

마트배송노동자 노동실태 조사 연구보고서

2021년 8월



전국서비스산업노동조합연맹

연 구 진

연구기관 : 전국서비스산업노동조합연맹

연구책임자 : 이희종(서비스연맹 정책실장)

참여연구원 : 박선효(숙명여대 인력개발정책학과 연구원)

조혜진(서비스연맹 법률원 변호사)

허영호(마트노조 조직국장)

<목 차>

1장 서론

- 1. 연구배경 9
- 2. 연구방법과 구성 11

2장 마트배송노동자 현황

- 1. 배송노동자 현황 13
- 2. 계약구조 14
- 3. 근무형태 15
- 4. 운송료와 임금 19
- 5. 노동자성 인정 판례 22

3장 온라인마트 배송노동자 대상 설문조사 결과 분석

- 1. 설문조사 개요 27
- 2. 조사도구 27
- 3. 온라인마트 배송노동자 일반적 현황 28
- 4. 노동조건 관련 결과 분석 33
- 5. 노동환경 변화 관련 결과 분석 51
- 6. 일터 건강과 안전 관련 결과 분석 58
- 7. 노동조합 관련 의견 64
- 8. 소결 65

4장 마트배송노동자 계약서 분석

- 1. 서론 67
- 2. 대형마트 배송노동자들의 위탁계약서 내용 67
- 3. 배송노동자 위탁계약서의 문제 73
- 4. 소결 78

5장 대형마트 배송노동자 심층면담..... 79

6장 결론

1. 조사결과 종합 87
2. 처우개선 방안의 모색 88

■ 부록

- 설문지 91

표 목차

1장 서론

<표 1-1> 유통산업 물류 화물차주 등 종사실태	9
<표 1-2> 유통산업 물류 화물차주 등 종사실태	10

3장 온라인마트 배송노동자 대상 설문조사 결과 분석

<표 3-1> 설문조사 개요 요약	27
<표 3-2> 소속마트별 분포	28
<표 3-3> 연령별 분포	29
<표 3-4> 성별 분포	29
<표 3-5> 학력별 분포	30
<표 3-6> 가족수 분포	30
<표 3-7> 소재지 분포	31
<표 3-8> 근속기간 분포	32
<표 3-9> 월평균급여 분포	32
<표 3-10> 부업 종사 분포	33
<표 3-11> 보수(임금) 만족도	34
<표 3-12> 생계유지 가능 수준 의견	34
<표 3-13> 임금수준 적절성 의견	35
<표 3-14> 복지후생 만족도 의견	35
<표 3-15> 고용안정성 만족도 의견	36
<표 3-16> 노동시간 만족도 의견	36
<표 3-17> 노동시간 만족도 의견	37
<표 3-18> 산업안전 만족도 의견	37
<표 3-19> 일과 삶의 균형 만족도	38
<표 3-20> 노동시간 조정 정도	39
<표 3-21> 근무일수(지난1개월) 현황	40
<표 3-22> 일평균 노동시간 현황	40
<표 3-23> 일평균 배송건수 현황	41
<표 3-24> 식사 소요시간 현황	41

<표 3-25> 식사방법 현황	42
<표 3-26> 휴게시간 현황	43
<표 3-27> 물류센터 시설 보유 현황	43
<표 3-28> 악천후 업무수행 여부	44
<표 3-29> 산업안전보건교육 수강 유무	45
<표 3-30> 이직 및 퇴사 의도	45
<표 3-31> 연령대와 노동시간 만족도	46
<표 3-32> 월근무일수와 일평균노동시간 차이	47
<표 3-33> 일평균근무시간과 휴게시간 차이	48
<표 3-34> 배송건수와 일자리만족도 간 차이	50
<표 3-35> 부업여부에 따른 일자리만족도 차이	51
<표 3-36> 배송물량 변화 경험	52
<표 3-37> 업무량 대비 배송노동자수 변화 경험	52
<표 3-38> 월평균 근무일수 변화 경험	53
<표 3-39> 일평균 근무일수 변화 경험	53
<표 3-40> 총 배송 담당건수 변화 경험	54
<표 3-41> 가구당 배송물량 증량 변화 경험	54
<표 3-42> 가구당 배송 물건종류 변화 경험	55
<표 3-43> 가구당 합배송 처리 경험	55
<표 3-44> 방역용품 제공 정도	56
<표 3-45> 감정노동 증가 정도	56
<표 3-46> 월평균보수와 일평균배송건수 간 차이	57
<표 3-47> 일평균근무시간별 일평균배송건수 차이	58
<표 3-48> 유증상자 통증 수	59
<표 3-49> 건강 이상 증세별 병원 및 약국 방문 여부 및 아파도 참은 경험	60
<표 3-50> 아파도 참고 일한 이유	61
<표 3-51> 건강검진 횟수	62
<표 3-52> 연령대별 건강문제 유무(어깨, 목, 팔, 손목, 손가락)	63
<표 3-53> 연령대별 건강문제 유무(엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 통증)	63
<표 3-54> 일평균근무시간과 건강문제(허리통증) 유무	64
<표 3-55> 노동조합 가입 의향	64
<표 3-56> 노동조건 개선에의 노동조합 영향 관련 의견	65

그림 목차

2장 마트배송노동자 현황

[그림 2-1] 상차작업 모습	17
[그림 2-2] 중량물 배송 사진	18
[그림 2-3] 홈플러스 A 운송사 계약서 중 운송료 부분	20
[그림 2-4] 이마트 김포네오몰 B 운송사 계약서 중 운송료 부분	20
[그림 2-5] 롯데마트 C 운송사 계약서 중 운송료 부분	21

3장 온라인마트 배송노동자 대상 설문조사 결과 분석

[그림 3-1] 소재지 분포 그래프	31
[그림 3-2] 평가결과에 대한 조치	39
[그림 3-3] 식사방법 분포	42
[그림 3-4] 물류센터 시설 보유 현황	44
[그림 3-5] 이직 및 퇴사 의도 이유	46
[그림 3-6] 연령대별 노동시간 만족도	47
[그림 3-7] 월근무일수와 일평균노동시간 비교	48
[그림 3-8] 일평균근무시간과 휴게시간 차이	49
[그림 3-9] 배송건수에 따른 일자리만족도 차이	50
[그림 3-10] 부업여부에 따른 일자리만족도 차이	51
[그림 3-11] 보수액별 일평균배송건수	57
[그림 3-12] 일평균노동시간별 배송건수 차이	58
[그림 3-13] 건강 이상증세 현황	59
[그림 3-14] 건강 이상증세 수	60
[그림 3-15] 병원 또는 약국 방문 현황	61
[그림 3-16] 아파도 근무했던 이유	62

1장. 서론

1. 연구배경

디지털 기술의 발전으로 유통산업에 큰 변화가 일어나고 있다. 과거 백화점, 대형마트, 복합쇼핑몰 중심의 유통구조는 온라인판매(무점포판매) 중심으로 급격히 이동하는 중이다. 2020년부터 시작된 코로나 위기는 유통산업 변화를 가속화하고 있다. 일상이 된 주문·결제 시스템은 온라인유통의 비중을 높이고, 풀필먼트서비스·빠른배송서비스로 유통과 물류의 경계는 허물어지고 있다. 유통산업의 균형·발전 등을 위해 「유통산업발전법」이 있으나, 확장되고 있는 무점포 판매에 대해서는 정의 외에 별도의 규정은 없고, 유통산업 내 화물운송과 관련된 사항을 규율하는 법령도 부재하다.¹⁾ 온라인 유통산업의 성장에도 불구하고 관련 법령은 미비한 상황이다.

유통산업		정의	세분류	유통회사 예시
유점포 판매	대규모 점포	하나 또는 둘 이상의 연접되어 있는 건물 안 에 하나 또는 여러 개 로 나누어 설치되는 매 장으로서 상시 운영되 며, 매장면적의 합계가 3천㎡ 이상	대형마트	홈플러스, 이마트, 롯데마트, 하나로마트 등
			전문점	하이마트, 전자랜드 등
			백화점	현대, 신세계, 롯데, 갤러리아, nc, 애경 등
			쇼핑센터	뉴코아아울렛, 롯데아울렛 등
			복합쇼핑몰	
	준대규모 점포	대규모점포를 경영하는 회사 또는 그 계열회사 가 직영하는 점포, 상호 출자제한기업집단의 계 열회사가 직영하는 점 포 등	슈퍼마켓 (47121)	롯데슈퍼, 홈플러스 익스프레스, 이마트 에 브리데이, GS리테일, 농심 메가마트, 뉴코 아 김스클럽마트 등
			기타 음식료품 위주 종합소매업 (47129)	
	체인사업	같은 업종의 여러 소매 점포에 대하여 직영하 거나 계속적으로 경영 을 지도하고 상품·원재 료 또는 용역을 공급하 는 사업	직영점형	(편의점) 이마트24, 세븐일레븐, GS25, CU, 바이더웨이, 미니스톱, StoryWay 등
			프랜차이즈형	(기타) 다이소, 화장품(올리브영 등)
			임의가맹점형	-
조합형			-	
무점포판매		상시 운영되는 매장을 가진 점포를 두지 않고 상품을 판매하는 것	전자상거래 (온라인유통)	인터넷을 기반으로 하는 소매형태로 대형 백 화점, 대형 할인점 등도 동시 운영 (ex. 마켓컬리, SSG, 쿠팡 등)

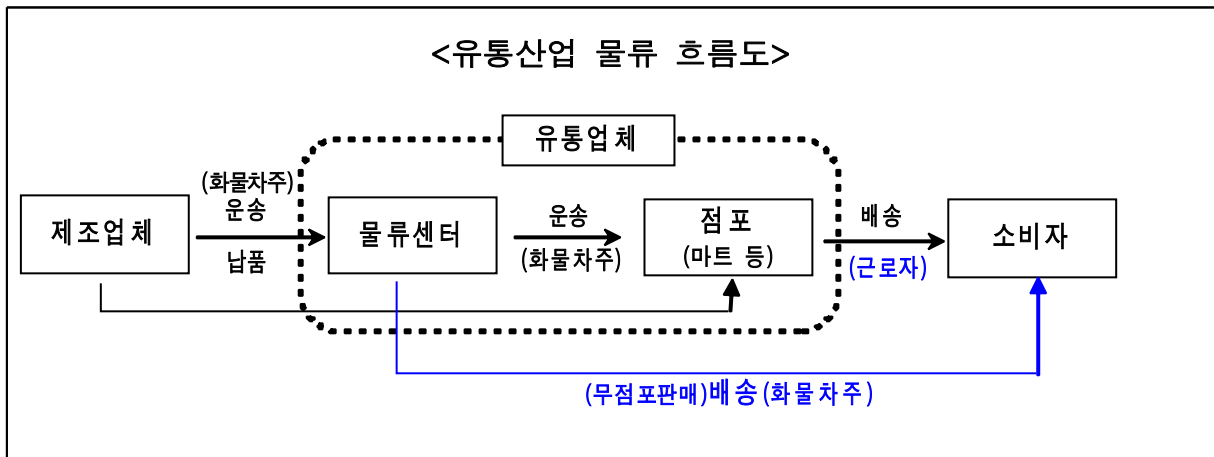
1) 유통산업 물류 화물차주 등 종사실태, 근로복지공단 전국민고용안전망강화추진TF팀

유통산업	정의	세분류	유통회사 예시
		TV 홈쇼핑	방송 매체를 통한 소매 업체의 하나로 쇼 스톱의 상품 설명, 모델들의 시연 등이 동시에 이루어 질 수 있는 유통 채널
		기타	방문판매 및 가정내 진열판매, 다단계판매, 전화권유판매, 휴대폰·자동판매기를 통한 판매

<표 1-1> 유통산업 물류 화물차주 등 종사실태, 근로복지공단 전국민고용안전망강화추진TF팀

유통산업의 변화는 노동시장에도 영향을 미치고 있다. 취업자 344만 명, 임금노동자 200만 명의 유통산업은 제조업 다음으로 큰 산업이지만, 2018년 이후 지속해서 취업자 수가 감소하고 있다. 대형 오프라인 매장이 사라지면서 일어나는 대규모 구조조정 외에도 자동 결제 시스템의 도입, 온라인 사업 전환으로 현장에서는 정년을 마친 퇴직자를 대신한 신규채용이 거의 없어 사실상 소리없는 구조조정이 진행 중이다.

온라인 사업의 확장으로 새로운 일자리도 생겨나고 있다. 고객이 주문한 상품을 담고, 포장하고, 고객에게 배송하는 업무가 생겨났다. 특히, 몇 년 전부터 유통배송 노동자가 급격히 늘고 있다. 최근 근로복지공단 전국민고용안전망강화추진TF팀에서 진행한 유통산업 물류 화물차주 등 종사실태조사 결과를 보면 물류센터에서 점포, 점포에서 소비자, 물류센터에서 소비자에게 상품 또는 식자재를 운송하는 사람을 유통배송서비스종사자로 정의하고 있는데, 그 수를 10만 명(도소매업 물류 5만, 요식업 물류 5만)으로 추산하고 있다.



<표 1-2> 유통산업 물류 화물차주 등 종사실태, 근로복지공단 전국민고용안전망강화추진TF팀

문제는 이들의 대부분이 특수고용노동자 신분으로 열악한 처우에서 일하고 있다는 것이다. 현장에서 만나는 마트 배송노동자는 사실상 마트 등 원청의 업무지시에 노출되어 일하고 있지만, 하청업체 또는 다단계 하청구조에서 계약관계를 체결하고 일하고 있었다.

택배 시장이 급격히 성장하면서, 감당할 수 없는 배송량에 노동자의 과로사가 연이어 발생했다. 특수고용노동자들의 노동시간과 업무강도에 대한 제한이 없기 때문이다. 최근 택배 노동자의 투쟁과 정부의 노력으로 생활물류서비스발전법을 제정해 산업을 규정하고, 종사자 보호조치도 강화했다. 정부가 주도해 사회적 대화를 열어 과로사를 예방하기 위한 노력을 하고 있다.

배송노동자의 경우 하는 업무도, 계약 형태도, 나타나고 있는 문제도 택배 노동자와 유사하다. 고객이 온라인으로 주문한 물품을 배송하는 일의 형식이나 마트 협력업체와의 위수탁계약을 체결하는 것도 택배노동자와 같다. 온라인배송 시장이 급격히 늘어나면서 택배 노동자와 같이 업무량도 급격히 늘어나 최근 3명의 마트배송노동자가 과로사로 사망하는 사건까지 발생했다. 과로사도 택배산업과 똑같다.

최근 정부는 산재보험, 고용보험에 배송노동자를 포함하는 문제, 필수노동자에 배송노동자를 포함하는 문제를 논의하기 시작했다. 하지만 지금까지 배송노동자의 계약관계의 문제, 과로사의 원인이 되는 노동시간과 노동강도에 대한 구체적인 실태조사는 없는 실정이다.

전국서비스산업노동조합연맹과 마트산업노동조합은 최근 조직된 마트 배송노동자를 중심으로 배송노동자의 실태를 정확히 파악하고자 본 연구를 진행했다. 아쉽게도 노동조합의 조건상 본연구는 전체 유통배송노동자 중 마트 배송노동자로 한정하여 진행되었다.

배송노동자의 노동권을 강화하고, 최소한의 보호조치를 마련하는데 마중물이 되는 연구가 되기를 바란다.

2. 연구 방법과 구성

노동조합 간부들의 인터뷰를 통해 기본 현장을 파악하고 배송노동자에 대한 설문지를 작성하였다. 설문조사의 방법은 노동조합 간부들의 대면 면접 방식으로 진행하였다. 393여 명의 배송노동자의 설문을 받았고, 그 중 324부를 통계에 활용했다. 업체의 계약서를 분석해 계약상의 문제를 파악했다. 심층 인터뷰를 통해 부족한 부분을 보충하고 결론을 도출했다.

보고서의 구성은 다음과 같다.

1장에서는 최근 유통산업 변화과정에서 노동시장의 변화를 소개하고, 마트 배송노동자에 대한 실태조사의 필요성을 기술하였다.

2장에서는 마트 배송노동자의 계약구조, 근무 형태, 운송료와 임금구조를 조사하고, 최근 지노위와 중노위의 마트 배송노동자에 대한 노동자성 판결을 소개하였다.

3장에서는 마트 배송노동자에 대한 노동실태조사를 한 결과를 기술하였다. 설문조사는 노동조합 간부들의 대면조사로 실시되었고, 조합원 외에도 비조합원까지 참여하였다. 노동에 대한 만족도, 실제 근무시간, 노동환경의 변화, 건강 상태, 노동조합에 대한 인식 등을 조사하였다.

4장에서는 업체들의 계약서를 분석해, 갑을관계 계약의 불합리함을 찾고 표준계약서의 기준을 모색했다.

5장에서는 계약서 분석, 설문조사 결과와 심층 인터뷰를 바탕으로 결과를 도출하고 대안을 모색해 보았다.

2장. 마트배송노동자 현황

1. 배송노동자 현황

대형마트에서 최초로 온라인을 통해 배송서비스를 시작한 것은 홈플러스로, 2002년부터 시작하였다. 초기에는 오토바이를 이용한 형태였으나 배송물량이 늘어나고 신선식품 배송을 위해 콜드체인 차량을 이용해 배송하는 시스템으로 변경되었다.

온라인 배송서비스는 이전에는 오프라인 영업을 보조하는 서비스 수준이었다면 온라인 매출이 확대된 현재는 대형마트의 필수적인 업무이다. 특히 작년 코로나19 이후로는 온라인 매출이 오프라인 매출을 넘어서고 있는 상황에서 온라인배송의 중요성은 더 커지고 있으며 모든 마트에서 이를 핵심 경쟁력으로 여기고 있다.

치열한 배송경쟁 속에서 대형마트들은 신선식품 배송을 장점으로 내세우고 있는데 이를 위해 대형마트는 냉장, 냉동 공간이 확보된 콜드체인차량을 운영하고 있다.

빅3라 불리는 대형마트 3사는 기본적으로 1,000대 이상의 콜드체인차량 시스템을 갖추고 있다. 2020년 11월을 기준으로 이마트 2,600대, 홈플러스 1,300대, 롯데마트 1,100대의 차량을 운영하고 있었으며 이후 배송 차량을 계속해서 늘리고 있다. 홈플러스는 3년 내 3,200대로 늘릴 것이라고 발표했고 이마트와 롯데마트도 온라인부문을 확대와 동시에 경쟁적으로 차량을 늘릴 것이기 때문에 전체 배송 차량은 계속해서 늘어날 것이다. 대형마트 3사뿐만 아니라 GSfresh나 하나로마트, 지역의 대형마트(대표적으로 영남권의 탑마트, 메가마트)에서도 상당수의 차량을 운영하고 있어 그 수는 머지않아 1만에 달할 것으로 예상된다.

초기의 대형마트 배송은 오프라인 점포를 기반으로 시작되었다. 점포의 일부 공간을 활용하여 온라인전용공간으로 만들었고 고객 주문은 점포에 있는 상품으로 배송을 하였다. 기존 점포의 일부 공간을 활용하는 방식은 온라인배송을 위한 설비나 차량을 늘리는 데 한계가 있을 수밖에 없다. 치열한 경쟁 속에서 대규모 물량을 배송할 필요를 느낀 대형마트들은 수도권 인근에 대규모 물류센터를 만들었다. 물류센터는 대량배송이 가능할 뿐만 아니라 의무휴업과 영업시간의 제한을 받지 않아 365일 배송과 새벽 배송이 가능하다. 2014년 이마트 NEO001(용인)을 시작으로 롯데마트가 2016년 김포에 물류센터를 지었고 이마트가 김포에 NEO002, 003센터를 추가로 지어 운영하고 있다. 김포 물류단지에는 롯데마트(250여 대), 이마트(1200여 대), GS(100여 대)의 차량만 1,500대가 넘게 있다.

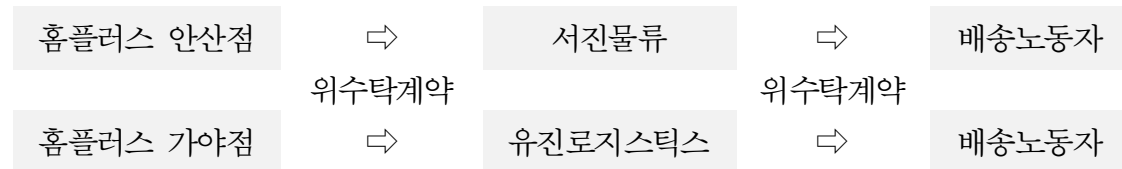
대형마트들은 물류센터를 추가로 더 지어 배송물량을 늘리려고 하지만 주민 반대 등으로 수도권에서 물류센터를 추가로 더 확보하는 것은 어려워지고 있다.

최근 배송시장의 흐름은 근거리 배송의 강화로 라스트마일 전쟁이라고 불리고 있다. 도심 외곽에 있는 대규모 물류센터는 근거리 배송에 유리하지 않았지만 기존 점포들은 대개 도심지에 있기 때문에 근거리 배송에 매우 유리하다. 이런 점을 활용해 대형마트들은 기존의 점포를 리뉴얼해서 온라인공간을 확대하고 있다. 이마트 청계천점, 롯데마트 중계점이 대표적인데 특히 이마트 청계천점은 배송차량만 120~130대에 달한다. 최근 대형마트의 전략은 도심 점포를 활용해 집중시키고 접근이 용이하도록 하는 것에 있다.

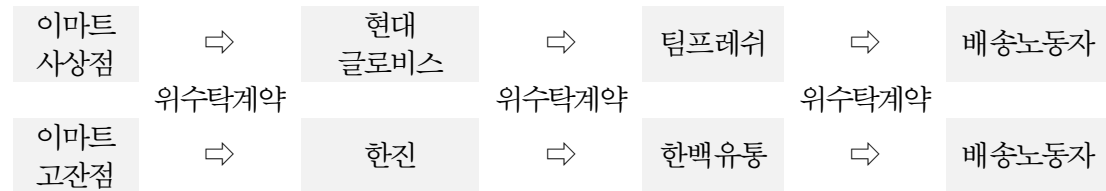
2. 계약구조

대형마트 배송기사들은 대형마트로부터 위수탁계약을 맺은 운송사와 계약을 맺는다. 1~2년 단위로 대형마트에서 점포마다 필요한 차량 수를 입찰로 내면 운송사는 최저입찰제 형식으로 입찰을 받아 화주인 대형마트와 계약을 맺는다. 이 운송사들이 배송기사들과 위수탁계약을 맺는 것이 기본 구조인데 운송사가 소규모 운송사에 또다시 위탁하는 소위 재하청을 주는 경우도 있어 3단계의 계약구조를 갖기도 한다.

<홈플러스 계약 사례>

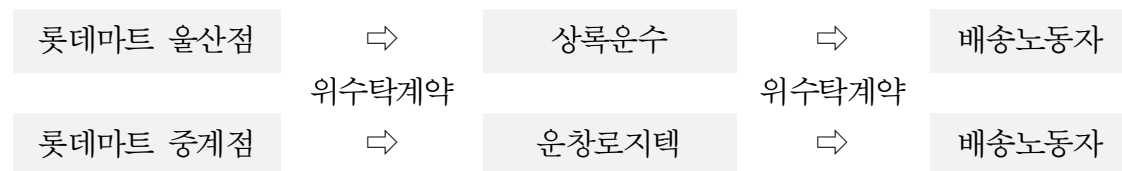


<이마트 계약 사례>



※ 이마트는 SSG.COM에서 배송을 전담하고 있음

<롯데마트 계약 사례>



※ 롯데마트는 롯데글로벌로지스에서 배송을 전담하고 있음

위의 사례는 마트별 일반적인 계약현황으로 일률적으로 적용되는 것은 아니다. 홈플러스나 롯데마트도 3단계 계약구조를 갖는 점포도 있으며 운송사에 따라 계약형태가 다양하게 나타나기도 한다.

한 점포에 하나의 운송사가 들어가는 것이 일반적이지만 여러 개의 운송사가 있는 경우도 많다. 대형물류센터인 이마트 김포 네오002,003센터에는 1,200여 대의 차량이 있는데 운송사만 해도 10개가 훨씬 넘는다.

차량 대수가 많지 않은 점포에도 여러 개의 운송사가 들어가 있기도 한데 이마트 울산점의 경우 차량이 15대에 불과하지만, 운송사가 일곱 군데나 된다.

<이마트 네오002, 003센터 운송사>

- 1차 운송사 : 현대글로벌비스, CJ대한통운, 제때, 삼원, 한진, 메쉬코리아, 진환 등
- 2차 운송사 : 선영로지스, JDI, LJ, 주원, 휴맥스, 조은운수, OKC, 해성, 알파로지스 등

3. 근무형태

1) 업무형태

고객들은 대형마트의 앱을 통해 온라인으로 주문을 하면 피킹->패킹->배송의 과정을 거쳐 고객의 집 앞에 상품이 도착한다. 고객이 주문한 상품을 찾아서 모으는 과정이 피킹(Picking)이다. 피커로 불리는 피킹 노동자들은 마트의 직고용 노동자들이거나 하청업체의 노동자들이다. 대개 점포에서 배송하는 경우 피커들은 직고용 노동자이며 물류센터의 경우 하청업체 노동자들이다.

피커들이 피킹한 상품들을 배송하기 위해 포장하는 과정은 패킹(Packing)인데 패킹만을 전담하는 노동자들이 별도로 있는 경우는 거의 없다. 어디서부터 어디까지 패킹업무인지 누구의 업무인지 구분하기 모호한데 대개 배송 기사들이 패킹업무까지 하고 있다.

배송과 관련된 배송 기사의 업무는 크게 상차하기까지의 과정과 배송의 과정으로 나눌 수 있다.

1) 배송 전 과정 : 상차까지

① 출근 및 업무배정

배송기사들은 대형마트로 출근을 하는데 상품을 재분류하고 짐 싣기를 하는 시간이 30분 이상 소요되기 때문에 정해진 배송시간보다 최소 30분 일찍 나와야 한다. 10시가 첫 배송 시간이면 9시 30분에는 마트에 나와 있어야 원활하게 배송을 시작할 수 있다.

출근을 하면 그날의 업무를 배정받는데 배송 건수는 고객 주문량에 따라 대형마트 측에서 결정되어 나온다. 배송 기사가 이를 조정할 권한은 없는데 돈을 더 벌고 싶다고 더 많은 배송건수를 처리할 수 없고 힘들어서 쉬고 싶다고 배송건수를 줄일 수도 없다. 배송권역도 정해져 있어 다른 기사의 배송건을 받는 것도 원칙적으로는 할 수 없다.

예전에는 대형마트 온라인부서의 관리자가 배송기사들을 상대로 미팅을 진행하는 경우가 많았으나 노동조합이 생기고 나서는 이런 모습들이 거의 사라졌다.

② 배송물품 인수 (분류, 포장, 검수 및 상차)

피커들이 배송할 상품을 모은 상품바구니를 쌓아놓으면 그대로 가져가는 것이 아니라 이것들을 또다시 분류해야 하는데 배송의 효율성 문제도 있고 그대로 가져가면 차량에 다 싣지 못하기 때문에 하지 않을 수 없다. 배송 기사들은 배송코스에 맞게 재분류를 하고 배송상품을 다시 정리해야 한다.

배송상품이 맞는지 확인하는 검수도 배송기사들이 해야 하는데 원칙대로 하면 상품하나하나를 확인해야 하지만 검수할만한 시간도 제대로 주어지지 않기 때문에 많은 기사는 수량만 확인하거나 잘 하지 않기도 한다.

패킹과 검수가 끝나면 상품을 차량에 싣는 상차작업이 시작되는데 한꺼번에 많은 상품을 옮기다 보니 이때 안전사고가 빈번하게 일어난다. 배송순서를 생각하지 않고 마구잡이로 상차하면 나중에 번거로워지기 때문에 배송순서를 잘 보고 짐 싣기를 해야 한다.

짐 싣기를 완료하기까지 최소 30분 이상 걸리는데 피킹작업이 제시간에 완료되면 상차작업이 원활하게 되지만 배송물량이 많아지거나 시스템 문제 등으로 피킹이 늦어지는 경우가 매우 흔하게 일어난다. 피킹이 늦어지면 배송 기사들은 마냥 대기해야 하는데 언제 피

킹이 완료될지 몰라 다른 일을 할 수도 없고 휴게공간도 부족해 쉬지도 못하지만 이로 인한 보상은 전혀 주어지지 않는다.

또한 피킹이 늦어지면 짐 신기도, 출발 시간도 늦어지기 때문에 배송 기사들은 시간에 쫓기게 되고 이로 인해 교통사고나 안전사고의 위험도 커진다.

[그림 2-1] 상차작업 모습. 중량물을 싣고 이동해야 해서 안전사고의 위험이 높음



2) 배송

짐 신기가 완료되면 배송을 시작하는데 고객이 요청한 시간에 배송을 해야 하기 때문에 그에 맞게 배송순서를 짜고 동선을 맞춰야 한다. 동선은 앱으로 통제하는데 한번 짜인 동선은 바꾸기 어렵다. 홈플러스는 배송시간 1시간 단위로 촘촘하기 때문에 비효율적인 경우가 자주 발생하는데 예를 들어 배송지A가 18시 배송이고 배송지B가 19시 배송이면 A, B가 바로 옆집이더라도 앱지시대로 배송해야 한다.

일단 마트를 출발하면 상품과 관련된 모든 책임은 배송기사에게 있다. 피커가 실수한 경우에도 출발하기 전에 발견하지 못하면 책임은 배송기사들이 져야 한다. 상품이 파손되거나 분실되면 배송기사가 배상해야 하는 경우도 많다.

마트배송은 택배와 달리 배송지 1곳이 1건의 기준인데 고객이 수백만원의 상품을 주문해도 1곳에 가면 배송기사는 1건에 해당하는 운송료만 받는다. 주문에는 제한이 거의 없는데 마트 특성상 1+1이나 할인행사가 많아 중량물의 비중이 상당하다. 특히 생수, 음료수, 쌀, 세제 배송은 배송기사들이 가장 힘들어하는 품목들인데 이런 중량물들을 들고 엘리베이터가 없는 4-5층까지 배송을 해야 한다.

[그림 2-2] 중량물 배송 사진. 무게나 부피가 엄청나지만 1건으로 처리됨.



대형마트는 배송기사에게 친절할 것을 강조하고 있다. 코로나19로 인해 비대면 배송이 많아지면서 감정노동을 부담은 줄었지만, 배송과정에서 고객클레임이 생기면 불이익이 주어진다.

배송이 완료되면 앱으로 완료 보고를 해야 한다. 배송시작부터 완료까지 앱으로 보고를 해야 하는데 1건당 적게는 3번에서 많게는 15번까지 클릭을 해야 한다.

1차수 배송을 완료하면 다시 마트로 돌아가서 짐 싣기부터 배송까지 이어지는 작업을 반복해야 한다. 마트에 따라 배송 차수가 다른데 대개 이마트는 2회차 배송, 홈플러스는 3회차 배송, 롯데마트는 4회차 배송이 기본이며 점포에 따라 달라지기도 한다. 그날에 배정된 배송은 그날 끝내야 한다.

2> 근무시간

1) 총 근무시간

마트마다 차이가 있지만, 고객에게 배송 가능한 시간대가 12시간 이상으로 홈플러스는 10시~22시, 이마트는 06~22시인데 22시까지 배송을 하지 않는다고 하더라도 배송 준비 시간도 필요하기 때문에 하루 10시간 이상은 소속된 마트의 배송업무를 해야 한다. 대부분 주 6일 근무로 주 60시간을 초과하여 일하고 있다.

2) 휴게시간

별도의 휴게시간은 존재하지 않는다. 배송이 빨리 마무리되면 알아서 쉬는 형편이고 주문량이 많아서 배송이 밀리면 식사 시간도 부족하다. 대기시간이 길어지기도 하는데 제대로 된 휴게실이 갖춰지지 않거나 부족하다.

3) 휴일

주 1회 휴일이 대부분이고, 점포의 경우 월 2회 의무휴업일에 쉬고 의무휴업일이 없는 주는 주말에 반씩 돌아가면서 쉬는게 일반적이다. 마트가 휴점을 하지 않기 때문에 공휴일이라고 쉬는 경우는 없고 명절 당일 정도만 휴일을 준다. 연차나 휴가, 병가 등은 없고 예비군훈련, 민방위 훈련도 개인이 용차비용을 내고 참가해야 한다.

4. 운송료와 임금

1> 운송료

무조건 건당 수수료를 받는 택배와 달리 대형마트 배송기사들이 받는 운송료는 기본운송료+인센티브+수당 형태로 지급된다. 마트마다 약간의 차이가 있지만, 전체적으로 받는 운송료 총액은 비슷하다. 기본운송료는 기준건수를 채우지 못해도 지급된다. 기본운송료는 대략 250만 원~300만 원 내외이다.

마트에서 정한 기준건수를 넘으면 건당 인센티브를 받는데 기준건수는 마트마다 차이가 있다. 홈플러스의 기준건수는 월 650건인데 하루 25건*26일 근무가 기준이다. (점포에 따라 약간의 차이가 있다) 홈플러스의 배송 기사들은 1달에 650건을 초과하면 1건당 2,400원의 인센티브를 받는다.

[그림 2-3] 홈플러스 A 운송사 계약서 중 운송료 부분

배송비	기본배송비	금 2,500,000 원 (영업용T/E 및 Early slot, 기타 비포함)		
	인센티브	근속년수, 특수수당으로 위임인의 지급규정에 의함. (별첨5. 인센티브 적용기준)		
	기준건수	일 25 건 / 초과시 건당 2,400원 (SDS 배송완료 등록 건 기준)		
	유류대	실비지급	완제/직불	원
	기 타	기타 지급 및 공제는 홈플러스 배송계약 조건 제4조 참조		
	지급방법	전월 18일부터 당월 17일 간의 배송실적에 대해 익월 25일 지급		

이마트는 점포와 물류센터의 차이가 있는데 점포에서 배송하는 기사들은 하루 31건이 기준인데 32~35건을 배송하면 건당 2,200원의 인센티브를, 36건 이상을 배송하면 건당 2,400원의 인센티브를 받는다. 물류센터에서 배송하는 기사들은 하루 34건이 기준으로 35~40건을 배송하면 건당 2,000원의 인센티브를, 41건 이상을 배송하면 건당 2,400원의 인센티브를 받는다.

[그림 2-4] 이마트 김포네오몰 B 운송사 계약서 중 운송료 부분(좌측은 2회전배송, 우측은 1회전배송)

기본 용역료 (26일 근무기준)	월 3,003,000원(日 115,500원)감가상각수당 포함	월 1,565,980원(日 60,230원)
배송건수	1) 34건 초과시 +2,000원 (건당) 2) 40건 초과시 +2,400원 (건당)	1) 20건 초과시 +2,000원(건당)
박스 수	배송건당 4박스 초과시 +200원/박스 정산	
유류비	일 운행거리 기준 : 연비기준 : 7Km/l	
조기출차	7,000원	3,490원
보냉가방 패킹	12,230원	6,125원
원거리 운행 인센티브	1) 71Km 이상 시 : 2,300원 base + 80원 (Km당)	1) 40Km 이상 시 : 1,200원 base + 80원 (Km당)
	2) 91Km 이상 시 : 5,000원 base + 120원 (Km당)	2) 60Km 이상 시 : 2,800원 base + 120원 (Km당)
	3) 101Km 이상 시 : 7,500원 base + 130원 (Km당)	3) 80Km 이상 시 : 5,200원 base + 130원 (Km당)
	4) 111Km 이상 시 : 12,000원 base + 150원 (Km당)	4) 100Km 이상 시 : 7,800원 base + 150원 (Km당)
	5) 131Km 이상 시 : 15,500원 base + 150원 (Km당)	5) 120Km 이상 시 : 10,800원 base + 170원 (Km당)

롯데마트도 점포와 물류센터의 차이가 있다. 점포마다 기준이 다르지만 (월 624건으로 추산됨), 월 기준을 초과하면 건당 2,200원의 인센티브를 받는다. 물류센터의 경우는 하루 33건이 기준으로 34~39건을 배송하면 건당 2,200원의 인센티브를 받고 40건 이상 배송하면 건당 2,400원의 인센티브를 받는다.

[그림 2-5] 롯데마트 C 운송사 계약서 중 운송료 부분

[기사 수당]		[단위 : 원, VAT 별도]
구분	단가	비고
인센티브	2,200	기사당 월 기준건수 초과시 2.2천원/건 *점별 기준건수는 TMS Capa 기준으로 설정하며, 점별 환경의 변화가 발생시 파트너사와의 협의하에 변경 가능
통신비	39,000	월 기준
CS 수당	A 등급(99 점 이상) - 10 만원 B 등급(98 점~98.9 점) - 8 만원 C 등급(97 점~97.9 점) - 5 만원 D 등급(96 점~96.9 점) - 3 만원 E 등급(96 점 미만) - 없음	평가 방법 : 고객작성 배송평가금의 기사별 월평균점수 적용(100 점 만점으로 환산) *단, 기사별 배송건수 대비 평가금이 3% 미만일 경우 해당 비율만큼 적용
세차비	15,000	월 기준
감가상각비 지원	1 년이상 30,000 / 2 년이상 60,000 / 3 년이상 90,000	
초과주행	초과주행거리÷연비*유류단가	월합계가 일평균 60km 초과시 적용, 연비: 1톤차량 7km/L,라보냉탑 5.5km/L 유류단가 : Opinet 월평균 적용

기본운송료와 인센티브 외에는 수당을 받는데 수당은 마트마다 운송사마다 다양하다. 보편적으로 들어가는 수당은 장거리 배송 시 적용되는 거리 수당, 근속 수당 또는 감가상각 수당, 세차비 정도이다. 롯데마트는 고객평가에 따른 CS수당이 있으며 이마트는 유니폼 수당이 있다.

이 외에 유류비와 부가세가 있는데 유류비는 고정 금액이 지급되거나 운행 거리를 기준으로 지급되기도 하는 등 운송사마다 지급하는 방식이 다르다. 부가세는 총 운송료의 10%를 부가세 명목으로 지급받지만 그대로 내야 할 세금이기 때문에 수입으로 여길 수 없다.

2> 공제항목

대형마트 배송 일을 하기 위해서는 차량과 영업용번호판이 있어야 하는데 큰돈이 들기 때문에 차량을 할부로 구입하고 영업용번호판은 임대하는 경우가 대다수이다. 운송사로부터 영업용번호판을 임대하면 매달 지입료가 공제되는데 지입료는 18~25만 원 정도이다. 운송사에 따라 별도의 관리비를 공제하는 경우도 있다.

차량 할부금은 3년을 기준으로 비용이 달라지긴 하지만 월 30~40만 원이 공제된다. 화물공제조합에 납부하는 보험료가 있는데 책임보험은 1년에 1회 납부하는데 한 번에 납부해야 해서 부담이 상당하며 종합보험은 1년 6회 분할 납부하는데 한 번에 15~20만 원 정도이다.

보험료 수가는 운송사 단위로 올라가서 개인이 사고를 내지 않아도 올라갈 수 있어 불합리한 수준이다.

부가세는 운송료에서 받은 만큼 그대로 공제된다.

3> 수입구조

명세서상 지급받는 운송료 총액은 월 3~400만 원 정도 되긴 하지만 차량 할부금, 지입료, 보험료 등 각종 공제되는 금액과 유류비와 차량 수리비 등 차량 관리에 들어가는 비용이 상당히 발생하기 때문에 순수입은 200만 원 중반대이다.

수입이 적어 부업을 하는 경우도 많다. 부업은 학교급식이나 식자재 배송, 마켓컬리나 쿠팡 등을 많이 한다.

5. 노동자성 인정 판례

1> 지방노동위원회의 노동자성 인정

1) 경기지방노동위원회 판결(경기2020부노49 동국상운 주식회사 및 주식회사 서진물류 부당노동행위 구제신청) 내용

- 2020년 8월 10일 경기지방노동위원회 판정문

나) 이 사건 근로자가 배우자 명의로 이 사건 사용자 2와 작성한 용차계약서 제 3 조는 "을 (이 사건 근로자) '은 '갑 (이 사건 사용자 2) '과 홈플러스와 체결한 운송계약서를 상세히 설명을 들은 후 상호 책임과 의무를 충분히 숙지하고 '갑'이 행하여 할 책임과 의무 사항 및 홈플러스에서 요하는 모든 운송행위 (코스조정 및 고객서비스등) 에 이의 없이 하기로 하며 '갑'을 대위하여 책임있는 배송을 하기로 한다."라고 규정하여 이 사건 근로자는 홈플러스와 이 사건 사용자 2 가 요구하는 운행경로에 따라 운송하고, 고객서비스 업무도 처리하도록 규정되어있다.

다) 또한 이 사건 사용자 2 가 이 사건 근로자에게 업무상 지시-감독을 하고 방송촬영 등과 관련하여 경고하였으며, 최종적으로 계약해지를 통보하였다고 주장하는 점, 이 사건 노동조합도 심문회의에서 이 사건 사용자 2 를 상대로 교섭요구와 교섭요구 사실의 공고에 대한 시정신청을 하였다고 진술한 점 등을 종합적으로 살펴보면 이 사건 사용자 2 가 노동조합법상 사용자에 해당한다고 판단된다.

2) 서울지방노동위원회 판결(서울2020교섭22 한국통운 주식회사 교섭요구 사실의 공고에 대한 시정신청) 내용

- 2020년 8월 20일 서울지방노동위원회 판정문

6. 판단

가. 배송기사가 노동조합법상 근로자에 해당하는지 여부
(중략)

3) 구체적 판단

배송기사는 배송 계약서의 내용을 결정할 수 없는 것으로 보이고, 자신들의 노무제공의 대가인 기본 배송료와 인센티브 등에 주로 의존하여 생활하면서 업무수행 과정에서 어느 정도 이 사건 사용자의 지휘·감독을 받는 것으로 보인다. 따라서 이 사건 사용자 소속의 배송기사는 노동조합법 제2조 제1호에서 정한 '기타 이에 준하는 수입에 의하여 생활하는 자'에 해당하는 근로자이다.

가) 이 사건 사용자와 배송기사가 체결하는 배송계약의 주요 내용은 배송업무 완성 시 지급되는 기본배송비와 근속연수 및 점포별 배송 건수에 따라 지급되는 인센티브 등 배송료, 업무 방식을 규율하는 배송업무 내용 및 차량사용 특약 등 배송기사의 의무 사항 등이다. 그리고 이 사건 사용자에게는 계약 내용이 이행되지 않을 경우, 계약을 일방적으로 해지할 수 있는 계약해지권을 부여하고 있는 반면에 배송기사에게는 계약의 내용에 이의가 있는 경우에도 계약하지 않는 것 외에는 딱히 자신의 의견을 반영할 방법이 없다. 이러한 사정을 고려하면 이 사건 사용자는 배송기사와 체결하는 계약내용을 일방적으로 결정하고 있다고 평가할 수 있다.

나) 배송기사는 본인 소유의 차량으로 상품의 후방이동, 상차 및 하차, 운송, 반품, 인수인계, 장비 등의 회수업무 등의 상품배송 업무와 배송리스트, 주문내역서 등 각종 증빙의 교부 및 회수업무 등의 증빙관리업무 외에 차량관리, 배송장비관리, 배송 중 또는 배송완료 후 차량주행 및 홍보물 배포 등의 배송업무를 수행한다. 이를 위해 매일 아침 정해진 시간인 10:00 경에 해당 점포로 출근하여 지정된 공간에서 배송이 예정된 물품을 분류하여 배송차량에 싣는 작업을 수행한다. 그리고 배송차량에 물품을 상차하면 할당된 책임배송구역의 전자상거래 물품을 고객에게 배송하는데, 배송이 마무리되는 시간인 대략 22:00경에 업무가 종료되는 것으로 보인다. 이러한 배송업무를 수행하기 위해 배송계약서에는 배송업무의 범위와 배송차량 특약을 별도로 정하고 있다. 따라서 배송기사는 배송계약서 등에 따라 배송업무를 수행하고, 근무시간이 사실상 정해져 있다고 판단된다.

다) 또한 배송기사가 수행하는 업무의 기본적인 내용은 위 '가)'항 및 '나)'항에서 살펴본 것처럼 배송계약서에 따라 정해지고, 업무수행을 위해 이 사건 사용자는 배송업무지시, 차량사용 지시 등을 요구할 수 있다. 이러한 사정을 고려하면 이 사건 사용자는 배송기사의 업무 수행과정에서 어느 정도 지휘·감독을 하는 것으로 볼 수 있다.

라) 배송기사와 이 사건 사용자는 1년 단위로 배송계약을 체결하는데, 계약해지사유에 해당하는 특별한 사정이 없는 이상 종전과 동일한 조건으로 1년씩 자동 연장된다. 그리고 이 사건 사용자가 배송기사에게 지급하는 배송료 가운데 인센티브는 계약의 지속기간에 따라 달리 적용되어 장기계약 시 지급률이 높아진다. 또한 이 사건 사용자는 우리 위원회 심문회의 과정에서 배송기사의 평균 근속연수는 2.5년이고, 최근에는 장기계약이 이루어지는 배송기사가 다수 있다고 진술하고 있다. 이러한 점에서 볼 때 배송 기사와 이 사건 사용자의 법률관계는 어느 정도 지속적·진속적이라고 판단된다.

마) 이 사건 사용자는 약 2,000대의 차량으로 홈플러스, 오아시스 마켓, 코카콜라 등과 운송계약을 통해 도로화물배송운송업을 영위하고 있다. 이중 홈플러스 (전체 약 1,200대 차량) 에는 전국 72개 점포에 약 630대의 차량을 운영하고 있어, 전체 차량에 대한 홈플러스 차량의 비율은 31%에 이른다. 이는 배송기사가 수행하는 업무가 이 사건 사용자의 전자상거래상품 배송사업 수행을 위한 필수적 요소 중 하나로 볼 수 있다. 또한 배송기사는 이 사건 사용자의 전자상거래상품 배송사업을 통해서만 화물운송 (배송) 시장에 접근할 수 있다.

바) 배송기사는 배송료로 사전에 정해진 배송업무 완성의 대가인 기본배송비와 근속연수 및 점포별 배송 건수에 따라 지급되는 인센티브 등을 지급받는다. 배송료는 배송 건수에 따라 배송기사별로 인센티브 지급에 차이가 있을 수 있지만 기본적으로는 배송업무수행이라는 노무 제공의 대가에 해당하는 것으로 볼 수 있다.

사) 이 사건 사용자는 배송기사가 본인 소유의 차량으로 업무를 수행하는 지입차주로서 겸업에 제한이 없다고 주장한다. 그러나 위 '나) '항 내지 '다) '항에서 살펴본 것처럼 배송기사는 이 사건 사용자로부터 업무수행 등과 관련하여 근로기준법상 근로자에 해당한다고 볼 정도는 아니지만, 어느 정도의 지휘·감독을 받는 것으로 볼 수 있다. 또한 신청인 노동조합 조합원인 배송기사의 업무 내용, 업무준비 및 업무 수행에 필요한 시간 등을 고려하면, 배송기사가 겸업을 하는 것은 일반적이거나 현실적이라고 볼 수 없다. 따라서 지입차주이기 때문에 겸업에 제한이 없다는 이 사건 사용자의 주장을 받아들이기 어렵다.

아) 또한 이 사건 사용자의 주장만으로 배송기사가 노동조합법상 근로자성이 부인될 만한 특별한 사정이 있다고 볼 수 없다. 오히려 근로기준법상 근로자에 해당하는지는 별론으로 하더라도 사업주와 대등한 교섭력을 확보하여 근로자들의 근로조건 유지·개선을 향상하고자 하는 노동조합법의 입법 취지를 고려할 때 이 사건 사용자의 사업에 필수적인 노무를 제공함으로써 이 사건 사용자와 경제적 종속관계를 이루고 있다고 판단되는 배송기사의 노동3권을 보장할 현실적인 필요성이 더 커 보인다.

2> 중앙노동위원회의 노동자성 인정

1) 중앙노동위원회 판결(중앙2020교섭50 주식회사 서진물류 교섭요구 사실의 공고에 대한 시정 재심신청) 내용

- 2020년 9월 18일 중앙노동위원회 판정문

(1) (중략) 배송기사의 노무제공 목적이 이윤추구에 있지 않고 이를 위한 경영행위가 나타나지 않는 가운데 사업자와의 노무제공관계에서 경제적·조직적 종속관계를 이루고 있고, 노무제공의 대가로 보수를 받는다면 노동3권을 보장할 필요가 있고 노동조합법상 근로자로 인정될 수 있다.

(2) 원청과 운송업체의 사업에 필수적인 상품배송이라는 노무를 제공하면서 운송사와 경제적·조직적 종속관계를 이루고 있고 상품배송이라는 노무를 제공하고 그에 대한 대가를 받는 이 사건 배송기사는 노동조합법상 근로자에 해당된다. 또한 경제적 약자의 지위에서 운송업체에 노무를 제공하는 배송기사가 집단적으로 단결함으로써 운송업체와 실질적으로 대등한 위치에서 노무제공조건에 대해 교섭할 수 있는 권리 등 노동3권을 보장하는 것이 헌법 제33조의 취지에도 부합한다.

2) 중앙노동위원회 판결(중앙2020부노210) 내용

- 2020년 11월 26일 중앙노동위원회 판정문

가) 이 사건 근로자가 노동조합법상 근로자에 해당하는지 여부에 관하여 논란이 있으나, 대법원 판례가 제시하는 노동조합법상 근로자의 개념 요소들에 비추어 볼 때 이 사건 근로자와 같은 배송기사들은 자신들의 노무를 제공한 대가인 배송료에 주로 의존하여 생활하면서 업무수행의 과정에서 사용자로부터 상당한 정도의 지휘·감독을 받는 것으로 보이므로 배송기사들은 노동조합법 제2조 제1호에서 정한 '기타 이에 준하는 수입에 의하여 생활하는 자'에 해당하는 근로자라고 할 수 있다. 따라서 이 사건 근로자는 노동조합법상 근로자에 해당한다.

3장. 온라인마트 배송노동자 대상 설문조사 결과 분석

1. 설문조사 개요

전국서비스산업노동조합연맹은 전국 온라인마트 배송노동자 노동환경 및 처우개선을 목적으로 노동실태의 기본적 현황을 파악하기 위한 기초자료를 마련하기 위해 본 설문조사를 추진하였다. 본 설문조사는 전국서비스산업노동조합연맹 소속 마트산업노동조합의 협조를 통하여 온라인마트 물류시설에서 배송업무를 담당하는 노동자들을 대상으로 설문지를 배포한 후 취합하는 형식으로 진행되었으며, 2021년 6월 9일부터 6월 30일까지 약 3주에 걸쳐 진행되었다.

총 응답자는 393명으로, 취합된 설문지 중 응답이 불충분한 경우를 제외하고 324부를 분석에 활용하였다. 문항은 주로 노동조건, 노동환경의 변화, 일터 건강과 안전 분야에 걸쳐 응답자에 해당되는 사실 및 만족도를 확인하는 내용이었으며 문항별 응답결과를 활용하여 기술통계분석, 차이분석, 평균분석을 실시하였다(SPSS 23.0 활용).

<표 3-1> 설문조사 개요 요약

구분	세부내용
목적	온라인마트 배송노동자 노동환경 및 처우개선을 위한 노동실태 파악
기간	2021.06.09. ~ 2021.06.30. (약 3주)
대상	온라인마트 배송노동자
방법	대형마트 물류센터에서 배송노동자 대상 설문지 작성 요청((마트산업노조 협조)
내용	노동조건, 노동환경, 일터건강
현황	수거된 393부 중 응답이 미흡한 경우를 제외한 324부를 분석에 활용

2. 조사도구

온라인 배송노동자들의 노동실태를 파악하기 위한 조사도구는 선행연구 분석, 사전 면접조사, 연구진 회의 등을 거쳐 개발되었다.

기존의 전국서비스산업노동조합연맹에서 유통분야 노동자, 택배노동자, 마트노동자 등을 대상으로 한 기존 연구 결과들을 검토하였다. 다음으로, 온라인 배송노동자 4인을 대상으

로 사전면접을 실시하여, 실제 이들이 당면하고 있는 노동조건, 노동환경, 일터건강 관련 문제점들을 확인하였다. 이와 같은 결과들을 종합적으로 검토하여 온라인 배송노동자 설문지를 개발하게 되었다.

주요 질문내용은 크게 노동조건, 노동환경의 변화, 일터 건강과 안전 분야로 구분할 수 있으며, 그 외 일반사항을 통해 임금수준, 근속기간(현직), 부업일자리수, 가족수(본인포함) 등이 포함되었다.

3. 온라인마트 배송노동자 일반적 현황

총 393부 중 분석에 활용한 324건의 응답지를 토대로 온라인 배송노동자의 일반적 현황을 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 응답자가 소속된 마트를 구분해 보면, 홈플러스 71%, 이마트 27.5%, 메가마트 1.5%로 파악되었다.

<표 3-2> 소속마트별 분포

(단위 : 명, %)

구분	빈도	분포
메가마트	5	1.5
이마트	89	27.5
홈플러스	230	71.0
전체	324	100.0

소속마트별 분포

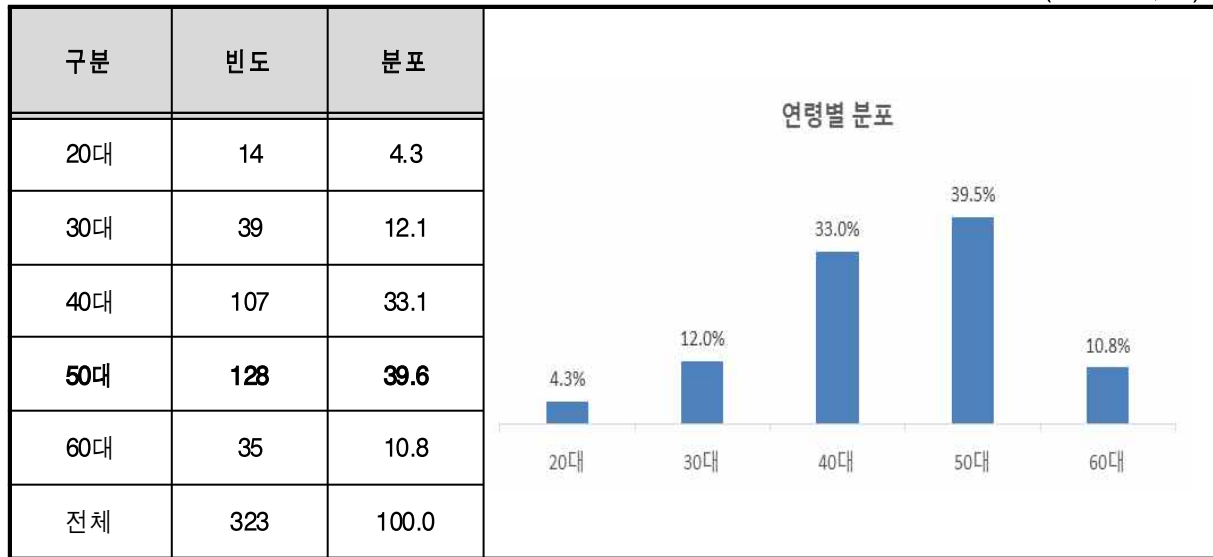
■ 메가마트 ■ 이마트 ■ 홈플러스

1> 연령·성별·학력별 현황

전체 응답자의 평균 연령은 48.5세로, 연령대별로 보면, 50대가 128명(39.5%)으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 40대 107명(33.0%), 30대 39명(12.0%), 60대 35명(10.8%), 20대 14명(4.3%) 순이었으며, 남성이 99.4%로 나타나, 중년층 남성의 비율이 높은 것을 알 수 있다.

<표 3-3> 연령별 분포

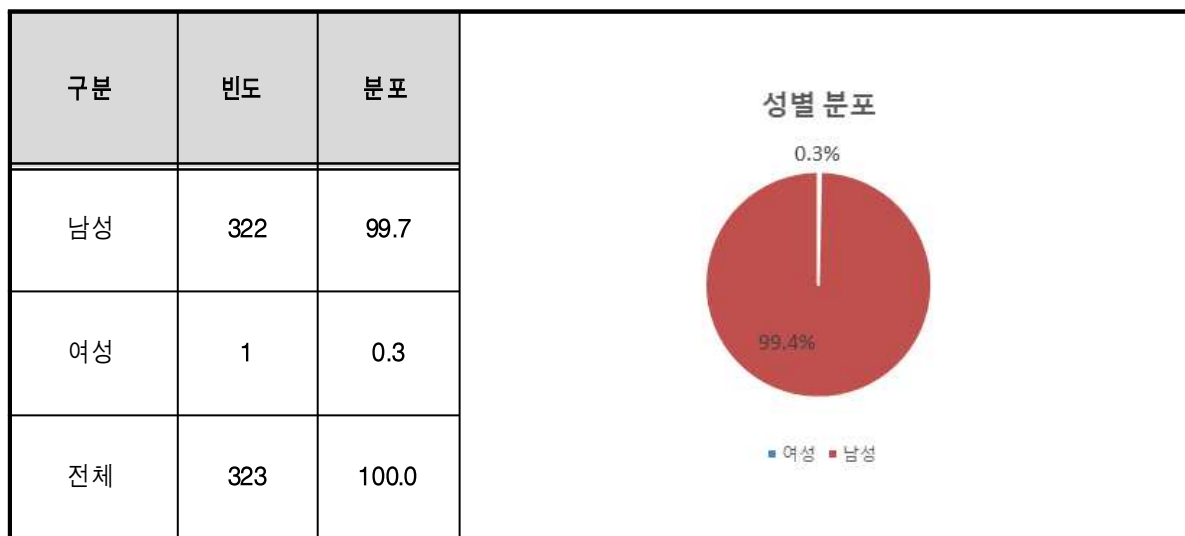
(단위 : 명, %)



* 전체 응답자 324명 중 미응답자 1명 제외

<표 3-4> 성별 분포

(단위 : 명, %)

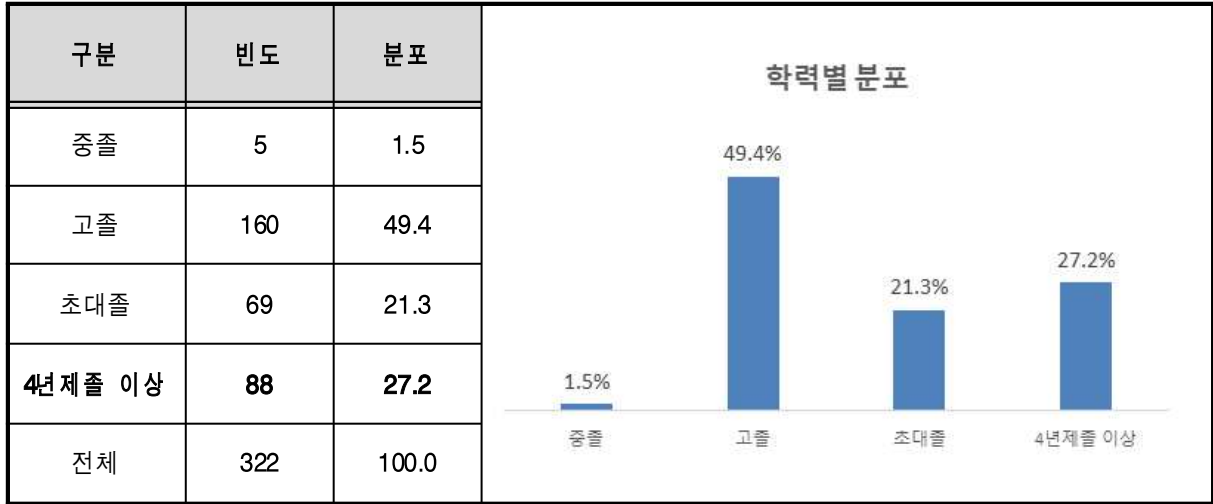


* 전체 응답자 324명 중 미응답자 1명 제외

학력별 분포를 보면, 고졸이 전체 응답자의 160명(50%), 4년제졸 이상이 88명(27%), 초대졸이 69명(21%), 중졸이 5명(2%)으로 나타났으며, 초대졸과 4년제졸을 합하면 48%에 달해, 온라인마트 배송 업무는 학력 수준 정도에 구애받지 않는 것으로 볼 수 있다.

<표 3-5> 학력별 분포

(단위 : 명, %)



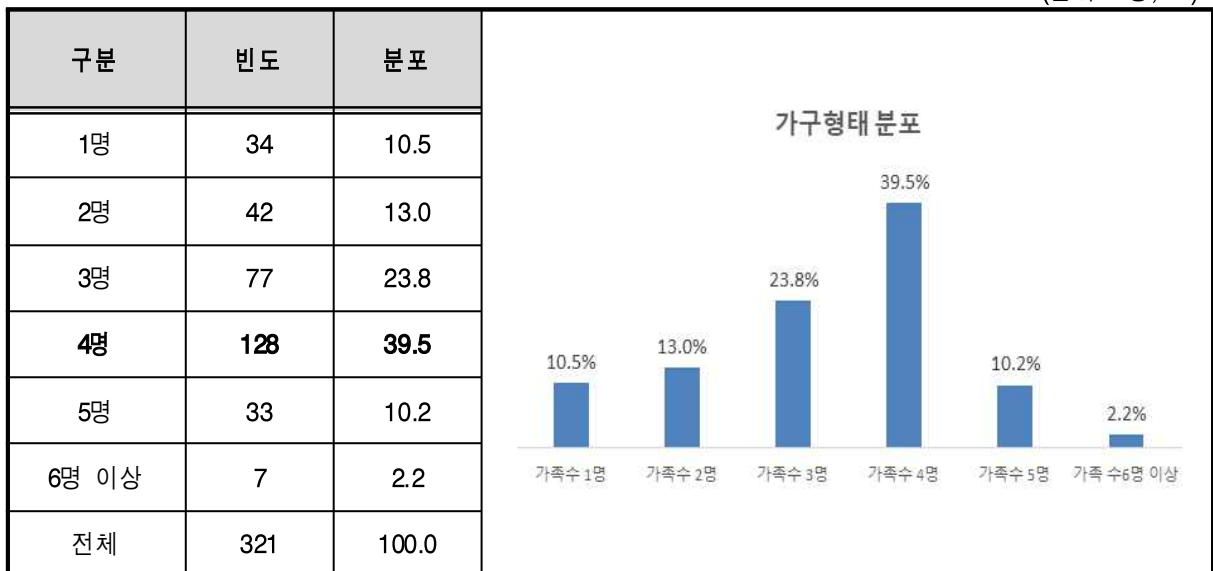
* 전체 응답자 324명 중 미응답자 2명 제외

2> 가구 형태

가족형태 분포를 보면 4인 가족이 전체 응답자의 128명, 39.5%로 가장 높게 나타났고, 3인 가족이 77명으로 23.8%, 2인 가족이 42명으로 13.0%, 5인 가족이 33명으로 10.2%, 1인 가족이 34명으로 10.5%, 6인 이상 가족이 7명으로 2.2% 순으로 나타났다.

<표 3-6> 가족수 분포

(단위 : 명, %)



* 전체 응답자 324명 중 미응답자 3명 제외

3> 소재지 현황

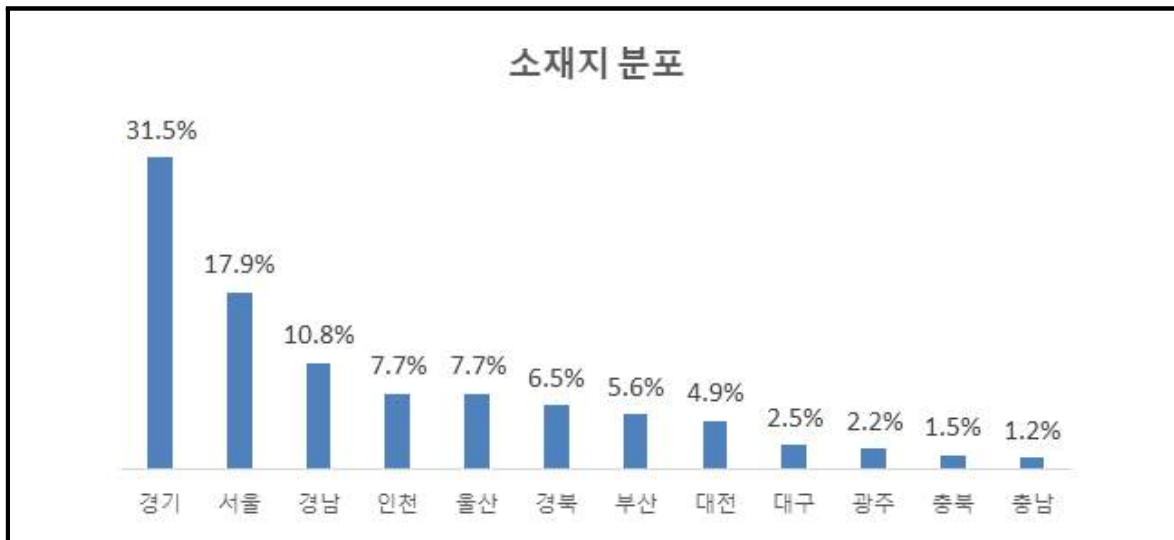
소재지 분포를 보면 경기 102명 31.5%, 서울 58명 17.9%, 경남 35명 10.8%, 인천 25명 7.7%, 울산 25명 7.7% 등으로 나타나, 수도권이 185명(57.1%), 비수도권이 139명(42.9%)으로 파악되었다.

<표 3-7> 소재지 분포

(단위 : 명, %)

광역시도	빈도	분포	광역시도	빈도	분포
경기	102	31.5	대전	16	4.9
서울	58	17.9	대구	8	2.5
경남	35	10.8	광주	7	2.2
인천	25	7.7	충북	5	1.5
울산	25	7.7	충남	4	1.2
경북	21	6.5	전체	324	100.0
부산	18	5.6			

[그림 3-1] 소재지 분포 그래프



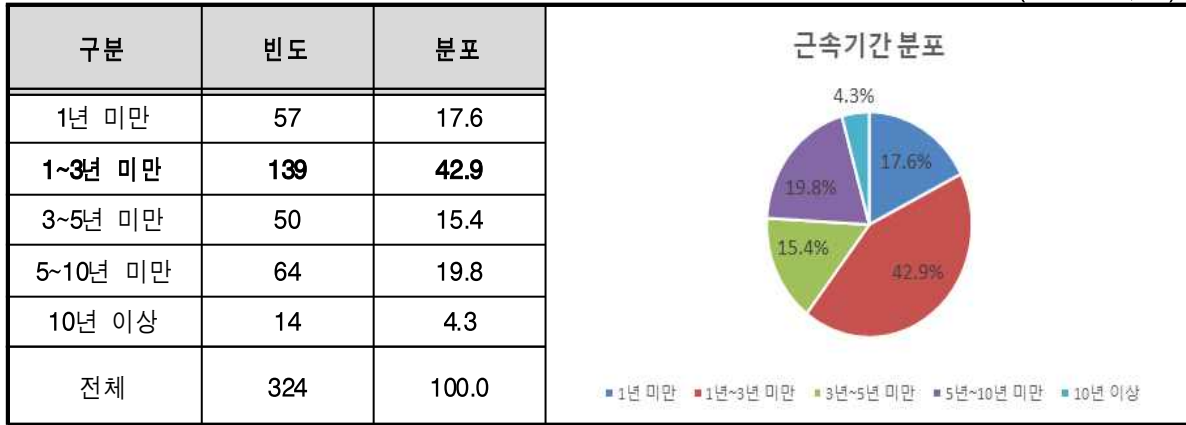
4> 근속기간 분포

응답자의 근속기간은 1년 이상 3년 미만인 139명(43%)으로 가장 많았고, 다음으로 5년 이상 10년 미만이 64명(20%), 1년 미만이 57명(18%), 3년 이상 5년 미만이 50명(15%), 10년

이상이 14명(4%) 순으로 나타나, 3년 미만의 초기 경력자가 다수를 차지하는 것으로 나타났다(196명, 60.5%).

<표 3-8> 근속기간 분포

(단위 : 명, %)

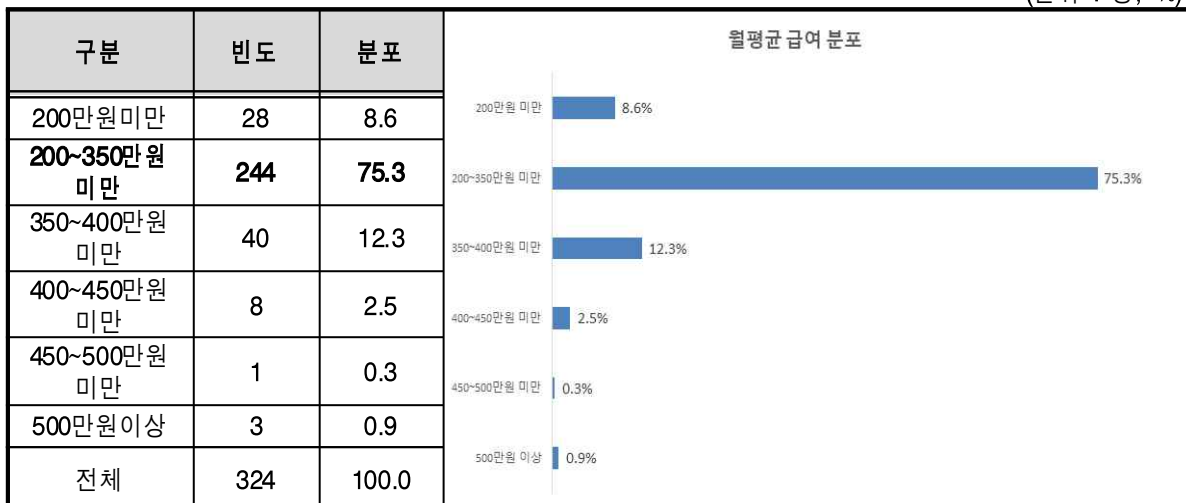


5> 월평균 임금 현황

응답자의 월평균급여 현황을 살펴본 결과, 200만원 이상 350만원 미만이 244명(75.3%)으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 350만원 이상 400만원 미만 40명(12.3%), 200만원 미만 28명(8.6%), 400만원 이상 450만원 미만 8명(2.5%), 500만원 이상 3명(0.9%), 450만원 이상 500만원 미만 1명(0.3%) 순이다. 다만, 200만원 미만에 응답한 자(28명, 8.6%)의 경우, 일부 단기간 혹은 단시간 노동 형태에 해당될 것으로 추정되며, 이들을 제외한다면, 온라인 마트배송 노동자 월평균보수는 200만원 이상 350만원 이하인 경우가 80%를 상회하게 된다.

<표 3-9> 월평균급여 분포

(단위 : 명, %)

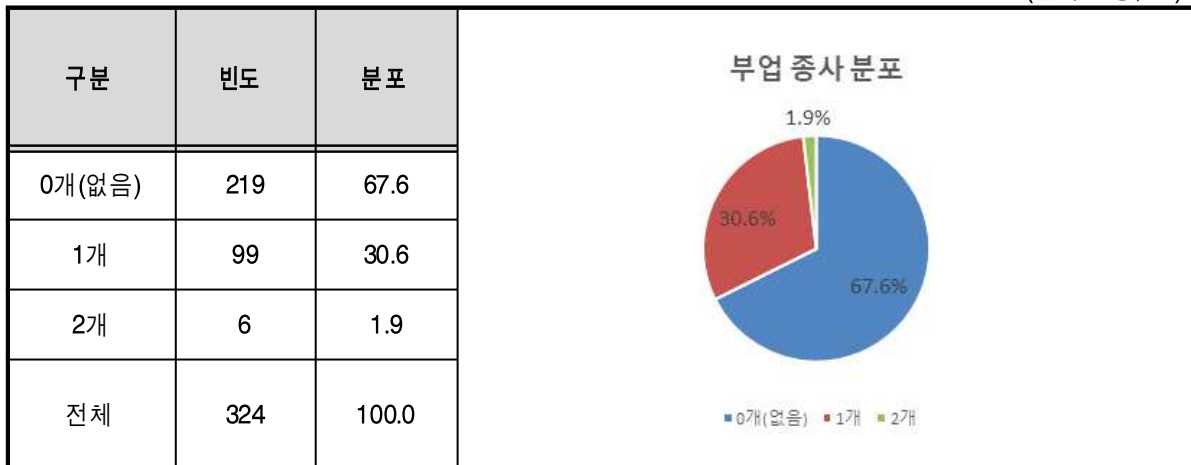


6> 부업 현황

응답자 324명 중 219명(약 68%)은 부업을 하지 않는 반면, 1개의 부업이 있는 경우가 99명(30.6%)이고, 일부는 2개의 부업을 하고 있는 것으로 나타나(6명, 1.9%), 부업이 있는 32.5%에 대해 해당 이유를 파악하는 한편, 현재의 배송업무 관련 임금 혹은 노동실태에 관한 추가적 조사가 필요해 보인다.

<표 3-10> 부업 종사 분포

(단위 : 명, %)



4. 노동조건 관련 결과 분석

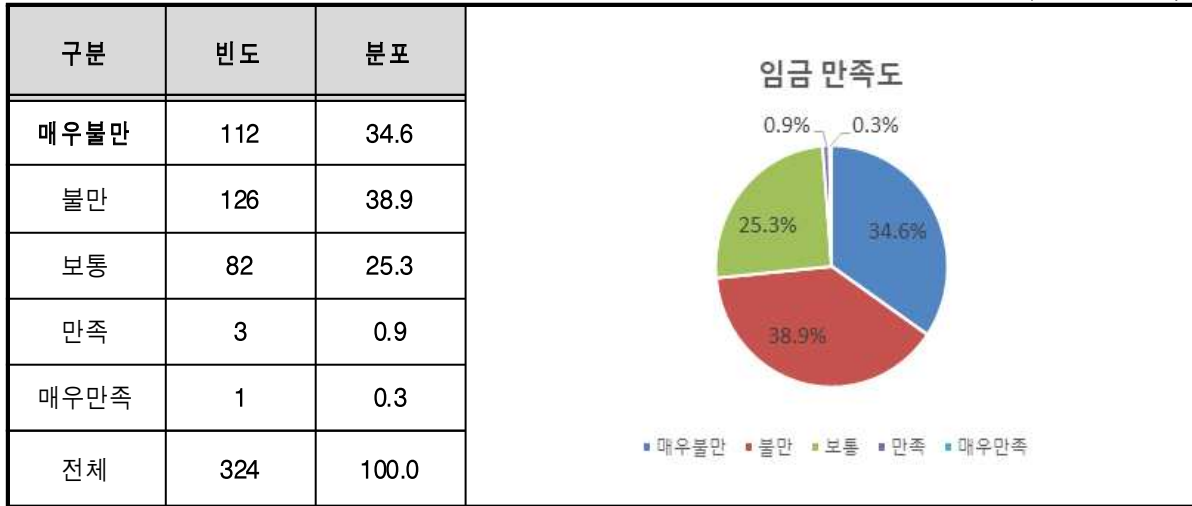
1> 일자리 만족도

1) 보수 만족도

보수에 대한 만족 정도를 살펴본 결과, 매우불만이 112명, 34.6%로 응답 비중이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 불만 126명(38.9%), 보통 82명(25.3%) 순으로 나타나, 현재 보수 수준에 대해 대체로 불만족하고 있는 것으로 나타났다.

<표 3-11> 보수(임금) 만족도

(단위 : 명, %)

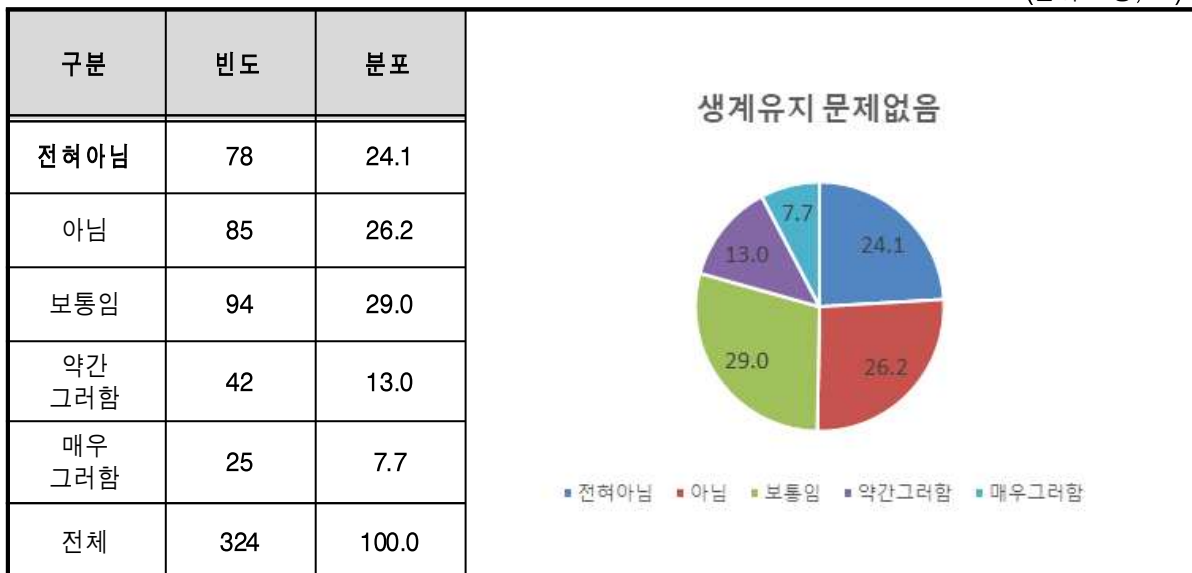


다음으로 현재 임금수준으로 생계유지의 어려움 여부와 업무강도 및 성과 대비 임금수준의 적절성 여부에 대해 조사한 결과, ‘현재 보수로 생계유지에 대해서 어려움이 없다’의 경우, 전혀아님과 아님이 24.1%, 26.2%로 나타났으며, 그 합이 50.3%의 비율을 보여, 현재의 보수 수준으로 생계유지에 어려움이 있음을 알 수 있다.

또한, ‘업무강도 및 성과 대비 임금수준이 적절하다’의 경우, 전혀 아님(40.4%)과 아님(37.7%)에 해당하는 부정적 응답이 78.1%로 나타나, 노동자의 업무강도와 성과보다 낮은 임금을 받고 있다고 생각하는 의견이 높게 나타났다.

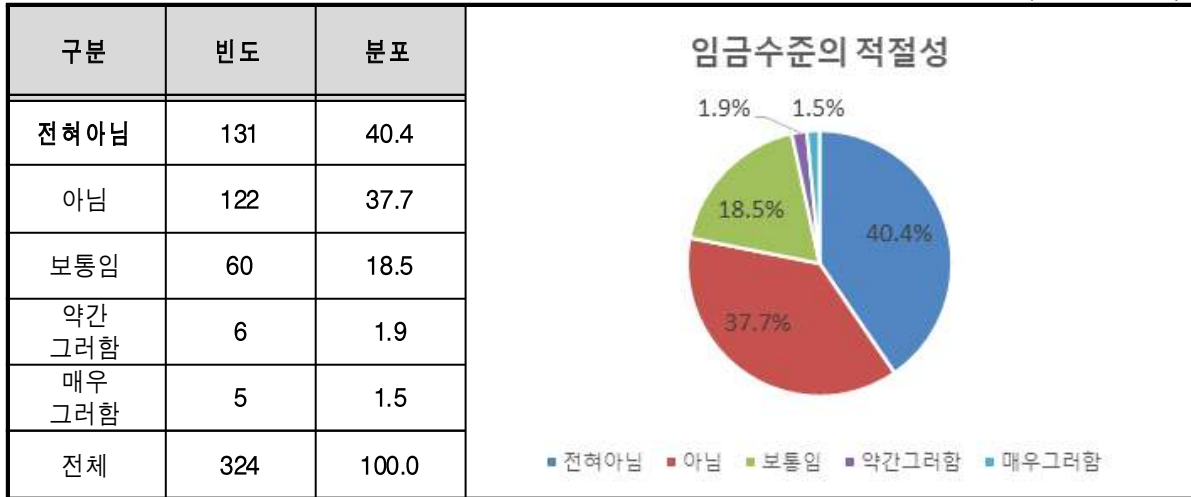
<표 3-12> 생계유지 가능 수준 의견

(단위 : 명, %)



<표 3-13> 임금수준 적절성 의견

(단위 : 명, %)

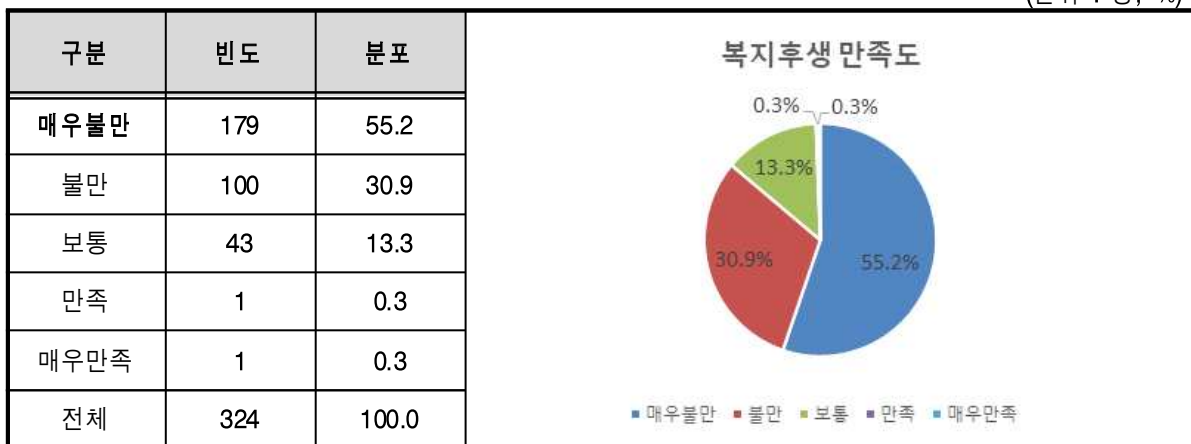


2) 복지후생 만족도

복지후생 만족도를 보면, 매우불만은 55.2%, 불만은 30.9%의 응답을 보였으며, 보통은 13.3%, 만족은 0.3%, 매우만족은 0.3%로 나타났다. 복지후생에 대해 전반적으로 불만족한 상태인 것으로 파악되었다(86.1%).

<표 3-14> 복지후생 만족도 의견

(단위 : 명, %)



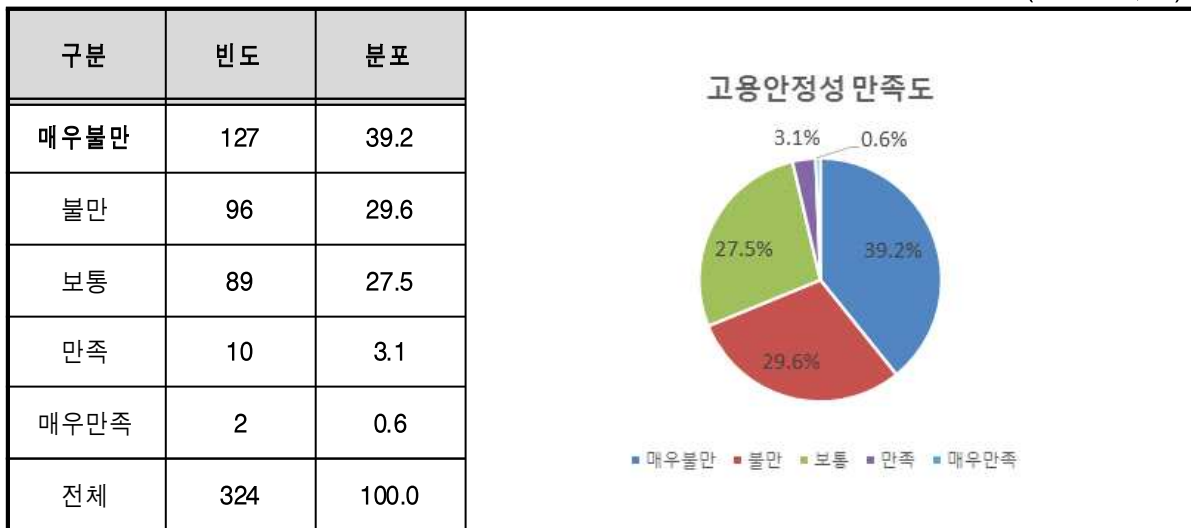
3) 고용안정성 만족도

고용안정성의 경우, 매우불만이라고 응답한 비율이 39.2%로 가장 높았으며, 불만으로 응답한 비율도 29.6%로 불만족의 합이 68.8%로 불만족 비율이 높은 편이다. 보통의 경우 27.5%, 만족과 매우만족은 3.1%, 0.6%로 조사되었다. 즉, 응답자의 과반 이상이 고용불안정

성에 대한 인식을 갖고 있다는 것을 알 수 있다. 사전 인터뷰에서도 파악된 바, 온라인마트 배송노동자들의 경우, 온라인마트 배송업무를 전담하고 있는 운송업체와의 용역계약을 체결하고 있는데, 이와 같은 용역계약 내용을 재검토해볼 필요가 있겠다.

<표 3-15> 고용안정성 만족도 의견

(단위 : 명, %)

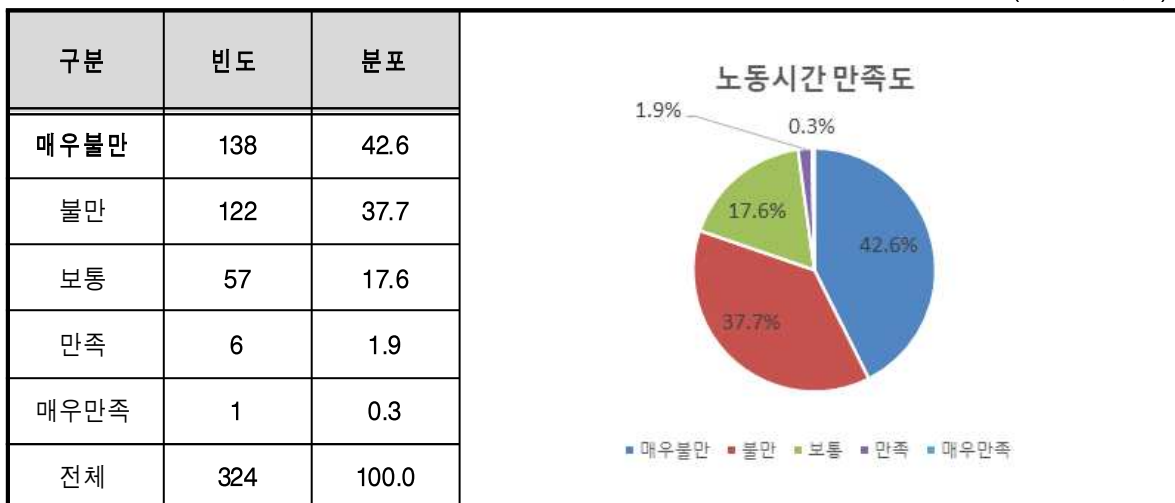


4) 노동시간 만족도

노동시간 만족도의 경우, 응답 비율이 매우 불만 42.6%, 불만 37.7%로 노동시간에 대해 불만족하고 있는 비율이 80.3%에 달하는 것으로 나타나, 대다수 노동자들의 불만족 수준이 높게 나타나 이에 대한 심층적 원인 분석이 필요하겠다.

<표 3-16> 노동시간 만족도 의견

(단위 : 명, %)

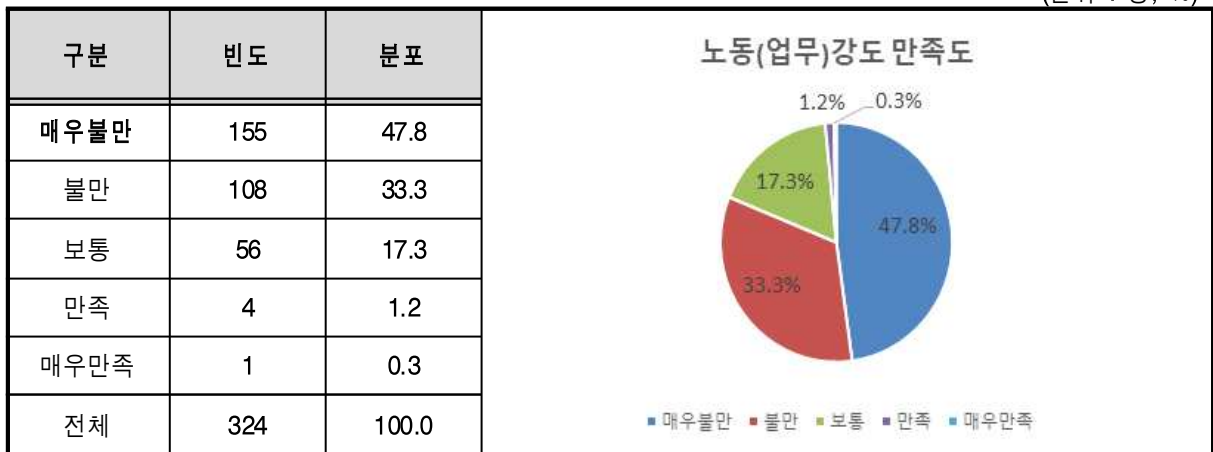


5) 노동(업무)강도 만족도

노동(업무)강도는 불만족 수준이 높은 것으로 조사되었다. 매우 불만(47.8%)과 불만(33.3%)의 합이 81.1%로 불만족 수준이 높게 나타났고, 만족한다는 응답은 2.2%에 불과하여 노동(업무)강도에 대해 불만족 수준이 압도적으로 높게 나타나 이에 대한 심층적 원인 분석이 필요하겠다.

<표 3-17> 노동시간 만족도 의견

(단위 : 명, %)

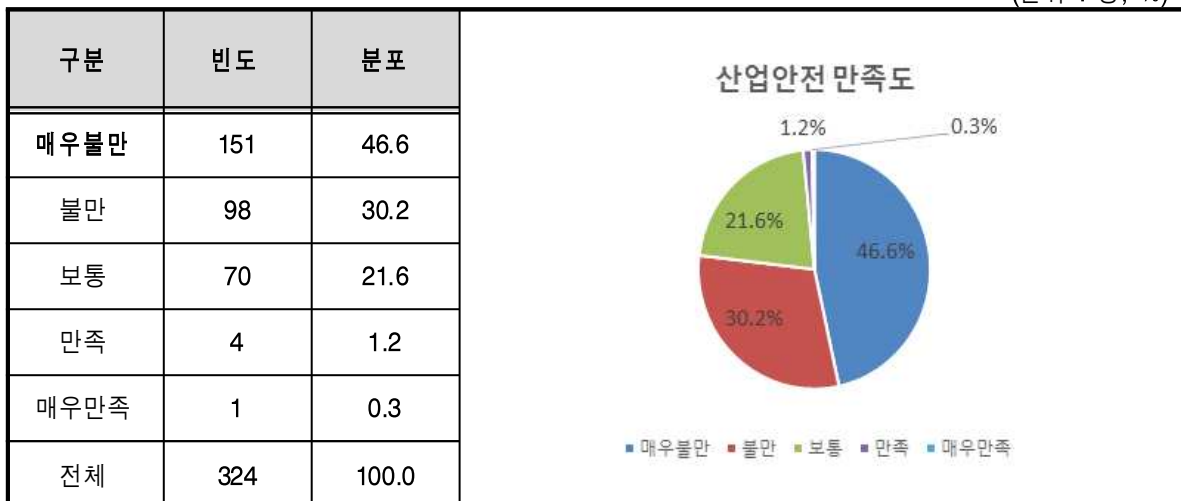


6) 산업안전 만족도

산업안전성에 대한 만족도의 경우, 매우불만과 불만이 46.6%, 30.2%로 불만족 수준이 높은 반면, 그 외 응답은 23%에 불과하였다(보통 21.6%, 만족 1.2%, 매우만족 0.3%).

<표 3-18> 산업안전 만족도 의견

(단위 : 명, %)

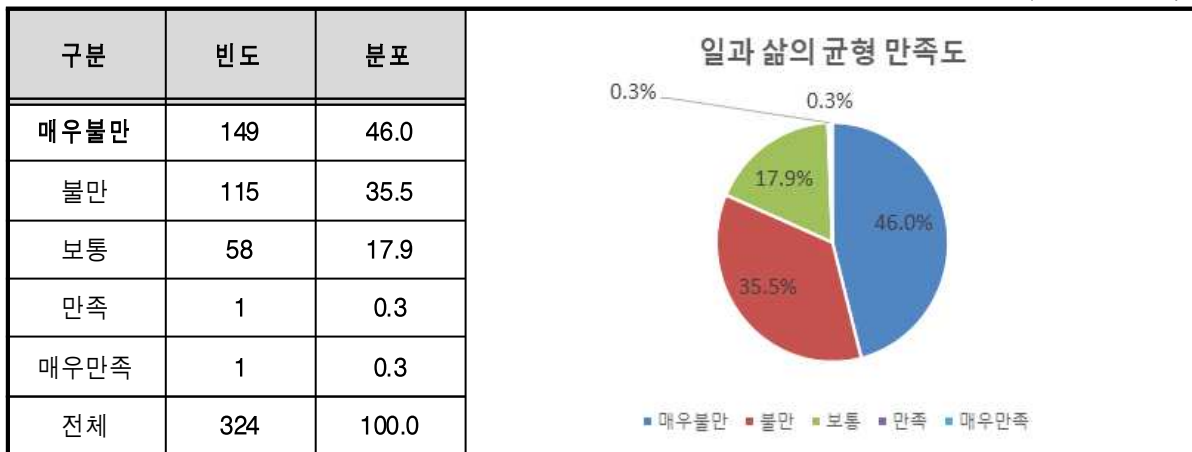


7) 일과 삶의 균형 만족도

일과 삶의 균형의 경우, 매우불만 46%, 불만 35.5%의 합이 81.5%로 불만족 수준이 높은 것으로 나타났다. 반면, 그 외 응답은 20% 미만으로 나타나(보통 17.9%, 만족 0.3%, 매우만족 0.3%), 온라인마트 배송노동과 삶의 균형에 있어 불만족 수준이 현저하게 높은 것을 알 수 있다.

<표 3-19> 일과 삶의 균형 만족도

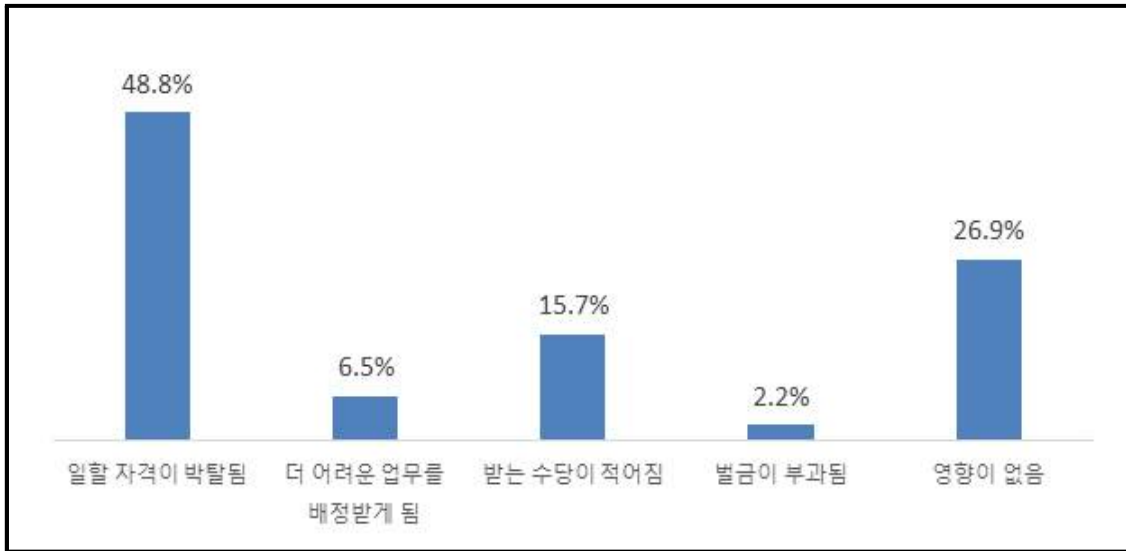
(단위 : 명, %)



8) 업무평가 내용에 따른 조치 내용

업무에 대한 성과평가에 따른 조치 내용에 대해 살펴보기 위해 ‘낮은 평가 결과를 받는다면 어떻게 됩니까’ 라는 질문에 대한 응답을 살펴본 결과, 일할자격 박탈(48.8%), 임금 삭감(15.7%), 강도 높은 업무 배정(6.5%), 벌금 부과(2.2%) 순으로 나타났다. 영향없음에 대한 비율은 26.9%로 나타나, 응답자의 73%에 달하는 인원이 업무성과에 대한 평가 결과에 따라 패널티 조치가 취해지고 있으며, 특히 일할 자격이 박탈된다는 응답이 50%에 육박하는 것으로 나타나, 용역 계약 간 갑질 유무를 면밀히 살펴볼 필요가 있겠다.

[그림 3-2] 평가결과에 대한 조치



2) 노동여건 및 노동강도 현황

1) 노동시간 자율 조정

노동자들의 근무조정에 대한 자율성에 대해 자유롭게 조정할 수 있다는 응답은 4.9%에 불과하였고, 조정할 수 없다고 응답한 비율은 95.1%에 달했다. 즉, 노동시간이 거의 통제되고 있음을 알 수 있다.

<표 3-20> 노동시간 조정 정도

(단위 : 명, %)

구분	빈도	분포
자유롭게 조정할 수 있다	16	4.9
자유롭게 조정하기 어렵다	308	95.1
전체	324	100.0

노동시간 자율 조정

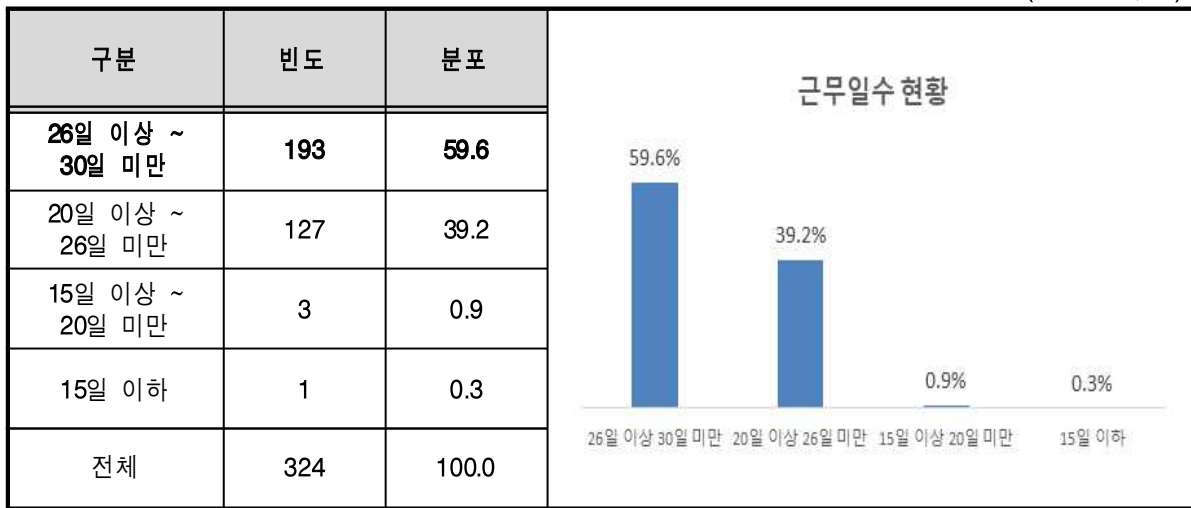
■ 자유롭게 조정할 수 있다 ■ 자유롭게 조정하기 어렵다

2) 노동시간 및 배송건수

지난 1개월 기준 근무일수 및 노동시간을 살펴본 결과, 근무일수는 26일 이상 30 미만인 59.6%, 20일 이상 26일 미만 39.2%, 15일 이상 20일 미만 0.9%, 15일 이하 0.3%로 나타났다. 일평균 노동시간의 경우, 10시간 이상 11시간 미만이 35.5%, 11시간 이상 12시간 미만 33.3%, 12시간 이상 15.1%, 9시간 이상 10시간 미만 12.0%, 8시간 이상 9시간 미만 3.1%, 8시간 미만 0.9% 순으로 나타났다. 60%에 달하는 노동자가 월 26일 이상 근무하고, 84%가 일평균 10시간 이상 근무하고 있는 것으로 나타나, 건강한 일자리에 요구되는 주 52시간 근무와는 거리가 있어 보인다.

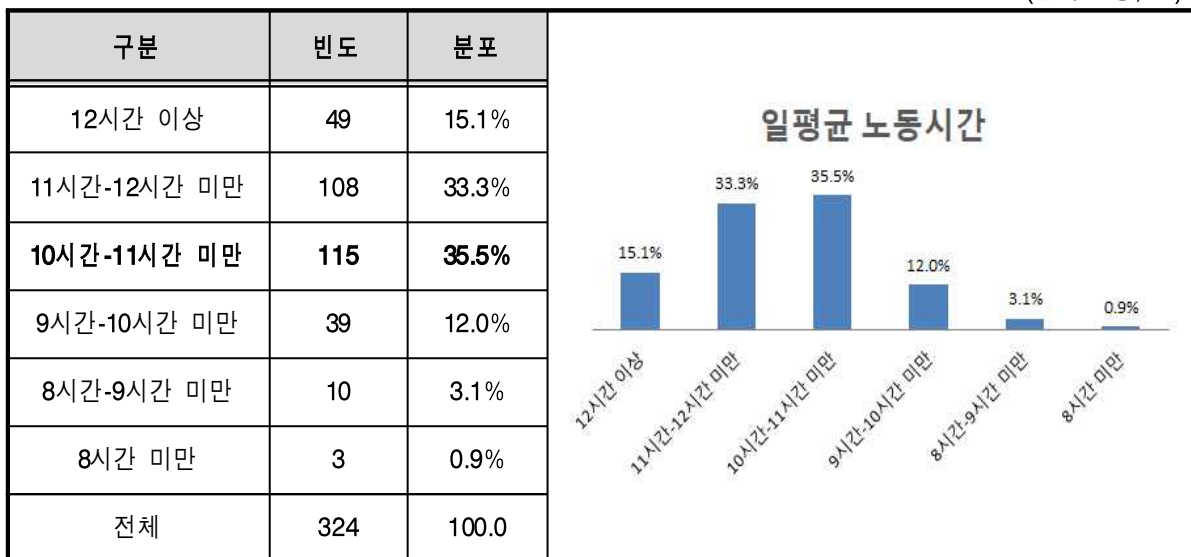
<표 3-21> 근무일수(지난1개월) 현황

(단위 : 명, %)



<표 3-22> 일평균 노동시간 현황

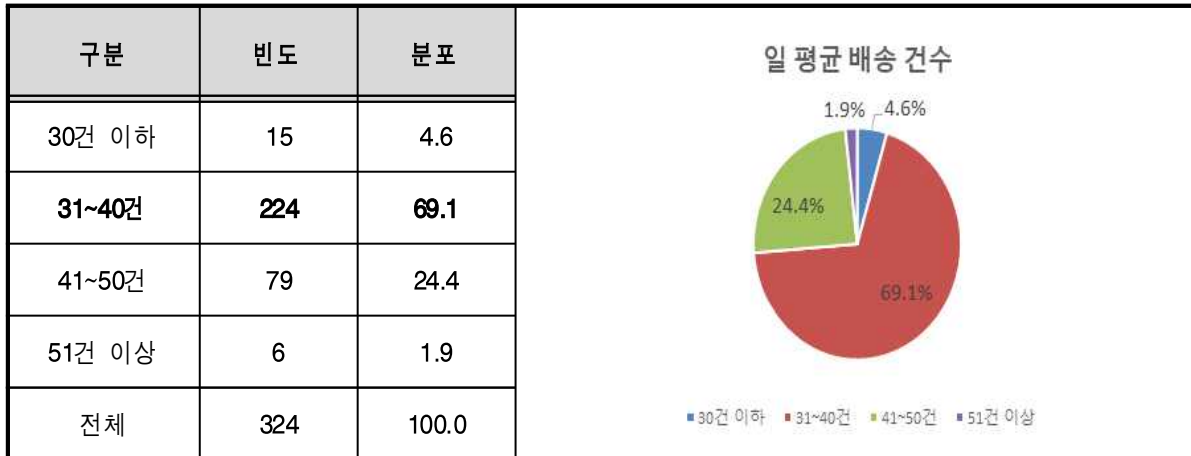
(단위 : 명, %)



하루 평균 배송건수에 대한 질문에, 일평균 배송건수는 31건 이상 40건 이하가 69.1%로 가장 높았고, 41건 이상 50건 이하가 24.4%, 30건 이하가 4.6% 순으로 나타났고, 51건 이상의 경우도 4.6%에 달하는 것으로 파악되었다.

<표 3-23> 일평균 배송건수 현황

(단위 : 명, %)

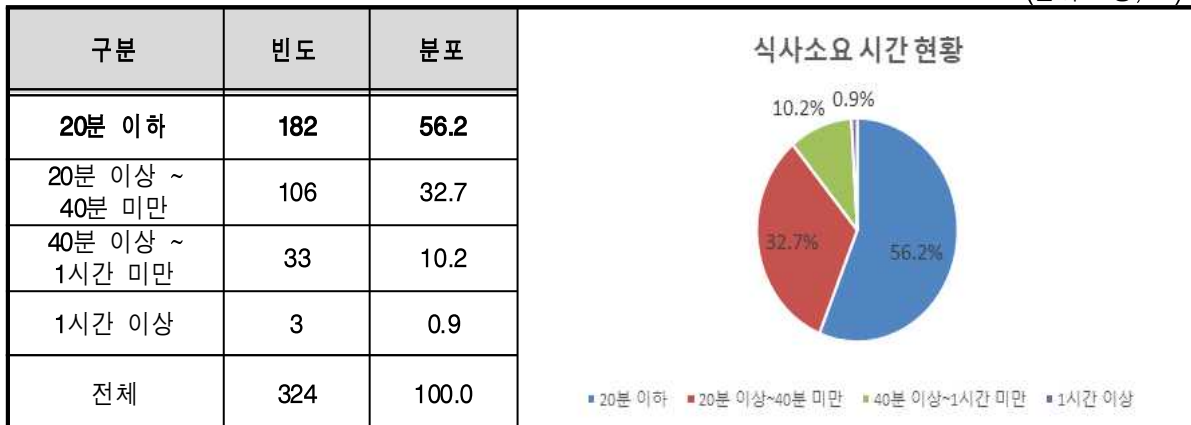


3) 식사시간 및 식사 방법

근무시간 중 식사에 소요되는 시간을 살펴본 결과, 식사시간이 20분 이하라는 답변이 56.2%, 20분 이상 40분 미만은 32.7%, 40분 이상 1시간 미만은 10.2%, 1시간 이상은 0.9%로 파악되었다. 식사시간이 40분 미만인 경우가 89%에 달한 것으로 나타나, 대다수 노동자들의 식사시간은 사무직군 노동자 기준 1시간이 주어지는 것에 비해 부족한 것을 알 수 있다.

<표 3-24> 식사 소요시간 현황

(단위 : 명, %)



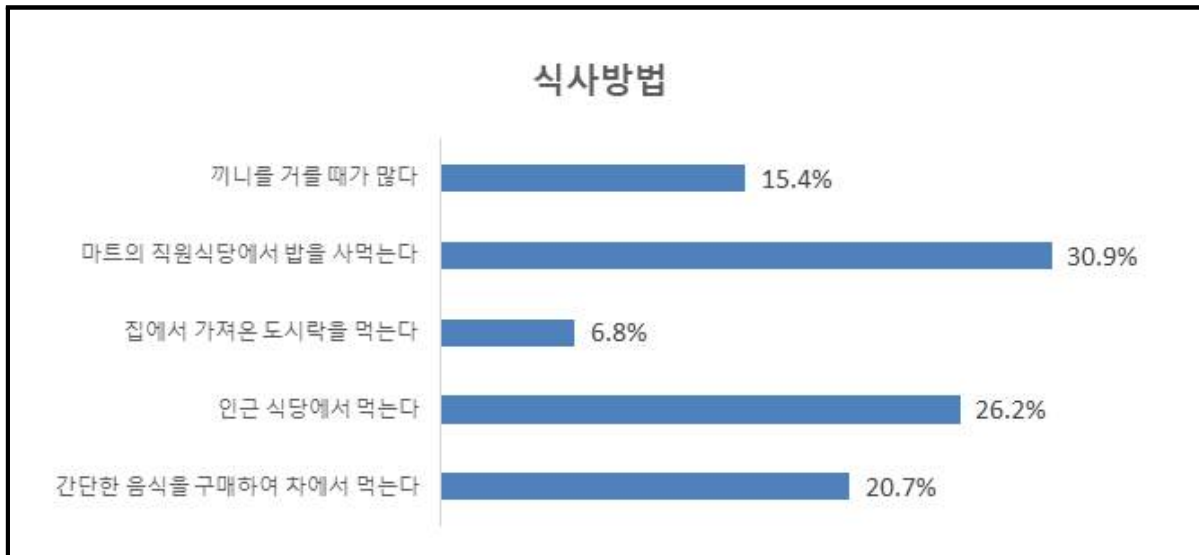
노동자들이 식사를 해결하는 방법을 살펴본 결과, ‘마트 내 직원식당에서 밥을 사먹는다’ 30.9%, ‘인근 식당에서 먹는다’ 26.2%, ‘간단한 음식을 구매하여 차에서 먹는다’ 20.7%, ‘끼니를 거를 때가 많다’ 15.4%, ‘집에서 가져온 도시락을 먹는다’ 6.8% 순으로 조사되었다. 간단하게 먹거나 끼니를 거르는 비율이 36.1%로 식사시간을 제대로 보장받지 못해 영향을 받는 것으로 볼 수 있다.

<표 3-25> 식사방법 현황

(단위 : 명, %)

구분	빈도	분포
끼니를 거를 때가 많다	50	15.4
마트의 직원식당에서 밥을 사먹는다	100	30.9
집에서 가져온 도시락을 먹는다	22	6.8
인근 식당에서 먹는다	85	26.2
간단한 음식을 구매하여 차에서 먹는다	67	20.7
전체	324	100.0

[그림 3-3] 식사방법 분포



4) 휴게시간

식사시간을 제외한 휴게시간에 대해 질문에 대해, 휴게시간 20분 이하는 49.1%, 20분 이상 40분 미만은 25.9%, 40분 이상 1시간 미만은 18.5%, 1시간 이상은 6.5%로 파악되었다. 즉,

휴게시간이 짧아 휴식권을 충분히 보장받지 못하고 있는 것으로 보이며, 이는 규정된 식사 시간 및 휴게시간이 보장되어 있지 않음에 기인하는 것으로 볼 수 있다.

<표 3-26> 휴게시간 현황

(단위 : 명, %)

구분	빈도	분포
20분 이하	159	49.1
20분 이상 ~ 40분 미만	84	25.9
40분 이상 ~ 1시간 미만	60	18.5
1시간 이상	21	6.5
전체	324	100.0

휴게시간 현황

■ 20분 이하 ■ 20분 이상~40분 미만 ■ 40분 이상~1시간 미만 ■ 1시간 이상

5) 물류센터 부대시설

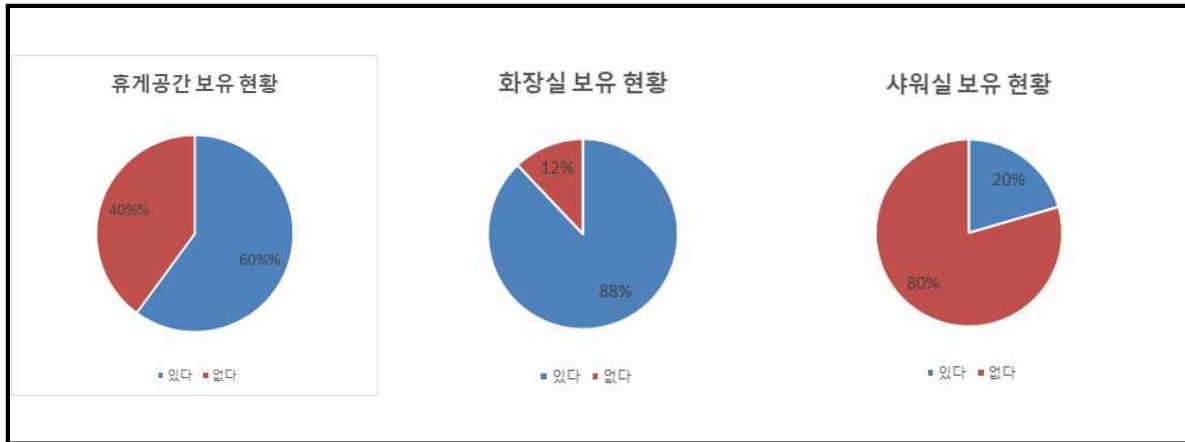
물류센터에서 노동자들에게 휴게공간, 화장실, 샤워실, 휴게공간은 59.9%, 화장실은 87.7%, 샤워실은 20.4%만 제공되었다.

<표 3-27> 물류센터 시설 보유 현황

(단위 : 명, %)

구분	휴게공간		화장실		샤워실	
	빈도	분포	빈도	분포	빈도	분포
있다	194	60.0	284	88	284	20
없다	129	40.0	39	12	39	80
전체	323	100.0	323	100.0	323	100.0

[그림 3-4] 물류센터 시설 보유 현황



6) 약천후 업무 수행

폭설, 폭우, 폭염, 강풍 등의 약천후 시에도 업무를 수행하는지에 대해, 응답자의 94.1%가 날씨에 관계없이 일한다고 응답하였으며, 5.6%가 종종한다고 응답했다.

<표 3-28> 약천후 업무수행 여부

(단위 : 명, %)

구분	빈도	분포
날씨에 관계 없음	305	94.1
종종 한다	18	5.6
전혀 하지 않는다	1	0.3
전체	324	100.0

The bar chart shows the following data points:

- 날씨에 관계없이 일한다: 94.1%
- 종종 한다: 5.6%
- 전혀 하지 않는다: 0.3%

7) 산업안전보건교육

앞서 산업안전에 대해 매우불만과 불만이 46.6%, 30.2%로 총 76.8%가 불만족하는 것으로 나타났다. 산업안전에 대해 불만족스러워하는데 반해, ‘산업안전보건 교육을 정기적으로 받는다’는 50.3%, ‘받은 적이 있다’ 34.6%라고 응답하는 것으로 나타나, 산업안전교육 내용과 실제 노동환경에서의 산업안정성 간의 괴리가 있는지 사례 분석이 필요해 보인다.

<표 3-29> 산업안전보건교육 수강 유무

(단위 : 명, %)

구분	빈도	분포
전혀 없다	163	50.3
받은 적이 있다	112	34.6
정기적으로 받는다	49	15.1
전체	324	100.0

산업안전보건수강유무

■ 전혀 없다 ■ 받은 적이 있다 ■ 정기적으로 받는다

8) 이직 및 퇴사 의도 이유

이직이나 퇴직을 원하는 이유에 대해 살펴본 결과, 응답 현재, 이직이나 퇴사를 원하는 경우는 282명으로, 전체의 87%로 파악되었다.

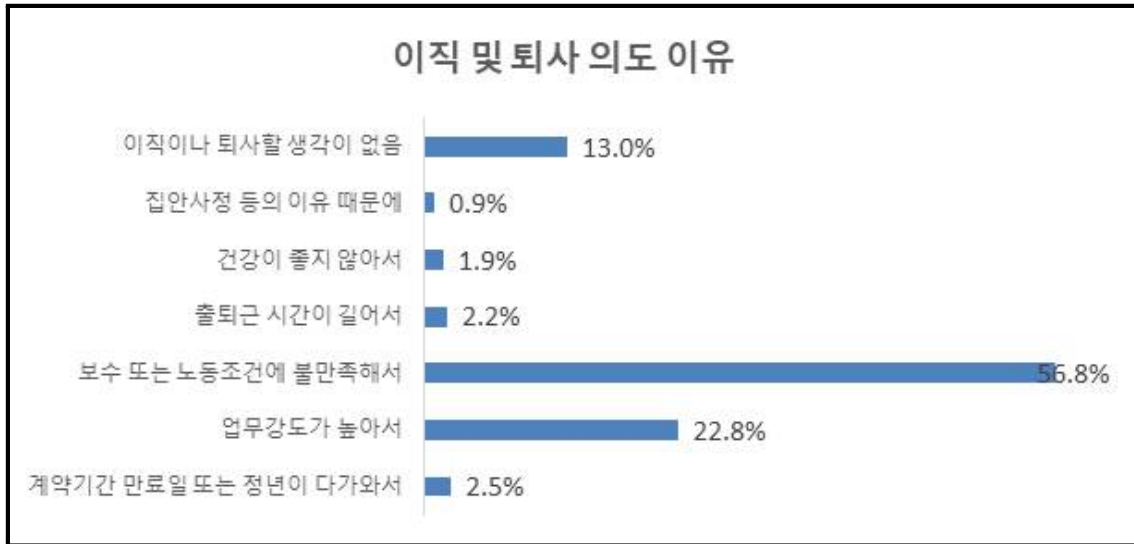
이직이나 퇴사를 원하는 자를 대상으로 그 이유를 살펴보면, ‘보수 또는 노동조건에 불만족’이라는 응답이 184명(65.2%)으로 가장 많았고, ‘업무강도가 높아서’ 이직 및 퇴사를 고려하는 노동자들은 74명(26.2%)으로 나타났다. 그 외 이유는 계약기간 만료 또는 정년 도래 8명(2.8%), 출퇴근시간 7명(2.5%), 건강 6명(2.1%), 집안사정 3명(1.1%) 등의 순으로 나타났다. 따라서 보수에 불만족한 점과 높은 노동강도로 인해 온라인마트 배송 업무를 그만 두거나 조건이 나은 타업체로 이직하고 싶어 하는 것으로 볼 수 있다.

<표 3-30> 이직 및 퇴사 의도

(단위 : 명, %)

응답 구분	빈도	분포	빈도	분포
이직이나 퇴사할 생각이 없음	42	13.0		
집안사정 등의 이유 때문에	3	0.9	3	1.1
건강이 좋지 않아서	6	1.9	6	2.1
출퇴근 시간이 길어서	7	2.2	7	2.5
보수 또는 노동조건에 불만족해서	184	56.8	184	65.2
업무 강도가 높아서	74	22.8	74	26.2
계약기간 만료일 또는 정년이 다가와서	8	2.5	8	2.8
전체	324	100.0	282	100.0

[그림 3-5] 이직 및 퇴사 의도 이유



3> 노동시간 관련 추가 분석

노동자들의 연령대에 따라 노동시간 만족도는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다 ($p=0.061$, $F=2.483$). 세부적으로 살펴보면, 40대 미만에 비해 40대 이상에서 노동시간만족도가 낮아진 것으로 볼 때, 83%에 달하는 40대 이상 노동자에 대한 노동시간만족도 저해 요인들을 재조명할 필요가 있겠다.

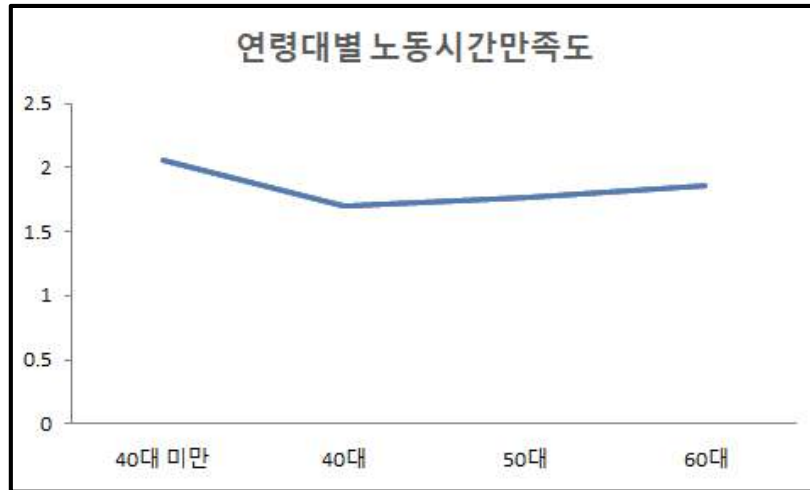
<표 3-31> 연령대와 노동시간 만족도

(N=323)

구분	빈도	평균	표준편차	F값 (P)
40대 미만	53	2.06	.929	2.483*** -
40대	107	1.70	.792	
50대	128	1.76	.791	
60대	35	1.86	.733	
전체	323	1.80	.815	

*** $P < 0.10$

[그림 3-6] 연령대별 노동시간 만족도



온라인마트 배송노동자들의 월근무일수(26일 기준)와 일평균근무시간의 유의적 관련성을 검정해본 결과, 월근무일수와 일평균근무시간 간에는 분포의 차이가 있는 것으로 나타났다 ($\chi^2 = 7.499, P < 0.1$). 월 26일 이상 근무하는 자의 경우, 하루 11시간 이상 일하는 사람이 26일 미만 일하는 사람에 비해 더욱 높게 나타나(53.4%), 현재 노동시간 및 노동일수에 대한 재조정을 고려하고, 장시간 노동에 대한 대책 마련이 필요해 보인다.

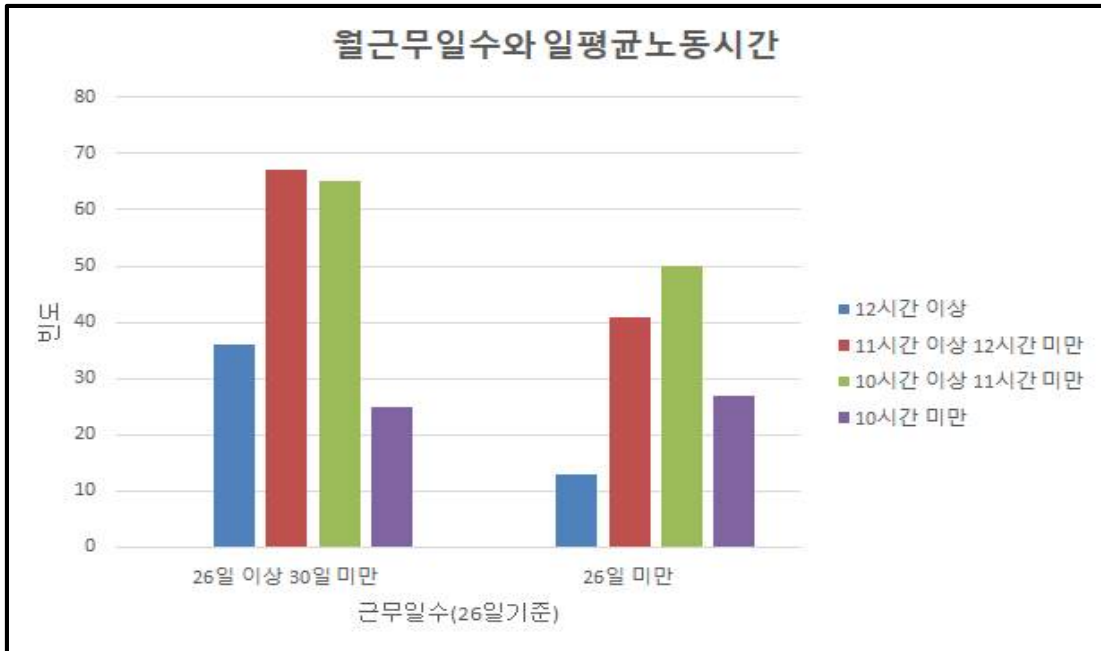
<표 3-32> 월근무일수와 일평균노동시간 차이

(N=324, 명, %)

구분	26일 이상 30일 미만		26일 미만		χ^2
	빈도	분포	빈도	분포	
12시간 이상	36	18.7	13	9.9	7.499***
11시간 이상~12시간 미만	67	34.7	41	31.3	
10시간 이상~11시간 미만	65	33.7	50	38.2	
10시간 미만	25	13.0	27	20.6	
전체	193	100.0	131	100.0	

***P<0.1

[그림 3-7] 월근무일수와 일평균노동시간 비교



노동자들의 일평균근무시간과 휴게시간(식사시간 제외)의 유의적 관련성을 분석한 결과, 일평균근무시간과 휴게시간(식사시간 제외) 간에는 분포의 차이가 있는 것으로 나타났다 ($\chi^2 = 22.250, P < 0.01$). 일평균 노동시간이 11시간 이상인 경우, 과반 이상이 휴게시간이 20분 이하에 분포되어 있어, 이는 장시간 노동에 따른 휴게시간 부족 현상으로 볼 수 있다.

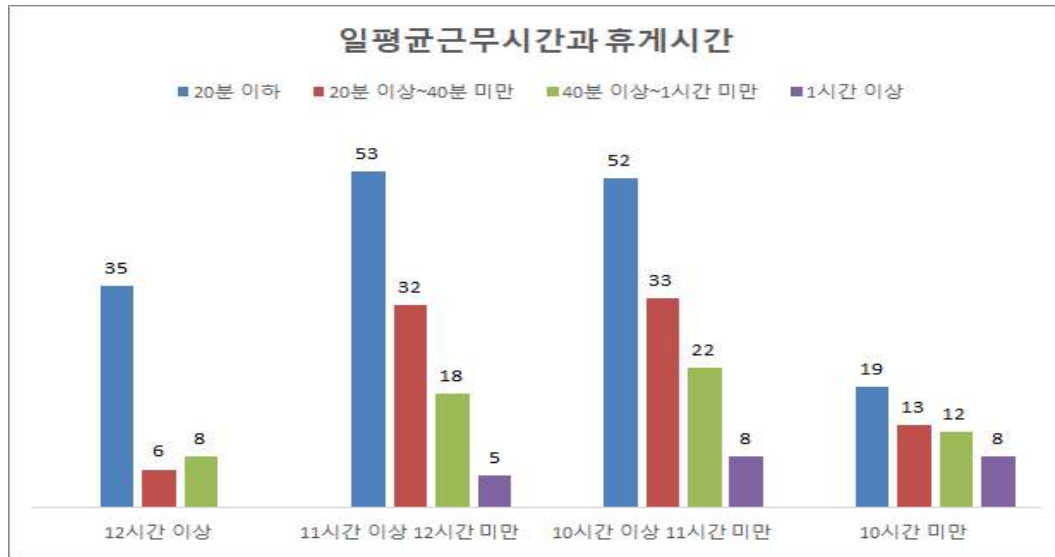
<표 3-33> 일평균근무시간과 휴게시간 차이

(N=324, 명, %)

구분	20분 이하		20분 이상 ~ 40분 미만		40분 이상 ~ 1시간 미만		1시간 이상		χ^2
	빈도	분포	빈도	분포	빈도	분포	빈도	분포	
10시간 미만	19	36.5	13	25.0	12	23.1	8	15.4	22.550**
10시간 이상 ~ 11시간 미만	52	45.2	33	28.7	22	19.1	8	7.0	
11시간 이상 ~ 12시간 미만	53	49.1	32	29.6	18	16.7	5	4.6	
12시간 이상	35	74.4	6	12.2	8	16.3	0	0.0	
전체	159	49.1	84	25.9	60	18.0	21	6.5	

**P<0.01

[그림 3-8] 일평균근무시간과 휴게시간 차이



노동자들의 배송건수(31건 미만, 31건-40건, 41건 이상)에 따른 일자리만족도를 살펴본 결과, 노동시간 만족도($F=2.744$), 노동강도 만족도($F=0.016$), 산업안전 만족도($F=0.019$), 복리후생 만족도($F=3.462$), 보수의 적절성($F=3.096$) 측면에서 유의한 결과를 보였다($p<.1$). 일평균 배송건수가 증가할수록 노동시간, 노동강도, 산업안전, 복리후생, 보수의 만족도가 낮게 나온 것으로 볼 때(31건 미만 < 31건-40건 < 41건 이상), 일평균 배송건수는 일자리 만족도 정도와 관련성이 큰 것을 알 수 있으며, 일평균 배송건수에 대하여 노동시간 및 근무일수와 연계하여 재조정할 필요가 있겠다.

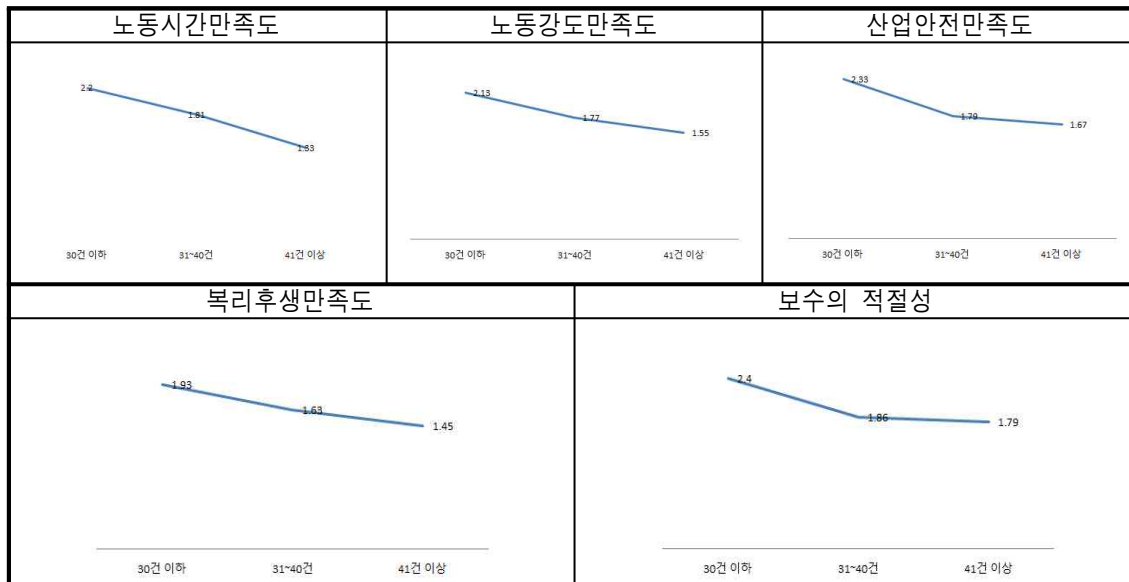
<표 3-34> 배송건수와 일자리만족도 간 차이

(N=323)

항목	배송건수	빈도	평균	표준편차	F
노동시간 만족도	30건 이하	15	2.20	0.775	2.744*** (a>b>c)
	31~40건	224	1.81	0.815	
	41건 이상	85	1.33	0.516	
노동강도 만족도	30건 이하	15	2.13	0.834	4.213*** (a>b>c)
	31~40건	224	1.77	0.820	
	41건 이상	85	1.55	0.748	
산업안전 만족도	30건 이하	15	2.33	0.900	4.010*** (a>b>c)
	31~40건	224	1.79	0.845	
	41건 이상	85	1.67	0.808	
복리후생 만족도	30건 이하	15	1.93	0.961	3.462*** (a>b>c)
	31~40건	224	1.63	0.746	
	41건 이상	85	1.45	0.699	
보수의 적절성	30건 이하	15	2.40	0.737	3.096*** (a>b>c)
	31~40건	224	1.86	0.892	
	41건 이상	85	1.79	0.874	
전체		324	1.86	0.887	-

***P<0.10

[그림 3-9] 배송건수에 따른 일자리만족도 차이



온라인마트 배송노동자의 부업여부에 따른 일자리만족도 및 노동환경 변화 경험 등에 대한 차이를 살펴보았다(독립표본 T검정). 본업 외 부업에 종사하는 경우와 그렇지 않은 경우로 구분하여 살펴본 결과, 노동시간 만족도, 일과 삶의 균형에 대한 만족도, 복리후생 만족도 측면에서 유의한 차이를 보였으며, 부업이 있는 경우의 만족도 평균이 상대적으로 모두 낮게 나타났다. 부업에 종사함으로써 노동시간이나 일과 삶의 균형 만족도의 질이 낮아지게 되므로, 부업에 종사하는 자들을 대상으로 세부적 이유를 추가적으로 파악하여 일자리만족도를 높일 수 있는 대안을 마련하는 것이 필요해 보인다.

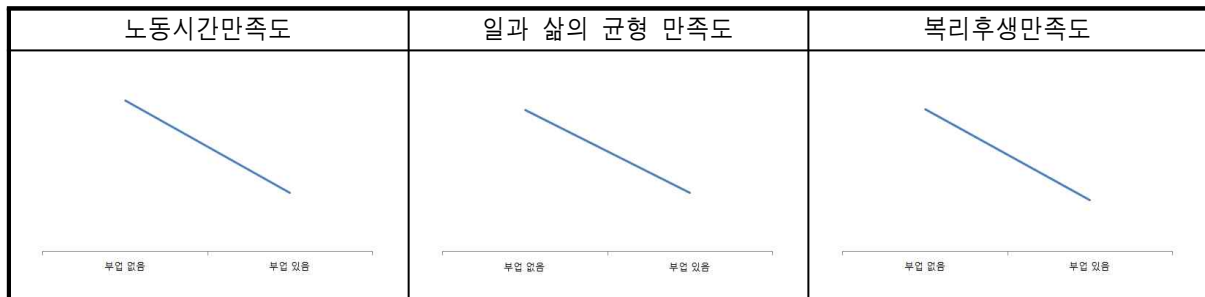
<표 3-35> 부업여부에 따른 일자리만족도 차이

(N=324)

항목	부업 여부	빈도	평균	표준화편차	t
노동시간 만족도	부업 없음	219	1.86	0.848	1.991*
	부업 있음	105	1.67	0.729	
일과삶의균형 만족도	부업 없음	219	1.79	0.825	1.988**
	부업 있음	105	1.62	0.671	
복리후생 만족도	부업 없음	219	1.65	0.784	1.939***
	부업 있음	105	1.49	0.667	

***P<0.10 *P<0.05 **P<0.01

[그림 3-10] 부업여부에 따른 일자리만족도 차이



5. 노동환경 변화 관련 결과 분석

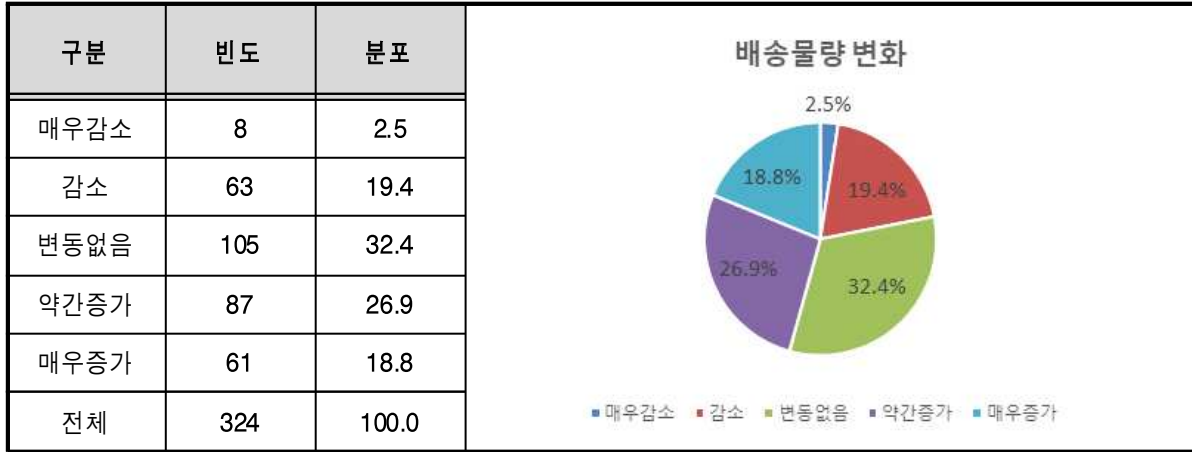
1) 배송물량 변화

담당하는 배송물량 변화에 대해 변동없음 32.4%로 나타났다. 약간 증가 26.9%, 매우 증가

18.8%로 나타나, 응답자의 45.2%가 배송물량이 늘어난 경험이 있다고 응답하였다.

<표 3-36> 배송물량 변화 경험

(단위 : 명, %)

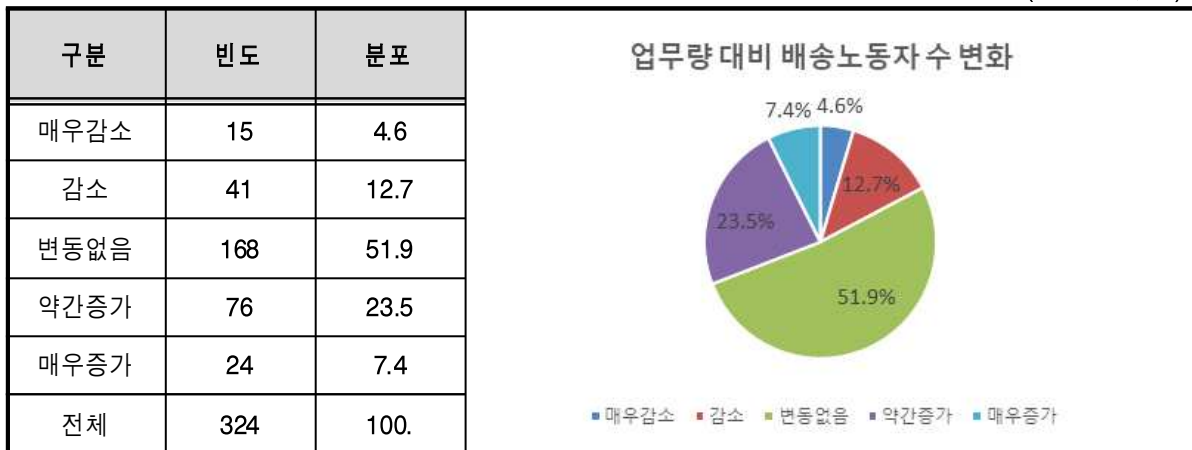


2) 업무량 대비 배송노동자수 변화 경험

‘업무량 대비 배송 노동자수’의 변화에 대한 질문에, ‘변동없음’이라는 응답이 전체의 51.9% 차지하였지만, ‘약간 증가’라고 답한 비율이 23.5%, ‘매우증가’라고 답한 비율이 7.4%로 30.9%가 업무량 대비 배송노동자수 변화가 있다고 응답하였다.

<표 3-37> 업무량 대비 배송노동자수 변화 경험

(단위 : 명, %)



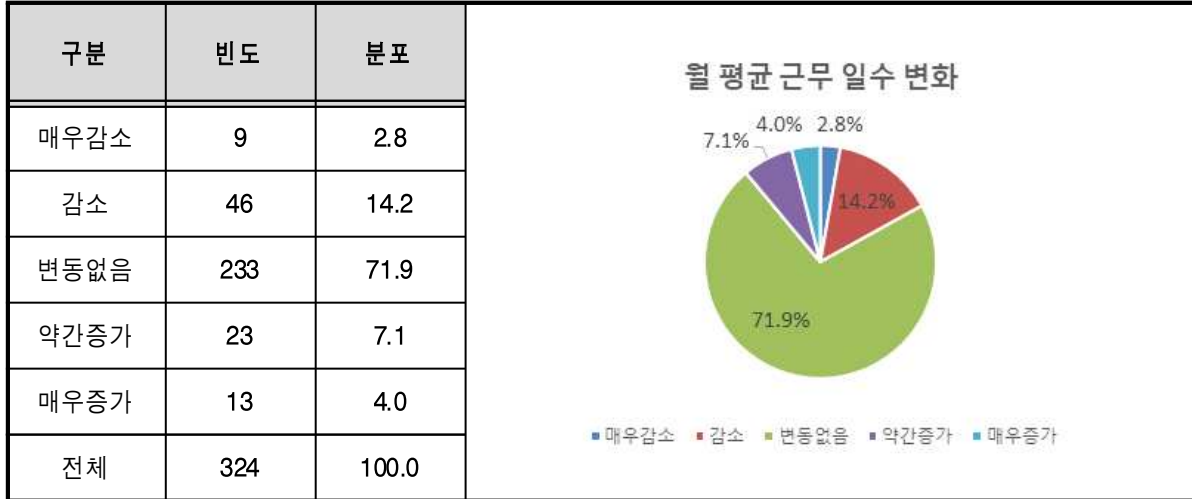
3) 월평균 근무일수 변화 경험

‘월평균 근무일수’ 변화에 대해 71.9%가 ‘변동없음’으로 응답하였다. ‘감소’는

14.2%, ‘매우감소’ 는 2.8%로 응답되었으며, ‘약간증가’ 는 7.1%, ‘매우증가’ 는 4%로 조사되었다.

<표 3-38> 월평균 근무일수 변화 경험

(단위 : 명, %)

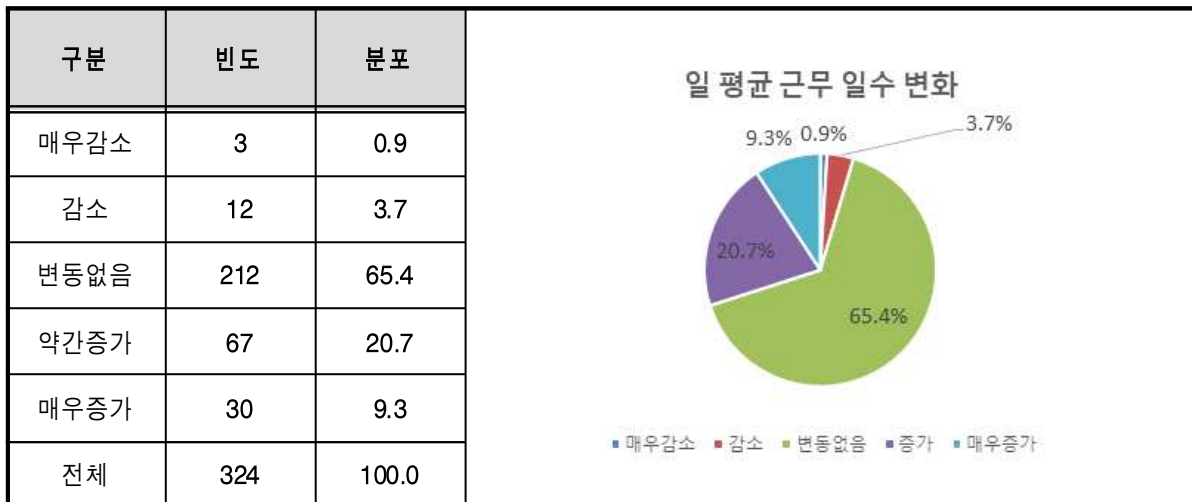


4> 일 평균 근무시간 변화 경험

‘일 평균 근무일수’ 변화에 대한 질문에, 65.4가 ‘변동없음’ 으로 응답하였다. ‘증가’ 했다는 응답은 20.7%, ‘매우증가’ 했다는 응답은 9.3%였으며, 감소했다는 응답은 ‘감소’ 3.7%, ‘매우감소’ 0.9%에 불과하다.

<표 3-39> 일평균 근무일수 변화 경험

(단위 : 명, %)

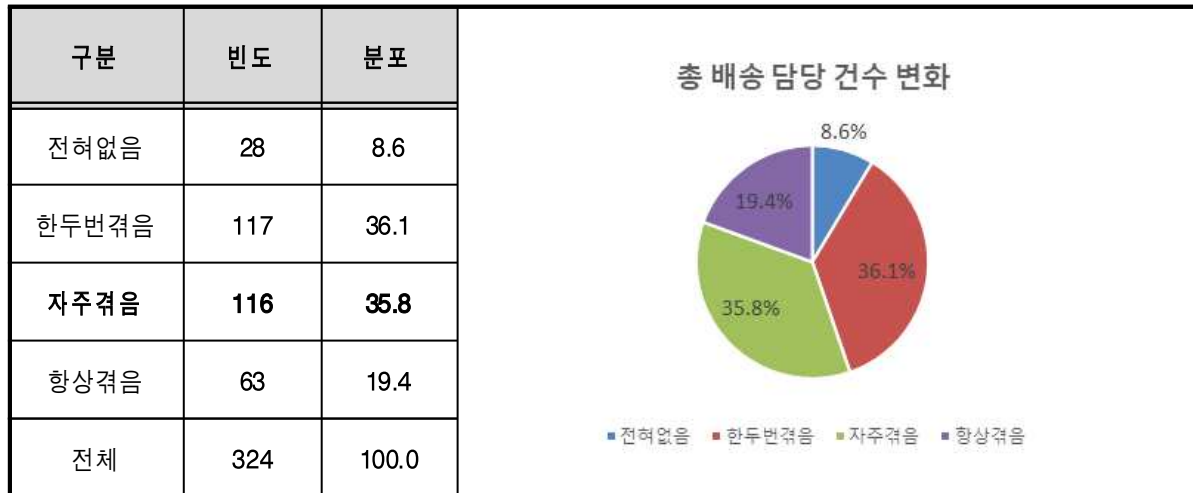


5) 총 배송 담당 건수 증가

총 배송 담당 건수에 대해 증가했을 것으로 예측할 수 있다. 설문조사 결과, 한두 번 겪음 36.1%, 자주 겪음 35.8%, 항상 겪음 19.4%의 응답률을 보였다.

<표 3-40> 총 배송 담당건수 변화 경험

(단위 : 명, %)

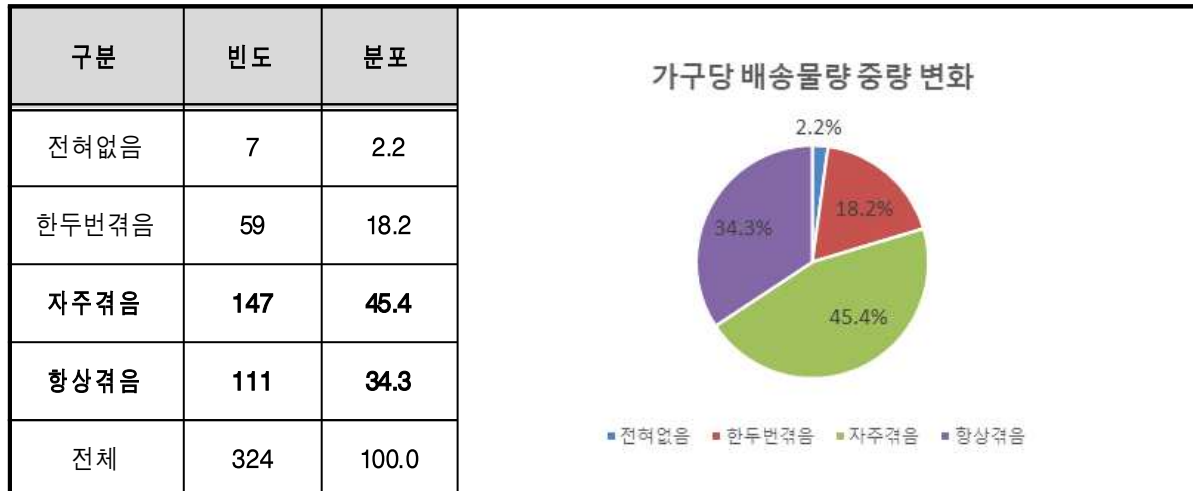


6) 가구당 배송물량 증량 증가

가구당 배송 배송물량의 증량 증가로 인한 어려움에 대해 질문한 결과, ‘자주 겪음’ 45.4%, ‘항상 겪음’ 34.4%, ‘한두 번 겪음’ 18.2%의 응답으로 나타났다.

<표 3-41> 가구당 배송물량 증량 변화 경험

(단위 : 명, %)

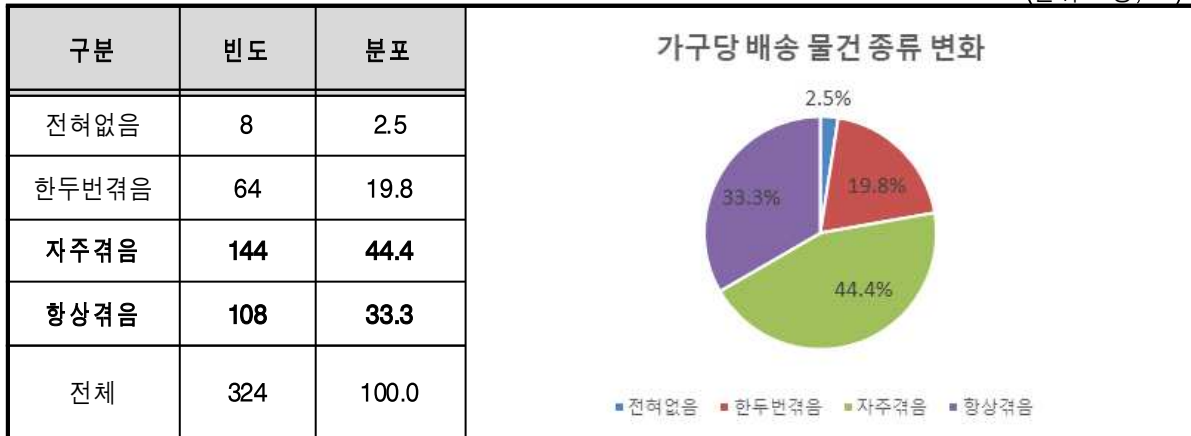


7) 가구당 배송 물건 종류 증가

배송물건 종류의 증가로 인해 97.5%가 어려움을 겪고 있다고 응답했다. 이 중 44.4%가 자주 겪는다고 응답했으며, 33.3%가 항상 겪는다고 답하였다.

<표 3-42> 가구당 배송 물건종류 변화 경험

(단위 : 명, %)

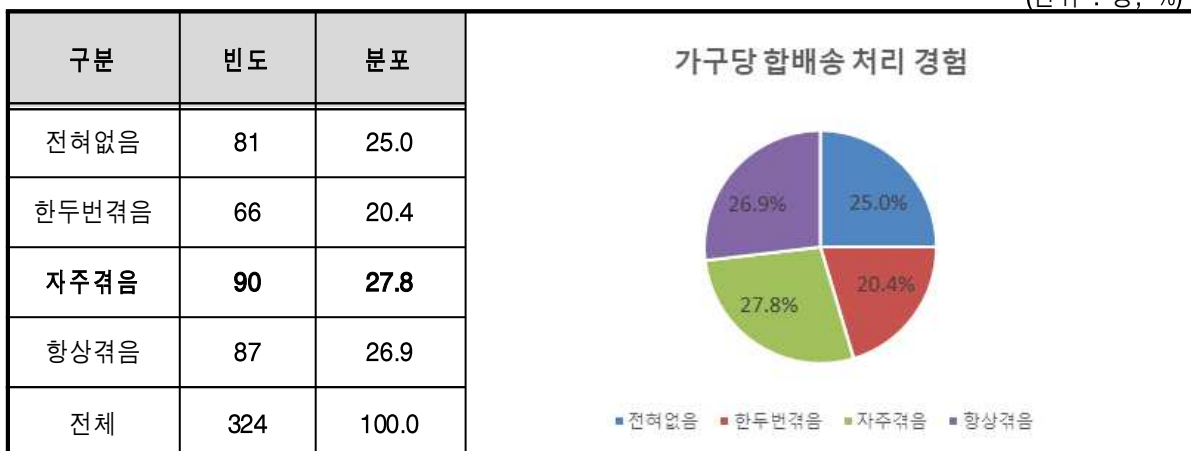


8) 가구당 합배송 처리

한 가구에서 연이어 두건을 주문하면 한건 배송으로 처리되도록 하는 합배송 처리 경험이 있는지에 대한 질문에, 응답자의 75%가 경험한 것으로 나타났다. 또한, ‘자주겪음’ 과 ‘항상겪음’ 이라는 응답도 각각 27.8%, 26.9%로 나타나, 최근 온라인마트 주문 건수 증가에 따라 동일 가구로부터의 다수의 주문 건수를 단일 배송 건으로 처리함에 따라 배송노동자의 노동강도가 증가할 우려가 있다.

<표 3-43> 가구당 합배송 처리 경험

(단위 : 명, %)

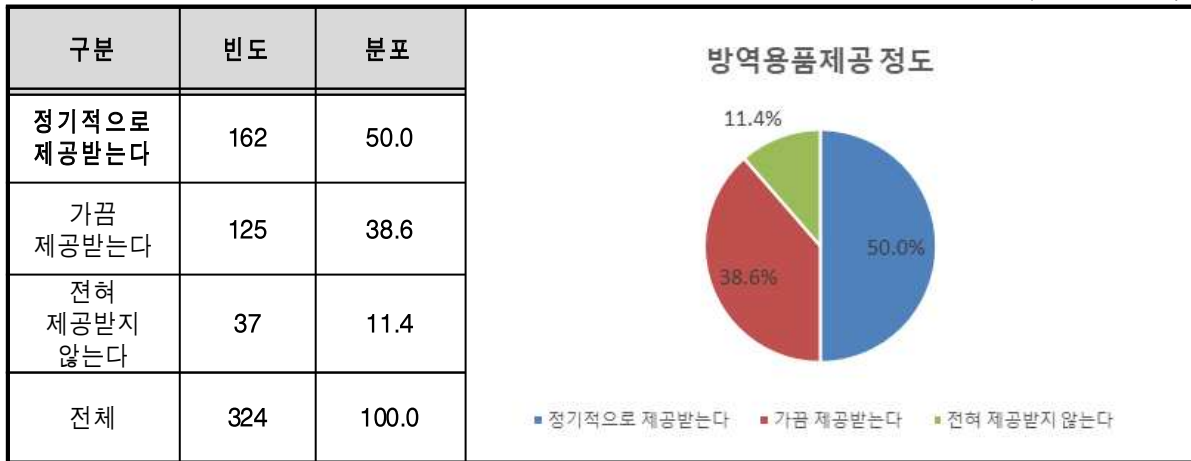


9) 방역용품 제공 정도

소속 업체 및 계약 업체에서 마스크 또는 손소독제 제공 정도를 묻는 질문에 ‘정기적으로 제공받는다’ 50%, ‘가끔 제공받는다’ 38.6%, ‘전혀 제공받지 않는다’ 11.4%로 파악되었다. 이에, 온라인마트 배송노동자에 대해 대형마트 내 방역지침 준수 등 종사자 대상 방역 노력 범위에서 제외되어 있는 것은 아닌지 추가적 현황 파악이 필요해 보인다.

<표 3-44> 방역용품 제공 정도

(단위 : 명, %)

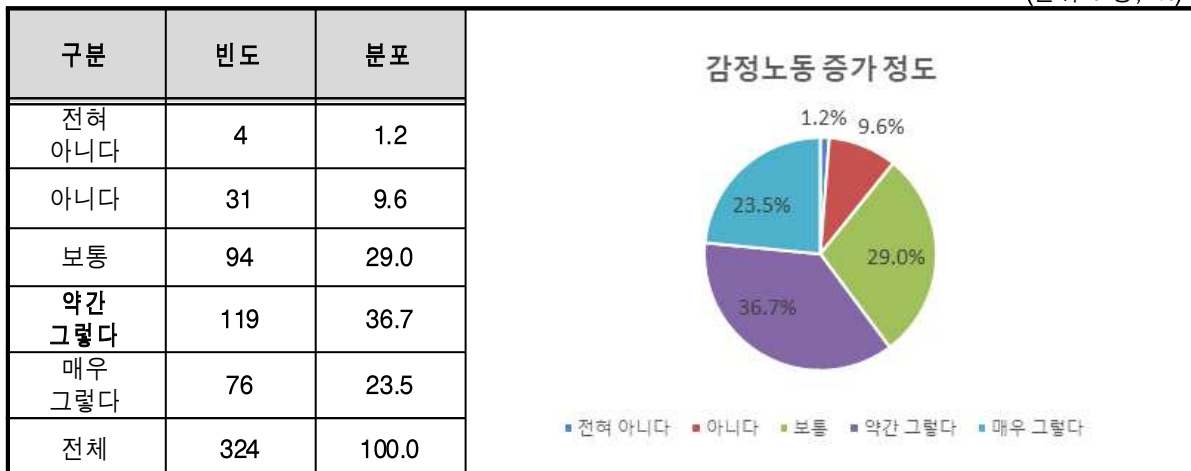


10) 감정노동 증가 정도

감정노동 증가 정도에 대해 ‘약간 그렇다’ 36.7%, ‘매우 그렇다’ 23.5%로 파악되었으며, 응답자의 과반 이상이 감정노동 증가 정도를 경험하고 있음을 알 수 있다.

<표 3-45> 감정노동 증가 정도

(단위 : 명, %)



11) 보수, 배송건수, 노동시간 간 추가 분석

노동자들의 월평균보수와 하루평균배송건수 증가의 유의적 관련성에 대해 차이검정을 실시한 결과, 월평균보수와 하루평균배송건수 간에는 차이가 있는 것으로 나타났다($\chi^2 = 15.270, P < 0.01$). 사전 인터뷰 결과, 차량유지비, 보험료, 핸드폰요금 등 배송노동자가 자비로 부담해야 하는 월고정 지출비용 일체를 포함한다면 적어도 월평균보수 350만원은 되어야 지속 업무가 가능한 것으로 파악된 바, 350만원을 월평균보수 최소치로 두었다. 일정 보수액을 기준으로(350만원) 일평균배송건수 적정성에 대한 추가적 조사가 필요하겠다.

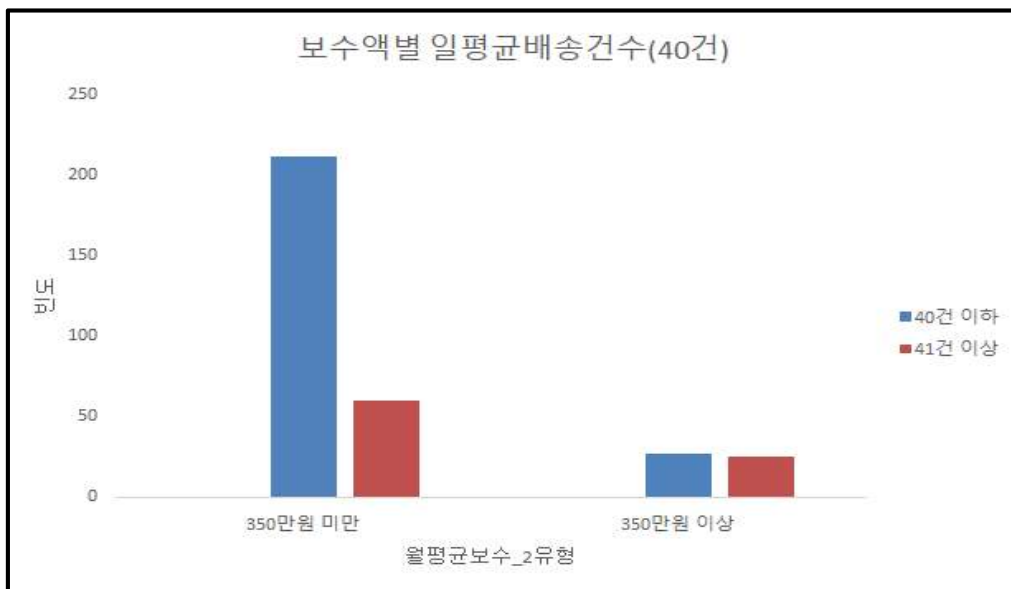
<표 3-46> 월평균보수와 일평균배송건수 간 차이

(N=324, 명, %)

구분	40건 이하		41건 이상		전체		χ^2 (P)
	빈도	분포	빈도	분포	빈도	분포	
350만원 미만	212	77.9	60	22.1	272	100.0	15.270**
350만원 이상	27	51.9	25	48.1	52	100.0	
전체	239	73.8	85	26.2	324	100.0	

**P<0.01

[그림 3-11] 보수액별 일평균배송건수



일평균노동시간별 배송건수 간 차이를 파악해 본 결과, 일평균배송건수와 일평균근무일수

간 유의미한 차이가 있는 것으로 밝혀졌다($\chi^2 = 10.593, P < 0.01$). 이에, 하루 평균 노동시간 및 배송건수의 적정성에 대해 추가적 논의가 필요해 보인다.

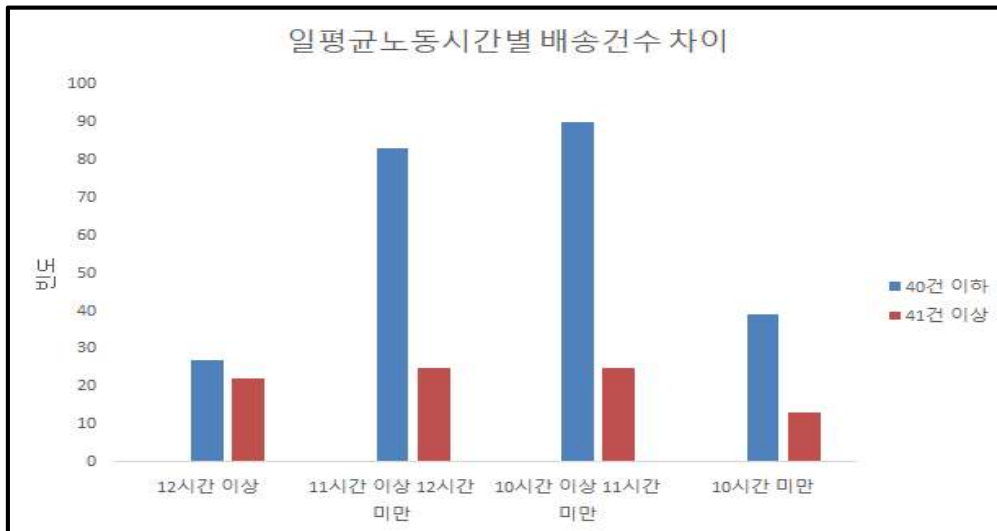
<표 3-47> 일평균근무시간별 일평균배송건수 차이

(N=324, 명, %)

구분	40건 이하		41건 이상		전체		X ²
	빈도	분포	빈도	분포	빈도	분포	
10시간 미만	39	75.0	13	25.0	52	100.0	10.593**
10시간 이상~11시간 미만	90	78.3	25	21.7	115	100.0	
11시간 이상~12시간 미만	83	76.9	25	23.1	108	100.0	
12시간 이상	27	55.1	22	44.9	49	100.0	
전체	239	73.8	85	26.2	324	100.0	

**P<0.01

[그림 3-12] 일평균노동시간별 배송건수 차이

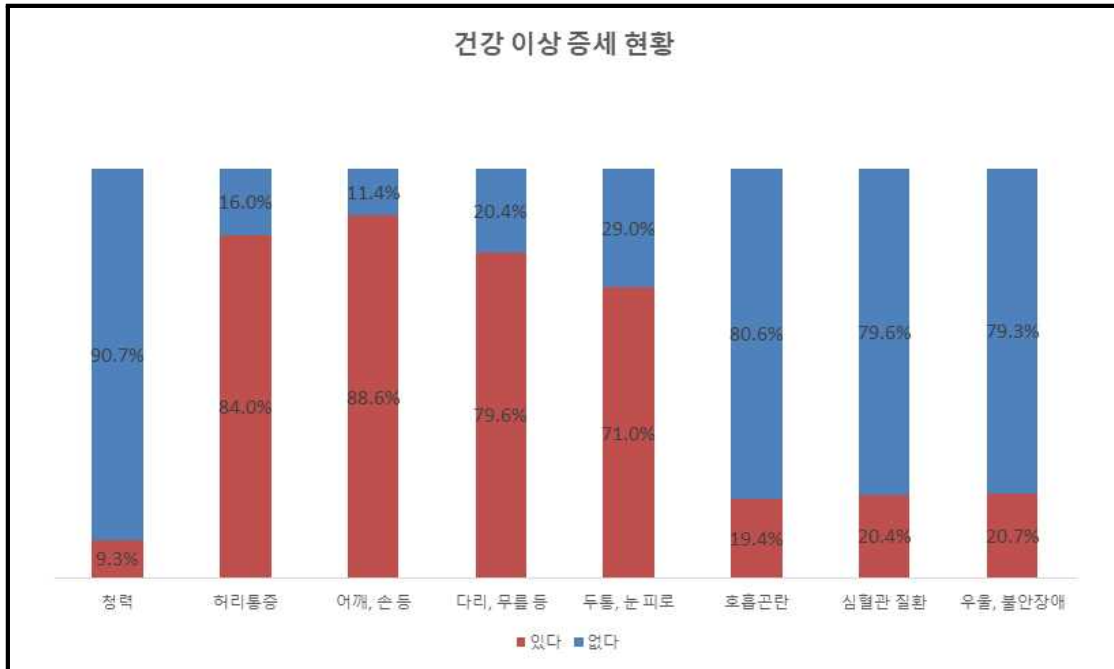


6. 일터 건강과 안전 관련 결과 분석

1) 건강 문제

전체 응답자 324명 중 306명(94.4%)이 건강에 문제가 있다고 응답했으며, 어깨, 손 등 통증 88.6%, 허리 통증 84%, 다리와 무릎 등 통증 79.6%, 두통과 눈의 피로 71.0%의 순으로 높게 나타났다.

[그림 3-13] 건강 이상증세 현황



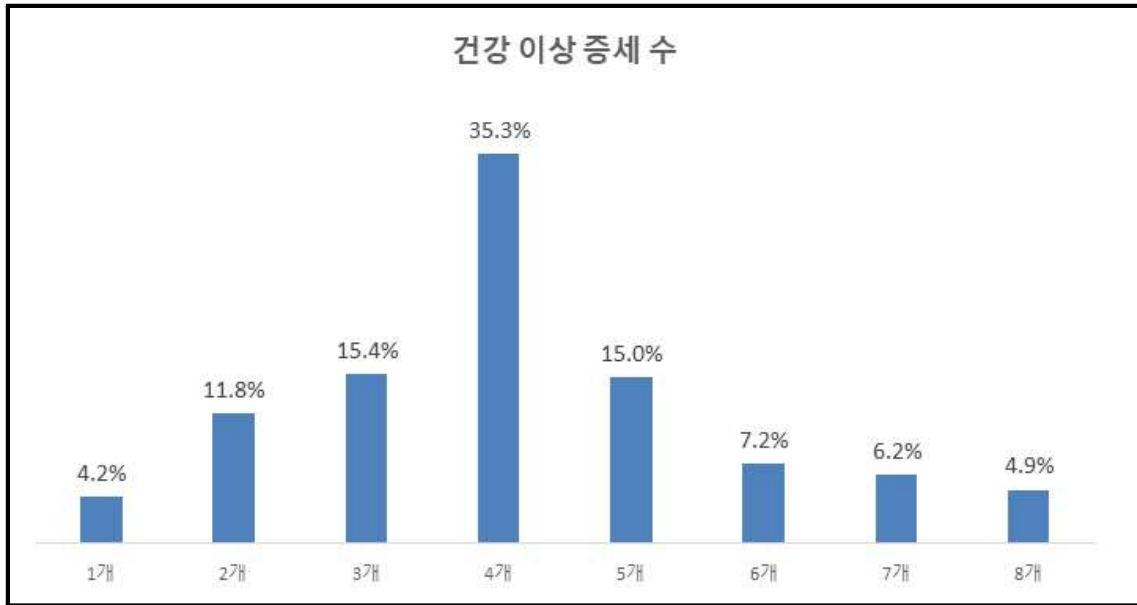
또한, 건강에 이상이 있다고 응답한 노동자의 약 70%가 4개 이상의 통증을 겪고 있는 것으로 나타나(210명, 68.6%), 온라인마트 배송노동자의 건강상태에 관해 세부적인 실태와 그 원인을 면밀히 조사해 볼 필요가 있겠다.

<표 3-48> 유증상자 통증 수

(단위 : 명, %)

통증 수	빈도	분포	통증 수	빈도	분포
1개	13	4.2	6개	22	7.2
2개	36	11.8	7개	19	6.2
3개	47	15.4	8개	15	4.9
4개	108	35.3	전체	306	100.0
5개	46	15.0			

[그림 3-14] 건강 이상증세 수



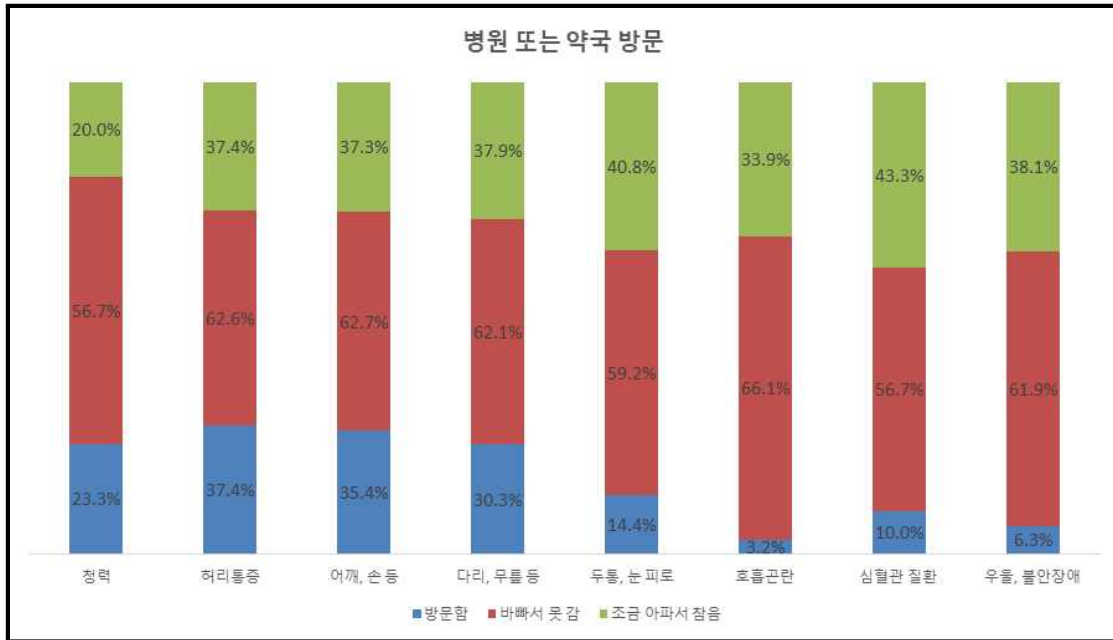
증상별로 건강에 문제가 발생했을 때 병원 또는 약국을 방문했는지 질문했을 때, ‘바빠서 병원을 방문하지 못 했다’ 는 응답이 가장 높게 나타났으며(증상별 최소 56.7%, 최대 66.1% 응답률), ‘조금 아파서 참았다’ 는 응답이 두 번째(증상별 최소 20%, 최대 43.3% 응답률)였다. 즉, 건강에 문제가 있음을 인지하고도, 약국 또는 병원을 방문할 시간이 부족하다고 판단하고 있는 노동자의 비율이 높음을 알 수 있다.

<표 3-49> 건강 이상 증세별 병원 및 약국 방문 여부 및 아파도 참은 경험

(단위 : 명, %)

구분	청력		허리 통증		어깨, 손 등		다리, 무릎 등		두통, 눈 피로		호흡 곤란		심혈관 질환		우울, 불안장애	
	빈도	분포	빈도	분포	빈도	분포	빈도	분포	빈도	분포	빈도	분포	빈도	분포	빈도	분포
방문함	7	23.3	74	37.4	75	35.4	60	30.3	29	14.4	2	3.2	6	10.0	4	6.3
바빠서 못감	17	56.7	124	62.6	133	62.7	123	62.1	119	59.2	41	66.1	34	56.7	39	61.9
조금 아파서 참음	6	20.0	74	37.4	79	37.3	79	37.9	82	40.8	21	33.9	26	43.3	24	38.1
전체	30	100.0	198	100.0	212	100.0	212	100.0	201	100.0	62	100.0	60	100.0	63	100.0

[그림 3-15] 병원 또는 약국 방문 현황



2) 몸이 아프더라도 참고 일한 이유

아파도 참고 일했던 이유에 대해 ‘용차비용이 부담스러워서’ 70.1%, ‘병원에 갈 시간이 없어서’ 14.2%, ‘대체인력을 구하지 못해서’ 8.3%라고 응답했으면 92.6%가 몸이 아프고 참고 일했다고 답했다. 반면에 ‘아프면 참지 않고 쉬거나 병원에 갔다’는 응답은 1.9%에 불과했다. 이는 아파도 참고 일을 하는 경우가 많은 이유에 대해 1일 휴업에 따르는 용차 비용이 일평균 보수에 비해 부담스러운 수준일 뿐 아니라, 대체 인력을 직접 구해야 함에도 적시에 구하기가 쉽지 않다는 사전인터뷰에서 언급된 바와도 유사하다.

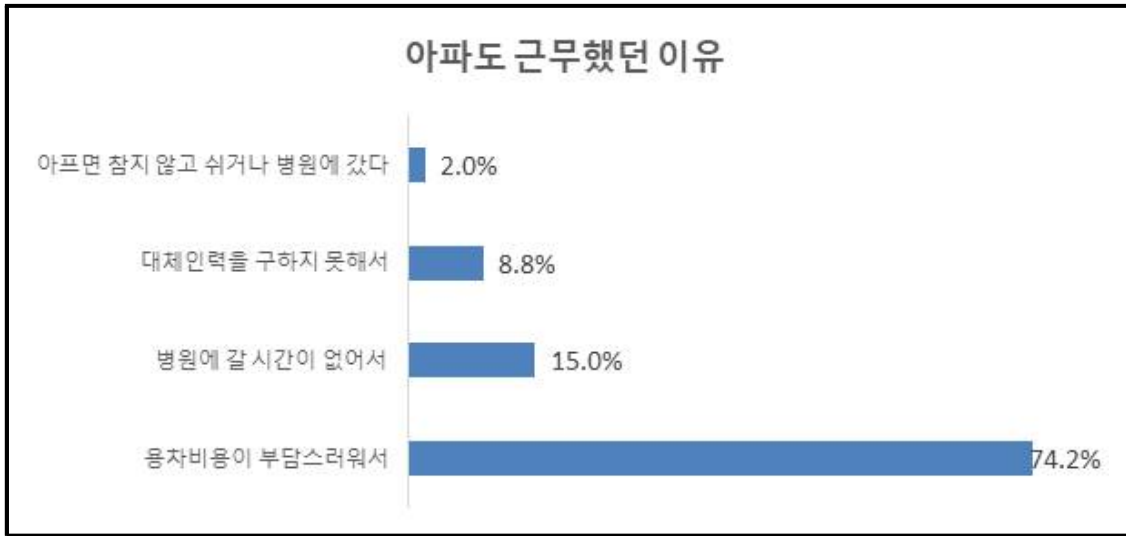
<표 3-50> 아파도 참고 일한 이유

(단위 : 명, %)

구분	빈도	분포
대체 인력을 구하지 못해서	27	9.0
병원에 갈 시간이 없어서	46	15.3
용차비용이 부담스러워서	227	75.7
전체	300	100.0

주 : 무증상 응답(18건)과 아프면 참지 않고 쉬거나 병원에 간다는 응답(6건) 제외

[그림 3-16] 아파도 근무했던 이유

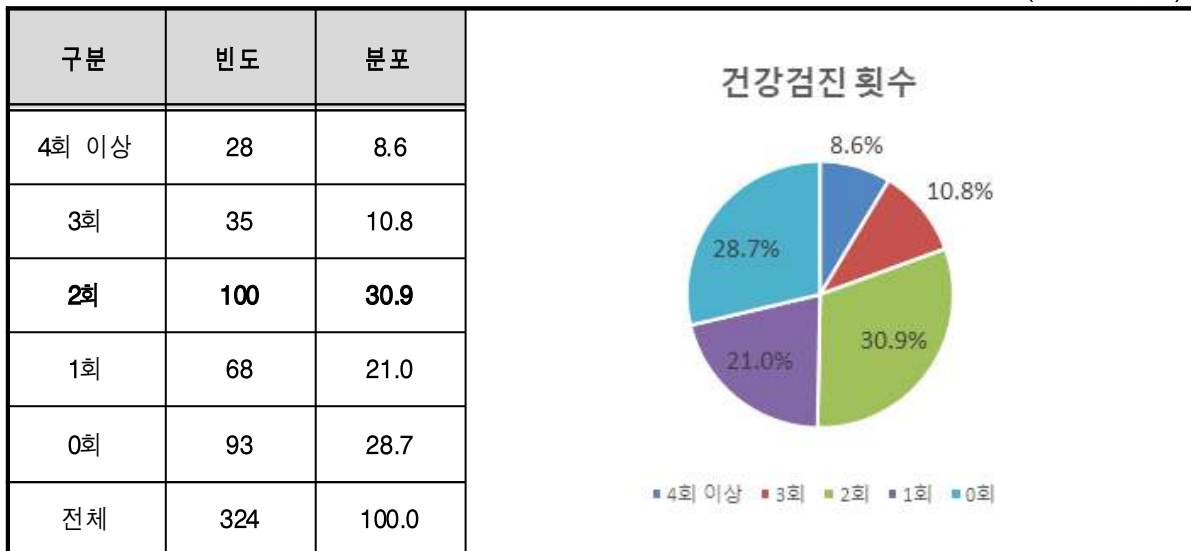


3> 건강검진 횟수(최근 5년)

최근 5년 이내 노동자들의 건강검진 횟수를 살펴본 결과, ‘2회’가 100명(30.9%)으로 가장 많았고, ‘0회’가 93명(28.7%), ‘1회’ 68명(21%), ‘3회’ 35명(10.8%), ‘4회 이상’이 28명(8.6%)으로 나타났다. 연간 정기적으로 건강검진에 임하는 경우는 9% 미만인 반면, 지난 5년 내 건강검진 횟수가 전무한 경우도 약 30%에 육박한 것으로 나타나, 온라인마트 배송 노동자들의 건강권에 대한 대책 마련이 필요해 보인다.

<표 3-51> 건강검진 횟수

(단위 : 명, %)



4> 연령대, 근무시간, 건강문제 간 추가적 분석

노동자들의 어깨, 손 등의 증상 유무와 연령대의 관련성이 있는지 알아본 결과, 노동자들의 연령대와 어깨, 목, 팔, 손목, 손가락 이상 유무에 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($\chi^2 = 18.210$, $P < 0.01$). 연령대가 높을수록 근속기간도 늘어나는 경향이 있어(상관계수 = .350), 연령 및 장기간 근속에 따른 산업안전 문제에 대한 면밀한 조사 및 대책 마련이 필요해 보인다.

<표 3-52> 연령대별 건강문제 유무(어깨, 목, 팔, 손목, 손가락)

(N=323, 명, %)

구분	있다		없다		χ^2
	빈도	분포	빈도	분포	
40대 미만	38	11.8	15	4.6	18.210**
40대	100	31.0	7	2.2	
50대	116	35.9	12	3.7	
60대	32	9.9	3	0.9	
전체	286	88.5	37	11.5	

**P<0.01

또한, 노동자들의 엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 통증 유무와 연령대의 관련성이 있는지 알아본 결과, 유의미한 차이가 있는 것으로 나타났다($\chi^2 = 15.913$, $P < 0.01$). 연령대가 높을수록 근속기간도 늘어나는 경향이 있어(상관계수=.350), 연령 및 장기간 근속에 따른 산업안전 문제에 대한 면밀한 조사 및 대책 마련이 필요해 보인다.

<표 3-53> 연령대별 건강문제 유무(엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 통증)

(N=323, 명, %)

구분	있다		없다		χ^2
	빈도	분포	빈도	분포	
40대 미만	35	10.8	18	5.6	15.913**
40대	95	29.4	12	3.7	
50대	104	32.2	24	7.4	
60대	23	7.1	12	3.7	
전체	257	79.6	66	20.4	

**P<0.01

노동자들의 일평균노동시간과 건강문제(허리통증) 간 차이가 있는 것으로 나타나($\chi^2 = 6.435$, $P < 0.1$), 장시간 노동은 건강문제 발생과 관련성이 있는 것으로 볼 수 있어, 이에

대한 대책 마련이 필요해 보인다.

<표 3-54> 일평균근무시간과 건강문제(허리통증) 유무

(N=324, 명, %)

구분	있다		없다		X ²
	빈도	분포	빈도	분포	
10시간 미만	40	14.7	12	23.1	6.435***
10시간 이상~11시간 미만	92	33.8	23	44.2	
11시간 이상~12시간 미만	96	35.3	12	23.1	
12시간 이상	44	16.2	5	9.6	
전체	272	100	52	100	

***P<0.10

7. 노동조합 관련 의견

노동조합 가입 의사에 대해 73.5%가 ‘가입할 의사가 있거나 이미 가입한 경우’ 라 응답했으며, 25%는 ‘가입할 의사가 없다’ 고 응답했다.

<표 3-55> 노동조합 가입 의향

(단위 : 명, %)

구분	빈도	분포
가입할 의향이 있다 (기존 가입자 포함)	238	73.5
가입할 의향이 없다	83	25.6
미응답	3	0.9
전체	324	100.0

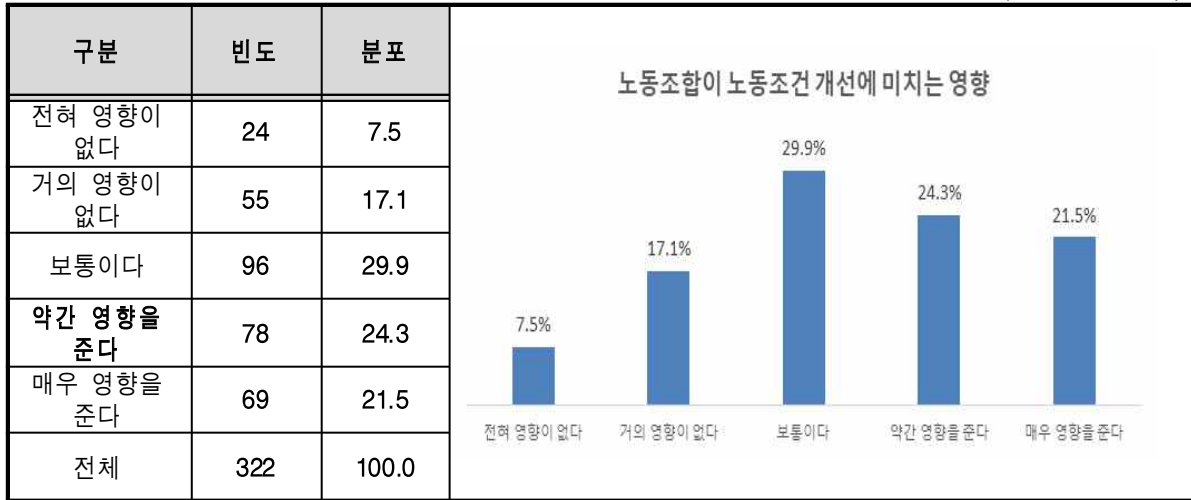
노동조합 가입 의사

■ 가입할 의향이 있다 ■ 가입할 의향이 없다 ■ 미응답

다음으로는 노동조합이 노동조건 개선에 미치는 영향에 관한 의견으로, 부정적인 견해는 24.6%로 나타난 반면, 긍정적인 견해는 45.8%로 나타나, 조합원들은 노동조건 개선에 관한 노동조합의 적극적 활동을 기대하고 있는 것으로 볼 수 있다. 다만, 애매한 응답 또한 30%에 육박하는 것으로 보아, 노동조합 차원에서 노동조건 개선 활동 관련 적극적 홍보를 통한 조직화 노력 및 대국민 여론 형성 노력이 요구된다 하겠다.

<표 3-56> 노동조건 개선에의 노동조합 영향 관련 의견

(단위 : 개소, %)



* 전체 응답자 324명 중 미응답자 2명 제외

8. 소결

온라인마트 배송노동자를 대상으로 설문조사를 실시하였고, 324건의 응답을 분석한 결과, 온라인마트 배송노동자는 주로 40대 이상의 중년층 남성이었으며, 부양가족이 있는 4인가족 구성원이 많았다. 근속기간은 3년 미만의 초기 경력자가 다수를 차지하였고, 월평균보수는 350만원 이하인 경우가 80%를 상회하는 것으로 나타났으며, 32.5%가 부업에 종사하고 있는 것으로 나타났다. 이와 같은 특징을 토대로 온라인마트 배송노동자의 노동실태 전반을 살펴본 결과는 다음과 같다.

일자리만족도는 보수, 복리후생, 고용안정성, 노동시간, 노동강도, 산업안전, 일과 삶의 균형 측면에서 모두 낮은 수준이었으며, 보수에 불만족한 점과 높은 노동강도로 인해 온라인마트 배송 업무를 그만두거나 조건이 나은 타업체로 이직하고 싶다는 의견도 많았다. 이와 더불어 업무평가에 대한 조치사항에 대해 일할자격이 박탈된다는 응답이 높게 나타나, 계약의 공정성 측면에서 세부적인 사항에 대한 파악이 필요해 보인다.

특히 노동시간과 관련하여 26일 이상 근무자가 60%, 10시간 이상 노동이 84%, 식사소요시간 20분 이하가 56%에 달하는 것으로 나타나 현재 노동시간 및 노동일수에 대한 재조정을 고려하고 장시간 노동에 대한 대책 마련이 필요해 보인다. 또한 일평균 배송건수는 일자리만족도 정도와 관련성이 큰 것으로 보이며 일평균 배송건수 적정 및 보수의 적정성 등에 대한 재고려가 필요해 보인다.

휴게시간 부족, 물류센터 내 휴게공간, 화장실, 샤워실 등 필수적 부대시설이 미흡한 수준으로 기본적인 노동권을 침해하는 상황으로 보여, 일자리만족도에 영향을 미칠 수 있는 물류센터 내 시설 보강 등 대안 마련이 요구된다.

부업이 있는 경우도 30% 수준으로, 이는 노동시간 만족도와도 관련이 있었으며 부업에 종사하는 자들을 대상으로 세부적 이유를 추가적으로 파악하여 일자리만족도를 높일 수 있는 대안을 마련하는 것이 필요해 보인다.

최근 6개월 내 노동환경 변화에 대한 의견으로 배송담당건수, 배송물량, 감정노동정도 등에서 증가한 경험이 많았으며 최근 주문 건수 증가에 따라 동일 가구로부터의 다수의 주문 건수를 단일 배송 건으로 처리하는 합배송 경험도 75%가 경험한 것으로 나타나 이는 노동강도 증가 우려와 함께 세부적인 검토가 필요해 보인다. 또한 건강문제에 이상이 있어도 바빠서 치료를 유보하는 경우도 많아 산업안전 측면에서의 실태 파악과 함께 대형마트 내 방역지침 준수 등 종사자 대상 방역 노력 범위에 온라인마트 배송노동자도 정상적으로 포함되어 있는지 면밀한 실태 파악이 필요해 보인다.

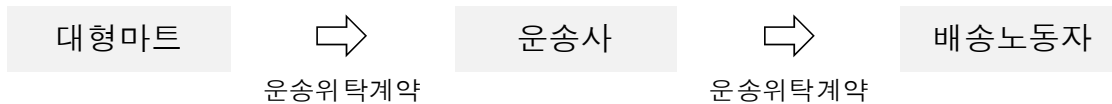
한편 노동조합 활동에 대한 적극적 홍보가 요구된다. 최근 택배원에 대한 노동환경 개선 관련 생활물류서비스산업발전법 통과에 이르기까지 국민적 여론 형성의 영향이 컸고, 이는 생활밀착형 서비스 업무에 해당된 것이 큰 이유이다. 온라인마트 배송노동자 노동환경에 대해서도 최근 온라인 시장 주문량 증가 추세가 뚜렷하고, 생필품 장보기 서비스 용도로 활용되는 경우가 많아 대국민 여론 형성이 어렵지 않을 수 있다. 다만, 그간 온라인마트 배송 분야 노동자에 대한 실태 파악이 미진했고 최근 급속히 늘어난 이커머스 시장에서 온라인마트 배송노동자들의 노동환경은 자본에 밀려 뒷켄으로 밀려나 있던 상황이다. 이에 이커머스 시장 확대와 더불어 이를 지원하는 온라인마트 배송노동자들의 노동환경을 재조명할 수 있는 대대적인 실태를 파악할 시점이라 할 수 있다. 다만, 본 실태조사는 온라인마트배송 노동자 일부의 의견이 반영된 것으로, 대형마트 차원에서 배송 분야를 어떤 방식으로 관리하고 있는지와 대형마트의 정책에 따라 배송업무를 담당하는 배송노동자들의 노동의 질이 어떤 방식으로 좌지우지 되는지에 대해 정부 차원에서의 실태조사가 필요해 보인다.

4장. 대형마트 배송노동자의 계약서 분석

1. 서론

신세계, 롯데, 홈플러스는 대표적인 대형마트를 운영하는 유통회사이다. 과거 대형마트의 매출은 매장에서 발생하는 오프라인 매출이 대부분이었으나, 최근 10년간 온라인 판매 채널에서 발생하는 매출액이 큰 폭으로 상승하는 추세이다. 온라인 매출이 늘어나면서 온라인에서 주문한 물건을 마트에서 고객의 요청장소까지 배달해주는 배송노동자의 필요성 역시 함께 증가하였다.

대부분 마트의 배송노동자는 마트와 근로계약을 체결하고 있지 않다. 계약 체결 내용만 놓고 보면 배송노동자는 개인 사업자 신분으로 배송업무를 수행하고 있다. 대부분의 대형마트는 운송업무를 담당하는 운송업체에 화물운송업무를 위탁하고, 운송업체는 배송노동자와 다시 화물운송업무에 대한 위탁계약을 체결한다.



일반적인 화물배송과 달리 마트의 배송은 식품을 운송하는 경우가 많아 신선도 유지와 빠른 배송을 요구한다는 특징이 있다. 이로 인하여 대형마트 배송노동자의 위탁계약은 일반적인 화물운송의 경우보다 배송노동자의 노무제공 방식을 강하게 통제하는 모습을 보인다.

이러한 특징들을 감안하여 각 대형마트 배송노동자가 운송사와 체결한 계약서의 내용을 분석하면 아래와 같다.

2. 대형마트 배송노동자들의 위탁계약서 내용

1) 홈플러스

홈플러스와 배송업무 위탁계약을 체결한 운송사들이 배송노동자와 체결한 운송계약서에 의하면 배송노동자는 홈플러스가 지정한 장소와 시간에 맞게 운송할 것을 요구하고 있다.

배송노동자는 위탁계약서의 내용에 따라 홈플러스 고객이 주문한 물건의 배송업무 외에도 물건의 상·하차, 배송장비 관리, 배송여부 증빙, 홈플러스 홍보물 배포 등의 업무 역시 수행하여야 한다.

[H운송사 - 배송노동자 간 위탁계약서]

제3조(배송업무의 범위)

1. 상품배송: 상품의 후방이동, 상차 및 하차, 운송, 반품, 재배송, 인수인계, 장비 등의 회수업무
2. 증빙관리 : 배송리스트, 주문내역서 등 각종 증빙의 교부 및 회수 업무
3. 기 타 : 차량관리, 배송장비 관리, back-office 정리, 배송 중 또는 배송완료 후 차량주행 및 홍보물 배포 등의 업무

주된 업무인 배송업무는 홈플러스가 정한 배송리스트에 정해진 순서로 배송하여야 하며, 배송시간 역시 홈플러스에서 지정한 시간에 맞게 배송이 이루어져야 한다. 이를 위하여 홈플러스는 배송노동자에게 모바일 어플(SDS, Smart Delivery System)을 사용하도록 하여 실시간으로 배송업무를 관리한다. 만약 배송이 홈플러스에서 정해진 시간보다 일찍 혹은 늦게 이루어지는 경우 홈플러스 또는 운송사로부터 낮은 평가를 받아 운송료가 삭감되거나 계약이 해지될 수 있다.

위탁계약서에는 배송업무에 필요한 배송차량의 기준까지 정하고 있다. 차량의 종류와 주행거리 정도, 장착 장비와 도색 기준까지 매우 구체적으로 정하고 있다. 일부 운송사의 경우 배송노동자에게 배송업무에 필요한 차량의 인수 혹은 매매를 알선하기도 한다. 배송노동자들은 배송업무에 필요한 차량비용을 분할하여 납부하는 경우가 대부분이다. 운송사들은 이를 감안하여 차량인수비용의 납부기간에 맞춰 최소근속기간을 정해두고 배송노동자가 최소 근속기간을 채우지 못하고 운송위탁계약을 해지하는 경우 위약금을 지불하도록 하는 경우가 있다.

그 외에도 운송사의 위탁계약서에는 배송노동자의 복장이나 용모, 고객응대 방법을 따로 정하고 있다. 여기서 눈여겨 볼 점은 복장이나 용모, 고객응대 방법이 운송사 고유의 기준이 아닌 홈플러스의 기준을 따르거나 홈플러스에서 정하는 방법에 따르도록 되어 있다는 점이다.

[S운송사 - 배송노동자 간 위탁계약서]

※ 별첨 (1) : 배송차량 사양 및 관리항목

1. 배송차량 사양
 - 1) 차량 종류 : 1톤 냉동/냉장/실온(3온3실) 저상탑차
 - 냉동/냉장칸은 고정식으로 제작한다.

- 차량은 차량등록원부상 7년(혹은 주행거리가 15만Km)이 경과한 경우 차량을 점검하여, 정상적인 운행이 가능할 경우 차량사용 연수를 연장할 수 있다.
- 2) 장착 장비 : 저상탑차, 듀얼콤프 냉동기, 타코미터(냉동/냉장 각각), 온도조절용 FAN(냉동/냉장칸 사이), 차량용 냉각기(147cc 이상), 차량 적재함 옆문(블라인드 방식)
- 3) 차량 도색 및 디자인
 - 차량 도색 시안은 별도 통보된 시안으로 작성한다.
 - “홈플러스(주)”이 지정하는 안전운행 스티커 등의 부착물을 제외한 어떠한 부착물도 부착되어서는 아니된다.
 - “홈플러스(주)”의 CI 규정에 준하는 LOGO를 사용한다.
 - 기본도색 위에 시안을 스티커 형식으로 붙일 경우, 훼손된 부분을 “을”의 부담으로 즉시 교체하도록 한다.

2. SDS 단말기 사양

단말기는 “홈플러스(주)”에서 지정한 기종을 “갑”에서 배포하여 “을”이 사용하도록 하며, 단말기 사용료 중 초과사용비용 및 분실 책임 중 “을”이 전액 부담한다.

3. 배송차량 배송기사 평가 및 시상

1) 평가기준

구분	내용	가중치
항목	·복장/용모 상태: 홈플러스 기준 준수여부 확인	10
	·친절: 온/오프라인 고객의 소리 내용(가감점)	20
	·배송: 홈플러스 규정 준수 여부 확인(홈플러스 규정 12조) (냉장/냉동 상품 보관, 배송상품 인도규정 준수 등)	30
	·SDS 사용율: 사용을 실적에 따른 배점	20
	·업무협조도: 점포 업무 협조도	10
	·배송차량 관리상태: 차량 내외부 관리상태 확인(월 2회 세차)	10

2) 평가자: “갑”이 평가를 원칙으로 하며, 점포 실장 또한 평가에 반영한다.

3) 평가방법: 평가점수 90점 이하는 1차 경고, 2차 계약해지를 원칙으로 한다.

운송사에 따라 배송노동자에게 지급하는 배송비 항목은 조금씩 상이하나 기본적으로 기본급에 해당하는 기본배송비와 기준물량을 초과하여 배송할 경우 지급하는 인센티브, 근속수당 및 유류비 등과 같은 실비수당이 지급된다.

[H운송사 - 배송노동자 간 위탁계약서]

배송비	기본배송비	금 2,500,000원 (영업용 T/E 및 Early slot, 기타 비포함)		
	인센티브	근속년수, 특수수당으로 위임인의 지급규정에 의함.(별첨5. 인센티브 적용기준)		
	기준건수	일 25건/ 초과시 건당 2,400원 (SDS 배송완료 등록 건 기준)		
	유류대	실비지급	완제/직불	원

	기타	기타 지급 및 공제는 홈플러스 배송계약 조건 제4조 참조
	지급방법	전월 18일부터 당월 17일 간의 배송실적에 대해 익월 25일 지급
업무 처리 기준	첨부된 “홈플러스 업무 처리기준(손해배상약정/서비스기준표/클레임처리기준)”준수	

배송노동자는 주 1회 휴무일 및 월 2회 유통산업발전법에 따른 대형마트의 의무휴업일에만 쉴 수 있으며 그 밖의 휴가는 부여되지 않는다. 민방위 훈련이나 사고, 질병에 따른 치료기간 및 각종 경조사 발생 시에도 부여되는 휴가는 존재하지 않는다. 월 2회 의무휴업일을 제외하고 배송노동자가 개인적인 사유로 휴가를 사용할 경우, 휴가를 사용한 배송노동자를 대신하여 배송업무를 수행하도록 한 자의 인건비, 차량 단기 임대료 등 각종 비용을 배송노동자의 배송비에서 차감하도록 정하고 있다.

[S운송사 - 배송노동자 간 위탁계약서]

<p>제6조(대체 차량 및 기사)</p> <p>1) “을”의 개인사유로 인하여 잠정적 또는 계속 운송을 하지 못할 사유가 발생하였을 경우 “을”의 책임 하에서 대체 차량 및 기사를 대체하기로 한다.</p> <p>2) “을”의 일시적 사유로 인하여 “갑”이 대체 기사를 투입 시 모든 비용은 “을”이 책임진다.</p> <p>3) “을”의 부득이한 사정으로 인하여 차량을 매각할 시에는 우선 “갑”에게 통보한 후에 매수자의 이력을 “갑”이 검토하여 승인한 후 매각하여야 한다.</p> <p>4) “을”이 차주교체시 추임차주에게 업무 인수인계가 확실히 이루어지지 않았을 경우 용차비 실비정산한다.</p>

운송사와 배송노동자가 체결하는 위탁계약의 기간은 2년을 원칙으로 하되, 자동갱신조항에 따라 계약이 갱신된다. 계약 기간 중이라도 당사자 일방이 계약해지 의사를 표시하는 경우 계약이 해지될 수 있다.

이와 별개로 운송사들은 계약의 해지사유도 규정하고 있다. 계약위반 행위나 계약 상대방에게 재산상 손해를 입히는 경우와 같은 일반적인 계약해지 사유 외에도 홈플러스의 배송지시에 응하지 않았을 경우와 노동조합 설립 또는 가입, 단체행동을 하는 경우까지 계약해지 사유로 삼고 있다. 나아가 운송사와 홈플러스 사이에 체결된 계약조항을 위반한 경우까지 계약해지의 사유로 삼고 있다.

[S운송사 - 배송노동자 간 위탁계약서]

<p>제7조(계약해지)</p> <p>1) 다음 각 호에 해당하는 사유발생 시 "갑"은 "을"에게 서면 또는 구두로 해지할 수 있으며 "을"은 "갑"에게 이로 인한 민,형사상 하등의 이의를 제기할 수 없다.</p> <p>① "을"이 각 조항을 위반 또는 불이행하였거나 "갑"과 계약이 되어있는 "홈플러스(주)의 계약 조항을 위배하여 "갑"에게 중대한 피해를 입혔을 때</p> <p>② "을"이 고의적으로 "갑" 또는 "홈플러스(주)의 배차 지시에 응하지 않음으로써 "갑" 또는 "갑"의 업무를 방해 또는 지연시켰을 때,</p> <p>③ 불법노동조합을 설립 또는 노동조합에 산발적으로 가입하였거나 단체행동을 할 징후 및 단체 행동을 하였을 때</p> <p>④ "홈플러스(주)의 부도 또는 차량 배송 계약변경 등으로 인한 차량 감차로 배송이 중단되었을 때</p> <p>⑤ "을"이 "홈플러스(주)의 재산 및 제품을 부정 취득 또는 반출하여 적발되거나 사후 발각되었을 때</p> <p>⑥ "을"이 파산 또는 기타 사유로 인하여 계속적인 용역관계를 유지하기 어렵다고 "갑"이 판단하였을 때</p> <p>2) "을"이 상당한 사유로 인해 배송 용역을 포기할 시에는 60일 전에 "갑"에게 서면으로 통보하여야 하며, "갑"의 배송 운전자가 결정될 때까지 그 임무를 수행 또는 전수하여야 한다.</p>

2> 이마트

이마트가 판매한 물건을 이마트의 고객에게 배송해주는 이마트 배송노동자들이 운송사들과 체결한 위탁계약서 역시 홈플러스 배송노동자들이 체결한 위탁계약서의 내용과 대동소이하다.

이마트 배송노동자들 역시 배송시간, 배송방식, 복장과 배송에 필요한 차량의 상태를 모두 구체적으로 정하고 있다. 배송시간과 배송방식은 이마트가 지정한 시간대에 이루어져야 하며, 배송방식을 이마트가 상시 관리·감독하기 위하여 배송업무에 전자단말기 사용을 의무화하고 있다.

다른 대형마트와 달리 이마트는 직접 배송노동자들이 운행하는 배송차량 내 온도를 이마트가 직접 관제하고 있는 것으로 보인다. 이를 위해서 계약조건에 온도 관제를 위한 단말기의 전원을 상시 켜 둘 것을 명시하고 있다.

[T운송사 - 배송노동자 간 위탁계약서]

운영환경	운송시간	10:00~21:00 (차량 당 2~3회전 운영)
	운송일자	주 6일근무 1) 매월 2, 4째주 수요일 휴무(점포별 상이) 2) 휴무없는 주의 경우, 해당 주의 일요일 휴무(점포별 상이)

	운영 Shift	4 Shift(10시, 12시, 15시, 18시 출차)
	차종	(영업용) 1톤 냉탑
	차량세팅	1) 1톤냉탑/ 2온2실 2) 온도관제 타코메타 단말기 장착(상시전원 必) - 냉동기 듀얼컴프 要 3) 에어커튼 or 격실 (냉장/냉동) 4) 업무용 폰 지급 (고객사 배송앱) 5) 도색차량 투입 必
	배송방법	PDA 단말기 상시사용 100% 유지 必
	온도관제 여부	일단위 체크
	온도관제 기준온도	냉동: -18~-15도 유지 냉장: 0~5도 유지
	배송동승	無
	식대	미제공
	유류비/통행료	연비기준: 7Km/L
	감가상각비	기본도급료에 포함

3> 롯데마트

롯데마트 배송노동자가 운송사와 체결한 위탁계약서의 내용 역시 홈플러스, 이마트 배송노동자의 위탁계약서의 내용과 유사하다.

[J운송사 - 배송노동자 간 위탁계약서]

1. 업무기간: 2018년 05년 01일~		
① 운송료, 통행료 및 기타 비용, 수당: <별지1>을 기준으로 한다.		
② 유류대: <별지1>을 기준으로 한다.		
③ 배송시간		
배송근무조	회차	배송시간
A조	1회차	10시 00분 ~ 14시00분
B조	2회차	12시 40분 ~ 17시 00분
C조	3회차	16시 10분 ~ 20시 00분
D조	4회차	19시 00분 ~ 22시 30분
④ 운송료지급방법: 당월 마감 익월 28일 운송료지급		
2. 손해배상		

- ① 무단결근 실 용차비의 2배를 배상한다.
- ② 무단 퇴사 시 10일 분의 용차 발생비용과 번호판을 반납한다.
- ③ 후임자에게 업무 인수인계 없이 퇴사 시 ②항과 동일하게 적용
- ④ “을”의 귀책으로 인원감축, 감차, 계약파기 등의 일이 발행될 시 모든 책임을 “을”에게 있으며 이에 수반되는 손해를 보상한다. <별지2참조>.
- ⑤ 파손, 도난 등 배송사고나 업무과실로 <별지2에의거>에 의한 손해는 “을”이 책임진다.
- ⑥ 사고로 인한 물적 인적 피해에 있어서 “을”은 “갑”에게 어떠한 보상이나 요구도 할 수 없다.

3. 영업넘버 지입료

- ① 고정차의 지입료 월200,000원(부가세별도)을 “갑”에게 납부하여야 한다. (운송료에 공제 후 지급)
- ② 차량 보험료 및 차량에 관련된 비율은 “을”이 부담한다.
- ③ 영업넘버 사용기간은 계약일로부터 1년으로 하며 “을”이 연장 요청 시에는 인상 없이 계속하여 연장 계약을 할 수 있다. (단, “을”의 개인적인 사유로 계약해지 시에는 넘버를 “갑”에게 반납하고 이동한다.)

4. 퇴사절차

- ① “을”은 계약 후 최소 6개월 간 업무수행을 하여야 하며 퇴사 시 1개월 전에 “갑”에게 그 퇴사사실을 통보해야 하며, 통보한 당월의 익월 말일까지 근무를 하고 후임자에게 인수인계를 3~5일간 실시한 후에 퇴사한다.
- ② 본인 차량을 가지고 퇴사할 경우 동조건의 차량으로 후임자를 선정해야 한다.
- ③ 위 사항을 위배할 시 손해 배상 건에 의해 처리한다.

5. 휴무관련

- ① 휴무는 주1회를 원칙으로 한다. (단 추석, 구정 당일은 휴무 인정)
- ② 우선 차주가 알아서 대차 차량을 운행하며 불가능 할 때는 배차실에 위탁한다.
- ③ 회사에 위탁할 시 대금은 운행한 용차기사에게 “갑”이 직접 송금하며, 용차비용은 운송료에서 공제한다.

3. 배송노동자 위탁계약서의 문제

대형마트의 배송업무를 담당하는 배송노동자들의 업무조건은 다양한 문제들을 내포하고 있다. 그 중에서도 배송노동자들의 위탁계약서 상에서 발견되는 문제점을 분석하여 보면 크게 ① 계약 내용에 따라 배송노동자가 노무를 제공하는 대상이 계약의 당사자가 아니라는 부분에서 발생하는 문제와 ② 계약조건의 불공정함에서 오는 문제로 나누어 볼 수 있다.

위탁계약서의 내용으로 확인되는 문제점을 구체적으로 살펴보면 다음과 같다.

1> 대형마트의 상당한 지휘·감독권 행사와 사용자 책임 부재

대형마트의 배송업무가 다른 화물배송과 다른 점은 신선도 유지와 빠른 시간 내 배송이 이루어져야 한다는 점이다. 배송 목적물의 특징으로 인하여 대형마트는 배송노동자와 직접적인 계약관계를 전혀 맺고 있는 것이 없음에도 불구하고 배송노동자의 노무제공 과정을 직접적으로 통제하며 상당한 지휘·감독권을 행사하고 있다. 그럼에도 대형마트는 근로계약을 포함하여 어떠한 계약도 배송노동자와 체결한 점이 없다는 점을 들어 아무런 책임을 부담하지 않고 있다.

대형마트 3사는 모두 모바일 프로그램을 통해 배송노동자의 배송업무를 상시 관리·감독하고 있다. 대표적으로 홈플러스의 경우 모바일 어플리케이션 SDS를 통하여 배송노동자의 배송시간과 물량을 배정하고 동선까지 특정한다. 사실상 배송기사는 SDS를 통한 홈플러스의 배송지시에 따라 배송업무를 수행하게 되는 셈이다. 홈플러스의 배송지시는 단순 업무 효율성을 높이기 위한 보조적 수단에 불과한 것이 아닌 근로기준법, 적어도 노동조합 및 노동관계 조정법 상 사용자의 상당한 지휘·감독권에 해당한다고 평가할 수 있을 정도이다. 왜냐하면 홈플러스가 지시한 배송 방법(시간, 동선, 물량 등)을 준수하지 않을 경우 홈플러스가 직접 혹은 운송사를 통해 운송료 삭감이나 계약 해지 등의 패널티를 부과한다.

대형마트가 배송노동자에게 이 정도의 상당한 지휘·감독권을 행사하는 이유는 배송노동자가 수행하는 업무는 대형마트 사업 수행에 필수적인 노무를 제공하고 있기 때문이다. 그렇다면 대형마트는 배송노동자의 사용자에게 해당하는 요소를 다수 포함하고 있다고 보아야 한다. 하지만 대형마트는 관련법령에 따른 사용자로서 아무런 책임을 지지 않고 있다.

앞서 살펴본 바와 같이 대형마트는 배송노동자에 대하여 상당한 지휘·감독권을 행사하고 있고, 배송노동자는 대형마트 사업수행에 필수적인 업무를 수행하고 있다. 이는 대법원이 근로기준법 상 근로자성을 판단하는데 있어 일관된 기준으로 삼고 있는 ‘계약형태와 무관하게 임금을 목적으로 종속적인 관계에서 근로를 제공하고 있는지 여부’에 부합하는 업무형태라고 볼 수 있다. 특히 대법원은 최근의 업무형태의 다변화를 고려하여 업무시간이나 장소가 특정되지 않고, 취업규칙이 적용되지 않는 경우에도 휴대전화 등을 통한 업무내용을 감시·통제하고 업무 실적에 따라 불이익을 주거나 계약을 해지할 수 있었다는 점을 근거로 근로기준법 상 근로자성을 인정한 사례 역시 존재한다(대법원 2015. 7. 9. 선고 2012다20550 판결 등). 대법원의 기준에 의할 때 대형마트는 배송노동자의 근로기준법 상 사용자에게 해당한다고 보아 근로기준법 상 임금 지급 의무를 비롯한 휴일부여 및 4대보험 가입 등의 책무를 부담하여야 할 의무가 있다. 그러나 현재 대형마트는 배송노동자의 업무를 직접 통제할만큼 상당한 종속관계를 유지하면서도 어떠한 사용자

로서의 책임도 부담하지 않고 있는 것이다.

이와 같이 대형마트는 업무 지시를 할 아무런 계약관계가 존재하지 않음에도 배송기사들에게 업무를 지시하지만, 업무 지시에 따른 법적 책임을 문제삼는 과정에서는 아무런 계약관계가 존재하지 않다는 사실을 악용하고 있다는 점이 배송노동자의 근로조건을 열악하게 만드는 가장 중요한 요인으로 작용하고 있다.

2> 운송사와의 계약체결에 따른 부당한 거래단계 추가

대형마트와 배송노동자와의 관계는 대형마트의 필수 업무수행을 하여 배송노동자가 노무를 제공하고 있으며, 해당 업무를 수행하는 과정에서 운송사는 역할이 없거나 미미하다고 볼 수 있다. 그럼에도 운송사가 대형마트로부터 운송업무 위탁에 따른 비용을 수령하는 행위는 거래상 역할에 비하여 과도한 대가를 지급받는 것으로 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」(이하 ‘공정거래법’이라 한다) 제23조 제1항 7호가 금지하는 부당지원행위에 해당할 수 있다.

운송사는 배송노동자의 배송업무 수행과정에서 실질적으로 통제권을 거의 행사하고 있지 못하다. 배송수행 기준이나 필요한 차량의 조건, 복장 등을 포함하여 업무수행 평가 기준 등 사실상 업무와 관련된 모든 기준은 운송사가 아닌 대형마트가 정한 기준에 따른다고 되어있고, 이 과정에 운송사가 개입할 여지는 거의 존재하지 않는다. 대형마트 물건 배송 과정에 운송사가 사실상 실질적으로 개입하여 수행하는 업무가 없다면 대형마트와 배송기사 사이에 운송사와의 계약관계가 존재하여야 할 이유가 없다. 오히려 대형마트가 부당하게 특정 운송사에게 운송위탁 계약을 체결하여 운송사가 소위 통행세를 수취하여 경제적 이익을 수령하도록 하는 것을 주된 계약의 목적으로 삼고 있다고 볼 만한 여지가 크다.

대형마트가 배송노동자와 직접적으로 계약을 체결할 경우 불필요한 거래단계가 단축되어 상당히 유리함에도 대형마트는 사용자로서의 책임을 회피할 수 있고, 운송사로서는 특별한 재화나 용역을 제공함 없이 경제적 이익을 도모할 수 있으므로 이와 같은 계약관계를 체결하고 있는 것으로 추측할 수 있다.

3> 배송노동자들의 노동3권 침해

운송사의 계약서 양식에 따라 다소간의 차이는 있지만 많은 운송사들이 배송노동자들의 노동조합 설립 혹은 가입이나 단체행동을 금지하고 이를 계약해지 사유에 포함하는 경우가 많다. 이는

헌법이 보장하고 있는 기본권 중 하나인 노동3권을 전면적으로 금지하는 것으로 배송노동자들의 노동3권을 부당하게 침해하는 계약내용에 해당한다.

운송사는 배송노동자와 근로계약을 체결한 것이 아니고 위탁계약을 체결한 것이므로 노동조합 가입이나 단체행동 금지 조항을 포함한 것이라고 주장할 수 있다. 그러나 근로기준법 상 근로자나 노동조합 및 노동관계조합법 상 근로자 여부는 계약체결 형식으로 결정되는 것이 아닌 노무 제공의 실질에 따라 판단되기 때문에 단지 위탁계약을 체결하였다는 이유만으로 노동3권을 제한하는 조항은 계약내용에 포함하는 것은 타당한 이유가 될 수 없다.

일부 운송사의 경우 공정거래법 상 사업자단체는 계약체결 과정에서 부당하게 계약조건을 결정하거나 변경하기 위한 공동행위를 금지한다는 내용을 포함하려는 취지였다고 주장하기도 한다. 공정거래법 제26조 제1항 1호에서 사업자단체의 부당한 공동행위를 금지하고 있는 것은 사실이다. 그러나 해당 조항이 적용되기 위한 선제 조건은 배송노동자들이 사업자 지위에 있어야 한다는 점이다. 운송사와 배송노동자 사이 체결한 위탁계약서 체결 시 계약조건에 있어 배송노동자의 의견은 전혀 반영되지 않고 운송사(혹은 대형마트)가 일방적으로 정한 조건대로 계약이 체결되며, 배송노동자의 업무수행의 자율성을 인정하지 않는 계약조건 준수를 요구하면서 동시에 배송노동자를 공정거래법 상 ‘사업자’에 해당한다고 할 수는 없다. 게다가 공정거래법은 공동행위를 금지하고 있을 뿐, 사업자단체의 결성이나 가입을 금지하고 있지는 않다. 그렇다면 공정거래법 내용을 반영하였을 뿐이라는 운송사들로서는 배송노동자들의 단체행동 금지를 계약내용으로 포함시킬 수는 있어도 단체의 결성이나 가입 자체를 금지할 이유는 없다. 그럼에도 노동조합의 가입과 설립을 모두 포함하여 단체행동을 금지하고 이를 계약해지 사유로 삼는 것은 공정거래법의 취지에 따른 결과물이라고 평가할 수는 없다.

4) 부당한 비용의 전가

배송노동자들이 위탁계약서 상 지정된 휴일 외에 배송업무를 수행하지 않을 경우 운송료가 지급되지 않을 수 있다. 계약내용에 따른 업무를 온전히 수행하지 못하였으므로 업무수행의 완료를 조건으로 하는 대금의 지급 의무가 사라지기 때문이다. 이와 별개로 배송노동자들이 배송업무가 차질없이 이루어질 수 있도록 책임을 진다거나 자신이 배송업무를 하지 못하는 날 비용을 부담하여 배송업무를 이루어질 수 있도록 하는 것은 별개의 문제이다.

대부분의 대형마트 배송노동자들은 주 1회의 휴무일 외에 개인적인 사정에 의한 업무 휴식권이 부여되지 않는다. 과중한 육체노동을 수행하는 자에게 주 1회 휴식만으로는 휴식권이 충분히 부

여되지 않고 있다는 문제와는 별개로 배송노동자의 위탁계약서는 여기에서 더 나아가 배송노동자가 개인적 사유로 배송업무를 수행하지 못할 경우 그 날의 배송업무를 대신 수행할 자의 인건비 등 각종 비용을 부담하도록 하고 있다. 배송업무를 수행하지 못하는 사유는 불문한다. 사고나 질병에 의한 치료, 가족 경조사, 더 나아가서는 국방의 의무를 다하기 위해 민방위 혹은 예비군 훈련에 동원되는 경우에도 모두 배송업무를 수행하지 못한 날만큼 비용을 부담하여야 한다. 때문에 배송노동자들로서는 단 며칠만이라도 배송업무를 수행하지 못하는 날이 발생하면 기본 배송료 삭감에 더하여 대리기사 비용까지 발생하여 수입보다 지출이 더 많아질 수도 있다.

게다가 일부 운송사들의 경우 배송기사에게 위탁계약을 해지할 경우 후임으로 배송업무 담당자를 구해올 것을 요구하거나, 후임자에게 업무인수인계를 위한 기간까지 계속 출근할 것을 계약조건에 명시하고 있다. 이로 인하여 배송노동자들은 자신이 원하는 시기에 계약을 해지조차 할 수 없고 계약의 해지 의사가 운송사에게 도달된 이후에도 일정기간을 운송사의 업무수행을 위해 투자하여야 하는 불합리한 결과가 초래된다.

위임계약은 본질적으로 위임인이 수임인에게 일정한 사무의 처리를 위탁하고 수임인이 이를 승낙함으로써 성립하며(민법 제680조), 위임계약 상 수임인은 위임인이 부탁한 사무를 처리하는데 그칠 뿐, 그 사무처리를 통한 일정한 결과의 실현이나 보장을 담보하지 않기 때문이다. 위임계약의 수임인은 선량한 관리자의 주의의무 정도로 사무를 처리하면 족하다(민법 제681조). 따라서 위임인이 의도한 소기의 목적이 실현되지 않은 경우라도 수임인이 약정한 바에 따라 또는 선량한 관리자의 주의로 사무를 처리하였다면 계약을 제대로 이행하였다고 볼 수 있으므로 수임인은 위임인에게 사무처리에 따른 보수를 청구할 수 있다. 게다가 위임은 각 당사자가 언제든지 해지할 수 있으므로(민법 제689조) 도급이나 근로계약과 같이 계약 해제 시 엄격한 제한이 존재하지 않는다.²⁾

운송사와 배송노동자가 체결한 위탁계약이 ‘배송업무’ 라는 사무처리만을 위탁하는 민법 상 위임계약에 해당한다면 운송사가 배송노동자에게 위와 같은 비용을 전가할 수 없다. 운송사(위임인)는 배송노동자(수임인)이 배송업무를 수행하지 못할 경우 보수를 지급하지 않으면 될 뿐이며, 배송노동자에게 위탁한 배송업무라는 사무의 완전무결한 수행을 요구하거나 이를 위한 비용 지출을 요구할 수 없다. 나아가 운송사뿐 아니라 배송노동자도 언제든지 위탁계약을 해지할 수 있으며, 계약 해지 이후 후임자의 배치나 후임자에 대한 인수인계는 온전히 운송사의 업무이며 배송노동자의 업무가 아니다. 게다가 대형마트 또는 운송사가 배송노동자의 배송 시간과 동선 등을 구체적으로 통제하는 것 역시 위임계약에 의할 때 허용되지 않는 행위이다. 배송노동자는 선관

2) 김봉수, 노무도급의 법적성질, 법학논총 제26호 (2019), 161

주의 의무에 따라 배송만 하면 될 뿐, 배송 순서와 배송 시간에 구애될 필요가 없기 때문이다. 이처럼 구체적이고 엄격한 업무수행의 통제가 이루어진다는 것은 배송노동자의 노무제공 실태가 위임계약이 아닌 사실상 근로계약에 부합한다는 것을 보여주는 강력한 증거들이다.

4. 소결

대형마트의 배송업무를 담당하는 배송노동자들은 위탁계약서를 체결하여 형식적으로 개인 사업자로 평가되어 법령과 각종 사회보험제도의 적용 대상에서 제외되어 있다. 그러나 실제 계약의 내용과 업무수행의 실질을 살펴보면 배송노동자들은 자율적이고 독립적으로 배송업무를 수행하고 있지 못하며, 대형마트의 상당한 지휘·감독 아래 놓여있는 근로자라고 평가할 수 있다.

대형마트와 운송사가 계약체결 당시 우월한 지위를 이용하여 일방적으로 결정한 계약조건으로 인하여 배송노동자들은 법과 제도의 사각지대에 놓여있을 뿐 아니라, 진정한 의미의 위임계약의 당사자라면 부담하지 않아도 되는 비용까지 부담하는 경제적 손실을 입고 있다. 게다가 가장 심각한 문제는 대한민국 국민이라면 누구나 보호받아야 할 헌법 상 기본권 중 하나인 노동3권조차 보장받지 못하는 상황에 놓여있다는 점이다. 배송노동자들은 노동조합에 가입하거나 노동조합 활동에 함께하였다는 이유만으로 계약이 해지되는 등, 근로자성이 인정된다면 일어날 수 없는 범죄행위³⁾의 피해를 입고 있는 실정이다.

대형마트의 배송업무는 운송사가 배송노동자의 모집을 담당하고 그 외의 배송품목과 시간, 동선, 장소, 그 밖의 대형마트 배송업무에 부대한 업무 및 복장과 업무수행 장비를 대형마트가 제시한 기준에 따라 이루어지고 있다. 배송노동자가 대형마트 사업을 위하여 노무를 제공하고 있다는 사실을 인정할 수 밖에 없다. 특히 대형마트의 핵심적인 사업영역으로서 온라인 매출의 비중이 크게 증가되고 있다는 측면을 고려하여 볼 때, 대형마트의 근로자로서 배송기사의 지위가 성립될 수 있도록 법률관계를 재조정 할 필요가 있을 것이다.

3) 노동조합 및 노동조합법이 금지하고 있는 부당노동행위는 형사처벌의 대상인 범죄행위이다.

5장. 대형마트 배송노동자 심층면담

- 일시 : 2021년 8월 5일 17시

- 참가자 : 이희중 서비스연맹 정책실장, 허영호 마트노조 조직국장, 이수암 온라인배송지회 지회장(홈플러스 안산점 근무), ○○○ 온라인배송지회 조합원(이마트 김포 네오몰 근무)

Q. 대형마트 배송노동 관련 실태조사 결과에 대한 추가질문을 하기 위해 자리를 만들었다. 임금에 관한 질문에서 비용을 제하고 나면 70~80%가 350만원 아래로 가져간다고 답변을 했다.

A. 26일 기준으로 일하면 380~400만원 사이인데, 대략 계산해보니까 정상적인 세금, 보험, 기름값 제하고 하면 240만원선 정도된다. 350만원라고 하는 것은 아마 실수령액일 것인데 기사들이 잘못 생각하고 기입했을 것이다.

얼마 전 한 달에 28~29일 일하는 사람들 급여명세표를 봤는데 404만원 정도 나왔다. 요즘 용차비가 천정부지로 올라 하루에 28~29만원정도 하는데 2~3일 용차비만 대략 70만원이다. 400만원에서 70만원을 빼면 330만원이 나온다. 26일 기준으로 일했을 때 대부분이 330~350만원 정도를 쓰신 분들이 비용을 생각 안 하고 실수령액을 쓴 것 같다.

Q. 500만원을 쓴 사람도 있다.

A. 500만원 이상 쓴 사람들은 새벽조들인데, 주간에 일해서는 절대 500만원을 넘을 수가 없다. 새벽에 일하는 사람 중에도 장거리 배송하는 사람들, 예를 들면 김포에서 수원, 평택까지 내려가는 장거리 뛰는 사람들이 그 정도 나온다.

350~420만원정도 되긴 하는데 420만원 버시는 분들은 한달에 26일 일해서는 안 되는 거고, 그 이상 더 한다던가 아니면 새벽조의 경우 장거리를 하면 인센티브가 늘어나지만, 실수입은 240~250만원 정도되는 게 맞다.

총액에서 350~400만원정도 나온다고 해도 부가세가 포함되어 있고, 용차비도 포함되어 있을 수도 있는데 비용으로 써야하는 부분이다. 화물공제조합에 내는 보험료, 기타 등등을 뺀 나머지 금액이, 성수기 정도 되면 280~290만원 정도 나온다.

Q. 비용에 들어가는 항목은 무엇인가

A. 부가세, 화물공제보험에 든 보험료, 유류대, 지입료, (차이가 있지만) 관리비도 있고 세차비는 줬다가 다시 가져간다. 차량타이어같은 경우, 앞바퀴는 13개월에 한번씩 갈아야 되고 엔진오일도 6개월에 한번씩 갈아야 되는 등 차량관리비용이 계속 나간다. 지입료는 (영업용)넘버를 임대하는 비용이고 차량구입비는 제 경우, 할부로 월 34만 8천원정도 나간다.

차량을 3년을 기준으로 해서 구입하면 월 40만원 중반대가 나오고 4년이나 5년을 기준으로 하면 월 35~38만원 정도 된다. 할부개월수를 늘려서 가려고 하는데 홈플러스는 2~3년 단위로 끊다보니까 보통 3년짜리를 많이 해서 들어온다.

Q. 차량할부금까지 포함해서 제하고 나면 240만원정도다. 여기에 따로 자동차보험을 드나

A. 나같은 경우는 넘버를 사서 들어갔기 때문에 자동차보험이 따로 들어가는데 처음에는 연 210만원냈다가 조금 떨어져서 180만원인데, 알바하는 친구들은 사고확률이 높아서 270~280만원 내는 사람들도 있다.

(영업용)넘버를 구입한 경우가 있고 비싸서 못 사면 운송사에서 임대를 하는데 그게 지입료다. 근데 지입료를 내기 전에 보증금처럼 300만원이나 500만원을 먼저 내는데, 일정기간 사용하기로 약속을 하고 그 기간을 하면 돌려받기도 하지만 가감이 되거나 없어지는 경우가 많다.

Q. 500만원 이상 고액을 버는 분들이 일부 있지만 새벽에 장거리 배송을 해야되거나 일을 더 해야 가능하다고 하는데, 새벽배송하시는 분들이 얼마나 되는지 알려달라

A. 홈플러스는 없고, 이마트도 점포에는 없고 김포 물류센터에만 있다. 새벽배송만 하는 사람이 800명 가까이 될 것이다. 2센터가 480명정도, 3센터가 300명 좀 넘는다고 알고 있다.

Q. 새벽배송은 몇시부터 일하는지, 휴무는 어떻게 되는지 알려달라

A. 새벽배송은 전날 물건을 싸서 첫 배송이 23시 출발이라 야간배송이다. 근거리배송은 저녁 12시 반부터 시작해서 마지막 배송이 새벽 4시 반에 나가야 되는데 6시에 나가는 경우가 태반이다. 그래서 늦으면 오전 11시에도 끝나는 경우가 있다. 보통 9시에 끝난다. 일하는 시간이 심할 때는 14시간도 되고, 평균적으로 주간조도 대기시간 다 포함하면 11시간 좀 넘게 일을 한다.

원래는 새벽배송을 하기로 한 사람들은 조건이 주말에 쉬는 걸로 해서 갔는데, 코로나 때문에 물량이 많아지니까 없애버렸다. 처음에는 14~15일 일하고 하루 쉬게 해주다가 요즘에는 좀 무리스럽고, 차를 늘리려고 하는데 안 되니까 보통 11일, 12일 일시키고 하루 쉬게하는 걸로 하고 있다.

기사들이 선택하는 것이 아니라 이마트에서 지시가 내려오면 운송사들이 그렇게 휴무를 조정해 준다. 그래서 500만원대를 받는 사람들은 대부분 26일을 일하는 게 아니라 28일, 29일 일하는 사람들이다. 그래서 다 지쳐버린다. 살인적인 거다.

Q. 야간배송이 계속 늘어나고 있는 추세인가

A. 전에 코로나가 잠잠해지면서 주문량이 줄어드니까 하루 더 쉬라고 주 4일 근무 식으로 했는데 다시 코로나가 번지기 시작하니까 주문이 엄청 늘어나기 시작했다. 3달 전부터 이번에는 노골적으로 2주에 한번 쉬어라 이런 식으로 나왔는데 반발이 있으니까 11일, 12일 정도 일하고 하루 쉬라는 지침이 내려왔다.

얘기를 들어보면 이마트가 쿠팡이나 마켓컬리와 경쟁이 붙어서 물건을 어떻게든 많이 받아서 배송을 시키려고 하는 상황이다.

이마트는 쓱닷컴에서 배송을 전담하고, 롯데마트는 롯데글로벌로지스틱스에서 배송을 전담한다. 홈플러스는 그런게 없고 개별운송사에 맡긴다. 이마트와 롯데마트는 물류센터가 있으니까 새벽배송을 하는 거고 홈플러스는 없으니까 새벽배송을 못한다.

Q. 동종업계와 비교할 때, 지금 정도의 노동으로 어느 정도의 돈을 받아야한다고 생각하나

A. 내가 넘버를 제일 비쌀 때 샀는데, 차량구입비, 세금 포함해서 일하기 위해서 6,050만원 정도 들어갔다. 6,050만원 들어간 상태에서 내 기준으로 받는 금액이 580~590만원 정도 돼야 된다고 생각한다.

왜냐하면 실질적으로 노동대가로만 지금 수준의 임금을 받는데 장비를 투입한 대가는 전혀 없다. 그 노동의 대가도 아파트 경비원 수준인데 구조적으로 문제가 있다고 생각한다. 노후보장이 안 된다. 일반 젊은 사람들은 자녀 교육비도 들어가야 하는데 50대 초반까지는 알바를 하지 않으면 생계유지가 안 된다. 아는 사람 중에 마트 배송일 끝나고 아무데나 차 세워놓고 1시간반 자고 천안까지 가서 물건신고 부천쪽에 갖다주고 다시 김포센터에 와서 잠깐 한숨붙이고 또 일을 하기도 한다.

현 임금체제가 어떤 수준이냐면 물류센터로 넘어간 지 5년째인데 점포에서 일했던 금액, 그러니까 8년 전 금액하고 지금 금액하고 별차이가 없다. 대신 일하는 양은 약 90건 정도 늘어났다. 예전에는 지도보고 찾아갔지만 지금은 네비가 있어 능률이 올라갔으니까 올라간만큼 기사들에게 줘야하는데 그것을 유통업체에서 다 먹는 것 같다.

Q. 택배일과 비교하면 어떤가 궁금하다

A. 마트 배송은 대기업에서 하는 거고, 안정적이라고 생각했고, 건수도 하루에 4~50건이니까 5~600개 하는 택배보다 낫다고 생각하고 일을 시작했다. 그리고 까대기를 안 한다고 생각했는데 여기도 까대기같은게 있다. 걸으로 봤을 때 일찍 출근하지 않아도 되고 물건이 4~50개 적으면 그것도 안 되니까 우습다고 생각했다. 선탑을 해봤는데 공장에 가는게 좀 많긴 했지만 돌아가면서 하니까 괜찮다고 생각했는데 들어와서 얼마 안 있어 물량이 늘어났다. 일요일 휴무가 고정되어 있다고 생각했는데 알고보니 주말에 반반씩 출근하는 거였다. 전체적으로 봤을 때 택배가 낫다. 택배는 그래도 대리점에서 장난만 안치면 내가 일한만큼 받는다.

택배는 수수료제라 어느 정도 일을 하면 금액이 올라가는데 우리는 수수료가 아니라 급여제라 인센티브가 있긴 하지만 한달에 죽어라 해봐도 40만원이 안 올라간다. 이게 어떻게 보면 유통사의 편법이라 생각한다. 네오 보정센터에 있는 운송사와 김포센터에 있는 운송사가 거의 같은데 담합을 하는 것 같다. 거의 7~8년동안 급여가 제자리였다. 일량은 늘어났는데 급여는 제자리다.

택배는 수수료가 개당 얼마라고 정해져있는데 우리는 정해져 있지 않다. 우리한테 얼마나 떨어지는지 전혀 모른다. 영업비밀이라며 알려주지 않는다. 운송사와 대형마트 밖에 모른다. 우리 금액이 책정이 안 되고 다 비슷하다. 그러다보니 저쪽이 좀 괜찮다고 하면 다 그쪽으로 갈텐데 거기 가도 다 똑같고 환경만 좀 보고 가는 거다.

문제점이 또 있는데, 목동에 배송하는 기사가 있는데 집이 일산이다. 최근에 이마트에 안 좋은 소문이 돌아서 기사가 안 오는데, 일산쪽에 자리가 생겨서 이 친구가 집이 일산이니까 일산으로 보내달라고 했는데 운송사가 달라서 안 보내준다. 운송사의 담합으로 직업선택의 자유도 뺏긴다.

Q. 부업하시는 분들이 30%정도 되는데 주로 어떤 일을 하는지 궁금하다

A. 차량을 갖고 할 수 있는 일인데 학교급식, 식자재, 마켓컬리, 쿠팡 정도이다. 잠을 못자고 나

가는건데, 새벽배송처럼 그 시간에 일하는 거다.

홈플러스는 9시나 9시 반에 출근하고 이마트는 A조, B조에 따라 9시에 나오는 출근하는 경우도 있는데 18~19시에 마무리되면 그거 끝나고 부업을 하는거다.

B조를 기준으로 얘기하면 12시 배송이면 10시 40분 정도에 출근을 한다. 물건이 안 나오면 대기 를 하고 12시 배송을 나가면 15~16시에 끝난다. 다시 들어오면 17시 조금 안 된다. 물건을 받으면 18시에 배송하는데 21시나 21시 30분 정도에 일이 끝난다. 먼 지역에 아르바이트가 있으면 집에 잠깐 들어가서 밥만 먹고 씻고 출발한다. 새벽 2시경에 출발해서 아침 6~7시에 끝나는데 집에 가서 밥먹고 씻고 잠깐 잠자고 나오면 그 시간이다. 3시간씩 쪽잠자고 일하더라.

Q. 부업을 하면 얼마정도의 수입이 생기는지 궁금하다

A. 식자재나 학교급식 같은 경우는 월 120만원 정도 번다. 일당으로 치면 8만 5천원 정도 되는데 유류비 같은 비용을 포함한 금액이다. 여기도 일을 못 나가게 되면 용차비처럼 돈을 내야 한다.

Q. 계약과 관련한 질문인데, 평가를 낮게 받으면 자격이 박탈된다는 응답이 많은데 사례를 얘기 해달라. 자격박탈이라는게 계약서를 썼는데 내일부터 나오지 말라고 하는게 가능한 건가

A. 문제가 생겨서 항의를 하면 “일하기 싫어요? 내일부터 나오지마세요” 이런 식으로 얘기한다. 우리가 지금처럼 모이지 못했을 때는 그런 사례를 서너차례 봤다. 요즘에는 그 정도까지는 안해도 협박은 계속하고 회유 이런 거는 있다.

나오지 말라고 하는 건 상식적으로 가능하지 않은 건데 자기들이 겁이라 생각하고 한다. 계약서에 운송료 삭감이나 계약해지 같은 내용은 있지만 실질적으로 이루어지는 예는 그다지 많지 않다. 들어오고 나면 나가고 싶어하는 사람밖에 없다.

마음에 안 드는 기사가 있으면 계약할 때 배송하기로 한 선호지역이 있는데 엉뚱한 지역에 배송을 보낸다. 지금은 좀 덜한데 예전에는 상당히 심했다.

Q. 계약서에 불합리한 부분이 어떤 것이 있는지 궁금하다.

A. 보통 7일 이내에 반품할 수 있는데 우리 같은 경우 15일 이전에 물건을 못 받았다고 하면 소비자와 유통사가 싸우는게 아니라 우리가 책임져야 된다. 우리는 황당하다. 불공정계약이라고 하면 단체행동을 했을시 계약해지를 하겠다 그런 것도 있고 관리자의 지시를 받지 않으면 계약해지 사유가 된다 그런 내용도 있다.

Q. 근무시간이 긴데, 대기시간이 포함된 근무시간인가? 대기시간은 어느 정도가 되는지 궁금하다

A. 그때그때 차이가 있는데, 피킹이 잘 돌아가면 제 시간에 나오는데, 정해진 시간보다 먼저 나오는 적이 거의 드물다. 그나마 물량이 적으면 괜찮은데 요즘같은 코로나시국에는 물량이 늘어나기 때문에 그날그날따라 다르다. 물량이 많으면 피킹이 늦어지고 자동적으로 나가는 시간이 늦어진다. 그게 고스란히 우리한테 돌아온다. 10시에 나와야하는 물건들이 10시 반에 나오면 우

리는 그 시간에 나가야 된다. 빨리 돌리는 사람들은 식사라도 할 수 있지만 그렇지 못하면 설 수가 없다. 30분이상 늦어지면 더더욱 그렇다. 뒷타임 배송시간이 정해져있기 때문에 그 다음 시간이 기준이 된다. 대기시간이 우리에게 돌아오는게 아니다.

Q. 대기시간에 휴게시설도 부족할텐데 주로 어디서 쉬는지 궁금하다

A. 휴게시설이 거의 없다. 조그마한 공간이 있기도 하고 물류센터같은 경우 상주인원이 250명되는데 의자는 20개 정도 있는 정도이다. 차에 가서 쉬기도 하고 피커들과 같이 쓰기도 하고 사무공간에 조금씩 쉬기도 하는데 오롯이 우리만의 휴게공간은 거의 없다.

Q. 이직하고 싶어하는 사람이 많은데, 이직을 못하는 이유가 궁금하다

A. 들어올 때 차량과 영업용 넘버를 구해야하는데 그 비용이 많이 든다. 넘버도 그 기간을 채우지 못하면 수수료가 따로 붙는다. 보통 3년정도 영업용넘버에 붙는데 단기간이 아니라 2~3년을 정해놓기 때문에 그만두면 손해다.

운송사에서 그만두려면 2달전에 얘기해야 된다고 한다. 어느 곳은 2달 기다렸다 나올 수도 있는데 어느 곳은 다른 사람이 올 때까지 그만두지 못하게 되는 곳도 있다. 내가 일을 하면서 사람을 구하기도 힘든데 운송사가 적극적으로 교체를 해주지도 않는다. 그래서 울며겨자먹기로 계속 하게 되는데 판매가면 뭐하나 이런 생각도 하게 된다.

기사들이 이직을 두려워하는 이유가 당장 때려치고 싶어도 내일 당장 일거리가 있는 것이 아니기 때문이다. 기본적으로 묶여서 들어가는 금융비용이 월 100만원을 육박하는데 대부분이 보험료도 카드로 하고, 자동차할부금, 제반 경비들 그제 겁나서 못 나간다. 이런데 어느 순간 그만두라고 하면 두려움이 생긴다.

어떤 기사는 처음 선택할때 쉬운 지역에 가서 할만하겠다고 했는데 막상 결정해서 일해보니 너무 힘들었다. 한 5~6개월 견뎌봤는데 그래도 너무 힘들어서 그만두겠다고 했다. 그랬더니 운송사에서 2개월을 채워야 된다고 해서 할 수 없이 2회차중에 1차수는 자기가 일하고 1차수는 용차를 썼다. 너무 힘들어서. 용차비를 고스란히 물고 나간 사람도 있었다.

처음 이런 일을 하는 사람이 있었는데 등짐지다가 등뼈가 깨져서 1달동안 병원에 입원했는데 고스란히 용차비를 물었다. 전체 1천만원을 물고 나왔다. 치료비도 물고, 용차비도 물고 이 사람이 차를 3,300만원에 사서 들어갔는데 1달만에 운송사에서 1,600만원만 받고 그만뒀다.

차량구입도 기준이 없다. 4년된 차를 넘버 임대하는 조건으로 4천만원 가까이 준 사람도 있다. 그게 비밀비재한 이유가 뭐냐면 차량+넘버+일할 수 있는 자리까지 같이 생각하게 된다. 운송사에서 '이거할래?' 라고 하면 보통 처음하는 사람들은 3천만원이 넘게 드는데, 이자와 계산해보고 돈 벌 수 있겠다고 생각하고 하게 된다.

Q. 코로나 이후 물량이 확실하게 늘었는데 거의 월급제 비슷하게 임금구조가 책정되어 있으니 사실상 돈이 오르는 건 별로 없고 일은 더 힘들어진 거라고 볼 수 있나.

A. 코로나19이후로 물량은 1.8배~2.5배 늘었다고 볼 수 있다. 택배와 달리 물량에 따라 수수료가 가는게 아니라 한 가구당 한건으로 가는 거기 때문에 돈을 더 받거나 하는 건 없다. 손님들이

많이 시키면 기사들이 많이 버는줄 알기 때문에 물건을 많이 시켜도 자기들이 미안한게 아니다.

Q. 코로나이후로 기사가 늘었나 궁금하다.

A. 코로나 때문만은 아니다. 온라인배송이 추세가 되다보니 늘었다. 김포 네오폴은 2019년 2월에 480대였는데 1년 동안 800대로 늘고 지금은 1,160대가 되었다. 온라인몰이 늘어나고 코로나19상황도 동반되어 증가하는 추세다. 쿠팡도 마켓컬리도 성장세인데 먹거리도 뛰어들면서 경쟁이 심해졌다. 코로나 이전에도 상승하고 있었는데 코로나로 인해 더 증가하게 되었다.

Q. 일을 하면서 코로나감염위험을 느낀 적이 있나 궁금하다

A. 처음에는 엄청 많았다. 병원에 선별소 설치되고 병원들어갈 때 체크하고 마스크써야 되는데 마스크도 제대로 지급 안 돼서 두건을 쓰기도 하고. 어떤 구역에서 코로나가 터져서 가야되나 말아야되나 했는데 관리자들은 그냥 배송하라고 했다. 대형마트에서 대수롭지 않게 생각했다. 마스크를 정식으로 받은게 작년 9~10월 정도였는데 알아서 쓰세요라는 식이다.

일을 하다가 갑자기 빠지면 용차비를 내야 하는데 용차비 때문에 빠질 수가 없다. 어떤 기사는 이마트에서 일하는 8년 동안 처가에 한번도 못 갔다고 한다. 용차비 때문에 쉬고 싶어도 쉴 수가 없었다. 사업주가 좀 베풀고 살아야 하는데 무조건 억눌러놓으려고만 한다.

의무휴업이 있으니까 마트가 월 2회 쉴 수 밖에 없듯이 제도적으로 만들어놓아야 한다. 주말에도 나와서 일하라고 그러지, 10일에 한번씩 쉬라고 하지, 물류사 관리자가 짜서 통보하는데 집안에 경조사도 있어도 다 용차비를 물어야 한다.

조사의 경우 일당을 제외하면 3~4만원만 보조해주면 되는데 그것을 못한다. 몇백억씩 버는 사람들이 기사들에 대한 배려는 전혀 하지 않는다. 내가 아파서 쉬어야 하는데, 다리빠어서 짐스하고 일하는 사람도 있다.

한 기사가 물류센터 내에 도크와 차 사이에 상차하다가 빠져서 다리를 다쳤는데 엄청 부었다. 그런 상황인데 3일을 일했다. 도저히 어쩔 수 없어서 병원에도 못 가고 상담을 왔다. 그때까지 일을 하고 있었다. 이마트에서 책임을 안 지기 때문에 버티고 일할 수 밖에 없는거다.

사람을 구하기 어렵다보니 코로나백신을 맞고도 나와서 일하라고 하기도 하고 일 못하면 용차비를 내라고 한다. 얼마 전에 센터내에서 확진자와 동선이 겹쳤다고 검사를 받으라고 해서 받았는데 개인이 용차비 물고 대기했다. 국가정책이 있고 대기업이면 지원을 해야하는데 그게 전혀 없다. 우리는 사람취급을 못 받는다. 우리를 농장의 가축처럼 대한다.

Q. 아픈 사람들이 많은데, 안전사고는 많이 발생하는지 궁금하다.

A. 많이 발생한다. 김포센터에서 다치는 경우가 2달 내에 5건이 있었고 밖에서 일하다 차사고는 많이 일어난다.

구조상의 문제이다. 원활하게 물건이 나와서 제시간에 나오면 서두를 이유가 없다. 근데 그게 제대로 되지 않기 때문에 빨리 갔다와서 쉬고 밥먹고 해야하는데 급하게 나가다보면 교통사고가 나는데, 그것이 오롯이 기사들 책임이다. 교통사고가 나면 발생하는 상황들을 용차비를 비롯해 오롯이 기사들이 책임을 져야한다. 산재보험이라도 되면 회사가 부담한다고 생각이라도 하겠지

만 화물공제조합이든 개인보험이든 다 개인이 드는거라 회사는 아무런 책임을지지 않고 있다. 2019년 12월부터 올해 초까지 김포센터에서 일하는 5명이 사고가 났다. 2명은 과로사, 1명은 게이트에서 줄다가 그랬는지 차에서 즉사, 2명은 사고를 내서 사람을 죽여서 가해자가 되었다. 근데 사고난 시점 대부분이 물건이 늦게 나온 경우가 많다. 1시간 반에서 2시간. 평균적으로 1시간 반이상 늦었다.

1년에 280일 가량 일하면 200일 이상은 물건이 늦게 나온다. 그러다보니 조급증이 생긴다. 경보 수준으로 뛰어야 한다. 그러다보니 앞이 안 보인다. 근데 문제는 수없이 얘기해도 관리자들이 하는 얘기가 그렇게 불만있으면 그만두리는 식으로 얘기한다. 무조건 어떤 상황이든지 그 일을 처리해야 한다.

올해 초인가 눈이 많이 쌓인 날인데, 쿠팡같은 경우는 직원이다보니 사고나면 자기가 다 떠안아야 되니까 8시 반경에 배송중지시켰는데 우리는 그런거 전혀 없었다. 10시 넘어서 문의하니까 그냥 배송하라고 했다. 그런 상황에서 불상사가 생기면 전부 우리가 책임져야 한다.

우리 업종 같은 경우, 대형마트 유통사가 모든 것을 책임지는 것으로 해야 된다. 대형마트에서 다 과로사, 교통사고가 나는데 대형마트 중심으로 통계가 나오면 관심을 가질 것인데 운송사에 떠넘기니 1차밴더도 책임없고 2차밴더로 몰고 3차밴더로 몰고, 애네들도 능력이 안 되니까 기사들에게 다 몬다. 대형마트들은 나 몰라라 한다.

Q. 원청의 책임을 계속 강조하며 대안을 얘기하는 게 대형마트 직고용하라는 것과 생몰법 개정안을 통해서 택배노동자 수준으로라도 개선하라는 것이다. 여기에 대해서 어떻게 생각하는지 궁금하다.

A. 배송을 할 때 일일이 앱에다 배송완료를 다 누른다. 주간은 3단계에 불과하지만 새벽은 15단계를 해야 한다. 이것만 해도 기사들에게 업무부담이 상당하다. 얘기했지만 개선이 안 된다. 이 앱을 개발하는 것은 대형마트다. 더구나 이 앱으로 우리 동선이 소비자들에게도 간다. 소비자도 물건갖다달라고 지시, 유통사는 소비자에게 갖다주라고 지시, 운송사는 대신 우리보고 갖다주라고 지시하는데 이 3주체가 책임을 같이 지고 부담도 같이 져야하는데 다 우리가 책임져야 한다. 자기 물건을 갖고 나와서 자기 물건을 배송하고 모든 것을 대형마트가 책임지는 게 맞다. 이마트의 경우, 1차 밴더가 대기업 택배회사다. 위수탁계약서도 문제다. 계약서에 따르면 아무 것도 할 수 없다.

도색을 하면 기사가 도색비를 무는 경우가 80% 이상이다. 그런데 광고비는 하나도 없다. 계약서에 도색과 관련된 규정이 있는데 타 운송사 이름이나 광고성 이런게 10센치가 넘으면 안 된다. 차량 도색이 10센치 이상 파손이 되면 도색을 다시 해야한다는 조항도 있다. 지정된 복장을 하라고 한다. 지정된 복장은 유니폼을 얘기하는데 이것을 우리한테 판다. 이것을 6개월 이상 일해야지 탕감된다. 그 전에 그만두면 보이지않게 유니폼비 일부를 뺀다. 이런 부분들, 이런 조건들을 기사들한테 떠넘기면 결과적으로 대형유통사는 어떤 의미로 사업을 하나. 자기네는 오로지 앞으로 나가는 사업을 하겠다는 것이고, 모든 비용은 우리한테 떠넘기겠다는 것이다.

내가 들어올 때 6천만원이 들었다. 네오2,3이 1,200명인데 그 돈이 얼마나. 우리같은 경우는 투

자를 한 건데, 올해 장사 잘 했다고 배당금같은거도 없다. 도의적인 책임 이런거 하나도 없다. 네오3센터가 좁다. 상품을 싣고 남은 빈바스켓을 버려야 하는데 빙 둘러서 반납해야 한다. 몇 번항의했는데 안 된다. 500대되는 차량이 뭉쳐서 가니까 1시간 27분이 걸린다. 사고가 나니까 일부는 버리는 걸로 인정하겠다고 했는데 그마저도 절차가 굉장히 까다롭다. 모든게 개인사업자라는 개념으로 대형유통사들이 져야될 부담을 마지막에 있는 배송기사들에게 전부 떠넘기는 것이다. 직접 고용해야지, 통계도 한 곳에 모여야 문제라고 생각하고 예방할 수 있는 대안을 세울 것인데, 20개나 되는 운송사를 해놓으니까 가려진다.

6장. 결론

1. 조사결과 종합

1) 열악한 노동조건

1) 장시간 노동, 야간노동

설문조사 결과 배송노동자들의 60%가 월 26일 이상, 84%가 하루평균 10시간 이상의 장시간 노동을 하는 것으로 조사되었다. 인터뷰에서는 최근 이마트 물류창고(네오)를 중심으로 심야 배송이 늘어나고 있는 것도 확인되었다. 야간 배송노동자의 경우 저녁 9시 30분경 출근해 다음 날 아침까지(일이 많은 날은 12시간 이상 근무) 일하고 있었다. 최근 코로나로 물량이 급증하면서 한 달에 2번만 쉴 것을 강요받고 있다고도 했다.

이런 장시간 노동을 하고 있으면서도 설문조사에 응답한 30%가 부업을 하고 있다고 했다. 부업을 고려한다면 배송노동자들의 실제 노동시간은 더욱 길어질 것으로 추측된다.

2) 낮은 보수

설문조사 결과 응답자의 70%가 월 200~350만 원을 벌고 있다고 답했다. 인터뷰를 통해 확인해본 결과, 배송노동자는 운송 횟수, 배송비가 정해져 있어 월급 편차가 크지 않았다. 대부분 월 300만 원 후반에서 400만 원 초반대의 수입을 얻고 있었으며, 비용으로 100~150만 원을 지출하고 있었다. 지입제의 특성상 차량을 구매 방법(할부, 일시불)에 따라 비용도 개인마다 특정할 수는 없었다.

인터뷰를 통해 확인한 기본비용은 부가세, 유류비, 화물공제회비, 지입료, 관리비(지역별 차이), 세차비, 차량 관리비, 차량할부비, 자동차보험 등이 있었다. 그 외에도 비정기적으로 용차비(경조사, 사고 발생, 병원, 지정 휴무 외 휴무시)가 발생하고 있었다.

이마트 네오에서는 심야 배송(저녁 9시 30분 출근)의 경우 장거리 배송을 중심으로 월 26일 이상 일하게 되면 월 500만 원 이상의 보수를 받는 경우도 있다고 한다.

코로나로 배송물량은 증가했지만, 택배와 달리 배달 건수로 비용을 받고 있어서 수입은 늘어나지 않은 것도 특징이다.

3) 산업안전, 건강 문제

배송노동자들은 휴게시간, 식사 시간이 부족했다. 주어진 휴게시간에도 쉴 공간이 턱없이 부족했다. 인터뷰 과정에서도 화장실 이용, 휴게공간의 부족에 대해서 문제를 제기했고, 대부분의 노

동자가 차량에서 대기 겸 휴식을 취한다고 했다. 배송물량이 나오는 시간이 정해져 있지만, 시간이 지켜지지 않는 경우가 많아 식사 시간이 부족해지고, 일을 서둘러 하게 되면서 사고도 종종 발생한다고 했다.

대부분의 노동자가 근골격계 질환을 가지고 있었지만, 정기적 건강검진이나 병원치료를 받고 있지 못했다. 이유는 별도의 휴가를 내는 경우 용차비용이 부담이 되어서라고 답했다.

2> 고용 및 계약관계의 문제

1) 원청의 사용자성

배송노동자들은 대형마트가 지시하는 시간, 동선, 장소에 따라 일하고 대형마트가 정한 장비와 복장으로 일하고 있다. 형식적으로는 개인사업자의 지위로 운송사와 위탁계약을 체결하고 있지만, 계약 내용과 근무 형태를 살펴보면 사실상 대형마트의 지휘와 통제에 따라 일을 하는 근로자로 평가할 수 있다.

2) 불공정 계약서

계약서의 내용에서 배송노동자의 노동조합 활동을 제약하는 등 노동3권을 침해하는 내용이 포함되어 있었다. 배송업무에 대한 책임을 전가하고, 배송업무를 못 하는 날에 대한 용차 등 비용을 부담하고 하고, 위탁계약 해지 시 후임자를 구해온다든지 업무인수인계 기간까지 출근을 강요 등의 불공정계약 내용이 다수 발견되었다.

2. 처우개선 방안의 모색

1> 고용관계 개선을 통한 보호

원청의 지휘와 통제에 따라 일하는 근로 형태로 볼 때 마트(원청)이 직접 고용하도록 해 노동법에서의 보호하는 방안, 마트와 직접 계약을 체결해 마트(원청)의 책임성을 높여 계약조건을 개선하는 방안을 검토해 볼 수 있다.

2> 생활물류서비스 노동자로 포괄해 종사자 보호 의무 강화

현행 생물법에서는 생활물류서비스종사자를 택배서비스종사자와 소화물배송대행서비스종사자로 한정하고 있는데, 유통배송 서비스 노동자를 생활물류서비스종사자에 포괄함으로써 유통배송노

동자를 보호할 수 있다. 아래 표의 개정안과 같이 생활물류서비스종사자의 정의에만 포함해도 생물법의 「제6장 생활물류서비스종사자의 보호 및 서비스 향상」에서 규정하고 있는 표준계약서, 생활물류서비스종사자의 보호 조항을 적용받을 수 있다. 다만, 택배 노동자와 같이 6년간 계약갱신권, 운송사 관리 등의 내용을 적용하고자 한다면 법안에 유통배송 영역을 별도로 규정해 다루어야 할 것이다.

○ 생활물류 서비스 발전법 개정방향

현 행	개 정 안
<p>6. “생활물류서비스종사자”란 생활물류서비스사업에 종사하는 사람으로서 다음 각 목의 사람을 말한다.</p> <p>가. 택배서비스종사자: 택배서비스사업자 또는 영업점 등과 택배서비스 운송 위탁계약이나 근로계약 등을 통하여 화물의 집화, 배송 등의 업무에 종사하는 사람</p> <p>나. 소화물배송대행서비스종사자: 소화물배송대행서비스인증사업자 또는 영업점과 운송 위탁계약이나 근로계약 등을 통하여 화물의 배송 등의 업무에 종사하는 사람</p>	<p>6. “생활물류서비스종사자”란 생활물류서비스사업에 종사하는 사람으로서 다음 각 목의 사람을 말한다.</p> <p>가·나 (현행과 같음)</p> <p>다. 유통배송서비스종사자 : 유통산업발전법에 따른 유통산업 또는 음식점업에서 상품 또는 식자재를 운송하는 사람</p>

3> 야간노동으로부터의 보호 방안

온라인 유통시장의 증가로 배송 서비스 경쟁이 심화하면서 배송 노동에서도 야간노동이 경쟁적으로 증가하고 있다. 대형마트의 경우 노동자 및 중소기업인들의 보호를 위해서 영업시간을 제한하고 있다. 무점포판매산업의 경우 0시부터 4시 사이의 영업시간(야간배송)을 일부 제한해 노동자의 건강권을 보호하고, 중소기업인들을 보호하는 방안을 생각해 볼 수 있다.

2-1. 현재 일자리에서 다음 각 항목에 대해 어떻게 생각하십니까?

항목	매우불만	불만	보통	만족	매우만족
1) 보수	①	②	③	④	⑤
2) 복지후생	①	②	③	④	⑤
3) 고용안정성	①	②	③	④	⑤
4) 노동시간	①	②	③	④	⑤
5) 노동강도	①	②	③	④	⑤
6) 산업안전	①	②	③	④	⑤
7) 일과 삶의 균형	①	②	③	④	⑤

2-2. 현재 일자리에서 귀하의 보수에 대해 다음 각 항목별로 어떻게 생각하십니까?

항목	전혀아님	아님	보통임	약간그러함	매우그러함
1) 현재 보수로 생계유지에 어려움이 없다.	①	②	③	④	⑤
2) 내 업무강도와 성과에 비해 임금수준은 적절하다.	①	②	③	④	⑤

2-3. 귀하의 일자리에서 낮은 평가결과를 받는다면 어떻게 됩니까?

- ① 일할 자격이 박탈됨
- ② 더 어려운 업무를 배정받게 됨
- ③ 받는 수당이 적어짐
- ④ 벌금이 부과됨
- ⑤ 영향이 없음

2-4. 귀하의 일자리의 노동시간 및 휴식에 관한 질문입니다. 해당 내용에 체크해주시시오.

1) 지난 한 달 기준, 근무일수는 어떻게 됩니까?

- ① 30일 이상 ② 26일 이상 30일 미만 ③ 20일 이상 26일 미만
- ④ 15일 이상 20일 미만 ⑤ 15일 이하

2) 하루 평균 근무시간은 어떻게 됩니까?

- ① 12시간 이상 ② 11시간 이상~12시간 미만 ③ 10시간 이상~11시간 미만
- ④ 9시간 이상~10시간 미만 ⑤ 8시간 이상~9시간 미만 ⑥ 8시간 미만

3) 근무시간 중 식사에 소요되는 시간은 어떻게 됩니까?

- ① 20분 이하 ② 20분 이상~40분 미만 ③ 40분 이상~1시간 미만 ④ 1시간 이상

3-1. 귀하의 노동조건 변화 추세에 관하여 다음 항목별로 어떻게 생각하십니까?

항목	매우감소	감소	변동없음	약간증가	매우증가
1) 본인이 담당하는 배송물량	①	②	③	④	⑤
2) 업무량 대비 배송노동자수	①	②	③	④	⑤
3) 월 평균 근무일수	①	②	③	④	⑤
4) 일 평균 근무시간	①	②	③	④	⑤

3-2. 최근 6개월 기준, 이전에 비해 배송에 어려운 점을 얼마나 자주 경험하십니까?

항목	전혀없음	한두번겪음	자주겪음	항상겪음
1) 총 배송 담당 건수가 늘어남	①	②	③	④
2) 한 가구당 배송물량의 종류가 늘어남	①	②	③	④
3) 한 가구당 배송할 물건의 종류가 늘어남	①	②	③	④
4) 한 가구에서 연이어 두 건을 주문하면 1건으로 합배송 처리됨	①	②	③	④

3-3. 귀하의 일터에서 방역용품(마스크 또는 손소독제)을 제공받습니까?

- ① 정기적으로 제공받는다. ② 가끔 제공받는다. ③ 전혀 제공받지 않는다.

3-4. 코로나19 확산 이후 고객 민원 대응 등 감정노동이 증가하였습니까?

- ① 전혀 아니다 ② 아니다 ③ 보통 ④ 약간 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

4-1. 귀하는 지난 6개월 내 다음과 같은 건강상의 문제가 있었습니까?

(*** '건강문제 유무'와 '병원 또는 약국 방문여부' 두 군데 모두 표기해 주십시오)

항목	건강문제 유무		병원 또는 약국 방문여부		
	있다	없다	방문함	바빠서 못갔음	조금 아파서 참음
1) 청력 문제	①	②	①	②	③
2) 허리 통증	①	②	①	②	③
3) 어깨, 목, 팔, 손목, 손가락 등 통증	①	②	①	②	③
4) 엉덩이, 다리, 무릎, 발 등 통증	①	②	①	②	③
5) 두통, 눈의 피로감	①	②	①	②	③
6) 호흡 곤란	①	②	①	②	③
7) 심혈관질환 (가슴이 답답하거나 찌르는 통증)	①	②	①	②	③
8) 우울증 또는 불안장애	①	②	①	②	③

4-2. 최근 6개월 내 몸이 아프더라도 참고 일을 했다면 가장 큰 이유는 무엇입니까?

- ① 용차비용이 부담스러워서 ② 병원에 갈 시간이 없어서
③ 대체인력을 구하지 못해서 ④ 아프면 참지 않고 쉬거나 병원에 갔다

4-3. 귀하는 최근 5년 내 건강검진을 몇 회 받으셨습니까?

- ① 4회 이상 ② 3회 ③ 2회 ④ 1회 ⑤ 0회

5 기타

5-1. 귀하는 노동조합에 가입할 의향이 있습니까?

- ① 가입할 의향이 있다(이미 가입되어 있음) ② 가입할 의향이 없다

5-2. 귀하는 노동조합이 노동조건 개선에 얼마나 영향을 준다고 생각하십니까?

- ① 전혀 영향이 없다 ② 거의 영향이 없다 ③ 보통이다
④ 약간 영향을 준다 ⑤ 매우 영향을 준다

♣ 응답해 주셔서 감사합니다. ♣