

널리 보기

: 택배기사의 건강장해와 예방방안

택배기사의 업무활동시간과 건강장해

- 택배기사의 건강장해와 예방방안 -

- ◆ 2월 택배기사의 업무활동시간과 건강장해
- ◆ 3월 택배기사의 건강문제
- ◆ 4월 택배기사의 건강장해 예방대책



백희정

중앙대학교
간호학과 교수



전용일

성균관대학교
경제학과 교수

택배기사의 잇따른 사망, 화두로 떠오른 장시간 노동

코로나19와 그로 인한 사회적 거리두기 방침은 온라인 소비를 급속히 증가시키는 계기가 되어 택배서비스 수요도 급증하였다. 택배물량은 소셜 커머스, 모바일 쇼핑 등 온라인 소비 행태가 증가함에 따라 2015년 이후 매년 10% 내외로 증가하고 있고, 국민 1인당 연간 택배이용 횟수가 2019년에는 53.8개였으나 2020년에는 64개로 추산한다. 택배회사는 전국에 18개가 있으며 4개 택배회사가 시장의 90%를 점유하고 있다.¹⁾

통계청 전국사업체조사 자료에 의하면 택배종사자는 2018년 5만 5,377명이었고 2020년에는 그 수가 더욱 증가하였을 것으로 예상된다. 택배산업의 급성장으로 택배물량은 증가하였으나 택배기사가 받는 수수료는 택배단가의 하락으로 1997년 이후 2016년까지 지속적으로 하락하여왔다.²⁾ 배송물량의 증가에 비해 낮아진 수수료로 인해 택배기사는 장시간 근로에 유인될 수밖에 없으며 결국 2020년에 택배 노동자 15명이 사망하는 부정적인 결과를 초래하였다.

1) 주요 4개 택배회사: 씨제이 대한통운(주), 롯데글로벌로지스(주), ㈜한진 로젠(주)

2) 택배 박스당 평균 단가는 1997년 4,732원, 2010년 2,504원, 2016년 2,318원으로 하락함



한국표준직업분류에서는 택배업에 종사하는 사람을 택배원으로 총칭하고 있으며 이는 ‘차량을 이용하여 고객들이 주문·구매한 상품을 고객이 원하는 장소로 운반하는 자’로 정의한다.³⁾ 그러나 택배종사자는 택배기사, 간선차량 운전자, 상차 및 하차 인력, 분류인력 등 다양하다. 이 중 택배기사는 택배회사와 위·수탁 계약을 맺고 있는 대리점(영업점)과 위·수탁 계약을 맺은 개인사업자이며 종사상 지위는 특수형태근로종사자이지만, 택배회사가 운송물품에 대한 일괄적인 관리와 통제를 하므로 실질적으로 택배회사의 통제를 받고 있다고 볼 수 있다.

2020년 택배기사의 잇따른 사망 이후 장시간 노동이 화두가 되었다. 특수형태근로종사자에게 노동시간을 제재할 수 있을까? 일각에서는 택배기사가 운송물 분류업무에 투입되기 때문에 장시간 노동이 야기된다고 하였고, 업계에서는 인력보강을 통해 택배기사를 분류업무에서 제외시키겠다고 보도한 바 있다. 분류업무가 택배기사의 업무가 아니라면 장시간 노동을 일으키는 요인은 무엇일까? 본고에서는 참여관찰을 통해 업무활동시간을 측정한 결과⁴⁾에서 확인된 장시간 노동 야기 요인과 건강장해 요인에 대해 논하고자 한다.

택배기사의 업무를 통해 본 장시간 노동 야기 요인

택배기사의 업무 프로세스는 일반적으로 배송을 위한 운송물의 선별·인수에서부터 배송, 그리고 수탁물의 집화까지이다. 참여관찰을 통해 본 택배기사의 업무는 운송물 인수 및 정리, 배송/반송 및 인도, 운송물 수탁 및 집화로 구

택배기사의 업무 흐름은 ‘운송물 선별 및 인수’, ‘배송/반송 및 인도, 수탁’, ‘집화로 이어진다.’

3) 한국표준산업분류에서는 택배산업을 택배업으로 분류하고, 한국표준직업분류에서는 택배종사자를 단순노무 종사자에서 택배원(Door to Door delivers)으로 세분류함

4) 산업안전보건연구원 위탁 연구과제(장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방 방안) 결과의 일부내용이며, 주요 4개 택배회사의 수도권 택배기사 1명씩 4명의 참여관찰 결과임

분된다. 운송물 수탁은 대부분 배송/반송 및 인도를 하는 과정에서 이루어지나 일부 기사는 모든 배송이 끝난 후 수탁을 시작하기도 한다. 따라서 택배기사의 업무 흐름은 ‘운송물 선별 및 인수’, ‘배송/반송 및 인도, 수탁’, ‘집화’로 이어진다.

〈그림 1〉 택배기사 업무 프로세스



택배기사는 서브터미널(영업점)로 출근하여 첫 업무의 단계인 ‘운송물 인수 및 정리’를 수행한다. 이 단계에는 운송장 출력부터 담당구역 운송물 선별, 운송장 스캔과 차량 내 운송물을 정리하는 업무가 포함된다.(이 과정은 원래 두 단계이지만 경력자는 선별하여 스캔(인수)하고 차량으로 물건을 옮기는 과정을 마치 하나의 작업처럼 동시에 진행한다.)

이후 차량에 운송물을 배송순서에 따라 탑재한다. 대규모 회사는 운송물 분류자동화설비를 갖추고 있어 택배기사는 이미 분류된 운송물 중에서 본인의 배송지역 운송물을 선별하여 인수한다. 자동화설비가 미비한 회사는 수동으로 분류하지만 택배기사의 직무는 아니다. 따라서 2020년 추석을 기해 문제가 되었던 ‘분류작업’은 택배기사 본연의 직무로 보기는 어렵다. 이와 같이 운송물을 인수하고 정리하는데 소요되는 시간은 평균 3시간 22분이었다.

추석, 설 명절과 같은 성수기에 물량이 증가하면 분류인력이 충분히 투입되더라도 모든 간선차량에서 물건을 한꺼번에 하차할 수 없어 택배기사가 운송물을 인수하기 위해 대기할 수밖에 없는 상황이 발생하며, 대기시간을 줄이기 위해 2회전 배송을 하게 되면 배당된 물량을 모두 인수하기 위해서는 4~6시간이 필요하게 된다.

택배기사는 인수 운송물을 대부분 당일 배달해야 하므로⁵⁾ 인수시간의 연장은 배송과 수탁 및 집화시간의 단축을 위해 업무강도를 높이고 동시에 장시간 노동의 요인이 된다.

두 번째 단계는 ‘배송/반송 및 인도, 수탁’이다. 이 단계는 택배기사가 운송물

택배기사는
인수 운송물을
대부분 당일
배달해야 하므로
인수시간의 연장은
업무강도를 높이고
동시에 장시간
노동의 요인이 된다.

5) 택배회사와 화주와의 계약 조건에 따라 택배기사의 배송이 이루어짐



을 적재하여 서브터미널(영업점)을 떠날 때부터 운송물을 수탁하여 차량에 적재하는 과정까지 포함된다. 배송/반송 및 인도는 수화인에게 배송예정 통지⁶⁾ 작업부터 배송지로 이동하는 작업, 운송물을 인도(반송)하고 확인하는 작업(배송완료 통지)⁷⁾, 배달 순서에 따라 차량 내부에서 수시로 운송물을 정리하는 작업이 포함된다. 배송과정에서 반품, 예약 및 영업 운송물을 수탁하기도 한다. 운송물 수탁에는 운송장 수령 및 확인하기, 수탁장소 및 운송물 확인하기, 수탁장소로 이동하기, 운송물 수탁하기 및 차량에 적재하기 작업이 포함된다. 이 단계는 평균 7시간 19분이 소요되었다.

배송지 또는 수탁지로 이동하는 작업에는 운전과 주차가 수 없이 반복되며 택배기사의 담당구역의 종류(아파트, 상가 및 오피스, 일반주택, 농·어촌 등)에 따라 소요시간에 차이를 보인다.

세 번째 단계는 '집화'이다. 이 단계는 수탁한 운송물을 서브터미널(영업점)에서 하차하고 집화하는 작업이다. 따라서 영업점의 거리와 수탁 운송물의 양에 따라 시간이 결정되는데 평균 1시간 12분이 소요되었다.

따라서 4개 주요 택배회사의 택배기사 업무시간은 평균 배송물 215개에 평균 11시간 54분(운송물 인수 및 정리 28%, 배송 및 인도, 수탁 62%, 집화 10%)이 소요되었다. 업무시간에 포함되어야 하는 점심시간과 휴게시간 및 화장실 출입시간은 평균 39분이었으며, 이 중 점심시간은 평균 18분이었다. 업무시간 측정시기는 2020년 11월 중순이었고 측정요일은 수~금요일이었으므로 평수기, 평일 택배기사의 총 업무시간은 평균 12시간 33분이었다.

택배기사의 노동시간
조사 연구 결과를
비교해 보면,
2017년에는 주 6일,
일 평균 10시간 12분,
2018년에는 일 평균
11시간 24분 보고되어
노동시간이 점차
증가하고 있음을 알
수 있다.

6) 수화인에게는 전화 또는 문자로 통지하며, 운송물을 인수하여 스캔을 하면 자동 통지가 되는 시스템을 갖추고 있음
7) 코로나19로 인해 비대면 배송을 하여 문자발송 또는 사진 전송을 하고 있음



택배기사의 노동시간 조사 연구 결과를 비교해 보면, 2017년에는 주 6일, 일 평균 10시간 12분, 2018년에는 일 평균 11시간 24분(분류 26.6%, 배송 55.6%, 집화 9.7%)이 보고되어 노동시간이 점차 증가하고 있음을 알 수 있다. 2020년 8월 조사된 연구에서는 일 평균 노동시간이 12시간 42분이었고 분류 42.8%, 배송 50.2%, 집화가 11.1%로, 11월 연구와 비교하면 분류시간의 비중이 대폭 감소되었지만 배송 및 인도, 수탁 및 집화시간의 비중이 10% 이상 증가하여 택배물량이 증가하였다는 것을 알 수 있다.

즉 분류작업이 배제되고 코로나19로 인해 비대면 배송이 되어 인도 및 수탁 시간이 감소하여도 택배기사의 장시간 노동은 계속되고 있으며, 이는 택배물량과 연결된다는 것을 알 수 있다.

건강장애 요인과 이를 예방할 수 있는 방안

참여관찰을 하며 문제점으로 발견된 건강장애는 불충분한 휴게시간, 부적절한 식행동(불충분한 수분섭취 포함), 흡연이다. 12시간 이상의 업무시간 중 휴게시간은 39분에 불과하였고, 이 중 식사시간은 평균 18분이었으며 대부분 차 안에서 간편식으로 점심을 해결하였다. 화장실 출입의 불편함과 업무시간 단축을 위해 수분섭취를 거의 하지 않았으며 화장실을 1회 이용하였다.

이러한 식행동은 저녁식사의 폭식으로 이어질 수 있어 여러 가지 건강문제의 요인이 될 수 있다. 건강과 관련된 또 하나의 문제점은 교통사고 발생의 위험성이다. 흡연자는 대부분 운전 시 흡연을 하였고, 배송완료 통지 등의 문자

8) 한국산업안전보건공단 택배업 산업재해 현황(2012~2019년)자료에 의하면 업무시간 대별 재해발생은 오후 1시~6시 사이가 가장 많았고, 2019년 재해 발생 99건 중 넘어짐 26건, 사업장 외 교통사고는 22건이었음

발송은 운전 시 수행되었다. 택배기사의 재해는 사업장 외 교통사고가 넘어짐 다음으로 많은 것은 이와 무관하지 않다고 본다.⁵⁾

이상과 같이 택배기사의 업무활동시간 측정을 통해 장시간 노동을 야기 요인과 업무활동 중 건강장해를 일으킬 수 있는 요인을 파악하였다.

장시간 노동과 건강장해를 해결할 수 있는 방안으로 처음에 제기한 ‘특수형태근로종사자에게 노동시간을 제재할 수 있을까?’에 대한 답은 ‘특수형태고용종사자인 택배기사의 노동시간 규제는 어렵다’이다.

그렇다면 ‘택배물량의 규제는 가능할까?’ 이 또한 ‘어렵다’라고 답할 수 있다. 대부분의 운송물이 당일 배송인 상태에서 택배기사가 배송량을 줄일 수 있는 자율성은 거의 없다. 또한 택배 수수료가 소득과 직결되는 현재의 구조 속에서 택배물량의 규제는 더욱 어렵다. 택배기사들은 택배단가의 회복(감소되기 이전의 단가)이 장시간 노동을 해결할 수 있는 방안이라고 한다.

그러나 택배단가의 상승은 소비자가 지불해야 하는 비용의 증가를 의미하므로 결코 쉽게 해결할 수 있는 문제가 아니다. 장시간 노동을 야기하는 배송물량의 문제는 당일 배송물량의 조정에서 그 해결책을 찾아볼 수 있을 것이다. 당일 배송이라는 걸림돌을 제거하면 택배기사가 자신의 상황에 맞게 배송량을 조정할 수 있을 것이다.

택배기사의 건강장해를 개선하고 예방할 수 있는 방안은 휴게시간의 보장과 위·수탁계약관계에 있는 특수형태근로종사자인 택배기사의 안전보건관리를 위한 법과 제도의 개선이다. 이를 위해서는 특수형태근로종사자의 안전 및 보건에 관한 교육제도의 개선과 건강진단제도의 개선이 고려되어야 할 것이다.

뿐만 아니라 개인의 건강관리에 대한 인식개선과 건강관리 역량을 강화할 수 있는 건강관리 프로그램을 제공할 수 있는 환경도 조성되어야 할 것이다. 🍷

택배기사의
건강장해를 개선하고
예방할 수 있는
방안은 특수형태
근로종사자인
택배기사의 안전보건
관리를 위한 법과
제도의 개선이다.

참고 문헌

1. 백희정, 전용일, 조흥학, 최용희(2020).택배기사의 장시간 노동으로 인한 건강장해 및 과로사 예방 포럼집. 산업안전보건연구원, (사)한국안전경제교육연구원.
2. 이지선, 서상범, 김소형, 이창섭(2018). 택배서비스산업 일자리 실태 조사 분석. 한국교통연구원.
3. 한국통합물류협회, 한국노동경제학회(2018). 택배기사의 근무실태분석과 법적 보호방안 연구.
4. 통계청(2020). 전국사업체조사 10차 개정(2006~2018)자료. 대전: 통계청.
5. 통계청 통계분류포털(2020). 한국표준산업분류 분류내용보기(해설서).
6. 통계청 통계분류포털(2020). 한국표준직업분류 분류내용보기(해설서).
7. 한인임(2020). 택배노동자 과로사 실태조사 결과. 택배노동자 과로사 실태조사 결과 발표 및 대책마련 토론회 발제문, 일과건강.