | 6 (8.3) | 72 (100.0) |
| | 15년 초과 | 25 (62.5) | 10 (25.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 5 (12.5) | 40 (100.0) |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

○ 퀵서비스 기사 일자리 취업 방식을 묻는 질문에 전체 응답자 중 65.2%가 '친지, 지인의 소개 및 추천' 이라고 응답했으며, '일간지, 생활정보지, 인터넷 등의 광고' (22.7%), '콜알선·주선업체' (10.1%) 순으로 나타났음.

- 조사대상 집단별로 보면 연령대가 높을수록 ‘일간지, 생활정보지, 인터넷 등의 광고’ 를 통해 취업하는 비율이 줄어들고 ‘친지, 지인의 소개 및 추천’ 이나 ‘콜 알선·주선업체’ 를 통하는 비율이 높아지는 경향이 나타남. 거주지별로는 서울 서남부지역 거주자가 다른 지역에 비해 ‘콜 알선·주선업체’ 를 통해 취업하는 비율(25.0%)이 상대적으로 높았음. 한편, 경력 기간별로는 5년 이하 집단에서 ‘친지, 지인의 소개 및 추천’ 을 통한 취업 비율이 매우 높은 것(93.3%)이 특징적임.

〈표 3-4〉 총 경력기간

| 구 분 | 5년 이하 | 10년 이하 | 15년 이하 | 15년 이상 | 전 체 | |
|-------|-------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 15 (7.2) | 79 (38.2) | 72 (34.8) | 41 (19.8) | 207 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 2 (13.3) | 9 (60.0) | 4 (26.7) | 0 (.0) | 15 (100.0) |
| | 40대 | 6 (5.7) | 44 (41.5) | 39 (36.8) | 17 (16.0) | 106 (100.0) |
| | 50대 | 7 (8.1) | 26 (30.2) | 29 (33.7) | 24 (27.9) | 86 (100.0) |
| | 이상 | | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 6 (15.8) | 11 (28.9) | 13 (34.2) | 8 (21.1) | 38 (100.0) |
| | 중서부 | 4 (5.0) | 29 (36.3) | 28 (35.0) | 19 (23.8) | 80 (100.0) |
| | 북부 | 1 (3.1) | 15 (46.9) | 11 (34.4) | 5 (15.6) | 32 (100.0) |
| | 서남부 | 0 (.0) | 21 (47.7) | 16 (36.4) | 7 (15.9) | 44 (100.0) |
| | 경기 | 4 (36.4) | 2 (18.2) | 4 (36.4) | 1 (9.1) | 11 (100.0) |

- 조사대상 경력기간 분포를 살펴보면 전체 응답자 중 38.2%가 ‘5년 - 10년 이하’ 의 경력기간을 보이고 있었고, ‘10년 초과 15년 이하’ 34.8%, ‘15년 이상’ 19.8%, ‘5년 이하’ 7.2%의 비율을 보였음.
- 연령별로는 30대 이하, 40대가 주로 ‘5년 이상 - 10년 이하’ , ‘10년 이상 - 15년 이하’ 의 경력을 갖고 있었고, 50대 이상은 대부분 5년 이상의 경력기간에 폭넓게 분포해있었음. 거주지별로는 서울 중서부지역

거주자의 경력기간이 다른 지역 거주자에 비해 다소 높은 편이었고, 서울 북부지역 거주자 경력기간은 다른 지역에 비해 상대적으로 짧은 것으로 나타남.

〈표 3-5〉 현재 일자리의 고용형태

| 구 분 | 상용직/정규직 (원사업주에 소속되었으며 계약기간 없이 계속 근무가 가능) | 임시직/계약직 (원사업주에 소속되었으나 계약기간이 있거나 임시로 근무) | 특수고용직 (부대비용 본인 부담, 일정 수수료를 업체에 부담하고 소속되어 있는 경우) | 개인사업자 (근로소득세가 아닌 사업소득세를 원천징수하는 경우) | 전 체 | |
|----------|--|---|---|---|----------------|----------------|
| 전 체 | 16 (7.9) | 5 (2.5) | 172 (84.7) | 10 (4.9) | 203 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 0 (.0) | 1 (6.7) | 13 (86.7) | 1 (6.7) | 15 (100.0) |
| | 40대 | 6 (5.8) | 3 (2.9) | 92 (88.5) | 3 (2.9) | 104 (100.0) |
| | 50대 | 10 (11.9) | 1 (1.2) | 67 (79.8) | 6 (7.1) | 84 (100.0) |
| | 이상 | | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 2 (5.7) | 3 (8.6) | 29 (82.9) | 1 (2.9) | 35 (100.0) |
| | 중서부 | 5 (6.3) | 2 (2.5) | 70 (87.5) | 3 (3.8) | 80 (100.0) |
| | 북부 | 4 (12.5) | 0 (.0) | 26 (81.3) | 2 (6.3) | 32 (100.0) |
| | 서남부 | 3 (6.8) | 0 (.0) | 39 (88.6) | 2 (4.5) | 44 (100.0) |
| | 경기 | 1 (10.0) | 0 (.0) | 7 (70.0) | 2 (20.0) | 10 (100.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 0 (.0) | 4 (28.6) | 8 (57.1) | 2 (14.3) | 14 (100.0) |
| | 10년 이하 | 5 (6.5) | 0 (.0) | 66 (85.7) | 6 (7.8) | 77 (100.0) |
| | 15년 이하 | 9 (12.7) | 1 (1.4) | 60 (84.5) | 1 (1.4) | 71 (100.0) |
| | 15년 초과 | 2 (5.1) | 0 (.0) | 36 (92.3) | 1 (2.6) | 39 (100.0) |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

○ 퀵서비스 기사들의 현재 일자리 고용형태에 대해 살펴보면, 조사대상의 84.7%는 ‘특수고용’ 형태(부대비용을 본인이 부담하되, 일정한 수수료를 업체에 부담하고 소속되어 있는 경우)라고 응답했으며, ‘상용직이나 정규직’ (원 사업주에 소속되었으며 계약기간 없이 계속 근무가 가능한 경우)은 7.9%, 개인사업자(사업소득세를 원천징수하는 경우)가 4.9%에 불과했음.

- 조사대상 집단별 연령대가 높을수록 ‘상용직이나 정규직’ 비율이 조금씩 높으나 그 비중은 크지 않음. 거주 지역별로는 서울 북부지역에서 ‘상용직이나 정규직’ 형태로 근무한다는 응답(12.5%)이 다소 높게 나타났음. 한편 ‘임시직·계약직’ 응답자에게 계약기간 물어본 결과(5명 중 3명 응답), 킷서비스 기사 2명은 ‘1년 이상’, 1명은 ‘1개월 이상 - 6개월 미만’ 으로 기간을 정했다고 응답했음.

〈표 3-6〉 같은 회사 소속 킷서비스 기사 규모

| 구 분 | 10명 이하 | 11-30명 이하 | 31-50명 이하 | 51-100명 이하 | 101명 이상 | 전 체 | 평 균 (S.D.) |
|-------|-------------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 14 (7.5) | 81 (43.3) | 56 (29.9) | 22 (11.8) | 14 (7.5) | 187 (100.0) | 51.1 (85.8) |
| 연령 | 30대 이하 | 1 (6.7) | 10 (66.7) | 3 (20.0) | 0 (.0) | 1 (6.7) | 15 (71.4) |
| | 40대 | 8 (8.5) | 35 (37.2) | 34 (36.2) | 11 (11.7) | 6 (6.4) | 94 (34.3) |
| | 50대 | 5 (6.4) | 36 (46.2) | 19 (24.4) | 11 (14.1) | 7 (9.0) | 78 (123.4) |
| | 이상 | | | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 2 (5.6) | 15 (41.7) | 10 (27.8) | 8 (22.2) | 1 (2.8) | 36 (41.2) |
| | 중서부 | 7 (9.6) | 34 (46.6) | 18 (24.7) | 7 (9.6) | 7 (9.6) | 73 (121.2) |
| | 북부 | 3 (10.0) | 13 (43.3) | 9 (30.0) | 3 (10.0) | 2 (6.7) | 30 (47.2) |
| | 서남부 | 1 (2.5) | 14 (35.0) | 19 (47.5) | 3 (7.5) | 3 (7.5) | 40 (64.3) |
| | 경기 | 1 (16.7) | 4 (66.7) | 0 (.0) | 0 (.0) | 1 (16.7) | 6 (57.1) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 1 (7.7) | 8 (61.5) | 3 (23.1) | 1 (7.7) | 0 (.0) | 13 (19.4) |
| | 10년 이하 | 3 (4.3) | 38 (55.1) | 19 (27.5) | 6 (8.7) | 3 (4.3) | 69 (52.1) |
| | 15년 이하 | 7 (10.6) | 22 (33.3) | 23 (34.8) | 7 (10.6) | 7 (10.6) | 66 (130.1) |
| | 15년 초과 | 2 (5.4) | 12 (32.4) | 11 (29.7) | 8 (21.6) | 4 (10.8) | 37 (38.2) |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

- 현재 같은 회사 소속 킷서비스 기사 수는 평균 51.1명으로 나타남. 업체 소속 킷서비스 기사 규모 분포를 보면, 11명 이상 - 30명 이하(43.3%)로 가장 높게 나타났으며, 31명 이상 - 50명 이하(29.9%), 51명 이상 - 100명 이하(11.8%), 101명 이상(7.5%) 순으로 나타남. 실태조사 결과 킷서비스 기사 대부분의 업체가 ‘11명 이상 - 50명 이하’ 기사를 두고 있는 가

운데, 100명 이상의 기사를 둔 대형 업체가 일부 존재하는 것으로 판단.

- 조사대상 퀵서비스 기사 거주지와 업체 간에 지리적 인접성이 있을 것이라고 가정할 경우, 서울 동남부지역에는 100명 이상의 대형업체 비율이 다른 지역에 비해 다소 높으며, 경기지역과 서울 중서부지역에는 30명 이하의 소형업체 비율이 상대적으로 높을 것으로 추정 됨.

3. 노동조건 실태

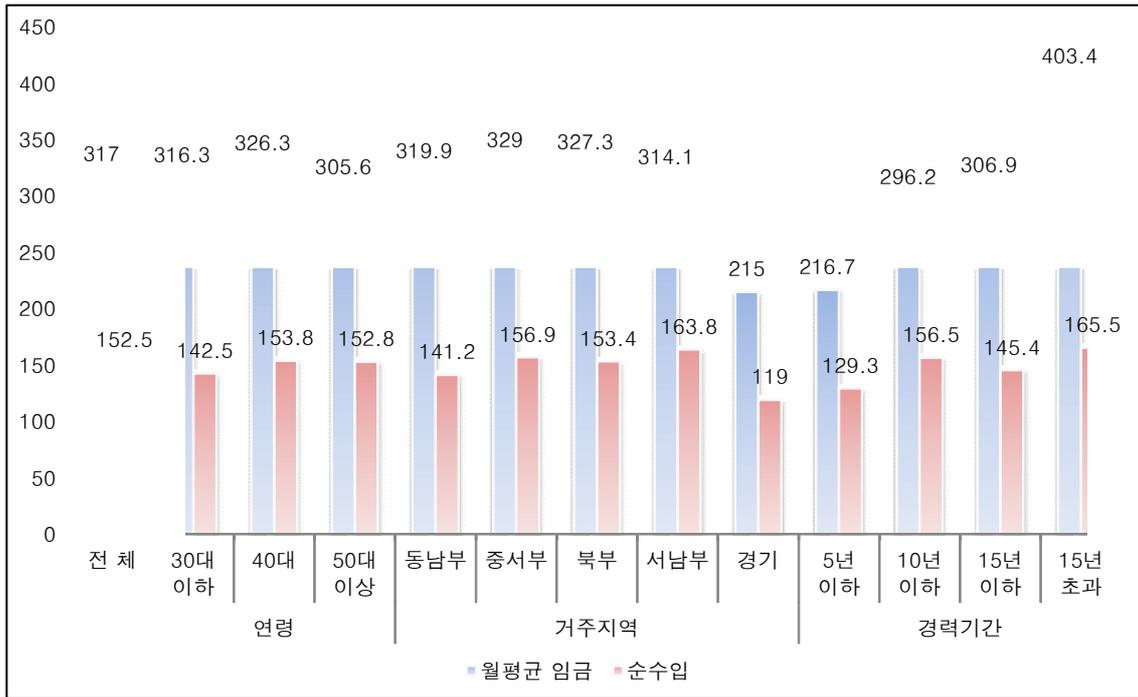
〈표 3-7〉 취업 당시 근로계약서 작성 여부

| 구 분 | 작성함 | 작성하지 않았음 | CID(등록코드)와 선충전금을 내야함 | 전 체 | |
|----------|--------------|---------------|-------------------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 32 (15.5) | 112 (54.4) | 62 (30.1) | 206 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 1 (6.3) | 10 (62.5) | 5 (31.3) | 16 (100.0) |
| | 40대 | 17 (16.2) | 51 (48.6) | 37 (35.2) | 105 (100.0) |
| | 50대 이상 | 14 (16.5) | 51 (60.0) | 20 (23.5) | 85 (100.0) |
| 거주 지역 | 동남부 | 5 (13.2) | 18 (47.4) | 15 (39.5) | 38 (100.0) |
| | 중서부 | 11 (13.8) | 47 (58.8) | 22 (27.5) | 80 (100.0) |
| | 북부 | 6 (18.2) | 19 (57.6) | 8 (24.2) | 33 (100.0) |
| | 서남부 | 7 (15.9) | 26 (59.1) | 11 (25.0) | 44 (100.0) |
| | 경기 | 2 (20.0) | 2 (20.0) | 6 (60.0) | 10 (100.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 3 (20.0) | 8 (53.3) | 4 (26.7) | 15 (100.0) |
| | 10년 이하 | 16 (20.8) | 38 (49.4) | 23 (29.9) | 77 (100.0) |
| | 15년 이하 | 7 (9.7) | 41 (56.9) | 24 (33.3) | 72 (100.0) |
| | 15년 초과 | 6 (15.0) | 23 (57.5) | 11 (27.5) | 40 (100.0) |

○ 킷서비스 기사 노동조건 실태는 우선 취업 당시 근로계약서 작성 여부에 대해 전체 응답자의 54.4%는 ‘작성하지 않았다’고 답했으며, 근로계약서를 작성했다고 답한 비율은 15.5%에 불과했음. 한편 킷서비스 기사 30.1%는 ‘등록코드와 선충전금을 내야한다’고 응답했음.

○ 앞서 현재 일자리의 고용형태가 상용직·정규직 또는 임시직·계약직이라고 답한 비율이 10.4%였다는 점을 감안해보면, 위 질문에 근로계약서를 작성했다고 답한 경우에도 대부분은 실질적인 근로계약서가 아니라 업무내용과 수수료 등을 명시한 위탁·용역계약서 수준에 그칠 것으로 판단됨.

[그림 3-1] 평균 임금 및 수수료 및 부대비용 제외한 순수입



- 조사대상 퀵서비스 기사의 월평균 소득은 평균 317만 원으로 나타났으며, 수수료와 각종 부대비용을 제외한 월평균 순수입은 152.5만 원으로 확인됨. 퀵서비스 기사 총소득과 수입(임금) 차액을 비교해보면 퀵서비스 노동자는 매달 자신들의 순수입보다 많은 164.5만원을 업체에 대한 수수료와 부대비용으로 지출하고 있는 것으로 확인됨.
- 조사대상 집단별로 보면 연령대별로는 월평균 소득 및 순수입에 큰 차이가 없었고, 거주 지역별로는 다른 지역에 비해 경기지역 거주자의 월평균 소득 및 순수입이 낮고 서울 서남부지역 거주자의 순수입이 상대적으로 높은 것으로 나타남.
- 서울 서남부지역 거주자의 월평균 소득이 다른 지역에 비해 다소 낮음에도 불구하고 순수입이 높게 나타난 원인은 수수료 및 부대비용으로 지출되는 금액이 다른 지역에 비해 상대적으로 낮기 때문임(서남부지역 수수료·부대비용 지출액은 150.3만 원, 서울 다른 지역의 수수료·부대비용 지출액은 최

소 172.1만 원 이상). 월평균 소득과 순수입의 차액이 가장 높은 곳은 서울 동남부 지역으로 178.7만 원으로 나타났다.

- 한편 퀵서비스 기사 경력기간이 높아짐에 따라 월평균 소득 및 순수입이 높아지는 경향이 있는 것으로 나타남. 그러나 [그림 3-1]에서 보듯이 경력기간에 따른 소득 증가율(기울기)에 비해 순수입 증가율(기울기)은 매우 낮음. 즉, 소득 증가분만큼 그에 따라 수수료 및 부대비용 지출이 크게 증가한다는 것임. 따라서 퀵서비스 기사 순수입 상승을 저해하는 수수료 및 부대비용 지출 구조 개선이 필요한 것으로 판단됨.

〈표 3-8〉 퇴직금(퇴직충당금) 존재 여부

| 구 분 | 예 | 아니오 | 모름 | 전 체 |
|-----|------------|---------------|--------------|----------------|
| 전 체 | 2 (1.0) | 161 (79.3) | 40 (19.7) | 203 (100.0) |

주: 설문은 근로계약서에 퇴직금(퇴직충당금) 관련 항목이 있는지 여부를 묻고 있으나, 실제로는 근로 계약서 작성 여부에 관계없이 대부분의 응답자가 본 질문에 응답했음. 따라서 위 질문은 전체 응답자를 대상으로 분석한 결과임.

- 다음으로 퀵서비스 기사 퇴직(충당)금을 받을 수 있는지 여부를 물어본 결과 조사대상의 79.3%는 ‘받을 수 없다’고 응답했고, 19.7%는 ‘모른다’고 응답했음. 퇴직(충당)금을 ‘받을 수 있다’고 응답한 사람은 2명으로 전체 응답자 중 1.0%에 그쳤음.

〈표 3-9〉 각종 수당 또는 서비스 적용 여부

| 구 분 | 연장 근로수당 | 연차 근무수당 | 직책/직급 수당 | 식비 지원 | 휴일 근무수당 | 근속수당 | 전 체 |
|-----|------------|------------|--------------|-----------|------------|------------|----------------|
| 적용 | 9 (4.1) | 0 (.0) | 1 (.5) | 1 (.5) | 1 (.5) | 1 (.5) | 217 (100.0) |
| 구 분 | 경조사 수당 | 명절 수당 | 병사 (상병휴가) | 교통비 지원 | 산재보험 적용 | 여름휴가 수당 | 전 체 |
| 적용 | 1 (.5) | 1 (.5) | 0 (.0) | 0 (.0) | 3 (1.4) | 0 (.0) | 217 (100.0) |

- 특수고용 노동자이기 때문에 현재 퀵서비스 기사 퇴직금뿐만 아니라 각종 수당이나 서비스 적용률 또한 매우 미흡한 것으로 나타났다. 설문조사 결과 ‘연장근로수당’ 과 ‘산재보험’ 을 적용받고 있다고 응답한 사람이 각각 9명(4.1%), 3명(1.4%)에 불과했고, 직급수당·식비 지원·휴일근무수당·근속수당·경조사수당·명절수당을 지급받는다고 답한 사람 또한 각각 1명에 그쳤음. 그밖에 연차수당·상병휴가·교통비를 지원받는 사람은 단 한명도 없는 것으로 나타남.

〈표 3-10〉 유류지원금 존재 여부

| 구 분 | 받음 | 받지 않음 | 업체에서 일정금액을 지원받음 | 전 체 |
|-----|-----------|---------------|-----------------|----------------|
| 전 체 | 1 (.5) | 205 (98.6) | 2 (1.0) | 208 (100.0) |

- 마찬가지로 조사대상 퀵서비스 기사 중 유류지원금을 지원받는다는 응답 또한 3명 정도에 불과했음. 앞에서 기술된 소득 및 순수입과 마찬가지로 각종 수당 적용여부에 있어서도 퀵서비스 기사들이 매우 열악한 상황에 처해있음을 확인할 수 있음.

〈표 3-11〉 임금(급여)명세서 지급 여부

| 구 분 | 지급받음 | 지급받지 않음 | 퀵프로그램에서 자동정산 | 전 체 |
|-----|------------|---------------|--------------|----------------|
| 전 체 | 0 (0.0) | 149 (72.3) | 57 (27.7) | 206 (100.0) |

- 퀵서비스기사 중 임금(급여)명세서를 지급받고 있는지 여부를 물어본 결과, 조사대상의 72.3%는 ‘지급받지 않는다’ 고 답했으며, 27.7%는 ‘퀵서비스 프로그램에서 자동으로 정산된다’ 고 답함. 업체로부터 별도의 임금(급여)명세서를 지급받는 사람은 단 한 사람도 없었음.

〈표 3-12〉 출퇴근 시간, 근무시간, 휴계시간

| 구 분 | 출근시간 | 퇴근시간 | 근무시간 (퇴근-출근) | 휴계시간 (식사시간 포함) |
|----------|-----------|------------|-----------------|-------------------|
| 전 체 | 8.7 (0.7) | 19.6 (1.0) | 10.6 (1.3) | 1.6 (2.2) |
| 연령 | 30대 이하 | 19.2 (0.7) | 10.4 (1.1) | 1.8 (1.7) |
| | 40대 | 19.6 (1.0) | 10.7 (1.2) | 1.5 (2.3) |
| | 50대 이상 | 19.5 (1.0) | 10.5 (1.3) | 1.8 (2.3) |
| 거주 지역 | 동남부 | 19.5 (0.8) | 10.5 (1.0) | 1.4 (1.5) |
| | 중서부 | 19.6 (1.0) | 10.7 (1.3) | 1.5 (2.0) |
| | 북부 | 19.6 (1.0) | 10.5 (1.1) | 1.9 (2.6) |
| | 서남부 | 19.5 (1.1) | 10.6 (1.3) | 1.3 (1.6) |
| | 경기 | 19.7 (1.2) | 10.5 (1.7) | 3.9 (4.9) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 19.2 (0.7) | 10.7 (1.0) | 2.1 (2.2) |
| | 10년 이하 | 19.5 (1.1) | 10.5 (1.4) | 1.6 (2.4) |
| | 15년 이하 | 19.6 (0.9) | 10.5 (1.2) | 1.8 (2.3) |
| | 15년 초과 | 19.7 (1.1) | 10.9 (1.3) | 1.3 (1.9) |

주: () 안은 표준편차

- 다음으로 퀵서비스기사의 출퇴근시간, 근무시간, 휴계시간을 살펴보았음. 먼저, 퀵서비스 기사 출근시간은 평균 08시 42분(8.7시), 퇴근시간은 평균 19시 36분(19.6시)로 나타남. 퀵서비스 기사 출퇴근 시간 차이를 기준으로 하루 평균 근무시간은 10시간 36분(10.6시간)이었으며, 휴계시간은 1시간 36분(1.6시간)이었기에 실노동시간은 9시간인 것으로 판단 가능.
- 퀵서비스 기사 집단별로 보면, 출퇴근시간이나 근무시간은 뚜렷한 차이가 없었으며 휴계시간에서 다소 차이를 보이고 있었는데, 거주지별로는 경기지역 거주자(3시간 54분)가, 경력기간별로는 5년 이하 근무자(2시간 6분)가 다른 집단에 비해 조금 더 많은 휴계시간을 갖는 것으로 나타남.
- 퀵서비스 기사의 일의 형태는 특수고용 종사자 전반적인 노동시장 흐름을 반영하듯 주말(토, 일요일)이나 공휴일 등에도 일하는 것이 특징적인 현상임. 실태조사 결과 주말 근무형태를 살펴보면 첫째, 토요일의 경우

조사대상 중 40.3%가 ‘근무하지 않는다’ 고 답했으며, ‘격주 근무’ 24.3%, ‘매주 근무’ 18.9% 순으로 나타났음.

〈표 3-13〉 토요일 근무형태

| 구분 | 근무 안 함 | 월 1회 토요일 근무 | 격주 토요일 근무 | 매주 토요일 근무 | 전체 | |
|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|
| 전체 | 83 (40.3) | 34 (16.5) | 50 (24.3) | 39 (18.9) | 206 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 4 (25.0) | 2 (12.5) | 6 (37.5) | 4 (25.0) | 16 (100.0) |
| | 40대 | 38 (36.2) | 20 (19.0) | 28 (26.7) | 19 (18.1) | 105 (100.0) |
| | 50대 | 41 (48.2) | 12 (14.1) | 16 (18.8) | 16 (18.8) | 85 (100.0) |
| | 이상 | | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 15 (40.5) | 9 (24.3) | 7 (18.9) | 6 (16.2) | 37 (100.0) |
| | 중서부 | 31 (38.8) | 13 (16.3) | 16 (20.0) | 20 (25.0) | 80 (100.0) |
| | 북부 | 9 (27.3) | 3 (9.1) | 14 (42.4) | 7 (21.2) | 33 (100.0) |
| | 서남부 | 21 (48.8) | 9 (20.9) | 10 (23.3) | 3 (7.0) | 43 (100.0) |
| | 경기 | 5 (45.5) | 0 (.0) | 3 (27.3) | 3 (27.3) | 11 (100.0) |
| | | | | | | |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 10 (71.4) | 0 (.0) | 1 (7.1) | 3 (21.4) | 14 (100.0) |
| | 10년 이하 | 25 (32.1) | 14 (17.9) | 25 (32.1) | 14 (17.9) | 78 (100.0) |
| | 15년 이하 | 32 (45.1) | 11 (15.5) | 16 (22.5) | 12 (16.9) | 71 (100.0) |
| | 15년 초과 | 16 (39.0) | 9 (22.0) | 7 (17.1) | 9 (22.0) | 41 (100.0) |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

○ 조사대상 집단별로는 50대 이상은 토요일에 ‘근무하지 않는다’ 는 응답 (48.2%)이 가장 높게 나타난 반면, 30대 이하는 다른 연령대에 비해 ‘격주’ (37.5%) 혹은 ‘매주 근무한다’ 는 응답(25.0%)이 높았음.

○ 아울러 거주지별로는 경기지역과 서울 북부지역 거주자가 ‘격주 또는 매주 토요일’ 에 근무하는 비율이 높은 것으로 나타남. 경력기간별로는 5년 이하 응답자가 다른 집단에 비해 토요일에 ‘근무하지 않는다’ 고 답한 비율(71.4%)이 매우 높게 나타남.

〈표 3-14〉 일요일 근무형태

| 구 분 | 근무 안 함 | 월 1회 일요일 근무 | 격주 일요일 근무 | 매주 일요일 근무 | 전 체 | |
|----------|--------------|----------------|--------------|--------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 80 (39.6) | 74 (36.6) | 37 (18.3) | 11 (5.4) | 202 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 6 (37.5) | 5 (31.3) | 4 (25.0) | 1 (6.3) | 16 (100.0) |
| | 40대 | 38 (36.2) | 35 (33.3) | 27 (25.7) | 5 (4.8) | 105 (100.0) |
| | 50대 | 36 (44.4) | 34 (42.0) | 6 (7.4) | 5 (6.2) | 81 (100.0) |
| | 이상 | | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 11 (30.6) | 16 (44.4) | 7 (19.4) | 2 (5.6) | 36 (100.0) |
| | 중서부 | 31 (38.8) | 31 (38.8) | 12 (15.0) | 6 (7.5) | 80 (100.0) |
| | 북부 | 12 (40.0) | 11 (36.7) | 5 (16.7) | 2 (6.7) | 30 (100.0) |
| | 서남부 | 17 (39.5) | 16 (37.2) | 9 (20.9) | 1 (2.3) | 43 (100.0) |
| | 경기 | 7 (63.6) | 0 (.0) | 4 (36.4) | 0 (.0) | 11 (100.0) |
| | | | | | | |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 9 (69.2) | 1 (7.7) | 2 (15.4) | 1 (7.7) | 13 (100.0) |
| | 10년 이하 | 28 (35.9) | 32 (41.0) | 17 (21.8) | 1 (1.3) | 78 (100.0) |
| | 15년 이하 | 31 (45.6) | 21 (30.9) | 13 (19.1) | 3 (4.4) | 68 (100.0) |
| | 15년 초과 | 11 (26.8) | 19 (46.3) | 5 (12.2) | 6 (14.6) | 41 (100.0) |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

○ 둘째, 퀵서비스 기사들의 일요일 근무의 경우, 전체 39.6%의 응답자가 일요일에 ‘근무하지 않는다’고 답했으며, 36.6%는 ‘월 1회’, 18.3%는 ‘격주’로 일요일에 근무한다고 답함.

○ 토요일 근무와 마찬가지로 연령대가 높을수록 일요일에 ‘근무하지 않는 비율’이 높으며 반대로 ‘격주’나 ‘매주’ 일요일에 근무하는 비율이 낮은 것으로 나타났음. 경력 5년 이하 응답자는 토요일과 마찬가지로 일요일의 경우에도 ‘근무하지 않는다’는 비율이 상당히 높게 나타남.

〈표 3-15〉 공휴일 근무형태

| 구 분 | 근무 안 함 | 상관없이 근무 | 전 체 |
|--------|---------------|--------------|----------------|
| 전 체 | 156 (78.8) | 42 (21.2) | 198 (100.0) |
| 연령 | | | |
| 30대 이하 | 13 (81.3) | 3 (18.8) | 16 (100.0) |
| 40대 | 76 (75.2) | 25 (24.8) | 101 (100.0) |
| 50대 이상 | 67 (82.7) | 14 (17.3) | 81 (100.0) |
| 거주 지역 | | | |
| 동남부 | 33 (86.8) | 5 (13.2) | 38 (100.0) |
| 중서부 | 60 (76.9) | 18 (23.1) | 78 (100.0) |
| 북부 | 24 (85.7) | 4 (14.3) | 28 (100.0) |
| 서남부 | 29 (69.0) | 13 (31.0) | 42 (100.0) |
| 경기 | 8 (80.0) | 2 (20.0) | 10 (100.0) |
| 경력 기간 | | | |
| 5년 이하 | 11 (78.6) | 3 (21.4) | 14 (100.0) |
| 10년 이하 | 54 (73.0) | 20 (27.0) | 74 (100.0) |
| 15년 이하 | 57 (85.1) | 10 (14.9) | 67 (100.0) |
| 15년 초과 | 32 (78.0) | 9 (22.0) | 41 (100.0) |

- 킷서비스 기사들의 주말 외에 공휴일 근무형태를 물어본 결과 조사대상자 중 78.8%는 ‘근무하지 않는다’고 답했으며, 21.2%는 공휴일 여부에 상관없이 근무한다고 답했음. 앞에서 주말 근무와 비교해보면, 응답자들은 주말보다는 주로 공휴일에 휴식을 취하는 경우가 많은 것으로 추정됨.
- 조사대상 연령별로는 40대(24.8%)가, 거주지역별로는 서울 서남부지역 거주자(31.0%), 경력기간별로는 5년 이상 - 10년 이하(27.0%)에서 ‘공휴일에 상관없이 근무한다’는 응답이 다른 집단에 비해 높게 나타났음.

〈표 3-16〉 업무 중 휴게, 식사, 수면할 수 있는 시설 존재 여부

| 구 분 | 별도의 시설이 없음 | 별도의 시설은 없지만 근무하는 장소에 간이시설을 만들어 휴게와 식사를 함 | 휴게와 수면을 취할 수 있는 별도의 시설이 있고, 필요할 때 이용 | 전 체 |
|--------|---------------|--|--------------------------------------|----------------|
| 전 체 | 195 (93.3) | 13 (6.2) | 1 (.5) | 209 (100.0) |
| 연령 | | | | |
| 30대 이하 | 16 (100.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 16 (100.0) |
| 40대 | 100 (94.3) | 5 (4.7) | 1 (.9) | 106 (100.0) |
| 50대 이상 | 79 (90.8) | 8 (9.2) | 0 (.0) | 87 (100.0) |
| 거주 지역 | | | | |
| 동남부 | 36 (94.7) | 2 (5.3) | 0 (.0) | 38 (100.0) |
| 중서부 | 76 (93.8) | 5 (6.2) | 0 (.0) | 81 (100.0) |
| 북부 | 31 (93.9) | 1 (3.0) | 1 (3.0) | 33 (100.0) |
| 서남부 | 39 (88.6) | 5 (11.4) | 0 (.0) | 44 (100.0) |
| 경기 | 11 (100.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 11 (100.0) |
| 경력 기간 | | | | |
| 5년 이하 | 14 (93.3) | 1 (6.7) | 0 (.0) | 15 (100.0) |
| 10년 이하 | 73 (92.4) | 6 (7.6) | 0 (.0) | 79 (100.0) |
| 15년 이하 | 66 (91.7) | 5 (6.9) | 1 (1.4) | 72 (100.0) |
| 15년 초과 | 40 (97.6) | 1 (2.4) | 0 (.0) | 41 (100.0) |

○ 퀵서비스 기사 업무수행 도중 휴식, 식사, 수면을 취할 수 있는 시설이 있는지 여부에 대해 보면, 조사대상의 93.3%는 ‘별도의 시설이 없다’고 답했으며, 6.2%는 ‘별도의 시설은 없지만 근무하는 장소에 간이시설을 만들어 휴식과 식사를 한다’고 답했고, ‘별도의 시설이 있고 필요할 때 이용한다’는 응답자는 1명에 불과했음.

○ 조사대상 집단별로도 큰 차이를 보이지 않는 가운데, 연령별로는 50대 이상(9.2%)이, 거주지역별로는 서울 서남부지역 거주자(11.4%)가 다른 응답 집단에 비해 ‘별도의 시설은 없지만 근무하는 장소에 간이시설을 만들어 휴식과 식사를 한다’고 답한 비율이 다소 높은 것으로 나타남.

〈표 3-17〉 근무지 휴게시설 적절성

| 구 분 | 매우 부적절하다 | 부적절한 편이다 | 적절한 편이다 | 매우 적절하다 | 전 체 |
|-------|---------------|--------------|--------------|-------------|----------------|
| 전 체 | 106 (53.0) | 74 (37.0) | 10 (5.0) | 10 (5.0) | 200 (100.0) |
| 연령 | 30대 이하 | 11 (84.6) | 2 (15.4) | 0 (.0) | 0 (100.0) |
| | 40대 | 54 (52.4) | 41 (39.8) | 4 (3.9) | 4 (100.0) |
| | 50대 이상 | 41 (48.8) | 31 (36.9) | 6 (7.1) | 6 (100.0) |
| 거주 지역 | 동남부 | 20 (54.1) | 13 (35.1) | 2 (5.4) | 2 (100.0) |
| | 중서부 | 42 (53.8) | 30 (38.5) | 4 (5.1) | 2 (100.0) |
| | 북부 | 18 (58.1) | 7 (22.6) | 2 (6.5) | 4 (12.9) |
| | 서남부 | 19 (44.2) | 21 (48.8) | 1 (2.3) | 2 (4.7) |
| | 경기 | 6 (66.7) | 2 (22.2) | 1 (11.1) | 0 (.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 7 (53.8) | 4 (30.8) | 1 (7.7) | 1 (7.7) |
| | 10년 이하 | 39 (50.6) | 32 (41.6) | 3 (3.9) | 3 (100.0) |
| | 15년 이하 | 34 (50.0) | 24 (35.3) | 4 (5.9) | 6 (8.8) |
| | 15년 초과 | 25 (61.0) | 14 (34.1) | 2 (4.9) | 0 (.0) |
| | | | | | |
| | | | | | |

○ 한편 퀵서비스기사 근무지에서 휴게시설이 휴식을 취하기에 적절하다고 생각하는지 여부에 대해, 조사대상의 53.0%는 ‘매우 부적절하다’고 답했으며, 37.0%는 ‘부적절한 편’이라고 답했고, ‘적절한 편이다’ 혹은 ‘매우 적절하다’는 응답은 각각 5% 수준에 그침.

○ 조사대상 연령별로는 연령대가 낮을수록 휴게시설에 대한 불만이 강했고, 거주지역별로는 서울 북부지역 거주자의 불만이 상대적으로 적은 것 (‘적절한 편’ + ‘매우 적절’의 합=19.4%)으로 나타났음. 경력기간별로는 5년 이상 - 10년 이하, 15년 이상 경력자의 불만이 상대적으로 강하게 나타났음.

〈표 3-18〉 최근 3년 간 업무상재해 여부 및 업무상 사고나 질병 처리 방식

| 구 분 | 사고 경우 | 전 체 | 산재보험 으로 처리 | 보험사에 서 치료, 보상 받음 | 작은 것은 자 체 로, 큰 것은 산재로 처 리 | 모든 질병, 사고에 대 해 전적으 로 본인 자비 처리 | 기타 | 전 체 | |
|----------|---------------|----------------|----------------|------------------------|---------------------------------------|---|--------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 137 (65.6) | 209 (100.0) | 5 (2.4) | 77 (37.2) | 33 (15.9) | 89 (43.0) | 3 (1.4) | 207 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 13 (81.3) | 16 (100.0) | 1 (6.3) | 6 (37.5) | 2 (12.5) | 7 (43.8) | 0 (.0) | 16 (100.0) |
| | 40대 | 70 (66.0) | 106 (100.0) | 3 (2.8) | 37 (34.9) | 18 (17.0) | 47 (44.3) | 1 (.9) | 106 (100.0) |
| | 50대 이상 | 54 (62.1) | 87 (100.0) | 1 (1.2) | 34 (40.0) | 13 (15.3) | 35 (41.2) | 2 (2.4) | 85 (100.0) |
| 거주 지역 | 동남부 | 25 (65.8) | 38 (100.0) | 1 (2.7) | 15 (40.5) | 2 (5.4) | 18 (48.6) | 1 (2.7) | 37 (100.0) |
| | 중서부 | 55 (67.9) | 81 (100.0) | 3 (3.7) | 27 (33.3) | 13 (16.0) | 38 (46.9) | 0 (.0) | 81 (100.0) |
| | 북부 | 24 (72.7) | 33 (100.0) | 0 (.0) | 12 (36.4) | 6 (18.2) | 14 (42.4) | 1 (3.0) | 33 (100.0) |
| | 서남부 | 25 (56.8) | 44 (100.0) | 1 (2.3) | 16 (36.4) | 12 (27.3) | 14 (31.8) | 1 (2.3) | 44 (100.0) |
| | 경기 | 6 (54.5) | 11 (100.0) | 0 (.0) | 5 (50.0) | 0 (.0) | 5 (50.0) | 0 (.0) | 10 (100.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 4 (26.7) | 15 (100.0) | 0 (.0) | 7 (50.0) | 1 (7.1) | 5 (35.7) | 1 (7.1) | 14 (100.0) |
| | 10년 이하 | 45 (57.0) | 79 (100.0) | 0 (.0) | 28 (35.4) | 13 (16.5) | 37 (46.8) | 1 (1.3) | 79 (100.0) |
| | 15년 이하 | 55 (76.4) | 72 (100.0) | 4 (5.6) | 23 (31.9) | 11 (15.3) | 33 (45.8) | 1 (1.4) | 72 (100.0) |
| | 15년 초과 | 32 (78.0) | 41 (100.0) | 1 (2.5) | 18 (45.0) | 8 (20.0) | 13 (32.5) | 0 (.0) | 40 (100.0) |

- 퀵서비스 기사들에게 최근 3년 동안 업무상 재해나 사고를 당한 경험이 있는지 여부를 물어보았으며, 조사대상 응답자의 65.6%는 ‘업무상 재해나 사고를 당한 적이 있다’ 고 답했으며, 그 중 30대 이하(81.3%), 서울 북부지역 거주자(72.7%), 경력 10년 초과(15년 이하 76.4%, 15년 초과 78.0%) 근무자의 사고율이 다른 집단에 비해 높은 것으로 나타남.
- 조사대상 퀵서비스 기사가 업무수행 과정에서 질병이나 사고를 당한 경우, 전체 응답자의 43.0%는 ‘전적으로 본인 자비로 처리한다’ 고 답했으며, 자신이 가입해 둔 ‘민간보험사를 활용’ 하는 경우도 37.2%에 달했음. ‘산재보험으로 처리한다’ 고 답한 비율은 2.4%에 불과했음.

〈표 3-19〉 산재보험 미신청 이유

| 구 분 | 사업주가 신청하지 말라고 해서 | 신청하면 해고될 것 같아 서 | 회사가 보상해서 | 가벼운 사고나 질병이 어서 | 귀찮아서 | 산재보험 제도를 잘 몰라 서 | 산재보험 이 적용 되지 않 아서 | 기타 | 전 체 | |
|----------|---------------------------|--------------------------|-------------|-------------------------|--------------|--------------------------|----------------------------|--------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 12 (5.8) | 9 (4.3) | 1 (.5) | 8 (3.9) | 42 (20.3) | 65 (31.4) | 57 (27.5) | 13 (6.3) | 207 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 4 (26.7) | 0 (.0) | 0 (.0) | 1 (6.7) | 3 (20.0) | 4 (26.7) | 2 (13.3) | 1 (6.7) | 15 (100.0) |
| | 40대 | 3 (2.8) | 5 (4.7) | 0 (.0) | 3 (2.8) | 20 (18.9) | 40 (37.7) | 27 (25.5) | 8 (7.5) | 106 (100.0) |
| | 50대 이상 | 5 (5.8) | 4 (4.7) | 1 (1.2) | 4 (4.7) | 19 (22.1) | 21 (24.4) | 28 (32.6) | 4 (4.7) | 86 (100.0) |
| 거주 지역 | 동남부 | 2 (5.6) | 0 (.0) | 0 (.0) | 2 (5.6) | 8 (22.2) | 11 (30.6) | 11 (30.6) | 2 (5.6) | 36 (100.0) |
| | 중서부 | 7 (8.6) | 6 (7.4) | 0 (.0) | 2 (2.5) | 13 (16.0) | 25 (30.9) | 22 (27.2) | 6 (7.4) | 81 (100.0) |
| | 북부 | 2 (6.1) | 0 (.0) | 1 (3.0) | 1 (3.0) | 7 (21.2) | 10 (30.3) | 10 (30.3) | 2 (6.1) | 33 (100.0) |
| | 서남부 | 1 (2.3) | 2 (4.5) | 0 (.0) | 2 (4.5) | 13 (29.5) | 14 (31.8) | 10 (22.7) | 2 (4.5) | 44 (100.0) |
| | 경기 | 0 (.0) | 1 (9.1) | 0 (.0) | 1 (9.1) | 1 (9.1) | 5 (45.5) | 2 (18.2) | 1 (9.1) | 11 (100.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 1 (6.7) | 1 (6.7) | 0 (.0) | 2 (13.3) | 4 (26.7) | 3 (20.0) | 3 (20.0) | 1 (6.7) | 15 (100.0) |
| | 10년 이하 | 5 (6.4) | 2 (2.6) | 0 (.0) | 0 (.0) | 17 (21.8) | 27 (34.6) | 26 (33.3) | 1 (1.3) | 78 (100.0) |
| | 15년 이하 | 2 (2.8) | 5 (6.9) | 0 (.0) | 3 (4.2) | 14 (19.4) | 26 (36.1) | 13 (18.1) | 9 (12.5) | 72 (100.0) |
| | 15년 초과 | 4 (10.0) | 1 (2.5) | 0 (.0) | 3 (7.5) | 6 (15.0) | 9 (22.5) | 15 (37.5) | 2 (5.0) | 40 (100.0) |

○ 퀵서비스 기사가 산재보험을 신청하지 않는 이유로는 △산재보험제도 자체를 잘 모르기 때문(31.4%), △산재보험이 적용되지 않기 때문(27.5%), △산재보험 처리 등의 귀찮아서(20.3%), △사업주가 신청하지 말라고 해서(5.8%) 순이었음.

○ 조사대상 집단별로 보면 연령대별로는 30대 이하가 ‘산재보험제도를 잘 모르는 것’ (26.7%) 못지않게 ‘사업주의 압력’ (26.7%)에 의해 산재보험을 신청하지 못하는 데 반해, 40대와 50대 이상은 각각 ‘산재보험제도를 잘 모르거나’ (37.7%), ‘산재보험이 적용되지 않아서’ (32.6%) 신청하지 못한 비율이 높게 나타남. 경력기간별로는 경력 5년 초과 15년 이하 근무자의 경우 ‘산재보험을 잘 몰라서’ 라고 답한 비율이 다소 높았음.

며, 15년 이상 장기간 근무자의 경우에는 ‘산재보험이 적용되지 않기 때문’이라는 응답이 상대적으로 높았음.

4. 업무고충 및 처리 실태

〈표 3-20〉 퀵서비스 일을 하면서 가장 힘든 점(중복응답)

| 구 분 | 높은 수수료 | 모든 부대 비용 부담 | 업주의 횡포 | 임금 체불 | 교통 사고 불안 | 높은 노동 강도 | 일에 대한 낮은 사회적 평가 | 소음, 먼지 등 나쁜 작업환 경 | 기타 | 전 체 | |
|----------|---------------|----------------------|--------------|--------------|----------------|----------------|-----------------------------|-------------------------------|-------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 138 (33.4) | 100 (24.2) | 41 (9.9) | 15 (3.6) | 52 (12.6) | 7 (1.7) | 39 (9.4) | 20 (4.8) | 1 (0.2) | 413 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 10 (31.3) | 9 (28.1) | 3 (9.4) | 1 (3.1) | 5 (15.6) | 1 (3.1) | 3 (9.4) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 32 (100.0) |
| | 40대 | 70 (33.5) | 53 (25.4) | 19 (9.1) | 8 (3.8) | 22 (10.5) | 3 (1.4) | 23 (11.0) | 10 (4.8) | 1 (0.5) | 209 (100.0) |
| | 50대 | 58 (33.7) | 38 (22.1) | 19 (11.0) | 6 (3.5) | 25 (14.5) | 3 (1.7) | 13 (7.6) | 10 (5.8) | 0 (0.0) | 172 (100.0) |
| | 이상 | | | | | | | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 22 (29.7) | 19 (25.7) | 7 (9.5) | 4 (5.4) | 11 (14.9) | 0 (0.0) | 7 (9.5) | 4 (5.4) | 0 (0.0) | 74 (100.0) |
| | 중서부 | 57 (35.8) | 39 (24.5) | 14 (8.8) | 6 (3.8) | 19 (11.9) | 4 (2.5) | 15 (9.4) | 5 (3.1) | 0 (0.0) | 159 (100.0) |
| | 북부 | 17 (25.8) | 18 (27.3) | 7 (10.6) | 2 (3.0) | 6 (9.1) | 2 (3.0) | 11 (16.7) | 3 (4.5) | 0 (0.0) | 66 (100.0) |
| | 서남부 | 31 (35.2) | 19 (21.6) | 9 (10.2) | 3 (3.4) | 13 (14.8) | 1 (1.1) | 5 (5.7) | 7 (8.0) | 0 (0.0) | 88 (100.0) |
| | 경기 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 8 (26.7) | 4 (13.3) | 1 (3.3) | 0 (0.0) | 8 (26.7) | 0 (0.0) | 6 (20.0) | 3 (10.0) | 0 (0.0) | 30 (100.0) |
| | 10년 이하 | 49 (31.4) | 39 (25.0) | 15 (9.6) | 8 (5.1) | 21 (13.5) | 2 (1.3) | 17 (10.9) | 5 (3.2) | 0 (0.0) | 156 (100.0) |
| | 15년 이하 | 49 (34.3) | 29 (20.3) | 18 (12.6) | 4 (2.8) | 19 (13.3) | 4 (2.8) | 9 (6.3) | 10 (7.0) | 1 (0.7) | 143 (100.0) |
| | 15년 초과 | 30 (37.5) | 27 (33.8) | 7 (8.8) | 3 (3.8) | 4 (5.0) | 1 (1.3) | 6 (7.5) | 2 (2.5) | 0 (0.0) | 80 (100.0) |
| | | | | | | | | | | | |

○ 퀵서비스 기사들의 업무상 고충처리 실태에 대해 살펴보면, 일을 하면서 가장 힘든 점(중복응답)으로 조사대상의 33.4%는 ‘높은 수수료’를 지적했으며, 24.2%는 ‘모든 부대비용을 부담하는 것’이라고 응답했음.

○ 이처럼 퀵서비스 기사들의 열악함은 경제적 보상에 대해 깊은 불만을 표출하는 가운데, 집단별로는 경력기간이 짧은 노동자일수록 다른 집단에 비해 ‘교통사고에 대한 불안감’과 ‘일에 대한 낮은 사회적 평가’에 대한 불만이 강한 것으로 나타남.

〈표 3-21〉 퀵서비스 일에 대한 만족도

| 구 분 | 약간 만족 | 보통 | 약간 불만족 | 매우 불만족 | 전 체 | |
|-------|------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 2 (1.0) | 92 (44.2) | 64 (30.8) | 50 (24.0) | 208 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 0 (.0) | 9 (56.3) | 4 (25.0) | 3 (18.8) | 16 (100.0) |
| | 40대 | 2 (1.9) | 38 (35.8) | 40 (37.7) | 26 (24.5) | 106 (100.0) |
| | 50대 이상 | 0 (.0) | 45 (52.3) | 20 (23.3) | 21 (24.4) | 86 (100.0) |
| 거주 지역 | 동남부 | 0 (.0) | 15 (40.5) | 10 (27.0) | 12 (32.4) | 37 (100.0) |
| | 중서부 | 0 (.0) | 37 (45.7) | 22 (27.2) | 22 (27.2) | 81 (100.0) |
| | 북부 | 1 (3.0) | 15 (45.5) | 11 (33.3) | 6 (18.2) | 33 (100.0) |
| | 서남부 | 0 (.0) | 23 (52.3) | 16 (36.4) | 5 (11.4) | 44 (100.0) |
| | 경기 | 1 (9.1) | 2 (18.2) | 4 (36.4) | 4 (36.4) | 11 (100.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 0 (.0) | 5 (33.3) | 4 (26.7) | 6 (40.0) | 15 (100.0) |
| | 10년 이하 | 0 (.0) | 31 (39.2) | 32 (40.5) | 16 (20.3) | 79 (100.0) |
| | 15년 이하 | 1 (1.4) | 31 (43.1) | 18 (25.0) | 22 (30.6) | 72 (100.0) |
| | 15년 초과 | 1 (2.5) | 23 (57.5) | 10 (25.0) | 6 (15.0) | 40 (100.0) |

○ 퀵서비스 기사 임금, 노동시간, 노동강도 등을 고려한 일에 대한 만족도 또한 매우 낮은 것으로 나타남. 조사대상자 중 “불만족한다”(‘약간 불만족’ + ‘매우 불만족’ 의 합)는 의견이 54.8%인 반면, “만족한다”(‘매우 만족’ + ‘약간 만족’ 의 합)는 의견은 1.0%에 불과했음.³⁾

○ 조사대상 집단별로는 경력기간이 긴 노동자일수록 불만족한다는 비율(‘약간 불만족’ + ‘매우 불만족’ 의 합)이 높은 경향이 있었으며, 거주지별로는 경기지역 거주자(72.8%), 연령대별로는 40대(62.2%)의 불만족 비율이 다른 집단에 비해 높게 나타났음.

3) 퀵서비스 설문조사에서 “매우 만족한다” 는 보기가 있었으나 매우 만족한다고 답한 응답자는 한 사람은 한명도 없었음.

〈표 3-22〉 퀵서비스 일을 하면서 겪었던 부당한 경험들(다중응답)

| 구 분 | 정해진 업무와 관련 없는 지시 | 같이 일하는 동료보다 수입 감소 | 부당한 징계 | 상사, 동료의 언, 폭행 | 콜센터 직원 또는 고객의 멸시와 조롱 | 부당한 지시(급송, 중량초과 무표시 후 강제지시) | 전 체 | |
|-------|------------------|-------------------|--------------|---------------|----------------------|-----------------------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 63 (17.4) | 83 (22.9) | 43 (11.9) | 13 (3.6) | 105 (29.0) | 55 (15.2) | 362 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 2 (7.7) | 4 (15.4) | 1 (3.8) | 0 (0.0) | 10 (38.5) | 9 (34.6) | 26 (100.0) |
| | 40대 | 38 (20.0) | 38 (20.0) | 20 (10.5) | 6 (3.2) | 57 (30.0) | 31 (16.3) | 190 (100.0) |
| | 50대 | 23 (15.8) | 41 (28.1) | 22 (15.1) | 7 (4.8) | 38 (26.0) | 15 (10.3) | 146 (100.0) |
| | 이상 | | | | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 8 (13.1) | 10 (16.4) | 8 (13.1) | 2 (3.3) | 23 (37.7) | 10 (16.4) | 61 (100.0) |
| | 중서부 | 28 (19.0) | 40 (27.2) | 12 (8.2) | 4 (2.7) | 39 (26.5) | 24 (16.3) | 147 (100.0) |
| | 북부 | 8 (14.8) | 11 (20.4) | 5 (9.3) | 5 (9.3) | 16 (29.6) | 9 (16.7) | 54 (100.0) |
| | 서남부 | 18 (22.0) | 18 (22.0) | 15 (18.3) | 2 (2.4) | 21 (25.6) | 8 (9.8) | 82 (100.0) |
| | 경기 | - | - | - | - | - | - | - |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 2 (10.5) | 2 (10.5) | 3 (15.8) | 0 (0.0) | 7 (36.8) | 5 (26.3) | 19 (100.0) |
| | 10년 이하 | 21 (15.4) | 34 (25.0) | 12 (8.8) | 3 (2.2) | 43 (31.6) | 23 (16.9) | 136 (100.0) |
| | 15년 이하 | 27 (20.5) | 27 (20.5) | 20 (15.2) | 5 (3.8) | 35 (26.5) | 18 (13.6) | 132 (100.0) |
| | 15년 초과 | 13 (17.8) | 20 (27.4) | 7 (9.6) | 5 (6.8) | 19 (26.0) | 9 (12.3) | 73 (100.0) |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

○ 퀵서비스 일을 하면서 겪었던 부당한 경험들에 대해 물어본 결과(다중응답), △콜센터 직원 또는 고객의 멸시와 조롱(29.0%), △같이 일하는 동료에 비해 낮은 수입(22.9%), △정해진 업무와 관련 없는 지시(17.4%), △급송, 중량초과 미표시 후 강제지시 등과 같은 부당한 지시(15.2%) 등을 꼽고 있었음.

○ 조사대상 집단별로 보면, 연령대가 낮을수록, 그리고 경력기간이 짧을수록 ‘콜센터 직원 또는 고객의 멸시와 조롱’에 답한 비율이 높은 경향이 있었으며, 거주지역별로는 서울 동남부지역 거주자가 다른 지역에 비해 ‘콜센터 직원 또는 고객의 멸시와 조롱’을 경험한 비율이 높았음. 아울러 연령대가 높고, 경력기간이 긴 노동자일수록 ‘같이 일하는 동료에 비

해 낮은 수입' 을 경험한 비율이 높았음.

〈표 3-23〉 업체로부터 부당한 경험을 당할 경우 대처방식(중복응답)

| 구 분 | 참고 근무한다 | 일을 그만둔다 | 퀵업체에 개인적으로 항의 | 동료들과 집단으로 업체에 항의 | 민간 상담기관에 상담 | 노조 등 노동자 대표조직에 알림 | 노동부 관할행정기관에 신고 | 기타 | 전 체 | |
|-------|---------------|--------------|---------------|------------------|-------------|-------------------|----------------|------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 126 (31.5) | 88 (22.0) | 111 (27.8) | 29 (7.3) | 13 (3.3) | 26 (6.5) | 4 (1.0) | 3 (0.8) | 400 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 14 (45.2) | 3 (9.7) | 10 (32.3) | 2 (6.5) | 1 (3.2) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 1 (3.2) | 31 (100.0) |
| | 40대 | 61 (30.2) | 48 (23.8) | 53 (26.2) | 19 (9.4) | 5 (2.5) | 13 (6.4) | 3 (1.5) | 0 (0.0) | 202 (100.0) |
| | 50대 | 51 (30.5) | 37 (22.2) | 48 (28.7) | 8 (4.8) | 7 (4.2) | 13 (7.8) | 1 (0.6) | 2 (1.2) | 167 (100.0) |
| | 이상 | | | | | | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 25 (34.7) | 16 (22.2) | 18 (25.0) | 4 (5.6) | 2 (2.8) | 5 (6.9) | 2 (2.8) | 0 (0.0) | 72 (100.0) |
| | 중서부 | 48 (31.0) | 31 (20.0) | 47 (30.3) | 14 (9.0) | 5 (3.2) | 9 (5.8) | 0 (0.0) | 1 (0.6) | 155 (100.0) |
| | 북부 | 20 (31.7) | 19 (30.2) | 15 (23.8) | 6 (9.5) | 1 (1.6) | 2 (3.2) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 63 (100.0) |
| | 서남부 | 26 (30.6) | 18 (21.2) | 21 (24.7) | 4 (4.7) | 4 (4.7) | 9 (10.6) | 2 (2.4) | 1 (1.2) | 85 (100.0) |
| | 경기 | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 10 (37.0) | 1 (3.7) | 9 (33.3) | 3 (11.1) | 3 (11.1) | 0 (0.0) | 0 (0.0) | 1 (3.7) | 27 (100.0) |
| | 10년 이하 | 56 (36.6) | 32 (20.9) | 35 (22.9) | 12 (7.8) | 1 (0.7) | 14 (9.2) | 2 (1.3) | 1 (0.7) | 153 (100.0) |
| | 15년 이하 | 35 (25.2) | 36 (25.9) | 44 (31.7) | 11 (7.9) | 6 (4.3) | 5 (3.6) | 1 (0.7) | 1 (0.7) | 139 (100.0) |
| | 15년 초과 | 23 (29.5) | 19 (24.4) | 22 (28.2) | 3 (3.8) | 3 (3.8) | 7 (9.0) | 1 (1.3) | 0 (0.0) | 78 (100.0) |
| | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | |

○ 퀵서비스 기사들은 업체로부터 부당한 경험을 당한 경우 어떻게 대처하는지(중복응답)에 대해, 조사대상자의 31.5%는 ‘참고 근무한다’ 고 답했으며, ‘퀵업체에 개인적으로 항의한다’ 27.8%, ‘일을 그만둔다’ 22.0% 순으로 나타남. ‘동료들과 집단적으로 업체에 항의한다’ 거나 ‘노조 등 노동자 대표조직에 알린다’ 는 응답은 각각 7.3%, 6.5%에 불과했음.

○ 조사대상 집단별로는 30대 이하, 경력 5년 이하 집단에서 다른 집단에 비해 ‘참고 근무한다’ 는 비율이 높고(각각 45.2%, 37.0%), ‘일을 그만둔다’

다' 는 비율이 낮게 나타났고(각각 9.7%, 3.7%), 서울 서남부지역의 경우 다른 지역에 비해 노조 등 노동자 대표조직에 알린다' 는 응답(10.6%)이 상대적으로 높게 나타남.

5. 퀵서비스 수수료, 부대비용 지급방식 의견

〈표 3-24〉 업체 수수료 지급방식

| 구 분 | 건당 수수료제 (정률제) | 월비제 (정액제) | 시급제 | 주비제 | 기타 | 전 체 | |
|----------|---------------------|---------------|------------|------------|------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 194 (93.7) | 7 (3.4) | 1 (.5) | 2 (1.0) | 3 (1.4) | 207 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 16 (100.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 16 (100.0) |
| | 40대 | 97 (91.5) | 6 (5.7) | 1 (.9) | 1 (.9) | 1 (.9) | 106 (100.0) |
| | 50대 이상 | 81 (95.3) | 1 (1.2) | 0 (.0) | 1 (1.2) | 2 (2.4) | 85 (100.0) |
| 거주 지역 | 동남부 | 34 (91.9) | 0 (.0) | 0 (.0) | 1 (2.7) | 2 (5.4) | 37 (100.0) |
| | 중서부 | 74 (92.5) | 4 (5.0) | 1 (1.3) | 1 (1.3) | 0 (.0) | 80 (100.0) |
| | 북부 | 32 (97.0) | 1 (3.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 33 (100.0) |
| | 서남부 | 41 (93.2) | 2 (4.5) | 0 (.0) | 0 (.0) | 1 (2.3) | 44 (100.0) |
| | 경기 | 11 (100.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 11 (100.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 12 (85.7) | 1 (7.1) | 0 (.0) | 1 (7.1) | 0 (.0) | 14 (100.0) |
| | 10년 이하 | 72 (92.3) | 4 (5.1) | 0 (.0) | 0 (.0) | 2 (2.6) | 78 (100.0) |
| | 15년 이하 | 69 (95.8) | 2 (2.8) | 1 (1.4) | 0 (.0) | 0 (.0) | 72 (100.0) |
| | 15년 초과 | 39 (95.1) | 0 (.0) | 0 (.0) | 1 (2.4) | 1 (2.4) | 41 (100.0) |

- 퀵서비스 기사들은 수수료, 부대비용 지급방식 등의 문제가 현실적으로 중요한 노동조건 중 하나임. 설문조사에서 퀵서비스 업체에 수수료 지급 방식은 조사대상자의 △건당 수수료(정률제 93.7%), △월비제(정액제 3.4%), △주비제(1.0%), △시급제(0.5%) 방식 순이었음.

〈표 3-25〉 급여-수수료 정산방식

| 구 분 | 월급여에서 수수료를 뺀 금액을 업체로부터 지급받음 | 월급여에서 수수료를 뺀 금액을 고객에게서 지급받음 | 매번 일할 때마다 건당 수수료를 제한 금액을 업체로부터 받음 | 수수료를 선 지급하고 일하는 데서 수수료를 포함한 임금을 받음 | 수입에 비례해서 매일, 매주, 매월 수수료를 정산 | 잘 모름 | 전 체 |
|--------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|-----------------------------|------------|----------------|
| 전 체 | 30 (14.4) | 7 (3.3) | 147 (70.3) | 16 (7.7) | 7 (3.3) | 2 (1.0) | 209 (100.0) |
| 연령 | | | | | | | |
| 30대 이하 | 1 (6.3) | 0 (.0) | 14 (87.5) | 1 (6.3) | 0 (.0) | 0 (.0) | 16 (100.0) |
| 40대 | 13 (12.3) | 5 (4.7) | 79 (74.5) | 6 (5.7) | 2 (1.9) | 1 (.9) | 106 (100.0) |
| 50대 이상 | 16 (18.4) | 2 (2.3) | 54 (62.1) | 9 (10.3) | 5 (5.7) | 1 (1.1) | 87 (100.0) |
| 거주 지역 | | | | | | | |
| 동남부 | 4 (10.5) | 0 (.0) | 31 (81.6) | 0 (.0) | 1 (2.6) | 2 (5.3) | 38 (100.0) |
| 중서부 | 13 (16.0) | 4 (4.9) | 54 (66.7) | 7 (8.6) | 3 (3.7) | 0 (.0) | 81 (100.0) |
| 북부 | 5 (15.2) | 1 (3.0) | 23 (69.7) | 2 (6.1) | 2 (6.1) | 0 (.0) | 33 (100.0) |
| 서남부 | 7 (15.9) | 2 (4.5) | 30 (68.2) | 4 (9.1) | 1 (2.3) | 0 (.0) | 44 (100.0) |
| 경기 | 0 (.0) | 0 (.0) | 9 (81.8) | 2 (18.2) | 0 (.0) | 0 (.0) | 11 (100.0) |
| 경력 기간 | | | | | | | |
| 5년 이하 | 1 (6.7) | 0 (.0) | 10 (66.7) | 2 (13.3) | 1 (6.7) | 1 (6.7) | 15 (100.0) |
| 10년 이하 | 15 (19.0) | 4 (5.1) | 52 (65.8) | 5 (6.3) | 3 (3.8) | 0 (.0) | 79 (100.0) |
| 15년 이하 | 9 (12.5) | 2 (2.8) | 51 (70.8) | 6 (8.3) | 3 (4.2) | 1 (1.4) | 72 (100.0) |
| 15년 초과 | 5 (12.2) | 1 (2.4) | 32 (78.0) | 3 (7.3) | 0 (.0) | 0 (.0) | 41 (100.0) |

○ 퀵서비스 수수료를 정산하는 방식에 있어, 조사대상자의 70.3%는 ‘매 퀵서비스 건마다 수수료를 제한 금액을 업체로부터 돌려받는 방식(건당 정산방식)’을 취하고 있었으며, 14.4%는 ‘월 급여에서 수수료를 제한 금액을 업체로부터 지급받는 방식(월정산 방식)’을, 7.7%는 ‘수수료를 업체에 선지급하고 일한 곳에서 수수료를 포함한 금액을 받는 방식’을 취하는 것으로 나타났음.

○ 조사대상 집단별로는 30대 이하(87.5%), 서울 동남부지역(81.6%) 및 경기 지역(81.8%) 거주자가 다른 연령대에 비해 ‘건당 정산방식’을 활용하는 비율이 높은 것으로 나타났고, 경력기간에 있어서는 근무경력이 긴 노동

자일수록 ‘건당 정산방식’을 적용하는 비율이 높은 경향이 있었음.

〈표 3-26〉 수수료, 소개료 외에 업체에 대해 지불하는 비용

| 구 분 | 교육 명목의 강의료 | 출근비, 컨텐츠 비, 화물적재보 험료 | 소모품 구입비 용 | 4대보험 이외 각종 민간보험 | 전 체 | |
|----------|---------------|----------------------------|--------------|--------------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 15 (6.9) | 136 (62.7) | 89 (41.0) | 5 (2.3) | 217 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 0 (.0) | 14 (87.5) | 7 (43.8) | 0 (.0) | 16 (100.0) |
| | 40대 | 5 (4.6) | 70 (64.2) | 48 (44.0) | 1 (.9) | 109 (100.0) |
| | 50대 | 10 (10.9) | 52 (56.5) | 34 (37.0) | 4 (4.3) | 92 (100.0) |
| | 이상 | | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 4 (10.0) | 28 (70.0) | 12 (30.0) | 0 (.0) | 40 (100.0) |
| | 중서부 | 9 (10.5) | 50 (58.1) | 39 (45.3) | 2 (2.3) | 86 (100.0) |
| | 북부 | 0 (.0) | 24 (72.7) | 16 (48.5) | 2 (6.1) | 33 (100.0) |
| | 서남부 | 1 (2.3) | 23 (52.3) | 13 (29.5) | 0 (.0) | 44 (100.0) |
| | 경기 | 1 (9.1) | 9 (81.8) | 7 (63.6) | 1 (9.1) | 11 (100.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 0 (.0) | 11 (73.3) | 7 (46.7) | 0 (.0) | 15 (100.0) |
| | 10년 이하 | 6 (7.6) | 46 (58.2) | 31 (39.2) | 1 (1.3) | 79 (100.0) |
| | 15년 이하 | 7 (9.7) | 49 (68.1) | 33 (45.8) | 2 (2.8) | 72 (100.0) |
| | 15년 초과 | 2 (4.9) | 29 (70.7) | 17 (41.5) | 1 (2.4) | 41 (100.0) |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

○ 퀵서비스 수수료와 소개비 외에 퀵서비스 노동자가 업체에 지불하는 비용을 살펴보면, 조사대상의 62.7%가 ‘출근비, 컨텐츠비, 화물적재보험료’ 명목으로 업체에 비용을 지불한다고 답했으며, ‘각종 소모품 구입비용’을 지불한다고 답한 응답자 또한 41.0%에 달했음.

○ 조사대상 집단별로는 연령대가 낮을수록 ‘출근비, 컨텐츠비, 화물적재보험료’ 명목으로 비용을 지불하는 경우가 많았고, 거주지역별로는 경기지역 거주자와 서울 북부지역 거주자가 다른 지역에 비해 ‘출근비, 컨텐츠비, 화물적재보험료’, ‘각종 소모품 구입비용’을 지불하는 비율이 높은 것으로 나타났음. 특히, 경력기간별로는 5년 이하 노동자를 제외하고는 경

력이 길수록 ‘출근비, 컨텐츠비, 화물적재보험료’ 명목으로 업체에 비용을 지불하는 비율이 높게 나타났는데, -앞서 경력기간에 따른 월소득 증가율에 비해 순수입 증가율이 매우 낮은 것을 감안해보면- 이 비용이 월소득과 순수입 간 격차를 야기하는 한 원인일 것으로 짐작됨.

〈표 3-27〉 퀵서비스업의 가장 중대한 문제점(중복응답)

| 구분 | 실제 일하는 것 과 광고 내용이 다름 | 위험직업군에 비해 수입이 타직군보다 현저히 낮음 | 본인의 의지와 상관없이 업체 강요에 따르는 것 | 노동시간에 비해 수입이 많지 않음 | 통신료 부담이 수입에 비해 큼 | 물가상승에 비해 요금이 과거보다 떨어짐 | 업무중 재해를 당했을 때 대책이 없음 | 유류비 상승으로 수입 감소 | 퀵서비스업의 중간착취가 과거보다 심해짐 | 프로그램사 일방적으로 퀵서비스장주도한다는 점 | 전체 | |
|-------|----------------------|----------------------------|---------------------------|--------------------|------------------|-----------------------|----------------------|----------------|-----------------------|--------------------------|----------------|----------------|
| 전체 | 33 (7.9) | 69 (16.6) | 38 (9.1) | 59 (14.2) | 60 (14.4) | 57 (13.7) | 17 (4.1) | 30 (7.2) | 25 (6.0) | 28 (6.7) | 416 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 3 (9.4) | 6 (18.8) | 1 (3.1) | 4 (12.5) | 5 (15.6) | 6 (18.8) | 1 (3.1) | 2 (6.3) | 1 (3.1) | 3 (9.4) | 32 (100.0) |
| | 40대 | 13 (6.2) | 34 (16.2) | 24 (11.4) | 30 (14.3) | 29 (13.8) | 25 (11.9) | 8 (3.8) | 17 (8.1) | 15 (7.1) | 210 (100.0) | |
| | 50대 이상 | 17 (9.8) | 29 (16.7) | 13 (7.5) | 25 (14.4) | 26 (14.9) | 26 (14.9) | 8 (4.6) | 11 (6.3) | 9 (5.2) | 174 (100.0) | |
| 거주 지역 | 동남부 | 6 (8.0) | 14 (18.7) | 5 (6.7) | 13 (17.3) | 13 (17.3) | 7 (9.3) | 5 (6.7) | 7 (9.3) | 1 (1.3) | 4 (5.3) | 75 (100.0) |
| | 중서부 | 13 (8.1) | 25 (15.5) | 17 (10.6) | 23 (14.3) | 23 (14.3) | 22 (13.7) | 4 (2.5) | 12 (7.5) | 10 (6.2) | 12 (7.5) | 161 (100.0) |
| | 북부 | 3 (4.5) | 10 (15.2) | 8 (12.1) | 6 (9.1) | 12 (18.2) | 13 (19.7) | 3 (4.5) | 3 (4.5) | 3 (4.5) | 5 (7.6) | 66 (100.0) |
| | 서남부 | 10 (11.4) | 16 (18.2) | 6 (6.8) | 13 (14.8) | 9 (10.2) | 13 (14.8) | 3 (3.4) | 8 (9.1) | 7 (8.0) | 3 (3.4) | 88 (100.0) |
| | 경기 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 1 (3.4) | 6 (20.7) | 0 (0.0) | 4 (13.8) | 4 (13.8) | 4 (13.8) | 1 (3.4) | 2 (6.9) | 5 (17.2) | 2 (6.9) | 29 (100.0) |
| | 10년 이하 | 15 (9.6) | 25 (15.9) | 16 (10.2) | 24 (15.3) | 19 (12.1) | 26 (16.6) | 7 (4.5) | 7 (4.5) | 8 (5.1) | 10 (6.4) | 157 (100.0) |
| | 15년 이하 | 8 (5.6) | 23 (16.0) | 12 (8.3) | 19 (13.2) | 25 (17.4) | 17 (11.8) | 6 (4.2) | 14 (9.7) | 7 (4.9) | 13 (9.0) | 144 (100.0) |
| | 15년 초과 | 9 (11.0) | 14 (17.1) | 10 (12.2) | 10 (12.2) | 12 (14.6) | 10 (12.2) | 3 (3.7) | 6 (7.3) | 5 (6.1) | 3 (3.7) | 82 (100.0) |

○ 현재 퀵서비스업에 종사하면서 느낀 가장 큰 문제점이 무엇인지(중복응답)를 확인한 결과 △다른 위험직업군에 비해 수입이 현저하게 낮다(16.6%), △통신료 부담이 수입에 비해 크다(14.4%), △노동시간에 비해 수입이 많지 않다(14.2%), △물가상승에 비해 요금이 과거보다 떨어졌다(13.7%) 등을 꼽고 있었음.

- 조사대상 집단별로 큰 차이를 보이지 않는 가운데, 업체의 강압, 퀵서비스 업체나 프로그램사 횡포, 재해 위험 등을 지적한 비율이 상대적으로 낮게 나타났음. 이는 퀵서비스 노동자가 느끼는 불만들은 대체로 노동강도나 업무 위험수준과 비교해 볼 때 매우 낮은 경제적 보상에 집중돼있다는 점을 확인할 수 있음.

〈표 3-28〉 적정 수수료율 의견

| 구 분 | 건당 15% | 건당 18% | 건당 20% | 건당 23% | 사납금 형태 또는 월비 (정액제) | 잘 모르겠음 | 전 체 |
|----------|--------------|--------------|--------------|------------|--------------------------|--------------|----------------|
| 전 체 | 88 (42.3) | 72 (34.6) | 15 (7.2) | 9 (4.3) | 22 (10.6) | 2 (1.0) | 208 (100.0) |
| 연령 | 30대 이하 | 7 (43.8) | 5 (31.3) | 1 (6.3) | 0 (.0) | 3 (18.8) | 16 (100.0) |
| | 40대 | 42 (40.0) | 42 (40.0) | 8 (7.6) | 3 (2.9) | 10 (9.5) | 105 (100.0) |
| | 50대 이상 | 39 (44.8) | 25 (28.7) | 6 (6.9) | 6 (6.9) | 9 (10.3) | 87 (100.0) |
| 거주 지역 | 동남부 | 10 (26.3) | 15 (39.5) | 2 (5.3) | 0 (.0) | 10 (26.3) | 38 (100.0) |
| | 중서부 | 34 (42.0) | 29 (35.8) | 8 (9.9) | 6 (7.4) | 4 (4.9) | 81 (100.0) |
| | 북부 | 18 (54.5) | 9 (27.3) | 2 (6.1) | 0 (.0) | 3 (9.1) | 33 (100.0) |
| | 서남부 | 19 (44.2) | 16 (37.2) | 2 (4.7) | 2 (4.7) | 4 (9.3) | 43 (100.0) |
| | 경기 | 5 (45.5) | 3 (27.3) | 1 (9.1) | 1 (9.1) | 1 (9.1) | 11 (100.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 9 (60.0) | 3 (20.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 2 (13.3) | 15 (100.0) |
| | 10년 이하 | 33 (42.3) | 27 (34.6) | 4 (5.1) | 7 (9.0) | 7 (9.0) | 78 (100.0) |
| | 15년 이하 | 30 (41.7) | 25 (34.7) | 7 (9.7) | 0 (.0) | 9 (12.5) | 72 (100.0) |
| | 15년 초과 | 14 (34.1) | 17 (41.5) | 4 (9.8) | 2 (4.9) | 4 (9.8) | 41 (100.0) |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

- 퀵서비스 업체에 지불하는 수수료율이 어느 정도면 적절하다고 생각하는지 물어본 결과, 조사대상자의 42.3%는 ‘건당 15%’ 라고 답했으며, 34.6%는 ‘건당 18%’ 라고 답했음. 그밖에 ‘사납금 형태의 주비 또는 월비(정액제)’ 가 적절하다는 응답이 10.6%로 나타났음. 한편, 30대 이하 연령대, 서울 동남부지역 거주자의 경우에는 다른 집단에 비해 ‘사납금

형태의 준비 또는 월비(정액제)'가 적절하다고 답한 비율이 상대적으로 높게 나타났음(각각 18.8%, 26.3%).

〈표 3-29〉 적정 책임보험료 금액 의견

| 구 분 | 10만원 미만 | 10만원 ~20만원 미만 | 20만원 ~30만원 미만 | 30만원 ~40만원 미만 | 50만원 이상 | 잘 모르겠음 | 전 체 |
|-------|--------------|---------------|---------------|---------------|------------|------------|----------------|
| 전 체 | 55 (26.4) | 112 (53.8) | 32 (15.4) | 4 (1.9) | 2 (1.0) | 3 (1.4) | 208 (100.0) |
| 연령 | 30대 이하 | 1 (6.3) | 9 (56.3) | 6 (37.5) | 0 (.0) | 0 (.0) | 16 (100.0) |
| | 40대 | 30 (28.6) | 59 (56.2) | 13 (12.4) | 2 (1.9) | 0 (.0) | 105 (100.0) |
| | 50대 | 24 (27.6) | 44 (50.6) | 13 (14.9) | 2 (2.3) | 2 (2.3) | 87 (100.0) |
| | 이상 | | | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 8 (21.1) | 22 (57.9) | 6 (15.8) | 1 (2.6) | 0 (.0) | 38 (100.0) |
| | 중서부 | 25 (31.3) | 43 (53.8) | 10 (12.5) | 1 (1.3) | 0 (.0) | 80 (100.0) |
| | 북부 | 10 (30.3) | 17 (51.5) | 6 (18.2) | 0 (.0) | 0 (.0) | 33 (100.0) |
| | 서남부 | 8 (18.2) | 26 (59.1) | 7 (15.9) | 1 (2.3) | 2 (4.5) | 44 (100.0) |
| | 경기 | 3 (27.3) | 3 (27.3) | 3 (27.3) | 1 (9.1) | 0 (.0) | 11 (100.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 1 (6.7) | 7 (46.7) | 6 (40.0) | 0 (.0) | 0 (.0) | 15 (100.0) |
| | 10년 이하 | 19 (24.4) | 46 (59.0) | 8 (10.3) | 2 (2.6) | 2 (2.6) | 78 (100.0) |
| | 15년 이하 | 18 (25.0) | 39 (54.2) | 13 (18.1) | 1 (1.4) | 0 (.0) | 72 (100.0) |
| | 15년 초과 | 17 (41.5) | 19 (46.3) | 4 (9.8) | 1 (2.4) | 0 (.0) | 41 (100.0) |
| | | | | | | | |
| | | | | | | | |

○ 퀵서비스 책임보험료가 어느 정도면 적절하다고 생각하는지에 대해 물어본 결과, 조사대상자의 53.8%는 '10만원 이상 - 20만원 미만' 이 적절하다고 답했고, 26.4%는 '10만원 미만' 이 가장 적절하다고 답했음.

○ 한편 조사대상 집단별로는 30대 이하, 경력기간 5년 이하의 노동자가 다른 집단에 비해 '20만원 이상 30만원 미만' 이 적절하다고 답한 비율(각각 37.5%, 40.0%)이 높게 나타났는데, 이는 연령이 낮을수록 보험료가 높아 연령대에 따라 체감하는 보험료 부담이 다르기 때문인 것으로 해석됨(따라서 30대 이하에서 '20만원 이상 30만원 미만' 에 응답한 비율이

높은 것이 해당 연령대의 관점에서는 책임보험료를 기존보다 낮게 설정한 것이라고 할 수 있음).

6. 퀵서비스 법제화 의견

〈표 3-30〉 이륜특송유상운수사업법 제정시 가장 중점적으로 다룰 사항(중복응답)

| 구 분 | 수 수 료 인하 | 노동자성 인정 | 4대 보 험 의무 화 | 업체 설립기준 강화 | 퀵 기 사 자격제도 | 표준 요금 제 도입 | 프로그램 사, 업체 횡포 근 절 | 전 체 |
|----------|---------------|--------------|-------------------|------------------|---------------|------------------|----------------------------|----------------|
| 전 체 | 117 (28.1) | 60 (14.4) | 38 (9.1) | 59 (14.1) | 42 (10.1) | 44 (10.6) | 57 (13.7) | 417 (100.0) |
| 연령 | 30대 이하 | 6 (18.8) | 9 (28.1) | 2 (6.3) | 3 (9.4) | 6 (18.8) | 3 (9.4) | 32 (100.0) |
| | 40대 | 64 (30.3) | 26 (12.3) | 18 (8.5) | 32 (15.2) | 22 (10.4) | 18 (8.5) | 211 (100.0) |
| | 50대 | 47 (27.0) | 25 (14.4) | 18 (10.3) | 24 (13.8) | 14 (8.0) | 23 (13.2) | 174 (100.0) |
| | 이상 | | | | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 24 (32.0) | 11 (14.7) | 9 (12.0) | 8 (10.7) | 6 (8.0) | 8 (10.7) | 75 (100.0) |
| | 중서부 | 43 (26.5) | 24 (14.8) | 14 (8.6) | 23 (14.2) | 16 (9.9) | 13 (8.0) | 162 (100.0) |
| | 북부 | 18 (27.3) | 10 (15.2) | 5 (7.6) | 14 (21.2) | 7 (10.6) | 8 (12.1) | 66 (100.0) |
| | 서남부 | 20 (22.7) | 14 (15.9) | 8 (9.1) | 13 (14.8) | 11 (12.5) | 12 (13.6) | 88 (100.0) |
| | 경기 | - | - | - | - | - | - | - |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 8 (27.6) | 5 (17.2) | 1 (3.4) | 1 (3.4) | 3 (10.3) | 8 (27.6) | 29 (100.0) |
| | 10년 이하 | 44 (27.8) | 21 (13.3) | 15 (9.5) | 26 (16.5) | 18 (11.4) | 16 (10.1) | 158 (100.0) |
| | 15년 이하 | 46 (31.9) | 18 (12.5) | 14 (9.7) | 21 (14.6) | 11 (7.6) | 12 (8.3) | 144 (100.0) |
| | 15년 초과 | 19 (23.2) | 14 (17.1) | 8 (9.8) | 11 (13.4) | 9 (11.0) | 7 (8.5) | 82 (100.0) |
| | | | | | | | | |

○ 퀵서비스 구조적인 노동환경 문제를 해결하기 위해서는 법제도적인 측면이 매우 중요하기 때문에 관련 내용을 설문조사에 포함시켰음. 먼저, 이륜특송유상운수사업법 제정시 가장 중점적으로 다룰 사항에 대해 물어본 결과(중복응답), △업체 수수료율 인하(28.1%), 노동자성 인정(14.4%), △업체 설립기준 강화(14.1%), △프로그램사와 업체의 횡포 근절(13.7%) 등의 순으로 나타났음.

○ 조사대상 집단별로 보면 30대 이하는 ‘노동자성 인정’이 중점적으로 다뤄져야 한다고 답한 비율(28.1%)이 가장 높았으며, 서울 북부지역 거주

자의 경우 다른 집단에 비해 ‘업체 설립기준 강화’를 꼽은 비율(21.2%)이 상대적으로 높았음. 아울러 경력기간별로는 5년 이하 경력자가 다른 집단에 비해 ‘표준요금제 도입’을 택한 비율(27.6%)이 높은 것으로 나타남.

〈표 3-31〉 이륜특송유상운수사업법 제정시 수입 변화 전망

| 구 분 | 증가할 것이다 | 감소할 것이다 | 잘 모르겠다 | 전 체 | |
|-------|---------------|--------------|--------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 117 (56.0) | 21 (10.0) | 71 (34.0) | 209 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 8 (50.0) | 2 (12.5) | 6 (37.5) | 16 (100.0) |
| | 40대 | 57 (53.8) | 15 (14.2) | 34 (32.1) | 106 (100.0) |
| | 50대 | 52 (59.8) | 4 (4.6) | 31 (35.6) | 87 (100.0) |
| | 이상 | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 22 (57.9) | 4 (10.5) | 12 (31.6) | 38 (100.0) |
| | 중서부 | 46 (56.8) | 5 (6.2) | 30 (37.0) | 81 (100.0) |
| | 북부 | 18 (54.5) | 3 (9.1) | 12 (36.4) | 33 (100.0) |
| | 서남부 | 29 (65.9) | 3 (6.8) | 12 (27.3) | 44 (100.0) |
| | 경기 | 1 (9.1) | 5 (45.5) | 5 (45.5) | 11 (100.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 7 (46.7) | 0 (.0) | 8 (53.3) | 15 (100.0) |
| | 10년 이하 | 49 (62.0) | 6 (7.6) | 24 (30.4) | 79 (100.0) |
| | 15년 이하 | 33 (45.8) | 10 (13.9) | 29 (40.3) | 72 (100.0) |
| | 15년 초과 | 27 (65.9) | 4 (9.8) | 10 (24.4) | 41 (100.0) |
| | | | | | |
| | | | | | |

○ 둘째로 이륜특송유상운수사업법이 제정시 수입 변화에 대한 전망에 대한 의견은 조사대상자의 56.0%는 ‘수입이 증가할 것’이라고 답했고, ‘감소할 것’이라는 응답은 10.0%로 나타났음.

○ 그러나 퀵서비스 관련법의 사회적 이슈화가 다소 미진해 퀵서비스 노동자가 접하는 관련 정보가 부족하고, 현재 추진되고 있는 이륜차운수사업법이 주로 화물차운수사업법을 토대로 한 까닭에 퀵서비스 시장의 노동현실

을 제대로 반영하지 못하고 있다는 점 또한 지적되고 있음에 유의할 필요가 있음. 때문에 전체 응답자의 34.0%는 ‘잘 모르겠다’고 답하면서 유보적인 태도를 취하고 있는 것으로 나타남.

〈표 3-32〉 이륜특송유상운수사업법 제정시 주관 기관

| 구 분 | 노동조합 | 사업체 | 정부 | 노사정 및 전문기관 | 잘 모름 | 전 체 | |
|----------|--------------|--------------|-------------|---------------|--------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 58 (27.8) | 6 (2.9) | 13 (6.2) | 117 (56.0) | 15 (7.2) | 209 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 5 (31.3) | 0 (.0) | 2 (12.5) | 9 (56.3) | 0 (.0) | 16 (100.0) |
| | 40대 | 31 (29.2) | 3 (2.8) | 6 (5.7) | 56 (52.8) | 10 (9.4) | 106 (100.0) |
| | 50대 이상 | 22 (25.3) | 3 (3.4) | 5 (5.7) | 52 (59.8) | 5 (5.7) | 87 (100.0) |
| 거주 지역 | 동남부 | 13 (34.2) | 1 (2.6) | 0 (.0) | 22 (57.9) | 2 (5.3) | 38 (100.0) |
| | 중서부 | 22 (27.2) | 3 (3.7) | 7 (8.6) | 42 (51.9) | 7 (8.6) | 81 (100.0) |
| | 북부 | 9 (27.3) | 2 (6.1) | 2 (6.1) | 16 (48.5) | 4 (12.1) | 33 (100.0) |
| | 서남부 | 11 (25.0) | 0 (.0) | 1 (2.3) | 30 (68.2) | 2 (4.5) | 44 (100.0) |
| | 경기 | 2 (18.2) | 0 (.0) | 3 (27.3) | 6 (54.5) | 0 (.0) | 11 (100.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 1 (6.7) | 0 (.0) | 2 (13.3) | 9 (60.0) | 3 (20.0) | 15 (100.0) |
| | 10년 이하 | 25 (31.6) | 1 (1.3) | 2 (2.5) | 46 (58.2) | 5 (6.3) | 79 (100.0) |
| | 15년 이하 | 20 (27.8) | 3 (4.2) | 5 (6.9) | 39 (54.2) | 5 (6.9) | 72 (100.0) |
| | 15년 초과 | 11 (26.8) | 2 (4.9) | 4 (9.8) | 23 (56.1) | 1 (2.4) | 41 (100.0) |

○ 셋째로 이륜특송유상운수사업법 제정시 어느 기관에서 주관해야 할지를 물어본 결과, △노·사·정·전문기관(56.0%), △노동조합(27.8%), △정부(6.2%) 등의 순으로 나타났음.⁴⁾

○ 조사대상 집단별로도 큰 차이를 보이지 않는 가운데, 서울 동남부지역 거주자의 경우에는 ‘노동조합’이 주관해야 한다는 응답(34.2%)이, 그리고

4) 이번 퀵서비스 설문조사에서 퀵서비스 노동조직이 배포수거를 담당하면서 상대적으로 법제도화 주체로서 노동조합을 선택한 의견이 많은 것으로 판단해야 함.

서울 서남부지역 거주자의 경우에는 ‘노·사·정·전문기관’ 이 주관해야 한다는 응답(68.2%)이 다른 집단에 비해 다소 높게 나타났음.

〈표 3-33〉 퀵서비스 기사를 특수고용이라고 표현·규정 의견

| 구 분 | 맞다 | 틀리다 | 일반노동자와 같다 | 모르겠다 | 전 체 | |
|-------|--------------|--------------|--------------|--------------|----------------|----------------|
| 전 체 | 82 (39.2) | 27 (12.9) | 89 (42.6) | 11 (5.3) | 209 (100.0) | |
| 연령 | 30대 이하 | 5 (31.3) | 2 (12.5) | 7 (43.8) | 2 (12.5) | 16 (100.0) |
| | 40대 | 43 (40.6) | 10 (9.4) | 46 (43.4) | 7 (6.6) | 106 (100.0) |
| | 50대 | 34 (39.1) | 15 (17.2) | 36 (41.4) | 2 (2.3) | 87 (100.0) |
| | 이상 | | | | | |
| 거주 지역 | 동남부 | 13 (34.2) | 8 (21.1) | 16 (42.1) | 1 (2.6) | 38 (100.0) |
| | 중서부 | 34 (42.0) | 10 (12.3) | 33 (40.7) | 4 (4.9) | 81 (100.0) |
| | 북부 | 17 (51.5) | 2 (6.1) | 12 (36.4) | 2 (6.1) | 33 (100.0) |
| | 서남부 | 11 (25.0) | 5 (11.4) | 25 (56.8) | 3 (6.8) | 44 (100.0) |
| | 경기 | 5 (45.5) | 2 (18.2) | 3 (27.3) | 1 (9.1) | 11 (100.0) |
| 경력 기간 | 5년 이하 | 2 (13.3) | 2 (13.3) | 9 (60.0) | 2 (13.3) | 15 (100.0) |
| | 10년 이하 | 33 (41.8) | 6 (7.6) | 34 (43.0) | 6 (7.6) | 79 (100.0) |
| | 15년 이하 | 29 (40.3) | 10 (13.9) | 30 (41.7) | 3 (4.2) | 72 (100.0) |
| | 15년 초과 | 18 (43.9) | 8 (19.5) | 15 (36.6) | 0 (.0) | 41 (100.0) |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

○ 마지막으로 퀵서비스 기사를 특수고용 노동자라고 표현하는 것에 대한 의견을 물어보았으며, 조사대상자의 42.6%는 ‘일반노동자와 같다’ 고 답했으며, 39.2%는 ‘특수고용 노동자가 맞다’ 고 답했음. 그밖에 ‘특수고용 노동자란 표현이 틀리다’ 란 응답이 12.9%로 나타남. 이러한 결과는 퀵서비스 노동자 집단 내에서도 자신들의 정체성을 두고 일치된 의견이 형성돼있지 않다는 점을 뜻함.

○ 조사대상 집단별로 보면, 경력기간 5년 이하, 서울 서남부지역 거주자가 자신들이 ‘일반노동자와 다르지 않다’ 고 인식하는 비율(각각 60.0%,

56.8%)이 높았고, 반대로 서울 북부지역 거주자(51.5%), 경력이 15년을 넘는 응답자(43.9%)의 경우에는 다른 집단에 비해 자신들을 ‘특수고용 노동자’ 라고 인식하는 비율이 높게 나타났음.

4장 서울지역 퀵서비스 노동 현실과 상황

- 면접조사 결과분석

1. 면접조사 개요

- 퀵서비스 노동자 면접조사는 개별 심층면접조사(1명)와 포커스 그룹 인터뷰(FGI, 10명) 방식을 취했음. 면접조사는 총 11명(30대 2명, 40대 5명, 50대 4명)을 대상으로 진행되었음.
- 다음으로 퀵서비스 노동자 FGI는 2013년 10월 19일 민주노총 회의실에서 퀵 서비스 노동자를 대상으로 두 차례(A그룹 5명 13시-14시, B그룹 5명 : 15시-16시) 진행되었음.⁵⁾

〈표 4-1〉 퀵서비스 기사 면접조사 대상 주요 속성

| 사례 | 면접자 | 성별 | 연령 | 경력 | 퀵서비스 유형 |
|----|-------|----|-----|----|----------|
| 1 | 한M01A | 남 | 41세 | B | 전업, 개인 퀵 |
| 2 | 황M02A | 남 | 50세 | A | 전업, 개인 퀵 |
| 3 | 박M03A | 남 | 43세 | B | 전업, 개인 퀵 |
| 4 | 박M04A | 남 | 40세 | B | 전업, 개인 퀵 |
| 5 | 이M05B | 남 | 57세 | A | 전업, 개인 퀵 |
| 6 | 양M06B | 남 | 53세 | A | 전업, 개인 퀵 |
| 7 | 김M07B | 남 | 35세 | C | 전업, 개인 퀵 |
| 8 | 임M08B | 남 | 42세 | B | 전업, 개인 퀵 |
| 9 | 윤M09B | 남 | 56세 | A | 전업, 개인 퀵 |
| 10 | 김M10B | 남 | 34세 | C | 전업, 개인 퀵 |

주 : “15년 이상= A”, “10년~15년 미만 B”, “5년~10년 미만 C” 로 면접조사 대상자 경력 그룹화

5) 퀵서비스 노동자 개별 심층면접조사는 2013년 10월 9일 퀵서비스노동조합 전 위원장과 FGI를 위한 예비 인터뷰 차원에서 퀵 서비스 제도 및 노동실태와 관련된 전반적인 사항을 중심으로 진행되었음.

2. 퀵서비스 노동현실과 상황

1) 퀵서비스 노동시장과 일자리 특성

(1) 일자리 특징

- 설문조사 결과에서도 확인 되었듯 퀵서비스 오더 수행형태는 면접조사 결과 퀵서비스 프로그램(스마트폰)을 대다수 사용하는 것으로 나타났으며, TRS 무전기와 병행하여 사용하는 기사도 있음을 확인할 수 있음.

“전속”기사라는 말 퇴색시킬 정도로 경쟁구조에 뛰어들게 만들고 있다. “과거에 퀵프로그램이 나타나기 전까지 광역퀵이니 지역퀵이니 분류가 가능했는데(박M03a)”

“법으로 강제되지 않으면, 한 업체에 전속해서 내 생계가 보장되면 여러 군데 업체에 가입해서 할 필요가 없잖아요(황M02a)”

“전속기사는 실질적으로 어려운 현실이다. 다단계 피라미드 구조가 되어버렸다(김M07b).”

- 실제로 퀵서비스 프로그램은 하나의 프로그램만을 가지고 퀵 기사의 오더수행 및 생계유지가 현실적으로 어려운 실정임. 또한 퀵서비스 프로그램이 정한 사용료(컨텐츠비)를 중복으로 내야하는 구조이기 때문에 이중삼중의 비용부담의 전액을 고스란히 퀵서비스 기사들이 짊어지고 있었음.

“A라는 프로그램 가입되어 있고, B라는 프로그램을 가입되어 있고 A 사용료를 내고 또 B 사용료를 내고(한M01a).”

- 현재 각 업체가 정한 가격으로만 오더를 수행 할 수밖에 없는 실정임. 이런 이유로 퀵서비스 업체는 퀵서비스 기사에게 이와 같은 문제를 이용하여 가격 덤핑하는 사례가 비일비재함.

“초짜들도 PDA나 휴대폰만 있으면, 네비있겠다. 킷프로그램만 깔면 기존에 오래했던 사람들이 그 거리에 갈 수 없는 가격임을 알고 있어도, 찍는 사람들이 있어요. 그러니 업주들끼리도 그거 알고 덤핑을 쳐버려요. 9000원짜리를 8000원에 팔라 내리고 그 피해가 기사들에게 다 가요(윤M09b).”

“애들이 정한 것이 법. 안내면, 만약 업체가 락 걸어버리면 오더수행을 못해요. 울며겨자먹기로 찍을 수밖에 없어요(박M04a).”

- 현재 퀵서비스에 처음 진입하는 사람과 전업으로 오랜 경력을 지닌 사람과의 마찰을 쉽게 불러일으켜 기사들 간의 경쟁 및 다툼을 지속적으로 부추기고 있음. 또한 킷 기사들은 현재의 킷 업계에 기사들이 과잉공급된 상황을 여실히 느끼고 있었음.

- 이와 같은 상황은 같은 위험 직군에 종사하는 동료로서의 의식보다는 개인 사업자의 경쟁자로서 서로를 인식하도록 유도하고 있는 것임. 한편으로는 이러한 과잉공급에 대한 현실적인 자격기준 마련을 요구하고 있음. 이것은 경력에 따른 전업기사에 대한 대우를 포함하여 직업의식 형성에도 일정한 영향을 미칠 것으로 판단됨.

“예전에 무전기로 할때는 업주입장에서는 기사들이 없으면 오더를 못 날렸어요. 그렇기 때문에 인간적인 대우는 그나마 해주었죠. 이제는 킷프로그램이 생기고 나니까 너희들 아니더라도 기사들 많아 배째라는 식이야(양M06b).”

“킷 기사도 택시 기사 자격증처럼, 최소한 킷용 오토바이와 일반 자가용 오토바이 구분 기준이 있어야 한다.(박M03a)”

“오더는 어느 정도 정해져 있는데 기사들도 너무 난입하고...(황M02a)” “등록들이면서 경쟁적이다 보니까. 서로 누가 얼마 벌었냐? 대화하는 거 보면...(한M01a)”

- 퀵서비스 프로그램은 기사 공급과잉 상황을 악용하여 가격 덤핑 및 마찰이 있는 기사를 선택하여 락(lock)을 걸어 일을 수행하지 못하게 만들 수 있는 통제역할을 하고 있음. 따라서 퀵서비스 기사들에게는 퀵 프로그램 활용빈도가 높아지면 높아질수록, 업체가 형성한 유치 경쟁에 자연스럽게 뛰어들 수밖에 없는 구조임.

“일이 많으나 적으나, 여긴 피 터지는 경쟁이야. 농사하는 사람들은 보조금도 나오는데 물가는 올라가고 과거보다 돈벌이가 더 어려워졌어요(이M05b).”

“퀵프로그램이 오더 받기는 편하죠. 근데 편할수록 힘들어지는 게 이거야(박M03a).”

“퀵프로그램은 기사가 편한 게 아니라 업주가 편한 거죠. 그냥 집에서 컴퓨터에 전화만 있으면 누구나 다 할 수 있고 앉아서 수수료 떼먹기 좋고(박M03a).”

(2) 취업과 근로계약

- 퀵서비스 취업 당시 근로계약서 작성은 거의 하지 않고 있음. 이것은 특수고용 노동자 전반적인 문제이기도 하지만 현실적으로 퀵서비스 프로그램 등록코드인 CID가 실질적인 근로계약서를 대체했다고 볼 수 있음.
- 다른 한편 퀵서비스 기사들은 임금명세서를 따로 요구하지 않는 한 퀵프로그램 운용상에서 자동 정산되고 있음. 한편 퀵서비스 기사 출퇴근 시간 역시 퀵 프로그램을 구동부터 출근 시작이라 기사 사무실 출근 개념

이 없어, 실질적으로 노동조건 자체가 상당부분 퀵 프로그램에 의해 구속된다고 볼 수 있음.

“서면으로 근로계약을 작성하는 것은 거의 없고, 업주들이 유리한 방식으로 근무수칙 같은 것으로(한M01a).”

“복장 깔끔해야하고 고객하고 싸우면 안 되고...이를 어길 경우에는 그만뒀다(김M07b).”

“컴퓨터상에 개인 신상정보를 입력하고 프로그램 사용 충전금을 내야지 충전금을 내가 오더수행의 5만원 충전금을 내면 충전금에서 23% 수수료를 떼어간다. 충전금이 만원 이하로 내려가면 프로그램 오더수행이 안떠요. 항상 일정한 금액을 유지해야 되요(황M02a).”

“퀵 사무실이 있고 퀵 대기실이 있고, 이제는 집에 컴퓨터만 있으면, 퀵 프로그램 안에 보면 출근 하시겠습니까? 예/아니오. 누르면 그때부터 출근이에요(윤M09b).”

2) 퀵 서비스 조직 운영과 실태 문제

(1) 프로그램 수수료 및 비용

- 퀵서비스 노동자들은 수수료 및 부대비용에 대해서 산술적 측정 이상으로 체감으로 다가오는 비용이 만만치 않음을 토로하고 있음. 이 부분은 특히 퀵서비스 기사의 94.7%가 퀵서비스 배송 중 사고를 경험하는(‘근로복지공단 2011. 07) 것을 생각해볼 때 매우 민감하게 다가오는 수치임. 설문 분석조사 결과에서도 나타났듯이 소득 평균의 절반 이상을 부대비용으로 지출해야 하는 상황을 여지없이 보여주고 있는 실정임.

“23%인데 현실은 더 늘어났어요. 화물적재보험료가 있어요. 이게 초창기에는 만원을 받아가다가 지금은 6700원. 줄어보이지만 근데 이것은 파손만이

야. 실질적으로 도난이나 분실같은 경우는 대책이 없어요(양M06b).”

“컨텐츠비 16500원, 기본적인 업주나 프로그래머에게 주는 것은 이렇고 모든 부대비용은 기사가 부담해야 하는 거니까, 만원을 기준으로 했을 때 정확하게 기사에게 떨어지는 게 4700원 지금 구조가 그래요. 과거에는 사납금형태의 월비나 정액제인데 지금은 말 그대로 정율제가 되어가지고 워킹푸어의 전형처럼 되어버렸다(박M04a).”

- 또한 퀵서비스 기사들은 이륜자동차(오토바이) 배기량에 따라서 그 체감은 각기 다르며, 또한 핸드폰(M.P) 보유대수 및 각 퀵 프로그램을 돌리는 대수 마다 그 체감이 다름. 예를 들면 통신비(통신장비비 포함), 유류비, 수리비로 부대비용 중의 일부를 크게 나눠보았을 때 하루 20만원 정도 소득이 되면, 약 10만원 정도만 남게 된다는 말에서 잘 알 수 있음.
- 하지만 문제는 보험료를 고려하지 않은 상황에서 나온 것으로 부대비용의 체감은 실질적으로 더 크다고 볼 수 있음. 퀵서비스 부대비용이 일정 정도의 고정액으로 되어가고 있기 때문에 결국 기사들은 순수입을 늘리기 위해서 경쟁을 하면서도 일부 부대비용을 포기하고 생활을 이어나가야만 하는 현실에 놓이게 됨.

“(김M10b)보다 내가 배기량이 크니까 대신 수리비 및 유류비는 1.5배 차이 나요(임M08b).”

“통신비는 한달 평균 벌이로 볼 때 6%정도(이M05b).”, “핸드폰 두 대 쓰는데 한 대당 10만원 씩 나가요. 컨텐츠비도 7만원 나가죠 매달(윤M09b).”

“핸드폰 세대 쓰는데 25만원 나가고, 컨텐츠비 나가고, 유류비는 오토바이 작아서 남들 보다 하루 당 3000~4000천원 정도 적게 나가고.”

“벌이의 7%가 기름값으로 나가요. 통신비가 18만원 정도이구. 한달에 전체로 보면 60만원 정도가 빠져나가요.”

- 결국 이와 같은 상황은 퀵 기사에 대한 진입장벽이 없기 때문에 오늘 처음 시작하는 퀵 기사나, 15년을 한 기사나 수입은 쳇바퀴처럼 똑같아

질 수밖에 없는 구조임 현재 퀵 프로그램에 오더 가격이 거리와 상관없이 천차만별로 나오는 반면, 수수료는 정율제로 지급하고 있기 때문에 퀵 기사들은 부담은 배가됨. 퀵서비스 수수료 인하와 더불어 표준요금제의 정착화가 그 무엇보다 필요한 제도적 개선과제임.

“오늘 처음 퀵시작하나 15년을 한 기사나 소득은 똑같아요. 근속수당이 전혀 고려되지 않아요. 왜냐하면 초짜는 방향만 맞으면 다 찍기 때문에 오더를 받으려면 안찍을 수가 없어요(박M04a).”

“PDA 사용료는 정말 업주를 위한 거죠. 어쩔 수 없이 일하고 있지만 너무 부도덕한 취지다. 표준요금제를 해서 어디에서 어디까지는 얼마~ 어떤 아웃라인이 필요한데 23%~25% 수수료에 칼질까지는...(김M10b)”

“90년대 시내에서 강남을 가면 15000원이에요. 그러면 하루에 10건만 해도 되요. 근데 지금은 덤핑경쟁이에요. 7000원까지 내려가요. 기사들이 하나를 픽업했어. 그러면 퀵기사들이 절대 이거가지고 안가. 전화와도 ‘급해요 빨리 가줘요.’ ‘네네. 가고 있어요’ 이렇게 얘기하고 그거 하나가지고 절대 못가(양M06b).”

- 때문에 퀵서비스 기사들은 자신들의 이익을 보전하기 위해서라도 건당 1:1 문전배송을 여러 차례 모아서 한 번에 경유하여 배달하는 방식을 드문드문 활용하고 있음. 왜냐하면 과거보다 퀵 업체 배송요금은 점차 낮아지고 있는 추세 속에서 퀵 기사들은 자연스럽게 한 건을 해도 이익을 남길 수 있는 방법을 모색하는 것이 자연스럽게 때문임. 이러한 상황을 부추기는 것은 결국 퀵 업체의 가격덤핑 경쟁에 있음. 그렇기에 퀵서비스 기사들은 오더를 받더라도 1:1 문전 배송보다는 묶음 배송을 통해서 이익을 남기는 추세로 변모하고 있음.

“수수료는 정률제에서 과거에 했던 정액제로 돌아가야 한다. 23%는 너무 하다(박M04a).”

“한편으로는 업주들도 알아요. 나름대로 업체들도 복덕방같은 업체들이 너무 난립하다보니, 서울시 내 콜센터같이 통합해버리면, 너무나 많은 영세한 업체들이 23% 받아야 지들 인건비 나오는거야. 많다보니까. 나름대로 살기

위해 한다는 거니까(양M06b).”

- 현재 퀵서비스 프로그램 수수료(23%) 문제가 해결되지 않고 지속된다면 앞으로도 해당 기사들의 처우가 개선될 수 없는 상황임. 퀵서비스 기사들은 업계 전체 상황을 고려하여 수수료에 대한 나름의 합리적인 비율을 찾아줄 것을 요구하고 있음. 또한 과거에 사납금 형태의 정액제로 차라리 돌아가는 편이 낫다는 의견도 있었다는 것을 볼 때, 퀵 프로그램의 표준요금제 및 정액수수료 등의 개선 방향이 필요한 시점임.

(2) 출근비 및 관리비

- 현재 퀵서비스 각 업체에서 출근비 및 관리비 명목으로 일정 정도 돈을 착취하고 있는 것을 알 수 있음. 이것은 현행법상 위법적이고 탈법적임에도 불구하고 퀵서비스 기사의 과잉 공급 구조를 악용한 사례임. 하지만 공정거래위원회에 퀵서비스 기사 개인 스스로가 해당 업체를 고발 하더라도, 이후 노동시장에서 각 업체들이 해당 기사에게 오더 수행을 못하도록 락을 걸 수 있다는 점을 고려하면 불가능한 상황임.

“프로그램을 하나 쓰다가 한 화면에 컨텐츠 2개를 볼 수 있는데, 날씨 어두워지면 프로그램을 잘못보거나 일을 안 하면, 프로그램 관리비가 계속 빠져나가요(김M10b).”

“일을 못할 때 병원에 있을 때도 부담이 되더라고요. 출근을 안했음에도 불구하고(한M01a).”

- 다른 한편으로 퀵서비스 기사들에게 제공되는 별도의 휴게 시설이 없는 상황임. 일반 노동자와 달리 퀵 기사들은 대기시간을 휴게시간으로 이용하고 있는 상황임. 결국 대리운전기사와 마찬가지로 지역 차원에서 퀵서비스 기사들이 일정하게 쉴 수 있는 휴식 공간을 제공하는 것도 개선 방안으로 모색할 수 있음.

“근무시간이 보통 휴게 시간 포함해서 8시간 9시간인데 우리는 대기시간, 여기서 오더수행하고 끝났어 이 근방에 오더 나오는 것이 없으면 1시간이고 2시간 대기시간이에요. 실질적으로 휴게시간은 없죠(이M05b).”

“쉼터나 거점이 있으면 실텐데, 휴게공간이 없어요(황M02a). 그냥 주차장 같은 데서 있는거죠.”

3) 퀵 서비스 제도적 문제

(1) 표준요금

- 퀵서비스 기사들은 업체에게 급속 물량을 받아놓고 물리적으로 불가능한 거리를 퀵 기사들에게 빨리빨리 오고가라고 제촉 하는 오더를 한 번은 경험한다고 밝히고 있음. 이럴 때 퀵서비스 기사들은 꺾끄러운 오더를 받을 경우에 자연스럽게 고객의 불만으로 이어져 그 불친절함은 전부 퀵 기사의 몫으로 되돌아온다는 구조를 인식하고 있는 상황임.

“오다가 급속일 경우, 어디를 경유해서 간 경우가 있는데 정상적으로 1시간 갈 거리를 30분 만에 와라 갈수 있어요? 없어요? 못 간다. 그러면 오더락 걸어버리고(양M06b).”

“오더하나 던져주고 빨리 가라 안 그러면 왜 불친절했냐? 왜 배송을 늦게 했냐?(김M07b)”

“기본적인 고객 응대, 콜센터의 접수메뉴얼 같은 게 있어야 되는데 그냥 접수 받아놓고 그대로 기사에게 넘겨버리고 이렇게 주로 싸우는거죠(박M03a).”

“업체들도 지금 평준화되어버렸어요. 별반 다를 게 없어요. 더 나은 곳으로 갈 기회가 주어지지 않기 때문에...(윤M09b)”

- 결국 각 업체가 이윤 창출을 위해 위험 부담과 불친절함을 고스란히 퀵

서비스 기사에게 떠넘기는 형태임. 이런 이유로 퀵서비스 업체에 대한 업무 개선대책이 필요하며, 거리 및 물량무게에 합당한 적정 가격이 개선되지 않는 한 앞으로도 이와 같은 문제는 지속될 것임.

(2) 노동자성 문제 - 자영업자인가? 특수고용인가? 노동자인가?

- 면접조사 결과는 설문조사 결과와 비슷하게 퀵서비스 기사 스스로에 대한 정체성은 아직은 불분명한 상황임. 스스로를 특수고용자로 생각하는 사람이 있었던 반면에, 노동자로 생각하는 사람 또한 많이 있음. 그러나 노동자로 인식하는 이면에는 자존심 및 자신을 개인사업자처럼 인식하는 경향이 강해 노동자성에 대한 정체성으로 판단하기는 쉽지 않은 상황임.

“저희도 일반노동자처럼 받고 싶은 것은 4대 보험 같은 거니깐, 우린 우리 일하고 싶을 때 나가는 걸 볼 때는 특수 같기도 한데... 사실 같이 일하는 사람인데 특수냐 일반이냐 나누는 게 웃기는 거죠(황M02a).”

“나도 일하는 사람이고 사회의 흐름에 편승해서 일부에 속하는 사람인데 (김M10b).”

“퀵 기사들이요. 노동자 개념이 없어요. 아씨 내가 나가서 일하고 하고 마는 거지 상대적으로 업주랑 부딪치며 내가 노동자다 생각하는 거지. 다들 사장마인드라서..(한M01a)”

- 퀵서비스 기사의 특수고용 노동자 인식 또한 업무에 대한 위험률과 직종 형태에 근거한 의견이 많았음. 이것은 개별 노동자 인식 부재 문제를 떠나 사회 구조적인 문제라는 점을 고려하면 퀵서비스 종사자의 인식 개선을 위한 시민사회진영의 다각적인 연대의 문화가 필요한 부분으로 판단 됨.

“의식이 없는 것이 절대 아니에요. 기사들 개개인을 탓하기 보다는 현실이 그런 거죠(윤M09b).”

“지금은 그나마 퀵 라이더연대가 활성화 됐지만 아직도 인터넷 자체를 할 줄 아는 사람이 10%밖에 안되요. 평균 나이 50세이다 보니까 컴퓨터가 없
고(양M06b).”

- 물론 현재 퀵 라이더연대와 같은 주체의 활동이 있는 상황임. 특수고용노동자의 주체의 역할과 목소리(voice)가 중요한 이유는 개별화된 퀵서비스 기사들의 의사소통 창구 역할을 수행하고 있으며, 이것은 곧 연대의식 및 정체성 형성의 기반으로 작동할 수 있는 여건을 마련해주기 때문임⁶⁾
- 현재 퀵서비스 소식지는 인터넷에 익숙하지 않은 50대 기사들에게는 이러한 소통창구를 확산시켜줄 수 있음. 때문에 향후 퀵서비스 기사의 주체형성과 사회문제 개선 등의 역할자로서 이와 같은 알리미 역할을 할 수 있는 다양한 방법들이 모색될 필요가 있음.

“정부가 법상으로는 특수고용이라고 해놨기 때문에 특수고용인가 하는 거지, 노동3권에 있어서는 일반노동자와 똑같이 적용해달라는 요구. 정체성은 일반노동자를 지향 하는 거죠.”

“정말 내가 애착을 가지고 만일 덤프처럼, 만약에 퀵용 오토바이가 1000만원이다. 혹은 퀵서비스를 하기 위해서는 1000만원이 든다하면 내 재산 가치를 생각해서라도 의식적으로 개선할 텐데, 그냥 경제수단으로만 생각하기 때문에, 징검다리 직업... 지나가는 정도의 수준 직업 애착이 없어서 그런 불합리한 부분을 바꿔야한다는 생각이 아직은 부족한 거 같아요(양용민 전 위원장).”

(3) 사회보장제도 - 책임보험, 산재보험

- 무엇보다 특수고용 노동자들은 사회보장제도의 사각지대에 놓여 있다는

6) 현재 퀵 라이더연대는 회원 수 1만 명을 넘어 퀵서비스에 대한 각종 정보 및 퀵 소식지, 퀵서비스노동조합 활동 등 활발히 교류중임을 확인하였다(최종 확인일, 2013. 10. 25).

것임. 특히 적정 책임보험료 및 산재보험 적용과 관련해서는 몇몇 사람들 인지하고 있었음. 하지만 산재보험료 비용책정 문제 이전에 적용범위를 놓고 업주에게 매우 유리한 방식(자부담 100%, 임의 가입 형식)으로 산재보험이 지정된 것에 문제 인식을 갖고 있음. 또한 면접자 중에는 산재보험처리가 2012년 6월 이후 현재 될 수 있음에도 아직 모르고 있는 기사들도 존재하고 있었음.

“특고 방식, 업주가 반 기사가 반, 강제성이 아니야. 업주가 악용하기 쉬워요. 사인해 버리면 1년 동안 재가입을 못해요(박M04a).”

“1년까지는 산재보험 가입을 못해. 차라리, 관할 복지기관 가서 중소기업 사업자 특례방식으로 해라(이M05b).”

“일반사업장에서는 100% 보험료를 내주는데, 산재보험 안하면 처벌 받는데, 이거는 업주가 처벌 받는 근거가 없으니까(김M10b).”

“CID를 등록하면 어찌됐건 그 업체에 가입된 기사인데, 근로복지공단이 홍보가 미비해요(양M06b).”

- 물론 퀵서비스 기사가 별도의 상해보험(손해보험사)에 가입하더라도 가입료(영업용: 50만원~80만원)가 많고, 사고 경험이 있는 퀵 기사들에게는 위험률이 높다는 이유로 가입을 적극적으로 권유하지 않고 있는 실정임. 때문에 울며 겨자 먹기 식으로 상해보험을 가입하더라도 가정용(20만원)으로 가입하는 경우가 대부분이고 또한 아예 가입을 하지 않고 있는 상태임. 현재 퀵서비스 기사가 산재보험 가입 대상자들은 거의 소수에 국한되어 있음(2장 참조 약 2천명 남짓).

“산재 가입률이 현재 0.4%밖에 안되요. 일부 가입된 사람들은 과거에 일종의 ‘자뻑’ 기사들, 비오는 날이나, 사고를 당한 경험이 있어서 필요성을 느껴 가입을 하는 거죠(한M01a).”

“퀵 기사는 가해자보다는 피해자가 많아요. 대부분이 차량접촉사고니까. 근데 손보사들이 우리가 피해자일 가능성이 많음에도 불구하고 위험률이 높다하는 이유로 잘 안 해줘요(박M03a).”

“일반 자차보험료랑 똑같은 수준이에요. 이거는 잘못 된 거다. 오히려 범법

자를 양산하는 거야. 만기일 지나면 재가입 안 해. 그래서 만일 사고가 나면 도망가는 수밖에 없죠(임M08b).”

- 한편 산재보험에 대해서 알고 있다 하더라도 실제 사고가 일어났을 경우, 자신이 처한 현실적 고려를 종합하여 보험 적용 대상의 경계를 설정하고 있음. 이는 퀵서비스 기사 대부분이 퀵서비스 보험료가 비싸다는 것을 알고 보험사의 가정용 보험(월 20만원)으로 가입하고 있다는 것임.
- 만약 이와 같은 상황에서 퀵서비스 기사가 사고가 일어났을 경우에 단순히 ‘가정용’ 이라 해서 보험적용이 안 되는 줄만 알고 있으며, 보험사에서도 이 부분에 대해 굉장히 민감하게 대응하여 퀵서비스 기사들을 가해자로 만드는 상황을 연출하도록 유도하는 것이 문제점임.⁷⁾

“오토바이 보험은 다 출퇴근용으로 들어요. 퀵용이 굉장히 비싸요. 너무 부담되죠. 이거 아끼려다 만일 사고 나면... 제대로 산재보험 받으려면 우린 퀵용 보험으로 들어야 되는데 책임보험은 3년 전에 보험개발원 퀵용 보험료가 생겼죠. 손보사 퀵용으로 들었냐? 안 들었냐? 따질 이유가 뭐가 있냐?(김M10b)” “저희 소득으로 올라가는 것이 아니냐?(이M05b)”

“출퇴근용 말고 퀵용으로 가입을 해야지. 가정용으로 보험 가입을 했으면, 보험 적용 안 되요. 보험사에서 퀵용으로 들었냐? 안 들었냐? 물어보는 것 자체가 잘못이죠(박M04a).”

7) 사실 퀵서비스기사가 가정용 보험을 들었어도 사고 발생 시 기사가 피해자일 경우에는 보험적용을 받을 수 있는 상황임. 이런 이유로 퀵서비스 기사에 대한 산재보험 및 사고 상황에 대한 교육이 필요한 지점임.

5장 맺음말

1. 조사결과 요약

1) 퀵서비스 일자리 특성

- 첫째, 퀵서비스 오더 수행방식에 있어 응답자 대부분은 퀵서비스 프로그램(스마트폰)을 가장 주되게 활용하고 있는 것으로 나타남. 전통적인 방식인 TRS만을 활용하는 비율(1.9%)은 매우 낮았으며, 퀵서비스 프로그램과 TRS를 병행한다는 응답(12.9%)이 있었으나 스마트폰 보급의 확산 흐름 속에서 향후 TRS 활용빈도는 점차 줄어들 것으로 예상됨.
- 퀵서비스 소속 콜센터에서 직접배차하거나 자율배차 체계가 일부 존재하고 있지만 퀵서비스 업계에 -특수고용이 아닌- 고용계약이 확산되거나 기사 과잉공급 상황이 해소되지 않는 한, 업체의 수수료 유치경쟁을 가능케 하는 프로그램 활용빈도가 오히려 더 높아질 것으로 예상됨.
- 둘째, 퀵서비스 업체에 취업하는 경로로 주로 친지, 지인 등 사회적 관계망이 활용되는 것으로 나타났음. 특히 경력기간이 5년 이하인 응답자의 경우 친지 및 지인의 소개나 추천을 통한 취업방식이 매우 높게 나타났는데(93.3%), 이는 퀵서비스 입직경로가 공공 구직시스템보다는 사회적 관계에 크게 의존한다는 점을 뜻함.
- 셋째, 퀵서비스 고용형태로는 주로 특수고용 형태가 활용되는 것(84.7%)을 확인함. 그러나 보기로 제시된 상용직·정규직, 임시직·계약직의 개념화가 설문 의도와는 달리 충분히 고용계약으로 간주할 수 있는 조건들을 별로 담고 있지 않기 때문에(예: 원사업주에 소속돼있으며 계약기간 없이 계속

근무 가능), 실제 특수고용 형태는 응답결과보다 훨씬 많을 것으로 짐작 됨.

- 넷째, 업체별 킷서비스 기사의 수는 대체로 ‘11명 이상 - 50명 이하’에 분포해 있는 것으로 나타남. 그 중에서도 ‘11명 이상 - 30명 이하’ 비율이 가장 높은 것으로 보아 대부분의 킷서비스 업체는 영세한 수준임을 짐작할 수 있음. 그러나 범주별 분류가 아닌 전체 평균의 경우에는 업체 당 평균 51.1명의 기사가 있는 것으로 나타났음. 이 결과에 비추어보면 킷서비스업체는 대부분의 소규모 영세업체와 소수 초대형업체의 구도로 형성돼있는 것으로 짐작됨

2) 노동조건 실태

- 첫째, 킷서비스 기사의 월평균 소득(317만원)과 순수입(152.5만원) 간 차이가 상당히 크며 수수료 및 각종 부대비용으로 지출되는 금액(164.5만원)이 순수입보다 많다는 점을 확인할 수 있음. 물론 월평균 소득과 순수입 간 차액의 구체적 내용을 밝히기 위해서는 개인별 일일 킷서비스 처리 건, 장거리 화물 비율, 서비스수임료 및 업체 수수료율(또는 금액), 통신료, 프로그램 사용 개수 및 요금, 유류비 지출 금액 등을 꼼꼼히 따져볼 필요가 있으며, 이것이 지역이나 경력기간별로 편차를 보이고 있는지도 확인해야만 함.

- 그럼에도 불구하고 소득과 순수입의 격차가 매우 크다는 점, 특히 수수료 및 각종 부대비용으로 지출되는 금액이 순수입보다 많다는 점은 킷서비스 노동시장의 경제적 보상이 매우 열악하며, ‘업체 - 프로그램사 - 킷서비스 노동자’ 간 관계가 노동자에게 불리한 방식으로 구조화돼있음을 짐작토록 함.

- 둘째, 일반 노동자와 달리 킷서비스 기사의 임금, 순수입 못지않게 노동법상 누릴 수 있는 퇴직금이나 각종 수당의 혜택도 거의 전무한 상황임을 확인할

수 있음. 200명이 넘는 응답자 중 퇴직금을 받을 수 있다고 답한 응답자는 2명에 불과했고, 9명이 연장근로수당을 받을 수 있다고 답한 것 외에 다른 10여개의 수당 항목에 있어서는 혜택을 받는 사람이 거의 없었음. 이것은 특수고용이라는 지위로부터 파생되는 열악한 노동조건이 비단 임금이나 사회보험에만 국한되지 않으며, -대개 주변적 요소로 취급되곤 하지만 실제로는 임금노동자 다수에게 상당히 중요한 비중을 차지하는- 각종 수당 혜택에까지 널리 퍼져있다는 사실을 여실히 보여줌.

○ 셋째, 퀵서비스 기사 업무상 재해율이 매우 높은 것으로 나타남. 최근 3년 동안 업무상 재해나 사고를 당한 경험이 있는지 여부를 물어본 결과 전체 응답자의 65.6%가 업무상 재해나 사고를 당한 적이 있다고 답했는데 이는 퀵서비스 업무가 상당히 위험하며 사고가 잦은 일임을 반영하는 결과임. 퀵서비스 노동자의 근무지가 도로 위이며 그들의 안전을 담보하는 것이 겨우 헬멧과 보호장구라는 점을 감안한다면 충분히 예측 가능한 결과라고 할 수 있음.

- 그러나 업무상 재해 및 질병을 발생했을 경우 산재보험으로 처리하는 비중은 2.4%에 불과했으며, 전적으로 본인 자비로 처리한다는 응답이 43.0%, 민간보험으로 처리하는 방식이 37.2%로 나타나 그 처리방식이 노동자 개인에게 과도한 책임과 부담을 안겨주고 있음을 확인할 수 있음. 산재보험을 신청하지 않는 이유에 대해 응답자의 27.5%는 자신이 산재보험을 적용받지 않기 때문이라고 답했음.

- 여기에는 2012년 5월 이후 시행된 특수고용 노동자에 대한 산재보험이 강제가 아니라 자율에 따르며, 퀵서비스기사가 전액 산재보험을 부담하는 조건인 것과 무관하지 않을 것임. 뿐만 아니라 응답자의 31.4%는 산재보험제도 자체를 잘 모르기 때문에 산재보험을 신청하지 못했다고 답함. 이에 비취보면, 일차적으로는 제도 자체를 접한 적이 없는 노동자를 대상으로 퀵서비스 노동자가 적용받을 수 있는 산재법의 내용을 알리고, 나아가서는 노동자로 하여금 산재보험 가입을 주저하게 만드는 현행법 개선 노력이 필요하다고 생각됨.

2. 정책개선 방향

○ 앞에서 살펴본 바와 같이 서울지역 퀵서비스 노동자들의 노동환경을 살펴본 결과 우리 사회 전반적인 특수고용 노동자 문제들 거의 대부분이 확인되고 있음. 아래는 설문 및 면접조사 결과를 통해 확인된 주요 사항을 중심으로 정책적 개선방향을 제시한 것임.

- 첫째, 무엇보다 표준계약서와 같은 기본적인 문제들이 해결되지 않고 있기 때문에 시장에서 소비자와 기사 사이의 다툼은 물론 내부 경쟁을 유발하고 있는 주요한 문제점이 되고 있음. 따라서 현재 퀵서비스 노동조건을 개선하기 위해서는 ‘표준약관 및 계약서’를 통해 업체와 기사 및 소비자 모두에게 공정한 시장질서 형성을 마련하는 것이 필요함. 더불어 퀵서비스 기사 거의 대부분 근로계약 체결과 등이 이루어지지 않고 있다는 점을 고려하면 정부와 지자체가 해당 지역 내 퀵서비스 업체 및 종사자 규모 확인(MAP 형성)하여, 표준계약서 및 근로계약서 체결 이행 사업(MOU)을 진행할 필요가 있음.⁸⁾

- 둘째, 퀵서비스 기사의 고용관계 및 업무 수행은 퀵서비스 프로그램(현재 9종: 인서 1, 인서2, 우람 등)을 통해 진행되고 있는 상황임. 또한 퀵서비스 프로그램은 이용과 관련된 수수료 및 제반 비용 모두 기사들이 비용부담을 하고 있음. 따라서 퀵서비스 프로그램 이용사의 프로그램 이용건 수에 비례하여, 일정한 금액을 해당 업체별로 퀵서비스 노동환경 개선 분담금(몫, share)으로 제공토록 하여 해당 기사들의 ‘환경복지’ 개선 사업에 사용하도록 하는 것을 고려해 봐야 함. 예를 들면 현재 퀵서비스기사의 수수료(28%)와 업체 이윤 등을 고려하여, 해당 업체들의 수

8) 설문조사 결과 서울지역 퀵서비스 업체의 종사자 규모 30명 이상은 55% 정도 되는 것을 고려하면, 근참법 적용 대상(30인 이상 사업체)을 기준으로 하여 해당 기업체들에게 고용공시 및 노동조건 개선 및 이행방안 등을 정부가 모니터링 하는 것으로 모색할 수 있음.

수료 인화 및 일정 비용을 퀵서비스기사 공제사업 등에 활용하도록 하는 것임.

- 셋째, 퀵서비스 기사의 업무 수행과정 특성상 ‘오더’를 받기 이전까지 대기시간이 존재하고 있음. 하지만 현재 퀵서비스 기사 거의 대부분 광/준광역 및 개인 퀵이라는 점을 고려하면 각 지역(자치구/거점) 공간에 지자체에서 별도의 휴게공간을 마련하는 것이 필요함. 물론 지역 내 택시, 대리운전기사, 택배기사와 같은 운송서비스 노동자들의 준공영적 휴게공간(SPACE)을 통한 규모의 경제를 통한 방법도 고려해 볼 수 있음. 또한 지방정부가 퀵서비스 기사의 다양한 고충처리 및 갈등(고객 물건 배송 및 파송 사고 법률 및 구제상담 등) 해결 상담을 해주는 것도 모색해 볼 수 있음.

- 넷째, 퀵서비스 기사가 현재와 같은 특수고용형태 혹은 자영화 형태로 방치한 경우 우리 사회의 취약계층의 사회보장제도에 사각지대로 방치될 수 있음. 따라서 현재의 퀵서비스 기사 중 노동자성이 높은 대상자의 경우 산재보험 적용 대상 가입율을 높이는 방법(중앙정부 : 자부담 해소, 임의가입 제고, 노사 공동 교육/홍보 확대)을 적극적으로 개선되어야 하고, 지방 정부의 경우 산하 기관 및 시설을 통해 다양한 의료서비스 지원(의료기관 및 보건소, 미간병원과 MOU 체결 의료서비스 지원) 방법을 모색할 수 있음.

- 다섯째, 우리 사회에서 퀵서비스와 같은 특수고용 노동자들이 사회보장 및 의료서비스 등에 사각지대에 놓여 있지 않도록 하는 시민사회진영의 노력이 필요함. 이는 현재 퀵서비스 기사의 부당대우 및 경험, 업무상 사고 및 질병 등에 노출되어 있음에도 불구하고 개별화되어 문제해결이 요원한 상태임. 따라서 시민사회진영에서 ‘퀵서비스 노동재해 예방을 위한 전략’ 과 같은 TF 조직을 구성하여 국가(중앙 혹은 지방)가 해야 할 역할은 무엇인지 확인시키고, 시민들에게 특수고용 노동자들이 ‘사회적

배제' 에서 벗어 날 수 있도록 알리는 작업을 함께 할 필요가 있음.

참고문헌

- 국민권익위원회(2011). 「이륜자동차 화물배송서비스사업 제도화」. 국민권익위원회.
- 김종진(2006). 「퀵 서비스 노동자들의 상태와 조직화 전략」, 『특수고용노동자 조직화 방안 연구』. 민주노총. pp.185-226.
- 신태중(2005). 「특수고용 노동자 근로조건에 관한 실태조사」. 함께하는 시민행동.
- 이병훈·이주환·강은애·홍석범·김종진(2013), 『사장님도 아니야, 노동자도 아니야; 특수고용자 이야기』, 창비.
- 이우승(2008). 『서울시 이륜차특송업 실태 및 동향 연구』. 서울시정개발연구원.
- 이철수·김영두·김종진(2007), 『특수고용형태 종사자 노동인권차별 실태조사』, 국가인권위원회.