

# 택배기사 과로방지 대책

관계부처합동



# 순서

I. 추진 배경 .....	1
II. 현황 및 문제점 .....	2
III. 추진과제 .....	4
1. 작업조건 및 산재보험 적용 등에 대한 긴급 실태점검 ...	4
2. 과로 예방을 위한 제도 개선 .....	4
3. 사회안전망 확대 .....	7
4. 불공정 관행 및 갑질 개선 .....	8
5. 택배기사 일자리 질 개선기반 마련 .....	10
IV. 향후계획 .....	11

# I. 추진배경

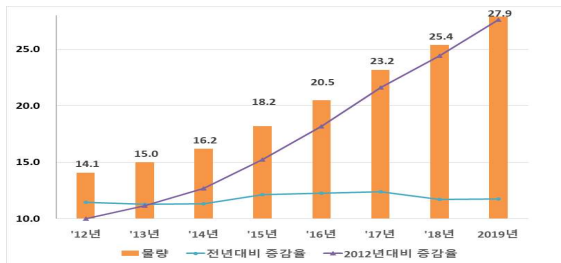
## □ 택배산업의 성장 및 국민 보편서비스화

○ '92년 최초 택배서비스가 출범한 이래 택배물량은 연평균 12.1%('04.~'19.) 지속 증가, 산업 성장세도 더욱 가속화

\* '20년 택배시장은 전년 대비 14.3% 성장한 7조원 규모 예상  
총 택배물량은 32억개, 국민 1명당 연간 64개 수령 예상(일본 42억개/1명당 35개)

\*\* 택배물량(억개): ('14년) 16.2 → ('16년) 20.5 → ('18년) 25.4 → ('19년) 27.9  
택배기사(만명): ('14년) 3.31 → ('16년) 3.57 → ('18년) 4.14 → ('19년) 4.9 → ('20년) 5.4

《 택배물량 》 (단위: 억개)



《 택배기사 》 (단위: 만명)



○ 특히, 모바일쇼핑의 급격한 성장, 코로나19 상황 등으로 저렴·신속한 택배서비스는 국민 보편서비스로 자리매김

\* 국내 온라인쇼핑 시장은 연평균 22.2%성장('13년~'20년)  
<모바일 48.9%, PC 6.4%, TV홈쇼핑 7.6%>

## □ 양적 성장 이면의 그늘 ... “택배기사 과로”

○ 택배산업의 성장 및 신속·저렴한 서비스 이면에는 산업구조상 취약계층인 택배기사의 장시간·고강도 노동 등 그늘 존재

- 올해에만 택배기사 10명이 사망하는 등 양적 성장의 한계가 드러남

\* 10명 중 9명은 심혈관질환이 원인이나, 대부분이 산재보험 적용 제외

- 제도·인프라·기술 등이 택배산업의 양적 성장속도를 따라가지 못하면서, 그 부담이 택배기사에게 집중된 것에 기인

⇒ 택배기사를 장시간·고강도 노동에서 보호하기 위해 적정 작업기준 확립, 사회안전망 확충 등 종합대책 마련 시급

## II. 현황 및 문제점

### □ 장시간·고강도 열악한 작업조건

- (작업시간) 택배기사, 택배사 및 지역에 따라 다양하고, 배송 외에 분류·집화 등에 따라 차이가 있으나, 1일 평균 작업시간이 12.1시간<sup>1)</sup>
  - \* 노조는 분류작업(3~4시간)이 장시간 작업시간의 원인으로 작용하고 있다고 주장하며 분류지원인력 투입 지속 요구
  - 일요일·공휴일 외 휴무 없는 주 6일 배송이 보편화되었고, 질병 등 특수한 상황에도 별도의 휴가가 없음
- (작업강도) 1개월 평균 작업량은 6,250건(배송 4,421건, 집화 1,829건), 1일 평균 작업량은 약 250건(배송 177건, 집화 73건)에 달함<sup>2)</sup>
- (소득) 물량 증가에 따라 소득도 증가하고 있지만, 배송수수료는 1건당 800원 내외로 유지되어 택배사 매출 증가보다 더디게 증가
  - \* 택배가격/배송수수료(1건당): 3,265원/1,200원('02년) → 2,269원/800원('19년)
  - 배송수수료 하락 등으로 택배기사가 일정 수입 유지를 위해서는 배송물량이 증가해야 하는 구조
- (산재 현황) 최근 5년간 산재보험 적용자가 2배 이상 증가한 측면도 있지만, 질병사망 등 산업재해 증가 추세\*
  - \* '15년 ~ '20.6월까지 사망자는 23명, 이중 뇌심혈관질환 사망자 18명

<택배업 산업재해 발생 현황(산재 승인일 기준, 단위: 명)>

구분		'15년	'16년	'17년	'18년	'19년	'20.6월
산재 보험	택배기사 등록자	11,353	11,297	12,032	14,596	17,655	19,802
	택배기사 적용자	3,749	3,222	3,485	5,055	6,372	7,873
산업 재해	재해자수	147	125	135	160	180	129
	사망자수	4	1	4	3	2	9
	사고사망	1	1	0	1	0	2
	질병사망자	3	0	4	2	2	7

1) 2) 2018년 교통연구원에서 발표한 「화물운송시장 연간보고서」 참조  
다만, 1일 평균 작업량은 1개월 평균 근무일을 25일로 가정하여 산정한 수치임

## □ 사회안전망의 사각지대

- (고용형태) 택배사가 직접 고용한 근로자도 일부 있지만,
  - 대부분은 대리점 또는 택배사와 위탁계약을 체결한 개인사업자로 특고종사자에 해당 ⇒ 근로기준법 非적용
- (산재보험 적용제외) 특고종사자의 산재보험 적용제외 신청 등으로 택배기사는 산재보험 가입률이 낮음(18.5%으로 추정, 입직미신고자 포함)
  - \* 최근 산재보험 적용제외 신청 관련 대리점주의 강요, 대필 등 문제 지적

## □ 불공정 계약 관행 여전

- 택배사·대리점은 공정한 계약 체결을 위한 표준계약서 등 미비
- 대리점의 위약금 요구, 화주의 백마진(1건당 약 600원 내외) 등 불합리한 거래 관행 여전 ⇒ 택배기사 수입 하락요인 작용

## □ 양적 성장 대비 열악한 산업 기반

- (택배가격) 작업시간 단축 등 택배기사 처우 개선을 위해서는 택배 가격구조 개선이 필요하나, 가격경쟁 심화로 택배가격 지속 하락
  - \* 택배가격: 3,265원('02년) → 2,505원('10년) → 2,269원('19년)
  - 이는 배송수수료 저하요인으로 작용, 택배기사는 소득 유지를 위해 더 많이 배송해야 하고, 택배사 이익률도 저하시켜 투자여력 감소
  - \* 택배사 영업이익률('18년): CJ대한통운(1.8%), 한진(1.4%), 롯데(0.5%)
- (인프라 부족) 택배물량의 효율적 처리를 위해서는 분류장 등 인프라 확충과 자동화 설비 도입이 필요하나, 법·제도 지원 부족
  - \* (사례) A사 공덕 서브터미널 → 김포 고촌 이전으로 출퇴근·배송시간 증가
  - CJ 대한통운 외 택배기업은 서브터미널에 자동분류기 미도입 → 수작업으로 분류

### III. 추진과제

- ❖ 택배기사의 배송량·작업시간 실태조사 등 결과를 바탕으로 택배기사 과로방지 대책 마련

#### 1 작업조건 및 산재보험 적용 등에 대한 긴급 실태점검

- (현황점검) 감독 대상 대리점과 계약한 택배기사 대상 온라인 설문 조사를 통해 작업조건 등에 대한 **현황점검\*** 실시(10.21.~11.13.)
  - \* ①업무시간·휴게시간·배송물량 등 작업조건, ②건강검진 실시 여부 및 건강상 문제 등 건강관리, ③대리점과 택배기사간 계약관계의 공정성 등
- (산재보험 적용제외 실태조사) 산재보험 적용제외를 신청한 택배기사(16천명 내외)에 대한 **전수조사 실시\***
  - \* ①산업안전보건감독과 병행(1.4천명 내외, ~'20.11월)  
②근로복지공단 자체 계획(15천명, ~'20.12월)
  - 적용제외 신청서 진위, 적용제외 강요 여부, 적용제외 신청 사유 등 적용제외 실태와 함께 적용제외 제도개선 관련 조사
  - \* 적용제외 신청 택배기사에 대해 1:1 면담 실시
- (산업안전보건감독) 4개 택배사\*의 서브터미널(45개소) 및 대리점(423개소) 대상으로 산업안전보건감독 실시(10.21.~11.13.)
  - \* 물량 점유율('19년, %): ① CJ대한통운(47.3), ② 롯데(13.9), ③ 한진(13.2), ④ 로젠(7.8)

#### 2 과로 예방을 위한 제도 개선

##### ① 장시간·고강도 작업시간 개선

- (적정 작업시간) 장시간·고강도 노동 방지를 위한 사업주 조치의무 구체화 (안전보건기준규칙 개정\*)
  - \* 작업과 휴게시간 배분, 건강진단 결과 상담 및 사후관리, 뇌심위험도 평가 및 건강 증진 프로그램 운영 의무를 규정하고 있는 안전보건기준규칙 제669조 구체화

- 택배기사 작업조건 실태조사 결과 및 직무분석을 통한 적정 작업시간 등에 대한 평가기준 제시
- 평가기준에 따라, 택배사별 여건\*을 고려하여 1일 최대 작업시간(분류+집화+배송, 예시:1일 10시간)을 정하도록 하고, 한도 내 작업 유도
  - \* 자동화설비 유무, 평균 배송거리 등에 따라 분류, 배송건당 처리시간 등 상이
- (물량조정 시스템 구축) 택배기사가 감당하기 어려울 정도의 물량 지속 발생 시 택배기사가 요구하면 물량축소, 배송구역 조정 등 조치를 위한 택배사별 시스템 구축\*
  - \* ▲(CJ대한통운) 1일 적정 배송량 산출, 초과물량 발생 시 '초과물량 공유제' 도입
  - ▲(한진택배) 화, 수 등 특정일 편중 방지 및 수입 감소 방지
- 택배물량 조정에 따른 지연배송 시 택배기사에게 불이익 조치 금지
- (심야배송 제한) 주간 택배기사의 22시 이후 심야배송 제한 권고
  - 22시를 배송마감 시간으로 운영하고, 지속적으로 22시 이후 배송이 이루어지는 경우 작업체계 조정 등을 통해 적정 작업시간 유지\*
    - \* (예시) 22시 이후 앱 차단 및 미배송건은 지연배송으로 관리(고객에게 양해 문자 발송). 다만, 식품 등 生物의 경우에만 예외적으로 22시 이후 배송 허용
  - 택배사·대리점은 심야배송 방지를 위한 지연배송을 이유로 계약 갱신 거절 등 부당한 처우 금지(표준계약서에 반영)
- (주5일 작업 확산) 배송량, 지역 배송여건 등을 고려하여 노사 협의를 거쳐 택배기사의 토요일 휴무제 등 작업체계 확산 유도
- (분류작업 개선) 노사간 이견\*이 큰 분류작업은 의견수렴을 거쳐 명확화·세분화하고, 표준계약서에 반영하여 합리적 계약 체결 유도
  - \* 택배기사: 분류업무는 택배기사 업무 아님
  - 택배사업자: 분류업무는 배송 업무에 포함, 배송 수수료에 분류수당도 포함
- \*\* (CJ대한통운) 분류작업지원에 따른 시간선택제 근무제도 도입
- (상자 손잡이) 가이드라인 마련·배포(12월) 및 유통·제조업체 자체 개선방안 수립·이행 지도



- **(택배사 책임 강화) 택배사의 안전·보건조치 의무 부여 신설**  
(산업안전보건법령 개정)
  - \* 택배기사 작업장소인 서브터미널의 시설·설비 등에 대한 조치는 택배사의 권한, 건강진단, 직무스트레스 관리 등 보건조치도 대리점이 아닌 택배사에서 관리 필요
  - 산업안전보건법상 **안전보건조치** 등을 **택배사가 관리토록 의무 부과** (생활물류법안 既 반영)
    - \* ▲대리점 등이 휴식시간·공간 제공 ▲안전운행에 필요한 주행로 등 확보 ▲기상악화 시 안전대책 마련 등도 규정(생활물류법안 既 반영)
  - 국토부의 **택배서비스 평가기준 내용 중 신속성 기준을 완화**하되, 택배물량 또는 작업시간 관리제도 도입\*에 대한 평가기준 신설 검토
    - \* (예) 일정시간(12시간) 연속 앱 작동 시 앱 차단 시스템 등
  - 심야배송 제한 등 작업체계 조정 시스템이 없는 경우에는 **택배 전용차**(“배” 번호판) **증차 규제 등 관리 강화**

## ② 건강보호 강화

- **(건강진단) 대리점에 택배기사에 대한 산업안전보건법상 건강진단 실시 의무\*** 부과 검토
  - \* 산업안전보건법상 **비사무직 근로자에 대해서는 매년 건강진단 실시 의무** 有
  - \*\* **택배기사는 국민건강보험 지역가입자로서 2년에 1회 이상 건강검진 실시 가능** → (CJ대한통운, 한진 대책) **건강검진 매년 실시 및 뇌심혈관계 검사항목에 추가**
  - **뇌심혈관질환·근골격계질환** 등을 예방하기 위한 **직종 맞춤형 건강진단 방안 마련 및 실시 지원\***(’21년)
    - \* (안) 1만명(산재보험 실가입자 기준 추산) 대상 건강검진 비용 7억원(’21년 예산 반영 要), (※ ’20년 특수건강검진 비용지원시 노동자 1인당 평균 7만원 지원으로 추계)
- **(건강진단 사후관리) 건강진단 결과\*, 택배기사에게 뇌심혈관질환 등 건강상의 문제가 우려되는 경우 대리점주가 작업시간 조정 등의 조치를 협의할 수 있도록 법령 개정 추진**(산업안전보건법령 개정)
  - \* 산업안전보건법상 건강검진 결과에 대한 송부 규정(시행규칙 제209조제5항) (**일반건강진단**) 검진기관 → 근로자(개인표) 및 사업주(사업주용)에게 30일 이내 송부 (**국민건강보험법 건강검진**) **검진 기관**→ 사업주의 결과표(사업주용) 요청 시 송부의무
  - \*\* 산업안전보건법상 사업주는 건강진단 결과에 따라 작업시간 단축 등의 조치를 할 수 있음(법 제132조제4항)

- (고위험군 관리) 혈압, 총콜레스테롤, 혈당, 비만도 등이 높은 뇌심혈관질환 고위험군 택배기사에 대한 관리 지원
  - 심층진단 결과 초고위험군 대상 과로 예방을 위한 지속 관리
    - \* (안) 과로 고위험군 1천여명(전체 택배기사 2%) 대상, 심층진단(홍부·동맥 초음파 등) 비용 및 관리 프로그램(전문가 상담, 프로그램 이행유도 등) 3억원('21년 예산 반영 要)
- (직무 스트레스 등 관리) 택배기사의 장시간 노동 등에 따른 직무 스트레스 관리를 위한 가이드라인 마련·이행지도('21년)
  - 직무로 인한 과로위험 자가진단 프로그램 개발·배포 추진
    - \* 위기 탈출 안전보건 앱(안전공단), 택배사별 업무관리 앱에 탑재 추진
- (산업안전보건감독 강화) 택배사, 수급업체(상·하차 등), 대리점 등 사업장 전반의 안전·보건조치 위반 여부에 대하여 지속적 점검·감독

### 3 사회안전망 확대

#### ① 산재보험 확대

- (실태조사 후속 조치) 산재보험 적용제외 신청서 위변조 등 범위반 적발시 법률 자문 등을 통해 적용제외 취소 등 필요 조치 검토
- (산재보험 업무절차 개선) 적용제외 신청서는 원칙적으로 종사자 본인이 직접 제출토록 제도 개선
  - \* 신청서 처리 전 본인의 자발적 의사에 의한 신청 유무를 확인할 수 있는 문자 발송 및 확인(응답이 없으면 신청서 처리가 불가)
- 산재보험 가입 방해, 적용제외 강요행위 등에 대한 처벌조항 신설, 산업안전감독관에게 동 처벌조항에 대한 특별사법경찰권 부여 추진

- (적용제외 사유 축소) 당연적용 원칙, 적용제외 신청을 불가피한 사유\*로 제한하는 내용의 산재보험법 개정 추진(노웅래 의원, '20.10.14. 발의)

\* 특고종사자의 ①질병·부상, 임신·출산·육아로 인한 1개월 이상 휴업,  
 ②사업주 귀책사유에 따른 1개월 이상 휴업, ③기타 이에 준하는 사유

### [법 개정시 적용례 관련 방안 검토]

#### 【기존 적용제외 신청자】

- ◆ 산재보험법 개정안의 효력이 법 시행일 이전 적용제외를 신청한 자에게도 미치도록 부칙 반영 \* 보험료는 법 시행일 이후부터 징수

#### 【입직신고 누락 또는 지연신고 관련】

- ◆ 보험료징수법 개정 및 자진신고 기한(~'22년) 부여 ☞ 자진신고 기한 내 입직신고 시 법 시행일 이전 보험료의 소급징수 면제  
 \* (입법례) 보험료징수법 제22조의3(고용보험료등의 면제에 관한 특례)

## ② 고용보험 적용

- (고용보험 적용) 택배기사 등 특고종사자(산재보험 적용 14개 직종 우선 검토) 고용보험 적용을 통해 소득감소·실직 위험에 안전망 제공

\* 고용보험법 및 고용산재보험료징수법 개정안(정부안) 국회 제출('20.9.11.)

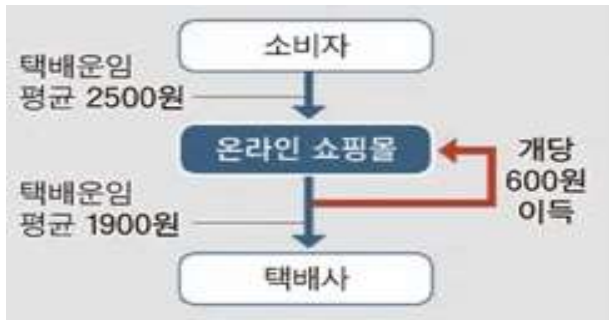
- (고용보험료 지원) 두루누리 사업을 통해 영세 대리점주 및 택배기사의 고용보험료 지원 추진

## 4 불공정 관행 및 갑질 개선

### ① 불공정 관행 개선

- 택배기사 배송수수료 저하를 야기하는 대형화주 백마진 관행 조사·개선 추진(생활물류법안에 '부당한 대가 수취 금지' 규정 旣 명시)
- 대리점 등이 택배기사에게 부과하는 위약금 등이 불공정거래에 해당하는 경우 금지 검토(표준계약서에 반영)

## 《 온라인 쇼핑몰 기업화주 백마진 구조 》



인터넷쇼핑몰 택배비 실제약가 단위:원

A택배사	1825
B택배사	2039
C택배사	1693
D택배사	1790
E택배사	1968

자료:한국통합물류협회

○ 화주-택배사-대리점-택배기사 간 계약 관행, 거래조건 등 시장실태 파악을 위한 점검을 실시하고, 불공정행위 확인 시 엄정 조치

- ① (대형화주-택배사) 불공정한 계약 내용 등 점검
- ② (택배사-대리점) 택배기사에 대한 비용·부담 전가를 유발하는 불공정한 계약조건, 거래내용 등 점검\*
- ③ (대리점-택배기사) 각종 불공정거래행위 및 부당한 계약조건 등 점검\*\*

\* 상위 4개 택배사 대상으로 서면 실태조사를 우선 실시(11월~) 이후 거래관계에 있는 대리점 대상 설문조사 등 추진('21.上)

\*\* 특별제보기간 운영(관계부처 합동), 실태조사 등을 통해 주요 불공정거래행위 유형 파악(~12월) 및 계약 관행에 대한 관계부처·지자체 합동 점검 추진('21.上)

## ② 표준계약서 보급 확대

○ (표준계약서) 택배사-대리점, 대리점-택배기사와 협의하여 적정 작업시간 등 조치를 위해 표준계약서 마련('21.上)

\* 갑질금지, 적정 작업시간, 심야배송 제한, 분류업무 명확화 등

- 표준계약서 보급 확대를 위해 표준계약서를 택배사업자 인정(등록) 요건으로 활용(택배용 화물차 허가요령 등 반영, '21.上)

\* 배송일자 연장 등을 포함한 택배 표준약관 개정 검토('21.上)

## ③ 특별제보기간 운영

○ 택배사, 대리점, 대형화주 등의 갑질, 불공정거래 등 파악을 위해 관계부처 합동으로 특별제보기간(~12월) 운영

## 5 택배기사 일자리 질 개선기반 마련

### ① 택배가격 구조개선

○ 기업의 경영 여건을 고려할 때, 택배기사 처우 개선을 위한 인력 확충, 설비투자 및 적정 배송수수료 제공을 위해서는 **택배가격 구조 개선 필요**

- 이를 위한 **사회적 논의\***에 착수하여, **가격구조 개선방안** 등 마련('21.上)

\* 택배가격 인상은 소비자 부담 증가로 이어져 사회적 논의 선행 필요

### ② 인프라 확충 및 자동화 설비 지원

○ **(인프라 확충)** 택배 배송시간 단축을 위해 도시철도 차량기지·공영주차장 등 유휴부지를 활용하여 **공유형 택배분류장** 등 인프라 확충('21년~)

- 자동화 설비 도입이 가능한 규모(3,000m<sup>2</sup> 이상)의 택배 터미널(허브·서브) 확충이 가능토록 **물류단지 조성** 등 용지 제공

○ **(자동화 설비 지원)** 택배 분류작업 시간 및 작업강도 저감을 위한 **휠 소터기·MP\*** 등 자동화 설비 도입 시 **정책자금\*\*** 지원('21년~)

\* Multi Point의 약자로, 집화 터미널에서 소형 상품을 배송지역 단위까지 자동 분류하여 행낭 묶음(25개 내외) 단위로 포장 → 분류작업 최소화

\*\* ①2%p 이차보전을 통한 저리융자 5천억원 제공, ②물류펀드 조성·지원 등

### ③ 법·제도적 근거 마련

○ 종사자 보호 강화, 택배산업 육성·지원 확대, 택배업 제도화 등을 위한 「**생활물류서비스산업발전법**」 연내 제정 추진

- 시급성을 감안하여 **법 시행 시기를 앞당기고**(현행: 공포 후 1년 → 6개월), 시행시기에 맞춰 **원활한 집행**이 가능하도록 **하위법령안 마련**

## IV. 향후계획

### 1 택배기사 과로방지대책 협의회(가칭) 구성·운영

- 택배 관련 다양한 주체가 참여하는 협의회 등을 구성하여 핵심의제 등에 대한 사회적 논의 착수
  - (구성) 사업자·종사자 단체, 소비자 단체, 대형화주(홈쇼핑 등), 국회, 정부(고용부, 국토부, 공정위 등), 전문가 등 참여
  - (논의의제) 노사, 업계 간 쟁점이 있거나, 근본대책 방향 설정을 위해 사회적 논의가 선결될 필요가 있는 과제\*를 선정·논의
- \* (의제안 예시) ①노동환경 개선, ②거래구조 및 가격구조 개선, ③공정한 계약관계(표준계약서 내용 등)
- 협의회 구성·방식 등은 업계, 노조 등 협의 후 확정

### 2 추진일정

#### □ 택배기사 과로방지대책 협의회 구성 및 운영(12월~)

- 택배업계, 노조 및 관계부처와 협의회 운영방식, 의제, 기간 등 논의

#### □ 법령 개정

- (생활물류서비스법) 택배기사 보호 강화, 택배 산업 육성·지원 확대, 택배업 제도화 등을 위해 연내 제정 추진
  - \* 법 시행 시기 조기화(현행: 공포 후 1년 → 6개월) 및 하위법령 개정 추진
- (산재보험법) 계류 중인 법안 중심으로 '20년 정기국회 통과 추진
- (산업안전보건법령) 택배사 책임 강화, 택배기사의 건강 보호 강화 등을 위해 조속한 법령 개정 추진(11월~)

#### □ 택배사 대책 이행을 위한 정부의 협조 및 지원

- 각 택배사의 대책 이행을 위한 정부의 협조 및 필요한 사항 지원
  - \* CJ대한통운(10.22.), 한진(10.26.), 롯데(10.26.) 택배기사 보호대책 발표

추진과제	담당부처	일정
------	------	----

**1. 작업조건 및 산재보험 적용 등에 대한 긴급 실태점검**

현황점검	고용부	'20.4/4
산재보험 적용제외 실태조사	고용부	'20.4/4
산업안전보건감독	고용부	'20.4/4

**2. 과로 예방을 위한 제도 개선**

**① 장시간·고강도 작업시간 개선**

적정 작업시간·물량 관리	고용부, 국토부	'21.
물량조정 시스템 마련	국토부	'21.
심야배송 제한	국토부	'21.
주5일 작업 확산	국토부	'21.
분류작업 개선	국토부, 고용부	'21.
박스상자 손잡이	고용부	'21.
택배사 책임 강화	국토부, 고용부	'21.

**② 건강보호 강화**

건강진단	고용부	'21.
건강진단 사후관리	고용부	'21.
고위험군 관리	고용부	'21.
정신건강 관리	고용부	'21.
산업안전보건감독 강화	고용부	'21.

**3. 사회안전망 확대**

**① 산재보험 확대**

실태조사 후속 조치	고용부	'21.
산재보험 업무절차 개선	고용부	'21.
적용제외 사유 축소	고용부	'21.

추진과제	담당부처	일정
<b>② 고용보험 적용</b>		
고용보험 적용	고용부	'21.
고용보험료 지원	고용부	법개정 이후

#### 4. 불공정 관행 및 갑질 개선

<b>① 불공정 관행 개선</b>		
백마진 관행 개선	국토부	'21.
불공정 관행 금지	국토부, 공정위	'21.
불공정행위 점검	공정위, 국토부	'21.
<b>② 표준계약서 보급 확대</b>		
표준계약서	국토부, 공정위	'21.6
<b>③ 특별제보기간 운영</b>		
특별제보기간 운영	국토부, 공정위, 고용부	~'20.12.

#### 5. 택배기사 일자리 질 개선기반 마련

<b>① 택배가격 구조 개선</b>		
가격구조 개선방안 마련	국토부	'21.
<b>② 인프라 확충 및 자동화 설비 지원</b>		
인프라 확충	국토부	'21.~
자동화 설비 지원	국토부	'21.~
<b>③ 법·제도적 근거 마련</b>		
생활물류서비스산업발전법 제정	국토부	'20.12.