

최종보고서  
2021-08

# 집배원 점심시간 활용 실태 보고서

2021. 08.

## 제 1장 사업의 배경 및 목적

집배원의 업무는 근무 중 사고, 뇌출혈, 심근경색 등 사망재해가 발생하고 장시간 노동과 업무의 과중함이 그 원인으로 알려졌다. 2017년 기준 연간 노동시간은 2,745시간으로, OECD 평균보다 123일 더 일하고 한국 평균보다 87일 더 많이 일하며 1일 휴게시간은 35분에 불과한 것으로 나타났다(POST, 2018).

근로기준법 개정으로 주 52시간 제도를 시행하고 있지만 무료노동과 법적으로 보장된 휴게시간을 보장받지 못함으로 인해, 실제 근무시간은 52시간을 초과하고 있다고 볼 수 있다. 2019년의 집배원 사망 재해가 과로에 의한 산업재해로 인정받는 등 과중한 업무는 해소되지 않고 있다.

특히 하루 근무 중 1시간이라는 법정 휴게시간 외에 제조업 등에서는 2시간 근무 후 10~15분 정도의 유급 휴식시간이 있는 반면에, 집배원의 업무 특성상 휴게시간을 보장받지 못하고 있다. 2017년 기준 1일 휴게 시간 35분은 1일 10~11시간을 일하는 집배원들이 하루 종일 휴게하는 시간으로 법정 휴게시간도 보장되지 않는 것이며, 나아가 작업의 강도가 높은 만큼 법정 휴게시간과 별도로 생리적 여유와 피로 회복을 위한 여유 등을 보장받는 것이 필요하다.

이에 전국민주우체국본부에서 집배원들이 점심시간을 어떻게 활용하는지 파악하기 위해 진행되었다. 이는 법정 휴게시간 조차 보장되지 않는 실태를 드러내기 위함이다. 집배원들의 점심시간 중 민원응대 및 사무실 전화 등 1시간의 자유로운 점심시간 활용이 보장이 되는지에 관한 실태를 조사하고, 이를 바탕으로 집배원 노동시간에 대한 합리적인 개선방안을 마련하는 것을 목적으로 하고 있다.

## 제 2장 설문조사 결과

### 2.1 설문지 구성 및 배포

전국의 집배원을 대상으로 오프라인 설문지를 배포하였으며 2021년 4월~7월 동안 진행되었다. 전체 601명의 집배원이 설문에 응답했다. 설문지는 [표1]과 같이 점심시간 활용 및 업무 실태를 중심으로 구성되었다.

[표 1] 설문 조사 항목

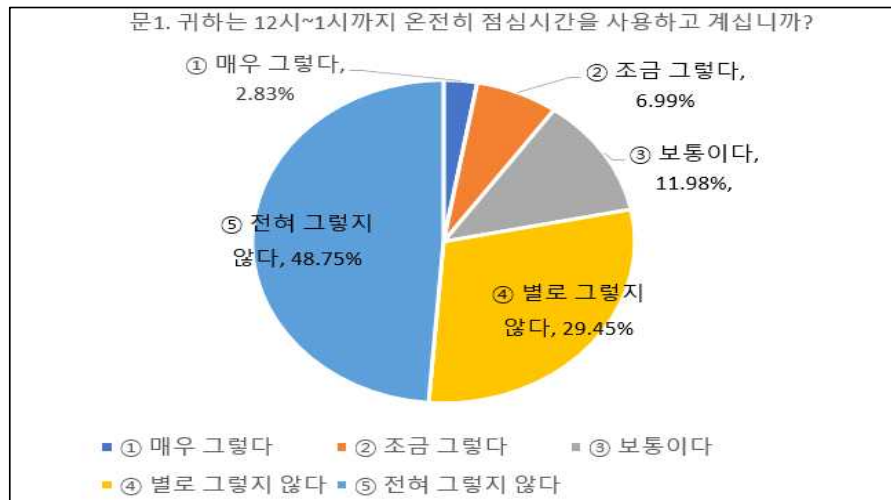
구분	항목 및 내용
점심시간	점심시간 사용 여부 및 실제 사용 시간, 주당 식사 거른 횟수
점심시간 중 업무	(고객) 고객응대 전화, 수취인이 휴게시간 중 대면 요구 (우체국) 집배실 및 민원실 등 업무 전화
점심시간 중 불편 경험	이륜차 및 우편물 보관으로 인한 부자유 공무원 신분으로서 점심식사 부자유

### 2.2 설문결과

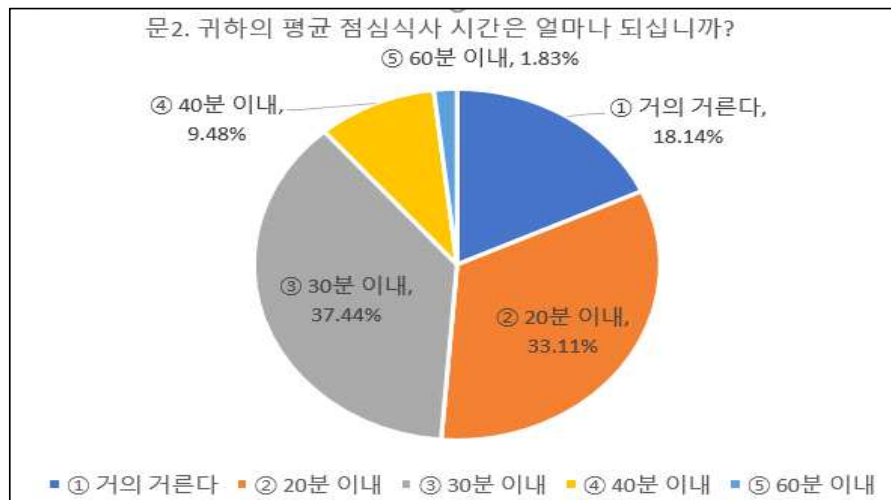
#### 1) 점심시간 사용 여부 및 실제 사용시간

점심시간을 사용하는지 설문한 결과, 매우 그렇거나 조금 그렇다라고 응답한 비율이 9.8%(59명)에 불과했다. 점심시간을 전혀 사용하지 않는다는 응답은 49%(293명)로 가장 많았으며 별로 사용하지 않는다는 응답도 29%(177명)으로, 전체적으로 78%가 점심시간을 제대로 사용하지 못하는 것으로 나타났다.

실제 사용하는 점심시간을 설문한 결과, 거의 거른다는 응답이 18%(109명), 20분 이내라는 응답이 33%(199명)로 나타나 약 51%가 점심시간을 거르거나 20분 미만의 시간 동안 식사를 하는 것으로 나타났다. 60분 정도를 보장받는다는 응답은 2%(11명)에 불과했다.



[그림 1] 점심시간 사용 여부



[그림 2] 실제 사용 점심시간

## 2) 점심식사 거른 경험 및 횟수

최근 1개월 동안 점심식사를 거른적이 있다는 응답자는 75%(448명)으로 나타났다. 거른 경험이 있는 경우 실제 1주일 동안 몇 회 거르는지 설문한 결과, 1주일 평균 2일 거른다는 응답이 34%(149명)으로 가장 많았으며 3일(20%, 87명), 1일(25%, 149명), 5일(13.5%, 60명), 4일(8.6%, 38명) 순으로 나타났다.



[그림 3] 최근 1개월 동안 점심 식사 거른 경험

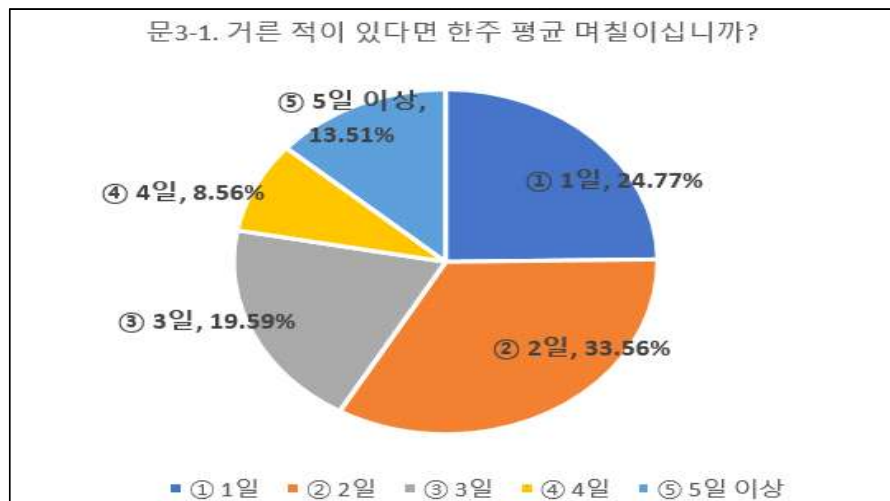


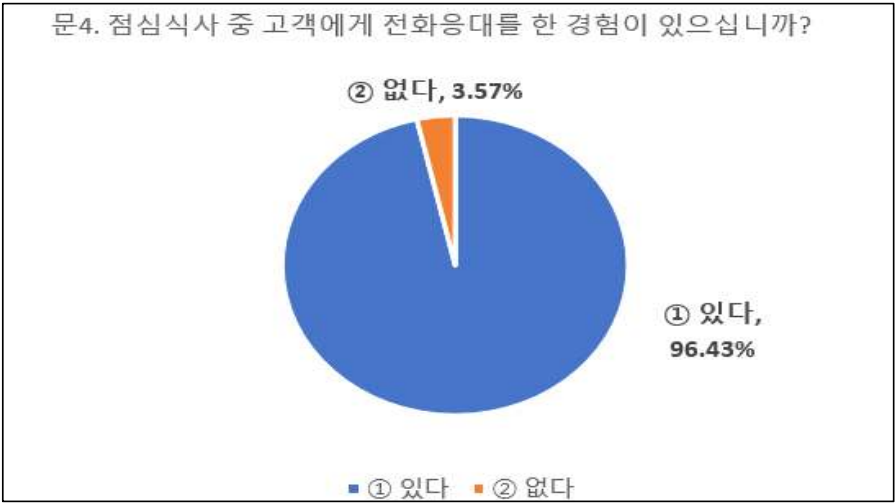
그림 4 1주 평균 거른 점심 식사 일수

### 3) 점심식사 중 업무

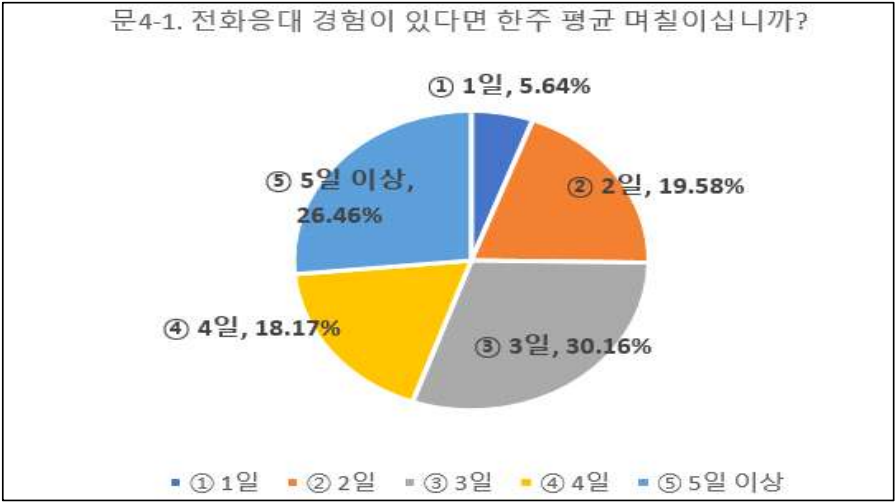
#### ① 고객 전화 및 우편 취급 업무

점심식사 중 고객의 전화 응대를 경험한 적이 있다고 응답한 경우는 98%(589명)으로 거의 모든 집배원이 점심식사 중에 고객 응대 전화를 한 경험이 있는 것으로 나타났다. 1주 평균 점심식사 중 고객응대 전화 일 수는 3일(30%, 171명), 5일(26%, 150명), 2일(19.6%, 111명), 4일(18.2%, 103명), 1일(5.6%, 32명) 순으로 높게 나타났다. 식사 중 고객이 우편물 수취를 위해 식사 장소로 방문한 경우가 자주 또는 조금 있다는 응답이 51%(300명)으로 나타났다. 전혀 없다는 응답은 8%에

불과했다.



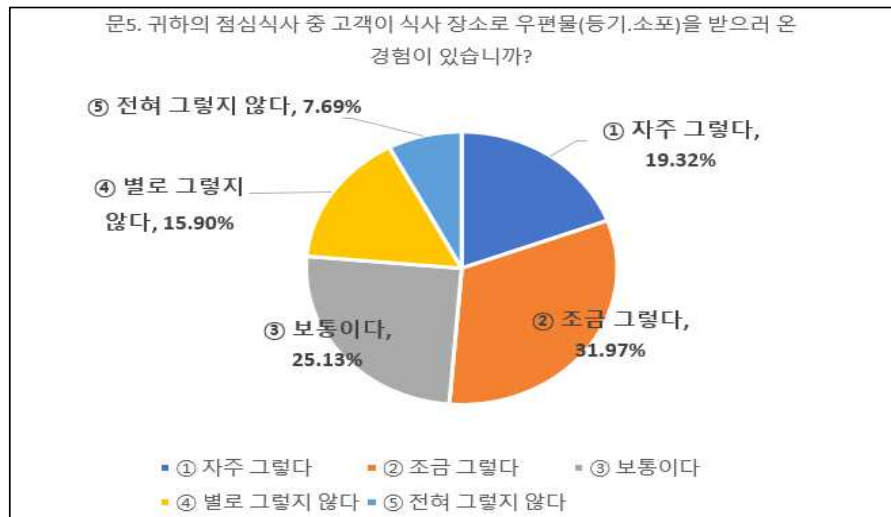
[그림 5] 점심식사 중 고객 응대 전화



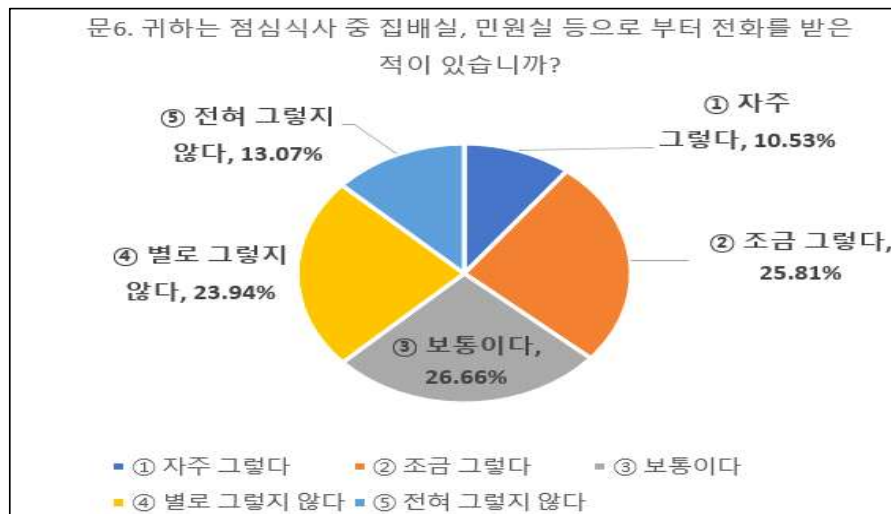
[그림 6] 1주 평균 점심식사 중 고객 전화응대 경험 횟수

② 점심식사 중 우체국으로부터 업무

또한 점심식사 중에 우체국(집배실 또는 민원실)으로부터 업무 전화를 받은 경험을 설문한 결과, 자주 또는 조금 그렇다는 응답이 36%(214명)으로 나타났다. 반면에, 전혀 또는 별로 그렇지 않다는 응답도 37%(218명)으로 나타났다.



[그림 7] 점심식사 중 고객 대면 및 우체국 취급 업무



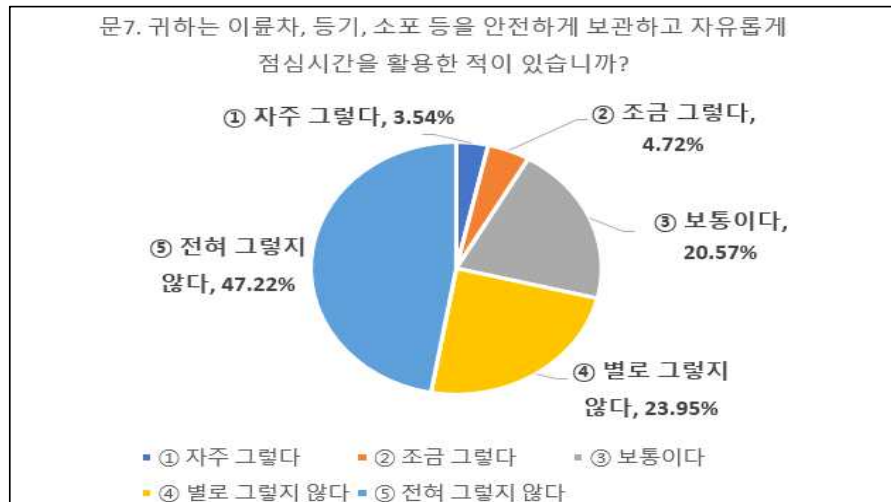
[그림 8] 점심식사 중 우체국으로부터 업무 전화 받은 경험

### 3) 점심식사 중 불편 경험

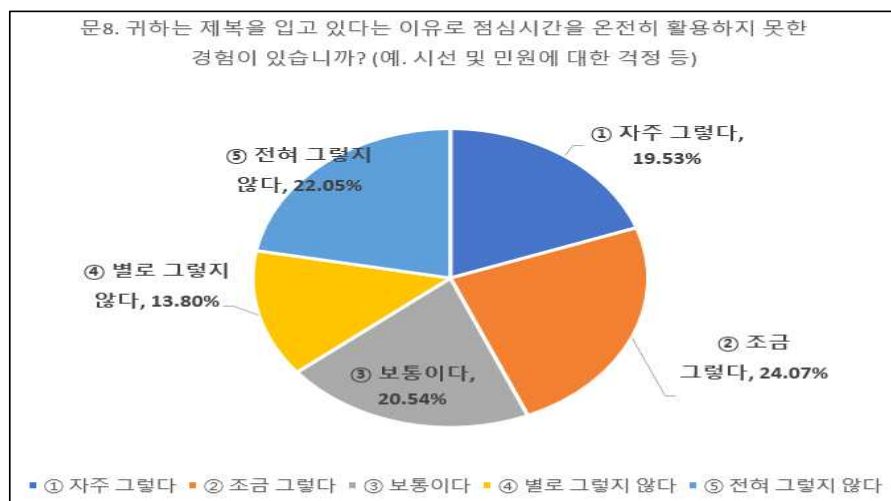
점심식사 중 불편한 경험에 대해서 조사하였으며, 이륜차 및 우편물로 인해 점심시간이 자유롭지 못했던 경험과 공무원 및 소속 등의 신분이 드러나는 제복으로 인한 불편함을 설문했다.

이륜차 등 물품 보관 및 분실 걱정으로 인해 점심시간을 자유롭게 활용한적이 전혀 또는 별로 없다는 응답이 71%(422명)이었으며, 자주 또는 조금 자유롭게 활용한다는 응답은 8%(49명)에 불과했다. 공무원 신분 등이 드러나는 제복으로 인한 불편감을 느끼는지 설문한 결과, 43%(259명)가 자주 또는 조금 불편하다고 응답했

으며 전혀 또는 별로 불편하지 않다는 응답은 36%(213명)으로 나타났다.



[그림 9] 물품 보관 등으로 인한 점심시간 활용 자유



[그림 10] 제복으로 인한 불편 경험



## 제 3장 요약 및 개선 방안

### 3.1 요약

설문에 응답한 집배원 전체적으로 78%가 점심시간을 제대로 사용하지 못하는 것으로 나타났다. 51%가 점심시간을 거르거나 20분 미만의 시간 동안 식사를 하는 것으로 나타났다. 1주일 평균 2일 거른다는 응답이 34%(149명)으로 가장 많았으며 3일(20%, 87명), 1일(25%, 149명), 5일(13.5%, 60명), 4일(8.6%, 38명) 순으로 나타났다.

점심식사 중 고객 및 우체국으로부터의 업무가 이뤄지고 있었으며, 98%(589명)가 점심식사 중 고객으로부터 전화를 받은 경험이 있고 1주 평균 점심식사 중 고객 응대 전화 일 수는 3일(30%, 171명), 5일(26%, 150명), 2일(19.6%, 111명), 4일(18.2%, 103명), 1일(5.6%, 32명) 순으로 높게 나타났다. 51%는 식사 중 고객이 우편물 수취를 위해 식사 장소로 방문한 경험이 자주 또는 조금 있다고 응답했다.

상대적으로 점심 식사 중에 우체국으로부터 업무 전화를 자주 또는 조금 받는다는 응답이 36%(214명)으로 나타나, 고객으로부터 받는 전화 경험에 비해 낮지만 법정 휴게시간은 업무로부터 자유로운 시간이라는 점에서 매우 많은 집배원이 점심식사 중 우체국으로부터 업무전화를 받는 것을 확인 할 수 있다.

또한 71%(422명)가 점심식사 중에 이륜차 및 우편물 보관과 분실 걱정으로 인해 점심시간을 자유롭게 활용하지 못하는 것으로 나타났으며, 43%(259명)가 제복으로 인해 점심시간이 부자유롭다고 응답했다.

### 3.2 개선 방안