
수원시 이동노동자 노동실태조사 보고서

2019. 12.

연구 기관 :  한국비정규노동센터
Korean Contingent Workers' Center

발주 기관 :  수원시
비정규직 노동자 복지센터

▶ 연구명 : 수원시 이동노동자 노동실태조사

▶ 연구원 : 김세진 (한국비정규노동센터 정책연구위원)

목 차

제1장 서론	1
1. 연구배경과 연구목적	1
2. 연구대상과 연구방법	4
제2장 선행연구 검토와 특수고용 노동자에 대한 논의	6
1. 선행연구 검토	6
2. 특수고용 노동자의 논의	9
3. 특수고용 노동자에 대한 노동자성 판단 및 법적 지위	11
4. 특수고용 노동자의 노동자성 판단기준	14
5. 특수고용 노동자 법제도 개선 논의 과정 및 쟁점	15
제3장 이동노동자 직군의 노동환경 및 설문조사 분석	20
1. 이동노동자 직군의 구조와 현황	20
2. 이동노동자 실태조사 설문조사 분석	28
제4장 이동노동자 면접조사 분석	47
1. 계약 및 근로실태	47
2. 종속성 실태	53
제5장 정책대안	56
1. 대리운전기사와 퀵서비스기사에 대한 지자체 자원의 정책지원 방안	56
2. 이동노동 종사자를 위한 쉼터 조성	60
참고문헌	62
<부록> 수원시 이동노동자 실태조사 설문지	64

표 목차

<표 1> 특수고용 노동자의 분류	10
<표 2> 한국비정규노동센터(2006)의 7가지 노동자성 판단기준	12
<표 3> 이동노동자 일반 현황	28
<표 4> 노동형태	29
<표 5> 평균 근무시간 및 근무일 수	30
<표 6> 휴일근무	31
<표 7> 이동노동자의 수입	31
<표 8> 3년간 순 수입이 증가하였는가?	32
<표 9> 고용계약서 작성 여부 및 부당한 업체 대한 대처	36
<표 10> 이동노동자가 느끼는 주관적 건강상태	39
<표 11> 최근 1년간 진단받은 질환(복수응답)	40
<표 12> 산재보험 가입과 가입하지 않은 이유	41
<표 13> 교통사고나 질병 치료비용 처리 방법	42
<표 14> 이동노동자가 바라는 정책(복수응답)	43
<표 15> 쉼터가 단순 휴게공간 이외에 제공해야 할 서비스(복수응답)	46
<표 16> 면접조사 참여자 정보	47

그림 목차

[그림 1] 이동노동자가 업체에게 간섭을 당한다고 느끼는 수준	34
[그림 2] 이동노동자가 업체에게 세부적으로 간섭을 당하는 수준	35
[그림 3] 이동노동자 노동실태	37
[그림 4] 순수입과 직업에 대한 만족도	38
[그림 5] 이동노동자가 바라는 이동노동자 쉼터 상	45

제1장 서론

1. 연구배경과 연구목적

- 대리운전은 타인 소유의 자가용 자동차를 유상으로 대신 운전해주는 서비스로 1990년대 초반부터 음주운전이 사회문제로 제기되면서 개별적인 대리운전을 통한 문제해결 방안이 자연스럽게 형성되면서 업체들이 생겨나기 시작하여 시장으로 형성되었음.
- 자동차 소유주 입장에서는 다음날 자신의 자동차를 편리하게 이용할 수 있고, 정부 입장에서는 음주운전을 줄일 수 있는 점에서 효과가 큰 새로운 영업형태라고 할 수 있음.
- 2000년대 들어 대리운전 사업이 급성장하면서 대리운전기사 규모(전국 10만명 추정)가 커졌으며, 하나의 독립된 직업군으로 볼 수 있을 만큼 그 중요성이 커졌음.
- 대리운전기사는 74.4%가 겸업이 아닌 전업으로 대리운전 일을 하는 것으로 나타나 이제 대리운전직은 자투리시간을 활용한 아르바이트가 아니라 생계를 위한 직업으로서 자리매김했음.
- 대리운전은 자유업으로 분류되어 사업등록만 하면 누구나 대리운전회사를 만들수 있기 때문에 한 지역에 수십 개 이상의 대리운전회사가 난립하고 있음.
 - 현재 대리운전은 대리운전업 및 대리운전자를 규정하는 법적 근거가 없으며, 별도의 정책적 관리가 없는 상황임.
- 대리운전회사들은 고객으로부터의 콜을 공유하는 프로그램을 사용하고, 기사는 이 프로그램들을 통하여 일거리를 확보하게 됨.
 - 대리운전기사는 더 많은 일거리를 확보하기 위하여 여러 개의 대리운전회사와 계약을 맺고, 대리운전 1건당 소정의 금액을 대리운전회사에 지불하고 월정액의 프로그램 사용료도 프로그램회사에 지불해야 함.
- 난립한 대리운전업체 간 경쟁이 치열해지면서 업체 간 담합을 통해 수

수료나 프로그램 사용료를 올리거나 업체 소속 시 가입하는 단체보험료를 가로채는 등의 문제가 발생하고 있음.

- 퀵서비스라고 일컬어지는 이륜자동차를 이용한 운송서비스는 1993년 서울에서 ‘퀵 서비스’란 업체에 의해 시작된 것으로 알려지고 있음.
- 이륜자동차를 이용한 운송서비스가 1990년대 중반 이후에 활성화되기 시작하자, ‘퀵 서비스’는 특정업체의 상호이기보다는 이륜자동차 운송서비스를 칭하는 용어가 되었음.
- 통계청에서는 퀵서비스를 늘찬배달업이라 하여, 도시내에서 소화물을 수집 및 배달하는 산업활동으로 정의하고 도시간 택배 네트워크의 일부로서 운영하는 경우는 제외하고 있음.
- 퀵서비스가 도로에서는 교통안전을 저해하는 수단으로 인식되기도 하고 업체수가 증가하면서 서비스 저하도 우려되고 있음.
 - 라이더(기사)는 4대 보험을 비롯한 노동자로서의 기본적인 혜택이 전무한 실정이며, 진입규제가 없는 자유시장으로 누구나 진입 가능하여 이를 직업으로 삼고 일하고 있는 성실한 라이더에게 늘 불리하게 되어 업종 신설과 자격 등 규제의 필요성이 대두되고 있음.
- 퀵서비스에 대하여 법적으로는 정의되어 있지 않아, 퀵서비스를 정의하기 위해서는 업계 또는 학계에서 사용하는 일반적인 개념을 사용할 수밖에 없음. 한호영 (2004)은 퀵서비스(이륜차특송)란 “당일 배송을 목적으로 이륜차 등의 차량을 이용하여 권역 내에서 발생한 경박단소형 화물을 송하인으로부터 직접 인수하여 수하인에게 안전하고 신속하게 배달해 주는 유상운송서비스”로 정의하고 있음.
- 국내 퀵서비스 운송시장은 전국에 약 11,600개 업체로 그 중 약 72.5%정도가 서울·경기권에 집중되어 있는 것으로 알려져 있음.
 - 그러나 통계청 조사에 따른 퀵서비스 운송사업체수, 즉 늘찬배달업수는 2012년 기준으로 1,163개 업체로 발표된 반면에, 2008년 고용노동부 조사에서는 당시 기준으로 약 1,000~2,000여개 업체로 추산하는 등 집계기관마다 제각각일 정도로 관리의 사각지대에 있음.

- 퀵서비스에 대한 관련 법규가 없는 상황에서 사업자들은 관련 기관에 퀵서비스, 택배, 운송업, 심부름 센터 등으로 사업등록을 하고 있는 상황이며, 안전기준, 근로 기준, 보험가입 등과 관련한 최소한의 제반사항도 갖추어져 있지 않은 상황임.
- 대리운전과 퀵서비스가 신종 직업으로 자리 잡은 지 20여 년 가까이 되고 대리운전기사와 퀵서비스기사로 대표되는 이동노동 종사자의 규모와 중요성의 증대에도 불구하고, 이동노동 종사자의 지위와 노동환경은 열악한 형편임.
- 대리운전과 퀵서비스는 기사의 권익 침해뿐만 아니라 교통사고나 배송 사고 발생 시, 책임회피 및 피해보상의 책임 문제 등의 이용자 피해 등 다양한 분야의 문제가 발생하여 정부의 개입을 요구하는 사회적 수요는 높으나, 관련 제도의 미비 등으로 마땅히 해결방안이 마련되지 않고 있음.
- 이러한 연구의 필요성에도 불구하고, 이제까지 대리운전기사와 퀵서비스기사와 같은 이동노동 종사자에 대한 연구와 논의는 특수고용형태종사자의 법적 지위와 노동자성 판단, 사고 시에 법적문제, 대리운전과 퀵서비스 제도화와 관련된 입법 논의 등에 대해서만 일부 진행되었을 뿐임. 반면 이동노동 종사자의 노동조건과 노동환경 전반에 대한 실태, 일자리의 질과 생활실태에 대한 심도 있는 연구는 거의 이루어지지 않았음.
- 한편, 대리운전 및 퀵서비스기사는 근무지가 정해진 것이 아니며 기사 본인의 의사에 따라 결정됨. 하지만 이들의 업무는 모두 외부에서 이루어 짐에 따라서 더위와 추위, 비와 눈 같은 기후, 야간근로 시 화장실 이용 문제 등에 매우 취약함. 그럼에도 불구하고 산업규모에 비해 기사들을 위한 최소한의 휴게시설이나 안전장치는 이제야 서울 등 일부 지자체에서 설립이 되기 시작한 상황임.
- 이러한 애로사항을 해결하기 위해 수원시는 도심 주요 거점에 이동노동 종사자를 위한 24시간 쉼터를 조성하고 이들의 근로조건을 개선하려는 사업을 이행하고 있거나 준비 중임.
- 대리운전기사와 퀵서비스기사의 경우에는 업무를 준비하거나 휴식을 취

할 수 있는 휴게시설이 부족하고, 이는 큰 고충사항 중에 하나임. 주요 도심에서 대리 운전기사와 퀵서비스기사를 포함한 이동노동 종사자와 취약 계층 노동자가 이용할 수 있는 쉼터를 운영하는 것은 취약계층 노동자들의 보호에 있어서 지자체가 나서는 것이기 때문에 상당한 의미가 있음.

- 본 연구에서는 대리운전과 퀵서비스 산업의 현황뿐만 아니라 그 동안 잘 다루어 지지 않았던 대리운전과 퀵서비스의 일자리의 질(노동조건과 노동환경 등)에 대해 분석, 접근하고자 함.

2. 연구대상과 연구방법

1) 연구대상

- 본 연구의 연구대상은 대표적인 이동노동 종사자인 대리운전기사와 퀵서비스기사의 노동조건과 노동환경, 생활실태와 이동노동 종사자를 위한 쉼터임.
- 현행법상 이들은 업체로부터 서비스 위탁을 받아 도급계약을 맺는 특수형태근로종사자와 유사한 성격을 갖고 있다고 할 수 있음.
- 개인사업자로 분류돼 근로기준법등 노동 관련법 적용을 받지 못하고 있는 상태이며, 과거에는 특수형태근로종사자 산재보험 적용대상자에서도 제외되는 등 노동의 사각지대에 놓여 있음.
- 이들의 노동 실태를 좀 더 구체적으로 이해하기 위해, 적절한 수입과 노동시간, 안전한 작업환경, 업체와의 관계, 고객과의 관계, 사회보험 적용 여부 등을 중심으로 이들의 업무와 일자리의 질과 특성을 파악하였음.

2) 연구방법

- 특수형태업무종사자인 대리운전기사와 퀵서비스기사의 업종 특성, 노동조건, 노동환경을 파악하기 위해서 수입 규모와 구조(소득수준과 지출비용 내역 등), 노동 시간, 건강, 안전과 관련된 작업환경(고객과의 관계에서 발생하는 감정노동·폭언·폭행, 배상책임, 교통안전사고, 산재보험 가입과

적용 등), 업체와의 종속성(계약상 불이익, 패널티 등 징벌문제, 부당행위 등), 4대 사회보험 적용여부 등을 설문 항목으로 포함하여 조사 분석을 시행하였다.

- 설문조사로 드러나지 않는 사실을 더욱 자세히 알아보기 위해서 대리운전기사와 퀵서비스기사를 대상으로 면접조사를 하였음. 면접조사는 반구조화된 질문지가 이용되었으며, 이동노동자의 노동실태와 종속성 여부 등에 대하여 알아보았음.

제2장 선행연구 검토와 특수고용 노동자에 대한 논의

1. 선행연구 검토¹⁾

1) 대리운전업과 대리운전기사에 대한 선행연구

- 1990년대 이후 대리운전이 확산되고 대리운전과 관련된 사고와 분쟁이 사회적으로 문제화됨에 따라 2000년대 중반 들어 대리운전에 대한 논의와 연구가 시작되었음.
- 이 시기는 관련법 체계 하에서 대리운전자의 법적 책임에 대한 분석, 자동차 대리운전업의 문제점 및 적정관리방안, 자동차 대행운전의 현황과 그 적정화를 위한 제도화 등 주로 대리운전업의 제도화를 위한 연구들이 주를 이루었음(이병석, 2003; 김남현, 2004; 조태제, 2005).
 - 이러한 연구들은 대개 대리운전업종에서 나타나고 있는 제반의 문제점을 검토하고 외국의 규제제도를 검토한 후에 법률적 규제의 최소화와 함께 지자체와 치안부서의 역할을 전제로 한 업계 당사자의 자율적 규제를 혼합한 제도화 방안을 제시하였음.
- 모창환 외(2006)은 국무조정실, 건교부, 금감원, 경찰청이 공동으로 정부차원의 자가용대리운전(업) 실태와 대책을 마련하기 위한 실태조사 및 정책대안 제시가 그 목적임.
 - 이 연구는 대리운전과 관련된 각종 실태를 분석하고 외국의 법률 사례 등을 검토하여 체계적인 실태조사와 아울러 과제를 정리하고 이에 대한 정부의 적극적인 대책을 제시함.
- 노사정위원회에서도 2005년에 대리운전문제와 관련 별도의 회의체를 구성하고 대리운전 제도화 문제를 집중 논의하였는데 확대되고 있는 대리운전에 대하여 경쟁관계로 인식하고 있던 택시업계의 요구를 반영하여 운수

1) 이 파트는 서울노동권익센터가 2015년에 연구사업으로 수행한 『이동노동 종사자 지원 방안 연구』(이철 외)의 제2장을 인용해 정리한 내용임.

부문노사정책협의회라는 회의체를 구성하고 동 주제에 대하여 논의하였음.

- 정부는 2007년 국무조정실을 통하여 국토해양부를 주무관청으로 하고 각 기관과 지자체 그리고 관련 단체의 역할분담을 통하여 대리운전업의 자율규제방안을 발표하였음
- 모창환·서민정(2008)은 그동안 진행되어 온 대리운전의 자율규제 사업을 평가하고 단기적으로는 자율적 규제방안을 보완하고 중장기적으로는 통합적 법제화를 통한 단계적 제도화 방안을 제시하였음.
- 대리운전과 관련되어 초기에는 제도화 방안을 목적으로 하는 연구들이 진행되었다면, 2000년 후반기부터는 주요 사회적 이슈가 된 비정규직 노동자들에 대한 관심과 아울러 대리기사에 대한 열악한 근로조건과 부당한 처우 등이 사회적으로 알려지게 되면서 대리운전기사들의 권리를 보장하고 처우를 개선하기 위한 연구들이 진행되었음.
- 이는 대리운전업의 초기에는 사업자 단체들이 활동이 주를 이루었으나 90년대 후반에 들어서면서 대리기사들이 노조나 협회, 그리고 각종 모임 등이 활성화되면서 현장의 목소리를 내기 시작한 것과 궤를 같이 하고 있음.
- 사업체와의 부당한 계약과 관행, 운행 과정에서의 폭언과 폭행, 불합리한 보험시스템 등 많은 문제가 제기되었는데 대리기사의 노동기본권에 대한 연구가 주를 이루고 있으며 이외에 대리기사의 건강과 산업보건 문제와 대리운전 보험과 관련한 연구 등이 진행 되었음.

2) 퀵서비스업과 퀵서비스기사에 대한 선행연구

- 퀵서비스에 대한 사회적 관심이 증대되면서 최근 들어 퀵서비스관련 연구가 많이 진행되고 있지만 20년 역사에 비해서는 관련 연구가 많이 없지만 퀵서비스 일반에 대한 연구는 대체적으로 퀵서비스의 문제점과 실태조사를 통해서 제도화 문제를 중심으로 이뤄졌음.

- 김종진(2013)은 퀵서비스 종사자 설문조사와 심층조사를 통해서 퀵서비스 노동 시장 실태와 문제점을 서술하였음.
 - 그 결과 실태조사에서는 첫째, 퀵서비스 종사자 들은 오더 수행방식에 있어서 스마트폰을 가장 주되게 쓰고 있었고, 둘째, 퀵서비스 업체에 취업하는 형태는 친지, 지인 등 사회적 관계망이 활용되는 것으로 나타났으며, 셋째, 퀵서비스 고용형태로는 주로 특수고용 형태가 활용된다 등으로 요약 했음.
 - 김종진(2013)은 노동조건 의 문제점으로 첫째, 중간수수료와 부대비용 등의 지출로 소득과 순수입이 격차가 매우 크다는 점, 둘째, 노동법상 누릴 수 있는 각종 수당의 혜택이나 퇴직금 적용이 전무한 점, 셋째, 퀵서비스기사들의 업무상 재해율이 대단히 높았다는 점 등을 제시하였음.
- 국민권익위(2011)는 퀵서비스의 문제점을 표준배송요금 및 피해보상체계 부재, 불완전한 고용관계로 인한 종사자 권익침해, 퀵서비스 종사자 관리 체계 미비, 퀵서비스업체 및 운행관리체계 미비 등을 퀵서비스업의 중요한 문제라고 지적했음.
 - 개선방안으로 국토해양부에게 기존 화물자동차운수사업법에 이륜자동차 화물 배송서비스사업을 포함시키거나, 화물자동차운수사업법에 근간으로 두고 별도의 (가칭)「이륜자동차화물 배송서비스사업」 관련해서 입법조치를 하라고 권고했음.
- 이우승(2008)은 서울시의 이륜차특송업의 업체 규모, 현황, 사업 형태 등 실태와 동향을 파악하고 개선방향을 제시하였음.
 - 이 연구는 자유업으로서 규제가 없어서 영세한 업체의 난립, 퀵서비스 기사들의 법적 보호 전무와 열악한 근무조건 등을 주요한 문제점으로 꼽고 있음. 그리고 퀵서비스 제도화에 대해서는 단계적 추진방안으로 이륜차특송업에 준제도화 개념을 도입할 것을 제안했음.
- 한국소비자원(2004)은 소비자의 이륜차택배 이용 및 피해실태와 업계의 현황 등을 조사하여 소비자 피해의 방지 및 이륜차 택배의 질적 개선을 위한 제도보완책을 제시하였음.

- 특수고용노동자로서의 퀵서비스 연구는 주로 산재보험 적용이나 노동자성 인정이라는 주제로 많이 다뤄졌음.
- 산재보험 관련해서는 오종은(2011)은 산업의 다양화와 융합화로 새로운 서비스 및 고용형태가 지속적으로 창출되고 있으며, 이에 따라 영업자와 근로자의 특성을 함께 지닌 형태의 노무를 제공하는 특수형태근로자가 계속적으로 늘어나고 있지만, 산재보험이 근로기준법상의 근로자로 한정됨에 따라 특수형태근로자가 산업재해에 노출되는 문제가 발생하고 있다고 지적했음.
- 최시영 외(2012)는 한국과 일본의 퀵서비스업 실태와 산재보험제도 등을 비교하였음.
- 김대연 외(2011)는 근로자성을 판단하기 위한 8가지 징표 즉, ① 지휘·감독 ② 근무시간과 근무장소 ③ 비(非) 독립사업성 ④ 손익의 비(非)감수 ⑤ 보수의 대상성 ⑥ 보수에 관한 사항 ⑦ 계속성과 전속성 ⑧ 사회보장 관계법령상 근로자 인정 여부 등을 바탕으로 퀵서비스 기사를 분석했음.
- 이호근 외(2008)는 퀵서비스 배달원들의 요구사항을 퀵서비스업의 제도화, 알선 수수료 책정방식과 수준 개선, 표준운임제 도입, 산재보험을 비롯한 사회보험 적용, 오토바이에 불리한 도로운행체계 개선, 배달 사고시 기사들의 일방적인 책임 개선 등으로 정리하였음.

2. 특수고용 노동자의 논의

- 특수고용노동자는 위장자영 노동자들과 재택 노동자들로 대별될 수 있음.
- 위장자영 노동자: 개인도급형태로 노무를 제공. 보험모집인, 대리운전기사, 퀵서비스 기사, 학습지교사
- 재택노동자: 하청고리의 마지막 단계에서 노동비용을 절감하기 위해 활용되는 저부가가치 노동을 수행하는 단순노무제공자
- 특수고용노동자는 매우 다양한 직종으로 구성되어 있고, ① 자신 소유의

생산수단을 갖고 있는지와 ② 기업 또는 기관에 전속되어 있는지 여부에 따라 법적 보호 정도 및 이해관계가 매우 상이함.

- 예를 들어, 학원에 전속되어 있는 학원강사는 형식적으로는 프리랜서 계약을 맺고 있으나, 실질적으로 근로기준법상 근로자임.
 - 하나의 기업에 전속되어 있지도 않고 자신 소유의 생산수단을 보유하고 있는 화물차 기사는 노동관계법상 근로자로 볼 수 없고, 일반 사업가로서의 지위를 가짐.
- 특수고용노동자를 생산수단 유무와 전속성에 따라서 분류해보면 다음과 같음.

<표 1> 특수고용 노동자의 분류

		생산수단	
		생산수단 소유	생산수단 비소유
전속성	전속성 약함	일반 화물차 기사	도급제 학원강사 전문 강사 자유계약 컴퓨터 프로그래머
	전속성 강함	에어비앤비 호스트 우버택시 기사 어린이집 차량 지입 기사	학원 강사 골프장 캐디 보험모집인

- 대부분 우리가 4차 산업혁명의 산물로 인식하는 퀵서비스, 배달기사 등은 위장자영 노동자로 분류하는 경우가 많으나 정보통신이 발달함에 따라서 집 안에서 개인 재택노동자로서 업체를 관리하는 등의 고급노동도 재택노동으로 많이 포함되었음.
- 현재의 법과 구조상 문제로 이들에 대해서는 전속성이 업체에 있음에도 불구하고 개인사업자로 업체와 계약을 맺었다는 이유로 노동자로 인정을 받지 못하고 있으며 따라서 노동권을 보장받지 못하고 있음.

- 2019년 8월 현재 경제활동인구조사에서는 특수고용노동자 수를 526,111 명으로 추정(한국비정규노동센터, 2019)하고 있지만 전통적인 의미의 특수고용노동자와 새로운 노동형태의 특수고용노동자를 합할 경우 221만 명까지 추산이 가능함.(정홍준, 2019)
 - 이는 정부의 통계자료보다 4배 정도가 증가한 것으로 예상보다 많은 수의 노동자들이 특수고용 노동자로서 노동권 사각지대에 놓여있는 것으로 볼 수 있음.
- 문재인정부 출범 이후, 특수고용 노동자에 대한 관심이 늘어나고 있고 2017년 10월 18일 고용노동부는 국가인권위원회의 “특수고용직의 노동3권 보장을 위한 별도의 법률을 제정하거나 ‘노동조합 및 노동관계조정법’ (노조법)상 근로자에 특수고용직을 포함하도록 관련조항을 개정하라”라는 권고를 수용함으로써 특수고용직 노동자들의 노동권을 보장하는 기초를 마련함.
 - 그동안 가입이 불가능했던 사회보험 가입의 길이 열리고, 지자체에서는 유급병가 등의 프로그램이 늘어나고 있지만 법령이 아직까지도 고쳐지지 않음으로서 특수고용노동자들은 제대로 된 노동권을 누리지 못하는 상태임.

3. 특수고용 노동자에 대한 노동자성 판단 및 법적 지위

1) 특수고용 노동자의 노동자성 판단

- 특수고용 노동자의 노동자성에 대한 법적판단은 1994년 대법원의 판결에 의해 정립되었음. 대법원의 근로자 여부의 판단기준은 “구체적이고 직접적인 지휘 감독의 정도” 라고 명시함.
- 대법원은 2006년 판례에서 구체적이고 직접적인 지휘 감독 대신에 “상당한 지휘 감독” 을 근로자 여부의 기준으로 제시하여 특수고용 노동자의 노동자성 판단기준을 부분적으로 판단하였음.

- 이러한 대법원의 판례에 대해 근로기준법과 노조법상 근로자성 판단에 있어서 사용종속성을 넘어서 경제종속성과 조직종속성 등 종속성 여부에 대한 종합적 판단이 필요하고 계약관계의 외양보다는 사실적 관계를 중시해야 하며 형식적 지표가 아니라 실질적 지표에 입각하여 노동자성을 판단해야 함.
- 한국비정규노동센터(2006)는 국내 노동관계법과 판례 뿐만 아니라 해외 사례도 검토하여 자체적으로 노동자성 판단 지표를 설정하였음. 노동자성 판단 지표는 <표 2>과 같음.

<표 2> 한국비정규노동센터(2006)의 7가지 노동자성 판단기준

	판단기준
사용종속성	<ul style="list-style-type: none"> - 업무수행과정에서의 구체적인 지휘감독을 중시하는가? - 사용자에게 의하여 근무장소와 근무시간이 지정되는가?
경제종속성	<ul style="list-style-type: none"> - 근로제공관계의 계속성과 사용자에게의 전속성이 있는가? - 제3자를 고용하여 업무를 대행할 수 있는가? - 근로자가 재정적 위험을 부담하는가? - 보수가 노동자 수입의 유일한 원천인가?
조직종속성	<ul style="list-style-type: none"> - 노동이 기업조직내로 통합되는가?

- 연구에 따르면 한국은 노동자성 판단에 있어 업무수행과정에서의 구체적인 지휘감독을 중시하는 사용종속성 지표에 의존하지만, 외국에서 주요한 판단 기준으로 사용하고 있는 경제종속성, 조직종속성 기준은 배제하고 있음.

2) 법령상의 근로자 개념의 상대성

- 근로자의 정의에 관해서는 법령에 의한 명시적인 규적을 두고 있음. 그

러나 법령에 의한 근로자의 정의규정은 모두 일치하는 것이 아니며, 각 법령의 입법목적에 따라 차이가 있음.

- 근로기준법 제2조 1항 제1조에서는 “근로자란 직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 자를 말한다.”고 규정되어 있음.
- 반면에 노조법 제2조 제1호에서는 “근로자라 함은 직업의 종류를 불문하고 임금료 기타 이에 준하는 수입에 의하여 생활하는 자를 말한다”고 규정하고 있음.
- 국민건강보험법은 “근로자란 직업의 종류와 관계없이 근로의 대가로 보수를 받아 생활하는 사람으로서 공무원 및 교직원을 제외한 사람을 말한다”고 정의.
- 국민연금법에서는 “근로자란 직업의 종류가 무엇이든 사업장에서 노무를 제공하고 그 대가로 임금을 받아 생활하는 자”로 정의하고 있음.
- 산업재해보상보호법과 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료 징수 등에 관한 법률에서는 “근로기준법에 따른 근로자를 말한다”고 규정되어 있음.

○ 사회보험법의 경우에는 대체적으로 근로기준법의 근로자 기준에 맞춰서 근로자 개념을 정립하고 있는데, 이는 근로기준법의 입법목적이 실제 취업하고 있는 근로자의 인간다운 생활을 보장할 수 있도록 근로조건을 사회적 자치 영역에 맡기지 않고 이를 국가가 행정감독이나 형벌을 통하여 적극적으로 규제하고자 하기 때문임.

○ 노조법의 근로자 기준은 노동시장에서 자신이 노동력을 팔아서 생활하는 자라는 근로자의 지위를 바탕으로 노사자치의 원리에 따라서 노동단체권의 행사를 보장하는 데 있기때문에 근로기준법과는 다른 모습을 가지고 있음.

3). 특수고용 노동자의 법적 지위

- 특수고용 노동자의 법적 지위는 직종에 관계없이 노무제공의 구체적인 실태에 따라 다양함. 또한 근로기준법과 노조법 상의 지위가 동일하게 평가되는 경우가 있고 서로 다르게 평가되는 경우도 있음.
- 골프장 캐디나 학습지 교사와 같이 대체적으로 근로기준법상으로는 근로자의 지위를 인정받지 못하지만 노조법상의 지위는 인정되는 경우가 있음.
- 대부분의 특수고용 노동자들은 노조법의 근로자가 아니라는 이유로 국가나 사용자로부터 그 실체를 인정받지 못하고 있음.
- 특수고용 노동자는 대부분 법적으로 근로자가 아니라 개인사업자로 취급되어 근로기준법이나 산업재해보상보험법 등 사회보험법상의 보호를 제대로 받지 못하고 있고, 노동3권도 자유롭게 행사할 수 없음. 이 범주의 노동자는 자신의 직업적인 이익을 옹호하기 위해서 노동조합 등 단결체를 조직하거나 가입하려고 해도 법적 보호장치가 없어 사업자의 일방적인 계약해지의 위협에 직면하게 됨.

4. 특수고용 노동자의 노동자성 판단기준

1) 개별적 노동관계법상의 노동자성 판단기준

- 근로기준법에서 근로자인지 여부를 판단하는 요소는 임금과 근로제공의 대가관계의 존재, 즉 근로계약관계의 여부임. 그런데 타인에게 노동력을 제공하거나 타인의 노동력을 이용하는 법률관계는 근로계약관계외에도 도급이나 위임 등 다양하게 존재할 수 있음.
- 여러 형태의 노동력 이용관계 중에서 노동법의 적용대상인 근로관계의 독자성을 규명하기 위하여 근로조건 보호법의 보호대상이 되는 노동은 노동 일반이 아니라 사용자와 종속관계에서 제공하는 노동을 중시하는 개념을 사용해왔음.
- 종속관계의 존재 여부를 판단하는 기준에 관하여 여러 학설과 판례는

계약의 형식에 관계없이 근로제공의 실질적인 종속관계 유무를 기준으로 하고 또한 실질적인 종속관계의 유무는 근로제공 관계의 실질에 나타난 다양한 요소를 종합적으로 판단해야 한다는데 일치하고 있음.

2) 집단적 노동관계법상의 노동자성 판단 기준

- 노동조합법의 근로자 개념과 관련해 가장 기본적인 논점은 근로기준법의 근로자 개념과는 다른 독자성을 명확하게 인정할 수 있는가임. 노동법의 인적 적용 대상 범위로서 근로자 개념을 노동법 전체에 걸쳐 통일적으로 파악해야 할 것인지 아니면 개별 법령에 따라 상대적으로 파악해야 할 것인지 규명해야 함.
- 법적 정의상 근로기준법과 노조법상의 근로자의 구별은 근로자의 개념의 문제라기보다는 각종 노동관계법의 적용 여부를 판단하는 기준이라고 보고 고유한 의미의 노동법은 취업근로자를 대상으로 한다면서 통일적인 개념설을 취하는 의견도 있지만, 제도의 구체적인 목적이나 취지를 고려하여 개별 제도마다 판단해야 한다는 상대적인 개념을 취하는 견해가 다수임.
- 또한 인적종속성에 기초한 통일적 개념설에 의하면서도 노동법의 이념이 생존권의 배려에 있는 만큼 인적종속성은 없으나 경제종속성이 있는 취업자에게 입법이나 해석론에 의해 유추적용 해야 한다는 견해가 있음.

5. 특수고용 노동자 법제도 개선 논의 과정 및 쟁점

1) 법제도 개선 논의의 과정

- 특수고용 노동자를 포함한 비정규직 노동자의 보호를 위한 법규정 미비와 제도상 허점이 드러나고 이들의 근로조건이 계속하여 악화되면서 개선의 기미가 없자 2000년 이후 다양한 입법 청원이 있었음.
 - 한국노총과 민주노총이 2000년 7월과 10월에, 여성단체 연합과 비정규직

공동대책위원회가 각각 9월과 10월에 비정규직 보호를 위한 입법청원을 국회에 제출하였음.

- 정부는 2000년 10월 ‘비전형노동자 대책방안’을 발표했으나 노사양측에 많은 비판을 받았음. 이후에 비정규직 노동자에 대한 법적 보호를 위한 논의는 노사정위원회에서 추진하게 되었음.
- 노사정위원회는 2001년 7월 ‘비정규직근로자대책특별위원회’를 구성하고 법제도개선방안을 논의하게 되었음. 노동자 측에서는 한국노총만 참여하였으며, 민주노총은 참여하지 못했음.
- 이 비정규특위에서는 2년 여에 걸친 논의 끝에 형태별로 기간제근로, 파견근로, 단시간근로, 특수형태근로 등으로 나눠 대책방안을 논의했으며 2003년 5월에 공익위원 안으로 특수고용직 노동자 문제와 관련하여 가칭 ‘유사근로자의 단결 활동 등에 관한 법률안’을 제시하였음.
 - 그러나 이 입법안에 대하여 노사반발이 심하여 별도의 후속기구인 ‘특수형태근로종사자특별위원회’를 설치하여 다시 법제도에 대한 실태 조사와 개선방안을 논의하였음.
- 2005년 노사위원이 모두 불참한 가운데, 공익위원 검토의견이 작성되었으나 견해차이가 심해 통일적 개선안을 내놓지 못함.
- 그 이후에는 정부차원에서 특수형태근로종사자 보호법안을 제정해 발의하거나 2007년 산재보험법 개정을 통해서 입법적 개선이 있었지만 노동법 차원에서의 논의는 중단되어 더 이상의 법적 개선은 없음.
- 특수고용 노동자에 대한 산재보험 및 고용보험의 확대, 특수고용노동자가 조직한 노조에 대한 인가 등이 있었지만 이것은 입법이 아니라 가이드라인, 시행령개정, 지자체의 자율적 판단에 의해서 추진한 것이어서 실효성을 생각하기에는 어려움.

2) 법 해석론의 쟁점

- 법 해석론에 있어서는 종속개념의 확대를 통하여 근로자성을 넓게 파악함으로써 노동법을 전면적으로 적용하자는 주장이 있음.

- 그동안 사용했던 인적종속성과는 다른 기준을 사용함으로써 노동법의 적용범위를 확대하자는 것인데, 그 중 하나가 근로자성의 판단기준을 경제적 종속기준으로 대체하자는 것임.
- 한국과 일본의 경제적 종속이라는 기준은 다음과 같음.
 - ① 노동력을 파는 것 외에는 생계를 유지할 수 없는 노동자의 사회적 지위
 - ② 근로계약 체결 시 그 내용이 사용자에 의하여 일방적으로 결정됨.
- 하지만 특수고용 노동을 논할 때, 경제적 종속 보다는 경제적 의존이라는 용어가 널리 사용되고 있음.
- 이 관점에서는 노동과정에서 나타난 타인의 명령에 대한 기술적인 복종은 타인의 생계수단을 쥐고 있다는 사실보다 덜 중요하다고 봄. 경제적 의존이라는 기준은 기술적으로 독립적이지만 경제적으로 종속된 직업의 새로운 창출을 촉진하는 새로운 노동자의 출현에도 적절하게 대응할 수 있는 것으로 인식됨.
- 경제적 종속이란 판단기준 이외에 노동자 개념의 확대를 통해 특수형태 근로에 법적 보호를 부여하려는 견해로서 ‘타인을 위한 노동’ 이란 기준이 있음.
 - 의존이나 종속이라는 개념은 자기 자신을 위해서가 아니라 타인을 위해서 일한다는 사실의 결과임.
 - 보수지급자는 업무를 지시하고 통제하며 다른 노동자의 업무와 조정할 권한을 가지고 노동의 성과를 원천적으로 가져감.
 - 여기서 지시, 통제 등의 형식은 중요하지 않으므로 종속이라는 기준에 대한 집착은 해결할 수 없는 모습에 봉착하게 됨.
 - 타인을 위하여 노동한다는 사실에는 아무런 변함이 없음에도 불구하고 업무수행을 위해서 얼마든지 다양한 형식과 강도로 표현될 수 있는 권한의 유무에 따라 법률관계의 성질이 달라지는 것을 이해할 수 없기 때문임.
 - 하지만 ‘타인을 위한 노동’ 에 대한 개념은 매우 포괄적이고 막연하

기 때문에 진정한 의미의 독립사업자도 노동자에 포함 될 수 있음.

3) 입법론상 쟁점

- 노동계는 근로기준법과 노조법상의 근로자 정의조항을 개정하여 노동자의 개념의 외연을 확장할 것을 주장하고 있음.
 - 한국노총은 근로기준법의 근로자 정의조항을 개정하여 인적종속성 뿐만 아니라 경제종속성 여부도 근로자 개념을 판단하는 기준으로 하여 근로자 개념을 확장할 것을 주장.
 - 민주노총은 특수고용 노동자에 맞게 노동자성을 인정하는 것이 문제를 해결하는 것이 가장 올바르나 법률의 규정과 대법원의 판례에 비춰 이를 불가능하다고 보고 근로기준법과 노조법상의 근로자 정의조항 및 사용자 정의조항을 개정할 것을 주장하고 있음. 근로자 정의조항의 확대방안으로 “고용계약을 체결하지 않은 자라도 하더라도 특정사용자의 사업에 편입되거나 상시적 업무를 위하여 노무를 제공하고 그 사용자 또는 노무수령자로부터 대가를 얻어 생활하는 자는 근로자로 본다.” 는 의제조항을 추가 할 것을 주장.
 - 다음과 같은 노동계의 주장에 사용자에게 지나친 부담으로 작용할 수 있다는 우려가 있지만 이는 대법원이 다른 나라와는 달리 인적종속성을 지나치게 좁게 파악함으로써 근로자로 충분히 인정될 수 있는 특수고용 노동자에 대해 부정하고 있음을 간과하고 있음.
- 경영계는 대개 기존 법률을 유지하면서 상법이나 경제법을 통하여 특수고용 노동자 문제를 해결하자고 주장하고 있음.
 - 주된 논거는 노동계가 주장하는 경제적 종속성을 근로자성의 판단기준으로 삼는 것은 경제활동주체 가운데 독립자영업자의 상당 부분을 근로자로 인정하게 되는 불합리한 결과를 초래하고 이는 사회경제적으로 막대한 영향을 미치는 문제라는 것임.
 - 경제법적 접근방식은 법체계상 본질적이고 근원적인 한계가 있음. 독점규제법이나 약관규제법은 자유로운 경쟁이나 거래의 공정성의 보장을 목

적으로 하기 때문에 사회적 약자로서 특수고용 노동자의 지위 개선이나 사회적 위험의 보호 문제는 해결되지 못함.

- 경제법적 접근방식을 이용할 경우, 특수고용 노동자의 단결과 집단적 대항은 역으로 경제법상 자유롭고 공정한 경쟁을 저해하는 부당한 노동행위가 되므로 논리적으로 노동3권도 부정하는 결과를 가져오게 됨.

제3장 이동노동자 직군의 노동환경 및 설문조사 분석

1. 이동노동자 직군의 구조와 현황

1) 대리운전

(1). 대리운전의 역사

- 우리나라에서는 1980년대 초부터 음주운전이 사회문제화 되면서 음주운전에 대한 단속이 시작되었음.
- 1980-90년대 경기호황으로 인해 자가용 보유자의 수가 크게 늘어나고 1988년 서울올림픽을 계기로 야간통행금지가 해제되면서 야간 음주문화와 음주운전이 확산되었음. 이러한 상황 속에서 음주운전 사고가 사회문제가 되고 음주운전에 대한 단속이 강화되자 1990년대 초반에 대리운전이 나타나기 시작하였음.
- 초기에는 서울 강남 등의 유흥중심지에서 손님에 대한 서비스 차원에서 대리운전 서비스를 제공하였는데 업소에 소속된 접대원이나 지인을 통한 비정형적인 형태였으며 일부의 부유층을 대상으로 한 고가의 서비스였음.
- 단속적으로 형성되었던 대리운전의 수요가 점차로 증가하면서 특정업소가 아닌 지역을 기반으로 전화나 TR(무전기)을 이용하여 대리기사와 이용자를 연결하는 시스템이 자리 잡았으며 콜을 확보하기 위한 경쟁이 시작되면서 대리운전업종이 체계화되기 시작하였음.
- 이 시기에 대리기사는 대리회사에 주 혹은 월 단위로 등록비를 내고 콜을 받아 운행하였고 대리기사의 복귀를 위하여 픽업차량을 운행하기도 하였음.
- 이 시기까지는 대리기사라는 직업자체가 사회에서 생소하였고 대리운전과 관련한 관습과 인식이 거의 없는 상태에서 ‘운전해 주는 종업원’으로 여기는 고객으로부터 폭행과 모독을 받는 경우도 많았으나 수입은 적지 않았다고 함.

- 2000년대에 들어서면서 수요 측면에서 사회적으로 대리운전 이용이 대
중화되었음.
- 공급의 측면에서 IMF 이후 일자리를 잃게 된 노동자들과 경쟁에서 밀려
난 자영업자들이 당장의 생계를 위하여 대거 대리시장에 흡수됨에 따라
대리회사들은 용이하게 노동력을 공급받을 수 있었음.
- 이러한 상황에서 규모의 효과를 이용한 대리회사들이 출현하였는데, 이
들은 PDA 등을 이용하여 다중의 소비자와 다중의 대리기사를 연결함으로
써 대리운전을 하나의 업종으로 자리 잡게 만들었음.
- 지역을 기반으로 하고 있던 소규모 회사들이 감소하고 대규모 회사 중
심으로 시장이 재편되었고, 본격적으로는 대리회사 간의 경쟁이 촉발되었
음.
- 이러한 경쟁은 대리운전 시스템의 효율화를 가져와 편의를 증대시키고
시장을 확대하기도 하였음.
- 그러나 대리가격의 하향평준화라는 부정적 효과를 낳기도 하였음. 대리
회사들은 대리가격의 인하에 따른 비용과 수익의 감소를 대리기사들에게
전가함으로써 대리기사들로 부터 공분을 샀음.
- 최근에 대리운전의 수요는 정체되고 있는 반면, 대리기사의 공급은 급속
하게 늘어나고 있음.
- 이러한 조건 하에서 대리기사들은 제한된 쿨을 수주하기 위하여 무한
경쟁으로 내몰리고 있음. 반면 대리회사들은 이를 이용해 불법적인 비용
전가 등을 강요하면서 대리운전기사의 생존권에 위협을 주고 있음.

(2) 대리운전업무 종사자의 업무 내용과 형태

- 대리운전은 주로 음주한 자가용 운전자를 대신하여 목적지까지 차량을
운전하는 일을 의미함.
- 그 외에도 대리운전업무 종사자는 음주를 하지 않더라도 편의성을 이유
로 대리운전을 이용하는 경우와 운전자가 부재한 상태에서 차량을 목적지
까지 배달하는 택송 외에 다양한 형태의 업무를 수행하고 있음.

- 대리운전은 고객이 대리업체에 요청을 하면 대리업체가 콜센터를 통하여 콜을 띄우고 대리기사가 이를 접수하고 손님과 만나 운행을 하는 구조임.
- 대리운전의 주요 형태는 광역대리, 지역대리, 법인대리, 그리고 택송을 들 수 있음.
 - **지역대리**는 주로 중소도시나 도시에서 떨어진 신규 산업지대 주변 그리고 도시 외곽의 유흥지 등에 형성되어 있으며, 대리회사들이 그 지역의 업소들에서 나오는 콜 들을 독점 혹은 분점으로 수주하여 각 대리사무실에 속한 기사들을 중심으로 운행함.
 - **법인대리**는 주로 기업이 한 개의 혹은 복수의 대리회사와 대리운전에 대한 계약을 맺고 운행비는 기업차원에서 주기적으로 결제함. 법인대리회사는 콜을 받을 경우, 소속된 기사를 중심으로 콜을 수행하는데 소속된 기사들만으로는 콜 수행이 어렵기 때문에 법인대리 회사들끼리 연합을 하여 콜을 수행함. IMF 이후 기업구조조정으로 기업 내 운전업무의 외부화하고 비용을 합리 화하는 과정에서 확대되었음. 법인대리는 고급화된 서비스를 유지한다는 명목으로 대리기사에게 정장 등의 복장규정을 적용하고 있으며 대기 및 경유 그리고 목적지 변경까지 회사의 통제에 따르도록 되어 있고 이를 어기면 정직과 퇴사 등의 징계조치가 이루어 짐.
 - **광역대리**는 현재 대리운전업종에서 가장 보편적이자 기본이 되는 형태로 대리회사는 다수의 손님으로부터 콜을 받고 이를 다수의 대리기사에게 연계해 주는 시스템임. 전국을 영업대상으로 하지만 광역도시 중심으로 일반화 되어 있음. 광역대리회사는 손님과 대리기사를 이어주는 중개자 역할이 중심적이며 각 대리사무실 들은 소위 연합을 구성하여 콜을 공유하여 처리하고 있음. 통신문화의 발달을 기반으로 한 광역대리가 형성됨으로서 대리시장의 대중화와 확대가 이루어졌음.
 - **택송**은 차주가 동승하지 않는 상황에서 운행하는 경우를 지칭하는데 중고자동차 거래시장의 활성화와 렌트카 문화의 확대에 기반하여 발달하

였고 별도의 탁송회사 들을 중심으로 운영되고 있으며 탁송보험이라는 별도의 보험을 들고 업무를 수행함. 초기에는 탁송을 전문으로 하는 기사들이 주를 이루었으나 점차 대리외 탁송을 겸하는 경우가 주를 이루고 있음.

- 대리운전시장은 프로그램 회사와 보험 회사가 한 축으로 업무시스템을 제공하고 대리회사와 대리기사를 중심으로 콜을 수주하고 수행하는 구조인데 전체적으로 대리업체와 프로그램사를 중심으로 운영되고 있으며 대리기사는 의사결정구조에서 배제되어 있음.
- 부족한 생활비를 충당하기 위하여 많은 사람들이 소위 ‘투잡’ 으로 대리시장에 참여함으로써 대리기사는 과잉상태에 이르게 되었음. 이에 대리기사들은 생계를 유지하기 위하여 복수의 보험료를 내거나 다수의 프로그램을 설치해야 하는 상황에 처하게 되었음.

(3) 대리운전의 규모와 특성

- 대리운전업종이 제도화 되지 못한 상황에서 정부의 관리도 제대로 이루어지지 않고 있어 대리운전업과 관련한 통계를 파악하기 어려운 실정임. 우선 정부 통계자료에서 확인할 수 있는 것은 국세청의 등록 사업체수인데, 모창환·서민정 (2008)에 따르면 2008년 기준으로 2791개의 대리업체가 등록되어 있으며 이중 경기지역에 등록된 대리업체수는 603개임.
 - 2004년 161개였으나 2008년에 603개로 늘어남으로써 4년 간 275% 급증하였음.
 - 전국대리기사협회(2017)에 의하면 대리운전 업체수는 무등록 1인 사업자와 카카오 드라이버 등을 통한 대리운전 종사자가 많으므로 수치가 무의미한 상태라고 말하고 있어, 대략적인 규모만 확인이 가능함. 전국 대리운전 기사 수는 12만~15만 가량으로 나타나며, 카카오 드라이버가 생긴 이후에는 약 20만명으로 추정이 가능함.
 - 2015년 8월 기준 경기도의 등록기사수는 21,585명이고 전업으로 하는 기사 수는 15,110명으로 나타나고 있음.

- 외국에도 대리운전이 존재하지만 한국사회처럼 활성화되지 못하였음.
 - 한국사회 에서 대리운전이 외국에 비해 성장하고 활성화된 데에는 우선 수요의 측면에서 자가용 보급률의 증가를 들 수 있음. 자가용의 교통 수단 부담률은 최근에 와서 약간감소하는 추세에 있으나 아직도 상당한 수준이며 통근수단으로 자가용운전은 지속적으로 증가하여 왔는데 서울 시도 이와 비슷한 양상을 보이고 있음.

2) 퀵서비스

(1) 정의

- 퀵서비스는 1993년 3월에 “퀵서비스 주식회사” 라는 업체가 국내 최초로 소화물 전문배송 서비스를 개시하면서 시작되었다고 알려져 있음. 이 때 사용되었던 퀵서비스라는 업체명이 보편화되어 퀵서비스 전체를 지칭하게 되었던 것임.
- 통계청에서는 퀵서비스를 늘찬배달업이라고 칭하는데 도시 내에서 소화물을 수집 및 배달하는 산업 활동으로 정의하고 있으며, 도시 간 택배 네트워크의 일부로서 운영하는 경우는 제외하고 있음.
- 퀵서비스는 법적으로 정의되지는 않았지만 일반적으로 이륜차나 소형 화물차 등으로 사용하여 의뢰자의 문전에서 물건을 수집하여 수취인의 문 앞까지 서비스로 배달해주는 운송서비스를 말함.
- 퀵서비스는 일반적으로 이륜차로 운영되는 것이 대표적이었으나 최근 들어서는 퀵서비스 업체들이 다마스나 라보 등의 소형화물차도 이용해서 영업활동을 하고 있음. 퀵서비스와 택배 간의 경계가 모호해지고 있는 추세라고 볼 수도 있음.
- 퀵서비스가 계속 확대되는 이유는 교통 혼잡이 극심한 대도시 내에서 신속성과 편리성을 추구하려는 소비자들의 요구가 늘어났으며, 전자상거래나 홈쇼핑에 의해서 유통구조가 단말거래 비중이 매우 높아졌기 때문임.

(2) 퀵서비스의 규모

- 2012년 통계청 운수업조사보고서에 따르면 퀵서비스업은 전국을 통해 1,163개 업체가 존재하며 1만 4,807명의 종사자가 근무하고 있으며, 이 중 개인 기업체가 1,114개소에 1만 1,929명의 종사자가 근무하고 있는 것으로 나타남.(김수근, 2019)
- 하지만 퀵서비스 기사의 특성상 프로그램 업체에 가입하여 활동하는 개인사업자 형태의 기사도 있으므로 통계가 부정확하고 부족한 실정임. 2008년 고용노동부조사에서는 당시 기준으로 약 1,000개~2,000개의 업체로 추산 하는 등, 집계기관 마다 제각각임.

(3) 업종특성

- 퀵서비스도 화물을 유상으로 운송하는 행위이므로 엄밀히 이야기하면 화물자동차운수법의 규제를 받아야 함. 하지만 현재 택배업과 퀵서비스업의 법적 규제는 없는 상태임.
- 그러나 퀵서비스는 그동안 서비스업으로 분류되면서 세무당국에 사업자 등록을 마치면 누구나 퀵서비스 사업을 할 수 있게 되어 있음. 1993년에 퀵서비스가 처음 도입된 이후에 20년이 넘었지만 제대로 된 관리·감독 체계가 이뤄지지 않고 있음.
- 화물의 배송은 퀵서비스 고용형태에 따라서 다소 달라지기도 한다. 퀵서비스 고용형태는 크게 지역퀵, 광역퀵, 지역·광역퀵 겸업(준광역퀵), 개인퀵 등으로 구분할 수 있음.
 - **지역퀵**은 특정 거점을 오가거나 특정한 상품을 주로 취급하면서 일하는 형태를 일컬음. 지역퀵기사들은 업체가 운영하는 사무실에 지정된 시간까지 직접 출근하여 배차표를 부여받고 대기하다가 업체의 오더에 따라서 배송을 하게 됨.
 - 지역퀵 내에서도 임금을 수령하는 방식에 따라서 혼하지는 않지만 **월급기사**로 분화되기도 함. 지역퀵기사는 일비, 주비, 월비의 형태로 업체

에게 중간수수료를 지급하고 남은 부분을 자신의 수입으로 가져감. 하지만 현재 이러한 정액 형태의 중간수수료 납부는 거의 사라졌으며 고용형태와 상관없이 건당 정률제(수수료율 23%)가 일반화되었음.

- **광역퀵**은 특정지역과 특정상품에 국한되어 있던 지역퀵과 달리 1990년대 말부터 인터넷과 114번호 광고 등을 통해서 수도권 광역지역을 대상으로 고객들의 오더를 받아서 배송을 하는 형태임. 광역퀵기사들은 업체 사무실에는 나가지 않고 집이나 주요 거점 등에서 대기하고 있다가 무선기나 주파수공용통신(TRS) 등을 통해서 사무실의 주문(오더)을 받고 배송을 하는 형태임. 그러나 PDA 또는 스마트폰으로 주문을 받게 되면서 기사들이 한 업체에 전속되는 것이 아니라 여러 업체에 전속되기 쉬워져, 고용형태가 다소 약해졌다고 볼 수 있음.
- **지역·광역퀵 겸업(준 광역퀵)**은 퀵서비스기사가 지역퀵의 형태로 운영을 하지만 배송 후에 거점으로 돌아올 때, 공차로 오지 않고 PDA 등으로 복귀 경로를 고려 해서 물량을 선택하고 배송하는 형태임. PDA나 스마트폰이 보편화 되면서 새롭게 늘어나는 형태라고 볼 수 있음.

3) 이동노동자의 규모산정의 어려움

- 이동노동자의 노동권에 대한 사회적 인식이 날이 갈수록 커지고 있지만, 그에 대한 제대로 된 규모현황조사가 제대로 이루어지지 않고 있음.
- 통계청에서 발표하는 지역별고용조사에서 기초자치단체 단위까지의 정보를 제공하고 있지만 자동차 운전원(대리운전 포함), 배달원(퀵서비스 포함)에 대한 규모를 나타내고 있음. 그러나 이는 다른 직무의 자동차 운전원(물류, 화물, 레미콘, 덤프, 학원차량 등)과 배달원(택배, 배포 등)이 포함되어 있는 집계이기 때문에 대리운전 기사와 퀵서비스 기사에 대한 단독 추산이 불가능함.
- 통계청에서 발표하는 운수업조사보고서에서는 퀵서비스의 대략적인 규모를 파악하고 있지만, 전국단위의 전체적인 규모를 추정한 것일 뿐, 광역

자치단체 및 기초자치단체의 규모는 추정하지 않았음.

- 두 업종의 노조나 협회에서도 전국적인 대략적 추산도 어렵고 광역자치단체, 기초자치단체 별 대리운전 기사와 퀵서비스 기사에 대한 규모추정이 사실상 불가능하다고 언급하였음.
- 다른 업종에 비하여 노동자 규모 추산이 어려운 이유는 업종의 특성 때문인데, 업체가 콜을 중계하는 역할에 불과하기 때문이며 노동자를 관리하고 있지 않기 때문임.
- 노동자 역시 업체에 자신을 등록하지 않고 대리운전과 퀵서비스에 쓰이는 프로그램에 등록하면 중계업체 없이도 1인 노동이 가능함. 중계업체를 통하는 것보다 여러 앱이나 프로그램에 중복가입하여 노동을 하는 것이 더 낫기 때문에 이런 추세가 확산되고 있음.
- 특히 정보화가 빠르게 확산되면서 대리운전이나 퀵서비스업체 보다는 카카오드라이버, 배달의 민족 등의 거대 기업의 앱을 통하여 노동을 하는 경우가 급격히 확산되고 있으므로 더욱 추산 자체가 불가능한 상황임.
- 규모추산에 있어서 대리운전 또는 퀵서비스 업체가 가지고 있는 노동자의 규모를 가지고 추산하는 것은 무의미하며, 대리운전 또는 퀵서비스 기사들이 등록하고 사용하는 프로그램 업체가 확보하고 있는 등록 노동자의 규모를 파악해야 함.
- 그러나 대리운전 또는 퀵서비스 기사들은 하나의 프로그램을 이용하는 것이 아니라 콜을 우선적으로 받기 위하여 여러 프로그램을 중복하여 이용하고 있어 과대추산의 문제가 있으며, 결정적으로 각 프로그램 업체는 등록 노동자의 규모를 영업비밀로 하여 공개하지 않고 있음.
- 경기도 대리운전 기사 수(2015)와 운수업조사보고서에서 추산한 퀵서비스 기사 수(2012)를 인구비례로 나누어 계산했을 경우 수원시에서 일하고 있는 대리운전 기사 수는 2,041명, 퀵서비스 기사 수는 325명으로 추정됨.
 - 하지만 업종의 특성을 제대로 반영하고 있지 않고, 인구비례만 계산한 수치이기 때문에 부정확하고 매우 과소추정된 수치라고 볼 수 있음.

2. 이동노동자 실태조사 설문조사 분석

1) 기본정보

- 설문조사는 수원시 관내에서 일을 하고 있는 대리운전기사와 퀵서비스 기사를 대상으로 이루어졌음. 설문조사의 기간은 2019년 11월 한 달 동안 이루어졌으며, 조사에 참여한 인원은 대리운전기사 257명, 퀵서비스기사 93명임.
- 설문조사는 이동노동자가 가입하여 활동하고 있는 지역별 카페나 밴드를 통하여 온라인으로 설문조사가 이루어짐. 현재 조사자의 거주지까지 질문에 넣어서 조사하는 것은 개인정보보호법 상의 위법소지가 있음. 온라인 설문조사 문항에는 <부록>에서 나타난 문항 이외에 “수원에서 주로 업무와 활동을 하고 계십니까?” 라는 문항을 넣었고, 여기에 ‘아니요’ 라고 답한 응답자에 대해서는 설문을 자동종료 처리하는 방법으로 수원시에서 일하는 이동노동자를 구분하는 방법을 사용하였음.

<표 3> 이동노동자 일반 현황

	항목	빈도(명)	비율(%)
직종	대리운전기사	257	73.4
	퀵서비스기사	93	26.6
성별	남성	336	96.0
	여성	14	4.0
근로형태	전업	264	75.4
	부업	74	21.1
	본업과 부업을 병행	12	3.6
이전에 일했던 직종	사무직 월급노동자	67	19.1
	생산직 월급노동자	28	8.0
	자영업	198	56.6
	서비스업	42	12.1
	기타	25	7.1

- <표 3>은 설문조사에 참여한 이동노동자의 일반 현황을 나타낸 것임.
- 조사에 참여한 인원 중 성별은 남성이 336명으로 총 96.0%를 차지하여 절대 다수를 이루고 있었음.
- 근로형태는 전업으로 퀵서비스나 대리운전을 하고 있다고 하는 응답자가 75.4%를 차지하고 있었으며, 부업이라고 한 응답자는 21.1%에 불과함. 대부분의 이동노동자는 세간의 인식과는 달리 전업으로 일을 하고 있는 경우가 많은 것으로 나타남.
- 이전에 일했던 직종을 묻는 질문에서 56.6%의 응답자가 자영업에 종사했다고 응답하였음. 사무직 월급노동자로 일했다는 응답도 19.1%를 차지함.
- 응답자의 평균 나이는 49.72세로 나타났으며, 평균 근무경력은 약 5년 2개월로 나타남. 이동노동자의 평균나이가 높은 것을 보았을 때, 젊은 층의 유입이 적고, 40~50대의 중장년층이 중추적인 연령 인 것으로 나타남.

<표 4> 노동형태

	항목	빈도(명)	비율(%)
노동형태	광역기사/광역퀵기사	232	66.3
	지역기사/지역퀵기사	50	14.3
	월급기사/법인기사	15	4.3
	지역 및 광역 병행	53	15.1
노동조합 가입 여부	가입	42	12.1
	미가입	308	87.9

- <표 4>는 앞서 설명한 이동노동자의 직군 분류를 통하여, 이동노동자가 어떤 직군으로 일하고 있는지 알아봄과 동시에, 노동조합에 얼마나 가입

이 되어 있는지 알아보는 질문임.

- 응답자의 66.3%는 광역대리기사 또는 광역퀵으로 일을 하고 있었음. 지역과 광역을 겸업한다는 응답도 15.1%를 차지했는데, 좁은 지역에서 일하는 것보다 광역으로 일을 함으로써 소득 등을 더욱 올리고자 하는 것으로 보임.
- 노조에 가입했다는 응답자는 전체 응답자의 12.1%로 나타남. 대리기사노조나 퀵서비스노조가 생겨나고 노동자성에 대한 인정을 일부 받는 등 여러 가지 성과가 나타나면서 노조에 가입한 종사자가 증가한 것으로 보임.

2) 노동조건 및 실태

(1) 근무시간 및 소득

<표 5> 평균 근무시간 및 근무일 수

	대리운전기사	퀵서비스기사
순수운전시간(단위: 시간)	4.32	9.55
대기시간(단위: 시간)	3.52	3.43
근무일수(단위: 일)	24.4	25.4

- <표 5>를 통하여 이동노동자의 평균 근무시간 및 근무일 수를 알아보고자 함. 근무시간은 주로 주간에 근무하는 퀵서비스기사와 주로 야간에 근무하는 대리운전기사가 다른 모습을 보이므로, 두 업종을 따로 알아보았음.
- 대리운전기사는 평균 4.32시간의 순수운전시간과 3.52시간의 대기시간을 보이고 있었음. 총 근무시간은 7.84시간으로, 법정 근무시간인 8시간과 거의 흡사한 모습을 보이고 있었음.
- 퀵서비스기사는 평균 9.55시간의 순수운전시간과 3.43시간의 대기시간을

보이고 있었음. 총 근무시간은 12.98시간으로 13시간에 가까운 장시간 노동을 하고 있었음.

- 대리운전기사와 퀵서비스기사의 순수운전시간은 다르지만 대기시간은 흡사한 형태를 보였음. 3~4시간의 대기시간을 보이고 있으나 이는 한번에 쉬는 형태가 아니라, 콜을 대기하는 시간이기 때문에 장시간의 휴식을 보장하지는 못함.
- 근무일 수는 대리운전기사는 평균 24.4일, 퀵서비스기사는 평균 25.4일의 근무일 수를 보임. 한달의 휴무일은 5일 남짓으로, 이는 정식 고용관계를 맺고 일을 하는 노동자들과 다를바가 없는 노동일수라고 할 수 있음.

<표 6> 휴일근무

	항목	대리운전기사	퀵서비스기사
휴일근무	매주 근무	225 (87.5)	14 (15.3)
	격주 근무	32 (12.5)	11 (12.4)
	가끔 일이 있을 때만 근무	-	24 (25.9)
	토요일만 근무	-	29 (30.8)
	공휴일만 근무	-	1 (1.2)
	하지 않음	-	13 (14.3)

- <표 6>은 이동노동자가 휴일근무를 얼마나 하고 있는지에 대해서 알아본 것임. 이 또한 대리운전기사와 퀵서비스기사가 다른 경향이 나타나 별도로 분리하여 서술하였음.
- 대리운전기사는 매주 휴일에 근무한다고 응답한 비율이 87.5%이며, 하지 않다고 응답한 비율은 없었음. 대리운전기사에 대한 수요는 평일이 아닌 금요일부터 일요일까지의 수요가 절대적으로 많고 업체에서 주말간의

업무를 강요하는 곳도 있으므로 대리운전기사의 휴일근무는 당연한 것으로 취급되고 있음을 알 수 있음.

- 그에 비해 퀵서비스기사는 매주 근무한다고 응답한 비율이 15.3%로 나타나며, 토요일만 근무한다는 비율이 30.8%로 가장 많고 하지 않는다고 응답한 비율도 14.3%로 나타남. 퀵서비스는 서류나 물건전달 등 주말보다 주중에 수요가 많으므로, 매주 주말에 일을 하는 비율이 줄어든 것이라고 볼 수 있음.

<표 7> 이동노동자의 수입

	대리운전기사	퀵서비스기사
총 수입금(단위: 만 원)	186.72	212.37
업체나 업무를 위해서 사용한 금액(단위: 만 원)	35.89	57.03
순 수입금(단위: 만 원)	150.83	155.34

- <표 7>은 이동노동자의 평균 수입을 나타낸 것임. 이 역시도 대리운전기사와 퀵서비스기사 간의 성향이 다르게 나타나므로 따로 분류하여 서술하였음.
- 대리운전기사의 평균 총 수입금은 186.72만원으로 나타났음. 하지만 업체나 업무를 위해서 사용한 금액 등이 35.89만원이며, 결국 순 수입금은 150.83만원으로 나타남. 총 수입금의 19.2%에 해당하는 돈이 수수료, 프로그램 사용비 등으로 지출되고 있으며 결국 순 수입은 아무리 일을 하더라도 최저임금에 미달하는 형태를 보이고 있음.
- 퀵서비스기사의 평균 총 수입금은 212.37만원으로 나타났음. 그러나 업체나 업무를 위해서 사용한 금액은 57.03만원이며, 순 수입금은 155.34만원으로 나타남. 총 수입금의 26.9%에 해당하는 비용이 업무를 위해서 공제가 되는데, 대리운전기사보다 공제비율이 더 높은 이유는 차량유지비, 보험비, 기름값등이 포함이 되며, 보험 같은 경우에는 다른 보험보다 퀵서

비스용 보험이 비싸므로 이러한 경향이 나타나는 것임.

- 결국 아무리 일을 하더라도 150~155만원의 순 수입을 가져감으로써 최저임금에 미달하는 소득을 보이고 있음.

<표 8> 3년간 순 수입이 증가하였는가?

	항목	빈도(명)	비율(%)
3년간 순수입 증가	줄어들었음	285	81.5
	늘었음	4	1.1
	변함없음	61	17.4

- <표 8>은 3년간 순 수입이 증가하였는가에 대한 질문으로 이동노동자들은 3년간 수입이 줄었다고 응답한 비율이 81.5%였음.
- 순 수입이 감소하는 이유는 이동노동을 하는 업체들이 계속하여 증가하고 있어 경쟁적으로 싼 값으로 물건을 이송하고 대리운전을 하는 모습이 보이기 때문임. 그에 비해서 부담해야 할 수수료, 보험비 등은 점점 증가하여, 순 수입 자체가 감소하는 요인으로 작용하고 있음을 알 수 있음.

(2) 종속성

- 종속성은 업체가 이동노동자의 업무에 있어서 얼마나 간섭하느냐에 대한 것으로 이동노동자의 노동자성을 파악하는데 아주 중요한 지표로 작용함.
- 이번 질문에 대한 응답은 5점 척도로 응답자에게 질문하였으며, 5점 척도의 빈도수를 파악하는 것보다, 평균계수를 보여줌으로써 응답자들이 생각하는 경향성을 파악하고자 하였음.
- 응답에서 ‘전혀 아님’ 을 -3점, ‘약간 아님’ 을 -1점, ‘약간 그러함’ 을 1점, ‘매우 그러함’ 을 3점으로 점수화 하였으며, 평균계수가 양수(+)로 나타나면 질문에 대하여 ‘동의하는 경향’ 을 보인 것으로, 음수(-)로 나타나면 질문에 대하여 ‘동의하지 않는 경향’ 을 보인 것으로 분석하였음. 사회적 통념상의 긍정적, 부정적 경향과는 다름.

[그림 1] 이동노동자가 업체에게 간섭을 당한다고 느끼는 수준



- [그림 1]은 이동노동자가 느끼기에 업체에게 간섭을 당한다고 느끼는 수준을 점수화 한 것임.
- 평균계수의 0.429는 절반이 넘는 응답자가 업체에게 간섭을 당하고 있다고 느끼고 있음을 나타낸 것이며, 업체를 통해서 일을 받고 성과 등에 대한 압박을 받고 있음을 드러낸 것임.

[그림 2] 이동노동자가 업체에게 세부적으로 간섭을 당하는 수준



- [그림 2]는 세부적인 질문을 통해서 이동노동자가 느끼는 간섭수준을 드러낸 것임. 질문은 4가지 이며, ‘업체를 통하지 않고는 일을 받을 수 없음’, ‘업체의 부당한 지시를 따르지 않으면 제재나 해고의 위협이 있음’, ‘요금을 업체에서 일방적으로 결정함’, ‘업체가 자신의 수입에 중대한 영향을 미침’ 등의 지표로 구성하였음.
- [그림 1]에 비해서 [그림 2]에서 보이는 세부적 질문은 상당히 높은 수준의 평균계수를 보이고 있음. 특히 ‘요금을 업체에서 일방적으로 결정한다.’는 질문에는 2.608이라는 매우 높은 수치가 나오므로써 이동노동자가 요금에 대하여 정할 수 있는 권한이 없음을 드러내고 있음.
- 요금을 업체에서 정하기 때문에 당연히 업체가 수입에 결정적인 요소로 작용할 수 밖에 없음. 요금과 수수료 등을 업체에서 정하는 것을 그대로 노동자들이 따라감으로써 경제적으로 종속관계에 있음이 드러남.
- 사용종속성과 조직종속성을 알아볼 수 있는 ‘업체를 통하지 않고서는 일을 받을 수 없음’ 과 ‘업체의 부당한 지시를 따르지 않으면 불이익이

있음' 역시 각각 평균계수가 2.457과 2.081이 나옴으로써 매우 높은 모습을 보이고 있음. 개인 사업자라면 콜도 자유로 받아야 하지만, 업체를 통하지 않고서는 전혀 일을 할 수 없으며, 콜을 일정기간 동안 제외시킴으로써 그에 대한 법칙도 주고 있음을 알 수 있음.

- 이를 볼 때, 이동노동자들은 업체와의 종속성이 상당히 강하다고 볼 수 있으며, 노동자성을 나타내고 있음.

<표 9> 고용계약서 작성 여부 및 부당한 업체에 대한 대처

		항목	빈도(명)	비율(%)
고용계약서 작성 여부	작성했음		46	13.2
	작성하지 않았음		243	69.3
	위탁계약서 작성		8	2.3
	프로그램 등록코 드로 대체		53	15.2
	기타		-	-
	부당한 업체의 대 우에 대한 대처	그냥 참고 넘어감	181	51.7
	노동청 등 행정관 청을 이용	1	0.3	
	개인적으로 아는 지인이나 동료에 게 자문	28	8.0	
	본인 스스로 회사 와 해결	113	32.3	
	노조에 도움을 요 청	27	7.7	

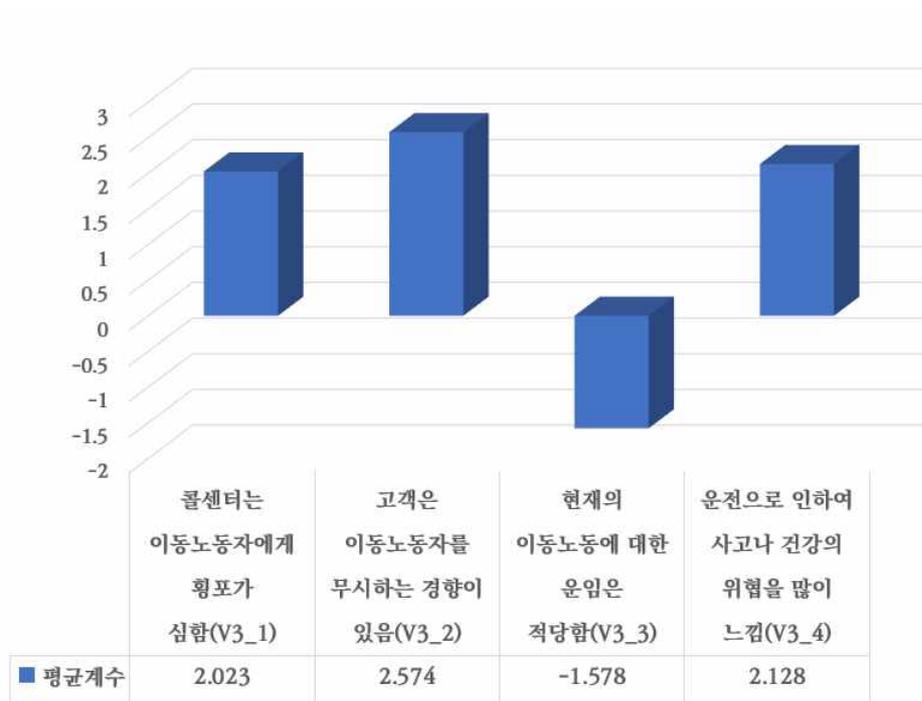
- [그림 1]과 [그림 2]에서 이동노동자가 업체에 대한 종속성이 높음이 드러나고 있으나, 고용계약서 작성이나 부당대우에 대해서는 제대로 대처를 못하고 있음이 나타남.
- 고용계약서를 작성하지 않았다고 응답한 비율이 69.3%로 70%에 가까운 이동노동자가 노동자로 계약을 하지 못한 것으로 나타남.
- 또한 15.2%의 응답자가 고용계약서 대신 프로그램 코드로 계약을 대신 하는 것으로 나타났는데, 이는 개인사업자의 계약으로 볼 수 없고, 노동자

로서의 계약으로도 볼 수 없음. 플랫폼 노동이 계속 확산되는 가운데, 프로그래밍 코드 등이 전통적 고용관계를 해치는 주요 근거로 볼 수 있음.

- 업체의 부당대우에 대해서는 51.7%의 응답자가 참고 넘어간다고 하였으며, 본인 스스로 회사와 해결한다고 하는 비율은 32.3%로 나타났음. 공적인 기관을 통하여 업체의 부당한 현실을 알릴 수 없고, 만일 업체에 불만 사항 등을 이야기 하면 콜에 있어서 불이익을 받을 수 있으므로, 개인적으로 해결하는 비율이 높은 것으로 보임.

(3) 노동실태

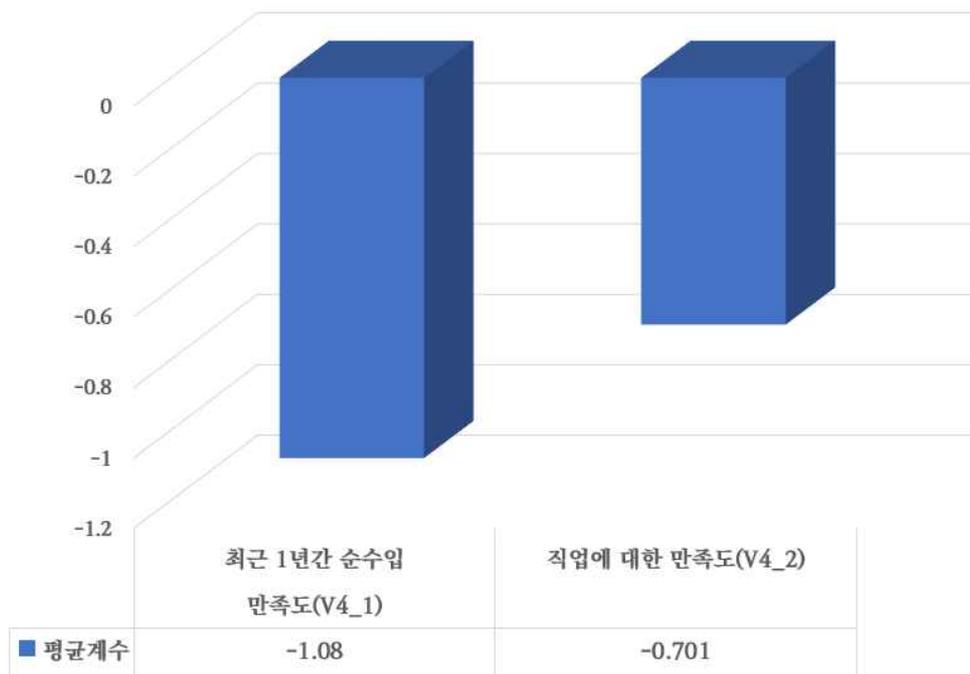
[그림 3] 이동노동자 노동실태



- [그림 3]은 이동노동자의 노동실태를 평균계수로 나타낸 것으로, ‘콜센터는 이동노동자에게 횡포가 심함’, ‘고객은 이동노동자를 무시하는 경향이 있음’, ‘현재의 이동노동에 대한 운임은 적당함’, ‘운전으로 인하여 사고나 건강의 위험을 많이 느낌’ 등 4가지의 질문으로 평가하였음.

- 이 중, ‘현재의 이동노동에 대한 운임은 적당함’ 을 제외한 질문은 양수값을 나타내어 질문에 동의하는 것으로 나타났고, 계수 또한 2 이상의 수준을 보여서 동의 수준이 매우 높은 것으로 나타남.
- 이동노동자는 콜센터에 대한 압박에 시달리는 것으로도 보이지만, 고객들의 무시 등으로 인하여 고객에 의한 스트레스도 많이 받고 있는 것으로 나타남.
- 대리운전기사는 고객을 태운 상태에서 안전하게 목적지에 가야하고, 퀵서비스는 빠른 시간 내에 물건을 수송해야하므로 안전과 부상에 대한 염려를 항상 가지고 있음이 나타남.
- 유일하게 음수값이 나타난 ‘운임’ 관련 질문은 노동자가 느끼기에 운임 수준이 매우 낮은 것임을 알 수 있음.

[그림 4] 순수입과 직업에 대한 만족도



- [그림 4]는 이동노동자가 느끼는 수입과 직업에 대한 만족도를 나타낸 것임.

- 만족도에서는 모두 음수값을 나타내, 수입과 직업에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타났으며, 특히 순 수입에 대한 만족도의 평균계수는 -1.08로 매우 낮은 것으로 나타남.
- 장시간 노동과 최저임금도 안되는 수입, 열악한 노동실태는 전반적으로 직업에 대한 만족도를 매우 낮게 만들고 있음.

3) 건강상태와 산재보험

(1) 건강상태

<표 10> 이동노동자가 느끼는 주관적 건강상태

	항목	빈도(명)	비율(%)
주관적 건강상태	좋지않음	126	36.1
	보통	169	48.3
	좋음	55	15.6

- <표 10>은 이동노동자 자신의 건강상태를 평가한 것임. 좋다고 평가한 응답자가 15.6%에 불과하였고, 건강이 좋지 않다는 응답한 사람이 36.1%에 이르고 있음.

<표 11> 최근 1년간 진단 받은 질환 (복수응답)

병명	빈도 (명)	비율 (%)	병명	빈도 (명)	비율 (%)	병명	빈도 (명)	비율 (%)
신경성 질환	18	2.3	목통증	100	12.8	방광질 환	3	0.4
두통	15	1.9	호흡기 질환	12	1.5	심혈관 계질환	30	3.8
위장병	70	8.9	무좀	8	1.1	허리통 증	138	17.6
시력장 애	105	13.4	치질	35	4.5	무릎 / 발목통 증	249	31.8

- <표 11>은 이동노동자의 더욱 자세한 건강상태를 알아보기 위하여 최근 1년간 겪은 질환을 복수응답하게 하였음.
- 가장 많이 선택한 것은 무릎/발목통증으로 31.8%의 이동노동자가 응답하였음. 대리운전기사의 경우 걸어다닐일이 많고, 퀵서비스 기사도 오토바이에서 자신의 몸을 지지하기 위해서는 하체에 힘이 많이 실리게 되므로, 무릎과 발목에 하중에 많이 실릴 수 밖에 없음.
- 허리통증과 목통증도 각각 17.6%와 12.8%의 응답률을 보임. 정해진 자세로 앉아서 일해야하는 상황이 많으므로, 허리와 목 등에 무리를 줄 수 밖에 없음.
- 시력장애도 13.4%의 응답률을 보였으며, 위장병도 8.9%의 응답률을 보여, 근골격계 질환뿐만 아니라 시력, 소화 등의 다른 기관까지 이동노동자의 건강상태가 좋지 않은 것으로 보임.

(2). 산재보험

<표 12> 산재보험 가입과 가입하지 않는 이유

	항목	빈도(명)	비율(%)
산재보험	가입	64	18.3
	미가입	286	81.7
산재보험을 가입 하지 않는 이유	업체의 회유와 압박	11	3.8
	경제적 부담이 큼	124	43.3
	가입해도 도움이 안됨	112	39.2
	보험 가입 과정과 절차가 복잡함	1	0.3
	산재보험 제도를 잘 모름	38	13.4

- <표 12>는 산재보험 가입과 가입하지 않은 이유에 대해서 알아본 것으로 이동노동자가 산재보험에 있어서 얼마나 소외되어 있는지 알 수 있음.
- 산재보험 가입률은 18.3%로 나타났으며, 이는 전체 비정규직 비율보다 적음을 알 수 있음. 그러나 산재적용 범위가 확대되고 홍보 등을 많이 하고 있으므로 앞으로 이보다 늘어날 것으로 보임.
- 하지만, 산재보험을 가입하지 않은 이유로 가장 많이 꼽은 것이 ‘경제적 부담이 큼’ 과 ‘가입해도 도움이 안됨’ 임. 두 응답의 비율을 합치면 82.5%인데, 이는 외부적으로 산재보험 가입을 방해하기보다, 산재보험 가입을 통한 장점을 이동노동자가 느끼지 못하고 있다고 보임.

<표 13> 교통사고나 질병 치료비용 처리 방법

	항목	빈도(명)	비율(%)
교통사고나 질병 치료비용 처리 방 법	자부담	29	8.3
	산재보험	1	0.3
	자동차 보험 및 민간보험	147	41.9
	큰 금액의 사고나 질병은 보험, 작 은 금액의 사고나 질병은 자부담	172	49.2
	기타	1	0.3

- <표 13>은 교통사고 또는 질병 치료비용 처리방법에 대한 질문으로 49.2%의 응답자가 큰 금액의 사고나 질병에서는 보험, 작은 금액의 사고나 질병은 자부담 하는 것으로 나타남. 또한 41.9%는 자동차 보험 및 민간보험을 통해서 해결하고 있는 것으로 나타나고 있음.
- 산재처리를 했다는 비율은 0.3%로, 상당히 낮았으며 이는 산재처리에 있어서 어려움, 산재 인정에서의 어려움이 그대로 나타나고 있는 것으로 보임. <표 12>에서 나타났듯 산재보험에 들더라도 제대로 처리되지 않는다면 이동노동자의 입장에서는 가입의 장점은 느낄 수 없음.

4) 정책대안

- 지자체나 정부가 이동노동자에 대한 정책을 구성함에 있어서 가장 많이 해야하는 것은 이동노동자의 요구를 직접 알아야 하는 소통과정임.
- 업무에서 이동노동자들이 어떠한 것이 가장 시급하게 바뀌어야 하는지 알아보고, 수원시를 비롯한 지자체에서 어떠한 정책을 구성해야 이노동자에게 어떠한 도움을 줄 수 있는 지 알아보았음

<표 14> 이동노동자가 바라는 정책(복수응답)

	항목	빈도(명)	비율(%)
업무에서 시급하게 개선되어야 할 것은?	운행료 인상/표준요금제 도입	319	45.6
	콜비 수수료 인하/중간 수수료 인하 및 정액제로 환원	150	21.4
	산재보험 확대 및 4대 보험 의무화	94	13.4
	업체의 횡포를 막기 위한 제도적 규율 강화	104	14.9
	노동자성 인정	31	4.4
	기타	2	0.3
	지자체가 이동노동자의 삶의 향상을 위해서 해야 할 정책은?	쉼터 등 휴식시설 증설	231
적극적 사회복지 정책 실시		216	30.9
재정적 어려움에 대한 적극적 구제 제도 실시		84	12.0
이직 알선 및 교육		73	10.4
악성업체를 공개하고 노동자와 공유		94	13.4
기타		2	0.3

- <표 14>는 현재 이동노동자의 업무에서 시급하게 개선되어야 할 상황과 지자체에서 이동노동자의 삶을 향상시키기 위해서 해야 할 정책에 대한 질문에 대한 응답을 나타낸 것임.
- 현재 업무에서 가장 시급하게 개선되어야 한다고 느끼는 것은 ‘운행료 인상 및 표준임금제 도입’ 으로 나타났으며, 응답률은 45.6%임. 장시간 노동을 하고 있지만 최저임금도 받지 못하는 현재의 모습으로는 아무리 노

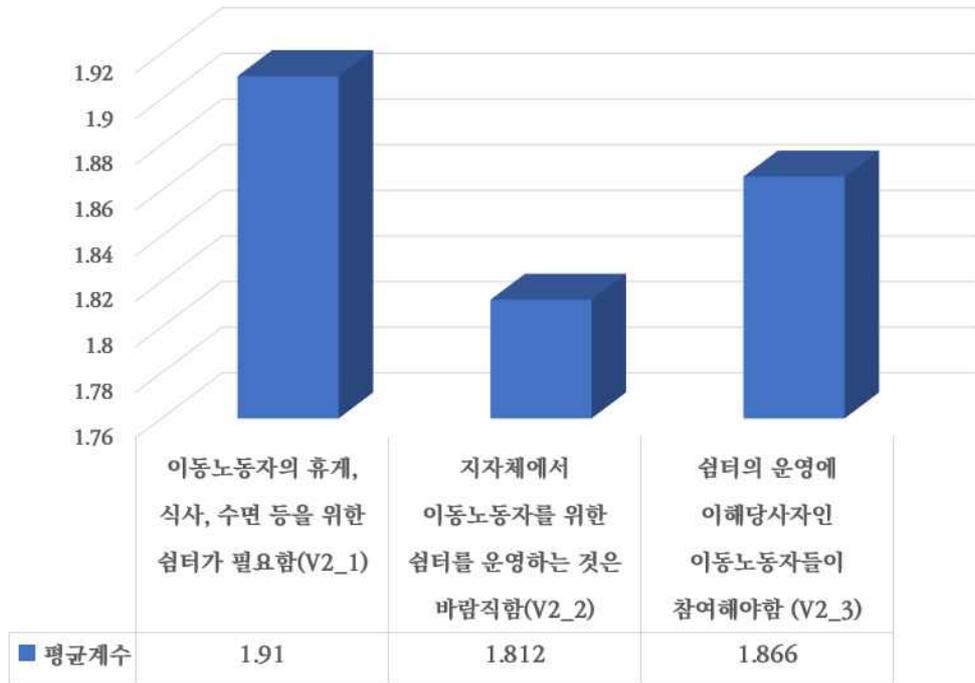
등을 하더라도 생활이 되지 않음. 특히 전업기사들이 많음으로, 기본적인 금액이 현실화되지 않는다면 이동노동자 업계는 계속하여 이탈자들이 발생할 수 밖에 없음.

- 그 다음 21.4%의 응답률을 보인 것도, 콜비 수수료/중간 수수료 인하로 나타남. 이동노동자가 최저임금 조차 받지 못하는 현실은 수수료가 너무 높다는 것도 문제가 되고 있음. 최소 16%에서 25%에 해당하는 수수료는 계속 인상되고 있으며, 이에 대해서 이동노동자는 개입할 여지가 없음.
- 지자체에서 이동노동자의 삶의 향상을 위해서 해주어야 할 정책으로 쉼터 등 휴식시설 증대가 33%로 가장 높게 나타났으며, 적극적 사회복지정책 실시가 30.9%로 그 다음으로 나타남.

5) 쉼터

- 전국적으로 이동노동자를 위한 쉼터가 개선하고 있으며, 경기도도 수원시에 이동노동자쉼터를 개설하고자 하고 있으며, 수원시도 이동노동자 쉼터의 개설 준비를 하고 있음.
- 이동노동자 쉼터와 관련하여, 이동노동자의 견해를 들어봄으로써 앞으로의 운영에 있어서 어떠한 것에 중점을 두어야 하는지 알아보았음.

[그림 5] 이동노동자가 바라는 이동노동자 쉼터 상



- [그림 5]는 이동노동자 쉼터가 이동노동자의 어떠한 요구를 받아들여야 하는지에 대하여 알아본 것으로, 5점 척도로 하여 평균계수로 나타냄.
- 질문은 3가지로 ‘이동노동자의 휴게, 식사, 수면 등을 위한 쉼터가 필요함’, ‘지자체에서 이동노동자를 위한 쉼터를 운영하는 것은 바람직함’, ‘이해당사자인 이동노동자가 운영에 참여해야함’ 등임.
- 3가지 질문 모두 1점대 후반의 계수로 나타나, 질문에 동의하는 경향을 보임. 특히 1.91로 나타난 ‘이동노동자의 휴게, 식사, 수면 등의 쉼터가 필요함’은 앞으로의 이동노동자 쉼터가 어떤방향으로 이동노동자를 위하여 존재해야 할 것인지 알 수 있음.
- 또한 운영에 이동노동자가 직접 참여하는 것에도 높은 동의성을 나타냈음. 지자체가 쉼터를 설립하는 것은 좋으나 운영을 이동노동자가 직접 참여하지 않는다면 이동노동자 쉼터가 제대로 운영이 되지 않을 것이라는 우려를 나타내고 있는 것으로 보임.

<표 15> 쉼터가 단순 휴게공간 이외에 제공해야할 서비스(복수응답)

	항목	빈도(명)	비율(%)
쉼터가 단순휴게 공간 이외에 제공해야할 서비스는?	대리운전 또는 퀵 서비스 관련 상담 지원과 정보	243	34.7
	가계와 금융관련 법률상담	107	15.3
	타 직종으로의 전 직교육	98	14.0
	건강 관련 교육	65	9.3
	이동노동자를 위한 복지서비스	179	25.6
	기타	8	1.1

- 쉼터는 그저 이동노동자의 휴식만 존재하는 곳이 아니라 그곳에서 정보가 공유되고 교육을 할 수 있는 등 여러 가지의 교류의 장으로 사용될 수 있음.
- 응답자의 34.7%는 ‘대리운전 또는 퀵서비스 관련 상담 지원 및 정보제공’에 대해서 쉼터가 역할을 해야한다고 느끼고 있으며, 25.6%의 응답자는 ‘이동노동자에 대한 복지서비스’를 제공해주기를 바람.
- 직종 내부의 서비스 공유도 중요하지만 법률상담, 전직교육 등의 요구도 각각 15.3%와 14.0%가 나온 만큼 이동노동자에 대한 교육프로그램 정비도 중요함.

제4장 이동노동자 면접조사 분석

- 이동노동자는 전통적인 노동관계를 가진 노동자와는 달리 상대적으로 복잡한 위탁관계를 가지고 있으며 그 형태 또한 다양하고 모호한 것이 현실임.
- 이동노동자는 노동과정이 고용관계를 갖고 있는 노동자와 다른 경우가 많으므로, 법적이나 통계적으로 충분히 확인할 수 없는 복잡한 계약관계, 근로제공 및 보상 등을 구체적으로 살펴보기 위하여 면접조사를 실시함.
- 면접조사는 2019년 10월과 11월 등 2개월 동안 집중적으로 이루어짐.
- 면접조사에 참여한 직종은 대리운전기사와 퀵서비스기사 임.
- 직종별로 총 2회에 걸쳐 면접조사를 하였으며, 총 4명이 참여하였음. 참여한 사람의 인적사항은 <표 16>과 같음.

<표 16> 면접조사 참여자 정보

면접자	직종	경력	성별	나이
A	대리운전기사	5년	남	40대 중반
B	대리운전기사	7년	남	50대 초반
C	퀵서비스기사	11년	남	50대 중반
D	퀵서비스기사	9년	남	50대 초반

- 면접 내용은 다음과 같음. ① 계약 및 노동실태, ② 종속성과 종속성을 없애려는 사용자의 대응 등으로 나누어서 이들이 어떤 현실에서 노동을 하고 있는지 알아보고자 함.

1. 계약 및 근로실태

1) 대리운전기사

- 대리운전기사는 진입장벽이 낮으면서도 높은 편임. 누구나 대리운전기사

에 지원하지만 그 노하우 등에 대해서는 전수되지 않으며, 전수하더라도 그에 적응하는데 시간이 걸리기 때문에 적응을 하지 못하고 빠르게 퇴사하는 경우가 많음.

- 그렇기 때문에 대리운전업종은 포화상태이나 알선업체들은 구인난에 빠지는 경우가 많음.

어디에서 콜을 잡아야 하는지, 돌아올 때 교통편은 어떻게 해야하는지, 이거 전부 경험에서 얻는 거거든요? 그리고 어떤 길을 통해서 가야 빨리가고 콜을 빨리 잡을 수 있을지 이것도 노하우죠. 전수를 해야하지만 이거 자체가 경쟁이라서 잘 알려주지 않아요. 그러니까 적응 못하는 사람들은 1달도 못채우고 나가는 경우도 많아요.

- 대리운전기사의 작업기구는 스마트폰 단말기임. 단말기에는 대리운전 콜을 받는 프로그램이 깔려 있음. 주요 프로그램 업체는 전국에 20~30개 정도 있으며, 프로그램은 300개 정도 있음. 이 프로그램은 단순히 콜을 분배하는 것을 넘어서 대리운전 기사들의 풀을 확보하고 있음.

- 프로그램에 자신을 등록하면 가상계좌가 만들어지며, 이 계좌를 통해서 수수료 등을 납부하게 됨. 대리운전기사들이 더 많은 콜을 받기 위해서 하나의 프로그램만 쓰지 않고 여러 가지 프로그램을 사용하는데, 프로그램 업체들은 동일한 프로그램을 분할하여 프로그램 사용료를 중복 수취하기도 함.

업체들도 대리운전기사들이 여러 프로그램을 이용한다는 걸 잘 아는거죠. 그러니까 자기들도 똑같은 프로그램을 쪼개는 겁니다. 이걸 프로그램 쪼개기라고 하는데, 쪼개는 방법은 지역별로 쪼갤 수도 있고 시간별로 쪼갤 수가 있어요. 시간별로 쪼개는 것은 만일 1번 프로그램에 10초간 콜을 띄운 뒤에 2번 프로그램으로 넘기는 것이죠.

중복된 프로그램이라는 거 기사들도 알지만 업체들은 보험료랑 사용료를 쪼개 프로그램 별로 따로 받아요. 만일 두 개로 쪼개져 있으면 2배로 돈 버는거고 4개로 쪼개져 있으면 4배로 돈 버는거예요. 대리기사도 경쟁적으로 콜을 받는다는 거 다 아니까 이런식으로 만드는 거 아니겠어요?

- 출퇴근은 프로그램을 시작하면 자동적으로 출근이 되며, 프로그램을 종료하면 퇴근하는 시스템임. 출퇴근 규정이나 특정장소에 집결하거나 하는

일은 없음. 그런데, 프로그램을 사용한다면 일을 하지 않아도 자동적으로 프로그램 사용료와 보험료는 빠져나가기에 일을 해야 함.

- 대리기사는 크게 두가지로 나누어지는데, 일반기사와 법인기사가 있음. 법인기사의 경우에는 계약서를 작성하며, 결제방식도 선결제가 아니라 후결제 방식임. 법인기사는 대부분 법인고객을 많이 상대하나 일반콜도 같이 하고 있음. 대신 복장규정이 까다롭고 강제배차가 있는 등 구속성이 있어 대리운전 기사들이 선호하지 않음.
- 이외에 탁송이라는 것이 있는데, 탁송은 사람은 태우지 않고 차만 배달하는 경우로 일반기사에 비해 요금이 낮음.
- 일반기사도 알선업체와 계약을 하는데, 개인사업자 등록을 하는 경우는 없고 여러업체와 중복계약을 할 수 있음. 이렇게 알선업체와 계약하는 경우는 보험가입을 위한 경우가 많음.

개인적으로 대리운전기사 보험가입을 할 수 없으니까, 알선업체와 계약을 할 수 밖에 없어요. 또 내가 A라는 곳에서 대리운전을 하는데, 그 지역의 콜을 잡아서 일을 하기 위해서는 그 지역에서만 사용하는 콜 프로그램을 써야 하니까요. 당연히 그 프로그램을 사용하는 업체와 계약을 해야겠죠.

근로계약서요? 그런거 쓰면 이렇게 열약하지 않죠. 계약서 안써요. 대신 업무 중에 어떤 일을 하면 안된다고 쓰여있는 규칙 하나 주고 맙니다.

- 대리운전 기사도 2016년부터 산재보험을 들 수 있으나, 알선업체에서 산재보험을 들려고 하지 않고 있음. 민간 자동차 보험을 알선업체가 들어놓았기 때문에 사고시 보험적용은 가능하나 보상한도가 낮음.

산재보험이 된다고 하면 뭘하겠어요. 업체에서 부담되니까 안들어주려고 하죠. 민간보험도 똑같아요. 사고나면 자차상한이 천만원 정도긴 한데, 외제차를 몰다가 사고난다고 생각해보세요. 천만원가지고 어렵겠죠.

- 운전자 보험에 가입되어 있다고 하더라도 해당 보험을 적용할지 아닐지의 여부는 운전자의 선의에 달려있음. 그리고 고객이 수리기간 동안 사용하는 렌터카 비용은 전적으로 대리운전기사가 부담해야 함.

이러니까 비오고 눈오는 날은 일 안하려고 해요. 사고가 나기 쉬우니까..

○ 고객에 의한 폭행 폭언은 수시로 있음. 대리운전을 이용하는 주 대상이 취객들이 대부분이기 때문에 사소한 일에도 폭행과 폭언을 하거나 위협하는 경우가 잦음. 적어도 한 달에 한번은 이런 일이 있음. 물리적으로 폭행을 한다면 법적으로 대응할 수 있지만 경미할 경우에는 그냥 참을 수밖에 없음.

○ 알선업체에서 당연히 이런 문제에 대해서 나서야 하나, 관여하지 않음. 만일 알선업체에서 나설 것을 요구하면 참으라고 함.

어떤 날은 손님을 뒷좌석에 태웠는데, 제 속도로 가는데 빨리 안 간다면서 발로 의자를 퍽퍽 치더라고요. 어찌나 세게 쳤던지, 허리가 다 아플 정도였어요. 그래도 저희는 왜 이러십니까? 한 마디도 못하고 모서다 드려야 해요.

무슨 일이 있었는지 제가 차를 몰자마자 욕을 하기 시작하는데.. 뭐 때리거나 그런 일은 없었지만, 모서다 드리고서 돌아가는데 눈물이 나는거예요. 내가 이렇게 해서까지 돈을 벌어야 하나, 내가 저 사람에게 모욕을 당할 만큼 못산 것도 아닌데..

○ 목적지에서 돌아오는 경우, 택시나 버스를 이용할 경우에도 자비부담을 하고 있음. 셔틀버스가 운영되는 경우에도 알선업체 측으로부터 관리비가 빠져나가는 형태임.

○ 셔틀버스는 간선 버스 수준임. 기사가 있는 곳까지 오는 형태가 아니기 때문에 간선도로까지 나가야 하는데, 잘못 내리게 된다면, 셔틀버스가 운행되는 곳까지 택시비로 6~7천원 수준이 되기도 하여 기사가 비용을 감당하기에 어려움.

2) 퀵서비스기사

○ 퀵서비스는 운송업 중에서도 가장 진입하기가 쉽지 않은 구조이다. 직접적으로 물건을 받고 그것을 급하게 배송하거나 반송하기도 하고 취급 물

품도 다양하기 때문에 변수가 매우 많다. 그래서 자본들이 퀵서비스 시장에 들어왔다가 버티지 못하고 나가는 경우도 있음.

- 근로시간은 대리운전과 같이 프로그램을 켜면 출근을 하고, 프로그램을 종료하면 퇴근하는 형태인데, 대부분 전업기사는 아침 8시부터 시작해서 저녁 7시까지 하는 형태가 가장 많음. 11~12시간을 근무하고 있으나 대기 시간이 3~4시간이기 때문에 실제 노동시간은 8~9시간 정도임.
- 이전에는 금액 중에 일부 금액을 업자에게 주는 일명 정액제 시스템이 었으나 알선 프로그램이 업종에 들어오기 시작하면서 수수료로 바뀌기 시작하였음.

이전에는 한달에 30만원 그러니까 하루에 만원 꼴로 업주에게 주면 나머지는 본인의 수입이 됐기 때문에 수입이 좋았어요. 그런데, 프로그램이 들어오면서 정액제에서 정률제로 바뀌면서 소득이 줄고 오히려 일을 많이 하면 더 많이 뜯기는 시스템이 된거죠.

오죽하면 이 일 하지 말고 피자집이나 중국집 가라고 한다니까.. 거기는 전부 월급제거든요. 그런데 이것도 요즘에는 건바이건으로 바뀐다지 아냐..

- 알선 프로그램은 대리운전과 같이 프로그램을 통해서 일을 받고 완료하면 자동적으로 수수료를 공제하는 시스템임. 현재 통상적으로 23% 수준에서 수수료를 받고 있으며, 이 수수료는 기사와의 협의 없이 프로그램 업체에서 자의적으로 정하는 것임.
- 더 많은 콜을 받기 위해서 많은 퀵서비스 기사는 적게는 3대, 많게는 7대까지 스마트폰을 사용하는 경우도 있음. 통신료의 압박도 상당함.

처음에는 15%였는데, 18%로 올라가더니 23%가 된거죠. 공식적으로 수수료 떼는것만 23%지, 프로그램 사용료 550원씩 따로 나가죠, 보험료 들죠, 기름값, 보험료, 통신비.. 다 빠져나가면 얼마나 남겠어요?

- 업체가 하는 일은 일을 할당해지는 것 밖에 없음. 광고판이나 할인쿠폰도 만드는 일도 하지만 기업의 투자보다는 기사의 수수료를 높여서 하는 활동임.
- 프로그램도 경쟁이 치열하여 더 일을 빨리 받기 위해서 일명 ‘지지기

프로그램’ 이라는 것도 있다고 함. 본 프로그램에서 일거리가 오면 자동적으로 ‘지지기 프로그램’ 이 잡아주는 원리임. 이것도 이용료가 있는데, 프로그램 급에 따라서 5~20만 원임.

- 프로그램 수수료, 사용비용 및 차량 유지비용, 보험료를 공제하고 나면 일을 많이 한다고 하더라도, 실제로 본 소득의 40% 수준이라고 볼 수 있음.

우리들이 저녁에 일 끝나서 주머니에서 돈을 꺼내보면 전부 우리돈인줄 알잖아요. 그런데 하루에 가계부 쓰듯이 써보면 수수료 23%만 나가는데 아니라 여러비용 다 따져보면 번것보다 나가는게 더 많거든요. 이 상태에서 저금이나 노후준비를 어떻게 하겠어요.

한달 매출이 저는 24,5일을 기준으로 했을 때, 약 300정도 버는 것 같네요. 그런데 나가는 돈만 150~160 정도 되요. 300만원을 번다고 보면 수수료만 66만원 나가죠. 매일 하루에 기름 만 원씩만 잡아도 30일이면 30만 원이에요. 그럼 100만원 벌세 나가잖아요. 거기다가 컨틴츠비, 식사비, 담배도 한 갑 사고 그런거 다 빼고 나면 뭐 없죠.

- 예전에는 퀵서비스업체와 계약을 맺을 때, 계약서를 쓰기도 했지만 프로그램이 생긴 다음에 프로그램에 자신을 등록한 형태로 계약을 대신하기 시작하였음. 퀵서비스노조 등에서 근로계약서를 쓰는 것을 독려하였지만 근무수칙을 나열하는 정도 밖에 되지 않음.

그거는 어떤 정말 동적인 상황에서 근로 표준 계약서도 아니고, 근무수칙 정도지 근로계약서라고 볼 수가 없어요. 뭐 고객하고 싸우면 안된다, 늦게 가면 안된다 이런 내용들만 나열되어 있는거죠. 그리고 수수료 얼마 떼다 이런것도 쓸 필요가 없어요. 왜냐하면 아까 말했듯이 프로그램 업체에서 23% 그냥 떼버리니까..

- 퀵서비스는 산재보험이 적용되는 업종인데도 불구하고 가입률이 낮음. 업주와 기사가 반반 산재보험 비용을 부담하는데, 업체에서 이를 부담스러워 함.
- 민간 보험에서도 퀵서비스 업종은 기피대상이라고 볼 수 있음. 오토바이를 모는 퀵서비스 기사들을 위험 업종이라고 보기 때문에, 보험 비용은 높고 그에 대한 보상은 매우 적음.

오토바이 책임보험에는 세가지가 있는데요. 가정용, 배달용, 레저용이에요. 배달용 보험을 들게되

면, 보험료만 1년에 60만 원에서 70만 원이죠. 그런데 배상은 대인, 대물만 가능하지, 자차는 되지 않아요. 그러니까 퀵 서비스기사들이 일부러 가정용 보험을 들어요. 그 경우에는 보험료는 15만원이니까요. 이게 다 퀵서비스를 직업으로 인정을 안해서 그런거예요.

- 퀵서비스 기사에 대한 인권침해도 상당한 수준이라고 볼 수 있음. 퀵서비스는 빠른 시간에 물건을 배송해야 하므로 늦게 배송 할 때에 손님으로부터의 폭언이 흔함.

건물 들어가는 데, 건물을 지키는 경비가 있잖아요. 선량한 경비도 있지만 어떤 사람들은 퀵기사 알기를 우습게 알기도 해요. XXX빌딩 같은 경우에는 출입하는 외부인은 방문일지를 안적는데, 퀵기사만 쓰게하고요. 사람들 타는 엘리베이터 대신에, 화물엘리베이터나 계단 이용하라고 하기도 하죠.

(배달 하고 나서) 천 원, 이천 원 못받는건 예사예요. 다른 업체는 9천원인데 왜 여기는 만 원이냐, 9천 원만 주겠다고 하면 도리가 없지요. 그리고 최선을 다해서 빨리갔는데, 더 빨리 못왔다고 돈을 못주겠다고 하면 어떻게 해야할지 모르겠어요.

- 고객에게 폭언이나 제 돈을 못받는 경우가 발생하면, 업체가 마땅히 나서야 하지만 나서지 않고 그냥 참으라고 하면서도 수수료는 제대로 수령하여 오히려 노동자에 대한 보호가 되지 않고 있음.

2. 종속성 실태

- 대리운전기사에게 적용되는 출퇴근이나 조퇴 등의 근무일, 노동시간 관련규정은 없으나 콜에 따라서 지정된 시간에 지정된 장소에서 서비스를 제공 해야하는 등 시간적, 장소적 제한이 있고, 서비스를 제공하지 못하면 기사는 불이익을 받고 있음.
 - 출퇴근, 노동시간, 근무장소가 규제되지 않는 것은 업체 측의 사업상의 이익을 얻는데 전혀 필요하지 않기 때문임. 이를 통해서 사용종속성을 판단하는 것은 부적절하며, 오히려 스마트폰 단말기를 통해서 콜을 받고 받지 않는 것을 통해 직접적으로 업무지시를 받는 것이 사용종속성을 판단한다고 볼 수 있음.

일하러 나가서 프로그램을 실행하면 자동적으로 일을 시작하게 되는거죠. 출퇴근 규정이나 집합하는 일이 없어도 언제나 가는 곳에서 콜을 받으니까요.

- 대리운전 기사와 계약 시에 교부 받는 주의사항은 일종의 취업규칙으로 작용하고 있음. 여기에는 징계 및 그에 대한 사유도 작성되어 있는데 대표적으로 벌금과 배차제한임.
 - 프로그램 상에서 기사가 콜을 취소하는 경우 500원에서 1,000원 상당의 금액이 자동적으로 벌금으로 빠져나가게 되거나 일정기간 콜을 받을 수 없도록 제한하는 것임.
 - 이러한 벌칙은 업체의 콜센터 상담원들이 부과하므로 업체가 대리운전 기사를 제재할 수 있는 권한을 가지고 있는 것임.
- 퀵서비스 기사도 대리운전 기사와 흡사한 종속성을 보이고 있음. 기본적으로 퀵서비스 기사는 업체의 배송 주문 지시에 근무를 수행하므로 업체가 없이는 배송을 할 수 없음. 대리운전 기사가 스마트폰으로 프로그램을 켜면서 업무를 시작하듯이 퀵서비스 기사는 PDA 사용으로 퀵서비스 기사의 배송 속도, 배송 건수, 배송 요금 등을 업체가 관리 감독 할 수 있음.
- 또한 근무수칙을 이행하지 않거나 문제가 발생할 때에 상점을 주거나 벌점을 주는 방식으로 점수제를 운영하여 기사들을 통제함. 이를 보았을 때, 근무수칙은 하나의 업무지시로 작동하게 되며 기사는 마땅히 이를 따라야할 의무를 가지고 있기에 종속성이 발생함.

애들이 뭘 만들었냐면 일을 잘하고 친절한 기사한테는 점수제를 그러니까 당근과 채찍을 만들어가지고 상점을 1점.. 친절하고 일도 빨리 처리하면 점수를 줘요. 그런데 다른 기사는 불친절하고 일도 못한다 하면 벌점 1점 주고 그래서 벌점이 20점이 되면 거기에서 반성문 쓰고 퇴출당하고 하는거죠.

- 대리운전 기사 중 전업기사의 경우에 일정 기간 이상 동안 계속하여 특정 업체를 위해 노동을 제공하고 있고 그 대가로 얻는 수입이 주수입이 될 수 밖에 없음. 이 경우에는 하나 이상의 대리운전업체의 업무를 동시에 수행 할 수 없으며, 업무규정 상 타 업체의 콜을 받거나 홍보를 하는 경우 징계를 받는다는 점에서 경제적 종속성도 높다고 볼 수 있음.

- 퀵서비스 기사는 생산수단인 오토바이를 소유하고 있지만 업체와 프로그램 업체의 배송 주문 없이는 스스로 수익을 올릴 수 없음. 더 많은 주문을 받아 수익을 올리기 위해서 복수의 업체나 프로그램 업체와 계약하는 것을 보았을 때, 경제적 종속성이 높다고 볼 수 있음.
- 대리운전 기사나 퀵서비스 기사의 업무 특성상 둘이 존재하지 않는다면 대리운전업과 퀵서비스업이 존재할 수 없음. 결국 두 업무가 업체나 연합으로 통합되어 있지는 않으나 자신의 사업에 가장 중요한 구성요소인 것을 살펴봤을 때, 조직종속성도 가지고 있는 것으로 보임.

제5장 정책대안²⁾

1. 대리운전기사와 퀵서비스기사에 대한 지자체 차원의 정책적 지원 방안

- 대리운전기사와 퀵서비스기사의 처우를 실질적으로 개선하기 위해서는 우선적으로는 특수고용 노동자인 대리운전/퀵서비스기사의 노동자성 인정이 무엇보다 중요하며 대리운전 및 퀵서비스 업계 전반에 대한 구조 개선이 병행되어야 함.
- 하지만 대리운전기사와 퀵서비스기사에 대한 실태조사 결과를 바탕으로 수원시가 할 수 있는 실제적인 처우개선 방향과 분야, 지자체 차원의 정책개입과 지원방안에 초점을 두고 정책적인 지원방안을 제시하고자 함.

1) 지자체의 역할 변화: 자율규제에서 이해당사자 참여로의 관점 전환

- 그동안 수원시를 비롯한 지방자치단체의 대리운전업 및 퀵서비스업과 관련된 정책은 규제에 초점을 맞춰왔으나 그마저도 제대로 실행되지 않았음. 지방자치단체는 기존의 자유방임적인 모습에서 벗어나 각 이해 당사자들의 현실과 이해관계를 바탕으로 사회적 소통을 통하여 이해당사자들의 자발적인 참여를 이끌어 내는 방향으로 정책이 초점이 변화해야 함.
- 지역에 설치되어 있는 노사민정협의회나 일자리위원회 등을 통하여 이해당사자들의 의견을 수렴하고 정책을 수립할 수 있는 기관에 대리운전업과 퀵서비스업의 노동현실을 논의할 수 있는 통로를 만들고 업종의 구조적 문제들에 대한 의견을 나눌 수 있어야 함.

2) 수원시 관내에서 일하고 있는 이동노동자에 대한 규모파악

- 4차 산업혁명으로 인하여 날이 가면 갈수록 이동노동자에 대한 관심은 높아지고 있지만 업종 특성으로 인하여 이동노동자에 대한 규모파악을 하

2) 이 파트는 서울노동권익센터가 2015년에 연구사업으로 수행한 『이동노동 종사자 지원 방안 연구』(이철 외)의 제6장을 인용하여 수원시 사례에 맞게 정리한 내용임.

지 못하고 있음.

- 이 현실은 중앙정부, 지방정부에서도 제대로 된 규모를 파악하지 못하고 있고, 당사자 단체인 노조와 협회에서도 규모파악이 어렵다고 말하고 있어, 제대로 된 통계자료 자체가 만들어지지 못하고 있음.
 - 실태조사에서도 가장 어려웠던 점이 대리운전 기사와 퀵서비스 기사의 규모파악이었음.
- 규모파악이 불가능하다는 것은 아무리 좋은 제도를 만들어도 정책의 수혜자, 특히 혼자서 노동을 하고 있는 특수고용노동자들에 대하여 제대로 된 정책집행이 되지 않을 수 있다는 뜻이므로 이에 대한 규모조사가 필요함.
- 시에서는 정책집행역량을 동원하여 업체, 프로그램 업체 등과 접촉하여 규모를 받아 이것을 다시 재추산 하는 과정이 필요함.
- 재추산을 해야하는 이유는 노동자가 한 프로그램만 쓰는 것이 아니라 여러 프로그램을 중복으로 이용하기 때문임.
- 2020년부터 운영되는 컴퓨터를 기반으로 컴퓨터 이용자 수와 컴퓨터에서 운영하는 각종 프로그램 이용자 수를 파악하여 대체적으로 이동노동자의 수를 파악할 수도 있음.
- 수원시에서 기초자치단체 가운데 최초로 이동노동자 수의 규모파악이 성공하게 된다면 수원시의 규모파악 모델을 바탕으로 다른 지자체에서도 이동노동자 수를 파악할 수 있게 될 것임. 이동노동자 사업에 있어서도 전국적으로 선도적인 입지를 가질 수 있음.

3) 열악한 사회보험을 보완할 수 있는 지자체의 제도를 형성

- 중앙정부처럼 근로자의 개념을 바꾸거나 4대보험의 가입을 강제할 수는 없지만 지자체도 조례 등을 이용하여, 특수고용 노동자에 대한 보호방안을 제안하거나 시행할 수 있음.
- 지자체가 시행할 수 있는 방식은 사회적 보조 방식이 대표적이며, 지자

체가 시행할 수 있는 테두리 내에서 노동자의 개념을 확장할 수 있음.

- 지자체가 조례를 통하여 노동권 보호제도를 실시함으로써 국가의 노동자성 개념과 사회보험 적용 확대를 유도하는 역할을 기대할 수 있음.
- 경기도 노동자 건강증진 조례: 경기도는 2019년 4월, 경기도 노동자 건강증진조례를 제정하고 시행하였음.
 - 조례의 대상은 경기도 내의 50인 미만 사업장에 근무하는 노동자나 자영업자, 특수고용 노동자, 소상공인을 대상으로 하고 있어 상대적으로 체계적인 건강관리가 이뤄지지 못하는 노동취약계층을 대상으로 하고 있음.
 - 조례에는 경기도지사에게 노동취약계층에 대한 시책수립과 재정보호를 의무사항으로 명시하여 노동자의 건강권에 대한 책임을 지게 하였음. 또한 건강검진과 건강증진을 위한 사업을 명시함으로써 특수고용 노동자들이 건강권을 돌볼 수 있는 최소한의 여건을 마련해 두었음.
 - 국가의 건강보험이 현실적으로 특수고용 노동자 보호를 제외한 상황이므로 지자체의 조례가 사각지대를 제거하는 하나의 요소가 되고 있음.

4) 일자리 훈련 및 교육

- 대리운전 기사와 퀵서비스 기사는 열악한 노동환경으로 인하여 이직을 하고 싶어하는 비율은 높지만 실제로 이직을 하는 비율은 낮음.
- 수원시는 기존의 저임금 일자리 중심의 취업우선 전략보다는 대리운전 기사와 퀵서비스 기사가 현업에 종사하면서 충분한 탐색과 충실한 직업훈련 또는 창업교육 등의 준비를 할 수 있도록 맞춤형 지원 체계를 마련해야 함.
- 안정적으로 취업훈련 기회를 줌으로 인해서 적절한 소득과 안전한 노동환경을 보장해야 함.

5) 대리운전/퀵서비스 업종에 대한 사회적 경제 적용

- 2010년대부터 사회적 경제에 대한 관심이 많아졌고 그에 따라서 사회적

기업과 협동조합과 같은 제도들이 국민들의 관심을 많이 사공 있음. 문재인 정부 출범 이후, 단순한 일자리의 창출이 아닌 일자리의 질의 개선을 주요 관심사로 두고 있으며 그에 따라 사회적 경제는 더욱 촉망받는 관심사로 부상하고 있음.

- 대리운전과 퀵서비스 업종에도 협동조합이 활동하고 있으며 기존의 대리/퀵 업체 중에도 사회적 기업 또는 협동조합으로 전환한 예를 많이 볼 수 있음.
- 대리운전과 퀵서비스 업종의 사회적 기업들은 많이 출연하였지만 아직 까지도 사업이 안정화되거나 더욱 크게 확산되고 있지는 못하고 있음.
- 삶 중심의 지역사회경제 시스템은 현재 난립하고 있는 대리운전/퀵서비스 업체의 문제를 사회적 경제 영역으로 들어오게 해서 대형화를 통한 규모의 경제를 확보하고 효율성을 제고하면 대리운전/퀵서비스업의 구조 개선에 도움을 줄 것임.
- 수원시가 사회적 경제 부문의 정책을 통해 수원 및 인근 지역에 있는 대리운전/퀵서비스 기업과 협동조합을 사회적 경제와 사회적 기업형으로 변화시켜 나간다면, 적절한 윤임(공정 윤임)을 기반으로 대리운전/퀵서비스 기사의 권익을 존중하면서 양질의 대리운전 서비스를 제공할 수 있을 것임.

6) 대리운전/퀵서비스 전반에 대한 실태조사 실시

- 수원시 차원에서 대리운전업과 퀵서비스업과 관련해서 총괄적인 대응 전략과 계획을 수립하기 위해서는 체계적인 실태조사가 필요함.
- 그동안 대리운전과 퀵서비스와 같은 이동노동자와 관련하여 그 특수성으로 인해 통계를 형성하기에 어려움이 있었고, 대강의 윤곽을 파악하기 위한 실태조사만 이루어져 왔음. 단순히 업종에 대한 실태조사가 아니라 소비자의 반응까지 포함한 종합적인 실태조사를 하고 이를 활용하여야 함.
- 대리운전과 퀵서비스가 (화물)운수업 차원의 구조적 개선이 필요하다는

점에서 지자체 차원의 대응이 한계가 있을 수밖에 없다는 점을 고려하더라도 전반적인 구조개선 방향을 제시하는 것이 필요함.

7) 사회적 거버넌스의 구성

- 대리운전 및 퀵서비스 업종과 기사의 문제를 해결하기 위해서는 사회구성원으로서 기사의 생존권을 보장한다는 시각에서 우선 당사자인 기사들의 조직화를 촉진할 필요가 있고, 이에 기초하여 회사와 보험사를 포함한 관련 업체, 소비자의 대표로서 시민단체, 중앙 혹은 지방정부가 함께하는 거버넌스를 구성하는 데에서 시작해야 함.
- 대리운전 및 퀵서비스의 제도화가 정체되고 있는 상황에서 현재 업종의 문제점들과 기사의 생존권 문제를 방치하지 않기 위해서는 지역 차원에서 대안을 마련하는 것을 적극적으로 추진할 필요가 있음.
- 사회적 거버넌스를 구성하고 대리운전/퀵서비스 업종 지역노사민정협의회와 불공정피해 상담센터, 분쟁조정센터와 같은 기구를 설치·운영하여 대리운전/퀵서비스 업종의 구조개선과 대리운전/퀵서비스 기사의 생존권 문제를 해결해 나가야 할 것임.
- 사회적 거버넌스를 통해 업체가 일방적으로 정하는 수수료율이나 각종 패널티 등 부당행위를 근절할 수 있는 방안, 대리운전/퀵서비스 보험제도 개선방안, 프로그램의 적정사용료, 표준계약서·표준약관·표준요금제의 도입, 불공정피해와 부당 행위 상담 등의 해결방안들을 마련해 나가야 할 것임.

2. 이동노동 종사자를 위한 쉼터 조성

- 수원시가 추진하고 있는 이동노동 종사자를 위한 쉼터는 이동노동 종사자들의 근로조건을 개선하기 위한 사업 중 하나임.
- 이동노동 종사자를 위한 쉼터는 이동노동자에게 인간다운 노동환경을 조성하는 첫 발걸음이 될 것이며, 이동노동자가 제대로 된 노동환경 속에서 일할 수 있는 변화의 시작이 될 것임.

- 이동노동 종사자를 위한 쉼터는 수원시의 정책과 복지시스템이 현장의 이동노동자와 만나는 공간으로서의 설계가 필요함.
 - 일을 하다 쉬어 가는 단순한 쉼터만이 아닌 절박한 악순환의 고리에서 생존권 위기에 내몰린 이동노동자들이 ‘삶을 정상화하기 위한 공간으로서의 쉼터’로 시야를 넓혀 지원해야 할 것임.
- 쉼터의 운영과 관련하여서는 다음과 같은 원칙이 고려되어야 함.
 - 우선 당사자인 이동노동자의 참여가 보장되고 권장되어야 함. 사업의 내실화와 확장성을 고려, 당사자 주체들의 참여를 통한 동학의 확보가 필수적이기 때문임. 만일 지자체가 이들에게 참여기회를 주지 않는다면, 제대로 된 복지서비스가 이루어지기 어려우며, 한시성 지자체 사업으로 끝날 확률이 있음.
 - ‘삶을 정상화하기 위한 공간으로서 쉼터’라는 방향을 가지고 당사자 주체들의 참여 속에 사업 내용을 마련해야 할 것임.
 - 한정된 예산을 고려하여 집중화된 사업을 통하여 시범사업의 전형을 마련해야 할 것임.
- 쉼터의 기능과 역할은 단순 휴게 기능을 제공하는 것을 넘어서 상담과 교육, 프로그램의 개발, 네트워크의 구축과 연계로 확장되어야 할 것임.
- 쉼터 사업의 내용과 흐름은 이동노동 종사자들에 대한 기초 상담을 통하여 문제해결의 방향을 정하면 이를 수원의 각 복지시스템과 연결하여 해결방안을 마련하는 것이 중요함.
 - 쉼터 사업은 공적 재정지원이 들어가는 만큼 사업의 적절성과 공공성을 확보해야 함. 그러기 위해서는 단순휴게시설에서 수익이 발생할 수 있는 사업은 최소화하고 상담과 교육, 프로그램 개발, 네트워크 구축과 연계 통해 수원시가 보유하고 있는 복지와 민생 관련 자원과 공적인 사회서비스를 제공하는 것이 쉼터 사업에 대한 정당성을 확보하는 데 도움이 될 것임.

참고문헌

- 국민권익위원회. 2011. “이륜자동차 화물배송서비스사업 제도화.” 국민권익위원회.
- 김대연 외. 2011. ““도로위의 노동자들” : ‘위장 자영인’ 의 근로 자성 인정 여부-퀵서비스 기사와 대리운전 기사를 중심으로.” 《공익과 인권》 Vol. 9: 128-206. 서울대학교 공익인권법센터.
- 김수근. 2019. “특수형태근로종사자의 안전보건 실태”. 《산업보건》 Vol.375: 21-34.
- 김종진. 2013. 『서울지역 퀵서비스 노동환경 실태조사 보고서』. 한국노동사회연구소.
- 노사정위원회 운수부문정책협의회. 2005. “대리운전 제도화에 관한 대정부 건의 문(안).” 노사정위원회.
- 모창환·서민정. 2008. 『자가용자동차 대리운전 자율규제사업의 평가와 개선방안』. 단기수시연구 2008-02. 한국교통연구원.
- 모창환 외. 2006. 『자가용자동차 대리운전 실태분석과 개선방안 마련을 위한 공동 연구』. 한국교통연구원.
- 박호환 외. 2011. 『특수형태 업무종사자 실태조사』. 한국노사관계학회.
- 오종은. 2011. “산재보험 사각지대 해소를 위한 연구: 퀵서비스종사자를 중심으로.” 《사회보장연구》. 27(4): 111-135. 한국사회보장학회.
- 이우승. 2002. 『서울시 택배제도 개선방안 연구』. 서울연구원.
- 이철 외. 2015. 『이동노동 종사자 지원 방안 연구』. 서울노동권익센터.
- 정홍준. 2019. 『특수형태 근로종사자의 규모 추정 보고서』, 한국노동연구원 보고서.
- 조돈문 외. 2015. 『민간부문 비정규직 인권상황 실태조사: 특수형태근로종사자를 중심으로』. 국가인권위원회 용역보고서.
- 최시영 외. (2012). 『산재보험 적용방식 개선을 위한 일본 퀵서비스제도의 연구』. 고용노동부.
- 한국소비자원. 2004. “이륜차(오토바이) 택배서비스 이용실태조사.” 거래조사국 서비스조사팀.

- 한국비정규노동센터. 2006. 『특수고용 연구포럼 실태조사결과보고서』. 한국비정규노동센터.
- 한국비정규노동센터. 2016. 『노동자로 불리지 못하는 노동자』. 서울: 매일노동뉴스.
- 한국비정규노동센터. 2019. 『통계로 본 비정규노동자: 2019년 8월 경제활동인구조사 근로형태별 부가조사 분석』.

수원시 이동노동자 실태조사

본 조사는 수원시 비정규직 노동자복지센터의 의뢰로 수원시에서 일하고 있는 이동노동자들의 기본적인 현황과 실태 조사를 진행하고 있습니다. 설문조사 결과는 향후 수원시 이동노동자들의 개선방안을 마련하는데 기초자료로 활용할 예정입니다. 바쁘시더라도 설문에 응해주시면 수원시에서 노동자들을 위한 지원정책 수립에 큰 도움이 될 것입니다.

본 조사의 응답내용은 통계법 제 33조(비밀보호)에 의거하여 비밀이 보장됩니다. 설문에 대한 모든 응답과 개인적인 사항은 철저히 무기명으로 처리하며, 통계적 분석 목적 이외의 다른 용도로는 사용하지 않을 것을 약속드립니다.

본 조사의 취지에 공감하시고 설문에 응해주셔서 감사합니다.

2019년 9월

연구과제 발주 : 수원시 비정규직 노동자 복지센터 연구과제 수행기관 : 한국비정규노동센터



1. 기본 정보

1. 성별: ① 남성 ② 여성
2. 연령: 만 ()세
3. 현재 본인이 하는 일은 어떤 일입니까?
① 대리운전기사 ② 킥서비스 기사
4. 현재 직업에 종사한 총 기간은 어떻게 됩니까? ()년 ()개월
5. 현재의 직업을 전업/부업 중 어떤 형태로 하고 계십니까?
① 대리운전 또는 킥서비스를 전업으로 하고 있다.
② 대리운전 또는 킥서비스를 부업으로 하고 있다.
③ 대리운전 또는 킥서비스가 본업이나 다른 부업을 하고 있다.
6. 지금 하시는 일 이전에 하셨던 직업은 무엇입니까?
① 사무직 월급노동자 ② 생산직 월급노동자 ③ 자영업 ④ 기타()
⑤ 해당없음
7. 귀하의 사업장에는 노동조합이 있습니까? ① 있음 ② 없음

II. 노동조건 및 실태

1. 현재 귀하께서 일하는 형태는 무엇인가요?

- ① 광역기사/광역킷기사 ② 월급기사/법인가사 ③ 지역기사/지역킷기사
 ④ 지역 및 광역 병행 ⑤ 기타 ()

2. 업무와 관련하여 업체가 귀하에게 얼마나 간섭하는 정도는 어떻습니까?

- ① 매우 높다 ② 높다 ③ 그저 그렇다 ④ 낮다 ⑤ 매우 낮다

3. 다음은 귀하의 노동시간 관련 질문입니다.

1) 1일 평균 근무시간은	() 시간이며, 그 중	1-1) 출퇴근시간은	() 시간
		1-2) 대기시간(식사 및 휴식시간 포함)은	() 시간
		1-3) 실운영시간은	() 시간
2) 휴일근무	귀하는 휴일근무(토요일, 일요일)를 하시나요? ① 매주 근무 ② 격주 근무 ③ 가끔 일이 있을 때만 근무 ④ 토요일만 근무 ⑤ 하지 않음 ⑥ 기타()		
3) 1달 평균 근무일수	() 일		

4. 다음 항목들에 대해 어떻게 느끼십니까? 대리운전기사 선생님들과 킷서비스기사 선생님의 질문이 나누어져 있습니다.

1) 킷서비스기사 선생님 질문

	매우 그렇다	조금 그렇다	보통 이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
업체를 통하지 않고서는 오더를 받을 수 없다	①	②	③	④	⑤
업체들의 부당한 지시나 강요에 따르지 않으면 락 등의 제재나 해고 등의 부담이 있다	①	②	③	④	⑤
요금(경유나 중량 포함) 등을 업체에서 일방적으로 정한다	①	②	③	④	⑤
업체가 자신의 수입에 중대한 영향을 미친다.	①	②	③	④	⑤

2) 대리운전기사 선생님 질문

	매우 그렇다	조금 그렇다	보통 이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
콜센터는 대리기사에게 횡포가 심하다	①	②	③	④	⑤
고객은 대리기사를 무시하는 경향이 있다	①	②	③	④	⑤
현재의 대리운임은 적당하다	①	②	③	④	⑤
나는 운전으로 인하여 사고나 질병의 위협을 많이 느낀다.	①	②	③	④	⑤

5. 귀하는 현재의 직업에 대하여 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 만족한다 ② 만족한다 ③ 보통이다 ④ 만족하지 않는다
⑤ 전혀 만족하지 않는다

6. 다음은 귀하의 소득과 지출비용에 관련한 질문입니다.

1) 작년 1년 동안 번 총 수입금은 월 평균	() 만원 이다.	
2) 한 달 기준 업체나 업무를 위 해서 사용한 지불금액은	유류비	()만원
	보험료	()만원
	통신비	()만원
	수리비 등 차량유지비/ 자차 사용 비용(콜수행을 위한 비용)	()만원
	프로그램비	()만원
	출근비/관리비	()만원
3) 총 수입에서 지불금액을 제외한 순 수입은	평균 ()만원 이다.	
4) 현재 순수입 만족도는?	① 매우 만족함 ② 만족함 ③ 그저 그렇다 ④ 만족하지 않음 ⑤ 전혀 만족하지 않음	
5) 지난 3년간 나의 평균 순수입 은?	① 줄어들었다 ② 늘었다 ③ 변함없다	

7. 귀하는 업체와 고용계약서를 작성하였습니까?

- ① 작성했다 ② 작성하지 않았다
③ 근로계약서는 아니지만 위탁계약서를 작성했다
④ 프로그램 등록코드 등으로 대체했다 ⑤ 기타 ()

IV. 정책대안

1. 업무에서 시급하게 개선되어야 할 것은 무엇입니까? 두 개를 골라 번호를 적어주십시오.

- ① 운행료 인상/(가격덤핑을 막는) 표준요금제 도입
- ② 콜비 수수료 인하/중간수수료 인하 및 정액제로 환원
- ③ 산재보험 확대 및 4대 보험 의무화
- ④ 업체의 횡포를 막기 위한 제도적 규율 강화
- ⑤ 노동자성 인정
- ⑥ 기타 ()

2. 수원시가 대리운전노동자 및 쿼서비스노동자의 삶의 향상을 위하여 해야 할 정책은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 쉼터 등의 휴식시설 증설
- ② 복지의 사각지대에 있는 노동자들을 위하여 적극적인 사회복지정책 실시
- ③ 신용불량 등의 재정적 어려움에 대한 적극적인 구제제도 마련
- ④ 적극적인 직업 알선과 교육을 통한 이직 알선
- ⑤ 악성업체들을 공개하고 노동자와 공유
- ⑥ 기타 ()

V. 휴게시설 및 쉼터

1. 현재 휴게, 식사, 수면 등을 위해 고정적으로 이용하는 휴게시설이 있는가?

- ① 있음 ② 없음 ③ 고정적이지는 않고 가끔씩 이용하는 시설은 있음

1) (1번 질문에 ①,③에 응답한 선생님들만) 귀하가 고정적으로 이용하는 휴게시설은?

- ① 일터 주변의 주차장이나 빌딩 안 휴게실 ② 업체가 마련한 (간이) 휴게실
- ③ 동료들과 함께 임의로 만든 장소 ④ 행정기관이나 공익단체가 제공한 장소
- ⑤ 기타 ()

2) (1번 질문에 ①,③에 응답한 선생님들만) 휴게시설의 만족도는?

- ① 매우 만족한다 ② 만족한다 ③ 보통이다
- ④ 만족하지 않는다 ⑤ 전혀 만족하지 않는다

2. 수원시에서는 대리운전기사와 퀵서비스기사를 포함한 이동노동자 쉼터를 설립, 운영하려고 합니다. 다음에 대해서 귀하는 어떻게 생각하십니까?

	매우 그렇다	조금 그렇다	보통 이다	별로 그렇지 않다	전혀 그렇지 않다
이동노동자의 휴게, 식사, 수면 등을 위한 쉼터가 필요함	①	②	③	④	⑤
지자체에서 이동노동자를 위한 쉼터를 운영하는 것은 바람직함	①	②	③	④	⑤
쉼터의 운영에 이해당사자인 이동노동자들이 참여해야함	①	②	③	④	⑤

3. 수원시에서 운영할 이동노동자 쉼터가 단순 휴게공간 이외에 쉼터에서 제공해야할 서비스로 가장 적합한 것을 두 가지만 답해주십시오.

- ① 대리운전 또는 퀵서비스 관련 각종 상담 지원과 정보 제공
- ② 가계와 금융관련 법률상담
- ③ 타 직종으로의 전직교육
- ④ 건강 관련 교육
- ⑤ 대리운전기사를 위한 복지서비스
- ⑥ 기타 ()

4. 다음 중 쉼터의 형태로서 가장 적합하다고 생각하는 것은?

- ① 한 지역에서 고정적이고 안정적인 쉼터형태(사무실 공간 등)
- ② 다양한 지역에서 이동쉼터 형태 (이동버스 등)
- ③ 기타 ()

- 설문에 응답해주셔서 감사합니다-