



# 대전지역 배달노동자(플랫폼) 실태조사결과 종합보고서

---

2020. 12.



대전광역시노동권익센터







## 노동자의 생명과 안전이 국민의 생명과 안전입니다.

코로나19로 500여명이 넘는 국민들이 생명을 잃었습니다. 참으로 안타까운 일입니다.

정부와 국민들이 적극적으로 방역에 나서고 있지만, 재난상황이 언제 끝날지 장담할 수 없습니다. 코로나19가 두려운 것은 국민들의 생명을 위협하기 때문입니다. 정부가 강력한 통제를 해서라도 방역에 나서는 것은 바로 국민의 생명과 안전 때문입니다. 백번 공감하고 당연히 그래야 합니다.

그러나 그러면서도 정부에 대해 서운하고 화가 나는 것은 올해 산재로 사망한 노동자들이 1500명이 넘고 있는 상황에서 정부가 그 문제에 대해서는 적극적인 조치에 나서지 않고 있다는 것입니다.

노동자들이 먹고 살기 위해 출근하는 일터가 목숨을 걸어야 하는 전쟁터가 되었는데, 국민의 생명과 안전을 지키겠다는 정부가 코로나19 사망자보다 3배가 넘는 노동자들의 죽음에 대해서는 미온적이기만 합니다. 노동자도 국민인데 노동자의 생명과 안전에 대한 정부의 책임적 역할은 보이지 않습니다. 그런데 더 우려스러운 것은 1500명이상의 사망자는 산재사고로 인정받은 통계입니다. 산재로 인정받지 못한 노동자들의 죽음까지 포함하면 그 숫자는 더 커질 수밖에 없습니다.

이런 열악한 노동조건에서 일하고 있는 노동자들 중에는 배달노동자들도 있습니다.

코로나19 상황에서 가장 필수적인 노동이 바로 배달노동입니다. 배달노동자들이 있었기에 국민들은 안전한 생활을 보장받을 수 있었으며 코로나19 방역이 잘 지켜질 수 있었습니다. 배달노동자들의 노동의 혜택을 누리지 않고 있는 국민이 없을 정도로 코로나19 상황에서 배달노동자들은 국민들에게 참으로 고마운 분들입니다. 그러나 이렇게 소중한 노동을 하고 있는 많은 배달노동자들이 과로와 사고로 목숨을 잃고 있습니다. 장시간 노동은 물론이고 시간에 쫓겨 위험한 업무를 강요당하고 있습니다. 그러면서도 산재보험의 사각지대에 놓여있기까지 합니다.

코로나19가 극복되기 전까지 국민의 생명과 안전을 보장하기 위해서라도 배달노동자들의 안전한 노동조건에 대해서 정부는 책임적 역할을 해야 합니다. 정책을 내오고, 법과 제도를 만들거나 개선해야 합니다.

대전광역시 노동권익센터에서는 이러한 시대적 상황에서 우리 지역 배달노동자들의 실태를 조사하고 진단함으로써 배달노동자들의 처우개선에 대한 사회적 관심을 정책적으로 접근하는 계기를 만들고자 합니다.

노동자들에게 의무로서의 노동을 요구하기 전에 권리로서의 안전한 노동을 보장해주기 위해서는 노동자들이 처해있는 현실을 세심하게 파악해야 합니다. 노동자들의 노동은 자신과 가족만을 위한 것이 아니라, 사회를 더욱 풍요롭게 하고 국민들의 편리하고 안전한 생활을 보장해주고 있습니다. 노동자들의 노동은 사회적으로 연결되어 있고 국민들의 삶에 직결되어 있는 것입니다. 노동자들이 행복해야 국민들이 더욱 행복해질 수 있으며, 노동자들의 생명과 안전은 국민들의 생명과 안전을 지속적으로 보장하게 합니다.

대전광역시 노동권익센터는 이러한 취지에서 배달노동자들의 실정과 인식, 노동조건 등 전반적인 실태를 조사하여 보고서를 내놓게 되었습니다. 우리는 이 보고서가 배달노동자들의 권리 보장으로 가는 이정표와 같은 역할을 하기를 바라며, 무엇보다 실질적인 제도개선을 통한 배달노동자들의 삶과 노동이 더 안전하고 행복해지는 계기가 되기를 희망합니다.

민주노총 대전지역본부가 대전광역시로부터 위탁운영하고 있는 노동권익센터는 지역의 노동자들의 노동조건 개선과 사람다운 삶을 보장하기 위해 해왔던 그간의 일들을 더욱 확고하게 해나갈 것입니다.

언제나 관심과 애정으로 대전광역시 노동권익센터를 격려해주시는 관계자분들께 감사드립니다. 또한 이번 종합보고서 작성을 위해 헌신적으로 활동해주신 모든 분들에게도 따뜻한 동지적 격려와 고마운 마음을 담아 인사를 전합니다.

코로나19가 극복되고 전체 국민들의 생명과 안전이 보장되는 날이 속히 오기를 희망합니다. 대전광역시 노동권익센터와 민주노총 대전지역본부는 배달노동자들처럼 사회를 위해 고마운 노동을 해주시면서도 제대로 된 권리를 보장받지 못하고 있는 지역의 노동자들의 권익이 지켜질 수 있도록 앞으로도 지속적인 활동을 멈추지 않겠습니다. 고맙습니다.

2020년 12월

대전광역시 노동권익센터 대표  
민주노총 대전지역본부장 이대식

## 배달노동자 실태조사 보고서를 내며

2020년 우리 센터는 배달노동자(플랫폼) 실태조사를 진행하였습니다. 배달노동자 실태조사는 전국적으로 진행된 사례가 없습니다. 올해 한국비정규직노동단체네트워크 에서는 대전, 충남, 광주, 서울, 수원, 울산 등에서 처음으로 전국 배달노동자 실태조사를 진행하게 되었습니다. 1800여명의 조사가 진행되었고, 대전은 475명 배달노동자들에 대한 실태조사를 진행하였습니다.

실태조사는 충격적이었습니다. 특히 대전지역은 지난 1년간 배달노동자 사고율은 60.6%로 전국 평균보다도 높게 나타났습니다. 또 특수고용직인 배달노동자들의 전속성, 종속성은 매우 높았습니다. 장시간 노동에 임금수준은 최저임금 수준을 벗어나지 못했습니다.

4차례의 간담회, 3차례의 하루 교육을 통해 직접 만난 배달노동자들의 고충은 더 심했습니다. 보험료 부담, 산재보험, 고객과의 분쟁, 이륜차 정비, 안전교육 등 배달노동자들의 근로환경 개선을 위해서 산적한 문제들이 많았습니다.

지난 11월 19일 국회토론회를 통해, 배달노동자들의 노동환경개선을 위한 제도개선의 방향들이 제시되고, 배달노동자들의 현장 발언도 이어졌습니다.

대전지역 배달노동자들의 노동환경은 전국 상황과 비교해 별반 다르지 않습니다. 오히려 임금, 노동시간, 사고율 등은 매우 열악한 상황으로 대전광역시와 지역사회가 함께 관심을 갖고 나서 주어야 합니다.

이번 실태조사를 통해 배달노동자들의 노동환경에 대한 사회적 관심을 높여내고, 나아가 모색된 정책들이 대전광역시에서 실현될 수 기대합니다. 배달노동자들의 안전과 노동권익 증진에 기여될 수 있기를 기대합니다.

2020년 12월

대전광역시 노동권익센터장 **홍춘기**



# 대전지역 배달노동자(플랫폼) 실태조사결과 종합보고서

2020. 12.

한국비정규직노동단체네트워크  
전국배달노동자공동사업단

▶ 연 구 명 : 대전지역 배달노동자(플랫폼) 실태조사

▶ 책임연구원 : 이남신 (한국비정규노동센터 정책위원)

공동연구원 : 박재철 (한국비정규노동센터 정책위원)

공동연구원 : 정홍준 (한국비정규노동센터 정책위원)

# 목 차

대전지역 배달노동자(플랫폼)  
실태조사결과 종합보고서

<b>제1장 서론</b>	<b>1</b>
1. 연구 배경	1
2. 연구 목적 · 내용	1
3. 연구의 시사점과 기대효과	2
<b>제2장 배달 노동 관련 쟁점</b>	<b>3</b>
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
<b>제3장 배달노동자 실태조사 결과</b>	<b>17</b>
1. 설문조사 개요	17
2. 배달노동자의 전속관계: 배달노동자-대행업체-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

③ 낮은 산재보험 가입 비율 .....	34
7. 주문형 공공앱에 대한 인식 .....	35
8. 부당한 대우 경험 및 노사관계 .....	37
9. 제도개선 방향 .....	43
<b>제4장 면접조사 결과 .....</b>	<b>45</b>
1. 면접조사 개요 .....	45
2. 배달노동자 면접 결과 .....	45
<b>제5장 요약 및 결론 .....</b>	<b>52</b>
1. 실태조사 요약 .....	52
2. 개선 방향 .....	54
<b>제6장 배달노동자 노동환경 개선을 위한 제언 .....</b>	<b>58</b>
1. 배달대행사업과 관련된 제도적 보완 .....	58
2. 배달대행 업체의 공정성 개선 .....	59
3. 배달노동자 노동환경 보호를 위한 지방자치단체의 역할 .....	60
4. 배달노동자들의 노력 .....	62
 [부록 1] 전국 배달노동자 실태조사 설문지 .....	65
[부록 2] 전국 배달노동자 심층면접조사 결과지 .....	72
[부록 3] 전국 배달노동자 실태조사 설문 기초 자료 .....	79
[부록 4] 대전지역 배달노동자 노동환경실태조사 경과 .....	93
[부록 5] 대전지역 배달노동자 실태와 정책대안 .....	96



## 〈 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 .....	9
〈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〉 지역별 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 업무 만족도 .....	43
〈표 3-29〉 지역별 배달기사의 이직 의도 .....	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 3-1] 배달업 이외의 다른 일을 하고 있는지 여부.....	20
[그림 3-2] 계약을 맺은 배달대행업체 수 .....	20
[그림 3-3] 계약서 작성 여부.....	21
[그림 3-4] 보수 기준 등 계약을 정하는 방식 .....	22
[그림 3-5] 출퇴근 시간이 정해져 있는지 여부 .....	22
[그림 3-6] 출근체크 방식 .....	23
[그림 3-7] 배달대행업체, 주문중계업체 등으로부터의 업무지시 .....	23
[그림 3-8] 안전교육 .....	24
[그림 3-9] 주문 콜을 수행하는 방식 .....	25
[그림 3-10] 대기 장소 .....	30
[그림 3-11] 지난 1년 동안의 사고 유무 .....	31
[그림 3-12] 사고 시 상대방에 대한 배상 방식 .....	32
[그림 3-13] 사고 시 본인치료 방식 .....	33
[그림 3-14] 보험가입 유무 .....	33
[그림 3-15] 산재보험 가입 유무 .....	34
[그림 3-16] 산재보험에 가입하지 않은 이유 .....	34
[그림 3-17] 공공앱의 필요성 .....	36
[그림 3-18] 공공앱 가입의사 .....	37

[그림 3-19] 배달앱의 배려정책 .....	39
[그림 3-20] 배달대행업체 배려정책 .....	39
[그림 3-21] 배달앱의 사용자성 .....	40
[그림 3-22] 배달대행업체의 사용자성 .....	40
[그림 3-23] 노조 가입 의사 .....	41
[그림 3-24] 업무 만족도 .....	42
[그림 3-25] 이직 의도 .....	43

# 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

## 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 정작 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 옴
  - 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 쿼서비스와 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

**배달노동자의 특수형태근로종사자에 대한 판결사례(대법원 2018.4.26. 선고, 2016두49372 판결).**

- 배달대행프로그램(애플리케이션)을 설치하고 오토바이를 운전하여 배달 업무를 수행하다가 보행자와 충돌하는 사고를 당하여 재해를 입은 배달대행업체 소속 배달원이 산업재해보상보험법상의 특수형태근로종사자에 해당하는지가 쟁점이 된 사례
- 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 ‘음식 배달원’의 업무라고 보아 특수형태근로종사자에 해당하지 않는다고 판단한 원심판결을 파기환송 함
- 판결문에 따르면, 배달원은 배달대행업체의 지휘·감독 아래 임금을 목적으로 근로를 제공한 근로기준법상 근로자에 해당한다고 보기 어렵다고 판단함

〈관련 근거〉

- 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 불특정다수의 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 노무를 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

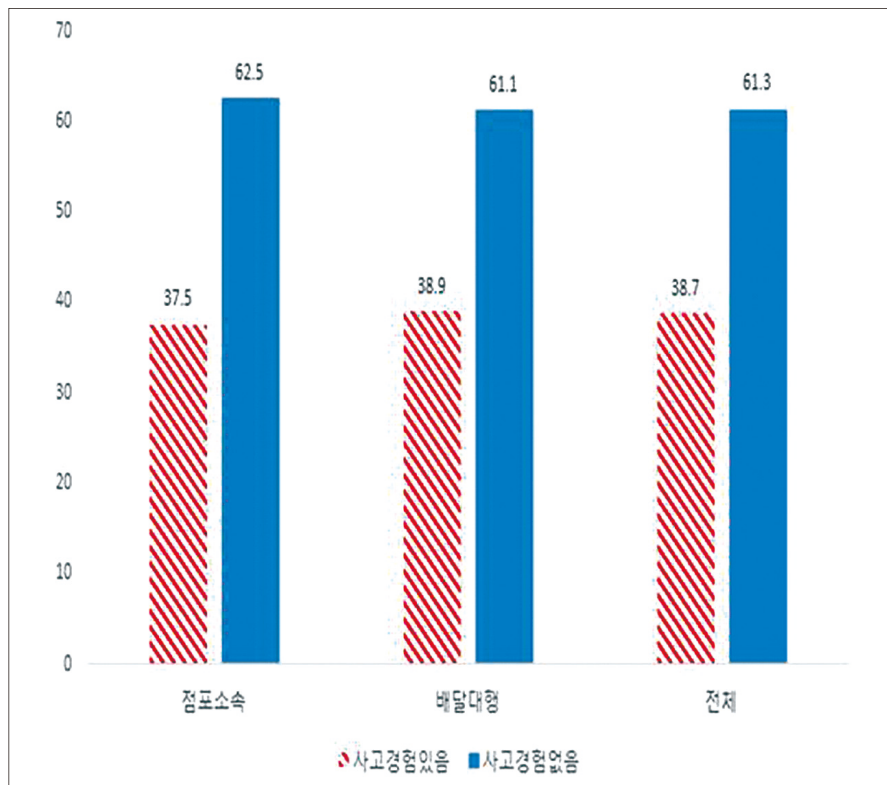
### 3. 반복되는 사고와 낮은 산재보험의 실태

○ 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 정홍준 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

### 〈산업재해보상보험법〉

법 제125조(특수형태근로종사자에 대한 특례) ① 계약의 형식과 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상의 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

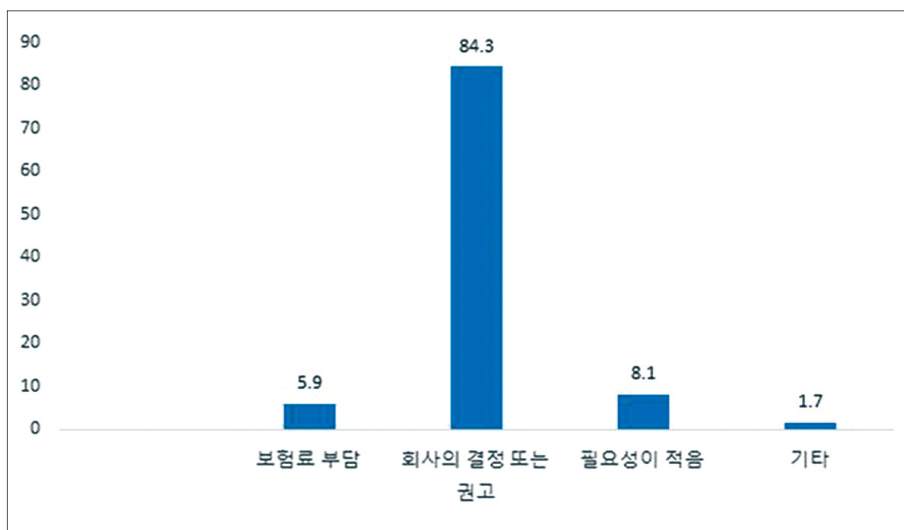
### 〈퀵서비스기사의 전속성 기준〉

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 업계는 배달노동종사자의 산재보험 적용 및 보상과 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 파악하도록 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 인정하는 데 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.

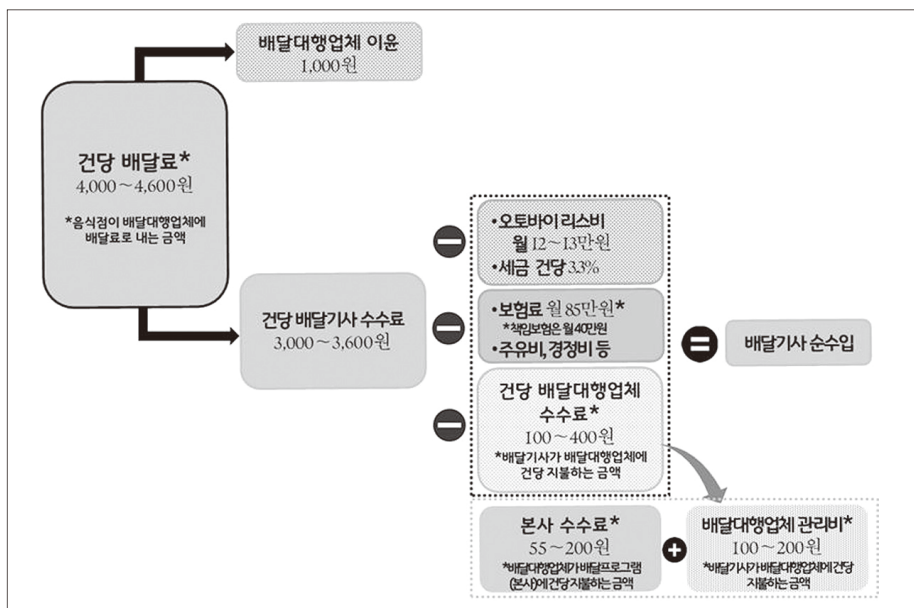
라. 한편, 2017. 3. 31. 개정된 「퀵서비스기사의 전속성 기준」(고용노동부 고시 제2017-21호)에서는 전속성 인정을 위한 기준으로 ‘소속(등록) 업체에서 전체 소득의 과반 소득을 얻거나 전체 업무시간의 과반을 종사하는 사람’을 추가하고 있다. 이처럼 고시가 개정된 이유 역시 앞서 본 법령의 취지에 따라 전속성에 관한 해석을 명확히 하기 위한 것으로 볼 수 있다.

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 있음<sup>1)</sup>
- 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 1인, 클라우드 소송 연합 대표 1인, 플랫폼 대표 1인, 금속노조 1인, 플랫폼 종사자 1인 등 5명으로 구성되어 있음

---

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

## ○ 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 실태파악 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 자원 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 소위원회를 둘 수 있으며, 그 밖에 협의회의 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.

## 제3장 배달노동자 설문조사 결과

### 1. 설문조사 개요

- 본 연구는 다양한 앱(App)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 3-1〉 참조)

〈표 3-1〉 지역별 응답자 현황

지역	빈도(명)	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 1,628명이었으며 대전은 453명으로 27.8%를 차지하였음
- 조사 대상 중 남성이 98.4%로 압도적으로 많았으며 여성은 1.6%에 불과하였음
- 연령대별로 살펴보면, 20대가 37.6%로 가장 많았으며 30대(30.3%)와 40대(24.1%)로 그 다음으로 나타났음. 20~40대가 전체의 92.0%로 대부분을 차지함
- 배달업 종사기간은 1년 이상 3년 미만이 26.4%로 가장 많았고 1년 미만이 (25.5%) 그 다음으로 많았음. 전체적으로 5년 미만이 72.4%로 나타남
- 학력은 고등학교를 졸업한 경우가 60.3%로 가장 많았으며 대학에 재학 중이거나 졸업한 경우는 29.1%였음

〈표 3-2〉 조사 대상 배달노동자 기초 현황

구분		인원 수	비중(%)
성별	남성	56	98.2
	여성	1	1.8
연령대	10대	-	0.0
	20대	3	5.3
	30대	16	28.1
	40대	25	43.9
	50대	11	19.3
	60대 이상	2	3.5
배달업무 기간	1년 미만	2	3.7
	1년 이상 3년 미만	11	20.4
	3년 이상 5년 미만	19	35.2
	5년 이상 10년 미만	13	24.1
	10년 이상	9	16.7
학력	중졸	2	3.6
	고등학교 재학 중	-	0.0
	고졸	31	60.0
	대학교 재학 중	-	0.0
	대졸	22	40.0

○ 배달노동자들의 평균연령과 근속기간을 분석한 결과 평균연령은 33.9세이며 평균적인 근속기간(배달 일을 한 기간)은 4.2년으로 나타났다

- 평균연령이 전국 평균보다(35.1세) 낮고 평균 근속기간도 전국 평균인 4.3년보다 낮았음.

〈표 3-3〉 지역별 평균연령/근속/경력기간(단위: 세, 년)

지역	평균연령	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 전국 평균 58명으로 나타났으며 대전의 경우 40.7명으로 나타남
- 서울이나 울산과 같은 대도시와의 격차가 큰 것으로 보아 배달대행업체가 대도시들을 중심으로 점차 대형화되고 있는 상황임을 보여줌

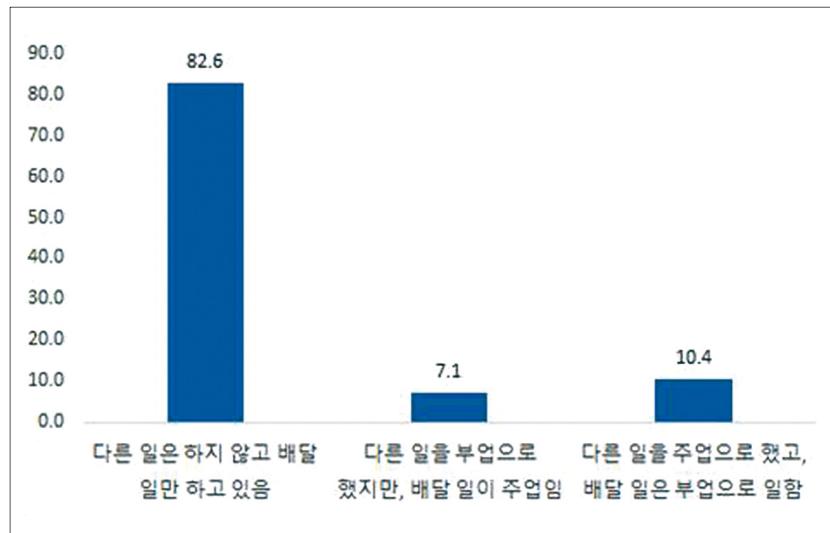
〈표 3-4〉 지역별 배달대행업체의 인원 수

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, 배달업 외에 다른 일을 하고 있는지와 관련해서 응답자의 82.6%는 ‘다른 일은 하지 않고 배달 일만 하고 있다’고 응답함. 다른 일은 주업으로 하고 배달 일을 부업으로 하고 있다는 응답은 10.5%에 불과함
- 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

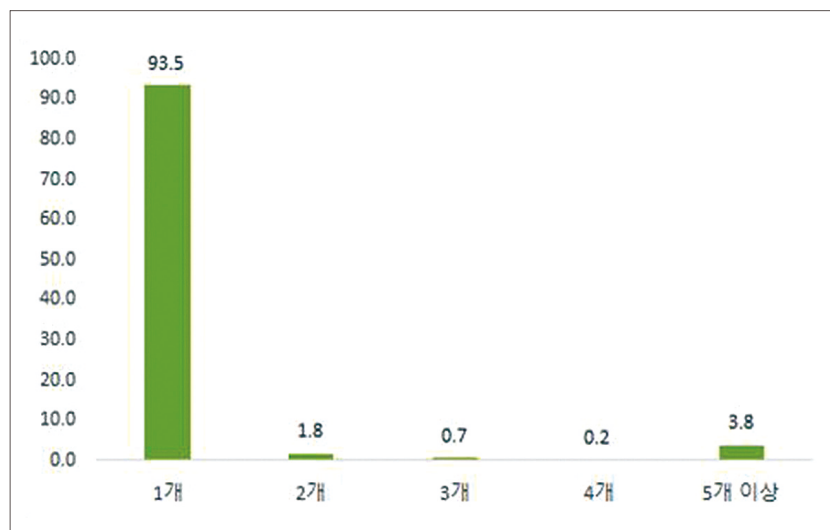
[그림 3-1] 배달업 이외의 다른 일을 하고 있는지 여부



- 배달노동자와 배달대행업체 간 전속성을 알 수 있는 또 다른 지표는 배달노동자가 배달대행업체와 얼마나 많은 계약을 하고 있는지를 살펴보는 것임. 분석 결과 응답자의 93.5%는 1개 업체와 계약을 맺고 일하는 것으로 나타나 많은 배달노동자가 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 3-2] 계약을 맺은 배달대행업체 수

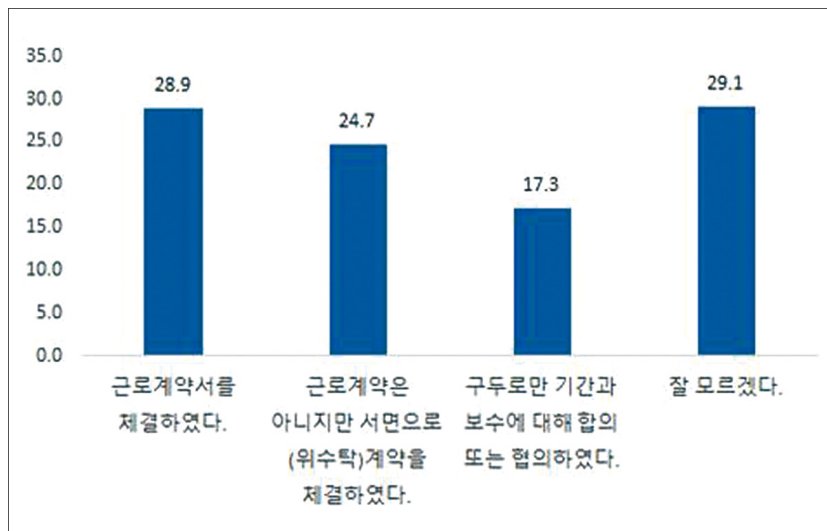




### 3. 배달노동자의 계약관계: 불분명 & 불공정 서면계약

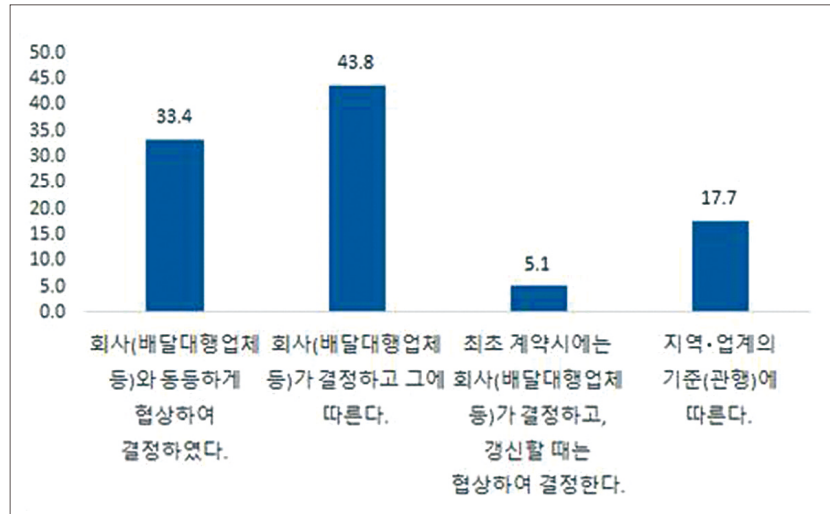
- 배달 업체와 배달노동자 간에 명시적 계약은 53.6%로 나타났으며 구두계약과 계약여부를 모르는 경우가 46.4%였음
  - 구두로만 협의한 경우도 17.3%가 되었으며, 잘 모르겠다는 응답도 29.1%나 되었음

[그림 3-3] 계약서 작성여부



- 보수 등 계약의 내용을 정하는 것은 업체가 전적인 권한을 가지고 있는 것으로 나타남
  - 분석 결과 회사가 계약 내용을 결정하는 경우가 43.8%로 나타났으며 지역과 업계의 관행에 따른다는 응답이 17.7%였음. 이에 비해 동등하게 협상하는 경우는 33.4%로 나타났음
  - 이러한 결과는 배달 업체와 배달노동자 간에 교섭력에 있어서 불균형이 상당함을 보여줌

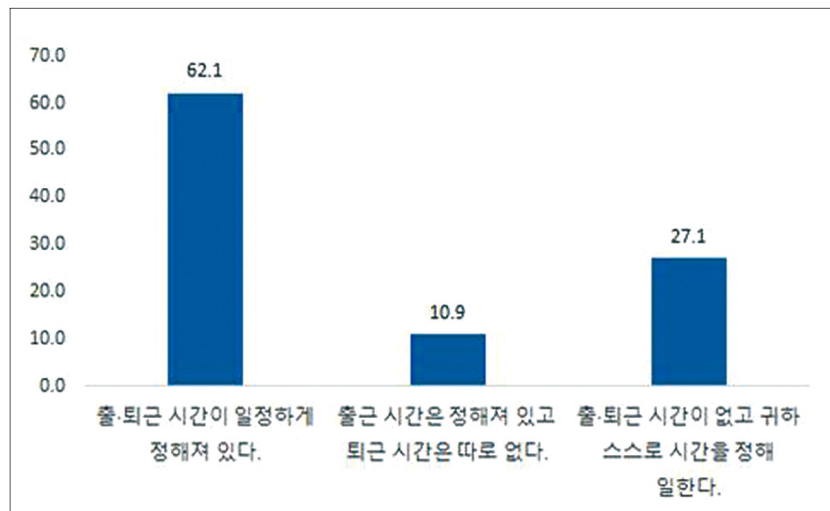
[그림 3-4] 보수 기준 등 계약을 정하는 방식



#### 4. 종속성: 높은 종속성

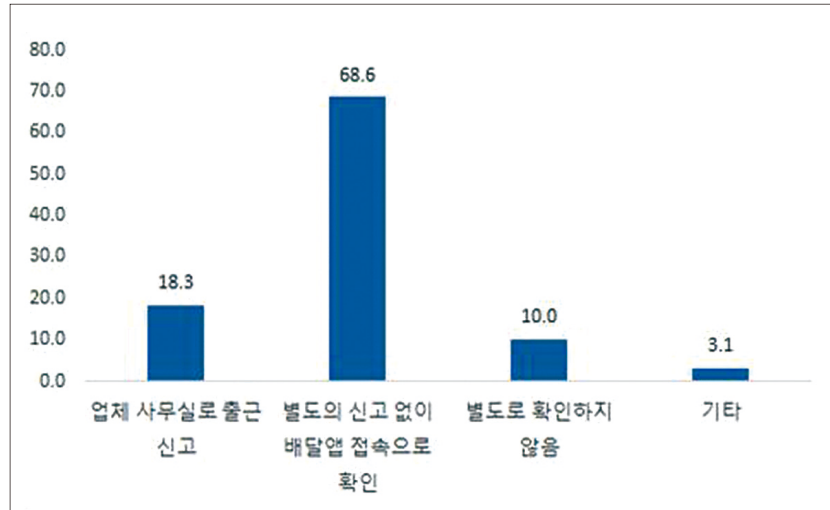
- 노동자성 관련 중요 지표로서 종속성을 평가하며 이번 설문에서는 전통적으로 많이 활용하는 출·퇴근 시간에 대한 통제, 업무에 대한 지시, 교육 등을 살펴봄. 분석 결과, 배달노동자들은 배달대행업체의 통제에서 벗어나 완전히 자유롭게 일을 한다고 보기 어려웠음
- 배달 업무를 위해 출근 시간과 퇴근 시간이 일정하게 정해져 있다는 응답이 62.1%로 나타났으며 출근 시간만 정해져 있다는 응답도 10.9%가 되었음. 따라서 출·퇴근 시간에 대한 규율을 적용받고 있는 노동자는 73.0%로 높은 비중을 차지하고 있었음

[그림 3-5] 출퇴근 시간이 정해져 있는지 여부



- 출근 방식은 전통적인 방식(사무실로 출근)은 18.3%에 불과하였으며 68.6%가 배달앱으로 접속해서 출근한 것을 입증하는 것으로 나타났음

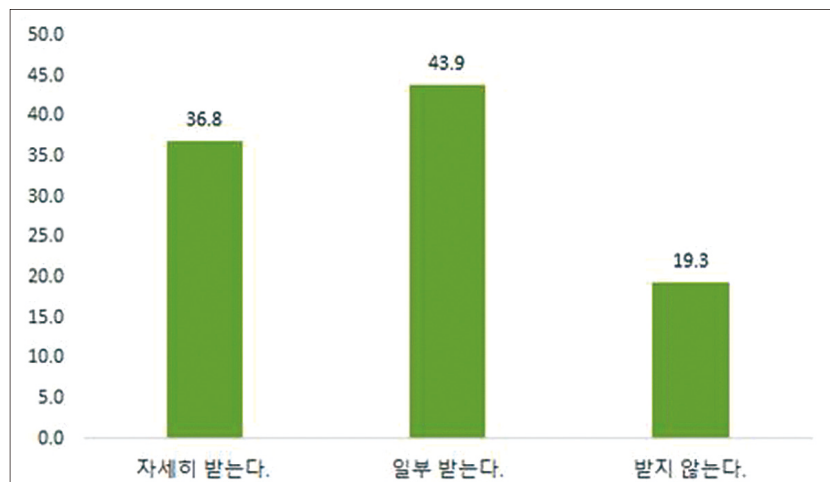
[그림 3-6] 출근체크 방식



- 배달노동자들은 배달 업체 및 주문 중계 업체로부터 배달 업무와 관련하여 업무 내용이나 업무지시를 상당히 받고 있는 것으로 나타났음

- 업무지시를 ‘자세하게 받는다’는 응답은 36.8%로 나타났으며 ‘일부 받는다’는 응답은 43.9%로 이에 비해 업무지시를 받지 않는다는 응답은 19.3%였음. 이러한 결과는 앞서 계약의 전속성(54.4%)과 함께 배달노동자들이 매우 높은 수준의 전속적, 종속적 관계를 갖고 있음을 보여주는 것임

[그림 3-7] 배달대행업체, 주문중계업체 등으로부터 업무내용이나 업무방식에 대해 지시를 받고 있는지



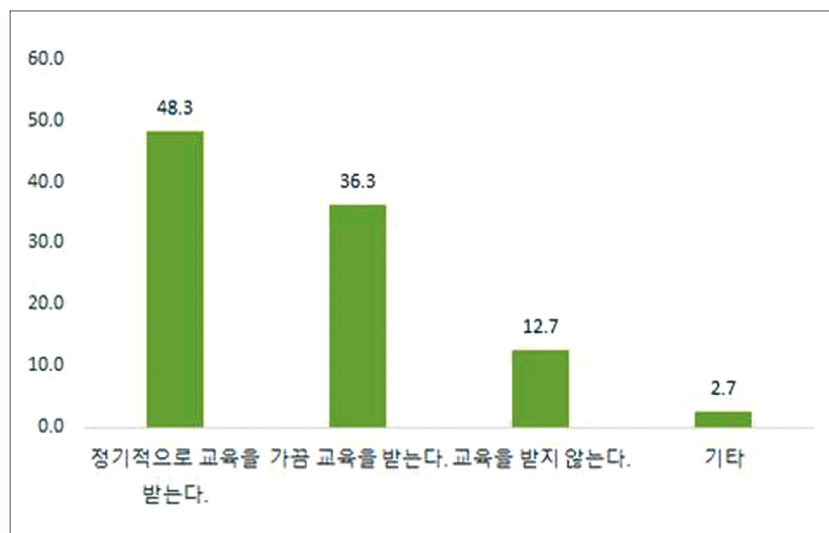
- 업무지시를 받는 정도는 2.3점으로 전국 평균인 2.1점보다 높게 나타났음.

〈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 48.3%였으며 ‘가끔씩 교육을 받는다’는 응답은 36.3%로, 교육을 받는 경우는 모두 84.6%로 나타났음. 이에 비해 ‘교육을 받지 않는다’는 응답은 12.7%로 나타났음

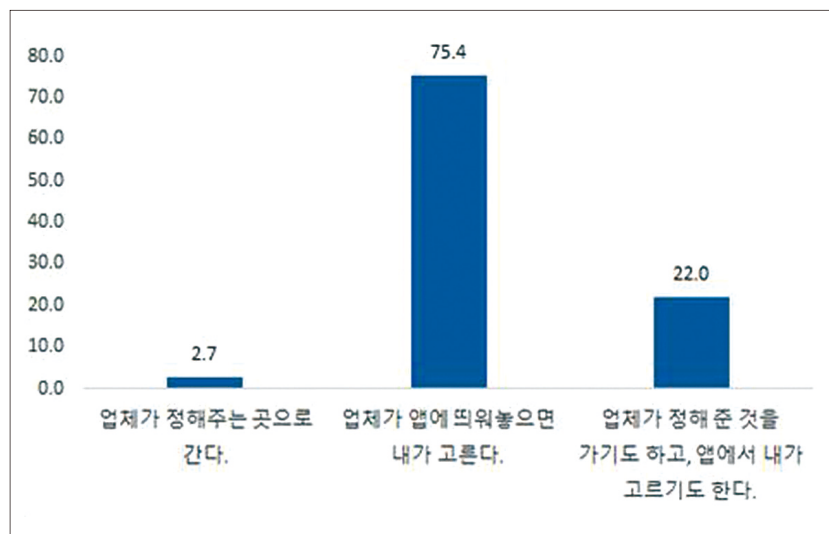
[그림 3-8] 안전교육을 받고 있는지



○ 주문 콜에 대한 결정은 주로 배달노동자들이 결정할 수 있으나 부분적으로 업체가 정해 주는 관행도 존재하는 것으로 나타났음

- 주문에 대한 배달 결정은 업체가 앱에 주문을 띄어 놓으면 배달노동자들이 스스로 고른다는 응답이 75.4%로 대부분을 차지하였으며 업체가 정해주는 곳으로 가기도 하고 스스로 고르기도 한다는 응답이 22%로 나타났음

[그림 3-9] 주문 콜을 수행하는 방식



## 5-1. 노동실태: 수수료(보수)

○ 월평균 수입(수수료, 세금, 보험료 등 납부 전)은 245.8만원으로 전국 평균인 256.5만원보다 낮게 나타남

- 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 은 평균에 가까운 중간 수준을 보였고 대전(245.8만원), 광주(232.6만원), 아산(221.5만원)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

○ 배달 1건당 얼마를 받고 있는지 수수료를 제외한 금액을 확인한 결과 2768.8원으로 평균인 2,960.6원보다 낮게 나타남.

- 지역별로 배달 1건 당 받는 금액을 살펴보면, 서울이 3,397.4원으로 가장 높았으며 대전 지역과는 상당한 차이를 보이고 있었음.

〈표 3-7〉 지역별 1건당 받는 배달 금액(수수료 제외)

지역	배달 금액(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

○ 배달앱에 지급하는 평균 수수료는 423.9원으로 전국 평균인 440원보다 낮은 것으로 나타남

- 지역별로 천안의 배달앱 수수료가 597.9원으로 가장 높았으며 아산, 당진 등 충남지역의 배달앱 수수료가 다른 지역에 비해 높은 것으로 나타남

〈표 3-8〉 지역별 배달업 수수료 순위

지역	배달업체 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 근무 일수는 5.9일로 전국 평균인 5.7일보다 높게 나타났음

〈표 3-9〉 지역별 주당 근무 일수 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 배달하는 시간(대기시간 포함)은 평균 10.6시간으로 전국 평균인 9.6시간보다 높게 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(10.9시간) 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 3.9시간이며 전국 평균인 3.3시간보다 높은 것으로 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 주중 하루 평균 배달 건수는 34.0건으로 전국 평균인 34.1건과 비슷하게 나타났음

〈표 3-13〉 지역별 주중 하루 평균 배달 건수 순위

지역	주중 배달 건수
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 평균 40.0건으로 전국 평균인 40.4건보다 적으며 주중보다 6건 더 많이 배달을 하는 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

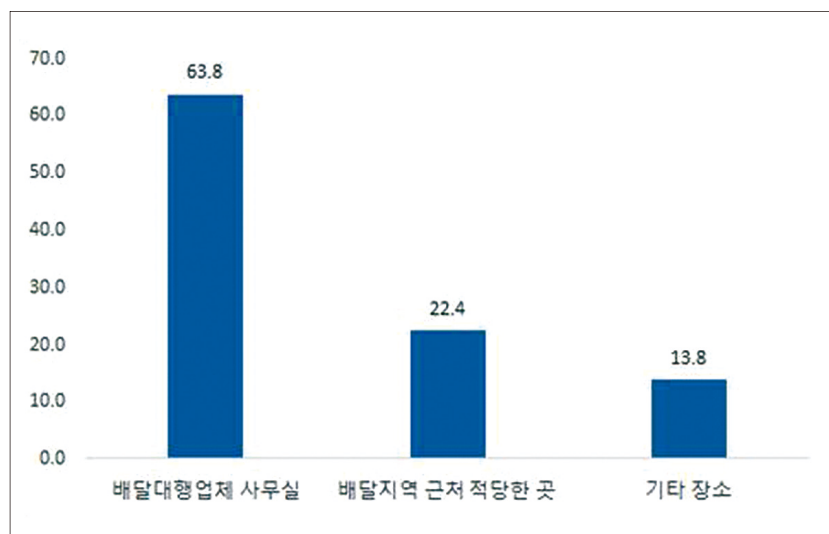
〈표 3-14〉 지역별 주말 하루 평균 배달 건수 순위

지역	주말 배달 건수
서산	46.7
천안	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 63.8%였으며 나머지는 배달 지역 근처의 적당한 장소(22.4%)나 기타(13.8%)장소였음. 이러한 이유는 배달대행업체의 공간이 비좁거나 휴식을 취하기에 적절하지 않기 때문으로 판단됨

[그림 3-10] 배달 중간 대기 장소

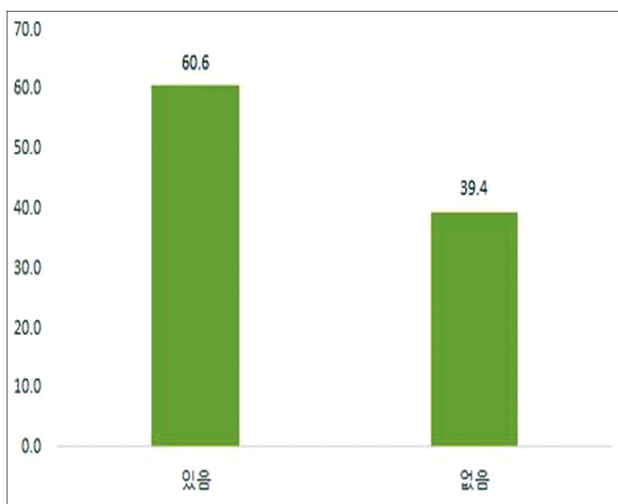


## 6. 안전사고 및 보험: 높은 사고 비율과 취약한 보험 시스템

### 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
  - 지역별 사고 비율을 살펴보면 대전의 경우 61%로 전국 평균인 55%보다 높게 나타남

[그림 3-11] 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 사륜차(자동차 트럭 등)와의 사고가 65.6%로 가장 많았으며 주행 중 넘어지는 사고도 절반 이상인 61.4%로 나타나 상당히 위험한 가운데 배달 업무를 수행하고 있었음

〈표 3-16〉 유형별 사고 유무

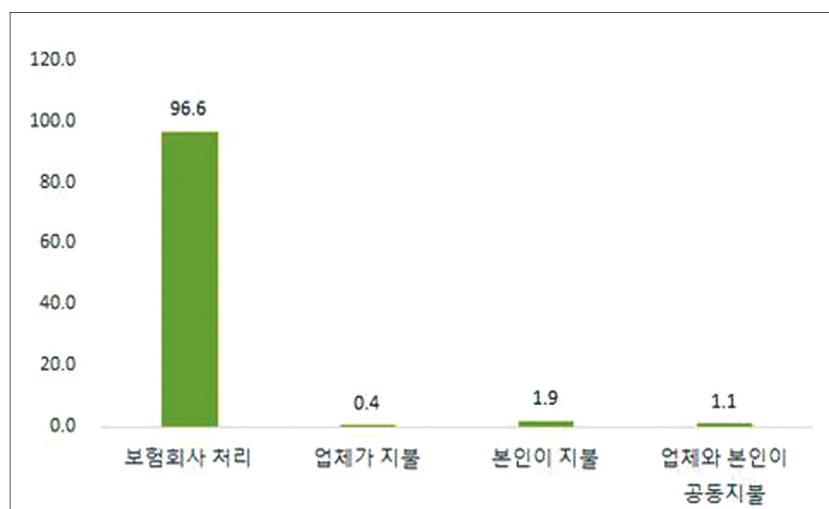
유형	사고 비율(%)
주행 중 넘어지는 사고	61.4
사륜차(자동차 트럭 등)와의 사고	65.6
이륜차(오토바이)와의 사고	25.3
기타 사고	13.7
물건과의 충돌사고	14.9
동물(고양이, 개 등)과의 충돌사고	11.5
사람과의 사고	10.9
자전거 혹은 전동 킥보드와의 사고	8.4

## ② 대물(대인)은 보험처리 & 자손은 자기비용으로

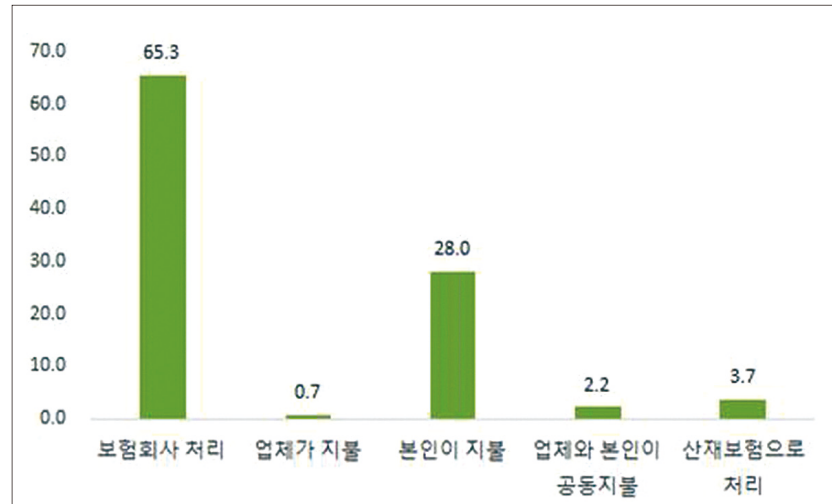
- 사고 시 상대방에 대한 보상과 본인 치료의 방법이 상이함. 사고가 날 경우 처리 방식을 살펴보면, 사고 시 상대방에 대한 배상은 보험회사에서 처리하는 경우가 96.6%로 가장 많았으며 본인이 직접 배상하는 경우는 1.9%로 낮았음. 이와 달리 사고 시 본인이 다칠 경우 치료하는 방식은 보험회사에서 처리하는 비율이 65.3%로 낮아지고 본인이 직접 치료하는 비율이 28%로 크게 높아짐

- 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 3-12] 사고 시 상대방에 대한 배상 방식

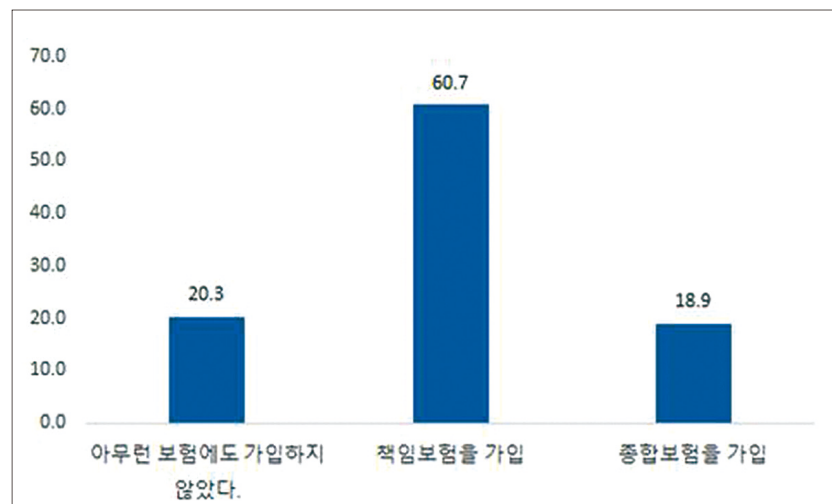


[그림 3-13] 사고 시 본인치료 방식



- 보험가입 유무를 살펴보면, 상대방에 대한 치료와 배상을 목적으로 하는 책임보험에 가입한 경우가 60.7%이며 자신에 대한 치료까지 포함하는 종합보험에 가입한 경우는 18.9%였음
- 이러한 이유에서 사고 시 자신에 대한 치료는 보험보다는 본인의 비용을 들여 치료하는 것임.
- 한편, 전혀 보험에 가입해 있지 않은 경우도 20.3%에 달해 이들 노동자들은 사고가 나면 큰 손실이 발생할 가능성이 높음

[그림 3-14] 보험가입 유무

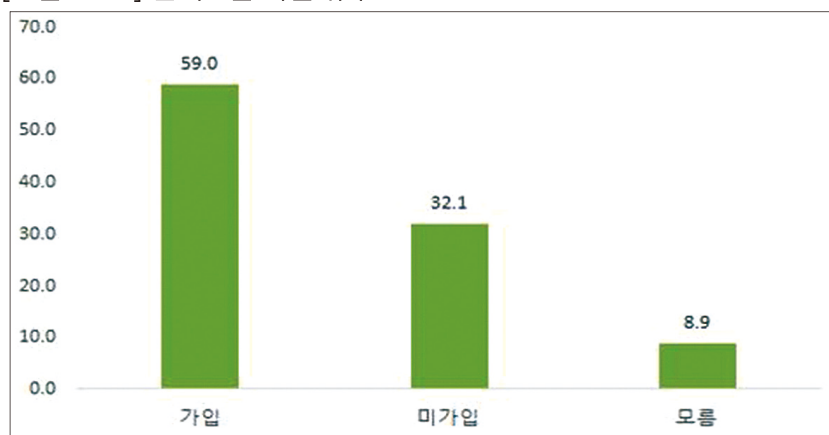


### ③ 낮은 산재보험 가입 비율

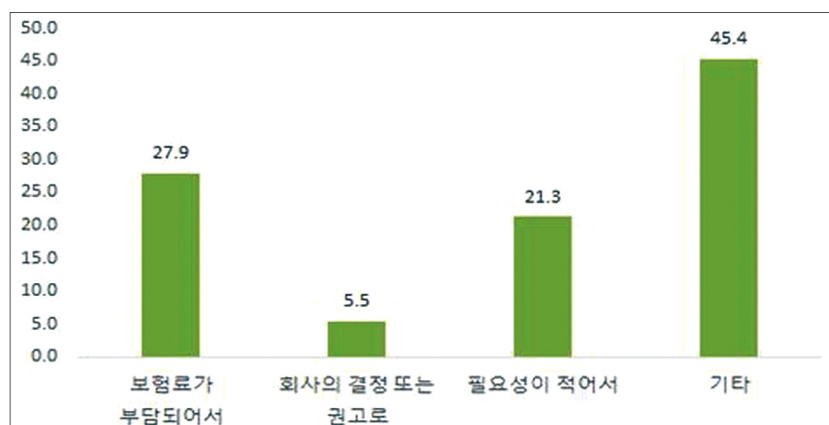
○ 산재보험의 경우 59.0%가 가입한 것으로 나타났으며 미가입을 한 경우도 32.1%나 되었고 가입 여부를 모른다는 응답도 8.9%가 되었음

- 배달 중 사고가 늘어나고 사망과 장애 등 중대 재해에 이르는 경우가 많아서 산재보험에 대한 수요는 꾸준히 늘어나고 있는 상황임. 그럼에도 가입하지 않거나 가입 여부를 모른다는 비율이 41.0%에 달함
- 산재보험에 가입하지 않는 이유를 살펴보면, 보험료가 부담되거나(27.9%) 필요성이 적어서(21.3%)가 주된 이유였는데 이에 산재보험에 대한 적극적인 홍보가 필요함
- 배달 업체도 산재보험 가입을 적극적으로 권장하지 않는 것으로 나타내는데 이는 업체가 산재보험료의 1/2을 납부해야 할 의무가 발생하기 때문임. 지자체 및 업체가 적극적으로 산재보험에 가입할 수 있는 방안을 만들도록 노력해야 함

[그림 3-15] 산재보험 가입 유무



[그림 3-16] 산재보험에 가입하지 않은 이유



- 산재보험 가입 비율을 살펴보면 대전은 65%로 전국 평균인 54%보다 높은 것으로 나타남

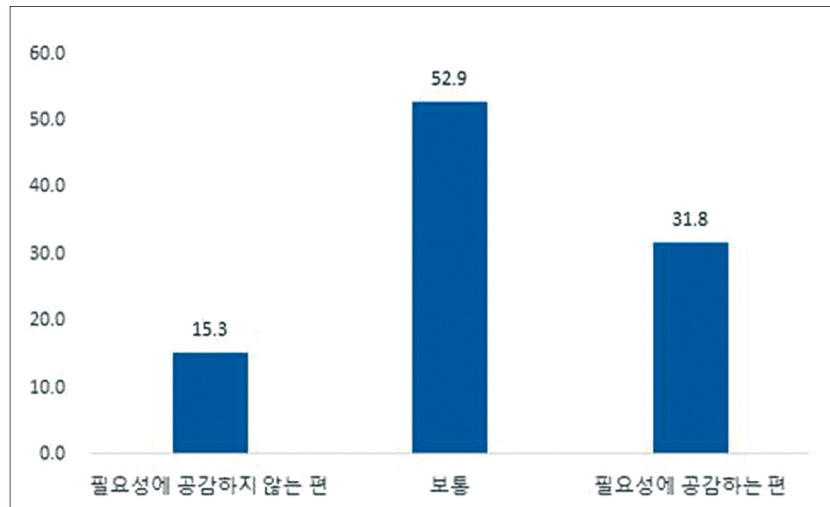
〈표 3-17〉 지역별 산재보험 가입 비율 순위

지역	산재보험 가입 비율
수원	77%
서울	69%
대전	65%
평균	54%
광주	52%
천안	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
  - 배달노동자들을 위한 공공앱의 필요성에 대해선 ‘필요성에 공감한다’는 의견이 31.8%로 ‘필요성에 공감하지 않는다’는 응답(15.3%)보다 높게 나타남
  - 지역별로 공공앱의 필요성에 공감하는 정도는 대전이 서울, 울산과 함께 전국 평균인 3.3점보다 낮은 3.2점으로 나타남
  - 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 3-17] 공공앱의 필요성



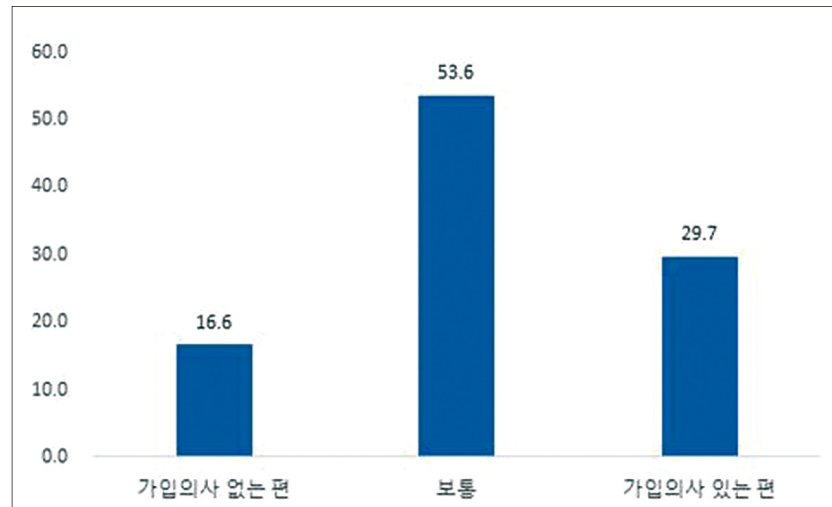
〈표 3-18〉 지역별 공공앱의 필요성 순위

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 가입 의사를 살펴보면, 가입 의사가 있다는 응답이 29.7%로 가입 의사가 없다는 응답(16.8%)보다 높게 나타남
  - 지역별 공공앱 가입 의사 척도를 보면 대전은 평균 3.3점보다 낮은 3.2점으로 나타남. 서울과 울산도 3.1점으로 전국 평균보다 낮음.
  - 이러한 결과를 보았을 때 공공앱은 대도시보다는 중소도시의 지자체가 중심되어 적극적으로 개발할 필요성이 더 큰 것으로 해석됨



[그림 3-18] 공공앱 가입의사



〈표 3-19〉 지역별 공공앱 가입 의사 순위

지역	공공앱 가입 의사(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 잘못이 없는데도 부당한 질책을 받은 비율이 9.8%로 가장 높게 나타났고, 고객에 대한 과도한 친절 요구의 경우도 9.1%로 거의 비슷한 수준이었으며 폭언 등 언어폭력을 당한 비율도 8.4%나 되었음

〈표 3-20〉 부당한 대우 유무

유형	경험 있음(%)
임금체불	0.7
폭언 등 언어폭력	8.4
위협적인 행동	4.9
잘못이 없는데도 부당한 질책	9.8
고객에 대한 과도한 친절 요구	9.1

- 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 아산지역의 경우 3.3%에 불과해 거의 10배정도 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.

- 회사의 경우 임금체불이 60%로 높게 나타났고, 위협행동(26.3%), 이유없는 부당한 질책(24.2%) 순서로 비슷하게 나타났음. 음식점 점주의 경우 이유 없는 부당한 질책(36.4%)이 가장 높았으며, 고객에 대한 과도한 친절요구(33.3%), 언어폭력(32.1%)은 비슷하게 나타났음.

〈표 3-21〉 지역별 부당한 대우 유무(단위: %)

	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

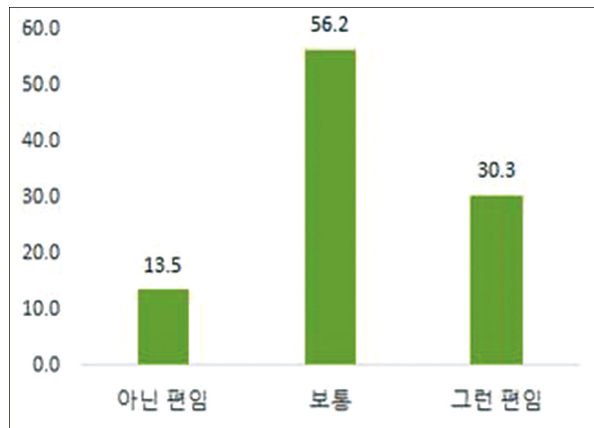
- 인격침해 등 부당한 대우를 일삼는 고객 및 음식점 점주들에 대한 사회적 계도가 필요하며 다양한 캠페인 운동(예: 갑질 음식점주 및 고객은 배달 서비스를 이용하지 못하도록 퇴출 등)을 전개할 필요가 있음

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

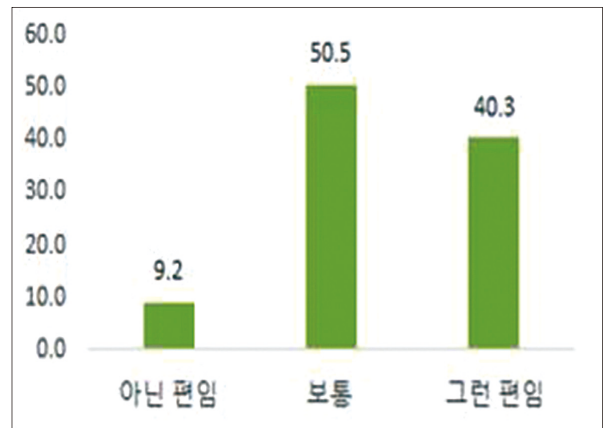
	임금체불	언어폭력	위협행동	이유 없는 부당한 질책	과도한 진찰요구
회사(배달대행업체 등)	60.0	21.4	26.3	24.2	18.5
음식점 점주	20.0	32.1	10.5	36.4	33.3
고객	20.0	46.4	63.2	39.4	48.1

- 배달앱과 배달대행업체 가운데 어느 쪽이 더 배달노동자들을 배려하는 정책을 가지고 있는지 조사한 결과 배달대행업체가 배려하는 정책을 더 많이 가지고 있다고 응답함

[그림 3-19] 배달앱의 배려정책



[그림 3-20] 배달대행업체 배려정책



- 대전은 배달앱과 배달대행업체의 배려정책 인지에 대한 점수가 평균보다 조금 높게 나타났는데 이 경우에도 배달앱 배려정책 인지에 대한 점수가 3.2로 배달대행업체 배려정책 인지에 대한 점수인 3.4보다 낮게 나타남

〈표 3-23〉 배달앱 배려정책 인지

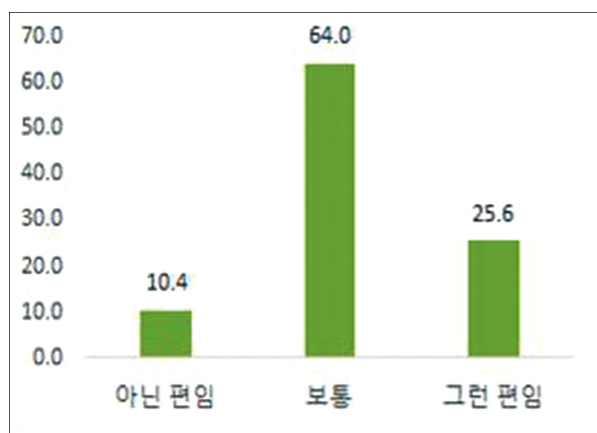
지역	배달앱의 배려정책 인지
당진	3.5
서산	3.4
아산	3.3
대전	3.2
천안	3.0
평균	3.0
광주	3.0
울산	2.7
수원	2.6
서울	2.6

〈표 3-24〉 배달업체 배려정책 인지

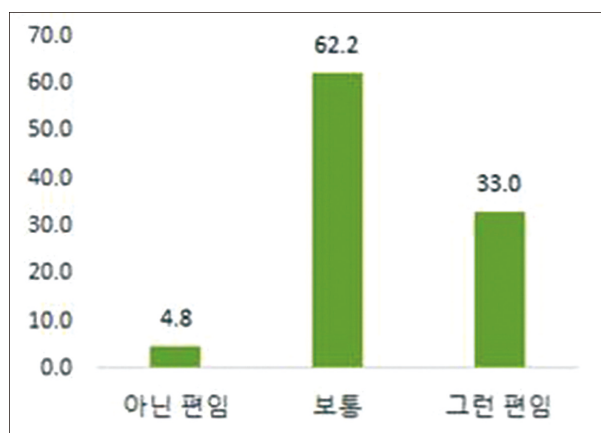
지역	배달업체 배려정책 인지
서산	3.5
당진	3.5
대전	3.4
천안	3.3
아산	3.2
평균	3.2
수원	3.1
광주	2.9
울산	2.8
서울	2.8

- 배달앱과 배달대행업체 모두 사용자성을 인정하고 있지 않지만 배달노동자들은 배달대행업체에 대해 사용자성을 상대적으로 더 많이 인식하고 있었음

[그림 3-21] 배달앱의 사용자성



[그림 3-22] 배달대행업체의 사용자성



- 배달앱의 사용자성은 3.2점이며 배달대행업체의 사용자성은 3.4점으로 둘 다 중간값인 3.0을 상회하면서 상대적으로 배달대행업체의 사용자성을 더 높게 인식함
- 배달앱의 사용자성과 배달대행업체의 사용자성 모두 전국 평균인 3.2와 3.3보다 같거나 높게 나타남

〈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

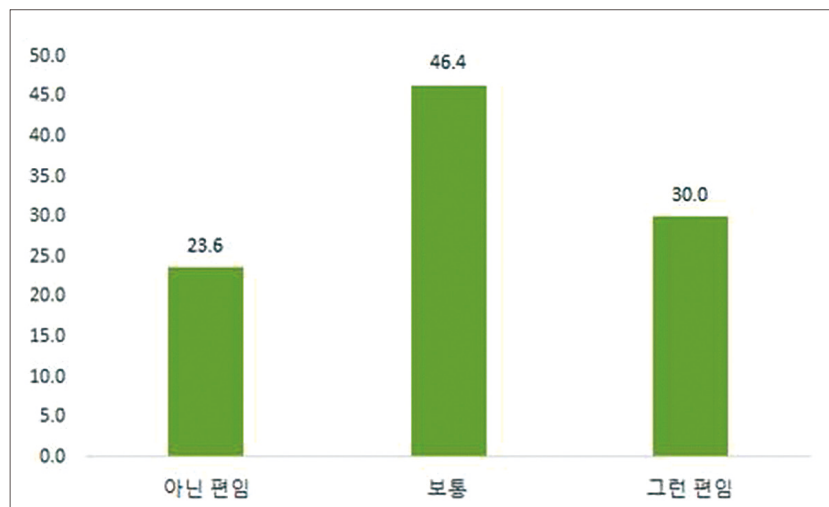
〈표 3-26〉 배달업체 사용자성 인지

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 더 많은 것으로 나타났음

- 노조에 가입하겠다는 응답은 30%인데 비해 그렇지 않다는 응답은 23.6%로 낮았음

[그림 3-23] 노조 가입 의사



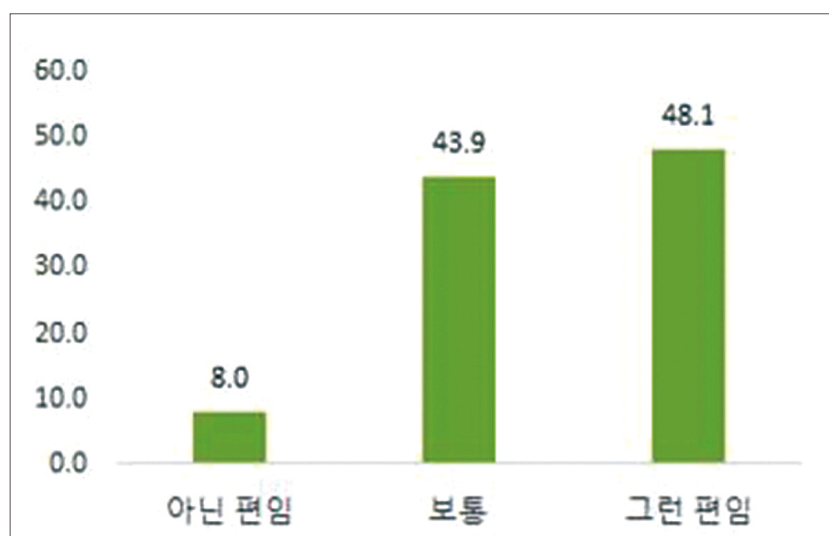
- 지역별로 노조 가입 의사를 살펴보면 서울은 3.1점으로 대전, 당진과 함께 전국 평균과 같은 수준으로 나타남

〈표 3-27〉 지역별 노조 가입 의사

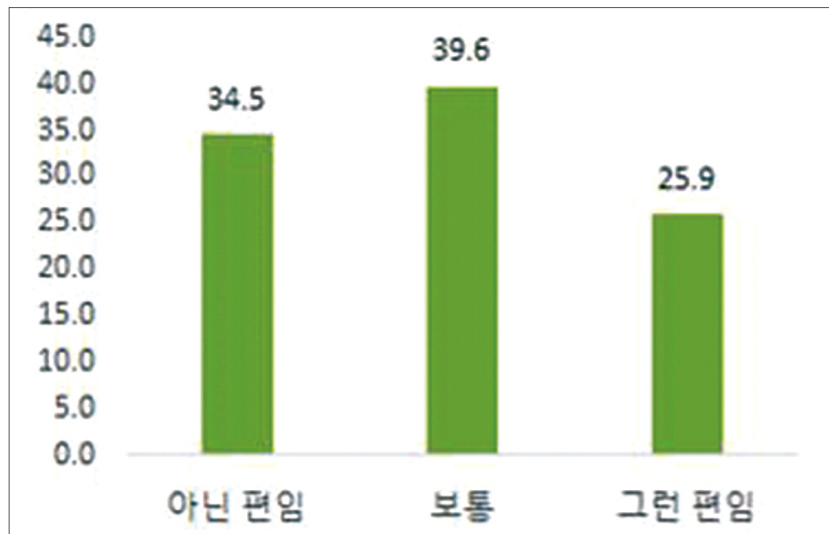
지역	노조 가입 의사
광주	3.4
울산	3.4
천안	3.3
평균	3.1
서울	3.1
대전	3.1
당진	3.1
수원	3.0
서산	2.7
아산	2.6

- 업무에 대한 만족도는 평균(3.4점) 보다 높은 편(3.5점)으로 나타났으며, 이직 의도는 (2.8점)으로 평균 (3.0점)보다 낮은 것으로 나타났음
  - 업무 만족에 대해 응답자의 48.1%는 만족하는 편이라고 응답하였으며 그렇지 않다는 응답은 8.0%였음
  - 이직 의도에 대해선 이직할 의사가 있다는 응답이 25.9%였고 그렇지 않다는 응답이 34.5%로 이직할 의사가 없다는 응답이 더 많았음

[그림 3-24] 업무 만족도



[그림 3-25] 이직의도



〈표 3-28〉 지역별 배달기사의 업무 만족도

지역	업무 만족도
당진	3.8
대전	3.5
서산	3.5
아산	3.4
평균	3.4
천안	3.3
서울	3.2
울산	3.2
광주	3.1
수원	3.0

〈표 3-29〉 지역별 배달기사의 이직 의도

지역	이직 의도
서울	3.1
천안	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 것이 가장 시급하다고 응답하였으며 뒤이어 고용보험 가입 허용 산재보험 의무적용 및 고용보험 가입 허용 등 민간 및 사회보험 관련 개선을 주문하였음
  - 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	3.3	24.2	72.5
실업급여 지급을 위한 고용보험 가입 허용	9.8	29.7	60.5
산재보험의 의무적용	6.6	32.8	60.7
고객과의 분쟁해결 절차	5.3	39.7	54.9
배달앱, 대행업체와 서로 협의할 수 있는 틀 마련	5.1	36.4	58.4
공정한 계약을 위한 표준계약서 작성 의무화로 라이더 권리보장	6.6	37.7	55.7
라이더들에 대한 안전훈련 교육	8.7	41.9	49.4

- 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	배달앱, 대행업체와 서로 협의 할 수 있는 틀 마련	산재보험의 의무적용	라이더들에 대한 안전 훈련 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



## 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 4천원 정도 나옴. 렌트비, 기름값 등 하루 8시간 일하는 기준으로 연차도 없고 4대보험도 없고 퇴직금도 없으니까 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 배달기사들이 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 들어 옴”

“나도 오토바이 있는데 렌탈해서 일함. 이유는 보험료가 너무 비싸기 때문이고, 이 배달 일을 오래 할 거라고 생각하고 시작하지 않았기 때문에 그랬음. 서너 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 있든지 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 찍음. 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 구경하는 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)”

#### 4) 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 차량 박아서 갈비뼈가 부러진 적도 있고 오토바이 폐차하고 다른 경우는 에어컨 실외기에 부딪혔는데 다 부서짐, 다행히 미리 뛰어내림”

“4거리에서 차량 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 호의적일 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 유상운송보험 가입하고 배민 커넥트하는 사람들 있는데, 갑자기 배민 커넥트 20시간 제한 걸리니까 낭패를 본 사람들 있음”

## 5) 주요 고충

### ○ 배달노동자들은 다양한 고충을 가지고 있는 것으로 나타남

“생각대로, 바르고 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 뜨는데, 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 사위하느라 몰라서 하라는 대로 했을 뿐인데 업주한테도 미안하고 돈 물어주는 경우가 있고”

## 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 이룸. 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 먹는 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 가입을 위해 협조하고 있지만 아직도 산재보험 사각지대는 상당할 것으로 예상됨. 아직까지 배달노동자의 전체 규모를 알지 못해 근로복지공단에 등록된 산재보험 가입자수가 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 과대 표집되었을 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 포함된)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 관련한 지역별 편차가 컸는데 이를 개선하기 위해선 ①전국적인 수준의 노동조합 조직화, ②전국적인 수준의 산별교섭을 통한 임금 및 노동조건의 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 공지 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.

## 제6장 배달노동자 노동환경 개선을 위한 제언

### 1. 배달대행사업과 관련된 제도적 보완

#### ○ 배달대행 업체의 등록제

현재 배달업은 자유업으로 누구나 창업이 가능하다. 이는 배달대행업체들의 과열경쟁으로 몰아넣고 있어, 수수료 문제나 배달노동자 노동환경에 많은 부작용을 일으키고 있다. 이번 조사에서도 나왔듯이 어느 시·도에서도 배달노동자들의 규모와 현황을 제대로 파악하고 있지 못하다. 이런 상황에서 배달노동자들은 하루 9.6시간을 일하고, 주 5.7일을 일하며 1년간 사고 경험은 55%로 위기에 내몰리고 있다. 따라서 배달대행업체 ‘등록제’를 도입하여 무분별한 난립을 막고, 전문성과 책임성을 높여 줘야 한다. 무보험 오토바이로 영업을 하거나, 산재보험을 거부한 경우에는 영업을 할 수 없게 만드는 등 강력한 제재조치도 필요하다.

#### ○ 이륜차 정비자격증제와 정비업 등록제 도입

이륜차 정비 자격증제가 도입되어야 한다. 이륜차 정비와 관련하여 표준공임단가도 없고, 정비자격증도 없다 보니, 배달노동자들과 정비센터들과의 수리비용을 둘러싼 마찰들이 계속되고 있다. 이륜차 정비사업주의 일방적인 요구에 의해 단가가 결정되고 있다. 배달노동자들은 일방적으로 바가지를 당할 수 밖에 없는 실정이며, 정비 자격증제와 정비업 등록제를 통해 공정한 정비 공임단가를 책정할 수 있도록 해야 한다.

#### ○ 산재제도의 개선

현행 산재보험은 한업체에 소속되어 있거나, 소속업체에서 전체 소득의 과반을 얻거나, 전체 근로시간의 과반을 종사하는 사람에게 해당된다. 이런 전속성 기준은 여러개의 프로그램을 사용하거나, 부업으로 일하는 배달노동자들을 보호할 수 없다. 또 산재적용제외신청제도도 폐지되어야 한다. 얼마전 사망한 택배노동자도 본인이 산재적용제외신청을 한 경우로, 사업주의 요구에 의해 산재적용제외 신청을 하는 특수고용노동자들도 많기 때문에 이런 악용사례로 인해 산재보험 사각지대가 발생하고 있다. 또한 특수고용노동자들의 산재보험료의 경우 사업주와 노동자가 반반씩 부담하게 되어 있어 있다. 1인 이상 사업장의 경우 산재보험료 전액을 사업주가 부담하게 되어 있는데 비해 특수고용노동자들은 노동자가 반을 부담하게 되어 있다. 하지만

이번 조사에서도 보여지듯이 특수고용노동자들의 종속성은 매우 강하다. 특수고용노동자들에게 예외되거나, 불합리하게 되어 있는 산재보험 전반에 대한 개선이 필요하다.

### ○ 고용보험제도의 개선

이번 조사에서도 배달노동자들은 고용보험, 산재보험 적용에 대한 요구들이 높다. 고용보험의 경우 현재 특수고용노동자들은 고용보험 적용을 특례방식으로 가입자격을 부여하고 있다. 특례방식으로 일부만 고용보험 가입을 허용할 때, 사회안전망 사각지대를 메우지는 못한다. 제도개선을 통한 전면허용으로 특수고용노동자들에 대한 고용보험 가입을 허용해야 한다.

## 2. 배달대행 업체의 공정성 개선

### ○ 배달대행의 공정 계약

현재 국토부는 표준계약서를 제작하여 노사합의를 통해 공정 계약을 촉진하겠다고 한다. 하지만 노사자율교섭으로는 불합리한 계약을 근절시킬 수 없다. 우선 근무조건의 불이익한 변경을 금지시켜야 한다. 요즘 배달대행업의 현실은 일단위에서 시간단위, 분단위로 배달료가 달라지고 있다. 일부대행사들은 단체 카톡방 공지 하나로 패널티제도, 수수료등이 변경되고 있는 현실이다. 이를 막기 위해 취업규칙 불이익변경의 금지처럼 배달대행업체들의 일방적인 횡포를 막기 위한 제도적 보완이 필요하다.

이번 실태조사에서 배달노동자들의 평균 소득은 256.5만원으로 나타났다. 10시간에 가까운 1일노동시간과 주 6일에 가까운 노동시간에 비하면 최저임금 수준의 소득을 얻고 있다. 과열경쟁으로 인한 사고위험까지 감안한다면, 배달노동자들의 노동환경개선을 위한 ‘안전배달료’ 도입이 필요하다. 특히 이번조사에서 지역별 배달료가 제각각으로 드러나 지역별 수수료 편차를 줄일 수 있는 대안모색도 필요하다.

### ○ 이륜차 리스 공정 계약

이번조사에서는 리스 이륜차를 둘러싼 부당한 경험들에 대한 문제가 제기되었다. 부당한 폭리를 취하고 있거나, 중도 계약해지를 못하게 하고, 사고시 정비 비용에 대한 부당한 청구등 리스계약을 둘러싼 문제들이 드러났다. 계약서 내용을 공지하게 하고, 투명하고 공정한 계약이 이루어지도록 지도가 필요하다.

#### ○ 사업주로서의 의무 부여

배달노동시장의 가장 큰 수혜자인 배달앱과 배달대행업은 현재 사업주로서의 어떠한 책임도 지지 않고 있다. 이번 실태조사를 통해 배달노동자들의 종속성이 얼마나 강한가 보여지고 있다. 하지만 사업주로서 어떤 책임도 없다. 배달대행업체들은 좁고 낙후된 시설이 대부분이었으며 배달노동자들의 휴게시설조차 갖추어져 있지 않다. 고용보험과 산재보험에서의 사업주로서의 책임 뿐만 아니라, 노동법에 보호받을 수 있는 노동자로 배달노동자들을 편입시켜야 한다. 산업구조가 다변화되는 시대적 흐름에 맞게 특수고용노동자들도 노동법에 보호를 받을 수 있도록 해야 한다. 배달시장에서의 사업주의 과도한 지휘감독이나 불이익한 처우에 노동자들이 맞설 수 있도록 사용자성을 인정해야 한다.

### 3. 배달노동자 노동환경 보호를 위한 지방자치단체의 역할

#### ○ ‘일하는 사람들을 위한 조례’ 등 추진

성남시는 ‘일하는 사람을 위한 조례’를 만들고 있다. 12월 시행예정으로 진행 중이다. 조례의 주요내용은 고용사각지대에 놓인 특수고용직 지원 근거를 마련하고 일하는 시민을 위한 노동정책을 골자로 하고 있다. 차별없이 일할 권리, 노동조건과 노동환경 등을 결정하는 과정에 참여하고 의견을 개진할 권리, 시장은 산업재해 예방, 일하는 시민과 취약계층의 안전보건을 위해 노력하고 일하는 시민이 부당하고 불공정한 계약으로 인해 피해를 입지 않도록 노력해야 된다는 내용이다. 특히 특수고용직·플랫폼 노동·프리랜서 노동권 보호, 체불임금 상환, 노동 관련 실태조사, 좋은 일자리 만들기 사업 등을 위해 시의 출연금 등으로 시민 지원기금을 설치·운영할 수 있도록 했다.

이렇게 취약계층 노동자들을 위한 지방자치단체의 적극적인 의지와 노력이 필요하다. 특수고용노동자들의 사회안전망 구축을 위해 지방자치단체가 나서야 한다.

#### ○ 이동노동자를 위한 종합지원센터 필요

배달노동자 뿐만 아니라, 택배, 퀵, 대리운전 등 이동하는 노동자들을 위한 종합적인 지원 대책이 마련되어야 한다.

이번 조사에서 대전지역 배달노동자들은 고객과의 분쟁해결 절차와 고용보험가입, 산재보험의무적용, 표준계약서 작성을 통한 라이더 권리 보장등의 순서로 요구하고 있다.



특히 배달노동자들을 위한 불공정 계약과 이로 인한 피해 상담과 분쟁해결을 위한 지원 필요성을 강하게 요구하고 있어, 대전시의 적극적인 노동행정이 필요한 상황이다. 또한 안전교육, 오토바이 수리 기초교육 등 다양한 교육지원도 요구하고 있다. 대전시 배달노동자들은 사고에 상대적으로 더 취약한 것으로 나타나고 있다. 특히 자동차와 사고 비율이 65.6%로 대전외지역 평균 52.2%보다 매우 높다. 안전교육을 통해 사고위험을 알리고 사고를 줄여나갈 수 있도록 유도해야 한다. 일부광역단체가 추진하고 있는 안전교육 이수시 산재보험료를 노동자들에게 지원하는 정책도 적극적으로 검토할 필요가 있다.

배달노동자들 뿐만 아니라 특수고용직, 이동노동자들을 위한 종합대책을 마련하여야 한다. 많은 지방자치단체에서 이동노동자 쉼터를 추진하고 있다. 하지만 쉼터의 개념을 넘어 종합 지원센터로 설치하여, 실태조사와 지원정책들을 펼칠 수 있어야 한다. 대전의 경우 감정노동보호센터를 노동권익센터가 맡고 있듯이, 노동권익센터를 통해 이동노동자 종합지원사업들을 벌여 나갈 수 있을 것이다.

#### ○ 표준계약서 노사민정협약 추진

국토부는 표준계약서를 제작하고 노사협의를 통해 정착되도록 하겠다고 하지만, 노사 자율로는 한계가 있다. 대전시가 나서서 배달대행업체와 배달노동자, 시민사회가 함께하는 안전배달료 책정, 표준계약서 작성, 산재보험 의무가입 등 사회적 대화와 합의를 추진해야 한다. 노사민정 합의를 통해 배달노동자들이 안전하게 노동할 수 있는 환경을 마련해 줘야 한다.

#### ○ 노동조합조직화 지원

경기도의 경우 취약계층 노동자 조직화지원사업을 진행하고 있다. 대전광역시도 배달노동자 이해당사자 조직화 지원사업이 필요하다. 이번조사에서 배달노동자들의 전속성, 종속성은 매우 높은 것으로 나타나고 있다. 특히 대전시 배달노동자들은 전국적인 통계에서 가장 높은 것으로 나타났다. 노동자성이 그만큼 강하다는 것으로 이번 조사에서 30.0%의 대전시 배달노동자들이 노동조합 가입의사를 밝히고 있다. 배달앱, 배달대행업체의 일방적인 업무지시, 계약관계가 아닌, 배달노동자들의 권리가 보호받기 위해서는 선제적 지원정책이 필요하다. 배달노동자들의 권익을 보호하고 증진시킬 수 있는 조직(노동조합, 공제회)이 필요하다. 다만 현재 배달노동자 스스로 권익단체를 조직하기에는 배달대행업체들의 눈치를 많이 보고 있고, 계약해지에 대한 두려움이 있는 것이 사실이다. 몇차례의 간담회와 교육을 통해 현실적으로 배달노동자들이 노동조합 조직에 나서기 어렵다는 것을 확인했다. 당사자들의 권리를 찾아나갈 수 있도록 조직화 지원정책이 마련되어야 한다.

#### ○ 시민인식개선 노력

이번 조사에서 배달노동자들에게 부당행위를 하는 가해집단을 보면, 고객들과 점주들의 부당 대우가 높았다. 고객들의 위협행동, 과도한 친절요구, 언어폭력등이 높았고, 점주들은 이유없는 부당한 질책, 과도한 친절요구, 언어폭력등의 부당대우가 높았다. 특히 인격침해 등 부당한 대우를 일삼는 고객 및 음식점 점주들에 대한 사회적 계도가 필요하며 다양한 캠페인 운동( 갑질 점주, 고객 퇴출 등)을 전개할 필요가 있다. 대전시도 시민인식 개선을 위해 나서야 한다. 안전배달을 우선순위로 두는 배달산업의 관행들을 만들기 위해 적극적인 시민 캠페인이 필요하다.

## 4. 배달노동자들의 노력

#### ○ 배달노동자들의 노력

배달대행업체들의 등록제 뿐만 아니라, 노동자들에 대한 등록제도 필요하다. 배달노동자들의 가장 큰 고충중 하나가, 시민들의 따가운 시선이다. 배달노동자들도 시민들이 안심하고 이용할 수 있도록 등록제를 해 달라고 요구하고 있다. 성범죄경력조회 등을 통해 소비자들이 안심하고 배달을 이용할 수 있도록 안전장치를 마련해 달라고 요구하고 있다.

배달노동자 스스로 자구 노력도 필요하다. 안전운행 문제도 심각하다. 하루 건당 실적으로 임금을 받기 때문에 서두를 수밖에 없는 구조이지만, 배달노동자 스스로도 교통법규 준수등 안전운행을 위해 노력해야 한다. 사고율을 낮추고, 배달노동자에게 씌워진 편견을 벗을 수 있도록 노력해야 한다.

또 배달노동자들의 노동조건을 개선하고 권익을 신장하기 위해서는 조직화가 선행되어야 한다. 노사민정 사회적 대화와 타협을 이루기 위해서도 당사자 조직이 필수이다. 전통적은 노동조합은 노사간 단체협약을 통해 노동조건을 개선해 나가고 있다. 하지만 플랫폼 배달노동자들은 노동조합을 조직하기 쉽지 않은 상황이다. 배달대행업체로부터 작업지시를 개인적으로 받는 상황이기 때문에 연대가 쉽지 않다. 따라서 노동조합 조직화 까지는 지역사회의 관심과 경기도의 취약계층 노동자 조직화 지원사업과 같은 지방자치단체의 노력이 필요하다.

배달노동자 스스로 조직화 사업에 나설 수 있도록 지역사회가 함께 힘을 보태주어야 한다.

# 부록

---

[부록 1] 전국 배달노동자 실태조사 설문지

[부록 2] 전국 배달노동자 심층면접조사 결과지

[부록 3] 전국 배달노동자 실태조사 설문 기초 자료

[부록 4] 대전지역 배달노동자 노동환경실태조사 경과

[부록 5] 대전지역 배달노동자 실태와 정책대안



## [부록 1] 전국 배달노동자 실태조사 설문지

### 배달노동자 실태조사

안녕하십니까? 본 설문은 한국비정규직노동단체네트워크가 고용노동부와 함께 연구사업의 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 소중한게 쓰일 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 근로계약을 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 쓸 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 킥보드와의 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	산재보험으로 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(배달 대행업체 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)에서 받은 대우 때문에 좌절감을 느낀다	①	②	③	④	⑤

	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 공정한 계약을 위한 표준계약서 작성 의무화로 라이더 권리보장	①	②	③	④	⑤
2) 배답앱, 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					

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	

71

## [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, 벼룩시장, 지인 등)

.

[경력자의 경우 추가 질문] 여러 가지 배달 업무를 해 본 경우

종래의 배달 업무를 수행한 경우와 배달앱을 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?

.

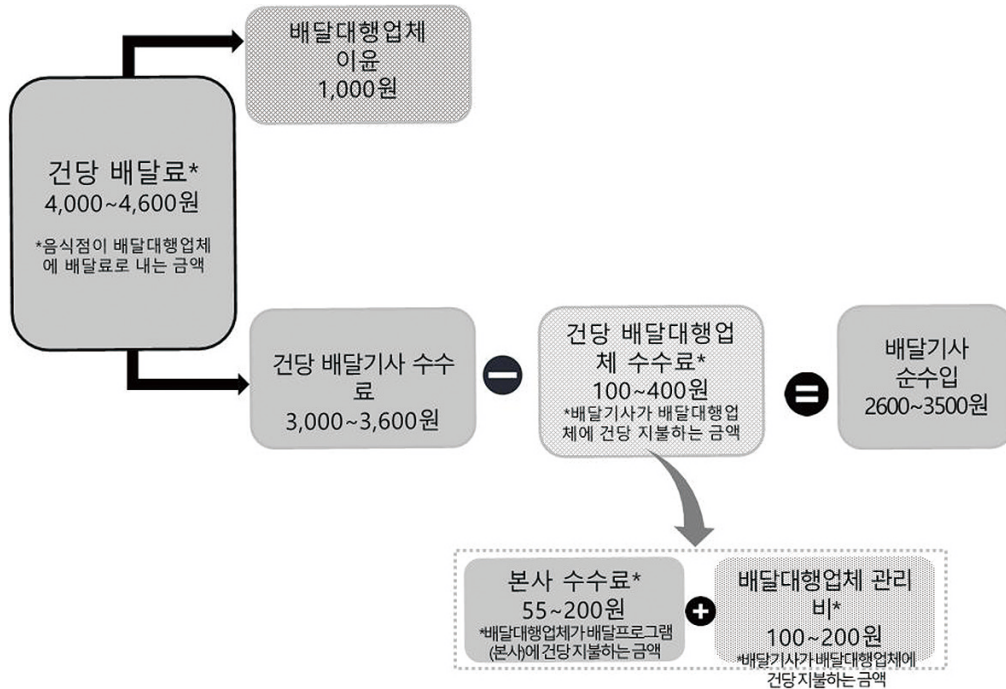
- 배달대행업체 이윤과 별도로 건당 지급하는 수수료나 관리비가 있습니까? 있다면 얼마를 각각 지급하고 있습니까?

.

- 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 쉴 수 있는지, 아니면 업체에 허락을 득해야 하는지요?

.

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

.

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 생각합니까? 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
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
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
근로계약서를 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
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 쿨을 어떻게 받습니까?

	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	업체가 정해주는 곳으로 간다.	4.9
	업체가 앱에 띄워놓으면 내가 고른다.	73.5
	업체가 정해 준 것을 가기도 하고, 앱에서 내가 고르기도 한다.	21.6
	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
	일부 받는다.	44.1
	받지 않는다.	20.9
	합계	100.0

주문 중계업체(배달앱) 수수료에 대한 의견

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

배달 대행업체 수수료에 대한 의견

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

공공 배달 앱의 필요성에 동의 정도

	유효 퍼센트	누적퍼센트
유효	매우 아니다	6.4
	아닌 편	8.1
	보통	50.4
	그런 편	16.9
	매우 그렇다	18.1
	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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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
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] 대전지역 배달노동자 노동환경실태조사 경과

### 1. 사업개요

○ 사업기간 : 2020. 4. 1. ~ 2020. 12. 31.

#### ○ 사업배경 및 목표

- 플랫폼 산업의 급격한 발전 속에서 이를 기반으로 하는 플랫폼 노동자들의 수는 급증하고 있으나 노동자성을 인정받지 못하는 등 특수고용직이라는 이름 아래 노동법의 사각지대에 존재하고 있음.
- 플랫폼 노동자 중 배달노동자는 특수고용직이면서도 청년 및 청소년 일자리로 자리하고 있으나 배달노동자의 고용 및 근무 형태에 대한 실태는 정확히 파악되지 못하고 있음
- 최근 잇따른 사고로 인해 배달노동자 사망사고가 빈번하여 고용 및 노동환경에 대한 실질적인 실태조사와 정책 모델의 개발이 시급함.
- 플랫폼 노동과 특수고용직 노동자의 처우개선과 노동환경 개선을 위한 법개정 및 자치조례 제정에 대한 대안을 마련함.
- 배달노동 당사자들의 이해대변 조직을 지원하고 지방정부의 노동정책 수립과 사회적 역할 모델을 제시함으로써 노동존중사회 실현

### 2. 사업준비과정

- 한국비정규노동센터와 전국지방자치단체산하 노동단체협의회 정책협의를 통해 배달노동자 고용 및 근무형태에 대한 전국 조사 진행

### 3. 대전지역 배달노동자 실태조사 목표

배달노동자 대면설문조사 500명, 심층면접조사 20명 목표 진행

### 4. 실태조사 진행 경과

#### 1) 설문조사 및 심층면접조사 완료

- 5월 실태조사 조사지 및 심층면접 조사지 완성

- 6월 01일~7월 20일 : 배달대행업체 지점 방문 및 수거, 대면조사 진행  
심층면접조사 진행
- 최종 설문조사 인원 475명 진행 (지면 조사 419명, 온라인 조사 56명)  
심층면접조사 19명 진행

## 2) 설문조사 결과 분석 (8월~9월)

- 한국비정규노동센터에 의뢰 설문조사 코딩 및 분석의뢰
- 9월 말 실태조사 결과보고서 작성
- 10월 말 정책대안 자료 정리

## 3) 배달노동자 자조모임 추진(8월~)

- 1차모임 8월 13일 목요일 오후 2시, 4명참석
- 배달노동자 실태조사 설명회 및 간담회 개최  
10월 7일-16일까지 4개 센터 진행, 43명 참석





#### 4) 배달노동자 교육사업 개최(10월 27일~29일)

- 10월 27일~29일 3일간 3개지역, 60명 참석



#### 5) 실태조사 결과 보고 및 정책토론회

- 11월 3일 오후 3시 대전광역시 노동권익센터



#### 6) 종합보고서 발간(12월)

## [부록 5] 대전지역 배달노동자 실태와 정책대안

대전광역시 노동권익센터

# 대전지역 배달노동자 실태조사 결과 및 정책대안

2020. 11. 3

정흥준 (한국비정규노동센터 정책연구위원, 서울과기대 경영학과 교수)

## 발/제/목/차

1. 배달노동에 대한 이해
2. 대전지역 배달노동의 실태
3. 배달노동의 정책 방향

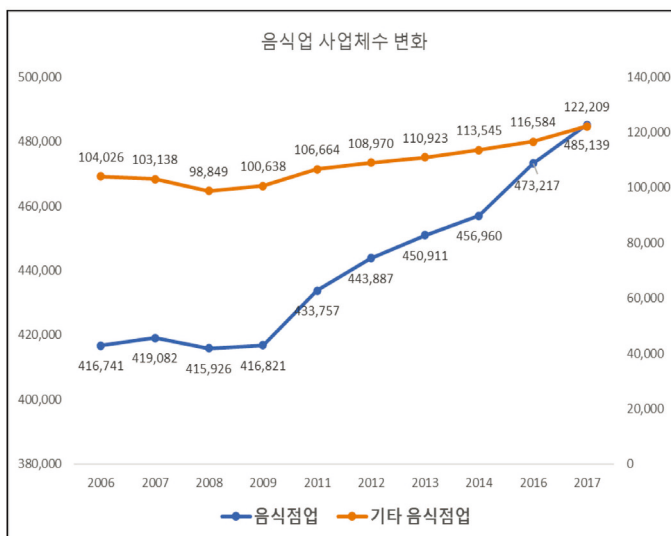
## 1. 배달 노동시장에 대한 이해: 사용자성을 찾아서

3

## 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



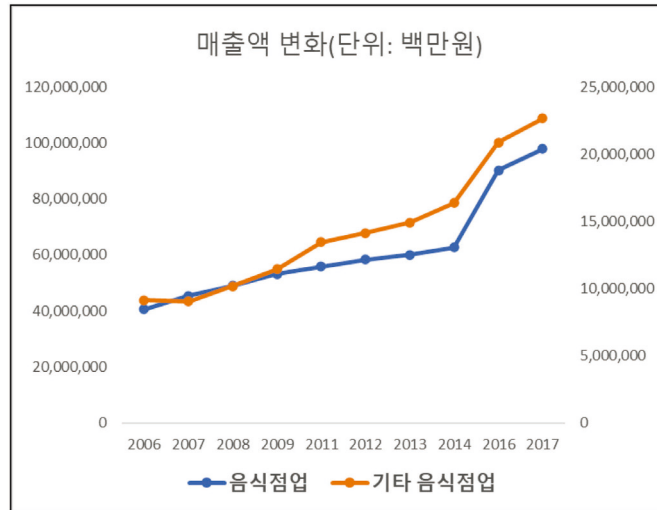
제과점업	피자, 햄버거, 샌드위치 및 유사 음식점업	치킨 전문점	분식 및 김밥 전문점	그외 기타 음식점업
10,484	11,769	22,968	54,949	3,856
11,644	12,004	23,622	52,063	3,805
12,513	11,799	24,906	45,701	3,930
13,223	12,102	26,156	45,454	3,703
14,632	13,678	29,095	44,912	4,347
14,799	13,711	31,139	45,070	4,251
15,313	13,938	31,469	45,928	4,275
16,496	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

- 배달이용 건 수, 배달 앱 이용자수, 배달건 수 등을 활용하여 배달노동자의 규모를 추정하면 2018년 기준 4만~5만 사이로 나타남

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

가정	식	배달원 수 추정 값
가정1) 배달원 일평균 배달건수 50건	$\frac{3.1\text{회} \times 2500\text{만명}}{60\text{건} \times 30\text{일}} = 43.055.56 \approx 43.056$	51,668명
가정2) 배달원 일평균 배달건수 60건	$\frac{3.1\text{회} \times 2500\text{만명}}{60\text{건} \times 30\text{일}} = 51.667.67 \approx 51.668$	43,056명

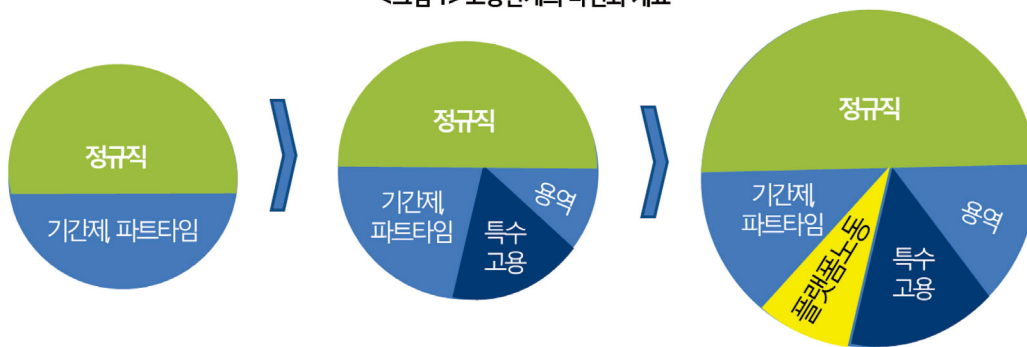
6

## 1. 배달노동에 대한 이해

□ 배달노동에 대한 이해: 특수고용 ≡ 깃 노동(gig work) ≡ 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

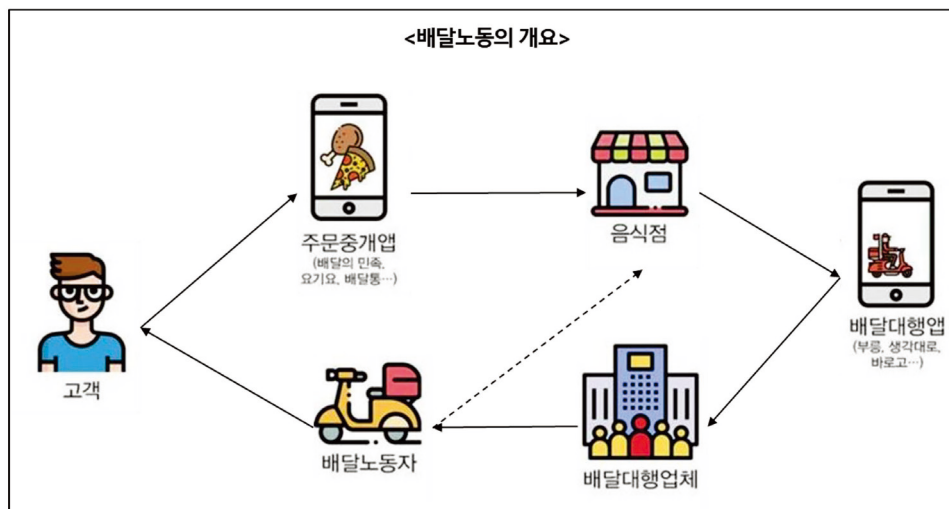


7

## 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



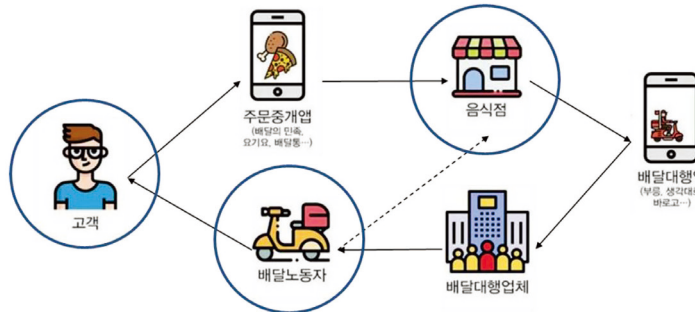
8

# 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 들러 고객에 배달완료	가능
배달대행 앱이 없다면	고객 -> 주문중개 앱 -> 음식점 -> 배달대행업체 -> 배달노동자 -> 음식점을 들러 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 명시되어 있지 않은 계약해지가 빈번한 것으로 나타나며 이는 고용계약을 맺고 있는 근로자의 고용불안과 유사함 ·업무상 손해에 대해 대부분은 특수형태근로종사자가 일방적으로 책임을 져야 하는 경우가 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 특수형태근로종사자가 일방적으로 책임을 져야 하는 경우가 빈번한 것으로 나타남
B	·수입이 일정하지 않아 안정적 생활이 어려움 ·업무상 손해에 대해 대졸모집인이 전적으로 책임을 져야 함 ·신분상 근로자나 사업등록증을 가진 자영업자가 아니기 때문에 금융거래 불이익 ·찾은 외근업무로 이동 중 사고위험이 존재함	·업무상 입게 되는 신체적, 정신적 재해에 대해 산재보험에 가입되어 있지 않기 때문에 재해당사자가 개인적으로 치료의 책임을 져야 함 ·대체로 수수료 형태로 수입이 결정되기 때문에 일에 대한 실적압박이 심한 편

10

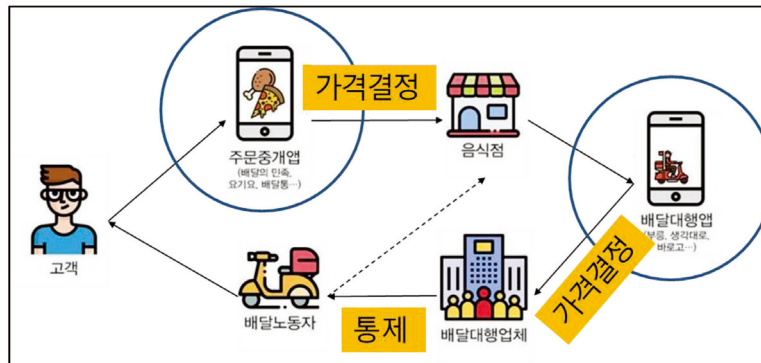


# 1. 배달노동에 대한 이해

## □ 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

<배달 앱과 주문 앱의 통제 방식>



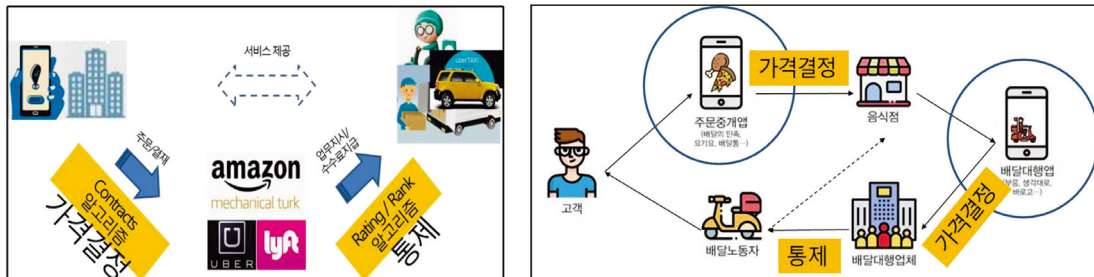
11

## 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. 대전지역 배달노동의 실태 : 두드러진 전속적 관계

13

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 서울지역 조사의 인구통계학적인 특징

- 대전지역 응답자(총 453)이며 결측을 제외한 응답 현황은 남성(98.4%), 20대(37.6%), 1~3년 경력(26.4%), 고졸(60.3%)가 성별, 연령대별, 경력별, 학력별로 다수로 나타남

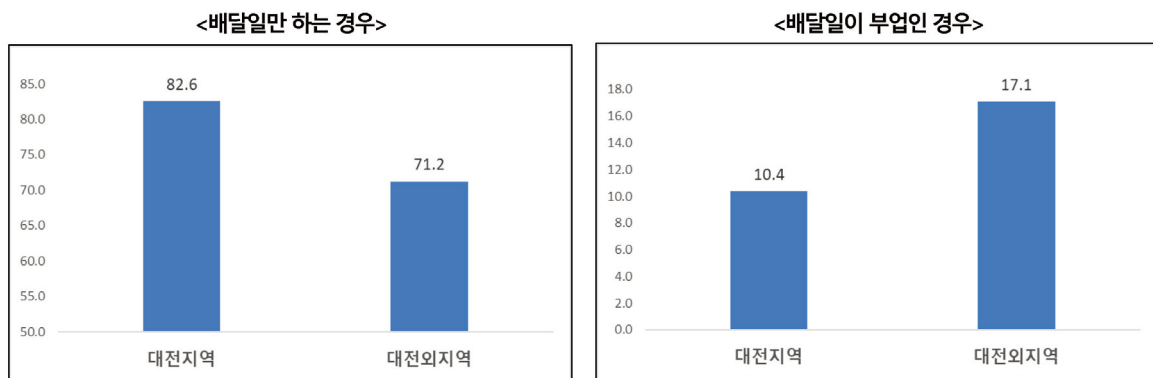
	구분	인원 수	비중(%)
성별	남성	435	98.4
	여성	7	1.6
연령대	10대	6	1.4
	20대	165	37.6
	30대	133	30.3
	40대	106	24.1
	50대	26	5.9
	60대 이상	3	0.7
배달업무 기간	1년 미만	111	25.5
	1년 이상 3년 미만	115	26.4
	3년 이상 5년 미만	89	20.5
	5년 이상 10년 미만	77	17.7
	10년 이상	43	9.9
학력	중졸	43	9.9
	고등학교 재학 중	3	0.7
	고졸	263	60.3
	대학교 재학 중	24	5.5
	대졸	103	23.6

14

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 전속성 실태

- 대전지역(N=453)과 대전 외 지역(N=1,175)을 비교함
- 대전지역 응답자의 82.6%는 다른 일을 하지 않고 배달 일만을 한다고 응답하였으며 대전 외 지역의 경우 71.28%로 나타났음. 이러한 결과는 **대전지역 배달노동자의 전속성이 다른 지역에 비해 상대적으로 높음**을 의미함

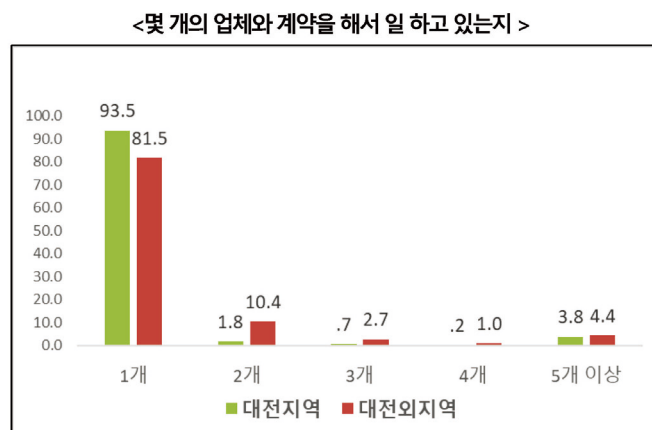


15

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 전속성 실태

- 배달노동자의 전속성을 확인할 수 있는 또 다른 방법은 배달노동자들이 몇 개의 업체와 계약관계를 갖고 일하고 있는지를 살펴보는 것임
- 대전지역 응답자의 93.5%가 1개의 업체와 계약을 맺고 있는 것으로 나타난 데 비해 대전 외 지역은 81.5%로 차이가 남. 이러한 결과는 대전지역 배달노동자와 대행업체 간 역시 높은 전속 관계를 보여줌



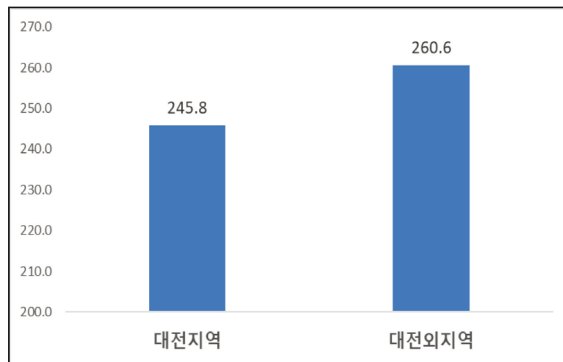
16

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 노동실태: 임금

- 대전지역 배달 노동자의 한 달 동안의 총 소득은 평균 245.8만원으로 나타났으며 대전 외 지역의 경우 260.6만원으로 약 15만원 정도 수입이 많았음. 대전의 평균 소득은 전체 평균보다 낮은 수준으로 나타남

<월 평균 총소득(단위: 만원)>



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

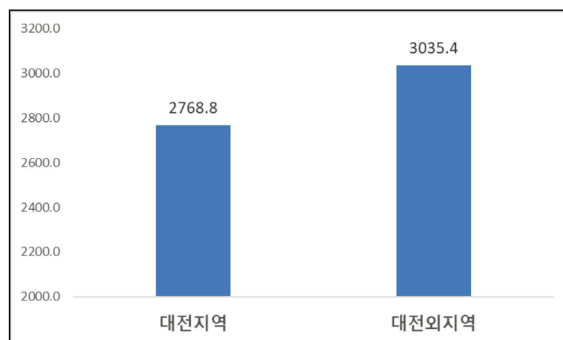
17

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 노동실태: 임금

- 대전 지역의 건당 배달 수수료는 평균 2,768.8원으로 나타났으며 대전 외 지역의 건당 배달 수수료는 3,035.4원으로 대전 지역에 비해 건당 266.6원이 더 높은 것으로 나타남
- 건당 배달 노동자의 수수료는 서울이 3,397.4원으로 가장 높았으며 대전과는 628.6원 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	2858.1
울산	2845.9
당진	2808.3
대전	2768.8
서산	2759.8
아산	2702.2
광주	2612.6

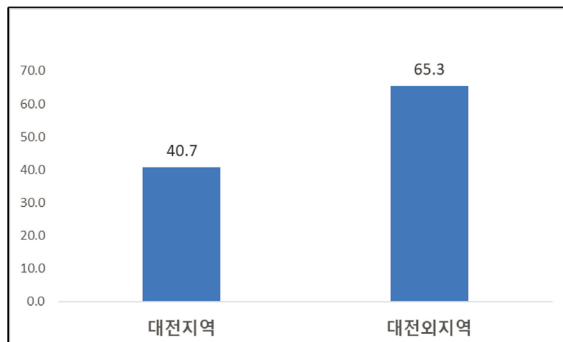
18

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 노동실태: 규모

- 대전의 경우 업체에 소속된 배달 노동자의 수는 평균 40.7명이었으며 대전 외 지역은 65.3명으로 나타났다. 대전 외 지역의 평균값이 높은 것은 서울과 울산 등에 대형 배달업체가 있기 때문으로 추정됨. 전체적으로 대도시 일수록 대형업체 배달노동자의 수가 늘어나고 있음을 확인함

<소속된 곳의 배달노동자 수>



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

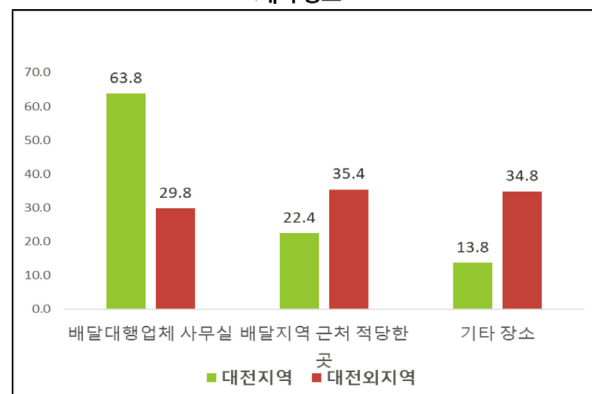
19

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 노동실태: 대기장소

- 대전지역의 경우 휴게장소가 배달대행업체 사무실인 경우가 다수임(63.8%) 이러한 비율은 전국 평균으로 볼 때 높은 것인데 전국적으로 배달노동자들은 대기장소가 애매모호한 것으로 나타났다. 대전지역은 사무실이 아닌 곳에서 대기하는 경우가 36.2%였으며 대전 외 지역은 70.2%가 적당한 대기장소가 없는 것으로 나타났다. 휴게장소와 관련하여 배달대행업체가 책임 있는 방안을 만들 필요가 있음

<대기 장소>



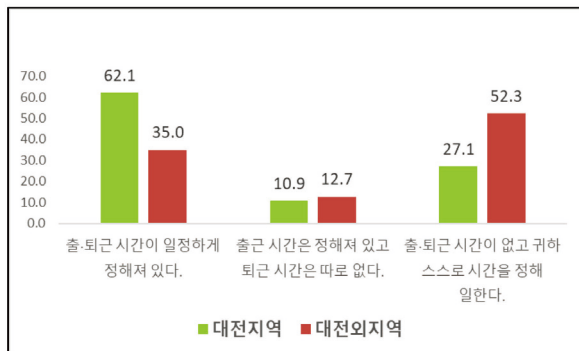
20

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

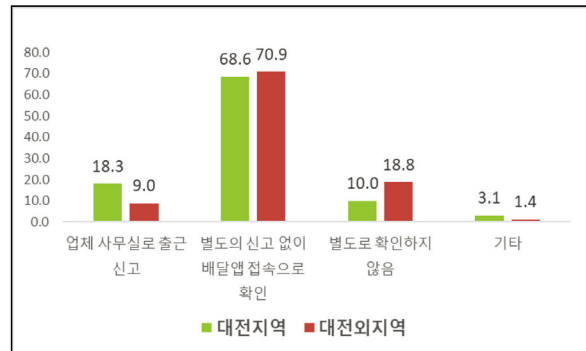
### □ 종속성 : 출퇴근

- 종속성은 사용자성 및 노동자성을 판단하는 기초정보로 배달노동의 경우 상당 수준의 종속성이 확인됨. 대전지역의 경우 출퇴근 시간이 정해져 있는 비율이 62.1%로 대전 외 지역에 비해 매우 높게 나타났음. 출근 방법은 사무실로 출근 및 배달 앱 접속으로 가능했음

<출퇴근 시간이 정해져 있는지>



<출퇴근 방법>



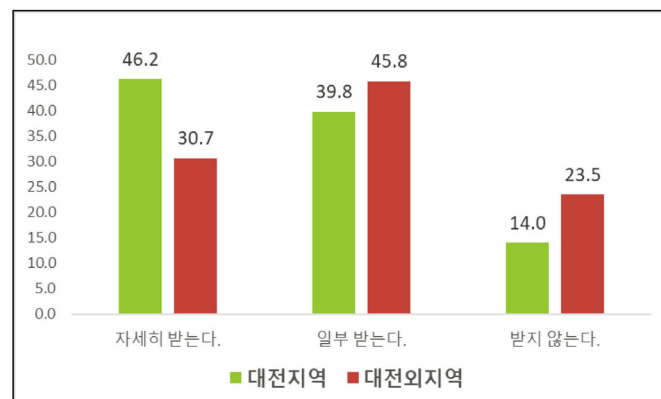
21

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 종속성 : 업무지시

- 종속성을 확인할 수 있는 또 다른 중요 지표인 업무 지시와 관련하여 대전 지역은 대전 외 지역보다 업무지시를 강하게 받고 있는 것으로 나타났음. 예를 들어 대전 지역의 경우 업무지시를 자세히 받는 경우가 46.2%로 대전 외 지역(30.7%)보다 월등히 높게 나타났음

<업무지시를 얼마나 받는지>



22

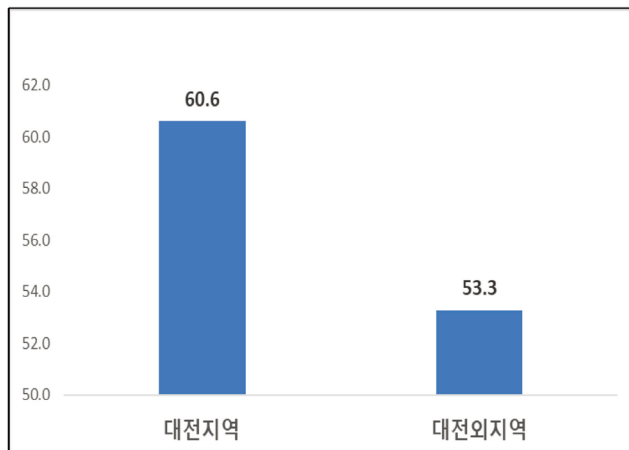


## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 안전사고 유무

- 안전사고를 분석한 결과, 대전 지역의 1년 동안 사고 경험 비율은 60.6%로 매우 높게 나타났으며 이러한 결과는 대전 외 지역(53.3%)보다 높았으며 울산, 서산 다음으로 높은 수준이었음

<지난 1년 동안 사고 경험 여부>



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

23

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 안전사고 : 사고유형

- 사고 유형을 보더라도 대전의 배달노동자들은 사고에 상대적으로 더 취약한 것으로 나타났는데 그 이유는 자동차와의 사고 비율이 65.6%로 대전 외 지역의 평균(52.2%)보다 더 높기 때문이었음

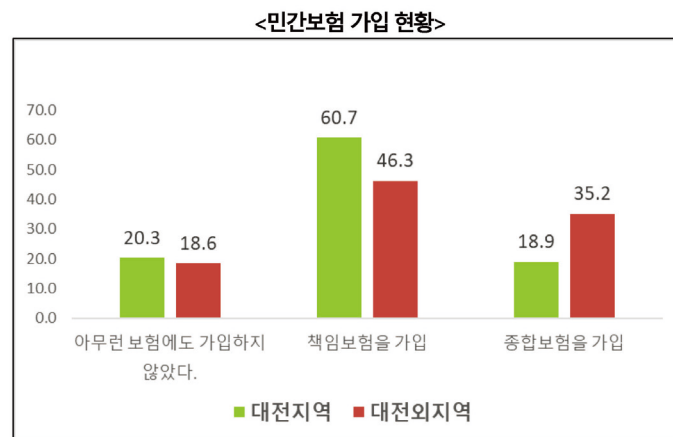
유형	대전지역 사고 비율(%)	대전 외 지역 사고 비율(%)
사륜차(자동차 트럭 등)와의 사고	65.6	52.2
이륜차(오토바이)와의 사고	25.3	26.5
물건과의 충돌사고	14.9	16.5
사람과의 사고	10.9	11.7
주행 중 넘어지는 사고	61.4	60.4
자전거 혹은 전동 킥보드와의 사고	8.4	6.6
동물(고양이, 개 등)과의 충돌사고	11.5	11.6
기타 사고		

24

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 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
- 대전 지역의 경우 20.3%가 보험에 가입되어 있지 않은 보험사각지대였으며 종합보험 가입비율도 대전 외 지역에 비해 상대적으로 낮은 것으로 나타났음

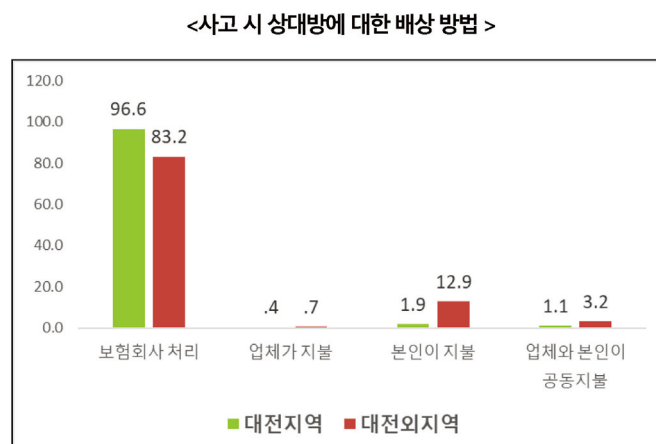


25

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 안전사고: 배상방법

- 사고 이후 후속조치에 있어 상대방에 대한 배상과 배달노동자 자신의 피해에 대한 처리가 다르게 나타났음. 대전 지역의 경우 상대방에 대한 배상은 보험회사를 통해 한다는 응답이 96.6%로 대전 외 지역(83.2%)에 비해 높게 나타났음



26

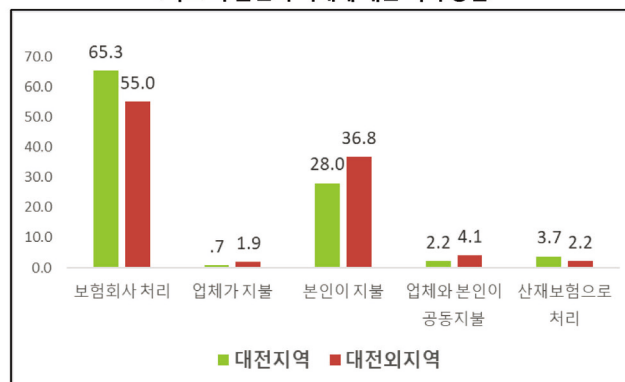


## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 안전사고 : 산재처리

- 사고 시 본인의 피해에 대해 산재보험으로 처리하는 비율은 3.7%로 매우 낮은 수준이었음
- 산재보험 미적용 <- 산재보험 미가입 <- 전속성 기준 및 적용제외 때문
- 본인의 피해에 대해 보험이 아닌 본인이 지불하는 경우도 28.0%로 적지 않았는데 주요 원인은 민간 보험이 다양하지 않고 보험료 또한 비싸기 때문으로 해석됨

<사고 시 본인의 피해에 대한 처리 방법>



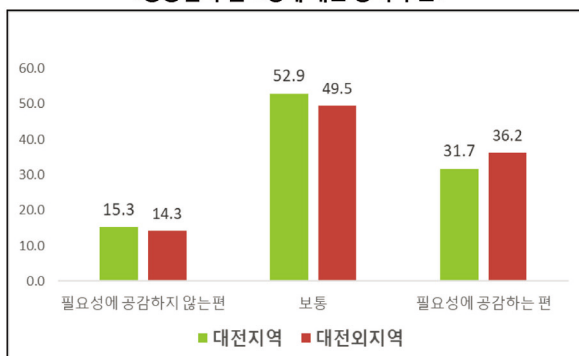
27

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

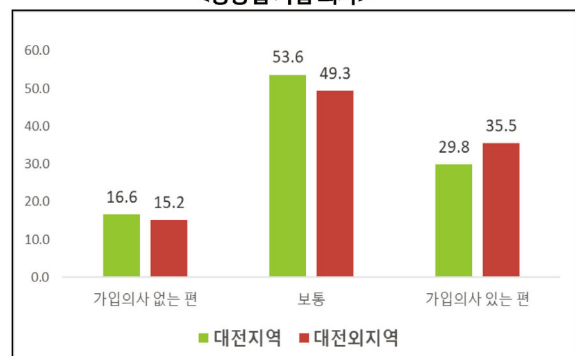
### □ 공공앱, 노동조합, 개선방향 등

- 최근 군산시, 경기도, 서울시 등 지자체에서 제작되고 있는 공공 배달앱에 대해 필요성에 공감 한다는 응답이 31.7%로 공감하지 않는다는 의견(15.3%)보다 높게 나타남. 기대가 매우 높은 수준은 아니었고, 가업의사 역시 29.8%로 비슷하게 나타남
- 공공 앱에 대한 기대와 가업의사가 보통수준인 것은 효과적인 작동에 대해 의문을 가지고 있기 때문으로 판단됨

<공공앱의 필요성에 대한 동의 수준>



<공공앱 가입 의사>



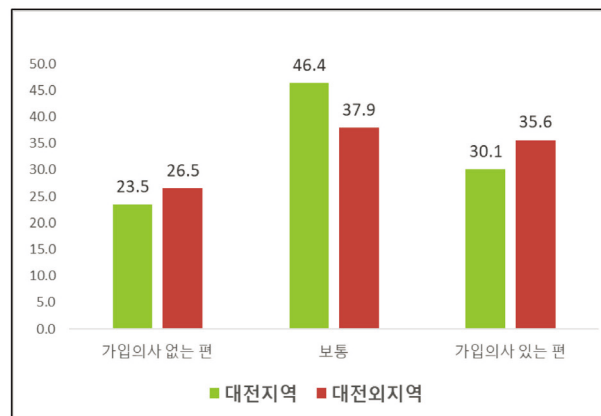
28

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 공공앱, 노동조합, 개선방향 등

- 대전지역의 노동조합에 대한 가입 의사는 30.1%로 대전 외 지역에 비해 상대적으로 약간 낮게 나타났으며 보통이란 유보적인 응답도 46.4%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. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 공공앱, 노동조합, 개선방향 등

- 배달노동자들은 희망하는 정책개선방안은 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 안전훈련 교육	종합보험료 부담완화	고객과의 결분쟁해결 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
충남	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

30

## 2. 대전지역 배달노동의 실태: 대전 외 지역과의 비교

### □ 요약

- 이분형 로지스틱 회귀분석 결과, 대전지역의 배달노동자들은 대전 외 지역의 배달노동자들에 비해 전속적 관계를 가질 가능성이 2.1배 더 높은 것으로 나타남
- 전속적 관계가 높다는 것은 법적으로 임금 근로자의 성격이 강함을 의미하므로 이에 대한 대책이 마련되어야 함

<전속적 관계에 대한 대전지역의 영향>

방정식에 포함된 변수									
	B	S.E.	Wals	자유도	유의확률	Exp(B)	EXP(B)에 대한 95% 신뢰구간		
							하한	상한	
1 단계 <sup>a</sup> 대전지역여부	.721	.151	22.758	1	.000	2.056	1.529	2.764	
@351연령	-.003	.006	.222	1	.637	.997	.985	1.010	
@352성별	-.194	.342	.322	1	.570	.824	.421	1.610	
@353학력	-.272	.058	21.867	1	.000	.762	.680	.854	
@16월소득	.005	.001	82.045	1	.000	1.005	1.004	1.006	
상수항	.802	.487	2.708	1	.100	2.230			

a. 변수가 1: 단계에 진입했습니다 대전지역여부, @351연령, @352성별, @353학력, @16월소득. 대전지역여부, @351연령, @352성별, @353학력, @16월소득.

31

## 3. 배달노동의 정책 방향 : 교섭보장과 제도적 지원의 구분

32

### 3. 배달노동의 정책 방향

#### 배달노동에 대한 대책: ① 사용자(앱과 대행업체)의 책임자성 강화

- 배달노동은 플랫폼의 통제권은 강하고 노동자의 자율성은 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

33

### 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

34

### 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

35

감사합니다

36

