

# 용산구 공동배송 사업단 구축을 통한 골목상권 활성화 전략수립 연구

- 용산구 배달노동자 현황 및 실태조사를 중심으로 -

W기획연구소

## 제 출 문

이 연구보고서를 용역과제의 최종보고서로 제출합니다.

2021. 01

W기획연구소 대표 박경진 (인)

### 참여연구진

책임연구원 : 박경진 (W기획연구소 대표)

공동연구원 : 조정화 (W기획연구소 연구원)  
: 조정옥 (용산사회적경제통합지원센터  
사업팀장)

# 목 차

1장. 플랫폼 노동과 배달노동	1
1. 플랫폼 노동자의 정의 및 현황	1
1) 플랫폼 노동	1
2) 플랫폼 노동의 대표적인 유형	2
3) 플랫폼 노동의 현황	3
2. 배달라이더 노동자	5
1) 플랫폼 노동과 배달라이더 노동자	5
2) 배달라이더 노동자 정의	6
3) 국내 배달라이더 노동자의 국내외 현황	7
3. 배달라이더 노동자 협동조합 관련 사례	11
1) 배달라이더 노동자 협동조합이나 유니온 등의 국내외 관련 사례	11
2) 해외 배달라이더 노동자 협동조합	12
4. 용산구 및 상권 현황	15
1) 용산구 일반현황	15
2) 용산구 주요 상권	16
2장. 용산구 배달라이더 노동자 및 소상공인 조사	18
1. 배달라이더 노동자 설문조사	18
1) 조사 개요	18
2) 표본의 인구학적 속성	18

3) 배달라이더 노동자의 근로실태 .....	19
4) 배달라이더 노동자의 고충 및 개선사항 .....	25
2. FGI 및 심층면접 .....	27
1) 조사 개요 .....	27
2) FGI 분석 내용 .....	28
3장. 용산구 공동배송 사업단 구축에 관한 제언 .....	36
1. 연구 결과 요약 .....	36
2. 결론 및 제언 .....	38
1) ‘지역성’ 이 경쟁력이 되는 배송시스템 구축 필요 .....	38
2) 지역 직접고용시스템 체계 마련 .....	39
3) 수요자, 공급자의 기본적인 인식개선 .....	39
4) 배달라이더 노동자 교육 및 조직 결성 지원 .....	40
참고문헌 .....	42
별첨자료: 설문지 .....	45

<표 1> 플랫폼경제종사자의 범위 .....	3
<표 2> 플랫폼경제종사자 인적특성별 분포 .....	4
<표 3> 음식배달노동자 종사상지위별 배달 건수 분포 비율 .....	8
<표 4> 음식배달 건당 배달 수수료(수입) 및 중개 수수료 .....	9
<표 5> 조사대상 배달노동자 기초 현황 .....	10
<표 6> 해외 배달라이더 노동자 협동조합 .....	12
<표 7> 용산구 골목상권 및 업종 분석 .....	16
<표 8> 용산구 상권 및 유통/외식업 사회적경제기업 .....	17
<표 9> 설문조사 표본의 인구학적 속성 .....	19
<표 10> 설문조사 표본의 고용 형태 및 근속연수 .....	20
<표 11> 근무시간 및 배달 건수 .....	22
<표 12> 수수료 관련 .....	23
<표 13> 월평균 소득 .....	24
<표 14> 배달라이더 노동자로서의 고충 .....	25
<표 15> 근로조건 개선 시 필요점 .....	26
<표 16> FGI 대상자 및 현황 .....	28
<표 17> 심층면접 대상자 및 현황 .....	28
[그림 1] 플랫폼경제종사자 인적특성별 비율 .....	4
[그림 2] 플랫폼경제종사자 성별 주요 직업 .....	5
[그림 3] 용산구 위치 및 지도 .....	16

## 연구 요약

본 연구는 용산구 공동배송 사업단 구축을 통한 배달라이더 노동자와의 연계 가능성을 모색하고자 하는 목적에서 진행되었음.

본 연구를 위하여 플랫폼 노동, 배달라이더 노동자의 정의와 실태에 대한 문헌 연구, 배달라이더 노동자 연합 조직의 국내외 사례연구, 배달라이더 노동자 설문조사, 배달라이더 노동자 및 FGI, 심층면접을 진행하였음.

용산구라는 지역을 기반으로 수요자와 공급자, 배달라이더 노동자 3자 간의 관계를 새롭게 연결하고 공동배송 사업 구상을 통해 궁극적으로 소상공인 권익을 증대함과 동시에 배달라이더 노동자의 권익 및 안전성을 보장할 수 방안 마련의 가능성을 모색하고자 하였음.

해당 사업의 방향성으로는 ‘지역성’, ‘직접고용’, ‘인식개선’ 등이 주요 키워드로 제시되었으며, 지역성이 경쟁력이 되는 배송시스템 구축 필요, 지역 직접고용시스템 체계의 마련, 수요자 및 공급자의 기본적인 인식개선, 배달라이더 노동자 교육 및 지역기반 조직 결성 지원 등이 제시되었음.

\* 주요키워드 : 배달라이더 노동자, 공동배송사업, 소상공인, 지역성

# 1장. 플랫폼 노동과 배달노동

## 1. 플랫폼 노동자의 정의 및 현황

### 1) 플랫폼 노동

- ‘플랫폼 노동’은 법률적으로 공식화된 용어가 아님.
  - 종종 다른 용어들(디지털 노동, 주문형 노동, 깃(gig)노동, 클라우드 노동 등)과 혼용되고 있으나, 국내에서는 ‘플랫폼 노동’으로 거의 통일되어 사용됨.
  - ILO(2018), OECD(2019), 서울연구원(2019): 온라인을 통해 플랫폼을 통하여 불특정 조직이나 개인이 문제해결이나 서비스를 제공하고 보수 혹은 소득을 얻는 일자리
  - Eurofound(2018). “온라인 플랫폼을 통한 유급 노동의 공급과 수요의 매칭”
  - 한국고용정보원. “디지털 플랫폼의 중개를 통해 불특정한 조직이나 개인이 문제해결이나 서비스를 제공하고 보수를 받는 과업 혹은 일거리”
  - 국가인권위원회. “웹 사이트나 모바일 앱 같은 디지털 플랫폼을 통해 그때마다 일감을 얻어 고용계약을 맺지 않고 일의 수행에 대해서 보수를 받는 것”
- 플랫폼 노동은 일반적으로 3자(수요자, 공급자, 플랫폼) 간의 관계를 포괄하는 구조로 되어있음.
- ‘플랫폼 노동자’도 플랫폼 노동과 마찬가지로 일반화된 정의가 존재하지 않

고, 단순노무직에서부터 전문직까지 매우 다양한 직종을 포함하고 있음.

- OECD(2019). “돈을 댓가로 서비스를 제공하기 위해 앱이나 홈페이지를 이용해 고객과 자신을 매칭하는 개인으로 운송과 코딩, 제품 설명 작성 등 다양한 서비스를 제공하는 자”
- 미국 노동통계국(BLS). “전자적으로 매개된 노동자”
- 고용정보원(2019). “디지털 플랫폼 중개를 통해 소비자에게 단기적 유급 노동을 제공하고 소득을 얻는 고용 형태”

## 2) 플랫폼 노동의 대표적인 유형

- 한국고용정보원(2019). “디지털 서비스를 원격으로 배송 가능한 업무에 종사하는 유형, 서비스 전달은 제한된 지리적 공간에서 육체적인 직접적 상호작용이 필요하지만, 일자리 매칭과 행정적 과정이 디지털 플랫폼에 의해 이루어지는 유형으로 구분”
- Schmidt(2017)은 플랫폼 노동을 매개하는 공간과 장치, 업무수행 방식에 따라 웹기반형(web-based)과 지역기반형(local-based)플랫폼으로 구분함<sup>1)</sup>.
  - 웹기반형(web-based) 플랫폼
    - 모든 업무가 온라인에서 이루어지며, 특정 지역에 국한되어있지 않고 글로벌하게 노동시장이 형성되어있는 것이 특징임.
    - 국제적으로는 업워크(Upwork)<sup>2)</sup>, 국내에서는 크몽<sup>3)</sup> 등이 있음.
  - 지역기반형(local-based)플랫폼
    - 수요자가 모바일 또는 온라인에서 주문을 진행하고, 이에 따라 해당 플랫폼이 운영되는 지역에서 오프라인 서비스가 제공되는 것이 특징

1) ILO(2018)에서도 위의 유형으로 구분한 바 있음.

2) 업워크(<https://www.upwork.com/>)는 2015년에 설립된 글로벌 프리랜서 플랫폼

3) 크몽(<https://kmong.com/>)은 2012년에 설립된 프리랜서, 아웃소싱 플랫폼

입.

- 국제적으로는 우버, 에어비엔비(Airbnb), 국내에서는 배달의 민족 등이 있음.

<표 2> 플랫폼경제종사자의 범위

	종사상지위	유형		주요직무
플랫폼 이용	임금노동	플랫폼경제 종사자	지역기반형	대리운전, 배달, 심부름, 의료요양 등
			웹기반형	번역, IT, 디자인 등
	비임금노동 (자영업 등)	판매 자산임대		ebay
				Airbnb
		전통적 자영업		

\*출처: 한국고용정보원(2019)

### 3) 플랫폼 노동의 현황

○ 플랫폼 노동에 대한 공식적인 현황은 존재하지 않음.

- 플랫폼 노동의 경우 그 유형이 다양하며, 일정한 개념이나 유형에 대해 합의된 국제적 기준이 없고, 기존 노동통계조사가 임금근로자를 기준으로 설계되어있음. 거기다 플랫폼의 경우, 법적으로 거래량 등에 대한 정보를 제공할 의무가 없으므로 플랫폼 노동의 공식적 현황을 파악할 수 있는 통계자료는 없음.
- 플랫폼 노동 현황에 대한 수치는 대부분 추정 및 추산한 규모임.

○ 국내에서는 한국고용정보원(2018)이 ‘플랫폼경제종사자 규모 추정4)’을 실시함.

4) 가장 최근 플랫폼경제종사자 규모를 추산한 조사로 무작위 추출 방식으로 15세 이상 30,264명을 대상으로 표본 조사를 시행하여 플랫폼 경제 종사자의 규모를 추정한 조사임. 관련 문헌으로는 김준영 (2019)의 「플랫폼경제종사자 규모 추정」이 있음.

- 본 조사에 대한 인적특성별 분포는 아래와 같음(<표 1>, [그림 1]).

<표 3> 플랫폼경제종사자 인적특성별 분포

(단위: 천명, %)

		플랫폼경제종사자		비플랫폼경제종사자	
		취업자 수	비율	취업자 수	비율
전체		469	100	26,631	100
성별	남성	313	66.7	15,149	56.9
	여성	156	33.3	11,472	43.1
연령	15-29세	52	11.2	3,855	14.5
	30대	75	15.9	5,490	20.6
	40대	102	21.7	6,543	24.6
	50대	153	32.6	6,241	23.4
	60세 이상	87	18.6	4,492	16.9
지역별	서울권	115	24.5	5,140	19.3
	경인권	163	34.7	8,240	31
	충청권	40	8.5	2,866	10.8
	전라권	39	8.2	2,537	9.5
	경상권	101	21.5	6,664	25
	강원제주권	12	2.5	1,173	4.4

\*출처: 한국고용정보원(2019)

\*출처: 한국고용정보원(2019)의 내용을 토대로 재구성함.

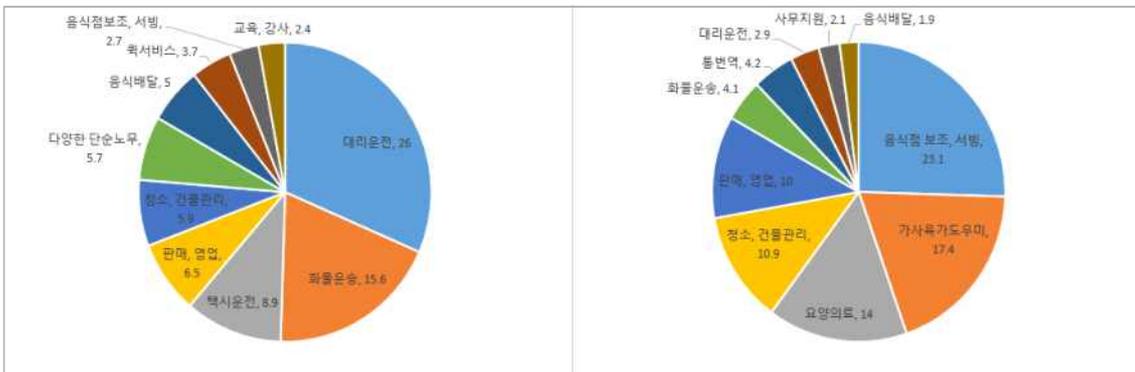
- 성별로는 남성이 여성보다 약 2배가량 높고, 연령대로는 50대의 비중이 32.6%로 가장 높았으며, 지역별로는 서울, 경인권이 각각 24.5%, 34.7%로 높은 비율을 차지하고 있음.
- 남녀별 주요직업 또한 남성은 대리운전, 화물 운송 등으로 취업자 수가 많았지만, 여성은 음식보조서빙과 가사육아도우미 등의 순으로 많음([그림 2]).

\*출처: 한국고용정보원(2019)의 내용을 토대로 재구성함.

[그림 1] 플랫폼경제종사자 인적특성별 비율



[그림 2] 플랫폼경제종사자 성별 주요 직업(남성-좌, 여성-우)



## 2. 배달라이더 노동자

### 1) 플랫폼 노동과 배달라이더<sup>5)</sup>

#### ○ 음식 배달사업의 성장

5) 배달라이더: 이륜자동차 혹은 자전거를 이용해서 음식이나 기타 물품 등을 배달하는 노동자들을 통칭하나 정확한 법적인 규정은 없으나, 국내에서는 음식배달이 증가하고 있어 이륜자동차로 음식을 배달하는 음식배달노동자를 배달라이더로 통칭하는 추세임.

- 음식산업의 규모는 2002년부터 2006년까지 급격한 감소를 하다 이후 지속적으로 성장하여 2006년 117만 명에서 2017년에는 157만 명으로 크게 증가하였음(이영주, 2020).
- 외식산업의 규모는 곧 음식 배달산업의 증가로 이어짐. 통계청은 <2019년 연간 온라인쇼핑 동향>을 통해 2018년 배달음식 등 음식과 관련한 서비스 거래액은 9조 7,356억 원으로 2017년도 대비 84.6%가 늘어났다고 발표하였음.

## ○ 배달플랫폼의 성장

- 음식 서비스 증가의 원인은 배달플랫폼의 대중화 및 확장에 있음. 실제로 배달 시장 규모는 통계청 조사결과 2013년 90만 명에서 2019년 2,500만 명으로 늘었고, 1인 가구 증가, 배달음식 문화 정착, COVID-19 사태 등으로 인한 환경적 변화는 배달 사업의 성장에 큰 견인차 역할을 할 것으로 보임.
- 음식배달플랫폼에 대해 Frost & Sullivan<sup>6)</sup>은 글로벌 음식배달시장은 2018년 820억 달러(약 96조원)에서 2025년에는 2,000억 달러(약 235조원)로 성장될 것이라 예측한 바 있음.
- 국내에도 다양한 노동 플랫폼이 존재하고 있으나 가장 많은 성장 상승세를 보이고, 대중적으로 이용되고 있는 플랫폼은 음식배달대행플랫폼으로 2020년 6월 기준으로 ‘배달의민족’이 970만명으로 1위, ‘요기요’가 492만명으로 2위, ‘쿠팡이츠’가 39만명으로 3위를 차지하고 있음.<sup>7)</sup>

## 2) 배달라이더 노동자 정의

### ○ 라이더 노동자에 대한 뚜렷한 법적 정의는 없음.

- ‘말, 자전거, 혹은 오토바이를 타는 사람’(옥스퍼드 영한사전)이라는 라이

6) 글로벌 컨설팅 업체

7) 음식배달대행플랫폼 이용자 수 및 순위는 2020년 10월 25일 모바일 빅데이터 플랫폼기업 아이지이에이 워크스에서 배달대행서비스 플랫폼 사용량 모바일인덱스를 분석한 결과임.

더(Rider)의 사전적인 의미에서 유래하여 ‘배달노동자’ 혹은 ‘플랫폼 노동자’를 지칭하는 용어로 주로 이용되고 있음.

- 플랫폼 노동자 대부분은 노동권 사각지대에 놓여 있음.

○ “배달대행업 노동자는 음식배달원이 아니라 택배원<sup>8)</sup>에 해당한다.”(2018.04.26. 대법원 판결-2016두49372)<sup>9)</sup>

- 택배원은 특수형태근로종사자에 속해있음.

- 특수형태근로종사자: “계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는 사람”으로 설명됨(근로복지공단).

- 특수형태근로종사자는 2018년 통계청 추산 75만 명으로 집계되고 있으며 전체 임금근로자 중 4.8%의 비율을 차지하는 것으로 나타나고 있음(통계청, 2018).

### 3) 국내 배달라이더 노동자의 국내외 현황

○ 배달산업의 규모

- 배달 서비스는 외식산업의 규모가 커짐에 따라 함께 성장해왔음.

- 2010년 1인 가구 증가와 스마트폰 보급의 보편화로 음식 배달플랫폼 또한 대중화를 이루었음.

- COVID-19로 인해 대면 접촉을 기피하는 변화가 배달플랫폼 이용으로 이

8) 분류코드 92229, 그 외 택배원(Door to Door Deliverers n.e.c.): 분류코드 9222. 택배원(Door to Door Deliverers)에 세세분류 중 하나로 의뢰인이 요청한 문서, 문서철, 소포 및 통신문 등의 물품을 수령자에게 빠르게 배달하는 자를 말하는 것으로 배달대행업체나 배달중개프로그램을 통해 배달의뢰가 들어오면 의뢰자로부터 물품을 수령하여 지정된 수령자에게 의류, 화장품, 꽃, 음식 등의 물품을 배달하는 경우도 여기에 포함된다고 설명하고 있다(제7차 한국표준직업분류 해설서).

직업예시: 퀵서비스배달원, 배달대행업체배달원.

9) 스마트폰 배달앱을 통해 배달대행업체에서 라이더 노동을 하던 고등학교 2학년 학생이 배달 도중 교통사고로 하반신 마비 판정을 받은 후 근로복지공단은 업무상재해를 인정하여 해당 노동자에게 산재보상을 진행하였으나, 배달대행업체의 반발로 소송이 진행되었다. 1심과 2심에서는 배달대행업체가 라이더 노동자를 개인사업자로 분류하여 산재보상을 받을 수 없었으나 대법원은 라이더 노동자를 한국표준직업분류상 음식배달원이 아닌 산재보상을 받을 수 있는 택배원으로 분류하여 산재가 인정되었다. 그러나 신종 플랫폼사업 노동자의 노동자성을 인정하는 판결은 아니었다(매일노동뉴스, 2018.05.03.)

어졌고, 이러한 현상으로 인해 단기간에 비약적인 성장을 이룸(국내 배달 앱을 통한 연간 합산 결제액은 2018년엔 4조 100억 원, 2019년엔 7조 1,000억 원, 2020년 7월 기준으로 6조 4,000억 원을 기록 함)(오피니언 뉴스, 2020.09.25.).

○ 배달라이더 노동자의 현황을 파악할 수 있는 공식적인 자료는 없음.

- 아직 법적이거나 혹은 합의된 기준과 정의가 없어 공식적 현황을 파악할 수 있는 통계자료는 없음.
- 다만, 배달대행앱, 혹은 각 연구별 표집을 통해 대략적인 현황을 추산할 수 있음.
- 고용노동부(2019)에서 실시한「배달업 종사자 현황실태파악과 보호 방안 연구」에서는 2018년 한국농수산식품유통공사의 발표자료를 이용하여 배달원 수를 추정<sup>10)</sup>한 결과 배달원 수는 약 4만 3천 명에서 5만 2천 명으로 추정됨.

○ 장진희 외(2019)는 서울시 음식배달노동자 300명을 중심으로 실태조사를 실시함<sup>11)</sup>.

- 응답자 모두 100% 남성이었으며, 연령은 30-39세가 가장 높았고, 응답자의 88.5%가 고졸 이하였으며, 음식배달서비스업에 종사한 평균 근속연수는 4.0년이며, 현재 대행업체에서 근무한 평균 근속연수는 1.8년으로 나타났다.

<표 4> 음식배달노동자 종사상지위별 배달건수 분포 비율

		근로자	자영업자/개인사업자	모름
평일	30건 미만	1.0	1.0	0.0

10) 고용노동부(2019)의 배달원수 추정식:  $\frac{1\text{인당월평균배달이용건수} \times \text{배달앱이용자수}}{\text{배달원월평균배달건수}} = \text{배달원수}$

11) 장진희 외(2019)는 서울시 음식배달노동자 300명을 대상으로 실시하되 음식배달이 부업인 자, 특정 프랜차이즈에 소속인 자, 노동조합에 가입한 조합원은 제외하고 실시했으며, 인구통계학적 특성, 노동환경, 노동조합 또는 이익대변 단체에 대한 인식, 경제적 여건 및 노동시간, 일반적 의식 등 5개 영역을 조사함.

	30-35건 미만	28.0	10.9	50.0
	35-40건 미만	24.0	11.5	25.0
	40-45건 미만	31.0	53.1	25.0
	45-50건 미만	5.0	10.4	0.0
	50건 이상	11.0	13.0	0.0
주말	30건 미만	0.0	0.0	0.0
	30-35건 미만	0.0	1.0	0.0
	35-40건 미만	2.0	2.1	0.0
	40-45건 미만	33.0	24.0	25.0
	45-50건 미만	18.0	19.3	0.0
	50건 이상	47.0	53.7	75.0

\*출처: 장진희 외(2019)

- 평일에는 40-45건에 집중되고, 주말에는 그보다 더 많은 50건 이상에 집중적으로 나타남.
- 근로자보다 자영업자 혹은 개인사업자가 더 많은 배달건수를 수행하고 있었음.

<표 5> 음식배달 건당 배달 수수료(수입) 및 중개 수수료

(단위: 원)

	전체	근로자	자영업자/개인사업자	모름
1건당 배달수수료(수입)	<b>3,005</b>	3,005	3,005.2	3,000
1건당 중개수수료	<b>291.0</b>	293.0	289.6	300.0
1건당 소득	<b>2,714</b>	2,712.0	2,715.6	2,700.0

\*출처: 장진희 외(2019)

- 음식배달원이 배달 1건당 평균 배달수수료는 3,005원이며, 1건당 중개수수료는 291원이고 평균적인 1건당 소득은 2,714원으로 나타남.

○ 정흥준(2020)은 서울 및 광주, 당진, 대전 등 총 14개 지역에 앱(App)을

통해 음식을 배달하는 배달노동자 1,628명을 중심으로 실태조사를 실시함<sup>12)</sup>.

<표 6> 조사대상 배달노동자 기초 현황

구 분		인원수	비중(%)
성별	남성	1,549	97.1
	여성	46	2.9
연령대	10대	54	3.4
	20대	450	28.1
	30대	581	36.3
	40대	376	23.5
	50대	118	7.4
	60대 이상	22	1.4
배달업무 기간	1년 미만	343	21.9
	1년 이상 3년 미만	446	28.5
	3년 이상 5년 미만	375	23.9
	5년 이상 10년 미만	224	14.3
	10년 이상	179	11.4
학력	중졸	116	7.4
	고등학교 재학 중	20	1.3
	고졸	1,000	63.4
	대학교 재학 중	60	3.8
	대졸	382	24.2

\*출처: 정흥준(2020)

- 응답자 중 남성이 97.1%였고, 여성은 2.9%로 남성의 비율이 대부분이었고, 연령대로는 30대(36.3%)가 가장 많았으며 다음으로 20대(28.1%), 40대(23.5%)의 순으로 많은 비율을 차지했으며 이들의 평균연령은 35.1세로 나타남.
- 배달업 종사 기간은 1년 이상 3년 미만이 가장 높은 비율이었으며, 평균

12) 정흥준(2020)는 배달노동의 문제점을 분석하고 극복하기 위한 대안을 마련하고자 전국적인 실태조사를 실시하였고, 이를 <전국 배달노동자의 노동실태분석과 정책 대안 마련을 위한 국회토론회>에서 발제함.

근속기간은 4.3년으로 나타났고, 학력은 고졸이 63.4%로 가장 높은 비율을 나타냈음.

### 3. 배달노동자 협동조합 관련 사례

#### 1) 배달노동자 협동조합이나 유니온 등의 국내외 관련 사례

##### (1) 국내 배달노동자 협동조합

###### ○ 국내 라이더 유니온 혹은 협동조합

- 플랫폼 노동시장이 활발하지 않던 과거, 라이더 노동은 주로 퀵과 택배 산업이 주로 이루어져 있었고, 그들의 권익을 보호하고 옹호하며 각각 해당하는 퀵이나 택배 사업들을 운영하는 다양한 협동조합들이 운영되어오고 있음.
- 특히 배달업의 경우 노동자의 신분을 가지고 있는 때도 있지만, 대부분 직접 고용의 형태가 아닌 자영업자로 분류되어 종사자들의 권익을 옹호하는 노조를 만들기에 어려움이 있어 이에 대응하기 위한 조합으로서의 협동조합들이 생겨나고 있음(이데일리, 20.12.11).

##### <주요 택배 및 퀵서비스 협동조합>

- 한국택배업협동조합([www.kb2b.or.kr](http://www.kb2b.or.kr))  
: 2005년 ‘한국소포송달업협동조합’이라는 이름으로 택배업 노동자들이 협동조합을 설립하여 2012년에 지금의 이름으로 변경하여 운송차량, 택배 관련 물류 서비스 전반 문제점 개선을 위해 노력하는 한편 택배 관련 화물자동차 운송 사업도 실시함.
- 한국퀵서비스협동조합(<https://15885251.modoo.at/>)  
: 퀵서비스 노동자들이 스스로 권익을 보호하고 퀵서비스 노동시장의 구조를 개선하고자 만든 협동조합으로 2008년 퀵서비스 노동자들이 모여 협동조합 방식으로 운영하다 2012년 협동조합 법인으로 전환하여 설립한 곳으로 퀵서비스 사업을 위주로 활동하고 있음.

○ 라이더유니온(<https://riderunion.org/>)

- 설립일: 2019년 5월 1일
- 정의: 배달노동자들의 노동조합으로 라이더들의 권익을 보호하고자 하는 단체
- 시작: 2018년 맥000 라이더 노동자였던 박정훈씨가 100원의 폭염수당을 요구하는 1인 시위가 시발점이 되어 2019년 5월 1일 50여 명의 라이더 노동자가 국회에서 청와대까지 오토바이 행진을 벌임.
- 주요 업무: 라이더 노동자 실태조사, 산재사고 및 부당해고 등 다양한 라이더 노동자 권익옹호 활동
- 2020년 11월 10일 고용노동부로부터 ‘노조설립필증’을 받아 전국단위 합법노조로 발전함.

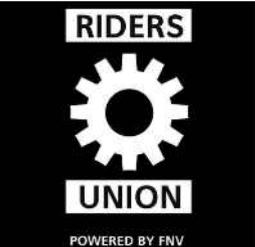
○ 한국배달인협동조합(<https://www.dscall.co.kr/>)

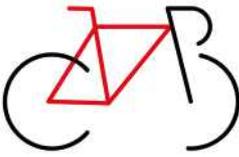
- 설립일: 2019년 8월 6일
- 열악한 환경에서 배달대행업을 하는 업체들의 권익향상과 처우개선, 수익향상을 목적으로 배달 시장의 발전과 상생을 위해 설립됨.
- 조합원은 통합세무서비스, 바이크 관련 물품지원, 협회인증 바이크, 헬프 서비스 등의 혜택이 있음.

## 2) 해외 배달라이더 노동자 협동조합

<표 8> 해외 배달라이더 노동자 협동조합

국가	조합	개요 및 설명	사진
이탈리아	Riders Union Bologna	- <a href="https://www.facebook.com/ridersunionbologna/">https://www.facebook.com/ridersunionbologna/</a> - 2017년 조직되어 유럽 및 이탈리아에서 활동 - 이탈리아 볼로냐에서 활동하는 라이더 및 사회운동가 조합으로 플랫폼 경제의 불안정성 및	*출처: Riders Union Bologna 페이스북

		<p>노동자 보호 등의 옹호 활동 중심</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2018.4. 1차 전국 라이더스 어셈블리를 개최</li> <li>- 2018.5. 「도시의 디지털노동권의 기본원칙에 관한 헌장(Carta dei diritti-fondamentali del lavoro digitale nel contesto urbano)」 서명</li> </ul>	
네덜란드	Riders' Union	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://www.ridersunion.nl/riders-union#/">https://www.ridersunion.nl/riders-union#/</a></li> <li>- 네덜란드 전역의 자전거배달노동자를 보호하는 것이 목표</li> <li>- 딜리버루(Deliveroo) 노동자들을 중심으로 우버잇츠(Uber Eats), 테이크어웨이(Thuisbezorgd) 플랫폼 노동자들이 조직한 노조</li> <li>- 라이더들의 노동환경 개선을 위한 시위 및 파업 주도</li> </ul>	 <p>*출처: Riders' Union 홈페이지</p>
스페인	La Pajara (라 파하라)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://lapajaraenbici.com">https://lapajaraenbici.com</a></li> <li>- 자전거와 짐자전거 라이더를 연결하는 협동조합</li> <li>- 2018년 초, 딜리버루 반대 시위 이후 코업사이클과 함께 자전거 라이더들이 보다 나은 임금 및 환경을 보장받을 수 있도록 프로젝트를 실시함.</li> <li>- 주요 업무: 코업사이클 플랫폼을 이용한 음식 배달, 케이터링, 이사 등 모든 유형의 제품을 자전거로 운송하도록 설계된 택배 서비스 및 교육과정 등을 통한 자전거 물류에 대한 기술적 조언 등</li> </ul>	 <p>*출처: La Pajara 홈페이지</p>
	플랫폼 라이더 협동조합 (Plataforma Riders X Derechos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://www.ridersxderechos.org/">https://www.ridersxderechos.org/</a></li> <li>- 스페인 딜리버루, 우버 등의 플랫폼에서 일하는 노동자를 보호하기 위해 노동자 주도로 형성된 협동조합.</li> <li>- 배달노동자의 주당 최소 20시간의 작업을 보장하고 최소 8시간을 청구하는 것을 요구함.</li> </ul>	 <p>*출처: Plataforma Riders X Derechos 홈페이지</p>
독일	콜리마2 (Kolyma2)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://kolyma2.de/">https://kolyma2.de/</a></li> <li>- 설립일: 2020년 1월</li> <li>- 2019년 독일 베를린에서 딜리버루(Deliveroo)가 철수하고 1,000여명의 라이더들이 일자리를 잃었을 때, 남겨진 자전거 라이더들이 라이더들</li> </ul>	 <p>*출처: Kolyma2 홈페이지</p>

		<p>에게 공정한 조건을 약속하며 자신들만의 협동 조합을 설립</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 초기 간단한 텔레그램과 랜딩페이지로 사업을 시작하다 배달 플랫폼을 시작했고, COVID-19로 인해 사업이 번창</li> <li>- 코업사이클(Coopcycle) 오픈 서비스를 이용하고 있음.</li> <li>- 현재 프리랜서들의 네트워크인 벨기에의 스마트 협동조합<sup>13)</sup>에 합류</li> <li>- 출처: David Schwertgen, 2020; 이주희, 2020)</li> </ul>	
프랑스	Les Coursiers Bordelais	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://coursiersbordelais.fr/">https://coursiersbordelais.fr/</a></li> <li>- 자전거배달협동조합</li> <li>- 설립일: 2017년 11월</li> <li>- 배달 플랫폼에 대한 윤리적 대안을 만들고자 했던 3명의 배달노동자가 만들.</li> <li>- 코업사이클 오픈서비스 이용</li> <li>- 현재 자전거 배달로만 운영이 되며, 화물자전거 및 배송 전 보관 업무 진행</li> </ul>	 <p>*출처: Les Coursiers Bordelais 홈페이지</p>
	La Pot 'à Vélo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="http://www.lapoitavelo.fr/">http://www.lapoitavelo.fr/</a></li> <li>- 자전거배달협동조합</li> <li>- 푸아티에와 주변지역으로 식사 및 소포 등을 배달하는 자전거 배달 서비스 운영</li> <li>- 코업사이클 오픈서비스 이용</li> </ul>	 <p>*출처: La Pot 홈페이지</p>
	Les Coursiers Nantais (낭트 택배)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://lescoursiersnantais.fr/">https://lescoursiersnantais.fr/</a></li> <li>- 자전거배달협동조합</li> <li>- 설립일: 2017년 10월 20일</li> <li>- 낭트 최초 자전거배달협동조합</li> <li>- 낭트 및 주변지역으로 운영되는 자전거 배송 서비스 운영</li> <li>- 코업사이클 오픈서비스 이용</li> </ul>	 <p>*출처: Les Coursiers Nantais 홈페이지</p>
EU 연합	Coopcycle	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <a href="https://coopcycle.org">https://coopcycle.org</a></li> <li>- 16개 도시에 지부가 있는 EU연합 자전거라이더 협동조합</li> <li>- 자전거배달협동조합에서 사용할 수 있는 배달 플랫폼</li> <li>- 독일, 프랑스 등 라이더 유니온 조합원들이 시위, 파업, 긴급 메시지 전달 등을 위해 플랫폼을 구축하여 이를 무료 배포함으로써 딜리버루(Deliveroo)<sup>14)</sup>와 같은 음식 배달업을 독점하고 있는 대형 플랫폼 회사들을 견제하고자 함(이광석, 2019.04.18.).</li> </ul>	 <p>*출처: Coopcycle 홈페이지</p>

## 4. 용산구 및 상권 현황

### 1) 용산구 일반현황

- 용산은 지리적으로 서울의 중심부에 위치하고 있으며 6개의 자치구가 접하여 있는 지역으로 남쪽에는 한강을, 북쪽에는 남산을 접하고 있음. 용산구에는 중앙역사인 용산역과 전자산업 중심의 용산전자상가 등이 있으며, 8군 기지를 비롯하여 많은 외국 공관저, 문화원, 이태원 등이 있어 타지역에 비해 특히 외국인 거주자가 많은 편임.
- 용산의 인구는 2019년 6월말 기준 109,692세대 229,122명이며 행정구역상 면적은 21.87km<sup>2</sup>에 달함. 용산구는 한남동, 이태원1동, 이태원 2동, 보광동, 후암동, 용산2가동, 서빙고동, 남영동, 한강로동, 이촌1동, 이촌2동, 청파동, 원효로 1동, 원효로 2동, 효창동, 용문동으로 총 16개 동으로 구성되어 있음.
- 용산구의 한남동, 이태원동, 용산동, 후암동, 보광동, 효창동 등은 언덕이 많은 특징을 갖고 있으며, 고급 아파트와 외국인들이 거주하는 고급 주택이 많아 같은 용산구 내에서도 지역별로 약간의 이질성을 보임.
- 소상공인들이 많은 상업지구로는 숙대입구역, 남영역, 이태원역, 녹사평역 인근이 해당되며, 이태원의 경리단길, 해방촌 등은 외부인들이 많이 유입되는 용산의 대표적인 상업지구로 자리잡고 있음.

---

13) 벨기에 스마트 협동조합(Smart Cooperative): 1998년 벨기에 문화예술 분야의 복잡한 행정구조에 대응하기 위한 공제 비영리단체로 시작하여 2016년 다중이해관계 협동조합으로 발전함. 이후 “예술인의 전국 플랫폼(Plateforme Nationale des Artistes, PFNA)”을 구축하여 벨기에 문화예술인을 대표하는 기관이 되기도 함. 벨기에를 넘어 이탈리아와 프랑스 등 유럽 내 9개 국가에서 활동하는 협동조합으로 동일한 가치와 목표를 가지고 유럽 각지 파트너와 협력하여 유사한 서비스를 개발하는 회사의 네트워크로 발전함(전병유 외, 2017; 양석원, 2020)

14) 딜리버루(Deliveroo): 2013년 영국에서 창업한 스타트업으로, 우리나라 배달의 민족과 같은 음식 배달 전문 플랫폼이다. 전 세계 14개국 약 500여 개의 도시에서 운영되고 있음.

[그림 3] 용산구 위치 및 지도



\*출처: 용산구청 홈페이지([www.yongsan.go.kr](http://www.yongsan.go.kr))

## 2) 용산구 주요 상권

### ○ 용산구 주요 상권

- 용산구의 경우, 대표적인 상권의 음식점을 중심으로 배달 라이더들이 포진하여 배송 업무를 수행하고 있을 것으로 추정할 수 있으나 명확히 조사된 바는 없음. 용산구 골목상권의 특징은 외식업의 비중이 높고 음식점종이 증가되고 있으며, 장기화된 COVID-19 상황과 맞물려 배달에 대한 수요가 높아지고 있음.

<표 7> 용산구 골목상권 및 업종 분석

용산구 골목상권 현황	골목상권 특징
주거인구: 6,951명 직장인구: 1,801명 유통인구: 22,015명 음식점 수: 188개	외식업 비중이 높음 음식점수 비중보다 생활서비스 비중이 상대적으로 낮음 음식점종이 증감되고 있음

\*출처 : 용산구 공동배송 사업단 구축을 통한 골목상권 활성화 제안서(2020)

○ 용산구 상권 및 사회적경제기업 현황

- 용산구 배달라이더 노동자들의 1차적인 현황조사를 기반으로 용산구의 배달 라이더들의 실태와 사회적경제와의 연계 가능성을 파악해 볼 수 있을 것임.

<표 8> 용산구 상권 및 유통/외식업 사회적경제기업

구분	용산 대표 상권 (음식점 수)	사회적경제 기업 (유통/외식업) (예시)
현황	숙대입구 15개 내외	(주)샤론푸드
	신용산역 8개 내외	(주)숲푸드
	이태원역 34개 내외	행복중심 용산생협
	한남오거리 14개 내외	우리나눔협동조합
	전통시장 7개 내외	특특미다밥협동조합

## 2장. 용산구 배달라이더 노동자 및 소상공인 조사

### 1. 배달라이더 노동자 설문조사

#### 1) 조사 개요

##### ○ 조사 및 분석방법

- 설문조사는 최근 이루어진 선행연구를 참고하여 본 연구의 목적에 따라 구조화하여 진행함.
- 설문조사표는 먼저, 배달라이더 노동자들의 인구통계학적 특성을 통해 나이, 소속, 연락처, 경력 등을 살핀 후 근로실태로 근무 시간, 수수료 등이며, 마지막으로 배달라이더 노동자들의 애로점 및 개선책에 대한 질문으로 진행.
- 본 연구의 표본은 19개로 표본추출방식은 용산구 관내 배달라이더 업체 및 관련 기관의 지원을 받아 무작위추출방식을 사용함.
- 본 설문조사는 용산구 사회적경제통합센터의 지원을 통하여 진행되었으며, 온라인으로 진행,(2020년 12월 4일부터 12월 31일까지 진행)
- 위 내용의 조사 분석을 위해 SPSS 20 통계패키지를 활용하여 문항별 빈도분석 시행

#### 2) 표본의 인구학적 속성

##### ○ 설문조사 표본: 성별, 연령

- 총 19개의 표본 중 1명의 여성(5.3%)을 제외한 18명이 남성(94.7%)으로 구성

- 앞선 다양한 배달라이더 노동자 대상 연구에서도 남성의 비율이 높은 것으로 보아 배달라이더 노동의 특성상 남성의 비율이 상대적으로 높다는 것을 알 수 있음.
- 응답자의 연령은 20대가 52.6%(10명)으로 가장 많았고, 40대가 26.3%(5명), 50대가 15.8%(3명), 30대가 5.3%(1명) 순으로 구성되어 있음.
- 본 연구는 설문지의 표본응답수는 19개로, 설문조사의 결과를 일반화에 어려움이 있어, 기존 선행되었던 여러 배달라이더 노동자의 실태조사 등과 함께 분석을 진행함.
- 응답자 중 최고 연령은 57세였으며, 최저연령은 24세로 평균연령은 34.95세 임.

<표 9> 설문조사 표본의 인구학적 속성

(단위: 명, %)

항목	구분	빈도	퍼센트(%)
성별	남성	18	94.7
	여성	1	5.3
연령	20대	10	52.6
	30대	1	5.3
	40대	5	26.3
	50대	3	15.8

### 3) 배달라이더 노동자의 근로실태

#### ○ 고용형태 및 근속연수

- 응답자의 소속은 ‘업체에 직접 고용된 형태’가 36.8%(7명)으로 가장 많았고, 다음으로 ‘배달앱(배달의 민족)과 그 외 플랫폼에 고용된 형태’가 각각 21.1%(4명)이었으며, ‘기타 특수고용형태’ 등으로 되어있는 사람들이 15.8%(3명), 개인사업자 5.3%(1명)으로 나타남.

- 업체에 직접 고용된 형태가 많으나 배달앱 및 기타 플랫폼 시장의 확장에 따른 고용의 형태가 점차 변화할 것으로 예상 됨.(한국노동연구원, 2019).
- 따라서 배송사업과의 연계 시 소상공인과의 직접 고용과 별도의 플랫폼을 활용하는 것 사이에 다양한 변수를 고려해보아야 할 것임.
- 근속연수는 배달라이더 노동자로서 업종에 종사한 전체 기간이 5-10년 36.8%(7명)으로 가장 높은 비중을 차지하였고, 그 다음으로는 1년 미만, 1년, 11-20년이 각각 15.8%(3명)이었으며, 그 뒤로 21년 이상이 10.5%(2명), 2-5년이 5.3%(1명)인 것으로 나타남.
- 배달라이더 노동자의 경우 기존 연구에서 밝혀진 경력 1년 미만의 노동자 사고경험이 11.8% 정도의 수준이지만, 10년 이상인 경력 노동자의 사고 경험은 64.3% 수준으로 나타나고 있어, 경력이 증가하면 숙련도도 증가하며 사고위험이 낮아지는 다른 업종과 다르게 사고 위험에 노출되는 정도가 경력에 비례하지 않음(오석균, 2020).
- 이에 따라 배송사업과의 연계 시, 소상공인과 배달라이더 노동자들의 경제적 보상 뿐만 아니라, 배달라이더 노동자들의 사고 위험을 감소시키는 방안에 대해서도 충분히 고려해야 할 것으로 보임.

<표 10> 설문조사 표본의 고용 형태 및 근속연수

(단위: 명, %)

항목	구분	빈도	퍼센트(%)
소속	업체직접고용	7	36.8
	배달앱(배달의 민족) 고용	4	21.1
	그 외 플랫폼 고용	4	21.1
	개인사업자	1	5.3
	기타	3	15.8
근속연수	1년 미만	3	15.8%
	1년	3	15.8%
	2-5년	1	5.3

	5-10년	7	36.8%
	11-20년	3	15.8%
	21년 이상	2	10.5%

○ 평균 근무시간 및 배달 건수

- '9-11시간' 근무자가 31.6%(6명)으로 가장 많았고, 그 다음으로 '7-9시간' 26.3%(5명), '1-3시간', '12시간 이상'이 각각 15.8%(3명), '4-6시간' 10.5%(2명) 순으로 나타남.
- 배달 건수의 경우 평일에는 '31-50건'이 42.1%(8명)으로 가장 많았고, '10건 이하'가 21.1%(4명), '11-30건'이 15.8%(3명), '51-70건'이 10.5%(2명), '평일 근무를 하지 않는' 응답자와, '그때 그때 배달 건수가 달라 평균 지을 수 없다'는 응답자가 각각 5.3%(1명)으로 나타났음.
- 주말의 경우에는 평일과 수치는 조금 다르지만, '31-50건'이 36.8%(7명)으로 가장 높았고, '주말 근무를 하지 않는' 응답자가 31.6%(6명), '11-30건'이 15.8%(3명), '51-70건'이 10.5%(2명), '10건 이하'가 5.3%(1명)으로 나타남.
- 라이더 노동자들이 배달업무가 가장 많은 시간대는 '저녁(5-7시)시간'으로 2.3%(5명), 배달업무가 가장 적은 시간대는 '오전(9-11시)시간' 36.8%(7명)으로 나타남.
- 대부분의 응답자들이 가능한 많은 시간을 평균적으로 근무하고 있었으나, 배달 건수는 평일과 주말 모두 '31-50건'으로 조사됨.
- 반면, 근무시간은 '저녁(5-7)시간'대에 집중되어있어, 오전 등 배달이 몰려있지 않은 시간들을 활용한다면 배송사업 등과의 연계지점을 고려해 볼 수 있음.

<표 11> 근무시간 및 배달 건수

(단위: 명, %)

항목	구분	빈도	퍼센트(%)
하루 평균 근무시간	1-3시간	3	15.8
	4-6시간	2	10.5
	7-9시간	5	26.3
	9-11시간	6	31.6
	12시간 이상	3	15.8
하루 평균 배달 건수 (평일)	하지않음	1	5.3
	10건 이하	4	21.1
	11-30건	3	15.8
	31-50건	8	42.1
	51-70건	2	10.5
	기타	1	5.3
하루 평균 배달 건수 (주말)	하지않음	6	31.6
	10건 이하	1	5.3
	11-30건	3	15.8
	31-50건	7	36.8
	51-70건	2	10.5
	기타	-	-
배달업무가 가장 많은 시간대	새벽(아침 6-8시)	1	5.3
	오전(아침 9-11시)	3	15.8
	오후(오후 2-4시)	3	15.8
	점심(낮 11-1시)	2	10.5
	저녁(저녁5-7시)	10	26.3
	야식(8시 이후)	5	26.3
	기타	-	-
배달업무가 가장 적은 시간대	새벽(아침 6-8시)	6	31.6
	오전(아침 9-11시)	7	36.8
	오후(오후 2-4시)	3	15.8
	점심(낮 11-1시)	-	-
	저녁(저녁5-7시)	1	5.3
	야식(8시 이후)	2	10.5
	기타	-	-

○ 배달 수수료

- 건당 배달라이더 노동자가 얻는 배달 수수료는 '3천원 이하'로 받는 응답자가 47.4%(9명)으로 가장 많았고, '월급 형태'로 이루어져 건당 배달수 수료를 받지 않는 응답자가 21.1%(4명), 그리고 '3-4천원', '4-5천원'이 각각 15.8%(3명)으로 나타남.
- 중개업체를 통해 배달할 경우 지불해야 할 수수료나 사용료 여부는 '있다'가 78.9%(15명), '없다'가 21.1%(4명)으로 대부분의 응답자가 수수료 및 사용료를 지불하는 것으로 나타남. 지불해야 하는 수수료와 사용료는 '500원'이 21.1%(4명)으로 가장 높았으며 , '400원'이 15.8%(3명), '모른다', '기타'가 각각 10.5%(2명), '250원', '700원'이 각각 5.3%(1명)이었고, 나머지 '없다'가 31.6%(6명)으로 나타남. '없다'고 답변한 경우는 일부 직접 고용 배달라이더 노동자로 추정할 수 있음.
- 현재 수수료와 관련해서는 명확하게 법적으로 정해진 바는 없음. 수수료는 대부분 플랫폼 및 지역 업체들의 결정에 의해 정해지고 변동되어 배달 라이더 노동자들이 받는 수수료가 조금씩 다르게 나타남.

<표 12> 수수료 관련

(단위: 명, %)

항목	구분	빈도	퍼센트(%)
노동자가 받는 수수료	3천원 이하	9	47.4
	3-4천원	3	15.8
	4-5천원	3	15.8
	월급형식	4	21.1
지불해야 할 수수료 여부	있다	15	78.9
	없다	4	21.1
지불해야 할 수수료 액수	없다	6	31.6
	모른다	2	10.5
	250원	1	5.3
	400원	3	15.8

	500원	4	21.1
	700원	1	5.3
	기타	2	10.5

○ 소득

- 배달라이더 노동을 통한 월평균 소득(수수료, 보험금, 장비사용료 등을 제외한 순소득)은 '300만원 이하'가 42.1%(8명), '100만원 이하'가 21.1%(4명), '200만원 이하', '400만원 이하'가 각각 15.8%(3명), '기타-월마다 다르게 나타난다'가 5.3%(1명)으로 나타남.
- 단, 라이더 노동자들 사이에서도 월평균 소득 격차가 크며 전업 배달라이더 노동자와 부업 배달라이더 노동자가 공존하기 때문에 절대적인 월평균 소득으로 해석하기는 어려움.

<표 13> 월평균 소득

(단위: 명, %)

항목	구분	빈도	퍼센트(%)
월평균 소득	100만원 이하	4	21.1
	200만원 이하	3	15.8
	300만원 이하	8	42.1
	400만원 이하	3	15.8
	기타	1	5.3

#### 4) 배달라이더 노동자의 고충 및 개선사항

##### ○ 배달라이더 노동자의 고충

- 배달라이더 노동자들은 ‘빠른 배달 위험 감수’ 31.6%(6명)를 가장 큰 어려움으로 꼽았고, ‘기타’가 21.1%(4명), ‘고객 컴플레인 및 갑질’, ‘해당 항목 모두 다’가 각각 15.8%(3명)으로 나타남.
- 즉, 빠른 배달에 대한 음식점 및 소비자의 기대가 크며, 그에 따른 위험도가 크다는 것을 짐작할 수 있음.
- 그 외에도 특정 시간에 몰리는 업무량, 과도한 갑질 등의 애로사항은 향후 배송사업 연계 시 고려할 필요가 있음.

<표 14> 배달라이더 노동자로서의 고충

(단위: 명, %)

항목	구분	빈도	퍼센트(%)
배달라이더 노동자로서의 고충	빠른 배달 위험 감수	6	31.6
	특정시간 몰리는 업무량	2	10.5
	고객 컴플레인, 갑질	3	15.8
	과도한 경쟁	1	5.3
	기타	4	21.1
	모두 다	3	15.8

##### ○ 근로조건 개선 시 필요한 점

- 근로조건 개선 시 필요한 사항에 관한 질문에 ‘수수료 및 보험 법적규정’이 26.3%(5명)으로 가장 높았고, ‘4대 보험’, ‘중재기관필요’가 각각 21.1%(4명), ‘협회나 조합유무’, ‘기타’가 각각 15.8%(3명) 순으로 나타남.
- 관련 법적인 규정이 없다는 문제점은 현재 학계 및 시민단체 등에서 개선사항을 요구하고 있으며 정책적인 보완이 필요한 단계임.

<표 15> 근로조건 개선 시 필요점

(단위: 명, %)

항목	구분	빈도	퍼센트(%)
근로조건 개선 시 필요한 점	협회나 조합 유무	3	15.8
	수수료 및 보험 법적규정	5	26.3
	4대보험	4	21.1
	중재기관 필요	4	21.1
	기타	3	15.8

○ 소상공인(사회적경제기업)과 사업 연계 시 바라는 점

- ‘배달라이더 노동자들에 대한 인식 개선’에 대한 요청이 많았음. 특히, 배달라이더 노동자라는 이유로 일반인이나 고객이 과도하게 컴플레인을 하는 것들이 문제로 지적됨.
- 특히 고객의 갑질로 인해 음식이나 물건이 훼손되는 경우 배달라이더 노동자가 책임져야 하는 상황에 대해 다수가 언급함. COVID-19로 인한 비대면 배달이 늘어나면서 이를 악용해서 음식을 받고서도 받지 못했다고 하며 중개사 혹은 플랫폼에 컴플레인을 하는 경우가 늘어났으나 피해는 배달라이더 노동자에게 고스란히 전가되고 있음.
- ‘배달에 대한 인식개선’도 제안되었으며 현재 한국에서는 ‘배달 = 빠름’이라는 공식이 사회에 만연하고, 이를 경쟁력으로 내세우는 배달 플랫폼도 많아, 배달이 빠르게 되지 않을 경우 업체나 고객이 손해를 입고 있다는 인식이 팽배함.
- 이는 결국 ‘빠른 배달을 위한 위험 감수’로 이어져 배달라이더 노동자들의 안전을 위협하는 요인이 되고 있음을 확인할 수 있었음.
- 이 외에도 ‘플랫폼을 거치지 않은 지역 소상공인들과 직거래를 원하거나’ 또는 ‘현실적인 수수료 정책’, ‘오토바이 특성상 큰 물건을 싣고 다니는 것이 부담스럽다.’ 등의 의견도 기타 의견으로 제시되었음.

## 2. FGI 및 심층면접

### 1) 조사 개요

#### ○ 주요 내용

- 배달라이더 노동자의 현황을 파악하고 공동배송 사업의 방법을 모색하기 위하여 용산구 및 인근 지역의 배달라이더 노동자, 소상공인, 사회적경제 기업들과 FGI 및 심층면접을 진행하며 의견을 수렴하였음. 배달라이더 노동자는 총 2회차에 걸친 FGI를 진행하였으며 소상공인 및 사회적경제기업의 경우 별도의 심층면접을 진행하였음. 진행 일정은 12월 11일~31일 까지 시행하였음.
- 질문의 주요 내용은 아래와 같음.

- 지역 배달 라이더 기초 현황
- 고용 현황 (업체, 어플리케이션, 프리랜서 등)
- 업무 현황 (배달 횟수, 수수료, 평균 소득, 일과, 어려움)
- 용산구 배달시장의 특징
- COVID-19 등으로 변화하는 시장 상황에 따른 체감도
- 배달라이더 노동자 근로조건 개선에 대한 의견
- 기타 사업 연계시의 의견

#### ○ 배달라이더 노동자 FGI 및 심층면접 개요 및 방법

- FGI는 용산구 내 배달라이더 중계 업체로부터 대상자를 추천받아 1회차 4명, 2회차 3명을 대면으로 진행하였음.

<표 16> FGI 대상자 및 현황

구분	내용	
배달라이더 노동자 1	일시	2020년 12월 11일(월) 10:00-11:00
	장소	용산구사회적경제통합지원센터
	참가자	박○수 (20대)
		원○석 (20대)
		김○훈 (20대)
원○혁 (20대)		
배달라이더 노동자 2	일시	2020년 12월 18일(금) 10:00~11:00
	장소	용산구사회적경제통합지원센터
	참가자	원○석 (20대)
		이○채 (40대)
		권○기 (40대)

<표 17> 심층면접 대상자 및 현황

구분	대상자 및 현황
소상공인	천○영 (제과)
	김○진 (공예)
사회적경제기업	남○문 (외식업)

## 2) FGI 분석 내용

### ○ 배달라이더 노동자가 느끼는 배달 시장 및 라이더 현황

- 배달라이더 노동자들은 배달 시장이 커지면서 라이더의 인원이 늘어나고

있을 뿐만 아니라 연령, 성별이 다양해지고 있다고 응답하였음. 대다수가 플랫폼이나 중계업체에 소속되어 있으며 중복 소속도 많다고 답하였음. 또한 연령이 낮을수록 높은 ‘보험료’로 인하여 어려움을 호소하였음.

내용	주요 키워드
<p>“연령대가 점차 다양해지고 인원도 늘고 있어요. 20대도 있지만 30대에서 60대까지 골고루 있어요.”</p> <p>“3-40대가 많이 늘어났고, 최근 은퇴하신 50대도 많아지고 있어요. 예전에는 여성 라이더도 거의 없었는데 많이 늘어난 것 같아요. 2-30%정도?”</p> <p>“배달라이더들 소속은 배달의 민족이나 요기요와 같은 메이저 플랫폼과 지역기반의 대행업체가 많지만 배달라이더들은 한 곳에만 소속되어 일을 하는 것이 아니라 중복 소속되어 일을 하는 경우가 많아요. 지역 배달라이더의 정확한 숫자를 알기는 어렵다고 봐야죠.”</p> <p>“연령이 높을수록 메이저 대행업체를 활용해요. 20대의 경우에는 지역 대행업체를 많이 활용하는 편이에요. 나이가 어릴수록 오토바이 운전에 대한 보험료가 높아 메이저 대행업체에서 요구하는 보험요건을 갖추기 어렵기 때문이에요.”</p> <p>“메이저 대행업체를 가면 수익성이 더 높지만 나이 많으신 분들만 갈 수 있어요. 왜냐하면 20대가 보험을 들려고 하면 1년에 600만원이 드는데 오토바이 가격까지 포함하면 초기 자금이 거의 1천 만원 정도가 필요한데...불가능하죠.”</p> <p>“코로나19가 길어지면서 카드결제가 확실히 줄었어요. 미리 결제 다 하고 문 앞에 놓고 가라고 하고. 그게 좋긴 한데 문제가 다른 집일수도 있다는거. 예전 같으면 얼굴 보고 전달하면 확인이 되는데 그게 안 되니까.”</p> <p>“코로나19 상황이 길어지면서 오히려 일거리는 더 많아졌어요. 그런데 (코로나가 심각한) 지금 시국에는 아파트 같은데는 원래 안 올라가게 정상인데 열에 아홉은 문 앞에 갖다 달라고 그래요.”</p>	<p>다양한 연령대,</p> <p>중복된 소속</p> <p>비싼 보험료</p>

○ 배달라이더 노동자로 일하는 방식

- 배달라이더 노동자들은 평균적으로 12시간 이상의 노동을 한다고 응답하였음. 1일평균 50개~80개까지 배달을 하기도 하며, 오토바이 배송이 다수를 이루었음. 또한 배달라이더 노동자로서의 전업자와 택배와 같은 다른 일을 병행하는 부업자가 공존하며 일을 하고 있음.

내용	주요 키워드
<p>“택배와 배달을 합하면 12시간 넘게 일하는 경우가 많아요. 보통 오전 10시에 시작하면 저녁 10시나 11시까지 일하는 것 같아요.”</p> <p>“주말에는 쉴 때도 있고, 좀 더 수입이 필요하다면 주말에도 일해요.”</p> <p>“배달 개수는 개인차가 있지만 일평균 50개~80개 정도 되는 것 같아요.”</p> <p>“요즘에는 차나 자전거로 배달하시는 분들도 있지만 그래도 오토바이가 제일 많죠. 플랫폼이나 중계업체에서 빌려주기는 하는데 너무 비싸요. 오히려 오토바이를 사는 게 더 저렴해서 오토바이를 중고로 구매해서 써요.”</p> <p>“오토바이 비용은 중고 300만원에서 시작되고 취득세 내고 보험료를 하면 6개월에 110만원 정도예요. 오토바이 보험료는 출퇴근용으로 6개월에 110만원인데 업무용으로 보험을 들면 6개월에 500만원이라 비싸서 들 수가 없어요.”</p> <p>“저는 택배와 배달라이더를 겸업하는데 저같은 라이더들이 많아요. 낮시간에 택배를 하고 저녁에 배달라이더를 부업으로 하는 방식이죠.”</p> <p>“배달 음식은 비쌀수록 부담이 되요. 회 같은 건 비싸니까, 예전에 배달하다가 초밥 새우가 다 벗겨지는 일도 있었어요.”</p> <p>“물품비가 10만원이 넘으면 쿨을 하나 더 쳐주긴 해요. 개수가 많으니까. 패밀리 레스토랑 같은데는 기본 10만원 넘으니까요.”</p> <p>“배달을 많이 하는 집은 포장을 신경 써서 잘 해주는데 새롭게 하는 곳들이 많잖아요. 그런데는 랩을 한 겹만 씌우거나 그러면 금방 터져서 배달하기 힘들어요.”</p>	<p>12시간 이상의 노동시간</p> <p>1일 50개 이상의 배달개수</p> <p>오토바이</p> <p>전업과 부업</p>

○ 배달라이더 노동자 수수료 및 수입현황

- 배달료의 인상폭에 비해 배달수수료의 인상폭이 높아 시간당 수입은 줄어들고 있다고 답하였음. 성수기와 비수기가 뚜렷하며 희망하는 휴무일에 쉴 수 없는 경우가 많다고 답하였음.

내용	주요 키워드
<p>“버는 건 300만원인데 거기서 기름값, 밥값 빠져나가고 남는건 190~200정도. 거기서 일하는데 들어가는 핸드폰 요금하고 이것저것 제하면 많이 빠지죠.”</p> <p>“하루에 50회씩 주 5일 기준으로 평균 300만원 정도 버는 것 같아요. 그런데 거기서 수수료 빼고 200만원 정도 버는데, 오토바이 부품이나 엔진오일도 자주 갈아야 하니까.”</p> <p>“직장은 퇴직금이나 경력이 인정되잖아요. 배달은 경력이 중요하지 않아요. 이 동네 길을 잘 아느냐가 중요하지.”</p> <p>“배달은 급여가 상대적으로 센 대신에 퇴직금이 없죠.”</p> <p>“여기는 쉬는 날이 불규칙해요. 저희가 원하는 날 쉴 수 있는 신청을 하면 쉴 수 있는 확률이 30% 정도 될까요?”</p> <p>“수수료는 건당 500원씩 떼 가요. 기본 콜이 3500원 하는데 500원은 떼가요. 원래 100원 이랬는데 갑자기 확 오르더라고요.”</p> <p>“배달료는 몇 년째 3천원 정도 되는데 이상하게 3천원에서 시작해서 100원씩 수수료 받던 사람들이 갑자기 몇 년 새 500원을 받아버리니까 차이가 커지더라고요. 처음에는 200원도 크다고 생각했어요. 그런데 300원 되고, 400원 되고, 500원 되고, 어떤 데는 500원에다가 세금까지 또 떼요. 이제는 200원까지는 괜찮다고 생각하거든요.”</p> <p>“5년 사이에 수수료가 100원에서 500원이 되었어요.”</p> <p>“콜이 뜨면 수수료 포함이란 금액이 떠요. 3천원이 찍히니까 처음에는 이정도 벌었다 생각했는데 수수료 떼면 확 줄어드니까 너무 허무하죠. 근데 이제 어느 정도 적응이 됐어요.”</p> <p>“예전에는 대행업체들이 100원, 200원 차이로 서로 경쟁을 했거든요. 근데 이제는 거꾸로 된 것 같아요.”</p> <p>“배달 대행 업체에서 어플 사용료랑 업체 소개로 건당 수수료를 가져</p>	<p>낮아지는 수입</p> <p>높은지는 수수료</p> <p>불규칙한 휴무일</p> <p>성수기와 비수기</p>

<p>가는거죠.”</p> <p>“1일 배달 개수는 50개 정도가 적당한 것 같아요. 10시간 기준으로 해서요”</p> <p>“수입이 들쭉날쭉하긴 하죠. 겨울이니까 사람들이 안 나와서 배달이 많고 여름에는 수익이 완전 반 토막 나는 거예요.”</p> <p>“여름에 한가해요. 겨울엔 사람들이 밖에 나오기 싫어하니까 배달을 많이 시키고요.”</p> <p>“장마 때는 주문이 많아요.”</p> <p>“밥 먹을 시간도 없을 때가 있죠. 잘 하시는 분들은 밥 먹으면서 하루에 50개는 할 수 있고요 초보나 잘 못하시는 분들은 10시간동안 일해도 50개도 못하시는 거 많이 봤어요.”</p>	
--	--

○ 용산구 배달라이더 노동자의 특성

- 배달라이더 노동자들은 특정 구에서만 일을 하는 것이 아니라 구역을 넘나들며 일하고 있으며 용산구는 지역 특성상 골목이 많아 경력자나 베테랑에게 유리한 지역이라고 답하였음. 거리에 따라 시급이 달라지기 때문에 배달 거리는 라이더들에게 주요한 요소임을 확인할 수 있음.

내용	주요 키워드
<p>“용산구의 경우 보광동, 한남동에 배달라이더들이 많아요. 그런데 배달라이더들이 특정 구에서만 일한다고 보기는 어렵고, 용산구와 그 인근 지역까지 배달을 가는 경우가 많아요.”</p> <p>“용산구는 해방촌, 보광동 같은 경우 골목이 많은 편이라 길이 헛갈리는 경우가 많아요.”</p> <p>“용산구는 아파트 입구가 특이하게 생겨서 돌아가는 경우도 많고. 용산구 전자상가만 해도 길이 너무 복잡해요.. 용산구는 초보자들보다는 지역에 대해서 잘 아는 경력 배달라이더들이 유리한 점이 있어요.”</p> <p>“용산구에 터널이 있는데 출퇴근 시간에 교통체증이 정말 심해요.”</p> <p>“특히, 이태원 쪽에는 도로가 패어 있는 곳들이 많아서 위험한 경우가</p>	<p>구역을 넘나드는 라이더</p> <p>골목길</p> <p>도로의 위험</p>

<p>많은 것 같아요.”</p> <p>“구의 끝에서 끝으로 배송을 가거나 타지역으로 약간 넘어가서 거리가 먼 경우에는 시급으로 비용을 받는 별도의 사이드 기사들이 있어요.”</p> <p>“일반 라이더들은 여러 개를 묶어가야 수익성이 높기 때문에 장거리 한 곳만 가는 경우는 잘 없죠.”</p>	<b>시급과 거리</b>
---	-------------------

○ 배달라이더 노동자 근로조건 및 개선에 대한 의견

- 배달라이더 노동자들의 보험제도 및 비용의 개선이 필요하다는 의견이 압도적으로 많았으며 또한 배달라이더 노동자에 대한 인식개선 의견도 다수였음. 근로조건 개선에 대해서는 배달라이더 노동자의 복지가 필요하다는 의견은 있었으나 근본적인 개선에 대해서는 비관적인 의견이 다수였음.

내용	주요 키워드
<p>“저는 배달라이더에 대한 인식이 바뀌었으면 좋겠어요. 감사합니다 인사만 해줘도 괜찮은데 왜 이제 왔냐고 욕하시는 분도 많으니까.”</p> <p>“어떤 집은 계단에 생수병이랑 과자 두지만 어떤 아파트는 경비랑 연락한 다음에 화물칸에 타게 해주는 경우도 있다고 들었어요.”</p> <p>“어떤 손님들은 2층인데 왜 엘리베이터 타고 오냐고, 걸어오면 되는데 뭐라 하는 손님들도 있고.”</p> <p>“가게에서도 저희 같은 대행하는 사람을 쓰면서도 싫어하는 사람도 있어요. 왜 이렇게 늦었냐 뭐라하는 사람들도 있고.”</p> <p>“배달라이더가 받는 돈이 목숨 값이라 생각하면 많다고 돈이 많다고 생각 안 해요.”</p> <p>“기술 배워서 전직도 고민해 봤는데 그걸 할 시간이 없어요. 밤까지 일하니까요.”</p> <p>“제가 학원을 다니면서 대행을 했다가 결국 대행을 못하게 돼서 학원을 그만뒀어요.”</p>	<p><b>인식개선</b></p> <p><b>목숨값</b></p> <p><b>사고의 위험</b></p> <p><b>전직의 어려움</b></p> <p><b>시간과 돈</b></p> <p><b>배달라이더의 복지</b></p>

<p>“시간을 내면 돈이 없고 돈을 벌면 시간이 없는 이런 구조라서 어쩔 수 없이 못하는 거죠.”</p> <p>“택배와 배달을 같이 하는 경우에는 가서 물건 챙겨야 하니 짬이 나면 바로 사무실로 복귀하는 편이죠.”</p> <p>“저희가 소속된 회사는 흡연실 빼고 자리는 다 되어 있어요. 각자 자리 있고 피곤하면 잠깐 눈 붙이고 출발하고. 다른 데는 안 그래요.”</p> <p>“가장 필요한건 보험이죠. 개인이 아니라 회사에서 해주는 보험. 일단 보험사가 사고가 나면 안 해주려고 해요.”</p> <p>“저희는 외제차나 사람 치면 큰일 나요. 최소 몇 천 만원 깨지는 거고.”</p> <p>“기업이나 업체가 장악한 다음에 더 단가가 쉰 기업이 나오면 움직이는 식이기 때문에 기업이 이미 장악한 구조에서 무언가를 바꾸는 것은 힘들다고 봐요.”</p>	
--	--

○ 사회적경제기업 및 소상공인 심층면접 내용

- 사회적경제기업 및 지역 소상공인의 경우에는 현재 배달 서비스에 대한 의겨와 방향성에 대하여 논의하였음. 배달 서비스의 필요성을 느끼지만 인건비나 일회용기 사용 등에 부담을 느끼는 경우가 많았음. 방향성으로서는 공공배달에 대한 관점으로 기본급을 주는 방식, 로컬화, 안전과 신뢰가 경쟁력이 될 수 있도록 하는 방안 등이 논의되었음.

내용	주요 키워드
<p>“현재는 배달라이더를 활용하고 있지는 않아요. 인건비가 부담이 되어서요. 택배로만 배송을 하는 편이에요.”</p>	<p><b>인건비 부담</b></p>
<p>“1-2곳이 배달업을 독점하고 있는 상황에서 수수료를 제공하면서 배달 서비스를 하고 싶지는 않더라고요.”</p>	<p><b>일회용기</b></p>
<p>“배달을 하려면 일회용기를 써야 하잖아요. 일회용기를 계속 쓰는 것도 사실 부담이 되요.”</p>	<p><b>공공배달</b></p>
<p>“배달라이더 분들은 일감을 많이 줄 수 있는 곳이 배달업체니까 그곳에서 일하시는 거잖아요. 한정된 시간이라도 안정을 보장하면서 일할</p>	<p><b>기본급</b></p>

<p>수 있는 시간을 실험해 본다면 의미가 있지 않을까 하는 생각은 있어요.”</p> <p>“배달앱에 많은 가게와 가맹점이 들어와 있고 그만큼 라이더 분들도 원하는 거리를 선택해서 일할 수 있는 시스템이잖아요. 앱이 활성화되려면 많은 가게가 가입을 해야 하는건데 사업자 입장에서 보면 공공 배달이 기존 배달 앱보다 비용이 저렴하다던가 하는 장점이 있어야 할 것 같아요.”</p> <p>“배달은 시장 원리로 갈 것이 아니라 공공서비스라고 생각해요.”</p> <p>“배송을 한다면 배달도 택배시스템으로 가야 한다고 생각해요. 깐당으로만 하는 것이 아니라 기본급에 따라 일한만큼의 인센티브가 주어지는 방식이요.”</p> <p>“배송은 로컬이 중심이 되어야 한다고 생각해요. 배송의 문제가 유통 비용이잖아요. 그래서 지역 안에서 해결되는게 가장 비용도 적게 들고 좋은 거예요.”</p> <p>“지역에 대한 배달은 3개월만 하다보면 익숙해 저서 적응이 돼요.”</p> <p>“지역망이 튼튼해지면 지역 배송은 활성화 될 수 있어요.”</p> <p>“더 안전하고 신뢰를 줄 수 있는 배달서비스가 되는 것이 사회적경제의 장점이 되겠네요.”</p>	<p><b>로컬 중심</b></p> <p><b>안전과 신뢰</b></p>
---	--

### 3장. 용산구 공동배송 사업단 구축에 관한 제언

#### 1. 연구 결과 요약

본 연구에서는 플랫폼 노동, 배달라이더 노동자의 정의와 실태, 국내외 사례연구, 현장 실태조사를 기반으로 용산구를 기반으로 공동배송 사업단 구축을 통해 배달라이더 노동자와의 연계 가능성을 모색해 보고자 하였음.

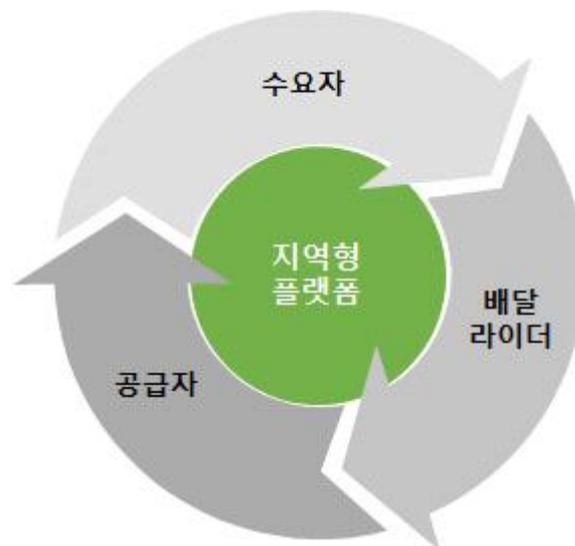
○ 본 연구의 내용을 요약하면 다음과 같이 정리될 수 있음.

- 플랫폼 노동이 급증하고 있으나 플랫폼 노동에 대한 공식적인 정의나 현황은 존재하지 않음. 국내의 경우 2019년 한국고용정보원이 조사한 플랫폼경제종사자 규모 추정에 따르면 플랫폼 노동은 남성이 여성보다 2배 가량 높고, 연령대는 50대 비중이 가장 높으며 서울, 경기, 인천에 집중되어 있음.
- 국내 외식산업은 2006년 117만명에서 2017년 157만명으로 크게 증가하였으며(이영주, 2020) 외식산업의 규모는 곧 음식 배달산업의 증가로 이어짐. 2019년 통계청이 발표한 연간 온라인 쇼핑 동향에서는 2018년 배달음식 등 음식과 관련한 서비스 거래액은 92조 7356억원으로 전년대비 84.6%가 증가한 것으로 발표되었음. 국내 음식 배달 서비스의 증가는 1인 가구의 증가, 배달음식 문화 정착, COVID-19 사태 등으로 인한 환경적 변화 등이 결합되어 성장한 것으로 분석되고 있음.
- 국내의 음식 배달시장은 플랫폼의 성장과 함께 해왔으며 2020년 6월을 기준으로 배달의 민족이 1위, 요기요가 2위, 쿠팡이츠가 3위에 달함. 이러한 배달 시장의 폭발적인 성장과 함께 배달라이더 노동자의 안전성이나

수수료 등에 대한 명확한 근거가 없는 상황에서 노동자의 실태 파악 및 권익, 안전성에 관한 논의가 시작되었음.

- 실제로 배달라이더 노동자의 열악한 현실은 국내뿐 아니라 해외에서도 유니온이나 협동조합과 같은 자조 조직의 탄생을 이끌기도 했음. 국내에서는 물류기사들이 설립한 한국택배업협동조합이나 퀵서비스 노동자들의 권익보호를 위한 한국퀵서비스협동조합 등이 있어왔으며, 배달라이더 노동자들이 급증한 2019년 라이더유니온이라는 배달노동자들의 노동조합이 탄생하였음. 이들은 라이더 노동자 실태 조사, 산재사고 및 부당해고 등과 같은 권익옹호 활동을 해오고 있음. 유럽에서도 플랫폼라이더협동조합, 자전거배달협동조합 등의 조직이 유지되고 있음.
- 그러나 현재까지의 움직임은 배달라이더 노동자들의 권익을 보호하려는 자조적인 조직들로서 수요자, 공급자, 배달라이더 노동자를 통해 해당 문제를 해결해보고자 하는 움직임은 미흡했던 점이 있었음. 따라서 본 연구는 배달라이더 노동자들의 권익보호의 관점을 넘어 **용산구라는 지역을 기반으로 3자(수요자, 공급자, 배달라이더 노동자)간의 관계를 새롭게 연결하고 공동배송 사업 구상을 통해 궁극적으로 소상공인 권익을 증대함과 동시에 배달라이더 노동자의 권익 및 안전성을 보장할 수 있는 방안을 모색하는 방안으로** 진행되었음.

[그림 4] 용산형 공동배송 사업 연계(안)



## 2. 결론 및 제언

본 연구는 문헌연구, 설문조사, FGI 및 심층면접의 분석결과를 기반으로 용산구 공동배송 사업단 구축에 대한 사업 방향을 도출함. 해당 사업의 방향성을 위해서는 ‘지역성’, ‘직접고용’, ‘인식개선’ 등이 주요 키워드로 제시되었음.

### 1) ‘지역성’이 경쟁력이 되는 배송시스템 구축 필요

- 공동배송사업단의 연구 내용에서 보는 바와 같이 배달의 지역성이 주요 키워드로 제시되었는데, 배달라이더 노동자들의 경우에는 “길을 잘 알수록 배송에 유리하다”고 답했으며, 사회적경제기업 및 지역 소상공인들은 “지역성을 통한 비용 및 효율성 제고”가 주된 의견으로 제시되었음.
- 물류나 배송의 경우 1차적으로는 근거리일수록 시간 및 연료비를 상대적으로 감소시켜 경제적 효율성을 높일 수 있음. 또한 동일 반복 구간 배송은 배달노동자의 숙련도에 영향을 주어 업무 효율성을 높일 수 있음.
- 기존 사회적경제조직인 생활협동조합의 경우 반복적인 배송 기사의 방문으로 배송의 효율성이 높아지고 조합원과 신뢰를 구축해 왔던 경험이 있는데, ‘신뢰할 수 있는 배송’, ‘지역성을 담보한’ 로컬 배송 시스템 구축 방안을 고려해 볼 수 있을 것임.
- 지역성은 비용절감, 신뢰, 안전을 기반으로 경쟁력을 가질 수 있으며, 지역을 기반으로 지역을 활성화 한다는 점에서 도시재생 사업과 연계하여 사업화 방안을 구상해 보는 것이 가능할 수 있음.
- 1단계에서는 배송이 줄어드는 오전 시간을 소상공인, 사회적경제기업, 배달라이더 노동자들이 연계하여 배달 및 물류 배송을 실험하는 것을 고려해 볼 수 있을 것임.

## 2) 지역 직접고용시스템 체계 마련

- 현재의 배송료에 대한 건당 수수료 지불 개념은 사고 위험이 높아지는 배달라이더 노동자나 물품을 안전하게 공급받고자 하는 소비자에게 유용한 시스템으로 발전되고 있는 것이 아니라, 플랫폼 업체의 수익성만 지속적으로 높여주는 시스템으로 강화되고 있는 것이 실정임.
- 배달라이더 노동자들은 지속적으로 높아지는 수수료로 인한 수입 감소에 따른 불안감을 호소하고 있으며 소비자들은 높아지는 배달수수료에 대한 불만이 커지고 있음. 이는 배달라이더 노동자들이 배송이 몰리는 단시간에 많은 배송을 하도록 유도하여 배달라이더 노동자의 건강과 안전성을 위협하는 직접적인 문제로 대두되고 있음.
- 배달라이더 노동자가 필요한 근거리 소상공인 및 사회적경제기업이 연합하여 배달라이더 노동자를 직접 고용하고 배송 및 고용 안정성을 강화하는 방안을 모색해 볼 수 있을 것임.
- 근거리 직접고용배송은 지역의 효율성을 기반으로 한다면 배송과 수거가 동시에 가능하여 소상공인 및 사회적경제기업들의 1회용품 과다 사용에 대한 부담의 문제도 어느 정도 해결할 수 있는 여지가 있을 것으로 보임. 단, 적정 규모와 지속적인 일감의 연계가 관건이라고 할 수 있을 것임.

## 3) 수요자, 공급자의 기본적인 인식개선

- 배달라이더 노동자 및 소상공인, 사회적경제기업들은 배달시장에서의 인식개선이 필요하다는 점을 강조하였는데, 배달시장에서의 인식 개선은 2가지 관점에서 제시될 수 있음.
- 첫째는 배달은 무조건 빨라야 한다는 ‘배달의 속도에 대한 인식’에 관한 것이며, 둘째는 배달라이더 자체에 대한 ‘소상공인 및 소비자의 인식 개선’에 관한 것임.
- 국내 배달 시장에서 배달의 속도는 경쟁력으로 인식되고 있으며, 이때문에 배달라이더 노동자들은 빠른 배달을 위하여 무리하게 과속을 하는 등

의 이유로 사고의 위험에 노출되는 경우가 증가하고 있음. 배달의 편리함 이전에 배달라이더의 사고나 안전에 대한 위험은 궁극적으로 도로 위의 차량이나 시민 모두의 안전을 위협할 수 있음을 인식하도록 하는 것이 필요함.

- 둘째, 필수노동자인 배달라이더 노동자에 대한 인식 개선이 필요함. 배달라이더 노동자들은 코로나와 같은 시국에 생산자와 소비자를 연결하는 매개체로서 주요한 역할을 하고 있으나, 빠른 배달에 대한 생산자와 소비자의 기대에 미치지 못할 양쪽에서 각종 컴플레인과 갑질 등에 시달리고 있다고 호소하였음. 또한 배송과정에서 물품의 파손이나 분실 등의 문제가 발생하였을 때, 배달라이더의 책임이 큰 구조로 향후 제도적 개선이 필요할 것으로 보임.
- 배달라이더 인식개선을 위한 캠페인 등을 진행하며 점진적으로 제도적 개선을 마련해 가야 할 것임.

#### 4) 배달라이더 노동자 교육 및 지역기반 조직 결성 지원

- 배달라이더 노동자들은 플랫폼에 흡수되면서 점차적으로 파편화되어 가고 있어 노동권, 안전 등에 대한 교육이 거의 전무한 상황으로 위험에 쉽게 노출될 수 있음. 이는 노동 경험이 없는 20대 배달라이더 노동자의 경우 더욱 열악한 실정으로 나타났음.
- 배달라이더 노동자를 위한 사회안전망의 제도 개선 요구와 더불어 기초적인 안전 교육 및 노동권에 대한 필수적인 교육을 통하여 현재의 위험도를 점차적으로 낮추려는 노력이 필요함. 비슷한 유형으로 2012년 설립된 한국대리운전협동조합의 경우 주요한 사업 중의 하나가 초보 대리운전기사의 안전과 사고처리, 건강권에 대한 교육이라는 점을 살펴볼 때 이를 참고해 볼 수 있을 것임.
- 또한, 배달라이더 노동자들을 위한 지역기반 조직 결성 지원을 고려해 볼 수 있음. 현 단계에서 지역 소상공인과의 일감을 연계한 사업을 진행하려면 배달라이더 노동자 개인 외에는 별도의 조직적인 창구가 없어 지역내 규모 있는 배달라이더 업체와 협의를 해야 하는 실정임. 향후 배달라이더

노동자들의 자조조직을 통하여 조직적인 협의가 가능해 진다면 보다 진전된 논의를 이어갈 수 있을 것임.

## <참 고 문 헌>

- Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Silberman, M. S. (2018). Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world. Geneva: International Labour Office.
- David Schwertgen. (2020.07.18.) “Platform Cooperatives: Workplace Democracy for the 21st Century?” . DiEM25  
(<https://diem25.org/platform-cooperatives-workplace-democracy-for-the-21st-century>)
- De Stefano, V., & Aloisi, A. (2018). Employment and working conditions of selected types of platform work. National context analysis: Italy. National Context Analysis: Italy (September 24, 2018). European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions (Eurofound), Publications Office of the European Union, Luxembourg.Florian A. Schmidt (2017), Digital Labour Markets in the Platform Economy Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work. Friedrich-Ebert-Stiftung, 2017, pp6-7.
- OECD. (2019). Measuring the digital transformation: A roadmap for the future.
- 김미영. (2018.05.03.). 대법원 “배달대행업 노동자 음식배달원 아닌 택배원” -특수고용직 전 속성 인정해 업무상재해판결. 매일노동뉴스.  
<https://www.labortoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=151290>
- 김은영. (2020.09.14.). “[팀장칼럼] 배달 노동자를 ‘라이더’ 라 부르는 이유” . 조선비즈.  
[https://biz.chosun.com/site/data/html\\_dir/2020/09/13/2020091301335.html](https://biz.chosun.com/site/data/html_dir/2020/09/13/2020091301335.html)
- 김은영. (2020.01.31.). 플랫폼 협동조합, 공정경제의 출발[경기연구원 이슈&진단]. [경기연구원 공식블로그]. [https://m.blog.naver.com/gri\\_blog/221791116371](https://m.blog.naver.com/gri_blog/221791116371)
- 김준영 외. (2019). 플랫폼경제종사자 규모 추정과 특성 분석. 한국고용정보원.  
[http://www.laborparty.kr/?module=file&act=procFileDownload&file\\_srl=1790382&sid=99e36be0d0af5b549fd07edf0139e830&module\\_srl=486](http://www.laborparty.kr/?module=file&act=procFileDownload&file_srl=1790382&sid=99e36be0d0af5b549fd07edf0139e830&module_srl=486) 에서 검색
- 김종진. (2019). “웹기반과 지역기반 플랫폼노동 특징 정책과제” . 한국노동사회연구소 144차 노동포럼-플랫폼노동 논의와 실태, 정책과제 모색. pp. 25-52.
- 박정훈. (2019). 브레이크 없는 배달산업, 라이더가 위험하다. 문화과학. 98. 119-139.
- 박정훈. (2020). 산재보험 없던 시절로의 회귀, 플랫폼 노동자. 비판과 대안을 위한 사회복지학회 학술대회 발표논문집. 6. 63-70.
- 양석원. (2020). 플랫폼 협동주의. 한국사회가치연대기금.  
[https://api.svsfund.org/media/files/svs%EC%9D%B8%EC%82%AC%EC%9D%B4%ED%8A%B81\\_%ED%94%8C%EB%9E%AB%ED%8F%BC%ED%98%91%EB%8F%99%EC%A3%BC%EC%9D%98\\_%EC%96%91%EC%84%9D%EC%9B%90.pdf](https://api.svsfund.org/media/files/svs%EC%9D%B8%EC%82%AC%EC%9D%B4%ED%8A%B81_%ED%94%8C%EB%9E%AB%ED%8F%BC%ED%98%91%EB%8F%99%EC%A3%BC%EC%9D%98_%EC%96%91%EC%84%9D%EC%9B%90.pdf) 에서 검색

- 용산구사회적경제통합지원센터. (2020). 용산구 공동배송 사업단 구축을 통한 골목상권 활성화 제안서
- 이광석. (2019.04.18.). [이광석의 디지털 이후](4)블로소득 챙기는 중개인 없이...노동자가 주인 되는 공유경제 가능할까. 경향비즈.  
[http://biz.khan.co.kr/khan\\_art\\_view.html?artid=201904182105005&code=930100](http://biz.khan.co.kr/khan_art_view.html?artid=201904182105005&code=930100)
- 이명철. (2020.12.11.) 배달원 등 플랫폼 종사자 노조 막히자 협동조합으로 우회. 이데일리  
<https://www.edaily.co.kr/news/read?newsId=03424326625671504&mediaCodeNo=257&gtrack=sok>.
- 이주희. (2020.10.20.). [독일]배달플랫폼의 대안을 제시하다: 배달협동조합 ‘콜리마2’ . [서울 시험협조합 블로그].  
<http://blog.naver.com/PostView.nhn?blogId=seoulcoopcenter&logNo=222121208819&categoryNo=10&parentCategoryNo=0&viewDate=&currentPage=1&postListTopCurrentPage=1&from=postView>
- 장지연 외. (2019). 플랫폼노동 실태 파악을 위한 통계·설문 방안 검토. 한국노동연구원.  
[http://www.prism.go.kr/homepage/entire/retrieveEntireDetail.do;jsessionid=4E1C73955F2178D858178DC334FD490F.node02?cond\\_research\\_name=&cond\\_research\\_start\\_date=&cond\\_research\\_end\\_date=&research\\_id=1050400-201900010&pageIndex=19&leftMenuLevel=160](http://www.prism.go.kr/homepage/entire/retrieveEntireDetail.do;jsessionid=4E1C73955F2178D858178DC334FD490F.node02?cond_research_name=&cond_research_start_date=&cond_research_end_date=&research_id=1050400-201900010&pageIndex=19&leftMenuLevel=160) 에서 검색
- 장진희 외. (2019). 음식배달노동자 노동실태와 보호방안. 한국노동조합총연맹.  
[http://busangdam.inochong.org/bbs/board.php?bo\\_table=etc&wr\\_id=143&page=11](http://busangdam.inochong.org/bbs/board.php?bo_table=etc&wr_id=143&page=11) 에서 검색
- 전병유 외 (2017). “사업고용협동조합 활성화 방안 연구” . 한국사회적기업진흥원.  
[http://www.prism.go.kr/homepage/researchCommon/downloadResearchAttachFile.do;jsessionid=177EBF54E27974E81B8056520AF48640.node02?work\\_key=001&file\\_type=CPR&seq\\_no=001&pdf\\_conv\\_yn=Y&research\\_id=1051000-201800039](http://www.prism.go.kr/homepage/researchCommon/downloadResearchAttachFile.do;jsessionid=177EBF54E27974E81B8056520AF48640.node02?work_key=001&file_type=CPR&seq_no=001&pdf_conv_yn=Y&research_id=1051000-201800039) 에서 검색
- 정세인. (2020.09.25.) “지금은 배달의 시대...코로나발 ‘집콕’ 으로 일상화된 음식배달” . 오피니언뉴스. <http://www.opinionnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=40626>
- 정흥준 외. (2019). 배달업 종사자 현황 실태파악 및 보호방안 연구. 한국노동연구원.  
[http://www.prism.go.kr/homepage/entire/retrieveEntireDetail.do;jsessionid=353A63CE273945CE9A0A11FD8E0BEF3A.node02?cond\\_research\\_name=&cond\\_research\\_start\\_date=&cond\\_research\\_end\\_date=&research\\_id=1490000-201900040&pageIndex=84&leftMenuLevel=160](http://www.prism.go.kr/homepage/entire/retrieveEntireDetail.do;jsessionid=353A63CE273945CE9A0A11FD8E0BEF3A.node02?cond_research_name=&cond_research_start_date=&cond_research_end_date=&research_id=1490000-201900040&pageIndex=84&leftMenuLevel=160) 에서 검색
- 통계청. (2019). 2019년 12월 및 연간 온라인쇼핑 동향-2019년 4/4분기 온라인 해외 직접 판매 및 구매 통계 포함-.  
<https://www.ecmc.or.kr/common/proc/ecmc/bbs/41/fileDownload/1389.do>
- 한국고용정보원. (2019). 주요 고용이슈 심층분석-우리나라 플랫폼경제종사자 규모 추정. 고

용동향브리프 2019, Vol.2.

황정일. (2019.05.11.) ‘플랫폼 노동자’ 배달 라이더, 법적 정의도 없는 유령 일꾼. 중앙선  
데이|<https://news.joins.com/article/23464276>

※ 별첨-설문지 초안

NO			
----	--	--	--

## 용산구 배달노동자 현황조사 설문지

1. 용산구사회적경제지원센터에서는 배달라이더 노동자와 사회적경제 기업을 연계하여 소상공인들에게는 안정적인 배달 환경을 조성하고 배달라이더 노동자분들께는 보다 안전한 환경을 조성하기 위한 사업의 준비를 위하여 용산구 배달 라이더 노동자의 기초실태를 조사하고자 합니다.
2. 본 조사는 용산구의 배달라이더 노동자의 실태를 조사하여 분석함으로써 지역사회 배달 네트워크의 가능성을 모색하고 사회적경제기업과의 연결점을 찾아보고자 하는데 그 목적이 있습니다.
3. 조사결과는 응답내용을 밝히지 않으며 그 비밀이 절대 보장됩니다. 바쁘시더라도 빠진 문항 없이 성실하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.
4. 본 조사는 전자 메일을 통한 방식으로 진행되며 본 조사와 관련하여 문의사항이 있으시면 아래로 연락해 주시기 바랍니다.

2020년 12월

용산구사회적경제지원센터

※기본현황

1. 귀하의 나이는 어떻게 되십니까? \_\_\_\_\_ 세
2. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까? \_\_\_\_\_
3. 귀하의 배달 라이더 경력은 어떻게 되십니까? (예시 : 1년 2개월) \_\_\_\_\_
4. 귀하의 소속은 어떻게 되십니까??  
① 업체 직접 고용      ② 배달어플리케이션 이용 (이름: \_\_\_\_\_)

※설문문항

5. 귀하의 하루 근무시간은 평균 몇 시간입니까?  
① 1-3시간 ② 4-6시간 ③ 7-9시간 ④ 9-11시간 ⑤ 12시간 이상
6. 귀하는 하루 평균 몇 건의 배달 업무를 진행하십니까?  
① 주중 (\_\_\_\_)건      ② 주말 (\_\_\_\_)건
7. 귀하는 배달라이더를 통해 1건당 얼마의 수수료를 받으십니까? \_\_\_\_\_ 원
8. 귀하는 중개업체를 통해 할 경우 해당 업체에 지불해야 하는 수수료나 사용료가 있습니까?

플랫폼업체	①없다 ②월 정액(____)원 ③건당 (____)% ④건당 (____)원 ⑤기타 (____)
중개업체	①없다 ②월 정액(____)원 ③건당 (____)% ④건당 (____)원 ⑤기타 (____)

9. 귀하는 배달라이더 일을 통한 월평균 소득은 어떻게 되십니까?  
(수수료, 보험금, 장비사용료 등을 제한 후의 순소득을 적어주세요) (\_\_\_\_ 원)

10. 배달업무가 가장 많은 시간대는 언제입니까?

- ① 점심시간 (낮 11-1시)
- ② 저녁시간 (저녁 5-7시)
- ③ 야식시간 (8시 이후)
- ④ 기타 ( \_\_\_\_\_ )

11. 배달업무가 가장 적은 시간대는 언제입니까?

- ① 새벽시간 (아침 6-8시)
- ② 오전시간 (아침 9-11시)
- ③ 오후시간 (오후 2-4시)
- ④ 기타 ( \_\_\_\_\_ )

12. 배달라이더로서 가장 어려운 점은 무엇입니까?

- ① 빠른 배달을 위한 위험감수
- ② 특정 시간에만 몰리는 업무량
- ③ 고객들의 컴플레인 및 갑질
- ④ 높은 수수료
- ⑤ 배달라이더 증가로 인한 과도한 경쟁
- ⑥ 기타 ( \_\_\_\_\_ )

13. 배달라이더 노동자들의 근로조건을 개선하기 위해서 가장 필요한 것은 무엇이라고 생각하십니까?

- ① 배달라이더의 목소리를 낼 수 있는 조합이나 협회 필요
- ② 수수료나 보험료 등을 법적으로 규정
- ③ 임금근로자와 동일한 4대 보험 적용
- ④ 문제 발생 시 중재할 수 있는 기관 필요
- ⑤ 기타 ( \_\_\_\_\_ )

14. 배달라이더와 지역의 소상공인(사회적경제기업)을 연계한다고 할 때 바라는 점  
이나 의견이 있다면 간단히 기입하여 주십시오.

( )

**귀중한 시간을 할애하여 설문에 답하여 주셔서 대단히 감사합니다.**

응답자 성명		전화번호	
		이메일	

\* 응답자 인적사항은 응답내용에 대한 보완 및 확인에만 이용됩니다.