

서울지역 도시가스 고객센터 지급수수료 산정

2019. 6

연구수행기관



에너지경제연구원
Korea Energy Economics Institute

 서울특별시

제목 차례

I. 용역의 개요	1
1. 용역의 목적	1
2. 용역의 범위와 주요 내용	2
II. 서울지역 도시가스 고객센터 운영현황	3
1. 도시가스 회사별 고객센터 현황	3
2. 고객센터 운영형태	6
3. 회사별 고객센터 업무	7
4. 회사별 고객센터 재무구조	9
5. 위탁 수수료 결정 구조 및 적용 현황	13
III. 총괄원가 방식의 적정 서비스 수수료 산정	15
1. 총괄원가 방식에 의한 수수료 산정	15
2. 총괄원가 반영 위탁 업무 분류	16
3. 2019년 고객센터 필요 인원 수 산정	18
4. 인건비 산정	21
5. 영업비용의 산정	24
6. 투자보수의 산정	25
7. 회사별 고객센터별 총괄원가	26
IV. 기타 검토사항	29
1. 변경된 수수료 방식의 적용 효과 분석	29
2. 업무별 원가 배분	30
3. 수요가 당 총괄원가	32
4. 종사 인건비 평균 반영액 및 도시가스 공급비용 변동 검토	33

표 차례

<표 1> 회사별 고객센터 수 및 관리 세대수(2018년)	4
<표 2> 회사별 고객센터 직원 수 및 직원 당 세대 수	5
<표 3> 회사별 고객센터 운영 형태(2018년)	6
<표 4> 2018년 고객센터 서비스 항목별 수익 비중	9
<표 5> 2018년 고객센터 비용 구조(부대사업관련 비용 제외)	11
<표 6> 2018년 회사별 고객센터 손익 현황	12
<표 7> 2018년 회사별 지급수수료 실적 평균 단가	14
<표 8> 회사별 실적 인원 및 추정 필요 인원 산정	20
<표 9> 검침원 반영 인건비 통상임금 비교	22
<표 10> 고객센터 기능별 직원 표준 월급여 및 법정부담금 산정	23
<표 11> 표준산업분류 서비스산업의 수리업 평균 이익률	26
<표 12> 2019년 도시가스회사별 고객센터 총괄원가 산정결과(부대사업 제외)	27
<표 13> 회사별 고객센터 총괄원가 변동액	29
<표 14> 업무별 원가 배부	30
<표 15> 철거 서비스 원가 산정	31
<표 16> 연결 서비스 원가 산정	32
<표 17> 도시가스 회사별 수요가당 인건비 및 총괄원가	32
<표 18> 종사자별 1인당 반영 인건비 변동	33
<표 19> 연도별 고객센터 수수료 조정에 따른 공급비용 변동 추이	33

I. 용역의 개요

1. 용역의 목적

- 고객센터 지급수수료는 『도시가스 공급비용 산정기준』(이하 『산정기준』)에 따라 고객센터의 적정원가에 적정이윤을 가산한 총괄원가를 보상하는 수준에서 결정함.
 - 도시가스회사가 고객센터에 지급하는 수수료는 시·도지사가 검토하여 정하고, 이를 공급비용에 반영하며 도시가스사는 해당하는 지급수수료 전액을 고객센터에 지급해야 함(『산정기준』 제7조(영업비용) ⑤).
 - 고객센터 지급수수료는 검침(원격검침 포함), 안전점검, 송달 등 고객센터 업무를 고려한 인건비(최저임금법에 따른 최저임금 이상의 급여, 상여금, 제수당 및 퇴직급여를 포함), 복리후생비, 차량유지비, 사무실임차료, 시설투자비 및 고객센터의 운영에 수반하여 정상적으로 발생하는 제비용을 포함한 적정원가에 적정이윤을 가산한 총괄원가를 보상하는 수준에서 결정해야 함.(『산정기준』 제7조 ⑤, 2013.6.5 신설, 2018.3.30 개정)
 - 고객센터수수료 추정액과 성실하고 능률적인 경영 하에서 발생한 실제 비용 간에 차이가 발생하는 경우에는 그 추정과 실적 차이를 정산함(『산정기준』 제7조의 2, 2018.3.30. 신설).
- 서울시는 공급비용 산정기준에 근거하여 고객센터 위탁업무에 대한 적정 수수료를 산정하며, 이를 통해 고객센터 종사자의 처우 개선 및 고객센터의 서비스 질 개선을 유도하고자 함.
- 본 과제는 고객센터 운영 실태를 분석하고, 이에 근거해 2019년 도시가스 고객센터의 적정 지급수수료(총괄원가)를 산정하는 것을 목적으로 함.

2. 용역의 범위와 주요 내용

- 본 용역의 역무 내역은 고객센터별 업무량 및 비용분석을 통하여 적정 지급수수료를 산정하고 공급비용에 반영하는 방안을 검토하는 것으로 구성됨.
- 업무량에 기초한 적정 필요인력 산정
 - 개별 고객센터의 업무량 분석
 - 고객센터 업무표준화를 통한 센터별 적정 근무인원 산정
- 총괄원가 방식의 수수료 산정
 - 서울형 생활임금 적용에 따른 종사자 임금의 산정
 - 고객센터별 필요수입액(적정원가+적정이윤) 산정
 - 회사별 고객센터별 위탁 업무 지급 수수료 총액 산출
- 총괄원가에 근거한 수수료 산정방식 적용의 효과분석

Ⅱ. 서울지역 도시가스 고객센터 운영현황

1. 도시가스 회사별 고객센터 현황

- 2018년 말 기준으로 서울시에는 5개 일반도시가스사업자¹⁾의 공급권역 내에 69개의 도시가스 고객센터가 운영되고 있으며, 총 1,780명²⁾이 관련 업무에 종사하고 있음.
- 코원과 예스코 공급권역의 2개 고객센터는 서울시 외에 경기도 지역의 수요자를 대상으로 위탁업무를 수행하고 있음.

가. 관리 대상 수요가 및 구성

- 서울소재 고객센터의 2018년 월평균 총 관리 대상 수요가 수는 4,615,250 건이며, 고객센터 당 평균 관리 수요가 수는 66,888 건임.
- 센터 당 관리 수요가 수는 회사별로 차이가 있으며, 서울도시가스 공급권역의 고객센터들은 센터 당 평균 관리 수요가 수가 가장 적은 대륜 공급권역에 있는 고객센터들보다 평균 약 2.63배 많은 편임.
- 전체 수요가의 약 93%가 가정용 수요자이며, 업무용 등 기타 수요자가 약 7%임.
- 코원 공급권역은 비주택용 수요가의 비중이 높고, 주택용은 공동주택의 비중(주택용 전체 세대수 대비 공동주택 세대수의 비중)이 약 70.8%로서 평균(약 57.1%)보다 높음.
- 대륜 공급권역의 주택용 수요가의 비중은 약 95.8%로 다른 도시가스 공급권역에 비해 주택용의 비중이 높은 편임. 공동주택의 비중은 53.8%로 평균보다 낮음.
- 예스코, 서울도시가스, 귀뚜라미 공급권역은 주택용 수요가의 비중이 유사한 반면, 예스코는 단독주택의 비중이 다소 높은 편임.
- 용도 구성 측면에서 볼 때, 서울도시가스와 귀뚜라미가 비슷한 구조임. 주택용의 비율과 주택용 중에서 단독과 공동주택의 비율이 비슷한 편임.

1) 서울지역의 일반도시가스사업자는 서울도시가스(주), ㈜예스코, 코원에너지서비스(주), 귀뚜라미에너지(주), ㈜대륜 이엔에스 등임. 아래에서는 각 회사의 명칭으로 서울도시가스, 예스코, 코원, 귀뚜라미, 대륜 등 약칭을 사용함.

2) 고객센터 대표자 및 부대사업을 수행하는 민원기사 포함한 전체 인원.

<표 1>

회사별 고객센터 수 및 관리 세대수(2018년)

구분	단위	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계	
고객센터	센터 수	개소	16	19	14	7	13	69
	평균 세대수	건	54,821	54,788	121,689	56,109	46,209	66,888
	관할 면적	km ²	140	120	217	41	93	610
수요가	소 계	천 건	877	1,041	1,704	393	601	4,615
	주택	천 건	797	972	1,577	371	576	4,293
	단독	천 건	232	507	682	153	266	1,840
	공동	천 건	565	465	896	217	310	2,453
	기타	천 건	80	69	126	22	25	323
계량기	소 계	천 개	797	972	1,577	371	576	4,293
	내 부	천 개	288	302	546	105	172	1,413
	외 부	천 개	509	669	1,031	266	404	2,879
운반구	소 계	대	133	139	121	48	69	510
	차 량	대	38	22	82	15	55	212
	이륜차	대	94	117	40	33	14	298

주: 2018년 월 평균

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리하여 반영

- 밀집도를 나타내는 공급면적³⁾당 수요자 수는 평균 7,560건/km²이며 귀뚜라미가 가장 밀집도가 높음. 에스코와 귀뚜라미의 밀집도는 평균을 상회함. 코원(6,170건/km²), 대륜(6,430건/km²)의 밀집도는 평균보다 낮은 것으로 나타남.
 - 낮은 밀집도는 고객센터의 영업환경이 열악하다는 것을 의미함. 그러나 행정구역의 면적은 주거 혹은 상가지역 이외에 산지 등 비주거지를 포함하고 있어, 정확한 밀집도를 평가하는 자료로는 부적합할 수 있고, <표 1>은 평균적인 값으로 동일 회사 내의 고객센터별로 차이가 있음. 따라서 수치 해석에 주의해야 함.

나. 고객센터 직원 현황

- 고객센터별로 직원 1인(부대사업에 종사하는 직원과 대표자는 제외)이 평균 약 2,729 건의 수요자를 관리하고 있음. 서울도시가스, 에스코의 고객센터 직원 1인의 평균 관리 수요자 수는 전체 평균보다 낮은 편임.

3) 도시가스를 공급하는 행정구역 면적으로 도시가스회사에서 제출한 자료임.

- 대륜의 직원 당 관리 수요자 수는 2,975 건으로 평균의 약 109.0% 수준이며, 귀뚜라미의 직원 당 관리 수요자 수는 2,805건으로 평균의 약 102.8% 수준임.
- 코원의 직원 당 관리 대상 수요자 수는 2,755 건으로 평균의 약 100.9% 수준이며, 예스코는 2,671건으로 평균의 약 97.9% 수준임.
- 서울도시가스는 검침·점검원 1인당 관리 수요자 수가 평균 대비 84.3% 수준으로 타 도시가스 고객센터 대비 근무인원이 상대적으로 많은 편임. 반면, 민원기사가 1인이 담당하는 수요자 수는 평균 대비 1.5배 많은 편임.

<표 2> 회사별 고객센터 직원 수 및 직원 당 세대수

구 분	단위	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계	
2018년 평균	검침·점검원	명	161	214	451	85	119	1,029
	민원기사가	명	96	100	102	28	44	370
	위탁업무	명	92	100	86	28	44	350
	부대업무	명	4	-	16	-	-	20
	내근/사무직	명	49	57	90	20	26	241
	상담/사무	명	49	57	75	20	26	226
	회계업무	명	-	-	15	-	-	15
	총괄관리	명	17	19	14	7	13	70
	소 계	명	318	390	641	140	202	1,691
직원 당 세대수 ¹⁾	건	2,755	2,671	2,658	2,805	2,975	2,729	

주: 1) 대표자, 부대업무 인원 제외

2) 2018년 평균 인원은 센터별 월말 기준 인원수의 연평균을 합산한 수치임.

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리하여 반영

- 코원 민원기사의 1인당 관리 수요자 수는 5개사 평균 대비 72.4%이며, 예스코 민원기사의 1인당 관리 수요자 수는 5개사 평균 대비 약 78.9%임.
- 부대업무 인원을 제외한 민원기사가 담당하는 수요자 수는 서울도시가스가 평균 대비 150.3%로 가장 많은 편이며, 귀뚜라미, 대륜은 평균 수준임.
- 내근/사무직 직원 1인이 관리하는 평균 수요자 수는 대륜이 5개사 평균 대비 약 120.8%로서 가장 많은 편이며, 귀뚜라미가 평균 대비 약 104.8% 수준임. 나머지 3개사는 평균을 약간 하회하는 수준임.

- 평균적으로 대륜 공급권역의 고객센터들이 상대적으로 적은 인원으로 고객센터를 운영하고 있는 것으로 볼 수 있음.

2. 고객센터 운영형태

- 고객센터 운영 형태는 직영 또는 위탁 운영으로 구분할 수 있으며, 직영은 일반도시가스사업자가 직접 운영하는 경우이며 위탁은 일반도시가스사업자가 법인 또는 개인사업자에게 위탁하여 운영하는 경우임.
- 서울시에 소재한 고객센터 중에 일반도시가스사업자가 직접 운영하는 사례는 없음.

<표 3> 회사별 고객센터 운영 형태(2018년)

(단위: 건)

구분	위탁		계
	개인사업자	법인	
코원	14	1	15
에스코		19	19
서울도시가스		14	14
귀뚜라미	8		8
대륜	13		13
합계	36	34	69

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리하여 반영

- 도시가스회사(일반도시가스사업자)로부터 계약을 통해 업무를 위탁받아 운영하는 고객센터의 형태로는 개인사업자와 법인 등의 형태가 있음.
- 서울도시가스는 14개 법인 사업자에게 업무를 위탁하고 있음. 이 중 12개 법인 사업자에 대해서는 서울도시가스가 일부 지분 참여를 하고 있음. 에스코는 19개 법인 사업자와 위탁 계약을 체결하고 있음.
- 대륜, 귀뚜라미는 모두 개인사업자와 계약한 사례임. 코원은 1개의 고객센터가 법인 사업자(코원이 지분을 가지고 있지 않음)와 위탁계약을 체결하고 있으며, 나머지는 개인사업자에게 업무를 위탁하고 있음.

3. 회사별 고객센터 업무

- 고객센터의 주요 업무는 도시가스회사와 체결한 위탁운영계약서에 규정된 점검, 고지서 송달, 민원접수 및 처리, 안전점검, 계량기 관리, 연체 고객 대응 업무, 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 점검
 - ‘지정된 고객’에 대하여 ‘매 납기 지정된 기간’ 내에 점검을 실시하고 결과를 입력, 고객 요구가 있을 시에 즉시 점검을 실시하고 그 사유를 기록
 - 특정 용도나 계량기의 부착위치에 따라 자율 점검 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 23일 개정된 『산정기준』에 따라 전출 시 가스레인지 등의 철거와 관련된 적정 소요비용을 공급비용에 반영하여 소비자에게 직접 징수하지 않도록 함. 그리고 2011년 4월 11일에 개정된 『산정기준』에서는 적정 소요비용을 철거와 관련된 적정 안전점검비용으로 수정함. 그리고 해당 비용을 공급비용에 반영하여 소비자에게 별도로 비용을 징수하지 않도록 규정함.

- 따라서 철거 민원서비스는 과거에 민원서비스의 하나로 민원을 요청한 수요가에 대해 서비스를 제공하고 그 대가를 직접 징수하던 서비스에서 위탁 서비스의 하나로 변경됨.
- 전입 시 연결: 가스기기 연결부분 연결 시공 및 안전점검 서비스
 - 2013년 6월 5일 개정된 『산정기준』에 따라 도시가스 연결과 관련된 적정 안전점검비용을 공급비용에 반영하도록 함. 이에 따라 2016년 1월 1일부터 서울지역 고객센터는 연결 관련 서비스에 소요되는 원가를 산정하여 고객센터 수수료에 반영함으로써 소비자로부터 직접 징수하지 않고 있음.
 - 2016년 8월 1일, 서울시는 『도시가스회사 공급규정』 일부 개정을 통하여 이사로 인한 도시가스 연결시 안전점검비용을 가스사용자로부터 직접 징수할 수 없다고 명시함.
 - 따라서 전입 시 연결 민원서비스는 과거에 민원서비스의 하나로 민원을 요청한 수요가에 대해 서비스를 제공하고 그 대가를 직접 징수하는 서비스에서 위탁 서비스의 하나로 변경
- 민원접수 및 처리
 - 소비자 민원상담 대응 및 현장출동, 요금 및 공급관련 문의사항 응대 등
- 연체 고객 대응 업무
 - 연체 차단(공급 중지) 및 해제 업무
 - 공급 중지 사전 통보, 납부 협의, 독촉고지서 전달, 공급중지 안내문 부착 등
- 기타 업무
 - 공급의 중지, 정지, 해제 업무
 - 민원 응대 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

- 도시가스사업과 관련을 가지는 부대사업으로 시공사업과 연소기기의 판매 등의 사업을 수행함.

4. 회사별 고객센터 재무구조

가. 고객센터 수입구조

- 2018년 실적기준으로 볼 때, 고객센터의 수입(매출액) 중에서 위탁업무를 수행한 대가로 일반도시가스사업자로부터 수령하는 수수료 수입이 전체 수입의 89.4% 정도를 차지함. 그 외에 민원 연결 서비스(전입 시 연결 서비스 제외, 연결 업무에 소요되는 자재비 포함) 관련 수입과 기타 부대 수입의 비중이 각각 5.7%, 4.8%를 차지하고 있음.
- 서울도시가스 공급권역의 고객센터들의 수입에서 위탁업무 수수료가 차지하는 비중은 84.6%로 평균에 비해 낮음. 서울도시가스 공급권역의 고객센터들은 위탁서비스 수수료 및 연결시공과 관련된 수입 이외의 부대사업 수입 비중이 10.1%로서 높은 편임.

<표 4> 2018년 고객센터 서비스 항목별 수익 비중

(단위: %)

업무내역		청구대상	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
위탁서비스	검 칩	일반 도시가스 사업자	23.7%	15.9%	15.2%	20.1%	22.1%	18.2%
	송 달		6.0%	3.5%	5.7%	7.9%	7.9%	5.7%
	안전점검		33.9%	24.1%	26.4%	32.6%	25.7%	27.7%
	계량기 교체		4.4%	3.5%	4.1%	4.8%	4.6%	4.1%
	철거시 안전점검		6.3%	2.0%	3.9%	2.1%	4.2%	3.8%
	전입시 안전점검		7.8%	3.9%	3.1%	3.9%	5.8%	4.6%
	기타		11.0%	37.2%	26.1%	22.1%	24.8%	25.2%
민원서비스	가스기기 연결 ¹⁾	수요자	5.3%	7.6%	5.2%	6.6%	4.2%	5.7%
부대서비스	기기 판매, 공사		1.7%	2.3%	10.1%	0.0%	0.8%	4.8%

주: 1) 자재비 포함

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리한 것임.

- 귀뚜라미는 부대사업이 없으며, 서울도시가스 외의 공급권역에서 사업을 수행하는 고객센터들의 부대사업 수입도 0.8~2.3% 수준으로 낮은 편임.
- 회사별로 고객센터의 위탁수수료에서 차지하는 제 서비스별 수입의 비중은 서비스별 업무량과 해당 서비스에 대한 수수료에 의해 결정됨.⁴⁾
- 예스코: 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 송달, 안전점검, 계량기 교체 등 업무 이외에 검침 업무 관련 수익 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 76.1%이며, 복리후생비를 포함한 인건비성 경비가 전체 영업비용에서 차지하는 비중은 87.0%임.⁵⁾
- 코원, 귀뚜라미, 대륜 공급권역의 고객센터들의 인건비 비중은 타 회사 공급권역의 고객센터에 비해 낮은 것으로 나타남. 그러나 인건비성 경비에 해당하는 복리후생비의 비중은 타 회사 공급권역의 고객센터에 비해 높은 편임.
- 서울도시가스, 예스코 공급권역 고객센터들의 인건비 비중은 전체 평균보다 높음.
- 인건비성 경비 외에 지출 비중이 높은 비용항목은 임차료, 차량 유지비, 통신비, 보험료, 지급수수료 등임.
- 전체 영업비용에서 차지하는 비중이 인건비성 경비 다음으로 높은 비용항목은 임차료임. 임차료는 전체 영업비용의 2.5%를 차지함. 앞에서 언급한 바와 같이 고객센터 위탁 계약서에 일정한 면적의 사무실을 임차하도록 규정하고 있음.

4) 코원은 센터별로 산정된 총괄원가를 고객센터에 지급하기 때문에 서비스별 수입액을 별도로 구분하는 것이 어려움. 따라서 서비스별 총소요시간을 기준으로 위탁 수수료를 배분함. 타 회사의 서비스별 수익 비중과 비교할 때 주의가 필요함.

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

- 전체 영업비용에서 차량 유지비가 차지하는 비중은 평균 1.5%임. 앞의 <표 1>에 정리되어 있는 바와 같이 서울 소재 고객센터들은 총 510대의 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 1.2% 정도를 차지하는 통신비는 대부분 PDA 관련 통신비임. 사고보험, 보증보험 등과 관련된 보험료의 비중도 0.9%를 차지하고 있음.

<표 5> 2018년 고객센터 비용 구조(부대사업관련 비용제외)

(단위: %)

과 목		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합 계
인건비	급여	66.8%	74.6%	73.0%	66.3%	64.3%	70.6%
	퇴직급여	4.9%	5.6%	6.0%	5.3%	5.3%	5.5%
	소 계	71.7%	80.2%	79.0%	71.5%	69.5%	76.1%
감가상각비		0.6%	1.3%	0.7%	0.5%	1.1%	0.8%
기타 경비	복리후생비(법정)	5.1%	5.6%	6.1%	5.3%	5.4%	5.6%
	복리후생비(기타)	7.6%	3.4%	2.1%	12.9%	9.8%	5.2%
	여비교통비	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%
	통신비	1.5%	1.0%	1.3%	0.9%	1.0%	1.2%
	수도광열비	0.5%	0.4%	0.3%	0.5%	0.5%	0.4%
	세금과공과	1.0%	0.3%	0.1%	0.2%	2.5%	0.6%
	지급수수료	0.9%	1.1%	1.1%	0.7%	1.1%	1.0%
	수선비	0.7%	0.3%	0.2%	0.7%	0.5%	0.4%
	소모품비	1.2%	0.7%	0.6%	0.8%	0.8%	0.8%
	차량유지비	2.1%	1.2%	1.2%	1.1%	2.3%	1.5%
	도서인쇄비	0.2%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%	0.1%
	보험료	0.9%	0.8%	1.0%	0.5%	1.2%	0.9%
	임차료	2.9%	2.6%	2.3%	2.3%	2.4%	2.5%
	교육훈련비	0.0%	0.2%	0.0%	0.0%	0.1%	0.1%
	기타 경비	2.8%	0.9%	4.0%	1.9%	1.6%	2.6%
소 계		27.8%	18.6%	20.3%	27.9%	29.3%	23.0%
영업비용 총계		100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리한 것임.

- 위탁 서비스 업무를 수행하는데 소요되는 소모품 관련 비용이 전체 경비의 약 0.8% 정도를 차지하고 있음.
- 지급수수료(1.0%)에는 세무 수수료, PDA 관련 수수료, 계량기 교체 외주비 등이 포함됨. 법정비용에 해당하는 세금과공과가 전체 경비의 약 0.6%를 차지함.
- 영업비용에서 차지하는 비중이 2.6%인 기타 비용에는 소액의 비용 항목이 다수 포함 되어 있음.

다. 손익구조

- <표 6>에 정리되어 있는 바와 같이 고객센터의 순손익은 해당 고객센터의 총 수익에서 총 비용을 차감하여 추정할 수 있음. 순손익은 고객센터 운영주체(개인 또는 법인)의 손익에 해당함.

<표 6> 2018년 회사별 고객센터 손익 현황

(단위: 백만 원)

구 분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜
수익	위탁	14,126	15,851	25,346	5,594	9,087
	민원	802	1,339	1,567	393	397
	부대	253	402	3,032	0	74
	계	15,180	17,591	29,946	5,987	9,558
비용	매출원가	498	685	1,028	129	258
	영업비용	13,468	15,677	25,716	5,072	8,355
	인건비	10,926	13,557	22,078	4,475	6,795
	인건비 외	2,542	2,121	3,638	597	1,560
	계	13,967	16,363	26,744	5,201	8,613
순익(영업이익) ²⁾		1,213	1,229	3,202	785	945
센터 당 영업이익		81	65	229	98	73

주: 1) 운영 관련 자료는 2018년 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.

- 민원서비스(예, 연결) 발생 건수, 부대 수입, 업무 수행과 관련된 경비 지출 등에 따라 운영주체에 귀속되는 영업이익에 차이가 있음.
- 고객센터의 부대사업 수익(기기판매, 공사, 비도시가스업 등)이 축소되면, 고객센터 영업이익이 축소될 가능성이 있음.

5. 위탁 수수료 결정 구조 및 적용 현황

가. 개요

- 2013년 6월 5일자 『산정기준』 개정 이전에는 도시가스회사와 고객센터 간에 체결하는 “위탁업무계약서”에 의하여 자율적으로 고객센터 위탁 서비스 수수료가 결정됨.
 - 과거 서울시는 위탁서비스 수수료에 대해 별도로 규제를 하지 않았음. 회사와 고객센터 간에 자율적으로 결정되는 위탁 수수료를 공급비용에 반영함.
 - 철거 민원서비스와 관련해 서울시는 2011년부터 타 시·도의 적용 사례를 고려하여 철거 민원서비스 수수료를 건당 6,000원으로 책정하여 지급하도록 함.
 - 2013년 6월 5일자 『산정기준』의 개정으로 가스기기의 철거뿐만 아니라 연결 민원 서비스에 대한 적정 안전점검비용을 공급비용에 반영하고, 소비자로부터 안전점검비용을 징수하지 않도록 규정함. 2016년 1월 1일부터는 전입 시 연결 민원서비스에 대해서 고객센터들은 재료비를 제외하고 안전점검비용 등을 도시가스회사로부터 위탁수수료로 징수하고 있음.
- 2014년도부터 고객센터수수료를 총괄원가 방식으로 산정하여 지급하도록 『산정기준』 개정되었으나, 코원, 예스코를 제외한 3개 회사는 여전히 수행한 업무의 건수, 건당 서비스 수수료 등을 고려한 수수료 지급하는 방식을 고수하고 있음.

나. 현행 위탁 서비스 수수료 산정 검토

- 일반도시가스사업자가 고객센터에 위탁하는 서비스의 종류는 안전점검, 검침, 송달, 연체 고객 관리(코원 제외), 민원(철거), 계량기 교체, 기타 고객관리(민원 응대 등) 등으로 구분됨. 코원과 예스코(2018년 하반기 이후)를 제외한 3개 사업자들은 회사별 고객센터의 특성을 감안하여 앞의 서비스 종류별로 세분화된 서비스 단가를 설정하고 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> 2018년 회사별 지급수수료 실적 평균 단가

(단위: 원/건)

구 분	코원 ¹⁾	에스코 ²⁾	서울	귀뚜라미	대륜	평균
검침	405	231	241	279	298	278
송달	153	63	100	115	146	106
안전점검	3,575	2,186	2,351	2,522	2,491	2,552
계량기교체	4,242	3,481	4,032	4,314	3,632	3,918
전출	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000
전입	21,816	12,410	10,000	10,940	11,992	13,273
기타	1,903	6,291	4,592	3,366	3,951	4,277
합계	16,104	15,227	14,878	14,243	15,126	15,168

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

2) 에스코는 2018년 하반기부터 고객센터별로 산정된 총괄원가를 지급하고 있음. 따라서 실적 평균단가는 상반기 기준을 기준으로 한 것임.

3) 검침, 송달, 안전점검, 계량기교체, 철거(전출), 전입은 연간 해당 업무 수행 건당 평균 단가이며, 기타 및 합계는 수요가 당 평균 단가

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리하여 반영

Ⅲ. 총괄원가 방식의 적정 서비스 수수료 산정

1. 총괄원가 방식에 의한 수수료 산정

- 적정 고객센터 지급수수료는 고객센터 직원에 대한 인건비(최저임금법에 따른 최저임금 이상의 급여, 상여금, 제수당 및 퇴직급여를 포함), 복리후생비, 차량유지비, 사무실임차료 등 고객센터 운영자의 성실하고 능률적인 경영 하에서 고객센터 운영에 소요되는 적정 원가에 적정이윤을 가산한 총괄원가를 보상하는 수준을 의미함.
 - 적정 이윤은 고객센터 운영에 공여하고 있는 진실하고 유효한 자산에 대한 적정투자 보수를 의미함.
- 고객센터별 총괄원가의 산정절차와 원칙은 다음과 같음.
 - 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 개별 센터별 적정 인원을 과소 혹은 과대평가할 가능성이 있음.
 - 따라서 평균적인 지표를 활용하되, 평균적인 영업환경과 차이가 있을 것으로 판단 되는 개별 센터에 대해서는 별도로 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.
 - 검침·점검원은 검침·점검원의 업무 과중 문제를 해소할 필요가 있다는 점, 관리 세대수 증가 및 안전관리규정 준수 등을 고려하여 가급적 전년도 반영인원보다 적지 않은 인원수를 확보하도록 함. 다만, 업무 자동화 등에 따른 업무량 감소에 따른 인원수 변동을 별도로 고려함.
 - 민원기사와 사무행정원은 센터별 영업환경 변화를 감안하여 필요인원수를 가감한 센터별 제시인원을 반영함.

- 고객센터에 근무하는 종사자의 1인당 인건비는 기본급 기준 최저임금법을 준수하고 통상임금 기준 서울시 생활임금 수준을 상회하도록 반영함.

③ 인건비 외의 영업비용 및 투자보수 산정

- 보험, 제세공과금, 임차료, 차량운영비 외에 통신비를 실비로 반영하고, 기타 일반 경비는 전년과 동일하게 세대당 610원 적용.
- 투자보수는 고객센터 운영자에 대한 인적 보수, 고객센터 자산(임대 보증금 포함) 및 운전자금에 대한 보수 등으로 구성됨. 이 중 고객센터 운영자에 대한 보수는 전년과 동일한 8,200만 원/년으로 하고 규모에 따른 보수를 유사한 규모 기업의 영업이익률을 고려하여 추가 인정함.

④ 개별 고객센터의 필요수입액 산정

⑤ 일반도시가스사업자별 연간 기준 서비스 수수료 총액 산출

2. 총괄원가 반영 위탁업무 분류

가. 업무 유형별 세분화 필요

- 도시가스회사가 고객센터에 위탁하는 업무는 안전관리와 일반관리 업무로 구분됨.
 - 안전관리 업무: 가스사고 예방을 위해 필요한 활동 등의 업무
 - 일반관리 업무: 검침, 송달, 고객정보 관리, 일반관리 등의 업무
- 위탁업무를 수행할 때 소요되는 인력이나 비용을 산출하기 위해서는 업무를 활동(업무) 기준으로 유형화하는 것이 필요함.
 - 업무 수행에 필요한 인력은 업무의 내역(혹은 구분)보다는 업무 빈도(주기), 업무를 수행할 때 소요되는 시간 차별성, 해당하는 업무를 수행하는 주체 등에 따라 결정되며, 이들을 기준으로 업무를 세분화해야 함.

나. 활동기준에 근거한 위탁업무 유형 구분

- 고객센터 위탁업무의 유형
 - 도시가스회사와 고객센터 간의 위탁계약서 내용, 수수료 단가표 및 지급 실적 등을 전제로 할 때, 크게 2개의 업무로 구분할 수 있음.

- 외부 활동을 수반하는 업무: 점검, 송달, 안전점검, 계량기 교체, 전출입 안전조치, 신규 공급이나 공급중지·해제와 같은 세대관리 등의 업무
- 부정기적으로 수행하는 업무로 내부 행정 및 사무 활동이 수행하는 업무: 기본 민원 응대, 지로 수수료 등의 요금관리, 운영 및 대행 업무에 대한 보고, 연체 고객 대응 업무, 상담업무(콜 업무 대행) 등의 업무
- 점검 등 외부 활동을 수반하는 업무들은 업무 수행에 소요되는 시간이나 업무 수행 건수를 계량화하는 것이 가능하기 때문에 직접 해당 업무에 소요되는 업무량이나 소요 시간을 기준으로 소요 인원을 파악하는 것이 가능함.
 - 안전점검, 점검, 송달, 계량기 교체, 전출입 안전조치, 공급중지 및 해제 등에 대해서는 활동 기준으로 업무량을 산정할 수 있는 업무로 구분함.
 - 해당 업무를 한 직종의 종사자(점검·점검원, 민원기사, 사무·행정원 중 특정직의 종사자)만이 담당하지 않을 수 있음. 예를 들어, 영업/업무용 점검과 안전점검은 민원기사가 담당할 수 있음. 따라서 직종별 소요 인력을 파악하기 위해서는 업무를 담당하는 주체별로도 세분화하는 것이 필요함.
- 내근직 직원들이 부정기적으로 수행하는 사무·행정 업무는 종류가 다양할 뿐만 아니라 업무별 발생 건수의 차이가 많아 개별 업무별로 필요 인력을 계량화하는 것이 어렵고 실익이 크지 않음. 따라서 관리 수요자 수나 민원 콜 건수 등 작업 소요시간 보다는 관리 대상 수요가수 및 활동 수를 기준으로 필요인원을 파악하는 것이 적정함.
 - 일반 행정 업무는 관리 세대 수 등을 고려하여 센터 당 필요인원 파악할 수 있으며, 그 외의 민원 응대는 방문자나 민원 콜 수 등을 기준으로 필요 인력 수를 파악함.
- 위탁 업무를 세부 업무로 구분할 때 고려할 사항
 - 위탁업무를 수행하는데 필요한 인원을 산정하기 위해서는 업무별 특성(필요 인원 유발 요소), 업무 수행 주체를 고려하여 세분화하는 것이 필요함. 특히, 외부 활동이 수반되는 업무들의 특성은 업무 수행에 소요되는 시간 차이나 업무의 성격이나 난이도 등을 반영하는 것임.
 - 업무는 다수의 세부 단위 활동들로 구성됨. 따라서 업무 세분화와 관련하여 세부 단위 활동과 업무를 구분하는 것이 필요함. 예를 들어, 점검 업무는 점검 대상 수요자 확인, 수요가 위치로 이동, 계량기, 전월 지침 등 확인, 소비자 확인 후 점검 결과 PDA 입력, 자료 정리 등의 세부 단위 활동으로 구성됨.

- 검침 업무의 세분화는 유사한 검침 절차를 따르는 업무로, 검침 대상 수요자의 용도, 계량기 부착 위치별 검침 업무, 시운전 검침 등과 같이 소요 인력을 차별화하는 업무의 특성을 기준으로 세분화함.
- 반면, 검침결과 수정, 경감대상 입력, 계량기 위치 불량 등의 문제 보고 등과 같은 활동은 검침 업무의 세부 활동 중의 하나에 지나지 않음. 따라서 검침 업무의 세분 업무 중 하나가 아님.

3. 2019년 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: 연체 고객 대응, 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

- 점검·점검원: 점검, 송달, 주택 및 영업 등 소규모 수요가시설 안전점검 등 담당
- 민원기사: 대용량 고객, 공급설비 등의 안전점검, 계량기교체 및 성능검사, 신규세대봉인, 중지 해지 업무, 민원서비스(가스레인지 철거·연결) 등을 수행
- 사무행정: 사무, 민원 응대, 회계 등을 담당
- 총괄관리: 점검·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 소요시간 추정 가능

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.

○ 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 2018년 고객센터 필요 인원수 산정에 적용한 업무별 소요시간을 일부 조정하여 2019년 필요 인원수 산정을 위한 업무별 소요시간을 전제함.

라. 작업시간 및 업무 건수의 변동, 서울시 방침을 고려한 필요 인원수 추정

- 앞에서 언급한 방식에 따라 2019년 서울소재 고객센터의 필요 인원수를 추정한 결과, 필요 인원수는 연결 업무를 수행하는 민원기사를 포함해 1,695명임.

<표 8> 회사별 실적 인원 및 추정 필요 인원 산정

(단위: 명)

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
2019년 추정 필요 인원	검침·점검원	176	224	454	86	130	1,070
	민원기사	74	97	86	28	44	329
	사무행정원	47	57	75	21	26	226
	총괄관리자	17	19	14	7	13	70
	계	314	397	629	142	213	1,695
2018년 실적 인원 (연평균 인원)	검침·점검원	161	214	451	85	119	1,029
	민원기사	92	100	86	28	44	350
	사무행정원	49	57	90	20	26	241
	총괄관리자	17	19	14	7	13	70
	계	318	390	641	140	202	1,691
2018년 추정 필요 인원	검침·점검원	176	224	456	87	129	1,072
	민원기사	74	93	84	31	44	326
	사무행정원	48	57	88	19	26	238
	총괄관리자	17	19	14	7	13	70
	계	315	393	642	144	212	1,706

- 2019년 추정 필요 인원수는 2018년 추정 필요 인원수보다 11명 감소한 수준임. 2018년 실적 연평균 인원수에 대비해서는 4명이 많음.

- 검침·점검원의 2019년 추정 필요 인원수는 2018년 추정 인원보다 2명 감소함. 전년도 추정 인원 대비 2019년 검침·점검원 추정 필요인원수가 감소하는 것은 서울도시가스, 귀뚜라미의 검침·점검원 추정 인원 감소에 따른 것임.
 - 코원과 예스코는 전년 추정 인원과 동일함. 서울도시가스는 2018년 추정 필요인원수 대비 2명이 감소했으며, 귀뚜라미는 1명이 감소함. 대륜은 전년 추정 인원수보다 1명 증가함. 다만, 5사 모두 전년도 평균 실적 침·점검원 인원수보다는 많은 인원이 필요한 것으로 추정됨.
- 예스코와 서울도시가스의 민원기사 필요 인원수는 2018년 추정 인원보다 증가함.
 - 예스코는 2018년 반영인원보다 4명이 증가하며 서울도시가스는 2명이 증가함.
- 예스코와 대륜의 사무 행정원 필요 인원수는 전년 반영 인원수와 동일한 반면 서울도시가스는 업무 조정을 통하여 사무행정원 인원수가 2018년 반영 인원 대비 13명이 감소함. 귀뚜라미는 전년 반영인원 대비 2명이 증가하였으며, 코원은 1명이 감소함.

4. 인건비 산정

가. 인건비 산정 방식

- 원칙적으로 고객센터에 근무하는 기능별 인원의 인건비 단가는 1년 미만 근로자(중도 입사자)를 포함하여 기본급 기준 최저임금법을 준수하고 통상임금 기준 서울시 생활임금 수준을 상회하도록 반영함.
 - 서울시 생활임금은 근로기준법상 법정 통상임금, 근로자에게 정기적이고 일률적으로 지급하는 고정임금으로 연장근로수당 등의 산정을 위한 기초 금액에 해당하며, 기본급, 기타 통상수당 등이 포함됨.⁶⁾
- 회사가 제출한 2018년도 실적 인건비 단가, 고용노동부 「2018년 직종별, 경력년수, 성별 임금 및 근로조건」의 유사 직종, 유사 경력의 인건비 단가를 적용하여 고객센터별 기능별 평균 인건비를 산정함.

6) 2019년 서울특별시 생활임금 고시(서울특별시 고시 제2018-331호)

나. 기능별 인건비 추정

○ 검침·점검원 인건비 추정

- 월급여 산정 원칙: 법정근로시간(월 209시간)을 전제로 급여를 산정함. 연간 15일에 대해 연차수당을 지급함⁷⁾. 시간당 급여는 최저임금(8,350원)을 적용하여 산정하되, 주 5시간에 대해서는 검침·점검원의 야간 및 주말 근무를 감안하여 50%를 가산하여 기본급을 산정함. 초과 근무에 대해서는 시간당 급여의 150%를 지급함. 상여금은 연간 기본급의 100%를 반영함.
- 기타 통상 수당으로 인당 월 19만 원을 별도로 반영함.
- 기본 급여, 상여금, 초과근무수당, 연차 수당, 기타 통상수당 등을 고려한 월 총 지급액이 고용노동부 “계기 검침수급 및 주차관련 종사원(회사별 평균 근속연수)” 인건비 수준과 시급을 비교하여 상회하도록 조정함.
- 조정된 검침·점검원의 시간당 평균 시간당 급여는 기본급 기준 9,252원으로 2019년 최저임금 8,350원의 약 110.8%수준임. 통상임금(기본급, 기타 통상수당) 기준은 10,161원으로 2019년 서울시 생활임금 대비 약 100.1% 수준임.
- 퇴직급여는 월평균 급여의 1개월분 반영

<표 9>

검침원 반영 인건비 통상임금 비교

구 분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
통상임금(천 원) ¹⁾	2,121	2,121	2,121	2,121	2,142	2,124
통상시급(원)	10,148	10,148	10,149	10,150	10,247	10,161
생활임금대비	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	101.0%	100.1%

주: 1) 통상임금에는 기본급, 기타통상수당을 포함함.

○ 민원기사 인건비 추정

- 월급여 산정 원칙: 법정근로시간 월 209시간과 회사별 추정 초과 근무시간을 전제로 급여를 산정함. 연간 15일에 대해 연차수당을 지급함. 시간당 급여는 최저임금을 적용하여 산정하며, 초과 근무에 대해서는 시간당 급여의 150%를 지급함. 상여금은 연간 기본 급여 100% 반영함.

7) 근로기준법 제60조(연차 유급휴가)에 따르면 1년간 80% 이상 출근한 근로자에게 15일의 유급휴가를 부여하고 매2년에 대하여 1일을 가산하여 최대 25일을 한도로 함. 본 보고서에 반영한 연차수당 15일은 고객센터 총괄원가 추정을 위한 1인당 인건비 산정시 연차보상비의 평균값을 반영한 것이며, 연차휴가 사용일수에 따라 실제 종사자가 지급받는 연차 보상 금액은 개인별로 차이가 있음.

- 기타 통상 수당으로 인당 월 19만 원을 별도로 반영함.
- 기본 급여, 상여금, 초과근무수당, 연차 수당, 기타 통상 수당 등을 고려한 월 총 지급액이 고용노동부 “배관공(회사별 근속연수)” 인건비 수준을 상회하도록 조정함.
- 조정된 민원기사의 평균 시간당 급여는 기본급 기준 10,686원으로 2019년 최저임금 8,350원의 약 128.0%수준임. 통상임금(기본급, 기타 통상수당) 기준으로는 11,595원으로 2019년 서울시 생활임금 대비 약 114.3% 수준임.
- 퇴직급여는 월평균 급여의 1개월분 반영

<표 10> 고객센터 기능별 직원 표준 월급여 및 법정부담금 산정

(단위: 천 원)

구 분	기 준	검침·점검원	민원기사	사무행정	총괄관리
급여	법정시간 ¹⁾	2,032~2,054	2,507~2,928	2,085~2,355	3,189~3,614
상여금	기본급 100%	161~163	164~212	160~175	231~287
기타 수당	통상 수당(월)	190	190	190	190
월평균 급여		2,383~2,407	2,861~3,315	2,435~2,707	3,632~4,091
퇴직적립금	평균임금 1개월분	199~201	238~276	203~226	303~341
법정복리후생비	법정 비율 적용	216~218	263~307	221~248	339~384
합 계		2,798~2,825	3,363~3,898	2,859~3,180	4,274~4,815

주: 1) 유사직종 급여 대비 조정분 포함. 기본급, 시간외수당, 연차수당 등이 반영됨.

2) 회사별 근무시간에 따라 표준 인건비를 차등 반영

○ 사무행정원

- 월급여 산정 원칙: 법정근로시간 월 209시간과 회사별 추정 초과근무시간을 전제로 급여를 산정함. 연간 15일에 대해 연차수당을 지급함. 시간당 급여는 최저임금을 적용하여 산정하며, 초과 근무에 대해서는 시간당 급여의 150%를 지급함. 상여금은 연간 기본급여 100% 반영함.
- 기타 통상 수당으로 인당 월 19만 원을 별도로 반영함.

- 기본 급여, 상여금, 초과근무수당, 연차 수당, 기타 통상수당 등을 고려한 월 총 지급액이 고용노동부 “고객상담 및 기타 사무원(회사별 평균 근속연수)” 인건비 수준을 상회하도록 조정함.
- 조정된 사무행정원의 평균 시간당 급여는 기본급 기준 9,492원으로 2019년 최저임금 8,350원의 약 113.7%수준임. 통상임금(기본급, 기타 통상수당) 기준 10,401원으로 2019년 서울시 생활임금 대비 약 102.5% 수준임.
- 퇴직급여는 월평균 급여의 1개월분 반영
- 총괄관리직 인건비 추정
 - 월급여 산정 원칙: 법정근로시간 월 209시간과 회사별 추정 초과근무시간을 전제로 급여를 산정함. 연간 15일에 대해 연차수당을 지급함. 시간당 급여는 최저임금을 적용하여 산정하며, 초과 근무에 대해서는 시간당 급여의 150%를 지급함. 상여금은 연간 기본급여 100% 반영함.
 - 기타 통상 수당으로 인당 월 19만 원을 별도로 반영함.
 - 법정근로시간에 해당하는 기본급여, 상여금, 초과근무수당, 연차 수당, 기타 통상수당 등을 고려한 월 총 지급액이 고용노동부 “배관공(경력 10년 이상)” 인건비 수준을 상회하도록 조정함.
 - 조정된 총괄관리직의 평균 시간당 급여는 기본급 기준 14,310원으로 2019년 최저임금 8,350원의 약 171.4%수준임. 통상임금(기본급, 기타 통상수당) 기준 15,219원으로 2019년 서울시 생활임금 대비 약 150.0% 수준임.
 - 퇴직급여는 월평균 급여의 1개월분 반영

5. 영업비용의 산정

가. 복리후생비

- 국민연금, 건강보험 등 법정 4대 보험료는 해당 직원의 인건비와 해당 보험의 요율을 적용하여 추정
- 1인당 통상수당 19만 원/월은 기타 복리후생비에 반영

나. 기타 경비

- 차량유지비
 - 회사별 고객센터별 보유한 차량별 유류대, 수리비, 차량보험료 등은 2018년 실적기준으로 보상
- 임차료, 세금과 공과, 보험료, 통신비
 - 회사별 고객센터별 2018년 실적 기준을 적용하되, 2019년에 발생할 것으로 예상되는 추가 비용에 대해서는 검토 후 별도 반영
- 감가상각비
 - 센터별 차량 등 유형 자산에 대한 감가상각비는 2019년 취득 계획을 반영하여 산정
- 이외의 여비교통비, 수도광열비, 소모품비 등의 기타 경비는 전년과 동일한 세대 당 610원으로 산정

6. 투자보수의 산정

- 투자보수는 고객센터 운영자에 대한 인적 보수, 고객센터 자산(임대 보증금 포함) 및 운전자금에 대한 보수 등으로 구성됨.
- 요금기저
 - 운전자금: 회사별 수수료 지급 시점과 인건비 지급 시점을 고려하고 당해 회계연도의 적정영업비용에 현금유출이 수반되지 않는 비용을 제외한 금액의 2개월 수준 반영
 - 설비 자산 : 평균 유형자산
 - 보증금: 고객센터 운영과 관련된 보증금
- 투자보수율
 - 세전투자보수율은 2018년 공급비용 산정 시에 적용한 세후 투자보수율의 평균치와 세전이익 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 전년과 동일한 8,200만 원으로 함.
 - ※ 코원의 과천1 고객센터, 예스코의 신내 고객센터: 서울의 일부 지역과 경기지역을 권역으로 함에 따라 운영자의 보수액을 서울/경기 영업비용 추정 비율로 배분함.

- 고객센터 투자보수의 일종으로 대표자 급여를 반영할 경우, 사업의 규모의 차이를 반영하는 투자보수를 제공할 수 없는 문제가 있음. 이러한 문제를 해소하기 위해 고객센터의 적정원가(영업비용 및 재료비)에 대한 일정한 이익률에 해당하는 금액을 적정이윤으로 보상하는 방안을 고려할 수 있음.

<표 11> 표준산업분류 서비스산업의 수리업 평균 이익률

매출액 규모	1 ~ 10억원	10 ~ 50억원	50 ~ 100억원
영업이익률	10.7%	6.8%	4.7%

주: 1) 자료출처: 통계청 산업통계과, 협회 및 단체, 수리 및 기타개인서비스업 평균치
 2) 영업이익률은 영업이익을 영업비용으로 나누어 집계, 2017년 평균 영업이익률임.

- 표준산업분류 상 서비스산업 중 “수리업”의 매출액 규모 및 종사자 규모를 고려한 평균적인 이익률 수준을 참고하여, 적정원가 8.2억 원까지는 10%의 수익률을 반영하고, 8.2억 원을 초과하는 적정원가에 대해서는 5%의 이윤율을 적용하여 반영함.

7. 회사별 고객센터 총괄원가

가. 고객센터 전체 총괄원가의 산정 결과

- 고객센터 운영에 소요되는 적정원가, 투자보수, 고객센터 대표자에 대한 급여 등을 합산하여 도시가스회사별 고객센터들의 총괄원가를 산정한 결과, 2019년 총괄원가는 약 769.87억 원으로 추정됨.

<표 12> 2019년 도시가스회사별 고객센터 총괄원가 산정결과(부대사업제외)

(단위: 백만 원)

구 분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
인건비	11,528	13,825	20,598	4,970	7,873	58,794
대표자 급여	1,246	1,385	934	535	969	5,069
직원급여 및 상여	9,435	11,414	18,042	4,069	6,336	49,295
퇴직급여	846	1,027	1,623	366	568	4,430
감가상각비	64	188	149	9	99	510
기타 경비 소계	3,257	3,580	5,498	1,230	2,218	15,784
법정 복리후생비	928	1,122	1,774	400	623	4,848
기타 복리후생비	715	905	1,434	324	486	3,863
통신비	191	222	273	71	78	836
세금과 공과	117	46	15	8	196	382
차량유지비	264	170	252	51	183	920
보험료	109	111	216	22	97	555
임차료	396	369	495	114	189	1,564
기타 경비	537	635	1,039	240	366	2,817
영업비용 계(A)	14,849	17,594	26,246	6,209	10,191	75,088
법인세 비용(B)	17	18	29	6	11	81
적정원가 (C)=(A)+(B)	14,865	17,612	26,275	6,215	10,202	75,169
투자보수 (D)	150	166	265	51	100	732
요금기저	3,003	3,316	5,308	1,017	1,999	14,643
운전자금	2,119	2,484	3,929	883	1,426	10,841
고정자산 등	885	833	1,379	133	573	3,802
세후 투자보수율	0	0	0	0	0	0
사업규모에 따른 이윤 (E)	115	102	819	17	33	1,086
총괄원가(재료비 제외)	15,131	17,880	27,359	6,282	10,335	76,987

- <표 12>에 정리되어 있는 총괄원가는 2013년 6월 5일 개정된 『산정기준』에 따라 연결 민원 서비스에 대한 업무를 고객센터의 위탁업무 중의 하나로 간주하여 이사회 연결 민원 서비스(재료비를 제외한 인건비 및 기타 판관비)를 포함한 고객센터의 전체 총괄원가에 해당하는 금액임.

IV. 기타 검토사항

1. 변경된 수수료 방식의 적용효과 분석

- <표 12>의 고객센터 총괄원가 분석 결과는 회사별 총액을 제시한 것임. 69개 고객센터에 미치는 수익상의 영향은 전년도에 공급비용에 반영된 고객센터 지급수수료 금액과 앞에서 산정한 고객센터별 총괄원가를 비교하여 평가할 수 있음.
- 2018년 서울시 도시가스 공급비용에 반영된 고객센터 지급수수료 금액은 약 723.7억 원임. 종사자 인원수 변동 및 인건비 인상 등으로 추정된 2019년 총괄원가는 약 46.2억 원이 많은 약 769.9억 원임.

<표 13>

회사별 고객센터 총괄원가 변동액

(단위: 백만 원)

구 분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
2019년 공급비용 반영 고객센터 수수료	15,131	17,880	27,359	6,282	10,335	76,987
2018년 공급비용 반영 고객센터 수수료	14,216	16,642	25,798	5,933	9,780	72,370
추가 지급 필요액	915	1,238	1,561	349	555	4,618

- 2019년 고객센터 총괄원가는 2018년 도시가스회사 공급비용에 반영된 고객센터 수수료 금액(723.70억 원)과 대비할 때, 46.18억 원 정도 많은 금액임. 2019년 추정 판매 열량을 전제로 할 때, 약 0.0246 원/MJ(고객센터 지급 수수료 증분액 ÷ 2019년 추정 판매열량)의 인상요인이 발생함.
 - 2018년 단위당 공급비용(총괄원가)에 반영된 고객센터 총괄원가는 0.3681 원/MJ(2018년 총괄원가 723.70억 원 ÷ 2018년 추정 판매열량(190,972 천 GJ))임.
 - 반면에 2019년 단위당 공급비용(총괄원가)에 반영된 고객센터 총괄원가는 0.4102 원 /MJ(2019년 총괄원가 769.87억 원 ÷ 2019년 추정 판매열량(187,696 천 GJ))임. 따라서 연도별 단위당 공급비용 기준으로 볼 때, 고객센터 총괄원가 증가는 도시가스 공급비용을 0.0312 원/MJ 인상시키는 요인이 됨.

2. 업무별 원가 배분

○ 업무별 원가 배분

- 점검, 송달, 안전점검, 계량기교체 등의 업무별 부문별 원가배부 과정을 통해 산출한 위탁서비스 총 원가를 직접대응 또는 간접대응(원가배분)을 통해 각 업무별로 집계하는 과정을 거쳐 업무별 적정 위탁수수료 단가를 산정함.
- 인건비는 해당 활동에 직접 대응시키고, 통신비를 제외한 기타 간접원가는 활동소요 시간 혹은 인건비성 경비를 원가동인으로 설정하여 위탁업무 활동별로 배분함.

<표 14> 업무별 원가 배부

(단위: 원/건)

구 분	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계/평균
점검	409	277	408	238	237	336
송달	165	115	191	132	154	158
안전점검	3,634	4,849	2,222	3,900	3,731	3,499
계량기교체	10,731	6,127	5,805	5,136	4,552	6,293
전출	13,853	11,220	10,077	13,713	14,333	11,619
전입	13,853	13,500	10,430	14,959	14,333	12,717
기타 ¹⁾	171	437	2,184	1,680	1,512	1,208
합계 ¹⁾	17,250	17,176	16,059	15,995	17,204	16,681

주: 1) 점검, 송달, 안전점검, 계량기 교체, 전출, 전입 등은 연간 해당 업무 수행 건당 원가이며, 기타, 합계는 수요가 당 원가임.

○ 인건비성 경비의 배분

- 인건비성 경비는 점검·점검원 관련, 민원기사 관련, 사무·행정 관련, 총괄 관리자 인건비성 경비로 구분할 수 있으며, 사무·행정 인건비성 경비 및 총괄 관리자 인건비성 경비는 공통비로 분류함.
- 업무별 인건비성 경비는 업무별 총 소요 시간에 따라 해당 직종의 인건비성 경비를 배분하며, 공통 인건비성 경비는 업무별 총 소요 시간 비율 혹은 인건비성 경비의 비율에 따라 배분할 수 있음.

○ 기타 경비의 배분

- 업무별로 직접 배분이 가능한 경우에는 업무별로 직접 배분하고, 공통비에 해당하는 것은 업무 소요시간, 활동건수, 업무에 종사하는 인원수 등으로 배분
- 감가상각비, 임차료, 세금과공과, 보험료, 지급수수료(회계감사 수수료 등), 투자보수 (대표자 및 총괄 관리자 급여 포함): 업무별 배분 비용의 비율
- 통신비: 민원 응대 업무(사무·행정)를 제외한 외부 활동이 수반되는 업무에 배분되는 것으로 업무별 활동건수를 적용하여 배부
- 기타 일반경비: 외부 활동을 수반하는 검침, 송달, 안전점검, 계량기교체, 전입 연결, 전출 철거, 기타 업무로 구분하여 인건비성 경비의 비율로 배분

○ 철거 서비스 원가 산정

- 철거 서비스 원가는 평균 11,619원/건이며, 서울도시가스의 철거 관련 원가는 평균 대비 약 86.7% 수준으로 낮은 편임.
- 서울지역 5개 도시가스사는 철거 서비스와 관련 공통적으로 6천원/건을 수수료로 지급하고 있으며 이는 실제 원가 수준 대비 약 51.6%수준으로 보상이 미흡함.

<표 15>

철거 서비스 원가 산정

(단위: 천원, 원/건)

구 분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계/평균
직접비 ¹⁾ 배부	1,342,026	461,955	1,386,518	189,100	583,971	3,844,895
공통비 ²⁾ 배부	830,261	252,028	564,022	102,063	364,643	1,981,104
합계	2,172,288	713,983	1,950,541	291,164	948,614	5,825,999
철거 건수(건)	156,810	63,636	193,556	21,232	66,184	501,418
단가(원/건)	13,853	11,220	10,077	13,713	14,333	11,619
2018년 수수료 실적	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000

주: 1) 검침·점검원, 민원기사 인건비

2) 대표자 급여, 총괄관리자, 사무행정원 인건비, 감가상각비 및 기타 판관비

○ 연결 서비스 원가 산정

- 연결 서비스 원가는 건 당 평균 12,717원으로 연결 서비스 실적 단가 대비 약 95.8% 수준임.

- 귀뚜라미가 14,959원/건이며 평균 대비 약 117.6% 수준으로 원가 수준이 높은 편임. 코원, 예스코, 대륜이 평균 이상이며 서울도시가스는 연결 서비스 원가가 10,430원/건으로 평균대비 약 82.0% 수준으로 낮은 편임.
- 예스코, 서울도시가스, 귀뚜라미, 대륜의 연결 서비스 원가는 전년도 수수료 실적보다 다소 높은 편이며 코원은 실적보다 연결 서비스 원가가 낮은 편임.

<표 16>

연결 서비스 원가 산정

(단위: 천원, 원/건)

구 분	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계/평균
직접비 ¹⁾ 배부	979,668	508,797	702,999	207,525	403,339	2,808,416
공통비 ²⁾ 배부	606,084	277,481	285,951	111,992	251,852	1,446,807
합계	1,585,752	786,278	988,950	319,517	655,191	4,255,223
연결 건수(건)	114,470	58,244	94,819	21,359	45,712	334,604
단가(원/건)	13,853	13,500	10,430	14,959	14,333	12,717
2018 수수료 실적	21,816	12,410	10,000	10,940	11,992	13,273

주: 1) 검침·점검원, 민원기사 인건비

2) 대표자 급여, 총괄관리자, 사무행정원 인건비, 감가상각비 및 기타 판관비

3. 수요가 당 총괄원가

- 2019년 산정된 총괄원가를 기준으로 회사별 수요가당 인건비를 비교할 경우 평균 13,528원/건으로 코원, 예스코, 대륜이 평균을 상회하고 서울도시가스, 귀뚜라미가 평균을 하회함.
- 수요가 당 총괄원가는 평균 16,681원/건으로 코원, 예스코, 대륜이 평균을 상회하고 귀뚜라미와 서울도시가스는 평균을 하회함.

<표 17>

도시가스 회사별 수요가당 인건비 및 총괄원가

(단위: 원/세대)

구분	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
수요가 당 인건비 ¹⁾	13,594	13,898	13,426	13,135	13,339	13,528
수요가 당 총괄원가	17,250	17,176	16,059	15,995	17,204	16,681

주: 1) 검침·점검원, 민원기사, 사무행정, 총괄관리자의 급여 및 상여, 퇴직급여, 법정 복리후생비, 기타 복리후생비의 합계. 대표자 급여는 제외.

4. 종사자 인건비 평균 반영액 변동 및 도시가스 공급비용 변동 검토

○ 종사자 인건비 평균 반영액 변동

- 검침·점검원 1인당 인건비(급여, 상여, 통상수당을 포함한 평균임금 기준) 증가율은 2018년 고객센터수수료 산정시 반영한 1인당 인건비 대비 평균 10%~10.3% 증가함. 이는 서울시에서 고시한 생활임금의 증가(2018년 9,211원 → 2019년 10,148원)에 따른 것임.
- 일부 회사의 사무행정원, 총괄관리자 평균 반영 인건비가 낮아진 것은 근무연수가 오래된 직원의 퇴직으로 인한 것임.

<표 18> 종사자별 1인당 반영 인건비 변동

(단위: 천 원)

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜
2019년 반영 인건비(A) ¹⁾	검침·점검원	2,383	2,383	2,384	2,384	2,407
	민원기사	3,188	2,861	3,315	2,908	3,075
	사무행정원	2,707	2,435	2,692	2,580	2,580
	총괄관리	3,830	4,019	3,846	3,632	4,091
2018년 반영 인건비(B)	검침·점검원	2,162	2,162	2,162	2,162	2,190
	민원기사	3,055	2,724	3,058	2,789	2,930
	사무행정원	2,631	2,355	2,538	2,477	2,735
	총괄관리	3,796	3,952	4,408	3,478	3,784
2019년 반영 대비 2018년 반영 인건비 비율 (B)÷(A)	검침·점검원	110.2%	110.2%	110.3%	110.3%	109.9%
	민원기사	104.4%	105.0%	108.4%	104.3%	104.9%
	사무행정원	102.9%	103.4%	106.1%	104.2%	94.3%
	총괄관리	100.9%	101.7%	87.3%	104.4%	108.1%

주: 1) 반영 인건비에는 급여, 상여금, 기타 복리후생비(통상수당) 등이 포함됨.

○ 연도별 지급 수수료 변동에 따른 공급비용 변동

- 고객센터 지급수수료 산정 방식의 변경에 따라 지난 5년간 고객센터 지급수수료 증액으로 인한 공급비용 인상분은 약 0.1650원/MJ로 추정됨.

<표 19> 연도별 고객센터 수수료 조정에 따른 공급비용 변동 추이

(단위: 원/MJ)

항 목	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
센터 수수료 관련 공급비용	0.2119	0.2452	0.3118	0.3265	0.3681	0.3790	0.4102