

# 물류택배산업의 노사관계 평가와 전망\*

박 종 식\*\*

## 1. 머리말

한국의 택배산업은 최근 쿠팡을 필두로 기존 (전자)상거래 업체들이 주문받은 상품을 직접 배송하는 사례들이 점차 확산되면서 전통적인 도소매업과 유통서비스업, (소형) 화물운송업의 경계 자체가 파괴되고 있는 상황이다. 아울러 택배산업의 급격한 발전과 새로운 장비들의 개발 흐름은 산업생태계와 산업구조의 변화, 또는 새로운 산업생태계의 형성, 조직 간의 관계의 변화, 조직과 노동자 간의 관계 변화, 기업과 고객과의 관계 변화, 종사자들의 근무 형태의 변화 등 다양한 변화를 야기할 것으로 예상된다. 따라서 이 글은 이와 같은 물류택배산업 자체의 변화 과정에 주목하면서 고용관계의 변화, 그리고 택배기사들의 새로운 노사관계 양상을 검토하고자 한다.1)

택배기사들은 1990년대 중반까지는 거의 대부분 전문 택배업체의 임금노동자로 근무하다가 2000년대 이후로는 배송건당 수수료를 받는 개인사업자로 종사상지위의 변화가 있었다. 그런데 최근에는 자체 배송망을 확보하고서 직접 배송을 하는 온-오프 상거래 업체들 중에서는 택배기사들을 개인사업자 형태로 활용하면서 동시에 고용계약을 체결하고 임금노동자로 활용하는 경우들이 있다. 그 결과, 최근에는 전문 택배업체와 개인사업자로서 계약을 체결하고 주문 받은 상품을 배송하는 기사, 전자상거래 업체에서 직접 고용한 기사, 전자상거래 업체와 개인사업자로서 계약을 체결한 기사 등 택배기사들의 고용관계가 점차 다양해지고 있다. 그리고

\* 이 글은 고용노동부 학술연구용역사업의 일환으로 수행한 『2019년도 노사관계 실태분석 및 평가』 보고서를 요약·보완한 것이다.

\*\* 창원대학교 사회과학연구소 전임연구원(foral@hanmail.net).

1) 이 글은 기본적으로 박종식(2018a), 「민간부문(택배산업) 비정규 노사관계 평가와 전망」, 『노동리뷰』 1월호의 연장선상에서 최근에 나타나고 있는 택배기사들의 조직화 사례의 특성과 의미를 검토하는 것을 목적으로 한다. 따라서 한국 택배산업의 특성과 성장, 택배기사들의 일반적인 고용특성과 노동조건 등에 대해서는 박종식(2018a)의 논의를 기본적으로 참고.

택배기사들은 택배산업의 폭발적인 성장과정에서 여전히 장시간 노동의 문제를 기본으로 다양한 노동문제들에 노출되고 있다. 2010년대 중반 이후 택배기사들의 증가와 함께 다양하게 제기되는 여러 노동현안에 대한 공동대응을 위해서 택배배송 기사들이 노동조합을 결성하는 사례들이 등장하고 있다. 이 글에서는 기존 전문 택배업체에서의 노조 조직화 사례로서 최근 가장 많은 조합원을 확보하고 있는 우체국 위탁택배원, 그리고 전자상거래 업체에서 직접고용한 택배기사들의 노조 조직화 사례로서 쿠팡맨 사례를 구분해서 노동현안 및 노사관계를 검토하고자 한다. 택배기사들의 노사관계는 2010년대 이후 가시화되고 있기는 하지만 아직까지도 시작단계라고 할 수 있다. 현재는 기존 택배산업과 온-오프 상거래와 물류배송이 결합되면서 택배시장의 확대, 나아가 신선식품 배송이 새벽시간대에 진행되면서 택배시장 자체가 새롭게 확대되고 있는 국면이기도 하다. 이러한 점에서 택배배송을 담당하는 택배기사들의 노동조건 및 노사관계의 다양한 양상에 보다 주목할 필요가 있다.

## II. 한국 택배산업의 새로운 변화양상 : 산업 및 고용관계

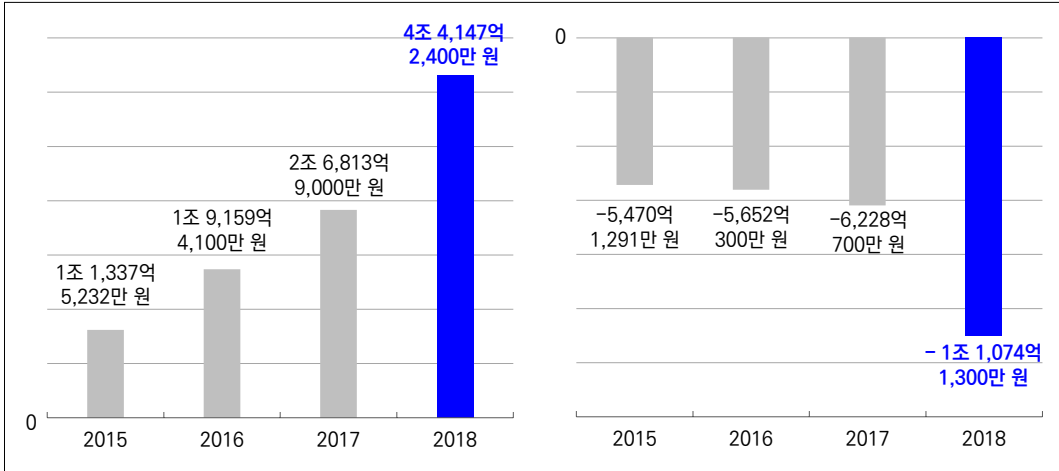
기존 한국 택배산업의 전개과정과 고용에 대한 논의는 강동수 외(2015), 딜로이트 컨설팅(2016), 신태중(2017), 박종식(2018a), 박종식(2018b) 등에서 찾아볼 수 있다. 한국의 택배산업이 2000년대 이후 폭발적으로 성장해 왔다는 사실에 대해서는 이 글에서 따로 설명하지 않고, 최근 국내 택배산업에서 나타나고 있는 새로운 흐름만 크게 세 가지로 구분해서 살펴볼 것이다.

### 1. 택배산업의 변화 양상 1 : (전자)상거래산업과 택배산업의 융합

오늘날 택배산업은 현재 기존 도소매유통업과의 경계가 모호해져 가는 흐름이 나타나고 있다. 즉, 상거래유통업체들이 온라인으로 주문받은 상품을 택배업체나 제3자 물류에게 위탁하는 것이 아니라, 자체 배송 시스템을 구축하는 흐름이 비단 한국뿐 아니라 전 세계적으로 등장하고 있다. 세계 최대의 유통업체로 성장한 아마존은 이미 세계 최대의 상품거래 업체이자 동시에 물류회사라고도 할 수 있다. 한국에서는 이번 택배기사들의 노조 조직화 사례 분석 대상인 쿠팡(coupang)이 대표적이다.

쿠팡은 2010년 8월 사업을 시작했는데, 사업 초기에는 딜(deal) 기반 비즈니스로 운영하다가 2014년 자체 로켓배송 서비스를 제공하면서 온라인 유통업으로 사업 방향을 전환했다. 쿠팡은 2015년 국내 이커머스 기업 최초로 매출 1조 원을 넘어섰으며, 동시에 소프트뱅크 10억 달러

[그림 1] 쿠팡의 연도별 매출액 및 영업적자 추이(2015~2018)



자료 : 쿠팡 사업보고서.

를 포함해 대규모 해외투자를 유치하였다. 2018년에는 매출 4조 4,147억 원을 기록하면서 말 그대로 폭발적으로 성장하고 있다. 다만 이러한 과정에서 쿠팡은 매년 가파른 매출신장에 비례하여 엄청난 영업적자를 동시에 기록하고 있다. 2015년 영업적자는 약 5,470억 원이었는데, 2017년에는 6,228억 원까지 증가했으며, 매출이 급증한 2018년에는 영업적자가 사상 처음으로 1조 원을 넘어 1조 1,074억 원을 기록하고 있다.

쿠팡이 이처럼 매출액 증가에 비례해서 적자가 늘어나고 있는 원인 중에는 쿠팡의 독자적인 배송망 구축과 검색시스템, 결제시스템 등에 엄청난 시설투자와 함께 비용을 치르고 있기 때문이라는 지적이 일반적이다. 즉, 쿠팡은 ‘로켓배송’이라는 슬로건을 내걸고 자체 물류센터 및 차량 운영을 통해 소비자들에게 직접 제품을 배송함으로써 소비자들의 만족도를 높이고 있지만 막대한 비용부담을 치르고 있다. 현재 로켓배송 서비스 제품은 직접 고용한 배송기사들(‘쿠팡맨’)을 통해서 배송을 하고 있고 입점업체들의 제품은 전문 택배업체에 의뢰를 하기도 한다. 다만 ‘쿠팡 플렉스<sup>2)</sup>’라는 단기 알바식 위탁 배송기사들의 비중이 커지고 있는 상황이다.

## 2. 택배산업의 변화 양상 2 : 새벽배송 시장의 확산

한국의 택배업체들은 2000년대 이후 체계화된 물류 시스템 구축을 시도하였는데, 이러한 과정에서 시행착오를 거치면서 ‘허브 앤 스포크(Hub & Spoke)’ 시스템의 물류 네트워크가 대세로 자리매김하였다.<sup>3)</sup> 허브 앤 스포크 시스템의 핵심은 첫째 날 저녁까지 각 스포크(서브터미

2) ‘쿠팡 플렉스’에 대해서는 뒷 부문에서 다시 설명.

널)에서 집하한 택배물류를 주요 거점 허브로 집결하여 저녁~새벽 시간 동안 다시 각 스포크로 보내고 둘째 날 택배기사가 오전부터 분류하여 고객에게 최종 배송을 하는 것이다. 즉, 기본적으로 ‘2일 배송(D+1)’을 원칙으로 배송 네트워크 시스템을 구축했으며, 한국의 택배산업은 이를 기반으로 고속 성장하였고, 매년 증가하는 택배물량들을 소화하고 있다.

그런데 이와 같은 허브 앤 스포크 시스템에 기반한 2일 배송(D+1) 시스템에 불만족하는, 보다 더 빨리 주문한 제품을 받기를 원하는 소비자들이 등장하고 있다. 아울러 기존의 ‘허브 앤 스포크’ 방식의 2일 배송 네트워크로는 신선식품들은 신선도 문제로 사실상 배송이 불가능하다. 그런데 정육, 생선류, 채소류 등의 신선식품도 온라인으로 주문해서 배송을 받기를 원하는 고객들의 수요는 증가하고 있다. 즉, 기존 2일 배송 시스템으로는 사실상 온라인 쇼핑이 불가능한 제품에 대한 택배수요가 점차 증가하고 있었다. 하지만 기존 택배업체들은 밤에 주문받고 다음 날 아침에 고객들에게 전달하는 배송 체계는 지난 수년 동안의 경험을 축적하여 안정적으로 구축한 허브 앤 스포크 시스템을 뒤흔들 수 있다는 점에서 우려하였다. 특히 새벽배송은 별도의 물류창고와 차량(소위 ‘콜드체인(cold-chain)’ 시스템)이 필요하기 때문에 신선식품 온라인 상거래 업체들의 새벽배송 요청을 거부하였다. 그러자 신선식품 전자상거래(e-commerce) 업체들 중에서는 자체적으로 별도의 새벽배송 물류시스템을 도입하고 있다. 이후 새벽배송에 대한 수요가 폭발적으로 성장하자, 기존 택배업계에서도 새벽배송에 대한 요구들에 부응하기 위해서 허브 앤 스포크 시스템 이외에 새벽배송을 위한 별도의 물류시스템을 구축하여 뒤늦게 새벽배송 시장에 진출하고 있다. 그 결과, 2015년 100억 원대에 불과했던 새벽배송 시장은 2018년 4,000억 원으로 급성장하였다(농촌진흥청, 2018).

한국에서는 마켓컬리가 신선식품 새벽배송 시장을 매개로 성공한 이후, 쿠팡과 같은 기존 전자상거래업체와 이마트, 롯데마트, GS리테일 등의 기존 오프라인 소매 업체들도 속속 신선식품의 새벽배송 시장에 진출하고 있다. 기존 오프라인 매장의 매출의 성장세가 둔화, 나아가 하락하고 있는 상황에서 오프라인 매장 중심의 기존 업체들도 새벽배송 및 온라인 배송에 직접 뛰어들지 않을 수가 없을 것이다. 그 결과, 소비자의 새벽배송 요구와 기업의 이윤추구가 결합하여 새벽배송 시장이 점차 확대되면서 새벽배송을 전담하는 물류창고 포장 담당자, 간선 차량 운전자, 새벽택배 기사가 증가하고 있을 것으로 예상된다.

### 3. 택배산업의 변화 양상 3 : 직접고용의 부분적인 등장

1970년대까지 초창기 택배산업에서는 협동조합 형태로 운영되면서 고용관계가 부재했었다.

- 3) 택배산업 네트워크의 특성과 고용관계 특성에 대해서는 박종식(2018b), 「택배업의 디지털 기술변동과 고용관계」, 권현지 외(2018), 『21세기 디지털 기술변동과 고용관계 : 이론과 현실』, 한국노동연구원 참고.

1990년대 이후 본격적으로 택배업체들이 등장하기 시작하면서 초기 택배업체들은 택배기사들과 직접 고용계약을 체결하고서 택배사업을 했었다. 이는 과거 기업 간 거래(B2B)가 중심일 때에는 어느 정도 안정적인 물량을 확보할 수 있었기 때문에 택배업체와 택배기사는 직접 고용계약을 체결하고 업무를 맡기는 것이 가능했었다. 하지만 1990년대 이후 기업-소비자 간 거래(B2C)를 중심으로 택배산업의 규모가 서서히 증가하면서 택배기사들의 고용계약은 점차 도급계약으로 전환되기 시작하였다. 특히 1997년 외환위기 이후에는 대부분의 택배업체들이 택배기사들에게 개인사업자등록과 함께 개인소유 화물차량 확보를 요구하면서 택배기사들은 개인사업자로 전환되었다(조돈문 외, 2015). 이러한 점에서 1990년대 후반은 택배산업 노동자들의 고용관계가 개인사업자로 전환이 진행된 중요한 시기였다고 할 수 있다.

그런데 최근 전자상거래 유통업체들이 직접 택배배송을 전담하면서 택배기사들을 개인사업자 신분으로 활용하는 관행에서 다소 변화가 나타나고 있다. 한국의 전자상거래 업체 중에서 가장 먼저 직접 배송을 시작한 쿠팡은 직접고용 정규직과 비정규직, 그리고 쿠팡 플렉스라는 개인사업자 등 세 가지 유형으로 노동력을 활용하고 있다. 마켓컬리, 이마트 등 신선식품 배송을 중심으로 자체적인 물류 설비와 유통망을 구축하고 있는 업체들도 개인사업자 배송기사와 직접고용 배송기사가 혼재되어 있다. 마켓컬리의 사례를 보면 2019년 상반기 현재 전체 배송기사 600여 명 중 510명 정도가 개인사업자인 지입(持入) 차주이고, 나머지 90명은 마켓컬리와 고용계약을 체결하고 일을 한다(조선일보, 2019년 4월 27일 기사). 전자상거래 업체들의 경우 다수는 아니지만 임금노동자로 직접 고용한 택배기사들을 활용하고 있다는 점에서 기존 택배기사 노동시장에서 부분적인 변화양상을 확인할 수 있다.

### III. 택배산업 노사관계의 다양화

2018년 이후 기존 전국택배연대노조가 본격적으로 활동<sup>4)</sup>하는 가운데 택배산업의 변화와 택배기사들의 노조 등장에서 두 가지 사례에 주목할 필요가 있다. 우선 서비스연맹 산하 택배연대노조가 적극적으로 활동하는 가운데, 우체국택배 물량을 전담 배송하는 우체국 위탁택배 배달원들이 전국택배연대노조 산하 우체국본부로 노조활동을 시작하였다. 그리고 이와는 별도로 쿠팡의 정규직·비정규직 노동자들이 전국공공운수 공항항만운송본부 산하 쿠팡 지부를 설립하고 노조활동을 시작하였다. 전자의 경우는 개인사업자 신분으로 택배업체 소속 배송기사의

4) 2017년까지의 택배산업에서 전개된 노사관계에 대해서는 박종식(2018a)을 참고.

노조를 결성한 사례이며, 후자는 택배산업의 변화 과정에서 전자상거래 업체에 직접 고용된 택배기사들이 노조를 결성한 사례이다.

## 1. 우체국 택배배달원 : 공공 택배산업 노사관계의 형성

### 가. 우체국 택배배달원들의 계약관계 특징

현재 우체국택배(소포) 배달은 ‘재택위탁배달원’과 ‘소포위탁배달원’들이 담당하고 있다. 재택위탁배달원은 아파트와 같은 대규모 거주지에 한정된 구역의 통상우편물과 등기우편물을 배달하는 업무를 담당하는데, 재택위탁배달원은 우체국(지방우정청)과 도급계약을 맺은 개인 사업자 형태이다. 반면 소포위탁배달원(이하 택배배달원)은 고중량의 소포(택배) 배달 업무를 담당하는데, 택배배달원들은 처음에는 중간위탁업체들과 물량도급 계약을 체결하고서 우체국 택배 배송을 해 왔었다. 과거 최대 26개의 중간업체들이 여러 개별 우체국들과 우체국택배 위탁배송 계약을 체결하여 물량을 받아서 처리해 왔다. 그러던 중 우체국물류지원단에서 2016년부터는 택배 물량을 자체적으로 배송하기 시작하였으며, 2018년 7월부터는 중간 업체들과의 계약을 해지하고 우체국물류지원단에서 일원화해서 우체국 택배배달원들을 관리하고 있다. 물류지원단의 기본적인 업무들은 우체국 간에 간선차량을 통해서 우편물들을 운송하고 관리하는 것이 주 업무였는데, 우체국택배의 최종배송업무까지 맡으면서 사업영역을 확장해 왔다고 할 수 있다.

우체국 택배배달원들을 포함한 전문 택배업체의 택배기사들은 1990년대 후반 이후 빠르게 개인사업자화가 진행되었으며, 초기 택배업체와의 직접 위수탁계약을 했으나 중간에 다시 택배업체와 위·수탁계약을 체결한 대리점(또는 영업소)과 개인사업자로서의 계약을 체결하면서 계약관계의 중층화가 나타나고 있다. 표준적인 고용계약(standard employment contract)이 내부노동시장에 포함된 일부 노동자들에게만 적용되고, 노동권의 보호에서 벗어난 비정규직이나 특수고용형태의 위장된 개인사업자(disguised self-employed) 또는 종속적인 자영업(dependent self-employment)이 전 세계적으로 증가하고 있는데, 이와 같은 전 세계적인 노동시장 변화의 양상에 한국의 택배기사들의 고용계약관계는 거의 정확하게 부합하고 있다.

다만 우체국 택배배달원들의 경우는 과거와 현재 모두 임금노동자가 아니라 개인사업자 신분으로 택배배송을 하고 있다는 점은 공통적이지만, 과거에는 <우정사업본부-우체국물류지원단-지역별 민간위탁업체-택배기사(개인사업자)>의 계약관계였으나 현재는 <우정사업본부-우체국물류지원단-택배기사(개인사업자)>로 계약관계가 1단계 줄어들었다.

나. 우체국택배 배송업무의 정규직 집배원과 분담: 고용 및 물량 불안

우정사업본부에서는 기본적으로 우편물을 접수받을 때 보편서비스로서 지역과 우편물의 유형을 구분하지 않고 모두 일괄 접수를 받고 있다. 즉, 편지 형태의 일반 우편물과 소포 형태의 택배우편물을 모두 함께 접수받아서 처리하고 있다. 오늘날 일반 우편물 물량은 사회 환경 변화와 함께 지속적으로 감소하고 있는 반면, 인터넷 및 모바일이 보편화되면서 전자상거래가 확산되면서 사회 전체적으로 택배(소포) 물량은 급증하고 있다. 그 결과, 일반우편물과 택배우편물을 그동안 공무원인 정규직 집배원과 다양한 유형의 비정규직 집배원들이 우편물량 구분 없이 함께 배송하였으나, 2000년대 초반부터는 급증한 택배(소포)물량만을 전담으로 처리하는 인력을 택배배달원으로 별도로 충원하고 있다. 그 결과, 현재 정규직/비정규직 집배원들은 일반 우편물과 택배우편물을 함께 처리하고, 개인사업자/특수고용인 택배배달원들은 택배물량만을 전담해서 배송하고 있다).

우편물량 처리에서 택배물량만을 전담으로 처리하는 택배배달원이 등장하면서 각 우체국별로 택배우편물을 집배원이 배송할 것인지, 택배배달원이 배송할 것인지 명확한 기준이 없다. 특히 택배물량이 많은 지역과 여전히 일반 우편물이 많은 지역의 차이 등으로 인해 지역별로 분배 기준을 정하는 것은 매우 어렵다. 현재 지역별로 차이는 있지만, 우체국에 접수된 택배물량의 43~45% 정도를 택배배달원들이 배송을 담당하고 있다. 이를 위해서 각 지역별 우체국에서는 5~6명 정도의 택배배달원들을 배치하는 것을 기본으로 해당 지역의 가구수에 따라서 택배배달원 인원을 약간씩 조정하고 있다. 노조에서는 대체로 우체국 집배원 수의 30% 정도 택배배달원들이 일하고 있는 것으로 파악하고 있다. 현재 전체 택배물량의 약 55%는 직영 정규직 집배원이 배송을 하고 있지만, 초소형은 정규직이 65.1%, 그리고 가장 물량이 많은 2kg 이하 역시 약 60% 정도를 정규직 집배원이 배송하고 있다. 그런데 중량이 증가할수록 위탁택배 배달원들이 50% 이상을 배송하면서 상대적으로 중량 택배물량을 처리하고 있다.

〈표 1〉 2018년 중량별 정규직/위탁배달원 배달현황

(단위: 천 통, %)

	초소형		~2kg		~5kg		~10kg		~20kg		~30kg		전체
	물량	비율	물량	비율	물량	비율	물량	비율	물량	비율	물량	비율	
전체	63,660	100	137,701	100	36,730	100	24,346	100	9,438	100	1,094	100	272,970
정규직	41,430	65.1	81,992	59.5	17,987	49.0	11,420	46.9	4,395	46.6	523	47.8	157,746
위탁	22,231	34.9	55,709	40.5	18,743	51.0	12,926	53.1	5,043	53.4	571	52.2	115,224

자료: 우정사업본부(2019), 「초소형 위탁배달 적정 수수료 검토」(내부자료).

5) 택배물량만 전담 처리한다는 점에서 택배배달원들은 민간택배회사의 택배기사와 업무에서 차이가 없다.

그런데 정규직 집배원들과 택배배달원들이 우체국택배물량을 분담해서 처리를 하면서, 미묘한 긴장관계가 발생하고 있다. 정규직 집배원들은 매월 고정월급에 추가근무에 대해서 연장근로수당을 받지만, 택배배달원들의 경우에는 개인사업자로서 배송한 택배물량에 따라서 수수료를 지급받는데, 정규직들이 우체국택배를 많이 배송하면 택배배달원들은 물량이 감소하여 수수료도 줄어드는 상황에 처하게 된다. 특히 기존 우편물량이 적고 택배물량이 많은 지역에서 택배위탁이 증가하면서 우정사업본부의 위탁예산이 부족해지면, 기존의 위탁 물량을 예산절감 목적으로 정규직 집배원에게 할당하면서 우체국 택배배달원들의 물량이 줄어들어 수입이 감소할 뿐 아니라 고용불안이 발생할 수도 있게 된다.

#### 다. 우체국택배 노동조합의 등장과 노사관계 형성

2000년대 초반부터 주로 도시지역을 중심으로 우체국택배만 전담하는 개인사업자 택배배달원들이 등장하였지만, 개인사업자로서 별도의 모임은 없었다. 하지만 2013년 전후로 우체국 택배배달원들 사이에서 늘어나는 택배물량과 달리 처우개선이 이루어지지 않으면서 공동의 목소리를 내자는 움직임들이 서서히 등장하였다. 초기에는 택배배달원들의 상호회 성격으로 시작하였는데, 당시에는 우정사업본부뿐 아니라 우체국택배 물량을 위탁받은 20여 개 위탁업체들을 각각 상대해야만 했기에 택배배달원들이 공동의 활동을 하기가 쉽지가 않았다.

2013년 당시 우체국 택배배달원들의 주요한 불만은 우체국 및 20여 업체에서 적용하던 중량별 차등 수수료제도, 민원에 따른 경고, 업체들의 징계 남발로 인한 고용불안에 대한 우려 등이었다. 이 중 첫째는 고용불안이었다. 민간 위탁업체들의 관리자들은 자신들의 마음에 들지 않으면 분명한 사유도 없이 택배배달원이 일자리를 잃게 되는 경우가 빈번하였고, 부당하게 일자리를 잃는 광경들을 목격한 택배배달원들을 중심으로 고용불안에 대한 불만이 커지고 있었다. 처음엔 고용불안에 대해서 불만으로 밴드 모임을 진행하면서 지역별로 민간업체들에 따라서 택배배송 수수료가 차이가 나고 있다는 사실을 알게 되었고, 수수료를 택배무게를 기준으로 통일하고자 하였다.

택배배달원들은 2013년도에 ‘전국우체국위탁택배조합’이라는 명칭으로 집단적인 모임을 시작했는데, 개인사업자 신분이었기 때문에 당시에는 노조라는 명칭을 사용하지 않았다. 2013년 경부터 전국에서 약 700여 명의 우체국 택배배달원들이 온라인(네이버 밴드)에서 모임을 시작하였고, 노조를 결성하기 전까지도 네이버밴드 모임 중심의 ‘전국우체국위탁택배조합’은 우정사업본부와 연간 2회 상생협의회를 진행하였다. 그리고 상생협의회 대응을 위해서 분기별로 지역모임을 통해서 우체국 택배배달원들의 불만과 요구사항들을 수렴하였다.

2017년 이전에는 우체국 택배배달원들이 정식으로 노조활동을 하지 않았으나, 네이버 밴드(현재: 전국택배연대노동조합 우체국본부)를 활용해서 기존 회원들이 없는 지역들에서도 가입



을 받으면서 우체국 택배배달원 모임은 조직을 확대하였다. 그리고 우체국 택배배달원들을 대상으로 한 ‘전국택배연대노동조합 우체국본부’는 2017년 8월 31일 활동을 시작했는데, 가입대상은 전국 3천여 명의 우체국 택배배달원들이며, 2019년 4월 기준 조합원 수는 1,244명이다. 한편으로 2018년 8월에는 택배연대노조 우체국본부에 가입하지 않은 택배원들 중에서는 ‘전국우체국위탁택배노동조합’을 별도로 설립하였다. 위탁택배노동조합은 2019년 4월 기준 562명의 택배원들이 조합원으로 가입해 있으며, 상급단체는 한국노총 공공산업노동조합연맹이다<sup>6)</sup>.

2018년 이후에는 우체국택배 업무를 분할해서 담당하던 기존 민간업체들이 정리되고 우체국물류지원단으로 관리가 일원화되면서 우체국 택배배달원들의 노사관계가 형성될 수 있는 여건들이 보다 성숙해졌다. 그리고 2개의 택배배달원 노조 중에서는 조합원 수가 많은 택배연대 우체국본부에서 교섭권을 확보하여 대표노조로서 2019년 1월 처음으로 물류지원단과 단체협약(우체국택배 노사협정)을 체결하였다.

물류지원단과 2018년 11월 상견례를 하였으며 첫 단체협약을 도출하는 것이 중요하였기에 택배배달원 대상 대표노조로서 물류지원단과 교섭을 진행하여 2019년 1월 첫 단체협약(노사협정)을 체결하였다. 첫 번째 단체협약 체결 이후 2019년 상반기 노조 사무실을 지원받았으나 2019년 말까지 근로시간면제제도(타임오프)는 적용받고 있지 못하고 있다<sup>7)</sup>. 다만 첫 번째 단체협약에서 가장 큰 의의는 개인사업자인 택배배달원들에게도 (비록 2일이지만) 여름철에 휴가가 보장되었다는 점일 것이다(제3조 조합원의 휴식보장). 민간택배업체는 물론이고 그동안 택배기사들에게 휴가사용은 대체인력을 확보해야 했기에 전혀 누릴 수가 없었기 때문이다.

## 2. 쿠팡 배송기사(쿠팡맨) 사례 : 전자상거래 업체 소속 배송기사

### 가. 쿠팡맨들의 등장배경과 쿠팡의 배송현황

쿠팡(coupang)은 2014년부터 본격적인 온라인 유통업(전자상거래)으로 사업 방향을 전환했다. 그리고 쿠팡은 기존의 전자상거래 업체들과의 차별적인 서비스를 제공하기 위해서 전문 택배업체에게 상품배송을 위탁하지 않고 쿠팡에서 직접 배송 사원을 고용해서 물류설비와 배송망을 구축해서 서비스를 제공하였다. 즉, 초기 쿠팡에서 내세웠던 경쟁업체와 차별화된 쿠팡

6) 우체국물류지원단의 노사관계 관련 내용들은 공공기관 경영정보 공개시스템(www.alio.go.kr)에 등록된 내용을 바탕으로 작성하였다. 한편 2019년 하반기 우체국물류지원단 소속 우체국 택배배달원 2개 노조는 통합논의를 진행하고 있으며 통합 이후에는 조합원 수 2천 명에 육박하는 단일노조로 활동을 계획하고 있다.

7) 우체국물류지원단에는 2019년 4월 기준 총 6개의 노동조합이 있는데 지원단 자체 직원 대상 4개 노조, 우체국 택배배달원 대상 2개 노조가 있다. 우체국 물류지원단에서는 기존 노동조합의 다수노조와 타임오프 논의가 이미 끝난 상황이었기에 2019년 1월에 단협을 체결한 우체국본부에는 타임오프를 할당할 수가 없는 상황이었다.

만의 ‘감성배송’은 무차별적인 위탁 택배를 통해서 불가능했기 때문에 택배기사들을 직접 고용하고 쿠팡 자체적으로 배송을 해야만 했다. 이러한 명분으로 ‘쿠팡맨’이 등장하였고, 한국에서는 드물게 전자상거래 업체가 배송을 직접 하고, 임금노동자로 배송기사를 직접 고용하는 사례가 한국의 택배기사 노동시장에서 등장하게 된 것이다. 2015년 11월 쿠팡의 김범석 대표는 기자간담회를 통해 2017년까지 쿠팡맨 1만 5,000명을 채용하여, 차별화된 배송서비스를 제공하겠다고 약속했다. 하지만 2015년 쿠팡맨 약 3,500명에서 2019년 7월 말 기준으로 쿠팡맨은 전국 약 4,600명으로 알려져 있다. 그동안 쿠팡의 성장과 배송물량의 폭발적인 증가를 감안했을 때 1,000여 명 정도의 쿠팡맨 충원은 기존 쿠팡맨들의 노동강도 강화와 근무여건의 악화를 의미한다고 볼 수 있다. 또는 늘어난 배송물량을 처리하지 못하게 되자 쿠팡맨 이외의 다른 유형의 노동력을 활용했을 것으로 추론할 수 있다. 즉, 쿠팡에서 거래되는 급증한 상품들을 쿠팡맨들이 모두 처리하는 것이 현실적으로 불가능한 고용규모이다.

2018년 8월, 쿠팡은 정규 직원 ‘쿠팡맨’들이 아닌 일반인들이 자신의 차를 이용해 물건을 배송하는 ‘쿠팡 플렉스(coupan flex)’라는 제도를 시행하였다. ‘쿠팡 플렉스’를 통해서 일을 하는 이들은 ‘쿠팡 플렉서’라고 부르는데, 이들은 쿠팡맨들과 달리 자신의 개인차량(승용차와 영업용으로 허가받은 화물차)을 활용하여 배송하고, 배송건당 수수료를 받으며, 배송 수수료기준 또한 쿠팡 플렉서 수와 배송물량에 따라서 수시로 변동되는 방식으로 결정 된다<sup>8)</sup>. 업무 위탁 계약은 하루 단위로 이루어지는데, 소위 ‘긱 이코노미(Gig economy)’ 형태로 매일매일 근무가 가능한 쿠팡 플렉서들이 지역별로 모여서 배송을 담당하고 있다. 특히 ‘쿠팡 플렉스’는 회사가 새벽 신선식품 배송 시장에 진출하면서 기존 쿠팡맨들이 새벽배송으로 전환을 기피하자 본격적으로 활용하기 시작한 측면도 있다. 즉, 처음에는 쿠팡맨의 보조 성격으로 쿠팡 플렉스를 시작했는데, 쿠팡맨들의 이직이 잦아지면서 플렉서가 처리하는 물량이 점차 늘어나고 있다.

회사에서는 전국 배송 시스템과 물류창고와 시설들을 구비하여 2019년 현재 전국 46개 캠프(camp, 일종의 거점)를 통해서 쿠팡맨들과 쿠팡 플렉서들에게 물량을 배정하고 있다. 최근에는 쿠팡맨들 모집이 원활하지 못하자(쿠팡) 플렉스 전용 캠프도 등장하고 있으며, 쿠팡맨과 쿠팡 플렉서로도 처리하지 못하는 배송물량은 제3자물류(3PL)를 활용하고 있다고 한다.

#### 나. 쿠팡맨들의 노동환경 : 직접고용 근로계약

쿠팡맨들의 노동환경을 살펴보면 이들은 근로계약을 체결한 임금노동자로서 4대보험의 적용을 받으며, 회사에서 제공한 1톤 화물트럭으로 배송작업을 하며, 이러한 과정에서 드는 제반 비용 또한 회사에서 전적으로 부담하고 있다. 그리고 임금은 고정된 기본급에 약간의 성과급

8) 쿠팡 플렉스의 배송 단가는 매 시간 본사에서 배송물량과 쿠팡 플렉서의 수에 따라서 결정하고 있다.

(인센티브)이 있다는 점에서 전문 택배업체의 배송기사와는 차별적이다. 아울러 일정 기간 근무 후 평가를 통해서 승진하는 방식의 내부노동시장 체계도 부분적으로 갖추고 있다.

쿠팡맨들의 노동조건을 조금 더 구체적으로 살펴보면, 회사와 쿠팡맨은 처음에는 계약직으로 고용계약을 체결한다. 처음엔 수습으로 3개월 계약을 체결하고 이후에는 6개월마다 재계약을 했는데, 2019년 5월부터는 1년마다 비정규직 재계약을 하고 있다. 그리고 근무기간 2년이 되면 정규직 전환의 ‘기회’가 주어진다. 정규직 전환 심사는 근태관리, 사고 정도, 배송역량 등을 기준으로 진행되는데, 2년을 근무하고도 정규직으로 전환되지 못하는 경우가 흔하다고 한다. 즉, ‘정규직 전환 기준’이 명확하지 않으며, 정규직 전환 시기가 되었을 때 전환 대상자가 많으면 정규직 전환자 수가 줄어드는 등의 탄력적인 제도 운영에 대해서 쿠팡맨들의 불안과 불만이 있다고 한다(노조 인터뷰). 반면 회사에서는 계약직(비정규직)의 계약 해지 사유는 음주 운전, 안전미준수 사고, 무단결근 등 중대한 문제점에 한하며, 자발적 퇴사를 제외한 정규직 심사 대상자들의 정규직 전환 비율은 90% 이상이라고 설명하면서 쿠팡맨들에게 안정적인 직장이라고 설명하고 있다(쿠팡 뉴스룸. 2019. 6. 28 설명자료).

쿠팡맨들의 실제 근무는 주 5일 50시간, 하루 10시간(8+2시간) 근무를 원칙으로 중간에 식사 시간을 포함해서 휴식시간 1시간을 보장해 주고 있다. 주 52시간 상한에 2시간의 여유가 있는데, 업무량에 따라 11시간을 근무하는 날도 있어서 대부분 주 52시간 근무를 거의 채우는 편이라고 한다. 출근 시간은 거점 물류센터와 캠프 간의 거리에 따라서 다소 차이가 있었다. 즉, 09시 출근 ~ 20시 퇴근도 있고, 8시 30분 ~ 19시 30분, 9시 30분 ~ 20시 30분 등 다양하였다. 근무 중간에 보장되는 1시간의 휴식시간 사용에 대한 제약은 없으나 회사에서 할당해 준 물량을 모두 배송하기 위해서는 1시간을 전부 쉬기가 어렵다고 한다. 휴식시간에는 쿠팡맨들의 전용 앱에서 휴식 버튼을 누르고 한 시간 식사 및 휴식을 취하였다. 쿠팡은 일요일에도 배송을 하기 때문에 주 2일 휴무는 주중 하루, 주말 하루와 같은 식으로 돌아가면서 쉬며, 각 캠프별로 관리자들이 매일 근무표를 작성하고 있다. 그런데 주 2일 휴무를 붙여서 연속으로 쉬는 경우는 거의 없다고 하는데, 평소 배송량이 많아서 일이 힘들기 때문에 거의 대부분의 쿠팡맨들이 2일 또는 3일 일하고 쉬는 방식으로 휴일을 활용하고 있었다.

쿠팡맨들은 주간 배송하는 쿠팡맨 기준으로 8+2시간 근무를 기준으로 주휴수당이 포함된 기본급과 고정연장근로수당(12시간분)을 지급하고 있는데, 2019년 법정 최저임금을 조금 상회하는 수준으로 기본급과 고정연장근로수당을 지급하고 있다. 2019년 기준으로 신입 정규직(3년차 근무)은 세전 월 340만 원 정도의 임금을 받으며(연봉 약 4,100만원), 1년차 비정규직은 정규직보다 월 40만 원 정도 적게 받는다고 한다. 그리고 기본급 이외에 안전수당(safety reward)이 10만~40만 원으로 책정되어 있는데, 업무 수행 시 사고 및 과태료/벌칙금의 발생 정도에 따라 차등 책정해서 지급하는 수당으로 매일 지급하고 있다.

## 다. 쿠팡맨들의 노동조합 결성

### 1) 2017년 1차 노동조합 결성 및 해소

2014년 ‘감성배송’, ‘로켓배송’이라는 슬로건과 함께 젊은 이미지로 시작한 쿠팡맨들은 초기에 적정 배송물량을 할당받아서 근무할 때에는 쿠팡맨들 스스로 다양한 서비스 아이디어를 내면서 일을 해왔다. 하지만 시간이 지날수록 배송 물량이 늘어나자 배송에 급급하면서 감성배송은 어느 순간 사라졌고, 쿠팡맨들의 불만 또한 고조되었다. 회사가 감성배송이나 쿠팡맨들의 사기진작 등에는 관심이 별로 없고, 이익 추구(적자폭 감소)에만 관심을 두는 것에 대한 쿠팡맨들의 불만이 컸다.

이처럼 배송물량이 점차 늘어나는 가운데 2017년 2~4월 기간, 재계약 대상자들 중에서 218명, 당시로서는 전체 쿠팡맨의 9.7%가 일방적으로 계약해지를 당하는 사건이 발생하였다. 이들 비정규직의 평균근속은 10개월에 불과하였는데, 회사 사정이 어려워졌다는 이유로 무더기 계약해지가 진행되었고, 이 때 살아남은 쿠팡맨들의 배송물량은 늘어났다. 또한 기존에 특별한 사고가 없으면 월 40만 원을 지급하던 안전배송수당(SR)을 상대평가를 통해서 6등급으로 구분하고 평가에 따라서 10만~40만 원씩 차등 지급하기 시작하면서 쿠팡맨들의 불만이 커지고 있었다(노조 인터뷰). 또한 회사에서 통상임금을 조정하여 시간외수당을 축소 지급해 온 사실이 적발되면서 1인당 월 약 9만 원을 덜 지급한 것이 이정미 의원실을 통해서 밝혀졌다.

이처럼 일련의 노동조건 악화가 동시에 진행되면서 쿠팡맨들 중에서는 노동조합을 통해서 대응하고자 하는 목소리들이 등장했다. 회사에서는 그 동안 쿠팡맨들의 불만을 파악하기 위해서 각 캠프별로 ‘쿠팡’이라는 쿠팡맨들의 대표를 선출하여 매월 본사에서 노사협의회와 같이 쿠팡맨 의견수렴 절차를 진행하였다. 그런데 쿠팡 활동을 하던 사람들 중에서 노조를 통해서 대응하자는 의견이 제출되었고, 이에 동조하는 사람들이 대전에서 평일 휴무일을 맞춰서 오프라인 모임을 가지면서 노조 준비모임 형태로 전환하였다. 그리고 2017년 8월 30일 쿠팡맨들은 기업별노조를 설립하였다.

이에 대해서 쿠팡맨들의 불만사항이었던 시간외수당 문제에 대해서 회사에서는 1년 4개월 분 13억 원 정도 시간외수당 누락을 인정하고 지급하였다. 회사에서 쿠팡맨들에게 절충안과 중재안을 제시하면서 노조에 관심을 가진 쿠팡맨들이 점차 줄어들면서 2017년 1차로 설립되었던 노조활동은 점차 위축되었다. 처음에 쿠팡노조 상급단체로서 연락을 했던 전국택배연대노조에서도 연락을 하지 않으면서 쿠팡맨들의 1차 노조활동은 사실상 종료되었다.

### 2) 2018년 2차 노동조합 결성

2018년은 한국의 택배산업에서 새벽배송이 본격화되고 유통업체들의 직배송이 활발해지는

일종의 격변기라고 할 수 있다. 이러한 상황에서 쿠팡에서도 일련의 변화의 흐름들이 나타나고 있었다.

첫째, 회사에서는 별도의 택배전문 자회사(쿠팡로지스틱시스템, CLS)를 설립했다. 쿠팡맨들은 택배전문 자회사가 설립되면 앞서 확인했던 쿠팡의 막대한 부채를 자회사로 넘길 것이고, 쿠팡맨들도 자회사 소속으로 전환된 상태에서 택배업체를 부도내면, 쿠팡맨들은 자연스럽게 고용이 불안해질 것이라는 우려가 팽배해지고 있었다. 쿠팡맨들은 택배기사가 아니라 쿠팡이라는 젊은 유통업체에서 배송서비스를 제공한다는 자부심이 있었는데(젊은 쿠팡맨 이미지), 택배 자회사로 전환되면 기존의 ‘택배아저씨’ 이미지와 다를 바가 없어진다고 생각했다. 둘째, 쿠팡도 2018년 초 새벽배송 시작을 선언하고 2018년 중반부터 새벽배송을 본격적으로 시작했는데 쿠팡맨들은 회사의 새벽배송 시장 공략에 대한 불만이 컸다. 특히 새벽배송이 전국으로 확대되면서 기존의 쿠팡맨들에게 새벽배송을 강요할 것에 대한 우려가 매우 컸었다.

회사가 주도하는 택배전문 자회사(CLS) 설립과 새벽배송 시장 진출 계획이 발표되자 회사 이메일 인증 대나무숲인 ‘블라인드’ 앱에 쿠팡맨들이 다시 모이기 시작하였다. 1차 때와 마찬가지로 대전에서 오프라인 모임을 가지고, 이번에는 1차 때와 달리 공공운수노조 공항항만운송본부와의 연락을 통해 노동조합 결성을 추진하였다. 2018년 7월 노조설립신고를 하고 7월 말에 노조설립필증을 받았으며, 2018년 8월 27일 산별노조 형태로 노조 활동을 시작하였다. 현재 쿠팡지부는 쿠팡맨이라면 정규직/비정규직 구분 없이 가입이 가능하고, 조합원들은 비정규직이 6대4로 조금 더 많은 편이다. 실제 쿠팡맨들의 70%가 비정규직인 것을 감안하면 이는 자연스러운 현상이라고 할 수 있다.

2018년 8월 다시 활동을 시작한 쿠팡노조의 주요한 목표는 기본적으로 쿠팡맨들의 처우개선을 통한 회사의 성장이다. 구체적인 요구조건은 비정규직의 (조기) 정규직화, 4년간 동결된 임금인상 요구, 무한경쟁에 내모는 것에 대한 반대, 당일연차 신청 허용 등이다. 노조 설립 이후 쿠팡 노사는 20여 차례 이상 단체교섭을 진행하였지만 교섭과정에서 노사 간 감정적 대립이 발생하면서 2019년 말까지 첫 번째 단체협약을 체결하지 못하고 있다. 하지만 쿠팡맨들의 요구조건이 높지 않고, 대체로 회사와의 상생을 원하고 있기에 단체협약 체결과 공식적인 노사관계가 등장할 것으로 예상된다.

## IV. 맺음말

한국의 택배산업은 폭발적으로 성장하는 가운데, 최근에는 유통업체들의 직접 배송과 새벽

배송 시장의 확대로 택배산업은 새로운 전환점을 맞고 있다. 이러한 상황에서 기존 택배업체 소속 택배기사들과 전자상거래업체의 택배기사 모두 노조결성 흐름이 등장하고 있기에 향후 이들의 고용관계 및 노동조건, 그리고 노사관계에 주목할 필요가 있다. 무엇보다 상품배송 택배기사 및 관련 종사자 수가 지속적으로 확대되고 있으며, 따라서 기존의 집단적인 노사관계 이외에 다른 형태의 이해대변 양상이 등장할 가능성도 무시하기 어려운 상황이다.

2017년 1월 8일 전국택배연대노동조합이 택배산업의 소산별 형태로 출범하면서 한국 택배산업의 성장과 함께 택배기사들의 노사관계는 본격적으로 시작되었다고 할 수 있다. 그리고 2017년 11월, 택배연대노조는 “택배기사는 노조법상 노동자에 해당한다.”는 고용노동부 판단에 따라 노조 설립필증을 발부받았다. 하지만 아직까지 택배연대노조는 공식적으로 택배업체들과의 교섭을 진행하지는 못하고 있다. 다만 전국택배연대노조 산하 우체국본부와 공공운수노조 쿠팡지부는 조합원 확보와 함께 회사와의 교섭을 추진하고 있다. 우체국본부는 첫 번째 단체협약을 체결하고 나아가 외연을 확대하고 있지만, 쿠팡지부는 아직까지 첫 번째 단체협약을 체결하지 못하고 있다. 아울러 우체국본부와 쿠팡지부 모두 아직까지 노조 전임자는 인정받지 못한 상태이며, 우체국본부는 노조사무실만 확보한 상태이다. 최근 1심이기는 하지만 법원에서 개인사업자 형태로 근무하는 CJ대한통운 소속 택배기사들과 대리점주들이 회사를 상대로 단체교섭 요구에 응할 것을 요구하는 소송에서 택배기사들이 노동조합을 설립할 수 있는 노동자라는, 즉 노조법상 노동자성을 인정하는 판결이 나왔다.<sup>9)</sup> 이번 재판결과를 계기로 향후 택배기사들의 노동조합 활동은 보다 활발하게 전개될 것으로 예상되며, 이에 대해서 사측에서도 다양한 차원에서 대응을 준비할 것이다.

현재 택배산업의 성장 및 변화 과정에서 택배기사들을 둘러싼 노사관계는 여전히 시작단계라고 할 수 있을 것이다. 아울러 국토부에서 준비 중인 (가칭) ‘생활물류법’의 법제화가 이루어진다면 택배기사, 쿼터서비스 기사, 음식배달원 등의 기존의 비합리적으로 열악한 노동환경을 합리적으로 개선하기 위한 다양한 노력들이 전개될 것으로 예상된다.<sup>10)</sup> **KLI**

9) 하지만 사측은 재판과정에서 “택배노동자는 노동자가 아니라 개인사업자이기에 노동조합을 인정할 수 없으며 설립필증을 발부한 정부의 판단은 잘못됐다”고 주장하고 있다(참여와 혁신 2019년 11월 15일 기사 <법원 “택배기사, 사업자 아닌 노동자 맞다” 첫 판결>).

10) 다만 생활물류법을 둘러싸고 노동 측의 양대 이해당사자인 공공운수노조와 전국택배연대노조의 입장 차이가 존재한다. 공공운수노조는 노동자성을 보다 강조하면서 생활물류법 반대 및 보완 입장이나, 전국택배연대노조에서는 생활물류법을 통한 노동조건 규율 가능성에 주목하면서 찬성 입장이다.

## [참고문헌]

- 강동수 외(2015), 『택배용 화물자동차 운송사업 신규공급 방안 연구』, 국토교통부 연구용역보고서.
- 농촌진흥청(2018), 「빅데이터로 추적한 농산물 소비·구매 실태」.
- 딜로이트 컨설팅(2016), 「국내 택배시장의 현황 및 대응방안」, 컨설팅 보고서.
- 박종식(2018a), 「민간부문(택배산업) 비정규 노사관계 평가와 전망」, 『노동리뷰』 1월호.
- \_\_\_\_\_ (2018b), 「택배업의 디지털 기술변동과 고용관계」, 권현지 외(2018), 『21세기 디지털 기술변동과 고용관계: 이론과 현실』, 한국노동연구원.
- 신태중(2017), 「택배업 현황과 택배기사의 노동실태」, 서울노동권익센터, 『택배기사 노동실태와 정책대안 모색: 서울지역 택배기사를 중심으로』.
- 우정사업본부(2019), 「초소형 위탁배달 적정 수수료 검토」(내부자료).
- 조돈문 외(2015), 『민간부문 비정규직 인권상황 실태조사 - 특수형태근로종사자를 중심으로』, 국가인권위원회 연구용역보고서.
- 조선일보, 2019년 4월 27일 기사 <신선식품 배송, 새벽 1시 출발.. 도로는 뺑 뚕렸는데 1층 현관 못 들어가 발동동>
- 참여와 혁신 2019년 11월 15일 기사 <법원 “택배기사, 사업자 아닌 노동자 맞다” 첫 판결>
- 공공기관 경영정보 공개시스템(www.alio.go.kr).
- 쿠팡 뉴스룸 설명자료(<https://news.coupang.com/archives/2218>) <쿠팡 공급업체 및 경쟁사, 쿠팡맨 관련 최근 논란에 대한 사실관계를 설명드립니다>(2019. 6. 28.)

월간 노동리뷰

2020년 1월호