

분기매출 5조
1700만 고객
로켓성장은
어떻게 가능했나

쿠팡노동자, 일터를 말한다

2021. 9. 9. (목) 13~15시

유튜브 라이브 중계

<https://www.youtube.com/c/kptu00>

공공운수노조kptu

** 문자통역 : 에이유디 사회적협동조합

공공운수노조 전국물류센터지부 쿠팡물류센터지회
쿠팡노동자의 건강한 노동과 인권을 위한 대책위원회

청년학생노동운동네트워크

주최

정의당 류호정 의원실 정의당 강은미 의원실

글 심는 순서

인사말

류호정 국회의원	03
강은미 국회의원	05

<들어가는 말>

쿠팡노동자들이 증언대회를 갖는 이유	06
권영국 쿠팡노동자의건강한노동과인권을위한대책위원회	
[참고자료] 지난 1년여 간 쿠팡과 관련해서 발생했던 일들	09

<1부:쿠팡 물류센터에서 일한다는 것>

1/ “찌 죽는다는 말을 실감하고 있어요. 이젠 금세 겨울이 오겠죠.” : 혁신기업 쿠팡의 냉난방시설 수준은?	12	
윤수현 고양센터분회 조합원		
2/ “일이 얼마나 힘든지 알아보다면서 가사노동시간은 왜 묻죠?” : ‘1700만 고객’ 쿠팡의 노동자 건강권은?	20	
김다연 한국노동안전보건연구소 상임활동가		
3/ “안전교육이라구요? - 쿠팡 덕평물류센터 화재, 그 이후	28	
조용현 동탄센터분회 분회장		
4/ “쿠팡다녀왔어요!” - 일용직 청년노동자가 말하는 쿠팡 송보미 청년학생노동운동네트워크, 고양센터	40	
김건수 청년학생노동운동네트워크, 동탄센터		45

<2부:우리가 바뀌요!>

1/ 휴대전화 반입금지 철폐 서명운동	51
백정엽 쿠팡물류센터지회 부지회장	
2/ 쿠팡을 바꾸기 위한 노동조합의 계획	58
최정아 공공운수노조 전략조직국장	

인 / 사 / 말

안녕하세요.

정의당 국회의원 류호정입니다.

오늘 쿠팡에서 일하는 사람들의 증언은 우리 시대 ‘전태일 일기’입니다. 쿠팡은 고용규모 4위를 자랑하지만 불안정한 일자리의 표본을 만들어 가고 있습니다. 온라인 중계 서비스 공정화나 투명성 규제 법률조차 적용받지 않고, 산업 간 생태계까지 파괴하는 대표적인 모델로 손꼽히고 있는 곳이 쿠팡입니다. 우리는 쿠팡이라는 기업을 통해 미래 노동의 예고편을 보고 있는지도 모르겠습니다.

지난해 7월, 저는 국회에서 ‘쿠팡, 코로나19 피해 노동자 증언대회’를 열고 생생한 현장의 목소리를 들었습니다. 150여 명이 넘는 코로나19 확진자가 발생한 물류센터는 일용직, 계약직 등 비정규 노동자가 대부분이었습니다. 쿠팡의 상징인 ‘로켓배송’, ‘새벽배송’은 무한경쟁으로 제대로 쉬지도 못하고 일하는 배송 현장을 만들었습니다. 쿠팡이 운영하는 배달 대행 서비스 업체인 쿠팡이츠는 배송노동자들에게 “30분 걸리는 길을 20분 만에 가라”고 요구했습니다. 쿠팡 물류센터 외주업체 직원식당에서 일하는 조리 노동자는 유해가스로 사망했는데 쿠팡은 우리 직원이 아니어서 할 말이 없다고 했습니다.

1년이 지난 지금, 쿠팡의 모습은 어떻습니까?

쿠팡은 시가총액 100조 원인 거대 ‘유니콘 기업’으로 성장해 올해 초 미국 뉴욕 증시 상장 신화를 썼습니다. 지난 2분기에는 분기 단위로 사상 처음 매출 5조원을 넘으며 역대 최고치를 기록했습니다. 1,700만 명이 넘는 고객을 확보한 쿠팡은 혁신의 아이콘이라고 자화자찬하고 있습니다.

하지만 한 해 동안 쿠팡 물류센터에서 일하다 사망한 노동자가 5명이고, 쿠팡 상품을 배달하다 사망한 노동자가 3명입니다. 이 죽음에 대해 쿠팡은 제대로 사과하지 않았습니다. 새우튀김 한 조각으로 ‘별점 한 개’ 테러를 당한 김밥가게 사장은 쿠팡이츠로부터도 압박을 받다 뇌출혈로 쓰러져 사망했습니다. 유해가스에 쓰러진 조리 노동자의 유족은 산재신청을 인정받기 위해 지난한 싸움을 계속하고 있습니다.

반인권적인 휴대폰 반입금지, 비상식적인 노동강도, 냉난방도 제대로 되지 않는 일터, 속도

경쟁을 부추기며 노동자들을 모욕하는 인사관리체계로 쿠팡은 엄청난 돈을 벌었습니다. 쿠팡의 로켓성장과 기업가치는 어디에서 온 것입니까. 바로 이곳에서 일하는 노동자의 목숨과 피 눈물로 쌓아 올린 것입니다.

특히 지난 6월 발생한 쿠팡 덕평 물류센터 화재는 쿠팡의 근본적인 문제점이 누적되어 발생한 사고였습니다. 쿠팡에서 가장 큰 메가센터가 하루 아침에 사라졌습니다. 쿠팡 물류센터 노동자들은 이미 수 차례 화재위험에 대해 지적해 왔습니다. 하지만 쿠팡은 근본적인 대책을 마련하거나 실행한 적이 없습니다. 2018년도에도 이곳에서 화재가 났을 때 관리자는 “함부로 자리를 이탈하지 말라”고 이야기하며 밖으로 나가려는 노동자를 막았습니다.

폭염이 계속된 올해 여름 물류센터 노동환경은 야간에도 온도 33도씨, 습도 55%를 기록할 정도로 더웠습니다. 온열 질환을 호소하는 노동자들이 많았습니다. 이제 몇 달 뒤면 겨울이 다가옵니다. 지난 겨울처럼 핫팩 하나로 버틸 수 없습니다. 쿠팡은 물류센터 내 충분한 냉난방기를 확충하고, 충분한 휴게시간과 공간을 보장해야 합니다.

그렇다고 지난 1년 동안 물류센터 노동현장에 절망만 있지는 않았습니다. 쿠팡 노동자들과 대책위의 헌신적인 노력으로 쿠팡의 수많은 문제점이 언론을 통해 드러났습니다. 시민의 ‘쿠팡 불매·탈퇴운동’ 바람도 불었습니다. 물류센터 노동자들은 노동조합을 만들어 쿠팡과 단체교섭을 시작했습니다. 노동자들이 이제 새로운 희망을 말하고 있습니다.

오늘 증언대회는 지난 1년간 악전고투한 쿠팡 노동자들의 피와 땀과 눈물로 써 내려간 노동르포이기도 합니다. 현장에서 투쟁하고 있는 공공운수노조 전국물류센터지부 쿠팡물류센터지회, 쿠팡노동자의 건강한 노동과 인권을 위한 대책위원회, 청년학생노동운동네트워크에 감사의 마음을 전합니다.

이제 우리는 ‘기업의 존재 이유가 무엇인지’ 물어야 합니다. 단순히 이윤만을 창출하는 것이 기업의 본질이라면 그런 기업은 앞으로 살아남기 어려울 것입니다. 기업도 사회의 책임 주체로서 법을 지키고, 윤리의식을 갖고, 사회적 책임을 다해야 합니다.

쿠팡에게 요구합니다. 폭력적 노동 착취와 통제를 통한 쥐어짜기식 경영, 이제 멈추어 주십시오. 그것은 혁신도, 미래 노동의 모습도 아닙니다. 노동조합과 단체교섭에 성실히 임해 제대로 된 노동환경을 만들어야 합니다. 그것이 쿠팡의 지속가능성을 담보할 수 있을 것입니다. 저는 노동조합, 대책위와 함께 쿠팡 노동자들이 건강하고 안전하게 일할 수 있도록 최선의 노력을 다하겠습니다. 감사합니다.

2021년 9월 9일
정의당 국회의원 류호정

인 / 사 / 말

「쿠팡노동자, 일터를 말한다」 증언대회에 함께 해 주신 여러분 반갑습니다.
정의당 국회의원 강은미입니다.

오늘 증언대회를 함께 준비해주신 공공운수노조 쿠팡물류센터지회와 쿠팡대책위원회, 청년학생노동운동네트워크, 우리당에 류호정 의원님 모두 감사합니다.

쿠팡은 고용 규모에서 국내 4위를 차지하고, 분기매출 5조원에 달하는 어마어마한 공룡기업이 되었습니다. 하지만 쿠팡 노동자들의 노동 현실은 마치 현대판 노예제를 보는 듯 합니다. UPH(시간당 생산량)제도로 노동자 간 경쟁을 유발하고 작업속도가 느린 노동자는 감시의 대상이 되었습니다. 작년 천안 쿠팡물류센터에서는 조리사가 청소 중 사망했고, 칠곡 물류센터에서 청년 노동자가 과로로 세상을 떠났습니다. 올해는 덕평물류센터가 소방시설 결함으로 대형 화재가 발생해 귀중한 소방관을 한 분이 돌아가셨습니다. 무더웠던 올해 여름에는 쿠팡 물류센터 작업장 온도가 새벽에도 30도를 웃돌아 화재가 되었습니다.

저는 작년에 중대재해기업처벌법을 발의하면서 기업들이 사람의 목숨값을 안전비용으로 단순 치부하지 못하도록 법 제정에 온 힘을 다해 싸웠습니다. 쿠팡의 노동문제가 심각한 수준이라 여러 방면으로 여론화 했고 국정감사, 산업재해 청문회에 증인으로 불러 국민을 대표하여 문제제기도 다수 했습니다.

그러나 쿠팡은 꿈쩍도 하지 않습니다. 덕평 화재사고 이후 (#쿠팡탈퇴)를 선언하며 불매운동을 벌였지만 온라인 배송이 생활화된 현실 앞에 쿠팡에게 큰 타격을 주진 못한 채 현재에 이르고 있습니다.

곧 21대 국회 2021년 국정감사가 시작됩니다.

쿠팡의 위험한 노동환경, 불안정한 일자리가 온라인배송 현장의 모델로 정착되지 않도록 오늘 노동자들의 생생한 증언을 바탕으로 쿠팡을 압박하여 개선안을 마련하도록 저와 정의당이 함께 연대하겠습니다.

감사합니다.

2021년 9월 9일
국회의원 강은미

쿠팡노동자들이 증언대회를 갖는 이유

권영국 | 쿠팡 노동자의 건강한 노동과 인권을 위한 대책위원회 공동대표

2020년 5월 쿠팡 부천신선센터에서 코로나19 바이러스 감염으로 154명의 확진자가 발생했습니다. 이를 계기로 쿠팡에서 일하는 노동자들의 노동조건과 작업환경에 대해 주목을 받기 시작했습니다. 당일배송, 로켓배송으로 전자상거래와 물류유통시장을 초고속으로 장악해가던 쿠팡의 가려진 이면이 조금씩 드러나기 시작했습니다.

쿠팡은 코로나19 집단감염 사태로 센터를 폐쇄하고 센터 직원 전체를 자가격리하는 상황이 발생했지만 노동자들에게 사과 한마디 하지 않았고 그 이후 대책이나 일정도 지시가 있기 이전까지는 그저 기다려야 할 뿐이었습니다. 쿠팡의 일방적인 태도에 분노한 코로나19 피해자들이 스스로 모임을 만들어 목소리를 내기 시작했고, 이어 쿠팡 코로나19 피해자들을 지원하기 위한 쿠팡발 코로나19 피해자 지원대책위가 만들어졌습니다.

지난해 7월 8일 국회에서 쿠팡 지원대책위가 강은미 의원, 류호정 의원, 정의당노동본부와 함께 주최하는 블랙기업 쿠팡, 코로나 19 피해자의 증언대회가 개최되었습니다.

쿠팡의 화려한 로켓배송 뒷면에 가려있던 냉난방 없는 작업환경, 휴게시간 없이 끊임없이 동료간 경쟁을 극대화하는 uph 생산통제시스템, 새벽배송을 위한 야간노동의 일상화, 노동자 권리에 재갈을 물리는 쪼개기 고용구조 등 노동자들의 건강과 생명을 로켓속도로 소진시키는 비인간적인 노동조건이 일단이 드러났습니다.

쿠팡은 로켓배송의 원천을 기술력의 향상에 기반한 물류혁신이라고 자랑했습니다. 당일배송과 로켓프레시 등 빠른배송에 힘입어 초고속 성장을 거듭한 쿠팡은 마침내 올해 3월 뉴욕 나스닥시장에 무려 시총 100조원대의 상장 성공하였고, 국내 연매출액 20조원을 앞두고 있습니다. 상장을 통해 거두어들인 투자 자금으로 메가물류센터를 확충하고 배송망을 확보해 전국의 모든 지역을 쿠팡으로부터 10km 권역 내로 만들겠다고 장담하고 있습니다.

하지만 쿠팡이 자랑하는 물류혁신이란 로켓이 아닌 인간의 노동을 최대한으로 쥐어짜는 노동력의 착취에 기반한 것이었습니다. 점심식사 시간을 제외하면 AI의 지시에 따라 쉴 새 없이 움직여야 하는 물류센터의 기계적인 노동과 초단위를 다투어가며 배송을 해야 하는 배송기사들의 고통이 숨겨져 있었습니다. 그 결과 지난해 3월부터 올해 3월까지 1년 동안 쿠팡의 물류센터, 배송분야, 그리고 협력업체에서 일하던 노동자 9명이 심근경색이나 심정지 등 뇌심혈관계 질환으로 사망했습니다. 이는 대표적인 과로사 유형으로 알려져 있습니다.

올해 2분기 매출 5조 원을 돌파하며 '로켓 성장'을 거듭하고 있는 쿠팡의 이면에는 더 빨리, 더 많이 일하는 노동자들이 있었던 것으로 확인됐습니다. 쿠팡이 코로나19 반사이익을 누리며 고속 성장하는 동안 산업재해는 급격히 늘고 있습니다. 배송노동자인 쿠팡친구의 산재 승인 건수는 특히 올해 들어 급증했습니다. 2017년 141건이었던 산재 승인은 2018년 193건, 2019년 334건으로 늘다가 지난해 758건으로 2배 가까이 불었다. 코로나19로 물류량이 많아진 올해는 상반기에만 1,112건이라 연간 2,000건을 넘길 가능성이 큼니다. 4년 새 무려 15배나 폭증하는 셈입니다. 물류센터의 산재 승인도 2017년 48건에서 지난해 224건, 올해 상반기 123건으로 늘어나고 있습니다. 로켓배송은 노동자들을 연료로 쓰고 있습니다. 생체리듬을 파괴하는 야간노동을 일상화하고 쪼개기 계약을 통한 자발적 경쟁을 가속화하고 비용절감을 위해 냉난방 없이 일하도록 하는 열악한 작업환경이 이뤄낸 결과였던 것입니다.

하지만 인간의 인내에는 한계가 있는 법입니다. 물류센터는 로켓이 아니라 사람이 일하는 곳입니다. 쿠팡친구는 드론기계가 아니라 배송노동자들이 일하는 곳입니다. 쿠팡 물류센터 노동자들은 자신들을 대변할 조직이 필요하다고 느끼고 수개월 동안 준비한 끝에 마침내 지난 6월 6일 공공운수노조 쿠팡물류센터지회 노동조합을 설립하였습니다. 그리고 단체교섭권을 확보한 후 쿠팡 노동자들의 건강과 인간다운 노동조건을 보장받기 위하여 활발하게 움직이고 있습니다. 노동조건 개선을 위한 교섭을 요구하고, 흑서기의 폭염대책을 요구하고, 휴게시간의 적정한 보장을 요구하고, 야간노동을 축소할 것을 요구하고, 휴대폰 반입금지의 인권침해에 대해 국가인권위에 제소하며 싸우고 있습니다.

오늘 우리 쿠팡 대책위는 지난해 7월 8일 국회 증언대회로부터 1년이 경과한 시점에서 다시 쿠팡 증언대회를 개최합니다. 쿠팡은 여전히 속도와 성장에 매진하며 총알배송으로 나아가고 있고, 노동자들의 비인간적인 작업환경과 노동조건은 크게 달라지지 않았기 때문입니다. 성장

신화에 갇힌 쿠팡의 경영전략으로 인해 작업장의 위험은 감소되기는커녕 산재가 증가하고 노동자들에 대한 인권침해는 개선되지 않고 있습니다. 하지만 우리는 희망을 가지기 시작했습니다. 노동자들과 노동조합이 나서서 그 변화를 시도하고 있기 때문입니다. 사람이 우선하는 일터로 바뀌어야 합니다. 오늘 쿠팡 노동자들의 증언대회가 그 마중물 역할을 하길 기대합니다.

2021년 9월 9일

쿠팡 노동자의 건강한 노동과 인권을 위한 대책위원회 공동대표 권영국

[참고자료]

<지난 1년여 간 쿠팡과 관련해서 발생했던 일들>
- 2020. 5.~2021. 9. 현재

2020 05	■ 쿠팡 부천물류센터 사업장 내에서 코로나19 바이러스 감염증 집단 노출 / 쿠팡 노동자 및 노동자의 가족 및 추가 전파감염자 68명, 총 152명 확진 피해 ■ 2020. 5. 28. 쿠팡 인천물류센터 계약직 노동자 야간노동 중 사망
2020 06	■ 2020. 6. 1. 쿠팡 천안물류센터 도급업체 노동자 유해화학물질 노출로 인한 사망 ■ 2020. 6. 18. 쿠팡 코로나19 피해자모임 기자회견 ▲쿠팡 사측의 방역부실과 은폐시도 고발 ▲코로나 19사태로 인한 피해사례 수집 ▲사측의 사과 및 재발방지 대책 수립 ▲피해 노동자에 대한 보상대책 수립 및 법적 대응 등의 활동 등 발표
2020 07	■ 2020. 7. 8. '블랙기업 쿠팡, 코로나19 피해노동자의 생생한 목소리를 듣는다' 쿠팡 코로나19 피해노동자 증언대회 ■ 2020. 7. 9. 코로나19 확진 피해를 입은 전00 노동자가 산재신청을 하였고, 근로복지공단에서는 8. 4. 업무상 질병판정위원회의 심의를 거쳐 8. 6. 산재승인을 통보함(쿠팡발 코로나19 피해노동자 첫 산재 승인) ■ 2020. 7. 23. 쿠팡 코로나19 피해노동자 증언대회에 참석한 쿠팡 노동자 두 명이 쿠팡측으로부터 계약만료 통보를 받음.
2020 08	■ 2020. 8. 18. '로켓배송'에 가려진 노동권 제로 기업, 쿠팡은 광고 뒤에 숨지 말고 문제해결에 나서라! 기자회견 ■ 2020. 8. 코로나19 가족 감염 피해자 민사소송 제기
2020 09	■ 2020. 9. 2. 쿠팡 산업안전보건법 위반, 감염병의 예방 및 관리에 관한 법률 위반, 업무상 과실치상 고발장 접수 ■ 2020. 9. 28. 쿠팡발 코로나19 집단감염, 부천물류센터 노동자 인권실태조사 보고회 ■ 2021. 9. 쿠팡측의 방역지침 미비를 사회에 알렸다는 이유로 계약해지 된 노동자 민사소송 제기(해고무효확인 등)
2020 10	■ 2020. 10. 12. 쿠팡 칠곡물류센터 계약직 노동자 장덕준님 야간노동 후 사망 ■ 2020. 10. 27. 쿠팡은 보도자료를 통해 망인의 과로사 주장을 허위사실이라고 주장함. 근로복지공단은 업무상 과로에 의한 사망으로 인정
2020 11	■ 2020. 11. 10. 쿠팡 마장물류센터 하청노동자 근무 중 쓰러져 사망
2020 12	■ 2020. 12. 29. 프레스시안 협동조합을 상대로 언론중재위원회에 기사 삭제 청구(언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률 제18조 제1항 및 제2항에 따른 조정을 구하는 신청을 제기), 위 조정은 2021. 1. 22. 최종 결렬 ■ 2020. 12. 코로나19 피해 관련 집단민사소송 제기
2021 01	■ 2021. 1. 11. 쿠팡 동탄물류센터 일용직 여성노동자 야간근무 후 사망 ■ 쿠팡 부천물류센터 코로나19 집단감염에 대한 현장 피해와 노동실태를 보도한 '프레스시안' 최모 기자의 기사를 언론중재위원회에 제소 ■ 2021. 1. 19. 쿠팡 동탄물류센터 야간노동자 사망사건 책임 규탄 기자회견

2021 02	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021. 2. 10. 쿠팡 칠곡물류센터 고 장덕준님 산재 승인 ■ 2021. 2. 11. 쿠팡이 대전MBC 기자를 상대로 낸 1억 원 손해배상청구 소송 재판 진행 ■ 2021. 2. 22. 산재사망 다발 대기업 실태 폭로 및 산재 예방체계 구축 요구 민주노총 기자회견 ■ 2021. 2. 25. <1년 사이 5명의 죽음, 쿠팡은 무엇이 문제인가> 쿠팡 물류센터 노동실태와 노동자의 죽음 국회 토론회 ■ 2021. 2. 22. 산재사망 다발 대기업 실태 폭로 및 산재 예방체계 구축 요구 민주노총 기자회견 참가 및 1인 시위 진행 ■ 2021. 2. 쿠팡, 일요신문과 기자를 상대로 언론중재위원회 청구를 거치지 않고 기사 삭제와 역대 손해배상청구 소송 제기
2021 03	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021. 3. 6. 쿠팡 송파 1캠프 야간 배송기사 고시원에서 사망 ■ 2021. 3. 6. 쿠팡 구로캠프 관리자 귀가 후 사망 ■ 2021. 3. 11. 쿠팡 뉴욕증시 상장. ■ 2021. 3. 24. 인천지역 쿠팡 배송기사 배송 중 사망 ■ 2021. 3. 31. 쿠팡 날치기 취업규칙 불이익 변경 ■ 2021. 3. 17. 쿠팡의 자사 비판보도 언론인 고소 등 '전략적 봉쇄' 규탄 기자회견
2021 04	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021. 4. 4. 쿠팡물류센터 유가족 공동대응 간담회 ■ 2021. 4. 20. 외신기자 간담회 ■ 2021. 4. 22. 괴롭힘·성희롱 없는 쿠팡에서 일하고 싶다! 쿠팡 내 괴롭힘 및 성희롱 문제 규탄 기자회견 ■ 2021. 4. 28. 최악의 살인기업 선정 선정식 / 쿠팡 특별상 수상 ■ 2021. 4. 29. 경기도지역 최악의 살인기업 선정발표 기자회견 / 쿠팡 특별상 수상
2021 05	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021. 5. 31. 쿠팡발 코로나19 피해노동자 정신질환으로 2021년 4월 추가상병 신청하여 5월31일 추가상병 승인
2021 06	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021. 6. 7. 공공운수노조 전국물류센터지부 쿠팡물류센터지회 설립 ■ 2021. 6.17. 쿠팡 창업자 김범석 이사회 의장, 등기이사 등 국내 직책 모두 사임. 노동자들의 과로사·거래처와의 분쟁 등 법적·사회적 책임을 회피하려는게 아니냐는 여론의 비난. ■ 2021. 6. 17. 경기도 이천에 있는 쿠팡덕평물류센터에서 화재 발생 - 노동자 248명 긴급 대피, 2차 화재 발생으로 화재진압에 어려움을 겪고, 그 과정에서 소방노동자의 안전이 크게 위협 받음. ■ 2021. 6. 18. 덕평 쿠팡 물류센터 화재, 노동자의 안전이 최우선이다! 노동자가 안전하고 건강한 일터를 위한 쿠팡물류센터노동조합 기자회견
2021 07	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021. 7. 2. 평택지청 쿠팡물류센터 내 성희롱 사건 인정 및 사용자에게 시정지시 ■ 2021. 7. 5. 7월5일부터 2달간 '쿠팡물류센터 휴대폰 반입금지 철회 서명운동' 진행 ■ 2021. 7. 폭염 관련 현장선전전 등의 대응활동 진행
2021 08	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021. 8. 13. '쿠팡의 화려한 매출실적 뒤에 그늘진 노동자의 피와 땀이 있다' 대책위 성명서 발표 ■ 2021. 8. 26. 더울 땀 시원하게, 추울 땀 따뜻하게 일하자! 힘들 땀 좀 쉬자! 폭염대책 마련 촉구 기자회견 ■ 2021. 8. 26. 쿠팡물류센터지회와 쿠팡풀필먼트 첫 교섭 상건례 진행
2021 09	<ul style="list-style-type: none"> ■ 2021. 9. 6. '쿠팡의 물류센터노동자 휴대폰 반입금지 방침' 관련 서명운동 결과 발표 기자회견 및 국가인권위원회 민원 제기.

1부

쿠팡 물류센터에서 일한다는 것

1부 | 첫 번째 이야기

“찌 죽는다는 말을 실감하고 있어요.
이젠 금새 겨울이 오겠죠.”

혁신기업 쿠팡의 냉난방시설 수준은?

윤수현 | 공공운수노조 전국물류센터지부
쿠팡물류센터지회 고양센터분회 조합원

1. “찌죽는다는 말, 실감이 납니다” : 쿠팡물류센터노동자의 여름

지난 7월, 올해도 여지없이 돌아온 무더위는 낮부터 밤까지 쉬지 않고 센터를 뜨겁게 달궜다. 본격적인 폭염이 시작되면 이번에는 또 어떻게 버티나 모두 걱정이 앞섰다. 올해는 덕평 물류센터 화재 이후 선풍기를 추가로 더 못 돌리게 하는 센터도 있었고, 코로나를 핑계로 얼음 지급을 중단한 센터도 있었다. 안 되는 것은 늘었는데, 이를 대신할 대책은 없었다. 결국 철판으로 지어진 물류센터는 여름 내내 열기를 빼내지 못했고, 쿠팡물류센터 노동자들의 작업복 위에 핀 소금꽃만이 그 열기를 기억했다.

(폭염으로 인한 온열질환)

“밤 10시 20분 식사 시간을 마치고 오면 물량이 쏟아질 정도로 많이 쌓여있지만 휴게시간은 밥 먹을 때 말고는 없다. (이 시간대에) 일을 하다 보면 두통에 무기력증 등 열사병 증세까지 느껴진다”

“어지러움, 두통 등의 몸의 이상현상이 일어나지만 쿠팡에서 제공하는 것은 포도당과 얼음물 뿐“

“마스크를 쓰고 일하느라 숨이 턱턱 막혀 더 힘들다. 더위 때문에 중간에 조퇴하는 사람들도 많다”

“층별로 나뉜 철판에는 뜨거운 공기가 빠지지 않아 숨을 쉬기가 어렵고 답답한 느낌이 든다. 우리가 지금 찻집방에서 일하고 있는 거 아니냐는 이야기를 하기도 한다.”

“자정에도 34도 넘어... 이렇게 가면 정말로 누구 하나 죽는 건 시간문제다.”

(물류센터 철판구조와 냉방시설 부족 문제)

“동탄 센터는 최근 덕평센터 화재 뒤 멀티탭을 없애면서 원래 꽂혀 있던 에어컨클레이터를 쓰지 못하는 직원들도 많아졌다”

“진열된 물건을 수시로 꺼내 봐야 하는 공정을 맡은 사람들은 몇만보를 걸어 다녀야 하니 마음 놓고 선풍기 바람을 쐬 수도 없다. 물건이 쌓인 선반들 틈에서 진열 작업을 하는 근무자들은 바람이 닿지 않아 선풍기가 그림의 떡이다”

“상하차 업무를 하는 1층은 공간이 비좁으로 뚫려 있어서 바람이 불어 그나마 낫다. 하지만 2~4층은 모두 막혀 있는 구조라 열이 그대로 갇혀 있다. 원래 창문도 못 열게 했었는데 노동자들이 요구해서 열게 해 줬지만 그마저도 효과는 없었다.”

“복층에는 택배 물량이 두 배 이상 더 많이 들어가지만 구조물이 모두 철판으로 돼 있어 열이 순환되지 않는다. 천장형 선풍기와 실링팬으로 더위를 식히곤 있지만 역부족”

“(야간조가) 들어갈 시점에도 이미 현장은 찻통이다. 선풍기로는 더운 열기를 못 빼내는데 철판으로 된 구조물 때문에 복사열이 빠져나가질 못하는 것 같다”

2. 더울 땐 시원하게! 추울 땐 따뜻하게! : 폭염 대책 마련 촉구 투쟁

공공운수노조 전국물류센터지부 쿠팡물류센터지회는 ‘더울 때 시원하게! 추울 땐 따뜻하게! 노동자가 건강하고 안전한 일터!’를 이야기해왔으며, 노동조합과의 대화를 통해 빠르게 대책을 마련해 나갈 것을 쿠팡에 요구했다. 하지만 쿠팡은 “무더위 속 슬기로운 쿠팡 생활(영상)” 등을 통해 휴게실과 작업장 모두에 냉방기를 설치해 쾌적한 온습도를 유지하고 있다며 현장

노동자들의 고통을 기만하는 언론플레이에만 전념하는 모습을 보였다.

또한 매년 고용노동부가 발표하는 <폭염 대비 노동자 건강 보호 대책>에 따르면, 폭염 시 ‘시원한 물, 휴게 공간, 규칙적인 휴식시간’ 등이 노동자에게 제공되어야 한다. 이 정부 지침을 따르면 쿠팡 물류센터 노동자들은 매시간 10분씩 쉬어야 한다. 하지만 실제 주어지는 휴식은 식사시간 1시간이 전부인 것이 현실이다. 물류센터 노동자들은 정부의 폭염대책 대상에서 제외되어 제대로 된 보호를 받지 못하기 때문이다. 이에 정부의 적극적인 지침 또한 절실했다.

결국 노동조합이 ‘폭염 대책 마련 촉구’를 위한 투쟁에 나섰다.

○ 더위도 날려버린 조합원들의 현장투쟁 : 1인 시위, 등자보 부착, 센터장 면담 투쟁

공공운수노조 전국물류센터지부 쿠팡물류센터지회는 즉각적인 폭염 대책 마련을 요구하며 7월 23일부터 8월 13일까지 쿠팡 본사를 비롯하여 동탄센터, 인천4센터, 고양물류센터 앞에서 1인 시위를 진행하였다. 여기에 용기를 내기 시작한 몇몇 조합원들이 함께 몸자보를 부착하고 일을 하고, 센터장 면담을 요청하는 등 현장투쟁을 이어 갔다. 대화에 응해야 할 쿠팡은 답이 없었지만, 많은 현장노동자들의 지지와 응원으로 보내주었고 이는 1인 시위를 버티는 힘이 되었다.



“쿠팡물류센터 앞 1인 시위”



“폭염대책마련촉구 등자보 부착 투쟁”

그 결과 고용노동부에서는 『폭염 대비 노동자 긴급 보호 대책』에 ‘물류센터’를 포함하겠다고 밝혔다. 이는 쿠팡물류센터지회의 1인 시위, 센터별 면담 등으로 인해 집중된 여론을 반영한 소중한 첫 성과였다.

○ 현장 온습도 측정 투쟁

2021년 여름은 유례없이 더웠다. 장마가 끝나자마자 7월 중순부터 8월 중순까지 연일 폭염주의보와 경보가 발동되었다. 쿠팡물류센터지회는 쿠팡이 센터 내부 온습도 정보를 노동자에게 공개하지 않고 있는 것은 산안법 위반임을 비판한 바 있다.

결국 조합원들이 직접 온습도계를 들었다. 7월 중순부터 8월 중순까지 한달가량 온습도 측정을 진행했다. 다만 모든 센터를 진행하지 못했다는 점, 측정값이 오후에 몰려있어 있다는 점이 추후 보완되어야 한다. 또한 고양센터의 경우 쿠팡이 온습도계 반입을 금지하면서 사실상 가장 더웠던 기간의 온도측정이 누락되었다. 그럼에도 이번에 현장에서 직접 조합원들이 온습도를 측정하면서 얻을 수 있었던 결과는 매우 값지다. 실제 폭염기간에 새벽에도 온도가 35°C 이상이 지속된다는 점을 확인했기 때문이다. 대책 마련을 위한 더 정확한 측정은 이제 쿠팡의 몫이다.

[쿠팡물류센터지회가 측정한 폭염기간내 쿠팡물류센터내 실내온도]

일자	센터	세부장소	최고온도(습도)	최저온도(습도)	비고
7월 27일	동탄센터	2.5층	34.3°C (55%)	33.3°C (61%)	오후 측정
7월 28일	고양센터	5층 (휴게실)	33.1°C (64%)		오후 측정
		3.5층	36°C (56%)	35.5°C (58%)	오후 측정
	인천센터	2층	32°C (69%)	31.4°C (72%)	오후 측정
7월 31일	고양센터	3.5층	36.1°C (45%)		오후 측정
	인천4센터	2층	32.5°C (64%)	32.3°C (63%)	오후 측정
		4층	35°C (56%)	34.7°C (57%)	오후 측정
	인천1센터	-	30.4°C (64%)	29.7°C (74%)	오전 측정
동탄센터	3층	35.9°C (57%)		오후 측정	
8월 1일	고양센터	3.5층	36°C (54%)	35.8°C (54%)	오후 측정
	인천 4센터	4층	35.2°C (58%)	34.1°C (57%)	오전 측정
	인천 1센터	-	29.5°C (77%)	28.5°C (78%)	오전 측정

- * 고양센터 : 7월 15일-7월 31일 측정 (이후 쿠팡이 온습도계를 반입금지하여 측정 중단됨)
- * 인천센터 : 7월 22일- 8월 20일 측정

* 측정한 전체 기간 가운데 실내온도가 35°C 이상, 기온이 2일 이상 이어진 날짜의 측정값을 공개하였다.

○ 노동부장관을 만나다. 하지만 현장을 바꿀 것은 노동자들의 투쟁 뿐



안경덕 고용노동부 장관이 7월 30일 폭염 시기 물류센터 노동자의 온열 질환 예방을 위한 긴급 간담회를 개최한 데 이어, “쿠팡의 폭염 대책을 직접 확인”하겠다고 8월 5일 쿠팡 고양물류센터를 방문했다. 폭염 대책 마련을 촉구하는 1인 시위가 시작된 지 2주 만에 들려온 고용노동부 장관의 방문 소식에 쿠팡물류센터지회는 한걸음에 달려가 노동부 장관을 맞이했다.

센터 앞에서 안 장관을 만난 쿠팡물류센터지회는 ▲에어컨 즉시 설치, 냉방시설 확충 ▲휴게 시간과 휴식공간 제공 ▲냉방물품 지급 및 개인소지 등 현장 노동자들 모두가 간절히 원하는 요구를 전달했다. 쿠팡 고양물류센터 이성문 분회장은 “새벽에도 센터 내 온도가 34도다. 근본적인 대책 마련이 없으면 폭염 속에 노동자들의 안전과 건강이 위협받는다. 정부가 대책을 마련해야 한다.”며 현실을 알렸고, 민병조지회장은 “쿠팡이 노동조합과 대화할 수 있도록 노동부가 나서달라”고 촉구했다.

안 장관은 “고양물류센터가 가장 열악하다고 해 직접 보고 지도하겠다”며 “쿠팡물류센터지회의 요구 또한 쿠팡으로 전달하겠다”고 답변했다. 고용노동부는 8월 5일부터 20일까지를 폭염대응특별주간으로 설정하고 감독을 강화하겠다고 밝혔다. 하지만 특별주간이 끝나도록 고용노동부는 별다른 대책을 내놓지 못하였고, 쿠팡은 노동부장관의 보여주기식 방문에 급하게 내놓았던 대책들을 또 다시 나몰라라하며 사라지고 있는 중이다.

이에 쿠팡물류센터지회는 8월 23일(월) ‘더울 땀 시원하게! 추울 땀 따뜻하게 일하자! 힘들

‘때 좀 쉬자!’ 물류센터 노동자 폭염 대책 마련 촉구 기자회견을 진행하였고, 정부가 다가올 혹한기를 포함하여 노동자 건강을 보호할 수 있는 실효성 있는 대책을 마련하고, 이에 대해 관리 감독의 책임을 다할 것을 촉구했다.

쿠팡물류센터지회는 이후 교섭과정에서 냉난방문제에 관한 문제를 적극적으로 제기하고, 쿠팡이 대책을 마련하도록 투쟁해나갈 계획이다.

3. 핫팩 한 장 : 이전 겨울이 오겠쥬, 쿠팡물류센터노동자의 겨울

2021년 1월 역대급 한파가 닥친 어느날 새벽, 쿠팡 동탄물류센터에서 50대 여성노동자가 쓰러져 숨졌다. 사인은 심근경색이었고, 쓰러진 날 밤은 최저기온이 영하 10도까지 떨어진 날이었다. 그리고 뒤이어 밝혀진 사실들은 충격의 연속이었다.

‘물류센터에 난방 장치가 전혀 없었다.’

‘(쿠팡측) 물류센터 특성상 냉난방 설비가 불가능하다. 식당, 휴게실, 화장실 등에 난방시설을 설치해 이용할 수 있도록 했다’

‘동탄물류센터 노동자들이 핫팩에 의존해서 일을 하고 있다. 여성노동자가 숨진 뒤 하루 한 개였던 핫팩이 두 개로 늘어났다.’

‘물류센터에서 개인 핫팩을 쓰지 못하도록 했다’

‘(쿠팡측) 도난 등 위험을 방지하기 위해 개인 핫팩과 보온병 등 개인 물품 반입을 막은 것’



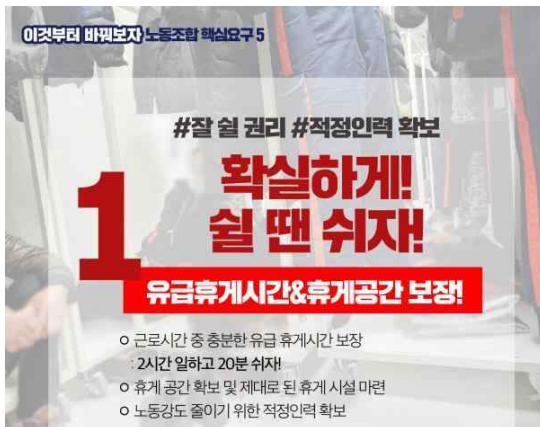
입김도 얼어붙을 물류센터에서..손에 쥘 건 '핫팩 한장'뿐

지붕은 있지만 양옆은 땀 풀려 있다. 11톤 트럭이 드나드는 3층 높이 물류센터 출입구로 영하 10도의 냉기가 주변을 휘감는다. '반짝 한파'가 찾아왔던 지난 29일 오후...

우리는 또 다시 다가올 겨울을 두려워만 해야 하는 것일까. 동탄물류센터에서 강추위 속 핫팩 하나를 지닌 채 일하다 돌아가신 여성노동자의 희생을 기억하며 올 겨울은 달라야 하지 않을까 생각한다. 핫팩 한 장이 아니라 두 장을 지급했다고 억울해하는 쿠팡도 올 겨울은 달라져야 하지 않을까.

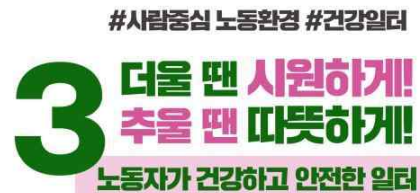
4. 더울 땀 시원하게! 추울 땀 따뜻하게! 힘들 땀 좀 쉬자!

폭염·혹한 대비 노동자 건강보호 대책을 위해서는 냉난방시설이 필수다. 하지만 반드시 함께 마련되어야 하는 것이 휴게시간이다. 그러나 실내노동자를 제외한 폭염기간 휴식에 대한 고용노동부의 지침을 쿠팡이 따를 리가 없었다. 물론 쿠팡물류센터지회의 투쟁으로 고용노동부 지침에 ‘물류센터’가 포함되긴 했지만 그 이후에도 쿠팡은 폭염 기간에 물류센터 노동자들에게 휴식시간을 부여하지 않았다. 오히려 고용노동부가 지정한 폭염특별대책기간이 끝나자 얼음물 지급을 즉시 중단할 뿐이었다. 고용노동부의 지속적이고 강화된 관리감독을 촉구한 이유다.



민주노동
공공운수노조 쿠팡물류센터지회

이것부터 바꿔보자 노동조합 핵심요구 5



- 적절한 작업장 온도와 체온을 유지위한 냉난방장비·장치 설치
- 폭염/혹한 시 시간당 휴식시간 보장
- 여름에는 얼음물·얼음조끼, 겨울에는 방한용품 제한없이 지급
- 신규 센터 설치 시 냉난방시설 포함한 사람중심 설계

민주노동
공공운수노조 쿠팡물류센터지회

또한 근본적으로 쿠팡의 휴게시간에 대한 개선이 필요하다. 현재 식사시간 1시간을 제외하고는 노동자들은 쉴 틈이 전혀 없다. 쿠팡물류센터지회는 2시간에 20분씩 유급휴게시간을 요구하고 있다. 노동자가 더 효율적으로 일을 하기 위해서 휴식은 매우 중요하다. 하지만 쿠팡에게는 그런 마인드가 너무 부족하다. 노동자는 ‘로켓’이 아님을 상기해야 한다.

“쉬는 거 없다. 단 1분 1초라도 쉬면 PC에 작업속도가 나오기 때문에 관리자가 뛰어온다. ‘여기 놀

러 왔냐, 지금 뭐 하는 거냐고 하면서 사람들이 있는 데서 공개적으로 창피를 준다. 할 게 없으면 부자재라도 가서 채우라고 한다. 1분 1초도 쉴 수 없고 앉을 수도 없다.” (쿠팡물류센터노동자 인터뷰)

휴게공간도 부족도 함께 해결되어야 한다. 냉난방시설이 제대로 갖춰져 있어야 하고, 특히 코로나19로 거리두기를 해야 하는 상황에서는 넓은 공간이 요구된다. 그렇지 않으면 일용직 노동자들은 눈치 보며 쉬는 경우가 생길 수밖에 없다. 누구라도 하루를 일해도 존중받고, 건강하고 안전하게 일하는 것이 필요하다. 더울 땀 시원하게 일하고, 추울 때는 따뜻하게 일하고, 힘들 때는 좀 쉬어가면서 일하는 물류센터를 노동조합과 함께 꿈꾼다.

1부 | 두 번째 이야기

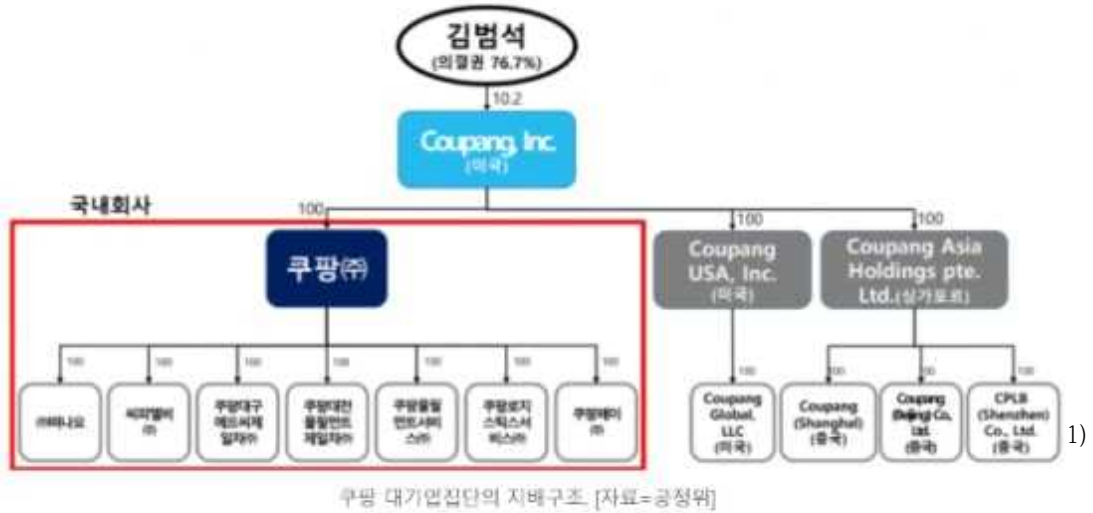
“일이 얼마나 힘든지 알아본다면
가사노동시간은 왜 묻죠?”

‘1700만 고객’ 쿠팡의 노동자 건강권은?

김다연 | 한국노동안전보건연구소 상임활동가

현재 삼성전자·현대자동차의 뒤를 잇는 한국 사회 고용규모 3위 기업은 쿠팡이다. 2020년 기준, 국민연금 가입자 인원은 쿠팡(22만 325명), 물류센터를 담당하는 자회사인 쿠팡풀필먼트 서비스(18만 868명)으로 41만 1930명이었다. 그만큼, 쿠팡의 노동환경이 어떻게 설정되는가는 수많은 노동자들의 몸과 정신 건강이 달린 일이기도 하다. 하지만 쿠팡의 가파른 성장과 동시에 사회의 이슈로 부각된 것은 쿠팡의 노동자들이 처한 미흡한 노동환경이다. 특히 최근에는 쿠팡(주)에 종속된 계열사로, 물류업무 용역업체라고 할 수 있는 쿠팡풀필먼트서비스(이하 ‘쿠팡풀필먼트’)의 노동환경 문제들이 드러났다. 사람의 몸이 아니라 배송속도와 주문량을 기준으로 한 고강도 노동, 이로 인한 각종 근골격계 통증·질환, 노동강도에 비해 부족한 휴식 시간과 휴게공간, 한여름 30~35도를 웃도는 창고, 발암요소이자 수면장애를 발생시키는 야간 노동, 화재에 취약한 물류창고, 산업재해(이하 ‘산재’)은폐 등 노동자의 건강권을 침해하는 유해위험요인들이 산적해있다.

쿠팡풀필먼트 산재현황 통계분석



[표1 : 쿠팡주식회사(쿠팡풀필먼트 제외한 국내 사업체 전체/본사직원 포함) +쿠팡풀필먼트 산재통계]2)

	쿠팡전체고용보험피보험자수			산재 신청건수	산재 신청률	산재 승인건수	산재 승인율
	쿠팡 주식회사	쿠팡 풀필먼트	총계				
2018년	6,358	8,643	15,001	315	2%	341	97%
2019년	9,253	10,522	19,775	536	3%	515	96%
2020년	22,325	18,868	41,193	1,021	2%	982	96%

[표2 : 쿠팡주식회사(쿠팡풀필먼트 제외한 국내 사업체 전체/본사직원 포함) 산재통계]

	쿠팡주식회사 고용보험피보험자수	산재 신청건수	산재 신청률	산재 승인건수	산재 승인율	(승인) 사고:질병(%)
2018	6,358	201	3.2%	193 쿠팡친구(배송) ³⁾	96.0%	93:7
2019	9,253	345	3.7%	334 쿠팡친구(배송)	96.8%	95:5
2020	22,325	782	4.6%	758 쿠팡친구(배송)	96.9%	98:2

1) 아이뉴스, <대기업집단 지정 김재신 공정위 부위원장 “외국인도 동일인 지정 검토할 것”>, 기사입력 2021.04.29. 오후 12:01 최종수정 2021.04.29. 오후 2:37,

<https://news.naver.com/main/read.naver?oid=031&aid=0000595965>

2) 출처 : 쿠팡주식회사와 쿠팡풀필먼트서비스유한회사 고용보험피보험자 현황(강은미 의원실 자료)/산재 현황(류호정 의원실 자료)

[표3 : 쿠팡풀필먼트 산재통계]

	쿠팡풀필먼트 고용보험피보험자 수(명)	산재 신청건수	산재신청률	산재 승인건수	산재승인 율	(승인) 사고:질병 (%)
2018	8,643	150	1.7%	148	98.7%	99:1
2019	10,522	191	1.8%	181	94.8%	99:1
2020	18,868	239	1.3%	223	93.3%	91:9

쿠팡풀필먼트나 쿠팡주식회사 모두 노동자 수가 늘고 산재신청건수도 늘었다. 산재승인율도 두 곳 모두 95% 이상으로 매우 높은 편이었는데, 그 이유는 발생 건수도 많지만 산재 입증도 질병에 비해 비교적 쉬운 사고 재해의 비중이 월등하게 높은 상황과 큰 관련이 있다. 하지만 실제 노동자들을 인터뷰해보면 본인이나 주변 모두 근골격계에 통증이나 질환을 경험하는 경우가 많다는 응답이 많아, 이를 고려하면 질병이 없는 것이 아니라 산재신청 자체를 많이 하지 못하는 상황이 반영된 것이라 볼 수 있다. 산재신청률을 비교해보면, 2020년 쿠팡풀필먼트를 제외한 쿠팡 전체 산재신청률은 고용보험피보험자수 중 4.6%⁴⁾였다. 그러나 쿠팡풀필먼트의 경우, 2020년 기준 1.3%로 2019년도 1.8%에서 0.5% 하락했다. 인원이 많이 늘었음에도 산재신청율이 떨어진 이유에는 여러가지가 있을것이나, 산재 경험이 없거나 산재신청에 대해 익숙하지 않은 신규노동자가 2020년도에 급격하게 많이 유입(약 1.8배)된 점도 하나의 원인일 수 있다. 하지만 그럼에도, 2020년도에 쿠팡주식회사 노동자가 2.4배 늘면서 산재신청율도 0.9% 상승했다는 사실을 고려하면, 단순히 신규 인원의 증가만으로는 모두 설명할 수 없다.

산재를 은폐하는 노동 조건

정보가 부족해 이에 관한 정확한 사유는 명확히 규명하기 어려운 상황이다. 하지만 쿠팡 물류센터에서 일하는 노동자 중 비정규직 비중이 높다는 현실과 무관하지 않다. 올해 3월 기준, 이전에 쿠팡맨이라 불렀던 직접 고용된 배송노동자들을 포함하고 있는 쿠팡주식회사의 계약직 비중은 67%, 쿠팡풀필먼트는 79%로 풀필먼트의 계약직 비중이 더 높다.⁵⁾ 쿠팡풀필먼트는

3) 한국일보, <쿠팡, 산재도 ‘로켓처럼’ 늘었다...상반기 1235건 4년 새 15배>, 입력 2021.08.12. 20:00

4) 상용피보험자수 기준이고, 일용직은 7일 이상 근무한 경우만 포함한다

5) 정의당 강은미 의원실 자료/물론 데이터상 쿠팡주식회사는 쿠팡풀필먼트를 제외한 본사직원과 다른 국내 사업체들의 노동자들을 포함하고 있기 때문에, 사업체별 세부적인 고용형태에 대해 파악하고 분석하는 과정이 필요하다. 하지만 현재까지 확보한 자료만으로는 한계가 있었기에, 우선 쿠팡풀필먼트를 제외한 쿠팡전체(해외 제외) 데이터만을 가지고 비교했다. 또한, 이와 관련하여 짚어야 할 문제점은 노동조건, 산재현황 등을 조사할 때 필요한 자료들을 쿠팡풀필먼트를 포함한 쿠팡으로부터 직접 받지 못하고 보통 국회의원실을 통해서 확보한다는 것이다. 안전한 노동환경을 만들어갈 책임이 있는 사업주는 노동자/노조에 필요한 정보들을 적극적으로 제공해야 한다. 그래야 줄어든 정보의 격차를 기반으로, 노동조건에 관해 지속적으로 현장의 노동자들로부터 피드백 받고 필요한 부분들을 개선해나갈 수 있기 때문이다.

전체 노동자 중 일용직 비중이 거의 절반에 가까운 실정으로, 실제로는 약 90%가 비정규직(계약적+일용직)이다. 그나마 기간의 정함이 없는 노동자인 나머지 10%도 본사에서 내려온 소수를 제외한 대부분은 무기계약직이라 추정된다.⁶⁾ 쿠팡 물류센터의 노동자들이 경험하는 일용직, 3개월·9개월·12개월 쪼개기 계약에 관해서는 그간 많은 지적들이 있었다. 쿠팡은 일용직이나 단기계약을 노동자들이 선호하는 방식이라는 입장을 내놓았지만, 그 이면에는 재계약에서 탈락하면 3개월을 근무할 수 없는 상황이 벌어진다는 문제가 있다. 3개월 계약으로 일하고 9개월 계약으로 넘어가 1년을 채운 뒤 1년 계약직이 되면, 다시 1년을 채운 다음 무기계약직이 될 수 있다. 하지만 12개월 계약으로 넘어가기가 어렵고, 무기계약직으로 넘어가는 과정에서 재계약이 안되는 경우도 많다. 3개월, 9개월 계약직으로 일하다가 재계약이 안되는 경우에도 무조건 3개월을 쉬어야 한다. 일용직으로도 지원할 수 없다. 때문에 안정적으로 일 하기 위해 오히려 재계약의 부담이 없고 경력이 있으면 비교적 일할 가능성이 높은 일용직이나, 재계약이 그나마 수월한 단기계약(3개월, 9개월)을 선택하게 된다.⁷⁾ 매일의 노동 가능성과 재계약 여부가 쿠팡풀필먼트의 평가에 의해 좌지우지 되는 이들의 비중이 매우 높다. 게다가, 쿠팡풀필먼트는 산재신청 여부를 안전보안팀의 인사고과에 연동해놓고 산재가 아닌 공상처리를 유도하도록 하고 있다.⁸⁾ 이름 그대로 안전을 책임져야 할 팀이, 제대로 된 사고조사와 방지대책을 마련하는 일이 아니라 산재처리를 막는 역할로만 쓰이고 있다. 노조에서는 공식적으로 쿠팡풀필먼트 측에 사고 발생 시 처리 프로세스에 대해 투명하게 밝히라고 요구했으나, 아직 응답이 없다. 이렇게 산재를 인정하지 않고자 하는 쿠팡풀필먼트의 태도는, 근로복지공단에 산업재해 불인정 의견을 낸 비율이 전체 사업장 평균의 세 배가 넘는 현실에서도 확인할 수 있다.⁹⁾

불안정한 고용상태를 포함하여 산재 은폐가 유리한 구조속에서 현장에서 노동환경개선에 관한 적극적인 의견 표명을 하고 산재를 신청한다는 건, 마땅히 보장되어야 할 권리가 아니라 노동자 자신의 일자리 유지나 여타 불이익을 감수해야지만 할 수 있는 부담스런 일이 된다.

산재를 개인의 문제로 돌리고자 하는 시도

위에 언급했듯 쿠팡풀필먼트는 산재가 은폐되기 쉬운 조건을 갖추고 있다. 최근 고양센터에서 외주업체를 통해 실시한 근골격계질환 설문조사에서도 역시 산재를 가리고자 하는 쿠팡풀필먼트의 시도들이 그대로 드러난다.

6) 발제1 쿠팡 물류센터 고용구조와 노동실태의 문제 11p 참고

7) 같은 글, 12~13p

8) 쿠팡물류대응연구 인터뷰 참고

9) 프레시안, <쿠팡은 '산재 인정 못한다' 우겼으나...그 중 77%는 '산재 맞다' 판정나와>, 2021-02-22 15:05:12

I. 아래 사항을 기입해 주시기 바랍니다.

성명	이성문	연령	45 세
성별	남자	결혼여부	<input type="radio"/> 기혼 <input checked="" type="radio"/> 미혼
신장	<input type="text"/> cm	체중	<input type="text"/> kg
작업부서		수행작업	OB
근속기간	0 <input type="text"/> 년 0 <input type="text"/> 개월		
평균 근무시간(1일)	<input type="text"/> 시간	평균 휴식시간(1일)	<input type="text"/> 분

1. 규칙적인(한번에 30분이상, 1주일에 적어도 2-3회 이상) 여가 및 취미활동을 하고 계시는 곳에 선택하여 주십시오.

- 컴퓨터 악기연주 뜨개질
 테니스,야구 등 운동 기타활동 취미활동없음

2. 귀하의 하루 평균 가사 노동시간(밥하기, 빨래하기, 청소하기, 2살 미만의 아이 돌보기 등)은 얼마나 됩니까 ?

- 거의하지 않는다 1시간 미만 1-2시간 미만 2-3시간 미만 3시간 이상

3. 귀하는 의사로부터 다음과 같은 질병에 대해 진단을 받은 적이 있습니까 ? (해당 질병에 선택, 질병이 없을 경우 아니오를 선택하세요. '예'인 경우 현재상태를 꼭 선택해주세요.)

- 아니오
(질병명 : 류머티스 관절염 당뇨병 루프스병 통풍 알코올중독)

4. 과거 운동이나 사고로(교통사고, 넘어짐, 추락 등) 인해 손/손가락/손목, 팔/팔꿈치, 어깨, 목, 허리, 다리/발 부위를 다친 적이 있습니까 ?

- 아니오 예 ('예'인 경우 상해 부위는? 손/손가락/손목 팔/팔꿈치 어깨 목 허리 다리/발)

5. 현재 하고 계시는 일의 육체적 부담 정도는 어느 정도라고 생각합니까 ?

- 전혀 힘들지 않음 견딜만 함 약간 힘들 힘들 매우 힘들

II. 지난 1년 동안 손/손가락/손목, 팔/팔꿈치, 어깨, 허리, 다리/발 중 어느 한 부위에서라도 귀하의 작업과 관련하여 통증이나 불편함(통증, 쑤시는 느낌, 뻣뻣함, 화끈거리는 느낌, 무감각 혹은 찌릿찌릿함 등)을 느낀 적이 있습니까 ?

- 아니오
 예('예'라고 답하신 분은 아래 표의 통증부위에 선택하고 내려가며 해당사항에 선택해주시시오)

▲ 최근 쿠팡고양센터에서 실시했던 근골격계질환 설문조사 문항

설문에는 노동의 결과로 나타나는 근골격계 질환 경험에 관한 간략한 질문들과 함께, “규칙적인 여가 및 취미활동(컴퓨터/테니스, 야구 등 운동/악기연주/뜨개질 등)” “하루 평균 가사노동시간(밥하기, 빨래하기, 청소하기, 2살 미만의 아이돌보기)” “기존 질병 읍(류머티스 관절염/당뇨병/루푸스병/통풍/알코올중독)” “과거 운동이나 사고로 인한 부상 경험”에 대한 설문을 포함하고 있다. 노동조건에 관한 질문은 현재 업무의 육체적 부담 정도를 묻는 문항 한 가지에 불과했다. 상세하게 어떤 노동조건들이 노동자의 몸과 정신에 영향을 주는 유해위험요소인지, 그 요소의 위험성은 어느 정도인지 파악할 수 있는 문항은 전혀 없었다.

이와 같은 설문문의 문제는, 근골격계질환의 원인을 여가 및 취미활동이나 가사노동 및 기존의 질병이나 부상으로 인해 악화된 신체적인 특징으로 돌리기 위한 근거로 작용할 가능성이 있다는 점이다. 하지만 설사 노동자 개인이 본래 근골격계 질환을 앓고 있다고 할지라도, 그 질환이 고강도 혹은 잘못된 자세에서 이루어지는 노동으로 인해 악화된다면 그것 역시 산재다. 그럼에도 불구하고 쿠팡풀필먼트는 현재의 물류창고 노동조건이 근골격계 질환을 유발하는 것이 아니라고 최대한 방어하기 위해 이와 같은 문항들을 삽입한 것이라 볼 수 있다. 이런 부당한 시도를 통해, 쿠팡풀필먼트는 산재 증가 시 받아야 할 고용노동부의 감독이나 산업안전보건법 위반으로 인한 처벌, 그리고 그 이후에 이뤄져야 할 노동환경개선 투자 등을 회피하고 있다.

쿠팡 친구의 사고 보고 프로세스에서 눈여겨보아야 할 '지정병원'

또한 지난달 쿠팡 친구(배송)에서 업무 상 사고보고 프로세스를 변경했는데, 실제 프로세스가 어떻게 작동하고 있는지에도 지속적으로 관심을 가질 필요가 있다. 프로세스는 사고발생 보고부터 사고조사, 재발방지대책 수집 및 개선, 사고 이후 재해자 관리를 포괄하고 있다. 물론 현재 물류센터에 도입되진 않았지만, 추후에 물류센터에도 유사하게 도입될 수 있고 또 쿠팡에서 어떤 방식으로 사내 안전사고를 관리하려 하는지 입장을 파악할 수 있기 때문이다.

쿠팡친구는 지난달 안전사고 재발방지 프로세스를 변경하면서, 사고 발생 시 치료를 지정병원에서 받도록 해 두었다. 물론 지정병원이 있다는 그 자체만으로는 비판할 수 없다. 다만, 기존에 다른 사업장에서 재해자가 지정병원에서만 치료받거나 입원하게 하면서 산재가 아닌 공상으로 처리하도록 유도한다거나, 사고 발생 시 119를 부르지 않고 회사 차량으로 이송해서 공식적인 출동 기록이 남지 않도록 하는 문제들이 많이 발생해왔다. 지정병원을 산재를 은폐하기 위한 도구로 사용하는 것이다. 이렇게 공식적으로 알려지지 않은 사고들은, 미래에 발생

할지도 모를 동일 사고에 대한 예방 시스템을 마련할 계기가 되지 못하고 묻힌다. 그러니 동일한 사고가 반복해서 일어난다. 혹은 중상이라 빨리 치료를 받아야 해서 가까운 병원을 가야 하는데도 사고가 난 지점과 먼 지정병원으로만 가게 해서 치료의 때를 놓치게 되는 문제가 발생할 수도 있다.

쿠팡친구에서 지정병원을 어떤 지역에서 몇 군데나 정해둘 것인지, 실제로 지정병원에 가서 받게되는 진료와 치료의 질은 어떠한지, 병원에서 해당 사고로는 산재가 불가능하다고 언급을 해서 노동자가 산재를 주저하게 만들지는 않는지 등 추후에 그 실질적인 운영방식이 산재를 은폐하지 않는 방식으로 가동되고 있는지 확인해야 한다.

4주 유급 건강증진 프로그램 '쿠팡케어', 사후관리는 예방이 아니다

“쿠팡의 물류 자회사인 쿠팡풀필먼트서비스(CFS)가 최근 쿠팡에 이어 유급 건강증진 프로그램 ‘쿠팡케어’를 도입한 결과 73%가 건강지표가 개선되는 성과(혈압·혈당·허리둘레 등 건강지표 개선)를 거두었다.”¹⁰⁾ 얼마 전 4주 간 급여를 받으며 건강증진을 할 수 있도록 관리해 준다는 쿠팡 케어에 대한 홍보글 중 일부이다. 그러나 실제로 노조에서 확인한 바로는, 물류센터 노동자 중 쿠팡케어를 받은 노동자는 정규직 1명이며 계약직이나 일용직에서는 아직 단 한 명도 참여하지 못했다. 그런데도 쿠팡풀필먼트는 언론에 마치 고용형태에 차등없이 많은 수의 노동자들이 케어에 참여한 것처럼 보도했다.

게다가 쿠팡케어에서 제공하는 서비스는 식단, 운동, 수면 및 스트레스 관리다. 이는 노동과정의 개선과는 무관한, 사후적인 처치 수준이다. 쿠팡케어에 참여한 이들이 4주 동안 언론에 홍보된 대로 “건강에 대한 인식 변화” 나 “생활습관의 변화” 등을 달성하고, “건강은 관리하면 나아질 수 있다”는 것을 알게 되었다고 할지라도, 유급 관리기간 이후 동일한 노동환경에 투입되는 이상 그 노동으로 인한 건강의 악화는 피하기 어렵다. 4주 동안 수면패턴을 바꾼다고 하더라도 다시 물류센터에서 야간노동을 하는 이상 수면장애 발생 확률을 낮추기는 어려우며, 33~34도의 고온 작업을 한다면 아무리 건강식을 먹어도 열사병 증상을 막기는 어렵다. 운동을 해서 근육을 기른다고 해도 무거운 중량물을 취급하는 일을 계속해서 한다면 근골격계 질환은 발생할 수밖에 없다. 쿠팡풀필먼트는 근본적인 문제인 노동환경에는 투자하지 않으면서 쿠팡 케어로 노동자 건강의 유지·증진을 위해 애쓰는 기업이라는 이미지만 구축하고자 한다.

10) 쿠팡 뉴스룸, <https://news.coupang.com/archives/9589>

흑자전환 담보를 노동자의 몸과 마음 건강으로 삼지 말아야

쿠팡풀필먼트는 시장 장악력을 높이기 위해 물류창고 건설에 대대적인 투자를 해 왔고, 이로 인한 누적 적자를 불안정한 고용관계와 이를 바탕으로 한 고강도 노동, 그리고 노동환경 개선 투자 최소화라는 방식으로 줄이고 있다. 한 여름 30~35도를 웃도는 물류센터의 체감온도는 35~40도에 가깝고, 실제로 열사병 증상을 많은 이들이 겪었지만 쿠팡이 한 조치는 아이스크림과 얼음(물) 제공이나 개인 선풍기 반입 허용 수준에 불과했다. 또한 노동자의 몸과 마음 건강을 유지·증진시키기 위한 투자를 불필요한 '비용'으로 보고, 이와 관련한 강제적인 감독을 피하기 위해 산재도 은폐하고 있다. 노동자의 건강권을 보장하지 않는 노동환경은 그대로 방치되고 있다.

이렇게 노동환경에 많은 문제가 있음에도, 대규모 고용이 가능하다는 특성 때문에 많은 지자체에서 쿠팡 물류센터를 유치하고자 노력중이다. 올해 6월 22일 기준, 쿠팡은 전라북도/경상남도/충청북도/부산시와 물류센터 투자 양해각서를 체결했고 각 지역 곳곳에서 쿠팡물류센터가 건립되고 있다. 고용된 노동자 수도 급격하게 증가하고 있다. 쿠팡의 물류센터가 국내 물류센터 노동환경의 기준이 될 조성될 가능성이 높고, 그런만큼 노동환경의 대대적인 변화가 시급하다.

쿠팡의 혁신이라고 불리는 로켓배송은 현재까지도 노동자들의 건강권 훼손 위에서 이루어지고 있다. 노동자의 건강권을 보장하는 노동환경은 부가적인 서비스가 아니라 당연히 갖춰야 할 최소조건이고, 사업주인 쿠팡풀필먼트는 이에 대한 책임을 다 해야한다.

1부 | 세 번째 이야기

“안전교육이라구요?”

쿠팡 덕평물류센터 화재, 그 이후

조용현 | 공공운수노조 전국물류센터지부
쿠팡물류센터지회 동탄센터분회 분회장

경기도 이천에 있는 쿠팡풀필먼트서비스 덕평물류센터(이하 덕평물류센터)는 신선식품을 제외한 일반제품을 취급하는 센터이며, 메가 센터로 분류되는 대규모 물류센터이다. 메가 센터는 일반 택배회사로 치면 물류가 모이는 '허브 센터' 역할을 맡는다. 덕평물류센터는 지상 4층, 지하 2층, 연면적 12만7천178.58㎡ 규모이다. 지난 6월 17일 덕평물류센터에 화재가 일어났다.

1. 덕평물류센터 화재 발생

화재는 물류센터 건물 지하 2층 물품창고에서 시작됐다. 지하 2층 창고는 쿠팡에서 '허브'라고 불리는 곳으로, 짐을 싣고 내리는 장소이다. 창고 내 진열대 선반 위쪽에 설치된 콘센트에서 불꽃이 일었던 것이 최초 발화요인인 것으로 추정되었다.¹¹⁾ 현장에서 심야조로 근무하고 있던 쿠팡노동자 248명은 긴급 대피했다.

<사건 정리>

일자	시간	내용
17일	05시 20분 쯤	지하 2층 창고에서 진열대 선반 위쪽에 설치된 콘센트에서 불꽃
	05시 36분	화재 신고

11) CCTV 영상 - Nocut Clip (<https://youtu.be/jqh-GCrgY9I>)

	05시 56분 쯤	소방 경보령 대응 2단계를 발령
	06시 14분	대응 1단계로 하향
	08시 19분	순차적으로 경보령을 해제
	11시 20분 쯤	- 내부에서 불길의 다시 치솟기 시작 - 내부 진화작업 소방관들 대피.
	11시 40분	- 인명 검색을 위해 진입했던 광주소방서 119구조대 구조대장 A(52) 고립 - 함께 진입했던 다른 소방관 1명 탈진
	12시 14분	대응 2단계 재발령
	21시 00분	구조대장 A(52) 소방관의 수색작업 중단
18일	14시 00분	현장 브리핑. “건물 중앙부가 주저앉은 듯해” 안전진단 잠정 연기
	10시 00분	1차 안전진단
	10시 32분	구조대장 A(52) 수색작업
19일	10시 49분	구조대장 A(52) 시신 발견
	11시 32분	구조대장 A(52) 유해 수습 (12시 12분까지)
	12시 25분	“초진대 현재 불길을 통제할 수 있고 연소 확대 우려가 없는 상태” 대응 1단계로 하향
20일	15시 56분	대응 1단계를 해제, 잔화 정리작업
	08시 30분	잔화 정리작업 재개
21일	09시 30분	구조대장 A(52) 영결식
	10시 20분	2차 안전진단
22일	16시 12분	(화재 발생 6일째) 소방당국은 덕평물류센터 화재 완진 공식 발표

2. 쿠팡 입장

쿠팡은 화재 발생 ‘32시간이 지나서야’ 입장을 냈다.

2021.06.18. 덕평 물류센터 화재 관련 쿠팡 입장문

이번 덕평 물류센터 화재로 인해 많은 분들께 심려를 끼쳐드리게 돼 몹시 송구합니다.

진화에 나섰던 소방관 한 분께서 아직까지 구조되지 못하고 계신 데 대해 안타깝게 생각하며, 쿠팡의 모든 구성원들의 마음을 모아 조속한 구조를 간절히 기원합니다. 아울러 화재 진압을 위해 헌신적으로 애쓰시는 소방 관계자 여러분께 깊이 감사 드립니다.

화재 원인 조사는 물론 사고를 수습하는 모든 과정에서 최선을 다해 당국에 적극 협조하겠습니다.

이번 화재로 인해 피해를 입은 많은 분들께 다시 한번 사과의 말씀을 드리며, 아직 구조되지 못한 소방관께서 귀환할 수 있기를 기원합니다.

쿠팡 대표이사 강한승

2021.06.20. 故 김동식 소방령님 유가족과 덕평물류센터 직원들에 대한 지원 방안 마련

저희 덕평물류센터 화재 진압 과정에서 고귀한 생명을 잃으신 故 김동식 소방령님의 숭고한 헌신에 모든 쿠팡 구성원의 마음을 담아 다시 한번 깊은 애도를 표하며, 유가족분들께도 진심 어린 위로의 말씀을 드립니다.

이번 화재와 관련해 모든 분들께 다시 한번 송구하다는 말씀을 드리며, 어려움을 겪고 계신 유족과 직원분들에게 우선 아래와 같은 지원을 해드리고자 합니다.

유가족분들이 평생 걱정 없이 생활하실 수 있도록 가능한 모든 지원을 하겠습니다.

한순간에 가장을 잃으신 故 김동식 소방령님 유가족분들이 어려움을 겪는 일이 없도록 유족과 협의하여 평생 유가족을 지원할 수 있는 구체적 방안을 마련하겠습니다. 또한 이번 화재 진압과정에서 부상을 입고 치료 중인 소방관님에 대해서도 조속히 쾌유할 수 있도록 모든 지원책을 마련하겠습니다.

이와 함께 마지막까지 구조대장으로서 소임을 다하고 헌신한 고인의 숭고한 뜻을 기릴 수 있도록 유족과 협의하여 순직 소방관 자녀분들을 위한 '김동식 소방령 장학기금'을 만드는 방안을 마련하겠습니다.

화재로 소중한 일터를 잃은 우리 직원분들도 생계에 지장이 없도록 최선을 다하겠습니다.

약 1500명의 상시직 직원분들에게는 근무할 수 없는 기간에도 급여를 정상적으로 지급하겠습니다.

또한 단기직을 포함해 모든 직원분들이 희망하는 다른 쿠팡 사업장에서 일할 수 있도록 전환배치 기회를 최대한 제공하겠습니다.

쿠팡은 안전한 사업장을 만들기 위한 투자와 노력을 지속하겠습니다.

쿠팡에서 안전은 가장 중요한 가치입니다. 쿠팡은 이를 위해 지난 1년 동안에만 600명 이상의 안전전문 인력을 추가로 고용했으며, 안전관리를 위해 약 2500억 원을 투자했습니다.

덕평물류센터의 경우 지난 2월부터 4개월 동안 전문 소방업체에 의뢰해 상반기 정밀점검을 완료하였고, 소방 안전을 위해 필요한 추가적인 개선 사항을 모두 이행한 상태였습니다.

이러한 안전을 위한 회사의 노력과 정기적인 비상 대피훈련 덕분에 화재 발생 직후 근무자 280명 전원이 정해진 절차에 따라 신속하고 안전하게 대피할 수 있었습니다. 하지만 이번 화재를 통해 안전을 위한 노력은 끝이 있을 수 없다는 것을 다시 한번 절감하였습니다.

쿠팡은 화재 원인 조사에 적극 협조하고 조사 결과를 통해 추가적으로 필요한 부분이 있으면 적극 개선하도록 하겠습니다. 또한 화재 예방을 위해 쿠팡의 모든 물류센터와 사업장을 대상으로 특별 점검을 진행해 개선할 수 있는 방안을 찾도록 하겠습니다.

2021. 6. 20. 쿠팡(주) 대표이사 강한승

3. 문제점

1) 덕평물류센터가 메가센터인 점으로 인해 화재진압의 어려움

소방당국에 따르면, 덕평물류센터는 건물 규모가 크고 내부에 가연성 물질이 많아 화재 진압이 어려웠다고 한다. 이 건물의 내부 적재물은 1620만 개, 부피로 따지면 5만3000여㎡에 달하고 택배포장에 사용되는 종이나 비닐 등 불에 타기 쉬운 물질이 많았다.¹²⁾

2) 안전/조치 문제

① 화재 당시

‘화재에 대한 관리자의 안일한 태도’와 ‘노동자 휴대폰 반입 금지’ 때문에 화재 신고가 10여분 늦어졌다. 화재를 최초 발견한 노동자의 신고를 관리자들은 묵살했고 아무런 조치를 취하지 않았다. 1층에서 포장 업무를 하던 한 노동자가 화재 경보가 울렸지만 대피 방송이 나오지 않자 관리자에게 문의했으나 무시를 당했다고 한다. 그 노동자는 퇴근 시간이 되어 출구로 나오다가 연기를 목격하고 관리자에게 조치를 요청했으나 오히려 비웃음을 당했다. 또한 물류센터 내 휴대폰반입금지 때문에, 화재를 발견한 노동자가 휴대폰이 없어서 직접 신고하지 못했다. 신고를 할 수도 없었고 관리자들의 대응 또한 없었기에, 그 노동자는 크게 소리를 질러 사람들을 대피시켰다.

- “5시 10분부터 10분경쯤부터 계속 화재경보기가 울리기 시작했구요. 다들 그냥 오작동이다. 관리자 분들도 얘기하시니까. ... “본인이 알아서 하실 테니까 퇴근해라”라고. 신고라도 해달라고 얘기했지만 그 또한 무시를 하셨죠.”
- “(코로나 감시 직원) 엄청 크게 그냥 웃었어요. 처음에는 화통하게. 와하하하 이런 식으로. 대피방송까지도 얘길 했지만 그 어떤 조치도 취해주질 않고, '퇴근해라. 헛소리 말고'. 이런 식으로 얘기를.”
- KBS 뉴스 인터뷰(2021.06.21.)¹³⁾

“이번에 최초로 목격하셨던 분도 휴대폰이 없기 때문에 그 시간대는 사람도 적고 관리자도 적게 있어서 화재를 발견했어도 휴대폰이 없다 보니까 휴대폰 있는 사람을 찾아서 이리저리 다녀야 된다”
- MBC라디오 ‘김종배의 시선집중’과의 인터뷰(2021.06.21.)¹⁴⁾

② 안전보다 이윤

2021년 이전에 덕평물류센터는 화재를 경험했다. 2018년 2월, 덕평물류센터에서 담배로 인한 화재가 발생했다. 그때 대피 방송이나 관리자들의 대피 명령은 없었다. 오히려 한 관리자는 “함부로 자리를 이탈하지 말라”, “어서 자리로 돌아가서 일을 시작하라”고 말했고 대피하려는 노동자들을 막았다고 한다. 이에 대해 항의한 노동자는 ‘출근불가’ 통보를 받기도 했다.

12) 매일경제 (<https://www.mk.co.kr/news/society/view/2021/06/594527/>)

13) KBS뉴스 (<https://news.v.daum.net/v/20210621211416962>)

14) 이데일리 (edaily.co.kr/news/read?newsId=01951606629084016&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y)

또한 노동자들의 인터뷰를 통해 쿠팡이 안전교육을 하지 않음을 알 수 있었다.

“일이 바쁘다는 핑계로 화재시 대피요령 등은 알려주지 않는다. (안전교육 시간이) 부족한 것 아니냐고 얘기했더니 ‘그럼 출근을 더 일찍해서 (교육을) 받으라’고 했다. 그 뒤 안전교육을 이수했다는 서명만 받아갔다”¹⁵⁾

화재와 노동자 안전에 대한 쿠팡의 안일한 태도는 2021년에도 2018년과 변함이 없었다. 관리자들은 여전히 안전문제를 등한시하며, 안전교육은 제대로 진행되지 않았다. 이번 화재 당시 관리자들은 화재를 발견한 노동자의 신고와 대피방송 요청은 무시했다. 화재 경보가 울렸음에도 관리자들은 노동자들을 대피시키지 않았다.

이후 경찰 조사를 통해 밝혀진 바에 따르면 관리자의 안일한 태도로 인해 스프링클러 작동이 지연되었다. 화재경보기가 최초로 울린 시각은 오전 5시27분이었으나 시설관리자들이 현장 확인 없이 6차례 시스템 작동을 초기화시켜서 스프링클러가 발화 13분이 지난 오전 5시40분에 작동되었다.¹⁶⁾

“돌발상황 같은 게 발생해도 일을 해라, 하던 일 계속해라, 이런 문화가 기본적으로 자리 잡혀 있다.”¹⁷⁾

“스프링클러가 터졌다면 퇴근 하신 분들 모든 사원분들 옷은 젖은 상태에서 나왔겠죠.”

- KBS 뉴스 인터뷰

화재 이후 쿠팡 입장에서 ‘정기적인 비상 대피훈련’에 대해 노동자들은 훈련이 이뤄진 적이 없다고 말한다.

- “그 얘기를 제 주변 노동자들에게 다 물어봤는데 그런 소리를 듣고 오히려 화를 내고 있다”
- “극히 일부 노동자들이 화재대피훈련을 받아본 적은 있다. 전체적으로 정기적으로 대피훈련 있었다는 그건 어불성설”
- 물류센터에서 근무하는 직원 전원을 상대로 화재대피훈련을 실시한 적이 없느냐는 질문에 “전혀 없다”

- MBC라디오 ‘김종배의 시선집중’과의 인터뷰

그리고 물류센터 내 안전 설비가 제대로 작동했는지도 의문이다. 덕평물류센터는 이번 화재가 있기 4달 전(2월 22일)에 소방시설 점검을 받았는데, ‘277건의 지적사항’을 받았다. 지적사항을 구체적으로 보면 고정 지지대 탈락 등 스프링클러 관련이 60건으로 가장 많았고, 방화셔터 훼손·불량·작동장애도 26건 지적됐다. 방화셔터 불량으로 방화구획이 제대로 안 된 경우도 20건 있었다.¹⁸⁾ 쿠팡은 “소방 안전을 위해 필요한 추가적인 개선 사항을 모두 이행한

15) 2018.02.19. 이데일리 (edaily.co.kr/news/read?newsId=02400966619112160&mediaCodeNo=257)

16) 2021.08.18. 경기일보 (http://www.kyeonggi.com/news/articleView.html?idxno=2377083)

17) 이데일리 (edaily.co.kr/news/read?newsId=01951606629084016&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y)

18) 2021.06.22. 동아일보 (https://n.news.naver.com/article/020/0003365273?cds=news_my)

상태”라고 말했다. 하지만 지적사항에 대한 조치이행 여부를 소방이 현장방문이 아닌 서면으로 확인했기 때문에 실질적인 조치가 이뤄졌는지는 알 수 없다.

③ 계속 되어왔던 노동자들의 문제제기

현장 물류센터 노동자들은 대피로에 박스가 쌓여있다거나, 스프링클러가 제대로 작동하는지, 또는 계속 화재경보가 울리는 것에 대해서 여러 차례 문제제기해왔다. 노동자들의 계속 되어왔던 문제제기와 증언은 쿠팡이 안전 문제에 안일함을 분명하게 보여준다.

이번 화재는 전기적 요인에 의해 발생했다. 노동자들은 화재 이전부터 화재위험이 높은 ‘전기장치’에 대해 문제제기를 했다. 물류센터 특성상 작업장은 늘 먼지가 심각하게 쌓여 있어 누전·합선 시 화재 발생의 위험이 매우 높다. 수많은 전기장치가 매일 설 새 없이 돌아가고, 전선들이 뒤엉켜 있는 상황에서 위험은 배가 된다. 이 때문에 평소에도 정전을 비롯한 크고 작은 문제가 빈번하게 일어나지만, 이와 관련한 쿠팡의 근본적인 대책이 마련되거나 실행된 적은 없다.

또한 노동자들이 반복적으로 겪었던 안전 설비의 문제도 드러났다. 평소 화재경고방송 오작동이 많아 현장 노동자들은 화재 당일 안내된 경고방송도 오작동일 것이라고 생각했다는 현장의 증언이 있다.

대부분의 물류센터는 불에 타기 쉬운 물품들로 가득 쌓여 있고, 폐쇄된 공간이라는 점에서 화재에 더욱 취약하다. 또한 더 많은 물량을 쌓아두기 위해 설치한 ‘메자닌’이라고 부르는 복층구조나, 화재대피공간까지 물품으로 늘 가득 차 있는 현실 등은 이번 화재 진압이 어려웠던 이유였을 것으로 노동자들이 지적하는 부분이다.

“스프링클러 오작동 사례는 겪어보지 못했지만 화재 경보기가 오작동 하는 건 상당히 자주 있었다.”¹⁹⁾

3) 화재 발생이후 쿠팡 대응의 문제점

① 김범석 이사회 의장 사임

쿠팡은 덕평물류센터 화재 발생 5시간여 뒤인 오전 11시쯤 김범석 의장의 사임 보도자료를 냈다. 문제를 책임져야 할 김범석 의장이 한국 법인의 모든 공식 직위에서 물러난다는 것이다. 하지만 그는 쿠팡 지분 약 10%, 의결권 76%를 갖고 있어 쿠팡을 실질적으로 지배하고 있다고 볼 수 있다.

쿠팡에서는 지난 해 9명의 노동자가 산재로 사망하였고, 150명이 넘는 코로나19 집단 감염이 발생하였고, 이번에는 메타센터인 덕평물류센터에서 화재까지 일어났다. 이러한 배경에서 김범석 의장의 사임은 노동자 안전에 대한 무책임한 태도라는 질타를 받았다. 이는 내년부터 시행될 중대재해처벌법에 따른 처벌을 피하려는 것이라는 분석이다.

이는 소비자 불매운동으로 이어졌다. ‘쿠팡 탈퇴’, ‘쿠팡 불매’ 움직임은 SNS를 통해 빠르게

19) 이데일리 (edaily.co.kr/news/read?newsId=01951606629084016&mediaCodeNo=257&OutLnkChk=Y)

확산되었다. 6월 19일에는 ‘#쿠팡탈퇴’를 적은 트윗이 17만 건 넘게 올라왔다.²⁰⁾ 소비자들이 불매 운동을 하게 된 이유에는 김범석 의장의 사임 외에도 물류센터의 열악한 노동환경과 쿠팡의 책임회피적인 대응, 안전보다는 배송 지연에 관심을 두는 태도 등이 있다.

② 비정규직 노동자 고용불안

쿠팡은 화재가 일어났던 날 밤 고용안정을 해주겠다는 안내문자를 계약직과 일용직들에게 각각 발송했다. 그리고 언론을 통해 ‘직원들의 임금을 정상 지급’한다고 발표했다.

<p>[Web발신] 쿠팡풀필먼트서비스에서 알려드립니다. 17일 덕평 물류센터에서 발생한 화재로 인해 한동안 덕평 물류센터 근무가 어려워졌습니다. 회사는 이 기간 동안에도 최대한 여러분의 고용 안정을 보장할 것입니다. 향후 회사가 별도로 안내 드릴 때까지 출근하지 못하는 날에 대해서는 급여가 지급될 예정이니 걱정하지 마시고 회사의 다음 공지를 기다려 주시기 바랍니다. 감사합니다.</p> <p style="text-align: right;"><small>오후 11:27</small></p>	<p>[Web발신] 쿠팡풀필먼트서비스에서 알려드립니다. 17일 덕평 물류센터에서 발생한 화재로 인해 한동안 덕평 물류센터 근무가 어려워졌습니다. 회사는 이 기간에도 최대한 여러분의 고용 안정을 보장할 수 있도록 현 시간부로 덕평 물류센터로 홈FC가 지정된 모든 단기직 사원 여러분의 홈FC 지정을 해제합니다. 지금 이 순간부터 이 문자를 받으신 여러분께서는 원하는 FC를 선택해 업무에 지원하실 수 있으며, 새로 근무하게 된 FC가 여러분의 홈FC로 지정됩니다. 감사합니다.</p> <p style="text-align: right;"><small>오후 11:24</small></p>
<p>- 쿠팡 덕평물류센터에서 노동자들에게 지난 17일 밤 발송한 안내 문자</p>	

하지만 다른 센터로 출근 지원을 했던 일용직 노동자 상당수는 채용되지 않았다. 계약직에게는 6월 21일 오전 9시까지 다른 센터에 전환배치를 신청하지 않으면 회사가 일방적으로 퇴사 처리 하겠다고 통보했다. 사직을 하면 실업급여를 받을 수 없다는 말도 덧붙였다. 쿠팡이 전환배치를 위한 준비도 제대로 하지 않았기 때문에, 신청을 하고도 일하지 못한 노동자들이 많았다. 그들에게는 무급이라고 통보하고, 소통창구도 마련하지 않은 채 기다리라고만 했다.

<p>• 안녕하세요? 저는 덕평센터에서 계약직으로 근무하고 있는데 이번에 무기계약직 전환이 안되서 퇴사를 앞두고 있습니다. ... 그리고 저희 센터는 요즘 무기계약직 전환이 거의 안되는 분위기인데 다른 센터들도 그런가요?</p> <p style="text-align: right;">- 밴드(날짜)</p>
--

20) 2021.06.21. 매일신문 (<https://news.imaeil.com/Economy/2021062120093963836#>)

4. 소방특별조사

1) 대규모 창고시설 중앙소방특별조사 결과보고 (2021.07. 중앙소방특별조사단)

덕평물류센터 화재 이후 전국 23개 물류센터를 대상으로 한 8일간의 소방특별조사에서 ‘모든’ 시설에 지적사항이 나왔다. 안전관리자는 불성실하며, 안전 교육은 제대로 이뤄지지 않았다. 안전 설비가 고장 나거나 차단이 되어있는 등 관리가 되지 않는 것으로 조사되었다.

- 전국 연면적 10만㎡ 이상 대규모 창고시설 총 23개소에 대한 소방특별조사를 실시한 결과 전체 시설에서 지적사항이 나왔음(개선요구 100%)
- 조사대상 1개소당 평균 33건의 지적사항이 나왔으며 상대적으로 소화설비와 피난구조설비, 방화구획 유지관리에서 많은 문제점이 나타남에 따라 향후 유사 시설물에 대한 지속적인 관리·감독이 요구됨.

- 총평 중

- (자위소방대 편성 및 소방훈련·교육 부적정) 대규모 물류창고의 특성상 자위소방대원 및 관계인들의 초기대응이 매우 중요한 업무로서 1년에 2회 훈련 및 교육을 실시하도록 하고 있으나, ... 자위소방대 편성 및 소방훈련·교육이 전반적으로 미흡하거나 부적정한 것으로 조사됨.
- (소화설비 설치·관리 불량) 가스계소화설비 솔레노이드밸브 안전핀 체결, 스프링클러 주펌프 템퍼스 위치 단선, 스프링클러 헤드 미설치 및 살수장애, 스프링클러 차폐판 미설치 등의 문제점이 지적되어 신속한 초기소화가 어려울 것으로 판단됨
- (경보설비 설치·관리 불량) 넓은 사업장에 관리하는 시설이 많기 때문에 수신기에 이상 및 고장신호가 주기적으로 많이 발생하지만, 고장수리에 대한 보고가 지연되고, 고장난 경보설비 등이 방치되고 있는 등의 문제점이 지적되어 화재시 조기경보를 통한 신속한 대응이 될 수 있도록 주기적인 교육 및 철저한 관리가 필요
- (안전관리자 업무 소홀) 위험물 대리자 미지정, 위험물의 취급에 관한 일지의 작성·기록 불량, 지정수량 미만 위험물에 대한 저장·취급기준 위반 등이 확인됨에 따라 안전관리자의 더욱 철저한 업무수행이 요구됨
- (전기안전시설 관리 미흡) 절연저항 저하, 누전차단기 노후 및 미설치, 분전반 관리불량, 규격전선 미사용 등이 확인됨에 따라 전기안전관리에 대한 철저한 관리·감독이 필요함
- (가스시설 관리불량) 가스연결부 가스누출, 가스저장탱크 재검사 미필, 가스배관 가스명·사용압력·흐름방향 미표시, 가스배관 도색 불량, 가스배관 위 가연물 방치, 용접용 가스용기 실내보관 등

- 분야별 세부 조사결과 중

2) 대규모 창고시설 소방특별조사 결과보고 (2021.08.)

덕평물류센터 화재 이후 전국 293개 물류센터를 대상으로 25일간의 소방특별조사가 진행되었다. 중앙소방특별조사단의 조사 결과와 같이 안전관리자는 거의 부재했으며, 안전 교육이 제대로 이뤄지지 않았고, 소방·전기·가스 분야에 대한 안전장치는 고장이나 차단 상태인 경우가 다수였다.

○ 전국 연면적 1.5만㎡이상 대규모 창고시설 총 493개소에 대한 소방특별조사를 실시한 결과 전체 시설 중 307개소(62%)에 대해 지적사항이 나왔으며 휴폐업 5개소로 확인되었음.

○ 조사대상 **1개소당 평균 4건**의 지적사항이 나왔으며 ...

- 총평 중

5. 정리 : 덕평물류센터 화재 이후

물류센터는 건물 특성상 복잡한 복층 구조를 갖고, 가연성 물질이 많아 화재에 취약하다. 그렇기에 화재 예방을 위한 교육, 설비 등이 제대로 되어있어야 한다. 하지만 쿠팡의 메가센터 덕평물류센터에서의 화재는 안전보다는 속도와 이윤을 중시하는 쿠팡의 모습을 적나라하게 보여주었다.

이번 화재 사고·대응 과정에서 쿠팡이 한 거짓말은 아래와 같이 정리할 수 있다.

(1) 이번 화재에서 노동자들이 대피할 수 있었던 것은 “안전을 위한 회사의 노력과 정기적인 비상 대피훈련”과 안전설비가 아니라 한 노동자의 적극적인 행동 때문이었다.

(2) 지난 2월 22일 실시된 소방시설 점검을 통한 “개선 사항을 모두 이행한 상태”라고 했지만, 그 조치가 정말 이뤄졌는지 알 수 없다. 하지만 노동자들의 증언을 통해 조치는 이행되지 않음을 알 수 있다.

(3) “근무할 수 없는 기간에도 급여를 정상적으로 지급하겠다”는 입장을 내고 언론에 알렸지만, 여기에 일용직 노동자를 포함하지 않았다.

덕평물류센터 화재로부터 3달이 지났다. 쿠팡은 하루를 다녀도 노동자가 안전한 일터로 만들어야 할 것이다. 쿠팡은 안전교육과 안전설비가 미흡하고 노동자를 통제하는 조직문화로 성과내기에 집중한 지난날을 반성해야 한다. 진정한 반성은 실제적인 행동으로 나타난다. 연간 최소 2회 이상 물류센터 전 직원 화재대응 훈련 실시, 관리자를 대상으로 한 재난안전 교육 등을 안전한 노동환경을 위해 적극 움직여야 한다.

6. 덧붙여

저는 쿠팡에서 2년동안 출고파트에서 근무했습니다. 쿠팡물류센터에는 입고, 출고, 허브공정이 있는데 출고에서는 입고를 통해 들어온 상품을 포장해서 다시 허브로 전달하는 일을 하고 있습니다. 저는 덕평물류센터 화재사고를 통해서 쿠팡의 안전실태에 대해 이야기하려고 합니다.

다.

한동안 온갖 언론의 스포트라이트를 받았으니 쿠팡 덕평물류센터 화재에 대해서 모르시는 분은 안계시겠죠? 2021년 6월17일 새벽 5시 20분경에 이천시 마장면에 있는 쿠팡 덕평물류센터에서 화재가 발생했습니다. 소방청이 발표한 최초 화재신고 시간은 새벽 5시 36분이었습니다.

물류센터 안에는 화재에 취약한 물품들이 가득 쌓여 있어

쿠팡의 물류센터, 그중에서도 메가센터라고 하는 곳의 규모는 일반인들의 상상을 초월합니다. 축구장 18배정도의 넓이라고 하면 실감이 좀 더 날까요? 그 엄청난 규모의 건물에 역시 엄청난 수량의 물건들과 그것을 포장하기 위한 박스나 충전재, 테이프들이 천지사방에 널려있습니다. 물건들 중에는 식용유나 부탄가스같이 강력한 인화성 물질도 많고요, 세제같은 것들은 타면서 유독가스를 많이 발생시킵니다. 덕평물류센터같이 큰 센터에서 하루에 발송되는 물품들은 보통이 20만-30만개나 되니 그 박스나 포장재 등의 양도 미루어 짐작하실 수 있을 겁니다.

스프링클러가 작동해도 불씨를 빠르게 제거하기 어려운 내부 구조

화재원인으로 밝혀진 지하2층 콘센트에서 불꽃이 튀는 영상을 뉴스를 통해 보셨을 겁니다. 발화되는 동영상을 보시면 아실텐데, 그런 물품들이 보통 상상하시는 창고 같은데 널찍하게 보관이 되어 있는 게 아닙니다. 도서관 서가를 상상하시면 비슷한데, 사람 키보다 높은 선반에 층마다 차곡차곡 물건이 쌓여져 있죠. 그러니 스프링클러가 작동이 되어도 구석구석까지 물이 미치지 못합니다. 이번 덕평화재에서도 1차 진압이 되었던 화재가 다시 더 큰 규모로 발화되었던 이유가 그런 구석구석 불씨를 다 제거하지 못했던 이유일거라고 대부분의 물류센터 노동자들은 생각합니다.

메자닌구조 =대피 어려움=진압 어려움

쿠팡의 물류센터는, 단순한 창고가 아닙니다. 물론 물건이 쌓여져 있지만 엄청나게 넓은 공간에 지게차 몇 대가 돌아다니는 모습을 상상하시면 곤란합니다. 메자닌 구조라고, 원래 높은 천장의 실내를 2층, 3층으로 나눠놓고, 거기에 다시 선반을 빼곡하게 설치했습니다. 선반과 선반사이는 1미터가 채 안 되는 좁은 통로이고, 또 다른 층은 수백명이 모여서 포장업무를 합니다. 이런 포장층은 선반은 없지만 사람들이 많고 컨베이어 벨트가 여기저기서 굉음을 내며 돌아갑니다. 백여명 이상의 사람들이 시간에 쫓기며 일을 하고 있는 공장 같은 곳입니다. 그런 층에서 빠져나가려면 가파른 철계단을 이용해야하는데, 그게 또 한 층에 서너 개 밖에 없

습니다. 화재가 아니더라도 퇴근시간만 되어도 아슬아슬합니다. 포장층에만 사람은 수백명인데 통로라고는 가파른 철제계단 서너개가 전부인, 위험천만한 공간입니다.

쿠팡의 안전불감증

구조적으로 화재의 원인도 많고 진압도 어렵지만 쿠팡물류센터에 이처럼 큰 화재가 발생한 이유로 많이들 지적하는 게 쿠팡의 안전불감증입니다. 실제로 저도 꽤나 여러번 화재경보 벨 소리를 들었습니다만, 아무도 신경 쓰지 않습니다. 화재대피 훈련이란걸 받아 본 적도 없습니다. 그날 덕평화재가 난 시간은 천만 다행하게도 보통 일하는 노동자들은 대부분 퇴근하고, 심야조분들만 남아 있는 시간이었습니다. 심야조분들은 대부분 허브라는, 대형트럭에 물건을 싣는 곳에서 근무하시는데, 허브라는 곳은 트럭이 항상 들락달락하는, 대피하기 가장 좋은 곳입니다. 대피하기가 어려운 포장층에 사람이 많았을 때 화재가 났다면...이라는 상상만 해도 정말이지 아찔해지지 않을 수가 없습니다.

거짓말은 쿠팡이 하고 있다

그런데 그날 화재신고를 요청했던 노동자는 관리자에게 헛소리하지 말고 퇴근이나 하라고 무시를 당했습니다. 그리고 청원을 올렸더니 쿠팡은 또 다시 그 노동자를 거짓말쟁이 취급을 했습니다. 그런데 경찰조사에서 관리자들이 스프링클러를 6번이나 꺼서 늦게 작동한 것이 사실로 밝혀져 거짓말을 하고 있는 것은 쿠팡인 것이 드러났는데도 말이죠. 쿠팡은 여전히 노동자들에게 사과하지 않고 있어 두 번 세 번 더 상처를 주고 있습니다. 또한 여전히 다른 센터에서는 화재경보기 오작동이 많지만 대피를 시켰다거나 안내가 나왔다거나, 훈련을 했다는 곳이 없어요. 노동자들이 문의를 하면 일이나 하라고 합니다.

소 잃고도 외양간을 안 고치는 쿠팡

쿠팡은 물품보관뿐만 아니라 그 물건을 집품하고 포장해서 발송까지 하는 ‘풀필먼트서비스’라는 새로운 개념으로 시장의 거인이 되었습니다. 그 일을 위해 한 센터에서 수천명의 노동자가 매일 땀을 흘리며 일하고 있습니다. 하지만 쿠팡의 건물은 그저 ‘물류창고’ 수준에서 벗어나지 못합니다. 애당초 상품만 고려해서 만들었을 뿐, 정작 일하는 사람들의 편의와 안전은 조금도 생각하지 않은 건물입니다. 다행히 올해초 생활물류서비스법이 제정되면서 안전점검과 휴게공간 등 개선될 여지가 생겼습니다. 법이 있어야만 바뀌는 것도 문제긴 하지만요.

이제는 국내에서 손꼽히는 규모가 되어버린 쿠팡은 도대체 언제까지 일하는 사람들에게 ‘안전’이라는 기본적인 노동환경조차 제공하지 않은 채, 소 잃고도 외양간을 안 고치는지 모르겠습니다.

덕평은 2018년에도 담뱃불로 인해 화재가 발생했을 때 대피를 요청했던 노동자에게 ‘출근불가’ 통보를 했던 곳입니다. 그런데 달라진 것이 없었죠. 결국 2021년 6월에 쿠팡은 가장 큰 물류센터를 하루 아침에 스스로 전소시켰습니다. 또 이런 일이 발생해서는 안됩니다. ‘2021년 사고에도 배운게 없는 쿠팡...’ 이런식의 기사를 다시 볼 수는 없습니다.

노동자가 건강하고 안전한 일터를 위한 노조의 요구

쿠팡의 각성을 촉구하기 위해서 덕평화재 이후 쿠팡물류센터지회에서는 계속해서 교섭과 대화를 요구하고 있습니다. 까마귀날자 배 떨어진다고 책임지지 않으려는 듯 사임을 결정한 김범석 대표덕에 쿠팡이 참 곤란한 시기였습니다. 하지만 정말 억울하다고 해서 쿠팡에게 정말 책임이 없는 건 아닙니다.

화재 이후 23개 물류센터를 대상으로 실시한 소방특별조사에서 1개소당 평균 33건의 지적사항이 나온 것은 반성해야 할 지점입니다. 소화설비와 피난구조설비, 방화구획 유지관리에 많은 문제점이 있었다는 점이 눈에 띕니다. 또한 1년에 2회 훈련 및 교육을 실시해야 하지만 하지 않고 있어 미흡하고, 경보설비 설치 및 관리 불량하다는 지적도 많았습니다. 모두 노동자들이 계속해서 문제를 지적해왔던 부분들입니다.

노동자들의 목소리를 외면만 하는 것이 아니라 지금이라도 귀담아 듣는다면 더 이상의 참사는 막을 수 있을 것입니다. △ 화재 재발방지를 위한 전국 쿠팡물류센터/캠프 안전점검 즉각 시행 △ 사고예방을 위한 노후 시설 교체·점검 △ 체계적인 대비 훈련 및 교육 연 2회 실시 등 쿠팡은 이제 ‘안전’에 투자해야 합니다. 정부와 지자체도 말뿐이 아닌 실천을 해야 합니다. △전국 물류센터 안전점검 실시, △물류센터 노동자와 전문가를 포함한 재난예방대책기구 구성 등 적극적인 역할이 있어야만 건강하고 안전한 일터를 만들 수 있을 것입니다.

1부 | 네 번째 이야기

“쿠팡 다녀왔어요!”

일용직 청년노동자가 말하는 쿠팡①

송보미 | 청년학생노동운동네트워크, 고양센터

안전하고 건강한 노동을 희망하며

청년 일용직 노동자로 고양센터의 입고, 출고 공정에서 일했습니다. 쿠팡 물류센터에서 일하며 강렬하게 기억하는 몇 가지에 대해 이야기하고자 합니다.

1. 부실한 안전교육과 그마저도 지켜지지 않는 현장

제가 경험한 물류센터의 가장 큰 문제는 안전하지 않다는 점입니다. 우선 안전교육이 제대로 이루어지지 않고 있습니다. 새로운 공정에 지원할 때 신입 일용직 노동자는 30분 정도 안전교육을 받습니다. 저는 두 개의 공정에서 일했기 때문에 안전교육을 두 번 받았지만, 두 번 모두 노동자의 권리나 산업재해와 관련된 내용은 없었습니다. 긴급 상황 시 대처 방법에 관한 교육도 부족했습니다. 한 번은 긴급 상황이 발생했을 때 대피로나 대피 방법에 대한 내용은 아예 전달받지 못했습니다. 다른 한 번은 비상구의 위치를 시각자료 한 장에 담아 보여줬지만, 보여주기식의 형식적인 절차에 그쳤습니다. 비상구 위치를 화면에 띄워놓고 “(건물 구조는) 이렇게 생겼고요, 비상구는 화면

을 보시면 됩니다.”라는 말을 마치자마자 다른 화면으로 넘겼기 때문입니다. 현장이 낯선 신입 일용직 노동자들이 5초도 안 되는 시간 안에 그것을 제대로 이해했으리라 생각하지 않습니다. 안전교육장 뒤편에 앉아 화면이 잘 보이지 않거나 연세가 있으신 분들은 이해하기가 더 어려웠을 것입니다.

건물 구조에 관한 정보를 제공받지 못했다는 사실은 안전, 건강 문제로 이어집니다. 일용직 노동자들은 얼음물을 받아갈 수 있는 곳, 식사 후 휴식을 취하거나 아이스크림이 제공되는 곳에 대한 정보를 제공 받지 못했습니다. 따라서 열을 식히거나 체력을 회복하기 위해 필요한 것들을 알기 어려웠습니다. 또한 근무지에서 식당으로 가는 구체적인 경로를 알려주지 않았기 때문에 길을 찾는 데에 큰 어려움이 있었습니다. 길을 헤매느라 유일한 휴식 시간인 식사 시간이 줄어든다는 것은 곧 피로를 회복할 시간이 줄어든다는 것을 의미합니다. 만약 불이 나는 등 긴급한 상황이 발생한다면 꼼짝없이 갇힐지도 모를 일입니다.

안전교육의 내용 중에서 그나마 기억에 남는 것은 무거운 것을 들 때 허리를 사용하면 안 된다는 점, 팔레트는 2인 1조로 들어야 한다는 점, 안전화와 장갑이 지급된다는 점 정도였습니다. 하지만 부실했던 안전교육마저 현장에서는 잘 지켜지지 않고 있었습니다. 예를 들어 근무 첫날 현장 관리자는 제게 물품을 진열대 높은 곳에 올려놓을 때는 바퀴가 달린 카트 위에 올라가서 적당히 하면 된다고 이야기했습니다. 현장에는 실제로 그렇게 올라가 작업하는 사람도 있었고, 스텔 등의 장비를 이용하는 사람도 많지 않았습니다. 안전화의 경우 아예 지급되지 않는 곳도 있었고, 기존 일용직 노동자로 현장에 투입되었을 때는 관리자의 안내 없이 안전장비를 알아서 챙겨야 했습니다.

현장에는 안전 때문에 자키, 팔레트, 카트, TV, 작업대 등 물건을 놓아야 할 곳을 테이프로 표시해두었지만 정해진 장소에 놓이지 않은 것들이 많았습니다. 규율과 지시대로 움직여야 하는 노동자들과, 제자리를 벗어나 자유분방하게 놓여 있는 작업 도구들의 대비되는 모습은 물류센터의 열악한 노동 환경을 축소해 보여주는 듯했습니다.

제가 맡았던 일은 진열과 집품으로, 주로 토트 박스나 카트에 상품을 실어 나르는 일을 했습니다. 상품의 무게는 수건처럼 가벼운 것부터 쌀처럼 무거운 것까지 다양했습니다. 그렇게 카트에 한 가득 실어 나른 토트 박스 중 가장 무거운 건 25kg으로, 제게는 무리가 가는 무게였습니다. 카트로 옮긴 것 중 가장 무거운 건 200kg가 넘는 것도 있었습니다. 이 정도의 무게일 때는 바퀴 달린 카트로 옮기는 데도 힘에 부쳤습니다. 하지만 단말기가 계속 일을 하도록 지시했기 때문에 허리와

팔에 무리가 가더라도 하던 일을 멈출 수 없었습니다. 넓은 구역을 혼자 맡은 날에는 일을 서둘러 달라는 단말기의 지시에 따라 넓은 구역을 뛰어다녀야 했고, 양쪽 발가락에 물집이 잡힌 채로 몇 시간을 서서 일을 해야 했습니다.

이렇듯 물류센터에서의 일은 그 자체로도 강도가 높았지만 한여름 폭염과 부족한 휴게 시간, 그리고 마감 시간에 밀려오는 일들을 서둘러 처리해야 하는 데에서 오는 심리적 압박감으로 인해 그 노동 강도가 더욱 높아지고 있었습니다.

2. 자신의 일을 통제하거나 선택할 수 없는 일용직 노동자

일용직 노동자는 자신의 일을 주체적으로 통제하거나 선택할 수 없었습니다. 예를 들어 현장에서는 식사 시간을 자신이 선택할 수 없었고, A 공정에 지원했다고 하더라도 현장 상황에 따라 B 공정으로 바뀌어 배정되는 경우가 많았습니다. 근무 중이라도 공정이 관리자 지시에 따라 바뀌기도 하였고, 같은 공정에서도 업무 공간이 바뀌기도 하였습니다.

일용직 노동자들은 어디에서나 감시와 통제를 받았습니다. “엘리베이터를 타면 벌점을 받는다”, “중앙 통로를 지나다니면 CCTV가 얼굴을 찍어서 벌점을 매긴다”, “식사 후 15분 이상 늦으면 사물관계확인서를 써야한다”라는 말 등 재고용에 불리한 영향을 줄 수 있다는 관리자의 압박 속에서 일용직 노동자들은 주체적이기를 포기하고 관리자의 지시에 따라야 했습니다. 일하지 못하면 아쉬운 건 당장 내일 쓸 돈이 필요한 일용직 노동자이기 때문입니다. 이렇듯 자신이 하는 일을 통제하거나 선택할 수 없다는 점은 곧 노동자의 권리 침해로 이어졌습니다.

일용직 노동자로서 다른 노동자들과 대화하거나 연결되었다는 느낌을 받지 못하는 것도 노동 강도를 높이는 중요한 문제였습니다. 근무 중에는 단말기가 지시하는 위치로 가서 작업을 해야 하기 때문에 노동자가 동선을 자유롭게 선택할 수 없습니다. 또한 현장에 휴식 공간이 따로 마련되어 있지 않고 진열대도 높아서 다른 노동자의 모습을 보기 어려운 경우도 있었습니다. 이러한 환경에서는 노동자들 사이에 연대감이 생기기 어렵고, 갑질이나 부당한 일을 당했을 때 스스로를 보호하고 대응할 수 있는 방법이 거의 없을 것입니다.

노동과정에서 통제력을 갖지 못하는 문제는 안전, 건강 같은 다른 문제들로 이어집니다. 예를 들어 불이 나는 등의 긴급한 상황이 발생할 때도 스스로 대응할 수 있는 방법이 거의 없을 것입니다. 일을 시작하기 전에 휴대폰을 사물함에 보관해야 하니 개인적으로 구급차를 부르거나 조치를

취하기 어렵고, 거의 모든 일을 관리자를 통해 대처해야 할 것입니다. 안전 교육 때 서명했던 동의 항목 중에는 ‘모든 종류의 사고가 발생하면 즉시 관리자에게 알린다’는 항목이 있는데, 이는 일용직 노동자가 자신의 노동을 스스로 통제하지 못하게 하는 것입니다.

3. 마치며

- 현장의 문제들은 복합적으로 연결되어 있다.

물류센터 노동자들이 경험하는 문제들은 서로 복합적으로 연결되어 있습니다. 안전교육이 부실하면 노동자들은 위험에 보다 더 노출됩니다. 건물 구조에 관한 정보를 제공받지 못하면 긴급한 상황에서 대피로를 찾을 수 없습니다. 또한 식당이나 휴게 공간으로 가는 길을 찾지 못해 휴식할 시간이 줄어듭니다. 이로 인해 피로가 쌓이고 노동자가 느끼는 업무 강도는 더욱 높아지게 될 것입니다. 게다가 마감시간에 밀려오는 일들은 노동자를 심리적으로 압박하고, 노동자는 자신의 몸 상태를 세심하게 살피고 조치할 수 있는 여건을 보장받지 못합니다. 이 문제들은 모두 노동자의 안전과 건강으로 직결되지만, 노동과정에서의 통제력이 없는 노동자들은 이러한 문제들에 주체적으로 대응하기 어렵습니다.

물류센터에서 일하기 전까지 저는 주로 기사를 통해 이곳의 소식을 접했습니다. 택배 물류센터 일은 그 자체로도 업무강도가 높다고 알려져 있습니다. 게다가 한여름에도 작업장에 에어컨이 작동되지 않는다는 것을 보고 힘든 일일 거라 짐작했고 일을 하기 전에 각오를 다지기도 했습니다.

그러나 제가 경험한 현장은 기사로 보는 것보다 더 복잡하고 무거운 곳이었습니다. 밀려오는 마감건을 처리해야 한다는 부담감, 관리자들이 일용직 노동자들에게 매일 새로운 내용을 교육해야 하는 데에서 오는 축적된 피로감, 그러한 피로감이 다른 노동자들에게 전해지며 쌓이는 압박감, 다른 노동자와 연대할 기회가 없는 데에서 오는 피로감의 증폭, 나의 건강을 해치는 노동환경에 익숙해져서 무뎠어지는 것, 몸 상태를 세밀하게 살필 수 있는 여건이 되지 않는 것, 그럼에도 오늘 일해야 내일 살아갈 돈이 생기기 때문에 참고 견뎌야 하는 데에서 오는 압박감들이 복합적으로 얽힌 무거운 공간이었습니다. 이런 것들이 택배 노동의 업무 강도를 높이고 노동자들의 신체적, 정신적 건강까지 해칠 수 있겠다고 생각합니다.

에어컨 없이 더운 물류센터에는 선풍기가 아무리 바람을 불어대도 미지근한 공기만 돌고 돕니다. 마치 선풍기가 일으키는 미지근한 바람처럼, 덕평 센터 화재 이후에도 크게 개선된 것 없이 그

대로인 쿠팡 물류센터 노동 환경은 그 전의 문제들을 그대로 재현하는 것 같아 보입니다. 안전, 휴식, 건강 등 노동자의 권리를 보장하라는 요구는 오래 전부터 나왔지만 아직 제자리걸음입니다.

그렇기에 물류센터에서 일하는 현장 노동자들의 목소리가 더 크게, 더 널리 전해지기를 희망합니다. 쿠팡이 노동자의 안전, 휴식, 건강에 관한 권리를 보장하기 위한 대책을 마련하기를 촉구합니다. 또한 노동 정책에 이러한 현장성을 충분히 반영하기를 촉구합니다. 청년 일용직 노동자로서 쿠팡 물류센터가 청년들에게 불안정한 일자리가 아니라 안전하고 건강한 일자리로, 감시와 통제를 받는 일자리가 아닌 우리의 권리가 온전히 보장되는 일자리이기를 희망합니다. 또한 이곳에서 일하는 청년 일용직 노동자들을 포함한 모든 노동자들이 지금보다 더 안전하고 존중받으며 일할 수 있는 노동 공간이 되기를 희망합니다. 저 또한 일용직 노동자로 일했고, 앞으로도 일할 청년 일용직 노동자로서 쿠팡 물류센터의 노동 환경에 관심을 가지고 적극적으로 연대하겠습니다.

일용직 청년노동자가 말하는 쿠팡②

김건수 | 청년학생노동운동네트워크, 동탄센터

1. 쿠팡에서 일용직 노동자로 일하기

여름방학 동안 동탄쿠팡센터에서 주간조 허브공정으로 일했다. 허브공정은 무거운 제품을 나르는 일이 많기 때문인지 다른 공정보다 임금이 높다. 출근 시 공정을 선택하도록 되어 있지만 허브공정을 계속한 이유는 힘들어도 임금이 높았기 때문이다. 그러나 개인적으로 허브가 아닌 출고, 입고, 재고검사 공정이라고 쉬운 것은 아니다. 다른 공정을 한 이들의 얘기를 들어보면 허브와 다른 공정에 임금차이를 둔 것은 실제 노동강도의 차이라기보다는 쿠팡의 자의적인 구분으로 생각된다.

쿠팡에서 일용직으로 일하는 과정은 매우 간단하다. 문자나 쿠팡치(출퇴근 앱)를 통해 출근 신청을 하고, 당일 센터로 출근해 하루 노동을 하면 된다. 보통 작업을 숙지하는 시간은 주어지지 않고 바로 노동에 투입되며, 연장 포함 근무시간이 끝날 때까지 일을 한다.

그러나 이러한 간단함은 노동자를 위한 것이라기보다는 관리자를 위한 것 같다. 노동자들에게 ‘간단함’이 아닌 ‘불친절함’으로 느껴지기 때문이다. 전체 노동자 중 98%를 일용직 노동자로 채용하는 쿠팡은 노동자들에게 공정 및 작업과 센터 내에서 숙지해야 할 점을 안내하지 않는다. 대부분 미리 약속된 것처럼 계약직, 장기사원들이 하는 걸 따라하는 식이다.

대표적인 예로 공정 내 작업 배치 과정이 있다. 출근절차를 마치고 센터에 들어가면 공정 내에서도 다른 작업별로 노동자들을 배치하기 위해 5~6열의 줄을 서게 되어 있다. 이 기준이 무엇이고, 내가 선 줄이 어떤 작업에 배치되는지 아무도 알려주지 않는다. 그저 다른 사람들이 그곳에서 있으니 나도 따라할 뿐이다.

이러한 방식에서 오는 편익은 노동자들의 의사를 전혀 고려하지 않고 오직 관리자들과의 지시에 의해서만 작업이 진행되도록 한다. 쿠팡은 98%의 일용직 노동자 위주로 센터를 운영하기 위해서 노동자들의 정보접근성과 선택 가능성을 없애고 오직 관리자들과의 결정으로만 모든 작업이 진행되도록

록 한 것이다.

업무배치 등을 관리자나 고용주가 결정하는 것은 다른 아르바이트나 노동현장에서도 기본적인 것으로 생각되지만, 컨베이어 벨트로 인한 사고나, 낙하, 충돌, 특히 폭염이나 화재와 같은 산업재해를 겪게 될 시 노동자들이 자기대처를 할 수 없다는 점에서 위협적으로 다가온다. 이러한 위협감은 쿠팡에서의 경험이 없는 일용직 노동자들일수록 더 강하게 느껴진다.

작업배치나 작업방식에 대한 안내가 없는 대신, 쿠팡이 노동자들에게 분명하게 전달하고 강조하는 것은 쉬지 않아야 한다는 점이다. 쿠팡노동의 특징은 쉬지 않고 일한다는 점과 이동하거나 서 있는 채로 일해야 한다는 점이다. 그렇기 때문에 오전 작업만 마쳐도 허리와 무릎, 다리가 매우 아픈데 잠깐이라도 앉아서 쉴 때마다 관리자들이 제지한다.

이러한 점은 쿠팡이 어떻게 노동자들을 생각하고 있는지 잘 보여준다고 생각한다. 쿠팡은 당일 노동자들이 쉬지 않고 일하는 것 외에는 노동자들에게 지시하는 것이 없으며, 산업재해 등 노동하는 중 생길 일에 대해서는 노동자 개인의 몫으로 남겨둔다. 이는 쿠팡에서 노동자들이 스스로를 보호할 방법을 찾기 힘들게 한다.

쿠팡이 노동자들을 통제하는 방법은 노동자들을 익숙하지 않는 상황에 처하도록 한 뒤 관리자의 지시에 의존하도록 만드는 것이다. 이를 통해서 최대한의 효율적인 관리를 실현한다.

스스로 노동을 통제할 수 없는 점은 연장근무 강제에서 가장 잘 두드러진다. 동탄센터는 연장근무를 사전에 안내하지만, 고양센터와 인천센터는 애초부터 연장근무가 포함된 계약을 했다고 한다. 그리고서 추가로 연장근무를 하고 이 때에만 의사를 묻는 것이다. 이럴 때 기존 계약에 연장근무가 포함되어 있지 않냐고 관리자에게 문제제기하면 관리자의 말을 여기는 사람이 되고, 곧 이상한 사람이 된다. 관리자에게 질문하거나 문제제기 하는 것은 쿠팡 내 질서를 어기는 것이 되기 때문이다. 모든 결정권한이 관리자에게 있기 때문이다.

쿠팡은 스스로 혁신경영을 말하지만, 쿠팡에서 일하고 온 이들은 쿠팡이 흡사 군대와 같다고 말한다. 물섭취, 화장실 이용과 같은 기본적인 권리도 관리자의 허락 없이는 얻을 수 없으며 자율적인 휴식, 현장에서의 질문이나 의견교환이 일체 허용되지 않기 때문이다.

최근 동탄센터는 오전과 오후 각 1회 얼음물을 지급하여 일하는 도중을 물을 섭취할 수 있도록 했고, 오후 2시부터 20분간 휴식을 취할 수 있도록 했다. 하지만 얼음물이 있어도 일을 끊임없이 해야 하기 때문에 물은 있지만 먹지 못했고, 휴식시간은 충분하지 않았다. 기본적으로 일을 하지 않

는 모습이 보이면 관리자에게 다른 일을 배정받거나 문제제기를 받고, 눈치를 보며 물을 섭취하고, 몰래 짬을 내어 화장실을 다녀와야 한다는 점에서 쿠팡의 군대식문화가 개선되지 않는다면 노동자들은 편하게 일을 할 수가 없다.

2. 노동할 의무만 있는 쿠팡

쿠팡은 별도의 휴게공간을 마련했다고 하지만, 휴식공간은 출근장소에 의자를 다수 놓은 것이 전부다. 노동자들은 점심시간이나 휴식시간에 해당 휴게실에서 의자에 앉아 쉰다. 그러나 의자가 부족하고, 의자가 불편한 사람들은 사물함 등 관리자가 없는 곳 바닥에 앉아 쉬기도 한다.

쿠팡에서 일하며 든 가장 큰 생각은, 노동자들에 대해서 건성으로 대한다는 것이다. 쿠팡에게 비용을 지불하지 않고 제공받은 것은 의자, 얼음물, 아이스크림이 전부였다. 전국의 육체노동 사업장 중 손에 꼽히는 노동강도의 노동을 하는 노동자들에게 쿠팡이 하는 조치는 노동을 관리하는 것 외에는 없다.

동탄센터는 점심을 도시락으로 제공한다. 점심시간은 총별로 나누어서 각 50분씩 11시 30분, 12시, 12시 30분 이렇게 주어진다. 그런데 11시 30분 가장 먼저 점심을 먹어도 점심 도시락이 식어 있다. 대부분의 노동자들이 다른 곳에서 점심을 먹지 않고 도시락을 먹는데, 남기는 사람들이 많다. 이 역시도 쿠팡의 노동강도와 임금을 보았을 때 매우 부실한 대우이다.

쿠팡은 노동자들의 대우에서 기본 이상을 넘어가지 않는다. 노동자들에게 기본적으로 제공하지 않으면 안 될 것들만 제공하고, 그 외에 대해서는 조치하지 않는다. 냉방장치가 역시 마찬가지다. 허브공정은 라인 당 선풍기가 1개 배치되는 정도이고, 대형팬이 센터에 약 4~5개 정도 배치되어 있었다. 문제는 센터가 굉장히 넓기 때문에 선풍기나 대형팬 바람을 쐬려면 이동을 해야 하고, 작업 중 이동하게 되면 문제제기를 받으니 사실상 이용할 수 없다. 작업하던 중 동선이 겹치거나, 선풍기 바람이 통과하는 곳에서 작업을 하지 않는다면 이용할 수가 없다.

그리고 대부분 쿠팡센터는 환기가 잘 되어 있지 않고 청소를 자주 하지 않아 먼지가 많다. 코로나 19 이전 마스크 없이 노동을 했던 적이 있었는데, 노동 후 코를 풀면 까만 먼지가 함께 나왔다. 센터에서 물량을 소화하는 것 외의 노동자 휴게공간, 근무환경, 안전에 대해서는 고려가 없다는 느낌을 많이 받았다.

3. 형식적인 코로나19 대응

쿠팡은 작년부터 센터 내 코로나19 집단감염이 발생하여 코로나19에 대해서 노동자들을 엄격하게 통제한다. 특히 사원 간 거리두기를 엄격하게 지키도록 지시한다. 하지만 실효성이 없다.

고양센터에서는 출고 노동자가 사용하는 바코드 기계에서 노동자 간 거리두기가 지켜지고 있는지 체크하도록 프로그래밍 되어 있고, 노동자간 거리두기가 되어 있다고 체크해야만 기계가 작동하는 식이다. 그러나 실제로 작업 중에는 거리두기를 지킬 수가 없다. 이런 점은 이후 집단감염이 발생했을 때 그 책임을 노동자에게 지우기 위한 것이 아닌지 의심스럽다.

실제로 동탄 허브공정 중 하차 작업은 화물차가 실고 나른 컨테이너에 2~3인이 들어가 물품을 컨베이어 벨트로 옮겨야 한다. 컨베이어 벨트 옆에서 물품을 나르는 2~3인의 노동자가 가까이 있는 채로 작업을 할 수밖에 없다. 다른 작업 역시 컨베이어 벨트로 나오는 물품을 옮기는 경우 컨베이어 벨트로 노동자들이 몰려 있을 수밖에 없다.

4. 마치며: 일용직 노동자는 익숙하지 않음에 익숙해져야 한다

쿠팡물류노동의 특징은 일용직 노동자들에게 정보접근성을 낮추고 관리자들에게 의존하도록 만들어 쉬지 않고 일하는 강한 노동자 통제시스템을 갖추고 있다는 것이다. 문제는 노동자들이 자체적으로 상황을 판단해 틈을 내어 화장실을 간다거나, 물을 섭취하거나 잠깐 휴식하는 것조차 관리자의 허락 없이는 눈치를 보며 해야 한다는 것이다.

그런데 이는 쿠팡이 노동자들을 통제하고, 강도 높은 노동을 수행하도록 하는 데에는 효과가 있을지 몰라도, 노동자들이 센터 내에서 닥친 위험에 대처하기에는 어렵도록 한다.

실제로 동탄쿠팡에서 함께 일한 동료가 열사병 증상이 있어 일을 할 수 없게 되었는데, 관리자는 그 동료를 옆에서 쉬게만 할 뿐 별도의 조치를 취하지 않았다. 노동자가 열사병을 겪을 시 어떻게 해야 하는지 사전에 알려주지 않았기 때문에 관리자의 지시를 따를 수밖에 없었기 때문이다.

그리고 노동자가 편하게 일을 할 수가 없다. 본인은 하루에 일하던 중 한 공정에서 최대 3번까지 작업을 변경해보았는데, 모두 관리자에게 이유를 전해듣지 못했다. 그리고 작업을 변경할 때 간단한 설명 외에는 구체적인 작업안내를 전해듣지 못했다. 모순적으로 쿠팡은 작업을 간단하게 알려주면서 해당 작업을 빠르고 실수 없이 처리하길 원한다.

이것이 노동자에게 부담이 되는 이유는 쿠팡이 노동자의 실적을 확인하기 때문이다. 특히 바코드로 물품을 찍는 작업의 경우 기록이 되어 관리자가 확인할 수 있는데, 기계를 사용하는 만큼 작업에 대한 이해도가 낮을수록 작업이 어렵고, 느리게 된다. 나는 이렇게 노동자가 작업에 대한 이해도가 낮은 채로 관리자의 지시에 더욱 의존하도록 만들고, 관리자의 문제제기에 취약하도록 만드는 것이 하나의 통제구조라고 느꼈고, 쿠팡이 이를 적극적으로 활용하고 있다고 생각했다.

쿠팡의 일용직 노동자들은 익숙하지 않음에 익숙해진 채로 하루 일을 마치기 위해 계속된 긴장상태에 놓여 있어야 한다. 관리자의 눈밖에 나지 않기 위해서 더 열심히 일하고, 쉬지 않는다. 그렇지 않으면 중간에 조퇴조치가 되거나 돈을 못 받을 수도 있고, 다음에 일을 못할 수도 있기 때문이다. 실제로 쿠팡은 출근 확정 메시지에서, 근태나 잦은 조퇴 등이 있을 시 다음 출근이 어려울 수 있다고 경고한다. 그런데 일을 해보면 그러한 원인은 노동자 개인의 미숙함이 아닌 쿠팡의 불친절함에서 기인한다.

쿠팡이 혁신기업임을 자처하지만, 노동자들을 다루는 방법은 군대적이고, 구식이다. 그리고 그 방식을 활용해서 노동자들을 극도의 노동강도로 몰아넣는다. 일용직 노동자들을 위주로 센터를 운영하는 것 역시, 쿠팡의 군대적인 통제를 강요하기에 일용직 노동자가 더 편이할 것이기 때문일 것이다.

실제로 많은 청년들이 쿠팡물류센터에서 일을 한다. 동탄센터에서 일할 때도 많은 청년들과 함께 일했다. 하차 작업의 경우 대부분이 청년들이기도 했다. 앞서 쿠팡이 관리자의 통제력을 강화하기 위해 노동자들에게 노동작업의 단순반복 외의 정보를 제공하지 않는다고 말했는데, 쿠팡의 내심 속내에는 노동경험이 부족한 사회초년생 청년들에게 더욱 자신들의 통제방식이 유효할 거라는 계산이 있을 것이라고 생각한다. 그리고 이는 청년세대만의 문제가 아니라 생계로 인해 노동을 하는 이들 대부분의 이들을 약점삼아 불합리한 통제를 강요한다고도 생각한다.

2부

우리가 바뀔요!

2부 | 첫 번째 이야기

휴대전화 반입금지 철회 서명운동

백정엽 | 공공운수노조 전국물류센터지부 쿠팡물류센터지회 부지회장

1. 휴대폰반입금지 철회 서명운동 왜 시작했을까?

○ 쿠팡물류센터노동자 ‘생명’과 ‘안전’을 위협받다.

지난 6월 쿠팡 덕평물류센터 화재가 일어났을 당시, 화재를 목격한 일용직 노동자는 휴대폰이 없어 바로 신고를 하지 못했다. 결국 휴대폰을 가지러 가는 시간보다 관리자에게 신고를 요청하는 것이 더 빠를 것이라 판단해 급히 주변 관리자를 찾았다. 온몸으로 지금 화재경보가 오작동한 것이 아니라 실제 화재가 난 심각한 상황임을 알렸지만, 돌아온 것은 거짓말쟁이 취급이었다. 결국 몇 시간 뒤, 쿠팡에서 가장 큰 규모를 자랑했던 덕평물류센터가 전소되었다. 당시 센터 내에 있던 노동자들이 다행히 모두 대비했지만, 그 천운이 언제까지 따를 수는 없는 법이다. 여전히 쿠팡물류센터노동자들은 화재경보가 오작동이건 아니건 제대로 안내를 받지 못하고 있고, 외부에 직접 신고할 방법도 없다. 쿠팡물류센터노동자의 ‘생명’과 ‘안전’은 늘 위협받고 있다.

○ 쿠팡에 노동자들의 ‘인권은 부재중’

덕평 화재가 일어나기 전부터 쿠팡 물류센터의 휴대폰 반입 금지는 인권침해 소지가 있어 늘 문제가 지적되어 왔던 부분이다. 쿠팡이 드는 휴대폰 반입금지의 이유는 ‘산업시설 설계를 외부에 유출하면 안 된다’는 것이다. 하지만 쿠팡이 가리고 싶은 ‘보안’은 노동자들의 열악한 노동현실이었음이 많은 노동자들의 증언을 통해서 밝혀지고 있다.

또한 쿠팡 내 괴롭힘과 성폭력 문제는 매우 심각한 상황이지만 대부분 피해를 겪는 현장의 노동자들은 문제가 생겨도 대처가 어렵다. 바로 증거를 남기기가 어렵기 때문이다. 휴대폰이 없으니 녹취나, 사진을 찍을 수 없다. 최근에는 스마트워치를 금지하는 센터가 생길 정도니, 쿠팡이 가리려는 것이 무엇인지 유추할 수 있다. 더욱 심각한 것은 그럼에도 용기를 내어 직장 내 괴롭힘 및 성폭력 신고를 하는 경우, 쿠팡은 제대로 조사를 하지 않고 오히려 피해자를 계약만료로 쫓아낼 궁리만 한다는 점이다.

쿠팡은 반입 금지되는 개인물품도 많은데, 이는 노동자들이 센터 내에서 도난을 할 것이라는 발상에서 비롯된 것이다. 노동자들을 도둑으로 취급하는 것부터가 노동자를 바라보는 매우 천박하고 차별적인 시각임을 쿠팡은 알아야 한다. 겨울에는 방한용품이 제한되고, 평소 개인비상약까지 제한되는 센터가 대부분이다. 하지만 쿠팡이 지급하는 용품은 턱없이 부족하고, 비상약이 급하게 필요한 경우 노동자 스스로 위험을 감내해야만 한다.

○ ‘휴대폰 반입 허용’을 요구하며 서명운동을 시작하다.

공공운수노조 전국물류센터지부 쿠팡물류센터지회는 휴대폰 반입금지를 비롯하여 쿠팡의 심각한 인권침해 문제들이 시급히 개선되어야 함을 설립부터 지속적으로 요구해왔으며, 국가인권위 진정 등을 함께 고민했다.

그리고 쿠팡물류센터지회 활동의 첫 시작으로 2021년 7월 5일부터 사용자의 편의를 위한 일방적인 휴대폰 반입 금지 지침 철회를 요구하는 서명운동을 진행하였다. 이는 쿠팡물류센터를 노동자들이 능동적으로 판단하고 움직일 수 있고 존중받는 일터는 만들 것을 결의하는 투쟁이기도 했다. 또한 덕평 화재 이후 노동자들의 안전을 위협하고 능동적인 대응을 묵살하는 인권 침해가 더 이상 미뤄져서도, 반복되어서도 안 된다는 판단이기도 하였다.

2. 736가지 현장의 목소리를 담은 서명운동, 인권위로 접수

7월 5일(월)부터 2달간 ‘쿠팡물류센터 휴대폰 반입금지 철회 서명운동’을 진행하였고, 총 736명(온라인 175명, 오프라인 561명)의 쿠팡물류센터 노동자들이 동참했다.

온라인서명은 전국에 흩어져 있는 쿠팡물류센터 노동자들이 용기를 내어 참여했으며, 구체적인 사례들을 증언하는데 큰 힘이 되었다.

오프라인 서명은 동탄센터, 인천센터, 고양센터, 부천신선센터에서 참여가 많았다. 이 곳은 현재 쿠팡물류센터지회의 ‘분회’가 있는 곳으로 현장의 조합원들이 직접 서명운동을 주변 동료들에게 알리고 조직하여 이룬 성과다. * 부천신선센터의 경우 휴대폰 반입이 되지만, 코로나19 집단감염 피해 등을 겪었던 센터로써 쿠팡의 ‘인권침해’ 문제에 대해 심각하게 공감하고 있는 곳이다.

736명이 전달한 목소리에는 쿠팡이 가리지 못한 인권침해 현장이 더욱 낱낱이 드러나고 있으며, 쿠팡물류센터지회는 9월 6일(월) 서명운동의 결과를 국가인권위에 민원으로 접수하였다.

경향신문

2021년 9월 7일 화요일 008면



쿠팡 노동자 736명 “물류센터서 인권침해” 민주노총 공공운수노조 쿠팡물류센터지회 회원들이 6일 서울 중구 국가인권위원회 앞에서 기자회견을 열고 쿠팡 물류센터 노동자 휴대폰 반입금지 철회 서명운동 결과를 발표하고 있다. 이석우 기자 foto0307@kyunghyang.com

서명운동을 국가인권위에 제출하면서 쿠팡이 사기업이라는 이유로 인권침해 현장을 회피하지 말아줄 것을 강조했다. 쿠팡에서 일하는 노동자가 수만명이다. 고등학교를 졸업해서 이제 막 일을 시작한 20대 초반의 청년들도 많다. 물류센터에서 일하는 노동자는 휴대폰을 뺏기고 인권을 짓밟히는 것이 당연하다고 생각하지 않도록, 이제 물류센터에서 일하는 노동자들의 목소리로 바뀌어나가고자 한다.

[인천분회 사례 소개] “더 이상 가만있지 않겠어!” 현장을 바꾸는 목소리

(문제인식) 센터에서 한쪽 창문을 모두 잠가 놓음. 센터는 창문을 잠근 이유가 잔디밭으로 연결되는 창문으로 노동자들이 상품을 가져가 도난이 발생하기 때문이라고 설명.

→ 그 결과 센터 내 환기·통풍이 되지 않고 온도가 더 높아질 수밖에 없음을 인지함. 화재가 났을 경우 더 위험할 수도 있을 것으로 예상되었음.

→ 센터 내 에어컨도 없고 선풍기도 충분하지 않은 상황에서 창문까지 닫아 놓으니 날이 점점 더 더워지고 있는 상황에서 노동자들의 불만은 더욱 높아짐.

(50명의 목소리로 청원 성공!) 인천분회 조합원을 포함한 집품 노동자들을 중심으로 50여 명의 청원서를 받아 소리함에 해당 문제 해결을 요구함.

→ 환기와 더위 해결을 위해 문제 해결. (소리함에 넣은 지 3일만에!) 창문을 열게 함.

★★★ 현장의 목소리를 바꾸기 위한 노동자들의 시도는 노동조합과 함께 계속되는 중!

3. 서명운동에 접수된 인권침해 사례 소개

쿠팡물류센터 휴대폰 반입 금지 서명운동에 참여한 736명의 노동자가 밝힌 인권침해 사례를 ① 외부에 위급한 상황이 생겼을 때 - 가족이 아플 때, 급한 전화를 받아야 할 때, ② 일하다가 위험한 상황/급한 상황에 처했을 때, ③ 일하다가 아프거나 다쳤을 때, ④ 기타 의견 (휴대폰 외에 인권 침해 사례) 으로 분류하여 소개한다.

① 외부에 위급한 상황이 생겼을 때 - 가족이 아플 때, 급한 전화를 받아야 할 때

장애인이신 어머니가 혼자 집에 계십니다. 어느 날 화재경보가 10분 이상 울려 저에게 전화하셨지만 받을 수가 없었습니다. 그로 인해 오른쪽 마비인 몸으로 휠체어를 타고 탈출하려고 하신 사례가 있습니다. 전화를 받았다면 제가 경비실에 연락해보고 안심시켜 드렸을 텐데, 일단 센터 안에 진입하면 연락이 차단되니 많이 불편합니다.

할머니 돌아 가셨을 때... 퇴근 후 연락 받게 되서 부랴부랴 내려갔던 적... 아이들 일이 있을 때 퇴근 후 알게 되는 점 등

혼자사시는 연로하신 어머니의 갑작스런 연락

밤일을 하다보니 집에 홀로 계신 어머니가 항시 걱정됩니다.

부모님이 교통사고 당하셨을 때 바로 연락 받을 수 없어 대처하기 어려웠습니다. 응급상황을 위해 휴대전화 반입은 꼭 필요하다고 생각합니다.
위급시 가족에게 연락 할 수 없는 점. 가족에게 큰 일이 생겨도 알 수 없다는 점
할머니가 쓰러지셨는데, 그 소식을 받지 못해 큰일이 날 뻔 했습니다. 다행히 할머니는 무사하셨지만, 제 때 본가를 가지 못 할 뻔 했습니다. 가족들이 쿠팡을 가지 않길 원하지만 그럴 수 없는 상황입니다.
아빠가 아프셨는데 연락을 못 받았어요 ㅠ
어머니가 응급실 가셨는데 연락을 받지 못했습니다. 사소한 일이라도 연락을 포기해야 한다는 게 기막히고 서럽습니다.
4살 아이가 유치원에 2도 화상을 크게 입었는데 제가 휴대폰이 없던 때라 방치된 채 한나절을 보냈습니다. 지금 생각해도 울컥하네요.
얼마 전 신랑이 코로나예방접종을 맞고 왔는데, 밤새 열이 나진 않을까 응급실을 가야 하는 상황이 발생되지는 않을까 걱정이 되었습니다. 아이들과 신랑에게 "무슨 일 생기면 바로 연락해" 라고 말하자 "어떻게 연락해?" 라고 물어보는 가족들에게 주장 전화번호와 HR사무실 번호를 적어주고는 "여기로 전화해서 엄마 바꿔달라고 해"라고 말하고 출근하면서 많은 생각을 하게 되었습니다...
엄마가 편찮으셨을 때 연락이 안 닿아 서로 애타게 걱정만 했던 기억이 납니다. 핸드폰이 있어도 일 안하고 폰 들여다보시는 사원님은 아마 없으실 거예요.
조카가 하늘나라로 갔는데 점심시간이 되셔야 알게 되었습니다. 가족 간의 급한 일이 생길시 연락을 할 수 없어 답답합니다.
집에 무슨 일이 생겼을 때 즉각 연락받지 못 함. 아이가 아프다든지 가족이 사고가 났다든지 등 금융관련이나 기타 콜센터에 잠깐 통화하면 해결될 문제도 쉬는 시간만 휴대폰 사용 가능하니 차일피일 미루어짐. (부재 중 전화 들어와 있어서 쉬는 시간 바쁘게 통화하려 했더니 연결 안 되는 경우 허다함)
부모님이 아프셔서 긴급 수술 들어갔고 보호자 동의 얻어야했는데 연락이 닿지 않아서 수술이 지체 됨
집에 누군가 아프거나 보호자가 없으면 연락을 못 받고 핸드폰 들고 간다고 해서 일을 안 하는 것도 아닌데 필수라고 생각합니다.
어머니가 폐암이신데 많이 불안했습니다.
아이가 병원에 입원해야하는데 연락을 받지 못 함.
부모님이 갑자기 아프다는 연락이 왔었는데 받지를 못하였다
자녀한테 급한 일이 생겼는데 연락 안 됨.
연장 시 가족 또는 지인에게 연락을 못해 걱정하심
취업준비생 때 입사 지원한 곳의 연락을 받아야했는데 휴대폰 반입 금지라서 어려웠음
가족의 응급상황 연락이 불가능하기 때문에 출근을 아예 안 한 적도 있음.
일하는 도중 가족이 아프거나 긴급한일 발생 시 신속통화가 어렵다

가족 및 절친들의 유고시 연락두절로 어려움이 많아 낭패를 겪을 때가 많았음.

② 일하다가 위험한 상황/급한 상황에 처했을 때

엘리베이터가 갑자기 멈추었을 때 휴대폰을 두고 나와 당황스러웠다. 비상버튼을 눌렀는데 빨리 답이 없어서 무서웠던 기억 때문에 휴대폰이 없다고 생각 하면 아찔함.

사건 사고시 바로 긴급전화 불가능.

근무 중 정전, 엘리베이터 갇힘, 코로나19로 인한 조기퇴근 등 돌발 상황에도 개인적인 연락이나 검색, 손전등 등 그 어떤 방법도 취할 수 없이 갇혀있는 사람 같았습니다.

길을 잃어버렸을 때 비상구가 공사 중이라 잠겨 있었다. 사전에 안내를 못 들었거나 안내를 하지 않은 것 같다.

화재 및 응급시 소통 부재

위급한 상황이 생겼을 때 신고를 못한다는 점

물류센터에 화재발생시 신고가 어렵다.

사람이 타지 않는 엘리베이터에서 제품을 넣어 놓고 아래층에서 받기로 했는데 엘리베이터 고장작동을 하지 않아서 엘리베이터 옆 전화번호 있는데 핸드폰 없어서 핸드폰 있는 분 찾느라 고생함.

업무 중 제품상세정보를 찾아봐야 했지만 성인인증절차가 필요했던 적이 있었습니다. 업무용 데스크 탑으로는 불가능해서 개인 휴대폰이 필요했지만 반입이 금지된 탓에 PS사원을 수십 분간 찾아다녀 제품상세정보를 찾아볼 수 있었습니다. 덕분에 UPH가 크게 떨어져 지적받았습니다.

③ 일하다가 아프거나 다쳤을 때

아플 때 도움 요청 할 수 없어서 힘들었어요.

더운 여름 현기증이 나도 전화가 없으니 빨리 조치를 받을 수 없고 스스로 견뎌야 하는 상황이 많이 일어나고 있습니다.

다쳤을 때

휴대폰이 없으면 옆에 일하고 있는 동료만 약에 쓰러질 경우에 119신속하게 신고가 어렵다.

④ 기타 의견

모바일시대에 휴대폰 부재로 모든 것이 불편함. 현재 휴대폰을 소지하고 근무하는 인력들과의 형평성도 없으며, 필요성에 대한 허용기준도 명확히 공지되어 있지 않다.

관리자가 일용직, 계약직에게 막말과 욕설을 하는 것을 본적이 자주 있고 망신을 주는 것도 많습니다.

4층 식당에서 식사 후 바로 쉬고 싶은데 휴대폰 사용 때문에 일부러 지하까지 내려가 식사하고 휴대폰을 이용한다. 넓은 센터건물에 비해 엘리베이터수용인원은 적어 이용하려면 적지 않은 시간을 기다려야하며 빠르게 움직이자면

<p>지하1층부터 4층까지 계단을 오르락 해야 하고 제대로 쉬지 못한 상태로 다시 근무복귀가 반복이다 너무 불편하다. 센터 내 확진자가 나왔음에도 직원들에게 공지하지 않고 무리하게 일 시켜 코로나 확진됐습니다. 어떻게 백명이 넘는 집단감염이 나왔는지 회사는 사과하고 책임져야합니다.</p> <p>저는 보안실을 받아 가지고 들어가지만 들어가고 나올 때마다 보안요원이 핸드폰이 뚫어질 정도로 썰 확인하는 게 정말 싫어요.</p> <p>가족, 지인들과의 즉각적인 소통이 어렵고 휴대폰 반입금지는 보안안전보다 노동력착취를 극대화 하려는 의도로 밖에 생각되지 않습니다.</p> <p>1. 가족과 연락이 안 될 때(센터 내 전화가 있는 곳은 행정사무실과 관리자들 뿐입니다.) 2. 위급상황 발생 시 무조건 관리자를 통해야만 알릴 수 있습니다. 어떤 상황이 발생해도 크든 작든 하급관리자는 모든 것을 상급자에게 보고 후 처리하기에 시간이 지체되는 경우가 있습니다. 3. 센터 내 코로나환자가 발생해도 관리자나 휴대폰(카카오톡)을 가지고 있는 사람만이 연락을 하여 나중에야 아는 경우가 많습니다. (신입이나 단기사원, 혼자일하는 사람은 아예 모릅니다)</p> <p>분단위로 사람 관리하면서 전체방송으로 당당하는 것 자체가 인권침해입니다. 현장 사원은 기계가 아니기 때문에 화장실방문, 부상 등으로 순간 손이 멈출 수 있습니다. 어디까지나 순간적인 상황임에도 전체방송으로 '낙인'을 찍어버립니다. 그래서 쫓기듯 일 하는 분위기가 형성되고, 이런 분위기는 손에 밴드를 붙이거나 화장실에 가는 것조차 허용하지 않게 됩니다. 업무 속도가 늦어지는 게 문제라면 거시적인 관점에서 정확한 기준을 마련하고 그 기준에 미달되어 문제라고 파악 된 경우에 한 해 따로 불러 주의조치를 주는 게 맞습니다. 허브 배차 시간에 맞춰 마감 건이라며 노동자의 정신과 신체를 갉아 먹는 건 혁신이 아니라 시대착오적 곤조입니다.</p> <p>요즘 학교에서도 휴대폰 거두지 않습니다.</p> <p>두말 할 필요 없이 학생도 아니고 다 큰 성인이 회사에 일하러 와서 폰 반입을 못 한다는 거 자체가 인권침해라고 생각합니다.</p> <p>예전에 어머니가 해외여행가셨다가 귀국하는 날 예정대로라면 도착했을 시간대라서 쉬는 시간에 폰을 보러 락커동에 가서 전화를 했는데 전화를 안 받았습니다. 그렇게 연락을 기다리다 쉬는 시간이 끝나서 폰을 반납하고 현장에 들어왔습니다. 물론 퇴근 후 연락하니 무탈하게 오셨다는 연락은 받았습니다. 왜 이렇게 통제를 하나요?? 휴대폰 가지고 노는 인원들 때문에 업무가 원활하지 않다면 그런 인원들만 통제를 시켜야 된다고 생각합니다.</p> <p>"우리 회사는 정직원들이랑 소수의 특례?를 받은 사원들 빼고는 휴대폰 못 써!!" 이거는 회사의 갑질이고 인권침해입니다. 당연히 누려야 하는 일을 통제하지 마십시오. 우리는 당신들의 개돼지가 아닙니다.</p> <p>가뜩이나 쉬는 시간 점심시간 부족한데 입구 락커까지 이동시간이 부담스러움 (이동시간 10분 정도 소요) 사무실 직원들 업무시간에 사적인 전화 다 하는데 현장직 직원들 차별하는 건 부당하다고 생각함</p>

4. 노동자가 '능동'적인 일터는 얼마든지 가능합니다.

현장에서 서명운동을 받는 중에 일부 PS들이 '단기 노동자들에게 휴대폰을 주면 일을 안 한다며 서명을 거부했다'는 조합원들의 이야기들이 가끔 들려 왔다. 쿠팡이 PS들에게까지 노동자들을 어떤 시선으로 보고 관리해야 한다고 교육을 하는 것인지 짐작이 된다. 하지만 일부 휴대폰 반입이 가능한 센터의 노동자들의 답변을 들어보면 쿠팡이 얼마나 큰 실례와 오만을 범하고 있는지 알 수 있다. 일이 너무 힘들고, 식사시간 외에 휴게시간도 없기 때문에 휴대폰만 들여다 볼 시간은 사실상 거의 없다는 것이다. 노동자가 능동적인 일터를 만들고 있지 못하고 있다면, 그것은 쿠팡의 오만 때문이라는 것을 깨달아야 한다.

쿠팡은 이에 대해 간선티렉, 지게차 등이 드나드는 물류센터에서 "방심이 재해로 이어질 수 있는 만큼 휴대전화 반입 금지가 필요하다"고 반박했다.

쿠팡 관계자는 "휴대폰을 작업시간 중에만 휴게실에 있는 개인 사물함에 보관토록 하고, 휴식시간이나 퇴근 이후 등 그 외의 상황에서는 반입 및 사용과 관련해 별다른 제한을 가하지 않는다. 업무시간 내에도 반드시 휴대전화 사용이 필요할 때에는 자유롭게 꺼내 쓸 수 있다"고 말했다.

(한국경제.2021.09.06) 물류센터 노조 "휴대폰 반입금지 풀어라"...쿠팡 "사고방지 차원"

서명운동 전달 기자회견 이후, 쿠팡은 쉬는 시간에는 휴대폰 사용이 가능하다면서 반입금지가 아니라고 주장하며, '사고방지 차원'이라는 말을 내세웠다. 하지만 쿠팡이 계속해서 간과하는 것이 있다. 쿠팡에서 발생하는 수많은 안전문제는 휴대폰 반입을 금지한다고 해서 해결되는 것이 아니라는 것이다. 쿠팡이 진정 사고방지를 위한 근본 대책을 마련하려한다면 평소 안전교육을 충실하게 진행하고, 노동자들이 급하게 혹은 무리하게 일하지 않도록 현장인력과 안전인력을 충분하게 배치 등을 하는 것이 우선이다. 근본적인 문제를 들여다보지 않고, 노동자의 인권을 짓밟는 방식으로만 문제를 해결하는 '쿠팡식 혁신'을 이제는 깨뜨릴 때이다.

쿠팡물류센터지회는 모든 물류센터가 노동자의 노동권과 인권이 존중되는 일터가 되기를 바란다. 그러려면 쿠팡의 과도한 노동자 통제전략과 이윤만을 추구하는 행위는 즉각 중단되어야 하고, 이를 위한 노동조합의 힘이 커져야 한다. 휴대폰 반입 허용의 요구도 반드시 관철시켜 낼 것이다. 노동자가 능동적인 일터는 얼마든지 가능하고, 그것이 진정한 혁신의 뿌리가 될 수 있다.

2부 | 두 번째 이야기

쿠팡을 바꾸기 위한 노동조합의 계획

최정아 | 공공운수노조 전략조직국장

1. 물류센터에 가려진 '노동자' 인식하기

○ 로켓배송의 연료는 노동자들의 땀이다.

비대면/언택트 문화가 확산된 사회에서 물류센터와 배송노동자의 노동은 더욱 중요해졌다. 많은 사람들의 편리하고 간편한 생활을 뒷받침하고, 코로나19로 인한 사회적 안전을 지키기 위해서도 물류센터와 배송노동자들의 밤낮 없는 노동은 이제 '필수'가 되었다. 이러한 소중한 노동이 모여 우리의 사회가 유지되고 있다는 것, 물류센터 노동자들의 노동이 주목받는 이유다.

편리하고 안전한 사회를 유지하기 위한 물류서비스의 이면에는 물류센터 안에 가려 보이지 않았던 노동자들의 열악한 현실이 존재한다. 덕평물류센터 화재 당시 '차질없는 배송'을 약속한 쿠팡에게 시민들은 '쿠팡탈퇴'로 답했다. 로켓배송, 새벽배송의 편리함에 익숙해진 시민들이 분노한 이유는 혁신이라는 이름 아래 쿠팡이 제공한 서비스가 노동자들의 안전과 생명을 담보로 하고 있음이 드러났기 때문이었다.

이 뿐만이 아니다. 쿠팡에서는 지난해부터 9명의 노동자가 산업재해로 사망했고, 코로나19

집단감염 피해노동자들은 여전히 싸우고 있다. 지금도 매달 노동자들이 다치고 쓰러지고, 코로나19로 인한 센터폐쇄가 반복되고 있다. 가장 큰 물류센터를 하루아침에 화재로 잃어버린 이후에도 오작동되는 화재경보를 노동자들은 제대로 안내받지 못하고 있다. 물론, 이러한 물류센터의 현실은 다른 곳도 대동소이하다.

쿠팡 노동자 사망 사고(2020~2021년) 현황

사망 날짜	사업장	나이	고용 형태	사망 경위
2020. 3. 12.	안산1캠프 배송기사	47세	계약직	경기도 안산 빌라 계단에서 심야 배송 중 사망
5. 28.	인천물류센터 노동자	40대	계약직	인천물류센터 화장실에서 새벽 2시 30분경 쓰러진 채 발견
6. 1.	천안물류센터 조리사	39세	외주업체	조리실에서 가슴 통증 호소하다 쓰러짐
10. 11.	칠곡물류센터 노동자	27세	일용직	야간 근무 후 새벽 6시 귀가, 욕실에서 쓰러진 채 발견
11. 10.	이천 마장물류센터 노동자	50대	외주업체	작업 도중 어지러움을 호소한 뒤 쓰러져 사망
2021. 1. 11.	동탄물류센터 노동자	50대	일용직	동탄물류센터에서 야간 근무를 마친 뒤 화장실에서 쓰러진 채 발견
3. 5.	송파1캠프 배송기사	48세	계약직	새벽 배송 업무 수행하던 배송기사, 거주하던 고시원에서 숨진 채 발견
3. 6.	구로캠프 관리자 (캠프리더)	40대	-	쿠팡맨 출신 관리자가 자택에서 새벽에 쓰러진 채 발견
3. 24.	쿠팡 배송기사	42세	계약직	야간 배송에 투입된 지 2일차 배송지 인근에서 쓰러진 채 발견

2. 무엇을 바꾸어야 할까 : 문제 찾기

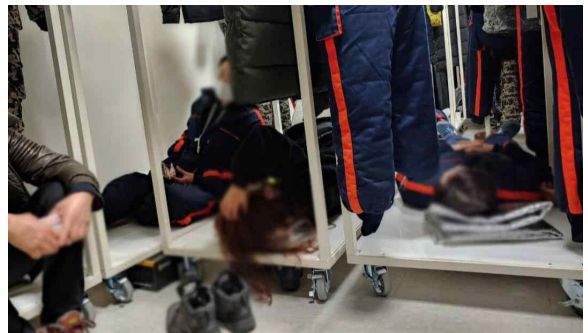
1) 2시간에 20분 유급 휴게시간 · 제대로 된 휴게공간 보장!

① 쿠팡물류센터 노동자에게 주어지는 휴게시간은 법으로 정해진 식사시간 1시간뿐

쿠팡물류센터노동자에게 정해진 휴게시간은 법으로 정해진 4시간마다 30분을 합친 식사시간 1시간 외에는 없다. 일부 센터에서는 점심시간을 40분으로 줄이고 쉬는 시간을 2시간마다 10분씩 부여하는 방안도 쓰고 있지만 전체적으로 휴게시간을 충분히 보장하지 않음으로써 발생하는 문제는 동일하다. 식사시간은 유일하게 보장된 휴게시간이지만 이조차 제대로 쉬기 어렵다. 코로나19 방역지침에 따른 거리두기 시행 이후로 쿠팡물류센터노동자들은 휴게시간의 대부분을 식사를 기다리는 시간으로 보내기 때문이다. 결국 쉬기 위해 식사를 포기하는 노동자들도 있을 정도다.

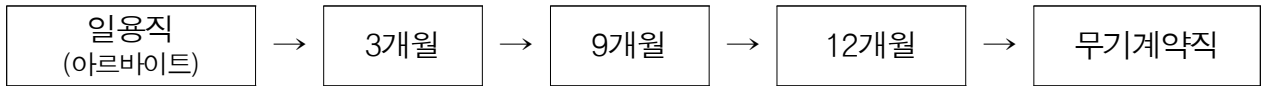
② 제대로 설 수 있는 휴게공간 부족

하루 8시간 서서 고강도 노동을 하는 노동자들을 위한 휴게공간이 제대로 마련되어 있지 않은 것도 문제다. 휴게공간이 부족할 뿐 아니라, 냉난방시설이 제대로 갖춰져 있지 않는 경우도 많다. 결국 복도 바닥이나 작업대 근처에서 앉아서 쉬는 경우가 많다.



[휴게공간이 없어 락커룸에서 쉬고 있는 쿠팡노동자들]

2) 열악한 현실을 유지시키는 쿠팡의 고용구조



쿠팡물류센터에서 무기계약직이 되려면 거쳐야 하는 과정이 있다. 바로 ‘쪼개기 계약’을 통과해야 한다. 쿠팡물류센터 노동자들은 3개월 → 9개월 → 12개월로 쪼개어 계약을 연장하고, 2년을 채워야 무기계약직으로 전환될 수 있는 기회(?)를 얻는다. 하지만 그 과정을 무사히 통과하는 노동자는 많지 않다.

쿠팡물류센터에서 계속 일을 해야 하는 생계형노동자라면, 계약연장은 중요하다. 쿠팡은 이를 약점으로 이용해 노동자들을 관리한다. 재계약에 대한 명확한 기준을 쿠팡이 투명하게 공개한 적은 없다. 다만, 현장의 증언이나 상담 내용에 따르면 평소 불만을 제기했던 노동자나 UPH가 떨어지는 노동자들이 재계약 대상에서 제외되었다. 결국 쿠팡이 원하는 것은 노동자들이 스스로 자발적으로 노동강도를 높이거나, 회사에 순응하는 구조를 만드는 것임을 알 수 있다.

물류센터에는 일용직들이 매우 많다. 일용직을 하는 이유는 급하게 돈이 필요하거나, 내가 원하는 날 일하기 위해서인 경우 등이다. 그 중에서 근속이 오래된 단기간 하는 노동자를 살펴보면 재계약 탈락시 강제실직기간이 발생하는 것을 피하기 위해서, 높은 노동 강도 탓에 주 5일 출근이 어려워서, 계약직과의 노동조건이 크게 다르지 않아서 등 대부분 구조적인 이유가 많다. 하지만 이 경우에도 계속 근로를 희망하는 경우이기 때문에 회사의 눈치를 볼 수밖에 없다.

정말 단기간만 일하는 노동자들도 물론 많다. 특히 경제위기와 코로나19 등으로 형편이 어려워지거나, (재)취업을 준비하는 등 당장 일을 해야 하는 경우 물류센터는 노동자들에게 언제든 갈 수 있는 ‘소중한 일자리’였다. 하지만 누군가에게는 단 하루였어도 ‘위험한 일자리’였다. 쿠팡은 일용직들의 목소리를 더 들어주지 않는다. 불합리한 고용구조 속에서도 일용직은 ‘자유로운 것이’ 아니라 더 불안한 위치에 있다는 것을 잊어서는 안 된다.

3) 노동자가 건강하고 안전한 일터



① 노동집약적 업무방식에 따른 집단감염/화재 등 위험 노출 ↑

(집단감염) 물류센터 내에는 많은 노동자들이 모여 있어 코로나19 집단감염 위험이 매우 높다. 2020년 코로나19로 인한 부천신선센터 집단감염 사태가 대표적이고, 현재까지도 센터별로 확진자가 지속적으로 발생하고 있다. 하지만 해당 센터를 잠시 폐쇄하는 것 외에 안전장치는 부재하다. 최근에는 폐쇄조치에도 매우 소극적이며, 방역의 책임을 노동자들에게만 전가하는 방식으로 문제를 해결하려는 안일한 태도만 유지하고 있다.

(화재위험) 물류센터 특성상 화재의 위험이 매우 높고, 화재 발생시 대량 인명피해가 예상된다. 하지만 이에 대한 안전교육이 제대로 이뤄지지 않고, 화재 상황에도 관리자들의 안일한 대처는 노동자들이 대피할 수 있는 기회를 박탈하는 등 위험이 높다. 덕평물류센터 화재 이후에도 화재경보 시 안내나 안전교육 등은 여전히 부재한 상황임이 지속적으로 확인되고 있다.

② 심혈관계질환/근골격계질환

쿠팡물류센터에서 사망한 노동자들 중 많은 사인이 '심장마비나 심장 쇼크에 의한 사망'. 쿠팡물류센터의 극심한 노동강도는 심혈관계질환으로 이어질 위험성이 매우 높다. 근골격계질환은 일상적으로 겪고 있다. 최근 쿠팡은 쿠팡친구(쿠팡맨)의 산업재해 신청을 어렵게 만드는 꼼수를 쓰고 있어 지적을 받고 있기도 하다.

③ 폭염/혹한에 장시간 방치되는 문제

쿠팡 작업현장에는 냉난방 시스템이 없다. 이로 인해 계절별로 여름에는 폭염에 겨울에는 혹한에 방치되어 일하는 문제가 발생한다. 쿠팡은 산업안전보건법 39조 1항(보건조치)에 따라 노

동자의 체온유지를 위한 노력을 해야 할 사업주의 의무를 다 해야 한다.

④ 고용을 빌미로 한 산재신청의 어려움

쿠팡은 계약직 노동자만이 아니라 일용직노동자들도 8일차부터 4대보험을 적용하기 때문에 다치면 산재신청을 할 수 있다. 하지만 산재신청을 하게 되면 다음에 채용이 되지 않을까 걱정 되어 사실상 산재신청에 어려움을 겪는 노동자들이 많다.

“산재를 신청할 수는 있는데 단기가 무서워하는 것이 다음에 채용이 안 되는 것이다. 산재를 신청하면 블랙리스트에 올라가니까 아파도 이야기 못한다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

“집품 일 할 때 신청해서 확정되었는데 내가 아파서 ‘못 나가겠다고’ 문자를 준 적이 있다. 그런데 그럴 경우 블랙리스트라고 해서 며칠은 확정을 안 해준다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

4) 관리자 갑질 · 비인격적인 노동자 통제 (인권침해 문제)

① 관리자의 권한을 악용한 갑질 : 인격을 모독하는 감시 체계

쿠팡물류센터의 관리자들은 UPH 저성과자들을 공개적으로 지적하거나 방송으로 호출하여 경고(공개처형), 사실관계확인서 작성(사실상 반성문, 누적되면 재계약에 영향) 등을 통해 노동자들을 감시/통제하는 방식을 사용한 것으로 유명하다. (관련해서 지적을 많이 받자 잠시 UPH가 사라진 것처럼 쿠팡이 보도하기도 하였으나, 몇몇 센터에서는 여전히 UPH로 관리/압박하고 있음이 확인되고 있다.) 이 과정에서 인격적인 모독이 많이 발생한다. 관리자들은 반말을 하지는 않지만, 일하는 속도가 조금만 느려도 소리를 지르거나, 꾸중을 하는 일이 잦고, 심지어 노동자들이 화장실 가는 시간까지도 체크하는 경우가 다반사다. 노동자들은 이러한 관리자들의 행위에 대해 엄청난 스트레스를 받는다.

② 관리자의 권한을 악용한 갑질 : 노동자 통제수단, 사실관계확인서

사실관계확인서는 쿠팡의 각종 규정을 위반할 경우, 업무상의 실수가 발생할 경우, 저성과자일 경우, 심지어 일하다 다치는 경우까지 광범위하게 작성하게 되어 있고, 이것이 누적되면 재계약에 영향을 미친다. 이러한 쿠팡의 구조 속에서 관리자들과의 평가는 고용/재계약에 직접적인 영향을 주는데, 평가에 ‘기준’이 없어 결국 관리자에게 ‘잘 보여야’ 하는 문제 발생한다. 관리자 들은 이를 이용하여 성희롱을 일삼거나, 마음에 들지 않는 노동자를 괴롭히기도 한다.

“일하다 잠깐 삐끗해서 쉬고 병원 가려고 조퇴하겠다 했더니, 평소에는 허리가 아프지 않았다고 쓰

라고 하더라. 내가 봤을 때는 사실관계확인서가 별거 아닌데 다른 사람들은 엄청 예민하다. 왜냐면 사실관계 확인서 3번 쓰면 나중에 재계약할 때 문제가 있다고 한다.” (쿠팡 부천센터 노동자 인터뷰)

“쿠키런 밴드에 가입했다는 이유로 평소 지적하지 않았던 업무에 대해 지적하더니 사실관계확인서를 작성하게 함. 관련 업무 배치를 하지 말 것을 요청했으나, 같은 방식으로 사실관계확인서를 작성. 쿠팡윤리위원회 신고 이후 관리자의 행동이 멈춤” (쿠키런밴드 사례)

“관리자들이 술자리에 부르고, 안 나오면 불이익을 준다는 연락이 온다.” (쿠근뭉 카톡방 사례)

③ 비인격적인 노동자 통제와 인권침해 : 휴대폰 / 개인물품 반입금지

(휴대폰 반입 금지) 쿠팡은 산업시설 설계를 외부에 유출하면 안 된다는 이유로 휴대폰 소지를 하지 못하게 한다. 하지만 실제로 소지가 가능한 업무, 센터가 일부 있으며 휴대폰 반입 금지 명분이 불분명하다. 소지 자체를 하지 못하게 하는 것은 인권침해로 서명운동 등을 통해 국가인권위에 진정을 한 상태이다.

(도난 방지란 목적으로 보안검색 / 개인물품 반입금지) 쿠팡은 노동자들이 물건을 가지고 갈 것임을 전제로 보안 검색을 실시한다. 또한 같은 이유로 상비약, 개인물품 등 반입을 금지하고 있다. *2021년 1월, 동탄물류센터 노동자 사망 당시 노동자들이 개인방한용품도 가지고 들어가지 못했다는 사실이 알려졌는데 이것도 같은 이유였다.

3. 어떻게 바꾸어야 할까

○ ‘노조패스’ 만들기

최근 로켓배송, 샛별배송에 이어 우주패스까지 등장했다. 물류센터 노동자들의 권리는 여전히 지구 맨틀 아래 있는데 물류자본만 계속 우주로 나아가고 있다. 이에 맞선 물류센터 노동자들의 연대, ‘노조패스’가 필요하다.

오늘 하루도 무사한 것에 감사하는 마음도 필요하지만, 하루를 일해도 무사한 일터를 만들자는 실천으로 전국물류센터지부가 설립되었다. 전국물류센터지부는 ‘물류센터노동자’라면 누구나 가입 가능하다. 하루를 일해도, 내가 일하는 물류센터가 매일 바뀌어도 조합원 자격을 계속 유

지할 수 있고, 부당한 일을 겪었을 때 서로 지원을 받을 수 있다. 그리고 이를 가능하게 하는 것은 바로 ‘물류센터 현장’을 바꾸기 위한 크고 작은 실천에 조합원들이 함께 동참하는 것이다.

물류센터의 노동이 ‘안전하고 건강하게’ 유지·제공되기 위해서는 물류센터의 현장이 바뀌어야 하고, ‘존중받는 일터’를 위해서 물류센터노동자 스스로를 존중하는 인식이 높아져야 한다. 그리고 이것은 노조 할 권리로 실현될 수 있다. 더 많은 노동자들이 노동조합을 만나고 알아갈 수 있는 수 있는 기회를 제공하는 것이 현재 노동조합의 가장 큰 역할이다.



○ 쿠팡물류센터지회를 ‘출발점’으로

공공운수노조는 전국물류센터지부 쿠팡물류센터지회를 중심으로 물류센터 현장을 바꾸기 위한 조직사업을 시작했다. 쿠팡물류센터를 ‘출발점’으로 삼은 이유는 쿠팡은 물류센터 내에서 그나마 노동조건이 좋은 편이라고 점에서도. 물론 실제 쿠팡은 근로기준법과 산업안전보건법의 기본을 하고 있을 뿐, 더 나은 것을 하는 것은 많지 않다. 하지만 업계에서 ‘그나마 좋은 편’이라는 점, 그 지점을 기준으로 물류센터노동자들의 노동조건을 올려나갈 방향을 제시하고자 한다.

또한 실제 많은 사람들이 이용하고, 또 일을 하고 있는 대규모기업으로 성장한 쿠팡은 업계를 주도하고 있다. 물류업계가 쿠팡을 따라가는 추세에서 물류노동에 대한 가치를 올리고, 노동자에 대한 관점을 가지게 만드는 것 또한 노동조합의 주요한 역할이다.

[쿠팡물류센터지회 사업]

① 노동조건 높이기

- : 휴대폰 반입금지 철회 서명운동, 폭염 대책마련 대응 투쟁 등 현장 투쟁
- : 임단협 요구안 설문 조사, 쿠팡 물류센터 노동자 노동조건과 건강 실태조사 등 현장분석
- : 쿠팡물류센터지회 임단협 체결 투쟁 (물류센터 현장의 기준 만들기)

② 노동조합 알리기

- : 설날·추석, 연말연초 집중선전전, 상시적인 선전전
- : 쿠팡물류센터지회 소식지 발간 등 현장 소통
- : 네이버밴드, 카페 등 온라인공간 활용

③ 노동조합 힘키우기

- : 지역본부/단체 간담회
- : 조합원 정기 교육
- : 연대투쟁(대책위 활동 등)