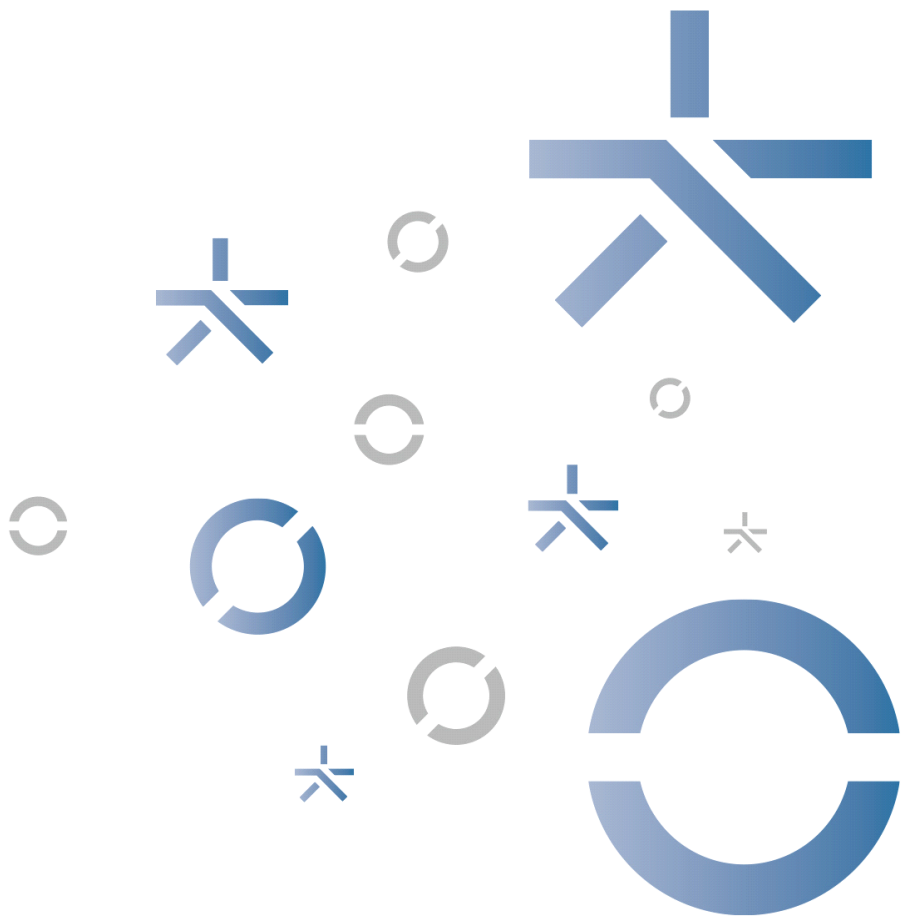
2022 정책연구

인천시 생활물류서비스산업 실태 연구

김운수·이명화



인천연구원
THE INCHEON INSTITUTE

연구책임

김운수 교통물류연구부 선임연구위원

연구참여

이명화 교통물류연구부 전임연구원

본 연구 결과는 연구진의 견해로서
인천광역시의 정책과는 다를 수 있습니다.

연구요약

EXECUTIVE SUMMARY

1. 연구배경 및 목적

○ 택배시장의 급성장과 전자상거래 및 배달업 등 자유업으로 분류되던 생활물류서비스는 시장규모, 통제의 그늘을 벗어나 무분별한 사업운영 형태로 운영됨에 따라 제도권 내에 관리 필요성이 대두되었음.

- 전자상거래를 활용한 거래의 폭발적인 증가는 코로나19 팬데믹 이후 비대면서비스 거래의 확대로 이어지고, 그 중심에 택배와 배달서비스는 더욱 활성화되고 있음.

○ 그동안 라스트마일 운송으로 간주되던 택배와 배달, 퀵서비스 이를 중개하는 플랫폼 등이 모두 생활물류서비스산업의 법적(2021.7.27. 시행) 지위를 가지게 됨.

- 「생활물류서비스산업발전법」이 제정·시행됨에 따라 지역 생활물류서비스산업 발전을 위한 정책의 기본방향 설정 및 생활물류시설 지원을 위한 생활물류 관련 실태조사를 정부차원에서 시행할 필요성 대두됨.

- 인천시에서도 생활물류시설과 종사자에 대한 현황과 실태분석을 통한 대응 마련 필요성이 제기되었고, 특히 생활물류서비스 종사자의 휴게시설(쉼터)에 대한 설치 요구에 대응이 필요함.

○ 이에 본 연구는 인천시의 도시물류 실태에서 생활물류시설 확보 및 생활물류서비스 종사자 지원시설을 파악하여 인천시 생활물류서비스 정책방향 설정을 위한 기초자료로 활용하기 위한 토대 마련의 필요성에서 출발함.

2. 생활물류서비스산업 개요 및 여건 검토

○ 생활물류란 소형·경량의 화물을 집화, 포장, 보관, 분류 등의 과정을 거쳐 배송하거나 정보통신망 등을 활용하여 이를 중개하는 서비스로 정의되고 있음.

○ 최근 생활물류에 대한 인식과 중요성이 부각되는 것과 별개로 명확한 기준이 없고, 생활물류서비스법에서 명시하는 사업이 택배와 소화물배송대행으로 한정되어 법 사각지대가 존재하기도 함.

- 생활물류서비스법에서도 화물의 유형에 따른 택배와 퀵서비스·배달대행에 대한 구분이 모호하며, 최근 유통업체의 자체 물류활동은 집계되지 않고 있음.
- 향후 생활물류의 범위와 내용에 있어 상당부문 개념과 기능에 대한 모호한 점을 구체화할 필요가 있음.

○ 전 세계적으로 기업과 개인 간의 온라인 거래가 증가함에 따라 택배 물동량 또한 증가하고 있는 추세이며, 우리나라의 택배 물동량 경우에도 2012년 이후 연평균 11.1%의 높은 성장률을 보임.

- 택배업과 함께 식·마트 등 배달을 오토바이로 수행하는 퀵서비스·배달대행업 시장도 급증하고 있음.

○ 택배시장은 성장을 거듭하고 있으며, 상위 5개 업체(CJ대한통운, 한진, 롯데글로벌로지스, 로젠택배, 우체국택배)가 택배시장을 장악하고 있는 과점 형태를 보이고 있음.

- 택배산업 시장 규모가 급증하면서 기존 B2B 중심의 안정적인 사업 기반에서 최근에는 B2C(기업과 소비자간 거래)와 C2C 등의 소비자에게 직접적인 서비스를 제공하는 구조로 빠르게 변화하고 있음.

○ 오토바이를 활용한 퀵서비스산업은 서류 및 신속 배송에서 플랫폼을 이용한 음식 등 배달대행업이 주도하고 있음.

- 퀵서비스/배달대행업에 종사자 수는 정확하게 현황 파악이 되지 않고 관련 업단체에서도 추정에 의한 규모를 산출하고 있음.

3. 인천시 생활물류서비스산업 현황 및 규모 산정

1) 인천시 생활물류 기반시설 및 현황분석

○ 생활물류시설 현황을 파악하기 위해 택배업의 대리점 및 영업소 현황을 살펴보기 위해 회사별 각종 홈페이지, 전화 인터뷰, 각종 보도자료를 통해 자료를 수집하였음.

- 정부차원에서 자료 수집이 이루어지지 않아 공신력 있는 자료가 없음. 향후 실태조사를 수행할 계획임.

○ 택배사업자의 대리점은 전국에 총 11,564개이며, 3,637개가 수도권 내 소재하며, 인천지역에는 431개(전국 대비 3.8% 수준)가 위치함.

- 인천지역의 택배터미널은 대부분 중구와 서구에 집중되어 있으며, 인천지역과 서울 및 경기권에 배송하는 기능을 담당함.
- 취급점의 경우 인천지역 1,583개소 중 19%인 294개 취급점이 서구에 입지함.

○ 2021년 기준 인천지역에서 생활물류를 수행하기 위한 운송수단인 화물자동차는 19만 대, 이륜차는 8만 대로 집계됨. 배달업에서 주로 사용하는 100cc 이하 이륜차는 3만 대로 코로나19로 인해 최근 3년 간 증가추세였음.

- 늘찬배달업에 등록되지 않고 개인적으로 오토바이를 활용하여 생활물류서비스를 제공하는 종사자들은 현재 집계되지 않아 이륜차 등록현황을 통해 추정함.

2) 인천시 생활물류서비스산업 현황 및 시장규모

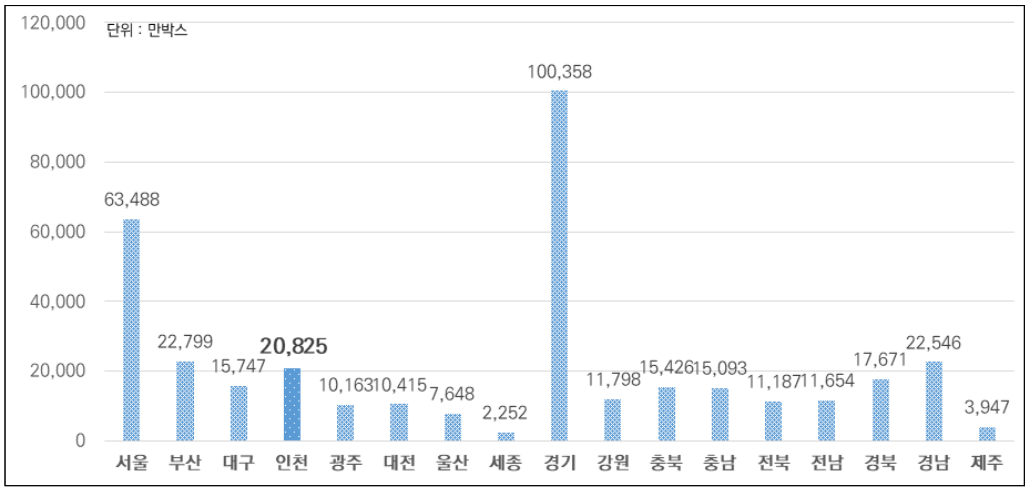
○ 전국사업체조사에서 택배업은 2019년 기준 전국 7,357개 사업체, 57,651명 종사자가 있으며, 인천지역은 307개 업체에 5,302명이 종사하고 있음. 늘찬배달업은 전국 1,782개 사업체, 17,969명이 종사하며, 인천지역은 105개 업체 856명이 근무하는 것으로 나타남.

- 소화물전문운송업에는 택배업과 늘찬배달업이 해당되며, 두 업종 모두 전국 대비 수도권역의 비율이 50% 이상으로 나타나 수도권 집중현상이 뚜렷함.

○ 인천지역의 택배물동량은 총 2억 825만 박스이며, 서구가 4,790만 박스로 가장 많은 것으로 나타남.

- 택배물동량을 지역별로 제공하는 자료가 없어 본 연구에서는 KOTI(2016)의 전망치, 우체국 집배송 실적(2021), CJ대한통운 송장(2021), 도소매업수 분포(2019), 도착화물량(2019), 총인구(2021), 생산가능인구(2021), 택배업종사자(2019) 등의 다양한 지표를 통해 산정함.

〔요약 그림 1〕 인천시 및 지역별 택배 물동량 산정



○ 인천지역의 퀵서비스 및 배달대행 시장 규모는 20,544~24,363명 수준으로 산정됨.

- 퀵서비스 및 배달대행 시장규모 또한 정확한 자료가 없어 특수형태근로종사자, 플랫폼 노동자의 규모를 통해 가늠하였음.

4. 인천시 생활물류서비스산업 실태분석 및 추진방향

1) 인천시 생활물류서비스산업 종사자 실태조사

○ 생활물류서비스산업의 종사자의 근로 여건 등 실태를 파악하기 위하여 택배기사와 퀵서비스 라이더를 대상으로 설문조사를 시행함.

○ 택배기사와 라이더는 회사에 직접 고용되어서 근무하기보다는 1인 개인사업자로 대리점에 위탁받아 배송 활동하는 것이 대부분으로 조사되었는데, 이러한 근로계약 환경은 생활물류서비스산업 종사자 수를 집계하는데 어려움이 됨.

- 최근 고용보험에 택배기사와 라이더가 특수형태근로종사자로 인정받으면서 고용보험 가입 현황을 통해 종사자 수를 추정할 수 있을 것이라 기대하고 있음.

○ 라이더의 수입 구조는 건당 책정되고 있기에 하루에 처리해야 하는 양이 많을수록 소득수준이 높아져 하루 평균 휴식시간이 매우 짧게 나타남. 또한, 많은 배송 건수를 처리하기 위해 안전운전 불이행이 심각한 것으로 나타남. 택배기사의 경우 하루에

처리해야 하는 물량이 200~300건으로 업무 시간 내 배송을 완료하기 위하여 끼니를 거르는 형태가 많았음.

- 택배기사는 과로로 인한 질병의 위험, 라이더는 이륜차를 이용한 배송업무 및 안전운전 불이행에 따른 교통사고 위험이 타 직군에 비해 높다고 생각하고 있음.
  - 두 집단 모두 배송업무를 하면서 가장 어려운 점에 관하여 '작업환경, 교통사고 등 안전문제'가 1순위로 응답됨.

○ 월 평균 지출비용에서 가장 비중이 높은 항목으로는 택배기사와 라이더 모두 '유류비'라고 응답함. 택배업과 배달업 모두 육상운송 특성상 지출항목에 유류비의 비중이 높은 편으로 유류비 증감에 따라 소득 수준에 영향을 크게 미침.

2) 생활물류 이동노동자 쉼터 조성사례 및 설치방향

이동노동자 쉼터 조성 사례 검토

○ 이동노동자 쉼터는 노동복지 차원에서 이동노동자가 대기·휴식시간 동안 머물 장소를 제공할 필요성이 대두됨에 따라 전국에 27개소가 개설하여 운영중에 있음.

- 서울과 경기도에 전체 63%가 설치되어 있으며, 타 시도의 경우에도 확대 운영할 계획임.
- 현재 인천시의 경우 이동노동자 쉼터가 조성되어 있지 않으나, '인천광역시 노동정책 기본계획(2021-2025)'을 수립하여 이동노동자 쉼터 건립을 계획한 상태임.

○ 주요 이용자는 대부분 대리기사나 라이더이며, 서울의 경우 주요 이용자를 대상으로 쉼터를 조성해서 운영중임.

○ 쉼터의 위치는 간이쉼터와 대전시 사례를 제외하면 2층 이상에 입점하여 접근성이 떨어진다는 한계점이 존재함.

- 대부분의 생활물류서비스산업 종사자는 하루 배송 건수에 따라 수입이 발생하기 때문에 2층 이상의 위치의 쉼터를 이용하기에 시간적 한계가 발생함.
- 화물차, 오토바이 등 운송수단을 이용하는 특성상 쉼터 내 주차 공간이 없어 이용하기 어려움을 호소함.

○ 운영형태는 전체 쉼터 중 16개소가 지자체 직접 운영, 나머지 쉼터는 노동자 권익 센터에 위탁 운영함.

생활물류 이동노동자 쉼터 설치 방향

○ 쉼터 조성의 필요성은 택배기사와 라이더 모두 긍정적으로 공감하는 편이며, 가장 필요한 기능으로 음식판매시설, 휴게시설, 주차장시설로 응답함.

- 제공했으면 좋은 서비스는 정비 서비스, 노동 관련 각종 상담과 정보 제공이며, 특히 택배기사의 경우 건강 관련 프로그램을 선호하는 것으로 조사됨.

○ 두 집단 간 이동노동자 쉼터에서 필요한 기능과 서비스는 유사한 것으로 나타났으나, 이용희망 시간대 및 설치지역의 차이가 존재함.

- 설문조사 결과 택배기사는 오전에서 오후시간을 가장 선호하며, 라이더의 경우 24시간 이용을 가장 선호하는 것으로 조사됨.
- 택배기사는 주차장시설이 확보 가능한 택배터미널 인근 또는 공영주차장의 선호도가 높았으며, 라이더의 경우 시내 중심상가가 가장 높았음.

3) 인천시 생활물류서비스산업 정책 추진방향

○ 생활물류서비스법이 시행되었지만, 아직 구체적인 추진과제나 체계에 대한 계획이나 실행방안이 미흡한 상태임. 이러한 환경 속에서 선제적으로 인천시에서 생활물류 활성화를 위해 추진되어야 할 정책방향을 검토함.

○ 먼저 생활물류산업을 원활히 추진하기 위한 기반 인프라의 구축이 필요함. 도심내외의 유휴공간을 활용한 생활물류센터 구축, 무인택배함 설치의 확대, 도심내 배송서비스를 위한 도심형 소형 물류센터 설치 등이 필요함. 특히 인천지역 어시장, 재래시장 등에서 마이크로 풀필먼트 센터의 도입을 고려해볼 수 있음.

○ 주요 지자체에서 이동노동자 쉼터를 설치 운영하고 있으나, 인천시는 아직 한 곳도 없는 상태로 생활물류서비스 종사자도 이용이 가능하도록 계획하여야 함. 인천시 생활물류 쉼터 기능으로 음식판매시설, 휴게시설, 수면시설 및 주차장 시설이 필수적

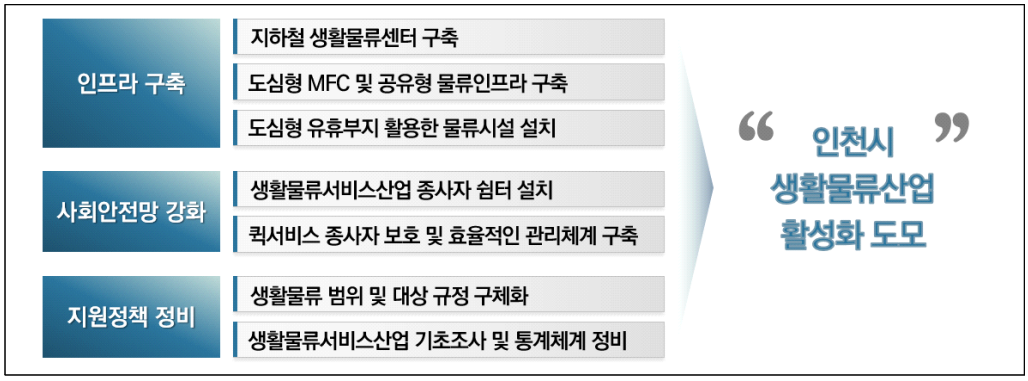
으로 포함하고, 쉼터별 경정비를 할 수 있는 기능과 노동 관련 각종 정보제공을 받을 수 있도록 구성할 필요가 있음.

- 현재 택배물동량과 배달라이더의 주요 활동지역인 서구, 남동구, 계양구 등을 중심으로 종합 쉼터를 조성한 후, 향후 서울시 사례와 같이 주요 이용자를 대상으로 한 쉼터 조성이 필요할 것으로 보임.

○ 택배물동량의 처리와 서비스 향상을 위해 점차 배송에 있어서도 제휴와 아웃소싱, 말단배송의 전문화 등 시간이 지날수록 다양화해지고 있음. 배달라이더는 단순히 음식배달서비스에 국한되지 않고 말단배송을 위한 수송수단의 일부로 확대되는 추세임. 이에 배달라이더의 엄격한 자격요건과 지속적인 교육 등을 통해 영업활동을 담당할 수 있도록 인증제에 추가적인 보완대책이 필요함.

- 생활물류와 관련된 각종 기초자료는 객관적이고 공식적인 조사와 통계체계가 미흡한 실정으로 정책추진의 근거에 신뢰성을 갖추기 위한 생활물류 통계데이터의 구축이 매우 필요함.

〔요약 그림 2〕 인천시 생활물류서비스산업 정책 추진방향



5. 정책제언

❖ 생활물류 관련 업무 확대에 대응한 조직 구성

○ 국가적으로 물류산업은 장래 유망산업이며, 물류의 영역이 더욱 확대되고 생활에 밀접해지면서 해당업무가 더욱 증가하는 현실임.

- 그동안 인천시는 항만과 공항을 중심으로 한 물류정책을 추진함으로 최근 도심 내 물류시설로 인한 도시계획과 충돌, 급증한 택배화물의 배송 및 배달대행으로 인한 화물차 증가 등의 문제점을 겪고 있음.

○ 인천지역 내 물류업무를 담당할 조직체계를 팀 단위에서 과 단위로 확대 개편할 필요성이 대두되고 있음.

- 인천시 물류정책 수립 및 관련 업무를 담당한 조직은 팀 단위 사무로 구성되어 있으나, 증가한 도시물류의 수요와 다양한 생활물류종사자들에 대한 대응하기까지 추가되는 업무가 늘어나고 있음.

❖ 생활물류서비스산업 기초조사 및 통계체계 정비

○ 생활물류서비스산업 발전 기본계획은 국토교통부에서 수립하지만 해당 사업범위는 인천지역 내 기업체와 종사자가 대상임.

- 정부에서 기본계획을 수립하는데 필요한 기초자료 수집이 어려운 실정으로 조사됨.

○ 상시 변화되는 도시물류와 생활물류 변화속에서 선도적 정책추진 및 효율적인 관리를 위해서는 기초자료와 지속적인 데이터축적은 매우 중요하여 기본계획에 준하는 생활물류 전반에 대한 현황조사가 시행될 필요가 있음.

- 향후 생활물류 대상자 및 대상업무가 지자체로 편입되고 지역물류기본계획에 포함될 것임에 따라 정확한 현황 및 실태파악은 매우 중요한 정책판단의 근거가 될 것임.

❖ 생활물류 종사자 지원근거 마련(이동노동자·플랫폼노동자 지원조례 제정 필요)

○ 2022년 3월 말 기준 이동노동자 쉼터 설치 및 운영에 관한 조례는 전국 17개 시도에서 시행 중이며, 코로나19의 영향으로 급증한 플랫폼 종사자에 대한 지원 조례 또한 다수의 지자체에서 수행되고 있음.

○ 인천시는 이동노동자 쉼터에 대한 설치 계획을 노동기본계획에서 다루고 있으나, 조례를 통한 실질적인 근거는 없는 상태임.

- 인천시에서도 이동노동자 쉼터 설치를 위한 조례의 조속한 제정이 필요하며, 조례의 세부내용에 단순 이동노동자와 플랫폼노동자 뿐만 아니라 생활물류서비스법의 기능도 확대할 지원 근거를 위한 조례제정이 필요함.

차례

TABLE OF CONTENTS

1 서론

1. 연구배경 및 목적 ····· 3
2. 연구범위 및 수행방법 ····· 5
3. 선행연구 검토 ····· 8

2 생활물류서비스산업 개요 및 여건 검토

1. 물류환경 변화와 생활물류 중요성 부각 ····· 15
2. 생활물류 관련계획 및 정책 동향 ····· 20
3. 생활물류 개요 및 여건 검토 ····· 31

3 인천시 생활물류서비스산업 현황 및 시장규모 산정

1. 인천시 생활물류 기반시설 및 현황분석 ····· 59
2. 인천시 생활물류서비스 산업현황 및 시장규모 ····· 73

4 인천시 생활물류서비스산업 실태분석 및 추진방향

1. 인천시 생활물류서비스 종사자 실태조사 ····· 89
2. 생활물류 이동노동자 쉼터 조성사례 및 설치방향 ····· 114
3. 인천시 생활물류서비스 정책 추진방향 ····· 134

5 결론 및 정책제언

1. 요약 및 결론 ····· 145
2. 정책제언 ····· 150

참고문헌 ····· 155

표 차례

LIST OF TABLES

〔표 1-1〕 선행연구 검토 ····· 9
〔표 2-1〕 지역간 물류와 도시권 물류의 비교 ····· 18
〔표 2-2〕 생활물류시설 확충방안 비교 ····· 24
〔표 2-3〕 생활물류 협의·광의 정의 ····· 33
〔표 2-4〕 전통물류와 생활물류 비교 ····· 34
〔표 2-5〕 택배서비스사업과 소화물배송대행서비스사업 제도 ····· 35
〔표 2-6〕 택배시설 및 장비 구비 요건 ····· 36
〔표 2-7〕 국가별 직구/역직구 거래액 ····· 40
〔표 2-8〕 주요 형태/판매별 온라인 거래액 추이 ····· 42
〔표 2-9〕 온라인 상품군별 거래액 및 점유비율 ····· 43
〔표 2-10〕 택배 물동량·매출액·평균단가 추이 ····· 45
〔표 2-11〕 택배사별 택배시장 현황 ····· 46
〔표 2-12〕 물류산업 33개 업종현황 ····· 48
〔표 2-13〕 운수업 세분류별 사업체수 추이 ····· 49
〔표 2-14〕 운수업 세분류별 종사자수 추이 ····· 50
〔표 2-15〕 운수업 세분류별 매출액 추이 ····· 51
〔표 2-16〕 주요 시·도별 택배업의 사업체 및 종사자 수 ····· 52
〔표 2-17〕 주요 시·도별 늘찬배달업의 사업체 및 종사자 수 ····· 53
〔표 2-18〕 택배업 및 늘찬배달업 종사자 수 규모별 특성 ····· 53
〔표 2-19〕 택배업 및 늘찬배달업 자동차 대수 ····· 54
〔표 2-20〕 택배업 및 늘찬배달업 조직형태별 특성 ····· 55
〔표 3-1〕 물류창고업 지역별 등록현황(2022.2월 기준) ····· 60
〔표 3-2〕 연도별 물류창고업 등록 추이 ····· 61
〔표 3-3〕 인천시 창고시설 현황 및 계획(연면적) ····· 62
〔표 3-4〕 전국 택배업체별 대리점 현황 ····· 65
〔표 3-5〕 인천시 구군별 택배업체 취급점 현황 ····· 66
〔표 3-6〕 지역별 택배터미널 수요 공급 현황 ····· 68
〔표 3-7〕 인천시 화물자동차 등록 현황(2022년 1월 기준) ····· 69
〔표 3-8〕 인천시 자가용 이륜자동차 등록 현황 ····· 70

표 차례

LIST OF TABLES

[표 3-9] 전국 이륜차 신고(100cc 이하) 연도별 추이 ····· 71
[표 3-10] 전국 시·도별 택배업의 사업체 및 종사자 수 ····· 74
[표 3-11] 전국 시·도별 늘찬배달업의 사업체 및 종사자 수 ····· 75
[표 3-12] 인천광역시 소화물 전문 운송업 사업체 수 ····· 76
[표 3-13] 수도권역 물동량 발생량 및 도착량 전망 ····· 77
[표 3-14] 인천시 내부 물동량 발생량 및 도착량 전망 ····· 77
[표 3-15] 지역별 택배물동량 및 주요 변수 비중 ····· 80
[표 3-16] 인천광역시 구·군별 인구 및 택배물동량 비율 ····· 82
[표 3-17] 특수형태근로종사자 규모 산정 ····· 83
[표 3-18] 운송관련 단순노무직 및 배달원 취업자 수 추이 ····· 85
[표 4-1] 조사 개요 ····· 89
[표 4-2] 설문 조사 내용 ····· 90
[표 4-3] 응답자의 소속 및 근로형태 ····· 92
[표 4-4] 고용형태 및 계약관계 ····· 93
[표 4-5] 그만두거나 이직할 의향의 가장 큰 이유 ····· 96
[표 4-6] 가입한 보험의 종류 ····· 97
[표 4-7] 월평균 총소득 ····· 97
[표 4-8] 월평균 소득의 변동에 가장 영향을 주는 요인 ····· 98
[표 4-9] 배송 도중 교통사고 처리비용 ····· 99
[표 4-10] 응답자의 소속 및 근로형태 ····· 103
[표 4-11] 근로계약서 작성 및 교부 여부 ····· 104
[표 4-12] 가입한 보험의 종류 ····· 105
[표 4-13] 4대 보험료 납부 방식 및 가입한 오토바이 보험 종류 ····· 105
[표 4-14] 월평균 총소득 ····· 107
[표 4-15] 지난 3개월 이내 배달일 외 다른 업무 경험 ····· 108
[표 4-16] 월평균 소득의 변동에 가장 영향을 주는 요인 ····· 108
[표 4-17] 배송 도중 교통사고 처리비용 ····· 109
[표 4-18] 지방자치단체별 이동노동자 쉼터 운영 현황 ····· 116
[표 4-19] 인천 이동노동자쉼터 연차별 투자계획(안) ····· 118

표 차례

LIST OF TABLES

〔표 4-20〕 서울시 노동기본계획별 주요 내용 ····· 119
〔표 4-21〕 休서울노동자쉼터 운영 현황 ····· 121
〔표 4-22〕 休서울노동자쉼터 연간 이용 인원 ····· 122
〔표 4-23〕 간이 이동노동자쉼터 설치 현황 ····· 123
〔표 4-24〕 경기도 이동노동자 쉼터 조성시 도비 지원 기준 ····· 124
〔표 4-25〕 경기도 이동노동자 쉼터 설치 가이드라인 ····· 125
〔표 4-26〕 경기 이동노동자쉼터 운영 현황 및 설치 예정지역 ····· 126
〔표 4-27〕 이동노동자 쉼터 설치 선호지역 ····· 131
〔표 4-28〕 기존사례 문제점과 추진정책 방향 ····· 134
〔표 5-1〕 전국 이동노동자 쉼터 설치조례(2022년 3월 말 기준) ····· 152
〔표 5-2〕 전국 플랫폼노동자 지원 조례(2022년 5월 말 기준) ····· 153

그림 차례

LIST OF FIGURES

〔그림 1-1〕 연구흐름도 ····· 7
〔그림 2-1〕 택배서비스 및 퀵서비스·배달대행 배송 프로세스 ····· 34
〔그림 2-2〕 전세계 이커머스 시장규모 추이 및 전망 ····· 39
〔그림 2-3〕 국가별 판매액 및 구매액 추이 ····· 40
〔그림 2-4〕 택배 물동량·매출액 및 이용 횟수 추이 ····· 45
〔그림 2-5〕 화물운송업 주요 세부 업종 매출액 및 부가가치(2020년 기준) ····· 55
〔그림 3-1〕 수도권 연면적 1천㎡ 이상 창고시설 위치 및 밀도 분석(계획 면적) ····· 62
〔그림 3-2〕 지역별 화물차량 대수 및 점유비율 ····· 69
〔그림 3-3〕 구·군별 이륜차(100cc 이하) 신고대수 ····· 71
〔그림 3-4〕 구·군별 무인택배함 설치 현황 ····· 72
〔그림 3-5〕 우체국 및 CJ대한통운 택배 물동량 지역비율 ····· 79
〔그림 3-6〕 인천시 및 지역별 택배 물동량 산정 ····· 81
〔그림 3-7〕 인천시 구군별 택배 물동량 산정 ····· 82
〔그림 4-1〕 근무시간 및 휴식시간 ····· 94
〔그림 4-2〕 택배업 근무환경에서 항목별 만족도 수준 ····· 96
〔그림 4-3〕 월 평균 지출 중 가장 높은 비용 ····· 98
〔그림 4-4〕 사고나 질병의 위험 수준 ····· 99
〔그림 4-5〕 택배업무를 하면서 가장 어려운 점 ····· 100
〔그림 4-6〕 코로나19로 인하여 급증한 택배 물동량에 따른 영향 ····· 100
〔그림 4-7〕 택배기사 노동의식 관련 ····· 101
〔그림 4-8〕 근무시간 및 휴식시간 ····· 106
〔그림 4-9〕 월 평균 지출 중 가장 높은 비용 ····· 108
〔그림 4-10〕 라이더 업무의 만족도 ····· 109
〔그림 4-11〕 사고나 질병의 위험 수준 ····· 110
〔그림 4-12〕 퀵서비스 배달일을 하면서 가장 어려운 점 ····· 110
〔그림 4-13〕 조직적 힘의 필요 여부 ····· 111
〔그림 4-14〕 퀵서비스 라이더 대상 필요한 지원정책 ····· 111
〔그림 4-15〕 쉼터 내 휴게·편의시설 제공 현황 ····· 122
〔그림 4-16〕 도봉구 이동노동자 쉼터 운영 현황 ····· 123

그림 차례

LIST OF FIGURES

〔그림 4-17〕 쉼터 내부시설 현황 ····· 126
〔그림 4-18〕 고양시 이동노동자 간이쉼터 전경 ····· 127
〔그림 4-19〕 이동노동자 쉼터 조성의 필요성 ····· 128
〔그림 4-20〕 이동노동자 쉼터 필요 기능시설 유형 ····· 129
〔그림 4-21〕 이동노동자 쉼터에서 제공 서비스의 유형 ····· 129
〔그림 4-22〕 이동노동자 쉼터 조성시 이용의사 ····· 130
〔그림 4-23〕 이동노동자 쉼터 이용 희망 시간대 ····· 130
〔그림 4-24〕 서울시 지하철 생활물류지원센터 기능 ····· 136

1

서론

제1장

서론

1. 연구배경 및 목적

1) 연구배경

○ 전자상거래를 활용한 거래의 폭발적인 증가는 코로나19 팬데믹 이후 비대면서비스 거래의 확대로 이어지고, 그 중심에 택배와 배달서비스는 더욱 활성화되고 있음.

- 전자상거래 거래액이 2021년 187조 원으로 전년 대비 18.9% 성장
  - 2021년 택배물동량 36억 박스 돌파, 매출액 8.5조 원 기록

○ 그동안 물류시장 체계에서는 대부분 항만과 항공 터미널에서 창고시설로의 운송, 허브터미널과 서브터미널간 화물운송 관점에서 주로 논의되던 서비스를 라스트마일 또는 소규모 운송구조에서의 효율성을 강조하기 시작함.

  - 라스트마일 물동량 성장세는 이커머스를 넘어설 것으로 전망(BCG, 2022)
  - Business Insider Intelligence(2019)에서 물류단계별 비용은 상품 접수·집화(4%), 상품 분류(6%), 화물운송(37%), 그리고 라스트마일 구간에서 소요되는 비용이 53%를 차지하여 라스트마일의 효율성 강조

○ 택배시장의 급성장과 전자상거래 및 배달업 등 자유업으로 분류되던 생활물류서비스는 시장규모, 통제의 그늘을 벗어나 무분별한 사업운영 형태로 운영됨에 따라 제도권 내에 관리 필요성이 대두되었음.

- '택배기사 과로사 방지법'으로 불릴 만큼 택배노동자의 열악한 노동 현실과 처우 개선 및 권익 보장에 대한 요구 대응

○ 이로 인해 그동안 라스트마일 운송으로 간주되던 택배와 배달, 퀵서비스 이를 중개하는 플랫폼 등이 모두 생활물류서비스산업의 법적(2021.7.27. 시행) 지위를 가지게 됨.

- 법률제정 시 생활물류 관련 수송수단이 화물자동차와 이륜자동차로 한정되었으나, 화물운송의 디지털화에 대응하기 위해 드론과 로봇을 활용한 운송도 확대되어 법적 근거에 포함(2021.11.10.).

❍ 「생활물류서비스산업발전법」이 제정·시행됨에 따라 지역 생활물류서비스산업 발전을 위한 정책의 기본방향 설정 및 생활물류시설 지원을 위한 생활물류 관련 실태조사를 정부에서는 2022년 시행 예정임.

❍ 인천시에서도 생활물류시설과 종사자에 대한 현황과 실태분석을 통한 대응 마련 필요성이 제기되었고, 특히 생활물류서비스 종사자의 휴게시설(쉼터)에 대한 설치 요구에 대응이 필요함.

2) 연구 목적

❍ 본 연구는 인천시의 도시물류 실태에서 생활물류시설 확보 및 생활물류서비스 종사자 지원시설을 파악하여 인천시 생활물류서비스 정책방향 설정을 위한 기초자료로 활용하기 위한 토대 마련의 필요성에서 출발함.

- 구체적으로 생활물류서비스 산업에 대한 구조와 범위를 검토하고, 인천시의 생활물류 관련 현황을 파악해봄.
- 생활물류업 종사자인 택배업과 퀵서비스(배달라이더)의 근로 실태조사와 생활물류 쉼터 시설의 설치 방향성을 검토함.
- 인천시 생활물류서비스산업의 향후 추진방향을 제안함.

2. 연구범위 및 수행방법

1) 연구의 범위

시간적·공간적 범위

○ 시간적 범위는 자료 기준을 2022년 현재로 하며, 생활물류서비스 관련 사업체수와 종사자수 및 일반 현황의 비교를 위해 2021년 말 또는 최근년도를 기준으로 함.

- 주요 통계자료는 통계청, 국가물류정보센터, 한국통합물류협회 및 개별 택배업체의 웹페이지와 공시자료 등을 활용하여 수집함.

○ 공간적 범위는 1차적으로 인천시를 대상으로 하며, 택배업의 경우 주요 센터에서 서울과 경기권이 연계되어 있어 수도권 권역까지 확대하여 살펴봄.

내용적 범위

○ 생활물류서비스산업 개요 및 추진현황

- 생활물류서비스산업 추진배경 및 개요
- 관련 계획 및 법령 검토
- 생활물류서비스산업 추진현황 및 여건

○ 인천시 생활물류시설 실태 및 현황분석

- 생활물류서비스산업 구조 및 현황(택배산업, 창고시설, 이륜차 등)
- 생활물류서비스산업의 시장규모 검토(기반시설, 사업체 수 및 종사자 현황 등)

○ 생활물류서비스산업 종사자 근로 실태 및 쉼터 설치 필요성

- 생활물류서비스산업 종사자 근로 실태조사(택배기사 및 라이더)
- 인천시 종사자 지원시설(쉼터) 사례, 설문조사 및 도입가능성 검토

○ 인천시 생활물류서비스산업 정책 추진 방향 설정

2) 연구 수행방법

○ 문헌조사 및 기존 선행연구 조사

- 정부와 연구기관 등에서 발행된 관련 정책자료 및 현황자료의 분석 시행
- 주요 학회 및 언론기사에서 확인된 생활물류 관련 업종의 문제점 및 개선사항에 대한 문헌조사 시행
- 각 시도에서 운영중인 쉼터사례 조사를 통한 시사점 도출

○ 자료분석 방법

- 생활물류 관련된 주요 업종은 일반화물자동차 운송업에 속함. 세부적으로는 택배업과 늘찬 배달업이 주요 대상이며, 통계청 DB 중 물류산업, 운수업 및 총사업체 조사에서 관련 자료를 취득하여 분석함.
- 우리나라의 전자상거래 및 택배시장은 전국단위 통계는 집계되고 있으나, 지역적 세부 자료는 연구자의 추정에 의해 개별로 전망하고 있음.
- 인천시 택배물동량 및 배달대행 등의 시장규모를 판단하기 위해 기존 택배사 실적자료, 국토교통부 교통DB 및 선행연구에서 예측된 수치를 활용하여 장래 물류수요의 전망치를 활용하여 분석함.
  - 특히 지역별 배분은 총인구, 생산가능인구, 지역별 화물량 등 가장 적합한 산정변수를 선정하여 인천시의 생활물류 시장 규모를 산정

○ 설문조사 시행

- 생활물류 종사자인 택배기사와 라이더를 대상으로 한 계약관계, 근로형태, 만족도, 애로사항, 쉼터 설치 필요성 등 근로여건 전반에 대한 실태조사 실시

○ 인터뷰 및 자문

- 생활물류서비스업의 택배업체, 노동조합, 배달라이더협회, 물류전문가 등 운영실태에 대한 인터뷰 조사를 실시
- 인천시 및 생활물류산업의 정책 방향과 추진실태에 대한 전문가 자문 실시

3) 연구 구성 및 연구수행 체계

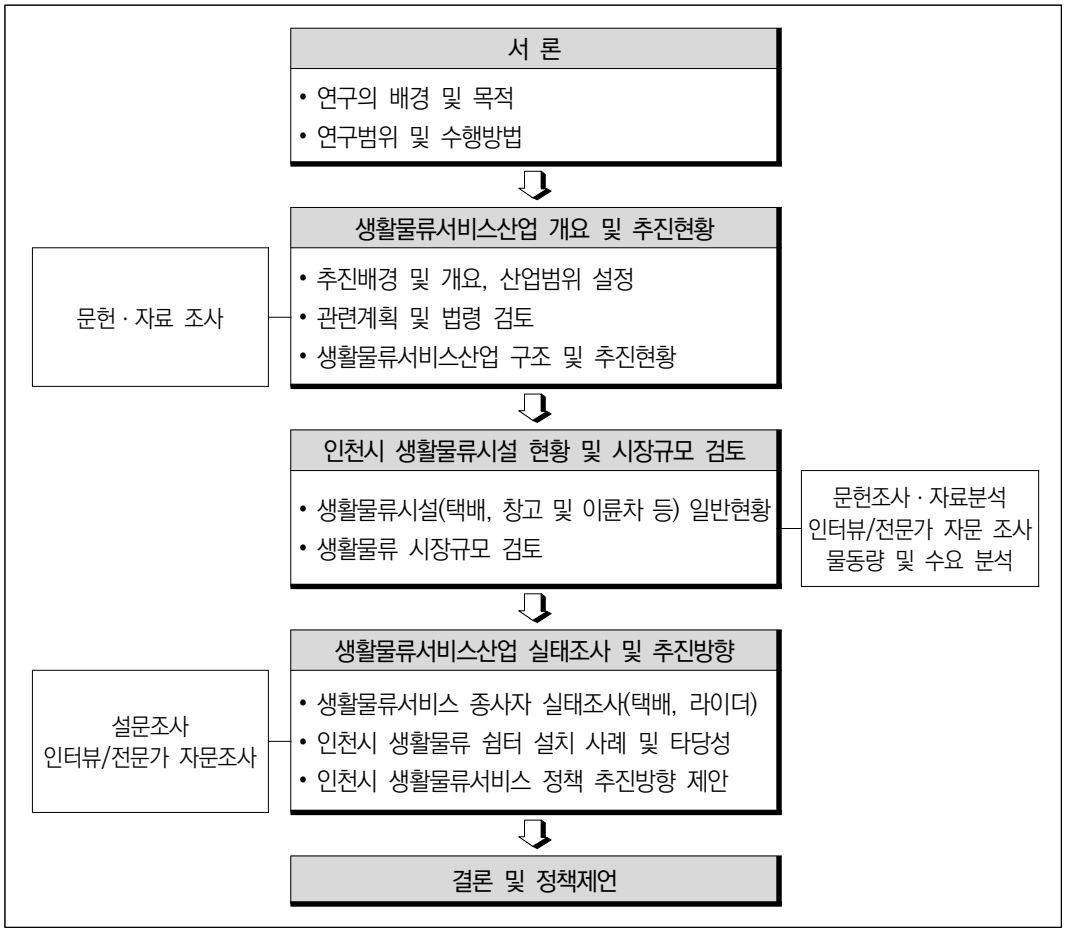
○ 본 연구의 구성은 총 5개 장으로 구성함.

- 제1장 서론에서는 연구의 배경 및 목적, 연구의 공간적·시간적·내용적 범위와 수행방법을 제시함.

- 제2장에서는 생활물류와 관련된 환경 및 동향을 파악해보며, 생활물류서비스산업의 주요 추진현황을 살펴봄.
- 제3장에서는 인천시의 생활물류서비스산업 일반현황 조사 및 생활물류서비스산업 관련 물류시설, 종사자 등 시장규모와 세부 현황 등을 분석해 봄.
- 제4장에서는 생활물류에 종사하는 주요 업종(택배기사, 배달라이더 등)의 실태조사를 시행하며, 생활물류 관련 종사자들의 휴게시설(쉼터) 사례와 인천시 도입 방향에 대해 검토함. 그리고 향후 생활물류산업의 발전을 위해 인천시에서 추진될 정책 방향에 대해 기술함.
- 제5장에서는 마지막으로 결론 및 정책적 제언사항을 도출함.

○ 연구의 흐름도는 〔그림 1-1〕과 같음.

〔그림 1-1〕 연구흐름도



3. 선행연구 검토

○ 기존 물류시장에서 새로운 시장영역으로 생활물류서비스를 법적으로 제도화하고 시행하는 과정이 최근 이루어짐에 따라 생활물류 관련 구체적인 선행연구가 많이 미흡한 실정임.

- 택배업 종사자의 처우 개선과 비대면서비스의 폭발적인 성장에 힘입어 신속한 서비스 구현 수단으로 급격히 나타난 영향도 있음.

○ 물류분야에 대한 연구는 많은 기존 선행자료들이 있으나, 생활물류 관련해서는 주로 공공부문에서 법적인 근거와 시장동향의 변화에 적용하기 위해 검토되었던 소수의 문헌자료가 대부분이었음.

- 특히 생활물류산업의 기초통계 DB가 제대로 작성되어 있지 않아, 활용된 기초자료 또한 공인된 통계자료 체계를 갖추지 못하고 민간영역에 의존한 실정임.

○ 기존 선행연구로 생활물류에 대해 전반적으로 다루기 시작한 민연주 외(2019)[1] 연구는 생활물류산업이 법적 지위를 갖기 이전 4차 산업혁명에 따른 물류산업의 변화에서 생활물류산업에 대한 전반적인 현황 및 환경을 분석하고 새로운 물류산업 육성을 위한 법·제도 개선방안을 수립하였음.

- 물류신산업으로 생활물류 발전을 위한 다양한 과제와 법률적 초안을 제시함.

○ 이후 민연주 외(2021)는 「생활물류서비스산업발전법」이 2021년 7월 시행에 대비하여 구체적인 하위 법령을 만들기 위해 추가 연구가 시도되었음. 상기 두 연구는 국토교통부의 생활물류산업 추진을 위한 정책과제로 진행된 연구임.

○ 임종석(2019)[2]은 공유경제를 기반으로 한 생활물류서비스에 진규 진입자와 전통적인 화물자동차운송사업자 간의 갈등이 예견됨에 따라 공유경제의 진화가 '생활물류서비스산업발전법'의 제정으로 인해 화물자동차 운송사업에 미치는 영향을 검토하였음. 검토 결과, 국내 택배사업자들은 무한경쟁을 할 것이며, 기존 택배기사의 시장퇴출이 나타날 것으로 전망하고 있음. 또한 퀵서비스 및 늘찬배달업 등은 빠르게 공유경제로의 전환이 예견하고 있음.

---

1) 국토교통부(2019), 스마트 생활물류신산업 육성 및 지원방안, 한국교통연구원
2) 임종석(2019), 생활물류서비스산업발전법 제정의 파급효과에 관한 탐색적 연구, 물류학회지 제29권 제4호, pp.73-89.

〔표 1-1〕 선행연구 검토

구분		선행연구와의 차별성		
		연구개요	연구방법	주요 연구내용
주요 선행 연구	1	• 과제명: 생활물류서비스산업 발전을 위한 법·제도 개선방안 연구 • 연구자(연도): 민연주 외 3(2021) • 연구목적: 2021년 7월 시행에 대비한 「생활물류서비스산업발전법」의 구체적인 규정이 마련되지 않아 하위법령(안)을 마련하는 것임	• 문헌조사를 통한 법령 분석 • 기업 및 전문가 인터뷰 조사	• 생활물류서비스산업의 환경분석 • 「생활물류서비스산업발전법」 체계 분석 • 하위법령(대통령령, 국토교통부령)으로 위임한 사항에 대해 대안 제시
	2	• 과제명 스마트: 생활물류신산업 육성 및 지원방안 마련 • 연구자(연도): 민연주 외(2019) • 연구목적 새롭게: 등장하는 생활물류신산업의 건전한 육성 지원을 위한 관련 법 및제도정비 및 4차산업혁명시대에 대응하여물류신산업육성을위한추진 전략 및 중점과제 발굴	• 문헌조사: 생활무류 최신기술 및 동향 • 통계분석: 현황통계 • 인터뷰 조사 및 전문가 자문	• 국내외 물류신산업 동향 분석 • 생활물류 시장현황 및 전망 • 생활물류 혁신전략·과제 도출 • 산업육성 전략 및 로드맵 수립 • 생활물류 신산업 육성방안 마련
	3	• 과제명: 생활물류서비스산업발전법 제정의 파급효과에 관한 탐색적 연구 • 연구자(연도): 임종석(2019) • 연구목적: 공유경제 기반의 Crowd logistics 및 Crowdsourcing에 대한 사례를 토대로 그 파급효과에 대한 시나리오를 구성하여 분석과 함의 제시	• 문헌조사 • 통계분석(시나리오 분석)	• 공유경제의 개념 및 규제 검토 • 정부의 정책방향과 택배 및 늘찬배달업의 현황과 함의 • 생활물류서비스발전법으로 인한 파급효과 시나리오 분석 • 화물자동차 운송사업의 변화상황 전망
	4	• 과제명: 택배산업과 물류산업 현장직 종사자의 근로여건 비교분석 연구 • 연구자(연도):장소영 외(2020) • 연구목적: 택배산업과 물류산업에서 종사하는 시설근로자(상하역 작업자 등)와 운송근로자 각각에 대한 근로여건을 조사하고 비교분석	• 문헌조사 • 자료분석(기존 물류산업 근로여건조사 자료 활용) • 방문, 이메일, 팩스조사	• 택배터미널과 일반물류터미널 차이 • 택배터미널 근로조건, 업무 및 근로환경, 업무만족도 및 근무 만족도 영향요인 분석 • 결론
차별성		• 본 연구는 인천시 생활물류산업 실태분석을 통해 인천시 생활물류시설로의 쉼터 필요성, 생활물류관련 주요 실태조사, 그리고 인천시 추진 방향성을 제시하는 것으로 기존 연구와의 차별성을 가짐	• 문헌조사 • 통계분석 • 설문조사 • 기업 및 전문가 인터뷰조사, 자문실시	• 생활물류관련 동향 검토 • 생활물류 현황 및 규모 검토 • 생활물류 종사자 근로 실태조사 • 쉼터 조성사례 및 타당성 • 인천시 생활물류정책 방향 수립

❍ 택배 관련 연구는 주로 택배업체 및 서비스 만족 등에 대한 다양한 연구가 진행되었음. 특히 코로나19 이후 인터넷쇼핑과 비대면 소비의 증가로 인해 택배산업은 급속도로 성장하여 택배이용 횟수와 기사 수는 증가하고 있지만 택배단가는 하락하는 추세임.

이로 인해 택배기사의 과중한 업무로 인해 각종 사고가 나타나기 시작하면서 택배 종사자와 관련된 연구가 최근 들어 나타남.

- 이관형(2014)[3]은 특수형태근로종사자에서 택배와 퀵서비스의 종사자간 작업환경, 안전 및 업종간 비교를 실시함. 장소영 외(2020)은 물류업과 택배업 현장종사자의 근로여건을 실증적으로 비교분석하고 택배업 현장 종사자의 근로여건에 대해 업무형태별 분석을 실시함. 김진하 외(2021)[4]는 택배기사의 업무환경을 분석하여 택배기사의 사회 안전망 강화 및 권리 보호·지원하고, 간이 이동노동자 쉼터를 조성, 노동권리 보호와 법률 지원 강화 등 근로환경 개선을 마련할 것을 제안함. 최석범 외(2022)는 생활물류서비스산업발전법에서의 종사자 보호와 관련된 법 조문에 대한 문제점과 해결방안을 제시함.

- 정홍준(2020)[5]은 특별고용노동자 중 생활물류산업에 종사하는 택배·배달대행 및 이륜차 배송 노동자의 특성을 살펴보고, 이에 대한 정책적 대안을 제시하고 있음. 주요 특징으로는 산재보험 가입이 미진하여 사회적 보호가 거의 마련되지 못하고 있음. 또한 각종 안전사고에 대해 매우 취약하며, 플랫폼 및 특정업체에 가입되어 기업의 책임이 제한됨에 따라 노사관계에서의 갈등을 내포하고 있는 등 사회적인 안정적 보호를 받고 있지 못한 점 등을 지적하고 있음. 이를 해결하기 위해 사회적 보호를 강화하고 기업들은 공정계약을 통한 상생발전을 주문하고 있음.

- 택배시장 규모를 산정한 연구로 최재성 외(2021)[6]는 최근 택배물동량의 고성장에 의해 도심내 택배터미널, 분류장 등을 구축하기 위한 부지확보의 어려움을 해소하기 위해 도시계획시설의 유휴부지를 검토하여 물류활동 공간으로 활용하기 위한 검토함. 도시내 생활물류의 배송과정 검토를 통해 필수적으로 구축되어야 할 생활물류시설을 분석하고 확충방안 및 법·제도적 개선방향을 도출함. 이 연구에서는 수도권 택배물동량을 수요를 파악하기 위해 전국의 택배물동량을 인구비중을 고려하여 분석하고, 생활물류시설의 단기·중장기적 도시계획시설, 비도시계획시설 및 그 외 필요사항에

3) 이관형 (2014). 특수형태근로 종사자의 작업조건 및 안전보건 특성에 관한 연구. Journal of the Korean Society of Safety, 29(4), pp.147-152.
4) 김진하·황민영(2021). 택배기사 근로환경 문제와 개선방안. 정책리포트 제319호. 서울연구원
5) 정홍준(2020). 생활물류산업(택배·배달대행 및 이륜차 배송)내 특수고용 노동의 특징과 정책 대안. 월간교통. pp.15-19.
6) 국토교통부(2021). 도시생활물류시설 확충 방안 마련을 위한 연구. 국토연구원

대해 검토함. 그 결과, 유휴부지에서 택배지원시설의 규모와 무인보관함 등을 시설소요를 파악하고 이를 설치하기 위한 사업비와 경제적 효과를 도출함.

- 지역별 택배시장 규모를 산정한 또 다른 연구로 서상범 외(2015)[7]은 우리나라에서 택배물동량 발생과 도착 특성을 고려하여 일부 실적을 기준으로 지역별 인구, 일반화물 기종점(OD) 물동량 등을 적용하여 지역별 택배물동량을 산정함. 또한 허성호 외(2016)[8]은 택배물량의 증가 수요에 효율적으로 대응하기 위해 도시물류 기반시설의 부족을 해소하기 위한 방안으로 공동(통합) 물류 플랫폼의 구축과 공동물류 활성화의 필요성을 제시함.

- 구현모(2017)[9]는 택배와 퀵서비스의 지속적인 성장환경에서 물류변화에 대응하기 위해서는 데이터 수집의 필요성과 새로운 서비스 요금 시스템 구축 및 복잡한 물류분포를 해결하는 알고리즘을 개발하여 다중 플랫폼과 연결해야 함을 강조함. 최홍범 외(2018)[10]은 택배 및 퀵서비스의 배송서비스와 관련하여 배송 속도와 가격이라는 두 문제점의 해결방안으로 송하인과 이동하는 사람을 매칭시켜 주는 온디맨드 방식의 서비스를 대안으로 제시함.

- 생활물류서비스 관련 연구는 정부에서 기본계획수립이 이제 착수할 정도로 초기 단계이며, 관련 종사자들의 실태조사를 중심으로 시행되고 있음. 기존 연구에서 생활물류를 국가단위 내지는 대상범위(택배, 배달라이더 등)에 따라 특정 목적에 의해 이루어졌지만, 본 연구에서는 인천시의 생활물류 전반에 대한 현황과 시장규모를 살펴보고, 인천시에서 생활하는 종사들의 근로여건을 심층조사 해보는 것으로 차별성을 가지고 있음.

---

7) 서상범 외(2015). 택배산업의 지역간 물동량 분석을 통한 생활지원형 물류서비스 개선방안 연구. 한국교통연구원 기본연구보고서.
8) 허성호 외(2016). 택배물류서비스 개선을 위한 도시물류 공동플랫폼 구현. 한국교통연구원.
9) 구현모(2017). 풀필먼트와 온디맨드 기반 ICT 물류혁신 도래: IT 인프라 기반 스마트물류시스템과 스마트 팩토리 소개. 해양한국. 한국해사문제연구소.
10) 최홍범 외(2018). 공유경제 기반 Peer to Peer 물류서비스. 한국통신학회 학술대회논문집. pp.965-966.

2

생활물류서비스산업 개요 및 여건 검토

제2장

생활물류서비스산업 개요 및 여건 검토

1. 물류환경 변화와 생활물류 중요성 부각

1) 물류환경의 디지털화 급격한 진행

○ 제4차 산업혁명의 진전으로 물류산업에서도 스마트화·디지털화, 물류센터의 무인화와 자동화, 인공지능, 사물인터넷 등 다양한 관련 기술들이 각종 장비와 시설, 운영 프로그램의 등에 적용되고 있음.

- Roland Berger(2015)는 기존 물류(Logistics)가 산업군의 기계화, 단순 자동화, 시스템화를 거쳐 사물인터넷(IoT)에 따른 자동화, 표준화 시대로 접어드는 로지스틱스 4.0의 출현을 제시함. 즉 고객수요에 대응하기 위한 인공지능기술로 예측물류를 실현, 로봇 활용을 통한 무인화 등에 적용

○ 물류시설에서도 코로나 팬데믹 이전과 이후의 큰 변화로는 쇼핑트렌드가 온라인으로의 급격히 진행됨에 따라 이에 대응하기 위한 과거 전통적인 배송방식에서 탈피하여 다양한 상품군을 한곳에 집적시켜 동시에 배송하는 효율성을 극대화하는 시스템으로 전환되고 있다는 점임(김운수 외, 2021).

○ 이러한 물류센터나 운송방식에 있어서도 유통물류 스마트화·디지털화를 실시하기 위한 다양한 사업을 전개하고 있으며, 인천시는 라스트마일(Last Mile) 물류성격인 생활물류와 결합시키고 배송서비스를 향상시키기 위한 '디지털물류 실증사업' 시범사업을 2022년에 추진하고 있음.

○ 물류 관련해서는 스마트물류단지, 드론 시범서비스, 무인택배함, 짐보관, 배달대행 등 타산업과 융복합된 다양한 기술기반 사업의 출현이 물류서비스에 영향을 미치고 있음.

2) 물류현장에 다양한 디지털기술의 적용 발전

❍ 제4차 산업혁명에 따른 물류산업의 미래상과 물류기술 혁신 등이 생활물류서비스에도 다양하게 영향을 미치고 있음.

- 4차 산업혁명에 따른 IoT·빅데이터·인공지능 등 혁신기술 등장으로 산업구조를 변화(대량→다품종·소량생산)시켜 풀필먼트서비스 더 나아가 도심 주변 마이크로풀필먼트시설 등 생활물류서비스 시장 확대 가속화

❍ 다양한 정보기술을 활용한 물류기술들은 개별 물류현장에서 적용되고 있음.

- 빅데이터를 기반으로 하는 수요발생 전 예측 알고리즘을 활용하여 배송시간을 줄이고 효율적인 서비스 실현
- 온라인 구매특성이 식료품 및 의약품 등 새로운 콜드체인 포장과 배송솔루션이 필요해짐에 따라 다양한 신속배송 체계가 재설정되고 있음.
- 기존 유통경로의 온라인과 오프라인 경계가 통합되는 추세에 차세대 소매업은 유통채널의 다각화와 고객수요에 실시간으로 대응하는 물류서비스 실시
- 노령인구 급증과 노동력 부족에 대응하기 위해 물류작업 환경에서 자동화 또는 무인화를 적극 도입

❍ 기술적용과 더불어 물류서비스에서의 편의성과 공정성에 발전이 가속화되고 있음.

- 온라인 구매자들은 물류기업의 고도화를 통해 가격 및 24시간 활용 등 편의성 확보
- 사회적 이익과 물류기업 경쟁력 향상을 모두 달성하기 위한 '공정하고 책임있는' 물류 비즈니스 모델이 나타나고 있음. 즉 물류서비스 제공자는 이익창출과 함께 사회 복지와 환경측면까지 향상시킬 수 있는 새로운 서비스를 실현함.

❍ 물류업체들은 다양한 개별 유통채널의 물류수요를 빠르고 통합적으로 관리하는 재고관리, 말단 배송전략 등 물류서비스의 고도화를 시도

- 보관공간, 운송수단 등의 물류자원을 공유기반으로 활용한 실시간 물류수요에 대응하는 공유기반 서비스 구현
- 차량과 도로 등 인프라, 수단까지 모든 것을 플랫폼 기반으로 공유 → 물류자원을 공유함으로써 비용절감과 환경부하 저감 효과를 수반하는 처리능력 증대

• 물류업체의 정보, 요율, 서비스의 가시성을 확보하기 위한 물류시장 플랫폼 등장 예상 → 클라우드 기술을 활용하여 다양한 물류수요와 공급을 연결할 수 있는 디지털 플랫폼 서비스 실시

○ 스마트 및 디지털 등 정보화와 더불어 친환경에너지 물류로의 전환이 가속화되고 있음.

- 재생/친환경 에너지 사용과 혁신적인 고효율 에너지 관리와 활용체계로 발전하고 있으며, 물류산업에서는 LPG 및 전기화물차, 전지모빌리티 등

3) 도시물류와 생활물류의 중요성 부각

○ 수출입화물 위주의 국제 및 국내거점 지역간 운송지원을 위한 대규모 물류시설과는 달리 도심물류는 화물자동차를 이용하여 도시 내 집배송센터와 화물취급장 등 중소규모 시설까지의 수송 및 보관, 하역기능을 담당(임영태 외, 2015)하여 도시물류로의 집중화가 진행되고 있음.

○ Kuse. H. et al.(2006)에서는 대도시권 물류를 광역물류와 지구물류로 구분함. 광역물류는 국제물류거점(공항, 항만)과 광역물류거점(철도화물조차장, 트럭터미널, 물류단지 등) 등을 출·도착지로 하는 비교적 넓은 지역을 대상으로 하며, 지구물류는 광역거점 내지는 도시내 집배송 거점에서 상하차시설까지 물류활동으로 비교적 단거리 배송을 대상으로 함(〔표 2-1〕 참고).

○ 도시권 물류는 최근 대두되는 도시물류와 생활물류가 결합되는 추세이며, 적용분야에 있어서도 B2B와 B2C, 기업물류와 생활물류 등을 복합적으로 수행하게 됨. 다만 창고의 기능보다는 보관되는 품목에 따라 창고의 기능 수행이 달라지고 있음.

- 다시 말해 지역간 물류와 도시물류, 화물터미널과 도시내 물류센터 등에서 거의 유사한 물류기능을 수행함에 따라 시설별 분리개념은 사실상 무의미함.

〔표 2-1〕 지역간 물류와 도시권 물류의 비교

구분	지역간 물류	도시권 물류	
		광역물류	지구물류
이동거리	장거리 수송	단거리 수송	단거리 배송
수송수단	화물차, 철도, 선박, 항공기	화물차, 철도	화물차
적용분야	B2B 기업물류 위주	B2B,B2C 생활물류 위주	B2C 생활/특화물류 위주
물류기능	수송, 하역, 보관, 유통가공, 포장	수송, 하역, 보관, 유통, 가공, 포장	배송, 보관, 포장, 분류, 정보
주민친화	• 화물차량 유발 기피시설 • 대형차량, 비정형 운행	• 첨단, 친환경 시설 • 중소형 차량, 합리적 동선설계	
특징	• 보관 위주 물동량 처리 • 물류창고, 터미널 시설 • 기능의 복합화 추세로 발전	• 온라인 기반의 보관, 판매, 포장, 배송 위주 • 택배, 신선식품, 간편식, 의약품물류, 소형 고가품 처리 • 물류-유통-첨단산업-주거 등 복합기능 수행	

자료: Kuse H., Takada K., Takahashi Y.(2006), Urban logistics management. p.20 및 임영태 외(2015), 대도시권 물류특성을 고려한 물류시설의 계획적 조성방안 연구. p.19 내용 일부 수정

○ 현재의 도시물류 개념은 제조공장, 배송센터, 도매업자, 소매업자, 소비자로 이어지는 일련의 유통구조를 모두 포함하고 있으며, 해외 직구 및 역직구의 증가로 범위가 더욱 확대되어 항만, 공항 등 국제물류거점의 일부 역시 생활밀착형 물류로 자리매김하는 등 도시물류의 개념이 확대되고 있음(권혁구, 2016).

- 경인항 배후단지 내 쿠팡물류센터, 중구 항동지구 대규모 물류센터 등의 출현

○ 최종소비자에게 직접서비스를 실행하는 택배와 음식서비스 같은 소화물배송에 대해 제도적인 발전기반을 마련한 '생활물류서비스산업발전법'을 2021년 7월 시행으로 라스트마일 물류서비스 기반을 마련

- 생활물류서비스는 도시권 물류의 일부이며, 택배와 같은 지구물류와 광역물류서비스를 보다 원활하게 해주는 지원기능을 수행
- 정부는 생활물류산업을 체계적으로 육성관리하고 발전시키기 위해 '생활물류 발전방안(2020)'을 마련하고 시행함[11].

11) 국토교통부 보도자료(2020.9.24.). 생활물류 발전방안 발표.

4) 동향 요약 및 시사점

○ 물류산업은 제조업을 지원하는 전통물류(B2B) 중심에서 소비자 맞춤형 서비스 제공의 생활물류(B2C)로 시장영역이 확대되고 있음.

- 운송수단 또한 소형화 및 다양화(이륜차·드론 등)되고 있으며, 노동집약 산업에서 IoT, AI 기반의 지식 산업으로 진화되어 생활물류에 맞는 소형·소량의 다품목 서비스를 제공

○ 전통물류 거래구조는 단일 화주-물류기업-운송사업자로 단순하였으나, 생활물류는 IoT 기반 플랫폼 형태로 복잡·다양하게 플랫폼 기반의 물류서비스가 변화되고 있음

- 생활물류산업은 소비자 니즈에 탄력적 대응이 가능한 유연한 물류네트워크가 확보 가능한 산업으로 택배, 퀵서비스, 배달대행, 이사 등이 해당

○ 물류산업이 보다 타산업과 서비스와의 융복합사례가 증가하고, 맞춤형 수요증대에 따른 서비스의 다양성이 확대되고 있음.

- 실시간 대응, 다품종, 소량의 신속대응형 스마트 물류서비스의 필요성이 점차 증대

○ 보관 및 화물운송에서도 다양한 실시간 물류수요에 대응하기 위한 온디맨드 배송서비스가 확산. 빅데이터 기반의 신속, 예측배송, 배차관리 등 화물운송서비스의 보편화

- 다양한 화물 종류, 실시간 서비스 욕구, 예측물류 실현 등 사물인터넷, 로봇, 인공지능을 활용한 디지털 및 스마트물류 실현

○ 도심지역에 무인택배함, 풀필먼트 창고 등 실시간 수요 대응형 보관공간의 활용이 가속화되고 이는 전자상거래 화물처리를 위해 등장한 대형물류센터 및 첨단물류센터와 연계됨.

○ 유휴지 및 다목적 공간(대중교통 환승시설, 주민센터, 주유소, 편의점 등)을 활용한 도심밀착형 물류시설의 도입이 전망되고, 다양한 네트워크의 연계를 통한 서비스 확대가 이루어지고 있음. 이는 공유시설, 공유자원을 통한 정보활용으로 더욱 촘촘한 서비스를 실현할 수 있게 됨.

2. 생활물류 관련계획 및 정책 동향

○ 최근의 물류산업과 관련된 많은 환경변화들 속에는 제4차 산업혁명이 촉발한 첨단기술과 물류산업이 융합하면서 이제 물류는 단순 노동집약에서 고부가가치를 창출하는 서비스산업으로 진화되고 있음.

- 물류시설과 연관성이 가장 높은 여건으로는 전자상거래의 성장과 영향이 코로나19 팬데믹 이후 더욱 확대될 것이라는 전망이며, 이러한 여건하에 주요 생활물류서비스산업에 영향을 미칠 주요 관련계획과 변화요인에 대해 살펴봄.
- 특히 정부는 물류산업을 비대면 경제시대를 선도할 '8대 유망산업'으로 선정하였음(2020년 11월 제5차 한국판 뉴딜 관계 장관회의).

1) 물류산업 관련 정책 동향

(1) 국가물류기본계획(2021~2030)[12)]

계획의 개요

○ 국가물류기본계획은 물류정책기본법에 근거한 우리나라 국가물류정책의 기본방향을 설정하는 10년 단위 계획으로 육·해·공 물류분야의 전체를 포괄하는 계획으로 우리나라 물류의 발전방향과 추진전략을 제시

- 물류시설·인프라, 국제물류네트워크, 물류산업, 물류기술 및 정보화, 환경친화적 물류 및 물류보안, 물류인력 양성 등에 필요한 사항이 주요 내용임.

○ "물류산업 스마트·디지털 혁신 성장과 상생 생태계 조성을 통한 글로벌 물류 선도국가 도약"을 비전으로 6대 목표와 전략을 추진하는 것으로 계획함.

- 첨단화 및 디지털화, 공유·연계 융복합 인프라, 사람중심/좋은 일자리, 지속가능한 환경, 산업 미래 대응력 확보, 글로벌 경쟁력 확보 등
- ① 첨단 스마트 기술기반의 물류시스템 구축과 디지털 전환 추진, ② 단절없는 물류서비스 위한 공유·연계 인프라 및 네트워크 구축, ③ 사람중심의 좋은 일자리 마련과 수요자 관점의 고품질 물류서비스 창출, ④ 지속가능한 물류산업 환경 조성, ⑤

12) 국토교통부·해양수산부(2021.5). 국가물류기본계획(2021-2030)(안) 공청회 자료내용 일부 발췌

새로운 수요 대응 위한 물류산업 경쟁력 강화 및 시장 체질 개선, ⑥ 글로벌 경제지도 변화에 따른 전략적 해외시장 진출 등

생활물류 및 인천지역 관련 주요 사업내용

○ 전방위 혁신 통한 지능화된 디지털 물류시스템으로 전환

- 배송로봇 등 첨단 운송수단 활용을 확대하고 도심내 물류공간 확보로 디지털 기술과 결합으로 도심물류시스템 혁신

○ 스마트 물류기술 개발 및 보급 확산을 위한 지원 강화

- 중견, 중소기업의 물류효율화를 위한 최적 물류솔루션 지원, 공동활용이 가능한 스마트물류 표준모델 확산

○ 산업트렌드 변화에 따른 물류인프라 확충 및 개선

- 국민생활 밀착형 도시물류시스템 구축, 중대형 물류거점 및 물류인프라 확충, 도시첨단 물류단지 활성화(스마트 물류센터 인증제 확대)

○ 물류인프라 및 네트워크 구축을 위한 법제도 정비

- 대규모 택지개발 시, 일정규모 이상의 생활물류시설 설치를 의무화
- 공영주차장·청사·공원 등 유휴공간을 활용하여 집·배송시설 설치가 가능하도록 관련 입지규제 완화 검토

○ 환경친화적 말단배송시스템(라스트마일) 개발 및 단계적 시장 도입 추진

○ 새로운 물류수요 대응을 위한 물류 신산업 육성 지원

- 생활물류법령 제정·시행 및 기본계획수립을 통한 생활물류산업 발전기반 마련

○ 한반도 통합물류망 및 한중일 연계 네트워크 구축

- 공항 및 항만 등 주요 거점과 간선축 중심의 물류게이트웨이 구축(특히 인천항 지역 항만과 공항을 중심으로 한 구상 수립)

○ 국제물류 인프라 확충 및 허브경쟁력 강화

- 인천공항과 국내 의약품 특화단지 및 주요 공항과 연계성 강화, 신선화물과 특송화물 등 신성장 품목 육성하고 맞춤형 항공물류체계 마련

(2) 물류시설개발 종합계획(2018-2022)[13)]

○ 물류시설개발 종합계획은 물류시설의 합리적 개발·배치 및 물류체계 효율화 등을 위해 5년마다 수립하며, 물류시설 공급 및 관리·운영정책 방향을 정립하는 것임.

- 2016년 고시된 '국가물류기본계획 수정계획(2016-2025)'의 기본방향인 "물류 혁신과 신산업 창출을 통한 글로벌 물류강국 실현"을 지원하기 위한 물류시설 부문의 연동계획임.

계획의 비전 및 추진전략

○ 물류시설개발 종합계획의 추진 방향은 '국민생활을 편리하게 하는 물류서비스 구현', '물류트렌드 변화에 대응하는 선진물류체계 조성', '물류시설의 미래역량 확보'로 설정함.

- 계획의 비전은 '국가물류 서비스 향상과 미래역량 강화를 위한 선진물류시설 구축'

○ 정책목표를 달성하기 위한 7대 주요 전략 중 생활물류 관련사항은

- 생활물류 활동을 효과적이고 체계적으로 지원하기 위한 도시 생활물류 인프라 확충
- 물류복지 구현 기반 조성(물류서비스 지역별 격차 해소 및 종사자의 노동환경 개선)
- 물류시설 공공성 강화 및 투자 활성화 유도

생활물류 및 인천시 관련 추진 과제

○ 도시첨단물류단지 시범사업 적기 추진 및 대상 확대

- 시범사업 대상지(6개소)의 적기 착공 지원과 추가사업대상지 검토 (일반물류터미널, 재래유통시설 등)
- 물류시설법 상 물류시설의 범위에 조업 주차공간, 무인택배함 등 라스트마일 물류시설 추가

○ 생활물류서비스 지역의 확대

- 생활물류서비스 향상을 위해 도시재생사업과 연계하여 주민센터, 경로당 등 지역시설 활용

13) 국토교통부(2018). 제3차 물류시설개발 종합계획(2018-2022) 발췌 정리

○ 주요 물류시설의 연계 교통망 강화

- 물류단지 등 집적물류시설의 진입로 확보 실태 조사 시행 및 물류단지 실수요 검증 항목에 진입로 확보 등 교통연계성 평가 항목 등 포함

○ 노후화된 물류시설의 융복합 재개발 촉진

- 유통물류 수요가 높은 대도시 재래유통시설 또는 일반물류터미널의 도시첨단물류단지 지정 등 융복합 개발 추진(서울, 부산, 대구, 인천 등 대도시 대상)

○ 물류시설 첨단화 및 공유경제형 물류시설 도입 및 활성화

- 첨단물류시설 투자 활성화를 위한 제도적 지원체계 구축
- 무인택배함 등 공유형 물류시설 확보

○ 전자상거래 지원을 위한 물류시설 확충

- e-커머스 전용 물류시설 투자 유도 방안 마련 및 중소 해외직구 전문기업, 스타트업 등에 공공물류 시설을 조성원가로 공급 추진

(3) 물류산업 혁신방안(2019)[14)]

추진 배경 및 목표

○ 정부는 관계부처 합동으로 2019년 신산업 육성과 인프라 투자활성화를 통한 '물류산업 혁신방안'을 발표함.

○ 기존 기업간 물류(B2B) 중심의 전통적인 시장구조가 전자상거래 확산 등에 따라 택배 등 생활물류로의 폭발적인 변화를 감안한 '생활물류서비스 육성기반 구축'을 제1과제로 선정함.

물류시설 확충

○ 생활물류시설의 공급을 확대함. 택배 물동량 급증에 원활히 대응하기 위해 도심내·인근의 택배터미널(대형) 및 지역 배송거점(소형)의 공급을 확대함.

- 신도시 및 재개발 추진시 인근 또는 해당지역 내 일정규모 물류시설을 계획하고(입지계획을 시·군 계획에 의무 반영), 산업단지에 물류시설 입지 허용

14) 관계부처 합동(2019). 신산업 육성과 인프라투자활성화를 통한 물류산업 혁신방안 일부 발췌

- 도심 인근 국·공유지, 공공시설(우체국, 공공청사 등) 여유공간 등을 활용하여 소규모 택배시설 확충
- 대형허브 터미널, 풀필먼트 센터 등은 수요지 인근의 유휴부지 등을 통해 확보하되 특혜시비가 없도록 공공성을 확보, 그린벨트 행위 제한 일부 완화, 도시첨단물류단지 공공기여(공동물류시설) 등을 통해 소규모 지역배송 거점 확충

〔표 2-2〕 생활물류시설 확충방안 비교

구 분	대형시설	소형시설
시설 종류	• 택배터미널, 풀필먼트 센터 등	• 택배분류장, 배송거점 등
대상부지	• 개발사업지구 내·외, 산업단지 • 도심인근 유휴부지	• 도심내 국·공유지, 공공시설 • 도심내 그린벨트(행위제한 완화)
개발모델	• 개발사업, 산업단지: 계획반영 • 유휴부지: 공공개발→장기임대(20~30년)	• 임대
공공성 확보	• 물류시설 비율 확대(60→80%) • 공공기여, 주민고용 등	• 공공기여, 공동임대 등

자료: 관계부처 합동(2019). 물류산업 혁신방안. p.14.

❍ 다양한 형태의 물류단지 개발사업 활성화를 통해 물류인프라 확보와 규제개선

- 중소기업·자영업자의 물류비 절감 및 동반성장 견인을 위한 전용단지를 조성(영세기업 전용물류단지)하고 저렴하게 임대
- 도심물류 지원을 위해 노후 화물터미널 등을 중심으로 선정('16.6.)된 6개 사업 활성화 촉진 → 수익성 확보를 위해 공공기여율 감면, 용지규제 완화 등을 통한 활성화 유도
- 물류단지개발기준(총 용지면적 60%)을 완화하고 절차 간소화 추진
  - 업무·교육·연구시설(물류장비 R&D 센터, 물류산업 창업보육센터, 물류창고 제어센터 등) 등을 지원시설을 물류시설로 확대 인정
- 물류단지 집중으로 교통정체, 소음피해 등이 큰 지자체에 대한 지원제도 도입
  - 기초 지자체가 종합적인 지역 정비계획을 수립하면 교통·환경 개선사업을 패키지 시행
- 물류단지, 화물차 휴게소·공영차고지 등 물류시설에 전기·수소충전소 설치를 지원

○ 물류센터를 첨단화하고, 첨단기술·장비의 투자 유도를 위해 '스마트물류센터[15] 인증제' 도입 계획함.

- 스마트물류센터를 건축위원회 심의대상에 포함하여 건축기준을 탄력적으로 적용할 수 있는 근거 마련

(4) 디지털 유통경쟁력 강화 방안(2021)[16]

추진 배경 및 전략

○ 코로나 팬데믹으로 비대면 소비 트렌드가 가속화되는 가운데 혁신기술 기반의 소비자 편의서비스 제공이 유통의 핵심경쟁력으로 대두 → 온라인 중심의 유통생태계로의 급격한 진행되고 있음.

- 온라인 거래액 비중이 꾸준히 증가하고, 상품의 입고부터 고객주문 및 배송까지 제공하는 일괄처리서비스인 풀필먼트서비스 등장

○ 유통산업의 디지털 혁신선도 및 지속가능한 성장 생태계 조성의 비전 아래 5대 추진전략을 수립함.

- 유통데이터 댐 구축, 배송물류 혁신기반 확충, 인재양성·창업 등 유통 혁신생태계 조성, 지속가능 성장을 위한 유통환경 조성, e-커머스의 글로벌화 촉진

물류시설 관련 유사 추진과제

○ 첨단 풀필먼트 확산을 통해 적시적소의 배송혁신 확대

- 스마트 물류센터 인증제도 도입 등 규제혁신으로 민간의 풀필먼트 투자 촉진
- 중소업계의 공동물류센터인 공동집배송센터 제도 개편, 공공기관 유휴부지 활용 등 도심 배송거점 확대방안 마련
- 중소유통사가 공동 활용할 수 있는 풀필먼트센터 표준 모델개발, 풀필먼트 서비스 실증 등 시범사업 추진

---

15) 첨단 물류설비, 운영시스템 등을 도입하여 저비용·고효율·친환경성·안전성 등에서 우수한 성능을 발휘한다고 인증을 받은 물류센터(관계부처 합동, 2019)

16) 관계부처 합동(2021). 비대면·온라인화 대응을 위한 디지털 유통 경쟁력강화 방안 일부 발췌

○ 글로벌 협력 강화를 넘어 e-커머스 시장 확대

- 해외 공동물류센터 확충 및 공동창고 역할을 넘어선 풀필먼트 서비스[17] 강화로 현지 고객 대응, 온라인 수출 경쟁력 강화
- 국내 항만 배후단지에도 업계 온라인 수출입 물류 지원을 위한 스마트 공동물류센터 건립으로 항만의 물류기능 강화(인천항 아암물류2단지에 조성계획)

(5) 생활물류 발전방안(2020.9.)[18]

❖ 추진 배경 및 계획의 기조

○ 정부는 생활물류산업을 체계적으로 육성·관리하고, 지속 가능하고 포용적 산업구조로 혁신하기 위하여 2020년 9월 관계부처 합동으로 「생활물류 발전방안」을 발표함.

- 생활물류란 택배, 소화물배송(배달대행, 퀵서비스 등), 온라인 농·수산물 거래 등

○ 생활물류 발전방안은 '세계를 선도하는 K-물류 구현'을 목표로, 3대 정책방향(스마트 물류, 그린 물류, 사람중심 물류)과 5대 추진전략을 제시함.

- ① 첨단 물류·유통 인프라 확충, ② 물류·유통시스템 스마트화, ③ 그린 물류체계 구축, ④ 사람 중심 산업 생태계 조성, ⑤ 산업육성 기반마련 및 지원 강화

❖ 사람중심 산업 생태계 조성: 종사자 보호 강화 전략

○ 택배, 소화물배송업의 체계적 관리 및 육성을 위하여 등록제(택배)·인증제(배달대행)를 도입하여 산업을 제도화함.

○ 인증업체는 쉼터 조성, 정부 보조금 등을 우선적으로 지원함과 동시에 생활물류법이 제정되어 공제조합 설립근거가 마련되면 공제회 설립 등을 통해 소화물배송업 보험료 부담을 줄일 계획임.

---

17) 국내 역직구몰, 해외 온라인 플랫폼 입점 등 통한 온라인 소매수출의 핵심 인프라
18) 관계부처합동(2020). 생활물류 발전방안 일부 발췌

(6) 생활물류서비스산업발전법(약칭: 생활물류서비스법)[19]

○ 생활물류서비스법은 2021년 1월 제정하였으며, 생활물류서비스사업 발전을 위한 기반을 조성하고 생활물류서비스종사자 및 소비자의 권익을 증진함으로써 국가의 삶의 질을 향상하고 국민 경제의 발전에 이바지함을 목적으로 하는 법률임.

- '생활물류서비스'는 소비자의 요청에 따라 소형·경량 위주의 화물을 집화, 포장, 보관, 분류 등의 과정을 거쳐 배송하는 서비스 및 이륜자동차를 이용하여 직접 배송하거나 정보통신망 등을 활용하여 이를 중개하는 서비스를 일컬음.
- '생활물류서비스산업'이란 생활물류서비스 활동을 통하여 경제적 또는 사회적 부가가치를 창출하는 사업을 말하며, 여기서 '생활물류서비스사업'이란 생활물류서비스를 유상으로 제공하는 사업으로서 택배서비스사업과 소화물배송대행서비스사업이 해당함.
  - 택배서비스사업: 「화물자동차 운수사업법」 제3조제1항에 따라 허가받은 화물자동차 운송사업을 위한 화물자동차를 이용하여 집화, 분류 등의 과정을 거쳐 화물을 배송하는 사업
  - 소화물배송대행서비스사업: 「자동차관리법」 제3조제1항제5호에 따른 이륜자동차를 이용하여 화물을 직접 배송하거나 정보통신망 등을 활용하여 이를 중개하는 사업
- '생활물류서비스종사자'란 생활물류서비스사업에 종사하는 사람으로서 택배서비스사업과 소화물배송대행서비스사업에 종사하는 사람을 의미함.
  - 택배서비스종사자: 택배서비스사업자 또는 영업점 등과 택배서비스 운송 위탁계약이나 근로계약 등을 통하여 화물의 집화, 배송 등의 업무에 종사하는 사람
  - 소화물배송대행서비스종사자: 소화물배송대행서비스인증사업자 또는 영업점과 운송 위탁계약이나 근로계약 등을 통하여 화물의 배송 등의 업무에 종사하는 사람

○ 국가와 지방자치단체는 생활물류서비스산업의 발전을 위하여 생활물류서비스종사자의 안전, 처우개선 및 보건을 위한 휴게시설 및 생활물류 쉼터 등 시설 설치·개선 사업에 대하여 행정적·재정적 지원을 할 수 있음.

○ 법제37조에 따라 국가와 지방자치단체는 생활물류서비스종사자의 권익증진을 위하여 생활물류 쉼터를 설치·운영할 수 있으며, 생활물류 쉼터의 기능과 설치·관리에 필요한 사항은 다음과 같음.

---

19) 국가법령정보센터(2022). 생활물류서비스산업발전법(법률 제17911호) 일부 발췌

- 생활물류서비스종사자의 휴식 및 복지공간 제공, 생활물류서비스종사자의 운송수단 정비시설 제공, 노무 및 취업상담 등 구직 지원
- 그 밖에 생활물류서비스종사자의 보호 및 복리 증진을 위한 사항으로서 국토교통부령으로 정하는 사항
  - 생활물류서비스종사자의 접근성 및 이동편의
  - 충분한 주차 공간
  - 비상재해 대비용 시설 및 장비
  - 택배서비스 운송 위탁계약의 갱신 등에 관한 상담 지원

2) 이동노동자 쉼터 관련 정책 동향

(1) 제4차 근로복지증진 기본계획(2017-2021)[20]

계획의 기조 및 방향

○ 정부는 근로자의 경제·사회활동의 참여기회 확대, 근로의욕의 증진 및 삶의 질 향상을 목적으로 2002년부터 근로복지증진 기본계획을 수립하여 시행하고 있음.

○ 제4차 근로복지증진 기본계획의 목표는 '일하는 사람이 행복한 사회'이며, 다음과 같이 추진 방향을 제시함.

- 영세사업장 및 저소득 근로자에 초점을 맞춘 공공복지 확충 → 대·중소기업간, 고용형태별 근로복지 격차 완화
- 대기업 근로자에 대해서는 자율적인 기업복지 활성화 유도
- 새로운 산업수요 및 지역 특성에 맞는 효과적 사업추진 지원, 지방자치단체의 참여 및 책임 강화

「이동근로자 쉼터」 운영 지원

○ 대리운전기사, 퀵서비스 기사, 택배기사 등 근로 시간·장소가 유동적인 근로자가 빠르게 증가하고 있으나, 이들을 위한 사회적·제도적 배려는 취약

20) 관계부처합동(2017). 제4차 근로복지증진 기본계획(2017-2021) 일부 발췌

○ 지방자치단체가 이동근로자의 근로 대기 및 휴식공간을 설치·운영하는 경우, 각종 상담 및 프로그램 운영 등에 대한 운영비 매칭 지원 검토

- 주간에는 퀵서비스, 택배기사 및 일용직 근로자 쉼터로 활용하고 야간에는 대리운전기사 및 야간 아르바이트생 이용
  - 공모방식으로 심사를 통하여 지원 대상 선정

(2) 이륜차 교통사고 사망자 감소 대책(2020.4.)[21]

추진 배경

○ 코로나19로 시행한 사회적 거리두기에 따른 배달 음식 주문 급증 및 배달 이륜차 운행 증가 등으로 이륜차 교통사고 사망자 수가 전년 동기 대비 약 15% 증가함.

- 이륜차 사망자 수는 2020년 1월~4월 15일 기준으로 잠정 107명→123명으로 증가한 반면, 지난해 같은 기간보다 보행자 14%, 고령자 15%, 화물차 14% 감소함.

○ 국토교통부는 고용노동부, 경찰청 등 관계기관과 합동으로 교통사고 사망자를 감소하기 위하여 이륜차를 대상으로 세부적인 대책을 마련하기 위해 「이륜차 교통사고 사망자 감소 대책」을 추진함.

이륜차 배달원 교통안전 관리 강화

○ 서울 등 일부 지자체에서 운영 중인 이동노동자 쉼터를 지자체와 협의하여 배달수요가 많은 상업·주거시설 인근으로 15곳까지 확대할 계획임.

- 서울(서초, 북창, 합정, 상암), 경기(수원, 성남, 안산, 광주, 하남), 광주(1곳), 제주(1곳)

- 이를 통해 피로 누적으로 인한 사고를 예방할 수 있고, 쉼터에서 오토바이 안전운전 교육자료와 영상도 제공토록 할 예정임.

21) 관계부처합동(2020). 이륜차 교통사고 사망자 감소 대책 일부 발췌

(3) 필수노동자 안전 및 보호 강화 대책(2020.10.)[22]

추진 배경 및 계획의 기조

○ 코로나19 장기화에 따라 온라인 비대면 방식의 서비스 제공 및 재택근무 활용 확대로 국민의 생명 안전 및 사회기능 유지를 위해 대면서비스를 중단없이 수행하는 필수노동자의 역할은 더욱 강화되고 있음.

○ 필수노동 대면서비스 분야는 전통적으로 근무여건(저임금, 장시간 근로, 산업재해 등) 및 고용 안정성이 취약한 일자리가 다수임.

- 코로나19 확산으로 필수노동자는 대면서비스 업무량과 노동 강도가 오히려 증가
  → 감염, 과로 등 산업재해 위험 가중
  - 월택배 물량 242백만개('19.7월) → 292백만개('20.7월)로 전년대비 20% 상승

○ 정부는 필수노동자의 안전 및 보호를 강화할 필요성을 인식하여 2020년 10월 관계부처 합동으로 「필수노동자 안전 및 보호 강화 대책」을 발표함.

○ 필수노동자 안전 및 보호 강화 대책은 '필수노동자 안전 및 사회적보호 강화를 통해 재난극복 및 포용사회 구현에 기여'를 목표로 추진전략 3개와 5개 분야(보건·의료, 돌봄서비스, 택배기사, 배달종사자, 환경미화원)별 맞춤형 지원방안을 제시함.

- 추진전략: ① 안전 및 건강 보호 강화, ② 과로방지 및 근무여건 개선, ③ 공정한 보상 및 안정망 확대

건강보호: 건광관리 및 위생·안전 인프라 지원

○ (위생시설 지원) 필수노동자 근무환경 개선을 위한 휴게시설 등 위생시설 지원(클린사업장 조성지원 사업, 최대 70% 지원)

- (현재) 유해·화학물질 취급사업장 세척·세안시설, 산업단지 목욕·세탁시설 지원
  → (개선) 배달종사자, 환경미화원 등을 위한 휴게·샤워시설 지원('20.10.~) 추가

22) 관계부처합동(2020). 필수노동자 안전 및 보호 강화 대책 일부 발췌

3. 생활물류 개요 및 여건 검토

1) 생활물류 개념 및 범위

(1) 생활물류 개념 정의

○ 생활물류의 개념은 일반 물류의 정의에서 범위를 한정하여 설정하고 있음.

- 소형, 경량 화물이 소비자에게 전달되는 배송/보관 등의 행위(이에 가치를 창출하는 분류, 포장 등 포함)와 정보통신망 등을 활용하여 이를 중개하는 행위라 통칭함(민연주 외, 2019).

○ 최근 선행연구, 택배 표준약관, 화물운송서비스 평가업무 지침 및 법 제정 동향 등을 검토한 결과, 생활물류의 개념은 국민생활과 연계된 소형·경량 택배와 이륜자동차 등의 늘찬배달업을 포괄하는 물류활동으로 정의하고 있음.

- 생활밀착형 도시물류시설 확보방안 연구(2019)에서는 "국민생활과 밀접하게 관련된 택배서비스와 각종 배달대행업을 포괄 하는 물류활동"으로 정의함.
  - 포장단위당 30kg 이하의 소형화물을 대상으로 포장, 수송, 배달 등의 일련의 수송서비스를 운송인 책임으로 수송체계를 가지는 출발지에서 도착지(Door-to-Door) 서비스
- 공정거래위원회의 택배표준약관(2007)에서는 택배서비스를 소형·소량의 운송물을 수하인이 수탁해 고객이 희망하는 장소까지 운송해 인도하는 과정을 말함.
- 「생활물류서비스산업발전법」(2021)에서 생활물류서비스란 "물류에 관한 활동으로서 소비자의 요청에 따라 소형·경량의 화물을 집화, 포장, 보관, 분류 등의 과정을 거쳐 배송하거나 정보통신망 등을 활용하여 이를 중개하는 서비스"라 말함.

○ 생활물류시설이란 「물류시설의 개발 및 운영에 관한 법률」 제2조제1호[23]에 따른 물류시설 중 화물의 집화, 하역, 분류, 보관, 배송 등을 위하여 생활물류서비스사업에 이용되는 시설을 말함.

23) "물류시설"이란 가. 화물의 운송·보관·하역을 위한 시설. 나. 화물의 운송·보관·하역과 관련된 가공·조립·분류·수리·포장·상표부착·판매·정보통신 등의 활동을 위한 시설. 다. 물류의 공동화·자동화 및 정보화를 위한 시설. 라. 가목부터 다목까지의 시설이 모여 있는 물류터미널 및 물류단지임

○ 하지만 생활물류에 대한 정의에서 구체성에 대한 명확한 기준이 모호하여 개념에 대한 혼란이 수반되어 생활물류서비스법에서도 택배와 퀵서비스·배달대행에 대한 구분에 어려움이 존재함.

- 먼저 소량, 경량화물에 대해서도 택배에서 취급하는 것과 퀵서비스화물 등의 기준이 모호하며, 무게와 부피의 차이에 대한 구분, 배송거리와 시간 그리고 요금 등에 따른 세부적 구분이 어려워 상품특성과 배달행위에 따른 구분 문제가 상존함.
- 향후 생활물류의 범위와 내용에 있어 상당부문 개념과 기능에 대한 모호한 점을 구체화할 필요가 있음.

(2) 생활물류산업의 범위

○ 생활물류는 지금까지의 물류시장에서 화물자동차운송사업법에서 관리되던 운송행위 중에서 라스트마일 운송수단에 해당되는 말단운송이라 볼 수 있음.

- 말단운송과 더불어 택배와 퀵서비스 이를 중개하는 플랫폼 등이 모두 생활물류서비스 적용대상에 포함됨.

○ 「생활물류서비스산업발전법」 제2조(정의)에서 생활물류서비스사업이란 크게 택배서비스사업과 소화물배송대행서비스사업으로 구분하고 있음.

- 택배란 “일정한 운임을 받고 개인 또는 기업으로부터 소화물의 운송을 운송회사의 일관책임하에 의뢰받아 가정집이나 지정 장소까지 수송, 배달하는 사업”을 말함.
  - 택배서비스사업: 「화물자동차 운수사업법」 제3조제1항에 따라 허가받은 화물자동차 운송사업을 위한 화물자동차를 이용하여 집화, 분류 등의 과정을 거쳐 화물을 배송하는 사업(법 제2조2항)
- 배달대행: 음식, 백화점 의류 등 도시 내 단거리 화물 배송서비스로 이륜차, 소형승합차를 주로 활용하는 사업
  - 소화물배송대행서비스사업: 「자동차관리법」 제3조제1항제5호에 따른 이륜자동차를 이용하여 화물을 직접 배송하거나 정보통신망 등을 활용하여 이를 중개하는 사업(법 제2조2항)

- 늘찬배달업(퀵서비스) : 빠른 속도로 도시 내 또는 도시 간 소량 화물 운송서비스를 제공하는 사업(배송 소요시간에서 택배와 차이, 배송의뢰 체계에서 배달대행과 차이)

○ 최근 생활물류 관련하여 택배업체 이외 유통업체 등은 자체 물류시설 등을 구축해 소비자가 주문한 상품을 직접 배송하기 때문에 전통적인 택배업, 늘찬배달업에서 유통업체까지 포괄하는 방향으로 확대되고 있음.

- 유통업의 경우 오프라인 기반의 대형마트, 백화점, 편의점 및 전문점과 온라인 기반의 오픈마켓, 소셜커머스, 해외마켓, 홈쇼핑, 푸드마켓 등임.
- 쿠팡, 이마트 등의 유통업체가 자가 물량을 배송하는 체계로 택배물동량 통계에서는 집계가 누락되고 있음.

〔표 2-3〕 생활물류 협의·광의 정의

구분		주요 내용		
협의 생활물류	택배업			CJ대한통운, 한진택배, 롯데글로벌로지스, 로젠, 우체국 등 24개사
	늘찬배달업 (배달대행업체 포함)			생각대로, 바로고, 부릉, 배민 등
광의 생활물류	유통업	오프라인		대형마트, 백화점, 편의점, 전문점 등
		온라인		오픈마켓, 소셜커머스, 해외마켓, 홈쇼핑, 푸드마켓

출처: 국토교통부(2021). 도시생활물류시설 확충 방안 마련을 위한 연구

○ 생활물류법상에서 물류는 국토교통부가 담당하는 영역이며, 유통업의 경우는 산업자원부 담당영역으로 간주되고 있음. 하지만 일반 소비자들은 온라인이나, 홈쇼핑, 마트 등에서 상품구매를 통해 수령하는 택배는 동일한 상품배송으로 인식되어 명확하게 구분되어지지는 않고 있음.

○ '생활물류서비스산업발전법'상 운송수단이 초기 화물자동차와 이륜자동차로 한정되었음.

- 상기 두 수송수단에 최근 '미래형 운송수단 활용 생활물류서비스'로 드론이나 로봇이 추가 포함됨(2021.11.10.).
  - 로봇 상·하차 분류, 드론 격·오지 배송 등 퍼스트·라스트 마일에서 기존 운송수단을 활용한 생활물류서비스와 상호 보완 등 기존 생활물류서비스와 협력할 수 있는 방안을 적극 검토

〔표 2-4〕 전통물류와 생활물류 비교

구분	전통물류(산업·수출입물류)	생활물류
목적	• 제조업 등 산업 수출입 지원	• 국민 생활편의 증진
고객	• 화주기업(B2B)	• 소비자(B2C), 자영업자 등 다양
품목	• 중대량·대량 소빈도 화물	• 소형·소량 다빈도 화물
운송수단	• 중대형 화물차	• 소형화물차, 이륜차, 드론 등
기술	• 노동력 기반	• IoT, AI, 빅데이터 기반
매출액	• 94.6%	• 5.4%(택배)

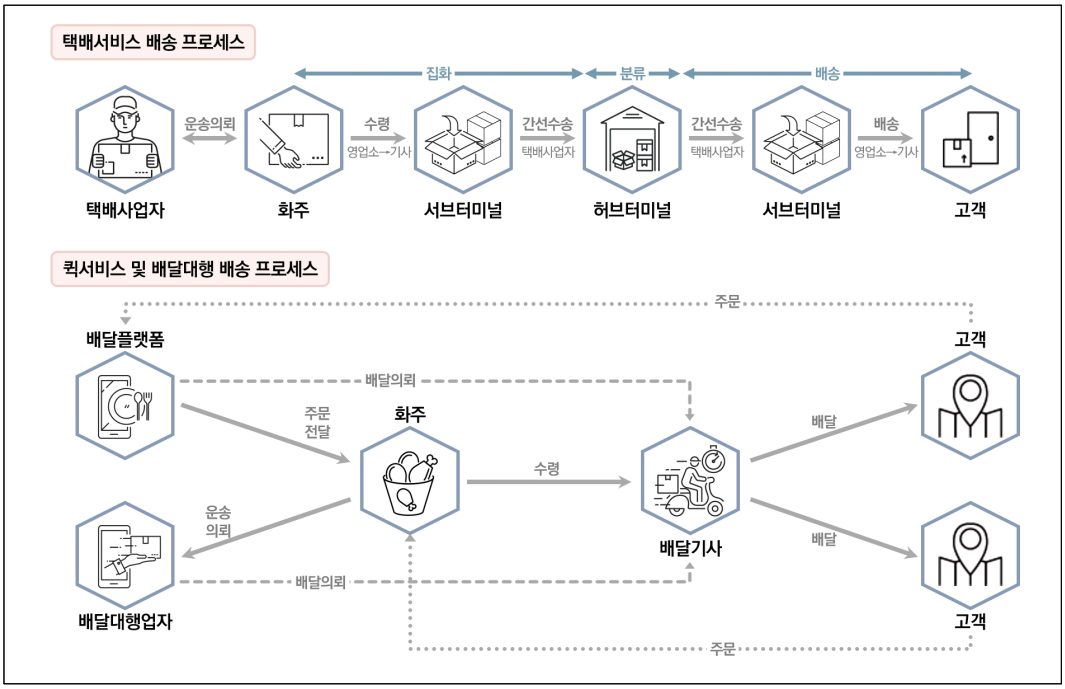
자료: 국토교통부(2019). 스마트 생활물류 신산업 육성 및 지원방안, p.117

○ 택배서비스의 배송 프로세스는 화주가 택배사업자에게 운송의뢰를 함으로써 일련의 과정을 거치며, 통상 주문 후 1~2일 배송서비스를 제공함.

- 영업점 및 서브터미널에서 운송의뢰를 한 화주로부터 물품을 집화하여 허브터미널로 간선수송한 후 분류작업을 통해 다시 서브터미널로 운송한 뒤, 최종적으로 택배기사가 고객의 문 앞까지 배송함.

○ 택배서비스와 퀵서비스 및 배달대행의 배송흐름은 다음과 같음.

〔그림 2-1〕 택배서비스 및 퀵서비스·배달대행 배송 프로세스



자료: 민연주(2020). 물류산업의 변화와 생활물류서비스법 발표자료집. 생활물류신산업 육성방안 참고 연구자 재작성

2) 법 제정 배경 및 주요 내용

❍ 온라인 거래시장의 성장과 비대면서비스의 확산에 따라 택배 및 배송 산업이 크게 증가해 왔음에도 생활물류와 관련하여서는 「물류정책기본법」 또는 「화물자동차 운수사업법」 이외에 별다른 제도적 기반이 없었음.

❍ 이러한 생활물류서비스 활동을 통하여 경제적 또는 사회적 부가가치를 창출하는 산업을 체계적으로 육성하고 지원하기 위해 생활물류서비스법이 2021년 제정되었음.

- 택배 종사자 처우개선과 권익 보장에 대한 요구가 동 법의 제정을 더욱 독려하게 됨. 일명 '택배기사 과로사 방지법'이라 초기에 논의됨.

❖ 주요 내용

❍ 생활물류서비스사업의 택배서비스 등록제와 소화물배송대행서비스 인증제도의 도입으로 본격적인 제도화를 시행함.

- 택배서비스사업의 등록제도와 소화물 배송대행서비스사업의 인증제도의 내용은 다음 〔표 2-5〕와 같이 구분됨.

〔표 2-5〕 택배서비스사업과 소화물배송대행서비스사업 제도

구분	기준
택배서비스사업 등록제도 도입	• 택배서비스사업의 대상이 되는 화물의 집화·배송만을 담당하기 위해서 화물자동차법에 따라 허가 받은 자의 화물자동차 운송사업에 사용되는 화물자동차를 이용하여 택배서비스사업을 하려는 자는, 일정한 요건을 갖추어 국토교통부장관에게 등록하여야 함. • 등록신청서와 다음 서류를 함께 국토부장관에게 제출함 ① 화물자동차법에 따른 화물자동차 운송사업의 허가 ② 시설·장비 및 영업점 등이 대통령령으로 정하는 기준을 갖추었음을 입증할 수 있는 서류 • 생활물류서비스법 제5조 제1항, 동 시행령 제2조, 별표 제1호
소화물배송대행서비스사업 인증제도 도입	• 국토교통부장관은 안전하고 편리한 소화물배송대행서비스를 제공하는 자에 대하여 소화물배송대행서비스사업자인증을 할 수 있음. • 소화물배송대행서비스사업을 하기 위해 인증이 필수 요건은 아니지만 인증을 받고자 하는 소화물배송대행서비스사업자는 인증신청서에 사업자등록증, 사업계획서, 재무제표 등 일정한 서류를 첨부하여 국토교통부장관에게 제출함으로써 인증을 신청할 수 있음 • 인증을 받은 자에 대해 정부는 행정적, 재정적 지원 등을 우선적으로 할 수 있음 • 생활물류서비스법 제17조, 동 시행령 제14조

자료: 국토교통부고시 제2018-219호.

○ 택배운송은 화물자동차운수사업법 시행규칙 제6조제3항에서 정한 바와 같이 개별화물자동차운송사업 또는 용달화물자동차 운송사업 허가를 신청, 또는 화물을 집화·분류·배송하는 형태를 말함.

- 택배업의 시설과 주요 장비 구비요건은 시행규칙 별표1에서 정하고 있음.

〔표 2-6〕 택배시설 및 장비 구비 요건

구분	기준
시설 요건	• **영업소**(택배 운송사업을 경영하기 위한 것에 한한다) – 5 이상의 시·도에 총 30개소 이상의 영업소를 갖출 것. 다만, 다른 화물자동차 운송사업자와 1년 이상의 업무협약을 통해 상호 연계 수송하는 경우 공동으로 사용하는 영업소는 자기가 갖춘 것으로 본다. • **화물 분류시설** – 시·도 간 배송되는 물량을 수용할 수 있도록 화물분류 및 일시보관이 가능한 시설을 3개소 이상(면적 3,000㎡이상의 시설 1개소 이상) 확보할 것. 다만, 다른 화물자동차 운송사업자와 1년 이상의 업무협약 등을 통해 공동으로 사용하는 화물 분류시설은 자기가 갖춘 것으로 본다. • **화물 취급소** – 화물의 상·하차 및 보관에 필요한 수만큼 설치하되 영업소 수 이상 설치할 것 • **전산망 시설** – 화물추적 및 운송 네트워크 관리가 가능한 수준으로 주사무소와 영업소, 화물 분류시설, 화물취급소 간을 연결하는 화물운송전산망을 설치할 것
장비 요건	• 기존 택배 사업자의 경우 택배 운송용으로 허가를 받은 차량을 100대 이상 확보할 것. 다만, 다른 화물자동차 운송사업자의 차량을 이용하기로 1년 이상 계약을 맺고 해당 차량이 택배 운송에만 이용되는 경우는 차량을 확보한 것으로 본다. • 신규 택배 사업자의 경우 택배 운송용 차량 100대 이상을 확보하기 위한 사업계획서(차량 확보 및 운영계획, 운전자 근로계약 확인서 등)를 제출하는 것으로 갈음할 수 있다. 이 경우 택배 사업자 공고 이후 3개월 내에 차량확보 현황을 국토교통부장관에게 통보하여야 한다.

자료: 국토교통부고시 제2018-219호.

○ 한국표준산업분류에 따르면 소화물 전문 운송업[24]에는 택배업과 늘찬배달업이 해당

- 택배업은 택배 서비스를 제공하는 산업활동이며, 늘찬배달업은 소화물을 수집 및 배달하는 산업활동으로 퀵 서비스 등이 여기에 해당함.

- 퀵서비스 및 배달대행업체에서는 소화물 배송대행서비스 인증제 보다 관리체계를 강화하는 등록제를 요구하는 의견도 다수 있음.

24) 서류, 소포 및 소화물을 수집, 운반, 배달하는 산업활동을 말함. 이러한 활동은 하나 이상의 운송 수단을 이용하여 운영할 수 있으며, 또한 그 운송 수단은 자기 소유 운송 수단 또는 공공 운송 수단일 수 있음. 국영 또는 공영 이외의 우편업 활동도 포함함.

○ 생활물류산업 기반 조성 및 활성화를 위한 각종 지원정책 실시

- 산업발전 정책 수립·시행을 위한 5년 단위 기본계획 수립 의무, 생활물류서비스산업 정책협의회 구성·운영 등 정책 수립을 위한 기반 조성
- 생활물류시설에 대한 행정적·재정적 지원 규정 마련
- 사업자단체, 공제조합 설립 근거 마련

○ 택배업 종사자 및 소비자 권익 보호 근거 마련

- 영업점 관리, 택배기사의 계약갱신청구권 인정, 표준약관 마련 등을 통한 종사자 보호
- 소비자 손해 시 사업자 연대책임 부여 등으로 소비자 권익 보호

○ 현행 생활물류법에서는 생활물류 운송수단이 소형화물차와 이륜차에 한정되고, 최근 드론배송이 포함되었으나, 아직 생활물류 전반에 관련한 다양한 운송수단을 반영하지 못하고 있음.

- 미래 운송수단으로 논의되는 드론, 배송 로봇 등의 활용, 택배 및 배송대행 서비스를 할 수 있는 수단으로 승용차, 자전거, 전동킥보드, 도보 등에 대한 내용은 아직 다루지 못하고 있음.

3) 생활물류 관련 시장규모 현황

(1) 전자상거래 시장규모

○ 생활물류 시장영역에서 가장 먼저 고려해야 할 것은 전자상거래 성장임. 전자상거래 시장은 코로나19가 확산되면서 거리두기, 재택근무 그리고 셧다운 등 일상생활에 대한 강제화로 온라인·비대면 소비트렌드의 가속화되었음.

○ 온라인을 통한 상품구매 등 비대면 소비트렌드의 가속화와 신선식품류 등 거래상품의 다양화는 신속한 배송경쟁이 더욱 중요해지고 있음.

- 그 중심에 라스트마일 배송은 실시간·신속한 배송 인프라가 확충되면서 온라인 음식료품 등의 거래시장이 폭발적으로 성장
- 기존 대형마트, 슈퍼마켓, 재래시장 등 유형의 오프라인 매장을 중심으로 소비되던 과일, 채소, 육류, 간편식 등이 빠르게 온라인 시장으로 진입하고 있음(김현수, 2020).

○ 글로벌 전자상거래(e-commerce) 시장 규모에 따른 전망은 발표 및 조사기관에 따라 약간씩 정량적인 수치가 차이를 보이고 있음.

- 전자상거래 시장규모가 국가별 통계집계방식, 온라인 거래액 및 건수별 차이, 배송범위 등 기관별로 차이가 나타나지만, 공통적으로 높은 증가세로 성장하고 있다는 점임.
- 이러한 추세는 오프라인의 온라인화 진행과 국경간 전자상거래(Cross-border E-Commerce) 시장이 급성장으로 인해 당분간 급격한 증가는 유지될 것임.

○ 통상 이커머스시장은 기업 간 비즈니스가 이루어지는 B2B와 최종 소비자에게 제품을 직접 판매하는 B2C를 모두 포함하고 있음. 하지만 대부분 소매업의 이커머스 전환비율을 고려하기 때문에 B2C에 집중되어 분석되는 경향이 있음.

- B2B시장은 B2C의 5배에 달하고 있음(Statista, 2022)

○ 미국 시장조사업체인 이마케터(eMarketer)의 조사에서는 2020년 4조 2,060억 달러 규모로 추산하였고, 2023년 6조 5,420억 달러에 달할 것으로 전망하고 있음(eMarketer, 2019; DMCREPORT, 2020).

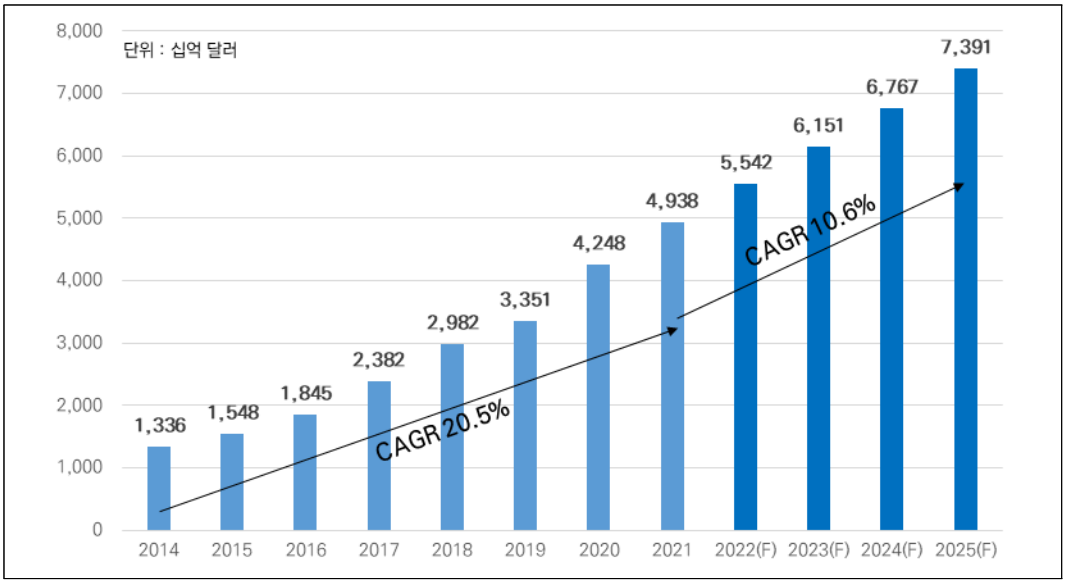
○ Grandviewresearch(2020)[25]는 2019년 9조 9,360억 달러에서 2027년 16조 2,156억 달러에 달할 것으로 예측함. 2020~2027년 동안 연평균 22.9%의 증가율을 기록할 것으로 전망함. 또한 유로모니터(2019)[26]에서도 연평균 14.4%의 높은 성장세가 예견되었음.

○ Statista(2022)[27]에 따르면, 글로벌 전자상거래 시장규모는 2014년 1조 3,360억 달러에서 2021년 4조 9,380억 달러로 연평균 20.5%가 증가하였음. 향후 2025년까지 증가율은 10.6%로 다소 낮아지지만 지속적인 증가추세는 여전하여 2025년 7조 3,910억 달러로 전망하고 있음.

- 소매시장에서 전자상거래 거래 비율도 꾸준히 증가하여 2016년 10%를 돌파 이후 2025년에는 25%를 상회할 것으로 예측하고 있음.

25) https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/e-commerce-market
26) 한국무역협회(2020). 코로나19 이후 글로벌 전자상거래 트렌드.
27) Global retail e-commerce sales 2014-2025

〔그림 2-2〕 전세계 이커머스 시장규모 추이 및 전망



출처: https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales(검색 2022.4.19.)

우리나라 직구/역직구 거래 추이

○ 우리나라 직구와 역직구 거래규모는 2021년 기준 9조 4,816억 원으로 전년 대비 5.7%가 감소함. 하지만 최근 5개년 연평균 17.7%의 높은 성장세를 보임.

- 최근에는 대양주(연평균 28.5% 증가), 유럽연합, 일본과의 성장세가 두드러짐
- 하지만 중국은 2020년 6조 원에서 2021년 약 5조 원으로 1조 원 정도가 감소하였는데, 이는 가장 많은 판매비중인 면세쇼핑액의 감소에 따른 영향임.

○ 우리나라의 판매액은 면세점이 평균 80%로 가장 많은 점유율을 보이고 있으며, 판매상품에는 화장품류가 80%를 차지함. 판매국가로는 중국, 미국, 일본 순임.

〔표 2-7〕 국가별 직구/역직구 거래액

(단위: 억 원)

구 분	2016	2017	2018	2019	2020	2021	증가율
미국	13,772	14,682	17,317	19,642	20,670	23,602	11.4%
중국	19,655	25,742	34,001	58,471	60,186	49,359	20.2%
	46.8%	49.6%	51.5%	60.7%	59.9%	52.1%	
일본	2,255	3,061	3,915	4,451	4,558	5,750	20.6%
아세안	855	1,205	1,769	2,166	1,738	1,624	13.7%
유럽연합	3,965	5,086	6,587	9,004	10,745	11,810	24.4%
중동	88	88	90	107	137	107	4.2%
중남미	99	104	118	132	128	96	-0.6%
대양주	380	468	708	993	1,118	1,332	28.5%
기타	944	1,508	1,476	1,440	1,222	1,137	3.8%
합계	42,013	51,945	65,982	96,407	100,501	94,816	17.7%

자료: 통계청 온라인쇼핑 동향, 각 연도

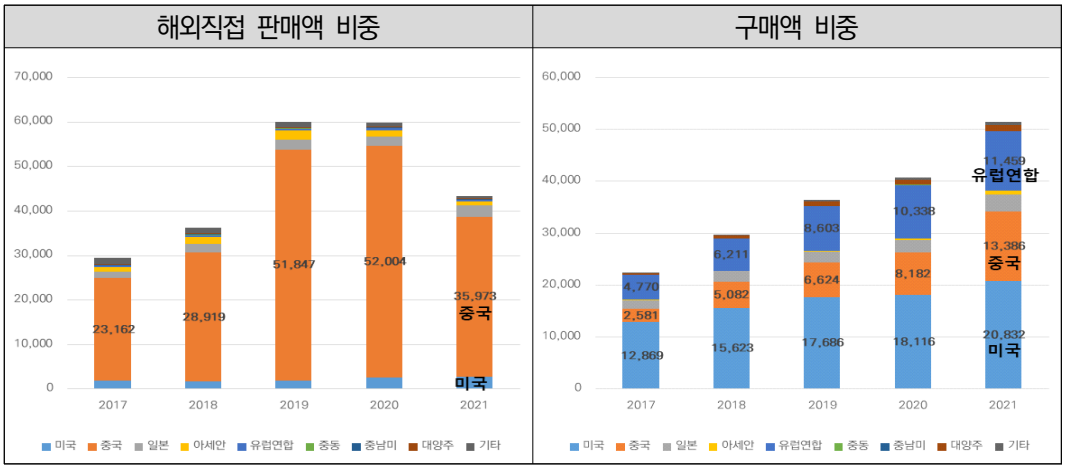
○ 구매액 기준으로는 미국이 가장 많고, 유럽연합, 중국 순임. 중국은 역직구(판매액) 위주의 시장에서 점차 직구액이 증가하고 있음.

- 직구액의 증가는 인천공항에서 소화물 택배화물의 증가를 가져오고, 중국과는 카페리를 활용한 화물수요의 증가에 영향을 미치고 있음.

○ 대부분의 직구 및 역직구 화물운송은 항공을 통하지만, 중국간 카페리항로로 인해 비용이 저렴하고 항공수준의 서비스가 구축된 해상특송의 장점을 활용하고 있음.

〔그림 2-3〕 국가별 판매액 및 구매액 추이

(단위: 억 원)



자료: 통계청 온라인쇼핑 동향, 각 연도

○ 직구와 역직구의 시장은 글로벌 시장에서도 중국과 동남아 지역을 중심으로 급격히 증가하고 있으며, 우리나라도 코로나19 팬데믹 이후 방역안전국으로 인정받아 보다 더 많은 기회가 생길 것으로 판단됨.

- 앞으로도 우리나라의 강점을 가진 뷰티, 가전, 영·유아용품, 건강식품, 퍼스널케어 등을 중심으로 한 성장이 주도할 것이며, 보다 다양화된 품목의 성장이 예상됨.

(2) 우리나라 전자상거래 시장규모 및 품목별 특성

우리나라 전자상거래 시장규모 현황

○ 우리나라는 세계 5위에 해당하는 전자상거래 시장을 형성하고 있으며, 온라인 거래액은 최근 5개 평균 22.9%에 달하는 높은 성장률을 기록함.

- 코로나19 영향에서도 2021년 거래액은 187조 784억 원을 기록하여 전년대비 18.9%의 증가율을 기록함(통계청, 2022).
  - 2016년 66조 6,170억 원에서 2021년에는 2.8배가 성장
- 우리나라의 전자상거래(e-Commerce) 시장은 2021년 1,572억 달러에서 2025년에 3,251억 달러로 현재 수준의 증가 추세를 유지할 것으로 전망함[28].

○ 운영형태별 전자상거래 거래액은 비대면서비스의 확대의 영향으로 온라인몰의 거래액이 2016년 60.6%의 점유율에서 2021년 75.7%로 온라인몰로 집중화되고 있음.

- 특히 판매 매체별 특성에서는 모바일쇼핑이 인터넷쇼핑을 2015년 추월한 이후 2021년 거래액에서 72.4%로 대세 판매처로 나타남. 특히 최근 5개년 증가율은 30.7%로 매우 높은 증가세를 시현함.

○ 리서치앤마켓(2021)에서는 우리나라의 전자상거래 거래액은 2025년 364조 원으로 5개년 동안 연평균 20%에 달하는 증가 추세를 기록할 것으로 전망[29]하는 등 지속적인 성장이 예견되고 있음.

---

28) South Korea E-Commerce Market: Insights & Forecast with Potential Impact of COVID-19 (2021-2025)

29) https://www.researchandmarkets.com/reports/5313421

〔표 2-8〕 주요 형태/판매별 온라인 거래액 추이 (단위: 억 원)

구분		2016	2017	2018	2019	2020	2021	증가율
합계		666,170	941,858	1,133,140	1,366,008	1,573,197	1,870,784	22.9%
운영 형태	Online몰	403,684	626,493	747,889	914,178	1,159,116	1,416,294	**28.5%**
		60.6%	66.5%	66.0%	66.9%	73.7%	75.7%	
	On/ Offline몰	262,486	315,364	385,251	451,831	435,268	435,268	11.6%
		39.4%	33.5%	34.0%	33.1%	26.3%	24.3%	
판매 매체	인터넷쇼핑	310,724	412,764	441,090	492,370	511,724	511,724	10.7%
		46.6%	43.8%	38.9%	36.0%	32.5%	27.6%	
	모바일쇼핑	355,446	529,093	692,050	873,639	1,082,659	1,082,659	**30.7%**
		53.4%	56.2%	61.1%	64.0%	67.5%	72.4%	

자료: 통계청, 온라인쇼핑 동향, 각 연도

주요 품목별 거래 특성

○ 온라인 쇼핑의 주요 상품은 2017년 기준 여행 및 교통서비스, 의복 등이 10% 이상 점유하였고, 2021년에는 음식서비스, 음식료품, 가전·전자·통신기기 등으로 나타남.

- 코로나19의 영향으로 음식서비스가 대폭적인 증가세를 보인 반면, 여행 및 교통서비스는 상대적으로 점유율이 대폭 하락(15.5% → 5.0%)함.

○ 특히, 가전·전자·통신기기, 음·식료품, 농축수산물, 생활용품, 자동차 및 자동차용품, 가구, e쿠폰서비스 및 음식서비스는 2017년에 비해 2021년 점유율이 상승함

- 음식서비스는 2.9%('17) → 13.7%('21)로 대폭 상승하였고, 다음으로 음·식료품 8.5%('17) → 13.0%('21)를 기록함.

○ 배달서비스와 관련된 온라인 거래액 증가는 생활물류서비스에 종사하는 배달라이더의 종사자의 증가로 이어짐.

〔표 2-9〕 온라인 상품군별 거래액 및 점유비율 (단위: 억 원)

구 분	2017년			2021년	
	거래액	비율		거래액	비율
컴퓨터 및 주변기기	49,536	5.3%		82,975	4.4%
가전·전자·통신기기	91,117	9.7%		218,234	11.7%
서적	16,819	1.8%		25,941	1.4%
사무·문구	7,329	0.8%		11,515	0.6%
의복	118,754	12.6%		166,428	8.9%
신발	17,142	1.8%		28,833	1.5%
가방	19,245	2.0%		32,418	1.7%
패션용품 및 액세서리	20,284	2.2%		24,295	1.3%
스포츠·레저용품	32,016	3.4%		58,616	3.1%
화장품	81,172	8.6%		121,734	6.5%
아동·유아용품	33,872	3.6%	≫	49,841	2.7%
음·식료품	**79,970**	**8.5%**		**242,949**	**13.0%**
농축수산물	24,246	2.6%		71,164	3.8%
생활용품	74,836	7.9%		159,849	8.5%
자동차 및 자동차용품	10,232	1.1%		34,053	1.8%
가구	26,119	2.8%		53,976	2.9%
애완용품	7,366	0.8%		12,770	0.7%
여행 및 교통서비스	145,784	**15.5%**		93,421	5.0%
문화 및 레저서비스	18,192	1.9%		12,582	0.7%
e쿠폰서비스	12,016	1.3%		59,534	3.2%
음식서비스	**27,326**	**2.9%**		**256,783**	**13.7%**
기타서비스	6,749	0.7%		20,601	1.1%
기타	21,737	2.3%		32,273	1.7%
합계	941,858	100.0%		1,870,784	100.0%

자료: 통계청 온라인쇼핑 동향, 각 연도

(3) 택배 및 특송시장 현황

글로벌 택배, 특송시장 현황

○ 전 세계의 택배와 특송시장은 인터넷 보급과 쇼핑의 선호보다 온라인 거래의 전환으로 인해 급격한 증가 추세를 보일 것이라는 점에서 여러 기관의 전망이 일치하고 있음.

- 하지만 예측기관별로 전체 택배 및 특송시장 규모는 약간 상이하게 나타나고 있음.

○ Research and Markets(2022)[30]에서는 2021년 3,940억달러에서 2027년 5,196억 달러로 전망하고, Technavio(2021)[31]에서는 2021년 3,760억에서 2027년까지 6,757억 달러로 동기간 각각 4.6~10.2%의 증가세를 보일 것으로 전망함.

- 택배시장에서 B2B 및 C2C는 시장점유율이 감소하지만, 기업과 개인간 거래인 B2C (인터넷 소매, 온오프라인 소매 등)가 절반 이상을 차지하며, 지속적 성장세를 유지할 것이라는 점임.

우리나라 택배시장 현황

○ 2020년 통계청 조사결과 택배업체는 전국에 24개 업체에 달하며, 이 중 2021년부터 생활물류법에 의해 택배사업자 20곳[32]이 사업자 등록 절차를 마침.

- 2021년 7월 법 시행으로 인해 택배업의 법적근거가 고시제에서 법률상 등록제로 요건이 강화됨.

○ 등록제에는 다음과 같은 등록요건이 구비되어야만 택배업 허가를 해주고 있음.

- 택배사업자는 전국 운송서비스가 가능하도록 개 이상 시·도에 30개소 이상의 영업점, 3개 이상의 분류시설(이 가운데 1개는 3,000㎡ 이상), 화물 추적 운송네트워크 구비, 택배 등 사업용 차량 100대 이상 등 시설·장비를 갖추도록 함.

○ 국내 택배의 물동량은 전자상거래 성장으로 지난 10여년 간 높은 증가율을 보였으며, 최근 코로나19에 의한 온라인, 비대면서비스로 인해 더욱 성장하였음.

- 2012~2021년 동안 택배 물동량은 연평균 11.1%의 높은 증가세를 보임.
- 2021년 기준 택배 물동량은 36억 3천만 개로 전년 대비 7.6% 성장함.
- 2019년 대비 2020년의 물동량 급증(전년 대비 20.9% 증가)은 코로나19 발병으로 비대면 서비스(온라인 및 모바일 쇼핑)를 선호하는 트렌드가 미친 영향임.

---

30) Research and Markets(2022). Global Courier, Express and Parcel Market (2022 to 2027) – Industry Trends, Share, Size, Growth, Opportunity and Forecasts.
31) Technavio(2021). GLOBAL COURIER, EXPRESS, AND PARCEL MARKET 2022-2027
32) CJ대한통운, SLX택배, 건영택배, 경동택배, 고려택배, 대신택배, 동진택배, 로젠택배, 로지스밸리, 롯데글로벌로지스, 성화택배, 용마로지스, 일양로지스, 천일정기화물, 쿠팡로지스틱스서비스, 프레시솔루션, 한국택배업협동조합, 한샘로지스, 한진, 합동물류 등

❍ 2021년 기준 택배시장의 매출액은 총 8.5조 원으로 전년 대비 14.6% 성장하였으며, 택배의 평균 단가는 2,366원으로 조사됨(한국통합물류협회, 2022).

- 2012~2021년 동안 택배 매출액은 연평균 10.4%의 증가율을 보였으나, 물동량 증가율보다는 낮게 나타남.
- 택배물동량은 2012년 대비 2.6배 성장하였으나 택배 평균단가는 오히려 감소한 것으로 나타남.

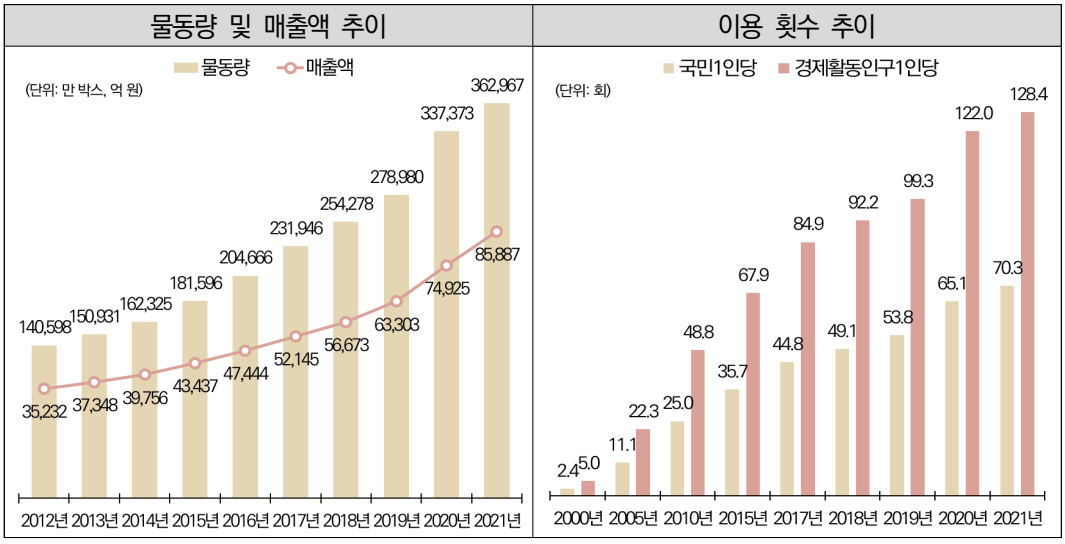
〔표 2-10〕 택배 물동량·매출액·평균단가 추이

(단위: 만 박스, 억 원, 원)

구분	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	'20	'21	CAGR
물동량	140,598	150,931	162,325	181,596	204,666	231,946	254,278	278,980	337,373	362,967	11.1%
매출액	35,232	37,348	39,756	43,437	47,444	52,145	56,673	63,303	74,925	85,887	10.4%
평균단가	2,506	2,475	2,449	2,392	2,318	2,248	2,229	2,269	2,221	2,366	-0.6%

자료: 국가물류통합정보센터(2022), 생활물류통계(한국통합물류협회 자료), 연구자 재가공

〔그림 2-4〕 택배 물동량·매출액 및 이용 횟수 추이



자료: 국가물류통합정보센터(2022), 생활물류통계(한국통합물류협회 자료), 연구자 재가공

택배업체별 시장 규모

❍ 택배시장은 성장을 거듭하고 있으며, 상위 5개 업체가 택배시장을 장악하고 있는 과점 형태를 보이고 있음

○ 우리나라의 택배시장 규모의 산정은 택배사별 현황자료를 취합하여 전국단위의 현황으로 집계되고 있음. 택배시장의 2020년 말 기준 집중화가 더욱 고착화되고 있는 것으로 나타남(김상훈, 2021).

- 상위 5개사가 2015년 81.8%를 점유하였으나, 2020년에는 92.2%로 과점화 심화
- 특히 CJ대한통운은 2015년 41.3%에서 2020년에는 단일회사로 50%가 넘는 점유율을 기록함.
  - 2020년도 국내 택배산업 시장 점유율은 CJ대한통운 50.1%, 한진 13.8%, 롯데글로벌로지스 13.4%, 로젠택배 7.6%, 우체국택배 7.3% 순
  - 2021년에는 CJ대한통운은 소폭 하락한 48.4%, 한진택배는 소폭 상승하여 14.0%를 점유함. 상위 5개 사의 점유비율은 전년 대비 소폭 하락한 92%로 나타났으며, 여전히 상위 5개 사가 독점하고 있음.

〔표 2-11〕 택배사별 택배시장 현황

(단위: 만 박스)

구분	CJ대한통운	한진택배	롯데택배	로젠	우체국	소계	택배시장 전체 물량	5개사 점유 비율
2015	75,042	22,806	23,043	13,880	13,730	148,501	181,596	81.8%
	41.3%	12.6%	12.7%	7.6%	7.6%	81.8%		
2016	90,389	24,344	24,416	14,851	16,473	170,473	204,666	83.3%
2017	105,493	28,201	29,332	16,509	18,871	198,406	231,946	85.5%
2018	122,455	31,769	33,226	18,593	21,444	227,487	254,278	89.5%
2019	132,012	36,885	38,777	21,743	26,324	255,741	278,980	91.7%
2020	168,907	46,521	45,360	25,627	24,681	311,096	337,370	92.2%
	50.1%	13.8%	13.4%	7.6%	7.3%	92.2%		
2021*	175,600	50,799**	-	-	-	334,000	362,967	92.0%
	48.4%	14.0%				92.0%		
증가율 (15-21)	15.2%	14.3%	14.5%	13.0%	12.4%	14.5%	12.2%	

주: *은 CJ대한통운 2021년 4분기 실적발표 참고.
**은 ㈜한진 경영보고서자료 참조. 롯데, 로젠, 우체국의 증가율은 2015~2020년 기준임.
자료: 한국통합물류협회 기준임. 국토교통부(2021)

○ 택배시장에서의 쿠팡은 가장 큰 고객 중 하나였지만, 쿠팡에서 택배사업을 다시 시작하기 위해 등록절차까지 완료하여 2022년 이후에는 택배산업의 실적변화가 예상되고 있음.

- 2019년 9월 물류자회사인 '쿠팡로지스틱스'의 화물자동차 운송사업자 자격을 자진 반납하였지만, 로켓배송 강화와 풀필먼트창고에서 직접 배송체계로 인해 내부 물량이 급증하여 택배산업에 재진출함.

○ 주요 택배회사들은 B2B를 중심으로 안정적인 사업기반을 영위하였지만, 최근에는 B2C(기업과 소비자간 거래)와 C2C 등의 소비자에게 직접적인 서비스를 해야하는 사업구조로 보다 빠르게 전환되고 시장도 성장하는 추세임.

- 다양한 온라인 및 신속, 신선배송업체를 중심으로 택배사와 제휴와 쿠팡 등 풀필먼트서비스에서 직접 소비자에게 배송을 체계 구축
- 로컬스타트업 딜리버리 회사들이 택배사와의 경쟁하는 구조로 보다 라스트마일에서의 배송변화가 나타남.

퀵서비스·배달대행

○ 기존 퀵서비스산업은 오토바이를 이용하여 서류 및 신속한 배송을 위한 기능에서 최근에는 배달대행업이 퀵서비스업을 주도하고 있음.

- 이는 고용노동부(2022)의 고용보험 가입자 현황에서도 퀵서비스 중 배달대행이 93%를 차지

○ 과거에는 소비자 → 음식점 → 배달라이더 → 소비자로 이어지는 단순한 구조였지만, 현재는 소비자 → 배달주문 앱 → 음식점 → 통합형 배달대행 앱 → 라이더 → 소비자로 이어지거나, 소비자 → 배달주문 앱 → 음식점 → 분리형 배달대행 앱 → 지역배달대행업체 → 라이더 → 소비자로 이어지는 다단계 거래구조가 형성됨(김준헌, 2022).

- 플랫폼이 배달대행업체 역할도 담당하는 형태는 10% 정도이며, 플랫폼과 배달대행업체가 각각 존재하는 분리형 배달방식이 90%를 차지

○ 퀵서비스/배달대행업에 종사자 수는 정확하게 현황 파악이 되지 않고 관련 업·단체에서도 추정에 의한 규모를 산출하고 있음.

4) 물류산업(운수업) 현황

(1) 운수업 및 물류업 분류

○ 운수업 조사 시 주요 업종은 육상운송업(16개), 수상운송업(7개), 항공운송업(2개), 창고 및 운송관련서비스업(21개) 등 총 46개 업종이 포함됨.

- 2020년 12월 31일 현재 전국에서 운수 및 창고업을 영위하는 기업체 중 전수 또는 표본으로 선정된 약 1만 4천 개 운수업체[33]

○ 여기에 물류산업의 경우는 운수업(25개)[34]과 운수업 외 8개를 포함하여 33개 업종을 물류산업으로 분류하고 있음.

- 운수업 중 여객운송, 시내외버스, 택시, 전세버스, 농산물창고, 주차장 및 각종지원서비스 등이 제외됨.
- 생활물류와 관련된 업종은 육상화물운송업 중 택배업과 늘찬배달업임.

〔표 2-12〕 물류산업 33개 업종현황

구분			세부업종
화물 운송업 (11개)	운수업 (25개)	육상화물운송업	철도화물, 일반화물, 용달화물, 개별화물, **택배업, 늘찬배달업,** 파이프라인운송
		해상화물운송업	외항화물, 내항화물, 기타해상운송
		항공화물운송업	항공화물
물류시설 운영업 (7개)		창고업	일반창고, 냉장 및 냉동창고, 농산물창고, 위험물품보관, 기타보관 및 창고
		물류터미널운영업	물류터미널, 항구 및 기타해상터미널
물류관련 서비스업 (15개)		화물취급업	항공 및 육상화물취급, 수상화물취급
		화물통관중개업	통관대리 및 관련 서비스, 화물운송 중개 · 대리 및 관련 서비스
		기타물류서비스업	화물포장검수, 기타 수상운송지원, 기타 운송관련
	운수업 외 (8개)	물류관련 정보처리 서비스업[1]	물류관련 응용소프트웨어 개발 및 공급, 물류관련 컴퓨터 프로그래밍 서비스, 물류관련 컴퓨터시스템 통합 자문 및 구축서비스, 물류관련 데이터베이스 및 온라인 정보 제공
		물류장비 임대업[2]	자동차 임대업*, 물류 운송장비 임대, 물류 관련 기계장비 임대
		물류관련 경영 컨설팅업[3]	물류 관련 경영 컨설팅업

주: 1) 정보통신업, 2) 사업시설 관리 및 임대서비스업, 3) 전문, 과학 및 기술서비스업이며,
*은 2019년 통계부터 신규 업종으로 포함(관계기관 및 전문가 의견 반영)
자료: 통계청(2021). 운수업조사 결과(잠정). p.14

33) 운수업 외 물류서비스업을 영위하는 기업체 포함
34) 화물운송업(11개), 물류시설운영업(7개), 물류관련서비스업(15개)

(2) 운수업 시장 현황

○ 주요 물류산업의 대표적인 산업지표는 운수산업이며, 운수업은 육상운송업, 수상운송업, 항공운송업 그리고 창고 및 운송관련 서비스업으로 구성됨.

- 육상운송업은 운수업 전체 사업체의 95%에 육박하고 있으며, 창고 및 운송관련 서비스업은 2만여 개로 운수업의 5% 초반임.

○ 운수업 사업체 수는 최근 5개년 연평균 1.6%가 증가하여 2019년 392천 개에 달하며, 2020년에는 436천 개로 소폭 상승된 것으로 집계됨.

- 택배업체는 2015년 20개에서 2020년 24개로 큰 증가를 보이지 않았지만, 늘찬배달업은 2015년 1,253개에서 2020년 8,108개로 급증하였음.
  - 늘찬배달업의 증가추세는 2019년까지 거의 소폭 증가하였지만, 통계분류 기준의 차이로 2020년과 차이가 많음. 2020년 기준 운수업조사 결과는 행정자료에 기초한 모집단을 새롭게 도입하여 작성되어 2019년과의 시계열 비교는 어려움.
  - 특히 일반화물자동차운송업 기업체수 중 조사모집단에서 제외하였던 1인 기업체(위수탁차량의 차주로 판단, 약 11만 5천개)를 사업자등록 기준대로 전체 기업 수에 반영되어 2020년에 대폭 상승한 결과임.

[표 2-13] 운수업 세분류별 사업체수 추이

(단위 : 개수)

구분	2015	2016	2017	2018	2019	2020	CAGR* (15-19)
운수업 전체	368,190	371,891	375,274	383,737	392,500	436,379	1.6%
육상운송 및 파이프라인	348,971	351,532	354,266	362,877	371,745	412,713	1.6%
일반화물자동차운송업	6,241	6,437	6,844	6,758	6,740	6,760	1.9%
용달화물자동차운송업	99,858	100,906	101,978	110,122	116,145	150,649	3.8%
개별화물자동차운송업	72,956	74,264	75,716	75,832	77,903	77,516	1.7%
택배업(A)	**20**	**20**	**21**	**22**	**22**	**24**	**2.4%**
늘찬배달업(B)	**1,253**	**1,336**	**1,302**	**1,373**	**1,707**	**8,108**	**8.0%**
(A+B)점유율(%)	**0.3%**	**0.4%**	**0.4%**	**0.4%**	**0.4%**	**1.9%**	**-**
수상운송업	662	659	606	583	592	1,140	-2.8%
항공운송업	32	35	38	41	44	55	8.3%
창고 및 운송 관련 서비스업	18,525	19,665	20,364	20,236	20,119	22,471	2.1%

주: 2020년은 운수업조사 2020~ 10차 산업분류기준, 기업통계등록부(SBR)기준
*증가율은 2020년 통계분류 기준이 상이하여 2019년까지만 증가율을 고려함
자료: 국가통계포털 운수업조사 data 활용 연구자 재가공

- 택배업과 늘찬배달업이 운수업에서 차지하는 비율은 2019년까지 0.4%로 매우 미미한 수준임.

○ 운수업 종사자 수는 최근 5개년 110만 명 수준에서 2020년 125만 명으로 증가함. 일반화물자동차운송업과 수상운송업은 5개년 동안 감소하였으나, 늘찬배달업의 종사자수가 매우 급증한 것으로 나타남.

• 2020년 1인사업체 약 11만 5천개가 추가로 포함되었기 때문임.

○ 택배업의 경우에도 2015년 34,248명에서 2020년 54,120명으로 증가하여 운수업 전체 증가율에 4배가 높은 수준임.

- 생활물류산업인 택배업과 늘찬배달업의 종사자수도 운수업 전체대비 2015년 4.4%에서 2020년 10.8%까지 상승하여 일자리 창출에 매우 기여하고 있음.

〔표 2-14〕 운수업 세분류별 종사자수 추이

(단위 : 명)

구분	2015	2016	2017	2018	2019	2020	CAGR* (15-19)
운수업 전체	1,101,823	1,117,031	1,132,905	1,135,045	1,153,148	1,256,162	1.1%
육상운송 및 파이프라인	919,707	921,743	934,394	939,692	958,036	1,021,792	1.0%
일반화물자동차운송업	194,930	195,187	197,745	192,874	187,929	175,017	-0.9%
용달화물자동차운송업	111,058	114,918	115,698	124,054	130,081	157,273	4.0%
개별화물자동차운송업	72,956	74,264	75,716	75,832	77,903	77,516	1.7%
택배업(A)	**34,248**	**35,708**	**38,408**	**41,376**	**45,306**	**54,120**	**7.2%**
늘찬배달업(B)	**13,853**	**14,749**	**15,540**	**17,477**	**21,696**	**82,073**	**11.9%**
(A+B)점유율(%)	**4.4%**	**4.5%**	**4.8%**	**5.2%**	**5.8%**	**10.8%**	**-**
수상운송업	28,217	27,747	23,682	23,990	24,905	25,289	-3.1%
항공운송업	35,059	36,905	38,440	39,846	42,603	35,455	5.0%
창고 및 운송 관련 서비스업	118,840	130,635	136,389	131,517	127,605	173,626	1.8%

주: 2020년은 운수업조사 2020~ 10차 산업분류기준, 기업통계등록부(SBR)기준
*증가율은 2020년 통계분류 기준이 상이하여 2019년까지만 증가율을 고려함
자료: 국가통계포털 운수업조사 data 활용 연구자 재가공

○ 운수업 매출액 구성은 육상운송업(약 45%)이 가장 많으며, 다음으로 창고 및 운송 관련 서비스업의 매출이 최근 5개년 동안 연평균 7.7%의 증가율을 보이며 급증하였음.

- 코로나19 여파로 인해 2020년 수산운송업과 항공운송업의 매출은 2015년 보다 훨씬 낮은 수준을 보임.

- 택배업과 늘찬배달업의 매출액은 운수업에서 사업체 수에 비해 매우 높고, 종사자 수와 비교하면 소폭 낮은 수준임.

  • 최근 5개년 연평균 10.2%와 9.5%가 각각 증가하였고, 2020년은 기준이 조금 달라 직접 비교는 어렵지만 대폭 상승한 추세임을 알 수 있음. 또한 2021년 통계가 집계되면 그 실적은 2020년을 상회할 것으로 전망됨.

〔표 2-15〕 운수업 세분류별 매출액 추이 (단위 : 억 원)

구분	2015	2016	2017	2018	2019	2020	CAGR* (15-19)
운수업 전체	1,409,155	1,411,914	1,422,253	1,469,319	1,520,339	1,515,366	1.9%
육상운송 및 파이프라인	595,630	622,988	642,522	653,857	677,590	686,670	3.3%
일반화물자동차운송업	209,960	217,968	227,213	227,953	229,008	251,816	2.2%
용달화물자동차운송업	31,385	33,614	35,284	35,348	36,126	40,970	3.6%
개별화물자동차운송업	32,443	38,144	38,539	38,635	39,890	40,095	5.3%
택배업(A)	**42,420**	**45,893**	**47,982**	**54,361**	**62,555**	**85,848**	**10.2%**
늘찬배달업(B)	**4,223**	**4,420**	**4,457**	**5,298**	**6,079**	**12,689**	**9.5%**
(A+B)점유율(%)	**3.3%**	**3.6%**	**3.7%**	**4.1%**	**4.5%**	**6.5%**	**-**
수상운송업	379,173	311,551	274,158	283,294	292,062	284,530	-6.3%
항공운송업	209,975	217,560	226,703	250,058	248,397	126,781	4.3%
창고 및 운송 관련 서비스업	224,378	259,816	278,871	282,110	302,290	417,385	7.7%

주: 2020년은 운수업조사 2020~ 10차 산업분류기준, 기업통계등록부(SBR)기준
*증가율은 2020년 통계분류 기준이 상이하여 2019년까지만 증가율을 고려함
자료: 국가통계포털 운수업조사 data 활용 연구자 재가공

(3) 전국 운수업 중 생활물류산업 세분류 현황

❍ 운수업조사에서 생활물류 관련 업종인 화물자동차 및 용달자동차 등 화물운송 관련 업종은 증가추세로 나타났으나, 인천시는 경우 운수업 통계에서 생활물류 관련 택배업 현황 집계가 나타나지 않음.

- 운수업 통계에서는 서울과 경기권에서 홈쇼핑 및 배달업무와 대규모 당일운송을 하는 쿠팡, 신세계 등의 홈쇼핑과 택배업 등의 주요 허브터미널과 배송센터가 인천에 소재하지 않으며, 본점 위주의 통계집계에 따른 영향으로 보임.

❍ 통계자료를 살펴보면 본점 소재지 기준으로 집계되어 취급점 및 영업소는 모두 제외된 것을 알 수 있음.

- 2020년 기준 전국 24개 사업체가 등록되어 있는데 이중 수도권역 19개(서울 12개, 경기 7개)가 있는 것으로 나타남. 인천시는 택배업체가 하나도 없는 것으로 확인됨.
- 수도권 이외 택배업의 경우 부산 1개, 대구 1개, 세종 1개, 충북 1개, 충남 1개 등이 있음.

〔표 2-16〕 주요 시·도별 택배업의 사업체 및 종사자 수

(단위 : 억 원)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	CAGR* (15-19)
사업체	전국	20	20	21	22	22	24	2.4%
	서울	12	10	10	11	10	12	-4.5%
	인천	-	-	-	-	-	-	-
	경기	5	6	5	4	7	7	8.8%
	수도권	17	16	15	15	17	19	0.0%
		85.0%	80.0%	71.4%	68.2%	77.3%	79.2%	-
종사자	전국	34,248	35,708	38,408	41,376	45,306	54,120	7.2%
	서울	28,638	25,076	29,441	30,918	30,228	36,892	1.4%
	인천	-	-	-	-	-	-	
	경기	3,955	4,089	908	838	2,029	2,383	-15.4%
	수도권	32,593	29,165	30,349	31,756	32,257	39,275	-0.3%
		95.2%	81.7%	79.0%	76.7%	71.2%	72.6%	-

주: 2020년은 운수업조사 2020~ 10차 산업분류기준, 기업통계등록부(SBR)기준
*증가율은 2020년 통계분류 기준이 상이하여 2019년까지만 증가율을 고려함
자료: 국가통계포털(2022). 운수업조사 data(2015~2020년), 가공 연구자 작성

❍ 늘찬배달업은 수도권이 2020년 4,999개로 61.7%를 점유하고, 경기도 2,427개, 서울시 1,795, 인천시는 777개로 나타남.

- 한편 종사자 수에서는 서울시가 2020년 39,604명으로 가장 많고, 경기도 19,187명, 인천시 3,260명 순임. 늘찬배달업 종사자의 수도권 집중화는 더욱 뚜렷하여 전체 종사자의 75.6%가 수도권임.

❍ 인천시는 2015년 771명에서 2020년 3,260명으로 대폭 증가하였지만, 수도권에서 증가추세로는 서울과 경기도에 뒤지는 것으로 나타남. 전국 대비 점유율에서도 2015년 5.6%에서 2020년 4.0%로 감소하였음.

〔표 2-17〕 주요 시·도별 늘찬배달업의 사업체 및 종사자 수 (단위: 개, 명)

구분		2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	CAGR* (15-19)
사업체	전국	1,253	1,336	1,302	1,373	1,707	8,108	8.0%
	서울	556	590	580	547	499	1,795	-2.7%
	인천	60	61	58	81	106	777	15.3%
		4.8%	4.6%	4.5%	5.9%	6.2%	9.6%	-
	경기	249	277	277	306	345	2,427	8.5%
	수도권	865	928	915	934	950	4,999	2.5%
		69.0%	69.5%	70.3%	68.0%	55.7%	61.7%	-
종사자	전국	13,853	14,749	15,540	17,477	21,696	82,073	11.9%
	서울	7,042	7,370	8,250	8,450	10,261	39,604	9.9%
	인천	771	743	595	572	725	3,260	-1.5%
		5.6%	5.0%	3.8%	3.3%	3.3%	4.0%	-
	경기	3,007	3,011	3,327	3,478	4,176	19,187	8.6%
	수도권	10,820	11,124	12,172	12,500	15,162	62,051	8.8%
		78.1%	75.4%	78.3%	71.5%	69.9%	75.6%	-

주: 2020년은 운수업조사 2020~ 10차 산업분류기준, 기업통계등록부(SBR)기준
*증가율은 2020년 통계분류 기준이 상이하여 2019년까지만 증가율을 고려함
자료: 국가통계포털(2022). 운수업조사 data(2015~2020년), 가공 연구자 작성

종사자 규모별 특성

○ 종사자 규모별 특성을 살펴보면, 택배업은 24개 업체 중 종업원 500명 이상 업체가 10개(41.7%)에 달하며, 종사자 수 기준으로 94.3%를 차지하여 기업규모가 대규모 형태를 보이고 있음.

〔표 2-18〕 택배업 및 늘찬배달업 종사자 수 규모별 특성 (단위: 개, 명)

구분	택배업		늘찬배달업	
	기업체 수	종사자 수	기업체 수	종사자 수
합계	24	54,120	8,108	82,073
9명 이하	-	-	6,581(81.2%)	19,685 (24.0%)
10 ~ 19명	2	×	406	5,928 (7.2%)
20 ~ 49명	-	-	985(12.1%)	27,338 (33.3%)
50 ~ 99명	3	264	104	6,288
100 ~ 299명	5 (20.8%)	1,146	30	3,775
300 ~ 499명	4	1,638 (3.0%)	1	×
500명 이상	10 (41.7%)	51,042 (94.3%)	1	×

주: x는 비밀보호, -는 자료없음. ( )은 점유율임
자료: 국가통계포털 운수업조사 중 물류산업현황 data 활용 연구자 재가공

❍ 반면 늘찬배달업의 경우, 종업원 50인 미만의 기업이 전체 98.3%로 대다수를 차지하며, 그 중 9명 이하인 기업 수가 6,581개로 81.2%를 점유함. 종사자 수에서는 50인 미만인 업체가 64.5%로 대형 늘찬배달업이 일부 존재하고 있음.

❍ 종사자 규모와 유사하게 택배업의 경우는 300대 이상의 화물차를 보유한 기업이 전체 50%를 점유하며, 4대 이하 자동차를 보유한 소규모 기업도 12.5%를 점유하고 있음. 하지만 이들 기업은 자사 자동차보다는 지입 내지는 위탁업체와의 계약을 통해 배송하고 있음.

❍ 늘찬배달업의 자동차 대수 기준으로는 4대 이하 소규모 업체가 기업체 수로 93.5%로 대부분을 차지하고, 이들 업체에 종사자의 90.6%가 속하고 있음.

〔표 2-19〕 택배업 및 늘찬배달업 자동차 대수

(단위: 개, 명)

구분	택배업		늘찬배달업	
	기업체 수	종사자 수	기업체 수	종사자 수
합계	24	54,120	8,108	82,073
4대 이하	3 (12.5%)	1,002 (1.9%)	7,584 (93.5%)	74,344 (90.6%)
5 ~ 9대	1	×	274 (3.4%)	2,289 (2.8%)
10 ~ 19대	-	-	158 (1.9%)	2,805 (3.4%)
20 ~ 49대	2	×	86	2,062
50 ~ 99대	2	×	4	187
100 ~ 199대	3 (12.5%)	845 (1.6%)	1	×
200 ~ 299대	1	×	1	×
300대 이상	12 (50.0%)	51,635 (95.4%)	-	-

주: x는 비밀보호, -는 자료없음. ( )은 점유율임

자료: 국가통계포털 운수업조사 중 물류산업현황 data 활용 연구자 재가공

❍ 생활물류기업인 택배업체는 23개 업체가 회사법인이며, 늘찬배달업의 경우는 전체 기업 수의 95.4%인 7,732개 업체가 개인사업자로 구성되어 있음.

- 국가 및 지방자치단체로 분류된 1개 기업은 우체국택배임.
- 늘찬배달업의 회사법인은 300개이나 종사자는 24,333명으로 29.6%를 점유하여 법인일 경우 대규모 종업원을 고용하고 있는 것으로 파악됨.

〔표 2-20〕 택배업 및 늘찬배달업 조직형태별 특성 (단위: 개, 명)

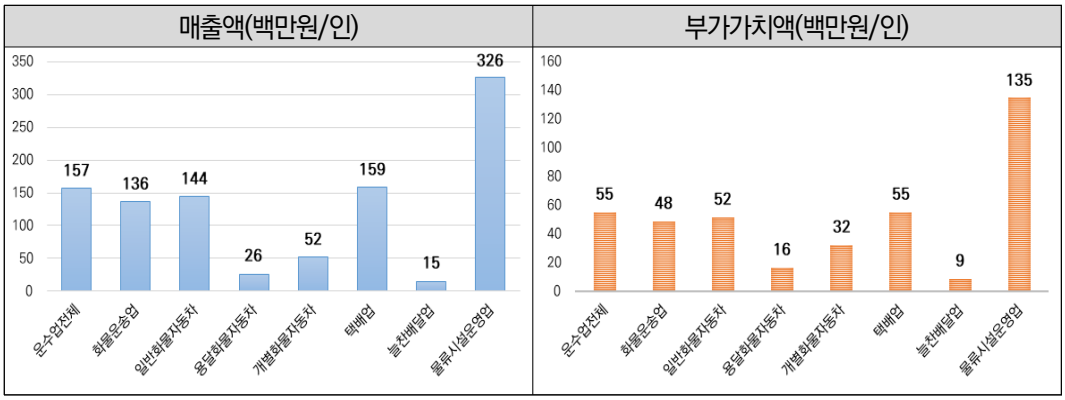
구분	택배업		늘찬배달업	
	기업체 수	종사자 수	기업체 수	종사자 수
합계	24	54,120	8,108	82,073
개인기업체	-	-	7,732 (95.4%)	57,260 (69.8%)
회사법인	23 (95.8%)	40,857 (75.5%)	300 (3.7%)	24,333 (29.6%)
회사이외법인	-	-	5	85
비법인단체	-	-	71	394
국가,지방자치단체	1	×	-	-

주: x는 비밀보호, -는 자료없음. ( )은 점유율임
자료: 국가통계포털 운수업조사(2022) 참고 재작성

○ 다음은 종사자 1인당 매출액과 부가가치액을 화물운송업과 세분 분류업종에 대해 비교함.

- 택배업의 경우 24개 중 21개 기업이 100억 원 이상의 매출을 기록하고 있으며, 늘찬배달업은 매출액 1억 미만인 기업이 5,586개로 68.9%를 차지할 정도로 영세성을 면치 못하고 있음.
- 1인당 매출액은 운수업 전체가 157백만 원 수준이며, 가장 높은 업종은 물류시설운영업으로 326백 만원임, 다음으로 택배업은 159백만 원으로 물류시설운영업의 절반 수준임. 하지만 늘찬배달업의 1인당 매출액은 15백만 원으로 택배업의 1/10수준임.
- 부가가치에서도 물류시설운영업이 가장 높은 135백만 원을 차지하였고, 택배업은 55백만 원, 늘찬배달업은 9백만 원 수준임.

〔그림 2-5〕 화물운송업 주요 세부 업종 매출액 및 부가가치(2020년 기준)



자료: 국가통계포털 운수업조사 data 활용 연구자 재가공

3

인천시 생활물류서비스산업 현황 및 시장규모 산정

제3장

인천시 생활물류서비스산업 현황 및 시장규모 산정

1. 인천시 생활물류 기반시설 및 현황분석

1) 보관창고 및 물류시설 현황

(1) 인천시 물류창고 등록현황

❍ 인천시에는 국제·광역·지역거점, 그리고 배송센터 등 다양한 물류시설이 모두 입지하고 있으며, 최근에는 생활물류와 관련된 물류시설이 중구와 서구지역에 대규모로 준공을 앞두고 있음.

❍ 물류창고 시설은 2012년 이후 난개발과 영세창고업의 난립, 업체 간 과당경쟁, 대형 화재와 같은 사회적 문제를 유발하게 되어 창고시설의 정확한 실태 파악과 체계적인 관리 필요성으로 「물류시설의 개발 및 운영에 관한 법률(이하 물류시설법)」에 의해 등록·관리하고 있음[35].

- 물류창고업의 등록 기준[36]은 건축물 바닥면적이 1,000㎡ 이상인 보관시설, 또는 전체면적 합계가 4,500㎡ 이상인 장소에서 물류창고를 직접 소유하거나 임차하여 유상으로 화물을 보관하는 영업행위 또는 이와 관련된 하역·분류·포장·상표부착 등의 사업을 경영하는 경우임.
- 그러나 1,000㎡ 미만의 창고시설, 자가 소유하고 직접 운영할 경우와 물류창고를 임대한 경우는 등록 대상이 아니어서 관리체계에서 누락되고 있음. 이로 인해 인천시에 산재해 있는 일부 물류시설이 관리대상에서 제외되어 있음.

35) 김운수 외(2021). 인천시 물류시설 현황 및 수요전망 연구. pp.52-53.정리
36) 물류창고업 등록에 관한 규칙[국토교통부령 제418호·해양수산부령 제229호]

○ 전국에 등록된 물류창고업은 2022년 2월 현재 총 4,683개이며, 이중 물류시설법으로 등록된 창고는 1,833개(보관창고 1,590개, 항만창고 243개)로 전체 대비 39%임.

- 수도권에 등록된 물류창고는 총 2,108개로 전국의 45%를 차지함.

〔표 3-1〕 물류창고업 지역별 등록현황(2022.2월 기준

(단위: 개)

구분	합계		물류시설법		타법률				
	창고 수	비율	보관창고	항만창고	관세법 보세창고	유해화학법 보관저장업	식품위생법 냉동냉장	축산물 위생법 축산물보관	식품산업 진흥법 냉동냉장
합계	4,683	-	1,590	243	569	192	687	792	610
수도권	2,108	45.0%	858	45	329	75	334	412	55
서울	118	2.5%	37	0	21	0	11	49	0
인천	**367**	**7.8%**	**118**	**27**	**114**	**15**	**35**	**32**	**26**
경기	1,623	34.7%	703	18	194	60	288	331	29
부산	385	8.2%	34	19	84	11	74	40	123
대구	58	1.2%	26	0	2	0	8	14	8
광주	90	1.9%	37	0	3	2	23	25	0
대전	38	0.8%	21	0	2	0	6	9	0
울산	98	2.1%	27	14	15	27	7	6	2
세종	33	0.7%	16	0	3	1	7	6	0
강원	145	3.1%	30	23	2	0	19	24	47
충북	159	3.4%	71	0	10	13	31	34	0
충남	206	4.4%	75	1	17	10	31	39	33
전북	158	3.4%	54	4	18	6	18	32	26
전남	284	6.1%	74	52	6	17	20	28	87
경북	260	5.6%	74	18	13	8	36	49	62
경남	601	12.8%	171	67	64	22	57	53	167
제주	60	1.3%	22	0	1	0	16	21	0

주: 조회연도는 1970년~2022년임

자료: 국가물류통합정보센터(2022). 물류창고업 현황(검색일: 2022년 6월)

○ 연도별 물류창고업의 등록현황은 2015년 이전까지 2,064개가 등록되었고, 2015년 이후에 등록된 창고는 2,619개로 지난 45년 기간 동안 등록창고 수를 넘어섬.

- 2020년 이후 신규로 등록된 창고들이 한해 500개가 넘어서고 있음. 이는 온라인 거래와 생활물류서비스의 수요 증가로 인해 도심 내 물류창고시설 건설이 급증한 영향이며, 한편으로는 등록제 시행 이후 의무사항이기도 함.

○ 2015년 이후 수도권 지역은 1,427개가 등록되어, 기타지역 1,102개를 넘어서 수도권 지역에 창고시설이 집중되고 있는 것으로 나타남.

○ 특히 인천지역은 2020년 246개, 2021년 259개 등 수도권 등록창고의 증가를 주도하고 있으며, 2015년 이후 등록창고가 전국의 9.9%를 점유할 정도로 급격한 증가를 나타내고 있음.

- 인천시 등록창고는 2021년 전국 등록창고의 12.9%를 점유함.

〔표 3-2〕 연도별 물류창고업 등록 추이 (단위: 개)

구분	계	'15년 이전	'15	'16	'17	'18	'19	'20	'21	'22	'15년 이후 계
합계	4,683	2,064	163	172	314	284	414	516	552	204	2,619
수도권	2,108	681	78	70	162	154	216	287	340	120	1,427
서울	118	53	6	4	24	4	4	5	10	8	65
경기	367	107	16	18	21	27	48	36	71	23	260
인천	1,623	521	56	48	117	123	164	246	259	89	1,102
비율	7.8%	5.2%	9.8%	10.5%	6.7%	9.5%	11.6%	7.0%	12.9%	11.3%	9.9%
기타지역	2,108	681	78	70	162	154	216	287	340	120	1,427

자료: 국가물류통합정보센터(2021). 물류창고업 현황(검색일: 2021년 6월)

(2) 인천시 도시계획시설상 창고면적 현황

○ 상기에서도 언급한 바와 같이 물류창고의 경우, 등록되지 않는 조건의 창고들이 다수 산재해 있음. 따라서 등록되지 않은 창고시설을 확인해볼 필요가 있음. 이는 도시계획시설에서 건축법상 창고시설의 면적을 통해 확인함.

○ 인천시에서 건축법상 창고시설은 2000년 이전 786개에서 2001년부터 2021년 6월까지는 1,492개로 전체 2,278개의 보관창고 시설이 있음. 그리고 2019년 이후 착공되고, 사용승인이 완료되지 않은 110개를 합하면 총 2,388개에 달함.

- 면적기준으로는 2021년 6월 이후 개발이 예정된 보관창고면적이 2,684천㎡ 규모로 서구(173만㎡)와 중구(81만㎡)에 집중되어 있음.

〔표 3-3〕 인천시 창고시설 현황 및 계획(연면적)

(단위: ㎡, 개)

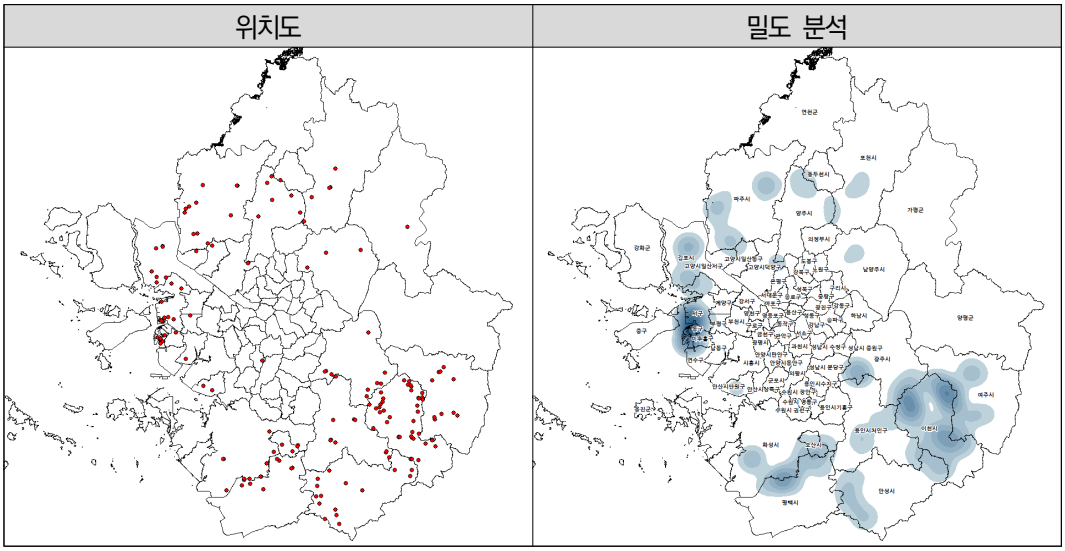
구분	2000년 이전		2001~2021년		2021.6월 이후 완료예정	합계	비율
	면적	창고수	면적	창고수			
중구	111,571	63	453,823	89	808,543	1,373,936	24.6%
동구	8,832	13	60,247	28	461	69,541	1.2%
미추홀구	113,096	110	58,328	23	3,748	175,171	3.1%
연수구	390	1	96	1	148	634	0.0%
남동구	94,697	39	65,932	155	125,171	285,800	5.1%
부평구	1,620	3	20,814	32	9,267	31,701	0.6%
계양구	1,699	11	38,230	54	300	40,229	0.7%
서구	670,904	143	975,423	218	1,729,358	3,375,685	60.4%
강화군	82,087	362	131,075	823	6,668	219,830	3.9%
옹진군	5,847	41	12,428	69	252	18,527	0.3%
소계	1,090,744	786	1,816,395	1,492	2,683,916	5,591,055	100.0%

자료: 김운수 외(2021). 인천시 물류시설 현황 및 수요전망 연구. p.64.

○ 도시계획시설상 보관창고 건축물의 중 연면적 1천㎡ 이상의 창고시설은 수도권 전체 3,875개가 있으며, 다음과 같이 인천 서구, 중구 및 경기 남부에 집중됨.

- 연면적이 100,000㎡ 이상인 대형물류창고가 건설되어, 풀필먼트 창고로 물류와 택배배송 기능이 보다 활발해질 것으로 예상됨.

〔그림 3-1〕 수도권 연면적 1천㎡ 이상 창고시설 위치 및 밀도 분석(계획 면적)



자료: 김운수 외(2021). 인천시 물류시설 현황 및 수요전망 연구. p.68.

2) 생활물류 시설 현황 및 공급상황

(1) 택배업체 시도별 대리점 및 영업소 현황

○ 택배업체는 각 업체별로 허브터미널, 서브터미널 그리고 지역별 배송센터, 대리점 및 제휴 취급점 등을 두고 배송효율을 높이고 있음. 업체별 구체적 기반시설의 현황은 지역별 대리점의 계약관계와 제휴점의 포함 여부 또는 조사시점에 따라 그 개소의 차이가 매우 심하게 나타나고 있음.

○ 이들 업체에 대한 구체적 현황자료도 공식적으로 발표하지 않아 확인하는 과정도 쉽지 않음. 국토교통부 및 한국통합물류협회에 자료제공을 의뢰하였으나, 정확하지 않고 회사별 정보공개에 대한 문제로 인해 공개하지 않음.

- 생활물류시설에 대한 파악을 위해 지자체의 요청이 늘어나면서 정부는 생활물류기본계획 수립을 위한 기초자료 파악을 위해 관련 연구를 수행할 계획임.

○ 이에 본 연구에서는 최대한 각 업체별 현황을 파악하기 위해 회사별 각종 홈페이지, 웹서핑, 전화 인터뷰, 각종 신문 및 보고자료 등을 통해 수집한 자료를 중심으로 조사를 시행함.

○ 전국 택배사별 대리점[37]은 11,564개소로 파악되었고, 그중 수도권은 3,637개소로 집계되었음. 하지만 한진택배와 일부 업체의 대리점은 파악되지 못하였고, 쿠팡 또한 풀필먼트 창고 위주의 직접 배달서비스로 인해 제외하였음.

○ 전국의 우체국에서 택배화물을 처리하는 우체국이 3,464개소로 가장 많고, 민간업체에서는 CJ대한통운 전국 집배점이 2,476개[38]로 조사됨.

- 롯데택배는 전국 주요지역의 16개의 허브터미널과 35개 지점, 대리점 1,125개 보유하고 있으며, 제휴점을 포함하면 1만개 수준임.
- 한진택배는 국내 최초로 1992년 택배서비스를 도입하였고, 전국 103개 서브물류터미널과 800개 집배점을 보유

37) 회사별로 취급점, 영업소, 대리점 등으로 혼용하여 사용하고 있음.
38) http://www.cjcourier.com › sub_02 › sub2-3

❍ 수도권에서는 경기지역이 1,888개소(16.3%), 서울 1,428개소 있으며, 인천지역은 431개로 전국 대비 3.8% 수준임. 기업별로 살펴보면 인천지역은 평균적으로 4% 내외의 점유율을 기록한 것으로 파악되고 있음.

❍ 인천시의 택배사 대리점은 CJ대한통운 95개, 우체국 99개, 경동물류 53개, 롯데글로벌 53개 순임.

- 한진은 15개 대리점과 이마트24, 홈플러스, 농협택배 등과 제휴된 취급점이 601개
- CJ대한통운 취급점 또한 CU, GS25 등과 제휴된 곳이 575개소
- 롯데글로벌로지스의 경우에도 롯데마트, 미니스톱, 코리아세븐, 아이베이비, 씨스페이스 등과 제휴
- 로젠택배의 인천 취급점은 나들가게, 슈퍼, 코사마트와 제휴

❍ 전국(2017)은 한국통합물류협회에서 2018년 내부자료로 확인된 생활물류시설 중 택배기업의 영업소 및 집배점은 전국 5,338개소로 파악하였음.

- 이중 CJ대한통운은 전국 1,580개소로 29.6%를 점유하고 있으며, 롯데와 한진을 포함한 3대 택배업체는 전국의 61%에 해당하는 영업소를 보유함. 택배기업 영업소 중 우체국, 쿠팡은 제외되어 있음.

❍ 택배업체의 취급점은 화물품목 및 대상자(기업, 소비자)에 따라 영업구역 및 배송범위에 대한 서비스 수준이 달라지게 됨. CJ대한통운이나 한진, 롯데 등을 포함한 B2C(기업과 소비자 거래) 일반택배군은 우체국택배, 한진[39], 로젠, 경동물류, 대신정기화물자동차, 천일택배, 일양로지스, SLX택배, 프레시솔루션 등임.

- 기업택배군의 택배업체는 건영화물, 경동물류[40], 고려택배, 대신정기화물자동차, 동진특송, 성화기업택배, 용마로지스, 일양로지스, 천일택배, 한국택배업협동조합[41], 합동물류, 한샘서비스원 등
- CJ대한통운이나 한진, 롯데 등 대규모 택배업체들은 B2B와 B2C 모두 주력

39) 한진택배 대리점(https://www.hanjin.com/kor/CMS/DistributorMgr/Search.do?mCode=MN054)

40) 경동물류는 기업택배(B2B)를 주력으로 하며, 전국 영업소 1,211개와 계약(직영 2곳)을 맺고 있는데, 해당 영업소는 배송기사를 100% 월급제 직영기사로 고용하고 있음(https://www.logibridge.kr/product/market27)

41) 한국택배업협동조합은 중소기업 택배사업자의 연합으로 2021년 11월에 택배서비스사업 등록되었고, 간선차량을 이용하여 허브 및 서브터미널간 운송, 허브터미널에서 기업간 운송 등을 주로 하는 기업간 물량을 운송하는 B2B임. 최종 소비자에게 배송하는 B2C는 거의 없음. 회원사는 85개이며, 인천시 소재 중소택배업체는 경인특송 1개 사임.

〔표 3-4〕 전국 택배업체별 대리점 현황

(단위: 개소)

회사명		인천	서울	경기	수도권 소계	전국 (2022)	전국 (2017)	인천 점유율
건영화물[42]		20	28	76	124	450	-	4.4%
경동물류[43]		53	94	21	168	1,211	827	4.4%
고려택배		2	-	-	2	26	35	7.7%
대신정기화물[44]		30	31	187	248	610	47	4.9%
동진특송		1	19	7	27	30	36	3.3%
로젠[45]		15	13	112	140	326	244	4.6%
성화기업		1	5	12	18	40	62	2.5%
용마로지스		1	1	13	15	22	33	4.5%
일양로지스		4	7	22	33	91	36	4.4%
천일정기화물[46]		10	18	56	84	304	196	3.3%
우체국		99	415	481	995	3,464	-	2.9%
합동물류		5	10	25	40	190	327	2.6%
CJ대한통운	지소	27	64	72	163	399	1,580	6.8%
	집배점	95(575)	555	449	1,004	2,476		3.8%
롯데글로벌[47]		53	168	355	576	1,125	969	4.7%
한진		15(601)	-	-	-	800	705	1.9%
계		321	1,428	1,888	3,637	11,564	5,097	3.7%

주: 1) 전국(2017)은 한국통합물류협회 내부자료(2018) 기준임.
2) 전국(2022)은 2022년 4~5월 동안 홈페이지, 각종 최근자료 기준임.
3) ( )은 택배업체 제휴취급점 개수임.

자료: 각 택배업체 홈페이지, 인터뷰조사 등을 취합

(2) 인천지역 택배시설 현황

○ 인천지역의 택배터미널은 인천지역과 서울 및 경기권에 배송하는 기능을 담당하며, 중구와 서구지역에 입지하고 있음. 앞서 살펴본 구군별 보관창고의 시설면적에서와 유사한 패턴으로 택배 대리점 및 취급점이 분포되어 있음.

42) 건영택배 영업점(https://www.kunyoung.com/branch/bran_01.php)
43) 경동물류 영업소(https://kdexp.com/office.kd)
44) 대신택배 취급점(http://www.ds3211.co.kr/freight/agencySearch.ht)
45) 로젠택배 영업소(https://www.ilogen.com/web/network/centerInfo)
46) 천일택배 영업소(http://www.chunilps.co.kr/htmls/info_01.jsp)
47) 롯데글로벌 대리점(https://www.lotteglogis.com/home/popup/intro/branchList)

❍ 인천지역 1,583개소 중 19%인 294개 취급점이 서구에 입지하고 있음. 다음으로 부평구 212개, 남동구 206개, 미추홀구 199개, 연수구 181개, 중구 168개, 계양구 167개 순이며, 강화군 91개, 옹진군 28개 수준임.

- 택배 취급점은 주로 택배터미널 입지와 구별 인구수에 비례하여 취급점이 개설된 것으로 확인됨.
- CJ대한통운은 각 지소와 대리점, 제휴 취급점을 합하면 가장 많은 영업소를 가지고 있으며, 한진택배가 15개 취급점과 601개의 제휴점으로 두 번째로 많음. 롯데택배 등 상위 3개사가 가장 많고, 우체국 택배는 인천소재 우체국 99개를 보유함.

❍ 개별 택배업체들이 다양한 제휴를 통해 취급점을 거미줄처럼 촘촘하게 네트워크를 구축하고 있으며, 서브터미널 및 택배터미널을 통해 재분배하고 있음. 주요 입지는 경인항 주변 배후단지, 서구, 중구 등 보관창고시설의 수요가 많은 곳임.

- CJ대한통운 인천지역 서브터미널은 계양, 미추홀, 서구, 부평, 중구 등에 7개 설치
- 한진은 중구, 부평 및 서구에 택배터미널 보유하고 각 취급점에 배송

〔표 3-5〕 인천시 구군별 택배업체 취급점 현황

(단위: 개소)

구분		강화	계양	미추홀	남동	동구	부평	서구	연수	중구	옹진	계
건영화물		-	1	-	4	-	1	12	-	2	-	20
경동물류		1	4	3	11	3	3	14	4	10	-	53
대신정기화물		1	1	2	7	1	2	11	2	3	-	30
로젠		-	1	-	4	-	4	4	-	2	-	15
천일정기화물		-	2	1	-	-	2	2	1	2	-	10
합동물류		1	2	1	-	1	-	-	-	-	-	5
우체국		14	7	14	13	4	15	12	9	7	4	99
CJ 대한 통운	대리점	-	7	1	5	5	3	-	6	-	-	27
	지소	1	8	10	9	3	18	21	10	14	1	95
	제휴점*	32	76	79	60	13	79	79	79	60	18	575
한진택배*		40	49	81	87	7	80	126	63	63	5	601
롯데글로벌로지스		1	9	7	6	-	5	13	7	5	-	53
계(개소)		91	167	199	206	37	212	294	181	168	28	1,583
점유율		6%	11%	13%	13%	2%	13%	19%	11%	11%	2%	100%

주: 2022년 4-5월 동안 홈페이지, 각종 최근자료 기준임. *은 택배업체 제휴취급점 개수임.
자료: 각 택배업체 홈페이지, 인터뷰조사 등을 취합.

- 롯데택배는 인천지점 2개(중구, 계양), SCM센터 7개(서구4, 부평1, 동구 1, 중구1)를 보유
- 쿠팡의 창고시설은 인천 1~7캠프까지 있으며, 이 중 인천에 소재한 캠프는 5개(중구 1, 서구 1, 미추홀 2, 부평1)임. 인천 1캠프는 부천시에 소재하여 계양 일부와 부천지역을 배송하며, 인천7캠프도 부천시에 입지하여 부천, 서울 양천구 지역을 배송함.

(3) 택배터미널 수요공급 현황

○ 택배터미널의 시설수요는 택배업체의 투자와 운영효율에 따라 결정되기 때문에 객관적인 자료의 파악과 조사가 힘든 상황임. 따라서 한국통합물류협회에서 2019년 지역별 택배터미널 수요 공급 현황을 조사한 결과를 활용하여 살펴봄[48].

○ 전국적으로 574개소의 택배터미널의 수요가 필요할 것으로 조사되었으며, 그중 경기도가 156개소로 가장 많고, 다음으로 서울 106개로 나타남.

- 특히 현재 택배업체에서 운영중인 터미널의 공급분을 제외하면 부족분은 105개로 나타남. 가장 많은 택배터미널이 필요한 지역은 서울지역으로 44개, 경기도 32개 등으로 서울과 경기지역이 전체 부족분의 72.4%를 차지할 정도로 수도권 택배터미널의 수요가 매우 필요한 상황임.

○ 반면 인천지역은 수요 23개, 공급 22개로 1개소가 부족하여 수요대비 공급이 95.7%에 이르고 있어 추가적인 공급이 필요치 않는다고 분석됨.

48) 한국통합물류협회에서 택배회사를 대상으로 조사한 자료이며, 국토해양부나 한국교통연구원 등에서도 생활물류시설의 수요공급 현황에서도 사용하고 있음

〔표 3-6〕 지역별 택배터미널 수요 공급 현황 (단위: 개수)

지역구분	수요	공급	부족	수요대비공급
서울	**106**	**62**	**44**	**58.5%**
부산	38	27	11	71.1%
대구	23	20	3	87.0%
인천	**23**	**22**	**1**	**95.7%**
광주	14	13	1	92.9%
대전	18	16	2	88.9%
울산	13	10	3	76.9%
세종	3	3	0	100.0%
경기	**156**	**124**	**32**	**79.5%**
강원	28	28	0	100.0%
충북	23	20	3	87.0%
충남	23	22	1	95.7%
전북	17	17	0	100.0%
전남	18	16	2	88.9%
경북	29	28	1	96.6%
경남	34	33	1	97.1%
제주	8	8	0	100.0%
계	574	469	105	81.7%

주: 수요는 현재 운영중인 터미널과 추가 또는 부지이동이 필요한 터미널을 의미함. 공급은 현재 운영중인 터미널을 의미
자료: 한국통합물류협회(2019). 택배인정사업자 터미널 수요와 공급조사

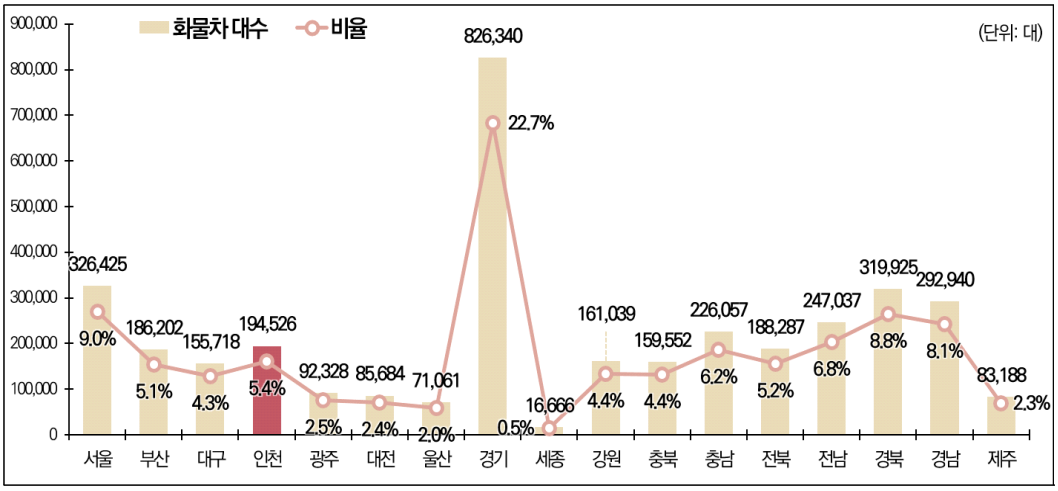
3) 화물자동차, 이륜차 및 기타 생활물류 관련 현황

(1) 화물자동차 등록현황

❍ 지역별 등록된 화물자동차는 전국적으로 2021년 말 기준으로 3,632천 대이며, 경기도가 가장 많은 826,340대, 서울 326,425대, 인천시 194,526대가 등록됨.

- 수도권에 등록된 화물자동차는 서울 9.0%, 경기도 22.8% 등 전국 대비 37.0%를 차지하며, 인천시는 5.4%를 점유함.
- 화물자동차에서 영업용 비율은 전국 평균 12.1%이며, 인천시는 16.9%로 영업용 비율이 부산, 서울에 이어 세 번째로 높음. 인천시는 공항만 화물수송을 위해 영업용 차량 비율이 높음.

〔그림 3-2〕 지역별 화물차량 대수 및 점유비율



자료: 국가통계포탈-자동차등록현황(2021.12월 기준)

○ 인천시 구·군별 화물자동차 등록은 2022년 1월 기준 194,811대임. 2021년 12월 말 기준 194,526대보다 285대가 증가하였음. 전체 화물자동차에서 영업용은 32,849대이며, 16만대가 자가용 화물자동차임.

○ 구·군별로 살펴보면, 서구가 가장 많은 37,165대(19.1%)가 등록되었고, 다음으로는 남동구 33,235대임. 하지만 영업용 화물자동차는 중구가 9,333대(28.4%), 서구 5,229대(15.9%) 등 순임.

〔표 3-7〕 인천시 화물자동차 등록 현황(2022년 1월 기준) (단위: 개수)

구분	관용	자가용	영업용	영업용비중	계	구군 점유비
중구	187	7,782	9,333	28.4%	17,302	8.9%
동구	34	3,890	1,578	4.8%	5,502	2.8%
미추홀구	133	17,286	4,382	13.3%	21,801	11.2%
연수구	152	12,160	2,732	8.3%	15,044	7.7%
남동구	169	29,741	3,325	10.1%	33,235	17.1%
부평구	106	23,297	2,866	8.7%	26,269	13.5%
계양구	111	21,546	2,599	7.9%	24,256	12.5%
서구	174	31,762	5,229	15.9%	37,165	19.1%
강화군	156	9,517	747	2.3%	10,420	5.3%
옹진군	113	3,646	58	0.2%	3,817	2.0%
합계	1,335	160,627	32,849	100.0%	194,811	100.0%

자료: 인천시 통계정보(2022)

(2) 이륜자동차 현황

○ 퀵서비스 등 늘찬 배달업의 종사자 이외에도 개인적으로 오토바이를 활용하여 생활물류를 이용하는 종사자들은 현재 집계되고 있지 않음.

- 음식을 배달하거나 플랫폼을 활용한 개인 배송서비스를 제공하는 종사자는 대부분 프리랜서로 활동하고 있기 때문임.

○ 인천시 이륜자동차의 구·군별 등록현황은 2021년 말 기준 80,132대이며, 남동구가 13,844대로 가장 많고, 다음으로 서구 13,527대, 부평구 12,934대 순임.

○ 최근 5개년 증가율은 인천시 전체가 3.0%이며, 평균 증가율보다 중구, 연수구, 남동구, 서구, 옹진군 등이 높게 나타남.

- 이처럼 이륜자동차의 최근의 증가는 배달대행을 위한 수요가 급증된 지역을 중심으로 증가한 것으로 풀이됨.

〔표 3-8〕 인천시 자가용 이륜자동차 등록 현황 (단위: 대, %)

구분	2016	2017	2018	2019	2020	2021	증가율	비중
중구	3,171	3,402	3,581	3,804	4,136	4,022	4.9	5.1
동구	2,022	1,971	1,963	1,960	1,975	1,833	-1.9	2.3
미추홀구	11,533	11,932	12,214	12,456	13,065	12,226	1.2	15.4
연수구	4,386	4,455	4,658	5,024	5,730	6,176	7.1	7.8
남동구	11,156	11,529	12,201	12,633	13,214	13,844	4.4	17.4
부평구	11,916	11,905	11,900	12,208	12,431	12,934	1.7	16.3
계양구	7,107	7,355	7,406	7,482	7,756	7,721	1.7	9.7
서구	10,291	10,660	11,238	11,730	12,413	13,527	5.6	17.1
강화군	6,472	6,607	6,584	6,607	6,653	6,703	0.7	7.5
옹진군	903	940	912	944	1,041	1,146	4.9	1.4
합계	68,957	70,756	72,657	74,848	78,414	80,132	3.0	100.0

주: 매년 12월말 기준
자료: 인천시 통계정보 각년도

○ 이륜차 등록현황을 통해 간접적으로 규모를 확인할 수 있을 것임.

- 특히 배달용 오토바이는 보험가입 등의 사유로 100cc 이하 배기량의 모델을 선호함.

○ 인천시에 등록된 100cc 이하 이륜차 신고 대수는 2018년 32,603대, 2019년 32,793대, 2020년 33,256대, 2021년 31,971대로 나타남.

- 2020년을 기준으로 전년 대비 대부분 지자체는 감소한 것으로 나오나 인천(1.41%)과 경기(1.46%)지역은 1%대 이상의 증가율을 보임. 이는 코로나19로 인하여 비대면 배달 수요의 급증에 따른 배달용 오토바이의 구매 역시 증가한 것으로 보임.

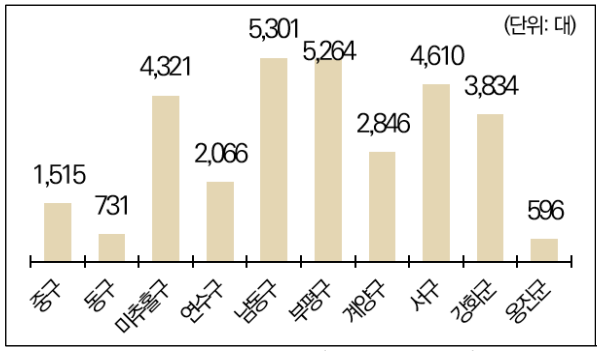
〔표 3-9〕 전국 이륜차 신고(100cc 이하) 연도별 추이 (단위: 대)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	전년대비 증감율	
					'19~'20	'20~'21
서울	166,822	165,588	163,639	142,450	-1.18%	-12.95%
부산	43,007	42,957	42,824	37,772	-0.31%	-11.80%
대구	68,427	67,942	68,050	65,673	0.16%	-3.49%
인천	32,603	32,793	33,256	31,971	1.41%	-3.86%
광주	17,979	17,825	17,789	15,494	-0.20%	-12.90%
대전	14,923	14,850	14,934	14,491	0.57%	-2.97%
울산	15,965	15,589	15,541	13,199	-0.31%	-15.07%
세종	6,072	6,148	6,082	4,822	-1.07%	-20.72%
경기	168,988	169,294	171,773	154,502	1.46%	-10.05%
강원	30,271	30,045	30,059	26,404	0.05%	-12.16%
충북	48,394	47,809	47,372	42,944	-0.91%	-9.35%
충남	74,726	73,866	73,343	64,454	-0.71%	-12.12%
전북	58,236	57,483	56,616	55,090	-1.51%	-2.70%
전남	66,638	66,258	66,252	59,713	-0.01%	-9.87%
경북	103,699	102,113	101,073	95,556	-1.02%	-5.46%
경남	72,074	70,885	69,685	61,425	-1.69%	-11.85%
제주	16,805	17,348	17,350	17,176	0.01%	-1.00%
전국	1,005,629	998,793	995,638	903,136	-0.32%	-9.29%

주: 경형(50cc 미만)과 소형(50cc 이상)의 합계임.
자료: 국가통계포털(2022), 이륜차 신고 현황 data(2018~2021년), 가공 연구자 작성

○ 인천시 구·군별로는 남동구가 가장 많은 5,301대, 다음으로 부평구 5,264대로 나타남. 화물차량이 가장 많은 서구는 세 번째로 많은 4,610대이며, 동구와 옹진군은 1,000대에도 미치지 못하고 있음.

〔그림 3-3〕 구·군별 이륜차(100cc 이하) 신고대수



자료: 국가통계포탈-자동차등록현황(2021.12월 기준)

(3) 무인택배함 설치 현황

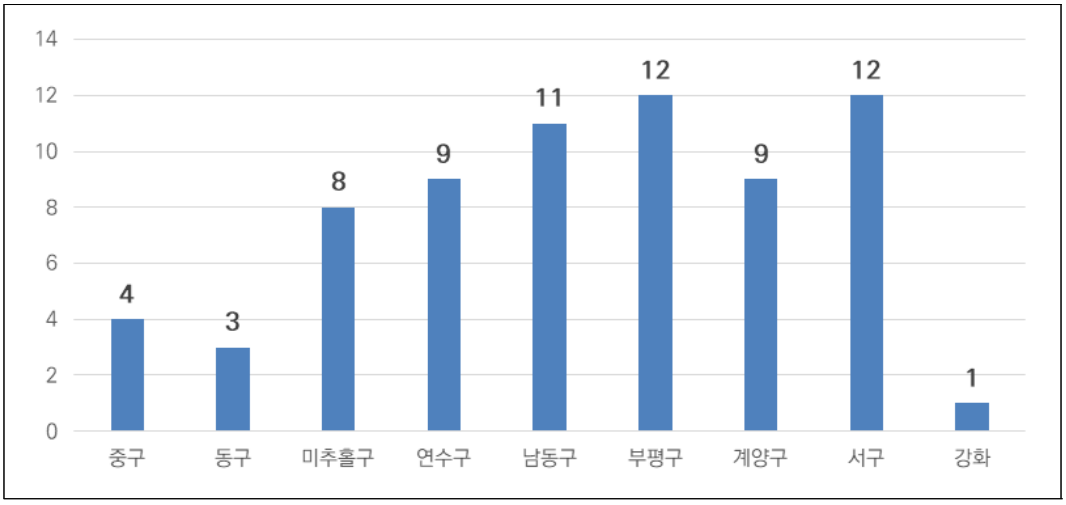
○ 무인 여성안심 택배서비스는 여성 등 시민들이 안전하고 편리하게 택배서비스를 제공받을 수 있도록 구군별로 택배 보관함을 설치 운영중임.

- 인천시민 누구나 이용이 가능하며, 보관기한은 48시간까지 무료임.
- 무인택배함은 생활물류시설로 간주될 수는 있지만, 도입 목적이 여성 안전한 택배서비스를 위해 추진되는 사업으로 여성정책과에서 추진하고 있음.

○ 인천시는 택배기사를 대면하지 않고 물품을 직접 수령하는 방식인 무인택배함을 2016년 구·군별 1개씩 10개소를 시작으로 2022년 5월 말 현재 69개소에 운영중임.

- 주로 여성 1인 가구 대상으로 발생하는 택배기사 사칭 범죄를 예방하기 위함으로 유동인구가 많은 행정복지센터, 도서관, 보건소, 공원 등에서 무인택배함이 설치됨.
- 2022년 5월 말 현재 중구 4개소, 동구 3개소, 미추홀구 8개소, 연수구 9개소, 남동구 11개소, 부평구 12개소, 계양구 9개소, 서구 12개소, 강화군 1개소 등
- 운영은 위탁업체를 지정하여 관리하고 있음.

〔그림 3-4〕 구·군별 무인택배함 설치 현황 (단위: 개)



자료: 인천시 여성정책과(2022)

2. 인천시 생활물류서비스산업 현황 및 시장규모

1) 인천시 생활물류서비스산업 사업체 및 종사자 현황

○ 운수업 및 물류산업 조사에서는 인천시의 택배업 현황이 파악되지 않았으나, 전국사업체조사의 원시자료를 재추출하여 생활물류 관련 업종인 택배업과 늘찬배달업에 대한 사업체 수와 종사자 수를 확인함.

- 전국사업체조사의 표본은 지역 내에 해당 사업을 영위하는 모든 사업체이며, 택배업을 예를 들면 해당 지역 내 위치하는 본점, 취급점, 영업소 등이 모두 조사대상임.
- 산업분류코드: 택배업 49401, 늘찬배달업 49402

○ 2019년 기준 전국의 택배업체는 총 7,357개이며, 57,651명이 종사하고 있는 것으로 나타남.

- 수도권의 경우 전국 대비 사업체 기준 34.4%이지만, 종사자 기준으로는 52.7%의 점유비율을 보이고 있음.
- 경기도는 전국에서 가장 많은 창고시설과 인구 수로 택배업체 수 1,475개(20%), 종사자 수 16,721명(29%)임.

○ 인천의 경우 2019년 기준 총 307개 업체가 운영하고 있으며, 5,302명이 종사하는 것으로 나타남.

- 인천시는 사업체 기준으로 전국대비 4.2% 수준이지만, 종사자 수는 9.2%로 나타남.
- 2020년 사업체 조사결과에서는 1인 기업체까지 포함된 새로운 집계방식으로 인해 보다 많이 업체와 종사자 수가 확인될 수 있을 것임.

〔표 3-10〕 전국 시·도별 택배업의 사업체 및 종사자 수 (단위: 개, 명)

구분	사업체 수				종사자 수			
	2016년	2017년	2018년	2019년	2016년	2017년	2018년	2019년
서울	664	721	654	749	8,217	8,086	8,653	8,331
부산	341	374	374	433	2,436	2,570	2,727	3,065
대구	275	297	292	320	2,001	2,312	2,451	2,839
인천	203	210	226	307	2,528	3,442	8,258*	5,302
	3.5%	3.3%	3.6%	4.2%	5.6%	7.1%	14.9%	9.2%
광주	140	152	176	203	1,226	1,358	1,580	1,606
대전	171	173	157	187	1,008	1,098	1,153	1,295
울산	70	78	97	124	627	751	759	799
세종	24	27	20	36	242	141	152	486
경기	1,067	1,190	1,208	1,475	12,154	13,538	14,194	16,721
강원	280	317	318	386	1,565	1,626	1,647	1,886
충북	317	324	329	343	1,483	1,344	1,423	1,380
충남	376	393	403	461	2,174	2,301	2,334	2,751
전북	379	400	379	409	1,764	1,806	1,884	2,124
전남	415	439	429	468	1,831	1,894	2,042	2,098
경북	587	660	643	741	2,674	2,889	2,512	2,892
경남	464	510	501	584	2,924	2,911	3,001	3,493
제주	104	120	116	131	549	538	607	583
전국	5,877	6,385	6,322	7,357	45,403	48,605	55,377	57,651
수도권	1,934	2,121	2,088	2,531	22,899	25,066	31,105	30,354
	32.9%	33.2%	33.0%	34.4%	50.4%	51.6%	56.2%	52.7%

주: * 사업체 수는 소폭 증가하였으나 종사자 수가 급격히 증가한 이유는 인천 서구 내 쿠팡 풀필먼트센터와 위탁운영 업체의 수가 동시에 집계됨에 따른 영향으로 보임.

자료: 국가통계포털(2022). 전국사업체조사 data(2016~2019년) 가공 연구자 작성

○ 늘찬배달업의 경우 전국적으로 2019년 기준 총 1,782개이며, 17,969명이 종사하고 있는 것으로 나타남.

- 수도권의 경우 2016년 814개에서 2019년 983개로 소폭 증가하였지만, 전국 대비 점유율에서는 64.6%에서 55.2%로 감소한 것으로 나타남. 이는 퀵서비스 및 라이더 산업이 전국적인 증가추세에 기인한 것으로 판단됨.
- 종사자 수는 2016년 7,245명에서 2019년 9,871명으로 증가하였고, 2019년 전국 대비 54.9%의 비율을 보임.

❍ 인천시의 늘찬배달업 사업체 수는 2016년 56개에서 2019년 105개로 49개 업체가 증가하여 연평균 23%의 높은 증가세를 보임.

- 종사자 수는 2016년 398명에서 2019년 856명으로 4년 동안 458명이 증가함.

〔표 3-11〕 전국 시·도별 늘찬배달업의 사업체 및 종사자 수 (단위: 개, 명)

구분	사업체 수				종사자 수			
	2016년	2017년	2018년	2019년	2016년	2017년	2018년	2019년
서울	498	492	520	522	4,819	5,039	6,109	4,808
부산	95	96	104	133	625	661	998	1,148
대구	66	65	89	101	876	958	1,268	1,699
인천	56	64	80	105	398	446	770	856
	4.4%	4.9%	5.3%	5.9%	3.8%	3.8%	4.6%	4.8%
광주	29	36	50	65	186	202	467	637
대전	34	34	45	53	261	294	399	495
울산	14	13	22	34	234	312	524	538
세종	-	2	6	7	-	-	58	114
경기	260	268	311	356	2,028	2,500	3,727	4,207
강원	14	21	24	37	79	174	228	364
충북	19	21	31	40	193	118	206	257
충남	36	33	44	65	152	211	403	682
전북	31	29	34	44	241	225	400	513
전남	19	26	32	43	85	102	207	309
경북	35	39	51	61	117	137	279	485
경남	45	44	66	99	205	268	576	794
제주	9	10	7	17	30	24	39	63
전국	1,260	1,293	1,516	1,782	10,529	11,671	16,658	17,969
수도권	814	824	911	983	7,245	7,985	10,606	9,871
	64.6%	63.7%	60.1%	55.2%	68.8%	68.4%	63.7%	54.9%

자료: 국가통계포털(2022). 전국사업체조사 data(2016~2019년) 가공 연구자 작성

❍ 인천시 생활물류서비스업 사업체의 현황을 구·군별로 살펴보면, 2019년 기준 서구가 총 98개(택배업 82개, 늘찬배달업 16개)에 가장 많이 입지하고 있으며, 다음으로 남동구가 택배업 60개, 늘찬배달업 25개로 총 85개로 나타남.

- 서구는 2018년 대비 2019년에 택배업과 늘찬배달업이 약 2배 증가함.

- 택배업체는 서구, 남동구, 중구, 부평구, 미추홀구, 계양구 순

- 늘찬배달업은 주변 상권이 집적화되고 인구가 많은 지역을 중심으로 풍부한 수요를 바탕으로 남동구, 부평구, 서구, 연수구, 미추홀구 순으로 나타남.
- 인천의 구·군별 늘찬배달업(퀵서비스)의 종사자 수는 확인이 어려움.

〔표 3-12〕 인천광역시 소화물 전문 운송업 사업체 수 (단위: 개사)

구분	2018년			2019년		
	합계	택배업	늘찬 배달업	합계	택배업	늘찬 배달업
중구	46	43	3	58	52	6
동구	16	10	6	16	9	7
미추홀구	21	13	8	34	23	11
연수구	16	7	9	24	13	11
남동구	61	42	19	85	60	25
부평구	58	37	21	60	39	21
계양구	25	19	6	28	20	8
서구	56	48	8	98	82	16
강화군	6	6	-	7	7	-
옹진군	1	1	-	2	2	-
인천시	306	226	80	412	307	105

자료: 인천광역시(2020). 사업체조사 data(2018~2019년) 가공 연구자 작성

2) 인천시 생활물류서비스산업 시장규모 산정

(1) 인천지역 택배물동량 수요 검토

❖ 국가교통 DB(KTDB) 화물량

○ 2019년 기준 수도권역 내 발생 및 도착 물동량은 총 3억 2천 7백만 톤을 보이고 있으며, 2040년에는 4억 2천 3백만 톤으로 연평균 1.2% 증가 전망임.

○ 특히 인천시는 2019년 1억 1,788만 톤이 발생하고 전국에서 82백만 톤이 도착하여 수도권에서 경기 다음으로 높은 비율을 차지함.

- 인천항과 인천공항에서 유출입되는 물동량이 상당부문 차지하여 수도권 대비 발생량 36.1%, 도착량 25.0%를 기록함. 2040년에는 발생량과 도착량이 소폭 증가하여 각각 38.5%와 27.8%로 물동량 수요의 증가 폭이 타 수도권역에 비해 높음.

○ 수도권역 내 장래 물동량 전망은 2040년까지 연평균 1.2% 증가하여 4억 2,305만 톤에 달할 것이며, 인천지역은 1억 6,297만 톤, 도착량 1억 1,755만 톤이 전망됨. 이는 수도권 평균 증가율보다 높은 추세로 예측됨

〔표 3-13〕 수도권역 물동량 발생량 및 도착량 전망

(단위: 천 톤/년, %)

구분	2019년		2040년		증가율	
	발생량	도착량	발생량	도착량	발생량	도착량
수도권	326,666	326,666	423,045	423,045	1.2	1.2
인천	117,884	81,586	162,967	117,547	1.6	1.8
서울	51,124	57,928	64,743	71,344	1.1	1.0
경기	157,657	187,152	195,336	234,155	1.0	1.1

자료: 국가교통DB센터(2021). 2019년 전국 지역간 품목별 도로 물동량 O/D data를 분석하여 연구자 재작성

○ 인천시 내부 물동량은 2019년 6,242만 톤에서 2040년 9,287만 톤으로 연평균 1.9%가 증가할 것으로 전망하고 있음. 특히 인천 신항 및 항만배후단지 개발 등으로 연수구가 발생·도착량 모두 매우 큰 폭으로 증가할 것으로 전망함. 반면, 부평구와 서구의 경우는 현재보다 감소할 것으로 예측되고 있음.

〔표 3-14〕 인천시 내부 물동량 발생량 및 도착량 전망

(단위: 천 톤/년, %)

구분	중구	중구	미추홀구	연수구	남동구	부평구	계양구	서구	강화군	옹진군	인천
2019	22,537	6,091	3,627	4,807	8,009	4,815	1,753	10,545	192	47	62,424
2040	30,479	7,690	5,313	16,928	9,492	4,554	10,316	7,807	238	56	92,873
증가율	1.4	1.1	1.8	6.2	0.8	-0.3	8.8	-1.4	1.0	0.8	1.9

자료: 국가교통DB센터(2021). 전국 지역간 톤급별 도로 물동량 O/D(2019년 기준) data 활용 연구자 작성

택배물동량 지역별 추정방법

○ 우리나라 택배화물량은 전국에서 취급하는 전체화물량 또는 개별택배업체에서 발표되는 화물량 등은 통계적으로 확인되나, 택배화물의 지역별 비중을 공식적으로 발표한 자료는 없는 실정임.

- 서상범 외(2015)에서 택배물동량의 OD자료를 추정하였지만 1~2개 회사의 1개월 실적자료를 바탕으로 지역별 예측을 실시하였음.

- 택배회사에서도 지역별 택배물동량의 현황파악은 쉽지 않으며, 모든 업체에서 자료를 제공받아 발생 및 도착 송장 기준으로 지역별 택배량을 추출하는 별도 분석과정이 필요함.

○ 국가교통 DB(KTDB)의 화물량과 택배물동량의 자료를 비교하면, 전품목 화물물동량 OD의 경우 발생량 및 도착량 비중 모두 택배물동량 OD와의 연관성이 상당부분 부족한 것으로 나타났으며, 도소매 품목의 지역별 물동량의 비중이 택배물동량과 상당한 연관성을 보이고 있음(서상범 외 2015).

- 국가교통 DB의 화물 OD 중 도소매 품목의 지역별 발생 및 도착비중이 택배 OD의 지역별 발생 및 도착비중과 매우 밀접한 상관관계를 가지고 있음.
- 2014년 각 행정구역 별 전국 대비 생산가능 인구 구성 비율은 전국 총 택배물량의 지역별 유입 비중과 매우 유사하였음.

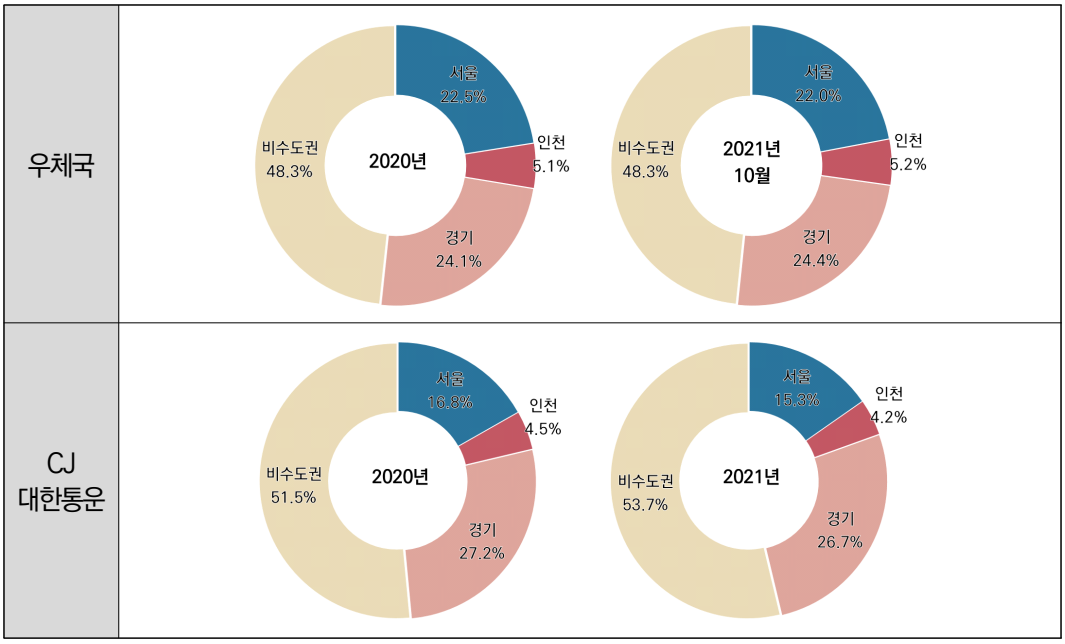
인천시 택배물동량 전망

○ 인천시 택배물동량의 산정은 기존 KOTI(2016)의 전망치, 우체국 집배송 실적[49](2021), CJ대한통운 송장[50](2021), 도소매업수 분포(2019), 도착화물량(2019), 총인구(2021), 생산가능인구(2021), 택배업종사자(2019) 등의 다양한 지역별 비중을 검토하여 적용함.

- 특히 수도권 지역은 우체국 실적치에서는 51.6%, CJ대한통운 47.7%를 기록하여 총인구 50.4%와 업체 평균 49.8%와 유사한 패턴을 보임.
- 인구수, 택배업 종사자, 우체국 택배량 등 수도권역이 전체 물동량의 50%를 상회하는 것으로 나타남. 수도권역의 비율은 우체국과 CJ대한통운의 자료 모두 비슷한 수준으로 보이며, 우체국의 경우 등기소포가 포함되어 있어 서울지역이 CJ대한통운보다 높은 비율을 보임.

49) 일별 배달물량 데이터 기준임(연간으로 재분류함)
50) 택배상품 상품체계 분류로 지역별 상품 주문건수 기준임

〔그림 3-5〕 우체국 및 CJ대한통운 택배 물동량 지역비율



자료: 데이터안심구역(2022), 배달 물류 데이터(우정사업본부)·택배송장 정보(CJ올리브네트웍스), 활용 연구자 분석

❍ 서상범 외(2015)는 장래 수도권 택배물동량이 51.5%을 점유할 것으로 전망하여 우체국 택배와 유사한 점유율을 보이고 있으며, 이는 적용변수를 생산가능인구로 활용하였기 때문임.

❍ 인천지역의 택배화물량은 우체국 기준 5.2%, CJ대한통운 송장기준 4.2~4.5%로 나타나 택배수요(4.0%) 보다 훨씬 높은 점유율을 기록함.

- 하지만 택배업종사자 비율 9.2%, 총인구 5.7%, 생산가능인구 5.9%에는 다소 못 미치고 있음.
- 최근 쿠팡창고, 중구와 서구의 대규모 도심물류창고 등의 시설로 인해 인천시 택배수요에 대한 추가적인 성장을 반영할 필요가 있을 것으로 판단됨. 또한 서울과 경기의 일부 권역에서 인천시에서 택배터미널을 통해 배송하는 사례도 존재함.

❍ 서상범 외(2015)는 인천시의 점유비율이 6.1%까지 증가할 것으로 전망하였고, 최근 시설의 증가를 고려하여 총인구의 점유비율 5.7%까지는 충분한 물동량이 있을 것으로 판단됨.

- 인천시 택배 물동량은 우리나라 택배량의 5~6% 내외 수준이 될 것으로 추산되며, 향후 직구 및 역지구의 증가와 서울의 수요가 인천시에서 처리되는 점을 고려하면 보다 높아질 것으로 사료됨. 하지만 현재 택배시설 및 종사자 수준을 감안하면 보수적으로 5.7% 수준은 적용가능할 것으로 판단됨.

〔표 3-15〕 지역별 택배물동량 및 주요 변수 비중

(단위: %)

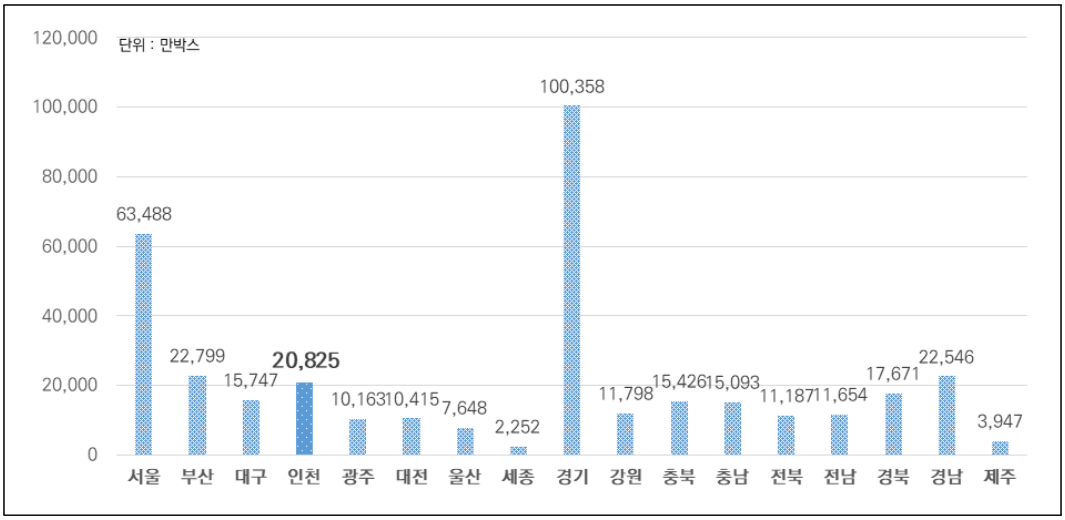
구분	도착물량 (2014)	물량전망 (2025)	우체국 (2021)	CJ택배 (2021)	택배수요 (2019)	도착 화물량 (2019)	총인구 (2021)	생산가능 인구 (2021)	택배업 종사자 (2019)	적용안
서울	22.9	19.2	22.0	16.8	18.5	4.6	18.4	18.9	14.5	**17.5**
부산	6.7	6.1	10.7	5.4	6.6	8.0	6.5	6.1	5.3	**6.3**
대구	4.5	4.6			4.0	1.6	4.6	4.6	4.9	**4.3**
인천	5.3	6.1	5.2	4.5	4.0	7.4	5.7	5.9	9.2	**5.7**
광주	3.0	2.9			2.4	1.3	2.8	2.9	2.8	**2.8**
대전	3.1	3.0			3.1	1.1	2.8	2.9	2.2	**2.9**
울산	2.3	2.3			2.3	8.4	2.2	2.2	1.4	**2.1**
세종	0.2	0.7			0.5	0.7	0.7	0.7	0.8	**0.6**
경기	25.5	26.2	24.4	26.7	27.2	18.4	26.3	27.1	29.0	**27.6**
강원	2.8	2.8			4.9	3.9	3.0	2.8	3.3	**3.3**
충북	2.2	3.1	8.7	7.4	4.0	4.4	3.1	3.1	2.4	**4.3**
충남	3.8	4.1			4.0	10.2	4.1	4.2	4.8	**4.2**
전북	3.1	3.3			3.0	3.7	3.5	3.2	3.7	**3.1**
전남	2.9	3.0			3.1	9.8	3.5	3.0	3.6	**3.2**
경북	4.5	4.8			5.1	8.2	5.1	4.8	5.0	**4.9**
경남	6.3	6.3			5.9	8.0	6.4	6.3	6.1	**6.2**
제주	0.9	1.2			1.4	0.5	1.3	1.3	1.0	**1.1**
수도권	53.7	51.5	51.6	48.0	49.7	30.4	50.4	51.9	52.7	**50.9**

○ 우리나라 2021년 택배물동량 36억 2,967만 박스에 해당하는 지역별 택배물동량은 다음 〔그림 3-6〕과 같음.

○ 수도권 지역은 18억 4,671만 박스로 전체 50.9%를 점유하고, 인천시의 택배물동량은 2억 825만 박스로 산정함.

- 경기도는 가장 많은 10억 358만 박스, 서울시 6억 3,488만 박스로 추산

〔그림 3-6〕 인천시 및 지역별 택배 물동량 산정



인천시 구군별 택배물동량 산정

○ 상기 인천시 택배물동량을 토대로 구·군별로 택배물동량 규모를 산정함. 지역별 택배물동량에 적용되었던 다양한 변수들은 구·군별로 상세자료가 없어 동일하게 적용하지 못하여 새로운 적용 가능한 변수를 별도 산정하여 적용함.

- 적용가능한 변수는 인구와 CJ대한통운의 실적 기준을 통해 구군별로 산정해 봄. CJ대한통운의 실적은 2021년 기준 우리나라 택배물동량의 52%를 점유하고 있어 적용시 충분한 설명력은 있을 것으로 판단됨.

○ 인구 기준은 2021년말 통계청 주민등록인구 현황을 적용하였으며, 택배물동량은 2021년 실적 기준으로 동일하게 비교하였음.

○ 인천시 구·군별로 인구 기준은 서구 19%, 남동구 18%, 부평구 17%, 미추홀구 14% 순으로 나타났으며, 택배물동량 실적은 서구가 23%로 가장 높았으며, 남동구 14%, 부평구 13%, 계양구 12% 등의 순으로 나타남.

- 서구의 물동량 비율이 높은 이유로 택배사의 서브터미널과 배송센터가 소재해 있고, 대규모 물류센터가 밀집해 있기 때문임. 특히 중구지역은 인구에 비해 택배물동량이 많은 사유도 서구와 유사함.

〔표 3-16〕 인천광역시 구·군별 인구 및 택배물동량 비율 (단위: %)

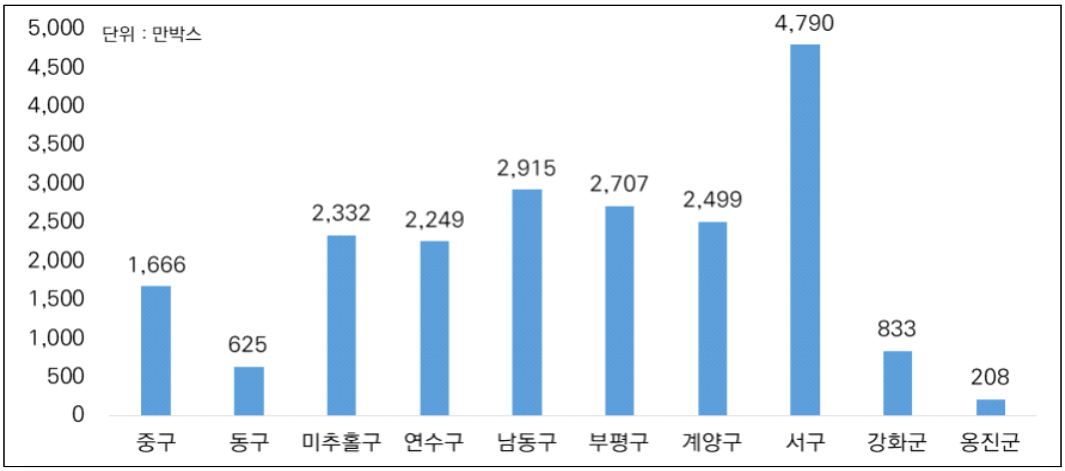
구분	중구	동구	미추홀구	연수구	남동구	부평구	계양구	서구	강화군	옹진군
인구	5	2	14	13	18	17	10	19	2	1
택배물동량	8	3	11	11	14	13	12	23	4	1

자료: 1) 인천광역시(2022), 인구총조사 data
2) 데이터안심구역(2022), 택배송장정보(CJ올리브네트웍스), 활용 연구자 분석

○ 앞서 인천시 택배물동량을 2억 825만 박스로 산정하였고, 구·군별로 추산한 물동량은 다음과 같음.

- 서구가 4,790만 박스로 가장 많고, 남동구 2,915만 박스, 부평구 2,707만 박스, 계양구 2,499만 박스, 중구는 1,666만 박스이며, 가장 적은 옹진군은 208만 박스로 산정됨.

〔그림 3-7〕 인천시 구군별 택배 물동량 산정



(2) 퀵서비스/배달대행 시장규모 산정

○ 전국의 퀵서비스와 배달 라이더의 정확한 규모를 파악할 수 있는 공식 통계자료는 없는 실정임. 주요 기관들에서 배달라이더의 시장규모를 예측하고 있지만 어디까지나 산정된 기간에서의 범위와 추정방식에 따라 그 수요가 달라지고 있음.

- 정부 및 주요 기관들에서는 특수형태근로종사자, 플랫폼노동자의 규모를 산정하면서 택배기사 및 퀵서비스/배달대행 기사 등을 추산해 보는 것으로 그 규모를 가늠해 볼 수 있음. 본 연구에서도 이를 활용하여 인천시에 적용함.

○ 특수형태근로종사자는 계약의 형식과 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는 사람(산업재해보상보험법 제125조)에 규정된 14개 직업군을 말함.

- 보험설계사, 건설기계 자차기사, 학습지 교사, 골프장캐디 등 2008년 7월 시행 이후 2021년 7월까지 14개 업종임.
  - 택배기사와 전속 퀵서비스 기사는 2012.5.1. 시행
- 특수형태근로종사자로 인정되려면 주로 하나의 사업에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아야 함.

○ 특수형태근로종사자의 규모를 산정한 연구로 가장 대표적으로 한국노동연구원(2018)과 근로복지공단(2020)이 있으며, 이를 통해 그 규모를 확인할 수 있음.

- 한국노동연구원(2018)에서는 총 특수형태근로자를 1,064,862명으로 산정하였고, 이중 보험설계사가 38.2%로 가장 많고, 택배기사 44,008명, 퀵서비스 기사 80,000명으로 전망함.
- 근로복지공단(2020)의 연구에서는 특수형태근로종사자는 총 1,327천 명이며, 보험설계사가 여전히 가장 많고, 퀵서비스 기사가 170천 명 12.8%로 2018년 추정된 수치보다 상승하였고, 택배기사는 52,511명 수준임.

〔표 3-17〕 특수형태근로종사자 규모 산정 (단위: 명)

구분	한국노동연구원(2018)		근로복지공단(2020)	
전체	1,064,862	-	1,327,027	-
보험설계사	407,238	38.2%	436,640	32.9%
택배기사	44,008	4.1%	52,511	4.0%
퀵서비스기사	80,000	7.5%	170,000	12.8%

자료: 관계부처합동(2021). 고용보험 적용확대 추진현황 및 계획

○ 그러나 코로나 팬데믹 이후 플랫폼을 기반으로 이를 직간접적으로 노무를 제공하고 있는 보다 넓은 의미의 특수고용종사자인 플랫폼종사자[51]의 규모를 확인할 필요가 있음. 플랫폼종사자는 특수형태근로종사자에 속하거나 속하지 않을 수 있음[52].

51) 플랫폼이 대가나 보수를 중개하고, 중개되는 일이 특정인이 아닌 다수에게 열려 있어야 한다는 조건을 충족한 사람
52) 플랫폼노동자는 대부분 복수의 사업자에게 노무를 공급하기 때문에 전속성 요건이 충족하지 못해 산업재해보상보험법의 적용이 안되고 있음.

- 플랫폼의 중개로 고객과 노동종사자가 대면하지 않고 가상공간에서만 업무를 수행하는 웹 기반 방식으로 데이터 입력, 소프트웨어 디자인, 오디오 및 비디오 내용 조정, 번역, 온라인상담, 디자인 개발, 법률상담, 회계 등이 있음.
- 온라인 플랫폼을 이용한 고객의 주문에 대하여 플랫폼노동종사자가 오프라인을 통해 업무를 수행하는 주문형 노동으로 음식배달, 택배, 대리운전, 가사서비스 등이 해당됨.

○ 고용노동부·한국고용정보원(2021)에서는 플랫폼을 매개로 노무를 공급하는 종사자들은 생산가능인구(15~69세)의 8.5%인 약 220만 명 규모로 전망하였음[53].

- 코로나19의 영향으로 배달·배송·운전이 가장 높은 29.9%를 점유하고, 다음으로 음식조리·접객·판매(23.7%), 통·번역 등 전문서비스(9.9%) 순으로 나타남.
- 그중 배달·배송·운전업무 종사자 수는 66만 명으로 취업자의 2.6%에 해당함.
  - 이는 한국고용정보원(2018)[54]의 종사자 수 최소 47만 명에서 최대 53.8만 명, 취업자 수 대비 1.7~2.0% 보다 증가한 수치임.
- 지역별 플랫폼종사자 비율은 서울권 24.5%, 경인권 34.7% 수준으로 나타나, 전국 대비 수도권이 59.2%를 차지하는 것으로 추산함(한국고용정보원, 2018).

인천시 배달원 종사자 산정

○ 경제활동인구 중 각 년도 하반기(10월 기준) 취업자 수에서 배달원 종사자 수를 확인할 수 있음.

- 배달원의 분류는 한국표준직업분류 제7차 개정(2018년) 기준, 단순노무종사자에서 중분류 운송관련단순노무직, 소분류에 배달원에 포함됨.
- 배달원은 사업소, 가구 또는 기타 장소에 문서, 포장물 등을 배달하는 업무를 수행하는 사람임. 즉 배달대행(라이더)종사자가 여기에 포함됨.

○ 전국 배달원 취업자 수는 2017년 335천 명에서 2021년 428천 명으로 연평균 6.3%가 증가함. 운송관련 단순노무직에서 배달원은 70%대 초반을 유지하고 있으며, 배달원 중 남자 비율은 90% 초반을 차지함.

53) 고용노동부·한국고용정보원(2021). 2021년 플랫폼 종사자 규모와 근무실태
54) 한국고용정보원(2018). 플랫폼경제종사자 규모 추정과 특성 분석

- 배달 대행사의 등록된 전문라이더의 수를 활용한 배달라이더의 규모는 약 300천 명[55] 수준으로 전체 배달원 428천 명의 범위에 포함되고 있음.
  - 시장점유율 11.9%인 바로고[56] 36,000명과 8.8%인 만나플러스[57] 29,000명을 적용하여 전체 라이더 수를 추정함.
  - 2개 이상의 배달대행사에 등록된 라이더 수는 고려하지 않음.

〔표 3-18〕 운송관련 단순노무직 및 배달원 취업자 수 추이

(단위: 천 명)

구분		2017	2018	2019	2020	2021	증가율 (17-21)
전체 취업자		27,026	27,090	27,509	27,088	27,740	0.7%
중분류	운송 관련 단순 노무직	446	465	463	538	590	7.2%
	전체대비 비중	1.7%	1.7%	1.7%	2.0%	2.1%	-
소분류	배달원	335	346	349	390	428	6.3%
	중분류대비 비중	75.1%	74.4%	75.4%	72.5%	72.5%	-

주: 각 년도 하반기(10월) 기준
자료: 통계청(2022). 2021년 하반기 지역별 고용조사-취업자의 산업 및 직업별 특성

○ 2021년 10월 기준 우리나라 총 취업자 수는 27,740천 명이며, 그중 인천시는 1,579천 명으로 전국대비 5.7%를 점유하고 있음.
  - 서울시는 5,074천 명, 경기도 7,314천 명 등 수도권은 13,967천 명으로 전국의 50.4%를 점유
  - 전국사업체조사(2019)[58]에서 음식점업(한식, 양식, 출장, 기타 간이음식점 등)의 종사자 수는 4.8%인 81,185명과 인천시 음식점 매출액은 전국 대비 5.2%를 차지함.

○ 이를 전국 배달원 2021년 10월 현재 428천 명에 대입하면, 인천시의 전국 대비 점유 비율은 4.8~5.7%로 나타나, 배달원 규모는 20,544~24,363명 수준으로 산정됨.
  - 고용노동부(2022)에서는 플랫폼종사자 대상 고용보험에 가입(2022년 1월부터 2022년 4월 11일까지)된 종사자는 249,932명으로 이 중 퀵서비스 기사는 160,681명으로

55) 전국라이더협회 인터뷰조사시에 전국적으로 라이더 수는 30~40만 명 수준이라고 함.
56) https://www.barogo.com/
57) https://koocker1.tistory.com/entry(2022.3.18.)
58) 총 취업자 수의 세부 분류는 확인하기 어려워 통계청 총사업체 조사의 음식점 관련 종사자와 매출액에 대한 인천시의 점유비율을 조사함.

전체 가입자의 64.3%를 점유하며, 퀵서비스 가입자 중 93.3%인 149,923명이 음식배달원임.

- 서울 102,040명, 경기 47,030명, 인천 18,531명 등 167,601명으로 전체 67.1%가 수도권 가입자임.

- 인천시 퀵서비스 고용보험 가입자는 18,531명으로 상기 산정된 종사자 수 범위에 속하고 있으며, 통계청 기준(2019년) 856명은 너무 과소하게 조사됨. 향후 1인 기업체의 증가나 최근 배달원 수의 증가를 고려하면 상기에서 추산된 규모 수준까지는 더 증가될 것으로 판단됨.

4

인천시 생활물류서비스산업 실태분석 및 추진방향

제4장

인천시 생활물류서비스산업 실태분석 및 추진방향

1. 인천시 생활물류서비스산업 종사자 실태조사

1) 조사 설계

○ 본 설문조사는 인천지역 생활물류서비스산업의 종사자를 대상으로 근로 여건 등 실태를 파악하여 인천시 생활물류서비스산업의 발전을 위한 기초자료로 활용하기 위하여 실시하였음.

○ 생활물류서비스산업 종사자를 대상으로 설문조사를 실시하였으며, 2022년 5월 16일부터 6월 3일까지 설문지 배부 및 회수를 통해 진행하였음.

- 택배기사는 인천시청과 전국민주노동조합총연맹 인천지역본부(이하 민노총 인천본부), 퀵서비스 라이더의 경우 전국배달라이더협회와 민노총 인천본부의 협조를 통해 설문지를 배포 및 회수함.
- 설문조사 플랫폼(인천연구원 도시정보센터 디지털 아카이브 활용)과 설문지(종이 인쇄)를 병행하여 진행하였음.
- 조사 대상에게 500부를 배포하여 회수한 부수는 총 323부로 64.6%의 회수율을 보임.

〔표 4-1〕 조사 개요

구분	내용
조사 대상	생활물류서비스산업 종사자(택배기사, 퀵서비스 라이더 종사자)
조사 방법	설문지 배부(온라인 및 오프라인 병행)
유효 표본	택배기사 대상 108부, 퀵서비스 라이더 대상 215부
조사 기간	2022.05.16. ~ 2022.06.03. (약 3주)

○ 설문조사 내용은 다음과 같이 응답자의 기본정보, 노동환경 조사, 이동노동자 쉼터 설립 관련 의견으로 구성되어 있음.

- 응답자 기본정보로 연령, 성별, 주요 배달지역 범위, 근무연수(경력), 근로형태 등을 질의함.
- 노동환경 실태조사는 계약관계, 보험 종류 및 납부 방법, 근무시간 및 휴식시간, 월 평균 총소득 및 소득 변동에 가장 영향을 미치는 요인, 교통사고 처리 방법, 배송 활동 시 어려운 요인, 권익 보호를 위한 조직적 힘의 필요 여부 등을 질의함.

〔표 4-2〕 설문 조사 내용

구분	택배기사	퀵라이더
응답자의 기본정보	• 업체명 • 배달지역 범위 • 성별 • 근로형태 • 근무소재지 • 근무연수(경력) • 연령	• 주요 활동 지역 • 성별 • 소속 • 연령 • 근무연수(경력) • 근로형태
노동환경	• 고용 형태 및 계약관계 • 기간, 보수 등에 대한 계약관계 • 업무 중 제외하였으면 하는 추가 업무 유형 • 배송 현장에서의 만족도 수준 • 근무시간 및 휴식 관련 • 가입한 보험 종류 • 월 평균 총소득 및 소득 변동에 가장 영향을 주는 요인 • 월 평균 지출비용에서 가장 큰 비중의 비용 • 중·경상의 교통사고 처리 방법 • 택배업으로 인한 사고나 질병의 위험 정도 • 소속회사의 불평등한 요구조건 여부 • 권익 보호를 위한 조직적 힘 필요 여부 • 택배 배송 활동 중 어려운 점 • 코로나19로 인한 배송의 어려운 수준 • 생활물류서비스산업법의 통과로 인해 택배배송 업무 대한 개선 기대	• 퀵서비스 라이더 업무 만족도 • 기간, 보수 등에 대한 계약관계 • 근로계약서 교부 여부 • 가입한 보험 종류 및 4대 보험료 납부 방법 • 근무시간 및 휴식 관련 • 라이더 배송업무 이외 부업 여부 • 월 평균 총소득 및 소득 변동에 가장 영향을 주는 요인 • 월 평균 지출비용에서 가장 큰 비중의 비용 • 배송업무 중 교통사고 처리 방법 • 배송업무로 인한 사고나 질병의 위험 정도 • 배송 활동 중 어려운 점 • 권익 보호를 위한 조직적 힘 필요 여부 • 삶의 질 향상을 위해 요구되는 지원정책
이동노동자 쉼터 설립 관련 의견	• 이동노동자 쉼터 조성의 필요성 • 이동노동자 쉼터의 문화기능 필요 여부 • 이동노동자 쉼터 설치 시, 필요한 기능 • 이동노동자 쉼터 제공 서비스 종류 • 이용 의사 및 희망 시간대, 설치입지	

- 이동노동자 쉼터 설립에 관한 의견은 택배기사와 라이더에게 공통 질의하였으며, 이에 관한 분석 결과는 다음 절(이동노동자 쉼터 조성)에 제시하였음.

2) 택배기사

(1) 응답자 특성

○ 설문조사에 응답한 택배기사는 총 108명이며, 전체 대비 67.6%가 우체국에서 근무하며, 민간기업이 32.4%로 구성됨.

- 우체국에 근무하는 응답자의 비율이 높게 나타난 것은 설문조사에 적극적으로 협조를 한 곳이 민노총 인천본부로 우체국 집배원들이 다수 조합원으로 등록되어 있기 때문임.

○ 택배기사의 주요 연령대는 50대 남성이 가장 많고, 다음으로 40대로 나타남.

- 전체 대비 97.2%가 남성이며, 연령별로 50대 47.6%, 40대 21.9%, 60대 이상 16.2%, 30대 14.3% 순으로 나타남.

○ 근무소재지는 기타(38.5%)를 제외하면 대리점 23.1%, 택배터미널 19.2%, 영업소 12.5% 순으로 나타남.

- 응답자들이 기타로 응답한 비율이 높은 이유는 고용형태가 대체로 개인사업자이기 때문으로 파악됨.

○ 응답자 다수가 위탁계약을 통한 택배업에 종사하고 있으며, 이 역시 고용형태가 개인사업자이기 때문으로 사료됨.

- 택배본사와 직접 위탁계약하는 경우가 46.2%로 가장 높으며, 대리점과 위탁계약이 42.5%, 기타 10.4% 등으로 조사됨.

○ 근무연수는 10년 이상이 40.4%로 가장 많으며, 1년 미만은 3.8%에 그침.

- 근무연수가 3년 이상인 경우가 전체 대비 82.7%로 조사되며, 이는 응답자 상당수가 우체국에 근무하는 집배원의 영향으로 보임.

○ 배달지역 범위는 인천지역 내의 경우 옹진/강화 17.6%, 남동구 13.0%, 계양구 8.3% 등의 순으로 나타남.

- 인천지역 외 배달지역이 전체 대비 45.4%로 높게 응답된 편으로 그 이유는 우체국의 경우 택배거점이 경인지역으로 분류되기 때문으로 파악됨.

〔표 4-3〕 응답자의 소속 및 근로형태 (단위: 건, %)

구분			빈도	비율
성별	남성		103	97.2
	여성		3	2.8
연령	30대		15	14.3
	40대		23	21.9
	50대		50	47.6
	60대 이상		17	16.2
근무소재지	택배터미널		20	19.2
	영업소		13	12.5
	대리점		24	23.1
	취급점		7	6.7
	기타		40	38.5
근로형태	택배본사 소속		1	0.9
	택배본사와 직접 위탁계약		49	46.2
	대리점과 위탁계약		45	42.5
	기타		11	10.4
근무연수	1년 미만		4	3.8
	1년 이상 3년 미만		14	13.5
	3년 이상 5년 미만		25	24.0
	5년 이상 10년 미만		19	18.3
	10년 이상		42	40.4
배달지역 범위	인천 지역	중구	2	1.9
		동구	1	0.9
		미추홀구	5	4.6
		연수구	1	0.9
		남동구	14	13.0
		부평구	3	2.8
		계양구	9	8.3
		서구	5	4.6
		옹진/강화	19	17.6
	인천지역 외		49	45.4

주: 결측값 발생시 그 값을 제외한 빈도를 대상으로 비율을 산출함.

(2) 노동환경 분석

고용형태 및 계약관계

○ 응답자의 고용형태에 대하여 질의한 결과 개인사업자가 전체 대비 89.8%를 차지함.

- 계약직 및 임시직이 10.2%로 응답됨.

〔표 4-4〕 고용형태 및 계약관계 (단위: 건, %)

고용형태			계약관계		
구분	빈도	비율	구분	빈도	비율
계약직 및 임시직	11	10.2	근로계약서 체결	51	47.2
개인사업자	97	89.8	근로계약은 아니지만 서면으로 위수탁 계약	46	42.6
			잘 모르겠다	11	10.2

○ 현재 일하는 곳에서 기간, 보수 등에 대한 계약관계에 질의하였을 때, 근로계약서를 작성하여 활동하는 경우가 전체 응답의 89.8%로 나타남.

- 근로계약서를 체결한 경우는 47.2%, 근로계약은 아니지만 서면으로 위수탁 계약을 한 경우 42.6%로 나타남.
- 잘 모르겠다고 응답한 경우 전체 대비 10.2%로 나타나 계약직 또는 임시직의 경우 근로계약서를 작성하지 않는 것으로 보임.

근무시간 및 휴식시간 조사

○ 1일 평균 근무시간을 질의한 결과 1일 8시간 이상 12시간 미만을 근무하는 비율이 전체 대비 79.4%에 달하는 것으로 나타남.

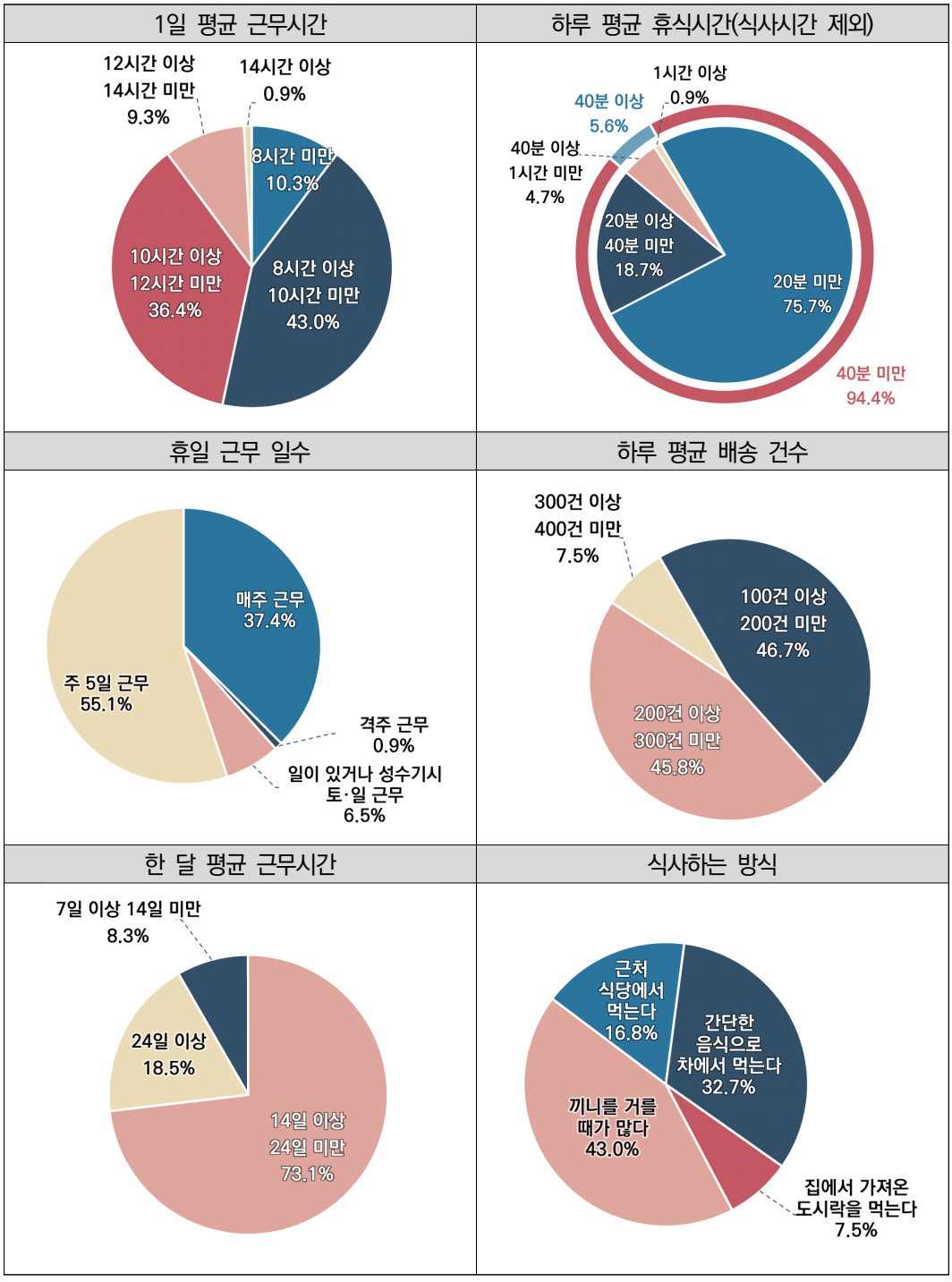
- 하루 8시간 이상 10시간 미만 근무하는 비율이 43.0%로 가장 높았으며, 10시간 이상 12시간 미만이 36.4%로 나타남.
- 12시간 이상 근무하는 경우는 오히려 전체 대비 10.2%에 불과함.

○ 토요일, 일요일, 공휴일 등 휴일에도 근무하는지를 질의한 결과 55.1%가 주 5일 근무하고 있는 것으로 나타남.

- 다만, 우체국에 종사하는 응답자의 비율이 높아 주 5일 근무의 응답률(80.6%)이 높은 것으로 보임.

- 민간기업의 경우 전체 대비 84.8%가 매주 근무하는 것으로 조사됨.

〔그림 4-1〕 근무시간 및 휴식시간



○ 하루 평균 배송 건수는 우체국은 100건 이상 200건 미만, 민간기업은 200건 이상 300건 미만으로 조사됨.

- 민간기업의 경우 300건 이상 배송한다고 응답한 비율이 전체 대비 24.2%에 달해 업무강도가 우체국 대비 높은 것으로 조사됨.

○ 한 달 평균 근무시간에 관해 질의한 결과, 14일 이상 24일 미만 근무한 경우가 73.1%로 나타났으며, 이 역시 우체국에 종사하는 택배기사의 응답률이 높기 때문으로 보임.

- 우체국 소속 택배기사는 전체 대비 87.7%가 14일 이상 24일 미만을 일하며, 민간기업의 경우 24일 이상이 전체 응답의 57.6%를 차지함.

○ 하루동안 식사시간을 제외한 평균 휴식시간은 20분 미만이라 응답한 비율이 75.7%로 가장 많음.

- 40분 이상 휴식시간을 갖는 경우는 전체 5.6%에 불과하여 대부분의 택배기사는 충분한 휴식시간을 가지지 못하는 것으로 조사됨.

○ 택배활동을 하면서 식사하는 방법을 질의한 결과 끼니를 거르거나 간단한 음식을 자동차에서 먹는 경우가 다수로 조사됨.

- 끼니를 거를 때가 많다고 응답한 비율은 전체 43.0%로 가장 높으며, 그 뒤 간단한 음식으로 차에서 먹는다 32.7%, 근처 식당에서 먹는다 16.8%, 집에서 가져온 도시락을 먹는다 7.5% 순임.

택배업 근무 만족도

○ 택배업무를 수행하면서 주로 배송을 담당하고 있지만, 추가적인 업무로 제외하였으면 하는 업무의 경우 분류업무가 가장 높게 응답함.

- 분류업무 57.1%, 집하업무 9.5%, 상하차 업무 7.6%로 나타났으며, 모두 해당된다라고 응답한 경우는 전체 대비 25.7%임.

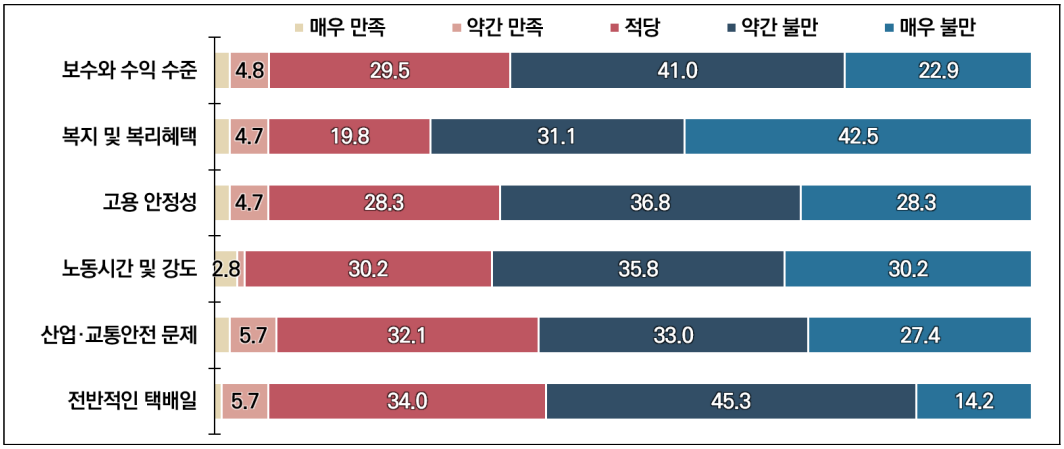
- 택배기사 대부분이 배송업무를 하기 위한 분류업무를 업무 외 시간 수행하는 것을 제외할 것을 검토할 필요가 있음.

○ 현재 작업하는 택배업 근무환경에서 전반적인 만족도는 불만이 전체 대비 59.5% 수준이며, 만족하는 경우는 6.6%에 불과함.

- 복지 및 복리혜택 부분에서의 만족도가 가장 불만이 많은 것으로 조사됨.
- 만족도 수준이 적당하다고 응답한 경우에도 복지 및 복리혜택을 제외한 항목에서는 대부분 30% 전후 대의 응답률을 보임.

〔그림 4-2〕 택배업 근무환경에서 항목별 만족도 수준

(단위: %)



○ 응답자가 택배업무를 그만두거나 이직할 의향을 들 때 가장 큰 이유로는 1순위가 보수 등 노동조건이 열악하다는 점이며, 2순위로 높은 업무강도를 이유로 뽑음.

- 현재에 만족한다는 응답은 전체 대비 23.6%로 나타나 4명 중 1명은 택배업에 종사하는 데 만족하는 것으로 나타남.

〔표 4-5〕 그만두거나 이직할 의향의 가장 큰 이유

(단위: 건, %)

구분	빈도	비율
업무강도가 높아서	14	13.2
보수 등 노동조건이 열악해서	51	48.1
건강이 좋지 않아서	9	8.5
출퇴근이 어려워서	1	0.9
계약기간이나 정년 때문에	6	5.7
현재에 만족하고 있음	25	23.6

주: 결측값 발생시 그 값을 제외한 빈도를 대상으로 비율을 산출함.

보험 가입 현황

○ 조사대상자는 국민연금·고용보험·건강보험과 산재보험은 가입한 비율이 높았으나, 운송종합보험의 경우 가입여부를 잘 모르거나 미가입한 상태로 조사됨.

- 보험별 가입 비율은 국민연금·고용보험·건강보험 74.1%, 산재보험 84.3%, 운송종합보험 15.7%로 나타남.
- 이는 응답자 대부분이 우체국 및 민간기업과 직간접적으로 위탁계약을 맺고 택배업에 종사하기 때문으로 보임.

〔표 4-6〕 가입한 보험의 종류 (단위: 건, %)

구분	국민연금·고용보험·건강보험		산재보험		운송종합보험	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
가입	80	74.1	91	84.3	17	15.7
미가입	14	13.0	5	4.6	53	49.1
잘 모름	14	13.0	12	11.1	38	35.2

생활실태 조사

○ 월평균 총소득과 관련하여 질의한 결과 400만 원 이상의 수입을 얻는 경우가 전체 대비 65.4%로 집계됨.

- 배송 건수가 높을수록 월평균 총소득 수준도 정비례로 증가하는 것으로 분석됨.

〔표 4-7〕 월평균 총소득 (단위: 건, %)

구분	빈도	비율
200만원 이상 300만원 미만	5	4.7
300만원 이상 400만원 미만	32	29.9
400만원 이상 500만원 미만	54	50.5
500만원 이상 600만원 미만	10	9.3
600만원 이상	6	5.6

○ 월평균 소득의 변동에 가장 영향을 주는 것에 관해서는 각종 부대비용(유류비 등)의 증가를 1순위로 언급함.

- 각종 부대비용(유류비 등)의 증가 34.6%, 치열한 경쟁으로 인한 일감 감소 28.0%, 건당 배송단가의 하락 27.1% 등의 순임.
- 최근 유류비의 급격한 인상이 월평균 소득에 가장 큰 영향을 주는 것으로 판단됨.

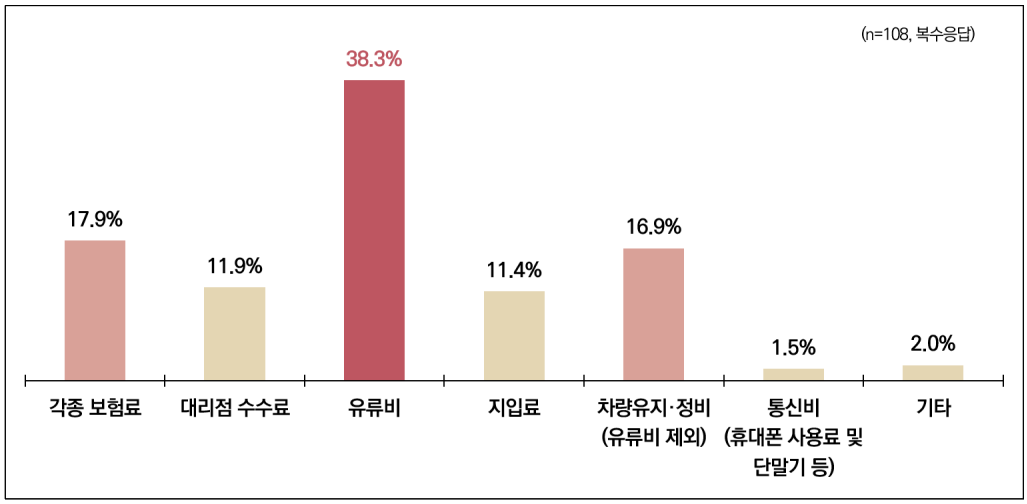
〔표 4-8〕 월평균 소득의 변동에 가장 영향을 주는 요인 (단위: 건, %)

구분	빈도	비율
건당 배송단가의 하락	29	27.1
업체에 지불하는 각종 수수료의 상승	11	10.3
각종 부대비용(유류비 등)의 증가	37	34.6
치열한 경쟁으로 인한 일감 감소	30	28.0

○ 월 평균 지출비용에서 가장 큰 비중을 차지하는 것으로 유류비라고 응답한 비율이 가장 높음.

- 유류비 외 각종 보험료 17.9%, 차량유지·정비(유류비 제외) 16.9%, 대리점 수수료 11.9%, 지입료 11.4% 등의 순으로 조사됨.
- 앞서 조사한 월평균 소득의 변동에 가장 영향을 주는 요인을 각종 부대비용의 증가에서도 유류비가 차지하는 비중이 높은 것으로 보임.

〔그림 4-3〕 월 평균 지출 중 가장 높은 비용



택배업 근무여건

○ 택배업무 도중 교통사고 발생시 처리비용의 부담과 관련하여 질의한 결과 본인 부담이 전체 대비 61.3%에 달함.

- 운송종합보험이나 산재보험으로 처리하는 경우가 18.9%이며, 회사부담은 4.7%에 불과함. 이는 응답자 대부분이 개인사업자로 근무하고 있기 때문으로 파악됨.

〔표 4-9〕 배송 도중 교통사고 처리비용 (단위: 건, %)

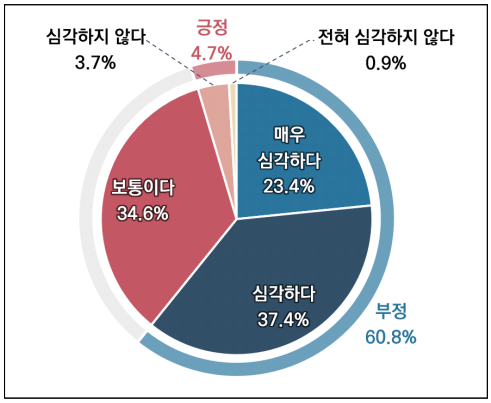
구분	빈도	비율
자기부담	65	61.3
회사부담	5	4.7
산재보험	16	15.1
운송종합보험	15	14.2
기타	5	4.7

주: 결측값 발생시 그 값을 제외한 빈도를 대상으로 비율을 산출함.

○ 택배업무로 인한 사고나 질병의 위험 수준에 관해서는 부정적인 인식이 전체 대비 60.8%로 높게 나타남.

- 사고나 질병의 위험 수준이 심각하다 37.4%, 매우 심각하다 23.4%로 조사됨.
- 최근 택배기사의 높은 업무강도에 따른 과로로 인한 부상 및 사망사고가 발생이 잦음.
- 긍정적인 인식은 조사대상 전체 중 4.7%에 불과함.

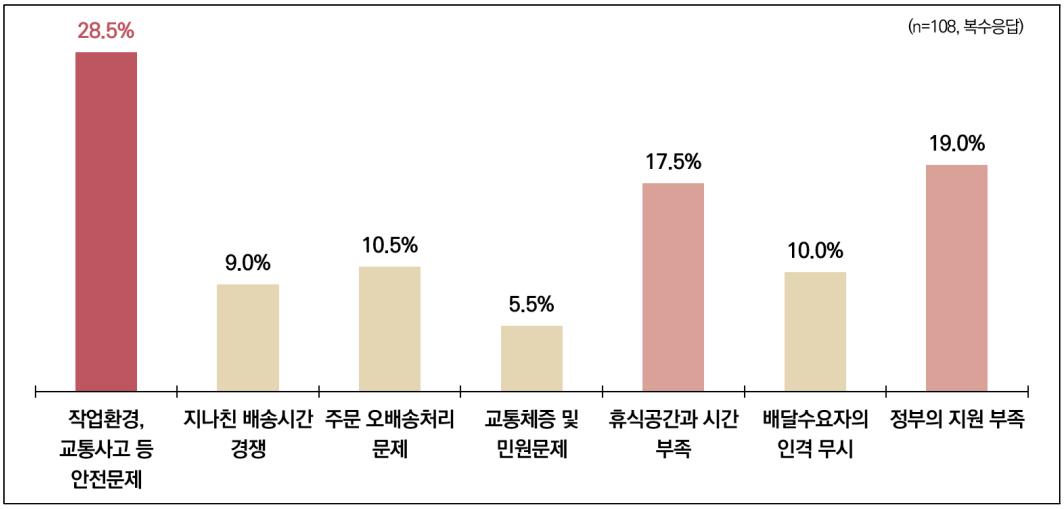
〔그림 4-4〕 사고나 질병의 위험 수준



○ 택배업에 종사하면서 가장 어려운 점으로 1순위는 작업환경, 교통사고 등 안전문제, 2순위 정부의 지원 부족, 3순위 휴식 공간과 시간 부족 등의 순으로 조사됨.

- 택배활동을 하기에 도심 내 화물차 조업 공간 미비, 아파트단지 진입 거부, 1인당 처리해야 하는 배송물량 과다 등의 작업환경에 많은 어려움이 있음.
- 앞서 1일 평균 휴식시간을 조사하였을 때 20분 미만이 다수였기에 배송업무 중간에 휴식 시간 및 공간 제공을 검토할 필요.

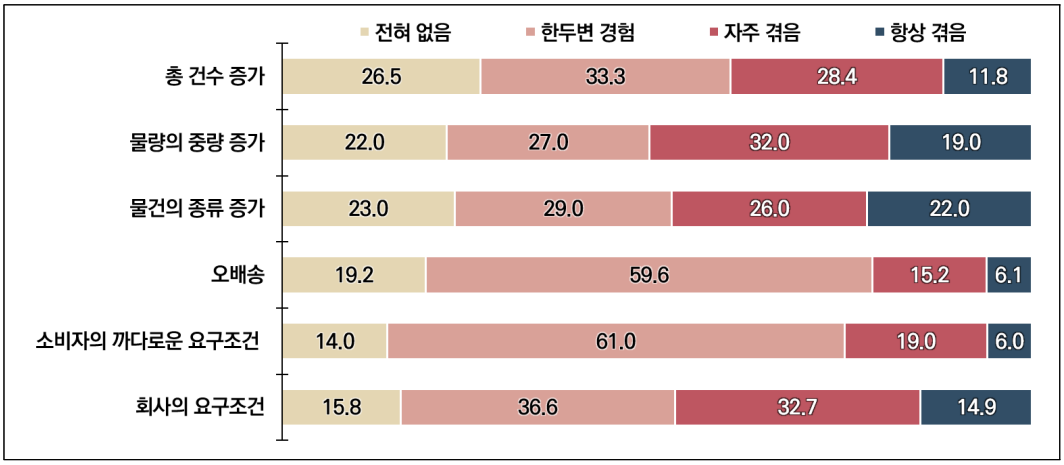
〔그림 4-5〕 택배업무를 하면서 가장 어려운 점



❍ 코로나19로 인하여 소비자의 수요로 인해 택배 물동량이 급증함에 따라 택배활동의 어려운 점을 조사한 결과는 다음과 같음.

- 코로나19로 인한 영향을 가장 많이 받은 항목은 배송물량의 중량 증가, 회수의 요구조건, 배송물건의 종류 증가, 총 배송 건수 증가 순으로 나타남.
- 오배송으로 인한 어려움 및 소비자의 까다로운 요구조건에 따른 경험은 한두번 혹은 전혀 없음이 높은 비율을 보임.
- 코로나19로 인하여 증가한 택배 물동량으로 인해 택배기사의 업무강도가 더욱 증가한 것으로 조사됨.

〔그림 4-6〕 코로나19로 인하여 급증한 택배 물동량에 따른 영향 (단위: %)



노동의식

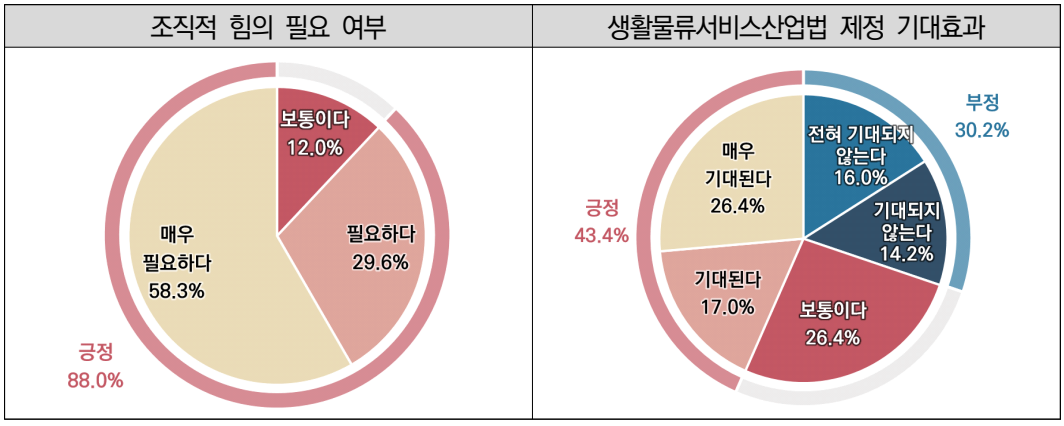
○ 택배기사의 권익보호를 위한 조직적인 힘(노동조합 등)의 필요에 관해 질의한 결과 긍정적으로 응답한 비율이 88.0% 수준임.

- 부정적으로 응답한 비율은 한 건도 없으며, 이는 응답자 대부분이 민노총 인천지부 소속 택배기사이기 때문으로 판단됨.
- 매우 필요하다는 의견이 전체 의견의 절반 이상으로 조사됨.

○ 2021년 7월에 시행된 생활물류서비스산업법으로 인해 택배산업에 대한 개선이 기대됨을 질의한 결과 기대된다고 응답한 비율이 43.4%로 나타남.

- 생활물류서비스산업법의 제정이 택배기사들의 업무환경 개선에 도움이 되지 않는다고 생각하는 비율도 전체 대비 30.2%에 달함.

〔그림 4-7〕 택배기사 노동의식 관련



생활물류서비스산업 발전 관련 기타의견

○ 물류센터 내 휴게시설 마련하여 근로환경 개선 노력 필요

○ 본사 및 대리점 수수료의 투명성과 공정성 마련

- 민간기업의 경우 본사에서 대리점으로부터 수수료 명목 10~20%로 차감하여 제공하여 택배기사가 지급받는 임금 수준이 낮아짐.

○ 정부차원의 택배기사 대상 복지정책 및 관련 프로그램 지원

○ 시민들의 생활물류서비스 직종에 대한 인식 개선 요구

3) 퀵서비스 라이더

(1) 응답자 특성

○ 설문조사에 응답한 퀵서비스 라이더는 총 215명이며, 30대 남성의 응답률이 높게 나타남.

- 전체 대비 95.6%가 남성이며, 연령별로 30대 37.4%, 40대 27.6%, 20대 19.6%, 50대 13.6%, 10대 1.4% 순으로 나타남.

○ 근무연수는 1년 이상 3년 미만인 경우가 40.1%로 가장 많음.

- 근무연수가 3년 미만이 전체 대비 61.8%로 조사되며, 이는 코로나19로 인한 배달 수요가 급증하면서 퀵서비스 시장에 진입한 것으로 판단됨.

○ 소속은 일용직이 33.3%로 가장 많으며, 대부분 전업으로 근무하는 것으로 나타남.

- 소속유형에는 일용직 33.3%, 위탁(계약 및 위탁) 26.1%, 개인사업자 22.7%, 회사(정규직) 17.9% 순으로 응답함.
- 근로형태의 경우 전업으로 근무하는 비율이 76.8%, 부업으로 근무 19.7%, 기타(아르바이트, 기간제 등) 3.4% 순으로 응답함.

○ 주요 활동 지역은 계양구가 전체 대비 41.9%로 가장 높게 나타남.

- 주요 활동 지역은 인천지역이 99.5%의 비율임. 설문조사 대상자의 선정을 별도로 하지 못하고 전국배달라이더협회의 협조로 시행하여 협회 지부를 중심으로 조사가 이루어졌기 때문에 활동지역에 대한 집중현상이 나타남.
- 계양구 다음으로 미추홀구 18.6%, 서구 13.0%, 부평구 9.8% 등의 순으로 응답함.

〔표 4-10〕 응답자의 소속 및 근로형태

(단위: 건, %)

구분			빈도	비율
성별	남성		196	95.6
	여성		9	4.4
연령	10대		3	1.4
	20대		42	19.6
	30대		80	37.4
	40대		59	27.6
	50대		29	13.6
	60대 이상		1	0.5
근무연수	1년 미만		46	21.7
	1년 이상 3년 미만		85	40.1
	3년 이상 5년 미만		32	15.1
	5년 이상 10년 미만		34	16.0
	10년 이상		15	7.1
소속	회사(정규직)		37	17.9
	위탁(계약 및 위탁)		54	26.1
	일용직		69	33.3
	개인사업자		47	22.7
근로형태	전업으로 근무		156	76.8
	부업으로 근무		40	19.7
	기타		7	3.4
주요 활동 지역	인천 지역	중구	7	3.3
		미추홀구	40	18.6
		연수구	3	1.4
		남동구	25	11.6
		부평구	21	9.8
		계양구	90	41.9
		서구	28	13.0
	인천지역 외		1	0.5

주: 결측값 발생시 그 값을 제외한 빈도를 대상으로 비율을 산출함.

(2) 노동환경 분석

❖ 근로계약서 작성 및 교부 여부

○ 현재 일하는 곳에서 기간, 보수 등에 대한 계약관계에 질의하였을 때, 근로계약서 없이 활동하는 경우가 전체 응답의 87.8%로 나타남.

- 정식계약 없이 활동하는 경우가 57.3%, 근로계약은 아니지만 서면으로 위수탁 계약이 23.0%, 구두로 기간과 보수에 대해 합의 또는 협의 7.5%로 나타났는데 이는 위탁, 일용직과 개인사업자인 응답자 비율이 높은 이유로 보임.
- 근로계약서를 체결한 경우는 전체 대비 12.2%로 나타나며, 서면으로 위수탁 계약을 할 경우를 합쳐도 전체 대비 35.2%에 불과함.

〔표 4-11〕 근로계약서 작성 및 교부 여부 (단위: 건, %)

계약 관계			근로계약서 교부 여부		
구분	빈도	비율	구분	빈도	비율
근로계약서 체결	26	12.2	받았다	40	19.5
근로계약은 아니지만 서면으로 위수탁 계약	49	23.0	받지 않았다	95	46.3
구두로 기간과 보수에 대해 합의 또는 협의	16	7.5	기타	70	34.1
정식계약 없이 활동	122	57.3			

주: 결측값 발생시 그 값을 제외한 빈도를 대상으로 비율을 산출함.

○ 근로계약을 체결할 때, 작성한 근로계약서 교부 여부를 질의하였을 때, 받았다고 응답한 비율이 전체 대비 19.6%에 불과함.

- 근로계약서를 정식으로 체결한 경우에도 받지 않거나 기타라고 응답한 비율이 전체 대비 34.6%에 달함.

❖ 보험 가입 및 납부 현황

○ 조사대상자는 고용보험과 산재보험은 가입한 비율이 높았으나, 국민연금 및 건강보험의 가입여부는 잘 모르거나 미가입한 상태로 판단됨.

- 보험별 가입 비율은 국민연금 28.4%, 건강보험 37.2%, 고용보험 73.0%, 산재보험 58.1%로 나타남. 이는 이륜차를 이용하는 퀵서비스 배송업무 특성상 사고나 질병의 위험이 크기 때문으로 보임.

〔표 4-12〕 가입한 보험의 종류 (단위: 건, %)

구분	국민연금		건강보험		고용보험		산재보험	
	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
가입	61	28.4	80	37.2	157	73.0	125	58.1
미가입	113	52.6	97	45.1	38	17.7	58	27.0
잘 모름	41	19.1	38	17.7	20	9.3	32	14.9

○ 국민연금, 건강보험, 고용보험, 산재보험의 보험료의 지급 방식을 질의한 결과 퀵서비스 배달대행 라이더 개인이 전액 부담하는 경우가 전체 대비 42.5%로 나타남.

- 업체(업주)와 반반 부담하는 경우는 전체 대비 13.1%에 불과하여 4대 보험료 납부에 부담을 느끼고 있음.

〔표 4-13〕 4대 보험료 납부 방식 및 가입한 오토바이 보험 종류 (단위: 건, %)

보험료 납부 방식			오토바이 보험 종류		
구분	빈도	비율	구분	빈도	비율
전액 본인 부담	91	42.5	유상종합보험	56	26.0
업체(업주)와 반반 부담	28	13.1	유상책임보험	97	45.1
기타	95	44.4	시간제보험	11	5.1
			가정용보험	41	19.1
			가입하고 있지 않다	10	4.7

주: 결측값 발생시 그 값을 제외한 빈도를 대상으로 비율을 산출함.

○ 퀵서비스 라이더가 가입하고 있는 오토바이 보험은 유상책임보험이 가장 많으며, 다음으로 유상종합보험, 가정용보험, 시간제보험 순으로 응답함.

- 최소한의 책임 한도를 보장하고 종합보험보다 상대적으로 저렴한 유상책임보험을 선호하는 것으로 판단됨.
- 최근 부업으로 배송업무를 하는 경우가 증가하면서 가정용 보험을 가입한 후 배달하는 시간동안만 유상운송이 가능한 시간제 보험을 추가하여 퀵서비스 배송업무를 수행함. 현재 시간제보험이 가능한 플랫폼은 배달의민족이 유일함.
- 가입하지 않는 응답자가 전체 대비 4.7%에 불과

근무시간 및 휴식시간 조사

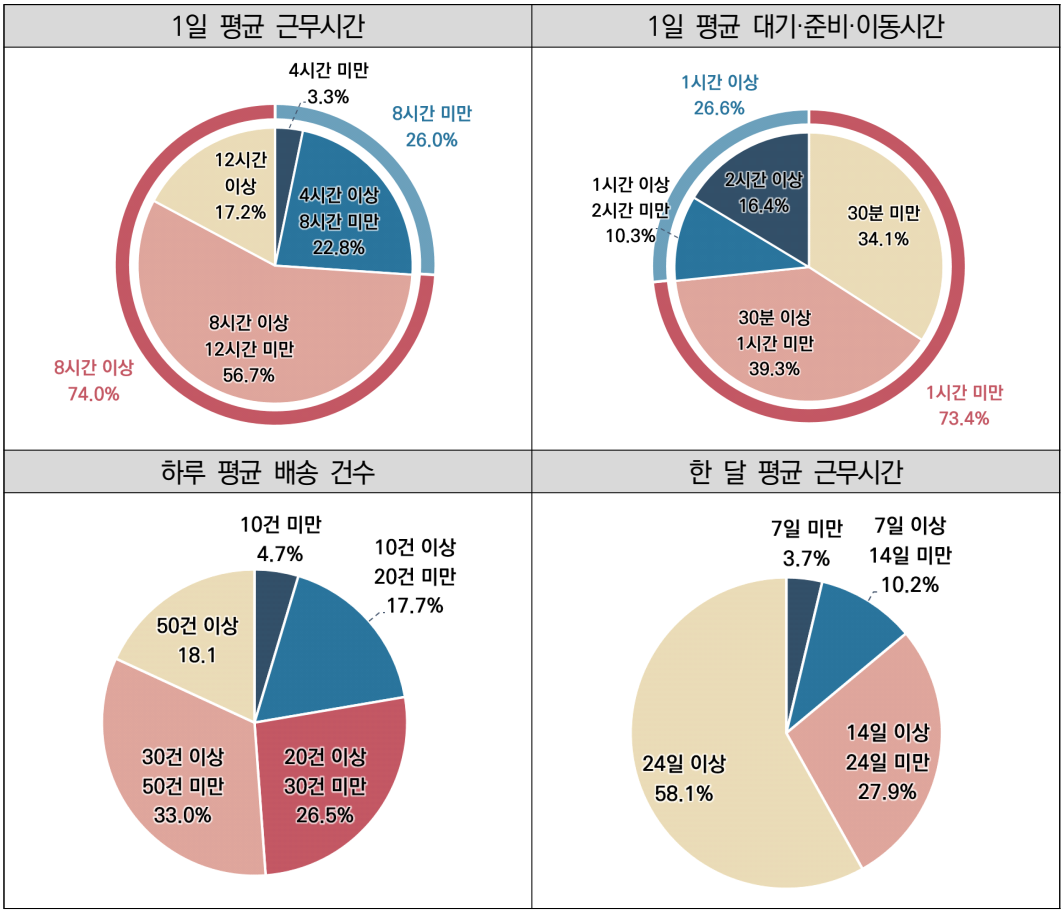
○ 1일 평균 근무시간을 질의한 결과 1일 8시간 이상을 근무하는 비율이 전체 대비 74.0%에 달하는 것으로 나타남.

- 하루 8시간 이상 12시간 미만 근무하는 비율이 56.7%로 가장 높았으며, 4시간 이상 8시간 미만이 22.8%로 나타남.

○ 퀵서비스 배송업무를 배정받기 위해 1일 평균 대기·준비·이동시간은 1시간 미만이라 응답한 비율이 73.4%로 가장 많음.

- 30분 미만 34.1%, 30분 이상 1시간 미만 39.3%로 나타나 충분한 휴식시간을 가지지 못하는 것으로 조사됨.

〔그림 4-8〕 근무시간 및 휴식시간



❍ 하루 평균 배송 건수는 20건에서 50건으로 조사됨.

- 30건 이상 50건 미만이 33.0%로 가장 높은 비율을 보였으며, 20건 이상 30건 미만 26.5%, 50건 이상 18.1%, 10건 이상 20건 미만 17.7% 등 순으로 응답함.

❍ 한 달 평균 근무시간에 관해 질의한 결과 24일 이상 근무한 경우가 절반 이상으로 조사되었는데 이는 전업으로 근무하는 응답자의 비율이 높았기 때문임.

- 부업으로 근무하는 경우 14일 이상 24일 미만 응답률이 전체 대비 45% 수준임.

생활실태 조사

❍ 월평균 총소득과 관련하여 질의한 결과 300만원 이상의 수입을 얻는 경우가 전체 대비 52.6%로 집계됨.

- 300만원 이상 400만원 미만 27.0%, 200만원 이상 300만원 미만 22.3%, 100만원 이상 200만원 미만 20.0% 수준으로 나타남.

〔표 4-14〕 월평균 총소득

(단위: 건, %)

구분	빈도	비율
100만원 미만	11	5.1
100만원 이상 200만원 미만	43	20.0
200만원 이상 300만원 미만	48	22.3
300만원 이상 400만원 미만	58	27.0
400만원 이상 500만원 미만	35	16.3
500만원 이상	20	9.3

❍ 지난 3개월 이내 라이더 배송업무 이외 수입을 목적으로 다른 일을 한 경험에 대해서는 다른 일 하지 않고 배달일이 주업이라 응답한 조사대상이 전체 대비 73.0%로 나타남.

- 월평균 총소득과 비교한 결과 배달일이 주업인 경우(배달만 주업, 다른 일 부업이나 배달이 주업) 300만원 이상 400만원 미만이라 응답한 비율이 가장 높았음.
- 배달일을 부업으로 할 경우 100만원 이상 200만원 미만의 응답률이 가장 높아 주업의 소득이 낮아 배달일을 부업으로 하는 것으로 추정됨.

〔표 4-15〕 지난 3개월 이내 배달일 외 다른 업무 경험(

단위: 건, %)

구분	빈도	비율
다른 일 하지 않고 배달일이 주업	157	73.0
다른 일을 부업으로 하나 배달일이 주업	28	13.0
다른 일을 주업, 배달일은 부업	24	11.2
2개 이상의 부업을 하고 있음	6	2.8

○ 월평균 소득의 변동에 가장 영향을 주는 것에 관해서는 코로나19로 인한 퀵서비스 라이더의 공급과잉으로 인한 소득의 감소를 우려하고 있음.

- 치열한 경쟁으로 인한 일감 감소 52.6%, 건당 배송단가의 하락 32.6%이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 조사됨.

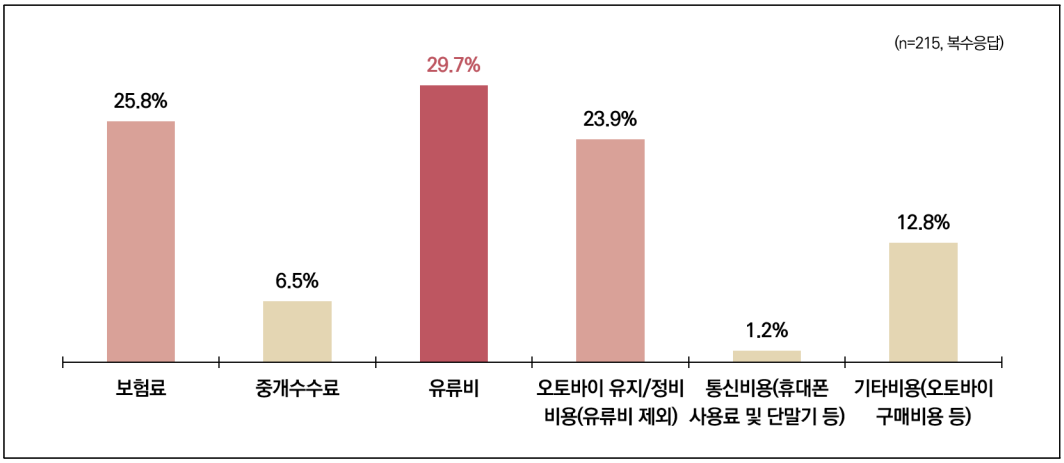
〔표 4-16〕 월평균 소득의 변동에 가장 영향을 주는 요인

(단위: 건, %)

구분	빈도	비율
건당 배송단가의 하락	70	32.6
업체에 지불하는 각종 수수료의 상승	12	5.6
각종 부대비용(유류비 등)의 증가	20	9.3
치열한 경쟁으로 인한 일감 감소	113	52.6

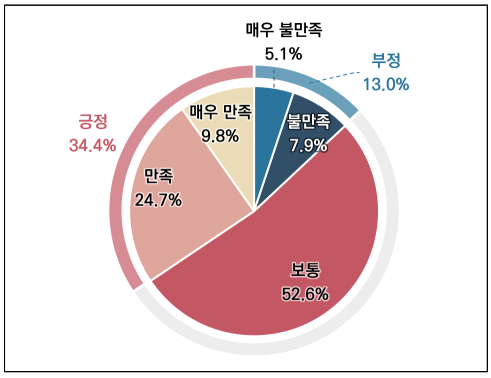
○ 월 평균 지출비용에서 가장 큰 비중을 차지하는 것은 유류비, 보험료, 오토바이 유지·정비 비용 등 순으로 나타남.

〔그림 4-9〕 월 평균 지출 중 가장 높은 비용



퀵서비스 라이더 근무여건

〔그림 4-10〕 라이더 업무의 만족도



○ 퀵서비스 라이더 업무의 만족도는 보통이 52.6%로 가장 높으며, 긍정적으로 응답한 경우가 34.4%에 달함.

- 긍정적 평가는 만족 24.7%, 매우 만족이 9.8%로 조사됨.
- 부정적 인식의 비율은 각각 불만족 7.9%, 매우 불만족 5.1%임.

○ 배송업무 도중 교통사고 발생시 처리비용의 부담과 관련하여 질의한 결과, 라이더 본인 부담이 전체 대비 52.8%에 달함.

- 운송종합보험 29.0%, 회사부담 10.7%, 산재보험 5.1% 등 순으로 나타났으며, 기타의 견으로 상황에 따라 보험처리 또는 본인이 부담하는 것으로 조사됨.
- 운송종합보험으로 처리한 경우 가입된 보험의 종류를 살펴본 결과 유상종합보험이나 유상책임보험을 가입한 응답자가 대부분임.
- 최소한의 보장만 가능한 유상책임보험을 가입한 라이더의 경우 자기부담 비율이 유상종합보험을 든 경우보다 상대적으로 높음.
- 가정용보험을 가입한 경우에는 교통사고 발생시 100% 본인이 부담함.

〔표 4-17〕 배송 도중 교통사고 처리비용

(단위: 건, %)

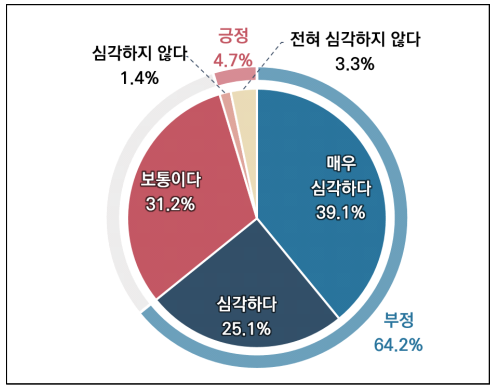
구분	빈도	비율
자기부담	113	52.8
회사부담	23	10.7
산재보험	11	5.1
운송종합보험	62	29.0
기타	5	2.3

주: 결측값 발생시 그 값을 제외한 빈도를 대상으로 비율을 산출함.

○ 배송업무로 인하여 라이더의 사고나 질병의 위험 수준에 관해서는 부정적인 인식이 전체 대비 64.2%로 높게 나타남.

- 사고나 질병의 위험 수준이 매우 심각하다고 응답한 비율이 39.1%, 심각하다 25.1%로 조사됨.
- 주로 이륜차를 이용하여 배달일을 하면서 교통사고가 발생할 경우 큰 부상을 입을 수 있기 때문임.
- 긍정적인 인식은 조사대상 전체 중 4.7%에 불과

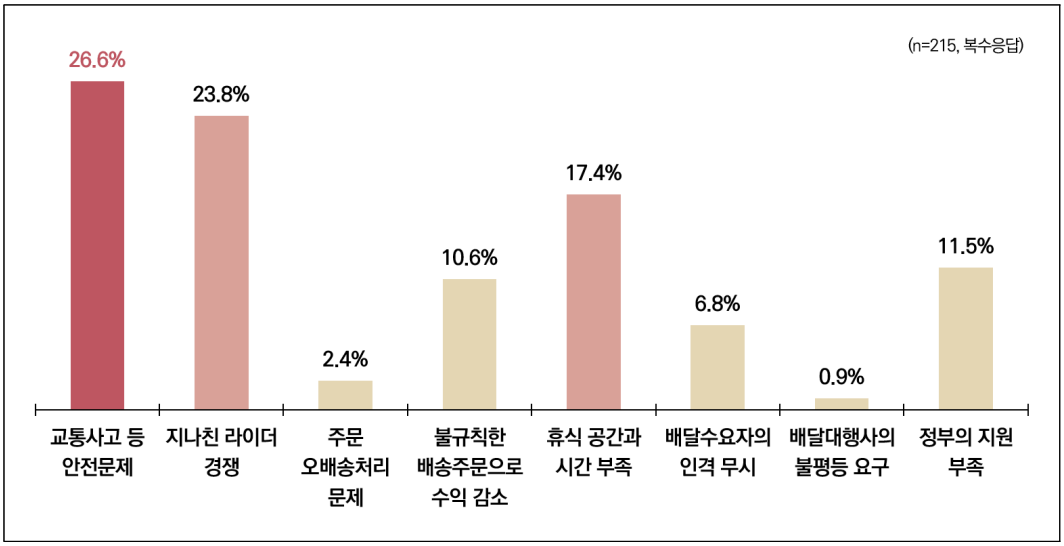
〔그림 4-11〕 사고나 질병의 위험 수준



○ 퀵서비스 배달일에 종사하면서 가장 어려운 점으로 1순위는 교통사고 등 안전문제, 2순위 지나친 라이더 경쟁, 3순위 휴식 공간과 시간 부족 등의 순으로 조사됨.

- 최근 라이더 종사자의 공급량이 증가하면서 좋은 배달일을 선정하기 위해 무리한 경쟁 속에서 안전운행 불이행이 증가하고 있음.
- 앞서 1일 평균 휴식시간을 조사하였을 때 1시간 미만이 다수였기에 배달일 중간에 휴식 공간 제공 등이 필요한 시점임.

〔그림 4-12〕 퀵서비스 배달일을 하면서 가장 어려운 점

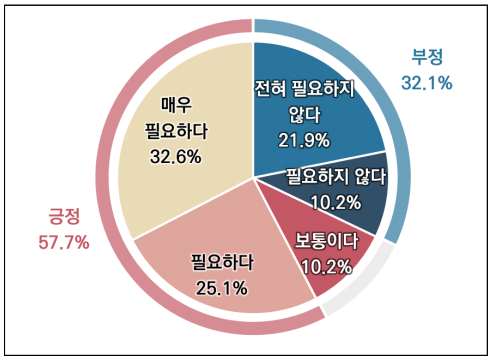


노동의식

❍ 라이더의 권익보호를 위한 조직적인 힘(노동조합 등)의 필요에 관해 질의한 결과 긍정적으로 응답한 비율이 57.7% 수준임.

- 전혀 필요하지 않거나 필요하지 않다고 응답한 비율이 전체 대비 21.9%로 나타나 조직적인 힘의 구성에 대해 부정적으로 생각하는 라이더의 비율도 높은 편임.

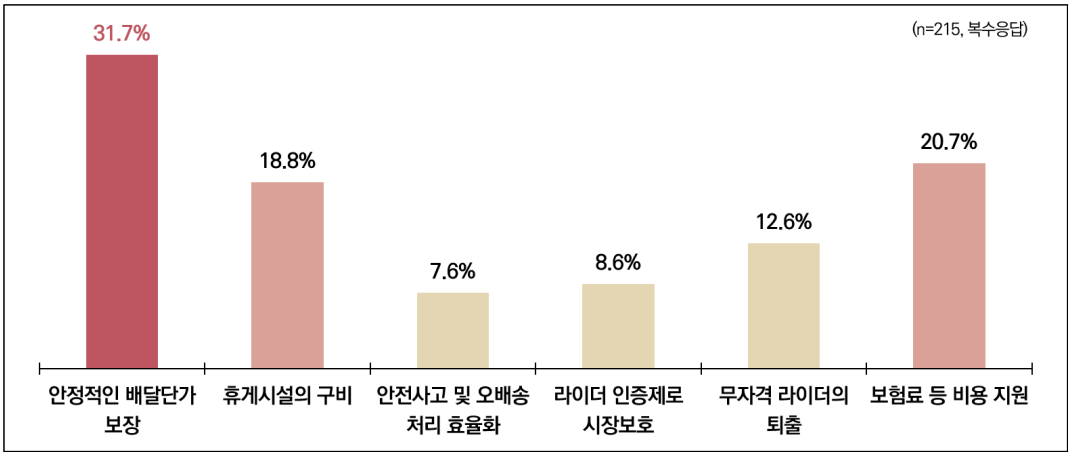
〔그림 4-13〕 조직적 힘의 필요 여부



❍ 안정적이고 삶의 질 향상을 위해 요구되는 지원정책으로 1순위는 안정적인 배달단가 보장, 2순위 보험료 등 비용 지원, 3순위 휴게시설의 구비 등으로 나타남.

- 배달일을 주업으로 하는 종사자들은 건당 배달단가의 하락으로 안정적인 배달단가의 보장이 가장 필요하다고 느끼는 것으로 조사됨.
- 현재 배달일을 하기 위해서 가입해야하는 보험료의 종류가 다양하고, 종합보험과 책임보험의 보험단가 차이가 크기 때문에 대체로 보험을 가입하지 않고 사고 발생시 라이더 본인이 부담하는 형태로 운영중에 있음.

〔그림 4-14〕 퀵서비스 라이더 대상 필요한 지원정책



생활물류서비스산업 발전 관련 기타의견

❍ 퀵서비스 라이더 인증제도 도입 시급 → 오토바이 신고제가 아닌 등록제로 변경

○ 오토바이 관련 보험제도 개편

- 정부 차원의 보험료 지원, 단체가입을 통한 유상종합보험 보험료 인하 등

○ 퀵서비스 라이더 대상 근로환경 개선 및 교육 프로그램 제공

○ 퀵서비스 이용자가 라이더를 대하는 인식 개선

- 라이더에 대한 무시와 하대에 하는 것에 대해 인식 개선

4) 시사점

○ 택배기사 및 라이더는 배송업무를 수행하면서 발생한 사고를 처리하는데 본인이 부담하는 경우가 대부분으로 운송종합보험 가입이 필요한 것으로 나타남.

- 택배기사의 경우 4대 보험의 가입은 높게 나타났으나, 운송종합보험의 가입률은 전체 대비 5.7%로 매우 낮음. 이 때문에 배송업무 중 교통사고가 발생할 때 택배기사 본인이 부담하는 경우가 높게 나타남.
- 라이더의 경우 고용보험을 제외한 4대 보험은 가입여부를 잘 모르거나 미가입한 생태로 조사됨. 또한 최소한의 보장이 가능한 유상책임보험을 가입하고 있어 배송업무 중 사고가 발생 시 본인이 부담하는 비율이 높게 나타남.

○ 택배기사들이 가장 문제라고 언급하는 것은 분류작업으로 대리점에서 분류작업만을 담당하는 직원을 고용하거나 자동화기계 도입을 지원할 필요가 있음.

- 건당 수수료를 받는 집하 및 배달과 달리 분류작업은 책정된 임금이 없이 집하 및 배달의 연장 근무라고 여기고 있음. 다만, 대리점 입장에서는 현재의 택배요금으로는 새로운 인력을 고용하거나 추가 임금을 제공하기가 어려운 것이 현실임.
- 우체국의 경우 대체로 분류작업이 자동화시스템을 기반[59]으로 이루어져 민간기업 대비 상대적으로 여건이 좋은 편임.

○ 조사대상 모두 식사를 제외한 하루 평균 휴식시간이 매우 짧게 나타났으며, 이는 건당 책정되는 임금 때문에 하루에 처리해야 하는 양이 많고 이를 해결하기 위해 휴식시간 없이 근무하는 것으로 나타남.

---

59) 이한경(2020.10.27.). 산재 처리 1위 우체국택배, "그나마 좋은 직장"으로 꼽히는 이유. 주간동아

- 택배기사는 20분 미만이 75.7%, 라이더의 경우 1시간 미만이 73.4%로 나타남.

○ 택배기사와 라이더는 질병과 사고의 위험 수준이 타 업종보다 높다고 생각하고 있어 적절한 휴식시간을 보장하고 건강관리, 안전교육 등의 프로그램을 운영하여 제공해야 할 것으로 보임.

- 택배기사는 과로로 인한 질병에 관한 우려가 크며, 라이더는 이륜차를 이용한 배송업무로 인한 교통사고에 대한 우려가 큰 것으로 나타남.

○ 택배기사와 라이더 모두 월평균 지출 비용 중 가장 큰 요인을 유류비라고 응답함. 유류비 인상 대비 배송단가의 인상 폭은 낮으며, 이로 인해 월평균 소득에 영향을 미치고 있음.

- 생활물류서비스산업은 시민들에게 밀접한 영향을 주는 산업으로 유류비의 인상은 배송단가에도 영향을 미칠 것으로 보임.

○ 조사대상 모두 소비자가 택배기사나 라이더를 대하는 인식 개선이 필요하다고 응답함. 특히 라이더를 대상으로 부정적인 인식이 매우 강하기 때문에 소화물배송대행서비스 사업자를 대상으로 관리제도 시행하여 배송기사를 효율적으로 관리할 필요가 있음.

- 현재 정부는 소화물배송대행서비스 사업자를 대상으로 인증제 도입을 검토하고 있으며, 이를 통해 라이더에 대한 부정적 인식을 개선하고자 함.
  - 인증심사를 통과한 업체는 라이더의 동의를 얻어 인적정보를 수집하여 교통법규 위반을 포함한 범죄 이력을 조회할 수 있어 신분이 명확한 라이더가 배송업무를 수행함.
  - 인증제의 세부 심사항목에는 종사자 안전 교육 조치, 보험 및 사고 대응과 표준 계약서 작성 등이 포함되어 있음.

○ 본 설문조사는 인천지역에 생활물류서비스산업의 종사자를 집계한 자료가 없다는 것을 바탕으로 설문대상자를 선정하는데 민노총 인천지부와 전국배달라이더협회의 회원을 대상으로 한정할 수밖에 없었던 한계점을 가지고 있음.

○ 이번 설문조사는 택배기사 및 라이더만 대상으로 설문조사를 진행하였지만, 향후 대리기사, 방문서비스 종사자 등 이동노동자 전체를 대상으로 실태파악을 통해 기초자료 수집을 위한 설문조사를 시행할 필요가 있음.

2. 생활물류 이동노동자 쉼터 조성사례 및 설치방향

1) 추진배경

❍ 이동노동자는 헌법과 노동관계법상 노동자로 인정받지 못하고 특수형태근로종사자에 해당함으로써 노동법 및 사회안정망의 보호대상에서 배제되어 왔음.

- 이동노동자는 대리운전, 퀵서비스, 택배, 음식배달, 학습지, 가전제품 설치·수리, 가사(돌봄·요양·보육 간병인)서비스, 방문판매원 등과 같이 업무장소가 일정하게 정해져 있지 않고 주된 업무가 이동을 통해 이루어지는 직업군의 노동자를 말함.
  - 산업재해보상보험법 제125조에 따르면 '특수형태근로종사자'란 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는 자로서 대통령령이 정하는 직종에서 종사하는 사람이라고 정의함.

산업재해보상보험법 시행령 제125조(특수형태근로종사자의 범위 등) 법 제125조제1항 각 호 외의 부분에서 "대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 사람"이란 다음 각 호에 해당하는 사람을 말한다.

1. 보험을 모집하는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자
   가. 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사
   나~다. 삭제
   라. 「우체국 예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업으로 하는 사람
2. 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 건설기계를 직접 운전하는 사람
3. 한국표준직업분류표의 세세분류에 따른 학습지 방문강사, 교육 교구 방문강사 등 회원의 가정 등을 직접 방문하여 아동이나 학생 등을 가르치는 사람
4. 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 같은 법 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디
5. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원인 사람으로서 택배사업(소화물을 집화·수송 과정을 거쳐 배송하는 사업을 말한다)에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람
6. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원인 사람으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람
7. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인
8. 「여신전문금융업법」 제14조의2제1항제2호에 따른 신용카드회원 모집인
9. 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자(자동차 이용자의 요청에 따라 목적지까지 유상으로 그 자동차를 운전하는 사업의 사업주를 말한다)로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람
10. 「방문판매 등에 관한 법률」 제2조제2호에 따른 방문판매원 또는 같은 조 제8호에 따른 후원방문판매원으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 상시적으로 방문판매업무를 하는 사람. 다만, 제3호 및 제11호에 해당하는 사람은 제외한다.
11. 한국표준직업분류표의 세세분류에 따른 대여 제품 방문점검원
12. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 가전제품 설치 및 수리원으로서 가전제품을 배송, 설치 및 시운전하여 작동상태를 확인하는 사람
13. 「화물자동차 운수사업법」 제2조제11호에 따른 화물차주로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 사람

가. 「자동차관리법」 제3조에 따른 특수자동차로 「화물자동차 운수사업법」 제5조의4제2항에 따른 안전운임이 적용되는 수출입 컨테이너를 운송하는 사람
나. 「자동차관리법」 제3조에 따른 특수자동차로 「화물자동차 운수사업법」 제5조의4제2항에 따른 안전운임이 적용되는 시멘트를 운송하는 사람
다. 「자동차관리법」 제2조제1호 본문에 따른 피견인자동차 또는 「자동차관리법」 제3조에 따른 일반형 화물자동차로 「화물자동차 운수사업법 시행령」 제4조의7제1항에 따른 안전운송원가가 적용되는 철강재를 운송하는 사람
라. 「자동차관리법」 제3조에 따른 일반형 화물자동차 또는 특수용도형 화물자동차로 「물류정책기본법」 제29조제1항에 따른 위험물질을 운송하는 사람

14. 「소프트웨어 진흥법」 제2조제3호의 소프트웨어사업에서 노무를 제공하는 같은 조 제10호에 따른 소프트웨어기술자

출처: 국가법령정보센터(2022). 「공공데이터의 제공 및 이용 활성화에 관한 법률」

○ 코로나19 발병으로 비대면서비스를 선호하는 사회적 분위기에서 배달시장의 규모와 이동노동자 종사자는 급격히 증가하고 있으나, 이동노동자(택배 기사)의 업무강도는 타 직종에 비해 높고, 근무환경은 열악하다고 평가받음.

(작업시간) 택배기사, 택배사 및 지역에 따라 다양하고, 배송 외에 분류·집화 등에 따라 차이가 있으나, 1일 평균 작업시간이 12.1시간
* 노조는 분류작업(3~4시간)이 장시간 작업시간의 원인으로 작용하고 있다고 주장하며 분류지원인력 투입 지속 요구
- 일요일·공휴일 외 휴무 없는 주 6일 배송이 보편화되었고, 질병 등 특수한 상황에도 별도의 휴가가 없음

(작업강도) 1개월 평균 작업량은 6,250건(배송 4,421건, 집화 1,829건), 1일 평균 작업량은 약 250건(배송 177건, 집화 73건)에 달함

주: 2018년 교통연구원에서 발표한 「화물운송시장 연간보고서」 참조. 다만, 1일 평균 작업량은 1개월 평균 근무일을 25일로 가정하여 산정한 수치임.
자료: 관계부처합동(2020). 택배기사 과로방지 대책, 일부 발췌

○ 노동복지 차원에서 이동노동자들이 대기시간 동안 대기장소 및 휴게공간을 제공할 필요성이 대두됨.

2) 이동노동자 쉼터 운영 현황

(1) 주요 지자체별 이동노동자 쉼터 운영 현황

○ 전국적으로 이동노동자 쉼터는 27개소가 개설하여 운영 중이며, 서울과 경기에 전체 대비 63%가 설치되어 있음.

- 서울시는 간이 2곳을 포함하여 총 7곳이 있으며, 서울노동권익센터에 위탁 운영중이며, 구·군별로 이동노동자 쉼터를 건립할 계획임.

- 경기는 간이 2곳을 포함하여 총 10곳으로 시·도별 직영과 위탁을 병행하고 있음. 2022년 상반기 의왕, 포천 2곳에 추가 건립할 예정임.

〔표 4-18〕 지방자치단체별 이동노동자 쉼터 운영 현황

구분	개수	위치	주요 이용자	층수	면적 (㎡)	운영시간	운영형태
서울*	7 (간이 2)	서초, 북창, 합정, 미디어, 녹번 / (간이) 도봉, 서대문	대리운전, 퀵서비스, 미디어노동자, 셔틀버스 기사	-	1,369	9:00~18:00 / 18:00~ 익일 06:00	위탁 (서울노동권익센터)
경기*	10 (간이 2)	광주, 수원, 하남, 성남, 시흥, 광명, 부천, 안양 / (간이) 고양(2)	대리운전, 요양보호사, 퀵서비스 등	-	1,775	10:00~ 익일 06:00 /24시간	직영/위탁
부산	1	부산진구(서면)	대리운전 등	3층	198	10:00~ 익일 6:00	위탁 (노동인권연대)
대구	2	수성구, 달서구	이동노동자	8층 2층	193 159	14:30~ 익일 5:30	직영
대전	1	대덕구	이동노동자	1층	182	13:00~ 익일 6:00	직영
울산	간이 1	울주군	대리운전	1층	18	16:00~ 익일 4:00	직영
광주	1	서구 상무지구	대리운전 등	8층	132	18:00~ 익일 5:30	위탁 (광주노동권익센터)
경남	1	창원 성산구, 김해 대청동	대리운전 등	2층 2층	261 143	15:00~ 익일 6:00	직영
전북	1	익산 어양동	대리운전, 방문판매원 등	2층	165	10:30~ 익일 5:00	직영
전남	1	여수 시청동	대리운전 등	3층	212	16:00~ 익일 6:00	직영
제주	1	제주시	이동노동자	3층	159	24시간	위탁 (서비스산업노조연맹)
합계	27	-		-	4,966		-

주: 서울과 경기의 자세한 내용은 운영사례 분석에서 제공
자료: 1) 대전광역시노동권익센터(2021). 대전광역시 이동노동자 노동환경 실태조사 종합보고서, pp.123-124
2) 김해시이동노동자쉼터 블로그(2021). 전국 이동노동자쉼터(지원센터) 현황, 참고 연구자 작성

❍ 서울과 경기를 제외한 시·도에서는 최근까지 1~2개 쉼터를 운영하고 있으며, 점차 확대할 예정임.

- 부산은 2023년까지 동부산과 서부산에 2개의 쉼터를 추가 개소할 예정임.

- 경남의 경우에도 2023년까지 창원 1곳, 진주 1곳, 김해 2곳, 양산 1곳 등 5개 이상의 쉼터를 개소할 계획임.
- 경북은 2022년 3월 이동노동자 권익증진을 위해 조례를 제정하였으며, 이동노동자 쉼터의 설치·운영을 추진할 계획임.

○ 대부분 이동노동자 쉼터의 주요 이용자는 대리운전 기사이며, 이로 인해 운영시간이 늦은 오후부터 다음날 오전까지가 운영하고 있음.

- 콜 대기 동안 휴식공간이 필요한 대리운전이나 퀵서비스 기사들이 주로 이용하는 것으로 나타남.
- 대부분 쉼터는 평일에만 운영하고, 토·일요일과 공휴일은 휴무임.

○ 인근 공터에 컨테이너부스를 활용한 간이쉼터를 제외한 일반쉼터 중에서 대전시 대덕 이동노동자쉼터 '쉬엄'이 유일하게 1층에 위치함.

○ 운영형태를 살펴보면, 총 27개소 중 16곳이 지방자치단체가 직접 운영하고 있으며, 나머지는 지자체에서 부지를 마련한 뒤 운영을 위탁하는 것으로 나타남.

- 위탁기관은 노동권익센터, 한국노총, 노사민정협의회 등 다양한 노동자 권익 단체에서 운영하고 있음.

(2) 인천광역시 이동노동자 쉼터 운영 현황

○ 생활물류서비스산업발전법의 시행으로 이동노동자 쉼터 설치에 대한 법적 근거가 만들어졌지만, 인천시는 이동노동자 쉼터가 아직까지 설치되거나 운영된 곳이 없는 상태임.

- 서울시는 2016년 가장 먼저 설치·운영하고, 2019년 경기도, 이후 광주, 부산, 전북, 경남 등지에서 쉼터를 운영중임.

[경기신문] 年 인천형 이동노동자 쉼터 하세월, 택배·배달기사 휴식도 피곤

인천지역 택배·배달 기사 등 이동노동자들을 위한 쉼터가 전무한 것으로 나타났다. 코로나19 이후 음식 배달이나 택배 물량 증가 등으로 이동노동자의 업무 영역이 넓어지고 있는 만큼 대책 마련이 절실하다는 지적이 나온다. 전국적으로 이동노동자 쉼터 설치 및 지원 계획이 쏟아지고 있지만, 인천은 관련 조례조차 없다.

배달 기사 A씨(43)는 동료 배달 기사 2명과 함께 편의점 앞 파라솔에 앉았다. 하루 6시간 이상 대기하는 배달 기사들에겐 봄과 가을은 편의점이, 여름과 겨울은 지하철 역사가 휴게실이다. "최소 12~14시간을 밖에 있는데 쉬어도 쉬는게 아니다"라며 "편하게 쉴 수 있는 공간이 있다면 좋겠다"고 했다.

택배기사 B씨(41)도 “밥도, 잠도 차에서 해결한다”고 했다. B씨는 여름과 겨울이면 기름 값을 아끼려 시동을 끈 채 손선풍기와 핫팩으로 버틴다고 했다. 다리가 펴지지도 않는 차 안에서의 쪽잠이 유일한 휴식이다.

출처: 김지혜(2021.10.07.). 인천형 이동노동자 쉼터 하세월, 택배·배달기사 휴식도 피곤. 경기일보 보도자료

❍ 인천시는 현재 이동노동자 쉼터를 운영하고 있지 않지만, 2021년에 ‘인천광역시 노동정책 기본계획(2021-2025)’을 수립하여 이동노동자 쉼터 건립을 계획하고 있음.

인천광역시 노동정책 기본계획(2021-2025)[60]

① 추진 배경 및 계획의 기조

❍ 인천은 다수의 영세기업이 존재하고 산업단지 대부분이 노후화되어 좋은 일자리가 부족하며 열악한 노동조건을 가지고 있음. 특히 취약노동자가 다수 존재하며, 산재·산업안전 문제가 잠재되어 있음.

❍ 이에 인천시는 ‘정책실천으로 신뢰받는 노동존중 롤모델 도시 인천 구현’이란 비전 아래에 4대 추진전략, 14개 실천과제, 35개 세부사업을 수립함.

- 추진전략: 일과 삶의 균형, 노동권익 향상, 노사상생 강화, 거버넌스 강화

② 노동권익 향상: 이동노동자 쉼터 조성

- (추진배경) 서비스업이 발달함에 따라 ‘전통적 종속근로자’ 개념에서 벗어난 근로자와 자영업자의 중간에 해당하는 새로운 노무형태 등장
  ⇒ 직종의 특성을 고려한 편익시설 조성 및 노동건강권 확보 필요
- 이동노동자를 대상으로 2021년 12월 경 (가칭) 『인천시 또바기쉼터』를 설립할 예정
- 이동노동자 쉼터를 조성하여 이동노동자의 휴식 및 소통공간 마련하고 이동노동자를 위한 노무·취업상담, 문화·복지 서비스 제공하며, 노동권익 교육 및 직무교육을 제공할 계획임.

〔표 4-19〕 인천 이동노동자쉼터 연차별 투자계획(안) (단위: 백만 원)

예산	계	2021	2022	2023	2024	2025
시비	1,630	430	300	300	300	300

출처: 인천광역시(2021). 인천광역시 노동정책 기본계획(안)(2021-2025)

60) 인천광역시(2021). 인천광역시 노동정책 기본계획(2021-2025) 일부 발췌

3) 운영사례 분석

(1) 서울특별시

❖ 서울특별시 제2차 노동기본계획(2020-2024)[61]을 통해 체계화

○ 2015년 수립한 제1차 계획은 조례제정, 인프라 확충 등 정책 추진을 위한 토대 마련과 고용의 질 개선, 취약노동자 보호라는 노동현안에 집중했다면, 제2차 계획은 인프라 간 유기적 협력으로 실행력을 높이고 사각지대 신노동자의 권익 보호, 건강하게 일할 권리 보장 등이 핵심임.

○ 2020년에 수립한 서울특별시 제2차 노동기본계획은 '뉴노멀 시대, 노동의 미래를 준비하는 노동존중특별시 서울'이란 비전 아래에 다음과 같은 추진방향을 제시함.

- 비대면 문화 확산·소비트렌드 변화로 급증하는 비정형노동자의 사회안전망 강화
- 사각지대 노동자에 대한 적극적 피해구제 및 맞춤형 권익보호방안 마련
- 모든 노동자가 건강하게 일할 권리를 보장받는 안전한 일터 실현
- 정책실행 인프라 확충 및 정부 협력을 통해 선도적인 노동정책 지속 발전

〔표 4-20〕 서울시 노동기본계획별 주요 내용

1차 노동기본계획(2015)	2차 노동기본계획(2020)
조례 제정, 노동인프라 확충 등 노동정책 기본 토대 마련 • 조례 제정(7건) 및 거버넌스(위원회) 구축, 국단위 조직 신설('16년) • 서울권익센터, 노동자종합지원센터(22), 이동노동자쉼터(5) 등 인프라 확충 • 비정규직의 정규직 전환, 생활임금, 노동이사제 등 선도적인 노동정책 추진 **고용의 질 개선, 취약노동자 보호 등 기본적인 노동현안에 집중** • 취약노동자 권익보호, 노동기본권 구축, 고용의 질 개선, 상생·협력의 노사관계 • 여성, 청소년, 어르신, 외국인 등 취약노동자 보호 중심	**노동인프라 지속 확대 및 지원센터 간 유기적 협력 체계 강화** • 全 자치구 노동자지원센터 설치, 이동노동자쉼터 확대 ·노동 안전보건센터 신설 등 • 노동자지원센터(노동권익센터, 시립·구립지원센터 등) 간 유기적 협력체계 강화 **건강하게 일할 권리 보장 및 사각지대 新노동자 권익보호** • 산업재해 예방, 감정노동 보호, 직장 내 괴롭힘 금지 등 건강하게 일할 권리 보장 • 코로나19 장기화에 따른 특고·프리랜서·플랫폼·필수노동자 지원 • 대시민 노동존중 인식전환, 중앙정부와의 협력강화 및 법령 개선 지속 추진

자료: 서울노동포털(2022). 서울시 노동정책

61) 서울특별시(2020), 서울특별시 제2차 노동기본계획(2020-2024), 일부 발췌

○ 2021년에 동북권·서남권 노동자지원센터(시립) 2곳에 '플랫폼노동자전담팀' 신설하여 플랫폼노동자 현황과 업무특성을 파악하고 피해 사례 등을 분석해 지원목표를 구체화함.

- 플랫폼노동자(특수형태근로종사자·프리랜서 포함)의 특성을 반영해 상담부터 피해구제는 물론 조직화, 교육 등 전문적인 지원 제공하고, 현장의 목소리를 반영해 맞춤형 대책을 마련할 계획임.

○ 모든 이동노동자들이 더위와 추위를 피해 잠시 쉴 수 있는 '간이 이동노동자쉼터'를 2023년까지 전 자치구에 설치·운영 계획임.

- '간이 이동노동자쉼터'는 건물을 별도로 임차해 휴게공간을 만드는 것이 아닌 접근성 좋고 주차하기 쉬운 공공주차장이나 공터에 캐노피, 컨테이너박스 형태로 조성한 짧은 대기와 휴식에 적합한 저비용·고효율 시설을 의미함.
- 자치구가 쉼터 설치 장소 확보와 인력을 포함한 운영 실무를 맡고, 시는 설치 및 운영비용 일부와 운영매뉴얼 등을 지원하는 자치구 공모사업 방식으로 운영

○ 현재 운영 중인 '휴(休)서울노동자쉼터' 5개소(서초, 북창, 합정, 상암, 녹번)에서는 기존처럼 휴게공간 제공을 비롯해 노동권익·법률·주거상담, 노동법 교육 등의 서비스를 제공함.

- 동북·서남권 노동자지원센터 내 신설예정인 '플랫폼노동자전담팀'과 현재 운영 중인 5개의 서울노동자쉼터간 유기적인 협력을 통해 현장에서 체감할 수 있는 지원방안 마련할 계획
- 2022년에는 이 쉼터 중 1개소를 플랫폼노동자지원거점으로 확대 운영할 계획

休서울노동자쉼터 조성 및 운영 사례

○ 서울시는 2015년 제1차 노동기본계획을 수립하면서 이동근로자의 쉼터 조성의 행정적·재정적 근거를 마련함.

- 제1차 계획을 통해 서울노동권익센터는 '이동노동 종사자 지원방안 연구'를 통해 이동근로자 쉼터 조성의 당위성을 연구함.

○ 休서울노동자쉼터는 대리운전, 퀵서비스, 방송미디어산업 관련 종사자 등 이동하며 일하는 노동자를 위한 휴게공간으로 쉼터에는 커피를 비롯한 다양한 차, 전신안마기, 휴대폰 충전기 등이 비치되어 디지털 플랫폼을 매개로 일하는 노동자에게 편의를 제공함(서울노동포털, 2022).

- 2016년 3월 처음으로 서초구에 '休서울이동노동자 서초쉼터' 개소를 시작으로 2017년 2월 '休서울이동노동자 장교쉼터(이후 '북창쉼터'로 이전)' 개소, 11월에는 '休서울이동노동자 합정쉼터'를 개소함.

○ 현재 5개의 쉼터(서초, 북창, 합정, 미디어(상암), 녹번)를 설치하여 운영중에 있음.

- 대리운전 기사, 퀵서비스 기사 등 이동노동자 지원을 위한 쉼터 3개소와 방송미디어산업 종사자를 위한 쉼터 1개소, 셔틀버스 노동자를 위한 쉼터 1개소 운영하고 쉼터 5개소에 대한 통합관리 체계를 구축(서울특별시, 2020)함.
- 서초쉼터는 대리기사가 주요 대상인 쉼터로 야간 운영함.
- 합정쉼터 또한 대리기사가 주요 대상으로 초기에는 야간운영으로 개소하였으나, 2018년 3월부터는 주간 운영을 함께하면서 21시간 체제로 운영하여 음식배달 종사자, 학습지 교사 등 플랫폼노동자 모두 이용 가능한 쉼터임.
- 2019년에 개소한 녹번쉼터는 전국셔틀버스노동자연대와 수차례 간담회 진행을 통하여 셔틀버스 주차공간을 고려한 쉼터 위치를 결정하고 주요 운영 프로그램을 협의함.

〔표 4-21〕 休서울노동자쉼터 운영 현황

개소일	권역별 쉼터	주요 대상	위 치	규 모	운영시간
2016.03.	서초쉼터	대리기사	서초구 사평대로 354 4층 (서초동)	151.18㎡ (46평)	18:00~ 익일 06:00
2017.02.	북창쉼터	퀵서비스기사	중구 세종대로14길 38 2층 (북창동)	333㎡ (100평)	08:30 ~20:00
2017.11.	합정쉼터	플랫폼노동자	마포구 양화로 73 5층 (서교동)	252㎡ (76평)	09:00~ 익일 06:00
2018.05.	미디어쉼터	방송미디어 종사자	마포구 매봉산로 37 604호 (상암동)	204㎡ (62평)	09:30 ~18:00
2019.07.	녹번쉼터	셔틀기사	은평구 통일로 680 7층1호 (녹번동)	181㎡ (55평)	09:00 ~18:00

자료: 1) 서울특별시 보도자료(2019). 불광역 인근에 셔블버스기사 쉼터 개소…5번째 이동노동자 쉼터
2) 서울특별시(2022). 내부자료, 참고 연구자 재작성

○ 2016년 개소 이래 2020년까지 누적 이용자 수는 총 145,272명으로 집계됨.

- 2020년 경우 코로나19 발병으로 인하여 장기 휴관하는 곳이 많아 이용객 수가 급감한 것으로 나타남.

〔표 4-22〕 休서울노동자쉼터 연간 이용 인원

(단위: 명)

구분	2018년	2019년	2020년	누계(2016년부터)
이용 인원	41,032	52,313	19,171	145,272

자료: 서울노동권익센터. 서울노동권익센터 활동보고서(2018~2020년) 참고 연구자 작성

○ 休서울노동자쉼터에는 취약계층 노동자를 위하여 다양한 휴게·편의시설을 제공함.

- 취약계층 노동자 모임 지원을 위한 교육실, 회의실 등 공간 대관 운영
- 간단한 다과 제공, 안마의자 설치, 무료 인터넷 제공 등
- 쉼터별 주간회의, 쉼터 월간회의, 분기별 쉼터 전원회의, 반기별 쉼터 통합 워크숍을 통한 쉼터사업팀의 관리체계 강화 및 법정의무교육, 행정사무교육 실시함.

〔그림 4-15〕 쉼터 내 휴게·편의시설 제공 현황



자료: * 서울노동권익센터(2021). 2020 서울노동권익센터 활동보고서
** 서울특별시(2021). "퀵서비스·대리기사님~ 쉬어가세요!"…이동노동자쉼터를 가다

○ 제2차 노동기본계획을 바탕으로 서울시는 간이이동노동자쉼터를 자치구에 설치·지원하고 있으며, 현재까지 총 2개소를 설치함.

- 간이이동노동자쉼터 자치구별 주요 거점 및 노상에 컨테이너 등 다양한 형태로 설치하여 이동노동자 접근성을 재고한 쉼터임.

〔표 4-23〕 간이 이동노동자쉼터 설치 현황

개소일	권역별 쉼터	위 치	운영시간	비고
2021.06.	도봉쉼터	도봉구 마들로11길 74 창동플랫폼61 2층	10:00 ~19:00	-
2021.07.	서대문쉼터	서대문구 홍제내길 227 견인차량보관소	-	설치부지에 코로나19선별검사소 운영으로 현재까지 쉼터 미운영

자료: 서울특별시(2022). 내부자료

〔그림 4-16〕 도봉구 이동노동자 쉼터 운영 현황



자료: 서울특별시(2021). 폭염 속 오아시스! '이동노동자 쉼터' 다녀왔어요

(2) 경기도 운영사례

도입 배경

○ 2018년 대리기사 등 이동노동자는 대기시간이 길어 휴식 및 화장실 사용, 휴대폰 충전 등을 혹서기·혹한기에 은행 현금인출기, 편의점 등에서 쉬어 별도 쉼터 조성 필요성 대두됨.

- 서울시의 경우 17,468명 등록(12,228명 출근)되어 있으며, 3개소의 대리기사 쉼터를 운영하고 있음.

○ 이동노동자들의 열악한 근무환경 개선을 위한 휴게시설(쉼터) 조성 추진하기 위하여 경기도는 2019년 '경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례'를 제정함.

- 제5조(재정지원)에 따르면 도지사는 이동노동자 쉼터 설치 및 운영하는 시·군에 대하여 예산의 범위에서 그 필요한 경비의 일부를 지원할 수 있음.

○ 이동노동자 쉼터 조성을 위해 2018년 10월 시·군을 대상으로 사전 수요조사를 시행하였으며, 주요 이용대상자인 대리운전 종사자와 시·군 노동업무 담당자를 대상으로 2회의 간담회를 개최하여 의견을 수렴함.

이동노동자 쉼터 조성 및 운영 사례

○ 경기도 내 31개 시·군을 대상으로 공모 신청을 통해 설치비 및 프로그램 운영비 지원

- 주 이용자 수요 및 특성에 맞게 설치해야 하며, 신축 및 리모델링 원칙으로 설치면적에 따라 신축은 최대 10억원, 리모델링의 경우 최대 3억원을 지원함.
- 이동노동자 쉼터 설치시 이동노동자들의 접근성이 좋은 도심 지역에 설치할 경우 우선 지원함.

〔표 4-24〕 경기도 이동노동자 쉼터 조성시 도비 지원 기준

구분	내용
설치비	• 신축: 최대 10억 원 (건물 매입도 신축에 준해서 지원) • 리모델링: 최대 3억 원 (건물 임대 등) • 지원단가: 1㎡ 당 1,250천 원 (평당 4,125천 원) – 지원한도 내에서 설치면적에 따라 지원
프로그램 운영비	• 쉼터 설치 후 0.1억 원(년) 2년 간 지원

자료: 경기도(2019). 이동노동자 쉼터 설치·운영 매뉴얼

○ 이동노동자들의 접근성과 공간 안정성을 우선 고려한 쉼터를 조성하고, 단순히 휴게시설로만 운영하지 않고 상담, 교육, 복지서비스 등을 제공하는 형태로 운영할 계획임.

- 이동노동자 중 대리운전 노동자의 접근성과 근무시간을 우선 고려하여 지역 선정 및 사무실 형태, 야간 운영 등 운영방식 결정
- 단순한 휴게시설 기능을 넘어 이동노동자들을 위한 기초 상담(건강, 금융, 법률 등)과 교육(직업, 전직 등) 프로그램 지원
  - 경기도 마을노무사, 경기도 노동권익센터, 비정규직 근로자 지원사업 등과 연계한 노동법률 상담 제공 및 법률 지원(고객의 폭력, 폭언 대응 등)

○ 경기도(2019)는 이동노동자 쉼터 설치·운영 매뉴얼을 발간하여 이동노동자 쉼터를 설치하기 위하여 입지조건, 최소 면적 등의 외부환경과 시설배치, 주요시설 등 내부환경의 가이드라인을 제시함.

〔표 4-25〕 경기도 이동노동자 쉼터 설치 가이드라인

구분		내용
외부환경	입지조건	• (근무환경) 심야 귀가 및 잦은 업무지 이동 반영 • (주차시설) 접근성 및 이동 편의성을 위해 주차시설 고려
	시설배치	• (층수) 접근성 및 이동 편의를 위해 가능한 지상 저층에 위치 • (향방) 절기별 일조량 차이로 인한 냉·난방 비용 절감 등을 위해 남향 우선
	최소 설치면적	• 연면적 50평(165㎡) 이상
내부환경	시설배치	• (공간) 오픈형(개방형) 구조 권장 • (동선) 출입구 방향과 가까이 위치
	의무시설	• 사무실, 휴게시설, 여성 전용 휴게실, 회의실, 물품창고(다용도실), 탕비실, 쉼터 게시판, 비상재해대비시설
	권장시설	• 수면실, 교육실, 상담실, 샤워실, 옥외 활동공간, 소규모 공연장, 동호회실, 간이도서관, 택배보관함, 공구보관함, 개인사물함
	기피시설	• 텔레비전(상호간 소통과 프로그램 운영 등의 장애요소가 됨)

자료: 경기도(2019). 이동노동자 쉼터 설치·운영 매뉴얼 참고 연구자 작성

○ 2022년 4월 기준 경기도의 이동노동자 쉼터는 간이쉼터를 포함하여 총 10개소임.

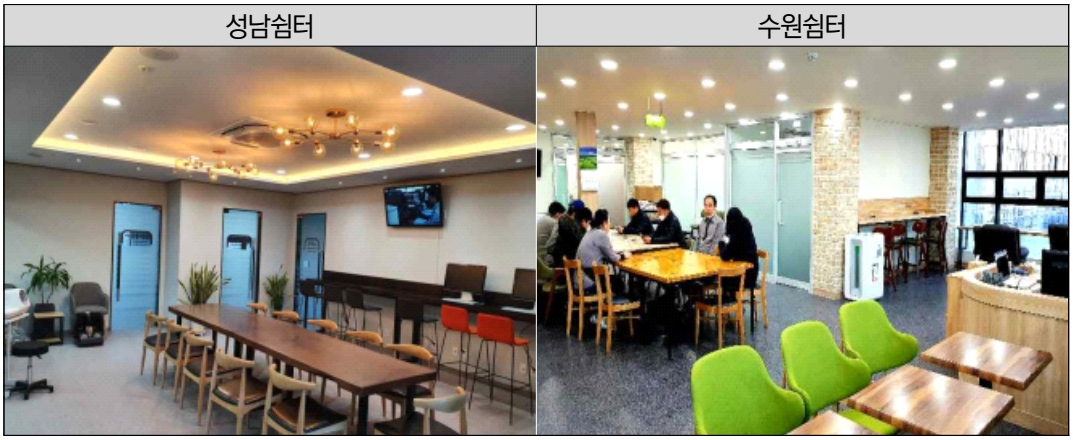
- 이동노동자 쉼터에는 남여 휴게실, 사무실, 회의실, 상담실, 탕비실, 다용도실 등을 설치하여 운영중임.
- 간이쉼터의 경우 컨테이너 부스를 활용하여 데크, 냉난방기, 냉온수기, 공기청정기, 의자, 탁자, 휴대폰 충전기 등을 구비해 놓음.

〔표 4-26〕 경기 이동노동자쉼터 운영 현황 및 설치 예정지역

개소일	쉼터명	위치	규모	운영형태	유형	운영시간
2020.01.	광주쉼터	광주시 중앙로 110, 5층 502호 (경안동)	195㎡ (60평)	광주시 직영	임대	9:30~ 익일 6:00
2020.02.	수원쉼터	수원시 팔달구 효원로265번길 18, 성보빌딩 (2층)	348.59㎡ (105.5평)	위탁 (민정협의회)	임대	10:00~ 익일 6:00
2020.02.	하남쉼터	하남시 대청로 13, 하남코아빌딩 (2층)	200㎡ (60.5평)	위탁 (한국노총)	임대	12:00~ 익일 6:00
2020.06.	성남쉼터	성남시 중원구 둔촌대로 80번길 3-15, 모람드림시티 (2층)	202.21㎡ (61.17평)	위탁 (한국노총)	매입	10:00~ 익일 7:00
2021.03.	시흥쉼터	시흥시 신천 천동로7, (신천동, 두성빌딩)	221.1㎡ (67평)	시흥시 직영	임대	9:00~ 익일 5:00
2021.04.	광명쉼터	광명시 철산로 30번길 9, 프라자빌딩 (5층)	281.9㎡ (85평)	광명시 직영	임대	10:00~ 익일 6:00
2021.07.	부천쉼터	부천시 소향로 37번길 19 (3층)	198.66㎡ (60평)	위탁 (한국노총)	임대	10:30~ 익일 5:30
2022.02.	안양쉼터	안양시 동안구 관평로 182번길 43, 삼일프라자빌딩 (4층)	127.6㎡ (38.6평)	안양시 직영	임대	10:00~ 익일 2:00
2021.12.	고양 간이쉼터(2)	고양시 화정역 광장/ 장항 제2공영주차장	27㎡ (8평)	위탁 (노동권익센터)	부스형	24시간
설치예정 (2022.05.)	의왕쉼터	의왕시 모락로9, 근로자복지회관	329㎡ (99.5평)	의왕시 직영	-	-
설치예정 (2022.08.)	포천쉼터	포천시 소흘읍 송우리 730-63	165㎡ (49.9평)	포천시 직영	-	-

자료: 경기도(2022). 내부자료

〔그림 4-17〕 쉼터 내부시설 현황



자료: 경기도(2019). 이동노동자 쉼터 설치·운영 매뉴얼

○ 쉼터를 이용하는 이동노동자들 대상으로 노동자 권리구제(법률, 노무, 세무 등), 창업·취업 교육 프로그램, 법률·고충 상담, 권익증진 교육, 임금체불 등 근로자 지원사업, 마을노무사 파견 법률지원, 이동노동자를 위한 건강검진 등의 프로그램을 제공하고 있음.

〔그림 4-18〕 고양시 이동노동자 간이쉼터 전경



자료: 중부일보 블로그(2021). '춥고 고된 일상 속 잠시 쉬어가세요'…고양시, 택배·배달·대리운전 노동자 위한 쉼터 설치

4) 이동노동자 쉼터 설치 설문조사 결과

○ 인천시의 생활물류 관련 이동노동자 쉼터의 설치 필요성과 방향성을 제시하기 위해 택배기사와 라이더를 대상으로 설문조사를 시행함.

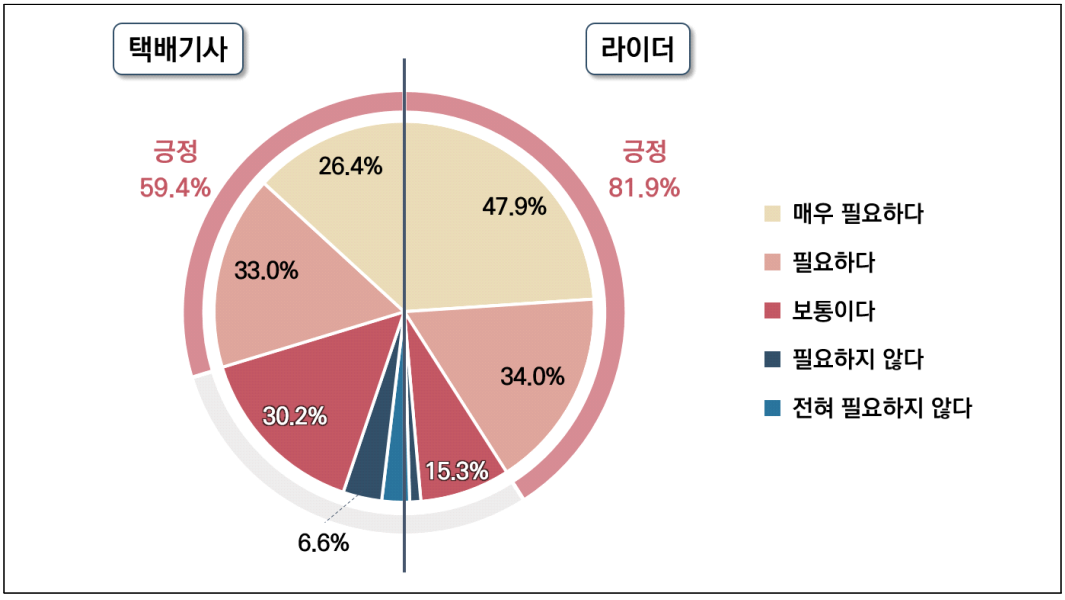
○ 앞서 1절에서 택배기사와 퀵서비스 라이더를 대상을 생활물류서비스산업 종사자의 근로실태에 대한 설문조사를 실시하였음. 설문조사 문항 중 이동노동자 쉼터 조성과 관련하여 의견을 정리한 결과는 다음과 같음.

○ 이동노동자 쉼터 조성의 필요성을 질의한 결과 택배기사와 라이더 모두 긍정적인 평가가 높게 나타남.

- 택배기사의 경우 긍정적 평가가 전체 의견 중 59.4%이며, 퀵서비스 라이더의 경우 81.9%로 매우 높게 나타남.

- 택배기사의 쉼터 필요성에 대한 긍정적 인식이 라이더에 비해 낮게 나타난 이유는 하루 동안 정해진 물량을 모두 처리하는 택배기사의 업무 형태와 달리 라이더의 경우 물량 배정을 위한 콜 대기시간이 존재하기에 머무를 휴식 공간이 필요하기 때문임.

〔그림 4-19〕 이동노동자 쉼터 조성의 필요성

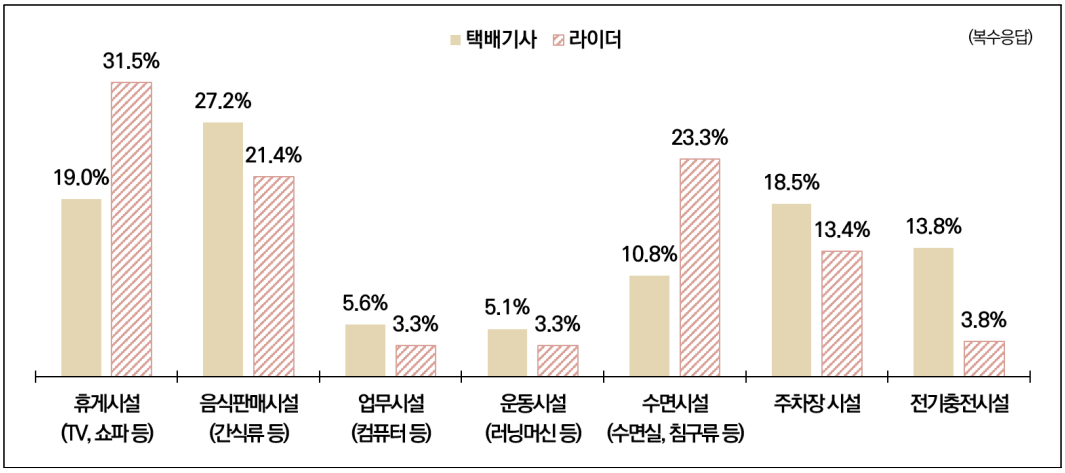


주: 결측값 발생시 그 값을 제외한 빈도를 대상으로 비율을 산출함.

○ 이동노동자 쉼터를 조성할 경우 가장 필요한 기능에 관해서는 택배기사는 음식판매시설, 라이더는 휴게시설을 1순위로 선택함.

- 택배기사는 음식판매시설, 휴게시설, 주차장시설, 전기충전시설, 수면시설 등 순임. 배송업무 도중 차량을 주차하고 식사하기 보다는 끼니를 거르거나 간단한 음식으로 차에서 먹는 택배기사가 대부분이기 때문에 음식판매시설이 가장 높게 나타난 것으로 보임.
- 라이더의 경우 휴게시설, 수면시설, 음식판매시설, 주차장시설 등 순임.
- 두 집단 모두 휴게시설, 음식판매시설, 수면시설, 주차장시설 기능이 필요하다고 응답함.

〔그림 4-20〕 이동노동자 쉼터 필요 기능시설 유형

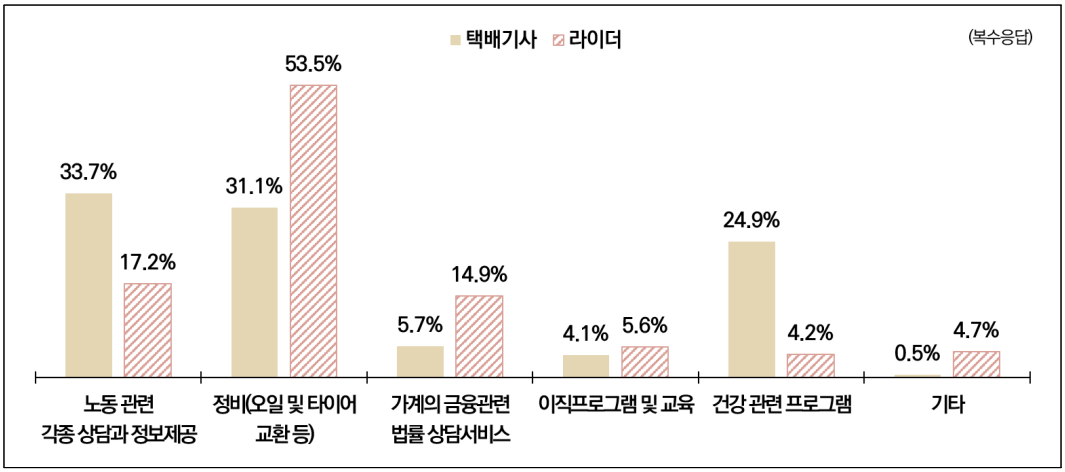


주: 결측값 발생시 그 값을 제외한 빈도를 대상으로 비율을 산출함.

○ 두 집단 모두 이동노동자 쉼터에서 제공했으면 좋은 서비스로는 정비 서비스, 노동 관련 각종 상담과 정보제공임.

- 3순위로 업무강도가 상대적으로 높은 택배기사는 건강 관련 프로그램을 선호하며, 라이더의 경우 가계의 금융관련 법률 상담서비스를 선호하는 것으로 조사됨.

〔그림 4-21〕 이동노동자 쉼터에서 제공 서비스의 유형

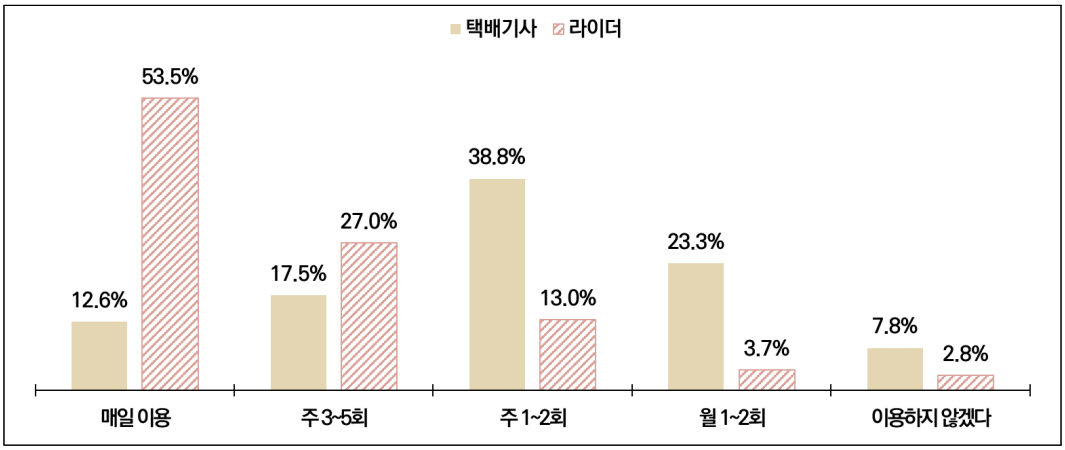


주: 결측값 발생시 그 값을 제외한 빈도를 대상으로 비율을 산출함.

○ 이동노동자 쉼터를 조성할 경우 이용의사를 질의한 결과 택배기사는 주 1~2회 이용, 라이더의 경우 매일 이용하겠다고 조사됨.

- 앞서 언급한 바와 같이 라이더는 업무 특성상 대기시간이 있기에 이동노동자 쉼터 조성시 이용의사가 높게 나타남.
- 택배기사는 라이더보다 이용하지 않겠다고 응답한 비율이 높게 나타남.

〔그림 4-22〕 이동노동자 쉼터 조성시 이용의사

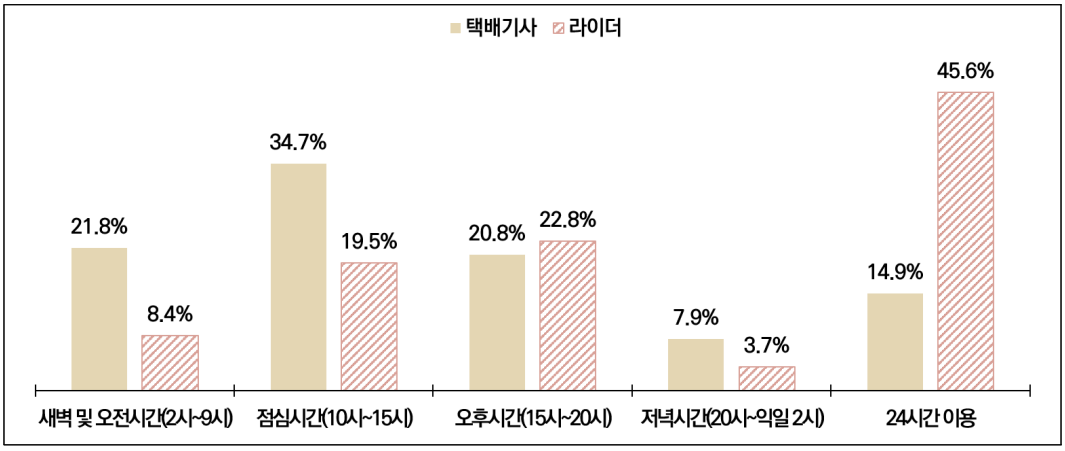


주: 결측값 발생시 그 값을 제외한 빈도를 대상으로 비율을 산출함.

○ 조성된 이동노동자 쉼터를 이용하고 싶은 1순위의 희망 시간대로는 택배기사는 점심시간, 라이더의 경우 24시간으로 응답함.

- 택배기사는 이동노동자 쉼터에서 제공하길 원하는 기능에서도 음식판매시설을 가장 선호하는 것으로 응답하였음.

〔그림 4-23〕 이동노동자 쉼터 이용 희망 시간대



주: 결측값 발생시 그 값을 제외한 빈도를 대상으로 비율을 산출함.

- 라이더의 경우 소화물대행배송서비스업 특성상 불특정 시간에 배송업무를 수행하기 위해서 24시간 개방을 선호하는 것으로 조사됨.

○ 이동노동자 쉼터를 설치하길 원하는 선호 지역으로 택배기사는 택배터미널 및 배송센터 인근, 라이더의 경우 시내 중심상가로 응답함.

- 택배기사의 경우 주차장시설이 확보되어 있는 택배터미널 및 배송센터 인근과 공영주차장, 접근성이 좋은 외곽지역을 선호하는 것으로 나타남.
- 라이더의 경우 콜 대기시간에 이동노동자 쉼터를 활용하기 원하기에 시내 중심상가에 설치되기를 가장 원하는 것으로 파악됨.

〔표 4-27〕 이동노동자 쉼터 설치 선호지역 (단위: 건, %)

택배기사			라이더		
구분	빈도	비율	구분	빈도	비율
시내 중심상가	9	8.8	시내 중심상가	128	59.5
공영주차장	14	13.7	공영주차장	31	14.4
택배터미널 및 배송센터 인근	58	56.9	주택가 주변	8	3.7
간선도로 주변	4	3.9	간선도로 주변	10	4.7
접근성 좋은 외곽지역	17	16.7	기타지역	38	17.7

주: 결측값 발생시 그 값을 제외한 빈도를 대상으로 비율을 산출함.

5) 시사점 및 쟁점사항

❖ 지리적 입지 및 전용 주차장 부족으로 이용 등 낮은 접근성

○ 서울시의 경우 5개의 이동노동자 쉼터 모두 접근이 용이한 1층이 아니라 2층 이상의 공간에 형성되어 있음. 이는 도심 내 상가의 1층은 고가 임대료를 지불해야하기 때문에 운영에 많은 부담이 되기 때문임.

- 대부분의 생활물류서비스산업 종사자는 하루 배송 건수에 따라 수입이 발생하기 때문에 2층 이상의 위치의 쉼터를 이용하기에 시간적 한계가 발생함.

○ 특히 오토바이와 화물차를 운영하는 배달기사들은 쉼터 내 주차 공간이 없어 이용하기 어렵다고 호소함.

- 쉼터를 조성할 경우 쉼터가 위치한 건물 주차장 내 전용 구역을 설치해야 함.

❍ 이동노동자의 업무 특성상 도심 내 공터 등에 천막 등으로 간이휴게실을 설치해주는 게 현실적으로 도움이 된다고 얘기하는 사례가 많음.

❍ 앞서 설문조사 결과 택배기사와 라이더는 주차장 시설이 기확보된 공영주차장 인근을 선호하는 편으로 조사되어 쉼터 이용률을 높이기 위해서는 주차장시설 확보가 필요한 것으로 나타남.

- 택배기사는 주차장 시설이 확보 가능한 택배터미널 인근 또는 공영주차장의 선호도가 높았으며, 라이더의 경우 시내 중심상가가 가장 높았음.
- 두 집단 모두 휴게시간이 매우 짧은 편으로 엘리베이터 등을 이용하여 움직여야하는 고층보다는 저층에 쉼터를 조성할 필요가 있음.

❖ 바쁜 업무 스케쥴에 따른 이용률 저조

❍ 시간에 급급한 퀵서비스와 택배기사 등 배달업 종사자들은 이동노동자 쉼터를 이용할 여유가 없는 것으로 조사됨.

- 서울을 제외한 대부분 지자체의 경우 쉼터 위치가 한정되어 있어 이동노동자들이 쉼터를 방문하기 위한 이동시간을 아까워하고 있음. 이로 인해 쉼터 이용률이 저조한 것으로 나타남.
- 서울과 경기는 주요 거점에 간이쉼터를 조성하는 등 이동노동자들이 많이 이용할 수 있도록 다양한 방법을 고민하는 것으로 나타남.

[매일신문] 年 3억 든 '이동노동자 쉼터'…이용 대상자는 "그림의 떡"

대리운전 기사 A(56) 씨는 "기사들은 대구 전 지역을 돌아다니는데 달구벌대로에 있는 쉼터들을 얼마나 자주 이용하겠나. 콜 도착지가 변두리인 경우도 많은데, 쉼터를 가기 위해 택시비를 내는 기사도 없을 것 같다. 차라리 인근 편의점에서 쉬는 게 경제적"이라고 말했다.

⋮

택배기사 B(49) 씨는 "고객들로부터 '배송 못 받았다', '언제 오는지 알려달라' 등 연락이 쇄도하는데, 여유 갖고 쉼터를 방문하는 것은 불가능하다"며 "하루 정해진 배송 물량이 있는 건 아니지만 밥 먹을 시간도 없이 일하는 게 택배업의 실상이다. 쉼터는 그저 그림에 떡에 불과하다"고 말했다.

출처: 매일신문 보도자료(2021.11.12.). 年 3억 든 '이동노동자 쉼터'…이용 대상자는 "그림의 떡"

❍ 이동노동자 쉼터의 이용률을 높이기 위해서 단순한 휴게시설 기능뿐 아니라 정비서비스, 가계의 금융관련 법률 서비스, 노동 관련 각종 상담과 정보제공 등의 프로그램을 제공할 필요가 있음.

운영시간에 따른 주요 이용대상자 한정적

❍ 이동노동자는 대리운전 기사, 택배 및 배달기사, 학습지 교사 등 다양한 직군이 해당되지만 이동노동자 쉼터가 새벽 시간에만 운영될 경우 대리운전 기사와 같은 직업군만 이용 가능함.

- 서울은 쉼터의 주이용자 특성에 맞춰 운영시간을 탄력적으로 운영하는 것으로 조사됨.
- 설문조사 결과 택배기사는 오전에서 오후시간을 가장 선호하며, 라이더의 경우 24시간 이용을 가장 선호하는 것으로 조사됨.

❍ 현재 운영중인 대부분의 이동노동자 쉼터는 평일에는 운영하고 주말에는 문을 열지 않음. 일요일에는 대체로 근무하지 않는 택배기사와 달리 퀵서비스 라이더의 경우 주말에도 배송업무를 담당하기 때문에 주말 운영을 요구하는 목소리가 있음.

- 다만 지자체 입장에서 이동노동자 쉼터를 24시간 개방 및 주말 운영할 경우 운영 인력과 예산이 추가 투입되어 재정적 부담이 클 것임.

3. 인천시 생활물류서비스산업 정책 추진방향

○ 생활물류서비스산업의 궁극적인 추진목표는 배달상품의 신속한 배송, 안정적인 배송체계의 구축, 그리고 이를 담당해야 할 종사자들의 처우와 근무환경의 개선이 동시에 이루어져야만 함.

- 생활물류서비스가 우리의 생활과 밀접한 도시물류 활동으로 이루어짐에 따라 신속한 서비스와 물류부문 고용 증가 등의 이점을 가져왔지만, 도심 물동량의 증가로 인해 종사자의 노동환경, 차량 증가로 인한 교통혼잡 등 부정적 이슈도 동시에 나타나고 있음.

○ 생활물류산업법에 의해 1차적으로 제도적 기반이 확립되었지만, 지자체 차원에서 무엇을 어떻게 실행되어야 하는 등 구체적인 추진체계나 과제가 아직 미흡한 상태임. 현재 정부에서도 생활물류발전 기본계획을 준비하고 있기에 인천시 차원에서 생활밀착형 물류서비스의 과제나 정책추진 방향에 대해 준비하고 대응할 필요가 있음.

- 이미 생활물류산업법에서는 각종 공공주택사업, 도시개발사업, 지역개발사업, 택지개발사업, 그밖에 생활물류서비스 수요를 유발하는 사업 등에 대해 지역물류기본계획에 반영해야 함을 제시하고 있어 향후 지자체 차원의 생활물류 정책적 방향은 수립되어야 함.

〔표 4-28〕 기존사례 문제점과 추진정책 방향

기존사례 문제점		추진정책 방향	추진주체
조업주차 공간의 미확보 및 부족 도심 배송센터 부족	≫	• 조업주차공간 구축·확대 • 소규모풀필먼트 구축	민간 (유통 및 택배업)
고객 부재중 상품배달 어려움 및 안전한 택배 배송		• 무인보관함 구축·확대	지자체
도심내 물류시설 구축 미흡 및 신규구축 어려움		• 도심내 공공시설의 유휴부지 구축·활용 • 도심내 지하공간, 도로 상하부 공간, 주변 유휴부지 등에 구축·활용	정부, 지자체, 민간
이동근로자 휴게공간 부족		• 쉼터 설치·운영	정부, 지자체
이륜차 안전 문제, 종사자 관리 및 보호		• 퀵서비스/배달대행 종사자 인증제 및 안전통행	정부, 지자체, 퀵서비스종사자
생활물류관련 기반 통계 미비		• 통계자료 구축 및 실태조사 시행	정부, 지자체

자료: 국토교통부(2022), 민연주 외(2019), 서상범 외(2016) 등의 생활물류시설 확대 방안을 참고하여 재작성

1) 인천시 생활물류산업 기반 인프라 구축

○ 생활물류산업의 발전과 서비스 개선을 위하여 인프라 시설 확충은 매우 필요함. 물류서비스의 익일배송, 신속배송을 위해 단일 네트워크에서 제휴를 통한 다수 네트워크로의 전환이 급속하게 진행되면서 라스트마일의 배송서비스 변화가 진행됨에 따라 도심권 생활물류 인프라시설의 기능과 필요성의 변화가 나타남.

○ 수도권 지역은 특히 허브터미널을 중심으로 서브터미널을 경유하고 도심권 지역의 소규모 거점시설의 확보가 신속한 서비스 구현을 위해 기능시설의 확대를 꾀하고 있음.

○ 여기에 소규모 풀필먼트 조성, 도심 유휴공간을 활용한 생활물류시설의 설치, 지하철 및 무인택배함 설치 등이 포함될 수 있음. 택배 및 퀵서비스 물류서비스가 가속화됨에 따라 라스트마일의 배송서비스 변화가 진행되고 있음.

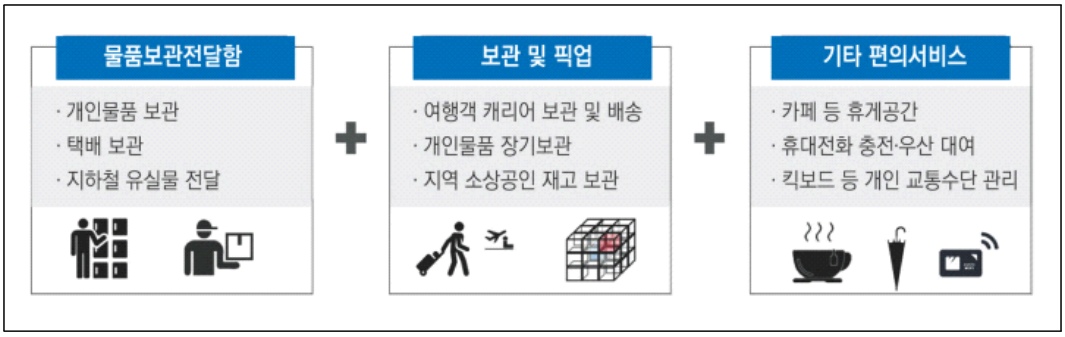
- 지역상권의 확대와 비대면 온라인 시장으로의 전통시장이 새로운 유통 트렌드에 맞는 경쟁력을 갖출 수 있는 도심 생활형택배센터의 구축도 고려될 수 있음.
  - 예를 들어 어시장, 재래시장 인천의 주요 신선상품을 당일·새벽배송 체계

(1) 지하철 생활물류센터 구축

○ 생활물류 지원센터는 유·무인 택배물품 보관·접수·픽업, 개인물품 보관(셀프-스토리지), 개인 교통수단 관리, 스마트폰 배터리 대여 등 통합형 생활물류 편의 서비스를 제공하는 장소로, 역사 내 공실상가 및 유휴공간 등을 활용해 설치(서울교통공사 보도자료, 2020.6.1.)함.

- 지하철역에 택배를 접수·보관하고 우산 대여, 전동킥보드 보관 등 기능을 갖춘 '생활물류 거점'을 2022년까지 100여 곳을 조성할 계획
- 1단계(2020): 주로 20개소를 설치해 물품보관 위주의 단일 물류서비스를 제공
- 2단계(2021): 30개소에 택배 접수 및 배송 · 세탁 서비스 등 생활밀착형 물류서비스를 제공
- 3단계(2022): 50개소에 신선물류 · 편의점 등 유통 서비스까지 범위 확대

〔그림 4-24〕 서울시 지하철 생활물류지원센터 기능



자료: 서울교통공사(2021). 생활물류지원센터 개념도

- 주요 대상지는 또한 관광객이 많은 지하철 역사는 캐리어 보관, 유동인구가 많은 지역의 경우 택배중심 지원센터를 설치

❍ 인천시에서도 지하철 역사 내 상가 공실이나 유휴공간을 활용하여 생활물류센터를 설치할 계획을 수립할 필요가 있음.

- 특히 유동인구 또는 직장인, 관광객 수요가 풍부한 역사를 기준으로 적용가능한 공간을 확보하여 매년 몇 개소씩 설치
- 이용가능 인구별 특성을 고려하여 업무지구 중심에는 택배서비스 수요를 대상으로 기능을, 캐리어 등 짐보관 수요의 경우 유인보관소 및 물품대여 기능 부여

❍ 역사내 상가 공실 문제 해결 및 지역경제 활성화를 기대할 수 있고, 실버인력 및 청년인력을 활용한 사회적 일자리 창출에 기여할 수 있음.

(2) 도심형 마이크로 풀필먼트 및 공유형 물류인프라 구축

❍ 물류 과정에서 라스트마일 배송 단계에 대한 중요성이 커지면서 이러한 상황에 대처하는 도심 소형 물류센터, 온디맨드[62] 기반의 제3자 물류 서비스가 나타남.

- 도심 내에서 더 많은 물동량이 발생하고, 다단계 형태의 배송 시스템들이 도입되기 시작하였으며 해외 기업들은 소규모의 도심 내 풀필먼트 센터를 구축하기 시작

62) 온디맨드(On-Demand)는 이용자 요구에 따라 상품과 서비스가 바로 제공. 소비자가 있는 곳까지 찾아가 상품과 서비스를 전달하는 것으로 주문형 서비스임.

○ 소비자가 원하는 시간과 장소에 상품을 배송하는 수요자 중심의 온디맨드 가치 제공이 가장 핵심적인 요소로 간주됨에 따라 도심지역의 소규모 물류창고인 마이크로 풀필먼트 센터가 화두로 등장함(박종헌 외, 2022).

- 마이크로 풀필먼트 센터(Micro Fulfillment Center)는 빠른 배송서비스를 제공하기 위해 최종 소비자와 가까운 도시 내 또는 인근 지역에 위치한 소규모 물류시설을 뜻함(한국교통연구원, 2020).
- 온라인 주문이 접수되면 소비자에게 최대한 빠르게 전달하기 위해 도심 지역에 위치하며, 다크 스토어[63] 형태 또는 주차장, 지하공간 등 유휴부지를 활용

○ 대형 유통업체나 신규 유통스타트업들은 온라인 시장의 급성장으로 소비자의 수요에 즉각적인 대응 및 신속한 배송을 위해 마이크로 풀필먼트 센터를 도입할 계획임.

- 지역차원에서는 시민의 생활물류 서비스 지원에 특화된 물류시설이 절대적으로 부족하고, 지역 중소 유통업체는 온라인 거래 방식에 대응하지 못하고 물류 인프라 부족으로 경쟁력이 약화되는 상황임.

○ 인천지역 중소업체가 코로나19 이후 변화되는 온라인 거래시장에 대응하기 위해 어시장, 재래시장 등에서 마이크로 풀필먼트 센터의 도입을 고려해 볼 수 있음. 여기에 공유형 소규모 물류 인프라 구축을 통한 지역 중소업체의 물류서비스 구현할 수 있을 것임.

- 생활물류 활동을 지원하는 신규 물류인프라·시설은 기존 유휴부지를 활용한 소규모 물류시설 공급이 가능할 것임. 특히 대규모 배송센터를 건설하기 어려운 시장, 지하상가를 중심으로 중소 상점의 경쟁력을 높일 수 있는 공동화 시행하며, 온라인과 오프라인 쇼핑을 병행판매하고 이를 처리하기 위한 기반시설의 설치

(3) 도심형 유휴부지를 활용한 물류시설 설치

○ 온라인 거래화물과 급증하는 택배물동량을 처리를 위한 도심형 집·배송센터 등 소규모 물류시설의 설치를 위해 한국철도공사는 전국 철도 유휴부지에 생활물류시설을 설치할 계획임.

63) 도심 내 소규모 물류거점에서 고객이 주문한 상품을 배송하는 오프라인 매장

- 전국 8개 지역에 역주변 또는 도로 하부 유휴부지에 대해 물류시설을 설치할 계획임. 경기 화성·고양·양평, 강원 강릉, 충북 옥천, 경북 문경, 전북 남원 등이며, 인천시는 서구 장도교 하부(1,186㎡)가 대상임.

○ 도시내 생활물류 인프라 확대는 증가하는 택배물동량을 원활히 처리하고, 서비스 수준을 높이기 위해 필수적이며, 체계적인 생활물류 지원형 인프라를 갖추기 위해서는 지역계획에서부터 계획 범주에 포함하여 추진될 필요가 있음.

- 택배차량 주박차 공간 및 차고지, 택배차량 조업주차 공간, 도심내 택배거점, 터미널 설치, 도시 외곽의 택배허브를 위한 공동물류시설 등이 대상임.

○ 유휴부지의 활용하여 다양한 생활물류시설의 설치계획을 수립하기 위해서는 먼저 물류담당부서 보다는 도시계획을 담당하는 부서와 관련기관에서 사용가능한 유휴부지의 실태조사가 선행되어야 함. 또한 입지특성과 규모, 토지소유자별, 수행기능에 따른 실행계획을 수립함. 주요 운영주체는 민간기업이기 때문에 이용수요에 대한 의향이 매우 필요함.

- 먼저 도심 내/외의 공공기관의 유휴부지(교량 하부, 공영주차장, 철도기지 주변, 시소유 유보지 등)를 대상으로 검토
- 생활물류법에서는 지역물류기본계획에 생활물류시설이 반영하도록 하지만 민간기업의 자체 수요를 넘어서는 계획을 지자체 차원에서 일방적 추진은 어려움.

2) 생활물류 종사자 쉼터 설치

○ 서울, 경기도 등 주요 지자체를 중심으로 이동노동자 쉼터를 설치·운영중이지만 인천시는 건립계획만 수립된 상태로 현재 한 곳도 없음.

- 서울시 및 경기도의 쉼터의 주요 이용고객이 대리운전기사이며, 생활물류서비스 종사자가 이용하기에는 쉼터의 설치입지 및 규모가 다소 부족하다는 지적임.

○ 앞 절에서 이동노동자 쉼터 조성의 필요성에 대한 응답에서 택배기사는 59.4%, 라이더는 81.9%가 긍정적으로 공감하고 있음.

- 쉼터의 입지는 시간과의 전쟁을 치르면서도 휴식공간의 필요한 택배기사와 퀵서비스 라이더가 모두 이용가능한 입지와 기능을 고려해야 함.

○ 생활물류 쉼터 기능은 생활물류서비스법 제37조에 의해, 생활물류서비스 종사자의 휴식 및 복지공간, 운송수단 정비시설 제공, 노무 및 취업상담 등 구직 지원 등을 수행함.

- 시행규칙 제11조에서는 생활물류 쉼터의 기능 등에 대해 생활물류서비스 종사자의 접근성 및 이동편의, 충분한 주차 공간, 비상재해 대비용 시설 및 장비 등의 구비를 들고 있음. 특히 쉼터를 이용하는 생활물류서비스 종사자의 성별 특성도 고려하여야 함을 규정하고 있음.

○ 인천시에서는 이동노동자 쉼터를 노동정책 기본계획에 근거한 노동정책를 담당하는 부서에서 쉼터 설치를 계획하고 있음. 그리하면 기존 쉼터 사례처럼 생활물류종사자가 이용하기에는 입지와 시설에서 제대로 된 기능수행이 어려워질 수 있음.

○ 인천시 생활물류 쉼터 설치의 기능으로는 음식판매시설, 휴게시설, 수면시설 및 주차장 시설이 필수적으로 포함하고, 간단한 경정비를 할 수 있는 기능과 노동 관련 각종 정보제공 기능을 할 수 있도록 할 필요가 있음.

- 기존 이동노동자 쉼터는 2층이나 기능한 매우 제한적이기 때문에 차량, 오토바이의 주차시설과 간단한 경정비, 또는 접근가능한 지역에 쉼터 개설이 되어야 함.
  - 이와 유사하게 화물차휴게소는 화물자동차 운전자에게 편의시설 및 휴식공간을 제공하여 근무여건 개선 및 안전사고 예방 등의 목적으로 설치·운영함. 필수시설로 주차장, 주유소, 휴게실, 식당, 샤워실, 정비소 등과, 휴게소 여건에 따라 세탁실, 수면실, 체력단련실, 세차기, 계근대 및 화물운송주선 사무실 등이 입주하고 있음. 부지제공은 공공에서 하지만 시설은 민간에서 운영함.
- 최근 도심 내 환경오염을 감소하기 위해 경유에서 전기 자동차 및 오토바이로 전환이 이루어지고 있음. 배송거점 등에 전기 충전시설을 확보[64]하여 전기 화물차 및 전기 오토바이로의 전환을 지원할 필요가 있음.

○ 쉼터 입지와 관련한 설문조사에서는 택배터미널 및 배송센터 인근을 선호하는 택배기사와 시내 중심상가를 원하는 라이더 간 선호가 다소 상이하여 설치지역 선정에 있어 조정이 필요함.

64) 최근 일부 지자체에서는 전기이륜차 충전 인프라 구축사업을 계획하고 있음.

- 쉼터 조성에 관해 설문조사를 진행한 결과 택배기사와 라이더에서 요구하는 시설 및 기능이 다소 차이가 있음. 첫 번째 쉼터는 복합적 기능을 지원하고 향후 주요 이용 대상자를 대상으로 운영하는 쉼터를 설치하는 방안을 제시함.

❍ 인천지역 내 쉼터를 조성할 경우 택배물동량 및 라이더의 활동 범위를 고려하여 택배기사와 라이더의 주요 활동지역인 서구, 남동구, 계양구 등에 시범 설치한 후 점차 확대하는 방안이 적절할 것임.

- 쉼터의 운영은 주로 자치구에서 운영하며, 일부는 위탁 시행함
  - 위탁시행의 경우 조례에 관련 근거(행정사무의 민간위탁)로 법인 또는 단체에 위탁
- 생활물류서비스는 노동집약적이기 때문에 효율성 개선이 쉽지 않기 때문에 종사자에 대한 근로여건 개선차원에서 접근 필요

3) 퀵서비스 종사자 보호 및 효율적인 관리체계

❍ 생활물류법이 초기 택배기사 과로방지 대책의 일환으로 제정하다 보니 택배기사에 대한 종사자 보호 및 근로여건에 대해서는 이륜차 종사자보다 법적보호가 우선시 되는 경향이 있음. 또한 택배기사는 통상 대규모 택배업체의 종사자 신분으로 비교적 조직적 보호가 일부 가능한 측면도 있지만 퀵서비스와 배달라이너들은 개인 운송수단 성격이 강함.

❍ 현재 배달업이 자유업으로 누구든 진입이 가능해 무자격 배달 사업자가 무분별하게 난립하게 됨. 이로 인해 설문조사 결과에서도 배달라이더의 가장 어려운 점이 교통사고 등 안전문제로 나타남.

- 배달대행의 급격한 성장으로 인해 라이더의 부족이 누구나 쉽게 배달업무를 수행하였기 때문에 내부적으로도 배달라이더의 자격문제에 대한 우려도 제기됨.

❍ 배달라이너는 이륜차로 배달하다보니 운행안전성 문제에 대한 우려가 가장 크다는 점이 설문조사 결과에서도 확인됨. 일부이지만 이륜차로 소음, 교통법규 위반, 신호위반, 과속, 인도주행, 곡예운전 등의 법규위반사례가 다수 발생함.

- 이륜차 사고의 건수는 증가 추세이며, 2019년 2만 898건에서 2020년 2만 1,258건으로 증가함. 2020년 사망자수 525명, 부상자수 27,348명에 이름[65].

• 특히 배달이 집중되는 금·토요일, 배달시간은 18~20시에 가장 많이 발생하며, 법규위반 별로는 안전운전의무 불이행과 신호위반이 가장 빈번함.

○ 배송업무 중 교통사고가 발생할 시 운송보험을 가입하지 않는 경우가 많아 라이더가 부담하는 경우가 대부분으로 조사됨.

- 코로나19의 영향으로 배달업에 종사하는 라이더가 급증하면서 가정용 보험을 가입하거나 최소한의 보장만이 가능한 유상책임보험을 가입하는 경우가 증가함.
  • 가정용보험은 유상으로 배송업무를 수행할 경우 사고가 발생하여도 보상받을 수 없음.
- 정부는 생활물류서비스법에 의거하여 소화물 배송대행 공제조합을 설립할 예정임. 공제조합은 유상운송용 보험을 만들고 소속 라이더에게 판매할 예정이며, 그동안 유상운송보험의 높은 보험료로 가정용보험만 가입하여 배송업무를 수행하는 불법행위를 예방할 것으로 기대함.
  • 보험료는 현행 민간 보험료보다 평균 15%를 낮춰 설정할 계획이며, 운영자금은 공제조합에 참여하는 9개 배달 앱 운영사와 프로그램사가 출자할 예정임.

○ 최근에는 물류센터의 배송을 배달라이더와 협업을 통해 배송에 참여하는 형태로 발전하고 있어 운행안전성 확보와 배달라이더의 관리에 있어서는 강제성 없는 인증제의 한계가 되지 않도록 일정 부문 규제적 수단이 필요할 것임.

- 현행 도입 예정인 일정 규모거나 인증 조건에 부합되도록 하는 인증제로는 효과적인 관리가 가능할 것인지에 대한 의문을 다수의 인터뷰 및 자문에서 확인됨.
  • 관리의 효율성을 높이고, 진입단계에서 통제가 더 가능하도록 '배달라이더 자격증'제의 도입 또는 인증제보다는 등록제로 강화시켜야 한다는 의견이 제시됨.
- 부분별한 퀵서비스 및 배달라이더의 운송을 생활물류법의 테두리내로 안정적으로 정착시키고 관리하기 위해서는 영업용 자격을 두는 것임.

○ 현행 법 제정 후 구체적인 실행계획이 나오지 않았으나, 퀵서비스의 효율적인 관리체계를 위해서는 인증제에 추가적인 보완대책이 필요함. 결국 각 지자체에서 퀵서비스의 종사자를 관리 감독할 가능성이 높아 보다 효율적인 관리가 가능한 제도의 도입은 필요함.

---

65) 도로교통공단(2021), 교통사고 통계분석, pp.124-133.

- 현재 교통공단에서 수행하는 화물자동차나 택시기사의 주기적인 교육 등과 유사하게 퀵서비스·배달대행 라이더를 대상으로 안전 보건교육을 필수로 하고, 이수 조건을 강화하여 배송업무 과정에서 도로교통 위반 등을 감소하는 방안을 검토함.
  - 현재 2시간의 교육영상을 시청하면 라이더로서 배송업무를 수행할 수 있음.

❍ 오토바이 소음, 안전, 배달비 상승 등 문제가 발생하면서 이륜차의 안전운행을 위해 다양한 제도 개선사항을 도입함.

- 이륜차 소음을 기존 105㏈에서 95㏈로 감소시키는 환경부 소음관리체계 개선
- 전면 번호판 부착해 단속강화 또는 화물자동차와 같은 운행기록장치를 설치(안) 등을 고려하고 있음.
- 지나친 경쟁과 안정적인 수익을 위한 배달비 공시제 도입(22.2)

4) 생활물류법의 범위와 대상에 대한 규정 구체화

❍ 생활물류 운송 수단의 다양화에 대한 대응체계가 필요함.

- 현행법상 적용되는 운송 수단은 화물차와 오토바이(이륜차)에 한정하며, 여기에 추가적으로 드론 및 로봇을 포함하고 있음. 하지만 생활물류서비스인 라스트마일에서는 자전거, 킥보드, 자가용 등의 이동 수단도 존재하여 이에 대한 관리범위와 역할에 관한 규정도 시급히 이루어져야 함.
- 새로운 생활물류 수송수단인 드론 배송의 상용화가 도입될 가능성도 있음.
  - 인천시는 공항 간 긴급성이 요구되는 경우를 대비한 드론 배송 시범서비스를 도입할 계획임.

❍ 법적 정의에 설명된 택배사업의 범위 '소형·경량 위주의 화물'을 집화, 포장, 보관, 분류 등의 과정을 거쳐 배송하는 서비스 등으로 규정하면서 '소형·경량 위주 화물'의 모호성이 있다는 점임.

- 이종 및 동종수단과 동일화물을 두고도 화물운송사업과 택배사업의 경쟁, 택배사업과 배달라이더 간, 대형화주의 자가 배송시스템 구축, 온·오프라인 유통업체와 택배업체 간 등 시장영역의 혼재가 나타날 것임.

5

결론 및 정책제언

제5장

결론 및 정책제언

1. 요약 및 결론

○ 물류산업은 제4차산업혁명과 디지털 전환 시대를 맞이하면서 과거 전통적인 배송방식에서 탈피하여 소비지에 가까운 물류센터 운영 및 다양한 운송수단으로 배송의 효율성을 극대화하는 방향으로 빠르게 변화하고 있음.

- 온라인 쇼핑, 비대면 소비 증가로 인한 전자상거래 시장의 급격한 발달로 택배 물동량, 즉 생활물류가 급격히 증가함.

○ 이러한 환경 변화에 맞추어 정보는 생활물류산업을 체계적으로 육성하기 위해 지난해 생활물류서비스법을 제정함.

- 생활물류란 소형·경량의 화물을 집화, 포장, 보관, 분류 등의 과정을 거쳐 배송하거나 정보통신망 등을 활용하여 이를 중개하는 서비스로 정의되고 있음.

○ 전 세계적으로 기업과 개인 간의 온라인 거래가 증가함에 따라 택배 물동량 또한 증가하고 있는 추세이며, 우리나라의 택배 물동량 경우에도 2012년 이후 연평균 11.1%의 높은 성장률을 보임.

- 택배업과 함께 식·마트 등 배달을 오토바이로 수행하는 퀵서비스·배달대행업 시장도 급증하고 있음.

○ 생활물류시설 현황을 파악하기 위해 택배업의 대리점 및 영업소 현황을 살펴보기 위해 회사별 각종 홈페이지, 전화 인터뷰, 각종 보도자료를 통해 자료를 수집하였음.

- 정부차원에서 자료 수집이 이루어지지 않아 공신력 있는 자료가 없음. 향후 실태조사를 수행할 계획임.

- 택배사업자의 대리점은 전국에 총 11,564개이며, 3,637개가 수도권 내 소재하며, 인천지역에는 431개(전국 대비 3.8% 수준)가 위치함.
- 인천지역의 택배터미널은 대부분 중구와 서구에 집중되어 있으며, 인천지역과 서울 및 경기권에 배송하는 기능을 담당함.

○ 2021년 기준 인천지역에서 생활물류를 수행하기 위한 운송수단인 화물자동차는 19만 대, 이륜차는 8만 대로 집계됨. 배달업에서 주로 사용하는 100cc 이하 이륜차는 3만 대로 코로나19로 인해 최근 3년 간 증가추세였음.

- 늘찬배달업에 등록되지 않고 개인적으로 오토바이를 활용하여 생활물류서비스를 제공하는 종사자들은 현재 집계되지 않아 이륜차 등록현황을 통해 추정함.

○ 전국사업체조사에서 택배업은 2019년 기준 전국 7,357개 사업체, 57,651명 종사자가 있으며, 인천지역은 307개 업체에 5,302명이 종사하고 있음. 늘찬배달업은 전국 1,782개 사업체, 17,969명이 종사하며, 인천지역은 105개 업체 856명이 근무하는 것으로 나타남.

- 소화물전문운송업에는 택배업과 늘찬배달업이 해당되며, 두 업종 모두 전국 대비 수도권역의 비율이 50% 이상으로 나타나 수도권 집중현상이 뚜렷함.

○ 인천지역의 택배물동량은 총 2억 825만 박스로 서구가 4,790만 박스로 가장 많으며, 퀵서비스 및 배달대행 시장규모는 20,544~24,363명 수준으로 산정됨.

- 택배물동량을 지역별로 제공하는 자료가 없어 본 연구에서는 KOTI(2016)의 전망치, 우체국 집배송 실적(2021), CJ대한통운 송장(2021), 도소매업수 분포(2019), 도착화물량(2019), 총인구(2021), 생산가능인구(2021), 택배업종사자(2019) 등의 다양한 지표를 통해 산정함.
- 퀵서비스 및 배달대행 시장규모 또한 정확한 자료가 없어 특수형태근로종사자, 플랫폼 노동자의 규모를 통해 가늠하였음.

○ 생활물류서비스산업의 종사자의 근로 여건 등 실태를 파악하기 위하여 택배기사와 퀵서비스 라이더를 대상으로 설문조사를 실시함.

○ 택배기사와 라이더는 회사에 직접 고용되어서 근무하기보다는 1인 개인사업자로 대리점에 위탁받아 배송 활동하는 경우가 대부분으로 조사되었는데, 이러한 근로계약 환경은 생활물류서비스산업 종사자 수를 집계하는데 어려움이 매우 큼.

- 최근 고용보험에 택배기사와 라이더가 특수형태근로종사자로 인정받으면서 고용보험 가입 현황을 통해 종사자 수를 추정할 수 있을 것이라 기대하고 있음.

○ 라이더의 수입 구조는 건당 책정되고 있기에 하루에 처리해야 하는 양이 많을수록 소득수준이 높아져 하루 평균 휴식시간이 매우 짧게 나타남. 또한, 많은 배송 건수를 처리하기 위해 안전운전 불이행이 심각한 것으로 나타남. 택배기사의 경우 하루에 처리해야 하는 물량이 200~300건으로 업무 시간 내 배송을 완료하기 위하여 끼니를 거르는 형태가 많았음.

- 택배기사는 과로로 인한 질병의 위험, 라이더는 이륜차를 이용한 배송업무 및 안전운전 불이행에 따른 교통사고 위험이 타 직군에 비해 높다고 생각하고 있음.
  - 두 집단 모두 배송업무를 하면서 가장 어려운 점에 관하여 '작업환경, 교통사고 등 안전문제'가 1순위로 응답됨.

○ 월 평균 지출비용에서 가장 비중이 높은 항목으로는 택배기사와 라이더 모두 '유류비'라고 응답함. 택배업과 배달업 모두 육상운송 특성상 지출항목에 유류비의 비중이 높은 편으로 유류비 증감에 따라 소득에 영향을 크게 미침.

○ 이동노동자 쉼터는 노동복지 차원에서 이동노동자가 대기·휴식시간 동안 머물 장소를 제공할 필요성이 대두됨에 따라 전국에 27개소가 개설하여 운영중에 있음.

- 서울과 경기도에 전체 63%가 설치되어 있으며, 타 시도의 경우에도 확대 운영할 계획임. 주요 이용자는 대부분 학습지교사, 대리기사나 배달라이더 등임.
- 쉼터의 운영형태는 전체 쉼터 중 16개소가 지자체 직접 운영, 나머지 쉼터는 노동자 권익 센터에 위탁 운영함.

○ 쉼터 조성의 필요성은 택배기사와 라이더 모두 긍정적으로 공감하는 편이며, 가장 필요한 기능으로 음식판매시설, 휴게시설, 주차장시설로 응답함. 제공했으면 좋은 서비스는 정비 서비스, 노동 관련 각종 상담과 정보 제공이며, 특히 택배기사의 경우 건강 관련 프로그램을 선호하는 것으로 조사됨.

- 두 집단 간 이동노동자 쉼터에서 필요한 기능과 서비스는 유사한 것으로 나타났으나, 이용희망 시간대 및 설치지역의 차이가 존재함.

○ 생활물류서비스법이 시행되었지만, 아직 구체적인 추진과제나 체계에 대한 계획이나 실행방안이 미흡한 상태임. 이러한 환경 속에서 선제적으로 인천시에서 생활물류 활성화를 위해 추진되어야 할 정책방향을 검토함.

○ 먼저 생활물류산업을 원활히 추진하기 위한 기반 인프라의 구축이 필요함. 도심내외의 유휴공간을 활용한 생활물류센터 구축, 무인택배함 설치의 확대, 도심내 배송서비스를 위한 도심형 소형 물류센터 설치 등이 필요함. 특히 인천지역 어시장, 재래시장 등에서 마이크로 풀필먼트 센터의 도입을 고려해볼 수 있음.

○ 주요 지자체에서 이동노동자 쉼터를 설치 운영하고 있으나, 인천시는 아직 한 곳도 없는 상태로 생활물류서비스 종사자도 이용이 가능하도록 계획하여야 함. 인천시 생활물류 쉼터 기능으로 음식판매시설, 휴게시설, 수면시설 및 주차장 시설이 필수적으로 포함하고, 쉼터별 경정비를 할 수 있는 기능과 노동 관련 각종 정보제공을 받을 수 있도록 구성할 필요가 있음.

- 현재 택배물동량과 배달라이더의 주요 활동지역인 서구, 남동구, 계양구 등을 중심으로 종합 쉼터를 조성한 후, 향후 서울시 사례와 같이 주요 이용자를 대상으로 한 쉼터 조성이 필요할 것으로 보임.

○ 택배물동량의 처리와 서비스 향상을 위해 점차 배송에 있어서도 제휴와 아웃소싱, 말단배송의 전문화 등 시간이 지날수록 다양화해지고 있음. 배달라이더는 단순히 음식배달서비스에 국한되지 않고 말단배송을 위한 수송수단의 일부로 확대되는 추세임. 이에 배달라이더의 엄격한 자격요건과 지속적인 교육 등을 통해 영업활동을 담당할 수 있도록 인증제에 추가적인 보완대책이 필요함.

- 생활물류와 관련된 각종 기초자료는 객관적이고 공식적인 조사와 통계체계가 미흡한 실정으로 정책추진의 근거에 신뢰성을 갖추기 위한 생활물류 통계데이터의 구축이 매우 필요함.

○ 본 연구를 수행함에 있어 생활물류산업에 대한 현황파악을 하는데 인력과 비용에 대한 제약으로 보다 구체적인 실태조사가 부족한 한계가 있음.

- 생활물류서비스산업 종사자들의 실태조사의 설문에서 민간기업보다 우체국 종사자들의 응답비율이 높아 택배업의 전체적인 실태를 제대로 반영되지 못한 점이며, 향후 모집단 구성 비율과 기본계획에 준하는 구체적인 실태조사 실시가 필요함.

○ 하지만 생활물류서비스산업 및 종사자들에 대한 기초적인 실태조사와 자료구축을 위한 사전연구를 시행한 것으로 의의를 가진다는 점임.

- 생활물류시설에 대한 수요 및 공급, 생활물류와 국제물류가 공존하는 인천시의 물류환경을 고려한 현행 물류정책과 거버넌스 체계에 대한 평가와 향후 개선 등에 대한 보다 포괄적인 물류정책 추진방향에 대한 검토가 추후 선행되어야 할 필요가 있음

2. 정책제언

○ 인천시 생활물류서비스산업 활성화에 대응하고 향후 정책추진을 원활히 하기 위한 정책적 제언사항은 다음과 같음.

1) 생활물류 관련 업무 확대에 대응한 조직 구성

○ 국가적으로 물류산업을 장래 유망산업으로 선정하였고, 인천시도 꾸준히 물류산업을 장기 미래산업으로 계획하고 있음. 이는 최근 급격히 증가하는 전자상거래 활성화로 새로운 물류수요의 출현이 이를 더 가속화시키고 있음.

- 그동안 국제물류 및 간선운송에 중심에서 소비자까지 운송하는 라스트마일의 도심지역의 물류수요의 증가로 생활물류의 새로운 시장영역이 확대되고 있다는 점임.

○ 물류의 영역이 더욱 확대되고 생활에 밀접해지면서 해당업무가 더욱 증가하는 현실임. 그동안 인천시는 해양항공을 중심으로 한 물류정책의 추진에서 최근 도심 물류시설로 인한 도시계획과 충돌, 택배화물의 배송 및 배달대행 등 신규 업무수요와 향후 도심물류에서의 기능변화가 더욱 확대될 것으로 보임.

- 이로 인해 중앙정부의 생활물류 전담부서, 서울시의 물류과 신설 등 물류업무를 전담으로 하는 조직의 구성이 필요해지고 있음.
- 서울시와 부산시는 물류업무와 관련해서 과단위의 조직이 구성되어 있으며, 경기도는 물류관련 2개 팀에 8명이 담당하고 있으며, 인천시 1개팀에 비해 2~3배 이상의 인력과 조직으로 구성되어 있음(김운수 외, 2021)[66].

○ 인천시 물류정책수립 및 관련업무를 담당한 조직은 교통국-택시물류과에서 물류산업팀 팀장과 직원 2명에 불과한 실정으로 도시물류의 수요와 다양한 생활물류종사자들에 대한 대응하기까지 추가되는 업무가 늘어나고 향후 이러한 생활물류의 수요는 더욱 확대될 것으로 판단됨.

- 이에 민선 8기에는 물류업무를 담당할 조직체계를 팀단위에서 과단위로 확대 개편할 필요가 있으며, 조직과 인력도 현재보다 대폭 늘려 새로운 물류수요에 대응하여야 함.

66) 김운수·이명화(2021). 인천시 물류시설 현황 및 수요전망 연구. p.119.

2) 생활물류서비스산업 기초조사 및 통계체계 정비

❍ 생활물류서비스산업 발전 기본계획은 국토교통부에서 수립하게 되지만 해당 사업범위는 인천시에서 발생되는 기업체와 종사자가 대상임. 앞서 살펴본 바와 같이 현재 객관적이고 공식적인 조사와 통계체계가 미흡한 실정으로 생활물류와 관련된 각종 조사, 통계의 구축이 필요함.

❍ 정부에서도 기본계획을 수립하는 데 있어 택배업체의 정확한 현황을 확인할 터미널, 취급점, 영업소 및 제휴점 등에 대한 데이터의 수집이 어려운 것으로 확인됨. 각 시설과 택배업에 종사하는 인원의 파악도 쉽지 않음.

- 그러나 택배업보다 더 현황 파악 어려운 퀵서비스 및 배달대행에 속하는 종사자들임. 이미 특수형태근로종사자 및 플랫폼노동자의 규모 산정에서도 대략적인 규모만 확인이 가능할 정도로 아직까지 정확한 종사자 파악이 힘든 실정임.

❍ 향후 생활물류 대상자 및 대상업무가 지자체로 편입되고 지역물류기본계획에 포함될 것임에 따라 정확한 현황 및 실태파악은 매우 중요한 정책판단의 근거가 될 것임.

- 생활물류서비스산업발전법 제정으로 지역물류기본계획에 생활물류시설이 충분히 반영되어 있는지 검토하여야 하나, 충분한 시설의 수요여부는 민간부문에서 자료형성 및 수집으로 필요시설에 대한 수요에 대한 부분을 시에서 통제할 수 없기 때문에 사실상 매우 어려운 작업임.

❍ 생활물류서비스산업 및 종사자들에 대한 실태조사와 자료구축을 위한 사전연구로 본 연구를 시행함. 상시 변화되는 도시물류와 생활물류 변화 속에서 선도적 정책추진 및 효율적인 관리를 위해서는 기초자료와 지속적인 데이터축적은 매우 중요하여 기본계획에 준하는 생활물류 전반에 대한 현황조사가 시행될 필요가 있음.

3) 생활물류 종사자 지원근거 마련(이동노동자·플랫폼노동자 지원조례 제정 필요)

❍ 2022년 3월 말 기준 이동노동자 쉼터 설치 및 운영에 관한 조례는 전국 17개 시도에서 시행 중임.

- 부산, 울산, 대전, 대구, 경기, 경북, 제주 등 광역지자체와 서울 도봉구·강동구, 부산 영도구, 충남 서산시·천안시, 전남 광양시·여수시, 경남 김해시에서 제정하여 쉼터를 운영중에 있음.
- 대부분 생활물류 쉼터라기 보다는 대리기사, 학습지교사, 보험판매원, 퀵서비스 등 이동노동자 쉼터 설치 근거로 활용되고 있음

〔표 5-1〕 전국 이동노동자 쉼터 설치조례(2022년 3월 말 기준)

공포일자	자치단체	법규명
2019.04.29.	경기도	경기도 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례
2020.02.05.	부산광역시	부산광역시 이동노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례
2020.05.06.	서울특별시 강동구	서울특별시 강동구 이동노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례
2020.11.03.	전라남도 여수시	여수시 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례
2020.12.29.	울산광역시	울산광역시 이동노동자 복리 증진 조례
2020.12.29.	대전광역시	대전광역시 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례
2021.02.15.	서울특별시 도봉구	서울특별시 도봉구 이동노동자 쉼터 설치 및 운영에 관한 조례
2021.03.31.	경상남도 창원시	창원시 이동노동자 지원센터 설치 및 운영에 관한 조례
2021.04.12.	대구광역시	대구광역시 이동노동자 권익보호를 위한 지원 조례
2021.05.21.	경상남도 김해시	김해시 이동노동자 쉼터 설치 및 운영 조례
2021.06.21.	충청남도 천안시	천안시 이동 노동자 쉼터 설치 및 운영에 관한 조례
2021.07.09.	전라남도 광양시	광양시 이동노동자 권익보호를 위한 지원 조례
2021.10.29.	부산광역시 영도구	부산광역시 영도구 이동노동자 권익보호를 위한 지원 조례
2021.11.05.	충청북도 청주시	청주시 이동노동자 복리 증진 조례
2021.11.23.	제주특별자치도	제주특별자치도 이동노동자 복리증진을 위한 조례
2022.03.03.	경상북도	경상북도 이동노동자 권익증진 조례
2022.03.04.	충청남도 서산시	서산시 이동노동자 복리 증진 조례

출처: 국가법령정보센터(2022)(2022.4.12.검색)

❍ 이동노동자 쉼터 뿐만 아니라 전국의 주요 자치단체에서는 택시종사자를 위한 쉼터의 설치조례도 25개 시군구에서 설치되어 있으며, 그밖에 쉼터 대상자에 농업인, 노인, 청소년, 군장병 등 지역적 특성에 맞는 쉼터 설치 근거를 가지고 있음.

❍ 최근에는 대표적인 코로나19의 영향으로 대폭 증가한 플랫폼 종사자에 대한 지원조례가 다수의 지자체에서 시행되고 있음. 이들을 지원할 다양한 사업과 계획수립, 협의회 운영 등을 지원조례에 담고 있음.

- 경기도, 강원도, 대전 및 전남을 비롯하여 전국 기초자치단체까지 15개 시도에서 플랫폼노동자의 지원조례를 두고 있으며, 특히 전북 군산시, 대구 동구, 서울 중랑구는 플랫폼 배달노동자에 한정하고 있음.

〔표 5-2〕 전국 플랫폼노동자 지원 조례(2022년 5월 말 기준)

공포일자	자치단체	법규명
2021.04.30.	강원도	강원도 플랫폼 노동자 지원 조례
2022.01.06.	경기도	경기도 플랫폼 노동자 지원 조례
2021.11.04.	경상남도	경상남도 플랫폼 노동자 지원 조례
2021.04.06.	전라북도 군산시	군산시 플랫폼 배달노동자 지원 조례
2021.05.21.	경상남도 김해시	김해시 플랫폼 노동자 지원 조례
2021.12.29.	대구광역시 동구	대구광역시동구 플랫폼 배달노동자 지원 조례
2022.04.15.	대전광역시	대전광역시 플랫폼 노동자 지원 조례
2021.09.27.	전라남도 무안군	무안군 플랫폼 노동자 지원 조례
2021.12.21.	부산광역시 남구	부산광역시남구 플랫폼 종사자 지원 조례
2021.10.29.	부산광역시 영도구	부산광역시영도구 플랫폼 노동자 지원 조례
2021.04.01.	서울특별시 관악구	서울특별시관악구 플랫폼 노동자 지원 조례
2021.03.26.	서울특별시 서초구	서울특별시서초구 플랫폼 노동자 지원 조례
2021.01.07.	서울특별시 중랑구	서울특별시중랑구 플랫폼 배달노동자 지원 조례
2020.12.31.	전라남도	전라남도 플랫폼 노동자 지원 조례
2022.04.29.	경상남도 창원시	창원시 플랫폼 노동자 지원 조례

출처: 국가법령정보센터(2022)

❍ 인천시는 이동노동자 쉼터에 대한 설치 계획을 노동기본계획에서 다루고 있으나, 조례를 통한 실질적인 근거는 없는 상태임.

- 인천시에서도 이동노동자 쉼터 설치를 위한 조례의 조속한 제정이 필요하며, 조례의 세부내용에 단순 이동노동자와 플랫폼노동자 뿐만 아니라 생활물류서비스법의 기능도 확대할 지원 근거를 위한 조례제정이 필요함.

주제어 ▶ 생활물류, 라스트마일, 전자상거래, 택배, 배달라이더

참고문헌

단행본/연구보고서

구세주·한인상. (2021).「생활물류서비스산업발전법」의주요 내용과 향후 과제. 이슈와 논점 제1807호. 국회입법조사처.

구현모. (2017). 풀필먼트와 온디맨드 기반 ICT 물류혁신 도래: IT 인프라 기반 스마트물류시스템과 스마트 팩토리 소개. 한국해사문제연구소 해양한국.

국가교통DB센터. (2021). 2019년 전국 지역간 품목별 도로 물동량 O/D.

국가교통DB센터. (2020). 2020년「국가교통조사·DB시스템 운영 및 유지보수」전국 화물 O/D 보완 갱신.

국토교통부. (2016). 지속발전 가능한 도시형 물류단지 개발방안 연구.

국토교통부. (2019). 물류거점 화물실태조사.

국토교통부. (2021). 도시생활물류시설 확충 방안 마련을 위한 연구.

고용노동부·한국고용정보원. (2021). 2021년 플랫폼 종사자 규모와 근무실태.

김준영·권혜자·최기성·연보라·박비곤. (2018). 플랫폼경제종사자 규모 추정과 특성분석. 한국고용정보원.

김준영·장재호·김강호·박상현. (2021). 플랫폼종사자의 규모와 근무실태. 고용동향브리프 9호. 한국고용정보원.

김준헌. (2022). 음식배달산업 현황과 배달라이더의 소득자료 제출에 따른 쟁점. 이슈와 논점 제1935호. 국회입법조사처.

김진하·황민영. (2021). 택배기사 근로환경 문제와 개선방안. 정책리포트 제319호. 서울연구원.

김운수·이명화. (2021). 인천시 물류시설 현황 및 수요전망 연구. 인천연구원.

김현수. (2020). 코로나19 이후 글로벌 전자상거래 트렌드. TRADE FOCUS: 한국무역협회.

도로교통공단. (2021). 2021년판 교통사고 통계분석.

대전광역시노동권익센터. (2021). 대전광역시 이동노동자 노동환경 실태조사 종합보고서.

민연주·이지선·장소영·신민성. (2021). 생활물류서비스산업 발전을 위한 법·제도 개선방안 연구. 한국교통연구원.

박종헌·권구포·김정환. (2022). 마이크로풀필먼트 센터 도입 방향:지역 중소 유통업체를 중심으로. 산업&혁신 브리프 vol.4. 부산산업과학혁신원.

박지원. (2019). 우리나라의 국경 간 전자상거래 현황과 시사점. 산업경제분석. 산업연구원.

서상범·이지선·김용진. (2015). 택배산업의 지역간 물동량 분석을 통한 생활지원형 물류서비스 개선 방안연구. 한국교통연구원.

서울교통공사. (2021). 생활물류지원센터 개념도.

서울노동권익센터. (2020). 서울노동권익센터 활동보고서(2018~2020년).

송상화. (2020). 유통과 물류산업 융복합 트렌드와 기업의 진화 방향. 월간 교통 Vol. 269. 한국교통연구원.

신민성. (2020). 로지스틱스 4.0 새로운 비즈니스의 출현. 물류브리프. 한국교통연구원.

신승진·노홍승·박한영. (2020). 생활밀착형 도시물류시설의 확보 방안. 교통기술과 정책 제 17-1. 한국교통연구원.

유재성. (2022). 수도권 생활물류시설의 입지 및 시설 특성 연구. 국토연구원.

이태형·허진수. (2020). 2021 물류산업 전망. 이슈페이퍼: 한국교통연구원.

이현주·김태균·이승지·박지은. (2020). 공공형 임대물류공간 공급방안 연구. 토지주택연구원.

임영태·김동근·이춘용·구민상·박현준. (2015). 대도시권 물류특성을 고려한 물류시설의 계획적 조성방안 연구. 국토연구원.

장소영·이지선. (2021). 소화물배송대행서비스 사업자 인증제도 도입방안 연구. 이슈페이퍼 2021-11. 한국교통연구원.

정흥준·장희은. (2018). 특수형태근로(특수고용) 종사자의 규모추정을 위한 기초연구. 한국노동연구원.

정홍준. (2020). 생활물류산업(택배·배달대행 및 이륜차 배송) 내 특수고용 노동의 특징과 정책 대안. 월간교통, 15-19.

㈜한진. (2021). 경영보고서(각 연도별).

한국교통연구원. (2018). 화물운송시장 연간보고서.

한국통합물류협회. (2019). 택배인정사업자 터미널 수요와 공급조사.

허성호·민연주·최부선·박세범. (2016). 택배물류서비스 개선을 위한 도시물류 공동플랫폼 구현. 한국교통연구원.

DMCREPORT. (2020). 2020 인터넷쇼핑시장 현황 및 전망. DMC MEDIA.

Kuse, H., Takada, K., & Takahashi, Y. (2006). *Urban logistics management*. The Japan Research Center for Transport Policy, Tokyo.

Research and Markets. (2021a). *South Korea E-Commerce Market: Insights & Forecast with Potential Impact of COVID-19 (2021-2025)*.

Research and Markets. (2022b). *Global Courier, Express and Parcel Market (2022 to 2027) - Industry Trends, Share, Size, Growth, Opportunity and Forecasts*.

小野塚 征志. (2015). *Logistics 4.0-物流ビヅネスにおける新たなイノベーツヨソ*. Roland Berger Japan, Tokyo.

학술지/학위논문

권순식. (2021). 특수고용형태근로종사자와 프리랜서 노동의 취약성 분석과 정책적 개선 방향. 인적자원관리연구. 28(5): 107-131.

김은지. (2022). 배달종사자 만족도에 미치는 영향요인에 관한 연구. 기업과혁신연구. 45(1): 109-125.

마진희·오승철·안영효. (2021). 우리나라 중소택배업체의 경쟁력 분석 및 강화방안. 물류학회지. 26(2): 27-39.

문상원·이한별·강훈. (2021). 포스트 팬데믹 시대 드론 물류배송을 위한 지하철 역사의 활용방안. 한국콘텐츠학회논문지. 21(12): 375-383.

이관형. (2014). 특수형태근로 종사자의 작업조건 및 안전보건 특성에 관한 연구. Journal of the Korean Society of Safety. 29(4). pp.147-152.

임종석. (2019). 생활물류서비스산업발전법 제정의 파급효과에 관한 탐색적 연구. 물류학회지. 29(4): 73-89.

장소영·김용진. (2020). 택배산업과 물류산업 현장직 종사자의 근로여건 비교분석 연구. 물류학회지. 30(5): 105-117.

조흠학·백희정. (2021). 택배기사의 노동 현황과 산업재해 예방 방안. 사회법연구. 45: 219-244.

최석범·임병하. (2021). 생활물류서비스발전법의 주요 내용과 과제에 관한 연구. 물류학회지. 31(6): 57-70.

최홍범·곽규리·주현수·공정환. (2018). 공유경제 기반 Peer to Peer 물류서비스. 한국통신학회 학술대회논문집. 965-966.

관련 법

공공데이터의 제공 및 이용 활성화에 관한 법률(제17344호). 2020. 6. 9. [타법개정]

물류시설의 개발 및 운영에 관한 법률(제17549호). 2021. 4. 21. [일부개정]

생활물류서비스산업발전법(제17911호). 2021. 1. 26. [제정]

택배용 화물자동차 운송사업 허가 요령(국토교통부고시 제2018-219호). 2018. 4. 12. [일부개정]

행정자료

경기도. (2020). 경기도 이동노동자 쉼터 설치·운영 매뉴얼.

관계부처 합동. (2017). 제4차 근로복지증진 기본계획(2017-2021).

관계부처 합동. (2019). 신산업 육성과 인프라 투자 활성화를 통한 「물류산업 혁신방안」.

관계부처 합동. (2020a). 생활물류 발전방안.

관계부처 합동. (2020b). 이륜차 교통사고 사망자 감소 대책.

관계부처 합동. (2020c). 제5차 한국판 뉴딜 관계 장관회의.

관계부처 합동. (2020d). 필수노동자 안전 및 보호 강화 대책.

관계부처 합동. (2020e). 택배기사 과로방지 대책.

관계부처 합동. (2021a). 고용보험 적용확대 추진현황 및 계획.

관계부처 합동. (2021b). 비대면·온라인화 대응을 위한 디지털 유통 경쟁력강화 방안.

국토교통부. (2018). 제3차 물류시설개발 종합계획(2018-2022).

국토교통부. (2019). 스마트 생활물류 신산업 육성 및 지원방안.

국토교통부·해양수산부. (2021). 국가물류기본계획(2021-2030)(안).

서울특별시. (2020). 서울특별시 제2차 노동기본계획(2020-2024),

인천광역시. (2020). 인천통계연보(각 연도별).

인천광역시. (2021). 인천광역시 노동정책 기본계획(2021-2025).

통계청. (2021). 운수업조사 결과(잠정).

통계청. (2022a). 2021년 하반기 지역별 고용조사-취업자의 산업 및 직업별 특성.

통계청. (2022b). 온라인쇼핑동향(각 연도별).

보도자료/신문기사

강사랑. (2021.7.19.). 폭염 속 오아시스! '이동노동자 쉼터' 다녀왔어요. 내 손안에 서울(검색일: 2022년 3월 22일)

고용노동부 보도자료. (2022.4.15.). 플랫폼 종사자 고용보험 시행 100일, '25만명'가입. (검색일: 2022년 5월 27일)

국토교통부 보도자료. (2021.7.27.). 27일부터 생활물류법 시행…지속가능성장 법적기반 마련. (검색일: 2022년 5월 13일)

국토교통부 보도자료. (2022.1.17.). 도심 공공 유휴부지 8개소, 생활물류시설로 활용한다. (검색일: 2022년 6월 7일)

김성현. (2022.3.30.). 25조원 배달 시장…업계 "라이더 우리가 챙긴다". 지넷코리아. https://zdnet.co.kr/view/?no=20220328131140(검색일: 2022년 4월 12일)

김재황. (2019.7.2.). Part 4. 생활물류 가로막는 '라스트마일 딜레마'. 물류신문. http://www.klnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=119636(검색일: 2022년 4월 6일)

김준용. (2022.6.21.). "지역 유통업체 위해 소규모 물류시설 구축해야". 국제신문.http://www.kookje.co.kr/news2011/asp/newsbody.asp?code=0200&key=20220622.22012005708(검색일: 2022년 6월 22일)

김지혜. (2021.10.7). 인천형 이동노동자 쉼터 하세월, 택배·배달기사 휴식도 피곤. 경기일보. https://www.kyeonggi.com/news/articleView.html?idxno=2383764(검색일: 2022년 2월 08일)

방의진. (2022.3.8). 인천에 이동노동자 쉼터 전무 "쉴 곳 없어 편의점에서". 인천투데이. http://www.incheontoday.com/news/articleView.html?idxno=215923(검색일: 2022년 3월 21일)

서울특별시 보도자료. (2019). 불광역 인근에 셔블버스기사 쉼터 개소…5번째 이동노동자 쉼터(검색일: 2022년 2월 08일)

신인식. (2019.7.2.). Part 3. "모든 것은 '빠른 배송'에 달렸다". 물류신문. http://www.klnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=119635(검색일: 2022년 4월 6일).

윤혜숙. (2021.7.1.). "퀵서비스·대리기사님~ 쉬어가세요!"…이동노동자쉼터를 가다. 내 손안에 서울(검색일: 2022년 3월 22일)

이한경. (2010.10.27.). 산재 처리 1위 우체국택배, "그나마 좋은 직장"으로 꼽히는 이유. 주간동아. https://weekly.donga.com/List/3/all/11/2223873/1(검색일: 2022년 6월 24일)

임재환. (2021.11.12.). 年 3억 든 '이동노동자 쉼터'…이용 대상자는 "그림의 떡". 매일신문. https://mnews.imaeil.com/page/view/2021111115443333198(검색일: 2022년 3월 21일)

정운. (2021.5.20.). 인천항 남항 주변 지역 변화의 움직임. 경인일보. http://www.kyeongin.com/main/view.php?key=2021051901000367 2(검색일: 2022년 5월 20일)

전자문서자료/홈페이지

경기도. (2022). 고시·공고. https://www.gg.go.kr/bbs/board.do?bsIdx=469&menuId=1547#page=1(검색일: 2022년 3월 13일)

국가물류통합정보센터. (2022a). 물류단지 정보. https://www.nlic.go.kr/nlic/fmComplex0010.action(검색일: 2022년 6월 8일)

국가물류통합정보센터. (2022b). 물류창고업 현황. https://www.nlic.go.kr/nlic/WhsStatsWarehouseLocation.action(검색일: 2022년 6월 8일)

국가물류통합정보센터. (2022c). 생활물류통계(한국통합물류협회 자료). https://www.nlic.go.kr/nlic/parcelServiceLogistics.action(검색일: 2022년 6월 8일)

국가통계포털. (2022a). 운수업조사. https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1I202001&conn_path=I2(검색일: 2022년 4월 11일)

국가통계포탈. (2022b). 이륜차신고현황. https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=116&tblId=DT_MLTM_5559&conn_path=I2(검색일: 2022년 4월 13일)

국가통계포탈. (2022c). 자동차등록현황. https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=116&tblId=DT_MLTM_5498&conn_path=I2(검색일: 2022년 4월 13일)

국가통계포털. (2022d). 전국사업체조사. https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=101&tblId=DT_1K52C01&conn_path=I2(검색일: 2022년 4월 11일)

김해시이동노동자쉼터 블로그. (2021). 전국 이동노동자쉼터(지원센터) 현황. https://blog.naver.com/gimhaemobile/222593164751(검색일: 2022년 3월 22일)

데이터안심구역. (2022). 배달 물류 데이터(우정사업본부)·택배송장 정보(CJ올리브네트웍스).

서울특별시. (2022). 조직도. https://org.seoul.go.kr/(검색일: 2022년 4월 17일)

건영택배. (2022). 영업점조회. https://www.kunyoung.com/branch/bran_02.php(검색일: 2022년 5월 15일)

경동택배. (2022). 영업소 위치 조회. https://kdexp.com/office.kd(검색일: 2022년 5월 15일)

대신택배. (2022). 취급점조회. http://www.ds3211.co.kr/freight/agencySearch.ht(검색일: 2022년 5월 15일)

로젠택배. (2022). 물류네트워크: 지점안내. https://www.ilogen.com/web/network/centerInfo(검색일: 2022년 5월 15일)

로지스밸리택배주식회사. (2022). 대리점. https://www.lotteglogis.com/home/popup/intro/branchList(검색일: 2022년 5월 17일)

롯데글로벌로지스. (2022). 국내 네트워크. https://www.lotteglogis.com/home/business/logistics/domestic(검색일: 2022년 5월 16일)

바로고. (2022). https://www.barogo.com/(검색일: 2022년 6월 8일)

서울노동포털. (2022). 서울시 노동정책. https://www.seoullabor.or.kr/portal/cnts/selectContents.do?cntnts_id=A1000033(검색일: 2022년 3월 22일)

성화기업택배. (2022). 물류네트워크. http://www.shl1978.co.kr/sub.asp?maincode=451&sub_sequence=470&sub_sub_sequence=(검색일: 2022년 5월 15일)

에스엘엑스택배. (2022). 물류센터. http://www.slx.co.kr/new/logisticscenter/center1.php (검색일: 2022년 5월 17일)

용마로지스. (2022). 택배서비스: NETWORK. http://yongmalogis.co.kr/service/delivery_introduce?lang=kr(검색일: 2022년 5월 16일)

우체국택배. (2022). 우체국 위치찾기. https://www.koreapost.go.kr/extra/user/110/gps/gpsUserView.do(검색일: 2022년 5월 15일)

인천데이터포털. (2022). 인구총조사. https://www.incheon.go.kr/data/DATA010001#none (검색일: 2022년 5월 24일)

일양로지스. (2022). 사무소/지점안내. https://www.ilyanglogis.com/company/company4.asp(검색일: 2022년 5월 15일)

중부일보 블로그. (2021). '춥고 고된 일상 속 잠시 쉬어가세요'…고양시, 택배·배달·대리운전 노동자 위한 쉼터 설치

천일택배. (2022). 영업소안내. http://www.chunilps.co.kr/htmls/info_01.jsp(검색일: 2022년 5월 15일)

한국교통연구원 블로그. (2020). 도심 마이크로 풀필먼트 센터 구축, 시대적 흐름 부상. https://blog.naver.com/PostView.nhn?blogId=koti10&logNo=222050033217(검색일: 2022년 6월 10일)

한국택배업협동조합. (2022). http://www.kb2b.or.kr/(검색일: 2022년 5월 17일)

한샘서비스. (2022). 매장 통합검색. https://www.hanssem.com/shop/shopSearch.do(검색일: 2022년 5월 17일)

㈜한진. (2022). 취급점조회. https://www.hanjin.com/kor/CMS/DistributorMgr/Search.do?mCode=MN054(검색일: 2022년 5월 15일)

협동조합 CJ대한통운택배대리점연합. (2022). 대리점조회. http://www.cjcourier.com/sub_02/sub2-3.php(검색일: 2022년 5월 16일)

Grand View Research. (2020). E-commerce Market Size, Share & Trends Analysis Report By Model Type (B2B, B2C), By Region (North America, Europe, Asia Pacific, Latin America, Middle East & Africa), And Segment Forecasts, 2020 – 2027. https://www.grandviewresearch.com/industry-analysis/e-commerce-market (검색일: 2022년 3월 22일)

statista. (2022). Retail e-commerce sales worldwide from 2014 to 2025. https://www.statista.com/statistics/379046/worldwide-retail-e-commerce-sales(검색일: 2022년 4월 19일)

2022년도 정책연구

인천시 생활물류서비스산업 실태 연구

발 행 인 이용식

발 행 일 2022년 8월 31일

발 행 처 인천연구원

인 쇄 처 청송출판인쇄사

I S B N 979-11-6870-067-3 93320

주 소 22711 인천광역시 서구 심곡로 98

ⓒ 인천연구원 2022

이 보고서의 내용은 연구책임자의 견해로서 인천연구원의 공식적 입장과는 다를 수 있습니다.
출처를 밝히는 한 자유로이 인용할 수 있으나 무단 전재나 복제는 금합니다.