
부천시역 플랫폼노동(배달대행) 실태조사

2021. 12.

부천시역 플랫폼노동(배달대행) 실태조사

연구책임자: 신희주 (가톨릭대학교 교수)

공동연구자: 백승호 (가톨릭대학교 교수)

연구보조원: 양승서 (가톨릭대학교)

2021. 12.

<목 차>

1장. 서론	1
1. 연구 배경	1
2. 연구의 목적·방법·내용	1
3. 연구의 시사점과 효과	3
2장. 한국 배달대행업의 구조와 정책적 현안	3
1. 한국의 배달대행업의 특성	3
2. 플랫폼 노동에 대한 사회보장 개혁 논의	6
3장. 부천시와 배달업체 현황	10
1. 부천시의 지역적 특성	10
2. 부천의 광역동별 특성	17
4장. 부천지역 배달노동자 실태조사	24
1. 조사 목적 및 개요	24
2. 조사 내용	24
3. 실태조사 분석 결과	26
가. 조사 대상자의 일반적 특징	26
나. 근로계약, 근로환경 및 종속성	28
다. 보수 및 비용	42
라. 사회보험 및 민간보험	47
마. 안전 및 안전교육	56
바. 배달 할 때 애로사항 경험	58
사. 부당한 경험	60
아. 건강	62
자. 노조	67
차. 정책과제	68
4. 소결	69

5장. 부천시지역 라이더 면접조사	73
1. 면접대상자들의 특성	73
2. 라이더들의 노동조건	74
가. 알고리즘과 배달료	74
나. 노동시간과 수입	77
다. 배달량	79
3. 라이더들의 안전과 재해 경험	82
가. '난폭운전'에 대한 인식	82
나. 업무상 사고와 재해	84
다. 사고 예방을 위한 안전교육	86
라. 보호제도의 취약성	88
4. 부당대우의 경험과 유형	91
가. 고객으로부터의 부당대우	91
나. 일차적으로 라이더들의 책임	93
다. 직업에 대한 부정적 인식	94
라. 단속 강화와 때로는 비현실적인 단속	95
5. 라이더들의 이해대변-노조에 대한 인식	97
6. 배달업에 대한 직장으로서의 전망	99
7. 소결	100
가. 라이더들의 노동조건	100
나. 라이더들의 안전과 재해경험	101
다. 부당대우의 경험과 유형	103
라. 라이더들의 이해대변-노조에 대한 인식	104
마. 배달업에 대한 직장으로서의 전망	104
6장. 결론	105
1. 부천시지역 라이더들의 노동 실태	105
가. 라이더들의 노동자성-사용종속성이 강함	105

나. 저소득과 높은 수준의 개인 지출	105
다. 높은 수준의 사고와 질병에 노출된 라이더들	106
라. 실효성 없는 안전교육	107
마. 취약한 보호제도	108
바. 다양한 부당대우에 노출된 라이더들	109
라. 노조의 필요성에 대한 인식이 낮음	109
사. 타도시와 부천시역 라이더들간의 비교	110
2. 중앙정부 차원의 제도 개선 방안	111
가. 배달 노동자들의 근로자성 인정을 통한 노동권 및 사회권 보장	111
나. 사회보험료 부담완화 방안 마련	111
다. 산재보험 제도 개선 및 홍보 강화	112
라. 표준계약서의 의무화	116
마. 배달대행업체 등록제와 배달라이더 자격요건 마련을 통해 최소한의 제도적 안전장치 마련	116
3. 지방정부 차원의 제도 개선 방안	117
가. 배달 노동자를 위한 휴게시설 설치	117
나. 위험요인에 대한 실태조사	117
다. 종사자 안전교육의 내실화와	117
라. 배달재촉 금지, 배달노동에 대한 인식 개선 등 사회적 인식개선 노력	117
4. 민간 차원의 제도 개선 방안	118
가. 배달앱 대행업체와 배달 노동자들 사이의 협의 틀 마련	118
나. 배달료 현실화를 통한 속도 경쟁 완화 필요	118
다. 유상운송보험료 현실화	118
참고문헌	119

〈표 목차〉

〈표 3-1〉 광역동과 법정동 비교	11
〈표 3-2〉 경기도 시·군 면적, 인구, 인구밀도 순위(2019년)	12
〈표 3-3〉 주택 종류별 가구수 (2020년, 가구수, %)	13
〈표 3-4〉 경기도 시군별 대기 환경 (미세먼지 PM10 기준 순위)	15
〈표 3-5〉 경기도 시·군별 자동차 1,000대 당 교통사고	16
〈표 3-6〉 권역별 전체가구 대비 1인가구 비중	20
〈표 3-7〉 부천시 업체별/동별 배달대행 업체 개수	23
〈표 4-1〉 부천시 배달 노동자 설문 조사 주요 내용	25
〈표 4-2〉 조사대상 부천시 배달 노동자들의 일반적 특징	26
〈표 4-3〉 가장 빈번하게 배달하는 지역	28
〈표 4-4〉 근로계약 체결 방식	28
〈표 4-5〉 근로계약 내용 결정 주체	30
〈표 4-6〉 계약 기간 정함 유무	31
〈표 4-7〉 연령별 배달 건수	33
〈표 4-8〉 경력별 배달 건수	33
〈표 4-9〉 배달대기 장소	33
〈표 4-10〉 연령별 근무시간, 대기시간, 야간근무일수	35
〈표 4-11〉 경력별 근무시간, 대기시간, 야간근무일수	35
〈표 4-12〉 근로환경 만족도	36
〈표 4-13〉 연령별, 배달 경력별 근로환경 만족도	36
〈표 4-14〉 업무 자율성 및 통제수준	39
〈표 4-15〉 연령별 업무자율성 및 통제 수준	40
〈표 4-16〉 배달경력별 업무자율성 및 통제수준	40
〈표 4-17〉 연령별, 배달 경력별 건당 배달료	42

<표 4-18> 연령별, 배달 경력별 월 평균 소득	42
<표 4-19> 연령별 경력별 월 평균 오토바이 비용	44
<표 4-20> 연령별 배달경력별 건당 중계업체 배달앱 수수료	44
<표 4-21> 중계업체 수수료에 대한 생각	44
<표 4-22> 연령별 경력별 배달대행업체 수수료	46
<표 4-23> 배달대행업체 건당 수수료에 대한 인식	46
<표 4-24> 사회보험 가입현황	47
<표 4-25> 산재보험 미가입 이유	52
<표 4-26> 연령별 경력별 연평균 책임보험료	54
<표 4-27> 연령별 경력별 연 평균 종합보험료	56
<표 4-28> 교통사고시 처리 방법	57
<표 4-29> 보호장구 착용 여부	57
<표 4-30> 안전교육 이수 여부	58
<표 4-31> 배달시 경험한 애로사항	59
<표 4-32> 배달 지역별 애로사항(%)	59
<표 4-33> 부당한 대우 및 경험	60
<표 4-34> 부당한 처우에 대한 대처	61
<표 4-35> 건강위험 노출 유형	62
<표 4-36> 건강상태	63
<표 4-37> 현재 건강상 문제	64
<표 4-38> 아픈데 나와서 일한 경험	66
<표 4-39> 노조가입 의사	67
<표 4-40> 정책과제 우선순위	69
<표 5-1> 심층면접 대상자들의 일반적 특성	73
<표 6-1> 특수형태근로종사자의 산재보험 적용제외 신청현황	112
<표 6-2> 특수형태근로종사자에 대한 산재보험료 및 보험급여 산정의 기초가 되는 보수액 및 평균임금	114

〈그림 목차〉

〈그림 2-1〉 앱을 활용하는 음식배달업 개념도	4
〈그림 2-2〉 배민커넥트 배달원 홍보문구	5
〈그림 3-1〉 부천시 행정구역	10
〈그림 3-2〉 부천시 인구추이	11
〈그림 3-3〉 인접도시 공원 조성면적 (천㎡/인)	14
〈그림 3-4〉 인접도시 주차면 현황 (주차면수/인)	14
〈그림 3-5〉 부천의 생활권 구분도	18
〈그림 3-6〉 광역동별 면적(2020년, 단위:㎢)	19
〈그림 3-7〉 광역동별 인구분포도 (단위:명)	19
〈그림 3-8〉 광역동별 인구밀도 (명/㎢)	20
〈그림 3-9〉 광역동 별 주택종류별 분포	21
〈그림 3-10〉 부천지역 배달대행업체 분포 현황	22
〈그림 4-1〉 연령별 경력 분포	27
〈그림 4-2〉 연령별 배달 노동자들의 소속	27
〈그림 4-3〉 연령별 근로계약 체결 방식	29
〈그림 4-4〉 경력별 근로계약 체결방식	29
〈그림 4-5〉 연령별 근로계약 내용 결정 주체	30
〈그림 4-6〉 경력별 근로계약 내용 결정 주체	31
〈그림 4-7〉 연령별 유기계약 여부	32
〈그림 4-8〉 경력별 유기계약 여부	32
〈그림 4-9〉 연령별 배달대기 장소	34
〈그림 4-10〉 경력별 배달대기 장소	34
〈그림 4-11〉 연령별 근로환경 만족도	37
〈그림 4-12〉 경력별 근로환경 만족도	37

<그림 4-13> 연령별 출퇴근 시간	38
<그림 4-14> 경력별 출퇴근 시간	38
<그림 4-15> 연령별 업무지시	41
<그림 4-16> 경력별 업무지시	41
<그림 4-17> 연령별 오토바이 마련 방법	43
<그림 4-18> 경력별 오토바이 마련 방법	43
<그림 4-19> 연령별 중개업체 배달앱 수수료에 대한 생각	45
<그림 4-20> 경력별 중개업체 배달앱 수수료에 대한 생각	45
<그림 4-21> 연령별 배달대행업체 수수료에 대한 인식	46
<그림 4-22> 경력별 배달대행업체 수수료에 대한 인식	47
<그림 4-23> 그림 연령별 국민연금 가입현황	48
<그림 4-24> 경력별 국민연금 가입현황	48
<그림 4-25> 연령별 국민건강보험 가입현황	49
<그림 4-26> 경력별 국민건강보험 가입현황	49
<그림 4-27> 연령별 고용보험 가입현황	50
<그림 4-28> 경력별 고용보험 가입현황	50
<그림 4-29> 연령별 산재보험 가입현황	51
<그림 4-30> 경력별 산재보험 가입현황	51
<그림 4-31> 연령별 산재보험 미가입 이유	52
<그림 4-32> 경력별 산재보험 미가입 이유	53
<그림 4-33> 연령별 책임보험 가입현황	53
<그림 4-34> 경력별 책임보험 가입현황	54
<그림 4-35> 연령별 종합보험 가입 현황	55
<그림 4-36> 경력별 종합보험 가입 현황	55
<그림 4-37> 안전사고 경험 유형과 비율	56
<그림 4-38> 연령별 보호장구 착용	57
<그림 4-39> 경력별 보호장구 착용	58

<그림 4-40> 연령별 부당한 처우에 대한 대처	61
<그림 4-41> 경력별 부당한 처우에 대한 대처	62
<그림 4-42> 연령별 건강상태	63
<그림 4-43> 연령별 전신피로 문제	65
<그림 4-44> 경력별 전신피로 문제	65
<그림 4-45> 연령별 아픈데 나와서 일한 경험	66
<그림 4-46> 경력별 아픈데 나와서 일한 경험	67
<그림 5-1> 부릉의 라이더용 용품물 홍보문구	78

1장. 서론

1. 연구 배경

- 최근 플랫폼 노동의 확대로 인해 임금-노동의 계약관계에 기반한 기존의 자본주의의 성격에 큰 변화가 생김. 그러나 이러한 새로운 형태의 노동에 적절히 대응할 수 있는 제도는 미비함.
- 스마트폰의 보편화로 인해 플랫폼을 통한 활동이 사람들의 일상에 자리잡게 되면서 가장 빠르게 규모가 커진 분야가 배달·운송업임. 2020년 12월 기준, 전국의 플랫폼노동자는 약 22만명으로 추산되며, 그 중 약 52% 가량이 배달·운송노동자로 나타남 (장지연, 2020).
- 이처럼 그때 그때의 요구에 따라 즉각적인 노동의 제공이 이루어져야 하는 호출노동(온디맨드, on-demand) 형식의 플랫폼 노동이 확대되고, 특히 최근 2년간 코로나 팬데믹의 영향으로 음식 배달 수요가 급격하게 늘어나면서 새로운 영역에서 특수고용형태의 문제가 생산되고 있음.
- 배달대행 노동자들은 노동자가 아닌 특수고용형태 노동자로 분류되어 임금노동자들과는 다른 제도적 조건 하에 있음. 그러나, 계약관계와 노동조건의 불일치성으로 인해 다양한 문제점에 노출되어 있음.

2. 연구의 목적·방법·내용

가. 연구의 목적

- 부천시 지역 배달노동의 실태와 그 문제점을 도출하고 문제를 극복할 수 있는 대안을 모색함.
 - 서울을 비롯한 지역의 다양한 시·도의 배달노동 실태가 조사된 적은 있었으나, 부천지역을 대상으로 하는 배달노동 실태는 조사된 적이 없음.
- 부천시 지역 배달노동자들의 이해와 요구를 파악하고, 그들의 목소리를 낼 수 있는 방법을 모색함.
 - 부천시 지역에서 이루어지고 있는 배달노동자들에 대한 조직화의 노력을 파악하고 그에 대한 배달노동자들의 인식을 조사하여, 이들의 이해를 대변할 수 있는 집단적 가능성을 모색함.
- 앞으로 부천시 차원에서 이루어질 다양한 유형의 비정규직 노동실태 연구들을 활성화시키고, 연구의 방향성을 제시함

나. 연구 방법

- 첫째, 부천시 지역 배달노동자들의 노동 실태를 조사하기 위해 설문조사를 실시하였음. 이를 위하여 부천시 지역의 배달대행업체들의 현황을 파악하여 부천시 비정규직 근로자 지원센터와 함께 직접 방문 조사를 실시하였음. 수집된 자료는 통계분석을 통하여 부천시내의 배달노동자들의 노동실태에 대한 일반적인 특성을 파악하는데 이용됨.
- 둘째, 노동 실태 조사와 동시에 배달노동자들을 대상으로 9명의 심층면접 참여자를 섭외하여 심층면접을 실시하였음. 면접 자료는 설문조사 분석을 심층적으로 보완하기 위해 분석되었음.
- 부천시 지역의 배달노동자들의 노동의 특성을 이해하기 위해 그들이 일하고 있는 부천의 지역적 특성을 파악해야 할 필요성이 있음. 이를 위해 부천에 대한 다양한 통계자료를 수집하고 이를 이용하여 경기도의 전반적 현황, 혹은 인접 도시 특성 등과 비교하였음.
- 최근에 수행된 타지역 배달노동자 실태조사 결과와 부천시 지역 배달노동자들의 실태 조사를 비교함으로써 부천시 지역 배달노동자들의 특성을 이해하는 데에 참고자료로 이용함.

다. 연구 내용

- 부천시 지역 배달노동자 실태조사를 위하여 다음의 내용을 포함하는 설문지와 면접조사를 실시함
 - 라이더들이 사용하는 플랫폼의 알고리즘, 배달배치의 방식, 수입/배달 수수료
 - 배달노동자들의 노동시간, 노동조건, 장비마련 등 전반적 노동환경
 - 업무상 사고의 경험, 질병, 건강 등의 안전보건 문제와 안전교육
 - 고객, 업체, 음식점 등으로부터 경험한 부당대우의 유형과 처리 방식
 - 라이더들에 대한 사회의 부정적 인식과 무리한 운행에 대한 견해
 - 공제회나 노조 등 라이더들의 이해대변과 조직화
- 부천시 지역의 배경적 특성 파악을 위해 부천시의 인구 현황과 인구 밀도, 주거지 특성, 교통사고 현황, 대기환경, 생활권역에 따른 지역 특성, 배달대행업체의 권역동별 분포 등을 분석함
- 타지역 조사자료를 통해 다른 도시의 배달노동자들의 전반적인 노동조건에 대한 내용을 추출하고 부천시 지역과 비교함.

3. 연구의 시사점과 효과

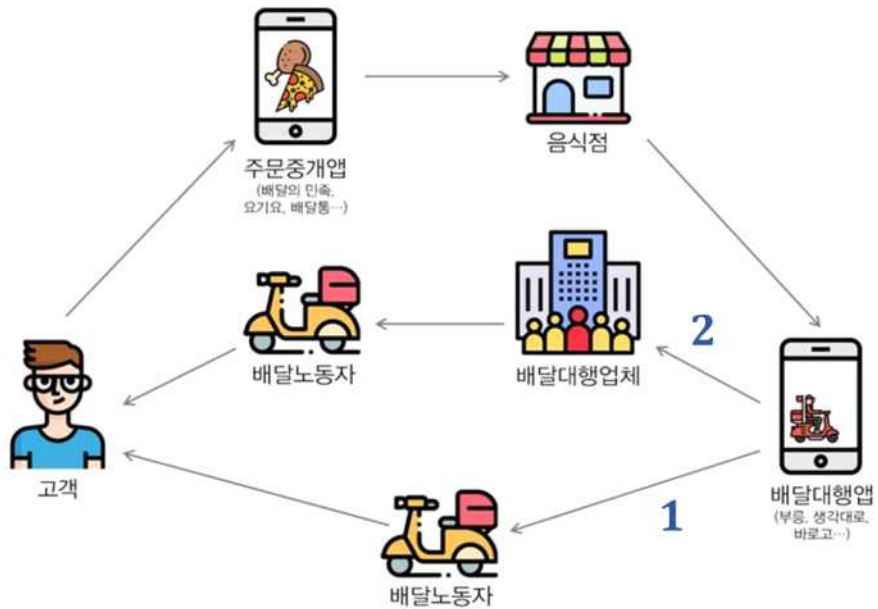
- 본 조사는 부천시역을 대상으로 하는 최초의 실태조사로, 지금까지 부천시역의 배달노동자들에 대한 종합적인 조사라는 의미가 있음.
- 이는 최근에 이루어진 타지역 배달노동자들에 대한 실태조사와 더불어 배달대행 노동자들의 노동조건 개선을 위한 정책 제언을 하는 것과 동시에, 플랫폼 노동자들과 비정규직 노동자들의 노동문제를 해결하기 위한 정책적 근거를 제공할 수 있음.
- 부천시역 배달노동자들의 실태에 대한 이해와 그들의 제도적 개선에 대한 요구가 무엇인지 파악하여, 부천시 차원에서 특수형태고용근로자를 포함한 포괄적인 노동정책을 수립하는 데에 도움이 됨.

2장. 한국 배달대행업의 구조와 정책적 현안

1. 한국의 배달대행업의 특성

가. 한국의 음식배달 대행업의 구조와 라이더의 고용지위

- 앱을 활용하는 음식 배달업의 메커니즘은 고객이 주문중개 앱을 통해 음식을 주문하면, 이 주문은 앱을 통해 음식점에 전달되고, 음식점이 계약을 맺은 배달대행 프로그램을 통해 라이더들에게 음식을 전달하면 배달대행 라이더들이 고객에게 음식을 전달하는 구조임.
- 주문을 위탁받아 고객에게 배달하는 배달대행 라이더는 사업주와 계약을 맺고 근무하지만, 정해진 월급을 받는 임금노동자와 달리 독립사업자(자영업자)로서 계약을 맺는 특수형태근로종사자로서 퀵서비스업 종사자로 분류됨.
- 배달대행 프로그램에 따라 음식점과 라이더를 중개하는 방식에 차이가 있는데, 배달대행 플랫폼과 라이더가 직접 위탁계약을 맺는지 (아래 그림의 1번 방식), 배달대행 플랫폼이 자신들의 프로그램을 사용하는 동네의 배달대행업체를 통해 라이더에게 배달업무를 위탁하는지 (2번 방식)에 따라 크게 두 가지의 유형으로 나누어짐.



출처: 서혜빈 한겨레경제사회연구원 연구원

<그림 2-1> 앱을 활용하는 음식배달업 개념도

나. 배달대행업 유형별 특성

(1) 배달 대행 플랫폼과 라이더의 직접 계약 (배민라이더스/요기요플러스 등)

- 배달대행업의 첫 번째 유형은 배달 대행 플랫폼과 라이더가 직접 위탁계약을 맺는 방식으로, 음식 주문중개 플랫폼 회사가 배달대행 플랫폼도 자회사 형태로 운영을 하는 구조임. 대표적으로 주문 중개 플랫폼을 제공하는 배달의 민족의 자회사인 배민라이더스, 요기요의 자회사 요기요플러스, 쿠팡에서 운영하는 쿠팡이츠 등이 그 예임.
- 소위 대기업 배달대행사들이라 불리우는 이 업체들은 배달 라이더들을 직접 모집하고 그들과 위탁 계약서를 작성함. 배달 단가는 동네 배달 대행사의 배달 단가에 비해 높은 수준임. 특수형태근로종사자 산재는 대부분 가입됨.
- 동네의 배달대행업체와 같이 지점장이나 팀장의 업무지시를 받지는 않지만, 플랫폼사에 의해 직접적인 업무지시가 이루어짐. AI 알고리즘에 의해 강제적 배차가 이루어지는 경우가 많음.
- 본사의 배차, 노동시간, 휴무시간 등에 대한 위반이 있는 경우 업체에 따라 평가제도에 반영되어 일정 기간 동안 배달앱 접근 차단, 패널티 적용으로 인한 배달료 차감, 벌금 부과 등의 조치가 있음.
- 배달 형식이나 업무 시간에 있어 배민라이더스나 요기요플러스 보다 유연한

배민커넥트, 부릉프렌즈, 쿠팡이츠 등의 서비스가 경쟁적으로 출현함.

<p>이런 분들께 배민커넥트를 추천합니다!</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 원하는 시간에 자유롭게 일하고 싶은 분 ✓ 일한 만큼 매주 수입을 받고 싶은 분 ✓ 집 근처에서 운동 겸 자전거 타고 싶은 분 ✓ 퇴근길에 자동차로 투잡하고 싶은 분 ✓ 자투리 시간을 활용해 부업을 하고 싶은 분 	배달 수단	직용 보험	제출 서류
	킥보드, 전기자전거(스로틀), 오토바이, 자동차	시간제 보험	운전면허증
	소유 오토바이	개인유상종합보험 또는 책임보험	운전면허증, 사용신고필증, 보험가입증권
	렌탈 오토바이	개인유상종합보험 또는 책임보험	렌탈 계약서 <small>*자세한 내용은 렌탈 상세 내용을 참고해주세요!</small>
	자동차	개인유상종합보험	운전면허증, 사용신고필증, 보험가입증권

<그림 2-2> 배민커넥트 배달원 홍보문구

○ 이러한 형태의 배달대행은 오토바이를 주로 이용하는 오토바이 라이더들에 비해 배달 수단에 있어 더 다양하여, 킥보드, 전기자전거, 자동차, 도보 등 정해진 형식이 거의 없고, 배달업무 수행 시간도 유연하여 소위 투잡을 하고자 하는 사람들을 끌어들임.

○ 그러나 실제로 이들의 경우에도 업무가 배달라이더들의 자율성에 의해 이루어지는 경우는 거의 없으며 일부 업체는 배차를 여러 차례 거부하면 패널티가 적용되는 등 업무 감시가 있음. 특히 일하는 시간이 상대적으로 적어, 소득의 측면에 있어서 특수형태고용근로종사자의 산재보험 조건인 전속성 기준을 충족하지 못하는 경우가 많아 산재 가입 여부에 있어 문제가 발생하는 경우가 있음.

(2) 배달 대행 플랫폼-동네 배달 대행사-라이더간의 계약 (부릉, 바로고, 생각대로 등)

○ 소위 빅 3라고 불리는 부릉, 바로고, 생각대로 이외에도 제트콜, 모아콜, 스파이더, 위드런, 슈퍼히어로 등 많으며, 배달대행 프로그램을 갖고 있는 배달대행 플랫폼사와 동네의 배달대행업체가 위탁계약을 맺고, 동네 배달대행업체는 다시 개인 라이더들과 배달위탁계약을 맺는 방식임.

○ 배달주문 시장은 2010년 배달의 민족과 배달통, 2011년 요기요의 등장과 함께

이들 업체로 정리되며 주문량 폭증. 2013년 부릉, 2014년 바로고, 2016년 생가대로가 설립 (박정훈, 2020).

- 동네 배달대행업체의 이름은 다양한데, 라이더들은 이러한 동네의 배달대행업체의 이름을 쓰지 않고 보통은 프로그램사의 이름을 사용함. 배달 대행 프로그램사는 배달 대행사와 음식점에 프로그램을 제공하고 건당 프로그램 사용료를 받음.
- 배달대행업체를 통해 배달을 중개하고 나면 플랫폼사는 이후의 배달업무에 대한 책임은지지 않음. 산재가입 의무 뿐만 아니라 배달 중개 이후에 발생하는 모든 문제는 배달대행업체의 책임임.
- 이러한 유형에서 라이더와 배달대행업체간 업무는 위탁계약 형태로 이루어지지만, 실제로는 업체에 의해 출퇴근 시간, 휴무 시간, 식사 시간 등 노동 시간 구성에 대한 구체적인 지휘 감독이 이루어질 뿐만 아니라, 배달 배차 역시 지사장이나 팀장 등 관리자에 의해 이루어지는 경우도 빈번하여 사용 종속성이 매우 강함. 따라서 특수형태근로종사자라기 보다 근로자라고 볼 수 있음.
- 많은 배달대행업체는 사무실과 배달기사, 컴퓨터, 오토바이, 플랫폼만 있으면 창업이 가능하여 난립하고 있으며, 창업이 쉬운 만큼 폐업도 자주 이루어지고, 배달대행 플랫폼사를 바꾸는 경우도 자주 생김. 이는 동네 배달 대행 배달료의 단가를 경쟁적으로 낮추는 역할을 하기도 함 (박정훈, 2020).
- 계약서를 작성하지 않고 라이더 업무를 시작하는 경우도 많으며, 업무용 오토바이의 등록에 대한 관리가 잘 이루어지지 않고, 의무가입인 산재보험은 대행업체에 따라 가입되지 않는 경향이 있음.

2. 플랫폼 노동에 대한 사회보장 개혁 논의¹⁾

- 플랫폼 노동에 대한 사회보험의 법적, 실질적 접근성을 개선하기 위한 노력은 오래전부터 진행되어 왔음.
 - 현재까지 플랫폼 노동에 대한 사회보험 적용 확대 노력은 두루누리 사업을 통한 보험료 지원이나, 특수형태근로종사자에 대한 산재 및 고용보험 확대 방향이었음
 - 그러나 최근 플랫폼 노동의 증가가 이슈가 되면서 이러한 정책적 개입의 실효성에 대한 논란이 있어왔고, 최근 새로운 대안들이 논의되고 있음
- 플랫폼 노동에 대한 사회적 보호 확대 방안에 대한 논의는 세 가지 접근으로

1) 이 절의 내용은 백승호·이승운·김태환(2021)의 내용 일부를 수정하였음

분류할 수 있음

○ 첫째는 근로자 정의 자체를 수정하는 방법임

- 이 방법은 임노동 계약관계에 기반한 고용관계만을 근로자로 인정하는 근로기준법을 ‘일하는 모든 사람을 대상으로 하는 새로운 노동법’으로 전환하는 것임 (권오성, 2021; 권현지, 2021 등).
- 이 방법은 주로 노동법 개혁 전략의 관점에서 모든 일하는 사람들을 대상으로 근로기준 및 근로환경, 집단적 노동 관계법의 적용 범위를 확대할 것을 제안함.
- 이러한 노동법 개혁은 근로기준법상의 근로자 정의에 기반하고 있는 기존의 사회보장 제도의 변화를 요구하며 플랫폼 노동을 하나의 사회보장 시스템 안에 포괄할 수 있는 근거로 작동할 수 있음

○ 둘째 자영업으로 오분류되는 플랫폼 노동을 현재 근로기준법 상의 근로자 개념에 포함시키는 방법임(박제성, 2018; 이다혜, 2019; 박강수, 2020)

- 이 방법은 플랫폼 노동을 근로기준법상의 근로자로 인정하여 노동관계법과 사회보장 관련법의 보호 안으로 포괄하는 방법이며, 근로자성 인정을 위한 법적 소송 절차가 필수적임
- 최근 배달노동과 같은 지역기반 플랫폼 노동은 사용종속관계 판정 기준들이 현실화된 측면이 있어 유용한 접근방법 일 수 있음

○ 셋째, 플랫폼 노동을 제3의 범주(예, 특수형태근로종사자)로 규정하고, 이들을 기존의 사회보장 수급자격 대상에 특례 조항으로 포괄하는 방식으로(박지순·조준모, 2018; 허재준, 2018; 장지연·이호근, 2019)

- 최근 논의되고 있는 플랫폼 종사자 보호법이 이 방식에 해당함
- 앞서 소개한 두 가지 접근방식이 근로기준법의 개정이나, 근로자로 인정받기 위한 법적 소송이 필수적이기 때문에 매우 오랜 시간이 소요될 가능성이 높은 반면, 플랫폼 노동을 제3범주로 규정하고 사회 보장제도에 포괄하는 이 전략은 실현 가능성이 높을 수 있음
- 그러나 일하는 사람들에 대한 보호를 임금근로자, 특수형태근로종사자 등으로 구분하여 파편화시킴으로써 노동권과 사회권 보호의 약화를 초래할 수 있음 (권오성, 2020: 11-13; 이다혜, 2020: 22-23)

○ 이외에 플랫폼 노동자들의 사회보험에 대한 실질적 접근성을 개혁하기 위한 전략으로 소득기반 사회보험도 제안되고 있음

- 앞서 설명한 방법들은 플랫폼 노동자들이 노동권과 사회권의 실현을 위한 법적 접근성 개혁안들이라면 소득기반 사회보험은 사회권 실현의 관점에서 논의되고 있는 개혁안임(서정희·백승호, 2017; 김소영, 2020; 이호근, 2020; 정찬영·이승길, 2020)
- 소득기반 사회보험이 기존의 사회보험과 다른 점은 기본적인 자격기준이 고용

계약관계에서 소득으로 변경된다는 점임. 즉 현재의 국민연금이나 국민건강보험은 임금근로자일 경우 직장가입자로, 비임금근로자일 경우 지역가입자로 분류되어 사회보험료 등에서 차이가 있고, 고용보험이나 산재보험은 임금근로자인 경우에만 가입할 수 있음. 물론 자영업의 경우 임의가입이 가능하며, 특고로 인정된 일부 자영업의 경우 고용보험과 산재보험에 가입할 수 있기 때문에, 플랫폼 노동과 같은 종속적 자영업자가 고용보험과 산재보험에 가입할 수 있기 위해서는 특고와 같은 제3의 범주로 분류되는 절차를 거쳐야함

- 또한 소득기반 사회보험의 재원은 기존과 동일하게 보험료를 통해 마련하지만, 현재의 사회보험료 징수 방식과는 차이가 있음. 소득기반 사회보험의 보험료는 고용계약관계와는 무관하게 취업자와 사업주 각각의 소득에 부과됨. 특히 사업주 부담분의 사회보험료는 현재와 같이 고용관계에 속한 해당 피용자의 수와 개별 임금수준에 따라 부과하는 것이 아니라, 사업주의 소득 등에 대해 일정 비율의 보험료를 부과하게 됨. ILO등 국제기구들에서는 플랫폼 노동의 사회적 보호를 강화하기 위해 이와같이 하나의 보험료율 체계 안에서 취업자들을 통합적으로 관리할 것을 제안하고 있음
 - 소득보험으로의 전환은 소득을 기준으로 자격이 관리되기 때문에, 플랫폼 노동과 같은 종속적 자영업이 사회적 보호로 포괄되기 위한 전제조건으로서 근로자성을 인정받아야하는 문제로부터 자유로울 수 있다는 장점이 있음
 - 그러나 노동시장 이중구조에서 발생하는 사회적 보호의 이중화(Häusermann & Schwander, 2012)에서 자유로울 수 없음(서정희·백승호, 2017; 백승호, 2020). 왜냐하면 소득에 기반하여 보험료가 책정될 경우, 저임금의 플랫폼 노동자들은 여전히 낮은 사회보험료와 연동된 낮은 사회보험 급여수준을 벗어나기 어렵기 때문임.
 - 특히, 다음 일감을 구하기 위해 대기하는 시간과 노력 등에 대한 보상이 없는 플랫폼노동자의 경우, 일감완료에 대한 소득만 발생하여 소득 불안정성에 노출되는데, 이는 고스란히 소득비례형 사회보장제도의 낮은 기여와 낮은 급여 문제로 이어짐(서정희·백승호, 2017)
- 현재 정부에서는 고용보험을 ‘전국민고용보험’으로 개혁하는 논의를 진행하고 있는데, 전국민고용보험 개혁은 소득기반 사회보험 체계로의 전환을 목표로 하고 있음

모든 취업자에게 보편적 고용안전망 제공



<그림 2-4 > 전국민고용보험 로드맵

- 2025년까지 계획된 전국민고용보험의 구체적인 추진 방향을 요약하면 다음과 같음(관계부처합동, 2020). 첫째, 예술인, 특고, 플랫폼 종사자, 자영업자에게까지 단계적으로 고용보험 적용을 확대함. 둘째, 임시직, 일용직 등의 고용보험 사각지대를 적극적으로 발굴하고 고용보험 가입을 추진함. 이를 위해 일용근로소득 지급명세서 제출주기를 월단위로 단축하고 근로복지공단과 실시간 공유 전산시스템을 구축함. 셋째, 모든 취업자가 가입할 수 있도록 소득기반으로 고용보험 체계를 전면 개편한다. 이를 위해 실시간 소득과약 시스템을 개선함
- 이러한 전국민 고용보험 로드맵은 근로자와 자영자의 이분법적 구분에서 벗어나, 플랫폼 노동 등 새로운 고용 형태의 빠른 등장과 확산에 대응하고, 산업구조의 변화로 인한 생애 중 이직과 전직의 일상화 문제를 해결하고자 한다는 점에서 긍정적으로 평가할 수 있음. 특히 사회적 보호에서 고용형태에 따른 차별금지와 동등한 처우 원칙을 제시하고 있는 국제기구들에서 사회보험 개혁 원칙들을 수용하고 있다는 점에서 의의가 큼.

3장. 부천시와 배달업체 현황

1. 부천시의 지역적 특성

- 부천시는 2019년 7월1일 36개의 행정동을 행정복지센터에 따라 10개로 통·폐합하였음. 새로 변경된 행정동인 광역동이 포괄하고 있는 법정동들의 명칭은 표<3-1>과 같음.

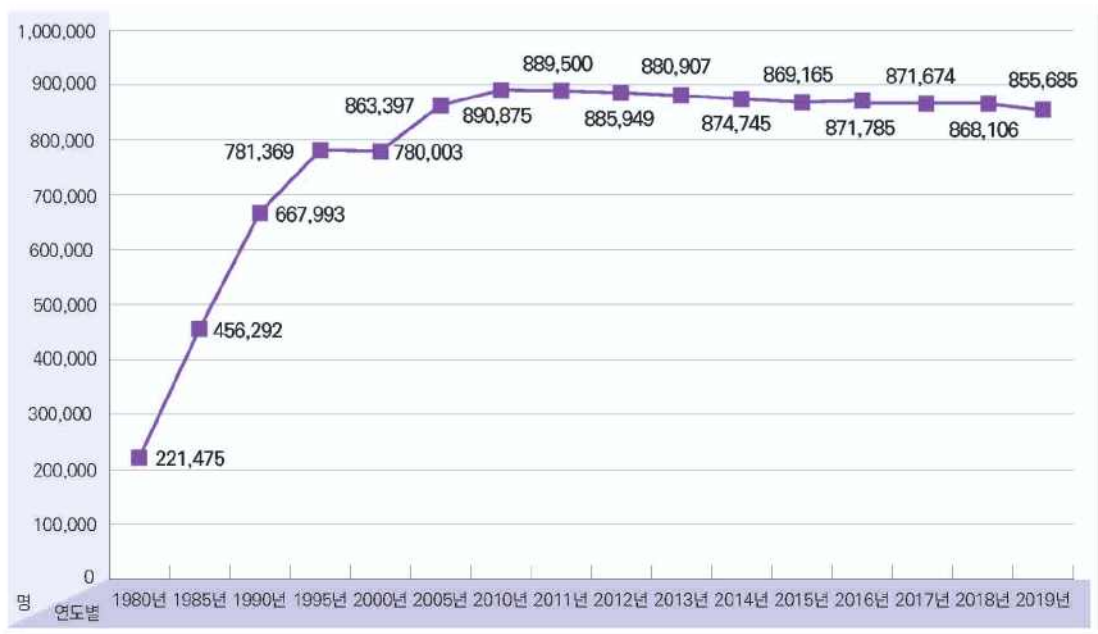


<그림 3-1> 부천시 행정구역

<표 3-1> 광역동과 법정동 비교

신 행정구역	법정동 명칭
심곡동	심곡동, 원미동, 소사동
부천동	원미동, 역곡동, 춘의동, 도당동
중동	중동, 상동
신중동	중동, 도당동, 약대동
상동	상1동, 상2동, 상3동
대산동	심곡본동, 송내동
소사본동	소사본동
범안동	범박동, 옥길동, 계수동, 괴안동
성곡동	여월동, 작동, 원종동, 고강동
오정동	오정동, 대장동, 원종동, 내동, 삼정동

○ 부천시의 인구는 꾸준히 증가하여, 부천이 시로 승격한 해인 1973년에는 6만 5000여명이었으나 1980년에는 22만명, 2010년에는 89만여명으로 최고치를 기록했다가 2019년 86만여명으로 소폭 감소세를 보이고 있음.



자료: 2020 부천시 기본통계

<그림 3-2> 부천시 인구추이

<표 3-2> 경기도 시·군 면적, 인구, 인구밀도 순위(2019년)

순위	면적별		인구별		인구밀도별	
	시군	면적	시군	인구수	시군	인구밀도
1	양평군	877.65	수원시	1,235,022	부천시	16,009
2	가평군	843.69	고양시	1,078,859	수원시	10,199
3	포천시	826.96	용인시	1,078,591	안양시	9,827
4	화성시	697.77	성남시	960,342	광명시	8,370
5	연천군	676.32	화성시	855,949	군포시	7,767
6	파주시	673.23	부천시	855,685	성남시	6,780
7	여주시	608.30	남양주시	709,307	구리시	6,023
8	용인시	591.26	안산시	707,385	의정부시	5,602
9	안성시	553.42	안양시	574,464	오산시	5,527
10	이천시	461.42	평택시	537,135	안산시	4,542
11	평택시	458.24	시흥시	508,379		
12	남양주시	458.12	파주시	465,612		
13	광주시	430.99	김포시	457,556		
14	양주시	310.39	의정부시	456,776		
15	김포시	276.61	광주시	385,640		
16	고양시	268.08	광명시	322,494		
17	안산시	155.73	군포시	282,862		
18	성남시	141.64	하남시	274,734		
19	시흥시	138.66	오산시	236,075		
20	수원시	121.09	양주시	229,778		
21	동두천시	95.66	이천시	223,349		
22	하남시	92.99	구리시	200,755		
23	의정부시	81.54	안성시	195,207		
24	안양시	58.46	의왕시	162,344		
25	의왕시	53.99	포천시	161,643		
26	부천시	53.45	양평군	118,374		
27	오산시	42.71	여주시	114,659		
28	광명시	38.53	동두천시	98,245		
29	군포시	36.42	가평군	63,462		
30	과천시	35.87	과천시	58,462		
31	구리시	33.33	연천군	44,839		

자료:2020 부천시 기본통계

- 표<3-2>는 경기도의 시·군별 면적, 인구, 인구밀도를 순위별로 나타낸 것임. 부천시의 면적은 53.45km²로 경기도에서 26번째이지만, 인구는 855,685명으로 도내에서 6번째로 많은 인구를 보유하고 있음. 인구밀도는 1km²당 16,009명으로 경기도내에서 가장 높은 수준일 뿐만 아니라 두 번째로 높은 인구밀도를 보이고 있는 수원보다도 훨씬 높은 수준임.

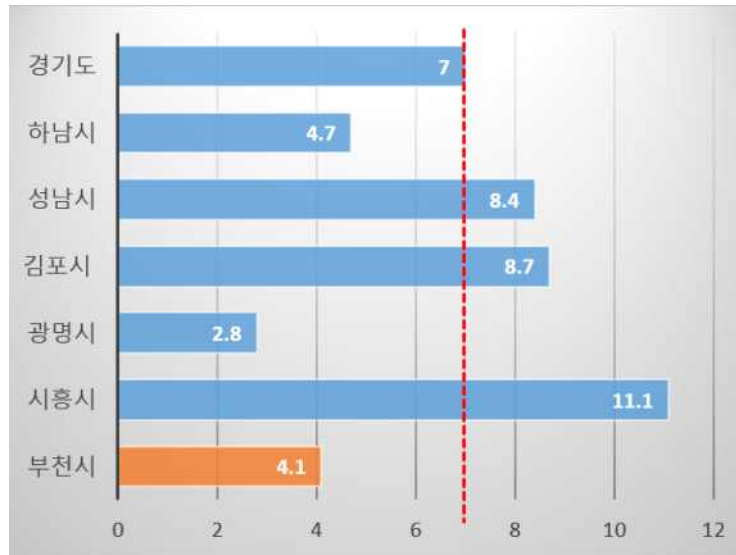
<표 3-3> 주택 종류별 가구수 (2020년, 가구수, %)

	경기도	부천시	수원시
단독주택	505,382 11.2	17,057 6.3	31,396 8.4
아파트	3,146,667 70.0	155,701 57.3	272,352 73.2
연립주택	130,354 2.9	7,329 2.7	8,721 2.3
다세대 주택	677,652 15.1	88,823 32.7	57,249 15.4
기타	35,060 0.8	2,660 1.0	2,510 0.7
합계	4,495,115 100.0	271,570 100.0	372,228 100.0

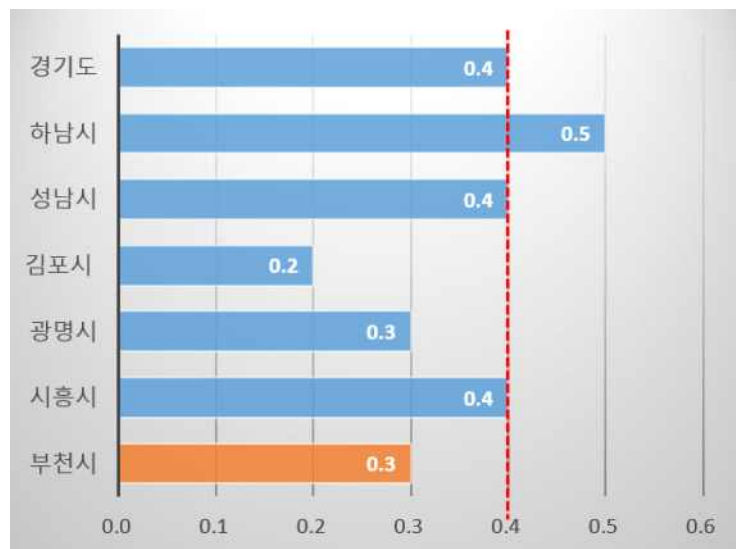
자료: 통계청 「인구주택총조사」

- <표3-3>은 경기도, 부천시, 수원시의 주택종류별 가구 분포를 나타냄. 부천시의 특징은 아파트와 다세대 주택이 각각 57.3%, 32.7%를 차지하고 있음. 경기도의 경우 아파트가 70% 다세대 주택이 15.1%, 그리고 수원시의 경우 아파트 비율이 73.2%, 다세대 주택이 15.4%인 것에 비하면 부천시는 경기도 평균과 인구밀집도에 있어서 비교가 될 수 있는 수원시에 비해 아파트의 비율이 상대적으로 적고 다세대주택의 비율이 높다는 점을 보여줌.
- 다세대 주택의 점유율이 높다는 것은 정비가 잘 이루어지지 않은 주거지역과 협소한 도로를 가진 지역이 많다는 것을 의미함.
- <그림 3-3>과 <그림 3-4>는 부천에 인접한 경기도 지역 도시들의 공원 조성면적과 주차 공간 현황임. 경기도 지역의 인당 공원 조성면적은 약 7,000 제곱미터이며, 인접도시들 중 가장 넓은 조성면적은 시흥시로, 인당 11,100m² 제곱미터로 나타남. 김포와 성남시는 각각 8,700m², 8,400m²임.
- 부천시의 인당 공원 조성면적은 약 4,100m² 로 경기도 평균에 한참 미치지 못하며 성남과 김포의 절반 수준으로 나타남.

- 주차면 현황을 살펴보면, 경기도 인당 평균 주차면수는 0.4이며, 성남시와 시흥시가 비슷한 수치를 보이고 있음. 부천시의 인당 주차면수는 0.3으로 인접 도시들 중 김포와 함께 낮은 수준을 보이고 있음



자료: 부천시 도시재생전략계획 변경
 <그림 3-3> 인접도시 공원 조성면적 (천㎡/인)



자료: 부천시 도시재생전략계획 변경
 <그림 3-4> 인접도시 주차면 현황 (주차면수/인)

<표 3-4> 경기도 시군별 대기 환경 (미세먼지 PM10 기준 순위)

지역	SO2(ppm)	NO2(ppm)	O3(ppm)	CO(ppm)	PM10 (µg/m³)	PM2.5 (µg/m³)
경기도	0.004	0.03	0.015	0.6	47	31
포천시	0.004	0.026	0.021	0.7	56	33
시흥시	0.004	0.036	0.015	0.7	54	36
광주시	0.003	0.033	0.01	0.7	54	31
부천시	0.005	0.034	0.014	0.6	53	34
광명시	0.004	0.036	0.015	0.7	50	32
안양시	0.004	0.038	0.012	0.7	49	32
안산시	0.004	0.037	0.016	0.7	49	31
평택시	0.004	0.029	0.017	0.5	49	29
파주시	0.003	0.023	0.019	0.7	48	34
용인시	0.003	0.031	0.013	0.7	48	33
화성시	0.005	0.024	0.018	0.6	48	32
김포시	0.004	0.019	0.022	0.5	48	31
여주시	0.004	0.022	0.015	0.6	47	36
의왕시	0.003	0.038	0.011	0.7	47	35
이천시	0.004	0.025	0.016	0.6	47	35
안성시	0.003	0.023	0.018	0.6	47	35
정부시	0.004	0.033	0.014	0.8	47	33
구리시	0.003	0.028	0.016	0.5	47	29
고양시	0.004	0.024	0.019	0.6	46	27
하남시	0.004	0.035	0.013	0.6	46	25
동두천시	0.005	0.021	0.018	0.4	45	38
과천시	0.003	0.035	0.013	0.8	45	27
수원시	0.003	0.037	0.011	0.7	44	30
성남시	0.003	0.035	0.013	0.8	44	28
군포시	0.004	0.036	0.015	0.6	44	27
오산시	0.003	0.035	0.015	0.6	43	31
양주시	0.004	0.02	0.018	0.5	41	28
남양주시	0.003	0.028	0.016	0.6	40	29

- <표3-4>는 경기도 내 시·군별 대기 환경 상태를 보여줌. 지역의 배열 순서는 ‘경기도’를 제외하고 미세먼지 PM10 기준으로 높은 순위별로 이루어진 것임. 부천시의 미세먼지 PM10은 53 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ 로 경기도에서 네 번째로 높은 수치임. PM10은 현재 환경오염 정도를 비교할 때 쓰이는 가장 일반적 항목임.
- 대기오염이 대기환경기준을 초과하여 주민의 건강·재산에 심각한 위해 가능성이 인정될 경우 대기오염경보가 내려지는데, PM10의 법적 허용기준은 연간 평균치 50 $\mu\text{g}/\text{m}^3$ 로서 부천은 이를 상회하고 있음.
- 또한 NO2 역시 0.034 ppm으로, 안양, 의왕, 시흥, 수원, 성남, 군포 등과 함께 경기도 내 시·군 중 가장 높은 오염수치를 나타내고 있음. NO2의 대기환경기준은 연간 평균치 0.03ppm 이하로, 상기한 표의 수치는 2021년 1월 기준이긴 하지만, 부천의 NO2 역시 기준을 상회하고 있음.
- 이처럼 높은 수준의 도시 환경오염은 그 도시에서 일하는 노동자들의 건강에 심각한 위해요인이 됨. 특히 오랜 시간을 자동차 매연 속에서 외부 환경에 노출된 채 일하는 라이더들은 건강 위험도가 높음.

<표 3-5> 경기도 시·군별 자동차 1,000대 당 교통사고

순위	시·군	교통사고	순위	시·군	교통사고
	경기도 평균	9.6	16	광주시	9.8
1	안산시	13.3	17	수원시	9.7
2	평택시	12.9	18	이천시	9.6
3	가평군	12.9	19	하남시	9.5
4	부천시	12.0	20	포천시	9.5
5	성남시	11.2	21	고양시	9.4
6	동두천시	10.9	22	김포시	8.6
7	양주시	10.8	23	여주시	8.6
8	의정부시	10.7	24	남양주시	8.3
9	과천시	10.7	25	파주시	7.8
10	시흥시	10.6	26	안양시	7.7
11	구리시	10.4	27	의왕시	7.5
12	오산시	10.1	28	용인시	7.5
13	광명시	10.0	29	화성시	7.1
14	양평군	9.9	30	연천군	6.8
15	안성시	9.8	31	군포시	6.4

- <표 3-5>는 경기도와 경기도 내 시, 군별 자동차 1,000대당 교통사고 건수를 나타냄
- 경기도 전체의 자동차 1,000대당 교통사고는 9.6건이며, 시, 군별 교통사고율이 가장 높은 곳은 안산으로 1,000대당 13.3건으로 나타남.
- 부천은 자동차 1,000대당 교통사고가 12건으로, 경기도 내에서 안산시에 이어 평택시와 가평군 (각 12.9건) 다음으로 교통사고율이 가장 높게 나타나는 지역이라 할 수 있음.
- 도시화율에 있어서 비슷한 정도를 보이는 수원시, 광명시, 용인시 등은 자동차 1,000대당 교통사고율이 부천보다 훨씬 낮은 수치를 보이고 있음.
- 비슷한 인구 규모를 갖고 있는 경기도 내의 다른 도시들에 비해 부천시의 교통 사고율이 높게 나타나는 것은 부천지역이 타 도시들에 비해서도 라이더들의 오토바이 운행에도 좋은 도로 여건이 아니라는 점을 나타냄.

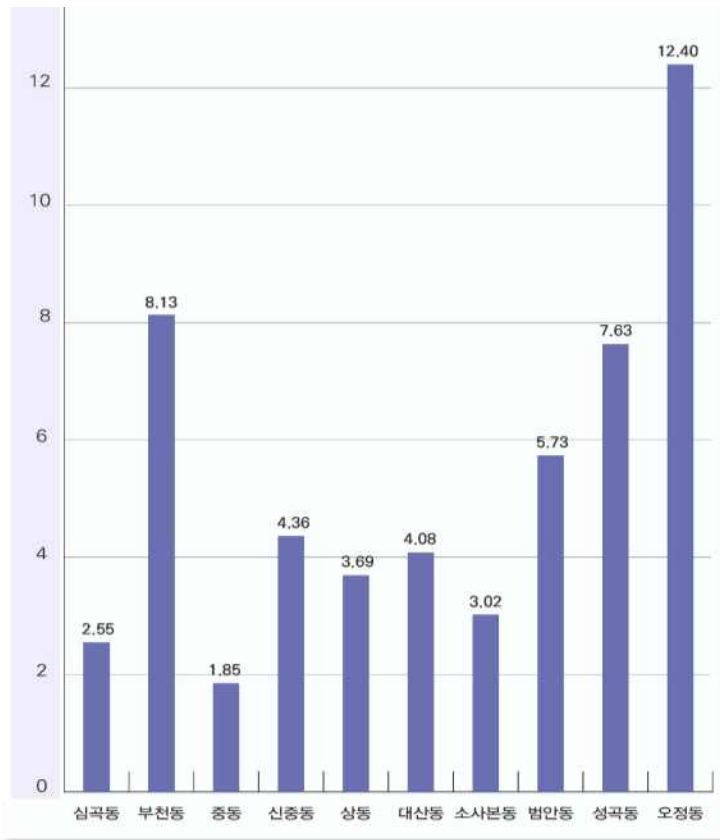
2. 부천의 광역동별 특성

- 부천시는 생활권에 있어 3개의 권역으로 구분되며, 신시가지 중심의 중·상동 권역, 공업지대와 구시가지 중심의 춘의·원종권역, 원도심지역인 부천·소사 권역으로 이루어짐.
- 구도심, 원도심, 신시가지 지역에 따라 도시의 발전, 생활 환경, 활성화 정도에 있어 차이가 심함.
- 2016년 시작된 부천시의 도시재생사업에 의하면, 인구변화율, 경제활동인구, 사업체와 종사자 수 등에 있어서 쇠퇴율이 가장 높은 곳은 원도심권으로 분류되는 부천·소사권 안의 심곡동과 소사동 지역이며, 물리·환경적인 측면에서의 복합쇠퇴지표가 가장 높은 곳은 구시가지 지역의 고강동, 오정동 지역임(부천시, 2020).
- 종합 복합쇠퇴지표는 고강동, 원정동, 오정동 지역이 가장 높으며 그 다음으로 심곡동과 소사동임. 중동 지역은 쇠퇴지표가 가장 낮은 곳으로 분류됨.

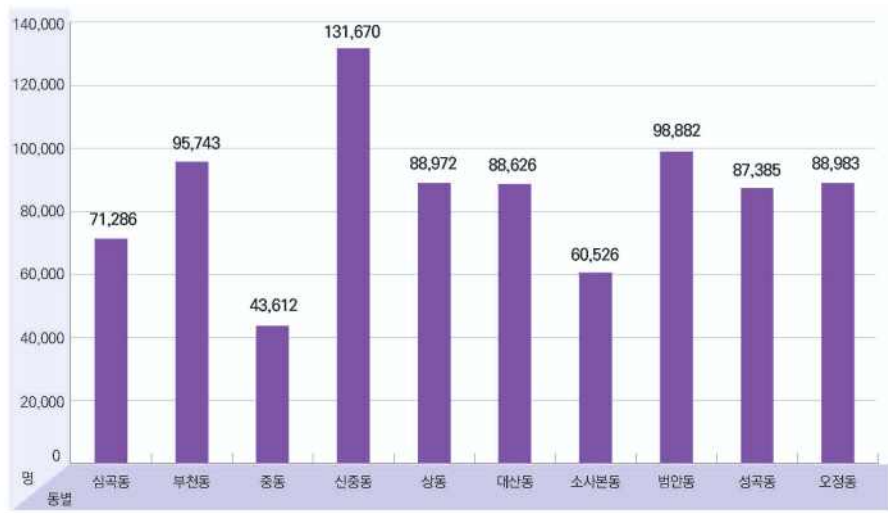


<그림 3-5> 부천의 생활권 구분도

- <그림 3-6>는 부천의 광역동별 면적을 km^2 단위로 나타낸 것임. 오정동이 12.4 km^2 로 가장 넓은 면적을 차지하며, 그 다음 큰 면적은 부천동 (8.13 km^2), 그리고 성곡동, 범안동 순이었음.
- <그림 3-7>은 광역동 별 인구 분포도를 보여줌. 신중동이 131,670명으로 가장 많은 인구가 살고 있으며, 범안동이 98,882 명, 부천동이 95,743 명으로 그 다음으로 많은 인구수를 보유하고 있음.
- 따라서 각 광역동별 면적과 인구수를 고려하여 인구밀도를 계산한 결과는 <그림 3-8>과 같음. 신중동이 1 km^2 당 30,200명으로 가장 높은 인구밀도를 보이며, 그 다음이 심곡동으로 1 km^2 당 27,955명이 거주하고 있음. 그 뒤를 이어 상동 ($24,111/\text{km}^2$), 중동($23,574/\text{km}^2$) 순으로 단위면적당 많은 인구가 거주하고 있음.



자료: 2020 부천시 기본통계
 <그림 3-6> 광역동별 면적(2020년, 단위:km²)



자료: 2020 부천시 기본통계
 <그림 3-7> 광역동별 인구분포도 (단위:명)



<그림 3-8> 광역동별 인구밀도 (명/km²)

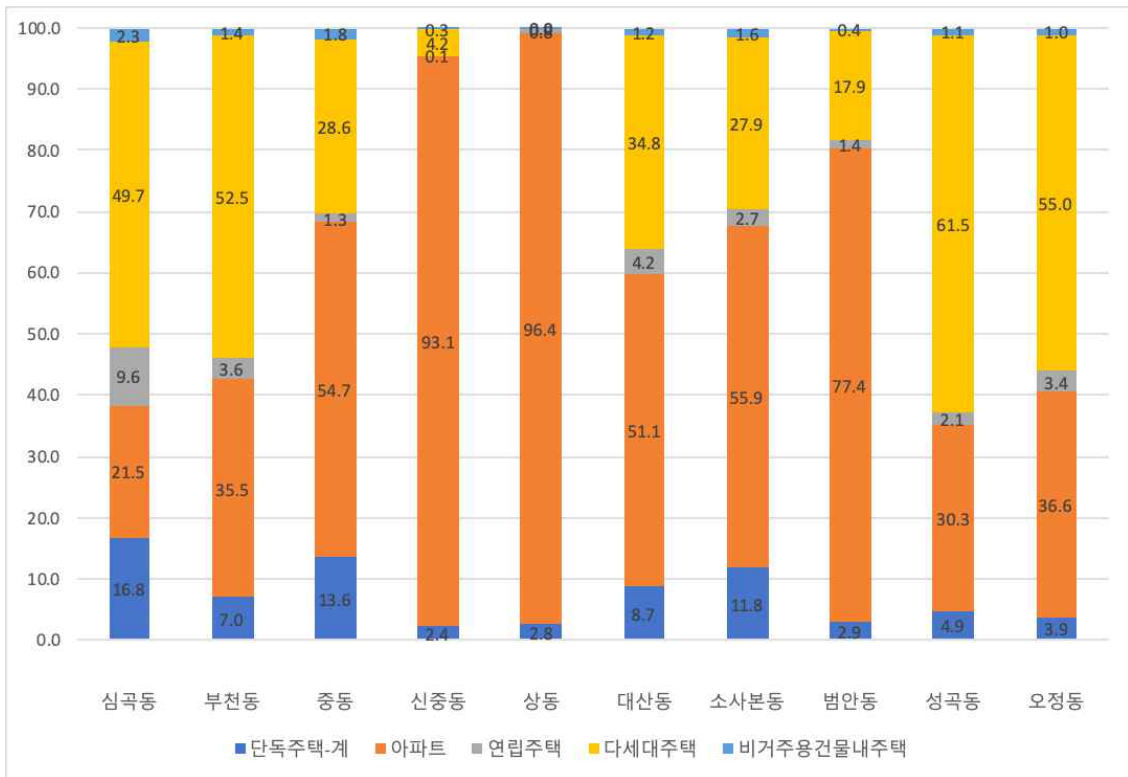
- 권역별 인구 현황 중 특징적인 것은 권역동 중 1인 가구 비중이 가장 높은 곳은 심곡동으로 전체의 절반에 해당하는 51.3%의 가구가 1인가구로 나타난다는 점임.
- 심곡동 다음으로 대산동 (37.2%), 중동(35.2%) 순으로 1인가구 비율이, 1인가구 비율이 가장 낮은 곳은 상동으로 전체 30,985가구의 21.6%에 해당하는 6,702가구가 1인가구로 나타남. 범안동은 27.1%로 그 다음으로 1인가구 비율이 낮음.

<표 3-6> 권역별 전체가구 대비 1인가구 비중

권역	가구 수	1인가구 수	1인가구 비중(%)
심곡동	32,834	16,843	51.3
대산동	36,354	13,550	37.2
중동	17,301	6,096	35.2
부천동	38,430	13,461	35.0
성곡동	35,878	12,546	34.9
오정동	35,860	12,536	34.9
신중동	53,956	18,216	33.7
소사본동	23,984	7,717	32.1
범안동	37,023	10,036	27.1
상동	30,985	6,702	21.6
소계	342,605	117,703	34.3

출처: 부천시 인구별 세대현황

- 광역동 별로 주택 종류의 분포 역시 큰 차이를 보임. 우선 아파트의 비율이 가장 높게 나타나는 지역은 상동(96.4%)이며, 그 다음으로는 신중동 (93.1%), 범안동(77.4%)으로 나타남. 주로 신시가지로 개발되었다는 공통적인 특징이 있는데, 이는 공동주택(아파트)중에서도 거주지가 주로 고층아파트로 이루어졌다는 점을 의미함.
- 반면, 다세대 주택이 많이 분포한 곳은 오정동, 성곡동, 부천동, 심곡동 등으로 오정동과 성곡동은 공업지대와 구시가지 지역이며, 부천동과 심곡동은 원도심 지역으로, 부천 지역에서 종합적 쇠퇴지수가 높게 나타나는 곳임.
- <그림3-8>에서 나타난 인구밀도와 연결시켜 보면, 신중동과 상동 지역의 인구밀도는 고층 공동주택의 분포가 많은데서 오는 특징이며, 심곡동은 아파트의 점유율이 낮음에도 불구하고 높은 인구밀도를 보이는 점으로 보아 주거지 자체가 밀집도가 있다고 볼 수 있음. 따라서 이 지역의 생활 환경은 신시가지에 비해 열악한 것으로 볼 수 있음.



<그림 3-9> 광역동 별 주택종류별 분포



<그림 3-10> 부천지역 배달대행업체 분포 현황

○ <그림 3-10> 은 부천지역 배달대행업체 분포 현황임. 부천지역의 배달대행업체 분포는 경기도 일자리재단에서 2021년 4월을 기준으로 하여 조사한 것을 기준으로 하여 연구진이 작성한 것이기 때문에, 그 이후에 새로 생긴 대행업체는 누락되어 있어 현재 상황을 정확히 반영한다고 보기는 어려움.

- 그러나 각 실제 조사를 통해 폐업된 곳을 제외함으로써 가능하면 현재의 업체 분포를 반영하는 자료를 만들고자 하였음.
- 배달대행업체가 가장 많이 분포하는 곳은 심곡동으로 모두 12개의 배달대행 업체가 운영되고 있었으며, 다음은 범안동 7업체, 소사본동과 중동 4업체 등으로 나타났음.
- 인구밀도와 마찬가지로 가장 면적이 작은 곳 중에 하나인 심곡동에 업체가 밀집되어 있었음. 반면 오정동은 기타로 분류되는 업체 한곳만 파악이 되어 지역의 면적에 비해 적은 수가 운영이 되고 있었음. 성곡동 또한 3개의 업체가 운영중임.
- 부천시에서 가장 많은 배달대행업체와 계약이 되어 있는 플랫폼사는 바로고와 생각대로이며 각각 7개의 업체에 의해 운영되고 있었고, 런은 5개의 업체, 영웅배송 스파이더는 4개 업체로 파악되고 있음.

<표 3-7> 부천시 업체별/동별 배달대행 업체 개수

업체별	업체 개수	동별	업체 개수
바로고	7	심곡동	12
생각대로	7	범안동	7
런	5	소사본동	4
영웅배송 스파이더	4	중동	4
위드런	3	부천동	3
모아콜	3	대산동	3
로드파일럿	3	상동	3
슈퍼히어로	2	성곡동	3
부릉	2	오정동	1
기타	4		
전체	40		40

4장. 부천시역 배달노동자 실태조사

1. 조사 목적 및 개요

가. 조사 목적

- 본 연구는 부천시역에서 플랫폼 앱을 이용하여 음식 배달업에 종사하는 노동자들의 실태를 파악하고 플랫폼 배달노동자들의 노동환경 및 사회적 안전망 강화를 위한 정책과제 등을 파악하는 것이 목적임

나. 조사 개요

- 조사 대상은 부천시역의 플랫폼 배달 노동자임
 - 부천시역 플랫폼 배달노동자의 모집단 확인이 불가능하여 부천시비정규직근로자지원센터를 통해 연락 가능한 51개 배달대행업체 리스트를 확보함
 - 이렇게 확보한 배달대행업체 리스트를 통해 (주)수퍼히어로딜리버리 등 51개의 배달대행업체를 방문하여 조사가 진행됨
 - 설문조사는 구조화된 설문지를 이용하여 직접 면대면 또는 설문지 배포 후 회수 방식으로 진행됨
 - 조사는 상반기(5-6월)와 하반기(7-10월)로 구분하여 진행하였음
 - 최종적으로 총 161명의 배달노동자를 조사 완료함

2. 조사 내용

- 본 연구의 주요 조사 내용은 배달 노동자들의 일반적 특징, 근로계약, 근로환경 및 종속성, 보수 및 비용, 민간 및 사회보험, 안전 및 교육, 배달시 애로사항, 부당한 경험, 건강, 정책과제 그리고 노조 가입의사로 구성됨

<표 4-1> 부천시 배달 노동자 설문 조사 주요 내용

구분	내용	
가. 일반적 특징	성, 연령, 교육수준, 배달 경력, 주로 배달하는 지역, 주업여부 근로계약	
나. 근로계약, 근로환경 및 종속성	- 계약내용의 결정주체, - 계약기간 유무와 평균 계약기간	
	근로환경 - 하루평균 배달건수 - 배달 대기장소 장소 - 근로시간 - 근로환경 만족도	
	종속성 - 출퇴근 시간 유무 - 업무 자율성 및 통제 - 업무 지시 정도	
	수입 - 건당 수입(수수료 제외) - 평균 소득(세금, 보험료, 수수료 포함)	
다. 보수 및 비용	비용 - 오토바이 리스 등 관련 비용 - 배달앱 수수료 - 대행업체 수수료	
	사회보험 가입 유형 - 국민연금 - 국민건강보험 - 고용보험 - 산재보험	
	민간보험 가입 유무 및 평균 보험료 - 책임보험 - 종합보험	
라. 민간보험 및 사회보험	산재보험 미가입 이유 안전사고 및 안전교육 - 안전사고 경험 유무 및 경험한 안전사고 - 교통사고시 처리방법 - 보호구 착용여부 - 안전교육 여부(회사, 기관, 개인)	
	바. 배달시 애로사항	
사. 부당한 경험	배달시 애로사항 경험 업무 수행 중 경험한 부당한 대우 부당한 처우에 대한 대처	
아. 건강	건강 위험 요인 노출 정도 주관적 건강상태 평가 인지된 건강상 문제와 업무관련성 아픈데 나와서 일한 경험	
	차. 노조	노조가입 의사
	자. 정책과제	처우개선을 위한 정책 과제

3. 실태조사 분석 결과

가. 조사 대상자의 일반적 특징

○ 부천시역 배달 노동자들의 일반적 특징은 <표 4-2>와 같음

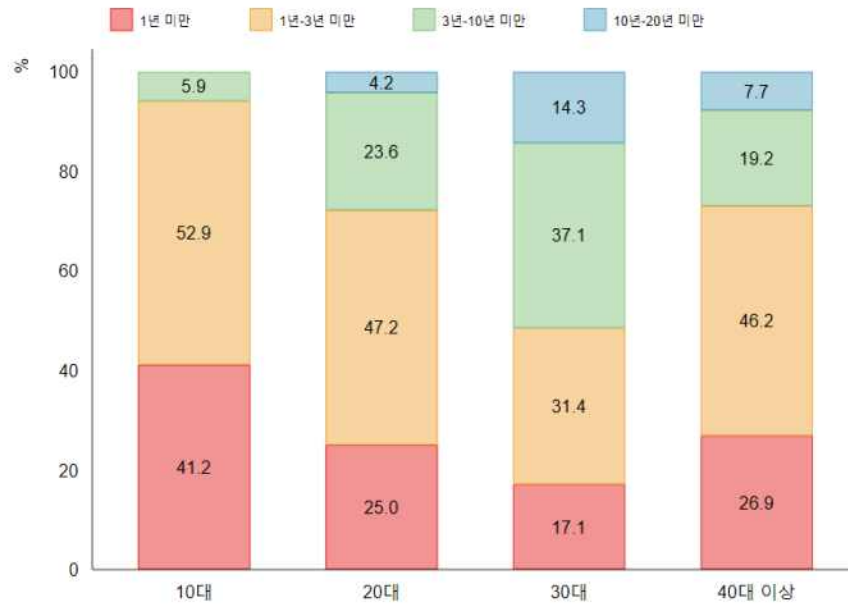
- 성별은 남성이 99% 수준이었음. 부천시역 배달노동자의 모집단 분포를 알 수 없기 때문에, 본 조사 결과가 일반적 성별 분포를 대표한다고 보기는 어려움
- 연령으로는 20대가 47%로 가장 많았고, 다음으로는 30대가 24%, 40대가 15%, 10대가 11% 순이었음
- 교육수준은 고졸이 64%로 가장 많았으며, 중졸이하 13%, 대졸이상 12% 순이었음
- 배달 경력은 1년에서 3년 사이가 44%로 가장 많았고, 1년 미만이 25%였음
- 배달이 주업인 경우는 87%였음

<표 4-2> 조사대상 부천시 배달 노동자들의 일반적 특징

구분		빈도	비율	구분		빈도	비율
성 별	남성	160	99.38	교 육 수 준	중졸이하	20	12.99
	여성	1	0.62		고등학교 재학 중	12	7.79
연 령	10대	17	10.90		고졸	98	63.64
	20대	74	47.44		대학교 재학중	6	3.90
	30대	38	24.36		대졸이상	18	11.69
	40대	23	14.74		라 이 더 경 력	1년 미만	39
	50대	3	1.92	1년 이상 ~ 3년 미만		67	44.08
	50대 이상	1	0.64	3년 이상 ~ 10년 미만		36	23.68
			10년 이상 ~ 20년 미만	10		6.58	

○ 부천시역 배달 노동자들의 연령별 경력은 다음과 같음

- 10대는 3년 이하가 94%로 대부분을 차지하고 있었음
- 20대는 2~3년 미만이 47%로 가장 많았고, 그 다음은 1년 미만이 25%였음
- 30대는 3~10년 미만이 37%로 가장 많았고, 다음은 2~3년 미만이 31%였으며, 10~20년도 14%였음
- 40대 이상은 1~3년 미만이 46%로 가장 많았고, 1년 미만 27%, 3~10년 미만 19% 순이었음



<그림 4-1> 연령별 경력 분포

○ 본 조사에 포함된 부천시 배달노동자들의 소속은 다음과 같음

- 런 30명(19%), 바로고 22명(14%), 생각대로 20명(12%), 스파이더 16명(10%), 부릉 11명(7%), 기타 62명(39%)
- 연령별로 보면, 10대는 기타 41%, 스파이더 29%, 런 24% 순이었음
- 20대는 기타 31%, 런 28.4%, 바로고 16.2% 순이었음
- 30대는 기타 44.7%였으며, 나머지는 10% 전후로 골고루 분포하였음
- 40대 이상은 기타 52%, 바로고와 생각대로가 각각 19%였음



<그림 4-2> 연령별 배달 노동자들의 소속

- 배달 노동자들이 가장 빈번하게 배달을 하는 지역이라고 응답한 비율은 심곡동이 72%로 가장 많았고, 다음으로 중동이 46%, 소사본동 42% 순이었음

<표 4-3> 가장 빈번하게 배달하는 지역

지역	인구(2020)	가장 빈번하게 배달 함(%)
심곡동	71,268	106 (72)
중동	43,612	68 (46)
부천동	95,743	65 (44)
소사본동	60,526	62 (42)
범안동	98,882	53 (36)
신중동	131,670	43 (29)
상동	88,032	42 (28)
대산동	88,626	28 (19)
오정동	88,983	22 (15)
성곡동	87,385	15 (10)

나. 근로계약, 근로환경 및 종속성

(1) 근로계약 체결 방법 및 계약 내용의 결정 주체

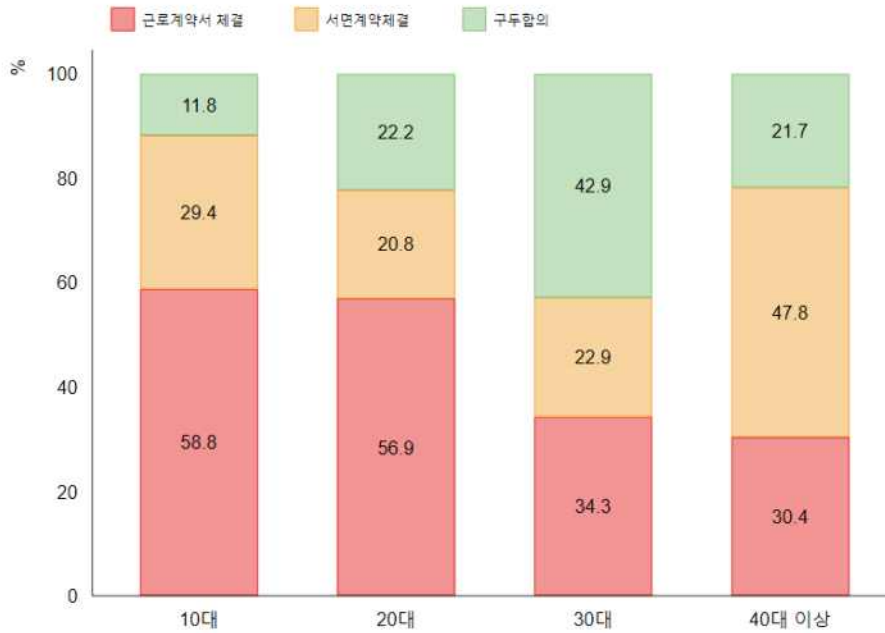
- 기간, 보수 등에 대해서 근로계약서 작성은 49%, 위수탁 계약 및 구두로 합의는 25.7% 였음

<표 4-4> 근로계약 체결 방식

근로 계약 체결	빈도	비율
근로계약서 작성	74	48.7
서면으로 (위수탁)계약 체결	39	25.7
구두로 합의	39	25.7
전체	152	100.00

- 근로계약 체결 방식은 연령에 따라 차이가 있었음

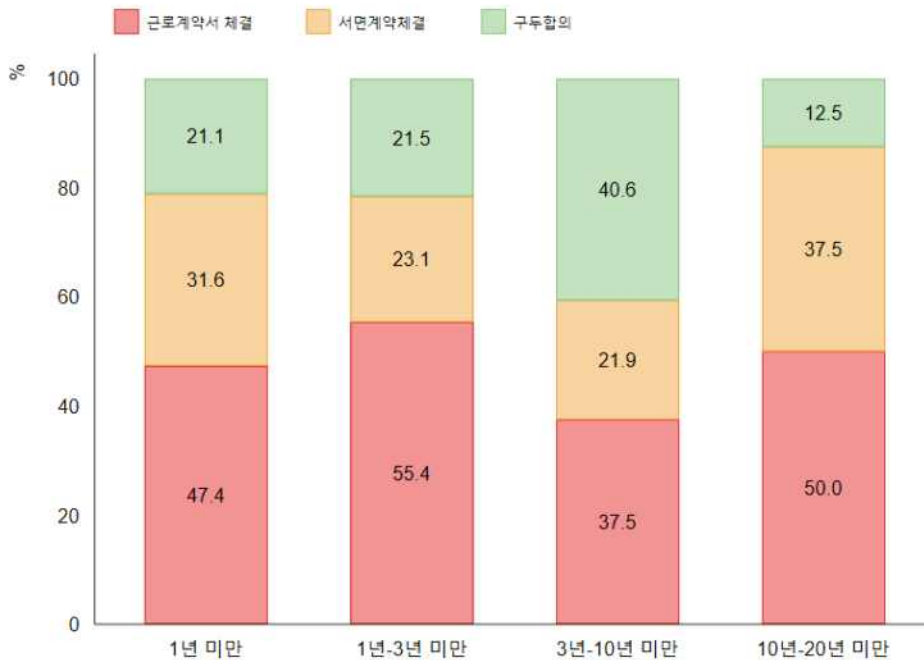
- 20대까지는 근로계약서를 체결하는 경우가 50%로 가장 많았음
- 30대는 구두합의가 43%로 가장 많았음
- 40대 이상은 근로계약은 아니지만 서면계약을 체결하는 경우가 48%로 가장 많았음



<그림 4-3> 연령별 근로계약 체결 방식

○ 배달 경력과 근로계약 체결 방식에서도 차이가 있었음

- 배달 경력 1년 미만은 근로계약서 체결이 47%로 가장 많았음
- 배달 경력 1~3년 미만은 근로계약서 체결이 55%로 가장 많았음
- 배달 경력 3~10년 미만은 구두 합의가 40%로 가장 많았음
- 배달 경력 10~20년 미만은 근로계약서 체결이 50%로 가장 많았음



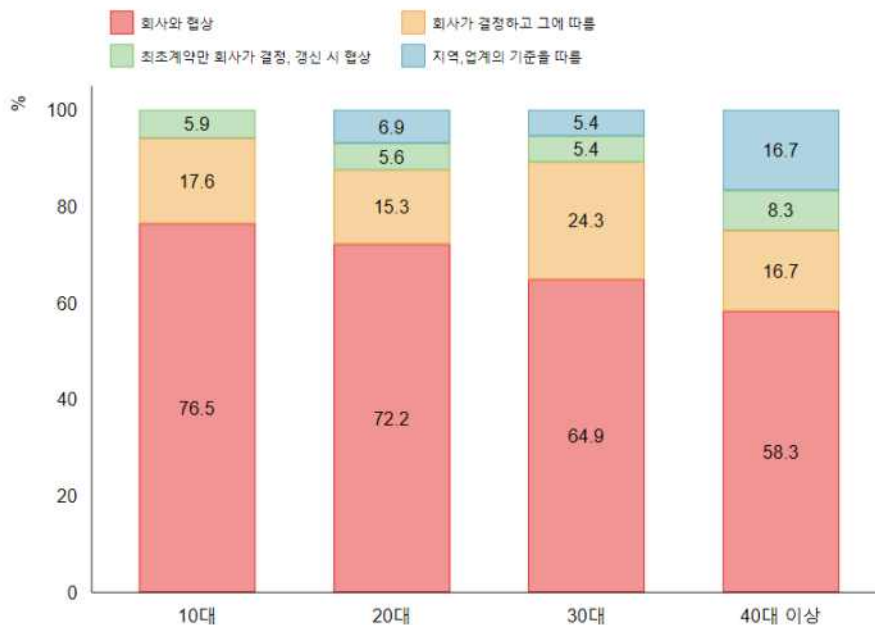
<그림 4-4> 경력별 근로계약 체결 방식

- 부천시지역 배달 노동자들의 계약 내용 결정은 주로 회사와의 협상을 통해서 이루어지고 있었으며 그 비율은 68%였음
 - 회사가 결정하고 그에 따르는 경우도 18%였음

<표 4-5> 근로계약 내용 결정 주체

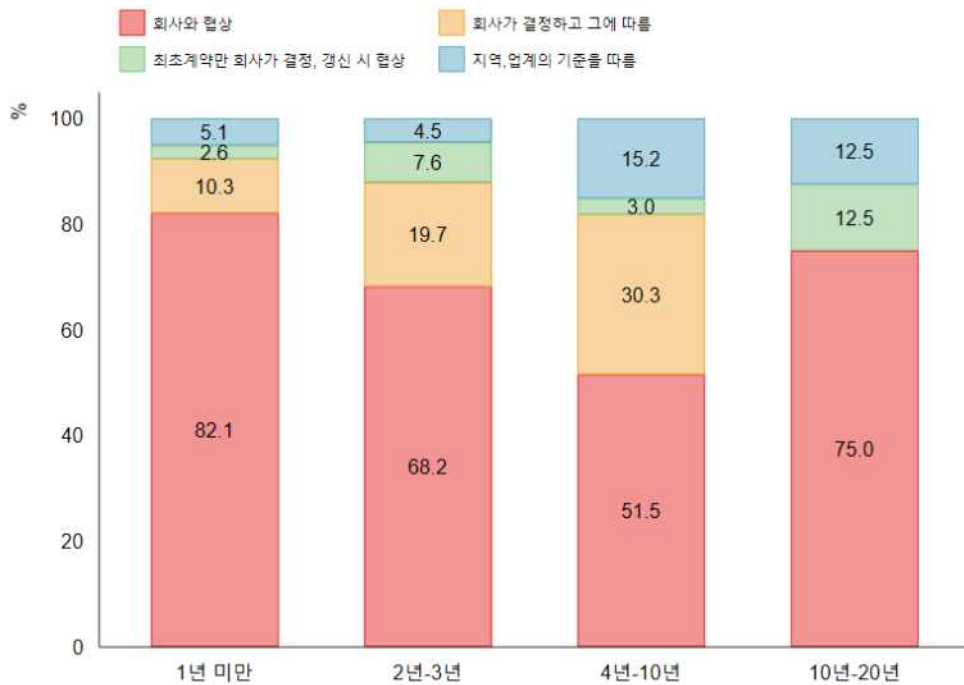
계약 결정 주체	빈도	비율
회사와 협상	106	68.39
회사가 결정하고 그에 따름	28	18.06
최초계약만 회사가 결정, 갱신 시 협상	9	5.81
지역, 업계의 기준을 따름	12	7.74
전체	155	100.00

- 연령별 근로계약 내용을 결정하는 방식에 대한 응답은 다음과 같음
 - 근로계약 내용은 연령과 무관하게 대부분 회사와의 협상을 통해 결정하고 있었음
 - 연령이 증가할수록 회사와의 협상을 통해 계약 내용을 결정한다고 응답한 비율이 낮아졌음. 그 비율은 10대 77%, 20대 72%, 30대 65%, 40대 58%였음
 - 회사가 결정하고 그에 따른다는 비율은 30대에서 24%로 가장 높았음
 - 지역 업계의 기준을 따른다는 비율이 10대는 0%, 20대는 7%, 30대는 5%였으나, 40대 이상에서는 17%로 높게 나타났음



<그림 4-5> 연령별 근로계약 내용 결정 주체

- 배달 경력별 근로계약 내용을 결정하는 방식에 대한 응답은 다음과 같음
 - 배달 경력과 무관하게 근로계약 내용은 대부분 회사와의 협상을 통해서 결정하고 있었음
 - 근로계약 내용을 회사와의 협상을 통해 결정한다고 응답하는 비율이 배달경력 1년 미만(82%), 10년 이상(75%), 1~3년 미만(68%), 3~10년 미만(52%) 순이었음
 - 배달경력 1년에서 10년까지는 경력이 쌓일수록 회사가 결정하고 그에 따른다고 응답하는 비율이 증가하였으나, 10년 이상 경력자들의 경우 회사가 결정하고 그에 따른다고 응답한 비율은 없었음
 - 다른 경력 구간과 달리 3년 이상의 경력자들에게서는 지역, 업계의 기준을 따른다고 응답한 비율이 10% 이상으로 높게 나타났음



<그림 4-6> 경력별 근로계약 내용 결정 주제

(2) 근로계약: 계약기간 유무와 평균 계약기간

○ 계약 형태를 보면, 계약기간을 정하지 않은 경우가 69%로 매우 높게 나타남

<표 4-6> 계약 기간 정함 유무

구분	빈도	비율
계약기간 정함	49	31.41
계약기간 정하지 않음	107	68.59
전체	156	100.00

○ 연령별 유גיע약의 여부는 차이가 있었음

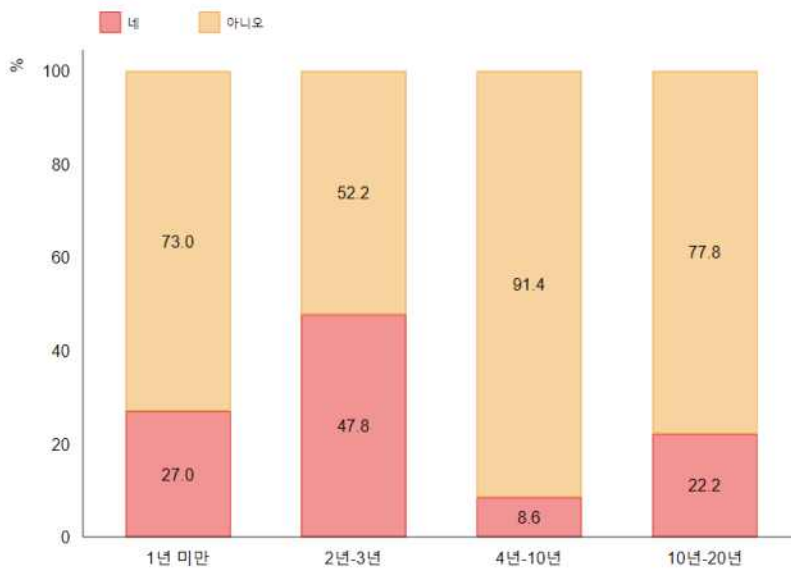
- 연령이 증가할수록 근로계약기간을 정하는 비율은 낮았음
- 10대는 53%가 근로계약기간을 정하고 있었음
- 반면에 40대에서 근로계약기간을 정하는 비율은 4%에 불과했음



<그림 4-7> 연령별 유גיע약 여부

○ 경력별 근로계약기간 설정은 다음과 같음

- 1~3년 미만의 배달경력을 가진 노동자들에게서 근로계약기간을 정하는 비율이 48%로 가장 높았음. 3~10년 미만의 배달경력을 가진 노동자들에게서 근로계약기간을 정하는 비율이 8.6%로 가장 낮았음



<그림 4-8> 경력별 유גיע약 여부

(3) 근로환경: 하루 평균 배달 건수와 배달 대기 장소

- 주중 평균배달 건수는 36.5건이었으며, 주말은 48.8건이었음
- 연령별 주중 배달건수는 10대가 42건으로 가장 많았고, 주말 배달건수는 20대가 50건으로 가장 많았음

<표 4-7> 연령별 배달 건수

연령	주중	주말
10대	42.4	49.7
20대	38.8	50.0
30대	33.7	49.6
40대 이상	30.9	45.3
평균	36.5	48.8

- 경력별로는 4~10년 배달경력 노동자들이 주중 배달건수는 41건, 주말 배달건수 57건으로 가장 많았음

<표 4-8> 경력별 배달 건수

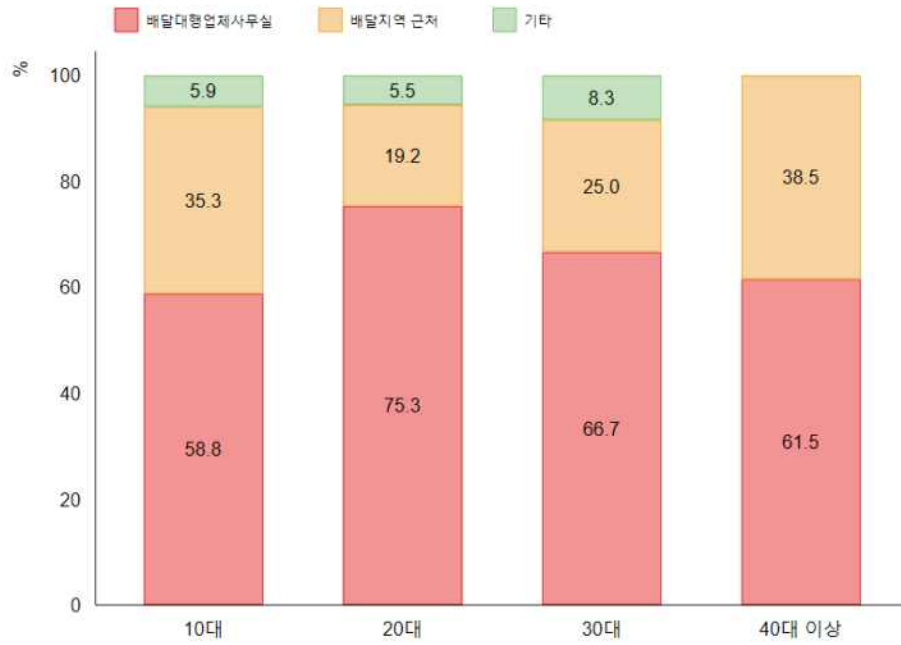
연령	주중	주말
1년 미만	35.1	50.3
1~3년 미만	34.8	45.9
3~10년 미만	41.4	56.6
10~20년	35.4	39
평균	36.5	48.8

- 배달 대기장소는 70%가 배달대행업체 사무실이라고 응답하였고, 25%는 배달지역 근처 적당한 곳이라고 응답하였음

<표 4-9> 배달대기 장소

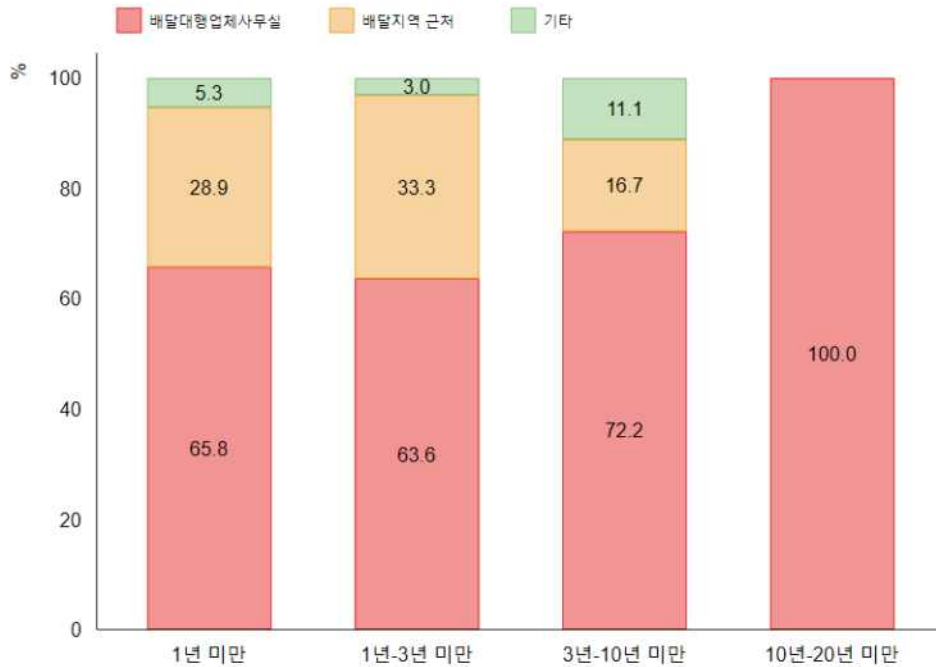
대기장소	빈도	비율
배달대행업체 사무실	110	70.06
배달지역 근처 적당한 곳	39	24.84
기타	8	5.10
총합	157	100.00

- 배달 대기장소의 경우 10대와 40대는 배달대행업체 사무실이나 배달지역 근처라고 응답한 비율이 가장 많았고, 20대와 30대는 배달대행업체 사무실이라고 응답한 비율이 가장 많았음



<그림 4-9> 연령별 배달대기 장소

- 경력별로는 10~20년 배달경력 노동자는 100% 배달대행업체 사무실에서 대기한다고 응답하였음
- 3년 미만의 경우 배달지역 근처에서 대기하는 경우가 30% 전후였음



<그림 4-10> 경력별 배달대기 장소

(4) 근로환경: 근로시간

○ 주당 평균 업무일수는 5.9일이었음

- 주중 하루 평균 근무시간은 평균 10.9시간 33분이라고 응답하였음
- 주말의 경우 하루 평균 근무시간은 11.3시간 30분이었음
- 하루 평균 대기시간은 3시간 17분이었음

○ 야간 근무일수는 주당 평균 5.2일이었음

- 평균 야근 근무시간은 하루 평균 4.5시간 이었음

○ 연령별로는 20대가 주중 주말 근무시간이 가장 길었고, 대기시간은 40대이상인 3.8시간으로 가장 길었음

<표 4-10> 연령별 근무시간, 대기시간, 야간근무일수

구분	주중 근무시간	주말 근무시간	대기시간	야간근무일수
10대	9.9시간 30분	11.1시간 30분	2.6시간	4.6일
20대	11.7시간 30분	11.8시간 30분	3.6시간 16분	5.5일
30대	10.4시간 50분	10.7시간	3.4시간 18분	4.5일
40대 이상	10.5시간 30분	11.2시간	3.8시간 17분	5.5일
평균	10.9시간 33분	11.3시간 30분	3.5시간 17분	5.2일

○ 경력별로는 4~10년 경력이 주중 주말 근무시간이 가장 길었고, 대기시간은 4~10년이 3.9시간으로 가장 길었음

<표 4-11> 경력별 근무시간, 대기시간, 야간근무일수

구분	주중 근무시간	주말 근무시간	대기시간	야간근무일수
1년 미만	10.1시간 30분	11.5시간 30분	3.4시간	5.1일
1~3년 미만	10.6시간 30분	11.1시간 30분	3.4시간 19분	5.1일
3~10년 미만	11.6시간 50분	11.7시간	3.9시간 30분	5.3일
10~20년	10.5시간	10.6시간	3시간 9분	5.3일
평균	10.9시간 33분	11.3시간 30분	3.5시간 17분	5.2일

(5) 근로환경: 근로환경 만족도

○ 근로환경에 대해서는 대부분 만족하는 것으로 나타났음

- 근로환경에 대해 매우 만족과 만족하는 경우의 비율은 88%에 달했음
- 근로환경에 대해 12%는 (매우)불만족하고 있었음

<표 4-12> 근로환경 만족도

구분	빈도	비율
매우 만족	65	41.4
만족	73	46.5
불만족	17	10.8
매우 불만족	2	1.3
총합	158	100.00

○ 근로환경 만족도는 연령기준으로는 40대 이상이 가장 낮았으며, 배달경력 기준으로는 3~10년 경력 배달노동자가 가장 낮았음

<표 4-13> 연령별, 배달 경력별 근로환경 만족도

연령	근로환경 만족도 평균	배달 경력	근로환경만족도 평균
10대	1.5	1년 미만	1.5
20대	1.6	1~3년 미만	1.7
30대	1.8	3~10년 미만	2.0
40대 이상	2.2	10~20년	1.6
평균	1.7		

○ 연령별 근로환경만족도 평균은 1.7로 만족하는 편이었으며, 연령이 증가할수록 근로환경에 대해 만족한다는 응답은 낮아졌음



<그림 4-11> 연령별 근로환경 만족도

○ 경력별 근로환경 만족도는 1년 미만에서 가장 높았음.

- 근로환경 만족도는 경력이 증가하면서 낮아지다가, 10~20년 배달 경력을 가진 노동자들의 경우 근로환경에 만족한다는 응답이 증가하였음

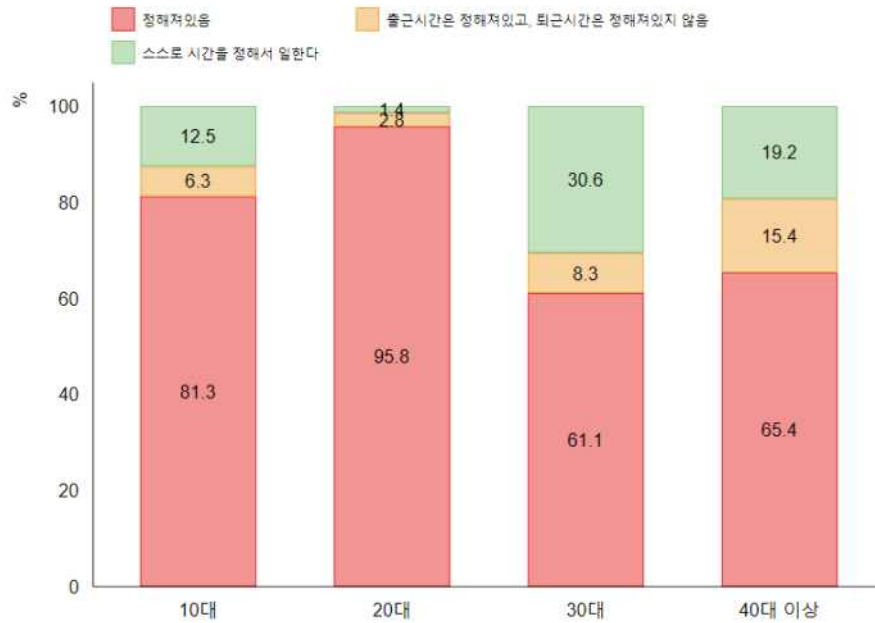


<그림 4-12> 경력별 근로환경 만족도

(6) 종속성: 출퇴근 시간 유무, 업무 자율성 및 통제, 업무지시 여부

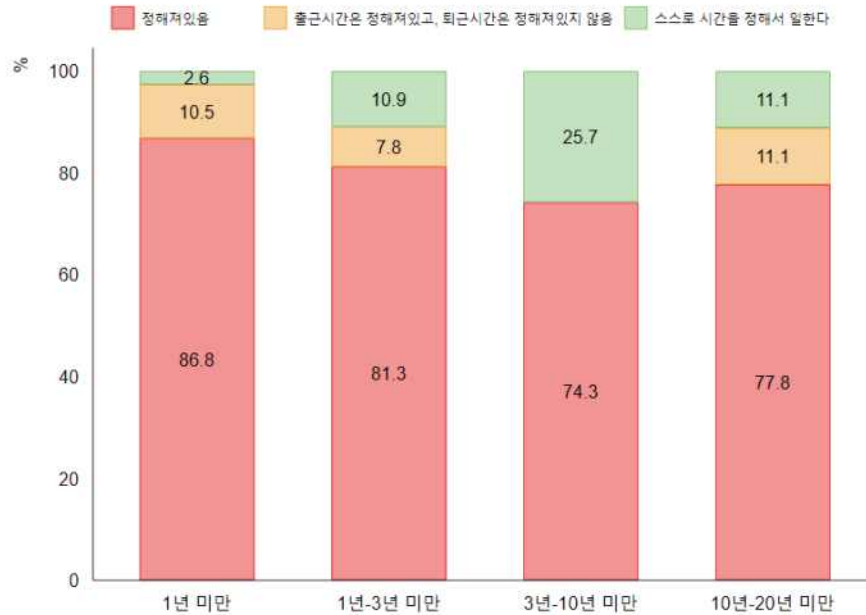
○ 전체적으로 출퇴근 시간이 정해져 있다고 응답한 비율은 79%였음

- 스스로 시간을 정해서 일하는 경우는 14% 였음
- 10대는 81%. 20대는 96%. 30대와 40대는 60% 수준이었음



<그림 4-13> 연령별 출퇴근 시간

- 배달경력과 무관하게 대부분 출퇴근 시간이 정해져 있다고 응답하였음
- 배달경력 3~10년미만은 스스로 시간을 정해서 일한다는 응답이 26%로 높았음



<그림 4-14> 경력별 출퇴근 시간

○ 업무 자율성 및 통제 수준은 다음과 같음

- 휴무일을 자유롭게 결정할 수 있다고 응답한 비율은 매우그렇다 55%, 그런편이다 27%로 82%의 라이더들이 휴무일을 자유롭게 결정할 수 있다고 응답하고 있었음
- 휴식의 경우도 원할 때 자유롭게 휴식을 취할 수 있다고 응답한 비율이 매우그렇다 50%, 그런편이다 27%로 77%의 라이더들이 휴식을 자유롭게 결정할 수 있다고 응답하고 있었음
- 휴식을 취할 경우 불이익이 전혀 없다고 응답한 비율은 68%, 별로 아니더라고 응답한 비율은 15%로 83%가 휴식으로 인한 불이익은 없다고 응답하고 있었음
- 배달시간 지연으로 인한 불이익에 대해서도 69% 정도가 불이익이 없다고 응답하고 있었음
- 고객으로부터 배달업무 이외의 요구사항이 있다고 응답한 경우는 매우 그렇다 8%, 그런편이다 10% 수준이었음
- 라이더들은 배달지를 자유롭게 선택할 수 있다는 응답이 81%로 매우 높았음
- 감정을 숨기고 일해야 한다는 응답은 매우그렇다 13%, 그런편이다 14%로 27%가 감정을 숨기고 일해야 한다고 응답하였음

<표 4-14> 업무 자율성 및 통제수준

문항	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	별로 아니다	전혀 아니다
1. 현재 일자리에서 원하는 날 쉴 수 있다	87(54.8)	43(27)	20(12.6)	0	9(5.7)
2. 내가 원할 때 휴식을 취할 수 있다.	80(50.3)	43(27)	27(17)	4(2.5)	5(3.1)
3. 휴식을 취 할 경우 불이익이 있다.	6(3.8)	7(4.4)	15(9.5)	23(14.6)	107(67.7)
4. 배달 지연시 벌점 등 불이익이 있다.	7(4.4)	12(7.6)	29(18.2)	22(13.8)	89(56)
5. 고객들의 배달 이외 요구사항 있다	13(8.3)	16(10.2)	23(14.7)	28(17.8)	77(49)
6. 배달지를 자유롭게 선택할 수가 있다.	80(50.3)	49(30.8)	18(11.3)	6(3.8)	6(3.8)
7. 나는 감정을 숨기고 일해야 한다.	20(12.6)	22(13.8)	31(19.5)	25(15.7)	61(38.4)

○ 연령별 업무 자율성 및 통제 수준은 다음과 같음

- 30대와 40대에서 원하는 날이나 원할 때 휴무나 휴식이 가능하고, 휴식을 취할 경우 불이익이 없다고 응답하고 있었음

- 10대와 20대에서는 배달지연시 벌점 등 불이익이 없고, 고객들의 배달이외 요구사항이 없으며, 배달지를 자유롭게 선택할 수 있다고 응답하고 있었음

<표 4-15> 연령별 업무자율성 및 통제 수준

문항	10대	20대	30대	40대이상	전체평균
1. 현재 일자리에서 원하는 날 쉴 수 있다	1.8	1.7	1.6	2.0	1.7
2. 내가 원할 때 휴식을 취할 수 있다.	2.1	1.8	1.7	1.9	1.8
3. 휴식을 취 할 경우 불이익이 있다.	4.4	4.4	4.2	4.5	4.4
4. 배달 지연시 벌점 등 불이익이 있다.	4.2	4.2	3.9	3.9	4.1
5. 고객들의 배달 이외 요구사항 있다	3.9	3.9	3.8	4	3.9
6. 배달지를 자유롭게 선택할 수가 있다.	1.5	1.9	1.7	2	1.8
7. 나는 감정을 숨기고 일해야 한다.	4.1	3.7	3.1	3.1	3.5

○ 배달 경력에 따른 업무 자율성 및 통제 수준은 다음과 같음

- 배달경력 2~3년 미만의 경우 휴식이나 배달 지연시 불이익이 없고, 고객들의 배달 외 요구사항이 없다고 응답하고 있었음
- 휴무나 휴식, 배달지 선택에서는 4년 이상의 배달경력 노동자들이 자유로웠음

<표 4-16> 배달경력별 업무자율성 및 통제수준

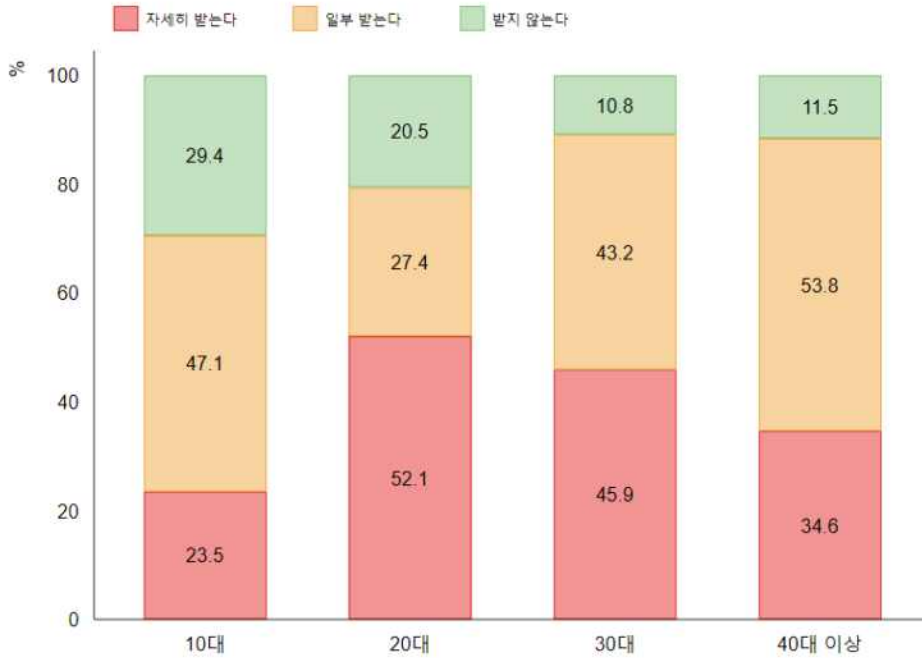
문항	1년 미만	2~3년	4년~10년	10년~20년	전체평균
1. 현재 일자리에서 원하는 날 쉴 수 있다	1.8	1.7	1.6	2.0	1.7
2. 내가 원할 때 휴식을 취할 수 있다.	1.8	1.8	2.0	1.7	1.8
3. 휴식을 취할 경우 불이익이 있다.	4.1	4.6	4.3	4.2	4.4
4. 배달 지연시 벌점 등 불이익이 있다.	4.0	4.3	4.0	3.4	4.1
5. 고객들의 배달 이외 요구사항 있다	3.7	4.1	3.7	3.7	3.9
6. 배달지를 자유롭게 선택할 수가 있다.	2.0	1.8	1.7	1.6	1.8
7. 나는 감정을 숨기고 일해야 한다.	3.5	3.8	3.1	3.9	3.5

○ 업무지시를 받지 않는다는 응답은 18%에 불과했고, 82%는 업무지시를 자세히 받거나 일부 받는다고 응답하였음

○ 연령별로 보면, 연령이 증가할수록 업무지시를 자세히 받거나 일부 받는다고 응답한 비율이 증가하였음

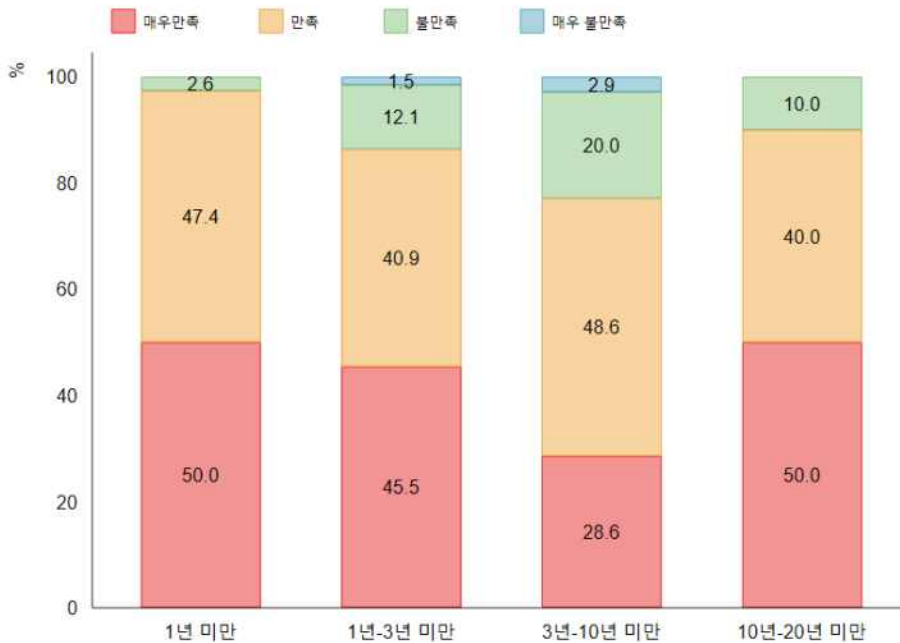
- 10대에서는 업무지시를 일부받는다는 응답률이 47%로 가장 높았음

- 20대에서는 업무지시를 자세히 받는다는 응답률이 52%로 가장 높았음
- 30대에서는 업무지시를 자세히 또는 일부받는다는 응답률이 45% 전후였음
- 40대에서는 업무지시를 일부받는다는 응답률이 54%로 가장 높았음



<그림 4-15> 연령별 업무지시

○ 경력별로 보면, 10년미만까지 업무지시를 받지 않는다는 비율이 줄어들다가, 10년 이상에서 업무지시를 받지 않는다는 비율이 20% 수준으로 증가하였음



<그림 4-16> 경력별 업무지시

다. 보수 및 비용

(1) 보수

○ 수수료를 제외한 건당 배달료는 평균 3,355원이었음

- 연령별로는 30대의 건당 평균 배달료가 3,394원으로 가장 높았음
- 경력별로는 3~10년 미만의 건당 평균 배달료가 3,439원으로 가장 높았음

<표 4-17> 연령별, 배달 경력별 건당 배달료

연령	건당 평균 배달료(원)	배달 경력	건당 평균 배달료(원)
10대	3,350	1년 미만	3,273
20대	3,363	1~3년 미만	3,367
30대	3,394	3~10년 미만	3,439
40대 이상	3,311	10~20년	3,356
평균	3,355		

○ 세금, 보험료, 수수료를 포함한 한 달 소득은 평균 327만원이었음

- 연령별로는 30대의 월평균 소득이 346만원으로 가장 높았음
- 경력별로는 3~10년 미만이 369만원으로 가장 높았음

<표 4-18> 연령별, 배달 경력별 월 평균 소득

연령	월 평균 소득	배달 경력	월 평균 소득
10대	331	1년 미만	345
20대	331	1~3년 미만	308
30대	346	3~10년 미만	369
40대 이상	306	10~20년	264
평균	327		

(2) 비용

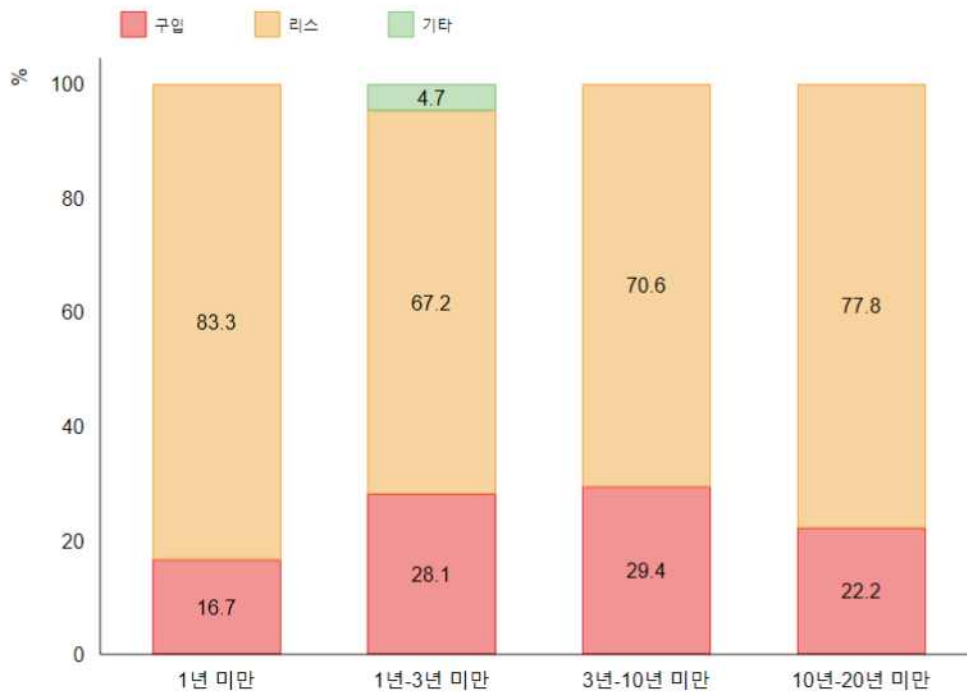
○ 오토바이는 대부분 리스를 하고 있었으나(73%), 리스 계약서를 작성하는 경우는 72%였음

- 연령별로 보면, 연령이 증가할수록 오토바이를 구입하는 비율이 높았음
- 10대는 88%가 오토바이를 리스하고 있었고, 40대 이상은 56%였음



<그림 4-17> 연령별 오토바이 마련 방법

- 경력별로 보면 1년미만에서 오토바이 리스 비율이 83%로 가장 높았고, 1~10년 미만은 구입비율이 29%전후 였음



<그림 4-18> 경력별 오토바이 마련 방법

○ 한달 리스비용은 평균 약 50만 6천원이었음

- 연령별로 보면 10대의 리스비용이 약 70만원으로 가장 높았음
- 경력별로 보면 3~10년 미만의 리스비용이 54만원으로 가장 높았음

<표 4-19> 연령별 경력별 월 평균 오토바이 비용

연령	월 평균 리스비용(원)	배달 경력	월 평균 리스비용(원)
10대	698,118	1년 미만	469,130
20대	595,319	1~3년 미만	529,586
30대	361,052	3~10년 미만	540,361
40대 이상	349,918	10~20년	395,800
평균	500,661		

○ 건당 중개업체 배달앱 수수료는 약 230원이었음

- 연령별로 보면 10대의 건당 중개업체 배달앱 수수료가 520원으로 가장 높았음
- 배달경력으로 보면 10~20년 경력의 건당 중개업체 배달앱 수수료가 425원으로 가장 높았음

<표 4-20> 연령별 배달경력별 건당 중개업체 배달앱 수수료

연령	건당 중개업체 배달앱 수수료(원)	배달 경력	건당 중개업체 배달앱 수수료(원)
10대	520	1년 미만	239
20대	193	1~3년 미만	265
30대	245	3~10년 미만	150
40대 이상	181	10~20년	425
평균	232		

○ 중개업체 배달앱 수수료가 저렴하거나 적당하다고 응답한 비율이 34%였고, 53%가 적당하다고 응답하였음

<표 4-21> 중개업체 수수료에 대한 생각

중개업체 수수료에 대한 생각	빈도	비율
매우 저렴함	25	20.7
저렴한 편	16	13.2
적당함	64	52.9
비싼 편	12	10
매우 비쌘	4	3.3
총합	121	100.00

- 연령별로 보면, 중개업체 배달앱 수수료가 적당하다고 응답한 비율이 높았으나, 연령이 증가할수록 저렴하다고 응답하는 비율은 낮아졌고, 매우 비싸다는 응답이 높아졌음



<그림 4-19> 연령별 중개업체 배달앱 수수료에 대한 생각

- 경력별로 보면, 경력이 증가할수록 매우 저렴하다거나 저렴한 편이라고 응답하는 비율이 줄어들고, 비싼편이라는 응답이 늘어났음



<그림 4-20> 경력별 중개업체 배달앱 수수료에 대한 생각

○ 건당 배달대행업체 수수료는 286원이었음

- 연령별로 보면 10대의 건당 배달대행업체 수수료가 584원으로 가장 높았음
- 1~3년 미만 경력의 건당 배달대행업체 수수료가 298원으로 가장 높았음

<표 4-22> 연령별 경력별 배달대행업체 수수료

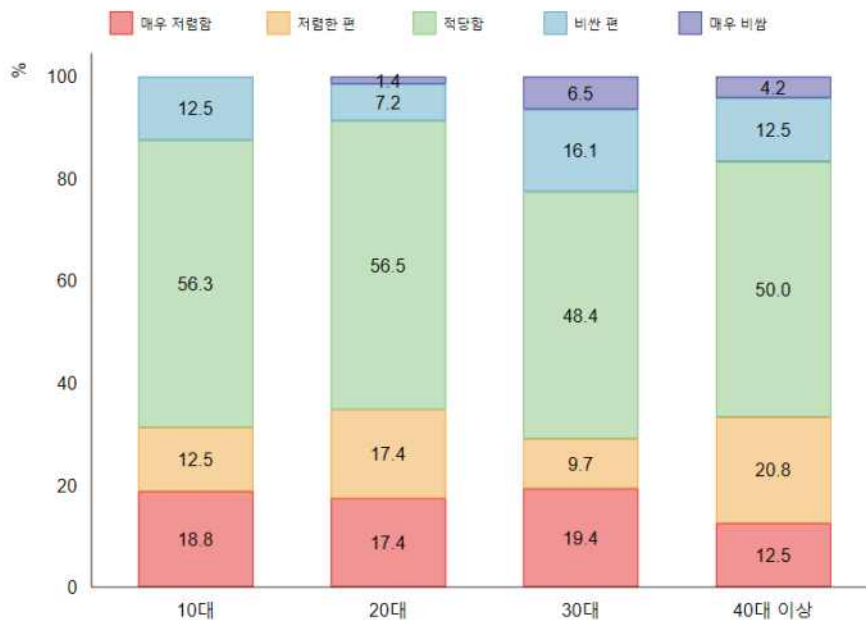
연령	배달대행업체 수수료(건당, 원)	배달 경력	배달대행업체 수수료(건당, 원)
10대	584	1년 미만	270
20대	245	1~3년 미만	298
30대	300	3~10년 미만	227
40대 이상	196	10~20년	242
평균	286		

○ 건당 배달대행업체 수수료가 비싼편이라고 응답한 비율은 13%에 불과했음

<표 4-23> 배달대행업체 건당 수수료에 대한 인식

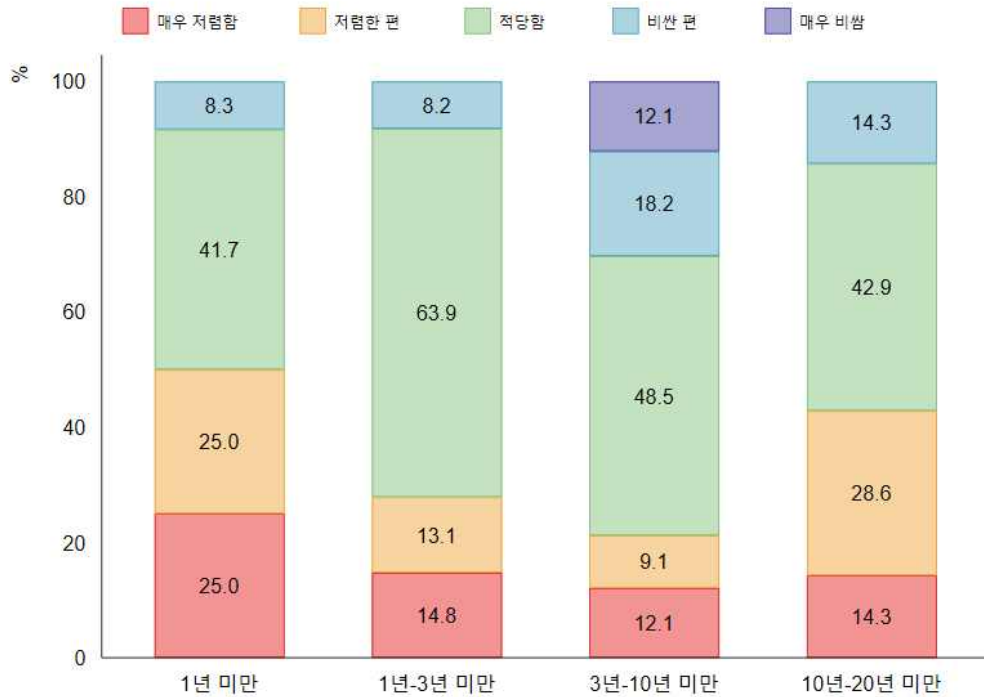
대행업체 수수료에 대한 생각	빈도	비율
매우 저렴함	25	17.4
저렴한 편	23	16
적당함	77	53.5
비싼 편	15	10.4
매우 비쌘	4	2.8
총합	144	100.00

- 연령별로 보면, 배달대행업체 수수료가 적당하다는 응답은 50% 전후였으며, 30대~40대에서는 비싼편이거나 매우 비싸다는 응답이 증가하였음



<그림 4-21> 연령별 배달대행업체 수수료에 대한 인식

- 경력별로 보면, 3~10년 미만까지 매우 저렴하거나 저렴한 편이라고 응답하는 비율이 줄어들다가, 10년~20년에는 다시 증가하였음. 반면에 3년 이상의 경력에서는 비싼편이거나 매우 비싸다는 응답도 증가하였음



<그림 4-22> 경력별 배달대행업체 수수료에 대한 인식

라. 사회보험 및 민간보험

(1) 가입유형(지역, 직장, 미가입)

○ 사회보험 가입 여부 및 가입 유형은 다음과 같음

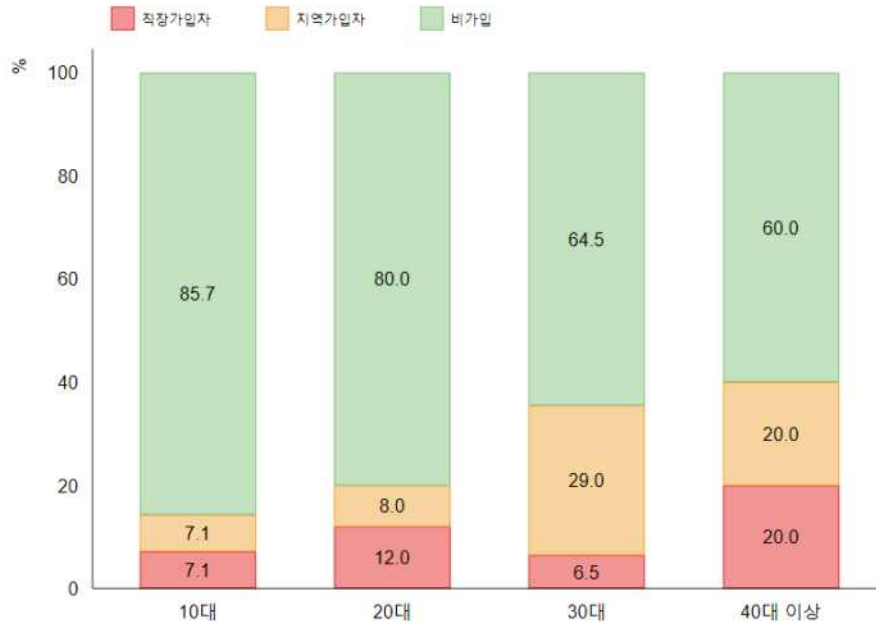
- 국민연금 미가입은 73%에 달했으며, 가입자 중에서는 지역가입이 61%였음
- 건강보험 미가입은 58%에 달했으며, 가입자 중에서는 지역가입이 73%였음
- 고용보험 미가입은 87%였고, 산재보험 미가입은 37%였으며, 산재보험 미가입자의 미가입 이유 중에서는 필요 없음이 38%, 보험료부담이 23.4%였음

<표 4-24> 사회보험 가입현황

사회보험 항목	직장가입(%)	지역가입(%)	미가입(%)
국민연금	12 (10.5)	19 (16.7)	83 (72.8)
국민건강보험	13 (11.5)	35 (31)	65 (57.5)
고용보험	14 (13.2)		92 (86.8)
산재보험	83 (62.9)		49 (37.1)

○ 연령별, 경력별 국민연금 가입 현황은 다음과 같음

- 10대의 미가입 비율은 86%였으나 연령이 증가할수록 미가입 비율은 감소하여 40대 이상의 미가입 비율은 60%였음
- 20대까지는 직장가입자의 비율이 높았으나, 30대부터는 지역가입자 비율이 높았음



<그림 4-23> 그림 37 연령별 국민연금 가입현황

- 경력이 증가할수록 국민연금 미가입 비율은 낮아졌음



<그림 4-24> 경력별 국민연금 가입현황

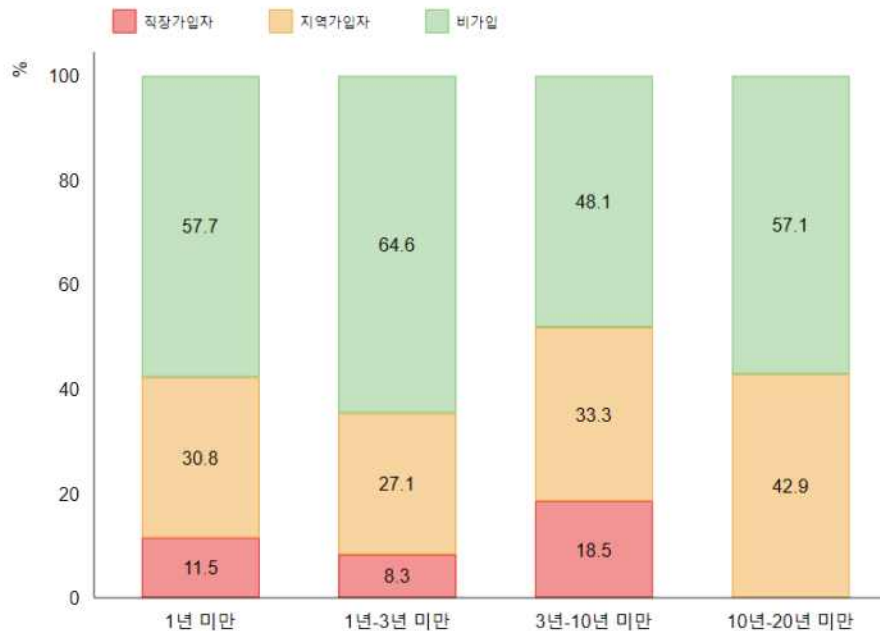
○ 연령별, 경력별 국민건강보험 가입현황은 다음과 같음

- 10대의 국민건강보험 미가입 비율은 86%였으나, 연령이 증가하면서 미가입 비율은 감소하여 40대 이상에서는 미가입비율이 38%였음
- 30대와 40대는 대부분 지역가입자로 국민건강보험에 가입하고 있었음



<그림 4-25> 연령별 국민건강보험 가입현황

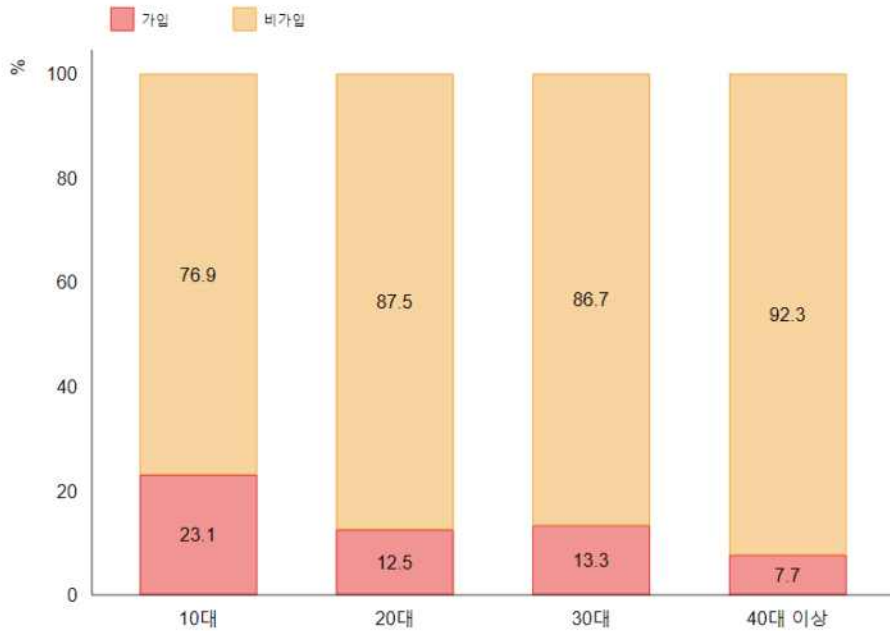
- 경력별로 보면, 미가입 비율이 48%(3~10년)에서 65%(1~3년)으로 나타났으며, 가입자들은 대부분 지역가입이었음



<그림 4-26> 경력별 국민건강보험 가입현황

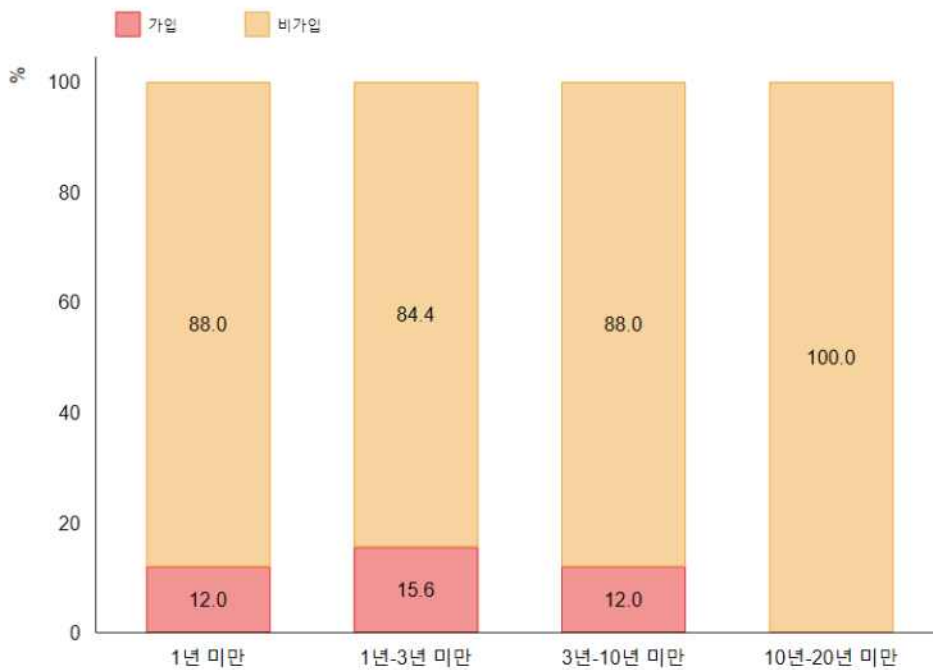
○ 연령별, 경력별 고용보험 가입현황은 다음과 같음

- 고용보험은 미가입 비율이 매우 높았음
- 연령별로는 10대의 고용보험 미가입 비율이 77%였으며, 연령이 증가하면서 미가입 비율은 증가하여 40대 이상에서는 미가입비율이 92%였음



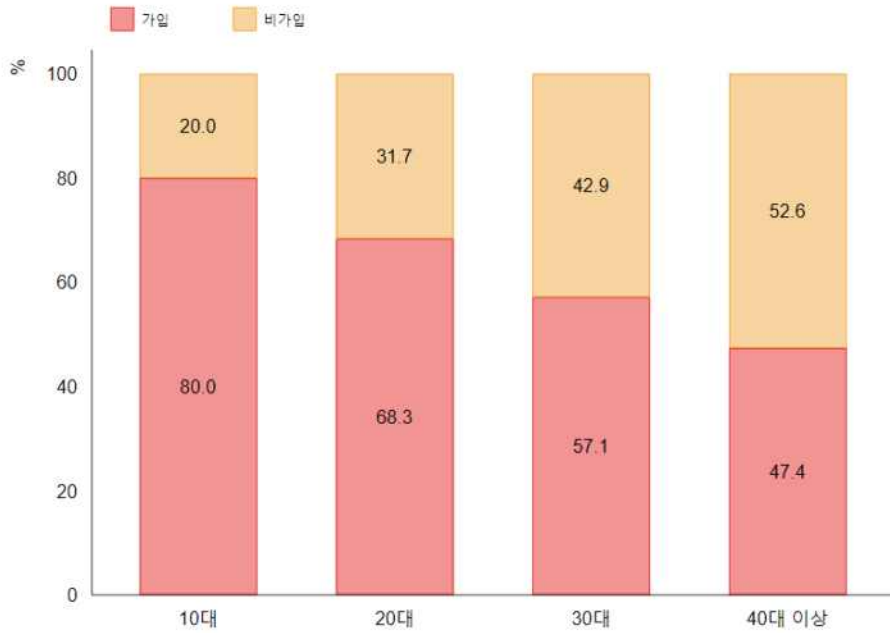
<그림 4-27> 연령별 고용보험 가입현황

- 경력별로 보면, 미가입 비율이 88% 이상으로 매우 높았음



<그림 4-28> 경력별 고용보험 가입현황

- 연령별, 경력별 산재보험 가입현황은 다음과 같음
 - 연령이 증가할수록 산재보험 가입 비율은 낮아졌음
 - 10대 산재보험 가입율은 80%로 가장 높았고, 40대 이상은 47%로 가장 낮았음



<그림 4-29> 연령별 산재보험 가입현황

- 경력별로는 3~10년 미만 경력의 산재보험 미가입률이 61%로 가장 높았고, 1~3년 미만 28%로 가장 낮았음



<그림 4-30> 경력별 산재보험 가입현황

- 산재보험 미가입 이유는 필요없음이 38%로 가장 많았고, 보험료 부담이 23%, 회사의 결정 및 권고가 11% 순이었음

<표 4-25> 산재보험 미가입 이유

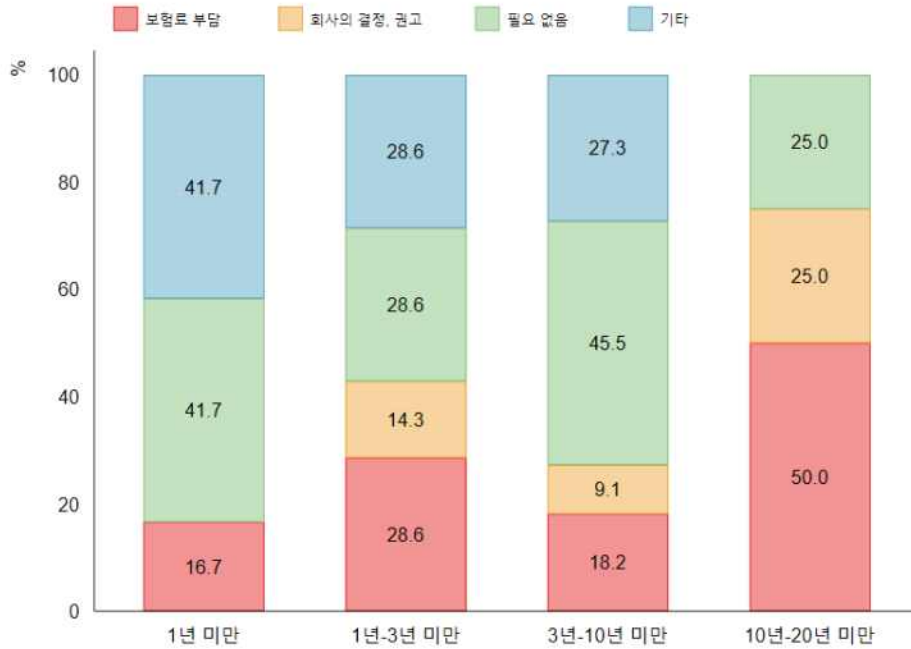
산재보험 미가입 이유	빈도	비율
보험료 부담	11	23.4
회사의 결정, 권고	5	10.6
필요 없음	18	38.3
기타	13	27.7
총합	47	100.00

- 연령별로 보면, 산재보험 미가입 이유로 필요없다는 응답은 연령이 증가할수록 감소하였음.
- 10대에서는 필요없다는 응답이 75%였으나, 20대 35%, 30대 33%, 40대이상 29%로 낮아졌음



<그림 4-31> 연령별 산재보험 미가입 이유

- 경력별로 보면, 1년 미만은 필요없음이 42%, 3~10년 미만은 46%로 높았으며, 보험료 부담에 대해서는 10~20년 경력자들 중에서 50%였음



<그림 4-32> 경력별 산재보험 미가입 이유

○ 책임보험의 가입 여부는 다음과 같음

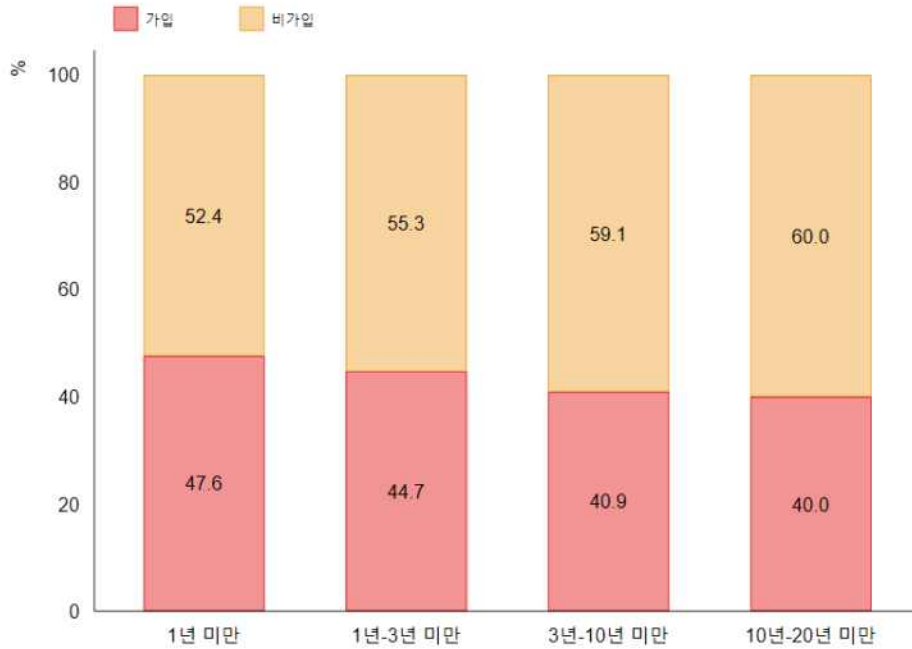
- 책임보험은 55%가 미가입 상태였음
- 연령별 책임보험 가입비율은 20대가 37%로 가장 낮고, 40대 이상은 70%로 가장 높았음



<그림 4-33> 연령별 책임보험 가입현황

- 경력별 책임보험 가입비율을 보면, 1년 미만이 48%로 가장 높고, 경력이 증가

하면서 책임보험 가입률이 낮아져 10년 이상 경력자는 40%였음



<그림 4-34> 경력별 책임보험 가입현황

○ 연령별, 경력별 책임보험료는 다음과 같음

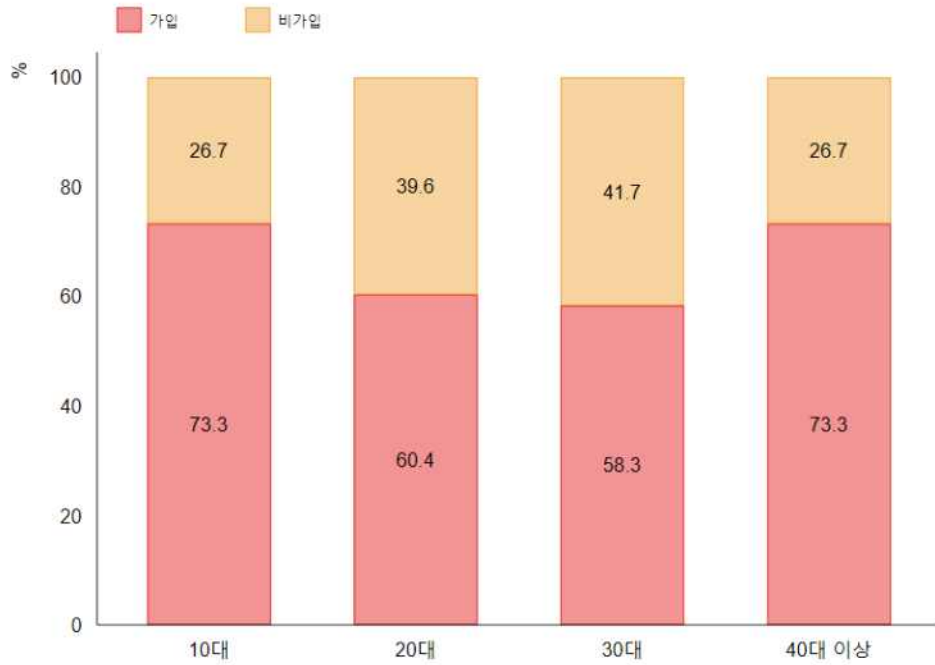
- 연평균 책임보험료는 232만원이었음
- 20대의 연평균 책임보험료가 280만원으로 가장 높았음
- 3~10년 미만 경력자의 책임보험료가 355만원으로 가장 높았음

<표 4-26> 연령별 경력별 연평균 책임보험료

연령	책임보험료(만원, 연평균)	배달 경력	책임보험료(만원, 연평균)
10대	240	1년 미만	203
20대	280	1~3년 미만	207
30대	168	3~10년 미만	355
40대 이상	141	10~20년	150
평균		231.5	

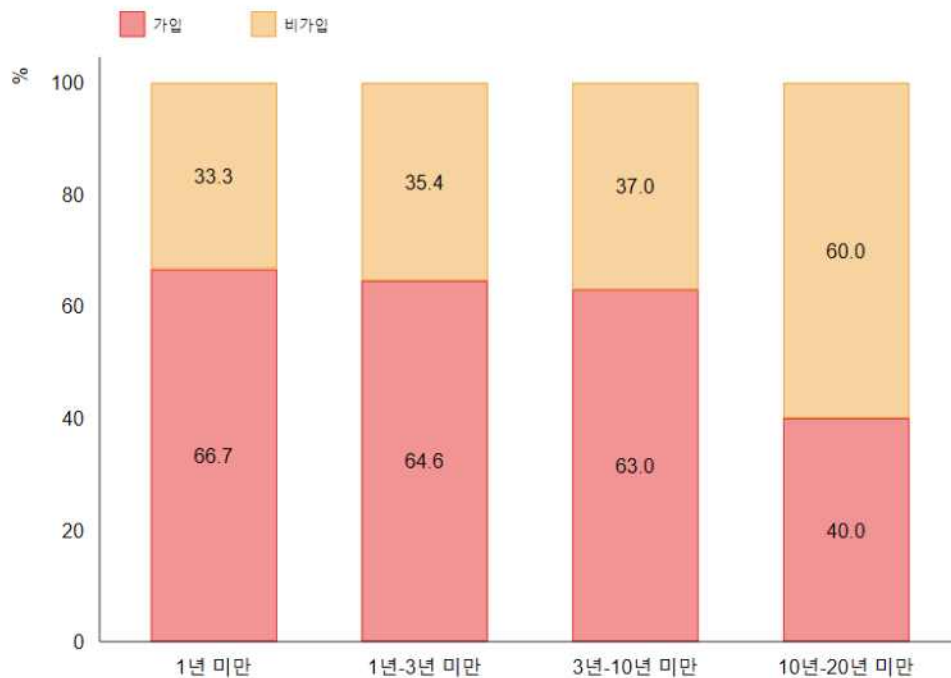
○ 종합보험의 가입 여부는 다음과 같음

- 종합보험은 37%가 미가입 상태였음.
- 연령별 종합보험 가입비율은 20대와 40대 이상이 73%로 가장 높고, 30대가 58%로 가장 낮았음



<그림 4-35> 연령별 종합보험 가입 현황

- 경력별 종합보험 가입비율을 보면, 1년미만이 66.7%로 가장 높고, 경력이 증가하면서 종합보험 가입률이 낮아져 10년이상은 40% 였음



<그림 4-36> 경력별 종합보험 가입 현황

○ 연령별, 경력별 종합보험료는 다음과 같음

- 연평균 종합보험료는 384만원이었음
- 20대의 연평균 종합보험료가 617만원으로 가장 높았음
- 1~3년 미만 경력자의 종합보험료가 455만원으로 가장 높았음

<표 4-27> 연령별 경력별 연 평균 종합보험료

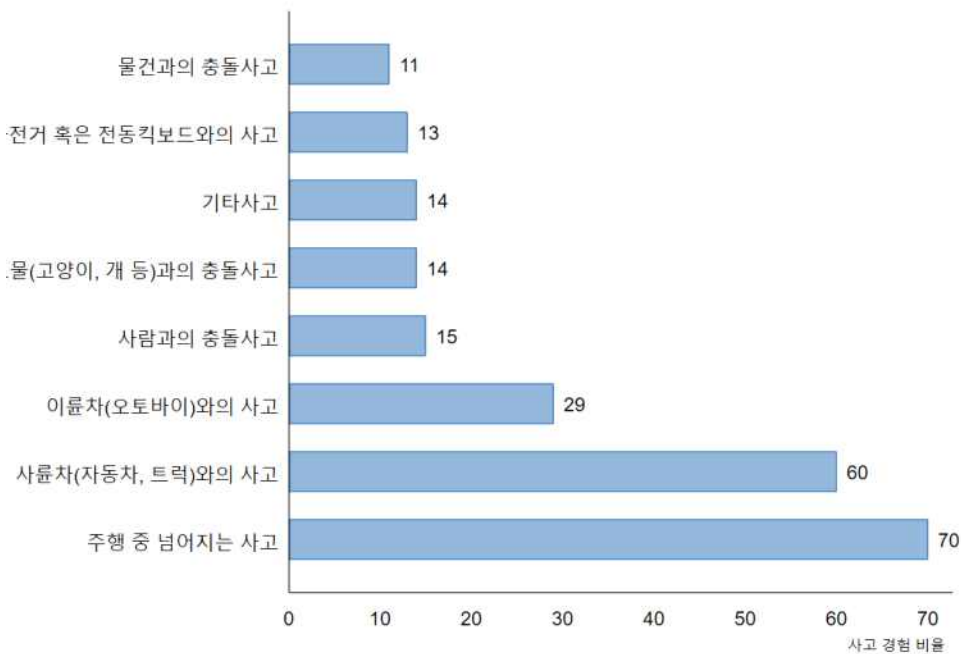
연령	종합보험료(만원, 연평균)	배달 경력	종합보험료(만원, 연평균)
10대	600	1년 미만	367
20대	617	1~3년 미만	455
30대	344	3~10년 미만	335
40대 이상	220	10~20년	450
평균	384.6		

마. 안전 및 안전교육

(1) 안전사고 경험 유무

○ 배달일을 하면서 미끄럼 사고나 교통사고 등 크고 작은 안전사고를 경험했다고 응답한 비율은 29%였음

- 경험한 교통사고중 주행중 넘어지는 사고를 경험했다는 응답이 70%로 가장 많았음. 다음으로 자동차, 트럭 등 4륜차와의 사고 60%, 이륜차와의 사고 29% 순이었음



<그림 4-37> 안전사고 경험 유형과 비율

(2) 교통사고시 처리

- 교통사고 처리에서 상대방에 대한 배상은 대부분 보험사 처리였으며, 본인 오토바이 수리 및 본인 치료는 보험사 처리가 62%, 본인이 지불이 32%였음

<표 4-28> 교통사고시 처리 방법

	보험회사 처리	업체가 지불	본인이 지불	업체와 본인이 공동지불	산재보험 으로
상대방에 대한 배상	103 (93.6)	.	7 (6.4)	.	.
본인 오토바이 수리 및 본인치료	69 (62.2)	1 (0.9)	35 (31.5)	5 (4.5)	1 (0.9)

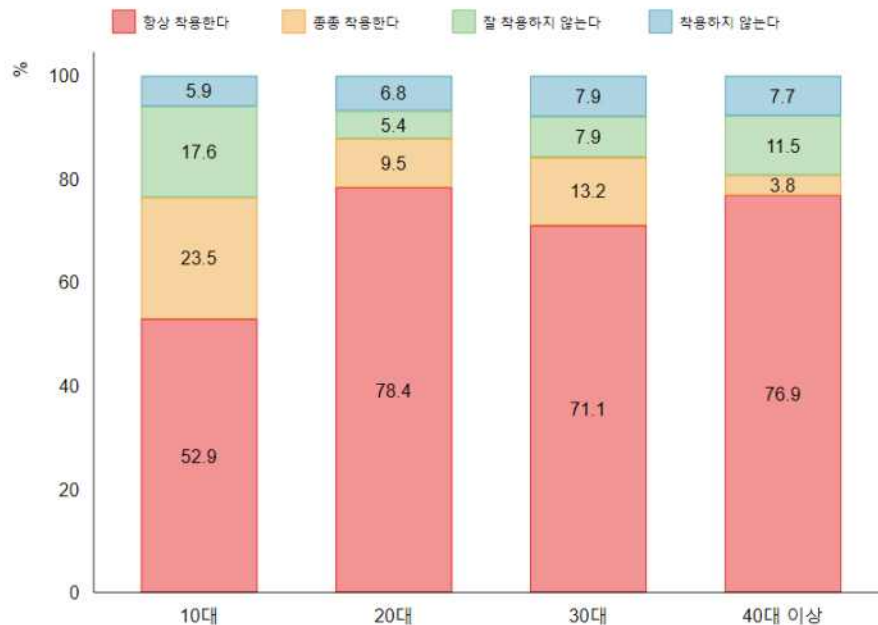
(3) 보호구 착용여부

- 개인보호구는 84%가 항상 또는 종종 착용한다고 응답하였음

<표 4-29> 보호장구 착용 여부

보호구 착용여부	빈도	비율
항상 착용한다	117	73.6
종종 착용한다	17	10.7
잘 착용하지 않는다	14	8.8
착용하지 않는다	11	6.9
총합	159	100.00

- 연령별로는 10대 중에서 보호구를 항상 착용한다고 응답한 비율은 53%로 가장 낮았고, 20대가 78%로 가장 높았음



<그림 4-38> 연령별 보호장구 착용

- 경력별로는 1년 미만은 항상 착용하거나 종종착용한다고 응답한 비율이 90%로 가장 높았고, 10~20년 미만이 70%로 가장 낮았음



<그림 4-39> 경력별 보호장구 착용

(4) 안전교육 이수 여부

- 회사에서 제공하는 안전교육을 받은 경우는 63%였고, 기관에서 제공하는 안전교육을 받은 경우는 32%에 불과했음
- 개인적으로 유튜브 등을 통해 안전교육을 찾아본 경우도 43%로 높지 않았음

<표 4-30> 안전교육 이수 여부

안전교육 유형	있음	없음
회사(배달대행업체 등)에서 제공하는 안전교육	99(63.5)	57(36.5)
기관 (배달라이더협회, 경찰청 등)에서 제공하는 체계적인 안전교육	49(32.5)	102(67.6)
개인적으로 유튜브, 카페 등을 통해 안전 관련 교육 자료를 찾아본 적이 있다.	64(42.7)	86 57.3)

바. 배달 할 때 애로사항 경험

- 배달 할 때 경험한 애로사항으로는 가장 많이 언급하고 있는 것은 미끄러운 지하주차장, 아파트 단지 내 오토바이 출입금지, 도로 포장상태나 위험한 골목길 순이었음
- 미끄러운 주차장이 애로사항이라고 응답한 비율은 매우 많다와 많은 편이다의 합이 82%에 달했음

- 아파트 단지 내 오토바이 출입금지가 애로사항이라고 응답한 비율은 매우 많
다와 많은 편이다의 합이 73%에 달했음
- 좋지 않은 도로포장상태나 위험한 골목길이 애로사항이라고 응답한 비율은 매
우 많다와 많은 편이다의 합이 66%에 달했음
- 이외에도 사고를 유발하는 신호 체계 및 도로 위 위험 시설물이 애로사항이라
고 응답한 비율도 매우 많다와 많은 편이다의 합이 각각 35%, 47%였음

<표 4-31> 배달시 경험한 애로사항

애로사항	매우 많다	많은 편이다	보통	적은 편이다	거의 없다
미끄러운 지하주차장	100 (63.3)	30 (19)	22 (13.9)	2 (1.3)	4 (2.5)
아파트 단지 내 오토바이 출입금지	83 (52.5)	33 (20.9)	30 (19)	5 (3.2)	7 (4.4)
좋지 않은 도로포장 상태나 위험한 골목길	68 (43.3)	36 (22.9)	42 (26.8)	5 (3.2)	6 (3.8)
사고를 유발하는 도로 위 위험시설물	52 (33.3)	21 (13.5)	53 (34)	16 (10.3)	14 (9)
사고를 유발하는 신호체계	47 (29.9)	24 (15.3)	51 (32.5)	22 (14)	13 (8.3)
화물용 승강기만 사용해야 함	34 (21.7)	14 (8.9)	49 (31.2)	24 (15.3)	36 (22.9)

- 배달 노동자들이 가장 많이 방문한다고 응답한 5개 동에 대해서 경험한 애로
사항 중 “매우 많다” 또는 “많은 편이다” 라고 응답한 비율은 다음과 같음
 - 미끄러운 지하주차장에 대해서는 소사본동과 범안동을 주로 배달하는 배달 노
동자들이 90% 정도가 애로사항을 경험한 것으로 나타났음. 다음으로는 부천
동, 심곡동 순이었음
 - 아파트 단지 내 오토바이 출입금지로 애로사항을 경험하는 비율이 높은 지역
은 부천동 76%, 소사본동과 범안동 75%, 심곡동 73% 순이었음
 - 좋지 않은 도로포장 상태, 위험한 골목길로 애로사항을 경험하는 비율이 높은
지역은 부천동 68%, 심곡동 67%, 중동 66%, 소사본동과 범안동 65% 순이었음
 - 사고를 유발하는 도로 위 위험 시설물의 경우 중동이 49%로 가장 많았음
 - 사고를 유발하는 신호체계 역시 중동이 49%로 가장 많았음

<표 4-32> 배달 지역별 애로사항(%)

애로사항(매우많다+많은편이다)	심곡동	중동	부천동	소사본동	범안동
미끄러운 지하주차장	80	71	84	90	90
아파트 단지 내 오토바이 출입금지	73	71	76	75	75
좋지 않은 도로포장 상태나 위험한 골목길	67	66	68	65	65
사고를 유발하는 도로 위 위험시설물	43	49	46	45	42
사고를 유발하는 신호체계	42	49	44	42	40
화물용 승강기만 사용해야 함	25	32	29	25	19

사. 부당한 경험

(1) 업무 수행 중 부당한 대우

○ 업무 수행 중 부당한 대우 경험은 언어폭력, 부당한 질책, 불리한 콜 배정 순으로 높았음

- 폭언·욕설 등 언어폭력을 경험한 적이 있는 응답자는 17%였으며, 이들은 주로 67%가 고객으로부터 이러한 언어폭력을 경험하는 것으로 나타남. 다음으로 음식점주로부터 언어폭력을 경험하는 비율은 25%였음
- 잘못이 없는데도 부당한 질책을 경험한 적이 있는 응답자는 13%였으며, 이들은 주로 59%가 고객으로부터, 다음으로 음식점주로부터 35%가 부당한 질책을 경험하였다고 응답함
- 불리한 콜 배정을 경험한 적이 있는 응답자는 11%였음

<표 4-33> 부당한 대우 및 경험

부당한 대우	경험유무		누구에게 당했습니까?		
	있음(%)	없음(%)	배달대행(%)	음식점점주(%)	고객(%)
폭언·욕설 등 언어폭력	25 (16.5)	127 (83.6)	2 (8.3)	6 (25)	16 (66.7)
잘못이 없는데도 부당한 질책	20 (13.3)	130 (86.7)	1 (5.9)	6 (35.3)	10 (58.9)
불리한 콜 (똥콜) 배정	17 (11.3)	133 (88.7)			
고객에게 과도한 친절요구	12 (8)	139 (92.1)	.	4 (57.1)	3 (42.9)
신체적 폭력이나 위협적 행동	6 (4)	143 (96)	2 (25)	2 (25)	4 (50)
오토바이 수리비 과도한 청구	4 (2.7)	147 (97.4)			
원하지 않는 성적 관심 및 성희롱	2 (1.3)	147 (98.7)	.	3 (60)	2 (40)
부당한 계약 해지 (혹은 해고)	.	151 (100)			

(2) 부당한 처우에 대한 대처

○ 부당한 처우에 대해서는 상사나 회사에 도움을 요청하거나 스스로 해결하는 것으로 나타났음

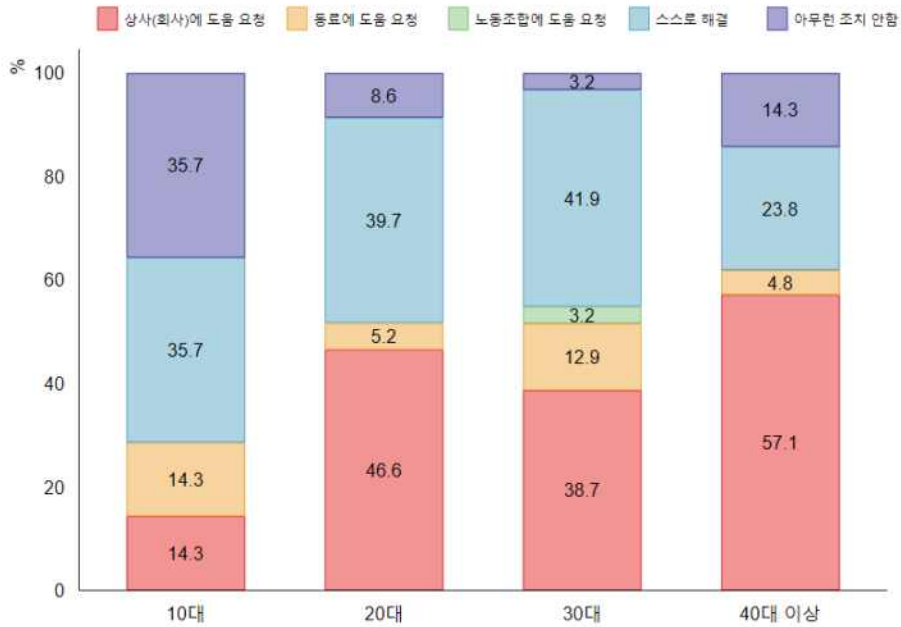
- 부당한 처우를 당했을 때 회사나 상사에게 도움을 요청하고 있는 비율은 43%, 스스로 해결하는 비율은 37%였음
- 아무런 조치를 안하는 경우도 11%에 달했음

<표 4-34> 부당한 처우에 대한 대처

부당한 처우에 대한 대처	빈도	비율
상사(회사)에 도움 요청	55	43.3
스스로 해결	47	37
아무런 조치 안함	14	11
동료에 도움 요청	10	7.9
노동조합에 도움 요청	1	0.8
총합	127	100.00

○ 연령별로 부당한 처우에 대한 대처는 다음과 같음

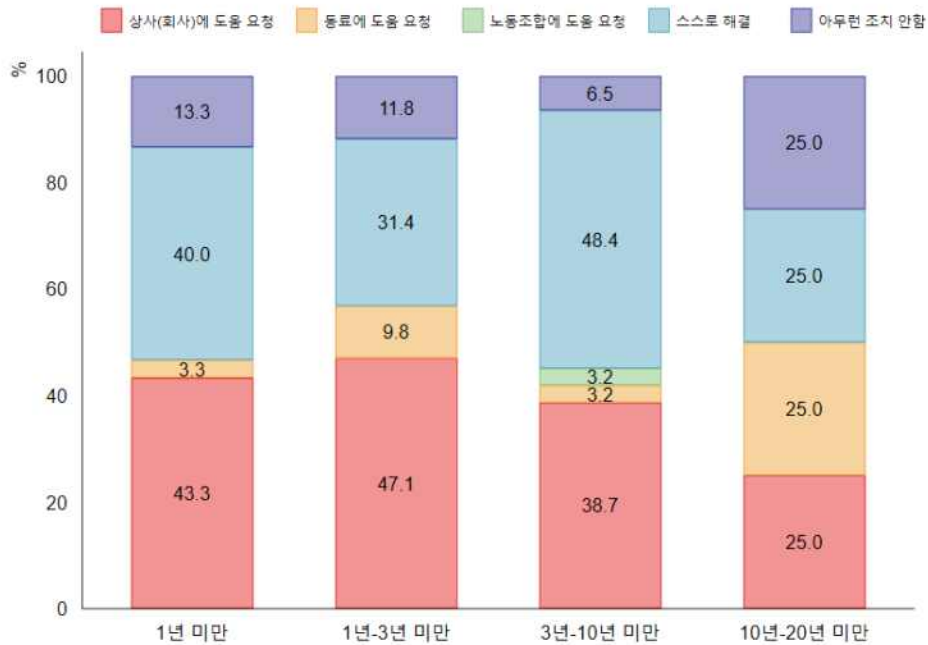
- 10대는 스스로 해결하거나 아무런 조치를 취하지 않는다는 응답이 각각 35.7% 매우 높은 비율을 차지하고 있었음
- 20대 부터는 상사에게 도움을 요청하는 비율이 빠르게 증가했으며, 40대 이상에서 그 비율은 57% 수준이었음
- 노동조합에 도움을 요청한다는 비율은 30대에서 3.2%에 불과함
- 스스로 해결하는 비율이 가장 높은 연령대는 30대 42%였음



<그림 4-40> 연령별 부당한 처우에 대한 대처

○ 경력별로 부당한 처우에 대한 대처는 다음과 같음

- 1년 미만은 상사에게 도움이 43%, 스스로 해결이 40% 순이었음
- 1~3년 미만에서는 상사에게 도움을 요청하는 경우가 47%로 가장 높았음
- 3~10년 미만에서는 스스로 해결이 48%로 가장 많았음
- 10년 이상의 경력자들은 상사도움, 동료도움 등이 골고루 분포됨



<그림 4-41> 경력별 부당한 처우에 대한 대처

아. 건강

(1) 건강 위험 노출

- 건강위험을 느끼는 영역은 배기가스 등의 흡입, 더위와 추위, 피로 및 통증을 주는 자세, 무거운 물건을 들거나 힘든 이동 순이었음

<표 4-35> 건강위험 노출 유형

건강위험	매우 많다	많은 편이다	보통	적은 편이다	거의 없다
연기, 배기가스, 미세먼지 등의 흡입	59 (37.6)	37 (23.6)	34 (21.7)	8 (5.1)	19 (12.1)
매우 덥거나 매우 추움	57 (36.5)	32 (20.5)	44 (28.2)	8 (5.1)	15 (9.6)
피로하거나 통증을 주는 자세	32 (20.4)	41 (26.1)	48 (30.6)	17 (10.8)	19 (12.1)
무거운 물건을 들거나 힘든 이동	33 (21)	37 (23.6)	58 (36.9)	12 (7.6)	17 (10.8)
심한 소음	29 (18.5)	20 (12.8)	58 (36.9)	16 (10.2)	34 (21.7)
오토바이, 절제기 등에서 발생하는 진동	27 (17.4)	22 (14.2)	62 (40)	13 (8.4)	31 (20)
화가 난 고객을 상대함	25 (15.9)	21 (13.4)	53 (33.8)	24 (15.3)	34 (21.7)

- 연기, 배기가스 등의 흡입으로 건강을 위협받는다라는 응답은 매우 많다고와 많은 편이다의 합이 61%에 달했음
- 매우 덥거나 추운 경우가 건강을 위협한다는 응답은 매우 많다고와 많은 편이다의 합이 57%에 달했음

- 피로 및 통증을 주는 자세로 인해 건강을 위협받는다라는 응답은 매우 많다고 많은 편이다의 합이 47%였음
- 무거운 물건을 들거나 계단을 뛰어 오르는 등 힘든 이동으로 건강을 위협받는다라는 응답은 매우 많다고 많은 편이다의 합이 45%였음

(2) 건강상태

○ 건강상태는 대부분 보통 이상이라고 응답함

- 건강이 매우 나쁘다고 응답한 비율은 4%, 나쁜 편이다는 8% 수준이었음

<표 4-36> 건강상태

건강상태	빈도	비율
매우 좋다	28	18.1
좋은 편이다	46	30.3
보통이다	62	40
나쁜 편이다	12	7.7
매우 나쁘다	6	3.9
총합	155	100

- 연령이 증가할수록 건강이 좋다고 응답하는 비율은 빠르게 감소하였음
- 10대는 41%가 건강이 매우 좋다고 응답하였음
- 20대는 21%가 건강이 매우 좋다고 응답하였음
- 30대는 11%가 건강이 매우 좋다고 응답하였음
- 40대 이상은 건강이 매우 좋다고 응답한 비율이 4%에 불과했음



<그림 4-42> 연령별 건강상태

(3) 건강상 문제

- 건강에 대해서는 전신피로, 요통 및 근육통, 눈/청력/피부 문제, 우울감이나 불안감의 순으로 우려하고 있었음
 - 전신피로에 대해서는 있는 편이거나 심각하다고 응답한 비율이 43%에 달했고, 전신피로와 업무상 관련성이 있다고 응답한 비율도 66%에 달했음
 - 요통 및 근육통에 대해서는 있는 편이거나 심각하다고 응답한 비율이 34%였고, 요통 및 근육통과 업무상 관련성이 있다고 응답한 비율도 61%에 달했음
 - 눈/청력/피부 문제에 대해서는 있는 편이거나 심각하다고 응답한 비율이 30%였고, 눈/청력/피부 문제가 업무상 관련성이 있다고 응답한 비율도 49%였음
 - 우울감 및 불안감이 있는 편이거나 심각하다고 응답한 비율이 13%였으며, 우울감 및 불안감이 업무상 관련된다는 응답은 30% 수준이었음

<표 4-37> 현재 건강상 문제

유형	건강상 문제					업무상 관련 여부	
	전혀 문제없다	없는 편이다	보통이다	있는 편이다	심각하다	있다	없다
전신 피로	37 (24.2)	8 (5.2)	43 (28.1)	44 (28.8)	21 (13.7)	49 (66.2)	25 (33.8)
요통 및 근육통	42 (27.8)	13 (8.6)	45 (29.8)	43 (28.5)	8 (5.3)	45 (60.8)	29 (39.2)
눈, 청력, 피부문제	42 (28.4)	18 (12.2)	44 (29.8)	38 (25.7)	6 (4.1)	35 (49.3)	36 (50.7)
우울감, 불안감	59 (40.1)	26 (17.7)	43 (29.3)	15 (10.2)	4 (2.7)	20 (29.8)	47 (70.2)

- 연령이 증가할수록 전신피로를 호소하는 비율이 증가하였음
 - 10대는 35%, 20대는 40%, 30대는 40%, 40대 이상은 65%가 전신피로를 호소함



<그림 4-43> 연령별 전신피로 문제

○ 경력의 증가와 함께 전신피로에 대한 호소도 증가하였음

- 1년 미만은 31%, 1~3년 미만은 46%, 3년~10년미만은 54%가 전신피로가 있거나 심각하다고 응답하였음



<그림 4-44> 경력별 전신피로 문제

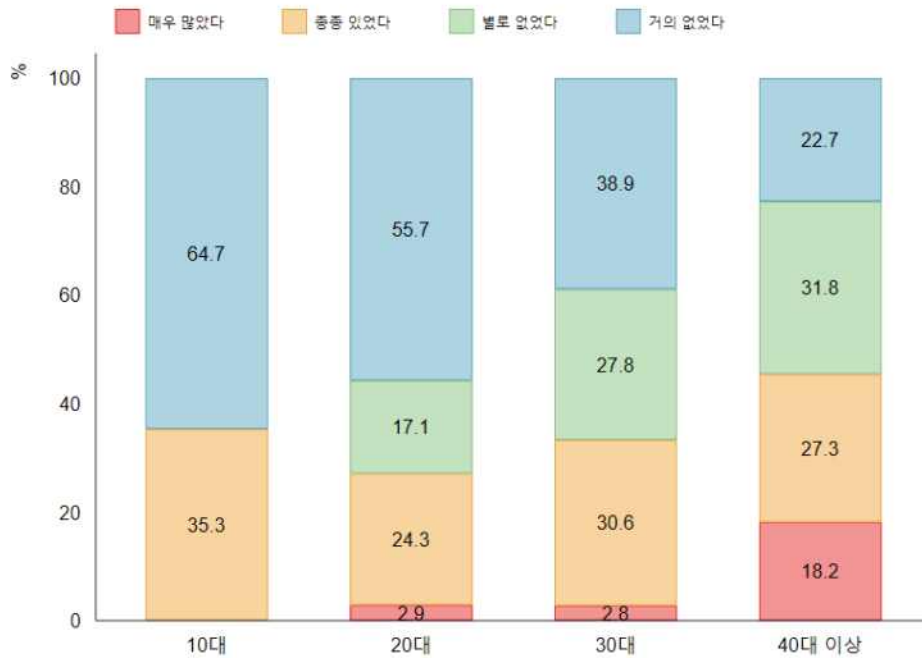
(4) 아픈데 나와서 일한 경험

- 아픈데 나와서 일한 경험은 별로 없거나 거의 없다는 응답이 68%로 다수를 차지했음
- 그러나 종종있거나 매우 많았다는 응답도 32%로 낮은 수준이 아니었음

<표 4-38> 아픈데 나와서 일한 경험

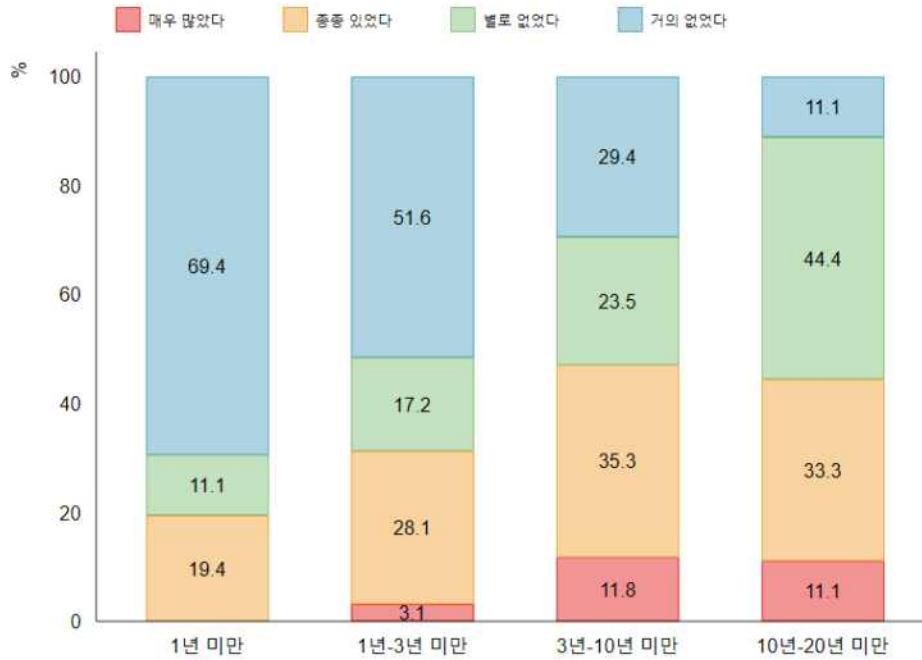
아픈데 나와서 일한 경험	빈도	비율
매우 많았다	7	4.8
종종 있었다	40	27.2
별로 없었다	29	19.7
거의 없었다	71	48.3
총합	147	100.00

- 아픈데 나와서 일한 경험은 10대와 40대 이상에서 각각 35%와 36%로 높았음
- 아픈데 나와서 일한 경험이 거의 없었다는 응답은 10대에서는 64%였으나, 40대 이상에서는 23%로 연령이 증가하면서 감소하였음



<그림 4-45> 연령별 아픈데 나와서 일한 경험

- 아픈데 나와서 일한 경험은 경력이 많아 질수로 증가하는 경향을 보임
- 아픈데 나와서 일한 경험이 매우 많거나 종종있는 경우는 1년 미만에서 19%, 1~3년 미만에서 31%, 3년~10년 미만에서 47%, 10년 이상에서 44%였음



<그림 4-46> 경력별 아픈데 나와서 일한 경험

자. 노조

(1) 노조 가입의사

- 노조가입 의사는 없는 편이거나 전혀 없다는 응답이 39%, 대체로 있거나 적극적으로 가입의사가 있다는 응답은 27% 였음

<표 4-39> 노조가입 의사

노조 가입의사	빈도	비율
전혀 없다	37	23.6
없는 편이다	25	15.9
보통이다	52	33.1
대체로 그렇다	25	15.9
매우 그렇다	18	11.5
총합	157	100

- 연령별 노조가입 의사는 다음과 같음

- 노조가입 의사가 전혀 없다는 응답은 전체 연령에서 20% 전후로 비슷하였음

- 노조가입 의사가 매우 높다는 응답은 20대까지 6% 수준이었으나, 30대는 22%, 40대 이상은 12%로 높았음
 - 30대의 경우 가입의사가 대체로 있다는 응답까지 고려하면 36%가 노조가입 의사가 있다고 응답하였음
 - 40대의 경우 가입의사가 대체로 있다는 응답까지 고려하면 38%가 노조가입 의사가 있다고 응답하였음
- 경력별 노조가입 의사는 다음과 같음
- 노조가입 의사가 전혀 없다는 응답은 10~20년 미만이 30%로 가장 높았음
 - 없는 편이라고 응답한 비율까지 고려하면 1년 미만에서 노조가입의사가 없는 비율은 54%로 매우 높았음
 - 노조가입 의사가 매우 높은 집단은 3년 이상의 경력을 가진 배달노동자들이었으며 그 비율은 20% 수준이었음
 - 노조가입 의사가 대체로 있다는 응답까지 고려하면 3년 이상 경력 배달 노동자의 노조가입 의사는 30%에서 35%로 나타났음

차. 정책과제

- 배달노동자들이 배달노동 환경 개선을 위해 필요하다고 제안하는 정책과제의 우선순위는 보험료부담완화, 휴게시설설치, 산재보험의 의무적용, 고객과의 갈등 해결 방법마련 등의 순이었음
- 정책과제 1순위인 보험료 부담 완화에 대해 그렇다와 매우 그렇다라고 응답한 비율은 66%에 달했음
 - 정책과제 2순위는 휴게시설 설치였으며, 그렇다와 매우 그렇다 라고 응답한 비율은 51%였음
 - 정책과제 3순위는 산재보험의 의무적용이었으며, 그렇다와 매우 그렇다 라고 응답한 비율은 51%에 었음
 - 정책과제 4순위는 고객과의 분쟁 해결 방법 마련이었으며, 그렇다와 매우 그렇다 라고 응답한 비율은 50%였음
 - 정책과제 5순위는 수수료 협상방안 마련이었으며, 그렇다와 매우 그렇다 라고 응답한 비율은 44%였음
 - 이외에 체계적인 안전교육에 대해서는 43%, 고용보험 의무가입은 41%, 표준계약서 작성의무화는 33%가 필요하다고 응답하고 있었음

<표 4-40> 정책과제 우선순위

	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다	그렇다 + 매우 그렇다(%)
보험료 부담 완화	9 (5.8)	2 (1.3)	42 (27.3)	34 (22.1)	67 (43.5)	65.6
휴게시설 설치	14 (9.1)	8 (5.2)	54 (35.1)	29 (18.8)	49 (31.8)	50.6
산재보험의 의무적용	16 (10.5)	7 (4.6)	51 (33.6)	37 (24.3)	41 (27)	51.3
고객과 갈등이 생겼을 경우 해결 방법 마련	9 (5.8)	5 (3.3)	63 (40.9)	31 (20.1)	46 (29.9)	50
수수료 등을 협상할 수 있는 방법마련	13 (8.5)	10 (6.5)	63 (41.2)	35 (22.9)	32 (20.9)	43.8
체계적인 안전교육	19 (12.4)	4 (2.6)	65 (42.5)	34 (22.2)	31 (20.3)	42.5
고용보험 의무 가입	17 (11.2)	7 (4.6)	65 (42.8)	33 (21.7)	30 (19.7)	41.4
(표준)계약서	23 (15)	12 (7.8)	67 (43.8)	25 (16.3)	26 (17)	33.3

4. 소결

- 부천시지역 배달 노동자 실태조사 결과를 요약하면 다음과 같음
- 조사대상 부천시 배달 노동자들의 일반적 특징은 다음과 같음
 - 연령으로는 20대가 47%, 고졸이 64%, 배달경력으로는 1년이상~3년 미만이 44% 조사되었음
 - 조사대상자의 소속은 런(19%), 바로고(14%), 스파이더(10%), 부릉(7%) 순이었고, 기타가 39%였음
 - 조사대상자의 87%가 주업으로 배달노동에 종사하고 있었음
 - 가장 빈번하게 배달은 나가는 지역은 심곡동(72%), 중동(46%), 부천동(44%) 순이었음
- 근로계약, 근로환경 및 종속성에 대한 조사 결과는 다음과 같음
 - 근로계약서를 작성하는 경우는 50%에 못미치고 있었으며, 30대는 구두합의(43%), 40대는 근로계약은 아니지만 서면계약을 체결(48%)하는 비율이 높았음
 - 계약내용의 결정은 주로 회사와의 협상을 통해서 이루어 지고 있었으며(68%),

- 40대 이상에서는 회사와의 협상에 따른 결정(58%) 비율이 가장 낮았음
- 근로계약기간은 69%가 정하지 않았으나, 10대의 경우 53%가 유계약이었음
- 주중 및 주말 평균 배달건수는 각각 37건, 49건이었으며, 10대는 주중에(42건), 20대는 주말(50건)에 배달 건수가 많았음
- 배달대기장소는 70%가 배달대행업체 사무실이라고 응답하였으며, 10대와 40대는 배달지역 근처라고 응답한 비율이 35% 이상이었음
- 주당 평균근무시간은 6일이었고, 하루 평균 주중 11시간, 주말 12시간, 대기시간은 평균 4시간 정도였음. 야간근무도 평균 5일이었음
- 근로환경은 88%가 대체로 만족하고 있었으며, 연령이 증가할수록 만족도는 낮아졌고, 40대 이상에서 근로환경에 매우 만족한다는 비율은 16%에 불과하였음
- 출퇴근 시간은 79%가 정해져있다고 응답하였음
- 휴무일, 휴식시간, 휴식으로 인한 불이익, 배달지연으로 인한 별점, 고객으로부터 배달업무 이외의 요구사항, 배달지의 자유로운 선택 등에서 자율성 수준에 대해서는 70% 이상이 긍정적으로 응답하였음
- 업무지시를 받지 않는다는 응답은 18%에 불과했음

○ 보수 및 비용에 대한 분석 결과는 다음과 같음

- 수수료를 제외한 건당 배달료는 평균 3,355원이었으며, 30대가 3,394원으로 가장 높았음
- 세금 등을 포함한 월 평균 소득은 327만원이었으며, 30대가 346만원으로 가장 높았음
- 오토바이는 72%가 리스 계약이었으며, 10대는 88%가 오토바이를 리스하고 있었음. 한달 평균 리스비용은 약 50만원이었으며, 10대가 약 70만원으로 가장 높았음
- 건당 중계업체 배달앱 수수료는 230원이었으며, 10대의 수수료가 가장 높아 520원이었음. 수수료에 대해서는 87%가 적당하거나 저렴하다고 생각하였음
- 건당 배달대행업체 수수료는 286원이었으며, 10대의 수수료가 584원으로 가장 높았음. 수수료에 대해서도 비싼 편이라고 응답한 비율은 13%에 불과함

○ 사회보험 및 민간보험에 대한 분석결과는 다음과 같음

- 사회보험 미가입비율은 국민연금 73%, 국민건강보험 58%, 고용보험 87%, 산재보험 37%로 매우 높았음
- 연령별 미가입율을 보면, 국민연금과 국민건강보험은 10대(86%), 고용보험과 산재보험은 40대 이상에서 각각 92%, 53%로 높았음
- 산재보험 미가입 사유로는 필요없다는 응답이 38%에 달했고, 특히 10대의 경우 75%에 달했음

- 책임보험은 55%가 미가입이었고, 20대가 63%로 미가입 비율이 가장 높았으며, 연평균 책임보험료는 232만원이었으며, 20대가 280만원으로 가장 높았음
 - 종합보험은 37%가 미가입 상태였고, 20대가 42%로 미가입 비율이 가장 높았으며, 연평균 종합보험료는 384만원이었으며, 20대가 617만원으로 가장 높았음
- 안전 및 안전교육에 대한 분석결과는 다음과 같음
- 안전사고를 경험했다고 응답한 비율은 29%였고, 주행 중 넘어지는 사고를 경험한 비율이 70%로 가장 많았으며, 다음은 사륜차와의 사고가 60% 였음
 - 개인 보호구는 84%가 착용한다고 응답하고 있었지만, 보호구를 항상 착용한다는 응답에서 10대는 53%에 불과했음
 - 안전교육은 주로 회사에서 받는데 그 비율은 63%였으며, 배달라이더 협회, 경찰청 등에서 안전교육을 받는다는 비율은 33%에 불과했음.
- 배달시 애로사항 경험에 대한 분석결과는 다음과 같음
- 미끄러운 주차장(82%), 아파트 단지 내 오토바이 출입금지(73%), 좋지 않은 도로 포장상태나 위험한 골목길(66%)을 배달시 애로사항으로 많이 지적하였음
 - 배달 노동자들이 많이 방문하는 5개 동 중에서 미끄러운 주차장 문제는 소사본동과 범안동, 아파트 단지내 오토바이 출입금지는 부천동, 도로포장상태는 부천동에서 애로사항을 많이 지적하고 있었음
- 부당한 경험에 대한 분석결과는 다음과 같음
- 업무 수행 중 부당한 경험은 폭언·욕설 17%, 부당한 질책 13%, 불리한 콜 배정 11% 순이었으며, 대부분 고객에게서 이러한 부당한 대우를 경험하였음
 - 부당한 처우에 대해서는 회사나 상사의 도움을 요청(43%)하거나 스스로 해결하였음(37%). 연령이 증가할 수록 회사나 상사의 도움 요청 비율이 증가하였으며, 10대의 경우는 스스로 해결하거나 아무조치를 취하지 않는 비율이 71%에 달했음
- 건강에 대한 분석결과는 다음과 같음
- 건강위험은 연기, 배기가스, 미세먼지 등의 흡입(61%), 덥거나 추움(57%), 피로 및 통증을 주는 자세(47%) 순이었음
 - 건강상태가 좋은 편이라고 응답한 비율은 48%였으며, 40대 이상에서 건강이 매우 좋다고 응답한 비율은 4%에 불과함
 - 전신피로(43%), 요통 및 근육통(34%) 순으로 건강상의 문제가 있다고 응답하고 있었으며, 60% 이상이 이들 문제가 업무와 관련되어 있다고 응답함
 - 아픈데 나와서 일한 경험은 32%가 종종 또는 매우 많이 있었다고 응답하였으

며, 아픈데 일한 경험이 거의 없다고 응답한 비율은 10대는 65%로 높았으나, 40대 이상은 22%로 가장 낮았음

○ 노조 가입의사에 대한 분석결과는 다음과 같음

- 노조가입을 긍정적으로 표명하는 비율은 27%였으며, 가입의사를 적극적으로 표명하는 경우는 20대까지 6% 수준으로 매우 낮았고, 30대는 22%, 40대는 12% 였음

○ 배달노동자들이 제시하는 정책과제는 다음과 같음

- 정책과제의 우선순위는 보험료부담완화(66%), 휴게시설설치(51%), 산재보험의 의무적용(51%), 고객과의 갈등 해결 방법마련(50%) 등의 순이었음

5장. 부천시역 라이더 면접조사

- 부천시역 라이더들에 대한 설문조사와 함께 라이더들의 노동조건과 노동환경에 대한 실태를 심층적으로 파악하고 보다 구체적인 대안을 모색하기 위해 라이더들과 심층 면접을 실시하였음.
- 조사는 크게 배달 알고리즘, 노동조건, 부당대우/사회적 인식, 이해대변 영역으로 이루어졌음. 면접조사에 사용된 질문지는 본 연구보고서에 첨부되어 있음.
- 면접조사는 개인적, 집단적으로 모두 4회에 걸쳐 9명을 대상으로 이루어졌으며 각 면접조사당 평균 1시간 30분 가량 소요됨.
- 인터뷰는 라이더들의 동의를 받아 녹취하였고, 모든 대화는 문서 형태로 저장되어 분석에 사용됨.
- 제시된 인용문들은 라이더들의 실제 경험과 인식 또는 생각에 대해 서술한 것들로서, 일부 내용은 문맥에 맞게 편집하고 유평하였으나 기본적인 내용은 그대로 유지되도록 하였음.

1. 면접대상자들의 특성

<표 5-1> 심층면접 대상자들의 일반적 특성

피면접자	소속기관	성별	연령	고용지위	기타
A-1	A 배달대행업체	남	40대	점장	일반배달대행
A-2	A 배달대행업체	남	30대 후반	팀장	일반배달대행
A-3	A 배달대행업체	남	40대	일반라이더	일반배달대행
A-4	A 배달대행업체	남	40대	일반라이더	일반배달대행
B-1	B 배달대행업체	남	조사 안됨	점장	일반배달대행
B-2	B 배달대행업체	남	조사 안됨	팀장	일반배달대행
C-1	C 배달대행업체	남	조사 안됨	점장	일반배달대행
C-2	C 배달대행업체	남	조사 안됨	팀장	일반배달대행
D-1	D 배달대행업체	남	40대 초반	일반 라이더	대기업 배달대행

- 본 면접조사에서는 두 가지 유형의 배달대행 업체를 구분하여 지칭하고 있음. 우선 주문중개 플랫폼사의 자회사(배민 라이더스, 쿠팡이츠, 요기요플러스 등) 배달대행업체를 지칭할 때는 이들이 독점적 주문중개 플랫폼의 배달대행업이라는 특성을 고려하여 편의상 ‘대기업 배달대행’ 이라고 지칭하며, 그 이외에 지역의 배달대행업체와 계약이 되어 있는 플랫폼사(바르고, 생각대로, 부릉 등)의 배달대행을 ‘일반배달대행’ 으로 칭할 것임.
- 실제 배달라이더들에 의해서도 이렇게 불리는 경향이 있는 점을 참조함.

2. 라이더들의 노동조건

가. 알고리즘과 배달료

- 조사된 배달대행업체들의 라이더들은 모두 업체가 계약하거나 개인적으로 등록한 프로그램사에 의해 제공되는 AI 알고리즘을 이용하여 배달업무를 수행하고 있음. 소비자가 앱을 통해 특정 상점에 음식을 주문하면, 앱에 로그인되어 있는 배달 라이더들에게 주문 건이 나타나고 이 주문건에 대해 라이더가 배달 여부를 결정하는 형식임.
- 동네의 배달 대행사에 계약되어 있는 라이더들의 경우에는 배달 배차가 대행사의 대표나 팀장에 의해 관리되는 경우가 많음. 즉, 주문 배달이 앱상에 뜨면 라이더들의 현재 위치와 다른 배달건들의 지역적 근접성 등을 고려하여 관리자들이 라이더들에게 몇 개의 배달을 묶어서 배정해주는 방식임.
- 라이더들이 스스로 배달 건을 묶는 경우들도 있음. 대행사의 성격이나 대표 혹은 팀장의 성향에 의해 차이가 나기도 함.
- 쿠xxx나 배00000 등과 같은 주문 중개 업체에서 운영하는 배달대행업체 소속 라이더들은 지역의 대행사에 연결되지 않고 직접 콜을 받아 배달을 하는 경우인데, 소속 업체의 AI 알고리즘에 의해 배달이 접수된 지역에 가까운 곳의 라이더에게 배차가 이루어짐. AI 알고리즘 배차를 거부하는 경우 경고, 계정정지, 등급하락이나 배달료 차감 등의 불이익을 당하기도 함.

“일단 뭐든지 어플이에요. 아 이제 출근해야지 해서 어플을 작동을 시키는 거예요. 업무하겠다고. 그러면 AI가 컴퓨터가 내 위치를 보고 제일 가까운 곳을 픽업을 하게끔 해줘요. 이걸 갈 것이냐, 그러면 뭐 가고 싶으면은 뭐 수락을 누르고 아 여기는 돈이 안 맞아 거절하려면 이 거절을 할 수 있는 거고. 근데 저는 이렇게 해서 하다가 시간이 오늘 좀 피곤한데 그러면은 퇴근 버튼을 누르면 퇴근이 되는 거예요. AI

가 배정해줬는데, 내가 안가고 싶으면 그러면 거부하면 돼요. (XX 업체는 거부에 대해서는 패널티 같은 거는 없어요?) XX는 없는데 YY는 있다고 들었어요. 많이 (거부)하면은 뭐 일주일 일 못하게끔.” (피면접자 D-1)

“이 옥길동이 지도를 보면 향아리 상권이란 말이에요? 이 안에서 그냥 계속 돌아요, 계속. 여기 갔다가 저기 갔다가 다람쥐 쳇바퀴 돌듯이 도는거예요. 그럼 시간당 4~5만원 때려버리는 거예요. 저 같은 경우에는 7개만 때려도, 저는 5천원 정도콜이 아니라 7천원 짜리 심곡동, 원미동가는 7~8천원 짜리 3~4개를 열고, 그 중간에 소사본동을 가는 걸 잡으면 여차피 가는 길에 따따다당 하는거예요. 그렇게 콜을 때리면은 시간당 6~7만원씩 나오는 거예요” (피면접자 A-2)

- 배달 대행업체들마다 라이더들에게 지급되는 단가에는 차이가 있지만, 기본적으로 일반 배달대행업체들의 경우 1Km 혹은 1.5 Km를 기준으로 하여 라이더들이 받는 기본 단가는 3,000원-3,500 정도로 책정되는 것이 일반적임. 거리가 증가할수록 배달료가 증가하여 라이더들의 배달료도 높아지는 구조임.
- 가까운 지역에서 들어온 주문 4-5건의 배달을 묶어 한꺼번에 처리하는 일반대행업체와 달리 대기업 배달대행 플랫폼 업체들의 경우는 단건 배달이 보편화되었는데, 이 경우 라이더가 지급받는 기본 단가가 높게 책정되어 일반대행업체에 비해 2배 이상인 경우가 있음.
- 거리는 기본적으로 직선으로 측정되어 가격이 책정되는데, 목적지까지 직선으로 주행할 수 없는 도로 사정상 실제 운행 거리는 측정거리보다 멀어질 수 밖에 없음. 라이더들은 현실적인 거리 측정을 위해서는 네비게이션의 경로를 통한 거리 계산이 이루어져야 하지만, 몇 건의 주문을 한꺼번에 처리해야 하는 경우는 네비게이션의 거리 계산도 현실적일 수 없다고 인식하고 있음.
- 따라서 라이더들은 직선거리로 계산되는 배달지들을 네비게이션보다는 자신들의 경험에 의해 복수의 배달건을 처리하지만, 앱에 의해 계산되는 직선거리보다는 먼 거리를 다니고 있음.

“기본 1.5km 단가가 3,000원이고, 거기서 100m당 150 가요. 단가가 당연히 올라가죠 km수가 올라가면. 내비로 돌면 더 멀겠죠. 그런데 저희는 무조건 직선거리로 다 책정이 됩니다...원래는 네비로 가는게 현실적인 거잖아요? 오토바이라도 뺑뺑 (돌아서라도) 차선을 지키라고 얘기하니까. 저희가 인도 타고 가는 거는 위반이잖아요. 내비를 딱 맞추면 (직선거리보다) 1.5km가 2km로 늘어나요. 근데 그걸 일일이 다 계산할 수는 없어요. 어느 집에서 시킬지 모르고, 어떻게 시킬지 모르는데. 그러면요 집에서 여기 가면은 직선거리고 되면 되게 간단 간단하잖아요? 그런데 내비로 재계 되면 이거 어떻게 다 썰거야?” (피면접자 B-1)

○ 직선거리로 배달 거리가 계산되는 경우, 강을 건너거나 산을 넘어야 하는 상황에서는 네비게이션상의 거리가 직선거리보다 수배 이상 될 때도 있으며, 실제 조사에 참가한 한 라이더도 실제 거리가 직선상의 거리보다 2배 이상 먼 곳의 배달지가 배정된 적이 있다고 함. 특히, 초보 라이더들의 경우는 네비게이션을 따라 중복 배달을 할 수 밖에 없어 배달 앱의 거리 계산은 비현실적으로 여겨질 여지가 많음.

○ 쿠xxxx의 경우 이러한 배정을 수 차례 거부하면 패널티를 받는 경우도 생김. 패널티를 받으면 그 다음에는 일정기간 동안 콜을 받지 못하게 계정을 막는 등의 불이익을 받게됨.

“우스갯소리로 있어요. 쿠xxxx는 하다가 부산까지도 갈 수 있대. (예전에) 제가 부천 대학교 쪽에서 픽업을 했어요, 근데 저를 인천 대공원까지 보내더라고요? 인천 대공원도..인천 대공원만이 아니라 시흥 쪽으로 돌아가서 군부대 쪽으로 보내..그러니까 직선거리로는 10km인데, 내비찍으면은 한 20km나와요. 7,400원인가? 이거 맞냐고 전화를 했어요. 처음. 그런데 책정된게 맞대요..거기서 이제 돌아오는데, 갑자기 저쪽 인천 만수동으로 보내더라고..나는 집이 부천인데, 인천 만수동쪽으로 계속 콜을 보내더라고요. 계속 나는 안할건데 어플을 끄든가 계속 거절을 해야되는거죠. (평점을 알 수 있나요?) 네 평점 바로 나와요. 쿠xxxx는 그날 12시 딱 지나면 평점이 계산이 돼요. 연속으로 10번인가를 거절하면은 평점 낮아져서 패널티 때문에 배차가 안 들어와요.” (피면접자 B-2)

○ 단가는 지역의 배달 수요에 따라 달라지기도 하는데, 서울의 경우를 예를 들면 소위 강남 3구로 불리는 서초/강남/송파구의 경우는 배달 수요도 많아 배달료 단가 자체가 서울의 다른 지역에 비해 훨씬 높게 책정되는 경우도 있음.²⁾

“수수료가 일단 올라가요. 점심피크. 저녁피크타임에는 많이 올라가는데. 거리에 따라서도 틀리거든요. 예를 들어 좀 외진 지역. 한번 가면 다시는 픽업을 안 해줄 정도의 외진 지역은 많아요. 부천지역 같은 경우는 저기 지향로랑 부천 딱 라인, 신월동 바로 뒤쪽인데 한 발자국만 가면 부천이에요. 고강동...거기는 상가가 없어서...거기만 원을 주면은 한 번쯤을 갈까? 근데 8천 원 이렇게 주면 무조건 거절해요. 저도 만약에 9천 원이다 그러면 거절. 왜냐면 갔다가 올 때는 빈 차로. 제가 또 혼자서 돌아다녀야 하고. 그 시간에, 기름값도 그렇고, 엔진 돌면 소모품도 일단 작동이 됐기 때문에. 일단 거절 누르고.” (피면접자 D-1)

2) 이데일리리 “서초 6420원·성동 3900원…배달원들이 강남으로 원정 떠나는 이유” (2021.8)

<http://snaptime.edaily.co.kr/2021/08/서초-6420원·성동-3900원배달원들이-강남으로-원정-떠나/>

- 반대로 위의 사례처럼 상가나 주거 밀집도가 낮은 경우에도 거리에 비해서도 더 수수료가 올라가기도 하는데, 부천의 경우에도 특정 지역은 소위 ‘유배지’로 분류되어 라이더들이 배달을 회피하기 때문에 배달료가 높음. 특히 점심 혹은 저녁 시간과 같이 배달 수요가 많은 경우 이러한 외지로 가는 배달은 배달료가 더 높게 책정되기도 함.

나. 노동시간과 수입

- 일반대행업체에 소속된 라이더들은 계약형태상으로는 프리랜서인 특수고용형태종사자이지만, 배달 수요에 대한 안정적인 처리를 위해 어느 정도 정해진 근무 시간을 요구받음. 일반적으로 10-12시간 가량 일을 하고 있음.

“아침 열시 반부터 저녁 열시 반까지 일주일에 6일 일하고 그러면, 10시 50분부터 콜이 올라오면 (피면접자 슈퍼 4) 열시반이나 그때 이제 오전부터 풀타임으로 나오신 기사분들은 9시반정도 열시쯤에 퇴근하시고, 두시정도에 출근한 친구들은 마감까지.. (새벽) 1시 마감은 두세명 정도만.” (피면접자 A-1)

“저희는 10시-10시 하던 지 아니면 오후 1시부터 12시까지 하던지 보통 10시간에서 12시간 근무를 하죠. 그 정도는 해야 버는 게 본인이기 때문에 (의무인가요?) 뭐 일단은 물어보죠. 처음 들어올 때 몇시부터 몇시까지 할 수 있냐고? 우리는 10시 오픈해서 12시 마감인데 몇시부터 몇시까지 할 수 있냐? 그러면 구두상 계약을 하죠.” (피면접자 B-1)

- 임금노동자의 경우처럼 정해진 노동 시간에 대한 시간당 임금을 받는 것이 아니라, 실적에 따라 수입을 올리는 직업의 특성 때문에 라이더들의 수입은 경력에 따른 배달 가능 건수에 따라 편차가 큼.

- 앞장의 설문조사분석에서 나타난 바와 같이 부천지역 라이더들의 평균 수입은 330만원 가량이고, 본 면접조사에 참여한 연령 40대의 라이더들의 한달 수입은 대체적으로 400만원 가량, 그리고 그 이상의 수입을 올리는 라이더들도 있음. 이러한 이유로 라이더들의 소득 수준이 높다는 인식이 있음.

“평균적으로 꾸준히 타는 기사들은 400정도 받아요. 농땡이치면 한 300정도?(피면접자 A-3) 놀면서 조금씩만 타도 300이상은 벌어요” (피면접자 A-4)

“쉽게 얘기하면 잘 타면 많이 버는 거고요. 잘 못타면 적게 버는 거예요. 그래서 정말 천차 만별이에요. 저희 기사는 그렇게 많지가 않아요. 한 한 열에서 왔다 갔다 하

는데 많은 데는 30명 40명이거든요. 맨 위에 있는 사람들은 뭐 한 7, 800만 원 제일 많이 가졌던 1200만 원까지 받았어요. 근데 정말 못 가져가는 사람들은 한 달에 150-200 (만원).” (피면접자 B-1)

- 그러나 아래의 면접 내용에서 나타나는 바와 같이, 업무 관련된 지출이 사용자에 의해 이루어지는 임금노동자들과는 달리 대부분 개인 비용으로 지출되어야 하기 때문에, 벌어들이는 수입의 상당수가 배달업무와 관련된 지출비로 나감.
- 겨울에 필요한 방한 용품이나 라이더용 마스크, 혹서기용 팔 토시 등의 용품은 물론 배달통과 같은 기본장비와 헬멧, 무릎보호대 등 기본적인 안전 장비 까지 모두 개인이 구입해야 하며, 때로는 대행업체를 통해서 약간 저렴한 가격에 구입할 수 있는 경로도 있음. 아래의 그림은 부릉이 운영하는 용품몰임.



<그림 5-1> 부릉의 라이더용 용품몰 홍보문구

- 라이더가 오토바이 리스 대신 직접 오토바이를 구매하여 운행하는 경우도 있는데 이런 경우에도 리스비용이 지출되는 대신 보험료를 포함해 유지비, 수리비 등으로 나가는 비용이 큼.

“처음에 배달기사 들어오잖아요. 그러면 바이크 리스비가 나가요. 나이가 어린친구들은 하루 기본 3만원. 일을 하든 안하든 매일 나가는 거예요. 그러면 3만원씩 계산하면 한 달에 90만원이죠? 하루에 기름 무조건 만원씩은 넣는다고 생각하시면 돼요.

그러면 30만원 나가죠. 그거 120만원. 밥을 먹는다. 최소 한끼 5천원 계산하더라도 하루에 두 끼 만원. 그러면 또 30은 또 나가 150이죠 일단? 일단 기본 회식 150. 담배를 핀다 하루에 5천 원씩 그러면 일단 170은 무조건 빼고 계산을 해야 되는거죠. 그러면 기본적으로 하루에 (열두시간 일해서) 50개씩 치면 15만원이잖아요. 그러면 한 달에 450이예요 거기서 이젠 170만원 빼보시면 얼마예요?” (피면접자 B-1)

“이게 금액으로만 따지면 진짜 많이 버는 거예요. 저 같은 경우에는 이 금액인데, 잘하시는 분들은 막 600 이상 갖고 가시는 분들도 계시거든요. 근데 지출되는 돈이 많아요. 오토바이 하루에 기름값 대충 1, 2만 원은 넣어야 하고, 그다음에 오토바이 유지비, 수리비, 뭐 수리비가 어마어마하거든요. 타이어. 오토바이가 일본 거니깐. 외국산 오토바이를 쓰니깐 아무래도 수리비가 좀 많이 나와요. 한번 뭐 추우니깐 손에 열선 깐다거나, 손 시럽지 말라고 막 그런 게 막 15만 원 이러거든요. 모든 준비를 하려면은 돈이 나가긴 많이 나가요...” (피면접자 D-1)

- 또한, 하루 12시간 일하는 라이더들의 수입을 하루 12시간 일하며 최저임금을 받는 노동자들의 임금 수준과 비교할 때, 라이더들의 월 수입은 월 최저임금에 미치지 못함. 라이더들의 월 수입에는 8시간을 초과하는 4시간의 노동에 대한 수당, 심야 배달 노동에 대한 수당, 계약상의 노동시간을 주 5일 이행시 지급되는 주휴 수당 등이 고려되지 않기 때문임.

“단가가 지금 몇 년 동안 동결이거든요. 그것만 올리면 아무 문제가 없어. 최저시급도 안 되는 기사들이 많아...우리가 빨리 타면 5개를 탄단 말이에요? 그러면 3,000원씩 해서 15,000원 밖에 안 되잖아요. 올해 최저시급이 8,720원인데. 다섯 개 라는 건 사실 베테랑 기사님 기준이고, 초보자들은 2개 탄다고, 그러면 6,000원 벌어요. 시간당. 그러니까 기본 단가가 안 맞는다는 거죠. 쿠팡 이츠나 배달의 민족은 한 건씩 배달하잖아요. 그래서 자기들은 기본 단가를 맞추겠다 해서 7,000원, 8,000원씩 올리는데, 그것도 따지면 1시간 반에 한두어 개를 배달한다고. 그러니까 기본 단가를 안올리는 이상은 이게 아직까지는 최저임금에 못 미치는 거라고 생각하시면 되고. 일이 힘들다, 안 힘들다의 문제를 떠나가지고, 안전 이런 걸 떠나서, 일단 단가가 워낙 안 맞으니까 그게 이제 가장 큰 문제점이죠” (피면접자 B-1)

다. 배달량

- 앞서 분석한바와 같이 시간당 15,000원 가량의 배달비를 벌어야 일정 수준의 수입이 가능한 배달 노동의 특성상, 지역의 일반배달대행 업체 소속 라이더들

은 한 시간에 평균적으로 4-5건 가량의 배달 로드를 갖게 됨.

- 대기업 배달대행업체들의 경우에는 배달 단가가 높고, 배00이나 요기요 플러스 같은 곳은 묶어서 가는 배송 대신 단품 배송이기 때문에, 하루 배달 건수로 따지면 일반대행업체에 비해 절반 정도임.

“어쩔 수 없이 잡는 건 아니고, 예를 들어서 우리가 한 기사가 다섯 개, 다섯 개씩 잡는 이유는 그 정도로 그 코스가 이게 맞기 때문에 잡는 거고, 무리하게 8개씩 10개씩 잡으면 여기 우리 쪽에서도 빠요. 왜냐하면 그 1시간 안에 못가니까. 그 기본적으로 1시간에 5섯 개 기준으로 보시면 돼요. 무리하게 잡을 수도 없고 구조가, 무리하게 넣어줄 수도 없는 부분이야. 인간이 한계치가 있으니까. 무조건 다섯 개 정도 생각하시면 돼요” (피면접자 B-1)

“평균 최소 20건이고 많이 잡으면 한 42건? 아 오늘은 정말 안 되겠다 그러면 무조건 20건. (최근 3개월 정도 평균 한 달 수익이 얼마나 되는지?) 400... 20정도? 3.3% 빼고 저한테 입금되는 돈이 한달 평균으로 치면 한 420 정도 되요.” (피면접자 D-1)

- 일반적으로 알려진 바와 달리 짧은 시간에 많은 배달건수를 처리해 고수입을 올리려 무리한 운행을 하는 라이더들이 존재하는 것은 사실이지만, 하루에 100건 이상의 배달을 처리하는 이들에 비해 다수의 라이더들은 하루 40-60건 정도의 배달을 처리하고 있었음.

“실질적으로 알고 계시는 것처럼 ‘한 몫 당겨보겠다’라던지 ‘돈 많이 벌어야겠다’ 하는 사람은 실질적으로 대행사 내에서도 상위 한 몇프로 정도밖에는 안 돼요. 예를 들어서 평균적으로 (하루에) 100개 150개 타시는 분들이 그렇게 타는 거고 일반적으로 평균적으로 한 달에 이만큼만 벌어도 돼 하시는, 전업으로 아예 이거 하나만 하시는 분들 많거든요 저희 쪽에는. 40대 50대 가장이신 분들도 많지만 저희는 오히려 어린 친구들이 별로 없어요. 그런 분들 보면은 평균적으로 40개 50개, 좀 많이 타야 60개거든요. 이런 분들 보면은 하루 종일 막 그렇게 눈에 불을 키면서 법을 어긴다거나 하지 않으세요.” (피면접자 C-2)

- D 업체의 경우는 하루 배달 건수나 배달하는 시간을 강제하지는 않지만, 최소 배달 요구 건수가 있는데, 하루에 20건, 한달에 20일을 충족하지 못하면 휴가나 인센티브 지급 등에서 배제가 됨. 따라서 라이더들은 기본적으로 20/20, 즉 하루 20건, 월 20일의 최소요건을 충족하고자 함.

“그냥 어차피 이게 한 달에 20일 하루에 20건만 일을 하면 돼요. (정해져 있는건가요?) 아뇨, 정해져 있는건 없는데. 그니까 D는 커넥터가 있고, 라이더스가 있는데, 저희 같은 경우는 오토바이 타는 사람들은 라이더스예요. 순수보험 다 들고 그러면 이

제 아 뭐라고 이걸 표현을 어떻게 해야 하나. 다단계로 표현하면은 최고 위 등급? 최고 위 등급이고 그다음에 커넥터 분 중에 오토바이도 하시는 분들. 이렇게 뭐 쪽 쪽 내려오는데. 하루에 20건, 한 달에 20일, 하루에 20건만 해주면. 나중에 이게 1년 통틀어서 D에서 휴가를 준다거나 뭐 이런 게 있다고. 그래 갖고 이제 저도 이걸 노조 사람들한테, 노조 사람들한테 들어갖고. 무조건 해라. 이렇게. 못하면은 상관은 없는데 인센티브가 없는 거죠.” (피면접자 D-1)

- 그러나 라이더들의 배달량은 업체의 성격이나 지점 대표의 성향에 따라 편차가 있고, 주문이 몰리는 시기나 시간대에는 배달 로드가 많아질 수 밖에 없음.
- 또한, 한번 운행에 복수의 배달건을 처리하는 것이 관행인 일반배달대행 업체의 경우, 높은 수입을 올리고자 하는 개인 라이더들이 오토바이 운행에 있어 무리가 되더라도 많은 배달건수를 처리하고자 하기도 함.

- 면접에 참가한 라이더 한명은 4-5개를 묶어서 주는 일반대행업체의 특성 때문에 신호위반이나 인도 운행 등 위법적인 운행을 할 수 밖에 없는 점이 개인의 성향과 맞지 않아 대기업 배달대행업체로 바꾸었다는 경우도 있었음.

“생각대로는 좀 했었다가 조금 이게 안 맞아요. 저랑은 이게 뭐라고 할까. 그 배달 갈 때 엄청나게 줘요. 한 곳만 가는 게 아니라...한 4, 5개를 막 묶어서 주는 거예요. 그러면 이거를 시간 안에 처리를 하려면 당연히 신호위반이든 뭐 인도 길이든 다 해야 하니깐. 근데 전 또 적은 나이가 아니니깐 이걸 주춤주춤하는 거예요. 젊은 애들은 빠릿빠릿하게 가도 저는 가다가 아 왠지 좀 멍멍멍하게 하고. (중략) 아, 도저히 안 되겠다 하다가 이제 친구한테 이제 뭐 이런저런 얘기를 했다가. 친구가 야 그러면은 yy이나 zz 둘 중의 하나 플랫폼을 해서 해라. 그래서 했는데..” (피면접자 D-1)

- 일반대행업체들의 경우 낮은 배달 단가가 난폭운전이나 무리한 주행의 원인이기도 하다는 점을 라이더들도 인식은 하고 있었음. 따라서 월 수입이 비슷하다고 해도, 한 번의 주행에 3-4건의 배달을 묶어서 하느라 이동이 분주할 수 밖에 없는 일반대행업체에 비해, 단품 배달을 하고 상대적으로 높은 배달료를 받는 대기업 대행업체들의 모델이 사고의 감소와 라이더들의 안전에 도움이 될 것이라는 전망도 있었음.

“기본적으로 배달의민족이나 쿠팡이츠나 요기요 이런 사람들처럼 그런 금액 자체가 기본 5천 원 6천 원 이런 식으로 일반적인 대행사도 책정이 그렇게 될 수밖에 없는 인식이 되고 상황이 되면은 기사들 운전하는 그 난폭 운전은 제가 보기에는 진짜 확실히 많이 줄 거예요. 그만큼까지 무리하게 할 필요가 없거든요. 근데 지금은 세 개를 해야 만 원을 버는 거예요 세 개를 배달을 다 완료. 그냥 고객한테만 가면 되는 게 아니라 가맹점 가서 갖고 와서 갖다 주고 이거를 세 개를 해야 만 원을 벌잖아요.”(피면접자 C-2)

- 한편, 쿠팡이츠나 배민커넥터, 요기요플러스 등과 같이 라이더들과 근무 시간이나 배달 형태 등에 있어서 유연적 업무 계약을 맺고 있는 업체들의 경우, 일반대행업체들에 비해 종속성이 낮기 때문에, 배달 환경이 좋지 않을 때(다시 말해 주문이 몰리기 쉬운 날씨 등) 배달을 하지 않고 쉬는 경우가 많아, 몰리는 주문건수를 일반 배달대행업체들의 라이더들이 모두 처리해야 하는 문제가 생기기도 함.

“그게 어떻게 보면은 배민이나 쿠팡 자체적인 사업수익 모델이잖아요, 그치만 그걸로 인해서 지역 배달대행들이 피해를 보는 경우가 있어요. 왜냐하면 개네들은 쉽게 말해서 저희는 계약되어 있는 업체들은 저희가 광고를 해서 이렇게 배달을 하고 있는 거잖아요. 근데 애네는 엄청난 돈을 가지고 광고를 해서 일반인들을 모집을 했는데, 일반인들이 저희처럼 계약되어있는 라이더분들이 아니다 보니까 비오거나 날씨 안좋으면 안나와 버려요. 근데 그럼 그 물량을 소화할 못해, 그러면은 업체에 피해를 엄청 주는 거죠. 그냥 꺼버리는 거예요. 꺼버리거나 아니면 일반배달 대행 쪽으로 콜들을 던져버려요, 그러니까 저희도 그것 때문에 비오거나 날씨 안좋은 이런 날까지 나오게 되고.” (피면접자 A-1)

3. 라이더들의 안전과 재해 경험

가. ‘난폭운전’에 대한 인식

- 조사에 참여한 라이더들은 모두 도로에서 흔히 보는 라이더들에 대한 사람들의 일반적인 인식이 ‘난폭운전자’인 것에 대해서 분명히 인식하고 있었음. 그러나, 그러한 ‘난폭운전’에 대한 이해와 설명은 조금씩 차이가 있었음.
- 일반대행업체와 대기업 배달대행업체 모두를 경험했던 D-1은 신호위반이나 난폭운전이 대부분 일반대행업체의 라이더들에 의해서 이루어지는 것이라 보고 있었음. 일반배달대행업체는 기본적으로 단가가 낮기 때문에 같은 시간에 대행사가 수수료 수익을 얻기 위해서는 소속 라이더에게 한꺼번에 몇 건의 배달을 묶어서 보내야 하는 이유로 단건 배달보다 무리한 운행을 하게 된다고 함.

“거의 위반하는 업체분들은 다 거의 보면은 일반 대행분들. 왜냐하면 그분들은 이제 일단 면허증만 있으면, 면허증만 있으면 근무를 바로 할 수가 있으니깐. 오토바이를 못 타도, 그 지사장이나 팀장 사람들이 30분 교육하고 바로 투입을 시켜요. 그거 보면은 안쓰럽죠. 만약에 이 사람은 돈벌려고 왔는데, 사고라도 나면은 속된 말로 죽어 버리면 이 사람도 소중한 사람인데, (중략) 일반대행은 왜 (그러겠어요?) 이 사람이

수익 창출이기 때문에 무작위로 하는 거예요. 무작위로 뽑고 막 무조건 일 시키고. 이런 프로그램 거의 이런. 그래서 사고 나는 거 보면 거의 다 일반대행. 일반대행 지사장, 사장님들은 사람이 곧 돈이기 때문에, 무조건 일 시키는 거예요. 계약조건이 하루에 12시간 근무예요. 무조건 12시간 근무.” (피면접자 D-1)

- 반면, 일반배달대행업체들의 경우는 난폭운전의 문제를 라이더들이나 대행사에서 수익을 올리기 위해서라는 이유 보다는, 좀 다른 관점에서 설명함. 낮은 배달료로 인해 무리한 배달 쿨을 잡아서 여러 개를 같이 배달해야 하기 때문에 조금이라도 늦으면 독촉이 이루어지고, 그 독촉은 라이더들에 대한 비난뿐만 아니라 음식점에 대한 평판으로 이어지기 때문이라 봄.

“그 돈을 내고 깃발을 꽂는데 (비용을 지불하고 앱에 음식점 홍보를 하는 것-연구자 주) 배달이 늦으면 어떡해? 자기들 입장에서 우리에게 좀 빨리 갈 수 없냐고 재촉을 하는 거고, 우리도 그 마음을 아니까 최대한 빨리 가 드리려는 거고. 그러니까 우리하고는 상생관계가 되어있는 거죠. 뉴스를 보면 너무 독촉을 하니까 위반을 한다 하는데, 그거는 좀 반반이라고 생각을 하거든요? 당연히 빨리 가는 거는 맞고 내가 돈을 벌려면 빨리 배달해야 되는 게 맞죠? 그런데 업주 입장을 생각해주면 당연히 우리도 그 분은 그 리스트 순서나 (고객들) 별점 하나에 따라서 이렇게 자기들의 밥 줄이 왔다갔다 거리니까 그런 차이가 있는 거야” (피면접자 B-1)

- 앞의 인용문에서와 같이 지역의 배달대행업체와 음식점간에는 일종의 ‘상생관계’가 존재함. 배달대행업체와 음식점간에 신뢰관계가 있고 개인적인 친분이 형성된 곳이 많기 때문에, 좋은 상태의 음식을 배달해주고자 하는 마음이 있다고 함.
- 특히 최근 들어 음식점에 대한 별점 평가에 의해 음식점의 인상이 결정되는 경향이 강해지기 때문에, 소위 ‘별점 테러’ 같은 악성 평가를 받지 않게 하는 것이 계약관계에 있는 대행업체와 라이더들, 그리고 음식점이 상호 이익을 누리는 방법이라고 봄.
- 정해진 시간에 좋은 퀄리티의 음식을 전달해주는 것은 음식을 주문한 고객들에 대한 배달대행자들의 책임감이기 때문에 무리를 해서 운영을 하는 경우도 있다는 견해도 있었음.

“기사님들 같은 경우에도 오래된 기사님들이 많다 보니까 사장님들하고도 관계가 친한 그런게 되게 많아요. 가서 농담도 하고. 사장님들이 여름에 이럴 때 음료수도 주시고 밥 먹으러 오라고도 하고, 그렇게 인간적으로 가까워지다 보니까는 그런 업체들이 배달이 오면 아무래도 이제 빨리 배달해주고 싶고. 그래야지 그 가게도 배달이 빨리 되고...요즘에는 이제 플랫폼에서 리뷰 라는 걸로 가게를 평가하잖아요. 배달이 빨리 가고 음식의 퀄리티가 높잖아요 배달음식이라도. 그러면 리뷰가 좋아지잖아요.

근데 내가 집에서 배달을 시켰는데 한시간 반 있다가 음식이 떡이 되어서 오면 누가 좋아하겠어요. 그러니까 이제 기사님들도 마찬가지로 업체들이 장사가 잘되고 서로 서로 좋고. 저희도 마찬가지로 그런 업체들이 잘되서 배달도 많이 나오면 저희 입장에서 좋은 거니까.” (피면접자 A-1)

“제한된 시간내에 나오는 물량을 최대한 빠르게 소화를 시켜줘야 양쪽 다 좋은 거죠. 저희가 돈을 버는 것도 있지만 업체사장님도 만든 음식을 공유할 때 서비스 잘 해서 좋은거고, 고객은 내 돈주고 배달비 주고 시켜 먹었는데 모양 좋고 맛도 좋은 음식 먹어서 좋은거고” (피면접자 A-4)

- 그러나, 오토바이의 무리한 운행이 개인적 수입을 높이기 위해서라는 이유 보다는 이해 당사자들간 ‘상생관계’ 속에서 생기는 것이라 하더라도, 결국 사고는 라이더들에게 발생하는 것이며 여기에서 관련된 모든 책임은 라이더 개인들이 질 수 밖에 없기 때문에, 결과적으로 라이더들에게 희생을 요구하고 있는 구조라 할 수 있음.

나. 업무상 사고와 재해

- 라이더들은 주로 오토바이를 이용하여 배달 업무를 보며 도로 이동을 많이 하는데다가, 점심이나 저녁 식사 시간에는 처리해야 하는 주문량이 절대적으로 많기 때문에 이런 과정에서 빈번한 사고에 노출됨.

“배달 끝나고 이제 사무실에 복귀하는 길에 미끄러져가지고 이제, 그날이 장마 시작되기 바로 전날이었어요. 밤에 습기가 좀 많았을 거예요. 혼자 넘어졌는데도 그렇게 됐어요. 정말 재수가 없게 다리가 그냥 부러지더라고요. 철봉을 박았어요. 무릎 정강이부터 밑에까지 길게. 아직 안빠고 내년 7월달에 이제 기다렸다가 빼야 해요. 지금도 굉장히 아침마다 저려요. 그러니까 일할 때, 병원에서는 안정을 취하라고 그래요. 제가 근데 이제 수술한지 석달 정도 됐어요” (피면접자 A-2)

- 특히 날씨가 안 좋아서 노면에 습기가 많은 날은 오토바이 바퀴가 미끄러지기 쉽고, 눈이 많이 오는 날은 노면의 결빙현상도 생겨 사고의 위험은 더욱 커짐. 이러한 이유로 눈이 많이 오거나 장마철 등에는 같은 동네의 대행업체들끼리 연락을 해서 배달 콜을 더 안 받기로 결정하여 배달 업무 자체를 정지시키거나 라이더 스스로 배달을 나가지 않는 경우도 생김.

“눈 올 때는 아예 정지를 해버리고...장마철 때도. 그렇기 때문에 마이너스가 생기는 거겠죠. 못 빼는 콜들이 계속 올라올 거고 그러다 보니까 하나 가야 하는 거 묶어서

가야 하는 상황이 생기고...(그럼 다른 업체에서 배달을 나가기도 하나요?) 아뇨, 담합은 아닌데 이렇게 있어요. C에서 우리 오늘 배달 못할 것 같다고 판단 서잖아요. (그러면) 우리끼리 연락을 해서 '우리 스톱할 거야' 해서 추가로 콜 들어오는 거를 막는 거예요. 지금부터 더 배달을 안 받겠습니다. 나머지 떠 있는 거 200개 300개는 밖에 나와 있는 50명 60명의 기사들이 몇 시간이고 걸려도 어쨌든 정리는 해야 돼요." (피면접자 C-2)

- 도로 운행을 많이 해야 하는 라이더들에게 가장 빈번하게 일어나는 업무상 재해는 당연히 교통사고임. 날씨가 안 좋은 날 오토바이 운행을 하면서 미끄러져서 발생하는 사고도 많지만, 자동차나 버스 등 다른 차량과 부딪혀 발생하는 사고도 상당히 많음.

- 라이더들은 이런 사고의 대부분은 사고가 나면 크게 다치는 오토바이를 운전하는 라이더들보다는 상대차량의 과실에 의해서 이루어지는 경우가 많다고 봄. 사고가 발생할 가능성이 있는 상황에서 오토바이는 방어운전을 하게 되지만, 다른 차량은 그렇지 않음으로서 발생하는 경우가 대부분이기 때문임.

"비 오거나 눈이 올 때는 하루에 최소 하나, 많게는 일주일에 10-20건 정도. 자질구레한 사고부터 큰 사고까지. 근데 오토바이 과실은 거의 없어요. 왜냐하면 방어 운전은 차보다 오토바이가 더 많이 한다고 보시면 돼요. 부딪히면 차는 안 다치는데 오토바이는 다치잖아요. 그러니까 어떻게든 피하려고 하는데 대부분 차들이 못 보고 들어오는 경우가 많아요. 그러니까. 사각지대도 많이 있고. 저희는 갓길 주행이 어떻게 보면 우선이에요. 왜냐하면 넘어지는 경우도 많다 보니까. 근데 그거 못 보고 들어오고 깜빡이 안 켜고 들어오고 그런게 더 많아요. 깜빡이 안키고 막 들어오고 불법 유턴 치다가 오토바이 오는데 그냥 받아버리고. 저희가 신호 위반하다가 사고 나는 경우보다는 거의 9 대 1 수준이에요." (피면접자 C-1)

- 사고는 때로는 경찰에 의한 단속과 적발 과정에서 일어나기도 함. 전화통화나 음악을 듣기 위한 장치 때문에 단속 경찰의 경고음을 듣지 못해 뒤쫓아오는 경찰차나 오토바이와 부딪히게 되는 상황도 자주 발생함. 또한 상가 밀집지역에서 어쩔 수 없이 짧게라도 인도주행이 이루어지는 경우, 라이더들을 단속하기 위해 의도적으로 넘어뜨리는 경우도 종종 있음.

"적발하려고 가다가 엄청 위험한 상황도 많이 생겨요. 저기 보시면 아시겠지만 저희 세나라는 게 달려 있어요. 저희가 이게 통화하거나 일을 하면서 노래를 들을 수 있는 무선 마이크인데 대부분 크게 들어야 되거든요. 안 그러면 바람 소리 때문에 들리지가 않아서. 일하다가 노래 들을 수도 있고. 뺑바 (경찰 오토바이)가 오다가 쫓아오다가 되게 위험한 상황도 많이 발생해. 실제로 넘어지는 것도 많이 봤고 추가적인 2차적인 피해가 많이 발생을 할 때도 되게 많죠." (피면접자 C-1)

- 라이더들은 이러한 위험을 감수할 이유가 없다고 생각함. 많은 수의 라이더들은 배달업을 주된 직업으로 갖는 30-40대 이상의 사람들이며, 가족 부양의 의무가 있기 때문에, 가능하면 안전한 운행을 하려고 함
 “저는 절대 그렇게 못해요 그렇죠. 무서워서 그리고 생업하시는 분은 대부분 안전하게 하셔야 돼요. 아내가 있고 아이가 있잖아요. 절대 그렇게 못 해요. 왜냐하면 내가 사고가 나버리고 몸이 망가지면은 집 자체가 다 망가지는 상황이니까 최대한 돈을 벌 수 있는 데까지 벌 수 있되 안전은 최대한 지키면서” (피면접자 C-1)

다. 사고 예방을 위한 안전교육

- 규모가 큰 배달대행 프로그램과 계약하고 있는 배달대행업체들은 대체로 프로그램 본사에 의해 일괄적으로 제공되는 안전교육 프로그램을 통해 안전교육을 받고 있음. 그러나, 이러한 특성 때문에 개인적으로 운영하는 지역의 배달대행업체들의 경우, 공식적 안전교육이 있기 힘들 것이라는 라이더들의 지적이 있었음.
- 배달대행 프로그램에 의해 제공되는 안전 교육의 형태, 의무성이나 교육 주기는 프로그램 본사마다 차이가 있지만, B 업체처럼 앱을 통해 강의 영상이 전송되는 경우도 있고, A 업체처럼 매일 배달 업무를 시작하기 전 앱을 켜면 의무적으로 그날의 교육 내용을 이수하도록 되어 있는 경우도 있음.
- 안전교육에 대한 의무화는 안전을 위해 필요한 과정이라고 인식하는 기사들이 많고, 본사에서 제공하는 안전교육은 라이더들의 안전에 대해 최소한의 신경을 서주는 것이라 받아들여 형식적이라 할지라도 교육을 이수하는 데에 대한 불만은 없는 편임.
 “그 아침에, 콜을 키면은 10~15초 짜리 영상이 나와요 (A4- 매일매일 출근하면은 시작하는게 바뀌어요) 안전모 착용에 대해서라든가 신호위반에 대해서라든가, 오토바이 조작법이라든가 매일 바뀌어서 영상이 나와요. (그런건 본사에서 하는 거예요?) 네. 본사에서 하는 거예요. 보여드릴게요. 콜을 키면 이렇게 영상이 나와요. 안전공단 이랑 같이 이렇게 해서. 화면을 다 봐야지만 콜을 받을 수 있고 일을 시작할 수 있어요. 뭐 시간을 그렇게 많이 잡아먹는 것도 아니고 우리도 이해할 수 있는 시간이에요 그 정도는. 기사들이 봤을 때는. 본사에서 신경을 쓰고 있구나 라는 그런 느낌이.” (피면접자 A-1)

“강의 같은 안전교육은 저희한테 공지로 다 와요 본사에서. 주기적으로 와요. 그리고 기사들은 다 확인하는 거지. 이런 거는 뭐 거의 수시로 와요. 일주일에 한 번, 한 달에 몇 번씩 오니까 영상도 오고 다 와요. 이거는 B 본사에서 하는 거라서. 내용도 굉장히 많고, 본사에서 하는거라...그런데, 다른 데 조사하시다보면 개인사업자들이 많을거야. 아마 그쪽에서 이런 거를 못하겠죠? 매뉴얼 없죠. 뭐 저희 매뉴얼을 보고 따라할 수도 있겠지만. 그거는 잘 하는지는 모르겠어.” (피면접자 B-1)

○ 그러나 안전교육이 실제 사고를 막거나 위험요소에 대한 인식도를 높이는 데 도움이 되는지에 대해서는 크게 긍정적으로 생각하고 있지는 않았음.

○ 이에 대해서는 현재 이루어지고 있는 교육의 내용이 실제 라이더들의 위험요소들에 대해 인식하는데 도움이 될 만큼 현실적으로 다가오지 않는 원칙적인 내용들로 구성되어 있기 때문이라는 이유가 있었음.

○ 현실적으로 사고를 방지하기 실제 라이더들의 사고 경험이나 라이더들이 미처 알지 못하는 위험요소들에 대해 알 수 있는 내용 등, 라이딩 과정에서의 실제 위험에 대해 다루어줬으면 좋겠다는 의견이 있었음.

“(연구자-안전예방에 도움이 되나요?) 당연히 안되죠. 이거보다는 제가 봤을 때는... 내가 타고 가는데 앞에 애가 사고가 나있으면 거기에 대한 걱정을 하지. 이거 가지고는 뭐 안 되겠죠? 내 동료가 다치면 어떻게 다쳤어? 이렇게 해서 맨홀을 밟았어. 아! 맨홀을 밟으면 안 되는구나, 옆에서 다쳤으니까. 이런 경험담 그게 최고인 거지. 그래서 안전교육이 필요하다 하면, 이런 거 보다는 배달하는 기사들한테 인터뷰 따가지고 사고 난 경험담을 듣고, 인터뷰 다 따가지고 영상을 제작 해가지고 보는 게 낫죠? 그런데, 본사에서 그런 건 안하죠. 우리 어디 뭐 음주나 걸려서 가면 교통안전공단에서 이렇게 보여주잖아요. 그런 거죠.” (피면접자 B-1)

○ 또한 안전교육 체계가 현실적이지 못해 많은 라이더들이 안전교육에서 실제적으로 배제되는 경우도 있음. D 업체의 경우 기본적으로 지켜야 하는 안전에 관한 의무 사항들을 점검하고 인터넷을 통해 기본 교육을 이수하도록 하지만, 추후 1년에 두 번 받아야 하는 안전 교육에 대해서는 책임을 지지 못하고 있음

○ 이 안전교육은 의무사항은 아니지만, 여름휴가나 건강검진 지원을 받기 위해 요구되는 교육임에도 불구하고, 교육 대상 라이더들의 숫자에 비해 교육 인프가 턱없이 부족해 대부분의 라이더들이 이러한 지원을 받지 못하고 있음.

“시작 할 때 사진을 찍어서 업체에다가 보내줘야 해요. 헬멧을 소유하고 있냐? 있다. 사진을 찍어라. 사진을 찍고 애네가 아 오케이. 그러면 교육을 받았냐? 받았다. 하면 타죠...(중략) 그리고 처음 시작할 때도 인터넷으로 세 시간인가 교육해요. 그건 의무

사항이니까. 이거 말고도 또 우리는 따로 교육을 또 받아야 해요. 근데 이거는 저는 신청을 해도 계속 떨어져요. 사람들이 너무 많이 몰리니깐 애네가 소화를 못 시키는 거예요. 배민 측에서. 그니깐 저희가 한 공간에 입장 가능한 인원이 20명인데, 신청자는 막 4,500명이 돼요. 그럼 못해요. 저 같은 경우에도 지금 거의 떨어져 있거든요. 다 거기 사람들도 다 떨어졌어요” (피면접자-D-1)

라. 보호제도의 취약성

- 동네의 배달 대행업체에 소속된 라이더들은 많은 경우 소속된 대행업체가 프로그램을 사용하고 있는 플랫폼 업체가 계약하는 오토바이 업체를 통해 렌탈이나 리스로 일정 정도의 비용을 부담하고 오토바이를 이용함.

“우리는 계약할 때 바이크 회사하고 같이 계약이 되어있어요. B 본사하고. 그 회사에서 바이크를 내려주는 거죠, 1년 정도. (내 오토바이를 가지고 하는 경우는?) 그래도 되는데 인제 이거는 뭐 편법이 많겠죠. 왜냐하면 보험료가 워낙 비싸니까 유상보험이 이제 제 나이 기준으로 해서 들면 700정도 들어요.” (피면접자 B-1)

- 리스나 렌탈을 선택하지 않고 오토바이를 구입하여 배달일을 하는 경우도 있는데, 자기 오토바이를 소유하고 배달 한 건마다 수수료를 받는 배달 라이더는 개인적으로 ‘유상운송보험’이라는 영업용 보험을 가입해야 함.
- 유상운송보험은 제한적 대인/대물 배상을 포함하는 책임보험과 배상의 범위가 넓어지는 종합보험이 있음. 그러나 유상운송보험의 책임보험은 연간 400만원 가량의 비용이 들어가며, 종합보험을 가입하게 되면 800-900만원 가량의 보험금을 납부해야 함.
- 종합보험이 없는 상태에서 큰 사고가 나는 경우, 라이더들이 부담해야 하는 손실 비용이 막대하며, 종합 보험은 비용이 너무 높아 라이더들이 가입하기에 현실적이지 않음.
- 게다가 유상운송보험료가 기본적으로 비싸기 때문에, 일부 라이더들은 편법적으로 일년에 20-30만원 가량 납부하는 출퇴근용 보험에 가입하고 배달일을 하고 있음. 출퇴근용 보험은 라이더 업무를 하다가 사고가 나는 경우 전혀 배상이 되지 않기 때문에 큰 위험부담이 있음.
- 오토바이는 자차보험이 없기 때문에, 100퍼센트 자기 과실로 넘어지거나 사고가 나 오토바이를 수리해야 하는 경우에도 개인적인 비용을 부담해야 함.

“이거는 유상보험을 전부 다 들어서 가입을 하고, 또 서류를 회사 측에다 제출하고 뭐

이렇게 해야 되거든요. 유상보험을 또 제가 들어야 돼요. 그러면 한 돈 400 정도는 나오거든요. 1년에 400정도 정확하게 370인가 380정도 나왔거든요. 근데 쿠팡은 안 들어도 돼요.” (피면접자 D-1)

“대부분 그냥 개인이 아까 말한 400, 500 주고 책임보험 들어서 개인 오토바이로 하시는 건데. 한계가 좀 있죠. 그래서 부담되서 출퇴근용 보험을 들어요. 20, 30만 원짜리. 근데 이거는 음식 배달하다가 사고가 나면 혜택이 안 돼요. 엄청 큰 리스크예요. 사고 나면 도망가고. 막말로 (보통은) 사고 나면 정리만 하면 되는데 지금 범법자까지 되는 상황이 생겨버리는 거예요. 배달하시는 분들이 뭐 돈이 많아서 이 일을 하겠어요? 사고나면 이제 망가지는 상황이 돼버리는 거죠. 면책금도 나오고 추가적인 보상금이나 이런 거, 구상권 청구 들어갈 텐데 그걸 어떻게 막아요. 보험적인 제도가 많이 약해요. 금액이라도 좀 싸면 모든 사람이 종합보험을 들고 안전하게 할텐데.”(피면접자 C-1)

“오토바이는 아무리 보험을 들었다 하더라도 자손자차가 안돼요. 오토바이를 내 보험으로 고치지 못하고요. 자동차랑 달라요. 보험가입을 할 때 산정은 돼요. 보험료가 일년에 구백 정도 나와요. 자손자차를 집어넣으면 팔백에서 구백 정도? 그래서 막상 가입을 할 때엔 산정은 되는데 실질적으로 빼야 해요. 무조건. 보험사에서 접수를 안 해줘요. 손실률이 크기 때문에.” (피면접자 A-4)

○ 종합적으로 볼 때 라이더들은 그들의 업무상 가장 큰 위험요소인 오토바이 교통사고가 나는 경우, 보험제도로부터 제대로 보호받지 못하고 있다고 할 수 있음. 배달 대행 관련 일을 하고 있지만, 발생하는 책임에 대해서는 업체나 회사가 아닌 개인이 지고 있음.

○ 크고 작은 사고로 인해 비용이 발생하는 경우가 많고, 그에 대비한 제도가 제대로 마련되어 있지 않기 때문에, 여기서 발생할 수 있는 손실을 개인적으로 보상하기 위해 무리한 운행을 하고 있다는 견해도 있었음.

“그러니까 무언가가 하다가 다치거나 불합리한 상황이 왔을 때 나를 뭔가를 지켜줄 만한 제도나 보험적인 부분이나 이런 데는 조금이라도 뭔가가 기사들이 좀 피부로 느낄 수 있는 게 마련이 돼 있으면은 자연스럽게 줄어들어요. 법규 위반 난폭 운전. 자연스럽게 줄 수밖에 없어요.” (피면접자 C-2)

○ 대기업 배달대행 플랫폼사들은 라이더 단체 상해보험과 같은 제도를 운영하고 있는 곳이 있으며, 해당 플랫폼사와 계약을 맺은 대행업체의 대표나 사장이 단체 상해보험에 일괄 가입을 해주는 경우도 있음.

○ 그러나 플랫폼 업체 차원에서의 보험 유무와 관계 없이 배달대행업체에서 라

이더들에 대한 보험 가입을 하지 않는 경우도 많고, 규모가 작거나 업체 등록 없이 대행사를 운영하는 경우 소속 라이더들은 이러한 보호의 사각에 놓여 있게 됨.

“복리 후생적인 측면 그런 부분은 당연히 더 업 해줘야 되는 부분이라고 생각을 하고 회사적인 측면에서 리스비가 천 원 정원 더 비싸다고 하더라도 회사에서 다 막아 주고 이렇게 하는 게 필요하다고 생각을 하거든요. 근데 남들이 잘 아는 그런 대행들이 있겠지만 그 대행 말고도 동네에 있는 대행도 정말 많아요. 이런 데 정말 취약해요. 그냥 보험이 없다고 생각하면 돼요.” (피면접자 C-1)

“거기서(C)는 이제 자체적으로 보험이 있다고는 하는데. 그 지점장 말로는 있다고는 하는데, 없다고 하는 사람도 있고, 최대한으로 사고 안 나게 조심하라고 주의는 하는데...이게 조금 그래요. 이 사람 말은 보험 있다. 저 사람 말은 보험 없다. 이게 틀리니깐. 업체 자체적으로 보험 있다, 사고가 나도 보험을 해준다. 근데 또 다른 사람은 있다고는 말하지만, 없다. 안 해준다.” (피면접자 A-1)

○ 배달 대행 라이더는 특수형태근로종사자 중 퀵서비스로 분류되어 의무적으로 산재보험에 가입하도록 되어 있음. 따라서 만약 산재보험에 가입하지 않았어도 산재보상이 가능함.

○ 배달 라이더들의 산재는 사고/재해의 업무관련성이 비교적 명확한 편이기 때문에 산재 승인과 보상이 까다롭지는 않음. 다만, 전속성 여부에 따라 산재보험이 가능한데, 배달대행 라이더들에 해당하는 퀵서비스 기사의 전속성의 판단 기준은 하나의 업체에 소속되어 그 업체의 배송업무만을 수행하거나 부분적으로 다른 업체의 배송업무를 수행한다 하더라도 소속 업체의 업무를 주로 수행하고 있는지의 여부 등임.

“산재는 무조건 들어요. 저희 기사님 중에 아주 열심히 하는 기사분이 하나 있었어요...(중략) 근데 하이바를 씻음에도 불구하고 반모를 쓰다 보니까 여기 안와골절과 이빨 8개가 다부러지고 관통이 되었어요, 수술했는데 1년 넘었는데 아직 재할 하고 있어요..근데, 보험비가 처음에 1차 수술했을 때 진료비 이런거 제외하고서라도 수술비 이런것만 한 4000만원 정도 나왔어요. 나중에 이빨 이런것도 나중에 임플란트도 다 했어요. 전체적으로 아마 한 7~8천만원정도 들었다. 근데 저희가 산재 해줬어요. 전보다 산재처리 다했고 그리고 산재에서 또 급여도 받았어요.” (피면접자 A-1)

○ 그러나, 최근 서울시의 조사에 따르면 주문 플랫폼에 딸린 배달업체들은 전속 라이더들 산재보험 가입이 필수이지만, 지역배달대행업체의 라이더들은 57% 가량이 산재보험 미가입으로 나타나, 상당수의 라이더들이 산재보험으로부터 배제되어 있음. 미가입 이유로는 산재보험을 모르고 있거나, 산재보험료 부담,

배달지사가 가입을 꺼리기 때문에 등으로 나타났음.³⁾

4. 부당대우의 경험과 유형

가. 고객으로부터의 부당대우

○ 배달대행 라이더들이 가장 자주 경험하는 고객들로부터의 부당대우는 주민들이 라이더들에게 아파트 단지 내를 운행하지 않도록 하거나 위험한 지하주차장을 이용하도록 하는 것임. 최근 아파트들은 지하주차장에 대부분 에폭시 바닥으로 되어 있는데, 비나 눈이 오는 등 날씨가 좋지 않은 경우 에폭시는 오토바이 운전시 매우 위험함.

○ 지상으로 운행을 못하게 하기 때문에 지하주차장을 이용하다가 넘어져 배달기사들이 다치는 경우가 매우 많음.

“새로 지어진 아파트 같은 경우에는 지하에 에폭시가 많이 깔려 있어요. 100이면 100군데 다 깔려 있다고 보시면 되시거든요. 에폭시는 오토바이들한테는 너무 취약해요. 그래서 비오는 날 특히 브레이크를 살짝만 잡아도 그냥 넘어져요.” (피면접자 C-1)

“그게 비오면 제일 위험한 거예요. 근데 무조건 지상을 막는 거예요. 주민들이 안된다고. 그런 날 넘어진 기사들이 수도 없어요. 그래서 그냥 욱먹으면서 지상으로 가요. 갔다 와서 또 거기 경비아저씨랑 싸우고, 이게 반복이 되는 거예요. 아파트 같은 밀집지역은 택배 걸리면 20분인거죠. 엘베가 점검 중이다, 근데 내가 배달가는 곳이 23층이다. 고객은 전화 안받고 그러면 미치는거죠. 베라(아이스크림) 들면...방법은 하나밖에 없어요. 걸어 올라가는거.” (피면접자 A-4)

○ 아파트같은 공동주택의 경우 엘리베이터 고장도 매우 잦은 편인데, 그런 경우에도 주문된 음식을 갖고 올라오기를 요구하는 고객들도 있음. 이런 경우 고층에 거주하는 고객들의 경우나 온도에 민감한 음식을 배달하는 경우 등 라이더들에게는 큰 고충이 될 수밖에 없음.

“엘리베이터 고장난 경우엔, 예를 들어 뭐 카톡이 와요. 19층인데 올라오라고...고장이 난 상태에서는 자기가 그 19층에 살아서 그거를 알면서도 시키는 사람들이 있어요. 가끔. 뭐 한 달에 한 번 정도? 배달 시간은 둘째치고, 제가 지난번에도 한 10?

3) 한겨레신문 2021.9.14일자, “라이더 산재보험’ 시급한데...25억 들여 민간보험 가입하는 서울시”
<https://www.hani.co.kr/arti/society/labor/1011603.html>

16? 18층인가를 걸어올라가서, 서로 중간에서 만나기로 했어요. 안 내려 오시더라고
요. 계속 올라가다보니까 12층인가에서 만났거든요? 그리고 나면 한 10분 동안은 진
이 빠져가지고 일을 못하는 거죠. 그런데 이제 그러면 12층까지 올라갔다 또 계단
으로 내려와야 돼.” (피면접자 B-2)

- 음식 배달 과정에서 피치 못한 상황으로 인해 배달완료 한 음식에 문제가 생
기는 경우가 생기기도 함. 또한 중요한 문제가 아니더라도 음식 형태의 찌그러
짐, 약간의 흘림, 음식의 위치 이동 등 배달 과정에서 어쩔 수 없이 생기는 문
제에 대해서도 불평을 하는 고객들이 있음.

“도로가 다 평지가 아니잖아요. 오르막 내리막 있고 굴곡 있고. 그런데 오토바이 한
번 잘못 타서 피자가 쓸렸다. 그럼 물어줘야죠. 고객이 열어봤는데 동그라미가 아니
라 약간 찌그러져 있으면 그래도 물어줘야 해요. (A3-케익도 가운데에 딱 있어야 하
는데 도착해서 요만큼 움직였는데 이거 못먹겠다 그러면 물어주고).” (피면접자 A-4)

- 주문한 사람이 어떤 이유로 인해 주문된 음식에 만족을 못해 특정 조치를 요
구하기도 하는데, 이런 요구는 주로 환불 요구, 음식 재배달, 음식점에 대한 악
성 리뷰의 형태로 이루어짐. 그러나, 악의적이고 상습적인 민원을 제기하는
블랙컨슈머들도 있는데, 주로 환불을 요구했지만 실제로 음식을 섭취하는 경우
가 많음. 언론에서 이슈가 되었던 소위 ‘쿠팡 거지’ 사례가 종종 발생함.

“첫 번째가 환불이고요, 그리고 두 번째가 이제 별점 테러. 세 번째 같은 경우는 거
의 드물긴 한데 이제 환불이랑 별점 테러 말고 가게 쪽에다가 이렇게 말은 환불은
해달라고 하고 뭐 이렇게 안 먹겠다고 하는데 음식은 또 가져가서 먹는 경우. 그러
니까 블랙컨슈머라고 하죠.” (피면접자 C-1)

“옛날에 쿠팡 거지 한참 유행했었잖아요. 그런 거. 저도 쿠팡 거지 한번 당했었거든
요. 제가 보는 앞에서 고객님의 갖고 갔는데 안 받았다는 거예요. 그래서 나 그때
'고객님 이거 비에 젖었어요. 죄송해요.' 라고 말씀드렸는데 그게 무슨 소리냐고. 이
런 경우 많아요. 비일비재해요. 어느 지역 가면 쿠팡 거지 출몰지역이다. 우리끼리
그런 게 있을 정도니까.” (피면접자 D-1)

- 음식을 주문해 놓고 잠이 들거나 하는 경우도 비일비재함. 특히 대면 결재를
해야 하는 서비스의 경우 음식을 직접 전달하고 결재를 해야 하기 때문에 주
문자를 만나지 못하는 일이 생기면, 라이더들이 난감함 상황에 처하게 되는 경
우도 생김. 배달 건이 밀리는 시간에 이런 경우가 발생하면 라이더들은 그 시
간 동안 일을 못하기 때문에 수입에 영향도 있음.

- 본인의 실수라는 점이 확인되어도 사과를 하지 않는 경우도 많음.

“배민은 무조건 대면이에요. 그러면 당연히 그 고객님의 만나서 음식을 드리고, 카드를 받아서 결제를 해야 하는데. 초인종을 눌러도 응답도 없고, 전화해도 전화도 안 받고..잠든 거예요. 고객센터에 전화해도 연결이 안 돼요. 저 혼자 어떻게 판단을 해야 해요. (매뉴얼이나 뭐 없어요?) 없어요. 음식값이 거의 한 5만 원 돈 되는데 초인종을 눌러도 대답도 없고, 전화도 안 받고. 너무. 이거는 내가 까딱하다가 제가 물어내야 되는. 막 문도 발로 까고. 초인종 계속 누르고 하다가. 한 30분 되니까 고객이 막 짜증을 내면서 나오는 거예요. ‘놔두고 가면 되지, 왜 자꾸 이렇게 하냐고.’ 저한테 그러는 거예요. ‘만나서 결제예요 고객님의’ 했는데 ‘난 결제를 했어!’ 그러는 거예요. ‘저는 돈 못 받았어요. 고객님의.’ 저는 화를 내면 안 되니까요. ‘야 너 기다려.’ 하고 들어가더니 자기가 쓱 카드를 주는 거예요. 맨 마지막에는 ‘졌어! 미안해.’ 가는 거예요. 와...화가 너무 나는 거예요.” (피면접자 D-1)

나. 일차적으로 라이더들의 책임

- 배달 과정에서 발생하는 문제들에 대한 대처 방식은 상황에 따라 조금씩 다르지만, 일단 문제가 생기면 일차적으로 라이더들이 책임을 져야 함. 무리한 배차로 인해 배달이 늦어져서 음식이 식거나, 라이더의 배달실수가 명백하면 보통 라이더들이 배상을 해야 함.

“만약에 우리가 무리하게 이 기사님한테 배차를 넣었어. 너무 늦어서 식은채로 손님한테 갖다 주면 손님이 안 먹겠다고...그러면 기사가 변상을 해야 해요. (변상은 음식값만 하나요?) 그거는 상점마다 다른데, 예를 들어 프렌차이즈 있잖아요 맥도날드나 우리가 법인 상점이 좀 있거든요? 거기는 우리하고 변상시에는 50%만 하기로 계약했어요. 그런데 만약에 기사가 아예 다른 데를 갖다 줬어. 그러면 완전 본인 실수잖아요. 그러면은 100%하는 데도 있고, 그 기준이 조금 달라요. (그러면 배달하신 분이 변상을?) 보통 그러죠. 그런데, 만약에 제가(팀장이) 무리하게 배차를 넣었어. 그러면 제가 변상을 하죠. 기사님한테 안 물리고.”(피면접자 B-1)

“무조건 일단 라이더 잘못이에요, 일단. 고객센터가 고객이랑 전화 통화를 하겠죠. 뭐 예를 들어 ‘버터 와플이 깨져서 왔어요.’ ‘그러신가요, 죄송합니다.’ 하고서는 ‘내가 배달했는데 버터 와플이 깨져서 왔단다.’ (우리는) ‘무슨 소리냐 나는 증거자료가 있다’ 그러면 다시 고객한테 전화해서 증거자료가 있다더라, 뭐라고 하겠죠. 근데 뭐든지 일단 라이더가 잘못이에요.” (피면접자 D-1)

- 분쟁이 발생할 수 있는 상황-고객센터에 민원이 접수되면, 플랫폼사는 그 배달을 담당했던 라이더에게 일차적으로 책임을 따짐. 따라서 앞서 인용한 사례들

처럼 배달 과정에서 라이더의 실수가 명백한 경우에는 어쩔 수 없이 배상을 하지만, 블랙컨슈머의 민원처럼 라이더들의 실수가 아닌 경우 라이더들이 책임을 져야 하는 억울한 상황도 생길 수 있음.

- 라이더들은 고객과의 대화내용을 녹취 하거나 캠을 달고 배달을 하면서 증거를 남기는 등, 생길 수 있는 문제에 자체적으로 대비를 하기도 함.

“배달의 민족이나 요기요 같은 경우는 고객 콜센터가 따로 있어서 블랙 컨슈머를 등록할 수가 있어요. 예를 들어서 어떤 집은 매번 음식을 시킬 때마다 컴플레인을 계속 걸고 별점 테러를 하고 음식 환불을 한다고 했는데 음식 자기가 먹겠다라고 하고 다시 갖다달라는 식으로 하면서 서비스 요청을 추가적으로 한다든지 이렇게 많이 실질적으로 제가 녹취한 내용도 몇 건 있기도 하고 그래서 그런 분들 같은 경우에는 저희가 역으로 업체한테 얘기를 해줘. 저희가 (클레임을) 걸 수는 없으니까. 이 주소 이분 같은 경우에는 매번은 아니지만 이런 경향이 있으니 한번 확인을 해 보시라. 이렇게 얘기를 해요.” (피면접자 C-1)

- 그러나, 서비스에 만족하지 못하는 고객들에게 별점 테러를 당하는 경우 업체에 심각한 손해를 가져오게 되므로, 분쟁이 생기기 전에 일부 혹은 전부 배상을 하는 식으로 처리하는 경우가 많음.

“그냥 물어줘요. 왜냐면 댓글 나쁘게 남기거나 별점 테러를 당하니까 그럼 저희는 이제 반반 부담을 하든 재료값을 물어드리든 하죠.” (피면접자 A-4)

다. 직업에 대한 부정적 인식

- 사회적으로 라이더들에 대한 부정적 인식이 있음. 소위 ‘못배우거나 무식한 사람들’ 이 갖는 직업으로 인식함.

- 오토바이로 배달을 하는 사람이라는 의미에서 ‘탈배’ 라고 부르는데, 단지 오토바이 배달원을 뜻하는 것이 아니라 비하하는 의미로 사용됨. 면접조사에 참여한 대부분의 라이더들은 ‘탈배’ 라는 표현에 상당한 불쾌감을 느끼고 있었음.

- 배달 과정에서 시비가 붙거나 하는 경우에 라이더들을 무시하거나 조롱하는 폭언을 듣기도 함.

“여기 다 대학 나왔고 다 배운 사람들이거든요? 옛날에 짜장면 배달부 할 때는 못 배워서 뭐 할게 없어서 배달한다 했지만, 지금 여기 있는 친구 한명도 21 살인데 대학교 등록금 마련하려고 여기 와있어요. 그러면 3달 동안 방학 동안 등록금을 700씩 마련해서 가서 학교 다니고 또 와요. 그런데 그 친구 보고 무식하다 할 수 없잖아요? 잘한다 칭찬을 해야죠. 그런데 또 장학생이야. 애는 공부도 잘해. (중략) 그런데

개들보고 무식하다 할 수 있는 건 아니잖아요. 그 사람들이 그러니까 그런 인식들을 바꾸는 게 좀 우선적인 거죠. 아래로 보죠. 손님들이” (피면접자 B-1)

“지나가다 보면은 무슨 뭐 저기 배달통이잖아요. 그 줄여가지고 배달하는 딸배 딸배 그래요 사람들이 무시하는...(배달 과정에서) 시비 붙을 수도 있잖아요? 뭐 그러면 항상 평생 뭐 배달일이나 해쳐먹고 살아라 이런 식으로 얘기하고 그냥 가요. 사람들이. 그러니까 자기도 이제 배달을 시켜먹을 건데 시켜먹으면서...”(피면접자 B-2)

- 라이더들 본인들도 오토바이 배달을 하기 전에는 라이더들에 대한 편견을 갖는 경우가 많았음. 외국에서 오래 거주하다가 귀국하여 최근 이 일을 시작한 라이더는 처음에 라이더를 권하는 친구에게 화낸 적도 있었다고 함.

“다른 사람들은 다 재네는 못 배워서. 아니면 뭐가 안돼서 저거 하는 거야. 이렇게 하는 사람이 많아요. 예전보다는 덜하지만. 예전엔 정말 안 좋았던 것 같아요. 제가 원래는 일본에서 살다가 한국에 귀국한 지 지 몇 달 안 됐거든요. 한국에 귀국을 했으니깐 일자리를 찾다 찾다 잘 안되는데, 친구가 넌 오토바이를 탈 줄 아니깐 배달을 한번 해봐라 추천을 해줬었어요. 배달 예전에 우리나라 배달하면은 솔직히 좀 막 사람들이 많이 무시하고 그래서. ‘야 너 장난하냐? 안 해’ 했더니, ‘한번 해봐, 알아봐’ 이래 가지고 알아봤더니 이게 좀 다른 거예요.” (피면접자 D-1)

라. 단속 강화와 때로는 비현실적인 단속

- 상점 앞 주차 공간이 확보되기 어려운 밀집 상가지역이 많은 우리나라의 도시의 여건상, 인도 주행 금지 등의 규정을 모두 지키면서 오토바이 배달을 하기에는 현실적인 어려움이 많음. 그러나, 경찰들이 그런 상황들을 고려하지 않고 단속을 하기도 함. 라이더들은 경찰들이 규정을 모두 지키며 운행을 하기 어려운 이런 상황을 잘 알고 있지만, 이 점을 이용한 단속이 고의적이고 노골적으로 이루어지고 있다고 봄.

“여기 현대백화점이나 롯데백화점 안쪽 보면 먹거리 골목 있죠. 오토바이 기사분들이 그 앞에 인도에 오토바이를 타고 올라가서 가운데까지 걸어간다고. 거기 서서 딱지를 끊어요. 올라오는 것마다 다 잡는 거예요. 올라오면 세워서 잡고, 잡고. 근데도 어쩔 수 없이 인도로 올라가야 돼요. 안 그러면 오토바이를 세워놓고 한 100미터를 걸어가거나 뛰어가야 되거든요. 가맹점 음식을 갖고 와야 되니까 뛰어가서 갖고서는 또 100m 뛰어오고, 이러기에는 너무 힘드니까. 근데 요 근래는 이제 아예 그냥 거기 서서 캠코더로 찍고 있고 한 두 명이 서서 세우는 것마다 다 잡는 거야. 노골적으로 하는 게 맞아요.” (피면접자 C-2)

- 다른 차량과의 문제가 발생했을 때에도 오토바이만을 대상으로 하는 단속이 자주 이루어짐. 다른 차량이 오토바이를 보지 못하거나 고의적인 위협 운전 등으로 인해 라이더가 어쩔 수 없이 교통법규 위반을 한 경우에도 라이더들에게 책임을 물을음. 차량 내부에 운전자가 있는 다른 차량에 비해 오토바이는 단속하기가 상대적으로 쉽기 때문임.

“단속 자체가 오토바이 위주인 경우가 너무 많아요. 예전에 버스가 위협 운전을 해서 저는 피해서 인도를 탈 수밖에 없는 상황이었거든요. 인도로 잠깐 탔다가 내려왔습니다. 제가 위협을 느꼈으니까. 안 그러면 제가 떨어지는 상황인데, 그렇게 했는데 저만 잡아요. 오토바이만. 그래서 제가 오토바이 세우고 그 자리에서 시동 끈 다음에 제가 경찰관한테 어떤 상황에서 저를 정지시키고, 이 범칙금 부과하려고 하시는데 대해서 물어봤었고. 저랑 똑같은 상황에서 인도 그럼 바퀴 넘어간 차들에 대해서 다 단속하라고 제가 얘기를 했었거든요...(중략) 더 웃긴 건, 딱지 발급하지 않고 그냥 가라고 해요. 자기들도 불합리하다는 거 알아요. 왜냐하면 오토바이는 잡기가 너무 쉽거든요.” (피면접자 C-1)

- 최근엔 경찰에 의한 단속뿐만 아니라 일반인들에 의한 단속과 신고도 매우 많아졌음. 스마트폰을 이용한 앱을 통해 촬영된 교통법규 위반 내용을 신고하면 해당 라이더에게 과태료가 부과되는 형식임.

- 라이더들의 교통법규 위반 내용이 차량 블랙박스에 찍혀 신고되는 경우가 많고, 종종 아파트 단지 내에 라이더들의 위반 여지가 많은 곳 -지상의 장애인 주차구역이나 건물 앞 주차금지구역 등-에서 기다리면서 의도적으로 위반 라이더들의 사진을 찍는 사람들도 있음.

“국민앱이라는 데에 핸드폰으로 동영상으로 찍어서 신호위반한 번호판을 신고하면 저희에게는 딱지가 날라와요.(A-1: 근데 그게 한달에 어마무시하게 날라 와요. 한달에 2천?) 그게 여기다가 신고를 하면 되거든요. 찍어가지고 신고를 하면 경찰서로 넘어가요.” (피면접자 A-4)

“근데 과태료가 제일 싼게 보통 신호위반 찍히면 5만원, 7만원, 막 11만원 그리고 장애인 주차구역, 배달하다 아파트 주차장 보면은 차들이 다 있어요. 근데 보통 공동 현관문을 들어가는 바로 앞쪽이 대부분 장애인 주차장이잖아요. 근데 어쩔 수 없이 저희는 앞에다가 오토바이를 대놓는 거잖아요. 근데 그런 거를 찍는 사람들이 있어요.” (피면접자 A-1)

- 매우 빈번하게 이루어지는 단속으로 인해 한 달 과태료가 한 배달대행업체당 천만 원 단위가 되기도 함. 이러한 과태료는 위반한 개인 라이더들에게 부과되

기 때문에 라이더들은 지불하는 과태료만큼의 수입을 보충하기 위해서 다시 무리한 주행을 하는 악순환이 이루어지고 있음.

“오늘 3만원짜리 끊었으니까 4만원 벌려면 몇 콜을 쳐야 돼 이런 생각 뿐인 거예요 왜냐면 일단 딱지는 끊었으니까, 어제보다 4만원을 더해야 주머니를 맞추는 거잖아요. 그렇게 되는 거예요.” (피면접자 A-4)

“오전에는 막 두 세 시간 열심히 하고 4~5만원 벌었는데 딱지 5만원 짜리 끊고 이러면 맥이 확 풀리죠. 오전에 뭐했나 싶기도 하고, 경찰에 사정하기도 해요, 근데 알 짤이 없죠.” (피면접자 A-1)

5. 라이더들의 이해대변-노조에 대한 인식

- 라이더들은 기본적으로 노조에 대한 필요성에 대해서는 유보적인 입장이 많았음. 현재의 노조가 어떤 활동을 하고 있는지, 노조를 해서 무슨 이득을 얻을 수 있는지 등에 대해 명확하지 않다고 인식하고 있거나, 노조에 대한 이해가 부족하다는 점도 있었지만, 라이더들이 갖고 있는 직업의 성격에서 오는 불명확성에 대한 인식도 큰 것으로 생각됨.
- 즉, 노동조합은 사용종속성이 있는 사용자-노동자의 관계를 전제로 하지만, 본인들은 고용계약 관계에 있는 노동자들과는 다른 프리랜서이며, 업체와 업무계약을 맺고 있기 때문에 기본적으로 노동자성이 인정될 수 있는지에 대한 의문을 갖고 있었음.

“우리는 굳이 만들 필요가 있나.. 우리가..그거는 만들면 우리한테 득 될게 뭐가 있을까? 뭐 어떤 걸 해주려나 이거지...노조해서 도움 되는 것도 없고...뭐 배민에 단가를 낮추어라 말할 수도 있는데, 우리는 어디다 말해야 돼?” (피면접자 B-1)

“(라이더 유니온의 경우엔) 그게 어떻게 좀 불씨가 좀 커져서 나중에는 도움이 되지 않을까라는 생각은 해보는 거지만 아직은 크게 도움 된다는 생각을 안 하다 보니까 저희도 그냥 생각만 해보고 지켜만 보는 거죠. 그 이외의 거는 못하는 거지.” (피면접자 C-2)

“객관적으로도 분석을 하고 이분들이 어떤 일을 하는지도 확실하게 알아야 할 수 있는 거죠. 보고 저희도 동참을 하든지 도움을 주든지 아니면 저희가 돈을 받든지 이렇게 행동을 해야 되는데, 아직까지는 저희도 잘 모르겠어요. 너무 불투명해요. 노조라는 어떻게 보면 노동자들의 조합이고 노동자들을 위한 건데 이게 저희를 노동자로 보는 게 맞는 건지도 좀 의문이기도 하고 엄밀하게 또 얘기하면 그렇다고 또 100%

프리랜서라고 하기에는 너무 힘이 약하고. 이런 그런 이데올로기적인 측면이 좀 있
어가지고. 저희도 좀 보고는 있어요.” (피면접자 C-1)

- 라이더들간의 이해가 통합되기 어려운 문제도 지적됨. 노조가 단체행동을 하는
경우 계약된 업체들이 안정적인 배달을 수급받기 어렵기 때문에 노조를 가입
한 라이더들과는 계약을 안하려고 하는 경향이 있음.
- 또한 고객들의 부당한 대우가 있으면 단체행동을 통해 집단적으로 배달 거부
등의 활동이 이루어져야 하는데, 배달료를 낮추어 가격 경쟁에 많이 노출이 되
었던 라이더들은 자신들의 경험상, 이런 경우에도 배달을 하려고 하는 라이더
들이나 업체가 있어 이득을 얻으려고 할 것이라 예상함.

“그런게 있다고 해도 저희 입장을 다 대변해 주지는 못해요. 만약 업체에서 너네 라
이더 유니온에 소속되어 있어? 나 그럼 니네랑 계약 안해, 이렇게 해버리면 저희는
일이 없어지는 거죠. 서울은 그런게 있더라고요. 유니온이나 배민라이더 노동조합 같
은게 가입하면 너네꺼 안써! 왜냐면 같이 행동을 해버리니까. 예를 들어 주민들이
'지하로 배달 오세요' 이러면 '안갑니다' 이렇게 다 같이 행동을 해야 하는데 다른 데
는 가니까 이렇게 되버리는 거예요. 그럼 가주는 쪽으로 주문이 몰리잖아요. 그러니
까 저희가 콜비를 한콜당 4천원을 받으면 다른데서는 저희 3800원에 해드릴게요.
3500원에 해드릴게요. 이렇게 쪽쪽 내려가는 거예요. 이런게 계속 있어요.” (피면접
자A-4)

- 그러나, 라이더들이 기본적으로 필요한 것에 대한 요구는 명확해 보임. 계약관
계에서는 노동자가 아니지만 노동의 성격상 노동자성이 존재하기 때문에, 업무
를 하며 기본적으로 요구되는 안전장비나 보호장비 등에 대해서는 현재와 같
이 개인적으로 구비하는 대신 국가적/업체적 차원에서 지원이 이루어져야 한다
는 점에 대해서 강조함.

“확실하게 나라에서 노동자로 인정을 해주고, 그에 관련해서 세금적인 부분이나 이런
거 관련해서도 똑같이 대우를 해주고, 그게 또 안 된다고 하면은 최소한의 안전 장
비라도 제공을 해 줄 수 있는 어떤 그런 게 좀 생겼으면 좋겠다는 거 말곤 크게 없
어요. 제가 관리자 입장에서 볼 때 제일 중요한 거는 기사분들 안전이에요. 기사분
들이 안전해야 우리가 그분들 돈을 벌어 가는 거기 때문에 안전에 대한 보장을 저희
가 해 주고 싶지만, 저희가 따라다니면서 그분들을 지킬 수는 없다 보니까 그분으로
지킬 수 있는 보호장비 또는 보호. 옷이나 뭐 이런. 또는 비가 눈이 올 때 비옷을.
저걸 아무리 입어도 옷이 다 젖어요. 아무리 좋은 걸 사도 젖어요. 그니까 그런 부분
에서 좀 개선된 뭐가를 좀 만들어준다든가...” (피면접자 C-2)

- 현재 노조활동을 하고 있는 한 라이더는 노조활동의 효능성에 대해서 크게 느끼고 있었음. 악성 고객들의 요구 내용을 서로 공유하고, 인센티브/휴가 등에 대한 업체의 방침 등과 같이, 개인적으로 배달일을 해야 하는 업무의 특성상 잘 알기 어려운 정보들을 서로 나누기도 함. 라이더들에게 생기는 사고 배상 문제라던지 복지 혜택에 대한 집단적으로 요구하기도 함.

“거의 다가 98%가 다 그렇게 해요. 근데 소수의 인원이 ‘지켜보고 있습니다. 빨리 오세요.’ GPS가 뜨거든요. 고객한테 내 위치가 어디 있는지 떠요. 그니깐 놀지 말고 빨리 오세요. 무조건 빨리 오세요. 막 이런 식으로 하시는 분도 있어요. 그런데 저희 같은 경우에 어쨌든 노조가 있으니깐 캡처를. 다른 핸드폰으로 캡처를 해서 막 이렇게 공유하는 게 있거든요.” (피면접자 D-1)

“근데 조끼를 입었는데, 어 배민이다. 너무 좋은 거예요. 근데 노조니까 더 좋은 거죠. 사람들이 이제 물어봐요. 노조라 얘기하면. 물어보는 사람도 있고. 노조에서 활동 뭐 하는 거냐 (라고 물어보면) ‘이런 거 당신들의 콜비를 더 올려받거나, 수수료를 면제시켜주거나 그런 거 때문에 하는 거다,’ 이런 얘기를 하는 거죠. 그런 거에 만족하고 있습니다.” (피면접자 D-1)

6. 배달업에 대한 직장으로서의 전망

- 면접조사에 참여했던 라이더들은 대부분 30-40대 남성들로서 가족이 있는 사람들이었음. 라이더를 하기 전에는 음식점이나 영세업체를 운영하는 자영업자인 사람들도 있었고, 오토바이 관련 사업을 하는 사람들도 있었음. 라이더를 하게 된 이유로는 영세업체 운영의 어려움 때문에 폐업을 하고 나서, 나이 때문에 새로운 직장을 구할 수 없었던 점이 가장 컸음.

- 본인이 열심히 일하면 어느 정도의 안정된 수입이 가능하다는 점이 가족을 부양하는 사람으로서 라이더를 하도록 하는 가장 큰 원동력임.

“가족이 있는 사람은 수입이죠 수입, 저희 지금 이 나이 먹고 나와서, 지금은 뭐 창업하는 것도 돈이 많이 들어가고, 지금 시기에 폐업이 하루에 천 개씩 나온다고 해서 어려운 상황이고...저희 같은 40대 기사들이 나와서 회사 들어가는 것도 쉽지 않고, 들어간다고 해서 경력이 쌓이는 거도 아니다 보니까, 또 현장을 가는 것도 아니고 몸이 아프게. 그렇다고 저희 나이에 써 줄만한 회사들이 없을 뿐더러 취직해도 지금보다 더 많은 수입을 줄 수 있는 회사는 없어요” (피면접자 A-1)

- 그러나, 라이더를 평생 직업으로 생각하는 사람들은 거의 없었음. 오토바이를 타야 하는 특성 상, 40대가 지나고 나면 더 이상 할 수 없는 일이라는 인식도

하고 있었음. 라이더를 하다가 독립해서 자신의 배달대행 업체를 갖는 것을 생각하고 있는 라이더들도 있음.

- 라이더에 대한 사회적 인식이 좋지 않고, 배달 대행 일 자체가 위험하다는 이유 때문에 장기적인 전망을 갖지 않기도 함. 본인은 라이더 일이 재미있고 만족스럽지만, 사회적 인식과의 간극이 있고 상시적 위험 때문에 주변 사람들에게 권할만한 직장이 아니라고 인식함.

“저는 최종목표는 그거예요. 제가 사업체를 꾸리는 거. (어떤거요?) 치킨집을 하고 싶어요. 닭강정 이런 거. 제일 만만한 게 닭이더라고요. 라이더는 인식이 안 좋아요. 만약 내 아이가 커서 초등학교 갔는데, 너 부모님 뭐하니? 배달이요. 그러면 눈초리가 어떻게 될 것인가 과연. 제 친구들도 다 자영업을 하고, 다 잘 되고 하는 친구들도 있고. 뭐 쫄망(완전히 망한)한 친구들도 있고 한데. 그래도 저는 그러거든요. 쉽게, 내가 배달하고 있지만, 할 거 없으면 배달해. 하지만 네가 죽어버리면 나는 죄책감에 못 사니까 하지 마.” (피면접자-D-1)

7. 소결

가. 라이더들의 노동조건

1) 알고리즘과 배달료

- 배달 대행업체들의 라이더들은 대부분 업체가 계약하거나 개인적으로 등록한 플랫폼사에 의해 제공되는 AI 알고리즘을 이용하여 배달업무를 수행하고 있음.
- 지역의 배달대행사들의 라이더들은 현재 위치와 다른 배달건의 지역적 근접성 등을 고려하여 몇개의 배달건이 묶여서 배정되는 방식임. 주문 중개 플랫폼 업체는 소속 업체의 AI 알고리즘에 의해 배달이 접수된 지역에 가까운 곳에 있는 라이더에게 배차를 하는 방식임.
- 몇건의 배달을 묶어 한꺼번에 처리하는 일반대행업체와 달리 주문중개 플랫폼 업체들의 경우는 단건 배달이 보편화 되었는데, 후자의 경우 라이더가 지급받는 기본 단가가 높게 책정되어 일반대행업체에 비해 2배 가량임.
- 운행거리는 직선으로 측정되어 가격이 책정되는데, 목적지까지 직선으로 주행할 수 없는 도로 사정상 실제 운행 거리는 측정거리보다 멀음. 따라서 대부분의 라이더들은 앱에 의해 계산되는 직선거리보다는 먼 거리를 다니고 있음.
- AI 알고리즘 배차를 거부하는 경우 경고, 계정정지, 등급하락이나 배달료 차감 등의 불이익을 당하기도 함.

○ 단가는 지역의 배달 수요, 주거 밀집도, 날씨, 시간대에 따라 달라짐.

2) 노동시간과 수입

○ 일반대행업체에 소속된 라이더들은 계약형태상으로는 프리랜서인 특수고용형태종사자이지만, 배달 수요에 대한 안정적인 처리를 위해 어느 정도 정해진 근무 시간을 요구받고 있으며, 일반적으로 10-12시간 가량 일을 하고 있음.

○ 라이더들은 실적에 따라 수입을 올리는 직업적 특성 때문에 수입은 편차가 큼. 대체적으로 400-500만원의 수입을 올림.

○ 업무 관련 지출이 개별 라이더 자신에 의해 이루어지므로 수입의 상당부분이 오토바이 유지비, 보험료, 업무상 필요한 용품 구입 등 업무 관련 비용으로 소비되고 있음.

○ 초과 노동 수당, 심야 노동수당, 주휴 수당 등이 고려되지 않기 때문에, 월 수입이 같은 근무 조건의 임금노동자들의 최저임금에 미치지 못하는 저소득 직군임.

3) 배달량

○ 라이더 한명당 적게는 하루 40-60건, 많게는 100건이 넘는 건의 배달을 처리하고 있음. 그러나 단건 배달을 하는 라이더들의 경우 20-40건 가량의 배달을 하고 있음. 기본적으로 배달료가 다르기 때문에 처리하는 물량이 달라짐.

○ 정해진 시간에 많은 배달건수를 처리해야 수입이 높아지기 때문에 무리한 운행을 하는 경우도 있음. 그러나, 많은 라이더들은 위험을 무릅쓰고 과도한 양의 배달을 하지는 않음.

나. 라이더들의 안전과 재해경험

1) 난폭운전에 대한 인식

○ 라이더들이 한꺼번에 몇 건의 배달을 묶어서 보내야 하는 경우 단건 배달보다 무리한 운행을 하게 된다고 함. 이러한 무리한 운행은 배달료 단가가 낮은 일반대행업체에서 더 자주 이루어지는 경향이 있음.

○ 이러한 무리한 운행에는 지역의 배달대행업체와 음식점간에 존재하는 상생관계의 영향도 있음. 업체에 대한 소비자들의 평가가 매우 중요해지고 있는 상황에서 업체가 소위 ‘별점 테러’ 같은 악성 평가를 받지 않게 하는 것이 대행업체와 라이더들, 그리고 음식점이 상호 이익을 누리는 방법임.

○ 그러나, ‘상생관계’ 속에서 결국 사고는 라이더들에게 발생하는 것이며 여기에서 관련된 모든 책임은 라이더 개인들이 질 수 밖에 없기 때문에, 결과적으

로 ‘상생’을 명목으로 라이더들에게 희생을 요구하고 있는 구조임.

2) 업무상 사고와 재해

- 라이더들은 주로 오토바이를 이용하여 배달 업무를 보며 도로 이동을 많이 하는데다가, 점심이나 저녁 식사 시간에는 처리해야 하는 주문량이 절대적으로 많기 때문에 이런 과정에서 빈번한 사고에 노출됨.
- 날씨가 안 좋아서 노면에 습기가 많은 날은 오토바이 바퀴가 미끄러지기 쉽고, 눈이 많이 오는 날은 노면의 결빙현상도 생겨 사고의 위험은 더욱 커짐.
- 무리한 운행을 하는 라이더들도 일부 있으나, 오토바이는 사고가 나면 크게 다치기 때문에 라이더들은 기본적으로 방어운전에 대한 필요성을 많이 느낌. 라이더들은 사고는 오토바이를 운전하는 라이더들보다는 상대차량의 과실에 의해서 이루어지는 경우가 많다고 봄.

3) 사고 예방을 위한 안전교육

- 대기업 배달대행 프로그램과 계약하고 있는 배달대행업체들은 대체로 프로그램 본사에 의해 일괄적으로 제공되는 안전교육 프로그램을 통해 안전교육을 받고 있음. 그러나, 이러한 특성 때문에 개인적으로 운영하는 지역의 배달대행업체들의 경우, 공식적 안전교육이 있기 힘들 것이라는 라이더들의 지적이 있었음.
- 배달대행 프로그램에 의해 제공되는 안전 교육의 형태, 의무성이나 교육 주기는 프로그램 본사마다 차이가 있지만, 앱을 통해 강의 영상이 전송되는 경우도 있고, 매일 배달 업무를 시작하기 전 앱을 켜면 의무적으로 그날의 교육 내용을 이수하도록 되어 있는 경우도 있음.
- 그러나 안전교육이 실제 사고를 막거나 위험요소에 대한 인식도를 높이는 데 도움이 되는지에 대해서는 긍정적으로 생각하고 있지는 않았음.
- 이에 대해서는 현재 이루어지고 있는 교육의 내용이 실제 라이더들의 위험요소들에 대해 인식하는데 도움이 될 만큼 현실적으로 다가오지 않는 원칙적인 내용들로 구성되어 있기 때문이라는 이유가 있었음.

4) 보호제도의 취약성

- 라이더들의 오토바이는 리스나 렌탈 혹은 개인 소유 방식이 있는데, 자기 오토바이를 소유하고 배달 한 건마다 수수료를 받는 라이더는 개인적으로 ‘유상운송보험’이라는 영업용 보험을 가입해야 함.
- 유상운송보험은 기본 배상을 포함하는 책임보험과 배상의 범위가 넓어지는 종합보험이 있음. 그러나 책임보험은 연간 400만원, 종합보험은 900-900만원 가

량으로 비용이 매우 높은 수준임.

- 보험료가 기본적으로 비싸기 때문에, 일부 라이더들은 비용이 적게 드는 출퇴근용 보험에 가입하고 배달일을 하고 있음. 출퇴근용 보험은 라이더 업무를 하다가 사고가 나는 경우 전혀 배상이 되지 않기 때문에 큰 위험부담이 있음.
- 라이더들은 그들의 업무상 가장 큰 위험요소인 오토바이 교통사고가 나는 경우, 보험제도로부터 제대로 보호받지 못하고 있다고 할 수 있음. 배달 대행 관련 일을 하고 있지만, 발생하는 책임에 대해서는 업체나 회사가 아닌 개인이 지고 있음.
- 배달대행 라이더들에 해당하는 퀵서비스 기사로 분류되어 전속성 기준을 만족하는 경우 산재보험 의무가입 대상임. 그러나, 최근 한 조사에 따르면 지역배달대행업체의 라이더들은 57% 가량이 산재보험 미가입으로 나타나, 상당수의 라이더들이 산재보험으로부터 배제되어 있음. 미가입 이유로는 산재보험을 모르고 있거나, 산재보험료 부담, 배달지사가 가입을 꺼리기 때문에 등으로 나타났다.

다. 부당대우의 경험과 유형

- 배달대행 라이더들이 가장 자주 경험하는 고객들로부터의 부당대우는 주민들이 라이더들에게 아파트 단지 내를 운행하지 않도록 하거나 미끄럽고 위험한 지하주차장을 이용하도록 하는 것임.
- 아파트같은 공동주택의 경우 엘리베이터 고장도 매우 잦은 편인데, 그런 경우에도 주문된 음식을 갖고 올라오기를 요구하는 고객들도 있음. 이런 경우 고층에 거주하는 고객들의 경우나 온도에 민감한 음식을 배달하는 경우 등 라이더들에게는 큰 고충임
- 음식 배달 과정에서 음식 형태의 찌그러짐, 약간의 흘림, 음식의 위치 이동 등의 문제에 대해서도 불평을 하는 고객들이 있음. 특정 조치를 요구하기도 하는데, 이런 요구는 주로 환불 요구, 음식 재배달, 음식점에 대한 악성 리뷰의 형태로 이루어짐. 그러나, 악의적이고 상습적인 민원을 제기하는 블랙컨슈머들도 있음.
- 배달과정에서의 문제는 기본적으로 담당 라이더에게 일차적으로 책임을 물음. 배달 과정에서 라이더의 실수가 명백한 경우에는 어쩔 수 없이 배상을 하지만, 블랙컨슈머의 민원처럼 라이더들의 실수가 아닌 경우 라이더들이 책임을 져야 하는 억울한 상황도 생길 수 있음.
- 라이더들은 고객과의 대화내용을 녹취 하거나 캠을 달고 배달을 하면서 증거

를 남기는 등, 생길 수 있는 문제에 자체적으로 대비를 하기도 함.

- 사회적으로 라이더들에 대한 부정적 인식이 있음. 소위 ‘못배우거나 무식한 사람들’ 이 갖는 직업으로 인식함. ‘탈배’ 라고 부르기도 하고, 배달 과정에서 시비가 붙거나 하는 경우에 라이더들을 무시하거나 조롱하는 폭언을 하기도 함.
- 오토바이에 대한 노골적이고 표적적인 단속이 많이 이루어지는 편임. 또한, 블랙박스나 스마트폰 촬영을 이용한 일반인들의 신고에 의해 단속이 많이 되는 편인데, 고의적으로 이루어지는 경우도 많음.
- 매우 빈번하게 이루어지는 단속으로 인해 납부해야 하는 과태료가 매우 많은 편인데, 과태료는 위반한 개인 라이더들에게 부과되기 때문에 라이더들은 지불하는 과태료만큼의 수입을 보충하기 위해서 다시 무리한 주행을 하는 악순환이 이루어지고 있음.

라. 라이더들의 이해대변-노조에 대한 인식

- 노조 활동에 대한 불명확성, 노조에 대한 이해가 부족, 그리고 라이더들이 갖고 있는 직업의 성격 때문에 라이더들은 노조에 대한 유보적인 태도가 많음. 특히 프리랜서로서 업체와 업무계약을 맺고 있기 때문에 기본적으로 노동자성이 인정될 수 있는지에 대한 의문을 갖고 있었음.
- 라이더들간의 이해가 통합되기 어려운 문제도 있음. 단체 행동시에 계약 업체나 고객들에 대한 경쟁에서 불이익을 당할 수 있다는 우려가 있음.
- 그러나, 프리랜서이지만 배달 대행 노동의 성격상 노동자성이 존재하기 때문에, 업무를 하며 기본적으로 요구되는 안전장비나 보호장비 등에 대해서는 현재와 같이 개인적으로 구비하는 대신 국가적/업체적 차원에서 지원이 이루어져야 한다는 점에 대한 요구는 강함.

마. 배달업에 대한 직장으로서의 전망

- 이전에 자영업을 하던 라이더들이 많았음. 라이더를 하게 된 이유로는 영세업체 운영의 어려움 때문에 폐업을 하고 나서, 나이 때문에 새로운 직장을 구할 수 없었던 점이 가장 컸음.
- 본인의 실적에 따라 높은 수입이 가능하다는 점이 현재 직업의 가장 큰 장점임. 그러나, 라이더에 대한 사회적 인식이 좋지 않고, 배달 대행 일 자체가 위험하기 때문에 대부분 장기적인 전망을 갖지는 않음.

6장. 결론

1. 부천시역 라이더들의 노동 실태

가. 라이더들의 노동자성-사용종속성이 강함

- 앱을 활용하는 음식 배달업의 메커니즘은 고객→주문중개앱→음식점→배달대행 프로그램→배달대행 라이더→고객의 과정을 통해 이루어짐. 배달 라이더는 사업주와 계약을 맺고 근무하지만, 정해진 월급을 받는 임금노동자와 달리 독립사업자(자영업자)로서 계약을 맺는 특수형태근로종사자로서 퀵서비스 종사자로 분류됨.
- 배달대행 프로그램 업체에 따라 음식점과 라이더를 중개하는 방식에 차이가 있는데, 배달대행 플랫폼과 라이더가 직접 위탁계약을 맺는지, 혹은 배달대행 플랫폼이 자신들의 프로그램을 사용하는 동네의 배달대행업체를 통해 라이더에게 배달업무를 위탁하는지에 따라 크게 두 가지의 유형으로 나누어짐.
- 배달대행업체들의 라이더들은 대부분 업체가 계약하거나 개인적으로 등록된 플랫폼사에 의해 제공되는 AI 알고리즘을 이용하여 배달업무를 수행하고 있음. 운행거리는 직선으로 측정되어 가격이 책정되는데, 목적지까지 직선으로 주행할 수 없는 도로 사정상 실제 운행 거리는 측정거리보다 멀음. 따라서 대부분의 라이더들은 앱에 의해 계산되는 직선거리보다는 먼 거리를 다니고 있음.
- 라이더들은 특수형태근로종사자이지만, 부천시역 라이더들은 주당 근무시간, 하루 근무시간, 근무시간대 등의 사항들과 그 밖에 업무지시를 받는 사용종속성이 강한편이었음. 설문조사에 따르면, 업무지시를 받지 않는다는 응답은 20% 미만으로 조사의 특성상 라이더를 직접 하고 있는 대표나 관리자에 해당하는 팀장이 조사에 포함된 것을 고려하면 대부분의 라이더들이 업무지시를 받고 있는 것으로 나타남.
- 노동시간을 살펴보면 라이더들은 대체적으로 주당 평균 6일 근무, 하루 평균 11-12시간, 대기시간은 평균 4시간이었으며, 야간근무를 하는 경우도 많았음.

나. 저소득과 높은 수준의 개인 지출

- 설문조사에 의하면 부천 지역 라이더들의 월 평균 소득은 327만원으로 나타나지만, 면접조사 분석을 보면, 실적에 따라 수입을 올리는 직업적 특성 때문에 소득상 편차가 크게 나타남.
- 이들은 특수고용형태근로자 이므로 8시간 이상의 초과시간에 대한 수당, 심야

노동 수당, 주휴 수당 등이 임금으로 고려되지 않음. 같은 근무 조건의 임금노동자들의 상황으로 계산했을 때, 최저임금 기준의 월 수입에 비해 낮은 수준의 수입임.

- 업무 관련 지출이 임금노동자들과 달리 대부분 라이더 개인에 의해 이루어져야 하므로 수입의 상당 부분이 업무 관련 비용으로 지출됨. 여기에는 리스 계약의 경우(72%) 리스 비용, 개인 소유 오토바이인 경우에는 유지/수리비, 보험료 등이 포함될 뿐만 아니라, 헬멧을 포함한 안전 용품 등의 구입 비용까지 포함됨.
- 따라서 일반적으로 라이더가 쉽게 높은 수준의 소득을 올리는 직군이라는 이해와는 달리, 일하는 시간에 비해 열악한 소득 수준을 갖고 있는 직업임. 또한 독립사업자라는 특성 때문에 개인적으로 이루어지는 업무 관련 지출과 임금노동자들이 갖는 다양한 종류의 복지혜택의 부재 등을 고려하면 근무조건에 비해 실제 소득수준은 낮다고 볼 수 있음.
- 이처럼 기본적으로 낮은 실질 수입은, 일정 시간 많은 배달건수를 처리해야 수입이 높아지기 때문에 무리한 운행으로 이어져, 난폭운전의 대명사로 인식이 됨. 그러나, 면접조사에 의하면 많은 라이더들이 수입 때문에 위험을 무릅쓰고 과도한 양의 배달을 하지는 않는다고 대답함.

다. 높은 수준의 사고와 질병에 노출된 라이더들

- 라이더들은 주로 오토바이를 이용하여 배달 업무를 보며 도로 이동을 많이 하는데다가, 점심이나 저녁 식사 시간에는 처리해야 하는 주문량이 절대적으로 많기 때문에 이런 과정에서 빈번한 사고에 노출됨. 특히 라이더들이 복수의 건수를 묶어서 배달을 하는 경우 단건 배달보다 무리한 운행을 하게 됨.
- 무리한 운행은 배달료 단가가 낮은 일반대행업체에서 더 자주 이루어지는 경향이 있음. 이는 지역의 배달대행업체와 음식점 간에 존재하는 상생관계의 영향도 있음. 업체에 대한 소비자들의 평가가 매우 중요해지고 있는 상황에서 업체가 악성 평가를 받지 않게 하는 것이 대행업체와 라이더들, 그리고 음식점이 상호 이익을 누리는 방법임.
- 그러나, 실제로 이러한 상생관계를 유지하기 위해 이루어지는 무리한 운행은 라이더들이 하게 되며, 사고 역시 라이더들에게 발생하는 것임. 배달사고에서 발생하는 책임은 궁극적으로 라이더들이 져야 하는 상황이므로, 결과적으로 '상생'을 명목으로 라이더들이 희생을 강요당하는 구조라고 봐야 함.
- 설문조사에 의하면 안전사고를 경험한 라이더들의 비율은 약 30%로, 넘어지는 사고는 70%, 사륜차와의 사고 역시 60%로 나타남. 신체가 외부로 노출이 된

상태에서 주행을 하는 오토바이의 특성상 넘어지는 사고나 사륜차와의 사고는 라이더들에게 치명적인 상해를 초래할 수 있음. 특히, 면접조사에는 주행을 하다가 사고로 인해 라이더를 그만 둔 사람들에 대한 언급이 자주 있었는데, 설문조사에는 이러한 경우가 포함되지 않았다는 점을 고려하면, 라이더들의 사고는 매우 심각한 상황에 있다고 보아야 함.

- 부천시지역의 라이더들은 애로사항으로 미끄러운 아파트의 지하 주차장 (82%), 아파트 단지 내 오토바이 출입금지(73%), 좋지 않은 도로 포장상태나 위험한 골목길(66%)을 가장 많이 지적하였음. 이런 배달 환경은 사고로 이어질 가능성이 높음.
- 부천시지역의 특성을 고려하여 살펴보면, 부천시지역 배달 노동자들이 많이 방문하는 광역동은 심곡동, 중동, 부천동, 소사본동, 범안동 순인데, 미끄러운 주차장과 아파트 단지 내 오토바이 출입금지 문제는 소사본동, 범안동, 부천동에서 주로 많이 발생하며, 좋지 않은 도로포장 상태나 위험한 골목길로 인한 애로사항은 주로 부천동, 심곡동, 중동 등에서 많이 발생하고 있었음.
- 따라서 오토바이 주차와 관련된 위험요소는 최근 신시가지가 조성되거나 이미 아파트가 많이 건설되어 있는 소사본동과 범안동 지역에서, 그리고 운행에 위협이 되는 도로 환경이나 조건은 부천동, 심곡동 등 원도심에서 높은 비율로 발생할 것이라 예상할 수 있음.
- 이 밖에 사고를 유발하는 도로 위 위험시설이나 신호체계는 중동지역에서 가장 큰 문제로 나타나, 오래된 도로가 많은 동시에 교통량이 많은 지역의 시설이나 신호 등이 오토바이를 운행하는 라이더들에게 친화적이지 않은 것으로 나타남.
- 라이더들이 경험하는 건강위험은 연기, 배기가스, 미세먼지 등의 흡입이 61%로 가장 높았음. 부천 시내의 대기 환경이 경기도의 다른 지역들과 비교했을 때 더 좋지 않은 상태일 뿐만 아니라, 환경기준을 초과하는 미세먼지 수준을 보이고 있어, 도로에서 대부분의 업무를 수행하는 라이더들의 건강에 더욱 좋지 않은 영향을 미치고 있음.
- 전신피로, 요통 및 근육통을 경험하고 있는 라이더들이 상당히 많은 편이었으며 이들의 60% 이상이 이러한 건강문제가 업무와 관련이 있음.

라. 실효성 없는 안전교육

- 대기업 배달대행 업체들은 대체로 프로그램 본사에 의해 일괄적으로 제공되는 안전교육 프로그램을 통해 안전교육을 받고 있음. 배달대행 프로그램에 의해 제공되는 안전 교육의 형태, 의무성이나 교육 주기는 프로그램 본사마다 차이

가 있지만, 앱을 통해 강의 영상이 전송되는 경우도 있고, 매일 배달 업무를 시작하기 전 앱을 켜면 의무적으로 그날의 교육 내용을 이수하도록 되어 있는 경우도 있음.

- 그러나, 개인적으로 운영하는 지역의 배달대행 업체들의 경우, 공식적 안전교육이 있기 힘들 것이라는 라이더들의 지적이 있었음. 또한 안전교육이 실제 사고를 막거나 위험요소에 대한 인식도를 높이는데 도움이 되는지에 대해서는 긍정적으로 생각하고 있지는 않았음.
- 실제 라이더들의 위험요소들에 대한 인식의 제고에 도움이 되는 현실적인 교육내용에 대한 요구가 있음.

마. 취약한 보호제도

- 설문조사에 의하면 부천시역 라이더들의 사회보험 미가입율은 높은 수준인데, 보험 종류별로 보면 국민연금 73%, 국민건강보험 58%, 고용보험 87%, 산재보험 37%임.
- 자기 오토바이를 소유하고 배달 한 건마다 수수료를 받는 라이더는 개인적으로 ‘유상운송보험’이라는 영업용 책임 혹은 종합 보험을 가입해야 함. 그러나, 책임보험은 55%가 미가입이었고, 종합보험은 37%가 미가입 상태였는데 모두 20대가 미가입 비율이 가장 높았음.
- 유상운송보험은 보험료가 기본적으로 비싸기 때문에, 일부 라이더들은 비용이 적게 드는 출퇴근용 보험에 가입하고 배달일을 하고 있음. 출퇴근용 보험은 라이더 업무를 하다가 사고가 나는 경우 전혀 배상이 되지 않기 때문에 큰 위험 부담이 있음.
- 배달대행 라이더들에 해당하는 퀵서비스 기사로 분류되어 전속성 기준을 만족하는 경우 산재보험 의무가입 대상임. 부천시역 라이더들의 산재보험 가입율은 63% 가량으로 37% 가량의 라이더들이 산재보험 미가입으로 나타남. 산재보험 미가입 이유로는 필요없음이라는 대답이 38.3%로 가장 높게 나타났으며 보험료 부담, 기타 이유 등이 있었음. 특히 10대의 경우 산재보험 필요없다는 응답이 75%에 달했음
- 라이더들은 그들의 업무상 가장 큰 위험요소인 오토바이 교통사고가 나는 경우를 비롯하여 업무상 관련이 있는 질병이 발생했을 때 보험제도로부터 제대로 보호받지 못하고 있음. 라이더들은 배달 대행업체와 음식점의 수익 발생을 위해 상당히 많은 기여를 하고 있지만, 업무 수행 중 발생하는 사고나 재해에 대한 책임은 업체나 회사가 아닌 개인이 지고 있는 경향이 큼.

바. 다양한 부당대우에 노출된 라이더들

- 고객들로부터의 부당대우의 일반적인 유형은 라이더들의 편익에 대한 고려가 전혀 없다는 점인데, 대표적으로 주민들이 라이더들에게 아파트 단지 내를 운행하지 않도록 하거나 미끄럽고 위험한 지하주차장을 이용하도록 하는 것임. 공동주택의 경우 엘리베이터 고장시 주문된 음식을 갖고 올라오기를 요구하는 고객들의 경우도 있음
- 악의적이고 상습적인 민원을 제기하는 블랙컨슈머들도 있음. 그러나, 블랙컨슈머의 경우에도 대부분 배달과정에서 발생하는 민원에 대해 기본적으로 라이더에게 책임을 물음.
- 설문조사에 의하면 업무 수행 중 폭언·욕설을 경험한 라이더는 17%로 고객으로부터의 폭력을 경험한 라이더들도 많으며, 자신의 책임이 아닌데 부당한 질책을 경험한 라이더도 13%로 나타나 라이더들의 업무과정에서 생기는 책임 소재가 중요한 문제로 보임.
- 설문조사에 의하면 부당한 처우에 대해서는 회사나 상사의 도움을 요청하는 경우가 43%로 나타났으나, 스스로 해결한다는 경우도 37%에 달했는데, 면접조사에 의하면 라이더들은 고객과의 대화내용을 녹취 하거나 캡을 달고 배달을 하면서 증거를 남기는 등 생길 수 있는 문제에 자체적으로 대비를 하는 것으로 나타남.
- 사회적으로 라이더들에 대한 부정적 인식이 매우 깊게 깔려 있음. 기본적으로 ‘못배우거나 무식한 사람들이 갖는 직업’으로 인식하는 경향이 있음. 배달 과정에서 시비가 붙거나 하는 경우, 라이더들을 무시하거나 조롱하는 폭언을 하기도 함.
- 오토바이에 대한 노골적이고 표적적 단속이 많이 이루어지는 편임. 또한, 블랙박스나 스마트폰 촬영을 이용한 일반인들의 신고에 의해 단속이 많이 되는 편인데, 고의적으로 이루어지는 경우도 많음.
- 매우 빈번하게 이루어지는 단속으로 인해 납부해야 하는 과태료가 매우 많은 편인데, 과태료는 위반한 개인 라이더들에게 부과되기 때문에 라이더들은 지불하는 과태료만큼의 수입을 보충하기 위해서 다시 무리한 주행을 하는 악순환이 이루어지고 있음.

라. 노조의 필요성에 대한 인식이 낮음

- 설문조사에 의하면 노조가입을 긍정적으로 생각하는 라이더들의 비율은 27%에 불과했음. 면접조사를 통해 본 바, 노조 활동에 대한 불명확성, 노조에 대한 이해가 부족, 그리고 라이더들이 갖고 있는 직업의 성격 때문에 라이더들은 노조

에 대한 소극적인 태도가 있었음. 특히 프리랜서로서 업체와 업무계약을 맺고 있기 때문에 기본적으로 노동자성에 대한 회의감도 있었음.

- 업체와 고객을 두고 경쟁하는 업계의 특성상, 라이더들간의 이해가 통합되기 어려운 문제도 있음. 단체 행동시에 계약 업체나 고객들에 대한 경쟁에서 불이익을 당할 수 있다는 우려가 있음.
- 그러나, 프리랜서이지만 노동형태에 있어 노동자성이 존재하기 때문에, 업무수행 시 기본적으로 요구되는 안전장비나 보호장비 등에 대해서는 현재와 같이 개인적으로 구비하는 대신 국가적/업체적 차원에서 지원이 이루어져야 한다는 점에 대한 요구는 강함.

사. 타도시와 부천시역 라이더들간의 비교

- 전국실태조사와 비교할 때 부천시 배달노동자 조사의 특징은 다음과 같음
- 첫째, 일반적 특성을 살펴보면, 부천시 배달노동자들은 평균 연령은 가장 낮았고, 평균 근속기간은 세 번째로 짧았으며, 소속배달대행업체의 평균 인원수는 세 번째로 적었음
- 둘째, 근로환경 특성을 살펴보면 다음과 같음
 - 부천시 배달노동자들의 평균 근무일수는 세 번째로 길었고, 주중, 주말 근무시간은 가장 길었으며, 대기시간은 다섯 번째로 길었음
 - 배달건수는 주중 여섯 번째로 많았고, 주말 세 번째로 많았음
- 셋째, 수입과 비용을 살펴보면, 부천시 배달노동자들의 수입은 세 번째로 높았으며, 배달료도 세 번째로 높았고, 배달앱수수료는 두 번째로 낮았음
- 넷째, 산재보험 가입률은 부천시 배달노동자들의 평균이 약간 높았음
- 다섯째, 부당한 대우 및 경험으로는 언어폭력 경험이 세 번째로 높았고, 부당한 질책 경험은 네 번째로 높았음
- 여섯째, 노조가입의사는 세 번째로 낮았음
- 일곱째, 제도 개선방안에 대한 의견은 다음과 같음
 - 부천시 조사에서는 제도개선의 필요성에 대한 응답 평균점수가 전국실태조사의 평균에 비해 대체로 낮았음
 - 전국실태조사와 마찬가지로 부천시 배달노동자들도 보험료 부담완화를 1순위로 요구하고 있었고, 전국실태조사 평균과 유사한 수준이었음
 - 고용보험 의무가입에 대한 요구는 전국실태조사의 경우 2순위였으나 부천시 배달노동자들은 표준계약서 의무화 요구와 함께 가장 순위가 낮았음

2. 중앙정부 차원의 제도 개선 방안

가. 배달 노동자들의 근로자성 인정을 통한 노동권 및 사회권 보장

- 배달 노동자들의 노동권과 사회권 보장을 위한 가장 근본적인 해결책은 배달 노동자들을 근로기준법의 근로자로 인정하는 법제도 개선임
 - 현행 근로기준법은 임금을 목적으로 소득활동을 하는 자를 근로자로 규정하고 있어, 배달노동자들이 근로기준법 상의 노동권 보호에서 사각지대에 놓여있음
 - 또한 사회보험에서 현행 고용보험과 산재보험은 일부 특고와 근로자만을 직장 가입자로 자격을 부여하고 있어 배달노동자들은 법적으로 배제되어 있음
 - 국민연금과 국민건강보험은 지역가입자로 가입해야하기 때문에 높은 보험료 부담이 가입회피로 이어져 배달노동자들이 실질적으로 배제되고 있음
 - 일하는 모든 사람을 규정하는 새로운 노동법 제정은 배달노동자들의 노동권 및 사회권 보호를 위한 가장 근본적인 방법임
- 사회보험제도의 혁신을 통한 배달노동자들의 사회보험 포괄범위를 확대할 필요가 있음
 - 단기적으로는 전국민고용보험 로드맵에서 배달노동자 적용확대 일정을 단축하고, 소득기반 사회보험으로의 전환을 신속하게 추진할 필요가 있음
 - 플랫폼 노동을 새로운 범주로 만들어 사회보험 포괄범위를 확대하는 전략은 단기적으로는 배달노동자들의 사회보험 가입에 긍정적일 수 있으나, 장기적으로는 제도의 복잡성과 누구를 새로운 범주에 포괄할 것인가와 관련한 지속적인 논쟁만 남길 가능성이 높음
 - 따라서 소득기반 사회보험은 고용보험 뿐 아니라 다른 사회보험으로 확대하고, 저소득 배달노동자 등을 위해 조세를 통한 보험료 지원 방안이 추가로 결합될 필요가 있음

나. 사회보험료 부담완화 방안 마련

- 사회보험료 부담완화를 위해 보험료에 대한 조세지원을 확대하고, 산재보험의 보험료 분담에서 사업주의 책임성을 강화할 필요가 있음
 - 전국실태조사 및 부천시 배달노동자들이 최우선순위로 제시하고 있는 정책은 보험료 부담완화임
 - 현재 근로자들을 대상으로는 두리누리 사회보험료 지원사업이 시행되고 있음
 - 두루누리 사회보험료 지원사업은 고용보험과 국민연금의 신규가입 근로자 및 사업주가 부담하는 보험료의 80%를 지원하며, 그 대상이 근로자 수가 10명 미만인 사업에 고용된 ‘근로자’ 중 월평균보수가 220만원 미만임
 - 따라서 근로자로 인정받고 있지 못한 배달노동자들은 두루누리 사회보험료 지

원사업에서도 배제되고 있음

- ILO 등에서도 플랫폼 노동자들의 사회적 보호를 강화하기 위해 기존의 사회보험과 조세방식의 결합을 제안하고 있기 때문에, 배달노동자들을 위한 사회보험료 지원방안을 조속히 마련할 필요가 있음
- 또한 산재보험의 경우 보험료 부담은 사업주와 특수형태근로종사자가 각각 2분의 1씩 부담하는데(고용산재보험료징수법 제49조의3 제2항) 종속성이 강한 배달노동자들의 보험료는 전액 플랫폼 기업이 부담하는 제도 개선이 필요함

다. 산재보험 제도 개선 및 홍보 강화

- 부천시 배달노동자들은 산재보험 의무가입을 정책과제의 세 번째 우선순위로 제시하고 있었음. 현재 배달노동자들은 특수형태근로종사자로 산재보험 당연가입 적용대상임에도 불구하고, 산재보험 의무가입을 요구하고 있는 이유는 몇 가지로 해석해 볼 수 있음
- 첫째, 특고종사자의 산재보험 적용제외 신청 조항으로 의무가입이 유명무실하기 때문임.
 - 2020년 7월 기준 특수형태근로종사자들의 산재보험 적용제외 신청현황은 다음과 같음. 음식배달원이 속해있는 퀵서비스 기사의 경우 산재보험적용제외 신청률이 전체 평균보다는 낮은 편이지만 여전히 18%정도가 적용제외되고 있음

<표 6-1> 특수형태근로종사자의 산재보험 적용제외 신청현황(2020년 7월 1일 기준)

구분	총 입직자수(명)	적용제외		적용	
		적용제외자수	적용제외률(%)	적용자수	적용률(%)
전체	532,797	424,765	79.72	108,032	20.28
골프장캐디	31,980	30,508	95.40	1,472	4.60
건설기계조종사	3,224	2,855	88.55	369	11.45
보험설계사	355,339	314,401	88.48	40,938	11.52
신용카드모집인	15,376	13,349	86.82	2,027	13.18
방문강사	44,877	37,257	83.02	7,620	16.98
대출모집인	7,619	6,241	81.91	1,378	18.09
대리운전기사	13	10	76.92	3	23.08
택배기사	22,052	13,206	59.89	8,846	40.11
퀵서비스기사	28,096	5,030	17.90	23,066	82.10
화물차주	1,850	276	14.92	1,574	85.08
방문판매원	15,537	1,459	9.39	14,078	90.61
가전제품설치원	857	52	6.07	805	93.93
대여제품점검원	5,977	121	2.02	5,856	97.98

* 출처: 윤준병 의원실 제공.

- 산재보험법 제125조(특수형태근로종사자에 대한 특례) 조항과 산재보험법 시행령 제126조의 2에서는 특수형태근로종사자에 대한 산재보험적용제외 사유를 다음과 같이 규정하고 있음

산재보험법 제125조의 4

특수형태근로종사자가 다음 각 호의 어느 하나의 사유(이하 “적용제외 사유”라 한다)에 해당하는 경우에는 특수형태근로종사자 또는 사업주는 보험료징수법으로 정하는 바에 따라 공단에 이 법의 적용 제외를 신청할 수 있다. <개정 2021. 1. 5.>

1. 특수형태근로종사자가 부상·질병, 임신·출산·육아로 1개월 이상 휴업하는 경우
2. 사업주의 귀책사유에 따라 특수형태근로종사자가 1개월 이상 휴업하는 경우
3. 그 밖에 제1호 또는 제2호에 준하는 사유로서 대통령령으로 정하는 경우

산재보험법 시행령 제126조의 2

법 제125조제4항제3호에서 “대통령령으로 정하는 경우”란 사업주가 천재지변, 전쟁 또는 이에 준하는 재난이나 「감염병의 예방 및 관리에 관한 법률」에 따른 감염병의 확산으로 불가피하게 1개월 이상 휴업하는 경우를 말한다.[본조신설 2021. 6. 8.]

- 이 특례조항은 2021년 7월 1일부터 시행되고 있으며 이전의 적용제외 사유를 엄격하게 제안한 법개정이라는 점에서 의의가 있음
 - 그럼에도 불구하고 모든 특수형태근로종사자들이 산재보험의 보호를 받도록 제도를 개선할 필요가 있음
- 둘째, 최근 산재보험 제도에서 여러 가지 제도개선이 이루어지고 있지만, 배달 노동자들이 이 사실을 모르는 경우가 많기 때문일 수 있음
- 10대는 가입율이 80%로 높았지만, 가입하지 않은 배달노동자들은 75%가 필요 없다고 응답하고 있었고, 40대는 가입률이 47%로 낮았지만, 가입하지 않은 이유에서 보험료 부담과 필요 없음이 약 30%에 달했음
 - 따라서 산재보험 제도에 대한 적극적인 홍보가 필요함
- 셋째, 산재보험의 수급 조건이 까다로워 배달 노동자들은 당연적용됨에도 불구하고 산재보험 수급이 어려울 것이라고 판단하고 있을 수 있음
- 배달 노동자들은 특고로 분류되기 때문에 산재보험 당연적용 대상이지만, 배달노동자들이 산재보험 급여를 받기 위해서는 특정사업주에의 전속성 요건 또한 충족되어야 함.

- 산재보험법 시행령 제125조 6호는 “주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송업무를 하는 사람”을 특수형태근로종사자의 범위로 제한하고 있음
 - 그러나 부천시 조사에서 확인된 것처럼 배달 노동자들의 81%가 배달지를 자유롭게 선택할 수가 있다고 응답하고 있는 점을 고려하면, 다수의 배달노동자들이 특정 사업주에의 전속성을 충족시킬 가능성은 높지 않음
 - 결국 배달노동자들은 사고를 당한다 해도 산재보험의 보상을 받기 어렵고 이는 산재보험 미가입 배달노동자들이 산재보험의 필요성을 크게 느끼지 않는 요인일 수 있음
 - 따라서 특수형태근로종사자들에 대한 산재보험의 전속성요건을 폐지할 필요가 있음
- 넷째, 보험료 부담이 높음에도 불구하고 급여수준이 만족스럽지 못하여 산재보험의 필요성을 인식하고 있지 못할 수도 있음
- 부천시 조사에서 확인된 것처럼 산재보험 미가입 사유로 보험료 부담에 이어 필요 없음이라고 응답한 비율이 38%로 매우 높았다는 점에 주목할 필요가 있음. 이렇게 필요없다는 응답이 높은 이유 중의 하나는 산재보험의 급여수준이 만족스럽지 못하다고 판단하고 있기 때문일 수 있음
 - 현재 산재보험의 급여산정은 근로자의 경우 평균임금을 기준으로, 특수형태근로종사자의 경우 직종별 기준보수를 기준으로 함
 - 직종별 기준보수는 고용노동부고시⁴⁾ 기준에 따르면 그 내용은 아래 표와 같음

<표 6-2> 특수형태근로종사자에 대한 산재보험료 및 보험급여 산정의 기초가 되는 보수액 및 평균임금

특수형태근로종사자 직종	보수액(월)	평균임금(일)
○ 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사로서 생명보험회사가 주된 사업장인 보험설계사	2,582,500	86,083
○ 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사로서 손해보험회사가 주된 사업장인 보험설계사		
○ 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사로서 보험대리점 또는 보험중개사가 주된 사업장인 보험설계사	2,401,300	80,043
○ 「우체국 예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업으로 하는 사람		

4) 특수형태근로종사자에 대한 산재보험료 및 보험급여 산정의 기초가 되는 보수액 및 평균임금은 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률 제49조의3제1항 및 산업재해보상보험법 제125조제8항에 따라 고용노동부가 고시하도록 하고 있음. 고용노동부장관은 이 고시에 대하여 2021년 7월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 6월 30일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 함(고용노동부, 2021).

○ 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 건설기계를 직접 운전하는 사람	2,479,444	82,648
○ 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 학습지 방문강사, 교육 교구 방문강사 등 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람	1,016,300	33,877
○ 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 같은 법 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디	2,699,994	90,000
○ 「통계법」에 따라 통계청장이 고시하는 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원 중 소화물을 집화·수송과정을 거쳐 배송하는 택배사업에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람	2,420,000	80,667
○ 「통계법」에 따라 통계청장이 고시하는 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원 중 소화물을 집화·수송과정을 거치지 않고 배송하는 퀵서비스사업에서 주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람	1,599,400	53,313
○ 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인으로서 여신금융기관과 위탁계약을 맺은 사람	2,083,300	69,443
○ 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인으로서 대부중개업을 하는 법인과 직접 위탁계약을 맺은 사람	2,400,000	80,000
○ 「여신전문금융업법」 제14조의2제1항제2호에 따른 신용카드 회원 모집인	1,931,600	64,387
○ 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람	1,537,500	51,250
○ 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 방문판매원 또는 같은 조 제8호에 따른 후원방문판매원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 상시적으로 방문판매업무를 하는 사람. 다만, 제3호 및 제11호에 해당하는 사람은 제외한다.	1,597,500	53,250
○ 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 대여 제품 방문점검원	1,392,000	46,400
○ 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 가전제품 설치 및 수리원으로서 가전제품을 배송, 설치 및 시운전하여 작동상태를 확인하는 사람	2,932,000	97,733
○ 「화물자동차 운수사업법」 제2조제11호에 따른 화물차주로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람 가. 「자동차관리법」 제3조에 따른 특수자동차로 「화물자동차 운수사업법」 제5조의4제2항에 따른 안전운임이 적용되는 수출입 컨테이너를 운송하는 사람 나. 「자동차관리법」 제3조에 따른 특수자동차로 「화물자동차 운수사업법」 제5조의4제2항에 따른 안전운임이 적용되는 시멘트를 운송하는 사람 다. 「자동차관리법」 제2조제1호 본문에 따른 피견인자동차 또는 「자동차관리법」 제3조에 따른 일반형 화물자동차로 「화물자동차 운수사업법 시행령」 제4조의7제1항에 따른 안전운송원가가 적용되는 철강재를 운송하는 사람 라. 「자동차관리법」 제3조에 따른 일반형 화물자동차 또는 특수용도형 화물자동차로 「물류정책기본법」 제29조제1항에 따른 위험물질을 운송하는 사람	4,310,000	143,667
○ 「소프트웨어 진흥법」 제2조제3호의 소프트웨어사업에서 노무를 제공하는 같은 조 제10호에 따른 소프트웨어기술자	3,937,500	131,250

- 표에 따르면, 배달노동자가 속한 퀵서비스 배송의 경우 기준보수액이 약 160만원으로 최저임금액에 미달함. 이로 인해 배달노동자들은 산재가입을 포기하

고 일을 더 하는 선택을 하고 있음

- 이와 관련하여 기준보수액 및 휴업급여를 현실화할 필요가 있음. 산재보험법 제52조에 따르면 휴업급여는 업무상 사유로 부상을 당하거나 질병에 걸린 근로자에게 요양으로 취업하지 못한 기간에 대하여 지급하는데 그 기준은 다음과 같이 규정되어 있음

산재보험법 제52조(휴업급여)

휴업급여는 업무상 사유로 부상을 당하거나 질병에 걸린 근로자에게 요양으로 취업하지 못한 기간에 대하여 지급하되, 1일당 지급액은 평균임금의 100분의 70에 상당하는 금액으로 한다. 다만, 취업하지 못한 기간이 3일 이내이면 지급하지 아니한다.

산재보험법 제36조(보험급여의 종류와 산정 기준 등)의 7항

보험급여(장례비는 제외한다)를 산정할 때 그 근로자의 평균임금 또는 제3항부터 제6항까지의 규정에 따라 보험급여의 산정 기준이 되는 평균임금이 「고용정책 기본법」 제17조의 고용구조 및 인력수요 등에 관한 통계에 따른 상용근로자 5명 이상 사업체의 전체 근로자의 임금 평균액의 1.8배(이하 “최고 보상기준 금액”이라 한다)를 초과하거나, 2분의 1(이하 “최저 보상기준 금액”이라 한다)보다 적으면 그 최고 보상기준 금액이나 최저 보상기준 금액을 각각 그 근로자의 평균임금으로 하되, 최저 보상기준 금액이 「최저임금법」 제5조제1항에 따른 시간급 최저임금액에 8을 곱한 금액(이하 “최저임금액”이라 한다)보다 적으면 그 최저임금액을 최저 보상기준 금액으로 한다. 다만, 휴업급여 및 상병보상연금을 산정할 때에는 최저 보상기준 금액을 적용하지 아니한다. <개정 2018. 6. 12., 2021. 1. 26.>

라. 표준계약서의 의무화

- 배달대행업체가 라이더와의 위탁계약시 계약서를 작성하지 않는 경우가 많음. 불리한 처우에 대해 권리를 주장하기 어려움.

마. 배달대행업체 등록제와 배달라이더 자격요건 마련을 통해 최소한의 제도적 안전장치 마련

- 일정한 요건을 갖춘 대행사만이 배달업을 할 수 있도록 제도가 갖춰져야 함. 보험가입, 안전교육, 표준계약서 작성 등이 해당 요건이 될 것임
- 배달라이더의 자격제가 필요함: 바이크 주행능력이 확인된 상태에서 업무를 시작할 수 있도록 해야 함.

5) 2021년 최고 보상기준 금액은 1일 226,191원으로 하고, 최저 보상기준 금액은 1일 69,760원임

3. 지방정부 차원의 제도 개선 방안

가. 배달 노동자를 위한 휴게시설 설치

- 본 조사에 따르면 휴게시설의 설치에 대한 부천시 배달노동자들의 요구가 두 번째로 높았음
- 부천시의 공공시설들을 적극적으로 활용한 휴게시설 및 민간과의 협력을 통한 휴게시설 설치 지원 등 적극적으로 제도 개선이 필요함

나. 위험요인에 대한 실태조사

- 마끄러운 주차장, 좋지 않은 도로포장 상태, 위험한 골목길, 사고를 유발하는 도로 위 위험시설물, 사고를 유발하는 신호 체계 등 부천시의 위험 요인에 대한 광범위한 실태조사가 필요함
- 이러한 실태조사에 기초하여 위험요인을 제거하기 위한 시설물 보수, 유지 및 관리를 통해 산재 예방을 강화할 필요가 있음
- 또한 위험요인에 대한 상시적인 정보공유가 가능하도록 위험요인 공유 플랫폼을 만들어, 위험요인을 제거하기 전에 사고 발생을 최소화할 필요가 있음

다. 종사자 안전교육의 내실화

- 부천시의 배달노동자들은 주로 회사에서 제공하는 안전교육에 참여하고 있었음. 안전교육의 실효성을 높이기 위해서는 경찰청 등을 중심으로 정기적인 안전교육과 상시적인 찾아가는 서비스를 통해 안전교육을 내실화할 필요가 있음
- 위험요인에 대한 체계적인 관리와 안전교육의 내실화는 배달노동자들의 산재를 예방할 수 있는 효과적인 방법임

라. 배달재촉 금지, 배달노동에 대한 인식 개선 등 사회적 인식개선 노력

- 배달사고의 중요한 요인 중 하나는 배달을 재촉에 있음. 따라서 배달 재촉을 금지하는 사회적 인식개선 노력이 지자체 중심으로 전개될 필요가 있음
- 또한 배달노동에 대한 부정적 인식을 개선할 필요가 있음. 본 연구의 조사에 따르면 잘못이 없는데도 부당한 질책을 경험한 배달노동자의 60%가 고객으로부터 그러한 경험을 한 것으로 조사됨
- 배달 노동에 대한 사회적 인식개선이 지자체 중심으로 전개될 필요가 있음

4. 민간 차원의 제도 개선 방안

가. 배달앱 대행업체와 배달 노동자들 사이의 협의 틀 마련

- 본 연구의 조사에 따르면 배달앱이나 배달대행업체와의 협상틀 마련에 대해 긍정적으로 응답한 비율이 40% 이상이었음
 - 그럼에도 불구하고 노조가입의사는 27%로 낮았음
 - 따라서 배달노동자들의 노조 조직화 문제와 더불어 배달앱 및 배달대행업체와의 협의틀 마련을 위한 다양한 방안들이 고려될 필요가 있음

나. 배달료 현실화를 통한 속도 경쟁 완화 필요

- 노조 또는 새로운 협의 기구를 통해 배달료를 현실화할 필요가 있음
 - 현재 배달라이더의 기본 배달료는 10년간 동결되었는데, 물가상승 속도를 고려하면 배달료는 사실상 삭감된 것임. 최저시급 수준의 수입을 위해 시간당 복수의 배달건을 처리하는 것은 무리한 주행으로 이어짐.
 - 안전배달료의 현실적 책정을 통해 위험요소의 근본적 제거를 하고자 하는 노력이 필요함.

다. 유상운송보험료 현실화

- 자가 오토바이로 배달라이더를 하기 위해서 가입해야 하는 유상운송보험료의 비용이 지나치게 높음. 이로 인해 비용이 높은 바이크 리스나 출퇴근용 보험으로 운행하는 위험을 감수하는 경우도 있음.
- 라이더와 배달대행업체의 등록제도를 통해 유상운송보험의 규정을 명확히 하고 보험료를 낮추어 의무가입하도록 할 필요가 있음.

참고문헌

- 관계부처 합동, 2020, 『모든 취업자를 실업급여로 보호하는 전국민 고용보험 로드맵』 .
- 고용노동부(2021). 특수형태근로종사자에 대한 산재보험료 및 보험급여 산정의 기초가 되는 보수액 및 평균임금 개정고시. 고용노동부 고시 제2021-59호.
- 권오성, 2020, “‘일하는 사람’ 보호를 위한 법률의 입법 방안”, 일하는 사람을 위한 법률 입법을 위한 포럼.
- 김소영, 2020, “디지털플랫폼에 의한 직노동(gig work) 종사자의 노동법적 문제와 개선방안”, 『과학기술법연구』 26(2), pp.59-96.
- 박정훈, 2020, 『배달의민족은 배달하지 않는다』, 빨간소금
- 박지순·조준모, 2018, “특수형태근로종사자 보호에 관한 최근 논의의 쟁점과 과제: 법경제의 관점에서”, 『한국경제학회』 11(2), pp.117-152.
- 백승호, 2020, “더 나은 기본소득 논쟁을 할 권리.사회정책분야이 논쟁분석”, 『경제와사회』 128, pp.12-57.
- 부천시, 2020. 『부천시 도시재생전략계획 변경』, 부천시
- 서정희·백승호, 2017, “제4차 산업혁명 시대의 사회보장 개혁: 플랫폼 노동에서의 사용종속관계와 기본소득”, 『법과 사회』 56(0), pp.113-152.
- 이다혜, 2020, “근로자 개념의 재검토: 4차 산업혁명, 플랫폼 노동의 부상에 따른 ‘종속노동’의 재조명”, 『노동법연구』 (49), pp.1-50.
- 이호근, 2020, “플랫폼 노동 등 고용형태의 다양화와 사회보장법 개선방안에 대한 연구”, 『산업노동연구』 26(1), pp.49-112.
- 장지연, 2020, “플랫폼노동자의 규모와 특징”, 『고용·노동브리프』 제104호(2020-11)
- 장지연·이호근, 2019, “플랫폼 노동자 보호제도의 전망: 노동법적 보호와 사회보장제도 적용을 중심으로”, 『플랫폼경제종사자 고용 및 근로실태 진단과 개선방안 모색 정책토론회』 한국고용정보원, pp.49-78.
- 정찬영·이승길, 2020, “플랫폼노동 종사자의 노동법적 쟁점과 보호방안”, 『법학연구소』 14(1), pp.120-151.
- 정홍준, 2020, 배달노동자 노동환경 실태분석. 전국 배달노동자의 노동실태 분석과 정책 대안 마련을 위한 국회토론회 자료집.
- 한국비정규노동센터, 2020, 서대문구 배달노동자 실태조사 (고용,노동,삶) 보고서. 서대문구

노동자종합지원센터.

허재준, 2018, “특수형태업무종사자 보호를 위한 접근법과 과제”, 『Research Brief』 (13), 경제·인문사회연구회 포용성장연구단, pp.1-7.

Häusermann, S. & Schwander, H., 2012, “Varieties of Dualization? Labor Market Segmentation and Insider-Outsider Divides Across Regimes”, In *The Age of Dualization: The Changing Face of Inequality in Deindustrializing Societies*, Emmenegger, P., Häusermann, S., Palier, B., & Seeleib-Kaiser, M. (Eds.), *Oxford: Oxford University Press*, pp.27-51.

부천시역 배달노동자 실태조사 설문지

안녕하십니까? 본 설문은 부천시 비정규직 근로자 지원센터가 배달노동자의 노동실태를 알아보기 위한 조사입니다. 본 설문조사의 목적은 부천시역 배달노동자들의 현황과 실태를 파악하고, 이에 대한 분석을 기반으로 배달노동자들의 노동조건 및 노동기본권을 개선하기 위한 것입니다. 여러분의 응답은 통계법 33조에 의해 비밀에 보장됩니다. 바쁘시더라도 솔직하게 응답해주시면 배달노동자들의 노동조건을 개선하는데 소중한게 쓰일 것입니다. 감사합니다.

문의사항이 있으면 아래의 연락처로 연락 주십시오

부천시 비정규직 근로자 지원센터 (032-673-8279)

1. 귀하는 지난 한 달간 다음 중 어디에 해당하십니까?

- ① 배달 일 만 주업으로 하고 있다.
- ② 배달 일이 주업이고, 다른 일을 부업으로 하고 있다.
- ③ 배달 일은 부업이고, 다른 일이 주업이다.

2. 귀하는 현재 일을 하는 곳에서 기간, 보수 등에 대해 다음 중 어떻게 계약을 하셨습니까?

- ① 서면으로 근로계약을 체결하였다.
- ② 서면으로 배송대행기본 계약(이용약관계약)을 체결하였다.
- ③ 이용약관에 대해 말로 동의하였다.
- ④ 계약을 체결하지 않았다.

3. 귀하의 계약 내용은 누가 결정하십니까?

- ① 회사(배달대행업체 등)와 협상하여 결정한다.
- ② 회사(배달대행업체 등)가 결정하고 그에 따른다.
- ③ 최초 계약때는 회사(배달대행업체 등)가 결정하고, 갱신할 때는 협상하여 결정한다.
- ④ 지역·업계의 기준(관행)에 따른다.

문항	매우 그렇다	그런 편이다	보통이 다	별로 아니다	전혀 아니다
1. 현재 일자리에서 원하는 날 쉴 수 있다	①	②	③	④	⑤
2. 내가 원할 때 휴식을 취할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
3. 휴식을 취 할 경우 불이익이 있다.	①	②	③	④	⑤
4. 배달시간이 늦어지면 벌점 등 불이익이 있다.	①	②	③	④	⑤
5. 콜에 응답하지 않으면 불이익이 있다.	①	②	③	④	⑤
6. 고객들로부터 배달 업무 이외의 요구 사항이 있다	①	②	③	④	⑤
7. 나는 배달지를 자유롭게 선택할 수가 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 나는 감정을 숨기고 일해야 한다.	①	②	③	④	⑤

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

- ① 자세히 받는다. ② 일부 받는다. ③ 받지 않는다.

12. 귀하의 배달 일을 하면서 버는 한 달 평균 소득은 얼마입니까? ※수수료, 세금, 보험료 등 포함
월 () 만원

13. 배달 1건 당 평균 배달료와 수수료에 대한 질문입니다.

1) 건당 배달료(수수료 제외)	건당 ()원
2) 건당 배달 대행업체 수수료 (배달대행업체에 지불하는 건당 금액)	건당 ()원
3) 건당 배달앱 사용 수수료	건당 ()원
3) 건당 수수료 비율	건당 () %
4) 주유비, 고장 수리비 등	월 평균 () 원

14. 귀하는 배달을 위한 오토바이를 어떻게 마련하셨습니까?

- ① 직접 구입(☞ 15번으로) ② 리스(☞ 14-1번으로) ③ 그 외 방법으로 (구체적으로:)

14-1. 리스에 대한 계약서를 작성하셨습니까? ① 예 ② 아니오

14-2. 한 달 리스비용은 얼마입니까? (월 _____ 원)

15. 주문 배달앱 수수료와 대행업체 수수료에 대해 어떻게 생각하십니까?

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

16. 귀하는 다음의 보험에 가입되어 있습니까? 해당되는 곳에 응답해주시시오.

사회보험 항목			
1) 국민연금	① 직장 가입자	② 지역 가입자	③ 미가입
2) 건강보험(직장가입)	① 직장 가입자	② 지역 가입자	③ 직장가입 피부양자
3) 고용보험	① 가입		③ 미가입
4) 산재보험	① 가입		③ 미가입
5) 책임보험	① 가입(연 평균 보험료 _____만원)		③ 미가입
6) 종합보험	① 가입(연 평균 보험료 _____만원)		③ 미가입

16-1. (산재보험에 가입되어 있지 않은 사람들만 대답) 귀하가 산재보험에 가입하지 않았다면 그 이유는 무엇입니까?

- ① 보험료가 부담되어서 ② 회사의 결정 또는 권고로 ③ 별로 필요가 없어서 ④ 기타

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

- ① 있다 (☞ 18번으로) ② 없다 (☞ 20번으로)

18. 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 충돌사고	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

19. 귀하는 교통사고 시 어떻게 처리하십니까?

	보험회사 처리	업체가 지불	본인이 지불	업체와 본인이 공동지불	산재보험 으로
1) 상대방에 대한 배상	①	②	③	④	
2) 본인 오토바이 수리 및 본인치료	①	②	③	④	⑤

20. 귀하는 지난 1개월 동안 업무 수행 중 아래와 같은 일을 당한 적이 있습니까? 있었다면 누구로부터 당한 것입니까?

부당한 대우	26-1 경험유무		26-2 누구에게 당했습니까?		
	있음	없음	회사 (배달 행업체)	음식점 점주	고객
1) 폭언·욕설 등 언어폭력	①	②	①	②	③
2) 신체적 폭력이나 위협적 행동	①	②	①	②	③
3) 잘못이 없는데도 부당한 질책	①	②	①	②	③
4) 원하지 않는 성적 관심 및 성희롱	①	②	①	②	③
5) 고객에게 과도한 친절요구	①	②	①	②	③
7) 불리한 콜 (똥콜) 배정	①	②			
8) 오토바이에 대한 과도한 수리비 청구	①	②			
9) 부당한 계약 해지 (혹은 해고)	①	②			

21. 귀하는 부당한 처우에 대해 주로 어떻게 대처하고 계십니까?

- ① 회사에 도움 요청 ② 동료에 도움 요청 ③ 외부기관에 도움 요청
 ④ 노동조합에 도움 요청 ⑤ 스스로 해결 ⑥ 아무런 조치 안함(참는다)

22. 귀하는 배달업무 중 개인 보호구를 착용하십니까?

- ① 항상 착용한다 ② 종종 착용한다 ③ 잘 착용하지 않는다 ④ 착용하지 않는다.

23. 귀하가 주로 하시는 일에 대해 평소 어떻게 생각하십니까?

문항	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
1) 소득(보수)에 만족한다	①	②	③	④	⑤
2) 안정적인 일자리다	①	②	③	④	⑤
3) 사회적으로 인정받는 일이다	①	②	③	④	⑤
4) 일하는 환경에 만족한다	①	②	③	④	⑤
5) 일하는 시간에 만족한다	①	②	③	④	⑤
6) 개인의 발전 가능성이 있는 일이다	①	②	③	④	⑤
7) 인간관계에 만족한다	①	②	③	④	⑤
8) 현재 하는 배달 일에 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤

24. 귀하는 12개월 이내에 다음의 안전교육을 받은 경우가 있습니까?

1) 회사(배달대행업체 등)에서 제공하는 안전교육	① 있음	② 없음
2) 기관 (배달라이더협회, 경찰청 등)에서 제공하는 체계적인 안전교육	① 있음	② 없음
3) 개인적으로 유튜브, 카페, 블로그 등을 통해 안전 관련 교육 및 자료를 찾아본 적이 있다.	① 있음	② 없음

25. 귀하가 일을 할 때 다음과 같은 요인에 어느 정도 노출되십니까?

문항	매우 많다	많은 편이다	보통	적은 편이다	거의 없다
1) 오토바이, 결제기 등에서 발생하는 진동	①	②	③	④	⑤
2) 심한 소음	①	②	③	④	⑤
3) 매우 덥거나 매우 추움	①	②	③	④	⑤
4) 연기, 배기가스, 미세먼지 등의 흡입	①	②	③	④	⑤
5) 피로하거나 통증을 주는 자세	①	②	③	④	⑤
6) 무거운 물건을 들거나 힘든 이동(계단을 뛰어서 이동 등)	①	②	③	④	⑤
7) 화가 난 고객을 상대함	①	②	③	④	⑤

26. 귀하의 건강 상태는 전반적으로 어떻습니까?

- ① 매우 좋다 ② 좋은 편이다 ③ 보통이다 ④ 나쁜 편이다 ⑤ 매우 나쁘다

27. 지난 12개월동안 귀하는 다음과 같은 건강상 문제가 있었습니까? [있었다면] 귀하가 하시는 일 때
문에 발생했습니까?

문항	건강상 문제					업무상 관련 여부	
	전혀 문제없다	없는 편이다	보통이다	있는 편이다	심각하다	있다	없다
1) 눈, 청력, 피부문제	①	②	③	④	⑤	①	②
2) 요통 및 근육통	①	②	③	④	⑤	①	②
3) 우울감, 불안감	①	②	③	④	⑤	①	②
4) 전신 피로	①	②	③	④	⑤	①	②
5) 기타	①	②	③	④	⑤	①	②

28. 귀하는 지난 12개월 동안 몸이 아픈데도 나와서 일한 적이 있습니까?

- ① 매우 많았다 ② 종종 있었다 ④ 별로 없었다 ⑤ 거의 없었다

29. 귀하는 배달 시 다음의 애로사항을 얼마나 경험하십니까?

	매우 많다	많은 편이다	보통	적은 편이다	거의 없다
1) 아파트 단지 내 오토바이 출입금지	①	②	③	④	⑤
2) 미끄러운 지하주차장	①	②	③	④	⑤
3) 화물용 승강기만 사용해야 함	①	②	③	④	⑤
4) 도로 포장상태가 좋지 않거나 위험한 골목길	①	②	③	④	⑤
5) 사고를 유발하는 신호체계	①	②	③	④	⑤
6) 사고를 유발하는 도로 위 위험시설물	①	②	③	④	⑤

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

	전혀 아니다	아니다	보통	그렇다	매우 그렇다
1) 표준계약서, 이용약관 계약서 작성 가이드라인 및 법적 의무화	①	②	③	④	⑤
2) 불공정 계약조건, 부당대우, 분쟁조정 등 법률지원 시스템 마련	①	②	③	④	⑤
3) 산재보험, 고용보험 등 4대 사회보험료 지원	①	②	③	④	⑤
4) 체계적인 안전교육	①	②	③	④	⑤
5) 근로기준법 적용을 받는 근로자로 인정	①	②	③	④	⑤
6) 고객과 갈등이 생겼을 경우 해결 방법 마련	①	②	③	④	⑤
7) 사회적으로 종사자 경력을 인정받을 수 있는 시스템 마련	①	②	③	④	⑤
8) 휴게시설 설치	①	②	③	④	⑤

31. 귀하의 이해를 대변해 줄 수 있는 기구가 필요하다고 생각하십니까? 가입 의사는 있습니까?

	전혀 필요없다	필요없다	필요하다	매우필요하다	가입의사 있음	가입의사 없음
1) 노동조합	①	②	③	④	①	②
2) 라이더 협회	①	②	③	④	①	②
3) 온라인커뮤니티	①	②	③	④	①	②
4) 협동조합	①	②	③	④	①	②

32. 귀하가 일하는 지역에 이동노동자들 쉼터가 만들어진다면 이용의사가 있습니까?

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

33. 귀하가 가장 빈번하게 배달을 가는 지역 세 개를 아래의 열 개의 예시에서 선택해 주십시오

		포함되는 지역
①	심곡동	심곡동, 원미동 소사동
②	부천동	원미동, 역곡동, 춘의동, 도당동
③	중동	중동, 상동
④	신중동	중동, 도당동, 약대동
⑤	상동	상동
⑥	대산동	심곡본동, 송내동
⑦	소사본동	소사본동

⑧	범안동	범박동, 옥길동, 계수동, 괴안동
⑨	성곡동	여월동, 작동, 원종동, 고강동
⑩	오정동	오정동, 대장동, 원종동, 내동, 삼정동

※ 통계분석을 위해 꼭 필요한 부분입니다. 귀하가 해당되는 번호를 체크 (V)해 주시거나 기입해 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 이상		
소속	직접 기입 () 예) 부릉, 배민라이더스, 바로고, 우버이츠, 무소속		
귀하는 언제부터 배달 일을 했습니까?	() 년도부터 배달 일을 시작함		
귀하가 일하는 곳(영업소)의 배달 기사는 몇 명입니까?	총 ()명		

☺ 긴 설문에 참여해주셔서 감사드립니다 ☺

배달 노동자 면접 질문지

핵심 영역	분류	내용
알고리즘	알고리즘	<ol style="list-style-type: none"> 1. 사용 플랫폼의 알고리즘에 대해서 어느정도 알고있는지 (혹여나 알고 있다면 긍정 or 부정적인 의도로 사용한적이 있는지) 2. 대기업(배달의 민족,요기요,쿠팡잇츠)의 알고리즘과 배달 대행 업체에서 사용하는 알고리즘의 차이가 있는지(혹은 느끼는지) 3. AI 알고리즘의 통제로 직접 통제가 아닌 간접통제를 하는데, 만약 부당한 일(통제)를 겪어서 항의를 할 경우 매니저나 업체 쪽에서의 반응이 어떠한지 4. 라이더들에게 패널티를 주었을 때, 업체쪽에서 라이더들에게 이 사실을 알리지 않는 일이 빈번히 일어나는지 5. AI 프로그램이 배달동선을 직선으로 계산하는 경우가 있는데 자주 일어나는가, 그렇다면 직선 거리로 예상된 시간으로 고객으로부터 부정적인 평점을 많이 받는지
	배달 배치	<ol style="list-style-type: none"> 1. 배차(콜)가 어떻게 이루어지는지, 그것에 대한 불편함이 있는지 2. 대기의 형태는 어떤지, 휴식 시간은 어떻게 보장되는지 3. 배달지 선택권이 있는지, 없다면 왜 없는 것인지, 배정은 어떻게 이루어지는 것인지 (있다면 어떤 식으로 선택을 하는지) 4. 배달앱에서 정해주는 거리 또는 지역, 시간대별 배달 수수료의 차이가 심한지. 그렇다면 거리에 비해 배달 수수료가 적은 배달건의 빈도는 하루에 어느 정도인지 5. 동료 라이더들과 비교해서 알고리즘이 나에게 부당하다고 느낀 적이 있는지 6. 한번이라도 패널티를 받았다면, 받기 전으로 복구가 가능한지, 어떻게 해야 바꿀 수 있는지 7. 패널티를 받았을 시에 중간관리자로부터 부정적인 영향을 받은 적이 있는지 8. 임의로 휴무일을 정하거나 휴식을 취한 이후 부당한 배차를 받았다고 체감한 적이 있는지
	임금	<ol style="list-style-type: none"> 1.배달 프로모션을 어떻게 생각하시는지(수익의 차이가 심한지, 프로모션건을 받지 못하면 따라오는 불편함)

		<p>2. 배달수수료에 대해서 만족하는지, 그렇지 않다면 생각하는 개선방안과 바라는 점</p> <p>3. 배달 프로모션을 놓친 라이더들의 경우 비교적 먼거리를 배달하게 된다는데, 거리에 비해 받는 배달 수수료가 합당하다고 생각하는지</p> <p>4. 임금 - 배달지에 늦게 도착할 시 불이익, 날씨, 휴무(추가 수당)</p> <p>5. 기상악화로 인한 배달 건수 증가와 배달 시간 증가에 업체가 어떻게 반응하는지, (소비자 반응도 포함)</p> <p>6. 공휴일에 배달할 경우 평소와 다른 추가 수당이 나오는지</p>
노동 조건	안전	<p>1. 신입라이더를 위한 체계가 잘 마련되어 있는지</p> <p>2. 히어로 아카데미에서 이루어진 교육이 업무상 도움이 되는 교육인지, 교육 환경은 어떤지, 교육을 이수할 필요가 있는지</p> <p>3. 회사에서 제시하는 안전 교육, 매뉴얼이 존재하는지, 있다면 그것이 실질적으로 도움이 된다고 생각하는지</p> <p>4. 일이 위험하다고 느끼지 않으신지, 위험수당 필요성을 느끼시는지</p> <p>5. 안전 사고 등의 상황이 발생했을 때, 회사가 도움을 준 사례가 있는지, 없다면 만약 발생했을 때 도움을 주리라 믿고 있는지</p> <p>6. 사고경험과 그 이후 과정 (왜 사고가 났고 보험,보상 문제 등)</p> <p>7. 사고가 났을 시, 현 보험체계에 만족하는지, (업체 외에)도움을 받을 수 있는 인프라를 알고 있는지</p>
	노동 환경	<p>1. 휴무일(연차)이 따로 있는 지 혹은 자신이 원할 때 휴무일을 지정할 수 있는 것인지</p> <p>2. 일주일에 몇 시간 일을 하시는지, 하루 평균 노동 시간, 최소 근무시간</p> <p>3. 많은 배달 업체의 홍보처럼, 원하는 날에 자발적으로 근무할 수 있는 체계가 갖추어져 있는지</p> <p>4. 건강 상태가 안좋음에도, 불이익이 발생할까 두려워 억지로 출근한 적이 있는지, 아프면 쉴 수 있는지</p> <p>5. 식비나 기타 지원비가 있는지</p> <p>6. 다른 배달대행업체에서 근무한 적이 있는지, 업체마다 제공하는 인프라가 차이가 있는지</p>

		7. 화장실 이용에 불편을 겪은 경험이 있는지
	배달장비	1.오토바이를 비롯한 장비 대여는 어떻게 진행되는지 2.오토바이 렌트/정비 비용, 안전도구, 카드 단말기의 가격은 적정하다 생각하는지, 교체기간은 어느정도인지 3.(날씨와 운전환경을 고려한)적절한 장비를 제공하는지 4. 배달에 필요한 장비 대여, 마련에 어려움을 느낀 적이 있는지
부당대우/사회적 인식	개인	1. 개인적 인식의 변화(배달일을 하기전과 하고 난후의 인식변화), 개인적 업무만족도 2. 사회적으로 낮은 업무가치와 저평가에 대한 개인적 생각 3. 근무 중 인권침해 사례 (ex: 무차별적인 욕설, 비인간적 대우, 사회적 무시)를 겪은 적이 있는지 4. 고객(매장)과의 갈등이 있었을 때 해결책이 있는지, 그 방법으로 해결이 되었는지, 갈등 해결 부담은 혼자 하시는지 5. 고객으로부터 받은 컴플레인이 실질적인 불이익으로 이어진 경험이 있는지 6. 묶음 배송 컴플레인에 대한 생각, 그로 인해 생겨난 1인1회배달(배민원,쿠팡잇츠 등)에 대한 개인적 견해 7. 고객의 편의 증진을 위해서라는 명목으로 업체로부터 부당한 요구를 받아본 적이 있는지 8. 본인은 라이더로 얼마 동안 활동할지 생각하고 있는지, 9. 라이더의 직업 수명은 얼마나 된다고 생각하는지, 라이더를 그만두고 제2의 직업을 고려하고 있는지 10. 라이더로서 일할 때, 어떤 마음가짐으로 어떻게 일해야 하는지 (어떻게 일하고 있는지)
		1. 종사자 체감 인식 정도 : 라이더(본인)이 느끼는 라이더들에 대한 인식이 어떻다고 생각하는지? , 직접 일하면서 겪은 본인들의 처우는 어땠는지? 2.(만약 부정적이라면) 부정적인 이유가 무엇이라고 생각하는지 3. 아파트 단지 출입단속(최근 송도국제도시 지상 이용금지-지하로만 다

	사회	<p>니는), 오토바이 소리민원 등 겪은 적이 있는지? 만약 겪었다면 어떠한 대처 방법이 있고 어떻게 대처했는지</p> <p>4. 관련 규제 여론에 대해서 어떻게 생각하는지</p> <p>5. 안전교육, 사회적 인식 개선, 관련법안개정(ex;산재보험) 중 가장 필요하다 생각되는 것은 무엇인지</p> <p>6. 이 일을 하며 보람을 느끼는지, 이유는 무엇인지</p> <p>7. 대한민국에서 라이더라는 직업의 '안정성'에 대해 어떻게 생각하시는지</p> <p>8. 주변 지인(나를 제외한 라이더, 친구, 친척,가족 등)이 라이더를 어떻게 생각하는지</p>
조직화	사전 질문	<p>1. 노동조건(배달 환경)에 있어 교통 법규를 지키기 힘든 부분이 있는지</p> <p>2. 힘든 부분이 개선이 된다면 배달 노동자들이 법규를 준수할 의향이 있는지</p>
	인식 조사	<p>1. 라이더 관련 소식이나 사건에 관심이 있으신지. 있으시다면 어떤 경로로 접하시는지</p> <p>2. 공제 조합, 라이더 유니온의 존재 여부에 대해 알고 있는지</p> <p>3. 업체 외에 현재 속해있는 조직이 있는지, 있다면 어디에 속해있는지</p> <p>4. (2번에 있다면) 지금 있는 조합이 이익을 대변하고 있다고 느껴지는지</p> <p>5. 요구가 무엇이 있는지</p>
	수요조사	<p>공제 조합, 라이더 유니온의 사업, 조합을 원하는지, 수요확인 존재를 알고 있는지부터 시작하는 것도</p> <p>1. 공제 조합, 라이더 유니온 등이 충분히 존재한다고 생각하는지 (공급)</p> <p>1-1. (공제 조합, 라이더 유니온 존재 인식하는 대상에게)공제 조합, 라이더 유니온의 활동이 본인에게 도움이 된다고 생각하는지</p> <p>2. 공제 조합, 라이더 유니온 등의 조합의 필요를 느낀 적 있는지 (수요)</p>
	참여 의지	<p>1. 단체에 가입할 의향이 있는지</p> <p>2. 만약 단체 설립이 진행된다면 참여할 의향이 있는지</p> <p>3. 이후 지속적인 활동을 이어갈 의지가 있는지</p>

부천시역 플랫폼노동(배달대행) 실태조사

 **부천시비정규직근로자지원센터**
판타지아 부천

경기도 부천시 석천로38번길 5 한성빌딩 2층
032-679-8279 bclabor0828@gmail.com