

표 1. 질적 조사 내용 요약과 도출된 설문 항목

내용	도출 항목
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 고객 폭행으로 대리 기사를 그만둔 친구, 외제차 사고로 금전적 부담이 커서 대리 기사를 그만둔 동료... 고객 폭행과 사고가 걱정된다.</li> <li>✓ 사고가 나도 중재해줄 곳이 없다. 경찰에 신고해도 현행범이 아니라는 이유로 하루를 다 보내고, 콜센터는 고객에게 친절을 강요하며 고개의 입장에서 판단한다.</li> <li>✓ 고객으로부터 불 친절 항의가 들어오면 콜이 7일간 끊긴다. 그런대 제제가 시작되는지 여부를 나는 알 수가 없다.</li> <li>✓ 고객 폭력으로 한 손으로는 운전대를 한 손으로는 방어를 하면서 곡예 운전을 함</li> <li>✓ 심한 폭언을 들어 정신이 멍하고 운전엔 집중하기 어려웠고, 다른 손님을 모실 때도 잔상이 남아 안전운전이 어려웠다.</li> <li>✓ 손님이 인테리어 사업자였는데, 망치를 던져서 다칩. 경찰에 현행범으로 체포 시킴. 한적한 도로여서 간신히 사고를 피함. 이후 그 손님을 태웠던 쪽 콜은 잡지 않음</li> <li>✓ 말다툼 후 손님이 가위를 꺼내서 협박 및 자해, 운전하는 중에 가위로 자신의 배를 찌름. 바로 한적한 도로로 피해 주차함</li> <li>✓ 술 취해서 자다가 일어나 어디까지 왔느냐고 물어보고 여기까지 밖에 못 왔냐며 뒤통수 때림. 그리고 다시 잠. 사고 위험이 있었음.</li> <li>✓ 손님이 빨리 가자며 과속운전을 요구하고, 안전 신호를 무시할 것을 지시한다</li> </ul>	<p>고객 폭력/폭언, 비폭력적 안전운전 방해</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 집이 일산이어서 새벽 2시가 넘으면 가능한 집 근처 콜을 받으려고 한다. 그렇지 못하면, 대중 교통이 끊긴 시간이라 셔틀, 택시, 그리고 걸어서 집에 가야 한다. 아니면 첫 차가 다닐 때까지 버텨야 한다.</li> <li>✓ 콜 센터 사이의 경쟁으로 가격이 결정되므로 대리비가 낮아진다.</li> <li>✓ 혹시 사고라도 나서 다치면 모아둔 돈이 없어 처리할 수가 없고, 대리 일도 그만두어야 한다.</li> </ul>	<p>근로환경, 보험가입</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 야간에 일하는 것 자체가 힘들다.</li> <li>✓ 가족과 친구와 같이 시간을 보내는 것이 힘들다. 외롭다</li> <li>✓ 콜을 받아서 도착해 보니 친구였다. 이후 동창 모임에 못나간다.</li> <li>✓ 사회적으로 대리 기사를 너무 하찮게 보는 것 같다.</li> <li>✓ 여러 일에 실패해서 대리 기사 일을 하게 되었고, 몸으로 떠면서 정직하게 돈을 벌기 위해 노력하고 있다.</li> <li>✓ 이 일에서 벗어나고 싶다.</li> <li>✓ 콜 이 올리면 먼저 받는 사람이 갖는 거다. 한 식당에서 동시에 식사하더라도 모두 경쟁자이다.</li> <li>✓ 동성애를 요구 받은 적 있다. 내가 이런 것까지 경험해야 되나.</li> <li>✓ 겁도 없이 때린다. 난 이미 빨간 중 간 사람이다. 죽이고 죽을 수 있다</li> </ul>	<p>우울/자살, 사회적 관계, 수면 장애, 자아 존중감, 삶의 질, 이직 의도 등</p>