

# 라이더노동자의 노동실태 조사

2020. 11



은평구노동자종합지원센터  
Eunpyeong-gu Labor Support Center

---

# 목 차

---

<b>I. 서론</b>	<b>01</b>
1. 연구 배경	01
2. 연구 목적	01
3. 연구 방법	02
<b>II. 라이더노동 현황과 쟁점</b>	<b>03</b>
1. 음식배달업의 성장과 라이더노동자 현황	03
2. 라이더노동의 구조와 노동조합	06
3. 라이더노동의 쟁점	16
<b>III. 실태조사 결과</b>	<b>23</b>
1. 라이더노동자 설문조사	23
2. 인터뷰 관련	48
3. 요약	64
<b>IV. 결론 및 제언</b>	<b>76</b>
1. 보험체계의 개선과 현실화	76
2. 라이더노동자의 근로자성	80
3. 보호를 위한 제도적 방안의 문제	82
4. 기 타	84

---

---

## 표 목차

---

〈표Ⅱ-1〉 늘찬배달업의 종사자 규모	05
〈표Ⅱ-2〉 오토바이 배달 사고 현황	19
〈표Ⅱ-3〉 배달노동자 산업재해(사고사망자) 통계	19
〈표Ⅲ-1〉 라이더 설문조사 내용	24
〈표Ⅲ-2〉 조사대상 라이더노동자의 기초 현황	26
〈표Ⅲ-3〉 응답자 소속업체 현황	26
〈표Ⅲ-4〉 연령별 소속업체에 대한 응답자 현황	26
〈표Ⅲ-5〉 응답자의 계약방식 결과	27
〈표Ⅲ-6〉 라이더의 업무 시간 (1일 기준)	29
〈표Ⅲ-7〉 쉬는 날이 있는지에 대한 응답 결과	30
〈표Ⅲ-8〉 출퇴근 시간 지정에 대한 응답 결과	30
〈표Ⅲ-9〉 출근방식에 대한 응답 결과	31
〈표Ⅲ-10〉 대기장소에 대한 응답 결과	31
〈표Ⅲ-11〉 하루 평균 배달 건수에 대한 응답 결과	32
〈표Ⅲ-12〉 콜 수신 방법에 대한 응답 결과	33
〈표Ⅲ-13〉 지시를 받는지 여부에 대한 응답 결과	33
〈표Ⅲ-14〉 배달 앱과 배달대행업체의 라이더 배려정책 정도	35
〈표Ⅲ-15〉 라이더노동자의 월평균 소득과 건당 수수료에 대한 응답 결과	37
〈표Ⅲ-16〉 수수료에 대한 응답 결과	37
〈표Ⅲ-17〉 수수료 책정에 대한 배달대행업체들의 공정성 여부	38
〈표Ⅲ-18〉 안전교육에 대한 응답 결과	39
〈표Ⅲ-19〉 교통사고 시 처리 현황	40
〈표Ⅲ-20〉 배달 앱과 배달대행의 사용자성에 대한 응답자 인식	42
〈표Ⅲ-21〉 만족도와 전직계획	43
〈표Ⅲ-22〉 라이더노동자의 노조 가입 의사	44
〈표Ⅲ-23〉 표준계약서 작성 의무화와 협의 틀 마련	45
〈표Ⅲ-24〉 공공 배달 앱의 필요성과 가입 의사에 대한 응답 결과	46
〈표Ⅲ-25〉 산재보험적용과 안전교육에 대한 응답 결과	47
〈표Ⅲ-26〉 보험료 완화 및 고용보험 허용 관련 응답 결과	47
〈표Ⅲ-27〉 고객과의 분쟁해결절차의 필요성에 대한 응답 결과	48
〈표Ⅲ-28〉 인터뷰 대상자 개요	49
〈표Ⅳ-1〉 담보 별·자기부담금액 별 보험료 할인율	77

---

---

## 그림 목차

---

〈그림 II-1〉 음식배달 서비스의 구조	07
〈그림 II-2〉 유형 1 : 음식주문배달대행 통합형	07
〈그림 II-3〉 유형 2 : 가맹점형 음식배달 구조	08
〈그림 III-1〉 라이더가 계약한 업체 수	28
〈그림 III-2〉 라이더의 주당 근무일 수	29
〈그림 III-3〉 라이더가 겪는 어려움의 응답 결과	34
〈그림 III-4〉 배달대행업체와의 관계에 대한 응답자들의 인식	35
〈그림 III-5〉 경험한 교통사고에 대한 응답 결과	40
〈그림 III-6〉 근로자성에 대한 응답 결과	43

---

이 보고서에 수록된 내용의 일부 혹은 전부를 사전 승인 없이 전재, 역재, 복제할 수 없습니다. 전(역)재의 경우, 반드시 「은평구노동자종합지원센터 라이더노동자의 노동실태 조사(2020) 00페이지에서 전(역)재」 하였다는 출처를 명시한 후 인용할 수 있습니다.

수록된 자료에 대한 질의 또는 제안사항이 있으시면, 은평구노동자종합지원센터 (02-6952-1872)로 문의하여 주시기 바랍니다.

---

# I. 서론

## 1. 연구 배경

○ 최근 각 지방자치단체에서 관내 취약계층으로서 배달 노동자에 대한 연구가 활발하게 진행되고 있음. 서울권익센터에서 2015년 대리운전 기사와 택배 노동자에 대한 지원방안이 검토되었고 수원시에서도 2019년 배달 노동자에 대한 실태조사가 진행된 바 있음

- 그러나 은평구에서는 별도의 배달 노동자 실태가 조사된 바가 없으며, 배달 노동자의 특성상 특정 지역에 국한하여 활동하지 않는다는 선입견으로 더욱 조사된 바가 없었음

○ 배달 노동자의 경우 현재 코로나 19로 인해 배달이 급증하고 있고 그에 따라 배달 사고도 급증하고 있음. 그러나 특수고용노동자라는 신분으로 인해 법적 보호를 받지 못하는 상황이며, 잇단 과로로 인한 죽음이 보도되는 등 사회적 문제가 되고 있음

## 2. 연구 목적

○ 본 조사 연구의 목적은 다음과 같음

- 첫째, 라이더노동을 하는 노동자의 노동환경에 대한 실태를 파악함. 라이더 노동자는 프리랜서로 계약을 하고 있지만, 실제로는 대부분의 라이더노동자가 하나의 업체에 소속되어 있고 전속적으로 콜을 받아 배달을 수행하고 있어 근로자성에 논란이 있음. 따라서 이와 관련된 내용을 검토해볼 필요가

있음

- 둘째, 라이더노동자의 구체적인 노동실태에 대한 파악이 필요함. 실제로 라이더노동에 청소년도 참여하는 등 그 연령대가 매우 넓고 충분한 안전교육이 되지 못한 상태에서 배달대행업체로부터 오토바이를 리스하여 노동하는 경우가 많음. 또한, 산재보험에 가입되지 않은 상태에서 무리하게 콜을 수행하고 있어 사고가 많이 발생하고 있음. 따라서 그 업무의 진행 실태와 조건에 대한 구체적인 파악을 함으로써 대책 마련이 필요함
- 셋째, 라이더노동자의 경우 코로나 19시대를 맞이하여 배달 요청이 급증하였고, 그 과정에서 고객이나 배달대행업체와의 갈등이 빈발하고 있음. 따라서 이와 관련된 개선사항을 구체적으로 파악하여 그에 따른 정책적 대안 마련이 시급함

### 3. 연구 방법

- 연구방법은 문헌조사, 실태조사를 위한 설문 및 인터뷰를 진행할 예정임
- 문헌조사는 그동안 이루어진 라이더노동 관련 연구자료, 문건, 온라인을 통한 실태 등을 종합 정리함으로써 쟁점을 정리하고자 함
- 설문조사는 현재 서울노동권익센터에서 개발한 설문지를 은평지역을 중심으로 활동하고 있는 라이더에게 배포 수집하여 그 결과를 정리함
- 인터뷰는 개별 라이더노동자들과 집중적으로 반 구조화된 질문지를 통해 진행하여 시사점을 정리함

## Ⅱ. 라이더노동 현황과 쟁점

### 1. 음식배달업의 성장과 라이더노동자 현황

#### 가. 음식배달업의 성장

○ 최근 배달 앱을 통한 음식 주문이 인기를 끌면서 온라인 배달 음식 시장 규모가 2년 연속 급성장했음. 2020.2.5. 통계청이 발표한 ‘2019년 연간 온라인 쇼핑동향’을 보면, 지난해 온라인쇼핑 거래액은 134조 5830억 원으로, 전년(113조 7297억 원) 대비 18.3% 증가했음.

- 2001년 통계 작성 이후 최대치로 치킨·피자 배달 같은 음식 서비스 거래액은 9조 7365억 원으로 전년(5조2731) 대비 84.6% 늘었으며, 2018년 거래액도 2017년(2조 7325억 원)보다 93% 증가했는데, 2년 연속 두 배에 가까운 성장세를 보였음(한겨레, 2020.2.5.)

○ 그리하여 음식 주문과 동시에 배달대행까지 연계되는 ‘배달의 민족’, ‘요기요’ 등과 같은 음식배달시장도 증가하였고, 이들 업체의 연간 규모는 15조에 달하는 것으로 예측되고 있음. 1인 가구의 급속한 증가, 배달전문음식점의 증가 및 외식산업의 확대를 기반으로 코로나 19라는 외부적 환경은 단순히 음식점 배달 시장의 증가만이 아니라 배달 앱의 사용도 폭발적으로 증가하였음

- 국내 배달 앱의 시장 규모를 살펴보면, 2013년 3,347억 원 규모에서 2015년 15,056억 원이며, 2018년에는 3조 원으로 추정되고 있음(고용노동부 보도자료, 2019.12.18.)

- 코로나 19로 인한 월별 배달 앱 결제금액의 추이를 살펴보면 2020.3월 10,820억에서 2020.8월 12,050억으로 증가하였으며, 배달 앱 결제자 수도 1,628만 명에 달하는 등 가파르게 배달 앱 시장도 성장하고 있음.
  - 2020. 수도권공정경제협약체가 실시한 실태조사의 결과에 따르면, 음식점 2,000여 곳 중 92.8%가 ‘배달의 민족’에 입점해 있으며, ‘요기요가 40.5%’, ‘배달통’이 7.8% 였으며, 업체당 평균 1.4개의 배달 앱을 복수로 사용하고 있었음. 또한, 소비자의 경우에도 음식배달 시 배달 앱을 사용한다고 하였고, 음식점 업체와 소비자 모두 수수료 인상에 대한 문제를 제기하고 있었고, 이로 인해 공공앱이 출현하고 있음
  - 현재 공공앱은 전라북도 군산시에서 ‘배달의 명수’라는 앱을 개발하여 운영 중이며, 수도권에서는 서울시는 ‘제로배달 유니온’ 앱을 개발하여 서비스를 준비하고 있음. 인천은 ‘인천e음’ 전화주문서비스를 시작하여 2020.11월 현재 가입자 수 124만 명, 가맹점 수 1,777개에 달함. 경기도 역시 공공 배달 앱을 구축 중임
- 서울지역의 음식점업도 전국의 동향과 마찬가지로 급격하게 성장하였음. 2006년 서울의 음식점 업체 수는 전국음식점 업체 수의 18.6%인 78,000여 개로 집계되었으나, 2017년 88,000개로 9.6%가 증가하였음. 그중 일반음식점 역시 2006년 56,000개에서 2017년 61,000개로 약 9%가 증가하였음(통계청, 각년도)
- 은평지역의 경우 음식점업으로 국한하여 제시하는 통계는 없으나, 숙박 및 음식점업으로 제공되는 통계를 보면 2012년에 4,061개로 나타났으나 2018년 4,178개로 나타나 전국 및 서울의 통계와 마찬가지로 증가하고 있음을 확인할 수 있음(은평통계연보, 2019)



## 나. 라이더 종사자 현황

○ 음식점업과 배달 앱의 성장에 따라 라이더 역시 급속하게 성장하고 있음. 그러나 음식배달 노동자(이하에서는 라이더라 함)의 규모를 파악하기는 상당히 어려운 실정임. 통계청의 표준산업분류에서는 라이더노동은 음식배달업 중에서 늘찬 배달업(49402)에 해당하는 것으로 “도시 내에서 소화물을 수집하거나 배달하는 산업활동으로 꽃배달, 음식배달, 서류배달 등이 해당되며 도시 간에 이루어지는 택배는 제외”하고 설명하고 있음. 따라서 라이더노동 종사자의 규모는 늘찬 배달업의 규모로 추산해 볼 수 있음

- 통계청의 늘찬 배달업의 종사자 규모는 2014년 13,252명으로 감소추세를 보이다가 점차 증가하여 2017년 이후 15,540명이 늘어나 2014년 대비 17.2%가 증가하였음. 또한, 서울시만 살펴보면 2016년 4,819명에서 2017년 5,039명 증가하여 4.6% 증가한 것으로 파악됨

〈표 II-1〉 늘찬 배달업의 종사자 규모

(단위 : 명, %)

지역	시기	전체			
			남성	여성	남성비중
전국	2007	17,428	15,762	1,665	90.4
	2011	14,185	13,240	945	93.3
	2012	14,807	13,716	1,092	92.6
	2013	14,165	12,747	1,418	90.0
	2014	13,252	11,988	1,263	90.5
	2015	13,853	12,483	1,371	90.1
	2016	14,749	13,309	1,440	90.2
	2017	15,540	13,927	1,613	89.6
서울시	2016	4,819	-	-	-
	2017	5,039	-	-	-

주 : 서울시의 늘찬 배달업 종사자의 경우 성별분리가 제공되지 않아 전체 규모만 제공함

자료 : 통계청, 전국사업체조사, 운송업조사, 각 연도

(출처 : 장진희, 손정순, 2019에서 재인용)

○ 2017년 이후 라이더노동 종사자는 급격히 증가하고 있는 것으로 추정되나 정확한 규모는 파악되지 않음. 다만 음식점이나 배달 앱을 통한 배달주문의 증가량에는 미치지 못하고 있음이 확인됨

- 배달대행업체 바로고의 올해 1~4월 신규 라이더 수에 대한 발표에 따르면, 1월 약 1,300여 명이었으나 4월 약 4,000여 명으로 증가하여 무려 208%가 증가하였음. 그럼에도 불구하고, 배달 건수의 증가속도에는 미치지 못해 2020.7. 배달 접수 건수는 457,000건에서 8월에 575,000건이 늘어 25.8%가 증가하였으나 배달을 수행하려는 라이더는 12,700명에서 13,700명에 그쳐 7.9% 늘어났음 (아시아경제, 2020.9.1.)

- 따라서 라이더노동에 대한 보다 정확한 규모와 실태 파악 그리고 현재 배달 수요와 공급의 불균형에 따른 라이더 종사자들의 안전문제, 노동시간의 문제, 수수료 문제를 정확하게 파악하여 대안을 모색하는 것이 매우 중요함

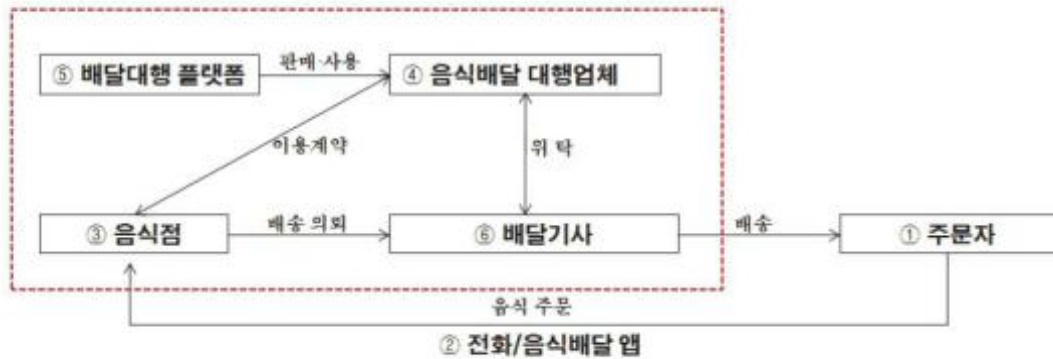
## 2. 라이더노동의 구조와 노동조합

### 가. 라이더노동의 구조

○ 음식배달 서비스는 일반적으로 주문자가 음식점에 전화하거나 혹은 음식 관련 배달 앱을 통해 주문을 하게 되면, 음식점에서 음식배달대행업체와 계약을 맺고, 음식배달 대행업체가 위탁한 배달기사 즉 라이더에게 콜을 넣어주고 라이더가 음식점을 방문하여 주문자에게 배송하는 구조로 이루어 짐

- 아래 그림에서 볼 수 있듯이 총괄적으로 6단계로 이루어져 라이더노동은 배달대행 플랫폼과 음식배달 대행업체 그리고 배달기사인 라이더와의 관계를 주목할 필요가 있음

〈그림 II-1〉 음식배달 서비스의 구조

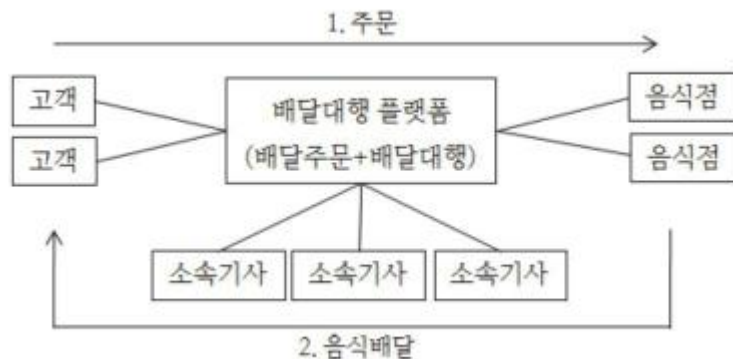


(출처: 장진희, 손정순, 2019)

○ 따라서 라이더를 중심으로 음식배달 구조와 배달 대행 플랫폼, 음식배달 대행 업체의 결합유형을 구별한다면 3가지-통합형, 가맹점형, 기타로 구별할 수 있음.

○ 유형1은 음식주문과 배달대행이 결합된 형태로 고객이 배달주문과 음식배달대행이 하나로 결합되어 배달대행플랫폼을 통해 주문을 하게 되면 배달대행 플랫폼에 소속된 기사가 음식점으로부터 음식을 수령하며 고객에게 전달하는 구조임

〈그림 II-2〉 유형1 : 음식주문배달대행 통합형



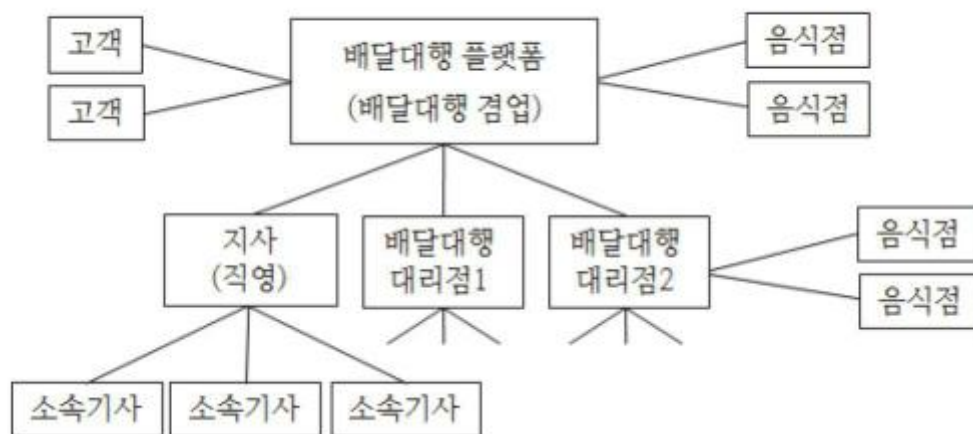
(출처: 이근열, 플랫폼노동자현황 한국노총회의자료, 근로복지공단, 2019, 장정희, 손정순, 2019에서 재인용)

- 이 유형에 해당하는 업체는 대표적으로 배민라이더스, 푸드플라이, 땡동, 우버이츠임

- 이들은 배달대행업체가 독립 운영하는 것으로 타 배달대행 업체와 음식배달에 관한 주문(콜)을 공유하지 않으며, 오직 독자적으로 배달대행업체가 전속적으로 소속배달기사를 통해 배송을 수행하고 있음. 이 경우 라이더는 소속업체 배송만을 하게 되며, 타사 배송을 겸하는 경우 제재 또는 계약해지가 이루어짐
- 따라서 배달주문과 배달대행이 통합되어 운영됨으로써 라이더는 사실상 이 업체에 전속적으로 소속되어 지시를 받으며, 노사관계가 만들어진다고 볼 수 있음

○ 유형2는 가맹점형으로 전국가맹점형배달대행플랫폼이 배달대행을 겸업하면서 하위 단위에 배달대행지사(직영 및 대리점)을 두고 음식점과 배달대행업체지사, 또는 주문자가 배달주문앱을 통해 주문하고 배달대행플랫폼과 배달대행대리점으로 주문(콜)을 전송하여 대리점 소속 라이더에게 콜을 전송하고 자율적으로 선택하여 배달을 수행하는 시스템임

〈그림 II-3〉 유형2 : 가맹점형 음식배달 구조



(출처: 이근열, 플랫폼노동자현황 한국노총회의자료, 근로복지공단, 2019, 장정희, 손정순, 2019에서 재인용)

- 이러한 구조를 가진 배달대행업체는 바로고, 매쉬코리아, 제트콜, 생각대로 등의 업체가 있으며, 이들은 배달 서비스 프로그램/앱의 개발이 상대적으로

쉽기 때문에 50개 이상의 업체에서 프로그램을 개발하여 배포 사용하고 있음

- 이들은 대체로 전속된 업체의 콜을 수행하고 있으나 일부 타 업체의 배송도 수행이 가능하여 원칙적으로 라이더가 계약을 맺고 일을 하고 있는 업체 외에 타사의 콜을 경계 없이 공유하여 제공하되 다만 공유 콜은 사업주가 정하는 범위 안에서 이루어 질 수 있도록 하고 있어 일부 배송 공유 유형이라 할 수 있음 (장진희.손정순, 2019)

○ 유형3은 기타 유형으로 지역 차원에서 독립적으로 음식점들이 연합하거나 동일한 프로그램을 사용하는 배달대행업체가 정보를 자율적으로 공유하면서 운영하는 경우가 있으며, 라이더는 동일한 프로그램을 사용하는 범위 안에서 자율적으로 콜을 선택하여 배송을 수행하는 것으로 파악됨

## 나. 노동조합

○ 현재 라이더를 대상으로 한 노동조합은 민주노총 서비스연맹 서비스일반노동조합 배민라이더스 지회와 라이더 유니온이 있음

- 민주노총서비스 연맹 서비스일반노동조합배민라이더스 지회는 2019.12.월에 설립되어 배민라이더의 사업주 (주)우아한청년들과 단체교섭을 진행함
- 민주노총서비스연맹일반노동조합배민라이더스 지회는 2020.4. 배민라이더의 과반수 노조로 교섭대표노조로 인정되어 단체교섭을 진행하였고. 10.22 22개 조항에 걸친 단체협약을 체결하였음.
- 협약의 주요내용은 라이더들이 배달 건당 200~300원씩 부담하던 배차중개 수수료를 면제해 주고 피복비와 건강검진 비용 등을 지원한다는 내용이 있

고, 장기적으로 계약하고 있는 라이더는 휴식지원비를 제공하며, 날씨가 좋지 않은 날 배달을 중지하도록 하는 등 안정된 배달환경을 보장하는 것으로 합의함. 또한, 라이더의 사회적 인식개선과 서비스 품질 향상을 위해 토론회를 열고, 원활한 소통을 위해 SNS 창구도 마련한다는 내용임

- 그러나 배민에서 소수노조로 있는 라이더유니온은 위 단체협약 결과에 대해 재교섭을 요구하며 강한 문제제기를 하고 있는 상황임. 문제제기의 핵심은 ‘업무배정알고리즘’으로 배민이 도입한 AI를 통한 배차방식인데 이에 대한 지속적인 문제제기를 하였으나 이번 단체교섭과정에서 별다른 성과가 없다는 점을 제기하고 있음. 이에 대해 교섭대표노조인 서비스일반노조 배민지회는 소통의 필요성을 제기하고 있는 상황임(노컷, 2020.10.24.)

○ 라이더 유니온은 2019.5. 배달대행라이더들의 처우 개선을 위해 설립되어 2019.11 서울시로부터 노조설립필증을 받았으며, 2020.7.30. 고용노동부에 노동조합 설립신고서를 접수하여 100일 만에 설립 필증을 교부받았음

- 유니온은 설립필증을 교부받은 근거로 대리운전노조와 같은 유사업종이 있으며, 상당수의 배달라이더가 하나의 사업장에 전속적으로 지휘 감독을 받고 있다는 점, 그리고 증가하고 있는 배달라이더의 노동기본권보장을 위해 노동조합설립이 필요하다는 점을 들고 있음

○ 그외에 배달 플랫폼과 라이더 노조들의 대화 창구로 만들어진 ‘플랫폼 노동 대안 마련을 위한 사회적 대화 포럼’을 통해 배달서비스 플랫폼업체들과 라이더 노조들이 4월부터 12차례 협의한 끝에 합의문을 도출하여 협약식을 진행함

- 플랫폼 노동대안 마련을 위한 사회적 대화 포럼은 공익전문가, 노동조합과 기업이 노사전 연대를 구성하고 플랫폼 노동의 대안마련을 위한다는 목적으로 만들어진 대화체제임. 그리하여 플랫폼 노동 포럼 1기는 배달산업에 대한 논의를 하였고, 배달 종사자가 안전하게 일할 수 있는 환경조성, 산업의

건강한 발전을 위한 토대를 마련하는 것에 목적을 두었음

- 그리하여 의제를 4가지로 정하여 진행하였는데 1) 플랫폼 노동의 보호 대상에 관한 당사자 협의 및 제안 2) 배달산업 시장질서 확립을 위한 기준 마련 3) 배달산업종사자 처우안정을 위한 사회적 보호조치 4) 배달산업의 발전과 종사자 보호를 위한 법제도 개선방안 협의 및 제안이었음
- 협약에 참여 업체는 배달의 민족을 운영하는 우아한 형제들, 요기요를 서비스하는 딜리버리히어로코리아, 배달대행스타트업 스파이더크래프트와 민주노동 서비스 연맹 서비스일반노조배달라이더 지부와 라이더 유니온이 참여 하였음
- 합의문의 내용을 살펴보면, 배달플랫폼 종사자에 대해 플랫폼 기업이 사실상의 고용자 입장에 있음을 인정하고 종사자를 노동자(근로자)의 지위로 인정하였음. 계약 시 상호간의 권리와 의무가 이해되도록 작성하고, 종사자가 스스로 원하는 시간에 업무를 수행할 권리를 갖도록 함, 업무수행날짜, 시간을 지정하지 않고 종사자가 원하지 않는 업무의 수행을 강요하지 않는다는 내용임(한겨레, 2020.10.06.)

**플랫폼 경제 발전과 플랫폼 노동 종사자 권익 보장에 관한 협약**  
**- 배달서비스업을 중심으로 -**

**1. 총칙**

1-1. 이 협약은 플랫폼 경제의 건강한 발전과 플랫폼 노동 종사자의 권익을 보장하기 위해 협약에 참여하는 각 주체의 역할과 노력을 규율하는 것을 목적으로 한다.

1-2. 이 협약은 소비자의 요청에 응답하여 음식, 생활용품 등을 공급자로부터 받아 제시된 위치로 전달하는 배달서비스업을 규율한다.

1-3. 이 협약의 적용 대상은 다음과 같다.

① '플랫폼 기업(이하 기업)'이란 배달서비스업 영역에서 다수의 공급자와 소비자, 배달 노동 종사자를 연결하여 배달 서비스 관련 효율적인 거래행위를 촉진하는 시스템과 이를 운영하는 기업을 통칭한다.

② '플랫폼 노동 종사자(이하 종사자)'란 플랫폼을 매개로 한 업무 수행에 대한 계약을 체결하여 다양한 운송수단을 통해 배달 서비스 업무를 실질적으로 수행하는 모든 사람을 말한다. 단, 근로기준법상 근로계약을 체결하여 배달 서비스 업무를 수행하는 사람은 제외한다.

③ '노동조합'은 종사자가 자주적으로 단결하여 노동조건의 유지 및 개선 등 경제적, 사회적 지위의 향상을 도모함을 목적으로 조직한 단체 또는 그 연합단체를 말하며 종사자를 대표한다.

1-4. 이 협약에 참여한 기업과 노동조합은 신의성실의 원칙에 근거하여 협약사항을 실천하고 공동의 목표 달성을 위해 노력한다. 노동조합은 공급자, 소비자, 종사자의 효용을 증진 시키는 플랫폼의 순기능과 기업의 경영상 권한을 존중하고, 기업은 종사자가 노동조합을 자유로이 결성하고 활동할 권리를 보장하며 단체교섭의 주체로 노동조합을 존중한다.

1-5. 이 협약에 참여한 모든 주체는 배달서비스 산업 생태계의 상생 발전에 있어서 플랫폼 기업과 플랫폼 노동 종사자뿐 아니라 배달서비스 소비자, 음식점 등 공급자, 지역 배달대행사와 같은 이해당사자의 이익이 균형 있게 고려되어야 한다는 점에 뜻을 모았으며 협약의 이행 과정에서 이를 실천하기 위해 노력한다.

**2. 공정한 계약**

2-1. 기업은 배달 업무에 대한 입직 요건을 분명히 하고, 종사자는 이에 협조한다.

2-2. 기업과 종사자 간의 계약은 대등한 지위에서 체결되어야 하며 상호 간의 권리와 의무가 쉽게 이해될 수 있는 형태로 명료하게 작성한다. 계약서에는 계약의 체결과 종료에 관한 일반적 사항이 명시되어야 한다.

2-3. 플랫폼을 매개로 업무 수행에 대한 계약을 체결한 종사자는 스스로가 원하는 시간과 업무를 수행할 권리를 가진다. 기업은 종사자가 업무를 수행해야 하는 날짜나 시간을



지정하지 않으며, 원하지 않는 업무의 수행을 강요하지 않는다.

2-4. 종사자의 귀책 내지는 규칙 위반에 따른 제재의 근거와 절차는 명확해야 하며, 기업은 이를 종사자가 쉽게 확인할 수 있도록 한다.

### 3. 작업조건과 보상

3-1. 기업과 종사자는 사회안전망 보장의 기준이 되는 납세의 의무를 이행하기 위해 상호 노력한다.

3-2. 기업은 종사자가 특정한 업무의 수용 여부를 결정하기 전에 해당 업무의 작업조건과 수행을 통해 자신이 얻게 될 보수에 대한 정보를 명확히 알도록 하며, 보수의 정산 시기에는 세부명세를 제시한다.

3-3. 종사자는 플랫폼이 제시하는 정책을 준수하고 수락한 업무를 효과적으로 수행하며, 브랜드의 가치를 존중하여 가맹점과 소비자와 대면 과정에서 적절한 서비스를 제공한다.

3-4. 기업은 종사자에게 합리적이고 공정하게 업무를 배분한다. 기업이 경력, 숙련, 운송 수단, 지역, 인적 특성 등의 차이에 따라 각 종사자가 선택할 수 있는 업무를 다르게 제시할 경우, 이에 관련한 기준을 종사자가 알 수 있도록 한다.

3-5. 기업은 정부와 협력하여 종사자가 자신의 전문성을 개발할 수 있는 합리적인 교육 프로그램을 마련하기 위해 노력한다.

3-6. 기업은 월급제와 같은 정규적 고용의 필요가 있을 때 기존에 플랫폼을 매개로 업무 수행 계약을 체결하여 근무했던 종사자를 우선 채용하기 위해 노력한다.

### 4. 안전과 보건

4-1. 기업은 산업안전보건법상 의무를 다하고, 산재보험 가입 독려, 적절한 교육 및 보호 장구 제공, 종합보험 안내 등을 통해 종사자가 업무 수행 과정에서 직면할 수 있는 위험을 예방하기 위해 노력한다.

4-2. 기업과 종사자는 배달 서비스의 안전한 수행에 있어서 충분한 휴식의 중요성을 함께 인식하고, 이를 실현하기 위해 상호 노력한다.

4-3. 기업은 가맹점, 소비자가 산업안전보건법상 고객 응대 근로자 보호조치를 인식할 수 있도록 하고, 이를 통해 종사자를 인격적 모독이나 폭언 등으로부터 보호하기 위해 노력한다.

4-4. 기업은 배달 업무상 분쟁이 발생할 경우를 대비한 매뉴얼을 마련하고, 기업과 종사자는 분쟁 발생 시 갈등이 조속히 해결될 수 있도록 상호 노력한다.

4-5. 기업과 종사자는 안전하고 정확한 배달을 위해 상호 노력하며, 심야, 혹한·혹서기, 우천·설천·강풍·노면 결빙 등의 악천후와 감염병 위기 발효 시에는 안전대책을 강구한다.

4-6. 종사자는 돌발적인 위험이 발생하면 이미 수락한 업무라도 중단할 수 있다. 기업은 종사자가 업무의 중단이 불가피했던 상황을 사후에 입증하면 불이익을 주지 않는다.

4-7. 기업은 종사자에게 빠른 배달을 압박하거나 종사자의 귀책이 없는 배달시간의 지

연을 이유로 제재하지 않으며, 위험한 속도경쟁을 유발할 수 있는 정책을 펼치지 않는다.

4-8. 종사자는 법률에 따라 정해진 의무 교육에 반드시 참여하고, 이 외에도 안전에 관하여 플랫폼이 추가로 제공하는 교육에 성실히 임한다.

4-9. 종사자는 업무를 수행하는 과정에서 도로교통법 등 관련 법규를 준수하며 안전한 주행에 각별히 유의한다. 특히, 교통사고처리 특례법상 12대 중과실에 의한 사고를 발생 시키지 않도록 한다.

## 5. 정보보호와 소통

5-1. 기업과 종사자는 개인정보보호법 등 상호 간 및 고객의 개인정보와 관련된 법률을 준수한다.

5-2. 기업은 종사자가 업무 수행 과정에서 겪을 수 있는 고충을 처리하기 위한 창구를 마련하고 성실히 운영한다.

5-3. 종사자는 플랫폼이 제시하는 업무 가이드라인에 대해 자신의 의견을 피력할 권리가 있으며, 기업은 이에 적합한 소통창구를 마련하여 운영한다.

5-4. 기업은 종사자가 업무 수행 계약의 종료 이후에도 일정한 기간 근무 사실, 기간, 보수와 같은 자신의 근무기록에 접근하고 활용할 수 있도록 한다.

## 6. 후속 과제

6-1. 이 협약에 참여한 기업과 노동조합은 협약사항의 취지와 원칙을 유지, 실천, 발전시키기 위해 상설협의기구를 운영한다.

6-2. 상설협의기구의 구성은 이 협약에 서명한 기업과 노동조합, 공익전문가의 협의를 통해 결정한다. 협약의 최초 체결 이후에 서명에 동참한 기업과 노동조합의 참여도 보장한다.

6-3. 상설협의기구는 다음과 같은 사항을 다룬다.

- ① 협약사항 상호 이행의 확인 및 협약의 해석상 분쟁에 관한 협의와 조정
- ② 협약사항 이외에도 기업과 노동조합의 갈등 발생 시 이에 관한 협의와 조정
- ③ 산업 발전과 종사자 권익 보호에 관한 논의

가. 배달료의 기준과 체계 개선방안 마련 : 안전운행, 주행 원가, 시장 여건 등  
나. 플랫폼의 합리적이고 공정한 업무 배분에 관한 서비스 정책, 기술적 요소 등  
다. 배달서비스 분야 직업훈련 인프라 및 협력 프로그램 구축

- ④ 협약사항과 연관된 제도개선 과제에 관한 정부와의 협력
- ⑤ 그 외, 배달 플랫폼 산업 및 노동 생태계의 건강한 발전을 위한 논의

6-4. 상설협의기구의 구성, 안건, 운영방식 등에 관한 세부적인 사항은 협약에 참여한 기업과 노동조합이 합의한 별도의 규칙으로 정한다.

6-5. 상설협의기구는 이 협약의 체결 이후 3개월 이내에 설치하여 운영한다.



**이 협약에 참여한 모든 주체는 다음의 제도개선 과제에 합의하고 정부에 건의한다.**

1. 정부는 플랫폼을 매개로 업무 수행에 대한 계약을 체결하여 서비스를 제공하는 다양한 형태의 노동 실태를 조사하고 유형을 분류하여 이들의 권익을 보호하기 위한 법·제도적 개선방안을 마련한다.
2. 정부는 배달 플랫폼 노동자의 안전과 권익을 실질적으로 증진할 수 있는 다양한 정책을 마련하고 집행한다.
  - 이륜차 종합보험 관련 합리적 수준의 보험료 설정을 위한 획기적인 개선방안 마련
  - 배달서비스 수행을 위한 필수적 비용구조를 파악 및 안전운행, 시장 여건 등을 고려한 적정 배달료 근거 마련
  - 이륜차 수리 및 리스 시장 불공정행위에 대한 실태 파악 및 표준공임비 검토.
3. 정부는 플랫폼 노동자를 포괄할 수 있는 사회안전망 체계를 마련하여 사각지대를 해소한다.
  - 고용보험 및 산재보험 제도 확대·개편.
  - 산재보험의 가입률 제고를 위한 적용제외 및 전속성 기준의 획기적 개선.
  - 정확한 소득 파악과 사회보험 징수를 위한 국세청 등 유관 부처의 역할 제고.
  - 여러 유형의 플랫폼 노동자의 사회적 보호를 위한 온오프 방식 등 다양한 형태의 사회보험 가입·징수·보장 체계 정비.
4. 정부는 플랫폼 노동자를 위한 새로운 직업훈련 및 고용서비스 방안을 마련한다.
  - 일자리 안정성을 위한 직업훈련 제도 등 확대·개편.
  - 플랫폼 서비스에 적합한 직업훈련 인프라 및 프로그램 정비.
  - 플랫폼 노동자에 대한 직업훈련 비용 지원
5. 정부는 국회와 협력하여 배달서비스업에 관한 법률을 제정한다.
  - 배달서비스 법적 정의, 지원·육성 및 감독 근거를 포함한 법률 제정 및 집행.
  - 지역별로 소재한 배달대행업체에 대한 등록과 관리의 방안 마련.
6. 정부는 이 협약에 참여하고 준수하는 등 배달서비스업의 건강한 발전에 노력하는 기업을 지원하고, 시장질서를 왜곡하거나 법제도를 준수하지 않는 기업을 감독한다.
7. 정부는 플랫폼 경제 발전과 플랫폼 노동자 권익 보장에 관련된 경제·산업·고용·노동 등 관계부처의 소관 업무 분장을 명확화하고, 본 협약에 따라 운영되는 상설협의기구와의 일원화된 소통체계를 마련한다.

(출처: 참여와 혁신, 2020.10.27)

### 3. 라이더노동의 쟁점

#### 가. 근로자성

○ 라이더의 근로자성과 관련하여 현재 논란이 진행 중임. 일반적으로 근로기준법에 의한 근로자에 대한 판단은 계약의 형식이 고용계약인지, 도급계약인지 보다 그 실질에 있어 근로자가 사업 또는 사업장에 임금을 목적으로 종속적인 관계에서 사용자에게 근로를 제공하였는지 여부에 따라 판단하고,

- 이때 종속적 관계인지 여부를 판단하는 기준은,

- 1) 업무내용을 사용자가 정하고 취업규칙 또는 복무(인사)규정의 적용을 받는지
- 2) 업무 수행과정에서 사용자가 상당한 지휘 감독을 하는지
- 3) 사용자가 근무 시간과 근무 장소를 지정하고 근로자가 이에 구속을 받는지
- 4) 노무제공자가 스스로 비품, 원자재나 작업도구를 소유하거나 제3자를 고용하여 업무를 대행하게 하는 등 독립하여 자신의 계산으로 사업을 영위할 수 있는지
- 5) 노무제공을 통한 이윤의 창출과 손실의 초래 등 위험을 스스로 안고 있는지
- 6) 보수의 성격이 근로자체의 대상적 성격인지,
- 7) 기본급이나 고정급이 정하여졌는지
- 8) 근로소득세의 원천징수 여부 등 보수에 관한 사항
- 9) 근로제공관계의 계속성과 사용자에게 대한 전속성의 유무와 그 정도
- 10) 사회보장제도에 관한 법령에서 근로자로서 지위를 인정받는지

등을 종합적으로 판단하여야 함(대법원 1994. 12.9. 선고 94다22859 판결 등)

○ 위 기준에 기초하여 2019.11.7. 고용노동부가 요기요 배달 앱 배달기사 5

명이 제기한 체불임금 지급 관련 사건에서 근로자로 인정하였음.

- 근로기준법 상 근로자로 인정한 근거는

- 1) 배달기사의 임금을 회사가 실적급이 아닌 시급으로 산정하여 지급하였고
- 2) 회사소유의 배달용 오토바이를 배달기사에 무상으로 대여하면서 유류비 등 관리비를 회사가 부담하였으며,
- 3) 배달기사의 근무 시간과 근무 장소를 회사가 지정하고
- 4) 배달기사들이 회사에 출퇴근 보고를 한 사실을 인정하였음

○ 라이더의 근로자성과 관련된 최근 판례(대법 2018.4.26. 선고 2016두 49372)를 주목하여야 하는바, 이 사건 1심의 행정법원은 배달원의 근로자성과 관련하여

- ① 배달원이 배달대행업체가 제공하는 프로그램을 통하여 배달 업무를 수행하지만, 가맹점에서 프로그램에 배달요청을 할 경우 이를 수행할 지 여부는 배달원이 결정하였고 거절하더라도 특별한 제제는 없었으며, 특정 배달원을 지목하여 배달을 지시한 적이 없는 등 구체적인 지휘-감독이 없었던 점,
- ② 가맹점의 영업시간에 맞추어 배달이 행해지므로, 배달대행업체가 별도로 업무시간 및 근무 장소를 정하지 않았던 점,
- ③ 배달에 지장이 없는 한 다른 시간대에 다른 회사의 배달 업무를 하는 것도 사실상 가능하고, 배달원이 다른 사람에게 배달 업무를 대행하도록 할 수도 있었을 것으로 보이는 점,
- ④ 배달기사의 수입은 배달원이 제공하는 근로의 질이나 양에 의해 결정되는 것이 아니라 배달 건수에 따라 산정되는 방식이므로, 배달 요청의 증가 또는 감소에 대한 이윤 및 손실 발생 부분은 사업주보다는 배달원에게 귀속되었던 점,
- ⑤ 근로계약을 작성하지 않았고, 근로소득세를 납부하지 않았으며, 산업재해보상보험을 비롯한 이른바 4대 보험에도 가입되지 아니하였던 점,

⑥ 오토바이 사용료를 배달대행업체에 지급하기로 하면서 오토바이를 제공받았고, 유류비도 배달기사가 직접 부담하는 것을 전제로 하였다는 점을 들어 라이더의 근로자성을 부정하였고,

- 이러한 1심의 판단은 대법원에서도 유지되었음. 그러나 이와 관련하여 김기선(2018)은 평석을 통해,

- 1) 배달기사는 콜을 잡아 배달하는 업무이므로 근무장소가 사무실과 배달지역 근처에 한정된다는 점.
- 2) 근로시간도 출근시간이 아침이 아닐 지라도 오후시간으로 정해져 있고, 식사와 편의를 위한 휴식공간이 제공되고 있는 점,
- 3) 라이더는 일반적으로 배달대행업체 1군데에 전속되어 일하는 점,
- 4) 수익인 수수료도 배달기사가 수행하는 업무가 배달대행업체의 핵심적인 업무를 수행하고 그에 따른 업무인 점,
- 5) 근로계약서를 체결하지 않아도 실질을 판단하는 것이므로 계약서는 큰 문제가 아니라는 점 등을 들어 대법 판례에 대하여 문제제기를 하고 있음

- 따라서 라이더의 근로자성에 대한 판단은 기계적인 법리의 적용이 아니라 변화되는 노동의 환경을 반영하여 해석에 있어 유연한 적용이 필요하며 이와 관련하여 라이더의 근로자 여부에 대한 검토가 필요함

## 나. 안전과 재해보상

○ 현재 오토바이 배달 사고로 인해 발생하는 사고 건수로 공식적인 집계는 쿼서비스 회사 산재 현황이 있는데 3년동안 약 1800여건 인 것으로 확인됨. 고용노동부의 쿼서비스회사 산재 현황 결과에 따르면 아래 표에서 확인할 수 있듯이 매년 증가하고 있는 것을 알 수 있으며, 2016년 대비 2018년에는 126%가 증가하였으며, 2019년 상반기에 사고 건수가 2018년의 한 해 건수에

육박하고 있음을 확인할 수 있음

〈표 II-2〉 오토바이 배달 사고 현황

년도	2016	2017	2018	2019(상반기)
건수	264	411	597	568

(출처: 뉴스타파, 2019.10.4.)

- 또한, 고용노동부의 보도자료(2019.12.18.)에 따르면 배달종사자 중에서 사고로 인한 사망자가 2009년~2018년까지 335명으로 나타나고 있음. 사고의 유형을 보면 사업장외 교통사고가 309명이며 부딪힘이 10명 등으로 나타나고 그중에서 배달원이 232명, 음식서비스 종사자가 25명, 퀵서비스기사가 14명으로 라이더의 사망 사고가 가장 높게 나타남. 또한, 지역별로 보면 서울 경기지역이 가장 높아 52.2%로 나타났음

〈표 II-3〉 배달 노동자 산업재해(사고사망자) 통계

발생형태	합계	사업장외 교통사고	부딪힘	사업장내 교통사고	깔림/뒤집 힘	넘어짐	떨어짐
사망자수 (명)	335	309	10	8	5	2	1
지역별		서울	경기	충청도	경상도	전라도*	강원도
사망자수 (명)		62	113	33	67	52	8

(출처: 고용노동부 보도자료, 2019.12.18., \* 제주도는 전라도지역에 포함)

- 특히 이러한 배달 사고가 많이 발생하여 산재 승인된 업체는 바로고가 3년간 126건으로 가장 많았고, 배민라이더스가 104건으로 2위를 차지하였고 요기요의 자회사 플라이앤컴퍼니에서도 56건이었음(뉴스타파, 2019.10.4.)

〈표 II -〉 2016-2019년 배달대행업체 사고 현황

업체명	바로그	더 티엔비 코리아	배민라 이더스	달리고	플라인 앤컴퍼 니(요 기요)	제트콜	생각대 로	배달요	JSKO REA	두바퀴 세상
건수	126	113	104	57	56	54	51	35	32	31

(출처: 뉴스타파, 2019.10.4.)

○ 안전사고의 빈발함에 경제사회노동위원회 산하 디지털플랫폼 노동 배달업종 분과위원회는 배달 노동 종사자의 산재보험 사각지대 해소를 위해 가입 및 적용확대를 위해 적극적으로 나선다는 협약체결식을 가졌음

- 분과위의 발표에 따르면 배달 노동종사자 중 산재보험 가입률은 0.4%에 불과하며 미가입자가 92.5%로 나타났음.

- 가입을 하지 않는 이유는 산재보험의 적용을 받기위해 충족되어야 하는 기준 중에 업무상 주로 하나의 사업체에 속한 전속성이 있어야 한다는 것인데 라이더의 경우 여러 업체로부터 콜을 받아 수용하는 경우가 있다는 것이고, 또 하나는 적용제외 신청으로 사업주가 노동자에게 적용제외신청을 종용하는 경우 가입을 하지 않을 수 있다는 점으로 파악함

- 이에 노사정은 2020.9.17. 산재보험 적용을 확대하는 방안에 합의하였으나 세부 방안은 합의하지 못한 상태임

- 이에 대해 노동계는 기존 노동법으로 규율이 어려운 법률적 한계를 전제하고 근로자가 아니라 회색지대로 보호하자거나 최소한의 사회보험 적용방안을 찾아보자는 논의에 대해 문제제기하고 있음

○ 그러나 최근 대법 판례 (대법 2018.4.26. 선고 2016두49372)에서는 배달대



행업체의 배달 기사를 산업재해보상보험법 시행령 제 125조가 정한 특수형태근로종사자에 해당한다고 판단하여 한국표준직업분류표의 세분류 9223 음식배달원 보다 9222 택배원의 업무에 해당된다고 판단하였음

○ 이에 따라 고용노동부는 산업안전보건법에 이륜차 안전점검, 배달종사자 안전모 착용 확인 등 사업주의 안전관리의무를 신설하였음 이때 사업주란 퀵서비스 배달원으로부터 노무를 제공받는 자, 배달 앱 등을 통한 물건 중개업자를 말함.

- 특히 산업안전보건법에 의해 요청되는 내용은 우선 안전보건 교육의 실시와 안전모 착용지시임. 안전보건교육은 최초 노무 제공시 2시간 이상 교육을 하도록 되어 있으며, 안전모 착용지시와 전조등의 등화 장치 및 제동장치 불량 이륜차의 탑승 제한 등을 들고 있음

## 산업안전보건법

### 〈퀵 서비스 배달원으로부터 노무를 제공받는 자〉

- ▶ 법 제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) ① 계약의 형식에 관계 없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 자로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 사람(이하 특수형태근로종사자)의 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다
  1. 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것
  2. 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것
  3. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것
 ② 대통령령으로 정하는\* 특수형태 근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다
  - \* 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송업무를 하는 사람 등
- ▶ 승차용 안전모를 지급·착용토록 하고 이륜차의 제동장치 등 점검(1천만 원 이하 과태료), 최초 노무 제공 시 2시간 이상 교육(5백만 원 이하 과태료)

### 〈배달 앱 등을 통해 물건배달 등을 중개하는 자〉

- ▶ 법 제78조(배달종사자에 대한 안전조치) 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」제2조제4호에 따른 이동통신단말장치로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 그 중개를 통하여 「자동차관리법」 제3조제1항제5호에 따른 이륜자동차로 물건을 수거·배달 등을 하는 자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다
- ▶ 배달 앱 등에 이륜차 배달원이 등록 시 면허 및 안전모 보유 여부 확인, 운전자 준수사항 등 안전운행 및 산재예방에 필요한 사항의 정기적 고지 및 산재를 유발할 정도의 배달시간 제한 금지(1천만원 이하 과태료)

### 〈가맹본부〉

- ▶ 법 제79조(가맹본부의 산업재해 예방조치) ① 「가맹사업거래의 공정화에 관한 법률」 제2조 제2호에 따른 가맹본부 중 대통령령으로 정하는 가맹본부는 같은 조 제3호에 따른 가맹점 사업자에게 가맹점의 설비나 기계, 원자재 또는 상품 등을 공급하는 경우에 가맹점사업자와 그 소속 근로자의 산업재해 예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 하여야 한다. (3천만 원 이하 과태료)
  - \* 대분류가 “외식”인 업종, 대분류가 “도소매”이면서 중분류가 “편의점”인 업종 중 가맹점 수가 200개소 이상인 가맹본부
  - 1. 가맹점의 안전 및 보건에 관한 프로그램의 마련·시행
  - 2. 가맹본부가 가맹점에 설치하거나 공급하는 설비·기계 및 원자재 또는 상품 등에 대하여 가맹점사업자에게 안전 및 보건에 관한 정보의 제공

(출처: 고용노동부 보도자료, 2019.12.17.)

# Ⅲ. 실태조사 결과

## 1. 라이더노동자 설문조사

### 가. 설문조사 개요

○ 설문조사는 은평지역 인근의 라이더를 대상으로 7월부터 9월까지 진행되었으며, 총 46부가 수거되었으며, 그중에 유효한 데이터로 45부에 대한 분석을 실시하였음

○ 라이더의 설문내용은 인적 사항 외에 전반적인 계약 관련, 업무환경 관련, 소득, 사고 및 산재, 만족도 및 개선방안에 대한 의견으로 구성되어 있음

- 계약 관련 부분은 배달업체와 계약 관련하여 계약방식, 계약내용, 계약기간, 계약한 대행업체 수 등에 관한 질문으로 구성되어 있음
- 업무환경 및 업무 관련 내용은 주종과 주당 일하는 일수, 업무시간, 대기시간, 대기 장소, 출퇴근 시간 여부, 출퇴근 체크 방법, 주문 콜 수, 콜 수신 방법, 대행업체의 지시 여부를 검토함
- 소득은 한달 평균소득과 건당 수수료에 관한 내용으로 구성됨
- 사고 및 산재 관련 부분은 교통사고의 경험 여부, 경험한 교통사고의 유형, 보험 종류, 기타 체불 및 사건 경험 여부, 산재 가입 유무
- 그 외 배달 노동에 대한 만족도와 공공 배달 앱에 대한 의견, 수수료에 대한 의견, 배달기사에게 필요한 정책적 배려의 내용, 만족도와 이직의사 등을 검토함

〈표 Ⅲ-1〉 라이더 설문조사 내용

구분	세부내용
인적사항	성별, 연령, 학력, 소속, 배달일에 종사한 기간, 소속내 배달기사 수
계약관련	업무형태, 계약방식, 계약내용결정, 계약기간 여부 계약한 대행업체 수
업무환경 및 업무관련	주당 일하는 일수, 업무 시간, 대기시간 출퇴근 시간 정해져 있는 지 여부, 출퇴근 체크 방법 대기장소, 쉬는날 평균 배달 건수(주중, 주말) 주문콜 방법, 지시여부
소득	한달평균소득 건당 소득, 중개수수료
사고 및 산재관련	안전교육 여부, 산재 가입 여부 가입하지 않았다면 그 이유 교통사고 등 경험여부, 교통사고의 종류, 교통사고시 처리 보험료 부담 주체, 보험종류 및 보험료 체불 및 기타 사건 경험유무
만족도 및 기타 의견	공공배달 앱에 관한 의견, 수수료에 대한 의견 배달기사에 대한 배려정책 의견 배달일에 대한 만족도, 이직의견, 노조가입 의사 처우개선을 위해 필요한 정책

## 나. 설문조사 결과

### 1) 데이터의 기초 현황

○ 응답자의 인적현황을 살펴보면 대부분 남성으로 1명만이 여성이었음. 연령 20대가 가장 많아서 31.8%를 차지하고 있으며, 그 다음이 40대가 29.5%를 차지하고 있으며, 30대가 20.5%, 50대 이상이 17.8%로 나타나 상당히 다양한 연령대가 라이더 일을 하고 있는 것으로 나타남. 연령이 가장 어린 경우 17세가 있었으며, 가장 고령자는 68세로 나타남

- 응답자의 평균연령은 37.7세로 나타났음

○ 응답자의 학력은 응답자의 64.4%가 고졸인 것으로 확인되며, 대졸자가 20%, 그리고 중학교 졸업도 15.6%로 나타남

○ 응답자의 경력은 대체로 3년 미만인 경우가 37.8%로 가장 많았으나 1년 미만인 자도 33.3%로 상당수에 달하였음. 그리고 5년 이상 된 사람은 13.3%로 나타났고 평균적으로 약 5.4년인 것으로 확인됨.

- 다만 응답자 중에서 가장 오래된 것으로 응답한 라이더는 1985년부터 일을 하여 무려 36년 일한 것으로 확인됨

○ 응답자들의 소속사가 중복되어 있는 지 여부를 확인 해본 결과, 중복되어 일하는 라이더는 그리 많지 않아서 응답자의 16.3%에 불과하였고 83.7%가 하나의 사업체에 전속적으로 소속되어 일을 하고 있었음

- 중복되어 일한다고 응답한 라이더의 소속을 살펴보면, 배민라이더와 쿠팡이츠를 겸하거나 배민커넥터와 쿠팡이츠, 배민라이더와 바로고 등을 겸하고 있었음

- 무소속도 있어서 15.6%가 소속을 가지지 않고 지역이나 인근 지역에서 배달을 요청받으면 독자적으로 진행하는 라이더도 있었음

- 응답자의 82.2%는 은평 지역을 중심으로 배달하고 있으며, 13.3%가 은평과 서울지역을 모두 하고 있음

〈표 Ⅲ-2〉 조사대상 라이더노동자의 기초 현황

구분		응답자 수	비중(%)	구분		응답자 수	비중(%)
연령 (N=44)	30세 미만	14	31.8	경력 (N=44)	1년 미만	15	33.3
	30~39세	9	20.5		1년~3년 미만	17	37.8
	40~49세	13	29.5		3년~5년 미만	7	15.6
	50세 이상	8	18.2		5년 이상	6	13.3
	평균	37.7세			평균	5.4년	
학력 (N=45)	중졸	7	15.6	소속 (N=43)	1개	36	83.7
	고등학교 재학 중	0	0		2개	7	16.3
	고졸	29	64.4	지역 (N=45)	은평지역	37	82.2
	대학교 재학 중	0	0		은평+서울	6	13.3
	대졸	9	20		은평+서울 등	2	4.4

○ 설문조사에 참여한 라이더의 소속업체를 살펴보면 아래와 같음. 응답자가 가장 많이 소속되어 있는 곳은 ‘바로고’라는 업체이고 약 21.3%로 나타났음. 설문결과에서 중복소속도 있으나 각 각의 소속업체에서는 별건으로 포함하였음

〈표 Ⅲ-3〉 응답자 소속업체 현황

구분	배민 라이더	배민 커넥터	쿠팡 이츠	바로고	쿠팡	부릉	제트콜	생각대로	식당	무소속	베스트 프렌드
(N=47)	5	2	3	10	3	5	6	7	1	4	1
비중(%)	10.6	4.3	6.4	21.3	6.4	10.6	12.8	14.9	2.1	8.5	2.1

○ 연령별 소속업체를 살펴보면, 20대는 배민이 많지않고 가맹점형 음식배달 구조에 많이 종사하고 있으며, 배민은 40대가 가장 많은 것으로 나타남.

〈표 Ⅲ-4〉 연령별 소속업체에 대한 응답자 현황

구분		응답자수	비중(%)	소속업체
연령 (N=44)	30세미만	14	31.8	바로고(4명), 생각대로(3명), 제트콜(3명), 쿠팡, 무소속, 배민 각1명
	30~39세	9	20.5	제트콜(2명), 무소속(3명), 바로고,베스트프렌드, 배민, 생각대로 각1명
	40~49세	13	29.5	부릉(3명),배민(3명), 쿠팡(3명), 바로고(2)생각대로, 무소속 각1명
	50세 이상	8	18.2	생각대로(2명), 부릉(2명), 배민커넥터, 식당, 바로고, 제트콜 각1명
	평균	37.7세		

## 2) 계약 관련

### 가) 계약 체결 여부

○ 라이더들에게 현재 일하고 있는 곳에서 기간이나 보수와 관련하여 계약서를 체결하였는지 질문한 결과, 응답자의 33.3%가 ‘모르겠다’라고 응답하였고, 31.1%가 ‘서면으로 (위수탁) 계약을 체결하였다’는 응답하였음. ‘구두로만 기간과 보수에 대해 합의하였다’는 응답이 20% 정도 였으며, ‘근로계약을 체결했다’는 응답은 15.6%로 나타나 실제로 라이더들이 어떤 계약을 체결했는지 잘 모르는 경우도 많았는데, 구두로 계약한 경우까지 합친다면 약 50%가 계약서가 제대로 갖추어지지 않은 채 일을 하고 있는 것으로 드러남

- 또한, 위수탁계약을 체결하여 본인의 신분이 근로자가 아닌 것으로 알고 있는 편이나 근로계약을 체결하는 경우도 15.6%나 있어 실제로 근로자의 성격을 가진 라이더도 존재함을 확인함

〈표 Ⅲ-5〉 응답자의 계약방식 결과

	빈도	퍼센트
근로계약을 체결했다.	7	15.6
서면으로 (위수탁)계약을 체결했다.	14	31.1
구두로만 기간과 보수에 대해 합의했다.	9	20.0
모르겠다.	15	33.3
전체	45	100.0

○ 당시 보수 등 계약의 내용을 누가 결정하는 가라는 질문에 대하여, 응답자의 64.4%가 ‘회사(배달대행업체 등)이 정하고 그에 따른다.’라고 하였음. 그리고 “지역업체의 기준(관행)에 따른다.”는 응답이 11.1%로 나타남. 따라서 대부분의 라이더가 배달 대행업체가 제시하는 조건에 따르는 것으로 확인됨

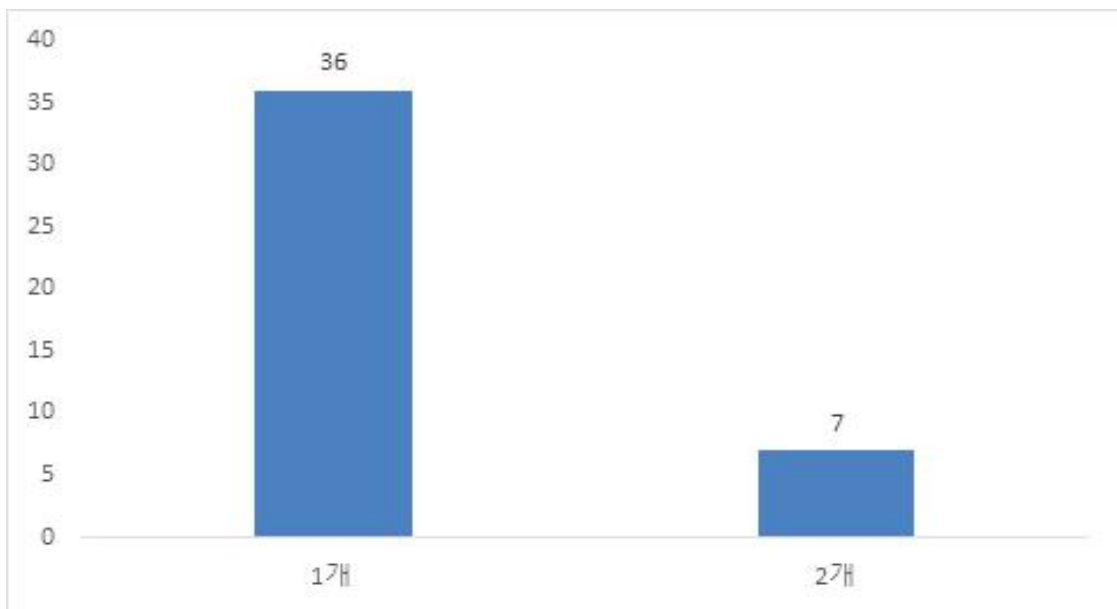
## 나) 계약 기간

○ 계약 기간이 있는 지에 대한 질문에 대하여 있다는 응답은 응답자의 2.3%이고, 없다는 응답이 97.7%로 대부분의 라이더노동자가 계약 기간을 정하지 않고 일을 하고 있음이 확인됨

## 다) 계약 업체 수

○ 라이더가 2-3개 업체에 동시에 소속되어 근로자가 아닌 것으로 언급되는 경향이 있으나 몇 개의 배달대행업체와 계약을 맺고 있는 가라고 하였을 때, 응답자의 83.7%가 1개 업체와 계약을 맺고 있으며, 2개 업체와 계약을 맺고 있는 라이더는 16.7%에 불과하다는 것을 확인하여, 라이더가 다수의 업체와 계약을 맺고 있는 것이 아니라는 것을 확인함

〈그림 Ⅲ-1〉 라이더가 계약한 업체 수



## 2) 노동조건

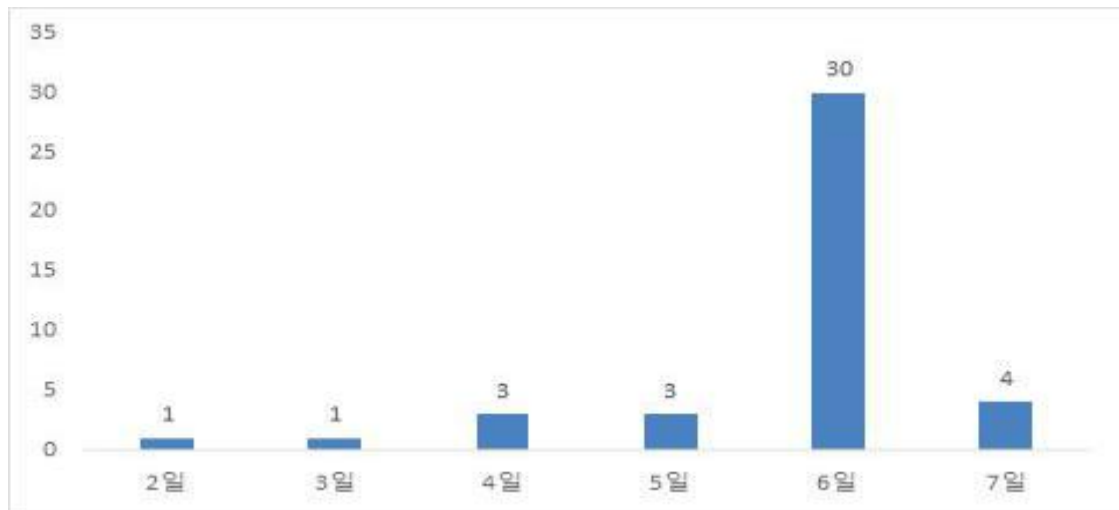
### 가) 노동시간과 근무일

○ 일주일에 며칠이나 일을 하는 지에 대한 질문에 대하여 응답자의 71.4%



가 6일 일하고 하루 쉬는 것으로 확인되며, 하루도 빠지 않고 7일 내내 일하는 사람의 비중은 응답자의 9.5%로 나타나, 사실상 전혀 쉬지 않고 일하는 라이더도 상당수 있음을 확인함

〈그림 Ⅲ-2〉 라이더의 주당 근무일 수



○ 하루 평균 업무 시간에 대하여 확인해 본 결과, 1일 기준으로 평일근무는 일반적으로 9시간 이상 일하는 사람이 응답자의 60%를 넘어 기준 근로시간을 초과하여 일하고 있음이 확인되었고, 주말에는 응답자의 57.8%가 9시간 이상 일하는 사람이 있는 것으로 확인됨.

〈표 Ⅲ-6〉 라이더의 업무 시간 (1일 기준)

구분	평일 근무		주말 근무	
	빈도	비중	빈도	비중
3시간 이하	8	17.8	14	31.1
4~8시간 이하	10	22.2	4	8.9
9시간 이상*	27	60.0	26	57.8
전체	45	100.0	45	100.0

\* 주: 8.5시간도 포함

- 평일이나 주말에 가장 많이 일하는 사람은 12시간 일하는 사람도 있는 것으로 확인되었으며, 이렇게 12시간씩 일하는 사람들은 17.8% 정도였는데,

모두 은평지역인 것으로 나타났음. 이들은 계약 기간을 정하지 않고, 주 6일 일하고 있었으며 1명은 주 7일 일하고 있었음. 이들의 소속은 특정 업체에 쏠림현상은 없이 바르고, 배민, 무소속 등 다양하게 나타나 업체와 관계는 없었으며, 주 7일을 12시간씩 일할 경우 안전사고에 노출될 수 있는 근무환경에 처한다고 볼 수 있었음.

○ 현재 일자리에서 쉬는 날 정해져 있는지 여부를 질문하였는데 ‘그렇다’고 응답한 사람은 62.8%로 나타나고 ‘아니다’라고 응답한 비중은 11.6%이며, ‘원할 때 쉴 수 있다’고 응답한 비중도 25.6%였음

〈표Ⅲ-7〉 쉬는 날이 있는지에 대한 응답 결과

구분	빈도	퍼센트
그렇다	27	62.8
아니다	5	11.6
원할 때 쉴 수 있다	11	25.6
전체	43	100.0

#### 나) 출퇴근 관련

○ 출퇴근 정해져 있는지에 대한 질문에 대하여 응답자들의 67.4%가 ‘출퇴근 시간이 정해져 있다’고 응답하였고, ‘출퇴근 시간이 없고 스스로 시간을 정해 일한다’는 답변도 27.9%로 나타남.

〈표Ⅲ-8〉 출퇴근 시간지정에 대한 응답 결과

구분	빈도	퍼센트
출퇴근 시간이 정해져있다.	29	67.4
출근시간은 정해져있고 퇴근시간은 따로 없다	2	4.7
출퇴근 시간이 없고 스스로 시간을 정해 일한다	12	27.9
전체	43	100.0

○ 출근의 방식은 ‘별도의 신고 없이 배달 앱 접속으로 확인’되는 방식이 69.8%로 나타나고 ‘업체사무실로 출근 신고’하는 경우는 23.3%로 나타나 이 동노동자의 특성을 반영하고 있음

〈표 Ⅲ-9〉 출근방식에 대한 응답 결과

구분	빈도	퍼센트
업체사무실로 출근 신고	10	23.3
별도의 신고 없이 배달 앱 접속으로 확인	30	69.8
별도로 확인하지 않음	1	2.3
기타	2	4.7
전체	43	100.0

#### 다) 대기 장소

○ 일반적으로 업체사무실로 출근하는 방식이 아니다 보니 사실상 라이더노동자들의 대기 장소가 문제가 될 수 있는데 대기 장소에 대한 응답자들의 응답 결과 약 50%가 ‘배달지역 근처 적당한 곳’에 대기하고 있으며, ‘배달대행 업체 사무실’에 대기하고 있다는 응답도 38.1%로 나타남. 그 외 기타 특정한 장소가 아닌 곳에서 머물기도 한다는 응답도 11.9%로 나타났으나 특정 장소를 명기하지는 않았음

〈표 Ⅲ-10〉 대기장소에 대한 응답 결과

구분	빈도	퍼센트
배달대행업체 사무실	16	38.1
배달지역 근처 적당한 곳	21	50.0
기타 장소	5	11.9
전체	42	100.0

### 3) 업무 관련

## 가) 업무량

○ 하루 평균 배달하는 건수가 몇 건 인지에 대한 질문에 대하여 평일에는 평균 32.1건을 하고 있고, 주말에는 38건으로 나타남.

- 평일에는 20건에서 40건 미만의 비중이 38%로 가장 높았고, 40건~60건 미만의 비중이 31.7%로 나타났으며, 20건 미만인 19.6%, 60건 이상은 9.8%로 나타남. 결국 결과에서 알 수 있듯이 라이더의 평일 배달 건수는 분포가 넓게 나타나며, 최소 3건에서 가장 많은 경우는 70건을 하는 경우도 있었음
- 주말의 경우에는 평일보다 더 많이 배달을 하고 있음. 주말에는 40건~60건이 38%로 가장 높게 나타났고, 그다음이 20건~40건으로 28%로 나타남. 물론 주말에도 20건 미만과 60건 이상의 비중은 각각 18%, 15%로 나타났고, 주말에는 배달건수가 60건 이상의 비중이 높아진 것도 확인할 수 있음

〈표Ⅲ-11〉 하루 평균 배달 건수에 대한 응답 결과

구분	평일		주말		평균
	빈도	비중	빈도	비중	
20건 미만	8	19.6	7	18.0	
20~40건 미만	16	38.0	11	28.0	
40건-60건 미만	13	31.7	15	38.0	
60건 이상	4	9.8	6	15.0	
전체	39	100.0	41	100.0	

## 나) 수신방식

○ 콜 수신은 어떻게 받는가라는 질문에 대하여 ‘업체가 앱에 띄워 놓으면 내가 고른다’는 응답이 43.2%로 가장 높았고, ‘업체가 정해 준 것을 가기도

하고 앱에서 내가 고르기도 한다’는 응답이 36.4%로 나타났음. ‘업체가 정해주는 곳으로 간다’고 응답한 비중도 20.5%로 나타남

〈표Ⅲ-12〉 콜 수신 방법에 대한 응답 결과

구분	빈도	퍼센트
업체가 정해주는 곳으로 간다	9	20.5
업체가 앱에 띄워 놓으면 내가 고른다	19	43.2
업체가 정해준 곳을 가기도 하고, 앱에서 내가 고르기도 한다	16	36.4
전체	44	100.0

○ 회사(배달대행업체, 주문중계업체등)으로부터 업무내용이나 업무 방식에 대해 조회, 회의 단말기 등을 통해 지시를 받는가라는 질문에 대하여 ‘자세히 받는다’는 응답이 54.5%, ‘일부 받는다’는 응답이 36.4%로 나타남

〈표Ⅲ-13〉 지시를 받는지 여부에 대한 응답 결과

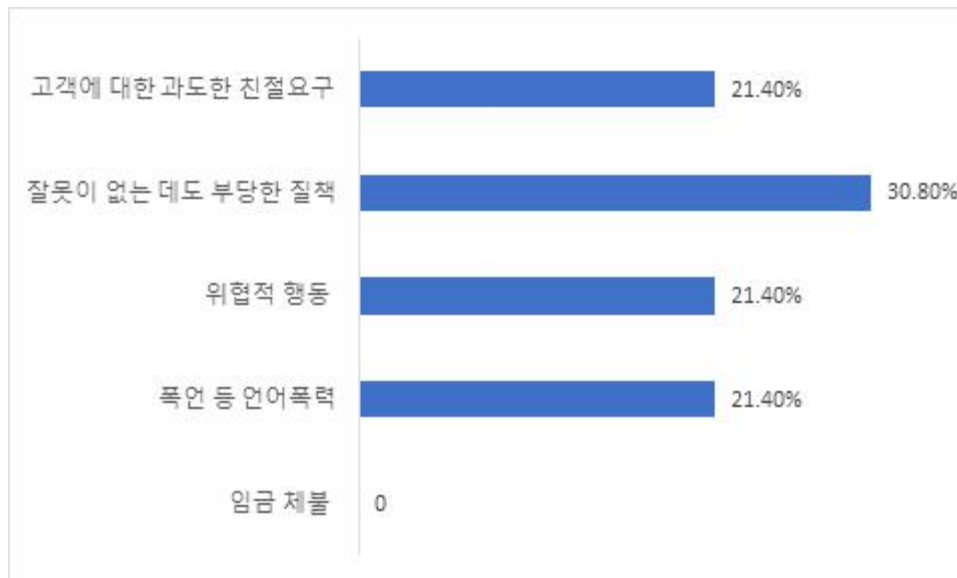
구분	빈도	퍼센트
자세히 받는다	24	54.5
일부 받는다	16	36.4
받지 않는다	4	9.1
전체	44	100.0

#### 다) 업무수행 중 겪는 일

○ 지난 1개월 동안 업무수행 중 경험 적이 있는지 질문하였는 데, 라이더노동자가 가장 많이 겪는 것은 ‘잘못이 없는데도 부당한 질책’이 30.8%이고, 고객에 대한 과도한 친절요구, 위협적 행동, 폭언 등 언어폭력은 21.4%로 나타남

- 누구로부터 이러한 어려움을 겪는 지에 대한 질문에 대하여 모수는 적으나 배달업체와 고객에 의해 이루어지고 있으며 그중에서도 고객에 의한 비중이 66.7%로 더 높은 것으로 나타남.

〈그림Ⅲ-3〉 라이더가 겪는 어려움의 응답 결과



○ 배달 앱이나 배달대행업체에서 라이더들에 대하여 배려하고 있는 지에 대하여 5점 척도로 질문을 한 결과 배달 앱은 2.96으로 나타나 약간 부정하는 쪽으로 응답하였고 배달대행업체는 3.03으로 긍정적인 응답 결과를 나타내고 있어 배달 앱과 배달대행업체의 차이를 보여주었음

- 배달 앱의 경우 28% 정도가 라이더노동자를 별로 배려해 주지 않는 것으로 응답하였고, 긍정하는 응답은 27.9%로 긍정하는 부분이 살짝 낮은 것으로 나타남
- 배달대행업체의 경우 라이더노동자를 별로 배려해 주지 않는다는 부정적인 응답은 25%로 나타났고, 배려해주는 편이라는 긍정적인 응답은 30.5%로 나타나 긍정적인 응답을 하였음

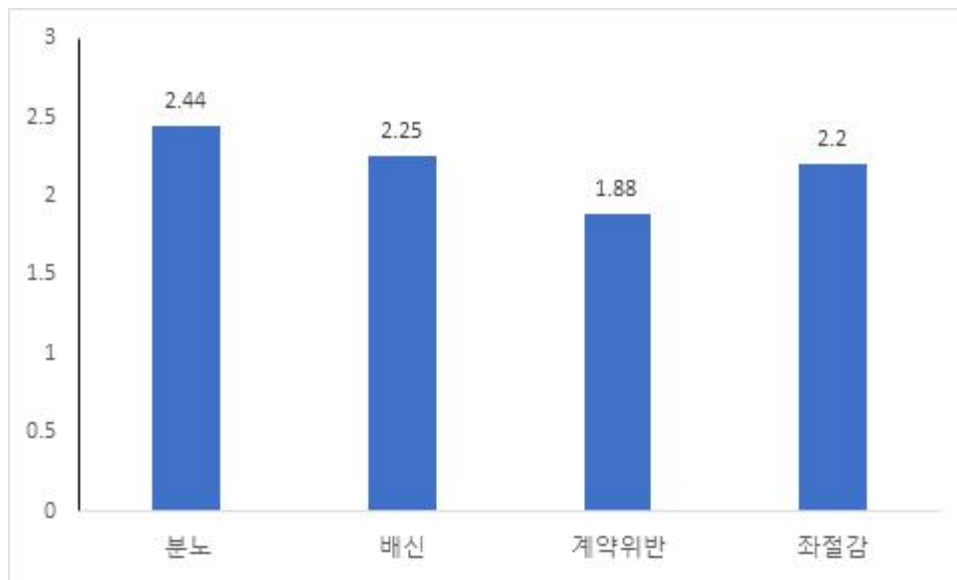
〈표 III-14〉 배달 앱과 배달대행업체의 라이더 배려정책 정도

구분	배달 앱		배달대행		평균
	빈도	비중	빈도	비중	
전혀 아니다	6	14.0	5	13.9	
아니다	6	14.0	4	11.1	
보통	19	44.2	16	44.4	
그렇다	8	18.6	7	19.4	
매우 그렇다	4	9.3	4	11.1	
전체	43	100.0	36	100.0	

○ 배달 앱이나 배달대행업체의 행동에 대하여 분노를 느끼는 가라는 질문에 대하여 5점 척도(1: 전혀 그렇지 않다~ 5: 매우 그렇다)로 질문한 결과 2.44로 부정에 가까운 응답을 하였고, 배신감을 느끼는 가라는 질문에 대해서도 2.25로 그렇지 않다는 응답에 가까운 결과를 보여주었음

- 또한, 배달 앱이나 배달대행업체의 경우 계약을 위반했다고 생각하는가라는 질문에 대해서도 1.88로 그렇지 않다고 응답하였으며, 배달 앱이나 배달대행 업체로부터 받은 대우 때문에 좌절감을 느낀다는 응답도 2.2로 부정적으로 응답하였음

〈그림 Ⅲ-4〉 배달대행업체와의 관계에 대한 응답자들의 인식



#### 4) 소득 관련

##### 가) 소득수준

○ 한달 평균소득에 대한 질문에 대하여 응답자들은 평균 272만 원 정도로 응답하였음

- 전체적으로 300만 원~400만 원 범위가 31.8%로 가장 많았으며, 200~300만 원 선이 18.2%로 나타났고, 400만 원 이상이 24.9%로 나타났음
- 그런데 라이더의 소득은 대부분 건당 수수료로 계산되기 때문에 건당 수수료의 평균은 3,325원이었음 건당 3,000원에서 3,500원 미만인 경우가 응답자의 51.2%였음. 3,000원 미만인 경우도 24.4%로 나타났고 4,000원 이상도 12.2%로 나타났음

〈표 Ⅲ-15〉 라이더노동자의 월평균 소득과 건당 수수료에 대한 응답 결과



구분	빈도	퍼센트	구분	빈도	비중
100만원 미만	5	11.4	3000원 미만	10	24.4
100~200만원 미만	6	15.9	3000~3500원 미만	21	51.2
200~300만원 미만	8	18.2	3500~4000원 미만	5	12.2
300~400만원 미만	14	31.8	4000원 이상	5	12.2
400만원 이상	11	24.9		41	100.0
전체	44				

## 나) 수수료

○ 수수료를 좀 더 상세하게 확인해본 결과, 건당 수수료의 평균은 중개업체의 수수료는 335.7원이었으며, 배달대행업체의 수수료는 273.2원으로 나타남

- 이러한 수수료에 대하여 라이더들은 어떻게 느끼고 있는 지에 대하여 중개업체 수수료가 적당하다고 느끼는 응답자가 55%로 나타났고, 저렴한 편이라고 느끼는 비중은 22.3%였으며, 배달대행업체의 경우에도 적당하다는 비중이 44.7%, 저렴한 편이라는 질문이 31.6%로 나타남

〈표Ⅲ-16〉 수수료에 대한 응답 결과

구분	중개업체수수료		배달대행업체수수료		평균 비교
	빈도	비중	빈도	비중	
매우 저렴한 편	5	12.5	4	10.5	
저렴한 편	9	22.5	12	31.6	
적당함	22	55.0	17	44.7	
비싼편	4	10.0	5	13.2	
매우 비쌘	0	0	0	0	
전체	40	100	38	100	

○ 수수료 책정에서 공정한 기준을 가지고 있는 지에 대한 질문을 하였는데,

라이더들은 긍정하는 응답과 부정하는 응답이 큰 차이를 보여주지는 않았으나 배달 앱보다 배달대행업체에 대한 부정적 인식이 큰 것으로 나타남. 배달 앱의 경우 평균 점수가 3으로 나타났으나 배달대행업체의 경우 2.94로 살짝 부정적으로 나타났음

- 배달 앱의 경우 앱이 공정한 기준을 가지고 책정한다는 응답에 긍정하는 응답의 비율은 23.8%로 나타났고, 부정하는 응답이 26.2%로 부정하는 응답이 살짝 높았음
- 반면 배달대행업체의 경우 공정한 기준을 가지고 책정되는 것 같다는 긍정적인 응답을 한 비중은 19.4%였고 부정적인 응답이 27.8%로 상대적으로 높았음

〈표Ⅲ-17〉 수수료 책정에 대한 배달대행업체들의 공정성 여부

구분	배달 앱		배달대행		평균
	빈도	비중	빈도	비중	
전혀 아니다	2	4.8	2	5.6	
아니다	9	21.4	8	22.2	
보통	21	50.0	19	52.8	
그렇다	7	16.7	4	11.1	
매우 그렇다	3	7.1	3	8.3	
전체	42	100	36	100	

## 5) 산업안전 및 재해 관련

### 가) 안전교육

- 라이더들의 안전과 관련하여 배달대행업체나 주문중개업체에서 안전교육

을 받은 적이 있는 지 질문을 하였는데, 응답 결과는 ‘가끔 교육을 받는다’라는 응답이 40.9%였으며, ‘교육을 받지 않는다’는 응답이 31.8% 였음. 그리고 ‘정기적으로 교육을 받는다’는 응답이 22.7%로 나타났음

- 어느 배달업체가 교육을 하는 지 확인해 보았으나 업체가 특정되지는 않았음. 소속업체에 따라 교육을 받는 사람도 있고, 교육을 받지 않는 사람도 있었음. 또한 나이도 별도의 특징을 나타내지 않았음

〈표Ⅲ-18〉 안전교육에 대한 응답 결과

구분	빈도	비중
정기적으로 교육을 받는다	10	22.7
가끔 교육을 받는다	18	40.9
교육을 받지 않는다	14	31.8
기타	2	4.5
전체	44	100.0

## 나) 사고 경험

○ 사고 경험이 있는 지에 대해서도 질문을 하였는데, 사고 경험이 있다는 응답이 55.8%로 절반 이상의 답변을 하였고, ‘없다’는 응답도 44.2%로 나타났다

- 사고 유형으로 가장 많은 것은 ‘주행 중 넘어지는 사고’로 33.3%로 나타났다, 그다음은 자동차나 트럭과 충돌사고가 나는 경우가 27.8%로 나타남. ‘물건과 충돌사고’도 11.1%로 나타났으며, 오토바이와 부딪히는 경우는 7.4%로 나타남

〈그림Ⅲ-5〉 경험한 교통사고에 대한 응답 결과



○ 교통사고가 났을 때 어떻게 처리했는지에 대한 응답 결과를 살펴보면 상대방에 대한 배상은 보험회사가 처리하는 형태가 88.9%로 가장 높았음. 그럼에도 불구하고 본인 오토바이 수리나 본인의 치료도 보험회사에서 처리하는 경우가 80%로 나타났음

- 다만 본인의 오토바이 수리 및 본인 치료는 본인이 지불한다는 응답도 20%로 나타남

〈표Ⅲ-19〉 교통사고 시 처리 현황

구분	상대방에 대한 배상		본인 오토바이 수리 및 본인 치료	
	빈도	비중	빈도	비중
보험회사처리	24	88.9	20	80.0
업체가 지불	0	0	0	0
본인이 지불	2	7.4	5	20.0
업체와 본인이 공동 지불	1	3.7	0	0
산재보험으로 처리			0	0
전체	27	100.0	25	100.0

다) 보험 관련

○ 산재보험을 가입되어 있는 지에 대한 응답 결과는 가입하지 않았다는 응답이 67.4%로 가장 높았고, 가입하고 있다는 응답은 16.3%에 불과하였음

- 보험을 가입하지 않은 이유는 무엇인가라는 질문에 대하여 ‘필요성이 적어서’라는 질문에 대한 응답이 39.4%였고, ‘보험료가 부담이 되어서’라는 응답이 24.2%로 나타남. 기타의 비중이 33.3%로 나타났는데 이는 리스를 하는 경우 보험료가 들어가지 않기 때문인 것으로 추정됨

○ 보험가입한 종류는 어떤 것으로 했는가라는 질문에 대해 종합보험을 가입하고 있는 비중이 56.4%였으며, 책임보험을 가입했다는 질문이 35.9%으로 나타남

- 보험의 액수는 책임보험의 경우 평균 54만 원으로 가장 적은 금액은 10만 원, 가장 높은 금액은 200만 원 있음. 종합보험의 경우에는 평균 161만 원으로 종합보험이 훨씬 비싼 것으로 확인됨. 종합보험의 최소값은 40만 원이고 최대값은 300만 원으로 나타남. 리스를 하고 있다는 응답도 있었음

○ 보험료는 누가 부담하는가라는 질문에 대하여 본인이 부담하는 경우가 69.8%로 가장 높았고, 본인과 업체가 공동으로 부담하는 비중이 16.3%, 업체가 부담하는 경우는 14%로 나타남

## 6) 근로자성 관련

○ 라이더노동자들이 배달 앱이나 배달대행업체에 대하여 사용자로 인식하고 있는지 5점 척도(1: 전혀 아니다~ 5: 매우 그렇다)로 질문하였는데 배달 앱은 3.23, 배달대행업체는 3.29로 다소 긍정하는 결과를 보여주고 있음. 다만 65% 이상의 응답자가 대답을 중립적으로 하고 있어서 단정적으로 보기에는 어려움이 있음

- 배달 앱의 경우 사용자인가에 대한 라이더의 응답은 부정적으로 응답한 비중은 7%에 불과하며 사용자라고 응답한 비중은 27.9%로 나타나 사용자라고 응답하였음
- 배달대행업체 역시 사용자가 아니더라고 응답한 비중은 4.9%에 불과하나 사용자라고 응답한 비중은 29.3%로 높은 긍정적인 응답 결과를 보여주고 있음

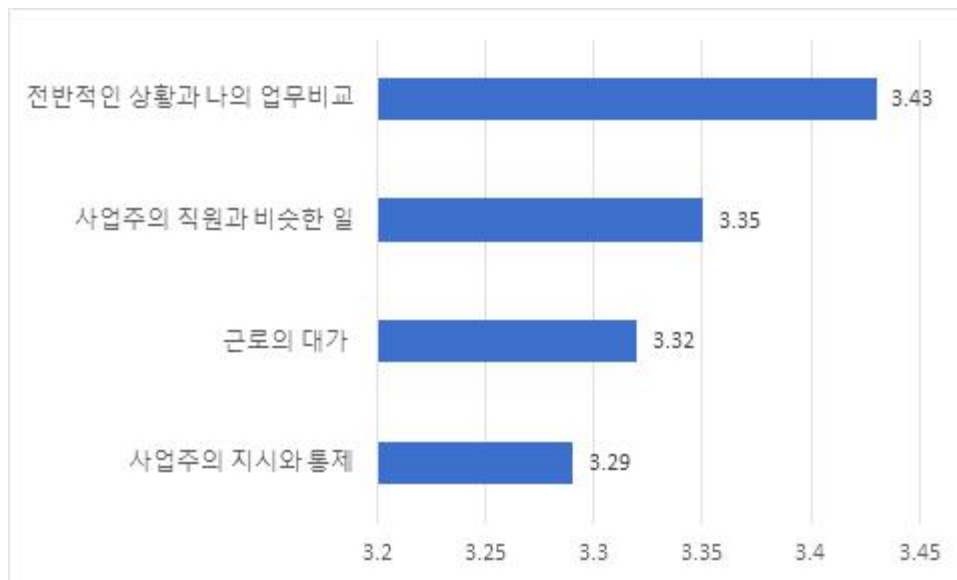
〈표 Ⅲ-20〉 배달 앱과 배달대행의 사용자성에 대한 응답자 인식

구분	배달 앱		배달대행		평균
	빈도	비중	빈도	비중	
전혀 아니다	2	4.7	2	4.9	
아니다	1	2.3	0	0	
보통	28	65.1	27	65.9	
그렇다	9	20.9	8	19.5	
매우 그렇다	3	7.0	4	9.8	
전체	43	100.0	41	100.0	

○ 라이더의 근로자성을 좀 더 심도 있게 검토하기 위해 구체적인 지시와 통제를 받는지, 보수를 근로의 대가로 보고 있는지, 유사한 근로자가 사업장 내 있는지, 전반적인 업무 상황을 토대로 한 판단을 5점 척도로 질문하였음

- 이에 대하여 대체로 대부분의 응답 결과는 긍정에 가까운 응답을 하였음. 전반적인 상황과 나의 업무를 비교할 때 3.43으로 긍정에 가까운 응답을 하였고, 사업주의 직원과 비슷한 일을 한다는 응답도 3.35였으며, 근로의 대가로 수수료를 받는다는 문항에 대해서도 3.32, 그리고 사업주의 지시와 통제를 받는다는 문항에 대해서도 3.29로 나타나, 라이더노동자는 자신들이 근로기준법의 적용을 받는 근로자로 인식하고 있는 경향이 있음을 알 수 있음

〈그림 Ⅲ-6〉 근로자성에 대한 응답 결과



## 7) 기타

### 가) 만족도와 전직계획

○ 배달 일에 대한 만족도를 질문하였는데, 이에 대한 응답 결과는 3.31로 긍정에 가까운 것으로 나타남. 비중으로 확인해보면 긍정하는 비중이 37.8%였으며, 부정적인 응답은 11.1%에 불과함.

- 또한, 1년 이내에 배달 일을 그만두고 다른 일을 할 계획인가라는 질문에 대하여 2.76으로 나타나 다소 부정적인 응답을 하였음. 부정적인 응답을 한 비중을 살펴보면 42.3%로 나타나 전직계획이 없는 것으로 나타남

〈표 Ⅲ-21〉 만족도와 전직계획

구분	만족도		전직계획		평균
	빈도	비중	빈도	비중	
전혀 그렇지 않다	2	4.4	3	6.7	
그렇지 않다	3	6.7	16	35.6	
보통이다	23	51.1	17	37.8	
그렇다	13	28.9	7	15.6	
매우 그렇다	4	8.9	2	4.4	
전체	43	100.0	41	100.0	

## 나) 노조에 대한 가입 의사

○ 라이더노동자들의 노조 가입 의사에 대한 질문에 대해서는 평균 3.04로 보통수준에 머무는 것으로 확인됨. 좀 더 구체적으로 긍정과 부정으로 구분하여 살펴보면 노조에 가입할 의사가 있다는 긍정적인 응답은 33.3%정도로 긍정적인 편으로 나타났으나 그렇지 않다는 부정적인 응답도 26.6%로 나타났다

〈표Ⅲ-22〉 라이더노동자의 노조 가입 의사

구분	만족도		평균
	빈도	비중	
전혀 그렇지 않다	6	13.3	3.04
그렇지 않다	6	13.3	
보통이다	18	40.0	
그렇다	10	22.2	
매우 그렇다	5	11.1	
전체	45	100	

## 사) 개선방안 관련



○ 공정한 계약을 위하여 표준계약서 작성을 의무화해야 한다는 방안에 대하여 응답 결과는 평균 3.68로 상당히 긍정적인 것으로 나타남. 더불어 배달 앱, 배달대행업체와 협의할 수 있는 틀이 마련되어야 한다는 데에도 평균 3.64로 긍정적인 응답 결과를 보여주었음

- 표준계약서 작성을 의무화하여 라이더의 권리를 보장해야 한다는 응답별 비중을 살펴보면, 긍정적으로 응답한 비중이 55.6%로 과반을 넘기는 것으로 나타났음
- 배달 앱, 대행업체와 서로 협의할 수 있는 틀이 마련되어야 한다는 질문에 대한 긍정적인 응답 비중도 55.6%로 나타났음

〈표Ⅲ-23〉 표준계약서 작성 의무화와 협의 틀 마련

구분	표준계약서		협의틀 마련		평균
	빈도	비중	빈도	비중	
전혀 그렇지 않다	0	0	0	0	
그렇지 않다	3	6.7	3	6.7	
보통이다	17	37.8	17	37.8	
그렇다	17	37.8	18	40.0	
매우 그렇다	8	17.8	7	15.6	
전체	45	100.0	45	100.0	

○ 공공배달 앱이 필요하다고 생각하는 지에 대한 질문에 대해서는 평균 3.2로 보통을 살짝 넘은 비중으로 응답을 하였고, 그 비중을 살펴보면 긍정적으로 응답한 비중은 30.3%였으며, 부정적인 응답은 25.3%였던 것으로 나타남

- 또한, 공공배달 앱이 만들어지면 가입할 의사가 있는지에 대한 응답 결과 역시 3.1로 보통 수준의 응답을 하였고, 그 비중을 살펴보면 긍정적으로

응답한 것은 25.6%였으며, 부정적인 응답을 한 것은 21%로 나타나 크게 호응하지 않고 있음을 확인함

〈표Ⅲ-24〉 공공배달 앱의 필요성과 가입 의사에 대한 응답 결과

구분	공공배달 앱 필요성		공공배달 앱 가입 의사		평균 비교
	빈도	비중	빈도	비중	
매우 아니다	2	4.7	2	4.7	
아니 편	5	11.6	7	16.3	
보통	23	53.5	23	53.5	
그런 편	7	16.3	6	14.0	
매우 그렇다	6	14.0	5	11.6	
전체	43	100	43	100	

○ 산재보험에 대하여 라이더에게 산재보험을 의무적용하는 부분은 3.62로 긍정적인 응답을 하였고, 안전교육의 필요성에 대해서는 3.22로 보통수준을 넘는 응답을 하였음

- 산재보험 적용과 관련한 응답자들의 응답 분포도를 살펴보면, 긍정에 가까운 응답을 한 비중이 55.5%이고 부정적으로 응답한 비중은 15.5% 인 것을 확인할 수 있어서 라이더노동자들은 산재보험에 의무 적용이 될 수 있기를 원하고 있음이 확인됨
- 또한 안전교육과 관련하여 응답자들의 응답분포도를 살펴보면, 긍정적인 응답이 42.2%이고 부정적인 응답이 15.5%라 안전교육의 필요성을 공감하고 있음이 확인됨

〈표Ⅲ-25〉 산재보험적용과 안전교육에 대한 응답 결과

구분	산재보험적용		안전교육		평균
	빈도	비중	빈도	비중	
전혀 그렇지 않다	1	2.2	5	11.1	
그렇지 않다	6	13.3	2	4.4	
보통이다	13	28.9	19	42.2	
그렇다	14	31.1	11	24.4	
매우 그렇다	11	24.4	8	17.8	
전체	45	100.0	45	100.0	

○ 종합보험료 등 보험료 부담완화에 대한 필요성을 묻는 문항에 대하여 3.95로 나타나 긍정적임을 보여주었으며, 더불어 실업급여 지급을 위한 고용보험 가입을 허용하는 문제에 대해서도 3.67로 긍정에 가까운 응답을 하였음

- 종합보험료 등 보험료 부담완화와 관련한 응답자들의 응답분포도를 살펴 보면, 긍정적으로 응답한 비중이 64.4%로 상당히 높음을 알 수 있고, 부정적으로 응답한 비중은 6.6%에 불과하였음.
- 또한, 실업급여 지급을 위한 고용보험 가입제도 허용하는 부분에 대해서도 53.3%의 응답자들이 긍정적으로 응답하였고 부정적인 응답자는 13.4%에 불과하였음

〈표Ⅲ-26〉 보험료 완화 및 고용보험 허용 관련 응답 결과

구분	보험료부담완화		고용보험가입허용		평균
	빈도	비중	빈도	비중	
전혀 그렇지 않다	2	4.4	3	6.7	
그렇지 않다	1	2.2	3	6.7	
보통이다	13	28.9	15	33.3	
그렇다	10	22.2	9	20.0	
매우 그렇다	19	42.2	15	33.3	
전체	45	100.0	45	100.0	

○ 고객과의 분쟁해결절차 마련에 대한 응답자들의 응답 결과는 3.76으로

필요하다고 긍정적으로 나타났음.

- 응답자들의 응답분포도를 살펴보면 긍정적으로 응답한 비중은 57.7%이고 부정적으로 응답한 비중은 4.4%에 불과함으로 고객과의 폭언이나 부당한 질책 등을 해결할 수 있는 적절한 분쟁해결절차가 필요함을 확인할 수 있음

〈표 Ⅲ-27〉 고객과의 분쟁해결절차의 필요성에 대한 응답 결과

구분	필요성 응답		평균
	빈도	비중	
전혀 그렇지 않다	1	2.2	3.76
그렇지 않다	1	2.2	
보통이다	17	37.8	
그렇다	15	33.3	
매우 그렇다	11	24.4	
전체	45	100.0	

## 2. 인터뷰 관련

### 가. 인터뷰 개요

○ 인터뷰는 총 5명에 대하여 진행되었으며 연령은 40대가 3명이고 20대가 1명, 50대가 1명이었으며, 소속은 아래 표에서 확인할 수 있듯이 다양하게 소속되어 있음

○ 인터뷰의 내용은 배달 노동을 한 기간, 배달 노동을 하게 된 이유, 그리고 배달 관련 수수료, 보수 결정방식, 계약과 관련된 내용, 노조 관련, 업무 수행중 애로사항, 개선사항 등으로 이루어 짐

〈표 Ⅲ-28〉 인터뷰 대상자 개요

	연령	배달 노동 기간	소속	인터뷰 일자
A	44	1년	조합 간부	2020.8.12
B	45	14년	제트콜/요기요	2020.8.12
C	21	2년	바로그	2020.9.1
D	55	1년(퀵:18년)	생각대로/바로그	2020.9.10
E	40	1년 9개월	배민	2020.9.12

## 나. 인터뷰 결과

### 1) 배달 노동을 하게 된 배경

○ 배달 노동을 하는 경우는 취업을 하는 데 있어 특별한 조건을 가지지 않고 쉽게 진입할 수 있는 특징으로 인해 대체로 기존 시장에서 진입이 어렵거나 코로나 19 등의 원인으로 자영업이 못 하게 되면서 배달 노동을 하게 되는 것으로 파악됨.

“저는 원래 음식점에서 직접 고용되어 배달했어요. 그러다가 최근에 배달대행하는 업체로 옮겨서 일하고 있어요.” - B

“저는 원래 직장생활을 했어요. 40대가 넘어서면서 취업이 안되요.. 경비나 심부름 밖에 못하는데, 제가 오토바이가 있어서 배달일을 하게 되었어요” - D

“저는 학교를 자퇴하고 친구의 권유로 일을 해야 하니까 하게 되었어요” - C

“저는 자영업을 했어요. 그러다 자영업이 재개발되서 떠나게 되고 코로나19도 있고 해서 아르바이트로 겸하다가 이제는 가게는 정리하고 주업이 되버렸어요” - E

○ 배달 노동을 하면서 일부 노동자는 시간 활용의 문제, 오토바이를 소유하고 있어 쉽게 일을 하고 수입도 늘 것으로 기대하고 시작하였으나 초기 의도와는 실재가 많이 달라서 시간활용도 어려우며, 최근에는 경쟁이 치열하여 수입도 많지 않다고 함

“배달대행업체에 들어가게 된 동기는 시간을 잘 활용할 수 있을 것 같고 수입도 더 늘 것으로 기대해서 들어갔는데 그렇지 않아요. 직장처럼 일주일에 한 번 쉬는 데 주말에 쉴 수가 없어요. 자꾸 콜이 와서” - B

“저는 요즘은 주말에만 합니다” - A

“예전에 중국집 배달은 젊은 친구들이 많았는데 다들 배달대행으로 와서 중국집은 60대 중반 정도가 일하기도 합니다.” - B

○ 현재 배달업체들은 배달의 민족(배민), 생각대로, 제트콜, 바로고 등이 있으며, 이들의 경우 배민을 제외하고 지점 형태로 운영되고 있으며, 각 지점은 지점별로 별도 사장이 있으며, 사장이 운영에 대한 전반적인 책임을 지고 있음. 특히 각 지점은 계약상의 문제가 있어 라이더들이 지역을 넘나들지 못하도록 하고 있음

- 그러나 배민은 다른 배달업체와 달리 전체 4개 지점을 가지고 있고 각 지점별로 별도의 공간이 만들어 운영하되 라이더들은 어떤 지역이든지 관계 없이 콜을 받아 진행할 수 있도록 되어 있음

“생각대로나 바로고와 같은 업체는 지역마다 지점이 있어요. 전체 지역을 나누어서 지점을 만들고 각 지점에 소속되어 일하는 거죠. 그리고 각각 지역마다 거래처를 가지고 있다가 최근에 생각대로가 강남과 강북 직영으로 각 지점을 통합했어요.” - D

“지역은 넘나들지 않도록 하고 있어요. 그쪽에도 지점이 있는데, 그런 경우는 회사가 손해를 볼 수 있기 때문에 다른 지역을 못 가도록 합니다” - C

“배민은 서울 전체에 4군데(서구, 동구, 중구, 남구)가 있습니다. 배민커넥터가 있어서 배민커넥터와 배민이 어느 지역에서든지 할 수 있도록 되어 있습니다. 2018년부터 그랬고요, 커넥터 때문에 서구는 콜이 줄어서 화요일과 목요일만 운영한다고 들었어요” - D

○ 배민라이더의 경우에는 현재 약 1,000명에서 1,500명이라고 하고 배민커넥터는 이보다 훨씬 많은 6만 명이라고 함. 그런데 라이더와 커넥터를 운영하는 방식이 단거리에 대해 커넥터를 배치하고 장거리를 라이더를 배치하면서 사실상 라이더와 커넥터가 경쟁관계에 있고, 이로 인해 일부 라이더는 타 배달대행업체에서 일하면서 동시에 커넥터에 가입하여 커넥터로 받은 콜을 오토바이로 배달하는 경우도 있다고 함

“배민은 40대가 가장 많아요, 30대도 많은데, 20대가 가장 적어요. 그건 배민 들어오는 조건이 운송보험을 반드시 들어야해요. 그래서 20대는 사측 오토바이를 많이 몰고요. 다른 업체는 운송보험 안 들고도 취업이 되는 걸로 알고 있어요.” - E

“배민커넥터 중에는 도보로 등록해놓고 오토바이를 이용하거나 가족 계정을 파서 여러 개를 운영하여 계약해지 사유가 되기도 하는데 사실 이를 알아내기가 쉽지 않고 업체 입장에서는 큰 손해가 없으니 방치해두고 있어서 배민라이더가 문제 제기를 많이 합니다” - E

## 2) 계약 관련

○ 대부분의 라이더는 위수탁 계약을 맺고 있으며, 자신들이 프리랜서로 이해하고 있었음. 그러나 출퇴근이 정해져 있고, 일주일에 6일 이상 근무하기를 요구하는 것으로 확인됨

“업무 위수탁 계약을 했어요. 프리랜서로 사업자 계약을 한 거죠, 그렇지만 실제로는 출퇴근이 정해져 있고, 준수하도록 하고 있어요. 일주일에 6일 근무를 요구하기도 하고요” -B

○ 계약 당시 확인하는 것은 운전면허증과 오토바이를 소유하고 있는지를 확

인한다고 함. 만일 오토바이가 없는 경우에는 배달대행업체에서 리스를 하기도 하는 데, 리스는 인수리스가 있고, 운용리스가 있음. 인수리스는 월 일정액을 지불하여 일정기간이 지난 뒤 운전자 소유가 되도록 하는 것이고 운용리스는 말 그대로 빌려서 배달하도록 하는 것임

“배달 노동은 개인사업자로 혼자 알아서 해야 하는 걸로 알아요. 그래서 4대 보험도 없었고, 저는 오토바이를 인수 리스를 해서 배달을 했어요. 한 1년 정도 하면 제 것으로 되는 거죠” - C

“주변에 젊은 친구들은 리스를 해서 배달하는 경우가 있어요. 그런데 주로 중고를 주기 때문에 안전성이 걱정되기도 합니다.” - C

○ 계약서를 쓰는 경우 위수탁 계약이고 주로 손해배상과 관련된 내용이 들어감. 계약서를 쓰지 않는 경우에도 처음 물건을 파손하는 경우는 문제가 되지 않으나 여러 번 실수 하는 경우 경고 단계를 거치고 일부 배달대행업체에서는 5회 반복되면 계약을 해지하기도 하였음

“계약서를 쓰기는 합니다. 물건을 파손했을 때 기사가 배상한다. 음식값을 배상하라는 거죠, 맨 처음에 면허증을 복사하면서 계약서는 자기들이 보관하고 나중에 문제생기면 책임을 물려고 보관하는 거 같아요.” - D

“기사 관리는 처음 일하는 라이더는 이해하는 데 여러번 실수 하면 경고하고 5회 반복하면 계약을 해지했어요. ” - C

○ 배민라이더의 경우 계약서가 따로 있고, 주 5일 이상 근무하고 주말 하루를 반드시 포함하는 것을 원칙으로 하고 있음. 또한, 겸직을 금지하고 있고, 만일 겸직을 하는 경우 계약해지 사유가 되고 있음

“배민라이더는 프리랜서에 가깝고 통제는 없지만 일정량을 수행하도록 통제는 하지 않되 주5일 이상 일하도록 하고 있어요. 복장은 제한하고 있어요. 슬리퍼, 반바지, 나시티는 못 입도록 하고



있고, 오토바이를 민트색으로 반드시 제한하지는 않아요” - E

### 3) 업무방식

○ 라이더의 업무는 배달대행업체의 콜을 받아 배달을 하게 되지만, 애초에 배달업체와 배달을 요청하는 업체들이 배달대행업체에 일정 금액을 보증금으로 정기적으로 충전하고 음식업체가 하는 콜을 배달대행업체가 연계하여 라이더에게 콜을 받을 수 있도록 하고 있음

“앱을 다운받으면 업체들이 주문을 앱에 올리고 내 위치를 보고 라이더들이 캐치해서 진행해요. 업체들이 제어를 하기도 합니다.” - A

“저는 배달도 하지만 기사 관리와 배달 음식업체 관리를 했어요. 기사 관리는 주로 출퇴근 관리, 일하는 과정에서 고충 처리도 하고 기사 콜하는 과정에서 발생하는 문제도 해결하고 음식업체 관리는 들어오는 콜도 받고, 우리 배달업체를 사용하도록 영업도 하는 거죠. 음식을 배달하는 과정에서 불편사항관리, 배달 관련 문제가 발생하면 그것도 관리했어요.” - C

“배달 건수는 하루 50-60건 정도예요, 한달에 2000건 정도, 못하는 경우는 거의 없어요, 안 하려고 해서 문제죠. 처음에 10개 하기도 하는데 한, 두 달 지나서 30개를 넘지 못하면 일을 하기 싫거나 안 하는 거라고 봅니다.” - C

○ 문제는 이렇게 콜을 부르는 형태로 진행되어 지사의 팀장이나 실장이 관리를 하지 않는다고 하나 실제로는 별도로 관리 앱이 있어서 즉시 배차를 배정하기도 하고 또는 배정을 늦게 할 수도 있다고 함. 실제로 팀장의 눈밖에 벗어나게 되면 콜을 의도적으로 배정하지 않아 문제가 되기도 함

“배달기사는 별도 앱이 있고 음식업체는 콜을 부르는 앱이 있어서 기사들에게 바로 뜨고, 팀장 실장이 관리 앱이 있어서 즉시 배차를 배정할 수 있어요. 그래서 기사들이 싫어해요. 쉬지 않고 즉시 배차 가는 방향으로 잡아주어야 하는데, 의도적으로 나쁜 곳으로 배정할 수 있죠.” - C

“라이더에 따라서 하루 50개에서 100개까지 하기도 하거든요. 그래서 젊은 친구들은 콜이 늦게 뜨면 항의를 하기도 합니다.” - A

○ 특히 배민라이더의 경우 AI추천배차제라고 하여 컴퓨터가 랜덤으로 배차하는 시스템이 도입되어 운영 중임. 컴퓨터가 배차를 넣어주고 라이더가 선택하는 것인데 실제로 업무 부담이 상당히 가중되고, 무리하게 추진되는 경향이 있어 라이더들이 매우 힘들어하고 있었음

“시가 시키는 대로 하면 죽어납니다. 하루종일 뱅글뱅글 돌게하고 1분 이내에 수락해야 하는데 만일 거절이든 수락이든 누르지 않으면 거절로 간주됩니다. 그래서 프로모션이라고 80% 이상이고, 일반음식점 70건 하면 17만 원을 추가 지급한다고 이벤트를 하는데 절대 달성하지 못해요” - E

#### 4) 근무조건 관련

○ 라이더들은 계약서 내에 출퇴근 시간이 정해져 있거나 하지는 않으나 대체로 오전 10시 정도에 출근하여 저녁 9시~10시까지 근무하거나 아예 점심 이후 2시부터 야식 배달을 하면서 철야로 하는 그룹으로 나뉘어졌음. 그리하여 약 12시간에서 16시간까지 일하는 것으로 나타남

“실제 운영과정은 출퇴근도 정해져 있고 밥 먹고 쉬는 시간을 보고하도록 하고 있어요. 사무실에서 24시간 콜이 오고 빨리 빨리 해야 해서. 쉬는 시간도 조정을 합니다” - B

“업체마다 출퇴근이 다르긴 한데 점심시간 전에 나와서 저녁시간 이후 까지 하고 야식도 배달하기 때문에 보통 10시간에서 12시간 정도 하는 것 같습니다” - A

“저희는 출근시간이 정해져 있지는 않아요. 기존 입직자는 시간 제한이 없어요 ” - E

“저녁에 하는 사람들은 오후 2시에서 밤2시까지 철야로 하는 사람도 있어요, 24시간 장사하는

분들을 위해 업체에서 인원을 일부 배치해서 처리해요.”

○ 문제는 이러한 근로시간이 자율적이기는 하나 실제로 콜이 업체는 들어오는 물량을 소화해야 수입이 발생하기 때문에 반강제적으로 배치하고 라이더는 이에 따를 수밖에 없다는 것임. 그러나 젊은 세대는 아무래도 쉬고 싶어하는 경향이 있는데 업체는 쉬지 못하게 하는 경향이 있어 갈등이 빚어지고 업체도 젊은 세대보다 안정적인 40대를 선호한다고 함

“업체에서 콜을 하는데 하지 않을 수가 없어요. 강제적이지 않은데 나와 달라고 하면 나가주어야 하고, 일을 하지 않으려고 하면 탄데가서 해라고 해요” - D

○ 대기 장소와 관련하여 사실상 라이더가 적당히 설 수 있는 곳은 없다는 지적을 함. 일반적으로 사무실 지사가 각 지역마다 있기 때문에 원칙적으로 사무실에서 설 수 있으나 사무실 규모가 워낙 적어서 대기 공간이 나오지 않으며, 지방자치단체에서 마련하는 휴게실은 대체로 멀리 있기 때문에 활용도가 떨어진다고 함

“대기할 때 딱히 있을 곳은 없어요. 여름이나 한겨울에는 불편하지요. 보통 픽업지 앞에 대기하다 보니 휴게실이 있다고 해서 그곳으로 가지는 잘 않아요” - E

“지역마다 사무실이 있기는 하지만 사무실이 크지 않고 소규모로 운영하기 때문에 쉬지 못하고 있고, 밖에 대기하는 경우가 많아요.” - C

“보통 편의점에 앉아 있거나 해요, 사무실은 설수 있는 공간이 없어요.” - B

○ 보통 주말에 배달이 많기 때문에 평일과 주말을 비교하면 주말이 1.3배 정도 더 많으며, 그래서 사실상 주말을 휴일로 하는 것은 어렵고, 평일 중 하루를 쉬는 경향이 있음

“주말에 한 지점에 콜이 800개 이상 들어오는데 배달하는 사람은 한정되어 있고 그래서 주말에  
선다는 건 불가능합니다.” - D

## 5) 보수 및 수수료 관련

○ 라이더의 경우 보수는 배달 한 건당 일정액이 책정되고 회사는 건당 수수료를 가져가는 방식임. 배달 한 건당 액수는 지사마다 다르며, 수수료 역시 지사에서 책정하는 것에 따라 다른 것으로 확인됨. 다만 대부분 3000원~3500원 사이로 확인되며 수수료도 1.5킬로 기준으로 하여 10% 수준으로 300~450원 정도를 가져가는 것으로 확인됨

- 이 금액은 거리가 늘어나거나 혹은 비가 오거나 눈이 오는 경우 더 추가되며, 노조가 있는 경우 이 부분에 대하여 교섭을 통해 더 인상하기도 하고 있음. 배민라이더의 경우는 3000원으로 시작하는데 수수료를 3.3%를 떼고 있고, 별도 콜 비를 200원을 받고 있으며, 커넥터의 경우 기본 단가가 라이더보다 높은 것으로 확인되고 있음. 또한 우천 시, 태풍이 있는 경우 1,000원이 추가되고, 라이더의 기피 지역은 언덕꼭대기, 대학가 끝, 교통이 좋지 않은 곳은 1,000원씩 더 지급되고 있음

“건당 10% 정도를 수수료로 배달하는데 거리에 따라 배달료가 달라요, 건당 1.5킬에 3000원이고 추가로 거리가 늘어나면 배송료가 인상됩니다. 배달대행업체는 10%를 가져가는 거죠” - B

“저희는 1.2킬로에서 1.5킬로까지 3500원 정도 합니다. 거리마다 다르고, 비오고 눈오면 500원 할증이 되고, 수수료는 보통 450원 떼는데 요금에 비례해서 약 10%에서 12%를 뺍니다” - D

“수수료가 지사마다 달라요. 보통 3500원 정도에서 수수료 300원을 빼고, 저는 실장을 해서 직책 월급으로 150만 원 받고 라이더가 가기 싫어하는 곳을 주로 가는 거죠, 그래서 월급으로

150만 원에 건당 수수료를 받았어요. 여기에 인수리스를 해서 리스료를 내는 거죠” - C

“배민은 3.3%를 떼고 콜비 200원을 추가로 떼는데 노조가 콜 비를 없애려고 하고 있고요, 기본은 3500원이고 비나 눈이 오면 500원을 추가했어요. 그런데 노조와 합의를 해서 1,000원으로 인상했고요, 1.5킬로를 기준으로 1킬로가 추가되면 500원씩 올라가요. 그리고 기피지역은 1,000원씩 더 붙어요.” - E

○ 이렇게 수수료가 책정되는 배경에는 각 지사가 음식점 업체나 배달요청 업체로부터 기본예치금으로 정해진 금액을 받고, 그에 따라 배달을 이용할 때 마다 차감하는 방식이며, 차감액으로 사실상 배달료, 지사 수수료, 그리고 전자 시스템 업체가 나누는 방식으로 운영됨

“일단 회사가 음식점체로부터 일정액을 충전금으로 받아요. 비용기준은 월 10만 원 정도 해요. 그 금액이 떨어지면 배차가 안되요. 그래서 그 충전금의 3분의 2가 기사에게 오고, 3분의 1로 사무실과 전자시스템 업체에서 나뉘요.” - D

○ 라이더의 보수 지급방식은 지사업체에서 음식점체에서 받은 금액에서 수수료를 제외한 금액을 해당 라이더의 가상계좌에 주 단위, 또는 월 단위로 지급하는 방식이며, 라이더는 원하는 경우 그 가상계좌에서 출금하여 사용할 수 있도록 운용하고 있음

“저희는 매일 건수가 적립되고 10만 원을 기본 예치금으로 적립한 뒤 원할 때 가상계좌로 찾을 수 있어요. 세금은 공제하고 회사에서 예치를 해요.” - B

○ 라이더의 보수의 수준은 오토바이가 자신의 소유인 경우 기름값과 수리비 등을 자체적으로 조달해야 하며 그로 인해 약 50만 원 이상이 지출되며, 여기에 운송보험료가 나가야 하므로 사실은 콜을 하루 50개씩 해야 어느 정도 월급이 된다고 함

- 오토바이가 본인 소유가 아닌 경우 리스료를 내야 하며 이 경우에는 월

차감료가 지사마다 다르기는 하지만 대략 하루 15,000~27,000원 정도로 나타나고 수리, 오일 등을 어느 정도 해주는가에 따라 리스료가 다르게 나타남. 그리고 오토바이 수리는 지정된 업체를 통해 하는 경향이 있으며, 가끔 수리가 크게 난 경우 수리비를 라이더에게 요구하는 경우도 있는데, 이때 라이더와 지사 간에 갈등이 빚어지기도 함. 인수리스일 경우에는 중고를 받지 않고 가능하면 새것으로 받으려고 하고 있음

- 전반적으로 콜 수에 따라 보수의 수준이 정해지기 때문에 확정적으로 말할 수는 없으나 250만 원에서 500만 원까지 다양하게 나타나며, 대체로 콜을 많이 하면 그만큼 액수가 올라가므로 무리해서 주 6일, 주 7일씩 쉬지 않고 일하는 경우가 많다고 함

“수수료는 업체마다 지역마다 달라요. 지역에서 멀리 가면 세금도 늘어나고, 수수료도 달라지는데, 망하는 회사도 있어요. 기사들이 워낙 이동이 심하고 다른 지사로 눈을 돌리고 나가게 되면 망합니다.” - C

“리스하는 경우 하루 2만 원 정도로 한 달에 60만 원 정도 되는데 오일은 갈아주고 팀장이 기름값과 밥값은 주는데 나머지는 안해줍니다.” - D

“배민은 리스하는 경우 1일 13,000원입니다. 다른 업체는 2만 원에서 2만 7천 원도 하고요 수리, 기름값을 대주고 있어요. 사고나면 수리비를 청구하기도 하고요” - B

“일이 10시나 10시 반부터 시작하고 10-12시간 일하면 하루 20만 원 정도 가져가는데, 일주일에 한 번 쉬면 한 달 260만 원 정도 되고 기름값이 20만 원 빠지면, 최저생계비 밖에 안되요” - D

“한 달에 500이상 번다고 봐야죠. 그런데 기름값, 수리비, 엔진오일, 브레이크 패드 킬로수 마다 갈아야 하고 평균 기름값과 수리비가 40만 원, 밥값이 60만 원 타이어가 10만 원 정도 듭니다.” - C

## 6) 노조 관련

○ 현재 노동조합은 민주노총 산하 서비스연맹 서비스 일반노동조합 배민과 상급단체에 미가입하고 운영하는 라이더 유니온에 가입하고 있는 것으로 나타남. 일부 라이더는 퀵서비스노동조합에 가입하고 있었음

○ 서비스 연맹 노조는 과반 노조라 라이더노동조합 대신 교섭대표노조로 활동을 하고 있으며, 라이더 유니온은 독립노조로 상급단체에 미가입한 노조임. 사회적 대화 포럼으로 서비스 연맹과 함께 참여하고 있음

- 그러나 조합원들이 배민 라이더 외에 배민커넥트와 다른 지사에서 함께 활동하는 경우들이 있고, 플랫폼 형태로 타다 서비스를 제공하는 경우도 있어, 일하고 있는 업종이 경계가 없어지는 상황에서 산별노조의 형태가 적절한지에 대한 의문을 가지고 있었음

- 특히 교섭 대표노조로서 배민업체(우아한 형제들)가 서비스 연맹과 교섭을 하였으나 라이더 유니온의 의견이 충분히 전달되지 않는다는 의견도 있었음

○ 이들의 노조 가입 동기는 라이더로서 자신의 안정성과 더불어 여러 가지 노조가 제공하는 서비스를 활용하기 위하여 가입하고 있는 것으로 확인됨

“노조를 결성한 것은 배달 일을 계속하면서 연령대도 높아지고 사고가 잦아지면서 문제를 제기해야 되겠다는 생각을 했어요, 2018년부터 플랫폼이 늘어나면서 조합원이 늘어났어요” - A

“저는 배민에 입사하면서 가입을 했어요. 아무래도 이것저것 교섭을 통해 얻어낼 수 있는 것이 있으니까요. 조합비는 월 2만 원이고 교섭대표 노조라서 합의를 많이 했어요.” - E

“저는 사실 노조에서 자기 오토바이를 수리할 수 있는 장비를 제공해주어서 이곳에 가입하고 이용하고 있어요.” - D

## 7) 안전 및 보험 관련

○ 라이더들은 산업안전보건법에 따라 안전교육을 받아야 하는 것으로 나타나나 사실상 대부분의 라이더가 안전교육을 받지 않고 있는 것으로 나타남. 배달의 민족이나 각 배달대행업체에서는 온라인을 이용한 교육을 진행하고 있으나 실질적인 내용이 라이더에 맞는 교육이 아니라 경찰청에서 단속하는 기준에 대한 내용이라고 함

“안전교육은 받은 적이 없어요, 배민은 받는다고 들었어요.” - C

“안전교육을 받는 적이 없고, 안전관리공단에서 나와서 교육을 한 적이 있는데, 그때 한번 참여하였고, 그 이후는 의무적으로 참석하라는 이야기도 없고 해서 참여한 적이 없습니다.” - D

“안전 관련 교육은 전혀 없어요, 산안법에 2시간 하라고 되어 있고 커리큘럼이 올라와서 그걸 보라고 해요, 경찰청에서 단속하는 수준을 이야기 해주는 것이고 업무를 할 때 어떻게 주의해야 하는지 등에 대한 이야기는 없고, 업무 수준에 맞는 안전교육이 안 되고 있어요.” - A

“배민은 안전교육 대행회사에서 하루 정도 교육을 받아요. 아침부터 저녁까지 받고 나면 일당 10만 원을 줍니다. 의무적으로 하도록 하고 있어요.” - E

○ 라이더의 보험은 산재보험, 유상 운송보험과 비 유상 운송보험으로 구별되고 있으며, 산재보험은 산업재해보상보험법 제125조에 따라 요건을 갖추는 경우 가입하도록 되어 있으나 일부 라이더는 가입하지 않고 있었음. 그러나 유상보험의 경우 의무적으로 가입해야 하므로 모든 라이더들이 가입하고 있었고, 리스로 오토바이를 모는 경우는 각 지사가 가입하고 있었음

“배민은 산재보험에 전부 가입되어 있고 산재보험료도 따로 냅니다. 코로나로 30% 면제되어서 9월부터는 3,270원씩 내도록 되어 있습니다.” - E



“운송종합보험을 들어야 합니다. 운송종합보험이 연 350만 원 내고 있어요. 대인 대물로 했는데 이정도 금액인거죠. 자차 보험료까지 하면 8~900만 원입니다.” - D

“보험은 산재보험과 2륜차 보험이 있어요. 2륜차 보험은 의무보험인데 영업용인가 가정용인가에 따라 다르고 영업용은 비 유상 인가 유상인가에 따라 달라지고 금액도 달라요. 우리같은 라이더는 유상운송이라 운전경력이 없는 경우에는 굉장히 비싸요.” - A

“기사들은 산재보험을 가입한 경우는 별로 못봤어요. 오토바이를 회사에서 인수리스나 운용리스를 하는 경우에는 센터에서 보험료를 자동으로 처리하고 수리도 지정업체에 가서 합니다. 우리는 리스비를 내는데 리스비가 보험료와 수리비가 포함된 거죠.” - C

○ 문제는 산재보험의 경우 보험료는 큰 부담이 되지 않으나 그에 따른 보험 급여액이 작아 실효성이 없다는 것을 지적하고 있었고, 다른 유상보험의 경우 그 액수가 라이더의 수입 대비 너무 높아 현실화에 대한 문제를 제기하였음

“산재보험료는 월 24,000원 수준인데 힘들지 않아요, 그런데 한 달 수입을 킁서비스 149만 원으로 해서 보험료가 낮아서 좋긴 한데, 보험급여도 낮아요. 최저임금보다 낮고, 그래서 현실화 되어야 합니다. 휴업급여가 하루 7만 원 밖에 안되요. 최소 15만 원은 되어야 하는데.” - A

“산재는 휴업급여는 최저임금 수준이고 산재는 교통법규 위반 시에는 보험 적용이 안되요. 그래서 보상의 수준이 차별이 심한 거죠. 반면 이륜차 보험은 의무보험이라 모두 동일해요, 그래서 보험사가 이륜차를 구별하지 않고 영업용과 가정용으로 구별하는데 사실 가정용은 연 100~200만 원 정도 라 큰 부담이 안 될 수 있어요. 그렇지만 우리는 영업용이 되면 엄청 올라가는 거예요. 그러니까 다들 말하지 않고 그냥 가정용으로 하기도 하고...” - D

## 8) 업무수행 중 애로사항

○ 라이더들의 애로사항은 매우 다양하게 나타났음. 배달과정에서 문제가 발생하여 음식점 업체와 손해배상이 요구되는 경우가 많고, 고객과의 관계에서 문제가 발생하는 경우가 많았음

“기사들과 음식점체 간의 손해배상을 청구하는 경우가 많아요. 핸드폰에 콜 여러 개를 무리하게 잡는 경우가 있고, 위험하게 다니다 보면 음식이 쏟아지고, 그래서 기사 잘못일 경우는 전액 부담이고, 포장에 잘못되면 음식점체 책임 인거죠. 조정을 하면 5만 원 이상 고가는 기사에서 50%를 물었고, 3번 이상 반복되면 100% 물게 하겠다고 했어요.” - C

“요새는 문 앞에 놓고 오잖아요. 그러다 보니 물건이 없어지고 그로 인해 착각이 발생하여 갈등이 발생하는 경우도 많아요.” - D

○ 또한, 라이더들의 사고와 관련하여 보험료 문제가 크게 제기되고 있었음. 재해가 발생하게 되면 산재보험도 가입하면 받을 수 있는데, 아직도 가입하지 않은 경우도 있고, 사고도 발생하게 되면 큰 사고로 연결되기 때문에 안전장치가 부족하다는 것임

“산재가 가장 심각해요, 사고위험성도 높고, 빗길, 눈길 보험료를 현실화하는 것이 필요해요.” - A

“저는 눈길에 미끄러져서 무릎이 골절되어서 그만두었어요. 평생할 일은 아닌거 같아요.” - C

○ 그 외에도 일이 일정하지 않는 문제, 대기 장소가 부족한 문제, 그리고 미성년자들이 라이더를 하는 경우 업무과정이 자율적이다 보니 여러 가지 어려움이 발생하기도 하며, 사무실 공간의 협소 문제 등 다양하게 존재하였음

“어린 친구들이 많고 미성년자가 있어요. 미성년자들은 일도 자주 안하고 헬멧을 잘 안 쓰고 슬리퍼를 신고 다니기도 합니다. 주의를 주어도 잘 안듣고요. 그래서 계속 설득하고, 달래고 해야 하는데 불안하죠.” - C

“일이 일정하지 않습니다. 휴게공간도 없고, 비가 오면 피할 공간이 없어요. 편의점에 앉아 있거나 해요. 사무실에 쉴 수 있는 공간이 없어요.” - B

“대기 장소가 없을 수 있죠, 보통 사무실에 있는데, 사무실이 크면 좋지만 소규모로 운영되니 쉬지 못하고 밖에서 대기하다보니 문제가 있어요.” - C

## 7) 개선사항

○ 개선사항에 대하여 라이더들은 다양한 문제제기를 하였음. 우선 라이더의 근로자성과 관련하여 과거 출퇴근 및 강제 배차의 문제 등이 많이 존속하였는데 그런 방식은 많이 개선된 것으로 확인되나 기술적인 통제방식으로 AI를 이용하는 배차방식, 프로모션의 형태로 라이더로 하여금 무리하게 콜을 수행하는 방식이 이루어지고 있어 이에 대한 제재가 필요하다는 의견이 있었음

“통제방식이 달라졌어요. 패널티가 작년까지도 있었는데, 최근에 와서 없어졌고, 강제배차도 있었는데 근로자성 운운하면서 없어졌고, 지방은 여전히 존속한다고 들었어요. 지금은 기술적 통제방식을 써요. AI 배차를 하고 있고, 콜을 안 받으면 점수를 매겨서 평가를 합니다.” - A

“회사에서 프리랜서로 계약해놓고 대우는 프리랜서로 하지 않고 출퇴근 시간을 제약합니다. 심지어 오토바이 타면서 밥을 먹거나 합니다.” - C

○ 보험료의 현실화가 필요하다는 것임. 이륜차에 대하여 라이더가 급증하였고, 보험가입자가 증가하면 그만큼 책정기준을 낮추어 주어야 하는 데 그렇지 못하며, 산업재해 보험급여도 현실화 되어야 한다는 것이었음

“유상운송보험료를 낮춰야 합니다. 이제 라이더도 많아졌는데 가입자가 많아지면 보험료도 낮아져야 하지 않을까요? 특히 배민의 경우에는 자차가 있고, 유상운송보험에 가입된 사람만 찾아서 상당수의 라이더가 그렇지 못한 경우가 있는데, 유상운송보험 책정기준을 현실화 해야 될 것 같아요. 최소 200만 원 대 로만 되어도 좋을 것 같아요.” - A

○ 라이더에 대한 시선의 변화도 이루어 져야 한다고 지적함. 라이더를 고용하고 있는 지사의 경우에도 20대 청소년에 대해 어리다는 이유로 수수료를

제대로 지불하지 않거나 오토바이를 중고로 지급하여 다치게 하거나 수리비를 과도하게 물려 곤경에 빠뜨리고, 다른 라이더들에 대해서도 사회적으로 실패한 사람들로 간주하는 경향이 있어 존중받지 못한다는 점을 지적함

- 앞으로 플랫폼 노동이 확산되고 라이더는 증가할 수밖에 없는 상태에서 라이더의 인권을 존중하는 사회적 분위기가 형성되어야 한다는 지적도 있었음. 또한 대기 장소도 중요하지만 라이더에 대한 다양한 금융혜택을 설계하고 미래를 설계하는 지원이 필요함을 강조함

“라이더는 인생 막장이라고 생각하는 경향이 있어요. 어린 학생들의 돈을 떼먹는 경우도 많아요. 보험료 관련해서 비싸게 부르기도 하고, 어린 학생들한테 더 받는 거죠. 인식개선이 필요해요.” - C

“라이더 중에 신용불량자가 많아요. 그러다보니 사장에게 일수를 댕겨서 쓰는 사람도 있고, 그래서 오히려 희망을 만들고 미래를 설계할 수 있는 지원이 필요해요. 대기 장소는 사실 필요하기는 하지만 쿼기사나 라이더들이 그곳에서 쉬고 있을 수가 없어요. 오히려 사무실을 넓히도록 하는 것이 중요하고, 미래를 설계할 수 있도록 금융 혜택의 장벽을 줄여주는 것이 더 필요해요.” - D

### 3. 요약

#### 가. 조사대상자에 대한 개요

○ 실태조사는 설문조사 45부와 인터뷰 5인에 대해 2020.7월부터 9월까지 진행되었음

- 실태조사의 내용은 설문과 인터뷰를 통해 계약방식, 계약내용 및 계약기간, 계약한 대행업체수 등과 관련한 내용, 라이더를 하게 된 배경, 업무와 관련된 내용, 보수 관련, 노동조합 관련, 업무수행 중 애로사항의 문제, 산

업안전 및 보험 관련, 그리고 개선방안에 대해 이루어 짐

- 설문조사에 응답한 응답자의 평균연령은 37.7세였으며, 대부분 남성으로 여성은 1명만 있었음. 연령은 20대가 응답자의 31.8%를 차지하였고, 40대가 29.5%로 나타났으며 그 뒤 30대, 50대의 순으로 나타남. 응답자의 학력은 64.4%가 고졸이었음. 경력은 대체로 3년 미만이 37.8%, 1년 미만자도 33.3%로 나타나 사실상 3년 미만으로 일한 경우들이 많았음
- 소속사들이 중복되어 있는지 확인해본 결과 중복 자는 6.7%에 불과하였으며, 응답자의 82.2%가 은평지역에서 배달을 하고 있으며, 13.3%가 은평과 서울지역의 다른 구도 함께 하고 있었음

○ 인터뷰에 응한 사람들은 40대가 2명, 20대가 1명 50대가 1명으로 전부 남성이었으며 경력은 1년 이상 자와 14년, 18년 이상 일을 한 사람이 골로루 분포되어 있었음. 그리고 소속업체들이 두 개의 업체에서 일을 하고 있는 사람들도 포함되어 있었음

## 나. 배달 노동을 하게 된 이유

○ 실태조사의 결과 라이더들이 이 업무를 하게 된 것은 비교적 노동시장에 쉽게 진입할 수 있다는 점이 크게 작용하였던 것으로 파악됨. 인터뷰를 통해 확인되는 것은 오랫동안 배달업을 한 경우 지역에서 음식점에서 배달 노동에 종사하였던 경우이고 다른 인터뷰이들은 직장생활을 하다가 퇴직하면서, 또는 코로나19로 자영업이 문을 닫으면서, 또는 20대의 경우 학교를 그만두고 돈을 벌기 위해 라이더를 하게 되었다고 함

- 특히 배달 노동을 하면서 라이더들은 시간활용이나, 오토바이를 사전에 소

유하고 있었던 측면도 배달 노동에 진입하였던 동기였던 것으로 확인됨

## 다. 계약관련

○ 계약방식에 대하여 설문조사 결과는 서면으로 위수탁계약을 체결했다는 비중이 31.1%로 가장 높게 나타났으며, 구두로 보수와 기간에 대해서 합의하였다는 비중도 20%로 나타났고, 근로계약을 체결하였다는 응답도 15.6%로 나타남

- 그런데 인터뷰를 통해 확인되는 것은 배달대행업체와 계약을 하면서 배민의 경우와 기타 업체의 계약은 일정한 차이가 있음이 확인되었음.
- 상대적으로 가맹점형 음식배달구조를 가지고 있는 바로고나 생각대로, 제트 콜에서 일하는 경우 계약서를 체결하는 것에 대하여 크게 엄격하거나 운송보험을 반드시 들어야 하는 것은 아닌 것으로 파악됨. 가맹점형 음식배달구조를 가지고 있는 곳은 지사에서 주로 관리를 하고 있고, 비록 소속은 하나의 배달대행 업체 이지만 콜 정보를 공유하면서 타 배달대행 업체의 콜도 수행할 수 있도록 하고 있는 것으로 확인됨
- 배민은 운송보험을 반드시 들어야 하며, 계약서도 근로계약서를 체결하거나 혹은 위수탁계약을 체결하였던 것으로 확인됨. 그래서 운송보험을 들기 어려운 20대는 상대적으로 가맹점형 음식배달업체에 많이 있었으며, 배민은 40대가 많은 것으로 확인됨. 실제로 인터뷰에서도 배민의 경우 40대가 많다고 말하였음

○ 계약 당시 대행업체는 회사(배달 앱/배달대행업체)가 결정하고 이에 따르는 방식으로 계약조건이 이루어진다고 응답한 비중이 64.6%로 나타나 동등한 협상을 하고 있는 라이더는 24.4%에 불과한 것으로 나타났음. 계약과정에서

계약기간이 있는 경우는 정하지 않고 일을 하는 경우가 97.7%로 나타남

○ 라이더에 대하여 근로자성을 부정하는 가장 큰 이유가 프리랜서로서 2~3개 업체에서 보내는 콜을 동시에 수행한다는 점이었으나 실태조사의 결과 소속업체는 83.7%가 하나의 업체에 소속되어 있으며, 다만 그 업체가 정보를 자율적으로 공유하면서 라이더가 동일한 프로그램 안에서 선택할 수 있도록 제공하고 있다는 점이 중요하였음

- 따라서 업체에서 지역을 넘나들지 않도록 하면서 지점별로 음식점과 별도의 거래를 하여 영업을 하기도 하고 배달대행플랫폼에서 받기도 하는 방식으로 하여 라이더로 하여금 배달을 하도록 하였음
- 반면 배민라이더는 지점 중심의 운영을 없애고 서울 전체를 4개 지점으로 구별하여 운영하되 라이더가 콜을 자율적으로 받을 수 있도록 하였고, 배달대행플랫폼이 배달주문과 배달대행을 함께 수행하는 통합형으로 진행하고 있음이 확인됨
- 흥미로운 것은 최근 가맹점형 음식배달대행에서 통합형으로 시도하는 업체가 있어 지점에서 각 소속 라이더와 함께 대행업체를 변경하기도 하였음. 생각대로는 배민과 유사하게 직영점의 영역을 넓히고 지사를 없애는 방식으로 영업방식을 변경하고 있었음

## 라. 노동조건

○ 라이더의 노동시간과 관련하여 설문결과에 따르면, 응답자의 71.4%는 주 6일 일하고 하루 쉬는 방식으로 일하고 있으며, 7일 내내 일하는 사람의 비중도 9.5%로 나타남

- 또한, 하루 평균 일하는 업무시간도 평일에 9시간 이상 일하는 경우가

60%를 넘었으며, 주말에는 57.8%로 나타남. 평일이나 주말에 가장 많이 일하는 사람은 12시간씩 일하는 사람도 17.8%였고 대부분 은평 지역에서 일하는 사람들이었음

○ 출퇴근 시간과 관련하여 정해져 있는가라는 질문에 대하여 67.4%가 정해져있다고 응답하였고, 출퇴근 시간이 없고 스스로 시간을 정해서 일한다는 비중이 27.9%로 나타남

- 인터뷰에 따르면 보통 10시에 출근해서 저녁 9시에서 10시 정도 까지 근무하는 조가 있고 아예 점심이후 2시부터 야식 배달을 하면서 철야로 하는 그룹도 있는 것으로 확인됨 그리하여 12시간에서 16시간까지 일하는 사람도 있다고 함

- 문제는 출근을 일찍 하지 않아 자유롭다고 볼 수도 있으나 콜이 계속 들어오고 업체로서는 들어오는 물량을 소화해야 수익이 발생하므로 강제로 배치하고 라이더는 따를 수밖에 없다고 함. 그래서 업체에서는 20대 보다 40대가 성실하므로 선호하는 경향이 있다고 함

○ 쉬는 날이 정해져 있는가라는 질문에 대하여 62.8%가 그렇다고 응답하였고, 원할 때 쉴 수 있다고 응답한 비중도 25.6%로 나타남

- 인터뷰에 따르면 쉬는 날은 일반적으로 평일 중에 하루를 쉬는 경향이 있고 주말에는 콜이 평일보다 1.3배 정도 증가하므로 일을 하는 것이 필요하다고 함

○ 대기 장소와 관련하여 라이더들은 배달지역 근처 적당한 곳에서 대기하고 있다는 응답이 50%로 나타났고 배달대행업체 사무실에서 대기한다는 응답도 38.1% 였음



- 인터뷰에 따르면 대기 장소는 사실상 라이더가 쉴 수 있는 공간은 각 지점이 있기 때문에 각 지점 사무실에서 대기하는 것이 적절하나 사무실이 좁아 대기할 수 있는 공간이 마련되어 있지 않으며, 지자체에서 마련하는 휴게실도 멀리 있어서 활용도가 떨어진다고 함

## 마. 업무량 관련

○ 라이더가 하루 평균 배달하는 건수는 평일에는 평균 32.1건, 주말에는 38건으로 나타남

- 평일의 업무량을 범위로 비중을 살펴보면 20건~40건 이 38%로 가장 많았고, 40건~60건은 31.7%로 두 번째로 많았음. 60건 이상 소화한다는 응답자도 9.8%라 상당한 비중의 라이더가 과중한 업무량을 소화하고 있었음
- 주말에는 40건~60건을 하는 라이더가 38%로 가장 많았으며, 20건~40건을 하는 라이더가 28%로 평일보다 훨씬 비중이 높아짐. 특히 60건 이상 한다는 라이더도 15%로 나타나 평일보다 훨씬 많은 라이더가 무리를 하고 있는 것으로 나타남
- 인터뷰에 따르면, 라이더의 입장에서는 콜에 응대하는 것이 수입으로 연계되므로 하루 50건에서 60건 정도를 소화하고 있다고 함. 처음에는 10개도 힘들지만 익숙해지면 30개는 평균으로 소화할 수 있다고 함

○ 수신방식은 라이더가 선택할 수 있는 비중은 43.2%, 업체가 정해주는 곳으로 간다는 비중도 20.5%로 나타남

- 그러나 인터뷰에 따르면 지사에서 관리하는 사람들이 콜을 잘 수용하지 않는 라이더에 대해 별도로 관리하는 앱을 통해 어느 정도 통제가 가능하

며, 팀장의 눈 밖에 나면 의도적으로 콜을 배치하지 않거나, 멀고 힘든 곳을 배치하는 경우가 있다고 함

- 특히 배민의 경우 AI에 의해 배정되어서 랜덤으로 배치하는 방식이 되어 업무 부담이 상당히 가중되고 있으며, 심지어 프로모션을 하여 콜을 무리하게 수신하는 방식을 도입하여 콜 수락 양을 늘리고 있음이 확인됨

○ 회사로부터 업무내용이나 업무방식에 대해 조회, 회의 단말기 등을 통해 지시를 받는지에 대한 응답 결과는 자세히 받는 다는 응답이 54.5%, 일부 받는다는 응답이 36.4%로 나타나 상당 부분이 회사로부터 관련 업무 내용을 지시를 받고 있는 것으로 확인됨

- 인터뷰에 따르면, 라이더 중에 관리자는 음식배달 과정에서 발생하는 갈등과 문제들을 관리하였고 이로 인해 문제가 발생하거나 콜을 거부하는 경우가 반복되면 계약을 해지하였다고 함

## **바. 보수 및 수수료 관련**

○ 라이더의 한 달 평균소득에 관한 질문에 대해 응답자들은 평균 272만 원 정도로 이야기함. 전체적으로는 300만 원~400만 원 범위가 31.8%였고 400만 원 이상이 24.9%로 나타남

- 라이더의 건당 보수는 평균 3,325원이었으며, 3,000원에서 3,500원이 응답자의 51.2%로 나타남. 중개업체의 중개수수료는 335.7원이며 배달대행 업체의 수수료는 273.2원 정도로 나타났고 이러한 중개업체나 배달대행 업체의 수수료에 대해 응답자들은 적당한 수준이라고 느끼는 경우 55%. 44.7%로 나타남

- 수수료 측정에 대한 기준을 공정하게 가지고 있는가에 대한 질문을 하였으나 긍정하는 응답은 배달 앱은 23.8%, 배달대행업체는 19.4%였고, 부정적인 응답은 배달 앱은 26.2%, 배달대행업체는 27.8%로 부정적인 응답이 살짝 높았음

○ 인터뷰 결과에 따르면 이러한 건당 수수료는 대체로 1.5킬로를 기준으로 책정되며 건당 보수의 약 10% 선에서 가져가고 있는 것으로 확인되며, 거리가 멀어지거나, 비가 오거나 눈이 오는 경우, 기피지역(대학가 끝, 언덕꼭대기, 교통이 안 좋은 곳)은 추가 요금이 500원에서 1000원 정도 더 붙는 것으로 나타남

- 문제는 이러한 건당 보수의 경우 오토바이를 소유하는가에 따라 달리 나타나는데, 오토바이를 소유하고 있는 경우에는 보수 전체에서 보험료, 수리비와 기름값을 자신이 지불해야 하므로 실질적인 소득수준은 최저임금 수준으로 그리 높지 않다는 것임. 반면 오토바이를 소유하고 있지 않은 경우에는 리스료를 내야 하므로 소득금액에서 하루 15,000~20,000원을 내야 함. 이 리스료는 지사마다 약간 차이가 있으며, 일부 지사의 경우 연령이 낮고 어린 라이더에게는 과도한 액수를 지불하도록 하기도 하여 문제가 된다고 함
- 따라서 일정소득을 유지하려면 하루 50콜에 주 6일을 해야 400만 원 이상이 가능하며, 그로 인해 라이더들이 주 7일씩 쉬지 않고 일하는 경우가 많고 무리한 노동을 하게 되는 구조라고 함

## 사. 안전 및 보험 관련

○ 라이더들은 안전교육에 대하여 받은 적이 있는지를 확인해 본 결과 가끔 받는다는 응답이 40.9%, 정기적으로 받는다는 응답이 22.7%여서 받는 경우가 63.6%로 나타남. 그러나 받지 않는다는 응답도 31.8%로 나타나 아직도 안전교육이 의무화되었으나 잘 시행되지 않는 것을 확인할 수 있었음

- 인터뷰에 따르면 안전교육은 대행업체가 온라인을 이용한 교육을 하고 있으나 시청도 어렵고, 그 내용이 경찰청에서 단속하는 기준만을 알려줄 뿐 라이더가 안전한 배달을 하기 위해 필요한 것은 아니라고 함

○ 반면 사고 경험에 대해 응답자의 55.8%가 경험이 있다고 응답하였고, 그 중에서 가장 많이 겪는 것은 주행중 넘어지는 사고로 33.3%, 자동차나 트럭과 충돌사고가 27.8%, 물건과 충돌사고가 11.1%로 나타남

- 교통사고가 났을 때 처리에 관한 질문에 대하여 타인에 대해서 보험회사가 처리하는 비중이 88.9%로 가장 높았고, 본인에 대한 배상도 80% 정도가 보험회사에서 처리하는 것으로 나타남. 보험료는 종합보험의 경우 평균 161만 원으로 나타났음

- 인터뷰에 따르면 영업용 차량을 운전하기 위해 필수적으로 가입해야 하는 유상 운송보험을 모두 들고 있는데 이 비용이 연 350만 원 정도로 라이더에게는 상당한 부담으로 작용하고 있는 것을 알 수 있음. 특히 연령이 어리고 운전 경력이 짧은 경우 훨씬 비싸서 젊은 라이더들이 리스를 많이 하게 된다는 것임

- 리스를 하는 경우 대부분 지사에서 한꺼번에 보험과, 수리비를 부담하고 있기때문에 월 일정액을 내고 유상운송보험에 가입하지 않아도 라이더노동을 할 수 있는데, 지사에서 중고오토바이를 수리해서 주는 경우가 있어 안전을 담보하기 어려울 때가 있다는 지적도 있었음

○ 산재보험에 대해 가입하고 있는지를 질문한 결과 가입하지 않았다는 응답이 67.4%로 나타났고, 보험에 가입하지 않은 이유는 필요성을 느끼지 못해서라는 응답이 39.4%, 보험료가 부담이 되어서가 24.2%였음. 또한 리스를 하는 경우 보험료가 들어가지 않기 때문에 가입하지 않는 경우도 있었음

- 그러나 인터뷰 결과에 따르면 사실상 산재보험은 보험료는 월 24,000원 정도로 비싸지 않으며, 최근에는 코로나로 인해 30%가 감면되어 더 적게 내고 있는데, 문제는 보험료가 싼 만큼 보험급여도 적어 실효성이 적다는 것을 문제제기하고 있음

## 아. 애로사항과 만족도

○ 업무수행 중에 겪는 애로사항을 파악하기 위해 경험한 적이 있는 일을 질문한 결과, 라이더노동자들이 가장 많이 겪는 것은 잘못이 없는데도 부당한 질책이 30.8%로 가장 많았고, 고객에 대한 과도한 친절을 요구하거나, 위협적 행동, 폭언 등은 동일하게 21.4%로 나타남.

- 누구로부터 이러한 어려움을 겪는지에 대한 질문에 대하여 모수는 적으나 주로 배달업체와 고객에 의해 이루어지고 있었고, 그중에서도 고객에 의한 비중이 66.7%로 가장 높았음

○ 배달 앱이나 배달대행업체에서 라이더에 대해 배려를 하고 있는지에 대한 응답은 그래도 긍정적인 응답이 30.5%이고 부정적인 응답은 25%로 긍정이 약간 높았음

- 이들 업체에 대한 분노나 계약을 위반하였는지에 대한 질문도 그렇지 않은 것으로 나타나 대체로 배달 앱이나 배달대행업체 자체에 대한 불만은 크게 두드러지지 않았음
- 그리하여 라이더노동에 대한 만족도를 5점척도(1: 전혀 아니다~5: 매우 그렇다)로 질문했을 때 3.31로 긍정적인 편이었으며, 비중으로는 긍정이 37.8%, 부정이 11.1%로 대체로 만족하는 수준으로 파악됨. 또한, 전직계

획에 대해서도 2.76으로 전직에 대한 의사가 크게 없는 것으로 나타남

## 자. 노조 가입 관련

○ 라이더노동자들의 노조 가입 의사는 평균 3.04로 보통수준에 머무는 것으로 확인되었음. 긍정적인 응답은 33.3%, 부정적인 응답은 26.6%로 나타나 평균수준으로 확인되었음

- 인터뷰에서도 노동조합이 서비스 기능으로서 제공하고 있는 수리공간이나 휴식공간에 대해 긍정적으로 느끼고 있었고, 특별한 조합에 대한 선호보다는 일하고 있는 지점에 어떤 노동조합이 있는가에 따라 가입하고 있는 것으로 나타남

## 차. 근로자성 관련

○ 라이더의 근로자성에 대한 판단을 위하여 라이더노동자들이 배달 앱이나 배달대행업체를 사용자로 인식하고 있는지에 대해 5점 척도로 질문했을 때, 배달 앱은 3.23, 배달대행업체는 3.29로 평균적으로 긍정하는 쪽으로 기울고 있으나 비중을 확인해보면 중립적인 응답이 65.9%로 나타나 사실상 확정하기는 어려움

- 또한 구체적인 지시와 통제를 받는지에 대해서는 3.29, 보수를 근로의 대가로 보고 있는지에 대하여 3.32, 사업주의 직원과 유사한 일을 하는 것도 3.35, 전반적인 상황과 나의 업무로 비교할 때 근로자로 인식하는지에 대하여 3.43으로 나타나 근로자에 가깝게 인식하고 있는 것으로 나타남

## 카. 개선방안

○ 개선방안 관련 설문조사의 결과는 보험료의 부담완화가 3.95로 가장 높은 긍정적인 응답을 보여주었고, 그다음이 고객과의 분쟁해결 절차 마련이 필요하다라는 의견이 3.76, 표준계약서 작성을 의무화 하자는 응답이 3.68, 라이더의 권리를 보장하기 위한 협의들이 필요하다라는 응답도 3.64로 나타남. 그리고 산재보험의 적용의 의무화는 3.62, 안전교육의 필요성은 3.22로 나타남. 공공배달 앱의 필요성에 대해서는 3.2, 공공배달 앱에 가입 의사는 3.1 정도로 보통수준을 약간 넘는 결과를 보여주었음

○ 인터뷰 결과도 동일하였음. 가장 필요한 것은 보험료에 대한 현실화가 필요하다라는 지적을 하였음. 보험료의 부담완화와 산재보험 보험급여의 현실화를 제기하였음

- 또한 라이더에 대한 시선을 변화시켜야 할 필요성도 지적하였음. 지사의 경우 20대 청소년에 대하여 어리다는 이유로 수수료를 제때 지급하지 않거나 오토바이를 중고로 지급해서 다치게 하고 수리비를 과도하게 물게 하는 경우가 있으므로 이러한 부분도 해결되어야 하며, 고객과의 관계나 사회적 시선을 라이더에 대해 존중하지 않는 분위기가 개선되어야 함을 지적함

## IV. 결론 및 제언

### 1. 보험체계의 개선과 현실화

#### 가. 유상운송보험의 현실화

○ 실태조사의 결과 라이더노동자들의 가장 일차적인 요구사항은 보험료 부담완화의 문제였음. 현실적으로 오토바이를 자가 소유하고 있는 라이더들의 경우 라이더를 하기 위해 별도의 유상운송보험을 들어야 하는 상황임

- 현재 오토바이 운전자가 가입할 수 있는 보험은 유상운송용, 무상운송용, 개인용(또는 가정용)으로 분류되는 데 라이더가 의무적으로 가입해야 하는 것은 유상운송용임. 무상운송용은 특정 배달업체에 직고용되어 있는 배달원들이 가입하는 보험이며, 지역에서 일반음식점을 하면서 직접 배달하거나 라이더를 고용하고 있는 경우에는 무상운송용으로 가입할 수 있음
- 라이더의 경우 현재 유상보험에 가입하고 있는 건수는 계속 증가하다가 최근에 와서 감소하고 있다고 하는데 배민과 생각대로를 토대로 유상보험 가입 건수가 2017년 2,409대에서 2019년 31,121대로 늘었다가 2020.8. 에는 오히려 5,208대로 급감하였다고 함<sup>1)</sup>. 라이더는 늘었는데 보험가입자가 줄었다는 것은 실제로 보험에 가입하지 않은 채 운전을 하고 있거나 혹은 리스 등의 형태가 늘었다고 볼 수 있으나 보험 가입을 하지 않은 라이더가 많은 것으로 파악됨
- 문제는 실태조사 결과에서도 나왔지만, 배달대행업체가 라이더의 이러한 실정을 알면서도 코로나 시대에 증가하는 주문 물량을 라이더의 부족으로 소화하지 못

1) 조정훈 의원실, 자료(연합뉴스, 2020.10.15.)



하다 보니 보험 가입 여부에 대해 확인도 하지 않고 있어 더욱 문제가 됨

○ 라이더들의 요구는 유상보험 가입을 위해 유상보험료의 인하가 필요하다고 주장하였으며, 최근 금융감독원에서 ‘배달대행서비스 종사자의 이륜차(오토바이) 보험료 개선방안’을 제시하였음

- 구체적인 내용을 살펴보면 이륜차 보험에서 대인, 대물 담보에 자기부담금을 도입하고 가입자가 자기부담금을 선택할 수 있고, 보험료 할인율을 대인 I 6.5%~20.7%, 대물 9.6%~26.3%에서 선택할 수 있도록 함

〈표Ⅳ-1〉 담보별·자기부담금액별 보험료 할인율

구 분	0원	25만 원	50만 원	75만 원	100만 원
대인 I	0%	6.5%	12.6%	16.9%	20.7%
대물	0%	9.6%	17.1%	22.5%	26.3%

※ (참고) 제도 도입 경과를 보아가며 향후 자기부담금 한도 상향 여부를 검토할 계획  
(출처: 금융감독원 보도자료, 2020.10.15.)

- 그리하여 라이더가 자기부담금을 100만 원으로 선택하면 보험료는 188만 원에서 149만 원으로 약 21%가 인하되는 효과가 있으며, 자기부담금을 25만 원으로 하면 7% 정도가 할인되는 것으로 제안하였음
- 그러나 이에 대하여 라이더 유니온은 취지는 동의하지만 금감원이 기준으로 책정한 평균 보험료가 188만원이라는 것은 경력이 많은 무사고 운전자들을 말하는 것으로 신규가입시 대부분 3~400만 원 이상의 보험료가 나와 사고 날 때마다 100만 원을 자기부담하고서도 할인되는 비중이 20% 수준에 불과하다면 라이더에게 도움이 되지 않는 설계라는 점을 지적하고 있음

○ 일부에서는 오토바이유상운송사업자 공제조합이 필요하다는 의견을 제시하고 있는 곳도 있음. 실제로 이륜차안전협회는 2019.12월 창립총회를 하고 오토바이공제사업을 추진함으로써 라이더의 안전망을 확충하고 교통사고 피

해자를 위한 심리치료지원 등 다양한 정책을 수행하고자 계획하고 있다고 함. 특히 오토바이 관련 제도개선을 위해 사용등록(폐지) 자율신고제로 운영되고 있는데 이를 의무등록제로 변경 추진하고 오토바이와 라이더의 이력관리, 임의폐기에 따른 환경문제 등을 접근하겠다고 하고 있음(한국공제신문, 2020.10.26.)

- 이러한 공제회의 필요성에 대해서는 이미 장진희.손정순(2019)의 연구에서 제기된 바가 있음. 공제회를 통해 대행업체와 근로계약을 맺지않은 개인사업자 또는 자영업자를 가입대상으로 하고 1일 소정근로시간 4시간 미만 등 세부적인 제약 마련을 통해 안전성을 강화하고, 퇴직금 공제 등의 기능을 갖출 수 있을 것으로 제안하고 있음

○ 이러한 대안들에 대하여 몇 가지 지점에서 문제가 제기되며 보다 근본적인 대책이 필요할 것임

- 최근 발표된 금융감독원의 보험료 개선방안은 실태조사결과에 비추어 보아도 현실성이 부족한 것을 확인할 수 있음. 실태조사결과 모수는 크지 않으나 실제 근속년수가 3년 미만이 71.1%에 달하는 현실을 전제한다면 라이더 유니온의 지적은 타당한 점이 있으며, 연령층도 20대가 상당수를 차지하는 것을 전제한다면, 사실상 보험의 현실화를 통해 보호해야 할 대상의 특징이 충분히 반영되어 있지 못함
- 또한 공제회에 대하여 실태조사의 결과에 따르면 적어도 라이더의 근로자성이 인정되는 상황에서 이들의 근로자성을 일부 부정하게 하는 요인이 될 수 있다는 점과, 라이더의 경우 응답자의 83.7%가 1개의 업체에 전속적으로 일을 하고 있으며, 쿨을 여러 업체에서 받을 수 있는 것은 업체의 제공 방식에 따른 것이라 할 수 있으므로 이를 근거로 근로자성을 부정하기 어려운 측면이 있다 할 것임
- 따라서 보험료의 현실화를 위해 금융감독원의 보호조치는 좀더 현장의 상황을 반영하여 제도개선이 되어야 할 것이며, 현재 라이더의 근로조건과

배달대행업체와의 계약관계에 대한 면밀한 검토를 통해 대안이 수립되어야 할 것임

## 나. 보험급여의 체계화

○ 산재보험과 관련한 문제는 이미 대법원의 판결(대법 2018.4.26. 선고 2016두49372)에서 배달 기사를 특수형태근로종사자에 해당되어 적용된다고 판결한 바가 있으며, 경제사회노동위원회 산하 디지털플랫폼 노동 배달 업종 분과위원회에서도 산재보험의 가입 및 적용확대를 위한 협약체결식을 가졌음

- 실태조사의 결과 산재보험에 가입을 하지 않는 주요한 이유는 ‘필요성이 적어서’라는 응답이 39.4%, ‘보험료가 부담이 되어서’라는 응답도 24.2%로 나타났고, 인터뷰에서는 보험료는 사실 큰 액수가 되지 않으나 보험급여 액수가 너무 적어서 실효성이 없다는 문제제기가 있었음.
- 또한 정흥준(2019)의 발표 자료에 따르면 산재보험에 가입한 배달대행업체의 소속 배달원은 0.4%이고 산재보험의 미 가입사유는 ‘회사의 결정 또는 권고’때문이라고 파악되는 바, 배달대행업체의 소극적인 태도가 라이더의 산재보험가입에 있어 상당한 영향을 미치는 것으로 확인됨.

○ 산재보험과 관련하여 산업재해보상보험법 제125조<sup>2)</sup>에 따라 배달대행업체

2) 산업 제125조(특수형태근로종사자에 대한 특례) ① 계약의 형식과 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는 사람으로서 다음 각 호의 모두에 해당하는 사람 중 대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 사람(이하 이 조에서 "특수형태근로종사자"라 한다)의 노무(勞務)를 제공받는 사업은 제6조에도 불구하고 이 법의 적용을 받는 사업으로 본다. <개정 2010. 1. 27., 2020. 5. 26.>

1. 주로 하나의 사업에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것
2. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것

② 특수형태근로종사자는 제5조제2호에도 불구하고 이 법을 적용할 때에는 그 사업의 근로자로 본다. 다만, 특수형태근로종사자가 제4항에 따라 이 법의 적용 제의를 신청한 경우에는 근로자로 보지 아니한다. <개정 2010. 1. 27.>

③ 사업주는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받거나 제공받지 아니하게 된 경우에는 이를 대통령령으로 정하는 바에 따라 공단에 신고하여야 한다.

④ 특수형태근로종사자는 이 법의 적용을 원하지 아니하는 경우 보험료징수법으로 정하는 바에 따라 공단에 이 법의 적용 제의를 신청할 수 있다. 다만, 사업주가 보험료를 전액 부담하는 특수형태근로종사자의 경우에는 그러하지 아니하다.

⑤ 제4항에 따라 이 법의 적용 제의를 신청한 경우에는 신청한 날의 다음 날부터 이 법을 적용하지

를 사업주로 하여 산재보험을 신청할 수 있으나 배달대행업체는 제125조의 4항에 따라 적용제외를 신청할 수 있도록 하고 있어 라이더로 하여금 적용제외신청을 하도록 하는 것으로 파악됨

- 따라서 배달대행업체의 산재보험 가입 의무화와 더불어 적용제외신청을 적용하지 않아야 하며, 더불어 보험급여의 현실화를 통해 유상운송보험의 부담을 벗어날 수 있도록 하는 것이 필요함

## 2. 라이더노동자의 근로자성

○ 이 문제는 사실상 현행의 근로기준법을 비롯한 노동법률 전반과 플랫폼 노동의 형식이 맞지 않는 상황에서 노동자의 보호를 어떻게 할 것인가에 대한 법제도적 전망의 문제와 연관되어 있음

- 실제로 플랫폼 노동자에 대한 학계나 노동계 모두 그 견해가 통합되어 있지 못함. 특수형태 근로종사자가 증가하는 가운데 이들에 대해 무엇이 특수한 노동인가라는 측면과 보호에 대한 초점을 어떻게 가져갈 것인가를 두고 논란이 있음.
- 또한 플랫폼 노동자로서 라이더에 대한 노동조합의 입장도 일정한 차이를 보이

---

아니한다. 다만, 처음 이 법의 적용을 받은 날부터 70일 이내에 이 법의 적용 제외를 신청한 경우에는 처음 이 법의 적용을 받은 날로 소급하여 이 법을 적용하지 아니한다.

⑥ 제4항과 제5항에 따라 이 법의 적용을 받지 아니하는 사람이 다시 이 법의 적용을 받기 위하여 공단에 신청하는 경우에는 다음 보험연도부터 이 법을 적용한다. <개정 2020. 5. 26.>

⑦ 제1항에 따라 이 법의 적용을 받는 특수형태근로종사자에 대한 보험관계의 성립·소멸 및 변경, 법 적용 제외 및 재적용의 신청, 보험료의 산정·신고·납부, 보험료나 그 밖의 징수금의 징수에 필요한 사항은 보험료징수법에서 정하는 바에 따른다.

⑧ 특수형태근로종사자에 대한 보험급여의 산정 기준이 되는 평균임금은 고용노동부장관이 고시하는 금액으로 한다. <개정 2010. 6. 4.>

⑨ 특수형태근로종사자에 대한 보험급여 지급사유인 업무상의 재해의 인정 기준은 대통령령으로 정한다.

⑩ 제9항에 따른 업무상의 재해가 보험료 체납기간 중에 발생한 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 그 업무상의 재해에 따른 보험급여의 전부 또는 일부를 지급하지 아니할 수 있다.

⑪ 특수형태근로종사자에 대한 보험급여의 지급 등에 필요한 사항은 고용노동부령으로 정한다. <신설 2010. 1. 27., 2010. 6. 4.>

는 것이 현실임. 민주노총서비스 연맹의 경우 사회적 대화를 통해 시장 전반을 규율할 규범을 만드는 것이 중요하며, 건별 소송 및 진정으로 문제를 해결할 수 없다는 입장이며, 노동자를 보호 할 수 있는 사회적 기준으로서 표준 약관, 표준계약서의 체결을 논의하는 것이 중요하다는 입장임

- 반면 라이더유니온은 현행법으로 노동자로 인정을 받아야 하는 문제를 해결해야 하며, 개인사업자를 전제로 대책을 만드는 경우 노동자의 권리가 제한되며, 실제 현장에서 근로자성을 인정받을 사안이 만연하고 있음을 주목하여야 한다고 주장하고 있음. 사회적 대화를 하되, 위장도급이나 사측의 불법행위에 대한 문제를 해결해가는 과정이 있어야 하며 근로기준법상 근로자의 범주를 폭넓게 해석할 수 있도록 하는 것이 필요하다고 주장하고 있음(경향신문, 2020.2.18.)

○ 실태조사의 결과는 라이더들은 배달대행 업체로부터 구체적인 지시와 통제를 받고 있으며, 직접 고용된 직원들과 자신의 업무가 유사하기 때문에 자신을 근로자라고 인식하고 있는 경향(5점 척도 3.29)이 있음을 확인하였음.

- 또한 2-3개의 배달대행업체에 소속되어 있는 경우도 약 16.3%정도로 나타나지만 83.7%가 1개 업체와 계약을 맺고 일하고 있으며, 출퇴근에 대하여 일정하게 고지를 하도록 하고 있다는 점과 2019.11.7. 고용노동부의 요기요 배달기사 5명이 제기한 체불임금신청사건에서 근로자로 인정하였던 부분이 있음
- 반면 정해진 시간이 존재하지 않으며, 특별한 징계가 없는 상태에서 배달대행업체를 사용자로 인식하는가에 대하여 사실상 중립적인 응답이 65.9%였으며, 사용자라고 인식하고 있다는 응답이 배달 앱이나 배달대행업체나 대체로 28% 정도로 나타났고, 사용자가 아니라고 응답한 비중은 7%여서 라이더의 인식도 상당히 혼재되어 있음을 알 수 있음

○ 이러한 상황에서 라이더노동에 대해 현행법의 기준 하에 노동자로서 인정 받을 수 있는 노력은 라이더노동의 보호를 확장할 수 있는 중요한 디딤돌이 될 수 있을 것이라고 판단되며, 개별적인 구체성에 기초하여 노동자로서의 인정받기 위한 노력과 더불어 제도적 차원의 보호방안을 마련하는 것을 동시에 추진하는 것이 필요할 것임

### 3. 보호를 위한 제도적 방안의 문제

#### 가. 주문 앱 알고리즘에 대한 규제 필요성

○ 배민에서 활용하고 있는 주문 앱 알고리즘(AI 시스템)은 2020.2월부터 시작된 것으로 컴퓨터가 무작위로 콜을 특정 라이더에게 올려주고 라이더가 선택하는 방식으로 최적경로를 통한 배차시간을 계산해서 제공하는 시스템임

- 그러나 실태조사를 통해 확인되는 것은 컴퓨터가 신규배차가 배정 된 뒤 1분 안에 라이더가 수락하지 않으면 거절하는 것으로 간주하는 것으로 거절이 많아지면 수락률이 떨어진다고 평가한다는 것임. 최근 프로모션으로 주문 앱 알고리즘에 따라 수락율이 80%이거나 일반음식점 70콜을 받으면 17만원을 추가 지급하는 것이 진행되었는데, 1분 안에 수락하지 않으면 거절로 간주되어 수락율 80%달성을 할 수가 없는 수치라는 것임. 특히 컴퓨터는 관할 구를 중심으로 배정하게 되면서 실제로 15분 거리를 1분안에 가는 걸로 셋팅되어 있어 도저히 수용하기 힘들다고 함

- 또한 AI 배차가 완전하지 않아 배차와 픽업-배송이 꼬여서 AI가 현재 위치에서 2~3km 이상 멀리 떨어진 콜을 주어 오히려 예전보다 유류대가 1.5배 들고 있다는 점도 지적하고 완벽하지 않은 경로 안내로 인해 오히려 라이더가 위험에 빠지는 경우도 발생하고 있다고 함. 특히 AI시스템은 배

차관리만 하는 것이 아니라 시간에 따라 단가가 떨어지는 형태로 설계되어 있어 알고리즘을 적절히 통제하지 않으면 오히려 라이더가 위험에 빠질 수밖에 없음을 지적함(한겨레, 2020.11.3.)

○ 라이더 유니온은 이러한 시스템이 강화된다면 아무리 산재보험이 만들어진다고 하더라도 안전성을 담보할 수 없으므로 이에 대한 법적 규제가 필요하다고 지적하고 있음

## 나. 라이더안전보장법의 제정

○ 라이더노동자를 위하여 가장 시급하게 필요한 것은 산재보험의 의무가입, 안전교육의 의무화, 또한 유상운송보험의 현실화 등이 필요함

- 실제로 프랑스의 경우에도 2016년 노동법에 플랫폼 노동자를 규정하고 산재보험, 직업교육, 노동3권등을 보장하고 있으며, 미국도 캘리포니아 주에서 플랫폼 노동자를 기업의 통제와 지시를 받지 않는지에 대한 체크리스트를 모두 만족할 때만 독립노동자(Independent labor)로 간주하고 이를 모두 만족시키지 못할 경우 기존 노동자와 동일하게 간주하고 있음. 독일의 경우에도 유사근로자라는 개념을 인적 종속성은 적으나 경제적 종속성은 인정되는 것으로 정하고 별도의 범주로서 보호 법익을 구축하고 있음. 그 외 각 정부 차원에서 법제도적 해결이 아닌 단체협약을 통해 해결책을 모색하는 경우도 있어 이탈리아 볼로냐와 덴마크 등지에서 단체협약을 통해 라이더노동권을 인정하는 경우도 있음

○ 2020.4.1. 출범한 플랫폼노동 대안 마련을 위한 사회적대화 포럼 1기는 현행 법과 제도의 공백을 벗어나 노사 간 신뢰를 통해 자율협약(Code of Conduct)을 체결하여 플랫폼 배달대행업체나 배달 앱이 사실상의 사용자로서 라이더노동자에 대해 노동자(근로자)의 지위에 있음을 인정하고 다양한 법 제도적 노력을 구체화 할 것을 제안하였음

- 또한, 라이더 유니온은 라이더안전보장법의 제정 필요성을 제기하고 있음. 라이더 보장법은 안전배달료 도입, 이륜차 보험료 현실화, 산재보험 전면확대, 배달대행업체 등록제, 오토바이관리시스템 혁신 등을 담아 제기하고 있음
- 또한, 라이더 유니온은 자동차손해배상보장법, 산업재해보상법, 자동차관리법 개정 및 생활물류서비스발전법 등을 개정하여 배달 노동자 보호를 위한 내용을 담고 있어야 한다고 주장하고 있음

## 4. 기 타

### 가. 공공배달 앱 관련

- 배달의 민족의 독과점과 수수료 인상 논란, 라이더의 안전 문제가 제기되고, 최근 코로나19로 인해 배달 주문이 급증하면서 음식점 업과 라이더 들을 위한 공공배달 앱의 필요성이 증대되고 있음
- 그리하여 약 40여 개가 넘는 지방자치단체에서 공공배달 앱의 개발 가능성을 타진하고 있고, 군산시는 ‘배달의 명수’, 서울시는 ‘제로배달 유니온’, 경기도도 군산시와 업무협약을 개발하고 있으나 일부 IT 전문가들은 배달 앱의 특성을 고려하여 민간 앱에 비해 경쟁력을 가질 수 있을 것인지에 의문을 제기하고 있음
- 가장 우려하는 것은 공공 배달 앱의 출시 이후 가맹점과 회원 수가 늘수록 서버와 고객센터 인력을 확충해야 하며, 유지관리가 중요한데 과연 공공기관의 유지관리가 수익모델이 없이 100% 세금으로 꾸려 나가는 것이 실질적으로 어려울 수 밖에 없다는 점임. 특히 지자체는 조직 구조상 민간 사업자보다 의사결정이 늦고 담당자가 자주 변경되는 경우 민간 배달 앱에 대해 경쟁



력이 떨어질 수 밖에 없다는 점을 지적하고 있음(머니투데이, 2020.11.21.)

- 그러나 인천시의 경우 ‘인천e음’ 전화주문서비스를 활용하다가 마찬가지로 공공배달 앱을 개발하기 위해 준비 중인 것으로 확인됨. 2020년 3월 가맹점이 400여곳에 불과하였으나 8월에 124만 명, 가맹점 수는 1천777개로 증가하였음. 그리하여 인천e음 플랫폼을 활용한 ‘서로e음 배달서구’서비스를 본격 운영하고자 준비 중임. 소상공인은 중개수수료와 마케팅 비용을 무료로 지원받고, 소비자도 기본캐시백 10% 가맹점 자체할인 (3~7%), 추가 캐시백 5% 등 최대 22% 혜택을 제공받도록 설계하고 있음

○ 실태조사에서 공공배달 앱에 대한 라이더의 반응은 매우 긍정적으로 나타나지는 않았음

- 공공 배달 앱의 필요성에 대해 5점척도의 결과는 3.2 였으며, 독립적으로 표현한 응답자의 비중은 53.5%로 절반이 넘었음. 가입 의사도 독립적인 반응이 53.5%였음. 공공 배달 앱에 대해 긍정적으로 필요성을 공감하는 비중은 30.3% 였으며, 가입 의사를 가지고 있다는 응답 비중은 그보다 더 적은 25.6%였음
- 다만 은평지역의 경우 실태조사에서 12시간 이상 일하는 라이더가 주로 은평 지역을 대상으로 하여 일을 하는 사람들이었고, 계약기간을 제외하고 대부분 주6일을 일하는 사람이며, 최근 늘어난 아파트로 인해 젊은 층이 유입되고, 젊은 층이 배달 문화를 주도하고 있어 지속적으로 증가할 가능성이 높음. 따라서 은평구의 경우 이러한 공공배달 앱에 대한 부분을 고려해 볼 수도 있을 것이고 서울시에서 개발되는 경우 일정하게 활용해보는 방안도 고려할 수 있음. 다만 초기개발 외에 유지비용에 대한 장기적인 비용과 예산 문제를 고려해야 할 것임

### 〈참고문헌〉

- ▶ 고용노동부, 2019, 12.18 보도자료
- ▶ 김기선, 2018, 배달대행업체 배달기사의 근로자성, 월간노동법률 2018.6월호
- ▶ 은평구청, 2019, 은평통계연보
- ▶ 장진화·손정순, 2019, 지역수준 취약계층 보호방안 연구  
- 서울시 음식배달노동자를 중심으로, 한국노총중앙연구원, 연구총서 2019.9
- ▶ 정흥준, 2019, 배달 노동실태와 보호방안
- ▶ 통계청, 각년도 통계사이트 활용

### 〈대법원 판례〉

- ▶ 대법원 1994. 12.9. 선고 94다22859
- ▶ 대법 2018.4.26. 선고 2016두49372

### 〈각종 신문자료〉

- ▶ 경향신문 2020.2.10.
- ▶ 뉴스타파, 2019.10.4.
- ▶ 머니투데이, 2020.11.21.
- ▶ 참여와 혁신, 2020.10.27.,
- ▶ 한겨레, 2020. 2.5
- ▶ 한겨레, 2020.10.6
- ▶ 한겨레, 2020.11.3.
- ▶ 한국공제신문, 2020.10.26.

## 은평구 라이더노동자의 노동실태조사

은평구노동자종합지원센터 「은평구 배달노동자 및 경비  
노동자의 실태조사」 결과물로 본 보고서를 제출합니다.

2020년 11월 30일

연구 수행 기관 : 노무법인 하이에치알

연구 책임자 : 이원희 노무사

연구보고서 2020-01

## 은평구 배달노동자 노동실태조사 보고서

발행일	2020년 11월 30일
발행인	강화연
발행처	은평구노동자종합지원센터
주 소	서울시 은평구 통일로 1045
전 화	02 - 6952 - 1871~5
홈페이지	<a href="http://www.eplabor.org">www.eplabor.org</a>

# 은평구 노동실태 공유와 노동정책 생산을 위한 토론회

시간 2020년 12월 15일 오후 3:00 ~ 5:10

장소 서울혁신파크 상상청 상상의숲 (거리두기 지침을 준수하여 온라인으로만 진행)

온라인 유튜브에서 '은평구노동자종합지원센터' 검색

**주제** 1부 배달 노동 / 2부 공동주택 노동

**목적** 실태 조사 결과 및 현황 공유, 지역 정책 생산을 위한 토론

사전 행사 (15:00 ~ 15:20)			
개 회	5'		사회
활동영상	5'	은평구노동자종합지원센터 한 해 활동영상	사회
작은 상영회	5'	지하철택배(감독:김나연)	사회
여는 발언	5'		강화연 센터장
1부 : 배달 노동(15:20~16:00)			
결과 공유	10'	배달 노동자 실태조사 결과 공유	이원희 공인노무사
발 제 1	10'	배달 노동 환경 개선을 위한 제언	구교현 기획팀장 (라이더유니온)
발 제 2	10'	사례 : 기초자치단체의 노동자 권익 증진 조례	문종찬 소장 (한국비정규노동센터)
토 론	10'	플로어 토론 및 질의 응답	이원희 공인노무사
휴식 (16:00~16:10)			
2부 : 공동주택 노동 (16:10~17:10)			
정책 현황 공유	10'	공동주택 노동자의 고용안정 및 인권보호 조례안	정준호 의원 (은평구의회)
결과 공유	10'	경비노동자 및 미화노동자 실태조사 결과 공유	이원희 공인노무사
발 제 1	10'	노후 자육, 안전하지 않은 노년	고현종 사무처장 (노년유니온)
발 제 2	10'	전국아파트경비사업단 활동 공유	정의현 대표 (전국아파트경비노동자사업단)
발 제 3	10'	입주민과 공동주택 노동자의 상생 비전	이춘희 센터장 (은평구마을지원센터)
토 론	10'	플로어 토론 및 질의 응답	이원희 공인노무사
마무리 (17:10)			

※ 상기 일정의 순서와 세부 내용은 변경될 수 있습니다.