서울지역 도시가스 고객센터 지급수수료 산정

2017. 6.

연구수행기관 에너지경제연구원
Korea Energy Economics Institute

서울특별시

제 출 문

서울특별시장 貴下

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

2017년 6월

에너지경제연구원 원장

박 주 헌

연구책임자 : 선임연구위원 서 정규

연구참여자 : 부연구위원 노 남진

제목 차례

Ⅰ. 용역의 개요 ····· 1
1. 용역의 목적 ····· 1
2. 용역의 범위와 주요 내용 ····· 1

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. 2017년 고객센터 필요 인원 수 산정 ····· 18
4. 인건비 산정 방법 및 종사자 처우 개선 검토 ····· 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. 종사자 처우 변동 및 도시가스 공급비용 변동 검토 ····· 33

표 차례

<표 1> 회사별 고객센터 수 및 관리 세대수(2016년 말 기준) ····· 4
<표 2> 회사별 고객센터 직원 수 및 직원당 세대 수 ····· 5
<표 3> 회사별 고객센터 운영 형태(2016년 말 기준) ····· 6
<표 4> 2016년 고객센터 서비스 항목별 수익 비중 ····· 9
<표 5> 2016년 고객센터 비용 구조(부대사업관련 비용 제외) ····· 11
<표 6> 2016년 회사별 고객센터 손익 현황 ····· 12
<표 7> 2016년 회사별 지급수수료 실적 평균 단가 ····· 14
<표 8> 회사별 실적 인원 및 추정 필요 인원 산정 ····· 20
<표 9> 검침·점검원 반영 인건비 통상임금 비교 ····· 22
<표 10> 고객센터 기능별 직원 표준 월급여 및 법정부담금 산정 ····· 23
<표 11> 표준산업분류 상 서비스산업 중 수리업의 영업이익률(2011년~2014년) ··· 26
<표 12> 2017년 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> 연도별 반영 인건비 단가 변동 ····· 33
<표 19> 고객센터 수수료 조정에 따른 공급비용 변동 추이 ····· 34

Ⅰ. 용역의 개요

1. 용역의 목적

○ 2013년 6월 5일 개정된『도시가스 공급비용 산정기준』(이하 공급비용 산정기준) 제7조(영업비용) 5항은 “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 적정 원가에 적정이윤을 가산한 총괄원가”에 해당하는 것으로 규정함.

○ 서울시는 공급비용 산정기준에 근거하여 고객센터 위탁업무에 대한 적정 수수료를 산정함. 그리고 현실 여건을 감안한 단계별 고객센터 지급수수료 상향 조정 대안을 강구하며, 이를 통해 고객센터의 서비스 질 개선을 유도하고자 함.

○ 본 과제는 고객센터 운영 실태를 분석하고, 이에 근거해 도시가스 고객센터 적정 지급수수료(총괄원가)를 산정하며, 지급수수료를 현실화하는 방안, 고객센터의 비용지출 관리 방안 등에 대해 검토하는 것을 목적으로 함.

2. 용역의 범위와 주요 내용

○ 본 용역의 역무 내역은 크게 고객센터 적정 지급수수료 산정, 공급비용에 반영하는 방안 검토로 구성됨.

○ 첫 번째 역무내용인 적정 서비스 수수료 산정 부분에서는,

- 우선 고객센터 운영형태, 업무 및 손익 등 고객센터의 운영 실태를 분석하고
- 서비스 수수료 결정구조 및 수수료 적용 현황을 살펴 봄. 이와 관련하여 철거 및 연결 민원 서비스와 관련된 수수료의 적정성도 함께 검토함.
- 다음으로 회사별 고객센터의 업무 내역과 비용에 대한 분석을 바탕으로 필요수입액(총괄원가)을 산정함.

○ 두 번째 역무내용과 관련해서는

- 현행 지급수수료와 총괄원가에 근거한 지급수수료 간의 차이를 검토하고, 유사 서비스 업체의 수수료 수준과 비교함.
- 앞에서 제시된 적정 지급수수료를 도시가스회사 공급비용에 반영하는 방안과 직원 급여 등 비용지출에 대한 관리 방안을 검토함.

Ⅱ. 서울지역 도시가스 고객센터 운영현황

1. 도시가스 회사별 고객센터 현황

○ 2016년 말 기준으로 서울시에는 5개 일반도시가스사업자[1)]의 공급권역 내에 70개의 도시가스 고객센터가 운영되고 있으며, 총 1,798명의 인원이 관련 업무에 종사하고 있음.

가. 관리 대상 수요가 및 구성

○ 서울소재 고객센터의 총 관리 대상 수요자 수는 4,481,037 건이며, 고객센터 당 평균 관리 수요자 수는 64,015 건임.

- 센터 당 관리 수요자수는 회사별로 차이가 있으며, 서울도시가스 공급권역의 고객센터들은 센터 당 평균 관리 수요자 수가 가장 적은 대륜 공급권역에 있는 고객센터들보다 평균 약 2.6배 많은 수요자를 관리하고 있음.

○ 전체 수요가의 93.1%가 가정용 수요자이며, 업무용 등 기타 수요자가 약 6.9%임.

- 코원 공급권역은 비주택용 수요가의 비중이 다소 높으며, 주택용에서는 공동주택의 비중이 높은 편임.
- 대륜 공급권역의 주택용 수요가의 비중은 약 95.8%로 다른 도시가스공급권역에 비해 주택용의 비중이 높은 편임.
- 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) 서울지역에서 도시가스를 공급하고 있는 일반도시가스사업자는 서울도시가스(주), ㈜예스코, 코원에너지서비스(주), 귀뚜라미에너지(주), ㈜대륜 이엔에스 등임. 아래에서는 각 회사의 명칭으로 서울도시가스, 예스코, 코원, 귀뚜라미, 대륜 등 약칭을 사용함.

<표 1> 회사별 고객센터 수 및 관리 세대수(2016년 말 기준)

구 분		단위	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
고객센터	센터 수	개소	16	19	14	8	13	70
	평균 세대수	건	53,551	52,529	118,218	47,510	45,465	64,015
	관할 면적	㎢	141	119	240	41	93	633
수요가	소 계	천 건	857	999	1,655	379	591	4,481
	주택	천 건	779	932	1,536	357	566	4,170
	단독	천 건	240	509	683	156	269	1,857
	공동	천 건	539	423	853	201	297	2,313
	기타	천 건	78	67	119	22	25	311
계량기	소 계	천 개	779	931	1,535	358	567	4,171
	내부	천 개	296	270	530	107	219	1,423
	외부	천 개	483	661	1,005	251	348	2,748
운반구	소 계	대	137	148	132	52	72	540
	차량	대	37	31	85	18	54	225
	이륜차	대	100	117	47	34	18	315

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리하여 반영

○ 밀집도를 나타내는 공급면적[2)]당 수요자 수는 평균 7,079건/㎢이며 귀뚜라미가 가장 밀집도가 높음. 예스코와 귀뚜라미의 밀집도는 평균을 상회함. 서울도시가스의 밀집도(6,898건/㎢)보다 대륜의 관리 면적당 수요자 수(6,347건/㎢)가 적은 것으로 나타남. 그만큼 대륜 공급권역에 있는 고객센터의 영업환경이 열악할 수 있다는 것을 의미하는 것으로 해석할 수도 있음.

- 다만, 행정구역의 면적은 주거 혹은 상가지역 이외에 산지 등을 포함하고 있어, 정확한 밀집도를 평가하는 자료로는 부적합할 수도 있음.

나. 고객센터 직원 현황

○ 고객센터별로 직원 1인(부대사업에 종사하는 직원과 대표자는 제외)은 평균 약 2,651 건의 수요자를 관리하고 있음. 서울도시가스의 고객센터 직원 1인의 평균 관리 수요자 수는 전체 평균보다 낮은 편임.

2) 해당회사 도시가스를 공급하는 행정구역 면적임.

- 대륜의 직원 당 관리 수요자 수는 2,907 건으로 평균의 약 109.6% 수준이며, 귀뚜라미의 직원 당 관리 수요자 수는 2,756건으로 평균의 약 103.9% 수준임.
- 코원의 직원당 관리 수요자 수는 2,670 건으로 평균의 약 100.7% 수준이며 예스코는 2,662건으로 평균의 약 100.4% 수준으로서 평균 수준에 근접함.
- 서울도시가스는 검침·점검원 1인당 관리 수요자 수가 평균 대비 84% 수준임. 서울도시가스의 검침·점검원은 타 도시가스 고객센터 대비 근무인원이 상대적으로 많은 편임. 반면, 민원기사 1인이 담당하는 수요가 수는 평균 대비 1.25배 많은 편임.

<표 2> **회사별 고객센터 직원수 및 직원당 세대수**

구 분		단위	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
2016년 평균	검침·점검원	명	171	206	456	83	118	1034
	민원기사	명	80	99	116	30	39	364
	위탁업무	명	80	92	101	30	39	342
	부대업무	명		7	15			22
	내근/사무직	명	51	61	96	17	33	257
	상담/사무	명	51	59	82	17	33	241
	회계업무	명	0	2	14	0	0	16
	총괄관리	명	20	19	14	8	13	73
	소 계	명	321	377	667	138	203	1706
직원 당 세대수[1)]		건	2,670	2,662	2,535	2,756	2,907	2,651

주: 1) 대표자, 부대업무 인원 제외
2) 2016년 평균 인원은 센터별 월말 기준 인원수의 연평균을 합산한 수치임.
자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리하여 반영

- 예스코 민원기사의 1인당 관리 수요자 수는 5개사 평균 대비 약 83%임. 또한 사무직 1인이 관리하는 수요자 수는 평균의 약 94% 수준이며, 이는 분산형 콜센터의 운영에 의한 것으로 해석할 수 있음.
- 부대업무 인원을 제외한 민원기사가 담당하는 수요자 수는 서울도시가스, 대륜 순으로 많은 편이며, 사무직 직원 1인이 관리하는 평균 수요자 수는 귀뚜라미, 대륜 순으로 많은 편임.

○ 평균적으로 대륜, 귀뚜라미 공급권역의 고객센터들이 상대적으로 적은 인원으로 고객센터를 운영하고 있는 것으로 볼 수 있음. 이는 수요자에게 제공하는 서비스의 품질에 문제가 발생할 잠재력이 있다는 것을 의미할 수도 있음.

2. 고객센터 운영형태

○ 고객센터 운영 형태는 직영 또는 위탁 운영으로 구분할 수 있으며, 직영은 일반도시가스사업자가 직접 운용하는 경우이며 위탁은 일반도시가스사업자가 법인 또는 개인사업자에게 위탁하여 운영하는 경우임.

- 서울시에 소재한 고객센터 중에 일반도시가스사업자가 직접 운영하는 사례는 없음.

<표 3> 회사별 고객센터 운영 형태(2016년 말 기준)

구분	위탁		계
	개인사업자	법인	
코원	15	1	16
예스코	-	19	19
서울	-	14	14
대륜	13	-	13
귀뚜라미	8	-	8
합계	36	34	70

자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리하여 반영

○ 일반도시가스사업자로부터 위탁 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. 예스코는 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 일반도시가스사업자와 체결한 위탁운영계약서에 규정된 검침, 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 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 23일 개정된『도시가스 공급비용 산정기준』에 따라 전출 시, 가스레인지 등의 철거와 관련된 적정 소요비용을 공급비용에 반영하여, 소비자에게 직접 징수하지 않도록 함. 그리고 2011년 4월 11일에 개정된『도시가스 공급비용 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 징수하는 서비스에서 위탁 서비스의 하나로 변경됨.

○ 전입 시 연결: 가스기기 연결부분 연결 시공 및 안전점검 서비스

- 2013년 6월 5일 개정된『도시가스 공급비용 산정기준』에 따라 전입 시, 가스 레인지 연결과 관련된 적정 안전점검비용을 공급비용에 반영하도록 함. 이에 따라 2016년 1월 1일부터 서울지역 고객센터는 연결 관련 서비스에 소요되는 원가를 산정하여 고객센터 수수료에 반영함으로서 소비자로부터 직접 징수하지 않고 있음.
- 따라서 연결 민원서비스는 과거에 민원서비스의 하나로 민원을 요청한 수요가에 대해 서비스를 제공하고 그 대가를 직접 징수하는 서비스에서 위탁 서비스의 하나로 변경됨

○ 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 일반 소비자의 요청에 의한 업무

- 공급의 중지, 정지, 해제 업무(수요자의 요청에 의해 공급 중지 등)
- 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

○ 도시가스사업과 관련이 있는 부대사업으로 시공사업과 연소기기의 판매 등의 사업을 수행함.

4. 회사별 고객센터 재무구조

가. 고객센터 수입구조

○ 2016년 실적기준으로 볼 때, 고객센터의 수입(매출액) 중에서 위탁업무를 수행한 대가로 일반도시가스사업자로부터 수령하는 수수료 수입이 전체 수입의 86.4% 정도를 차지함. 그 외에 민원 연결 서비스(전입시 연결 서비스 제외) 관련 수입과 기타 부대 수입의 비중이 각각 7.3%, 6.3%를 차지하고 있음.

- 서울도시가스 공급권역의 고객센터 수입에서 위탁업무 수수료가 차지하는 비중이 78.2%로 평균에 비해 낮음. 서울도시가스 공급권역의 고객센터들은 위탁서비스 수수료 및 연결시공과 관련된 수입 이외 부대사업 수입 비중이 14.2%로서 높은 편임.

<표 4> 2016년 고객센터 서비스 항목별 수익 비중

업무내역		청구대상	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
위탁서비스	검 침	일반 도시가스 사업자	24.5%	17.4%	17.2%	19.7%	20.1%	19.3%
	송 달		7.7%	4.0%	6.4%	8.0%	6.7%	6.3%
	안전점검		34.3%	29.0%	26.7%	36.3%	22.6%	29.0%
	계량기 교체		5.4%	4.3%	4.5%	5.1%	4.7%	4.7%
	철거시 안전점검		7.0%	2.7%	5.5%	3.3%	4.7%	4.9%
	전입시 안전점검		4.2%	5.5%	4.7%	5.9%	7.0%	5.2%
	기타		9.3%	25.3%	13.2%	14.5%	27.8%	17.0%
민원서비스	가스기기 연결[1]	수요자	6.1%	8.9%	7.6%	7.1%	5.2%	7.3%
부대서비스	기기 판매, 공사		1.5%	2.8%	14.2%	0.0%	1.1%	6.3%

주: 1) 자재비 포함
자료: 고객센터가 도시가스회사에 제출한 자료를 정리한 것임.

- 코원, 예스코, 귀뚜라미, 대륜 권역 고객센터들의 위탁업무 수수료의 총 수익에서 차지하는 비중은 평균보다 높은 편임.

○ 회사별로 고객센터의 위탁수수료에서 차지하는 제 서비스별 수입의 비중은 서비스별 업무량과 해당 서비스에 대한 수수료에 의해 결정됨[3].

3) 코원은 센터별로 산정된 총괄원가를 고객센터에 지급하기 때문에 서비스별 수입액을 별도로 구분하는 것이 어려움. 따라서 서비스별 총소요시간을 기준으로 위탁 수수료를 배분함. 고객센터 지급수수료 지급방식이 다른 타 회사의 서비스별 수익

- 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 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 69.5%이며, 복리후생비를 포함한 인건비성 경비가 전체 영업비용에서 차지하는 비중은 82.9%임[4].

- 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.
- 귀뚜라미, 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 2.8%를 차지함. 앞에서 언급한 바와 같이 고객센터 위탁 계약서에 일정한 면적의 사무실을 임차하도록 규정하고 있으며, 일부 회사에서는 업무에 필요한 차량 및 장비를 구비하도록 정하고 있음.
- 전체 영업비용에서 차량 유지비가 차지하는 비중은 평균 1.8%임. 앞의 <표 1>에 정리되어 있는 바와 같이 서울 소재 고객센터들은 총 540대의 운반구를 보유하고 있음. 고객센터별 특성에 따라 이륜차와 일반 차량의 구성비에는 차이를 보이고 있음. 차량 유지비에는 유류대, 수리비, 차량 보험료 등이 포함됨.

비중과 비교할 때 주의할 필요가 있음.

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

- 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 1.2%를 차지하고 있음.

<표 5> 2016년 고객센터 비용 구조(부대사업관련 비용제외)

과 목		코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합 계
인건비	급여	60.4%	65.9%	66.1%	66.8%	62.2%	64.4%
	퇴직급여	4.3%	5.2%	5.3%	5.5%	4.9%	5.0%
	소 계	64.7%	71.1%	71.4%	72.3%	67.1%	69.5%
감가상각비		1.2%	1.1%	1.2%	0.7%	2.0%	1.2%
기타 경비	복리후생비(법정)	4.8%	5.2%	5.8%	5.3%	9.5%	5.8%
	복리후생비(기타)	13.7%	9.2%	4.1%	8.7%	4.7%	7.6%
	여비교통비	0.2%	0.0%	0.0%	0.0%	0.2%	0.1%
	통신비	1.7%	1.1%	1.2%	1.0%	1.3%	1.3%
	수도광열비	0.5%	0.5%	0.3%	0.8%	0.8%	0.5%
	세금과공과	0.6%	0.4%	0.1%	0.1%	2.6%	0.6%
	지급수수료	1.1%	1.2%	1.1%	1.1%	1.4%	1.2%
	수선비	0.8%	0.6%	0.3%	0.6%	0.8%	0.5%
	소모품비	1.3%	1.2%	0.7%	1.3%	1.5%	1.1%
	차량유지비	2.2%	1.4%	1.5%	1.3%	2.8%	1.8%
	도서인쇄비	0.1%	0.3%	0.1%	0.2%	0.1%	0.1%
	보험료	1.1%	1.5%	1.0%	0.8%	1.9%	1.2%
	임차료	3.2%	3.3%	2.4%	3.0%	2.6%	2.8%
	교육훈련비	0.1%	0.4%	0.0%	0.0%	0.2%	0.2%
	기타 경비	2.7%	1.5%	8.8%	2.7%	0.4%	4.6%
	소 계	34.1%	27.8%	27.4%	26.9%	30.9%	29.3%
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 1.1% 정도를 차지하고 있음.
- 지급수수료(1.2%)에는 세무 수수료, PDA 관련 수수료, 계량기 교체 외주비 등이 포함됨. 법정비용에 해당하는 세금과공과가 전체 경비의 약 0.6%를 차지함.

- 영업비용에서 차지하는 비중이 4.6%인 기타 비용에는 소액의 비용 항목이 다수 포함되어 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 순익에 해당함.

<표 6> 2016년 회사별 고객센터 손익 현황

(단위: 백만 원)

구 분		코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜
수익	위 탁	12,751	13,647	19,323	4,725	7,449
	민 원	849	1,369	1,885	363	410
	부 대	206	435	3,513	0	90
	계	13,805	15,451	24,721	5,087	7,949
비용	매출원가	670	1,390	579	203	365
	영업비용	12,195	12,036	22,606	3,982	6,592
	인건비	9,717	9,752	17,851	3,322	5,362
	인건비 외	2,478	2,284	4,755	660	1,230
	계	12,865	13,427	23,185	4,185	6,958
손 익(영업이익)[2]		940	2,025	1,536	903	992
센터 당 영업이익		58.7	106.6	109.7	112.8	76.3

주: 1) 운영 관련 자료는 2016년 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.

- 수요가 밀집도와 용도의 구성, 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 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 안전점검비용을 징수하지 않도록 규정함.

- 2016년 1월 1일부터는 연결 민원서비스에 대해서 고객센터들은 재료비를 제외하고 안전점검비용 등을 도시가스회사로부터 위탁수수료로 징수하고 있음.

나. 현행 위탁 서비스 수수료 산정 검토

○ 일반도시가스사업자가 고객센터에 위탁하는 서비스의 종류는 안전점검, 검침, 송달, 연체고객 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> 2016년 회사별 지급수수료 실적 평균 단가

(단위: 원/건)

구 분	코원[1)]	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
검침	385	230	213	238	225	250
송달	134	63	91	100	81	92
안전점검	3,373	2,168	1,896	2,433	1,862	2,243
계량기교체	4,331	3,111	3,770	3,834	3,701	3,712
전출	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000
전입	9,524	13,286	10,000	11,000	11,991	10,961
기타	1,492	3,917	1,976	1,945	3,742	2,546

주: 1) 코원은 고객센터별 총괄원가를 지급하고 있음. 개별 서비스별로 실제 지불된 금액이 아니기 때문에 해당 서비스에 대한 투입시간에 따라 발생비용을 배분하여 추정
2) 검침. 송달, 안전점검, 계량기교체, 철거(전출), 전입은 건당 평균단가
3) 기타 서비스는 수요가 당 평균단가

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(급여, 상여금, 제수당 및 퇴직급여를 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 개별 센터별 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. 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 도급계약서 내용, 수수료 단가표 및 지급 실적 등을 전제로 할 때, 크게 2개의 업무로 구분할 수 있음.
- 외부 활동을 수반하는 업무: 검침, 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

○ 검침 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, 검침, 송달, 계량기 교체, 전출입 안전조치, 공급중지 및 해제 등에 대해서는 활동 기준으로 업무량을 산정할 수 있는 업무로 구분함.

- 해당 업무를 한 직종의 종사자(검침·점검원, 민원기사, 사무·행정원 중 특정직의 종사자)만이 담당하지 않을 수 있음. 예를 들어, 영업/업무용 검침과 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 활동 수를 기준으로 필요인원을 파악하는 것이 적정한 것으로 보임.

- 업무 성격을 기준으로 필요 인원을 파악하는 방법을 구분하는 것을 고려할 수 있음. 즉, 경리·회계, 단순 서류 정리, 고객관리 등 일반 행정 업무, 요금 수납 업무, 연체고객 대응, 민원 응대(콜센터 업무) 등으로 구분할 수 있음.
- 일반 행정 업무는 관리 세대 수 등을 고려한 센터 당 필요인원 파악할 수 있으며, 그 외의 민원 응대는 방문자나 민원 콜 수 등으로 필요 인력 수를 파악하는 것을 고려할 수 있음.

○ 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, 검침 업무는 검침 대상 수요자 확인, 수요자 위치로 이동, 계량기, 전월 지침 등 확인, 소비자 확인 후 검침 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, 검침결과의 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. 2017년 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

- 검침·점검원: 검침, 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: 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.

- 검침·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 아니함. 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 검침, 안전점검 업무 내역 등을 근거로 서비스 발생 건수를 집계함.

○ 검침 · 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 2016년 고객센터 필요 인원수 산정에 적용한 업무별 소요시간을 일부 조정하여 2017년 필요 인원수 산정을 위한 업무별 소요시간을 전제함.

라. 작업시간 및 업무 건수의 변동을 고려한 필요 인원수 추정

○ 앞에서 언급한 방식에 따라 2017년 서울소재 고객센터의 필요 인원수를 추정한 결과,

필요 인원수는 연결 업무를 수행하는 민원기사를 포함해 1,711명임.

- 2017년 추정 필요 인원수는 2016년 추정 필요 인원수(1,659)에 비해 52명이 많은 편임. 2016년 실적 연평균 인원수(1,706명)와 대비해서는 5명이 많음.

○ 전년도 추정 인원 대비 2017년 고객센터의 추정 필요인원수가 증가하는 것은 예스코의 검침·점검원 증가(16명), 코원과 귀뚜라미의 민원기사 증가(각 8명 증가), 코원, 서울, 귀뚜라미의 사무행정원 등의 증가에 따른 것임.

<표 8> 회사별 실적 인원 및 추정 필요 인원 산정

(단위: 명)

구 분		코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
추정 필요 인원 (원가동인별 소요시간)	검침·점검원	172	219	456	87	118	1,052
	민원기사	79	101	95	31	39	345
	사무·행정원	48	56	83	21	33	241
	총괄관리자	20	19	14	8	13	74
	계	319	395	648	147	203	1,711
2016년 실적 평균 인원	검침·점검원	171	206	456	83	118	1,034
	민원기사	80	92	101	30	39	342
	사무·행정원	51	61	96	17	33	257
	총괄관리자	20	19	14	8	13	73
	계	321	377	667	138	203	1,706

○ 코원은 PDA 자료를 분석하여 검침·점검원과 민원기사의 활동별 건당 소요시간을 조정함. 업무·유형별 발생건수를 근거로 하여 업무별 연간 업무량(시간)을 산정한 후, 종사자 1인당 주 근로시간을 40시간으로 전제하여 필요 인원수를 산정함.

- 고객센터 총 추정 필요 인원수는 2016년 연평균 실적 인원수 대비 2명(321명 →319명)이 감소하는 것으로 추정됨

○ 예스코는 PDA 자료 분석 등을 기초로 검침·점검원의 단위 업무별 소요시간을 산정함. 업무별 건수는 전년 실적 및 수요가수 증가율 및 업무 주기를 고려하여 산정함. 종사자 1인당 주 40시간 근로하는 것으로 간주하여 인원수를 산정함.

- 실적 인원 및 추정 인원 산정 시 신내 고객센터의 경기도 지역 업무를 감안하여 검침·점검원 3명, 민원기사 1명, 사무행정 1명을 제외함. 이에 따라 전년 평균 실적 인원수 대비 검침·점검원은 13명 증가하고, 민원기사는 9명 증가하는 것으로 추정됨.

- 사무행정원의 경우 24,000세대 당 1명을 반영하여 실적 대비 5명 감소하는 것으로 적용함. 총괄관리자는 센터 당 1인을 반영.

○ 서울도시가스는 PDA 자료 분석을 통해 검침·점검원과 민원기사의 업무별 건당 소요시간를 추정함. 각 업무별 추정 건수를 기초로 종사자 1인당 주 40시간 근로하는 것으로 간주하고 인원수를 산정하였으며 건당 소요시간 산정시 휴식시간을 반영함. 사무행정원의 경우 24,000세대당 1명을 반영하고 회계담당 1인을 추가로 반영함. 산정된 검침·점검원 수가 2016년 실적 평균 인원보다 적을 경우 현재 인원으로 보정함.

- 2016년 실적평균 인원보다 민원기사 수는 6명, 사무행정원은 13명이 감소함. 부대사업을 감안하여 현재 인원으로 보정하지 않음.

○ 귀뚜라미에너지는 PDA 자료 분석 등을 통해 산정한 검침·점검원, 민원기사의 업무별 소요시간, 전년 실적 및 업무 주기를 고려하여 추정한 업무별 활동 건수(연간 업무량), 종사자 1인당 근무시간 연간 2,088시간 등을 전제로 인원수를 산정함.

- 전년 실적(평균 인원수) 대비 검침·점검원은 4명 증가하고, 민원기사는 1명 증가하며, 사무행정원의 경우는 24,000세대 당 1명을 반영하여 4명 증가하는 것으로 추정함

○ 대륜은 PDA 자료 분석을 통해 검침·점검원, 민원기사의 업부별 건당 소요시간을 추정함. 2017년 업무별 추정 건수, 종사자 1인당 주간 근로시간(40시간) 등을 전제로 인원수를 산정함. 사무행정의 경우는 콜센터 운영에 따라 27,000세대 당 1명을 반영함.

- 추정 필요 인원수는 전년 평균 실적 인원수와 동일한 것으로 추정됨.

4. 인건비 산정 방법 및 종사자 처우 개선 검토

가. 인건비 산정

1) 인건비 산정 방식

○ 원칙적으로 고객센터에 근무하는 기능별 인원의 인건비 단가는 1년 미만 근로자(중도입사자)를 포함하여 기본급 기준 최저임금법을 준수하고 통상임금 기준 서울시 생활임금 수준을 상회하도록 반영함.

○ 회사가 제출한 2016년도 실적 인건비 단가, 고용노동부「2016년 직종별, 경력년수, 성별

임금 및 근로조건」의 유사 직종, 유사 경력의 인건비 단가보다 낮지 않도록 함.

- 서울시 생활임금은 근로기준법 상 법정 통상임금, 근로자에게 정기적이고 일률적으로 지급하는 고정임금으로 연장(초과)근로수당 등의 산정을 위한 기초 금액에 해당하며, 기본급, 기타 통상수당 등이 포함됨[5].

2) 기능별 인건비 추정

○ 검침·점검원 인건비 추정

- 월급여 산정 원칙: 법정근로시간(월 209시간)을 전제로 급여를 산정함. 연간 15일에 대해 연차수당을 지급함. 시간당 급여는 최저임금(6,470원)을 적용하여 산정하되, 주 5시간에 대해서는 검침·점검원의 야간 및 주말 근무를 감안하여 50%를 가산하여 기본급을 산정함. 초과 근무에 대해 시간당 급여의 150%를 지급함. 상여금은 연간 기본급의 100%를 반영함.
- 기타 통상 수당으로 인당 19만 원을 별도로 반영함.
- 기본 급여, 상여금, 초과근무수당, 연차 수당, 교통비, 식대 보조비 등을 고려한 월 총 지급액이 고용노동부 "계기 검침수금 및 주차관련 종사원(회사별 평균 근속연수)" 인건비 수준과 시급을 비교하여 상회하도록 조정함.
- 조정된 검침·점검원의 시간당 평균 시간당 급여는 기본급 기준 7,405원으로 2017년 최저임금 6,470원의 약 114.5%수준임. 통상임금(기본급, 기타 통상수당) 기준은 8,314원으로 2017년 서울시 생활임금 대비 약 101.4% 수준임.
- 퇴직급여는 월평균 급여의 1개월분 반영

<표 9> 검침점검원 반영 인건비 통상임금 비교

구 분	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
통상임금(천원)[1]	1,744	1,713	1,717	1,733	1,859	1,738
통상시급(원)	8,345	8,197	8,214	8,293	8,895	8,314
생활임금대비	101.8%	100.0%	100.2%	101.2%	108.5%	101.4%

주: 1) 통상임금에는 기본급, 기타 통상수당이 포함됨.

5) 서울시, 2017년 서울특별시 생활임금 고시, 2017년 서울시 생활임금 세부 적용방법 안내

○ 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 기본급여 100% 반영함.
- 기타 통상 수당으로 인당 19만 원을 별도로 반영함.
- 기본 급여, 상여금, 초과근무수당, 연차 수당, 교통비, 식대 보조비 등을 고려한 월 총 지급액이 고용노동부 "배관공(회사별 근속연수)" 인건비 수준을 상회하도록 조정함.
- 조정된 민원기사의 평균 시간당 급여는 기본급 기준 9,153원으로 2017년 최저임금 6,470원의 약 141.5%수준임. 통상임금(기본급, 기타 통상수당) 기준 10,062원으로 2017년 서울시 생활임금 대비 약 122.7% 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]	1,609～1,758	2,273～2,557	1,913～2,238	2,893～3,728
상여금	기본급 100%	127～139	132～164	140～177	229～279
기타 수당	통상 수당(월 기준)	190	190	190	190
월평균 급여		1,926～2,087	2,595～2,911	2,242～2,605	3,312～4,198
퇴직적립금	통상 임금 1개월분	146～174	216～243	187～217	260～350
법정복리후생비	법정 비율 적용	171～187	236～268	202～237	307～394
합 계		2,243～2,448	3,047～3,421	2,631～3,060	3,880～4,941

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 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 8,456원으로 2017년 최저임금 6,470원의 약 130.7%수준임. 통상임금(기본급, 기타 통상수당) 기준 9,365원으로 2017년 서울시 생활임금 대비 약 114.3% 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 19만 원을 별도로 반영함.
- 법정근로시간에 해당하는 기본급여, 상여금, 초과근무수당, 연차 수당, 교통비, 기타 통상수당 등을 고려한 월 총 지급액이 고용노동부 “배관공(경력 10년 이상)” 인건비 수준을 상회하도록 조정함.
- 조정된 총괄관리직의 평균 시간당 급여는 기본급 기준 13,088원으로 2017년 최저임금 6,470원의 약 202.3%수준임. 통상임금(기본급, 기타 통상수당) 기준 14,004원으로 2017년 서울시 생활임금 대비 약 170.8% 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

○ 기타 통상 수당으로 인당 19만 원을 기타 복리후생비에 반영

나. 기타 경비

○ 차량유지비

- 회사별 고객센터별 보유한 차량별 유류대, 수리비, 차량보험료 등을 2016년 실적기준으로 보상

○ 임차료

- 회사별 고객센터별 임차료를 2016년 실적기준으로 보상

○ 감가상각비

- 고객센터별 유형 자산에 대한 감가상각비는 2016년 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

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 고려하여 실제 필요 운전자금액을 추정.
- 설비 자산 : 평균 유형자산
- 보증금: 고객센터 운영과 관련된 보증금

○ 투자보수율

- 세전투자보수율은 2016년 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 고용노동부 직종별 임금통계 상의 관리자 5년~9년 평균 급여 수준을 반영하되, 하한을 전년 수준인 8,000만 원으로 함.

※ 코원의 과천1 고객센터, 예스코의 신내 고객센터: 서울의 일부 지역과 경기지역을 권역으로 함에 따라 운영자의 보수액 8,000만 원을 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 상 서비스산업 중 수리업의 영업이익률(2011년~2014년)

매출액 규모	1 ~ 10억원	10 ~ 100억원	100 ~ 200억원
영업이익률	8.4%~8.9%	5.6%~6.8%	3.6%~4.9%

주: 영업이익률은 영업이익을 매출액으로 나누어 집계, '11년~'14년 영업이익률임.
자료: 통계청

○ 표준사업분류 상 서비스산업 중 "수리업" 의 매출액 규모 및 종사자 규모를 고려한 평균적인 이익률 수준을 참고하여, 적정원가 8억 원까지는 10%의 수익률을 반영하고, 8억 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, 2017년 총괄원가는 약 670.1억 원으로 추정됨.

○ <표 12>에 정리되어 있는 총괄원가는 2013년 6월 5일 개정된 도시가스회사 공급비용 산정기준에 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.

<표 12 > 2017년 도시가스회사별 고객센터 총괄원가 산정결과(부대사업제외)

(단위: 백만 원)

	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
인건비	10,222	11,961	17,895	4,518	6,831	51,427
대표자 급여	1,143	1,317	985	595	977	5,017
직원급여 및 상여	8,324	9,756	15,495	3,596	5,368	42,539
퇴직급여	754	888	1414	328	486	3,870
감가상각비	80	152	211	21	119	584
기타 경비 소계	2,886	3,159	4,870	1,081	1,956	13,951
법정 복리후생비	819	959	1,524	354	528	4,183
기타 복리후생비	726	902	1,477	335	462	3,903
세금과공과	65	44	20	4	158	291
차량유지비	241	144	269	43	170	867
임차료	124	156	168	28	120	596
보험료	397	355	419	103	163	1,438
기타 경비	514	599	993	213	355	2,674
영업비용 계(A)	13,188	15,273	22,976	5,620	8,905	65,962
법인세 비용(B)	6	5	9	2	2	24
적정원가 (C) = (A)+(B)	13,194	15,278	22,985	5,622	8,907	65,986
투자보수 (D)	56	49	77	21	16	219
요금기저	1,210	1,115	1,962	461	336	5,085
운전자금	306	171	335	280	8	1,100
고정자산 등	904	945	1,627	182	328	3,985
세후 투자보수율	5.0%	5.0%	5.0%	5.0%	5.0%	5.0%
사업규모에 따른 이윤 (E)	110	42	739	0	0	891
총괄원가(재료비 제외) (C)+(D)+(E)	13,360	15,369	23,800	5,644	8,923	67,096

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.

○ 2016년 서울시 도시가스 공급비용에 반영된 고객센터 지급수수료 금액은 약 585.5억 원임. 종사자 인원수 변동 및 인건비 인상 등으로 추정된 2017년 총괄원가는 약 85.5억 원이 많은 약 671억 원임.

<표 13> 회사별 고객센터 총괄원가 변동액

(단위: 백만 원)

구 분	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
2016년 공급비용 반영 고객센터 수수료	12,747	13,517	20,020	4,693	7,573	58,550
2017년 공급비용 반영 고객센터 수수료	13,360	15,369	23,800	5,644	8,923	67,096
추가 지급 필요액	613	1,852	3,780	951	1,350	8,546

○ 2016년 도시가스회사 공급비용에 반영된 고객센터 수수료 금액(585.5억 원)과 대비할 때, 85.5억 원 정도 많은 금액임. 2017년 추정 공급물량을 전제로 할 때, **약 0.0469 원/MJ**(고객센터 지급 수수료 증분액 ÷ 2017년 추정 판매열량)의 인상요인이 발생함.

- 2016년 단위당 공급비용(총괄원가)에 반영된 고객센터 총괄원가는 0.3265 원/MJ(2016년 총괄원가 585.5억 원 ÷ 2016년 추정 판매열량(179,350 천 GJ))임. 반면에 2017년 단위당 공급비용(총괄원가)에 반영된 고객센터 총괄원가는 0.3681 원/MJ(2017년 총괄원가 671.0억 원 ÷ 2017년 추정 판매열량(182,289 천 GJ))임. 따라서 연도별 단위당 공급비용 기준으로 볼 때, 고객센터 총괄원가는 0.0416 원/MJ 인상 요인이 발생함.

2. 업무별 원가 배분

○ 업무별 원가 배분

- 검침, 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.
- 따라서 직접원가인 인건비는 해당 활동에 직접 대응시키고, 통신비를 제외한 기타 간접원가는 기간동인인 활동소요시간 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
검침	337	225	394	187	234	306
송달	129	78	205	108	145	146
안전점검	2,922	4,262	2,118	3,442	3,567	3,035
계량기교체	8,999	6,066	4,612	4,977	3,924	5,821
전출	11,977	10,673	8,404	13,282	12,350	10,455
전입	11,977	12,959	9,376	14,489	12,350	11,383
기타[1)]	851	341	345	1,734	2,548	849
합계[1)]	15,593	15,399	14,380	14,849	15,097	14,973

주: 1) 수요가당 원가.

○ 인건비성 경비의 배분

- 인건비성 경비는 검침·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 소요시간에 따라 해당 직종의 인건비성 경비를 배분하며, 공통 인건비성 경비는 업무별 총 소요시간 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 10,455원/건이며, 서울도시가스의 철거 관련 원가는 평균 대비 약 80.4% 수준으로 낮은 편임.
- 서울지역 5개 도시가스사는 철거 서비스와 관련 공통적으로 6천원/건을 수수료로 지급하고 있으며 이는 실제 원가 수준 대비 약 57.4%수준으로 보상이 미흡함.

<표 15> 철거 서비스 원가 산정

(단위: 원/건)

구 분	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계/평균
직접비[1] 배부	1,159,413	489,345	1,220,601	239,773	337,386	3,446,517
공통비[2] 배부	779,279	279,065	560,077	140,632	260,157	2,019,126
합계	1,938,692	768,409	1,780,677	380,405	597,543	5,465,643
철거 건수(천 건)	162	72	212	29	48	523
단가(원/건)	11,977	10,673	8,404	13,282	12,350	10,455
‘16 수수료 실적	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000	6,000

주: 1) 검침점검원, 민원기사 인건비
2) 대표자 급여, 총괄관리자, 사무행정원 인건비, 감가상각비 및 기타 판관비

○ 연결 서비스 원가 산정

- 연결 서비스 원가는 건 당 평균 11,383원으로 연결 서비스 실적 단가 대비 약 103.8% 수준임.
- 귀뚜라미가 14,489원/건이며 평균 대비 약 127.3% 수준으로 원가 수준이 높은 편임. 예스코, 대륜, 코원이 평균 이상이며 서울도시가스는 연결 서비스 원가가 9,376원/건으로 평균대비 약 82.4% 수준으로 낮은 편임.

- 서울도시가스, 예스코의 연결 서비스 원가는 전년도 수수료 실적보다 다소 낮은 편이며 코원, 귀뚜라미, 대륜은 전년도 수수료 실적보다 연결 서비스 원가가 증가함.

<표 16> 연결 서비스 원가 산정

(단위: 원/건)

구 분	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계/평균
직접비[1] 배부	648,551	550,527	877,291	253,351	207,881	2,537,601
공통비[2] 배부	435,912	313,897	402,510	148,589	160,296	1,461,175
합계	1,084,463	864,425	1,279,801	401,940	368,177	3,998,776
철거 건수(천 건)	91	67	137	28	30	351
연결 단가(원/건)	11,977	12,959	9,376	14,489	12,350	11,383
2016 수수료 실적	9,524	13,286	10,000	11,000	11,991	10,961

주: 1) 검침점검원, 민원기사 인건비
2) 대표자 급여, 총괄관리자, 사무행정원 인건비, 감가상각비 및 기타 판관비

3. 수요가 당 총괄원가

○ 2017년 산정된 총괄원가를 기준으로 회사별 수요가당 인건비를 비교할 경우 평균 12,161원/건으로 예스코, 코원이 평균을 상회하고 귀뚜라미, 서울도시가스, 대륜이 평균을 하회함.

○ 수요가당 총괄원가는 평균 14,973원/건으로 코원, 예스코, 대륜이 평균을 상회하고 귀뚜라미와 서울도시가스는 평균을 하회함.

<표 17> 도시가스 회사별 수요가당 인건비 및 총괄원가

(단위: 원/세대)

구 분	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
수요가당 인건비[1]	12,399	12,530	12,030	12,134	11,580	12,161
수요가당 총괄원가	15,593	15,399	14,380	14,849	15,097	14,973

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

4. 종사자 처우 변동 및 도시가스 공급비용 변동 검토

○ 종사자 처우 변동

- 2014년~2016년 중, 고객센터 수수료 증액에 따라 서울도시가스를 제외하고는 종사자들의 인건비가 상향 조정됨.
- 생활임금 기준으로 급여를 조정함에 따라 2017년 검침·점검원 인건비는 2014년 실적 대비 약 126%~150% 등 대폭 상승하는 것으로 나타

<표 18> 연도별 반영 인건비[1] 단가 변동

(단위: 천 원, %)

구분		코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜
2014년 실적[2](A)	검침·점검원	1,557	1,303	1,511	1,465	1,483
	민원기사	2,407	2,155	2,942	2,030	2,305
	내근/사무직	1,983	1,674	2,373	1,776	1,664
	총괄관리	3,221	3,132	3,398	2,747	2,849
2015년 실적(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
2016년 실적(C)	검침·점검원	1,655	1,587	1,542	1,546	1,570
	민원기사	2,619	2,429	2,858	2,177	2,693
	내근/사무직	2,094	1,808	2,267	1,880	1,733
	총괄관리	3,173	3,527	3,252	2,881	3,325
2017년 반영(D)	검침·점검원	1,963	1,959	1,926	1,945	2,087
	민원기사	2,859	2,595	2,912	2,656	2,791
	내근/사무직	2,505	2,242	2,417	2,359	2,605
	총괄관리	3,616	3,764	4,198	3,312	3,496
(C)/(A)	검침·점검원	106%	122%	102%	105%	106%
	민원기사	109%	113%	97%	107%	117%
	내근/사무직	106%	108%	96%	106%	104%
	총괄관리	99%	113%	96%	105%	117%
(D)/(A)	검침·점검원	126%	150%	127%	133%	141%
	민원기사	119%	120%	99%	131%	121%
	내근/사무직	126%	134%	102%	133%	157%
	총괄관리	112%	120%	124%	121%	123%

주: 1) 실적 인건비에는 기본급, 숙·당직비, 시간외수당, 연차수당, 기타수당, 상여금, 기타 복리후생비 포함됨. 1년 이하 근무자는 제외함.

2) 2014년 인건비 지급 실적은 총괄원가제가 시행된 2014년 8월 1일~2014년 12월 31일 평균임.

○ 연도별 지급 수수료 변동에 따른 공급비용 변동

- 고객센터 지급수수료 산정 방식의 변경에 따라 지난 4년간 고객센터 지급수수료 증액으로 인한 공급비용 인상분은 6.58원/㎥로 추정됨.

<표 19> 고객센터 수수료 조정에 따른 공급비용 변동 추이

(단위: 원/㎥)

	2013년	2014년	2015년	2016년	2017년
연도별 센터 수수료 관련 공급비용	9.14	10.53	11.44	13.76	15.72

주: 공급비용에 반영된 고객센터 수수료 지급액을 기준으로 작성함.