
2020 배달노동자 실태조사 보고서

2020. 12.



아산시비정규직지원센터

<http://www.asanct.co.kr> 041)534-3626

연구 수행

정흥준(서울과기대 경영학과 교수)

김남수(한국비정규노동센터 활동가)

한국비정규직노동단체네트워크기획단

< 목차 >

제1장 서론	1
1. 연구 배경	1
2. 연구 목적·내용	1
3. 연구의 시사점과 기대효과	2
제2장 배달 노동 관련 쟁점	3
1. 주요 쟁점	3
2. 근로기준법상 근로자, 노동조합상 근로자	3
3. 반복되는 사고와 낮은 산재보험의 실태	7
4. 수수료의 복잡한 구조와 적정성	12
5. 배달노동, 배달앱의 지위 등 논의 국내외 사례	13
제3장 배달노동자 실태조사 결과	17
1. 설문조사 개요	17
2. 배달노동자의 전속관계: 배달노동자-대형업체-배달앱간의 “높은 전속관계”	19
3. 배달노동자의 계약관계: 불분명 & 불공정 서면계약	21
4. 종속성: 높은 종속성	22
5-1. 노동실태: 수수료(보수)	25
5-2. 노동실태: 근무일 및 노동시간	27
5-3. 노동실태: 배달건수	29
5-4. 노동실태: 대기장소	30
6. 안전사고 및 보험: 높은 사고 비율과 취약한 보험 시스템	31
① 높은 사고 비율 & 위험한 사고 유형	31
② 대물(대인)은 보험처리 & 자손은 자기비용으로	32
7. 공공앱	35
8. 부당한 대우 경험 및 노사관계	37
9. 제도개선 방향	43

제4장 면접조사 결과	45
1. 면접조사 개요	45
2. 배달노동자 면접 결과	45
제5장 요약 및 결론	53
1. 실태조사 요약	53
2. 개선 방향	55
참고문헌	58
부록	
[부록 1] 전국 배달노동자 실태조사 설문지	59
[부록 2] 전국 배달노동자 심층면접조사 결과지	66
[부록 3] 전국 배달노동자 실태조사 설문 기초자료	74
[부록 4] 충남지역 배달노동자 현실과 지역사회 과제 정책토론자료(발표자료 중심)	88

〈 표 차례 〉

<표 2-1> 대법원의 배달노동자의 근로자성 판단	4
<표 2-2> 부산지법의 대리운전기사 노동조합법상 근로자 판단	5
<표 2-3> 특수형태근로종사자의 산재보험 특례	8
<표 2-4> 고용노동부의 퀵서비스의 전속성 기준	9
<표 2-5> 경사노위 배달분과 산재보험 확대 합의문	10
<표 2-6> 대법원의 배달노동 산재보험 판결	11
<표 2-7> 경기도 플랫폼 노동자 지원 조례 입법 예고안	14
<표 3-1> 지역별 응답자 현황	17
<표 3-2> 조사 대상 배달노동자 기초 현황	18
<표 3-3> 지역별 평균 연령/근속기간(단위: 세, 년)	18
<표 3-4> 지역별 배달대행업체의 인원 수	19
<표 3-5> 지역별 업체의 단말기 등을 통한 업무지시 순위	24
<표 3-6> 지역별 한 달 수입 순위	26
<표 3-7> 지역별 1건당 받는 배달 금액(수수료 제외)	26
<표 3-8> 지역별 배달앱 수수료 순위	27
<표 3-9> 지역별 주당 근무일수 순위	27
<표 3-10> 지역별 주중 배달시간 순위	28
<표 3-11> 지역별 주말 배달시간 순위	28
<표 3-12> 지역별 대기시간 순위	29
<표 3-13> 지역별 주중 하루 평균 배달건수 순위	29
<표 3-14> 지역별 주말 하루 평균 배달건수 순위	30
<표 3-15> 지역별 1년간 사고 비율 순위	31
<표 3-16> 유형별 사고 유무	32
<표 3-17> 지역별 산재보험 가입 비율 순위	35
<표 3-18> 지역별 공공앱의 필요성 순위	36
<표 3-19> 지역별 공공앱 가입의사 순위	37
<표 3-20> 부당한 대우 유무	38
<표 3-21> 부당한 대우 유무	38
<표 3-22> 누가 부당한 대우를 주로 하는지에 대한 응답(단위:%)	39

<표 3-23> 배달앱 배려정책 인지	40
<표 3-24> 배달업체 배려정책 인지	40
<표 3-25> 배달앱의 사용자성 인지	41
<표 3-26> 배달업체 사용자성 인지	41
<표 3-27> 지역별 노조가입 의사	42
<표 3-28> 지역별 배달기사의 업무만족도	43
<표 3-29> 지역별 배달기사의 이직의도	43
<표 3-30> 배달노동자를 위해 필요한 정책(단위: %)	44
<표 3-31> 배달기사를 위해 필요한 정책(5점 척도)	44
<표 4-1> 면접조사 대상자 현황	45

〈 그림 차례 〉

[그림 2-1] 배달기사 고용형태별 사고비율	8
[그림 2-2] 산재보험 미가입 이유	10
[그림 2-3] 배달 수수료의 구조	12
[그림 3-5] 배달업 이외의 다른 일을 하고 있는지 여부	20
[그림 3-6] 계약을 맺은 배달대행업체 수	20
[그림 3-7] 계약 형태	21
[그림 3-8] 보수 기준 등 계약을 정하는 방식	22
[그림 3-9] 출퇴근 시간이 정해져 있는지 여부	22
[그림 3-10] 출근체크 방식	23
[그림 3-11] 배달대행업체, 주문중계업체 등으로부터의 업무지시	23
[그림 3-12] 안전교육	24
[그림 3-13] 주문 콜을 수행하는 방식	25
[그림 3-14] 대기 장소	30
[그림 3-15] 지난 1년 동안의 사고 유무	31
[그림 3-16] 사고 시 상대방에 대한 배상 방식	32
[그림 3-17] 사고 시 본인치료 방식	33
[그림 3-18] 보험가입 유무	33
[그림 3-19] 산재보험 가입 유무	34
[그림 3-20] 공산재보험에 가입하지 않은 이유	34
[그림 3-21] 공공앱의 필요성	36
[그림 3-22] 공공앱 가입의사	37
[그림 3-23] 배달앱의 배려정책	39
[그림 3-24] 배달대행업체 배려정책	39
[그림 3-25] 배달앱의 사용자성	40
[그림 3-26] 배달대행업체의 사용자성	40
[그림 3-27] 노조 가입 의사	41
[그림 3-28] 업무 만족도	42
[그림 3-29] 이직 의도	43
[그림 4-1]주간 배달 수수료	46



아산시비정규직지원센터

<http://www.asanct.co.kr> 041)534-3626

2020 배달노동자 실태조사 보고서

제1장 서론

제2장 배달 노동 관련 쟁점

제3장 배달노동자 실태조사 결과

제4장 면접조사 결과

제5장 요약 및 결론

제1장 서론

1. 연구 배경

- 늘어난 배달노동, 알 수 없는 노동실태
 - 언제부터인지 음식배달은 특별하거나 불가피해서 이용하는 것이 아니라 자연스러운 생활의 일부가 되었으나 배달노동자가 얼마나 되는지, 하루에 몇 시간이나 배달을 하는지, 배달노동을 하면 얼마나 벌 수 있는지, 그들은 노동자인지 자영업자인지에 대한 명확한 답은 없음

- 위험한 배달노동, 보험의 사각지대
 - 지금까지 배달노동은 위험한 직업으로 알려져 왔는데 배달노동자는 사고가 나더라도 적절하게 보상을 받지 못하는 경우가 많음
 - 낮은 산재보험 가입률과 함께 오토바이 운전자보험이 비싸 보상 수준이 높은 보험을 들지 않기 때문인데, 사고가 나더라도 보상의 사각지대에 존재해 있음

- 같은 일을 하는 배달노동자, 고용형태는 제각각
 - 배달노동자는 같은 일을 하더라도 어떤 이는 임금노동자이고, 어떤 배달노동자는 1인 자영업자로 되어 있음. 같은 일을 하지만 고용형태가 다른 상황임
 - 노동시장에는 소수의 임금노동자 형태의 배달노동자가 존재하고, 다수의 1인 자영업자 형태인 특수고용노동자들이 존재하는 모양인데, 누구는 근로기준법의 적용받고 누구는 근로기준법의 적용을 받지 못함. 이것은 정당한 것일까?

2. 연구 목적·내용

- 본 연구의 첫 번째 목적은 배달노동의 문제점을 분석하고 이를 극복할 수 있는 대안들을 모색하는 것임

- 이를 위해서는 배달노동에 대한 전국적인 실태를 분석함. 지금까지 배달노동에 대한 연구가 없었던 것은 아니며 주로 한국노동연구원에서 배달노동의 실태를 파악해 왔음(박찬임, 2016; 정홍준, 2019; 이영아, 2019). 그러나 지금까지의 연구는 주로 특정 지역(주로 서울 수도권)을 중심으로 한 실태조사였기 때문에 결과의 지역적 특징을 벗어나기 어려웠음
 - 한편, 배달노동이 빠르게 변화하고 있었기 때문에 이전에 실시한 조사결과가 더 이상 유효하지 않은 부분도 존재했음
- 두 번째 연구 목적은 배달노동자를 만나는 과정을 통해 지역별로 배달노동자를 집단화하고 그들의 목소리를 대변하기 위함임
- 이번 연구에 주도적으로 참여한 한국비정규직노동단체네트워크의 지역 노동센터들은 해당 지역의 배달노동자들을 만나면서 배달노동을 이해할 수 있었으며 간담회 등을 통해 배달노동의 개선 과제를 논의함

3. 연구의 시사점과 기대효과

- 이번 연구의 시사점은 전국적인 수준에서 배달 노동의 실태를 파악하여 지역별로 현황 및 공통점과 차이점을 살펴본 것이며 이를 통해 배달노동에 대한 대안적 정책을 수립하는 계기를 마련함
- 대도시를 중심으로 배달노동이 확산되고 있음을 확인할 수 있었으며 지역별로 수수료에 있어서 편차가 있음을 확인함
- 이번 연구는 학술적인 목적만을 위해 연구자만으로 수행된 연구가 아니라 배달노동과 관련된 이해관계자들이 함께 참여한 연구로 당사자의 자발적인 참여로 인해 연구결과의 신뢰성을 높일 수 있음



2020 배달노동자 실태조사 보고서

제1장 서론

제2장 배달 노동 관련 쟁점

제3장 배달노동자 실태조사 결과

제4장 면접조사 결과

제5장 요약 및 결론

제2장 배달 노동 관련 쟁점

1. 주요 쟁점

- 플랫폼 노동의 하나인 배달노동 관련 규모와 실태 등에 대한 정보가 여전히 부족한 상황임
 - 배달노동자들에 대한 보호 등이 논의되고 있으나 정착 배달노동자의 수에 대한 공식적인 통계자료가 없는 상태임
 - 노동실태 및 규모에 대한 명확한 파악이 어려워 쟁점에 대한 해결이나 입법적 과제를 도출하는데도 어려움이 있음

- 플랫폼 노동에 대한 근로기준법 적용 및 노동관계법 적용에 대해 서로 다른 의견이 존재하며 이를 좁히기 위한 노력이 지속적으로 요구되고 있음
 - 플랫폼 노동 가운데 배달노동은 전속성이 강해서 근로기준법의 적용을 받아야 하는 위장된 자영업자인지에 대한 주장이 지속적으로 제기되어 있음
 - 대법원은 2018년 배달노동자의 근로기준법 적용은 어렵다고 판결했으나 최소한 산재보상은 적용받아야 한다는 판결을 내림
 - 부산지법은 대리운전 등 유사한 특고노동자에 대해 노동관계법의 적용을 받아야 한다는 판결을 내리기도 함

- 법적인 판단이 내려지고 있는 가운데 현실에서는 배달의민족 노동조합 및 라이더유니온 등 노동조합이 조직되고 있으며 배달앱 또는 대행업체와 협의를 이어가고 있는 상태임
 - 법적인 규율이 없는 상태에서 노사 간 자율적인 협의나 사회적 대화가 이어지고 있는 과도기적인 상황임

2. 근로기준법상 근로자, 노동조합상 근로자

- 배달노동의 형태는 단순하지 않음. 배달앱에 직접 연결된 경우도 있고, 배달대행업체에 소속된 경우도 있기 때문임

- 배달노동의 경우 퀵서비스와 달리 전속성이 매우 높은 특징이 있고 이는 배달노동자가 근로기준법상의 근로자에 해당될 수 있는지에 대한 이슈를 제기함
- 최근 대법원은 배달노동자의 근로기준법상 근로자성은 부정하였으나 노동조합법상 근로자성 인정은 여전히 쟁점인 상황
 - 최근 대법원은 배달노동자에 대한 근로기준법상 근로자성을 부정하는 판결을 내렸으나 노동조합법상 근로자 여부는 여전히 다툼의 소지가 남아 있으며, 대리운전 노동자에 대해서는 노동조합법상 근로자로 보는 1심 판결이 존재함

<표 2-1> 대법원의 배달노동자의 근로자성 판단

<p>배달노동자의 특수형태근로종사자에 대한 판결사례(대법원 2018.4.26. 선고, 2016두49372 판결).</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 배달대행프로그램(애플리케이션)을 설치하고 오토바이를 운전하여 배달 업무를 수행하다가 보행자와 충돌하는 사고를 당하여 재해를 입은 배달대행업체 소속 배달원이 산업재해보상보험법상의 특수형태근로종사자에 해당하는지가 쟁점이 된 사례 <ul style="list-style-type: none"> - 대법원은 배달대행업체의 배달원이 수행한 업무는 가맹점이 애플리케이션을 통하여 요청한 배달요청 내역을 확인하고, 요청한 가맹점으로 가서 음식물 등을 받아다가 가맹점이 지정한 수령자에게 배달하는 것이고, 이는 한국표준직업분류표의 세분류에서 ‘택배원’의 업무에 더 잘 부합하며, 위 배달원의 업무를 ‘음식배달원’의 업무라고 보아 특수형태근로종사자에 해당하지 않는다고 판단한 원심 판결을 파기환송 함 ○ 판결문에 따르면, 배달원은 배달대행업체의 지휘·감독 아래 임금을 목적으로 근로를 제공한 근로기준법상 근로자에 해당한다고 보기 어렵다고 판단함 <p><관련 근거></p> <ul style="list-style-type: none"> ① 원고는 배달대행업체를 운영하면서, 음식점 등(이하 ‘가맹점’이라 한다)에 배달대행프로그램(애플리케이션)을 설치해 주고, 가맹점으로부터 그 프로그램 사용료로 월 10만 원을 지급받았다. ② 배달원(피고 보조참가인)은 2013. 10. 3.부터 자신의 스마트폰에 이 사건 프로그램을 설치하고 배달 업무를 수행하였다. ③ 배달원을 포함한 이 사건 사업장 소속 배달원들은 가맹점에서 프로그램을 통해 배달요청을 할 경우 그 요청을 선택할 것인지 거절할 것인지 여부를 결정할

수 있었다. 그 요청을 거절하더라도 원고로부터 특별한 제재가 없었고, 이 사건 프로그램에는 위성항법장치(Global Positioning System, GPS) 기능이 없어 원고가 배달원들의 현재 위치와 배송상황 등을 관제할 수 없었으며, 배송지연으로 인한 책임을 원고가 전적으로 부담하는 것도 아니었다.

④ 원고는 배달원들의 업무시간이나 근무 장소를 별도로 정하지 않았다. 나아가 배달원들은 이 사건 사업장 소속으로 수행하는 배달 업무에 지장이 없는 한 다른 시간대에 다른 회사의 배달 업무를 수행하는 것도 가능하였고, 다른 사람에게 배달 업무를 대행하도록 할 수도 있었다.

⑤ 배달원들은 가맹점으로부터 배달 건당 수수료를 지급받음으로써 그 수익을 얻었고, 별도로 원고로부터 고정급이나 상여금 등을 지급받지는 않았다.

⑥ 원고는 배달원들과 근로계약서를 작성하지 않았고, 배달원들이 지급받는 수수료에서 근로소득세를 원천징수하지 않았으며, 배달원들을 근로자명단에 포함시켜 4대 보험(국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험)의 보험 관계 성립신고를 하지도 않았다.

- 부산지법은 대리운전기사에 대한 노동조합법상 근로자로 인정하였으나 그 근거를 살펴보면 배달노동자에게도 동일하게 적용할 수 있음

<표 2-2> 부산지법의 대리운전기사 노동조합법상 근로자 판단

대리운전기사에 대한 판결사례(부산지방법원 동부지원 2019.11.14. 선고, 2019가합100867 판결)

- 법원은 아래와 같이 노동조합법상 근로자성 판단 기준에 따라서 대리운전 기사가 노동조합법상 근로자에 해당한다고 판단

○ <관련 근거>

① 주된 소득 의존성 측면에서 피고들의 대리운전 업무 내용, 대리운전이 주로 이루어지는 시간, 대리운전 업무 수행에 필요한 시간, 우선 배정 방식에 의한 대리운전기사 배정 등에 비추어 볼 때, 피고들이 겸업을 하는 것은 현실적으로 쉽지 않아 보이고, 실제로 피고들은 원고들에게만 소속되어 대리운전 업무만을 수행하고 있는 것으로 보인다.

② 업무에 대한 결정권한. 계약 내용 일방 결정성 측면에서 원고들은 불특정다

수의 대리운전기사들을 상대로 미리 마련한 정형화된 형식의 동업계약서를 사용하여 동업계약을 체결하였는데, 그 동업계약서에는 이 사건 동업계약의 내용에서 보는 바와 같이, 대리운전기사들의 업무 수행 태도 및 방식, 대리운전기사들의 피교육 의무, 대리운전 수수료, 관리비 등의 납부 의무 등 주로 대리운전기사들의 의무 사항을 정하면서 원고들에게만 수수료 변경 권한을 부여하고 있다. 또한, 원고들만이 대리운전비를 결정하고, 피고들에게는 이를 결정할 수 있는 권한이 전혀 없다.

③ 필수적 노무 제공 및 시장 접근성 측면에서 피고들이 제공하는 대리운전 노무는 원고들의 대리운전 영업 영위에 필수적인 것이고, 피고들 등 대리운전기사들은 원고들 등 대리운전업체를 통해서만 대리운전 영업 시장에 접근할 수 있다.

④ 계약관계의 지속·전속성 측면에서 피고들이 원고들과 이 사건 동업계약을 체결한 후 상당한 기간 동안 대리운전 업무를 수행하여 온 것으로 보이고, 원고들에게 상당한 정도로 전속되어 있다.

⑤ 지휘·감독 관계성 측면에서 이 사건 동업계약에 의하면, 피고들은 정장 또는 정장에 준하는 복장을 착용하여야 하고, 안전운행을 하며, 부당요금을 징수해서는 안 되고, 고객 응대요령을 숙지해야 하며, 원고들이 시행하는 정책, 규칙, 업무지시를 따라야 하고, 정기적 또는 비정기적 교육에 참석해야 하는데, 피고들이 이를 위반하면 2회까지는 주의 조치를 하고, 3회 이상부터는 계약을 해지할 수 있게 정하여져 있다. (중략) 위와 같이 피고들은 비록 근로기준법상 근로자에 해당한다고 볼 정도는 아니지만 다양한 방식으로 어느 정도 원고들의 지휘·감독을 받았던 것으로 볼 수 있다.

⑥ 노동3권 보장 필요성 측면에서 피고들 등 대리운전기사들과 원고들 등 대리운전업체 사이의 노무 제공 관계의 실질과 대리운전기사들의 업무 수행 방식 및 보수 수수 방식 등에 비추어 보면, 비록 그 전속성과 소득 의존성이 약한 측면이 있다고 하더라도, 특정 사업자에 대한 소속을 전제로 하지 않을 뿐 아니라, 고용 이외의 계약 유형에 의한 노무 제공자까지도 포함할 수 있도록 규정한 노동조합법의 근로자 정의 규정과 대등한 교섭력의 확보를 통해 근로자를 보호하고자 하는 노동조합법의 입법 취지를 고려할 때, 원고들의 사업에 필수적인 노무를 제공함으로써 원고들과 경제적·조직적 종속 관계를 이루고 있는 피고들을 노동조합법상 근로자로 인정할 필요성이 있다. 또한 경제적 약자의 지위에서 원고들에게 노무를 제공하는 피고들에게 일정한 경우 집단적으로 단결함으로써 노

무를 제공받는 원고들과 대등한 위치에서 노무제공조건 등을 교섭할 수 있는 권리 등 노동 3권을 보장하는 것이 헌법 제33조의 취지에도 부합한다.

○ 박제성(2018)은 노동판례리뷰에서 대법원의 판단이 형식적인 징표에만 매몰되어 있음을 비판함

- 배달노동자들이 프로그램을 통해 배달요청을 거절할 수 있고, 그 요청을 거절하더라도 특별한 제재가 없다는 논리에 대해 임금노동자도 사용자의 업무 지시를 거부할 수 있으며 대법원은 특별한 제재가 없다고 보았으나 사실 제재가 없었던 것은 아님을 강조함
- 배달대행업체가 배달노동자의 업무시간이나 근무장소를 별도로 정하지 않았다는 대법원의 주장에 대해 임금노동자도 근로시간이나 근로장소를 특정하지 않는 것이 가능함을 설명하고 [근로기준법] 제58조에 따르면 “업무의 성질에 비추어 업무 수행 방법을 근로자의 재량에 위임할 필요가 있는 업무”에 대해 서면합의로 근로시간을 별도로 정할 수 있음을 설명함. 오히려 배달노동자들은 디지털 신호에 즉각적인 반응을 해야 하는데 그렇지 않으면 일을 하는 데 문제가 생기기 때문이라고 설명하고 이러한 반응성을 극대화하기 위해 근로시간과 근로장소를 사전에 특정하지 않은 것이라고 주장함
- 배달노동자들이 소속되어 있는 곳의 배달 업무에 지장이 없는 한 다른 회사의 업무를 수행하는 것이 가능하고, 다른 사람에게 배달 업무를 대행할 수 있도록 하는 것도 가능하다는 대법원의 주장에 대해 배달노동자들은 복수의 사업장에서 번갈아 가면서 일하는 파트타임 노동자와 유사하다고 설명하고 한 사업주만을 위해서 일해야만 한다는 것은 풀타임 노동자의 모습에 불과하다고 주장함

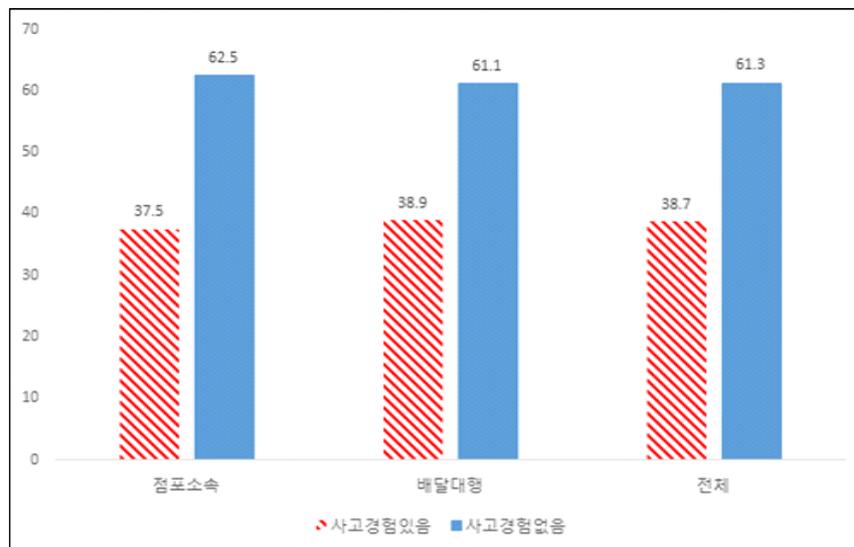
3. 반복되는 사고와 낮은 산재보험의 실태

○ 배달노동은 사고발생 가능성이 많으며 사고 시 중대재해로 이어질 수 있음

- 정해진 시간 안에 배달해야 하고 일정 수준의 수입을 확보하기 위해 신호를 지키거나 안전을 우선시하는 운행을 하지 않고 있음

- 2019년 정흥준 외(한국노동연구원)의 연구에 따르면 배달노동자들은 높은 사고비율에도 불구하고 산재보험에 거의 가입되어 있지 않은 것으로 나타남
 - 1년 동안 사고를 경험한 비율이 전체적으로 61.3%로 매우 높게 나타남. 특히 당시의 조사에 따르면 점포에 소속되어 있는 임금노동자이거나 배달대행업체에 소속되어 있는 특수고용노동자이거나 사고비율은 거의 동일한 것으로 나타났음

[그림 2-1] 배달기사 고용형태별 사고비율



- 배달노동자의 산재보험을 가로막고 있는 것은 ①전속성과 ②적용제외가 가능한 임의가입 방식이기 때문임

○ 전속성 기준

- 산업재해보상보험법에 특수형태근로종사자에 대한 특례를 두어 산재보험을 적용할 수 있도록 하였으나 ‘주로 하나의 사업에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하는 보수를 받아 생활할 것’이라는 전속성 기준을 부여함

<표 2-3> 특수형태근로종사자의 산재보험 특례

<p><산업재해보상보험법></p> <p>법 제125조(특수형태근로종사자에 대한 특례) ① 계약의 형식과 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상</p>

의 재해로부터 보호할 필요가 있는 사람으로서 다음 각 호의 모두에 해당하는 사람 중 대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 사람의 노무를 제공받는 사업은 제6조에도 불구하고 이 법의 적용을 받는 사업으로 본다.

1. 주로 하나의 사업에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것
2. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것

- 구체적으로 고용노동부는 배달노동과 유사한 퀵서비스 및 대리운전업무에 대해 다음과 같은 전속성 기준을 제시한 바 있음

<표 2-4> 고용노동부의 퀵서비스의 전속성 기준

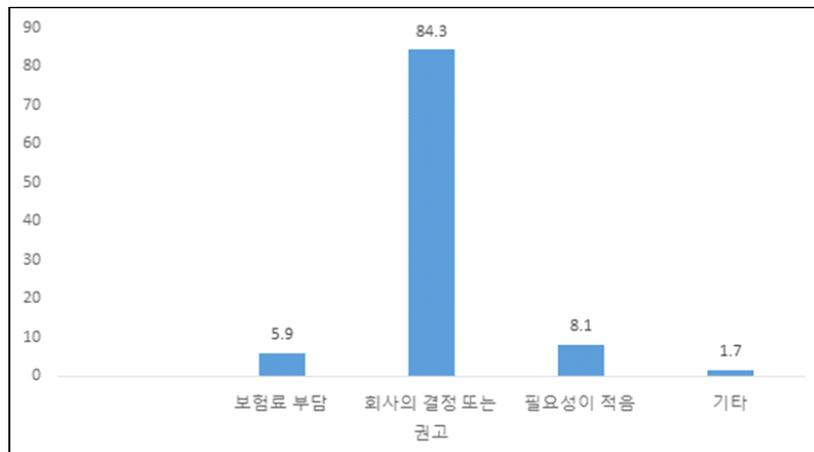
<퀵서비스기사의 전속성 기준>

1. 하나의 퀵서비스업체(음식물 늘찬배달업체를 포함한다.)에 소속(등록)되어 그 업체의 배송업무만 수행하는 사람
2. 하나의 퀵서비스업체(음식물 늘찬배달업체를 포함한다.)에 소속(등록)되어 그 업체의 배송업무를 수행하면서 부분적으로 다른 업체의 배송업무를 수행하는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람
 - 가. 소속(등록) 업체의 배송업무를 우선적으로 수행하기로 약정한 사람
 - 나. 순번제 등 소속(등록) 업체가 정하는 방식으로 업무를 배정받아 수행하는 사람
 - 다. 업무를 수행함에 있어 퀵서비스 휴대용정보단말기(PDA 등)를 사용하지 않고 배송업무를 배정받아 수행하는 사람
 - ※ 퀵서비스 휴대용정보단말기(PDA 등)란 퀵서비스 정보의 수집, 저장, 작성, 검색 및 통신 기능이 결합된 단말기를 말함
 - 라. 수익을 정산함에 있어 월비 등을 정액으로 납부하는 등 사실상 소속(등록) 업체 배송업무를 주로 수행하는 사람
 - 마. 소속(등록) 업체에서 전체 소득의 과반 소득을 얻거나 전체 업무시간의 과반을 종사하는 사람. 이 경우 이와 관련된 소득 및 시간에 대한 구체적 기준은 근로복지공단이 매년 해당 업종의 실태를 조사하여 별도로 정한다.

○ 적용제외가 가능한 임의가입 방식

- 전속성 기준도 문제가 많지만 선행연구는 적용제외가 남발되고 있음을 지적함
- 선행연구는 산재보험을 대행업체와 배달노동자 절반씩 부담해야 하는 상황이므로 업체 측에서 산재보험을 신청하지 말라는 권유가 흔하다고 지적함
- 설문조사 결과를 보더라도 산재보험 미가입자의 84.3%는 회사의 결정 또는 권고에 의해 산재보험에 미가입했다고 밝히고 있음(정홍준 외, 2019)

[그림 2-2] 산재보험 미가입 이유



○ 경제사회노동위원회는 전속성과 적용제외 남발을 막기 위해 아래와 같은 노사정 합의를 이끌어 낸 바 있음

- 경사노위 합의에 따라 고용노동부는 전속성 기준 및 적용제외를 개선할 수 있는 방안을 마련하여 법 개정을 추진할 예정

<표 2-5> 경사노위 배달분과 산재보험 확대 합의문

<2020. 8. 경제사회노동위원회 배달노동자 산재보험 확대 관련 합의>

1. 노사정은 플랫폼 및 배달대행사를 통해 업무를 수행하는 배달노동종사자들이 산재보험에 가입할 수 있도록 노력한다.
2. 노사정은 배달노동종사자의 산재보험 적용기준을 재검토하고 적용 제외 신청이 남용되지 않게 하여 산재보험 사각지대를 줄일 수 있도록 개선방안을 마련한다.
3. 근로복지공단과 배달플랫폼 관련 업체는 배달노동종사자의 산재보험 적용 및 보

상과 관련한 자료(data)의 공유 체계 구축 등을 내용으로 하는 업무협약 체결을 추진한다. 이를 통해 플랫폼 배달노동종사자에 대한 산재보험 적용 확대 및 소득에 비례한 적절하고 신속한 보상 등 산재보험제도 개선에 필요한 현황을 파악 하도록 한다.

4. 노사정은 모든 일하는 사람들이 재해로부터 보호되어야 한다는 점에 공감하며, 향후 징수체계 등 제도개선에 관한 사회적 논의를 추진한다.

○ 대법원은 2018 배달노동자의 산재보험관련 전속성을 부정해서는 안 된다면 산재인정을 아래와 같은 요지로 인정함

<표 2-6> 대법원의 배달노동 산재보험 판결

대법원 2017두74719 산재보험료부과처분취소

원심의 판단은 다음과 같은 이유로 그대로 수긍할 수 없다.

가. 구 산업재해보상보험법 시행령 제125조 제6호는 ‘주요’ 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송업무를 하는 사람으로 명시하고 있다. 따라서 소속 배달원들이 다른 배달 업체의 스마트폰 애플리케이션을 이용할 가능성이 있다는 사정만으로 배달원의 ‘전속성’을 부정할 수는 없다.

나. 게다가 망인은 이 사건 사업장 외에 다른 사업장의 배달업무 등을 실제로 수행한 사실이 없다. 따라서 업무의 성격상 망인의 선택에 따라 다른 사업장의 배달업무 등을 함께 수행할 수 있는 추상적 가능성이 있다는 점은 망인에 관한 ‘전속성’을 인정하는데 장애가 되지 않는다.

다. 산업재해보상보험법이 특수형태근로종사자 보호를 위한 특별규정을 둔 취지는 근로기준법상 근로자에 해당하지는 아니하나 업무상 재해로부터 보호할 필요성이 있는 경우에 해당 종사자를 보호하기 위함이다. 그런데 원심이 특수형태근로종사자의 전속성을 판단하면서 제시한 기준은 결국 근로기준법상 근로자성을 판단하는 기준과 크게 다르지 않다. 이러한 기준에 따를 경우 위와 같은 법의 취지를 몰각시키게 된다.

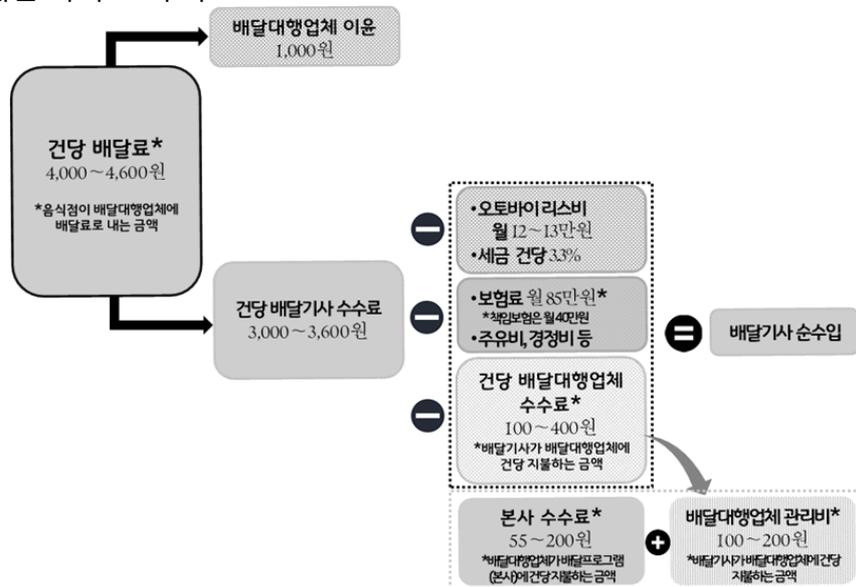
라. 한편, 2017. 3. 31. 개정된 「퀵서비스기사의 전속성 기준」(고용노동부 고시 제 2017-21호)에서는 전속성 인정을 위한 기준으로 ‘소속(등록) 업체에서 전체 소득의 과반 소득을 얻거나 전체 업무시간의 과반을 종사하는 사람’을 추가하고 있다. 이처럼 고시가 개정된 이유 역시 앞서 본 법령의 취지에 따라 전속성에 관한 해석을 명확히 하기 위한 것으로 볼 수 있다.

4. 그런데도 원심은 앞서 본 이유만을 들어 망인이 특수형태근로종사자에 해당하지 않는다고 단정하였다. 이러한 원심판단에는 특수형태근로종사자의 요건인 전속성에 관한 법리 등을 오해하고 필요한 심리를 다하지 않음으로써 판결에 영향을 미친 잘못이 있다.
5. 그러므로 원심판결을 파기하고, 사건을 다시 심리·판단하게 하기 위하여 원심법원에 환송하기로 하여, 관여 대법관의 일치된 의견으로 주문과 같이 판결한다.

4. 수수료의 복잡한 구조와 적정성

- 배달대행업체는 배달료에서 발생하는 이윤 외에도 배달노동자들에게 관리비 명목의 건당 수수료를 별도로 받고 있으며 오토바이 리스를 통해서도 수입을 올리고 있는 구조임
 - 배달노동자가 배달을 통해 얻은 수수료는 약 3,000원 정도이지만 건당 배달료는 4,000원에서 4,600원으로 조사된 바 있음(정홍준 외, 2019)
 - 면접조사 결과, 오토바이를 대여해주고 수리비 등의 명목으로 상당한 금액을 요구하는 등 부당한 관행도 적지 않은 것으로 나타남(정홍준 외, 2019)
 - 이러한 이유에서 배달대행노동자의 순수입은 높지 않으며 기존의 연구에 따르면, 주 6일 하루 10~12시간을 일하고 300만원 내외를 버는 것으로 알려져 있음

[그림 2-3] 배달 수수료의 구조



5. 배달노동, 배달앱의 지위 등 논의 국내외 사례

○ 한인상·신동윤(2019)은 국회입법조사처 보고서에서 플랫폼 노동에 대응하는 주요 국가의 사례를 요약함

① EU

- 유럽연합은 ‘투명하고 예측 가능한 근로조건에 관한 지침’을 통해 플랫폼 노동에 대한 기본적인 규율을 정함
- 주요 내용은 △ 서면으로 된 근로조건 정보제공권, △ 수습기간 제한권, △ 배타조항금지 및 양립불가조항 제한에 따라 추가 직업 선택권, △ 온 디멘드와 같이 예측 불가능한 근로자의 경우, 일 시작 전에 합리적인 기간을 알 권리, △ 0시간 근로계약 남용방지법, △ 좀 더 안정된 작업으로 이동을 요청하는 경우 서면답변을 받을 권리, △ 의무적 훈련을 무료로 받을 권리 등임

② 프랑스

- 2016년 [노동과 사회적 대화의 현대화 그리고 직업적 경로의 보장에 관한 법(Loi n 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels)]을 통해 플랫폼 노동에 대한 사회적 책임을 규정하였으며 내용으로는 플랫폼 노동 종사자의 산재보험 적용, 직업 교육, 노동3권의 보장 등이 포함되어 있음¹⁾
- 플랫폼 노동자는 노동조합을 조직하거나 가입할 수 있고, 대표를 통해 집단적 이익을 주장할 수 있고, 자신의 직업적 요구 사항을 관철시키기 위해 권리를 남용하지 않는 범위에서 조직적으로 노무제공을 거부할 수 있고 플랫폼 기업은 이러한 행위를 이유로 불이익한 처우를 할 수 없다고 명시함

③ 독일

- 독일의 경우 법체계에서 플랫폼 노동에 대한 규정이 존재하지 않으나 플랫폼 이해관계자들이 자발적으로 ‘공동의 행동강령(Der Gemeinsame Code of Conduct)’을 만들어 플랫폼 노동자, 위탁자, 플랫폼 간의 분쟁을 해결하기 위한 기구를 마련함
- 공동의 행동강령에는 플랫폼 노동종사자의 최저기준 의무를 규정하고 있으며 이를 모니터링 하기 위한 기구도 가지고 있음. 모니터링 기구에는 지방노동법원 법관 1

1) 박제성(2019.1.30) 플랫폼노동연대 출범선언 및 플랫폼 영역에 대한 노동기본권 확대를 위한 정책토론회 재인용

인, 클라우드 소싱 연합 대표 1인, 플랫폼 대표 1인, 금속노조 1인, 플랫폼 종사자 1인 등 5명으로 구성되어 있음

○ 경기도의 플랫폼 노동자 지원 조례

- 경기도는 2020년 6월 플랫폼 노동자 지원을 위한 조례안의 입법을 예고함
- 구체적인 내용은 노동관계법령 상 노동자가 아니라는 이유로 차별받지 않도록 하며 노동자에 준하는 보호를 받을 수 있도록 지원한다는 것이 주요 내용임. 또한 안전한 노동환경, 적절한 임금을 받을 수 있도록 노력하고 지원에 필요한 실태 파악 및 연구조사와 지원방안을 명문화함

<표 2-7> 경기도 플랫폼 노동자 지원 조례 입법 예고안

경기도 플랫폼 노동자 지원 조례안	
제1조(목적)	이 조례는 「근로기준법」에 따른 노동자와 유사하게 노무를 제공함에도 불구하고 노동관계 법률을 적용받지 못하는 경기도내 플랫폼 노동자들의 권리를 보호하고 지위 향상을 도모하는 것을 목적으로 한다.
제2조(정의)	이 조례에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다. 1. “플랫폼 노동”이란 온라인 플랫폼(이하 “플랫폼”이라 한다)을 매개로 수요와 공급을 매칭하는 노동 또는 서비스를 말한다. 2. “플랫폼 노동자”란 상품이나 서비스의 공급자와 소비자를 연결해주는 온라인 플랫폼 사업자로부터 일감을 받고 노동을 제공하여 수입을 얻는 사람을 말한다.
제3조(적용대상)	이 조례는 「주민등록법」 제6조제1호에 따른 사업 공고일 기준 현재 경기도(이하 “도”라 한다)에 주민등록이 되어 있는 사람으로 「근로기준법」·「고용보험법」 등의 적용 대상이 아닌 사람을 말한다.
제4조(도지사의 책무)	① 경기도지사(이하 “도지사”라 한다)는 플랫폼 노동자가 「근로기준법」 등 노동관계법령에 따른 노동자가 아니라는 이유로 차별받지 아니하며, 노동자에 준하는 보호를 받을 수 있도록 노력하여야 한다. ② 도지사는 플랫폼 노동자가 안전한 환경에서 노동하고, 적절한 임금을 받을 수 있도록 노력하여야 한다. ③ 도지사는 플랫폼 노동자에 대한 사회안전망 구축 및 확대를 위해 노력하여야 한다.

제5조(전담부서 설치) ① 도지사는 플랫폼 노동자의 보호와 지원업무를 효율적으로 추진하기 위하여 소관 실·국에 전담부서를 설치하거나 필요한 전문 인력을 배치할 수 있다.

② 전담부서는 다음 각 호의 업무를 수행한다.

1. 플랫폼 노동자의 지원 정책 및 제도 개선을 위한 연구·조사
2. 플랫폼 노동자에 대한 법률 상담 및 지원
3. 플랫폼 노동자 모범거래 기준 마련을 위한 연구·조사
4. 플랫폼 노동자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전 및 보건조치
5. 플랫폼 노동자의 생활안정 및 사회적 기본권 보장을 위한 기본소득 지급
6. 플랫폼 노동자의 조직화 지원
7. 그 밖에 플랫폼 노동자의 노동조건 향상을 위하여 도지사가 필요하다고 인정하는 사업

제6조(실태조사) 도지사는 플랫폼 노동자의 보호 사업을 추진하기 위해 필요한 경우 도내 시·군, 관계기관 등과의 협조를 얻어 플랫폼 노동자 현황 등 실태조사를 실시할 수 있다.

제7조(종합계획 등 수립) ① 도지사는 다음 각 호의 사항을 포함하여 경기도 플랫폼 노동 종합계획을 3년마다 수립·시행하여야 한다.

1. 플랫폼 노동자 지원을 위한 기본방향 및 목표
2. 플랫폼 노동자 현황 등에 대한 실태조사
3. 플랫폼 노동자 보호 및 지원 대책
4. 종합계획의 실행을 위한 재원 조달 방안
5. 플랫폼 노동자 피해 예방 및 구제를 위한 교육·홍보
6. 그 밖에 플랫폼 노동자 권익 보호를 위해 도지사가 필요하다고 인정하는 사항

② 제1항의 종합계획에 따라 매년 시행계획을 수립·시행하여야 한다.

제8조(플랫폼 노동 운영협의회) ① 도지사는 플랫폼 노동자 보호 등 관련사항에 관한 다음 각 호의 사항을 자문받기 위하여 플랫폼 노동 운영협의회(이하 "협의회"라 한다)를 둘 수 있다.

1. 플랫폼 노동의 실태와 현황
2. 플랫폼 노동의 법체계와 문제점
3. 플랫폼 노동자의 노동환경 및 여건개선
4. 그 밖에 플랫폼 노동자 지원을 위한 정책발굴에 관한 사항

② 협의회의 업무를 효율적으로 수행하기 위하여 필요한 경우 분과위원회 또는 소위

원회를 둘 수 있으며, 그 밖에 협회회의 효율적인 운영을 위한 세부사항은 규칙으로 정한다.

제9조(모범거래 기준 등) ① 도지사는 플랫폼 노동자에 대한 불공정 거래 관행을 보다 효과적으로 예방·개선할 수 있도록 업종별 모범거래 기준을 개발·보급할 수 있다.

② 도지사는 공정 거래 관행 정착을 위해 도 및 도 소속 공공기관, 민간기업·기관 등의 장에게 모범거래 기준 등의 준수·적용을 권장할 수 있다.

제10조(법률 지원 등) ① 도지사는 플랫폼 노동자의 세무상담, 노무상담 또는 계약상 분쟁 등에 관한 권리구제를 위해 법률상담서비스를 제공할 수 있다.

② 도지사는 법률상담을 받은 플랫폼 노동자에 대하여 「경기도 무료법률상담실 설치 및 운영 조례」 제9조에 따라 무료소송을 지원할 수 있다.

제11조(시행규칙) 이 조례의 시행에 관하여 필요한 사항은 규칙으로 정한다.

부 칙

이 조례는 공포한 날부터 시행한다.



2020 배달노동자 실태조사 보고서

제1장 서론

제2장 배달 노동 관련 쟁점

제3장 배달노동자 실태조사 결과

제4장 면접조사 결과

제5장 요약 및 결론

제3장 배달노동자 실태조사 결과

1. 설문조사 개요

- 본 연구는 다양한 앱(앱)을 이용하여 음식을 배달하는 배달노동자를 대상으로 계약현황, 노동실태, 종속관계, 산업안전, 수수료, 노사관계, 정책개선 방안들을 조사한 것으로 조사는 2020년 6월부터 8월까지 전국적으로 실시됨. 배달노동관련 전국적인 조사는 거의 없었기 때문에 실태조사 결과는 중요한 함의를 가짐
 - 이번 조사에 참여한 지역은 서울(강서, 구로, 마포, 서대문, 성북, 중랑)은 6개 비정규센터가 참여하였으며 서울 외 지역은 광주, 당진, 대전, 서산, 수원, 아산, 울산, 천안 등 8개 지역이 참여하여 총 14개 지역이 조사에 참여함(<표 1> 참조)

<표 3-1> 지역별 응답자 현황

지역	빈도	퍼센트
서울	496	30.5
광주	135	8.3
당진	117	7.2
대전	453	27.8
서산	62	3.8
수원	57	3.5
아산	92	5.7
울산	98	6.0
천안	118	7.2
합계	1628	100.0

- 전체적으로 조사에 참여한 배달앱 이용 배달노동자는 1,628명으로 남성, 20~40대 청장년층이 다수인 것으로 나타남
 - 조사 대상 중 남성이 97.1%로 압도적으로 많았으며 여성은 2.9%에 불과하였음
 - 연령대별로 살펴보면, 30대가 36.3%로 가장 많았으며 20대(28.1%)와 40대(23.5%)가 그 다음으로 나타났음. 20~40대가 전체의 87.9%로 대부분을 차지함
 - 배달업 종사기간은 1년 이상 3년 미만이 28.5%로 가장 많았고 3년 이상 5년 미만이 (23.9%) 그 다음으로 많았음. 전체적으로 5년 미만이 74.3%로 나타남

- 학력은 고등학교를 졸업한 경우가 63.4%가 가장 많았으며 대학에 재학 중이거나 졸업한 경우는 28.0%였음

<표 3-2> 조사 대상 배달노동자 기초 현황

구분		인원 수	비중 (%)
성별	남성	1549	97.1
	여성	46	2.9
연령대	10대	54	3.4
	20대	450	28.1
	30대	581	36.3
	40대	376	23.5
	50대	118	7.4
	60대 이상	22	1.4
배달업무 기간	1년 미만	343	21.9
	1년이상 3년미만	446	28.5
	3년이상 5년미만	375	23.9
	5년이상 10년미만	224	14.3
	10년 이상	179	11.4
학력	중졸	116	7.4
	고등학교 재학중	20	1.3
	고졸	1000	63.4
	대학교 재학중	60	3.8
	대졸	382	24.2

- 배달노동자들의 평균연령과 평균 근속기간을 분석한 결과 평균 연령은 35.1세이며 평균적인 근속기간(배달 일을 한 기간)은 4.3년으로 나타나 배달노동은 청년들의 단기 아르바이트가 아닌 생계를 위한 일임이 확인되었음

- 지역별로 수원이 44.3세로 가장 연령이 높았으며 평균 근속기간도 6.2년으로 길었음

<표 3-3> 지역별 평균 연령/근속기간(단위: 세, 년)

지역	평균 연령	평균 근속기간
수원	44.3	6.2
울산	38.4	4.2
서울	35.7	4.7
아산	35.5	4.2
평균	35.1	4.3
천안	34.5	3.8
서산	34.2	4.8
대전	33.9	4.2
광주	33.2	4.1
당진	32.0	3.0

- 배달 업체들이 계약을 맺은 배달노동자들은 평균 58명으로 나타났으며 서울이 119.4명으로 가장 많고 당진이 22.3명으로 가장 적게 나타남
 - 서울, 울산, 대전 등 대도시일수록 배달 업체에서 일하는 배달노동자들의 수가 많았으며 점차 대형화되고 있는 상황임을 보여줌

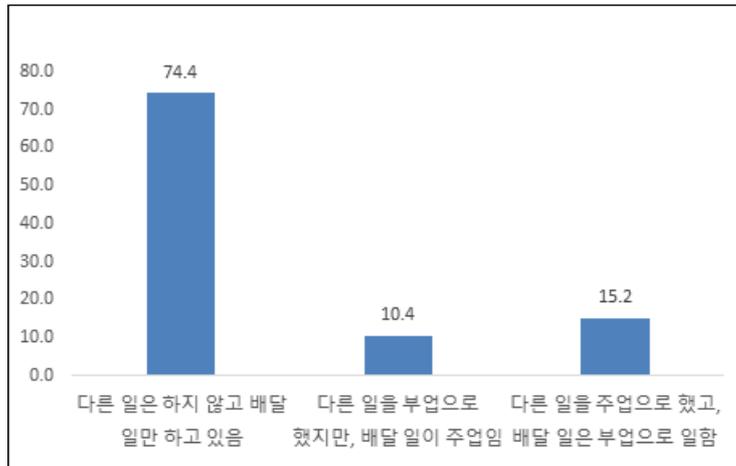
<표 3-4> 지역별 배달대행업체의 인원 수

지역	인원 수
서울	119.4
울산	81.7
평균	58.0
대전	40.7
수원	36.4
천안	35.8
아산	32.8
광주	28.6
서산	25.9
당진	22.3

2. 배달노동자의 전속관계: 배달노동자-대행업체-배달앱간의 “높은 전속관계”

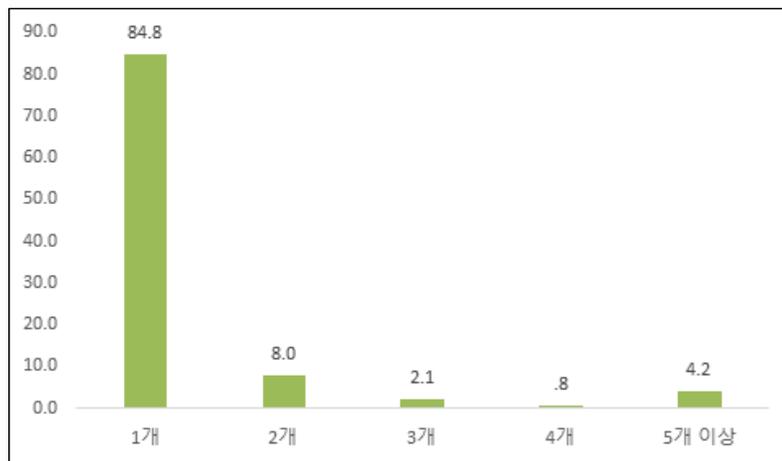
- 전속관계는 배달노동자의 노동자성을 판단하는데 있어 중요한 지표인데, 배달업을 주업으로 하는 경우가 84.8%였으며 이 중 ‘다른 일은 하지 않고 배달 일만 하고 있다’고 응답한 경우는 74.4%로 나타나 매우 높은 수준의 전속성을 보임. 이에 비해 다른 일을 주업으로 하면서 배달 일을 부업으로 하고 있다는 응답은 15.2%에 불과하였음
 - 이러한 결과는 배달노동자들의 대다수는 배달 일 외에 다른 일을 겸업으로 하지 않음을 보여주는 것으로 배달대행업체와의 높은 전속관계를 의미하며 이는 배달대행업체가 사용자의 지휘에 있을 가능성을 보여줌

[그림 3-5] 배달업 이외의 다른 일을 하고 있는지 여부



- 배달노동자와 배달대행업체 간 전속성을 알 수 있는 또 다른 지표는 배달노동자가 배달대행업체와 얼마나 많은 계약을 하고 있는지를 살펴보는 것임. **분석 결과, 응답자의 84.8%는 1개 업체와 계약을 맺고 일하는 것으로** 나타나 대부분의 배달노동자는 특정 업체와만 계약을 맺어 상시적으로 일하고 있었음. 이러한 결과는 배달노동자가 배달대행업체와 매우 높은 전속적 관계를 유지하고 있음을 보여줌
 - 배달노동자-배달대행업체-배달앱간의 높은 전속적 관계를 유추할 수 있음

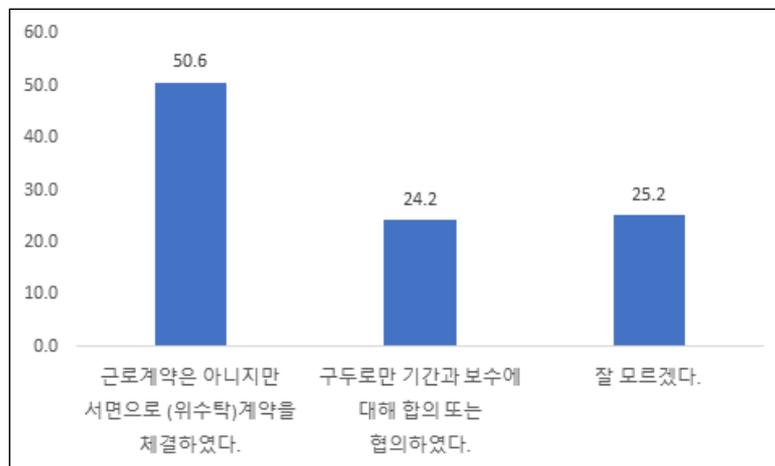
[그림 3-6] 계약을 맺은 배달대행업체 수



3. 배달노동자의 계약관계: 불분명 & 불공정 서면계약

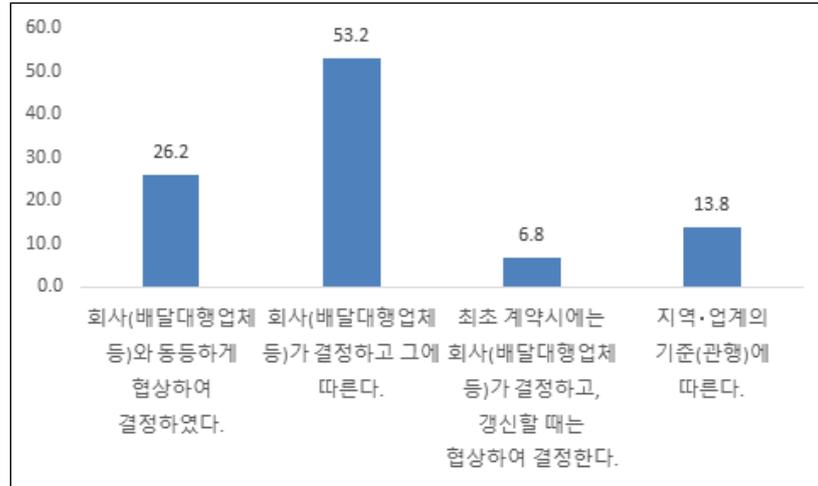
- 배달 업체와 배달노동자 간에 명시적 계약은 50.6%에 불과하였으며 구두계약과 계약 여부를 모르는 경우가 49.4%였음
 - (위·수탁) 계약서 체결과 관련하여 계약서를 체결한 경우는 50.6%로 절반가량 되었음. 면접조사 등에서 자신이 배달 업체와 체결한 계약서가 위·수탁 계약서인지, 근로계약서인지는 분명히 알지 못하는 것으로 나타났음
 - 구두로만 계약을 한 경우는 24.2%였으며 ‘잘 모르겠다’는 응답도 25.2%로 적지 않았음

[그림 3-7] 계약 형태



- 계약의 내용도 업체가 전적인 권한을 가지고 있는 것으로 나타남. 응답자의 53.2%는 배달대행업체가 계약 내용을 결정하고 배달노동자는 그대로 따르는 것으로 나타났으며 26.2%는 동등하게 결정한다고 응답하였음
 - 회사가 계약 내용을 결정하는 경우가 53.2%로 절대다수로 나타났으며 지역과 업계의 관행에 따른다는 응답이 13.8%였음
 - 이러한 결과는 배달대행업체와 배달노동자 간에 교섭력에 있어서 불균형이 존재함을 보여주는 것임

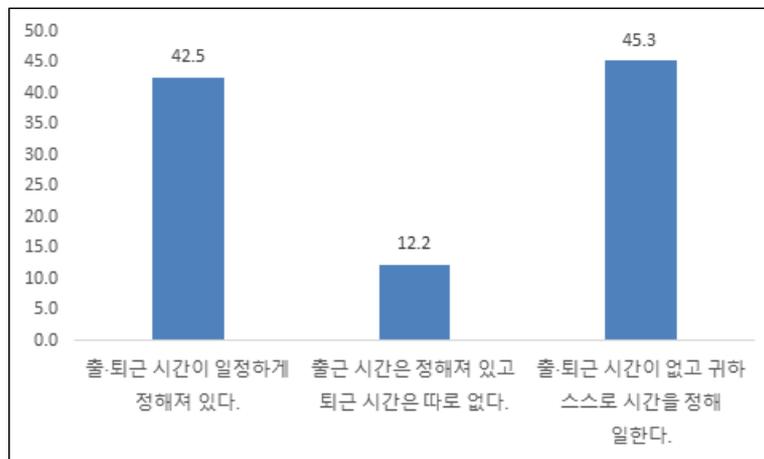
[그림 3-8] 보수 기준 등 계약을 정하는 방식



4. 종속성: 높은 종속성

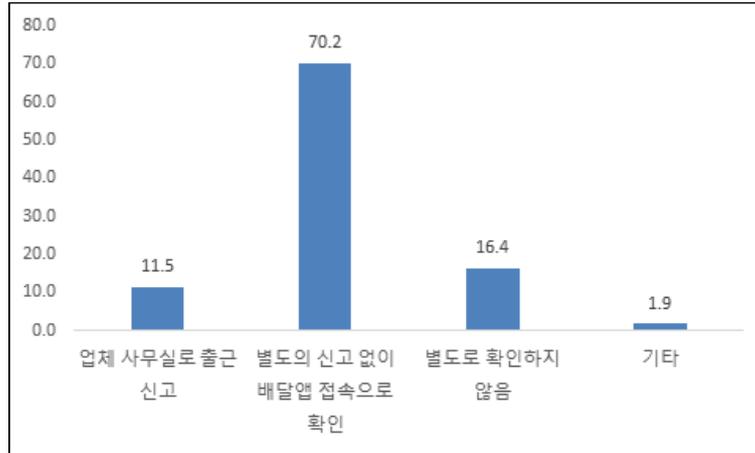
- 노동자성 관련 중요 지표로서 종속성을 평가하며 이번 설문에서는 전통적으로 많이 활용하는 출·퇴근 시간에 대한 통제, 업무에 대한 지시, 교육 등을 살펴봄. 분석 결과, 배달노동자들은 배달대행업체의 통제에서 벗어나 완전히 자유롭게 일을 한다고 보기 어려웠음
 - 배달 업무를 위해 출근시간과 퇴근시간이 일정하게 정해져 있다는 응답이 42.5%로 나타났으며 출근시간만 정해져 있다는 응답도 12.2%가 되었음. 따라서 절반 이상인 54.7%는 출·퇴근시간에 대한 규율을 적용받고 있는 것으로 나타났음

[그림 3-9] 출퇴근 시간이 정해져 있는지 여부



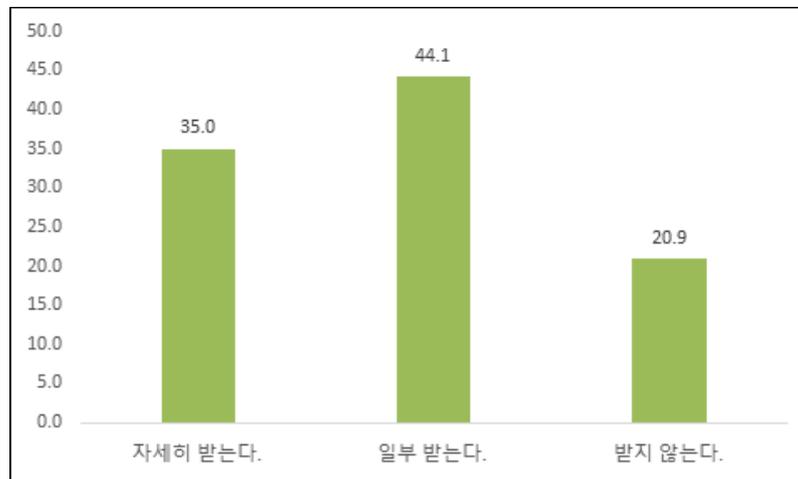
- 출근방식은 전통적인 방식(사무실로 출근)은 11.5%에 불과하였으며 70.2%가 배달앱에 접속하여 출근을 하고 있는 것으로 나타남

[그림 3-10] 출근체크 방식



- 배달노동자는 배달대행업체 혹은 주문중개앱으로부터 배달과 관련하여 업무내용이나 업무지시를 받는 경우가 79.1%에 이르는 것으로 나타났음
 - 업무지시를 ‘자세하게 받는다’는 응답은 35%로 나타났으며 ‘일부 받는다’는 응답은 44.1%로 나타났음. 이에 비해 업무지시를 받지 않는다는 응답은 20.9%에 불과하였음. 이러한 결과는 앞서 일의 전속성(84.8%)과 함께 배달노동자들이 매우 높은 수준의 전속적, 종속적 관계를 갖고 있음을 보여주는 것임

[그림 3-11] 배달대행업체, 주문중개업체 등으로부터 업무내용이나 업무방식에 대해 지시를 받고 있는지



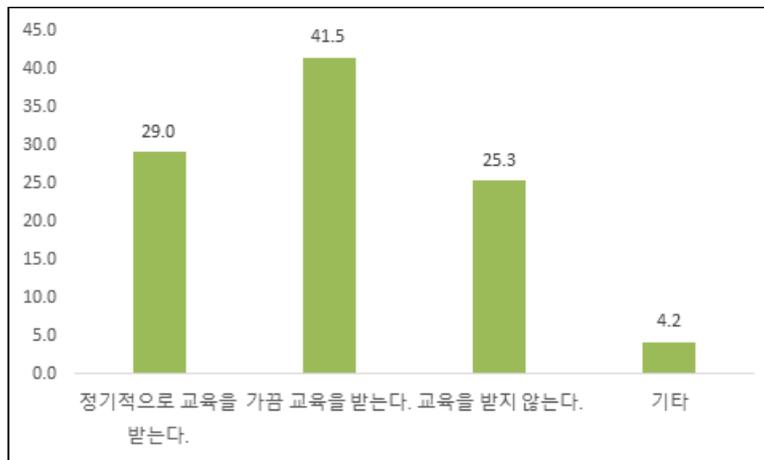
- 지역별로 업무지시를 받는 순서는 당진, 대전, 수원이 평균 이상으로 나타났으며 충남과 서울이 상대적으로 낮게 나타났음. 상대적으로 낮다고 할지라도 최저 점수가 2.0으로 일부라도 업무지시를 받고 있음. 이러한 원인들에 대해선 자세히 살펴 보아야 하지만 중소도시의 지역별 특성이 반영된 결과로 보임

<표 3-5>지역별 업체의 단말기 등을 통한 업무지시 순위(1:받지 않음, 2: 일부 받음, 3: 자세히 받음)

지역	업무지시 3점 척도
당진	2.4
대전	2.3
수원	2.2
평균	2.1
울산	2.1
아산	2.1
광주	2.1
서산	2.0
천안	2.0
서울	2.0

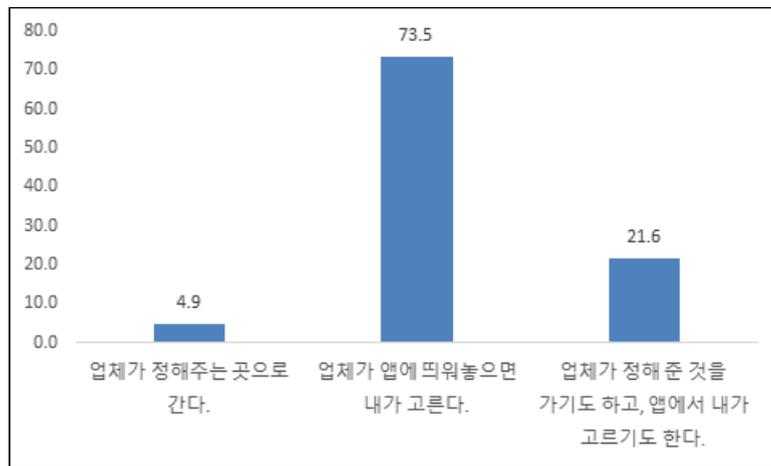
- 안전교육을 받고 있는지와 관련해서 ‘정기적으로 교육을 받는다’는 응답은 29%였으며 ‘가끔씩 교육을 받는다’는 응답은 41.5%로, 교육을 받는 경우는 모두 70.5%로 나타났음. 이에 비해 ‘교육을 받지 않는다’는 응답은 25.3%로 나타났음

[그림 3-12] 안전교육



- 콜을 고르는 방식은 주로 배달노동자가 자율적으로 결정할 수 있으나 부분적으로 업체가 정해 주는 관행도 존재하는 것으로 나타났음
 - 면접조사를 토대로, 배달을 기피하는 주문의 경우 배달대행업체가 배달노동자에게 배달을 정해 주는 관행이 있음을 확인함

[그림 3-13] 주문 콜을 수행하는 방식



5-1. 노동실태: 수수료(보수)

- 지역별, 개인별 편차가 있으나 월평균 수입(수수료, 세금, 보험료 등 납부 전)은 256.5만원으로 나타났으며 지역별 약간의 편차가 있었는데, 이는 수수료의 차이라기보다는 배달관련 경쟁 정도 및 건수 등에 따른 차이로 해석되었음
 - 지역별로 보면, 서산, 서울, 천안이 각각 291.9만원, 284.8만원, 283.9만원으로 평균 이상으로 나타났으며 울산, 수원, 광주, 아산 등은 상대적으로 낮았음. 특히, 당진이 180.7만원으로 낮았는데 이는 배달 수요의 차이로 예상되었음

<표 3-6> 지역별 한 달 수입 순위

지역	한달 수입(만원)
서산	291.9
서울	284.8
천안	283.9
평균	256.5
울산	255.9
수원	255.5
대전	245.8
광주	232.6
아산	221.5
당진	180.7

- 지역별로 배달 1건당 얼마를 받고 있는지 수수료를 제외한 금액을 확인한 결과, 평균은 2,960.6원으로 나타나 일반적으로 알려진 3,000원에 가깝게 응답되었으나 이 역시 지역별 편차가 존재하였음
 - 지역별로 배달 1건 당 받는 금액을 살펴보면, 서울이 3,397.4원으로 가장 높았으며 나머지 지역과는 상당한 차이를 보이고 있었음. 배달 1건 당 금액이 가장 낮은 지역은 광주 지역으로 2,612.6원으로 나타났음. 향후 지역별 수수료 편차를 어떻게 줄일 것인가가 과제가 될 수 있음

<표 3-7> 지역별 1건당 받는 배달 금액(수수료 제외)

지역	배달업체 수수료(원)
서울	3397.4
평균	2960.6
수원	2901.0
천안	2858.1
울산	2845.9
당진	2808.3
대전	2768.8
서산	2759.8
아산	2702.2
광주	2612.6

- 지역별로 배달앱의 수수료도 약간의 차이가 있는 것으로 나타났는데, 이는 지역별 차이일수도 있으며 지역에서 주로 사용되는 배달앱에 따라 수수료가 다르기 때문으로 판단됨
 - 배달앱에 지급하는 평균 수수료는 440원이었으며 지역별로 천안의 배달앱 수수료

가 597.9원으로 가장 높았으며 아산, 당진 등 충남 지역의 배달앱 수수료가 다른 지역에 비해 높은 것으로 나타남

<표 3-8> 지역별 배달앱 수수료 순위

지역	배달앱 수수료(원)
천안	597.9
아산	560.5
당진	550.7
평균	440.0
서울	429.6
대전	423.9
서산	398.8
광주	327.0
수원	256.3
울산	-

5-2. 노동실태: 근무일 및 노동시간

- 배달노동자들의 평균 근무일수는 5.7일로 보통 주6일 근무하는 것이 일반적인 것으로 나타났다. 또한 평균 노동시간도 9.6시간으로 주6일 10시간의 장시간 노동을 하는 것으로 나타남
 - 울산과 서산이 6.2일로 가장 높았으며 천안, 대전, 당진, 수원이 모두 5.9일로 동일하게 나타났음

<표 3-9> 지역별 주당 근무일수 순위

지역	주당 근무일수
서산	6.2
울산	6.2
천안	5.9
당진	5.9
대전	5.9
수원	5.9
평균	5.7
광주	5.6
서울	5.4
아산	5.4

- 주중 하루 평균 배달시간은 평균 9.6시간으로 나타났으며 서산, 수원, 대전, 천안, 울산 등이 10시간 이상으로 평균을 상회하는 것으로 나타났음
 - 이러한 결과는 배달노동자들이 장시간 노동을 하고 있음을 보여주는 것인데, 장시간 노동의 원인은 배달노동자들이 수수료 형태로 보수를 받는 업무의 특성이 반영된 결과이기도 하며 주말에도 배달이 적지 않은 특징이 반영된 결과로 해석됨. 실제 주말의 근무시간이 더 많은 것으로 나타남

<표 3-10> 지역별 주중 배달시간 순위

지역	주당 근무시간
서산	10.9
수원	10.6
대전	10.6
천안	10.3
울산	10.3
평균	9.6
서울	9.3
아산	8.7
광주	8.6
당진	7.3

<표 3-11> 지역별 주말 배달시간 순위

지역	주말 근무시간
서산	11.2
울산	11.0
대전	10.9
천안	10.7
수원	10.6
평균	10.2
광주	9.7
서울	9.7
아산	9.2
당진	8.9

- 배달노동자들의 대기시간은 평균 3.3시간가량 되며 지역별 편차가 다소 큰 것으로 나타났다. 배달시간과 대기시간을 합할 경우 평균 근무시간은 12.9시간이었음
 - 예를 들어 광주와 서울은 각각 대기시간이 2.5시간과 2.7시간이었으나 대전과 울산은 3.9시간, 4.2시간으로 상대적으로 약간 더 길게 나타났음

<표 3-12> 지역별 대기시간 순위

지역	하루 평균 대기시간
광주	2.5
서울	2.7
천안	3.2
평균	3.3
아산	3.4
서산	3.5
수원	3.7
당진	3.7
대전	3.9
울산	4.2

5-3. 노동실태: 배달건수

- 배달노동자들의 하루 평균 배달 건수는 34.1건으로 나타났으며 지역별로 차이가 약간 존재하는 것으로 나타났다. 1건당 평균 15분 정도 걸린다고 했을 때 배달시간과 거의 일치하였음
- 서산이 40.3건으로 가장 배달 건수가 많았으며 천안은 37.2건, 서울 36.8건 순으로 나타났다. 상대적으로 배달 건수가 적은 지역은 수원(30.8건), 아산(29.8건), 당진(25건)으로 나타남

<표 3-13> 지역별 주중 하루 평균 배달건수 순위

지역	주중 배달건수
서산	40.3
천안	37.2
서울	36.8
평균	34.1
대전	34.0
울산	33.1
광주	31.5
수원	30.8
아산	29.8
당진	25.0

- 주말 배달 건수는 주중보다 많은 것으로 나타남
- 다른 지역도 전체적으로 주말 배달이 주중 배달보다 더 많은데 주말 수요가 더 많기

때문일 수도 있으며 주말에 교통 정체가 적기 때문일 수도 있음

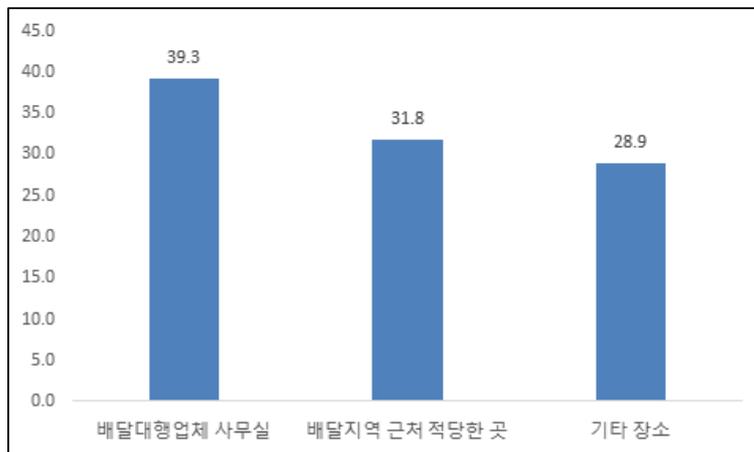
<표 3-14> 지역별 주말 하루 평균 배달 건수 순위

지역	주말 배달 건수
서산	46.7
충남	44.9
서울	42.7
울산	40.9
광주	40.6
평균	40.4
대전	40.0
아산	35.4
수원	34.6
당진	29.9

5-4. 노동실태: 대기장소

- 배달노동자들은 대기할만한 장소가 충분하지 않은 것으로 나타남. 배달대행업체 사무실에서 대기한다는 응답은 39.3%에 불과하였으며 나머지는 배달 지역 근처의 적당한 장소(31.8%)나 기타(28.9%)장소였음. 이러한 이유는 배달대행업체의 공간이 비좁거나 휴식을 취하기에 적절하지 않기 때문으로 판단됨

[그림 3-14] 대기 장소

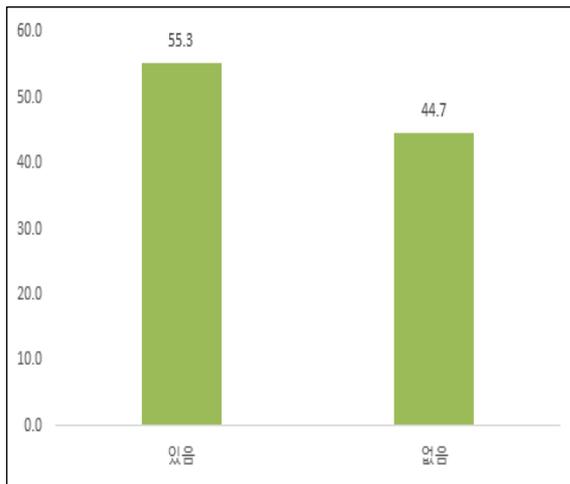


6. 안전사고 및 보험: 높은 사고 비율과 취약한 보험 시스템

① 높은 사고 비율 & 위험한 사고 유형

- 배달노동자들에게 안전사고는 매우 중요한 문제이며 사회적인 주목을 받기도 하는 사안으로 분석 결과, 전국적으로 배달노동자들의 사고는 매우 빈번한 것으로 나타남(1년 동안 55.3%가 사고 경험). 문제는 오토바이 사고의 경우 운전자가 크게 다치거나 사망에 이를 수 있어 이에 대한 대책이 절실한 상황임
 - 분석 결과, 평균적으로 지난 1년 동안 사고 유무를 조사한 결과, 응답자의 55.3%는 크고 작은 사고를 경험한 것으로 나타남
 - 지역별로 사고 비율을 살펴보면, 울산이 71%로 가장 높았으며 서산(63%), 대전(61%), 수원(60%)도 높은 사고 경험을 보였음. 사고가 높은 지역은 별도의 대책들이 필요한 것으로 판단됨

[그림 3-15] 지난 1년 동안의 사고 유무 <표 3-15> 지역별 1년간 사고 비율 순위



지역	사고 비율
울산	71%
서산	63%
대전	61%
수원	60%
서울	56%
천안	56%
평균	55%
광주	51%
아산	45%
당진	22%

- 사고 유형은 오토바이 주행 중 넘어지는 사고가 60.7%로 가장 많았으며 사륜차와의 사고도 절반 이상인 56.1%로 나타났음

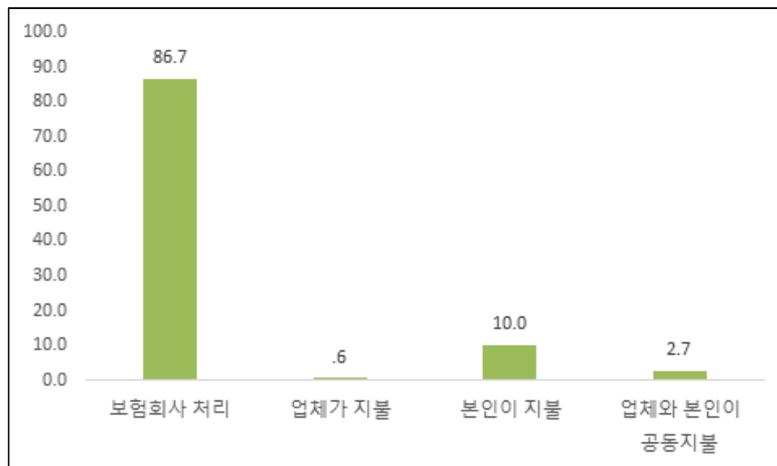
<표 3-16> 유형별 사고 유무

유형	사고 비율(%)
주행 중 넘어지는 사고	60.7
사륜차(자동차 트럭 등)와의 사고	56.1
이륜차(오토바이)와의 사고	26.2
기타 사고	16.7
물건과의 충돌사고	16
동물(고양이, 개 등)과의 충돌사고	11.6
사람과의 사고	11.5
자전거 혹은 전동 킥보드와의 사고	7.1

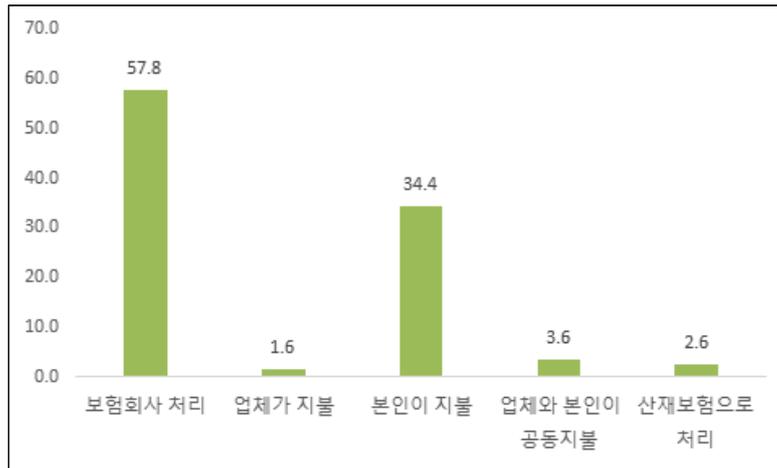
② 대물(대인)은 보험처리 & 자손은 자기비용으로

- 사고 시 상대방에 대한 보상과 본인치료의 방법이 상이함. 사고가 날 경우 처리 방식을 살펴보면, 사고 시 상대방에 대한 배상은 보험회사에서 처리하는 경우가 86.7%가 가장 많았으며 본인이 직접 배상하는 경우는 10%로 낮았음. 이와 달리 사고 시 본인이 다칠 경우 치료하는 방식은 보험회사에서 처리하는 비율이 57.8%로 낮아지고 본인 비용이 34.4%로 크게 높아지는 것으로 나타났음
- 상대방에 대한 배상 및 치료의무 등을 이행하기 위해 이를 위한 보험을 가입하지만 본인의 치료에 대한 부분은 보험에 가입하지 않는 것으로 나타남. 가장 큰 원인은 보험적용범위에 따라 보험료가 큰 폭으로 올라가기 때문으로 판단됨

[그림 3-16] 사고 시 상대방에 대한 배상 방식

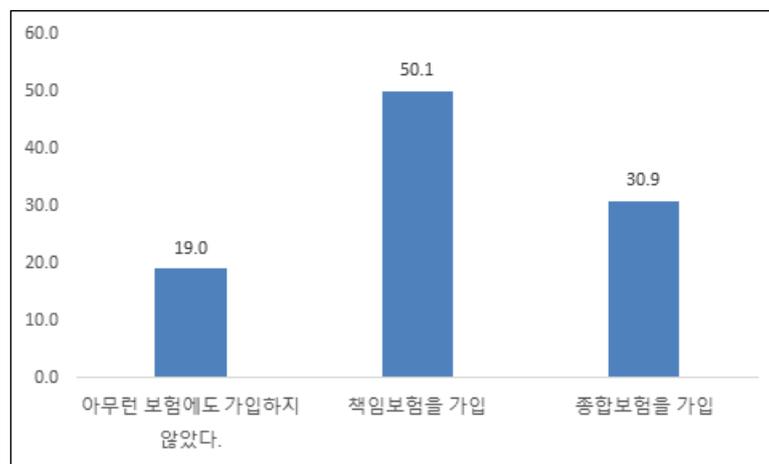


[그림 3-17] 사고 시 본인치료 방식



- 보험가입 유무를 살펴보면, 상대방에 대한 치료와 배상을 목적으로 하는 책임보험에 가입한 경우가 50.1%이며 자신에 대한 치료까지 보험에 가입한 경우는 30.9%로 1/3 이하로 나타났음
- 이러한 이유에서 사고 시 자신에 대한 치료는 보험보다는 본인의 비용을 들여 치료하는 것임. 한편, 전혀 보험에 가입해 있지 않은 경우도 19%에 달해 이들 노동자들은 사고가 나면 큰 손실이 발생할 가능성이 높았음

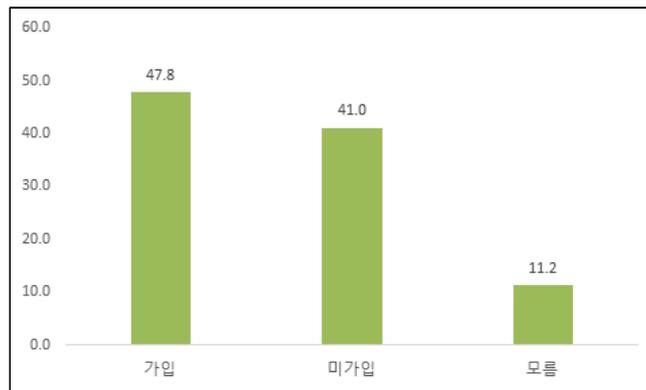
[그림 3-18] 보험가입 유무



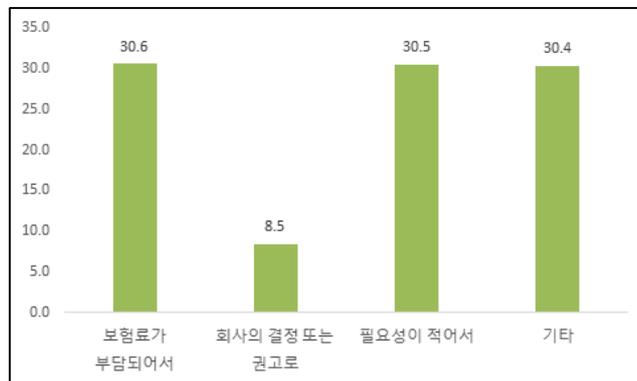
③ 낮은 산재보험 가입 비율

- 산재보험의 경우 전체적으로 47.8%가 가입한 것으로 나타났으며 미가입을 한 경우도 41.0%나 되었고 가입여부를 모른다는 응답도 11.2%나 되었음
- 배달 중 사고가 늘어나고 사망과 장애 등 중대재해에 이르는 경우가 많아서 산재보험에 대한 수요는 꾸준히 늘어나고 있는 상황임. 그럼에도 불구하고 산재보험 가입 비율은 절반 이하인 47.8%에 불과함
- 산재보험에 가입하지 않는 이유를 살펴보면, 보험료가 부담되거나(30.6%) 필요성이 적어서(30.5%)가 주된 이유였는데 이에 산재보험에 대한 적극적인 홍보가 필요함
- 배달 업체도 산재보험 가입을 적극적으로 권장하지 않는 것으로 나타났는데 이는 업체가 산재보험료의 1/2을 납부해야 할 의무가 발생하기 때문임. 지자체 및 업체가 적극적인 산재보험 가입할 수 있는 방안을 만들도록 노력해야 함

[그림 3-19] 산재보험 가입 유무



[그림 3-20] 산재보험에 가입하지 않은 이유



- 산재보험 가입 비율을 살펴보면 전체적으로는 54%이지만 지역별로 편차가 존재함. 수원이나 서울, 그리고 대전과 같은 대도시의 산재보험 가입비율은 65%이상인데 비해 충남, 서산, 아산, 당진 등은 산재보험 가입 비율이 20~30%대에 머물러 있음
- 울산의 경우, 대도시임에도 불구하고 산재보험 가입 비율이 23%로 낮게 나타남

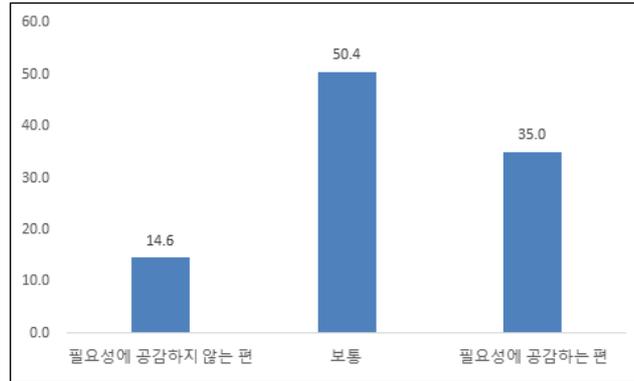
<표 3-17> 지역별 산재보험 가입 비율 순위

지역	산재보험 가입비율
수원	77%
서울	69%
대전	65%
평균	54%
광주	52%
충남	39%
서산	30%
아산	25%
울산	23%
당진	12%

7. 주문형 공공앱에 대한 인식

- 배달 관련 공공앱의 개발 및 운영에 대한 지지도가 높고 공공앱에 참여 의사도 그렇지 않은 경우보다 높았으나 유보적인 답변도 적지 않았음. 직접적인 원인은 공공앱이 배달앱이 아니라 주문앱 중심으로 개발이 되고 있기 때문이었음
 - 분석 결과, 배달노동자들을 위한 공공앱의 필요성에 대해선 ‘필요성에 공감한다’는 의견이 35%로 ‘필요성에 공감하지 않는다’는 응답(14.6%)보다 2배가량 높게 나타났음
 - 지역별로 공공앱의 필요성에 공감하는 정도는 수원이 3.9점(5점 척도)으로 가장 높게 나타났으며 이어서 당진, 광주, 천안, 아산, 서산 등의 순서로 나타났으며 이에 비해 대전, 서울, 울산 등 대도시는 공공앱의 필요성을 다른 중소도시에 비해 상대적으로 낮게 인식하고 있음
 - 이러한 원인은 충분한 조사를 해 보아야 하지만 대도시일수록 충분한 배달 수요가 있기 때문에 대도시의 배달노동자들은 공공앱을 통한 공정한 거래보다 수요를 감당하는 것을 중요하게 평가할 수 있음

[그림 3-21] 공공앱의 필요성

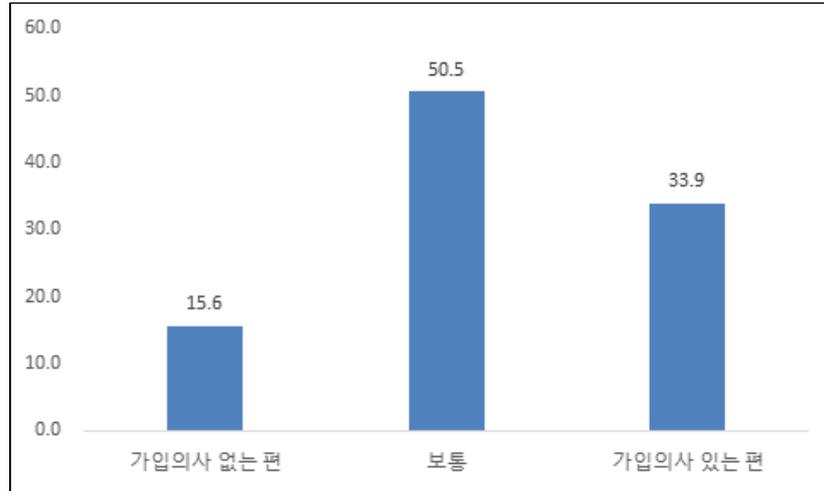


<표 3-18> 지역별 공공앱의 필요성 순위

지역	공공앱의 필요성(5점 척도)
수원	3.9
당진	3.6
광주	3.4
천안	3.4
아산	3.4
서산	3.4
평균	3.3
대전	3.2
서울	3.2
울산	3.2

- 공공앱의 가입의사를 살펴보면, 가입의사가 있다는 응답이 상대적으로 더 높으며 **가입의사는 대도시보다 중소도시가 더 높았음**
 - 공공앱이 개발될 경우 가입의사를 확인한 결과, 가입의사가 있다는 응답은 33.9%인데 비해 가입의사가 없다는 응답은 15.6%로 낮게 나타남
 - 지역별로 수원, 광주, 당진, 천안, 서산 등이 평균 이상의 공공앱 가입의사를 보였으며 대전, 서울, 울산 지역은 평균이하로 응답함
 - 이러한 결과를 보았을 때 공공앱은 대도시보다는 중소도시의 지자체가 중심되어 적극적으로 개발할 필요성이 더 큰 것으로 해석됨

[그림 3-22] 공공앱 가입의사



<표 3-19> 지역별 공공앱 가입의사 순위

지역	공공앱 가입의사(5점 척도)
수원	3.9
광주	3.5
당진	3.5
천안	3.4
서산	3.3
평균	3.3
아산	3.2
대전	3.2
서울	3.1
울산	3.1

8. 부당한 대우 경험 및 노사관계

- 배달노동자의 부당한 대우 경험을 살펴보면, 고객에 대한 과도한 친절을 요구받거나 잘못된 것이 없는 데도 부당한 질책을 받거나 폭언 등 언어폭력을 경험한 비율이 11~13%가 되었음
 - 평균적으로 가장 많이 경험한 부당한 대우는 고객에 대한 과도한 친절 요구로 응답자의 13%가 경험이 있다고 답했으며 부당한 질책도 12.6%로 거의 비슷한 수준이었음

<표 3-20> 부당한 대우 유무

유형	경험 있음
임금체불	2.0
폭언 등 언어폭력	11.5
위협적인 행동	6.1
잘못이 없는데도 부당한 질책	12.6
고객에 대한 과도한 친절 요구	13.0

- 배달노동자들의 부당한 대우 경험은 지역별로 편차가 크게 나타났음. 예를 들어 고객에 대한 과도한 친절 요구의 경우 광주 지역은 응답자의 31.1%가 경험이 있다고 응답하였으나 아산의 경우 3.3%에 불과해 거의 10배 정도 차이가 있었음. 부당한 질책에 대해서도 천안이나 광주, 그리고 서울은 각각 23.2%, 18.5%, 17.1%로 높은 수준을 보였으나 아산, 당진 등은 2.2%, 5.6%에 그쳤음

○ 부당한 행위를 일삼는 가해 집단의 경우 부당한 행위의 내용에 따라 다르게 나타났으나 고객과 음식점 점주에 의한 부당행위가 많아 이에 대한 대책이 필요해 보임.

- 고객에 대한 과도한 친절 요구는 고객이 가장 높지만 음식점 점주 및 배달대행 업체 등에서 고르게 나타났으며 이유 없는 부당한 질책은 음식점 점주가 39.4%로 가장 높았음. 동시에 위협행동도 고객이 65.8%로 압도적으로 높았음

<표 3-21> 부당한 대우 유무

	임금체불	폭언 등 언어폭력	위협적인 행동	잘못이 없는데도 부당한 질책	고객에 대한 과도한 친절 요구
울산	1.1%	12.9%	4.3%	12.9%	11.7%
서산	3.3%	5.0%	3.3%	3.4%	5.0%
대전	0.7%	8.4%	4.9%	9.8%	9.1%
수원	0.0%	7.0%	7.0%	8.8%	8.8%
서울	2.1%	18.3%	9.8%	17.1%	18.5%
천안	4.5%	14.5%	4.5%	23.2%	11.7%
평균	2.0%	11.5%	6.1%	12.6%	13.0%
광주	7.4%	17.0%	11.1%	18.5%	31.1%
아산	0.0%	2.2%	1.1%	2.2%	3.3%
당진	0.9%	3.7%	0.9%	5.6%	5.6%

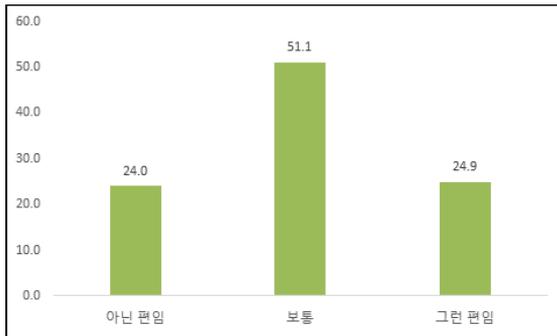
- 인격침해 등 부당한 대우를 일삼는 고객 및 음식점 점주들에 대한 사회적 계도가 필요하며 다양한 캠페인 운동(예: 갑질 음식점 주 및 고객은 배달 서비스를 이용하지 못하도록 퇴출 등)을 전개할 필요가 있음

<표 3-22> 누가 부당한 대우를 주로 하는지에 대한 응답(단위: %)

	임금체불	언어폭력	위협행동	이유 없는 부당한 질책	과도한 진찰요구
회사(배달대행업체 등)	50.0	13.5	15.2	24.1	29.4
음식점 점주	28.1	29.7	19.0	39.4	31.7
고객	21.9	56.8	65.8	36.5	38.9

- 배달앱과 배달대행 업체 가운데 어느 쪽이 더 배달노동자들을 배려하는 정책을 가지고 있는지 조사한 결과, 배달노동자들은 배달대행 업체(3.2점)가 배달앱(3.0점)에 비해 배달노동자들을 배려하는 정책을 더 많이 가지고 있다고 응답함

[그림 3-23] 배달앱의 배려정책



[그림 3-24] 배달대행업체 배려정책



- 지역별로 배달노동자들을 위한 배려정책에 대해 평균 이하로 응답한 경우는 울산, 수원, 서울, 광주 지역으로 이들 지역의 배달노동자들은 배달앱과 배달대행 업체들이 배달노동자들을 위한 배려정책에 대해 부정적으로 인식하고 있었음

<표 3-23> 배달앱 배려정책 인지

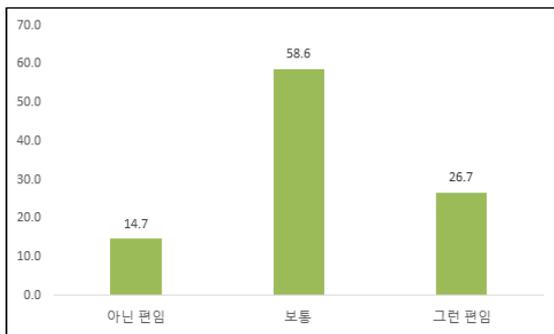
지역	배달앱의 배려정책 인지
당진	3.5
서산	3.4
아산	3.3
대전	3.2
천안	3.0
평균	3.0
광주	3.0
울산	2.7
수원	2.6
서울	2.6

<표 3-24> 배달업체 배려정책 인지

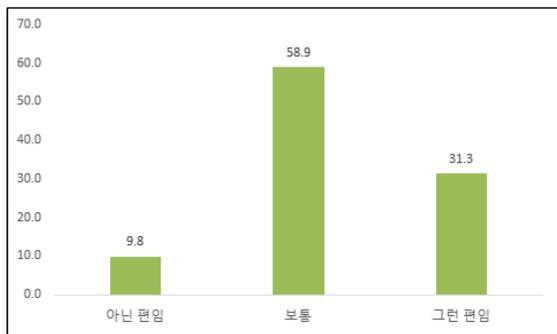
지역	배달업체 배려정책 인지
서산	3.5
당진	3.5
대전	3.4
천안	3.3
아산	3.2
평균	3.2
수원	3.1
광주	2.9
울산	2.8
서울	2.8

- 비록 배달앱과 배달대행 업체 모두 사용자성을 인정하고 있지 않지만 배달노동자들은 배달앱보다 배달대행업체에 대해 사용자성을 상대적으로 더 많이 인식하고 있는 것으로 나타났음

[그림 3-25] 배달앱의 사용자성



[그림 3-26] 배달대행업체의 사용자성



- 배달앱의 사용자성은 3.2점이며 배달대행 업체의 사용자성은 3.3점으로 둘 다 중간값인 3.0을 상회하면서 상대적으로 배달대행 업체의 사용자성을 더 높게 인식함
- 지역별로 보면, 배달앱의 사용자성을 높게 인식한 곳은 당진, 천안, 대전, 수원, 광주 등이며 배달대행업체의 사용자성을 높게 인식한 지역은 서산, 당진, 대전, 천안 등으로 대체로 충남권역에서 배달앱과 배달대행 업체의 사용자성을 높게 인식함

<표 3-25> 배달앱의 사용자성 인지

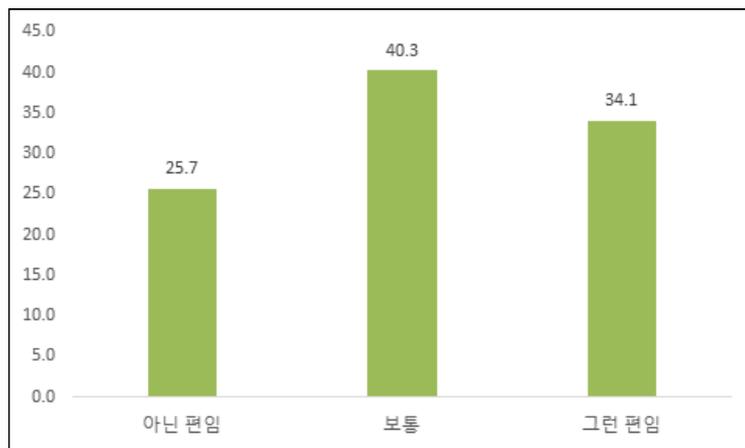
지역	배달앱의 사용자성 인지
당진	3.3
천안	3.2
대전	3.2
수원	3.2
광주	3.2
평균	3.2
서산	3.1
서울	3.1
울산	3.1
아산	3.1

<표 3-26> 배달업체 사용자성 인지

지역	배달업체 사용자성 인지
서산	3.6
당진	3.5
대전	3.4
천안	3.4
울산	3.3
평균	3.3
수원	3.3
광주	3.2
서울	3.2
아산	3.1

- 노조 가입 의사의 경우 가입 의사가 가입하지 않겠다는 의사보다 약간 더 많은 것으로 나타나 노조의 수요는 적지 않았으며 본 연구의 결과대로라면 수요의 측면에서 노조조직률 30%는 달성이 가능한 수치임
- 노조에 가입하겠다는 응답은 34.1%인데 비해 그렇지 않다는 응답은 25.7%로 낮았음. 다만 유보적인 답변이 40.3%로 가장 높았음

[그림 3-27] 노조 가입 의사



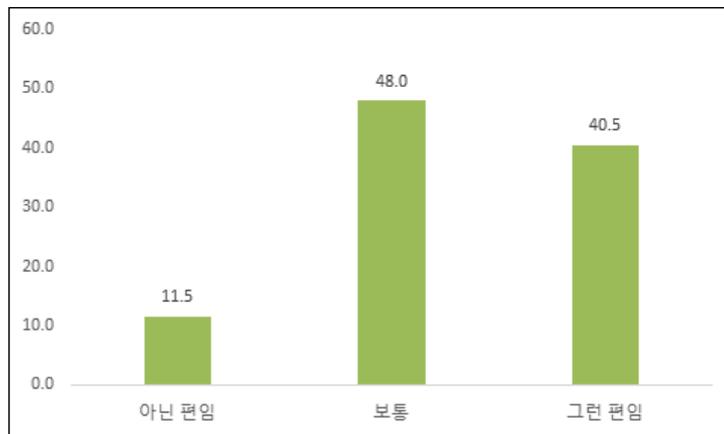
- 지역별로 노조 가입 의사를 살펴보면 광주와 울산이 3.4점으로 가장 높았으며 천안(3.3점)이 그 다음을 차지하였음. 서산과 아산은 상대적으로 노조 가입 의사가 낮은 것으로 나타났음

<표 3-27> 지역별 노조가입 의사

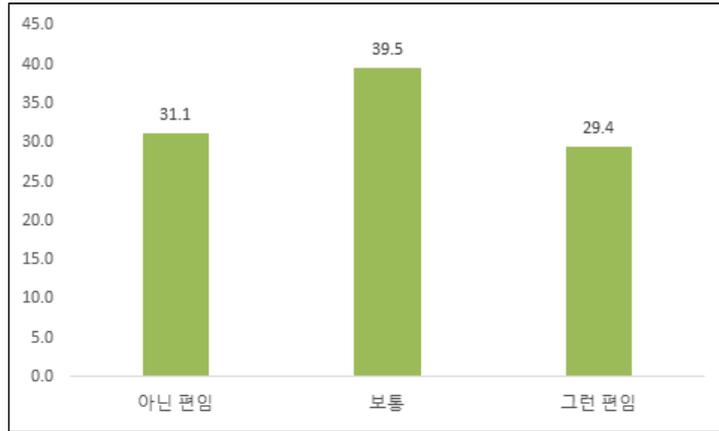
지역	노조 가입 의사
광주	3.4
울산	3.4
천안	3.3
평균	3.1
서울	3.1
대전	3.1
당진	3.1
수원	3.0
서산	2.7
아산	2.6

- 업무에 대한 만족도는 보통편(3.4점)으로 나타났으며 이직 의도도 보통 수준(3.0점)이었음
 - 다만 중립의견을 제외하면 업무만족에 대해 응답자의 40.5%는 만족하는 편이라고 응답하였으며 그렇지 않다는 응답은 11.5%였음
 - 이직의도에 대해선 이직할 의사가 있다는 응답이 29.4%였고 그렇지 않다는 응답이 31.1%로 머물고자 하는 응답이 약간 더 많았음

[그림 3-28] 업무 만족도



[그림 3-29] 이직의도



- 지역별로 업무 만족도를 살펴보면, 당진이 3.8점으로 가장 높았으며 대전(3.5점), 서산(3.5점) 등도 높은 편이었음. 이에 비해 서울, 울산, 광주, 수원 등은 평균 이하로 나타났음
- 지역별로 이직의도를 살펴보면, 서울과 충남이 상대적으로 약간 더 높았음

<표 3-28> 지역별 배달기사의 업무만족도

지역	업무만족도
당진	3.8
대전	3.5
서산	3.5
아산	3.4
평균	3.4
충남	3.3
서울	3.2
울산	3.2
광주	3.1
수원	3.0

<표 3-29> 지역별 배달기사의 이직의도

지역	이직의도
서울	3.1
충남	3.1
광주	3.0
울산	3.0
평균	3.0
수원	2.9
당진	2.9
서산	2.8
대전	2.8
아산	2.8

9. 제도개선 방향

- 제도개선의 방향에 대해 응답자들은 보험료를 완화할 수 있는 정책적 방안을 찾는 것

이 가장 시급하다고 응답하였으며 뒤이어 고용보험 가입 허용 및 산재보험 의무적용 등 민간 및 사회보험 관련 개선이 필요하다는 의견이었음

- 다른 사안들도 정책적 제도개선이 필요하다는 의견이 압도적으로 높게 나타났음

<표 3-30> 배달노동자를 위해 필요한 정책(단위: %)

유형	아닌 편	보통	그런 편
종합보험료 등 보험료 부담 완화	3.8	29.9	66.3
실업급여 지급을 위한 고용보험 가입 허용	7.8	34.9	57.3
산재보험의 의무적용	8.5	36.6	54.9
고객과의 분쟁해결 절차	5.8	40.4	53.7
배달업, 대행업체와 서로 협의할 수 있는 틀 마련	6.2	41.2	52.6
공정한 계약을 위한 표준계약서 작성 의무화로 라이더 권리보장	7.3	40.5	52.2
라이더들에 대한 안전훈련 교육	7.4	43.5	49.2

- 지역별로도 동일한 결과가 나타나 종합보험료 등 보험료 부담완화, 고용보험 가입, 산재보험 의무적용, 고객과의 분쟁해결 절차 마련 등이 필요한 정책으로 응답됨

<표 3-31> 배달기사를 위해 필요한 정책(5점 척도)

	표준계약서 작성 의무화로 라이더 권리 보장	배달업, 대행업체와 서로 협의할 수 있는 틀 마련	산재보험 의무적용	라이더들에 대한 안전훈련 교육	종합보험료 등 보험료 부담 완화	고객과의 분쟁해결 절차	실업급여 지급을 위한 고용보험 가입 허용
대전	3.8	3.7	3.8	3.8	4.2	3.9	3.9
서울	3.8	3.8	3.9	3.6	4.2	3.8	3.9
천안	3.7	3.8	3.7	3.7	4.2	3.9	3.9
수원	3.7	3.6	3.8	3.8	4.0	3.9	3.7
평균	3.7	3.7	3.7	3.6	4.1	3.7	3.8
광주	3.6	3.5	3.6	3.5	3.9	3.6	3.7
울산	3.6	3.7	3.7	3.8	4.1	3.8	4.0
서산	3.4	3.4	3.3	3.4	3.7	3.5	3.5
아산	3.3	3.3	3.3	3.2	3.6	3.3	3.3
당진	3.2	3.3	3.3	3.3	3.5	3.4	3.4



2020 배달노동자 실태조사 보고서

제1장 서론

제2장 배달 노동 관련 쟁점

제3장 배달노동자 실태조사 결과

제4장 면접조사 결과

제5장 요약 및 결론

제4장 면접조사 결과

1. 면접조사 개요

-면접조사는 배달노동자를 대상으로 총 91명에 대해 진행되었으며 대행업체 운영 등을 파악하기 위해 팀장 등에 대해 면접조사가 이루어졌음

-지역 노동센터 조사원이 반구조화된 질문지를 토대로 30~1시간가량 수행했음(질문지는 부록에 수록함)

<표 4-1> 면접조사 대상자 현황

지역	배달노동자	프로그램 담당자 등
강서구	5	
구로구	2	
대전시	8	
천안시	15	
아산시	5	
서대문구	5	
수원시	2	
울산북구	6	6
울산동구	5	
당진시	38	
합계	91	6

2. 배달노동자 면접 결과

1) 계약관련

- 계약과 관련하여 고객이나 점주로 3번 이상 불만이 제기될 경우 강제로 계약이 종료된다는 내용이 포함되어 있음. 불만을 제기하는 것이 고객이나 점주에 의해 일방적으로 이루어질 수 있어 불합리하다는 의견이 제시됨

“최근 갱신되면서 추가된 것은, 고객이나 점주로부터 불만이 제기되는 것이 3회면 계약 종료된다는 내용. 상대는 우아한 형제들. 계약이 종료되면 배민은 다시 못한다는 의미일 듯”

- 수수료 등 중요한 사항이 일방적으로 업체에 의해 결정된다는 내용임. 이러한 내용은 설문조사에서도 나타나 있음

“일방적으로 수수료가 결정됨. 그냥 어느 날 갑자기 오늘부터 3천원 이런 식임”

2) 수수료

- 면접대상자로부터 받은 일주일동안 일한 배달료 명세서를 보면 161건에 652,100원이므로 건당 수수료는 4,050원임을 확인할 수 있음
 - 배달료에서 제외되는 금액을 보면 소득세, 주민세 외에 오토바이 대여료, 산재보험료 등이 제외되고 있음을 확인할 수 있음
 - 오토바이 대여료는 일주일에 83,300원으로 나타남
 - 건당 수수료는 200원(총 32,200원)

[그림 4-1]주간 배달 수수료

최종지급금액	
514,800원 ^	
배달료	652,100원
기타-지급성(원천세적용)	3,000원
소득세	-19,650원
주민세	-1,960원
건당수수료	-32,200원
바이크렌탈료	-83,300원
산재보험료	-3,190원
지급일	5월 8일
총 배달건 / 이동거리	161건 / 235.3 km
배달료 합계	652,100원

“우린 특고라서 업무지출 비용이 모두 내 책임임. 대충 계산해보니 시간당 4천

원 정도 나옴. 렌트비, 기름값 등 하루 8시간 일하는 기준으로 연차도 없고 4대 보험도 없고 퇴직금도 없으니 내 계산으로는 시간당 2만 3천 원 정도 매출이 나와야 최저임금 정도 아닐까 싶음”

- 수수료와 관련해서 배달앱마다 프로모션 또는 성과급 식으로 배달료를 올려주기도 하면서 인력을 관리하고 있음

“월 평균 소득을 계산하기 애매한 것이, 특정 달에는 프로모션에 성과급 식으로 기본 배달료가 엄청 높을 때가 있음. (오늘이 마지막) 거의 두 배 가까이 올라간 듯함”

“배민라이더스 경우, (일종의 성과급식으로) 고생 많다고 일괄적으로 건당 수수료를 올려주는 기간이 있기도 하고, 이른바 똥콜 같은 경우도 관제에서 더블(수수료 두 배) 넣어주기도 하고”

“배민의 경우 프로모션이 많아서 단가가 좀 더 좋긴 함. 프로모션 따라서 배달 기사들이 자주 옮겨 다니고 있음”, “할인행사 같은 거 할 때는 프랜차이즈 본사에서 얼마, 배민에서 얼마, 가맹점에서 얼마 이런 식으로 나눠서 싸주는 것”

3) 노동조건 및 작업 관련

- 오토바이를 대여하는 이유는 처음 일을 시작하면서 오토바이를 살 수 없기 때문이기도 하지만 보험 때문에 대여하기도 하는 것으로 나타남
 - 면접조사에 따르면 오토바이를 대여해 주면서 수리도 겸해서 하는데, 수리비용에 대해 업체가 과도한 폭리를 취하고 있다는 진술이 적지 않았음

“오토바이를 대여해서 대여비를 내고 있음. 일주일에 8만3천원 정도로 주 단위로 정산됨. 수수료가 입금될 때 대여비, 보험료, 세금 등이 빠져서 들어옴”

“나도 오토바이 있는데 렌탈해서 일함. 이유는 보험료가 너무 비싸기 때문이고, 이 배달 일을 오래 할 거라고 생각하고 시작하지 않았기 때문에 그랬음. 서

너 달 할 생각이었는데 하다 보니 계속 함”

- 근무시간은 평균 12~13시간 정도 일을 하는 것으로 나타났으며 개인별로 차이가 있으나 휴일 없이 7일을 일하는 경우도 있었음
 - 근무시간 중 대기시간은 2시간가량 될 수 있는데 이 시간에 식사 등을 하는 것으로 나타남. 다만 식사시간이 불규칙해서 점심과 저녁배달을 마치고 식사를 하는 경우가 많았음

“보통 하루에 10-11시간. 시작시간은 9-10시. 점심은 콜이 없을 시간이 3-4시. 너무 없으면 2시정도라서 2-4시 사이에 먹음”

- 대기할 장소가 마땅치 않아 길거리나 편의점에서 대기하고 있다가 콜을 받아 일을 한다는 응답이 많았음

“동선이 잘 짜여지면 대기시간이 별로 없을 것 같은데 1-2시간 정도. 길거리에서 대기하거나 근처 편의점에서 있는지 주택가 그늘에서 앉아 있음”

- 배달시간은 20분 안에 완료를 해야 한다고 함. 배달이 늦어져서 손님이 배달을 취소할 경우 이를 배달노동자가 변상을 해야 하므로 20분 이내에 배달을 하려고 함. 배달시간이 정해져 있으므로

“픽업과 동시에 20분이 최대임. 픽업 완료할 때 5분, 10분, 15분, 20분 중에 선택 가능한데, 다들 무조건 20분 짝음. 그리고 시간 동선 계산해서 무조건 그 시간 안에 배달. 지연일 경우 지연요청 띄우면 되긴 하는데, 그 사이에 손님이 배달 취소하면 내가 물어내야 함.”

- 대부분의 배달노동자들은 프로그램에 접속하는 것이 출근으로 인정된다고 진술하고 있으며 콜을 받아 움직이는 경우에만 일을 하는 것으로 인정받는다고 설명하기도 함

“저 같은 경우에는 일단 아침 10시 30분에 프로그램 켜고, 그게 출근으로 인정이 되고. 저희 같은 경우에는 콜 타고 움직일 때만 출근인정이 되고, 집에 구경

하는 경우 출근 인증이 안 되는 경우가 많음”

- 강제로 콜을 배차하는 경우는 과거에 비해 다소 줄어든 것으로 나타남. 다수의 면접자들은 대행업체에서 배달노동자들이 싫어하는 콜의 경우 강제로 할당하기보다는 수수료를 더 주거나 부탁하는 방식으로 변경하고 있다고 설명함

“과거(작년까지)에는 배민도 똥콜 강제 배정 했는데 지금은 전혀 안 함. 다 돈을 얹어주는 시스템. 콜이 안 빠지면 계속 돈을 올려줌. 그럼 누군가 잡게 되어 있음. 도저히 안 빠지는 콜의 경우 어쩌다 한 번씩 관제에서 전화옴. 배달 좀 빼주라고. 내가 제일 가깝다고. (내 위치는 당연히 관제에 다 뜸) 싫다해도 되긴 함. 특별히 불이익은 못느낌. (브릉인가가 강제배정하면 근로자성 인정된다 법원 판결 받아서 그 이후로 강제배정 없어졌다고 알고 있음)”

5) 사고 및 보험

- 면접조사에 참여한 다수의 배달노동자들은 사고에 대한 부담을 언급하였으며 실제로 다수 경험이 있는 것을 확인함
 - 사고가 날 경우 산재로 처리하는 경우 있고, 상대방이 보험처리를 해 주는 경우도 있지만 본인이 국민건강보험을 이용해서 치료하는 경우도 있었음

“타이어 갈고 나오다가 넘어짐”

“직진으로 가다가 차랑 박아서 갈비뼈가 부러진 적도 있고 오토바이 폐차하고 다른 경우는 에어컨 실외기에 부딪혔는데 다 부서짐, 다행히 미리 뛰어내림”

“4거리에서 차랑 박음, 몸은 멀쩡한데 오토바이는 폐차, 바퀴 빠짐”

“사거리에서 우측에서 차가 때림, 차 밑으로 오토바이가 들어감, 다행히 오토바이만 부서짐”

“빗길에 미끄러져 어깨는 다치는 사고가 났는데, 그냥 국민건강보험으로 병원 가서 치료함”

- 산재보험은 대행업체와 배달노동자 절반씩 부담을 해야 하지만 일부에서는 배달노동자가 모두 산재보험을 부담하는 곳도 있다는 진술이 있었음

“산재보험관련해서 의무가 아니다보니 반반 내는데도 있고 라이더가 다 내는 곳도 있고”

“산재 진짜 중요하다 보는데 오롯이 개인이 다 부담하는 거라 안하는데 그런 거에 대해서 좀 회사에서 도와주는 차원으로 얼마씩 부담해서 하면 다들 호의 적일 거 같음”

- 산재보험이 아닌 오토바이 보험은 보험료가 비싸 경제적으로 가장 큰 부담이 되고 있었음

“보험은 나이가 어릴수록, 사고경험이 있을 경우 보험료 비쌌. 최고 1천만 원 까지도 감”

“카드 할부야 되지만 초반에 다 내고 증서를 받아야 일할 수 있음. 이런 유상 운송보험 가입하고 배민 커넥트하는 사람들 있는데, 갑자기 배민 커넥트 20시간 제한 걸리니까 낭패를 본 사람들 있음”

6) 주요 고충

- 배달노동자들은 다양한 고충을 가지고 있는 것으로 나타남

“생각대로, 바로고 같은 곳들은 본사 횡포 심하다고 생각함. 가맹점에서는 4290

원 떼고 기사한테는 3000원 주는 것을 본사에서 일방적으로 정해 버림. 지사들은 결정권한이 없음. 그리고 7-8개 같은 거리에 지사 내주고 경쟁 시키고 ”

“배달대행업체 이윤을 위해 기사를 통제함. (큰 대행업체들) 본사가 너무 이윤 추구만 목적이다. 정책들이. 매우 일방적임”

“경비노동자랑 많이 싸우게 됨”

“주소 오류가 많음. 한번 이 주소가 맞습니까라고 물어라도 보면 좋겠음”

“개인정보 문제. 고객 번호는 안심번호로 쓰는데, 배달노동자 전화번호는 그대로 공개됨. 배민커넥트는 이제 심지어 얼굴도 공개됨. 쌍방 다 안심번호 하면 좋겠음”

“생활의 안정성이 없음. 프로모션 줬다 안줬다 하고 어느 달은 월급 200받다가 어느 달은 똑같이 일해도 150들어오고 불안감이 너무 큼”

“인간성 상실? 감성이 메마름”

“비싼 아파트 들어갈 때 엄청 굴욕적. 헬멧 벗으라는데도 있고, 화물용 엘리베이터 타라 그러고”

“코로나 때문에 비대면으로 주문한 것들 받아가는 경우가 많은데 놓고 가라 하시는데, 놓고 가라해서 벨 누르고 놓고 갔는데 손님이 음식 놓은지 모르고 있어서 나중에 가게에서 전화가 온 적이 있음. 놓고 가라해서 놓고 갔는데 전화 안 받으시고 이어폰 끼고 있느라 몰랐고 샤워하느라 몰라서 하라는 대로 했을 뿐인데 업주한테도 미안하고 돈 물어주는 경우가 있고”



2020 배달노동자 실태조사 보고서

제1장 서론

제2장 배달 노동 관련 쟁점

제3장 배달노동자 실태조사 결과

제4장 면접조사 결과

제5장 요약 및 결론

제5장 요약 및 결론

1. 실태조사 요약

- 이번 조사는 서울, 광주, 당진, 대전, 서산, 수원, 아산, 울산, 천안 등 9개 지역이 참여하여 1,628명의 배달노동자의 실태를 조사한 전국수준의 최초 조사로 의미가 있음

1) 늘어나는 직업노동

- 배달노동자들의 평균 배달노동을 한 기간이 4.3년으로 배달노동은 단순 아르바이트가 아닌 생계를 위한 직업이 되었으며 앞으로도 계속 늘어날 가능성이 높음
 - 이와 관련하여 한국노동연구원(이영아 박사)의 연구에 따르면, 배달대행업체에 종사하는 배달노동자의 총수는 83,394명으로 추정되며 직접 고용된 배달노동자(47,292명)를 합칠 경우 13만 명에 이릅니다. 배달대행업 이용률이 1%p증가할 경우 8,674명의 배달노동자가 늘어날 것으로 추정함

2) 높은 전속적 및 종속적 관계

- 배달노동자-배달대행업체-배달앱 간의 높은 전속적 및 종속성 관계
 - 배달노동만을 하거나(74.4%) 다른 일을 하더라도 배달을 주업으로 하는 경우(10.4%)를 합치면 84.8%로 전속적으로 일하고 있음
 - 1개의 업체와 계약을 맺어 일을 하는 경우 역시 84.8%로 나타나 매우 높은 수준의 전속성 및 종속성을 보임
 - 출근시간이 정해져 있는 경우가 54.7%로 절반이상이 규칙적으로 일을 하고 있음
 - 업무지시를 받고 일하는 경우가 79.1%로 이중 업무지시를 자세히 받는다는 응답은 35%로 나타났음

3) 불분명하고 부당한 계약 관계

- 위·수탁 계약 등 서면으로 명시적인 계약을 한 경우는 50.6% 불과하여 절반가량은 공식 계약 없이 일을 하고 있는 것으로 나타났으며 계약을 하더라도 내용이 배달대행업체에 의해 일방적으로 정해지고 있음(53.2%)

4) 열악한 노동 조건(낮은 보수, 장시간 노동, 불규칙한 식사 및 불편한 대기 장소 등)

- 배달노동자는 지역별로 약간의 편차는 있으나 평균 256.5만 원을 벌고 있었으며 1건당 수수료는 2960.6원으로 나타났음
 - 수수료의 경우 서울과 광주 간 차이가 가장 커서 건당 785원의 차이가 나는 것으로 확인됨에 따라 이에 대한 개선이 요구됨
- 월 평균 250만원에서 300만 원 정도의 수입을 안정적으로 벌기 위해선 불가피하게 장시간 노동을 해야 하는 상황임
 - 최소한 1일 10시간을 배달하고, 주6일 근무를 할 때 가능하므로 피로가 누적 될 수 있고 주의력 감퇴로 사고의 위험성이 높아짐
- 대부분의 배달노동자들은 점심과 저녁 피크 시간대에 배달을 해야 하므로 정작 본인들의 점심 식사는 2~4시 사이에 먹고 저녁식사는 배달업무가 마무리되면 먹은 경우가 많음
 - 시간에 쫓겨 식사를 하고 식사 시간도 불규칙하여 건강상의 문제가 발생할 수 있음
- 하루 중 대기시간은 배달노동자마다 다르지만 대체로 2~3시간 정도를 틈틈이 쉴 수 있음. 그런데 대도시일수록 배달노동자이 쉴 곳이 마땅치 않아 길거리에서 시간을 보내거나 편의점 근처에서 있다가 배달을 함

5) 높은 오토바이 사고와 낮은 산재보험

- 1년 동안 사고를 경험한 비율이 55.3%에 이를 정도로 사고율이 높아 안전 측면에서 많은 개선이 요구되지만 산재보험 적용조차 충분하게 이루어지지 못하고 있음
 - 최근 배달대행업체들은 산재보험 가입에 대해 긍정적으로 생각하고 산재보험 가입

을 위해 협조하고 있지만 아직도 산재보험 사각지대는 상당할 것으로 예상됨. 아직 까지 배달노동자의 전체 규모를 알지 못해 근로복지공단에 등록된 산재보험 가입자 수가 전체의 몇 %인지 알기 어려운 상황임

- 본 연구에서는 응답자의 60% 가량이 산재보험에 가입한 것으로 나타났는데, 이는 배민의 지역 센터가 다수 포함되었거나 대형 배달업체가 일부 포함되어 있어 과대표집되었을 수 있으므로 해석에 주의가 필요함

6) 배달노동자의 이해대변과 고충처리를 위한 노동조합의 역할

- 다수의 노동자들은 배달노동자의 이해대변과 고충처리를 위해 노동조합이 필요하며 노조 가입의사도 적지 않아 34.1%는 노조에 가입할 의사가 있다고 응답함. 이는 향후 노조 가입률 제고로 현실화될 가능성이 있음
 - 다만, 특고노동자의 현실을 볼 때 노동3권을 인정받아 교섭이 정착되지 않을 경우 노조가입이 대폭 늘어날 것으로 기대하기는 어려움

2. 개선 방향

- 배달노동의 문제점을 해결하기 위해선 아래와 같이 정부, 배달대행업체, 배달대행앱, 그리고 노동조합의 역할이 중요함

1) 배달노동의 특수성을 반영한 '노동관계법상 근로자' 인정

- 배달노동자는 배달대행업체 및 궁극적으로 배달앱과 높은 전속적 관계 및 종속적인 관계를 가지고 있기 때문에 전통적인 특수고용 노동자(위장된 자영업자 개념이 포함됨)로 해석할 수 있음.
 - 배달노동자를 1인 자영업자인 배달기사로만 볼 수 없음
 - 근로기준법상 근로자로의 인정은 어렵지만 노동조합법상 근로자로 인정하여 노동권을 부여할 필요가 있음

2) 수수료 결정에 노동조합의 참여 보장

- 건당 수수료 방식으로 대가를 받는 방식이어서 생활에 필요한 일정 수준의 소득을 위해서는 장시간 노동이 불가피한 구조임. 6일 10시간 노동을 기본으로 하고 있어 건강권을 침해받고 있으므로 이에 대한 대책이 필요함. 최근 임금노동자는 노동시간이 줄어들고 있는 추세이지만 특수고용 노동자들은 오히려 노동시간이 늘고 있는데 이는 보상체계가 다르기 때문임

3) 사회보험 개선

- 배달노동자의 가장 큰 문제는 위험한 사고에 빈번하게 노출되어 있으며 사고 후 대책도 부족한 것인데 그 원인은 노동의 구조적인 문제(빠른 배달을 통한 일정한 수입) + 산재보험 미적용 + 높은 운전자 보험료 등이었음. 이러한 구조적인 원인은 배달노동자 개인 또는 노동조합이 해결하기 어려운 과제이기 때문에 이에 대해선 사회적 해결방안이 논의되어야 할 것으로 판단됨
- 정부 차원으로 배달노동자의 산재보험 및 고용보험에 대한 획기적인 개선이 필요함. 최근 경사노위에서의 산재보험 가입확대(전속성 및 적용제외 재검토 등) + 전국민고용보험 로드맵을 통한 제도개선

4) 노동기본권 보장을 통한 자율교섭

- 노동조합을 통한 자율교섭 확대. 배달노동자와 배달대행업체 간 자율적인 교섭과 이를 통한 단체협약 체결이 배달노동을 개선하는 데 중요한 역할을 할 수 있음
 - 정부는 배달노동 등 특수고용 노동자에 대한 노동기본권 보장과 함께 자율교섭이 확산될 수 있도록 지원하도록 함. 노동조합법 개정 추진
 - 노동조합은 단체교섭을 개별 기업 차원보다는 지역별 또는 산업별로 안착될 수 있도록 노력해야 함. 본 연구의 조사결과 수수료 및 휴게실 사용 등 노동조건과 관련하여 지역별 편차가 컸는데 이를 개선하기 위해선 ①전국적인 수준의 노동조합 조직화, ②전국적인 수준의 산별교섭을 통한 임금 및 노동조건에 상향조정 등이 요구됨

5) 배달대행업체의 사용자 책임

- 배달대행업체의 등록제 검토
 - 생활물류서비스산업발전법 등의 개정을 통해 배달대행업체의 등록제를 추진하고 대행업체의 사회보험 관련 신고의무 등을 부여하도록 함

- 배달대행업체의 부당한 폭리 개선
 - 오토바이 리스 및 점검 등을 이유로 한 부당한 폭리에 대한 중단을 권고하고 일정 기간이 지나도 개선되지 않을 시 일제 감독을 통해 위반사업장에 대한 적발과 제재

- 수수료 및 계약 내용의 공개
 - 영세한 휴게시설의 확충과 대행업체 수수료에 대한 투명한 공개
 - 위·수탁 계약서의 공시 등 계약 내용을 투명하게 하고 공개

6) 배달앱의 책임 부여

- 사회보험에 대한 공동의 책임
 - 플랫폼 배달앱은 사용당사자로서의 의무를 가져야 함. 배달노동시장의 가장 큰 수혜자는 배달노동자나 음식점주가 아닌 배달앱으로 배달앱(생각대로, 부릉 등)은 수수료 등을 일괄적으로 관리하고 있으므로 배달노동자의 사회보험(고용보험 및 산재보험)에 대해 공동으로 비용을 분담하고 보험료 납부 등에 협력할 의무가 있음

- 배달대행업체 및 음식점의 배달노동자 갑질 행위를 감독
 - 갑질 행위를 일삼는 대행업체 및 점주를 시스템에서 퇴출시키는 등의 조치를 통해 배달노동자를 보호하는 정책을 도입

< 참고 문헌 >

박제성(2019), 디지털 플랫폼 근로자의 종속성: 음식배달대행기사의 사례, 노동리뷰 2018년 8월호

박찬임(2016), 배달대행 배달원의 종사실태 및 산재보험 적용 강화 방안 연구, 고용노동부.

이영아(2019), 배달업 확산이 고용에 미치는 영향, 한국노동연구원.

정홍준(2019), 배달업 종사자 현황 실태파악 및 보호방안 연구, 고용노동부.

한인상·신동윤(2018), 플랫폼노동의 주요 현황과 향후과제, NARS현안분석, 76.



2020 배달노동자 실태조사 보고서

부록

[부록 1] 전국 배달노동자 실태조사 설문지

[부록 2] 전국 배달노동자 심층면접조사 결과지

[부록 3] 충남지역 배달노동자 현실과 지역사회 과제
정책토론회(발표자료 중심)

[부록 4] 충남지역 배달노동자 노동현실과 지역사회
과제 정책토론회 자료

[부록 1] 전국 배달노동자 실태조사 설문지

배달노동자 실태조사

안녕하십니까? 본 설문은 한국비정규직노동단체네트워크가 고용노동부와 함께 연구 사업의 일환으로 배달노동자의 노동실태를 진단하기 위한 조사입니다. 본 설문조사의 목적은 배달노동자의 실태를 파악하고, 이를 기반으로 배달노동자의 노동조건 및 노동기본권을 개선하기 위함입니다. 여러분의 응답은 통계법 33조에 따라 비밀이 보장되며 개인별로 분석하지 않습니다. 바쁘시더라도 솔직하게 응답해 주시면 배달노동자의 노동조건을 개선하는데 소중한 기여를 하실 것입니다. 감사합니다.

※ 문의사항이 있으시면 아래의 연락처로 연락 주십시오.

주관기관 : 한국비정규직노동단체네트워크

1. 귀하는 다음 중 어느 지역에서 일을 하고 있습니까?

- ① 서울 ② 경기 ③ 대전광역시 ④ 충청남도 ⑤ 울산광역시

2. 귀하가 현재 일하는 형태는 다음 중 어디에 해당됩니까?

- ① 점포(프랜차이즈, 음식점 등)에 소속되어 직원으로 일하면서 일정한 급여를 받고 있음
② 호출앱(배달앱)을 이용해 일하고 있음

3. 귀하는 지난 한달 간 배달 일 이외에 수입을 목적으로 다른 일을 한 적이 있습니까?

- ① 다른 일은 하지 않고 배달 일만 하고 있음
② 다른 일을 부업으로 했지만, 배달 일이 주업임
③ 다른 일을 주업으로 했고, 배달 일은 부업으로 일함

4. 귀하는 현재 일하는 곳에서 기간, 보수 등에 대해 다음 중 어떻게 계약을 하셨습니까?

- ① 근로계약서를 체결하였다.
② 근로계약은 아니지만 서면으로 (위수탁)계약을 체결하였다.
③ 구두로만 기간과 보수에 대해 합의 또는 협의하였다.
④ 잘 모르겠다.

12. 귀하는 현재의 일자리에서 쉬는 날이 정해져 있습니까?

- ① 그렇다
- ② 아니다
- ③ 원할 때 쉴 수 있다.

13. 귀하는 하루 평균 몇 건이나 배달하고 계십니까?

1) 주중(월요일~금요일)	하루 평균 ()건
2) 주말(토, 일, 공휴일)	하루 평균 ()건

14. 귀하는 주문 콜을 어떻게 받으십니까?

- ① 업체가 정해주는 곳으로 간다.
- ② 업체가 앱에 띄워놓으면 내가 고른다.
- ③ 업체가 정해 준 것을 가기도 하고, 앱에서 내가 고르기도 한다.

15. 귀하는 회사(배달대행업체, 주문중계업체 등)로부터 업무내용이나 업무방식에 대해 조회·회의·단말기 등을 통해 지시를 받고 있습니까?

- ① 자세히 받는다.
- ② 일부 받는다.
- ③ 받지 않는다.

16. 귀하의 배달 일을 하면서 버는 한 달 평균 소득은 얼마입니까? ※수수료, 세금, 보험료 등 포함

월 ()만원

17. 귀하는 배달 1건당 평균 얼마를 받고 있습니까? 수수료를 제외하고 답해주십시오.

건당 평균 () 원

18. 귀하가 배달 주문 중계업체와 배달대행업체에 지급하는 수수료는 얼마입니까?

1) 주문 중계업체(배달앱) 수수료	(예: 건당 () 원
2) 배달 대행업체 수수료	(예: 건당 () 원

19. 주문 배달앱 수수료와 대행업체 수수료에 대한 귀하의 의견을 적어 주시기 바랍니다.

1) 주문 중계업체(배달앱) 수수료	① 매우 저렴함 ② 저렴한 편 ③ 적당함 ④ 비싼 편 ⑤ 매우 비쌘
2) 배달 대행업체 수수료	① 매우 저렴함 ② 저렴한 편 ③ 적당함 ④ 비싼 편 ⑤ 매우 비쌘

20. 최근 사회적 이슈인 공공 배달 앱에 관한 질문입니다. 귀하의 생각을 적어 주시기 바랍니다.

1) 공공 배달 앱의 필요성에 동의	① 매우 아니다 ② 아닌 편 ③ 보통 ④ 그런 편 ⑤ 매우 그렇다
2) 공공 배달 공공앱 가입 의사	① 매우 아니다 ② 아닌 편 ③ 보통 ④ 그런 편 ⑤ 매우 그렇다

21. 귀하는 회사(배달대행업체, 주문중계업체 등)로부터 안전교육을 받는 경우가 있습니까?

- ① 정기적으로 교육을 받는다.
- ② 가끔 교육을 받는다.
- ③ 교육을 받지 않는다.
- ④ 기타 ()

22. 귀하는 산재보험에 가입되어 있습니까?

- ① 있다 (☞ 23번으로)
- ② 없다 (☞ 22-1번으로)
- ③ 모른다 (☞ 23번으로)

22-1. 귀하가 산재보험에 가입하지 않은 이유는 무엇입니까?

- ① 보험료가 부담되어서
- ② 회사의 결정 또는 권고로
- ③ 필요성이 적어서
- ④ 기타

23. 귀하는 지난 1년 동안 배달 일을 하면서 미끄럼 사고에서 교통사고 등 크고 작은 안전사고를 경험한 적이 있습니까?

- ① 있다 (☞ 23-1번으로)
- ② 없다 (☞ 24번으로)

23-1. 지난 1년 동안 귀하가 경험한 교통사고에 모두 체크해 주시기 바랍니다.

1) 사륜차(자동차 트럭 등)와의 사고	① 있음	② 없음
2) 이륜차(오토바이)와의 사고	① 있음	② 없음
3) 물건과의 충돌사고	① 있음	② 없음
4) 사람과의 사고	① 있음	② 없음
5) 주행 중 넘어지는 사고	① 있음	② 없음
6) 자전거 혹은 전동 키포드와의 사고	① 있음	② 없음
7) 동물(고양이, 개 등)과의 충돌사고	① 있음	② 없음
8) 기타 사고	① 있음	② 없음

23-2. 귀하는 교통사고 시 어떻게 처리하셨습니까?

	보험회사 처리	업체가 지불	본인이 지불	업체와 본인이 공동 지불	산재보험으 로 처리
1) 상대방에 대한 배상	①	②	③	④	
2) 본인 오토바이 수리 및 본인치료	①	②	③	④	⑤

24. 보험료는 누가 부담합니까?

- ① 본인(부모포함) 부담 ② 업체가 부담 ③ 본인과 업체가 공동으로 부담

25. 귀하는 오토바이 운전과 관련하여 보험회사의 보험에 가입하고 계십니까? 해당 항목에 체크하시고 금액도 기입해 주시기 바랍니다.

- ① 아무런 보험에도 가입하지 않았다. (☞ 28번으로)
 ② 책임보험을 가입: 연 평균 보험료 ()만원 ☞ 27번으로
 ③ 종합보험을 가입: 연 평균 보험료 ()만원 ☞ 27번으로

26. 배달앱과 배달대행업체에 대한 다음의 공통질문에 대해 귀하의 생각과 가장 가까운 것을 골라주세요.

1) 수수료 등 책정에서 공정한 기준을 가지고 있다.

배달앱					배달 대행업체				
전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

2) 배달기사들을 배려하는 정책을 가지고 있다.

배달 앱					배달 대행업체				
전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
①	②	③	④	⑤	①	②	③	④	⑤

27. 귀하는 지난 1개월 동안 업무수행 중 아래와 같은 일을 당한 적이 있습니까? 있었다면 누구로부터 당한 것인지도 표시해 주시기 바랍니다.

업무 수행 중	경험 유무		'있음'에 응답한 경우 누구로부터 당했는지?		
	있음	없음	회사(배달대행업체 등)	음식점 점주	고객
1) 임금체불	①	②	①	②	③
2) 폭언 등 언어폭력	①	②	①	②	③
3) 위협적인 행동	①	②	①	②	③
4) 잘못이 없는데도 부당한 질책	①	②	①	②	③
5) 고객에 대한 과도한 친절 요구	①	②	①	②	③

28. 귀하는 배달 앱과 배달대행업체가 각각 사용자에게 어느 정도 가깝다고 생각하십니까?

1) 배달 앱 회사는 사용자에게 가깝다	① 매우 아니다 ② 아닌 편 ③ 보통 ④ 그런 편 ⑤ 매우 그렇다
2) 배달대행업체는 사용자에게 가깝다	① 매우 아니다 ② 아닌 편 ③ 보통 ④ 그런 편 ⑤ 매우 그렇다

29. 다음 질문에 대한 귀하의 의견을 적어 주시기 바랍니다.

	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 사업주의 지시와 통제를 받고 있기 때문에 근로자에 가깝다	①	②	③	④	⑤
2) 나는 사업주로부터 근로의 대가를 받기 때문에 근로자에 가깝다	①	②	③	④	⑤
3) 나는 사업주의 직원들과 비슷한 일을 하기 때문에 근로자에 가깝다	①	②	③	④	⑤
4) 나는 전반적인 상황과 나의 업무를 고려했을 때 근로자에 가깝다	①	②	③	④	⑤

30. 귀하는 배달 일을 하는 것에 대해 전반적으로 만족하십니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

31. 귀하는 향후 1년 이내에 배달업을 그만두고 다른 일을 할 계획입니까?

① 전혀 그렇지 않다 ② 그렇지 않다 ③ 보통이다 ④ 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

32. 귀하가 가입할 수 있는 노조가 있다면 귀하는 노조에 가입할 의사가 있습니까?

① 전혀 없다 ② 대체로 없는 편이다 ③ 보통이다 ④ 대체로 그렇다 ⑤ 매우 그렇다

33. 귀하는 다음의 질문에 대해 어떻게 생각하십니까?

	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 나는 회사(배달 대행업체 등)의 행동에 대해 분노를 느끼곤 한다.	①	②	③	④	⑤
2) 나는 회사(배달 대행업체 등)에 배신감을 느낀다	①	②	③	④	⑤
3) 나는 회사(배달 대행업체 등)이 나와의 계약을 위반했다고 생각한다	①	②	③	④	⑤
4) 나는 회사(배달 대행업체 등)부터 받은 대우 때문에 좌절감을 느낀다	①	②	③	④	⑤

34. 배달업 종사자들의 처우개선을 위해 시급하게 이루어져야 할 다음의 정책에 대한 귀하의 생각은?

	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 공정한 계약을 위한 표준계약서 작성 의무화로 라이더 권리보장	①	②	③	④	⑤
2) 배당업, 대행업체와 서로 협의할 수 있는 틀 마련	①	②	③	④	⑤
3) 산재보험의 의무적용	①	②	③	④	⑤
4) 라이더들에 대한 안전훈련 교육	①	②	③	④	⑤
5) 종합보험료 등 보험료 부담 완화	①	②	③	④	⑤
6) 고객과의 분쟁해결 절차	①	②	③	④	⑤
7) 실업급여 지급을 위한 고용보험 가입 허용	①	②	③	④	⑤
8) 기타					

35. 통계분석을 위해 꼭 필요한 부분입니다. 귀하가 해당되는 번호를 체크(√)해 주시기 바랍니다.

연령	만 ()세	성별	① 남성 ② 여성
학력	① 중졸 ② 고등학교 재학 중 ③ 고졸 ④ 대학교 재학 중 ⑤ 대졸		
소속	직접기입 () ex) 부릉, 배민라이더스, 맥도널드, 바로고, 우버이츠, 무소속		
귀하는 언제부터 배달 일을 했습니까?	()년도부터 오토바이 배달 일을 시작함		
귀하가 일하는 곳의 배달 기사는 몇 명입니까?	총 ()명		

설문에 응답해 주셔서 감사드립니다.

[부록 2] 전국 배달노동자 심층면접조사 결과지

<배달업 종사자 심층면접조사 결과>

I. 기본정보

조사 일시	2020년 월 일		
조사 기관		번호	
배달노동자 기본정보	성(남성, 여성)		
	연령(만)		
	일하는 지역		
	소속	직접 고용	업체 이름(예: 맥도널드):
		배달 대행	업체 이름(예: 부릉):
배달 경력	약 ()년 ()개월		

II. 입직경로 및 기본현황

1. 현재 하고 있는 배달 일을 하게 된 경로를 설명해 주시기 바랍니다.

(예: 모바일, 인터넷, 베틀시장, 지인 등)

[경력자의 경우 추가 질문] 여러 가지 배달 업무를 해 본 경우

종래의 배달 업무를 수행한 경우와 배달업을 통한 배달을 비교하면 가장 큰 차이는 무엇입니까?

2. 현재 사용하고 있는 오토바이는 어떤 방식으로 구하셨습니까? 오토바이를 구매하지 않았다면 그 이유는 무엇 때문입니까?

(예: 직접 구매/리스/업체에서 무료로 제공 등)

.

3. 일을 시작할 때 근로계약서(직접고용 된 경우)나 위·수탁계약서(배달대행업체에서 일하고 있는 경우)를 작성하셨나요? 계약서를 작성하지 않았다면 이유를 말씀해 주시기 바랍니다.

.

→ (서면으로 계약서를 작성한 경우) 계약서를 작성했다면 어떤 내용이 포함되어 있는지 말씀해 주시기 바랍니다.

.

4. 현재 배달 일을 하는 것 외에 수입을 목적으로 다른 일을 하고 계십니까? 만약 다른 일을 하고 있다면 어떤 업무가 주된 업무입니까?

.

Ⅲ. 작업 과정

1. 하루 평균 업무시간에 대해 말씀해 주십시오. 하루에 몇 시간 일을 하는지와 함께 몇 시에 출근해서 어떻게 일을 하고 중간에 점심시간 및 퇴근 시간 등을 자세히 설명해 주시면 됩니다.

.

→ (배달대행업체 소속의 경우)

① 평균적인 출근 및 퇴근시간은? 출근체크는 어떻게 합니까?

(예: 업체 사무실에서 출근확인 또는 배달 앱에 접속하는 것으로 출근 처리 등)

.

② 출근해서 일을 마칠 때까지 대기하는 총 시간은 얼마나 됩니까?

.

2. 하루 평균 몇 건 배달하고 계십니까? 주중과 주말 배달 건수가 다릅니까?

.

3. (배달대행업체 소속의 경우) 사용하는 배달프로그램은 무엇입니까?

→ 프로그램 사용료가 따로 있는지(개인부담, 업체부담, 무료제공 등)

.

② 배달 중간에 대기하는 장소는 어디입니까?

.

4. 배달 일을 하면서 버는 한 달 평균 소득은 얼마입니까?

(수수료, 세금, 보험료 등을 제외한 실소득)

.

→ (배달대행업체 소속의 경우)

① 배달 1건당 평균 얼마를 받고 계십니까? 아래 그림을 보고 설명해 주시면 됩니다.

- 음식점에서 배달대행업체에 지급하는 배달료 중 배달대행업체의 이윤은 얼마이고, 배달기사의 수수료는 얼마입니까?

.

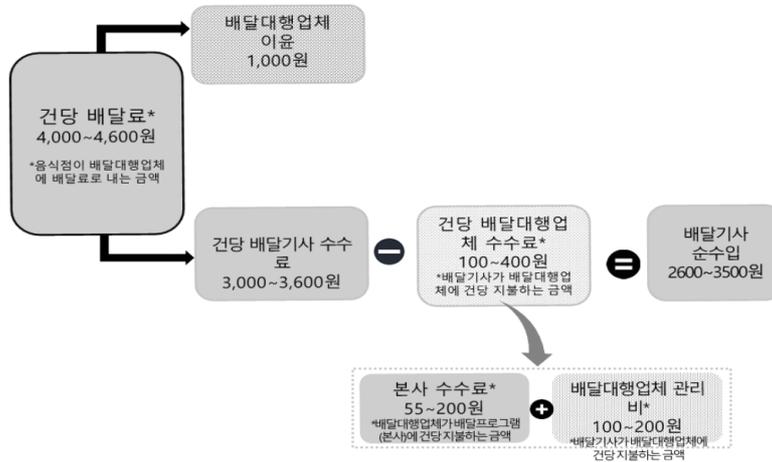
- 배달대행업체 이윤과 별도로 건당 지급하는 수수료나 관리비가 있습니까? 있다면 얼마를 각각 지급하고 있습니까?

.

- 주문 중개업체에도 수수료를 지급하고 있습니까? 지불한다면 얼마를 주고 있습니까?

.

<참고>



5. 업무 중 문제(배달지연/상품훼손 등)가 생기면 누구와 의논해서 해결합니까?

.

6 (배달대행업체 소속의 경우) ① 업체가 정해주는 주문을 안 받으면 어떻게 됩니까? 아무런 불이익이 없는지요?

.

② 본인이 자율적으로 설 수 있는지, 아니면 업체에 허락을 득해야 하는지요?

.

③ 업체가 특정 라이더에게 불이익을 주기 위해 의도적으로 콜 배제하거나 강제 배정을 하는지
요?

.

7. 주문이 들어오면 건당 배달시간이 정해져 있는지요?

.

IV. 안전사고

1. 지난 1년 동안 사업주나 배달대행업체 혹은 주문중계업체 등으로부터 안전교육은 받으셨습니까?

.

2. 지난 1년 동안 배달 일을 하면서 크고 작은 교통사고를 경험하셨습니까?
(사고 종류와 부상 정도를 자세히 말씀해 주시기 바랍니다.)

.

→ (사고를 경험한 경우) 사고를 어떻게 처리하셨습니까?

(타인 배상과 본인의 치료 및 오토바이 수리 등)

.

3. 귀하는 산재보험에 가입되어 있습니까?

.

→ (산재보험에 가입하지 않은 경우) 라이더들이 산재보험에 가입할 수 있다는 것을 알고 있습니까? 산재보험에 가입하지 않은 이유는 무엇입니까?

.

4. 종합보험이나 책임보험에 가입하고 계십니까? 보험료는 누가 부담합니까?

(본인/업체/ 본인과 업체가 공동으로 부담 등)

.

V. 주요 고충

1. 배달 일을 한시적으로 하는 것인지? 앞으로 계속할 생각이 있는지 여부, 배달 일을 계속하려고 한다면 그 주된 이유는 무엇인지?

.

→ 다른 일을 준비하고 있거나 이직하려는 가장 큰 이유는?

(예: 교통사고 위험, 업체와의 갈등, 수입이 적어서, 교통사고, 가족의 반대 등)

.

2. 귀하가 생각하는 배달업 노동자들의 가장 큰 애로사항은 무엇입니까?

(배달단가/ 사고 / 보험료 / 휴식 공간/ 갑질이나 비인격적 대우 등)

.

3. 배달업 종사자들의 처우개선을 위해 시급하게 이루어져야 할 정책에 대해 말씀해 주십시오.
산재 적용/ 표준계약서작성 의무화/ 직업훈련/ 직접고용/ 노동3권 보장 등에 대해 의견을 주시면 됩니다.

.

4. (배달대행업체 소속의 경우)

주문 앱, 배달 앱, 배달대행업체 등으로 구분하여 각각의 가장 큰 문제점은 무엇이라고 생각하십니까?

<배달기사의 입장에서 주문앱의 문제점>

.

<배달기사의 입장에서 배달앱의 문제점>

.

<배달기사의 입장에서 배달대행업체의 문제점>

.

5. 귀하는 배달노동자의 권익보호를 위해 노동조합이 필요하다고 생각하십니까? 왜 필요하다고 생각하십니까?

.

6. 귀하는 최근 논의되고 있는 전국민고용보험에 대해 배달 기사도 고용보험을 가입해야 한다고 생각하십니까? 그렇다면 보험료 부담은 임금노동자처럼 기사와 사업주가 절반씩 하는 것에 대해 찬성하십니까?

.

7. 귀하는 최근 코로나19와 같은 감염병에 대해 배달 일을 하면서 위험을 느끼지는 않습니까?
배달앱이나 배달대행업체 등에서 감염병 예방관련 지원제도가 있습니까?

[부록 3] 전국 배달노동자 실태조사 설문 기초자료

지역_광역

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	서울	30.5	30.5
	광주	8.3	38.8
	당진	7.2	45.9
	대전	27.8	73.8
	서산	3.8	77.6
	수원	3.5	81.1
	아산	5.7	86.7
	울산	6.0	92.8
	천안	7.2	100.0
	합계	100.0	

연령대

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	10대	3.4	3.4
	20대	28.1	31.5
	30대	36.3	67.8
	40대	23.5	91.3
	50대	7.4	98.6
	60대 이상	1.4	100.0
	합계	100.0	

근속년수

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	1년미만	21.9	21.9
	1년이상 3년미만	28.5	50.4
	3년이상 5년미만	23.9	74.3
	5년이상 10년미만	14.3	88.6
	10년 이상	11.4	100.0
	합계	100.0	

성별

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	남성	97.1	97.1
	여성	2.9	100.0
	합계	100.0	

학력

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	중졸	7.4	7.4
	고등학교 재학중	1.3	8.6
	고졸	63.4	72.0
	대학교 재학중	3.8	75.8
	대졸	24.2	100.0
	합계	100.0	

귀하는 지난 한달 간 배달 일 이외에 수입을 목적으로 다른 일을 한 적이 있습니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	다른 일은 하지 않고 배달 일만 하고 있음	74.4	74.4
	다른 일을 부업으로 했지만, 배달 일이 주업임	10.4	84.8
	다른 일을 주업으로 했고, 배달 일은 부업으로 일함	15.2	100.0
	합계	100.0	

귀하는 현재 일하는 곳에서 기간, 보수 등에 대해 다음 중 어떻게 계약을 하셨습니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	근로계약을 체결하였다.	26.3	26.3
	근로계약은 아니지만 서면으로 (위수탁)계약을 체결하였다.	24.4	50.6
	구두로만 기간과 보수에 대해 합의 또는 협의하였다.	24.2	74.8
	잘 모르겠다.	25.2	100.0
	합계	100.0	

귀하의 보수 기준 등 계약 내용은 누가 결정합니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	회사(배달대행업체 등)와 동등하게 협상하여 결정하였다.	26.2	26.2
	회사(배달대행업체 등)가 결정하고 그에 따른다.	53.2	79.4
	최초 계약시에는 회사(배달대행업체 등)가 결정하고, 갱신할 때는 협상하여 결정한다.	6.8	86.2
	지역·업계의 기준(관행)에 따른다.	13.8	100.0
	합계	100.0	

귀하는 회사(배달대행업체 등)와 계약을 체결할 때, 계약기간을 정하였습니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	예	21.0	21.0
	아니오	79.0	100.0
	합계	100.0	

귀하는 몇 개의 배달 대행업체와 계약을 맺고 있나요?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	1개	84.8	84.8
	2개	8.0	92.8
	3개	2.1	94.9
	4개	.8	95.8
	5개 이상	4.2	100.0
	합계	100.0	

귀하의 현재 일자리는 출·퇴근 시간이 정해져 있습니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	출·퇴근 시간이 일정하게 정해져 있다.	42.5	42.5
	출근 시간은 정해져 있고 퇴근 시간은 따로 없다.	12.2	54.7
	출·퇴근 시간이 없고 귀하 스스로 시간을 정해 일한다.	45.3	100.0
	합계	100.0	

귀하의 출근체크는 어떻게 이루어집니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	업체 사무실로 출근 신고	11.5	11.5
	별도의 신고 없이 배달앱 접속으로 확인	70.2	81.8
	별도로 확인하지 않음	16.4	98.1
	기타	1.9	100.0
	합계	100.0	

귀하가 배달 중간에 대기하는 장소는 주로 어디입니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	배달대행업체 사무실	39.3	39.3
	배달지역 근처 적당한 곳	31.8	71.1
	기타 장소	28.9	100.0
	합계	100.0	

귀하는 주문 콜을 어떻게 받습니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	업체가 정해주는 곳으로 간다.	4.9	4.9
	업체가 앱에 띄워놓으면 내가 고른다.	73.5	78.4
	업체가 정해 준 것을 가기도 하고, 앱에서 내가 고르기도 한다.	21.6	100.0
	합계	100.0	

회사(배달대행업체, 주문중계업체 등)로부터 업무내용이나 업무방식에 대해 조회·회의·단말기 등을 통해 지시를 받고 있습니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	자세히 받는다.	35.0	35.0
	일부 받는다.	44.1	79.1
	받지 않는다.	20.9	100.0
	합계	100.0	

주문 중계업체(배달앱) 수수료에 대한 의견

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 저렴함	12.9	12.9
	저렴한 편	12.6	25.6
	적당함	54.3	79.9
	비싼 편	15.0	94.9
	매우 비쌌	5.1	100.0
	합계	100.0	

배달 대행업체 수수료에 대한 의견

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 저렴함	12.2	12.2
	저렴한 편	12.4	24.6
	적당함	56.3	80.9
	비싼 편	13.9	94.8
	매우 비쌌	5.2	100.0
	합계	100.0	

공공 배달 앱의 필요성에 동의 정도

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 아니다	6.4	6.4
	아닌 편	8.1	14.6
	보통	50.4	65.0
	그런 편	16.9	81.9
	매우 그렇다	18.1	100.0
	합계	100.0	

공공 배달 공공앱 가입 의사

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 아니다	7.5	7.5
	아닌 편	8.0	15.6
	보통	50.5	66.1
	그런 편	17.7	83.8
	매우 그렇다	16.2	100.0
	합계	100.0	

회사(배달대행업체, 주문중계업체 등)로부터 안전교육

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	정기적으로 교육을 받는다.	29.0	29.0
	가끔 교육을 받는다.	41.5	70.5
	교육을 받지 않는다.	25.3	95.8
	기타	4.2	100.0
	합계	100.0	

산재보험에 가입되어 있습니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	가입	47.8	47.8
	미가입	41.0	88.8
	모름	11.2	100.0
	합계	100.0	

귀하가 산재보험에 가입하지 않은 이유는 무엇입니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	보험료가 부담되어서	30.6	30.6
	회사의 결정 또는 권고로	8.5	39.1
	필요성이 적어서	30.5	69.6
	기타	30.4	100.0
	합계	100.0	

지난 1년 동안 배달 일을 하면서 미끄럼 사고에서 교통사고 등 크고 작은 안전사고를 경험한 적이 있습니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	있음	55.3	55.3
	없음	44.7	100.0
	합계	100.0	

사륜차(자동차 트럭 등)와의 사고

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	있음	56.1	56.1
	없음	43.9	100.0
	합계	100.0	

이륜차(오토바이)와의 사고

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	있음	26.2	26.2
	없음	73.8	100.0
	합계	100.0	

물건과의 충돌사고

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	있음	16.0	16.0
	없음	84.0	100.0
	합계	100.0	

사람과의 사고

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	있음	11.5	11.5
	없음	88.5	100.0
	합계	100.0	

주행 중 넘어지는 사고

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	있음	60.7	60.7
	없음	39.3	100.0
	합계	100.0	

자전거 혹은 전동 킥보드와의 사고

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	있음	7.1	7.1
	없음	92.9	100.0
	합계	100.0	

동물(고양이, 개 등)과의 충돌사고

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	있음	11.6	11.6
	없음	88.4	100.0
	합계	100.0	

기타 사고

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	있음	16.7	16.7
	없음	83.3	100.0
	합계	100.0	

상대방에 대한 배상

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	보험회사 처리	86.7	86.7
	업체가 지불	.6	87.3
	본인이 지불	10.0	97.3
	업체와 본인이 공동지불	2.7	100.0
	합계	100.0	

본인 오토바이 수리 및 본인치료

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	보험회사 처리	57.8	57.8
	업체가 지불	1.6	59.4
	본인이 지불	34.4	93.8
	업체와 본인이 공동지불	3.6	97.4
	산재보험으로 처리	2.6	100.0
	합계	100.0	

보험료는 누가 부담합니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	본인(부모포함) 부담	69.5	69.5
	업체가 부담	12.4	81.9
	본인과 업체가 공동으로 부담	18.1	100.0
	합계	100.0	

귀하는 오토바이 운전과 관련하여 보험회사의 보험에 가입하고 계십니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	아무런 보험에도 가입하지 않았다.	19.0	19.0
	책임보험을 가입	50.1	69.1
	종합보험을 가입	30.9	100.0
	합계	100.0	

임금체불

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	있음	2.0	2.0
	없음	98.0	100.0
	합계	100.0	

폭언 등 언어폭력

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	있음	11.5	11.5
	없음	88.5	100.0
	합계	100.0	

위협적인 행동

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	있음	6.1	6.1
	없음	93.9	100.0
	합계	100.0	

잘못이 없는데도 부당한 질책

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	있음	12.6	12.6
	없음	87.4	100.0
	합계	100.0	

고객에 대한 과도한 친절 요구

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	있음	13.0	13.0
	없음	87.0	100.0
	합계	100.0	

누가 임금을 체불했는지?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	회사(배달대행업체 등)	50.0	50.0
	음식점 점주	28.1	78.1
	고객	21.9	100.0
	합계	100.0	

누가 폭언 등 언어폭력을 가했는지?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	회사(배달대행업체 등)	13.5	13.5
	음식점 점주	29.7	43.2
	고객	56.8	100.0
	합계	100.0	

누가 위협적인 행동을 가했는지?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	회사(배달대행업체 등)	15.2	15.2
	음식점 점주	19.0	34.2
	고객	65.8	100.0
	합계	100.0	

누가 이유없이 부당한 질책을 가했는지?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	회사(배달대행업체 등)	24.1	24.1
	음식점 점주	39.4	63.5
	고객	36.5	100.0
	합계	100.0	

누가 고객에 대한 과도한 진찰을 요구했는지?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	회사(배달대행업체 등)	29.4	29.4
	음식점 점주	31.7	61.1
	고객	38.9	100.0
	합계	100.0	

배달앱은 수수료 등 책정에서 공정한 기준을 가지고 있다.

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	9.9	9.9
	아니다	10.3	20.2
	보통	57.8	78.0
	그렇다	14.5	92.5
	매우 그렇다	7.5	100.0
	합계	100.0	

배달대행업체는 수수료 등 책정에서 공정한 기준을 가지고 있다.

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	7.1	7.1
	아니다	9.3	16.4
	보통	56.5	72.9
	그렇다	16.8	89.7
	매우 그렇다	10.3	100.0
	합계	100.0	

배달앱은 배달기사들을 배려하는 정책을 가지고 있다.

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	11.8	11.8
	아니다	12.2	24.0
	보통	51.1	75.1
	그렇다	16.7	91.8
	매우 그렇다	8.2	100.0
	합계	100.0	

배달대행업체는 배달기사들을 배려하는 정책을 가지고 있다.

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	8.7	8.7
	아니다	9.8	18.6
	보통	51.0	69.6
	그렇다	18.2	87.8
	매우 그렇다	12.2	100.0
	합계	100.0	

배달 앱 회사는 사용자에게 가깝다

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	5.3	5.3
	아니다	9.3	14.7
	보통	58.6	73.3
	그렇다	18.0	91.4
	매우 그렇다	8.6	100.0
	합계	100.0	

배달대행업체는 사용자에게 가깝다

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	2.9	2.9
	아니다	6.9	9.8
	보통	58.9	68.7
	그렇다	20.6	89.3
	매우 그렇다	10.7	100.0
	합계	100.0	

나는 사업주의 지시와 통제를 받고 있기 때문에 근로자에 가깝다.

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	9.9	9.9
	아니다	17.5	27.4
	보통	44.4	71.9
	그렇다	19.0	90.8
	매우 그렇다	9.2	100.0
	합계	100.0	

나는 사업주로부터 근로의 대가를 받기 때문에 근로자에 가깝다.

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	10.5	10.5
	아니다	17.2	27.7
	보통	42.9	70.6
	그렇다	20.2	90.8
	매우 그렇다	9.2	100.0
	합계	100.0	

나는 사업주의 직원들과 비슷한 일을 하기 때문에 근로자에 가깝다

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	9.5	9.5
	아니다	14.5	24.0
	보통	45.5	69.6
	그렇다	21.3	90.8
	매우 그렇다	9.2	100.0
	합계	100.0	

전반적인 상황과 나의 업무를 고려했을 때 근로자에 가깝다.

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	8.0	8.0
	아니다	13.3	21.3
	보통	45.1	66.4
	그렇다	22.6	89.0
	매우 그렇다	11.0	100.0
	합계	100.0	

귀하는 배달 일을 하는 것에 대해 전반적으로 만족하십니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	2.8	2.8
	아니다	8.7	11.5
	보통	48.0	59.5
	그렇다	30.6	90.1
	매우 그렇다	9.9	100.0
	합계	100.0	

귀하는 향후 1년 이내에 배달업을 그만두고 다른 일을 할 계획입니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	10.8	10.8
	아니다	20.3	31.1
	보통	39.5	70.6
	그렇다	21.5	92.1
	매우 그렇다	7.9	100.0
	합계	100.0	

귀하가 가입할 수 있는 노조가 있다면 귀하는 노조에 가입할 의사가 있습니까?

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 없다	12.0	12.0
	대체로 없는 편이다	13.7	25.7
	보통이다	40.3	65.9
	대체로 그렇다	20.0	85.9
	매우 그렇다	14.1	100.0
	합계	100.0	

회사(배달 대행업체 등)의 행동에 대해 분노를 느끼곤 한다.

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	23.4	23.4
	아니다	30.4	53.8
	보통	30.3	84.1
	그렇다	10.1	94.2
	매우 그렇다	5.8	100.0
	합계	100.0	

나는 회사(배달 대행업체 등)에 배신감을 느낀다

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	24.9	24.9
	아니다	33.3	58.2
	보통	28.8	87.0
	그렇다	8.9	95.9
	매우 그렇다	4.1	100.0
	합계	100.0	

나는 회사(배달 대행업체 등)이 나와의 계약을 위반했다고 생각한다

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	27.3	27.3
	아니다	38.1	65.3
	보통	27.1	92.4
	그렇다	5.1	97.5
	매우 그렇다	2.5	100.0
	합계	100.0	

나는 회사(배달 대행업체 등)부터 받은 대우 때문에 좌절감을 느낀다

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	26.6	26.6
	아니다	35.2	61.8
	보통	26.4	88.2
	그렇다	7.4	95.6
	매우 그렇다	4.4	100.0
	합계	100.0	

공정한 계약을 위한 표준계약서 작성 의무화로 라이더 권리 보장

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	2.3	2.3
	아니다	5.0	7.3
	보통	40.5	47.8
	그렇다	29.3	77.0
	매우 그렇다	23.0	100.0
	합계	100.0	

배달앱, 대행업체와 서로 협의할 수 있는 틀 마련

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	1.8	1.8
	아니다	4.4	6.2
	보통	41.2	47.4
	그렇다	30.1	77.4
	매우 그렇다	22.6	100.0
	합계	100.0	

산재보험의 의무적용

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	2.7	2.7
	아니다	5.8	8.5
	보통	36.6	45.1
	그렇다	26.0	71.1
	매우 그렇다	28.9	100.0
	합계	100.0	

라이더들에 대한 안전훈련 교육

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	2.7	2.7
	아니다	4.7	7.4
	보통	43.5	50.8
	그렇다	26.7	77.5
	매우 그렇다	22.5	100.0
	합계	100.0	

종합보험료 등 보험료 부담 완화

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	.9	.9
	아니다	2.9	3.8
	보통	29.9	33.7
	그렇다	22.3	56.0
	매우 그렇다	44.0	100.0
	합계	100.0	

고객과의 분쟁해결 절차

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	1.8	1.8
	아니다	4.1	5.8
	보통	40.4	46.3
	그렇다	25.7	72.0
	매우 그렇다	28.0	100.0
	합계	100.0	

실업급여 지급을 위한 고용보험 가입 허용

		유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	전혀 아니다	3.1	3.1
	아니다	4.7	7.8
	보통	34.9	42.7
	그렇다	23.5	66.2
	매우 그렇다	33.8	100.0
	합계	100.0	

[부록 4] 충남지역 배달노동자 현실과 지역사회 과제 정책토론자료(발표자료중심)

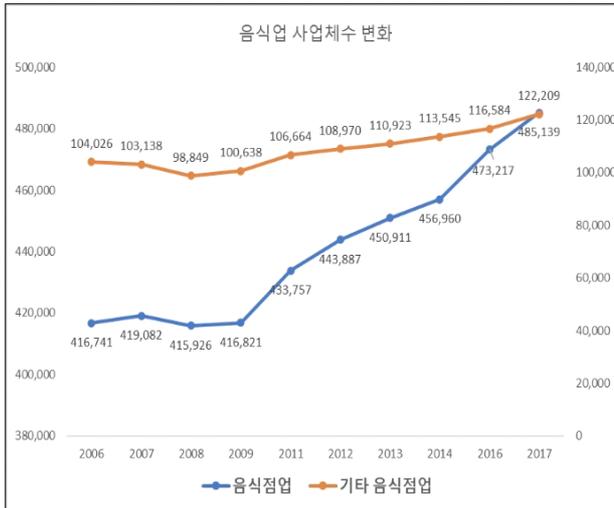
충남 지역 배달노동자 실태조사 결과 및 정책대안

2020. 11. 17.
김남수 (한국비정규노동센터 상임활동가)

1. 배달노동에 대한 이해

□ 한국의 배달노동시장

- 음식업의 증가와 배달노동 역시 증가되었을 것으로 예상되며 서로 정(+)의 상관관계가 예상됨
- 기타 음식업의 경우 분식 및 김밥 전문점을 제외하면 제과, 치킨, 햄버거 등 모두 늘어남

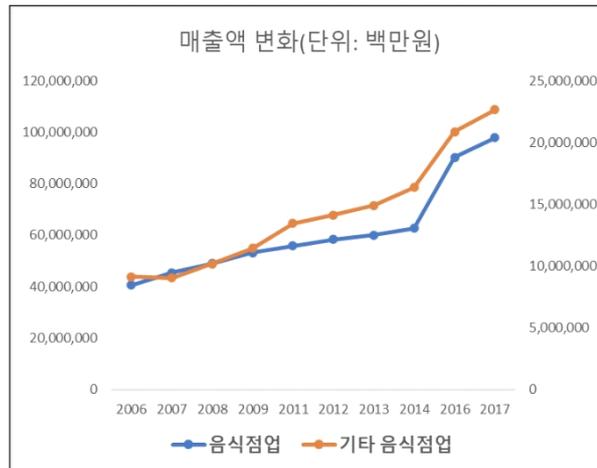


제과점업	피자, 햄버거, 샌드위치 및 유사 음식점업	치킨 전문점	분식 및 김밥 전문점	그외 기타 음식점업
10,484	11,769	22,968	54,949	3,856
11,644	12,004	23,622	52,063	3,805
12,513	11,799	24,906	45,701	3,930
13,223	12,102	26,156	45,454	3,703
14,632	13,678	29,095	44,912	4,347
14,799	13,711	31,139	45,070	4,251
15,313	13,938	31,469	45,928	4,275
16,496	14,630	31,529	46,221	4,669
16,883	16,741	35,107	41,726	6,127
17,075	17,785	38,099	41,933	7,317

1. 배달노동에 대한 이해

□ 한국의 배달노동시장

- 음식업과 기타 음식업의 매출액이 2014년 이후로 크게 증가하였음



5

1. 배달노동에 대한 이해

□ 한국의 배달노동시장

- 배달 이용 건수, 배달앱 이용자수, 배달 건수 등을 활용하여 배달노동자의 규모를 추정하면 2018년 기준 4만~5만 사이로 나타남

$$\frac{1\text{인당 월평균 배달 이용건수} \times \text{배달앱 이용자수}}{\text{배달원 월평균 배달건수}}$$

가정	식	배달원 수 추정 값
가정1) 배달원 일평균 배달건수 50건	$\frac{3.1\text{회} \times 2600\text{만명}}{60\text{건} \times 30\text{일}} = 43.055.56 \approx 43.056$	51,668명
가정2) 배달원 일평균 배달건수 60건	$\frac{3.1\text{회} \times 2600\text{만명}}{60\text{건} \times 30\text{일}} = 51.667.67 \approx 51.668$	43,056명

6

1. 배달노동에 대한 이해

□ 배달노동에 대한 이해: 특수고용 ≡ 직 노동(gigwork) ≡ 온디맨드(on demand)

- 고용관계 변화의 역사는 정규직이 일정 비율로 유지되는 가운데 비정규직의 분화 과정
- 비정규직의 분화는 사용자의 책임이 사라지는 과정으로 진화. 특수고용과 플랫폼 노동 등장
- 특수고용과 플랫폼 노동이 늘어나면서 배달노동이 주목을 받기 시작함

<그림 1> 고용관계의 다변화 개요

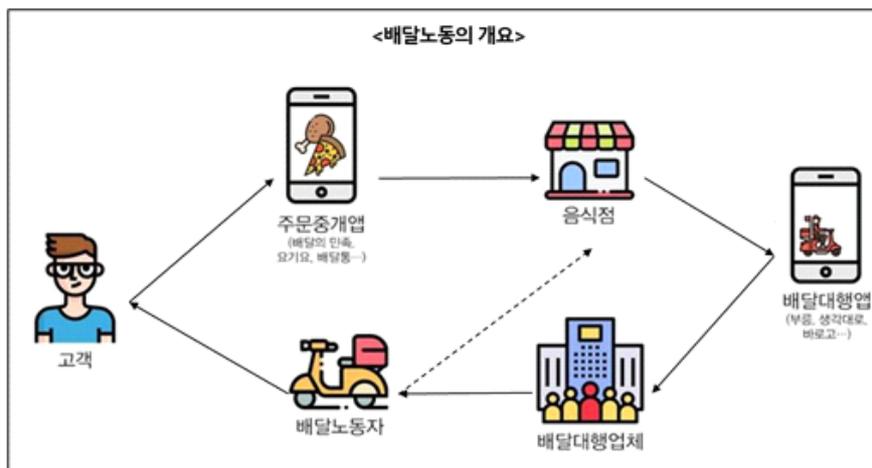


— 7

1. 배달노동에 대한 이해

□ 배달노동에 대한 이해

- 고객과 배달노동자 사이에 2개의 앱과 음식점, 대행업체가 존재하는 협력체계이지만 서비스의 운송과 최종적인 서비스의 수행이 배달노동자에 의해 이루어 짐



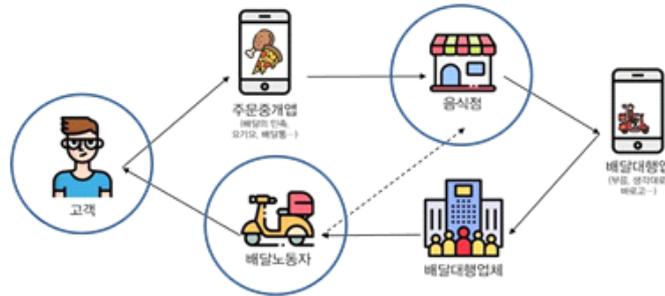
— 8

1. 배달노동에 대한 이해

□ 배달노동에 대한 이해

- 고객, 음식점, 배달노동은 산업의 핵심적인 요소이며 앱은 시장을 확장시키는 역할을 담당

	PROCESS	사업여부
주문중개앱이 없다면	고객이 음식점이 직접 전화로 주문-> 음식점-> 배달대행 앱-> 배달대행업체-> 배달노동자-> 음식점을 불러 고객에 배달완료	가능
배달대행 앱이 없다면	고객-> 주문중개 앱-> 음식점-> 배달대행업체-> 배달노동자-> 음식점을 불러 고객에 배달완료	가능
주문 앱과 배달 앱이 없다면	고객-> 음식점-> 배달노동자	가능
배달노동자가 없다면	고객이 음식점에서 직접 주문	가능



9

1. 배달노동에 대한 이해

□ 배달노동의 문제점: 특수고용 ≙ 깃 노동(gig work) ≙ 온디맨드(on demand)

- 특수고용 문제는 2000년대 초반부터 사회적으로 논란과 쟁점이 되어 왔음
- 2015년 인권위원회 연구결과로부터 얼마나 달라졌는가? **별로 달라지지 않음 왜?**
- Gig 노동과 On demand 노동 등은 기존의 전통적인 특수고용과 유사한 디지털노동

<표 2> 2015년 국가인권위원회 연구 요약

	차별적 애로사항	공통된 애로사항
배달대행업체 배달노동	·수수료 실적을 위한 배달경쟁 ·배달 중 사고위험이 항상 존재 ·사고발생이 책임이 배달원에게 있음 ·대부분 산재보험에 미가입 상태 ·명확한 위탁계약이 체결되어 있지 않음	·가장 큰 애로사항은 수수료 등에 대한 결정이 업체에 의해 일방적으로 이루어지고 있으며 양자 간 협의를 거쳐 위탁계약이 이루어지지 않고 있음 ·위탁계약서의 존재유무를 떠나 계약서에 명 시되어 있지 않은 계약해지가 빈번한 것으로 나타나며 이는 고용계약을 맺고 있는 근로자 의 고용불안과 유사함 ·업무상 손해에 대해 대부분은 특수형태근로 종사자가 일방적으로 책임을 져야 하는 경우 가 빈번한 것으로 나타남
A	·실적압박이 심함 ·감정노동에 따른 스트레스 심화 ·대부분이 여성임에도 모성보호 미약 출산 등을 이유로 한 일방적 계약해지 ·퇴직 시 반환예치금 미지급사례 존재	·업무상 손해에 대해 대부분은 특수형태근로 종사자가 일방적으로 책임을 져야 하는 경우 가 빈번한 것으로 나타남
B	·수입이 일정하지 않아 안정적 생활이 어려움 ·업무상 손해에 대해 대졸모집인이 전적으로 책임을 져 야 함 ·신분상 근로자나 사업등록증을 가진 자영업자가 아니기 때문에 금융거래 불이익 ·낮은 외근업무로 이동 중 사고위험이 존재함	·업무상 임계 되는 신체적, 정신적 재해에 대해 산재보험에 가입되어 있지 않기 때문에 재해 당사자가 개인적으로 치료의 책임을 져야 함 ·대체로 수수료 형태로 수입이 결정되기 때문 에 일에 대한 실적압박이 심한 편

10

1. 배달노동에 대한 이해

□ 배달노동의 문제점: 왜 문제점이 개선되지 않나?

- 음식배달산업이 유지되는 핵심 이해관계자는 고객, 음식점주, 배달노동자이지만 가격결정권과 통제는 중개 앱, 대행 앱, 그리고 배달대행업체에 의해 이루어지고 있지만 이에 대한 책임은 명확하지 않았음



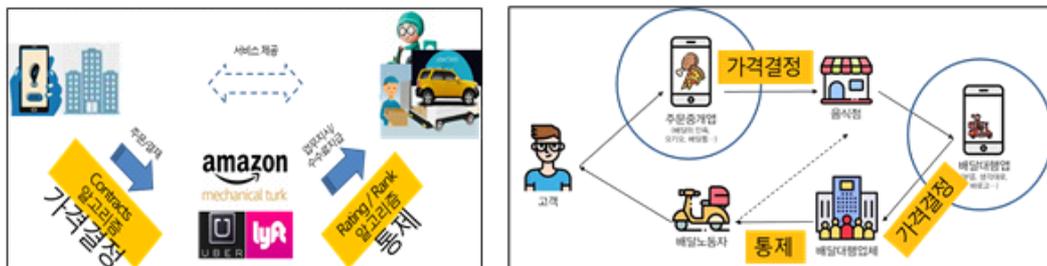
— 11

참고) 플랫폼 노동과 배달노동

□ 플랫폼 노동이란?

- 플랫폼 노동은 '긱 경제(gig economy), 클라우드 워크(crowd work) 등으로 다양하게 일컬어지는데 플랫폼 노동자는 앱(app)을 이용하여 자신의 노동력을 상품화하는 사람들을 의미함(Taylor et al, 2017)
- 플랫폼 기업은 고객과 노동자 사이에 알고리즘을 이용한 가격결정권과 통제권을 행사함. 이는 배달앱이 음식점주와 배달노동자에 가지고 있는 매커니즘과 유사함

<플랫폼 기업과 배달관련 앱 기업의 통제 방식 비교>



— 12

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 충남지역 조사의 인구통계학적인 특징

- 충남 지역 응답자는 총 389명이며 결측을 제외한 응답 현황은 남성(95.9%), 30대(37.1%), 1년 미만 경력(29.7%), 고졸(67.3%)이 성별, 연령대별, 경력별, 학력별로 다수로 나타남

구분		인원 수	비중 (%)
성별	남성	354	95.9
	여성	15	4.1
연령대	10대	38	9.9
	20대	91	23.6
	30대	143	37.1
	40대	80	20.8
	50대	29	7.5
	60대 이상	4	1.0
배달업무 기간	1년 미만	110	29.7
	1년 이상 3년 미만	101	27.3
	3년 이상 5년 미만	85	23.0
	5년 이상 10년 미만	39	10.5
	10년 이상	35	9.5
학력	중졸	38	10.1
	고등학교 재학 중	11	2.9
	고졸	253	67.3
	대학교 재학 중	11	2.9
	대졸	63	16.8

14

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 전속성 실태

- 충남 지역(N=389)과 충남 외 지역(N=1,239)을 비교함
- 충남 지역 응답자의 74.2%는 다른 일을 하지 않고 배달 일만을 한다고 응답하였으며 충남 외 지역의 경우 74.5%로 나타났음. 이러한 결과는 충남 외 지역이나 충남 지역 모두 배달 직종에 대한 높은 전속성을 보여줌.



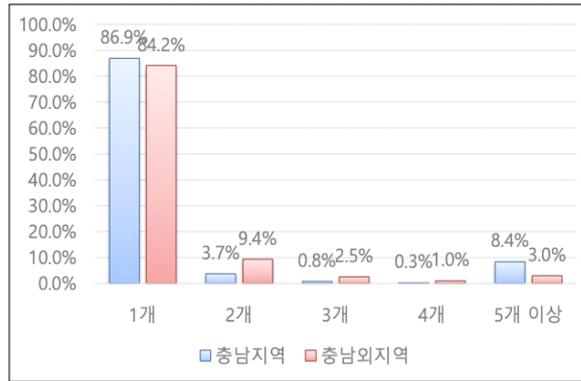
15

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 전속성 실태

- 배달노동자의 전속성을 확인할 수 있는 또 다른 방법은 배달노동자들이 몇 개의 업체와 계약관계를 갖고 일하고 있는지를 살펴보는 것임
- 충남 지역 응답자의 86.9%가 1개의 업체와 계약을 맺고 있는 것으로 나타난 데 비해 충남 외 지역은 84.2%로 차이가 남. 이러한 결과는 충남 지역 배달노동자와 대행업체 간 높은 전속 관계를 보여줌

<몇 개의 업체와 계약을 해서 일 하고 있는지 >



16

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 노동실태: 임금

- 충남 지역 배달노동자의 한 달 동안의 총 소득은 평균 2405만원으로 나타났으며 충남 외 지역의 경우 2612만원으로 약 21만원 정도 수입이 많았음. 충남의 평균 소득은 전체 평균보다 낮은 수준으로 나타남

<월 평균 총소득(단위: 만원)>



지역	한달 수입(만원)
서산	291.9
서울	284.8
충남(천안)	283.9
평균	256.5
울산	255.9
수원	255.5
대전	245.8
광주	232.6
이산	221.5
당진	180.7

17

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 노동실태: 임금

- 충남 지역의 건당 배달 수수료는 평균 2,790.9원으로 나타났으며 충남 외 지역의 건당 배달 수수료는 3,013.3원으로 충남 지역에 비해 건당 224원이 더 높은 것으로 나타남
- 건당 배달 노동자의 수수료는 서울이 3,397.4원으로 가장 높았으며 충남 지역과는 606.5원 정도 차이가 존재하는 것으로 나타났음

<1 건당 받는 배달 수수료(단위: 원)>



지역	배달 금액(원)
서울	3397.4
평균	2960.6
수원	2901.0
충남(천안)	2858.1
울산	2845.9
당진	2808.3
대전	2768.8
서산	2759.8
아산	2702.2
광주	2612.6

18

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 노동실태: 규모

- 충남의 경우 업체에 소속된 배달 노동자의 수는 평균 29.1명이었으며 충남 외 지역은 68명으로 나타났음. 충남 외 지역의 평균값이 높은 것은 서울과 울산 등에 대형 배달업체가 있기 때문으로 추정됨. 전체적으로 대도시일수록 대형업체 배달노동자의 수가 늘어나고 있음을 확인함

<소속된 곳의 배달노동자 수(단위: 명)>



지역	인원 수
서울	119.4
울산	81.7
평균	58.0
대전	40.7
수원	36.4
충남(천안)	35.8
아산	32.8
광주	28.6
서산	25.9
당진	22.3

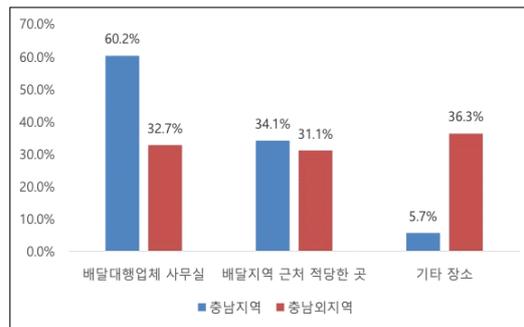
19

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 노동실태: 대기장소

- 충남 지역의 경우 휴게장소가 배달대행업체 사무실인 경우가 다수임(60.2%) 이러한 비율은 전국 평균으로 볼 때 높은 것인데 전국적으로 배달노동자들은 대기장소가 애매모호한 것으로 나타났다. 충남 지역은 사무실이 아닌 곳에서 대기하는 경우가 39.8%였으며 대전 외 지역은 67.4%가 적당한 대기장소가 없는 것으로 나타났다. 휴게장소와 관련하여 배달대행업체가 책임 있는 대안을 만들 필요가 있음

<대기 장소>



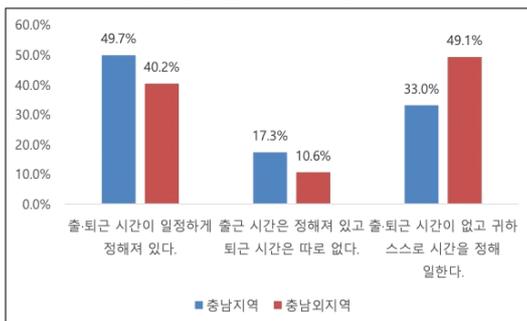
20

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

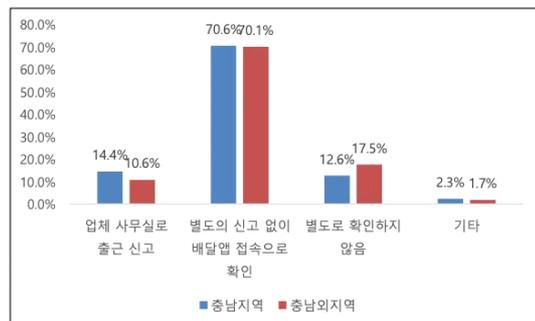
□ 종속성: 출퇴근

- 종속성은 사용자성 및 노동자성을 판단하는 기초정보로 배달노동의 경우 상당 수준의 종속성이 확인됨. 충남 지역의 경우 출퇴근 시간이 정해져 있는 비율이 67%로 충남 외 지역에 비해 매우 높게 나타났다. 출근 방법은 사무실로 출근 및 배달 앱 접속으로 가능했음

<출퇴근 시간이 정해져 있는지>



<출퇴근 방법>



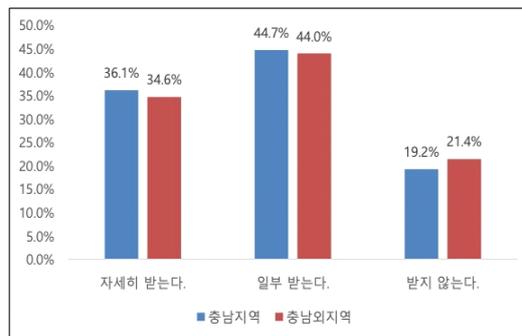
21

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 종속성: 업무지시

- 종속성을 확인할 수 있는 또 다른 중요 지표인 업무 지시와 관련하여 충남 지역은 충남 외 지역보다 업무지시를 강하게 받고 있는 것으로 나타났음.

<업무지시를 얼마나 받는지>



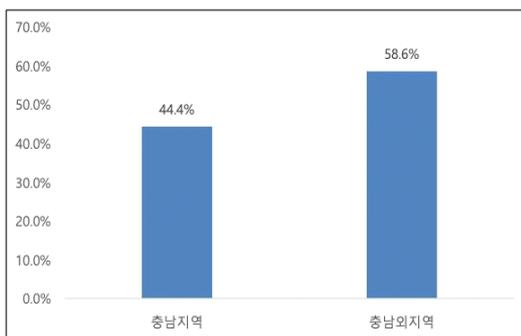
22

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 안전사고 유무

- 안전사고를 분석한 결과, 충남 지역의 1년 동안 사고 경험 비율은 44.4%로 나타났으며 이러한 결과는 충남 외 지역(58.6%)과 전국 평균(55%)보다 낮은 수준이었음

<지난 1년 동안 사고 경험 여부 >



지역	사고 비율
울산	71%
서산	63%
대전	61%
수원	60%
서울	56%
충남(천안)	56%
평균	55%
광주	51%
아산	45%
당진	22%

23

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 안전사고 : 사고유형

- 충남의 배달노동자들은 오토바이 주행 중 넘어지는 사고가 가장 많았으며(50.7%), 사륜차와의 사고도 44.4%로 나타나 상당히 위험한 가운데 배달 업무를 수행하고 있었음

	충남 지역 사고 비율	충남 외 지역 사고 비율
주행 중 넘어지는 사고	50.7%	63.8%
사륜차(자동차 트럭 등)와의 사고	44.4%	59.7%
이륜차(오토바이)와의 사고	20.3%	28.3%
기타 사고	19.8%	15.6%
물건과의 충돌사고	13.6%	16.9%
동물(고양이, 개 등)과의 충돌사고	7.8%	12.9%
사람과의 사고	3.6%	14.1%
자전거 혹은 전동 킥보드와의 사고	3.1%	8.5%

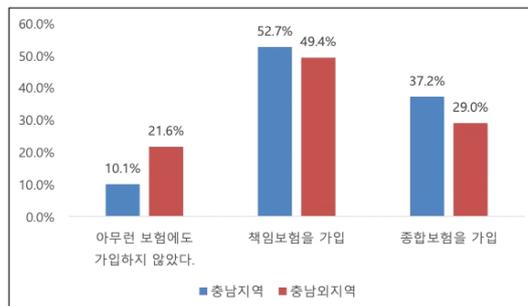
24

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 안전사고: 보험가입

- 배달 노동은 사고가 빈번하고 사고 시 사망 등 중대재해가 많기 때문에 민간보험료가 상대적으로 높게 책정되어 있으며 이로 인해 보험에 가입하지 못하는 경우가 다수 존재함
- 충남 지역의 경우 타 지역에 비해 보험에 가입한 비율이 높긴 하지만 대인 대물에 한정된 경우가 다수로 보이고 아무런 보험에도 가입하지 않은 경우도 10.1%임

<민간보험 가입 현황>



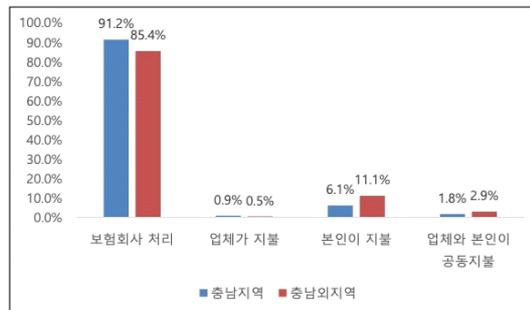
25

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 안전사고 : 배상방법

- 사고 이후 후속조치에 있어 상대방에 대한 배상과 배달노동자 자신의 피해에 대한 처리가 다르게 나타났음. 충남 지역의 경우 상대방에 대한 배상은 보험회사를 통해 한다는 응답이 91.2%로 대전 외 지역(85.4%)에 비해 높게 나타났음

<사고 시 상대방에 대한 배상 방법>



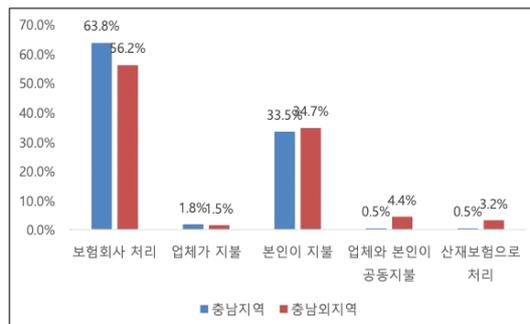
26

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 안전사고 : 산재처리

- 사고 시 본인의 피해에 대해 산재보험으로 처리하는 비율은 0.5%로 극히 낮은 수준이었음
- 산재보험 미적용 <- 산재보험 미가입 <- 전속성 기준 및 적용제외 때문
- 본인의 피해에 대해 보험이 아닌 본인이 지불하는 경우도 33.5%로 적지 않았는데 주요 원인은 민간 보험이 다양하지 않고 보험료 또한 비싸기 때문으로 해석됨

<사고 시 본인의 피해에 대한 처리 방법>



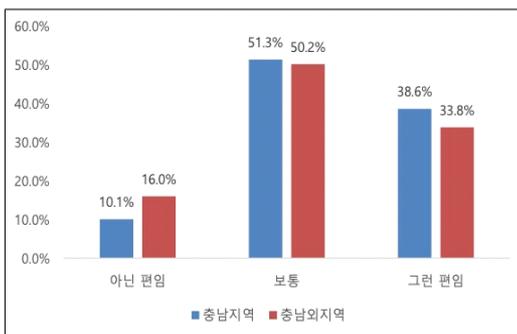
27

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

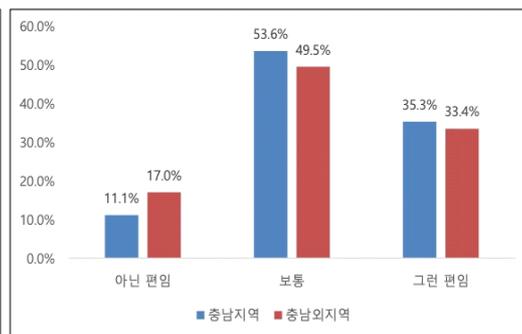
□ 공공앱, 노동조합, 개선방향 등

- 최근 군산시, 경기도, 서울시 등 지자체에서 제작되고 있는 공공 배달앱에 대한 필요성에 공감한다는 응답이 38.6%로 공감하지 않는다는 의견(10.1%)보다 높게 나타남. 기대가 매우 높은 수준은 아니었고, 가입의사 역시 35.3%로 비슷하게 나타남
- 공공앱에 대한 기대와 가입의사가 보통 수준인 것은 효과적인 작동에 대해 의문을 가지고 있기 때문으로 판단됨

<공공앱의 필요성에 대한 동의 수준>



<공공앱 가입 의사>



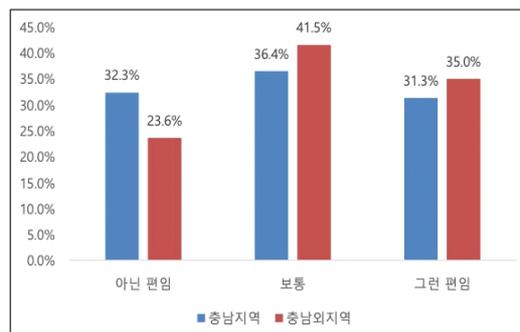
28

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 공공앱, 노동조합, 개선방향 등

- 충남 지역의 노동조합에 대한 가입 의사는 31.3%로 대전 외 지역에 비해 상대적으로 낮게 나타났으며 보통이란 유보적인 응답도 36.4%로 나타났음
- 적지 않은 배달노동자들이 노동조합에 가입할 것으로 예상되지만 노동자들의 조합가입의 실효성이 얼마나 될 지에 대한 의문을 가지고 있으므로 이를 해결해야 함

<노동조합 가입의사>



29

2. 충남 지역 배달노동의 실태: 충남 외 지역과의 비교

□ 공공업, 노동조합, 개선방향 등

- 배달노동자들이 희망하는 정책 개선방안은 보험료 부담완화, 산재보험 및 고용보험 가입 등으로 나타나 이에 대한 대책마련이 논의될 필요가 있음

	표준계약서 작성 의무화로 라이더 권리 보장	배달앱 대행업체와 서로 협의할 수 있는 틀 마련	산재보험의 의무적용	라이더들에 대한 훈련 교육	종합보험 등 보험료 부담 완화	고객과의 갈등 분정해결 절차	실업급여 지급을 위한 고용보험 가입 허용
충남(천안)	3.7	3.8	3.7	3.7	4.2	3.9	3.9
서산	3.4	3.4	3.3	3.4	3.7	3.5	3.5
아산	3.3	3.3	3.3	3.2	3.6	3.3	3.3
당진	3.2	3.3	3.3	3.3	3.5	3.4	3.4
서울	3.8	3.8	3.9	3.6	4.2	3.8	3.9
대전	3.8	3.7	3.8	3.8	4.2	3.9	3.9
수원	3.7	3.6	3.8	3.8	4.0	3.9	3.7
평균	3.7	3.7	3.7	3.6	4.1	3.7	3.8
광주	3.6	3.5	3.6	3.5	3.9	3.6	3.7
울산	3.6	3.7	3.7	3.8	4.1	3.8	4.0

30

3. 배달노동의 정책 방향

배달노동에 대한 대책: ① 사용자(앱과 대행업체)의 책임자성 강화

- 배달노동은 플랫폼의 통제권은 강하고 노동자의 자율은 약한 특징을 가지고 있으므로 이에 대한 사용자의 책임성이 수반되어야 함. 고용보험료 공동부담, 민간보험 지원, 산재보험 공동부담 등 최소한 사회보장에 대해 공동책임을 인식

노동자의 자율성

		플랫폼의 역할	사례
단순 중개 (intermediaries)	중개플랫폼이 회원제로 고객과 일감을 찾는 노동자를 연결	단순 매칭	가사노동
Crowd work/Micro work	온라인을 통한 경쟁. 매칭 후 온라인으로 업무 접수	업무 매칭 + 검수 및 평가	AMT, CROWD WORK 등
On demand/Gig work	전통적인 방식. 특수고용과 비슷한 개념. 대면작업	업무 배분 + 업무 지시	대리, 음식배달, 우버 등

플랫폼의 통제권

32

3. 배달노동의 정책 방향

배달노동에 대한 대책: ① 노조법 개정을 통한 특고노동자 노동3권 보장 → 자율교섭

- 배달노동자가 겪는 가장 큰 차별 중 하나는 노조 활동 불인정임. 노조법 개정이 되지 않을 경우 제도적 한계를 가짐(노조설립의 어려움 및 단체교섭 제한 등)
- **노조법 개정이 안될 경우 실질적인 노조 조직화의 어려움. 배달노동자들은 노조 가입에 대한 실효성에 의문**
- 배달노동자의 노동안전과 노동조건 등을 개선할 수 있는 가장 효과적인 방법은 노조활동 인정을 통해 점진적으로 노사가 현안을 해결하도록 하는 것이며 사업자 역시 배달노동자에 대한 노조활동 법적 보장이 노동자 보호만이 아니라 안정적인 사업운영에도 중요함을 이해해야 함

33

3. 배달노동의 정책 방향

배달노동에 대한 대책: ③ 정부는 사회보험& 민간보험 제도 개선 + 노사는 산별 수준 논의

▪ 정부의 역할

- 정부가 배달노동을 직접지원 할 경우 대기업의 책임을 국민의 세금으로 대신하는 잘못된 관행이 정착될 수 있음. 정부는 직접 지원보다 제도적인 보완 및 법 개정을 통해 배달노동자의 권리를 보호/보장하는 방안을 모색해야 함
- 정부의 주된 역할은 산재보험 개선(최근 경사노위 합의에 기초해 적용제외 개선 및 전속성 기준 재검토 등) 및 고용보험 적용과 같은 사회보험 제도 개선에 주력해야 함
- 정부의 또 다른 역할은 민간보험의 정상화를 위한 합리적인 방안을 모색하는 것임

▪ 산업수준의 논의

- 노사는 노조설립 이전이라도 자율적인 노력을 기울일 필요가 있음. 최근 IT 종사자 및 배달 플랫폼 노사 간의 자율적인 협약(Code of Conduct)은 법적 강제성은 없는 신사협정으로 의미가 있음
- 다만, 앞으로의 노사협약 및 교섭은 기업수준보다 산업수준에서 논의하는 것이 바람직함

34

충남지역 배달노동자 어떻게 지원할 것인가?

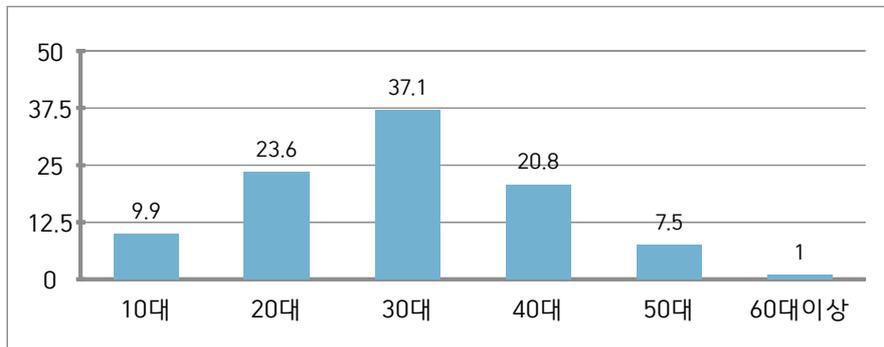
아산시비정규직지원센터 사무국장 조명원

I. 충남지역 배달노동자 실태 및 현황 (요약)

1. 충남지역 배달노동자 기초 현황

가). 연령대별 분포

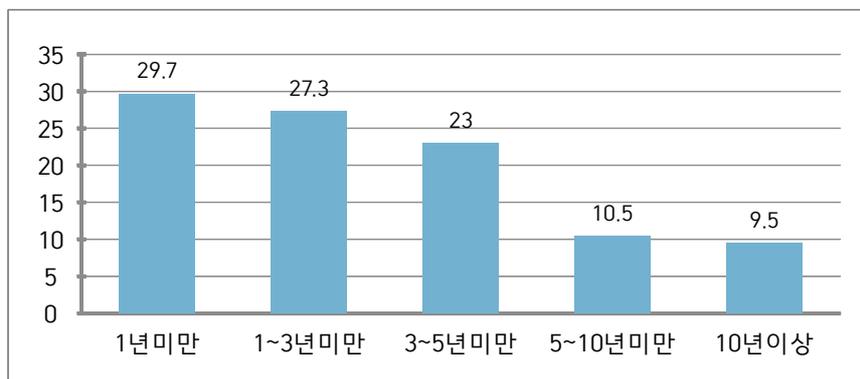
	10대	20대	30대	40대	50대	60대이상
인원수(명)	38	91	143	80	29	4
비 중(%)	9.9	23.6	37.1	20.8	7.5	1.0



○ 배달노동자의 전국 평균연령은 35.1세, 충남지역은 34.1세

나). 배달업무 기간별 분포

	1년미만	1년 이상 3년미만	3년 이상 5년미만	5년 이상 10년미만	10년이상
인원수(명)	110	101	85	39	35
비 중(%)	29.7	27.3	23.0	10.5	9.5



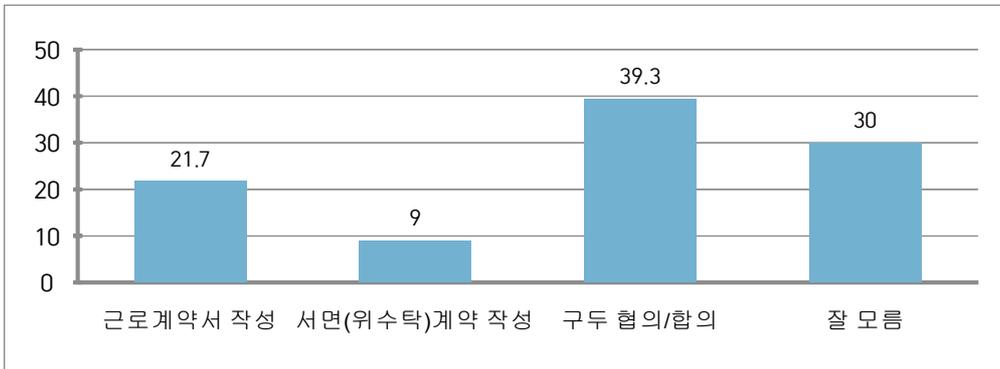
○ 배달노동자의 전국 평균근속은 4.3년, 충남지역은 4년

다). 겸업 여부(전업성)



○ 배달노동자의 대부분은 배달 일을 직업으로 수행하고 있음.

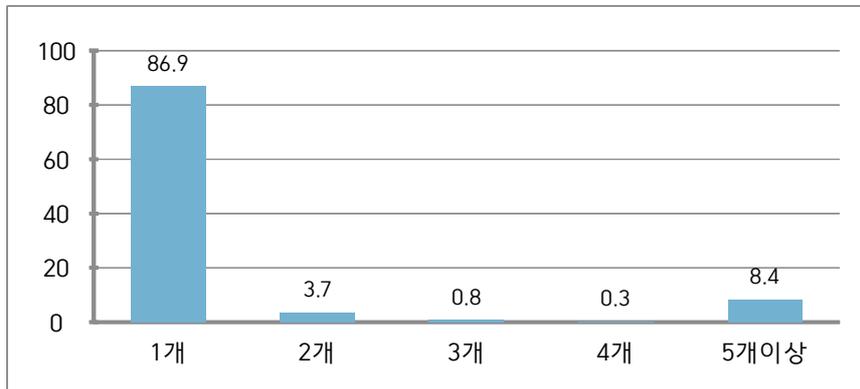
라). 계 약(계약서 작성)



○ 계약서를 체결한 30.7%중 다수는 위수탁계약인지, 근로계약인지 알지 못하는 것으로 보임

○ 69.3%가 계약서를 작성하지 않음.

마). 계약 맺은 배달대행업체 수



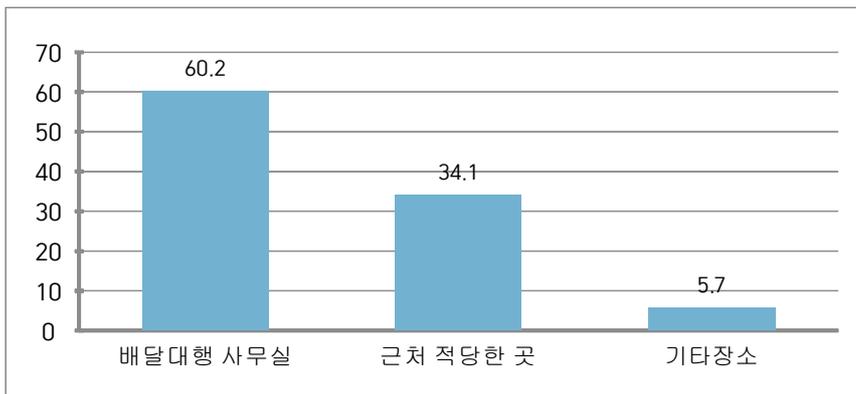
○ 86.9%가 1개 업체와 계약을 맺고 일하고 있어 전속성이 매우 높음.

2. 충남지역 배달노동자 노동실태

가). 평균 배달 건수

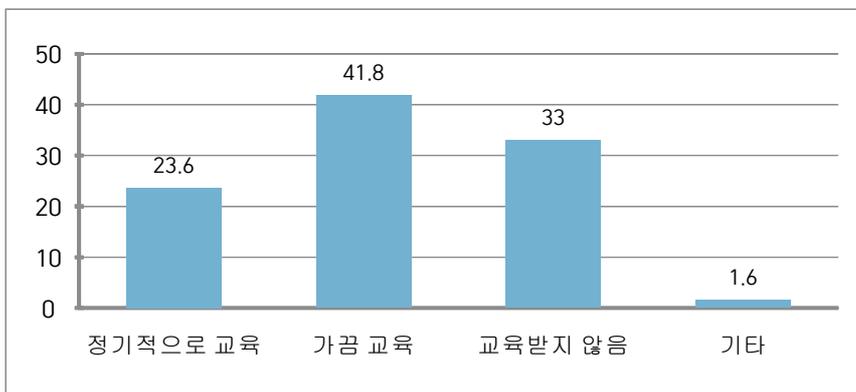
지역	주중 하루 배달 건수	주말 하루 평균 배달 건수
충남(천안)	37.2	44.9
아산	29.8	35.4
당진	25.0	29.9
서산	40.3	46.7
지역평균	33.1	39.2
전국평균	34.1	40.4

나). 배달노동자 대기 장소



○ 39.8%가 별도 휴게/대기 시설이 없는 것으로 보여 짐.

다). 안전교육 여부

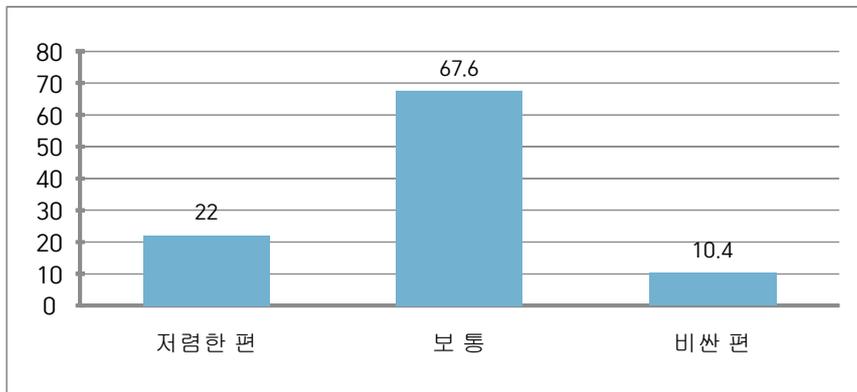


○ 34.6%가 안전교육을 받지 못하고 있고, '가끔 교육 받는다'가 41.8%이나 실효성에 대한 의심

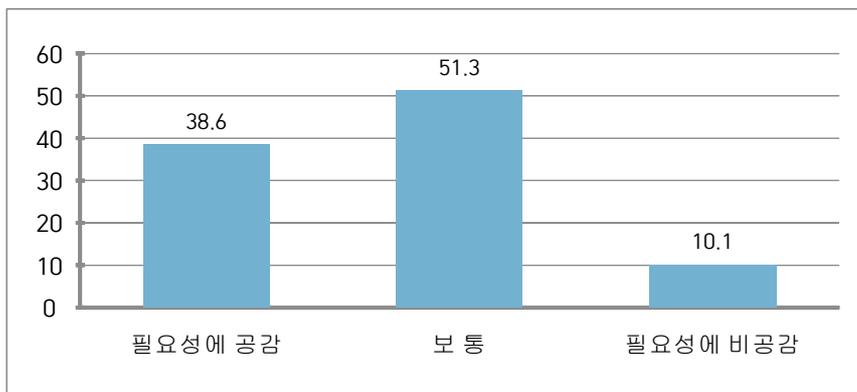
라). 수수료와 수입(보수)

지역	1건당 배달 업체 수수료(원)	1건당 받는 배달 금액(원)	한 달 수입(만원)
충남(천안)	597.9	2858.1	283.9
아산	560.5	2702.2	221.5
당진	550.7	2808.3	180.7
서산	398.8	2759.8	291.9
지역평균	527	2782.1	244.5
전국평균	440	2960.6	256.5

마). 배달 대행업체 수수료에 대한 의견



바). 공공앱의 필요성에 대한 의견



- 공공앱의 필요성에 공감하는 정도는 충남지역(3.5점)이 전국평균(3.3점)보다 높게 나타남.
- 공공앱에 대한 가입의사도 다른 지역에 비해 높게 나타남.

사). 안전사고 및 보험가입

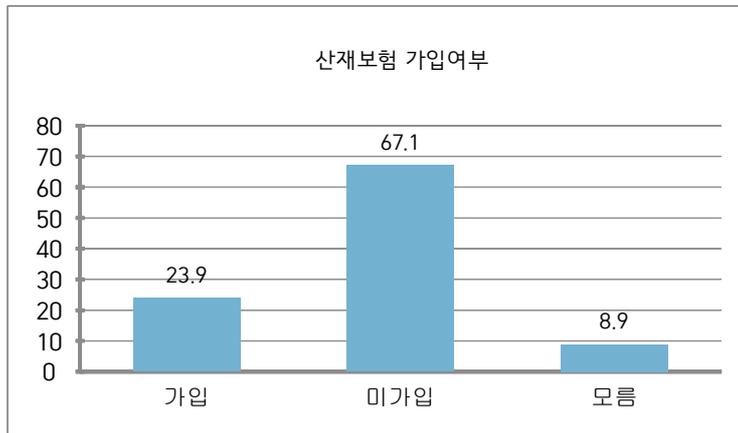
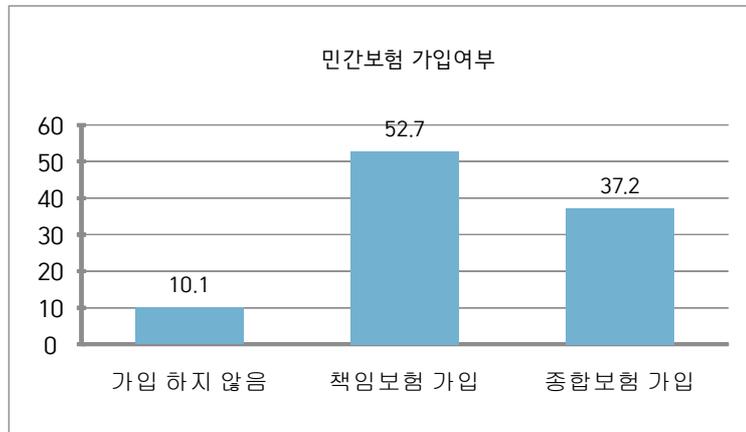
□ 지역별 1년간 사고 비율 순위

지역	안전사고 비율
울산	71%
서산	63%
대전	61%
수원	60%
서울	56%
충남(천안)	56%
평균	55%
광주	51%
아산	45%
당진	22%

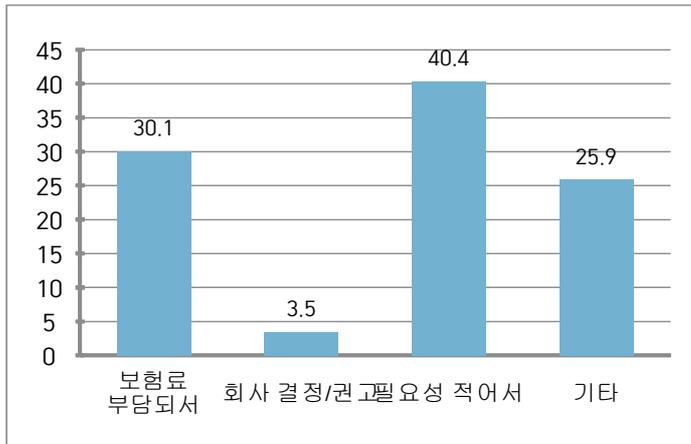
□ 유형별 사고 유무(%)

사고 유형	있음	없음
주행 중 넘어지는 사고	50.7	49.3
사륜차(자동차 트럭 등)와의 사고	44.4	55.6
이륜차(오토바이)와의 사고	20.3	79.7
기타사고	19.8	80.2
물건과 충돌사고	13.6	86.4
동물(고양이, 개 등)과의 충돌사고	7.8	92.2
사람과의 사고	3.6	96.4
자전거 혹은 전동 킥보드와의 사고	3.1	96.9

□ 민간보험 / 산재보험 가입여부



□ 산재보험에 가입하지 않은 이유



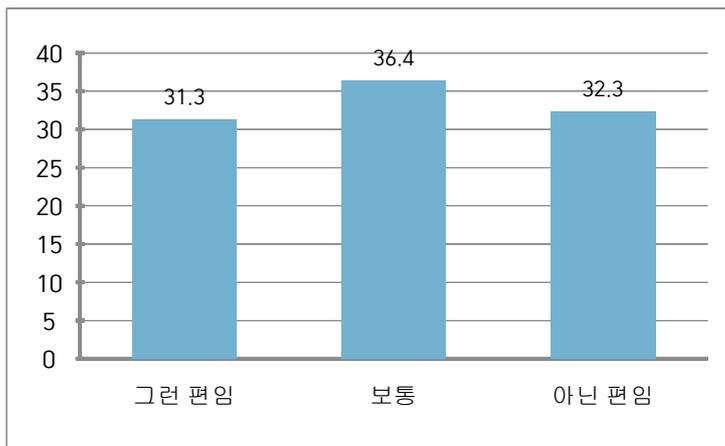
□ 지역별 산재보험 가입비율(%)

지 역	가입 비율
수 원	77%
서 울	69%
대 전	65%
평 균	54%
광 주	52%
충남(천안)	39%
서 산	30%
아 산	25%
울 산	23%
당 진	12%

○ 산재보험 가입 비율은 전국평균 54%의 절반 수준에도 미치지 못하는 최하위 수준으로 심각.

아). 노동조합 가입의사

□ 노동조합 가입 의사



□ 지역별 노동조합 가입 의사

지 역	가입 의사
광 주	3.4
울 산	3.4
충남(천안)	3.3
평 균	3.1
서 울	3.1
대 전	3.1
당 진	3.1
수 원	3.0
서 산	2.7
아 산	2.6

○ 노동조합 가입의사는 충남지역이 전국 평균보다 낮게 나타남.

II. 정책과제

- : 배달노동자는 플랫폼 기업들이 자신들의 책임을 회피하기 위해 ‘가짜 자영업자’로 만들었을 뿐, 실질적인 노동자 입에도 불구하고 노동관계 법률의 보호를 받지 못하고 있는 것이 현실.
- : 현재는 제도가 정비되지 못한 과도기적 상태로 관계법령 개선까지 지방행정과 노동지원 조직의 공동의 역할과 정책지원이 플랫폼 노동자들에게는 절실히 필요.

1. 노동자 지원조직(노동센터 등)

가). 당사자(배달노동자) 직접지원

- 배달노동자 모임과 조직화지원
 - 당사자 목소리를 낼 수 있는 모임(노동조합 또는 협동조합) 필요
 - 상시적 소통채널 마련을 위한 온라인 채널 개설
 - 후속사업 안내, 안전교육자료, 사고 대응 등 배달노동자와 소통의 공간
- 권리침해, 사고 등 대응관련 법률지원
 - 배달노동자가 알아야할 법률 등 홍보 (안내책자 등)
 - 배달노동자 교육(사고 대응, 산재보험 등)
- 충남근로자 건강센터와 연계한 플랫폼노동자 건강권보호사업(이동검진 등)

나). 당사자(배달노동자) 간접지원

- 인식개선을 위한 공동캠페인 등을 통해 지역사회 공감대 형성
- 정책과제 도출을 위한 토론(사업)을 통한 배달노동의 문제 공론화
- 배달노동자 지원정책 발굴 및 방안 마련

2. 충청남도 등 광역(기초) 행정

가). 지원체계와 시스템 구축

- 플랫폼 노동자 지원을 위한 시스템 구축과 정비
 - 지원근거 마련을 위한 조례 제정, 가이드라인 수립, 플랫폼노동자지원 업무 정비 등

- 도내 플랫폼 노동자 노동권 개선을 위한 협의체 구성
(행정, 배달노동자/배달관련사업체, 시민사회, 노동관련단체)

나). 표준계약과 기본질서 확립

- 배달노동자 보호를 위한 행정과 간 공동협약을 진행하고, 모범사례를 지역에 확산
- 배달대행업체와 표준운영 가이드라인 마련과 배포
- 표준계약서에 불공정거래행위금지, 종사자안전관리 강화, 노동자권리보호 포함

다). 배달노동자 안전사고 예방 대책 수립

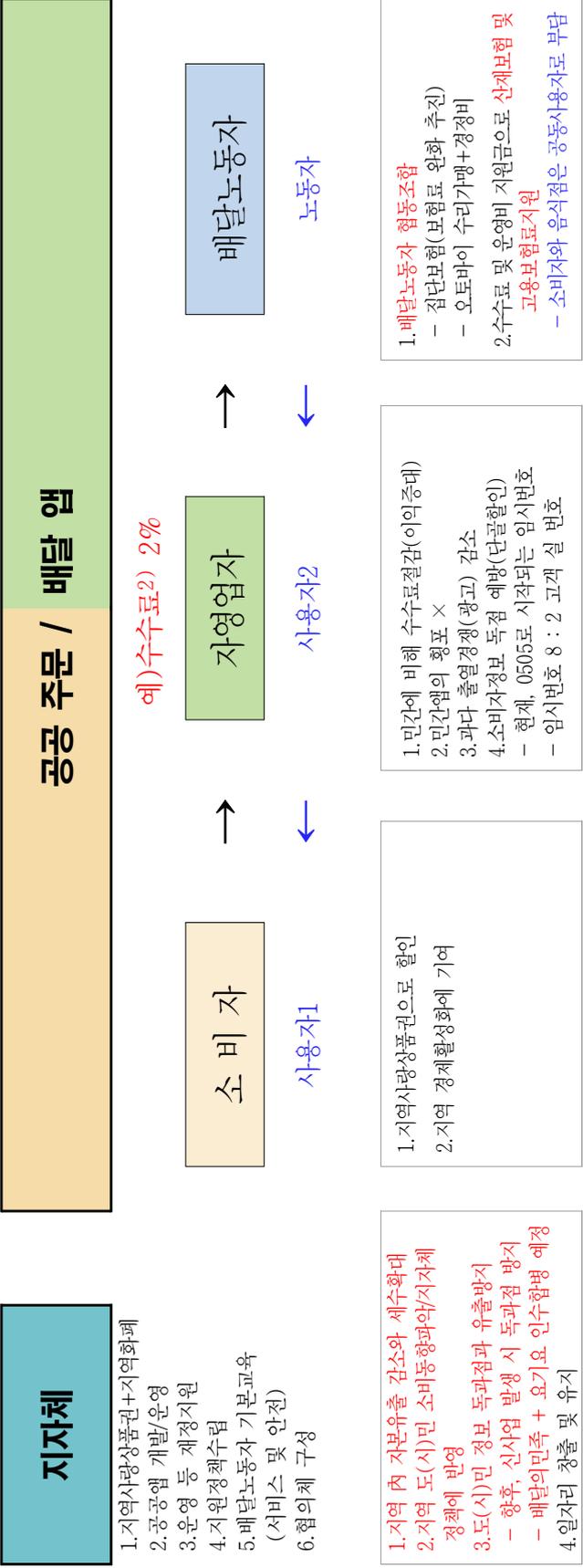
- 안전보호장구 대여 사업
- 사고 예방 안전교육(교육 이수자 산재보험료 지원 등)
- 지역거점 별 휴게시설 설치

라). 주문/배달 공공앱 도입을 통해 배달노동자 지원방안 모색

- 제안배경
 - 배달시장의 확대로 인한 민간대기업 배달앱 업체의 독과점 심화
 - 지역자본의 유출과 지역 경제정보 독점
 - 플랫폼노동의 확대로 지역 고용불안 확산
- 기대효과
 - 지자체: 지역자본 유출방지, 소비동향과약 정책반영, 시도민의 정보 독점방지
 - 소비자: 지역화폐사용(할인), 지역경제에 활성화에 기여
 - 자영업자: 수수료인하 수익확대, 과다출혈경쟁 감소, 소비자정보 활용(홍보)
 - 배달노동자: 공공앱수수료를 통한 산재,고용보험료 지원
- 운영주체
 - 개발과 운영은 충청남도

<첨부자료 참고>

주문/배달 공공운영 앱 시스템 도입을 통한 지원(案)



*배달노동자와 직접계약이 어려운 경우 G2B(Government to Business)계약 형태
 - 기존 배달대행업체와 계약을 맺고,
 - 조건부여(산재보험 가입, 월 1회 1시간이상 안전교육 등)

2) 공공앱 사용 수수료 : 공공앱을 통해 수수료 감면의 혜택을 얻은 지역업자들이 일정수료를 부담하고, 이를 통해 '배달노동자의 산재보험료 등'과 관련된 공공부담금으로 사용하도록 하기 위한 공익수수료.(카드수료를 포함하는지? 여부에 따라 민간앱과 공공앱간의 경쟁력여부가 결정될 수 있음 - 민간주문앱 3 ~ 3.3%)

