



2008

서울시 이륜차특송업 실태 및 동향 연구

A Study on the Trend and Situation of Messenger and
Courier Services Using Motorcycle in Seoul

이우승



서울시 이륜차특송업 실태 및 동향 연구

A Study on the Trend and Situation of
Messenger and Courier Services Using Motorcycle in Seoul

2008

연구진

연구책임 이 우 승 • 도시기반연구본부 연구위원
연구원 전 병 은 • 도시기반연구본부 연구원

자문위원 김 종 진 • 노동사회연구원 연구부실장
신 태 중 • 함께하는 시민행동 좋은기업국장
유 정 인 • 퀵서비스인권운동본부 대표
채 범 석 • 교통안전공단 연구위원

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서
서울특별시의 정책과는 다를 수도 있습니다.

요약 및 정책건의

I. 연구의 개요

1. 연구배경 및 목적

- 서울에서 오토바이를 이용하는 퀵서비스, 이륜차 택배서비스, 이륜차 화물운송과 같은 이륜차특송업은 신속성을 바탕으로 외국보다 잘 발달하여 도시물류체계의 일부분으로 기능하고 있음.
 - 그러나 서울의 이륜차특송업은 제도적으로 정착되지 못한 채 무질서한 운행 및 사고(교통사고 및 배달운송사고) 발생, 영세업체 난립과 과열경쟁으로 인해 서비스 저하 등의 문제를 발생시키고 있음.
- 이 연구는 자유업으로 난립하여 기본적인 현황파악조차 어려운 이륜차특송업에 대한 실태와 동향파악을 위한 기초연구 수행을 목적으로 함.
 - 오토바이를 이용하는 화물운송이나 퀵서비스 관련 기초 현황에 대한 조사와 실태자료 수집을 통해 향후 후속연구와 정책수립에 필요한 기초자료를 제시하고,
 - 이륜차특송업의 제도화 가능성을 검토하여 서울시 차원의 관리감독 방향을 제안하고자 함.

2. 연구 주요내용

1) 이륜차 특송업 현황

- 자동차관리법상의 이륜차 규정과 도로교통법상의 정의(분류체계)에 혼선이 있어, 이를 일관된 기준으로 체계화할 필요성이 꾸준히 제기되고 있음.

<표 1> 이륜차의 법적 분류

구 분	50cc 미만	50~100cc	100~125cc	125~260cc	260cc 이상
자동차관리법	-	소형이륜차	중형이륜차		대형이륜차
도로교통법 (면허 유형)	원동기장치 자전거 (원동기 면허)			이륜차 (2종 소형면허)	

- 2008년 1월말 현재 서울시에 신고된 이륜차는 40만 1,844대이고(전국 178만 5,958대), 이는 전체 자동차 대수 293만 3,286대의 약 13.7%를 차지하는 규모임.
- 용도별로는 배달용, 업무용, 택배-퀵서비스 등 상업용이 전체의 65.8%를 차지하고, 출퇴근용 15.8%, 농어촌용 14.3%, 레저용 2.1% 수준임.
- ‘퀵서비스인권운동본부’ 실태조사 자료에 따르면, 서울의 퀵서비스 업체는 광역 및 준광역 퀵업체 86개(퀵기사 3,182명), 지역 퀵업체 423개를 포함하여 총 509개(업체당 평균 퀵기사수 17.95명)임.

<표 2> 서울시 퀵서비스 업체 현황

구분	지역	업체수	평균 기사수
광역/준광역	서울 전역	86	37
지역별	강남 / 서초	52	17.6
	강동 / 송파	21	16.6
	종로 / 중구	96	20.1
	서대문 / 은평	26	13.5
	구로 / 금천 / 영등포	63	13.9
	용산 / 마포 / 여의도	33	22.1
	성동 / 광진 / 동대문 / 중랑	83	13.6
	강북 / 성북 / 노원 / 도봉	21	12.5
	관악 / 동작 / 강서 / 양천	28	12.6
전체		509	17.95

자료 : '퀵서비스인권운동본부(<http://cafe.daum.net/qhmc>)' 실태조사자료 정리

- 설문조사 분석 결과 서울의 퀵업체 평균 기사수는 15.4명, 업체소속 이륜차 운행대수는 평균 11.7대, 배송건수 146.3건으로 나타남. 퀵기사들은 하루 평균 11.8건의 배송을 처리하고 평균 9.2만원의 수익을 얻는다고 응답함.
- 서울시(운수물류과)와 '서울시이륜차특송협회'는 서울시에 등록된 약 40만대의 이륜차 중 5%내외인 약 2만대가 퀵서비스에 이용되는 것으로 추정함.
- 자료를 종합해 보면, 서울시에는 약 509개 업체에서 9,162명의 퀵기사가 퀵업무에 종사하며, 이들은 일평균 10만9,944건의 주문을 처리하며, 한해 약 3,200만건의 물동량을 처리함. 시장 규모는 약 3,100억원에 이르는 것으로 추정됨.

<표 3> 퀵서비스 업체 규모

구 분	N	평균
관리직/내근직	73	1.8 명
정규 기사(출퇴근)	27	15.4 명
비정규 기사(회원)	69	14.9 명
이륜차 대수	103	11.7 대
기타 차량	81	7.4 대
일평균 콜 건수	82	148.5 건
일평균 배송건수	83	146.3 건
일평균 기사배송 건수	93	11.8 건
일평균 기사수입	94	9.2 만원

자료 : 퀵서비스 업체 설문조사 결과 분석

- 이륜차특송업의 사업유형은 주로 지역내 배송만을 담당하는 지역력과 서울 전역과 수도권 일부의 배송을 담당하는 (준)광역력으로 구분됨.
- 광역력, 지역력, 개인력 등 다양한 형태로 운영되는 이륜차특송업은 사납금(알선료)을 운송계약의 알선-중계에 따른 수수료의 성격으로 볼 수가 있어 화물운송주선사업에 가까움.

<표 4> 퀵서비스 사업 유형 비교

구분	사업유형	형 태
광역력	서울(수도권)전역	-114전화 인터넷을 통해 개인고객 대상 주문 배송 -휴대전화/무전기/PDA 혼용
준광역력	주요지역 연결	-광역과 지역력의 중간 형태
지역력	시장/전문상가/상업 업무지구 내 배송	-기업(상점)과 고정고객(계약) 중심으로 주문배송 -기사출근 후 순번제로 3~4개 오더를 묶음 배송
개인력	독자적으로 영업	-특정 회사에 소속되지 않고, PDA/공유프로그램 활용하여 배송

2) 이륜차특송업 관련 동향

(1) 이륜차특송업의 문제점

○ 제도 및 행정적 측면

- 현재 이륜차특송업은 관할세무서에 ‘서비스업’ 등 자유업으로 신고만 해도 되어서 영세한 업체가 난립하고 있음.
- 화물자동차운수사업법상 오토바이는 화물운송수단이 아니기 때문에, 원칙적으로 모든 퀵서비스 업체는 불법영업 중인 상태임.
- 이륜차 운행에 대한 관리감독의 부실로 과적, 신호위반, 인도주행, 난폭운전, 불법주정차, 무보험 차량운행 등 불법운행이 만연하여 시민안전을 위협함.
- 소관부처인 건설교통부는 이륜차특송업에 대한 정책수립이나 총괄 업무에서 손을 놓고 있고, 서울시(운수물류과) 역시 퀵서비스 종사자 문제나 이륜차 관련 교통체계상의 문제를 인식하고 있음에도 불구하고 관련 규정이 없어 정책추진 계획이나 조직체계가 마련되지 않음.

○ 사업운영 측면

- 퀵서비스 배달업이 법외 영역에 있어서, ‘지입’ 형태로 근무하는 배송기사들이 법적 보호의 사각지대에 있으며, 열악한 근로환경이 사회적 문제로 대두되고 있음.
- 교통사고가 나거나 배송물품의 분실-파손 사고가 발생했을 경우 보험 적용 및 배상에 대한 책임이 제대로 이루어지지 못하고 있음.

(2) 해외사례

- 일본을 제외한 많은 나라에서 이륜차는 보조적 운송수단으로 기능이 제한되어 있어 이륜차를 이용하는 운송서비스는 규제대상에서 제외되어 있고, 이륜차 안전운행과 관련된 정책이 발전함.

<표 5> 해외 사례 시사점 정리

분류	관련 사항	시사점
일본	-이륜차 영업활동을 화물경자동차운송 사업으로 제도화 -바이크빈 사업자는 영업구역, 영업소, 이륜차대수, 차고, 휴식시설, 운송약관, 운임 및 요금의 종류, 금액 및 적용방법을 신고 -영업용 번호판과 적재함 의무	-이륜차 영업과 사업에 대한 체계적인 기준을 마련하여 제도권으로 흡수
대만	-도로상에 이륜차 전용박스, 이단정지선 등 안전장치 마련 -이륜차운송사업은 허가제	-이륜차 교통안전시설이 발달했으나, 화물운송수단 이용 저조
영국	-소화물배달에 주로 벤형화물차 이용 -안전과 환경적 영향을 위해 이륜차 자문위원회(AGM)설립	-대안적 교통수단으로 인식, 이륜차를 통합교통정책에 흡수
미국	-택배는 큐리어(courier)와 메신저(messenger)서비스로 구분	-별도의 업종규제 없고, 자전거 메신저가 활성화

(3) 제도화 관련 동향

- 이륜차특송업 업계에서는 궁극적으로 퀵서비스업을 제도화하는 방안이 필요하다고 주장함.
- 퀵서비스 사업주들이 결성한 ‘서울시 이륜차특송협회’, 퀵서비스 업종 제도화를 목적으로 한 ‘퀵서비스인권운동본부’, 퀵서비스 종사자들의 온라인커뮤니티 ‘퀵라이더연대(<http://cafe.daum.net/qsv>)’ 등을 중심으로 제도화의 필요성을 제기하는 활동을 전개 중.

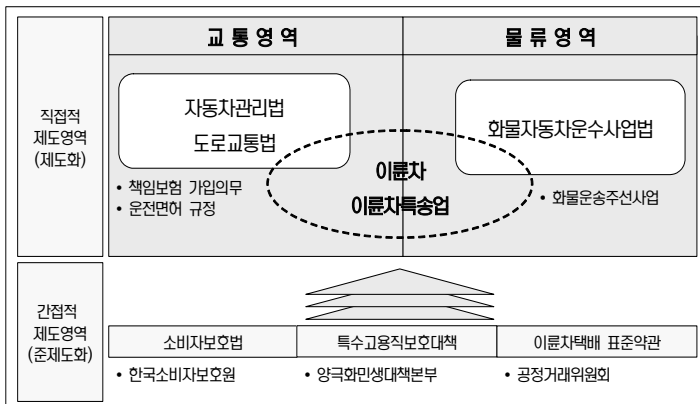
- 2005년 이호웅 의원의 대표 발의로 퀵서비스업을 화물자동차운수사업법 제2조 제1호에 포함시키는 ‘화물자동차운수사업법 개정안’이 국회에 제출되었음.
- 이 개정법률안은 건교위 검토 결과, 규제완화 추세에 어긋나고 규제실효성 여부가 불투명하다는 이유로 국회에서 계류돼 있다가 자동폐기된 상태임.
- 퀵서비스에 관한 정책조율은 기획예산처 산하 ‘양극화민생대책본부’라는 특별조직(TF)에서 특수고용직 종사자 보호대책의 일환으로 퀵서비스 제도화 가능성, 종사자 긴급보호 대책 수립 등을 추진하였음.
- 그러나 2008년 새정부 수립 이후 양극화대책민생본부가 보건복지가족부로 업무 이관되어 직제 개편되면서 해체되었고, 이후 정책연속성이 불투명한 상황임.

3) 제도화 관련 대안검토

- 시민생활 편의의 측면에서 단계적 접근이 필요함.
 - 제도화 필요성에도 불구하고 현실적 복잡성을 고려하여 성급한 제도화보다는 교통, 택배, 상거래질서, 물류, 환경 등 분야별 제도개선책을 단계적으로 접근하는 것이 바람직함.
- 이륜차특송업의 제도화는 이륜차를 화물운송수단으로 인정하고 화물운송사업에 이륜차를 추가하는 방안이지만, 과거 소화물일관수송업이나 일본의 경자자동차운수사업과 같은 형식으로 제도화하는 것은 현실적으로 어려움이 많음.
- 현행의 이륜차특송업 문제들을 해소하고 서울 물류체계의 한 축으로 양성화하기 위해서는 우선적으로 운송수단 측면의 간접적 제도

화를 추진하고, 이를 기반으로 운송서비스를 제공하는 업체에 대한 시장의 안정성과 효율성을 추구하는 단계적 접근이 중요함.

- 현재 문제시되고 있는 불법운행, 안전문제와 같은 이륜차 운행에서 발생하는 문제들은 교통안전 및 환경기준 등을 준수하지 않는 업체들을 대상으로 이차적으로 간접적인 규제를 강화하여 개선하는 것이 가능함.
- 이륜차를 화물운송수단으로 간주하여 제도화를 추진하기 위해서는 <그림 1>에서 보듯 관련법들을 중심으로 단계적인 절차를 밟아가는 것이 바람직함.
- 단계적 추진방안으로는 이륜차특송업의 준제도화(準制度化) 개념을 도입할 것을 제안함. 이륜차 운행과 관련된 불법운행, 안전사고, 보험 미가입 등 제반 문제들을 해결하기 위해 이륜차운송업체와 기사를 대상으로 안전기준 및 환경기준 등을 준수하도록 하고, 이를 지키는 업체나 기사를 우수업체로 인증하는 방안임.



<그림 1> 이륜차특송업 제도화의 방향

3. 이륜차특송업의 전망

- 도심교통에서 순기능과 역기능
 - 불법운행과 난폭운전을 일삼는 이륜차는 시민들의 안전과 질서를 크게 훼손하고 있어 시민들의 부정적인 인식이 심각한 수준임. 관리감독 소홀에 대한 비난이 서울시에 대한 시민의 신뢰 저하로 이어질 것임.
 - 도로변 화물조업공간, 건축물내 화물조업 주차장 미비 등 조업주·정차공간이 절대적으로 부족한 서울시에서는 ‘이륜차특송업’의 기능적 역할이 분명히 존재함.
- 신속물류로서의 기능수행 측면을 인정
 - 혼잡한 서울시 도시교통체계에서 이륜차의 효율성, 신속성은 시민들의 편의제공에 기여하고 있으며, 기존 택배와 구분되는 시장영역을 점유하면서 앞으로도 신속물류, 단말물류의 기능 역할은 확대될 전망이다.
 - 따라서 이륜특송업을 기존의 이륜차 관리 차원이 아닌 독립적인 산업영역, 물류영역으로 인정하는 인식의 전환이 요구됨.
- 물류측면의 교통수요관리
 - 화물차량의 오염물질 배출 및 교통체증 유발 등 물류분야의 수요관리정책은 서울시가 직면한 가장 어려운 난제임.
 - 운행질서가 확립된다면 오토바이를 이용한 화물운송은 서울시에서 단말물류의 기능 수행, 전반적인 화물차량의 통행량 감소 및 환경오염, 교통체증 감소 효과를 가져올 것임.
 - 따라서 다른 대도시보다 선도적이고 전향적인 이륜차특송업 정책 수립이 요구됨.

II. 정책건의

- 시장상황의 변화를 반영하여, 제도적으로 포섭하는 적극적 정책이 필요함.
 - 최근 IT기술의 발달로 공유프로그램 중심으로 조직된 협의체들을 정책파트너로 하여 업계의 동향과 의견수렴이 가능해질 전망이다.
 - 서울시는 행정조직 내에 신속물류, 이륜차특송업을 전담하는 조직체계, 전문인력의 배치 등 정책적 조정자 역할을 수행해야 함.
- 이륜차 분류체계 일원화
 - 자동차관리법상의 이륜차 규정과 도로교통법상의 분류체계를 일관된 기준으로 체계화하고, 면허제도의 정비를 통해 교통법규 위반에 따른 벌점, 과태료 등 행정처분이 실효성을 갖도록 해야 함.
- 등록관리 개선 및 전산화
 - 등록관리가 시-군-구 단위로 관리되고 있어 변경 신고, 사용폐지 신고, 구조-장치 변경 등 이륜차 등록관리가 불편하고 허술하여, 도난 및 미등록 차량 운행, 자동차의무보험 미가입 차량 운행을 초래함.
 - 이륜차의 등록도 자동차와 같이 책임보험 가입 확인이 가능한 전산시스템을 우선 구축하고, 전국단위 번호판 사용과 함께 전입신고만으로 이전등록이 되도록 제도개선이 필요함.
- 이륜차 운행질서 확립
 - 퀵기사들은 배송시간을 맞추기 위해 무리한 운행을 할 수밖에 없다고 호소함. 하지만 이러한 부정적 이미지를 개선하지 못한다면 퀵은 단속과 규제의 대상으로 전락할 것임.

- 퀵서비스에 대해 안전슈트 착용 의무화, 불법개조·과적 금지 등 영업용으로 운행하는 이륜차에 대한 법규 준수를 강제할 수 있는 방안이 마련돼야 함.
- 행정조직의 역할 분담.
 - 이륜차관리와 특송업 관리가 병행되어야 함. 현재 구청에서 담당하는 이륜차 등록관리 업무를 선진화하고, 운수물류과는 특송업 관리 업무를 총괄하는 것이 바람직함.
 - 교통, 물류 영역이 파편적으로 관리되는 문제를 해결하기 위해 정책조율을 위한 테스크포스(TF) 조직을 운영할 것을 제안함. 사례) 과거 양극화 민생대책본부
- 이륜차특송업의 준제도화
 - 서울시 차원에서 가능한 조례제정을 통해 이륜차운송업체와 기사를 대상으로 안전기준, 서비스기준, 환경기준 등을 준수하도록 하고, 이를 지키는 업체나 라이더에게는 우수업체로 인증하고 라이선스를 부여하는 간접적인 방법으로 이륜차특송업에 대한 관리감독을 시작 할 필요가 있음.
- 퀵업체를 화물운송주선사업으로 제도화
 - 퀵서비스 업체의 영업방식이 ‘화물운송주선업’의 형태와 형식적으로 차별성이 거의 없는 현실임. 향후 퀵업체를 규제하는 새로운 제도장치를 마련하기에 앞서 화물운송주선사업에 준하는 관리를 시행할 수 있을 것임.

- 배출가스 규제를 위한 정기검사
 - 출고 이후 행정관리가 불가능한 50cc미만 차량에 대한 등록관리, 이륜차의 기능 안전과 배출가스 규제를 위한 정기검사제도의 도입을 검토해야 함.
 - 운행이륜차에 대한 배출가스 허용기준은 전무한 실정인 바, 배출 허용기준을 강화한 정기검사제도를 이륜차 관리대책에 포함시켜야 함.

목 차

제1장 서론	3
제1절 연구의 배경 및 목적.....	3
제2절 연구의 범위 및 내용	5
제3절 연구 방법 및 체계.....	7
제2장 이륜차특송업 현황 및 실태	11
제1절 이륜차 현황 및 운행 실태.....	11
1. 이륜차의 정의와 분류	11
2. 이륜차 신고 현황	13
3. 이륜차 운행 실태	15
제2절 이륜차특송업 현황 및 운영 실태.....	18
1. 이륜차특송업 규모	18
2. 이륜차특송업 사업운영 실태	24
제3절 이륜차특송업 관련 제도	31
제3장 이륜차특송업 진단과 동향	35
제1절 이륜차특송업의 문제점	35
1. 도시교통환경 측면	35
2. 업체 및 종사자 측면	37
3. 제도 및 행정적 측면.....	41
4. 소비자 측면	43
제2절 해외 사례 및 동향.....	45
1. 일본의 사례	45

2. 대만의 사례	49
3. 영국의 사례	51
4. 미국의 사례	52
제3절 관련 동향	54
1. 이륜차특송업 제도화 관련 동향	54
2. 퀵서비스 종사자 보호대책 관련 동향	56
3. 설문조사 및 의견수렴	58
제4장 서울시 이륜차특송업 관리 방향	67
제1절 기본 방향	67
제2절 제도화 대안 검토	67
1. 화물운송사업으로의 제도화	70
2. 이륜차특송업에 대한 준제도화	74
제5장 결 론	81
제1절 결 론	81
제2절 정책건의	74
참고 문헌	91
부록	95
영문요약	101

표 목 차

<표 1-1> 연구 대상 및 범위.....	6
<표 2-1> 이륜차의 법적 분류.....	12
<표 2-2> 이륜차 신고현황	13
<표 2-3> 2006년 시도별 이륜차 교통사고 현황	17
<표 2-4> 2006년 시도별 이륜차 교통사고 현황	17
<표 2-5> 서울시 퀵서비스 업체 현황	20
<표 2-6> 퀵서비스 업체 영업 내역-강남지역 A사, B사 사례	21
<표 2-7> 퀵서비스 업체 규모	22
<표 2-8> 퀵서비스 업체 사업등록 형태	25
<표 2-9> 퀵업체 연계운송 여부	26
<표 2-10> 퀵업체 연계운송 여부	27
<표 2-11> 알선수수료 납부	27
<표 2-12> 퀵서비스 오더 장비	28
<표 2-13> 퀵서비스 사업 유형 비교	29
<표 2-14> 퀵서비스 사업 유형	30
<표 2-15> 퀵서비스 배송 권역	30
<표 3-1> 퀵서비스 업체가 겪는 어려움	38
<표 3-2> 퀵서비스 배달원 근로계약서(지입약정서) 사례	39
<표 3-3> 퀵기사 운행내역	40
<표 3-4> 퀵기사 영업 비용	40
<표 3-5> 퀵기사들의 각종 사고 및 처리방식	40
<표 3-6> 일본 화물자동차운송사업법의 정의	45

<표 3-7> 해외사례 시사점 정리	53
<표 3-8> '화물자동차운송사업법 일부 개정법률안' 신·구조문 대비표 ...	55
<표 3-9> 퀵서비스 제도화 관련 업체 의견 1	59
<표 3-10> 퀵서비스 제도화 관련 업체 의견 2	59
<표 3-11> 퀵서비스 제도화 관련 퀵기사 의견	60
<표 3-12> 퀵서비스 산업 전망에 대한 의견	61
<표 3-13> 퀵서비스 산업의 어려움	62
<표 3-14> 퀵기사들의 직업 만족도	63
<표 3-15> 퀵서비스 기사들의 어려움	64
<표 3-16> 정책적 지원이 필요한 분야	64
<표 4-1> 제도화 방안에 대한 의견	72

그림목차

<그림 1-1> 연구 체계	8
<그림 2-1> 서울시 이륜차 신고대수 추이	13
<그림 3-1> 동대문시장의 화물운송용 이륜차	36
<그림 3-2> 일본의 한 바이크빈 회사의 서비스 종류 및 요금표	47
<그림 3-3> 일본의 바이크빈	49
<그림 3-4> 대만의 이륜차전용 정지박스	50
<그림 3-6> 제도화 관련 업체 의견	59
<그림 4-1> 공유프로그램의 운영 방식-인성프로그램	69
<그림 4-2> 이륜차특송업 제도화의 방향.....	74
<그림 4-3> 이륜차특송업 제도화의 대안 검토	77

제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

제2절 연구의 범위 및 내용

제3절 연구의 방법 및 체계

제1장 서론

제1절 연구의 배경 및 목적

우리나라는 1980년대의 경제성장과 도시 인구집중으로 서울시를 비롯한 수도권 지역의 인구밀집과 교통체증이 혼잡 가중되는 현상을 보였다. 이에 따라 물류부분에서 물류비 증가라는 문제점이 자연스럽게 야기됐다.

이러한 환경변화 속에서 소비형 대도시인 서울시는 자연스럽게 기업경영 및 판매 전략으로서 수요자의 니즈에 대응하는 신속한 물류전략이 중요한 경쟁수단으로 대두되고 있다. 최근 전자상거래가 증가하면서 수요자들도 주문한 상품을 신속한 배송으로 받을 수 있는 기업을 선호하고 있다. 또한 도시 내에서 개인 대 개인 간, 혹은 기업 대 기업 간의 간단한 서류나 소화물 배달에 신속성을 제공하는 운송수단에 대한 요구가 증가하였고, 이에 따라 이륜차에 의한 퀵서비스¹⁾와 이륜차배송, 당일배송택배 등은 중요한 물류시스템으로 기능하게 되었다.

서울시를 비롯하여 우리나라에서 수요자 니즈에 대응하는 퀵서비스나 이륜차배송 등의 신속물류가 외국보다 잘 발달한 운송시스템임에도 불구하고, 제도적으로는 아직 정착되지 못한 채 여러 사회적 문제를 발생시키고 있다. 이는 근본적으로 이륜차는 자가용으로 운송 사업을 목적으로 영업행위를 할 수 없음에도 불구하고 사회적으로 묵인되어 왔고, 이륜차특송업이 제도화의 논란 속에서 여전히 해결을 위한 사회적 합의점을 찾지 못한 채

1) '퀵서비스'는 한 업체의 상호에서 시작된 것으로 공식적인 용어는 아니지만, 일반적으로 이륜자동차를 이용한 신속배송의 개념으로 사회에서 통용되는 용어이다. 주로 최종소비자나 단말물류(端末物流) 중심으로 개별적으로 배송된다는 의미로 사용하였다. 반면 이륜차배송은 주로 재래시장이나 업무지역에서 중간소비자나 소비자개인에게 배송되는 이륜차 화물운송의 개념으로 사용하였다.

방치되고 있기 때문이다. 또한 1997년 자동차운수사업법이 화물과 여객으로 분리되어 규제가 완화되면서 이륜차특송업이 속했던 과거의 소화물일괄수송업이 제도적으로 없어지게 되어 사업으로 인정받고 있지 못한 이유로 파생되는 문제로 판단된다.

이런 현실 속에서 대도시의 교통혼잡 때문에 물류비용을 절감하고 수요자의 신속배송 요구에 부응하는 이륜차 신속물류의 기능과 역할은 지속적으로 증가할 것으로 보인다. 따라서 서울시라는 대도시에서 이륜차의 운송영업 활동으로 발생하는 사회적 비용을 최소화하는 동시에 현재 방치되어 있는 이륜차특송업의 제도적인 문제를 해결할 수 있는 방안 모색이 시급하다 하겠다.

이륜차특송업은 이륜차를 소유한 1인 사업자면 누구나 가능한 운송사업의 일부분이기 때문에 그 실태와 시장규모를 제대로 파악하는데 많은 어려움이 있다. 이는 이륜차특송업 자체에서 오는 한계점과 이륜차 운행 및 운행 관리상의 문제가 중첩되기 때문이기도 하다. 현재로서는 이륜자동차특송업의 실태를 파악하여 문제점을 해결하고, 이를 바탕으로 사회적 합의를 도출하기까지는 많은 어려움과 정부 및 이해당사자들 간의 노력이 필요할 것으로 생각된다.

이 연구의 목적은 자유업으로 난립하여 기본적인 현황파악조차 어려운 이륜차특송업(퀵서비스)의 실태와 동향파악을 위한 기초조사를 실시하며, 서울시 신속물류시스템의 장점을 발전시켜 특화하도록 하는 정책방안을 마련하기 위한 기본방향을 검토하는데 있다.

따라서 이 연구는 현재의 이륜자동차특송업을 개선하고 사회적 문제점을 최소화하기 위한 이륜차 관리 정책방안을 도출하기에 앞서, 이륜차운송업의 실태와 동향을 파악하는 기초연구를 수행하고자 한다. 우선적으로 이륜차에 대한 관리 및 행정체계를 살펴보고, 아울러 이륜차특송업에 의한

영업현황과 운행실태 등을 조사해 서울시의 이륜차특송업에 대한 관리방안 및 정책수립을 위한 근거를 제시하고자 하였다.

제2절 연구의 범위 및 내용

이륜자동차는 바퀴가 두 개라는 것을 제외하면 일반 자동차와 구별 없이 도로를 주행하는 교통수단이다. 하지만 이륜자동차는 화물이나 여객을 대상으로 운송사업을 할 수 있는 법적 근거가 없기 때문에 영업용은 존재하지 않으며, 심지어 배기량이 작은 이륜차는 자전거와 같이 등록신고 없이 자유롭게 주행할 수 있도록 하고 있다.

이와 같은 이륜자동차의 법적 지위를 볼 때, 현행의 이륜차특송업과 같은 독자적 운송사업 형태의 화물운송행위는 논쟁의 여지는 있으나 원칙적으로 불법적인 요소가 강하다. 그럼에도 불구하고 이륜차특송업이 성행하는 것은 도시내 교통혼잡 등으로 신속한 물류체계가 요구되는 상황에서 이륜차의 신속성이 서울시의 도시환경에 맞게 퀵서비스 형태로 발전하였기 때문이다. 이륜차특송업이 현실적으로 서울시의 물류체계에서 일부분을 담당하고 있지만 이에 대한 정책적, 제도적인 관리감독이 부재한 상황에서 퀵서비스, 이륜차택배, 이륜차 화물운송, 배달서비스 등 직·간접적인 형태로 상업적으로 이용되는 이륜자동차는 복합적인 문제를 발생시키고 있다.

이 연구에서는 요식업 등에서 활용되는 배달서비스는 연구범위에서 제외하고, 전문적으로 이륜자동차를 이용하여 화물운송사업을 행하는 이륜차특송업만을 다루고자 하였다. 이륜차특송업에서 발생하는 문제들을 개선하는 방안이나 정책들이 수반된다면 배달서비스에서 발생하는 문제점에도 동일하게 적용할 수 있을 것으로 판단된다.

현재의 이륜차특송업에 따른 운송시스템은 운송 대상화물 및 지역에

따라 크게 두가지로 분류할 수 있다. 첫째는 정기적 혹은 일상의 화물물동량이 존재하는 재래시장이나 상업지역에서 이들을 대상으로 지역적 혹은 지구단위로 이륜차특송 행위를 하는 형태이다. 둘째는 주거지역이나 업무지역을 중심으로 일반 고객들의 서류나 소화물을 1회성 혹은 단발성으로 긴급히 전달하기 위해 불특정 다수의 물동량을 이륜차로 특송하는 형태이다.

이들 양자의 화물운송행위에 있어서 대상지역과 화물의 취급품목은 다를지라도 발생시키는 문제점과 해결 과제들은 기본적으로 유사할 것으로 판단된다. 이 연구에서는 재래시장을 중심으로 하는 정기적인 이륜자동차 특송형태와 개인 고객과 불특정다수가 대상이 되는 이륜차운송업을 모두 연구범위에 포함시키고자 한다.

이 연구의 공간적 범위는 서울시 전역을 대상으로 하였고, 수도권 지역은 서울과 배송권역이 일정부분 겹치지만 실제 현장조사와 설문조사에서 수도권 지역과 연계된 물류활동에 대해서는 조사를 진행하지 못했다.

시간적 범위는 자료분석 및 실태과약을 위해 가급적 최근의 연구 및 자료를 활용하는 것을 원칙으로 하였고, 통계자료의 경우 설문조사와 현장 조사를 진행한 2008년 시점과 비교가 가능하도록 가급적 2007년을 기준으로 하여 수집하였다.

<표 1-1> 연구 대상 및 범위

운송형태	지역	내용	범위
1. 이륜차운송	재래시장/상업지역	근거리 주문/배송의 화물운송 체계	→이륜차특송업
2. 이륜차택배 (퀵서비스)	업무지역 중심	일회성 소화물/서류 등 신속배송	
3. 배달서비스	요식업 등 상가		→연구범위 제외

제3절 연구 방법 및 체계

1. 연구 방법

이 연구는 서울시의 이륜차특송업에 대한 정책 수립을 위한 실태와 동향을 파악하기 위한 기초연구이다. 현재 이륜차특송업은 자유업으로 업종이 분류되어 있어 공식적인 통계자료가 존재하지 않고, 체계적인 실태조사가 진행된 바 없어 그 규모를 추정하기가 매우 어려운 실정이다.

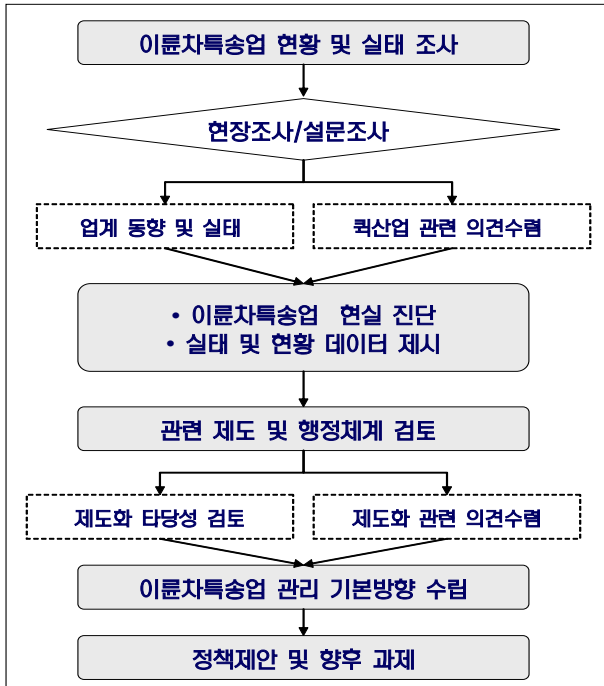
이 연구는 업계의 현황을 파악하기 위해 퀵서비스 제도화와 종사자 처우개선을 목적으로 활동 중인 ‘퀵서비스인권운동본부’의 실태조사 자료를 기초로 하고, 현장조사를 통해 확보한 퀵서비스 업체 A사와 B사의 운행내역 자료를 정리하였고, 업체 운영실태를 이해하기 위한 심층면접을 실시하여 질적 자료로 활용하였다.

설문조사는 이륜차특송업의 실태 파악을 위한 항목과 관련 제도개선을 위한 업계 의견수렴 항목을 포함시켜 설문지를 작성하였다. 퀵서비스 업체의 시장 규모를 파악하기 위해 종사인원, 이륜차 운행 대수, 사업 실적과 관련된 항목을 조사하였다. 설문조사는 퀵서비스 실태 및 의견수렴을 위해 업체 200부, 기사 400부 설문지를 이용하여, 조사원들이 인터넷 등을 통해 수집한 업체목록을 확보하여 해당 업체에 직접 현장 방문조사를 실시하였다. 2008년 4월 21일부터 30일까지 8일간 실시된 설문조사에서 12개 항목(업체대상/기사대상 각 20문항)을 조사하였고, 조사결과는 SPSS통계 프로그램을 통해 분석하여 제시하였다.

2. 연구 체계

이 연구는 이륜차특송업의 정책적 접근이나 관리방안을 도출하기에 앞서 현재 이륜차특송업의 실태를 파악하고 업계 현황을 살펴보기 위한 목적으로 다음과 같은 내용을 포함하고자 한다.

첫째, 연구목적과 범위에 맞는 이륜차특송업에 대한 연구대상을 명확하게 하기 위해 이륜차특송업의 정의와 개념을 제시한다. 둘째, 이륜차특송업 동향 파악에 앞서 운송수단으로 사용되는 이륜자동차에 대한 현황과 실태를 살펴본 후 이륜차특송업 업체 및 종사자 실태 등 업계 현황을 조사한다. 셋째, 실태와 현황파악을 바탕으로 본래 태생부터 실체없이 시작된 이륜차특송업의 향후 정책전개와 특송업의 발전방안을 진단하여 정책수립을 위한 기본방향을 제시한다. 마지막으로 서울시에서 이륜차특송업의 발전을 위한 정책건의를 제시하고자 한다.



<그림 1-1> 연구 체계

제2장 서울시 이륜차특송업 현황 및 실태

제1절 이륜차 현황 및 운행 실태

제2절 이륜차특송업 현황 및 실태

제3절 이륜차특송업 관련 제도

제2장 이륜차특송업 현황 및 실태

제1절 이륜차 현황 및 운행 실태

1. 이륜차의 정의와 분류

현재 이륜차는 일반 자동차와 달리 등록제가 아닌 사용 신고제이고, 정기검사를 받을 의무가 없다. 게다가 운전면허가 세분화되지 못하고, 책임보험 가입의 저조 등 운행관리를 위한 제도적인 문제점들이 지적되고 있다.

이륜차특송업과 관련된 주요 문제점들은 기본적인 이륜자동차 관리상의 허점에서 비롯되고 있어 우선 이륜자동차 관리체계를 검토하고자 한다.

먼저 오토바이의 등록과 운행을 관리하는 ‘자동차관리법’과 ‘도로교통법’은 이륜차에 대한 정의와 분류체계가 일치하지 않는다(<표 2-1>참조). 일관된 규정과 체계가 없기 때문에 혼선이 불가피한 구조이다.

‘자동차관리법’은 이륜차를 소형 50 ~ 100cc미만, 중형 100 ~ 260cc 미만, 대형 260cc 이상으로 분류한다. 자동차관리법 시행규칙 제2조 제1항에 따르면 이륜차는 “주로 1명 내지 2명 정도의 사람을 운송하기에 적합하도록 제작된 2륜의 자동차 또는 이에 1륜의 축차를 붙인 자동차와 배기량 125cc, 3륜의 자동차”를 말한다²⁾.

반면 도로교통법은 배기량 125cc 이상을 이륜차로, 그 이하를 원동기장치자전거로 분류한다. 도로교통법 제2조 18항에서 원동기장치자전거는 자동차관리법 상의 이륜차 중 배기량 125cc 이하의 이륜차와 50cc 미만의 원동기를 단 차로 정의한다. 여기서 원동기장치자전거는 원동기면허로 운전이 가능하며, 이륜차는 2종 소형면허가 필요하다.

2) 여기에서 배기량 50 cc 미만의 것 또는 정격출력 0.59kw 미만의 것은 제외되고 있다.

자동차관리법은 50cc 이상을 이륜차로 분류하고(50cc이하가 제외되는 문제), 도로교통법은 125cc 이상을 이륜차로, 이하를 원동기장치자전거로 분류하는 것이다.

<표 2-1> 이륜차의 법적 분류

구 분	50cc 미만	50~100cc	100~125cc	125~260cc	260cc 이상
자동차관리법	-	소형이륜차	중형이륜차		대형이륜차
도로교통법 (면허 유형)	원동기장치자전거 (원동기면허)			이륜차 (2종 소형면허)	

이처럼 자동차관리법상의 이륜차 규정과 도로교통법상의 정의(분류체계)에 혼선이 있는데, 이를 일관된 기준으로 체계화할 필요성이 꾸준히 제기되고 있다. 상업적 목적으로 이용되는 이륜차가 증가하는 현실에서 등록관리를 엄격히 하고, 교통환경을 개선하기 위한 최소한의 안전장치가 마련되어야 한다.

아울러 출고 이후 행정관리가 불가능한 50cc미만 차량에 대한 등록관리, 이륜차의 기능 안전과 배출가스 규제를 위한 정기검사제도의 도입을 검토해야 한다. 특히 최근 서울시와 환경부가 ‘수도권대기환경개선에대한특별법’에 따라 대기환경 개선을 위해 노력하고 있으나, 운행이륜차에 대한 배출가스 허용기준은 전무한 실정이므로 배출허용기준, 소음기준을 강화한 정기검사제도를 이륜차 관리대책에 포함시켜야 한다.

2. 이륜차 신고 현황

국토해양부 집계에 따르면, 2008년 1월말 현재 서울시에 신고된 이륜차는 40만1,844대이고, 전국에 178만5,958대가 신고(50cc 미만 제외)되어 있다

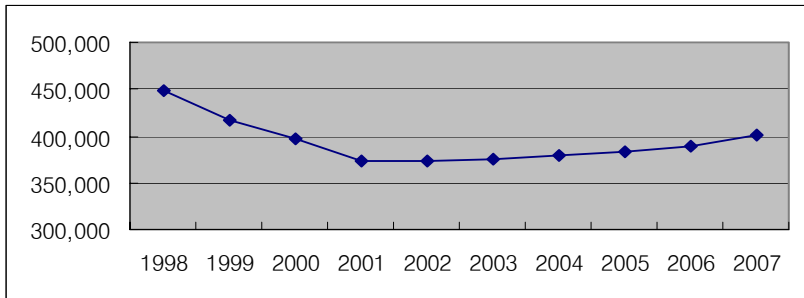
(<표2-2>참조). 이 가운데 수도권 신고대수는 약 70만대로 전국 대비 약 40%를 차지하고 있다.

서울시에서 조금씩 감소하던 이륜차 신고대수는 2002년을 기점으로 조금씩 늘어나기 시작하여, 2007년말 현재 전체 자동차 대수 293만3,286대의 약 13.7%를 차지하는 규모이다. 전국의 자동차 중 이륜차비율이 10.6% 수준이라는 점을 감안할 때 서울시는 이륜차의 운행비중이 비교적 높다.

<표 2-2> 이륜차 신고현황

시 도		서울	경기	전 국
전체	소계	401,844	281,012	1,785,958
	50cc 이상	192,993	156,371	991,917
	100cc 초과	196,116	117,183	756,723
	260cc 초과	12,735	7,458	37,318

자료 : 국토해양부 홈페이지.



<그림 2-1> 서울시 이륜차 신고대수 추이

현재 이륜차는 자동차관리법에 따라 읍·면·동사무소에서 등록증 대신 사용신고필증 교부를 통해 가능하다³⁾. 이에 따라 서울시의 경우 이륜차 등록 관리는 구청장 사무에 해당한다. 결과적으로 서울시(운수물류과)는 이륜자동차의 관리에 대한 실질적인 권한과 역할이 거의 없고, 건교부와 자치구의 중간에서 신고대수를 취합하는 수준에서 머물고 있다.

서울시 「자동차관리제도 편람」은 이륜자동차 사용신고를 다음과 같이 규정하고 있다.

“이륜자동차를 신규로 구입 또는 사용폐지 신고된 자동차를 번호 지정받아 운행하고자 사용자가 사용본거지(개인은 주민등록지, 법인은 등기부상 본점·영업소·사업자등록지)를 관할하는 구청장에게 신고하는 민원사무 ”

이처럼 등록관리가 시·군·구 단위로 관리되고 있어 소유자가 주소지를 이전하면 등록사항도 함께 이전하게 되어 시민들의 불편이 따르게 된다. 다른 시·군·구에서 주소변경을 하면, 이륜차 변경신고를 해야 하고, 번호판 제작·교부에도 비용이 발생한다. 변경 신고, 사용폐지 신고, 구조·장치 변경 등 이륜차 등록관리가 불편하고 허술하기 때문에 도난 및 미등록 차량과 자동차의무보험 미가입 차량 운행이 줄지 않고 있다. 허술한 등록·운행 관리는 불법운행, 교통사고, 보험기피 등 이륜차에 대한 부정적 인식과 사회적 비용을 초래하는 것이다.

따라서 이륜차의 등록도 자동차처럼 책임보험가입 확인이 가능하도록 전산시스템을 우선 구축하고, 전국단위 번호판 사용과 함께 전입신고만으로 이전등록이 되도록 제도개선이 필요하다.

3) 자동차관리법 제13장 99조 사용신고.

3. 이륜차 운행 실태

1) 이륜차 운행

최근 자동차의 급격한 증가에 따른 각종 교통여건의 악화로 상대적으로 신속하고 편리한 이륜자동차가 출퇴근용, 운송수단, 레저용으로 이용이 늘고 있다. ‘한국이륜차포럼’의 자료에 따르면(2005년), 국내 이륜차의 용도별 현황은 배달용, 업무용, 택배·퀵 서비스 등의 상업용이 전체의 65.8%를 차지하고 있으며, 출퇴근용 15.8%, 농어촌용 14.3%, 레저용 2.1% 등이다⁴⁾.

이륜자동차의 일일주행거리 및 연간 운행일수에 대한 국립환경연구원 자료(2002년)에 따르면, 50cc 미만 이륜자동차는 일일주행거리가 10km 이내의 단거리 이동(배달, 출퇴근)에 많이 사용되고 있으며, 100cc 이상 125cc 이하 이륜자동차는 일일주행거리가 10~50km로 택배 및 소형 화물 운송에 사용되면서 가장 많은 주행거리를 보이고 있다⁵⁾.

이륜차 운행상의 가장 큰 문제는 교통법규를 예사로 무시하는 불법주행이 만연해 있다는 점이다. 경찰청이 조사전문기관인 월드리서치에 의뢰 조사한 ‘이륜차 운전자의 의식 및 행태’에 따르면, 전체 운전자의 94.1%가 교통법규를 알고 있음에도 불구하고 교통법규 준수율은 평균 65%에 불과한 것으로 나타났다⁶⁾. 위반 유형별로는 이륜차 횡단보도 통행이 94.7% 정지선 위반 62.3%, 인도주행 비율이 12.6% 등이다. 법규 위반자들은 대부분 ‘시간절약을 위해서(44.1%)’, ‘귀찮아서(35%)’라고 응답하고 있다. 도로와 인도를 넘나들며 시민들의 안전을 위협하는 성급한 이륜차 운행문화에 대한 단속 및 계도가 요구된다.

4) 김종진, “퀵 서비스 노동자들의 상태와 조직화 문제”, 2006.에서 재인용.

5) 수도권대기환경청, “수도권이륜차 관리 현황 및 대책”, 2005.

6) 「교통신문」, 2007-03-21.

2) 이륜차 사고 실태

도로교통안전관리공단에서 발표한 ‘2006년도 이륜차 교통사고 특성분석’에 따르면, 최근 5년 간 이륜차 교통사고는 2003년과 2004년에는 소폭 늘었으나 2005년에 18.4%, 2006년에 12.1%로 큰 폭으로 늘어나고 있다 (<표 2-3>참조).

이륜차의 경우 전체 교통사고 중 2005년 기준 사고율이 2.61%에 불과하지만 사고당 사망자비율은 6.7%에 이를 정도로 치사율이 높다. 특히 서울시의 경우 <표 2-4>에서 보듯이 이륜차가 차지하는 교통사고 점유율이 7.9%로 부산 6.5%, 인천 5.1% 등 다른 대도시보다 매우 높은 수준이다.

이러한 이륜차 교통사고 특성은 오토바이의 성능 개선에 따른 과속 사고도 원인이지만, 더불어 정지선 위반, 횡단보도, 인도 통행으로 인한 보행자 사고가 많다는 점이다. 또한 사고차량의 상당수가 무보험 차량이어서 사고당사자와 피해자 모두에게 고통을 준다는 점을 주목해야 한다. 특히 서울시에서는 퀵서비스 등 운송용으로 이용되는 이륜차들이 영업활동 중에 갓길운행, 인도주행, 끼어들기 등 무리하게 운행되는 경우가 많아 문제가 더욱 심각한 실정이다.

<표 2-3> 2006년 시도별 이륜차 교통사고 현황

구분	발생건수(건)	전년대비증감률(%)	사망자(명)	전년대비증감률	치사율(%)	부상자(명)	전년대비증감률(%)
2001	12,006	-	883		7.4	12,582	
2002	9,686	-19.3	721	-18.3	7.4	10,193	-19.0
2003	9,971	2.9	760	5.4	7.6	10,742	5.4
2004	10,269	3.0	812	6.8	7.9	10,988	2.3
2005	12,161	18.4	813	0.1	6.7	13,938	26.8
2006	13,636	12.1	845	3.9	6.2	15,786	13.3
연평균증가율	2.8%		-0.9%			4.6%	

자료 : 도로교통안전관리공단, “2006년도 이륜차 교통사고 특성분석” .

<표 2-4> 2006년 시도별 이륜차 교통사고 현황

구분 시도	발생건 수	구성비	점유율	사망자 수	구성비	부상자 수	구성비
계	13,636	100	6.4	845	100	15,786	100
서울	3,041	22.3	7.9	96	11.4	3,561	22.6
부산	807	5.9	6.3	37	4.4	924	5.9
대구	901	6.6	6.9	23	2.7	1,041	6.6
인천	555	4.1	5.1	28	3.3	652	4.1
광주	518	3.8	6.5	14	1.7	627	4.0
대전	251	1.8	4.6	16	1.9	301	1.9
울산	397	2.9	8.7	14	1.7	486	3.1
경기	2,061	15.1	4.9	144	17.0	2,445	15.5

자료 : 도로교통안전관리공단, 「지역별 교통사고통계」, 2007.

제2절 이륜차특송업 현황 및 운영 실태

1. 이륜차특송업 규모

정보통신기술의 발달로 유통(유통·통신·운수)서비스에서 신속성이 강조되면서 전자상거래의 역할이 증가하고 도심을 중심으로 한 지역의 운송 서비스를 담당하는 퀵서비스산업이 크게 성장하고 있다. 90년대 초부터 이륜차를 이용하는 퀵서비스, 즉 이륜차특송업이 물류산업의 성장에 한 축을 차지하고 있지만 퀵서비스 업체와 종사자 수에 대한 통계자료를 찾아보기 어렵다.

현재 이륜차를 택배나 화물운송과 같이 상업적으로 이용하는 행위에 대한 관련 법·제도가 부재한 상태이며 사실상 정책적 고려에서 제외되어 있다. 그럼에도 불구하고 기존의 연구나 언론보도는 개략적이거나 이륜차와 퀵서비스가 엄연히 도시물류의 한 축을 담당하는 것으로 이륜차특송업의 규모를 평가하고 있다.

서울시(운수물류과)와 ‘서울시이륜차특송협회’는 서울시에 등록된 약 40만대의 이륜차 중 5%내외인 2만여 대가 퀵서비스에 이용되는 것으로 추정하고 있다⁵⁾. 교통물류연구원의 「수화물일관수송 현황조사 및 수요예측」 자료에 의하면, 서울시에 약 282개 업체가 영업하면서 1일 평균 4만3,428건의 물동량을 처리하는 것으로 추정하고 있다. 한국교통연구원(2001)은 이륜차운송업체수가 전국적으로 1,000~2,000개(서울 500~700개)로 연간 6,600만건에서 8,100만건을 배송하고, 연간 매출액은 6,600억~8,100억원에 이를 것으로 추정하고 있다⁶⁾.

이 연구는 업계의 규모를 파악하기 위해 우선 퀵서비스 제도화와 종사자 처우개선을 목적으로 활동중인 ‘퀵서비스인권운동본부’의 실태조사 자료를 기초로 시장규모 추정에 필요한 자료를 수집하였다. 업체 동향은 현장 조사를 통해 확보한 퀵서비스 업체 A사, B사의 운행내역 자료와 설문조사 결과를 종합하여 정리하였다.

‘퀵서비스인권운동본부’는 업계의 숙원인 제도권 진입을 위한 준비작업의 일환으로 업계의 현황파악을 위한 퀵서비스 업체 조사 작업을 지속적으로 진행하고 있다⁷⁾. ‘퀵서비스인권운동본부’의 조사 자료는 현재 서울시에서 실질적으로 영업중인 거의 모든 퀵서비스 업체들을 망라하고 있으나, 퀵서비스 업계 특성상 무허가·미등록 상태에서 창업과 폐업이 빈발하는 영세업체들 혹은 개인 퀵사업자들을 모두 파악하기는 불가능하다고 밝히고 있다.

카페 게시판에 공개된 현황조사 자료를 정리한 결과(<표 2-5>참조) 현재까지 파악된 서울퀵서비스 업체는 광역 및 준광역 퀵업체 86개(퀵기사 3,182명), 지역 퀵업체 423개를 포함하여 총 509개(평균 퀵 기사수 17.95명)이다⁸⁾. 업계 관계자들에 따르면 이 조사에 포함된 업체 현황은 실태파악이

5) 강병모, “이륜차(오토바이) 택배서비스 이용 실태조사”, 2004, 한국소비자원.

6) 신동선, 「이륜차운송 개선 방안」, 2001, 교통개발연구원.

7) ‘퀵서비스인권운동본부(대표 유정인)’는 2005년 온라인 커뮤니티(다음 카페 <http://cafe.daum.net/qhmc>)를 개설하고, 현재 1350여명의 회원이 활동 중이다.

불가능한 개인사업자 형태의 킷서비스 종사자들을 제외하고 실질적으로 사무실과 킷기사를 두고 있는 대다수의 업체가 포함된 수준이라고 한다.

주로 지역내 배송만을 담당하는 지역킷은 가장 일반적인 형태로 업체당 평균 기사수가 15.8명 수준이다. 서울 전역과 수도권 일부를 배송하는 광역킷은 86개 업체에 평균 37명의 기사가 소속되어 있다.

지역별로는 서울시내 종로와 중구에 위치한 업체가 96개로 가장 많았고 평균 기사수도 20명 수준으로 높았다. 그 외 강남·서초 지역이 52개 업체, 구로·금천·영등포 지역에 63개 업체, 성동·광진·동대문·중랑 지역에 83개 업체가 밀집해 있다. 이로써 킷서비스 업체들은 도심과 부도심 등 서울 주요 업무 상업지역을 중심으로 활동하고 있음을 알 수 있다.

<표 2-5> 서울시 킷서비스 업체 현황

구 분	지 역	업체수	평균 기사수
광역/준광역	서울 전역	86	37
지역킷	강남 / 서초	52	17.6
	강동 / 송파	21	16.6
	종로 / 중구	96	20.1
	서대문 / 은평	26	13.5
	구로 / 금천 / 영등포	63	13.9
	용산 / 마포 / 여의도	33	22.1
	성동 / 광진 / 동대문 / 중랑	83	13.6
	강북/ 성북 / 노원 / 도봉	21	12.5
	관악 / 동작 / 강서 / 양천	28	12.6
	전체		509

자료 : ‘킷서비스인권운동본부(<http://cafe.daum.net/qhmc>)’ 실태조사자료 정리

8) 회사위치와 배송지가 서울이 아닌 일부 업체는 제외하였다. 이 중 킷 기사(라이더)를 최소 100명 이상 보유한 회사는 킷 서비스, 스피드, 킷 풀, 메신저서비스 등 손에 꼽을 수 있다.

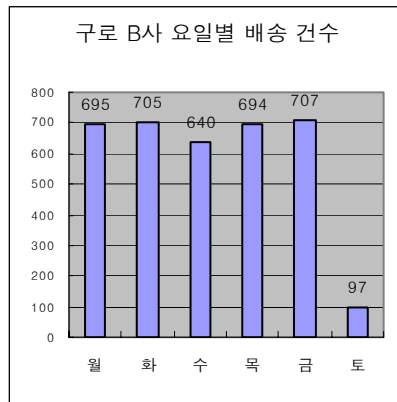
보다 구체적인 업체 운영 실태를 파악하기 위해 비교적 중견업체로 자리잡은 강남지역 A사와 구로지역 B사의 영업내역 자료를 협조받아 분석하였다.

<표 2-6>에서 보듯 비교적 대형업체로 자리잡은 강남 A사는 현재 킷 기사 162명이 하루 1,866회를 배송하며, 1회 평균요금은 9,416원 정도를 받고 있다. 그리고 소속된 기사들은 월 사납금으로 42만원을 선납하고, 1일 평균 12회를 배송하고 있으며, 일평균 12만원 가량의 수입(각종 부수비용 제외)을 얻고 있었다. 킷서비스 업체에는 이륜자동차 외에도 경자동차 기사가 상당수 가입하고 있으며, A사의 경우 경자동차 비율이 10% 수준이었다.

2006년 3월 한달간의 요일별 영업내역을 제공한 구로지역 B사의 경우 평일 기준 700건 안팎의 배송물량을 처리하고, 토요일의 경우 주5일제 시행으로 주문량이 많지 않고 기사들도 쉬는 경우가 많아 배송량이 100건 수준으로 떨어진다. 일요일은 대부분의 업체처럼 휴무이다.

<표 2-6> 킷서비스 업체 영업 내역 _ 강남지역 A사, B사 사례

강남 A사	영업 내역
종사 인원	162 명
총배송 건수	1,866 회
1인 평균 배송건수	12 회
1인 일평균수입	119,667 원
1회 평균요금	9,416 원
사납금(월비)	42 만원
경자동차비율	10% 추정



이 연구의 설문조사에서도 킷서비스 업체의 시장 규모를 파악하기 위해 종사인원, 이륜차 운행 대수, 사업 실적과 관련된 항목을 조사하였다.

실태조사 대상에는 불가피하게 비교적 규모있는 중견업체가 많이 포함되었다. 영세업체들 특히, 사무실도 없이 휴대전화 번호 몇 개만으로 영업 활동을 하여 현황 파악이 불가능한 업체가 많았기 때문이다. 서울시 전체에서 100명 이상의 기사가 있는 대형 킥업체가 3~4군데에 불과할 정도로 영세한 실정이다.

설문조사 분석 결과(<표 2-7>참조), 킥업체의 종사자규모는 관리직을 포함해 내근직원은 평균 1.8명이며, 기사들이 업체에 고정적으로 소속된 경우 평균 기사수는 15.4명, 킥업체 회원 형태로 소속된 경우는 평균 14.9명으로 나타났다.

또한 업체에 소속된 이륜차 운행대수는 평균 11.7대이고, 1톤 트럭이나 다마스 등 경자동차를 포함한 기타차량이 7.4대로 조사되었다. 기타 차량의 경우 도급계약 등을 통해 특정업체에 소속되지 않고 개인사업자로 활동하는 것으로 추정된다.

최근 공유프로그램의 확산으로 비교적 안정적인 고용관계를 갖는 지역 킥 형태가 감소하면서, 외적으로 드러나는 킥기사나 상담원 등 종사자의 규모로 업체의 규모를 판단하기가 어려워지고 있다. 업계에서는 업체의 규모를 파악하기 위해서는 킥업체의 전체 콜 오더건수와 배송건수를 비교하는 것이 더 정확하다고 말하고 있다. 이 조사에서는 업체당 일평균 콜 건수는 148.5건, 배송건수는 묶음배송 등으로 인해 이보다 약간 적은 146.3건으로 나타났다. 회원형태로 느슨하게 활동하는 기사들이 많아 정확하게 추정하기는 어렵지만 업체 소속 기사들은 평균 11.8건의 배송을 처리하고 하루 평균 9.2만원의 수익을 얻는다고 답변하였다.

<표 2-7> 퀵서비스 업체 규모

구 분	N	평균
관리직/내근직	73	1.8 명
정규 기사(출퇴근)	27	15.4 명
비정규 기사(회원)	69	14.9 명
이륜차 대수	103	11.7 대
기타 차량	81	7.4 대
일평균 콜 건수	82	148.5 건
일평균 배송건수	83	146.3 건
일평균 기사배송 건수	93	11.8 건
일평균 기사수입	94	9.2 만원

자료 : 퀵서비스 업체 설문조사 결과 분석

실태조사를 통해 수집된 퀵업체의 콜 건수와 업체 수(추정), 평균 배송 단가, 퀵 종사자 수 등을 고려하면 서울시 전체의 퀵서비스 시장규모를 추정할 수 있다. ‘퀵서비스인권운동본부’의 현황조사와 현장조사를 통해 입수한 영업내역 자료, 그리고 이 연구의 설문조사 결과가 비교적 유사한 것으로 나타났다. 이들 자료를 종합하여 서울시의 퀵서비스 업체 규모와 시장 규모를 산출하여 보았다.

서울시에는 약 509개 업체에 9,162명의 퀵기사가 일하고 있으며, 일평균 10만9,944건의 오더를 처리하고, 한해 약 3,200만건의 물동량을 처리하며 시장 규모는 약 3,100억원에 이르는 것으로 추정된다⁹⁾.

1. 퀵서비스 종사자 규모 : 9,162명

※ 509개 업체 * 평균 18명 = 9,162명

9) 현장조사 과정에서 콜센터를 외주로 두고 일정한 사무실 없이 소규모로 운영되어 현황 파악이 어려운 퀵서비스 업체가 상당하였다. 이들 영세업체나 개인퀵 사업자의 시장규모를 감안하면, 서울시 퀵서비스 업체의 시장규모는 이보다 훨씬 클 것으로 예상된다.

2. 퀵서비스 일평균 물동량 : 10만7,944건

※ 9,162명 * 평균 12건 = 일평균 10만9,944건 배송¹⁰⁾

3. 퀵서비스 연간물동량 : 3,300만건

※ 10만9,944건 * 300일 = 3,298만3,200건 배송

4. 퀵서비스 연간시장규모 : 3,100억원

※ 3,298만3,200건 * 평균운임 9,416원 = 3,105억981만1,200원

2. 이륜차특송업 사업운영 실태

1) 이륜차특송업 사업 형태

이륜차를 이용하는 운송형태에는 재래시장이나 전문상가 인근에서 화물을 운송하는 이륜차택배, 소화물이나 서류 등을 문전·배송하는 이른바 퀵서비스, 요식업 등에서 오토바이를 통한 자체 배달서비스가 있다. 이중 배달서비스는 이 연구의 범위에서 제외한다. 이륜차를 이용하는 화물운송이나 퀵서비스와 같이 소화물 운송체계를 이륜차특송업으로 분류할 수 있다¹¹⁾.

이륜차특송업은 의뢰받은 물품을 수취인의 집앞까지 배달해주는 운송서비스로 본질적으로 화물자동차 택배와 유사한 성격을 갖는다. 그러나 이륜차를 사용하여 보다 신속하게 배송한다는 점 외에도 운송수단과 배달속도, 영업활동의 범위 등에서 화물차택배와는 뚜렷하게 구별되는 형태로 고유한 시장영역을 개척하면서 발전해왔다.

일반적으로 퀵서비스 업체와 퀵기사는 ‘위탁계약(도급계약)’을 체결하고, 고객에게서 받은 배송료에서 알선료·부대비용(유류비, 차량유지비, 무전

10) 지역릭 업체는 일반적으로 3~4개 주문을 묶어서 한번에 배송하기 때문에 실제 배송건수는 이보다 훨씬 많을 것으로 추정된다.

11) 한국산업규격(KS, 2003.2.19 제정)은 “이륜자동차 운송서비스는 이륜자동차 운송서비스 계약에 의해 수탁지에서 수탁한 화물을 이륜차를 이용하여 인도지까지 운송하기 위한 제반서비스 활동”으로 정의하고 있다.

기·핸드폰 사용비)을 제외한 금액을 수입으로 받는다. 퀵기사는 본인 소유의 오토바이를 가지고, 회사에 알선료(사납금, 회비 등으로 지칭)를 선납하고, 수수받은 배송물량을 배달하는 체계이다.

고용관계상 개인사업자로 간주되는 퀵기사들은 배송지연이나 배송물 파손 등 배송에 대한 일체의 책임을 부담한다.

이들 퀵서비스 기사는 고용형태에 따라 사업체 소속(광역·지역) 기사와 개인(사업체 비소속) 기사로 구분된다. 전자(소속 기사)는 회사에 주 혹은 월 단위의 알선료(45만원 내외, 또는 배송요금의 20% 정도)를 대납하고 난 이후에 물량을 제공받지만, 후자(개인퀵 기사)는 일정한 고객을 확보하거나 기사들의 조합 형태를 통해 개인이 직접 영업을 하는 형태이다¹²⁾.

이륜차를 이용한 화물운송에 대해 「화물자동차운수사업법」 상에는 아무런 관련 규정이 없다. 퀵서비스 사업을 위해서는 세무당국에 사업자 등록을 하여야 하나 사업자 등록조차 하지 않은 업체가 상당수에 이른다.

이륜차택배업은 업종을 구분하는 기준이 없고, 자유업으로 분류되면서 퀵서비스 업체들이 택배, 심부름센터, 용달업 등으로 세무서에 등록하고 있다. 설문조사에서는 퀵서비스로 등록된 경우가 82.4%로 기타 업종등록(17.6%)보다 비교적 높게 나타났지만, 미등록이거나 다른 이름으로 등록되는 경우는 현실적으로 파악하기가 어렵고 실태조사에서도 소수만 포함된 것으로 판단된다. 따라서 이륜차를 이용해 택배운송업을 할 경우는 퀵서비스로 업종등록을 일원화하는 것이 바람직하다.

12) 김종진, “퀵 서비스 노동자들의 상태와 조직화 문제”, 2007.

〈표 2-8〉 퀵서비스 업체 사업등록 형태

구 분	빈도	유효 퍼센트	누적퍼센트
택배	8	6.7	6.7
퀵서비스	98	82.4	89.1
심부름센터	3	2.5	91.6
운송업	6	5.0	96.6
용달화물	2	1.7	98.3
미등록	2	1.7	100.0
합계	119	100.0	

2) 이륜차특송업 사업 운영 실태

(1) 주요 배송지와 배송 품목

전통적으로 퀵서비스 업체들은 지역내 재래시장이나 전문상가 등에서 오더를 창출하여 지역내 단거리 신속 배달을 담당하였다. 설문조사에서 나타난 배송의뢰처를 살펴보면, 재래시장과 상점 31.6%, 인쇄·기계공구·전자 등 전문상가가 19.7%로 전체의 절반가량을 차지하고 있다. 일반회사 34.2%를 포함하면 서울의 퀵업체들은 시장이나 회사 등을 상대로 배송하는 경우가 대부분이고, 이는 개인 고객들을 대상으로 한 일반 택배배송 형태와 구분되는 특징으로 볼 수 있다.

배송품목에 대한 응답은 문서·서류가 32.2%, 의류·포목이 33.9%로 높지만 많은 업체들이 전문영역 없이 모든 품목을 배송하고 있는 실정이다.

<표 2-9> 퀵업체 연계운송 여부

구 분	빈도	퍼센트	누적
재래시장 / 상점	37	31.6	31.6
(전자/기계/인쇄 등)전문상가	23	19.7	51.3
일반회사	40	34.2	85.5
개인	5	4.3	89.7
기타	12	10.3	100.0
합계	117	100.0	

(2) 화물운송 방식

퀵서비스 업체들은 주로 독자적으로 영업하는 업체가 많지만(74.1%), 26%에 상당하는 업체들이 고속버스나 노선화물, 택배업체 등과 연계하여 영업하는 것으로 나타났다. 이는 이륜차택배가 전체 물류시스템 상의 단말 물류 기능을 수행하고 있는 것으로 해석된다.

<표 2-10> 퀵업체 연계운송 여부

	빈도	퍼센트	누적퍼센트
고속버스	11	9.8	9.8
노선화물	2	1.8	11.6
화물택배	16	14.3	25.9
없음	83	74.1	100.0
합계	112	100.0	

(3) 알선수수료 납부

일반적으로 퀵기사들은 업체에 알선수수료 명목의 사납금(알선료)을 납부하는데, 업체마다 월비, 주비, 일비 등 사납금 형태가 다양하고, 최근에는 오더 건수 당 일정 비율로 수수료를 책정하는 소위 프로티지(10~20%) 형태가 증가하고 있다. 도급계약서를 작성하지만 업체와 기사간의 고용관계

가 느슨한 현실에서 사납금의 수준은 양자의 관계를 갈등적으로 만드는 요인이 되고 있다.

퀵서비스 업계에서 가장 일반적인 주비는 평균 6만5,000원 정도로 나타났고(51%), 상대적으로 고용관계가 밀접하고 월비를 납부하는 업체는 25.5%이며 월 평균 34만원 정도를 납부하고 있다.

<표 2-11> 알선수수료 납부

	빈도	퍼센트	평균
월비	26	25.5	33.9만원
주비	52	51.0	6.5만원
일비	14	13.7	1.2만원
프로티지	10	9.8	17.5%
합계	102	100.0	-

지역릭 업체의 경우는 대체로 월비와 주비와 같이 사납금을 선납하는 형태로 퀵기사들을 관리하고 있는 반면, 광역이나 준광역 퀵업체는 공유프로그램을 활용하여 건당 수수료를 책기는 프로티지 형태가 많다. 조사결과 평균 프로티지는 17.5%이며, 높은 수수료로 인해 퀵기사들의 반발이 심해지고 있다. 오더를 수주한 퀵업체가 배송을 처리하지 못하는 물량은 공유프로그램에 올려 기사를 수급하기 때문에 사납금과 프로티지가 혼용되고 있을 것으로 보인다.

(3) 오더 장비

특정지역을 중심으로 순번에 따라 오더를 받는 대부분의 지역릭 업체들은 휴대폰과 문자메시지 서비스를 이용하고 있다(조사결과 70%). 일부 무전기를 사용하는 업체(13%)도 있는데, 최근 들어 공유프로그램을 설치한

PDA 장비를 이용하는 사례(15%)가 증가하고 있다. 또한 콜을 확보하기 위해 휴대폰을 기본으로 무전기와 PDA를 중복하여 활용하는 경우도 많다. 일반적으로 지역력의 경우 휴대폰으로 충분하며, 개인력과 광역력에서는 오더장비를 중복 사용하고 있다.

<표 2-12> 퀵서비스 오더 장비

구 분	빈도	퍼센트
휴대폰	104	70
무전기	20	13
PDA	23	15
기타	2	1
합계	149	100

3) 이륜특송업 사업 유형

광역 퀵 서비스 기사들의 경우 회사에 알선료를 지급하고 일을 받지만 회사 사무실에는 나가지 않고 집이나 주요 거점 등에서 대기하고 있다가 배송업무 개시가 가능함을 알리고 사무실의 주문을 기다린다. 이 때 퀵 서비스 기사들은 사무실·상황실(CP)에서 배송주문을 알리면 이를 접수하는 콜(key button)을 먼저 누르는 기사가 배송을 할 자격을 얻게 된다.

반면에 지역 퀵서비스 기사는 해당 업체의 사무실에 출근 해 본인의 순번(대기)을 기다리다가 고객의 배송 의뢰가 올 때부터 일을 하게 된다. 이러한 퀵서비스의 운영 형태 때문에 지역 퀵 서비스는 주로 경력이 오래된 퀵서비스 기사들이 유리한 편이다. 하지만 광역 퀵서비스의 경우 업체에 구속되지 않고 자유로이 일할 수 있다는 측면에서 상대적으로 젊은 기사들이 선호하는 편이다.

<표 2-13> 퀵서비스 사업 유형 비교

구분	사업유형	형 태
광역퀵	서울(수도권) 전역	- 114전화와 인터넷을 통해 개인 고객 대상 주문 배송 - 휴대전화/무전기/PDA 혼용
준광역퀵	주요지역 연결	- 광역과 지역퀵의 중간 형태
지역퀵	시장/전문상가/상업 업무지구 내 배송	- 기업(상점)과 고정고객(계약)을 중심으로 주문배송 - 기사출근 후 순번제로 3~4개 오더를 묶음 배송
개인퀵	독자적으로 영업	- 특정 회사에 소속되지 않고, PDA/공유 프로그램 활용하여 배송

퀵서비스 업체 대상 설문조사 결과 광역·준광역 업체 비율은 30%, 지역 퀵 업체 비율이 68.3%로 나타났다. 과거 해당 지역(구)을 중심으로 제한된 영업을 하는 지역퀵 위주에서 통신수단의 발달, 업체간 경쟁의 심화, 연합 형태의 회사운영 등으로 광역·준광역 형태의 업체가 점차 증가하고 있다.

<표 2-14> 퀵서비스 사업 유형

구 분	빈도	유효 퍼센트	누적퍼센트
광역퀵	11	9.2	9.2
준광역퀵	25	20.8	30.0
지역퀵	82	68.3	98.3
기타	2	1.7	100.0
합계	120	100.0	

퀵서비스 업체 대상 설문조사 분석 결과 지역퀵이 70%에 가깝지만, 제한된 지역을 오가는 경우보다(11.2%) 서울 전역(38.8%), 수도권 전역(50%)을 배송권역으로 하는 경우가 많은 실정이다. 지역퀵의 형태로 운영되는 업체들도 배송권역을 갈수록 확대하고 있는 것으로 보인다.

<표 2-15> 퀵서비스 배송 권역

	빈도	유효 퍼센트	누적퍼센트
지역내	13	11.2	11.2
서울전역	45	38.8	50.0
수도권일대	58	50.0	100.0
합계	116	100.0	

제3절 이륜차특송업 관련 제도

현재 퀵서비스와 같은 이륜차특송업은 근거법령이나 주무부처가 없어 관리·감독이 전혀 이루어지지 않고 있으며 법적인 보호도 못 받는 실정이다. ‘화물자동차운수사업법’상에는 이륜차 관련 규정이 없고, 퀵서비스 사업을 위해서는 세무당국에 사업자 등록을 마치면 되는 자유업으로 진입장벽이 없다.

이륜차특송업은 의뢰받은 물품을 수취인의 집앞까지 배달해주는 운송 서비스로 본질적으로 화물자동차택배와 유사한 성격을 갖는다. 우리나라 택배업은 1991년 4월 ‘자동차운수사업법’이 개정되면서 ‘소화물일관수송업’(택배업)으로 법제화됐다. 중소택배업체와 상업서류송달업체들은 ‘소화물일관수송업’이라는 이름으로 택배업이 법제화되는 과정에서 시장진입의 규제를 받았지만, 나름대로 시장영역을 확보하면서 상당한 물량을 처리하는 규모로 사업을 키워왔다. 이 시기 용산전자상가 등에서 이른바 퀵서비스로 불리며 일정 권역내의 배송을 특화시켜 이륜차를 이용하는 시내배달 전문업체가 등장하기 시작하였다.

이후 운송사업 분야에서 규제완화가 제도적으로 추진되었고, 1997년 8월 ‘자동차운수사업법’에서 ‘화물자동차운수사업법’으로 분리·제정되면서

택배업은 시장환경의 큰 변화를 겪게 됐다. ‘화물자동차운수사업법’은 운송사업의 종류를 ‘일반화물자동차운송사업, 개별화물자동차운송사업, 용달화물자동차운송사업’의 3종으로 단순화하였다. 여기서는 ‘소화물일관수송업’을 별도의 업종으로 구분하지 않고, 화물자동차운송사업을 할 수 있는 기준을 갖추고 등록하면 누구나 소화물일관수송(택배업)을 할 수 있게 하였다. 또한 기존의 포장 단위당 30kg이하, 1.5m³(cbm)이내의 소형 소량화물 수송에 대한 규정이 사라져 다양한 상품개발 및 서비스를 제공할 수 있게 되어 본격적인 경쟁시대를 맞게 된 것이다.

이러한 규제완화 추세와 ‘화물자동차운수사업법’ 제정으로 택배업에 대한 법적인 규정이 사라져, 자유업의 형태에 의한 운송서비스상품으로 다양한 형태의 택배서비스가 등장하게 됐다. 반면 관련 규정이 사라지고, 이륜차특송업을 규정하는 모법이 부재한 상태에서 자가용이륜차의 유상영업이 사회적 묵인하에 성장하게 됐다. 이 때문에 이륜차특송업(퀵서비스)의 경우 재래시장, 전문상가 중심의 지역단위에서 물량만 있으면 우후죽순으로 업체들이 생겨나 난립하게 됐다.

현재 이륜차특송업은 ‘화물자동차운수사업법상’의 화물차로 보기 어렵다. 광역권, 지역권, 개인권 등 다양한 형태로 운영되는 이륜차특송업은 그 성격을 엄격하게 구분하기 어려우나, 사납금(알선료)을 운송계약의 알선·중계에 따른 수수료의 성격으로 볼 수가 있어 현행의 이륜차특송업은 화물 운송주선사업에 가깝다고 할 수 있다.

‘화물자동차운송주선사업’ 제2조 제4호는 “타인의 수요에 응하여 유상으로 화물운송계약을 중개·대리하거나 화물자동차운송사업을 경영하는 자의 화물운송수단을 이용하여 자기의 명의로 계산으로 화물을 운송하는 사업”으로 규정하고 있다. 이에 따라 화물자동차운송주선사업에 입각하여 퀵서비스 업체들을 관리감독할 수 있는 근거가 전혀 없는 것은 아니라고 할 수 있다. 다만 이 경우 회사와 도급계약을 맺고 개인사업자 형태로 영업하

는 퀵서비스 기사들에 대한 제도적인 공백은 여전하다.

이륜차특송업에 대한 법적·제도적인 문제의 해결책은 근본적으로는 ‘화물자동차운수사업법’상에서 현실적으로 화물운송을 하고 있는 이륜차를 화물자동차의 일부로 포괄하도록 하는 것이다. 또한 퀵서비스 업체가 운송주선업의 형태로 운영되고 있다는 점을 감안하여 퀵서비스 업체와 퀵서비스 기사들을 구분하여 제도화하는 것도 고려할 수 있을 것이다.

제3장 서울시 이륜차특송업 진단과 동향

제1절 이륜차특송업의 문제점과 현실진단

제2절 해외사례 및 동향

제3절 관련 동향

제3장 이륜차특송업 진단과 동향

제1절 이륜차특송업의 문제점

1. 도시교통환경 측면

1) 이륜차 불법운행의 문제

이륜차 불법운행의 대표적인 유형은 차 사이로 아슬아슬하게 빠져나가거나 갑작스럽게 끼어들고 인도를 무단 주행하는 경우들로 자동차 운전자 및 보행자들의 민원이 끊이지 않고 제기되고 있다. 이륜차운행의 문제는 이러한 불법운행에 따른 시민불편이 가장 중요한 내용이다. 이륜차운행 전반의 문제와 이륜차특송업의 문제가 섞여 있어, 이륜차특송업 문제의 해결만으로는 시민생활에 직접적인 개선 효과를 주기가 어렵다.

제2장에서 살펴본 바와 같이 이륜차의 불법운행 및 안전의무 위반은 높은 교통사고율로 이어지고 있고, 특히 보행자의 안전을 위협한다. 2006년에 발생한 이륜차 교통사고의 주요 특징 중 하나는 차대사람 사고가 30.2%로 일반 자동차의 차대사람 사고 21.2%보다 매우 많았다¹³⁾. 도로주행시 이륜차는 법적으로 정해진 맨 우측차로 외에 버스전용차로, 인도, 차로 사이 통행 등 도로교통법상에서 불법으로 간주되는 운행이 잦았다. 또한 횡단보도 통행, 신호위반, 중앙선침범, 과속, 정지선 위반 등 안전운전 의무 위반 사례가 많아 교통사고로 이어지고 있다.

이처럼 불법운행과 사고증가에도 불구하고 시정부와 경찰당국의 행정관리 및 단속체계는 한계가 많다. 따라서 이륜차에 대한 교통문화를 정착

13) 교통안전공단, “2006년 이륜차 교통안전 특성분석 보도자료”, 2007.

하려는 도로이용자와 운전자의 의식전환은 물론 사회적인 교육과 홍보가 절실하다. 더불어 면허발급시의 교육과 홍보, 불법운행에 대한 지속적이고 철저한 단속이 없이는 이륜차특송업의 효용에도 불구하고 시민들의 부정적인 인식을 개선하기 어려울 것이다.

2) 이륜차운송의 문제

소화물일관수송업의 규제완화는 이륜차택배업의 급속한 증가를 가져왔다. 이륜차 기사들은 빠른 배달 속도가 곧 경제성이기 때문에 시내에서 과속과 난폭 및 불법운전으로 이어져 안전사고를 빈번히 일으키고 있다. 동대문시장 등 재래시장을 중심으로 화물운송을 위한 차량 불법 개조 및 과적운행이 만연하여 안전사고로도 이어진다. 특히 과적운행은 이륜차에 대한 괴물같은 이미지를 심어주고 있어 운송가능한 기준을 마련하여 단속하며 이를 초과하는 경우 화물자동차가 운송하도록 유도해야 한다.



<그림 3-1> 동대문시장의 화물운송용 이륜차

퀵서비스와 배달용 오토바이 등 영업용이륜차는 상가 앞이나 인도상에 주차해 두는 경우가 많아 보행자의 통행을 방해하고, 게다가 인도로 주행하는 경우도 허다하다. 도로교통법 상에는 이륜차가 주차할 수 있는 장소 및 방법에 대한 규정이 없고, 주차장법에서도 이륜차가 빠져 있기는 마찬가지이다. 따라서 보도나 차도 상에 주·정차되는 이륜차를 불법으로 규정하고 단속할 수 있는 법적 근거가 애매하여 관리상의 허점을 드러내고 있다. 이륜차 통행이 많은 서울시내 청계천과 을지로 일대에는 일부 이륜차의 주차보관소가 설치되어 있으나 이용률이 매우 저조하고, 도로에서 화물 운송을 위한 주·정차와 선적 등의 작업이 이루어지는 실정이다.

2. 업체 및 종사자 측면

1) 업체의 난립과 영세성

이륜차특송업은 현재 자유업으로 운송서비스라는 상품으로 간주된다. 이에 따라 퀵서비스는 재래시장, 전문상가 중심의 지구단위에서 물량만 있으면 업체들이 생겨나기 때문에 난립돼 있는 상태이다. 다수의 택배업체들이 평균 5평 미만의 사무실 혹은 물류거점을 가지고 있으며, 주차공간을 확보하지 않은 채 도로 및 인도를 무단 점거하고 있다.

이런 가운데 과당경쟁으로 인한 가격덫핑이 많아 수익성이 낮아져 영세성을 면치 못하고 있다. 퀵서비스 업체의 난립과 과잉경쟁은 물류 및 운송 효율화를 꾀하는데 장애가 되고 있다. 상당수의 업체가 출혈경쟁에 따른 요금인하로 운영상의 어려움을 호소하고 있으며 운송요금의 표준화를 원하고 있다.

퀵서비스 업체들이 겪는 가장 큰 어려움이 무엇인가에 대한 질문에 39.3%가 “과잉경쟁과 배송 단가의 하락”을 꼽고 있고, “영세업체 난립”이

라는 응답 역시 12.8%를 차지했다. 이런 이유로 퀵 업체들은 진입장벽의 도입 필요성을 적극적으로 주장하고 있다. 한편 퀵업계 차원에서 주요한 과제로 대두되고 있는 “주요도로의 이륜차 통행제한” 문제가 25.1%로 높은 응답률을 보였다.

<표 3-1> 퀵서비스 업체가 겪는 어려움

구 분	빈도	퍼센트
영세업체 난립	24	12.8
기사 수급 및 자질	12	5.7
과잉경쟁 단가하락	83	39.3
이륜차 통행제한	53	25.1
관리감독 소홀	14	6.6
사회적편견	20	9.5
기타	2	0.9
합계	211	100

2) 열악한 퀵서비스 종사자 문제

퀵서비스 배달업이 법외 영역에 있다 보니, 지입형태로 근무하는 배송 기사들이 법적인 보호의 사각지대에 있으며, 열악한 근로환경이 사회적 문제로 대두되고 있다. 사업자와 종사자간의 일방적이고 불공정한 계약관행에 따라 사업자가 정한 알선료, 종사자 책임조항, 벌칙조항 등이 규정된 지입 각서 형태로 계약이 이루어지는 경우도 많다(<표 3-2>참조).

개인사업자인 퀵서비스종사자는 근로자성을 인정받지 못할 뿐만 아니라 특수형태근로자보호대책에서도 제외되어 경제법·개별법 차원의 보호도 미흡한 실정이다. 교통사고 위험과 배기가스에 따른 건강 침해 등 수많은 위험에 노출되어 있고 한계산업에 종사함에도 불구하고, 근로자성을 인정받지 못해 산재보험, 직업교육, 전직훈련 등의 혜택에서도 역시 제외되고 있다.

<표 3-2> 퀵서비스 배달원 근로계약서(지입약정서) 사례

<ol style="list-style-type: none"> 1. '갑'과 '을'은 배송지입에 있어 다음과 같이 약정한다 2. '갑'을 배송인이라 하고, '을'을 지입배송기사라 한다. 3. '을'은 배송 도중 일어날 수 있는 물품 파손 및 분실 건, 운송 지체로 인해 발생되는 배상부분을 책임진다. 4. '을'은 배송 도중 일어날 수 있는 대인 대물 및 자차 자상에 대한 책임을 진다. 5. '을'은 근무기간 중 불손한 언행으로 '갑'과 거래처에 피해를 주어 발생하는 피해금액을 전적으로 책임진다. <p style="text-align: center;">- 종 략 -</p> <p>*월 회비는 40만원 선불이며, 환급은 불가하다.</p>
--

이러한 문제는 해당 업체의 과당경쟁으로 인한 운송료 인하에 기인한 측면도 있으며, 다른 한편으로는 퀵서비스 기사들의 소득은 감소 내지 정체하고 있음에도 부대비용(유류비, 차량유지비, 쿠폰비, 무전기 구입 사용비, 핸드폰 사용료, 보험료 등)이 증가하기 때문이다. 물론 해당 업체의 사업성과나 개인의 노하우(배송 접수, 지출 비용 등에 따라 소득 편차가 크다. 또한 최근 퀵서비스 업체의 과당경쟁으로 인한 판매 촉진을 위한 경품(쿠폰비 등) 제공의 부담도 퀵 서비스 기사가 지고 있다.

퀵기사 대상 설문결과 하루 평균 8만 4,000원, 성수기는 월평균 약 175만원, 비수기에는 130만원 가량의 수입을 얻고 있다. 퀵기사들이 부담하는 부대비용으로는 월평균 유류비 32만원, 쿠폰비 13만원, 사납금 월비 32만원, 주비 7만원 정도를 납부하는 등 상당한 비용이 발생하고 있음을 알 수 있다. 그 외 각종 통신비, 장비비, 심지어 의류비까지 기사들이 부담하는 경우가 있다.

열악한 업체의 경영구조를 바탕으로 대다수의 퀵서비스 업체는 선후배 관계 또는 주변의 소개로 제2종 소형면허 혹은 원동기장치자전거면허를 소지하고 이륜차를 소유하고 있는 지입차주를 모집하고 있다. 지입차주는 무전기, 복장 등의 장비일체를 본인이 부담하는 경우가 많고, 물품운송시 파손 또는 분실사고에 대해 보상책임도 져야 한다.

<표 3-3> 퀵기사 운행내역

구분	평균
배송횟수(회)	9.7
운행거리(km)	173.2
평균요금 (만원)	1.2
일평균수입(만원)	8.4
성수기월수(만원)	175.3
비수기월수(만원)	129.9

<표 3-4> 퀵기사 영업 비용

구분	평균
월비	32.3
주비	6.9
일비	1.1
프로티지	19.1
월유류비	32.0
쿠폰비	13.2

교통사고나 법규위반 등 이륜차 운행관련 처리는 예외적인 경우를 제외하고는 거의 기사가 부담하고 있다(<표 3-5>참조). 배송사고의 경우 회사와 기사가 공동 부담하는 경우가 15% 정도이나 대부분의 기사가 개인적으로 처리하게 된다.

퀵서비스의 경우 업체와 기사들 간의 고용계약관계가 불분명하고, 기사들은 개인사업자로 간주되면서 각종사고에 대한 책임을 부담한다. 이는 기사 개인의 부담일 뿐만 아니라 배송 물품 분실 파손 등 배상책임 소재가 불분명해져 소비자 피해로 이어지게 된다. 배송관련 소비자피해의 증가를 막기 위해서는 표준약관의 보완 등으로 퀵업체의 배상책임을 보다 분명히 할 필요가 있다.

<표 3-5> 퀵기사들의 각종 사고 및 처리방식

구 분	처리 방식			월 평균 건수
	회사	기사	공동	
교통사고	1%	94%	5%	2.2
법규위반	-	98%	2%	10.5
배송사고	4.3%	80.6%	15%	1.5

특히 지입제로 운영되고 있는 업체의 경우 업주와 기사는 총 수입금을 일정비율로 분배하게 되는데, 이 과정에서 경쟁으로 인해 인하된 요금으로 기사의 수입도 줄어들기 때문에 기사들의 업체간 이동이 심한 것도 문제점으로 드러나고 있다. 이처럼 퀵업체의 경영난과 퀵기사의 열악한 환경은 업계 당사자들 간의 심각한 불신과 갈등으로 이어지고 있다.

퀵서비스 종사자들의 처우개선과 관련된 문제로는 법제화 문제(허가제, 시도별 인증제, 공동집배송제, 표준요율제 등), 교통사고 시 보상 문제(산재보험 가입 등), 일반적인 계약 관행 문제(서면 계약서 작성 및 교부 문제), 과도한 알선료 책정(알선료 인하), 이륜차에 불리한 도로 교통체계(규제완화), 휴게 공간의 부재 등을 꼽고 있다¹⁴⁾.

3. 제도 및 행정적 측면

현재 이륜차특송업은 관할세무서에 ‘서비스업’ 등 자유업으로 신고토록 되어 있다. 그러나 화물자동차운수사업법상 오토바이는 화물운송수단이 아니기 때문에 원칙적으로 모든 퀵서비스 업체는 불법영업 중인 상태라 할 수 있다. 교통 측면(자동차관리법, 도로교통법)과 물류 측면(화물자동차운수사업법, 운송주선업)의 사각지대에 이륜차운송업이 존재한다. 즉 자가용 이륜차가 영업행위를 하기 때문에 모든 문제가 파생되는 것이다. 모법의 부재로 인한 제도 및 행정적 공백이 관리감독 문제, 종사자 문제, 소비자 피해, 업계 부실 등 각종 문제의 근원이 되고 있다.

이륜차를 이용한 영업활동의 법적 근거가 되는 제도화가 이루어지지 않은 상황에서 이륜차특송업 관련 제도개선책들은 교통과 물류 분야가 아닌 표준약관, 소비자보호법, 특수고용직 보호대책, 도로교통법 등 간접적이고 이차적인 접근이 중심이 되고 있다.

14) 신태중, “특수고용 노동자 근로조건에 관한 실태조사”, 2005, 함께하는 시민행동.

규제완화로 택배업이 자유업으로서 서비스업이 되면서 시정부차원에서 도시내 택배산업을 관리하기 위한 정확한 자료 및 정보수집의 한계가 있다. 이로 인해 이륜차택배를 포함한 택배서비스 현황 및 업체실태에 대한 파악조차 힘들어 공공차원에서 택배정책을 실시하는데 많은 어려움이 있다. 그나마 공인되지 않은 민간단체인 협회가 존재하여 이들 택배업체들에 대한 현황과 정보를 파악할 수 있다. 하지만 정확한 정보나 자료를 얻기 힘들고 더욱이 이륜차택배업의 경우 업체들의 영세성과 저생산성 때문에 6개월 미만의 단기성에 그치는 업체들이 많기 때문에 이들에 대한 파악이 전혀 불가능한 상태여서 도시내의 택배정책을 포함한 물류정책을 실시하는데 어려움이 많다.

또한 이륜차택배는 진입 및 산업규제와 같은 경제적인 규제는 거의 받지 않고 있다. 그러나 안전규제와 같은 비경제적 규제에 대해서는 도로교통법에서 불법 및 난폭운전 등 안전에 관해 화물자동차와 동일한 일반규제를 받고 있다. 이륜차와 관련된 단속주체는 불법 및 난폭운전 등의 안전과 관련된 규제의 경우 도로교통법에 따라 경찰청인 반면, 불법조업주차 규제의 경우 자치구청이어서 단속체계가 이원화되어 있다. 더욱이 이륜차에 대한 범칙금 규정이 명확히 규정되어 있지 않아서 이륜차택배 영업과 관련된 단속의 근거가 없으며, 현실적으로 철저한 단속과 규제가 어려운 실정인 상태에서 이륜차택배시장의 무질서한 운영체제는 계속될 전망이다.

4. 소비자 측면

법·제도적인 보호의 사각지대에 있는 이륜차특송업은 교통사고가 나거나 배송물품의 분실·파손 사고가 발생했을 경우에 보험 적용 및 배상책임이 제대로 이루어지기 어려운 구조이다. 이륜차특송업을 위한 기준요건도 없고, 영세성과 지입제 경영 등 복합적인 요인들이 택배서비스의 질적인 저하의 원인이 되고 있는 것이다.

시장진입이 자유로워 영세사업자가 난립하고, 지입제 경영으로 소비자 피해 보상이 제대로 이루어지기 어렵다는 점이 시민들의 불만으로 이어지고 있다. 배송의 신속성과 편리성으로 인해 이륜차특송업은 양적 팽창을 거듭하고 있지만, 퀵서비스의 서비스 질이 개선되지 못하는 상황이 이륜차 특송업의 발전을 저해하고 있다.

2003년 기준 소비자보호원에 접수된 이륜차택배 관련 소비자 상담 및 피해구제 건수는 2002년 149건, 2003년 136건이었다. 2003년에 접수된 상담 및 피해구제건의 불만·피해유형은 주로 ‘분실’ 31.6%(43건), 배달 지연 19.9%(43건), ‘파손’ 15.4%(27건), 요금관련 분쟁 12.5%(17건) 등이다¹⁵⁾. 다음과 같은 피해사례도 보고 되었다.

“04년 5월, △△퀵서비스에 골프백의 운송을 의뢰함”
물품을 수령하여 확인 결과 골프백이 제 기능을 못할 정도로 파손됨. 이륜차택배 회사는 배상책임이 없다며 직접 운송을 담당한 배달원과 합의를 보라고 함. 그러나 배달원은 잘못이 없다며 보상을 거부하고 있음.

이러한 사례는 <표 3-5>에서와 같이 대부분의 업체에서 퀵서비스 업체와 기사들간의 고용관계가 명확치 않아 이러한 배송사고에 대한 책임을 퀵기사에게 전가하고 있기 때문이다. 하지만 도급계약을 맺는 퀵기사들의 신원이 불확실하고 배상책임을 거부하는 경우도 많다. 따라서 소비자 보호를 위해 퀵서비스 사업의 조건으로 영업장소(사무실), 이륜차 요건, 운송약관 등 사업에 요구되는 기본조건을 반드시 신고하도록 하는 법규의 필요성이 제기되고 있다.

이러한 이륜차배송(퀵서비스) 관련 분쟁을 최소화하기 위해 공정거래위원회는 표준약관이 제정되었다. 공정거래위원회는 배송사업자와 고객간의

15) 강병모, “이륜차(오토바이) 택배서비스 이용 실태조사”, 2004, 한국소비자원.

공정한 배송거래를 위하여 그 계약조건을 정함을 목적으로 2008년 1월 6일 ‘이륜차 배송 표준약관 제정안’을 시행한다고 발표하였다¹⁶⁾.

공정거래위원회의 ‘이륜차배송(퀵서비스) 표준약관(표준약관 제10057호)’에 따르면, 배송지연 시 배송비 전액 환불, 배송사고에 따른 손해배상 한도액을 50만원(최대 300만원)으로 규정하고 있다. 다만 표준약관에 퀵서비스를 보내기 전 배송장을 확인하고, 배송시간 등을 명확히 해야 하고, 배송물의 가격에 따라 할증요금을 지급한 고객의 경우에 한해 최대 300만원까지 배상 받을 수 있다고 밝힌 점에서 그 실효성에 대한 의문이 제기되고 있다.

이륜차택배 표준약관은 이륜차특송업의 고유한 특성을 고려한 품질이행 수준 및 책임주체에 대한 내용을 보완해야 한다. 또한 운송장을 교부하지 않는 사례가 대부분이고 운송장의 기재사항 기록과 약관내용 설명이 소홀하여 피해보상이 어려운 경우가 많다. 운송장 교부의 의무화와 중요약관에 대한 설명 및 확인절차를 분명히 할 필요가 있다.

제2절 해외 사례 및 동향

1. 일본의 사례

1) 일본의 이륜차택배 제도

일본은 이륜차를 이용한 화물운송을 ‘화물자동차운송사업법’으로 제도화하여 국토교통성에서 담당하고 있다. 일본은 상업용 운송을 위해 250cc 이상의 이륜차를 이용할 경우 ‘화물경자동차운송사업’으로 등록(신고제)해야 한다. ‘화물자동차운송사업’은 일반고객이 영업대상인 일반화물자동차운

16) 「한겨레신문」, 2008-01-07.

송사업, 특정화주와 장기적인 계약을 통해 영업을 하는 특정화물자동차운송사업, 3륜 이상의 경자동차나 이륜자동차로 영업활동을 하는 화물경자동차운송사업으로 구분하고 있다.

<표 3-6> 일본 화물자동차운송사업법의 정의

제2조. 1. 이 법률에서 화물자동차운송사업이란 일반화물자동차운송사업 특정화물자동차운송사업 및 화물경자동차운송사업을 말한다
 2. 이 법률에서 일반화물자동차운송사업이란 다른 사람의 수요에 응하여 유상으로 자동차(삼륜이상의 경자동차 및 이륜자동차 제외)를 사용하여 화물을 운송하는 사업이며, 특정화물자동차운송사업 이외의 것을 말한다
 3. 이 법률에서 특정화물자동차운송사업이란 특정한 자의 수요에 응하여 유상으로 자동차를 사용하여 화물을 운송하는 사업을 말한다
 4. 이 법률에서 화물경자동차운송사업이란 다른 사람의 수요에 응하여 유상으로 자동차(삼륜이상의 경자동차 및 이륜자동차)에 한한다를 사용하여 화물을 운송하는 사업을 말한다.

일본의 택배는 우리 나라와 거의 흡사한 형태를 하고 있으며, 명칭은 국내의 화물차량택배업은 택배편(宅配便)으로, 이륜차택배업은 바이크편(バイク便)으로 불리고 있다. 화물자동차운송사업법에 따르면 일본의 화물운송사업은 크게 3가지로 나뉘는데, 그 중 택배편은 일반화물자동차운송사업 내에, 바이크편은 화물경자동차운송사업 내에 포함된다. 개인화물, 기업화물 등의 운송형태에는 관계없이 중량이 30kg 이하로 한 단위, 한 개의 화물을 집하, 분류, 배송의 전 과정을 하나의 운송업자가 운송하는 운송체계를 가르킨다.

2) 일본의 바이크빈¹⁷⁾

이륜차를 이용한 운송사업의 일본식 명칭은 바이크빈으로 화물자동차운송사업법 상에서 화물경자동차운송사업의 한 유형이다. 화물경자동차운

17) 일본의 바이크빈 사례는 서울시정개발연구원(2001)의 「서울시 택배제도 개선방안 연구」를 참고하여 정리하였다.

송사업이란 타인의 운송수요에 대해 유상으로 삼륜 이상의 경자동차나 이륜차 등을 이용한 운송사업을 말한다. 따라서 바이크빈 서비스를 제공하는 업체는 해당관청에 신고를 하게 되어있으며, 해당관청(영업소 소재지의 읍·면·자치구가 담당함)은 법적으로 정해져 있는 심사기준에 따라 요건을 갖춘 업체에게 사업을 할 수 있도록 한다. 바이크빈 사업자는 영업구역, 영업소, 이륜차대수, 차고, 휴식시설, 운송약관, 운임 및 요금의 종류, 금액 및 적용 방법을 신고한다.

일본에서 바이크빈 서비스를 제공하고 있는 업체는 전국적으로 약 230 개사가 있으며, 이용되는 이륜차수는 1,600여대로 추정되고 있다. 이중 도쿄도(東京都)에 약 100여개의 회사가 있으나 이중 50대 이상의 이륜차를 운영하고 있는 업체는 절반 정도로 나타나고 있다. 이들 업체는 대부분 화물경자동차운송사업자가 단독으로 운영하고 있으나, 일부 일반화물운송사업자가 동시에 운영하거나 또는 하청업체로 운영되고 있기도 한다. 이와 같은 바이크빈은 도쿄도의 경우, 연 240 억엔 정도의 시장규모를 갖고 있으며 이중 상위 3개 업체가 전체시장의 약 35%를 차지하고 있다.

ご用途	とにかく速く! 24時間大急ぎ!	お安くゆっくりでも 今日中にお届け!	大きい荷物も 24時間大急ぎ!
商品名	スポット使	ルート使	四輪使
受付時間	完全24時間年中無休	月～金 / 10:00～18:00	完全24時間年中無休
サービスエリア	都内～近県	東京23区	都内～近県
お時間	都内30分集荷 / 60分内配送	ご依頼からトータル4時間以内配送	都内60分集荷 / 90分内配送
荷物サイズ	50cm × 35cm × 35cm 	50cm × 40cm × 18cm 	200cm × 150cm × 140cm 
	20kg以内	5kg以内	500kg以内
配達料金	スタンダードな距離計算	判りやすい区分け料金	スタンダードな距離計算
	～1km	¥1,000	千代田・中央・港 (ベイサイドゾーンを除く)
	～2km	¥1,400	¥800～
	～3km	¥2,000	新宿・渋谷・文京・台東・墨田・江東・品川・目黒・中野・豊島・荒川
	～5km	¥2,300	¥950～
	～7km	¥2,900	大田・世田谷・杉並・練馬・板橋・北・足立・葛飾・江戸川
	～9km	¥3,500	¥1200～
	～10km	¥3,800	ベイサイドゾーン (得意店・有休・有期・無期・返戻等の為専任車・専機・専人員)
	～12km	¥4,400	¥1600～
	～14km	¥5,000	
	～16km	¥5,600	
～18km	¥6,200		
～20km	¥6,800		
～1km	¥2,500～		
～2km	¥3,100～		
～3km	¥4,000～		
～5km	¥4,450～		
～7km	¥5,350～		
～9km	¥6,250～		
～10km	¥6,700～		
～12km	¥7,600～		
～14km	¥8,500～		
～16km	¥9,400～		
～18km	¥10,300～		
～20km	¥11,200～		

<그림 3-2> 일본의 한 바이크빈 회사의 서비스 종류 및 요금표

업체별로 차이는 있지만 대부분 회사는 이륜차와 경자동차를 이용하는 서비스를 동시에 제공하고 있으며, 최근에는 자전거 및 지하철을 이용하는 등 서비스가 다양해지고 있다. 운송수단별로 화물의 규모에도 차이가 있는데 우선 이륜차를 이용하는 경우에는 일반적으로 20kg 이내, 50×35×35(cm) 이내, 자전거는 5kg 이내, 50×40×18(cm) 이내의 화물운송에 이용된다. 한편 경자동차를 이용하는 경우는 500kg 정도의 중량화물까지도 운송이 가능하다.

바이크빈의 운송요금은 기본적으로는 거리제로, 도쿄도 내의 배송을 기준으로 할 때 평균 3,900엔(약 4만원) 정도이며, 30분~60분내 배송을 기본으로 한다. 그리고 기사 1인이 배송할 수 있는 물량은 우리나라와 비슷한 수준인 7~11건 정도라고 한다. 대부분의 기사는 계약직원으로 자기 소유의 이륜차를 이용해 영업을 하고 있기 때문에 보험이나 차량 유지관리는 기사가 맡고 있다. 하지만 총 수입금을 회사와 50대 50으로 나누기 때문에 가격덤핑을 하는 회사는 질 높은 기사를 보유할 수 없고, 이것은 곧바로 회사수익과 연관되기 때문에 가격(운송요금)의 적정성이 유지되고 있다.

3) 영업용 이륜차의 관리

일본은 모든 배기량의 이륜차가 사용 등록을 하도록 되어있으며, 등록시 일반용과 영업용이 구분된다. 또한 이후 사용 폐기뿐만 아니라 소유 이전시에도 30일 이내에 등록하도록 되어있기 때문에 이륜차 구입 이후의 관리가 철저히 이루어지고 있다.

영업용, 특히 바이크빈에 이용되고 있는 이륜차는 250~400cc급이 주를 이루고 있다. 영업용 이륜차는 번호판 색으로 일반용과 구분이 되는데 영업용은 초록색 바탕에 흰색 글씨로 되어있다. 반면 일반용은 흰색 바탕에 검은 글씨로 되어있다. 그러나 초기 등록시 일반용으로 등록한 이륜차를 영업용으로 전환하고자 할 때는 관리의 편리를 위해 번호판 교체 이외에도 유상

허가증을 발급하고 있다. 이에 따라 바이크빈 업체에 있는 지입이륜차 중 60% 이상이 일반용 이륜차로, 운전자는 영업을 위해 유상허가증을 해당관청에서 발급받아서 바이크빈 회사에 제출하도록 되어 있다.

또한 이륜차를 이용해 운송서비스를 제공할 경우에는 적재함(바이크빈 트렁크 박스, バイク便トランクBOX)을 부착하도록 되어있다. 적재함의 크기는 소형 465×350×335mm(L×W×H), 대형 520×355×450mm으로 전문업체에 의해 제작된 것으로 한다. 대부분의 바이크빈 회사는 박스에 자사의 이름이나 로고를 새겨서 사용한다. 이러한 적재함은 기사들의 복장과 마찬가지로 회사명의 인지도를 높이는 효과뿐만 아니라, 이륜차를 이용한 화물운송에서 과적사고를 미연에 방지할 수 있다. 또한 고객의 화물을 안전하게 운송할 수 있기 때문에 서비스의 질도 높일 수 있다.

다음으로 운전자 안전에 관한 사항으로, 일반적으로 바이크빈 기사의 경우 입사후 2~3개월 이내에 발생하는 사고가 전체의 30% 이상을 차지하고 있다. 따라서 이와 같은 경험부족에 따른 안전사고를 방지하기 위해 회사 자체적으로 운전자 교육을 실시하고 있다. 업체별로 차이는 있지만 1주일~1개월 가량 신입 운전자를 대상으로 안전운행과 배송규칙 등에 관련된 사항을 교육하고 있다. 또한 이륜차 면허제도에서 취득 1년간을 초보운전 기간으로 하여 기간 내 위반점수가 3점 이상인 경우 교습이 의무화 되어있다.



<그림 3-3> 일본의 바이크빈

2. 대만의 사례

대만의 경우 이륜차가 교통수단으로 많이 이용되면서 이륜차정책이 활발히 추진되어 왔다. 특히 이륜차의 안전운전 및 사고방지 등에 대해서는 철저한 관리와 단속을 함으로써 이륜차도 자동차와 같이 교통수단으로 정착된 상태이다.

대만에서 도로교통체계로 이륜차를 흡수하는 가장 좋은 예로 횡단보도 앞이나 횡단보도 뒤의 정지선에 마련된 이륜차전용 정지박스를 들 수 있다. 도로상에서 이륜차를 보호하는 대상으로 생각하여 이륜차 운전자를 보호하는 동시에, 출발기동성과 신속성을 가지고 있는 이륜차의 특성을 고려하여 안전장치를 마련해 놓은 것이다. <그림 3-4>에서 보는 바와 같이, 교차로 상에서나 횡단보도 뒤에서 정지신호가 들어와 자동차들이 정지해 있을 때 이륜차가 앞으로 전진하여 이륜차전용 정지박스에 들어갈 수 있도록 되어 있다. 이와 유사한 기능과 형태로 일본의 이단정지선(二段停止線)이 있다.



<그림 3-4> 대만의 이륜차전용 정지박스

대만은 이륜차가 교통수단으로 많이 이용되고 있음에도 불구하고 우리나라와 같이 도시내 화물운송수단으로 발전하지는 못한 실정이다. 택배서비스의 경우 일반화물차량을 이용하는 업체가 대부분이며, 이중 이륜차를 일반화물차량의 보완수단으로 이용하는 회사가 타이베이시에 10개 정도 있다.

타이베이시내에서 이륜차만을 이용하여 택배서비스업을 하는 업체는 100여개 정도가 있으나 대부분이 영세한 업체들로 규모는 극히 소규모이다. 가장 큰 규모의 업체들로는 ‘신관(信冠)주식회사’를 비롯한 2~3개회사가 있는데, 특이한 것은 고객운영을 회원제로 하고 있다는 점이다.

대만에서의 이륜차운송사업은 일반화물자동차운송사업이나 심부름센터와 같은 인력서비스사업 및 자유서비스사업의 일환으로 행해지고 있으며, 이들 사업은 면허를 받아야만 하는 허가제로 되어 있다. 그리고 이륜차 번호판의 경우 자가용과 영업용의 구분은 없으나, 타이베이시, 카오슝시, 타이완성의 3개 발급지역에 따라 색깔이 구분된다.

3. 영국의 사례

영국의 경우 소화물배달서비스를 주로 일반화물차량을 이용하고 이륜차는 보조수단으로 사용되고 있어, 우리나라처럼 이륜차택배업을 전문으로

하는 회사는 거의 찾아볼 수 없다. 도시내에서는 택배서비스업무를 주로 소형의 벤차량으로 하고 있으며, 극히 단거리이거나 지역내 배달서비스인 경우 이륜차보다는 자전거를 이용하는 경우가 많다.

런던에서 협회에 등록된 택배(courier) 업체는 약 70개에 이르며, 일반적으로 도심에서 약 3마일 이내는 자전거를 이용하고 3마일을 초과하는 경우 이륜차나 벤을 이용한다. 영국과 아일랜드의 경우 이륜차는 물론이고 소형화물차(3.5톤 이하)를 규제대상에서 제외하고 있다.

영국은 정부의 이륜차관련 정책에 조언을 하는 역할을 하도록 1999년 5월에 이륜차 자문위원회(The advisory group on motorcycling: AGM)를 설립하였다. 정부의 교통백서에서 자전거 및 이륜차가 자동차의 대안이 될 수 있음을 제안하고 지방당국이 이륜차 통행을 장려, 지원해야 한다고 주장하는 가운데, 안전과 환경적인 영향을 포함한 중요한 문제들을 고려해야 하기 때문에 이륜차 및 관련 분야에 대한 자문위원회(AGM)를 설립하게 된 것이다.

영국은 이륜차를 교통수단으로 활용하려는 노력과 그에 대한 법적인 준비를 강화하고 있다. 즉 정부는 통합교통체계 내에서 이륜차의 역할을 발전시키는 방안을 모색하고 있으며, 지역당국이 이륜차가 통합교통정책의 성공에 공헌할 수 있음을 인식하고 그 지원을 위한 구체적 대책을 마련하도록 하였다. 영국정부는 이륜차가 도심의 혼잡상황에서 유용하며 농촌지역의 저소득층에게 저렴한 대안 운송수단으로 인식하고 있다.

영국에서는 우리 나라의 이륜차택배업과 문전배달서비스와 같은 이륜차의 직업적인 이용이 늘어나면서 이륜차에 대한 안전대책을 강구하고 있으며, 아울러 이륜차를 미래의 통합교통체계에서 자동차를 대신할 수 있는 교통수단으로까지 인식하고 있는 가운데 이륜차를 도로교통체계로 흡수하여 안전하게 운행하도록 하는 정책들을 강구하고 있다.

4. 미국의 사례

미국에서는 일반적으로 택배서비스를 쿠리어(courier)와 메신저(messenger) 서비스라고 한다. 대체로 쿠리어 서비스는 소량화물의 지역간 운송을 항공기나 육상교통수단을 통하여 수행하며 화주의 요구에 따라 집하하거나 배송하는 것을 말한다. 메신저 서비스는 주로 지역내에서 자전거, 도보, 소형 화물차, 밴을 이용하여 배송하는 것이다. 쿠리어와 메신저 서비스는 인력으로 운반 가능한 소화물로 한정된다는 점에서 일반 화물운송과 구분된다.

미국에서 쿠리어 서비스와 메신저 서비스에 대한 별도의 업종규제는 존재하지 않는다. 쿠리어 서비스는 화물자동차를 사용하면 화물자동차운송사업에 등록하여야 하며, 사업자신고를 해야 한다. 메신저서비스는 사업자신고만 하면 가능하나 위험물을 취급하는 경우에 한하여 신고 의무가 있다.

미국 역시 도시내 택배수송에서 이륜차보다는 자전거운송이 활성화되어 있는 상황이다. 뉴욕시는 교통안전을 위해 자전거운송에 대한 면허제를 시행했고, 자전거 메신저에 대한 보험가입을 의무화하면서 자전거 메신저가 다소 감소하고 있다. 워싱턴 D.C의 경우 자전거 메신저들은 자전거를 등록해야 한다. 정기적으로 경찰이 단속을 하며 등록되지 않은 자전거를 몰수하고 있다.

<표 3-7> 해외 사례 시사점 정리

분류	관련 사항	시사점
일본	-이륜차 영업활동을 화물경자자동차운송사업으로 제도화 -바이크빈 사업자는 영업구역, 영업소, 이륜차대수, 차고, 휴식시설, 운송약관, 운임 및 요금의 종류, 금액 및 적용방법을 신고 -영업용 번호판과 적재함 의무	이륜차 영업과 사업에 대한 체계적인 기준을 마련하여 제도권으로 흡수
대만	-도로상에 이륜차 전용박스, 이단정지선 등 안전장치 마련 -이륜차운송사업은 허가제	이륜차 교통안전시설이 발달했으나, 화물운송수단 이용 저조
영국	-소화물배달에 주로 밴형화물차 이용 -안전과 환경적 영향을 위해 이륜차자문위원회(AGM)설립	대안적 교통수단으로 인식, 이륜차를 통합교통정책에 흡수
미국	-택배는 큐리어(courier)와 메신저(messenger) 서비스로 구분	별도의 업종규제 없고, 자전거 메신저가 활성화

제3절 관련 동향

1. 이륜차특송업 제도화 관련 동향

퀵서비스업은 진입장벽이 없는 자유업종으로 영세규모업체의 진입에 따른 운송단가 경쟁으로 택배서비스 질의 저하, 소비자 피해, 교통안전사고 위험, 종사자 수입감소 등이 발생하고 있다. 또한 이륜차특송업이 택배산업에서 차지하는 비중이 증가함에도 불구하고 교통사고 위험, 일방적 계약관행, 수입저하 등 종사자들의 민생문제가 발생하고 있으나 법적인 보호와 제도없이 방치되고 있는 상황이다.

이륜차특송업 업계에서는 궁극적으로 퀵서비스업을 제도화하는 방안이 필요하다고 주장한다. 퀵서비스 사업주들이 결성한 ‘서울시 이륜차특송협회’, 퀵서비스 업종 제도화를 목적으로 한 ‘퀵서비스인권운동본부’, 퀵서비스 종사자들의 온라인커뮤니티 ‘퀵라이더연대(<http://cafe.daum.net/qsv>)’ 등을 중심으로 제도화의 필요성을 제기하여 왔다.

이러한 노력의 결과로 2005년 8월, 이호웅 의원의 대표 발의로 킥서비스업을 화물자동차운수사업법 제2조 제1호에 포함시키는 ‘화물자동차운수사업법 개정안’이 국회에 제출되었다(<표 3-8> 참조).

‘화물차운수사업법 일부개정법률안’의 주요 내용은 ‘화물자동차운수사업법’ 제2조 제1호의 화물자동차의 범위에 이륜자동차를 포함시킴으로써 이륜자동차를 이용한 소화물운송업의 체계적 관리를 가능하도록 한다는 것이다. 이 ‘일부개정법률안’은 다음과 같이 제안이유를 설명한다.

현행 「화물자동차운수사업법」은 제2조제1호에서 화물자동차의 종류를 규율하면서 “이륜자동차”를 포함하지 않고 있어서 이륜자동차를 이용한 소화물 운수업체(일명 킥서비스)들이 화물운송업 등록 없이 자가용이륜차로 불법운행하고 있으며, 영업상의 위법이나 부당행위 등의 문제에 대한 단속 및 처벌 등 법 적용의 어려움이 발생하고 있음.

또한 소규모 자본(오토바이 1대)으로 쉽게 시장에 진입할 수 있는 업종이므로 업체들이 난립하고 몇 개 업체를 제외하고 대부분 영세하며, 잦은 시장 진·출입으로 시장의 불안정성을 초래하고 있으며, 가격덤핑 등 채산성을 떨어뜨리는 무모한 가격경쟁과 안전기준 초과적재 등의 문제를 초래하고 있을 뿐만 아니라, 영세성에 근거한 세금탈루, 공급자 중심의 거래행위와 피해보상을 위한 보험 가입률의 저조현상이 발생되고 있으며, 정부차원에서 현황·실태파악이 거의 불가능하여 행정관리 및 물류정책 추진이 곤란함. 따라서 이륜자동차를 이용한 소화물 운송업의 체계적인 관리를 하고자 동법 제2조제1호를 개정하려는 것임. (발의연월일 : 2005. 8. 11.)

제출된 개정법률안에 대해 국회 건설교통위원회에서는 ‘이륜자동차를 운수사업으로 도입하는 경우, 업체의 관리가 가능한 측면은 있으나, 범법자 양산, 규제실익 및 실효성 확보가 어렵다고 판단되므로 이해관계인인 이륜차운송업자, 용달화물운송사업자, 전문가 및 소비자 등의 의견을 충분히 수렴하여 도입여부를 결정하는 것이 타당하다고 사료된다’는 검토의견을 제출한 바 있다.

2006년 건설교통부에서도 화물운송업을 수행하는 이륜차에 대해 시장질서 확립과 종사자 관리를 위해 화물자동차운수사업법 상에 관련 규정 마련

을 통한 이륜차 허가제 도입을 검토하였다. 건교부의 검토결과는 규제강화에 따른 무허가업체 양산 우려로 실효성이 부족하며 종사자 보호에 역행하는 것으로 결론지어졌다. 이륜차를 화물자동차운수업에 포함시키고 제도화하지는 방안이 규제완화 추세에 어긋나고 규제 실효성 여부가 불투명하다는 입장인 것이다.

<표 3-8> ‘화물자동차운수사업법 일부 개정법률안’ 신구조문 대비표

현 행	개 정 안
貨物自動車運輸事業法 第2條(定義) 이 법에서 사용하는 用語의 定義는 다음과 같다. 1. “貨物自動車”라 함은 自動車管理法 第3條의 規定에 의한 貨物自動車 및 特殊自動車로서 建設交通部승이 정하는 자동차를 말한다. 2. ~ 6. (생략)	화물자동차 운수사업법 第2條(定義) ----- 1. ----- ----- 화물 자동차, 이륜자동차 및 특수자동차로서----- 2. ~ 6. (현행과 같음)

결과적으로 이륜차를 화물자동차의 범주에 포함시키는 취지의 ‘개정법률안’은 국회에 계류돼 있다가 처리되지 못하고 자동폐기 되었다. 그러나 이륜차특송업에 대해 ‘정부차원에서 현황·실태파악이 거의 불가능하여 행정관리 및 물류정책 추진이 곤란’한 상황이 여전하여, 제도화에 대한 보다 면밀히 검토가 바람직하다. 무엇보다 이륜차를 이용한 화물운송이 가장 활발한 서울시의 차원에서 이륜차특송업을 양성화하기 위한 정책적인 노력을 기울일 필요가 있다고 판단된다.

2. 퀵서비스 종사자 보호대책 관련 동향

이륜차특송업의 주무 부처인 건설교통부(현 국토해양부 물류산업팀)는 소관부처임에도 불구하고 이륜차특송업에 대한 정책수립이나 총괄 업무에서 손을 놓고 있는 실정이다. 제도화 추진에 대해서는 법의 실효성이 없다는 이유로 반대할 수 있으나, 물류기능을 수행하고 현실적인 실체가 있는 데도 퀵서비스에 대한 최소한의 관리감독마저 하지 않는 것은 문제라 할 수 있다. 서울시(운수물류과) 역시 퀵서비스 종사자 문제나 이륜차 관련 교통체계상의 문제를 인식하고 있음에도 불구하고, 관련 규정이 없다는 이유로 이륜차특송업에 대한 정책 및 조직체계를 만들지 않고 있다.

지난 정부에서 퀵서비스에 관한 정책조율은 오히려 기획예산처 산하 '양극화민생대책본부'라는 특별조직(TF)에서 이루어졌다. 양극화민생대책본부는 특수고용직 종사자 보호대책의 일환으로 퀵서비스 제도화 가능성, 종사자 긴급보호 대책 수립 등을 추진하기 위해 유관기관들을 모아 테스트포스팀을 운영하였다.

양극화대책민생본부의 이륜차특송업 관련 정책추진은 어디까지나 특수고용직으로 법적보호에서 제외되어온 퀵서비스 종사자 보호대책의 일환이었다. 2006년 10월, 정부합동 '특수형태 근로종사자 보호대책'에서 '퀵서비스종사자보호대책'을 검토하였으나, 퀵서비스의 사업 근거법령 부재, 업역 미형성 등의 이유로 최종대책에서는 퀵서비스종사자를 정책대상에서 제외했다. 퀵업계의 제도화 노력에도 불구하고 '특수형태종사자 보호 등에 관한 법률안'이 국회를 통과하여 보험설계사, 골프장 캐디, 학습지교사, 레미콘 기사 등 4대 직종 종사자들은 산재보험 혜택 등을 얻게 되었으나 퀵서비스 종사자는 제외됐다.

아쉽게도 이명박 정부의 출범 이후 양극화대책민생본부는 기획예산처에서 보건복지가족부로 업무 이관되어 직제 개편되면서 해체되었고, 이후 정책 연속성이 불투명한 상황이다.

3. 설문조사 및 의견수렴

1) 퀵서비스 동향 관련 의견

(1) 퀵업체 대상 의견수렴

퀵서비스의 현안과 관련한 의견수렴을 위해 퀵서비스 업체와 기사들을 대상으로 각각 설문지를 통해 퀵서비스의 위상, 제도화 필요성, 퀵산업 전망 등에 대한 평가항목을 구성하여 5점을 척도로 측정하였다.

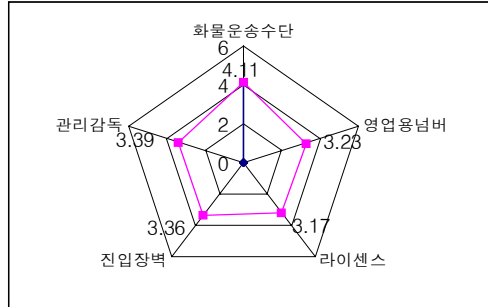
업체 대상 조사에서 퀵서비스를 화물운송수단으로 인정해야 할지에 대해서는 평균 4.11점으로 대부분이 화물운송수단으로 간주되어야 한다고 인식하고 있는 것으로 나타났다(<그림 3-6>참조). 제도화의 필요성에 대한 평가 항목인 영업용 넘버 도입(3.17점), 라이선스 제도 도입(3.17점), 진입장벽 도입(3.36점), 관리감독의 필요성(3.39점)은 거의 3점 초반으로 ‘보통’ 수준의 공감을 나타냈다. 업체 측면에서는 몇몇 리더격인 업체 대표자들이 적극적으로 제도화 필요성을 주장하고 있지만, 대다수 중소기업 대표(및 임원)들의 인식은 아직 유보적인 상태라고 판단된다.

제도화 필요성에 대한 설문에서 업체들은 “영업용 넘버 도입”, “라이선스 제도 도입”의 필요성에 대해 긍정적으로 답한 비율(“그렇다”와 “매우그렇다”)이 각각 50%, 48% 수준으로 비교적 높지만, 반대하는 응답 비중 역시 높게 나타났다.

업체 관계자들에 대한 현장 인터뷰에서는 최소한의 진입장벽을 도입하여야 시장질서가 서고 퀵서비스 산업의 발전이 가능하다는 의견들이 높았다. 하지만 설문조사 결과에서는 “진입장벽의 도입”과 “관리감독의 필요성”에 대해 각각 3.36점, 3.39점 정도로 예상보다 낮은 점수를 보였다.

이는 퀵시장에서 비교적 규모가 크고 경쟁력을 확보한 업체들과 영세 업체들의 이해관계가 다르기 때문으로 해석된다. 찬반 의견이 팽팽한 상황

임을 감안할 때 제도화 논의를 성급하게 진행하기보다는 퀵서비스 관련 시민 고객들의 불편을 최소화하면서 퀵산업을 육성하는 단계적인 접근이 바람직할 것으로 보인다.



<그림 3-6> 제도화 관련 업체 의견

<표 3-9> 퀵서비스 제도화 관련 업체 의견 1

구분	영업용 넘버 도입 (평균 3.23)		라이선스 제도 도입 (평균 3.17)	
	빈도	퍼센트	빈도	퍼센트
전혀 아니다	10	8.3	7	5.9
아니다	32	26.7	37	31.1
보통	18	15.0	18	15.1
그렇다	41	34.2	43	36.1
매우 그렇다	19	15.8	14	11.8
합계	120	100.0	119	100.0

<표 3-10> 퀵서비스 제도화 관련 업체 의견 2

구분	진입장벽 도입 (평균 3.36)		관리감독 필요성 (평균 3.39)	
	빈도	퍼센트	빈도	퍼센트
전혀 아니다	8	6.8	6	5.0
아니다	22	18.8	25	20.8
보통	23	19.7	24	20.0
그렇다	48	41.0	46	38.3
매우 그렇다	16	13.7	19	15.8
합계	117	100.0	120	100.0

(2) 퀵업체 대상 의견수렴

기사 대상 조사에서 퀵서비스를 화물운송수단으로 인식하는 수준은 업체와 마찬가지로 평균 4.1점으로 업체들과 인식을 같이하고 있는 것으로 나타났다.

그러나 제도화의 필요성에 대한 항목을 측정된 결과 설문에 응답한 172명의 기사들은 <표 3-11>과 같이 업체조사에 비해 필요성을 강하게 느끼는 것으로 나타났다. 영업용 넘버 도입 3.5점, 라이선스 제도 도입 3.5점, 진입장벽 도입 3.4점, 관리감독의 필요성 3.5점으로 각 항목에서 제도화의 필요성을 공감하는 것으로 나타났다. 업체 측면에서는 제도화에 따른 사업 활동 제약에 대한 우려가 있는 반면, 상대적으로 열악한 조건에서 일하는 퀵기사들이 체감하는 퀵서비스 산업의 문제점이 반영된 결과로 해석된다.

퀵기사들 중 상당수는 자유로운 고용상태를 선호하고, 퀵서비스를 천직이 아닌 임시 직업으로 간주하는 경우가 많아 제도화에 대한 반대의견도 적지 않았다. 퀵기사들의 입장에서는 우선적으로 현재의 열악한 근로조건을 개선할 수 있는 정책을 우선 시행하고, 중장기적으로 제도화를 추진하는 것이 타당할 것으로 본다.

<표 3-11> 퀵서비스 제도화 관련 퀵기사 의견

구분	화물운송 수단여부	영업용 넘버도입	라이선스 제도도입	진입장벽 도입	관리감독 필요성
합계	172	170	172	169	169
평균	4.1	3.5	3.5	3.4	3.5

2) 이륜차특송업의 전망에 대한 의견

(1) 업체들의 산업 전망

퀵서비스 산업의 전망에 대해서는 퀵업체를 대상으로 설문조사를 실시하였다. 퀵업체는 산업의 전망에 대해 다소 모순적인 태도를 취하고 있다. 향후 서울시에서 ‘퀵서비스의 역할은 증대할 것이다’는 문항은 3.72점으로 매우 긍정적인 입장인 반면, ‘퀵서비스 사업 전망’은 2.93점으로 아주 부정적인 전망을 내리고 있다(<표 3-12>참조).

업체 대표와 간부들이 퀵서비스 물류기능은 계속 확대될 것으로 전망하면서도 정작 사업 전망에 대해서는 회의적인 것은 현재 서울시의 퀵서비스의 현실을 반영하는 것으로 보인다.

<표 3-12> 퀵서비스 산업 전망에 대한 의견

구분	퀵서비스 역할 확대 (평균 3.72)		퀵서비스 사업 전망 (평점 2.93)	
	빈도	퍼센트	빈도	퍼센트
전혀 아니다	2	1.7	5	4.2
아니다	16	13.4	41	34.2
보통	25	21.0	37	30.8
그렇다	46	38.7	31	25.8
매우 그렇다	30	25.2	6	5.0
합계	119	100.0	120	100.0

시장확대에도 불구하고 퀵서비스 업체들이 사업전망이 불투명하다고 답한 이유는 업체 난립으로 인해 과잉경쟁이 극심한 퀵서비스 현실 때문이라 할 수 있다.

<표 3-13>에서 퀵서비스 업체들이 겪는 가장 큰 어려움이 무엇인가에 대한 질문에 39.3%가 “과잉경쟁과 배송 단가의 하락”을 꼽고 있고, “영세

업체 난립”이라는 응답 역시 12.8%를 차지했다. 이런 이유로 비교적 안정적인 규모를 갖춘 킥업체들은 진입장벽의 도입 필요성을 적극적으로 주장하고 있다. 그 외에도 킥업계 차원에서 주요한 선결과제로 제기하고 있는 “주요도로의 이륜차 통행제한” 문제가 25.1%로 높은 응답을 보였다.

혼잡한 서울시에서 킥서비스와 같은 신속물류는 부족한 물류인프라를 보완하는 틈새기능과 신속성을 무기로 편리성을 제공하고 있어 앞으로도 도시체계의 일부분을 담당할 것이라는 전망이 일반적이다. 그렇다면 관리감독의 부재와 정책적인 고려에서 소외되어 온 킥서비스를 양성화하여 시민생활의 편리와 도시환경의 쾌적을 꾀하는 것이 당연하다고 할 수 있다.

<표 3-13> 킥서비스 산업의 어려움

구 분	빈도	퍼센트
영세업체의 난립	24	12.8
기사 수급 및 자질 문제	12	5.7
과잉경쟁으로 인한 단가하락	83	39.3
이륜차 통행제한	53	25.1
관리감독 소홀	14	6.6
사회적 편견	20	9.5
기타	2	0.9
합계	211	100

(2) 킥서비스 기사들의 현실

킥서비스의 산업 전망을 살펴보기 위해 기사들을 대상으로 한 설문조사는 직업 만족도를 평가하는 내용으로 문항을 구성하였다. 직업만족도는 이직희망여부, 수입에 대한 만족도, 업무에 대한 만족도, 직업 전반에 대한 만족도를 각각 5점 척도로 측정하였다. <표 3-14>는 킥기사들의 열악한 근로환경을 반영하듯, 수입 만족도 2.1점, 업무 만족도 2.3점, 직업 만족도

2.7점으로 매우 낮은 수준이었고, 이직을 희망한다는 문항은 3.3점으로 나타났다.

퀵서비스는 노동시장에 편입되지 못하고 특별한 기술이 없어도 쉽게 진입하여 임시로 종사할 수 있고, 일의 특성상 노동강도는 높지만 비교적 자유로운 처지에서 근무하게 된다. 결과적으로 퀵종사자들의 낮은 직업만족도는 서비스질의 저하를 초래할 수 있다고 판단된다.

퀵기사들의 직업만족도가 낮은 이유는 기사들이 경험하는 퀵서비스의 어려움에 대한 의견을 통해 해석할 수 있다.

<표 3-14> 퀵기사들의 직업 만족도

구 분	N	평균
이직희망 여부	170	3.3
수입 만족도	169	2.1
업무 만족도	168	2.3
직업 만족도	166	2.7

퀵서비스 기사들이 겪는 가장 큰 어려움을 묻는 질문(중복응답 허용)에 대해 32.9%가 “배송 단가의 하락”을 꼽고 있다. 배송 요금이 곧 수입이 되는 퀵기사들의 입장에서 영세업체들의 소위 ‘가격 후려치기’와 같은 가격경쟁은 가장 큰 불만이 되고 있다. 후발업체와의 경쟁 속에서 업체들이 배송 단가를 낮추게 되고, 결과적으로 기사들과 업체간의 갈등도 심해지고 있다. 업계에서는 이러한 반목이 제도화나 통행제한 완화와 같은 현안에 대해 퀵서비스 업계가 공동대응하지 못하는 주된 이유로 꼽고 있다.

한편 퀵기사들도 “주요도로의 이륜차 통행제한” 문제를 지적한 응답이 25.5%로 높았고, 이륜차에 대한 사회적 편견 14.8%, 산재보험 등 소외 문제는 12.8%로 나타났다.

<표 3-15> 퀵서비스 기사들의 어려움

구분	빈도	비율(%)
과다한 수수료	9	3
불합리한 계약관행	17	5.7
배송단가 하락	98	32.9
이륜차 통행제한	76	25.5
관리감독 소홀	14	4.7
사회적 편견	44	14.8
종합보험 산재보험 소외	38	12.8
기타	2	0.7
합계	298	100

끝으로 <표 3-16>은 퀵서비스 업계의 당면한 어려움을 완화하기 위해 정책적인 지원이 가장 필요한 분야를 조사한 결과이다.

퀵업체들은 “이륜차 종합보험 지원”이 38.6%, 유류비 및 세제지원이 20.9%로 가장 높았다. 퀵기사들 역시 27.3%가 “종합보험 지원”을 가장 필요한 부분이라고 응답하고 있다. 퀵서비스의 배송사고와 안전사고 등이 빈발하는 상황에서 종합보험 가입을 위한 업체지정 등 정부와 지자체의 지원은 퀵서비스 업체의 안정적인 서비스제공을 도울 수 있다는 점에서 정책적인 지원의 타당성이 높다고 판단된다.

<표 3-16> 정책적 지원이 필요한 분야

구분	퀵업체		퀵기사	
	빈도	퍼센트(%)	빈도	퍼센트(%)
유류비 및 세제지원	45	20.9	51	16.8
종합보험 지원	83	38.6	83	27.3
안전서비스교육	29	13.5	14	4.6
통행제한 완화	39	18.1	80	26.3
불법운행 단속강화	18	8.4	18	5.9
기타	1	0.5	56	18.4
합계	215	100	2	0.7

제4장 서울시 이륜차특송업 관리 방향

제1절 기본 방향

제2절 제도화 대안 검토

제4장 서울시 이륜차특송업 관리 방향

제1절 기본 방향

1. 이륜차특송업 관리를 위한 기본방향

1) ‘신속물류’로서의 기능수행 측면을 인정

혼잡한 서울시 도시교통체계에서 이륜차의 효율성·신속성은 시민들의 편의제공에 크게 기여하고 있다. 지역권 형태의 경우 B2B 형태, 광역권의 경우 B2C, C2C의 형태로 도심내에서 단말물류 기능을 수행한다. 이륜차특송업이 기존 택배와 구분되는 시장영역을 점유하고 있으며, 앞으로도 ‘신속물류’로서의 기능과 역할은 확대될 전망이다.

따라서 이륜차특송업을 기존의 이륜차 관리 차원이 아닌 독립적인 산업 영역, 물류영역으로 인정하는 서울시의 인식 전환이 요구된다.

2) 서울시의 특성을 고려한 정책기조 수립

이륜차특송업의 특유한 발전은 서울시에서 두드러지고 있다. 일본을 제외한 해외 주요도시들은 이륜차 운행체계는 발달한 곳이 많지만 소화물운송에 이륜차를 이용하는 경우는 많지 않다. 서울과 같은 과밀도시에서 기존의 물류인프라가 부족하기 때문에 이륜차특송업의 역할이 증대된 것이다.

도로변 화물조업공간, 건축물내 화물조업 주차장 미비 등 조업 주·정차공간이 절대적으로 부족한 서울시에서는 ‘이륜차특송업’의 기능적 역할이 계속될 것으로 보인다. 국가물류 차원에서는 규제완화의 기조를 제시하고

있지만, 서울시의 경우 이륜차특송업을 자율영역으로 방치하기에는 곤란한 상황이라 할 수 있다. 모법의 부재와 국토부의 무관심을 이유로 서울시가 이륜차특송업에 대한 관리감독 책임을 회피하는 것은 잘못이다. 서울시에서 가능한 수준의 능동적인 접근이 바람직하다.

3) 시민생활 편의의 측면에서 단계적 접근

이륜차특송업은 서울시의 소화물 흐름에 한 몫을 담당하고 있다. 이에 도시산업의 경쟁력을 확보하고 신속하면서도 효율적인 소화물 물동량의 흐름을 위해서 이륜차특송업에 대한 정책적인 지원이 필요하다.

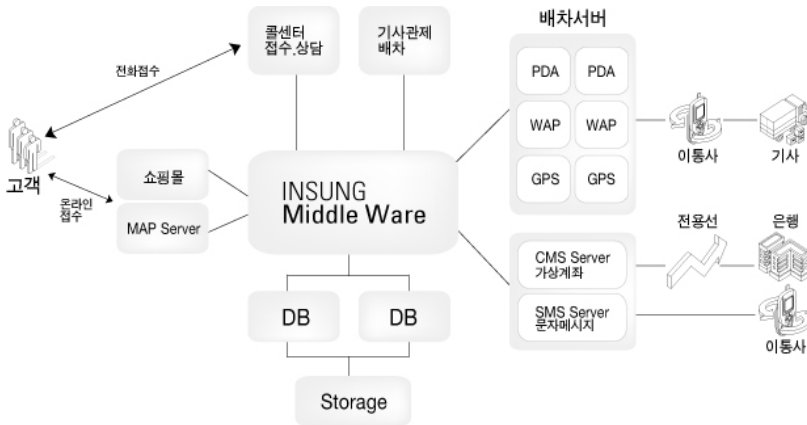
다만 제도화 필요성에도 불구하고 현실적 복잡성(업체-기사의 고용계약관계, 업계 내부의 찬반 양론, 규제완화의 추세, 진입장벽의 부작용 등)을 고려해야 하는 상황이다. 성급한 제도화보다는 교통, 택배, 상거래질서, 물류, 환경 등 분야별 제도개선책을 단계적으로 마련하는 것이 바람직하다. 특히 시민 생활에 직접적인 영역부터 개선책을 모색해야 한다.

4) 제도적으로 포섭하는 적극적 정책

최근 IT기술의 발달과 이에 대응하는 퀵업계의 변화는 전통적인 퀵산업의 모습을 변모시키고 있다. 최근 퀵서비스 업계는 PDA를 이용하는 공유프로그램 중심으로 몇 개의 연합조직 형태로 규모화될 전망이다.

이러한 퀵산업의 변화를 주시하면서 서울시도 정책적 조정자 역할을 준비해야 한다. 서울시 내에 신속물류, 이륜차특송업을 전담하는 행정조직 체계를 구성하고, 전문인력을 배치하는 등 적극적인 정책이 요구된다.

퀵서비스 업계의 의견수렴을 위한 통로로 공유프로그램 중심의 협의체들을 정책파트너로 하여 업계의 동향과 의견을 수렴하는 것도 바람직하다.



<그림 4-1> 공유프로그램의 운영 방식-인성프로그램

5) 도심교통체계에서 순기능과 역기능 고려

불법운행과 난폭운전을 일삼는 이륜차는 시민들의 안전과 질서를 크게 훼손하고 있어 시민들의 부정적인 인식이 심각한 수준이다. 관리감독 소홀에 대한 비난이 서울시에 대한 시민신뢰 저하로 이어질 수도 있다. 인도주행, 차선변경, 신호위반 등에 대한 강력한 단속으로 이륜차 운행질서를 확립해야만 이륜차특송업의 발달도 가능하다.

운행질서가 확립된다면 오토바이를 이용한 화물운송은 서울시에서 단말물류의 기능 수행, 전반적인 화물차량 통행량 감소 및 환경오염, 교통체증 감소 효과를 가져올 것이다. 이륜차의 역기능을 제어하고 순기능을 강화하기 위해서는 일차적으로 교통질서 확립을 위한 계도와 단속이 필요하다.

최근 서울시 교통체계는 교통수요관리가 핵심 화두이다. 서울시에서는 향후 혼잡통행료 징수, 오염물질 배출차량에 대한 통행제한 등이 점차적으로 시행될 전망이다. 그러나 화물차량의 오염물질배출 및 교통체증 유발 등 물류분야의 수요관리정책은 서울시가 직면하는 가장 어려운 난제라 할 수 있다. 이런 면에서 이륜차특송업은 물류분야의 수요관리 측면에서도 주

요한 축을 담당하게 될 것이다. 다른 대도시보다 선도적인 이륜차정책, 전향적인 정책 수립이 요구된다.

제2절 제도화 대안 검토

1. 화물운송사업으로의 제도화

현재 국토해양부는 이륜차특송업을 화물자동차운수사업법에 포함하여 제도화를 추진하려는 것에 대해 부정적인 견해를 나타내고 있다. 이미 규제완화가 된 사안에 대해 다시 규제를 강화하는 것은 비현실적일 뿐만 아니라, 이륜차택배업에서 발생하는 안전사고 및 불법운행과 관련된 문제점들이 택배업 자체의 문제라기보다는 이륜차의 특성으로 인해 발생하는 문제로 볼 수 있기 때문이다. 따라서 이륜차를 화물운송업으로 제도화하는 규제강화의 범규정을 제정하기보다는 기존의 도로교통법을 통해 단속 및 감독을 강화하면 된다는 입장을 취하고 있다.

그러나 사실 이륜차운행에 대한 관리의 경우도 단속을 위한 행정력의 한계로 잘 이루어지지 못하고 있는 것이 현실이다. 무엇보다 물류영역의 측면에서는 직접적인 제도화가 없이는 이륜차특송업을 관리·감독할 수 있는 정책수단이 많지 않다. 이륜차택배업 시장의 안정성과 효율성을 도모하고 이륜차운송 관련업체들의 질적인 향상을 꾀하기 위해서는 근본적으로 이륜자동차를 화물자동차운수사업법내의 화물운송수단으로 포함시키는 제도화를 추진해야 한다.

제2장 3절에서 지적했듯이 서울의 퀵서비스 회사는 사납금(알선료)을 운송계약의 알선·중계에 따른 수수료의 성격으로 볼 수가 있어 화물운송 주선사업에 가깝다고 할 수 있다¹⁸⁾. 따라서 퀵서비스 업체들은 화물자동차

운송주선사업에 입각하여 관리·감독하는 대안이 가장 일차적으로 검토되어야 한다.

그러나 이륜자동차가 화물차로 분류되지 않기 때문에 퀵서비스 업체는 운송주선업으로 사업등록하는 경우가 없다. 다만 일부 업체에서 대형 화물을 배송하기 위해 용달협회에 가입하여 회비를 납부하면서 영업하는 경우가 있다. 무엇보다 이 경우 회사와 도급계약을 맺고 개인사업자 형태로 영업하는 퀵서비스 기사들에 대한 제도적인 공백이 여전하다.

퀵서비스 기사들의 경우는 최소한의 자격시험과 교육이수를 통해 자격증을 부여하는 ‘라이선스 제도’ 도입이 필요하다. 화물운송과 소화물운송에 사용되는 이륜자동차의 등록, 보험, 장비 등을 자격기준에 포함시켜 퀵서비스 종사자들의 자질과 서비스 수준을 높일 수 있는 제도이다.

국토해양부가 이륜차특송업의 제도화에 대해 반대하고 있는 실정에서 서울시 차원에서 조례를 제정하여 퀵서비스를 제도권으로 흡수하는 것도 하나의 대안으로 검토될 수 있다. 이륜차특송업에 대한 조례 제정은 시행 가능성은 높지만, 모범이 부재한 상황에서 근본적인 한계를 갖기는 마찬가지이다.

이륜차특송업에 대한 법적·제도적 문제는 ‘화물자동차운수사업법’상에서 현실적으로 화물운송을 하고 있는 이륜자동차를 화물자동차의 일부로 포괄하도록 하는 것이 논리적이다. 이륜차를 화물운송수단으로 제도화하면 퀵서비스 업체와 퀵서비스 기사들을 구분하여 제도화하는 것이 모두 가능해진다.

이륜차특송업의 제도화를 위한 방안에 대한 설문조사에서는 퀵업계는

18) ‘화물자동차운송주선사업’ 제2조 제4호는 “타인의 수요에 응하여 유상으로 화물운송 계약을 중개·대리하거나 화물자동차운송사업을 경영하는 자의 화물운송수단을 이용하여 자기의 명의로 계산으로 화물을 운송하는 사업”으로 규정하고 있다.

<표 4-1>과 같이 “서울시 조례상에서 제도화”하자는 방안을 30.2%로 가장 선호하는 것으로 나타났다. “화물차운송주선사업에서 관리”하는 방안도 22.9%로 높아 진입규제를 원하는 업체들의 의견이 반영된 것으로 보인다. 반면 “화물자동차운수사업으로 제도화”하는 방안은 14.6%로 아주 낮게 나타났다는데, 현실적으로 제도화가 어렵다는 것을 경험한 업계에서 차선의 대안들을 고려하고 있는 것으로 해석해 볼 수 있다.

<표 4-1> 제도화 방안에 대한 의견

구 분	빈도	퍼센트(%)
서울시 조례상에서 제도화	29	30.2
라이선스 제도 도입	12	12.5
화물차운송주선사업에서 관리	22	22.9
화물차운수사업으로 제도화	14	14.6
기타	19	19.8
합 계	96	100.0

이와 같은 이륜차택배업의 제도화 추진에 맞추어 관련법을 개선하기 위해 화물운송수단으로서의 법개정 추진과 이륜자동차운송사업으로서의 법개정 추진으로 나누어 살펴보면 다음과 같다.

먼저, 화물운송수단으로서의 법개정 추진에 있어서는 화물자동차운수사업법 제2조와 동법 시행규칙 제3조에 의한 화물자동차의 정의로부터 화물자동차에 이륜자동차를 포함시켜 자동차관리법 제3조의 규정에 의한 화물자동차, 특수자동차, 이륜자동차를 화물자동차로 간주한다.

그리고 화물자동차운수사업법시행령 제12조와 자동차관리법 제5조 및 동법시행규칙 제2조 5항에 의해 사업용(영업용)과 자가용을 구분해 이륜화물자동차운송사업을 실시할 수 있게 한다. 이 때, 자가용화물자동차의 사용

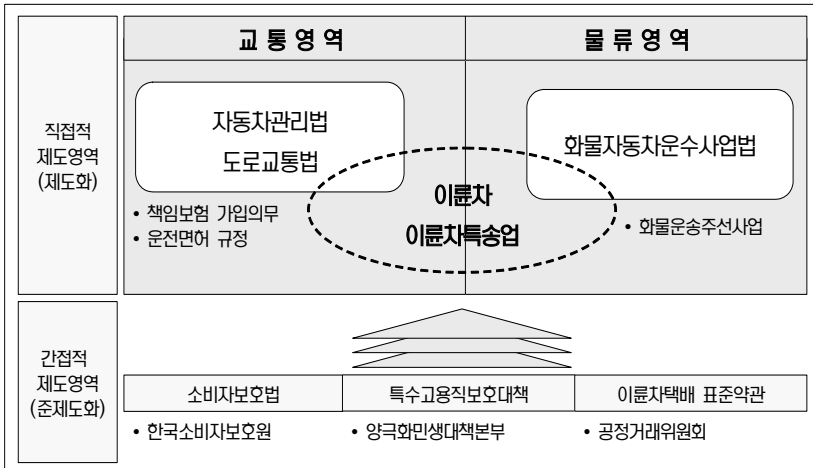
등의 신고와 관련하여 화물자동차운수사업법시행규칙 제48조에는 신고서에 차고시설을 확보하였음을 증명하는 서류를 첨부하도록 하고 있지만, 이륜차의 경우는 차고지의 확보가 필요없기 때문에 「단, 이륜자동차는 제외」라는 단서조항을 두어 차고지를 확보하지 않아도 된다.

다음으로 이륜화물자동차운송사업으로의 법개정에 있어서는 화물자동차운수사업법시행령 제3조에서 사업의 종류로 이륜화물자동차운송사업을 추가하고 사업의 성격을 일정대수 이상의 이륜자동차를 사용하여 화물을 운송하는 사업으로 규정한다. 그리고 동법시행규칙에서는 화물자동차운송사업의 등록기준에 이륜화물자동차운송사업의 등록기준을 추가한다. 이 때, 등록기준대수는 동법시행령 제3조에서 일정대수 이상으로 하였으나, 영세기업의 난립을 방지하기 위하여 가령 〇〇대 이상과 같은 최소기준대수를 정한다. 또한 최저자본금, 사무실 및 영업소, 최저보유차고면적 등은 없으며 자동차의 종류는 사업상의 최소한의 안전성을 보장하기 위해 〇〇cc 이상으로 하게 했다.

기본방향에서 언급한 바와 같이 이륜차특송업의 제도화로서 가장 현실성이 있는 것이 이륜차를 화물운송수단으로 인정하고 화물운송사업에 이륜차를 추가하는 것이다. 그러나 이륜차특송업을 과거 소화물일관수송업이나 일본의 경자동차운수사업과 같은 형식으로 제도화하는 것은 현실적으로 어려움이 많다.

현행의 이륜차특송업 문제들을 해소하고 서울의 물류체계의 한 축으로 양성화하기 위해서는 우선적으로 운송수단 측면의 간접적인 제도화를 추진하고, 이를 기반으로 운송서비스를 제공하는 업체에 대한 시장의 안정성과 효율성을 추구하는 단계적인 접근이 중요하다고 판단된다. 현재 문제되고 있는 불법운행, 안전문제와 같은 이륜차 운행에서 발생하는 문제들은 교통안전 및 환경기준 등을 준수하지 않는 업체들을 대상으로 이차적으로 간접적인 규제를 강화하여 개선하는 것이 가능하기 때문이다.

이륜차를 화물운송수단으로 간주하여 제도화를 추진하기 위해서는 <그림 4-2>에서 도식한 바와 같이 관련법들을 중심으로 단계적인 절차를 밟아가는 것이 바람직하다. 우선 이륜차의 운송사업과 관련된 법으로는 화물자동차운수사업법, 자동차관리법, 도로교통법 등이 있다. 이륜차택배업의 제도화를 추진하기 위해서는 이러한 법들을 중심으로 먼저 운송수단 측면에서 제도화를 추진해야 한다. 또한 이와 관련된 등록 및 교육, 보험 및 공제, 자격요건 등에 관한 세부항목들을 검토해야 한다.



<그림 4-2> 이륜차특송업 제도화의 방향

2. 이륜차특송업에 대한 준제도화

이륜차특송업의 불법운행 및 안전사고나 환경오염 등을 줄이고 도로교통체계상에서 올바른 운행이 이루어지기 위해서는 이륜차 전반에 걸친 이륜차 교통문화의 정착이 필요하다. 우리나라는 아직까지 이륜차정책을 실시하기 위한 이륜차의 기본적인 제도화가 충분히 갖추어져 있지 못하기 때문에 도로교통법, 자동차관리법, 주차장법, 대기환경보전법, 소음진동규제법

상의 이륜차 관련부문들을 재정비할 필요가 있다.

그러나 이륜차 교통문화를 정착시키기 위한 관련법의 재정비는 주관부서인 국토해양부의 의지와 노력 그리고 협조가 요구되며 정비를 위한 어느 정도의 시간을 필요로 하는 부문이다. 따라서 이륜화물자동차운송사업의 제도화에 따른 이륜차운송업시장의 안전화와 효율화를 꾀하면서 이에 동반되는 이륜차의 교통문화를 확립하기 위해서는 이륜차특송업의 준제도화(準制度化)라는 개념을 도입하여 실시하여야 한다.

이륜차특송업의 준제도화란 이륜화물자동차운송사업으로서 이륜차택배업을 추진시키면서 이륜차 운행과 관련된 불법운행, 안전사고, 보험 미가입 등 현재 발생하고 있는 문제들을 해결하기 위해 실질적으로 화물운송수단으로 이용되고 있는 이륜차에 대해서 이륜차기사나 이륜차운송업체를 대상으로 안전기준 및 환경기준 등을 준수하도록 하고, 이를 지키는 업체나 기사에게는 광역시도 차원에서 우수업체로 인증을 하는 제도이다.

즉 이륜차특송업으로의 진입과 퇴출에 관련해서는 민간부문의 자율성을 확보하여 현 상태를 유지하되, 이륜차특송업이 발생시키는 문제점들을 민간부문이 해결하기에는 한계성이 있기 때문에, 이를 위해 실질적으로 운송수단으로 사용되고 있는 이륜차에 대해 불법운행 금지나 보행자사고 감소와 같은 안전기준을 강화하도록 공공부문(광역시도)이 개입하도록 하자는 의미이다.

이륜차특송업의 준제도화를 위해 광역시도 차원에서 고려될 수 있는 것으로 인증(라이센스)제도를 들 수 있다. 이륜차특송업이 화물자동차운송사업법내 이륜화물자동차운송사업으로 자리잡게 되면, 이륜화물자동차운송협회(가칭) 혹은 기타의 관련기관들의 설립이 가능케 되고, 서울시는 조례의 제정을 통해 이들 기관에게 전문위탁교육 및 관리를 위임할 수 있게 된다.

구체적으로 운송수단으로서의 이륜차문제와 운송서비스로서의 택배문

제를 해결하기 위해 시도별 인증(라이선스)제도를 도입하는 것이다. 운송수단인 이륜차와 관련된 안전문제, 환경문제, 보험문제 등에 대한 전반적인 교육과 관리를 담당하는 전문교육기관 및 위탁관리기관을 선정하여 이륜차 기사, 정비업체, 판매대리점 등에 대한 철저한 교육을 실시한다. 이를 이수한 개인과 업체에 대해서는 이륜차교통문화와 질서체계를 확립하도록 강제하는 대신 시·도가 인정하는 인증서를 교부하여 택시에서의 모범운전자나 고급택시운전자와 같은 지위와 혜택을 주도록 한다.

이륜차택배업에 종사하는 업체들을 구별하여 도로에서 안전질서와 화물적재의 규격화, 영업개선 등의 기본조건을 준수하도록 관리한다. 또한 선정된 전문교육기관 및 위탁관리기관의 교육을 이수하도록 하며 이륜차 교통문화를 철저하게 정착시키도록 노력하는 대신 역시 시·도가 인정하는 인증서를 부여하여 시정부 공인 이륜차택배업체로서의 자격을 부여하도록 한다.

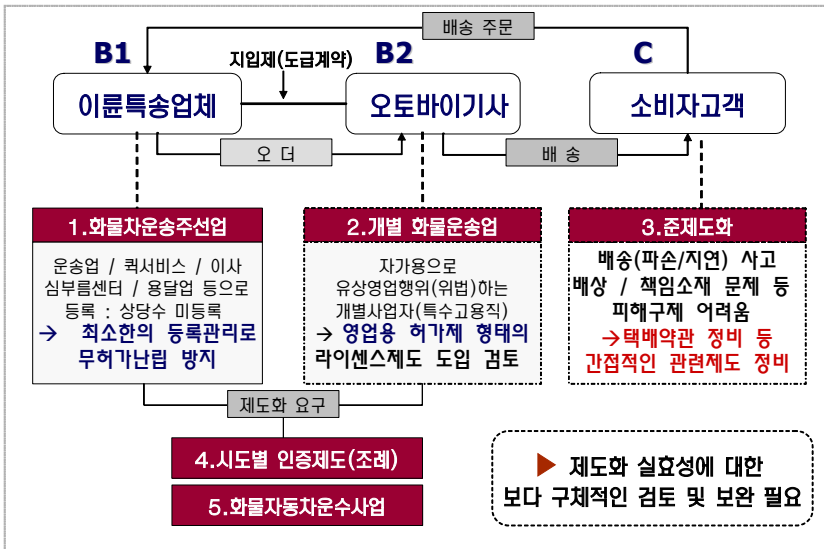
이상과 같은 이륜차택배의 준제도화는 시도별 인증(라이선스)제도를 도입하여 운송사업의 제도화와 같은 효과를 얻도록 하는 동시에 이를 취득하기 위한 철저한 교육과 규칙의 준수를 통해 이륜차 안전사고의 방지 및 이륜차 교통문화의 정착을 꾀하고자 하는 것이다.

이와 같은 시도정부의 인증제도 도입을 효과적으로 수행하기 위해서는 전문위탁관리 및 교육기관에 대한 체계적인 관리와 함께 개인이나 업체의 참여율을 높이기 위하여 인센티브제도를 도입해야 한다. 인센티브제도로는 이륜차특송업 우수업체로서 인증하는 동시에 서울시 택배시책사업의 참여업체로 우선권을 부여하고 세금감면 등의 각종 혜택을 제공한다.

아울러 중·장기적으로는 이륜차와 관련된 모든 사항에 대해 안전 및 환경규제를 강화하여 이를 지키지 않는 영세업자나 전근대적인 경영업체들의 간접적인 진입규제 수단으로 삼아야 하며, 이륜차택배의 제도화를 추진

하여 이륜차택배시장의 안정화와 이륜차 교통문화의 정착을 꾀해야 한다.

한편, 인증(라이선스)제도의 도입을 위해서는 교육의 의무, 공제사업, 사업자단체의 설립 등이 수반되어야 하나, 이 문제들은 이륜자동차운수사업으로의 제도화가 추진된다면 화물자동차운수사업법의 적용을 받기 때문에 자연스럽게 해결될 수 있다. 화물의 손실이나 파손사고 또는 안전사고로 인한 보행자 및 도로이용자의 피해보상에 대한 보험가입률을 높이도록 보험회사의 가입기피를 줄이도록 해야 하며, 이를 대신하는 방법으로 공제사업의 추진도 고려해 볼 수 있다.



<그림 4-3> 이륜차특송업 제도화의 대안 검토

제5장 결 론

제1절 결 론

제2절 정책건의

제5장 결 론

제1절 결 론

운송사업 분야 규제완화의 일환으로 1997년 8월, 자동차운수사업법에서 ‘화물자동차운수사업법’으로 분리·제정되면서 택배업(소화물일관수송업)은 많은 시장환경의 변화를 겪게 됐다. 화물자동차운수사업법은 ‘소화물일관수송업’을 별도의 업종으로 구분하지 않게 되면서, 킥서비스로 통칭되는 이륜차특송업을 규정하는 법적·제도적 근거가 사라지게 됐다. 이륜차특송업은 근거법령이나 주무부처가 없고 관리·감독이 전무한 자유업 형태의 운송서비스상품이 된 것이다.

교통혼잡이 극심한 대도시에서 신속한 물류전략이 중요한 경쟁수단이 되면서 서울의 킥서비스와 이륜차택배는 외국에 비해 비교적 잘 발달하여 물류시스템으로 한 축으로 성장하고 있다. 그러나 한편으로 법·제도 및 행정체계의 사각지대에 방치되어 온 이륜차특송업은 불법운행, 시민안전 위협, 열악한 종사자 처우, 영세업체 난립, 운송서비스의 질 저하 등 많은 사회적 문제를 발생시키고 있다.

이 연구는 이러한 서울시 이륜차특송업에 대한 관리방안을 모색하고, 서울의 실정에 부합하는 물류시스템(신속물류)으로 제도화하는 방안을 검토하고자 하는 관심에서 출발하였다. 그러나 이에 앞서 자유업으로 난립하여 현황과악조차 어려운 이륜차특송업에 대한 실태와 동향과악을 위한 기초연구가 우선되어야 한다고 보고, 킥서비스 관련 기초 현황과 실태자료를 조사하여 향후 후속연구와 물류 정책수립에 필요한 기초자료의 제시를 목적으로 하였다.

이륜차특송업의 현황과 실태를 조사하기 위해 기존문헌을 기초로 업체 현장조사를 진행하여 퀵서비스 산업의 운영방식을 조사하고, 업계 규모를 파악하기 위한 자료를 수집하였다. 아울러 퀵서비스 업체와 기사를 대상으로 실태파악과 동향탐색을 위한 조사원 방문 설문조사를 진행하여 분석하였다.

제2장에서는 이륜차의 운행실태와 이륜차특송업의 현황과 실태를 살펴 보았다. 서울시에는 등록된 약 40만대의 이륜차 중 5%내외인 2만여 대가 퀵서비스에 이용되는 것으로 추정하고 있다. ‘퀵서비스인권운동본부’의 현황조사 자료를 정리한 결과, 서울퀵서비스 업체는 광역 및 준광역 퀵업체 86개, 지역 퀵업체 423개를 포함하여 총 509개(평균 퀵 기사수 17.95명)로 나타났다. 설문조사 결과와 종합하여 서울시의 이륜차특송업 규모를 추정해 본 결과, 퀵서비스는 일평균 10만9,944건의 주문을 처리하며, 한해 약 3,200만건의 물동량을 처리하며 시장 규모는 약 3,100억원에 이르는 것으로 추정된다. 실태파악이 어려운 미등록 영세업체들과 개인퀵 형태를 고려하면 그 규모는 이 추정치의 배에 가까울 것으로 예상된다.

제3장은 이륜차특송업의 주요 문제점을 정리하고, 해외사례와 최근 이륜차특송업 관련 동향을 살펴보았다. 이륜차특송업은 관련 법·제도의 공백을 비롯하여, 영세업체의 출혈경쟁으로 인한 경영난과 서비스 질의 하락, 사고와 산재에 무방비로 노출된 종사자 문제, 배송사고와 배상책임 관련 소비자 불만 민원, 낙후된 이륜차운행문화에 따른 교통체계의 혼란과 도시 환경의 훼손에 이르는 수많은 문제가 지적되었다. 그럼에도 불구하고 정부와 서울시는 단속 규제나 관리감독을 위한 정책과 행정체계 구축에 손을 놓고 있는 실정이다.

일본을 제외하고 외국의 주요도시들도 이륜차를 이용한 화물운송에 대한 규제는 대체로 없었다. 이륜차운행의 안전과 장려를 위한 제도들이 시사점을 주지만, 서울시와 달리 이륜차는 보조적인 운송수단으로만 제한적

으로 이용되는 차이가 있었다.

종사자 처우개선과 업종 제도화를 위한 업계 요구에 따라 이륜차를 화물차의 범주에 포함시키는 ‘화물자동차운수사업법 개정법률안’이 2005년 국회에 발의되었으나 규제완화의 추세에 반하고 법적인 실효성이 적다는 이유로 폐기되었다. 정부는 기획예산처 산하 양극화민생대책본부를 중심으로 사회적 이슈로 떠오른 ‘특수고용직 종사자 보호대책’의 일환으로 퀵서비스 대책을 준비하였지만 이명박 정부가 들어서면서 직제개편과 업무이관으로 후속 과제 추진여부가 불투명한 상황이다.

제4장에서는 이륜차특송업에 대한 서울시의 관리방향과 제도화의 타당성을 검토하였다. 이륜차특송업 관련 정책의 기본방향으로는 ‘신속물류’의 실질적 기능을 인정하는 인식의 전환, 서울시 도시특성과 산업변화를 고려한 적극적이고 능동적인 정책수립, 시민생활의 편익에 입각한 단계적인 접근, 도시교통체계에서 순기능과 역기능 고려를 제안하였다.

이륜차특송업은 진입규제 등 업계요구가 현실적으로 받아들이기 어렵기 때문에 단기적으로 퀵서비스 기사들에 대한 라이선스제도 도입, 퀵서비스 업체를 화물차운송주선업으로 등록관리하거나 조례를 통해 인증제도를 도입하는 대안을 검토되었다. 장기적으로는 이륜차와 경자동차를 화물운송 수단으로 묶어 영업용 번호판을 부여하는 등의 근본적인 제도화가 바람직하다고 제안하였다. 연구진행 과정에서 청취한 자문의견들은 물류 및 산업 측면에서 이륜차특송업을 직접적으로 규제하는 제도화도 중요하지만 시민 생활에 미치는 영향이 큰 퀵서비스 배송관련 제도, 이륜차 운행질서 확립을 위한 교통전반의 제도 개선 등 이륜차특송업에 대한 간접적인 제도 개선(준제도화)이 더욱 중요함을 지적하였다.

서울시에서 퀵서비스는 화물운송 및 물류부분에서 상당한 기여를 하고 있지만, 산업·교통·환경·물류 전반에서 부정적인 인식이 만연해 있는

실정이다. 이것이 이륜차특송업에 대한 서울시 관리방안 수립을 위한 후속 연구가 필요한 이유이다. 이 연구는 이륜차특송업에 대한 조사를 진행하였으나 시민고객들의 입장에 대한 연구가 진행되지 못하였다. 특히 이륜차 운행상의 문제와 이륜차특송업의 문제가 혼재되어 시민생활에 불편이 가중되는 점을 고려하여 후속연구는 시민 의견수렴을 통한 정책방향을 모색하는 것이 필요하다.

제2절 정책건의 사항

1. 퀵업체를 화물운송주선사업으로 제도화

퀵서비스는 이륜차를 주로 활용하지만 장거리배송이나 배송품목에 따라 트럭과 경자동차의 이용도 상당히 증가하고 있다. 퀵서비스 업체의 영업방식이 ‘화물운송주선업’의 형태와 형식적으로 유사한 것도 현실이다. 앞으로 퀵업체를 규제하는 새로운 제도장치를 마련하기에 앞서 화물운송주선사업에 준하는 관리를 우선 시행할 수 있다.

모든 퀵서비스업체는 화물운송주선업으로 포괄할 수 있고, 실제 퀵업체는 고객요청과 배송 필요에 따라 이륜차뿐 아니라 트럭, 경자동차 등을 회원으로 두고 배송 오더를 내리는 실정이다. 따라서 이륜차를 이용 택배운송업을 할 경우는 반드시 퀵서비스로 업종등록을 일원화하여 등록하도록 해야 한다.

2. 영업용 이륜차에 대한 교통단속 강화

퀵기사들은 배송시간을 맞추기 위해 무리한 운행을 할 수밖에 없다고 호소한다. 하지만 이륜차특송업 종사자들의 이러한 불법운행과 부정적 이미지를 개선하지 못한다면 퀵은 단속과 규제의 대상으로 진락할 수밖에 없다.

퀵서비스에 대해 안전슈트 착용 의무화, 불법개조 금지, 과적 금지 등 영업용으로 운행하는 이륜차에 대한 법규 준수를 강제할 수 있는 방안을 마련해야 한다.

3. 이륜차 분류체계 일원화

자동차관리법상의 이륜차 규정과 도로교통법상의 정의(분류체계)에 혼선이 있는데, 이를 일관된 기준으로 체계화할 필요성이 꾸준히 제기되고 있다. 상업적 목적으로 이용되는 이륜차가 늘고 있는 현실에서 등록관리를 엄격히 하고, 교통환경을 개선하기 위한 최소한의 안전장치가 마련되어야 한다.

더불어 면허제도의 정비를 통해 교통법규 위반에 따른 벌점, 과태료 등 행정처분이 실효성을 갖도록 해야 한다.

4. 등록관리 개선 및 전산화

등록관리가 시·군·구 단위로 관리되고 있어 소유자가 주소지를 이전하면 등록사항도 함께 이전하게 되어 시민들의 불편이 따르게 된다. 다른 시·군·구에서 주소변경을 하면, 이륜차 변경신고를 해야 하고, 번호판 제작·교부에도 비용이 발생한다. 이처럼 변경 신고, 사용폐지 신고, 구조·장치 변경 등 이륜차 등록관리가 불편하고 허술하여, 도난 및 미등록, 자동차의무보험 미가입 차량 운행이 늘어나는 것이다.

따라서 이륜차의 등록도 자동차와 같이 책임보험 가입 확인이 가능한 전산시스템을 우선 구축하고, 전국단위 번호판 사용과 함께 전입신고만으로 이전등록이 되도록 제도개선이 필요하다.

5. 이륜차에 대한 환경관리 강화

아울러 출고 이후 행정관리가 불가능한 50cc미만 차량에 대한 등록관리, 이륜차의 기능 안전과 배출가스 규제를 위한 정기검사제도의 도입을 검토해야 한다. 특히 최근 서울시와 환경부가 ‘수도권대기환경개선에대한특별법’에 따라 대기환경 개선을 위해 노력하고 있으나, 운행이륜차에 대한 배출가스 허용기준은 없는 실정이다. 따라서 배출허용기준을 강화한 정기검사제도를 이륜차 관리대책에 포함시켜야 한다.

6. 이륜차특송업에 대한 정책적 지원

퀵업체에 대한 설문조사 결과 ‘종합보험 가입’ 등에 대한 지원이 필요하다는 응답이 38.6%로 가장 많았고, 화물차와 같이 ‘유류비 및 세제지원’을 요구하는 응답이 20.9%, 이륜차 업계의 오랜 주장인 ‘주요 도로에 대한 통행제한 완화’가 18.1%로 나타났다.

제도적인 지원을 전혀 받지 못하는 퀵서비스 업계는 화물자동차와 비교해 형평성의 문제가 있다고 말한다. 종사자들의 열악한 근로조건, 퀵서비스가 담당하는 물류를 트럭이 맡게 될 때 생기는 혼잡비용 등을 고려할 때 이륜차특송업에 대해서도 적절한 제도적인 지원이 필요하다는 주장이다.

7. 행정조직의 역할 분담

제도 및 행정의 사각지대에 위치한 이륜차특송업에 대한 서울시 차원의 전담 관리체계(조직 및 인력) 수립이 필요하다.

서울시는 이륜차관리와 이륜차특송업 관리를 구청과 역할을 분담하도록 하고 있는데, 현재 구청에서 담당하는 이륜차 등록관리 업무를 선진화하고, 운수물류과는 특송업 관리 업무를 총괄하는 것이 바람직하다.

과거 양극화민생대책본부의 사례처럼 교통, 물류 영역이 파편적으로 관리되는 문제는 정책조율을 위한 TF 조직을 운영할 것을 제안한다. 공유프로그램 중심의 협의체들을 정책파트너로 하여 업계의 동향과 의견을 수렴하는 것도 바람직하다.

참고문헌

참고문헌

- 강병모, 「이륜차(오토바이) 택배서비스 이용 실태조사」, 한국소비자원, 2004.
- 교통물류연구원, 「소화물일관수송 현황조사 및 수요예측」.
- 교통안전공단, 「2006년 이륜차 교통안전 특성분석 보도자료」, 2007.
- 김종진, 「퀵서비스 노동자들의 상태와 조직화 문제」, 노동사회연구원, 2006.
- 수도권대기환경청, 「수도권 이륜차 관리 현황 및 대책」, 2005.
- 신동선, 「이륜차운송 개선 방안」, 교통개발연구원, 2001.
- 신태중, 「특수고용 노동자 근로조건에 관한 실태조사」, 함께하는 시민행동, 2005.
- 신현익, 「국내 이륜특송업의 활성화를 위한 방안의 연구」, 중앙대 석사학위 논문, 2002.
- 이우승, 「서울시 택배제도개선 방안 연구」, 서울시정개발연구원, 2001.
- 채범석, 「이륜차 교통사고 예방 및 제도개선 방안」, 교통안전공단, 2006.

부 록

1. 퀵 업체대상 설문지
2. 퀵 기사대상 설문지

서울시 이륜차특송업(퀵서비스) 실태 및 현황 조사

안녕하십니까?

본 조사는 「서울시 이륜차특송업 실태 및 동향 연구」의 일환으로, 서울시 실태에 부합하는 퀵서비스업의 발전방향을 모색하기 위한 실태파악과 의견수렴을 위한 설문조사입니다.

자유업으로 난립하여 현황 파악조차 어려운 퀵서비스에 대한 현황조사를 실시하여 서울시 이륜차특송업에 대한 정책방향 제시를 위한 기초자료로 활용하고자 합니다. 업무에 바쁘시더라도 퀵서비스업에 대해 평소 느끼신 바와 문제점, 개선 방향에 대한 소중한 답변을 부탁드립니다.

※ 작성하여 주신 소중한 답변은 익명으로 통계 처리되어 연구수행을 위한 자료로만 이용되며, 외부유출이나 연구 목적 외에 다른 용도로는 일체 사용되지 않을 것을 약속드립니다.

감사합니다.

서울시정개발연구원 도시교통부

1. 퀵서비스 업체 대상 설문지

1. 영업 형태 ① 광역 ② 준광역 ③ 지역 ④ 기타 ()
2. 배송 권역 ① 지역구내(구단위) ② 서울 전역 ③ 수도권 일대
2-1. 주요 배송지역 ()
3. 오더장비(복수 응답) ① 휴대폰(문자) ② 무전기 ③ PDA ④ 기타 ()
4. 사업체 등록 ① 택배 ② 퀵서비스 ③ 심부름센터 ④ 이사점
⑤ 운송업 ⑥ 용달/일반화물 ⑦ 미등록 ⑧ 기타 ()
5. 업체 규모

5-1. 종사 인원		5-2. 운행 대수		5-3. 사업 실적	
일반관리직(내근직)	명	오토바이	대	일 평균 콜 건수	건
정규 운전직(출퇴근)	명	기타차량(다마스/트럭)	대	일 평균 배송 건수	건
비정규 운전직(외원)	명				

※ 퀵서비스 사업 운영 방식에 관한 질문입니다.

6. 사납금(알선료) ① 월비 (원) ② 주비 (원)
③ 일비 (원) ④ 프로티지 (%)
7. 타 운송업체와 연계 ① 고속버스 ② 노선화물 업체
③ 일반 화물 택배 ④ 없음
8. 공유 프로그램 사용 ① 인성 ② 우람 ③ 지노 ④ 사용 안함 ⑤ 기타
9. 주요 배송 의뢰처 ① 재래시장/상점 ② 전문상가(전자/기계/인쇄 등)
③ 일반회사 ④ 개인 ⑤ 기타 ()
10. 주요 배송 품목 ① 문서/서류 ② 샘플류 ③ 의류/포목 ④ 기계/부품
⑤ 전자제품 ⑥기타()

11. 주문(수주) 방식 ① 장기 계약 ② 전화/팩스 ③ 인터넷 ④ 기타 ()
12. 배송 단가 ① 지역내 기본단가 (원) ② 시내 ↔ 강남 (원)
- ③ 시내 ↔ 여의도 (원) ④ 강남 ↔ 여의도 (원)
- ⑤ 수도권 (원) ⑥ 트럭/다마스 (%)
13. 귀사 소속 오토바이의 택배서비스 운행 중 발생하는 교통사고, 배송사고의 규모 및 처리에 대한 질문입니다.

구 분	내 용	처리 방식		
① 교통 사고	한달 평균 (건)	<input type="checkbox"/> 회사 처리	<input type="checkbox"/> 기사 처리	<input type="checkbox"/> 공동 부담
② 교통법규 위반	한달 평균 (건)	<input type="checkbox"/> 회사 처리	<input type="checkbox"/> 기사 처리	<input type="checkbox"/> 공동 부담
③ 배송 사고	한달 평균 (건)	<input type="checkbox"/> 회사 처리	<input type="checkbox"/> 기사 처리	<input type="checkbox"/> 공동 부담

14. 귀사 소속 라이더의 처리 물량 1일 평균 약 (건)
- 14-1. 귀사 소속 라이더의 1일 평균 수입 1일 평균 약 (원)
15. 귀하께서 느끼는 이륜차특송업의 가장 큰 어려움은 무엇입니까? (2가지)
- ① 영세업체의 난립 ② 퀵기사의 수급 및 자질 문제 ③ 과잉경쟁과 배송단가의 하락
- ④ 주요도로의 이륜차 통행제한 ⑤ 정부와 지자체의 관리감독 소홀
- ⑥ 이륜차에 대한 사회적 편견 ⑦ 기타()
16. 다음은 이륜차특송업(퀵서비스)의 위상 및 제도화에 대한 내용입니다.

항 목	매우 그렇다	그렇다	보통	아니다	전혀 아니다
① 이륜차도 화물운송수단이다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
② 이륜차 영업용 변호판을 부여해야 한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
③ 퀵서비스 라이선스제도를 도입해야 한다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
④ 퀵서비스 사업에 진입장벽이 필요하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑤ 서울시 · 정부 차원의 관리감독이 필요하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑥ 향후 서울에서 퀵서비스의 역할은 커질 것이다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑦ 퀵서비스 사업 전망은 밝은 편이다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑧ 공제조합 설립되면 참여하겠다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
⑨ 퀵서비스를 대표하는 협회 설립이 필요하다.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. 현재 퀵서비스는 관련 법 · 제도가 없는 자유업이기 때문에 정부와 서울시 차원의 관리감독과 정책적 지원이 전무한 실정입니다. 퀵서비스업의 발전을 위해 이륜차를 화물운송수단으로서 제도화하는 것이 필요하다고 보십니까?
- ① 제도화에 반대한다. ② 제도화에 따른 실효성이 없어 반대한다.
- ② 단계적 제도화가 필요하다. ③ 조속히 제도화해야 한다.
18. 서울시 실정에 가장 적합한 퀵서비스 제도화의 방안은 무엇이라고 생각하십니까?
- ① 서울시 조례 수준에서 진입장벽을 만들고, 사업 기준을 마련
- ② 퀵 라이더에 대한 라이선스제도의 도입 관리
- ③ 퀵서비스 업체를 “화물자동차운송수선사업”으로 등록 의무화
- ④ 이륜차를 “화물자동차운수사업법”에 포함시켜 제도화

19. 이륜차특송업이 제도화할 때 정책적 지원이 가장 필요한 부분은 무엇입니까?

- ① 유류비 및 세제 지원 ② 종합보험 가입 지원 ③ 안전/서비스 교육
 ④ 이륜차 통행제한 완화 ⑤ 불법운행 / 불법영업에 대한 단속강화 ⑥ 기 타

2. 퀵서비스 기사 대상 설문지

1. 차량 종류 ① 오토바이 (CC) ② 트럭 (톤) ③ 경자동차
 2. 운행 권역 ① 지역구내 ② 서울 전역 ③ 수도권 일대
 3. 퀵 형태 ① 광역 ② 준광역 ③ 지역 ④ 개인
 4. 공유 프로그램 사용 ① 인성 ② 우람 ③ 지노 ④ 사용 안함 ⑤ 기타
 5. 오더장비(복수 응답) ① 휴대폰(문자) ② 무전기 ③ PDA ④ 기타
 6. 운행 내역

6-1. 영업 내역		6-2. 수입 내역		6-3. 월 평균 소득	
일 평균 퀵 배송 횟수	건	1회 평균 배송 요금	원	월 평균 수입	성수기(원)
일 평균 운행 거리	Km	1일 평균 운행 수입	원		비수기(원)

7. 사납금(알선료) ① 월비 (원) ② 주비 (원)
 ③ 일비 (원) ④ 프로티지 (원)
 8. 기타 비용(월 평균) ① 유류비 (원) ② 쿠폰비 등 (원)
 9. 주요 배송 의뢰처 ① 재래시장/상점 ② 전문상가(전자/기계/인쇄 등)
 ③ 일반회사 ④ 개인 ⑤ 기타
 10. 회사 출퇴근 여부 ① 출근 함 ② 출근 안함
 11. 평균 근무 시간 (시간)
 12. 퀵 라이더 경력 (년)
 13. 이직 경험 ① 퀵라이더 이전 직업 () ② 퀵회사 이직 횟수 (회)
 14. 보험 가입 ① 무보험 ② 책임 보험 (보험료 연간 원)
 ③ 종합 보험 (보험료 연간 원)
 15. 택배서비스 운행 중 발생하는 교통사고, 배송사고에 대한 질문입니다.

구 분	내 용	처리 방식		
① 교통 사고	한해 평균 (건)	<input type="checkbox"/> 회사 처리	<input type="checkbox"/> 기사 처리	<input type="checkbox"/> 공동 부담
② 교통법규 위반 단속	한해 평균 (건)	<input type="checkbox"/> 회사 처리	<input type="checkbox"/> 기사 처리	<input type="checkbox"/> 공동 부담
③ 배송 사고	한해 평균 (건)	<input type="checkbox"/> 회사 처리	<input type="checkbox"/> 기사 처리	<input type="checkbox"/> 공동 부담

영문요약(Abstract)

A Study on the Trend and Situation of Messenger and Courier Services Using Motorcycle in Seoul

Woo-Seung Lee · Byeong-Eun Jeon

In recent years, messenger and courier service using motorcycle has been increased with the needs of quick delivery in Seoul. The motorcycle used for delivering small goods was developed by messenger and courier companies in response to the increase of traffic congestion in the downtown area. Traffic congestion and parking restriction made delivering parcels by motorcycle and economical and effective alternative to delivery vans.

In Seoul, there are over 500 motorcycle messenger and courier companies which have less than twenty drivers employed as dependent contractors. This messenger companies providing delivery service to corporation and individual consumers are now called "Quick Service" following the name of first established motorcycle messenger company. According to increasing competition for quick delivery systems, this "Quick Service" has taken a important unique position and puts down the roots in urban logistics.

In spite of the spreading motorcycle messenger service, there is no any relevant rules, regulations and policies to administrate this dynamic industry. It's because of the liberalization policy that had freed the messenger and courier services to do anyone who have truck license. But the most important thing is that motorcycle has no legal basis to be used in commercial purpose. This illegal position has given rise to many

problem such as delivery troubles, traffic accidents, insurance for riders, and worsen working condition, business without a permit etc.

As a result, Quick Service which is now inevitable in urban logistics is not only deteriorating images of Seoul but increasing the consumer complains. Thus, it is the time to find out the current situation and problems of motorcycle messenger services in Seoul and to figure out the ways and means of administrating this industry. On the basis of the above, this study analyzed the current trend of messenger services using motorcycle in Seoul, examined the system and policy, and suggested the practical proposal for improving relevant rules, regulations and institutionalization.

In fact, there are some different approach between the central government and Seoul. The central government insisted that licensing will be a barrier to enter the market. This means increased costs to the customers of courier companies without adding benefits. On the other hand, some motorcycle messengers and experts support the licensing of motorcycle messengers and courier. They think that severe competition bring about confusion of messenger industry as the government does not regulate the industry. They claim that government have to introduce licensing in order to administrate motorcycle messenger service.

This study concluded that social regulation like standard agreement of messenger service isn't enough to resolve the problems that resulted from the illegal operation of motorcycle. So the study recommends that the gradual approach can most benefit. First, indirect regulation has the advantages such as improvement of services qualities, reduction of delivery accident. The next step is to introduce more direct regulation to use motorcycle in business. Regarding motorcycle messenger service as a kind of truck is necessary in Seoul. And then, it is possible for Seoul Metropolitan Government to administrate the Quick Service with regard to series of criteria.

This study take a close look at the realities that "Quick Service" industry operates in Seoul in order to figure out the feasibility of institutionalization suggested by industrial leaders. The Seoul Metropolitan Government has the special needs of administering this industry more than any other cities in that motorcycle messenger service has been specially developed in Seoul. So this study also suggest that Seoul have to make an effort to introducing this industry as one of the city's logistics system.

Table of Contents

Chapter I Introduction

Chapter II Condition of Messenger Service Using Motorcycle

1. Present Condition of Motorcycle
2. Realities of Messenger Service industry
2. Review on the Law and Policy

Chapter III Problems and Trends of Messenger Service Industry

1. Problems
2. Case of Foreign Countries
3. Movement of Messenger Service Institutionalization

Chapter IV Direction for Administrating Motorcycle Messenger Service

1. Basic Direction
2. Comparison of some Institutionalization Method

Chapter V Conclusions and Recommendations

References

Appendices

1. Survey Questionnaire

시정연 2008-PR-08

서울시 이륜차특송업 실태 및 동향 연구

발행인 정문건

발행일 2008년 5월 31일

발행처 서울시정개발연구원

137-071 서울시 서초구 서초동 391번지

전화 (02)2149-1234 팩스 (02)2149-1220

값 5,000원 ISBN 978-89-8052-609-3 93530

본 출판물의 판권은 서울시정개발연구원에 속합니다.