

서울지역 도시가스 고객센터 지급수수료 산정

2016. 6

연구수행기관

에너지경제연구원
Korea Energy Economics Institute



서울특별시

제 출 문

서울특별시장 貴下

본 보고서를 「서울지역 도시가스고객센터 지급수수료 산정」 용역의 최종보고서로 제출합니다.

2016년 6월

에너지경제연구원 원장
박 주 헌

연구책임자 : 선임연구위원 서 정규
연구참여자 : 연구위원 박 진호
부연구위원 노 남진

목 차



| | |
|---|----|
| I. 용역의 개요 | 1 |
| 1. 용역의 목적 | 1 |
| 2. 용역의 범위와 주요 내용 | 1 |
| II. 서울지역 도시가스 고객센터 운영현황 | 2 |
| 1. 도시가스 회사별 고객센터 현황 | 2 |
| 2. 고객센터 운영형태 | 5 |
| 3. 회사별 고객센터 업무 | 6 |
| 4. 회사별 고객센터 재무구조 | 8 |
| III. 고객센터 서비스 수수료 현황 | 13 |
| 1. 위탁 서비스 수수료의 결정 | 13 |
| 2. 고객센터별 철거 및 연결 서비스 수수료 적용 현황 | 15 |
| IV. 총괄원가 방식의 적정 서비스 수수료 산정 | 18 |
| 1. 일반도시가스사업자별 총괄원가 방식에 의한 수수료 산정 | 18 |
| 2. 2016년 고객센터 필요 인원 수 산정 | 19 |
| 3. 총괄원가에 반영되는 인원 수 | 23 |
| 4. 영업비용의 산정 | 24 |
| 5. 투자보수의 산정 | 29 |
| 6. 회사별 고객센터 총괄원가 | 30 |
| VI. 기타 검토사항 | 33 |
| 1. 변경된 수수료 방식의 적용 효과 분석 | 33 |
| 2. 2016년 고객센터 총괄원가 인상이 공급비용에 미치는 영향 | 33 |
| 3. 직원 급여 등 비용의 적정지출에 대한 검토 | 34 |

표 목 차



| | |
|---|----|
| <표 1> 회사별 고객센터 수 및 관리 세대수(2015년 말 기준) | 3 |
| <표 2> 회사별 고객센터 직원 수 및 직원당 세대 수 | 4 |
| <표 3> 회사별 고객센터 운영 형태(2015년 말 기준) | 6 |
| <표 4> 2015년 고객센터 서비스 항목별 수익 비중 | 9 |
| <표 5> 2015년 고객센터 비용 구조(부대사업관련 비용 제외) | 10 |
| <표 6> 2015년 회사별 고객센터 손익 현황 | 12 |
| <표 7> 2015년 회사별 지급수수료 실적 평균 단가 | 14 |
| <표 8> 철거 민원서비스 관련 비용의 건당 단가 | 15 |
| <표 9> 연결서비스 수수료 현황(2015년) | 16 |
| <표 10> 연결 민원서비스 관련 비용과 건당 원가(재료비 제외) | 17 |
| <표 11> 업무별 연간 근로시간 및 소요 인력 | 20 |
| <표 12> 회사별 주요 업무별 평균소요시간 산정내역 | 21 |
| <표 13> 회사별 실적 인원 및 추정 필요 인원 산정 | 22 |
| <표 14> 회사별 총괄원가 반영 인원수 | 24 |
| <표 15> 회사별 인건비 평균 실적 (2015년) | 25 |
| <표 16> 유사업종 근로자 월급여 수준 | 26 |
| <표 17> 고객센터 기능별 직원 표준 월급여 및 법정부담금 산정 | 27 |
| <표 18> 회사제시 월간 인건비 실적치 대비 추정 월간 인건비 | 28 |
| <표 19> 표준산업분류 상 수리업 서비스산업의 평균 이익률 | 30 |
| <표 20> 2016년 도시가스회사별 고객센터 총괄원가 산정결과(부대사업 제외) | 31 |
| <표 21> 연결 민원서비스 원가 차감후 위탁서비스 관련 총괄원가 | 32 |
| <표 22> 회사별 고객센터 총괄원가 변동액 | 33 |
| <표 23> 회사별 공급비용 반영액 및 지급 실적 | 34 |
| <표 24> 2014년 공급비용 반영 인건비 대비 2015년 인건비 실적 비교 | 35 |
| <표 25> 2015년 공급비용 반영 인건비 대비 2016년 1/4분기 인건비 실적 비교 | 36 |

I. 용역의 개요

1. 용역의 목적

- 2013년 6월 5일 개정된 『도시가스 공급비용 산정기준』(이하 『공급비용 산정기준』)은 “도시가스회사가 고객센터에 지급하는 지급수수료는 시·도지사가 별도로 검토하여 정하고, 도시가스회사는 결정된 지급수수료 전액을 고객센터에 지급”하도록 규정함.
 - 지급수수료는 “고객센터의 운영에 수반하여 정상적으로 발생하는 제비용을 포함한 적정원가에 적정이윤을 가산한 총괄원가”에 해당하는 것으로 규정함.
- 서울시는, 『공급비용 산정기준』에 근거하여 고객센터 위탁업무에 대한 적정 수수료를 산정함. 그리고 현실 여건을 감안한 고객센터 지급수수료(총괄원가) 대안을 강구하며, 이를 통해 고객센터의 서비스 질 개선을 유도하고자 함.
- 본 과제는 도시가스 고객센터 운영실태 분석에 근거해 적정 지급수수료(총괄원가)를 산정하며, 고객센터의 지출에 대한 사후관리 등에 대해 검토하는 것을 목적으로 함.

2. 용역의 범위와 주요 내용

- 본 용역의 역무 내역은 크게 도시가스회사 공급비용에 반영될 고객센터 적정 지급수수료 산정, 총괄원가 수수료 방식 적용의 효과, 사후관리 방안 검토 등으로 구성됨.
- 첫 번째 역무내용인 적정 서비스 수수료 산정 부분에서는,
 - 고객센터 운영형태, 업무 및 손익 등과 같은 운영 실태, 수익구조 등을 분석하고, 위탁업무 서비스 수수료 결정구조 및 현황을 살펴 봄. 이와 관련하여 철거 및 연결 민원 서비스와 관련된 수수료의 적정성도 함께 검토함. 마지막으로 회사별 고객센터의 업무 내역과 비용에 대한 분석을 바탕으로 필요수입액(총괄원가)을 산정함.
- 두 번째 역무내용과 관련하여서는 총괄원가 방식의 적용으로 인한 효과(재무구조, 종사자 처우개선 등)을 살펴보고, 직원 급여 등 비용지출의 적정 관리 방안을 검토함.

Ⅱ. 서울지역 도시가스 고객센터 운영현황

1. 도시가스 회사별 고객센터 현황

- 2015년 말 기준으로 서울시에는 5개 일반도시가스사업자¹⁾의 공급권역 내에 71개의 도시가스 고객센터가 운영되고 있으며, 총 1,753명의 인원이 관련 업무에 종사하고 있음.
- 2015년 말 기준으로 코원 공급권역 내에 17개의 고객센터가 있었으나, 2개의 고객센터는 타 센터와 통합되어, 2016년 4월 현재 고객센터 수는 16개소임. 하나의 고객센터는 경기도 과천시지역에 위치한 고객센터로 주로 과천시지역(경기도)의 수요자들을 대상으로 서비스를 제공하고 있으며, 일부 서울지역의 수요자들을 함께 관리하고 있음.

가. 관리 대상 수요가 및 구성

- 2015년 말 전체 관리 대상 수요자 수는 4,471,896 건이며, 고객센터의 평균 관리 대상 수요자 수는 62,984 건(2015년 말 기준 71개 고객센터를 전제)임.
- 센터 당 관리 대상 수요자 수는 회사별로 차이가 있음. 서울도시가스 공급권역의 고객센터의 센터 당 평균 관리 수요자수가 가장 많고, 대륜 공급권역의 고객센터가 관리하는 평균 수요자 수가 가장 적은 편임.
- 서울도시가스 공급권역에 있는 고객센터의 평균 관리 대상 수요자는 대륜 공급권역에 있는 고객센터보다 평균 약 2.6배 많은 수요자를 관리하고 있음.
- 전체 수요가의 92.9%가 가정용 수요자이며, 업무용 등 기타 수요자가 약 7.1%임.
- 코원 공급권역은 비주택용 수요자의 비중이 다소 높으며, 주택용 수요자들 중에서는 공동주택 수요자의 비중이 높은 편임.
- 대륜 공급권역의 주택용 수요가의 비중은 약 95.8%로 다른 도시가스공급권역에 비해 주택용 수요자의 비중이 높은 편임.
- 예스코, 서울도시가스, 귀뚜라미 공급권역은 주택용 수요자의 비중이 유사하고, 예스코는 단독주택 수요자의 비중이 다소 높은 편임.

1) 서울지역에서 도시가스를 공급하고 있는 일반도시가스사업자는 서울도시가스(주), (주)예스코, 코원에너지서비스(주), 귀뚜라미에너지(주), (주)대륜 이엔에스 등임. 아래에서는 각 회사의 명칭으로 서울도시가스, 예스코, 코원, 귀뚜라미, 대륜 등과 같이 약칭을 사용함.

- 용도 구성 측면에서 볼 때, 서울도시가스와 귀뚜라미가 비슷한 구조임. 가정용 수요자의 비중과 가정용 수요자 중에서 단독과 공동주택 수요자의 비율이 비슷한 편임.

<표 1> 회사별 고객센터 수 및 관리 세대수(2015년 말 기준)

| 구 분 | 단위 | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 | 합계 | |
|------|--------|-----------------|--------|--------|---------|--------|--------|--------|
| 고객센터 | 센터 수 | 개소 | 17 | 19 | 14 | 8 | 13 | 71 |
| | 평균 세대수 | 건 | 50,100 | 52,635 | 117,427 | 48,529 | 45,224 | 62,984 |
| | 관할 면적 | km ² | 123 | 120 | 240 | 41 | 93 | 618 |
| 수요자 | 소 계 | 천 건 | 852 | 1,000 | 1,644 | 388 | 588 | 4,472 |
| | 주 택 | 천 건 | 774 | 934 | 1,525 | 359 | 563 | 4,156 |
| | 단 독 | 천 건 | 243 | 511 | 686 | 160 | 267 | 1,868 |
| | 공 동 | 천 건 | 531 | 423 | 839 | 199 | 296 | 2,288 |
| | 기 타 | 천 건 | 77 | 66 | 119 | 29 | 24 | 316 |
| 계량기 | 소 계 | 천 개 | 774 | 934 | 1,525 | 359 | 564 | 4,156 |
| | 내 부 | 천 개 | 291 | 273 | 523 | 103 | 216 | 1,407 |
| | 외 부 | 천 개 | 483 | 661 | 1,002 | 256 | 347 | 2,749 |
| 운반구 | 소 계 | 대 | 145 | 150 | 137 | 44 | 71 | 547 |
| | 차 량 | 대 | 45 | 31 | 87 | 10 | 53 | 226 |
| | 이륜차 | 대 | 100 | 119 | 50 | 34 | 18 | 321 |

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리하여 반영

- 수요자 밀집도를 나타내는 공급면적²⁾당 세대수는 평균 7,240건/km²임. 귀뚜라미 공급권역 고객센터의 수요자 밀집도가 가장 높은 편으로 9,357건/km²임.
- 에스코와 귀뚜라미의 밀집도는 평균을 상회함. 서울도시가스 공급권역에 있는 고객센터의 밀집도(6,852건/km²)보다 대륜 공급권역에 있는 고객센터의 면적당 고객수(6,314건/km²)³⁾가 적은 것으로 나타남. 그 만큼 대륜 공급권역에 있는 고객센터의 영업환경이 열악할 수 있다는 것을 의미하는 것으로 해석할 수도 있음.
- 물론 행정구역의 면적은 주거 혹은 상가지역 이외에 산지 등을 포함하고 있어 해석에 주의가 필요함. 또한 공급권역 내에 몇 개의 밀집도가 높은 주거지에 있는 수요자의 비중이 높을 때에는 합리적으로 밀집도를 보여주는 지표가 되지 못함.

2) 해당회사 도시가스를 공급하는 행정구역 면적임.

3) 2015년 고객센터 영업환경 분석 자료에서 대륜은 고객센터 관리면적을 93km²로 추정함.

나. 고객센터 직원 현황

- 고객센터별 월평균 직원 1인(부대업무직과 대표자는 제외)이 평균 약 2,643 건의 수요자를 관리하고 있음. 코원, 예스코의 고객센터 직원 1인의 평균 관리 수요자 수는 전체 평균보다 낮은 편임.

<표 2> 회사별 고객센터 직원수 및 직원당 세대수

| 구 분 | 단위 | 코원 | 예스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 | 합계 | |
|-----------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2015년 말 기준 | 검침·점검원 | 명 | 184 | 209 | 452 | 84 | 119 | 1,048 |
| | 민원기사 | 명 | 84 | 101 | 116 | 31 | 45 | 377 |
| | 위탁업무 | 명 | 84 | 101 | 99 | 31 | 45 | 360 |
| | 부대업무 | 명 | | | 17 | | | 17 |
| | 내근/사무직 | 명 | 46 | 63 | 96 | 16 | 33 | 254 |
| | 위탁업무 | 명 | 46 | 63 | 68 | 16 | 33 | 226 |
| | 부대업무 | 명 | | | 28 | | | 28 |
| | 총괄관리 | 명 | 18 | 19 | 15 | 8 | 14 | 74 |
| | 소 계 | 명 | 332 | 392 | 679 | 139 | 211 | 1,753 |
| 직원 당 관리 수요자 수 ¹⁾ | 건 | 2,565 | 2,551 | 2,593 | 2,793 | 2,786 | 2,618 | |
| 2015년 평균 | 검침·점검원 | 명 | 184 | 204 | 447 | 86 | 120 | 1,041 |
| | 민원기사 | 명 | 84 | 102 | 116 | 32 | 40 | 374 |
| | 위탁업무 | 명 | 84 | 102 | 96 | 32 | 40 | 354 |
| | 부대업무 | 명 | | | 20 | | | 20 |
| | 내근/사무직 | 명 | 46 | 61 | 94 | 16 | 34 | 251 |
| | 위탁업무 | 명 | 46 | 61 | 66 | 16 | 34 | 223 |
| | 부대업무 | 명 | | | 28 | | | 28 |
| | 총괄관리 | 명 | 18 | 20 | 15 | 8 | 13 | 74 |
| | 소 계 | 명 | 333 | 387 | 672 | 141 | 207 | 1,740 |
| 직원 당 관리 수요자 수 ¹⁾ | 건 | 2,561 | 2,585 | 2,635 | 2,745 | 2,840 | 2,643 | |

주: 1) 대표자, 부대업무 인원 제외

2) 2015년 평균 인원은 센터별 월말 기준 인원수의 연평균을 합산한 수치임.

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리하여 반영

- 대륜의 직원 당 관리 수요가 수는 2,840 건으로 가장 많은 편임.

- 서울도시가스는 검침·점검원 1인당 관리 세대수가 평균 대비 86% 수준임. 서울도시가스의 검침·점검원은 시간제 근무 형태로 근무인원이 상대적으로 많은 편임. 반면, 민원기사 1인이 담당하는 수요가 수는 평균 대비 1.35배 많은 편임.
- 예스코는 민원기사의 1인당 관리 세대수가 5개사 평균 대비 약 78%임. 이는 체납 관리 업무에 투입되는 민원기사 수가 상대적으로 많기 때문인 것으로 추정됨. 또한 예스코의 사무직 1인이 관리하는 세대수는 평균의 약 82% 수준이며, 이는 분산형 콜센터의 운영방식으로 사무직 인원이 많기 때문임.
- 부대업무 인원을 제외한 민원기사가 담당하는 고객 수는 서울도시가스, 대륜 순으로 많은 편이며, 사무직 직원 1인이 관리하는 평균 세대 수는 서울, 귀뚜라미, 코원 순으로 많은 편임.
- 평균적으로 대륜, 귀뚜라미 공급권역의 고객센터들이 상대적으로 적은 인원으로 고객센터를 운영하고 있는 것으로 볼 수 있음. 이는 소비자에 제공하는 서비스의 품질을 저하시킬 잠재성이 있다는 것을 의미할 수도 있음.

2. 고객센터 운영형태

- 고객센터 운영 형태는 직영 또는 위탁 운영으로 구분할 수 있으며, 직영은 일반도시가스 사업자가 직접 운영하는 경우와 지분율이 50% 이상인 자회사를 설립하여 운영하는 경우로 구분할 수 있음.
- 서울시에 소재한 고객센터 중에 일반도시가스사업자가 직접 운영하는 사례는 없음.

<표 3>

회사별 고객센터 운영 형태(2015년 말 기준)

| 구분 | 직영 | | 위탁 | | | 계 |
|------|--------------------|-------------------|--------------------|-------|----|----|
| | 순수직영 ¹⁾ | 준직영 ²⁾ | 출자회사 ³⁾ | 개인사업자 | 법인 | |
| 코원 | | | | 16 | 1 | 17 |
| 에스코 | | | | | 19 | 19 |
| 서울 | | | 12 | | 2 | 14 |
| 대륜 | | | | 13 | | 13 |
| 귀뚜라미 | | | | 8 | | 8 |
| 합계 | | | 12 | 36 | 21 | 71 |

주: 1) 도시가스회사가 직접 운영

2) 도시가스회사의 지분율이 50% 이상인 자회사가 운영

3) 지분율 50% 미만의 출자회사

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리하여 반영

○ 일반도시가스사업자로부터 계약을 통해 업무를 위탁을 받아 운영하는 형태로는 출자법인(일반도시가스사업자의 지분율이 50% 미만), 개인사업자, 업무를 위탁하는 일반도시가스사업자와 관계가 없는 법인 등의 형태가 있음.

- 서울도시가스는 12개 출자회사에 업무를 위탁하고 있음. 대륜, 귀뚜라미는 모두 개인사업자와 계약한 사례임. 코원은 2개의 고객센터가 법인 형태(코원이 지분을 가지고 있지 않음)의 사업자와 위탁계약을 체결하고 있으며, 나머지는 개인사업자에게 업무를 위탁하고 있음.

- 에스코는 2015년 준직영 센터가 2개소 있었으나, 모두 법인화됨. 이에 따라 현재는 지분관계가 없는 법인과 위탁계약을 체결하고 있음.

3. 회사별 고객센터 업무

○ 고객센터의 주요 업무는 일반도시가스사업자와 체결한 위탁운영계약서에 규정된 검침, 고지서 송달, 민원접수 및 처리, 안전점검, 계량기 관리, 체납관리, 공급 중지 및 해제 업무, 자동이체 관리, 고객정보관리, 안전홍보 등과 같은 일반도시가스사업자가 위탁한 업무, 수요가의 요청에 의한 전출 시 안전점검 업무, 전입 시 연결 업무, 기타 시공업무 등이 있음.

가. 일반도시가스사업자와 위탁계약에 의한 업무

- 가스안전관리
 - 가스사용시설에 대한 법적 정기 안전점검 및 가스 누출검사, 가스 누출 신고 시 긴급 출동 및 초동조치, 사용시설 위험사항 개선권고, 공급전 안전점검 및 시공 기록 보관 등 가스사용과 관련된 위해 예방조치
- 가스사용량 검침
 - '지정된 고객'에 대하여 '매 납기 지정된 기간' 내에 검침을 실시하고 결과를 보고, 고객 요구가 있을 시에 즉시 검침을 실시하고 그 사유를 기록
 - 특정 용도나 계량기의 부착위치에 따라 자율 검침 시행
- 고지서 송달
 - 지정된 고객에 대하여, 매 납기 지정된 기간 내에 누락 없이 송달 실시
 - 요금고지서, 세금계산서, 자동이체 신청서 등 전달
- 계량기 교체 및 성능 검사
 - 계량기 유지 관리, 교체, 성능 검사 등 수행
- 전출시 철거: 가스기기 연결부분 철거 시공 및 안전점검
 - 2009년 9월 23일과 2011년 4월 11일 개정된 『공급비용 산정기준』에 따라 전출 시, 가스레인지 등의 철거와 관련된 소요비용(안전점검비용)은 공급비용에 반영하여, 소비자에게 직접 징수하지 않도록 함.
 - 철거 민원서비스는 과거에 민원서비스의 하나로 민원을 요청한 수요가에 대해 서비스를 제공하고 그 대가를 직접 징수하는 서비스에서 위탁 서비스의 하나로 변경됨.
- 전입 시 연결: 가스기기 연결부분 연결 시공 및 안전점검 서비스
 - 2013년 6월 5일 개정된 『공급비용 산정기준』에 따라 전입 시, 가스 레인지 연결과 관련된 안전점검비용을 공급비용에 반영하도록 함.
 - 이에 따라 서울시는 2016년 1월 1일부터 고객센터의 연결 관련 서비스에 소요되는 원가를 산정하여 고객센터 수수료에 반영하여, 소비자로부터 직접 징수하지 않도록 함.
- 민원접수 및 처리
 - 소비자 민원상담 대응 및 현장출동, 요금 및 공급관련 문의사항 응대 등

○ 체납관리

- 독촉고지서 전달, 공급중지 안내문 부착
- 체납금 방문수납: 의뢰 받은 외상매출금액의 대행 수납 및 채권 회수 활동 수행, 연체 고객 담보 확보 업무 수행

○ 기타 일반도시가스사업자의 요청에 의한 업무

- 공급의 중지, 정지, 해제 업무
- 민원 응대 비상대기 업무
- 자동이체 신청 및 해지 업무
- 고객정보관리(명의변경, 주소수정, 사용실태 조사 등)
- 고객확보업무(자원실사, 특정시설 현황조사 등)
- 사고예방 계도 및 안전홍보물 배포

나. 수요자의 요청에 의한 업무 및 부대사업

- 일부 고객센터에서는 부대사업으로 시공사업과 연소기기의 판매 등의 사업을 수행함.

4. 회사별 고객센터 재무구조

가. 고객센터 수입구조

- 2015년 실적기준으로 볼 때, 고객센터의 수입(매출액) 중에서 위탁업무를 수행한 대가로 일반도시가스사업자로부터 수령하는 수수료 수입이 전체 수입의 76.7% 정도를 차지함. 그 외에 민원 서비스(연결 서비스 등) 관련 수입과 기타 부대 수입의 비중이 각각 13.4%, 9.9%를 차지함.
- 서울도시가스 공급권역의 고객센터 수입에서 위탁업무 수수료가 차지하는 비중이 67.4%로 평균에 비해 낮음. 서울도시가스 공급권역의 고객센터들은 연결시공과 관련된 수입 이외 부대사업의 수입 비중이 높은 편임.
- 코원, 귀뚜라미, 대륜 권역 고객센터들의 위탁업무 수수료가 총 수익에서 차지하는 비중은 평균보다 높은 편임.

<표 4>

2015년 고객센터 서비스 항목별 수익 비중

| 업무내역 | | 청구대상 | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 |
|-------|-----------------------|-------------------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 위탁서비스 | 검 칩 | 일반 도시가스 사업자 | 21.8% | 18.5% | 15.7% | 20.0% | 22.8% |
| | 송 달 | | 6.6% | 4.4% | 5.4% | 8.9% | 7.7% |
| | 안전점검 | | 27.1% | 29.5% | 24.7% | 33.1% | 25.4% |
| | 계량기 교체 | | 3.7% | 4.3% | 3.3% | 5.7% | 4.8% |
| | 가스기기 철거 | | 7.8% | 3.2% | 5.4% | 3.6% | 4.9% |
| | 기타 | | 18.5% | 15.9% | 12.8% | 13.2% | 23.6% |
| 민원서비스 | 가스기기 연결 ¹⁾ | 수요자 | 13.7% | 10.2% | 15.8% | 15.5% | 9.8% |
| 부대서비스 | 기기 판매, 공사 | | 0.9% | 13.9% | 16.8% | 0.0% | 1.1% |

주: 1) 자재비 포함

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리한 것임.

○ 회사별로 고객센터의 위탁수수료에서 차지하는 서비스별 수입의 비중은 서비스별 업무량과 해당 서비스에 대한 수수료에 의해 결정됨⁴⁾.

- 에스코: 단독세대가 많은 편으로 세대 당 안전점검 건수가 타 회사보다 많은 편임. 송달 서비스는 서비스 당 단가가 낮아 수익의 비중이 낮은 편임.
- 서울도시가스, 대륜: 수요가수 대비 위탁 서비스별 실적 건수가 유사하고 서비스별 위탁 수수료 수익 구조도 유사함. 다만, 대륜은 검침, 송달, 안전점검 등 기본업무 이외의 기타 수수료 비중이 높은 편임.
- 귀뚜라미: 송달 서비스에 대한 수수료 단가가 높고, 수요가 당 안전점검 건수가 높은 편임. 검침, 안전점검 등 기본적인 위탁 서비스 이외의 부가 서비스와 관련된 수익의 비중은 낮은 편임.

나. 비용구조

○ 고객센터 영업비용 중 가장 비중이 높은 항목은 인건비 항목임. 급여, 상여금, 수당 등 인건비가 전체 영업비용에서 차지하는 비중은 평균 약 73.4%이며, 복리후생비를 포함한 인건비성 경비가 전체 영업비용에서 차지하는 비중은 84.3%임⁵⁾.

4) 코원은 센터별로 총괄원가를 산정하고, 해당하는 총괄원가를 고객센터에 지급하기 때문에 사후적으로 서비스별 수입액을 구분하기 위해서는 별도의 추정방식이 필요함. 여기서는 서비스별 총소요시간 실적을 기준으로 위탁 수수료를 서비스별로 배분하여 서비스별 수입액을 추정함. 따라서 타 회사의 서비스별 수익 비중과 비교할 때, 주의할 필요가 있음.

<표 5>

2015년 고객센터 비용 구조(부대사업관련 비용제외)

| 과 목 | | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 | 합 계 |
|---------|-----------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 인건비 | 급여 | 65.8% | 67.8% | 71.1% | 68.6% | 63.4% | 68.1% |
| | 퇴직급여 | 4.4% | 5.4% | 5.6% | 5.6% | 5.1% | 5.2% |
| | 소 계 | 70.3% | 73.2% | 76.7% | 74.1% | 68.5% | 73.4% |
| 감가상각비 | | 1.2% | 0.5% | 1.3% | 1.0% | 2.1% | 1.1% |
| 기타 경비 | 복리후생비(법정) | 4.5% | 5.8% | 6.1% | 5.3% | 9.7% | 6.0% |
| | 복리후생비(기타) | 8.3% | 5.8% | 2.6% | 4.6% | 4.0% | 4.9% |
| | 여비교통비 | 0.2% | 0.1% | 0.0% | 0.0% | 0.1% | 0.1% |
| | 통신비 | 1.8% | 1.2% | 1.0% | 0.7% | 1.4% | 1.3% |
| | 수도광열비 | 0.5% | 0.5% | 0.4% | 0.9% | 0.7% | 0.5% |
| | 세금과공과 | 0.5% | 0.5% | 0.2% | 0.1% | 1.5% | 0.5% |
| | 지급수수료 | 1.6% | 1.0% | 1.0% | 0.6% | 1.2% | 1.1% |
| | 수선비 | 0.5% | 0.3% | 0.6% | 0.6% | 0.8% | 0.5% |
| | 소모품비 | 1.4% | 0.9% | 0.7% | 1.6% | 1.3% | 1.0% |
| | 차량유지비 | 2.2% | 1.2% | 1.6% | 1.3% | 2.6% | 1.7% |
| | 도서인쇄비 | 0.1% | 0.2% | 0.1% | 0.1% | 0.1% | 0.1% |
| | 보험료 | 1.1% | 1.1% | 1.0% | 0.7% | 1.6% | 1.1% |
| | 임차료 | 3.3% | 3.3% | 2.7% | 2.7% | 2.8% | 2.9% |
| | 교육훈련비 | 0.1% | 0.1% | 0.2% | 0.0% | 0.4% | 0.2% |
| | 기타 경비 | 2.5% | 4.3% | 3.7% | 5.8% | 1.2% | 3.4% |
| 소 계 | | 28.6% | 26.3% | 22.0% | 24.9% | 29.4% | 25.5% |
| 영업비용 총계 | | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% | 100.0% |

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리한 것임.

- 대륜, 코원 공급권역의 고객센터들의 인건비 비중이 타 회사 공급권역의 고객센터에 비해 낮은 것으로 나타남. 그러나 인건비성 경비에 해당하는 복리후생비의 비중은 타 회사 공급권역의 고객센터에 비해 높은 편임.
- 서울도시가스, 귀뚜라미 공급권역 고객센터들의 인건비 비중은 전체 평균보다 높음.
- 에스코 공급권역의 고객센터들의 인건비 비중은 평균 수준이나, 인건비성 경비에 해당하는 복리후생비를 포함할 경우 평균보다 높은 편임.
- 인건비성 경비 외에 지출 비중이 높은 비용항목은 임차료, 차량 유지비, 통신비, 보험료, 지급수수료 등임.

5) 시공 등 부대사업에 소요되는 비용을 제외한 영업비용을 기준으로 비중을 추정함.

- 전체 영업비용에서 차지하는 비중이 인건비성 경비 다음으로 높은 비용항목은 임차료임. 임차료는 전체 영업비용의 2.9%를 차지함. 앞에서 언급한 바와 같이 고객센터 위탁계약서에 일정한 면적의 사무실을 임차하도록 규정하고 있으며, 일부 회사에서는 업무에 필요한 차량 및 장비를 구비하도록 정하고 있음.
- 전체 영업비용에서 차량 유지비가 차지하는 비중은 평균 1.7%임. 앞의 <표 1>에 정리되어 있는 바와 같이 서울 소재 고객센터들은 총 547대의 운반구를 보유하고 있음. 고객센터별 특성에 따라 이륜차와 일반 차량의 구성비에는 차이를 보이고 있음. 차량 유지비에는 유류대, 수리비, 차량 보험료 등이 포함됨.
- 임차료 다음으로 높은 비중을 차지하는 비용 항목은 통신비와 보험료임. 전체 경비에서 1.3% 정도를 차지하는 통신비는 대부분 PDA 관련 통신비임. 사고보험, 보증보험 등과 관련된 보험료의 비중도 1.1%를 차지하고 있음.
- 위탁 서비스 업무를 수행하는데 소요되는 소모품 관련 비용이 전체 경비의 약 1.0% 정도를 차지하고 있음.
- 지급수수료(1.1%)에는 세무 수수료, PDA 관련 수수료, 계량기 교체 외주비 등이 포함됨. 법정비용에 해당하는 세금과공과가 전체 경비의 약 0.5%를 차지함.
- 영업비용에서 차지하는 비중이 3.4%인 기타 비용에는 소액의 비용 항목이 다수 포함되어 있음.

다. 손익구조

- <표 6>에 정리되어 있는 바와 같이 고객센터의 손익은 해당 고객센터의 총 수익에서 총 비용을 차감하여 추정할 수 있음. 손익은 고객센터 운영주체(개인 또는 법인)의 손익에 해당함.
 - 수요자 밀집도와 용도의 구성, 민원서비스(예, 연결) 발생 건수, 부대 수입, 업무 수행과 관련된 경비 지출 등에 따라 운영주체에 귀속되는 영업이익에 차이가 있음.
 - 수요자의 밀집도가 높으면, 이동시간 절감 및 업무의 효율성 향상으로 비용 절감이 가능함. 그리고 세대 전출입 성향, 유사업체 영업 상황 등에 따라 민원서비스 수익에 차이가 발생할 수 있음.
- 고객센터의 부대사업 수익(기기판매, 공사, 비도시가스업 등)이 축소되면, 고객센터 영업이익이 축소될 가능성이 있음.

<표 6>

2015년 회사별 고객센터 손익 현황

(단위: 백만 원)

| | | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 |
|-------------------------|-------|--------|--------|--------|-------|-------|
| 수익 | 위 탁 | 11,505 | 11,099 | 16,375 | 3,873 | 6,197 |
| | 민 원 | 1,839 | 1,489 | 3,851 | 709 | 683 |
| | 부 대 | 117 | 2,040 | 4,084 | 0 | 75 |
| | 계 | 13,461 | 14,629 | 24,310 | 4,582 | 6,955 |
| 비용 | 매출원가 | 310 | 1,112 | 532 | 145 | 227 |
| | 영업비용 | 11,785 | 11,595 | 21,749 | 3,773 | 5,979 |
| | 인건비 | 8,283 | 8,488 | 15,620 | 2,797 | 4,094 |
| | 인건비 외 | 3,502 | 3,108 | 6,129 | 976 | 1,885 |
| | 계 | 12,095 | 12,707 | 22,281 | 3,918 | 6,206 |
| 손 익(영업이익) ²⁾ | | 1,365 | 1,922 | 2,028 | 664 | 749 |
| 센터 당 영업이익 | | 80 | 101 | 145 | 83 | 58 |

주: 1) 운영 관련 자료는 2015년 말 기준임. 고객센터 대표 및 부대사업 인원 제외

2) 손익(영업이익/수익)에는 고객센터 대표자 인건비가 포함되어 있음.

3) 민원 수익에 전입 연결 관련 자재비 수입이 포함, 매출원가에는 자재비 원가 포함.

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리한 것임.

Ⅲ. 고객센터 서비스 수수료 현황

1. 위탁 서비스 수수료의 결정

가. 개요

- 2013년 6월 5일자 『공급비용 산정기준』 개정 이전에는 일반도시가스사업자와 고객센터 간에 체결하는 “위탁업무계약서”에 의하여 자율적으로 고객센터 위탁 서비스 수수료가 결정됨.
 - 지금까지 서울시는 공급비용을 산정할 때, 위탁서비스 수수료에 대해 별도로 규제를 하지 않았음. 즉, 회사와 고객센터 간에 자율적으로 결정되는 위탁 수수료를 공급비용에 그대로 인정함.
 - 다만, 공급비용에 반영되는 고객센터 수수료 지급 총액은 해당연도의 고객센터의 서비스 발생건수 등을 별도로 추정하여 산정함. 따라서 공급비용에 반영된 추정 지급액과 실제로 도시가스회사가 고객센터에 지급한 금액 간에는 차이가 발생할 수 있음.
- 앞에서 언급한 바와 같이 2011년도 서울시 도시가스회사 공급비용을 산정할 때, 철거 민원서비스와 관련된 실적 자료의 부재를 전제로 타 시·도의 적용 사례를 고려하여 철거 민원서비스 수수료를 건당 6,000원으로 책정함. 철거 서비스 수수료로 해당연도의 추정 철거 민원 발생건수가 실적 건수와 차이를 보일 수 있음.
- 그리고 2013년 6월 5일자 공급비용 산정기준의 개정으로 가스기기의 철거뿐만 아니라 연결 민원서비스에 대한 적정 안전점검비용을 공급비용에 반영하고, 소비자로부터 안전 점검비용을 징수하지 않도록 규정함.
 - 2016년 1월 1일부터는 연결 민원서비스에 대해서 고객센터들은 재료비를 제외한 안전 점검비용 등을 도시가스회사로부터 위탁수수료로 청구하고 있음.

나. 현행 위탁 서비스 수수료 산정 검토

- 일반도시가스사업자가 고객센터에 위탁하는 서비스의 종류는 전년까지 안전점검, 검침, 송달, 체납 관리(코원 제외), 민원(철거), 계량기 교체, 기타 고객관리(민원 응대 등) 등으로 구분됨. 일반도시가스사업자들은 회사별 고객센터의 특성을 감안하여 앞의 서비스 종류별로 세분화된 서비스 단가를 설정하고 있음.

- 타 도시가스회사와 달리 예스코는 상기 서비스별로 세부 서비스를 상세히 구분하여 서비스 단가를 적용하고 있음.
- 일반적으로 서비스별 수수료 단가는 해당 서비스를 제공하는데 소요되는 시간과 해당 서비스를 제공하는 직원의 인건비를 고려하여 산정하고 있음.
- 검침에 소요되는 시간이 건당 1분이고, 안전점검 서비스를 제공하는데 소요되는 시간이 8분이라고 가정할 때, 검침과 안전점검 서비스를 담당하는 직원이 검침·점검원일 경우에는 검침 서비스에 적용되는 수수료 단가는 안전점검 서비스에 적용되는 수수료 단가의 1/8이 됨.
- 결국 회사별 세대 당 수수료 단가의 차이는 서비스별 단가의 차이(안전점검, 검침, 송달 등의 건당 단가 차이)와 위탁하는 업무량의 차이(기타 서비스 업무 부과의 차이)에 따른 것으로 추정됨.

<표 7> 2015년 회사별 지급수수료 실적 평균 단가

(단위: 원/건)

| 구 분 | 코원 ¹⁾ | 예스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 | 합계 |
|--------|------------------|--------|-------|-------|--------|--------|
| 안전점검 | 2,614 | 2,062 | 1,749 | 2,036 | 1,844 | 2,000 |
| 검침비 | 329 | 231 | 195 | 221 | 225 | 233 |
| 송달비 | 99 | 63 | 76 | 100 | 81 | 80 |
| 철거(전출) | 6,000 | 6,000 | 6,000 | 6,000 | 6,000 | 6,000 |
| 계량기교체 | 3,992 | 3,857 | 3,606 | 3,769 | 3,721 | 3,772 |
| 기타 서비스 | 244 | 194 | 158 | 130 | 233 | 190 |
| 합 계 | 13,508 | 11,098 | 9,960 | 9,975 | 10,541 | 10,968 |

주: 1) 코원은 고객센터별 총괄원가를 지급하고 있음. 개별 서비스별로 실제 지불된 금액이 아니기 때문에 해당 서비스에 대한 투입시간에 따라 발생비용을 배분하여 추정

2) 안전점검, 검침, 송달, 철거(전출), 계량기교체는 건당 평균단가

3) 기타 서비스 및 합계는 수요가당 평균단가

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리하여 반영

2. 고객센터별 철거 및 연결 서비스 수수료 적용 현황

가. 개요

- 가스레인지 연결 서비스는 해당 서비스를 요청하는 수요자가 위치한 지점까지의 이동, 연결과 관련된 업무 수행, 안전점검, 고객센터로의 이동 등의 업무로 구성됨. 그리고 소요되는 비용은 이들 업무를 수행하는 인력의 인건비, 이동 및 해당 업무를 수행하는 데 소요되는 기타 비용, 재료비 등으로 구성됨.
- 철거 서비스는 연결 서비스와 달리 재료비가 소요되지 않음. 반면에 연결 서비스와 같이 출장, 철거 업무, 안전점검 업무 이외에 요금 정산 업무가 추가됨.

나. 가스 철거 서비스 수수료 검토

- 서울시는 2011년부터 수요자의 민원에 대응한 서비스의 하나로 전출 시, 가스연소기기 연결부분 철거와 관련된 서비스에 대한 수수료를 추정하여 공급비용에 반영하고 있음. 따라서 소비자들은 철거 서비스와 관련해 직접 수수료를 지불할 필요가 없음.
- 2011년도 서울시 도시가스회사 공급비용을 산정할 때, 철거 민원서비스와 관련된 실적 자료의 부재를 전제로 타 시·도의 적용 사례를 고려하여 철거 민원서비스 건당 수수료를 책정함.

<표 8>

철거 민원서비스 관련 비용과 건당 단가

(단위: 백만원, 천건, 원/건)

| | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 | 합계/평균 |
|----------------|--------|--------|-------|--------|--------|--------|
| 민원기사인건비 배부액 | 986 | 518 | 1,151 | 142 | 345 | 3,142 |
| 공통인건비 배부액 | 321 | 158 | 255 | 41 | 98 | 874 |
| 기타 경비 배부액 | 648 | 329 | 636 | 101 | 271 | 1,984 |
| 합계 | 1,955 | 1,005 | 2,041 | 284 | 714 | 5,999 |
| 철거 서비스 건수(천 건) | 174 | 92 | 223 | 27 | 48 | 564 |
| 단가(원/건) | 11,243 | 10,944 | 9,141 | 10,428 | 14,832 | 10,629 |

- 서울시는 2011년 1월부터 전출 시 가스레인지 철거 등과 관련된 적정 비용을 건당 6,000원으로 하여 공급비용에 반영하기 시작함. 또한 2014년 8월부터는 전출 시 가스레인지 철거 등과 관련된 원가를 고객센터 총괄원가에 반영하여 산정함.

- 고객센터 총괄원가를 할 때 적용한 인건비, 기타 영업비용, 투자보수 등을 고려한 입력 자료를 전제로 할 때, 철거 민원서비스의 건당 단가는 9,141원/건~14,832원/건(평균 10,629원/건)으로 추정됨. 모든 회사들의 평균적인 철거 민원수수료 단가가 현재 적용되는 있는 건당 6,000원보다는 높은 것으로 추정됨.

나. 가스 연결 서비스 수수료 검토

1) 연결 민원서비스 수수료 현황

- 가스레인지 연결 수수료 단가는 회사별, 고객센터별로 많은 차이를 보이고 있음.
 - 2015년 기준 회사별 평균 19,557~27,475원/건(평균 24,627원/건) 정도의 연결 서비스 수수료(재료비 포함)를 청구한 것으로 나타남.
 - 연소기기 부착형태 및 수요가의 자재 보유 여부에 따라 청구되는 자재비, 시공비 등이 달라짐.

<표 9> 연결서비스 수수료 현황(2015년)

| 구 분 | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 | 합계/평균 |
|------------|-----------|-----------|-----------|---------|---------|-----------|
| 발생건수(건) | 77,283 | 54,212 | 150,615 | 31,009 | 34,899 | 348,018 |
| 민원수입(천원) | 1,838,611 | 1,489,471 | 3,850,560 | 709,303 | 682,524 | 8,570,468 |
| 시공비(천원) | 1,263,355 | 1,233,153 | 2,770,739 | 564,754 | 391,544 | 6,223,544 |
| 자재비(천원) | 575,256 | 256,318 | 1,079,821 | 144,549 | 290,980 | 2,346,924 |
| 민원수입 단가(원) | 23,791 | 27,475 | 25,566 | 22,874 | 19,557 | 24,627 |
| 시공비 단가(원) | 16,347 | 22,747 | 18,396 | 18,213 | 11,219 | 17,883 |
| 자재비 단가(원) | 7,443 | 4,728 | 7,169 | 4,662 | 8,338 | 6,744 |

2) 연결 민원서비스 관련 비용 및 원가 검토

- 고객센터 총괄원가 산정 시에 적용한 인건비, 기타 영업비용, 투자보수 등을 고려한 입력 자료를 전제로 할 때, 재료비를 제외한 연결 민원서비스의 건당 원가는 10,135원/건~14,832원/건(평균 11,609원/건)으로 추정됨.
- <표 10>의 연결 민원서비스 수수료 수입 실적과 대비할 때, 연결 민원서비스의 수행에 따른 원가가 평균 수입금액에 비해 다소 낮은 것으로 추정됨.

<표 10>

연결 민원서비스 관련 비용과 건당 원가(재료비 제외)

| | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 | 합계/평균 |
|------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 민원기사인건비 배부(백만 원) | 438 | 378 | 604 | 148 | 213 | 1,780 |
| 공통인건비 배부(백만 원) | 143 | 116 | 134 | 43 | 61 | 495 |
| 기타 경비 배부(백만 원) | 288 | 240 | 334 | 105 | 167 | 1,133 |
| 합계(백만 원) | 869 | 733 | 1,071 | 296 | 440 | 3,409 |
| 연결 서비스 건수(천 건) | 77 | 55 | 106 | 26 | 30 | 294 |
| 연결 서비스 원가(원/건) | 11,243 | 13,323 | 10,135 | 11,376 | 14,832 | 11,609 |

IV. 총괄원가 방식의 적정 서비스 수수료 산정

1. 일반도시가스사업자별 총괄원가 방식에 의한 수수료 산정

- 적정 고객센터 지급수수료는 고객센터 직원에 대한 인건비(급여, 상여금, 제수당 및 퇴직 급여를 포함), 복리후생비, 차량유지비, 사무실임차료 등 고객센터 운영자의 성실하고 능률적인 경영 하에서 고객센터 운영에 소요되는 적정원가에 적정이윤을 가산한 총괄원가를 보상하는 수준을 의미함.
 - 적정 이윤은 고객센터 운영에 공여하고 있는 진실하고 유효한 자산에 대한 적정투자보수를 의미함.
- 고객센터별 총괄원가의 산정은 다음과 같은 절차에 따라 이루어짐.
 - ① 고객센터별 개별 고객센터의 업무량을 산정함.
 - 개별 고객센터가 아닌 일반도시가스사업자별 평균적인 지표를 이용하여 전체 업무량을 이용해 적정 인원을 추정할 수 있음. 그러나 영업환경의 차이로 인해 개별센터별 적정 인원을 과소 혹은 과대 평가할 가능성이 있음.
 - 따라서 평균적인 지표를 활용하되, 평균적인 영업환경과 차이가 있을 것으로 판단되는 개별 센터에 대해서는 별도로 평균적인 자료를 조정하여 반영함.
 - ② 고객센터별 추정 업무량에 기초한 적정 인원 및 인건비 산정
 - 고객센터별로 산정한 업무량에 근거하여 해당 고객센터의 기능별 적정 인원을 산정하고, 기능별 인건비를 산정함.
 - 적정 인원 산정의 전제가 되는 직원 연간 근무시간 등은 임금, 업무량 산정 지표의 내역 등을 고려함.
 - ③ 인건비 외의 영업비용 및 투자보수 산정
 - ④ 개별 고객센터의 필요수입액 산정
 - ⑤ 일반도시가스사업자별 연간 기준 서비스 수수료 총액 산출

2. 2016년 고객센터 필요 인원 수 산정

- 고객센터의 업무량을 평가하기 위해서는 일반도시가스사업자가 고객센터에 요청하는 개별 서비스(업무) 연간 발생 건수, 각 서비스 건당 작업 소요시간, 해당 서비스를 수행하는 직원의 연간 근로시간 등에 대한 자료가 필요함.

가. 고객센터 업무의 분류

- 고객센터가 수행하는 업무(서비스)는 다음과 같이 3 가지로 구분할 수 있음.
 - 업무량 계량화가 가능한 위탁 서비스: 검침, 송달, 안전점검, 계량기 교체, 개별 민원에 의한 연결, 철거 등과 같이 서비스를 제공하는데 소요되는 시간을 측정하는 것이 어느 정도 가능한 서비스
 - 업무량 계량화가 어려운 위탁 서비스: 체납 관리, 홍보물 배포, 자원조사, 민원 응대, 공급중지/해제, 사용계약서 작성, 자동이체 접수 등 일반도시가스사업자의 요청으로 수행하는 업무이지만, 서비스를 제공하는데 소요되는 시간을 측정하는 것이 어려운 업무임. 세대관리 등의 민원 응대 및 고객관리 관련 행정 업무도 포함됨.
 - 부대사업: 배관 시공이나 연소기기의 판매와 같이 일반도시가스사업자가 위탁한 업무가 아니며 도시가스 공급사업과 직접적인 관계가 없는 업무
- 상기 3개의 업무 중 고객센터 지급 수수료와 관련된 업무는 일반도시가스사업자가 고객센터에 요청하는 위탁 서비스 업무임.

나. 고객센터 적정 인원의 산정

- 고객센터 업무별 직원의 구분
 - 검침·점검원: 검침, 송달, 주택 및 영업 등 소규모 수요가시설 안전점검 등 담당
 - 민원기사: 대용량 고객, 공급설비 등의 안전점검, 계량기교체 및 성능검사, 신규세대봉인, 체납관리, 민원서비스(가스레인지 철거·연결) 등을 수행
 - 사무행정: 사무, 민원 응대, 회계 등을 담당
 - 총괄관리: 검침·점검원, 민원기사, 사무행정 등의 업무를 총괄
- 일반도시가스사업자가 위탁한 업무를 수행하기 위해 필요한 인력은 고객센터의 연간 업무량(총 업무 시간), 직원 1인당 연간 근무시간, 고객센터의 관리 수요가 수 등을 고려하여 산정함.

- 점검·점검원과 민원기사가 수행하는 업무는 서비스 형태별로 소요시간을 추정하는 것이 가능함.

업무별 필요인력=업무별 연간 업무량(시간)÷업무별 직원의 1인당 연간 근무시간

- 사무행정 업무와 관련된 서비스는 형태별로 구분하여 소요시간을 추정하는 것이 현실적으로 가능하지 않음. 따라서 고객센터별 관리 세대수를 기준으로 회사별 고객센터의 운영 특성을 고려하여 차별적으로 사무·행정원 인원을 차등 적용함.
- 일반적인 고객센터의 운영실적을 근거로 고객센터 당 1인의 총괄관리자를 두는 것으로 전제함. 다만, 회사별로 관리세대수 등 고객센터의 사업 여건의 차이를 감안하여 일부 고객센터의 총괄관리자를 추가 반영함.
- 고객센터의 연간 서비스 항목별 발생건수 집계
 - 일반도시가스사업자의 공급권역에서 사업을 수행하고 있는 고객센터에 지급한 수수료 지급 실적자료를 기초로 연간 기준의 서비스별 발생건수를 집계함.
 - 총괄원가 지급방식을 채택하고 있는 코원은 고객센터들이 별도로 제공하는 자료, 도시가스사업법, 공급규정 등에 규정하는 점검, 안전점검 업무 내역 등을 근거로 서비스 발생 건수를 집계함.

<표 11> 업무별 연간 근로시간 및 소요인력

| 구 분 | 단위 | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 |
|--------|-------|---------------------|--------|-----------------|--------|--------|
| 점검·점검원 | 시간/인 | 2,088 | 2,094 | 1,926 | 2,088 | 2,088 |
| 민원기사 | 시간/인 | 2,544 | 2,112 | 2,628 | 2,088 | 2,088 |
| 사무·행정원 | 인/세대수 | 2인/센터 ¹⁾ | 20,000 | 25,000 | 24,000 | 24,000 |
| 총괄관리자 | 인/센터 | 1 ¹⁾ | 1 | 1 ²⁾ | 1 | 1 |

주: 1) 코원의 일부 센터 대형화 운영에 따라 서초3, 강남4, 송파4, 강동5 등 4개 고객센터는 각각 사무·행정원 4인, 총괄관리자 2인 적용

2) 서울도시가스의 강북3 고객센터는 총괄관리자 2인 적용.

- 점검·점검원 및 민원기사 소요 인원 추정을 위한 연간 근로시간 전제
 - 직원들의 기준 근로시간은 원칙적으로 법정 근로시간을 반영하고, 시간외 근무는 회사별 실태(근로계약 조건 등)를 반영하여 조정함.

○ 연간 업무 소요시간의 산정

- 연간 업무량(소요시간) = ∑항목별 연간 발생건수 × 항목별 소요시간

다. 업무별 소요시간의 추정

○ 회사별로 고객센터 업무의 재분류 및 통합 등으로 2015년 고객센터 필요 인원수 산정에 적용한 업무별 소요시간을 일부 조정하여 2016년 필요 인원수 산정을 위한 업무별 소요시간을 전제함.

- 고객센터의 업무 효율화를 통해 2016년 코윈의 검침 및 안전점검 소요시간이 단축되었으며, 대륜의 전출철거 및 연결의 소요시간도 전년대비 줄어든 것으로 전제하였음.

<표 12> 회사별 주요 업무별 평균소요시간 산정내역

(단위: 분/건)

| 구분 | 검침 | 송달 | 안전점검 | 계량기교체 | 전출철거 | 전입연결 | |
|---------------|------|-----------|-----------|------------|-------------|-------|-------|
| 2016년 | 코윈 | 0.57~2.42 | 0.32 | 6.87~17.17 | 11.60~34.80 | 30.00 | 27.50 |
| | 에스코 | 0.33~3.73 | 0.15~0.40 | 7.53~20.14 | 11.00~11.75 | 23.00 | 28.00 |
| | 서울 | 0.71~4.00 | 0.23~0.59 | 8.31~11.41 | 10.46~11.25 | 26.67 | 29.57 |
| | 귀뚜라미 | 0.80~6.33 | 0.20 | 4.40~28.00 | 6.85~11.59 | 22.00 | 24.00 |
| | 대륜 | 0.34~5.97 | 0.25~0.45 | 6.71~14.63 | 6.30~13.15 | 20.00 | 20.00 |
| 2015년 (반영) | 코윈 | 0.65~4.40 | 0.32~0.48 | 6.99~18.75 | 11.60~34.80 | 30.00 | 27.50 |
| | 에스코 | 0.32~3.00 | 0.17~2.00 | 7.17~29.00 | 9.50~46.50 | 23.00 | 28.00 |
| | 서울 | 0.71~4.00 | 0.23~0.59 | 7.95~11.41 | 10.46~11.25 | 22.49 | 22.49 |
| | 귀뚜라미 | 0.80~6.33 | 0.20 | 4.40~28.00 | 6.85~11.59 | 22.00 | 24.00 |
| | 대륜 | 0.34~5.97 | 0.25~0.45 | 6.42~17.88 | 6.30~13.15 | 24.43 | 23.75 |

주: 회사별 전체 고객센터의 평균임. 고객센터별 영업환경을 고려하여 업무별로 소요시간을 조정

라. 작업시간 및 업무 건수의 변동을 고려한 필요 인원수 추정

○ 앞에서 언급한 방식에 따라 2016년 서울소재 고객센터의 필요 인원수를 추정한 결과, 필요 인원수는 연결 업무를 수행하는 민원기사를 포함해 1,659명임.

- 2016년 추정 필요 인원수는 2015년 추정 필요 인원수(1,724)에 비해 65명이 적은 편임. 2015년 실적 연평균 인원수(1,692명)와 대비해서는 33명이 적음.

- 전년도 대비 고객센터의 추정 필요인원수가 감소하는 것은 코원과 서울도시가스의 인원수가 감소한데 따른 것임.
 - 코원은 검침·점검원, 민원기사, 총괄 관리자 소요 인원수가 44명 감소함.
 - 서울도시가스의 검침·점검원, 민원기사, 사무·행정원의 소요 인원수가 37명 감소함.
 - 그 외 회사 공급권역에 있는 고객센터 필요 인원수는 총 16명이 증가함.

<표 13> 회사별 실적 인원 및 추정 필요 인원 산정

(단위: 명)

| | | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 | 합계 |
|--------------------------------|--------|-----|-----|-----|------|-----|-------|
| 추정 필요 인원 (원가동인별 소요시간) | 검침·점검원 | 175 | 203 | 452 | 87 | 110 | 1,027 |
| | 민원기사 | 71 | 102 | 96 | 23 | 53 | 345 |
| | 사무·행정원 | 38 | 57 | 79 | 16 | 21 | 211 |
| | 총괄관리자 | 19 | 19 | 17 | 8 | 13 | 76 |
| | 계 | 303 | 381 | 644 | 134 | 197 | 1,659 |
| 2015년 실적 평균 인원 | 검침·점검원 | 184 | 204 | 447 | 86 | 120 | 1,041 |
| | 민원기사 | 84 | 102 | 96 | 32 | 40 | 353 |
| | 사무·행정원 | 46 | 61 | 66 | 16 | 34 | 223 |
| | 총괄관리자 | 18 | 20 | 15 | 8 | 13 | 74 |
| | 계 | 333 | 387 | 624 | 141 | 207 | 1,692 |

- 코원 공급권역 고객센터들의 검침·점검원과 민원기사 필요 인원수가 감소한 것은 검침·점검원, 민원기사의 업무에 대한 실측자료 분석을 통해 업무소요시간을 재산정한 결과에 따른 것임.
 - 2016년 필요 인원 추정 시, 고객센터 업무 효율화(문자검침, 전자청구서 등)로 업무소요시간을 하향 조정함. 검침·점검원 업무부하 9.8%, 민원기사 업무부하 11.5% 감소함.
 - 2015년 필요 인원수 산정 시에는 민원기사의 연간 근무시간을 2,280시간으로 전제하였으나, 2016년에는 2,544시간을 적용함. 상기의 기준 변경에 따라 전년 실적 기준과 대비해서 30명이 감소하였음.
 - 2016년 4월 현재, 코원 공급권역의 고객센터에 근무하는 인원은 306명으로 집계됨.
- 에스코는 일인당 근로시간의 변경 및 일부 업무(영업용 검침, 점검 등) 담당자 변경, 교육시간 등을 근로 시간에 반영함에 따라 검침·점검원은 9명이 감소한 반면, 민원기사는 16명이 증가함.

- 민원기사의 1인당 연간 근무시간은 2,327시간에서 2,112시간으로 조정됨. 검침·점검원은 연간 근무시간이 2,134시간에서 2,094시간으로 변경됨. 이는 실적 초과근무시간을 기준으로 연간 근무시간을 조정한 결과에 따른 것임.
- 2016년 1월~3월 중 예스코 권역 고객센터의 평균 인원수는 382명임. 2015년에는 높은 이직율을 감안하여 일시적으로 인원을 충원한 결과로 연중 평균 인원이 늘어남.
- 서울도시가스는 부대사업(시공사업, 연소기기 판매 사업 등) 인원을 재분리하고, 검침·점검 업무 프로세스 및 시스템 개선(PDA→스마트폰)을 통하여 검침·점검원 및 민원기사의 필요 인원수가 전년 대비 11명 감소함. 또한 ARS 시스템 및 업무프로세스 개선 등으로 인하여 사무·행정원도 전년 대비 필요 인원수가 29명 감소함.
- 2016년 1월~3월 중 서울도시가스 권역 고객센터의 평균 인원수는 624명임.
- 귀뚜라미는 취업규정에 따라 연간 근로시간을 기능별 구분 없이 2,088시간으로 조정하게 됨에 따라 전년 대비 필요 인원수가 6명이 증가함.
- 검침 방식의 다양화로 대륜의 검침·점검원 필요 인원수는 3명 감소함. 또한 통합콜센터의 도입 및 ARS시스템 도입으로 사무·행정원도 9명 감소함. 반면에 체납 업무 등 민원기사 업무의 증가로 민원기사의 수는 15명 늘어남.

3. 총괄원가에 반영되는 인원수

- 상기 필요 인원수 추정은 2015년 실적 작업소요 시간 및 연간 근로 시간 등을 전제로 함. 2016년 총괄원가 산정 시에 반영되는 인원은 고객센터의 업무 효율화, 근로조건 변경, 고객센터와 도시가스회사 간의 업무 계약 등에 따라 변경될 수 있음.
- 따라서 회사별로 고객센터와 협의하여 결정된 업무별 인원수는 <표 14>에 정리되어 있는 바와 같음.

<표 14>

회사별 총괄원가 반영 인원수

(단위: 명)

| | | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 | 합계 |
|--------------------|--------|-----|-----|-----|------|-----|-------|
| 반영 인원 (계약 인원 등) | 검침·점검원 | 175 | 203 | 445 | 87 | 110 | 1,020 |
| | 민원기사 | 71 | 102 | 77 | 23 | 53 | 326 |
| | 사무·행정원 | 38 | 57 | 66 | 16 | 21 | 198 |
| | 총괄관리자 | 19 | 19 | 15 | 8 | 13 | 74 |
| | 계 | 303 | 381 | 603 | 134 | 197 | 1,618 |

- 코원, 에스코, 귀뚜라미, 대륜은 추정 필요 인원수와 총괄원가 반영 인원이 동일한 반면 서울도시가스는 다소 차이가 있음.
- 서울도시가스는 지금까지 대고객 서비스 질 향상 차원에서 여유 있는 운영을 하였음. 고객센터 지급수수료가 적정하게 상향 조정되고, 경영환경이 변화하고 있다는 점을 감안하여 고객센터 대표와 협의하여 소요 인원을 조정하기로 함.
- 또한 시스템 및 업무 개선 사항을 반영하고 2015년 운영인원의 부대사업 업무가 일부 포함되어 있어 매출비율로 이들 인원으로 조정하였음.

4. 영업비용의 산정

가. 인건비 산정

1) 인건비 산정 방식

- 고객센터에 근무하는 기능별 인원의 인건비 단가는 2016년도 1/4 분기 회사별, 고객센터별, 기능별 인건비 실적 단가⁶⁾, 회사가 제출한 2015년도 실적 인건비 단가, 고용노동부 「2015년 직종별, 경력년수, 성별 임금 및 근로조건」의 유사 직종, 유사 경력의 인건비 단가 중 가장 높은 인건비 단가를 반영함.
- 상기 세 가지의 인건비 단가는 급여(제수당 포함)와 상여를 합한 금액을 기준으로 상호 비교함. 최종 인건비에는 교통비, 식대보조비 등을 별도로 반영함.

6) 코원의 경우 계약 갱신 이후인 2016년 4월 1개월 실적을 고려

- 반영하는 기능별 인원의 인건비 단가는 서울시에서 고시한 생활임금(7,145원/시간)⁷⁾ 등에 비해 낮지 않도록 함. 고용노동부 유사 직종의 시간당 인건비(기본급+교통비+식대보조비)가 2016년 서울시 생활임금을 상회하기 때문에 실제로는 2016년도 1/4분기 인건비 실적단가, 고용노동부 유사 직종 인건비 단가, 2015년 실적 인건비 단가 중 큰 값을 적용할 경우, 적용한 기능별 인원의 인건비 단가는 서울시에서 고시한 생활임금을 상회하는 것으로 볼 수 있음.
- 고용노동부 유사 직종 인건비 단가는 해당 직종 근로자의 월급여와 연간 특별급여를 월간 지급액으로 환산하여 추정함.
- 또한 회사별 고객센터의 직원 고용실태를 반영하여 직종별로 근무시간을 반영하여 월간 지급액을 조정함.

2) 인건비 지급 실적

- <표 15>에서 알 수 있는 바와 같이 서울도시가스는 2015년 연간 평균 인건비가 2016년 1/4분기 평균 인건비보다 적은 것으로 나타남. 연중에 지급되는 상여금, 수당 등이 1/4분기 인건비에는 포함되지 않기 때문임.

<표 15> 회사별 인건비 평균 실적

(단위: 천원)

| 구 분 | | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 |
|----------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2016년 1/4분기 실적 | 검침·점검원 | 1,544 | 1,419 | 1,333 | 1,369 | 1,214 |
| | 민원기사 | 2,479 | 2,218 | 2,150 | 1,909 | 2,024 |
| | 사무 행정원 | 1,943 | 1,618 | 1,776 | 1,636 | 1,448 |
| | 총괄관리 | 3,431 | 3,438 | 3,243 | 2,612 | 2,915 |
| 2015년 연간 실적 | 검침·점검원 | 1,454 | 1,333 | 1,383 | 1,309 | 1,272 |
| | 민원기사 | 2,190 | 2,201 | 3,084 | 1,819 | 1,947 |
| | 사무 행정원 | 1,748 | 1,640 | 1,986 | 1,576 | 1,473 |
| | 총괄관리 | 3,515 | 3,045 | 3,334 | 2,568 | 2,748 |

주: 1) 급여(제수당 포함), 상여 포함

2) 코원은 계약이 갱신된 이후인 2016년 4월 실적임.

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 2015년도 및 2016년도 1/4분기 실적을 정리한 것임.

7) "2016년 서울특별시 생활임금 고시" (서울특별시 고시 제2015-285호, 2015.09.24)

3) 고용노동부 유사직종 인건비 내역

- <표 16>에서 음영으로 표시된 부분은 고객센터에 근무하는 직원들의 성별과 평균 근속연수에 해당하는 월 급여 수준을 나타냄.
- 검침·점검원은 고용노동부 자료 중의 “계기 계량직” 평균 임금 수준을 고려하였으며, 민원기사는 “배관 기능직”, 사무행정원은 “고객 상담 및 기타 사무원의 평균 임금” 수준을 고려함.

<표 16> 유사업종 근로자 월급여 수준

(단위: 천원)

| 구 분 | 계기검침 및 수금 | 배관공 | 고객 상담 / 사무원 |
|--------|-----------|-------|-------------|
| | 여 | 남 | 여 |
| 전체 | 1,695 | 2,617 | 2,081 |
| 1년 미만 | 1,357 | 1,998 | 1,581 |
| 3년 미만 | 1,493 | 2,410 | 1,952 |
| 5년 미만 | 1,566 | 2,734 | 2,169 |
| 10년 미만 | 1,802 | 2,867 | 2,447 |
| 10년 이상 | 2,348 | 3,181 | 3,006 |

자료: 고용노동부, 2015년 직종별, 경력, 성별 임금 및 근로조건

- 검침·점검원 인건비 추정
 - 월급여 산정 원칙: 법정근로시간(월 209시간)과 초과 근무시간 1시간/월을 전제로 급여를 산정함⁸⁾. 연간 15일에 대해 연차수당을 지급함. 시간당 급여는 최저임금(6,030원)을 적용하여 산정하며, 초과 근무에 대해서는 시간당 급여의 150%를 지급함. 상여금은 연간 기본급여 100% 반영함.
 - 교통 보조비는 월간 5만원, 식대 보조비 월간 12만원을 별도로 반영함.
 - 법정근로시간에 해당하는 기본급여, 상여금, 초과근무수당, 연차 수당, 교통비, 식대 보조비 등을 고려한 월 총 지급액이 고용노동부 “계기 검침수금 및 주차관련 종사원(경력 5년 미만)”⁹⁾ 인건비 수준을 상회하도록 조정함.
 - 조정된 검침·점검원의 시간당 급여는 8,321원으로 2016년 서울시 생활임금의 116%임.
 - 퇴직급여는 월평균 급여(기본급+상여금+수당)의 1개월분 반영

8) 서울도시가스는 근로계약 조건에 따라 기준 근로시간 6시간/일을 고려하여 기본급여 설정함.

9) 고용노동부 통계의 해당 직종 인건비는 법정 근로시간에 해당하는 인건비 전제함.

○ 민원기사 인건비 추정

- 월급여 산정 원칙: 검침·점검원의 경우와 동일함.
- 교통 보조비는 월간 5만원, 식대 보조비 월간 12만원을 별도로 반영
- 법정근로시간에 해당하는 기본급여, 상여금, 초과근무수당, 연차 수당, 교통비, 식대 보조비 등을 고려한 월 총 지급액이 고용노동부 “배관공(경력 5년 미만)” 인건비 수준을 상회하도록 조정함.
- 조정된 민원기사의 시간당 급여는 11,415원으로 2016년 서울시 생활임금의 160%임.
- 퇴직급여는 월평균 급여(기본급+상여금+수당)의 1개월분 반영

<표 17> 고객센터 기능별 직원 표준 월급여 및 법정부담금 산정

(단위: 원)

| 구 분 | 기 준 | 검침·점검원 | 민원기사 | 사무행정 | 총괄관리 |
|--------------------|--------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| 기본급 | 법정시간 ¹⁾ | 1,285,270 | 2,010,270 | 1,470,270 | 2,270,270 |
| 상여금 | 기본급 100% | 107,106 | 167,523 | 122,523 | 189,189 |
| 시간외수당 | 직원 차등(월 ~48시간) | 8,302 | 294,609 | 256,452 | 446,225 |
| 연차수당 | 15일 | 61,496 | 96,185 | 70,348 | 108,625 |
| 교통보조비 | 2,500원/일 | 50,000 | 50,000 | 50,000 | 50,000 |
| 식대보조비 | 6,000원/일 | 120,000 | 120,000 | 120,000 | 120,000 |
| 월평균 급여 | | 1,632,174 | 2,738,586 | 2,089,593 | 3,184,310 |
| 고용노동부 유사업종 월평균 인건비 | | 1,565,649 | 2,734,073 | 2,081,186 | 3,180,953 |
| 퇴직적립금 | 통상 임금 1개월분 | 121,848 | 214,049 | 159,966 | 251,193 |
| 법정복리후생비 | 법정 비율 적용 | 136,923 | 214,160 | 156,632 | 241,858 |
| 합 계 | | 1,890,945 | 3,166,795 | 2,406,191 | 3,677,361 |

주: 1) 유사직종 급여 대비 조정분 포함.

2) 회사별 근무시간에 따라 표준 인건비를 차등 반영

○ 사무행정원

- 월급여 산정 원칙: 검침·점검원의 경우와 동일함.
- 교통 보조비는 월간 5만원, 식대 보조비 월간 12만원을 별도로 반영
- 법정근로시간에 해당하는 기본급여, 상여금, 초과근무수당, 연차 수당, 교통비, 식대 보조비 등을 고려한 월 총 지급액이 고용노동부 “고객상담 및 기타 사무원(전체 평균)” 인건비 수준을 상회하도록 조정함.

- 조정된 사무행정원의 시간당 급여는 8,445원으로 2016년 서울시 생활임금의 118%임.
- 퇴직급여는 월평균 급여(기본급+상여금+수당)의 1개월분 반영
- 총괄관리직 인건비 추정
 - 월급여 산정 원칙: 검침·점검원과 동일함.
 - 교통 보조비는 월간 5만원, 식대 보조비 월간 12만원을 별도로 반영
 - 법정근로시간에 해당하는 기본급여, 상여금, 초과근무수당, 연차 수당, 교통비, 식대 보조비 등을 고려한 월 총 지급액이 고용노동부 “배관공(경력 10년 이상)” 인건비 수준을 상회하도록 조정함.
 - 조정된 총괄관리직의 시간당 급여는 12,400원으로 2016년 서울시 생활임금의 174%임.
 - 퇴직급여는 월평균 급여(기본급+상여금+수당)의 1개월분 반영

<표 18>

월간 인건비 실적치 대비 추정 월간 인건비

(단위: 천원)

| | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 | 추정 인건비 | 고용노동부 통계 |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------------|-------------|
| 검침·점검원 | 1,664 | 1,497 | 1,432 | 1,383 | 1,432 | 1,497~1,629 | 1,566 |
| 민원기사 | 2,347 | 2,327 | 3,196 | 1,966 | 2,018 | 2,444~3,146 | 2,734 |
| 사무 행정원 | 2,023 | 1,741 | 2,076 | 1,698 | 1,581 | 1,848~2,315 | 2,081 |
| 총괄관리 | 3,998 | 3,208 | 3,377 | 2,755 | 2,663 | 2,738~3,637 | 3,181 |

주: 1) 추정인건비는 회사별 실제 근무시간을 고려하여 추정한 금액임.

2) 인건비에는 급여(제수당 포함), 상여, 식대 및 교통보조비 포함

자료: 실적 인건비는 고객센터가 도시가스회사에 제출한 2015년도 실적 자료를 정리하여 반영

나. 복리후생비

- 국민연금, 건강보험 등 법정 4대 보험료는 해당 직원의 인건비와 해당 보험의 요율을 적용하여 추정
- 기타 복리후생비는 식대 보조비 12만원/월, 교통보조비 5만원/월을 반영함.

다. 기타 경비

- 차량유지비
 - 회사별 고객센터별 보유한 차량별 유류대, 수리비, 차량보험료 등을 2015년 실적기준으로 보상

- 임차료
 - 회사별 고객센터별 임차료를 2015년 실적기준으로 보상
- 감가상각비
 - 고객센터별 유형 자산에 대한 감가상각비는 2015년 실적기준으로 보상
- 상기 비용과 세금과공과, 보험료 등은 전년실적 기준으로 조정하고, 이외의 여비교통비, 통신비, 수도광열비, 소모품비 등의 기타 경비는 고객센터별 10,000세대 당 600만원을 상한으로 실적기준 적용

5. 투자보수의 산정

- 투자보수는 고객센터 운영자에 대한 인적 보수, 고객센터 자산(임대 보증금 포함) 및 운전자급에 대한 보수 등으로 구성됨.
- 요금기저
 - 운전자급: 회사별 수수료 지급 시점을 고려하여 실제 필요 운전자금액을 추정
 - 설비 자산 : 평균 유형자산
 - 보증금: 고객센터 운영과 관련된 보증금
- 투자보수율
 - 세전투자보수율은 2015년 공급비용 산정 시에 적용한 세후 투자보수율의 평균치와 세 전이익 2억 미만 법인세율 10% 적용하여 산정하되, 하한 5% 적용함.
- 고객센터 운영에 공여하고 있는 자산에 대한 적정투자보수 이외에 고객센터의 고객센터 운영자에 대한 보수를 총괄원가에 반영함.
 - 고객센터 운영자의 보수액은 고용노동부 직종별 임금통계 상의 관리자 5년~9년 평균 급여 수준인 8,000만원으로 함.
 - 코원의 과천1 고객센터는 서울의 일부 지역 외에 경기지역의 수요자들도 관리하기 때문에 운영자의 보수액 8,000만원을 서울/경기 영업비용 추정 비율로 배분함. 그 결과 서울 지역에 약 19백만 원을 반영함.
- 고객센터 투자보수의 일종으로 대표자 급여를 반영할 경우, 사업의 규모의 차이를 반영하는 투자보수를 제공할 수 없는 문제가 있음. 이러한 문제를 해소하기 위해 고객센터

터의 적정원가(영업비용 및 재료비)에 대한 일정한 이익률에 해당하는 금액을 적정이윤으로 보상하는 방안을 고려할 수 있음.

<표 19> 표준산업분류 상 수리업 서비스산업의 평균 이익률

| 매출액 규모 | 5 ~ 10억원 | 10 ~ 50억원 | 50 ~ 100억원 |
|--------|----------|-----------|------------|
| 영업이익률 | 10.3% | 6.6% | 3.8% |

주: 1) 자료출처: 통계청 산업통계과

2) 영업이익률은 영업이익을 영업비용으로 나누어 집계, '07~'12년의 평균 영업이익률임

- 표준산업분류 상 고객센터와 유사한 서비스산업인 “수리업”의 평균적인 이익률 수준을 참고하여, 적정원가 8억 원까지는 10%의 수익률을 반영하고, 8억 원을 초과하는 적정원가에 대해서는 5%의 이윤율을 적용하여 반영함.

6. 회사별 고객센터 총괄원가

가. 고객센터 전체 총괄원가의 산정 결과

- 앞에서 설명한 바와 같이 고객센터 운영에 소요되는 적정원가, 투자보수, 고객센터 대표자에 대한 급여 등을 합산하여 도시가스회사별 고객센터들의 총괄원가를 산정한 결과, 2016년 총괄원가(재료비 제외)는 약 585.5억 원으로 추정됨.
- <표 20>에 정리되어 있는 총괄원가는 2013년 6월 5일 개정된 『공급비용 산정기준』에 따라 연결 민원서비스에 대한 업무를 고객센터의 위탁업무 중의 하나로 간주하여 연결 민원서비스(재료비를 제외한 인건비 및 기타 판관비)를 포함한 고객센터의 전체 총괄원가에 해당하는 금액임.

나. 연결 민원서비스 관련된 비용을 제외한 총괄원가 산정 결과

- 『공급비용 산정기준』에 따라 연결 민원 서비스와 관련된 안전점검비용은 공급비용에 반영하고, 소비자에게 직접 징수하지 않도록 함.

<표 20 >

2016년 도시가스회사별 고객센터 총괄원가 산정결과(부대사업제외)

(단위: 백만 원)

| | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 | 합계 |
|---------------------------------|---------------|---------------|---------------|--------------|--------------|---------------|
| 인건비 | 9,733 | 10,485 | 14,714 | 3,662 | 5,729 | 44,323 |
| 대표자 급여 | 1,208 | 1,386 | 932 | 640 | 1,028 | 5,194 |
| 직원급여 및 상여 | 7,869 | 8,399 | 12,722 | 2,789 | 4,340 | 36,119 |
| 퇴직급여 | 656 | 700 | 1,060 | 232 | 362 | 3,010 |
| 감가상각비 | 136 | 56 | 248 | 36 | 124 | 600 |
| 기타 경비 소계 | 2,725 | 2,902 | 4,424 | 957 | 1,684 | 12,692 |
| 법정 복리후생비 | 774 | 826 | 1,251 | 274 | 427 | 3,552 |
| 기타 복리후생비 | 618 | 777 | 1,230 | 273 | 402 | 3,301 |
| 세금과공과 | 54 | 58 | 45 | 3 | 88 | 247 |
| 차량유지비 | 259 | 136 | 303 | 47 | 156 | 902 |
| 임차료 | 381 | 377 | 428 | 100 | 166 | 1,453 |
| 보험료 | 129 | 127 | 181 | 26 | 92 | 555 |
| 기타 경비 | 511 | 600 | 986 | 233 | 353 | 2,683 |
| 영업비용 계(A) | 12,593 | 13,443 | 19,387 | 4,655 | 7,537 | 57,614 |
| 법인세 비용(B) | 7 | 7 | 10 | 4 | 4 | 32 |
| 적정원가 (C) = (A)+(B) | 12,600 | 13,450 | 19,397 | 4,659 | 7,540 | 57,646 |
| 투자보수 (D) | 60 | 67 | 94 | 34 | 33 | 287 |
| 요금기저 | 1,204 | 1,461 | 2,263 | 684 | 663 | 6,275 |
| 운전자금 | 113 | 139 | 264 | 249 | 20 | 785 |
| 고정자산 등 | 1,091 | 1,321 | 1,999 | 435 | 644 | 5,490 |
| 세후 투자보수율 | 5.0% | 5.0% | 5.0% | 5.0% | 5.0% | 5.0% |
| 사업규모에 따른 이윤 (E) | 88 | - | 529 | - | - | 616 |
| 총괄원가(재료비 제외) (C)+(D)+(E) | 12,747 | 13,517 | 20,020 | 4,693 | 7,573 | 58,550 |

- 2016년 1월 1일부터는 연결 민원서비스와 관련된 안전점검을 포함한 시공 행위를 일 반적인 위탁서비스의 하나로 취급하고 있으며, 해당비용은 고객센터 총괄원가에 포함 되어 있음. 이에 따라 고객센터에서는 해당 서비스를 제공하고 소비자에게 재료비만 청구하고 있음.
- 연결 민원 서비스 관련 비용을 고객센터 총괄원가에 반영하기 때문에 공급비용에 연 결 민원 서비스 비용을 반영하기 위해 별도로 산정하는 것은 실제적인 의미가 없음. 다만, 여기서는 해당 민원과 관련 비용 수준을 알아보기 위해 해당 서비스와 관련된 비용을 추정함.

- 고객센터가 수행하는 위탁 및 민원서비스와 관련하여 투입되는 인력 및 영업비용이 명확하게 구분되지 않는 상황임. 따라서 전체 총괄원가를 위탁서비스 및 민원서비스 해당 부문으로 구분하기 위해서는 일정한 배부기준을 전제해야 함.
 - 연결 민원서비스를 제공하는데 소요되는 총소요시간을 기준으로 연결 민원서비스와 관련된 총괄원가를 산정함.
 - 공통 인건비와 기타 부대비용도 민원기사에 배부된 인건비 비중으로 배분함.
- 이 방식은 도시가스회사 공급비용 산정기준에서 규정하고 있는 바와 같이 위탁서비스에 대한 고객센터 총괄원가에 기초하여 위탁서비스 수수료를 산정한다는 측면에서 현행 규제제도를 충실히 반영한다고 할 수 있음.
- <표 21>은 고객센터 전체 총괄원가에서 연결민원과 관련된 총괄원가를 제외한 위탁서비스 총괄원가를 정리한 것임. 5개 도시가스회사 공급권역의 고객센터의 연결 민원관련 비용을 제외한 총괄원가는 약 551.4억 원임.

<표 21> 연결 민원서비스 원가 차감 후, 위탁서비스 관련 총괄원가

(단위: 백만 원)

| | | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 | 합계 |
|----------------------|------------------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|
| 민원기사 인건비 | 인건비 총액 | 2,710 | 3,102 | 3,187 | 678 | 1,569 | |
| | 총 투입시간(천 시간) | 184 | 211 | 275 | 48 | 73 | |
| | 연결 투입시간(천 시간) | 30 | 26 | 52 | 10 | 10 | |
| | 연결 투입시간 비중 | 16.2% | 12.2% | 18.9% | 21.8% | 13.5% | |
| | 인건비 배부액 | 438 | 378 | 604 | 148 | 213 | 1,780 |
| 관리인원 인건비 | 인건비 총액 | 2,092 | 2,131 | 2,498 | 680 | 1,043 | |
| | 검침·점검원, 민원기사 인건비 | 6,429 | 6,968 | 11,285 | 2,341 | 3,658 | |
| | 민원기사 인건비 배부액 | 438 | 378 | 604 | 148 | 213 | |
| | 민원부분 배부비율 | 6.8% | 5.4% | 5.3% | 6.3% | 5.8% | |
| | 관리인원 인건비 배부액 | 143 | 116 | 134 | 43 | 61 | 495 |
| 부대비용 | 급여제외 부대비용 총액 | 4,223 | 4,418 | 6,238 | 1,671 | 2,872 | |
| | 민원부분 인건비 비중 | 6.8% | 5.4% | 5.3% | 6.3% | 5.8% | |
| | 부대비용 배부액 | 288 | 240 | 334 | 105 | 167 | 1,133 |
| 민원서비스로 배부된 총괄원가 | | 869 | 733 | 1,071 | 296 | 440 | 3,409 |
| 민원서비스 총 원가 차감 후 총괄원가 | | 11,878 | 12,783 | 18,949 | 4,397 | 7,133 | 55,141 |

VI. 기타 검토사항

1. 변경된 수수료 방식의 적용효과 분석

- 상기 고객센터 총괄원가 분석 결과는 회사별 총액을 제시한 것임. 70개 고객센터에 미치는 수익상의 영향은 현행 서비스 수수료 단가를 적용한 위탁수수료 금액(전년도에 공급비용에 반영된 고객센터 지급수수료 금액)과 앞에서 산정한 고객센터별 총괄원가를 비교하여 평가할 수 있음.
- 2015년 서울시 도시가스 공급비용에 반영된 고객센터 지급수수료 금액은 약 576.3억 원임. 이 중에서 연결민원서비스 관련원가는 약 46.9억 원임. 추정된 총괄원가(연결 민원서비스 관련 원가를 포함한 전체 총괄원가)는 약 9.2억 원이 많은 약 585.5억 원임.
- 그리고 연결 민원 서비스 관련 원가는 전년도 인정 연결 민원 서비스 관련 원가보다 약 12.8억 원 적은 약 34.1억 원임.

<표 22> 회사별 고객센터 총괄원가 변동액

(단위: 백만 원)

| | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 | 합계 |
|------------------------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|
| 2015년 공급반영 수수료 지급액 | 13,269 | 13,434 | 18,825 | 4,746 | 7,360 | 57,632 |
| 연결 민원 서비스 관련 원가 | 1,136 | 1,382 | 1,368 | 336 | 466 | 4,687 |
| 2016년 공급비용 반영 고객센터 수수료 | 12,747 | 13,517 | 20,020 | 4,693 | 7,573 | 58,550 |
| 연결 민원 서비스 관련 원가 | 869 | 733 | 1,071 | 296 | 440 | 3,409 |
| 추가 지급 필요액 | -522 | 83 | 1,196 | -52 | 213 | 918 |
| 연결 민원 서비스 관련 원가 차이 | -267 | -649 | -297 | -40 | -26 | -1,278 |

2. 2016년 고객센터 총괄원가 인상이 공급비용에 미치는 영향

- 앞에서 설명한 바와 같이 2016년 고객센터 지급수수료(연결 민원서비스 관련 재료비를 제외한 원가 포함)는 585.5억 원임. 2015년 도시가스회사 공급비용에 반영된 고객센터 수수료 금액(576.3억 원)과 대비할 때, 9.2억 원 정도 많은 금액임. 2016년 추정 판매열

량을 전제로 할 때, 약 0.0051원/MJ(고객센터 지급 수수료 증분액 ÷ 2016년 추정 판매 열량)의 인상요인이 발생함.

- 따라서 고객센터의 지급수수료 증가에 따른 공급비용 인상 효과는 그리 크지 않은 것으로 추정됨. 다만, 고객센터 지급수수료 이외의 타 비용의 증가나 공급물량의 변동 효과로 인해 평균 공급비용 인상분이 클 경우에는 고객센터 지급수수료의 현실화를 단계적으로 추진하는 것이 필요함.

3. 직원 급여 등 비용의 적정지출에 대한 평가

가. 지급수수료 적정 지출여부 평가

- 2015년 공급비용 산정 결과는 2016년 1월 1일부터 적용됨에 따라 고객센터 수수료의 적정 지출여부는 2014년 공급비용에 반영된 고객센터 수수료 지급액과 2015년 고객센터에 지급한 수수료 총액과 비교해야 함.
- 2014년 공급비용 산정 시에 반영된 고객센터 지급수수료 총액은 약 485.4억 원인 반면, 서울시 소재 5개 도시가스회사의 2015년 고객센터 수수료 실적 지급액은 490.5억 원으로서 약 5.07억원을 초과 지급한 것으로 나타남.

<표 23>

회사별 공급비용 반영액 및 지급실적

(단위: 백만 원)

| | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 | 합계 |
|----------------------------|--------|--------|--------|-------|-------|--------|
| 2014년 공급비용 반영액 (A) | 10,952 | 11,145 | 16,207 | 3,932 | 6,305 | 48,541 |
| 2015년 지급 실적 (B) | 11,505 | 11,099 | 16,375 | 3,873 | 6,197 | 49,048 |
| 2014년 8월~2015년 7월 지급실적 (C) | 10,952 | 11,145 | 16,268 | 3,893 | 6,305 | 48,562 |
| (A) - (B) | -553 | 46 | -168 | 59 | 108 | -507 |
| (A) - (C) | 0 | 0 | -61 | 39 | 0 | -22 |

나. 인건비 적정 지출여부 평가

- <표 24>은 도시가스회사별 고객센터가 제출한 2015년 인건비성 지출액과 2014년 인정 공급비용에 반영된 인건비 간의 차이를 정리한 것임.
- 전체적으로 민원기사에 대한 보상이 미흡한 것으로 나타남. 회사별로 볼 때에는 귀뚜라미와 대륜의 인건비 보상율이 상대적으로 낮은 것으로 추정됨.

<표 24>

2014년 공급비용 반영 인건비 대비 2015년 인건비 실적 비교

(단위: 천원)

| 구분 | | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 |
|----------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2014년 수수료 반영 인건비(A) | 검침·점검원 | 1,518 | 1,518 | 1,372 | 1,551 | 1,566 |
| | 민원기사 | 2,674 | 2,155 | 2,862 | 2,230 | 2,367 |
| | 내근/사무직 | 1,939 | 1,734 | 1,868 | 1,743 | 1,741 |
| | 총괄관리 | 3,445 | 2,810 | 3,624 | 2,859 | 3,062 |
| 2015년 실적 인건비(B) | 검침·점검원 | 1,698 | 1,542 | 1,466 | 1,471 | 1,434 |
| | 민원기사 | 2,603 | 2,329 | 2,820 | 2,018 | 2,213 |
| | 내근/사무직 | 2,113 | 1,756 | 2,210 | 1,703 | 1,646 |
| | 총괄관리 | 3,654 | 3,338 | 3,377 | 2,802 | 2,955 |
| 수수료 반영 대비 실적인건비 비율 (B)÷(A) | 검침·점검원 | 112% | 102% | 107% | 95% | 92% |
| | 민원기사 | 97% | 108% | 99% | 90% | 93% |
| | 내근/사무직 | 109% | 101% | 118% | 98% | 95% |
| | 총괄관리 | 106% | 119% | 93% | 98% | 97% |

주: 1) 반영 인건비에는 급여(제수당), 상여금, 기타복리후생비(교통비, 식대보조비) 포함됨. 2014년 별도 계정으로 반영된 숙당직비는 회사별 반영 실적을 민원기사, 총괄관리자 인원 합계로 나누어 1인당 반영 금액을 산정함.

2) 실적인건비에는 기본급, 숙당직비, 시간외수당, 연차수당, 기타수당, 상여금, 기타 복리후생비 포함됨.

3) 실적인건비는 1년 이하 근무자는 제외함.

○ <표 25>은 도시가스회사별 고객센터가 제출한 2016년 1/4분기 인건비성 지출액과 2015년 인정 공급비용에 반영된 인건비 간의 차이를 정리한 것임.

- 전체적으로 보상이 미흡한 것으로 나타남. 이는 1/4분기 중에 지급하는 인건비에는 특정 시점에 지급하는 상여금, 특별 수당 등이 반영되어 있지 않아 차이가 발생하는 것으로 보임.

<표 25> 2015년 공급비용 반영 인건비 대비 2016년 1/4분기 인건비 실적 비교

(단위: 천원)

| 구분 | | 코원 | 에스코 | 서울 | 귀뚜라미 | 대륜 |
|----------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 2015년 수수료 반영 인건비(A) | 검침·점검원 | 1,671 | 1,663 | 1,564 | 1,709 | 1,688 |
| | 민원기사 | 2,769 | 2,492 | 2,937 | 2,549 | 2,292 |
| | 내근/사무직 | 2,362 | 2,088 | 2,316 | 2,077 | 2,073 |
| | 총괄관리 | 4,182 | 3,511 | 4,192 | 3,467 | 3,620 |
| 2016년 1/4분기 실적 인건비(B) | 검침·점검원 | 1,711 | 1,685 | 1,396 | 1,607 | 1,566 |
| | 민원기사 | 2,613 | 2,563 | 2,645 | 2,193 | 2,278 |
| | 내근/사무직 | 2,140 | 1,930 | 2,077 | 1,796 | 1,841 |
| | 총괄관리 | 3,899 | 3,676 | 3,071 | 2,932 | 3,133 |
| 수수료 반영 대비 실적인건비 비율 (B)÷(A) | 검침·점검원 | 102% | 101% | 89% | 94% | 93% |
| | 민원기사 | 94% | 103% | 90% | 86% | 99% |
| | 내근/사무직 | 91% | 92% | 90% | 86% | 89% |
| | 총괄관리 | 93% | 105% | 73% | 85% | 87% |

- 주: 1) 반영인건비에는 급여(제수당), 상여금, 기타복리후생비(교통비, 식대보조비) 포함됨.
 2) 실적인건비에는 기본급, 숙당직비, 시간외수당, 연차수당, 기타수당, 상여금, 기타 복리후생비 포함됨.
 3) 실적인건비는 1년 이하 근무자는 제외함.