ISSUE 01

우정종사자의 노동환경과 건강실태

김형렬

가톨릭대 서울성모병원
직업환경의학과 교수

1884년 우리나라에 우정총국이 개설되면서 근대적 우편제도가 도입되었다. 초기 우편 업무를 수행하던 조직에서 이제는 예금, 보험 등의 금융 업무, 우편의 일환으로 수행하고 있는 택배 업무(소포 업무)까지 업무 범위가 확대되었다. 현재 조직은 과학기술정보통신부 소속의 우정사업본부로 여기에 속한 직원들은 공무원 신분이다. 일부 비정규직 계약직 직원과 택배 업무를 전담하는 위탁 택배 직원들은 공무원 신분이 아니다. 현재 우정사업본부 소속 직원은 총 4만 3천여 명이며, 그동안 산업보건 분야에서 노동조건과 건강문제가 다뤄졌던 집배노동자들은 2만여 명 수준으로 파악되고 있다. 이들 집배노동자들은 전국 3,300여 개의 우체국에서 우편물, 소포 등을 배달하는 업무를 수행하고 있다.

집배노동은 어떻게 구성되는가?

집배노동자는 일반우편, 해외우편, 등기, 소포 등을 배달하는 업무를 수행한다. 아침 8시 전에 출근하여 우편물 분류 작업을 시작한다. 본인의 할당 지역에 배분된 우편물을 찾아오고, 해당 우편물을 이동 동선과 우편물 종류에 따라 분류하는 작업을 수행한다. 오전 9시 전에 배달 지역으로 이동하여 배달 업무를 하고, 우체국에 따라 다르지만 오후 3~4시경 배달을 마무리하고 귀국한다. 이후에는 당일 배달 결과를 정리하고 미배달 우편물 처리, 민원 연락 등을 하고, 다음날 수행할 배달 업무를 위한 우편물 정리 작업을 마친 오후 6시 전후에 퇴근한다. 이러한 업무는 배달 물량이 많은 우체국에서는 더 일찍 시작하고, 더 늦게 끝난다. 배달 물량이 늘어나는 선거기간, 명절, 고지서 발부 기간 등은 노동시간이 더 늘어난다.

집배노동의 주요 위험 환경

1) 장시간 노동, 불규칙 노동

집배노동은 장시간 노동으로 알려져 있다. 2017년 연간 노동시간이 2,745시간으로 조사되었다. 뇌혈관, 심장질환으로 근무 중 사망하는 사람이 다수 보고되는 등 장시간 노동으로 인한 문제가 드러났다. 이메일이나 전자고지 등의 증가로 일반우편 물량이 줄어드는 등 전체적인 우편물량은 감소하였고, 이를 근거로 인력 충원이 제대로 되지 않았다. 반면 등기, 소포 등의 물량은 꾸준히 증가해 실제 업무량은 오히려 늘어났으며, 증가한 업무는 장시간 노동으로 해결하고 있었다. 특히 이러한 장시간 노동은 불규칙 노동과 이어져 선거철, 명절, 고지서 발부기간 등에는 새벽에 출근해서 밤샘노동을 해야 하는 상황이 발생하였다. 장시간, 불규칙 노동은 집배노동자의 안전과 건강에 심각한 영향을 주었다.

이러한 문제를 해결하기 위해 노동조합, 회사, 전문가 집단에 의해 집배원 노동조건 개선 기획추진단이 만들어졌고, 2018년 10월에 정규 인력 2,000명 증원과 토요택배 사회적 폐지 등의 권고가 이루어지기도 하였다. 이후 시스템 개선과 일부 인원 충원으로 2018년 조사 당시 하루 평균 11시간 노동에서 2024년 조사 기준으로 비수기에는 9.1시간, 성수기에는 9.9시간으로 줄어들었다. 그러나 충분한 인력 증원이 이루어지지 않아, 한 사람이 휴가나 병가 등을 사용할 경우 남은 인원이 해당 업무를 대체해야 하는 '겸배*'가 늘어나고, 업무를 빠르게 수행해 정해진 시간 안에 배달을 마쳐야 하는 압박도 커졌다. 이로 인해 단위 시간당 처리해야 할 업무량이 증가하는 방식으로 노동밀도 또한 높아진 것으로 파악되었다.

2024년 공공운수노조에서 집배노동자 352명을 대상으로 실시한 조사에서 최근 3개월 동안 겸배 업무를 수행한 적이 있는지를 물은 결과, 334명(94.9%)이 수행한 적이 있다고 답했다. 이들은 한 달 평균 14~15일가량 겸배를 수행하는 것으로 나타나, 한두 사람이 빠지고 그 업무를 나누어 맡는 방식의 겸배 노동이 일상화되어 있는 것으로 조사되었다.

* 결원 시 다른 집배원이 물량을 나눠 배달하는 업무 방식

집배노동은 기본적으로
옥외에서 이루어지는 작업으로,
추위와 더위 등 기후에 지속적으로
노출되는 것이 일반적이다.
이륜차 등을 이용한 이동이 많아
날씨에 따라 사고 위험도 높아진다.

집배노동자 폭력 피해 실태
(2025년 공공운수노조 조사)

신체적 폭력 경험률

4.6%

언어폭력 경험률

33.6%

노동시간이 줄어든 데에는 장비 도입 등으로 인한 업무효율 증가와 생산성 향상 측면이 있었다. 그러나 인력이 충분하지 않아 겸배는 오히려 늘어나고 있다. 생산효율 증가는 일부 노동시간 단축에 기여했지만 이는 퇴근 압박, 퇴근 시간을 맞추기 위한 조기 출근, 점심시간 없이 일하기, 빠른 속도로 업무 수행하기 등 무임금 노동과 노동밀도 증가가 노동시간이 줄어드는 원인으로 파악되고 있다.

2) 노동강도, 집배업무강도 시스템

집배노동자들의 업무량 및 노동강도를 평가하기 위해 집배업무강도 시스템이 도입되어, 우체국별로, 그리고 우체국 내 집배노동자 개인별로 업무량을 평가하고 있다. 이 시스템은 1.0을 기준으로 적정 업무량으로 계산하지만, 장시간 노동과 높은 노동강도로 업무를 수행하고 있는 집배노동자들 대부분이 1.0 미만으로 계산되어 이에 대한 불신과 논란이 계속되고 있다.

이 시스템은 적정 인력을 추계하고 충원 여부의 근거로 삼기 위해 도입되었으나, 업무 특성이 충분히 고려되지 못해 오히려 갈등을 만들어내는 결과를 초래했다. 또한, 집단을 평가하는 도구로 사용되어야 함에도 불구하고 개인에 대한 평가로 활용되는 등 이를 적용하는데도 문제를 가지고 있다.

3) 감정노동, 폭력

민원인을 직접 상대해야 하는 집배업무의 특성상 감정노동과 폭력 경험 비율이 매우 높은 것으로 나타났다. 2025년 공공운수노조가 실시한 조사에 따르면, 최근 1년간 신체적 폭력을 경험한 집배노동자의 비율은 4.6%로, 전국 노동자들의 평균 경험률인 0.3%(근로환경조사 기준)와 비교해 현저히 높은 수치를 보였다. 언어폭력의 경험률은 33.6%에 달했다.

코로나19 시기에는 대면 업무가 일부 줄어들었지만, 우편과 소포 처리 과정에서 발생하는 민원은 지속적으로 증가하고 있으며 이를 집배노동자 개인이 해결하는 방식의 관리시스템도 확인되고 있어 이에 대한 개선이 필요한 상황이다.

4) 옥외 이동 노동, 추위·더위 노출, 미세먼지, 사고

집배노동은 기본적으로 옥외에서 이루어지는 작업으로, 추위와 더위 등 기후에 지속적으로 노출되는 것이 일반적이다. 이륜차 등을 이용한 이동이 많아 날씨에 따라 사고 위험도 높아진다. 최근에는 눈이 많이 올 경우 작업을 중지하도록 하는 작업중지 제도가 도입되었지만, 결국 중지된 작업 물량을 노동시간을 늘려 처리해야 하기 때문에 개인 집배노동자의 부담은 오히려 가중되고 있다.

최근 1년간 사고 경험을 묻는 조사에서(2025년, 공공운수노조) 81%가 업무 중 사고 경험이 있다고 대답하였고, 1년간 10회 이상의 사고를 경험한 노동자도 12.2%에 해당하여 사고가 일상화되어 있는 상태였다. 주요한 사고는 업무 중 교통사고, 넘어짐, 무거운 물체 운반, 부딪힘 등이었다.

그동안 알려진 건강 영향

이러한 위험한 노동환경으로 인해 근골격계질환의 유병이 높고(어깨, 목 등의 상지 90.3%, 요통 50.6% 등), 우울감 31.3%, 호흡기질환 46.3%, 불면증 40.6% 등의 높은 유병률을 보였다(2025년 공공운수노조 조사). 아픈데도 직장에 출근해야 하는 프리젠티즘*의 비율은 1년간 74.4% 수준으로 근로환경조사에서 확인된 12.8%에 비해 매우 높았다. 여러 건강의 문제를 호소하지만, 인력문제를 비롯한 관리시스템의 부재가 프리젠티즘의 증가를 가져오고 있다.

노동환경 개선과 건강문제 해결을 위한 개선 방향

앞서 언급한 집배원 노동조건 개선 기획추진단의 활동에 따라 인력 충원과 시스템 개선 등에 대한 권고가 이루어졌으며, 실제로 일부 인력이 충원되고 우편분류기 도입 등 시스템 개선이 일부 이루어졌다. 일반 우편물량은 감소하고 있지만, 소포, 해외 소포 등은 급격히 증가하고 있다. 민간 택배회사와 동일한 업무를 경쟁해야 하는 상황은 노동조건 개선을 더 어렵게 하고 있다. 이러한 문제는 우정사업본부만의 과제가 아니라 우리 사회 전체가 함께 해결해야 할 문제가 되고 있다. 집배노동자의 안전문제 해결을 위해서는 이륜차 비중을 줄이고, 전기차 배송을 확대해 나가는 노력도 필요하다. 또한, 극도의 더위, 추위의 상황에서 작업중지가 활성화될 수 있도록 세부적인 정책 조정도 필요해 보인다.

* '출근'이라는 뜻의 'Presence'을 따서 만든 단어로, 몸이 아프거나 정신적으로 건강하지 않은 상태임에도 출근해서 일을 하는 현상