

연구보고서

# 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방 방안

백희정·전용일·조흠학·최용희



# 제 출 문

산업안전보건연구원장 귀하

본 보고서를 “장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방 방안”의 최종 연구결과 보고서로 제출합니다.

2020년 11월 30일

연구기관 : (사)한국안전경제교육연구원

연구기간 : 2020. 10. 12. ~ 2020. 11. 30.

연구책임자 : 백희정(중앙대학교 적십자간호대학 교수)

공동연구원 : 전용일(성균관대학교 경제학과 교수)

조흥학(인제대학교 보건안전공학과 강의교수)

최용희(도심권 서울특별시 노동자 종합지원센터 팀장)

연구보조원 : 김 린(연세대학교 보건대학원 석사과정생)

김재원(한국안전경제교육연구원 국장)

박유빈(한국안전경제교육연구원 주임)





## 요 약 문

### 연구기간

2020년 10월 ~ 2020년 11월

### 핵심 단어

택배기사, 장시간 노동, 건강장해, 과로사

### 연구과제명

장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방방안

## 1. 연구배경

- 택배기사는 자동차나 기계 등을 운전하여 고객이 주문·구매한 상품을 고객이 원하는 장소까지 직접 배달해 주는 사람으로 택배대리점과 위수탁계약 관계에 있는 특수형태근로종사자이다.
- 온라인 소비가 생활전면에서 증가되어 택배서비스 등 배달 서비스의 이용이 증가하고 있고, 이로 인해 택배산업 노동자들의 노동강도가 높아지고 있다. 코로나바이러스감염증-19의 범유행에 따른 택배물량의 수요급등 상황에서 택배기사들은 당일 배송에 대한 시간적 압박감, 업무량 과다 등의 직무스트레스 환경에 노출되어 장시간 노동이 발생하고 있어 택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해와 과로사 예방을 위한 실태조사와 노동환경 개선을 위한 방안 마련이 필요하다.

## 2. 주요 연구내용

### □ 연구결과

- 택배기사, 택배대리점주 및 택배회사 관계자 심층면담을 통해 택배기사의 건강장해 및 과로사 요인을 파악한 결과, 택배기사는 과도한 직무요구와 건강관리 부재를 요인으로 지적하였다. 택배대리점주는 택배기사의 건강장해 및 과로사 요인으로 건강관리

에 대한 대리점주의 적극적 개입의 어려움, 건강관리 주체의 모호성, 택배관련법의 부재, 터미널 부지확보의 어려움, 택배기사의 자율성, 화주와 택배사의 불공정계약, 낮은 택배단가를 제시하였다. 택배사 관계자는 협소한 물류센터와 물류센터 출점 제한, 하차작업의 비자동화, 물류센터의 지리적 위치, 택배단가 조정의 어려움을 원인으로 제시하였으며, 택배기사의 자율적 지위와 관계법령의 미비를 건강관리의 어려움으로 제기하였다.

- “택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방”을 주제로 2020년 10월부터 11월까지 매주 1회씩 총 4차례 포럼을 개최하였으며 매 회차별로 고용노동부 관계자, 용역발주기관, 전문가, 노사관계자 등 23명~24명이 참석하였다. 연구수행절차에 맞춰 포럼의 소주제를 정하고 토론함으로써 참가자들은 택배기사의 건강장해 및 과로사 예방 방안에 합의하였다.
- 문헌고찰과 택배기사 심층면담 결과를 토대로 택배기사를 ‘차량을 이용하여 고객들이 주문·구매한 상품을 고객이 원하는 곳까지 운반하는 자’로 정의하고 직무를 6개의 책무(운송물 인수 및 정리, 배송/반송 및 인도, 반품 및 예약 운송물 수탁, 영업운송물 수탁, 집화 및 자기계발)와 19개의 과업으로 구성하였다.
- 참여관찰을 통해 택배기사의 업무활동 소요시간을 측정한 결과, 택배사별 차이는 있었으나 업무시간은 평균 11시간 54분이었으며 배송/반송 및 인도 시간은 38%, 운송물 인수 및 정리 시간은 28% 운송물 수탁 시간은 24%, 집화 시간은 10%였다. 업무시간에 포함하지 않은 점심시간을 포함한 휴게시간은 평균 35분이었다. 택배기사는 업무 중 음료를 거의 섭취하지 않았고, 화장실은 1회 정도 이용하였다. 따라서 택배기사의 업무시간은 약 12시간 30분이었다.
- 택배기사의 건강관련 노동실태 온라인 설문조사를 실시하였고,

642명이 응답하였다. 물량이 가장 많은 화요일 업무시간은 13시간, 물량이 보통인 목요일의 업무시간은 12시간 정도였으며, 일일 배송물량은 200개~300개 이하가 가장 많았다. 건강상태 및 행태, 의료이용도 조사 결과, 56.1%는 비만이고, 흡연자 66.5%, 음주빈도가 잦은 자 64.8%, 평소 운동을 하지 않는 자가 53%였다. 아침식사 결식률은 53.9%, 음식을 짜게 먹는 비율이 34%, 1일 평균 수면시간은 6시간 정도이나 수면이 충분치 않다고 느끼는 비율이 70.4%였다. 최근 2년간 건강검진 미수검률은 39.3%였고, 미충족의료율은 42.5%이었으며 미충족 사유의 93%는 시간이 없어서였다. 27.2%는 만성질환을 보유하고, 2개 이상의 만성질환 보유율은 10.1%였다. 80% 이상이 근골격계질환 증상을 호소하고 질병 예방, 치료와 악화 방지를 위해 사용자의 보험가입, 기본중량 제한, 최대 업무시간 제한 및 밤 9시 이후 배송금지를 가장 많이 희망하였다. 시간적 압박감, 과도한 직무부담, 일-생활 불균형, 금전적 보상, 조직의 지원 요인에 대한 직무스트레스를 겪고 있으나 자율성과 동료의 지지는 좋았다. 고객으로 인한 감정노동 중 감정규제, 감정부조화가 심하고 고객으로부터 정신적, 신체적 폭력에 노출되어 있으나 이에 대한 보호체계가 없음을 스트레스로 인식하였다.

#### □ 시사점

- 택배기사는 과도한 직무요구와 감염관리에 대한 지원, 질병관리 지원, 사고처리에 대한 안전장치 등의 직무자원 부족이 건강장해 및 과로사의 요인으로 제시하고 있다. 이를 지원하기 위해서는 택배사 또는 택배대리점의 적극적인 개입과 업무부담을 줄이기 위한 자동화, 물류센터 부지의 확보 및 관계법령의 제정 등이 필요하다.

- 택배기사는 12시간 이상을 근무하는 장시간 근로자이다. 활동시간 측정 결과, 선별 및 인수시간이 줄어들면 배송 및 수탁시간이 줄어든다. 분류의 비자동화로 인해 유발되는 장시간 근로는 자동화가 우선적으로 해결해야 할 방안이지만 이미 자동화설비가 구비되어 있는 택배사의 경우에는 일일 배송 물량감소를 장시간 근로를 줄이는 방안으로 고려해야 할 것이다.
- 배송 중 수화인에게 통지하기, 수탁장소 및 운송물 확인하기 등의 과업은 대부분 이동 중 전화나 문자로 수행되므로 운전 시 안전사고 발생의 가능성이 높다. 교통사고를 포함한 안전사고 발생의 예방책 마련과 산업재해보상보험 확대를 고려해야 할 것이다.
- 택배기사는 과로사의 원인이 되는 뇌심혈관질환 위험요인(흡연, 음주, 비만) 노출 비율이 높으며 근골격계질환 증상 경험률이 매우 높다. 건강검진 미수검률이 일반인에 비해 높고 시간이 없어 의료기관을 이용하지 못하는 미충족의료율도 높다. 또한 직무스트레스가 높고 감정노동과 폭력에 쉽게 노출되므로 직무스트레스 관리를 포함하여 택배기사의 건강을 보호하는 방안이 마련되어야 할 것이다.

### 3. 연구 활용방안

#### □ 제 언

- 택배기사의 건강장해 및 과로사 예방을 위해 유해요인 조사대상, 건강진단 대상의 확대 및 직무스트레스 관리 시스템 도입, 산재보상보험 가입 및 고용보험 대상의 확대 등 정부, 택배사 및 대리점, 그리고 특수형태근로종사자인 택배기사 개인적인 차원의 대처 방안이 도입되어야 할 것이다.
- 택배기사의 업무활동 소요시간을 참여관찰을 통해 측정하였으나

관찰 대상자가 한정적이었으므로 추후 택배사별로 대상자를 확대하여 조사함으로써 일반화할 수 있는 자료를 마련하는 연구가 필요하다.

- 택배기사의 장시간 근로와 건강장해를 유발하는 요인을 면담, 설문 조사를 통해 파악한 결과 업무시간, 휴게시간 등을 파악할 수 있었으나 업무강도를 파악할 수 없었다. 택배기사의 근골격계질환 증상 경험률이 높으므로 업무강도를 파악하는 후속연구가 필요하다.

#### □ 개선방안

- 안전보건교육제도와 안전 및 보건조치 의무이행 방안, 자동화시스템 도입, 표준계약서 추진, 그리고 택배수수료 조정 등의 개선이 이루어져야 할 것이다.

#### □ 활 용

- 본 연구에서는 택배기사 면담과 설문조사를 통해 택배기사의 건강장해 및 과로사를 유발하는 노동환경을 광범위하게 파악하였으므로 택배기사의 건강장해와 과로사를 예방하기 위한 정책 마련 시 기초자료로 활용될 수 있을 것이다.
- 택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방 포럼에서 제기된 문제점과 이를 해결하기 위한 노·사·정 및 관계전문가의 합의 내용은 법과 제도 마련에 활용될 수 있을 것이다.
- 직무분석 자료는 택배기사의 업무 표준화를 위한 기초자료로 활용될 수 있을 것이며, 업무활동 소요시간 측정자료는 장시간 근로를 유발하는 요인 파악과 택배사별 업무의 차이 비교에 활용될 수 있을 것이다.

#### 4. 연락처

- 연구책임자 : 중앙대학교 적십자간호대학 백희정 교수
- 연구상대역 : 산업안전보건연구원 직업건강연구실 류향우  
선임연구위원
  - Tel: 052-703-0858
  - E-mail: r7645@kosha.or.kr

# 차례

<b>I. 서론</b>	<b>1</b>
1. 연구의 필요성과 목표	1
1) 연구의 필요성	1
2) 연구의 목표	4
2. 연구내용 및 방법	5
1) 연구내용	5
2) 연구방법	5
 <b>II. 택배기사의 노동실태와 재해현황</b>	 <b>12</b>
1. 택배기사의 노동실태	12
1) 택배업의 특성 및 현황	12
2) 택배기사 고용실태	17
2. 택배기사의 재해 현황	24
1) 택배업 산업재해 현황(2012~2019)	24
2) 택배기사 산업재해 현황(2012~2019)	27
3) 택배기사 산업재해 승인 현황	37

### III. 택배기사의 건강장해 및 과로사 요인

분석 결과 .....	39
1. 택배기사 심층면담 결과 .....	39
1) 면담 대상자의 특성 .....	39
2) 택배기사 면담 결과 .....	39
3) 택배 대리점주 면담 결과 .....	49
4) 택배사 관계자 면담 결과 .....	59
2. 택배기사의 건강장해 및 과로사 예방 포럼 운영 결과 .....	65
1) 1차 포럼 .....	66
2) 2차 포럼 .....	76
3) 3차 포럼 .....	85
4) 4차 포럼 .....	93
3. 직무분석 및 업무활동 소요시간 분석 결과 .....	100
1) 택배기사의 업무 .....	100
2) 택배기사의 업무 프로세스 .....	102
3) 택배기사의 직무분석 .....	104
4) 업무활동 소요시간 분석 결과 .....	110
4. 건강관련 노동실태 설문조사 결과 .....	117
1) 1차 고용노동부 주관 건강관련 설문조사 결과 .....	117
2) 2차 택배기사 건강관련 노동실태 설문조사 결과 .....	131

### IV. 택배기사의 건강장해 및 과로사 예방 방안

.....	185
-------	-----



1. 택배기사의 안전 및 보건에 관한 교육제도 개선 .....	185
1) 최초 노무제공 시 교육과 특별교육 .....	186
2) 안전보건교육제도 개선 방안 .....	188
2. 근골격계 부담작업 유해요인 조사와 건강검진 대상의 확대 .....	188
1) 근골격계 부담작업 유해요인조사 대상 확대 .....	189
2) 건강진단 대상 확대 .....	191
3. 산재보상보험과 고용보험 가입 확대 .....	193
4. 건강인식 개선 환경조성 및 건강관리 프로그램 적용 .....	194
5. 택배수수료의 현실화 .....	195
6. 분류작업의 자동화와 분류작업 장소 확충 .....	196
7. 표준계약서 추진 .....	197
8. 택배회사의 안전·보건조치 의무이행 및 정부의 감독 .....	198

#### IV. 결론 ..... 199

1. 요약 .....	199
1) 택배기사의 노동실태와 재해 현황 .....	199
2) 택배기사의 건강장해 및 과로사 요인 .....	200
3) 포럼 운영 결과 .....	201
4) 직무분석 및 업무활동 소요시간 분석 .....	201
5) 택배기사의 건강관련 노동실태 조사 결과 .....	203
6) 택배기사의 건강장해 및 과로사 예방 방안 .....	204
2. 제언 .....	204

#### 참고문헌 ..... 207

Abstract .....	211
----------------	-----

부록 .....	213
----------	-----

부록 1: 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방 포럼 .....	213
부록 2: 업무활동 소요시간 관찰기록지(예시) .....	216
부록 3: 건강관련 노동실태 조사 설문지 .....	222

## 표 차례

〈표 1-1〉 택배 용어 정의 .....	2
〈표 1-2〉 택배기사 건강관련 노동환경 개선을 위한 Task Force 구성원 .....	7
〈표 1-3〉 포럼 운영 계획 .....	8
〈표 2-1〉 법제화에 따른 택배업의 시대적 구분 .....	14
〈표 2-2〉 집·배송 지역 유형별 근무시간 .....	21
〈표 2-3〉 전체업무 중 세부업무 구성비 .....	22
〈표 2-4〉 택배기사의 매출액 및 비용현황 .....	23
〈표 2-5〉 택배업 재해현황(2012년~2019년) .....	24
〈표 2-6〉 택배업 성별 재해현황(2012년~2019년) .....	26
〈표 2-7〉 택배기사 성별 재해현황(2012년~2019년) .....	28
〈표 2-8〉 택배기사 연령별 재해자 수(2012년~2019년) .....	29
〈표 2-9〉 택배기사 업무시간대별 재해발생 현황 .....	31
〈표 2-10〉 기인물별 재해 현황 .....	32
〈표 2-11〉 재해 발생형태별 현황 .....	34
〈표 2-12〉 택배기사 산재현황(2015년~2020년 8월) .....	37
〈표 2-13〉 택배기사 과로사 산재현황(2015년~2020년 8월) .....	38
〈표 3-1〉 택배기사 면담 대상자의 일반적 특성 .....	39
〈표 3-2〉 택배기사 심층면담 결과(A사) .....	40
〈표 3-3〉 택배기사 심층면담 결과(B사) .....	43

〈표 3-4〉 택배기사 심층면담 결과(C사) .....	45
〈표 3-5〉 택배기사 심층면담 결과(A사 노조원) .....	47
〈표 3-6〉 택배 대리점주 심층면담 결과(B사) .....	49
〈표 3-7〉 택배 대리점주 초점집단면담 결과 .....	55
〈표 3-8〉 택배사 관계자 면담 결과 .....	60
〈표 3-9〉 포럼 운영 현황 .....	65
〈표 3-10〉 제1차 포럼 요약 .....	67
〈표 3-11〉 제2차 포럼 요약 .....	77
〈표 3-12〉 제3차 포럼 요약 .....	85
〈표 3-13〉 제4차 포럼 요약 .....	94
〈표 3-14〉 운송물 인수 및 정리 책무 .....	105
〈표 3-15〉 배송/반송 및 인도 .....	106
〈표 3-16〉 반품 수탁 및 집화 책무 .....	106
〈표 3-17〉 영업 운송물 수탁 .....	107
〈표 3-18〉 집화 .....	108
〈표 3-19〉 자기계발 책무 .....	108
〈표 3-20〉 택배기사 직무분석표 .....	110
〈표 3-21〉 참여관찰 대상자의 일반적 특성 .....	111
〈표 3-22〉 책무와 과업별 업무활동 소요시간 .....	112
〈표 3-23〉 택배기사의 업무시간과 휴식시간 .....	116
〈표 3-24〉 응답자의 인구학적 특성 .....	117
〈표 3-25〉 응답자의 직업 특성 .....	118
〈표 3-26〉 일 평균 업무시간 .....	119
〈표 3-27〉 주간 야간업무 횟수 .....	120
〈표 3-28〉 일 평균 배송물량 및 배송불가 시 해결방법 .....	121

<표 3-29> 휴게시간 및 점심식사 빈도 .....	122
<표 3-30> 건강검진 수검 여부 및 수검 기간 .....	123
<표 3-31> 업무 중 사고 여부와 유형 및 치료방법과 미충족 의료 사유 ...	124
<표 3-32> 육체적 부담에 대한 인식 .....	125
<표 3-33> 1년간 경험한 건강문제 .....	126
<표 3-34> 수면시간 .....	127
<표 3-35> 근골격계질환 증상 경험과 부위 .....	128
<표 3-36> 근골격계질환 증상 경험의 원인 .....	129
<표 3-37> 희망 건강보호 개선 방안 .....	130
<표 3-38> 응답자의 인구사회학적 특성 .....	131
<표 3-39> 보험 종류별 가입 비율 .....	133
<표 3-40> 산재보험 미가입 사유 .....	135
<표 3-41> 산재보험 가입의 문제점과 미가입 사유 .....	135
<표 3-42> 택배기사의 경력 .....	137
<표 3-43> 택배사별 택배기사의 경력 .....	138
<표 3-44> 업무 지역 .....	139
<표 3-45> 주 배송지역 .....	140
<표 3-46> 화요일 업무 시작 시간 .....	142
<표 3-47> 화요일 업무 종료 시간 .....	142
<표 3-48> 화요일 근무 시간 .....	143
<표 3-49> 목요일 근무 시작 시간 .....	144
<표 3-50> 목요일 업무 종료 시간 .....	145
<표 3-51> 목요일 근무 시간 .....	145
<표 3-52> 화, 목 근무시간 차이 .....	146
<표 3-53> 일일 배송물품의 수 .....	147

<표 3-54> 일일 배송 물량 .....	149
<표 3-55> 일일 집하물품 개수 .....	150
<표 3-56> 일일 집하량 .....	152
<표 3-57> 일일 휴식 시간 .....	153
<표 3-58> 본인의 건강 상태 .....	154
<표 3-59> 체질량 지수 .....	155
<표 3-60> 흡연 여부 .....	156
<표 3-61> 흡연 개수 .....	157
<표 3-62> 음주횟수 .....	158
<표 3-63> 과도한 음주 횟수 .....	159
<표 3-64> 운동 빈도 .....	160
<표 3-65> 운동을 하지 않는 이유 .....	161
<표 3-66> 아침식사 횟수 .....	161
<표 3-67> 식사의 규칙성 .....	162
<표 3-68> 음식의 간 .....	163
<표 3-69> 체형 인식 .....	163
<표 3-70> 몸무게 조절 노력 .....	164
<표 3-71> 수면시간 .....	165
<표 3-72> 수면시간의 충분성 .....	165
<표 3-73> 건강검진 수검 여부 .....	167
<표 3-74> 미충족 의료요구 .....	168
<표 3-75> 미충족 의료 사유 .....	168
<표 3-76> 진단 받은 질환 .....	168
<표 3-77> 복용중인 약물 .....	170
<표 3-78> 업무종료 후 피로도 .....	170

---

<표 3-79> 업무와 관련된 건강문제 .....	171
<표 3-80> 질병 예방, 치료 및 악화 방지를 위한 필요사항 .....	173
<표 3-81> 질병 예방과 치료 및 악화를 방지 방안 .....	174
<표 3-82> 업무시간, 배송물량 제한 희망 여부 .....	175
<표 3-83> 1년 동안 아픈데도 일을 한 적 .....	175
<표 3-84> 아프지만 일한 횟수 .....	177
<표 3-85> 직무스트레스 .....	178
<표 3-86> 감정노동과 폭력 .....	180
<표 3-87> 감정노동과 폭력 .....	181
<표 3-88> 택배기사의 건강과 안전을 위한 요구사항 .....	182
<표 4-1> 특수형태근로자 안전보건교육 .....	186
<표 4-2> 근골격계 부담작업 유해요인조사 개정 고시(안) .....	190
<표 4-3> 건강진단 개정 방안 .....	192

## 그림 차례

[그림 1-1] 연구수행절차 .....	11
[그림 2-1] 택배사 시장 점유율 (2019년 기준) .....	13
[그림 2-2] 택배이용 횟수 추이 .....	15
[그림 2-3] 국내시장 택배물동량 추이 .....	16
[그림 2-4] 국내택배시장 매출액 추이 .....	16
[그림 2-5] 택배물품의 흐름 .....	17
[그림 2-6] 택배업 종사자 수 .....	18
[그림 2-7] 택배사-택배대리점-택배기사 계약관계 .....	19
[그림 2-8] 근무시간 정도 (화, 수요일 기준) .....	21
[그림 2-9] 분류작업 소요시간 .....	22
[그림 2-10] 택배업 재해자 수 및 사망자 수 .....	25
[그림 2-11] 택배업 연령별 재해자 수 .....	26
[그림 2-12] 택배업 성별 재해자 수 .....	27
[그림 2-13] 택배업 중 택배기사의 재해자 비율 .....	28
[그림 2-14] 택배기사 성별 재해자 수 .....	29
[그림 2-15] 택배기사 연령별 재해자 수 .....	30
[그림 2-16] 택배기사 발생시간대별 재해발생 현황 .....	32
[그림 2-17] 기인물 재해현황 .....	34
[그림 2-18] 발생형태별 재해현황 .....	37
[그림 2-19] 택배기사 산재 신청 및 승인 현황(2015년~2020년 8월) ...	38



[그림 3-1] 제1차 포럼 .....	66
[그림 3-2] 제2차 포럼 .....	76
[그림 3-3] 제3차 포럼 .....	85
[그림 3-4] 제4차 포럼 .....	93
[그림 3-5] 택배기사의 업무 프로세스 (기본 A형) .....	102
[그림 3-6] 택배기사 업무 프로세스 (기본 B형) .....	103
[그림 3-7] 분류작업이 포함된 업무 프로세스 .....	103
[그림 3-8] 택배기사 업무 프로세스별 시간 및 비율 .....	114
[그림 3-9] 택배기사 책무별 시간 및 비율 .....	115
[그림 3-10] 택배기사 휴식시간 .....	115
[그림 3-11] 건강검진 수검 여부 .....	124
[그림 3-12] 육체적 부담에 대한 인식 .....	126
[그림 3-13] 근골격계질환 증상 경험 부위 .....	129
[그림 3-14] 응답자의 연령분포 .....	132
[그림 3-15] 응답자의 학력 분포 .....	133
[그림 3-16] 가입 보험의 종류 .....	134
[그림 3-17] 응답자의 택배회사 .....	137
[그림 3-18] 택배기사의 경력 .....	138
[그림 3-19] 택배기사의 배송지역 개수 .....	141
[그림 3-20] 일일 배송 물량 .....	149
[그림 3-21] 일일 집하량 .....	152
[그림 3-22] 일일 휴식시간 .....	153
[그림 3-23] 주관적 건강 상태 .....	154
[그림 3-24] 체질량 지수 .....	156

[그림 3-25] 흡연 상태 .....	157
[그림 3-26] 음주 횟수 .....	159
[그림 3-27] 운동 빈도 .....	160
[그림 3-28] 아침식사 횟수 .....	162
[그림 3-29] 체형 인식 .....	164
[그림 3-30] 수면시간 .....	166
[그림 3-31] 수면시간의 충분성 .....	166
[그림 3-32] 건강검진 수검 여부 .....	167
[그림 3-33] 업무종료 후 피로도 .....	171
[그림 3-34] 업무와 관련한 건강문제(지난 1년) .....	172
[그림 3-35] 질병 예방과 치료 및 악화 방지 방안 .....	175
[그림 3-36] 아픈데도 일한 경험 .....	176

# I. 서론

## 1. 연구의 필요성과 목표

### 1) 연구의 필요성

코로나바이러스감염증-19(이하 코로나19)로 사람들의 생활이 대면에서 비대면으로 변화하였고, 국내에서는 발달된 디지털 인프라를 기반으로 생활방식과 업무방식도 비접촉식으로 매우 빠르게 전환되고 있다. 특히 사회적 거리두기 방침에 의해 외출 및 모임의 자제가 권고되었고 오프라인 소비는 둔감해진 반면 온라인 소비는 증가하였다.

온라인 소비는 생활 전반에서 증가되어 2020년 4월 기준 전년 동기 대비 12.5%가 증가하였고 생활용품 거래는 36.0% 증가하였으며 온라인 음식물 배달 서비스 이용률은 83.7%, 음식료품 거래 43.6%, 농축수산물 거래는 69.6% 증가하였다. 이러한 온라인 소비의 증가에는 택배서비스와 음식배달을 포함한 배달 대행업이 기여한 바가 크다. 온라인 배달서비스 수요의 급등으로 해당 산업 종사자들의 노동강도 또한 높아지고 있으며 코로나19의 확산 이후 배달 노동자의 노동환경의 악화는 더욱 심화되고 있다.

택배산업은 한국표준산업분류에서는 H. 운수 및 창고업 중 육상 운송 및 파이프라인 운송업(49)으로 분류된다. 그리고 소화물 전문 운송업(494)로 소분류되며, 소화물 전문운송업(4940) 중 택배업(49401)으로 세세분류된다(통계분류포털, 2020).

한국표준직업분류에 의하면 택배종사자는 ‘단순노무 종사자(9)’로 대분류되며 ‘운송관련 단순 노무직(92)’의 ‘배달원(922)’으로 소분류되고 ‘택배원(9222)’으로 세분류되며, 마지막으로 ‘택배원(92221)’으로 세세분류된다. 세세분류인 택배원

(door to door delivers)은 ‘차량을 이용하여 고객들이 주문·구매한 상품을 고객이 원하는 곳까지 운반하는 자’로 정의한다(통계청, 2020).

**<표 1-1> 택배 용어 정의**

구분	분류명(영문)	설 명
한국표준 산업분류	택배업 (Courier activities)	대도시 지역이나 도시 간 소화물 택배 서비스를 제공하는 산업활동을 말한다. 이러한 사업체는 택배 물품 수집 및 배달을 포함하는 네트워크 시스템을 형성하며 육상, 수상, 항공 수송 수단이 결합되어 수행될 수 있다. 국영 또는 공영 이외의 우편업 활동도 포함한다. <예시>·택배 서비스
한국표준 직업분류	택배원 (Door to Door Deliverers)	차량을 이용하여 고객들이 주문·구매한 상품을 고객이 원하는 장소로 운반하는 자를 말한다. <직업예시> ·택배배달원

택배업종에서는 택배원을 간선차량기사와 택배기사를 총칭하므로 이를 구분하여 정의할 필요가 있다. 간선차량기사의 경우, 고객이 주문·구매한 상품을 운반하지만 고객에게 직접 전달하지는 않는다.

택배 용어의 사전적 의미를 살펴보면, ‘택배’는 ‘우편물이나 짐, 상품 따위를 요구하는 장소까지 직접 배달해 주는 일’이다.<sup>1)</sup> ‘기사’는 표준국어대사전에서는 ‘운전사’를 높여 이르는 말로, 한국어기초사전에서는 ‘직업적으로 자동차나 기계 등을 운전하는 사람’으로 정의되어 있다. 따라서 ‘택배기사’는 ‘자동차나 기계 등을 운전하여 고객이 주문·구매한 상품을 고객이 원하는 장소까지 직접 배달해 주는 사람’으로 정의할 수 있다.

이러한 택배 노동자의 열악한 노동환경은 매년 거듭되고 있어, 2018년 조사

1) 표준국어대사전

에서는 택배 노동자의 일 평균 노동시간은 12.7시간, 월 평균 근무일은 25.6일로 업무강도가 매우 높았다(이지선, 서상범, 김소형 등, 2018). 그러나 2020년 택배노동자과로사대책위원회에서 노동자 821명을 대상으로 설문조사를 한 결과, 주당 노동시간은 73.1시간, 하루 배송개수 313.7개, 점심시간 12분으로 노동환경이 더욱 악화되었다. 2020년 상반기 택배 물량은 전년 대비 36.3% 증가하였고 이에 따른 업무강도가 심화되고 있다. 이러한 노동환경의 변화 특히 장시간 노동의 결과는 2020년에는 11월 현재 택배 노동자 15명이 사망하는 부정적인 결과의 요인이 되었다.

택배종사자의 수는 2006년 2만여명에서 2010년 3만여명, 2014년에는 4만명, 2018년에 55,377명으로 택배 산업의 급성장에 따라 서비스 제공 인력은 매년 증가하고 있다(통계청, 2020). 코로나19의 확산으로 인한 배달산업의 급증은 이들 택배서비스 종사자의 수적 확대에 기여하고 있다. 그러나 노동환경은 변하지 않아 업무강도의 심화와 장시간 노동이 일상화 되고 있다.

택배종사자 중 택배기사의 법적 지위는 노동자가 아닌 개인사업자이므로 근로기준법 위반에 대한 법적 문제가 발생하지 않고 있다. 택배기사의 고용형태는 택배회사-대리점(위탁업체)-택배기사(직접 고용노동자 혹은 자영업자 형식의 특수고용)와 연결된 형태로 택배회사는 대리점(사업소 또는 집배점, 이하 대리점)과 위·수탁계약을 하고, 대리점은 택배기사와 영역계약을 체결하는 형태를 취하고 있어 택배기사의 대부분은 개인사업자이므로 원청인 택배회사가 노동자에 대한 직접적인 관리책임을 갖지 않는다.

또한 정규급여가 아닌 수수료 형태의 임금 혹은 소득체계는 코로나19의 범유행에 따른 수요급등 상황에서 노동강도의 강화에 대한 기존 노동법적 규제로 접근하기 어렵다. 이러한 규제 밖에서 택배종사자들이 장시간에 걸친 과로노동, 심야근무노동, 정신적 부담이 많은 노동환경에 노출되고 있으며, 이러한 노동환경은 심뇌혈관질환의 발생을 높이는 생활습관을 야기하여 결국 과로사 발생으로 이어지고 있다.

택배업 종사자는 택배기사뿐 아니라 택배업에 종사하는 있는 간선차량기사, 상차작업자, 하차작업자, 분류작업자 등이 있다. 이들 모두의 노동환경이 열악하지만, 본 연구는 택배종사자 중 택배기사의 근로환경 실태를 조사하여 근로 현황 및 문제점을 파악하고자 하며 장시간 노동에 따른 건강장해 및 과로사 관련요인과 대안을 도출하고자 한다.

## 2) 연구의 목표

본 연구에서는 택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해와 과로사 예방을 위한 실태조사 실시하고, 그 결과를 바탕으로 택배기사의 노동환경 개선을 위한 제안을 하고자 한다.

구체적 연구의 목표는 다음과 같다.

첫째, 택배기사의 건강장해 및 과로사를 유발하는 노동환경에 대한 실태조사를 실시한다.

둘째, 택배기사의 건강관련 노동환경의 개선을 위한 법과 제도 및 정책 제안을 한다.

## 2. 연구내용 및 방법

### 1) 연구내용

본 연구는 택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 관련 요인을 파악하기 다음과 같은 내용의 연구를 한다.

- 택배기사의 노동환경 파악을 위한 사례조사
- 택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방 포럼 운영
- 택배기사 직무분석 및 업무활동 소요시간 분석
- 택배기사의 건강관련 노동실태 조사

### 2) 연구방법

#### (1) 택배기사 노동환경 파악을 위한 사례조사

택배기사 노동환경을 파악을 위해 초점집단 면담과 심층면담을 하였다. 면담 대상은 택배기사와 대리점주 및 택배회사 관계자였다.

##### 가) 택배기사 면담

택배기사는 도심권 서울시 노동자종합지원센터의 지원을 받아 주요 택배회사의 대리점과 계약관계에 있는 택배기사 4명이었다. 면담일정은 2020년 10월 18일부터 27일까지였으며, 각각 1회씩 총 4회의 면담을 실시하였다.

면담을 위해 반구조화된 질문지를 제작하였다. 질문은 업무 및 업무프로세스, 건강문제와 무관한 힘든 점, 건강문제, 문제해결방안에 대한 의견 등으로 구성하였으며, 면담시간은 매 회차 2시간을 소요하였다.

#### 나) 택배 대리점주 면담

택배 대리점주 면담은 한국통합물류센터의 지원으로 주요 3개사 대리점협의 회 임원을 대상으로 초점집단면담으로 실시하였고, 1개 대리점주는 심층면담을 실시하였다. 심층면담 일정은 2020년 10월 13일에 실시하였고, 초점집단면담은 10월 24일에 실시하였다.

면담을 위해 택배기사의 장시간 노동과 건강문제 발생이유, 장시간 노동에 따른 과로 예방 조치, 감정노동에 대한 택배사의 인지 및 해결방안에 대한 의견 등을 묻는 반구조화된 질문지를 구성하였고, 각각 2시간을 배정하였다.

#### 다) 택배회사 관계자 면담

택배회사 관계자 면담은 한국통합물류협회의 지원으로 주요 4개사 관계자를 대상으로 하였다. 3개사 관계자 4명과 1차례 초점집단면담을 실시하였고, 1개사 관계자 2명과 1차례 심층면담을 실시하였다.

면담을 위해 각 택배사별 택배업무 프로세스를 묻는 질문과 택배기사의 장시간 노동과 건강문제 발생이유, 장시간 노동에 따른 과로 예방 조치, 감정노동에 대한 택배사의 인지 및 해결방안 등을 묻는 반구조화된 질문지를 구성하였다. 면담시간은 각각 2시간을 배정하였다.

택배기사, 택배사 대리점주, 택배사 관계자 면담은 연구의 윤리적인 면을 고려하여 대상자로부터 개인정보 습득과 녹취에 대해 허락을 득한 후 실시하였다.

#### (2) 택배기사 건강관련 노동환경 개선을 위한 Task Force 구성 및 활동

택배기사의 건강관련 노동환경 개선을 위한 실태파악과 정책 제언을 위해 TF를 구성하였다. TF는 전문가, 노동조합, 사용자 대표로 구성하고자 하였다 <표 1-2>.

전문가로는 산재·고용보험 서비스, 산재의료 서비스, 근로복지 서비스 등 노동복지 사업을 수행하는 공공기관인 근로복지공단의 산재보상을 담당 부서의 책임자, 유해인자에 의한 건강영향과 관리 연구 경험과 근로자 건강관리 경험



이 풍부한 직업환경의학과 전문의, 비영리기관으로서 산업보건분야에서 근로자 건강을 위한 보건관리대행업무를 수행하고 작업환경에 대한 컨설팅을 하는 기관의 교육 전문가를 선임하였다. 노동조합은 전국민주노동조합총연맹과 한국노동조합총연맹의 노동안전보건 담당자를 선임하였다. 사용자 측면에서는 한국경영자총협회의 산업안전 담당자와 한국통합물류협회 산업안전 관련자를 선임하여 총 7명으로 구성하였다. TF는 연구진과 연구 내용을 검토하고 포럼기획 및 운영, 실태조사 및 정책 제안에 참여하였다.

**<표 1-2> 택배기사 건강관련 노동환경 개선을 위한 Task Force 구성원**

구 분	이 름	소 속, 직 위
건강관련 전문가	김 * 준	근로복지공단 산재보상국, 급여재활 이사
	박 * 태	고려대학교 안암병원 직업환경의학과 교수
	박 * 숙	대한산업보건협회 교육사업본부 본부장
노동조합	최 * 선	전국민주노동조합총연맹 노동안전보건실 실장
	임 * 범	한국노동조합총연맹 산업안전보건연구소 실장
사용자	이 * 섭	한국경영자총협회 산업안전팀 선임위원
	김 * 준	한국통합물류협회 전무이사

### (3) 택배기사 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방 포럼 운영

포럼의 목적은 택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해와 과로사를 예방할 수 있는 방안 마련으로, 포럼 주제는 「택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방」으로 하였다. 포럼 개최 횟수는 총 4회차로 하였으며, 회차별 주제는 다음과 같이 구성하였다.

**<표 1-3> 포럼 운영 계획**

회차	주제
1회차	택배기사 노동 현황
2회차	택배관련 국내·외 연구
3회차	택배기사의 건강문제와 과로사에 대한 보건학적 관점
4회차	건강문제와 과로사에 대한 법과 제도 개선

포럼 발표 및 토론자는 고용노동부, 보건전문가, 노동조합과 노동환경관련 기관의 전문가 및 사용자측 관련자를 포함함으로써 노동환경과 관련된 다양한 분야의 전문가 의견을 수렴하여 포럼 운영의 목적을 달성하고자 하였다.

#### (4) 택배기사 직무분석 및 업무활동 소요시간 분석

직무분석은 인력의 선발과 채용 계획, 조직과 직무의 재설계, 교육훈련, 보상 및 평가체계 등을 위해 실시한다. 본 연구에서는 택배기사의 장기간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 요인을 파악하기 위해 직무를 분석하고 직무분석 결과를 토대로 업무활동 소요시간 분석을 실시하였다.

##### 가) 직무분석

직무분석은 택배서비스산업과 관련된 문헌고찰과 택배기사 노동환경 파악을 위한 심층인터뷰를 한 후, 관찰을 통해 완성하였다. 직무는 책무(duty)와 과업(task)<sup>2)</sup>으로 구분하여 직무분석 시트를 구성하였다. 이후 경력 10년 이상인 택배기사를 대상으로 타당도를 검증하였다.

##### 나) 업무활동 소요시간 분석

업무활동 소요시간은 면담을 통한 직무분석 결과를 바탕으로 연구보조자의 참여관찰을 통해 실측하였다. 참여관찰을 위해 업무활동 조사기록지를 분단위

2) 특정 목적을 달성하기 위해 수행하는 신체적, 정신적 노력을 말한다.

로 제작하였으며, 기록지에는 각각의 행동을 시작하는 시간과 마치는 시간을 스톱워치(stopwatch)를 이용하여 측정하고 기록하도록 하였다. 또한 기록지는 주행동과 구체적 행동, 그 밖의 동시행동을 기록할 수 있도록 구성하였다.

훈련받은 연구보조자 1명이 주요 택배회사 소속의 택배기사 1인과 1일 동행하며 업무활동시간을 측정하도록 하였으며, 한국통합물류협회의 협조를 받아 서울과 경기지역의 택배기사 대리점과 계약을 맺은 택배기사를 참여관찰 대상으로 선정하였다.

참여관찰 일자는 택배업의 속성상 주 6일 근무 중 피크 요일인 화요일과 물량이 가장 적은 월요일 및 토요일을 제외하고 비교적 평균적인 배송이 이루어지는 요일인 수, 목, 금요일 중으로 하였다. 관찰일은 2020년 11월 5일(목요일), 6일(금요일), 11일(수요일), 12일(목요일)이었다.

일일 업무활동 측정 시간은 연구보조자가 택배기사가 출근하는 시간에 맞춰서 서버터미널 또는 대리점에서 만나 업무를 시작하는 시점부터 배송을 마치고 집화물품을 서버터미널 또는 대리점에 전달하는 시간까지로 정하였으며, 기사를 통해 출퇴근 시간을 질문하여 이를 포함하였다.

수집된 자료는 연구자와 참여관찰을 한 연구보조자가 함께 검토한 후, 과업당 소요시간을 산출하고, 책무별 소요시간을 계산하였다.

## (5) 택배기사의 건강관련 노동실태 설문조사 및 분석

### 가) 고용노동부 산재보상정책과 공동 설문조사

고용노동부에서 실시하고자 하는 ‘특고 택배기사 업무여건 및 안전보건 관련 현황점검’을 위한 설문지 제작에 본 연구진이 참여하여 건강보호 영역의 설문지를 구성하였다. 설문영역은 업무시간, 배송, 휴게시간, 건강보호, 계약관계였으며, 본 연구진은 택배기사의 건강보호 영역의 설문을 제작하였다. 설문내용은 건강검진 여부와 시기, 검진결과 상담 여부와 사후조치, 업무 중 사고 여부와 사고의 종류 및 사후조치, 업무의 육체적 부담 정도, 건강상의 문제 여부와 중

류 및 사후조치, 작업과 관련된 근골격계 통증 유무와 부위 및 원인, 배송물의 신체부담 정도 및 배송물 크기나 부피의 제한 여부 등, 수면시간, 건강보호를 위한 개선요구 내용이 포함되었다.

설문조사는 온라인 설문조사로써 안전보건공단에서 2020년 11월 3일부터 14일까지 12일간 실시하였고, 본 연구에서는 수집된 자료를 받아 건강보호 영역의 자료를 분석하였다.

#### 나) 택배기사의 건강문제 파악을 위한 설문조사

택배기사의 건강관련 노동실태를 파악하기 위해 설문조사를 실시하였다. 설문은 연구진이 문헌고찰을 통해 구성하였으며, 이를 TF에서 검토하여 수정·보완하였다. 설문내용은 인구사회학적 특성 및 직업관련 특성(9개 문항), 업무 특성(4개 문항), 건강상태와 건강행태 및 의료이용 행태(14개 문항), 질병이환상태(4개 문항) 및 프리젠티즘(1개 문항), 직무스트레스(7개 문항), 감정노동과 폭력(8개 문항)으로 구성하였으며, 건강과 안전을 위한 요구사항을 기술할 수 있도록 개방형 질문이 포함되었다.

설문지 완성 후, 택배기사 및 관계자를 통해 문장 이해도 검사를 실시하였다. 설문조사는 온라인 설문조사를 실시하도록 하였고, 이를 위해 구글독스를 이용하여 설문지를 제작하였다.

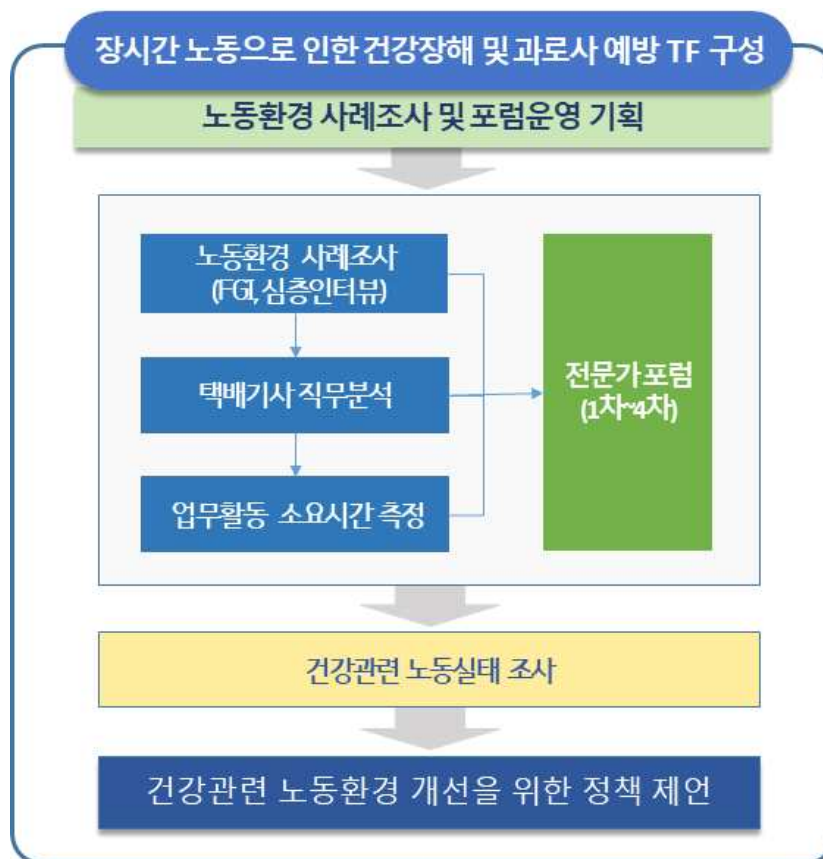
설문조사는 연구비를 고려하여 전체 택배기사 1%에 해당하는 500명을 대상으로 하고자 하였으며, 노조원과 비노조원의 참여, 택배회사의 쏠림 방지, 지역 편차의 최소화를 고려하였고, 주요 택배업체인 4개 회사의 점유율을 고려하여 한국통합물류협회와 노동조합의 협조를 받아 할당표본추출을 요청하였다.

양측 담당자에게 온라인 설문주소(url)를 배포하였고, 연구의 윤리적인 면을 고려하여 설문조사에 구두 동의한 자에게 설문주소를 배포하도록 하였다. 설문조사는 2020년 11월 6일부터 3일간 실시하였으며, 설문조사 참여자에게는 모바일 기프트콘을 답례품으로 증정하였다.

수집된 조사자료는 Stata(Software for Statistics and Data Science)를 이용

하여 빈도분석을 실시하였으며, 개방형 질문은 내용분석을 실시하여 응답을 대  
분류와 소분류로 구분하여 택배기사의 의견을 파악하고자 하였다.

연구수행절차는 [그림 1-1]과 같다.



[그림 1-1] 연구수행절차

## II. 택배기사의 노동실태와 재해 현황

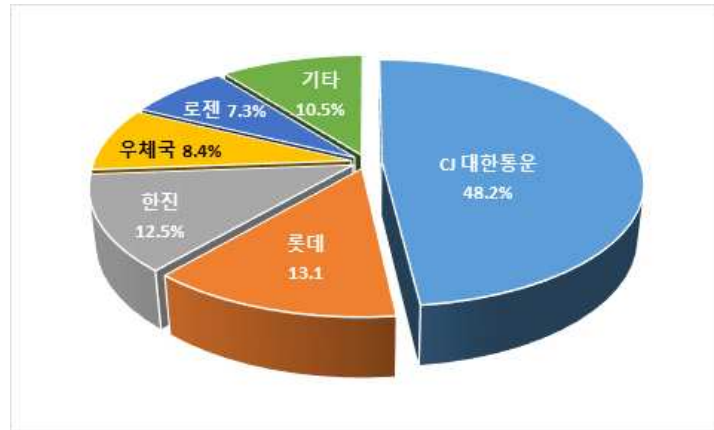
### 1. 택배기사의 노동실태

#### 1) 택배업의 특성 및 현황

택배산업은 국민의 보편서비스가 되었고 코로나19의 범유행으로 인해 그 중요성이 점차 증대되고 있다. 이런 택배산업은 복합적인 산업적 특성과 구조를 가진다(이박, 2017). 택배서비스는 전국 단위로 이루어지므로 이를 제공하기 위해서는 전국 단위의 물류장치와 네트워크가 필요하다. 지역에 집화 및 배송기능을 수행하는 터미널과 전국의 물건이 모이는 허브터미널이 존재하여야 하며 여기에 상당한 노동력이 투입되는 산업적 특성을 가진다. 또한 모든 정보가 전산으로 관리되어 노동자들은 이를 위해 바코드를 쉴 새 없이 찍고 이용자들은 자신의 상품이 어디에 있는지 확인 가능하다. 이렇듯 택배산업은 네트워크산업이며 노동집약적산업이고 정보시스템산업이라 할 수 있다.

택배산업은 1991년 자동차운수사업법의 시행령과 시행규칙이 공포되면서 「소화물일관 운송업」에 의해 한진택배가 최초의 택배사로 등록 되었다. 그 후 일송택배, 경동화물자동차 등의 많은 택배사가 등장하였다. 그러나 발전하는 IT 환경 속에서 업체 간 물량경쟁, 이로 인한 수익성 악화로 인한 인수와 합병, 폐업을 반복하며 2020년 11월 현재 18개의 택배사<sup>3)</sup>가 존재하게 되었으며, 우체국 택배를 포함한 5개 택배사가 시장의 90% 정도를 점유하고 있고 이들 중 우체국을 제외한 4개 회사를 주요 택배사<sup>4)</sup>라 부른다.

3) 18개의 택배사는 건영화물(주), 경동물류(주), (주)고려택배, 대신정기화물자동차(주), (주)동진특송, 로젠(주), SLX택배, 롯데글로벌로지스(주), 성화기업택배(주), 씨제이대한통운(주), 용마로지스(주), (주)일양로지스, (주)천일택배, (주)프레시물류, 한국택배업협동조합, (주)한샘서비스원, (주)한진, 합동물류(주)이며, 여기에 우체국 택배는 포함되지 않는다.



[그림 2-1] 택배사 시장 점유율 (2019년 기준)

자료: 한국통합물류협회(2019)

1990년 택배업이 법제화되기 이전 한국의 물류운송은 우편소포, 철도소화물, 고속버스 탁송 등에 의해 제한적으로 이루어졌으며, 이 당시 물류는 오늘날의 택배와는 상당한 거리가 있었다. 1991년 9월, 자동차운수사업법 시행규칙이 개정·공포되면서 본격적으로 택배사업자가 법적으로 인정받았고 택배사들이 등장하기 시작했다. 당시 택배 영업은 「자동차운수사업법」하에 택배운송업을 허가 받고 운임을 신고하는 구조였다. 1998년 정부가 기업활동 규제완화의 일환으로 업종구분을 폐지하면서 화물자동차운송사업자의 기준을 충족하면 누구나 택배사업을 할 수 있게 되었다.

이 시기에 우정사업본부의 소포 방문접수서비스가 개시 되었고 「우정사업 운영에 관한 특별법」을 비롯하여 「우편법」과 「화물자동차 운수사업법」의 적용을 받아 오늘날의 택배사가 존재하게 되었다.<sup>5)</sup>

4) 주요 택배사: CJ대한통운, 롯데글로벌로지스, 한진택배, 로젠택배

5) 택배서비스에 사용하는 지입차량은 국토교통부의 허가로 양적 규제를 받는다.

**<표 2-1> 법제화에 따른 택배업의 시대적 구분**

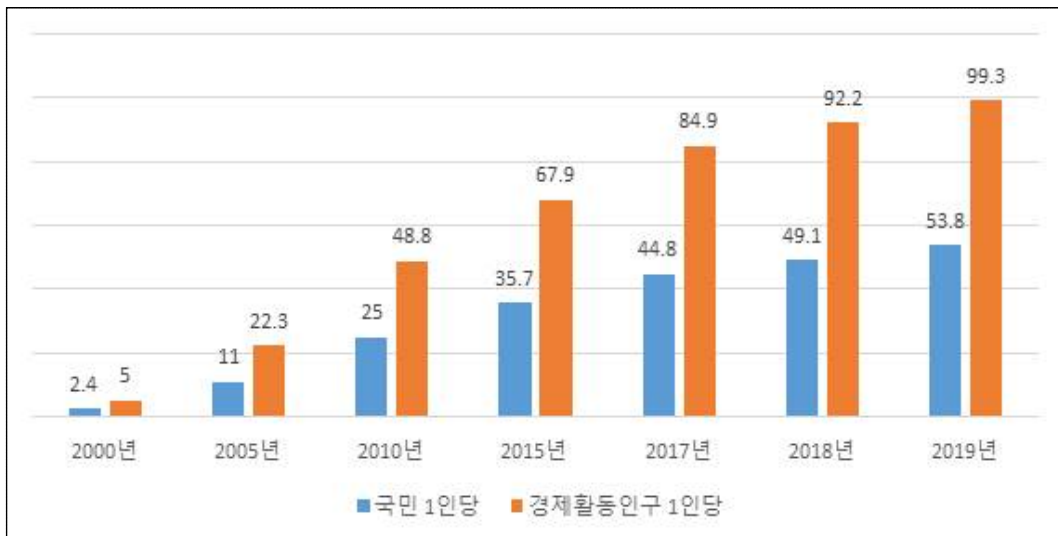
구분	주요내용	관련법규
법제화 이전 (~1990)	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국의 물류운송은 우편소포, 철도소화물, 노선타럭운송, 고속버스 탁송에 의존한 제한적 서비스가 이루어져 현대적 의미의 택배서비스로 볼 수 없음.</li> <li>특히 1970년대 후반 상업서류송달업체가 출현하여 기업 간 문서 및 부수적인 소화물 배송이 수행됨.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자동차운수사업법</li> <li>우편법</li> <li>철도운송사업법</li> </ul>
법제화 시기 (1991~1997)	<ul style="list-style-type: none"> <li>1991년 9월, 자동차운수사업법 시행규칙의 개정·공포로 택배사업자의 법제화가 이루어짐.</li> <li>사업의 허가제, 운임의 신고제, 운송약관의 인가제</li> <li>진입 자격은 노선회물, 일반구역화물, 용달화물에서 전국화물사업자까지 확대됨.</li> <li>18개 운송업자가 면허를 취득하여 본격적인 택배사업을 시작함.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>자동차운수사업법</li> </ul>
자유화 시기 (1998~현재)	<ul style="list-style-type: none"> <li>정부의 기업활동 규제완화의 일환으로 업종구분을 폐지하여 화물자동차운송사업자의 기준을 충족하면 누구나 택배사업이 가능하게 됨.</li> <li>우정사업본부, 소포방문접수 서비스 개시</li> <li>철도공사, 철도 소화물운송사업 폐지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>화물자동차 운수사업법</li> <li>우편법</li> <li>우정사업 운영에 관한 특례법</li> </ul>

자료: 물류신문사(2012), 한국 택배산업 20년사 ; 이박, 2017, p8 재인용



2019년 전자 상거래의 활성화와 TV홈쇼핑의 발전으로 국민 1인당 택배 이용횟수는 연 53.8회, 국내 경제활동인구 1인당 99.3회로 상당히 높게 집계되고 있다. 이는 한 해 전인 2018년에 비해 각각 4.7회, 7.1회 이용횟수가 증가하여 택배서비스가 이제는 일상이 되었다는 것을 의미한다[그림 2-2](한국통합물류협회, 2019).

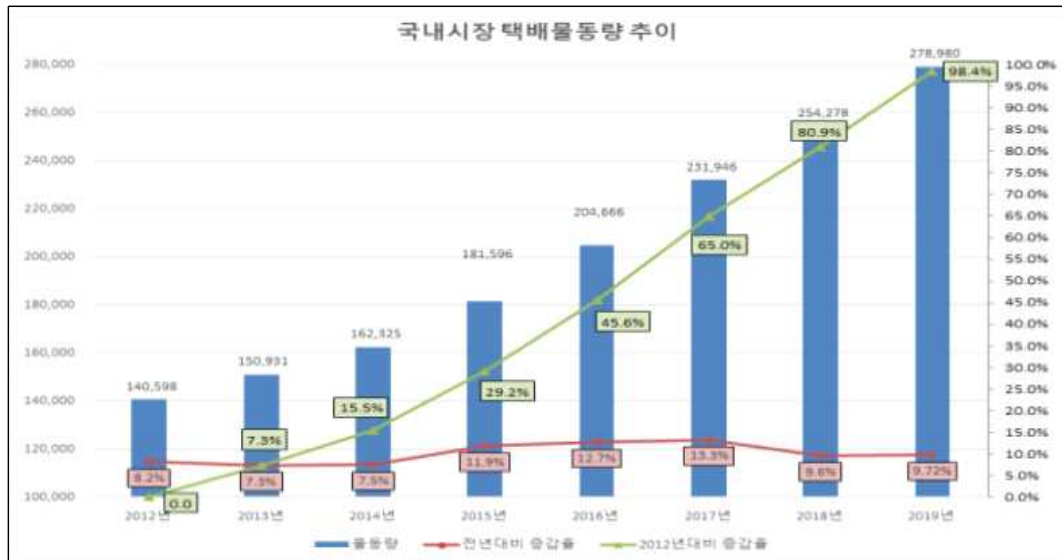
2019년 택배물량은 총 27억 9천만 개로 조사되었고 2018년(25억 4천 3백만 개)에 비해 9.7% 성장하였다. 물동량 증가율은 2018년 9.6%, 2019년 9.7%로 2015년 이후 매년 10% 내외로 증가하고 있다[그림 2-3].



[그림 2-2] 택배이용 횟수 추이

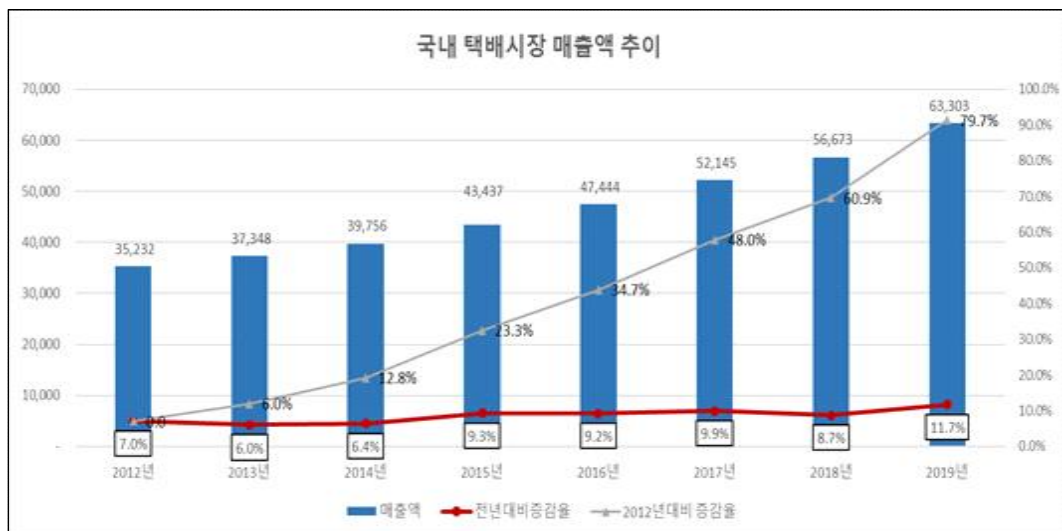
자료: 한국통합물류협회

이러한 택배 이용자의 증가와 물동량의 증가는 택배사의 매출액을 증가시켜, 2019년 국내 택배시장의 총 매출액은 6조 3천 3백억원으로 전년 대비 11.7% 성장하였다. 이는 2019년 시장규모가 134조 5천 8백억원(2018년 대비 18.3% 성장)에 이르는 온라인 쇼핑물의 급속한 성장으로 기인한다고 볼 수 있다[그림 2-4].



[그림 2-3] 국내시장 택배물동량 추이

자료: 한국통합물류협회



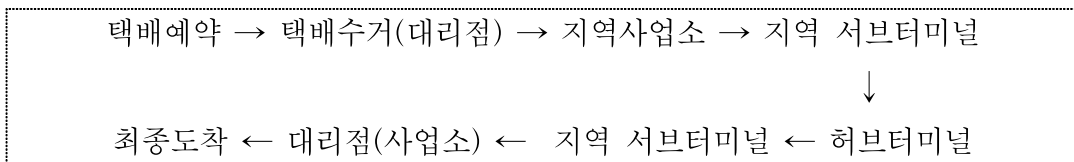
[그림 2-4] 국내택배시장 매출액 추이

자료: 한국통합물류협회

## 2) 택배기사 고용실태

### (1) 계약관계

물품의 집화부터 배송 완료에 이르기까지 택배업에 관여하는 노동자들은 다양하다. 택배종사자는 배송물품의 흐름[그림 2-5] 속에서 보면 집화 및 배송을 담당하는 택배기사와 터미널과 대리점 등을 이동하며 물품을 운반하는 간선차량 운전자, 간선차량과 벨트에 물품을 상·하차 하는 비정규 노동자(택배사 소속), 물품을 분배하는 노동자 등<sup>6)</sup>이 존재한다. 간선차량 운전자들과 상차와 하차를 담당하는 노동자들은 배송을 위한 부차적인 노동자에 속한다.



**[그림 2-5] 택배물품의 흐름**

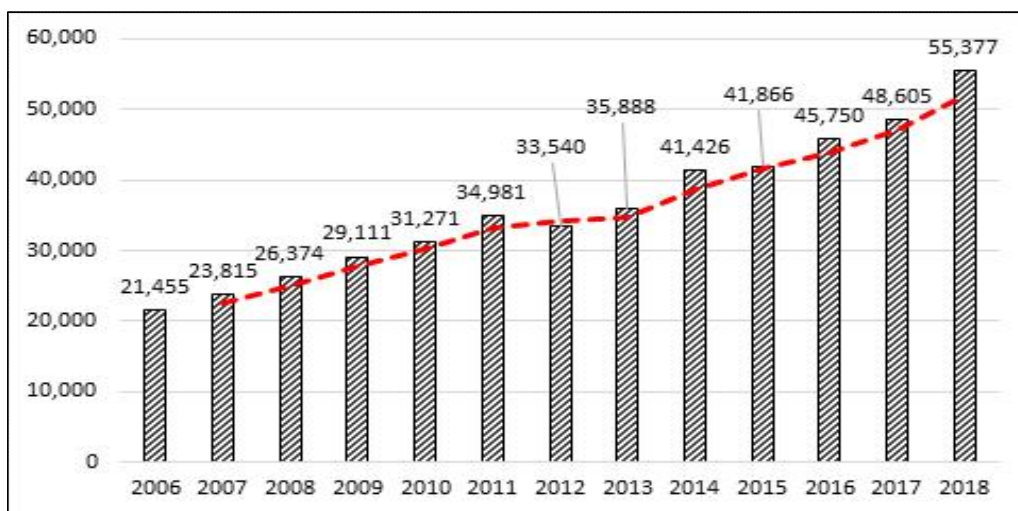
택배업은 한국표준사업분류에서는 대분류로 ‘운수 및 창고업(H)’으로 분류되며 중분류로는 ‘육상 운송 및 파이프라인 운송업(49)’로 분류된다. 소분류로는 ‘소화물 전문 운송업(494)’로 분류되고 세분류에서는 ‘소화물 전문 운송업(4940)’, 세세분류에서는 ‘택배업(49401)’으로 분류되며, ‘택배업(Courier activities)은 대도시 지역이나 도시 간 소화물 택배 서비스를 제공하는 산업활동을 말하며 이러한 사업체는 택배 물품 수집 및 배달을 포함하는 네트워크 시스템을 형성하며 육상, 수상, 항공 수송 수단이 결합되어 수행될 수 있다.’로 정의하고 있다(통계분류포털, 2020).

한국표준직업분류에 의하면 택배기사는 택배원으로 분류된다. 대분류는 ‘단

6) 이밖에 판매 및 운송 관리자, 기타 서비스관련 단순 종사원, 회계 및 경리사무원이 존재한다.

순노무종사자(9)’이며, 중분류로는 ‘운송 관련단순 노무직(92)’, 소분류로는 ‘배달원(92)’, 세분류로는 ‘택배원(9222)’에 속한다. 택배원에는 ‘택배원(92221)’과 ‘그 외 택배원(92229)’이 있으며 택배기사는 ‘택배원(Door to Door Delivers)’에 속하며 정의는 ‘차량을 이용하여 고객들이 주문·구매한 상품을 고객이 원하는 장소로 운반하는 자를 말한다.’이다(통계분류포털, 2020).

이와 같이 택배기사는 택배업에 종사하는 여러 형태의 노동자 중 하나이며 집화와 배송을 담당하는 노동자이다. 택배업에 종사하는 종사자의 수<sup>7)</sup>는 2018년 현재 55,377명으로 집계되고 있다. 2000년 이후 택배 종사자는 지속적으로 증가하는 추세에 있으며 2020년 현재는 코로나19로 인해 비약적으로 많아지는 물량을 감당하기 위하여 택배업 종사자들이 더욱 증가했으리라 예상하고 있다.

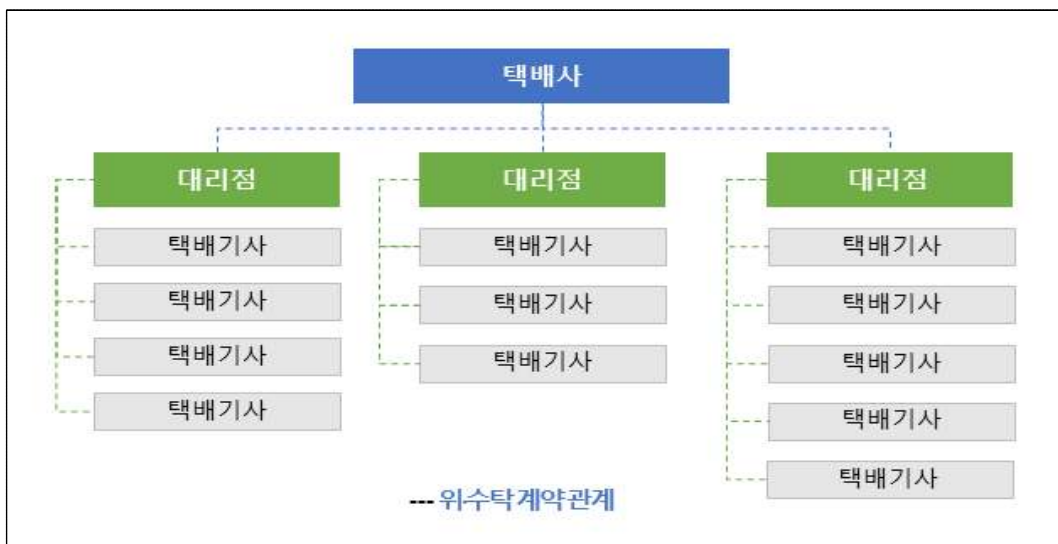


[그림 2-6] 택배업 종사자 수

자료: 전국사업체조사, 제9차·제10차 개정

7) 미국의 택배업 종사자(Couriers and Messengers)는 2019년 9월에 82.5만명이었으나 2020년에는 5월에 88.5만명, 90.6만명(6월), 91.7만명(7월), 92.6만명(8월), 93.6만명(9월)으로 종사자 수가 10만명 이상씩 꾸준히 증가하는 것을 볼 수 있다.  
(<https://www.bls.gov/web/empst/ceseeb1a.htm>)

택배기사의 고용관계를 역사적으로 살펴보면, 택배업 초기에는 택배기사가 택배사와 직고용 관계로 계약을 맺었으나,<sup>8)</sup> 이후 B2C(Business to Consumer, 기업과 소비자간 거래)<sup>9)</sup>를 통한 거래의 활성화로 인해 택배산업 규모가 증가되면서 택배기사 고용이 점차 도급계약으로 전환되었다. 초기 계약의 형태는 택배사와 택배기사의 직접적인 용역계약과 택배사의 직영지점(영업소)과 택배기사와의 용역계약 등을 통해 업무가 수행되었다. 그러나 점차 지점(영업소)이 택배사와 위·수탁 계약을 체결하는 대리점으로 전환되면서 택배기사들은 지역 대리점과 위·수탁 계약을 체결하는 체제로 변화되었다. 결국 택배기사들은 임금노동자에서 대리점과 위·수탁 관계 속에서의 개인사업자로 전환되었다[그림 2-7].



**[그림 2-7] 택배사-택배대리점-택배기사 계약관계**

8) 이 시기는 기업 간 중심으로 거래(B2B: Business-to-Business, 기업과 기업 사이의 거래를 기반으로 한 비즈니스 모델을 의미)가 진행되어 물량확보가 안정적이어서 택배업체와 택배기사는 직접고용 관계를 체결할 수 있었다.

9) B2C는 기업 대 개인 간의 전자상거래이며 판매자와 구매자 간에 인터넷 웹사이트를 통해 전개되는 거래형태이다.

택배기사는 택배대리점과 위·수탁관계에 있는 독립적인 개인사업자이지만 택배기사들은 앱(Application)을 통해 집화에서 배송까지 모든 단계마다 정보를 입력하며, 이를 통해 택배사들은 물품에 대한 일괄적인 관리와 통제를 한다. 따라서 실질적으로는 ‘근무수칙’이나 ‘배송지 지정’ 등을 통해 택배사의 완전한 통제<sup>10)</sup>를 받고 있다고 볼 수 있다.

또한 택배기사는 수수료를 지급받는 특수형태근로종사자<sup>11)</sup>의 종사상 지위를 갖고 있다. 따라서 택배기사는 수수료에 의해 지배받음으로 인해 장시간 노동에 유인될 수 있다. 계속적으로 상승하는 택배 물동량과 택배사들의 매출액 증가와는 반대로 배송단가는 지속적으로 하락하였으므로 택배기사들은 동일한 수입을 유지하기 위해서는 장시간 노동이 불가피하다.

택배노동은 노동과정을 분할하여 진행할 수 있는 특성이 있으며 디지털 기술로 인해 쉽게 정량화되고 이를 통한 노동량의 통제가 가능한 체계를 갖추게 되었다. 그러므로 택배사는 더 이상 택배기사의 노동과정을 통제할 필요가 없어졌다. 결국, 택배기사들은 개인사업자로서 누리는 자율성은 줄어들고 임금노동자에 준하는 사항들을 강요받는 형태가 되었다.

## (2) 노동시간 및 임금

한국통합물류협회의 학술연구(2017)에 의하면 택배기사의 92.7%가 주 6일을 근무하며 일주일 중 화요일과 수요일에 가장 많은 물량을 소화하고 있다. 월요일을 제외한 나머지 요일은 평균 10시간 12분 노동을 하며 평균 작업시간은 8시간 41분이다.<sup>12)</sup> 배송지역의 유형별로 노동시간에 차이가 있는데 오피스지역과 아파트 지역은 상대적으로 적은 노동시간을 기록하고 있으나, 성수기가 되

10) 복장 및 외모 준수, 택배물품의 파손 및 분실에 대한 책임, 배송지연에 대한 책임 등을 지고 있다.

11) 특수형태근로종사자란 “독자적인 사무실, 점포 또는 작업장이 없고 계약된 사업주에게 종속되어 있지만 스스로 고객을 찾거나 맞이하여 상품이나 서비스를 스스로 직접 제공하고 일한 만큼 실적에 따라 소득(수수료, 봉사료, 수당 등)을 얻으며 근로제공방법, 근로시간 등은 본인이 독자적으로 결정하는 형태로 일하는 사람”으로 정의한다(통계분류포털).

12) 월요일 노동시간은 7시간 10분이다(한국통합물류협회 학술연구, 2017).

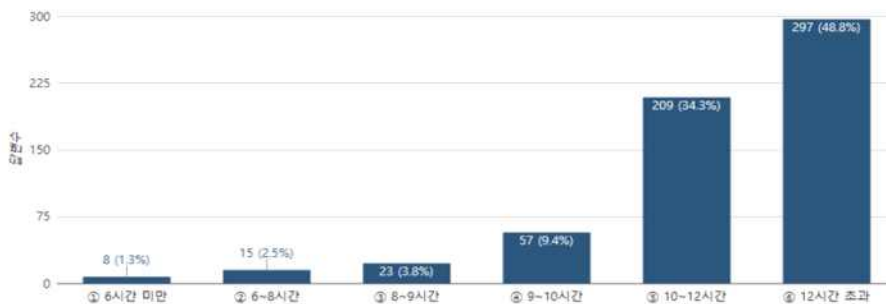
면 모든 지역유형에서 평균 13시간이 넘는 장시간 노동에 노출되고 있다.

**<표 2-2> 집·배송 지역 유형별 근무시간**

구분	목요일	화요일	성수기
수도권	12.6	13.3	14.9
오피스지역	11.4	12.4	13.1
아파트지역	11.8	12.1	13.4
주택지역	12.3	12.4	13.6
농어촌지역	12.0	13.0	14.0

자료: 2017년 한국통합물류협회 학술연구

택배 종사자들의 80% 이상이 화, 수요일 노동시간이 10시간 이상이며, 12시간을 초과하는 근무시간도 48.8%에 달하였다<sup>13)</sup>(전용일, 이승길, 김성일, 2019).



**[그림 2-8] 근무시간 정도 (화, 수요일 기준)**

자료: 전용일, 이승길, 김성일(2019). 국토교통 산업통계 분석 및 정책방향 연구. (사)한국고용복지연금연구원, 국토교통부.

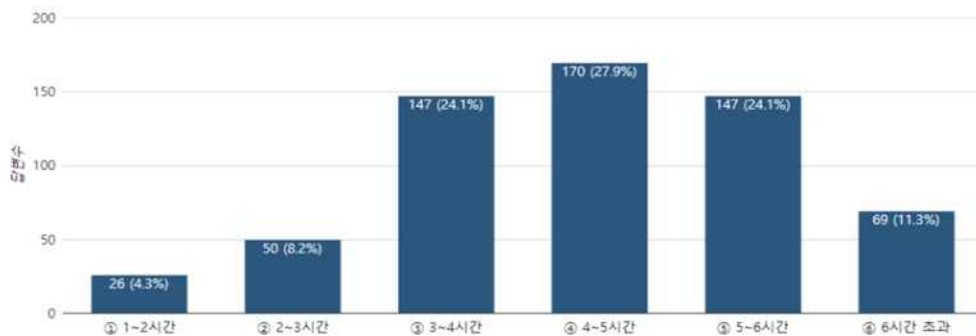
13) 미국 택배업 종사자(Couriers and Messengers)의 주당 근로시간은 2019년 9월에는 35.7시간으로 감소추세이었으나 2020년 7월에는 37.8시간으로 코로나19로 인해 증가하고 있음을 예상하고 있다(<https://www.bls.gov/web/empst/cseeb1a.htm>).

택배노동자 과로사 실태조사 결과에서는 택배기사의 전체 업무 중 분류작업은 42.8%, 운송 및 배달작업은 50.2%로 양 업무시간에 차이가 없었다<표 2-3>. 분류작업시간 조사 결과에서는 분류시간이 4~5시간 27.9%, 3~4시간과 5~6시간이 각각 24.1%이며, 분류시간이 6시간을 초과하는 경우도 11.3%였다 [그림 2-9]. 이러한 결과는 운송 및 배달작업 시간은 과거와 유사하지만 분류작업의 시간이 증가한 것을 의미한다.

**<표 2-3> 전체업무 중 세부업무 구성비**

세부 작업	구성비 평균 (%)
분류작업 구성비	42.8
운송·배달작업 구성비	50.2
집화작업 구성비	11.1
기타작업 구성비(고객관리, 사무업무 등 )	8.5

자료: 한인임(2020. 9). 택배노동자 과로사 실태조사 결과발표 및 대책마련 토론회 발제문. 일과건강.



**[그림 2-9] 분류작업 소요시간**

자료: 전용일, 이승길, 김성일(2019). 국토교통 산업통계 분석 및 정책방향 연구. (사)한국고용복지연금연구원, 국토교통부.



타업종에 비해 장시간 노동시간에 처해 있는 택배기사들의 월평균 매출액은 세후 458만원 정도이다.<sup>14)</sup> 그러나 배송수수료와 대리점 관리수수료, 택배차량 구입관련 월 할부 비용, 차량관리비, 물품사고비, 경비, 휴대폰 관련 비용 등을 제외하면 수입은 234만 6천원 정도이다. 이렇듯 택배기사들은 업무를 위해 많은 부분의 경비를 부담하며 노동을 하고 있어 노동시간에 비해 임금<sup>15)</sup>이 적다고 볼 수 있다.

**<표 2-4> 택배기사의 매출액 및 비용현황**

매출 및 비용	계
월평균 매출(세후, 만원 )	458.7 만원
배송수수료(개당 )	782.1 원
대리점 관리수수료(월평균 )	67.4 만원
택배차량 구입관련 월 비용(1톤 탑차 기준 연평균 감가상각 330 만원)	67.5 만원
차량관리(보험료 포함, 월평균)	45.0 만원
물품사고(파손, 분실 등 )로 인한 지출(월평균)	7.2 만원
경비(운송장, 테이프, 식대, 기타) 지출(월평균)	24.7 만원
택배업무 수행을 위해 사용하는 휴대폰 관련 비용 (구입비, 요금, 운수대통사용료, 월평균)	12.2 만원

자료: 한인임(2020. 9.). 택배노동자 과로사 실태조사 결과발표 및 대책마련 토론회 발제문, 일과건강.

14) 미국 택배업 종사자(Couriers and Messengers)의 경우 평균 시간당 임금은 2019년 9월에는 20.79달러, 2020년 7월에는 20.27달러, 2020년 8월에는 20.52달러로 추정한다. 평균 주당 임금은 2019년 9월에는 742.2달러, 2020년 7월에는 766.2달러, 2020년 8월에는 769.5달러로 추정하며, 이는 코로나19로 인한 노동시간의 증가로 인한 상승으로 예측한다 (<https://www.bls.gov/web/empsit/cesebl1a.htm>).

15) 만약, 임금 노동자가 같은 시간을 근무했다면 초과근로수당, 주휴수당 등이 포함되어 더 많은 임금을 받을 것이다.

## 2. 택배기사의 재해 현황

### 1) 택배업 산업재해 현황(2012~2019)

택배업 종사자는 간선차량 운전기사, 상·하차 노동자 및 택배기사 등이 포함된다. 택배 작업 과정에서 종사자들은 안전사고를 겪으며 재해를 입기도 한다. 다음은 한국산업안전보건공단 제공 자료를 이용하여 분석한 택배업의 재해현황이다.

택배종사자의 재해자수는 2012년 72명이었고, 이후 증가하였으나 2015년과 2016년에는 다소 감소하였으나 2017년부터 다시 증가하고 있어 2019년에는 총 180명이었다.<sup>16)</sup>

**<표 2-5> 택배업 재해현황(2012년~2019년)**

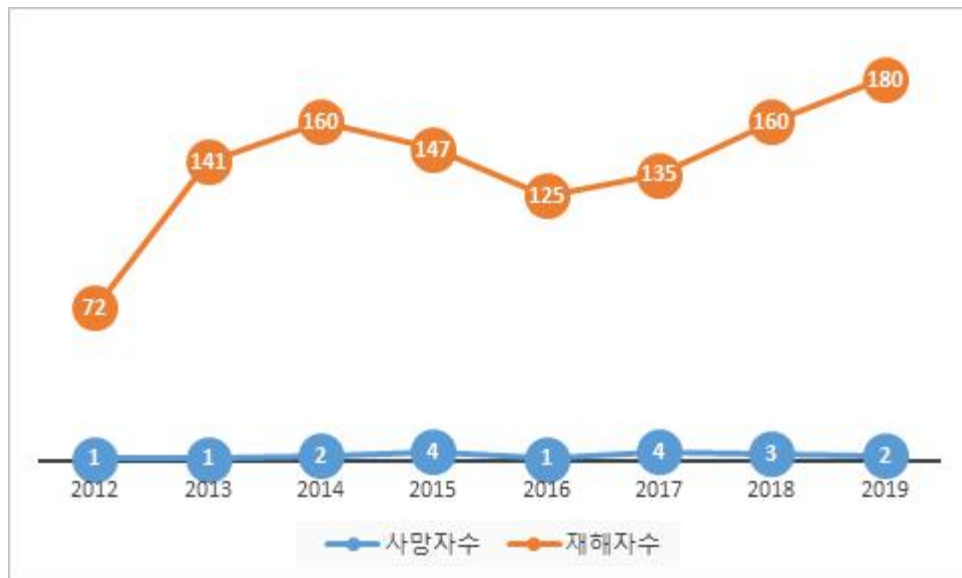
(단위: 명)

연도	2019년	2018년	2017년	2016년	2015년	2014년	2013년	2012년
사업장수	4,042	3,708	3,499	3,456	3,135	2,883	2,722	2,432
근로자수	15,722	14,651	11,215	11,148	9,923	8,133	7,858	3,235
사망자	2	3	4	1	4	2	1	1
사고사망자수	0	1	0	1	1	2	1	1
질병사망자수	2	2	4	0	3	0	0	0
소계	180	160	135	125	147	160	141	72
18세 미만	0	0	0	0	1	0	1	0
18세-24세	6	3	5	3	7	8	1	0

16) 산업재해 재해현황 및 재해율에 관한 종합적 분석이 필요하지만 2017년과 2018년에 재해건수가 증가한 이유는 2018년 산업재해보상보험법의 개정 요인이 크다고 볼 수 있다. 개정안은 다음과 같다. ① 업무상 질병에 대한 입증책임 완화, ② 산재보험 적용대상 사업장의 확대, ③ 산재요양급여 신청 시 사업주 날인제도 폐지, ④ 출퇴근 중 재해의 산재인정, ⑤ 산재보험 급여항목 확대 및 인정기준 개선, ⑥ 만성과로의 업무상 질병 인정기준 확대, ⑦ 개별요양급여 신청은 본인이 아닌 병원이 처리하도록 간소화 등 14 개의 개정안이 존재한다.

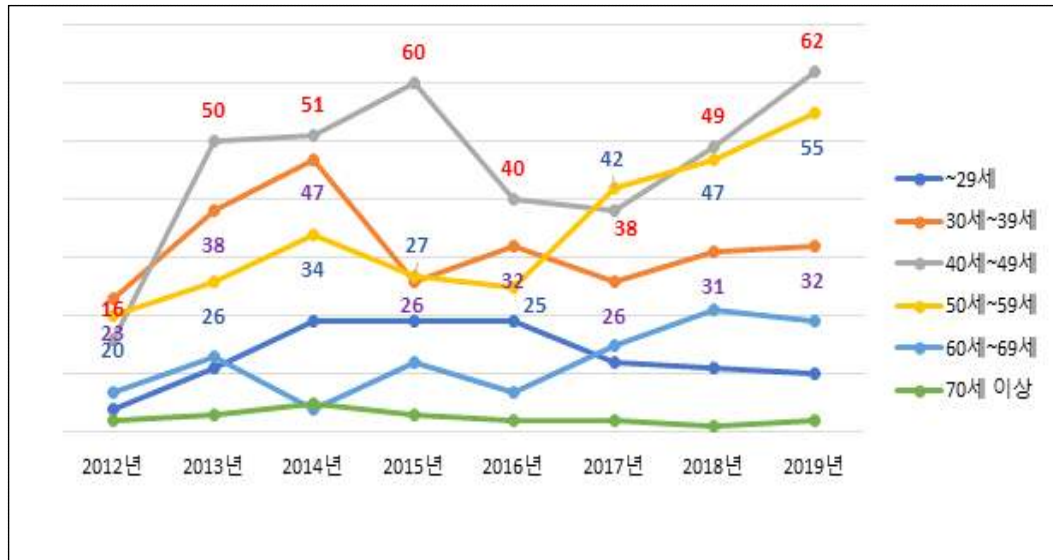
연도		2019년	2018년	2017년	2016년	2015년	2014년	2013년	2012년
재 해 자 수	25세-29세	4	8	7	16	11	11	9	4
	30세-34세	10	13	6	12	9	23	13	10
	35세-39세	22	18	20	20	17	24	25	13
	40세-44세	28	21	19	24	29	33	19	11
	45세-49세	34	28	19	16	31	18	31	5
	50세-54세	33	30	21	13	14	26	16	10
	55세-59세	22	17	21	12	13	8	10	10
	60세-64세	8	17	10	6	8	3	9	6
	65세-69세	11	4	5	1	4	1	4	1
	70세-74세	2	1	2	1	3	3	3	1
	75세-79세	0	0	0	1	0	2	0	1

자료: 한국산업안전보건공단 제공



[그림 2-10] 택배업 재해자 수 및 사망자 수

택배업 전체의 연령별 재해자는 2019년에 40세~49세가 가장 많았으며 2012년 이후 큰 폭으로 증가하는 추세에 있다. 50세~59세는 재해자 수가 두 번째로 높으며 역시 2012년 이래 큰 폭으로 증가하는 추세이다.



[그림 2-11] 택배업 연령별 재해자 수

택배업의 성별에 따른 재해 현황을 보면 전체 재해자수에서 여성이 차지하는 비율은 5% 미만이다. 또한 여성의 경우 각 연령대별 최대 5인 미만으로 재해자가 발생하는데 남성의 주로 발생하는 연령대와 비슷한 연령대에서 재해가 주로 발생하는 것을 알 수 있다. 그러나 택배 노동자의 성별 비율에 차이가 있으므로 보다 정확한 분석이 필요하다.

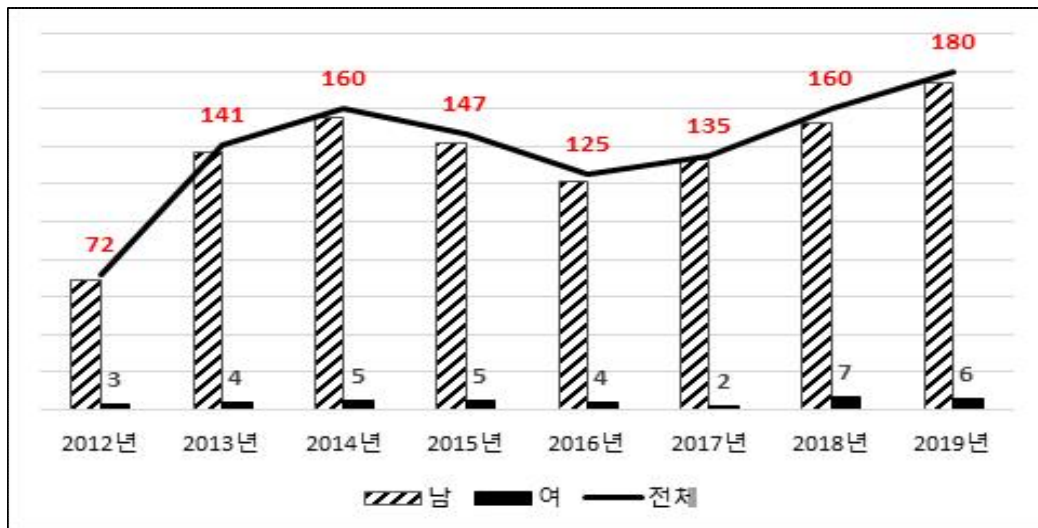
<표 2-6> 택배업 성별 재해현황(2012년~2019년)

(단위: 명, %)

연도	전체	남		여	
		인수(명)	비율(%)	인수(명)	비율(%)
2012년	72	69	95.8	3	4.2

연도	전체	남		여	
		인수(명)	비율(%)	인수(명)	비율(%)
2013년	141	137	97.2	4	2.8
2014년	160	155	96.9	5	3.1
2015년	147	142	96.6	5	3.4
2016년	125	121	96.8	4	3.2
2017년	135	133	98.5	2	1.5
2018년	160	153	95.6	7	4.4
2019년	180	174	96.7	6	3.3

자료: 한국산업안전보건공단 제공



[그림 2-12] 택배업 성별 재해자 수

## 2) 택배기사 산업재해 현황(2012~2019)

택배업 중 택배기사가 차지하는 재해자의 비율은 2013년에 64.5%였고 이후 낮아져 2016년 25.6%로 가장 낮았으나 다시 상승하는 추세에 있다. 택배업 재해수와 택배기사 재해수가 비슷한 추세로 같이 가고 있다고 할 수 있지만 그

안을 들여다보면 택배업에서 택배기사의 재해자 비율은 증가하는 추세에 있다.



[그림 2-13] 택배업 중 택배기사 재해자 비율

(1) 택배기사의 성별, 연령별 재해현황

택배기사의 성별 재해자 수는 택배업과 마찬가지로 여성의 재해자수가 남성  
에 비해 현격히 낮다. 그러나 여성 택배기사 전체 인원의 비율을 고려한다면  
유사한 비율일 것으로 예상된다.

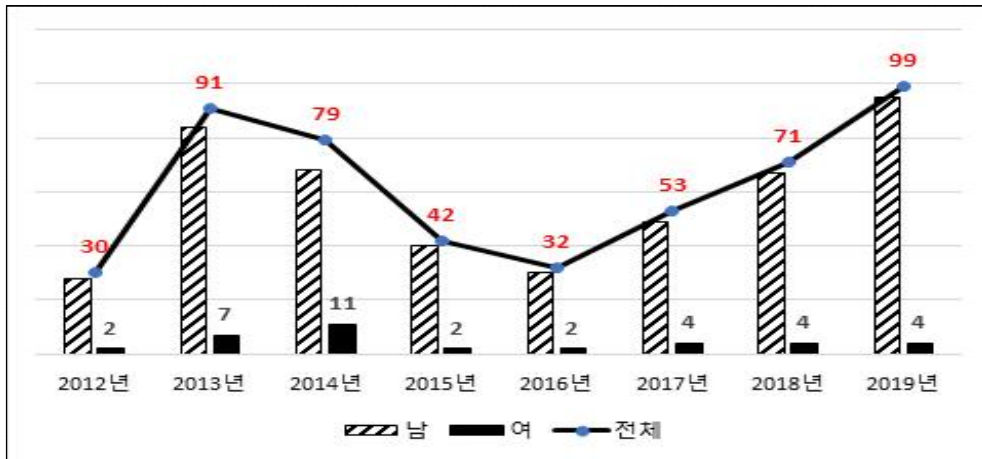
<표 2-7> 택배기사 성별 재해현황(2012년~2019년)

(단위: 명, %)

연도	전체	남		여	
		인수	비율	인수	비율
2012년	30	28	93.3	2	6.7
2013년	91	84	92.3	7	7.7
2014년	79	68	86.1	11	13.9
2015년	42	40	95.2	2	4.8
2016년	32	30	93.8	2	6.3
2017년	53	49	92.5	4	7.5

연도	전체	남		여	
		인수	비율	인수	비율
2018년	71	67	94.4	4	5.6
2019년	99	95	96.0	4	4.0

자료: 한국산업안전보건공단 제공



[그림 2-14] 택배기사 성별 재해자 수

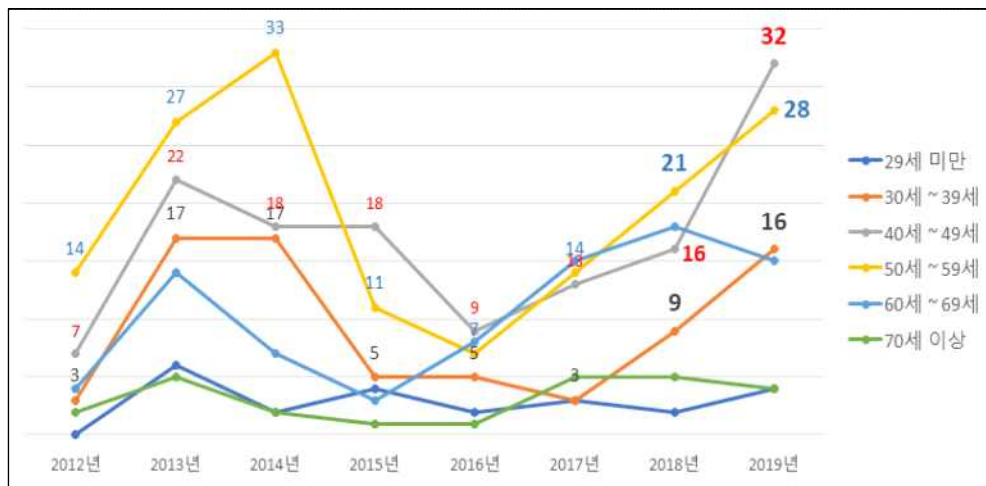
연령별로는 40대에 32명으로 2019년에 재해자 수가 가장 많았으며 50대(28명)가 그 다음을 차지하고 있다. 40대의 경우는 계속 큰 폭으로 상승하고 있는 추세에 있으며 2012년에 비해 2019년 25명이나 증가하였다. 50대는 2014년 33명이었으나 2016년 7명으로 하락하였으나 다시 큰 폭으로 상승하고 있다.

<표 2-8> 택배기사 연령별 재해자 수(2012년~2019년)

성별	연령	2019년	2018년	2017년	2016년	2015년	2014년	2013년	2012년
총합	합계	99	71	53	32	42	79	91	30
연령	18~24세	1	0	0	0	1	1	1	0
	25~29세	3	2	3	2	3	1	5	0

성별	연령	2019년	2018년	2017년	2016년	2015년	2014년	2013년	2012년
	30~34세	3	4	2	3	4	7	6	1
	35~39세	13	5	1	2	1	10	11	2
	40~44세	14	4	4	7	10	9	13	2
	45~49세	18	12	9	2	8	9	9	5
	50~54세	18	11	5	6	2	24	16	4
	55~59세	10	10	9	1	9	9	11	10
	60~64세	4	12	10	6	2	4	9	3
	65~69세	11	6	5	2	1	3	5	1
	70~74세	4	3	4	0	0	1	4	1
	75~79세	0	1	0	1	1	1	1	1
	80세 이상	0	1	1	0	0	0	0	0

자료: 한국산업안전보건공단 제공



[그림 2-15] 택배기사의 연령별 재해자 수



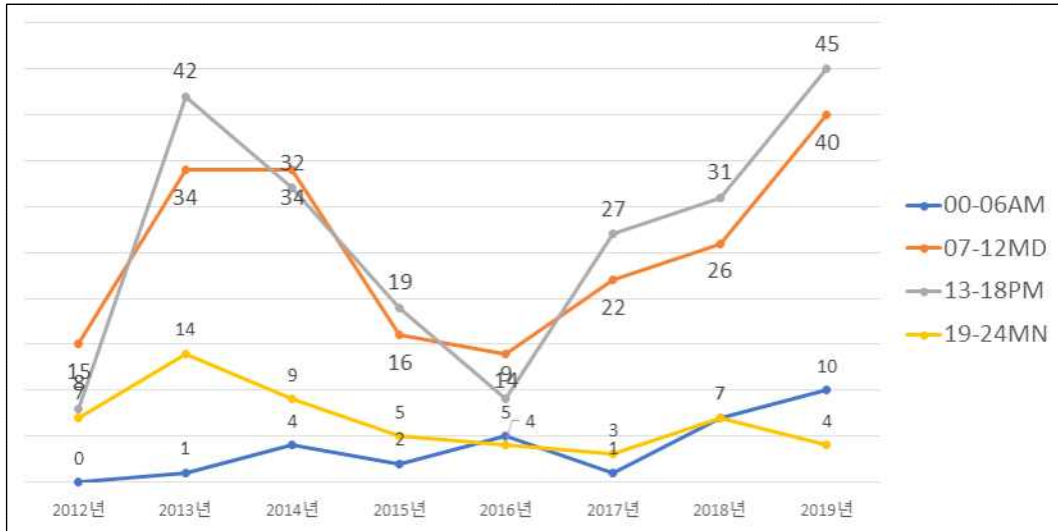
## (2) 택배기사의 업무시간대별 재해발생 현황

택배기사들은 주로 오전에는 4~5시간 정도 배송 전 작업을 실시하고 이후 배송을 시작한다. 업무시간대별 재해발생 현황을 보면, 주로 오후에 이루어지는 배송 작업 시간대에 가장 많은 재해가 발생하며 다음으로 오전시간인 아침 7시부터 12시에 발생한다. 2019년에는 13~18시에 45건의 재해가 발생하였고, 오전 7~12시에 40건이 발생하였다. 이는 남녀 모두 유사한 양상을 보인다<표 2-9>.

&lt;표 2-9&gt; 택배기사 업무시간대별 재해발생 현황

성별	시간대	2019년	2018년	2017년	2016년	2015년	2014년	2013년	2012년
남녀	00~06	10	7	1	5	2	4	1	0
	07~12	40	26	22	14	16	34	34	15
	13~18	45	31	27	9	19	32	42	8
	19~24	4	7	3	4	5	9	14	7
남	00~06	10	7	1	5	2	4	1	0
	07~12	39	25	20	13	16	32	33	15
	13~18	43	28	25	9	18	25	39	7
	19~24	3	7	3	3	4	7	11	6
여	00~06	0	0	0	0	0	0	0	0
	07~12	1	1	2	1	0	2	1	0
	13~18	2	3	2	0	1	7	3	1
	19~24	1	0	0	1	1	2	3	1

자료: 한국산업안전보건공단 제공



[그림 2-16] 택배기사의 업무시간대별 재해발생 현황

## (3) 택배기사의 재해 기인물별 발생 현황

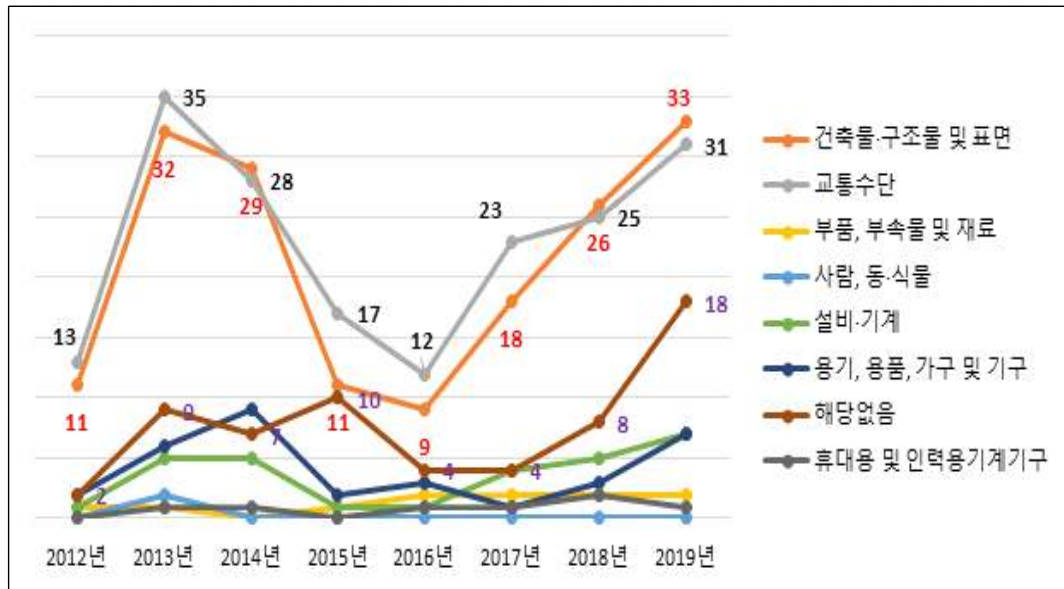
재해를 일으키는 기인물별 발생 현황을 살펴보면 전체적으로는 교통수단에 의한 재해가 가장 많고, 다음으로 건축물·구조물 및 표면에 의한 재해이다. 택배기사들은 집화 및 배송을 위해 차량 주·정차를 반복하며 일일 평균 주행거리는 44.3km 정도(신태중, 이주환, 2017)로 사고와 재해로 이어질 수 있는 여지가 충분하다<표 2-10>.

&lt;표 2-10&gt; 기인물별 재해 현황

구분	기인물	2019년	2018년	2017년	2016년	2015년	2014년	2013년	2012년
합계		99	71	53	32	42	79	91	30
전체	건축물·구조물 및 표면	33	26	18	9	11	29	32	11
	교통수단	31	25	23	12	17	28	35	13
	부품, 부속물 및 재료	2	2	2	2	1	0	1	1

구분	기인물	2019년	2018년	2017년	2016년	2015년	2014년	2013년	2012년
	사람, 동·식물	0	0	0	0	0	0	2	0
	설비·기계	7	5	4	1	1	5	5	1
	용기, 용품, 가구 및 기구	7	3	1	3	2	9	6	2
	해당없음	18	8	4	4	10	7	9	2
	휴대용 및 인력 용기계기구	1	2	1	1	0	1	1	0
남	건 축 물·구 조 물 및 표면	30	23	15	8	10	23	30	11
	교통수단	31	24	22	11	16	23	30	11
	부품, 부속물 및 재료	2	2	2	2	1	0	1	1
	사람, 동·식물	0	0	0	0	0	0	2	0
	설비·기계	7	5	4	1	1	5	5	1
	용기, 용품, 가구 및 기구	7	3	1	3	2	9	6	2
	해당없음	18	8	4	4	10	7	9	2
	휴대용 및 인력 용기계기구	0	2	1	1	0	1	1	0
여	건 축 물·구 조 물 및 표면	3	3	3	1	1	6	2	0
	교통수단	0	1	1	1	1	5	5	2
	휴대용 및 인력 용기계기구	1	0	0	0	0	0	0	0

자료: 한국산업안전보건공단 제공



[그림 2-17] 기인물 재해현황

## (3) 택배기사의 재해 발생형태별 현황

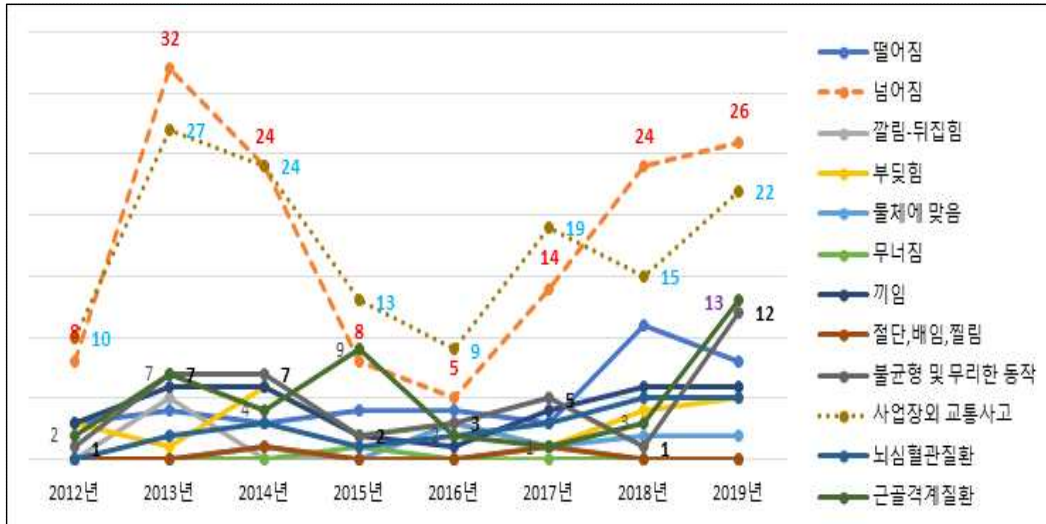
재해발생형태별 현황을 살펴보면, 2019년도에는 넘어짐, 사업장 외 교통사고, 근골격계질환 등이 가장 많이 발생하였다. 시간에 쫓기는 배송과 차량을 이용한 업무로 인해 사업장 외 교통사고의 비율이 해마다 가장 높은 비율을 차지한다. 또한 무거운 짐을 옮기거나 같은 자세로 반복 작업을 지속적으로 함으로 인한 근골격계질환과 불균형 및 무리한 동작과 관련된 재해 빈도도 높다.

&lt;표 2-11&gt; 재해 발생형태별 현황

	발생형태	2019년	2018년	2017년	2016년	2015년	2014년	2013년	2012년
합계		99	71	53	32	42	79	91	30
전체	떨어짐 (높이가 있는 곳에서 사람이 떨어짐)	8	11	3	4	4	3	4	3
	넘어짐(사람이 미	26	24	14	5	8	24	32	8

	발생형태	2019년	2018년	2017년	2016년	2015년	2014년	2013년	2012년
	끄러지거나 넘어짐)								
	깔림·뒤집힘(물체의 쓰러짐이나 뒤집힘)	0	0	1	0	0	0	5	0
	부딪힘(물체에 부딪힘)	5	4	1	3	2	6	1	3
	물체에 맞음 (날아오거나 떨어진 물체에 맞음)	2	2	1	3	0	1	0	0
	무너짐 (건축물이나 쌓여진 물체가 무너짐)	0	0	0	0	1	0	0	0
	끼임(기계설비에 끼이거나 감김)	6	6	4	1	2	6	6	3
	절단·베임·찢림	0	0	1	0	0	1	0	0
	불균형 및 무리한 동작	12	1	5	3	2	7	7	1
	사업장외 교통사고	22	15	19	9	13	24	27	10
	뇌심혈관질환	5	5	3	2	1	3	2	0
	근골격계질환	13	3	1	2	9	4	7	2
남	떨어짐(높이가 있는 곳에서 사람이 떨어짐)	7	11	3	4	4	3	4	3
	넘어짐(사람이 미끄러지거나 넘어짐)	24	21	12	4	7	18	30	8
	깔림·뒤집힘(물체의 쓰러짐이나 뒤집힘)	0	0	0	0	0	0	3	0
	부딪힘(물체에 부딪힘)	5	4	1	3	2	6	1	3
	물체에 맞음	1	2	1	3	0	1	0	0

	발생형태	2019년	2018년	2017년	2016년	2015년	2014년	2013년	2012년
	(날아오거나 떨어 진 물체에 맞음)								
	무너짐 (건축물이나 쌓여 진 물체가 무너짐)	0	0	0	0	1	0	0	0
	끼임(기계설비에 끼이거나 감김)	6	6	3	1	2	6	6	3
	절단·베임·찢림	0	0	1	0	0	1	0	0
	불균형 및 무리한 동작	12	1	5	3	2	7	7	1
	사업장의 교통사고	22	14	19	8	12	19	24	8
	뇌심혈관질환	5	5	3	2	1	3	2	0
	근골격계질환	13	3	1	2	9	4	7	2
여	떨어짐 (높이가 있는 곳에 서 사람이 떨어짐)	1	0	0	0	0	0	0	0
	넘어짐(사람이 미 끄러지거나 넘어 짐)	2	3	2	1	1	6	2	0
	깔림·뒤집힘(물체의 쓰러짐이나 뒤집 힘)	0	0	1	0	0	0	2	0
	물체에 맞음 (날아오거나 떨어 진 물체에 맞음)	1	0	0	0	0	0	0	0
	끼임(기계설비에 끼이거나 감김)	0	0	1	0	0	0	0	0
	사업장의 교통사고	0	1	0	1	1	5	3	2



[그림 2-18] 발생형태별 재해현황

### 3) 택배기사 산업재해 승인 현황

택배기사의 산업재해 신청은 2015년부터 2020년 8월까지 계속 증가하고 있는 추세이다. 사고재해의 신청건수가 질병재해보다 많고 신청건수 대비 승인건수도 증가하고 있다. 이중 과로사로 인한 산재는 2015년을 제외하고 신청한 건수가 모두 승인되었다. 2020년 8월 현재 과로사 산재 신청건수는 4건이며 모두 승인되었다.

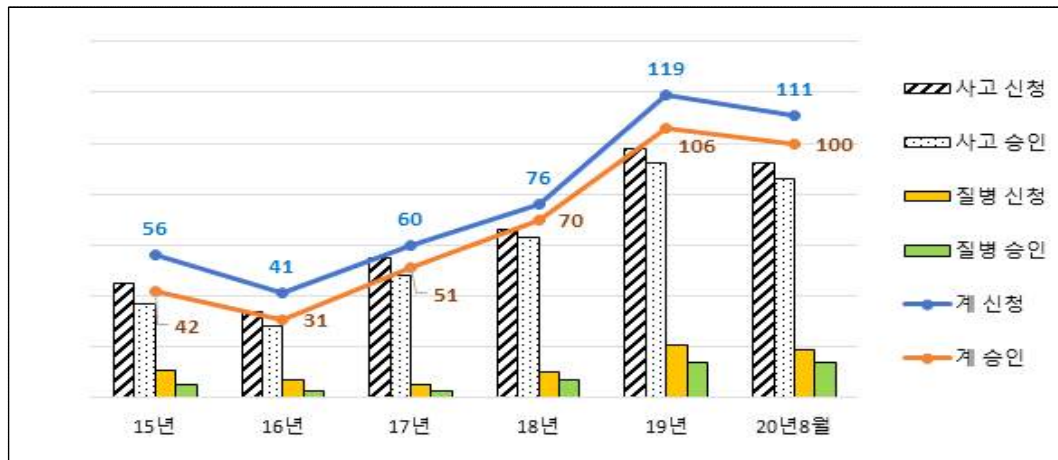
<표 2-12> 택배기사 산재현황(2015년~2020년 8월)

(단위: 건)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년 8월
계	신청	56	41	60	76	119	111
	승인	42	31	51	70	106	100
	승인율(%)	75.00	75.61	85.00	92.11	89.08	90.09
사고	신청	45	34	55	66	98	92

구분		2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년 8월
	승인	37	28	48	63	92	86
	승인율(%)	82.22	82.35	87.27	95.45	93.88	93.48
질병	신청	11	7	5	10	21	19
	승인	5	3	3	7	14	14
	승인율(%)	45.45	42.86	60.00	70.00	66.67	73.68

자료: 근로복지공단<sup>17)</sup>



[그림 2-19] 택배기사 산재 신청 및 승인 현황(2015년~2020년 8월)

<표 2-13> 택배기사 과로사 산재현황(2015년~2020년 8월)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년 8월
신청	2	1	1	1	2	4
승인	-	1	1	1	2	4

자료: 근로복지공단<sup>18)</sup>

17) 공단 최초 1회차 결재건 중 직종명 ‘택배기사’ 또는 ‘(특수직종)택배기사’에 해당하는 자료임.

18) 2020년 8월까지 처리완료된 과로사 승인 4명(2019년 사망자 3명과 2020년 1월 사망자 1명 포함)



### Ⅲ. 택배기사의 건강장해 및 과로사 요인 분석 결과

#### 1. 택배기사 심층면담 결과

##### 1) 면담 대상자의 특성

택배기사의 노동환경 파악을 위해 3개 주요 택배회사의 배송을 담당하는 택배기사 4명을 대상으로 심층면담을 실시하였다. 면담 대상자의 특성은 <표 3-1>과 같다. 모두 남자로 연령은 30대 1명, 40대 2명과 50대가 1명이었다. 택배기사 경력이 모두 10년 이상이었으며, 3명은 비노조원이었고 1명은 노조원이었다.

**<표 3-1> 택배기사 면담 대상자의 일반적 특성**

구분	성	연령	택배회사
택배기사 1	남자	46	A사
택배기사 2	남자	40대	A사
택배기사 3	남자	36	B사
택배기사 4	남자	56	C사

##### 2) 택배기사 면담 결과

택배기사 대상 심층면담 결과를 내용분석하여 건강과 관련된 문제 요인에 대해 주제어를 도출하고 진술문의 예시를 나열하였다<표 3-2, 3-3, 3-4>.

A사의 대리점과 계약을 맺은 택배기사의 건강장해와 관련된 요인으로는 ‘노

동시간 과다’, ‘업무량 과다’, ‘자율성 부족’, ‘책무외 업무’, ‘불규칙한 식생활’, ‘과중한 업무강도’, ‘업무긴장 및 압박감’, ‘휴식부족’ 등이 있다<표 3-2>.

**<표 3-2> 택배기사 심층면담 결과(A사)**

주제	진술문(예)
노동시간 과다	<p>“반쯤하러 가면 밤 11시에 일하러 가서 병에 걸리게 된다.”</p> <p>“월 소터 사용 시 처리 가능 물량이 증가하여, (분류가 척척 되니) 같은 곳을 하루에 3번 운행하여 배송할 때도 있다. 몸이 상하는 것을 알면서, 화요일 기준으로 밤 11시까지 일한다.”</p> <p>“배송 의뢰가 오전 9시나 오후 2시에 들어오면, 편의점 택배 마감인 2시 반에서 3시로 연장되며 편의점으로 방문하여 택배를 돌려야 하니 다시 지점에 가야한다.”</p> <p>“너무 늦게 끝나는 것이다. 하루 중 처리할 수 있을 만큼만 적당히 물건을 받으면 솔직히 (분류 도우미) 아줌마를 쓸 필요가 없다.”</p>
업무량 과다	<p>“역시 너무 물량이 많다.”</p> <p>“손가락이 아파도 허리가 아파도, 최선은 옆 사람과 같이 도는 것이다.”</p>
자율성 부족	<p>“까대기(분류작업의 은어)가 너무 늦게 걸린다. 허브에서 양을 막아야 한다. 택배기사는 끝내 못하기 때문에 허브에서 물량을 조절해야 한다.”</p>
책무외 업무	<p>“(편의점 택배의 경우)그런데 직원이 확인해주지 못하기 때문에 종종 포장도 잘못되고 포장을 다시 하고 송장을 다시 보내야 하니 일이 많다.”</p>
불규칙한 식생활	<p>“저녁 한 끼만 먹는다. 아침은 7시에 나가야 했는데, 아침은 못 먹고 까대기를 해서 점심을 못한다.”</p> <p>“택배기사는 밥을 먹지 못한다. 뚱뚱한 사람은 택배하다 스트레스를 받아 폭식을 하니 살이 찌는 것이고, 마른 사람은 택배를 해서 마른 것이다. 밥을 먹지 못하고 뛰어다닌다.”</p>
과중한 업무강도	<p>“택배는 고객 입장에서 운반하기 힘든 물건을 보낸다.”</p>

주제	진술문(예)
	<p>“고층에 사는 사람이 택배를 요청하기 때문이다. 물 같이 무거운 것을 시킨다. 요금표에는 1급지(수도권 아파트 단지 등)에서 5급지(경사지이거나, 오지 등)가 있는데, 5급지는 정말 힘들다.”</p> <p>“병에 걸리지 않고, 허리가 아프지 않은 택배기사를 찾기 힘들다. 내가 하지 않으면 할 사람이 없다. 하루만 밀려도 다음 날 다 할 수가 없다.”</p> <p>“일의 강도로 따지면, 이 아파트 한 동만을 하고 싶지만, 코로나가 끝나면 일이 없어질지 몰라 불안하여 계속 일을 늘려간다.”</p> <p>“물건의 송장을 뜯지 않고 마지막부터 차 안으로 던진다. 고객들이 물건을 던지는 것을 알았다가는 화를 내겠지만, 던지지 않으면 일을 할 수가 없다. 물건이 무거워서 차 안쪽에 대고 차 앞에 두고, 차 안에서 처음에 가는 부분을 맨 앞에 놓아야 한다.”</p> <p>“운송을 해주고 뛰어야 한다. 그러니 엄청 다치기도 하고, 뼈가 부러진 사람도 많고, 손가락, 허리 다친 사람은 많다.”</p> <p>“물건을 싣는 것이 가장 어렵다. 이제 배송 자체는 어렵지 않다. 싣는 과정에서 땀이 다 난다.”</p>
업무긴장과 압박감(스트레스)	<p>“경쟁이 엄청나게 세다. 물건이 쌓여 있고, 바로 물건이 보여서 경쟁을 하게 된다.”</p> <p>“고객의 인식이 바뀌어야 한다. 당일 배송, 충알배송, 로켓배송으로 하루만 물건이 오지 않으면 100통 이상의 전화가 온다.”</p> <p>“업체에서는 물건을 4시에 받기로 하였다고 하면서 소비자는 독촉한다.”</p> <p>“650원짜리를 700개 배송해서 100명에서 전화가 오면 99%는 감사의 뜻을 전달하지만 1%는 언제 오는지 독촉하는 전화가 온다.”</p> <p>“바로 당일 택배를 하지 않으면 클레임이 걸린다.”</p> <p>“실상 다음날 3시까지 소비자에게 가져다준다고 약속하는 것은 불가능에 가깝다. 그럼에도 불만 사항으로 접수되어 별점이 15점을 넘으면 자진 퇴사 처리가 되어, 이후 배우자 명의로 하는 사람도 있다.”</p>

주제	진술문(예)
	<p>“동호수도 틀리고 물건 분실도 많다. 그래놓고 전화가 오면 멍청해서 죄송하다고 하고, 액수를 물어보고 3만 원짜리는 그냥 물어준다.”</p> <p>“몇 시까지 가져다주어야 한다는 압박감에 스트레스가 많다. 12-2시 배송이면 12시에 전화가 온다. 몇 시까지 오냐고 물어 몇 시쯤 간다고 하면, 계속 강박에 시달린다.”</p> <p>“코로나 시국의 비대면 배송 시행으로 자주 오는 전화가 스트레스가 된다.”</p> <p>“직접 장을 보지 않으니, 식자재 배송도 많이 늘었다. 마스크, 손세정제, 아이스박스 등도 많아졌다. 신선 제품군의 경우 아무래도 당일 발송을 해야 한다. 늘지 말아야 할 것이 아이스박스이다. 신경을 쓰게 하니 택배기사들도 아무래도 신경이 쓰인다.”</p> <p>“비가 많이 와도 고객, 회사, 판매자에게 무조건 가야 하고 받을 시간에 받아야 한다. 천재지변으로 인한 배송지연 선택 칸이 있지만, 폭풍도 해당되지 않는다. 비 오는 정도로는 안 되고 전쟁 정도가 나야 한다.”</p>
휴식부족	“ 화요일 같이 계속 물량이 과하면 기사는 (월 틈도 없이) 계속 죽어나 간다. 일요일에는 잠만 잔다.”
기타	<p>“오분류가 기계적으로 많이 나서, 분류 작업을 수동으로 다시 해야 할 때가 종종 있다.”</p> <p>“산재보험 제도가 시행중이나 막상 산업재해보상보험 가입을 안 해주는 것은 산재보험료가 높기 때문이다. 대리점이 안 해주려고 한다. 연장근무 등 택배업의 연장선이 많지만, 일 끝나고 집에 가다가 사고가 나도 산업재해로 쳐주지 않는다.”</p>

B사의 대리점과 계약관계에 있는 택배기사의 건강관련 요인으로는 ‘물리적 위험환경’, ‘감염관리에 대한 지원부족’, ‘부적절한 식행동’, ‘정신적 긴장 및 압박감’, ‘감정노동’, ‘신체적 위해’, ‘업무량 과다’, ‘휴게시간의 부족’, ‘일-생활 불균형’, ‘질병관리지원 부족’, ‘차량 안전사고의 위험성’, ‘사고처리에 대한 안전장치 부재’, ‘기타’ 내용으로는 ‘직업의 안정성 부족’, ‘행정지원체계의 부족’ 등이 있다<표 3-3>.

**<표 3-3> 택배기사 심층면담 결과(B사)**

요 인	진술문(예)
물리적 위해 환경	<p>“(상하차장은) 지붕이 없어 비를 그대로 맞기도 하는, 개인이 임대하는 창고와 같다.”</p> <p>“하차장은 여름에는 선풍기나 에어컨이 없어 몹시 무덥고 겨울에는 온풍기 및 전열기가 없어 굉장히 춥다. 이런 근무환경 개선이 필요하다.”</p> <p>“택배 일이란 먼지를 많이 먹게 된다. 그래서 삼겹살을 많이 먹는다.”</p>
감염관리 지원 부족	<p>“본사에서 면마스크 3장으로 한 달을 버티라고 하는 등 방역물품을 지원해주지 않는다. 차량 방역은 하지도 못했고 고위험시설이 있겠지만 알 수가 없다”</p>
부적절한 식행동	<p>“택배 일이란 먼지를 많이 먹게 된다. 그래서 삼겹살을 많이 먹는다.”</p> <p>“술이 문제가 되기도 하는데, 대리점 단위로 운영되는 택배사의 특성상 술을 집단으로 마시게 되어 스스로 조절이 어렵다고 생각한다.”</p> <p>“식사 또한 문제이다. 김밥이나 햄버거 등 영양이 불충분한 식사를 불규칙적으로 폭식하게 된다.”</p>
정신적 긴장, 압박감 / 감정노동	<p>“해당 물품을 담당하는 기사가 물품을 찾아 배송하지 못했을 경우 페널티를 모든 기사에게 1/n로 부담하도록 하고 있다.”</p> <p>“주소나 전화번호를 고객이 실수로 혹은 일부러 잘못 적는 경우가 있다. 그러나 오배송은 기사의 책임으로, 미배송에 해당하는 페널티를 부여한다. 주소가 잘못되었으면 전화를 해서 주소를 정정하는 것도 기사의 업무에 포함된다.”</p> <p>“간혹 직접 조립하는 물품을 배송할 때, 기사에게 조립을 해 달라는 터무니없는 요청을 하는 경우도 있으며, 해당 부분이 어려움을 고지하면 불만을 토로한다.”</p> <p>“어느 곳은 지하주차장을 못 들어가게 하는 등 골치가 아프다.”</p>

요 인	진술문(예)
	<p>“정신적으로 문제가 있는 수취인의 경우 물품 운송용 수레를 이용하지 못하도록 강요하기도 한다.”</p> <p>“새벽에 고객으로부터 전화가 와서 밤잠을 설치기도 하고, 전화에 대한 스트레스가 심하고 노이로제가 생겼다.”</p> <p>“고객이 불만을 강력하게 항의할 때가 있어 스트레스가 극심하다.”</p> <p>“택배 대리점 관리소장에 대한 스트레스가 심하다. 그러다 보니 공황 장애도 약간씩 오는 것 같다.”</p>
신체적 위해	“택배 물품을 배송할 때 수레를 이용하지 말라는 사람도 있고, 무엇이 들었는지 알 수 없는 분무기로 얼굴에 분무한 적도 있다. 일하는 데 지장이 있었다.”
업무량 과다	“하루 160개 정도의 물품을 170km에 걸쳐 배송한다.”
휴게시간 부족 / 일-생활 불균형	<p>“시간과 별개로 분류하는 동안 식사를 하거나, 화장실을 다녀오는 것조차 몹시 어려운 일이다.”</p> <p>“토요일에 결혼하면 결혼식에 가지도 못한다. 일요일에 결혼해야 한다. 부모님 상을 당해도 배달을 못 간다. 휴식일이 명확하지 않다. 주 6일 일한다.”</p> <p>“관혼상제에 대한 계약상의 보상 및 도움이 없어 4년 전 모친상을 당했을 때에도 집하하고 배송하는 업무에 참여할 수밖에 없었다.”</p>
질병관리 지원 부족	<p>“당뇨가 있어 치료제를 받으러 가야 하는데, 그마저도 용이하지 않다. 약국이나 병원을 가려면 늘 거리가 있고, 택배업에 종사하면 건강은 무조건 나빠지는 것 같다.”</p> <p>“아파서 결근하게 될 때 순회하는 배송 대행기사가 있어야 한다고 생각한다.”</p>
사고처리 에 대한	“기사들은 개인 보험에 의존하게 된다. 운전자 보험은 들지 못하는 경우도 많다. 자동차 책임보험을 들어도 골목을 많이 다니다 보니 화단 혹은

요 인	진술문(예)
안전장치 부재	차양막 등과 가벼운 접촉사고가 한 달에 6-7건이 된다. 보험처리를 하다 보면 80만 원 이상을 부담하게 된다. 택배차량이 망가지는 경우가 아주 잦다. 한 번은 소나무 가지를 부러뜨려 500만 원을 변상하기도 했다.”
차량 안전사고 의 위험성	“배송할 때마다 각 가정에 연락을 할 시간은 없기 때문에 전화할 일이 있으면 운전 중에 한다.”  “(지면에서 1m 이상)경사가 있는 곳에서 일일이 상하차를 하는데, 하차장도 일반 창고와 같은 곳이다.”
기타	“대리점과 기사와의 명확한 계약서가 없기 때문에, 대리점 소장이 만든 규정이 각 대리점 소속 기사들에게는 법과 같이 작용하는 것이다.”(불공정 계약)  “소장의 권고사직을 거부하면 한직으로 보내거나 책상을 옥상으로 보낸다. 먹고 살기 위해서 갖은 애를 쓴다.”(직업의 안정성 부족)  “회사에서 업무용 휴대폰 지급이 없기 때문에 개인 전화번호를 이용하는데, 그렇다 보니 신상 보호가 되지 않아 정신에 문제가 있는 고객에게서 전화가 오기도 하는 문제가 있다.”(행정지원체계 부족)

C사의 대리점과 계약관계에 있는 택배기사를 심층면담 한 결과, 건강장해와 관련이 있는 요인으로서는 ‘물리적 위해환경’, ‘부적절한 식행동’, ‘과중한 업무강도’, ‘감정노동/폭력에의 노출’, ‘건강관리 부재’ 등이 있다<표 3-4>.

**<표 3-4> 택배기사 심층면담 결과(C사)**

요 인	진술문(예)
물리적 위해환경	“레일에서 무거운 짐이 몸에 떨어지면 석고붕대를 하고 일을 해야 한다.”  “실내 분류지가 없다. 여름은 땀이 나서 어려운데 옷을 다 벗는 데는 한계가 있다. 겨울은 추위도 옷이라도 껴입겠지만.”
부적절한 식행동	“일이 고되니 폭식하여 비만하게 되고, 음주 빈도도 잦아진다. 한 병 먹다가 도수가 낮아져서 계속 더 먹는다. 매일 술 한두 병씩 먹는다. 편의

요 인	진술문(예)
	<p>점에서 먹기는 창피하여 차에 와서 먹는다. 뜻 맞는 동료와도 자주 마신다.”</p> <p>“일주일에 한 번, 하지만 예전에는 매일 먹었다. 신체의 무리도 오고, 살도 찌고, 술을 먹으면서 안주를 먹어서 살이 많이 쯤다. 운동과는 관계가 없는 것 같다. 육체적으로 힘들다. 이젠 몸이 안 좋아 40kg짜리 쌀도 들지 못한다.”</p>
과중한 업무강도	<p>“어깨, 허리, 관절은 다 아프다. 걷는 시간이 많다. 5층까지 걸어서 올라간다. 4-5년 전에 지은 건물에서는 승강기가 없는 곳이 많다.”</p> <p>“다루는 물품의 개수는 적다. 무게 제한은 없다. 원래 규정은 20kg을 넘지 않아야 하지만, 40kg에 대한 택배비를 1만원에서 12,000원, 13,000원을 받는다.”</p> <p>“C사는 무거운 것이 많다. A사는 무거운 화물은 가져가지 않는다. 경*, 대*은 화물 급 물품을 많이 다루어 굴삭기가 올 때도 있다.”</p>
감정노동 / 폭력에의 노출	<p>“○○에서는 욕을 하면 페널티를 받는다. 새벽까지 카톡 300건을 받은 적도 있다. (신고해도) 파출소에서도 할 수 없다고 한다.”</p> <p>“인간적인 대우를 못 받는다. 시장에서 늦게 온다고 먹살 잡힌다.”</p> <p>“택배를 시키고 모르는 전화라고 받지 않는다. 전화도 안 되고 집에도 없으면, 그냥 오면, 목욕중이라고 1시간 후에 다시 받으러 오라고 한다.”</p> <p>“전화가 말도 없이 많이 와서 정리를 해야 한다.”</p> <p>“먼저 배송해 달라고 전화가 와도 코스가 있어 정 급하면 가지러 오라고 해도 오지 않는다. 택배비를 다 주었으니 상관없이 자기 것을 먼저 가져다 달라고 한다.”</p> <p>“하도 갑질을 떨어대니 최근 코로나 때문에 만나지 않고 사인을 받지 않아도 되어 좋다.”</p> <p>“물건을 집중해야 하고, 물건이 넘어가면 뒷사람이 욕하고 화장실을 가도 불만을 제기하여, 스트레스를 받는다.”</p>



요 인	진술문(예)
	“배송사고도, 오배송, 물건 분실도 택배기사가 물어낸다.”  “(오배송 및 분실 관련하여) 40만원을 물어준 적도 있다. 코로나19 때문만이 아니고 평상시에도 발생한다.”
건강관리 부재	“(시간이 없어)다른 사람들은 건강검진을 하지 못한다. 회사에 오는 건강검진 차량이나 건강검진도 없다.”  “일주일을 일하다가 수술 전날에 속이 울려서 움직이지 못하였다. 한 달에 한 번 다니는 병원에서 가니, 맹장이 터져서, 무식하게 일하고 다닌다고 야단맞고, 외과에 가니 집수를 하지도 않았는데 긴급수술을 하러 실려갔다. 그렇게 무지하게 아파도 차를 끌고 갔다.”

A사의 대리점과 계약관계이며 노조원인 택배기사를 면담한 결과 건강문제관련 요인은 ‘정신적 압박감’, ‘휴식시간 부족’, ‘업무과다’ 및 기타(불공정 계약 및 업무 등)가 포함된다<표 3-5>.

**<표 3-5> 택배기사 심층면담 결과(A사 노조원)**

요 인	진술문(예)
정신적 압박감	“분실이 생기면 다 택배기사가 내야 한다. 정규직이 보험처리를 하지 않는 것은 민원에 민감하기 때문이다. 분실 파손이 타당한 이유가 있어도 기사 본인이 처리한다. 진급이나 급여 호봉에 영향을 주고 있기 때문이다.”
휴식시간 부족	“아침 7시에 출근해서 늦게 끝나면 화요일은 오후 11시 반, 수요일은 오후 10시 반에 퇴근한다. (상대적으로 물류가 적어지는) 수요일부터는 오후 8시-9시에 퇴근한다. 집에 가면 10시 정도가 되어 도착하자마자 씻고 잔다.”  “나중에 과로사도 나오고(과로사가 발생하는 것을 목격하기도 했고) 피로를 풀 시간이 없다.”  “토요일까지 일한다. 회사가 필요할 때 개인사업자라고 해서 쉴 수가 없다.”

요 인	진술문(예)
	“월요일에는 쉬고 싶다. (분류 작업은) 1-2시간이면 끝나기 때문에 개당 단가가 안 나온다(발생하는 매출이 낮다). (타 요일에 비해) 1/5수준인데, 유류비도 나오지 않는다.”
업무과다	“아침에 5시 반까지 출근해서, 오후 5시-6시에 마무리 한다.”  “무임금으로 오전 5시간을 택배분류를 한다.”  “어플리케이션을 통해 배달주소와 고객 전화번호가 나온다. 월요일은 30-40개. 화요일 450개(주초에 할당 물건이 몰린다), 수요일은 350개, 목금 250개-300개, 토요일에도 배달 간다.”
기타	“계약서에도 불리한 것만 있다. 사인하기 싫고 계약서도 아니고 서약서이다. 법이 생기면 불만을 해소할 수 있을 것이다. 생활물류서비스산업발전법이 진행되고 있다. 대리점을 없애고 본사와 계약하자고 한다. 사용자가 불합리하면 사업자라고 하면서 일은 노동자처럼 시킨다. 필요하다면 사업자가 불필요하면 근로자로 취급한다. 필요에 따라 대상을 만든다.”  “800원을 받아서, 4백을 가져가면 30만원 소장이 떼어간다(본사의 지침과 관계없이, 정액으로). 한 개당 800원으로 정해져 있고, 수수료를 소장에게 준다. 소장이 해 주는 것이 없다. 본사에서 소장에게 주어야 한다.”  “매출액 400만원 또는 500만원에서 수수료 30만원을 제하고, 유류비와 기타 비용(담재, 유니폼-A사 유니폼도 사야 한다. 핸드폰, 시스템에 대한 돈) 또한 제하여야 한다.”  “무임금으로 오전 5시간을 택배분류를 한다.” (불공정성)

이상과 같이 택배기사 면담을 통해 건강장해 및 과로사 요인을 요구(needs) 영역과 자원(resource) 영역으로 구분한 결과, 요구 영역으로는 ‘물리적 위험환경’, ‘업무량 과다’, ‘노동시간 과다’, ‘과중한 업무강도’, ‘책무(duty)와 업무’, ‘업무긴장 및 압박감’, ‘자율성 부족’, ‘휴식/휴게시간 부족’, ‘일-생활 균형의 어려움’, ‘감정노동/폭력에의 노출’ 등이 있었다. 자원 영역에서는 ‘감염관리에 대한 지원부족’, ‘질병관리 지원 부족’, ‘직업의 안정성 부족’, ‘사고처리에 대한 안전

장치 부재’, ‘행정지원체계의 부족’ 등이 있었다. 개인적인 요인으로는 ‘건강관리 부족’과 ‘불규칙한 식행동’이 있었다.

업무의 요구 영역의 요인은 택배기사의 건강장해 및 과로사를 유발할 수 있는 요인이다. 자원 영역의 요인들은 비록 택배기사가 특수형태근로종사자의 지위에 있으나 택배사 또는 택배대리점의 지원이 필요함을 시사하고 있다.

### 3) 택배 대리점주 면담 결과

3개 택배사와 위·수탁계약관계에 있는 대리점주에 대해 1명은 10월 13일 심층면담을 하였고, 4명은 11월 24일에 초점집단면담(FGI)를 하였다. 초점집단면담 대리점주는 택배사별 대리점 연합회 소속 임원이었다. 모두 남자로 연령은 50대였고, 택배업 종사 경력은 15년 이상이었다.

#### (1) 택배 대리점주 심층면담 결과

심층인터뷰 내용을 분석한 결과, 택배기사의 건강관련 문제점 요인과 대책요인으로 구분할 수 있다. 건강관련 문제점 요인은 ‘업무량 과다’, ‘업무량 조절에 대한 자율성 부족’, ‘부적절한 물리적 환경’, ‘동일하며 지속적인 반복 업무’, ‘근골격계 위해작업’, ‘시간적 압박감’, ‘부적절한 식행동’, ‘물리적 위해환경’, ‘건강관리 부재’, ‘휴식시간 부족’, ‘정신적 긴장 및 압박감’ 등이 있었다.

건강 관련 문제 해결을 위한 대책으로는 ‘사회적 인식의 문제’, ‘사측의 지원 부족’ 등이 있다. 기타 문제로는 건강과 직접적으로 관련된 문제는 아니지만 장시간 노동을 야기할 수밖에 없는 택배기사의 사적인 배경에 대해 언급하였다 <표 3-6>.

**<표 3-6> 택배 대리점주 심층면담 결과(B사)**

요 인	진술문(예)
업무량 과다	“노동 강도가 높은 택배 업종에 주 52시간의 업무 제한이 지켜져야 한다. 컨베이어벨트가 많이 돌아가서 일을 많이 할 수 있는 것인지, 혹은

요 인	진술문(예)
(물량 과다)	<p>컨베이어벨트가 끊임없이 돌아감으로 인해 과도하게 일을 더 해야 하는 지에 대한 구분이 불가하다.”</p> <p>“주 5일 근무와 52시간은 반드시 적용해야 한다. 하지만, A사에서 반대한다. A사의 계열사인 A사 홈쇼핑 자체 물량이 상당하여 어려울 것이다.”</p> <p>“최근 3-4년 사이 많은 사람이 죽고, 사실 그전에도 많이 죽었다. 옆에서 사람이 쓰러졌다는 것도 연락을 들었다. 분류하다가 쓰러졌다. 분류 작업 중 쓰러져 앰블런스 내에서 사망한 일이 불과 2-3년 전의 일이다.”</p> <p>“스캔은 300개 물품에 대해서 두 번씩 시행하니 600번이 된다. 사인을 받으라고 해서 서명을 받으라고도 하고, 문 앞에 놓고 오니, 귀중품, 고가품 등은 또 사진을 보내라 했다. 700-800번의 배송 과정을 핸드폰과 스캐너로 수작업해야 한다. 배정되는 물품의 개수가 많아지니 일이 많아진다.”</p> <p>“예전에는 그냥 가져다주었는데 언제부터는 간다고 전송하라고 하고, 가면서 전송하여 서비스 경쟁을 한다. 2분에 한 개를 배송해야 된다. 2분에 한 개를 해야 300개를 하루에 할 수 있다. 2분 30초에 하나를 해야 한다. 절반 이상은 점심을 굶게 된다.”</p> <p>“분류시간의 노동시간을 줄이고 개수를 줄이고 개수에 대한 합리적인 돈을 주어야 한다. 표준으로 노동의 가치가 있다고 해서 택배노동에 대한 표준요금을 제시해야 노동의 강도도 줄고, 과로사에 대한 문제가 줄 것이다.”</p> <p>“택배사에게 정부가 과로의 증거로서 제출을 요청할 자료가 있다. 스캔하는 시간과 마지막 시간이 있고, 그 데이터는 전부 전송된다. 스캔은 곧 노동의 증거이다.”</p>
업무량 조절에 대한 자율성 부족	<p>“물건을 줄일 수 있는 여건이 안 된다. 400개를 배송하는데 내가 200개를 배달한다고 하면 (물량을 나누는 과정에서) 불리한 구역을 배정하는 등 결국에 그만두게 한다.”</p>
동일하며	<p>“업무 프로세스는 간단해 보이지만, 하차, 컨베이어벨트에서 넘겨서 배</p>

요 인	진술문(예)
지속적인 반복	송하고 도착해서 사진을 보내고 반품을 수거하는 과정을 거듭한다. 동일한 일을 지속적으로 반복하는 것이다.”
근골격 위해 작업	<p>“골격계 문제가 가장 심각하다. 허리 문제가 있다. 휠소터라는 자동분류 기계가 있는 A사는 작은 것을 400-500개를 신도록 하여 받는다. 물품 개별 무게가 가벼운 편이므로 근골격계가 덜 생길 것 같아도 △△기사는 카트에 물건을 많이 쌓아간다. 절대적 물품의 개수가 많기 때문이다. 제한을 하는 방안은 있을 것이다. 택배 사측에서는 일정 규격의 규격을 넘으면 안 되도록 하고는 있지만, 해당 규격 이하인 경우에도 무겁기만 하거나 부피가 커서 문제인 경우가 있다.”</p> <p>“A사는 돈을 벌겠다는 사람들이 자발적으로 모인 사람들이다 보니 조건 중 수령 금액에 가장 관심이 많다. C사측도 기본 규격 20kg보다는 40kg까지 허용하여 받는다. 대신, 돈을 더 많이 지급한다. 이런 문제는 본사의 통제보다는 지방의 네트워크 사업자의 힘이 더 크게 작용하는 데에서 두드러진다. 배송 대리점에 대한 충성도가 높아, 노동조건의 개선에 적극적이지 않다. 자발적 순종이다.”</p> <p>“(엘리베이터가 없는) 5층에서 쌀을 배달시키면 (기사들이 무거우니 1층에 놓고 가서) 착불제도를 악용해 돈을 받아가도록 한다.”</p>
시간적 압박감	“계단에서 낙상하는 빈도가 잦다. 거의 모든 종사자들에게 경험이 있을 것으로 본다. 아주 무거운 물건을 운반할 때에도 조심해야겠다는 것보다는 마음이 급하다. 뛰다가 보니 넘어진다.”
부적절한 식행동	“18명 중 14명이 담배를 피워서 흡연율이 높다. 술 많이 먹는 것은 직업병이다. 힘들기 때문에 술을 마시고 술을 마시면 더 힘들다. 술 먹는 것이 유흥이 아니고 업무의 일부이다. 자야 하는 시간에 술을 먹는 것이다. 그러니 적잖은 건강상의 문제가 있다.”
물리적 위해환경	“일할 때는 덜하지만 택배는 노상에서 진행하니 겨울에는 난로를 피워도 힘들다. 개선을 어느 선에서건 진행해야 한다.”
건강관리 부재	<p>“정말 힘든 것이 독감 접종을 받는다거나 해도 병가처리를 해준다거나 접종을 받을 수 있도록 해주지 않는다. 독감 맞아도 도움이 되지 않는다고 한다.”</p> <p>“여지가 없는 일이다. 누군가 죽어야 하는 것이다.”</p>

요 인	진술문(예)
	“OO는 건강보험을 본인이 소액만 부담하면 되는 제도가 있었다. 무역 센터에서 건강검진을 받을 수 있는 제도가 있지만 시간 부족으로 사실상 하는 사람이 많이 없다.”
휴식시간 부족	<p>“업무 조건이 좋아도, 혹은 내 수입이 줄어도 감수할 마음이 있어도 되는 것이 아니라 내가 빠지면 예비인력이 없어서 대안이 없다. 무조건 나와야 한다.”</p> <p>“정말 힘든 것이 독감 접종을 받는다거나 해도 병가처리를 해준다거나 접종을 받을 수 있도록 해주지 않는다. 독감 맞아도 도움이 되지 않는다고 한다.”</p>
정신적 긴장, 압박감	<p>“규격 이외의 상품을 의뢰하여 원칙대로 하려고 의뢰인에게 말했다가 불만이 접수되면 3만 원으로 몇십 배의 벌칙금을 부과한다.”</p> <p>“패널티의 대부분은 고객 불만이다. 한여름 냉동식품 배송 의뢰가 왔다. 집에 왔다고 하니 문 앞에 두고 가라고 한다. 알고 보니 이사를 가서, 집에 계신가 하고 전화하였고 문 앞에 두고 가라고 하니 문 앞에 두었음을 뿐이다. 결국은 배달 기사님의 잘못이라 한다. 마지막에서 주소를 물어보지 않았기 때문이라고. 주소를 확인하지 않았다는 이유로 패널티를 내기도 한다.”</p>
사회적 인식의 문제	“사람들은 택배업에 종사하는 사람에게 동정적인 여론은 있으면서도 택배비용 지불에 있어서는 최저가를 원한다. 그러니 과로와 불합리한 수수료제도가 발생한다. 기업의 불합리한 인력 운용, 그로부터 과도한 노동시간이 강요된다. 택배 산업이 너무 빨리 발전해서 사회의식이 개선되지 않은 채로 노동자의 수급이 어려웠던 면도 있다.”
사측의 지원부족	<p>“긴 레일에 한데 모여 작업을 한다. 한 군데에 모아놓으니 좁고 시간이 걸린다. 분류하고 적재하는 적정시간은 3시간이다. 그 이상 일하는 것은 과잉노동이라고 생각한다.”</p> <p>“기업이 소수의 노동자로 하여금 최대한 일을 시킨다. 사측 입장에서는 분류작업을 해주어야 하는데, 더 많은 사람에게 택배를 시키면서 장소나 기계도 늘리지 않는다. 회사는 돈을 많이 버는 것으로 더 일하고 싶어한다는 논리로 간다.”</p> <p>“대리점 단독으로는 별도의 섹터를 분류장소로 갖출 수 있어 따로 작업할 수도 있다. 하지만 본사에서는 차를 따로 빼주어야 하는 불편이 있다.”</p>

요 인	진술문(예)
	<p>“택배노동에서는 두 가지를 강조해서 볼 필요가 있다. 소득분위로 보았을 때, 택배배송 종사자가 10분위 기준 3분위에서 5분위(이 경우 대부분 일도 하고 대리점도 동시에 경영한다)에 속한다. 그러니까 저소득층이 태반이다.”</p> <p>“택배가 신용불량자나 사회에서 낙오된 자에게 최후의 보루였다. 산재보험을 많이들 들지 못하였지만, 다른 소득이 발생할 수 없었던 사람이 많이 유입되었다. 돈이 없으니 고용보험이나 산재보험은 당연히 들 수 없었다. 신용불량자도 많아 압류될 것을 우려하여 다른 사람의 통장에 돈을 주었다. 오로지 돈을 버는 데 목적을 가질 수밖에 없는 삶이다.”</p> <p>“인력 수급에 있어 택배업으로부터 유인되기보다는 삶에 떠밀려 오는 사람이 대다수이다. 당장 먹고살 것이 없으니 저녁 있는 삶을 위해서 일을 적당히 하겠다는 생각할 겨를이 없을 것이다.”</p>
기타	<p>“불행한 일이지만 젊은 사람들의 취업이 어려워져서, 기존 30-40대의 사회실패자에서 20대 젊은이들이 1-2년 죽어라 일해서 5,000만원-1억의 목돈을 마련하고자 택배업에 유입되었다. 약간의 유입 동기는 생긴 셈이다. 이렇게 된 것이 불과 최근 2-3년 사이이다.”</p> <p>“택배기사에 대해 근속기간을 5년간 보장하라는 계약이 있다. (만일 대리점이 폐업한다거나 해도) 본청에서 승계하도록 하였다. 원칙은 그렇지만 구조적으로 힘들다. 원청이 있고 대리점이 있고 협력사가 있다. 협력사의 직원을 원청이 승계하는 것은 어려움이 있다. 고용문제가 안정되려면, 대리점의 불안정한 계약방식이 어느 정도 개선되어야 한다.”(불공정 계약)</p> <p>“대리점이 본사에서 버는 것을 얼마나 취하는 지에 대한 법칙이 없다. 운 좋은 사람은 많이 받아서 조금 주기도 하고 어떤 사람은 적게 받아서 많이 주기도 한다. 돈을 더 붙여서 주기도 한다(대리점이 다른 사업을 병행하고 있어서 가능).”</p>

## (2) 택배 대리점주 FGI 결과

3개 택배사 4명의 대리점주와 초점집단면담을 실시한 후 내용분석을 실시하

였다. 대리점주 면담 결과, 택배기사의 건강문제와 장시간 노동을 야기하는 조건과 건강관련 문제 해결을 위한 대책에 대해 진술하였다. 이를 정리한 결과는 <표 3-7>과 같다.

택배기사의 건강문제로 대리점주가 응답한 사항은 ‘안전사고의 위험성’, ‘감정노동’, 그리고 ‘부적절한 건강관리’가 있다.

택배기사의 건강문제 해결 또는 건강관리를 위해 택배 대리점주 차원의 문제점과 대책을 분석하였다. 대리점주는 정부대책으로 발표한 건강검진에 대해 건강검진의 이행보다 건강검진 이후 어떻게 건강관리를 할 것인가 대한 ‘적극적 건강관리의 어려움’을 호소하였다. 이에 대한 이유는 택배기사가 특수형태근로종사자이며 사측과 고용계약을 맺지 않았고 사측에서는 하도급의 문제로 택배기사에게 직접적인 교육을 할 수 없는 상태이기 때문이다. 그러므로 대리점주는 택배사로부터 교육을 받아 이를 택배기사에게 전달하는 형식이다. 택배대리점주는 전문가가 아니므로 전달교육의 애로점과 건강관리의 애로점을 호소하고 있다. 감정노동의 문제도 마찬가지이다. 택배회사는 고객서비스(CS: Customer Service)를 잘 하고 있고, 교육도 전문적이다. 그러나 택배기사는 이와 같은 전문교육을 직접 받을 수 없는 상황이다. 택배사별 업무환경이 다르므로 가장 적절한 대안은 택배사가 직접 교육을 하는 것이다. 이를 위해 법령에 예외조항을 만들 수 있을 것이다. 그러나 현재 상황에서는 정부의 소규모사업장 지원프로그램을 통해 택배기사의 건강관리가 대안이 될 수 있다.

장시간 근로를 줄이는 한 가지 방법은 서브터미널의 확장이다. 이는 크기의 확장이 아닌 개수의 확장을 말한다. 그러나 부지확보의 어려움이 있으므로 이에 대한 정부의 지원이 절실히 요구하였다. 택배사별로 운영방식에 차이가 있어 한 택배회사는 회사에서 서브터미널을 제공하는 것이 아니고 대리점주가 확보해야 하며 이를 위해 채무에 시달리기도 하고 때론 부도가 나기도 하여 택배기사가 일자리를 잃는 경우가 발생하기도 한다고 하였다. 따라서 집화를 위한 서브터미널의 확대를 위한 지원이 필요하다.



대리점주는 택배기사의 자율성 문제로 배송물량 조절 또는 배송시간 조정의 어려움을 호소하였다. 택배기사의 매출은 택배물품 집화와 배송 건당 수수료에서 발생하므로 특수형태근로종사자에게 택배물량에 제한을 두는 것은 사실상 어렵다는 입장이다. 또한 택배사별 업무환경의 차이가 있으므로 이를 인정하고 한 업체에 맞추어 업계 전반에게 강제하는 것에 무리가 있음을 피력하였다.

대리점주가 제시하는 감정노동과 폭력의 문제의 원인은 화주와 택배사의 불공정계약임을 지적하고 있다. 대형화주(대형화물주)와 택배사간 배송기간에 대한 계약은 택배기사의 업무에 지대한 영향을 주게 된다. 이러한 계약을 조정한다면 택배기사의 감정노동과 폭력의 문제는 해결될 수 있을 것이라 지적하였다. 또한 산업재해보험 가입 측면에서는 가입 장벽이 높은 것이 아니라 실손보험 만큼 보상이 충분하지 않다는 의식이 지배적이다.

마지막으로 택배기사의 장시간 노동과 과로사 및 건강장해의 원인과 대책 모두 택배단가(수수료)와 연결됨을 지적하였다. 택배단가가 지속적으로 하락하였고, 이는 장시간 근로를 야기하는 원인이 되었으므로 택배단가의 상승이 대안임을 제시하였다.

**<표 3-7> 택배 대리점주 초점집단면담 결과**

요 인	진술문(예)
안전사고 의 위험성	“택배기사는 개에게 물리기도 하고, 욕을 당하기도 한다. 한 달이면 몇 건 이상 발생한다.”
감정노동/ 폭력	“진짜 영 아닌 고객도 상당하다.”  “고객들도 이해는 된다. 50만원 짜리 물품을 구입하면 50만원의 서비스를 받고 싶어하지만 택배기사는 800원을 받는 것이다.”  “홈쇼핑에서 오늘 배달한다고 정보가 나오면, 오늘 시간을 못 맞추게 될 때 고객과 홈쇼핑과의 약속이지만 결국 택배기사에게 갑질을 한다. 택배기사가 대응하면 문제가 발생한다.”

요 인	진술문(예)
	“고객과의 문제는 대부분 택배기사들이 직접 해결을 한다. 그럼에도 불구하고 갑질 고객이 있고, 문제 해결을 위해 대리점주가 해결하기 위해 고객을 방문하기도 한다. 이런 일이 한 달에 수차례가 된다. 나는 고객을 만나자마자 택배가 늦게 왔다고 뺨을 맞기도 했다.”
부적절한 건강관리/ 식행동	“건강관리는 누가 해야 하는가? 본 대리점에 주기적으로 폭음하는 인원 3명이 있어 예의 주시 중이다. 아침에 와도 술 냄새가 나서 혼내기도 하고 잔소리도 하지만(바뀌는 것이 없기도 하거니와 더 이상 할 수 있는 것도 없다). 각 택배사에 이런 경우들이 다 있을 것이다.”
과로사 정의 불분명	“과로사는 몇 시간을 일해야 생기는지(언론을 보면 새벽 4시까지 배송하는데) 궁금하다.” “자의로 선택해서 추가로 일한 것과 타의에 의한 과로사가 구별되어야 한다.”
적극적 건강관리 의 어려움	“택배기사가 개인사업자라지만 대리점에서 채용에 준하는 과정을 거칠 때, 일반기업처럼 건강검진을 의무화하는 제도가 마련되었으면 좋겠다. 현재는 본인이 검진을 스스로 하는 수밖에 없다. 기존 질환도 있어서, (대리점) 입사 시 건강검진을 권고하는 수준이다.” “택배기사들은 주기적 검진 및 건강상담을 받을 시간이 없다. 기저질환이 있는 기사도 많다.” “그러나 건강검진을 의무화하며 이를 악용하여 건강이 좋지 않은 기사를 선별해서 채용하지 못하게 할까 우려스럽다.” “건강이 좋지 않다고 기사를 대리점에서 해고하면 기사는 당장 다른 일을 하기 어렵다. 택배기사도 퀵 기사, 대리기사도 동일한 상황이다. 건강을 찾아서, 별이가 나아서, 돈을 벌어서 다른 일하는 사람도 있겠지만. 건강관리 비용이 부담되고 과정도 까다로워지면, 대리점주 입장에서는 건강검진 결과를 보고 기저 질환자를 정리하고 물동량도 줄일 수밖에 없다.” “뇌경색 수술한 사람도 대리점주가 그만두게 하려고 하니, (먹고살기 바빠) 옆에 사람을 태우고 같이 하고 있다.”

요 인	진술문(예)
건강관리 주체의 보호성	<p>“대책이 더 나와야 한다. 안전공단의 소규모사업장 지원프로그램을 지정하여 건강관리를 대행할 수 있도록 하면 좋겠다.”</p> <p>“근골격계질환 고위험군을 관리하기 어려운 경우 대행을 의뢰할 수 있는지 고민할 필요성이 있다. 이는 별도 정부 기관에서 진행해야 할 것이다. 일반 대행업체를 경유하게 된다면, 택배기사 이용도가 떨어질 것이고, 비용 또한 더 들어가게 된다.”</p> <p>“건강검진을 의무 시행함에 따라 부작용을 우려하느니 건강관리비용을 국가가 지원하는 것이 어떨까 한다.”</p>
관련법 제정 및 보완	<p>“근본적으로 택배법도 없다.”</p> <p>“본사와 대리점이 있지만, 프랜차이즈법이 문제가 된다. P사 사건 이후에는 대리점주만 데려다가 교육을 시킨다. 본사가 교육시스템을 가지고 있지만, 본사가 직접 할 수 없다.”</p> <p>“택배기사 교육이 되고 있지 않다는데, 하도급 업체를 교육을 할 수 있도록, 혹은 하도급 해야 한다.”</p> <p>“택배회사마다 업무 환경이 다르다. 대행업체에서 교육을 하려면 (택배업체) 회사에 맞는 교육프로그램이 되어야 하는데, 그건 쉽지 않다. 그래서 택배회사가 자체적으로 진행해야 한다.”</p> <p>“법령 체계상 교육이 필요하다 하면서도 대리점에서 요청하면 안 된다는 입장이다. 하도급 문제로 묶이기 때문이다. 그러니 제도에 예외규정을 만들어야 한다.”</p> <p>“기사들이 산재보험을 가입하지 않으려는 이유가 있다. 기사들은 사보험을 많이 든다. 건강문제가 많이 발생하기 때문에 병원에 갈 일이 많다. 그러면 산재보험이 아닌 실손보험이 이득이 된다. 대리점에서는 단체로 실손보험에 가입한다. 실제 산재보험은 절차도 복잡하고 승인도 어렵다고 한다.”</p>
부지확보 의 어려움	<p>“택배 인력이 적정하게 자리를 확보할 장소를 구할 수가 없다. 서브터미널에서 150-200명이 들어가서, 자기의 물건을 적재하려면 5,000평 정도가 필요하다. 정부가 1만평씩 준다고 해도, 개인이 처리하는 물품이 300</p>

요 인	진술문(예)
	<p>여 개여서, 쌓아놓으면 혼자 처리하여야 한다.”</p> <p>“(정부대책에 포함되어 있는 바와 같이) 시설을 대형화하지 말고, 여러 곳에서 포스트를 만들어야 한다.”</p> <p>“정부가 부지를 확보해주어야 한다. (물류센터 신규 출점 허가가 나질 않아) 서울지역에는 안으로 센터를 지을 수가 없다.”</p> <p>“서울로 운반하려고 운전해서 들어오는 시간이 2시간이다. 택배기사가 장시간 운전을 해야 한다. 물량이 많으면 두 번 정도 순환을 해야 하는데 이동시간이 길어 불가능하다. 그러니 한 번에 모든 물량을 다 가져가야 하고, 분류 대기시간이 길어지는 것이다. 정부가 해소방안을 모색해야 한다.”</p>
택배기사 의 자율성	<p>“주관적으로 봤을 때 월 7,000개 정도가 적정 수량이지만 이렇게 물량을 제한한다는 것은 현재 시스템상 택배기사가 용납하지 않을 것이다. 월 급제도 아니고 시간제도 아니니까(건당 수수료를 받기 때문에) 택배기사가 (물량을)더 달라고 해서 하는 구조이다.”</p> <p>“(근무량은) 선택사항이니 택배기사가 감수해야 한다고 생각한다.”</p> <p>“출근해서 있는 시간은 10시간인데, 순수 노동하는 시간은 그만큼이 아니다. 실제적인 노동시간은 그렇게 많이 나오지 않는다.”</p> <p>“한 달에 12,000개를 하는 사람도 있는데, 그런데도 오후 6시면 퇴근한다고 했다.”</p> <p>“C사는 하루 평균 많아야 350개를 하는데, 사실 감당하기 쉬운 물량이 아니다. 기사들이 150개-200개를 배정받고도 집화를 더 한다. 자의로 추가 집화를 하고 돈을 벌고자 한다. 배정된 물량이 과도하여 도저히 소화할 수 있을 것 같지 않은 경우 택배사가 물량을 줄이기도 할 정도이다.”</p> <p>“택배기사의 노동시간이 문제가 된다. 생계의 수입을 위해서는 할 수밖에 없는 것이다.”</p>

요 인	진술문(예)
	<p>“A사는 3-4명이 분류를 해준다. 우리나라 최첨단을 걷고 있다. B사도 이제 시작해서 대리점 앞에 물건을 쌓아준다.”</p> <p>“택배기사도 소득 차이가 있다. 일괄적인 잣대로 8시간만 일하거나 9시간만 일하는 것은 맞지 않는다.”</p> <p>“같은 시간이어도 B사, C사가 다르다. 담당 구역도 다르고, 배송하는 물량도 다르고, 개별 물량을 배송하는 소요시간도 다르다. 기준 시간 설정이 어렵다. 월 7,000개를 정상적으로 택배하면 3시면 퇴근할 수 있다.”</p> <p>“대책이 A사에 맞추어져 있어 업계 전반에게 강제하는 것은 무리라고 생각한다.”</p>
고객과의 감정노동 발생의 원인: 화주와 택배사의 의 불공정 계약	<p>“대형화주사(홈쇼핑)와의 계약서가 문제다. 화주와 운송간의 표준계약서가 있어야 한다.”</p> <p>“고객들도 이해는 된다. 50만원 짜리 물품을 구입하면 50만원의 서비스를 받고 싶어 하지만 택배기사는 800원을 받는 것이다. 홈쇼핑에서 오늘 배달한다고 정보가 나오면, 오늘 시간을 못 맞추게 될 때 고객과 홈쇼핑과의 약속이지만 결국 택배기사에게 감질을 한다. 택배기사가 대응하면 문제가 발생한다.”</p> <p>“대형화주로 인해 택배기사에게 가장 큰 문제가 발발한다. 정도껏 해야 하는데, 서비스를 받는 사람과 제공하는 사람 간 차이가 있다. 택배기사에게 감정을 표현하다가 보니 감정이 폭발한다.”</p>
낮은 택배단가 (수수료)	<p>“(근로조건 개선을 위해서는) 택배단가를 높이거나 (화주로부터의) 물량을 제한하는 것밖에 없다.”</p>

#### 4) 택배사 관계자 면담 결과

택배사 관계자와는 2차례에 걸쳐 면담이 이루어졌다. 1회차는 주요 3개 택배사의 관계자 4명을 대상으로 초점집단면담을 실시하였고, 2회차에는 1개 주요 택배사 관계자 2명을 대상으로 면담을 하였다. 초점집단면담은 11월 16일에, 심

충면담은 11월 24일에 실시하였으며, 면담시간은 각각 2시간씩 소요되었다.

질문에 따라 면담결과를 내용 분석한 결과는 <표 3-8>과 같아, 택배기사의 장시간 노동의 기여요인, 건강장해요인, 건강관리의 어려움 영역으로 구분하였다. 장시간 노동의 기여요인으로 택배사에서는 ‘협소한 물류센터와 물류센터 출점 제한의 문제’, ‘물류센터의 지리적 위치’, ‘택배단가 조정의 어려움’을, 해결방안으로 ‘하차를 위한 자동화의 필요성’을 제시하였다.

건강장해요인으로는 ‘작업환경의 유해성’과 ‘익일 배송에 대한 압박’으로 인식하고 있었다. 그러나 작업환경의 유해성은 취급물품의 문제로, 익일배송에 대한 압박감은 화주와의 계약관계로 인한 것으로 해결책을 제시하지는 않았다.

택배사 관계자들은 택배기사의 자율적 지위와 관계법령의 미비로 인해 건강관리에 어려움이 있음을 문제 해결의 어려움으로 제기하였다.

**<표 3-8> 택배사 관계자 면담 결과**

요 인		진술문(예)
장시간 노동의 기여 요인	협소한 물류센터	<p>“하루에 배송할 물건은 일단 오전에 다 나가야 한다. 그럼에도 물건이 계속 도착하니 물건을 받아야 하고 논란이 되었다. 롯데와 한진은 간선차가 와서 물품을 모두 내려놓을 때까지 기다린다.”</p> <p>“장소가 좁아 모든 차를 한꺼번에 주차할 수 없어 배송을 못 한다.”</p> <p>“매년 물동량이 10%씩 늘어나고 코로나로 인해서 물량이 계속 증가하는데, 시설과 사람은 동일하다. 간선차는 한번 하차하는데 30분이 걸린다.”</p> <p>“사람이 물품을 분류하기 때문에, 휠소터가 설치되어 있는 A사도 (간선차량에서 물품을 터미널에 내려주지 않으면) 휠소터와 분류 작업이 실상 동시에 이루어지지 못한다.”</p> <p>“장시간 근로에 기여하는 부분은 간선차에서 하차 후 끝나는</p>

요 인	진술문(예)
	<p>시간까지, 물품을 받는 시간이다. 3시간이 될 수도 있고 6시간이 될 수도 있다. 하차하는데 5시간이 걸리면, 대신 받아주어도 자기가 물건을 모두 다 진행해야 한다.”</p> <p>“간선차량 10여 대가 도착한(만차인) 터미널에서 이후 도착하는 15대-20대의 간선차량이 물품을 하차하지 못하고 대기하며 기사들도 장시간 대기하는 환경을 만든다.”</p>
물류센터 출점 제한	<p>“택지 부분은 이제 국가적으로 도와주어야 한다. (택지가 확보되어 간선 차량의 동시 주차가 가능해지면) 기다리는 시간이 줄어들면 배송할 수 있는 시간이 확보된다.”</p> <p>“배송물량이 많아지는 신도시에서는 (청라 등에 물품이 급증한다) 차량이 늘어나고 30분에 하나씩 간선차량이 입차하면 (하차를 대기하는 시간이 길어) 정오가 지나야 배송을 시작할 수 있다. 차량 입차에 대한 분류를 해서 5대 단위로 들어가도록 할 수 있지만 물량이 급증하고 있어 문제가 없도록 더욱 노력한다.”</p> <p>“시스템을 갖추고 유희부지를 조사했지만 진척된 것은 없다. 3개월 동안 진행사항도 사실상 진척사항이 없다.”</p> <p>“정부의 정책적인 지원이 물류터미널과 관련되어야 한다. 배송 거점의 문제가 있다.”</p> <p>“물류부지를 확보하기 어렵다. 땅은 좁고 택배기사는 늘어나게 된다.”</p> <p>“물량이 너무 많기 때문에, 오전 내에 모두 챙겨가기가 어렵다. 장소가 좁고 기다리는 시간이 걸려니 배달하고 (동료가 내려놓은 것으로 상차해서) 가져가도록 하고, 이것도 (물류센터와) 배송구역이 가까워야 한다.”</p>
물류센터 의 위치	<p>“배송 자체 이외에도 교통에 순수하게 2-3시간 이상 소요되면 실제 종사하는 것보다 장시간 노동으로 볼 수도 있다.”</p>
택배단가 조정의	<p>“물량을 축소하고 가격을 올린다고 하면, 지주사의 눈치를 보게 될 것이다. 그럼에도 시장논리만이 개입할 수 없는 어려움</p>

요 인	진술문(예)
	<p>이 있다.”</p> <p>“택배사의 의사결정자는 임원이다. 시장 경쟁에서 임원은 목표를 세우고, 매년 목적을 달성하기 위해서 다시금 경쟁을 해야 한다. 이러한 상황에서는 단가경쟁을 해야 할 것이다”</p> <p>“택배사는 그룹차원에서 보면 매출은 작으면서 상당히 시끄러운 회사이다.”</p> <p>“물류는 집배송, 간선 등이 유기적으로 연결되어있어, 가격체계를 한꺼번에 바꾸는 것이 어렵다.”</p> <p>“단가를 올려야 한다는 주장이 있음을 안다. 그러나 가격은 올릴 수가 없다. 업계 선두주자인 A사조차 올리지 못한다.”</p> <p>“수년 전에 통합물류협회 주도로 택배사가 저단가 수수료를 지향하라고 하는 회의를 하였다. 공정거래위원회에서 택배사들이 담합하였다 했다. 조금이라도 단가를 논하면 공정위 조사를 받는다.”</p>
	<p>자동화 도입</p> <p>“예전에 11톤 차량에 “내림이”라는 상하차 자동화 기계 도입을 시도해보았지만 상품 파손이 많아, 확산이 어려웠다. 추후 자동화가 필요할 것이다.”</p>
건강장해 요인	<p>유해 환경</p> <p>“레일에 본인의 물건이 지나가는지 봐야 하니 눈이 아플 것이다.”</p> <p>“청력 부분도 기계벨트로부터 발생하는 소음으로 문제가 될 수 있다. 그러나 계속하다 보면 차 움직이는 소리 정도이다.”</p> <p>“(날씨의 영향은 주로) 여름과 겨울에 노출되어 환경적 구조적으로 개선하기 어렵다. 인화성 물건으로 종이 박스나 비닐을 가지고 작업하는 부분도 있다.”</p>
	<p>익일배송에 대한 압박</p> <p>“(화주의)소비자가 빨리 가져다 달라고 한다.”</p> <p>“과로사 방지대책으로는 시간과 배송량을 줄여야 한다. (사실</p>



요 인	진술문(예)
	<p>상 어렵기 때문에) 화주로부터 물량을 정하면 좋지만, 내부로 들어온 것을 어떻게 소화하는지는 개인의 능력에 관한 것이다.”</p> <p>“택배시장에 홈쇼핑이 미치는 영향은 크다. 홈쇼핑사의 매출 비중이 크기 때문에 홈쇼핑 계약을 위해 택배업체는 우수한 배송 서비스를 어필할 수밖에 없고, 이러한 점이 계약 비딩(bidding)에 참여하는 각 택배사들 간의 경쟁이 될 수밖에 없다.”</p> <p>“우수한 배송서비스의 지표에는 익일배송률, 반품회수율 등이 포함이 된다.”</p> <p>“국민들도 지연배송에 대해서도 이해가 높아지고 있으나, 실제로 화주에게까지 그런 이해도가 반영될지 의문이다.”</p> <p>“밤 10시 이후 배송제한에 대한 규정이 논의되고 있는데, 시간제약이 가능할지가 현실적인 문제가 된다. 오후 늦게 물건을 보내는 고객사들의 니즈를 충족하는 것이 어렵기 때문이다”</p> <p>“홈쇼핑 6개(현대, 롯데, 공영, GS, CJ, NS)가 있고 중소규모도 있다. 홈쇼핑 업체도 상품에 대한 경쟁이 아니라 빠른 배송시간에 맞춰 경쟁을 하게 되었고, 익일 배송에 대한 니즈가 굉장히 크게 잡혀 있다.”</p>
건강 관리의 어려움	<p>택배기사의 자율적 지위</p> <p>“노동자는 사측이 무엇이든 해주어야 한다고 하지만, 사측으로서 대리점과의 관계를 어떻게 풀어야 할지 (건강에 관해서) 잘 모르겠다. 검진하면 좋겠지만 사후관리는 개인만의 몫은 아니다.”</p> <p>“택배기사는 특고직이고 사업주여서 택배회사가 교육을 강제로 못한다. 이에 우회적인 방안으로 택배기사 어플을 통해서 교육을 진행한다.”</p> <p>“다만, 회사에서 직접적으로 택배기사의 건강을 관리하는 것에 한계가 있으므로 회사는 택배기사가 건강관리에 대한 인식</p>

요 인	진술문(예)
	<p>을 가질 수 있도록 인프라를 제공하고 있다.”</p> <p>“건강관리는 사업주의 조치여서 대리점이 해야한다. 산안법을 보면 사업주의 역할을 대리점이 하고 있다. 입직신고도 대리점이 하고 있다. 화물운송 위탁계약을 택배사와 대리점이 맺고 있다. 입직이나 이탈은 대리점의 책임 하에 충원을 하고 있다. 택배 본사가 개입할 수 있는 부분은 대리점이다.”</p> <p>“택배회사가 하면 하도급 관련법에 저촉된다. 택배 대리점의 규모를 보면 열악한 곳이 많다. 사측에서 건강검진도 다 시행하고 있다. 건강검진 버스를 운영하려고 한다. 원칙은 대리점에서 해야 하지만, 택배회사에서 대신 진행한다.”</p> <p>“개인사업자니 본인 선택 문제라고 생각한다. 다만 어떻게 해줄 것인지를 논의하는 것이 어렵다.”</p> <p>“사업주의 지위, 산재보험의 가입도 구조적인 문제와 얽혀있다.”</p>
관련 법령 미비	<p>“(B사) 5-6년 전에 교육을 했지만 하도급으로 안된다고 해서, 계약한 대리점주에게 교육을 한다.”</p> <p>“회사 측에서는 기본적인 건강검진, 산재보험, 고용보험까지 입안해서 서류 중이다. 터미널 물류시설도 사측에서 개선을 고려 중이다.”</p> <p>“택배사가 택배기사에게 직접 교육을 할 수가 없다. 근로감독관이 나오면 교육을 해야 한다고 하는데, 하도급으로 나오면 교육하지 못하도록 한다.”</p>
산재보험 미가입	<p>“산재보험은 당사자들이 실손보험을 들어 두었다며 거부하는 경우가 있다. 대리점주기 입직신고를 하고 있다.”</p> <p>“산재보험 가입은 당사자들이 선택할 문제이다. 부담 비율이 사업주와 기사가 5:5로 되어 있는데, 택배기사는 5도 부담하기 싫어한다.”</p>

## 2. 택배기사의 건강장해 및 과로사 예방 포럼 운영 결과

포럼의 주제는 “택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방”으로 하고 2020년 10월부터 11월까지 주 1회씩 총 4차례 개최하였다. 개최장소는 한국안전경제교육연구원이었다. 참석자는 고용노동부 관계자, 용역발주기관 관계자, 전문가, 노사관계자 등이 포함되었으며 회차별 23-24명이 참석하였다 <표 3-9>.

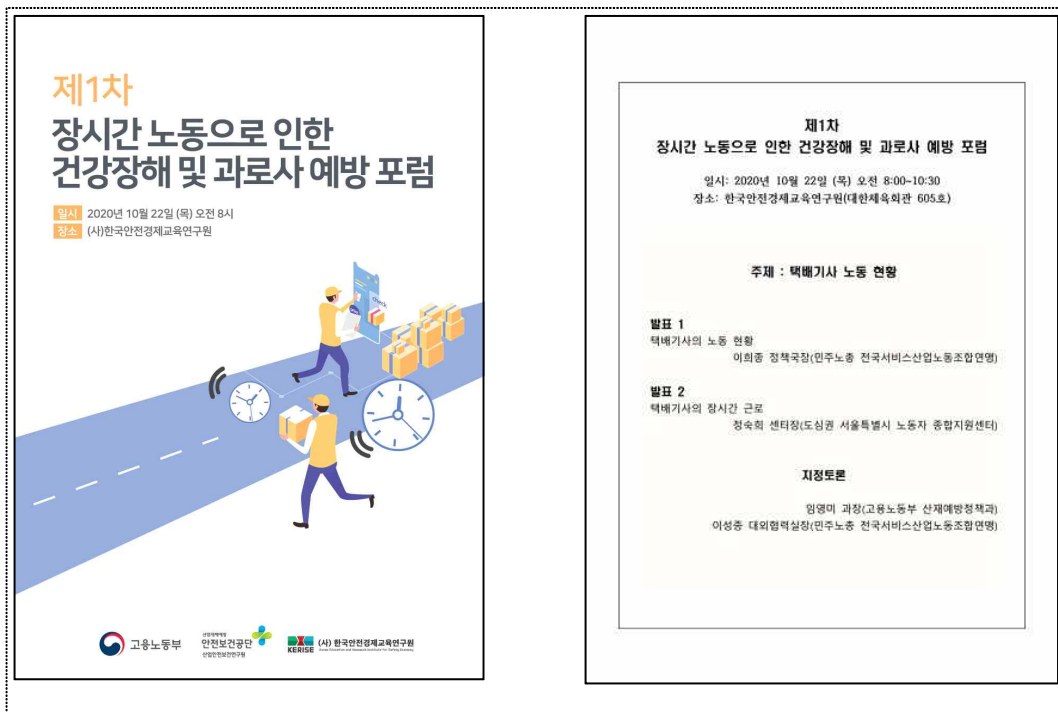
**<표 3-9> 포럼 운영 현황**

회차	일시	소주제	발표 및 토론	참석자
1차	10월 22일 8:00-11:00	택배기사 노동현황	발표자: 2명 지정 토론자: 2명	정부부처: 4명 발주기관: 2명 연구진: 3명 발표자: 2명 전문가: 4명 노사관계자: 4명 연구보조원: 3명 기타: 1명 총: 23명
2차	10월 29일 8:00-10:30	택배관련 국내·외 연구	발표자: 4명 지정 토론자: 3명	정부부처: 2명 발주기관: 1명 연구진: 4명 발표자: 2명 전문가: 5명 노사관계자: 7명 연구보조원: 3명 총: 24명
3차	11월 5일 8:00-10:30	택배기사의 건강문제와 과로사에 대한 보건학적 관점	발표자: 2명 지정 토론자: 2명	정부부처: 3명 발주기관: 1명 연구진: 4명 발표자: 1명 전문가: 4명 노사관계자: 7명

회차	일시	소주제	발표 및 토론	참석자
				연구보조원: 3명 총: 23명
4차	11월 12일 8:00-11:00	건강문제와 과로사에 대한 법과 제도 개선	발표자: 4명 지정 토론자: 4명	정부부처: 2명 발주기관: 1명 연구진: 4명 발표자: 2명 전문가: 4명 노사관계자: 7명 연구보조원: 3명 총: 23명

## 1) 제1차 포럼

제1차 포럼에서는 택배기사의 건강장해와 과로사를 발생시키는 장시간 노동 현황을 검토해 보았다.



[그림 3-1] 제1차 포럼

주제는 ‘택배기사의 노동현황’으로 택배기사의 노동현황과 장시간 근로에 대한 발표와 고용노동부 및 민주노총의 지정토론이 있었으며, 참석자 전체 토론이 있었다. 1차 포럼을 정리한 내용은 다음과 같다<표 3-10>.

**<표 3-10> 제1차 포럼 요약**

**<인사말>**

**고용노동부**

근로감독을 곧 실시하여 허브터미널의 실체를 파악하고자 한다. 위반사항에 대한 처벌도 진행해야 하지만 궁극적으로 개선점을 찾아야 한다. 이를 위해 안전보건공단과 실태점검을 진행하여 노동조건에 관한 시사점을 얻고자 한다. 또한 설문조사를 실시할 예정으로 설문항목에 정책적인 필요성을 설계해야 하고, 산재적용제외에 대한 조사가 필요하기도 하다.

**<발표 내용>**

**발표자 1: 택배기사의 노동 현황**

최근 택배업의 문제로 대두되는 것은 과로사이다. 그러나 사실 과로사를 어떻게 정의하는 지에 대한 논란이 있다. 실제로 과로사라는 틀에 잘 맞는지에 대한 논란의 여지는 있다. 유족의 요청으로 과로사위원회에서 논의가 진행하기도 한다.

택배사업은 1990년까지도 직고용이었다. 1997년 외환위기 이후 배송기사들에게 개인사업자로의 전환을 유도한다. 2000년 이후 직영 영업소가 대리점으로 전환되었다. 만약 택배연대노조에서 택배사와 교섭하려고 하면 대리점과 접촉하게 된다. 수수료와 관련되어 원청과 이야기하여야 하는데, 직영으로 되어 있는 사람이 800명만 있다. 그들과도 교섭이 어렵고 판결도 문제가 되어, 법적인 숙제로 아직도 남아있다.

본사의 택배노동자에 대한 관리 행위를 바탕으로 교섭이 가능한가를 살펴보면, 본사가 택배를 어떻게 관리하고 있는지를 보면 된다. 기사들에게 이용하도록 하는 프로그램은 살펴보면, 실상 회사와 기사가 위수탁 계약임에도 불구하고 근무수칙을 제시되고 비대면 관리가 되고 있다. 프로그램에는 주소록, 위치정보, 카메라가 있고 근무수칙을 적시하고 있다.

택배사가 국회의원에게 배포한 자료에서 나타나는 택배사의 주장은 택배기사들이 많이 벌고 있다는 것이다. 코로나로 인해 소득이 더 늘었다고 하였다. 택배사에

의하면 600만원대를 정도 벌고 있다. 월평균매출, 분위별 소득현황이 다르다. 그러나 690만 원은 월 매출 금액이지 소득이 아니다.

하지만 확실히 코로나로 물량이 늘어 월 평균 100만원씩 소득이 증가한다. 택배사는 물류 터미널로 입고되는 물건이 많아서 3일 분량을 하위 터미널에 두고 있다. 임금설문조사로 수집한 자료가 신빙성이 있는지를 따져보면 매출 상의 400-500만 원에서 부대비용을 차감하면 결국엔 250만 원을 번다. 비용 지출 항목 구성은 다음과 같다.

- |                       |                     |
|-----------------------|---------------------|
| - 월평균매출               | - 배송 수수료            |
| - 대리점 관리수수료           | - 택배차량 구입관련 월 할부 비용 |
| - 차량관리비 및 물품사고로 인한 지출 |                     |

적당한 임금이 얼마인지가 결정되어야 한다. 하루 14시간의 노동으로 최저임금이 지불되는 셈이다. 택배사의 계약조항에 따르면 택배기사는 오늘 내에 배송한다. 하지만, 당일 배송이 어려운 물품의 일부를 떼어서 다른 사람에게 줄 수 없다. 택배 노동이란 “퇴직금도, 고용보험도 없는 노동”이고 “하루 종일 뛰어다니는 육체노동”이다.

야간수당을 감안하더라도 300만원이 수입이 된다. 단순히 편의점에서 일하는 야간 아르바이트의 난이도가 아니고 밥을 못 먹고 뛰어다닌다. 회사 측에서는 물량 축소를 제안하여, 본인이 원하면 물량을 빼주겠다고 한다.

최근 과로사 사례를 보니, 숨진 택배기사가 새벽 4시에 보낸 문자 메시지에는 도저히 19번지를 못하겠다는 말이 있었다. 그러나 택배사는 19번지만 떼어서 다른 사람에게 넘겨줄 수 있는 구조가 아니다. D사에서 일한 지 2년이 되었는데, 택배기사가 새롭게 채용되면 이 사람의 일을 위해서 근처의 일을 나누어 떼어준다. 하지만 (아파트 대신) 주택가를 떼어준다. 그리고 제일 넓은 지역을 주게 된다. 19번지를 떼어내어도 동료에게 근처를 떼어주어야 한다. 아파트를 하고 싶지만 대신 주택가를 떼어주고 싶어 한다. 대리점에서 축소한다고 해도 되지 않고, 결국 계약해지로 간다.

물량을 줄이는 것 자체는 찬성한다. 노동 강도가 정말이지 죽고 싶을 정도로 많다. 분류작업은 하지 않아도, 하루에 14시간 동안 많은 물량을 배달한다. 다만 배송 수수료 문제를 해결하지 않으면 물량이 해결되지 않는다. 통상 수수료 2,500원에서 포장지 명목으로 대리점에서 700원을 가져간다. 물품을 판매할 당시에는 택배비를 무료라고 하지만 700원은 물건값에 넣는 것이다. 포장비로 700원을 떼어 놓는다. 결국 적정 단가가 낮아진 것이다. 실상 포장이 700원까지 들지 않는다. 택배단가가 적정하게 조정되어야 한다. 적은 물량을 배달하고 적정 임금을 가져가는 구조가 되어야 한다.

산재보험에 대해 논하자면, 고용노동부에서는 택배기사를 약 5만 명으로 추산한다. 2020년 4월 말 현재 신고한 기사는 18,000명이고, 산재보험 적용 인원은 7,113명이다. 약 5만 명으로 추산하는 택배기사 중 신고자가 18,000명으로 되어 있는 것은 가입 자체가 보편화되지 않음을 보여준다. 위·수탁계약 형식으로 대리점과 계약되기 때문에 대리점주가 고용노동부에 신고를 하지 않은 것이다.

그 과정에서 산재보험 적용제외 신청서를 본인이 작성했음을 확인하는 서류를 받고 있는데, 그렇기 때문에 5만 명 중 7,000명, 즉 15% 내외로만 산재보험을 가입하고 있는 것이다. 예컨대 파주 대리점만 해도 소속 기사 40명 중 39명이 적용제외를 신청하였다. 기사들을 한 자리에 모아놓고 (자의와 관계없이) 쓰라고 한 것이다. 이외에 기사 개인의 입장에서 가입을 희망하지 않는 이유들이 있다. 산재보험에 대해 모르는 사람도 있고, 여러 가지로 돈이 들어갈 일이 있어서, 금액적인 부담 등 여러 이유로 가입을 원치 않는 경우가 있다. 특고 형식 하에 사측과 개인이 나누어 납부하는 50%도 부담이 커 가입을 잘 하려고 하지 않는다.

택배업계는 A사 중심으로 이야기된다. K사 등은 택배가 아니라고 주장한다. K사는 4조원 정도 누적 적자를 보고 있지만 점유율을 높이려고 한다. 현실적으로 자본을 투자하는 만큼 배송업계의 판도에서 주류를 점할 것으로 예상된다. K사 물류센터 고용현황을 보면, 근무형태로 관리자 몇 명이 있고, 이밖에는 일용직/알바가 대부분이다. 계약직으로 일하는 분들은 3개월 기한으로 일하고, 업무 능력에 따라 계약 연장은 9개월 기한으로, 무기계약의 골레로 고용하고 있다. K사 입장에서는 앞으로 90% 이상 점유하게 되더라도 인원이 모자란다고 한다.

물류센터에서 야간작업이 계속 진행된다. 오후 6시에 출근해서 오전 2시까지 하고 연장근무도 1시간 내외로 한다. 그 자체가 힘든 일인데, 야간작업임을 고려하면 더욱 힘든 일이다.

얼마 전 사망한 K사 물류센터 노동자는 태권도 3단의 청년으로, 격무에 시달리다 사망에 이르렀는데 K사는 과로사가 아니라고 한다. 관리자는 PDA를 들고 노동자가 물건을 몇 개 나르는지를 실시간으로 점검하고 있다. 10분만 휴식해도 회사에서 PDA로 파악한다. 냉난방이 안 되고, 신선센터는 냉방만 된다. 물류센터 또한 시외에 있어서 통근버스로 시간이 많이 걸린다.

K사는 정규 고용이 많지 않다. 정규직이 되기 위해서는 수습기간을 거쳐야만 가능하다. 플랫폼 노동 형식으로 직접 종사하는 사람은 K 플렉서라고 부르고, 별도의 제도이다. 무엇보다 K사는 야간 노동을 당연시하게 하고 고용 불안에 시달리도록 만든다. 이런 문제들의 해결 없이 기업이 지속 가능할지 의문이다.

## 발표자 2: 택배기사의 장시간 근로

아침 7시에 출근해서 담당지역의 물량이 모두 배달되어야 종료된다. 집하작업도 대부분 택배회사에서 같이 진행하고 있다. 53.9%가 무보수로 진행하고 있다. 물량작업이 지속적으로 늘어나고 있다. 배달 수수료를 건 당 지급하고 기본급이 없는

구조로 장시간 근로가 이루어지며, 과로사로 이어지고 있다. 배달 건당 수수료로 지급받는 월간 수입을 보면 458만원으로, 그 중 정기지출금이 234만원을 차지하여 결국 224만원의 낮은 수익이 된다. 관리자 수수료 등으로 비용이 정기적으로 지출된다.

택배기사에게는 휴게시간 자체가 없다. 휴게시간을 업종별로 규정했지만, 끊임없이 뛰면서 배달하기 때문에 사실상 휴게하지 못한다. 자연히 기사들이 각종 질병에 노출되어 있다. 점심식사는 빵이나 김밥으로 해결하거나 끼니를 거를 때가 많아 해당 인원이 36.7% 가량에 달한다. 식사나 규칙적인 운동이 건강에 무척 중요하지만, 업무구조 때문에 고려할 틈이 없다.

택배종사자는 특수고용자로, 산재보험 가입이 40.3%로 나타나지만 실제 5만 명으로 추산되는 택배기사 전체가 아닌 고용이 등록된 18,792명을 대상으로 한 것이라 통계의 정확도가 낮다. 산재보험 실제 가입률이 낮으니 원인을 제거하지 않으면 제도 시행의 실효성이 낮다.

사고 시 본인이 처리하는 비율이 100%에 가깝다. 자영업자의 지위로 본인이 직접 부담하는 것이다. 그렇다 보니 비용의 부담으로 치료를 받지 못하는 실정이다. 산재보험 미등록자가 많은 것은 보험료를 지불하기 때문에 부담스럽고 산재보험 제외 신청서 때문이다. 이밖에 산재보험 제도 자체를 모르는 경우도 많고, 게다가 80% 가까이가 산재보험 제외신청이 무엇인지도 모른다. 정확한 의미가 제대로 전달되지 않았는데, 산재보험 적용 제외 신청서를 쓰도록 하고 있어 현실적인 문제가 발생한다.

산재보험 적용제외 신청서는 누군가가 대필한 경우가 있지만, 실제 산재적용이 되더라도 이미 돌아가신 경우가 많다. 택배기사의 업무상 재해는 45.2%이고, 그 중 3일 이상 치료를 받은 경우는 65.8%이다. 업무가 산재에 끊임없이 노출되는 구조이기에, 택배기사 산재사고에 대한 전반적인 고려가 필요하다. 통상적인 산업재해율은 0.5%인데 반해 택배기사는 상당히 높다.

주된 산재의 영향으로는 근골격, 통증 호소, 정신적인 요소가 있다. 업무상 재해의 건강상 재해를 보면 우울, 불안증까지 병행해서 나타나고 있다. 우울이나 불안의 호소가 크고 건강관리를 못하고 있다. 너무 바쁘기 때문에 의료기관을 통해서 관리하기 어렵다. 택배 기사의 업무 특성상 물량을 다른 사람에게 배분하면 다시 회수하기 힘들다. 패널티가 주어지기 때문에 일이 있을 때에도 물량을 나누기보다는 어쩔 수 없이 단념하고 배송하기 하게 되고 건강관리를 하지 못하는 상태이다. 건강이 좋지 않다거나 일하기 어려운 상황에서는 자연히 업무 성과가 떨어진다. 그럼에도 불구하고 나가서 일할 수밖에 없는 구조이다. 이러한 구조에서 재해나 정신적인 문제가 가중되고 있다.

산업안전보건법에 따르면 사업주는 안전관리 의무가 있다. 그러나 통상 택배업에서 사업주는 대리점주이기에 그 권한의 한계가 있다. 대기업과 협력사의 원-하청 구조로서 플랫폼을 활용하여 원청이 사용하지만 책임은 지지 않는 구조이다.



또한 택배배달 노동자에 대한 실제 안전관리 교육은 진행되지 않는 경우가 많았다. 교육을 받은 적이 없는 경우가 57.2%로 나타났다. 또한 코로나19 감염증이 문제되는 요즈음은 더구나 보호막이나 마스크를 적용하는지를 점검하여야 한다.

### <토론내용>

#### 토론자 1

작년 3월에 플랫폼연대가 시작되었다. 택배노동자의 과로사는 인권의 문제로 보아야 한다. 근로기준법 근로시간의 특례 개정과 관련하여 안전과 관련된 문제는 보장되어야 한다. 과로사가 속출하는 것은 문제이며 안전과 관련된 문제는 최소한의 인권으로 보장되어야 한다.

특수고용노동자에 대한 산재보험 적용이 14개 직종까지 확대되었는데, 주로 전속성이 강한 업종이 대상이 되었다. 택배만큼 전속성이 강한 업종이 없다. 중층 문제를 어떻게든 해결해야 한다. 원청에서 밀어낸 고정화된 물량을 소화하도록 하지만 그 과정에서 발생하는 다층적인 문제는 대리점이 해결할 수 없다. 그러한 문제에 대해 원청은 귀 기울이지 않는다.

직접 고용을 확대하는 방향을 고려해야 한다. 본청이 전향적인 사고를 해야 한다. 산안법에서는 본청에 노동안전책무를 부여한다. 특수고용 노동자에 대한 안전보건 조치도 있고, 플랫폼 노동에 대한 조치도 있다. 본청의 책임이 보이지 않는 상황에서 과로사가 일어났더라도 산안법에 따라 본청에게 책임을 물어야 한다.

새벽배송, 로켓배송이 새로이 생겨났지만 그런 서비스에 인권이 고려되었는지, 나아가 우리나라가 노동자에 대한 배려를 충분히 하고 있는지에 대한 고민을 한다.

배달수수료는 배달업 전반, 이를테면 라이더에게도 민감하다. 수수료에 대한 사회적인 합의가 이루어지면 좋을 것이다. 음식배달노동자들의 경우 음식배달에 대해 사회적 대화를 유도하여 합의문을 만들기도 하였다고 한다. 택배도 사회적 기구를 만들어, 시급한 문제를 해결하였으면 한다.

작년 11월 산재보험료의 납부와 관련해 헌법소원을 제기한 바 있다. 산재법상 사업주가 전액 부담하는데 특수고용노동자는 왜 50%를 지출해야 하는지, 고용형태에 따라 사업주가 적용하는 예외조항이 있는 것에 대한 근거와 합당성 등이 주 내용이다.

#### 토론자 2

수치가 왜곡되어 제시되면 진정성에 대해 의구심이 생긴다. 잘못 인용된 표를 활용하고 있는데, 이는 한 사람에게 질문하여 받은 답변에 근거했기 때문으로, 그 답변에 오류가 있어 발생한 문제이다. 자동차의 감가상각비, 자동차 할부금 등을 고정비로 차감하는 등 재고해 보아야 할 것이 있다. 논의가 정직하게 진행되어야 한다.

고용노동부에서 산재를 선택적으로 적용 제외가 가능하도록 한 것이 잘못되었다

고 생각한다. 이는 특고를 노동자로 인정하는 여부에 따라 다를 수 있다. 산재보험 가입은 강제되어야 한다. 노동자와 사업자의 계약 속에서 기본적으로 이루어져야 한다. 자발적인 실업이나 이직은 택배에서 자주 일어난다. 그렇기에 고용보험의 강제는 실질적 도움이 되지 않는다. 더불어 건강검진을 의무화했으면 한다.

분류와 배송의 업무 범위가 미묘하게 겹치는 것이, 허브터미널에서 분류노동자, 서브터미널은 인수노동자와 분류노동자가 모호하다. 배송이 과도하게 요청되는 것은 무리가 있다. 노동자가 감당하기 어려울 만큼의 과도한 분류작업을 요구하는 것에 대해 기업은 책임을 져야 한다.

사회적 합의기구를 만들어 논의를 하자니, 업계 전반이 대리점 위주로 돌아가고 있다는 한계가 있다. 본사에서 정한 규정을 따르기에 저항에 한계가 있기 마련이다. 그러나 특수고용직이 없어지지 않는 한, 업계 인력 전반이 대리점에서 개별 계약이 일어나는 구조이다. 특수고용직이 기업에서 모두 고용되는 날이 오기를 바라지만.

#### 토론자 3

택배업의 주 업무가 노동자에게 미치는 건강 영향에 대해 산재조사 결과를 공유하거나 학술적으로 발표하면 좋을 것이다.

#### 토론자 4

특수고용노동자와 택배기사의 과로사는 국정감사에서 주요 시사점으로 주목받았다. 현재 과로사란 의학적 용어가 아니다. 2000년대 중반까지의 주요 과로사 인정 기준을 정리해 왔는데, 이를 공유하여 과로사 예방 대책을 마련할 수 있을 것이다. 재해가 1% 줄어들면 잠재성장률이 10% 증가한다고 한다. 재해를 줄이는 측면에서 이미 발생한 재해에 대한 보상이 주가 되지만, 예방을 통해 원천적 산재발생을 막는 것이 필요하다.

#### 토론자5

설문지에서 힘들 때 쉴 수 있는지에 대한 문항을 보았다. 휴식이 절대적으로 부족한 실정이다. 장시간 노동을 하니 반드시 휴식을 취하고 체력을 회복해야 한다. 그러나 구역 단위로 물량이 배정되기 때문에 오늘 힘들거나 일이 있어도 무조건 배송을 마쳐야 하는 것으로 보인다.

택배기사들이 일을 하다 사망하는 것이 아니고 집에서 휴식하다 사망한다. 긴장이 확 풀릴 때 죽는 것이다. 택배기사들에 대한 건강문제를 해결해야 한다. 택배노동자들은 서로의 건강문제가 공유하지 못하는 경우가 많고, 건강 관련 교육도 있는지 모르는 경우가 대다수이다. 건강의 정보를 어디에서 받는지 루트가 없다.

산재보험의 적용 가능 범위를 넓혀야 한다. 택배기사로서 산재보험에 적용되지 않는다면 폭넓게 적용되도록 해야 한다. 참고로, K사의 정규직 배송기사들이 택배

기사가 아니라고 하면 그러한 기사의 범위에서 빼어야 하는지, 아니면 적용의 폭에 대한 범위를 정하면 좋을 것이다.

#### 토론자 6

전국 5,000개 사업장의 보건관리사업을 하고, 주 계약된 A사, B사 등 50개 업체를 맡고 있다. 택배근로자를 만날 수 있는가 하면 보건 관리 사업차 출장 시 본사의 미화, 운송사업자만 만난다. 즉 택배근로자를 만날 수 없는 상황이다.

계약의 형태 속에 관리하고 있는 근로자를 포함시켜야 하는가? 건강접근성에 대한 교육이나 교육의 기회가 없는 상태이다. 택배기사의 건강관리권이 보장되려면 많은 보완이 되어야 하고, 그 중에서도 교육이 강조한다.

#### 토론자 7

기존 특수고용 노동자와 사측이 50대 50으로 부담하는 것에서 사업주가 모두 부담하도록 바꾸는 방안을 추진해야 한다.

#### 토론자 8

최근 언론에 보도된 택배기사분들의 사망사고 등으로 인해 오늘 논의된 발제에서 택배기사분들의 종사 실태와 산재보험 적용제외 관련 문제, 개선방안 등이 함께 거론되었다. 그러나 엄밀히 말해 택배기사를 포함한 특수형태근로종사자들의 산재보험 적용제외 제도의 개선방안, 보험료 부담방식의 변화 등은 부차적인 문제이다. 중요한 것은 어떻게 하면 택배기사의 사망사고를 방지하고 예방할 것인가에 대한 논의이다. 산재보험 제도 변화는 그것과 독립적 성격의 내용이다. 우리가 고민해야 할 점은 왜 이 분들의 사고가 발생하는지, 어떻게 사고(질환)위험을 예방하고 대처해야 하는지, 그래서 종사자들의 건강권을 어떤 식으로 확보해 나갈 것인가에 대한 점이다.

택배기사의 하루 물량을 줄이자, 총알배송(빠른배송) 부담을 없애자, 수수료를 높이자 등의 대책들도 제시되고 있다. 그러나 코로나19 여파로 택배서비스 수요는 증가하는 불가피한 현실이다. 또한 산업과 서비스가 발전하는 과정에서 (더 빠르고 정확한 배송 등의) 혁신, 더 좋은 서비스 제공을 제한하는 것은 바람직하지 못하다. 결국 쉽게 말로만 하는 사회적 논의가 아니라 진정한 의미에서의 사회적 논의와 공감대 형성이 필요하다. 노사정만 합의한다고 문제가 해결되는 것이 아니다.

(대안으로 제시된 개선책이 시행됐을 때) 국민들이 부담해야 할 비용과 불편함이 어느 정도인지 충분히 알리고 이를 수용할 의사가 있는지 분명히 해야 한다. 빠른 배송의 억제와 규제, 수수료를 조정과 인원충원 등에 대한 소요비용을 모두 기업이 감당하도록 하는 것이 과연 현실적으로 가능한지 면밀히 검토해야 한다.

그 과정에서 (일자리 감소와 같은) 부작용은 없을지, 택배료 인상 등 소비자에게 비용부담이 전가될 가능성은 없는지, 그렇다면 소비자들(일반 국민이) 자신들의

불편함과 비용부담을 수용할 것인지를 고민해야 한다. 이번 포럼이 노사정과 전문가들이 합리적인 해결방안 마련을 위해 함께 고민하는 자리가 되기를 바란다.

#### 토론자 9

과로사는 노동시간을 중요하게 바라보아야 하니 고용노동부에서 대책을 세워야 한다. 과로사를 분석하려면 노동시간과 물량계약관계가 핵심적 요인들이 된다. 그러나 건강검진을 하고 컴퓨터 마련해 주자는 식으로 끝나면 맥이 빠질 것이다. 이 주제가 포럼으로 다룰 규모인지를 고민하고 있고, 포럼에 참여하며 방안을 마련하고자 한다.

산재보험의 적용제외를 철회하는 것은 생명보험회사 등에서 반대하고 있다. 19대 환노위에서 통과하였는데 법사위에서 통과되지 못하였다. 보험 계약서에 인쇄해서 사인을 받았던 것이다.

특수고용노동자 지원에 관한 법과 보험료 지원법안도 제안되었다. 현재는 적용제외신청 폐지를 주로 논의하고 있다. 의원입법형태로 진행되고 있다. 지금은 사고에 따른 재해만을 고려하지만, 직업병의 영역에서 노동자의 부담을 반영하여 산재보험 지원 법안으로 확대해야 한다.

산재보험에서 본청의 부담에 대해서 국회에서 수차례 논의되었다. 나아가 택배 등 특고의 원-하청관계에서도 산안법의 적용이 필요하다. 특수고용자 신분으로 장시간, 예컨대 운송 업무를 하는 사람이 많다. 이 경우 화물트럭은 화물운송으로, 버스운전은 국토부가 고시한 여객운송의 과로 기준을 고시하여 근로기준법 적용 밖이다. GPS 등을 통해 도로법을 적용하고 있다.

화물은 중층적인 구조이다. 특수고용 노동자에게 수수료를 떼어먹고, 그에 따라 노동자들은 생활고에 시달린다. 단순히 노동시간을 줄이는 것으로는 (임금이 충분치 않아 생활의 안정이 어려우니) 실질적인 노동시간의 단축이 되지 않는다. 임금과 생활보존이 같이 논의되어야 한다. 기본적인 계약과 수수료에 대해 재하도급 구조를 해결하고, 노동시간의 단축으로의 실질적 접근성을 높이는 방안이 고려되어야 한다.

표준계약서 상에서는 법대로 계약하고, 임금은 수수료 형식으로 계약하지만 계약시간은 노동시간으로 보고, 그 이외에는 가산하여 산정하는 방식으로 진행했다. 실질노동시간의 단축을 목표로 한다. 화물트럭도 10시간 이상을 일하면 무리가 올 수밖에 없다. 화물 트럭의 경우는 현장의 노동시간을 제한하면서 장시간 노동을 해결하였다. 택배도 물류센터를 어떻게 하는가에 접근하여야 한다.

화물운송의 경우 호주의 도로안전운송법이 우리나라에서 흡사하게 적용된다. 노동자가 적절한 운임을 보장받아야 노동시간을 경감할 수 있고 과속 또한 하지 않는다. 안정적인 노동 임금과 노동 환경을 보장하는 것은 안전을 위한 조치이기도 하다.

택배노동자들의 장시간 노동을 줄여가는 과정에서 화물운임제와 유사하게, 노동

시간이 줄어들어 따라 임금이 줄어 특수고용 노동자들에게 자율로 맡기면 적용에 한계가 있다. 이외에 물류센터에서 집하장소를 넓게 하여 보다 쾌적한 환경을 조성한다거나 2시간마다 쉬게 하는 방식을 도입해야 할 것이다. 관련법을 적용하는데도 노동법인지, 산업 안전 법에서 적용하는지, 국토부의 도로관리법에서 하는지도 결정해야 한다. 단계적 고시로 정착시켜나가야 한다. 택배 노동자의 과로사 대책이 다양하게 제시되어야 한다. 건강보호를 중점으로 하는 방안이니 쉽지도 이야기될 수 있다.

일본에서는 후생성 차원에서 계약서 점검이나 캠페인을 업종별로 한다. 국내에서도 업종별 접근을 취하는 것이 필요하다. 특수고용노동자이지만 전속성이 높기 때문에, 노동자 스스로 해결이 어려운 임금 문제의 경우 사측의 조정이 필요하다.

#### 토론자 10

과로인지 장시간 노동인지 정의하는 것, 택배의 분류와 인수 등의 혼합작업이 발생함에 따른 한계를 찾아보는 것이 필요하다. 일반적인 설문지법을 적용하기보다는 업무의 심층분석을 통하여 관찰법을 통해 장시간 노동의 문제점을 찾아내는 것이 유효할 수 있다.

직무분석을 통하면 실제 업무를 복합적인 문제점과 그에 대한 보호 방안을 마련할 기회가 될 것이다. 다양한 시도를 전부 하기는 어렵겠지만, 단편적 방법으로는 편향되어 정해질 가능성이 크다.

#### 발표자 1의 답변

논의된 수치는 설문기반이어서 정확하지는 않지만 취지를 보아야 한다. 택배노동은 누구나 할 수 있지만 숙련이 되면 다루는 물량을 2배 이상 늘릴 수 있다. 20대 국회에서 발의한 법안에서는 분류와 인수를 구별했지만, 21대 국회 안에서는 분류작업에 대한 명확한 정의가 없었다. 추석 전 분류작업을 금지하는 것도, 7시 출근을 9시 출근으로 바꾸는 것도 도움이 필요하다는 취지에서 비롯된 것이다.

택배업은 본사가 50, 대리점 30, 기사가 20을 가져가는 구조이다. 택배 수수료 문제까지 전부 검토하여 사회적 논의가 필요하다.

#### 발표자 2

직접 연구한 것은 아니고 다른 연구 실태와 법률검토를 통해서 발제한 것이기에 한계가 있음에 대해 미리 양해를 구한다. 이를테면 장시간 고용에 대한 해외 연구 사례를 조사하지 않아 발제하는데 한계가 있을 것이다.

장시간 근로와 과로사는 별도로 분리되지 않고 혼용되고 있다. 법률에서는 간헐적으로나마 안전주의 의무를 지키도록 되어 있다. 하지만, 현장에서는 전혀 이루어지고 있지 않는 점을 고려해서 실효성 있는 발의가 이루어졌으면 한다.

원청과 노동자가 수익배분을 할 수 있는 구조로 갈 수 있는지에 대해 고민이 필요하다. 산재보험은 원청에서 전액 부담하도록 해야 한다. 산재적용제외신청은 산재를 적용하도록 특고를 포함해 두고도 불법(산재보험 적용제외 신청)을 조장하고 있다.

분류와 인수 작업에 대해서는, 현장에서 일하기 전까지는 분류작업에 대해 자세히 보기는 어렵다. 분류 작업을 배달하는 사람이 진행해야 한다면, 돈을 더 주고 인원을 충원해서 인건비를 부담하는 구조가 되어야 한다.

최근 플랫폼 업종에서 보면 사업주가 글로벌할 정도로 급성장하더라도 소속되어 손발이 되는 노동자는 혜택 없이 하층민으로 전락하는 경우가 많다. 이를 원천적으로 개선하면 장시간 근로도 해결될 것이라고 생각한다.

## 2) 2차 포럼

**제2차**  
**장시간 노동으로 인한**  
**건강장해 및 과로사 예방 포럼**

**일시** 2020년 10월 29일 (목) 오전 8시  
**장소** (사)한국안전경제교육연구원

**제2차**  
**장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방 포럼**

일시: 2020년 10월 29일 (목) 오전 8:00~10:30  
장소: 한국안전경제교육연구원(대한체육회관 605호)

**주제 : 택배 관련 국내·외 연구**

**발표 1**  
택배기사 과로사 산재원정 사례와 임정기준  
김영준 이사(근로복지공단 금여재활이사)

**발표 2**  
국내 택배기사 근로실태  
김성일 박사(한국고용복지연구협회)

**발표 3**  
해외 택배 현황과 국내 택배기사 면담 결과  
전용영 교수(성균관대학교 경제학과)  
백희정 교수(중앙대학교 간호학과)

**지정토론**

최용희 박사(도심권 서울특별시 노동자 종합지원센터)  
김법준 전무이사(한국물류협회)  
오준석 대표(㈜디엔에이치로시스)

[그림 3-2] 제2차 포럼

제2차 포럼에서는 과로사의 산재인정 사례와 인정 기준이 발표되고, 국외 사례, 국내 택배기사의 기존 실태조사의 결과를 논의하였다. 2차 포럼의 합의물로는 진행될 설문과 직무분석 및 활동소요시간 측정에 대한 기본 방향을 설정하였다. 2차 포럼의 요약은 <표 3-11>과 같다.

**<표 3-11> 제2차 포럼 요약**

**<발표 자료>**

**발표자 1: 택배기사 과로사 인정 사례와 인정 기준**

2008년부터 특수형태근로종사자에게 산재보험을 적용하였고, 2012년부터 택배·퀵서비스 기사에게 적용되어왔다. 택배기사 입직자는 24,845명으로, 이 중 산재보험 가입자는 9,854명이고 가입률은 39.7%이다.

택배기사의 산재보험 보상 관련, 2017년에 60명이 신청하여 51명이 승인받았고, 2018년에 76명이 신청, 70명 승인, 2019년에 119명이 신청, 106명 승인, 2020년에 8월까지 111명이 신청, 100명이 승인받았다.

승인 사유는 ‘단기 또는 만성과로 기준을 충족’하거나 ‘과로기준이 미충족하더라도 택배업무 내용을 고려하여 업무 부담 인정’이었다. 불승인 사유는 ‘단기 또는 만성과로 기준 미달’이거나 ‘업무 스트레스 미확인’이었다.

**발표자 2: 국내 택배기사 근로실태**

발표 자료는 코로나19 이전에 진행된 국토교통부 2019년 연구용역을 바탕으로 한다. 응답자 중 10년 이상 근무자가 1/3이었다. 택배종사자의 업무 만족도에 대한 응답은 ‘불만족’과 ‘매우 불만족’이 59.3%로 불만족도가 높았다. 근무시간은 ‘화요일과 수요일 기준으로 10시간 이상’이고, 선호하는 근무시간은 ‘8-10시간’이다. 따라서, 근무시간과 선호 근무시간 사이에 3시간 이상의 차이가 발생한다. 별도의 휴식시간이 없는 경우가 많다.

택배기사들의 배달 전 과도한 분류작업 개선을 위해서는 대가를 지급받는 분류작업의 확대, 원청 또는 대리점장이 책임지고 진행되며, 택배고용 분류작업 도우미를 활용 등이 시급하다고 답하였다.

무거운 짐의 운반으로 발생하는 골격계 질환과 장기간 근무에 따른 근육계 질환이 많이 보고된다. 호흡기질환, 소음으로 인한 난청, 사고에 따른 골격계 질환 또한 많다. 질환 예방을 위해서 기본중량 지키기, 이형성 상품 취급 제한이 필요하다고 답하였다. 또한, 설문 분석 결과, 택배기사 간의 연령 간 갈등이 드러나며, 특히 50대 이하와 50대 이상 간에 발생하고 있다.

산재보험에 가입하지 않은 이유는 택배노동자도 산재보험 가입 가능 대상임을 몰랐거나 산재보험료가 부담스러워서, 택배사와 대리업주가 가입하지 말라고 한다. 하지만, 대부분의 택배기사는 산재보험이 꼭 필요하다. 희망급여수준은 현재보다 100만원 더 받기를 희망하며, 400-500만원선이 가장 많았다.

### 발표자 3, 4: 해외 택배 현황과 국내 택배기사 면담 결과

코로나19로 인해 업무 기본지침이 비대면으로 바뀌면서 택배기사의 직무스트레스가 줄어든다. 장시간 근로 연구의 관점에서 접근하는 방법이 필요하다. 택배업무의 적정한 시간 산출에 초점을 맞추게 된다. 택배 배송 물량을 산정하여 예를 들어 100개를 배달할 때 소요시간, 200개를 배달할 때 소요시간을 직무분석을 통해 구성한다. 장시간 노동이라는 것을 (산재보험상의 개념과는 다른 개념) 파악하기 위해서 직무분석을 진행한다. 직무분석에는 다양한 방법이 존재하지만, 각 방법의 장점을 활용한다. 택배 업무는 유사한 업무가 하루 종일 반복적으로 진행되어 직무관찰법을 통해서 기능적 직무분석법을 사용할 수 있다. 표준 프로세스를 만들어야 한다.

선별, 분류, 인수작업을 구분해서 무노동에 대한 논쟁을 고찰할 필요가 있다. 위험하지만 운전 시 진행되는 활동이 있는데, 다른 활동으로 재조정되어야 한다.

### <토론 자료>

#### 지정 토론자 1

현재의 노동시간 하에서는 택배이용 횟수와 택배물동량이 증가하지만, 택배 단가는 하락하고 있다. 코로나19 이후에 얼마나 물동량이 증가하였는지 정확히는 모르지만, 계속 증가하고 있다.

택배사의 재편이 일어나고 있어, 과도한 가격경쟁으로 배송단가가 하락하고 있다. 더 낮은 단가를 제시하는 택배사로 물량이 집중되어, 결국 A사로 집중된다. 예전에는 중소택배사가 많이 존재하였지만, 현재는 5개사로 재편되었다. 로젠보다 큰 회사군과 작은 회사군으로 대별된다. 로젠택배 알에 있는 택배사에서는 노동력을 구하기 힘들다. 고용형태도 직고용형태에서 위수탁계약으로 바뀌게 되어, 택배사와 대리점은 원하청관계가, 대리점과 택배기사는 특수형태근로종사자의 관계가 된다.

택배 단가가 낮게 형성되지만 계속 하락하고 수수료의 형성과 분배가 투명하지 않다.

#### 지정 토론자 3

육체적인 과로와 정신적인 스트레스가 일어날 수밖에 없는 상황이다. 20년간 1회 적재량을 늘리기 위해 택배차량의 지상고가 45cm 높아졌고 이로 인해 지하주차장 진입이 어려워졌다. 또한, 물류센터가 멀어지고 짐은 늘었다. 분류시간은 2시간에서



5시간으로 늘어나, 대단위의 광역화된 물류센터가 만들어졌다. 택배가 물량이 많으면 분류작업 시간이 증가하고 많은 물량을 짧은 시간 안에 배송할 수밖에 없어 과로와 직무상 스트레스가 증가한다.

#### 지정 토론자 2

물류통합협회는 물류정책기본법 제55조에 의거하여 만들어진 특수법인으로, 모든 물류의 선진화에 동의하는 기업이 회원이다. 제조업, 물류회사, IT회사 등이 참여하고 있다. 창고협회, 물류협회, 컨테이너위원회, 택배위원회 등이 통합되어 종합적인 물류서비스를 제공하는 협회를 만들었다.

국토교통부가 인정한 택배사는 18개사로, 택배 기업도 포함되어 있다. 대형 택배사도 있고, 중소기업도 있다. 일본에도 20개사가 있다. 온라인쇼핑이 등장하면서 전국으로 배송할 수 있는 기업을 선호하게 되었다. 기업 택배는 소규모로도 가능하지만, 대형회사가 흡수하게 되었다. 1만 명에서 5만 4000명으로 택배기사가 늘어나게 되었다. 기업직영에서 위탁으로 바뀌었는데, 화물자동차의 운송사업이 면허제였으나, 외환위기 이후에 차량화물 분야에서 인력을 흡수하기 위해 등록제가 되었다. 기업이 월급제로 사업을 진행하면 경쟁력이 낮아지기 때문에 위탁관계가 형성되었다.

2003년에는 화물연대에서 차량이 너무 많아 등록제로는 사업 운영이 어려워 또 다시 허가제가 변경되었다. 하지만, 화물차의 증차가 심의를 통해서 면허제로 다시 통제를 받게 되었다. IT가 도입되면서 택배 물량이 급증하였다. 한편, 1990년대 말과 2000년대 초에 여러 택배사가 영업을 시작한다.

택배기사는 개인화물운송사업자로, 주로 용달차로 영업하였고 택배 1세대였다. 2003년 허가제로 변경되면서 자가용차로 택배업에 종사하는 사람이 등장하게 되었고, 친구 또는 지인과 함께 일하면서 대리점이 시작되었다. 회사로부터 직접 수수료를 받기보다는, 대리점 형태로 택배사와 계약을 맺고 대리점의 책임하에 대리점 영업을 운영하게 된 것이다. 관리자를 두고 수수료를 받는 관리형태가 자생적으로 발전하여 대리점이 되었다. 대리점과 기사가 자가용으로 진행하다 보니, 기업을 운영하다가 파산한 사업가, 교수도 택배업에 종사하게 된다. 사회에서 일자리가 필요한 사람이 택배에 들어온 것이다. 사람에 따라 체력이 달라서 각자 열심히 일한다고 하여도 체력적으로 부족한 택배기사의 경우 최근 물량이 급증하는 상황에서 사망사고가 발생한다. 건강검진으로 택배기사를 선발하면 정작 일자리를 필요로 하는 사람이 배제될 수 있다.

택배 업무의 법적 명칭과 규정은 소비자가 눈으로 구분하는 것과는 상당히 다르다. 우체국택배는 자체적인 법에 따라 독자적으로 운영된다. K사는 자가용을 이용하며, K사의 자기 물건을 K사 소속의 자동차로 배송하고 있다. 따라서, 택배 4사는 다른 회사의 물건을 배달하는 형태이다. 따라서 우체국택배나 K사와는 다른 형태이다. 따라서, 택배업을 하나로 분류하는 데는 오류가 있을 수 있으며 택배를 정의

내리기도 어렵다. 택배가 발전하면서 국민 생활에 기여하고 있으나, 지원하기 위한 법·제도도 미비한 실정이고, 30년간 완전경쟁으로 방치된 상황에서 기사와 대리점이 지금의 체제를 이루어왔다. 이를 전체적으로 흔드는 것에 대해 일부 사람들은 우려도 제기한다. 택배 산업이 매년 10% 성장하였지만, 올해는 1월부터 9월까지 20% 증가하였다. 매년 10%는 인프라와 사람을 계획하여 확보하지만, 2020년 1월부터 택배물량이 갑자기 증가해서 간선기사·대리점·회사 모두가 어려웠다. 우체국은 물량 통제를 하여, 이 물량이 일반 택배로 넘어오기도 한다.

택배는 국민의 보편적 생활 서비스가 되어, 3개 이상의 법적 분류가 되어 있다. 택배에 대한 고민을 많이 하고 있다. 택배의 연구와 검토에 직접적으로 도움을 줄 수 있을 것이며, 한국통합물류협회는 택배 분야와 관련해서 문 의와 도움에 응할 용 의가 있다. 본 협회는 택배기사의 통계자료를 정확하게 관리하고 있다. 택배기사의 입직이 54,000명으로, 택배로 들어오게 하면 바로 입직신고를 하게 하는 방안이 필요하다. 택배기사는 택배사 간에 지속적으로 이직을 한다. 3개월 근속이 가장 힘들고, 일단 6개월이 넘게 종사하면 10년 이상 근로를 한다.

하지만 택배기사의 교육체계가 없다. 잘하는 대리점은 많다. 경기부침과 코로나 19로 인해 택배 물량의 등락이 발생하면서 기사에 대한 점검이 필요하다. 관리를 제대로 하지 못하는 대리점은 택배기사에게 알아서 하라고 한다. 협회에서 잘하는 대리점을 찾아내고, 잘하는 택배기사를 찾아서 교육체계를 진행하려고 한다.

산재보험은 기사당 보험료가 2만 2000원이다. 기존의 제도는 택배사도 회사별로 다르고 한 기준으로 다루기는 어렵다. 물량 측면에서 대한통운의 경우에는 아파트 2동이면 300-400개를 다루어 생계가 가능하다. 규모가 작은 택배사는 1인의 책임 지역이 넓어서 200개도 힘들 수가 있다.

#### 토론자 1

현장 운영을 어떻게 잘 하는지가 중요하다. 택배 종류가 크게 3가지로 분류되어, 우체국, 화물운송상의 택배, 유통서비스업의 택배(K사)가 있다. 한국통합물류협회는 유통서비스업이 주가 되어, 발표하는 통계에 우체국까지는 넣지만 K사는 들어가지 않는다. 노동시간을 줄이는 것은 생계와 관련이 있고, 운임이 걸려있다. 안전운임이 제한적이지만, 과로를 줄이는 데 운임보장이 과제가 될 것이다.

물류는 소비자와 관계를 어떻게 형성할 것인가가 관건이다. 택배요금이 적정간가를 지불하고 전달하는 체계가 큰 것이다. 물류는 인프라 사업으로 물량이 없으면 안되기 때문에, 물류산업의 특성을 가지고 있다. 물류노동자가 차와 장비를 소유하고 있다. 일을 하지 않으면 장비가 낭비되어 안전운임이 도입되기도 하였다. 유사한 산업으로 농수산물이 있는데, 시장의 관리가 필요한 과다경쟁이나 산업보호를 위한 진입자의 관리, 가격관리에 대한 정책을 유사하게 고려할 필요가 있다. 택배 산업의 가격에 어느 정도 개입을 하고 어떠한 방식으로 개입할 것인지 고려할 필요가 있다. 안전운임, 표준운임, 신고운임(더 이상 받지 못하게 하는 제도 - 낮은 가

격에 대해서는 적용이 안됨)이 제시되기도 하였다. 물류법에 따라 안전운임과는 다르다. 인프라와 관련되어 있어, 생활물류법이 만들어지게 된다.

#### 토론자 2

택배기사는 개인사업자로 대리점과 위수탁계약이 되어 있다. 건강보험으로 지역가입자가 된다. 우체국택배는 지역가입자가 아니어서, 건강보험의 빅데이터를 이용하여 10년간 의료행위의 분석이 가능하였다. 하지만 택배기사와 같이 파악이 어려운 직업군이 많아지게 된다. 산재보험이 아니면 건강보험으로도 연구가 가능하지만, 고용보험으로는 파악이 되지 않는다. 고용보험이나 산재보험으로 파악하기 어려운 택배기사의 건강에 관한 연구는 희소하다. 따라서, 본 포럼에서 향후에 실시할 설문조사를 통해 얻게 될 표본수인 택배기사 400명에 대한 정보도 중요한 정책자료이다.

택배기사의 과로는 건강장해 이외에 정신질환에 대해서도 연구나 조사에 포함되어야 할 필요가 있다. 스트레스 중 우울과 불안에 들어가야 한다. 실태조사는 20분 이상의 분량으로 2-3년 기간을 두고 장기적으로 진행해야 한다.

#### 토론자 3

설문결과가 있어야 정확하게 알 수 있지만, 과로사와 건강장해를 고려하려면 택배기사의 건강자료를 확보하여야 한다. 각색해서 통계를 생산하는 구조를 만들어야 한다. 건강수준이 파악이 되어야 건강악화요인을 찾을 수 있다. 생활습관의 개인적 요인과 직업적인 요인이 있다. 직업적인 요인을 어떻게 관리할 것인지의 관리방안을 통해서 인프라를 갖출 수가 있다. 이 부분에 대한 논의가 더 이루어지기를 바란다.

노동강도는 관찰법도 좋지만, 의학적/생리학적으로 노동강도를 측정할 수 있다. 업무중에 심박수 측정계와 기계(최대 산소 소비량 측정) 장비를 부착하여 측정 가능하다.

집배원 연구의 경우에도 심박수 측정계를 달고 계산하였다. 여러 연구자들이 최근에 측정계를 연구를 위해 주문하여, 연구자간에 공유도 가능하다. 이러한 장치에서는 산소호흡량을 가지고 활동량을 측정해야 한다. 숨을 많이 쉬는 것을 측정해야 직업환경학적으로 분석이 가능하다.

#### 토론자 4

협회에서 진행하는 산업보건사업은 사무실에서 일하는 직원을 보건관리하고 있다. 사업장 보건증진에는 근골격계, 뇌심혈관, 생활습관(영양, 금주, 금연) 등이 포함된다. 종사상 지위가 다른 업무는 다양하게 접근해야 사각지대가 해소될 수 있다. 고용형태나 근무환경만으로는 보건관리사업의 기법이나 방향이 적용되지 못한다. 모든 근로자와 사업장에 다가가서 산업보건사업이 적용될 수 있어야 한다.

## 토론자 5

각 분야 전문가마다 다양한 관심사와 의견을 제시할 수는 있겠으나 동 연구용역이 모두 다루기엔 한계가 존재한다. 연구주제와 방향을 생각할 때 현실적으로 택배기사 실태조사 및 인식조사 등을 통한 건강장해 위협요인 및 건강관리 정도를 다루고 나머지 쟁점들은 후속연구를 통한 순차적 진행이 바람직할 것이다.

1차 포럼에서도 거론했듯이 택배기사들의 산재보험 적용/보상 실태, 보험료 납부 방식/수준 등은 참고사항에 불과하지 동 연구에서 중점적으로 다룰 주제는 내용이 아니다. 또한, 택배기사들의 노동강도 측정이 쉽지 않을 것이다. 결국 택배기사의 근무환경 개선이 가장 핵심일 것인데 이를 위한 적정물량 배정, 수수료 인상(또는 적정소득 보장), 위수탁 계약형태 개선, 서브터미널의 확충 등은 근본적인 산업구조의 변경을 요하는 문제이므로 이번 포럼의 참여자들이 결정하기에는 적절하지 못하다.

설문조사 시 개인의 정신건강 측정을 시도한다면 단순질문 외에 자기효능감, 직무몰입도, 이전 직장 경험, 기본 정서상태 등도 측정할 수 있는지 검토해주시기 바란다.

## 추가 의견

연구진에서 발표한 해외택배기사 실태 및 국내 FGI 실시계획 관련, 해외의 경우 물가수준 차이를 감안해야 하므로 단순 소득비교는 적절치 않을 수 있음. 또한 캐나다, 미국은 비도시지역일 경우 주거밀집도가 우리나라와 현저히 달라 택배기사들의 배송업무 처리가 우리나라 택배기사와 다른 형태를 보일 것이므로 이런 특성에 대한 고민에 필요함.

국내 FGI 중 A사의 노조활동 기사와 비노조 기사 간의 인터뷰 내용을 비교/분석하는 것도 검토 요망.

## 토론자 6

2020년에 택배노동자의 과로사가 13건 이상 발생하였다. 택배노동자 실태조사에 따르면 월요일부터 토요일까지 주 6일제로 72시간을 일하고 있다. 산안법에 따라 인정되는 노동 시간인 60시간 이상을 근로하기 때문에, 택배근로자가 건강장해를 겪게 되는 것은 필연적이다. 특히 택배노동자의 택배배달, 배송업무, 분류업무에 기인한다. 택배기사의 분류 업무가 절대적으로 많다. 분류작업에 추가 투입의 주체가 뚜렷하게 나타나고 있지 않다.

택배분류업무가 택배기사에게 배당되는 것은 위수탁관계의 구조에서 1인 사업자에게 맞지 않는 구조이다.

## 토론자 7

노동조합의 생활물류서비스산업발전법(생물법)은 공동의 이해가 있어서, 민간공

동위원회가 만들어보자고 한다. 통합물류협회가 어떤 계획을 가지고 있는지 들어보고자 한다. 화물법에 대해서도 고용관계가 변화되는 면이 있다. 어떠한 검토가 이루어지고 있는지 알고 싶다.

토론자 8

과로사에 대한 택배노동자의 산재심사과정에서 정신적인 스트레스 가중치를 높였으면 한다. 택배노동자의 감정노동 정도가 심각하며, 정신적인 스트레스는 단일건에 기인하는 것이 아니라 가중되는 것이다.

업무상 인정기준에 대해서 여러 현상이 나타나게 된다. 저가경쟁은 기업의 무책임한 행동이다. 시장에서 고스란히 노동자가 당하고 있다. 일방적인 불균형을 해소하기 위해서 사회적인 합의가 있어야 한다. 적정 수수료에 대한 요구내용을 고민하고 있다. 택배 배송에 대해서 공론화해서 택배의 공공성을 이야기해야 한다. 택배가 필수노동이 되어가고 있다. 일상적으로 국민들의 시장에서 상호 연결하는 과정 속에서 의미 부여가 가능하다.

지정 토론자 2

직고용이 가능한가? 2000명을 택배사가 직접 계약하고, 대리점이 직접 계약하기도 한다. 택배시장에서 시설 장비가 중요하지만, 일본처럼 사람을 고용하기 어렵다.

민간공동위원회는 관계부처와 회의를 진행하고 있어, 택배사가 입장을 내지 않고 있다. 업계에서는 택배기사가 5만 명이지만 노조원이 2000여 명에 이른다. 노동조합의 상대자가 대리점이 되어야 할지 아니면 택배회사가 되어야 할지가 아직 결정되지 않은 상황이다.

토론자 1

택배기사는 위장자영업자이며, 자영업을 하고 있지만 노동자의 지위로 관리되고 있다. 문제의 형식적인 해결을 위해 실체적인 논의를 진행할 필요가 있다.

토론자 9

택배 대리점 관계는 대부분 알려져 있다. 주체의 개념으로, 원하청관계는 하도급 관계이다. 위수탁이면 노동자성을 빼고 다루는 것이 관계이다. 특고의 택배기사를 중심으로 논의한다.

산안법은 안전보건의 건강관리에 대한 조치가 필요하다. 근로시간과 휴게시간은 특고가 아니어도 근로기준법 모두에게 적용한다. 예방책임의 주체가 누가 되어야 하는지 문제를 논의해서 과로의 책임은 누구에게 있는지에 대한 고려가 필요하다.

지정 토론자 2

특고가 새로운 업종으로 떠오르고 있다. 건강보험을 지역가입으로 전환하듯이,

특고직 역시 지역가입으로 해서 종사하는 만큼 기록 관리하고 사업주는 사용한 만큼 비용을 내고, 특고직에 대한 보험으로 적용해야 한다. 화물운송자를 전속성 기준을 파악하지만, 작년에는 51%를 일했지만, 올해는 다른 곳에서 일한다고 한다면 전속성의 기준을 작년도 사업장에 부과하는 모순이 발생한다. 고용관계와 전속성이 있는 곳도 상이할 수 있는 것이다. 그리고, 항상 기업에게 모든 책임을 지라고 할 수는 없다. 사회적인 논의가 필요하다.

신재보험의 부담은 택배기사와 대리점 간의 사항이다. 통합물류협회는 당사자가 아니다. 하지만 산재보험의 적용은 강제로 시행할 것으로 예상하고 있다.

#### 발표자 2

소비자의 비용편익 분석을 통해서, 소비자가 직접 지불해야 한다.

#### 발표자 1

산재보험을 강제화해서 기업이 받아들이고 있다. 택배기사는 21,230원의 보험료로 산재보험을 부담한다. 1주일 근로시간을 실제로 근무하는 5일 또는 7일을 실제의 일수와 시간으로 산입하고 있다.

택배시가들이 산재보험을 모른다는 발표는 근로복지공단에는 의문의 일패이다. 근로복지공단에서는 산재보험 홍보에 상당한 노력을 기울이고 있다.

사업자와 근로자가 개인보험에 가입되어서 추가로 산재보험을 가입하지 않는 경우가 발생한다. 근로복지공단은 산재의 신청이 있어야 과정 진행이 가능한 기관으로, 산재보험을 신청해주지 않으면 한계가 발생한다. 하지만 산재보험 가입을 독려하고 홍보에 매진하고 있다.

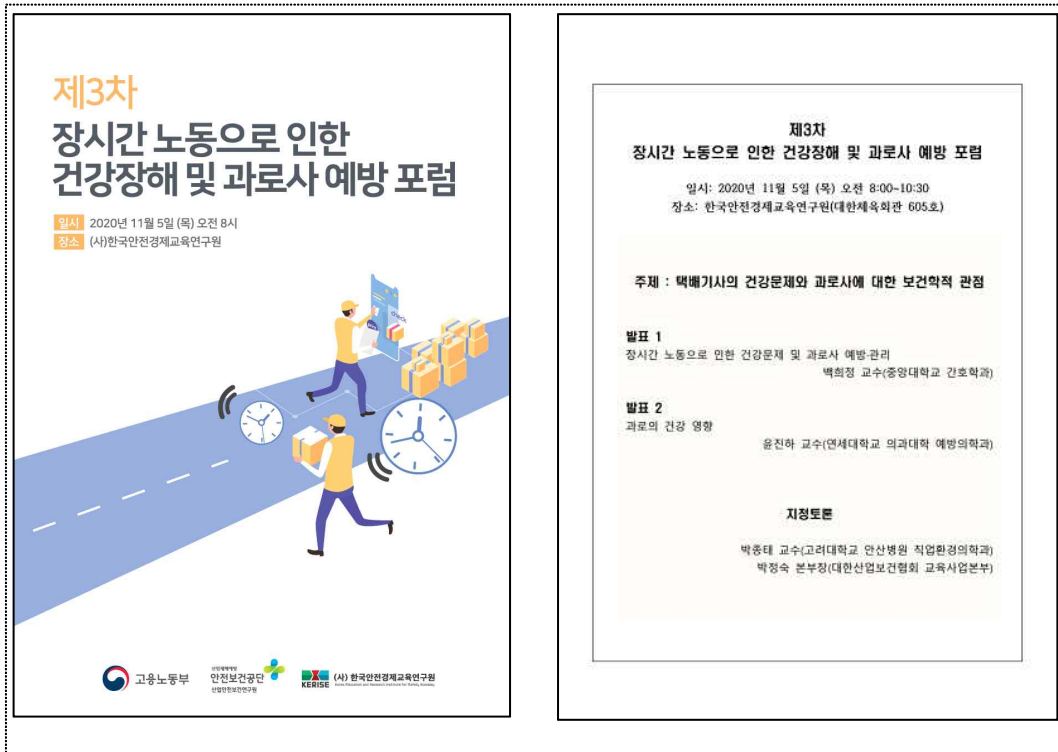
#### 토론자 10

본 연구내용은 노사정의 의견이 필요한 부분이다. 경사노위에서 합의하여 과로에 대해서 논의를 진행하기로 하였다. 택배 사업을 필두로 논의를 시작한 것이다. 추후에 다른 특고에 대해서도 논의가 진행될 예정이다.

### 3) 3차 포럼

제3차 포럼에서는 1차 포럼과 2차 포럼에서 논의된 장시간 노동에 기인하는 과로사의 보건학적 관점이 논의되었다. 장시간 노동의 건강장해에 대한 논의가 이루어지고, 택배기사의 다양한 건강문제가 토론되었다. 설문항목과 직무시간 측정 방법론을 노사 및 전문가의 검토를 거쳐 확정하였다. 제3차 포럼의 요약

은 <표 3-12>와 같다.



[그림 3-3] 제3차 포럼

<표 3-12> 제3차 포럼 요약

<발표 내용>

**발표자 1: 장시간 노동으로 인한 건강문제 및 과로사 예방·관리**

택배기사가 개인적으로 준비할 사항에 초점을 맞추어 발표한다. 택배기사의 재해에 대한 위험을 줄이는 방안을 모색하고자 한다. 휴일이 부족하면 만성과로가 심화된다. 정신적인 측면에서 직무스트레스도 다루고자 한다. 택배기사는 감정소모가 크고 빠른 속도로 일을 처리해야 한다. 대개 택배기사 스스로는 본인이 건강하다고 생각한다. 택배기사의 평균 연령대를 생각하면 건강에 신경을 써야 하지만, 스스로는 건강하다고 생각해서 사고의 발생이 많을 수도 있다. 한편, 최근에 30대와 40대가 택배업에 많이 진입하고 있다.

택배기사 측에서는 분류라는 개념보다 물품인수라는 용어를 사용한다. 안전교육은 입사 시에 실시하여야 하지만 다수의 택배기사들이 교육을 받지 못한다. 이러한

안전교육도 대리점주나 택배사 직원이 실시하는 경우가 많아 안전교육의 유효성에 의문이 생긴다.

택배기사를 그만두었다가 돌아오는 경우는 대부분 건강 문제가 이유이다. 근골격계 문제를 경험하는 사람이라는 사유로 입원하는 경우는 적다. 택배기사들은 건강검진을 희망하고 건강검진에 대한 만족도가 높아서, 필수적으로 제공하는 것이 필요하다.

배송 이외에 집하 업무를 하고 있으며, 하루 평균 1.2시간을 소요하고 있다. 타 운송업에 비해 업무강도가 상대적으로 높다. 농어촌 지역이 배달에 시간도 걸리고 거리도 넓다. 전달하는 방법이 다양하다. 코로나19로 인해 물품 전달 방식이 비대면으로 바뀌어 스트레스가 줄어들었지만, 대면으로 물건을 전달하는 일 자체의 직무스트레스가 크다. 따라서, 고객 응대에 따른 스트레스를 줄여야 한다.

안전보건 관련 교육과 고객의 폭언에 대한 건강장해 예방에 대한 교육이 지속적으로 실시되어야 하는데, 초기 입직시 이외에는 이루어지지 않고 있다. 매 분기 6시간 이상은 교육이 진행해야 할 것이며, 안전보건 교육의 여러 사항이 교육내용으로 구성되어야 한다. 택배기사는 1년에 한 번 건강진단을 진행하여야 한다. 뇌심혈관계가 중요한데, 이는 직무스트레스와 연관된다. 건강증진활동을 통해 관리하고 유소견자에 대한 관리와 금연, 절주, 비만개선, 대사증후군 관리가 필요하다.

## 발표자 2: 과로의 건강영향

설문지로 알기 어려운 택배기사의 질환은 뇌심혈관(피병으로 오해하기 쉽다), 근골격계, 위장관질환, 호흡기이다. 뇌심혈관 질환은 75%까지 악화될 때까지 악화의 증상이 없는 특징을 가지고 있다. 만성적인 과로 질환이 터져서 갑자기 혈압이 상승하면 뇌출혈이 발생하게 되어, 스스로 예방하는 기능이 없어진다. 미세먼지, 기온차, 소음에도 택배기사들이 노출되어 있다. 튼튼한 사람이 택배기사로 진입해서 결국 질병이 발생하게 되는 것이다. 사고의 경우 특히 교통사고로 인한 흉곽의 손상에 노출되어 있다.

평상시 훈련한 사람은 위험에 대처하지만, 만성과로에 노출되면 대처능력이 떨어진다. 평상시의 행위에 의존하다 보면 건강관리가 어려워진다. 택배기사는 당뇨의 위험이 2배인데, 아침에 일어나서 오후 3시까지 일하고 그 이후에 폭식을 한다.

보건관리로 사업장에 가면 택배기사들은 외근을 나가기 때문에 만나기 어렵다. 장시간 근로를 위해 기본적인 건강관리를 할 시간이 없다. 호흡기 질환의 경우도 만성 폐질환의 위험이 2배 높다. 방광암도 높다. 보건대행을 만나지 못하지만, 자가검진을 시행하는 것이 좋다(앱 이용 가능).

택배기사의 일정상 조정이 어려워 아파도 병원에 오후 5시 반 전에 가야하고, 당뇨병으로도 응급실로 가기 어렵고 외래로만 다니게 되어 심각한 상태로 입원하게 된다. 결국 선천적으로 건강한 사람만 남아있게 된다(유사한 예로 주물업을 들 수 있는데, 손상으로 사망하거나 아픈 사람은 결국 그만두게 된다). 택배기사가 심각해



지기 전에 사전적으로, 예방 차원에서 입원을 하게 되면 다른 사람으로 대체하여 일자리를 잃게 된다. 결국 외래로만 진료 받다가 증세가 깊어져 입원하게 되면 해고된다. 따라서 사전적으로 입원이 어렵다.

건강보험공단 빅데이터 만으로는 분석에 한계가 있으며, 물류업종분류와 건강정보 분류는 상이하다. 운수택배는 물건 중심의 분류인데, 사람과의 대면 위주로 분류가 변경되어야 한다. 운수창고통신업으로 간질환과 안질환이 발생하고 빈발하지만 이에 대한 준비가 되지 않고 있다.

### <토론 내용>

#### 지정 토론자 1

과로사는 장시간 노동으로 발생하는 질환과 사망으로 이어진다. 과로사의 탐색어는 장시간 노동이다. 산재보상에서는 과중업무 부담이라는 용어를 사용한다. 5년간 일본에서는 3,500건이었고, 우리나라에서도 유사하게 늘어나고 있다.

우리나라에서는 2018년 업무상 뇌심혈관 질환의 개념이 확대되어 승인이 대폭 늘어났다. 하지만, 택배기사 관련 인정은 4건 정도에 머물고 있다. 근무시간이 60시간 이상을 넘어가면 뇌심혈관 질환이 크게 증가하게 된다. 택배기사는 크게 운수배달창고업으로 분류되어 있다. 뇌심혈관 질환에는 다양한 업무적 요인과 비업무적 요인이 존재한다. 뇌심혈관 질환 관련 위험도평가를 실시하고, 위험도를 줄이는 것이 과로사를 줄이는 방안이다. 문진 이외에 실제로 검사가 이루어져야 해서 건강검진이 중요하다. 택배기사는 과중한 직무요구도로 배변활동과 식사활동도 조절하지 못하여 자율성이 낮고 연령도 높다. 노동강도 평가를 추후에 진행해야 하며, 인간공학적 기법을 통해서 작업강도분석을 사용할 수 있다.

바쁜 근로자는 보건관리에서 만나기도 어렵다. 법으로 명시되어 있지만 실제로 적용하려고 하면, 마음이 있어도 쉽게 이용할 수 없는 상황이 발생한다. 재해통계 자체는 (도중에 그만두는) 택배기사를 빼놓고 계산이 되어 결국 위험도가 과소평가되고 있다. 사고와 질병을 구분해야 하며, 지금은 사고에 집중되지만 장차 뇌심혈관계에 대한 자료를 축적해야 한다.

감정노동도 상당부분 포함해서 정량화할 필요가 있다. 일-가정 균형을 포함해서 질문해야 하고, 아파도 참고 출근하는 것에 대해 설문할 필요가 있다.

#### 지정 토론자 2

택배기사와 유사한 예로, 취약계층근로자는 보건관리에서 만나기 힘들어 소규모 사업장에 찾아가는 기술지원사업에 참여하였다.

택배기사에게는 주요한 위험요소는 미끄러짐, 끼임, 근골격계질환, 낙하물에 의한 손상이다. 즉시 개선은 공학적인 방법이 주축을 이룬다. 작업을 시작하기 전에 중간 위험 정도로 줄이고 관리자에 의한 작업 단계별 관리가 요구된다. 현장에서 교

육할 때 세세한 내용을 진행해서 체크리스트를 통하여 점검하도록 한다. 물품배달 10대 안전수칙이 만들어져 있다. 건강을 관리하고 싶어도 작업의 위험성을 알고 어떻게 해야 하는지를 알아야 관리가 가능하다. 유해요인조사를 통해서 근로자 면담을 진행하여 증상에 관한 설문조사를 진행한다. 증상이 있는 사람은 의사 면담을 통해서 의학적 접근을 실시하도록 조치한다.

#### 토론자 1

그동안 택배기사에 관해서 검토된 내용도 많고 실태조사가 진행되어, 본 연구의 결과로 택배노동자(이를 확대한 필수노동자)에 대한 작업환경과 근무여건을 개선하는 기초자료가 될 것이다. 제대로 조명되지 못하였던 노동이 어떻게 현실 속에서 진행되어 왔으며, 위험성에 대해 미리 관심을 가지지 못하고 대안을 마련하지 못한 것에 대해 반성하면서 바라보는 계기가 된다. 사전에 예방이 되었으면 좋겠지만 지금이라도 함께 고민하는 기회가 되어 다행이다.

극복해야 할 과제로, 내년도 예산사업의 논의 속에 국가가 해야 하는 역할의 범위에 대한 정책적인 또는 철학적인 입장이 서로 다르게 존재한다. 하나씩 해결해야 하는 과제이다. 우리 사회의 장시간 노동에 대한 산업보건관리적인 정책대안이 되도록 노력하고자 한다.

#### 토론자 2

다양한 전문가의 관심으로, 뜨거운 열기가 느껴진다. 몰라서 안되는 것이 아니고, 택배기사의 현장 목소리를 듣는 것도 필요하다. 실제적으로 제시할 수 있는 방안이 제시되었으면 한다.

#### 토론자 3

실태가 열악하고 병원에 갈 시간조차 없다. 보건관리자가 현장에 가도 택배기사를 만날 수가 없다. 현장을 보여주는 차원에서, 장시간 노동 자체의 연구용역에서 운송업과 특수업, 원하청의 관계상 근로기준법상으로 한정되며, 운송화물법의 적용과 운임의 확보 하에서 어려움이 존재하지만, 노동조합에서 정리하는 부분도 있어서 언급이 필요하다.

특수고용노동자가 산안법의 보호안으로 올해 초부터 적용이 가능하다. 하지만, 건강관리도 산업보건의 일부만 적용되어서 시행된다. 정부가 법을 통과시키면서 책무로 넣기 때문에, 정부가 사업은 가능하지만, 시범사업으로 5만 4000명을 계속 관리하기는 어렵다. 단기적인 1-2년만의 시범사업이 될 수밖에 없어, 특고의 노무를 받는 사업주의 의무를 정비하고 업종의 특성을 반영해서 정책대안으로 제시되어야 한다.

대리점 계약주는 적게는 10명, 많게는 30-40명을 고용하여 전체를 대표할 수가 없다. 통합물류협회에서 특정된 원청 대기업과 관련해서 대안을 찾아야 한다. 원청

책임이 부여되어야 하지만 잘 적용이 되지 않고 있다.

#### 토론자 4

산재 기준에서 시간이 계량화되어 있는데 다른 기준도 향후에 정치화하려고 한다. 고용노동부의 재해 조사표를 재해조사에 활용하는데 연계가 부족하여 추후에 코호트 조사를 확대하려고 한다. 산재예방과 산재보상으로 연계로 가능할 것이다.

2018년에 출퇴근제가 도입되고 사업주의 날인제도를 없애고, 소멸시효가 있는 대상자에게 안내해서 한꺼번에 신청을 받았다. 당시에 확대해서 규정을 적용하였다. 교육이 현장에서 적용되고 있는지의 이행강제부분을 사업주의 의무로만 부과하기는 어렵고 근로자의 인식개선을 동시에 진행한다.

#### 토론자 5

우리의 논의가 일반인이 인식하는 ‘택배정책’과는 괴리가 있다. 노인이 지하철을 이용해 전달하는 것을 일반적으로 택배라고 한다. 법이나 제도가 생겨도 이러한 사례는 적용이 되지 않는다. 본 연구의 결과가 국토교통부가 하고 있는 18개 택배사업자에게 적용이 가능한 것이다.

신뢰할 수 있는 자료는 우체국을 조사하거나 협회를 통해서 조사하는 수밖에 없다. 안전보건공단의 자료 출처를 잘 알 수가 없다.

발표자2의 연구에서, 공무원과 비교해서 택배업의 질환이 많다고 하는데, 공무원을 비교하는 것은 가능하지만 타 업종과의 비교가 더 적절하였을 것이다. 외부에서 들리는 소리는, 편의점 업주는 24시간 일하지만 200만원도 벌지 못하는데, 택배기사는 500-600만원도 벌 수 있다는 것이다. 누구에게 더 관심을 가져야 하는지에 대한 애로사항이 발생한다.

물량이 적을 때는 언제 물량이 늘어나는지만 기다리고 있었는데, 택배가 성장하면서 늘어난 것이다. 이제는 그만하고 조절이 가능한 순간이 되었다. 그만두고 싶을 때 그만두고 휴식하고 싶은데 물량이 계속 늘어나서 쉬고 싶은 것이다. 대리점의 수입이 증가해서 사람을 교대하거나 3교대로 업무를 진행하거나 한 구역을 교대하는 좋은 사례가 존재한다. 하지만, 이렇게 좋은 사례가 존재하여도, 개인이나 대리점의 역량이 떨어지는 경우는 우수사례를 적용하지 못한다.

택배업은 개방형 직종으로 누구나 할 수 있다. 택배는 몸만 건강하고 차만 있으면 언제라도 300만원 이상을 벌 수 있는 직종이다. 택배산업이 사회의 안전망으로 신용불량자도 일부 일하고 있다. 물량이 증가하면서 주목을 받아 문제점을 개선하려고 노력하였지만, 통합물류협회에서 진행한 2017년 보고서는 당시에 관심도 적었다. 당연히 개선을 해야 하고, 아무래도 A사에 관심이 집중되는데 A사의 택배노조가 1,500명 정도이다. 본 포럼에서 제시된 방식대로 사업이 정착되면 새로운 택배사의 신규진입이 어려워지고 업무프로세스가 다른데 무차별적으로 적용되는 것이다.

분류도 다른 회사는 문제가 되지 않는다. 사업장마다 개선안을 만드는 것이 좋지,

일률적으로 법으로 만들 것은 아니다.

고용보험은 별도로 이야기되고 있으나 여기에서 논의는 하지 않아도, 산재보험은 택배대리점 입장에서는 죄인이 된 것 같다는 불평이 있다. 법으로는 산재보험에 선택적으로 가입하라고 해놓고, 대리점 사장이 행정과 관리를 맡고 있는 것뿐이지, 일반 기업처럼 조직을 가지고 있는 것은 아니다. 고용노동부나 근로복지공단에서 산재보험의 가입을 설명하는 시간이 필요할 것이다. 접근 방식이 달리 있어야 한다.

교통안전공단에서 화물교육을 하고 있는데, 주로 일반 큰 트럭기사를 기준으로 삼는다. 택배기사만의 전달방안, 건강검진도 별도로 택배만의 교육을 진행하는 것을 고민할 필요가 있다.

택배 대리점에서 기사였다가 한 명씩 더 고용해서 대리점으로 커지는 것이다. 월급제를 원하는 것인지 아니면 지금과 같은 상태로 계속 가는지 잘 알 수가 없다. 기업의 운영방식에 따라 계약 체결의 방식이 만들어진다. 고정으로 되어 있는 것도 아니다. 전국 54,000명 중에 선호도가 어떤지 잘 모르겠다. 택배기사가 건강을 찾으려면 시간을 줄이든지 아니면 물량을 줄이든지 어떤 것을 희망하는지에 대해서 고민이 들어가야 한다. 업계의 딜레마이기도 하다.

시간과 물량을 줄이면, 기존의 움직임이 않던 대리점 업주가 반발할 것이다. 개인의 차이가 있다. 택배가 단순업무가 아니어서, 일반 사람도 40개를 하기 어렵다. 일정 수의 사람은 계속 퇴사하기도 해서 교육체계를 통해서 택배사의 핵심 노하우를 전달하는 체계를 만들고자 한다. 대리점도 경영이어서 육성해야 한다. 택배대리점도 물류회사인데, 물류회사를 편취할 수는 없다. 육성해야 할 업종의 지원을 통해서 건강한 사업체를 육성해서 국민에 대한 서비스를 확장해야 한다. 각종 제도를 통해서 시간을 제한하면 일자리가 줄어들고, 대안으로 편의점처럼 매장을 만들어서 다른 사업이 발생할 수 있다. 택배업이 없어지기보다는 건전한 육성이 필요하다. 대리점은 산재보험을 들고자 한다. 하지만 3년치를 소급해서 과태료를 받는다고 한다. 민원이 발생하고 있다. 산재보험 권장 캠페인을 두어서 강제화 될 때까지 유예기간을 두어야 한다.

#### 토론자 6

택배노동자에 대한 보호조치가 필요한데, 현실적으로 6일 60시간 이상을 일한다. 뇌심혈관계 질환에 노출되어 있어 작업방식이 변경되어야 한다. 하루 초과물량이 나오면 팀을 이루어서 초과물량제도 도입되어야 한다. 단기적으로 비용이 증가하여도 장기적으로 택배노동자에게 도움이 될 것이다.

과로문제도 많이 발생하고 이슈가 되지만, 과로의 육체노동이 강한 택배노동자에게 3년에 한 번씩 근골격계 유해요인조사를 실시하여야 한다. 위수탁관계이기 때문에 조사를 실시하고 있지 않은데, 작업빈도, 유해요인을 상세하게 조사가 가능하다. 택배노동자에 대한 연구를 넘어서, 제도적인 조치가 필요하다.

토론자 7

사회적인 논란이 되고 요구가 강해지면, 전문가의 진지한 검토가 필요하다. 택배기사의 문제뿐만 아니라 다른 분야의 논의에서도, 여론에 휩쓸려 한쪽의 목소리에 치중하여 고민이 충분히 담기지 못한 정책대안이 발표되기도 한다. 결국 부작용이 발생해서, 제도나 규정, 법령이 누더기가 되고 제대로 정비되지 못하게 된다. 이렇게 어느 쪽 구성원도 만족하지 못하는 경우가 발생하기도 한다.

연구에서 직무분석과 설문이 들어가게 되는데, 문항이 주관적이어서 한계가 있다. 주관적인 평가는 상반된 결과가 나올 수 있고, 객관적인 수치 확인이 어렵다. 의사결정에 무리가 따른다. 현장에 당장 적용이 어려울 수도 있다. 2018년의 제도적인 변화가 있었다. 2017년 고용부 고시개정 이전부터 정부 기조가 바뀌면서, 모집단이 그대로 있는데 홍보가 강화되어서 들어온 경우도 발생한다. 숫자를 그대로 해석해서 산재가 증가하고 있다고 보기보다는, 동일하게 어려운 환경에서 근무하고 있지만, 제도권 안에서 업무상 재해로 보상받는 환경과 여건이 마련되고 있다는 쪽으로 해석이 가능하다.

토론자 8

우체국에서 일하는 분들은 근로조건이 좋은 편이다. 근골격계도 많고, 통증환자, 자각증세를 가진 사람이 많았다. 아프다고 하면 일을 그만두라고 해서 표현하기를 주저한다. 물류지원단을 통해서 4,000명이 관리가 되고 있다. 대책도 내놓고 인적 규모도 있다.

대리점에서는 안전교육이 원활히 이루어지지 않고 있다. 물류지원단과 택배회사와의 차이이다. 생활물류법에서 대리점에 대한 관리감독이 가능하도록 한다.

택배 환경 자체가 열악해져서 대리점을 직영으로 운영하거나, 고용조건이 규모화 되어야 하지 않을까 한다. 택배 과로사 대책이 실재화되었다. 코로나 이후에 상황에 대응하여 긴급대책과 법적인 대책이 한시적으로 필요하지만, 미래 대책만 논의하고 있다. 당장의 대책도 필요하다.

토론자 9

대리점에서 산재책임을 지려고 해도 특고를 통제할 권한이 없다. 산재만큼은 과업과 인프라, 사업과 이윤을 지정해주는 택배업체에서 책임을 져야 한다. 산재에는 권한 없는 책임은 없다. 과로 문제는 돈을 버는 것보다는 건강을 지키고 싶다고 한다. 수입을 앞에 놓고 선택하라고 하는 것은 어렵다. 근로시간을 단축해주는 것이 필요하다. 물량이나 시간을 줄이라고 선택하는 것은 아니다.

택배를 보고 있으면 긴장이 늘 장시간 지속되는 구조이다. 과업시간 내에 지속적으로 일해야 한다. 흡연율이 매우 높다. 폐암과 직업성 질환과 관련이 있을 것이다. 피곤해서 담배를 피우고 박카스를 마시고 술을 마신다. 대리점은 권한이 없어서 무용지물이 된다.

## 토론자 10

핵심으로 개선하는 것이 과제이다. 문제는 있다고 하는데, 나름대로 해결책이 나오지만, 당사자가 수용가능한지에 대해서 글썄라는 생각이 든다.

일반 노동자를 기준으로 산재 인정기준이 편성되어 있다. 택배기사는 뛰면서 작업하면서 뇌심혈관 문제를 안고 간다. 작업환경을 직접 따라다니면서 측정하는 결과를 의학적으로 증명된 자료로 사용될 수 있다.

장시간과 과로사가 논의되고 있는데, 시간을 줄이고 물량을 줄인다고 문제가 해결되지 않는다. 4대 보험을 누가 책임지는지에 대해서는 고용구조를 해결해야 한다. 원청, 대리점, 택배기사의 고용형태를 그대로 가져간다면 책임 문제가 발생한다. 고용구조를 바꾸면 달라질 수 있을 것이다. 고용구조를 어떻게 할 것인지에 따라 수수료와 택배기사가 지불하는 비용에 대한 논의가 가능하다. 언론에서는 많이 번다고 하는데, 택배기사가 정기적으로 지급하는 비용이 많다.

산재 가입도 비용을 누가 낼 것인지는 고용문제가 해결되어야 한다. 국토부의 표준약관도 개선되어야 한다. 직무스트레스도 규정을 개선하여 해소가 가능해야 한다. 근본적인 문제를 해결하고, 택배에서 분류와 인수문제만 논의가 되는데, 받아오는 것이 인수이고, 물량이 많은 것에서 하는 작업은 분류이다. 결합된 작업을 하고 있다. 인수와 분류를 어떠한 방식으로 해결할 것인지, 시간을 줄이는 방식(돈 때문에 작업하기 때문에), 무비용에 대한 해결이 되어야 한다.

## 토론자 11

코로나19에 대해 취약한 계층으로 타격이 커지면서, 최근에 산업보건적으로 코로나와 택배 문제가 주목받고 있다. 눈에 보이지 않아서 소홀했지만 산업보건문제에 대해 많이 사회적인 관심을 가지게 되었다. 당장 해결이 될 수 있는 항목도 있지만, 사회적 대화로 장기적으로 사회적인 해결이 가능해질 것이다.

## 토론자 12

산재예방과 산재보상에서, 재해를 인정하면 안전보건공단에서 조사를 한다. 산재 신고를 하지만 인정률은 40% 정도이다. 산재현황은 불인정되기도 한다. 택배노동자가 업무가 고되어 몸무게가 25kg 빠지고 당뇨병으로 산재를 신청하였지만, 불인정되었다.

## 발표자 2

장시간 근로를 줄이고자 하지만, 특고종사자는 수입을 위해서 시간을 줄이지 않는다. 임금도 높이고 시간도 줄이고 수입은 느는 방법을 만들어갈 수는 없다. 상반된 이야기를 정리해야 한다.


#### 4) 제4차 포럼




제4차 포럼에서는 3차 포럼에서 결정된 설문항목과 업무소요시간 측정방법론을 기초로 진행된 설문조사와 택배기사의 직무시간 측정 결과를 공유하고 노사 및 전문가의 검토의견을 공유하였다. 제도개선에 대한 노동조합(한국노총, 민주노총)과 사용자단체(경총, 대한통합물류협회)의 의견을 수렴하였다. 또한, 제도개선에 대한 전문가의 의견을 공유하였다. 제4차 포럼의 요약은 <표 3-13>과 같다.

### 제4차

## 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방 포럼

**일시** 2020년 11월 12일 (목) 오전 8시  
**장소** (사)한국안전경제교육연구원



### 제4차 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방 포럼

일시: 2020년 11월 12일 (목) 오전 8:00~10:30  
장소: 한국안전경제교육연구원(대한체육회관 605호)

**주제 : 건강문제와 과로사 예방을 위한 법과 제도 개선**

**발표 1** 택배노동자의 건강관리  
한인임 사무차장(노동환경건강연구소 일과건강)

**발표 2** 택배기사의 건강관련 노동환경 개선방안  
백희정 교수(중앙대학교 간호학과)

**발표 3** 과로사 방지 관련 제도 개선  
조기홍 실장(대한산업보건협회 산업보건환경연구원)

**발표 4** 택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방에 관한 정책제언  
조흥학 교수(인제대학교 보건안전공학과)

**지정토론**

임재병 실장(한국노동조합총연맹 산업안전보건연구소)  
최영선 실장(전국민주노동조합총연맹 노동안전보건실)  
김범준 전무이사(한국통합물류협회)  
이강섭 선임위원(한국경영자총협회 산업안전팀)

[그림 3-4] 제4차 포럼

**<표 3-13> 제4차 포럼 요약****고용노동부 1**

택배기사에 관한 다양한 정부 정책이 준비되고 있다. 이번 주까지 정부 점검이 마무리될 상황이고, 산업보건에 대한 대책이 마련되고 있다. 택배에 대한 첫 번째 지도 점검이 된다. 택배기사에 대한 관리체계가, 특히 안전보건에 대한 준비가 없는 상황이었다. 향후 관리감독체계를 만들어가는 중요한 의미가 있다. 당분간은 관리하도록 준비중이다.

택배사, 물류협회와 작업 관련해서 상자 개선 작업을 하고 있다. 상자 개선은 마트 중심으로 논의가 되고 있었는데, 택배종사자의 관점에서 어떤 상황으로 개선이 되는지가 준비되고 있다.

오늘 대책이 발표되고 향후 예산작업도 (건강관리비용 지원) 진행중이다. 그동안 하지 못하였던 대책에 대해서 법 개정, 하위법령 개정을 진행중이다. 향후에라도 개별적으로 의견을 포럼참석자에게 듣도록 하겠다.

**발주처**

고용노동부에서 가장 시급한 문제로 제시하여, 연구원에서 본 과제를 진행하고 있다. 이 과제가 향후에 진행할 내용도 포함하고 있어서, 오늘 논의되는 내용을 바탕으로 향후에도 지속적으로 연구하고자 한다.

**<발표 내용>****발표자 3: 택배기사의 건강관련 노동환경 개선방안**

장시간 노동 유발요인은 다양한 원인이 제시될 수 있다. 3회전 배송, 서브터미널의 양적 확대, 장비의 최신화, 물량제한, 분류도우미 투입 등이 이슈가 되고 있다. 불량한 식생활, 근골격계 질환을 일으키기 쉬운 요인에 대한 노출 증가, 건강증진 행동 유발 환경의 부족, 정신건강 위해 요인, 열악한 분류작업장 환경이 건강장해 유발요인이 되고 있다. 세대 갈등도 심각한 수준이고, 택배기사가 소음, 한냉, 한서에 노출되어 있다.

우리가 알고 있는 업무 프로세스가 맞는지에 대한 면밀한 검토가 필요하다. 분류와 인수를 구분해서 함께 택배기사의 직무로 들어가야 하는지를 검토해야 한다. 수탁 및 집화도 직무인지를 고민해야 한다. 자동화가 되어 있지 않으면 분류가 어렵고, 자기 차 앞에서 상차를 위한 두 번째 분류가 이루어지고 있다.

택배기사의 직무분석은 심층면담을 통해서 정리하고 업무활동 수행시간을 측정해보니 화장실 갈 시간이 없고, 작업하면서 흡연을 하고 있다 (화재의 위험도 있다). 물을 전혀 먹지 않고 흡연을 많이 하고 화장실에 하루에 한 번(아무것도 마시지 않은 택배기사의 경우), 두 번(커피 마신 택배기사)만 가게 된다.



심뇌혈관계질환 위험요인을 모두 가지고 있다. 하루에 담배 한 갑을 피우고 운동을 거의 하지 않고 있다. 최근 건강검진을 하지 않는 경우가 많았다. 비만율이 매우 높다. 택배기사에 대해 보통 체격이 좋다고 생각하는데 실은 비만인 것이다. 땀을 많이 흘려서 피부 문제가 있고 요통이 있다. 본인은 건강하다고 생각하고 있어서 현실과 괴리가 있다.

#### 발표자 1: 택배노동자의 건강관리

택배기사가 사장님으로 분류되는 특고여서, 근로자성을 확보하고 있지 못하다. 근로자는 보호를 받을 수 있는 근로기준법이나 산안법은 택배기사에게 적용되지 않았다. 산안법에서 특고의 안전문제를 다루기 시작하였다. 하지만, 산안법은 모순적인 형태로 구성되어 있다. 원청의 책임성을 강조할 필요가 있다. 규칙에서 적시는 되고 있는데 현실에서는 관리가 되고 있지 않다. 노동법의 규정을 받지 않아서, 노동시간을 논의하지 않고 있다. 박스의 손잡이를 만드는 것은 택배에도 중요한 도움이이다. 중량도 허리에 대한 부하가 많이 걸리고 있다.

적용제외신청서를 많이 쓰고 있고 심지어 입직신고가 되고 있지 않다. 노동자 스스로가 온라인으로 신청할 수 있도록 해야 한다. 적용제외 신청은 최소한의 사회보장을 보장하지 못하는 것이고, 모두 가입이 가능해야 한다. 응답자의 20%는 산재보험이 부담스러워 신청하지 못하여, 사업주의 부담 전액으로 진행할 수 있는데, 국가가 부담하는 방안도 고려할 수 있다. 분류작업은 택배노동자로 규정하지만, 산안법에 들어가 있지 않다.

과로사는 택배노동자만의 문제는 아니다. 일본에서는 과로는 법률 개념으로 과로사 방지법이 규정되고 있다.

#### 발표자 2: 택배기사의 건강관련 노동환경 개선방안

오랜 기간 동안 과로사 방지를 논의하고 경사노위에서 진행되었지만, 실천의 노력이 부족하였다. 그 동안 지나치게 산업보건적인 관점에서만 접근하여 고용노동부 산업보건과에서 주도적으로 해결하였는데 과로라는 구조를 근본적으로 고민해야 한다. 법은 모순적일 수밖에 없다. 현재 비대면, 코로나19로 물량이 늘어나고 대통령의 관심사이기에 모두들 움직이고 있다.

고용노동부가 건강문제에 대한 구조적인 문제도 주도적으로 이끌어가야 한다. 우체국 과로사가 심각하였고 다양한 사업장에서 과로사 문제가 발생하고 있다. 일본에서는 과로사의 책임을 기업보다는 정부에 부과하고 있다.

안전보건 중대사고를 보면, 안전상의 조치와 보건상의 조치가 중요하지만, 특고의 재해는 고용, 임금과 관련된다. 가장 핵심 부분을 논의하지 않은 채 기술적이고 의료적인 접근만으로는 부족하다. 과로가 왜 위험한지에 대한 정부 차원의 홍보가 필요하다. 로켓배송, 마켓컬리의 TV광고가 지속되고 있는데, 정부의 역할로 지속적인 홍보가 필요하다.

#### 발표자 4: 택배기사의 장기간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방에 관한 정책 제언

35세부터 59세까지 연령대의 택배기사가 가장 많다. 법률제도에 대한 개선은 교육이 중요하다. 산재보험 가입과 산업안전예방은 같이 가지 않는다. 기업의 이익을 환원해서 예방할 수 있는 방안을 고려해야 한다. 앱을 만들어서 스마트워치로 건강 센터와 연계해서 건강체크가 될 수 있도록 할 필요가 있다.

#### <토론 내용>

##### 지정 토론자 1

2008년부터 특고로 보험가입을 확대하였고 플랫폼노동자가 늘어가고 있다. 누구나 손쉽게 플랫폼노동을 위한 보험제도를 마련하고자 한다. 플랫폼노동자를 위한 효율적인 시스템을 통해서 마련하고자 한다. 고용관계의 개선이 필요하다. 일할 때는 택배사의 지시를 받는데, 사고가 나면 특고로 바뀌게 된다. 생명안전 업무에 대해서 정규직으로 하고, 필수유지업무가 나오면서 택배노동자도 직고용형태로 고용관계를 개선시킨다면 근로기준법, 산안법 적용이 획기적으로 개선될 수 있을 것이다.

우정국 노조는 이륜차(사고가 주로 다발 발생) 배송이 시간을 단축하지만 전기차로 바꾸면 배송이 늦어지게 된다.

##### 지정 토론자 2

택배 문제가 생기면서 화물직배보다 택배가 더 심각한 문제인 것을 알게 되었다. 화물도 안전운임이 들어와서, 택배는 이제 시작하는 단계이다. 과로사 중심으로, 근로기준법으로 적용받지 못하는 한계가 있어서 적극적인 대책을 내놓고 있지 못하다.

산업계의 노동시간을 정비할 필요가 있다. 한 기업의 문제가 아니라 업종의 문제가 영향을 받게 된다. 영화산업에서는 12시간의 노동시간을 이야기하고 있다. 노동시간의 특례폐지가 필요하다. 외국에 제도가 있다. 도로 운행을 제한한다. 반드시 쉬어야 한다. 예를 들면, 관광버스가 운행을 하면 (여객에 관련해서 운영된 것이기 때문에) 반드시 얼마 동안은 휴식을 취해야 한다. 운수사업자에게 의무를 지운다. 각각의 의무를 명시해서 책임을 지우고 있다. 특수고용노동자에 대한 관련 산안법에 대한 대책을 만들 필요가 있다. 여객과 버스는 이미 들어와 있다. 사업에 종사하는 휴식과 휴게를 접근하는 방안이 필요하다.

심야노동, 주 5일제도 절박한 요구이다. 강제조항보다는 임의 권장 조항으로 진행되는 경우가 많다. 현장의 요구를 충분히 답을 수가 있을 것이다.

##### 토론자 1

소득의 공정한 배분이 이루어지지 않아서 나타난 문제이다. 분류와 배달을 나누고, 원청에서 부담하는 비용을 고려하고, 특고는 일반근로자와 구별해서 기준이 만들어

저야 한다. 과로는 의학적 용어로 존재한다. 직고용이 얼마나 어려운지를 보아왔기 때문에, 기존의 노동자도 반발이 심해서 공기업에서도 아웃소싱을 할 수밖에 없는 현실이다. 고용형태가 변질되어 가는 이유는 자본의 시장에서 어쩔 수 없는 현실이다. 분류와 배달을 구분해서 진행한다.

### 지정 토론자 3

대리점의 역량과 택배기사의 숙련도는 어느 정도 연관성을 가진다. 따라서 경영 노하우로 택배기사의 작업환경의 개선이 이루어질 수도 있다. 택배기사의 위수탁 관계는 근본적으로 개인운송사업자격을 가지고 있다는 것에 있다. 논의과정에서 화물 연대에서 반대하였다. 영업용을 써야 하는데, 개인에게만 허가가 나가는 구조이다. 용달차로 가지 운영하다가 자동차를 이용하다가 택배전용으로 배넘버로 운영된다.

개인운송사업주로부터 문제를 풀어야 한다. 공생과 상생의 문제에 대해서 논의가 되어야 하며 택배기사를 더 늘려야 하는데 늘릴 수 있는 사람의 한계가 있다. 운전 면허를 따고 3년이 지나야 계약이 가능하다. K사는 3년 이상이면 이탈하게 된다. 월급제가 무조건 좋은 것은 아니다. 다른 회사로 수입을 보고 이동한다. K사는 사람을 구하지 못해, 월급제를 원하면 K사로 가면 된다.

K사가 월급제로 택배사를 하겠다고 하면 어떻게 변화가 올지는 모르겠다. 작업장에 택배기사가 차를 가지고 가면 기다리지 않고 주차할 수 있고 자동으로 분류하는 기계를 원한다. 물량 규모가 되어야 하며, 자동화 설비를 마련하려면 안정적인 부지가 확보되어야 한다. 나대지에서 일하기도 한다. 택배에 대한 토지 정책이 없다.

버스는 터미널에 정책적으로 지원해서 만들고 있다. 화물차 차고지에 대한 법률적 규정이 있는데, 택배는 부지문제가 심각하다. 택배회사가 100개 정도를 몇 년 전부터 찾고 있는데 어렵다. 택배 터미널에 대한 정의가 없으니 만들어져야 한다. 주변에 설치할 때 지자체가 필수 시설로 정해야 하며, 사실 차고지가 들어오면 주민들이 싫어한다. 회사가 노력을 하고 있으나 법적, 제도적으로 어렵다. 내 일자리로 일하고 싶어 하지만, 물량이 늘어나서 혼자만 독차지할 수 없고 다른 사람과 교대제로 일해야 하고, 택배에 대해서 전문가도 생기고, 택배 터미널을 어떻게 만드는지 (공공 유희지의 확보를 국토교통부에서 논의하고 있음) 적극적으로 목소리를 높여주기를 원한다.

분류를 법으로 넣을 수가 없다. 작은 회사가 할 수 없다. 일정 규모 이상이 되면 자동화가 필요하게 된다. 작은 회사까지 적용이 어렵다. 각 회사 사업장의 문제이고 표준계약서하에서 진행하기로 원한다. 택배분류사업자가 없어서, 4대 보험 적용으로 기계를 쓸 것인지 사람을 사용할 것인지를 법으로 이야기하기 어렵다.

택배산업이 필수산업인데, 물건을 담보로 분쟁을 하면 고객이 항의한다. 사회적으로 이슈가 된다. 공정거래위원회에서 고지를 하도록 한다. 온라인 쇼핑물에 폐해를 고지하도록 한다. 택배기사는 직장폐쇄라고 한다. 택배를 생활필수로 하려면 대중교통을 벤치마킹할 필요가 있다. 물건을 담보로 파업하는 것을 심각하게 고민해

야 한다. 파업할 때 물건 보상에 대해서는 누가 책임을 지어야 하는지에 대한 문제가 있다.

분실보험을 들었지만, 보험회사가 내는 것보다 받아가는 것이 많다고 주장한다. 운송사업자가 자기 구역에서 책임을 진다고 한다. 자기 물건을 배달하면서 문자도 한다. 국민이 안심하게 하는 이런 서비스를 마지막 배달자가 해야 한다. 시스템, 교육을 지원하는 방안이 모색되어야 한다.

#### 지정 토론자 4

연구의 주제가 예방과 방지인데 과로사는 일본의 사례가 제시되고 있다. 경영계 차원에서 경사노위 참여, 실제 조사를 통해서 관심을 가지고 검토를 진행해왔다. 과로사 방지법의 실효성은 일본에서도 확인되고 있지 않다. 현행법 체계에서도 근로환경 개선도 가능하여, 휴게시간의 부여, 표준약관으로 분류에 대한 업무를 약화하는 것이 요청된다. 소득보장이 해결되어야 하며 소득창출을 위해서 다른 방법을 찾게 될 것이다. 산업의 발전과 혁신을 저해하지 않는 수준에서 진행되어야 한다. 부지확보, 물량확보, 소규모사업장의 사정이 고려되어야 한다. 실제적인 강도에 대해서 면밀한 파악이 되어 기초적인 자료로 활용되어 발전적인 대책이 만들어질 것이다.

#### 토론자 2

주 52시간 근무가 도입될 때에도 큰 사업장의 사정에도 불구하고 노동계는 노동시간 단축을 주장하였다. 낮은 수준의 수수료로 먹고 살 수 있는지, 적절한 물량이 얼마인지를 고민하고 있다. 소비자에게 호소할 필요가 있다. 고용문제도 특수고용자에게도 적용시킬 것인지도 문제가 되고 있다. A사에서 사들여서 직고용은 안되어도 직거래는 하여야 한다. 물류서비스에 야간업무가 심각하고 사회적인 문제가 될 것이다. 근로시간, 휴게, 노동조건을 제약해야 한다.

#### 고용노동부 2

오후에 택배대책을 고용노동부 장관이 발표하게 된다. 내용은 만족스럽지 않을 수도 있다. 급하게 만들어졌고, 대통령이 관심이 있으셔서 더 급하게 만들어졌지만 의미 있게 택배기사의 사망사고로 인해 대책이 만들어졌다. 특히 보호조치를 대책에 포함하고 건강관리 강화도 포함하고 있다. 택배기사에 너무 맞추어져 있는 경향이 있다. 물량은 소득과 관련되어서, 어떻게 소득을 보전하는지, 고용형태도 장기적이고 근본적인 문제이다. 직고를 진짜로 원하는 것인지도 의문이다.

#### 토론자 3

10시, 11시 이후에는 일하지 못하도록 하고 있다. 나이가 들어서 일을 천천히 하고 싶어 하지만, 일을 줄이면 최소생계비를 벌지 못한다. 대중적인 방법 말고 소득

을 상승시킬 수 있어야 한다.

토론자 4

돈이나 건강 둘 중의 하나를 결정해야 한다. 건강검진은 암이나 유전병으로 조기 검진하고 산전검사도 해야 한다. 산업보건전문가에게 의뢰해서 사업주는 책임을 지지 않겠다는 것이다.

고혈압은 한 달에 한번 의사를 만나야 한다. 돈 때문에 의사, 보건관리자를 둔 것이다. 근로시간을 줄이고 그래도 5%는 사망하기 때문에, 독일에서 일주일까지도 휴식을 준다.

토론자 5

4차례의 포럼을 통해서 많은 대책이 논의되었고 이제 실행력을 갖추어야 할 것이다. 기존의 제도와 규정을 잘 이행하게 하고, 입법이 불충분하면 보완해야 한다. 이행에서 문제점을 단기에 해결할 사항과 중기, 장기로 나누고 설정해야 한다. 시행주체는 근로자, 정부, 기업으로 나눈다. 비용측면도 고려해야 한다.

산재보험 제도의 예방요율제도가 있는데, 50인 미만에서 4시간 이상 교육을 시키면 10% 산재보험을 줄여준다. 인정사례와 기준을 (택배노동자보다는) 보편적으로 만들어져서, 연구의 직무분석을 통해서 재해조사표를 개정하고자 한다.

토론자 6

기존에 있는 제도를 산업보건의 서비스를 어떤 전달체계 내에서 어떤 방식으로 만들어 갈 것인가의 문제가 생긴다. 택배기사를 만날 수도 없지만 기존의 법 테두리에서 쉬운 방안을 찾는 것이 아니라, 새로운 방안의 모색되어야 한다.

4차례에 걸친 포럼에서는 택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사를 예방하기 위한 방안을 마련하기 위해 회차별로 연구수행절차에 맞춰 진행하였다. 1차 포럼에서는 택배기사의 노동현황과 재해현황을 파악하였고, 2차 포럼에서는 1차 포럼 결과를 바탕으로 건강문제 파악을 위한 설문조사와 직무분석 및 활동시간 조사에 대한 합의를 하였으며, 3차 포럼에서는 건강장해와 과로사에 대한 보건학적 관점의 주제발표 이후 건강장해를 파악하기 위한 설문지를 완성하였다. 4차 포럼에서는 직무분석과 활동시간 분석 결과 및 택배기사 재해현황자료 분석 결과 발표에 이어 토론을 통해 참석자의 전문영역별로 택배기사의 건강장해 및 과로사 예방 방안을 제시하였다.

### 3. 직무분석 및 업무활동 소요시간 분석 결과

택배는 '우편물이나 짐, 상품 따위를 요구하는 장소까지 직접 배달해 주는 일'을 의미한다(국립국어원, 2020). 택배기사는 차량을 이용하여 고객들이 주문·구매한 상품을 고객이 원하는 곳까지 운반하는 자이다. 이러한 택배 기사의 직무<sup>19)</sup>를 분석하기 위해 문헌고찰과 심층면담 결과를 통해 택배기사의 업무<sup>20)</sup>를 나열하였다. 그리고 업무 흐름을 파악한 후 업무 프로세스의 유형을 구분하였다. 또한 택배기사의 필수 업무수행에 관련된 직무를 정하였다.

#### 1) 택배기사의 업무

택배처리 시스템은 집화 → 운송 → 대분류 → 운송 → 소분류 → 배송의 6 단계를 거치며, 택배접수 및 집화 프로세스는 5단계로 이루어진다(김성혁, 2018). 본 연구에서는 택배기사 문헌고찰과 면담자료를 통해 택배기사의 업무를 크게 물품 선별 및 인수업무, 배송업무, 수탁 및 집화업무로 구분하였다.

##### (1) 물품 선별 및 인수업무

물품 인수 및 분류업무는 배송점(서브터미널) 또는 전담 영업소에서 배송구역별로 택배기사가 운송물을 분류하는 업무를 총칭한다. 분류는 전체 운송물을 지역별로 분류하는 것으로, 자동화시스템이 갖추어진 회사에서는 컨베이어 벨트를 통해 지역별로 자동 분류를 하고, 자동화시스템이 갖추어지지 않은 회사에서는 분류하는 인력이 있어 수동으로 지역 또는 구역별 분류를 한다. 택배기사는 구역별로 분류된 운송물 중에서 본인이 배송할 운송물을 선별하여야 하므로 분류와 선별은 구분되어야 한다.

택배기사가 본인이 배송할 운송물을 선별하는 것은 직무상으로 인수하는 것

19) 직무(職務)는 직책이나 직업상에서 책임을 지고 담당하여 맡은 사무를 말함(국립국어원 표준국어대사전)

20) 업무(業務)는 직장 등에서 맡아서 하는 일을 말함(국립국어원 표준국어대사전)

이라 할 수 있으며, 기사는 인수물을 확인한 후 배송을 위해 차량에 싣고(상차) 배송 순서에 맞춰 정리한다.

## (2) 배송업무

배송<sup>21)</sup>업무는 인수한 운송물을 차량에 실은 후 수화인에게 인도하는 전 과정을 말하며, 반송업무가 배송과정에서 일어나므로 이를 포함된다. 배송업무는 배송지로 이동을 해야 하므로 차량 운전과 주차가 지속적으로 반복된다. 또한 운송물을 수화인에게 인도<sup>22)</sup> 및 반송을 확인하는 일을 수행해야 한다. 따라서 배송 및 반송 업무에는 운송물 인도가 포함되며, 택배기사는 운송물을 배송하여 인도하고 반송 운송물을 받는 업무를 수행한다.

## (3) 수탁 및 집화업무

수탁<sup>23)</sup>업무는 반품, 예약운송물 및 영업운송물 수탁으로 크게 구분된다. 반품 및 예약운송물 수탁은 택배기사 고유의 직무이나, 영업운송물 수탁은 택배기사의 고유의 직무는 아니다. 수탁한 운송물은 집화<sup>24)</sup>해야 하므로 수탁과 집화는 동일 업무로 분류할 수 있다.

### 가) 반품 수탁 및 집화

반품수탁 및 집화업무는 택배기사가 배송하는 과정에 수행하기도 하고 배송과 관계없이 따로 수행하기도 한다. 반품처리업무는 반품 운송장을 확인하는 일이 첫 순서이며, 흔히 업무 시작 시 운송물을 인수·확인할 때 함께 수행한다. 이후 배송 중 또는 배송과 별도로 물품을 수탁한다. 수탁한 물품은 업무 종료 전, 영업점에 전달하는 것으로 마무리된다.

21) 배송(配送)은 어떤 물자를 특정 장소로 보내는 것을 의미임(한국어기초사전)

22) 인도(引渡)는 사물이나 권리를 다른 사람에게 넘겨주는 것을 의미함(한국어기초사전)

23) 수탁(受託)은 다른 사람의 물건 등을 맡아주는 것을 의미함(한국어기초사전)

24) 집화(集貨)란 화물이나 상품 따위가 한곳에 모여들거나 모이게 함을 의미하며, 농산물이나 수산물 따위를 여러 지역에서 시장 따위의 한곳으로 모은다는 의미의 집하((集荷)와 다름(국립국어원 표준국어대사전).

#### 나) 예약 운송물 수탁 및 집화

예약 운송물 수탁 역시 택배기사가 배송하는 과정에 수행하기도 하고 배송과 관계없이 따로 수행하기도 한다. 수탁 운송물을 접수하고 영업점에 전달하여 집화하는 과정을 거치므로 택배기사는 예약 운송물을 수탁하고 집화하는 업무를 수행한다.

#### 다) 영업 운송물 수탁 및 집화

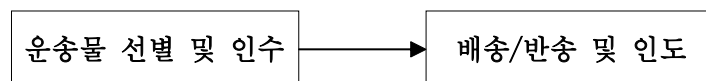
영업 운송물 수탁을 택배기사의 고유의 업무라고 보기 어렵다. 그러나 택배기사가 배송 중에 수탁하거나 영업을 종료된 후에 실시하기도 한다. 택배기사는 수탁지로 이동하여 운송물을 인수하여 영업점에 집화하는 것으로 업무를 종료한다. 따라서 택배기사는 영업 운송물을 수탁하고 집화하는 업무를 수행한다.

### 2) 택배기사의 업무 프로세스

택배기사의 업무 흐름은 터미널 또는 영업점에서 배송할 운송물을 선별하여 인수하는 것부터 시작되며 배송에서 끝나는 경우가 있으며, 운송물을 수탁하여 집화하는 과정이 포함되기도 한다. 그러나 현장에서는 운송물 인수 이전의 업무에도 참여하고 있으므로 본 연구에서는 현재 택배기사가 수행하고 있는 모든 업무를 포함하여 프로세스를 세 개의 유형으로 구분하였다.

#### (1) 기본 A형

기본 A형은 택배기사가 영업점에서 운송품을 인수하여 수화인에게 인도하는 업무까지 포함된다. 이러한 경우에 택배기사의 업무는 배송을 마침과 동시에 모든 업무가 종료된다[그림 3-5].

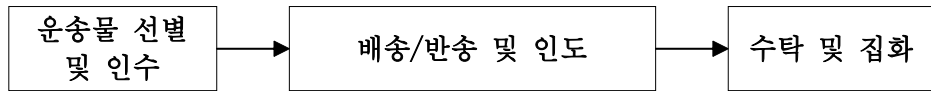


**[그림 3-5] 택배기사 업무 프로세스 (기본 A형)**



## (2) 기본 B형

기본 B형은 기본 A형에 반품, 예약 수탁 등이 포함되어 수탁 및 집화업무가 추가된 유형이다. 따라서 기사는 배송 후, 영업점에 수탁한 운송물을 집화하는 업무까지 마쳐야 모든 업무가 종료된다.

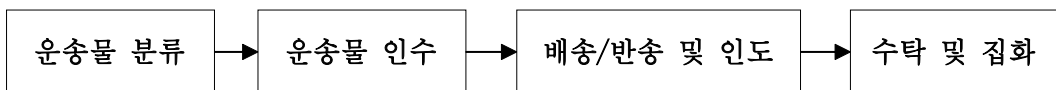


**[그림 3-6] 택배기사 업무 프로세스 (기본 B형)**

## (3) 분류작업 포함한 업무 프로세스

현재 대부분의 택배기사는 분류작업에 참여하고 있다. 분류작업은 운송물이 분류장소인 배달터미널(영업점)에 도착하면, 이를 차량에서 내린(하차<sup>25)</sup> 작업 후, 구역별 분류를 하는 업무를 말한다. 자동화시설을 갖추고 있는 영업점에서는 휠소터(Wheel Sorter)를 이용하여 지역별로 일차 분류된 운송물을 택배기사가 선별하는 작업을 한다.

그러나 자동화시설이 없는 영업점에서는 하차된 운송물을 택배기사가 운송장을 일일이 점검하면서 본인이 인수해야 할 운송물을 선별한다. 따라서 분류업무를 수행하게 된다. 이러한 과정은 인수과정과 중복되는 면이 있다.



**[그림 3-7] 분류작업이 포함된 업무 프로세스**

25) 하차(下車)란 차에서 짐을 내림을 의미함(국립국어원 표준국어대사전)

### 3) 택배기사의 직무분석

택배기사의 직무분석은 3단계를 거쳐 완성하였다. 1단계에서는 문헌고찰과 인터뷰 자료를 통해 책무와 과업을 설정하였다. 2단계에서는 1단계에서 설정한 책무와 과업에 대해 1개 택배사의 택배대리점에 소속된 택배기사 경력이 10년 이상인 택배기사로부터 타당도를 검토하였다. 3단계에서는 참여관찰을 통해 활동시간을 측정한 결과를 토대로 과업을 수정하고 최종적으로 직무분석 시트를 개발하였다.

#### (1) 책무와 과업 설정

택배기사의 직무를 책무와 과업으로 구분하기 위해 택배기사 인터뷰 자료와 문헌고찰 자료를 활용하였고, 택배회사의 서비스 이용 약관 등을 검토하여 용어를 통일하였다.

택배기사들이 현재 무임금 노동이라고 하는 분류작업은 담당 운송물의 선별 및 인수와는 다른 업무이므로 본 연구에서는 분류작업을 제외한 업무를 택배기사의 책무로 정하였다. 따라서 택배기사의 책무(duty)는 ‘운송물 인수 및 정리’, ‘배송/반송 및 인도’, ‘반품 및 예약 운송물 수탁’, ‘영업 운송물 수탁’, ‘집화’ 및 ‘자기계발’의 6개로 구성하였다. 책무를 수행하기 위한 과업(task)은 총 24개로 구성하였다.

#### 가) 책무 A: 운송물 인수 및 정리

택배기사의 첫 번째 책무는 ‘운송물 인수 및 정리’이다. 운송물은 인수는 영업점에서 하게 되며, 분류된 운송물 중 택배기사가 배송할 구역의 운송물을 선별하는 과업부터 운송물을 상차<sup>26)</sup>하여 배송 순서에 따라 정리하는 과업까지 포함된다. 따라서 과업은 총 7개로 ‘운송장 출력/수령하기’, ‘담당구역 운송물 선별하기’, ‘운송장 스캔하기’, ‘배송지 표기하기’, ‘상차하기’, ‘차량 내 운송물 정

26) 상차(上車)란 차에 짐을 올림을 의미함(국립국어원 표준국어대사전)

리하기'이다. '운송장 스캔하기' 과업을 수행할 때 스캔과 동시에 수화인에게 출고문자가 자동적으로 발송될 수 있도록 시스템이 되어 있다면, 책무 B의 첫 번째 과업인 '수화인에게 통지하기'가 자동적으로 수행된다.

**<표 3-14> 운송물 인수 및 정리 책무**

책 무	과 업					
A. 운송물 인수 및 정리	A-1 운송장 출력/수령 하기	A-2 담당구역 운송물 선별하기	A-3 운송장 스캔하기*	A-4 배송지 표기하기	A-5 배송지별 분류하기	A-6 상차하기
	A-7 차량 내 운송물 정리하기					

\* A-2: B-1의 수화인에게 통지하기(출고문자 발송)와 동시 발생

#### 나) 책무 B: 배송/반송 및 인도

배송(配送)이란 물자를 여러 곳에 나누어 보낸다는 의미이며, 운송물의 반송은 배송과정에서 일어나는 업무이다. 반송은 수화인<sup>27)</sup>의 주소 불분명 또는 수화인의 인도<sup>28)</sup> 거부 등으로 인해 발생한다. 반송을 확인하는 절차는 인도를 확인하기 절차와 동일하므로 배송과 반송을 하나로 간주하였다. 따라서 책무는 '배송/반송 및 인도'이다. 이 책무의 4개 과업은 '수화인에게 통지하기(전화하기, 문자발송)'을 시작으로 배송지로 이동하는 과업이 일어난다. 이 과업은 운전하기와 주차하기가 반복되는 과업이다. 다음은 '운송물 인도/반송 및 확인하기' 과업이다. 코로나19로 인해 비대면 배송으로 지침이 수정되면서 인도 확인하기 과업은 문자발송 또는 사진전송으로 대신하고 있다. 배송 중 운송물의 운반을

27) 수화인(受貨人)이란 운송된 물품을 인도받는 사람을 의미함(국립국어원 표준국어대사전)

28) 인도(引渡)란 사물이나 권리 따위를 넘겨준다는 의미(국립국어원 표준국어대사전)로 택배 기사가 운송물을 수화인에게 전달하는 것을 의미함

용이하게 하기 위해 차량 내부의 운송물을 지속적으로 정리하고 운송물을 다량 운반하기 위해 끝차<sup>29)</sup>를 이용한다.

**<표 3-15> 배송/반송 및 인도**

책 무	과 업			
B. 배송/반송 및 인도	B-1 수화인에게 통지하기(전 화/문자)	B-2 배송지로 이동하기 (운전 · 주차)	B-3 인도/반송 및 확인하기 (문자발송/사진전송)	B-4 끝차에 운송물 이동, 정리하기

다) 책무 C: 반품 및 예약 운송물 수탁

수화인이 운송물을 반품하는 경우에 택배기사는 이를 처리해야 한다. 반품을 수탁하는 과정은 택배기사의 업무가 시작되는 첫 단계에서 시작된다. 즉 당일의 반품처리업무를 수행하기 위해서는 반품의 유무를 확인하게 된다. 이 과업이 ‘운송장 수령 및 확인하기’이며, 영업점에서 수령하게 된다. 반품 수탁은 배송업무를 진행하는 과정에서 수행할 수 있다. 따라서 배송지로 이동하는 것과 동일하게 ‘수탁장소로 이동하기’ 과업을 수행하게 된다. 이후 ‘운송물 확인하기’, ‘운송물 수탁하기’ 과업이 수행된다.

예약 운송물을 수탁하는 과업은 반품 운송물 수탁과 동일하여 ‘운송장 수령 및 확인하기’부터 시작된다. 이후 모든 과업은 반품 운송물 수탁 과업과 동일하다.

**<표 3-16> 반품 수탁 및 집화 책무**

책 무	과 업				
C. 반품	C-1 반품/예약	C-2 수탁장소 및	C-3 수탁장소로	C-4 운송물	C-5 운송물

29) 끝차는 무거운 물건, 차량 따위를 뒤에 달고 끄는 차를 일컫음(국립국어원 표준국어대사전)

책 무	과 업				
및 예약 운송물 수탁	운송장 수령 및 확인하기	운송물 확인하기 (문자/ 전화)	이동하기 (운전 · 주차)	확인하기 (운송장과 대조)	수탁하기 (운송장 부착하기)

라) 책무 D: 영업 운송물 수탁

운송물 수탁 책무 중 영업 운송물 수탁은 택배기사가 속한 대리점 또는 회사별로 기본 업무에 포함되기도 하고 포함되지 않기도 한다. 이 책무는 배송 중에 수행하거나 배송이 완료된 후 시작하기도 한다. 배송 완료 후 영업 운송물을 수탁할 때는 ‘수탁지로 이동하기’ 과업부터 시작한다. ‘반품 또는 예약 운송물 수탁’ 책무와 동일한 과업이 포함된다. 모든 운송물을 수탁하여 차량에 적재하는 과업이 이 책무의 마지막이다.

**<표 3-17> 영업 운송물 수탁**

책 무	과 업			
D. 영업 운송물 수탁 및 집화	D-1 수탁지로 이동하기 (운전 · 주차)	D-2 수탁 운송물 확인하기	D-3 수탁 운송물 접수하기	D-4 (운송물) 차량에 적재하기

마) 책무 E: 집화

택배기사가 배송 및 수탁을 완료하면 마지막으로 대리점(영업점)에 수탁 운송물을 집화하는 과업이 있다. 이 과업은 당일 수행하는 경우와 익일 수행하는 경우가 있다. 택배기사가 업무 프로세스 중 기본 A형의 프로세스를 따르는 경우에는 반드시 영업점을 방문해야 한다. 그러나 익일 집화를 하는 경우에는 배송 후 퇴근을 하고, 다음 날 출근 후 집화를 하게 되어 업무시간을 줄일 수 있는 장점이 있다.

&lt;표 3-18&gt; 집화

책 무	과 업	
E. 집화	E-1 영업점으로 이동하기 (운전·주차)	E-2 영업점에 운송물 집화하기(상차)

## 바) 책무 F: 자기계발

자기계발 직무는 택배기사가 영업을 지속하기 위해 수행해야 하는 책무이다. 택배기사는 두 개의 교육을 필수로 이수하여야 한다. 첫째는 ‘영업용 화물운송 종사자 보수교육’<sup>30)</sup>이다. 이 교육은 대상자별 정한 시기<sup>31)</sup>에 따라 4시간의 교육을 이수하여야 한다. 둘째는 산업안전보건법<sup>32)</sup>에 따른 특수형태근로종사자 안전보건교육이다. 이 교육은 최초 노무제공 시 2시간 이상의 교육을 1회 이수하도록 하고 있다.

&lt;표 3-19&gt; 자기계발 책무

책 무	과 업	
F. 자기 계발	F-1 산업안전보건교육받기(입직 시)	F-2 영업용 화물운송종사자 보수교육받기

## (2) 직무분석표 확정

업무활동 소요시간 측정을 위해 참여관찰을 하며 동시에 발생하는 과업을 분리할 것인지에 대해 연구진에서 논의를 거친 후 과업을 수정하였다. 수정된

30) 화물자동차운수사업법 제59조, 화물자동차운수사업법 시행규칙 제53조

31) 무사고·무벌점 기간 5년 미만인 운수종사자: 매년, 5년 이상 10년 미만의 운수종사자: 격년, 10년 이상인 운수종사자: 면제

32) 산업안전보건법 시행규칙 제95조

과업은 다음과 같다.

가) 운송물 인수 및 정리 책무

‘배송지별 분류하기’ 작업은 ‘담당구역 운송물 선별하기’와 동시에 이루어졌다. 즉 운송물을 선별함과 동시에 배송지별로 적재하고나 상차하므로 ‘배송지별 분류하기’ 과업은 삭제하였다. ‘배송지 표기하기’ 업무는 택배기사의 필수 작업이 아니며, 필요시 운송물 선별하여 차량 내 정리하는 단계에서 동시에 수행되기도 하므로 삭제하였다.

‘상차하기’ 과업은 ‘담당구역 운송물 선별하기’는 과업에서 운송물을 선별하여 차량에 직접 상차하는 순서로 작업이 이루어졌다. 따라서 ‘상차하기’ 과업이 별도로 수행되지 않아 삭제하였다.

나) 반품 및 예약 운송물 수탁

운송물을 운송장과 대조하는 과업인 ‘운송물 확인하기’ 과업은 ‘운송물 수탁하기’ 과업과 동시에 수행되므로 삭제하였다.

다) 영업 운송물 수탁

‘수탁 운송물 확인하기’와 ‘수탁 운송물 접수하기’는 동시에 수행되는 과업이므로 2개의 과업을 묶어 ‘수탁 운송물 확인/접수하기’로 하였다.

이와 같이 일부과업을 수정 또는 삭제하여 택배기사의 직무분석표는 6개의 책무와 19개의 과업으로 구성되었다<표 3-20>.

&lt;표 3-20&gt; 택배기사 직무분석표

정의	차량을 이용하여 고객들이 주문·구매한 상품을 고객이 원하는 곳까지 운반하는 자			
책무	과업			
A. 운송물 인수 및 정리	A-1 운송장 출력/수령하기	A-2 담당구역 운송물 선별하기	A-3 운송장 스캔하기	A-4 차량 내 운송물 정리하기
B. 배송/반송 및 인도	B-1 수화인에게 통지하기(전화/ 문자)	B-2 배송지로 이동하기 (운전·주차)	B-3 인도/반송 및 확인하기 (문자발송/사진 전송)	B-4 끝차에 운송물 이동, 정리하기
C. 반품 및 예약 운송물 수탁	C-1 반품/예약 운송장 수령 및 확인하기	C-2 수탁장소 및 운송물 확인하기 (문자/전화)	C-3 수탁장소로 이동하기 (운전·주차)	C-4 운송물 수탁하기(운송 장 부착하기)
D. 영업 운송물 수탁	D-1 수탁지로 이동하기 (운전·주차)	D-2 수탁 운송물 확인/접수하기	D-4 (운송물) 차량에 적재하기	
E. 집화	E-1 영업점으로 이동하기 (운전·주차)	E-2 영업점에 운송물 집화하기(상차)		
F. 자기 계발	F-1 산업안전보건 교육받기(입직 시)	F-2 영업용 화물운송종사자 보수교육받기		

#### 4) 업무활동 소요시간 분석 결과

택배기사 업무활동은 직무분석표에 따른 과업을 중심으로 측정하고자 하였



다. 주요 택배회사 영업점의 택배기사 4명의 동의하에 훈련된 참여관찰자인 연구보조자가 택배기사의 전 업무시간을 동행하였다.

참여관찰을 하며 업무활동기록지에 업무활동 소요시간을 분 단위로 측정하여 기록하였다. 업무활동기록지는 활동별 시작시간, 마치는 시간, 주 행동과 행동에 대한 구체적 내용, 그리고 동시행동을 포함한 기타 행동을 기입하도록 제작하였다.

참여관찰 대상 택배기사는 ㉠사, ㉡사, ㉢사, ㉣사의 영업점과 계약을 맺은 기사였다.

**<표 3-21> 참여관찰 대상자의 일반적 특성**

구분	성/연령	택배회사	영업점/집화장소	택배경력
택배기사 1	남자/39	㉠사	서울 은평 경기도 고양시 덕양구	12년
택배기사 2	남자/49	㉡사	경기도 김포시	15년
택배기사 3	남자/46	㉢사	서울시 송파구	20년
택배기사 4	남자/44	㉣사	경기도 고양시 일산	18년

택배기사의 업무활동 소요시간은 책무(duty)와 과업(tasks)에 따라 분석하였다. 택배사별 그리고 기사별 업무의 차이로 인해 평균을 산출하는 것이 의미가 없을 수 있으나 전체적인 과업시간을 파악할 수 있으므로 택배기사별 과업시간의 평균을 분단위로 산출하였다.

분석결과 동시에 이루어지는 과업(task)이 많아 과업별 시간을 산출하기가 어려웠다. 특히 운전을 하면서 과업을 수행하여 안전사고의 위험성이 큼을 알 수 있었다<표 3-22>.

‘운송물 인수 및 정리’ 책무의 소요시간은 최소 181분부터 최대 263분까지였으며 평균 194.3분이었다. ‘배송/반송 및 인도’ 책무의 소요시간은 최소 105분부터 최대 416분까지였고 평균 263분이었다. ‘반품 및 예약 운송물 수탁’ 책무의

소요시간은 최소 10분에서 최대 33분이었고 평균 16.5분이었다. ‘영업 운송물 수탁’ 책무의 소요시간은 최대 84분부터 최대 216분이었고 평균 156.5분이었다. ‘집화’ 책무의 소요시간은 최소 55분부터 최대 75분까지였으며 평균 63.3분이었다. ‘자기계발’ 책무의 시간은 본 연구기간에 관찰되지 않아 포함하지 않았다.

**<표 3-22> 책무와 과업별 업무활동 소요시간**

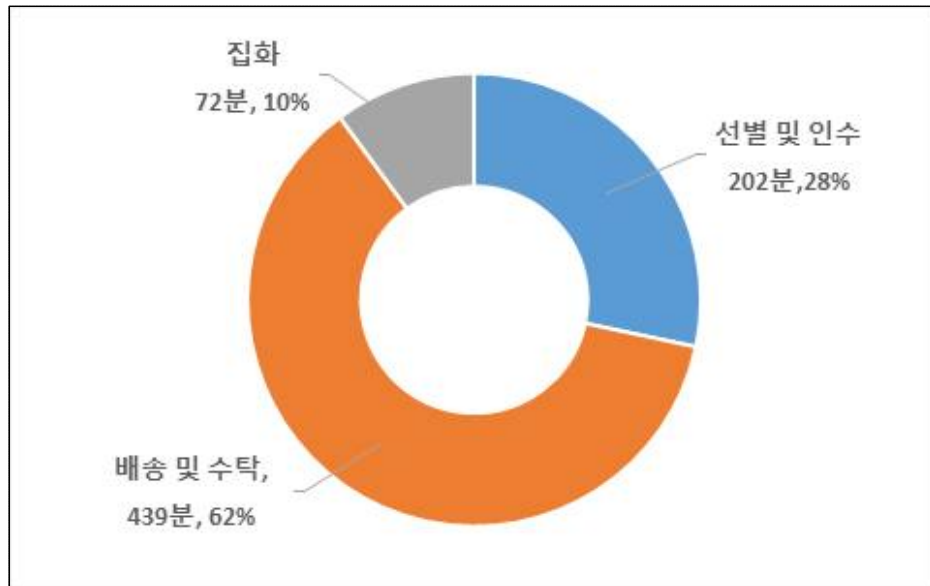
(단위: 분)

책무	과업	기사별 소요시간				
		A	B	C	D	평균
운송물 인수 및 정리	운송장 출력/수령하기	4.0	3.0	6.0	20.0	8.3
	담당구역 운송물 선별하기	275개 138.0	241개 162.0	184개 148.0	159개 80.0	215개 132.0
	운송장 스캔하기	-	-	34.0	6.0	20.0
	차량 내 운송물 정리하기	15.0	25.0	39.0	7.0	21.5
	기타(분류대기, 주차 및 출차 대기)	24.00	10.0	36.0	20.0	22.5
	소계	181.0	200.0	263.0	133.0	194.3
배송/ 반송 및 인도	수화인에게 통지하기(전화/문자)	-	-	1.0	-	1.0
	배송지로 이동하기(운전·주차)	14회 79.0	45회 160.0	19회 108.0	23회 66.0	26회 103.3
	(운송물) 인도/반송 및 확인하기(문 자 발송/사진전송)	217.0	256.0	91.0	39.0	150.8
	끝차에 운송물 이동, 정리하기	10회 35.0	-	-	-	35.0
	소 계	331.0	416.0	200.0	105.0	263.0
반품 및 예약  운송물 수탁	반품/예약 운송장 수령 및 확인하기	11.0	22.0	2.0	-	11.7
	수탁장소 및 운송물 확인하기(문자/ 전화)	3.0	15.00	-	-	9.0
	수탁장소로 이동하기(운전·주차)	-	4회 25.0	2회 8.0	2회 6.0	- 13.0
	운송물 수탁하기(운송장 부착하기)	-	-	2.0	4.0	3.0

책무	과업	기사별 소요시간				
		A	B	C	D	평균
	소 계	11.0	33.0	12.0	10.0	16.5
영업 운송물 수탁	수탁지로 이동하기(운전·주차)	29.0	21.00	61.0	118.0	57.3
	수탁 운송물 확인/접수하기	-	-	8.0	-	8.0
	(운송물) 차량에 적재하기	-	105.0	56.0	98.0	86.3
	소 계	84.0	201.0	125.0	216.0	156.5
집화	영업점으로 이동하기(운전·주차)	45.0	40.0	34.0	8.0	31.8
	영업점에 운송물 집화하기(상차)	20.0	35.0	30.0	50.0	33.8
	소 계	65.0	75.0	64.0	58.0	65.8
자기 계발	산업안전보건교육받기(입직 시)	-	-	-	-	-
	영업용 화물운송종사자 보수교육받기	-	-	-	-	-
합 계		672.0	925.0	665.0	522.0	696.0

택배사별로 출·퇴근시간, 직무를 완성하는데 소요되는 시간 등 차이가 있었다. 그러나 전체 업무시간은 최소 11시간 15분부터 최대 12시간 20분까지 차이가 많지 않았으며 평균 11시간 54분이었다.

택배기사의 업무 프로세스별 시간을 산출한 결과, 선별 및 인수시간은 최소 2시간 33분부터 최대 4시간 14분이었고 평균 3시간 22분으로 업무시간 전체 중 28%를 차지하였다. 배송 및 수탁시간은 최소 6시간 01분부터 최대 8시간 02분이었으며 평균 7시간 19분이었으며 전체 업무시간 중 62%를 차지하였다. 집화 시간(상차포함)은 최소 58분부터 최대 1시간 34분으로 평균 1시간 12분이었고, 전체 업무시간 중 10%를 차지하였다[그림 3-8].



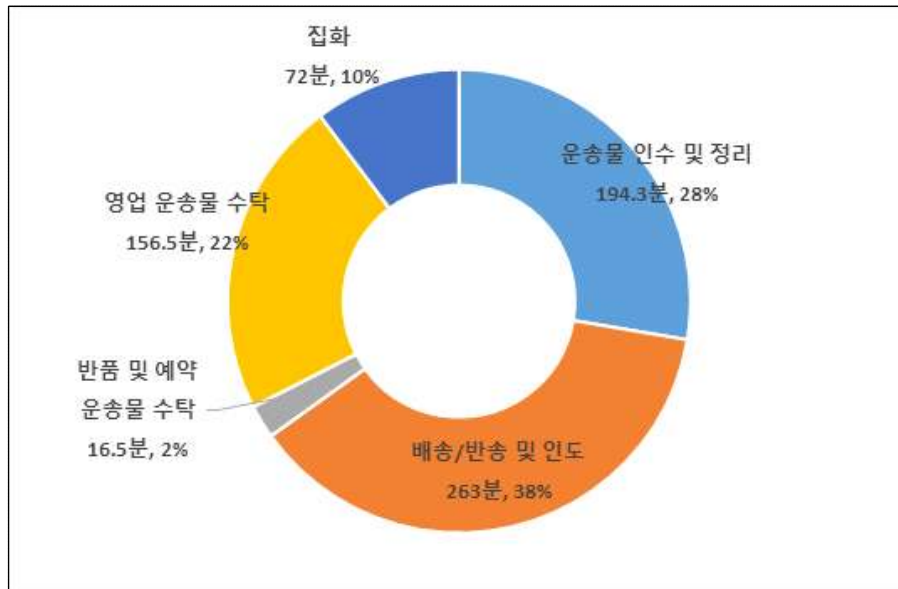
[그림 3-8] 택배기사 업무 프로세스별 시간 및 비율

택배기사의 직무분석에 따른 업무시간을 산출한 결과, ‘운송물 인수 및 정리’ 책무에 소요된 시간은 194.3분으로 전체 업무의 28%였다. 이 시간에는 물품 인수과정에서 발생하는 ‘대기시간’이 포함되었다. 대기시간은 택배기사별 차이가 있어 최소 10분부터 최대 36분까지 있었으며 평균 22.5분이었다.

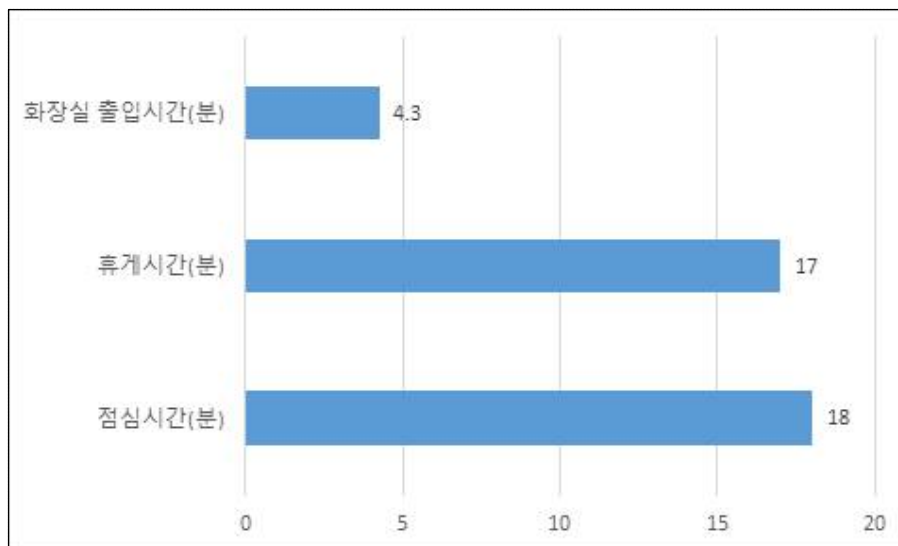
배송 및 수탁 업무 중 ‘배송/반송 및 인도’ 책무에 소요된 시간은 총 263분으로 38%였고, ‘영업 운송물 수탁’ 책무에 소요된 시간은 156.5분으로 22%였으며, ‘반품 및 예약 운송물 수탁’ 책무에 소요된 시간은 16.5분으로 2%에 불과하였으며 ‘집화’ 책무에 소요된 시간의 비율을 10%였다.

택배기사는 업무시간에 포함하지 않은 시간으로 ‘점심시간’과 ‘휴게시간’ 및 ‘화장실 출입시간’이 있다. 이 시간은 최소 30분부터 최대 49분이었으며 평균 39.3분이었다. 점심시간은 최소 10분부터 최대 27분까지로 평균 18분이었다. 휴게시간은 최소 9분부터 최대 32분까지로 평균 17분이었으며 흡연시간이 포함되었다. 따라서 점심시간을 포함한 휴식시간은 평균 35분이었다.

택배기사의 총 업무시간은 점심시간 등을 포함하여 총 2시간 29분이었다.



[그림 3-9] 택배기사 책무별 시간 및 비율



[그림 3-10] 택배기사 휴식시간

관찰결과 택배기사는 음료를 거의 섭취하지 않았고, 화장실 출입회수도 1회 정도였다. 관찰자 중 2명의 택배기사가 흡연을 하였으며 1명은 업무 흡연횟수

가 8회였고 모두 운전 중 흡연을 하였다<표 3-23>.

**<표 3-23> 택배기사의 업무시간과 휴식시간**

(단위: 시간:분)

구 분	㉠사	㉡사	㉢사	㉣사	평균
총 업무시간	11:15	12:20	12:07	11:55	11:54
선별 및 인수시간	3:40	3:03	4:14	2:33	3:22
배송 및 수탁시간	6:01	8:02	6:49	8:24	7:19
집화 및 상차시간	1:34	1:15	1:04	0:58	1:12
업무시작시간	9:30	07:25	06:35	06:15	-
배송시작시간	13:10	10:28	10:49	08:48	-
배송 및 수탁 완료시간	19:11	18:30	17:38	17:12	-
업무종료시간	20:45	19:45	18:42	18:10	-
점심시간	10분 편의점. 차량	16분 기사식당	19분 기사식당	27분 기사식당	00:18
	15:26-15:36	11:09-11:25	13:58-14:17	10:48-11:15	-
음료섭취 횟수 (커피음용 포함)	2회	없음	없음	1회	-
휴게시간(흡연 포함)	32분	14분	9분	13분	00:17
흡연횟수	3회	8회	-	-	-
화장실 출입	7분(1회)	6분(2회)	2분(1회)	2분(1회)	-
배송지(급지)	아파트, 상가	주택, 공장	주택, 상가	상가, 주택, 공장	-

#### 4. 건강관련 노동실태 설문조사 결과

택배기사의 건강관련 설문조사는 두 차례에 걸쳐 수행하였다. 1차 설문조사는 고용노동부 산재예방정책과에서 실시하는 “택배기사 노동실태 조사” 중 건강실태 온라인 조사이며, 2차 설문조사는 택배기사의 건강관련 문제를 파악하기 위해 실시한 온라인 조사이다.

##### 1) 1차 고용노동부 주관 건강관련 설문조사 결과

1차 설문조사는 설문조사에 동의한 택배기사에게 온라인 설문을 배포한 후 자료를 수집하였다. 총 4,000부를 배포하였으며, 1,911부가 수집되었으며 택배기사 자료 총 1,862부를 분석에 이용하였다.

##### (1) 응답자의 인구사회학적 특성

응답자의 특성으로 인구학적 특성으로는 성, 연령, 가구원 수를 질문하였고, 직업특성으로는 계약 택배사와 근무경력에 대해 조사하여 분석하였다.

##### 가) 인구학적 특성

대부분의 응답자인 95.8%는 남자였고, 여자 택배기사는 4.2%인 78명이었다. 연령은 40대가 40.9%로 가장 많았고 다음으로 30대와 50대가 약 25.0%로 유사한 분포를 보였다. 20대는 5.7%, 60세 이상이 3.1%였으며, 65세 이상 노인이 0.5%를 차지하였다. 가구원 수를 조사한 결과 독거가 14.9%였고, 35.2%는 4인 가족, 24.2%는 3인 가족을 구성하고 있었다.

**<표 3-24> 응답자의 인구학적 특성**

(N=1,862)

구 분		인수(명)	비율(%)
성별	남자	1,784	95.8

구 분		인수(명)	비율(%)
연령	여자	78	4.2
	20대	107	5.7
	30대	483	25.9
	40대	781	40.9
	50대	452	24.3
	60~64세	49	2.6
	65세 이상	10	0.5
가구원 수	1인(독거)	278	14.9
	2인	274	14.7
	3인	451	24.2
	4인	655	35.2
	5인 이상	204	11.0

#### 나) 직업특성

응답자의 64.0%는 CJ 대한통운의 택배대리점과 계약을 맺은 택배기사였고, 14.9%는 한진택배, 11.6%는 롯데글로벌로지스, 9.6%는 로젠택배와 계약을 맺은 택배기사였다.

택배기사 경력은 10년 이상이 28.7%로 가장 많았고 다음은 5년~10년 미만 이 22.7%였으며 1년 미만의 경력자는 9.5%였다.

#### <표 3-25> 응답자의 직업 특성

(N=1,862)

구 분		인수(명)	비율(%)
택배회사	CJ대한통운	1,191	64.0
	롯데글로벌로지스	216	11.6
	한진택배	277	14.9



구 분		인수(명)	비율(%)
	로젠택배	178	9.6
택배기사 경력	1년 미만	176	9.5
	1~3년 미만	383	20.6
	3~5년 미만	345	18.5
	5~10년 미만	423	22.7
	10년 이상	535	28.7

## (2) 택배기사 업무특성

택배기사의 업무특성으로 비성수기를 기준으로 일평균 업무시간, 분류작업시간, 배송시간, 주간 야간업무(오후 10시~익일 오전 6시 사이)횟수, 평균 배송물량, 건강문제 또는 개인사로 인해 배송 불가시 해결방법, 휴게시간 등을 조사하였으며 결과는 다음과 같다.

### 가) 업무시간

일일 평균 업무시간은 12~13시간이 42.3%로 가장 많았고, 다음은 10~11시간이 28.6%였으며 14시간 이상이 17.6%였다. 평균 분류업무 시간은 5시간 이상이 44.3%로 가장 많았고 다음은 4~5시간 미만(28.1%), 3~4시간 미만(16.1%)의 순이었다. 배송시간은 6~7시간이 39.0%로 가장 많았고 다음은 4~5시간(22.9%), 8~9시간(22.1%)의 순이었으며, 10시간 이상이 10.6%였다.

**<표 3-26> 일 평균 업무시간**

(N=1,862)

구 분		인수(명)	비율(%)
일 평균 업무시간	6시간 미만	12	0.6
	6~7시간	40	2.1

구 분		인수(명)	비율(%)
	8~9시간	162	8.7
	10~11시간	533	28.6
	12~13시간	788	42.3
	14시간 이상	327	17.6
분류작업 시간	1시간 미만	21	1.1
	1~2시간 미만	52	2.8
	2~3시간 미만	143	7.7
	3~4시간 미만	299	16.1
	4~5시간 미만	523	28.1
	5시간 이상	824	44.3
배송시간	4시간 미만	102	5.5
	4~5시간	426	22.9
	6~7시간	726	39.0
	8~9시간	411	22.1
	10~11시간	139	7.5
	12시간 이상	58	3.1

## 나) 주간 야간업무

야간업무는 59.0%가 거의 없다고 응답하였으며 23.3%는 주 1~2회 정도 있다고 하였고 주 5회 이상이 6.4%였다.

&lt;표 3-27&gt; 주간 야간업무 횟수

(N=1,862)

구 분		인수(명)	비율(%)
야간업무	거의 없음	1,099	59.0
	주 1~2회	433	23.3

구 분		인수(명)	비율(%)
	주 3~4회	210	11.3
	주 5회 이상	120	6.4

다) 배송 물량 및 배송불가 시 해결방법

일 평균 배송물량은 250~300개 미만인 24.2%로 가장 많았으며, 다음은 300~350개 미만(21.1%), 200~250개 미만(18.6%), 200개 미만(16.6%)의 순이었으며 400개 이상이라는 응답이 2.5%였다.

건강문제나 개인사 등으로 배송이 불가할 때 해결하는 방법으로 가장 많은 비율을 차지한 것은 동료의 지원이었으며, 다음으로 용차 사용과 대리점 지원의 순이었다.

**<표 3-28> 일 평균 배송물량 및 배송불가 시 해결방법**

(N=1,862)

구 분		인수(명)	비율(%)
일 평균 배송물량	200개 미만	310	16.6
	200~250개 미만	346	18.6
	250~300개 미만	450	24.2
	300~350개 미만	393	21.1
	350~400개 미만	245	13.2
	400~450개 미만	71	3.8
	450~500개 미만	39	2.1
	500개 이상	8	0.4
배송 불가 시 해결 방법	대리점에서 지원	502	27.0
	동료 지원	1,257	67.5
	가족·친지 등을 통한 자체 해결	291	15.6

구 분		인수(명)	비율(%)
	퀵 서비스 이용	168	9.0
	용차 사용	545	29.3
	패널티 비용 지급	102	5.5
	기타	146	7.8

#### 라) 휴게시간 및 점심식사 빈도

휴게시간은 대부분(88.8%)이 30분 미만이라고 응답하였고 11.9%만이 휴게시간이 30분 이상이라고 응답하였다. 점심식사 빈도는 매일은 17.6%에 불과하였으며 주 4~5일 점심식사를 하는 비율은 13.0%였고 대부분인 41.3%는 점심식사를 주 1회 이하로 하고 있었다.

**<표 3-29> 휴게시간 및 점심식사 빈도**

(N=1,892)

구 분		인수(명)	비율(%)
휴게시간 (점심식사 포함)	30분 미만	1,653	88.8
	30분~1시간 미만	182	9.8
	1~2시간 미만	23	1.2
	2시간 이상	4	0.2
점심식사 빈도	매일 식사함	328	17.6
	주 4~5일	242	13.0
	주 2~3일	524	28.1
	주 1일 이하	768	41.3

#### (3) 건강관련 특성

택배기사의 건강관련 특성으로 건강검진 여부 및 최근 수검 시기, 재해(업무

중 사고) 유형과 치료방법 및 미충족 의료 사유, 업무의 육체적 부담 정도, 건강문제의 종류, 근골격계질환 증상 발현 부위 및 원인, 수면시간, 희망 건강보호 개선방안 등에 대해 조사하여 분석한 결과는 다음과 같다.

가) 건강검진 여부 및 최근 수검시기

응답자의 61.3%는 택배업무 시작 이후 건강검진을 수검한 적이 있었으나 38.7%는 건강검진 수검을 하지 않았다. 검진 경험자 중 93.2%는 최근 2년 이내에 검진을 받았으나 6.7%는 수검기간이 2년이 경과하였다.

**<표 3-30> 건강검진 수검 여부 및 수검 기간**

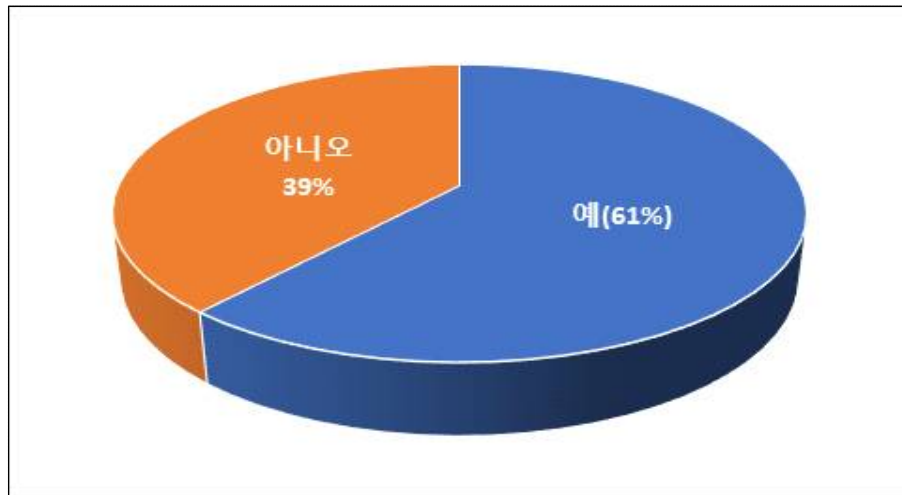
(N=1,862)

구 분		인수(명)	비율(%)
건강검진 수검 여부	예	1,142	61.3
	아니오	720	38.7
수검 기간	1년 이내	722	63.2
	1~2년 미만	343	30.0
	2~3년 미만	54	4.7
	3년 이상	23	2.0

나) 재해(업무 중 사고)유형과 치료방법 및 미충족 의료 사유

지난 1년간 업무 중 사고를 중복응답 하도록 한 결과, 사고가 없었던 경우가 38.9%였다. 사고 경험이 있는 1,532명 중 사고의 유형으로는 부딪힘, 넘어짐, 찢림 등이 59.5%로 가장 많았고 다음으로 배송 중 교통사고가 27.3%였다. 절반의 택배기사는 부딪힘, 넘어짐, 찢림을 경험하면, 택배기사의 1/4은 교통사고를 경험하고 있어 사고나 교통사고에 노출이 되어 있다.

사고를 당한 경우, 59.4%는 약국에서 약을 구입하여 자가치료하였고, 병의원에 통원 치료한 경우가 35.1%, 5.5%는 병원 입원치료를 하였다.



[그림 3-11] 건강검진 수검 여부

&lt;표 3-31&gt; 업무 중 사고 여부와 유형 및 치료방법과 미충족 의료 사유

구 분		인수(명)	상대적 비율(%)	비율(%)
재해 (중복응답)	없음	725	-	38.9
	있음	1,532	100.0	-
	배송 중 교통사고	418	27.3	22.5
	부딪힘, 넘어짐, 찢림 등 사고	911	59.5	48.9
	기타	203	13.3	10.9
치료 (중복응답)	아니오	184	-	-
	예	1,137	-	100.0
	병원 입원 치료	69	-	5.5
	병의원 통원 치료	437	-	35.1
	약국에서 약 구입하여 자가치료	739	-	59.4
미충족 의료 이용	증세가 경미하여	101	-	10.9

구 분		인수(명)	상대적 비율(%)	비율(%)
이유	치료비용이 비싸서	6	-	0.7
	방문할 시간이 없어서	576	-	62.4
	어디로 가야 할지 몰라서(정보 부족)	2	-	0.2
	대체인력을 구하지 못해서	215	-	23.3
	기타	23	-	2.5
	계	923	-	100.0

사고 시 진료나 검사를 받지 못한 이유를 조사한 결과, 증세가 경미하였기 때문인 경우는 10.9%에 불과하였고 대부분이 방문할 시간이 없어서(62.4%)였으며, 1/4의 응답자는 대체인력을 구하지 못해서(23.3%)였다.

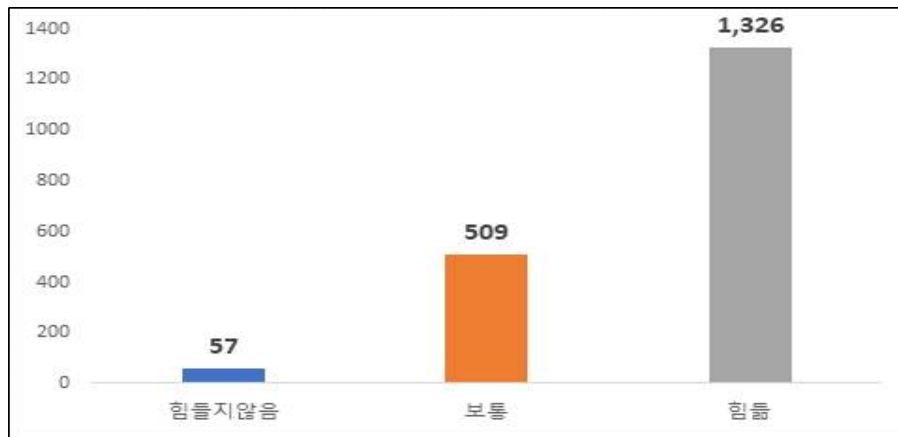
#### 다) 업무의 육체적 부담에 대한 인식

업무가 육체적으로 부담을 주는 정도를 파악한 결과, 현재 하고 있는 일의 육체적인 부담 정보는 보통(27.3%)이거나 약간 힘든 정도(41.4%)가 2/3 수준이었다(68.8%). 한편 매우 힘들다고 응답한 경우는 28.2%(525명)로 현재 택배업무의 육체적인 강도가 상당히 높은 것을 알 수 있다.

**<표 3-32> 육체적 부담에 대한 인식**

(N=1,862)

구 분	인수(명)	비율(%)
전혀 힘들지 않다	22	1.2
힘들지 않다	35	2.0
보통이다	509	27.3
힘들다	771	41.4
매우 힘들다	525	28.2



[그림 3-12] 육체적 부담에 대한 인식

## 라) 건강문제와 희망하는 건강보호 개선방안

지난 1년간 건강상의 문제를 중복응답 하도록 한 결과, 559명은 건강상의 문제가 없다고 응답하였다. 건강문제를 중복응답 하도록 한 결과, 전신피로가 32.5%로 가장 많았고, 다음으로 두통(16.9%), 수면장애(13.5%), 소화기 질환(12.6%)의 순이었다. 응답자의 절반 이상이 전신피로를 경험하고 있었으며, 1/4은 두통, 수면장애를 경험하고 있었고 1/5의 응답자들이 소화기질환을 경험하고 있었다.

&lt;표 3-33&gt; 1년간 경험한 건강문제

구 분		인수(명)	상대적 비율(%)	비율(%)
없음		559	-	-
건강문제	청력 문제	130	3.9	7.0
	협심증	37	1.1	2.0
	전신피로	1,097	32.5	58.9
	호흡곤란	91	2.7	4.9



구 분	인수(명)	상대적 비율(%)	비율(%)
심혈관질환(가슴이 답답하거나 찌르는 통증)	154	4.6	8.3
우울 또는 불안장애	184	5.5	9.9
수면장애	453	13.4	24.3
소화기 질환	425	12.6	22.8
고혈압	124	3.7	6.7
당뇨	55	1.6	3.0
고지혈증	85	2.5	4.6
두통	536	15.9	28.8

마) 수면시간

택배기사의 수면시간을 조사한 결과, 수면시간은 5~6시간 미만이 38.9%로 가장 많고, 6~7시간 미만이 27.6%, 4~5시간 미만이 22.4%이었다.

**<표 3-34> 수면시간**

(N=1,862)

구 분	인수(명)	비율(%)
4시간 미만	58	3.11
4~5시간 미만	417	22.40
5~6시간 미만	725	38.94
6~7시간 미만	514	27.60
7~8시간 미만	125	6.71
8시간 이상	23	1.24

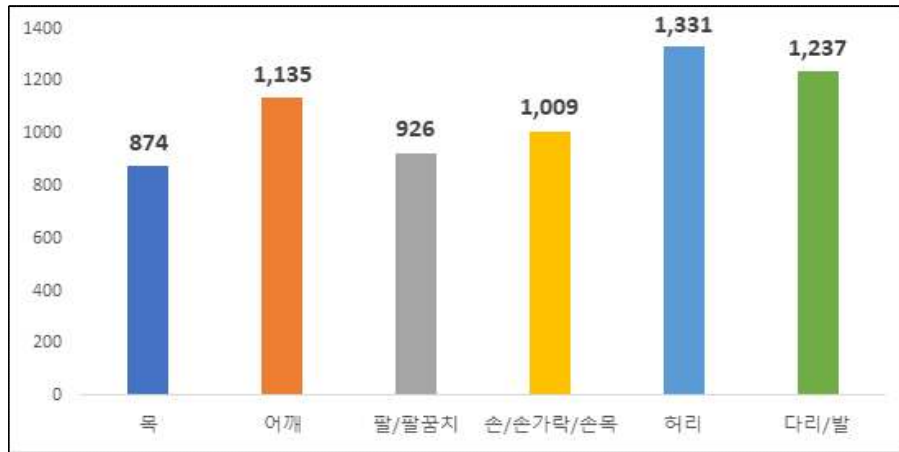
바) 근골격계질환 증상 경험

지난 1년간 업무와 관련된 근골격계 통증이나 불편한 증상의 경험 유무를 신체부위별로 파악한 결과, 증상 경험 부위는 허리, 다리/발, 어깨, 손/손가락/손목, 팔/팔꿈치, 목의 순이었다. 응답자 중 71.5%는 허리의 불편함을 경험하였고, 다리/발은 2/3인 66.4%가 증상을 경험하였으며, 61.0%는 어깨, 54.2%는 손/손가락/손목의 증상을, 49.7%는 팔/팔꿈치의 증상을 경험하였다.

**<표 3-35> 근골격계질환 증상 경험과 부위**

구 분		인수(명)	상대적 비율(%)	비율(%)
없음		170	-	9.1
부위	목	874	13.4	46.9
	어깨	1,135	17.4	61.0
	팔/팔꿈치	926	14.2	49.7
	손/손가락/손목	1,009	15.5	54.2
	허리	1,331	20.4	71.5
	다리/발	1,237	19.0	66.4
	소계	6,512	100.0	-

근골격계질환 증상의 주요 원인에 대해 조사한 결과, 33.6%는 무겁거나 부피가 큰 택배물 배송을 24.7%는 배송시 계단을 오르내리기 반복을, 22.5%는 상하차의 분류업무를 원인으로 응답하였다. 또한 17.5%는 충분한 휴식이 보장되지 않는 것을 원인으로 응답하였다.



[그림 3-13] 근골격계질환 증상 경험 부위

<표 3-36> 근골격계질환 증상 경험의 원인

구 분	인수(%)	상대적 비율(%)	비율(%)
무겁거나 부피가 큰 택배물 배송	1,499	33.6	88.6
상·하차 등 분류 업무	1,004	22.5	59.3
충분한 휴식이 보장되지 않음	782	17.5	46.2
배송시 계단 오르내리기 반복	1,103	24.7	65.2
기타	77	1.7	4.6
모르겠음	24	-	1.4
응답자: 1,692	4,465	100	-

#### 사) 건강보호를 위한 희망 개선 조치

택배기사가 희망하는 건강보호를 위한 개선 조치를 3가지씩 선택하도록 한 결과, 86.8%는 배달 수수료 인상을 가장 중요한 개선 조치로 선택하였다. 다음

은 70.7%의 응답자가 분류작업 전문 인력 투입을 개선 조치로 선택하였으며 택배업무 주 5일제 도입은 62.0%의 택배기사들이 선택하였다. 그 외 20.4%는 당일배송 금지 또는 지연배송허용을 개선이 필요한 조치로 선택하였다. 따라서, 배달 수수료 인상, 분류작업 전문 인력 투입, 주 5일제 도입이 필요하고 당일배송 조향에 대한 검토가 필요하다.

**<표 3-37> 희망 건강보호 개선 방안**

구 분	인수(명)	상대적 비율(%)	비율(%)
배달 수수료 인상	1,616	31.4	86.8
배송물량 축소 조정	166	3.2	8.9
업무시간 단축 조정	167	3.3	9.0
분류작업 전문 인력 투입	1,317	25.6	70.7
당일 배송 금지(지연배송 허용)	380	7.4	20.4
택배업무 주5일제 도입	1,154	22.4	62.0
업무 중 휴식시간 보장	68	1.3	3.7
개인 건강관리 지원	235	4.6	12.6
기타	43	0.8	2.3
계	5,146	100	-

## 2) 2차 택배기사 건강관련 노동실태 설문조사 결과

2차 설문조사는 한국통합물류협회와 노동조합의 협조를 받아 주요 4개 택배 회사(CJ대한통운, 롯데글로벌로지스, 한진택배와 로젠택배)의 택배기사를 대상으로 온라인 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 2020년 11월 6일부터 9일까지 4일간 실시하였으며, 총 642부가 수집되었다.

### (1) 인구사회학적 특성

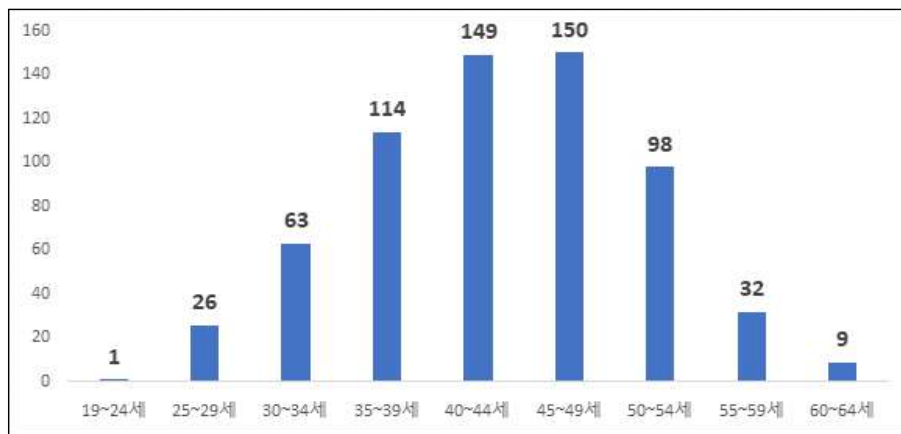
응답자의 95%는 남자였고 32명인 5%가 여자였다. 연령을 5세 간격으로 질문한 결과 40대가 46.6%로 가장 많았으며, 다음으로 30대 후반과 50대 전반이 많았다.

**<표 3-38> 응답자의 인구사회학적 특성**

(N=642)

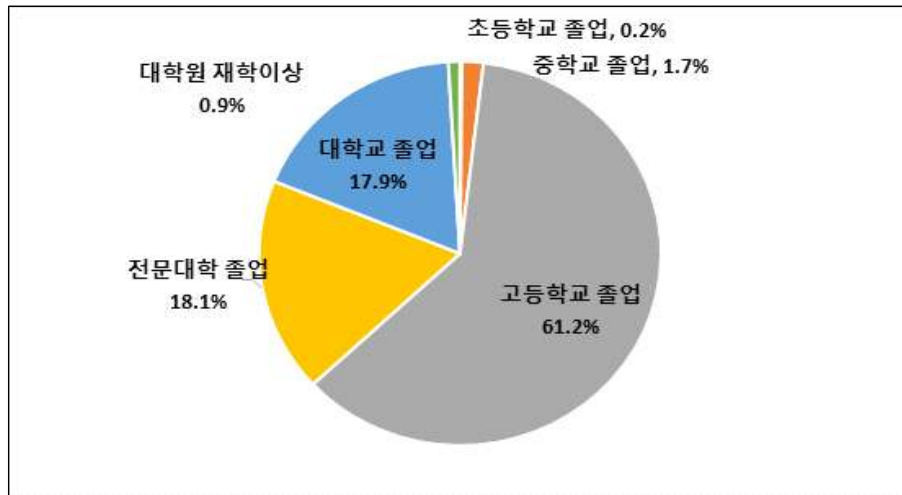
구 분		인수(명)	비율(%)
성별	남자	610	95.0
	여자	32	5.0
연령	19~24세	1	0.2
	25~29세	26	4.1
	30~34세	63	9.8
	35~39세	114	17.8
	40~44세	149	23.2
	45~49세	150	23.4
	50~54세	98	15.3
	55~59세	32	5.0
	60세 이상	9	1.4
학력	초등학교 졸업	1	0.2
	중학교 졸업	11	1.7

구 분		인수(명)	비율(%)
	고등학교 졸업	393	61.2
	전문대학 졸업	116	18.0
	대학교 졸업	115	17.9
	대학원 재학이상	6	0.9
결혼상태	미혼	150	23.4
	기혼(동거 포함)	452	70.4
	별거/이혼/사별	40	6.2



[그림 3-14] 응답자의 연령분포

61.2%(393명)가 고등학교 졸업자이고, 36.8%인 237명이 전문대학 이상 졸업자였다. 결혼상태는 70.4%가 기혼이었고, 23.4%는 미혼이었으며 별거/이혼/사별이 6.2%이었다.



[그림 3-15] 응답자의 학력 분포

#### (2) 보험가입 특성

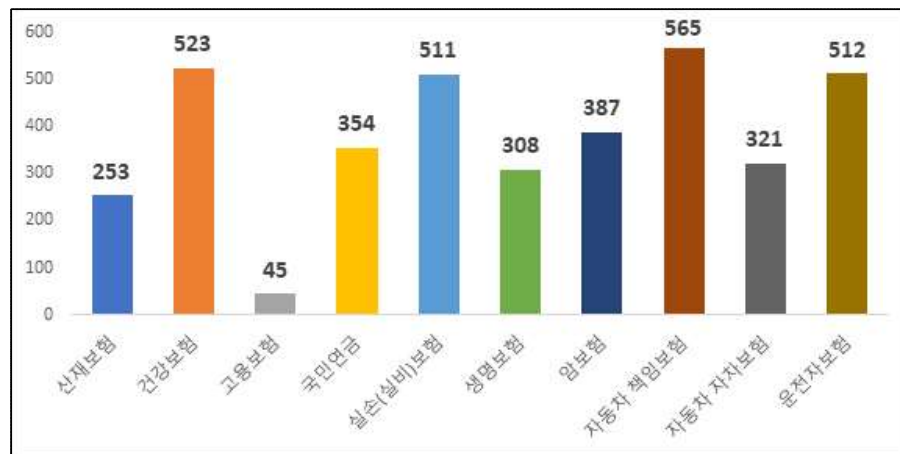
현재 가입하고 있는 보험의 종류를 조사한 결과, 642명의 택배기사가 3,779개의 보험에 가입하고 있어, 한 택배기사가 평균 5.9개의 보험에 복수로 가입하고 있었다. 보험의 종류별 가입현황을 보면, 자동차 책임보험에 565명인 88.0%가 가입하고 있었다. 건강보험에는 523명(81.5%)이 가입하였고, 국민연금은 354명(55.1%), 산재보험은 253명(39.5%), 고용보험은 45명(7.0%)이 가입하였다. 운전자보험 중 책임보험은 512명(79.8%)이 가입하고 있었다. 그리고 실손(실비)보험은 511명(79.6%)이 가입하고 있었다.

<표 3-39> 보험 종류별 가입 비율

구 분	인수(명)	상대적 비율(%)	가입비율(%)
산재보험	253	6.7	39.4
건강보험	523	13.8	81.7
고용보험	45	1.2	7.0
국민연금	354	9.4	55.1

구 분	인수(명)	상대적 비율(%)	가입비율(%)
실손(실비)보험	511	13.5	79.6
생명보험	308	8.2	48.0
암보험	387	10.2	60.2
자동차 책임보험	565	15.0	88.0
자동차 자차보험	321	8.5	50.0
운전자보험	512	13.6	79.8
소계	3,779	100.0	-

보험 중에서는 자동차 책임보험 가입이 가장 많고 다음으로 건강보험, 운전자보험과 실손(실비)보험의 순이었으며, 고용보험 가입이 가장 낮고 다음으로 산재보험으로, 택배기사는 산재보험보다 실손(실비)보험을 선호하는 것을 알 수 있다.



[그림 3-16] 가입 보험의 종류

산재보험 미가입 사유를 질문한 결과, 431명이 응답하였으며, 34.6%는 ‘산재보험 가입 가능여부를 알지 못하여’라고 응답하였고 33.4%는 ‘가입의 필요성을



느끼지 않아서'라고 하였다. 17.9%는 산재보험료가 부담이 되어 미가입하였다고 하였으며 14.2%는 '택배사와 대리점주가 가입하지 말라고 해서'라고 응답하였다.

**<표 3-40> 산재보험 미가입 사유**

(N=431)

구 분	인 수	비 율
택배노동자도 산재보험 가입할 수 있는 것을 몰라서	149	34.6
산재보험료가 부담스러워서	77	17.9
택배사와 대리점주가 가입하지 말라고 해서	61	14.2
필요성을 느끼지 못해서	144	33.4

산재보험과 관련하여 가입의 문제점과 미가입 비가입 사유를 개방형 질문을 통해 질문한 결과를 내용분석하였다. 산재보험을 미가입한 사유로는 경제적인 부담, 대리점주의 비협조, 사고가 발생할 가능성이 적다는 평가와 정보 부족 등이 있었으며, 산재보험 가입의 문제점은 비용부담, 실비보험 가입으로 이중 급여 불가 등을 제시하였다.

**<표 3-41> 산재보험 가입의 문제점과 미가입 사유**

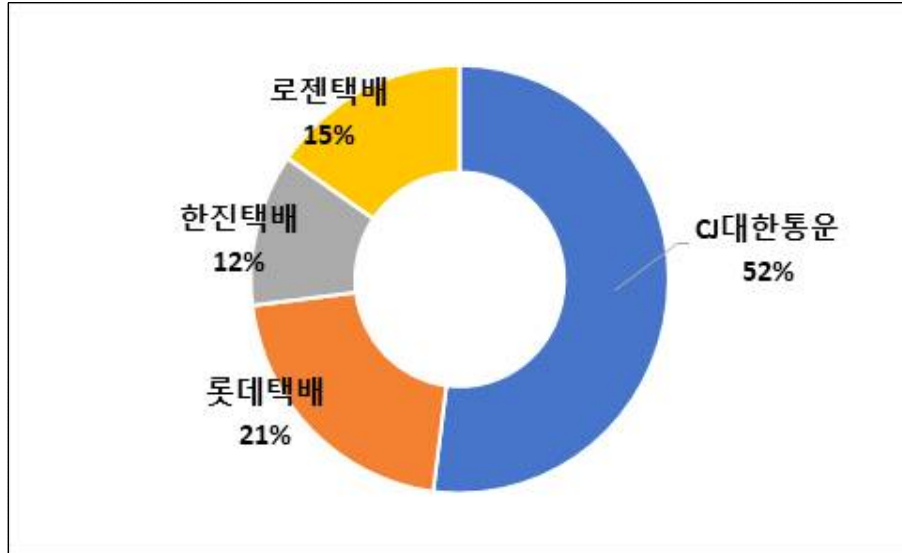
구 분	내 용
개인적 가입	개인 가입해야 함
	개인사업자가 무슨 산재보험을 가입하라는지 모르겠습니다
경제적 부담	대리점 소장님들 하고 비용 문제로 미가입 본인이 부담해야하면 수입에 10프로라는 수수료를 챙겨가면서 이를 부담하게 하는 현실적인 상황
	보험료부담과 산재수금과정 어려움

구 분	내 용
	액수 부담이 커서
	연체가 되어서
대리점주의 비협조	대리점주가 가입 안해줌
	대리점주가 별도 언급이 없었음
	대리점주와의 안면때문에
	대리점에서 말이 없어서
사용자부담	본사 지점 영업소 취급소 정확한 사용주가 누구인지 지적이 필요하다
	사용자가 100% 부담하여야 함
	사용자가 서류 받아 가서 가입 안한 지 4개월이다
	지점 혹은 본사에서 부담을 어느 정도 하느냐에 따라 가입할 의사는 있다
실비보험-중복적용불가	소장이 실비보험 있으면 이중청구 못 한다고 했음
	실비가입해서 중복으로 할 필요 없다
	실비보험 있음
	실비보험과 중복 적용 안 되서
사고가적어서	상하차, 집배송 중에 다치는 일이 없어서
정보부족	잘 몰라서
	조건이 맞지 않아서

### (3) 택배기사의 직업관련 특성

#### 가) 계약관계에 있는 택배사

응답자는 CJ대한통운이 334명(52.0%)으로 가장 많았고 다음으로 롯데글로벌로지스 135명(21.0%), 로젠택배 99명(15.4%), 그리고 한진택배 74명(11.5%)의 순이었다.



[그림 3-17] 응답자의 택배회사

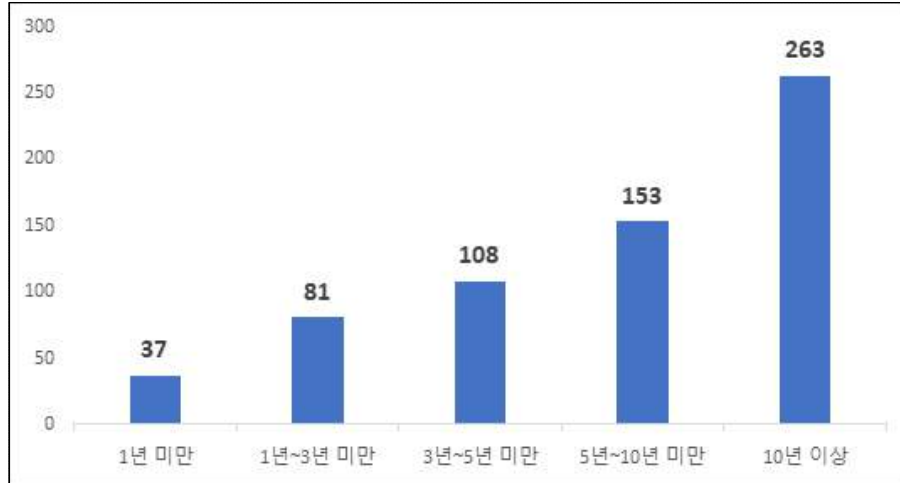
#### 나) 택배기사의 경력

택배기사의 경력은 10년 이상이 41.0%로 가장 많았으며 5~10년 미만 경력이 23.8%로 그 다음으로 많았으며 1년 미만은 37명인 5.8%에 불과하여, 택배기사는 5년 이상 장기적으로 종사하는 비율이 64.8%로 많았다.

<표 3-42> 택배기사의 경력

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
~1년 미만	37	5.8
1년~3년 미만	81	12.6
3년~5년 미만	108	16.8
5년~10년 미만	153	23.8
10년 이상	263	41.0



[그림 3-18] 택배기사의 경력

택배사와 택배기사의 경력관계를 보면, CJ대한통운에는 5년 이상의 기사가 67%를 차지하고 있다. 롯데글로벌로지스에는 10년 이상의 기사가 39.3%로 가장 많고 다음으로 5~10년 미만(18.5%), 3~5년 미만(17.0%), 1~3년 미만(16.3%)의 기사가 유사한 비율로 분포되어 있다. 한진택배에는 10년 이상의 경력이 있는 기사가 33.8%로 가장 많고 다음으로 1~3년 미만이 24.3%로 많다. 로젠택배는 10년 이상의 경력 기사가 45.5%로 과반수 정도이며 다음으로 5~10년 미만이 33.3%로 타 택배사에 비해 5년 이상의 경력자가 많았다.

&lt;표 3-43&gt; 택배사별 택배기사의 경력

구 분	~1년 미만	1년~ 3년 미만	3년~ 5년 미만	5년~ 10년 미만	10년 이상	계(명)
CJ대한통운	15	32	63	84	140	334
롯데글로벌로지스	12	22	23	25	53	135
한진택배	7	18	13	11	25	74

구 분	~1년 미만	1년~ 3년 미만	3년~ 5년 미만	5년~ 10년 미만	10년 이상	계(명)
로젠택배	3	9	9	33	45	99
계	37	81	108	153	263	642

#### 다) 택배기사 업무 지역

택배기사의 업무지역을 시·도로 구분한 결과 응답자 중에는 경상지역이 가장 많아 45.0%였고 다음은 경기(22.9%), 서울(11.5%), 전라(10.3%), 충청지역(8.1%)의 순이었다.

**<표 3-44> 업무 지역**

구 분	인수(명)	비율(%)
서울	74	11.5
경기	147	22.9
충청	52	8.1
전라	66	10.3
경상	289	45.0
제주	9	1.4
강원	5	0.8

#### (4) 택배기사의 업무 특성

택배기사의 업무 특성으로 주 배송지역, 업무시간, 배송물량, 집화물량, 휴게 시간에 대해 조사한 결과는 다음과 같다.

##### 가) 주 배송지역

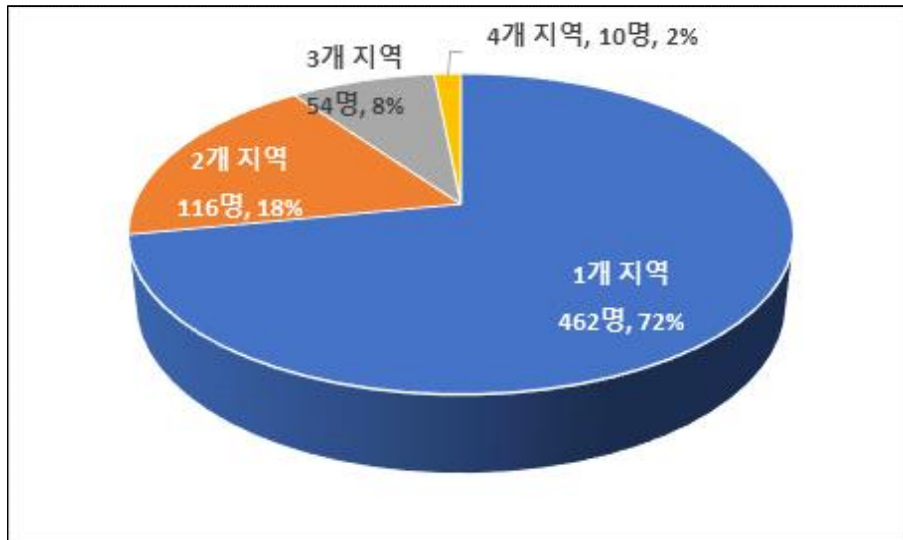
응답 택배기사의 주 배송지역은 다양하였다. 가장 많은 형태는 아파트지역과 일반주택지역을 담당하는 경우이고, 한 개의 지역형태만 배달하는 경우가 462

명(72%)이었다. 지역형태가 혼합된 경우가 180명으로 2개 지역부터 4개 지역까지 혼합되어 있었으며, 2개 지역을 담당하는 경우는 18.0%이고, 3개 지역은 8.5%, 4개 지역을 혼합하여 담당하는 경우는 1.6%였다.

**<표 3-45> 주 배송지역**

(N=642)

구 분		인수(명)	비율(%)
단일지역	아파트지역	169	26.3
	일반주택지역	160	24.9
	오피스/상가지역	73	11.4
	농어촌지역	60	9.4
	소계	462	72.0
복합지역(2개)	아파트, 일반주택	54	8.4
	아파트, 농어촌	4	0.6
	오피스/상가, 아파트	22	3.4
	오피스/상가, 일반주택	29	4.5
	오피스/상가, 농어촌	1	0.2
	일반주택, 농어촌	6	0.9
	소계	116	18.1
복합지역(3개)	아파트, 일반주택, 농어촌	7	1.1
	오피스/상가, 아파트, 일반주택	46	7.2
	오피스/상가, 아파트, 농어촌	1	0.2
	소계	54	8.4
복합지역(4개)	오피스/상가, 아파트, 일반주택, 농어촌	10	1.6



[그림 3-19] 택배기사의 배송지역 개수

#### 나) 업무시간

배송기사의 업무시간을 화요일과 목요일의 출근시간과 퇴근시간을 조사하여 분석하였다. 주말에 주문된 물량이 월요일에 간선차량으로 이동하여 화요일 아침부터 분주한 일정이 시작된다. 따라서 화요일이 일주일에 물량이 많은 가장 바쁜 날이며 목요일이 가장 보편적인 요일이다.

화요일에 업무를 시작하는 시간은 절반 이상인 53.9%가 오전 7시이고 오전 6시가 13.2%이고 오전 8시가 11.7%이었다. 따라서 화요일 출근시간은 78.8%가 오전 7시경을 전후함을 알 수 있었다. 오후 10시 이후인 오후 11시, 오전 1시, 오전 2시에 출근하는 경우가 있어 야간근무자가 있음을 알 수 있었다.

화요일 업무 종료시간은 약 40%가 오후 8시나 오후 9시이었다. 그리고 약 30%는 오후 7시나 오후 10시에 업무가 종료되고 있었다. 그러므로 화요일은 오전 7시나 8시에 업무가 시작되어 오후 8시나 오후 9시에 종료되어 총 근무시간은 약 13시간 정도이다.

**<표 3-46> 화요일 업무 시작 시간**

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
오전 1시	2	0.3
오전 2시	1	0.2
오전 5시	2	0.3
오전 6시	85	13.2
오전 7시	346	53.9
오전 8시	75	11.7
오전 9시	36	5.6
오전 10시	9	1.4
오전 11시	19	3.0
오전 12시	21	3.3
오후 1시	30	4.7
오후 2시	8	1.3
오후 3시	4	0.6
오후 6시	1	0.2
오후 9시	1	0.2
오후 11시	2	0.3

**<표 3-47> 화요일 업무 종료 시간**

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
오전 3시	1	0.16
오전 4시	1	0.16
오전 5시	6	0.93
오전 6시	12	1.87
오전 7시	22	3.43
오전 8시	22	3.43
오전 9시	16	2.49
오전 10시	5	0.78



구 분	인수(명)	비율(%)
오 전 11시	4	0.62
오 전 12시	1	0.16
오 후 1시	2	0.31
오 후 2시	1	0.16
오 후 3시	3	0.47
오 후 4시	1	0.16
오 후 5시	20	3.12
오 후 6시	40	6.23
오 후 7시	98	15.26
오 후 8시	122	19
오 후 9시	128	19.94
오 후 10시	92	14.33
오 후 11시	31	4.83
오 후 12시	14	2.18

**<표 3-48> 화요일 근무 시간**

구 분	분 위 수
1시간	1%
4시간	5%
7시간	10%
11시간	25%
13시간	50%(중위시간)
15시간	75%
17시간	90%
22시간	95%
24시간	99%
평균	12.8시간

화요일은 주간 가장 분주한 날로 간주되면, 평균 업무시간은 12.8시간으로 계산된다. 중위 시간은 13시간이다. 상위 10%는 17시간이 업무에 종사하면 하

위 10%는 7시간까지 종사하고 있다.

**<표 3-49> 목요일 근무 시작 시간**

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
오전 6시	59	9.2
오전 7시	361	56.2
오전 8시	81	12.6
오전 9시	37	5.8
오전 10시	11	1.7
오전 11시	23	3.6
오전 12시	28	4.4
오후 1시	24	3.7
오후 2시	4	0.6
오후 5시	1	0.2
오후 6시	1	0.2
오후 7시	4	0.6
오후 8시	2	0.3
오후 9시	2	0.3
오후 10시	4	0.6

목요일 오전은 오전 7시에 근무를 시작하는 경우가 56.2%에 이르고 있다. 오전 8시에 시작하는 경우가 12.6%를 차지하고 있어, 오전 7시와 오전 8시에 시작하는 비율이 68.9%에 이르고 있다. 한편, 오전 10시, 오전 11시, 오전 12시에 시작하는 경우도 10%에 이르고 있다. 약간 근무자도 소수이지만 존재한다.

목요일 오후 8시에 업무를 종료하는 경우가 133명으로 20.7%에 해당되어 가장 많았고 목요일 오후 7시가 124명으로 19.3%로, 약 40%가 목요일 오후 7시와 오후 8시에 종료한다. 목요일 오후 9시에 종료하는 택배기사가 79명, 오후 6시에 종료하는 택배기사가 87명이다.

**<표 3-50> 목요일 업무 종료 시간**

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
오전 2시	1	0.2
오전 4시	1	0.2
오전 5시	8	1.3
오전 6시	13	2.0
오전 7시	33	5.1
오전 8시	28	4.4
오전 9시	24	3.7
오전 10시	8	1.3
오전 12시	1	0.2
오후 1시	2	0.3
오후 3시	3	0.5
오후 4시	11	1.7
오후 5시	39	6.1
오후 6시	87	13.6
오후 7시	124	19.3
오후 8시	133	20.7
오후 9시	79	12.3
오후 10시	36	5.6
오후 11시	10	1.6
오후 12시	1	0.2

**<표 3-51> 목요일 근무 시간**

구분	분위수
1시간	1%
2시간	5%
6시간	10%
10시간	25%

구분	분위수
12시간	50%
14시간	75%
22시간	90%
24시간	95%
24시간	99%
평균	12.1시간

주말에 주문된 택배물량은 화요일과 수요일에 배달되어, 목요일부터는 물량이 줄어드는 시점이다. 평균 업무시간은 12.1시간으로 계산되고, 중위 시간은 12시간이다. 따라서 화요일에 비해서 1시간 정도 업무가 줄어드는 것을 알 수 있다. 상위 10%의 시간도 17시간에서 14시간으로 줄어들고, 하위 10%는 7시간에서 6시간을 줄어든다.

**<표 3-52> 화, 목 근무시간 차이**

분위수	화요일근무시간	목요일근무시간	근무시간차이
1%	1시간	1시간	0
5%	4시간	2시간	2
10%	7시간	6시간	1
25%	11시간	10시간	1
50%(중위시간)	13시간	12시간	1
75%	15시간	14시간	1
90%	17시간	22시간	-5
95%	22시간	24시간	-2
99%	24시간	24시간	0
평균시간	12.8	12.1	0.7

화요일에 비해 목요일의 업무시간이 줄어들어 중위시간으로는 1시간, 평균 시간으로 0.7시간이 줄어든다. 하지만 상위 10%의 업무시간으로 오히려 증가하

고 있는 것을 알 수 있다.

일일 평균 배송물품이 200개인 택배기사가 68명으로 10.6%에 해당하고, 250개인 택배기사가 84명으로 13.1%이며, 300개인 사람은 106명(16.5%)이었다. 900개가 넘는다고 응답한 경우에는 오류처리를 하였다.

**<표 3-53> 일일 배송물품의 수**

(N=657)

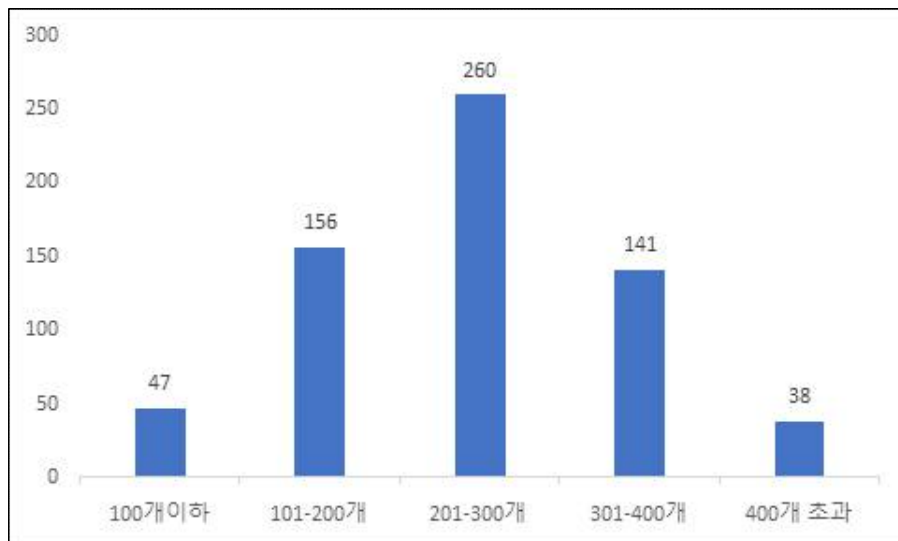
구분(개)	인수(명)	비율(%)
8	1	0.2
10	1	0.2
15	1	0.2
30	1	0.2
40	2	0.3
50	2	0.3
60	5	0.8
70	4	0.6
80	5	0.8
90	2	0.3
100	23	3.6
110	1	0.2
120	11	1.7
130	4	0.6
140	1	0.2
150	34	5.3
160	6	0.9
170	11	1.7
180	16	2.5
190	4	0.6
200	68	10.6
210	3	0.5
220	11	1.7

구분(개)	인수(명)	비율(%)
230	16	2.5
240	2	0.3
250	84	13.1
259	1	0.2
260	9	1.4
270	6	0.9
280	20	3.1
290	2	0.3
300	106	16.5
310	1	0.2
320	9	1.4
330	4	0.6
340	5	0.8
350	63	9.8
360	1	0.2
370	4	0.6
380	8	1.3
390	1	0.2
400	45	7.0
420	2	0.3
430	2	0.3
450	12	1.9
500	8	1.3
600	4	0.6
700	2	0.3
900	1	0.2
오류	7	1.1

일일 배송물량을 100개 단위로 구분한 결과, 200~300개가 40.9%로 가장 많았고 다음으로 101~200개, 301~400개의 순이었다.

**<표 3-54> 일일 배송 물량**

구분	인수(명)	비율(%)
100개 이하	47	7.4
101~200개	156	24.6
201~300개	260	40.9
301~400개	141	22.2
400개 이상	31	4.9



**[그림 3-20] 일일 배송 물량**

일일 집화 개수를 질문한 결과, 집화를 전혀 하지 않는 비율이 12.1%이고 집화를 하여도 1개에서 10개 사이가 18.8%를 차지하고 있다. 하루에 100개 이하를 집화하는 비율이 58.0%이다.

&lt;표 3-55&gt; 일일 집화물품 개수

(N=642)

구분(개)	인수(명)	비율(%)
없음	84	13.1
1	11	1.7
2	17	2.7
3	9	1.4
4	1	0.2
5	21	3.3
6	1	0.2
7	6	0.9
8	2	0.3
10	62	9.7
15	11	1.7
20	28	4.4
25	1	0.2
30	20	3.1
35	1	0.2
40	8	1.3
50	29	4.5
60	10	1.6
70	12	1.9
80	15	2.3
90	2	0.3
100	51	7.9
110	1	0.2
113	1	0.2
120	6	0.9
130	4	0.6
140	2	0.3
150	48	7.5
160	2	0.3

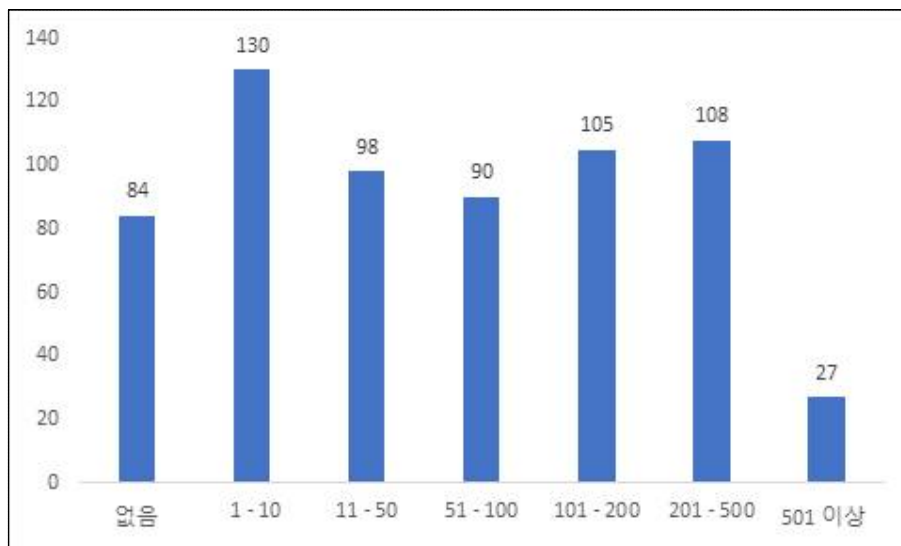


구분(개)	인수(명)	비율(%)
170	1	0.2
180	3	0.5
190	2	0.3
200	35	5.5
210	1	0.2
220	3	0.5
230	3	0.5
250	21	3.3
260	3	0.5
280	1	0.2
295	1	0.2
300	30	4.7
340	1	0.2
350	4	0.6
370	1	0.2
380	1	0.2
390	1	0.2
400	14	2.2
450	3	0.5
500	20	3.1
550	1	0.2
600	3	0.5
700	2	0.3
800	4	0.6
900	3	0.5
1,000	4	0.6
1,200	1	0.2
1,500	3	0.5
2,000	3	0.5
3,000	1	0.2
5,000	1	0.2

구분(개)	인수(명)	비율(%)
10,000	1	0.2

&lt;표 3-56&gt; 일일 집화량

구분(개)	인수(명)	비율(%)
없음	84	12.1
1~10	130	18.8
11~ 50	98	14.1
51~100	90	13.0
101~ 200	105	22.5
201~ 500	108	15.6
501 이상	27	3.9



[그림 3-21] 일일 집화량

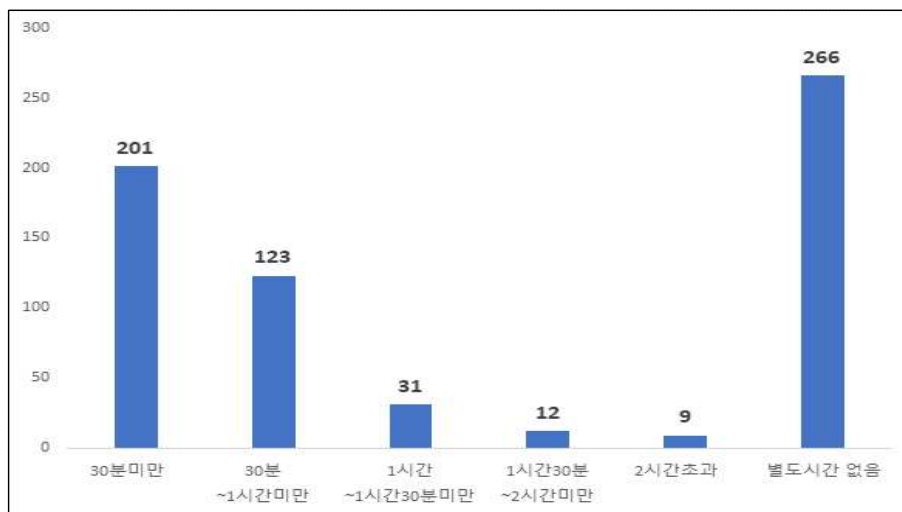
업무 중에 휴식시간을 별도로 가지지 못하는 사람이 266명으로 41.4%에 해당한다. 30분 미만으로 응답한 사람이 201명으로 31.3%, 30분에서 1시간이 123명으로 19.2%에 이르고 있다. 따라서, 하루에 1시간 미만의 휴식시간을 가지는

비율이 91.9%이다.

**<표 3-57> 일일 휴식 시간**

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
30분미만	201	31.3
30분~1시간미만	123	19.2
1시간~1시간30분미만	31	4.8
1시간30분~2시간미만	12	1.9
2시간초과	9	1.4
별도 휴식시간없음	266	41.4



**[그림 3-22] 일일 휴식시간**

### (3) 건강상태와 건강행태 및 의료이용 행태

#### 가) 주관적 건강상태

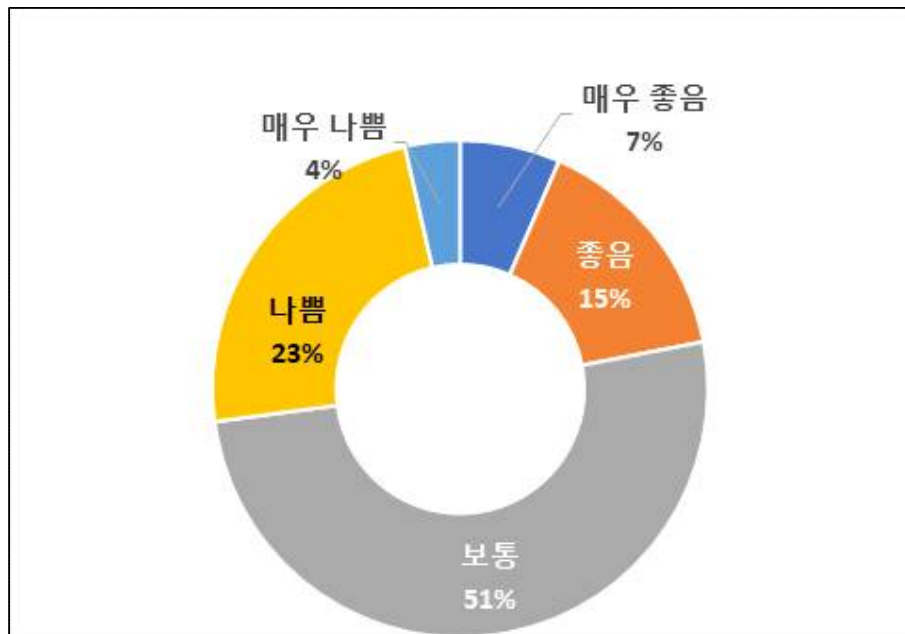
본인의 건강이 좋다고 생각하는 택배기사가 141명으로 22.0%에 해당하고, 나쁘다고 생각하는 택배기사가 174명으로 27.1%에 해당한다. 절반은 건강수준이

보통이라고 생각하고, 1/4은 건강이 나쁘다고 생각하며, 나머지 1/4은 건강상태가 좋다고 생각하고 있다.

**<표 3-58> 주관적 건강상태**

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
매우 좋음	42	6.5
좋음	99	15.4
보통	327	50.9
나쁨	151	23.5
매우 나쁨	23	3.6



**[그림 3-23] 주관적 건강상태**

### 나) 비만도

키와 몸무게의 정보를 사용하여 비만도인 체질량 지수(BMI, body mass index)를 계산하였다. 체질량지수는 체중을 (미터로 환산된) 신장의 제곱을 나눈값으로 저체중부터 3단계 비만으로 평가한다.

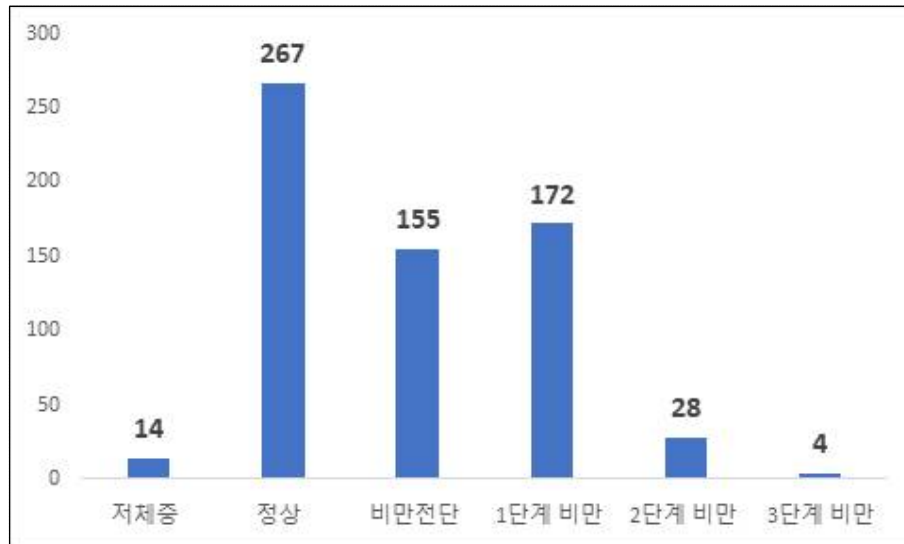
**<표 3-59> 체질량 지수**

(N=640)

범주	범위	관측치	비율
저체중	<18.5	14	2.2
정상	18.5~22.9	267	41.7
비만 전 단계	23~24.9	155	24.2
1단계 비만	25~29.9	172	26.9
2단계 비만	30~34.9	28	4.4
3단계 비만	35 이상	4	0.6

체질량 지수의 정상 범위에 있는 응답자는 267명으로 41.7%에 해당된다. 저체중은 BMI가 18.5 이하로 14명이 있어서 전체 비율 중 2.2%이다. 비만 전 단계는 BMI가 23에서 24.9 사이로 155명이 해당되어 24.2%에 이르고 있다.

1단계 비만은 BMI가 25에서 29.9까지이며, 172명이 해당되어 26.9%를 점유하고 있다. 2단계 비만은 28명, 3단계 비만은 4명이 해당된다. 따라서 과반수 이상이 비만하다는 것을 알 수 있다. 물론, 이는 불규칙한 음식섭취, 운동 부족 등의 이유를 포함한다.



[그림 3-24] 체질량 지수

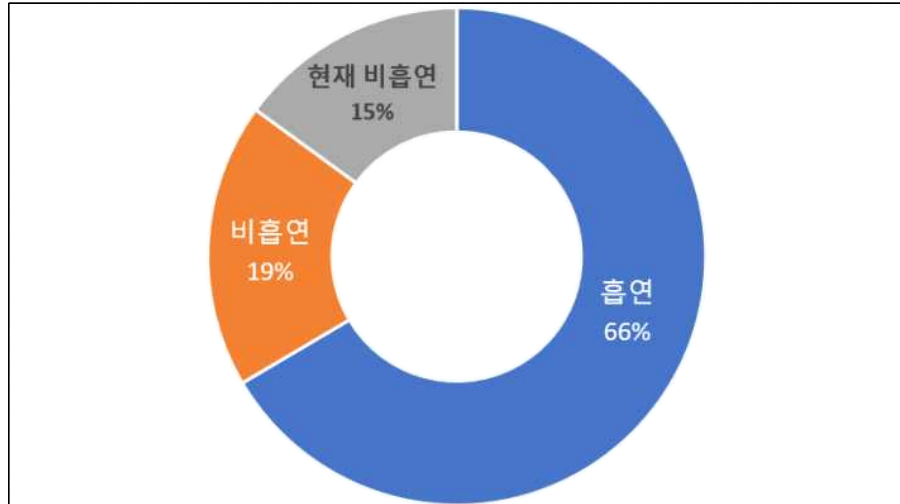
## 다) 흡연

2/3의 택배기사가 현재 담배를 피우고 있다(427명, 66.5%). 담배를 피우지 않는 택배기사는 119명으로 18.5%이다. 과거에 피웠으나 현재 피우지 않는 택배기사는 96명으로 15.0%이다. 택배기사의 흡연율이 상대적으로 높다고 할 수 있다.

&lt;표 3-60&gt; 흡연 여부

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
피움	427	66.5
피우지 않음	119	18.5
과거에 피웠으나 현재 피우지않음	96	15.0



[그림 3-25] 흡연 상태

<표 3-61> 흡연 개수

(N=427)

구분	인수(명)	비율(%)
1개피	1	0.2
2개피	1	0.2
5개피	6	1.4
7개피	3	0.7
8개피	3	0.7
10개피	63	14.8
12개피	5	1.2
13개피	1	0.2
14개피	1	0.2
15개피	75	17.6
17개피	1	0.2
18개피	4	0.9
19개피	2	0.5

구분	인수(명)	비율(%)
20개피	165	38.6
21개피	1	0.2
22개피	1	0.2
24개피	1	0.2
25개피	17	4.0
26개피	1	0.2
30개피	48	11.2
40개피	24	5.6
45개피	1	0.2
50개피	2	0.5

흡연을 하는 경우에 한갑(20개비)를 피우는 비율이 38.6%이다. 15개비를 피우는 택배기사는 17.6%, 10개비를 피우는 택배기사는 14.7%, 30개비를 피우는 택배기사는 11.2%이다. 또한, 2갑(40개비)를 소비하는 택배기사도 24명이 있다.

#### 라) 음주

최근 1년간 전혀 마시지 않는 비율이 14.0%이다. 일주일에 1회 정도가 26.0%, 일주일에 2회 이상 음주하는 비율은 38.8%에 이르고 있다. 64.8%의 택배기사가 음주를 자주 하고 있는 것으로 판단된다.

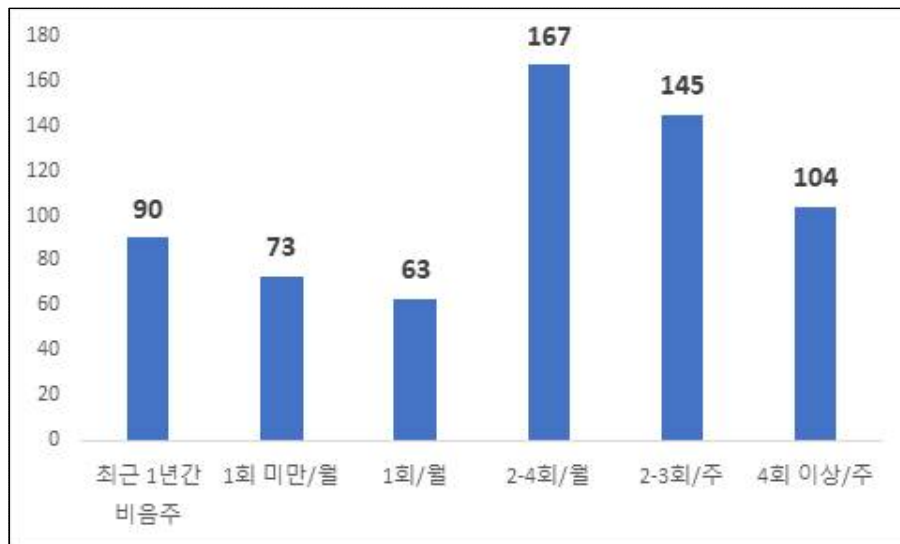
### <표 3-62> 음주횟수

(N=642)

구분	인수(명)	비율(%)
최근 1년간 전혀 마시지 않았다	90	14.0
한달에 1번 미만	73	11.4
한달에 1번 정도	63	9.8
한달에 2-4번 정도	167	26.0
일주일에 2-3번 정도	145	22.6



구 분	인수(명)	비율(%)
일주일 4번 이상	104	16.2



[그림 3-26] 음주 횟수

과도하게 음주하는 횟수는 많지 않은 것으로 나타난다.

<표 3-63> 과도한 음주 횟수

(N=90)

구 분	인수(명)	비율(%)
전혀 없다	89	98.9
한달에 1번 미만	1	1.1

#### 마) 운동실천

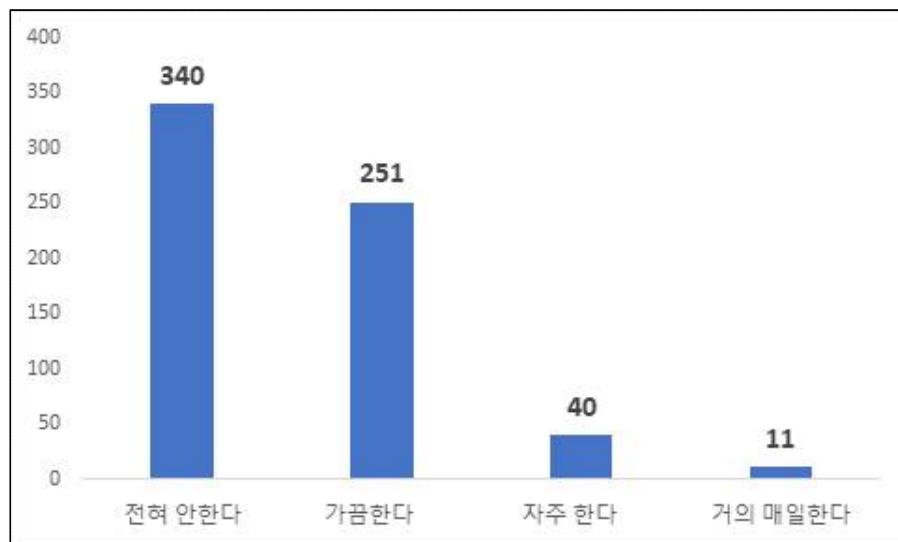
평소 일과 관계없이 별도의 운동은 전혀 안하는 경우가 53.06%, 가끔씩 운동하는 경우가 39.1%이다. 따라서, 평소 일과 관계없이 별도의 운동을 하지 않는

비율이 591명으로 92.16%이다.

**<표 3-64> 운동 빈도**

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
전혀 안한다	340	53.0
가끔한다	251	39.1
자주 한다	40	6.2
거의 매일한다	11	1.7



**[그림 3-27] 운동 빈도**

운동을 하지 않는 이유는 시간이 없다고 응답한 비율이 58.0%에 이르고 있다. 또한 택배일이 격렬한 신체활동이라 운동을 하지 못하는 경우가 29.9%이어서, 자발적으로 운동을 하려는 의식들이 높지 않다.

**<표 3-65> 운동을 하지 않는 이유**

(N=339)

구 분	인수(명)	비율(%)
택배 일이 격렬한 신체활동이라 운동..	101	29.9
운동을 하고 싶지만 시간이 없어서	196	58.0
운동을 좋아하지 않아서	12	3.6
운동한 장소나 기구가 없어서	2	0.6
기타	27	8.0

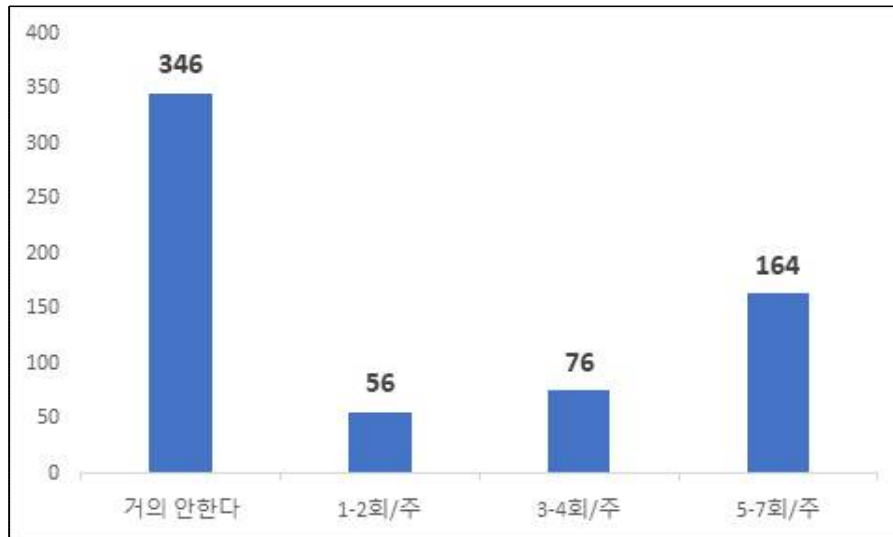
바) 식습관

절반 이상의 택배기사는 아침 식사를 거의 하지 않고 있다 (53.9%). 한편 매일 아침식사를 하는 비율은 1/4인 25.6%에 이르고 있다.

**<표 3-66> 아침식사 횟수**

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
거의 안한다	346	53.9
주 1~2회	56	8.7
주 3~4회	76	11.8
주 5~7회	164	25.6



[그림 3-28] 아침식사 횟수

식사시간은 늘 불규칙하다는 응답이 58.7%을 차지하고 있고, 가끔 불규칙하다는 응답이 28.4%이다. 일정한 시간에 식사를 한다는 응답은 12.9%에 불과하다.

&lt;표 3-67&gt; 식사의 규칙성

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
늘 일정한 시간에 먹는다	83	12.9
가끔 불규칙하다	182	28.4
늘 불규칙하다	377	58.7

평상시 음식을 먹을 때, 간을 보통으로 하거나(56.95%) 약간 짜게 (32.7%) 맞추는 경우가 많았다.

**<표 3-68> 음식의 간**

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
아주 짜게	8	1.3
약간 짜게	210	32.7
보통	365	56.9
약간 싱겁게	56	8.7
아주 싱겁게	3	0.5

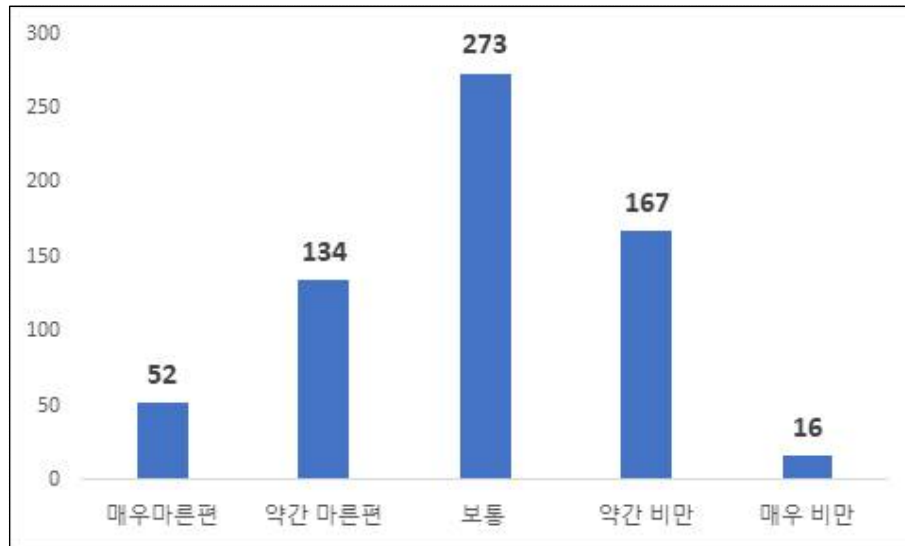
사) 체형인식

현재 본인의 체형이 보통이라고 생각하는 비율이 42.5%이었다. 약간 마른 편이라고 생각하는 비율은 20.9%이었으며 약간 비만인 비율은 26.0%, 매우 비만이라고 생각하는 비율은 2.5%였다.

**<표 3-69> 체형 인식**

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
매우 마른 편임	52	8.1
약간 마른 편임	134	20.9
보통임	273	42.5
약간 비만임	167	26.0
매우 비만임	16	2.5



[그림 3-29] 체형 인식

## 아) 체중 조절에 대한 노력

최근 1년 동안 체중을 조절하고자 노력한 비율은 63.6%였으며, 유지하려고 노력한 비율이 25.6%로 가장 많고, 다음으로 줄이려고 노력한 비율이 21.3%였다.

&lt;표 3-70&gt; 몸무게 조절 노력

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
몸무게를 줄이려고 노력했다	137	21.3
몸무게를 유지하려고 노력했다	164	25.6
몸무게를 늘리려고 노력했다	107	16.7
몸무게 조절을 위해 노력해 본 적이 없다	234	36.5

자) 수면

수면시간은 6시간이 38.2%, 7시간이 26.5%이다. 평균 수면시간은 6.2시간이고, 중간값은 6시간이었으며, 수면시간이 충분하지 않다고 느끼는 비율이 70.4%에 이르고 있다.

**<표 3-71> 수면시간**

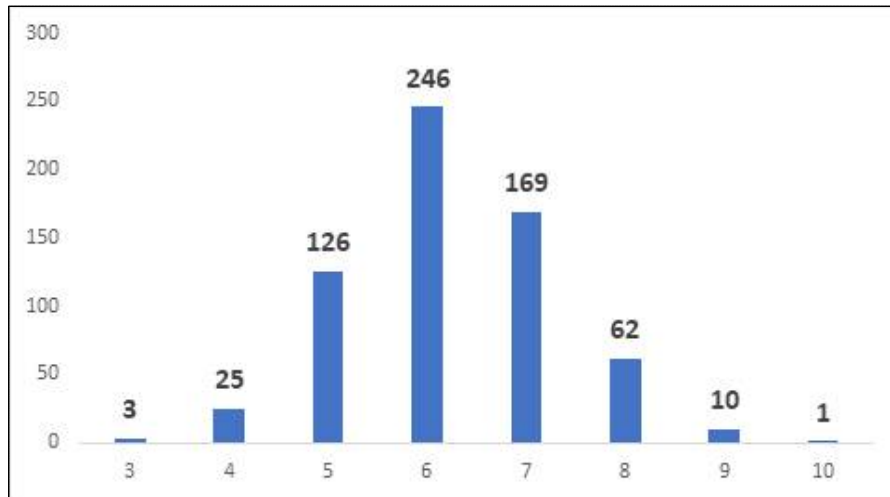
(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
3시간	3	0.5
4시간	25	3.9
5시간	126	19.6
6시간	245	38.2
6.5시간	1	0.2
7시간	169	26.3
8시간	62	9.7
9시간	10	1.6
10시간	1	0.2

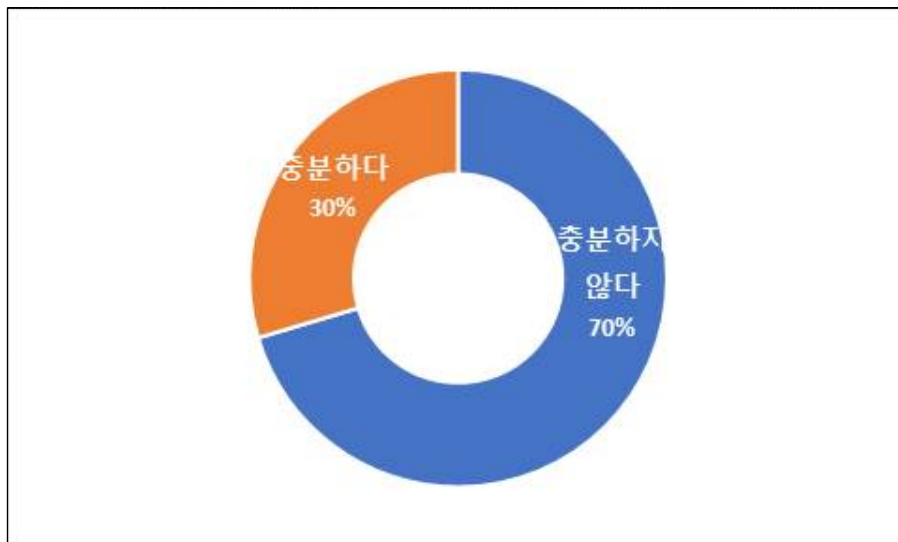
**<표 3-72> 수면시간의 충분성**

(N=642)

수면시간의 충분성	인수(명)	비율(%)
충분하지 않다	452	70.4
충분하다	190	29.6



[그림 3-30] 수면시간



[그림 3-31] 수면시간의 충분성

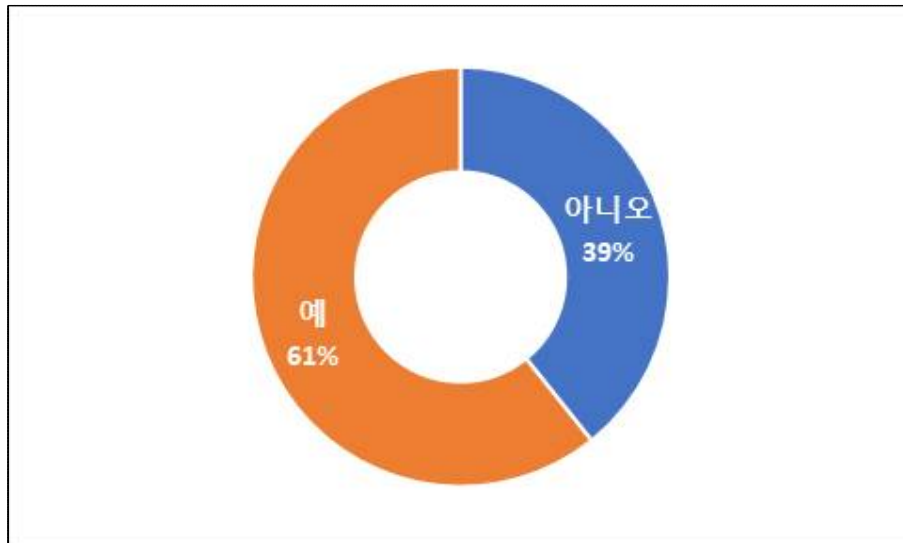


#### 차) 건강검진 수검

최근 2년 동안 건강검진을 받아본 적이 있는 경우가 60.8%이다. 한편 40%의 택배기사는 건강검진을 받은 적이 없다.

**<표 3-73> 건강검진 수검 여부**

구분	인수(명)	비율(%)
아니오	252	39.3
예	390	60.8



**[그림 3-32] 건강검진 수검 여부**

#### 카) 미충족 의료요구

택배기사의 42.5%는 1년 동안 병의원 진료가 필요했지만 받지 못한 적이 있다. 11.84%는 진료가 필요하지 않다고 대답하였다. 진료(검사 또는 치료)가 필요하였으나 받지 못한 경우는 대부분 시간이 없어서라고 응답하고 있다.

&lt;표 3-74&gt; 미충족 의료요구

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
아니오	293	45.6
예	273	42.5
진료가 필요하지 않았다	76	11.8

&lt;표 3-75&gt; 미충족 의료 사유

(N=273)

구 분	인수(명)	비율(%)
시간이 없어서	254	93.0
증세가 가벼워서	7	2.6
진료비가 부담되어서	3	1.1
병원에서 오래 기다리기 싫어서	7	2.6
진료(검사 또는 치료)를 받기가 무서워	2	0.7

## (4) 질병이환상태

만성질환이 있는 경우가 27.2%였고, 27.2%가 만성질환을 보유하고 있었으며 2개 이상의 복합만성질환 보유자는 10.1%였다.

&lt;표 3-76&gt; 진단받은 질환

(N=642)

구 분		인수(명)	비율(%)
없음		480	74.8
있음		162	27.2
1개	고혈압	37	5.8
	당뇨	15	2.3

구 분		인수(명)	비율(%)
	비만	19	3.0
	고지혈증	19	3.0
	뇌심혈관질환	8	1.3
	우울증	11	1.7
	<b>소계</b>	<b>109</b>	<b>17.1</b>
2개	고혈압, 당뇨	4	0.6
	고혈압, 고지혈증	10	1.6
	고혈압, 뇌심혈관질환	2	0.8
	고혈압, 비만	6	0.9
	고혈압, 우울증	2	0.8
	당뇨, 고지혈증	8	1.8
	당뇨, 뇌심혈관질환	1	0.2
	고지혈증, 뇌심혈관질환	3	0.5
	고지혈증, 비만	3	0.5
	고지혈증, 우울증	1	0.2
	비만, 우울증	1	0.2
	<b>소계</b>	<b>41</b>	<b>8.1</b>
3개	고혈압, 당뇨병, 고지혈증	2	0.3
	고혈압, 고지혈증, 비만	4	0.6
	고혈압, 고지혈증, 뇌심혈관질환	3	0.5
	고혈압, 고지혈증, 우울증	1	0.2
	<b>소계</b>	<b>10</b>	<b>1.6</b>
4개	고혈압, 당뇨병, 고지혈증, 비만	1	0.2
5개	고혈압, 당뇨병, 고지혈증, 비만, 뇌심혈관질환	1	0.2

복용 중인 약물이 없는 경우가 87.4%이고 약물 복용자는 12.6%이다. 만성질환 보유자가 27.2%이므로 14% 정도는 질환이 있으나 약물을 복용하지 않고 있다고 볼 수 있다.

**<표 3-77> 복용 중인 약물**

(N=642)

구 분		인수(명)	비율(%)
없다		561	87.4
1개	고혈압	31	4.8
	당뇨	11	1.7
	고지혈증	9	1.4
	불면증	2	0.3
	우울증	4	0.6
2개	고혈압, 당뇨	5	0.8
3개	당뇨, 고지혈증	5	0.8
	고혈압, 당뇨, 고지혈증	2	0.3
	고혈압, 고지혈증	11	1.7
4개	고혈압, 불면증, 우울증	1	0.2

## 5) 업무관련 건강상태 및 건강문제

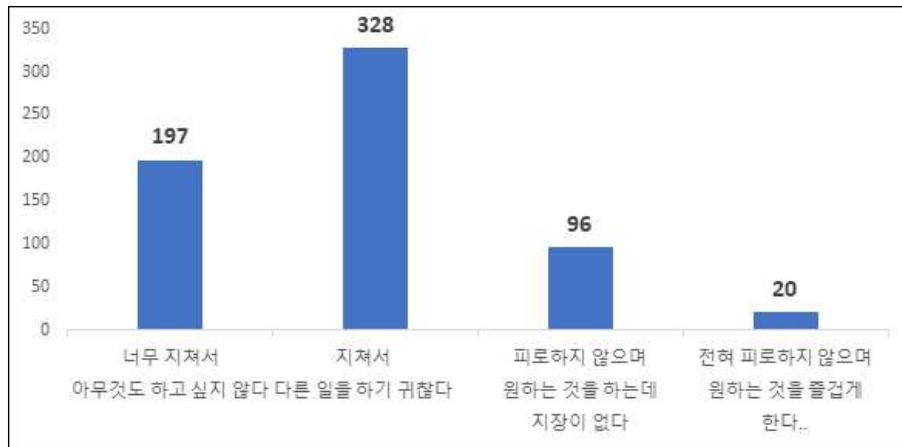
## 가) 업무종료 후 피로도

하루 업무 종료 후에 지쳐서 다른 일을 할 수 없다는 택배기사가 81.9%에 이르고 있어, 업무에 대한 피로도가 높은 것을 알 수 있다.

**<표 3-78> 업종료 후 피로도**

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
너무 지쳐서 아무것도 하고 싶지 않다	197	30.7
지쳐서 다른 일을 하기 귀찮다	328	51.2
피로하지 않으며 원하는 것을 하는데 지장이 없다	96	15.0
전혀 피로하지 않으며 원하는 것을 즐겁게 한다.	20	3.1



[그림 3-33] 업무종료 후 피로도

#### 나) 업무관련 건강문제

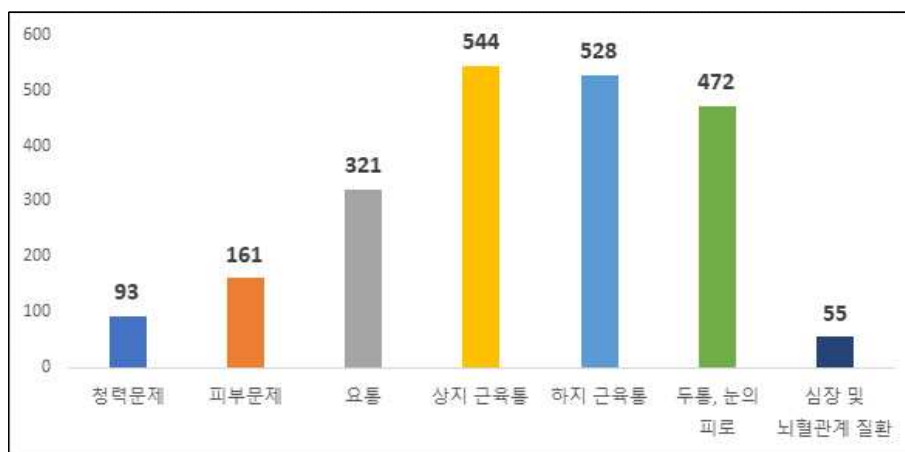
지난 1년간 80% 이상의 택배기사들은 상지 근육통(어깨, 목, 팔, 손목, 손 등)와 하지 근육통(엉덩이, 다리, 무릎, 발 등)을 경험하고 있다. 또한, 73.5%가 두통, 눈의 피로를 호소하고 있다. 요통은 절반의 택배기사가 경험하고 있다 (50.0%).

한편 피부문제는 25.1%가 경험하고 있어 배송 시 발생하는 땀 등과 관련되어 있다. 물품분류, 배송에 발생하는 소음문제로 14.5%가 청력문제를 경험하고 있다. 심장 및 뇌혈관계 질환을 경험하고 있는 택배기사도 55명에 이르고 있어, 8.6%에 해당된다.

<표 3-79> 업무와 관련된 건강문제

구 분	인수(명)	비율(%)
청력문제	93	14.5
피부문제	161	25.1
요통	321	50.0

구 분	인수(명)	비율(%)
상지 근육통(어깨, 목, 팔, 손목, 손 등)	544	84.7
하지 근육통(엉덩이, 다리, 무릎, 발 등)	528	82.2
두통, 눈의 피로	472	73.5
심장 및 뇌혈관계 질환	55	8.6



[그림 3-34] 업무와 관련한 건강문제(지난 1년)

## 다) 질병 예방과 치료 및 악화방지 방안

질병 예방과 치료 및 악화를 방지하기 위해 가장 필요하다고 생각하는 항목으로 사용자의 보험가입이 가장 많아 33.3%이다. 기본중량제한 낮추기(25킬로에서 20킬로로 낮추기)는 21.6%의 택배기사가 선정한 항목이다. 또한, 일 최대 업무시간 제한 및 밤 9시 이후 배송금지를 18.6%가 제안하고, 건강상담 및 교육도 12.3%가 제안하고 있다. 일 최대 배송물량 제한도 10.1%, 안전관리 교육도 4.1%가 제안하고 있다.

**<표 3-80> 질병 예방, 치료 및 악화 방지를 위한 필요사항**

구 분	인수(명)	비율(%)
사용자의 보험가입, 안전관리 교육, 건강상담 및 교육	48	7.5
사용자의 보험가입, 안전관리 교육, 기본중량제한 낮추기(25킬로에서 20킬로로 낮추기)	24	3.7
사용자의 보험가입, 안전관리 교육, 일 최대 업무시간 제한 및 밤 9시 이후 배송금지	6	0.9
사용자의 보험가입, 안전관리 교육, 일 최대 배송물량 제한	1	0.2
사용자의 보험가입, 건강상담 및 교육, 기본중량제한 낮추기(25킬로에서 20킬로로 낮추기)	104	16.2
사용자의 보험가입, 건강상담 및 교육, 일 최대 업무시간 제한 및 밤 9시 이후 배송금지	19	3.0
사용자의 보험가입, 건강상담 및 교육, 일 최대 배송물량 제한	8	1.3
사용자의 보험가입, 기본중량제한 낮추기(25킬로에서 20킬로로 낮추기), 일 최대 업무시간 제한 및 밤 9시 이후 배송금지	135	21.0
사용자의 보험가입, 기본중량제한 낮추기(25킬로에서 20킬로로 낮추기), 일 최대 배송물량 제한	17	2.7
사용자의 보험가입, 일 최대 업무시간 제한 및 밤 9시 이후 배송금지, 일 최대 배송물량 제한	25	3.9
안전관리 교육, 건강상담 및 교육, 기본중량제한 낮추기(25킬로에서 20킬로로 낮추기)	48	7.5
안전관리 교육, 건강상담 및 교육, 일 최대 업무시간 제한 및 밤 9시 이후 배송금지	2	0.3
안전관리 교육, 건강상담 및 교육, 일 최대 배송물량 제한	8	1.3
안전관리 교육, 기본중량제한 낮추기(25킬로에서 20킬로로 낮추기), 일 최대 업무시간 제한 및 밤 9시 이후 배송금지	13	2.0
안전관리 교육, 기본중량제한 낮추기(25킬로에서 20킬로로 낮추기)	3	0.5

구 분	인수(명)	비율(%)
낮추기), 일 최대 배송물량 제한		
안전관리 교육, 일 최대 업무시간 제한 및 밤 9시 이후 배송금지, 일 최대 배송물량 제한	3	0.5
건강상담 및 교육, 기본중량제한 낮추기(25킬로에서 20킬로로 낮추기), 일 최대 업무시간 제한 및 밤 9시 이후 배송금지	49	7.6
건강상담 및 교육, 기본중량제한 낮추기(25킬로에서 20킬로로 낮추기), 일 최대 배송물량 제한	23	3.6
건강상담 및 교육, 일 최대 업무시간 제한 및 밤 9시 이후 배송금지, 일 최대 배송물량 제한	12	1.9
기본중량제한 낮추기(25킬로에서 20킬로로 낮추기), 일 최대 업무시간 제한 및 밤 9시 이후 배송금지, 일 최대 배송물량 제한	94	14.6
소계	657	100

&lt;표 3-81&gt; 질병 예방과 치료 및 악화를 방지 방안

구 분	인수(명)	비율(%)
사용자의 보험가입	642	33.3
안전관리 교육	79	4.1
건강상담 및 교육	237	12.3
기본중량제한 낮추기(25킬로에서 20킬로로 낮추기)	416	21.6
일 최대 업무시간 제한 및 밤 9시 이후 배송금지	358	18.6
일 최대 배송물량 제한	194	10.1
소계(중복응답)	1,926	-





[그림 3-35] 질병 예방과 치료 및 악화 방지 방안

(6) 업무시간 및 배송물량 제한 희망 여부

질병 예방이나 치료를 위해 업무시간 또는 배송 물량을 제한하는 것을 원하는 비율은 44.4%에 이르고 있다. 업무 시간과 물량 제한에 소극적인 것을 알 수 있었다.

<표 3-82> 업무시간, 배송물량 제한 희망 여부

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
제한을 원한다	285	44.4
제한을 원하지 않는다	357	55.6

(7) 프리젠티즘

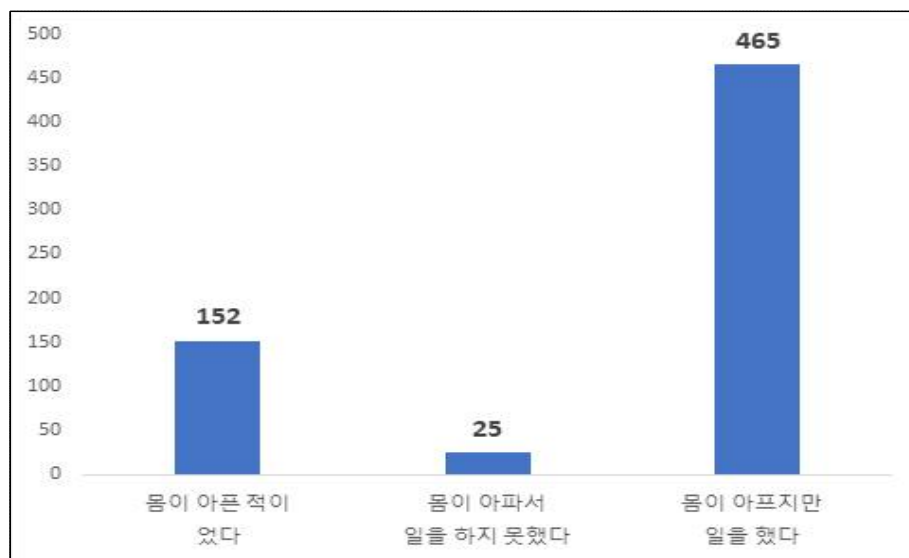
지난 1년간 몸이 아프지만 일을 한 경험이 경우는 1명에 불과하였다. 2회, 5

회, 3회가 가장 많았다. 주 6일을 일하므로 1주일(6회)을 기준으로 하면 회까지가 64.5%이며 2주일(12일)까지는 82.8%였다. 2주 이상 아프지만 일한 경험자는 17.2%였다. 일반적으로 연간 12회 정도는 아파도 일을 하는 것으로 파악된다.

**<표 3-83> 1년 동안 아픈데도 일한 경험**

(N=642)

구 분	인수(명)	비율(%)
몸이 아픈 적이 없었다	152	23.7
몸이 아파서 일을 하지 못했다	25	3.9
몸이 아프지만 일을 했다	465	72.4



**[그림 3-36] 아픈데도 일한 경험**

**<표 3-84> 아프지만 일한 횟수**

(N=475)

구 분	인수(명)	비율(%)
없음	1	0.2
1회	41	8.8
2회	81	17.4
3회	70	15.1
4회	15	3.2
5회	75	16.1
6회	18	3.9
7회	6	1.3
8회	4	0.9
10회	66	14.2
12회	9	1.9
13회 이상	79	17.2

(8) 직무스트레스

가) 직무요구

- 시간적 압박: 평소 업무량이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일하는 것으로 생각하는 응답자가 498명으로 77.6%에 달하고 있다. 구체적으로, 긍정으로 대답한 사람이 298명, 매우 긍정으로 대답한 사람이 200명이다.
- 과도한 직무부담: 업무 중에 휴식(잠)은 충분하지 못하다고 대답한 사람이 522명으로 81.3%에 이르고 있다. 따라서, 택배기사들은 업무 중에 휴식을 충분하게 가지지 못한다고 생각한다.

나) 일-생활 균형

- 일-생활의 균형: 일과 생활의 균형을 이루기 어렵다고 긍정적인 응답자가 282명이고 매우 긍정적인 응답자가 159명이다. 각각 43.9%와 24.8%에 해당되어,

일가정 양립이 어렵다고 응답한 택배기사는 68.7%이다. 택배기사의 2/3은 일가정이 어려운 상황이라고 판단된다.

다) 직무자율성 결여

- 직무수행권한: 업무량과 업무일정을 전혀 조절하지 못하는 경우가 220명으로 34.3%에 해당되고 조절하지 못하는 경우가 240명으로 37.4%이다. 따라서, 택배기사의 71.8%가 본인의 업무량과 업무일정을 스스로 조절하지 못하고 있다.

라) 관계갈등

- 전반적 지지: 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해주는 사람이 있다고 생각하는 사람이 2/3가 된다. 긍정하는 응답자가 56.9%, 매우 긍정하는 응답자가 10.8%이어서, 67.6%에 해당된다.

마) 조직체계

- 조직의 지원: 업무수행에 필요한 교육·훈련이 잘 이루어지고 있다가 긍정하는 사람이 289명으로 45.0%이다. 상대적으로 부정하는 사람의 비율이 더 높다.

바) 보상부적절

- 금전적 보상: 나의 노력과 노동시간을 고려할 때 내 수입은 적절하지 않다고 응답한 경우가 399명으로 62.2%에 해당된다.

**<표 3-85> 직무스트레스**

(N=642)

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
	인수(비율)	인수(비율)	인수(비율)	인수(비율)
평소 업무량이 많아 항상 시간에	36	113	307	201

구 분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
	인수(비율)	인수(비율)	인수(비율)	인수(비율)
쫓기면서 일하게 된다.	(5.5)	(17.2)	(46.7)	(30.6)
업무 중에 휴식(잠)은 충분하다.	299 (45.4)	236 (35.9)	96 (14.6)	27 (4.1)
나는 일과 삶의 균형을 이루고 있 다.	66 10.0	140 21.3	291 44.3	160 24.4
일하면서 나의 업무량과 업무일정 을 스스로 조절할 수 있다.	223 (34.0)	246 (37.5)	159 (24.2)	29 (4.3)
직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들 다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.	95 (14.5)	115 (17.5)	374 (56.9)	73 (11.1)
업무수행에 필요한 교육·훈련이 잘 이루어지고 있다.	172 (26.2)	189 (29.8)	232 (35.3)	64 (9.7)
나의 노력과 노동시간을 고려할 때 내 수입은 적절하다.	150 (22.8)	256 (39.0)	208 (31.7)	43 (6.5)

### (9) 감정노동과 폭력

#### 가) 감정조절의 요구 및 규제

업무상 고객을 대하는 과정에서 솔직한 감정으로 표현하는 경우는 17.0%에 불과하다. 전체 642명 중 83.0%에 해당하는 533명은 고객 응대 시 감정을 숨긴다고 대답하여 감정노동자임을 알 수 있다. 자신의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대한다고 응답한 택배기사는 전체 642명 중에 434명으로, 67.6%를 차지하고 있다. 고객을 상대하기가 어려운 측면을 표현해주고 있다. 고객의 무례나 부당한 요구에 응대해야 한다고 응답한 택배기사는 463명으로 72.1%에 해당된다. 특히 131명인 20.4%의 택배기사는 매우 그렇다고 응답하였다.

## 나) 감정부조화 및 손상

고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받고 있다고 응답한 택배기사는 465명으로 72.4%에 해당된다. 특히 매우 상처를 많이 받는다고 응답한 택배기사도 22.9%에 이르고 있어, 상당한 정도의 상처를 받고 있는 것으로 판단된다.

## 다) 고객의 정신적 폭력

업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있는 택배기사가 78.8%에 해당하는 506명이다. 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있는 택배기사가 332명으로 51.7%에 해당한다. 전혀 당하지 않은 비율이 11.5%인 반면, 매우 그렇다고 응답한 비율도 11.7%에 이르고 있다. 업무수행 시 민원인에게 직위, 성, 나이 등의 차별대우를 당한 적이 있는 택배기사는 320명으로 49.8%이다. 응답자 중 절반이 차별대우를 받았다고 응답하였다.

## 라) 고객의 신체적 폭행

업무수행 시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다고 응답한 택배기사는 64명으로 10.0%에 해당된다.

**<표 3-86> 감정노동과 폭력**

(N=642)

구 분		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
		인수(비율)	인수(비율)	인수(비율)	인수(비율)
감 정 노 동	업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	18 (2.8)	93 (14.2)	370 (56.3)	176 (26.9)
	내 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	34 (5.2)	177 (26.9)	331 (50.4)	115 (17.5)
	나는 고객의 무례하거나 부	36	147	341	133

구 분		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	그렇다	매우 그렇다
		인수(비율)	인수(비율)	인수(비율)	인수(비율)
폭 력	당한 요구에 응대해야 한다.	(5.5)	(22.4)	(51.9)	(20.2)
	고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	41 (6.2)	140 (21.3)	327 (49.8)	149 (22.7)
	업무수행시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	34 (5.2)	106 (16.1)	366 (55.7)	151 (23.0)
	업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	77 (11.7)	241 (36.7)	263 (40.0)	76 (11.6)
	업무수행 시 민원인에게 직위, 성, 나이 등의 차별대우를 당한 적이 있다.	74 (11.3)	259 (39.3)	246 (37.4)	79 (12.0)
	업무수행시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	229 (34.9)	363 (55.3)	55 (8.4)	10 (1.5)

감정노동과 폭력을 경험한 비율을 살펴본 결과, 업무상 고객을 대하는 과정에서 솔직한 감정을 숨기는 비율이 83.0%에 이르고 있다. 업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있는 비율이 78.8%로, 상당한 감정적·정신적 손상을 받고 있음을 알 수 있다. 응답자의 70% 이상은 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받거나 고객의 무례하거나 부당한 요구에 응대하고 있으며, 2/3 이상의 택배기사는 본인의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다. 또한 업무수행 시 고객으로부터 차별대우뿐 아니라 신체적인 폭행을 당한 비율도 10%에 이르고 있다.

**<표 3-87> 감정노동과 폭력**

구 분		경험율(%)
감정 노동	1. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.	83.0

구 분		경험율(%)
	2. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.	67.6
	3. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.	72.4
	4. 나는 고객의 무례하거나 부당한 요구에 응대해야 한다.	72.1
	5. 업무수행시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.	78.8
폭력	6. 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.	51.7
	7. 업무수행 시 민원인에게 직위, 성, 나이 등의 차별대우를 당한 적이 있다.	49.8
	8. 업무수행시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.	10.0

## (10) 건강과 안전을 위한 요구사항

개방형 질문을 통해 건강과 안전을 위한 요구사항을 기록하도록 한 결과에 대해 내용분석을 실시하였다. 분석결과를 계약관계 개선, 비용 조정, 물량 및 크기 제한, 분류 및 집화시간 단축, 영업점 근무환경 개선, 배송관련 문제 해결, 근무시간 개선, 건강관리, 기타 복지서비스 개선 영역으로 분류하였으며, 각 영역별 내용을 분류하여 응답 개수를 산출하였다.

총 547개의 응답이 있었으며, 다빈도 영역은 ‘분류 및 집화시간 단축’이었다 (150명). 다음은 ‘물량 및 크기 제한’과 ‘비용조정’, ‘근무시간 개선’으로 각각 109명과 100명과 83명이 제시하였다. 다음은 ‘건강관리’로 32명이 제시하였고 ‘배송관련 문제 해결’ 영역은 28명이 제시하였다.

&lt;표 3-88&gt; 택배기사의 건강과 안전을 위한 요구사항

영역	내용	개수
계약관계 개선	회사와 직계약	1
	직영기사제 도입	4



영역	내용	개수
비용 조정	소계	5
	택배단가 인상	33
	수수료 인상	60
	배송 구역에 적합한 수수료 책정	3
	크기, 무게에 맞는 택배요금 책정	4
	소계	100
물량 및 크기 제한	배송물량 제한	39
	규격초과 물품 제한	7
	취급물품 감시	1
	무게 제한	52
	부피 제한	8
	이형화물 제한	2
	소계	109
분류/집화시간 단축	하차, 분류작업 분리	17
	하차인력 증원	7
	분류도우미 투입	33
	자동 분류시스템 도입	14
	하차, 분류작업 개선	76
	집화물품 상차 대기시간 축소	3
	소계	150
영업점 근무환경 개선	먼지, 소음관리 및 냉난방 시설 설치	13
	휴게시설 설치	4
	건강체크 무품(혈압계 등) 구비	1
	터미널 확장(너무 좁아 차량 진입 어려움)	2
	컨베이어벨트 관리(끼임사고 예방)	1
	서브터미널 수 증대	5
	소계	26
배송관련 문제 해결	배송 시 전화 받지 않을 수 있는 환경 조성	3
	급지 조정	4
	배송지역의 적절한 분배	1
	당일 배송 강요 않기	15

영역	내용	개수
	익일배송 허락	1
	고객의 부당한 클레임 부분 책임 면제	4
	소계	28
근무시간 개선	주5일 근무제 도입	52
	한 달에 한두 번 정도 주5일제	1
	월요일 휴무제 도입	1
	휴식시간 보장	22
	출근시간 조정(현재보다 늦게)	4
	연차 또는 월차제 도입	3
	소계	83
건강관리	작은 건강검진	1
	터미널 내 밥차 설치	1
	아플 때 쉬거나 병원을 갈 수 있도록 대체 배송 인력 확보	3
	출근 후 기본체조 5분 정도 하기	2
	분기별 전문가의 교육	9
	년 1회 건강검진	12
	감정노동 보호제도 적용	4
	소계	32
기타 복지서비스 개선	4대 보험 의무가입	4
	산재보험가입	6
	년 1회 무료차량점검	1
	위험지역 배송불가처리 등록제 도입	1
	부가세율 조정	2
	소계	14
합 계		547

## IV. 택배기사의 건강장해 및 과로사 예방 방안

택배물량의 확대는 택배 종사자의 노동강도에 직접적인 영향을 끼치고 있다. 특히 택배기사의 장시간 노동이 건강장해와 과로사를 일으키고 있어 이를 예방하기 위한 방안이 마련되어야 한다. 정부차원에서는 사전조치적 법과 제도의 개선과 택배기사 보호방안을 마련해야 할 것이며 택배회사 및 택배대리점에서는 안전 및 보건조치 의무이행 및 택배기사의 건강보호를 위한 근본적인 조치인 택배수수료의 현실화, 자동화시스템의 도입 등의 환경 개선안을 마련해야 할 것이다. 또한 택배기사는 건강위험요인을 인식하고 관리할 수 있어야 한다. 따라서 정부, 택배회사 및 택배대리점, 그리고 택배기사 개인 차원의 법률 및 제도 개선과 정책적 개선 방안을 제안하고자 한다.

### 1. 택배기사의 안전 및 보건에 관한 교육제도 개선

택배기사는 특수형태근로종사자이므로 안전보건교육의 종류는 최초 노무제공 시 교육과 특별교육이 있다. 산업안전보건법 제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) 제2항 “대통령령으로 정하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다.”와 제3항 “정부는 특수형태근로종사자의 안전 및 보건의 유지·증진에 사용하는 비용의 일부 또는 전부를 지원할 수 있다.”고 명시되어 있다. 이에 따라 택배기사의 산업재해 예방을 위한 안전보건교육에 관한 규정은 산업안전보건법 시행규칙 제95조에 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자(사업주)가 특수형태근로종사자(근로자)에 대하여 실시해야 하는 안전 및 보건에 관한 교육시간과 교육내용을 명시하고 있으며 교육방법과 교육에 필요한 사항은 고용노동부고시 제2020-129호 「안전보건교육규

정」에 따른다.

### 1) 최초 노무제공 시 교육과 특별교육

택배기사에게 노무를 제공받는 자는 택배기사를 대상으로 최초 노무제공 시 (작업 배치 전) 2시간 이상의 안전보건교육을 하여야 하나, 단기간 작업<sup>33)</sup> 또는 간헐적 작업<sup>34)</sup>에 노무를 제공하는 경우에는 1시간 이상 실시하고 특별교육을 실시한 경우에는 면제할 수 있다. 안전보건교육내용은 ‘교통안전 및 운전안전에 관한 사항’을 포함하여 12개 항목에 대해 특수형태근로종사자의 직무에 적합한 내용을 교육하도록 하고 있다.

특별교육 대상 작업별 교육은 16시간 이상이지만 최초작업에 종사하기 전 4시간 이상 실시하고 12시간은 3월 이내 분할하여 실시 가능하도록 하고 있다. 그러나 안전보건교육규정 제5조에서는 단기간 작업 또는 간헐적 작업에 근로자를 고용하거나 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 경우, 해당작업에 대한 특별교육을 2시간 이상으로 단축하여 실시할 수 있 특례 규정이 있다.

특별교육에는 공통내용과 개별내용이 있으며, 공통내용은 ‘기계·기구의 위험성과 작업의 순서 및 동선에 관한 사항’을 포함하여 8개 항목이 있고, 개별내용은 40개 작업에 대한 교육내용이 있으며 택배기사와 관련된 교육은 제23호인 ‘높이가 2미터 이상인 물건을 쌓거나 무너뜨리는 작업’이 해당될 수 있으므로 ‘원부재료의 취급 방법 및 요령에 관한 사항’을 포함하여 5개 항목이 있다.

**<표 4-1> 특수형태근로종사자 안전보건교육  
(산업안전보건법 시행규칙 제95조 제1항 관련)**

교육과정	교육시간 및 교육내용	
	최초	교육시간
	교육시간	2시간 이상(단기간 작업 또는 간헐적 작업에 노무를 제공하는

33) “단기간 작업”이란 2개월 이내에 종료되는 1회성 작업을 말함(안전보건교육규정)

34) “간헐적 작업”이란 연간 총 작업일수가 60일을 초과하지 않는 작업을 말함(안전보건교육 규정)

노무제공 시 교육		경우에는 1시간 이상 실시하고 특별교육을 실시한 경우는 면제)
	교육내용	<p>아래의 내용 중 특수형태근로종사자의 직무에 적합한 내용을 교육해야 한다.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 교통안전 및 운전안전에 관한 사항</li> <li>○ 보호구 착용에 대한 사항</li> <li>○ 산업안전 및 사고 예방에 관한 사항</li> <li>○ 산업보건, 건강증진 및 질병 예방에 관한 사항</li> <li>○ 유해·위험 작업환경 관리에 관한 사항</li> <li>○ 기계·기구의 위험성과 작업의 순서 및 동선에 관한 사항</li> <li>○ 작업 개시 전 점검에 관한 사항</li> <li>○ 정리정돈 및 청소에 관한 사항</li> <li>○ 사고 발생 시 긴급조치에 관한 사항</li> <li>○ 물질안전보건자료에 관한 사항</li> <li>○ 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항</li> <li>○ 「산업안전보건법」 및 산업재해보상보험 제도에 관한 사항</li> </ul>
특별교육 대상 작업별 교육	교육시간	16시간 이상(최초작업에 종사하기 전 4시간 이상 실시하고 12시간은 3월 이내 분할하여 실시가능)
		단기간 작업 또는 간헐적 작업인 경우에는 2시간 이상
	교육내용	<p>&lt;공통내용&gt; 채용 시 교육 및 작업내용 변경 시 교육</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기계·기구의 위험성과 작업의 순서 및 동선에 관한 사항</li> <li>○ 작업 개시 전 점검에 관한 사항</li> <li>○ 정리정돈 및 청소에 관한 사항</li> <li>○ 사고 발생 시 긴급조치에 관한 사항</li> <li>○ 산업보건 및 직업병 예방에 관한 사항</li> <li>○ 물질안전보건자료에 관한 사항</li> <li>○ 직무스트레스 예방 및 관리에 관한 사항</li> <li>○ 산업안전보건법령 및 일반관리에 관한 사항</li> </ul> <p>&lt;개별내용&gt;</p> <p>제23호. 높이가 2미터 이상인 물건을 쌓거나 무너뜨리는 작업</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 원부재료의 취급 방법 및 요령에 관한 사항</li> <li>○ 물건의 위험성·낙하 및 붕괴재해 예방에 관한 사항</li> <li>○ 적재방법 및 전도 방지에 관한 사항</li> <li>○ 보호구 착용에 관한 사항</li> <li>○ 그 밖에 안전·보건관리에 필요한 사항</li> </ul>

## 2) 안전보건교육제도 개선 방안

택배기사를 대상으로 면담과 설문조사 결과에 따른 택배기사 노동환경을 고려해 보면 최초 노무제공(채용)시 교육 외에 ‘정기 교육’이 필요함을 알 수 있다. 택배기사의 재해 발생은 증가하는 경향이 있고 업무의 특성상 교통사고, 넘어짐, 근골격계질환 등이 많이 발생하고 있으므로 안전보건교육은 현실에 맞도록 내용과 횟수 등이 조정되어야 하며 적어도 분기별 교육을 제공하는 방안이 마련되어야 할 것이다.

안전보건교육이 추가된다면 교육비용은 대리점이나 택배회사에서 부담하는 것이 적절할 것이며, 교육시간은 최소 일반 근로자의 사무직 근로자종사자와 같은 매분기 3시간의 교육을 제안한다.

## 2. 근골격계 부담작업 유해요인 조사와 건강검진 대상의 확대

택배기사의 직무는 운송물 인수 및 정리, 배송/반송 및 인도, 운송물 수탁 및 집화이며 직무를 수행하는 과정에서 일일 평균 12시간 이상을 끊임없이 이동하면서 약 200~300여 개의 운송물을 배송, 수탁한다. 택배기사의 대부분은 근골격계질환 증상을 호소하고 있으며 증상의 주요 발생원인은 무겁거나 부피가 큰 택배물 운송, 배송 시 계단 오르내리기 반복, 상하차 분류업무이며, 충분한 휴식이 보장되지 않기 때문이다. 이러한 결과는 설문조사에서도 나타났듯이 근골격계 증상의 발현으로 이어졌고, 택배기사는 질병의 예방과 치료 및 악화방지를 위한 방안으로 기본중량 제한 또는 낮추기를 제안하였다.

또한 택배기사의 건강상태 및 건강행태 설문조사 결과, 뇌심혈관질환 위험요인인 흡연, 비만, 심한 직무스트레스 등의 문제가 발견되었고, 2년마다 수검해야 하는 건강검진 미수검률이 약 40%에 달하며 미수검 사유는 시간이 없어서

가 가장 많았다.

이와 같이 택배기사는 건강위해환경에 흔히 노출되어 있으므로 건강보호를 위해 유해요인조사 대상의 확대를 통한 택배사의 안전보건 책임을 강화하고 택배회사가 산업안전보건법을 준수하도록 하는 방안과 건강검진제도의 개선이 필요하다. 구체적인 제도 개선안은 다음과 같다.

### 1) 근골격계 부담작업 유해요인조사 대상 확대

「산업안전보건기준에 관한 규칙」 제657조에는 유해요인조사 대상을 규정하고 있다. 제657조 제1항 제3호에는 “작업과 관련된 근골격계질환 징후와 증상 유무 등”에 관하여 유해요인 조사를 하도록 하고 있으며, 유해요인조사가 필요한 작업 중에서 근골격계질환의 대상이 되는 유해요인조사 대상은 고용노동부 고시 『근골격계부담작업의 범위 및 유해요인조사 방법에 관한 고시』 [시행 2020. 1. 16.] [고용노동부고시 제2020-12호, 2020. 1. 6. 일부개정]에 구체적으로 제시 되어있다.

산업안전보건기준에 관한 규칙
<p>제657조(유해요인 조사) ① 사업주는 근로자가 근골격계부담작업을 하는 경우에 3년마다 다음 각 호의 사항에 대한 유해요인조사를 하여야 한다. 다만, 신설되는 사업장의 경우에는 신설일부터 1년 이내에 최초의 유해요인 조사를 하여야 한다.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 설비·작업공정·작업량·작업속도 등 작업장 상황</li> <li>2. 작업시간·작업자세·작업방법 등 작업조건</li> <li>3. 작업과 관련된 근골격계질환 징후와 증상 유무 등</li> </ol> <p>② 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유가 발생하였을 경우에 제1항에도 불구하고 지체 없이 유해요인 조사를 하여야 한다. 다만, 제1호의 경우는 근골격계부담작업이 아닌 작업에서 발생한 경우를 포함한다.</p>

고시 제3조에서는 “(근골격계부담작업)법 제39조 제1항 제5호 및 안전보건규칙 제656조 제1호에 따른 근골격계부담작업이란 다음 각 호의 어느 하나에 해

당하는 작업을 말한다. 다만, 단기간작업 또는 간헐적인 작업은 제외한다”고 하여 단기간 작업, 또는 간헐적 작업은 근골격계질환의 유해요인조사 대상에서 제외되어 있다.

일반적으로 단시간 작업이나 간헐적 작업을 제외하게 된 것은 타워크레인 종사자처럼 육체적 노동력을 필요로 하는 작업 중에서 일시적으로 종사하거나 어쩌다가 1회 정도 간헐적으로 실시한 작업, 또는 연속적인 작업이 아닌 경우에 해당한다. 근골격계질환은 작업시간, 중량물, 연속작업시간 등을 파악하여 작업이 신체에 미치는 부담 등을 파악하므로, 특수형태근로종사자는 간헐적 또는 단기간 작업이 많아 제외 대상이 되기도 하지만 모든 특수형태근로종사자에 해당되지는 않는다.

특수형태근로종사자인 택배기사는 일정시간 연속적으로 중량물을 운반하는 작업을 하므로 간헐적 작업 또는 단시간 작업으로 해석 할 수 없다. 작업시간은 장시간이고 중량물 또한 일정 무게 이상이므로 신체 부담 작업이 많아 근골격계질환에 가장 많이 노출되고 있다. 택배기사의 업무는 일정한 중량을 일정시간 연속적인 작업에서 다루고 있어 근골격계질환에 영향을 끼치는 요인에 해당된다 따라서 고시내용을 개정하여 택배기사를 근골격계질환 유해요인조사 대상에 포함시켜야 한다.

#### <표 4-2> 근골격계 부담작업 유해요인조사 개정 고시(안)

근골격계부담작업의 범위 및 유해요인조사 방법에 관한 고시 [고용노동부고시 제2020-12호]	
기존 고시	개정고시(안)
제3조(근골격계부담작업)법 제39조 제1항 제5호 및 안전보건규칙 제656조 제1호에 따른 근골격계부담작업이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 작업을 말한다. 다만, 단기간	제3조(근골격계부담작업)법 제39조 제1항 제5호 및 안전보건규칙 제656조 제1호에 따른 근골격계부담작업이란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 작업을 말한다. 다만, 단기간작업 또는 간헐적인 작업은



작업 또는 간헐적인 작업은 제외한다. 제1호~제11호	제외한다(택배업이나 중량물취급자는 제외).(개정 추가) 제1호~제11호
----------------------------------	--------------------------------------------

## 2) 건강진단 대상 확대

근로자 건강검진은 근로자의 건강을 보호·유지하고 건강관리를 위한 목적으로 사업주가 주기적으로 실시하는 것이다. 건강검진 중 특수건강진단제도는 직업병 예방과 근로자의 건강보호·증진을 위해 사업주가 실시하도록 하고 있다. 위·수탁 근로자는 근로자로 인정되어 건강검진대상이 되고 일정한 건강검진이 이루어진다. 그러나 특수형태근로종사자는 근로자로 인정되지 않아 사업장에서 사업주의 의무적인 건강검진 대상에서 제외되고 있다.

택배기사는 특수형태근로종사자이지만 대리점(영업점)과 위·수탁계약관계에 있는 근로자이기도 하고, 택배기사의 업무가 위·수탁 근로자와 다르지 않으므로 건강검진대상에서 제외되는 것에 논란이 있다. 최근 택배기사의 업무도중 발생한 과로사의 급증도 사전 예방적 건강관리가 충분하지 않았기 때문에 나타난 현상이라 볼 수 있다. 따라서 택배기사의 건강진단은 필수적인 건강보호 방안이다.

법안 개정은 산업안전보건법 제129조 일반건강진단에 관한 규정에서 일반건강진단주기를 규정하고 있는 산업안전보건법 시행규칙 제197조 제1항에 해당된되며, 일반건강진단 대상에 택배종사자를 포함하는 방안이 필요하다. 일반건강진단 대상에 포함되면 건강진결과의 의무제출로 인해 건강진단을 받음으로써 사전에 건강에 관한 전문가의 소견을 통하여 질병을 예방할 수 있을 것이다.

&lt;표 4-3&gt; 건강진단 개정 방안

산업안전보건법의 건강진단 (산업안전보건법 시행규칙 제197조)	
기존 시행규칙	개정 (안)
제197조(일반건강진단의 주기 등) ① 사업주는 상시 사용하는 근로자 중 사무직에 종사하는 근로자(공장 또는 공사현장과 같은 구역에 있지 않은 사무실에서 서무·인사·경리·판매·설계 등의 사무업무에 종사하는 근로자를 말하며, 판매업무 등에 직접 종사하는 근로자는 제외한다)에 대해서는 2년에 1회 이상, 그 밖의 근로자에 대해서는 1년에 1회 이상 일반건강진단을 실시해야 한다.	제197조(일반건강진단의 주기 등) ① 사업주는 상시 사용하는 근로자 중 사무직에 종사하는 근로자(공장 또는 공사현장과 같은 구역에 있지 않은 사무실에서 서무·인사·경리·판매·설계 등의 사무업무에 종사하는 근로자를 말하며, 판매업무 등에 직접 종사하는 근로자는 제외한다)와 택배업 종사자에 대해서는 2년에 1회 이상, 그 밖의 근로자에 대해서는 1년에 1회 이상 일반건강진단을 실시해야 한다.(추가)

정부에서는 2020년 11월 12일 관계부처 합동으로 「택배기사 과로방지 대책」을 발표하였다. 과로 예방을 위한 제도 개선으로 건강보호 강화 방안으로 건강진단 실시 의무를 대리점주에게 부과하는 방안을 검토할 것임을 밝혔다. 내용은 다음과 같다.

- 산업안전보건법상 비사무직 근로자에 대해서는 매년 건강진단 실시를 의무로 하고 있으며, 택배기사는 국민건강보험 지역가입자로서 2년에 1회 이상 건강검진 실시가 가능하지만 건강검진을 매년 실시하고 뇌심혈관계 검사항목 추가
- 뇌심혈관질환·근골격계질환 등을 예방하기 위한 직종 맞춤형 건강진단 방안 마련 및 실시 지원 계획(안)을 제안하고 1만명(산재보험 실가입자 기준 추산) 대상 건강검진 비용 7억원을 2021년 예산 반영 추가<sup>35)</sup>

35) 택배기사 과로방지 대책 관계부처 합동 발표회 자료(2020년 11월 12일) 중 일부 발췌

### 3. 산재보상보험과 고용보험 가입 확대

근로복지공단 자료에 의하면 택배기사의 산재보상보험 가입률은 39.7%로 낮다. 택배기사는 특수형태근로종사자이므로 산재보험 가입 시에는 임의가입자로 분류되어 있어 필요한 경우에 가입을 할 수 있도록 하고 있기 때문이다. 임의가입 시 택배회사나 대리점에서 택배기사에게 산재보험 적용제외 신청서를 작성하도록 하고 있다. 본 연구에서 설문조사 및 인터뷰 결과, 미가입 사유는 경제적인 부담과 대리점주의 비협조, 정보부족 등이 있었다.

택배기사의 재해에 관한 사후적 보호를 위해서는 산재보험의 가입을 확대하여 재해 발생 시 요양을 통해 건강권을 회복하는 방안이 중요하다. 그러나 임의가입자이므로 산재보험가입을 제한하고 있을 뿐 아니라 일부 대리점에서 위·수탁 계약 시 산재보험적용 제외 신청서를 작성토록 하기도 하여 산재보험가입 권리를 제한하기도 한다. 따라서 산재보험가입을 원하지 않는 택배기사인 경우에는 적용제외 신청서를 본인이 직접 제출하도록 개선하고 특별한 적용제외신청서가 제출되지 않는 경우는 당연가입이 이루어지도록 하는 방안이 필요하다.

또한 택배기사들은 산재보험에 대한 정보가 매우 부족한 것으로 파악되었으므로, 택배기사를 대상으로 산재보상보험제도에 대한 구체적인 홍보를 제안하며 택배기사의 업무상태를 고려하여 쉽게 접근할 수 있는 방법으로 활용할 수 있는 홍보매체의 제작을 제안한다.

당연가입에 따르는 문제는 산재보험료 부담 방식이다. 부담 방식은 택배기사의 배달 수당에서 일부를 공제하여 가입하는 방안과 대리점이나 택배회사에서 일괄 가입하고 사후에 택배기사에게 정산하는 방안, 대리점이나 택배회사에서 전액 부담하는 방안 등의 다양한 형태가 있으며, 이는 택배기사와 대리점 및 택배회사와 합의가 있어야 하는 부분이다.

한편 고용보험은 소득감소와 실직의 위험에 대한 사회안전망 장치이며, 택배기사

도 실직과 이직에 대비한 보호책인 고용보험 가입이 필요하다. 그러나 본 연구에서 택배기사 면담 결과, 택배기사는 개인사업자이며 특수형태종사근로자로 고용이 비교적 안정되어 있고 이직도 자발적 이직이 대부분이므로 고용보험의 가입이 보호책이 되지 못한다고 인식하고 있었다.

최근 고용보험법 및 고용산재보험료징수법 개정안이 정부안으로 국회에 제출되어(2020.9.11.) 영세 대리점주 및 택배기사의 고용보험료 지원을 추진하고 있으므로<sup>36)</sup> 보다 깊은 논의가 필요할 것이다.

#### 4. 건강인식 개선 환경조성 및 건강관리 프로그램 적용

본 연구의 설문조사 결과, 택배기사의 60% 이상이 40대~50대 초반의 중년층이었다. 건강상태를 보면, 주관적 건강상태에 대해 78%가 보통 또는 나쁘다고 평가하고 있었고 27.2%는 의사의 진단을 받는 만성질환이 있었으며 업무와 관련된 근골격계증상 경험률이 높았다. 비만율은 56.1%였다. 그러나 72.4%가 아픈데도 불구하고 일한 경험을 가지고 있었다. 건강행태로는 66.5%가 흡연을 하고 64.8%는 음주 빈도가 잦았으며, 53%는 운동을 전혀 하지 않고 있었다. 또한 최근 2년간 건강검진 미수검률은 약 40%였다.

이와 같은 결과는 일반건강검진 대상에 택배기사를 포함하는 것 뿐 아니라 택배기사의 자가건강에 대한 인식 개선이 필요함을 시사한다. 택배기사는 일일 평균 12~13시간을 연속해서 일을 하며 업무 특성상 충분한 휴게시간을 갖기 어렵고 중량물을 다루면서 계단을 오르내리는 작업이 많으며 담당구역에 따라 업무강도가 심하기도 하다. 택배기사는 업무를 수행하며 휴대전화 모바일 어플리케이션(앱)을 지속적으로 활용하고 있다. 그러므로 과로나 피로도를 측정하고 이를 알려줄 수 있는 건강관리 모바일 앱을 개발하고 휴대폰 단말기를 통해 지원함으로써 자가건강관리를 할 수 있는 기회를 제공할 수 있을 것이며, 과로사

36) 택배기사 과로방지 대책 관계부처 합동 발표회 자료(2020년 11월 12일) 중 일부 발췌

의 원인이 되는 장시간 근로, 뇌심혈관질환 예방을 위한 사전관리가 가능할 것이다.

이러한 프로그램을 안전보건공단에서 개발하여 보급할 것을 제안한다. 또한 모바일 앱을 지역건강센터와 연동한다면 사전 예방적 건강관리가 이루어 질 수 있을 것이다. 특히 뇌심혈관질환 고위험군에 대해서는 지속적인 건강관리 프로그램을 적용하여 건강장해와 과로사를 예방할 수 있을 것이다.

## 5. 택배수수료의 현실화

2004년부터 2019년까지 택배물량은 연평균 12%의 지속적인 증가가 이루어지고 산업 성장세도 더욱 가속화 되었다. 2020년 택배시장은 전년 대비 14.3% 성장한 7조원 규모로 예상하고 있으며 총 택배물량은 32억개, 국민 1명당 연간 64개 수령을 예상하고 있다. 택배물량은 2014년 16억 2천만개에서 2016년은 20억 5천만개, 2018년은 25억 4천만개, 2019년에는 27억 9천만개로 증가하였다. 택배기사의 수는 2014년 33,100명에서 2016년 35,700명, 2018년에는 41,400명, 2019년에는 49,000명, 그리고 2020년에는 54,000명으로 증가하였다(택배기사 과로방지 대책 관계부처 합동 발표회 자료, 2020.11.12.). 특히, 모바일쇼핑의 급격한 성장과 코로나19 상황 등으로 저렴·신속한 택배서비스를 원하는 입장에서 가장 대표적인 국민 서비스산업으로 성장하였다.

택배회사 또는 택배대리점은 택배기사들과 고용계약이 아니라 배송에 대한 위·수탁계약을 체결하고 있으므로 택배기사에 대한 고용관계와 지휘감독의 통제는 할 수 없다. 그러나 실제로는 ‘근무수칙’이나 ‘교육’ 등을 통해 택배회사나 대리점주는 택배기사들을 통제하고 있으며, 특히 업무수행을 위한 앱을 통해 통제가 가능하다. 택배기사는 특수형태근로종사자임에도 불구하고 업무에 대한 자율권을 행사하지 못하므로 택배물량의 조정 또는 업무시간의 조정이 불가한 상태로 과중한 업무에 내몰리게 된다.

이러한 문제를 해결하는 방안은 택배수당의 현실화를 생각할 수 있다. 택배 물량의 성장에도 불구하고 택배단가는 지속적으로 하락하였다. 택배 평균단가는 1997년 박스당 4,732원이었으나 1999년에는 4천원 이하로 하락하였고 2005년에는 3천원대 이하로, 2010년에는 2,504원으로, 2016년에는 2,318원까지 하락하였다. 택배단가의 하락으로 택배기사는 소득을 보전하기 위해 배송량을 늘릴 수밖에 없는 상황에 놓이게 되어 장시간 노동을 피할 수 없게 된다.

배송량의 감소는 인수작업의 단축뿐 아니라 배송시간의 단축을 가져와 결국 장시간 노동 및 업무강도를 낮추는 방안이 될 수 있다. 그러나 택배단가의 상승없는 배송량의 감소는 택배기사 소득의 감소로 이어지므로 소득의 기준이 되는 택배수수료를 현실화 하여야 할 것이다.

택배수수료의 증가는 택배회사와 대리점 간의 문제, 수수료의 상승에 따른 택배비용의 상승 요인이 되어 소비자, 즉 고객의 부담으로 나타날 수 있어 충분한 검토가 필요하다.

## 6. 분류작업의 자동화와 분류작업 장소 확충

택배서비스의 주 업무는 배송이므로 배송 전 해당구역의 운송물을 인수하는 작업이 택배기사의 첫 업무이다. 택배물량의 증가는 인수작업시간의 증가 또는 지연으로 이어지고 배송시간이 연장되는 결과를 초래하므로 장시간 노동을 유발한다. 운송물 인수작업 시간의 단축은 인수 이전에 수행되어야 할 분류작업의 정확성과 자동화이다.

자동화시스템의 도입은 물류센터의 대형화와 연결되어 분류작업 시간이 단축되었으나 택배물량이 증가하는 결과를 초래하고 있다. 이는 택배기사의 운송물 인수 대기시간 발생에 기여하였다. 당일배송을 목표로 하는 상황에서는 당일 하차되는 운송물을 모두 인수해야 하므로 택배기사는 서브터미널로 다시 돌아오는 2~3회전 배송을 하게 되어 장시간 근로가 유발된다. 서브터미널의 위치도

장시간 근로를 유발하는 요인이 되고 있다. 서브터미널이 도심 외곽에 위치하고 있어 택배기사는 장시간 운전을 하게 되어 이동시간이 길어진다. 장시간 이동은 운송물량 인수 대기시간의 연장을 초래한다.

이를 해결할 수 있는 방안은 분류작업 장소인 서브터미널의 대형화가 아닌 수적 확대이다. 이를 위해서는 물류센터 신규 출점 허가 등 택배회사 또는 대리점이 단독으로 해결하기 어려운 문제가 있으므로 정부의 지원이 필요하다. 특히 택배 배송시간 단축을 위해 도시철도 차량기지·공영주차장 등 유희부지를 활용하여 공유형 택배분류장 등 인프라 확충을 통하여 자동화시스템을 도입하는 방안도 모색할 필요가 있다.

## 7. 표준계약서 추진

택배기사(지입차주)는 대부분 개인사업자 등록을 하고 화물운송사업체(대리점)와 배송업무 위탁계약을 맺고 노무를 제공하고 있다. 택배기사의 92.4%는 대리점과 계약을 맺고<sup>37)</sup> 있는 특수형태근로종사자이므로 근로기준법이 적용되지 않고 있다. 그러므로 표준계약서를 통해 불공정 계약이 발생하지 않도록 해야 할 것이다.

본 연구에서 설문조사와 인터뷰를 실시한 결과에 의하면 택배회사별로 계약서의 내용에 차이가 많았고, 계약서에 포함되어 있지 않은 내용도 많음을 확인할 수 있었다. 2017년 서울지역 택배기사 노동실태 조사에 의하면 계약서에 계약기간을 명시하지 않은 경우도 27.5%였다.

고용노동부가 제시한 표준근로계약서에 포함하는 내용으로는 근로계약기간, 근무장소, 업무의 내용, 근로시간, 근무일/휴일, 임금(월급, 상여금, 기타 급여, 지급일, 지급방법), 연차유급휴가, 사회보험 적용여부, 근로계약서 교부, 근로계

37) 2017년 서울지역 택배기사 설문조사에 의하면 응답자의 9.8%는 구두로 계약을 체결하고 있고, 계약절차가 없는 경우도 7.6%에 이르며, 서면계약을 체결하였으나 계약서를 교부받지 못한 경우가 5%. 서면계약을 체결하고 계약서를 교부받은 경우가 77.6%였음.

약 등의 성실한 이행의무 등이다. 택배기사가 특수형태근로종사자에 해당되지 만 이러한 내용들이 포함된 표준근로계약서가 제시되어야 할 것이다.

## 8. 택배회사의 안전·보건조치 의무이행 및 정부의 감독

택배회사는 산업안전보건법 준수 이외에도 택배기사의 건강보호를 위해 안전·보건조치를 이행할 수 있는 방안을 마련해야 한다. 택배회사가 대리점주에게 안전보건관리를 통해 택배기사의 충분한 휴식시간 및 휴게공간의 제공 등을 관리 하도록 해야 하며 안전운전을 위한 사항, 기상악화 시 안전대책 마련 등의 대책을 마련하여 대리점에서 준수하도록 관리해야 할 것이다.

본 연구에서 수행한 설문조사와 인터뷰 결과에서 택배기사는 심각한 직무스트레스 를 경험하고 있음을 확인할 수 있었다. 그러므로 택배기사의 직무스트레스 예방 및 관리는 매우 필요하며, 대리점보다는 택배회사가 택배기사의 직무스트레스 예방관리 에 대한 가이드라인을 마련하고 실행 및 관리해야 할 것이다. 대리점이 아닌 택배회 사에서 이를 관리하는 것이 더 효과적일 수 있는 이유는 택배회사는 고객서비스(CS) 에 대한 체계적인 조직을 갖추고 있고 교육도 체계적으로 할 수 있기 때문이다. 그러 나 이는 하도급 관련법과 연관되므로 법 정비를 우선 고려해야 할 것이다.

한편 정부는 주기적이고 체계적인 근로감독과 안전보건이행 의무감독을 통 해 택배회사가 안전보건에 대한 책임을 충분히 이행하고 있는지 점검하고 확인 할 것이다. 또한 안전보건 의무이행 인식이 자리 잡도록 지도 및 지원을 해야 할 것이다.



## V. 결 론

### 1. 요약

본 연구는 택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해와 과로사를 유발하는 노동환경에 대한 실태조사를 실시하고, 그 결과를 바탕으로 택배기사의 노동환경을 개선하는 방안을 제안하기 위해 실시하였다. 연구는 택배기사의 노동실태와 고용실태 및 재해 현황에 대한 문헌고찰을 실시하고 택배기사와 대리점주 및 택배회사 관계자를 대상으로 초점집단면담(FGI)과 심층면담을 통해 건강장해 및 과로사 요인 파악을 위한 사례조사를 실시하였다. 택배기사 건강관련 노동환경 개선을 위해 전문가, 노동조합, 사용자 대표를 포함 7명으로 Task Force 구성하여 “택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방”을 주제로 4차례에 걸쳐 포럼을 운영하였다. 문헌고찰, 면담법을 이용하여 택배기사의 직무를 분석하고 주요 참여관찰법을 이용하여 4개 택배사의 택배기사의 업무활동 소요시간을 측정하고 분석하였다. 또한 고용노동부 산재보상정책과와 공동으로 택배기사의 건강관련 노동실태에 대한 설문조사와 연구진에서 자체적으로 주요 4개 택배사의 택배기사 대상 건강관련 노동실태 온라인 설문조사를 실시하였다. 이러한 연구결과를 바탕으로 택배기사의 건강장해 및 과로사 예방을 위한 법률·제도적 방안과 정책적 방안을 제안하였다.

연구결과의 요약은 다음과 같다.

#### 1) 택배기사의 노동실태와 재해 현황

택배기사는 택배업(Courier activities)에 종사하는 자로서 한국표준직업분류에서는 단순노무종사자 대분류에 속하는 택배원(Door to Door Delivers)으로 “차량을 이용하여 고객들이 주문·구매한 상품을 고객이 원하는 장소로 운반하

는 자”로 정의하며, 택배사와 위·수탁계약을 맺은 택배대리점과 위·수탁계약을 맺은 개인사업자이다. 그러나 택배기사는 수수료를 지급받는 특수형태근로종사자의 종사상 지위를 갖고 있다.

택배기사의 재해는 지속적으로 증가하는 추세이며 연력별로는 40대의 재해율이 큰 폭으로 증가하고 있다. 재해발생시간은 주로 배송이 있는 오후 시간이 많고, 재해 기인물은 건축물·구조물 및 표면과 교통수단에 의한 것이 가장 많으며 발생형태는 넘어짐, 사업장 외 교통사고, 근골격계질환이 많다. 택배종사자의 산재신청은 해마다 증가하고 있고, 산재 승인율은 약 90%에 달하며, 2016년 이후 과로사 산재신청자는 모두 승인되었다.

## 2) 택배기사의 건강장해 및 과로사 요인

택배기사 심층면담 결과 택배기사의 건강장해 및 과로사 요인은 물리적 위험환경, 업무량 과다, 노동시간 과다, 과중한 업무강도, 책무(duty) 외 업무, 업무긴장 및 압박감, 자율성 부족, 휴식/휴게시간 부족, 일-생활 균형의 어려움, 감정노동/폭력에의 노출 등이 있다. 개인적인 요인으로는 건강관리 부재와 불규칙한 식행동이 있었다. 한편 택배기사들은 감염관리에 대한 지원부족, 질병관리 지원 부족, 직업의 안정성 부족, 사고처리에 대한 안전장치 부재, 행정지원 체계의 부족 등에 대한 자원부족이 건강장해 및 과로사의 요인으로 제시하여 택배사 또는 택배대리점 지원의 필요성을 시사하고 있다.

택배대리점주 면담 결과, 안전사고의 위험성, 감정노동과 폭력에의 노출, 부적절한 건강관리와 식행동, 물리적 위험환경, 휴식시간부족 등이 택배기사의 건강장해와 과로사의 요인으로 제시하였다. 그러나 적극적 건강관리의 어려움, 건강관리 주체의 모호성, 택배관련법의 부재, 터미널 부지확보의 어려움, 택배기사의 자율성, 화주와 택배사의 불공정계약, 낮은 택배단가가 택배대리점주의 입장에서 택배기사의 건강장해 및 과로사를 유발하는 원인으로 제시하였다.

택배사 관계자 면담 결과, 택배기사의 장시간 노동의 기여요인으로 협소한

물류센터와 물류센터 출점 제한, 물류센터의 지리적 위치, 택배단가 조정의 어려움을 제시하였고, 하차를 위한 자동화의 필요성을 문제해결 방안으로 제시하였다. 건강장해요인으로서는 작업환경의 유해성과 익일 배송에 대한 압박감을 인식하고 있었으나 작업환경의 유해성은 취급물품의 문제로, 익일배송에 대한 압박감은 화주와의 계약관계로 인한 것으로 해결책을 제시하지 않았다. 그리고 택배기사의 자율적 지위와 관계법령의 미비로 인해 건강관리에 어려움이 있음을 문제해결의 어려움으로 제기하였다.

### 3) 포럼 운영 결과

“택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방”을 주제로 선정하여 2020년 10월부터 11월까지 매주 1회씩 총 4차례 포럼을 개최하였다. 회차별 소주제는 제1차 택배기사의 노동현황, 제2차 택배관련 국내·외 연구, 제3차 택배기사의 건강문제와 과로사에 대한 보건학적 관점, 제4차 건강문제와 과로사에 대한 법과 제도 개선이었다. 매 회차별로 고용노동부 관계자, 용역발주기관, 전문가, 노사관계자 등 23-24명이 참석하였다. 포럼의 회차별 주제는 연구수행절차에 맞춰 진행하였고, 최종 회차에서는 참석자의 전문영역별로 택배기사의 건강장해 및 과로사 예방 방안을 제시하였다.

### 4) 직무분석 및 업무활동 소요시간 분석

문헌고찰과 심층면담 결과를 통해 택배기사 업무의 흐름을 파악한 후 택배기사의 업무를 물품선별 및 인수업무, 배송업무, 수탁 및 집화업무로 구분하였다. 분류작업은 택배기사가 담당 운송물을 선별하고 인수하는 작업과는 다른 업무이므로 본 연구에서는 제외하였다. 택배기사의 직무는 6개의 책무(duty)와 19개의 과업(task)으로 구성하였다.

택배기사 직무분석표

정 의	차량을 이용하여 고객들이 주문·구매한 상품을 고객이 원하는 곳까지 운반하는 자			
책 무	과 업			
A. 운송물 인수 및 정리	A-1 운송장 출력/수령 하기	A-2 담당구역 운송물 선별하기	A-3 운송장 스캔하기	A-4 차량 내 운송물 정리하기
B. 배송/반송 및 인도	B-1 수화인에게 통지하기(전화/ 문자)	B-2 배송지로 이동하기 (운전·주차)	B-3 인도/반송 및 확인하기 (문자발송/사진 전송)	B-4 끝차에 운송물 이동, 정리하기
C. 반품 및 예약 운송물 수탁	C-1 반품/예약 운송장 수령 및 확인하기	C-2 수탁장소 및 운송물 확인하기 (문자/전화)	C-3 수탁장소로 이동하기 (운전·주차)	C-4 운송물 수탁하기(운송 장 부착하기)
D. 영업 운송물 수탁	D-1 수탁지로 이동하기 (운전·주차)	D-2 수탁 운송물 확인/접수하기	D-4 (운송물) 차량에 적재하기	
E. 집화	E-1 영업점으로 이동하기 (운전·주차)	E-2 영업점에 운송물 집화하기(상차)		
F. 자기 계발	F-1 산업안전보건 교육받기(입직 시)	F-2 영업용 화물운송종사자 보수교육받기		

참여관찰을 통해 택배기사의 업무활동 소요시간을 분 단위로 측정한 결과, 택배사별 차이는 있었으나 총 업무시간은 평균 11시간 54분이었다. 운송물 인수 및 정리 시간은 전체 업무시간의 28%, 배송/반송 및 인도에 소요된 시간은

38%, 영업 운송물 수탁에 소요된 시간은 22%, 반품 및 예약 운송물 수탁 소요 시간 2%, 그리고 집화에 소요된 시간은 10%였다. 수화인에게 통지하기, 수탁장소 및 운송물 확인하기는 대부분 전화나 문자로 이동 중 수행되어 운전으로 인한 안전사고의 가능성을 확인할 수 있었다. 업무시간에 포함하지 않은 점심시간과 휴게시간 및 화장실 출입시간은 최소 30분부터 최대 49분이었으며 평균 39.3분이었다. 점심시간은 평균 18분, 휴게시간은 평균 17분으로 점심시간을 포함한 휴식시간은 평균 35분이었다. 관찰결과 택배기사는 음료를 거의 섭취하지 않았고, 화장실은 1회 정도 이용하였다. 관찰자 중 2명의 택배기사가 흡연을 하였으며 1명은 업무 흡연횟수가 8회였고 운전 중에 흡연을 하였다.

#### 5) 택배기사의 건강관련 노동실태 조사 결과

고용노동부가 주관이 되어 연구진과 공동으로 건강관련 노동실태를 조사하여 수집된 1,862부의 설문지를 분석한 결과, 택배기사의 일일 평균 업무시간은 12시간 이상~14시간 미만이 가장 많았다. 분류시간은 5시간 이상이 가장 많았으며, 배송시간은 6시간~8시간 미만이 가장 많았고 10시간 이상도 10.6%였다.

지난 1년간 업무 중 재해를 경험한 기사의 절반은 부딪힘, 넘어짐, 찢림 등의 사고를 경험하였고 27.3%는 교통사고를 경험하였다. 택배기사의 69.6%는 택배업무가 육체적으로 부담이 된다고 하였으며, 경험한 건강문제는 전신피로와 두통, 수면장애였고 평균 수면시간은 5~6시간이 가장 많아 수면시간이 충분치 않았음을 알 수 있었다. 근골격계증상 경험 비율이 높은 부위는 허리, 다리/발, 어깨, 손/손가락/손목. 팔/팔꿈치, 목의 순이었고, 증상의 주요 원인은 무겁거나 부피가 큰 배송물이었다.

한국통합물류협회와 노동조합의 협조를 받아 2020년 11월 중 4일간 온라인 설문조사를 실시하였고 642명의 응답자료를 분석한 결과, 56.1%가 비만이었고, 흡연자가 66.5%, 64.8%는 일주일에 2회 이상 음주를 하며, 53%는 평소 운동을 하지 않고 있다. 아침식사 결식률은 53.9%, 음식을 짜게 먹는 비율이 34%, 1일

평균 수면시간은 6시간 정도이나 수면이 충분치 않다고 느끼는 비율이 70.4%이었다. 최근 2년간 건강검진 미수검률은 39.3%이고, 미충족의료율은 42.5%이며 미충족 사유의 93%는 시간이 없어서였다. 27.2%는 만성질환을 보유하고, 2개 이상의 만성질환 보유율은 10.1%였다. 80% 이상이 근골격계질환 증상을 호소하였다. 시간적 압박감, 과도한 직무부담, 일-생활균형, 금전적 보상, 조직의 지원 요인에 대한 직무스트레스를 겪고 있으나 자율성과 동료의 지지는 좋았으며, 고객으로 인한 감정노동 중 감정규제, 감정부조화가 심하고 고객으로부터 정신적, 신체적 폭력에 노출되어 있었다.

## 6) 택배기사의 건강장해 및 과로사 예방 방안

택배기사의 장시간 노동이 건강장해와 과로사를 일으키고 있으므로 정부, 택배회사 및 택배대리점, 그리고 택배기사 개인차원에서 해결할 수 있는 법과 제도 및 정책적 개선방안으로 택배기사의 안전 및 보건에 관한 교육제도 개선, 근골격계 부담작업 유해요인 조사와 건강진단 대상의 확대, 산재보험과 고용보험 가입 확대, 건강인식 개선 환경조성 및 건강관리 프로그램 적용, 택배수수료의 현실화, 분류작업의 자동화와 분류작업 장소 확충, 표준계약서 추진, 택배회사의 안전·보건조치 의무이행 및 정부의 감독 등을 제안하였다.

## 2. 제언

본 연구는 택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해와 과로사 예방을 위한 실태조사를 실시함으로써 노동환경개선을 위한 방안을 제안하였으며 다음과 같은 제언을 한다.

첫째, 본 연구에서는 택배기사의 장시간 노동을 유발하는 요인을 찾기 위해 직무분석을 하고 참여관찰을 통해 업무활동시간을 측정하였다. 그러나 연구기간이 3개월에 불과하여 택배회사별 업무환경의 차이와 택배기사의 담당구역에

차이를 충분히 반영할 수 있는 기간이 충분하지 않았다. 따라서 추후 이를 반영한 조사가 이루어진다면 택배기사의 장시간 근로를 유발하는 요인을 보다 면밀히 분석할 수 있을 것이므로, 본 연구에서 실시한 참여관찰을 확대한 후속연구를 제언한다.

둘째, 택배기사는 평균 12~13시간을 근무하며 운송물을 인수, 배송, 수탁 및 집화를 한다. 이러한 과정에서 택배기사는 중량의 운송물을 들고 계단을 오르내리며 쉴 새 없이 배송을 하므로 근골격계질환 증상을 호소하고 있다. 또한 설문조사와 면담에서 택배기사는 운송물의 크기와 중량을 제한할 것을 희망하였다. 그러므로 택배기사의 건강장해를 유발하는 요인을 정확히 파악하기 위해서는 업무강도를 측정하는 연구를 제언한다.

셋째, 본 연구결과 택배기사의 직무요구 영역의 스트레스와 감정노동 및 작업장 폭력으로 인한 스트레스가 심각함을 알 수 있었다. 택배기사는 개인사업자이며 특수형태근로종사자이므로 이들의 직무스트레스 요인을 광범위하게 파악하기 위한 후속연구를 제언한다.

넷째, 택배기사의 건강장해 및 과로사 예방을 위해 다양한 법과 제도 및 정책적 개선 방안을 제안하였다. 이들 중 택배기사의 안전보건을 위한 교육제도의 개선과 건강진단의 확대는 과로사를 사전에 발견할 수 있는 조치이므로 우선되어야 할 것이다. 또한 주 6일 근무와 장시간 근로에 처해있는 택배기사 개인차원의 예방조치로 건강위험요인을 인식하고 자가관리할 수 있는 접근이 용이한 교육방법 및 건강관리 프로그램을 개발하고 적용할 수 있는 구체적인 방안을 마련해야 할 것이다.





## 참고문헌

- 고용노동부. 택배기사 과로사 대책 관계부처 합동 발표회 자료. 고용노동부; 2020.
- 고용노동부 고용노동통계. 사업체노동실태 현황, 2017년 이후(산업분류 10차). [cited 2020 Nov 29]. Available from: URL: <http://laborstat.moel.go.kr/hmp/tblInfo/TblInfoList.do?menuId=0010001100101104&leftMenuId=0010001100101&bbsId=>
- 김성혁. 기술발전에 따른 택배노동환경 변화와 과제. 택배기업 원청 교섭의무와 택배노동 환경개선을 위한 국회토론회 자료집; 2018.
- 김성혁, 박장현, 이문호, 장진숙. 플랫폼노동 보호와 조직화 방안 연구보고서. 전국서비스산업노동조합연맹; 2019.
- 김유선. 노동시간 실태와 단축 방안. 한국노동사회연구소; 2017.
- 근골격계부담작업의 범위 및 유해요인조사 방법에 관한 고시. [시행 2020. 1. 16.] [고용노동부고시 제2020-12호, 2020. 1. 6., 일부개정]
- 박선영. 일본에서의 과로사 등 방지대책의 전개와 시사점. 노동정책연구, 17(3); 155-186
- 배규식. 코로나19로 늘어난 택배와 배달노동. 월간교통, 2020: 269; 2-4
- 산업재해보상보험법. [시행 2020. 6. 9.] [법률 제17434호, 2020. 6. 9., 일부개정]
- 산업재해보상보험법 시행규칙. [시행 2020. 1. 10.] [고용노동부령 제279호, 2020. 1. 10., 일부개정]
- 산업안전보건법. [시행 2020. 10. 1.] [법률 제17433호, 2020. 6. 9., 일부개정]

- 산업안전보건법 시행령. [시행 2020. 10. 1.] [대통령령 제31004호, 2020. 9. 8., 일부개정]
- 산업안전보건법 시행규칙. [시행 2020. 1. 16.] [고용노동부령 제272호, 2019. 12. 26., 전부개정]
- 산업안전보건기준에 관한 규칙. [시행 2020. 4. 20.] [고용노동부령 제251호, 2019. 4. 19., 일부개정]
- 신동윤. 과로사방지법 도입을 위한 입법과제. 사회복지법제연구, 2019: 10(2); 117-140
- 신태중, 이주환. 취약계층 노동자 노동실태조사: 서울지역 택배기사 노동실태와 정책개선방안. 서울노동권익센터(연구보고서 2017-01); 2017.
- 안전보건교육규정. [시행 2020. 1. 16.] [고용노동부고시 제2020-21호, 2020. 1. 9., 일부개정]
- 이지선, 이창섭, 김소형. 서비스 수요 증가에 대응하는 택배산업 발전 방안. 한국교통연구원; 2017.
- 이지선, 서상범, 김소형, 이창섭. 택배서비스 사업 일자리 실태 조사 분석. 한국교통연구원; 2018.
- 전용일, 이승길, 김성일. 국토교통 산업통계 분석 및 정책방향 연구. (사)한국고용복지연금연구원, 국토교통부; 2019.
- 정홍준, 노성철, 신태중 등. 특수형태근로종사자 근로실태 파악 및 법적 보호방안 연구. 한국노동연구원; 2017.
- 최은숙, 주영수, 조선주, 이승욱. 특수형태 근로종사자에 대한 건강관리 방안 연구. 안전보건공단 산업안전보건연구원; 2018.
- 택배기사 과로방지 대책 관계부처 합동 발표회 자료(2020년 11월 12일)

택배노동자 과로사 대책위원회. 택배노동자 과로사 실태조사 결과 발표 및 대책 마련 토론회 자료집; 2020.

택배노동자 과로사 대책위원회. 포스트 코로나 시대 택배노동자 과로사 재발방지 및 제도 개선을 위한 토론회; 2020.

통계청. 전국산업체조사. 10차 개정(2006-2018). 통계청; 2020.

통계청 통계분류포털. “한국표준산업분류.” 분류내용보기(해설서). 2020.

[https://kssc.kostat.go.kr:8443/ksscNew\\_web/index.jsp#](https://kssc.kostat.go.kr:8443/ksscNew_web/index.jsp#).

통계청 통계분류포털. “한국표준직업분류.” 분류내용보기(해설서). 2020.

[https://kssc.kostat.go.kr:8443/ksscNew\\_web/index.jsp#](https://kssc.kostat.go.kr:8443/ksscNew_web/index.jsp#).

특수형태근로종사자 택배원 안전보건. 안전보건공단 (2019-교육홍보-1605); 2020.

한인임. 코로나 19 팬데믹이 부른 과로사 예방법. 2020 노동자 건강권 포럼; 2020.

한인임. 택배노동자 과로사 실태조사 결과발표 및 대책마련 토론회 발제문. 일과건강; 2020.

화물자동차 운수사업법. [시행 2020. 10. 8.] [법률 제17241호, 2020. 4. 7., 일부개정]

화물자동차 운수사업법 시행규칙. [시행 2020. 11. 18.] [국토교통부령 제779호, 2020. 11. 18., 일부개정]

Current Employment Statistics - CES (National). U.S. Bureau of Labor Statistics. Available from:

URL:<https://www.bls.gov/web/empstat/ceseeb1a.htm>.



# Abstract

## Policy Measures to Prevent Health Problems and Death Caused by Overworks of Couriers

### Objectives:

The courier services is often physically demanding and for long working hours. Recently several deaths of courier workers are assumed to be related as having resulted from overwork.

This study is intended to identify labor and health conditions of the courier delivery workers and thus to establish preventive policy actions for their labor intensity and health hazards.

### Methods:

The risk factors of health and overwork are identified through in-depth interviews and online surveys for courier delivery workers. Also, we run a series of four formal forums on various issues of courier delivery workers, with the participation of labor unions, employers' representatives, government, and the fields experts. In order to calculate their working hours, their activities are observed and measured on minute bases.

### Results:

The average working hours of courier workers, although some differences among the courier companies, was roughly 12 hours. Also, a delivery

occupies 38% of them, and also the delivery and handling 28%, the deposit activities 24% and the collection activities 10%. The average break time including lunch hours is less than 35 minutes per day, rarely consuming beverages in working hours and with the minium use of bathroom.

Our online survey shows that 56.1% of workers are obese, 66.5% of smokers, 64.8% of drinking more than twice a week, and 53% of not exercising regularly. The average sleeping time is 6 hours, but 70.4% evaluate subjectively of not sufficient sleeping hours. In the last two years, 39.3% did not have health checkups.

More than 80% of them complained of musculoskeletal symptoms. In addition, they were exposed to mental and physical violence from customers.

### **Conclusions:**

To fulfill safety and health obligations, an automated system will be introduced, standard labor contract forms are provided, and courier fees are increased, and the safety and health education are required to take. These prevention measures on health problem caused by overwork of courier delivery workers have been developed by agreements among labor unions, employer associations, government and field experts. A future research shall identify various health factors due to long working hours, in particularly, by different business models of major courier companies.

**Key words:** courier delivery driver, overwork, health problem, death

## 부 록

### 부록 1: 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방 포럼

#### 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방 포럼

일시: 2020년 10월~11월 중 목요일 오전 8:00~10:30

장소: 한국안전경제교육연구원(대한체육회관 605호)

사회: 전용일 교수(성균관대학교 경제학과)

백희정 교수(중앙대학교 간호학과)

#### 제1차 포럼: 택배기사 노동 현황

일시	주제	발표자 및 소속
10/22	택배기사의 노동 현황	이희종 정책국장 (민주노총 전국서비스산업노동조합연맹)
	택배기사의 장시간 근로	정숙희 센터장 (도심권 서울특별시 노동자 종합지원센터)
	지정토론	임영미 과장 (고용노동부 산재예방정책과) 이성중 대외협력실장 (민주노총 전국서비스산업노동조합연맹)

## 제2차 포럼: 택배 관련 국내·외 연구

일시	주제	발표자 및 소속
10/29	택배기사 과로사 산재인정 사례와 인정기준	김영준 이사 (근로복지공단 급여재활이사)
	국내 택배기사 근로실태	김성일 박사 (한국고용복지연금연구원)
	해외 택배 현황과 국내 택배기사 면담 결과	전용일 교수 (성균관대학교 경제학과) 백희정 교수 (중앙대학교 간호학과)
	지정토론	최용희 박사 (도심권 서울특별시 노동자 종합지원센터) 김범준 전무이사 (한국통합물류협회) 오준석 대표 (주)디엔에이치로지스

## 제3차 포럼: 택배기사의 건강문제와 과로사에 대한 보건학적 관점

일시	주제	발표자 및 소속
11/05	장시간 노동으로 인한 건강문제 및 과로사의 예방·관리	백희정 교수 (중앙대학교 간호학과)
	과로사의 건강영향	윤진하 교수 (연세대학교 의과대학 예방의학과)
	지정토론	박종태 교수 (고려대학교 안산병원 직업환경의학과) 박정숙 본부장 (대한산업보건협회 교육사업본부)



## 제4차 포럼: 건강문제와 과로사에 대한 법과 제도 개선

일시	주제	발표자 및 소속
11/12	택배노동자의 건강관리	한인임 사무처장 (노동환경건강연구소 일과건강)
	택배기사의 건강관련 노동환경 개선방안	백희정 교수 (중앙대학교 간호학과)
	과로사 방지 관련 제도 개선	조기홍 실장 (대한산업보건협회 산업보건환경연구원)
	택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방에 관한 정책제언	조흠학 교수 (인제대학교 보건안전공학과)
	지정토론	임재범 실장 (한국노동조합총연맹 산업안전보건연구소) 최명선 실장 (전국민주노동조합총연맹 노동안전보건실) 김범준 전무이사 (한국통합물류협회) 이강섭 선임위원 (한국경영자총협회 산업안전팀)

## 부록 2: 업무활동 소요시간 관찰기록지(예시)

시작 시간	마치는 시간	무엇을(주행동)	구체적 내용	기 타
6:00	6:35	출근	집 → 물류센터로 이동	
6:35	7:00	주차 및 분류 대기	업무 시작 트레이 설치(월별 3개 팀이 나뉘어 작업)	
7:00	7:49	담당 운송물 선별	택배물이 지나가는 속도가 빠름(선별 대기시간: 12분 44초)	◦송장 글씨가 작음 ◦운송물 놓치면 근처 기사님들이 확인해서 가져다 주기도함
7:49	7:57	운송장 스캔	차량에서 스캔과 동시에 핸드폰 App을 이용해 확인	
7:57	8:06	분류 대기	다음 운송물들이 내려오기 까지 대기(휴식)	◦물품 내리는 속도를 조절해서 휴식시간을 가질 수 있음
8:06	8:26	운송물 선별		
8:26	8:30	배송지별 분류하기	차량에서 운송물 정리	
8:30	8:31	수화인에게 통지(문자)	배송지 불분명으로 적힌 연락처로 통화	
8:31	8:32	분류 대기		
8:32	8:32	운송장 스캔	스캔 시 자동 문자발송	
8:32	8:36	분류 대기		
8:36	8:37	배송지별 분류	차량에서 운송물 정리	
8:37	8:42	운송물 선별		
8:42	8:50	운송물 상차	운송물 정리하기	

시작 시간	마치는 시간	무엇을(주행동)	구체적 내용	기 타
8:50	9:08	운송물 선별		
9:08	9:10	운송장 스캔	스캔 시 자동 문자발송	
9:10	9:39	운송물 선별		
9:39	9:42	운송장 스캔	스캔 시 자동 문자발송	
9:42	9:54	운송물 선별하기		
9:54	10:06	상차	차량에 이미 적재된 물품 외에 운송물 정리	
10:06	10:10	운송장 스캔	스캔 시 자동 문자발송	
10:10	10:20	운송물 선별	<b>운송물 선별 종료</b>	
10:20	10:35	상차	배송지 구별하여 정리	
10:35	10:41	반품 운송장 확인		사무실 직원이 준비해 놓은 반품 운송장 확인
10:41	10:43	화장실 이용	출발 전 화장실 이용	복합물류센터라 화장실의 위치가 멀어 분류작업 중에는 이용이 어려움
10:43	10:49	출발 대기		앞 차들이 빠지기 까지 대기
10:49	11:15	배송지로 이동 (운전 · 주차)	물류센터 → OO동	
11:15	11:17	(운송물) 인도	인도 확인 (문자발송/사진전송)	휴대폰 이용하여 스캔하면서 인도(스캔과 동시에 메시지 발송)
11:17	11:17	배송지로 이동		상가

시작 시간	마치는 시간	무엇을(주행동)	구체적 내용	기 타
		(운전 · 주차)		
11:17	11:19	(운송물)인도		
11:19	11:19	배송지로 이동 (운전 · 주차)		
11:19	11:21	(운송물)인도		이불가게
11:21	11:22	배송지로 이동		상가
11:22	11:28	운송물 인도		
11:28	11:35	배송지로 이동		
11:35	11:37	운송물 인도	인도 확인 (문자발송/사진전송)	빌라
11:37	11:40	배송지로 이동		
11:40	11:40	운송물 인도		
11:40	11:47	배송지로 이동		
11:47	11:48	운송물 인도		
11:48	11:49	배송지로 이동		
11:49	11:54	운송물 인도		
11:54	11:56	배송지로 이동		
11:56	12:04	운송물 인도		
12:04	12:05	배송지로 이동		
12:05	12:05	운송물 인도	인도 확인 (문자발송/사진전송)	일반 주택
12:05	12:07	배송지로 이동		
12:07	12:10	운송물 인도	인도 확인 (문자발송/사진전송)	빌라
12:10	12:20	배송지로 이동		
12:20	12:23	운송물 인도	인도 확인 (문자발송/사진전송)	
12:23	12:26	배송지로 이동		
12:26	12:27	운송물 인도	인도 확인 (문자발송/사진전송) ◦물품을 하차하면서 스캔 실행(이동 중 운전을 하면서 하기도 함, 스캔과	◦4~5층 정도 규모를 갖춘 빌라들이 들어선 동네에서 배송
12:27	12:28	배송지로 이동		
12:28	12:33	운송물 인도		
12:33	12:33	배송지로 이동		
12:33	12:42	운송물 인도		
12:42	12:44	배송지로 이동		

시작 시간	마치는 시간	무엇을(주행동)	구체적 내용	기 타
12:44	12:49	운송물 인도	동시에 문자 발송이 이루어짐)	◦3~4개 정도의 운송물 들고 배송 ◦영업집화 시간을 맞추기 위해서 오전과 식사 전까지는 보통 뛰어난다
12:49	12:49	배송지로 이동		
12:49	12:56	운송물 인도		
12:56	12:56	배송지로 이동		
12:56	12:58	운송물 인도		
12:58	12:58	배송지로 이동		
12:58	13:02	운송물 인도		
13:02	13:19	배송지로 이동		
13:19	13:23	운송물 인도		
13:23	13:24	배송지로 이동	인도 확인 (문자발송/사진전송)	빌라
13:24	13:30	운송물 인도		
13:30	13:31	배송지로 이동		
13:31	13:34	운송물 인도		
13:34	13:38	배송지로 이동		
13:38	13:42	운송물 인도		화장품 가게
13:42	13:43	배송지로 이동		
13:43	13:47	운송물 인도	인도 확인 (문자발송/사진전송)	일반 주택
13:47	13:55	배송지로 이동		
13:55	13:58	운송물 인도	기사식당	
13:58	14:17	식사		
14:17	14:32	운송물 인도	인도 확인 (문자발송/사진전송)	빌라
14:32	14:33	배송지로 이동		
14:33	14:40	운송물 인도		
14:40	14:45	배송지로 이동		
14:45	14:46	운송물 인도		
14:46	14:54	배송지로 이동		
14:54	14:55	운송물 인도		

시작 시간	마치는 시간	무엇을(주행동)	구체적 내용	기 타
14:55	14:59	배송지로 이동	인도 확인 (문자발송/사진전송)	빌라
14:59	14:59	운송물 인도		
14:59	15:07	배송지로 이동		
15:07	15:19	운송물 인도		
15:19	15:20	배송지로 이동		
15:20	15:28	운송물 인도		
15:28	15:38	배송지로 이동	배송종료	총 184개
15:38	15:43	운송물 인도		
15:43	15:44	휴식		
15:44	15:47	수탁장소로 이동	예약자에게 전화 연락	예약 운송물 수탁 시작
15:47	15:47	수탁 운송물 확인	운송장 스캔하여 접수 차량에 적재	
15:47	15:55	수탁지로 이동 (운전·주차)		식당
15:55	16:00	수탁 운송물 접수	수탁 운송물 확인 차량에 적재	
16:00	16:08	휴식		차에서 영업집하 확인
16:08	16:35	수탁지로 이동 (운전·주차)		건강식품 취급점
16:35	16:44	수탁 운송물 접수	수탁 운송물 확인 차량에 적재	
16:44	16:50	수탁지로 이동 (운전·주차)		사골육수
16:50	16:54	수탁 운송물 접수	수탁 운송물 확인 차량에 적재	
16:54	17:09	수탁지로 이동 (운전·주차)		건강 관련제품
17:09	17:22	수탁 운송물 접수	수탁 운송물 확인 차량에 적재	
17:22	17:24	수탁지로 이동하기		건강식품

시작 시간	마치는 시간	무엇을(주행동)	구체적 내용	기 타
		(운전 · 주차)		
17:24	17:38	수탁 운송물 접수	운송물 확인 차량에 적재	영업 운송물 수탁 종료
17:38	18:05	센터로 복귀	→ 센터	
18:05	18:12	주차		차량 들어온 순서대로 주차
18:12	18:42	하차	수탁운송물 내려놓기	
18:42~		퇴근	업무종료	
일과: 집 → 센터 → 배송지 → 영업 거래처 → 센터 → 집				





- ② 산재보험료가 부담스러워서
- ③ 택배사와 대리점주가 가입하지 말라고해
- ④ 필요성을 느끼지 못해서
- ⑤ 기타

#### 7. 택배 경력

- ① ~11개월                      ② 1년~2년 11개월                      ③ 3년~4년 11개월
- ④ 5년~9년 11개월                      ⑤ 10년 이상

#### 8. 택배회사

- ① CJ대한통운                      ② 롯데택배                      ③ 한진택배                      ④ 로젠택배
- ⑤ 기타(                      )

#### 9. 업무지역

- ① 서울    ② 경기    ③ 충청                      ④ 전라                      ⑤ 경상                      ⑥ 제주

#### 10. 주 배송지역(복수응답 가능)

- ① 오피스/상가지역    ② 아파트지역    ③ 일반주택지역                      ④ 농어촌지역

#### ■ 업무 특성

##### 1. 업무시간(분류, 배송, 집화 포함)

화요일과 목요일에 평균적으로 업무를 시작하는 시간과 끝나는 시간

1-1. 화요일: (오전/오후) \_\_\_\_\_시 ~ (오후/오전) \_\_\_\_\_시

1-2. 목요일: (오전/오후) \_\_\_\_\_시 ~ (오후/오전) \_\_\_\_\_시

##### 2. 업무량

2-1. 평균적으로 하루 배송물품 갯수(반품집화 포함) \_\_\_\_\_ 개

2-2. 평균적으로 하루 집화물품은 갯수 \_\_\_\_\_ 개

3. 업무 중 하루 휴식시간은 어느 정도입니까?

- ① 30분 미만                      ② 30분~1시간 미만    ③ 1시간~1시간 30분 미만  
④ 1시간 30분~2시간 미만    ⑤ 2시간 초과              ⑥ 별도 휴식시간 없음

■ 건강상태, 건강행태 및 의료이용행태

1. 본인의 건강은 어떻다고 생각합니까?

- ① 매우 좋음      ② 좋음      ③ 보통      ④ 나쁨      ⑤ 매우 나쁨

2. 키와 몸무게를 적어주십시오.

키: \_\_\_\_\_ cm. 몸무게: \_\_\_\_\_kg

3. 현재 담배를 피우십니까?

- ① 피움      ② 피우지 않음              ③ 과거에 피웠으나 현재 피우지 않음

3-1. 담배를 피우신다면, 하루에 평균 몇 개비 피우십니까? \_\_\_\_\_개비

4. 술을 얼마나 자주 마십니까?

- ① 최근 1년간 전혀 마시지 않았다  
② 한달에 1번 미만              ③ 한달에 1번 정도      ④ 한달에 2-4번 정도  
⑤ 일주일에 2-3번 정도      ⑥ 일주일에 4번 이상

4-1. 한 번에 술자리에서 7잔(또는 맥주 5캔 정도) 이상을 마시는 횟수는 어느 정도입니까?

- ① 전혀 없다              ② 한 달에 1번 미만              ③ 한 달에 1번 정도  
④ 일주일에 1번 정도    ⑤ 거의 매일

5. 평소 일과 관계없이 별도의 운동을 하십니까?

- ① 전혀 안한다    ② 가끔 한다    ③ 매일 한다

5-1. 운동을 하지 않으신다면 그 이유는 무엇입니까?

- ① 택배 일이 격렬한 신체활동이라 운동을 별도로 할 필요가 없어서  
 ② 운동을 하고 싶지만 시간이 없어서  
 ③ 운동을 좋아하지 않아서  
 ④ 운동할 장소나 기구가 없어서  
 ⑤ 기타(            )

6. 최근 1년 동안 아침식사를 일주일에 몇 회 하셨습니까?

- ① 거의 안한다    ② 주 1-2회    ③ 주 3-4회    ④ 주 5-7회

7. 식사시간은 일정합니까?

- ① 늘 일정한 시간에 먹는다    ② 가끔 불규칙하다    ③ 늘 불규칙하다

8. 평상시 음식을 먹을 때, 어느 정도의 간을 맞추십니까?

- ① 아주 짜게    ② 약간 짜게    ③ 보통    ④ 약간 싱겁게    ⑤ 아주 싱겁게

9. 현재 본인의 체형이 어떻다고 생각하십니까?

- ① 매우 마른 편임    ② 약간 마른 편임    ③ 보통임  
 ④ 약간 비만임    ⑤ 매우 비만임

10. 최근 1년 동안 몸무게를 조절하려고 노력한 적이 있습니까?

- ① 몸무게를 줄이려고 노력했다  
 ② 몸무게를 유지하려고 노력했다  
 ③ 몸무게를 늘이려고 노력했다  
 ④ 몸무게 조절을 위해 노력해본 적이 없다

11. 하루에 보통 몇 시간 주무십니까? \_\_\_\_\_ 시간

12. 수면시간이 충분하다고 느끼십니까?

- ① 충분하지 않다                      ② 충분하다

13. 최근 2년 동안 건강검진을 받아보신 적이 있습니까?

- ① 예                      ② 아니오

14. 최근 1년 동안 병의원 진료가 필요했으나 받지 못한 적이 있습니까?

- ① 예                      ② 아니오                      ③ 병의원 진료가 필요하지 않았다

14-1. 진료(검사 또는 치료)가 필요하였으나 받지 못한 주된 이유는 무엇입니까?

- ① 시간이 없어서  
② 증세가 가벼워서  
③ 진료비가 부담되어서  
④ 병원에서 오래 기다리기 싫어서  
⑤ 진료(검사 또는 치료)를 받기가 무서워서

#### ■ 질병이환

1. 진단 받은 질환이 있나요?(해당되는 곳을 모두 선택)

- ① 없다  
② 고혈압    ③ 당뇨병                      ④ 고지혈증                      ⑤ 비만  
⑥ 뇌심혈관질환(뇌졸중, 심근경색 등)                      ⑦ 우울증

1-1. 특정 질환에 대해 복용중인 약물이 있습니까? (복수응답 가능)

- ① 고혈압    ② 당뇨                      ③ 고지혈증                      ④ 불면증                      ⑤ 우울증

⑥ 기타 (질병명 \_\_\_\_\_)

2. 하루 업무 종료 후 신체적, 정신적 상태는 어떠합니까?

- ① 너무 지쳐서 아무것도 하고 싶지 않다
- ② 지쳐서 다른 일을 하기 귀찮다
- ③ 피로하지 않으며, 원하는 것을 하는 데 지장이 없다
- ④ 전혀 피로하지 않으며 원하는 것을 즐긴다

3. 지난 1년 동안 업무와 관련한 건강문제가 있었습니까?

3-1. 청력문제

- ① 있다    ② 없다

3-2. 피부문제

- ① 있다    ② 없다

3-3. 요통

- ① 있다    ② 없다

3-4. 상지 근육통(어깨, 목, 팔, 손목, 손 등)

- ① 있다    ② 없다

3-5. 하지 근육통(엉덩이, 다리, 무릎, 발 등)

- ① 있다    ② 없다

3-6. 두통, 눈의 피로

- ① 있다    ② 없다

3-7. 심장 및 뇌혈관계 질환

- ① 있다    ② 없다

4. 질병 예방과 치료 및 악화를 방지하기 위해 가장 필요하다고 생각하는 것을 세 개만 선택하여 십시오.

- ① 사용자의 보험가입 (       )
- ② 안전관리 교육 (       )

- ③ 건강상담 및 교육 (            )
- ④ 기본중량(25키로) 제한 낮추기(20키로)
- ⑤ 일 최대 업무시간 제한 및 밤 9시 이후 배송금지
- ⑥ 일 최대 배송물량 제한

5. 질병 예방이나 치료를 위해 업무시간 또는 배송 물량을 제한 하는 것을 원하십니까?

- ① 원한다                      ② 원하지 않는다

6 지난 1년 동안 아픈데도 일을 한 적이 있습니까?

- ① 몸이 아픈 적이 없었다
- ② 몸이 아파서 일을 하지 못했다
- ③ 몸이 아프지만 일을 했다 (년 \_\_\_\_\_ 회 정도)

#### ■ 직무스트레스

평소 업무량이 많아 항상 시간에 쫓기면서 일하게 된다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다                      ③ 그렇다                      ④ 매우 그렇다

2. 업무 중에 휴식(잠)은 충분하다

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다                      ③ 그렇다                      ④ 매우 그렇다

3. 나는 일과 삶의 균형을 이루고 있다

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다                      ③ 그렇다                      ④ 매우 그렇다

4. 일하면서 나의 업무량과 업무일정을 스스로 조절할 수 있다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다                      ③ 그렇다                      ④ 매우 그렇다

5. 직장에서 내가 힘들 때 내가 힘들다는 것을 알아주고 이해해 주는 사람이 있다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 매우 그렇다

6. 업무수행에 필요한 교육·훈련이 잘 이루어지고 있다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 매우 그렇다

7. 나의 노력과 노동시간을 고려할 때 내 수입은 적절하다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 매우 그렇다

#### ■ 감정노동/폭력

1. 업무상 고객을 대하는 과정에서 나의 솔직한 감정을 숨긴다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 매우 그렇다

2. 나의 능력이나 권한 밖의 일을 요구하는 고객을 상대해야 한다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 매우 그렇다

3. 고객을 대하는 과정에서 마음의 상처를 받는다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 매우 그렇다

4. 나는 고객의 무례하거나 부당한 요구에 응대해야 한다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 매우 그렇다

5. 업무수행 시 고객에게 모욕적인 비난이나 고함, 욕설 등을 들은 적이 있다.

- ① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 매우 그렇다

6. 업무수행 시 고객에게 위협, 괴롭힘을 당한 적이 있다.

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 매우 그렇다

7. 업무수행 시 민원인에게 직위, 성, 나이 등의 차별대우를 당한 적이 있다.

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 매우 그렇다

8. 업무수행시 고객에게 신체적인 폭행(구타 등)을 당한 적이 있다.

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 그렇다 ④ 매우 그렇다

■ 기사님의 건강과 안전을 위해 필요하다고 생각하는 것이 있으시면 모두 적어주십시오.

수고하셨습니다.



## 〈〈연 구 진〉〉

연 구 기 관 : 한국안전경제교육연구원

연구책임자 : 백희정 (중앙대학교 적십자간호대학 교수)

연 구 원 : 전용일 (성균관대학교 경제학과 교수)

조흠학 (인제대학교 보건안전공학과 강의교수)

최용희 (도심권 서울특별시 노동자 종합지원센터 팀장)

연구상대역 : 류향우 (선임연구위원, 직업건강연구부)

## 〈〈연 구 기 간〉〉

2020. 10. 12 ~ 2020. 11. 30

본 연구는 산업안전보건연구원의 2020년도 위탁연구 용역사업에 의한 것임



본 연구보고서의 내용은 연구책임자의 개인적 견해이며, 우리 연구원의 공식견해와 다를 수도 있음을 알려드립니다.

**산업안전보건연구원장**

**장시간 노동으로 인한  
건강장애 및 과로사 예방 방안**  
(2020-산업안전보건연구원-685)

---

발행일	: 2020년 11월 30일
발행인	: 산업안전보건연구원 원장 고재철
연구책임자	: 중앙대학교 적십자간호대학 백희정
발행처	: 안전보건공단 산업안전보건연구원
주소	: (44429) 울산광역시 중구 종가로 400
전화	: (052) 703-0858
팩스	: (052) 703-0335
누리집	: <a href="http://www.kosha.or.kr/oshri">http://www.kosha.or.kr/oshri</a>

---