

ISSUE 01

택배 노동자의 근무 환경 현황과 과제

택배 노동자의 변화된 근로 환경

한국에서는 1992년 최초의 정식 택배업체(‘파발마’)가 등장했고, TV홈쇼핑 및 전자상거래의 확산과 함께 많은 택배업체가 등장했다. 2001년 택배 물량은 약 2억 개였으나, 2023년에는 51억 5천만 개로 급증했으며, 전 국민 1인당 연간 택배 이용 횟수는 처음으로 100회를 넘어 100.4회였다(통합물류협회, 생활물류 통계). 이처럼 우리의 일상에서 필수적인 택배 서비스를 최종 담당하는 택배 노동자는 2024년 6월 산재보험 가입자 수 기준으로 70,355명이다.

1990년대까지 택배 노동자는 택배회사와 근로계약을 체결한 노동자였으나, 2000년대 이후 대부분 개인사업자로 전환되어 현재는 특수형태근로종사자(고용·산재보험의 ‘노무제공자’)이다. 현재 계약관계는 택배회사-대리점·영업점-택배 노동자 형태의 중층적인 계약 관계가 지배적이며, 업무계약을 체결하면 6년간 해당 지역에서의 배송 업무를 보장받는다. 근로기준법상 노동자가 아니기에 일한 만큼 소득이 증가할 수도 있으나, 반대로 과도한 장시간 노동으로 인한 건강 악화 우려도 있다. 장시간 노동과 많은 업무량으로 인해 택배 노동자는 대부분 남성이다.

택배 노동자의 근무조건은 일반적으로 일요일을 제외한 주 6일 근무가 원칙인데, 주 5일 근무하는 택배회사도 있다. 그리고 주간 근무가 대부분인데, 야간 배송을 하는 경우도 있다. 주 6일 주간근무 택배 노동자를 기준으로 근무현황을 살펴보면 보통 아침 7시에 택배 터미널/영업소로 출근해 업무를 시작한다. 택배 노동자의 업무는 1) 배송할 택배 화물의 ‘분류’ 작업, 2) 화물을 차에 싣는 ‘상차’ 작업, 3) 지역 내 가정·사무실로의 ‘배송’ 작업, 마지막으로 4) 고객들의 택배 화물을 영업소로 받아오는 ‘집하’ 작업의 순서로 일한다. 국토교통부 <2023 생활물류 실태조사>(24.7.12. 발간)에 따르면 택배 노동자의 실제 작업시간은 평균 11.3시간 이며, 중간의 별도 휴게시간(식사시간 포함)은 1.2시간이다.

박중식

한국노동연구원 노사관계연구본부
연구위원, 사회학박사



즉 아침 7시에 업무를 시작하면 저녁 7시 이후에 퇴근하고, 월평균 24.7일을 근무한다. 실 근무시간 기준으로 택배 노동자는 월평균 308.8시간, 연간으로는 3,700시간 정도 일한다. 2023년 한국 노동자 연평균 근로시간 1,874시간(고용노동부 조사)과 비교하면 택배 노동자들은 초장시간 근무를 하고 있다. 또한 분류, 상차 작업의 노동강도는 매우 높다. 그런데 택배 배송단가는 2000년 평균 3,500원에서 택배업체들의 경쟁으로 2022년에는 2,300원대로 오히려 낮아졌고, 실제 택배 노동자들이 받는 수수료는 1천원 미만이 대부분이다. ‘물량=수입’인 상황에서 택배 노동자들의 장시간 노동 근절이 쉽지 않다. 이와 같이 장시간 높은 노동강도로 일하면서 월 순소득(유류비, 보험료, 차량 할부금 등 지출 제외)은 443.6만원 수준이다. 운전 면허만 있으면 다른 특별한 자격조건이 필요하지 않고, 1톤 트럭만 준비하면 열심히 일한 만큼 소득을 올릴 수 있다는 점에서 택배 노동자들의 업무 만족도는 ‘보통’과 ‘만족’ 이상이 95%이며, 할 수 있을 때까지 일하기를 원하는 비율도 92.3%이다 (<2023 생활물류 실태조사>).

근로조건 개선을 위한 정책적 대응과 과제

택배 노동자들이 건강하게 계속 근무하기 위해서는 열악한 근무환경 개선이 필요하다. 무엇보다 월 300시간이 넘는 장시간 노동이 가장 큰 위험 요인이며, 분류 및 상차 작업의 높은 노동강도 및 고객 상대 감정노동, 부족한 휴게시간 및 불규칙한 식사 등도 주요 위험 요인이다. 반복적인 택배화물 상하차 및 계단을 통한 배송 등으로 다수가 어깨 및 허리, 무릎 등 근골격계 질환을 호소하고 있으며, 또한 종이 박스에서 발생하는 분진과 실외작업의 고온/저온도 업무 관련 유해요인이다. 갑작스러운 배송지 변경 등 고객들의 부당한 요구로 인한 스트레스도 커서 육체뿐만 아니라 정신적으로도 힘든

작업이다. 택배 노동자들은 업무 중 충분한 휴게시간을 갖기 어렵다. 배송 중에는 쉴 공간과 시간이 부족해 적절한 휴식이나 식사 시간을 확보하기 힘든 상황이다. 또한, 개인사업자 신분이지만 택배회사의 배송 일정을 따라야 하므로 휴가를 사용하기도 사실상 어렵다. 이러한 근무환경 탓에 2023년 택배 노동자들의 재해율은 1.26%로, 임금노동자 평균 0.66%의 두 배에 달했다.

한국 택배산업의 비약적인 성장 과정에 택배 노동자들의 장시간 노동과 희생은 그늘이다. 2020년 택배 노동자 노조 및 시민단체의 과로사 대책 요구에 정부도 대응방안을 모색하면서, 택배 노동자를 포함한 배송 노동자들의 권익을 보호하기 위해서 2021년 ‘생활물류서비스산업발전법’이 제정되었다. 하지만 여전히 택배 노동자들은 장시간 노동을 하고 있다. 근기법 상의 노동자가 아니기에 노동시간을 규제할 방법이 없고, 택배 노동자들 또한 현재 건당 수수료 체계하에서 소득감소 우려로 장시간 노동 규제를 그다지 원하지 않고 있다. 이러한 점에서 택배업계(회사 및 대리점)-택배 노동자(노조)-정부 부처 간 노동시간 단축과 소득보전 방안에 대한 합리적인 방안을 중장기적으로 모색할 필요가 있다. 단기적으로는 우선 근로기준법상의 노동자는 아니지만, 노무 제공자의 과도한 장시간 노동 규율 방안-주 60시간 이내 등-을 모색하는 것도 방법이다. 또는 주 5일 근무제를 시행하거나 택배 노동자들이 배송 시 사용하는 앱을 일정 시간 이후 비활성화되게 하여 근무시간을 조정하고 11시간 휴게시간을 보장하는 방식도 있을 수 있다. **아울러 중치법 시행 이후 택배회사들은 직접 계약관계는 아니지만 택배 노동자를 포함한 안전보건관리체계를 구축할 필요가 있다.** 물류자동화 시스템 도입 등으로 택배 노동자들의 업무부담을 덜어줄 수 있는 주체는 결국 택배회사들이다. 택배 노동자들의 근무환경 개선에 택배회사들이 지금보다 적극적으로 나설 필요가 있다. 🗣️