2022년 11월 29일 (화) 오후 2시

국회의원회관 제2간담회실

주 최 | 더불어민주당 국회의원 진성준·이동주, 정의당 국회의원 이은주

주 관 | 전국서비스산업노동조합연맹, 마트산업노조

후 원 | 고용노동부

끼인 노동, 오프라인 매장과
온라인 주문 틈에 끼인 마트 노동자

순 서

인사말

강규혁 전국서비스산업노동조합연맹 위원장 p02

진성준 더불어민주당 국회의원 p04

이동주 더불어민주당 국회의원 p06

이은주 정의당 국회의원 p08

발 제

발제1 || 산업전환 시기 유통업의 온라인화 경향
_서비스연맹 정책연구원 연구위원 p12

발제2 || 마트 온라인주문 피킹·패킹 노동자의 끼인 노동과 건강영향
_최민 한국노동안전보건연구소 활동가 p20

발제3 || 마트 온라인 배송기사의 끼인 노동과 수면건강
_김형렬 가톨릭대 의과대학 교수 p38

토 론

토론1 || 대형마트 온라인화에 따른 노동문제와 해결방안
_배준경 마트산업노조 정책국장 p56

토론2 || 다른 온라인 유통물류업 현장 실태
_김혜진 쿠팡노동자의건강한노동과인권을위한대책위 집행위원장 p64

토론3 || 유통업의 온라인화와 의무휴업 확대
_한국패션리폼중앙회 대표 p72

인 사 말

인사말

끼인 노동, 오프라인 매장과 온라인 주문 틈에 끼인 마트 노동자

강규혁
/전국서비스산업노동조합연맹 위원장

유통/물류업의 온라인화는 최근 코로나19 팬데믹을 겪으며 더욱 가속화 되었습니다.. 소비자들은 오프라인 매장에 직접 가는 것 이상으로, 핸드폰으로 온라인몰에 접속해 화면 속 이미지로 물건을 골라 구매하고 자기 집앞으로 하루만에 혹은 새벽에 직접 배송받는 '온라인 유통/물류서비스'에 익숙해지고 있습니다.

쿠팡이나 마켓컬리와 같은 온라인 유통업 성장세를 의식한 기존 유통기업들도 이커머스 시스템을 구축하였습니다. 주문-재고관리-유통을 물류센터에서 직접관리하는 풀필먼트 시스템을 별도로 구축하는 경우도 있지만, 많은 자본을 들이지 않고 기존 대형마트 매장을 배송거점으로 하여 매장 후방에 온라인 주문 건을 처리하기 위한 창고공간을 만들고 피킹·패킹(picking, packing) 인력과 배송 인력을 두어 이커머스가 가능하도록 하여 운영하고 있습니다.

이처럼 유통/물류업의 온라인화에 따른 산업전환 시기, 대형마트 노동자는 '끼인 노동'을 하는 존재가 되어가고 있습니다. 온라인 주문 건을 처리하기 위해 매장에 갑자기 도입된 여러 가지 시스템은 너무나 많은 문제를 초래하고 있습니다. 몰려드는 온라인 주문건수 처리를 신속배송하는 통에 노동강도가 급증하는 문제, 창고공간 효율화를 이유로 노동자가 일하기 매우 불편한 작업공간의 문제, 이커머스 부서로 갑작스레 부서 이동하면서 적응해야하는 문제, 시간 내에 배송이 되어야 하는 고강고압축노동의 문제 등등이 발생합

니다. 또한 신속배송을 해야한다는 이유로 야간노동 유인 경향이 심화되고, 소비자의 공백없는 쇼핑한다는 명목하에 쉬는 시간이나 휴무일이 부족해서 나타나는 노동자 건강 문제도 심각합니다. 온라인배송기사 역시 대형마트의 온라인화로 생겨난 신생직종입니다만, 이들은 법적권리를 인정받지 못하는 '끼인 고용형태', 즉 특수고용직으로 일하고 있는 현실입니다.

서비스연맹은 이번 연구결과 발표 토론회를 통해, 대형유통기업들이 오프라인 매장을 기반으로 온라인 시장에 진출하고 매출을 유지하기 위한 전략을 구사하고 있는 이 시기의 노동 현장은 어떠한지 상세히 조명하고자 합니다. 산업전환 시기, '끼인 노동' 현장에 있는 유통/물류서비스 마트 노동자의 노동과 그로 인한 건강영향을 구체적으로 확인하실 수 있을 것입니다. 끼인 노동을 하는 노동자의 건강권을 보장하기 위해 법제도적으로 보완할 것이 무엇일지 우리 노동조합과 시민사회, 학계 그리고 국회가 함께 머리를 맞대어 고민하는 자리가 되길 바랍니다.

열정적으로 연구를 진행해주신 한국노동안전보건연구소와 관련 연구진 분들, 그리고 토론회를 함께 준비해주신 국회의원 분들게 감사 말씀 드립니다.

2022년 11월 29일

서비스연맹 위원장 강규혁

인사말

진성준
/더불어민주당 국회의원·원내 수석부대표, 을지로위원회 위원장

안녕하십니까? 더불어민주당 원내수석부대표 국회의원 진성준입니다.

오늘 더불어민주당 이동주 의원과 정의당 이은주 의원과 함께 「유통물류서비스업 야간노동 실태와 노동자 건강영향 연구 결과 토론회」를 공동으로 주최하게 되어 매우 뜻깊게 생각합니다.

오늘 이 자리를 준비하느라 애써주신 전국서비스산업노동조합연맹과 마트산업노조 관계자 여러분, 발제를 맡으신 백남주 서비스연맹 정책연구원 연구위원, 최민 한국노동안전보건연구소 활동가, 김형렬 가톨릭대 의대 교수와 토론을 해주시는 배준경 마트산업노조 정책국장, 김혜진 쿠팡노동자의 건강한 노동과 인권을 위한 대책위원회 집행위원장, 양창영 참여연대 민생희망본부 본부장에게 깊은 감사의 말씀을 전합니다.

코로나19 팬데믹 상황 속에서 온라인유통산업은 커다란 성장은 이뤘습니다. 또한 야간배송·새벽배송 등 배송의 형태가 확장되면서 유통물류서비스기업들은 24시간 가동체제로 변화했습니다. 또한 쿠팡과 마켓컬리와 같이 전자상거래 업체가 직접 배송하는 형태로 산업구조가 바뀌면서 기존 배송시스템으로는 배송이 어려웠던 냉동냉장식품과 같은 신선식품까지 온라인주문이 가능해졌습니다.

이러한 유통물류서비스 산업의 발전 이면에는 노동자들의 인권과 건강권 침해의 그늘도 매우 심각했습니다. 2020년 3월 12일 새벽 쿠팡맨으로 근무한지 13일된 40대 배송기사가 업무 중 사망한 채로 발견됐습니다. 코로나19 이후 배송물량이 증가하던 와중에 새벽배송을 하던 노동자가 사망한 것입니다. 하지만 야간노동으로 인해 건강이 악화된 근무자들이 중도에 퇴사하는 경우가 많아 실제 기업들은 연속 야간근무에 대해 거의 책임을 지지 않는 상황입니다.

배송만 문제가 있는 것이 아닙니다. 물류창고에서 밤새 분류·포장·상하차를 하는 노동자들도 마찬가지로 야간노동으로 인해 건강권을 심각하게 위협받고 있습니다. 기업들은 야간노동으로 인한 건강상의 위험에 대해서 정확하고 고지도, 대비도 하지 않고 있는 실정입니다.

이에 오늘 토론회가 유통물류서비스 산업의 변화를 진단하고, 이에 걸맞는 노동자들의 기본적인 인권과 건강권을 지키는 방안을 모색한다는 점에서 매우 시의적절하고 뜻깊은 토론회라고 생각합니다.

국회 환경노동위원회 소속 국회의원으로서 유통물류서비스업 기업의 방치 속에 노동자들의 건강이 악화되지 않도록 유통물류서비스업의 구조적 문제를 해결하기 위해 더욱더 노력하겠습니다.

감사합니다.

2022.11.29.

국회의원 진성준

인사말

이동주
/ 더불어민주당 국회의원·원내 민생부대표

안녕하십니까, 더불어민주당 원내 민생부대표 이동주입니다.

‘유통물류서비스업 야간노동 실태와 노동자 건강영향 연구 결과 토론회’를 환영합니다. 마트 사업은 온라인 쇼핑의 성장으로 인해 일자리 문제 및 온라인 배송 기사에 대한 처우 문제 등 산업전환에 따라 해결해야 할 문제가 산적해 있습니다. 문제들의 발전적 방향을 모색하기 위해 토론의 자리를 마련해주신 진성준 의원님과 이은주 의원님, 전국서비스산업노동조합연맹 및 마트산업노조 관계자 여러분께 감사드립니다.

해마다 유통산업 노동자 수가 늘어나는 가운데, 유통 노동자들의 고용불안과 노동 환경 및 마트의 의무휴업에 대한 논란은 끊이지 않고 있습니다.

최근 코로나 19 여파로 급격하게 늘어난 온라인 배송 노동자들 상황도 크게 다르지 않습니다. 온라인 배송 노동자는 대형마트가 노동자들의 운송료, 근로시간 등을 직접 정하고 있음에도 직접적인 계약을 하지 않았다는 이유로 문제가 생길 경우 책임을 회피하는 사례도 많으며, 수면 문제 및 배송 물품과 관련해 중량물 제한이 없어 건강에 문제가 생길 높은 여건에 놓여있습니다.

우리는 이들을 ‘오프라인 매장과 온라인 주문 틈에 끼인 마트 노동자’ 라고 부릅니다. 또한 현재 유통 서비스 현장의 노동자들은 대부분 중년 여성이라는 이유로 잉여 인력 취급을 당하고 있으며, 최저임금을 당연시 여기는 현장에서 일하고 있으며, 쉴 권리조차도 보장받지 못하고 있어 이를 도울 수 있는 다양한 지원 정책이 활발하게 논의되어야 합니다.

오늘 뜻깊은 토론회의 진행을 위해 자리해주신 전문가와 노동관계자 여러분께서 앞으로 꼭 필요한 지원과 정책에 대한 다양한 의견을 전달해 주시기를 부탁드립니다. 여러분의 목소리를 경청해 유통노동자의 환경개선 및 현장의 발전과 의무휴업 확대를 위한 효과적인 정책을 마련하는 데에 최선을 다하겠습니다.

감사합니다.

2022년 11월 29일

국회의원 이동주

인사말

끼인 노동, 오프라인 매장과 온라인 주문 틈에 끼인 마트 노동자

이은주
/정의당 국회의원

국회 환경노동위원회 정의당 국회의원 이은주입니다.

올해는 산업안전보건 분야의 중요한 지적 자원이자 국제적으로 산업안전보건의 보편적 준거점으로 인정받는 로벤스 보고서(Robens report, 정식명칭은 일터에서의 안전과 보건에 대한 보고서)가 발간된 지 50주년이 되는 해입니다.

영국은 로벤스 보고서의 권고를 기초로 1974년에 산업안전보건 관련 자신들의 법제와 시스템을 일신해, 50년이 지난 지금에는 세계에서 가장 안전한 일터를 가진 나라 중의 하나로 자리 잡았습니다.

“피할 수 없는 위험은 없다. 다만 그 위험에 대처하는 정치와 산업, 사회의 책임이 필요할 뿐이다”라는 것이 당시 산업안전보건 개혁을 이끌었던 로벤스 경의 생각이었습니다.

세상은 계속 변하고, 산업의 조건과 구조, 양태도 달라지고 있습니다. 변화는 불가피하지만, 어떤 경우에도 변화할 수 없는 것이 노동과 생명의 가치입니다. 이것은 인간과 공동체의 기본 전제이자 본질이기 때문에 그렇습니다.

최근 정보통신기술의 발전 및 산업 전반의 변화에 가장 민감하게 반응하며 부상하고 있는 것이 유통산업입니다. 거대 유통기업들은 이익 추구를 위해 앞다투어 기존 노동과 삶의 방식에 변형을 가하고 있습니다. 이런 변형은 일터에서 노동자에게 가해지는 새로운 위험으로 나타나고 있습니다.

오늘 토론회에서 다루게 되는 유통노동자들의 '야간노동', '특수고용', '가중된 노동강도', '저임금', '불안정' 등입니다. 당연히 이러한 변형된 노동은 일하는 사람들의 건강과 안전에 심각한 위험을 가중시킵니다.

반면, 새로운 위험을 안고 일하는 사람들을 보호하고 사고를 예방하기 위한 제도와 기준, 책임은 피해가 눈덩이처럼 확연하게 커진 이후에나 굼뜨게 움직입니다. 많은 부분 정치가 시민의 안전과 생명 문제에 예민하지 못한 탓입니다. 그렇하기에 변화된 위험에 맞서는 실증적 조사, 연구, 분석, 문제제기, 대안 모색은 아무리 강조해도 지나치지 않습니다.

기존 유통산업 내에 문제시 되었던 저임금, 감정노동 문제 뿐만 아니라 새롭게 제기되는 위험들에 맞서기 위해서라도 노동조합의 교섭력과 협상력이 높아져야 하며, 이는 안전 및 노동관련 법과 제도로 뒷받침 되어야 합니다. 어떤 변화도 안전하고 안정된 일터에서 일할 권리를 훼손할 수 없습니다.

오늘 토론회가 일하는 시민들의 안전과 보건의 권리를 높이는 계기가 되길 바랍니다. 저도 여러분들로부터 배우고, 또 입법적 대안을 마련하기 위해 더 열심히 일하겠습니다.

위험에 맞서 싸우는 사람들을 위한 정치로 여러분과 연대하겠습니다.

감사합니다.

2022년 11월 29일

국회의원 이은주

발 제 문

산업전환, 유통업의 온라인화 경향

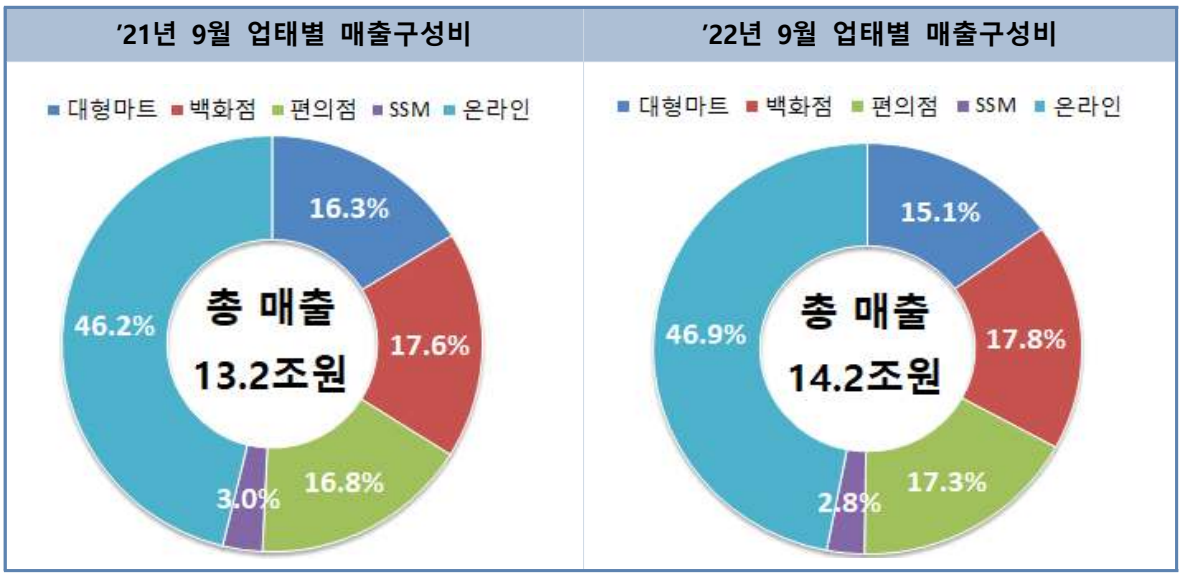
- 백남주 서비스연맹 정책연구원 연구위원 -

1. 유통업 온라인 판매 현황

○ 인터넷의 활성화로 1996년 6월 국내 최초로 인터파크와 롯데이커머스온이 사업을 시작[1]한 이래 온라인쇼핑 시장은 지속해서 성장해 오고 있다. IT기술 발달, 카드보급 확대, 핸드폰 보급 확대, 택배 및 물류기술발전 등은 온라인 거래의 장벽을 무너뜨리며 폭발적인 시장 확대를 가져왔다.

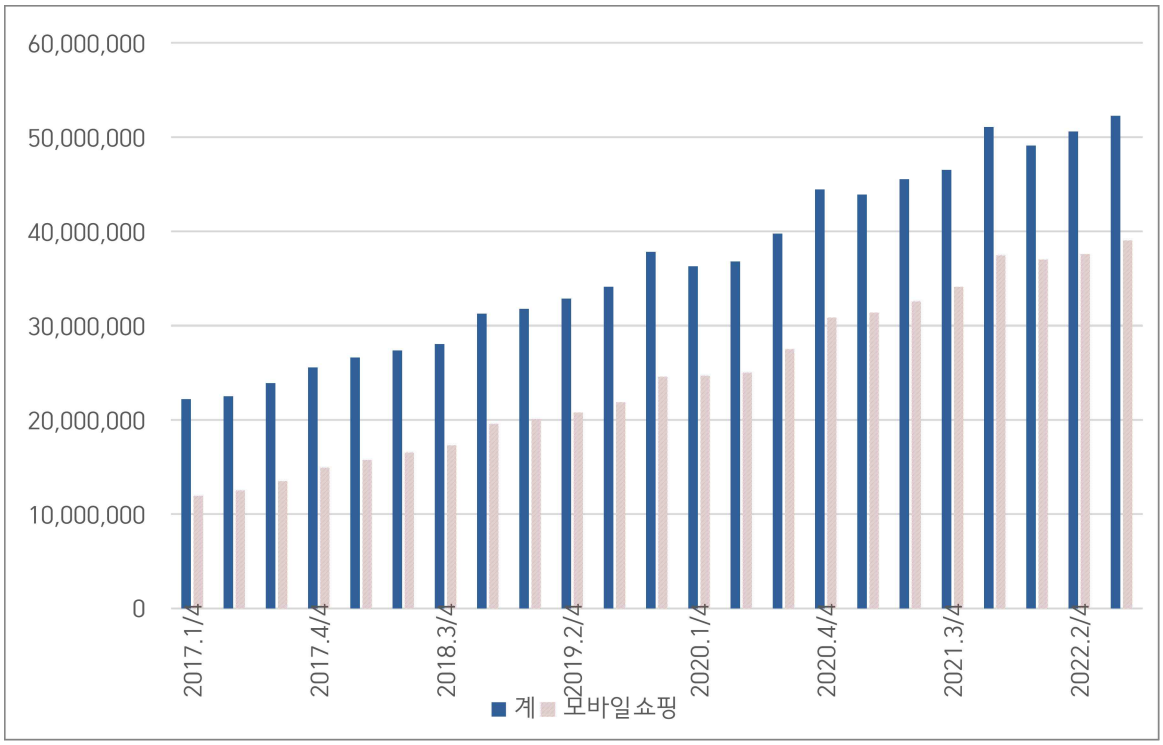
○ 온라인 거래는 코로나19 확산을 계기로 더욱 늘어났으며, 이제는 오프라인 매출 규모에 맞먹는 실정이다. 산업통상자원부의 「주요유통업체 매출동향」 자료[2]에 따르면 전체 유통업체 매출에서 온라인업체의 매출이 차지하는 비중은 2018년 9월 기준 34.0%, 2019년 9월 39.4%, 2020년 9월 43.6%, 2021년 9월 46.2%, 2022년 9월 46.9%로 확대되고 있다.

1) 김윤태(2021), “우리나라 온라인 유통산업 동향”, 『산업경제』 202105.
2) 오프라인 유통업체 13개사(백화점 : 롯데백화점, 현대백화점, 신세계백화점, 대형마트 : 이마트, 홈플러스, 롯데마트, 편의점 : 지에스25, 씨유, 세븐일레븐, SSM : 이마트에브리데이, 롯데슈퍼, 지에스더후레쉬, 홈플러스익스프레스)와 온라인 유통업체 12개사(G마켓글로벌(G마켓·옥션), 11번가, 인터파크, 쿠팡, SSG(이마트·신세계), 에이케이몰, 홈플러스, 갤러리아몰, 롯데마트, 롯데온, 위메프, 티몬)를 비교한 것.



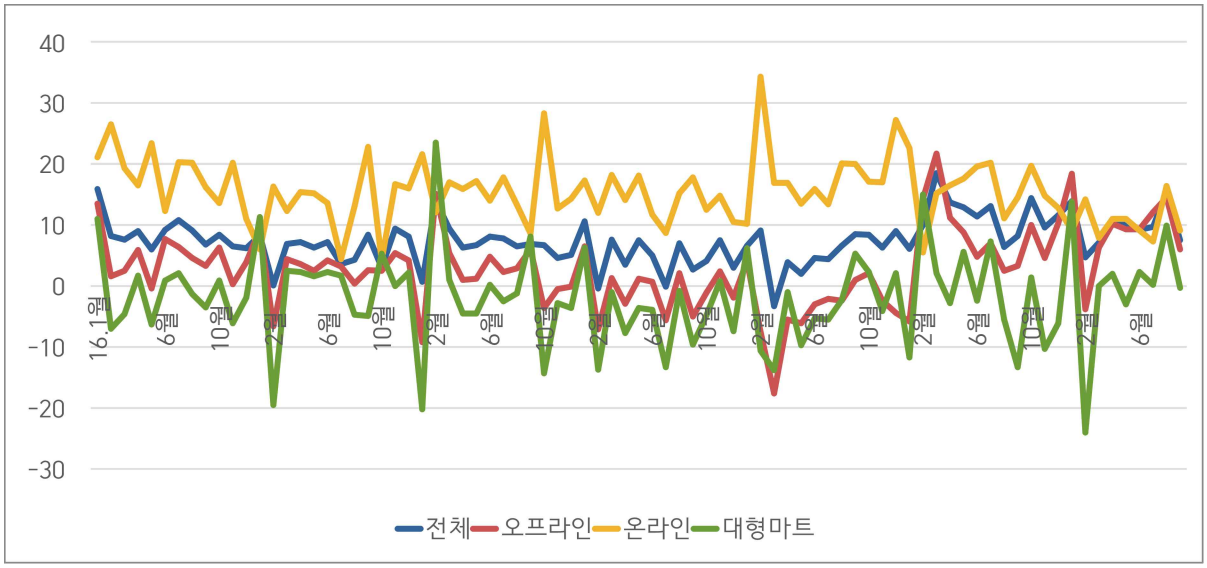
▲ 업태별 매출구성비 / 자료 : 산업통상자원부

○ 통계청「온라인 쇼핑 동향」자료에 따르면 2022년 3/4분기 온라인쇼핑 거래액은 52조2,574 억원으로 전년 동분기대비 12.3% 증가했다. 온라인 쇼핑 거래액은 코로나19 국면을 거치며 50조원을 돌파한 이후 거리두기가 완화·해제 되며 성장세가 다소 주춤한 모습이지만 향후 지속적으로 늘어날 전망이다. JP모건은 한국의 이커머스(전자상거래) 시장이 2016년 300조원에 달할 것이라고 예측하기도 했다.



▲ 온라인 쇼핑 거래액 추이(단위 : 백만원) / 자료 : 통계청

○ 산업통상자원부의 「주요유통업체 매출동향」 자료를 보면 온라인 유통업체의 매출증가율이 전체 업체 혹은 오프라인 업체들의 성장률을 상회하고 있다. 특히 2020년 코로나 확산 시기에는 그 격차가 더욱 두드러졌던 모습을 확인할 수 있다.



▲ 주요 유통업체의 전년동월대비 매출 증감률 / 자료 : 산업통상자원부

○ 이와 같은 온라인 판매의 증가로 유통배송에서 일하는 노동자 수가 늘어나고 있다. 통계청 유통업 소매업 하위 업태별 종사자 수 추이를 보면 전통적 판매업은 감소하고, 유통배송에서 일하는 노동자들(통신 판매업)이 늘어나고 있음을 알 수 있다. 물론 아래에서 살펴볼 마트노동자의 경우 전통유통 업체의 매장에서 일을 하지만 온라인 판매 증가로 인해 노동에 영향을 받고 있다는 점을 고려한다면 온라인 판매와 관련된 노동자 수는 더 늘어난다.

	백화점	대형마트	기타 대형종합 소매업	슈퍼마켓	체인화 편의점	면세점	그 외 기타 종합 소매업	통신 판매업
2006년	18,881	-	55,176	52,981	37,607	-	5,642	19,575
2011년	17,848	-	60,309	73,361	83,826	-	10,405	37,733
2014년	14,302	-	75,173	87,899	102,235	-	13,753	56,607
2016년	14,848	70,804	-	101.225	141,167	3,007	17,586	74,700
2017년	13,112	70,536	-	103,418	158,971	2,998	18,868	77,836
2018년	13,329	66,586	-	110,585	185,426	3,717	22,085	94,693
2019년	12,171	62,933	-	108,315	185,358	3,252	21,590	112,115

▲ 유통업 소매업 하위 업태별 종사자 수 추이(단위: 명)

※ 2016년 부터는 10차 서비스업 조사, 2010년과 2015년은 9차 서비스업 조사. 9차 조사의 경우 대형 종합 소매업 범주가 '백화점', '기타 대형종합 소매업'으로 구분되고 있는데 반해, 10차 서비스업 조사에서는 '대형마트' 범주가 생겨남. '기타 대형종합 소매업'의 경우 범주는 남아 있으나 집계된 것이 없음.

2. 온라인 쇼핑의 증가와 유통기업의 대응

○ 최근 몇 년간 유통업계는 급격한 온라인 판매 증대에 대응해 이커머스 부문으로의 진출에 열을 올려 왔다. 특히 2014년 쿠팡, 2015년 네이버쇼핑, 마켓컬리가 등장하면서 국내 이커머스 시장은 빠르게 변화하였다. 현재 온라인 쇼핑시장은 네이버쇼핑(17%), 신세계그룹(15%, SSG닷컴·G마켓·옥션), 쿠팡(13%), 11번가(6%)가 나눠 갖고 있다[3]. 향후 네이버, 쿠팡, 신세계그룹 3사 간의 주도권 경쟁이 본격화 할 것으로 판단된다. 전문가들은 이커머스 시장에서 점유율 30%가 되면 자생적 구조를 가질 수 있다고 한다. 기업들은 적자를 감내하면서 이커머스 시장 지분 확대에 집중하고 있다[4].

○ 이런 흐름 속에서 대형마트 등 전통 유통업체 역시 온라인 중심으로 사업전환을 추진해 왔다. 온라인으로 고객이 상품을 주문하면 오프라인 매장에서 물건을 담고 분류, 포장하여 배송하는 방식을 활용하는 것이다. 롯데마트의 스마트스토어, 이마트(SSG닷컴)의 PP센터[5], 홈플러스의 이커머스 부서[6] 등이 그것이다. 이들 업체들은 독자적인 물류센터를 마련해 풀필먼트 시스템을 별도로 구축하는 경우도 있지만, 기존 마트 매장을 배송거점으로 하여 후방에 온라인 주문 건을 처리하기 위한 창고 공간을 설치하면 많은 자본을 들이지 않고 온라인을 통한 상거래에 대응할 수 있다.

○ 온라인 시장에서의 유통업체 간 치열한 경쟁은 배송경쟁으로 이어졌다. 온라인 쇼핑과 물류시스템이 결합하는 현상이 확대된 것이다. 쿠팡의 로켓배송, 마켓컬리의 새벽배송 서비스 출시로 인해, 주요 이커머스 업체들의 배송 경쟁이 격화되고 있다. 소비자들 역시 '빠른 배송'에 대해 높은 선호를 보이면서 업체들의 경쟁을 부추겼다. 아마존은 멤버십 회원들에게 Amazon Prime 2-day shipping 서비스를 제공하기 위해 미국 전역의 막대한 물류센터에 투자했고, 이는 후발 주자들이 쉽게 따라올 수 없는 진입장벽으로 작용하기도 했다. 국가의 면적이 작고 인구의 대부분이 수도권에 몰려 있는 상황에서 이커머스 업체들은 대규모 투자 없이 택배 위탁서비스를 통해서도 1~2일 내에 배송이 가능했다.

---

3) 매일경제, 2022.11.12., "연합군 모여라" vs "혼자서도 충분"...이커머스 공룡들 난타전
4) 디지털투데이, 2021.12.17., '시장 점유율 30%를 선점하라'...이커머스 업계 유료 멤버십 확보 총력
5) 이마트는 2018년 이마트 내 온라인 사업부를 물적분할해 이마트 별도법인 SSG닷컴을 설립했다. 이후 SSG닷컴은 신세계몰을 흡수합병하여 신세계그룹 통합 온라인몰을 운영하고 있다. SSG닷컴은 최첨단 물류 시설이라는 '네오'를 설립하여 새벽배송 등 온라인 유통업체와의 경쟁을 본격화하는 동시에 현재 120여개 이마트 매장의 후방공간을 PP센터로 활용하고 있다.
6) 홈플러스는 온라인과 오프라인유통의 고정관념을 탈피한다며 140개 모든 점포에 온라인 물류 기능을 장착하여, 전통적인 장보기와 온라인 배송이 공존하는 '올라인(Online+Offline)' 전략을 취하고 있다. 경쟁사들이 수도권 물류의 경우 별도의 온라인 물류센터를 확보했던 것과 달리, 초기부터 대형마트 점포를 '지역별 고객 밀착형 온라인 물류센터'로 활용해왔다.

기업	배송 서비스	특징
NAVER	일반배송	- 판매자 직접 배송 - 연내 새벽배송 서비스 출시 예정
쿠팡	로켓와우	- 당일 혹은 익일 새벽 도착 - 주문 금액과 관계없이 무료배송, 무료반품 (단, 신선식품은 15,000원 이상 주문해야 함) - 쿠팡 매입판매로 쿠팡측에서 판매가 측정
	로켓배송	- 익일 내 도착 - 무료배송, 무료반품 - 쿠팡 매입판매로 쿠팡측에서 판매가 측정
	제트배송	- 당일, 익일새벽, 익일 도착 - 쿠팡 매입 판매가 아닌, 판매자 직접판매 방식이며 쿠팡은 배송대행 서비스만 제공
	+2 배송	- 판매자 직접판매 방식, 일반 협력 택배사가 배송 - 19,800원 이상 주문시 무료배송 - 쿠팡이 고객센터, 품질관리 서비스 제공
SSG.COM	쓱 배송	- 15,000원 이상 주문시 무료배송, 새벽배송 서비스 제공 - 저녁 12시까지 주문하면 새벽 6시 도착
롯데ON	일반배송	- 30,000원 이상 주문시 배송비 무료, 그외 배송비 3000원
	바로배송	- 롯데마트 인근 지역 2시간 내 도착하는 퀵커머스 서비스 - 40,000원 이상 주문시 배송비 무료
11번가	당일 배송	- 11번가 아마존 무제한 무료배송, 무료반품, 무료교환 서비스 제공
	NOW배송	- 11번가 MD가 매입판매방식 - 평일 5시 이전 결제완료시 출고진행, CJ대한통운 택배로 배송
마켓컬리	샛별배송	- 15,000원 이상 주문시 무제한 새벽배송 서비스 제공 - 밤 11시 전 주문시 다음날 7시 전 도착

▲ 주요 온라인 유통기업들의 배송서비스 특징 / 자료: 각사, NH투자증권 리서치본부
출처 : NH투자증권(2022.10.19.), "이커머스, 알다가도 모르겠는 우리시대의 소비자들"

○ 이러한 배송경쟁은 다양한 형태로 나타나고 있는데, 대부분 업체가 '빠른 배송'시스템을 갖추고 있는 상황에서 새로운 경쟁력 확보가 필요하기 때문이다. 이로 인해 배송경쟁이 점차 세분화되기 시작했다. 가장 대표적인 형태가 새벽배송이다. 마켓컬리의 샛별배송은 코로나19를 계기로 온라인 장보기 시장을 본격 개화시켰고 이는 곧 하나의 큰 시장으로 떠올랐다.

- 네이버는 12월부터 '네이버도착보장' 서비스를 시작한다. 이전에는 소비자들이 정확한 배송 시간을 배송 당일 택배사로부터 통지를 받았는데, 이제 주문 데이터, 재고현황, 배송 지역 등의 정보를 종합적으로 분석해 고객에게 정확한 도착일을 안내하겠다는 것이다. 쿠팡은 직매입한 쿠팡 상품에 로켓배송 서비스를 제공하는 것을 넘어 오픈마켓 판매자들의 상품을 로켓배송해주는 '제트배송' 서비스를 도입했다[7].

○ 대형마트 업계는 최근 '즉시배송' 등 빠른 배송사업 강화에 주력하고 있다. 전국에 위치한 오프라인 점포를 활용할 수 있는 데다 출혈경쟁이 심한 새벽배송보다 더 빨리 신선한 상품을 배송할 수 있어 경쟁력 확보가 가능하기 때문이다. 홈플러스는 지난해 2월부터 온라인몰을 통해 '홈플러스 익스프레스 온라인 1시간 즉시배송' 서비스를 시

7) 매일경제, 2022.11.12., "연합군 모여라" vs "혼자서도 충분 "...이커머스 공룡들 난타전. 쿠팡의 오픈마켓에서 물건을 판매하는 소상공인 수가 지난해 말 기준 15만명이 넘는다. 15만명의 판매자가 쿠팡에서 물건을 파는 데 4~11%의 수수료를 내는데, 제트배송은 수수료율이 30%에 달한다.

작했고, 최근 무료배송 정책을 통해 매출이 2배로 늘었다. 이마트는 올해 4월 퀵커머스 배송 서비스 '쓱고우'를 론칭, 서울 논현동에 위치한 마이크로풀필먼트센터(MFC)을 활용해 강남 일대에서 시범 운영 중이다. 이밖에도 온라인 전용 물류센터 '네오(NE.O)' 3곳과 'PP(Picking&Packing)센터'를 통해 당일배송 서비스인 '쓱배송'도 운영하고 있다. 롯데마트는 4월 '새벽배송' 서비스를 중단하고 2시간 내 배송해주는 '바로배송' 서비스를 확대했다. 롯데마트는 바로배송 가능 점포 수를 30여개까지 늘렸다가 최근 엔데믹 영향으로 온라인몰 수요가 감소하면서 '바로배송' 점포를 20여개로 축소하고 '당일배송' 서비스에 집중하고 있다[8].

○ 빠르게 성장해 온 국내 이커머스 시장은 코로나19가 마무리 국면에 접어들고 오프라인에서 일상으로의 복귀가 나타나면서 성장세가 주춤한 모습이다. 이러한 상황에서 대규모 투자를 해 온 유통업계들의 새로운 경쟁력 확보를 위한 치열한 경쟁이 예상된다.

3. 온라인화에 따른 노동의 변화

○ 새로운 기업의 출현과 전통유통업체들의 경쟁으로 유통산업이 변화하면서 노동의 조건도 변화하고 있다. 기존 일자리가 없어지거나 업무의 내용도 바뀌고 있다. 기존 유통산업에서 주요 노동문제는 낮은 임금, 감정노동문제 등이 제기되어 왔다. 하지만 최근 배송시장이 확대되고 경쟁이 치열해지면서 야간노동, 특수고용노동자 문제가 유통산업에서 새로운 노동문제로 제기되고 있다. 또한 온라인 쇼핑 증대로 인해 오프라인 매장에서 일하는 노동자들의 노동에도 큰 영향을 미친다.

○ 온라인 쇼핑과 오프라인 매장을 이어주는 데에는 오프라인 매장에서 상품을 고르고 담고 분류한 뒤 포장하는 공정을 수행할 노동자(매장피킹노동자)를 필요로 한다. 매장피킹노동자들은 오프라인 매장에서 온라인 배송과 관련된 노동을 수행하면서 배송 시간을 맞추기 위한 시간 압박, 오프라인 매장 다른 직원 및 온라인 배송기사와의 업무체계 갈등, 마트 창고공간 효율화를 이유로 일하기 불편한 작업공간 형성 문제, 이커머스 부서로의 갑작스런 이동문제 등을 경험하고 있다.

○ 유통과 물류의 결합으로 유통산업의 온라인화, 물류 신속배송화는 유통·물류노동자의 건강권을 심각하게 침해하는 야간노동에 기반하고 있다. 이커머스 업체들은 온라인 배

8) 브릿지경제, 2022.10.18., 대형마트, 당일배송・즉시배송 강화… 오프라인 매장 활용가능하고, 절대강자 없어

송을 야간까지 확대하려는 움직임을 보이고 있다. SSG닷컴은 2021년 7월부터 주문 마감 시간을 오후 1시에서 오후 7시로 연장한 ‘쓱배송 투나잇’ 서비스를 일부 PP센터에서 시작했다. 소비자가 선택할 수 있는 배송 완료 시간대에 ‘18~21시’, ‘21~24시’ 등 두 가지 선택지를 추가하여, 배송 시간이 자정까지 늘어난 것이다. 홈플러스 역시 2021년 10월 '홈플러스 세븐오더'를 시범운영하기 시작했다. 세븐오더 역시 당일배송 예약 마감 시간을 오후 2시에서 7시로, 배송 시간을 자정까지 늘린 서비스다. 전통적으로 오후 6시 이내 배송 완료해오던 오프라인 매장 기반 배송을 위해 매장피킹노동자들은 오후 4~5시까지 근무했었다. 그런데 홈플러스 세븐오더나 쓱배송 투나잇을 위해서는 저녁 9시나 10시까지 근무해야 하는 상황이 된다.

○ 온라인 배송시장이 커지고, 배송속도 경쟁까지 벌어지고 있는 상황에서 특히 온라인 배송노동자가 급격하게 증가하고 있다. 이들은 대부분 지입제, 다단계 위탁계약으로 일하고 있어 종사자에 대한 사회적 보호가 절실하다. 현장에서는 부당한 계약, 열악한 처우, 장시간 노동으로 인한 과로사 등 문제가 발생하고 있지만 아직 까지 공식적인 실태조사조차 되지 않고 있는 실정이다.

메 모

마트 온라인주문 피킹·패킹 노동자의 끼인노동과 건강영향

- 최민 한국노동안전보건연구소 활동가 / 직업환경의학전문의 -

개요

- 서론
- 어떤 일을 하나요? : 면접조사
- 설문조사 : 노동실태와 건강 영향
- 생체지표 측정을 통해 본 노동강도
- 결론 및 제언

2

어떤 일을 하나요? : 면접조사

3

면접조사

면접자	면접일시	회사	성별
A(집단면접 : 5명)	2022.4.14	이마트	여
B	2022.5.31/ 8.17	홈플러스	여
C	2022.6.23	홈플러스	여

4

오프라인 매장의 온라인 노동자

- 고객들 대신 장을 보는 일
- 우리 저쪽에 있을 때는 우리 차 할 때는 나만 하면 되잖아요. 내 거 소중하게 고객님 거 깨지지 않게 이렇게 내 거 척척 예쁘게 해놓고 이러는 거가 됐었어요. 그래서 신경을 안 써도 됐어. 근데 이제 이쪽 OO점으로 오면서부터는 총량 패킹(피킹)으로 바뀌었잖아요. 트롤리 그거에다가 50개 50개 60개 60개 다 때려서 싣잖아(B 두 번째 인터뷰)
- 나 전에는 무릎 안 아팠었는데, 이제 무릎 아파, 연골. 계단을 못 내려오겠어. (중략) 저희 많이 걸으니까. 15000보 20000보 걸으니까. (B)

5

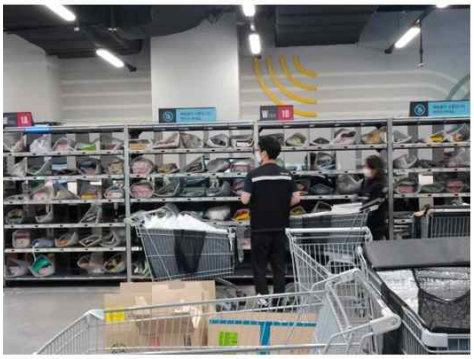
시간에 쫓기는 노동

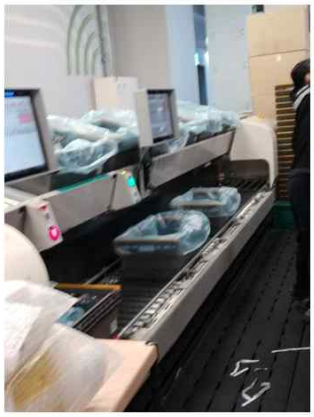
07:30	~09:40	10:00	14:00	16:30	17:00
출근	1차 집품			퇴근	
		1차 배송	2차 배송		3차 배송

- 저희가 이제 시간 싸움을 해야 되는 일이라. 계속 시간에 쫓기면서 일을 해야 돼요. 빨리 빨리 해야지되고 (A-1)
- 나 한 사람 때문에 여러 사람들이 다 기다려야 되기 때문에 어쨌든 속도전이거든요. 시간을 맞춰줘야 되는 일이라.(A-2)
- A1 : 집에 가면은 언제 멍들었는지 모르게 멍들어 있죠
- A2 : 맞아요, 그런 경우 많죠.
- A3 : 카트 바퀴에 막 찍히고, 발 깔리고 그럴 때 많아요 (A)

6

온라인 전문 매장





7

오프라인 매장과 온라인 배송 사이에 끼인 노동

- (트롤리가 커서) 조금만 부딪쳐도 막 멍들고 이러거든요. 애기들이 막 튀어나오고 이러고 다치고. 어르신들이 이렇게 앉아 있으면 안 보이잖아요. 가면. 그래서 저번에도 어르신이 이렇게 앉아 있는데 부딪쳤나봐. 이렇게 난리가 났었어요. (B)
- 매장에서 '나 진열하기 힘드니까 너희 후방에서 가져가.' 이런 경우가 많고 이제 그러면 우리는, '우리는 매장에서 가져가는 게 원칙이야, 우리는. 후방까지 다 뒤질 수는 없어, 우리가 시간이 없기 때문에.' (A-1)
- 우리가 그거를(다음 차수 물품) 이렇게 한쪽에다 이렇게 몰아서 빼놓는 경우가 또 간혹 있어요. (네) 그런데 그거를 순서대로 안 놨다고 보시면은 막 욕하고 짜증을 내는 거예요. 근데 우리는 그거 예를 들어서 스무봉, 스무개, 스무봉을 차근차근 놔둘 시간도 안 되고. 그래서 그거 가지고도 많이 부딪치죠(A-3)

8

확대, 변화 과정에 끼인 노동

- (질 : 지점 변경이나 야간 확대 등에 대해 노조와 협의가 있나요?) 저희는 모르겠어요. (질: 사실상 통보인가요?) 이렇게 간다. 여기 이제 이커머스 점이 여기 없애고 이렇게 간다. 이런 식으로 얘기를 들어가는 거니까. (B)
- 이커머스가 와서 전기가 떨어진다. 소리를 하지를 않나. 아니 여기 왔는데 전기가 이렇게 자꾸 나가는 거야. 우리 너무 덥고 땀이 나서 정수기 물 먹으려고 그러니까 정수기 물이 꺼진 거야. 뭐야 이 불 왜 꺼졌어요.(B 두번째 인터뷰)
- (에어컨이) 없어요. 에어컨도 없고 너무 더운 거야 막 땀 줄줄 흘리고 있어서 (중략) 냉풍기가 이제 왔어요. (B 두 번째 인터뷰)
- A1 : 오며가며 이렇게 부딪치고 옆으로 다니고 (웃음)

  A2 : OO점은 진짜 좁지. 열악하지.

  A3 : 저희 환경 진짜

야간 노동 확대 우려

- 말 그대로 가 오후 조가, 저녁 조가 없다고 그래서 그 메리트 보고 온라인몰로 오게 됩니다.(A1)
- (원래 4배송이었는데) 지금은 이제 6배송으로 돼 가지고 지금은 300건 수가 더 늘었어요. 5차 6차에서 추가 배송 건으로.(중략) 저희 교대는 아니고요. 야간 고정 스태프를 5명을 이제 회사에서 지침을 내려서 구해줬고 나머지는 이제 전문직들이 이제 한두 명씩 올라가서, 일주일 단위로 이제 돌아가면서, 추가 업무를 해주는 걸로 지금 그렇게 하고 있어요. 저희 시스템은. (A)
- 4, 5차는 야간 조가 또 우리(홈플러스) 같은 경우에는 서울에 두 군데가 있어요. (중략) 저희 돌아가면서 하고 있어요. 12시 반에 출근해서 9시 반까지.(C)
- 요즘에 우리 언제 워라밸이라고 삶의 질을 높여야 된다고 했잖아요. 티비에서도 요즘 계속 했는데. 아니 그런 걸 다 모든 우리 전 국민들이 다 그걸 좋아하고 그걸 지금 추구하고 있으면서. 온라인 배송 심야까지 해야 된다라고 얘기하는 거 너무 좀 튀는 얘기가 아닌가? 그런 것 같아요. 제가 생각했을 때는.(A)

10

매장피킹업무 선택 이유 (1가지)

• **낮에, 정해진 시간에 출퇴근을 할 수 있다 (저녁 및 야간 근무를 하지 않아도 된다)**는 점이 매장 피킹 업무를 선택한 주된 이유

• 기타 : "구인광고", "지인 소개", "인원 충원한다 해서", "새로운 업무 도전", "입사를 pp센터로 함", "타 부서에서 스트레스와 성대결절", "강제전배", "이커머스 일이 좋아서", "일자리 구하기 힘들어서", "아이가 어려서 근무 시작함"

선택 사유	인원 수	%
타 부서에 자리 없음	24	8.08
건강 문제를 고려하여 주간 근무만 하려고	**73**	**24.58**
회사의 요청	62	20.88
여가나 가사 등 본인의 필요에 따라	**99**	**33.33**
기타	40	13.13

11

소결

- 대형마트가 오프라인 매장을 기반으로 온라인 시장에 진출하고 매출을 유지하기 위한 싸움의 최전선에 있는 오프라인 매장의 온라인 노동자, '매장피킹노동자'들
- 물류센터와 공통점 : 물건을 찾기 위해 매일 엄청나게 걸어야 하고, 배송 시간에 맞추기 위해 매우 빠른 속도로 시간 압박을 받으면서 일하는 것
- 오프라인과 온라인 사이에 끼인 노동
  - 고객과 같은 공간에서 대량의 장을 보기
  - 물품 진열하는 노동자와의 갈등
  - 애초 집품과 배송을 위해 만들어지지 않은 공간이었기 때문에 발생하는 지연과 곤란함으로 인해 온라인 배송 기사 노동자들과 갈등
- 확대 변화 과정에 끼인 노동
  - 주먹구구식 확장 문제
  - 저녁, 야간 노동 확대에 대한 우려
  - 준비 덜 된 변화를 감당해온 매장 피킹 노동자들

12

설문조사 : 노동실태와 건강영향

13

설문조사 개요 및 대상

- 2022.6.22-7.9
- 분석 대상: 최종 응답 완료 305명
- 이마트 63명(20.66%), 홈플러스 242명(79.34%)
- 월평균소득(만원) : 167.45 (SD 24.28)
- 부업 없음 97.38%

	구분	인원 수	%
연령	30대 이하	10	3.28
	40대	48	15.74
	50대	**225**	**73.77**
	60대	22	7.21
성별	남자	3	0.98
	여자	**301**	**98.69**
	기타	1	0.33

고용형태	**정규직**	**61**	**20.0**
	무기계약직(전문직)	**239**	**78.36**
	계약직(1년 이내)	3	0.98
	특수고용직	1	0.33
	기타	1	0.33
근무기간	1년 이내	22	7.21
	1~3년	35	11.48
	3~5년	57	18.69
	5~10년	**122**	**40**
	10~20년	69	22.62
	20년 이상	0	0

14

노동시간 및 주말노동

- 주당 노동시간 : 35~52시간 90.49%, 35시간 미만 7.54%
- **일요일 월 2회 이상 근무 이마트 57.41%, 홈플러스 77.39%**
- **토요일 월 2회 이상 근무 이마트 83.33%, 홈플러스 89.57%**
- 토요일 월 3회 이상 근무 이마트 58.33%, 홈플러스 46.53%

- **토요일, 일요일 합쳐 4회 이상 근무 : 이마트 68.63%, 홈플러스 82.57%**
- 2020년 6차 근로환경조사결과보다 현저히 높음
  일요일 근무 하지 않음 79.7%, 토요일 근무 하지 않음 57.1%
  임금노동자 중 일요일 근무 16%, 토요일 근무 35%
  서비스업 노동자 중 일요일 근무 36%, 토요일 근무 64%

주말근무횟수 - 일요일

	이마트		홈플러스	
횟수	인원 수	%	인원 수	%
0회	19	35.19	12	5.22
1회	4	7.41	40	17.39
2회	**23**	**42.59**	**134**	**58.26**
3회	3	5.56	17	7.39
4회	5	9.26	14	6.09
5회	0	0	13	5.65
계	54	100	230	100

	이마트		홈플러스	
횟수	인원 수	%	인원 수	%
0회	7	11.67	5	2.17
1회	3	5	19	8.26
2회	15	25	**99**	**43.04**
3회	10	16.67	60	26.09
4회	**23**	**38.33**	37	16.09
5회	2	3.33	10	4.35
계	60	100	230	100

15

주말근무횟수 - 토요일

불규칙한 노동시간 및 일-가정균형

	매주 근무시각의 길이가 같다		매주 근무일수가 같다		매주 근무시각의 길이가 같다		출퇴근 시간이 동일하다	
	그렇다 (%)	아니다 (%)	그렇다 (%)	아니다 (%)	그렇다 (%)	아니다 (%)	그렇다 (%)	아니다 (%)
이마트	56 (88.89)	7 (11.11)	45 (71.43)	**18 (28.57)**	55 (87.30)	8 (12.70)	45 (71.43)	**18 (28.57)**
홈플러스	182 (75.21)	60 (24.79)	144 (59.50)	**98 (40.50)**	162 (66.94)	**80 (33.06)**	182 (75.21)	**60 (24.79)**
근로환경조사	77.7	22.2	81.9	18.0	77.8	22.0	79.6	20.2

	이마트	홈플러스
일수	%	%
0~2일 전	**15.87**	**12.40**
며칠 전	**20.63**	**35.95**
몇 주 전	17.46	28.51
한 달 이상 전	33.33	19.42
기타	12.70	3.72

	이마트	홈플러스
항목	**%**	**%**
근무시간이 가정생활/ 직장 외 사회생활을 하기에 적당한가? - (전혀) 적당하지 않다	12.70	**25.21**
일을 하지 않을 때에도 일을 걱정한다. - 항상/대부분 그렇다	**22.22**	**21.07**
퇴근 후 너무 피곤하여 해야 할 집안일을 할 수 없다. - 항상/ 대부분 그렇다	**58.73**	**66.94**
일로 인해 가족에게 당신이 원하는 만큼 시간을 할애하지 못한다. - 항상/대부분 그렇다	**34.92**	**47.11**

16

스케줄 통보일수의 영향

	며칠 전 통보(n=140)	몇 주 전 통보(n=148)	p-value
주중 수면시간의 평균	**5.93 (SD 1.22)**	6.37 (SD 1.49)	0.0050

일을 하지 않을 때에도 일을 걱정한다	항상,자주		가끔 그렇다~전혀 그렇지 않다		p-value	OR
	인원수	%	인원수	%		
며칠 전 통보(n=140)	38	27.14	102	73.86	0.024	1.674
몇 주 전 통보(n=148)	24	17.14	124	82.86		

17

노동강도

	Borg 점수						
	6-7	8-10	11-12	13-14	15-16	17 이상	평균 & 표준편차
명	11	3	34	135	65	57	14.05±2.49
%	3.61	0.98	11.15	44.26	21.31	18.67	

	이마트		홈플러스	
항목	인원 수	%	인원 수	%
매우 빠른 속도로 일한다 - 근무시간 대부분 ~내내	43	68.25	123	50.82
엄격한 마감시간에 맞춰 일한다 근무시간 대부분 ~내내	48	76.19	169	69.83
업무 시 일을 완료하기에 충분한 시간이 있다 별로 그렇지 않다 & 전혀 그렇지 않다	22	34.92	105	43.39

18

최근 1년간 사고 재해 경험(복수응답)

	이마트		홈플러스	
	인원 수	%	인원 수	%
없음	6	9.52	32	13.22
떨어짐	12	19.05	23	9.50
넘어짐	**19**	**30.16**	**55**	**22.73**
물체에 맞음	**43**	**68.25**	**130**	**53.72**
절단, 베임, 찔림	**15**	**23.81**	**38**	**15.70**
부딪힘	**54**	**85.71**	**177**	**73.14**
끼임	11	17.46	42	17.36
화상	3	4.76	3	1.24
교통사고	0	0	2	0.83
기타	1	1.59	2	0.83

	이마트		홈플러스	
	인원 수	%	인원 수	%
치료 안 받음	**30**	**49.51**	**74**	**30.08**
자비 부담	**26**	**28.16**	**133**	**54.07**
회사 부담	5	19.42	28	11.38
산재 신청	7	2.91	11	4.47

19

화장실/휴게실

	이마트	홈플러스
항목	%	%
근무 중 화장실에 가고 싶었으나 일이 바빠서 (자리를 비울 수 없어서 가지 못한 적이 있습니까?		
자주 있는 편이다	58.73	51.65
항상 그렇다	7.94	6.20
근무 중 화장실에 가고 싶었으나 이용 가능한 화장실이 멀거나 불편해서 참고 일한 적이 있습니까?		
자주 있는 편이다	60.32	40.08
항상 그렇다	4.76	5.79

	이마트	홈플러스
항목	%	%
사업장 내 별도 휴게실이 있습니까?		
있다	77.78	84.71
없다	**22.22**	**15.29**
현재 휴게실에 만족합니까?		
만족한다	10.20	20.98
만족하지 않는다	**69.39**	**65.85**
잘 모르겠다	20.41	13.17

20

최근 1년간 질병의 경험

질환 - 일 때문에 발생했다	인원수(%)
요통	242 (79.34)
상지근육통	293 (96.07)
하지근육통	282 (92.46)
두통, 눈피로	241 (79.02)
불안감	166 (54.43)
전신피로	289 (94.75)
방광염	133 (43.61)
하지정맥류	163 (53.44)

21

우울증상

	우울증상 있음	우울증상 없음
인원수	93	212
%	30.49	69.51

22

야간노동 확대 흐름 & 개선사항 주관식 응답

- 야간노동 확대에 대해 대다수가 반대의견을 표명함. 주된 반대 이유는 아래와 같음.
  - 건강문제, 노동강도 강화
  - 규칙적인 출퇴근 및 생활패턴 침해, 이미 근무조건이 열악함
  - 이미 인력이 부족함
- 개선사항 (빈도순)
  - 휴게실 냉난방, 환기 시설 개선 및 설치
  - 인력 충원
  - 휴게실 설치
  - 급여 인상
  - 근무환경 개선
  - 노동강도 완화와 휴게시간 보장
  - 무거운 상품 취급에 대한 개선
  - 휴가 보장
  - 관리자 갑질 개선

23

소결

- 낮에, 정해진 시간에 출퇴근을 할 수 있다는 점이 매장피킹 업무를 선택한 주된 이유
- 매우 많은 주말 근무

  절반 초과 인원 일요일 월 2회 이상 근무, 80% 초과 인원 토요일 월 2회 이상 근무함
- 매우 빠른 속도 및 엄격한 마감시간에 맞춘 노동, 매우 많은 업무상 사고의 경험

  70% 넘는 인원이 근무시간 대부분 ~ 내내 엄격한 마감시간에 맞춰 일한다고 응답함
  빠른 속도로 움직이게 됨에 따라 따라오는 "부딪힘" 재해를 경험한 비율 75% 초과함
  50% 넘는 응답자가 근무 중 너무 바빠서 화장실에 가지 못했다고 응답함
- 매우 많은 업무상 질환의 호소 : 현재 본인이 일하고 있는 노동환경이 좋지 않다 인식하고 있음
- 휴게실에 대한 불만족 정도가 매우 높았음
- 스케줄을 늦게 통보 받는 경우, 일 가정 균형, 수면시간 등 다양한 영역에서 악영향을 끼침

24

생체지표 측정을 통해 본 노동강도

25

심박수 측정을 활용한 신체부하량 (노동강도) 평가

- 신체활동 중에는 더 많은 산소를 공급하기 위하여 심장은 더 많은 일을 해야 하고, 이로 인해 심장박동수(심박수)가 증가
- 심박수는 신체활동의 강도와 신체부하량을 반영하는 지표로 활용
- 사람마다 신체조건이 다름 신체 조건을 반영한 신체부하량을 평가하기 위해 상대심박수를 사용
- RHR = (HRwork − HRrest) ÷ (HRmax − HRrest) × 100 (%)
- HRwork : 업무 중의 평균심박수
- HRmax : 최대심박수
- HRrest : 안정시 심박수
- 상대심박수를 산출하면 그에 따른 Maximum acceptable work time (이하 MAWT), 즉 "주어진 강도의 업무를 신체의 피로 없이 수행할 수 있는 시간"을 계산

상대심박수(%)[1]	MAWT[2]
82.0	30분
68.0	1시간
53.5	2시간
39.0	4시간
30.5	6시간
24.5	8시간
22.0	9시간
20.0	10시간
18.0	11시간
16.0	12시간

$$^{1)}\text{상대심박수} = \frac{\text{업무 중의 평균심박수} - \text{안정시 심박수}}{\text{최대심박수} - \text{안정시 심박수}} \times 100(\%)$$

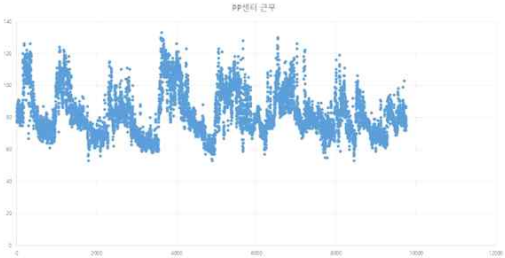
[2]MAWT (Maximum acceptable work time) : 주어진 강도의 업무를 신체의 피로 없이 수행할 수 있는 시간

26

마트 온라인 PP센터 심박수 측정

- 피킹, 패킹 작업자 5명 대상
- 2022년 6월 22일-30일
- 단위 시간당 노동강도 높음, 5명중 3명이 최대허용노동시간 초과하여 근무함
- 근무시간은 비교적 일정한 시간이어서 규칙성이 보장되지만, 업무에 의한 신체부하가 상대적으로 높은 것으로 파악됨.

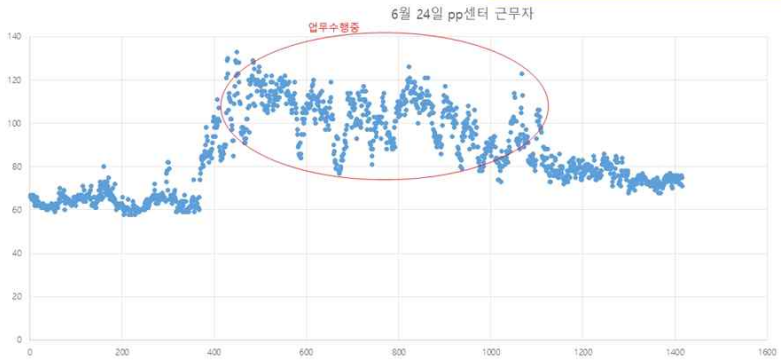
1) 45세 여성, 피킹, 패킹 업무, 상대심박수 23.2-33.3%, 최대허용노동시간 4-9시간/일



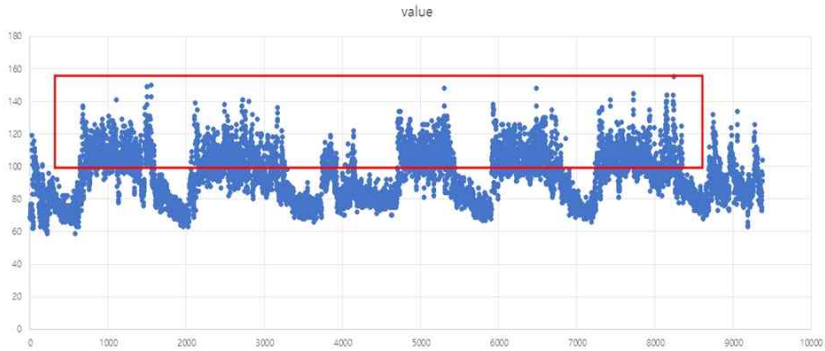
날짜	근무시간	안정시 심박수	업무중 평균 심박수	상대심박수(%)	최대허용노동시간	실제 근무시간	과로 여부
6월 22일(수)	오전 8시-오후 4시	76.8 회/분	101.2회/분	24.8	6-8시간	7시간	적정
6월 24일(금)	오전 8시-오후 4시	69.6 회/분	104.9회/분	33.3	4-6시간	7시간	과로
6월 25일(토)	오전 8시-오후 4시	64.8 회/분	96.2회/분	28.4	6-8시간	7시간	적정
6월 26일(일)	오전 8시-오후 4시	72회/분	95.9회/분	23.2	8-9시간	7시간	적정

- 근무 중 매우 높은 심박수 유지, 지속적으로 높은 노동강도 양상 확인됨.

상대심박수 33.3%, 최대허용노동시간 4-6시간



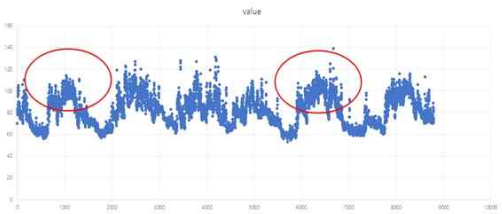
- 2) 56세 피킹 작업 여성노동자. 하루 8-8.5시간 노동. 상대심박수는 30.8-33.4%로 최대허용노동시간이 4-6시간/일
- 모든 근무일이 최대허용노동시간을 초과



7일간의 심박수 변화

29

- 3) 55세 여성노동자, 피킹 업무, 상대심박수 25.7-28.0%, 최대허용노동시간 6-9시간
- 근무 중 2일 최대허용노동시간 초과 (최대허용노동시간 6-8시간, 실제 노동시간 8.5시간)



7일간의 심박수 변화

최대허용노동시간 초과일의 심박수 변화

30

결론 및 제언

31

영업시간 및 노동시간 제한

- 근로기준법 야간 노동 관련 규정 도입
  - 야간노동 시간 및 빈도 제한
  - 24시간 운영 가능 업종 제한
  - 야간노동시 주당 최장 노동시간 제한
- 대형마트 영업제한 강화 (의무휴업과 연계)
  - 밤 10시 이후 영업 시간 제한
  - 주말 휴업 의무화
- 무점포 판매업 영업시간 규제
  - 사회 전반의 야간 노동 확대 경향을 무점포 판매업에서 견인
  - 심야 시간 운영 제한 등

32

현장의 과제

- 변화하는 현장에서 노사 논의 필요
  - pp 관련 매장 노동환경/ 노동강도/ 업무 분장 등
- 노동시간 관련 자율성 제고
  - 일정 공지 시기 당기기
- 야간 노동 확대와 관련한 사회적 논쟁
  - 의무 휴업 논쟁과 연계하여 쉴 권리 논의 전면화
  - 여성운동, 기후위기 관련 논의와 연계

33

감사합니다

minchoi2015@gmail.com
kilsh.or.kr

34

메 모

마트 온라인 배송기사의 끼인노동과 수면건강

- 최형렬 가톨릭대 의과대학 교수 -

발표 순서

- 온라인 배송 업무 특성
- 설문조사 결과
- 면접조사 결과
- 심박수를 이용한 최대허용노동시간 측정 결과
- 정책 제언

2

온라인 배송

- 미국의 월마트 유형 추구, 쿠팡과 경쟁, 물류센터 만들기
- 국내 대형 마트 매장을 거점으로 온라인 배송 병행하거나, PP 센터 전문 매장
- 유통과 물류의 결합으로 유통산업의 온라인화, 물류 신속배송화는 유통·물류노동자의 건강권을 심각하게 침해하는 야간노동에 기반
- 온라인 배송시장이 커지고, 배송속도 경쟁까지 벌어지고 있는 상황에서 특히 온라인 배송노동자가 급격하게 증가
- 2020년 마트 3사에만 5천명 규모로 늘어남
- 대부분 지입제, 다단계 위탁계약으로 일하고 있어 종사자에 대한 사회적 보호가 절실
- 현장에서는 부당한 계약, 열악한 처우, 장시간 노동으로 인한 과로사 등 문제가 발생하고 있지만 아직까지 공식적인 실태조사조차 되지 않고 있는 실정

3

연구 목표와 방법

•Q1. 마트-유통물류 배송 노동자의 야간노동 실태와 건강영향은 어떠한가?

•Q2. 마트-유통물류 배송 노동자의 야간노동을 줄이고, 건강 보호를 위한 법제도적/사회적 방안은 무엇인가?

•설문조사

•면접조사

•심박동수 측정

4

심박수 측정을 활용한 신체부하량 (노동강도) 평가

- 신체활동 중에는 더 많은 산소를 공급하기 위하여 심장은 더 많은 일을 해야 하고, 이로 인해 심장박동수(심박수)가 증가
- 심박수는 신체활동의 강도와 신체부하량을 반영하는 지표로 활용
- 사람마다 신체조건이 다름 신체 조건을 반영한 신체부하량을 평가하기 위해 상대심박수를 사용
- RHR = (HRwork − HRrest) ÷ (HRmax − HRrest) × 100 (%)
- HRwork : 업무 중의 평균심박수
- HRmax : 최대심박수
- HRrest : 안정시 심박수
- 상대심박수를 산출하면 그에 따른 Maximum acceptable work time (이하 MAWT), 즉 "주어진 강도의 업무를 신체의 피로 없이 수행할 수 있는 시간"을 계산

상대심박수(%)[1]	MAWT[2]
82.0	30분
68.0	1시간
53.5	2시간
39.0	4시간
30.5	6시간
24.5	8시간
22.0	9시간
20.0	10시간
18.0	11시간
16.0	12시간

$$^{1)}\text{상대심박수} = \frac{\text{업무 중의 평균심박수} - \text{안정시 심박수}}{\text{최대심박수} - \text{안정시 심박수}} \times 100(\%)$$

[2]MAWT (Maximum acceptable work time) : 주어진 강도의 업무를 신체의 피로 없이 수행할 수 있는 시간

5

- 신체부하지수가 증가할수록 뇌심혈관질환의 비차비(odds ratio)가 증가하는 경향을 보였고, 특히 신체부하지수가 1.5 이상인 경우, 즉 MAWT에 비해 1.5배 긴 시간을 일한 경우 비차비는 2.877(95% 신뢰구간 1.283-6.452)로서 매우 증가

- 즉, MAWT를 초과하여 더 긴 시간을 일하면 뇌심혈관질환의 발병 위험이 증가하고, 초과한 시간이 길수록 그 위험이 더욱 증가하였다.

Table 3. The association between overwork and cardiovascular disease in all subjects

Overwork index	Model 1	Model 2
≤0.80	0.796 (0.455–1.392)	1.092 (0.536–2.227)
0.81–1.00	1.000	1.000
1.01–1.20	1.809 (0.995–3.288)	1.917 (0.844–4.358)
1.21–1.50	1.933 (0.984–3.797)	2.097 (0.885–4.971)
>1.50	3.271 (1.731–6.179)	2.877 (1.283–6.452)

Data are shown as odds ratios (95% CI). Model 1 was not adjusted with any variables, and Model 2 was adjusted with past medical history, smoking, alcohol consumption, education, sleep hours per day, and work schedule.

6

야간배송, 심야배송의 위험은 어디로 가는가 : 온라인 배송 기사

7

설문조사 개요 및 대상

- 2022. 6. 22-7.9
- 총 421명 접속
- 분석 대상: 최종 응답 완료 284명

	구분	명	%
연령	30대 이하	39	13.7
	40대	85	29.9
	50대	118	41.6
	60대	42	14.8
성별	남자	284	100
지역	강원	1	0.4
	경기	78	27.5
	경남	55	19.4
	광주전라	2	0.7
	대구경북	13	4.6
	대전	3	1.1
	부산	66	23.2
	서울	37	13.0
	울산	9	3.2
	인천	20	7.0
근무기간	1년 이내	28	9.9
	1~3년	103	36.3
	3~5년	73	25.7
	5~10년	56	19.7
	10~20년	24	8.5
월소득 (만원)	부업 없을 경우	315.7±94.5	
	부업 있을 경우 (온라인 배송)	343.3±80.6	
	부업 있을 경우 (부업)	141.8±64.1	

8

부업 여부

부업 (투잡)		
- 아니오	168	59.2
- 예	116	40.9
총합계	284	100

9

야간노동 및 2개조 근무

	명	%
야간노동 (야간배송 또는 새벽배송)		
- 아니오	221	77.8
- 예	63	22.2
2개조 근무		
- 아니오	242	85.2
- 예	42	14.8
총합계	284	100.0

야간노동을 하는 이유

	명	%
야간배송을 하는 이유		
- 개인적인 시간관리에 더 적당하다	8	12.7
- 경제적 이유 (야간배송할 때 소득이 더 크다)	49	77.8
- 원하지 않으나 주간배송 자리가 없다	1	1.6
- 일이 더 편하다	2	3.2
- 기타	3	4.8
총합계	63	100.0

10

주당 노동시간

주당 노동시간* (시간)	주간 배송		야간 배송		전체	
	명	%	명	%	명	%
40 이하	15	6.8	3	4.8	18	6.3
40 초과 52 이하	54	24.4	11	17.5	65	22.9
52 초과 60 이하	39	17.7	6	9.5	45	15.8
60 초과	113	51.1	43	68.3	156	54.9
합계	221	100.0	63	100.0	284	100.0

11

야간배송과 연령

	전체 (N=284)		주간배송 (N=221)		야간배송 (N=63)	
나이	49.8±8.8		50.7±8.7		46.8±8.4	
연령대	명	%	명	%	명	%
- 30대 이하	39	13.7	27	12.2	12	19.1
- 40대	85	29.9	59	26.7	26	41.3
- 50대	118	41.6	97	43.9	21	33.3
- 60대	42	14.8	38	17.2	4	6.4

야간배송 노동자가 젊은 연령대에 분포

12

노동강도

	주간배송		야간배송		전체		2020 근로환경 조사
	명	%	명	%	명	%	%
매우 빠른 속도로 일함							
근무시간 대부분~내내	103	46.6	35	55.6	138	48.6	10.4
엄격한 마감시간에 맞춰 일함							
근무시간 대부분~내내	106	48.0	34	54.0	140	49.3	12.2
귀하의 업무시 일을 완료하기에 충분한 시간이 있습니까?							
별로/전혀 그렇지 않다	87	39.4	26	41.3	113	39.8	12.5
전체	221		63		284	100.0	

13

사고 경험

	주간배송		야간배송		전체	
	명	%	명	%	명	%
사고 경험	200	90.5	58	92.1	258	90.8
사고 유형 (복수선택)						
떨어짐	25	11.3	11	17.5	36	12.7
넘어짐	116	52.5	34	54.0	150	52.8
물체에 맞음	61	27.6	23	36.5	84	29.6
교통사고	103	46.6	27	42.9	130	45.8
절단, 베임, 찔림	43	19.5	13	20.6	56	19.7
부딪힘	149	67.4	39	61.9	188	66.2
끼임	46	20.8	7	11.1	53	18.7
화상	2	0.9	0	0.0	2	0.7

14

수면시간

- 주중 수면시간
  - 주간배송자 6.26 ± 1.11시간
  - 야간배송자 5.46 ± 1.06 시간
  - 2020 국민건강영양조사 (19세 이상 남성) 6.8±0.0시간
- 휴일 수면시간
  - 주간배송자 8.38 ± 2.11시간
  - 야간배송자 8.33 ± 2.59시간
  - 2020 국민건강영양조사 (19세 이상 남성) 7.5±0.0시간

15

수면건강

	전체		주간배송		야간배송		2020 근로환경조사
	명	%	명	%	명	%	%
잠들기가 어려움							
- 매일	32	11.3	20	9.1	12	19.1	0.7
- 한 주에 여러 번	56	19.7	40	18.1	16	25.4	2.6
- 한 달에 여러 번	41	14.4	33	14.9	8	12.7	7.6
- 드물게	90	31.7	77	34.8	13	20.6	33.9
- 전혀 없음	53	18.7	40	18.1	13	20.6	55.2
- 모름	12	4.2	11	5	1	1.6	0.1
자는 동안 반복적으로 깨어남							
- 매일	80	28.2	59	26.7	21	33.3	1.1
- 한 주에 여러 번	77	27.1	64	29	13	20.6	3.5
- 한 달에 여러 번	36	12.7	25	11.3	11	17.5	9.2
- 드물게	68	23.9	56	25.3	12	19.1	31.4
- 전혀 없음	20	7.0	14	6.3	6	9.5	54.8
- 모름	3	1.1	3	1.4	0	0	0.1

	전체		주간배송		야간배송		2020 근로환경조사
	명	%	명	%	명	%	%
기진맥진함 또는 극도의 피곤함을 느끼며 깨어남							
- 매일	65	22.9	45	20.4	20	31.8	1.8
- 한 주에 여러 번	75	26.4	63	28.5	12	19.1	4.5
- 한 달에 여러 번	55	19.4	38	17.2	17	27	12.9
- 드물게	75	26.4	65	29.4	10	15.9	34.5
- 전혀 없음	10	3.5	6	2.7	4	6.4	46.2
- 모름	4	1.4	4	1.8	0	0	0

16

우울증상과 자살 생각

		우울증상		
		없음	있음	합계
주간배송	명	124	96	220
	%	56.4	43.6	
야간배송	명	38	25	63
	%	60.3	39.7	
합계	명	162	121	283
	%	57.2	42.8	

	전체		주간배송		야간배송		2019 국민건강영양조사
	명	%	명	%	명	%	%
자살사고	30	10.6	23	10.4	7	11.1	4.9
자살계획	10	3.5	7	3.2	3	4.8	1.3
자살시도	2	0.7	2	0.9	0	0	0.4

참고) 2021 쿠팡물류센터 조사 24.2%,
2020 국민건강영양조사 7.0%

17

소득만족도

	전체		주간배송		야간배송		2020 근로환경조사
	명	%	명	%	명	%	%
- 매우 적절하다	5	1.8	5	2.3	0	0	2.4
- 대체로 적절하다	20	7	11	5	9	14.3	28.1
- 약간 적절하다	79	27.8	53	24	26	41.3	60.2
- 대체로 어렵다	145	51.1	122	55.2	23	36.5	6.6
- 매우 어렵다	35	12.3	30	13.6	5	7.9	2.0

18

개선 요구사항

- 중량물 제한
- 휴일 보장 (주 5일 근무 포함)
- 급여 인상
- 4대보험 및 휴가 보장
- 불안정한 고용관계 개선
- 표준계약서 작성
- 배송기사의 노동자성 인정
- 업무 외 지시(검수, 합적 등) 문제
- 근무환경 개선
- 배송거리 계산 개선
- 시간 압박 개선
- 휴게실 제공 및 휴식시간 보장
- 고객 클레임에 대한 책임전가 개선

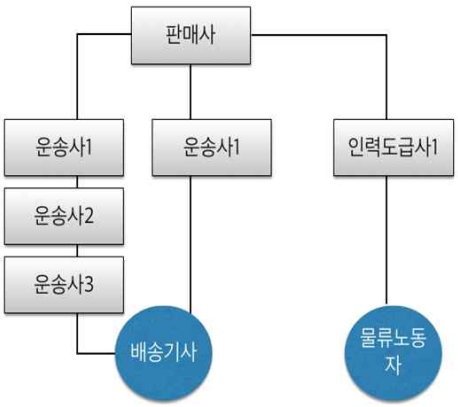
19

소결

- 열악한 노동조건
  - 심각한 장시간 노동: 절반 이상 주당 60시간 초과 노동
- 흔한 사고 경험
  - 90% 이상 최근 1년간 사고 경험 있음
- 우울증상
  - 약 40%에서 우울증상 있음
- 야간노동, 부업
  - 약 40%에서 부업
  - 주로 경제적 이유로 야간 노동 선택
  - 우리나라 취업자에 비해 소득만족도가 매우 낮음
- 야간배송자의 더 열악한 노동조건과 건강
  - 더 긴 노동시간
  - 더 심하게 느끼는 노동강도
  - 수면시간 부족과 수면의 질 문제
  - 야간배송자의 더 젊은 연령으로 건강문제가 잘 드러나지 않았을 수 있음

20

면접조사 : SSG/이마트 배송기사 장시간.야간노동의 조건(1) – 다단계 하도급과 특수고용



- 판매사(SSG, 이마트)와 직접계약이 아닌 운송사를 매개로한 다단계 하도급 관계(3차하청까지 존재).
- '개인사업자'가 되기위해 입직단계에서 차량구입비, 영업용 번호판, 지입료, 운송사 수수료 등 3천~5천만원 가량의 투자비용 소요.
- 투자금의 빠른 회수와 '개인사업자'라는 인식("개인의 노력에 따라 고소득을 올릴 수 있다")

21

SSG/이마트 배송기사 장시간.야간노동의 조건(2) – 부풀려진 "고소득"

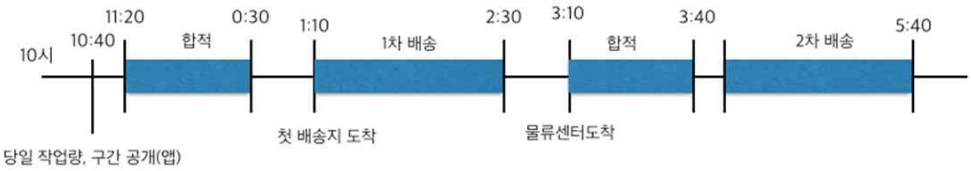
○ 배송기사 a의 비용 및 수입현황

- - 자차구입 3천만원, 영업용 번호판 구입비 2950만원 총 6천만원 투자.(이 경우 자차구입으로 차량 할부 대여로는 별도 나가지 않음)
- 차량 대여+영업용 번호판 구입비 50~60만원 고정비+보험료 등 유지비 = 7~80만원 고정 지출.
- 평균수입 : 390~410만원.
- 고정지출비 제외하면 300만원 가량.

-'부업가능'이 입직 단계에서 고소득을 올릴 수 있는 유인요인으로 적극 홍보되고 있음. (운수대통 운수사 홍보 ; "21살 배송기사님 월 천만원, 어떻게?", "고생끝에 돈이 온다")
-고령자를 제외하고 본업+부업 작업형태가 일반적 형태라고 인식(40~45% 부업)
-부업을 하지 않는 경우도 적절한 부업을 찾고 있는 상황이 많음.

22

SSG/이마트 배송기사 장시간.야간노동 실태(1) - 작업공정



- 공짜 노동 : 배송건수 중심 계약. 작업장별로 슈트의 개수, 주문 물량, 작업 속도에 따라 대기시간이 30~1시간 30분가량 소요. 또한 합적으로 하루 1시간~1시간 30분 소요, 하루 총 1시간30~3시간 가량의 공짜노동 발생.

- 배송 앱을 통한 동선, 배송량, 배송결과 등에 대한 관리 : 판매사의 지배 및 관리는 <딜리버리 파트너스 오피스>라는 앱을 통해 이뤄짐. 이는 1) 판매자의 실질적 지배력을 은폐시킴 2) 배송기사가 작업방식 등에 대한 소통과 요구 차단 하는 효과.

23

SSG/이마트 배송기사 장시간.야간노동 실태(2) - 노동시간

ssg 야간 배송기사 사례

이마트 주간 배송기사 사례

24

SSG/이마트 배송기사 장시간.야간노동 실태(2) - 노동시간

- SSG/이마트 배송기사들의 주간, 야간배송 여부와 상관없이 '부업'을 선택하는 경우 새벽 배송이나 야간배송을 할 수밖에 없는 상황.
- 물류산업이 24시간 돌아가는 메커니즘에 따라 배송기사들이 '부업'을 구하기가 용이함.
- 특히, 야간배송의 경우 새벽 5시 배송 종료 이후 노동시간을 연장할 수 있는 부업(학교급식, 커피전문점 등)을 선택하기 쉬운 조건이 있음.
- 야간노동에 따른 수면부족과 수면의 질 문제 발생.

- "대부분 일 하시는 '저 오늘 2시간밖에 못 잤어요.' '오늘 3시간밖에 못 잤어요.' '나도 4시간 자고 나왔어' 그래요. 근데 그분들은 이제 2년, 3년 하신 분들도 막 그렇게 얘기하시는 분들은 이제 그런 상태가 그냥 적응이 된 거죠."

25

SSG/이마트 배송기사 장시간.야간노동 실태(2) - 휴일과 용차

월	화	수	목	금	토	일
						2째주 의무휴업일
휴일1						
					최장 12일 연속근무	4째주 의무휴업일

- 계약서상 월 4회 휴일이 있지만 주1회 휴일이 아닌 2주간격으로 휴일이 돌아오는 시스템.
- 최장 12일 연속근무를 하는 경우 등 적정한 시점에 쉴 수 없는 문제 발생.
- 별도의 휴일을 원하는 경우 배송기사가 용차를 구하고, 용차비용을 부담해야함.
- 기본급을 포함해 하루 수당이 20만원 가량임에 비해 용차비용은 이를 상화함.(2회전의 경우 28~34만원선)
- 몇몇 운송사의 경우, 진단서를 제출하면 용차 사용 없이 '무급휴직'이 가능하나, 이 경우 운송사가 용차를 사용하지 않고 해당 팀원들에게 배송업무가 전가됨.

- "용차는 솔직히 이게 진짜 모든 사람들의 딜레마인데 쓰고 쉬고 싶어요. 그런데 돈을 생각하면 못하는 거예요."

26

면접 요약

- (1) 고용형태 : 다단계 하청구조와 특수고용노동자
- (2) 입직 비용과 소득 구조
- (3) 배송기사의 작업공정과 노동시간
  - 가. 통제된 노동시간과 '건수'에서 빠져나가는 '공짜노동'
    - 가) 1시간 이른 출근과 대기시간
    - 나) '합적'이라는 공짜노동
- (4) 과로를 가중시키는 휴일제도와 용차
- 가. 주마다 쉬지 못하는 휴일제도
- 나. 장시간을 구조화하는 관행, 용차

  다. 아파도 쉴 수 없는 무권리, 용차

  라. 판매사(대형마트)와 운송사의 의무는 아닌, 용차
- (5) 장시간 야간노동의 일반화, 부업

27

정책제언

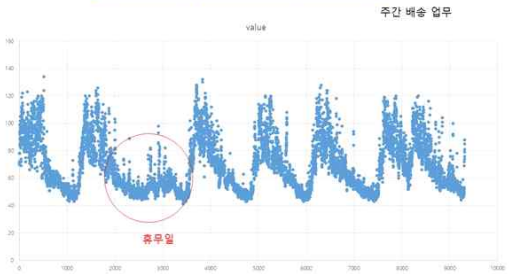
- 임금 및 노동조건을 공동으로 해결하기 위한 판매사와 운송사(운송사협의회)의 공동사용자성 요구
- 야간배송, 새벽배송시 '실질 소득 삭감 없는 노동강도 저하 방안' 마련할 필요(수당 인상 등 소득에 대한 인센티브 부여 방안은 부정적).
- 폭우, 폭설 등의 상황시 안전배송을 위한 배송량 조절(기본 건수 부여)
- 용차 문제를 해결하기 위한 여유인력 확보(월급제)
- 주1회 휴일방식으로 변경 및 휴일을 배송기사간 조정할 수 있는 재량권 보장.
- 산재 등 건강상의 문제로 용차를 사용하는 경우 판매사와 운송사가 공동 부담.

28

온라인 배송 노동자 심박수 측정

- 대상 4명 (야간배송 2명, 주간배송 2명)
- 2022년 9월 14일-9월 25일
- 장시간 노동, 불규칙한 수면, 휴일부족
- 세가지 유형 (주간배송만 하는 경우, 주간배송과 부업, 야간배송과 부업)

1> 주간배송 업무만 하는 경우



날짜	근무시간	안정시 심박수	업무중 평균 심박수	상대심박수(%)	최대허용노동시간	실제 근무시간	과로 여부
9월 17일 (토)	오전11시- 오후 6시 30분	55.2 회 / 분	88.6회/분	29.1	6-8시간	7시간 30분	적정
9월 19일 (월)	오전11시- 오후 6시 30분	55.2회/분	86.4회/분	27.2	6-8시간	7시간 30분	적정
9월 20일 (화)	오전11시- 오후 6시 30분	55.2 회 / 분	82.0회/분	23.3	8-9시간	7시간 30분	적정
9월 21일 (수)	오전9시- 오후 5시	55.2회/분	85.5회/분	26.4	6-8시간	8시간	적정
9월 22일 (목)	오전9시- 오후 5시	55.2 회 / 분	86.9회/분	27.6	6-8시간	8시간	적정

주간 배송만 하는 경우, 전반적으로 노동강도는 높았지만, 최대허용노동시간 범위 안에서 근무
업무중 생수 배송 등 육체적 부하가 높은 업무가 많음. 심박수 증가

29

2> 주간배송과 부업 함께 하는 경우

- 장시간 노동이 확인됨.
- 단위시간당 노동강도 증가
- 휴일 부족 (월 4회), 불규칙 근무 (부업은 주 5일, 근무스케쥴 2개조)
- 숙면 어려움 (새벽 기상)

김 OO 48세

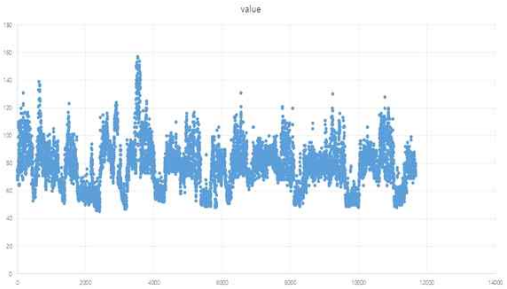
날짜	근무시간	안 정 시 심박수	업무중 평균심박수	상대심박수(%)	최대허용노동시간	실제 근무시간	과로 여부
9월 15일 (목)	4:30-18:15	72회/분	96.5회/분	24.5	8시간	12시간	과로
9월 16일 (금)	4:30-18:30	72회/분	97.8회/분	25.8	6-8시간	12시간	과로
9월 17일 (토)	9:30-18:00	72회/분	92.5회/분	20.5	9-10시간	9시간	적정
9월 18일 (일)	9:30-17:30	72회/분	91.4회/분	18.6	10-11시간	9시간	적정
9월 20일 (화)	4:30-17:30	64회/분	92.5회/분	26.4	6-8시간	12시간	과로

휴식후 안정시 심박수 감소 경향 나타남, 최대허용노동시간 대비 실제근무시간 장시간. 대부분 과로 상태임

30

3> 야간배송과 함께 부업 하는 경우

- 극도의 장시간 근무
- 휴일 부족, 야간 작업시 안전문제
- 잠을 쪼개서 자고, 차안에서 휴식 및 가면



날짜	근무시간	안정시 심박수	업무중 평균 심박수	상대심박수(%)	최대허용노동시간	실제 근무시간	과로 여부
9월 16일 (금)	0:00-17:30(+1 시간)	66회/분	86.4회/분	19.6	10-11시간	14.5시간	과로
9월 17일 (토)	0:00-13:00	60회/분	83.1회/분	21.7	9-10시간	10시간	적정
9월 20일 (화)	0:00-17:30 (+1시간)	60회/분	84.3회/분	22.1	8-9시간	14.5시간	과로
9월 21일 (수)	0:00-17:30 (+1시간)	73회/분	86.3회/분	13.7	12-14시간	14.5시간	과로
9월 22일 (목)	0:00-17:30 (+1시간)	60회/분	83.4회/분	21.3	9-10시간	14.5시간	과로

짧은 수면이 자주 반복, 극도의 장시간 노동, 대부분 과로 상태임. 단위시간당 노동강도는 비교적 적절하나, 절대적 노동 시간이 길다

31

온라인 배송 노동자 심박수 측정 소결

- 배송노동자들의 장시간 노동이 현저함
- 주간 근무 동안 배송을 하고 부업을 하지 않았던 노동자를 제외하고는 대부분 최대허용 노동시간을 초과
- 부업을 실시하지 않고 배송업무만 수행한 경우에는 최대허용노동시간 범위 안에 포함
- 휴일이 매우 부족, 한달에 평균 4회 휴무
- 네오센터 배송 노동자들은 야간에만 고정으로 배송업무를 수행하였고, 업무 중 휴식을 취하거나, 부업을 가기전에 차 안에서 휴식을 취하는 경우가 많음
- 업무 중 육체부담이 높은 작업을 수행할 경우 (생수 배송 등), 심박수 현저히 증가
- 휴무일 후 수면 취할때, 안정시 심박수가 감소하는 경향이 있어, 휴무일이 더 주어져야 함

32

결론 및 제언

33

야간 노동의 노동강도 제한 : 심야 배송 중심

- 원청과 운송사의 공동 사용자성 강화
  - 현재 유통업체가 배송에 책임지지 않는 구조 변화
  - 당장 직접 고용이 어렵더라도 공동 교섭, 노동3권 보장

- 표준계약 도입
  - 적정 노동시간과 적정 임금
  - 과로와 장시간 노동을 줄이기 위한 간접적 수단
  - 휴무일 월 4회 => 월 8회,
  - 적정 휴무 보장을 위한 용차제도 개선

- 야간 노동강도 낮추기
  - 현재 야간 배송 노동자는 대부분 과로 중
  - 중량물/ 배송 건수/ 배송 거리 등을 조정하여 야간시 노동강도를 낮추는 방안
  - 현재 뇌심혈관질환 업무관련성 평가에서 야간 노동시간 30% 가산을 참고

34

토 론 문

대형마트 온라인화에 따른 노동 문제와 해결방안

- 배준경 마트산업노조 정책국장 -

2010년 중반 이후 유통4.0이란 용어가 본격적으로 등장하며 유통업에서 온라인시장 비중이 점차 증가하고 코로나19 팬데믹을 계기로 체제 전환 속도가 가속되며 숨겨지고 외면받아왔던 문제들이 수면 위로 드러나게 되었다.

이번 연구와 발제를 통해 분절적, 감각적으로만 인식하던 개별 현장 사안들을 온라인 시장 노동을 중심으로 통합하여 '오프라인과 온라인에 끼인노동'으로 규정짓고 문제점들을 하나하나 정리하는 계기가 되었고 이 문제들을 해결해 나갈데에 대한 정치, 사회적 공론화가 잘 이루어 졌으면 한다.

1. 끼인노동은 노동을 존중하지 않는 사회 구조의 문제

'80년대생은 70년생 임원과 MZ세대 사이에 끼인 세대'라고 표현하듯 대형마트의 온라인화에 따른 끼인노동 문제를 인간 관계의 시선으로 바라보게 된다면 어떻게 될까?

〈오프라인 매장 노동자〉-〈온라인 피킹패킹 노동자〉-〈온라인배송 노동자〉 의 업무적 관계에서 발생하는 갈등, 끼인노동으로 볼 수도 있겠지만 관계에 의해서만 끼인 노동을 정의한다면 모든 문제의 책임을 노동자들이 짊어질 수밖에 없고 해결 역시도 노-노 갈등의 해소 수준에 그치고 말 것이다. 온라인 중심으로 산업전환이 이루어지면 나타나는 복잡한 갈등들에 대한 가장 단순한 답은 이 갈등을 담고 있는 그릇, 바로 노동에 대한 존중이 없는 마트산업, 더 크게는 사회체계에 있다.

대형마트 현장에서 발생하는 다양한 노동관련 현안과 갈등구조에 대해 〈그림1.〉과 같

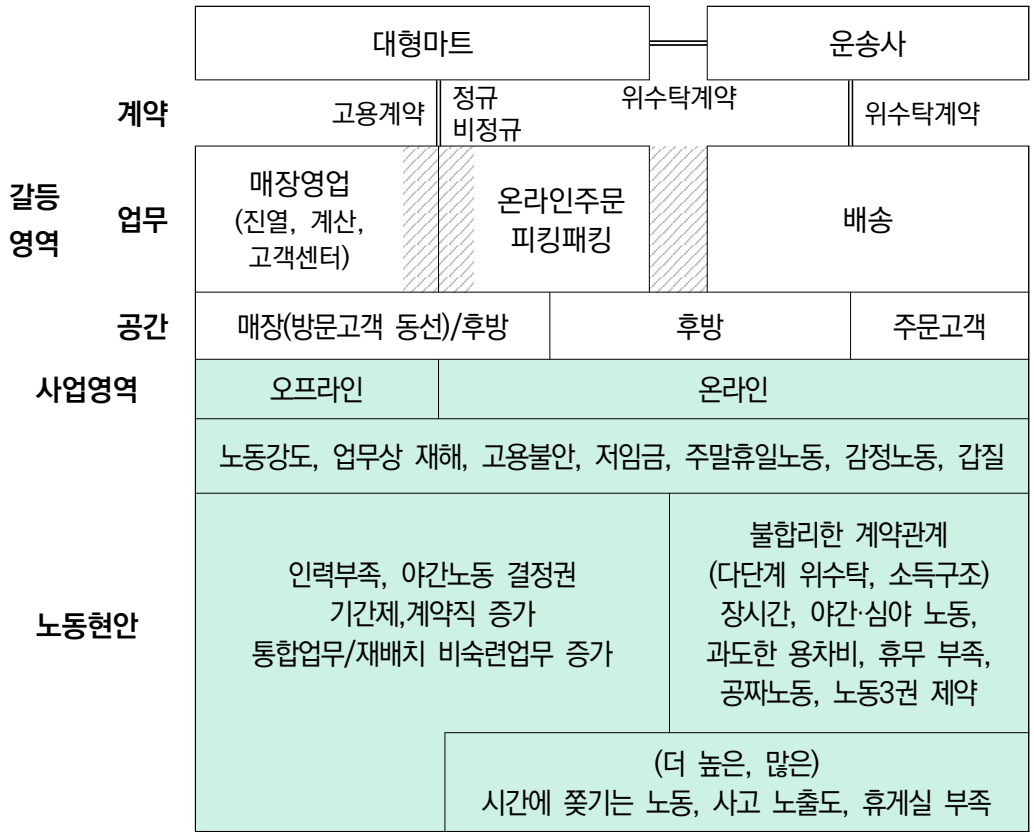


그림1. 대형마트 갈등구조와 현안

이 도식화하였다. 노동자들이 마주하고 있는 문제들은 각 자가 속해 있은 사업영역(오프라인, 온라인)에 따라 구분하였고 이러한 문제들이 공간과 업무 구분에 따라 표면적인 문제로 드러나게 된다.

○ 노동=비용, 노동의 비정규화

대형마트 전반의 노동강도가 증가되고 있는데 이는 절대적인 노동력 부족에 따른 결과로 노동력을 비용으로만 보는 기업들은 비용 절감을 위해 정규인력은 줄이고 기간제 등

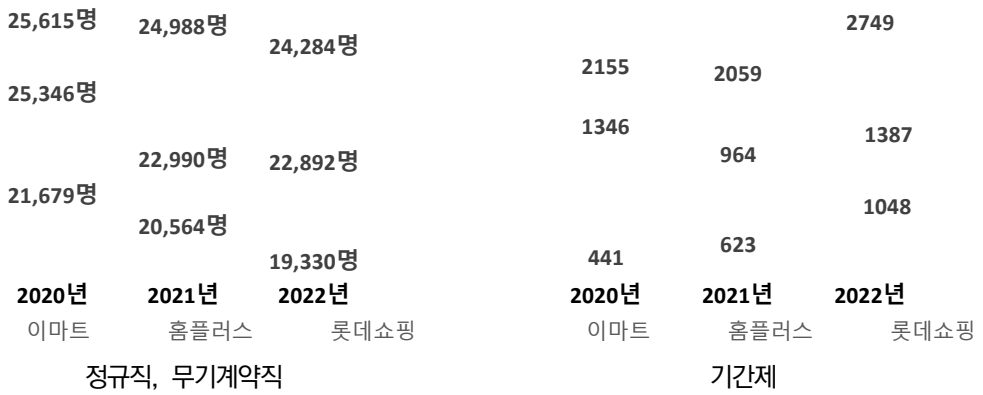


그림2. 대형마트3사 인력현황 (고용노동부 고용형태 공시자료)

비정규 인력을 활용하고 있다.(그림2.)

온라인 사업에서 가장 중요한 고객의 손에 상품이 전달되는 최종단계이자 막대한 투자가 필요한 물류영역에 대해서는 운송사에 외주화하고 다단계 위수탁 불공정 계약을 통해 비용을 배송노동자에게 전가하도록 체계를 구축하고 있다. 배송노동자들이 겪는 거의 대부분의 문제는 이들을 특수고용 신분으로 가두면서 파생된다고 해도 무방하다.

○ 산업전환기 불확실성과 리스크는 노동자들의 몫

유통을 넘어 물류와 플랫폼의 경계가 모호해지고 기업간 온라인 시장 점유율 확보를 위한 치열한 경쟁 속에 사업을 확장해 나가고 있다. 과정에서 그릇된 예측과 분석은 사업의 철수, 축소, 통폐합으로 결론 지어진다. 롯데는 야간배송 경쟁에서 손을 떼며 배송노동자들을 거리로 내몰고 이마트는 효율성이라는 명목으로 점포 통폐합을 진행하며 쓱닷컴과 배송 노동자들의 고용을 위협하고 있다. 홈플러스는 주먹구구식 사업확장과 조정으로 수많은 현장문제를 발생시키고 있다.

2. 투쟁과 연대로 바뀌가는 현장

○ 열악한 작업환경 개선

- 피킹패킹 노동자들이 무더위와 복잡한 동선 개선을 요구하는 투쟁을 시작하자 홈플러스(일부점포)는 실외나 다름없는 후방 작업공간에 냉방기를 설치하고 동선 확보에 나섰다.

○ 공짜노동 거부

- 네오 물류센터는 배송노동자들에게 배송 후 물류센터에 돌아와 배송에 사용된 바구니를 정리하고 가도록 배송 업무 외의 공짜노동과 이 과정에서 출차(귀가) 지연 문제등 부수적인 피해들이 발생하였다. 배송 노동자들은 바구니 정리 거부를 선언하고 바구니를 센터에 내려놓고 돌아갔다. 이후 물류센터 측은 바구니 정리를 위한 신규인력을 채용하였다.

○ 야간노동, 영업시간 제한

- 야간노동의 자기 결정권을 침해하며 본인 의사에 반해 10시 이후 스케줄을 배정하는 이마트에 이를 지적하며 22시 폐점을 마트노조 전조합원의 요구로 모아나갔다. 국가인권위에 지난 5월 사건 진정을 접수하였지만 아직까지 인권위는 묵묵부답이다.

○ 온라인배송 노동자 표준계약서 제정 운동

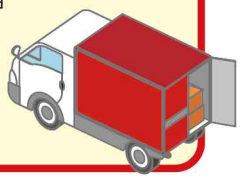
- 온라인배송 노동자들에게 발생하는 대부분의 문제가 불공정한 위수탁 계약에서 시작되기 때문에 표준계약서는 시급히 제정되어야 한다. 그러나 고용노동부는 업종별 특성을

전혀 반영할수 없는 공통표준계약서를 만들겠다며 우려를 낳고 있다.

- 온라인 배송노동자들의 요구가 반영된 표준계약서 제정을 위하 온라인배송 노동자들을 대상으로 서명을 받고 고용노동부에 의견을 전달하였다. 온라인배송 노동자들이 요구하는 표준계약서의 주요 내용은 아래와 같다

표준계약서의 주요 내용

- 쉴권리 보장 : 주5일 근무 / 노동시간 제한 / 휴게시간 및 휴게공간 보장
- 운송료 현실화 : 25kg초과시 추가 건수로 인정 / 광고비 지급
- 중량물 제한 : 1건을 25kg 이하로 제한
- 고용안정 : 계약해지 사유의 제한 / 계약기간의 보장
- 용차비 해결 : 공가 및 휴가, 경조사, 병가 / 용차비 전가 금지



3. 산별교섭으로 업계 전반의 구조적 문제 해결해야

현장 투쟁으로 노동조건을 끊임없이 개선해 왔고, 현재도 곳곳에서 진행중이다. 그러나 업계 전반에 걸쳐 나서는 구조적 문제들을 근본적으로 해소하기 위해서는 협상 테이블의 위치 또한 점포 단위에서 사용자단체와 정부로 이동되어야 한다. 즉, 산별교섭으로 풀어가야 한다.

마트노조는 지난 11월 8일 마트노조 출범 이후 첫 산별교섭 요구를 한국체인스토어협회를 상대로 하며 산별교섭요구안을 전달하였다. 이어 11월 12일에는 마트노동자대회를 개회하고 산별교섭시대를 열기 위한 결심과 투쟁을 선포하였다.

한국체인스토어협회는 홈플러스(협회장), 이마트, 롯데마트를 포함하여 코스트코, 지역슈퍼체인 등 소매업유통 기업들이 가입되어 있다. 협회는 회원사간의 교류 뿐 아니라 정부에 유통산업과 관련된 정책, 법제도 개선안을 제안하고, 정부 규제에 대응하는 등의 활동을 활발히 하고 있고 올해 들어 윤석열정부가 불을 지핀 의무휴업 문제를 비롯하여 오프라인과 온라인의 공존속에 펼쳐지는 문제들을 해결하기 위한 범위 설정 차원에서 한국체인스토어협회가 산별교섭의 대상으로 적절하다는 평가다.

산별교섭 요구안은 〈유통산업의 누구나 일하고 싶은 좋은 일자리〉〈노동이 존중받는 산업 전환〉〈노동자의 건강이 고객의 만족으로〉이란 3대 핵심 슬로건 아래 마트노동자들의 5대 의제 〈육체노동〉〈감정노동〉〈저임금 구조〉〈모든 갑질〉〈고용불안〉 해결을 위한 세부 요구안들로 구성되어 있다. (후문 산별요구안 별첨)

또다른 교섭 공간으로는 산자부가 10월 7일 출범시킨 대중소유통 상생협의회가 될 수 있다.(과거 정부 주도로 유통업 상생협의를 위해 유통산업연합회를 출범시킨바 있다. 물론 현재도 존재한다.) 협의회의 출발 자체가 의무휴업을 둘러싼 논쟁이었기에 이해당사자로서 협의회에 참가하는 것은 당연한 일이다. 그러나 국민제안TOP10, 규제심판회의 등 일련의 과정에서 윤석열 정부는 줄기차게 노동자들의 의견수렴이나 논의의 자리를 마련하지 않고 무시하는 일관성을 보이고 있다. 이번 협의회 구성에 대해 마트노동자들의 참여 보장을 요구하고 있지만 산자부는 명확한 입장을 내놓지 않고 있다.

산별교섭을 보장하는 그 어떤 법적, 제도적 담보가 없지만 금속노도, 보건의료노조, 학교비정규직연대회의 등 산별교섭의 사례는 이미 존재하고 있다. 물론 산별교섭의 역사와 윤석열 정부의 반노동정책에 미루어 보면 더 큰 단결과 투쟁은 상수이고 때문에 이 자리를 통해 윤석열 정부와 그에 조우하는 자본에게 경고한다. 탄압하면 할수록 더욱 거세게 투쟁하는 것이 노동자임을 잊지 않았으면 한다.

유통산업의 누구나 일하고 싶은 좋은 일자리,
노동이 존중받는 산업전환, 노동자의 건강이 고객의 만족으로
2022년 마트산업노동조합 산별교섭 요구안

유통산업의 누구나 일하고 싶은 좋은 일자리

- 비정규직 없는 좋은 일자리
  - 상시업무에 대한 외주화, 단시간, 비정규직 채용 금지. 정규직 채용 의무화
- 계약형태·고용규모에 관계없이 모든 유통노동자의 노동3권 보장
- 원청 사용자의 책임성 강화 <원·하청 공동교섭> <안전한 일터>
- 배송노동자 노동환경 개선
  - 표준계약서 마련, 쉴권리 보장, 중량물 제한, 운송료 현실화
- 산별최저임금 도입 - 실질소득 보장을 위한 최저 기준 임금 설정
- 최저임금 NO, 생활임금 보장
  - 전체 임금 노동자 평균 수준의 적정 임금 보장, 임금 상향평준화
- 모두의 일요일, 공휴일을 유통노동자에게도 적용 - 휴일근무 수당 지급

노동이 존중받는 산업전환

- 유통노동자의 고용과 안전, 일-삶 균형을 위한 일상적인 노사 교섭 진행
- 오프라인과 온라인 사업 간 노동조건 저하 없는 일자리 전환 보장
- 노동자의 일자리를 위협하지 않는 신기술 도입, 업무시스템 변화
- 산업전환으로 인한 변화에 적응하고 숙련 형성을 위한 교육 훈련 실시
- 무차별적이고 일방적인 폐점·매각·구조조정 중단
- 기후 위기 극복을 위한 탄소 배출량 감소 등 동참

노동자의 건강이 고객의 만족으로

- 고강도 노동으로 인한 근골격계 질환 예방을 위해 적정 인력 충원
- 상자 손잡이 설치 이행, 아프거나 다치지 않기 위한 작업 환경 개선
- 일-가정 양립을 위하여 저녁과 휴일이 있는 삶 보장
- 안전과 생명을 위협하는 야간노동 중단
- 감정노동자 보호를 위한 매뉴얼 및 고객 응대 매뉴얼 현실화
- 고객과 노동자 모두 안전한 감염병 대응 제도화
- 갑질 없는 평등한 일터 만들기

다른 온라인 유통물류업 현장 실태

- 김혜진 쿠팡노동자의건강한노동과인권을위한 대책위 집행위원장 -

생활 물류의 확산으로 물류센터 노동자들의 수도 늘어나고 있다. 그 동안 물류센터 노동자들의 노동조건에 대해서는 제대로 알려지지 않았다. 쿠팡 부천 물류센터의 코로나19 집단감염 이후에야 물류센터 노동자들의 노동조건에 대한 연구가 시작되었고, 물류센터 노동이 불안정한 노동, 심각한 노동강도 등 여러 문제를 낳고 있는 것으로 밝혀졌다. 그 동안 물류센터 노동자들에 대한 연구는 제조사나 유통사가 자체 온라인쇼핑을 운영하면서 유지하는 자체 물류센터나, 온라인 중개플랫폼에서 여러 회사의 물건 배송을 책임지는 택배업체, 그리고 쿠팡과 같은 종합판매회사의 물류센터 노동자들에 대한 연구 중심이었다. 그런데 이번에 마트 온라인 피킹노동자들의 노동조건 연구를 통해, 물류센터 노동자들의 노동조건 연구에서의 공백이 조금씩 채워지고 있다.

이번 연구를 계기로, 규모는 커지고 있지만 제대로 실태조사조차 되어 있지 않고, 법과 제도도 불완전하고, 그 때문에 제대로 보호되지 못하고 있는 물류센터 노동자들의 노동조건 개선을 위한 사회적 논의가 시작되기를 기대한다.

1, 물류센터와 마트 온라인매장 노동자에게 동일하게 나타나는 문제들

(1) 심야노동

온라인쇼핑은 신속하고 정확한 배송을 전제로 한다. 고객이 원하는 시간에 원하는 장소에 배송을 하는 것이기 때문에 심야배송이나 새벽배송이 이루어지고, 그것이 가능하게 하려면 심야노동은 필연적이다. 발제문에서는 이커머스 업체들이 온라인 배송을 야간까지 확대하려는 움직임에 대해 이야기하고 있다. SSG닷컴의 '쓱배송 투나잇'이나 홈플러스 '세븐오더'로 인해 매장 피킹 노동자들의 업무시간이 늘어나는 상황을 설명하고 있다.

이미 쿠팡과 같은 풀필먼트 서비스는 심야노동이 일상화되어 있다. 〈쿠팡 물류센터 노동자 노동환경 건강수준 평가 국회토론회〉(2021.9) 자료집에 의하면 쿠팡 노동자들은 주간조, 오후조, 심야조로 나뉘어서 24시간 노동을 하고 있다. 주간 고정을 선택하는 노동자들의 경우 야간근무가 너무 힘들어서 그렇다는 답변이 많았고, 심야 고정을 하는 노동자들은 경제적인 사정으로 야간근무를 택한다는 답변이 많았다. 심야노동은 건강에 심각한 장애를 일으키는데 교대근무도 문제가 되지만 심야노동을 고정하여 노동을 하는 것이 건강에 미치는 문제는 심각할 수밖에 없다. 수면시간이 6시간 미만일 경우 불충분한 수면이라고 정의하는데 심야노동을 하는 노동자들의 경우 수면시간이 6시간 미만인 경우가 62.95%에 달한다.

쿠팡 물류센터 노동자들의 근무조별 평균 수면시간

(2) 심각한 노동강도

물류센터 노동자들의 노동강도가 심각하다는 것은 잘 알려져 있다. 마트 피킹노동자들은 인터뷰에서도 '속도전'이고, 시간에 쫓기면서 일을 해야 한다고 말을 하고 있다. 온라인배송이 많아지는 만큼 인력이 충분히 충원되지 않은 채 빠른 작업을 독촉하므로 노동자들은 바쁘게 일하고, 그만큼 노동강도가 높아진다. 이런 노동강도로 인한 우울증과 각종 질병도 심각하다.

〈물류센터 노동자 노동인권 상황과 개선방안 마련을 위한 토론회〉(2022. 8)에서 물류센터 노동자들의 노동강도를 살펴보았는데, 택배사나 종합판매사는 '상당히 힘들다'는 답변 이상이 65% 이상을 훌쩍 넘어선다.

물류센터 종류별 작업의 강도(힘든 정도)

	단일품목 판매사	택배사	종합판매사
	응답수(비율)	응답수(비율)	응답수(비율)
전혀 힘들지 않다 (휴식을 취하는 것과 비슷)	3(2.3)	5(3.0)	2(1.0)
별로 힘들지 않다 (일상 생활을 하는 정도)	9(6.8)	5(3.0)	4(2.0)
보통이다 (보통 속도로 걷는 수준)	35(26.5)	20(11.9)	28(14.3)
약간 힘들다 (계속 빨리 걷는 수준)	56(42.4)	60(35.7)	96(49.0)
상당히 힘들다 (달리기 하는 수준)	24(18.2)	65(38.7)	49(25.0)
극히 힘들다 (마라톤처럼 체력이 고갈되는 수준)	5(3.8)	13(7.7)	17(8.7)
합계	132(100.0)	168(100.0)	196(100.0)

이런 노동강도는 결국 노동자들을 죽음에 이르게 한다. 2020년~2021년 쿠팡에서 발생한 과로사 추정 죽음의 현황을 보면 매우 심각하다.

쿠팡에서 발생한 과로사 추정 죽음 현황 (2020-2021년)

사망날짜	사업장	나이	고용형태	사망경위
2020년 3월12일	안산1캠프 배송기사	47세	계약직	경기도 안산 빌라 계단에서 심야배송 중 사망
5월 28일	인천물류센터 노동자	40대	계약직	인천물류센터 화장실에서 새벽 2시 30분경 쓰러진 채 발견
6월1일	천안물류센터 조리사	39세	외주업체	조리실에서 가슴통증 호소하다 쓰러짐.
10월11일	칠곡물류센터 노동자	27세	일용직	야간근무 후 새벽6시 귀가, 욕실서 쓰러진 채 발견
11월10일	이천 마장물류센터 노동자	50대	외주업체	작업도중 어지러움을 호소한 뒤 쓰러져 사망.
2021년 1월11일	동탄물류센터노동자	50대	일용직	동탄물류센터에서 야간근무를 마친 뒤 화장실에서 쓰러진 채 발견
3월5일	송파1캠프 배송기사	48세	계약직	새벽배송 업무 수행하던 배송기사 거주하던 고시원에서 숨진 채 발견
3월6일	구로캠프 관리자(캠프리더)	40대	-	쿠팡맨 출신 관리자가 자택에서 새벽에 쓰러진 채 발견
3월24일	쿠팡 배송기사	42세	계약직	야간배송에 투입된지 2일차 배송지 인근에서 쓰러진 채 발견

* 출처: 2022. 8. 〈물류센터 노동자 노동인권 상황과 개선방안 마련을 위한 토론회〉

쿠팡노동자들은 우울증 의심이 25.3%에 달하고, 진지하게 자살을 생각해본 적이 있는 노동자가 18.3%에 달한다. 2019 국민건강영양조사에 비해 쿠팡노동자의 우울증은 두배에 달한다. (2021. 9. 〈쿠팡 물류센터 노동자 노동환경 건강수준 평가 국회토론회〉) 노동강도는 노동자들의 정신건강에도 위해를 끼친다.

(3) 위험한 노동

물류센터 노동자들의 노동은 매우 위험하다. 마트 피킹노동자들도 넘어지고, 떨어지는 물건에 맞고, 베이고, 찔리고, 부딪치는 일이 많다고 답하고 있다. 물류센터도 마찬가지이다. 동일하게 떨어지는 물건에 맞거나, 무거운 물건을 운반하다 다치기도 하며, 부딪치는 일도 많다. 생활물류센터 작업공정별 손상 경험은 다음과 같다.

생활물류센터 작업공정별 손상(다침) 경험

	입고/진열	집품(피킹)	포장	운반(지게차 등)	분류	상하차	기타
	응답수(비율)	응답수(비율)	응답수(비율)	응답수(비율)	응답수(비율)	응답수(비율)	응답수(비율)
손상(다침)	12(12.0)	12(12.0)	13(13.0)	4(4.0)	16(16.0)	22(22.0)	15(15.0)

* 출처: 2022. 8. 〈물류센터 노동자 노동인권 상황과 개선방안 마련을 위한 토론회〉 자료집

마트의 피킹노동자들이 산재를 당해도 치료하지 않거나 자비로 치료하는 것처럼 물류센터 노동자들도 자비로 부담하는 비율이 높고 산재보험으로 처리하는 비율은 낮다.

일하다 다친 경우 치료비 부담 방법

	전체		단일품목 판매사	택배사	종합판매사
	응답수	비율	응답수(비율)	응답수(비율)	응답수(비율)
자비부담	113	22.8	18(13.6)	47(28.0)	48(24.5)
회사부담	53	10.7	14(10.6)	18(10.7)	21(10.7)
산재보험	30	6.0	7(5.3)	11(6.5)	12(6.1)
치료받지 않았다	37	7.5	7(5.3)	18(10.7)	12(6.1)
다친 적 없다	313	63.1	94(71.2)	99(58.9)	120(61.2)
합계	546	110.1	140(106.0)	193(114.8)	213(108.6)

* 중복응답 가능

* 2022. 8. 〈물류센터 노동자 노동인권 상황과 개선방안 마련을 위한 토론회〉 자료집

(4) 화장실도 못가고 휴게실도 충분하지 않은 조건

마크 피킹노동자들의 경우 화장실에 가고 싶으나 일이 바빠서 화장실을 가지 못했다는 결과가 나와있고, 화장실이 멀거나 불편해서 참고 일하는 경우가 많다고 한다. 휴게실이 있기는 하지만 만족도가 매우 떨어지기도 한다.

이것역시 물류센터 노동자들과 동일하다. 쿠팡노동자들은 22% 정도가 화장실 이용에 허락을 받거나 용이하지 못하며, 27% 가량이 화장실 때문에 수분섭취를 제한한 경험이 있다고 답한다. 50% 이상이 휴게실에서 쉬지 못하고 있다.

휴식시간, 점심식사 후 휴식시간에 주로 어디에서 휴식을 취합니까?

휴게실	174	48.9
일하는 공간에서	80	22.5
쉴 곳이 적절하지 않아 돌아다님	79	22.2
기타	23	6.5

*출처: 2021. 9. 〈쿠팡 물류센터 노동자 노동환경 건강수준 평가 국회토론회〉

2. 물류센터 노동자와 마트 피킹노동자의 차이

물류센터 노동자들의 노동현실이 이처럼 심각한 것은 고용구조의 문제 때문이기도 하다. 물류센터 노동자들은 직접고용이라고 하더라도 일용직인 경우가 많다. 쿠팡의 경우 일용직-기간제-무기계약직으로 고용구조가 나뉘어있고, 일용직에서 기간제로 갈 때, 그리고 기간제에서 재계약을 할 때, 혹은 무기계약직으로 전환할 때 일정한 심사를 거치고 그 과정에서 대다수 노동자가 탈락한다. 택배사는 더 심각해서 인력파견업체를 통해 노동자들을 일용직으로 채용하고 있다. 물류센터는 시 외곽에 위치해있고 물량의 변동이 심하다는 이유로 일용직 채용을 주로 하기 때문에 노동자들이 이 일자리를 스쳐지나가는 일자리로 간주한다. 노동자들의 대규모 조직화에 어려움이 있는 상황이다.

반면 마트 피킹노동자들은 이 일자리를 자신의 안정적인 일자리로 간주할 수 있다. 주거지와 근접해있고, 마트산업의 고용이 어느 정도는 안정되어 있기 때문에, 새로운 업무라 하더라도 그 고용구조는 유지될 수 있기 때문이다. 마트 피킹노동자들은 대다수가 정규직이거나 무기계약직이다. 또한 매장 내 주업무를 하고 있는 노동자들이 집단화되어 있는 경우가 많으므로 피킹노동자들의 수가 늘어난다 하더라도 조직화에 큰 어려움은 없을 것이다. 또한 지역과 밀접하기 때문에 노동조건 개선 과정에서 지역사회의 지지를 받을 수도 있다.

그런데 물류센터 노동자들과 달리 마트 피킹노동자들이 처한 어려움이 있는데, 그것은 발제문에서 지적하듯 피킹 노동자들이 '끼인노동'이기 때문이다. 한 사업장에서 주된 업무가 아닌 경우 그 노동자들의 개별적 문제가 부각되기 어렵다. 피킹을 하기에는 공간적

어려움도 있고, 다른 업무를 하는 노동자들과의 부딪침도 있어서, 이런 문제 해결을 위해 조율이 필요한데 소수 노동자들로서는 이 문제에 대해 누구와 어떻게 조율할지 어려움을 겪을 수 있을 것이다. 노조에서도 이 업무의 특성을 이해하고, 일하는 사람 중심으로 노동조건을 개선하기 위한 노력을 기울여야 할 것이다.

또한 통제시스템의 차이도 있다. 물류센터는 컨베이어벨트에서 일을 하거나 PDA를 통한 작업 등 노동자들의 작업량을 측정하고 노동자들의 노동강도를 높이는 다양한 통제기술이 발달해있다. 그에 따라 폭언 등 노동자들에 대한 인격침해도 나타난다. 그런데 마트 피킹업무의 경우 아직은 주력업무가 아니고, 공간도 피킹과 패킹에 맞는 구조도 아니기 때문에 작업량 측정이나 개인의 노동강도를 높이는 기술적인 통제장치가 많이 발달하기는 어렵다. 개인이 몇 건의 주문을 처리하는가에 따라 임금체계를 달리하는 등 노동통제의 구조를 바꿀 수도 있다는 점을 주의깊게 살피면서 대응해야 할 것이다.

3. 심야노동과 노동강도 기준을 마련하기 위한 공동의 노력 필요

물류센터 노동자들의 노동실태는 여러모로 심각하지만 이번 토론회에서는 다음의 두가지를 위해 공동의 노력을 기울이자는 제안을 하고 싶다.

첫째는 심야노동의 제한이다.

물류센터의 24시간 노동은 매우 심각하다. 물론 아직 마트는 개장 시간을 제한하고 있고 주문 시간의 제한도 있기 때문에 마트에서의 피킹노동은 심야노동으로 이어지지 않고 있다. 하지만 마트에서도 온라인 주문이 증가하기 시작하면, 그리고 피킹의 수월성을 고려한다면 매장이 영업을 마친 이후에 피킹작업을 하도록 할 수도 있고 그것이 심야노동으로 이어질 수도 있다. 그런 점에서 심야노동의 제한을 위해 공동의 대응이 필요하다.

물류산업에서의 야간노동은 고정노동을 수행한다는 점에서 교대작업보다 더 심각하다. 이로 인한 수면장애, 식이장애, 생체리듬 파괴, 대사증후군 위험 증가 등 건강상 장해가 발생할 위험이 높다. 그런데 노동법은 근로기준법상 야간노동을 할 경우 가산임금을 지급하거나 이에 갈음하는 휴가를주는 것 등만 담겨있으며, 산안법 시행규칙에서 야간노동을 하는 노동자를 특수건강진단 대상업무로 규정하는 것 등만 담겨있다. 물류센터의 경우 반드시 야간노동이 필요한 것이 아니므로, 근로기준법에 야간노동을 규제하는 법안을 넣거나 영업시간 규제를 하는 등의 방식을 고려해볼 수 있다. 그리고 반드시 적정 휴게시간과 온전한 휴게공간-이 마련되어야 한다.

두 번째는 물류산업에서 노동강도의 기준을 마련해나가는 것이다. 미국 캘리포니아주는 노동법에 창고·물류센터 노동자의 할당량과 관련하여 노동조건을 개선하기 위한 규정을 도입한 바 있다. (AB 701 Warehouse distribution centers). 고용주는 창고 물류

센터에서 일하는 노동자에게 할당량에 대한 내용을 서면으로 제공해야 하고, 휴게시간, 화장실 사용 및 산업안전보건법규 등에 정해진 사항을 준수하기 위하여 할당량을 충족하지 못했다는 이유로 고용주가 노동자에게 불이익한 조치를 취하는 것을 금지한다. 한편 전현직 직원은 위 할당량과 자신의 작업속도에 대한 데이터의 사본을 고용주에게 제공할 것을 요구할 수 있고, 이를 포함한 금지명령을 법원에 청구할 수 있다.

그 외에도 세계 몇몇 나라는 산업안전보건 관련 법 제도나 혹은 가이드라인을 제시하여 위험과 부상을 방지하기 위한 해결책을 제시한다. 높은 노동강도가 노동자 부상의 원인이라는 점에서 부상 위험을 최소화할 수 있는 작업 환경을 마련하지 않은 경우 해당 사업장에 벌금을 부과하도록 하는 경우도 있다. 물류센터 노동자에게 강요되는 빠른 속도의 작업방식을 산업안전위반 관련 법령 위반으로 간주하는 것이다. 물류센터 노동자들의 권리 보장을 위해 작업방식과 관행을 개선하려면 노동자들의 참여가 중요하다. 노동자들의 참여에 기반하여, 노동기준을 만들어나가는 것을 고용노동부에 요구하는 공동대응을 시작해보자.

메 모

유통업의 온라인화와 의무휴업 확대

- 양창영 참여연대 민생희망본부 본부장, 변호사 -

1. 유통산업에서 의무휴업

(1) 현행 규정

❍ 유통산업발전법은 '건전한 유통질서 확립, 근로자의 건강권 및 대규모점포등과 중소유통업의 상생발전'을 위하여 '대형마트와 준대규모점포'에 대하여 영업시간을 제한하고 의무휴업일 지정

❍ 영업시간 제한은 오전 0시부터 오전 10시까지 범위 내에서

❍ 의무휴업일 지정은 매월 2일, 공휴일 중에서 지정

〈유통산업발전법〉

제12조의2(대규모점포등에 대한 영업시간의 제한 등) ① 특별자치시장·시장·군수·구청장은 건전한 유통질서 확립, 근로자의 건강권 및 대규모점포등과 중소유통업의 상생발전(相生發展)을 위하여 필요하다고 인정하는 경우 대형마트(대규모점포에 개설된 점포로서 대형마트의 요건을 갖춘 점포를 포함한다)와 준대규모점포에 대하여 다음 각 호의 영업시간 제한을 명하거나 의무휴업일을 지정하여 의무휴업을 명할 수 있다. 다만, 연간 총매출액 중 「농수산물 유통 및 가격안정에 관한 법률」에 따른 농수산물의 매출액 비중이 55퍼센트 이상인 대규모점포등으로서 해당 지방자치단체의 조례로 정하는 대규모점포등에 대하여는 그러하지 아니하다.

1. 영업시간 제한
2. 의무휴업일 지정

② 특별자치시장·시장·군수·구청장은 제1항제1호에 따라 오전 0시부터 오전 10

시까지의 범위에서 영업시간을 제한할 수 있다.

③ 특별자치시장·시장·군수·구청장은 제1항제2호에 따라 매월 이틀을 의무휴업일로 지정하여야 한다. 이 경우 의무휴업일은 공휴일 중에서 지정하되, 이해당사자와 합의를 거쳐 공휴일이 아닌 날을 의무휴업일로 지정할 수 있다.

④ 제1항부터 제3항까지의 규정에 따른 영업시간 제한 및 의무휴업일 지정에 필요한 사항은 해당 지방자치단체의 조례로 정한다.

(2) 현행 제도에 대한 사법적 판단

❍ 대법원 2015. 11. 19. 선고 2015두295 전원합의체 판결 [영업시간제한등처분취소] 대형마트 영업시간 제한 등 사건에서 제도 정당성을 다음과 같이 판시

〈재량권 일탈남용 심사 관련〉

영업시간 제한 처분은 소비자의 이용빈도가 비교적 낮은 심야나 새벽 시간대의 영업만을 제한하는 것이고 의무휴업일 지정 처분은 한 달에 2일의 의무휴업만을 명하는 것이어서, 그로 인하여 원고들의 영업의 자유나 소비자의 선택권의 본질적 내용이 침해되었다고 보기는 어렵다.

❍ 헌재 2018. 6. 28. 2016헌바77 등 유통산업발전법 제12조의2 위헌소원 (대형마트 영업 제한 사건) 판결 이유 중 노동자 건강권과 관련하여 다음과 같이 판시

〈비례원칙 중 침해의 최소성 심사 관련〉

대형마트 등에 근무하는 근로자의 건강권 보호도 입법목적으로 하고 있다. 근로자의 권익은 기본적으로 근로기준법 등 근로 관련 법령의 준수를 통하여 보호되는 것이기는 하나, 대형마트 등의 운영자는 자본력과 시장지배력을 가진 대기업인 반면, 그에 고용된 대다수의 근로자들은 계약직, 비정규직인 저소득 서민층으로서 근로조건 협상에 있어서 상대적으로 열악한 지위에 있을 수밖에 없어 비합리적인 심야근무나 휴일 계속근무를 사실상 강요당할 가능성을 부정할 수 없다. 물론 영업시간 제한 및 의무휴업일 지정보다 청구인들의 영업의 자유를 덜 제한하는 다른 수단이 존재할 수도 있겠지만, 영업시간 제한 및 의무휴업일 지정과 동일한 정도로 대형마트 등에 근무하는 근로자에게 최소한의 휴식을 구체적, 현실적으로 보장함으로써 근로자의 건강권을 보장할 수 있는 다른 방법은 찾기 어렵다.

❍ 현행 의무휴업 제도가 정당하다는 사법적 판단을 마쳤다고 할 수 있음

2. 유통환경의 변화와 의무휴업 제도의 변화와 확대 필요성

(1) 유통산업에서 온라인 시장 확대

❍ 현재 유통산업은 종전의 오프라인 시장에서 온라인 시장으로 중심이 이동했고, 온라인 시장의 확대는 필연적으로 배송 서비스와 결합함과 동시에 물류산업과 연계

❍ 온라인 시장은 가격경쟁 외에 익일/당일배송, 로켓배송, 신속배송, 새벽배송 등 이름으로 배송 경쟁 유발

❍ 온라인 시장의 확대와 배송경쟁은 중소상인의 매출에 부정적 영향을 미치기도 하지만 주문 상품을 신속하게 배송하기 위한 시간압박, 심야/야간 노동 등으로 이어져 노동자의 건강에도 부정적 영향

(2) 현행 의무휴업일 확대 가능성 및 필요성

❍ 현행 의무휴업제도는 적용대상을 대형마트와 준대규모점포에 한정

❍ 현행 제도는 '유통산업발전법이 1997. 4. 10. 법률 제5327호로 제정되면서 대형마트의 개설을 허가제에서 등록제로 변경하여 자유로운 개설 등록이 가능하도록 함으로써 소비자들의 쇼핑 편익이나 유통구조 개선, 물가안정 등에 긍정적인 효과가 나타났으나, 다른 한편으로 대형마트 등이 소규모 지역상권에까지 무차별적으로 진출하여 시장을 잠식함으로 인한 전통시장의 위축과 중소상인의 생존 위협, 24시간 영업에 따른 대형마트 소속 근로자의 일상적인 야간근무 등 부정적인 효과도 나타나게 되었다. 이러한 현상에 대한 대책으로 2012. 1. 17. 법률 개정을 통하여 이 사건 조항이 신설'(대법원 2015. 11. 19. 선고 2015두295 전원합의체 판결 [영업시간제한등처분취소] 이유 중) 함으로써 도입

❍ 현행 제도는 유통산업의 변화 과정에서 발생한 폐해와 부작용을 시정하기 위하여 도입되었다는 점에서 유통시장의 환경 변화에 맞게 조정 필요

❍ 대형마트 노동자의 노동실태는 제도 도입에 결정적 영향(아래 제도 도입전 마트 노동자의 근무환경과 야간노동의 위험성 관련 기사 참조)

한겨레 21 ▣ HOME > 뉴스 > 특집 > 특집일반 프린트하기

호환마마보다 무서운 야간노동 [2011.07.13. 제869호]

▣ 김기태 ✉메일보내기

[특집] WHO, "다이옥신보다 위험한 발암 요인"… 양으로 승부하는 한국의 노동 관행과 값싼 심야 전기 요금 등이 야간영업 부추겨

사회 칼럼

야근, 호르몬 변화로 암 유발

[안종주의 '위험사회'] 야간 작업자, 이것만은 알아두자

기사입력 2012-02-28 오전 11:44:48

한겨레 21 ▣ HOME > 뉴스 > 특집 > 특집일반

"밤일은 사람이 할 짓 아니다" [2011.07.13. 제869호]

▣ 김기태 ✉메일보내기

한겨레 21 ▣ HOME > 뉴스 > 특집 > 특집일반

[인권OTL] 여성 노동자는 앉고 싶다 [2008.07.21. 제720호]

○ 현행 제도의 노동자 건강권 보호라는 취지를 온라인 시장 확대에 따른 야간노동 규제와 배송 노동자 보호로 연결할 수 있는 방안으로는 배송노동자의 경우 「생활물류서비스산업발전법」에 종사자 보호에 관하여 선언적으로 정하고 있으나[9] 여기에 배송시간 제한을 구체적으로 규정하는 방안을 고려해볼 수 있을 것이고, 대규모점포 또는 물류시설의 종사자의 경우 유통산업발전법상 영업시간 제한 대상을 일정규모 이상의 대기업으로 확대하는 방안을 고려 가능

9) 제36조(생활물류서비스종사자의 보호) ① 생활물류서비스사업자는 생활물류서비스종사자의 안전을 확보할 수 있도록 다음 각 호의 사항에 관하여 노력하여야 한다.

1. 생활물류서비스종사자의 과로를 방지하고 안전을 확보하기 위하여 필요한 휴식시간 및 휴식공간의 제공
2. 생활물류시설 내 차량의 안전한 운행을 위하여 필요한 주행로, 차량접안시설 등의 공간 및 시설의 충분한 확보
3. 혹서, 혹한, 폭우 또는 폭설 등 기상악화로 생활물류서비스종사자의 활동이 어려운 경우에 대비한 안전대책의 마련

② 생활물류서비스사업자는 대통령령으로 정하는 바에 따라 생활물류서비스종사자가 휴식시간에 이용할 수 있는 휴게시설을 갖추어야 한다.

메 모