

전국택배연대노동조합

www.taekbae.org / taekbaeunion@gmail.com / 위원장 김태완 / 담당: 사무국장 김진일
010-7281-2012

문서번호 : 제17-01-24-01호

시행일자 : 2017년 1월 24일

수 신 : 언론사 노동담당, 사회부 기자

참 조 :

제 목 : <택배노동자들의 열악한 근무환경 및 실태 고발 기자회견> 취재 및 보도 요청의 건

“75% 택배노동자들, 혹한기 난로도 없이 비오면 비를 맞으며 일하고 있어”

“휴게실은 물론 화장실에 휴지도 없는 전근대적 근무환경”

“10명중 6명 고객들로부터 욕설 들어도 감내”

“절반에 가까운 택배노동자들이 병가낼 수가 없어서 아픈 것을 참고 근무”

“자비를 들여 회사 유니폼을 구매해야 하고, 개인 사유물인 차량 도색 강요당해

1. 기자회견 취지

(1) 비오면 비를 맞으며 혹한기 난로도 없이 분류작업을 하는 등 택배노동자들의 근무환경은 너무나 열악합니다.

전국택배연대노동조합이 지난 18일부터 23일까지 실시한 ‘택배노동자 현장, 인권, 노동실태 설문 조사’ 결과(378명 응답: CJ대한통운 275명, 로젠 74명, 한진 11명 등) 근무환경이 너무나 열악한 것으로 밝혀졌습니다.

75.7%(286명)가 혹한기, 혹서기 때 난로, 선풍기도 없이 야외에서 일을 하고 있고, 20.4%는 지붕이 없어서 비 또는 눈을 맞으며 분류작업을 하고 있습니다. 또한 마음 편히 쉴 휴게실이 없고(32.3%), 레일이 낡아서 분류작업이 힘들다(27%)는 응답이 이어졌습니다.

기본적으로 보장되어야 할 화장실 휴지도 없어서, 휴지 지급을 요구하는 응답자가 21.7%에 이르렀습니다.

(2) 10명중 6명이 고객(수취인)들로부터 욕설을 듣는 등 감정노동자로서 겪는 고통도 상당합니다.

택배기사들은 각자 배송할 구역이 정해져 있습니다. 그렇기에 발송인이 주소를 잘못 적으면 바로 옆동네라도 배송할 수 없습니다. 그러나 80.4%(304명)가 수취인이 배송받기 원하는 수령지로 배송을 요구당한 경험이 있습니다.

58%(218명)가 택배노동자 본인의 잘못과 무관하게 욕설을 듣고, 심지어 22%(83명)는 컴퓨터, 세탁기, 선풍기 등의 설치를 요구받은 적이 있습니다.

(3) 사실상 택배회사에 고용된 노동자임에도, 개인사업자라는 굴레로 인해 노동자로서 당연히 누려야 할 경조사, 병가, 휴가 등의 혜택을 받지 못하고 있습니다.

35%(132명)의 택배노동자들이 경조사, 병가, 휴가를 써본 적이 없고, 12%는 병가를 써본 적이 없다고 응답하였습니다. 즉, 절반에 가까운 택배노동자들이 아픈 것을 참고 근무하고 있는 것입니다.

또한 31%는 회사가 아닌 주변 동료들과 상의하여 경조사, 병가, 휴가를 처리한다고 응답하였습니다. 이는 경조사 등 일이 있을 때 자신이 배송할 물품을 동료기사가 대신 배송해주었음을 의미합니다.

(4) 유니폼도 구매해야하고, 개인 사유물인 차량에 도색을 하지 않으면 '불이익을 주겠다' 협박을 당하고 있습니다.

회사는 업무메뉴얼을 통해 복장에 대해 통제하고 있지만(업무메뉴얼 첨부), 택배기사들은 유니폼을 사비를 들여 구매해야 합니다.

택배기사들은 개인사업주이기에, 차량은 개인 사유물입니다. 그렇기에 도색여부는 개인의 판단에 따라 진행해야 하지만, 회사는 도색을 하지 않으면 불이익을 주겠다는 협박을 심심치 않게 합니다. 또한 차량에 도색을 하게 되면 차량 비용이 백만원가량 떨어지게 됩니다. 그렇지만 회사는 그 비용을 전혀 보존해주지 않습니다.

이와 더불어 유니폼과 차량도색은 회사를 알리는 광고효과도 있습니다.

그렇기에 60.6%(229명)는 '유니폼 값 및 차량 도색비 외에 회사광고료 등을 지급해야 한다'고 응답했습니다.

22%는 유니폼을 회사에서 무료로 지급할 것을 요구하고 있고, 11%는 '유니폼 및 차량 도색 강제는 불합리하기에 선택의 자유가 있어야 한다'고 응답했습니다.

(4) 매년 택배산업이 성장하며 택배회사는 고수익을 올리지만, 택배단가는 떨어지고 택배노동자의 근무실태는 너무나 열악합니다.

최근 10년간 택배산업은 평균 13.2%라는 높은 성장을 이어가고 있습니다.

한국통합물류협회에 따르면 2016년 매출액은 전년 동기에 비해 상승한 것으로 나타났습니다. 2016년 상반기 택배 매출액은 전년 동기에 비해 9.83% 증가한 2조 2,577억 원으로 약 2,000억 원 증가했습니다.

반면 택배 평균단가는 매년 하향 곡선을 그리고 있고, 지난해에는 2,392원으로 역대 최저치를 기록했습니다.

대형택배회사는 매년 높아지는 택배물량으로 인해 많은 수익을 얻고 있지만, 택배단가는 하락하고 거기에 택배 노동자들을 개인사업자로 내몰아 인간답게 일할 수 있는 최소한의 근무환경을 조성해야 할 책임조차 회피하고 있는 것입니다.

2. 이에 택배노동자들의 열악한 근무환경과 실태를 고발하는 기자회견을 아래와 같이 진행합니다

택배노동자들의 열악한 근무환경 및 실태 고발 기자회견

- ▲주최: 민주노총 전국서비스산업노동조합연맹, 참여연대, 전국택배연대노동조합
- ▲일시: 2017년 1월 24일(화) 오전 11시 30분
- ▲장소: 참여연대 느티나무홀

3. 기자회견 순서

- ▲발언: 참여연대 안진걸 사무처장
- ▲실태조사 결과 발표: 전국택배연대노동조합 박대희 사무처장
- ▲향후 계획 발표: 전국택배연대노동조합 김태완 위원장
- ▲기자회견문 낭독: 민주노총 전국서비스산업노동조합연맹 이선규 부위원장

첨부1. 실태 보고서

첨부2. 실태 입증 자료

첨부3. 기자회견문

첨부1.

택배 노동자 현장, 인권, 노동 실태 설문조사

1. 조사개요

- ▲조사대상: 전국 택배기사(CJ대한통운, 로젠, 한진 등)
- ▲표본갯수: 총 378명
- ▲조사방법: 구글 독스를 통한 인터넷 설문
- ▲조사기간: 2017년 1월 18일(수)부터 1월 23일(월)까지
- ▲조사목적: 택배 노동자 현장(터미널), 인권, 노동 실태를 파악 후 개선 사업 시행 목적
- ▲조사주체: 전국택배연대노동조합

2. 근무회사

문항	응답자	응답비율
CJ대한통운	275	72.8
로젠	74	19.6
KG	6	1.6
한진	11	2.9
롯데	4	1.1
기타	8	2.1
합계	378	

3. 현재 현장(터미널)의 개선 사항(복수 응답)

문항	응답자	전체응답자(374명) 대비 응답비율
마음 편히 쉴 휴게실이 없다. 휴게실 확충!	122	32.3
화장실에 휴지가 없다. 휴지를 회사에서 지급하라!	82	21.7
비, 눈이 내릴 때 천막을 치고 일을 하니 비가 센다. 지붕 설치하라!	77	20.4
레일이 낡아서 까데기가 힘들다. 레일을 교체하라!	102	27
혹한기, 혹서기 때 야외에서 일을 한다. 난로 및 선풍기를 설치하라!	286	75.7
기타	52	13.8

☞인간다운 생활을 영유하는데 기본적이라고 할 수 있는 화장실 휴지를 요구하는 택배기사가 21%에 달합니다. 화장실과 관련한 사례가 있습니다. 모 대리점에서는 택배기사들에게 화장실 청소 비용을 걷고 있었지만, 화장실 청소가 전혀 이루어지지 않고 있었습니다. 그런데 전국택배연대노동조합 출범 이후, 화장실 청소가 이루어지지 않은 것을 지적하자, 그때부터 비로소 화장실 청소가 시작되었다고 합니다.

4. 배송중 고객(수취인)에게 받은 불필요한 요청(복수 응답)

문항	응답자	전체응답자(374명) 대비 응답비율
주소가 잘못 적혀있어 다른 수령지로 배송을 요구받은 적이 있다.	304	80.4
연락처가 잘못 적혀있어 배송의 애로 사항	300	79.4
고객이 제품(컴퓨터, 세탁기, 선풍기 등) 설치 강요	83	22
택배노동자(본인)의 잘못과 무관하게 욕설 등 들은 적이 있다.	218	57.7
기타	28	7.5

☞택배기사들은 각자 배송할 구역이 정해져 있습니다. 그렇기에 발송인이 주소를 잘못 적으면 바로 옆동네라도 배송할 수 없습니다. 그러나 80.4%(304명)가 수취인이 배송받기 원하는 수령지로 배송을 요구당한 경험이 있습니다.

58%(218명)가 택배노동자 본인의 잘못과 무관하게 욕설을 듣고, 심지어 22%(83명)는 컴퓨터, 세탁기, 선풍기 등의 설치를 요구받은 적이 있습니다.

☞고객이 제품 설치 강요한 사례 전합니다.

“고객들이 왜 설치를 안해주냐 그러시네요. 저는 택배 기사입니다. 설치는 고객님의 직접하세요 말씀드렸더니 불친절하다고 콜센터에 전화한다고 하시네요”

“업체에서 설명이 부족해서 전기장판, 가구, 정수기 등을 배송하면 고객이 묻지요. 설치 안해줘요? 전 배송만 하는데요... 아휴 무거워서 어떡해, 좀 집안에 넣어주면 안되요? 바쁘네요... 왜 이리 불친절해 택배가?”

5. 경조사, 병가, 휴가 등 처리 방법

문항	응답자	응답비율
회사에서 적절하게 처리해 준다.	10	2.6
대리점에서 적절하게 처리해 준다.	34	9
주변 동료들과 상의하여 처리한다.	118	31.1
경조사, 병가, 휴가를 써 본적이 없다.	132	34.8
병가를 써 본 적이 없다.	44	11.6
기 타	41	10.8
합계	379	

☞35%(132명)의 택배노동자들이 경조사, 병가, 휴가를 써본 적이 없고, 12%는 병가를 써본 적이 없다고 응답하였습니다. 즉, 절반에 가까운 택배노동자들이 아픈 것을 참고 근무하고 있는 것입니다.

또한 31%는 회사가 아닌 주변 동료들과 상의하여 경조사, 병가, 휴가를 처리한다고 응답하였습니다. 이는 경조사 등 일이 있을 때 자신이 배송할 물품을 동료기사가 대신 배송해주었음을 의미합니다.

6. 택배 회사 유니폼 구입 및 차량 도색에 대한 의견

문항	응답자	응답비율
회사에서 요구하므로, 당연히 구매 및 도색을 해야 한다.	6	1.6
유니폼 및 차량 도색 강제는 불합리. 선택의 자유 있어야 한다.	42	11.1
택배회사가 택배노동자에게 유니폼 값 및 차량 도색비 외에 회사광고료 등을 지급해야 한다.	229	60.6
차량 도색은 제외 하더라도 유니폼만큼은 회사에서 무료로 지급해야 한다.	83	22
기 타	18	4.8
합계	378	

☞회사는 업무메뉴얼을 통해 복장에 대해 통제하고 있지만(업무메뉴얼 첨부), 택배기사들은 유니폼을 구매해야 합니다.

☞택배기사들은 개인사업주이기에, 차량은 개인 사유물입니다. 그렇기에 도색여부는 개인의 판단에 따라 진행해야 하지만, 회사는 도색을 하지 않으면 불이익을 주겠다는 협박을 심심치 않게 합니다.

또한 차량에 도색을 하게 되면 차량 비용이 백만원 가량 떨어지게 됩니다. 그렇지만 회사는 그 비용을 전혀 보 존해주지 않습니다.

이와 더불어 유니폼과 차량도색은 회사를 알리는 광고효과도 있습니다.

그렇기에 60.6%(229명)는 ‘유니폼 값 및 차량 도색비 외에 회사광고료 등을 지급해야 한다’고 응답했습니다.

22%는 유니폼을 회사에서 무료로 지급할 것을 요구하고 있고, 11%는 ‘유니폼 및 차량 도색 강제는 불합리하 기에 선택의 자유 있어야 한다’고 응답했습니다.

7. 전국택배연대노동조합이 향후 해야 할 일

문항	응답자	응답비율
현장(터미널) 개선 사업	4	1.1
배송 및 집화 수수료 인상	137	36.2
간선차량 지연 없는 오전 배송 출발	59	15.6
대리점 사장과 택배노동자 간의 불공정한 계약 철회 및 공정표준계약서 체결	41	10.8
택배노동자를 위한 법이 전무한 상황이기에, 법, 제도 개선 (택배법, 택배노동자의 노동자성 인정 등)	126	33.3
기타	11	2.9
합계	378	

8. '전국택배연대노동조합' 조합원 가입 의사

문항	응답자	응답비율
현재 조합원 가입	76	20.1
설 명절 전 가입 예정	19	5
회사 및 대리점 사장의 협박 등으로 가입 못하고 있다.	21	5.6
가입 의사 있으나, '노동조합'의 활동 보고 결정 예정	232	61.4
가입의사 전혀 없다.	12	3.2
기타	18	4.8
합계	378	

9. 택배기사들이 당한 억울한 경우를 이야기해준 그대로 전합니다.(147명 응답중 일부 발췌) (회사, 대리점사장, 고객, 집화 및 배송 문제 등)

▲대리점표준약관이 절실합니다

▲집배수수료가 통합과정에서 변경되었는데 매우 불합리합니다. 반품의 경우 평균 대리점80% 기사가 20% 정도 인데, 송장 값도 기사부담 어처구니없는 현실! 완전 개작취~ 배송도 일괄 부가세 포함 720인데 정률제가 합리적 일 듯~

▲배송수수료에 대한 투명성이 없다. 같은 일을 하는데 수수료가 틀리다니ㅜㅜㅜㅜㅜ

▲제일 문제가 배송 및 집하 시간입니다 (배차가 늦어서 배송 및 집하시간 못맞춰서 고객한테 욕먹음. 말이 안됩니다. CJ 문제 많습니다)

▲하차하면서 파손이 나더라도 박스가 서서히 젖으면 나중에 배송하면서 파손여부를 알 수 있는데 이 부분에 대해서도 기사한테 변상요구를 하는 것은 부당하다고 생각합니다

▲진상고객을 회사가 무조건 편 들어줄 때

▲고객이 아무 사전 연락 없이 반품 물건을 경비실에 맡긴 뒤 분실하였음. 근데 그 물건이 GS샵 물건이었는데 그물건은 CJ쪽에서만 반품된다는 물건이므로 내책임이라네요ㅜ 13만원 정도 변상함ㅜ 완전 어이없음

▲고객주소 오류. 전화번호 오류. 고객 마음대로 날짜 시간 정하여 배송 원하는 경우. 정말 짜증납니다

▲분실 파손시 기사책임이 너무 큼. 업체 고객 회사 책임은 찾아보기 힘들

▲개인사업자 형태다보니, 나라에 13.3%(부가세10% 소득세3.3%). 대리점에 10%(집화, 배송)+세금계산서 갈취 (매출통계산서 끊어서 갈취, 매입 자료는 하나도 안줌) + 운송장폭리 + 배송집화선 착불 등 전산 장난질

첨부2. 실태 입증 자료

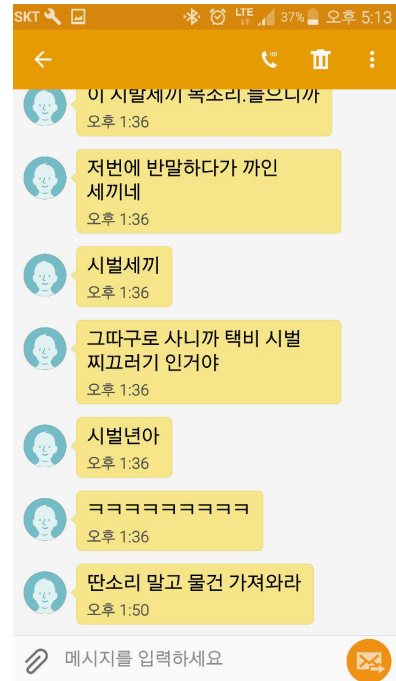
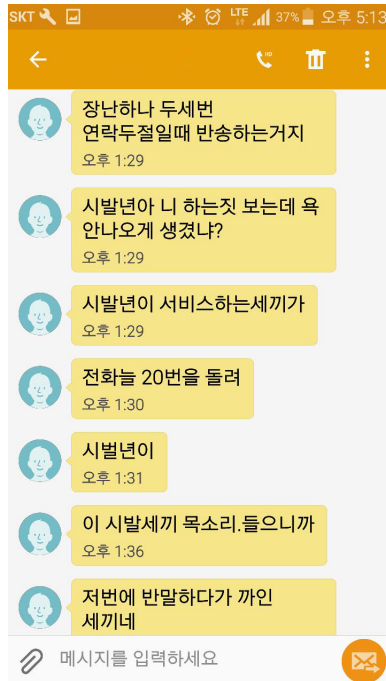
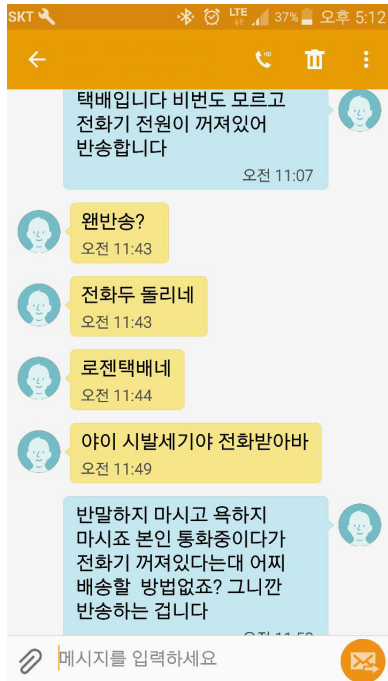
▲서울 모 터미널, 혹한기 난로 없이 실외에서 분류작업(까데기)하는 모습



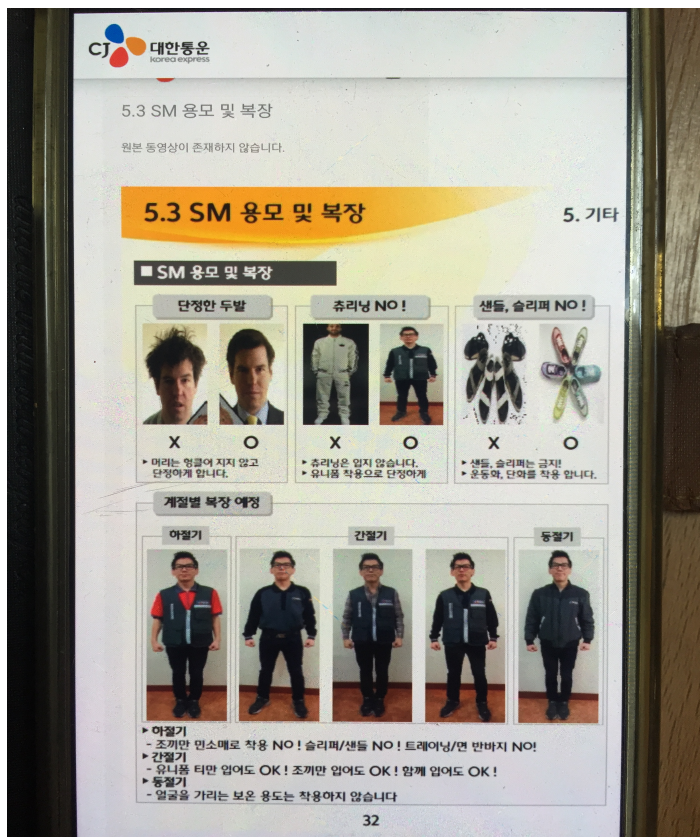
▲분류작업 도중 바닥에서 식사하는 모습



▲고객 욕설 문자



▲CJ대한통운 업무매뉴얼 중 복장에 관한 규정



첨부3. 기자회견문

전근대적 근무환경 당장 개선하라! 택배회사는 유니폼 무상 지급하고, 차량도색 강요 말라!

1. “한겨울 난로도 없이 눈, 비를 맞으며 야외에서 일하는 택배노동자” “휴게실은 물론 화장실에 휴지도 없는 전근대적 근로환경”의 현실을 접하며 우리는 참담할 뿐이다.

21세기 최첨단을 달리는 지금, 택배노동자의 근무환경은 전근대적 환경을 벗어나지 못하고 있는 것이다.

2. “CS평가 때문에 얼굴도 모르는 고객의 욕설을 묵묵히 들으며 일하는” 처지는, 감정 노동자로서 택배기사들이 겪어야 하는 고충을 전하고 있다.

감정노동자에 대해 ‘손님을 응대할 때 자신의 감정을 억누르고 통제하는 일을 일상적으로 하는 노동자’라고 정의된 것처럼, 우리 택배기사들은 주소가 잘못 기입되었음에도 자신의 구역이 아닌 곳으로 배송을 요구받고 있고 배송물품 설치까지 요구받고 있다. 이것이 ‘택배기사 점수’라는 무기로 택배기사를 위협하고 있는 것이다.

3. 현재 택배노동자는 사실상 택배회사에 고용된 노동자임에도 불구하고, 물품파손, 분실에 대해 기사에게 변상을 요구하는 등 모든 택배회사는 개인사업자로 내몰고 모든 책임을 회피하고 있다.

택배사업의 가장 기본적인 비용을 어떻게 처리하는지 살펴보면

1) 집화와 배달 업무를 수행하는 노동자를 개인자영업자와 시킴: 노동법상 책임 회피, 차량구입비, 보험료, 유류비, 사고로 인한 비용 등 모든 사업비용을 택배노동자에게 전가

2) 택배노동자와 직접계약으로 인한 위험도 회피하기 위해 중간에 대리점을 끼워 넣음: 문제가 발생하면 대리점이 책임, 대리점과 계약해지로 사실상 해고하면서도 법적 책임 회피

즉 사업에 소요되는 모든 비용위험과 책임을 제2자, 제3자인 을과 병에게 전가시키면서 과점 형태로 사업운영, 이윤만 취하고 있으니, ‘봉이 김선달’과 무엇이 다른가!

4. 택배회사는 택배기사들에게 부당한 요구를 하는 ‘갑질’을 저지르고 있다.

현재 택배회사는 업무매뉴얼을 통해 계절별로 ‘회사 유니폼’을 어떻게 착용해야 하는지 꼼꼼히 규제하고 있지만, 현실에서 택배기사는 회사 유니폼을 자비로 구매해야 한다. 또한 개인 사유물인 택배차량에 도색을 하지 않으면 계약해지 등 불이익을 주겠다는 협박을 심심치 않게 하고 있다. 도색을 하면 차량가격이 떨어지고 회사 광고효과도 있지만 아무런 보상 없이 묵묵히 들어야만 하는 것이다.

5. 우리 전국택배연대노동조합은 택배노동자의 참담한 현실을 개선하고자 모든 택배회사들에게 다음과 같이 요구한다.

하나, 야외에서 일하는 택배노동자에게 난방기를 설치하라. 또한 비와 눈을 피할 수 있는 지붕을 설치하라!

하나, 고객의 욕설 및 부당한 요구에 대한 대책을 수립하라!

하나, 회사 유니폼을 무상 지급하라! 차량 도색 강요 말고 추가 광고비를 지급하라!

2017년 1월 24일

민주노총 전국서비스산업노동조합연맹, 참여연대, 전국택배연대노동조합