

정책토론회

음식배달노동자 노동실태와 보호방안

2019.11.26.(화) 오후 2:00
한국노총 6층 대회의실



프로그램

프로그램	좌 장_김성희(고려대 노동문제연구소 교수)
13:40-14:00	등 록
14:00-14:50	발제1. 음식배달노동자 노동실태와 보호방안 발표자 : 장진희(한국노총중앙연구원 연구위원) 발제2. 음식배달노동자 심층면접 결과와 시사점 발표자 : 손정순(한국비정규노동센터 연구위원)
14:50-15:40	지정토론 정흥준(한국노동연구원 부연구위원) 김준영(한국고용정보원 고용동향분석팀 팀장) 이근열(근로복지공단 보험재정부 부장) 김태룡(한국노총 미조직비정규사업실 실장) 이민우(서울시경기도 노동회의소 도입추진단 기획위원)
15:40-16:10	자유토론 및 질의응답
16:10	폐회

『목 차』

음식배달노동자 노동실태와 보호방안

I. 들어가며	7
II. 특수형태근로종사자 현황	10
III. 음식배달노동자 실태조사 : 서울시 음식배달노동자를 중심으로	15
IV. 음식배달노동자 Focus Group Interview	38
V. 음식배달노동자 노동환경 개선방안	53



음식배달노동자 노동실태와 보호방안

장진희(한국노총중앙연구원 연구위원)

손정순(한국비정규직노동센터 연구위원)

I. 들어가며

1. 음식배달노동자의 급격한 증가

○ 특수형태근로종사자에 대한 기존의 논의: 노동자성과 사회보험

- 우리나라는 1990년대 이후 신자유주의 확산과 1997년 외환위기로 인한 IMF 관리체제 개시 이후 고용유연화 정책 등의 영향으로 비정규직이 급격하게 증가하였다. 그 결과 우리나라 임금노동자 중 비정규직이 차지하는 비중은 OECD 회원국 평균인 11.2%를 훨씬 상회하는 20.6%를 기록하고 있을 뿐만 아니라(OECD, 2017), 2001년 비정규직 통계가 집계된 이래로 460만 명에서 2018년 8월 660만 명으로 증가한 것으로 나타난다(통계청, 2019).
- 이러한 추세 속에서 근로관계와 상업적 거래관계의 중간지대에 위치한 취업형태인 ‘특수고용형태’ 혹은 ‘종속적 자영노동(dependent self-employed)’ 또한 함께 확산되어 왔다. 이 범주에 속한 대부분의 특수형태근로종사자들은 전통적인 노동자와 달리 근로계약이 아닌 위임이나 도급계약을 맺고 노무를 제공하는 것으로 보고된다. 그러나 실질적인 취업관계에 있어서 특정 사업주에 매우 강한 종속성을 가진 집단으로, 계약의 형태만 다를 뿐 통상의 근로관계와 매우 유사하다는 특징을 가짐에도 불구하고 노동자성 혹은 근로자성을 인정받지 못하는 점이 쟁점으로 부각되었다(국가인권위원회, 2006).
- 이로 인해 특수형태근로종사자에 대한 기존의 논의는 법적 측면에서 이들의 노동자성 판단과 사회보험 적용의 당위성 내지는 타당성에 관해 이루어져왔다. 이러한 배경 가운데 중앙정부는 2000년 10월 14일 비정형근로자 보호대책을 발표한 후, 2001년도 제1차 노사정위원회 내에서 비정규직 근로자대책 특별위원회(이하 ‘특별

위원회)를 설치하여 기간제·파견·단시간 노동자와 함께 특수형태근로종사자에 대한 보호방안 논의를 시작하였다. 그 과정에서 노동계는 특수형태근로종사자에 대한 노동3권 보장을 기본으로, 이들의 「노동조합 및 노동관계조정법」(이하 '노조법')상 권리, 즉 집단적 권리와 근로기준법상 권리인 개별적 권리를 보장할 수 있도록 관련 법률을 개정하여 근로자 개념을 확장할 것을 주장하였다. 반면 경영계는 특수형태근로종사자들이 통상적으로 위임·위탁 업무를 수행하는 자영업자에 해당하는 사람들로서, 보호의 필요성은 인정하지만 그 보호 방식은 거래상 불이익 등을 전제로 한 경제법적 보호방안이어야 하고 노동법은 적용할 수 없다는 입장이었다(도재형 외, 2013), 이로 인해 노사의 대립구도가 심화되고 공익위원 간에도 견해차가 나타나서 결국 합의점을 찾지 못하였으나 반대급부로 당장 보호가 시급한 산재보험에 대해 2002년 5월 특별위원회에서 “특수고용형태업무종사자 중 ‘업무상 재해로 인하여 그 보호의 필요성이 있는 자’에 대해 산업재해보상보험 적용방안을 강구한다.”고 합의를 하였다. 이에 2007년 「산업재해보상보험법」(이하 “산재보험법”) 제125조(특수고용형태근로종사자에 대한 특례)에 의하여 보험설계사, 콘크리트믹서트럭운전, 학습지도사, 골프장캐디에 한하여 특수형태근로종사자의 산재보험 적용이 명시되었으며 2019년 현재 택배기사, 퀵서비스기사, 대출모집인, 신용카드 모집인, 대리운전 기사 등으로 가입범위가 확대되어 산재보험이 적용되고 있다(고용노동부, 2017; 정재훈 외, 2011).

- 특수형태근로종사자 중 일부 업종에 대해 산재보험이 적용된 이후 예술인과 함께 고용보험 적용방안이 논의되었다. 이를 위해 2017년 7월 ‘특고 및 예술인의 고용보험 적용’을 국정과제로 선정하고 2017년 9월 노동계와 경영계, 전문가 등으로 구성된 TF를 구성하여 의견수렴 절차와 토론회를 실시하였다. 또한 고용보험위원회를 개최하여 특수형태근로종사자의 고용보험 당연적용 등을 단계적으로 적용하는 방안 등을 논의하였다. 그 결과, 2018년 8월 특수형태근로종사자와 예술인의 고용보험 적용 의무화가 발표되었다(고용노동부, 2018).
- 특수형태근로종사자들의 산업재해와 고용안정에 대한 움직임과 달리, 노동3권 보장은 19대 대선에서 문재인 대통령의 공약이었음에도 불구하고 특수형태근로종사자들의 노동3권에 관한 논의는 여전히 부진하다. 현재 특수형태근로종사자들은 근로기준법뿐만 아니라 노조법의 ‘근로자’ 개념 정의에서 배제됨으로써 노동관계법의 적용을 받지 못하고 있으며, 이 때문에 이들을 포함한 비정규직 노동자의 노동조합 조직률은 2.9%에 불과한 것으로 보고된다. 노동조합이 개별 노동자의 고용안정과 임금수준 등 노동환경 개선에 크게 기여한다는 기존 문헌들에 비추어 볼 때, 특수형태근로종사자는 상대적으로 열악한 노동환경에 직면하고 있을 가능성이 높으며 이들의 노동환경 개선을 위한 ‘노조 할 권리’와 단결권에서 소외받지 않을 수 있는 제도적 장치 마련이 시급한 것으로 여겨지는 바이다.

○ 왜 음식배달 노동자인가? 음식배달산업의 확대에도 불구하고 플랫폼 기반 음식배달노동자 실태 파악 전무

- 통계청 도소매업 및 서비스업 조사에 따르면 외식산업의 규모는 2006년 이후 지속적으로 확대되고 있는 것으로 나타났다. 2006년 42만개를 보인 후 점증하여 2017년 2006년 대비 18.1% 증가한 50만개였다. 음식점업의 증가는 음식점업에 종사하는 종사자 수 역시 크게 증가하는 배경이 되었는데 음식점업 종사자는 2006년 117만 명에서 2017년 157만 명(△34.1%)로 크게 증가한 것으로 나타났다.
- 외식산업의 규모가 커짐에 따라 음식주문과 배달대행 서비스가 결합된 ‘배달의 민족’, ‘요기요’, ‘배달통’과 같은 업체들로 대표되는 음식배달산업 역시 빠르게 확대되고 있으며 이들 업체의 음식배달 주문건수와 매출액



등을 통해 음식배달산업의 규모를 엿볼 수 있다. 이들을 통한 월거래액은 6~7천억 규모로 추산되고 있으며 특히 3사를 포함한 전체 음식배달 대행업체로 확대하면 음식배달시장의 연간규모는 무려 15조에 달하는 것으로 예측된다(중앙일보, 2019.3.4.). 특히 대표적 음식주문배달 업체로 꼽히는 ‘배달의 민족’의 경우 2014년 주문건수 300만 건을 돌파한 이후 2018년에는 2,700만 건에 도달하여 5년 동안 9배 성장하였을 뿐만 아니라 2018년 매출 역시 2017년(1,656억) 대비 70%(1,000억) 이상 증가한 약 3,000억에 달할 것으로 전망되는 등 음식배달업은 매우 가파른 상승세를 보이고 있다. ‘배달의 민족’ 다음으로 독일 배달 전문 업체 ‘딜리버리히어로’의 국내법인인 ‘딜리버리히어로 코리아’가 운영하는 ‘요기요’와 ‘배달통’을 꼽을 수 있는데 ‘딜리버리히어로 코리아’의 2018년 매출액은 1,200억 수준으로 알려지고 있다.

- 배달의 민족, 요기요와 배달통이 음식배달대행 서비스를 주도하는 가운데 기존의 운송업 또는 유통업과 관련된 기업들도 시장에 참여하고 있다. 대표적으로 국내 e커머스 기업 쿠팡이 ‘쿠팡이츠’(coupang eats)를 선보이며 2019년 7월 서비스를 개시했으며 버거킹과 롯데리아 직영점의 배달 주문을 독점 수행하는 ‘부릉’과 ‘바로그’, ‘생각대로’와 같은 배달대행업 역시 2017년(2천만 건)에 비해 50% 증가한 3천만 건의 배달건수를 보여 음식배달서비스가 활성화되고 있다. 이처럼 음식배달과 관련된 서비스가 크게 확장되는 가운데 음식배달업에 종사하는 크게 증가할 것으로 예상되며 이들의 실태에 대한 관심이 높아지고 있는 실정이라 할 수 있다.
- 그러나 음식배달산업의 급격한 성장세에도 불구하고 「한국표준산업분류표」 등에서 음식배달업에 대한 명확한 정의가 이루어지지 않고 있으며 음식배달업 현황과 추세를 파악하기 위한 통계 또한 미흡한 실정이다. 그나마 통계청 「전국사업체조사」 ‘운수 및 창고업’ 가운데 ‘늘찬 배달업’을 통해 음식배달노동자를 포함한 배달노동자 일부를 가늠해 볼 수 있으나 음식배달노동자의 규모와 노동환경을 전혀 알 수 없는 현실이다.

○ 음식배달노동자의 실태 파악 및 취약지점 발굴을 통한 보호방안 마련

- 음식배달산업의 확대와 O2O(Online to Offline) 배달대행 모바일 플랫폼이 확산되면서 플랫폼을 기반으로 하는 음식배달노동자가 빠르게 증가하는 것으로 보고된다. 주요 배달대행 업체에 등록된 음식배달노동자는 약 5만 5천명으로 추산되고 있으며 건당 수수료가 높고 낮은 진입장벽으로 인해 이러한 수치는 앞으로 더욱 가파르게 상승할 것으로 예상된다. 그러나 음식배달노동자의 증가는 장기근속의 가능성이 낮고 사고의 위험성도 높으며 무엇보다 사회보험과 노동권의 사각지대에 내몰리는 노동자들이 증가한다는 것을 의미한다.
- 따라서 본 연구는 음식배달노동자의 노동환경을 실태조사하고 이들의 취약지점을 발굴하여 더 나은 노동환경 마련을 목적으로 한다. 특히 이들의 열악한 노동환경을 대변해 줄 수 있는 이익대변 단체에 주목하여 조직화를 위한 방안과 단체의 역할 등을 마련하고자 하였다.

II. 특수고용형태근로종사자 일반현황

1. 특수형태근로종사자 규모와 인구통계학적 특성

○ 2018년 특수형태근로종사자는 75만 명이며 주로 고졸이하 중장년세대

- 음식배달노동자를 포함한 특수형태근로종사자의 현황은 통계청 경제활동인구조사 8월 부가조사와 고용형태별 근로실태조사를 통해서 살펴볼 수 있다. 그 중 고용형태별 근로실태 조사의 특수형태근로자 규모를 보면 2018년 우리나라 특수형태근로종사자는 75만 명으로 집계되고 있으며 임금근로자의 4.8%를 차지하는 것으로 나타난다.

표 2. 고용형태별 근로실태 조사 특수형태근로종사자 수 및 전체 노동자 중 비중(2018)

(단위: %)

구분	N	%
전체	15,743,414	100.0
정규직근로자	11,240,142	71.4
특수형태근로종사자	754,020	4.8
재택/가내근로자	4,922	0.0
파견근로자	71,162	0.5
용역근로자	317,584	2.0
일일근로자	1,023,625	6.5
단시간근로자	1,288,577	8.2
기간제근로자	931,991	5.9
기간제가 아닌 한시적근로자	111,391	0.7

자료: 통계청, 고용형태별 근로조사, 원자료, 2018

- 고용형태별 근로실태의 특수형태근로종사자 역시 여성비중이 63.2%, 남성은 36.8%를 보였다. 연령은 최소 만 17세부터 만91세까지 분포하고 있으며 세대별로 보면 40-49세에 31.7%, 50-59세에 26.5%, 30-39세 21.0%, 20-29세 10.4%, 60세 이상 10.3%였다. 즉 고용형태별 근로실태의 특수형태근로종사자는 주로 청년층이 약 47.5%, 중장년층이 약 58.2%를 차지하고 있었다. 청년층과 중장년층의 학력특징이 그대로 관찰되었는데 고졸 이하 53.6%와 대졸 31.8%로 높았다. 다음으로 초대졸이 13.1%, 대학원졸은 1.5%였다. 종사하고 있는 사업체 규모를 보면 무려 76.3%의 특수형태근로종사자가 상대적으로 법적 사각지대가 다수 존재하고 지불능력이 떨어지는, 상시근로자 5인 미만 사업장에 종사하고 있는 것으로 나타났다. 다음으로 5-30인 미만 사업장에 17.0%, 30인 이상 사업장은 6.7%에 불과하였다.



표 3. 고용형태별 근로실태 조사 특수형태근로종사자 인구통계학적 특성

(단위 : 세, %)

구분		빈도수 ¹⁾	비중/평균
성별	남성	277,145	36.8
	여성	476,875	63.2
연령	평균(세)	22,297	44.3
	15-19세	592	0.1
	20-29세	78,708	10.4
	30-39세	158,092	21.0
	40-49세	238,941	31.7
	50-59세	199,932	26.5
	60세 이상	77,755	10.3
교육수준	고졸이하	404,346	53.6
	전문대졸	98,611	13.1
	대학교졸	239,827	31.8
	대학원졸	11,236	1.5
사업체규모	5인 미만	575,452	76.3
	5-30인 미만	128,194	17.0
	30-300인 미만	45,808	6.1
	300인 이상	4,566	0.6

주: 빈도수는 고용형태별 근로조사에 제공하는 빈도가중치를 활용함

자료: 통계청, 고용형태별 근로조사, 원자료, 2018

2. 특수형태근로종사자의 월평균임금과 사회보험

○ 특수형태근로종사자의 높은 임금양극화, 월평균 최저임금이하 비중 39.9%, 최저시급 이하 9.9%

- 고용형태별 근로조사를 통해 본 특수형태근로종사자들의 월평균임금은 294.9만원 수준을 보였으나 월평균임금은 5만원부터 가장 높은 경우 3,200만원에 달하는 것으로 조사되며 특수형태근로종사자의 양극화가 매우 심각한 것으로 드러났다. 290만원 수준의 월평균임금을 보였음에도 불구하고 2018년 월평균 최저임금 157만4천원에 미치지 못하는 비중은 39.9%였다. 즉 특수형태근로종사자 5명 중 2명은 최저임금 이하의 임금수준을 가지는 결과였다.

표 4. 고용형태별 근로실태 조사 특수형태근로종사자 월평균임금 및 분포(2018)

(단위: 만원, %)

구분	N	월평균임금, %
월평균임금 평균	22,278	294.9
최저임금(157,3만원) 이하	300,817	39.9
최저임금(157,3만원) 초과-200만원 미만	84,570	11.2
200-250만원 미만	94,048	12.5
250-300만원 미만	56,611	7.5
300만원 이상	217,470	28.9
총계	753,516	100

자료: 통계청, 고용형태별 근로실태조사, 원자료, 2018

- 다만, 특수형태근로종사자의 유연한 노동시간으로 인해 월평균 최저임금 이하 비중은 과대 산출될 우려가 있다. 이에 실 근로시간을 이용한 시간당임금을 산출하여 시간당 최저임금 이하 비중을 살펴보았다. 그 결과 고용형태별 근로실태조사를 통한 특수형태근로종사자의 시간당임금은 22,946원 수준으로, 최저시급보다 15,000원 가량 높은 수준을 보였다. 그러나 여전히 9.9%에 해당하는 특수형태근로종사자가 최저시급보다 낮은 임금수준을 받는 것으로 나타났고 시간당임금 분포를 보면 2만 원 이상에 36.6%, 1-1만5천원 미만 24.0%, 1만5천원-2만원 미만 16.5%, 최저시급 초과 1만원 미만에 13.0%가 위치하는 것으로 조사되었다.

표 5. 고용형태별 근로실태조사 시간당임금 및 분포(2018)

(단위: 원, %)

구분	N	시간당임금, %
시간당임금 평균	14,985	22,946
최저시급(7,530원) 이하	51,583	9.9
최저시급 초과-1만원 미만	67,587	13.0
1-1만5천원 미만	125,028	24.0
1만5천원-2만원 미만	86,077	16.5
2만원 이상	190,295	36.6
총계	520,570	100.0

주: 실 근로시간 또는 임금수준 무응답자를 제외하고 산출한 수치임

자료: 통계청, 고용형태별 근로실태조사, 원자료, 2018

○ 특수형태근로종사자의 저조한 사회보험 가입률

- 고용형태별 근로실태조사는 경제활동 부사조사와 달리 고용보험과 건강보험, 국민연금, 산재보험에 대하여 가입과 미가입, 제외대상으로 구분하고 있었는데 분석결과 고용보험, 건강보험, 국민연금의 경우 모두 제외대상으로 응답하였으며 일부 업종에 한하여 적용되고 있는 산재보험 역시 100% 제외대상으로 나타났다.



표 6. 고용형태별 근로실태조사 특수형태근로종사자 사회보험 가입률(2018)

(단위: %)

구분		N	%
고용보험	가입	0	0.0
	미가입	0	0.0
	제외대상	754,020	100.0
건강보험	가입	0	0.0
	미가입	0	0.0
	제외대상	754,020	100.0
고용보험	가입	0	0.0
	미가입	0	0.0
	제외대상	754,020	100.0
산재보험	가입	0	0.0
	미가입	0	0.0
	제외대상	754,020	100.0

자료: 통계청, 고용형태별 근로실태조사, 원자료, 2018

- 다만, 사회보험 가입에 있어서 고용형태별 근로실태조사와 경제활동인구조사 부가조사와 다소 차이를 보였다. 경제활동인구조사 부가조사의 특수형태근로종사자 사회보험 가입여부는 조금 더 세부적이고 현실적인 항목으로 구성되어 있는데 우선 국민연금의 경우 크게 사업장가입자, 지역가입자, 임의가입자, 임의계속가입자로 구분할 수 있으나 경제활동 부가조사에서는 임의가입자는 조사문항에 포함되지 않았다¹⁾.
- 조사결과 특수형태근로종사자 중 직장가입자 비중은 6.8%에 불과하였으며 지역가입자가는 45.8%, 미가입자는 47.5%였다. 고용보험은 8.0%의 가입률을 보이며 무려 92.0%가 고용보험의 사각지대에 직면하고 있는 것으로 조사되었다. 반면, 건강보험은 앞선 보험들에 비해 높은 가입률을 보였는데 미가입률은 1.3%에 불과한 것으로 조사되었다. 그러나 직장가입피부양자 28.6%를 고려해보면 실질적인 건강보험 미가입률은 약 30% 수준에 이를 것으로 예상되며 국민연금과 마찬가지로 노동자 신분의 직장가입자는 7.1% 수준에 머무르고 지역가입자가 62.0%로 가장 높았다. 의료급여법 등에 의해 국가로부터 의료보장을 제공받고 있는 자, 독립(국가)유공자 예우에 관한 법률 등에 의한 의료보험 대상자는 1.0%였다.

1) 통계청 경제활동인구조사 8월 부가조사 국민보험은 직장이 있는 임의계속가입자는 직장가입자에 해당하고 임의가입자 및 직장이 없는 임의계속가입자는 지역가입자에 포함되어 조사가 이루어진다.

표 7. 경제활동 부가조사 특수형태근로종사자 사회보험 가입률 및 퇴직급여 여부(2018)

(단위: %)

구분		N	%
국민연금	가입하지 않음	330	47.5
	직장가입자	47	6.8
	지역가입자	318	45.8
	총계	695	100.0
건강보험	가입하지 않음	9	1.3
	직장가입자	49	7.1
	지역가입자	431	62.0
	의료수급권자	7	1.0
	직장가입피부양자	199	28.6
	총계	695	100.0
고용보험	가입함	55	8.0
	가입하지 않음	640	92.0
	총계	695	100.0

자료: 통계청, 경제활동인구조사 8월 부가조사, 원자료, 2018



Ⅲ. 음식배달노동자 실태조사: 서울시 음식배달노동자를 중심으로

1. 조사개요

○ 노동자성과 노동조합 또는 이익대변기구의 필요성에 초점을 맞춘 실태조사 실시

- 본 연구는 최근 빠르게 증가하고 있는 플랫폼 노동자 중 음식배달노동자의 노동실태를 살펴보고 이들이 현재 직면하고 취약지점을 드러내고자 하였다. 이를 위해 서울시 음식배달노동자 300명을 대상으로 인구통계학적 특성과 현재 계약형태, 사용자 종속성 등을 포함한 노동환경, 경제적 여건 등을 조사하였다. 특히 본 연구는 음식배달노동자가 노동조합 또는 이익대변기구의 부재로 인해 보호받지 못하는 현실에 주목하여 기존 실태조사에서 크게 조망되지 못한 이익대변 기구의 필요성과 노동조합에 대한 인식을 살펴보고 이들의 조직화를 통한 노동환경 개선방안을 마련하고자 하였다.
- 이러한 이유들로 음식배달업이 부업인 자와 전업이지만 특정 프랜차이즈에 소속되어 그 업체의 음식만 배달하는 자, 그리고 노동조합에 가입된 조합원은 조사대상에서 제외하였다. 조사기간은 2019년 8월 21일~2019년 8월 29일이었으며 구조화된 설문지를 이용해 실태조사 전문업체 소속 전문조사원이 대면조사를 실시하여 자료를 구축하였다.

표 8. 음식배달노동자 실태조사 조사개요

구분	주요내용
조사대상	·서울시 음식배달노동자 300명. 단, 다음의 대상자는 제외함 - 음식배달이 부업인 자, 특정 프랜차이즈에 소속인 자, 노동조합에 가입한 조합원
조사방법	·구조화된 설문지를 이용한 대면조사
조사내용	·인구통계학적 특성, 노동환경, 노동조합 또는 이익대변 단체에 대한 인식, 경제적 여건 및 노동시간, 일반적 의식 등 5개 영역

2. 인구통계학적 특성

○ 음식배달노동자는 주로 청년남성이 집중되어 있으며 짧은 근속년수와 저학력, 3인가구의 특징

- 분석에 활용된 서울시 음식배달노동자 300명의 인구통계학적 특성을 보면 응답자는 모두 남성으로 조사되었고 평균연령은 32.3세로 다소 낮았으며 최소연령 21세부터 최고연령은 52세까지 분포되어 있었다. 주로 30-39세가 50.3%로 가장 높은 비중을 차지하였고 20-29세 37.0%, 40-49세 11.0%, 50-59세 1.7% 순이었다. 20-30대의 높은 비중을 보인 가운데 응답자의 68.3%가 비혼이었으며 유배우는 31.7%였다. 또한 교육수준에 있어서도 상대적으로 낮은 교육수준을 가진 비중이 높았는데 응답자의 88.3%가 고졸이하로 조사되었으며 전문대졸은 11.3%, 대학교졸은 0.3%에 그쳤다. 이들 중 52.7%는 자신들의 소득이 가구 또는 가족생활에 절대적인 영향을 미치는 생계부양자였는데 평균 가구원 수는 2.6명으로 조사되었다. 가구원수 분포를 보면 3인가구가 46.7%로 가장 높은 비중을 차지하였으며 1인가구 23.0%, 4인가구 16.7%, 2인가구 13.3%, 5인가구 0.3%순이었다. 음식

배달서비스업에 종사한 평균 근속년수는 4.0년이었으며 최소 6개월부터 최대 15년까지 분포하고 있었다. 그 중 3-5년 미만에 47.3%가 집중되어 있었으며 10년 이상 장기근속은 2.0%에 그쳤다. 현재 대행업체에서의 평균 근속년수는 1.8년이었으며 3년 미만이 무려 83.3%를 차지하였다.

표 9. 실태조사 인구통계학적 특성

(단위 : 세, %)

구분		빈도수	비중/평균	
성별	남성	300	100	
	여성	0	0.0	
연령	평균(세)	300	32.3	
	20-29세	111	37.0	
	30-39세	151	50.3	
	40-49세	33	11.0	
	50-59세	5	1.7	
혼인상태	비혼	205	68.3	
	기혼	95	31.7	
교육수준	고졸이하	265	88.3	
	전문대졸	34	11.3	
	대학교졸	1	0.3	
생계부양자 여부	생계부양자	158	52.7	
	비(非)생계부양자	142	47.3	
가구원 수	평균(명)	300	2.6	
	1인가구	69	23.0	
	2인가구	40	13.3	
	3인가구	140	46.7	
	4인가구	50	16.7	
	5인가구	1	0.3	
근속년수	음식배달서비스 전체 종사기간	평균(년)	300	4.0
		3년 미만	68	22.7
		3-5년 미만	142	47.3
		5-10년 이상	84	28.0
		10년 이상	6	2.0
	현재 대행업체 종사기간	평균(년)	300	1.8
		3년 미만	250	83.3
		3-5년 미만	46	15.3
		5-10년 이상	4	1.33
10년 이상	0	0		



3. 계약형태와 사용자 증속성

○ 여전히 높은 위임, 도급계약 비중에도 불구하고 근로자 신분 33.3% 차지

- 특수형태근로종사자들의 실태를 조사한 대부분의 연구들은 이들이 근로계약이 아닌 자영업자 또는 개인사업자 신분으로 대행업체와 계약을 맺는 것으로 보고된다. 본 연구의 조사결과 역시 음식배달노동자 중 자영업자 또는 개인사업자 신분으로 대행업체와 계약을 맺고 있는 비중이 64.0%로 가장 높았으나 근로자 신분으로 대행업체와 계약을 맺고 있는 비중도 33.3%를 차지하였다.
- 이처럼 다른 특수형태근로종사자에 비해 상대적으로 근로계약 비중이 높은 원인으로 배민라이더스, 생각대로 등을 포함한 대규모 대행업체들이 음식배달노동자를 고용함에 있어 이륜차를 소유한 지입기사뿐만 아니라 기존 비정규직으로 고용되어 있던 인력을 정규직으로 전환하거나 이륜차 리스를 통한 직접고용(시급제 등)으로 인해 근로계약 비중이 높은 것으로 해석된다. 그러나 후술하겠으나 근로계약서를 작성한 근로자 신분을 가지고 있더라도 실질적인 처우와 사회보험 등에서는 차이를 보이지 않아 근로계약이 표면적인 형식에 불과한 것으로 여겨진다.
- 계약을 체결함에 있어서도 대부분 서면으로 계약서를 작성한 것으로 나타났다. 조사대상의 86.3%가 서면계약으로 이루어졌으며 물품배달(일반퀵배달)에서 높은 비중을 차지하였던 프로그램 사용·등록으로 대체는 9.3%를 보여 물품배달과 다른 모습을 보였다. 이밖에 구두계약은 3.3%를 차지하였고 계약절차가 없는 경우는 1.0%에 그쳤다

표 10. 음식배달노동자 계약방식

(단위 : %)

계약방식		빈도수(명)	비중(%)
계약형태	근로자 신분으로 대행업체와 계약(근로계약)	100	33.3
	자영업자/개인사업자 신분으로 대행업체와 계약(위임, 도급계약)	192	64.0
	모름	8	2.7
	총계	300	100.0
계약방식	서면계약	259	86.3
	구두계약	10	3.3
	프로그램 사용·등록으로 대체	28	9.3
	계약절차 없음	3	1.0
	총계	300	100.0

○ 음식배달노동자 10명중 8은 대행업체의 의사에 따라 계약조건 체결, 다른 업체와의 계약 중복불가

- 계약조건에 있어서 음식배달노동자의 21.0%만이 대행업체와 동등한 위치에서 협상하였다. ‘대행업체와 협의를 하지만 주로 대행업체의 의사가 반영’이 52.7%, ‘대행업체가 계약조건을 일방적으로 제시·통보’도 20.0%를 차지하며 음식배달노동자의 79.0%는 주로 대행업체의 일반적 제시·통보나 대행업체의 의사가 반영된 계약조건을 가지는 것으로 드러났다. 또한 음식배달노동자의 종사상지위를 구분하여 살펴보면 근로계약을 맺은 근로자는 자영업자 또는 개인사업자에 비해 대행업체가 계약조건을 일방적으로 제시·통보하거나 주로 대행업체 의사가 반영되는 비중이 높고 대행업체와 동등한 위치에서 협상하여 결정하는 비중은 낮았다.

표 11. 종사상지위별 계약조건 협상과정

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자 또는 개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
대행업체가 계약조건을 일방적으로 제시·통보	60	20.0	23	23.0	37	19.3	0	0.0
대행업체와 협의를 하지만 주로 대행업체의 의사가 반영	158	52.7	56	56.0	95	49.5	7	87.5
대행업체와 동등한 위치에서 협상하여 결정	82	27.3	21	21.0	60	31.3	1	12.5
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 음식배달노동자는 여타의 특수근로형태종사자와 같이 높은 사용자 전속성이 드러났다. 다른 대행업체와의 계약체결 가능여부를 조사한 결과 '다른 대행업체와는 어떠한 계약도 일체 체결할 수 없음'이 46.7%로 강한 사용자 전속성을 보였으며 '대행업체에서 제한하지는 않지만 다른 대행업체와 계약이 현실적으로 불가능함'은 14.7%를 보였다. 즉 음식배달노동자의 수동적이거나 자발적으로 현재의 대행업체에만 계약을 맺고 노무를 제공할 수 있는 비중은 61.4%로 볼 수 있다. 여기에 실질적으로 동일업무인 경우 다른 업체와의 계약을 제한하는 비중 6.3%를 포함하게 될 경우, 음식배달노동자의 67.7%는 사용자에게 전속된 특성을 갖는다고 할 수 있다.
- 종사상지위에 따라 나눠서 봤을 때 근로자 중 다른 대행업체와 계약 체결을 할 수 있는 비중은 18.0%였으며 자영업자 또는 개인사업자는 26.6%였다. 바꿔 말하면 근로자 신분 음식배달노동자의 82.0%, 자영업자 또는 개인사업자의 73.4%는 사용자 전속성을 갖는다고 볼 수 있다.

표 12. 종사상지위별 다른 대행업체와의 계약체결 가능여부

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자· 개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
다른 대행업체와는 어떠한 계약도 일체 체결할 수 없음	140	46.7	55	55.0	84	43.8	1	12.5
동일 유사한 업무가 아니라면 다른 회사/업체와 계약을 체결할 수 있음	19	6.3	7	7.0	12	6.3	0	0.0
다른 대행업체와의 계약 체결 여부는 본인의 자유임	69	23.0	18	18.0	51	26.6	0	0.0
대행업체에서 제한하지는 않지만 다른 대행업체와 계약이 현실적으로 불가능함	44	14.7	20	20.0	17	8.9	7	87.5
잘 모르겠음	28	9.3	0	0.0	28	14.6	0	0.0
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0



○ 대행업체로부터의 지시와 감독, 수수료의 일방적 결정 등 음식배달노동자의 높은 사용자 종속성

- 본문에서 제시하고 있지는 않지만 조사결과 음식배달노동자 중 현재 일자리에서 복무규정이나 인사규정 등 업무방식과 노동시간, 복장, 휴게시간 등의 명문화되어 있는 비중은 비중이 36.7%에 그쳤다. 즉 복무나 인사 제도 등의 체계를 갖추지 않은 것으로 해석된다. 그러나 규정이나 규칙 등이 마련되어있지 않았음에도 불구하고 대행업체로부터 업무지시와 감독을 받는 비중은 72.0%에 달하는 것으로 조사되었는데 즉 음식배달노동자가 속한 지부 또는 지사의 관리자에 따라 운영되는 형태로 나타났다.
- 대행업체로부터 지시나 감독을 받는 비중은 종사상지위와 무관하게 높은 비중을 보였는데 근로자의 경우 76.0%였으며 자영업자 또는 개인사업자는 이보다 소폭 낮으나 70.8%로 매우 높은 수준이었다.

표 13. 종사상지위별 업무수행 과정에서의 지시와 감독 주체

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
대행업체(직원/관리자)	216	72.0	76	76.0	136	70.8	4	50.0
별도의 지시나 감독 없음	84	28.0	24	24.0	56	29.2	4	50.0
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 특히 대행업체가 정한 업무지시 위반은 음식배달노동자에게 매우 강력한 강제성을 가지는 것으로 나타났다. 대행업체가 정한 업무지시 위반 시의 처벌을 보면 급여/수당 삭감은 7.3%에 불과하였으나 구두경고 64.7%를 차지하였으며 계약해지 역시 11.7%로 높았다. 후술하겠으나 이른바 ‘똥꿀’ 미수락과 업무수행지역 불이행 등과 같은 대행업체 지시위반은 근무시간 미준수나 업무실적 저조, 배달음식물 훼손, 배달실패와 달리 유일하게 계약해지로 이어질 수 있는 행동이며 높은 사용자 종속성을 가지게 만드는 요인으로 드러났다.

표 14. 종사상지위별 대행업체가 정한 업무지시 위반 시 대행업체로부터의 조치

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
불이익 없음	49	16.3	5	5.0	43	22.4	1	12.5
구두경고	194	64.7	71	71.0	116	60.4	7	87.5
급여/수당 삭감	22	7.3	7	7.0	15	7.8	0	0.0
계약해지	35	11.7	17	17.0	18	9.4	0	0.0
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 음식배달노동자는 높은 사용자 전속성을 가질 뿐만 아니라 경제적으로도 종속된 모습을 보였다. '배달수수료 등을 대행업체에서 일방적으로 결정하는가?'에 대한 질문에 대해 71.0%가 그렇다고(매우 일방적임+대체로 일방적임) 응답하였으며 근로자는 73.0%, 자영업자 또는 개인사업자 역시 비슷한 수준인 70.3%로 나타났다.
- 이뿐만 아니라 '대행업체가 나의 수입에 중대한 영향을 미치는가?'에 대한 물음에 무려 91.3%가 대행업체가 수입에 중대한 영향을 주고 있다고 밝히고 있다. 종사상 지위로 보면 근로자는 95.0%에 달하고 있으며 자영업자 또는 개인사업자도 89.1%로 매우 높은 모습을 보였다. 즉 근로계약을 맺은 음식배달노동자뿐만 아니라 자영업자 또는 개인사업자까지 음식배달노동자는 대행업체에 경제적으로 매우 종속되어 있는 모습이 관찰되었다.

표 15. 종사상지위별 대행업체와의 경제적 종속정도

(단위 : %)

구분		전체							
				근로자		자영업자·개인사업자		모름	
		N	%	N	%	N	%	N	%
배달수수료 등을 대행업체에서 일방적으로 결정하는 정도	매우 일방적임	64	21.3	15	15.0	49	25.5	0	0.0
	대체로 일방적임	149	49.7	58	58.0	86	44.8	5	62.5
	별로 일방적이지 않음	65	21.7	21	21.0	42	21.9	2	25.0
	전혀 일방적이지 않음	22	7.3	6	6.0	15	7.8	1	12.5
	총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0
대행업체가 나의 수입에 중대한 영향을 미치는 정도	매우 중요함	100	33.3	19	19.0	75	39.1	6	75.0
	대체로 중요함	174	58.0	76	76.0	96	50.0	2	25.0
	별로 중요하지 않음	26	8.7	5	5.0	21	10.9	0	0.0
	전혀 중요하지 않음	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0
	총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 음식배달노동자 10명 중 8명은 근무시간을 미준수 시 대행업체로부터 구두경고, 급여/수당 삭감과 같은 제재를 받는 것으로 나타났다. 특히 근로자는 85.0%에 달하고 있었으며 자영업자 또는 개인사업자임에도 불구하고 근로계약을 맺은 근로자와 비슷한 수준의 대행업체 통제를 받는 것으로 조사되었다.

표 16. 종사상지위별 근무시간 미준수 시 대행업체로부터의 조치

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
불이익 없음	42	14.0	15	15.0	27	14.1	0	0.0
구두경고	200	66.7	56	56.0	136	70.8	8	100.0
급여/수당 삭감	58	19.3	29	29.0	29	15.1	0	0.0
계약해지	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0



- 또한 배달시간 지연으로 인하여 배달실패 시에도 대행업체로부터 관리·감독을 받는 것으로 나타났는데 구두경고 44.3%, 급여/수당 삭감이 16.0%를 차지하였다. 자영업자 또는 개인사업자 구두경고 38.5%, 급여/수당 삭감 18.2%로 높은 수준을 보였으며 근로자는 이보다 높은 구두경고 52.0%, 급여/수당 삭감 13.0%로 나타났다.

표 17. 종사상지위별 배달시간 지연으로 인한 배달실패 시 대행업체로부터의 조치

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
불이익 없음	119	39.7	35	35.0	83	43.2	1	12.5
구두경고	133	44.3	52	52.0	74	38.5	7	87.5
급여/수당 삭감	48	16.0	13	13.0	35	18.2	0	0.0
계약해지	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 배달음식물 훼손의 경우 근무시간 미준수, 배달실패 시 보다 높은 대행업체의 관리·감독비중을 보였다. 불이익이 없는 경우는 3.0%에 불과하였으며 구두경고 44.7%, 급여/수당 삭감은 무려 52.3%를 차지하였다. 특히 근로계약을 맺었음에도 불구하고 배달음식물 훼손, 즉 배달사고 시 개인의 급여/수당이 삭감되는 조치를 경험하는 것으로 나타났다. 자영업자 또는 개인사업자 중 배달훼손으로 인해 급여/수당이 삭감되는 비중은 무려 58.9%에 달하는 것으로 조사되었다.

표 18. 종사상지위별 배달음식물 훼손 시 대행업체로부터의 조치

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
불이익 없음	9	3.0	6	6.0	3	1.6	0	0.0
구두경고	134	44.7	51	51.0	76	39.6	7	87.5
급여/수당 삭감	157	52.3	43	43.0	113	58.9	1	12.5
계약해지	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 대행업체가 정한 업무실적에 미달하는 경우는 다른 유형보다 낮은 관리·감독 비중을 보였다. 그러나 대행업체가 정한 업무실적 저조임에도 불구하고 불이익이 없는 비중은 60.3%였으며 구두경고가 36.7%를 차지하였다. 다만 근로계약을 맺은 근로자의 경우 구두경고 비중이 53.0%로 높은 수준을 보여 자영업자 또는 개인사업자보다 높은 사용자 종속성을 가진 것으로 나타났다.

표 19. 종사상지위별 대행업체가 정한 업무실적 저조 시 대행업체로부터의 조치

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
불이익 없음	181	60.3	46	46.0	131	68.2	4	50.0
구두경고	110	36.7	53	53.0	53	27.6	4	50.0
급여/수당 삭감	9	3.0	1	1.0	8	4.2	0	0.0
계약해지	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 이상의 결과들을 종합해보면 음식배달노동자는 자발적인 경우를 포함하여 중복계약이 불가능한 사용자 전속성을 가지고 있을 뿐만 아니라 대행업체로부터 근무시간, 배달시간, 업무실적 등의 통제를 받는 것으로 나타났다. 그 중에서 대행업체의 지시위반은 계약해지까지도 이어지는 결과를 보여 대행업체에 크게 종속된 결과를 보였다. 즉 이들은 플랫폼노동자 또는 특수형태근로종사자라는 분류 하에서 법·제도적으로 노동자성을 인정받고 있지 않으나 실질적으로 임금노동자에 가까운 형태를 보였다. 따라서 이들의 노동자성을 인정을 위한 다양한 방안이 요구된다.

4. 노동조합 또는 이익대변 단체에 대한 인식

○ 대행업체보다 고객으로부터 부당한 대우, 그러나 대응방안의 미비

- 플랫폼 기반의 음식배달노동자는 프로그램을 통한 출·퇴근과 외부 음식점체로부터 음식을 수령하여 고객에게 배달하는 노무특성으로 인해 음식배달노동자는 대행업체 관리자와 실질적으로 마주치는 시간은 매우 짧다. 이러한 배경을 바탕으로 대행업체로부터 부당한 대우를 경험하는 비중은 7.7% 수준으로 낮았다.
- 상대적으로 노무제공 시 빈번하게 마주치는 음식점주로부터 부당한 대우는 17.3%였으며 주로 '인신공격 등의 폭언, 폭행을 포함한 모욕적 언행'(14.7%)이 차지하였다. 특히 고객으로부터 부당한 대우를 경험한 비중은 대행업체와 음식점주로부터 부당한 대우 경험을 크게 상회하는 34.0%였으며, 주된 유형으로는 '인신공격 등의 폭언, 폭행을 포함한 모욕적 언행'이 28.7%로 나타났다. 음식배달노동자는 고객을 상대해야하는 서비스직 감정노동자의 특성도 일부 드러났다.
- 부당한 대우를 경험했음에도 불구하고 부당한 대우를 경험한 음식배달노동자 중 대다수는 이직을 하거나 아무런 대응 없이 참고 넘어가는 것으로 나타났다. 다른 업종에 비해 이직이 상대적으로 자유로운 음식배달 노동의 특성 상 대행업체의 부당한 대우에는 52.2%가 '다른 업체로 이직'을 선택하고 있었으며 '동료들과 함께 대응'은 26.1%, '본인 스스로 대행업체/점주와 해결'이 13.0% 등으로 나타났다. 대행업체의 부당한 대우에 그냥 참고 넘어가는 경우는 4.4%에 불과하였다.
- 그러나 음식점주의 부당한 대우에 70.3%, 고객의 부당한 대우에는 무려 92.2%가 그냥 참고 넘어가는 것으로 나타났다. 이는 음식점주나 고객에 대한 선택권이 부재한 음식배달노동의 특성에 의한 결과이며 음식점주나



고객의 부당한 대우에 그대로 노출되는 현실이었다. 그럼에도 불구하고 이들의 어려움과 이익을 대변하고 현재 노동환경을 개선할 수 있는 방안은 전무한 것으로 해석된다.

표 20. 종사상지위별 고객으로부터 부당한 대우 경험형태

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
수수료 이외의 추가비용 지불	3	1.0	2	2.0	1	0.5	0	0.0
인신공격 등의 폭언, 폭행을 포함한 모욕적 언행	86	28.7	32	32.0	54	28.1	0	0.0
CCTV, 위치추적 등을 통한 감시	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
계약해지 등 지속적 협박	13	4.3	3	3.0	9	4.7	1	12.5
성희롱·성추행	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
부당한 대우를 받은 경험이 없음	198	66.0	63	63.0	128	66.7	7	87.5
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

표 21. 종사상지위별 부당한 대우경험 이후 대처방법

(단위 : %)

구분	부당한 대우 주제					
	대행업체		음식점주		고객	
	N	%	N	%	N	%
그냥 참고 넘어갔음	1	4.4	52	70.3	94	92.2
노동청 등 행정관청을 이용	1	4.4	1	1.4	1	1.0
동료들과 함께 대응	6	26.1	5	6.8	2	2.0
본인 스스로 대행업체/점주와 해결	3	13.0	13	17.6	5	4.8
노동조합에 도움요청	0	0.0	0	0.0	0	0.0
다른 업체와 계약(이직)	12	52.2	3	4.1	0	0.0
시민단체에 도움을 요청	0	0.0	0	0.0	0	0.0
총계	23	100.0	74	100.0	102	100.0

○ 음식배달노동자 권리와 이익을 대변해 줄 수 있는 단체의 필요성 대두, 주로 노동조합 형태를 선호

- 음식배달노동자의 부당한 대우 경험여부와 이익을 대변해 줄 수 있는 단체필요성의 상관관계는 통계적으로 유의한 양(positive)의 상관관계를 보였다. 즉 현재 일자리에서 어려움을 겪은 경험이 있을수록 음식배달노동자의 권리와 이익을 대변해 줄 수 있는 단체의 필요성을 느끼고 있는 것이다.
- 이에 대한 분포를 보면 응답자의 65.0%는 음식배달노동자들의 권리와 이익을 대변해 줄 수 있는 단체가 필요하다고 응답하였으며 근로자 64.0%, 자영업자 또는 개인사업자 68.3%였다.

표 22. 종사상지위별 권리와 이익을 대변해 줄 수 있는 단체의 필요성

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자 개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
전혀 필요하지 않음	40	13.3	2	2.0	37	19.3	1	12.5
별로 필요하지 않음	65	21.7	34	34.0	24	12.5	7	87.5
대체로 필요함	83	27.7	22	22.0	61	31.8	0	0.0
매우 필요함	112	37.3	42	42.0	70	36.5	0	0.0
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 음식배달노동자의 권리와 이익을 대변해 줄 수 있는 단체가 필요하다고 응답한 대상자들은 단체의 형태에 있어서 무려 절반에 가까운 49.3%가 노동조합 형태를 가장 선호하는 것으로 드러났으며 다음으로 공제회 형태가 29.2%, 노동조합 형태가 아닌 협회나 단체가 21.5%를 차지하였다. 그러나 현재 근로기준법 또는 노조법상 음식배달노동자는 근로자 범위에 포함되지 않음으로 인해 노동조합 설립이 매우 어려운 현실이다. 따라서 이들의 조직화를 통한 보호방안을 마련함에 있어 노동조합 설립을 위한 법 개정뿐만 아니라 노동회의소 또는 공제회와 같은 형태의 기구·단체 설립방안 역시 논의가 될 필요가 있을 것이다. 다만, 한편에서 노동회의소의 설립이 노동조합을 약화시키는 기제로 작용할 것이라는 우려가 있으나 실제 해외에서 노동회의소를 설치·운영하는 주(州)의 노동조합 조직률이 다른 주보다 높은 모습을 보이고 노동회의소와 노동조합 간 긴밀한 협력이 이루어지는 등(김기우, 2018)의 연구결과가 이러한 주장을 뒷받침한다고 볼 수 있다.

표 23. 권리와 이익을 대변해 줄 수 있는 단체의 선호형태

(단위 : %)

구분	N	%
노동조합	96	49.3
노동조합 형태가 아닌 협회나 단체	42	21.5
공제회 형태	57	29.2
기타	0	0.0
총계	195	100.0

주: 권리와 이익을 대변해 줄 수 있는 단체가 필요하다고 응답한 자들을 대상으로 조사한 결과임

○ 단체 조직은 bottom-up과 top-down 방식이 혼재, 선호 가입방식 역시 의무가입과 자발적 가입 혼재

- 이익대변 단체의 조직방식에 있어서 음식배달노동자 스스로 필요성을 느껴 자발적으로 단체를 구성하는 bottom-up 방식이 51.8%, 노동조합 등 기존의 단체가 음식배달노동자를 위한 노동조합 또는 이익대변 단체를 조직하는 top-down 방식이 48.2%로 나타났다. 한편에서는 기존의 조직화 방식인 top-down방식에서, 음식배달노동자의 자주성을 위해 bottom-up방식으로 조직화를 추진해야 하는 것을 주장하고 있으나, 실제 인터뷰 결과 일자리의 진입과 퇴출이 빈번하게 발생하는 이들의 일자리 특성 상 top-down방식을 더욱 선호하는 것



으로 나타났다.

- 조직화 방식뿐만 아니라 음식배달노동자 이익대변 단체의 선호 가입방식에 있어서도 여러 방식이 혼재된 것으로 나타났다. 단체 조직 시 개인의 선택에 따라 가입하게 하여야 한다는 입장이 50.3%, 단체의 영향력을 위해 의무적으로 가입해야 한다는 응답이 49.7%를 차지하였다.

표 24. 권리와 이익을 대변해 줄 수 있는 단체의 조직방식

(단위 : %)

구분		N	%
권리 및 이익대변 단체 조직방식	음식배달종사자들이 필요성을 느껴 자발적으로 단체를 구성	101	51.8
	기존의 단체가 음식배달노동자를 위한 노동조합 또는 이익대변 단체를 조직	94	48.2
	총계	195	100.0
권리 및 이익대변 단체 선호 가입방식	단체의 영향력을 위해 의무적으로 가입해야 함	97	49.7
	개인의 선택에 따라 가입해야 함	98	50.3
	총계	195	100.0

○ 이익대변 단체에 대한 긍정적 기대와 높은 이익대변 단체 가입의향, 그러나 가입으로 인한 불이익 우려

- 이익대변 단체의 조직방식이나 가입방식에 있어서 선호도 차이는 있었지만 단체 결성 시 가입권유를 받는다면 대다수가 단체에 가입할 것으로 나타났다. 음식배달노동자의 무려 84.6%가 음식배달노동자의 권리와 이익을 대변하는 단체에 가입할 의향이 있는 것으로 나타났으며 가입할 의향이 없다는 비중은 9.2%에 불과하였다. 이처럼 높은 가입의사 비중은 현재 음식배달노동자가 자신들의 권리와 이익대변을 위한 조직에 대한 수요가 높다는 것을 보여준다.

표 25. 권리와 이익을 대변해 줄 수 있는 단체 가입의향

(단위 : %)

구분	N	%
가입할 의향 있음	165	84.6
가입할 의향 없음	18	9.2
잘 모르겠음	12	6.2
총계	195	100.0

- 이처럼 가입의향이 높은 배경으로 노동조합에 대한 긍정적인 인식이 영향을 주었을 것으로 여겨지는데 대다수의 음식배달노동자는 노동조합 또는 단체가 음식배달노동자의 권리와 이익을 대변해 줄 것으로 기대하였다. '노동조합 또는 단체는 음식배달노동자의 권리와 이익을 대변해 줄 것이다.' 라는 질문에 대해 88.0%가 긍정적인 모습(매우 그렇다+대체로 그렇다)을 보였으며 근로자의 경우 무려 91.0%에 달하였고 자영업자 또는 개인사업자 역시 85.9%로 높은 수준이었다.

표 26. 종사상지위별 노동조합 또는 단체의 음식배달노동자 권리와 이익대변 역할

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자 개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
매우 그렇다	72	24.0	26	26.0	45	23.4	1	12.5
대체로 그렇다	192	64.0	65	65.0	120	62.5	7	87.5
별로 그렇지 않다	34	11.3	9	9.0	25	13.0	0	0.0
전혀 그렇지 않다	2	0.7	0	0.0	2	1.0	0	0.0
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 음식배달노동자의 권리와 이익대변뿐만 아니라 개인의 근로환경도 개선될 것으로 보았다. '노동조합 또는 단체로 인해 나의 근로환경이 개선될 것이다.' 라는 질문에 대해 71.3%가 그렇다고 보았으며 근로자의 경우 65.0% 수준이었으나 자영업자 또는 개인사업자는 무려 81.2%를 보였다. 즉 음식배달노동자의 권리와 이익을 대변하는 기구나 단체가 형태가 무엇이 되었든지 간에 이러한 단체의 가장 핵심적인 주된 기능은 음식배달노동자의 근로환경 개선이 되어야 함을 의미한다.

표 27. 종사상지위별 노동조합 또는 단체로 인한 나의 근로환경 개선

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자 개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
매우 그렇다	63	21.0	17	17.0	45	23.4	1	12.5
대체로 그렇다	166	55.3	48	48.0	111	57.8	7	87.5
별로 그렇지 않다	69	23.0	33	33.0	36	18.8	0	0.0
전혀 그렇지 않다	2	0.7	2	2.0	0	0.0	0	0.0
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 그러나 노동조합 또는 단체에 대한 높은 가입의향과 긍정적인 기대감에도 불구하고 가입함에 있어서 사업주들이 계약을 꺼려할 수도 있다는 반응도 드러났다. '노동조합 또는 단체 가입 시 사업주들이 계약을 꺼려할 것이다.'라는 질문에 70.3%가 불이익을 겪을 가능성이 높은 것으로 보았다. 음식배달노동자 10명 중 7명은 노동조합 또는 이익대변 단체에 가입으로 인해 사업주들에게 불이익을 겪지 않을까하는 불안에 노출되고 있었다. 이러한 불안감은 자영업자 또는 개인사업자보다 상대적으로 더욱 증폭되어 있는 근로자에서 높은 비중이 관찰되었는데 자영업자 또는 개인사업자는 65.6%, 근로자는 78.0%였다.



표 28. 종사상지위별 노동조합 또는 단체 가입으로 인한 계약을 꺼려할 가능성

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
매우 그렇다	64	21.3	25	25.0	35	18.2	4	50.0
대체로 그렇다	147	49.0	53	53.0	91	47.4	3	37.5
별로 그렇지 않다	70	23.3	20	20.0	50	26.0	0	0.0
전혀 그렇지 않다	19	6.3	2	2.0	16	8.3	1	12.5
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 노동조합 또는 이익대변 단체의 가입뿐만 아니라 가입 후 활동에 있어서도 불이익을 걱정하는 것으로 조사되었다. '노동조합 또는 단체 활동 시 사업주들에게 불이익을 당할 것이다.'라는 질문에 60.3%가 불이익을 받을 가능성이 있는 것으로 응답하였으며 이 물음 역시 자영업자 또는 개인사업자보다 근로자의 불안감이 높았다. 자영업자 또는 개인사업자가 54.2%를 차지한 반면 근로자는 72.0%로 높은 비중을 보였다.

표 29. 종사상지위별 노동조합 또는 단체 가입 후 활동으로 인한 불이익 가능성

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
매우 그렇다	45	15.0	20	20.0	25	13.0	0	0.0
대체로 그렇다	136	45.3	52	52.0	79	41.2	5	62.5
별로 그렇지 않다	96	32.0	25	25.0	69	35.9	2	25.0
전혀 그렇지 않다	23	7.7	3	3.0	19	9.9	1	12.5
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 노동조합 또는 이익대변 단체에 대한 긍정적 효과를 인지하고 있음에도 불구하고 부정적 영향을 우려하는 배경에는 기존 노동조합에 대한 부정적 인식과 언론보도가 큰 역할을 한 것으로 드러난다. 음식배달노동자 심층 면접 결과 노동조합은 잦은 파업과 과격한 투쟁행위를 일삼는 단체로 인식하는 것으로 나타났다. 따라서 이들의 노동조합에 대한 인식을 바꿔줄 수 있는 인식개선 사업 역시 요구되는 바이다.

○ 국가를 대상으로 하는 음식배달노동자들의 이익대변 기능과 노조와의 연계를 통한 노동환경 개선 요구

- 한편, 음식배달노동자가 높은 가입의향과 긍정적인 효과를 가질 것으로 본 노동조합 또는 이익대변 단체의 역할수행에 있어서 '국가를 대상으로 음식배달노동자의 이익대변'이 32.3%로 가장 높았으며 '노동조합과 연계를 통한 취약계층 노동환경 개선'이 30.3%로 두 번째를 차지하였다. 다음으로 '법률자문, 권리보호 및 교육 등 상담서비스 13.0%', '권익대변을 위한 연구조사 사업' 11.3%, '종사자들의 권익보호를 위한 교육 프로그램 운영'

7.7%, '취업 및 전직지원 상담' 4.7%, '동종업계에 있는 사람들과의 활발한 교류 지원' 1.0% 순이었다. 즉 음식배달노동자의 이익대변과 노동환경 개선이 핵심 역할로 드러났다.

표 30. 종사상지위별 노동조합 또는 단체에 가장 필요한 역할

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
법률자문, 권리보호 및 교육 등 상담서비스	39	13.0	14	14.0	25	13.0	0	0.0
국가를 대상으로 음식배달노동자들의 이익대변	97	32.3	50	50.0	44	22.9	3	37.5
노동조합과의 연계를 통한 취약계층 노동환경 개선	90	30.0	24	24.0	62	32.3	4	50.0
권익대변을 위한 연구조사 사업	34	11.3	3	3.0	30	15.6	1	12.5
종사자들의 권익보호를 위한 교육 프로그램 운영	23	7.7	8	8.0	15	7.8	0	0.0
취업 및 전직지원 상담	14	4.7	1	1.0	13	6.8	0	0.0
동종업계에 있는 사람들과의 활발한 교류 지원	3	1.0	0	0.0	3	1.6	0	0.0
기타	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

5. 음식배달노동자 경제적 상태

○ 음식배달노동자의 감정노동, 그러나 부당한 대우에 대한 대응방안의 미비

- 음식배달을 수행하기 위해 필수적으로 요구되는 장비들이 있는데 그 중 이륜차는 핵심적인 장비라 할 수 있다. 음식배달노동자는 주로 대행업체 리스(lease)와 본인 부담으로 이륜차를 마련하는 것으로 조사되었으며 대행업체 리스가 56.0%, 자비로 부담은 34.7%를 차지하였다. 그러나 대행업체 리스는 대행업체가 이륜차를 리스하여 음식배달노동자에게 제공하고 음식배달노동자는 대행업체에게 매월 8~12만원씩 이륜차 리스료 명목으로 비용을 지불하고 있었다. 또한 본인리스 역시 대행업체로부터 이륜차를 리스하는 방식으로 대행업체에 리스료를 지불하고 있었으며 대행업체 제공 또한 음식배달노동자가 대행업체에게 리스료를 지불하고 있었다. 일부 무상도 있었으나 그 비중은 13.3%(40명)에 불과하였다. 바꿔 말하면 음식배달노동자의 98.0%는 이륜차에 대한 비용을 지불하는 것으로 나타났다. 이는 근로계약을 맺은 근로자도 동일한 것으로 드러났다.



표 31. 종사상지위별 이륜차 구입방법

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
자비로 부담	104	34.7	34	34.0	68	35.4	2	25.0
대행업체와 본인이 반반 부담	6	2.0	2	2.0	2	1.0	2	25.0
대행업체가 제공	13	4.3	8	8.0	3	1.6	2	25.0
본인리스	9	3.0	6	6.0	3	1.6	0	0.0
대행업체 리스	168	56.0	50	50.0	116	60.4	2	25.0
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

○ 주로 대행업체 리스를 통한 음식배달산업 진입, 초기비용은 283.1만원으로 매우 낮은 진입장벽

- 이륜차 외에 보호장비, 스마트폰, 카드리더기, 배달가방 등 부수적인 장비 또한 요구되는데 이러한 장비의 주된 구입방법은 주로 대행업체가 제공이 36.3%로 가장 높은 비중을 차지하였으며 다음으로 자비로 부담이 30.3%, 대행업체 리스가 27.0%, 대행업체와 본인이 반반 부담 4.3%, 본인리스 2.0% 순이었다. 이륜차와 마찬가지로 대행업체가 제공, 본인리스, 대행업체 리스의 형태에는 대행업체에게 리스료 명목으로 비용을 지불하는 형태를 포함하는 것으로 나타났다. 다만 무료로 제공받는 비중이 37.7%(113명)으로 높았다.
- 즉 음식배달노동자는 대행업체에 중개수수료뿐만 아니라 이륜차 리스료와 부수적인 장비의 리스료 등을 납부하고 있었다. 여기서 리스료는 배달건수와 무관하게 납부해야 하는 비용인 것으로, 대행업체의 입장에서 음식배달노동자가 많으면 많을수록 수입이 늘어나는 결과를 갖게 되는 것이다. 이러한 구조로 인해 대행업체가 음식배달노동자를 통제함에 있어 계약해지의 유인이 존재하지 않는 것으로 해석된다.

표 32. 종사상지위별 기타 부수적인 장비 구입방법

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
자비로 부담	91	30.3	32	32.0	57	29.7	2	25.0
대행업체와 본인이 반반 부담	13	4.3	1	1.0	12	6.3	0	0.0
대행업체가 제공	109	36.3	47	47.0	57	29.7	5	62.5
본인리스	6	2.0	3	3.0	3	1.6	0	0.0
대행업체 리스	81	27.0	17	17.0	63	32.8	1	12.5
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 전체 음식배달노동자 중 이륜차를 마련함에 있어 본인비용이 들어간 비중은 전체 300명 중 86.7%인 260명이었는데 바꿔 말하면 13.3%만이 대행업체로부터 무상으로 이륜차를 지원받는 것으로 나타났다. 이륜차 마련에

가장 절대적인 비중을 차지한 '대행업체 리스'의 경우 대행업체로부터 리스를 받은 168명 중 134명에 해당하는 80.0%의 음식배달노동자가 이륜차 마련을 위해 222.5만원을 지출하고 있었으며 다음으로 높은 비중을 보인 '자비로 부담'한 경우의 마련비용은 319.9만원이었다. '대행업체와 본인이 반반 부담'한 경우 음식배달노동자는 평균 193.3만원의 비용을 지출하는 것을 나타냈다. 여기서 대행업체로부터 이륜차를 지원받은 음식배달노동자의 절반이상인 53.9%(7명/13명)은 실제로 대행업체 리스에 가까운 형태를 보이며 208.3만원을 부담한 것으로 나타났다. 본인이 직접 리스한 경우도 276.4만원의 비용을 부담하였다.

- 상대적으로 낮은 비용인 부수장비의 경우 음식배달노동자가 부담하는 비중이 낮았다. 전체 음식배달노동자 중 본인비용으로 부수장비를 구입한 비중은 37.7%(113명/300명)이었으며 평균 부담비용은 23.1만원이었다. 자비로 부수장비를 구입한 음식배달노동자는 평균적으로 24.5만원을 지출하였으며 대행업체와 반반 부담한 경우는 16.7만원이었다. 이륜차와 달리 대행업체가 제공하거나 대행업체 리스에서 음식배달노동자가 부담하는 비중은 현저하게 낮았는데 대행업체가 제공은 0.9%(1명/109명), 대행업체 리스는 4.9%(4명/81명)에 불과했다. 결과적으로 음식배달산업에 진입하기 위한 초기비용은 최대 283.1만원으로 매우 낮은 진입장벽을 보였다.

표 33. 종사상지위별 기타 부수적인 장비 구입방법

(단위 : %)

구분	이륜차		부수장비	
	N	평균비용	N	평균비용
전체	260	262.3	113	23.1
자비로 부담	104	319.9	89	24.5
대행업체와 본인이 반반 부담	6	193.3	13	16.7
대행업체가 제공	7	208.3	1	20.0
본인리스	9	276.4	6	21.7
대행업체 리스	134	222.5	4	16.3

- 과거 영업용 이륜차의 높은 보험료로 인해 영업용임에도 불구하고 일반용으로 등록하여 영업하는 행위가 빈번하였으나 대행업체를 통한 리스가 주된 이륜차 구입방법임을 고려할 때 이륜차는 대부분 영업용으로 등록된 것으로 나타났다. 본 연구의 조사결과 역시 자영업자 또는 개인사업자 중 5.7%는 일반용으로 음식배달서비스를 제공하는 것으로 조사되었다. 근로자의 경우 일반용인 경우는 없었으며 모두 영업용이었다.

표 34. 종사상지위별 이륜차 등록형태

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
일반용	12	4.0	0	0.0	11	5.7	1	12.5
영업용	288	96.0	100	100.0	181	94.3	7	87.5
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0



○ 이륜차 보험료는 대부분 음식배달노동자가 부담, 이륜차 리스료와 보험료 부담 가중

- 이륜차의 보험료를 살펴보면 82.7%에 해당하는 음식배달노동자가 이륜차 보험료를 본인이 부담하는 것으로 나타났다. 특히 근로자 신분임에도 불구하고 본인이 부담하는 경우가 81.0%에 달하고 있었으며 자영업자 또는 개인사업자도 85.9%를 차지하였다. 반대로 대행업체가 전액 부담하는 경우는 11.3%였으며 그 중 근로자는 17.0%에 해당하였으며 자영업자 또는 개인사업자임에도 대행업체가 전액 부담하는 경우도 6.3%있는 것으로 나타났다.

표 35. 종사상지위별 이륜차 보험료 부담주체

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자 개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
대행업체가 전액 부담	34	11.3	17	17.0	12	6.3	5	62.5
본인이 부담	248	82.7	81	81.0	165	85.9	2	25.0
해당 없음	18	6.0	2	2.0	15	7.8	1	12.5
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 이륜차 마련방법에 따른 보험료 부담을 보면 자비로 이륜차를 마련한 경우 95.2%는 이륜차 보험료를 본인이 부담하는 것으로 나타났으며 대행업체와 반반 부담하였더라도 이륜차 보험료에 있어서는 역시 본인이 부담하는 비중이 66.7%에 달하였다. 또한 대행업체 리스를 통해 이륜차를 마련한 경우 79.8%는 본인이 보험료를 부담하는 것으로 나타났다.
- 이륜차출 방법 중 하나인 이륜차 리스와 달리 순수한 비용으로 분류되는 보험료에 있어서는 음식배달노동자가 온전히 지불하는 비중이 높았다. 그나마 대행업체가 제공하는 경우가 대행업체 비중이 69.2%로 높았다.

표 36. 이륜차 마련형태별 이륜차 보험료

구분	이륜차 마련방법									
	자비로 부담		대행업체와 본인이 반반부담		대행업체가 제공		본인리스		대행업체 리스	
대행업체 부담	4	3.9	4	33.3	9	69.2	2	22.2	17	10.1
본인이 부담	99	95.2	0	66.7	4	30.8	7	77.8	134	79.8
해당 없음	1	1.0	6	0.0	0	0.0	0	0.0	17	10.1
총계	104	100.0	10	100.0	13	100.0	9	100.0	168	100.0

- 이륜차 보험료를 본인이 부담하는 경우의 월평균 이륜차 보험료를 보면 연평균 117.4만원의 보험료를 납부하는 것으로 나타났다. 영업용 100%로 구성된 근로자의 연평균 보험료는 109.9만원이었으며 일반용과 영업용이 혼재된 자영업자 또는 개인사업자의 이륜차 연평균 보험료는 121.9만원이었다. 아래 표에는 제시되지 않았으나 일반용의 연평균 이륜차 보험료는 77만원(최대값 200만원), 영업용은 118.0만원(최대값 400만원)이었다.

표 37. 종사상지위별 연평균 이륜차 보험료

(단위 : 만원)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	평균	N	평균	N	평균	N	평균
연평균 이륜차 보험료	248	117.4	81	109.9	165	121.9	2	50

○ 이륜차 보험료 외에 유류비, 정비·수리비 등 노무제공을 위해 월평균 72.3만원 고정지출

- 음식배달노동자가 매년 또는 매월 지불하는 비용은 이륜차 보험료뿐만 아니라 유류비, 이륜차 정비·수리비, 프로그램 사용료, 통신비, 식비 등 매우 다양하다. 각 항목들의 월평균 또는 연평균 지출금액을 살펴보면 보험료 다음으로 높은 금액을 차지하는 유류비가 매월 25.6만원 지출되고 있었으며 프로그램 사용료 5.5만원, 통신비 7.7만원, 식비가 27.4만원으로 조사되었다. 보험료와 함께 연간 단위로 산출한 정비·수리비는 연평균 73.3만원으로, 월 단위로 환산 시 약 6.1만원 수준으로 나타났다. 단순 합산하여 산출한 음식배달노동자의 월평균 지출액은 최소 60.7만원부터 최대 72.3만원(월평균 6.0만원) 수준이었다. 근로자는 전반적으로 전체 평균보다 높은 수준을 보였는데 월평균 유류비 26.4만원, 연평균 정비·수리비 88.5만원(월평균 7.4만원), 월평균 통신비 7.4만원, 월평균 식비는 28.9만원이었다. 근로계약을 체결한 경우 프로그램 사용료는 없었다. 근로자의 월평균 지출액은 최소 62.7만원부터 최대 70.1만원이 고정지출로 나타났다. 자영업자 또는 개인사업자의 경우 월평균 유류비 25.6만원, 연평균 정비·수리비 67.2만원(월평균 5.6만원), 월평균 프로그램 사용료 5.5만원, 월평균 통신비 7.3만원, 월평균 식비 26.6만원으로 고정지출액은 최소 59.5만원, 최대 70.6만원 수준이었다. 근로자와 개인사업자의 월평균 고정지출액에서 큰 차이를 보이지 않았다.

표 38. 종사상지위별 연평균·연평균 지출금액

(단위 : 만원)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	평균	N	평균	N	평균	N	평균
월평균 유류비	300	25.6	100	26.4	192	25.6	8	18.4
연평균 정비·수리비	198	73.3	60	88.5	136	67.2	2	30.0
월평균 프로그램 사용료	4	5.5	0	0	4	5.5	0	0
월평균 통신비	300	7.7	100	7.4	192	7.3	8	7.5
월평균 식비	300	27.4	100	28.9	192	26.6	8	26.6
월평균 고정지출(최대)	300	72.3	100	70.1	192	70.6	8	55.0

주: 월평균 고정지출의 경우 모든 비용을 지출한 경우의 지출을 의미함



○ 월평균소득 286만원, 그러나 고정지출 및 보험료를 제외한 실질소득은 214만원 수준에 그쳐

- 음식배달노동자의 지출내역뿐만 아니라 소득을 살펴볼 필요가 있는데 음식배달노동자의 소득구조에서 서술하였듯이 이들은 배달건수 당 수수료에서 대행업체 중개수수료를 제하고 난 나머지 금액을 소득으로 가진다. 음식배달노동자 일평균 소득 = (배달수수료-중개수수료)×배달건수이다. 이에 음식배달노동자의 배달건수와 수수료, 중개수수료를 산출하면 이들의 일평균 소득수준을 파악할 수 있게 된다. 우선, 평일 평균 하루 배달건수는 39.2건을 배달하는 것으로 조사되었으며 근로자는 37.5건, 자영업자 또는 개인사업자는 40.3건으로 나타났다. 주말의 경우 일평균 배달건수는 증가하여 47.3건을 보였으며 근로자는 46.6건, 자영업자 또는 개인사업자는 47.7건으로 평일보다 약7~8건 더 많이 배달하는 것으로 나타났다.

표 39. 종사상지위별 평일·주말 일평균 배달건수

(단위 : 건)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	평균	N	평균	N	평균	N	평균
평일	300	39.2	100	37.5	192	40.3	8	34.1
주말	300	47.3	100	46.6	192	47.7	8	47.5

- 일평균 배달건수 분포를 보면 평일에는 40-45건에 45.0%가 집중되고 주말은 일평균 50건 이상에 무려 52.0%가 집중된 것으로 나타났다. 전반적으로 근로자보다 자영업자 또는 개인사업자가 더 많은 배달건수에 위치해 있었는데 50건 이상에 근로자는 47.0%, 자영업자 또는 개인사업자는 53.7%가 분포하고 있었다.

표 40. 종사상지위별 평일·주말 일평균 배달건수 분포

(단위 : %)

	구분	전체							
				근로자		자영업자·개인사업자		모름	
		N	%	N	%	N	%	N	%
평일	30건 미만	3	1.0	1	1.0	2	1.0	0	0.0
	30-35건 미만	53	17.7	28	28.0	21	10.9	4	50.0
	35-40건 미만	48	16.0	24	24.0	22	11.5	2	25.0
	40-45건 미만	135	45.0	31	31.0	102	53.1	2	25.0
	45-50건 미만	25	8.3	5	5.0	20	10.4	0	0.0
	50건 이상	36	12.0	11	11.0	25	13.0	0	0.0
	총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0
주말	30건 미만	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
	30-35건 미만	2	0.7	0	0.0	2	1.0	0	0.0
	35-40건 미만	6	2.0	2	2.0	4	2.1	0	0.0
	40-45건 미만	81	27.0	33	33.0	46	24.0	2	25.0
	45-50건 미만	55	18.3	18	18.0	37	19.3	0	0.0
	50건 이상	156	52.0	47	47.0	103	53.7	6	75.0
	총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

- 평일 일평균 39.2건, 주말 일평균 47.3건의 음식배달을 수행하는 음식배달노동자는 1건의 음식배달을 완료하고 받는 수수료는 평균 3,005원으로 조사되었다. 이는 대행업체에 지불하는 중개수수료를 제하기전 수입이며 가장 적은 건당 수수료는 3,000원, 가장 높은 건당 수수료는 3,500원이었다. 분포에 있어서도 무려 99%가 3,000원을 받는 것으로 나타났고 3명만이 3,500원을 받고 있었다.
- 이처럼 업체별 혹은 계약내용에 따라 수수료의 차이는 존재하였으나 대부분 3,000원에서 3,500원 선에서 이루어지는 것으로 조사되었다. 음식배달로 인한 수수료 수입에서 대행업체에 지불하는 중개수수료가 존재하는데 중개수수료는 업체에 따라 200원부터 400원까지 다양하게 분포하고 있었다. 평균을 살펴보면 1건당 평균 중개수수료는 291.0원이었고 근로자는 293.0원, 자영업자 또는 개인사업자는 289.6원이었다. 이를 토대로 음식배달노동자의 1건당 음식배달로 인한 소득은 2,714원으로 볼 수 있으며 근로자는 2,712원, 자영업자 또는 개인사업자는 2,715.6원으로 조사되었다.

표 41. 종사상지위별 음식배달 건당 배달 수수료(수입) 및 중개 수수료

(단위 : 원)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	평균	N	평균	N	평균	N	평균
1건당 배달 수수료(수입)	300	3,005	100	3,005	192	3,005.2	8	3,000
1건당 중개수수료	300	291.0	100	293.0	192	289.6	8	300
1건당 소득	300	2,714	100	2,712	192	2,715.6	8	2,700

- 1건당 대행업체에게 지불하는 중개수수료 분포를 보면 300원이 84.3%로 가장 많았으며 다음으로 200원 10.3%, 400원 2.3%, 280원 1.7%, 250원 1.3% 순이었다. 근로자 역시 300원이 83.0%로 절대적 다수를 차지하였으며 200원도 9.0%를 보였다. 마찬가지로 자영업자 또는 개인사업자 또한 300원에 84.4%가 분포하여 가장 다수를 차지하는 수수료였으며 200원 11.5%, 250원과 400원도 각각 2.1%를 보였다. 이처럼 대행업체에 지불하는 중개수수료는 1건당 최소 200원부터 400원의 범위 내에서 결정되는 것으로 나타났다.

표 42. 종사상지위별 중개 수수료 분포

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
200원	31	10.3	9	9.0	22	11.5	0	0.0
250원	4	1.3	0	0.0	4	2.1	0	0.0
280원	5	1.7	5	5.0	0	0.0	0	0.0
300원	253	84.3	83	83.0	162	84.4	8	100.0
400원	7	2.3	3	3.0	4	2.1	0	0.0
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0



- 음식배달 수수료에서 대행업체 중개수수료를 제한 음식배달로 인한 순수입을 평일과 주말 평균 배달건수를 활용하여 일평균 소득을 산출해보면 다음과 같다. 평일 일평균 소득은 10만 6천원, 배달건수가 많은 주말은 12만 8천원 수준이었다. 근로자의 경우 평일 일평균 소득은 10만 1천원, 주말 일평균 소득은 12만 6천원이었으며 자영업자 또는 개인사업자의 평일 일평균 소득은 10만 9천원, 주말 일평균 소득은 12만 9천원이었다. 근로자와 자영업자 또는 개인사업자의 소득수준에 큰 차이는 관찰되지 않았다.

표 43. 종사상지위별 평일·주말 일평균 소득

(단위 : 원)

구분	전체							
			근로자		자영업자 개인사업자		모름	
	N	평균	N	평균	N	평균	N	평균
평일 일평균 소득	300	106,389	100	101,700	192	109,439	8	92,070
주말 일평균 소득	300	128,372	100	126,379	192	129,534	8	128,250

- 이에 월평균소득을 산출하기 위해 음식배달노동자의 평균 며칠을 일하고 있는지를 살펴볼 필요가 있다. 월평균 평일 근무일수는 18.4일이었으며 월평균 주말 근무일수는 7.1일이었다. 즉 음식배달노동자는 한 달에 25.1일을 일하는 결과이다. 그 중 근로자는 월평균 평일에는 18.9일을, 주말에는 6.5일을 근무하는 것으로 조사되었으며 자영업자 또는 개인사업자는 월평균 평일 18.1일, 주말에는 7.3일로 나타났다. 음식배달종사자는 종사상지위와 상관없이 월평균 25.4일을 일하는 것은 동일하였으나 자영업자 또는 개인사업자는 근로자보다 평일에는 0.8일 덜 일하고 주말에 0.8일 더 일하는 것으로 관찰되었다.

표 44. 종사상지위별 평일·주말 월평균 근무일수

(단위 : 일)

구분	전체							
			근로자		자영업자 개인사업자		모름	
	N	평균	N	평균	N	평균	N	평균
월평균 평일 근무일수	300	18.4	100	18.9	192	18.1	8	18.1
월평균 주말 근무일수	300	7.1	100	6.5	192	7.3	8	7.0

- 앞서 살펴본 음식배달노동자의 평일과 주말 일평균소득과 근무일수 등을 토대로 월평균수입과 소득을 산출해보면 다음과 같다. 우선, 대행업체에 중개수수료를 지불하기 이전의 수입은 월평균 평일 216만원이었으며 월평균 주말은 100만원이었다. 즉 월평균 수입은 317만원 수준으로 나타났다. 근로자의 경우 월평균 평일 수입은 213만원, 주말은 91만원을 보이며 월평균 수입은 300만원이었으며 자영업자 또는 개인사업자는 근로자보다 약 24만원 많은 324만원 수준이었다. 여기에 대행업체에 지불하는 중개수수료를 제외한 음식배달노동자 월평

근소득은 월평균 평일 196만원, 주말 91만원을 보이며 월평균 287만원의 소득을 갖는 것으로 나타났다. 근로자의 월평균소득은 274만원, 자영업자 또는 개인사업자는 이보다 약 19만원 많은 293만원이었다. 즉 음식배달 노동자는 우리나라 임금노동자 월평균임금 287만원(통계청, 2019)수준에 준하는 임금수준을 가진 것으로 드러났다.

- 그러나 음식배달을 하기 위해 매월 필수적으로 요구되는 유류비, 프로그램 사용료, 통신비, 식비 등의 고정지출을 제외하게 될 경우 가처분소득 개념과 유사한 소득수준은 215만원 수준으로 낮아진다. 종사상지위로 보면 근로자의 경우 200만원, 자영업자 또는 개인사업자는 222만원이었다. 여기에 이륜차 운전을 위한 보험료가 연평균 110만원 내외인 점을 감안할 때 실질적인 소득은 이러한 수준에서 약 10만 원가량이 적은 200만원 수준이 된다. 일부 언론에서 보도한 '배달대행 3개월 만에 1,900만원 고소득'과 같은 사례는 관찰되지 않았다.

표 45. 종사상지위별 월평균 평일·주말 수입 및 소득

(단위 : 원)

	구분	전체							
				근로자		자영업자·개인사업자		모름	
		N	평균	N	평균	N	평균	N	평균
중개수수료 포함	월평균 평일 수입	300	2,167,446	100	2,129,794	192	2,192,083	8	1,851,630
	월평균 평일 수입	300	1,009,169	100	910,215	192	1,046,441	8	997,500
	월평균 수입	300	3,176,616	100	3,040,008	192	3,238,524	8	2,849,130
중개수수료 제외	월평균 평일 소득	300	1,957,558	100	1,922,130	192	1,980,846	8	1,666,467
	월평균 주말 소득	300	911,441	100	821,464	192	945,598	8	897,750
	월평균소득	300	2,868,999	100	2,743,594	192	2,926,444	8	2,564,217
월평균소득 - 고정지출(최대)		300	2,145,999	100	2,042,594	192	2,220,444	8	2,014,217

- 한편, 음식배달노동자의 퇴직금 문제가 드러났다. 퇴직 시 퇴직금을 수령할 것으로 확신하는 음식배달노동자는 없었으며 부정적으로 예측한 비중은 81.0%에 달하였다. 또한 불확실하지만 수령할 수 없을 것으로 예상하는 비중이 19.0%를 차지하였다.
- 이러한 현상은 계약형태를 불문하고 동일한 모습을 보였는데 근로계약을 맺은 근로자 중 퇴직금을 수령할 수 있다는 비중은 0.0%, 수령할 수 없다는 80.0%, 수령하지 못할 것으로 예상하는 비중은 20.0%였다. 자영업자 또는 개인사업자 역시 근로자와 유사한 수준이었는데 퇴직 시 퇴직금을 수령할 수 있다는 응답은 0.0%, 수령할 수 없음이 81.3%, 수령할 수 없을 것으로 예상하는 비중이 18.8%였다. 즉 음식배달노동자는 사회보험의 사각지대뿐만 아니라 퇴직연금에 있어서도 취약한 집단임이 드러났다.



표 46. 종사상지위별 퇴직 시 퇴직금 수령 여부

(단위 : %)

구분	전체							
			근로자		자영업자·개인사업자		모름	
	N	%	N	%	N	%	N	%
수령할 수 있음	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
수령할 수 없음	243	81.0	80	80.0	156	81.3	7	87.5
수령할 수 없을 것으로 예상함	57	19.0	20	20.0	36	18.8	1	12.5
모르겠음	0	0.0	0	0.0	0	0.0	0	0.0
총계	300	100.0	100	100.0	192	100.0	8	100.0

IV. 음식배달노동자 Focus Group Interview

1. 조사방법 및 개요

○ 라이더로 불리는 음식배달 노동자 5인을 대상으로 심층 인터뷰 방식의 사례조사 수행

- 섭외는 설문조사 과정에서 인터뷰 참여 의사를 타진후 면접조사를 수행하였다. 2019년 10월 한달간 진행되었으며 1:1 방식의 면접조사를 기본으로 진행하였고 사례 4, 5 라이더는 동시에 인터뷰를 진행하였다.

표 47. 인터뷰 조사 참여 라이더 현황

No.	성별	연령	총경력	현경력	한달 수입	수입체계	사고 유무	비고
1	남	31	1년	1년	300	건당	있음.	
2	남	41	3개월	3개월	281(최대)	시급제	있음	
3	남	43	3개월	3개월	500(최대)	건당	있음	
4	남	35	1년	6개월	400(최대)	건당	있음	관리직 겸임
5	남	24	1년 6개월	6개월	500(최대)	건당	있음	

- 위 표 47은 인터뷰 조사에 참여한 라이더 현황이다. 연령은 20대부터 40대 초반까지 분포하며, 모두 남성이다. 4명은 배달 업무만 전담하는 라이더이며, 사례 4 노동자의 경우에는 관리직 업무를 주로 하면서 배달라이더 업무까지 겸임하는 라이더이다. 대체로 라이더를 관리하는 관리직 업무를 수행하면서 주말 등 풀이 몰릴 때에는 라이더 업무까지 수행한다.
- 사례 2 라이더는 배달업체에 직접고용된 노동자이다. 배달업 초기에는 일부 대형 업체를 중심으로 근로계약을 체결한 배달 대행 노동자들이 다수를 차지하고 있었지만 현재는 거의 모든 배달대행업체가 개인사업자 신분으로 라이더를 채용한다. 사례 2 노동자는 개인사업자 지위로 변경하지 않고 남아 있는 배달대행 노동자이다.

○ 현재의 O2O 배달대행 서비스업의 시원은 지역 시장을 중심으로 한 소규모 배달대행 업체로부터 시작

- 과거 지역내 소규모 상점과 계약을 맺고 유선 전화를 통해 배달대행을 하던 지역의 소규모 사업체들이 변화된 인터넷·통신 환경 속에서 O2O 서비스 시장에 진출하면서 외형상 '본사-지역본부-지사'로 이어지는 현재의 배달대행 업계의 구조가 형성되었다. 이러한 상황이 되는데에는 '배달의 민족' 등처럼 대형 사업체의 업계 진출이 큰 영향을 미쳤다. 실제로 현재도 지역의 소규모 배달 대행 지사들은 배달의 민족 콜 프로그램을 활용해 배달대행 업무를 수행하고 있다.

○ 현재 활용되고 있는 음식배달의 유형은 크게 3가지로 구분

- 첫 번째는 기존 음식점들이 활용해 왔던 방식으로 음식점에 고용된 배달원을 통해 배달하거나 또는 지역내 배달 전문의 대행업체를 통해 배달하는 것이다. 이 배달 대행업체들은 지역의 소규모 상점을 가맹점으로 두고



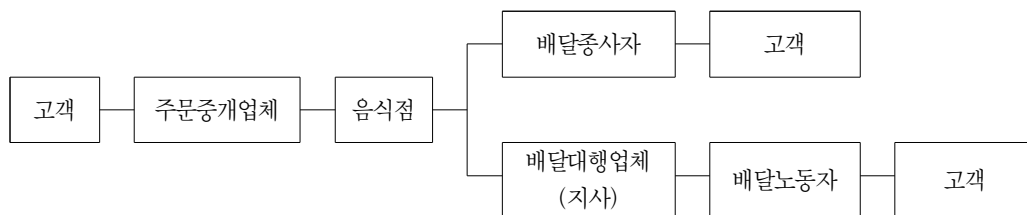
서 배달만을 전문으로 하는 지역의 소규모 배달대행 업체들이다. 2000년대 초반의 퀵서비스, 대리운전 시장이 이러한 구조를 띠고 있었다. 유선을 통해 퀵 서비스나 대리 서비스를 접수하면 자사 소속 퀵 서비스 기사나 대리운전 기사를 통해 해당 서비스 수요를 소화하고 소화할 수 없는 주문은 타사 소속 퀵서비스 기사나 대리 기사 노동자를 통해 서비스를 제공하는 방식이다.

표.48 음식배달 유형 1



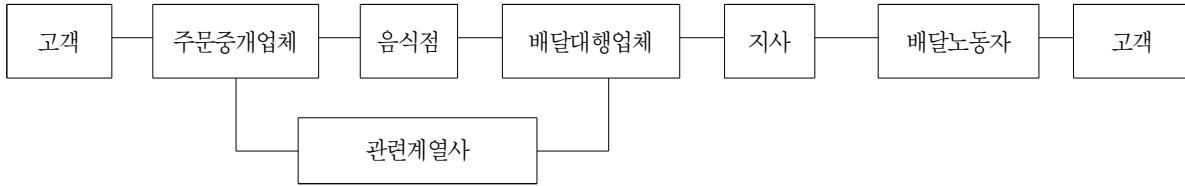
- 두 번째 유형이 이른바 인터넷·통신기술 발전에 따른 O2O 시장의 확대에 따라 등장한 유형이다. 주문중개업체가 앱을 통해 주문을 받으면 해당 음식점이 소재한 지역의 배달대행업체 소속 배달 노동자를 통해 배달하는 것이다. 2000년대 후반부터 활용되기 시작한 퀵 서비스나 대리운전 프로그램의 공유망 활용 방식을 확대한 것이라고 볼 수 있다. 외형상으로 주문중개업체와 배달대행업체는 같은 브랜드를 사용하는 동일 업체로 소비자가 인식할 수 있지만, 엄연히 다른 사업체이다.

표. 49 음식배달 유형 2



- 세 번째 유형은 주문중개업체가 직접 배달대행업체를 설립해 운영하는 경우이다. 국내 최대의 주문 중개업체인 배달의 민족, 또는 요기요와 같은 중개업체들이 관련 계열사 형태로 배달대행 업체를 설립해 운영하는 형태로서 주문과 배달을 동시에 처리하는 것이다. 통상 배달대행업체는 본사 역할을 수행하며 지역마다 지사를 두고서 배달서비스를 제공한다.

표. 50 음식배달 유형 3



- 통상 유형 3은 주문을 유형 2의 배달대행업체와 공유한다. 유형 3의 주문중개업체는 주문을 이원화해 주문을 받는다. 지사 배달대행업체를 통해 배달하는 주문과 일반 중개주문이다. 일반 중개주문은 유형 2에 해당되는 배달대행 업체가 배달서비스를 제공한다.
- 사례조사 참여자중 사례 2 노동자가 배달유형 3에 해당되는 배달 라이더이다. 나머지 4인은 모두 배달유형 2에 해당된다. 현재 특수고용형태의 문제점을 야기하고 있는 배달노동자 문제는 주로 유형 2와 유형 3에 해당되는 배달노동자 문제이다.

2. 면접조사의 주요 내용

1) 취업과정 및 고용구조

○ 대부분의 배달 라이더의 취업 과정은 비공식적인 경로를 통한 노동시장 정보 획득

- 사례조사에 참여한 배달 노동자 5인 모두 배달 대행업체에 취업하게 된 과정은 비공식적인 경로를 통한 정보 수집으로 진행되었다.
- “같이 일하던 음식점 사장님이 배달대행 지사를 설립하면서 하게 되”었거나(사례 1) 오토바이 수리점을 통해 평소에 배달대행 업체의 정보를 인지하는 경우 등이다(사례 2). 사례 3 노동자의 경우에는 병원 입원 기간중 옆 자리에 교통사고로 입원한 라이더를 통해 배달대행 업체에 취업하게 된 것으로 밝히고 있다. 대략적인 수입 구조와 수입액 수준을 듣고서 “돈이 되겠다” 싶어서 취업하게 된 것으로 밝히고 있다(사례 3).
- 최근 들어 취업하는 배달 대행 라이더들은 배달대행 업체의 홈페이지를 통해서도 취업하는 것으로 밝히고 있다. “홈페이지에 보면 있어요. 배달 라이더 모집하는 메뉴가 있어서 거기를 보면 어떤 형태로 취업해서 돈을 받는지를 알 수 있어요. ○○처럼 큰 데는 그렇게 하고 지역의 조그만데는 그냥 알음알음해서 취업하죠.” (사례 2).
- 이러한 배달 대행의 노동시장 정보는 주로 오토바이 수리점을 통해 전파되고 있다. 대부분의 배달대행 지사는 오토바이 수리를 맡기는 전문점을 지정하고 있으며, 이러한 전문점을 통해 배달라이더끼리의 배달시장 정보가 유통되는 것이다.

○ 현재 배달라이더의 종사상 지위는 개인사업자 지위로만 구성

- 사례조사 참여 노동자중 4인은 개인사업자 지위로 배달 라이더 업무를 수행하고 있다. 사례 2 노동자만 근로



계약서를 작성한 노동자 지위를 갖고 있다. 앞서 언급한 것처럼 최근 2-3년 사이에 임금노동자 지위의 배달 라이더들이 대부분 개인사업자 지위로 변모하였다. 대형 배달업체의 인사정책 변경에 따른 효과와 더불어 잦은 이직으로 인해 자연스럽게 임금노동자 지위의 배달 라이더는 극소수 규모로 감소하였다. 사례 2 노동자의 경우에도 현재 자신이 일하고 있는 지사의 라이더 160여명중 임금노동자 지위의 라이더가 3개월전 입사 때는 8명이었는데 현재는 본인 포함해 2명 뿐인 것으로 밝히고 있다. 지사의 변경 요구(능강제)와 더불어 이직으로 인해 직고용된 노동자가 감소한 것이다.

- 그에 따라 대부분 근로계약서가 아닌, 용역 업무계약서 형식의 계약을 체결하고 있다. 해당 내용에는 기본적인 출퇴근과 수행해야 되는 업무, 그리고 수입 구조와 관련한 내용을 담고 있다.
- 사례조사 참여 라이더들은 이러한 개인사업자 지위의 문제점에 대한 인식은 낮은 편이었다. 수입을 목적으로 취업해야 하는 라이더 입장에서 계약의 형식이나 실질보다는 “일을 해서” 수입을 얻는 것이 1차적이기 때문이다.

○ **배달대행 사업체의 구조는 거의 유사. ‘본사-지역본부-지사’로 이루어진 구조를 띄고 있으며, 실제 지사장이 해당 구역내 배달 대행 업무를 책임지는 형태. 배달 라이더들은 각 지역에 산재한 지사에 배치·소속.**

- “면접은 강남에 가서 봤는데, 어디서 일하고 싶냐고 해서 송파, 강동쪽이라고 했더니 그쪽 지사로 연결”되는 식이다. 대부분의 지사들은 자신들의 배달 관할 구역이 있으며, 배달 라이더들 또한 해당 구역 안에서 배달 대행을 한다. 이런 점에서 지사장이 배달 라이더의 실질적인 사장 역할을 수행한다.
- 사례조사에 참여한 배달대행 노동자가 근무하는 지사의 라이더 규모는 50여명 단위에서 160여명 단위까지 규모가 다양하였다. 지사에는 지사장 밑에 라이더 관리를 하는 관리자들이 복수로 존재한다. 관리자별로 관리해야 되는 라이더들이 있으며, 해당 라이더의 제반 업무 수행과정을 별도의 앱을 통해서 관리하고 지시를 한다. 이런 점에서 배달라이더의 사업자 신분은 근로제공 과정의 실질과는 부합하지 않는 종사상 지위이다.
- 특별히 노동자 지위에 따르는 부가 혜택이 없는 상황에서 배달 라이더의 유일한 수입은 수수료 수입이다. 그에 따라 취업, 나아가 이직을 결정하는 거의 유일한 기준은 수입액 수준이다. “한 3, 40대는 그렇지 않은데, 20대 애들은 수수료 수입이 어디가 좋더라, 그러면 바로 옮깁니다.”(사례 4). 이직이 잦은 배달 라이더들이 주로 활동하는 유형은 배달유형 2에 해당되는 배달대행 사업체 소속 노동자들이다.
- 라이더에게 수수료 수입 이외에 부가적인 수입이 발생하는 경우는 교통사고 처리에 따른 합의금이다.

“사고로 입원하게 되면 당연히 수입이 없죠. 관리자나 지사장님이 문병 같은 거 오기도 하고 그러지만 뭐 별도로 주는 건 없어요. 대신에 교통사고 처리하면서 합의금 같은게 나오니까, 그걸로 때우는 겁니다.”(사례 1)

2) 배달 업무 노동과정

(1) 출퇴근 및 근무시간

○ 사례조사에 참여한 라이더 노동자 모두 정해진 출근 및 퇴근 시간이 정해져 있으며, 사례 2 노동자를 제외하고는 하루 12시간 근무. 기초적인 근태관리가 이루어지고 있는 것

- “하루 12시간 근무가 기본입니다. 저는 오후 2시부터 오전 2시까지 근무합니다.”(사례 1). 사례 2 노동자는 직 고용된 노동자이기에 오전 11시 출근후 8시간을 근무하고 오후 8시(점심시간 1시간 포함)에 퇴근한다. 일 8시간 근무하는 것이다. 나머지 사례 3,4,5번 노동자 모두 12시간 근무를 원칙으로 하는 것으로 밝히고 있다.
- 출근 시간을 넘기는 건 인정되지 않지만, 퇴근 시간을 넘겨서 근무하는 것은 라이더의 재량에 맡겨져 있다. 휴무일로 지정된 요일에 근무하는 것도 마찬가지이다.

“퇴근은 밤 11시인데 넘겨서도 해요. 그거는 (지사에서) 뭐라고 않해요. 원래 쉬는 날인데도 출근하는 것도 마찬가지예요. 주말 이럴 때는 콜이 많으니까 (새벽) 12시, 1시까지 하기도 하고...”(사례 3)

- 특정 사업장에 근무하는 일반적인 노동자와 달리 배달 라이더의 출퇴근은 프로그램을 켜고 끄고 나서 출퇴근이 이루어진다. “뭐 사무실에 가서 출근도장 찍고 그러는 건 아니고, 그냥 프로그램 켜면 되는 거예요. 그러면 지사 관리자 모니터에 딱 뜹니다. 퇴근도 마찬가지이구요”
- 출퇴근 및 근무일은 지사 차원에서 관리된다. 앞서 언급한 것처럼 일 12시간 기본 근무를 모든 라이더에게 적용하며 주 1일은 쉴 수 있지만 금요일~일요일에는 쉴 수 없도록 규정하는게 일반적이다. 일주일중 피크시기이기 때문이다(사례 1).
- 결근, 지각도 관리되며 그에 따른 페널티가 부여된다.

“출근 시간이 늦고, 근무일인데 출근 안하고, 그러면 처음에는 구두로 경고하고 자꾸 그러면 결국은 지사장님이 계약을 해지 하죠.” (사례 4)

“출근이 자주 늦거나 결근하면 지사에서는 콜 수를 제한합니다. 한번에 배달할 수 있는 콜 수를 제한하는 거죠. 이게 수입에 꽤 타격이 됩니다.”(사례 1)

“출근이 늦으면 건당 300원인가 하는 벌금을 매기더라고요. 건당 300원을 지각에 따른 벌금으로 무는 거죠. 하루에 몇 십건씩 배달하는데 건당 300원 매기면 그것도 꽤 돼요” (사례 3)

- 위와 같은 페널티 방식은 근태관리에만 활용되는 것은 아니다. 배달지연과 그에 따른 고객 컴플레인이 빈번한 라이더에 대한 제재 등, 배달 라이더 관리 전반에 활용된다. 개인사업자 신분인 배달 라이더의 경제적 이익을



직접 제한할 수 있는 유일한 방법이기에 때문이다.

“관리자와 트러블이 발생했을 때도 비슷해요. 콜 수 제한해요. 그러면 대부분은 이직합니다. 여기 아니어도 일할 곳은 많으니까요.”(사례 1)

(2) 배달 과정

○ 배달 라이더의 기본적 업무 진행과정은 다음과 같음. 「고객주문→가게에서 음식 조리에 얼마나 시간이 걸릴지 입력(‘약 30분 걸린다’는 식으로)→콜을 선택한 라이더가 조리요청 버튼 누름→픽업→배달/완료」의 과정.

- 위 업무 진행과정은 사례 2 노동자의 경우이다. 사례 2 노동자는 국내 최대의 주문-배달대행 업체에서 근무하고 있는 라이더로서 라이더의 ‘조리요청’²⁾ 단계가 있는 점에서 드러나듯이 상대적으로 업무 진행과정이 세분화되어 있다.
- 사례 2 노동자 이외의 배달유형 2에 해당되는 대부분의 배달 라이더의 업무 수행 과정은 대동소이하다. 배달대행 가맹점 포스(POS)에 프로그램을 깔고 식당에서 배달 주문을 하면 자동으로 지점 및 라이더 단말기에 뜨는 구조이며, 이를 보고서 배달 라이더 자신이 원하는 콜을 잡으면 되는 것이다. 대리운전 및 퀵서비스와 거의 유사한 형태이다.

○ 배달대행이기에 점포에 주문 음식을 가지러 가는 픽업시간과 배달시간 관리가 핵심. 대표적으로 사례 1 노동자와 사례 3 노동자의 경우에는 픽업과 배달에서 ‘15분 원칙’이 적용.

- 배달라이더는 콜을 잡으면 15분 안에 점포에 가서 배달해야 할 물건을 픽업해야 하며, 픽업후에는 15분 내에 주문 고객에게 인도해야 하는 것이다. 고객의 주문후 30분내에 배달이 이루어져야 하는 셈이다. 이 모든 과정이 라이더의 앱과 지사의 관제실을 통해 실시간으로 확인되고 관리된다.

“15분 내로 픽업 안하거나, 15분 내로 배달이 안되면(배달완료가 관제실에 뜨지 않으면) 전화가 옵니다. 왜 그러냐고, 그러면 얘기를 하죠. 이러 저러 해서 못하고 있다. 예를 들어 교통이 너무 막힌다, 아니면 주인이 잠수 났다, 이런 사정 얘기를 하죠. 다 보고 있습니다. 예를 들어 동선이 이상하게 간다, 그러면 왜 그리로 가느냐 전화가 옵니다. 콜 잡는게 이상하면 그것도 전화가 옵니다. 예를 들어서 콜 2개를 잡았는데, 방향이 완전히 정반대인데다가 멀다, 그러면 픽업하는데 시간이 오래 걸리거든요, 그러면 전화해서 하라는 포기해라, 두 개 다 못한다, 이런 식으로 얘기해서 말리죠. 15분내 픽업이 안될 거니까...”(사례 1)

- 사례 2 노동자 배달업체의 경우에는 ‘주문에서 배달까지 40분’ 원칙이 적용된다. 배달까지 40분안에 끝나면 건당 100원의 수수료를 더 지급하는 방식으로 빠른 배달을 유도하고 있는 것으로 밝히고 있다.

2) 조리요청 단계가 별도로 있는 이유는 음식을 픽업하러 라이더가 갔는데, 해당 음식점에서는 아직 조리가 완료되지 않아 대기해야 되는 마이너스 픽업 문제를 방지하기 위함이다.

○ 배달 주문이 몰리는 **금요일~일요일의 경우에는 지사에서 콜 배정 자체를 관리하기도 한다.**

- 일명 '똥콜'로 불리는 배달 기피 콜을 강제로 배정하거나 과도한 콜 선택 등을 막는다. 특히 주말 황금시간 대에는 한번에 5-6개 음식을 비슷한 동선에서 배달하는 경우도 생길 수 있는데 이러한 콜을 특정 라이더가 독식하는 것을 막는다. 사례 2 배달 사업체에서 직고용 배달노동자를 완전히 없애지 않고 있는 이유도 이러한 콜 관리를 위한 것이다.

“주말 저녁에 똥콜을 누가 받으려고 하겠어요? 왔다 갔다 1시간이면 다 돈인데... 그래서 시급제(직고용) 라이더를 지사마다 2-3명 썩은 두고 있는 거예요. 누군가는 받아야 하니까, 직원이면 그냥 지시하면 되는 거니까. 그런데 시급제도 쓸 수 없다. 그러면 수수료 라이더들한테 사정 얘기를 하죠. 대신에 나중에 '추천 콜'을 배정해 줘요. 똥콜이나 도움콜을 받은 라이더에게 우선권을 주는 콜이죠.”(사례 2)

- 위 사례 2 노동자는 상대적으로 대형 배달대행 사업체이다. 대부분의 배달대행 사업체는 오로지 건당 수수료 체계의 개인사업자 라이더들로만 구성되기에 이들에게 똥콜을 배정했을 경우, 나중에 다른 콜로 보상을 해주는 조치를 취하는 것이다.

(3) 휴식·휴게와 지사의 라이더 관리

○ 배달 라이더에게 별도의 휴식·휴게 시간은 정해져 있지 않음. 근무시간 중에 적당히 알아서 쉬는 게 전부이며 이는 식사 시간도 마찬가지임

- 기본적으로 12시간 근무시간 중에 콜이 한가한 시간대에 알아서 휴식을 취하거나 식사를 하는 것이 일반적이며, 이 경우에도 지사에 전화나 카톡 등을 통해 미리 알려야 한다.

“지금 이렇게 (인터뷰)하는 것도 지사에 미리 얘기를 다 해야 되요, 좀 쉬겠다고 콜은 오는데, 움직이지 않고 한 자리에 계속 있으면 연락이 오죠.”(사례 3)

“좀 쉬겠다고 카톡하고서 외부에 의자가 있는 편의점 같은데서 쉬는 거죠. 밥도 그렇게 해결해요.”(사례 4, 5)

- 하지만, 이러한 휴게 시간이 정해져 있는 것이 아니기에 지사로부터의 콜 배정 요청시에는 응해야 한다. “쉬고 있는데 전화 오죠. 콜이 밀렸으니까 받으라고.”(사례 2) 또한 피크 타임에는 휴식이 실질적으로 어렵다. “점심시간하고 저녁 시간이 피크예요. 콜이 밀려 있는데, 휴식하겠다고 하면 눈치 보이고, 전화가 오기도 해요.”(사례 3)

○ 하루 근무시간 동안 배달 한 점포명, 배달 건수와 거리, 픽업시간, 배달시간, 수수료 수입 등 배달 라이



더의 하루 활동 결과는 모두 프로그램 앱에 그대로 기록, 당연 지사의 관리자 또한 특정 배달 라이더 노동자의 하루 활동 결과를 언제든 조회가능

- [그림 1]은 사례 2 노동자의 배달 앱 화면이다. 사례 2 노동자는 배달대행 업체에 직접고용된 노동자이기에 배달료가 "0"원으로 표시되어 있지만, 수수료 배달 노동자의 경우에는 조회 기간 동안의 수입액이 표시된다.

[[그림 1] 배달 라이더의 앱 화면



“하루 동안에 내가 움직인게 다 표시됩니다. 거리부터 시작해서 픽업하는데 걸린 총 시간, 배달하는데 걸린 전체 시간, 픽업하는데 달린 거리, 배달하는데 달린 거리, 하루 동안의 수수료 수입까지 하여간 모든게 다 표시됩니다.”
(사례2)

“네, 그렇죠. 라이더가 보는데 관리자가 못본다면 말이 안되죠. 라이더는 자기 거만 볼 수 있지만, 관리자는 전체 라이더를 다 볼 수 있어요. 개인별로 다 조회되도록 되어 있습니다”
(사례 4)

- 지사 사무실이 수행하는 업무 영역은 크게 2가지이다. 첫째는 가맹점 영업이다. 배달 가맹점을 모집·관리하는 것으로서, 이는 주로 지사장, 또는 실장으로 불리는 고참급 관리자가 담당한다. 둘째는 배달 라이더 모집·관리이다. 배달대행 시장이 커지면서 배달대행 라이더의 수입도 커지고 있고, 그에 따라 신규 배달라이더 모집은 별다른 어려움이 없는 것으로 밝히고 있다. 채용된 라이더 관리를 통한 배달업무 관리가 사무실 관리자의 주요 업무인 셈이다.

“라이더 모집은 어렵지 않아요. 본인이 열심히만 뛰면 월 4~5백씩은 가져 가니까, 돈이 된다고 하니까 정말 많이 와요. 우리 같은 관리자는 (라이더를) 관리하는게 중요하죠. 관제실에서...”(사례 4)

- 라이더 관리는 앞서 언급한 출퇴근 관리와 라이더의 콜 배정 관리 등이 핵심이다. 특히 주말 피크 시간대에 콜이 밀리지 않도록 라이더의 배달 관리가 핵심이다.

“오늘은 평일인데다가 한가한 시간대니까 (인터뷰가) 가능하죠. 금,토일에는 관제화면 보면서 배달 관리하느라 바쁩니다. 정말 콜이 밀리면 제가 직접 배달하기도 해요. 다른 관리자한테 관제화면 맡기고 배달 나

가는 거죠”

○ 일부 배달대행 업체는 까다로운 복장규정을 강제(사례2)

- 사례 2 노동자의 배달대행업체는 자사가 제공한 헬멧과 복장규정(긴바지, 한여름 반바지 착용시에는 레깅스 착용, 샌달 금지 등)을 강제하고 있으며, 오토바이 개조나 변형을 금지해 자사 브랜드와 색깔을 유지하도록 강제하고 있다. 이를 위반시에는 페널티를 부과하며 반복시에는 최종적으로 계약을 해지한다.

○ 지사의 라이더 관리에서 핵심은 배달 관리이며 특히 배달 시간 관리가 핵심. 배달지연 컴플레인이 제기 되면 고객과 라이더와의 관계뿐만 아니라 가맹음식점까지 관계되기에 배달지연이 이루어지지 않도록 관리

“배달 관리죠. (고객) 컴플레인이 자주 들어오면 가맹점도 떨어져 나가니까. 컴플레인이 잦은 친구들은 별도로 관리를 하면서 페널티도 주고, 정 안되면 계약해지 하는 거죠”

○ 일상적인 관리 차원에서의 제반 공지는 카톡 등의 사회서비스 관계망을 통해 이루어짐

- 예를 들어 라이더 전체를 대상으로 공지해야 할 업무가 있다면 이를 카톡 등을 통해 공지한다. 단체방을 통해 이루어지며 지사 차원에서의 관리 내용 뿐만 아니라 관리자와 배달 라이더간의 협의나 의사소통도 이 단체방을 통해 이루어진다. 앞서 언급한 휴식 요청이나 식사로 인한 배달 중단 등은 이러한 카톡방을 통해 이루어진다.

(3) 수입 및 지출 구조

○ 배달 라이더의 유일한 수입원은 수수료 수입. 기본 거리(킬로미터 단위)마다 3,000원에서 3,300원(사례 1)의 기본료를 기준으로 일정 거리마다 몇 백 원의 수수료가 추가. 그에 따른 배달 건수가 배달 라이더의 월 수입액 수준을 결정

- 업체마다 이러한 수수료 기준은 조금씩 상이하다. 사례 1 노동자 업체는 3,300원, 사례 2~5노동자 업체는 3,000원이다.
- 기본 거리와 할증되는 거리도 조금씩 차이가 있다. 사례 1 노동자 업체는 2km를 기본거리로 500m 마다 500원의 수수료가 할증되며 사례 2노동자의 경우는 1.5km를 기본으로 이후 500m마다 500원씩 할증된다. 사례 3, 4, 5번 노동자의 경우에는 1.2km를 기본으로 3,000원의 수수료를 부과하고 이후 100m 마다 100원의 수수료가 부과된다.
- 위 수수료 수입에서 배달대행업체가 가져가는 300원을 제한 금액이 라이더가 수취하는 수수료 수입이다. 사례 조사 참여 노동자의 배달대행 사업체가 상이함에도 업체가 갖고 가는 수수료액은 동일하였다.
- 표. 47에서 언급한 수입금액은 사례조사 참여자의 최대치이다. 사례조사 참여자들은 일 평균 40~60건의 배달을 소화하며 월 평균 300~400만원 수준의 수수료 수입을 올리는 것이 일반적인 것으로 밝히고 있다.



“정말 많이 버는 사람은 7~8백만원 받는 사람도 있어요. 중국집 배달처럼 원래 이런 쪽에 경험 있는 분이 확실히 많이 벌어요. 지리를 빠삭하게 잘 아니까 동선을 잘 짜는 거죠. 그런데 그건 정말 10%도 안되고 대부분은 3백~5백 사이를 벌어요. 그래도 오토바이 하나로 이 정도 버는 일이 많지는 않잖아요. 그래서 젊은 애들도 많이 들어오고..”

- 배달대행 사업체 몫으로 갖고 가는 또 다른 공식적인 수수료는 인출 수수료이다. 자신의 몫으로 적립된 수수료를 은행 계좌로 이체하는 과정에서의 수수료를 부담하는 것이다. 사례 1 노동자의 업체에서는 1건당 300원의 인출 수수료를 부과하는 것으로 밝히고 있다. 이는 배달대행업체와 은행이 공유하는 수수료라 할 수 있을 것이다.

○ 배달 라이더의 수입액 수준을 결정하는 또 다른 기준은 제반 비용으로 지출되는 수준.

- 배달 라이더 입장에서 비용항목을 대별하면 크게 △장비 구입 비용 △ 장비 유지 및 배달에 따른 운용 비용 △ 보험료 등으로 대별할 수 있다. 본 보고서에서는 개인사업자 신분의 배달 노동자를 기준으로 비용구조를 파악하였다. 사례 2와 같은 직고용 노동자의 경우에는 일반적으로 모든 비용을 회사가 부담한다. 개인이 부담하는 것은 개별 가입한 보험료와 통신비 정도이다.
- 첫 번째 장비 구입비용에서 가장 큰 비중을 차지하는 것은 오토바이 구입·리스 비용이다. 사례 2 노동자의 사업체는 개인사업자 라이더의 경우에는 기본적으로 오토바이를 회사로부터 렌트하는 것으로 되어 있다고 밝히고 있다. 사례 1과 3~5 노동자의 경우에는 오토바이에 대해 자가 구입 / 인수조건부 리스 / 회사 리스 등 3가지 유형이 있는 것으로 밝히고 있다. 인수조건부 리스는 일종의 할부개념과 유사하게 오토바이 값을 월할해 분할 납부후 자가 소유화하는 것이며, 회사 리스는 회사 소유의 오토바이에 대해 사용료를 납부하는 개념이다. 대부분의 수수료 수입 기반 라이더들은 자가 소유의 오토바이를 갖고서 일을 시작하는 것이 일반적이다.

“배달 일을 하는데 적합한 오토바이 기종이 있는데 중고 시장에서 보통은 200~300만원 사이 해요. 그거를 대부분 구입해서 시작을 하죠.”(사례 1, 4)

- 장비구입 비용에는 오토바이 이외에도 다른 부대비용이 소요된다. 배달통 구입비용 5만원, 충전거치대 15만원, 방수케이스 5만원이 추가된다(사례 3). 방수케이스와 충전거치대는 날씨와 무관하게 야외에서 배달 활동을 위해서는 배달 라이더에게 필수적인 장비들이다.
- 두 번째 장비 유지 및 배달에 따른 운용 비용에서 가장 큰 비중을 차지하는 것은 유류대이다. 개인사업자 신분의 라이더는 유류대를 본인이 직접 부담해야 된다. 그리고 오토바이 수선비 등도 포함해 사고와 정기적인 유지보수를 위한 비용이다. 사례 2 노동자의 배달대행 사업체의 경우에는 20만원까지 오토바이 수선비를 지원해 주고 있으며 것으로 밝히고 있지만, 개인사업자 배달라이더들은 온전히 본인이 부담해야 한다.

“지사가 지정해 놓은 오토바이 전문 수리점이 있어요. 거기 가면 조금은 싸게 해 줘요.”

- 유류대의 경우에는 배달 라이더가 얼마큼 배달했는가, 그리고 오토바이 기종에 따라 라이더별로 다르다. 사례 1노동자의 경우에는 일평균 8,000원 가량의 유류대를, 사례 3 노동자는 하루 평균 15,000원 가량의 유류대를 지출하는 것으로 밝히고 있다.
- 배달 라이더의 비용중 세 번째가 배달업무 과정에서의 사고에 대비하기 보험료이다. 자가 구입 배달 라이더들은 별도로 대물 종합·책임보험과 더불어 개인적으로 자신의 상해에 대비하기 위한 보험을 가입한다. 사례 1 노동자의 경우에는 월 30,000원의 개인 상해보험에 가입하고 있는 것으로 밝히고 있다. 리스·렌트와 관련해서는 배달업체별 차이가 있다. 사례 2 배달대행업체의 경우에는 개인사업자 라이더 모두에 대해 렌트만 가능한 것으로 밝히고 있으며, 해당 보험은 대물만 가입해 주는 것으로 밝히고 있다. 사례 1, 3, 4, 5 배달대행 업체는 리스료에 책임 보험이 가입되어 있다.
- 위에서 언급한 비용 이외에도 불규칙적이지만 지출되는 비용이 있다. 우선 통신비의 경우에는 요금제중 가장 비싼 데이터 무제한을 이용해야 한다. 아울러 헬멧, 블랙박스, 무릎보호대 등, 오토바이 운전엔 필요한 안전장비들이 있다. 불규칙적으로 지출되는 비용중 가장 큰 비중을 차지하는 비용이 배달 지연에 따른 고객의 음식 수령 거부·반송에 따라 음식값을 본인이 부담하는 경우와 교통범칙금이다.

“대부분 배달시켜 먹는게 3-4만원에서 그 이상 하는데, 그걸 반송한다고 해 봐요. 하루에 10만원 넘게 버는 건데 거기서 3-4만원이 날라가는 거라 커요.” (사례 3)

“시간이 있으니까 특히 마이너스 픽업으로 늦어지고 있으면 아무래도 맘이 바쁘죠. 인도로 갔다가, 신호위반하고 가다가 경찰한테 딱지 떼이면 그냥 하루치 일당 날리는 거죠. 지금까지 2번 걸려 봤어요”(사례 3)

표 51. 사례 1 노동자의 비용

항목	내용
오토바이 리스료	일 11,500원(리스료에 책임보험비 포함)
기름값	일 7,000~8,000원
상해보험	월 10,000원(가입은 자유)
교통사고 관련 개인보험	월 30,000원
수수료 인출 수수료	건당 300원(수수료를 뺏아서 현금으로 계좌이체하는 경우)

- 위 표. 51은 사례 1 노동자의 비용중 배달과정에서 고정적으로 지출되어야 하는 항목을 위주로 재구성한 것이다. 월 25일을 근무한다고 가정하면 인출 수수료를 제외하고 월 50만원이 넘는 비용이 지출되고 있다. 여기에는 사고 등에 따른 오토바이 유지·보수비용이나 개인적인 식비 등은 제외한 것이며, 책임보험 한도를 넘어서는 대인, 대물은 자부담으로 지급해야 하는 상황이다.



4) 고충

○ 사례조사 참여 배달 라이더들의 공통점은 모두 교통사고 경험이 있었다는 점이며, 산재보험으로 처리되는 것 자체가 불가능

- 사례 2 노동자를 제외하고는 모두 입원 경험이 있으며 모두 교통사고로 보험 처리를 한 것으로 밝히고 있다. 최근 언론에서 이슈화되고 있는 개인사업자 지위에 따른 법·제도적 한계 때문이다. 특수고용직 직종중 일부는 제한적으로 산재보험에 가입할 수 있지만 배달 라이더는 이러한 정책적 고려 대상에서 완전히 제외되어 있다.
- 앞서 언급한 사례 1 노동자의 경우 최장 10일간 입원한 경험을 갖고 있었다. 이 기간중 일을 할 수 없어 수입이 없는 상태에서 교통사고 처리 합의금으로 수령한 60만원으로 생계를 유지한 것으로 밝히고 있다.

“나오는 건 없고, 사고 합의금으로 받은 60만원으로 공과금 내고, 저축해 놓은 돈으로 월세 내고 그랬죠.”

- 영업용 오토바이의 보험가입에서 대인·대물 성격의 보험만 가입이 가능하고 자기 신체 손해(자손)와 자기 차량 손해(자차) 가입은 현재의 민간보험에서 가입이 원천적으로 불가능하다는 점을 고려하면 상황에 따라서는 교통사고 부담 전부를 배달 라이더가 전부 떠안을 수밖에 없는 상황에 처해 있기도 하다.
- 임노동 성격임에도 개인사업자 지위로 근로를 제공함에 따라 정당하게 받을 수 있는 최소한의 보호로부터 배제되는 문제점이 드러나고 있는 것이다.

○ ‘배달 일’과 관련해서는 지사·관리자와는 특별히 불만이 되는 지점이 없음

- 설령, 관리자와의 갈등이 발생하더라도 배달 시장이 지속적으로 확대되고 있는 상황에서 이직을 통해 이 문제를 해결하고 있는 것으로 나타나고 있다.

“지금까지는 별 문제는 없었어요. 사람사는 데니까 관리자나 사장이랑 트러블이 없을 수는 없는데 옆에 같이 일하던 사람들 보면 얘기해 보고 안되면 옮기더라고요.”(사례 2, 사례 3)

- 이러한 부분은 향후 배달라이더 시장의 성숙도와 배달 라이더의 종사자 규모 확대에 따라 변화할 가능성이 있다. 지역별로 보면 이미 배달시장이 포화 상태에 이르고 있는 지역들이 존재하며, 이러한 경우 지사의 매출 확대 등의 경영전략이 배달 라이더의 이해와 충돌할 수 있기 때문이다.

“강남이 배달시장이 크기는 한데 지금은 포화상태로 보면 돼요. 그러니 (배달)업체에서 쥐어 짜는 거죠. 사고도 많이 나고.”(사례 2)

○ 또 다른 문제점은 고객의 배달 라이더에 대한 폭언 등의 문제점. 감정노동 종사자와 유사한 심리적 상태에 처하게 되는 것.

- 사례 3, 4 노동자의 경우 배달 지연시, 또는 주문 고객의 잘못으로 인한 라이더의 문제제기에 고객과 배달 음식 점주로부터 폭언을 들은 경험이 있음을 토로하였다.

“그런 손님들이 있어요. 비가 오면 아무래도 픽업하고 배달하는데 시간이 걸리다 보니 좀 늦게 되는 때가 있는데 막 욕을 하거나 짜증을 내는 손님들이 있죠. 아무래도 좀... 그나마 음식을 반품 안 하는 걸로 다행으로 아는 거죠..” (사례 4)

“배달하다가 실수로 오토바이가 넘어지면서 음식이 엮어져 버렸어요. 포장이 완전하지 않았는지 국물이 새 나온 거죠. 그럴 때는 음식 값을 내가 내고 음식점에서 새로 하는데, 주문 고객이 식당에다가 컴플레인을 제기한 모양이에요. 사장이 욕을 막 하고..” (사례 3)

- 이러한 경우 지사에서 해당 배달 가맹점에 대해서는 별도의 이의를 제기하거나 하지는 않는다. 배달 가맹점이 지사의 주요 수입원중 하나이기 때문이다.

“그렇더라도 지사에서 가맹점에게 뭐라고 이의를 제기하지는 않아요. 왜냐하면 가맹점이 지사의 주요 수입원중 하나이거든요. 가맹점 수수료가 덩치가 커요. 그러니까 그냥 나한테 네가 좀 참으라고 뭐 그런 식으로 얘기하고 마는 거죠”(사례 4)

- 지사의 수입은 크게 가맹점으로부터 받는 건 단위 수수료+월 회비와 라이더로부터 수취하는 수수료가 있다. 사례 4 노동자는 ‘가맹점 vs. 라이더’ 차원에서 가맹점의 수수료+회비가 더 크다는 점을 언급하고 있지만 지사 전체의 라이더 차원에서 보면 라이더로부터 수취하는 수수료 총액이 더 크다.

5) 노조에 대한 인식

○ 사례조사 참여자들은 정도의 차이는 있지만, 공통적으로 노조에 대해서는 모두 긍정적인 인식을 밝혔지만 임노동자가 아닌 개인자영업자라는 한계로 인해 노조 가입에 대해서는 유보적인 인식과 태도

- 한국 사회 노동조합이 필요한 역할을 하고 있으며, 배달 라이더에 대해서도 이러한 노조가 있으면 좋겠다는 생각을 하고 있지만,
- 현행 노동법상 노조 결성·가입이 제한되고 있는 자영업 지위라는 한계로 인해 관망하는 입장을 보이고 있는 상황이라 할 수 있다.

“좋죠. 당연히. 저도 전 직장에서 옆에서 노조 활동하는 거 봤고. 그런데 자영업자잖아요? 법으로 안되는 데, 노조가 되겠어요?”(사례 2)

- 사례 4 노동자의 경우에는 개인사업자라는 한계를 전제로 한국 사회 노동조합이 보여 왔던 대기업 편향성에



대한 부정적 인식을 지니고 있었으며, 이를 깨는 노력이 필요함을 언급하기도 하였다.

“우리 같은 배달하는 사람들을 위해 노조를 만들면 좋죠. 그런데 그 전에 노동조합이라는게 큰 기업에서만, 자기들 이익을 위해 움직여 왔잖아요? 우리 같은 사람을 알까요...”(사례 5)

- 또 다른 참여자는 배달 라이더의 노동과정 자체가 공간적으로 분산되어 있다는 한계로 인해 쉽지 않을 것임을 언급하기도 하였다.

- 노동조합에 대한 직·간접적인 경험·인식 부족으로 인해 노조 결성·가입에 대해 적극적인 의사를 표현하지는 않았지만, 노조에 대한 수요는 내재되어 있다고 판단되지만 특수고용직 지위라는 법·제도적 한계를 어떻게 극복할 것인가가 중요

3. 소결 : 시사점

- 새로이 등장한 특수고용직 직종인 배달라이더의 지위는 전형적인 은폐된 형태의 임노동자

- 기술 발전에 따른 O2O 시장의 확대에 기반한 배달 라이더 시장의 재편과 확대는 배달 라이더의 특수한 지위에 대한 사회적 관심을 촉발시켰다. 특히 배달 유형 1에 기반한 배달시장이 기술변화에 기반해 유형 2와 3으로 재편되면서 사업체·점포의 직고용 배달원이 수수료 수입에 기반한 특수고용직 노동자로 변화하였다.
- 생계 수단을 소유하고 수수료 개념의 수입을 올리며, 일의 수행 과정에 대한 재량이 있다는 이유로 개인사업자 지위로 규정하고 있지만, 사례조사 결과를 보면 제도 형식과 달리 실질에서는 사실상의 임노동자라는 점이 드러나고 있다. △ 배달사업체로부터 출퇴근 관리를 받는다는 점, △ 배달업무 수행 과정 전반에 대해 관리, 감독을 받는다는 점, △ 출퇴근, 근태, 배달업무 수행 과정에서 배달사업체로부터 벌칙을 받는다는 점 등은 배달 라이더 직종이 개인사업자가 아닌, 임금노동자임을 명확히 드러내고 있다.

- 은폐된 임노동자라는 지위로 인해 산재보험 가입 배제 등의 불이익을 받고 있으며, 수수료 수입 이외에는 어떠한 사회적 차원의 보호와 사회적 임금 혜택 등을 받지 못하고 있음

- 사례조사에 참여한 5인의 배달 라이더 모두 배달중 교통사고 경험을 갖고 있지만, 산재보험으로 처리할 수 없어 개별적인 보험 처리를 함으로써 간접적인 불이익을 받고 있다.
- 이러한 점은 노동자에게 부여되는 사회안전망의 부재로 인해 수수료 수입을 극대화할 수밖에 없는 배달 라이더의 특성으로 인해 배달 라이더의 부담은 가중되고 있다.
- 특히 배달대행 업체와 음식점주, 그리고 고객 사이에 존재하는 삼중의 존재 양상에 기인하는 불이익 처우에 대해 자신의 이해를 적극 대변하지 못하고 있다.

- 배달 시장의 지속적인 확대를 배경으로 배달 라이더의 수입이 지속적으로 증가해 왔고, 이는 배달 라이

더 시장내 노동자의 지속적인 유입으로 배달 라이더의 규모 또한 확대되어 왔음

- 1인 가구의 확대, 배달 위주로 음식점 매출 구조가 변화하면서 배달 시장은 지속적으로 확대되어 왔고, 이는 배달 라이더의 규모 확대와 수입 증가로 이어졌다.
- 이는 높은 수입을 추구하는 라이더의 빈번한 이직으로 이어지고 있다. 별다른 이해대변 기제가 부재한 상황에서 이직을 통해 자신의 노동시장 조건을 개선시켜 나가고 있는 셈이라 할 수 있다.

○ 이러한 상황 속에서 노조에 대한 잠재적인 수요는 존재한다. 하지만 자영업자라는 위장된 형태의 종사상 지위가 이러한 수요를 가시화하는데 주요한 제약조건으로 역할하고 있음

- 일부 사례조사 참여자는 기존의 노조 활동에 대해 중립적이거나 부정적인 인식을 드러내 보이기도 했지만, 배달 라이더의 이해를 대변하는 노조의 필요성에 대해서는 사례조사에 참여한 5인 모두 동의하는 입장이었다.
- 다만, 개인사업자라는 지위에 기인하는 노조 설립 불가능성을 우려하고 있었다.
- 향후 배달라이더 노조를 가시화·확대하기 위해서, 나아가 전체 특수고용직 노동자의 조직화·조직확대를 위해서는 현행 노동법적 한계를 극복해 내는 것이 향후 한국노총의 최우선 과제라 할 수 있다.



V. 음식배달노동자 노동환경 개선방안

1. 법 개정 및 조직화를 통한 음식배달노동자 보호방안

○ 법 개정 및 특별법 신설을 통한 특수형태근로종사자 노동3권 확보

- 최근 기술발전과 함께 빠르게 증가하고 있는 플랫폼 노동자를 포함한 특수형태근로종사자는 기존의 많은 실태조사를 통해 사용자에 종속되어 있는 노동자인 현실이 명백히 드러났음에도 불구하고 여전히 종속성이 일반 임금노동자에 비해 완화되었다는 특징으로 인해 「근로기준법」(이하 ‘근기법’)과 「노동조합 및 노동관계조정법」(이하 ‘노조법’)의 ‘근로자’ 개념에서 배제되고 있다. 즉 노동자성 불인정으로 인해 노동자성근기법과 노조법의 적용을 받지 못하고 있다. 따라서 이들을 법적 근로자로 인정하고 노동3권을 보장하기 위한 방안으로 크게 세 가지의 방식을 제안하고자 한다.
- 첫째, 노조법 개정을 통한 특수형태근로종사자의 노동자성 인정이다. 이는 2016년 이정미 의원이 대표발의한 노조법 일부개정법률안과 2017년 한정애의원이 대표발의한 노조법 일부개정법률안에 기초하는 제안으로 “가. 계약형식과 관계없이 자신이 아닌 다른 자의 업무를 위하여 노무를 제공하고 해당 사업주 또는 노무 수령자로부터 대가를 받아 생활하는 자. 나. 그 밖에 다른 자에게 노무를 제공하는 자로서 이 법에 따른 단결 보호의 필요성이 있는 자 중 대통령이 정하는 자”가 신설될 필요가 있을 것이다. 이를 통해 도급계약으로 인해 노동자임에도 불구하고 노동자로 인정받지 못하는 특수형태근로종사자들의 노동법적 호보를 받게 될 것으로 예측된다.
- 둘째, 2012년 심상정 의원 대표발의로 제안된 근로기준법 일부개정법률안처럼 “독립사업자 형태로 노무를 제공하는 자라고 하더라도 특정 사용자의 사업에 편입되거나 그 사업의 상시적 업무를 위하여 노무를 제공하고 그 사용자 또는 노무를 제공받은 자로부터 대가를 받아 생활하는 자는 근로자로 본다.”는 내용을 통해 법상 노동자로 인정받게 될 것이다.
- 마지막으로 특수형태근로종사자에 대한 특별법 제정이다. 이는 2007년 김진표 의원 대표발의에 기초한 제안으로, 특수형태근로종사자를 “계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하는데도 근로기준법 등 노동관계법이 적용되지 아니하여 보호할 필요가 있는 자로서 다음 각목에 모두 해당하는 자 중 대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 자”로 정의하고 “가. 주로 하나의 사업 또는 사업장에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것. 나. 노무를 제공함에 있어 타인을 사용하지 아니할 것.”으로 명시할 필요가 있다. 또한 미국 캘리포니아주의 AB5와 유사한 법안을 마련할 필요도 있을 것이다.
- 이상의 제안들의 공통점은 “계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공” 한다는 점에 있다. 즉 도급계약을 맺고 있더라도 사용자 종속성을 가진 경우 노동자로 포함될 수 있도록 기존 법 개정 또는 특별법 신설이 요구된다. 이를 통해 사용자 종속성을 보인 음식배달노동자 역시 노동자성을 인정받아 노동3권이 보호받을 것으로 판단된다.

○ 플랫폼노동자 재단, 공제회 설립을 통한 보호방안

- 현행 노조설립이 현실적으로 어려운 음식배달노동자를 포함한 플랫폼 노동자를 보호하기 위한 하나의 방안으로 재단설립을 통한 지원을 꼽을 수 있다. 재단은 적게는 50만, 많게는 220만 명을 대상으로 노동환경 개선사업을 시행할 수 있을 것이며, 이들의 조직화를 위한 전진기지 역할을 수행할 수 있을 것이다. 특히 플랫폼 노동자는 분산되어 있고 조합설립이 어려운 현실에 비추어볼 때 현실적 대안 중 하나가 될 수 있을 것으로 판단되며 플랫폼 노동자를 대상으로 하는 재단설립은 민주노총 사무금융 노사가 사회연대를 위해 만든 우분투 재단(이하 '재단')이 좋은 벤치마킹(benchmarking)대상이 될 것으로 보인다. 이에 재단의 설립과정과 목적, 음식배달노동자를 위한 사업을 설명하면 다음과 같다.
- 설립과정을 살펴보면 2018년 2월 민주노총 사무금융노조는 2018 대의원대회를 통해 발족된 '불평등양극화해소 특별위원회'는 1여 년간 총 47차 회의를 통해 재단 출발의 기틀을 마련했으며 재단설립을 위해 국회 토론회와 사회연대기금 선포식을 가지는 등 다방면에서 노력하였다. 그 결과 민주노총 사무금융 노사합의에 의해 사회연대기금을 출연하여 총 80억 원의 기금을 조정하였다.

표 52. 사무금융 우분투재단 기금출연 현황

(단위 : 원)

연번	지부명	2019년	2019-2012년
1	KB증권	800,000,000	2,400,000,000
2	KB국민카드	500,000,000	1,500,000,000
3	에큐온저축은행	80,000,000	80,000,000
4	교보증권	280,000,000	840,000,000
5	하나외환카드	300,000,000	600,000,000
6	신한생명	200,000,000	600,000,000
7	비씨카드	200,000,000	600,000,000
8	한국예탁결제원	500,000,000	500,000,000
9	KB캐피탈	100,000,000	300,000,000
10	한국증권금융	120,000,000	360,000,000
11	더케이손해보험	10,000,000	10,000,000
12	한국교직원공제회	미정	미정
총계		2,990,000,000원	7,790,000,000원

- 2018년 8월 KB증권을 시작으로 KB국민카드, 에큐온저축은행, 교보증권, 하나카드, 신한생명, 비씨카드, 한국예탁결제원 등이 기금을 출연했다. 우분투재단은 '차별 없는 일터, 함께 잘 사는 사회'라는 가치 아래 ▲상생 ▲연대 ▲책임을 주요 사업 목표로 내세웠다. 또한, 주요 사업 과제로는 ▲비정규직 보호 방안 개발 ▲비정규직 실태조사 및 보호 연구 확대 ▲비정규직 격차 시정 ▲포용적 금융지원 ▲양극화 해소를 위한 연대 확대와 공론화 지원 ▲청년세대 양극화 해소 등을 계획했다.
- 다양한 재단활동에서 음식배달노동자를 위한 사업도 운영하고 있는데, 재단은 노동시장 양극화를 완화하고 음식배달노동자의 안전하고 건강한 노동환경 조성을 위해 2019년 10월 14일 라이더유니온과 '배달노동자 자차



수리비 지원 협약을 체결하였다. 주요 사업내용으로는 라이더유니온에 5천만 원을 지원하고, 이 지원금은 2020년 9월까지 ①자차 수리비 지원을 위한 '수리공제사업', ②사회보험 및 운송보험 제도 개선, ③이륜차 표준공임단가 수립·정비자격증제 도입 등 정책제안, ④조합원 교통안전 교육에 사용될 예정이다. 또한 라이더유니온은 재단의 지원금과 적립된 자체 조합비로 2020년부터 조합원 1인당 최대 150만원 한도에서 자차 수리비의 50%(2년 무사고 시 70%)를 지원할 계획이다.

- 다음으로 공제회 설립을 고려할 수 있을 것이다. 공제회는 사호부조를 위해 회원이 출자금을 내고 민주적 절차에 따라 운영하는 단체나 법인을 의미한다. 공제회의 공제사업은 조합원이 보험료에 상당하는 공제회비를 내고 조합원이 사고나 질병뿐만 아니라 퇴직 시 미리 정해진 금액을 지급하는 사업으로, 사실상 보험업과 유사하다. 생활보장을 위해 조합원이 자발적으로 형성하는 조직이라는 점에서 민간보험과 그 역할은 유사하나 성격이 다르다고 할 수 있다(전국서비스산업노동조합연맹, 2019).
- 공제회 설립을 위한 모범사례로는 2018년 창립한 공제회 모델에 기반한 서울봉제노동조합(이하 '봉제노조')을 꼽을 수 있다. 2015년 서울노동권익센터가 실시한 '봉제산업 노동자 건강 안전 실태조사'를 통해 이들의 열악한 노동환경이 드러나고 이에 전태일 재단, 민주노총 전국화학섬유식품산업노동조합, 서울노동권익센터, 서울동부비정규직노동센터 등이 봉제사업단을 구성해 '서울 봉제노동조합' 창립을 준비하였다. 사업단은 봉제노동자와 노동자 성격을 지닌 영세한 사용자가 함께 가입할 수 있는 노동조합 설립을 제안하였고 10인 미만 영세사업주도 함께 가입해 산별 교섭과 사회적 교섭을 할 수 있도록 하였다. 봉제노조의 목적은 ▲지속 가능한 일자리 ▲자주적 상호부조 ▲지역사회연대 ▲사회적 대화와 협약 등이며 노조설립 1년 후 인 2019년 11월 17일 '서울 봉제인공제회'가 출범하였다. 서울 봉제인공제회는 계절 변화에 따른 실업이 잦고 개인 사업자(프리랜서)로 일하는 경우가 많은 봉제 노동자들의 특성을 고려해 300만원 미만의 소액신용대출(사업주는 1천만원 미만)과 퇴직공제부금 사업을 추진할 예정으로 알려져 있으며 한겨레두레협동조합 등 기존 협조조합과의 협약을 통해 회원들에게 장례·의료비를 지원하는 사업 등도 진행할 예정이다.
- 한국노총 역시 산별연맹의 노사합의를 통해 재정을 확보하고, 음식배달노동자를 포함한 플랫폼 노동자를 위한 재단을 설립할 필요가 있을 것이다. 재단뿐만 아니라 음식배달노동자에게 상대적으로 노동조합보다 진입장벽이 낮은 공제회 또는 공제회 성격을 가진 노동조합을 출범시켜 이들의 노동환경 개선사업과 더불어 이들을 조직화 하기 위한 전진기지로 삼을 필요가 있을 것이다. 이러한 재단, 공제회 등을 설립하기 위한 추후 후속과제가 반드시 요구되며 후속 연구를 통해 재단, 공제회의 설립방안과 목적 등을 다룰 필요가 있을 것이다.

○ 노동회의소 설립을 통한 보호방안

- 미조직된 음식배달노동자를 보호하기 위해 가장 활발하게 논의되고 있는 방안은 음식배달노동자를 포함한 특수형태근로종사자를 대상으로 하는 노동회의소를 설립하고 이를 통해 이들의 이익과 권리를 대변하고자 하는 방안이다. 특히 노동회의소는 현재 서울시에서 가장 적극적으로 추진되고 있는데, 이에 정책제안은 서울시 차원에서 하고자 하며 세부적인 설립방향과 역할 및 기능 등은 다음과 같다. 우선, 설립방향은 현재 노동권익센터-노동복지센터로 구성되어 있는 취약노동자층 권익기구를 위커라운드-위커센터로 확대 재편하고 서울 25개 자치구 전역에 설치한다는 계획을 수립할 필요가 있다. 여기서 서울시 위커라운드는 기존의 노동복지센터의 독립성을 보장하면서도 서울노동권익센터를 컨트롤타워 역할 수행할 필요가 있을 것이다.

- 노동회의소실태조사 결과를 보면 권리 및 이익대변 기구에 대한 높은 정책요구를 보이고 있음에도 불구하고 사용자의 불이익 등을 우려하는 비중이 높은 현실에 비추어볼 때 자발적 가입보다 의무가입을 규정한 top-down 방식이 바람직 할 것으로 예상된다. 결국, 서울시가 25개 기초단체에 워커센터를 설립하고 5개 지역(중앙, 동서남북)으로 구분하여 워커센터를 관할하는 워커라운드를 조직하고 최종 워커라운드-워커센터를 총괄하는 서울 워커챔버를 설립하는 것이다. 다만, 서울워커챔버에서 권역수준인 워커라운드로 이어지고 서울 기초수준인 워커센터로 이어지는 구상은 권역과 기초의 위상문제, 컨트롤타워 역할수행 문제 등은 심도 깊게 고려해 볼 문제로 볼 수 있다.
- 서울시 노동회의소(워커라운드)의 기존 조직과의 관계를 고려해보면 서울시에서 노동(근로자)복지센터→워커센터, 노동권익센터 → 워커라운드로 개편하기로 계획했기 때문에 기존 조직을 바탕으로 하기 때문에 조직 개편은 어렵지 않을 것으로 예상된다. 즉 25개 워커센터를 5개 워커라운드로 구분하고 서울 워커챔버를 설치하는 것으로 완성된다. 이 경우 기존 노동권익센터를 서울 워커챔버로 변경할 수 있고 아니면 노동권익센터를 중앙 워커라운드로 놓고 서울 동부권워커라운드, 서부권워커라운드, 남부권워커라운드, 북부권워커라운드를 조직한 후 이들을 총괄할 수 있는 서울 워커챔버를 새롭게 조직할 수 있음. 김성희 모델에서 제시한 노동회의소 재단, 앞서 제시한 재단 등이 서울 워커챔버가 될 수 있을 것으로 볼 수 있다.
- 재정을 마련하는 방식은 크게 세 가지가 존재한다. 첫째 회원이 내는 회비를 주된 재원으로 하는 방안. 이는 노동회의소 스스로 자원 문제를 해결함으로써 조직운영의 자주성을 확보하려는 문제의식이라 할 수 있다. 비슷한 문제의식 아래서 장기적으로는 회비에 의한 자립 운영을 원칙으로 하되, 설립 초기의 재정적 어려움을 감안하여 공간 마련 비용이나 조직 운영이 안착되기까지의 사업비 및 운영비에 대해 국가나 지방자치단체로부터 한시적으로 특별예산을 지원받는 방안도 고려해 볼 수 있다. 둘째, 고용보험기금의 일부를 활용하는 방안이다. 노동회의소 회원 대상과 고용보험기금 납부 대상이 대부분 겹친다는 점, 직업훈련 사업이나 취업 및 전직지원 및 상담 사업과 같이 고용보험기금 사업의 일부를 노동회의소(와 상공회의소) 사업으로 이관할 경우 추가 자원 없이도 가능할 것으로 예상된다. 마지막으로 각 지역별 '노동자회의소 재단(Foundation for Workers' Council)' 설립을 통한 자원 방안이다. 예를 들면 서울노동회의소 가입자와 서울시가 민관협력 매칭 펀드 형태의 재단을 구성하고, 서울시가 이 재단에 기금을 출연하게 하는 것으로 재단 이사장은 서울노동회의소 소장이 겸직하되, 서울시장이 재단 업무를 감독할 필요가 있다. 이상의 방안들에게 향후 워커챔버가 국가수준에서 설립된다면 고용보험기금을 통해 운영하는 것이 바람직하다고 볼 수 있다. 이는 앞에서 언급한 것처럼 고용보험 납부대상이 곧 워커챔버가 되기 때문이다. 이용득 의원에 따르면 약 2-3조원이면 워커센터-워커라운드-워커챔버-유니온 워커챔버 운영이 가능하다고 보고 있는데, 특히 고용정책 수립에만 약 30조원을 사용하는 현재로 볼 때 이 기관들이 직업훈련과 일자리아선 등을 감당할 수 있다면 고용보험기금을 통한 재정 확보는 문제가 되지 않을 것으로 볼 수 있다.
- 또한 재정마련의 첫 번째 방식으로 꼽은 의무가입제 채택으로 운영하기 때문에 회원회비도 가능할 것으로 보임. 유럽 노동회의소(독일) 회원의 회비가 0.15%이고 임상훈 모델의 경우 임금근로자는 임금의 0.5%, 실업자와 연금생활자는 실업급여와 연금의 0.1%를 제시하고 있다. 현재 일반적으로 노동조합에 가입한 노조원들이 임금의 1%을 조합비로 납부하는 것에 비하면 오히려 저렴한 회비라고 할 수 있다. 따라서 현재 유노조 기업에서 시행하는 일괄 공제 시스템(check-off system)방식을 활용하면 효율성이 높을 것으로 판단된다. 만약 고



용보험기금과 회비를 통한 재정 운영방식은 이해대변 조직이 활성화되고 안착되었을 경우 가능한 방식이며 제도의 안전한 정착을 위해 중앙정부와 지자체가 매칭펀드를 통해 마련할 수 있을 것이다.

- 노동회의소의 역할 및 주요 기능은 사회적 대화참여와 특수형태근로종사자의 이익대변, 그리고 직종별 현안 공론화가 되어야 할 것이다. 이뿐만 아니라 노동정책, 산업 및 경제정책, 복지정책 등 노동자들의 사회경제적 환경을 개선하는 데 필요한 광범위한 분야에 대한 정책 연구와 대안이 마련될 필요가 있다. 특히 기업 내 분배 문제를 넘어서 사실상 사회/경제 분야의 모든 이슈들을 다룸으로써 노동자들의 노동권의 보호뿐만 아니라 Think-Tank로서 기능을 강화하여 입법활동에도 큰 기여할 수 있을 것이다. 무엇보다 노동회의소는 오스트리아 노동회의소와 같이 노동조합과 경쟁 및 견제가 아니라 상호 역할을 구분하여 상호 보완적으로 작동할 것이며 예컨대 중소기업의 경우 노동조합과 노사협의회 활동가들의 전문성과 능력을 강화하기 위한 교육 등을 통해 노조활동을 지원할 수 있을 것이다.

표 53 서울시 노동회의소 역할과 기능(안)

구분	주요 역할 및 기능
미조직 취약계층 법률상담 및 권리구제 지원	1.노동관계법 2.사회보장 관련 법 3.직업병 4.채무 및 파산 상담 5.세금 및 금융 관련 상담 6.소비자 보호 7.직업교육
노조 및 노사협의회 활동 지원	1.활동에 필요한 연구 및 정보 제공 2.간부 교육 아카데미
연구사업	1.노동정책 2.산업정책 3.경제정책 4.복지정책 5.소비자보호 정책 6.남북 및 국제관계 7.보고서 발간
법안 및 정책 검토와 의견 제안	국회, 정부, 지자체의 노동사회경제 중심 각종 법안, 정책, 사업 등에 대한 분석, 입장 표명, 의견 제안
사회적 대화 지원	노경총 대화 시스템은 그대로 유지되는 가운데, 노와 사가 노경총과 긴밀한 협력관계를 형성하면서 이를 보완하는 역할
노사공동사업	1.일자리 창출 사업 2.사회안전망 구축 3.직업훈련, 취업전직 지원 4.노사 공동 노동 교육 5.복지제도 논의 및 공동제안 6.사적 분쟁 조정 7.산별교섭 지원

○ 노동자성 판단 기구 설치 및 근로감독관 기능 확대

- 앞서 노동자와 자영업자의 중간지대에 위치한 우리나라 특수형태근로종사자의 노동자성은 법원의 판단에 전적으로 의지하고 있는 실정이다. 특히 법원은 특수형태근로종사자의 사용종속 여부를 직종 단위가 아닌 개별 사례를 대상으로 노동자성을 판단하고 있다(장우찬, 2014). 그 중에서 음식배달노동자는 인터뷰 결과 개인단위에서 법적으로 어떠한 형태로 진행해야 하는 지 등 절차의 어려움과 긴 소요시간 등을 이유로 노동자성 인정을 쉽게 포기하고 있는 상태이다. 특히 조직화가 이루어지지 않은 경우 음식배달자의 노동자성을 인정받기란 매우 어려운 현실이다. 이에 본 연구는 개인의 노동자성을 판단해 줄 수 있는 기구 설치를 제안하는 바이다. 고용노동부는 특수형태근로종사자의 직종별 노동자성을 판단할 수 있는 기구를 설치하여 개인단위에서도 노동자성을 인정받을 수 있는 절차를 마련할 필요가 있다. 또한 근로감독관의 기능을 확대하여 노동자성을 인

정할 수 있는 방안도 고려해 볼 수 있을 것이다.

2. 음식배달노동자 처우개선 방안

○ 음식배달노동자 노동자성 인지를 위한 인식개선 방안

- 음식배달노동자 실태조사 및 인터뷰 결과, 음식배달노동자는 하나의 사용자에 종속성을 가지며, 가격 결정권이 없는 노동자임에도 불구하고 주변 또는 사업주로부터 자영업자로 규정지어 스스로 노동자임을 인식하는 비중이 높지 않았다. 따라서 이들의 노동자성을 스스로 알 수 있도록 하기 위한 체크리스트를 만들고 배포할 필요가 있을 것이다. 음식배달노동자성 체크리스트에는 사용자 종속성과 경제적 종속성을 포함한 문항들을 포함시키고 근로계약서 작성 여부 등에 관한 홍보내용도 포함할 필요가 있을 것이다. 이러한 체크리스트는 후술할

표 54 음식배달노동자 노동자성 자가 체크리스트(안)

구분	주요 역할 및 기능
나는 대행업체로부터 지시나 통제를 받는다.	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니요
나는 다른 대행업체와도 중복적으로 계약해서 일할 수 있다.	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니요
나는 대행업체에서 정한 복무규정(출퇴근 등)을 따라야 한다.	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니요
나는 근무시간을 미준수하면 대행업체로부터 경고 등의 조치를 받는다.	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니요
나는 대행업체가 정한 업무지시를 위반하면 경고 등의 조치를 받는다.	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니요
나의 음식배달수수료는 대행업체가 일방적으로 결정한다.	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니요
나의 소득(수입)은 대행업체에 의해 크게 결정된다.	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니요
나의 주문배송(콜)은 대행업체에서 관리한다.	<input type="checkbox"/> 예 <input type="checkbox"/> 아니요

○ 음식배달노동자 쉼터 설치 및 조직화 홍보

- 배민라이더스, 생각대로 등 대형 음식배달 대행업체를 제외하고는 음식배달노동자의 쉼터가 없는 것으로 드러났다. 특히 배달주문과 배달주문 사이의 휴게시간은 길거리에서 보내고 있는 현실을 고려해 보았을 때 이들의 쉼터마련을 매우 중요하다. 따라서 한국노총 차원에서 간이 휴게시설을 설치하고 한국노총을 홍보할 필요가 있을 것이며, 쉼터를 통해 노동자성 체크리스트를 배포한다면 이들의 조직화를 위한 접근이 이루어질 것으로 예상된다.

지정토론

정흥준

(한국노동연구원 부연구위원)

김준영

(한국고용정보원 고용동향분석팀 팀장)

이근열

(근로복지공단 보험재정부 부장)

김태룡

(한국노총 미조직비정규사업실 실장)

이민우

(서울시경기도 노동회의소 도입추진단 기획위원)

