

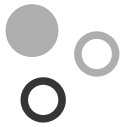
쿠팡발 코로나19 피해자 증언대회

**블랙기업 쿠팡, 코로나19 피해자의
생생한 목소리를 듣는다**

일시: 2020년 7월 8일(수) 오전 10시 30분

장소: 국회의원회관 제6간담회실

주최: 정의당 국회의원 류호정, 강은미, 정의당 노동본부,
쿠팡발 코로나19 피해자 지원대책위원회



쿠팡발 코로나19 피해자 증언대회

블랙기업 쿠팡, 코로나19 피해자의 생생한 목소리를 듣는다

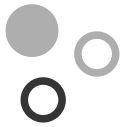
■ 개 요

- 일시 : 2020년 7월 8일(수) 오전 10시 30분
- 장소 : 국회의원회관 제6간담회실
- 주최 : 정의당 국회의원 류호정, 강은미, 정의당 노동본부,
쿠팡발 코로나19 피해자 지원대책위원회

■ 프로그램 순서

사회: 김혜진 전국불안전노동철폐연대 상임위원

구 분	시 간	패널 및 분야
인사말	10:30~10:40	• 류호정 정의당 국회의원 • 강은미 정의당 국회의원 • 권영국 정의당 노동본부장 / 쿠팡발 코로나19 피해자 지원대책위원회 공동대표
발 제	10:40~11:00	• 쿠팡 노동과정과 문제점 - 장귀연 노동권연구소 소장
쿠팡 현장 노동자 증언	11:00~11:30	• 쿠팡 물류센터 고 건 쿠팡발 코로나19 피해노동자모임 대표 • 쿠팡맨 정진영 공공운수노조 공항항만운송본부 쿠팡지부 지부장 • 쿠팡이츠 김영빈 라이더유니온 조합원 • 쿠팡 물류센터 외주 직원식당 최동범 고인 유족
쿠팡 현장 노동자 자유발언	11:00~11:30	쿠팡 현장 노동자
	12:00~12:10	질의 응답



Contents

쿠팡발 코로나19 피해자 증언대회 - 블랙기업 쿠팡, 코로나19 피해자의 생생한 목소리를 듣는다

■ 인사말

류호정 정의당 국회의원	1
강은미 정의당 국회의원	3
권영국 정의당 노동본부장 / 쿠팡발 코로나19 피해자 지원대책위원회 공동대표	5

■ 발제

쿠팡 노동과정과 문제점	7
장귀연 노동권연구소 소장	

■ 쿠팡 현장 노동자 증언

1. 쿠팡 물류센터 코로나19 피해사례 및 현장상황	23
고 건 쿠팡발 코로나19 피해노동자모임 대표	
2. 쿠팡맨 증언	29
정진영 공공운수노조 공항항만운송본부 쿠팡지부 지부장	
3. 쿠팡이츠 증언	33
김영빈 라이더유니온 조합원	
4. 쿠팡 천안 물류센터 외주업체 직원식당 조리사 산재사망사고	39
최동범 고인 유족	

인사말



류호정 정의당 국회의원

안녕하세요. 정의당 국회의원 류호정입니다.

먼저 오늘 자리에 참여해 주신 쿠팡 노동자 여러분, 그리고 국회 환경노동위원회 강은미 의원님, 쿠팡발 코로나19 피해자 지원대책위원회 대표이자 정의당 노동본부를 맡고 계시는 권영국 본부장님, 쿠팡발 코로나19 피해자 지원대책위원회 활동가분들에게 깊은 감사의 마음을 전합니다.

코로나19 위기가 장기국면으로 돌입하면서 노동자의 삶도 위태로워지고 있습니다. 규모가 작은 사업장을 중심으로 일자리를 잃는 노동자가 속출하고 있습니다. 기간제, 단시간, 파견, 용역, 일용직, 특수고용 노동자 등 가장 열악한 노동환경에서 일하는 사람들이 큰 타격을 받고 있습니다.

이번 증언대회는 코로나19 노동위기의 모습을 가장 정확하게 보여주고 있는 쿠팡에서 일하는 노동자들의 생생한 목소리를 듣고자 만들어진 자리입니다.

150여명이 넘는 코로나19 확진자가 발생한 쿠팡 물류센터는 일용직, 계약직 등 비정규 노동자가 대부분입니다. 하루 수차례씩 마감에 쫓겨가며, “0000번(전화번호 뒷자리) 사원님”이라 불리고 있습니다. 이분들이야말로 故 노회찬 의원님이 말씀하신 6411버스의 ‘투명인간’입니다.

쿠팡의 상징인 ‘로켓배송’은 무한경쟁으로 돌아가고 있습니다. 하루 최대 170만개 상품을 출고하는 ‘로켓배송’, ‘새벽배송’의 결과는 제대로 쉬지도 못하고 일하는 배송현장입니다.

수많은 비정규 노동자가 계약해지를 당하고, 정규직 노동자는 퇴사하고 입니다.

쿠팡이 운영하는 배달대행 서비스 업체인 쿠팡이츠는 배달 노동자에게 “30분 걸리는 거리는 20분만에 가라”고 합니다. 사고가 날 수밖에 없습니다. 배달 노동자들은 산재보험을 요구하고, 평점제도를 폐지하라고 주장하고 있습니다.

천안 물류센터 외주업체 직원식당에서는 조리사가 청소를 하다가 돌아가셨습니다. 유족은 고인이 락스와 세제를 섞은 혼합액으로 조리실 청소를 해왔고, 이때 발생한 유해가스가 사망에 영향을 준 것이라는 의혹을 제기했습니다. 고인은 ‘아람인테크’라는 곳과 근로 계약서를 쓰고, ‘동원홈푸드’에 파견된 노동자로, 쿠팡 물류창고 직원식당에서 일했습니다. 쿠팡은 우리 직원이 아니어서 할 말이 없다고 합니다.

위 모든 사안에 대해 쿠팡은 노동자에게 단 한 번 사과한 적이 없습니다. 쿠팡 노동문제의 심각성은 바로 여기에서 출발한다고 생각합니다.

보건당국의 역학조사에서 부천 물류센터는 기본적인 방역 수칙을 지키지 않은 것으로 드러났습니다. 하지만 어제, 쿠팡은 집단감염이 인천 학원 강사의 거짓말에서 비롯됐다고 법적 대응을 검토하고 있다고 밝혔습니다. 확진자가 발생한 것을 알고도 계속 업무를 시키고, 노동자들에게 제대로 설명해 주지 않은 쿠팡의 무책임은 집단감염이라는 결과로 나타났습니다. ‘종로에서 뽕 맞고 한강에다 화풀이’하는 격입니다.

쿠팡은 기업의 사회적 책임을 다해야 합니다. 윤리경영으로 거듭나야 합니다. 고용노동부도 쿠팡 전체 사업장에 대한 특별근로감독을 통해 문제가 되는 노동환경에 대해 꼼꼼하게 살펴야 합니다.

쿠팡발 코로나19 피해자 지원대책위원회는 추가 피해사례 수집, 사과와 재발 방지 대책 마련, 산재 신청 등 피해자 노동자 지원사업을 진행할 예정입니다. 저와 정의당은 대책위와 함께 쿠팡에서 일하는 노동자들의 노동인권 향상을 위해 최선의 노력을 다하겠습니다.

감사합니다.

2020년 7월 8일(수)

정의당 국회의원 류 호 정

인사말



강은미 정의당 국회의원

정의당 국회의원 강은미입니다.

마스크를 일상적으로 쓰고 다녀야 하는 코로나 19 시대 ! 현재 우리는 코로나19 이전과 전혀 다른 사회를 고통스럽게 경험하고 있습니다.

생활상의 불편함은 물론 유례없는 전 세계적 경제 위기 속에 대부분의 국민 삶이 휘청이고 있습니다. 그러나 감염 방역과 예방에도 차별이 존재하고 있습니다. 파견업체 소속인 세 아이 엄마의 안타까운 사고입니다.

중앙방역대책본부와 중앙사고수습본부에 따르면 락스 등은 산성세정제나 합성세제와 혼합하여 사용 시, 유독가스가 발생하므로 섞어 쓰면 안 된다고 명시하고 있습니다.

특히 대책본부는 락스 등은 ‘산성세정제나 합성세제와 혼합하여 사용 시, 유해가 발생’, ‘강산과 격렬히 반응하여 유독가스를 발생할 수 있음’을 경고하며, 적절한 보호장구를 갖추고 용법·용량, 주의사항 등을 잘 지켜 사용할 것과 ‘차아염소산나트륨’을 다른 가정용 세제와 함께 사용하면 위험한 화학 반응을 일으킬 수 있으므로 섞지 말 것을 안내하고 있으며, 생활환경안전정보시스템 화학물질 정보에서도 호흡 자극성 등을 일으킬 수 있다고 경고하고 있습니다.

고인의 경우 코로나 19 대응에 따른 방역 강화로 청소 시 락스와 세제를 혼합하여 사용하였고, 사용 시료 분석 결과 ‘클로르포름’이 나왔습니다. ‘클로르포름’은 발암성물질로 중추신경계의 기능을 저하시키거나 호흡기의 자극과 마취하는 성질을 띠며, 고농도에 노출되면 급사할 수 있는 물질입니다.

그런데 여기에 중요하게 간과한 점이 있습니다. 실제 환경에서 고인이 어떤 물질을 사용해 왔는지, 이 물질들로 인해 실내공기질 즉 작업환경에 어떤 영향을 미쳤는지 확인이 없다는 것입니다. 왜냐하면 사용물질과 작업환경에 따라 ‘염소가스’ 또는 ‘클로르포름’이 나오기 때문입니다.

따라서 고인의 정확한 사인을 위해서는 실제 사용물질과 실내공기질에서 노출정도를 정확히 확인해야 합니다. 이를 위해 실제 현장 재현을 통해 정확한 작업환경 측정이 선행되어야 합니다.

현재 고인의 유족 측은 쿠팡과 파견업체로부터 사고에 대한 책임 있는 입장을 듣지 못했다고 합니다. 세 아이의 어머니이자 아내의 죽음도 받아들이기 힘든데, 서로 책임을 미루고 안이하게 대하는 이상 또 다른 피해자가 속출할 수밖에 없습니다.

코로나19 재난 시대에 청소·소독 노동자들의 생명 안전을 위해 반드시 풀어야 할 과제입니다.

저는 환경노동위원회 소속 국회의원으로서 이 문제 해결에 적극 나서겠습니다. 작업장에서 사고가 일어나지 않도록 안전대책 마련을 최우선으로 하되, 발생한 재해사고의 책임은 반드시 기업에게 묻겠습니다.

저는 환경노동위원회 소속 국회의원으로서 반드시 이 문제 해결에 적극 나설 것입니다. 작업장에서 사고가 일어나지 않도록 안전대책 마련을 최우선으로 하되, 발생한 재해사고의 책임을 기업에게 반드시 묻겠습니다.

2020년 7월 8일(수)

정의당 국회의원 **강 은 미**

인사말



권영국 정의당 노동본부장 / 쿠팡발 코로나19 피해자 지원대책위원회 공동대표

안녕하십니까?

여러운 조건에서도 오늘 국회 증언대회에 나와 주신 쿠팡 물류센터 노동자 여러분께 감사를 드립니다.

코로나19 바이러스 감염병으로 인한 거리두기 기간이 길어지면서 우리의 일상은 놀랄 만큼 바뀌고 있습니다.

확진자가 발생하면 그 순간부터 그 주변 일대는 일정기간 모든 활동을 중단해야 합니다. 전염병으로 인한 피해가 확산되면서 많은 사람들은 접촉과 대면을 기피하게 됩니다. 직접 매장을 찾지 않고 온라인으로 물건을 구매하는 것이 일상화되고 급증하고 있습니다.

코로나19 사태 이전부터 이미 ‘로켓배송’이나 ‘새벽배송’ 등과 같은 이름으로 유통과 소비시장에 변화의 조짐을 보이고 있던 차에 코로나19는 변화의 기폭제 역할을 하고 있습니다. 온라인을 통한 주문과 비대면 소비시장이 증가하면 할수록 소비자들이 주문한 상품을 분류하고 이를 배송할 물류센터는 급격히 증가할 것으로 보입니다.

이런 과정에서 지난 5월 23일 쿠팡 부천물류센터에서 발생한 코로나19 집단 감염 사태는 신속하고 편리한 배송에 가려진 물류 노동자들의 매우 열악한 노동조건을 세상에 드러내는 계기가 되었습니다. 위 물류센터의 경우 정규직 노동자는 3%에 그치고 나머지 97%는 일용직과 3개월의 단기계약직 비정규직 노동자로 작업이 이루어지고 있음이 알려졌습니다. 다른 어떤 서비스산업보다도 훨씬 더 불안정한 노동시장을 형성하고 있었던 것입니다.

일용직의 경우에는 호출노동에 가까울 정도로 불안정한 노동구조를 띠고 있는 것으로 보입니다.

물류센터 내 코로나19 확진자가 발생하였음에도 회사는 제대로 된 정보를 제공하지 않고 확진자와 밀접 접촉한 상태에서 근무를 하게 함으로써 집단 감염을 발생시켰고 그에 따라 센터 폐쇄와 휴업이 이어졌습니다. 코로나19 집단감염 이후 쿠팡 물류센터 비정규직 노동자들의 취업은 불가능해졌고 생계 대책은 막막해졌습니다. 물류센터의 불안정한 고용은 코로나19 집단 감염에 따른 노동자 자신의 산재처리와 감염 가족들에 대한 처리 문제, 센터 폐쇄에 따른 휴업 동안의 보상 문제, 센터 재개 시의 고용 지속 문제 등에 대해 어떤 대답도 주지 않고 있습니다.

물류센터의 불안정 고용문제는 단지 코로나19 감염으로 인한 문제를 넘어 물류 노동자들의 일상적인 노동환경을 결정하게 될 매우 핵심적인 문제가 될 것으로 보입니다.

오늘 쿠팡 물류센터 노동자들의 증언은 로켓배송에 가려진 물류 노동의 현실을 생생하게 드러내고 향후 노동법적 사각지대에 존재하고 있는 불안정 노동문제에 대한 대책을 강구하기 위한 출발이 될 것입니다.

정의당 노동본부는 물류 노동자들과 함께 우리 사회에 숨겨진 불안정 노동문제를 밖으로 드러내고 취약 노동자들의 노동법적 보호 대책을 마련하기 위해 모든 노력을 다해나갈 것을 다짐합니다.

2020. 7. 8.

정의당 노동본부장 권영국

쿠팡발 코로나19 피해자 지원대책위원회 공동대표

발제

쿠팡 노동과정과 문제점

장귀연 노동권연구소 소장



쿠팡의 노동과정과 문제점

장귀연 노동권연구소 소장

1

쿠팡의 경영과 노동

(1) 쿠팡의 경영전략

쿠팡은 2010년 7월 직원 7명의 작은 회사로 소셜커머스 사업을 시작하면서 창립했다. 그리고 10년이 지난 지금, 쿠팡 풀필먼트(2017년, 물류관리), 쿠팡 로지스틱스(2018년, 택배배송), 떠나요(2018년, 여행), 쿠팡페이(2020년, 핀테크) 등 여러 개의 자회사를 거느리고 1만 명에 달하는 임직원을 고용한 쿠팡 그룹으로 성장하였다.

〈쿠팡 주요 연혁〉

년도	내용
2010	창립
2014	로켓배송, 쿠팡직구 서비스 시작 세쿼이어 캐피탈, 블랙록 등 4억 달러 투자 유치
2015	소프트뱅크 10억 달러 투자 유치
2017	쿠팡 풀필먼트(물류관리) 자회사 설립
2018	쿠팡 로지스틱스(택배배송) 자회사 설립 여행업체 떠나요 인수 소프트뱅크 20억 달러 투자 유치 로켓와우클럽(멤버십), 로켓프레시 서비스 시작
	쿠팡 플렉스(플랫폼 프리랜서 배송) 시작
2019	음식배달 사업 쿠팡이츠 서비스 시작 쿠팡 로지스틱스 택배배송 사업자 반납
2020	핀테크 사업부를 쿠팡페이로 분사

쿠팡은 소셜커머스로 시작했지만 곧 이커머스(electronic commerce; 전자상거래) 기업으로 전환하였다. 쿠팡의 경영 전략은 전형적으로 이익을 높이는 것보다 시장을 지배하는 것을 우선 시하는 방식이다. 즉 손해를 보더라도 싸게 소비자가 구매할 수 있는 서비스들을 제공하여 시장 점유율을 높이고 방대한 고객 데이터를 확보·분석해서 공격적으로 사업을 개발함으로써 시장을 선도하고자 하는 것이다.

그에 따라서 쿠팡의 매출액은 매년 크게 늘어나고 있지만 아직도 영업 이익을 보지 못하고 적자에 머물러 있다. 금융정보원의 공시 자료를 보면, 쿠팡의 매출액은 2016년 1조 9195억에서 2019년 7조 1407억으로 4년 만에 3.7배 이상 늘었다. 그러나 매출액과 함께 적자도 늘어나 2018년에는 4조 4147억의 매출액에 1조 1074억의 손실을 보았다. 2019년에는 손실이 7487억으로 크게 줄기는 했지만 여전히 큰 적자를 면치 못하고 있는 상태이다. 그렇지만 이것은 적자를 감수하고라도 시장 지배력을 확대하려는 계획된 전략이라고 할 수 있다. 현재 쿠팡은 전자상거래 업체 중에서 매출액으로 1위를 차지하고 있다.

〈쿠팡의 매출액과 손익〉

연도	매출액	손익
2016	1조 9195억	-5652억
2017	2조 6813억	-6228억
2018	4조 4147억	-1조 1074억
2019	7조 1407억	-7487억

* 자료 : 금융정보원 공시 각년도 감사보고서

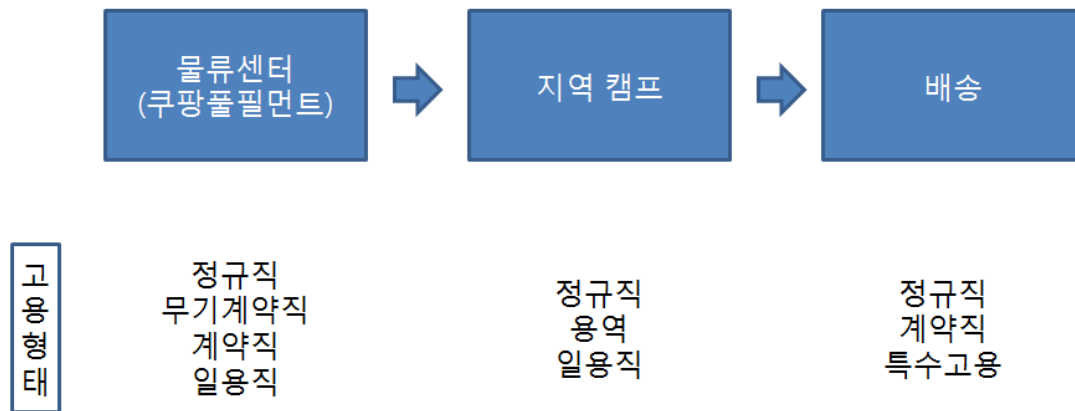
(2) 쿠팡 노동과 고용형태

하지만 이러한 쿠팡의 성장은 말 그대로 쿠팡 노동자들의 ‘피와 땀’을 빨아먹고 자라온 것이다. 쿠팡은 배송기사인 ‘쿠팡맨’을 정규직으로 직고용한다고 선전하여 ‘좋은 일자리’를 창출하는 기업 이미지를 구축하였으나, 실상은 전혀 다르다. 배송기사인 쿠팡맨 중에서도 정규직은 소수이며 계약직이 대부분이다. 소비자들이 직접 대하는 것은 배송기사이지만, 그 뒷면의 물류센터와 지역 캠프에서 입·출고 작업을 하는 사람들도 거의 계약직이거나 일용직이다. 쿠팡 배송의 플렉서와 음식배달 쿠팡이츠의 노동자들은 플랫폼을 통한 특수고용으로 일하고 있다.

고용 형태만이 문제가 아니다. 쿠팡 물류센터와 배송 부문에서 일하는 정규직/무기계약직 비율이 낮은 것은, 계약직으로 2년 일한 후에야 정규직(/무기계약직) 전환이 가능한데, 전환 과정에서의 탈락자도 있지만 실제로 2년 동안 지속적으로 일하는 노동자가 많지 않기 때문이기도 하다. 무엇보다도 노동강도가 극심하여 2년을 버티기가 쉽지 않다는 점이 가장 큰 이유이다. 극심한 노동강도에서 쿠팡 노동자들은 산재 사고와 질환을 일상적으로 겪고 있다.

쿠팡 배송 작업이 이루어지는 과정과 거기서 일하는 노동자들의 고용 형태를 도해해 보면 다음과 같다.

〈쿠팡 배송 작업과정의 흐름과 노동자들의 고용형태〉



2

물류센터

(1) 노동과정

2020년 현재 쿠팡은 덕평, 호법, 인천, 여주, 장지(서울), 부천, 여주, 광주(경기도), 오산, 덕평, 동탄(화성), 고양, 안성, 평택, 마장, 입장, 목천, 아산, 대구(칠곡), 김해, 양산, 전주, 광산 등지에 물류센터를 두고 있다. 올해만 해도 부천, 마장, 양산 물류센터 등이 새로 여는 등 물류센터를 계속 확장하고 있는 중이다. 여기에서 전국 각지의 지역 캠프로 물량이 나가게 되는 것이다.

초기에는 물류센터 인력을 용역업체들에 맡겼으나 2017년부터 자회사인 쿠팡 풀필먼트에서 관리하고 있으며, 일부 지역캠프에만 용역업체가 남아 있는 것으로 보인다. 쿠팡 본사에서 파견된 직원과 쿠팡 풀필먼트의 정규직 관리자가 극소수 있지만, 현장 노동자들의 고용 형태는 일용(단기), 계약직, 무기계약직으로 나뉜다. 일용직(단기)은 문자로 지원하면 출근 가능 여부를 회신해 주는 방식이다. 한 번 일용직으로 나간 후에는 쿠팡치라는 앱을 통해 지원할 수 있다. 점차 일용직 비율은 줄이고 계약직으로 대체하는 경향이 있는 듯 하고, 일용직 중에서도 신입보다는 경험이 있는 사람들 위주로 부르는 편이다. 거의 교육 없이 바로 현장에 투입될 정도로 단순한 일이라고 하나 실제로는 숙달 여부에 따라 효율성의 차이가 크며 안정적으로 고정 인력을 확보하기 위해서인 것으로 보인다. 그러나 물량이 변동하기 때문에 모든 노동자를 계약직으로 고용하기는 어렵고 일정한 비율 이상 일용직을 사용하는 것이 불가피할 것이다. 계약직은 대체로 3개월 계약 후 다시 9개월 재계약, 그 후에 12개월 재계약을 한 다음, 무기계약직 전환 여부가 결정된다. 그러나 이것이 반드시 표준화된 절차는 아니며 물류센터에 따라 계약 기간이 다르거나 관리자에게 일을 잘하는 것으로 인식되면 2년이 경과하지 않아도 무기계약직을 권유받기도 한다.

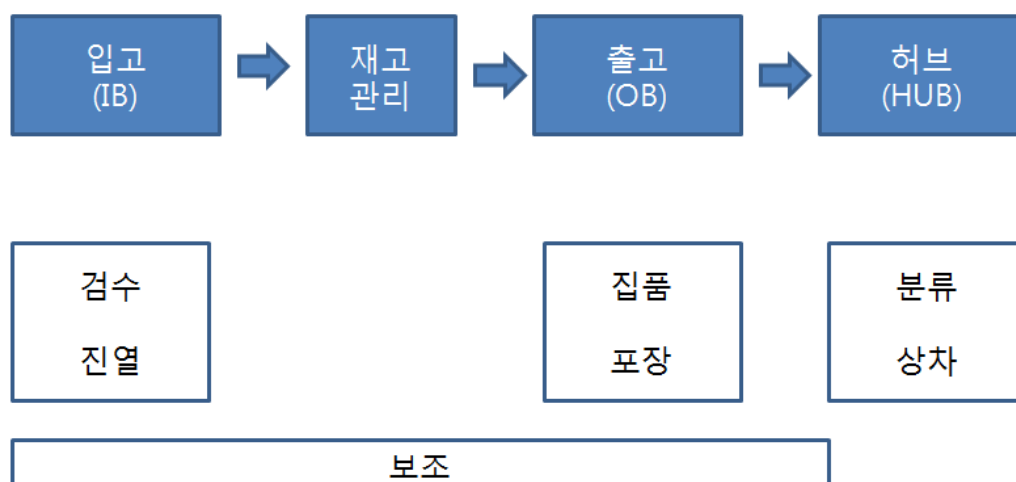
근무 시간은 보통 조출조(조기 출근조), 주간조, 오후조, 심야조로 나뉘는데 조출조는 오전 8시~오후 6시, 주간조 오전 9시~오후 6시, 오후조는 오후 6시~오전 2시, 심야조는 오후 10시~오전 6시이다. 그러나 이것도 물류센터에 따라 다른 경우도 있다. 물류센터는 대체로 도심에서 떨어져 있어 대중교통이 드물기 때문에, 노동자들은 대개 부근 도심지들로 운행하는 물류센터의 셔틀버스를 타고 출퇴근을 한다. 따라서 셔틀버스 운행 시간에 따라 실제로는 30분~1시간 정도 미리 와서 대기 및 준비를 하게 된다. 또 물량이 몰리면 연장근무를 하기도 하는데,

서플라이가 연장근무가 끝나는 시간에 맞춰 운행을 하면 나갈 교통수단이 없어 어쩔 수 없이 연장근무를 거부하지 못하고 해야 하는 경우도 있다.

물류센터의 노동 공정은 크게 입고, 재고관리, 출고, 허브로 나뉜다. 입고는 납품업체가 납품한 물건을 검수·검품하여 전산에 등록한 뒤 선반 또는 파레트에 진열하는 과정이다. 출고 공정에서는 진열된 상품을 고객의 주문에 따라 집품하고, 포장하여, 전산상 출고를 검증하여 허브로 넘긴다. 허브는 출고된 화물을 지역별로 분류하여 상차하는 과정이다. 입고와 출고 사이에 재고조사 과정이 있다. 입고 과정에서는 검품과 진열 공정이 있으며, 입품과 출고 사이에 재고 관리가 있다. 출고에는 집품(진열장에서 물건을 집는 것), 포장 공정이 주이다. 허브에는 분류와 상차 공정이 있다. 그리고 입고와 출고를 통틀어 보조 업무를 하는 사람들이 있는데 이를 워터라고 부르고, 신선센터의 경우는 보조 업무가 더 많아서 리배치, 리빈 등의 이름으로 불리는 업무가 더해지기도 한다(이 명칭들은 물류센터에 따라 조금씩 다르다). 이들은 상자 접기, 부자재 갖다주기, 레일 밀기 등 주요 공정 사이사이에 필요한 모든 잡다한 일을 하게 된다.

일용직은 원하는 공정에 지원할 수는 있으나 실제로는 출근하여 대기하기까지 어느 공정에 배치받을지 알지 못한다. 계약직의 경우 대체로 정해진 공정에서 일하지만, 작업 중에 특정한 공정에서 일이 밀리면 관리자의 지시에 따라 다른 공정에 가서 일을 해야 하기도 한다. 작업자들은 PDA를 가지고 일하며 관리자는 이를 통해 개인별 UPH를 실시간으로 살펴볼 수 있다.

〈물류센터의 노동 공정〉



(2) 문제점

물류센터 노동의 가장 큰 문제로는 무엇보다도 극심한 노동강도를 들 수 있다. 입고보다는 마감 시간을 맞춰야 하는 출고와 허브에서 노동강도가 더욱 심하다. 개인별 UPH가 실시간으로 관리자에게 감시당하고 10여 분만 UPH가 멈춰있어도 지적을 당하기 때문에 화장실도 쉽게 가지 못한다. 실제로 체력이 약한 사람은 주 5일 일하기가 어렵다고 느끼기 때문에 계약직보다 일용직을 선호하기도 한다. 계약직으로 2년 일하면 무기계약직으로 전환할 가능성이 생기지만, 배송기사(쿠팡맨)과 마찬가지로 물류센터에서도 이 2년을 버티는 경우가 드물다. 노동강도는 점점 더 강화되고 있는 것으로 보인다. 기준 UPH가 몇 년 전에 비해 올라갔다는 증언이 있다.

높은 노동강도와 연관되어 산재 사고와 질환도 빈번하다. 2020년 5월 27일 새벽 인천 4물류센터에서 출고 공정에서 일하던 40대 남성 계약직 노동자가 화장실에서 쓰러진 채 발견되어 사망에 이르렀다. 지게차에 치이거나 레일에 끼이거나 상하차시 화물에 깔리는 등의 사고로 심각한 부상을 당하는 경우들이 있으며, 족저근막염, 손목터널증후군, 디스크 등의 근골격계 질환은 거의 모든 노동자들이 앓고 있다고 보아도 된다.

열악한 작업 환경도 높은 노동강도와 더불어 노동자들의 건강을 위협하는 요소이다. 냉난방이 되지 않기 때문에 혹서와 혹한에 그대로 노출되어 있다. 신선센터는 일정한 온도가 유지되지만 냉장·냉동을 위한 온도이기 때문에 오히려 건강에 악영향을 미친다. 물류센터에 따라 차이는 있지만, 대개 식당 식사의 질과 양이 몸 쓰는 일을 하기에는 부족하다는 불만이 큰 편이며, 식당 공간도 좁아 오래동안 대기해야 하기 때문에 휴식 시간으로 지정된 1시간의 식사 시간 동안 쉬기도 어렵다. 작업용 장갑 등을 세탁하지 않은 채 돌려쓰고 물류센터 내부 청소도 거의 하지 않아 매우 비위생적인 환경으로, 부천 물류센터 코로나19 집단감염 사태처럼 감염질병에 취약하고 호흡기 질환도 유발한다.

마지막으로, 각 물류센터 분위기에 따라 다르긴 하지만 관리자에 의한 인격모독적 괴롭힘이 성행하고 있는 곳이 많다. 욕설과 반말은 금지되어 있으나, 작업 속도가 안나오면 공개적으로 부르거나 방송으로 지적해서 개인적인 망신을 주는 일이 잦고 화장실에 가는 것도 보고를 해야 해서 여성들은 상당한 수치심을 느끼게 되기도 한다.

3

배송

(1) 노동과정과 고용형태

물류센터에서 나온 화물은 전국 60여 곳에 산재되어 있는 각 지역 캠프로 이송되어 다시 구역별로 재분류되어 배송기사들에게 전달되고 배송이 시작된다. 지역 캠프에서 상하차를 하는 쿠지계와 보조 업무를 하는 헬퍼는 주로 일용직이나 용역이다. 2018년 쿠팡에서는 쿠팡 로지스틱스라는 택배 배송 자회사를 설립하고 택배 배송 사업자 허가를 받았으나 2019년 사업자 허가를 반납하였다. 이커머스를 통한 쿠팡 물량 뿐 아니라 택배 배송업까지 진출하려는 시도를 하였지만 쿠팡 물량을 소화하기에도 벅찬 상황이라 일단 반납을 한 것으로 보인다. 현재는 쿠팡 로지스틱스 소속 노동자는 소수이고 대부분 쿠팡에서 직접 고용을 한다.

쿠팡에서 고용을 하는 노동자는 정규직, 계약직, 수습, 일용직으로 나뉜다. 처음 배송기사로 입사하면 일종의 수습 기간으로서 3개월 동안 라이트 쿠팡맨으로 노말(정규직과 계약직) 쿠팡맨의 약 75%의 물량을 소화하게 된다. 계약직은 1년 계약을 하는데 1년 계약 후 재계약을 해서 다시 2년을 채우면 정규직으로 전환될 수 있다. 그러나 재계약과 정규직 전환시 실적 등을 감안한 평가를 하기 때문에 모두 정규직으로 전환되는 것은 아니고 계약 해지를 당할 수 있다. 쿠팡 회사에서는 정규직 전환 심사 과정에서 탈락하는 비율이 10% 정도고 90% 이상 정규직 전환이 된다고 선전하고 있지만, 실제로는 전체 배송기사 중에서 정규직 비율은 20~30% 정도에 불과한 것으로 추정된다. 이것은 물류센터와 마찬가지로 노동강도가 매우 강하기 때문에 계약직 2년을 버티는 것이 쉽지 않기 때문이다. 일용직은 프리 쿠팡맨이라고 불리며 쿠팡 플렉스 앱을 통해 신청하지만 쿠팡 플렉서와 달리 자차를 이용하는 것이 아니라 쿠팡차를 이용하고 건당 보수가 아니라 일당을 받는다. 그리고 쿠팡에서 고용을 하는 쿠팡맨과 별도로 쿠팡 플렉서라는 특수고용을 배송에 이용하고 있다. 쿠팡 플렉서는 쿠팡 플렉스 앱으로 신청하여 지정된 시간에 캠프로 가서 물량을 받아 자기차량으로 배송을 한다. 디지털 특수고용(플랫폼 노동)의 일종으로 건당 보수를 받으며 건당 보수가 매일 공지된다.

〈쿠팡 배송기사 고용형태〉

구분	고용형태
정규직 쿠팡맨	계약직 2년 후 전환
계약직 쿠팡맨	1년 계약
라이트 쿠팡맨	3개월 수습
프리 쿠팡맨	일용
쿠팡 플렉서	특수고용(프리랜서)

작업시간은 캠프에 따라서 차이는 있지만, 대체로 주간조는 아침 10시부터 밤 9시까지, 주간조는 밤 10시부터 아침 8시까지 일한다. 주 52시간제 때문에 보통 주간조 기준 8시나 8시30분이었던 출근시간을 공식적으로 10시로 바꾸었는데, 10시에 바로 출차하도록 하기 때문에 적재 등을 돕고 준비를 하려면 여전히 공식적인 출근 시간보다 한두 시간 미리 나와야 한다. 배송 마감시간도 캠프에 따라 차이가 있으나 대개 주간조는 저녁 7시 30분, 야간조는 아침 7시까지이며, 이 시간 내에 맡은 배송을 완료하기 어려울 것 같으면 캠프에서 TMS로 배송 상황을 추적하고 있는 관리자의 지시에 따라서 먼저 일을 끝낸 배송기사가 도우러 간다. 따라서 자기가 맡은 배송을 완료했다고 해서 먼저 퇴근할 수는 없다. 캠프의 배송기사들이 모두 배송을 완료하고 쿠팡차를 캠프에 반납해야 하루의 작업이 완료되는 것이다.

특수고용으로 건당 보수를 받는 택배 배송기사와는 달리 쿠팡 배송기사들은 직접 고용된 것이므로 물량과 상관없이 월급을 받는다. 기본적으로 맡는 물량(베이스라인)보다 더 많은 물량을 맡아 인센티브 구간에 도달하면 추가된 물량에 따라 인센티브를 받을 수 있다. APD(가구 수)와 PPD(물건 수)로 실적을 계산하는데, 인센티브는 가구 수 기준이다. 2019년 4월부터 잡 레벨 시스템을 도입했다. 배송 실적과 고객의 불만 접수, 교통사고나 교통위반 등이 평가대상이 되어 레벨 승급, 재계약 여부, 정규직 전환에 영향을 미치지만, 대개 회사의 인사고과처럼 정확한 기준은 공개되지 않는다.

〈잡레벨(Job Level) : 쿠팡맨 임금시스템〉



쿠팡 플렉스는 플랫폼노동의 일종으로 물량의 증가만큼 고용을 늘리기보다 일반인 프리랜서를 배송 작업자로 사용하는 특수고용 방식이다. 출퇴근 의무가 없이 편한 시간에 지원해서 승인을 받으면 가게 되고 건당 보수를 받는다. 2018년 초기에는 건당 2000원에 달할 정도였으나 차츰 신청자가 많아지면서 건당 보수가 크게 떨어졌다.

(2) 문제점

배송 노동 역시 가장 문제는 극심한 노동강도와 그 노동강도가 점점 더 강화되고 있다는 점이다. 쿠팡 매출이 크게 늘어남에 따라 물량도 증가하는데 그만큼 고용을 더 하기보다 기존 배송기사의 노동강도를 높이는 것으로 이어지고 있다. 물론 지역별로 차이는 있지만 쿠팡 초기에는 배송기사의 기준 물량이 100가구 정도였다가 1~2년 전까지는 120가구 정도에 이르렀으나 현재는 보통 160~180가구까지 증가했다.

개인별로 맡은 물량을 다 시간 내에 배송하기 어려워지면 앞에서 말했듯이 동료 배송기사들이 와서 도와주게 되는데 이러한 쉐어(share)를 많이 받으면 고과에 영향을 미치는 것은 물론이요 동료 기사들에게 미안해서라도 어떻게든 배정받은 물량을 마감 시간 내에 마치려고 하게 된다.

이처럼 배송물량이 많아진 상황에서는 근로기준법상 정해진 1시간의 휴게시간도 거의 지켜지기 어려우며 식사도 제대로 하지 못한 채 배송을 하며 뛰어다닐 수밖에 없다. 2019년 5월 한 캠프 관리자가 공지한 내용에 따르면, 일주일 동안 휴게시간 준수율은 최대 54.5%에서 최소 16.7%로 휴게시간을 사용하지 못하는 것이 일상적임을 알 수 있다. 이와 비슷하게 2019년 8월 쿠팡 노동조합의 설문조사를 보면 설문 응답자의 32%가 휴게시간을 전혀 사용하지 못하고 있다고 응답했고 40%는 한 시간 미만으로 사용한다고 응답했다. 거의 제대로 된 식사조차 하지 못하고 일하는 상황인 것이다. 코로나 사태로 인해 배송 물량이 더욱 늘어난 2020년에는 물량이 더욱 많아지고 노동강도가 극대화되었을 것이라고 추측할 수 있다. 노동강도가 너무 심하게 강화되자 수습인 라이트 쿠팡맨이 노멀로 전환되는 것을 오히려 꺼리는 일도 생기고 있다고 한다.

높은 노동강도는 당연히 노동자들의 건강에 악영향을 미친다. 2020년 3월 19일 새벽 야간조 계약직 쿠팡맨이 빌라 계단에서 쓰러져 숨진 채 발견되는 일이 발생했다. 과로사의 가능성이 매우 높은 상황이다.

4

음식배달(쿠팡이츠)

(1) 노동과정

쿠팡은 2019년 5월에 쿠팡이츠라는 음식배달 서비스를 시작하면서 쿠팡의 모토처럼 되어 있는 ‘로켓배송’을 대대적으로 내세웠다. 즉 ‘로켓배달’과 ‘치타배달’을 내세워 쿠팡 배송 서비스와 마찬가지로 ‘빠른 배달’이라는 점을 선전 포인트로 잡은 것이다.

쿠팡이츠에서 음식배달을 하는 사람들을 쿼리어라고 부르는데 이들을 고용하는 것이 아니라 프리랜서로 활용하고 있다. 일종의 특수고용이자 플랫폼노동의 방식으로 건당 보수를 받고 4대 보험 가입도 되지 않고 있다.

특이한 점은, 다른 배달대행 플랫폼에서는 주문지와 가까운 거리에 있는 배달기사들에게 동시에 알림을 띄워 먼저 콜을 잡는 사람이 작업을 하는 방식이라면, 쿠팡이츠에서는 알고리즘을 사용하여 가장 적합한 곳에 있는 배달기사 1명에게 일대일로 매칭하는 방식이라는 점이다. 콜을 수락하기 전에는 배달을 가야 할 음식점과 음식주문자의 위치를 알 수가 없다. 일단 수락을 한 후에는 원칙적으로 취소를 할 수 없으며, 그렇다고 거부를 하면 평점이 나빠져서 점점 콜을 받지 못하게 된다. 따라서 쿼리어들은 이러한 시스템을 ‘강제배차’라고 부른다. 원하는 콜을 잡는 것이 아니라 배달을 가야할 장소를 알지 못하는 상황에서 거부할 수 없이 배달을 해야 하기 때문이다.

초기에는 배달기사들을 많이 끌어들이기 위해서 건당 보수를 후하게 쳐주는 편이었으나, 시간이 지날수록 점점 낮아지고 있다. 쿠팡 플렉스와 비슷하게 매일매일 지역이나 날씨에 따라 수수료가 변동하고 이를 공지하는 방식이다.

개인별 평가항목으로 매장도착시간과 고객도착시간, 고객평가, 배정취소율, 배달완료율을 공개하고 있었으나, 매장도착시간과 고객도착시간 기준이 비현실적으로 짧게 설정되어 교통사고를 유발하는 등의 문제가 많다는 불만이 심해지자 매장도착시간과 고객도착시간은 2020년 5월 평가 항목에서 제외하였다. 그러나 공개가 되지 않을 뿐 실제로는 평가에 참조하고 있을 가능성이 높다.

(2) 문제점

‘30분 내 배달하는 로켓배달’이라는 점을 선전하면서 배달기사들에게 무리하게 짧은 시간 내에 배달을 완료하도록 하기 때문에, 교통사고 등 사고 가능성이 매우 높다. 음식점에 도착했는데 아직 음식이 완성되지 않아 대기해야 하는 경우도 종종 발생하지만 그런 경우에도 고객도 착시간 기준 때문에 심각한 압박을 받게 되고 더 무리해서 운행을 할 수밖에 없게 되는 것이다.

오토바이를 운전하여 빠른 시간에 배달을 가야 하는 음식배달 직종은 교통사고 가능성이 클 뿐더러 사고로 인한 부상도 생명을 위협할 만큼 중상인 비율이 높다. 따라서 고용된 노동자가 아니라 프리랜서 신분으로 일해도 산재보험 특례에 따라 사업주와 노동자가 보험료를 분담하는 방식으로 산재보험에 임의가입할 수 있게 되어 있으며, 실제로 산재보험에 가입하는 배달대행업체나 배달대행 플랫폼 기업도 드물지 않다. 그런데 이커머스 시장 매출액 1위 쿠팡 그룹에서 운영하는 쿠팡이츠는 산재보험에 가입하기는커녕 계약서 상에 교통사고시 모든 책임을 배달기사가 진다는 조항을 명시해 놓았다. 거기에 무리하게 빠른 운행을 강요함으로써 쿠팡이츠를 매우 위험한 상황 속으로 몰아넣고 있는 것이다.

5

쿠팡의 로켓은 미사일 로켓인가

앞에서 살펴본 바에 의하면 쿠팡 노동의 공통점은 노동강도가 극심하다는 것이다. 정규직/무기계약직 전환이 그다지 큰 유인이 되지 않을 만큼 2년을 버티기가 쉽지 않아 이직률이 매우 높은 편이다.

이것은 쿠팡의 시장 공략 전략과도 연관되어 있다. 들어가면서 말한 것처럼 쿠팡은 손해를 보더라도 시장 점유율을 높이고 시장 지배력을 확보하려는 경영 전략을 일관되게 추구하고 있는데, 시장 공략의 지점으로 '신속성'을 내세워 다른 이커머스 기업과 차별화를 하려고 했다. '로켓배송'과 '로켓배달'이라는 쿠팡의 핵심적인 선전 슬로건이 이 점을 잘 드러내 준다.

그러나 바로 그 로켓으로 쿠팡 노동자들은 죽어나가고 있다. 신속성을 맞추기 위해서 노동자들을 최대한 쥐어짜고 있으며, 더군다나 매출액의 급성장으로 노동강도는 몇 달 전이 다르게 높아지고 있는 상황이다. 극심한 노동강도로 인해 사고, 질병 등 노동자의 건강과 안전은 심각하게 위협받는다. 코로나19로 물량이 더욱 몰렸을 것이라고 추측되는 올해 쿠팡 물류센터와 배송 부문의 노동자가 작업 현장에서 쓰러져 사망한 사고가 연이어 발생한 것은 우연한 일이 아니다. 이쯤 되면 쿠팡의 로켓은 사람 잡는 미사일을 탑재한 로켓이라고 해도 과언이 아니다.

다른 업체와 차별화되는 시장 공략 지점을 신속성으로 잡은 것은 경영 전략의 일환이므로 여기서 뭐라고 할 수는 없는 노릇이다. 그러나 노동자들의 노동강도를 극대화하는 방식으로 이를 실현하는 것은 결국 서비스의 질을 저하시키고 소비자로부터도 외면받을 수 있다. 실제로 쿠팡 배송 물품은 판매업체가 직접 포장해서 택배로 보내는 다른 온라인 쇼핑몰보다 파손 비율이 높다는 평이다. 쿠팡이 정말 경영 전략대로 매출액 1위라는 타이틀을 고수하고 시장 점유를 강화하고자 한다면 이처럼 노동자들을 쥐어짜는 방식으로는 계속 유지하기란 어렵다는 점을 자각해야 할 것이다.

쿠팡 물류센터 코로나19 피해사례 및 현장상황

고 건 쿠팡발 코로나19 피해노동자모임 대표



쿠팡 물류센터 코로나19 피해사례 및 현장상황

고 건 쿠팡발 코로나19 피해노동자모임 대표

1

피해사례

Case1. 노동자 본인 및 가족간 전염으로인한 생명의 위험 초래 (육체적 피해사례)

- 계약직 노동자 전○○씨가 부천신선센터에서 코로나19에 감염 이로인한 가족간(남편,딸) 전염으로 현재 남편이 의식이 없고 기도삽관으로 호흡을 대체할 정도로 위중한 상태임. 병원에서는 할 수 있는 의학적 조치는 다했으니 요양원으로 전원을 가야한다고 통보해서 현재 요양원을 알아보고 있는 상황임. 사측에서는 방역당국의 가이드라인을 준수했으니 이에대한 책임이 없고 사과또한 할 수 없다고 입장표명함. 전○○씨의 산재처리 신청만 돕겠다고 문자로 통보함.
- 계약직 노동자 최○○씨가 부천신선센터에서 코로나19에 감염 이로인해 동거인의 고령(80세)의 노모가 전염되어 기도삽관으로 호흡을 대체할 정도로 위중한 상태임. 현재 호전되기만을 기다릴뿐 어떠한 조치도 할 수 없는 상황임. 사측에서는 연락조차 없음.
- 계약직 노동자 서○○씨가 부천신선센터에서 코로나19에 감염되어 현재 미각, 후각을 상실한 상태이며 어머니가 전염되어 폐에 균이 침투됨. 폐 치료도중 위가 손상됨. 현재는 퇴원조치로 집에서 잠시 요양중이며 위치료를 위해서 병원에 입원예정임. 사측에서는 노동자 본인 산재신청에 대한 지원 이외에는 가족에 대한 어떠한 지원도 할 수 없다는 입장을 표명함.

Case2. 격리조치로 인한 본인과 가족의 생계의 어려움(물질적 피해사례)

계약직 노동자들의 경우에는 격리기간에 평균임금의 100%를 지급한다고 하였다가 급여일에 일방적으로 통상임금 100%로 지급함. 이후 섰다운 기간의 평균임금의 70%로는 실질적으로는 생계를 유지하기 어려움. 일용직의 경우에는 국가에서 지급하는 생활지원금과 사측에서 지급한 지원금은 격리조치를 당하지 않았으면 기대할 수 있었던 일일수입에도 못미치는 상황이며 격리해제 후 쿠팡측에서 일방적으로 타센터의 근무신청을 막아버리고 다른곳에 취업을 하려해도 부천신선센터의 근무이력으로 인해서 신청자체에 제한을 받음. 코로나19 전수검사에 포함되지 아니한 일부 일용직 노동자들은 부천신선센터 근무이력 때문에 쿠팡 타센터의 지원도 막히고 취업도 막히고 이들은 격리대상자가 아니었기 때문에 국가와 사측에서 어떠한 금전적 지원도 받지 못하고 생계에 어려움을 겪는 상황임. 투잡 노동자의 경우 직장상실, 무급휴가 처리되었으며 본인의 격리조치로 인하여 가족이 직장에서도 무급휴가를 받고, 취업이 취소되고 면접기회의 상실등을 초래하여 광범위한 물질적 피해를 초래함.

- 일용직 노동자 강○○씨 외 대다수는 격리조치로 인해서 심각한 생활고를 겪었으며 격리해제 이후에도 사측에서 근무신청자체를 제한하고 다른일도 할 수 없어 생계유지가 어려운 상황임.
- 계약직 전 노동자 최○○씨의 경우에는 퇴사 후 다른직종(콜센터)에 지원하여 근무예정이었으나 격리조치로 인해서 취업이 취소됨. 국가에서 지원하는 생활지원금 외에는 생계를 유지할 수 있는 그어떠한 대책이 세워져 있지 않은 상황임.
- 확진자 발생 다음날인 5월 24일에 첫출근, 면접등의 이유로 부천신선센터를 방문했다가 격리 조치에 들어간 인원들도 있음. 첫출근자는 근로계약서를 작성하지 않았다는 이유로 사측에서는 휴업급여등의 어떠한 조치도 해줄 수 없다고 통보. 면접자도 마찬가지이며 이로인해 생계 유지에 어려움을 겪는 상황임.
- 계약직 노동자 조○○씨의 경우에는 유치원, 어린이집등에서 유아체육수업을 진행하거나 파견해주는 개인사업을 해오고 있었으나 격리조치로 인해서 계약이 해지되는등 사실상 운영이 어려운 상황임.
- 계약직 노동자 서○○씨의 경우에는 초중고 학습학원을 운영해오고 있었으나 확진판정을 받아 장기간 입원을하고 확진사실이 학무모, 학원생들에게 알려져 현재 폐업을 고려할 정도의 심각한 상황임.
- 계약직 노동자 권○○씨의 경우에는 격리사실로 인해서 동생의 취업이 취소됨.

- 계약직 노동자 전○○씨의 경우에는 딸도 확진판정을 받게되어 취업면접이 취소됨.
- 일용직 노동자 김○○씨의 경우에는 격리사실로 인해서 남편이 무급휴가를 받았으며 본인도 일을 할 수 없게 되어 집세, 생활비, 자녀교육비용등 고정적 지출이 있기에 생계유지에 지장을 받는 상황임.
- 일용직 노동자 최○○씨의 경우에는 본인격리로 인해서 가족들이 뿔뿔히 흩어지고 가족이 같이 자영업을 운영중이었는데 영업을 못함으로 인해서 크나큰 금전적 손실과 생계유지가 어려운 상황임.

Case3. 격리조치로 인한 정신적 고통과 따가운 사회 시선의 두려움 (정신적 피해사례)

감염확진판정을 받아 긴 입원생활로 인해서 극도의 불안감, 우울증등의 초래함과 노동자 본인의 격리조치로 인해서 저학년 자녀까지 같이 격리되어 지역주민, 학부모, 친구들에게 따가운 시선을 받는등의 사실로 인하여 정신적 피해적 피해를 초래함.

- 계약직 노동자 김○○씨의 경우에는 확진판정으로 인해서 한달이상의 긴 입원생활을 마치고 일상생활에 복귀하였으나, 지역주민들에게 따가운 시선과 자수가던 식당, 편의점등의 업주들에게 “○○씨 때문에 영업에 큰 피해를 입었다”는 이야기를 듣는등 사회에 복귀하여서 한번 더 마음의 상처와 극도의 불안감, 우울증, 대인기피 증상을 보이는 상황임.
- 일용직 노동자 김○○씨의 경우에는 본인 격리조치로 자녀가 지역주민, 학부모, 친구들등에게 따가운 시선을 받는등 자녀의 사회 및 학교생활에 지장을 초래하여 이로인한 정신적 괴로움을 호소함.

현재까지도 피해자들의 명단입수가 어렵고 사측의 피해자 모임활동에 대한 제재로 인하여 모든 Case의 사례가 수집되지 못하였음. 현재 수집된 피해사례보다 더 다양하고 광범위한 피해사례가 추가 접수될 것으로 예상됨. 지난 7월 2일부터 부천신선센터앞에서 실시한 선전전등외 다양한 활동 및 방법으로 추가 피해사례를 수집 할 예정임.

2

현장상황

사측에서는 그동안 피해자들 노동자들에 대한 보상부분은 물론 다른 노동자들에게 부천신선 센터의 방역내용이나 조치예정사항 같은 필수적 고지사항에 대해서도 어떠한 공지도 없었으며 입고팀, 출고팀 주간조 인원들에 대해서는 센터 재가동 하루 전날인 7월1일에 출근하라는 통보를 했으며, 나머지 오후조, 심야조인원들(입고팀 심야조는 제외)은 7월 7일(수) 재출근을 앞두고 있는 상황임. 현재 출근중인 인원들은 바닥에 라인테이프를 보수하고 작업대를 세척하는등 청소 및 정리 작업등을 하고 있는 상황이며 통근버스에 코비드 왓쳐(통근버스타승 하차시 열감지 및 운행중 관리인력)도 준비가 안된상황이며, 센터내에 상비약도 없고 퇴근중에 계단을 오르다 다친 인원도 발생한 상황임. 노동자들의 이야기를 인용하면 “준비도 안된상태에서 무리하게 출근 시켜서 개인안전에 대한 걱정과 불만이 쌓여가는 상태고 이런작업들은 별도의 용역업체를 통해서 처리해야 하는 것이 아닌가? 아무것도 준비안된 상태에서 승인은 어떻게 얻었으며 왜 이렇게 급하게 다시 출근을 시킨지 모르겠다”라고 말할 정도임. 대부분의 인원이 출근하는 시점인 7월 7일(수) 이후의 노동자들의 안전에 대한 부분이 우려되는 상황임.

쿠팡맨 증언

정진영 공공운수노조 공항항만운송본부 쿠팡지부 지부장

쿠팡맨 증언

정진영 공공운수노조 공항항만운송본부 쿠팡지부 지부장

○ 교섭 경과

- 2018년 10월 시작으로 현재까지 교섭이 진행되고 있음.
- 내용에서 논의되거나 쟁점이 두드러지는 전개는 아니었음. 교섭이 장기화된 것은 회사가 교섭 자체를 지리멸렬하게 만들고 있음. 단체협약안에 나오는 단어 하나마다 의미를 묻는 등의 방식으로 교섭을 지연시키는 중. 다만 최근 물류센터 코로나 확산 기점 전후로 약간의 태도 변화는 있었음. 고명주 대표이사의 교섭참석.
- 교섭 속도를 내긴 어려운 조건에 있으나 기간이 길어진 만큼 양측 모두가 부담이 있음. 우리는 올해 안에 결과 만드는 게 목표.

○ 휴게시간/물량문제

- 휴게시간에 관해서 설문조사를 진행한 적이 있음. 그 결과는 비정규직/야간 노동자가 상대적으로 휴게를 적절히 취하고 있지 못한 것으로 확인됨. 여러 원인이 있겠지만 물량에 대한 시간압박으로 비정규직 노동자는 휴게시간을 편히 사용할 수가 없음.
- 더불어서 물량이 지난 몇 년간 상승세에 있었고 거기에 코로나19 기점으로 물량이 더 많아졌음. 정확한 데이터는 확인할 수 없으나 조합원 개별로 파악한 결과 차이가 확인됨.
- 쿠팡맨의 경우 휴게시간 등 업무강도를 낮추기 위해서는 반드시 물량에 대한 압박을 해소할 필요가 있음.

- 한편 국토부에서 택배 노동자를 위한 지침 중 하나가 「하루에 배정된 물량을 여러 번에 나눠 배송할 것」임. 이를테면 100개의 물건을 배송해야 하는 날 출근해서 차에 100개를 적재하는 게 아니라 3~40개를 적재하고 먼저 배송한 다음에 나머지를 1~2차례 나눠 배송하는 것임. 문제는 물량에 대한 검토 없이 중간 과정이 늘어나 오히려 노동강도가 높아졌다는 평가.

○ 비정규직 정규직화

- 현재 쿠팡맨 규모가 9,000명 정도로 추산하고 있음. 그중 75% 이상 비정규직으로 추측됨.
- 계약방식은 6개월 단위였으나 작년 말부터 1년 단위로 바뀌었음. 교섭에서 만든 소기의 성과라고 할 수 있으나 상시업무에 대한 비정규직 양산 문제는 지속하고 있음.

○ 기타 자주 받는 질문

- 월급제, 물량에 비례해서 급여를 지급받는 게 아니고 기본급이 있음.
- 다른 택배와 다르게 매일 쿠팡맨은 매일 다른 지역과 다른 곳을 배송하기 때문에 비교적 배송난이도가 높은 편

쿠팡이츠 증언

김영빈 라이더유니온 조합원



쿠팡이츠 증언

김영빈 라이더유니온 조합원

안녕하세요. 저는 2019년 쿠팡이츠가 처음나왔을 때, 어플테스트 배달업무를 시작으로 지금까지 쿠팡이츠 일을 하고 있습니다.

저는 오늘 그동안 일을 하면서 느낀 쿠팡이츠의 문제점을 고발하기 위해 이 자리에 섰습니다.

저는 3월 10일 오후 6시경 더리터 대림역점에서 금천구 두산로70 현대지식산업센터 B동 20층까지 가는 쿠팡이츠 배달을 배정받았습니다.

쿠팡이츠는 알고리즘으로 배달일을 강제로 배차합니다.

그날은 비가 와서 날씨가 길이 미끄럽고 앞이 잘보이지 않는 상황이었고, 퇴근시간대라 도로는 차들로 혼잡한 상황이었습니다.

음식점에서 픽업을 하기전까지는 손님의 집을 확인할 수 없는데, 음식점 픽업 완료 버튼을 누르니 쿠팡이츠는 20분안에 배달하라는 배달안내시간을 핸드폰에 띄웠습니다.

20층이라 엘리베이터 올라가는데도 시간이 오래걸리는데 네비를 켜고 예상시간을 확인해보니 러시아워 시간대이고 날씨마저 안좋은 상태라 30분정도의 시간이 걸리는것으로 나왔습니다.

시간을 맞추기 위해서 차간주행을 할 수 밖에 없었습니다.

쿠팡이츠는 평점제도를 운영하는데, 쿠팡이츠는 평점이 낮으면 업무위탁이 안될 수 있다는 경고를 합니다.

평점중에는 약속시간내 도착율이 있습니다. 쿠팡에서 정한 배달 약속시간내에 고객님께 도착한 비율입니다.

핸드폰에 뜬 시간내에 배달을 완료하지 못할 경우 평점 뿐 아니라 고객이 늦게도착했다고 평점을 낮게 줄수도 있습니다.

절박한 마음으로 배달을 하러가다가, 도로에 깔려있는 철판에 미끄러져 넘어지는 사고가 발생하였습니다.

정신이 없었지만, 상황을 수습 하기 위해 쿠팡이츠 배달파트너 고객센터에 연락을 하였지만.

비가와서 통화가 원활하지 않아서 그런지 카카오톡 메신저로 남겨주면은 연락을 준다고 하였습니다.

메신저로 내용을 전달하니 담당자가 전화를 했습니다. 아무리 그래도 사고가 났으니 몸은 괜찮으시냐 이런 이야기를 먼저 할 줄 알았는데.

사람이 아닌 음료는 이상이 없는지 배달은 완료를 했는지?를 먼저 물었습니다.

(참고로 해당 대화한 녹취도 있습니다.)

담당자는 음료가격을 제가 부담해야 한다고 했고, 배달비도 주지 못한다고 했습니다.

산업안전보건법에는 사고를 유발할 정도의 배달시간 제한을 하면 안된다는 조항이 있는걸로 알고 있습니다.

쿠팡이츠는 평점제도를 이용하여 사고를 유발할 정도의 배달시간을 제한하고 있어 이에 고용노동부에 진정을 했는데 돌아온 답변이 실망스러웠습니다.

고용노동부는 “교통사고를 유발할 정도로 시간을 적게 배정한 것인지에 대한 구체적인 기준, 사례가 없고 구체적인 인과관계를 특정할 수 없어 쿠팡에 과태료 부과라는 불이익한 처분을 위한 명확한 기준이 확정되지 않는 현 시점에서 동 처분을 할 수 없다고 판단되어 행정종결(법 위반 없음) 으로 종결되었다”는 답변을 보냈습니다.

게다가 쿠팡이츠는 산재도 가입하지 않고 배달라이더를 이용하여 배달서비스를 하고 있습니다.

쿠팡이츠로 일하다가 사고나는 라이더들은 산재보상을 받을 수가 없습니다. 이에 대한 대책을 국회에서 마련해주시기를 바랍니다.

라이더유니온 조합원 **김 영 빈**

쿠팡 천안 물류센터 외주업체 직원식당 조리사 산재사망사고

최동범 고인 유족

쿠팡 천안 물류센터 외주업체 직원식당 조리사 산재사망사고

최동범 고인 유족

제 아내이자 세 아이의 엄마의 죽음에 한 가정이 무너지고 있습니다. 제 아내의 억울한 죽음에 귀를 기울여 주십시오.

저는 2020년 6월 1일 충남 천안에 있는 쿠팡 물류센터 구내식당에서 하루 종일 청소작업을 하다가 쓰러져 세상을 떠난 조리보조원 박현경의 남편 최동범입니다.

6월 1일은 초등학교 1학년 막내딸의 등교개학 첫날이었습니다. 막내를 학교에 보내고 출근 하던 길에, 시내버스기사로 일하는 저에게 전화해서, 운전 조심하라고, 저녁에 보자고, 웃으면서 통화를 했던 게 아내의 마지막 목소리였습니다.

저희 부부는 녹록치 않은 형편이었지만, 사랑스런 세 아이와 함께 행복한 가정을 꾸리며 살고 있었습니다. 아이들이 크면서 아내는 지난 해 6월경부터 쿠팡 천안물류센터 구내식당에 취직했습니다.

아내는 식당에 조리를 하러 온 건지, 청소를 하러 온 건지, 헛갈릴 정도로 청소를 많이 한다고 힘들어 했습니다. 특히, 독한 약품을 몇 개 섞어서 넓은 구내식당 바닥과 테이블 등을 하루 종일 닦는다고 했는데, 코로나19 때문에 약품의 세기가 점점 심해지고, 식수인원이 늘었는데 인원충원을 해주지 않아서 점점 힘들다고 했습니다. 퇴근하고 집에 오면 두통과 기침 많이 했습니다. 어떤 날은 가슴이 답답하고 숨 쉬는 게 힘들다고 한 적도 있었습니다.

아내가 일한 곳은 쿠팡 물류센터지만, 구내식당은 동원홈푸드가 운영하고 있습니다. 아내가 아람인테크라는 파견업체 소속이라는 건 사고이후 알게 되었습니다.

이들 회사들은 조리원들에게 고무장갑, 면장갑, 장화, 토시 등 기본적인 작업도구조차 지급하지 않고 자비로 구입해서 사용하게 했다고 합니다. 마스크도 제대로 지급하지 않아 개인이 자비로 구입한 마스크를 사용한 날이 많았다고 합니다. 심지어는 방호복 등 보호 장구도 지급하지 않고 독한 락스와 오븐크리너 등을 이용해서 바닥청소, 대청소, 후드세척을 시켰다고 합니다. 바닥이 흥건하도록 독한 약품으로 바닥청소를 했다고 합니다. 어머니뻘 되는 60대 분들과 함께 일하는데 약품이 얼굴에 튀어 화상을 입거나 눈에 튄 적도 있어서, 아내가 자비로 비옷을 구입해서 함께 일하는 분들에게 나눠드리고, 독한 약품으로 후드세척을 한 적도 있다고 합니다.

사고당일 작업자들은 퇴근시간인 3시가 다 돼서야 점심식사를 했다고 합니다. 그런데, 아내는 오한과 가슴 답답 등 이상 증세로 식사를 하지 못했고, 함께 식사를 하러 온 점장에게, 우리 청소를 좀 줄이기로 하지 않았냐, 휴식시간도 갖기로 하지 않았냐고 물었지만, 웃으면서 아무런 대답을 하지 않았다고 합니다. 아내는 약 10분 뒤 다시 청소를 하다가 쓰러졌다고 합니다.

아내가 응급실에서 끝내 숨졌지만, 이들 회사 관계자들은 아무도 보이지 않았습니다. 제가 경찰에 전화를 해서 경찰이 응급실로 왔고, 저와 경찰이 회사에 수십 번이나 전화를 해도 받지 않았습니다. 응급실에서 제가 만난 사람은 아내의 소개로 사고 당일 첫 출근했다가 쓰러진 아내를 보고, 걱정이 돼서 구급차를 뒤따라 왔다는 동네이웃분이었습니다. 하늘이 무너지는 것 같았습니다.

제 아내는 타살입니다.

고용노동부 산업안전보건공단에 따르면, 락스와 오븐크리너 등은 혼합해서 사용하면 안 되는 화학물질이었습니다. 쿠팡과 동원홈푸드, 아람인테크 중에서 단 한 곳이라도 식당에서 일하는 노동자들이 안전한 환경에서 안전한 방식으로 일하고 있는지 제대로 살폈다면, 제 아내는 죽지 않았을 것입니다.

얼마 전, 태안화력발전소에서 일하던 하청노동자가 일하다 사망한 것을 계기로 김용균법이 제정된 것을 알고 있습니다. 하지만 이 법이 누구를 위한 것이며, 제대로 작동하는지, 왜 있는지 모르겠습니다. 김용균법이 하청노동자들을 위해서 제대로 작동했다면, 제 아내는 죽지 않았을 것입니다.

어쩔 이리도 잔인하고, 파렴치할 수 있습니까.

쿠팡과 동원홈푸드, 아람인테크는 노동자가 근무 중 사망하였는데도, 진정성 있는 사과는커녕, 회사는 아무 문제 없다, 연세 많은 분도 잘만 일한다, 근거 없이 허위기사 내지 마라, 기침하고 두통 했으면 병원은 왜 안 데려갔냐, 그만두게 하지 왜 계속 출근시켰냐, 나 같아도 육아와 금전 문제로 지칠 것 같다는, 실로 억장이 무너지는 막말에 할 말을 잃었습니다. 더는 회사에 연락할 자신이 없습니다. 또 어떤 언어폭력을 당할지 두렵습니다.

쿠팡, 동원홈푸드, 아람인테크. 아무런 문제가 없으면, 왜 전화도 피하고, 만나주지도 않는 건가요? 아내 소개로 사고당일 첫 출근한 동네이웃분의 전화조차 받지 않고 문자를 해도 심지어 그 다음날부터 출근하지 않고 있는데도 아무런 대답도 연락도 없는 건가요?

천안노동부와 천안시청에 묻고 싶습니다.

노동자의 안전과 식당 위생을 철저히 점검하고 감독해야 할 천안노동부와 천안시청은 아내가 일했던 현장에 출동해서 직접 조사해 보셨습니까? 사망원인을 조사하기 위해서 전현직 동료 작업자들을 조사해 보셨습니까? 쿠팡과 동원홈푸드, 아람인테크의 책임자들을 조사해 보셨습니까? 대기업이라고 뒤에서 구경하고 계시는 것은 아닙니까?

혹시 부검결과가 나올 때까지 기다리고 계신가요? 그러는 사이 증거는 사라지고, 작업환경은 바뀌어 있을 것입니다. 벌써 회사는 사고 직후 도시락업체에 배달을 시켜서 급식을 대신하기 시작했고, 매일하던 청소와 소독도 주 1회만 하고 있으며, 인원도 충원할 예정이라고 합니다.

제때에 제대로 조사해야 제2, 제3의 죽음을 막을 수 있지 않겠습니까! 구내식당과 화장실 등에서 광범위하게 사용되고 있는 화학약품의 안전성과 사용방법 및 혼합사용 금지에 대한 대책을 세워주시고, 신속한 현장점검과 관련자 조사를 진행해 주시기 바랍니다. 부디 유가족의 바람을 들어 주십시오.

문재인 대통령님께, 간곡히 부탁드립니다.

박현경, 제 아내의 이름의 기억해 주십시오. 제 아내는 정부와 회사의 코로나19 방역지침에 앞장선 방역작업자이기도 했습니다. 그리고 방역작업을 하다가 쓰러졌습니다. 그러나 저는 제 아내의 죽음이 독한 약품, 열악한 작업환경, 고된 업무강도 때문만은 아니라고 생각합니다.

노동자의 안전을 도외시하고 법적 책임을 회피할 수 있는 쿠팡과 동원홈푸드의 하청구조, 동원홈푸드와 아람인테크의 파견구조에서 비롯된, 구조적인 위험이 현실화된 것이라고 생각합니다. 다시는 이런 죽음이 없어야 되길 않겠습니까! 하청구조, 파견구조 속에서 건강과 목숨을 잃는 비정규직 노동자가 다시는 없도록 문재인 대통령님께서 나서주시기를 간곡히 부탁드립니다.

memo

Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.

memo

Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.

memo

Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.

memo

Handwriting practice lines consisting of 20 horizontal dotted lines.