



서울특별시

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화 보 고 서

2022. 05



한국사회경제연구원

제 출 문

서울특별시장 귀하

본 보고서를 『2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화』에 대한 보고서로 제출합니다.

2022. 05

(사) 한국사회경제연구원
원장 정 민 영

연 구 진

연구책임자 :	(사)한국사회경제연구원	허철회	책임연구원
참여연구자 :	(사)한국사회경제연구원	정민영	연구원
	(사)한국사회경제연구원	이의정	연구원
	(사)한국사회경제연구원	이유리	연구원
	(사)한국사회경제연구원	조민설	연구원

목 차

제1장 연구 개요

제1절 연구의 목적	3
1. 연구의 목적	3
제2절 연구의 범위	4
1. 연구의 범위	4

제2장 서울지역 도시가스 고객센터 운영 현황

제1절 회사별 고객센터 현황	7
1. 관리대상 수요가 현황 및 밀집도	7
2. 고객센터 종사자 현황	9
제2절 고객센터의 위탁 업무	11
1. 일반도시가스사업자와 위탁계약에 의한 업무	11
2. 수요자 요청에 의한 업무 및 부대사업	12
제3절 회사별 고객센터 수익구조	13
1. 고객센터 수입현황	13
2. 고객센터 비용현황	14
3. 고객센터 손익구조	16
4. 현행 위탁 서비스 수수료 단가 검토	17
제4절 회사별 고객센터 업무량 및 안전점검 현황 분석	19
1. 도시가스회사 고객센터 최근 3년간 업무량 분석	19
제5절 도시가스회사 검침점검원 운영실태 조사	23

제3장 서울지역 도시가스 고객센터 총괄원가 산정

제1절 총괄원가 방식에 의한 수수료 산정 기준	27
1. 개별 고객센터의 총괄원가 산정절차와 원칙	27
제2절 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 추정 표준인원 산정	29
1. 추정 표준인원 세부 산정기준	29
2. 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 추정 표준인원	30
3. 검침점검원 추정 표준인원 조정 전·후 단위당 업무시간 분석	31

제3절 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 인건비 산정	33
1. 인건비 세부 산정기준	33
2. 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 평균 인건비	36
제4절 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 경비 및 적정이윤	37
1. 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 경비	37
2. 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 적정이윤	37
제5절 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 총괄원가	40

제4장 도시가스 고객센터 검침점검원 업무 표준화

제1절 업무 표준화 적용 방안	43
1. 업무 표준화 데이터 수집 방안	43
2. 검침점검원 업무현장 실태 조사	43

제5장 서울지역 도시가스 고객센터 종사자 의견수렴

제1절 설문조사 개요	57
1. 개요	57
2. 회신율	57
제2절 서울지역 도시가스 고객센터 검침점검원 설문조사 결과	58
1. 근로제	59
2. 근로제 전환 희망	59
3. 현재 적용 근로제별 전환 희망	60
4. 근로계약서 작성 여부	60
5. 근로계약서 미작성 사유	61
6. 근로조건 개선의견	61
7. 근무실태	62
8. 시간외 근무업무	62
9. 토요일 근무업무	63
10. 공휴일(일요일 포함) 근무업무	63
11. 고객센터 체류업무	64
12. 자택 업무 수행	64
13. 업무 난이도	65
14. 급여 만족도	66

15. 직무 만족도	67
16. 직장 내 인간관계 만족도	68
제3절 서울지역 도시가스 고객센터 민원기사 설문조사 결과	69
1. 근로제	70
2. 근로제 전환 희망	70
3. 근로계약서 작성여부	71
4. 근로조건 개선의견	71
5. 근무실태	72
6. 시간외 근무업무	72
7. 토요일 근무업무	73
8. 공휴일(일요일 포함) 근무업무	73
9. 업무 난이도	74
10. 급여 만족도	75
11. 직무 만족도	76
12. 직장 내 인간관계에 대한 만족도	77

제6장 기타 검토사항

제1절 2022년 추정 표준인원 반영 종업원당 관리세대수 분석	81
제2절 도시가스 고객센터 대표자 의견수렴	84
1. 위탁업무 난이도	84
2. 총괄원가 등 만족도	85
제3절 간주근로제에 대한 분석	86
1. 제도의 의의	86
2. 제도의 요건	86
3. 제도의 효과	87
4. 설문지 조사 결과	88
5. 시사점	89

표 목 차

[표 2-1] 2021년 도시가스회사별 고객센터 및 관리 세대수 현황	8
[표 2-2] 2021년 도시가스회사별 수요가 분포 및 밀집도	8
[표 2-3] 2021년 도시가스회사별 고객센터 종업원 현황	10
[표 2-4] 2021년 도시가스회사별 고객센터 매출 현황	13
[표 2-5] 2021년 도시가스회사별 고객센터 비용 구조(부대사업 제외)	15
[표 2-6] 2021년 도시가스회사별 고객센터 손익 현황	17
[표 2-7] 2021년 도시가스회사별 고객센터 지급수수료 실적 평균 단가 현황	18
[표 2-8] 최근 3개년 도시가스회사별 고객센터 종업원 1인당 업무량 현황	20
[표 2-9] 최근 3개년 도시가스회사별 고객센터 종업원 1인당 업무량 현황(계속)	21
[표 2-10] 최근 3개년 도시가스회사별 고객센터 종업원 1인당 업무량 현황(계속)	22
[표 2-11] 지역별 도시가스회사 고객센터 위탁 및 검침점검원 현황	23
[표 3-1] 2021~2022년 도시가스회사 고객센터 추정 표준인원	30
[표 3-2] 2022년 회사제시 검침점검원 업무별 단위당 소요시간	31
[표 3-3] 2022년 검침점검원 업무별 추정 건수	31
[표 3-4] 2022년 추정 표준(조정 후) 검침점검원 업무별 소요시간	32
[표 3-5] 2022년 추정 표준(조정 후) 검침점검원 업무별 단위당 소요시간	32
[표 3-6] 2022년 도시가스회사 고객센터 직무별 평균 인건비	36
[표 3-7] 2022년 도시가스회사 고객센터 추정 경비	37
[표 3-8] 2022년 도시가스회사 고객센터 위탁사업 투자보수	38
[표 3-9] 2022년 도시가스회사 고객센터 대표자 이윤(보수)	39
[표 3-10] 2022년 도시가스회사 고객센터 총괄원가	40
[표 4-1] 고객센터 점검업무 기록지 측정 기준	44
[표 4-2] 대륜E&S 점검업무별 소요시간	45
[표 4-3] 예스코 점검업무별 소요시간	45
[표 4-4] 서울도시가스 점검업무별 소요시간	46
[표 4-5] 코원에너지 점검업무 항목별 소요시간	46
[표 4-6] 고객센터 점검업무 총 건수	47
[표 4-7] 회사제시 및 실태조사 결과 - 검침점검원 업무별 단위당 소요시간	48
[표 4-8] 대륜E&S 시간대별 안전점검률	49
[표 4-9] 예스코 시간대별 안전점검률(05월 10일)	50
[표 4-10] 예스코 시간대별 안전점검률(05월 17일)	51

[표 4-11] 코원에너지서비스 시간대별 안전점검률	52
[표 4-12] 요일별 안전점검률	53
[표 5-1] 고객센터 종사자 설문조사 회신율	57
[표 5-2] 근무형태에 대한 설명	58
[표 5-3] 현재 적용 근로제에 대한 검침점검원 답변비중	59
[표 5-4] 전환 희망 근로제에 대한 검침점검원 답변비중	59
[표 5-5] 현재 적용 근로제별 근로제 전환 희망 근로제에 대한 검침점검원 답변비중	60
[표 5-6] 근로계약서 작성여부에 대한 검침점검원 답변비중	60
[표 5-7] 근로계약서 미작성 사유에 대한 검침점검원 답변비중	61
[표 5-8] 근로조건 개선의견에 대한 검침점검원 답변	61
[표 5-9] 근로시간에 대한 검침점검원 답변	62
[표 5-10] 연간 시간외 근무업무에 대한 검침점검원 답변	62
[표 5-11] 연간 토요일 근무업무에 대한 검침점검원 답변	63
[표 5-12] 연간 휴일 근무업무에 대한 검침점검원 답변	63
[표 5-13] 월간 고객센터 체류시간에 대한 검침점검원 답변	64
[표 5-14] 자택 업무 처리시간에 대한 검침점검원 답변	64
[표 5-15] 업무 난이도에 대한 검침점검원 답변	65
[표 5-16] 급여 수준에 대한 검침점검원 만족도	66
[표 5-17] 직무에 대한 검침점검원 만족도	67
[표 5-18] 직장 내 인간관계에 대한 검침점검원 만족도	68
[표 5-19] 근무형태에 대한 설명	69
[표 5-20] 현재 적용 근로제에 대한 민원기사 답변비중	70
[표 5-21] 전환 희망 근로제에 대한 민원기사 답변비중	70
[표 5-22] 근로계약서 작성여부에 대한 민원기사 답변비중	71
[표 5-23] 근로조건 개선의견에 대한 민원기사 답변	71
[표 5-24] 근로시간에 대한 민원기사 답변	72
[표 5-25] 연간 시간외 근무업무에 대한 민원기사 답변	72
[표 5-26] 연간 토요일 근무업무에 대한 민원기사 답변	73
[표 5-27] 연간 휴일 근무업무에 대한 민원기사 답변	73
[표 5-28] 업무 난이도에 대한 민원기사 답변	74
[표 5-29] 급여 수준에 대한 민원기사 만족도	75
[표 5-30] 직무에 대한 민원기사 만족도	76
[표 5-31] 직장 내 인간관계에 대한 민원기사 만족도	77

[표 6-1] 2022년 말 기준 서울지역 추정 도시가스 세대수 및 비중	81
[표 6-2] 2022년 고객센터 추정 표준인원 및 비중	82
[표 6-3] 고객센터 종업원당 관리세대 수	83
[표 6-4] 위탁업무 난이도에 대한 고객센터 대표자 의견	84
[표 6-5] 위탁업무 난이도에 대한 고객센터 대표자 의견	85

제1장 연구 개요

제1절 연구의 목적

제2절 연구의 범위

제1절 연구의 목적

1. 연구의 목적

- 본 연구는 「도시가스회사 공급비용 산정기준」(이하, 산정기준)에 따라 서울지역 도시가스회사의 공급권역에서 도시가스회사의 위탁업무를 수행하는 고객센터의 총괄원가를 객관적이고 공정하게 산정하는 것을 목적으로 함
 - 대상 고객센터: 서울지역 5개 일반도시가스 사업자 관할 고객센터 65개소(2022년 05월 기준)
 - 총괄원가: 인건비(기본급, 제수당, 상여금, 퇴직급여를 포함), 복리후생비, 차량유지비, 사무실임차료, 시설투자비 및 고객센터의 운영에 수반하여 정상적으로 발생하는 제비용을 포함한 적정원가에 적정이윤을 가산한 총괄원가를 보상하는 수준으로 결정함(산정기준 제7조의 ⑤)
- 도시가스회사가 고객센터에 지급하는 수수료는 시·도지사가 별도로 검토하여 정하고, 도시가스회사는 공급비용에 반영된 지급수수료 전액을 고객센터에 지급해야 함(산정기준 제7조 ⑤)

제2절 연구의 범위

1. 연구의 범위

- 본 연구는 고객센터 영업환경 분석 등 실태조사, 전국 도시가스 검침점검원 운영실태 현황 분석과 2022년 도시가스 고객센터의 총괄원가 방식에 근거한 적정 지급수수료 산정, 고객센터 대표 및 종사자 의견수렴으로 구성됨
- 고객센터 업무 표준화를 위한 실태조사
 - 고객센터 주요 위탁업무 및 종사자별 업무 표준화
 - 각 고객센터 영업환경 및 수요가 분석
 - 최근 3년간 단위업무별 발생건수 분석
 - 시간대별, 요일별 안전점검 성공률 분석
- 전국 도시가스 검침점검원 운영실태 현황 조사
- 서울지역 도시가스 고객센터 총괄원가 방식의 수수료 산정
 - 도시가스 공급과 관련된 비용의 총괄원가 산정
- 고객센터 대표 및 종사자 의견 수렴

제2장 서울지역 도시가스 고객센터 운영 현황

- 제1절 회사별 고객센터 현황
- 제2절 고객센터의 위탁 업무
- 제3절 회사별 고객센터 수익구조
- 제4절 회사별 고객센터 업무량 및 안전점검 현황
분석
- 제5절 도시가스회사 검침점검원 운영실태 조사

제1절 회사별 고객센터 현황

- 2021년 기준 서울지역에는 5개 일반도시가스사업자와 계약에 따라 위탁업무를 담당하는 64개¹⁾의 도시가스 고객센터가 운영되고 있음
- 2021년 기준 서울지역 도시가스 고객센터 종사자는 총 1,713명이며, 검침점검원 1,057명(61.70%), 민원기사 352명(20.55%), 사무행정원 240명(14.01%), 총괄관리 64명(3.74%)으로 구성되어 있음

1. 관리대상 수요가 현황 및 밀집도

- 서울지역 도시가스 고객센터의 2021년 연간 월평균 관리 세대수는 총 4,804,274건(2020년 대비 1.79% 증가)이며 고객센터 당 평균 관리세대수는 75,805건으로 2020년 대비 7.61% 증가함
 - 2021년 연간 월평균 세대수가 가장 많은 공급권역은 서울도시가스 공급권역(1,802천건)이며, 가장 적은 공급권역은 귀뚜라미 공급권역(422천건)임
 - 2021년 도시가스회사의 위탁 고객센터 개소는 예스코가 19개소로 가장 많으며 귀뚜라미와 대륜이 7개소로 가장 적은 위탁 고객센터를 보유하고 있음
 - 2021년 연간 월평균 센터당 평균 세대수는 서울도시가스의 위탁 고객센터로 센터당 평균 120,121건을 관리하고 있어 가장 많으며 예스코의 위탁 고객센터는 센터당 평균 56,418건을 관리하고 있어 가장 적고 서울도시가스 위탁 고객센터와 비교하는 경우 2.13배의 차이가 발생함

1) 2022년에는 코원의 강동중부 고객센터가 신설되어 총 65개의 고객센터가 운영됨(2022년 05월 기준)

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

[표 2-1] 2021년 도시가스회사별 고객센터 및 관리 세대수 현황

구분		단위	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
고객센터	센터 수	개소	16	19	15	7	7	64
	평균 세대 수	건	57,014	56,418	120,121	60,315	85,154	379,023
	관할 면적	km ²	131	347	243	41	43	805
수요가	주택용	건	831,773	1,000,238	1,669,972	399,758	573,467	4,475,208
	단독		222,714	507,518	685,177	147,171	157,281	1,719,861
	공동		609,059	492,720	984,795	252,587	416,186	2,755,347
	주택용 이외		80,458	71,709	131,838	22,449	22,612	329,066
	합계		912,231	1,071,947	1,801,810	422,207	596,079	4,804,274
전출입	전입	건	13,259	2,626	5,616	1,322	4,650	27,473
	전출		15,338	3,151	15,319	1,484	6,392	41,684
계량기	내부	개	360,028	317,081	604,742	126,286	186,725	1,594,862
	외부		471,745	683,153	1,065,229	273,473	386,742	2,880,342
	합계		831,773	1,000,234	1,669,971	399,759	573,467	4,475,204
운반구	차량	대	42	27	85	15	62	231
	이륜차		82	111	27	33	18	271
	합계		124	138	112	48	79	502

○ 서울지역 2021년 연간 월평균 수요가의 93.61%가 주택용 수요가이며 주택용 이외의 영업, 업무 및 기타 등의 수요가는 6.39%를 차지하여 2020년과 유사함

[표 2-2] 2021년 도시가스회사별 수요가 분포 및 밀집도

구분		단위	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
수요가 분포	주택용	%	91.18%	93.31%	92.68%	94.68%	96.21%	93.61%
	단독		24.41%	47.35%	38.03%	34.86%	26.39%	34.21%
	공동		66.77%	45.96%	54.66%	59.83%	69.82%	59.41%
	주택용 이외		8.82%	6.69%	7.32%	5.32%	3.79%	6.39%
수요가 밀집도		건/km ²	6,942	3,089	7,417	10,298	13,862	8,322

제2장 서울지역 도시가스 고객센터 운영 현황

- 대륜 공급권역은 공동주택 수요가 분포가 타 공급권역보다 높으며 예스코의 공급권역에서 공동주택 수요가 분포가 가장 낮게 나타남
 - 단독주택 수요가 분포는 예스코에서 가장 높은 것으로 나타나며 코원이 24.41%로 가장 낮은 수준임
 - 주택용 이외의 수요가 분포는 코원 공급권역이 8.82%로 가장 높으며 대륜 공급권역에서 3.79%로 가장 낮게 나타남
 - 용도별 수요가 분포는 전체 수요가수에서 각각의 용도별 수요가수가 차지하는 비중으로 산정함
- 수요가 밀집도는 공급면적 당 수요가 건수로 산정하였으며 서울지역 평균은 8,322건/km²임. 대륜의 수요가 밀집도가 13,862건/km²로 가장 많고 예스코의 수요가 밀집도는 3,089건/km²로 낮은 수준임
- 수요가 밀집도가 높은 경우 동일 단위당 면적에 관리 세대수가 많다는 것을 의미하므로 세대 관리에 상대적으로 유리하다는 것을 의미함
 - 다만 행정구역의 면적은 주거지역, 업무지역, 상업지역, 문화재, 산지, 나대지 등을 모두 포함하는 개념이고 행정구역간 교통, 통신, 접근성 등에서 차이가 발생할 수 있다는 것을 고려해야 함

2. 고객센터 종사자 현황

- 서울지역의 2021년 연간 월평균 도시가스 고객센터 사용시설점검원 1인은 평균 약 3,321건의 수요가를 관리하고 있으며 예스코, 서울도시가스 고객센터의 경우 서울지역 평균보다 사용시설점검원 1인당 관리세대수가 낮은 것으로 나타남
- 코원 위탁 고객센터의 사용시설점검원 1인당 평균 관리세대수는 3,379건으로 서울지역 평균 대비 101.73%이며 상대적으로 민원기사의 구성비중이 높은 것으로 나타남
 - 예스코 위탁 고객센터의 사용시설점검원 1인당 평균 관리세대수는 3,107건으로 서울지역 평균 대비 93.56%이며 민원기사의 구성비중이 서울지역 평균보다 높은 것으로 나타남
 - 서울도시가스 위탁 고객센터의 사용시설점검원 1인당 평균 관리세대수는 3,300건으로 서울지역 평균 대비 99.37%이며 상대적으로 검침점검원의 비중이 매우 높은 것으로 나타남

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

- 귀뚜라미 위탁 고객센터의 사용시설점검원 1인당 평균 관리세대수는 3,489건으로 서울 지역 평균 대비 105.07%이며 사용시설점검원 1인당 관리세대수가 가장 높음
- 대륜 위탁 고객센터의 사용시설점검원 1인당 평균 관리세대수는 3,330건으로 서울지역 평균 대비 100.27%로 나타남
- 검침점검원 1인당 평균 관리세대수는 서울도시가스 위탁 고객센터에서 3,951건으로 가장 낮으며 이후 예스코 4,722건, 대륜 4,731건, 귀뚜라미 4,967건, 코원 5,597건으로 나타남
- 민원기사 1인당 평균 관리세대수는 서울도시가스 위탁 고객센터에서 20,710건, 귀뚜라미 14,559건, 대륜 12,958건, 예스코 10,828건, 코원 10,025건으로 나타남

[표 2-3] 2021년 도시가스회사별 고객센터 종업원 현황

구분		단위	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
2021년 평균 종업원 수	검침점검원	명	163	227	456	85	126	1,057
	민원기사		91	99	87	29	46	352
	위탁업무		91	99	75	29	46	340
	부대업무		-	-	12	-	-	12
	사무행정원		47	59	87	20	27	240
	상담사무		47	59	75	20	27	228
	회계업무		-	-	12	-	-	12
	총괄관리		16	19	15	7	7	64
	합계		317	404	645	141	206	1,713
구분		단위	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
사용시설점검원당 세대수		건/명	3,379	3,107	3,300	3,489	3,330	3,321
검침점검원당 세대수			5,597	4,722	3,951	4,967	4,731	4,794
민원기사당 세대수			10,025	10,828	20,710	14,559	12,958	13,816
2021년 평균 종업원 구성	검침점검원	%	51.42%	56.19%	70.70%	60.28%	61.17%	59.95%
	민원기사		28.71%	24.50%	13.49%	20.57%	22.33%	21.92%
	사무행정원		14.83%	14.60%	13.49%	14.18%	13.11%	14.04%
	총괄관리		5.05%	4.70%	2.33%	4.96%	3.40%	4.09%

제2절 고객센터의 위탁 업무

- 도시가스 고객센터의 주요 업무는 도시가스회사와 체결한 위탁 운영계약에 따라 검침, 송달, 민원접수 및 처리, 안전점검, 계량기 관리, 체납관리, 공급 중지 및 해제, 자동이체 관리, 고객정보관리, 홍보 등과 같은 위탁업무와 전출 및 전입시 연결 및 철거, 기타 시공업무 등이 있음

1. 일반도시가스사업자와 위탁계약에 의한 업무

- 가스안전관리
 - 사용자 가스사용시설(내관)에 대한 법적 정기 안전점검 및 가스누출 검사, 사용시설 위험사항 개선권고, 공급전 안전점검 및 시공기록 보관 등 가스사용과 관련된 위해 예방조치(도시가스 안전관리기준 통합고시 제3-2조 제1항 제9호)를 담당함
- 가스사용량 검침
 - 관리 계량기에 대하여 매 납기 지정된 기간 내에 검침을 실시하고 결과를 입력하며 고객 요구가 있을 시에 즉시 검침을 실시하고 사유를 문서화함
 - 특정 용도나 계량기 부착 위치에 따라 자율검침을 실시하며 도시가스 회사별 용도별 격월검침을 적용함
- 고지서 송달
 - 지정된 고객에 대하여 매 납기 지정된 기간 내에 지정된 장소에 고지서를 송달함
 - 용도별 특성에 따라 요금고지서, 세금계산서, 자동이체 신청서 등을 전달함
- 계량기 교체 및 성능 검사
 - 설치된 계량기의 유지관리, 교체, 성능검사 등을 수행함
- 전출시 철거 및 전입시 연결: 가스기기 연결부분 철거·연결 시공 및 안전점검 서비스
 - 2013년 06월 05일 개정된 「산정기준」은 철거에 따른 적정 안전점검비용을 공급비용에 반영하여 철거시 안전점검 비용을 도시가스회사가 소비자에게 직접 징수하지 못하도록 규정함
 - 2016년 08월 01일 서울시는 「도시가스회사 공급규정」 일부를 개정하여 이사로 인한 도시가스 연결시 안전점검 비용을 가스사용자로부터 직접 징수하지 못하도록 명시함

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

- 이에 따라 전출시 철거 및 전입시 연결 서비스는 과거 부대사업(민원서비스)의 하나로 수요자에게 서비스를 제공하고 직접 수요자에게 수수료를 징수하는 서비스에서 위탁 서비스로 변경됨
- 민원접수 및 처리
 - 수요가 민원상담 대응 및 현장출동, 요금 및 공급관련 문의사항 응대 등의 업무를 수행함
- 연체 고객 대응 업무
 - 체납관리 업무로 연체 차단(공급 중지) 및 해제 업무를 수행함
 - 이와 관련된 공급 중지 사전통보, 납부 협의 및 독촉 고지서 전달, 공급중지 안내문 부착 등의 업무가 포함됨
 - 도시가스회사별 체납관리 업무를 고객센터의 위탁업무에 포함여부는 상이함
- 기타 업무
 - 자동이체 신청 및 해지 업무
 - 고객정보 관리
 - 고객확보 업무
 - 사고예방 계도 및 안전홍보물 배포

2. 수요자 요청에 의한 업무 및 부대사업

- 도시가스사업과 관련된 업무로 도시가스회사에게 수수료를 지급받는 업무가 아닌, 시공, 연소기기 판매 등의 수요자에게 직접 수수료를 징수하는 부대사업을 수행하고 있음

제3절 회사별 고객센터 수익구조

1. 고객센터 수입현황

- 2021년 실적 기준 서울지역 도시가스 고객센터의 매출액은 위탁 서비스 수입이 평균 92.20%로 대부분을 차지하고 민원서비스(전입시 연결 서비스 제외, 자재비 포함)와 부대 서비스 비중이 각각 4.46%, 3.34%로 나타남
- 서울도시가스 고객센터의 위탁 서비스 수입 비중이 88.19%로 가장 낮으며 코원 고객센터의 위탁 서비스 수입비중이 94.72%로 가장 높음
- 민원 서비스 수입 비중은 귀뚜라미 고객센터에서 6.14%로 가장 높고 예스코 고객센터에서 2.56%로 가장 낮음
- 부대 서비스 수입 비중은 예스코 고객센터에서 7.58%로 가장 높으며 귀뚜라미 고객센터의 경우 부대 서비스가 없음
- 예스코와 서울도시가스를 제외하면 부대사업 비중은 매우 낮은 수준임

[표 2-4] 2021년 도시가스회사별 고객센터 매출 현황

구분		청구 대상	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
위탁 서비스	검침	일반 도시 가스 사업자	25.23%	21.95%	14.07%	21.26%	27.21%	21.94%
	송달		4.85%	8.81%	4.71%	6.57%	10.70%	7.13%
	안전점검		31.24%	46.72%	25.66%	34.13%	22.56%	32.06%
	계량기 교체		6.72%	7.41%	3.22%	4.54%	5.81%	5.54%
	전출 안전점검		13.92%	2.50%	3.33%	1.22%	11.06%	6.41%
	전입 안전점검		12.39%	2.41%	2.03%	2.36%	9.29%	5.69%
	기타		0.37%	0.06%	35.17%	23.78%	7.74%	13.42%
	소계		94.72%	89.86%	88.19%	93.86%	94.37%	92.20%
민원 서비스	가스기기 연결	수요자	4.36%	2.56%	4.25%	6.14%	4.98%	4.46%
부대 서비스	기기 판매, 공사		0.92%	7.58%	7.56%	-	0.65%	3.34%

2. 고객센터 비용현황

- 서울지역 고객센터의 손익계산서 판매관리비 항목 중 인건비 비중이 75.32%로 가장 높으며 회사가 부담하는 경비 중 복리후생비(4대보험 회사부담분 등)까지 고려하는 경우 총 비용에서 인건비가 차지하는 비중은 87.64%로 대부분을 차지함
 - 예스코, 서울도시가스, 귀뚜라미 고객센터의 인건비(복리후생비 포함)는 서울지역 평균보다 높은 것으로 분석되며 코원, 대륜은 서울지역 평균보다 낮은 것으로 나타남
 - 인건비 비중은 예스코, 서울도시가스 고객센터에서 서울지역 고객센터 평균보다 높은 것으로 나타나며 코원, 귀뚜라미, 대륜은 평균보다 낮은 것으로 나타남
 - 대륜 고객센터에서 인건비 비중이 70.61%로 가장 낮은 것으로 나타나며 복리후생비까지 포함된 인건비도 대륜 고객센터에서 84.42%로 가장 낮음
- 인건비(복리후생비 포함)를 제외한 비용항목 중 임차료, 기타, 통신비, 차량유지비 순서로 높게 나타나며 임차료는 서울지역 도시가스 고객센터 평균적으로 월간 2,474천원을 지출하는 것으로 나타남

[표 2-5] 2021년 도시가스회사별 고객센터 비용 구조(부대사업 제외)

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
인건비	급상여	68.15%	74.03%	73.54%	67.46%	64.97%	69.63%
	퇴직급여	5.22%	5.77%	6.12%	5.71%	5.65%	5.69%
	소계	73.37%	79.81%	79.66%	73.17%	70.61%	75.32%
감가상각비		0.45%	1.40%	0.72%	0.25%	4.84%	1.53%
기타 경비	복리후생비	12.39%	9.77%	8.43%	17.19%	13.81%	12.32%
	여비교통비	0.20%	0.03%	0.00%	0.00%	0.00%	0.05%
	통신비	0.99%	0.86%	1.06%	2.49%	0.84%	1.25%
	수도광열비	0.49%	0.28%	0.24%	0.39%	0.33%	0.35%
	세금과공과	0.41%	0.17%	0.06%	0.02%	0.01%	0.13%
	지급수수료	1.82%	0.79%	1.38%	0.58%	0.70%	1.05%
	수선비	0.69%	0.18%	0.36%	0.28%	2.40%	0.78%
	소모품비	1.54%	0.94%	0.68%	0.75%	0.82%	0.95%
	차량유지비	1.13%	1.03%	0.92%	0.93%	1.99%	1.20%
	도서인쇄비	0.28%	0.11%	0.07%	0.06%	0.25%	0.15%
	보험료	0.47%	1.09%	0.76%	0.40%	0.21%	0.59%
	임차료	3.01%	2.21%	2.22%	1.99%	2.78%	2.44%
	교육훈련비	0.11%	0.04%	0.01%	0.04%	0.04%	0.05%
	기타	2.66%	1.29%	3.41%	1.47%	0.36%	1.84%
	소계	26.18%	18.79%	19.62%	26.59%	24.55%	23.14%
영업비용 총계		100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

- 통신비는 PDA, 휴대폰 등의 회선료이며 서울지역 도시가스 고객센터별 월간 1,199천원 수준으로 지출됨
- 차량유지비는 대표자 또는 직원의 업무용 차량과 이륜차를 유지하기 위한 유류대, 수리비 등이 포함되어 있으며 서울지역 도시가스 고객센터 보유 차량 1대당 평균 월간 145천원을 지출하는 것으로 나타남

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

- 지급수수료는 세무 수수료, PDA 및 휴대폰 할부, 계량기 교체 외주비 등이 포함되어 있으며 서울지역 고객센터 평균 총 비용의 1.05% 수준으로 지출되었음
- 종업원 관련 사고, 상해, 보증 보험 등의 보험료 지출이 서울지역 고객센터 평균 총 비용의 0.59%를 차지하고 있음
- 위탁 서비스 업무를 수행하는데 소요되는 소모품 관련 비용도 보험료와 유사하게 서울 지역 고객센터 평균 총 비용의 0.95%를 차지하고 있음

3. 고객센터 손익구조

- 일반적으로 손익은 수입에서 비용을 차감하여 산정되며 (-)음수인 경우 손실, (+)양수인 경우 이익으로 표시하며 대표적으로 손익계산서의 영업이익(손실)이 매출액(수입)에서 비용(매출원가 및 판매관리비)을 차감하여 산정한 손익의 개념임
- 서울지역 도시가스 고객센터의 민원 및 부대서비스를 포함한 총 수입은 89,667백만원이며 총 비용은 81,404백만원으로 영업이익(손익)은 8,262백만원으로 분석됨
- 서울지역 도시가스 고객센터 당 영업이익은 134백만원으로 분석되며 예스코 고객센터의 평균 영업이익이 85백만원으로 가장 낮고 서울도시가스 고객센터가 205백만원으로 가장 높음
- 수입(매출액)에서 손익(영업이익)이 차지하는 비율인 영업이익률은 고객센터의 지속가능성을 확인할 수 있는 수치이며 2020년 국내 전 산업 영업이익률은 4.2%²⁾로 나타남
 - 서울지역 도시가스 고객센터의 영업이익률은 9.60%로 국내 전 산업 영업이익률 대비 높은 수준으로 지속가능성을 확보함
 - 특히 귀뚜라미와 대륜 고객센터의 영업이익률이 각각 10.59%, 10.95%로 국내 전 산업과 비교하여 매우 높은 수준임

2) 출처: 2020년 기업경영분석(한국은행, 2021. 11)

[표 2-6] 2021년 도시가스회사별 고객센터 손익 현황

단위: 백만원

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
수입	위탁	16,073	19,490	29,240	6,632	10,173	81,608
	민원	739	558	1,410	434	537	3,678
	부대	156	1,648	2,506	-	70	4,380
	계	16,968	21,697	33,156	7,066	10,780	89,667
비용	매출원가	438	689	784	108	325	2,344
	영업비용	14,873	19,400	29,304	6,209	9,274	79,060
	인건비	10,913	15,483	23,344	4,543	6,549	60,831
	인건비 외	3,960	3,917	5,960	1,666	2,725	18,229
	계	15,310	20,089	30,088	6,317	9,599	81,404
손익(영업이익)		1,658	1,607	3,068	749	1,181	8,262
구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균	
센터 당 영업이익	104	85	205	107	169	134	
영업이익률	9.77%	7.41%	9.25%	10.59%	10.95%	9.60%	

주: 1) 고객센터에서 제출한 2021년 손익계산서를 원자료로 분석하였으며 고객센터 대표 및 부대사업 인원이 포함되어 있음

2) 민원 수입에는 전입 연결 관련 자재비 수입이 포함되어 있으며 매출원가에는 자재비 원가가 포함되어 있음

3) 4대보험 회사 부담분은 인건비 외 영업비용으로 구분함

4. 현행 위탁 서비스 수수료 단가 검토

○ 위탁 서비스는 검침, 송달, 안전점검, 계량기 교체, 민원(연결 및 철거), 기타 등으로 구분되며 코원을 제외한 도시가스회사별 위탁 서비스 종류별 서비스 수수료를 관리하고 있음

○ 서비스별 수수료 단가는 해당 서비스를 제공하는데 소요되는 시간과 서비스를 제공하는 근로자의 인건비와 경비를 고려하여 산정함

- 본 연구에서는 도시가스 고객센터에서 제시한 위탁 서비스 종류별 수입을 해당 서비스 건수로 나누어 지급수수료 단가를 역산하였음

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

[표 2-7] 2021년 도시가스회사별 고객센터 지급수수료 실적 평균 단가 현황

단위: 원/건

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
검침	491	471	240	325	460	397
송달	189	157	86	105	286	165
안전점검	4,544	4,149	2,521	2,861	7,701	4,355
계량기교체	10,851	6,912	4,007	4,599	5,295	6,333
전출	13,618	6,000	6,000	5,815	15,540	9,395
전입	13,618	13,827	10,000	10,870	17,937	13,250
기타	1,468	2,952	518	323	117	1,076

주: 코원 및 대륜은 센터별로 산정된 총괄원가를 고객센터에 지급하나, 위탁 서비스 종류별로 수입액을 별도로 구분하여 관리하지 않기 때문에 총 소요시간을 기준으로 위탁 수수료를 각각의 업무 종류별로 배분하였음 (타 도시가스 회사와 비교하기 부적절하므로 대략적인 수치를 참고용으로 활용)

- 서울지역 도시가스 고객센터별 실적기준 수수료 단가는 위탁 서비스 종류별로 취합된 지급수수료와 이에 대한 업무량(업무건수)에 따라 서비스 종류별 지급수수료 단가가 결정됨
- 검침, 안전점검 서비스 지급수수료 단가의 경우 서울도시가스가 낮은 수준이며 상대적으로 에스코가 높은 것으로 산정되었음
- 코원, 대륜 고객센터의 경우 서비스 종류별 수입내역을 취합 및 관리하지 않으므로 타 도시가스회사 고객센터와 비교보다는 자체적인 수치 추이를 확인함

제4절 회사별 고객센터 업무량 및 안전점검 현황 분석

- 서울지역 고객센터의 2019~2021년 검침, 송달, 안전점검(공급 전 안전점검 포함), 전입 및 전출 등 민원 서비스, 계량기 교체로 구분하여 발생 건수를 분석하였음
- 2021년은 COVID-19의 영향으로 유의미한 PDA 기록 데이터 입수가 불가능하여 PDA 분석은 생략하였으며 업무별 발생 건수는 도시가스회사에서 제시한 자료를 가공없이 반영함
- 고객센터 업무별 2021년 연간 발생건수를 해당연도 「서울지역 도시가스 고객센터 지급 수수료 산정」 보고서 상 추정 표준인원으로 나누어 종사자 1인당 연간 발생건수 추이로 분석하였음
- 고객센터 업무별 발생 건수 추이는 2019~2021년의 연평균 성장률(Compound Annual Growth Rate, CAGR)로 산정하였음

1. 도시가스회사 고객센터 최근 3년간 업무량 분석

- 서울지역 도시가스 고객센터 평균 종업원 1인당 검침 업무량은 2019년 대비 2021년 연평균 0.8% 증가하는 추세임. 송달 업무량은 연평균 19.3% 증가, 안전점검 업무량은 연평균 1.4% 감소, 민원 업무량은 연평균 3.1% 증가하는 추세를 보임

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

[표 2-8] 최근 3개년 도시가스회사별 고객센터 종업원 1인당 업무량 현황

단위: 건/인

구분		코원				에스코			
		2021년	2020년	2019년	CAGR	2021년	2020년	2019년	CAGR
검침	주택용-단독주택	12,462	7,952	10,413	9.4%	14,696	13,306	17,789	-9.1%
	주택용-공동주택	24,660	13,845	18,482	15.5%	11,840	11,506	15,872	-13.6%
	주택용 이외 용도	4,644	2,863	3,598	13.6%	2,522	2,319	2,335	3.9%
	합계	41,765	24,661	32,493	13.4%	29,058	27,132	35,996	-10.2%
송달	주택용-단독주택	8,253	3,864	3,720	49.0%	14,356	12,863	7,463	38.7%
	주택용-공동주택	9,537	8,292	9,780	-1.3%	13,448	11,699	6,814	40.5%
	기타용(영업용, 업무용)	3,088	1,786	3,960	-11.7%	520	416	40	260.5%
	합계	20,878	13,942	17,460	9.4%	28,324	24,979	14,316	40.7%
안전 점검	주택용-단독주택	1,538	1,127	1,261	10.5%	1,535	501	2,509	-21.8%
	주택용-공동주택	3,603	2,386	2,597	17.8%	2,020	471	2,365	-7.6%
	기타용(영업용, 업무용)	448	278	352	12.8%	305	150	376	-9.9%
	공급전 안전점검	115	69	88	14.4%	3	3	4	-9.5%
	합계	5,705	3,859	4,298	15.2%	3,863	1,126	5,254	-14.3%
민원	전입	740	381	477	24.5%	110	93	234	-31.5%
	전출	831	496	681	10.5%	92	112	206	-33.3%
	합계	1,571	877	1,158	16.5%	202	205	440	-32.3%
계량기 교체		504	298	486	1.8%	519	416	505	1.3%

- 코원 고객센터 평균 종업원 1인당 검침 업무량은 2019년 대비 2021년 연평균 13.4% 증가하였으며 공동주택용 검침 업무량이 15.5% 증가함
- 에스코 고객센터 평균 종업원 1인당 검침 업무량은 2019년 대비 2021년 연평균 10.2% 감소하였으며 공동주택용 검침 업무량 감소율이 13.6%로 가장 높음

제2장 서울지역 도시가스 고객센터 운영 현황

[표 2-9] 최근 3개년 도시가스회사별 고객센터 종업원 1인당 업무량 현황(계속)

단위: 건/인

구분		서울				귀뚜라미			
		2021년	2020년	2019년	CAGR	2021년	2020년	2019년	CAGR
검침	주택용-단독주택	14,752	12,335	14,556	0.7%	13,666	10,522	13,312	1.3%
	주택용-공동주택	17,546	14,598	16,797	2.2%	21,401	15,309	19,795	4.0%
	주택용 이외 용도	2,836	2,348	2,716	2.2%	2,529	2,084	1,936	14.3%
	합계	35,134	29,281	34,069	1.6%	37,597	27,916	35,043	3.6%
송달	주택용-단독주택	8,137	8,182	9,837	-9.0%	13,065	10,086	12,626	1.7%
	주택용-공동주택	7,946	8,190	9,522	-8.7%	20,524	14,717	18,793	4.5%
	기타용(영업용, 업무용)	1,456	1,274	1,593	-4.4%	2,655	1,999	1,841	20.1%
	합계	17,539	17,645	20,952	-8.5%	36,244	26,802	33,260	4.4%
안전 점검	주택용-단독주택	2,245	1,813	2,342	-2.1%	2,429	1,850	2,404	0.5%
	주택용-공동주택	2,819	2,232	2,708	2.0%	3,768	2,682	3,318	6.6%
	기타용(영업용, 업무용)	337	270	331	0.8%	492	366	466	2.8%
	공급전 안전점검	198	178	197	0.2%	231	158	215	3.7%
	합계	5,599	4,492	5,578	0.2%	6,920	5,057	6,402	4.0%
민원	전입	122	124	135	-5.1%	130	132	161	-10.2%
	전출	332	325	352	-2.9%	146	124	135	3.9%
	합계	453	449	487	-3.5%	276	256	296	-3.5%
계량기 교체		481	351	500	-1.9%	603	117	582	1.8%

- 서울도시가스 고객센터 평균 종업원 1인당 검침 업무량은 2019년 대비 2021년 연평균 1.6% 증가하였으며 공동주택용 검침 업무량이 2.2% 증가함
- 귀뚜라미 고객센터 평균 종업원 1인당 검침 업무량은 2019년 대비 2021년 연평균 3.6% 증가하였으며 주택용 이외 용도용 검침 업무량 증가율이 14.3%로 가장 높음

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

[표 2-10] 최근 3개년 도시가스회사별 고객센터 종업원 1인당 업무량 현황(계속)

단위: 건/인

구분		대륜				서울지역 평균			
		2021년	2020년	2019년	CAGR	2021년	2020년	2019년	CAGR
검침	주택용-단독주택	17,931	8,479	19,199	-3.4%	14,701	10,519	14,968	-0.9%
	주택용-공동주택	15,769	18,774	21,034	-13.4%	18,243	14,806	17,640	1.7%
	주택용 이외 용도	1,502	1,195	1,609	-3.4%	2,806	2,162	2,596	4.0%
	합계	35,202	28,448	41,842	-8.3%	35,751	27,487	35,204	0.8%
송달	주택용-단독주택	9,818	6,299	8,511	7.4%	10,726	8,259	7,620	18.6%
	주택용-공동주택	11,365	11,335	17,519	-19.5%	12,564	10,847	9,012	18.1%
	기타용(영업용, 업무용)	1,101	912	1,254	-6.3%	1,764	1,277	984	33.9%
	합계	22,284	18,546	27,283	-9.6%	25,054	20,383	17,617	19.3%
안전 점검	주택용-단독주택	1,423	831	1,866	-12.7%	1,834	1,224	2,131	-7.2%
	주택용-공동주택	2,359	1,968	3,800	-21.2%	2,914	1,948	2,787	2.3%
	기타용(영업용, 업무용)	241	167	252	-2.2%	365	246	348	2.4%
	공급전 안전점검	101	110	129	-11.5%	130	104	126	1.5%
	합계	4,124	3,076	6,046	-17.4%	5,242	3,522	5,392	-1.4%
민원	전입	308	265	316	-1.2%	282	199	244	7.5%
	전출	424	352	392	4.0%	365	282	365	0.0%
	합계	732	617	708	1.7%	647	481	609	3.1%
계량기 교체		654	400	731	-5.4%	552	316	532	1.9%

- 대륜 고객센터 평균 종업원 1인당 검침 업무량은 2019년 대비 2021년 연평균 8.3% 감소하였으며 공동주택용 검침 업무량이 13.4% 감소함
- 도시가스회사별로 2019년 대비 2021년 종업원 1인당 안전점검 업무량은 코원이 15.2% 증가, 예스코가 14.3% 감소, 서울이 0.2% 증가, 귀뚜라미가 4.0% 증가, 대륜이 17.4% 감소함

제5절 도시가스회사 검침점검원 운영실태 조사

- 전국 34개 도시가스회사 중 경기, 인천, 경남, 광주, 부산의 검침점검원 운영실태를 조사함
- 조사 결과를 서울지역 도시가스회사별 고객센터 운영현황과 비교하여 분석함
- 서울도시가스, 예스코, 대륜, 코원의 경우 서울과 경기로 운영실태를 구분하지 않고 도시가스회사 전체적인 측면에서 분석함

[표 2-11] 지역별 도시가스회사 고객센터 위탁 및 검침점검원 현황

구분	2021년 12월 31일 기준									
	서울	예스코	대륜	코원	귀뚜라미	삼천리	인천	경남	해양	부산
고객센터 수 (개소)	15	19	7	16	7	25	4	5	4	15
종업원(명)	456	227	126	164	85	905	314	160	308	295
출퇴근 여부	X	O (일부)	X	X	X	X	O (일부)	X	O	X
검침 및 점검 통합시행 여부	통합	통합	통합	통합	통합	통합	분리	통합	분리	통합
근무형태	간주 근로제	간주 근로제	간주 근로제	간주 근로제	간주 근로제	간주 근로제	선택적 근로제	간주 근로제	간주 근로제	-
1인당 관리세대 수	3,951	4,722	4,731	5,589	4,972	3,655	2,794	5,424	2,647	5,316
임금조정 시점	1월	1월	1월	1월	1월	1월	연말, 연초, 근로 계약시	센터별 상이	센터별 상이	4월

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

- 고객센터 수는 수도권(서울, 경기, 인천)의 경우 평균 13개소이며 광역시(창원, 광주, 부산)의 경우 평균 8개소로 수도권이 평균 고객센터 수가 더 많음
- 고객센터 종사자 수는 수도권(서울, 경기, 인천)의 경우 총 2,277명(고객센터 평균 25명)이며 광역시(창원, 광주, 부산)의 경우 총 763명(고객센터 평균 32명)으로 고객센터 평균 종업원 수는 수도권보다 광역시가 더 많음
- 인천과 해양을 제외하고 검침점검원이 검침업무와 점검업무를 병행하고 있음
- 서울지역 도시가스회사 검침점검원의 1인당 월 평균 급여(4대보험, 퇴직금 제외)는 약 254만원으로 나타남
- 1인당 관리세대 수는 코원이 5,589세대로 가장 많으며³⁾ 해양(광주)이 2,647세대로 가장 적은 것으로 나타남
- 대체적으로 서울지역 도시가스회사의 1인당 관리세대 수가 수도권 및 광역시 지역의 도시가스회사별 1인당 관리세대 수보다 높은 것으로 나타남

3) 코원은 회사 여건 상 취사전용 공동주택이 상당수 있으므로 1인당 관리세대 수가 상대적으로 많음

제3장 서울지역 도시가스 고객센터 총괄원가 산정

- 제1절 총괄원가 방식에 의한 수수료 산정 기준
- 제2절 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 추정
표준인원 산정
- 제3절 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 인건비
산정
- 제4절 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 경비 및
적정이윤
- 제5절 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 총괄
원가

제1절 총괄원가 방식에 의한 수수료 산정 기준

- 도시가스 고객센터의 적정 지급 수수료는 총괄원가를 보상하는 수준을 의미함
- 총괄원가는 인건비, 복리후생비, 임차료 등 성실하고 능률적인 경영 하에서 발생하는 비용인 적정원가에 적정이윤을 가산하여 산정함
- 적정이윤은 고객센터 운영에 공여하고 있는 진실하고 유효한 자산에 대한 적정투자 보수를 의미함

1. 개별 고객센터의 총괄원가 산정절차와 원칙

1.1 개별 고객센터의 업무량 산정

- 개별 고객센터에서 제시하는 업무별 단위당 소요시간을 기준으로 업무별, 직무별 업무량을 산정하였으며 이를 최소 업무량 단위로 적용함

1.2 고객센터별 추정 표준인원 산정

- 2022년 개별 고객센터가 제시한 단위당 소요시간 기준으로 산정한 업무 소요시간을 기준으로 최소 필요인원을 산정함
- 검침점검원 및 민원기사는 2022년 업무량 기준 최소 필요인원과 2021년 추정 표준인원 중 높은 인원수를 반영함
- 사무행정원은 별도의 민원대응 업무 시스템 또는 콜센터 설치 여부에 따라 24,000세대~29,000세대 당 1명을 적용하여 산정함
- 총괄관리자는 고객센터당 1명을 반영함
- 안전관리 법적인원을 검침점검원, 민원기사, 총괄관리자 인원수 합계인 사용시설점검원이 충족하지 못하는 경우 검침점검원을 추가 인원으로 반영함

1.3 고객센터별 적정 인건비 산정

- 인건비는 직종별로 산정함
- 기본급은 소정근로시간 주 40시간에 주휴일 8시간을 반영하여 월간 209시간을 반영함
- 기타급여는 기본급, 기타통상수당 외에 고객센터 및 개인별 지급조건에 따라 지급하는 급여를 평균하여 반영함
- 초과근무수당, 각종 수당, 기타복리후생비 등

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

- 기타 통상수당은 월 190,000원을 반영함
- 연간 상여금은 월 기본급의 100%를 반영함
- 연간 15일에 대해 연차수당을 반영함
 - 여기서 연차수당 기준이 15일인 것은 근속연수가 증가할수록 연차는 가산되지만 개인별로 사용 후 잔여 연차에 대해서만 연차수당이 지급되므로 증감을 고려하여 적용한 것임
- 하반기 고물가가 예상되어 지방공공요금 동결을 요청하는 행정안전부 공문이 있었지만 하반기 2022년 서울형 생활임금(10,766원)/시간은 2021년 대비 0.6% 인상되었으며, 이를 상회하는 수준에서 산정함
 - 추가적으로 2021년 적용 인건비보다 낮은 경우 이를 상회하도록 조정함

1.4 고객센터별 인건비 외의 영업비용 및 투자보수 산정

- 통신비, 세금과공과, 차량유지비, 보험료, 임차료는 2021년 고객센터별 손익계산서의 실제금액을 반영함
- 기타 일반경비는 2021년과 동일하게 세대당 610원을 반영함
- 투자보수는 고객센터 운영자에 대한 인적 보수, 고객센터 자산(보증금 등) 및 운전자금에 대한 보수 등으로 구성됨
- 고객센터 대표자에 대한 인적보수는 2021년과 동일한 기본보수 82,000,000원/년에 82,000,000원을 초과하는 영업비용의 5%에 해당하는 규모에 대한 보수를 가산하여 산정함
- 자산 및 운전자금(현금성 운영비용의 2개월 분)의 합계로 요금기저를 산정하고 여기에 세후 투자보수율 5%를 곱하여 투자보수를 산정함

1.5 고객센터별 총괄원가 산정

- 상기 기준에 따라 산정된 인건비, 경비, 투자보수를 합산하여 총괄원가를 산정함

제2절 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 추정 표준인원 산정

1. 추정 표준인원 세부 산정기준

- 검침점검원과 민원기사와 같이 계량화가 가능한 업무를 수행하는 직종의 경우 업무별 연간 업무량(소요시간)을 추정하여 근로자 1인당 연간 근무시간으로 나누어 업무별 필요인원을 산정할 수 있음
- 다만, 업무별 연간 업무량(소요시간)이 과소하게 추정되는 경우 검침점검원 및 민원기사의 인당 실제 업무부담이 증가하여 기존의 업무과다 문제가 다시 제기될 것임
- 따라서 업무별 연간 업무량(소요시간)을 기준으로 산정된 직무별 필요인원은 최소한으로 보장하는 인원수 개념으로 접근함
- 사무행정원의 업무와 관련된 서비스는 연간 업무별 업무량으로 추정하는 것이 현실적으로 불가능하므로 전년도와 동일하게 관리 세대수 기준으로 산정함
- 실제 고객센터 운영 시 고객센터 당 1인의 총괄관리자(팀장)를 선임하는 것을 감안하여 센터별 1인의 총괄관리자를 적용함
- 검침점검원과 민원기사는 2022년 업무별 소요시간으로 산정한 최소인원과 2021년 추정 표준인원 중 높은 인원을 적용함
- 검침점검원 및 민원기사 인원수를 조정 후 사용시설 점검원수가 안전관리자 법적 인원에 미달하는 경우 검침점검원에 가산하여 반영함
 - 안전관리자 법적 인원 대상의 사용시설점검원은 검침점검원, 민원기사, 총괄관리자를 포함함

2. 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 추정 표준인원

- 추정 표준인원 세부 산정기준을 적용하여 2022년 서울지역 고객센터의 추정 표준인원을 산정한 결과 총 1,696명으로 산정되었고 2021년 대비 7명이 증가함
- 코원: 강동중부 고객센터 신설로 강동지역 고객센터 인원이 조정되어 총 6명이 증가함
- 예스코: 2022년 추정 표준인원은 2021년 표준인원을 유지함
- 서울도시가스: 2022년 추정 표준인원은 2021년 표준인원을 유지함
- 귀뚜라미: 관리 세대수 증가로 사무행정원 1명이 증가함
- 대륜: 2022년 추정 표준인원은 2021년 표준인원을 유지함

[표 3-1] 2021~2022년 도시가스회사 고객센터 추정 표준인원

단위: 명

구분		코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
2021년 추정 표준인원	검침점검원	177	228	455	86	130	1,076
	민원기사	75	97	84	29	44	329
	사무행정원	45	57	75	17	26	220
	총괄관리	16	19	15	7	7	64
	합계	313	401	629	139	207	1,689
2022년 추정 표준인원	검침점검원	179	228	462	86	130	1,085
	민원기사	78	97	77	29	44	325
	사무행정원	45	57	75	18	26	221
	총괄관리	17	19	15	7	7	65
	합계	319	401	629	140	207	1,696
증감	검침점검원	2	-	7	-	-	9
	민원기사	3	-	(7)	-	-	(4)
	사무행정원	-	-	-	1	-	1
	총괄관리	1	-	-	-	-	1
	합계	6	-	-	1	-	7

3. 검침점검원 추정 표준인원 조정 전·후 단위당 업무시간 분석

- 최소 필요인원은 조정전 인원이며 최종 산정된 추정 표준인원을 조정 후 인원으로 하여 검침점검원의 단위당 소요시간의 편차를 분석하였음
- 직무별 최소 필요인원 산정 시 회사가 제시한 업무별 단위당 소요시간을 기준으로 산정하였으며 도시가스회사별 편차가 높게 발생하는 것으로 나타남
 - 2021년 회사가 제시한 업무별 단위당 소요시간은 평균적으로 검침 0.63분/건(편차 0.15), 송달 0.33분/건(편차 0.10), 안전점검 7.76분/건(편차 1.92)으로 나타남
 - 회사가 제시한 업무별 단위당 소요시간의 편차는 안전점검에서 가장 높게 발생함

[표 3-2] 2022년 회사제시 검침점검원 업무별 단위당 소요시간

단위: 분/건

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균	편차
검침	0.78	0.54	0.81	0.51	0.51	0.63	0.15
송달	0.30	0.27	0.50	0.28	0.31	0.33	0.10
안전점검	7.23	9.91	4.78	8.41	8.48	7.76	1.92
기타	-	-	56.28	60.00	-	58.14	

[표 3-3] 2022년 검침점검원 업무별 추정 건수

단위: 건

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
검침	8,758,789	9,200,228	19,661,778	4,642,994	13,394,387	55,658,177
송달	4,299,659	9,819,554	18,321,091	2,306,733	8,421,374	43,168,410
안전점검	1,385,416	1,232,362	2,948,785	807,771	656,698	7,031,032
기타	-	-	135,196	1,020	-	136,216

- 검침점검원 조정 후 추정 표준인원수에 2,088시간을 곱하여 총 연간 근로가능시간을 산정하고 검침 및 송달업무의 업무별 단위당 소요시간을 회사가 제시한 서울지역 평균(검침 0.63분/건, 송달 0.33분/건)을 적용하여 안전점검에 대한 추정 표준인원(조정 후 인원)의 편차를 분석함

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

- 기타 업무는 회사가 제시한 총 소요시간을 반영하였으며 추정 표준인원의 검침점검원 근로가능시간에서 검침, 송달, 기타업무를 제외한 근로시간은 안전점검에 반영함
- 추정 표준인원을 기준으로 업무별 단위당 소요시간을 분석한 결과 검침, 송달의 편차가 없는 것으로 가정하는 경우 안전점검의 편차는 0.18로 회사제시 대비 편차와 거의 차이가 없는 것으로 나타남
 - 검침, 송달의 경우 회사제시 서울지역 평균 단위당 소요시간을 일괄 반영하여 편차는 발생하지 않음
 - 검침점검원 인원수 조정 후 안전점검의 최고 단위당 소요시간과 최저 단위당 소요시간의 차이는 5.09분으로 회사제시 5.13분과 비슷한 수준으로 나타남

[표 3-4] 2022년 추정 표준(조정 후) 검침점검원 업무별 소요시간

단위: 분

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
검침	5,605,625	5,888,146	12,583,538	2,971,516	8,572,408	35,621,233
송달	1,461,884	3,338,648	6,229,171	784,289	2,863,267	14,677,259
안전점검	13,014,348	16,274,493	24,792,926	6,979,327	5,331,560	66,392,653
기타	-	-	10,869,310	62,852	-	10,932,162
합계	20,081,856	25,501,287	54,474,945	10,797,984	16,767,235	127,623,308

[표 3-5] 2022년 추정 표준(조정 후) 검침점검원 업무별 단위당 소요시간

단위: 분/건

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균	편차
검침	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	0.64	-
송달	0.34	0.34	0.34	0.34	0.34	0.34	-
안전점검	9.39	13.21	8.41	8.64	8.12	9.55	2.10
기타	-	-	80.40	61.62	-	28.40	

- 최종 도시가스 고객센터 총괄원가 산정의 기준이 되는 추정 표준인원을 기준으로 산정한 업무별 단위당 소요시간의 편차는 2.10으로 나타남

제3절 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 인건비 산정

1. 인건비 세부 산정기준

- 직무별 인원의 인건비 단가는 1년 미만 근로자를 포함하여 기본급 기준 최저임금법을 준수하고 통상임금 기준 서울시 생활임금 수준을 상회하도록 산정함
 - 서울시 생활임금은 통상임금(근로자에게 정기적이고 일률적으로 지급하는 고정임금으로 연장근로수당 등의 산정을 위한 기초금액)으로 기본급과 기타 통상수당이 포함됨
 - 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 총괄원가 산정에 반영된 서울시 생활임금은 2022년 서울특별시 생활임금 고시에 따름
 - 기본급 기준 2022년 최저임금은 9,160원/시간이고 통상임금 기준 서울시 생활임금은 10,766원/시간임

1.1 검침·점검원

- 법정근로시간인 월 209시간을 기초로 급여를 산정함
- 기본급은 서울시 생활임금에 209시간을 적용하고 기타 통상수당을 제외한 금액으로 산정함
 - 주 40시간 중 5시간분의 연장, 휴일 근무를 포함
- 기타 통상수당은 월 190,000원을 반영함
- 연간 상여금은 월 기본급의 100%를 반영함
- 기타급여는 기본급, 기타 통상수당 외에 고객센터 및 개인별 지급조건에 따라 지급하는 급여를 평균하여 반영함
 - 초과근무수당, 각종 수당, 기타복리후생비 등
- 연간 15일에 대해 연차수당을 반영함
 - 근로기준법 제60조(연차 유급휴가)에서는 1년간 80% 이상 출근한 근로자에게 15일의 유급휴가를 부여하고 3년 이상 계속하여 근로한 근로자에게는 최초 1년을 초과하는 계속 근로 연수 매 2년에 대하여 1일을 가산하여 최대 25일을 한도로 함
 - 반영된 15일은 1인당 평균값이며 연차휴가 사용일수에 따라 개인별 실제로 지급받는 연차수당은 차이가 있음

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

- 퇴직금은 기본급, 상여금, 기타급여, 연차수당, 기타 통상수당 합계의 1개월 분 (1/12)을 반영함
- 법적복리후생비는 4대보험 회사부담분으로 각각의 법정 비율을 적용하여 반영함
 - 국민연금: 4.5%
 - 건강보험: 3.495%
 - 산재보험: 0.9%
 - 고용보험: 1.05%
 - 노인장기요양보험: 건강보험 금액의 12.27%

1.2 민원기사, 사무행정원, 총괄관리

- 법정근로시간인 월 209시간을 기초로 급여를 산정함
- 기본급은 최저임금법을 준수하고 통상임금 기준 서울시 생활임금 및 전년도 지급금액 등을 고려하여 산정함
- 기타 통상수당은 월 190,000원을 반영함
- 연간 상여금은 월 기본급의 100%를 반영함
- 기타급여는 기본급, 기타 통상수당 외에 고객센터 및 개인별 지급조건에 따라 지급하는 급여를 평균하여 반영함
 - 초과근무수당, 각종 수당, 기타복리후생비 등
- 연간 15일에 대해 연차수당을 반영함
 - 근로기준법 제60조(연차 유급휴가)에서는 1년간 80% 이상 출근한 근로자에게 15일의 유급휴가를 부여하고 3년 이상 계속하여 근로한 근로자에게는 최초 1년을 초과하는 계속 근로 연수 매 2년에 대하여 1일을 가산하여 최대 25일을 한도로 함
 - 반영된 15일은 1인당 평균값이며 연차휴가 사용일수에 따라 개인별 실제로 지급받는 연차수당은 차이가 있음
- 퇴직금은 기본급, 상여금, 기타급여, 연차수당, 기타 통상수당 합계의 1개월 분 (1/12)을 반영함

제3장 서울지역 도시가스 고객센터 총괄원가 산정

- 법적복리후생비는 4대보험 회사부담분으로 각각의 법정 비율을 적용하여 반영함
 - 국민연금: 4.5%
 - 건강보험: 3.495%
 - 산재보험: 0.9%
 - 고용보험: 1.05%
 - 노인장기요양보험: 건강보험 금액의 12.27%

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

2. 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 평균 인건비

- 검침점검원: 월 평균 3,074,665원으로 2021년 대비 인건비 상승률은 1.0%임
- 민원기사: 월 평균 3,969,951원으로 2021년 대비 인건비 상승률은 1.0%임
- 사무행정원: 월 평균 3,358,481원으로 2021년 대비 인건비 상승률은 1.0%임
- 총괄관리: 월 평균 4,735,561원으로 2021년 대비 인건비 상승률은 1.0%임

[표 3-6] 2022년 도시가스회사 고객센터 직무별 평균 인건비

단위: 원/월

	구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	인상률
검침점검원	기본급	2,060,094	2,060,094	2,060,094	2,060,094	2,060,094	1.0%
	상여금	171,675	171,675	171,675	171,675	171,675	
	기타급여	53,096	58,231	53,151	53,096	85,914	
	퇴직급여	215,210	215,638	215,215	215,210	217,945	
	연차수당	107,660	107,660	107,660	107,660	107,660	
	법정 복리후생비	267,907	268,440	267,913	267,907	271,311	
	기타 통상수당	190,000	190,000	190,000	190,000	190,000	
합계	3,065,642	3,071,737	3,065,708	3,065,642	3,104,599		
민원기사	기본급	2,074,350	2,141,659	2,291,488	2,061,413	2,212,191	1.0%
	상여금	172,863	178,472	190,957	171,784	184,349	
	기타급여	897,578	537,108	806,687	630,935	658,481	
	퇴직급여	286,928	263,233	299,822	263,488	279,997	
	연차수당	108,342	111,563	118,732	107,723	114,937	
	법정 복리후생비	357,185	327,689	373,237	328,006	348,557	
	기타 통상수당	190,000	190,000	190,000	190,000	190,000	
합계	4,087,246	3,749,723	4,270,923	3,753,350	3,988,511		
사무행정원	기본급	2,141,803	2,174,020	2,198,600	2,162,969	2,089,433	1.0%
	상여금	178,484	181,168	183,217	180,247	174,119	
	기타급여	250,606	157,423	162,008	132,004	269,359	
	퇴직급여	239,372	234,644	237,343	231,484	235,998	
	연차수당	111,570	113,111	114,287	112,582	109,064	
	법정 복리후생비	297,985	292,098	295,459	288,165	293,784	
	기타 통상수당	190,000	190,000	190,000	190,000	190,000	
합계	3,409,819	3,342,465	3,380,913	3,297,451	3,361,758		
총괄관리	기본급	2,486,783	2,971,103	2,740,738	2,864,208	2,678,328	1.0%
	상여금	207,232	247,592	228,395	238,684	223,194	
	기타급여	933,174	563,207	653,749	281,454	975,631	
	퇴직급여	328,772	343,596	329,426	310,040	350,366	
	연차수당	128,076	151,249	140,227	146,134	137,241	
	법정 복리후생비	409,275	427,729	410,089	385,957	436,157	
	기타 통상수당	190,000	190,000	190,000	190,000	190,000	
합계	4,683,311	4,894,476	4,692,624	4,416,478	4,990,917		

주: 에스코 민원기사의 경우 타 회사와의 차이가 크므로 형평성을 고려하여 인상률을 차등 적용함

제4절 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 경비 및 적정이윤

1. 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 경비

- 경비는 통신비, 세금과공과, 차량유지비, 보험료, 임차료의 경우 2021년 손익계산서 판매관리 실적 금액을 반영, 이를 제외한 기타경비는 세대 당 610원을 반영함
- 감가상각비는 고객센터 설비자산(차량, 공기구비품, 구축물, 기계장치)의 취득일, 내용연수 적용 정액법으로 추정한 2022년 감가상각비를 반영함
- 2022년 추정 경비는 서울, 예스코, 코원 대륜, 귀뚜라미 순으로 나타남

[표 3-7] 2022년 도시가스회사 고객센터 추정 경비

단위: 천원

구분	코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
감가상각비	65,336	283,517	186,777	34,260	70,906	640,797
통신비	143,416	150,952	273,362	145,057	73,704	786,492
세금과공과	58,131	29,199	15,595	1,067	574	104,566
차량유지비	166,727	179,435	237,033	54,071	173,719	810,986
보험료	66,554	191,496	196,771	23,595	18,697	497,113
임차료	447,949	386,024	573,906	116,305	243,583	1,767,767
기타 경비	560,827	662,374	1,112,293	254,822	365,014	2,955,329
합계	1,508,941	1,882,996	2,595,737	629,178	946,197	7,563,049

2. 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 적정이윤

- 투자보수는 고객센터 대표자에 대한 인적 보수, 고객센터 자산(임대보증금 포함) 및 운전자금에 대한 투자보수 등으로 구성됨
- 요금기저
 - 운전자금은 회사별 수수료 지급 시점과 인건비 지급 시점을 고려하고 당해 회계연도의 적정영업비용에 현금유출이 수반되지 않는 비용을 제외한 금액의 2개월 수준을 반영함
 - 설비자산은 연평균 유형자산 장부가액
 - 보증금은 고객센터 운영과 관련된 보증금

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

- 적정투자보수율은 2021년 공급비용 산정 시 적용한 세후투자보수율 5%를 적용함⁴⁾
- 법인세율은 11%(주민세 포함)를 적용하여 산정함
- 고객센터 운영에 공여하고 있는 자산에 대한 적정투자보수 이외에 고객센터의 대표자에 대한 보수를 총괄원가에 반영함
 - 고객센터 대표자에 대한 기본 보수액은 전년과 동일한 82,000,000원을 적용함
 - 규모에 따른 대표자의 추가 이윤은 8.2억원을 초과하는 운영비용의 5%로 산정함

[표 3-8] 2022년 도시가스회사 고객센터 위탁사업 투자보수

단위: 천원

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
연평균 설비자산 장부가액	142,755	484,933	723,534	32,572	204,492	1,588,286
보증금	709,469	542,000	1,630,000	121,000	419,000	3,421,469
운전자본	2,295,925	2,791,841	4,280,549	963,518	1,455,740	11,787,573
요금기저	3,148,149	3,818,775	6,634,083	1,117,089	2,079,232	16,797,328
적정투자 보수율	5%	5%	5%	5%	5%	5%
적정 투자보수	157,407	190,939	331,704	55,854	103,962	839,866
위탁사업 배분율	94.72%	89.83%	88.19%	93.86%	94.37%	92.19%
위탁사업 투자보수	149,118	171,799	293,295	52,436	98,087	764,735

4) 2021년 서울시 도시가스회사 공급비용 산정(2021, 에너지경제연구원) 보고서의 회사별 세후투자보수율 평균

제3장 서울지역 도시가스 고객센터 총괄원가 산정

[표 3-9] 2022년 도시가스회사 고객센터 대표자 이윤(보수)

단위: 천원

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
대표자 기본이윤 (급여)	1,394,000	1,558,000	1,230,000	574,000	574,000	5,330,000
규모에 따른 추가이윤	41,623	131,148	766,913	22,379	183,042	1,146,105
대표자 이윤	1,435,623	1,689,148	1,996,913	597,379	757,042	6,476,105
위탁사업 배분율	94.72%	89.83%	88.19%	93.86%	94.37%	92.19%
위탁사업 대표자 이윤	1,389,325	1,518,316	1,764,458	560,716	714,453	5,947,267

제5절 2022년 서울지역 도시가스 고객센터 총괄원가

- 서울지역 도시가스 고객센터에 소요되는 적정원가(영업비용), 투자보수, 대표자 기본 보수 및 이윤을 합산하여 도시가스회사별 고객센터의 총괄원가를 산정한 결과 약 82,584백만원으로 추정되었으며 전년 대비 718백만원이 증가함

[표 3-10] 2022년 도시가스회사 고객센터 총괄원가

단위: 백만원

구분	코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계	2021년 대비
인건비	11,330	13,856	21,238	4,749	7,212	58,386	510
직원급여 및 상여	10,403	12,720	19,494	4,360	6,621	53,598	471
퇴직급여	928	1,136	1,744	390	591	4,789	40
감가상각비	65	284	187	34	71	641	13
기타 경비 소계	3,326	3,928	6,014	1,399	2,083	16,750	262
법정 복리후생비	1,155	1,414	2,171	485	736	5,961	454
기타 복리후생비	727	914	1,434	319	472	3,867	16
통신비	143	151	273	145	74	786	(48)
세금과공과	58	29	16	1	1	105	(159)
차량유지비	167	179	237	54	174	811	(41)
보험료	67	191	197	24	19	497	(82)
임차료	448	386	574	116	244	1,768	92
기타 경비	561	662	1,112	255	365	2,955	30
영업비용 계(A)	14,721	18,068	27,439	6,183	9,366	75,778	786
법인세 비용(B)	18	21	36	6	12	95	(0)
적정원가(C)=(A)+(B)	14,740	18,089	27,475	6,190	9,378	75,872	785
투자보수(D)	149	172	293	52	98	765	7
대표자 급여 및 이윤(E)	1,389	1,518	1,764	561	714	5,947	(74)
총괄원가(재료비 제외) (C)+(D)+(E)	16,278	19,779	29,533	6,803	10,191	82,584	718

제4장 도시가스 고객센터 검침점검원 업무 표준화

제1절 업무 표준화 적용 방안

제1절 업무 표준화 적용 방안

1. 업무 표준화 데이터 수집 방안

- PDA 기초자료 및 업무 소요시간 관측자료 활용 여부
 - 과거 업무표준화 연구에서 제시한 바와 같이 PDA 자료의 검침, 송달, 안전점검 소요시간의 신뢰성에 대한 문제가 존재하고 도시가스회사별로 데이터 형태가 상이하며 업무별 취합가능한 단위당 소요시간 또한 도시가스회사별로 상이하므로 신뢰성에 대한 문제가 발생함
 - PDA 데이터는 검침점검원의 이동, 교육, 집합 회의, 방문일정 조율 등의 기타 시간을 고려하지 못하기 때문에 실제 검침점검원의 근무시간보다 낮은 수준의 업무별 단위당 소요시간으로 산정될 가능성이 높음
 - 또한 검침점검원이 다량의 업무실적에 대한 PDA 입력을 단시간 내에 하는 경우 단위당 소요시간 추정은 실제 근무시간과 큰 차이가 발생함
 - 이와 같은 이유로 PDA 기초자료를 활용하는 것은 적절하지 않은 것으로 판단됨
- 업무현장 실태 조사 결과 분석
 - 검침점검원을 대상으로 단위당 업무별 소요시간에 대한 설문조사를 실시하였으나 불성실한 응답으로 인하여 유의미한 데이터를 얻기 어려움. 따라서 검침점검원 업무현장 실태 조사 결과를 활용하기로 함

2. 검침점검원 업무현장 실태 조사

- 서울 지역 도시가스 고객센터의 업무를 실시간으로 측정할 기록지를 분석하였음

2.1 분석 날짜

- 05월 09일~11일, 05월 16일~18일

날짜	회사	지역	업무
05월 09일	대륜E&S	노원1고객센터	안전점검
05월 10일	에스코	삼선고객센터	안전점검
05월 11일	서울도시가스	강북5고객센터	송달
05월 16일	서울도시가스	강북5고객센터	검침
05월 17일	에스코	삼선고객센터	안전점검
05월 18일	코원에너지서비스	서초북부고객센터	안전점검

2.2 분석대상

- 대륜E&S 노원1고객센터 측정 기록지 1건, 예스코 삼선고객센터 측정 기록지 2건, 서울 도시가스 강북5고객센터 측정 기록지 2건, 코원에너지 서초 북부 고객센터 측정 기록지 1건 등 총 6건의 기록지를 분석하였음

2.3 분석항목 및 기준

- 주택구분(공동/단독/기타), 업무 건수, 건당 업무시간(송달/검침/안전점검), 시간대별 및 요일별 안전점검률을 분석하였음
 - 측정기준: [표 4-1]의 기록지 측정 기준에 의거하여 측정하였음
 - 결과도출: 분석항목들을 기반으로 건당 업무(송달/검침/안전점검)의 소요시간을 주택구분(공동/단독/기타)별로 측정, 시간의 단위는 분으로 하였음

[표 4-1] 고객센터 점검업무 기록지 측정 기준

	측정기준
1	고객센터에서 업무시작/종료(09:00~18:00)
2	디지털 시계로 시간대 기록 측정
3	점검 시작/종료 측정 ⇒ 문 앞에서 입(入)/출(出) 시간 기록
4	휴식/식사 시간 기록, 잔여시간은 이동시간으로 계산 (업무기준: 휴식 ⇒ 1시간 근무 후 10분 휴식, 식사 ⇒ 1시간) * 현장상황에 따라 자율시행 가능하나 되도록 준수
5	점검기기의 점검 진로대로 점검업무 수행
6	주택구분은 해당되는 사항에 ○로 표시, 기타는 영업용 등

2.4 분석 결과

가. 업무별 소요시간 및 건수

○ 대륵E&S 결과분석(안전점검)

- 업무 소요시간은 공동주택 4.4분/건, 단독주택 3.3분/건, 기타 4.7분/건으로 나타남

[표 4-2] 대륵E&S 점검업무별 소요시간

단위: 분/건

주택구분	안전점검
공동	4.4
단독	3.3
기타	4.7

○ 예스코 결과분석(안전점검)

- 업무 소요시간은 공동주택 2.2분/건, 단독주택 4.6분/건, 기타 1.7분/건으로 나타남

[표 4-3] 예스코 점검업무별 소요시간

단위: 분/건

주택구분	안전점검
공동	2.2
단독	4.6
기타	1.7

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

- 서울도시가스 결과분석(송달, 검침)
 - 업무별 소요시간은 다음과 같이 나타남
 - 공동주택: 송달 0.2분/건, 검침 0.1분/건
 - 단독주택: 송달 0.1분/건, 검침 0.3분/건
 - 기타: 송달 0.1분/건, 검침 0.3분/건

[표 4-4] 서울도시가스 점검업무별 소요시간

단위: 분/건

주택구분	송달	검침
공동	0.2	0.1
단독	0.1	0.3
기타	0.1	0.3

- 코원에너지서비스 결과분석(안전점검)
 - 업무 소요시간은 공동주택 2.4분/건으로 나타남

[표 4-5] 코원에너지 점검업무 항목별 소요시간

단위: 분/건

주택구분	안전점검
공동	2.4
단독	-
기타	-

제4장 도시가스 고객센터 검침점검원 업무 표준화

○ 고객센터 점검업무 일일 건수

- 대륜E&S: 총 62건(공동 23건, 단독 12건, 기타 27건)
- 예스코⁵⁾: 총 156.5건(공동 139.5건, 단독 12.5건, 기타 4.5건)
- 서울도시가스⁶⁾: 총 698건(공동 564건, 단독 119건, 기타 15건)
- 코원에너지서비스: 총 179건(공동 177건, 단독 0건, 기타 2건)

[표 4-6] 고객센터 점검업무 총 건수

단위: 건

구분	주택구분	점검 건수	부재 건수	합계
대륜E&S (안전점검)	공동	23	-	23
	단독	12	-	12
	기타	27	-	27
	합계			62
예스코 (안전점검)	공동	130	149	279
	단독	7	18	25
	기타	4	5	9
	합계			313
서울도시가스 (송달, 검침)	공동	1,128	-	1,128
	단독	238	-	238
	기타	30	-	30
	합계			1,396
코원에너지서비스 (안전점검)	공동	35	142	177
	단독	-	-	-
	기타	-	2	2
	합계			179

5), 6) 예스코, 서울도시가스는 2일간 조사하였으므로 하루 평균치를 나타냄

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

- 검침점검원 업무현장 실태조사로 분석한 업무별 단위당 평균 소요시간은 검침 0.15분/건, 송달 0.16분/건, 안전점검 2.98분/건으로 나타남
- 서울지역 전체 평균 검침업무의 경우 회사가 제시한 단위당 소요시간 0.63분보다 0.48분/건 낮게 산정됨
- 서울지역 전체 평균 송달업무의 경우 회사가 제시한 단위당 소요시간 0.33분보다 0.18분/건 낮게 산정됨
- 서울지역 전체 평균 안전점검 업무의 경우 회사가 제시한 7.76분/건보다 4.78분/건 낮게 산정됨
- 서울도시가스의 검침과 송달 업무의 경우 회사가 제시한 시간보다 각각 0.66분/건, 0.35분/건 낮게 산정됨
- 코원, 예스코, 대륜 안전점검 업무의 경우 회사가 제시한 시간과 4분 이상으로 차이가 크게 나타남

[표 4-7] 회사제시 및 실태조사 결과 - 검침점검원 업무별 단위당 소요시간

단위: 분/건

구분		코원	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
회사제시 업무별 소요시간	검침	0.78	0.54	0.81	0.51	0.51	0.63
	송달	0.30	0.27	0.50	0.28	0.31	0.33
	안전점검	7.23	9.91	4.78	8.41	8.48	7.76
검침점검원 실태조사 소요시간	검침	-	-	0.15	-	-	0.15
	송달	-	-	0.16	-	-	0.16
	안전점검	2.38	2.28	-	-	4.29	2.98
차이	검침	-	-	(0.66)	-	-	(0.48)
	송달	-	-	(0.35)	-	-	(0.18)
	안전점검	(4.85)	(7.63)	-	-	(4.19)	(4.78)

나. 시간대별, 요일별 안전점검률

○ 대륜E&S 시간대별 안전점검률 분석

- 05월 09일(화), 시간대별(09:00~18:00, 점심시간대 제외)로 측정함
- 안전점검건수 62건, 부재 0건, 시간대별 평균 점검률은 100.0%임

[표 4-8] 대륜E&S 시간대별 안전점검률

단위: 건

시간대	주택 구분	안전점검수	부재건수	점검률
09:00~10:00	공동	-	-	-
	단독	-	-	-
	기타	8	-	100.0%
10:00~11:00	공동	-	-	-
	단독	-	-	-
	기타	9	-	100.0%
11:00~12:00	공동	-	-	-
	단독	-	-	-
	기타	4	-	100.0%
12:00~13:00	공동	-	-	-
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
13:00~14:00	공동	5	-	100.0%
	단독	4	-	100.0%
	기타	3	-	100.0%
14:00~15:00	공동	5	-	100.0%
	단독	2	-	100.0%
	기타	2	-	100.0%
15:00~16:00	공동	5	-	100.0%
	단독	2	-	100.0%
	기타	-	-	-
16:00~17:00	공동	7	-	100.0%
	단독	2	-	100.0%
	기타	-	-	-
17:00~18:00	공동	1	-	100.0%
	단독	2	-	100.0%
	기타	1	-	100.0%
합계		62	-	

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

○ 예스코 시간대별 안전점검률 분석

- 05월 10일(화), 05월 17일(화) 2건의 측정지를 분석함
- 시간대별(09:00~18:00, 점심시간대 제외)로 측정함
 - 05월 10일: 안전점검건수 59건, 부재건수 110건, 시간대별 평균점검률은 35.1%임
 - 05월 17일: 안전점검건수 82건, 부재건수 62건, 시간대별 평균점검률은 44.3%임

[표 4-9] 예스코 시간대별 안전점검률(05월 10일)

단위: 건

시간대	주택 구분	안전점검수	부재건수	점검률
09:00~10:00	공동	9	20	31.0%
	단독	-	3	0.0%
	기타	-	-	-
10:00~11:00	공동	7	13	35.0%
	단독	-	1	0.0%
	기타	3	1	75.0%
11:00~12:00	공동	-	4	0.0%
	단독	-	1	0.0%
	기타	-	-	-
12:00~13:00	공동	2	-	100.0%
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
13:00~14:00	공동	10	8	55.6%
	단독	1	1	50.0%
	기타	-	-	-
14:00~15:00	공동	8	17	32.0%
	단독	1	1	50.0%
	기타	-	-	-
15:00~16:00	공동	8	15	34.8%
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
16:00~17:00	공동	7	23	23.3%
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
17:00~18:00	공동	-	1	0.0%
	단독	3	1	75.0%
	기타	-	-	-
합계		59	110	

제4장 도시가스 고객센터 검침점검원 업무 표준화

[표 4-10] 예스코 시간대별 안전점검률(05월 17일)

단위: 건

시간대	주택 구분	안전점검수	부재건수	점검률
09:00~10:00	공동	14	5	73.7%
	단독	-	5	0.0%
	기타	-	1	0.0%
10:00~11:00	공동	16	6	72.7%
	단독	-	3	0.0%
	기타	-	-	-
11:00~12:00	공동	12	6	66.7%
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
12:00~13:00	공동	-	-	-
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
13:00~14:00	공동	5	12	29.4%
	단독	-	-	-
	기타	1	-	100.0%
14:00~15:00	공동	19	4	82.6%
	단독	1	-	100.0%
	기타	-	1	0.0%
15:00~16:00	공동	12	-	100.0%
	단독	1	2	33.3%
	기타	-	-	-
16:00~17:00	공동	1	15	6.3%
	단독	-	-	-
	기타	-	2	0.0%
17:00~18:00	공동	-	-	-
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
합계		82	62	

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

○ 코원에너지서비스 시간대별 안전점검률 분석

- 5월 18일(수), 시간대별(09:00~18:00, 점심시간대 제외)로 측정함
- 안전점검건수 35건, 부재 144건, 시간대별 평균 점검률은 16.6%임

[표 4-11] 코원에너지서비스 시간대별 안전점검률

단위: 건

시간대	주택 구분	안전점검수	부재건수	점검률
09:00~10:00	공동	8	22	26.7%
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
10:00~11:00	공동	4	16	20.0%
	단독	-	-	-
	기타	-	2	0.0%
11:00~12:00	공동	8	42	16.0%
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
12:00~13:00	공동	-	13	0.0%
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
13:00~14:00	공동	3	8	27.3%
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
14:00~15:00	공동	9	27	25.0%
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
15:00~16:00	공동	3	14	17.6%
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
16:00~17:00	공동	-	-	-
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
17:00~18:00	공동	-	-	-
	단독	-	-	-
	기타	-	-	-
합계		35	144	

제4장 도시가스 고객센터 검침점검원 업무 표준화

○ 요일별 안전점검률 분석

- 4건의 측정기록지(월, 화, 수) 데이터를 기반으로 분석함
- 월요일: 안전점검수 62건, 부재 0건, 점검률 100.0%로 나타남
- 화요일(05월 10일): 안전점검수 59건, 부재 110건, 점검률 34.9%로 나타남
- 화요일(05월 17일): 안전점검수 82건, 부재 62건, 점검률 56.9%로 나타남
- 수요일: 안전점검수 35건, 부재 144건, 점검률 19.6%로 나타남

[표 4-12] 요일별 안전점검률

단위: 건

요일	안전점검수	부재건수	점검률
월요일	62	-	100.0%
화요일(05월 10일)	59	110	34.9%
화요일(05월 17일)	82	62	56.9%
수요일	35	144	19.6%

제5장 서울지역 도시가스 고객센터 종사자 의견수렴

제1절 설문조사 개요

제2절 서울지역 도시가스 고객센터 검침점검원
설문조사 결과

제3절 서울지역 도시가스 고객센터 민원기사
설문조사 결과

제1절 설문조사 개요

1. 개요

- 대상: 서울지역 65개 고객센터 종사자(검침점검원 및 민원기사)
 - 검침점검원 1,057명, 민원기사 352명
- 조사기간: 2022년 04월 27일~05월 02일, 2022년 05월 06일~05월 11일
- 조사항목: 근무형태, 근로조건, 근무실태 및 만족도

2. 회신율

- 검침점검원 및 민원기사 설문조사 대상 총 1,409명 중 42.7%인 601명이 설문에 대한 답변을 회신함

[표 5-1] 고객센터 종사자 설문조사 회신율

단위: 명

구분	검침점검원	민원기사	합계
대상인원	1,057	352	1,409
회신인원	446	155	601
회신율	42.2%	44.0%	42.7%

제2절 서울지역 도시가스 고객센터 검침점검원 설문조사 결과

- 근로조건은 적용 근로제 및 근로계약서에 대한 설문항목으로 구성함
- 근로제는 일반근로제, 탄력적 근로제, 선택적 근로제, 간주근로제로 구분함

[표 5-2] 근무형태에 대한 설명

- **일반근로제:** 근로기준법 제50조(근로시간)에 따라 1주 간 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과하지 않으며, 1일 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과하지 않는 근로제로 일반적인 출퇴근직을 의미
- **탄력적 근로제:** 근로기준법 제51조(탄력적 근로시간제)에 따라 2주(또는 3개월)내 특정주의 근로시간을 40시간, 특정일 근로시간 8시간을 초과하여 근무하는 근로제로 단, 2주(또는 3개월)의 평균 1주간 근로시간은 40시간을 초과하지 않음
- **선택적 근로제:** 근로기준법 제52조(선택적 근로시간제)에 따라 1주간의 근로시간이 40시간을 초과하지 않는 범위에서 1주 40시간을 1주 내 특정일에 8시간을 초과하여 근로할 수 있는 근로제
- **간주근로제:** 근로기준법 제58조(근로시간 및 휴게시간의 특례) 출장 등 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로하는 직군으로 근로시간을 산정하기 어려운 경우에는 소정근로시간을 근로한 것으로 보는 근로제로 대상업무, 사용자의 업무수행 수단 및 시간 배분에 대한 재량권을 부여함

1. 근로제

- 간주근로제 적용 비중이 가장 높으며, 이후 탄력적 근로제, 일반 근로제 순서로 나타남
- 특히, 예스코와 서울도시가스에서 간주근로제 적용 비중이 높고, 귀뚜라미는 탄력적 근로제, 대륜은 일반근로제 적용 비중이 높음

[표 5-3] 현재 적용 근로제에 대한 검침점검원 답변비중

단위: %

구분	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
정규직, 일반근로제	25.4	15.0	24.1	74.3	22.6
정규직, 시차출퇴근제	5.1	1.5	7.6	0.0	2.9
정규직, 탄력적 근로시간제	18.6	30.0	27.8	17.1	27.1
정규직, 선택적 근로시간제	5.1	2.6	19.0	2.9	5.8
정규직, 간주근로제	40.7	48.0	19.0	5.7	38.6
비정규직 또는 단기근무제	5.1	2.9	2.5	0.0	2.9

2. 근로제 전환 희망

- 설문조사를 회신한 446명의 검침점검원 중 11.7%에 해당하는 52명이 근로제 전환을 희망하는 것으로 나타나며, 52명 중 정규직 일반근로제로의 전환 희망 비율이 54.9%로 가장 높음

[표 5-4] 전환 희망 근로제에 대한 검침점검원 답변비중

단위: %

구분	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
정규직, 일반근로제	83.3	42.9	55.6	50.0	54.9
정규직, 시차출퇴근제	0.0	10.7	22.2	0.0	9.8
정규직, 탄력적 근로시간제	8.3	25.0	11.1	50.0	19.6
정규직, 선택적 근로시간제	0.0	3.6	0.0	0.0	2.0
정규직, 간주근로제	8.3	7.1	11.1	0.0	7.8

3. 현재 적용 근로제별 전환 희망

- 근로제 전환을 희망하는 52명을 기준으로 현재 간주근로제를 적용받은 검침점검원의 일반근로제 전환 희망 비율이 가장 높음

[표 5-5] 현재 적용 근로제별 근로제 전환 희망 근로제에 대한 검침점검원 답변비중

단위: %

현재 근무 형태	원하는 근무 형태	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
일반근로제	일반근로제	8.3	4.0	33.3	-	10.4
	탄력적 근로제	-	8.0	-	50.0	6.3
탄력적 근로제	일반근로제	8.3	8.0	11.1	50.0	10.4
	시차출퇴근제	-	-	11.1	-	2.1
	탄력적 근로제	-	12.0	-	-	6.3
	간주근로제	-	4.0	-	-	2.1
선택적 근로제	시차출퇴근제	-	-	11.1	-	2.1
간주근로제	일반근로제	58.3	36.0	11.1	-	35.4
	시차출퇴근제	-	12.0	-	-	6.3
	탄력적 근로제	8.3	8.0	11.1	-	8.3
	선택적 근로제	-	4.0	-	-	2.1
	간주근로제	8.3	4.0	11.1	-	6.3
비정규직	일반근로제	8.3	-	-	-	2.1

4. 근로계약서 작성 여부

- 귀뚜라미, 대륜, 서울도시가스, 에스코 순으로 근로계약서 작성 비중이 높음

[표 5-6] 근로계약서 작성여부에 대한 검침점검원 답변비중

단위: 명, %

구분		에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
답변 건수	미작성	10	21	4	2	37
	작성	49	252	75	33	409
	합계	59	273	79	35	446
구분		에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
답변 비중	미작성	16.9	7.7	5.1	5.7	8.3
	작성	83.1	92.3	94.9	94.3	91.7

5. 근로계약서 미작성 사유

- 근로계약서를 미작성한 것으로 답변한 37명을 기준으로 소속 고객센터에서 근로계약서 작성을 요청하지 않았거나, 현재 노조 임금 협상 중이어서가 미작성 사유의 대부분임

[표 5-7] 근로계약서 미작성 사유에 대한 검침점검원 답변비중

단위: %

미작성 사유	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
소속 고객센터에서 근로계약서 작성을 요청하지 않음	10.0	33.3	50.0	50.0	29.7
근로계약서 작성을 요구하지 않는 소속 고객센터 근로 분위기에 영향을 받음	10.0	4.8	0.0	50.0	8.1
본인이 자체적으로 근로계약서 작성이 불필요하다고 판단함	0.0	4.8	0.0	0.0	2.7
회사가 제시한 근로계약서에 징계, 손해배상 등이 포함되어 있어 작성을 보류함	70.0	0.0	0.0	0.0	18.9
노조 임금 협상 중이어서	0.0	38.1	0.0	0.0	21.6
기타	0.0	4.8	0.0	0.0	2.7

6. 근로조건 개선의견

- 급여·복지 인상, 업무과중 해결, 연월차 사용에 대한 근로조건 개선의견이 높은 것으로 나타남(중복 선택 가능 적용)

[표 5-8] 근로조건 개선의견에 대한 검침점검원 답변

단위: %

근로조건 개선의견	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
없음	5.1	15.7	10.1	14.7	13.2
업무과중	45.8	24.4	24.6	23.5	27.4
실적 부담	0.0	0.4	2.9	8.8	1.4
급여·복지 인상	25.4	34.3	26.1	52.9	33.2
적정 근무 시간, 휴식 보장	0.0	7.9	13.0	5.9	7.5
무응답, 점검 거부 세대 처리절차 개선	6.8	2.4	11.6	0.0	4.3
휴식 공간	0.0	0.8	0.0	0.0	0.5
문자 송달 등 잡무 처리절차 개선	0.0	2.4	0.0	0.0	1.4
연차휴가 강제 사용 개선	22.0	15.7	15.9	8.8	16.1
기타	5.1	3.9	1.4	5.9	3.8

7. 근무실태

- 근로시간, 고객센터 건수, 고객센터 체류시간에 대한 설문 항목으로 구성함
- 평일, 휴일에 근무를 하는 경우 서울지역 검침점검원 평균 각각 7.8시간, 4.6시간 근무하는 것으로 답변함

[표 5-9] 근로시간에 대한 검침점검원 답변

단위: 시간/일

근로시간	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
평일 근로시간	8.3	7.6	8.4	7.8	7.8
휴일 근로시간	4.0	4.3	6.8	4.6	4.6

8. 시간외 근무업무

- 안전점검과 검침업무에서 시간외 근무 시 수행한 업무 비중이 높은 것으로 나타남(중복 선택 가능 적용)

[표 5-10] 연간 시간외 근무업무에 대한 검침점검원 답변

단위: 건, %

업무	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
검침	2	184	42	8	59.6
송달	0	132	36	2	42.5
안전점검	1	267	76	25	98.4
부대사업	0	6	1	0	1.6

9. 토요일 근무업무

- 안전점검과 검침업무에서 토요일 근무 시 수행한 업무 비중이 높은 것으로 나타남(중복 선택 가능 적용)

[표 5-11] 연간 토요일 근무업무에 대한 검침점검원 답변

단위: 건, %

업무	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
검침	10	218	47	4	65.5
송달	6	168	40	2	50.7
안전점검	50	264	74	16	94.8
부대사업	0	6	1	0	1.6
기타	5	8	3	2	4.2

10. 공휴일(일요일 포함) 근무업무

- 안전점검과 검침업무에서 공휴일 근무 시 수행한 업무 비중이 높은 것으로 나타남(중복 선택 가능 적용)

[표 5-12] 연간 휴일 근무업무에 대한 검침점검원 답변

단위: 건, %

업무	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
검침	9	194	49	3	62.3
송달	6	142	44	2	47.4
안전점검	43	237	75	9	89.0
부대사업	1	5	1	1	2.0
기타	3	5	1	3	2.9

11. 고객센터 체류업무

- 월간 서울지역 평균 월 4.61번 정도 방문하며 6시간/월 정도 고객센터에 체류하는 것으로 답변하였음

[표 5-13] 월간 고객센터 체류시간에 대한 검침점검원 답변

단위: 회, 시간/월

구분	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
한달 평균 고객센터 출근 횟수	3.71	4.62	5.68	3.52	4.61
한달 평균 고객센터 체류 시간	4.68	6.14	9.50	5.29	6.39

12. 자택 업무 수행

- 월간 서울지역 평균 10회 정도 자택에서 업무를 수행하였으며, 12.38시간 가량 자택에서 업무를 수행한 것으로 답변하였음

[표 5-14] 자택 업무 처리시간에 대한 검침점검원 답변

단위: 시간/월

구분	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
자택에서 관련 업무를 수행한 횟수	6.83	10.61	9.76	4.50	9.86
자택에서 관련 업무를 처리한 시간	10.03	13.74	10.36	2.73	12.38

13. 업무 난이도

- 설문조사 결과 안전점검 업무의 난이도가 가장 높으며, 검침, 송달순으로 난이도가 높은 것으로 나타남

[표 5-15] 업무 난이도에 대한 검침점검원 답변

단위: 건, %

구분		에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
검침 업무	매우 낮음	0	1	3	0	0.9
	낮음	4	3	4	0	2.5
	보통	11	92	37	12	34.1
	높음	20	127	26	18	42.8
	매우 높음	24	50	9	5	19.7
안전 점검 업무	매우 낮음	0	1	2	0	0.7
	낮음	1	3	2	0	1.3
	보통	5	52	13	5	16.8
	높음	20	121	32	15	42.2
	매우 높음	33	96	30	15	39.0
송달 업무	매우 낮음	0	3	4	0	1.6
	낮음	5	11	9	3	6.3
	보통	29	211	56	22	71.3
	높음	17	36	9	6	15.2
	매우 높음	8	12	1	4	5.6

14. 급여 만족도

- 검침점검원의 급여 만족도는 급여 결정방식, 업무수준에 비추어 만족도는 매우 낮은 것으로 조사되었고, 회사의 복리후생에 대해서도 만족도는 매우 낮음

[표 5-16] 급여 수준에 대한 검침점검원 만족도

단위: 건, %

구분		예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
회사에서 급여를 결정하는 방법에 만족한다.	전혀 아니다	14	51	14	7	19.3
	아니다	23	96	25	16	35.9
	보통이다	19	112	35	12	39.9
	그렇다	3	10	5	0	4.0
	매우 그렇다	0	4	0	0	0.9
내가 받는 급여는 나의 업무수준에 비추어 적당하다.	전혀 아니다	21	46	15	5	19.5
	아니다	25	136	29	21	47.3
	보통이다	12	82	30	7	29.4
	그렇다	1	8	5	2	3.6
	매우 그렇다	0	1	0	0	0.2
회사의 복리후생에 대하여 만족한다.	전혀 아니다	21	51	26	8	23.8
	아니다	20	83	26	14	32.1
	보통이다	13	116	22	11	36.3
	그렇다	5	22	5	2	7.6
	매우 그렇다	0	1	0	0	0.2

15. 직무 만족도

- 검침점검원의 직무 만족도는 적성, 보람에 비추어 만족도는 대체로 높은편이나 장래성에 대해서는 만족도가 낮음

[표 5-17] 직무에 대한 검침점검원 만족도

단위: 건, %

구분		예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
현재 내가 수행하고 있는 업무는 나의 적성에 맞는다.	전혀 아니다	1	8	2	1	2.7
	아니다	3	13	5	2	5.2
	보통이다	26	116	42	26	47.1
	그렇다	23	125	27	4	40.1
	매우 그렇다	6	11	3	2	4.9
현재 나의 업무는 장래성이 있다.	전혀 아니다	11	36	9	7	14.1
	아니다	23	55	30	16	27.8
	보통이다	20	137	35	12	45.7
	그렇다	5	38	5	0	10.8
	매우 그렇다	0	7	0	0	1.6
나의 일에서 보람을 느낀다.	전혀 아니다	3	5	1	2	2.5
	아니다	8	13	5	1	6.1
	보통이다	28	130	47	23	51.1
	그렇다	13	104	23	8	33.2
	매우 그렇다	7	21	3	1	7.2

16. 직장 내 인간관계 만족도

- 검침점검원의 직장 내 인간관계에 대한 만족도는 동료 및 상사에 대한 신뢰도와 도움 정도에 비추어 볼 때 높은 편임

[표 5-18] 직장 내 인간관계에 대한 검침점검원 만족도

단위: 건, %

구분		에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
나는 동료들을 신뢰하고 존중한다.	전혀 아니다	0	2	1	0	0.7
	아니다	2	9	2	0	2.9
	보통이다	21	80	24	13	30.9
	그렇다	28	146	44	14	52.0
	매우 그렇다	8	36	8	8	13.5
나의 동료는 어려운 일이 발생하였을 때 서로 도와준다.	전혀 아니다	2	1	1	1	1.1
	아니다	3	2	2	0	1.6
	보통이다	12	42	17	8	17.7
	그렇다	29	170	43	12	57.0
	매우 그렇다	13	58	16	14	22.6
나의 상사는 건의나 불만을 성의있게 받아들여 준다.	전혀 아니다	8	26	13	3	11.2
	아니다	13	48	12	7	17.9
	보통이다	18	104	30	13	37.0
	그렇다	14	87	21	9	29.4
	매우 그렇다	6	8	3	3	4.5
나는 어려울 때 도움을 청할 상사가 있다.	전혀 아니다	7	21	9	2	8.7
	아니다	10	28	7	7	11.7
	보통이다	20	88	24	9	31.6
	그렇다	17	120	34	14	41.5
	매우 그렇다	5	16	5	3	6.5

제3절 서울지역 도시가스 고객센터 민원기사 설문조사 결과

- 근로조건은 적용 근로제 및 근로계약서에 대한 설문항목으로 구성함
- 근로제는 일반근로제, 탄력적 근로제, 선택적 근로제, 간주근로제로 구분함

[표 5-19] 근무형태에 대한 설명

- **일반근로제:** 근로기준법 제50조(근로시간)에 따라 1주 간 근로시간은 휴게시간을 제외하고 40시간을 초과하지 않으며, 1일 근로시간은 휴게시간을 제외하고 8시간을 초과하지 않는 근로제로 일반적인 출퇴근직을 의미
- **탄력적 근로제:** 근로기준법 제51조(탄력적 근로시간제)에 따라 2주(또는 3개월)내 특정주의 근로시간을 40시간, 특정일 근로시간 8시간을 초과하여 근무하는 근로제로 단, 2주(또는 3개월)의 평균 1주간 근로시간은 40시간을 초과하지 않음
- **선택적 근로제:** 근로기준법 제52조(선택적 근로시간제)에 따라 1주간의 근로시간이 40시간을 초과하지 않는 범위에서 1주 40시간을 1주 내 특정일에 8시간을 초과하여 근로할 수 있는 근로제
- **간주근로제:** 근로기준법 제58조(근로시간 및 휴게시간의 특례) 출장 등 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로하는 직군으로 근로시간을 산정하기 어려운 경우에는 소정근로시간을 근로한 것으로 보는 근로제로 대상업무, 사용자의 업무수행 수단 및 시간 배분에 대한 재량권을 부여함

1. 근로제

- 일반근로제 적용 비중이 가장 높으며, 간주근로제의 비중이 두 번째로 높음
- 특히, 서울도시가스에서 간주근로제 적용 비중이 높고 예스코는 선택적 근로제의 비중이 높음

[표 5-20] 현재 적용 근로제에 대한 민원기사 답변비중

단위: %

구분	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
일반근로제	87.5	46.8	83.3	93.8	67.7
시차출퇴근제	0.0	3.9	3.3	0.0	2.6
탄력적 근로제	0.0	15.6	3.3	0.0	8.4
선택적 근로제	12.5	1.3	6.7	3.1	3.9
간주근로제	0.0	29.9	3.3	0.0	15.5
비정규직	0.0	2.6	0.0	3.1	1.9

2. 근로제 전환 희망

- 설문조사를 회신한 155명의 민원기사 중 9.0%에 해당하는 14명이 근로제 전환을 희망하는 것으로 나타나며, 14명 중 정규직 탄력적 근로제로의 전환 희망 비율이 42.9%로 가장 높음

[표 5-21] 전환 희망 근로제에 대한 민원기사 답변비중

단위: %

구분	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
일반근로제	50.0	14.3	0.0	50.0	28.6
시차출퇴근제	0.0	14.3	0.0	0.0	7.1
탄력적 근로제	0.0	71.4	100.0	0.0	42.9
선택적 근로제	50.0	0.0	0.0	50.0	21.4

3. 근로계약서 작성여부

- 전체 중 98.1%의 근로자가 근로계약서를 작성하였음

[표 5-22] 근로계약서 작성여부에 대한 민원기사 답변비중

단위: %

구분	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
아니오	0.0	2.6	3.3	0.0	1.9
예	100.0	97.4	96.7	100.0	98.1

4. 근로조건 개선의견

- 급여·복지 인상, 없음, 적정 근무시간·휴식 보장(숙직 후 휴식 보장 등) 순으로 나타남

[표 5-23] 근로조건 개선의견에 대한 민원기사 답변

단위: 건, %

구분	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
없음	1	14	13	8	24.5
업무과중	2	9	0	1	8.2
급여·복지 인상	11	40	14	15	54.4
적정 근무 시간, 휴식 보장	2	10	1	4	11.6
민원, 해피콜 압박 개선	0	0	0	5	3.4
검침원 안전 개선	2	3	0	0	3.4
기타	1	4	0	2	4.8

5. 근무실태

- 근로시간, 시간외, 휴일 업무에 대한 설문 항목으로 구성함
- 평일, 휴일에 근무를 하는 경우 서울지역 민원기사 평균 각각 7.99시간, 6.83시간 근무하는 것으로 답변함

[표 5-24] 근로시간에 대한 민원기사 답변

단위: 시간/일

근로시간	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
평일 근로시간	7.92	7.95	7.97	8.14	7.99
휴일 근로시간	7.64	6.54	7.23	6.81	6.83

6. 시간외 근무업무

- 안전점검과 전출입 관련 업무에서 시간외 근무 시 수행한 업무 비중이 높은 것으로 나타남(중복선택 가능 적용)

[표 5-25] 연간 시간외 근무업무에 대한 민원기사 답변

단위: 건, %

업무	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
계량기 관련	1	16	16	9	31.8
전출입 관련	4	21	11	18	40.9
안전점검	5	45	8	9	50.8
체납관리	1	1	3	5	7.6
기타	7	9	1	6	17.4

7. 토요일 근무업무

- 전출입 관련과 안전점검 업무에서 토요일 근무 시 수행한 업무 비중이 높은 것으로 나타남(중복선택 가능 적용)

[표 5-26] 연간 토요일 근무업무에 대한 민원기사 답변

단위: 건, %

업무	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
계량기 관련	5	26	12	13	36.8
전출입 관련	14	43	26	27	72.4
안전점검	8	49	6	19	53.9
체납관리	2	0	0	3	3.3
기타	3	0	0	5	5.3

8. 공휴일(일요일 포함) 근무업무

- 전출입 관련과 안전점검 업무에서 공휴일 근무 시 수행한 업무 비중이 높은 것으로 나타남(중복선택 가능 적용)

[표 5-27] 연간 휴일 근무업무에 대한 민원기사 답변

단위: 건, %

구분	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
계량기 관련	12	11	2	19	30.1
전출입 관련	14	25	7	42	60.3
안전점검	8	13	4	41	45.2
체납관리	2	4	1	1	5.5
기타	7	5	9	5	17.8

9. 업무 난이도

- 설문조사 결과 안전점검 업무의 난이도가 가장 높으며, 계량기 관련, 전출입 관련 순으로 난이도가 높은 것으로 나타남

[표 5-28] 업무 난이도에 대한 민원기사 답변

단위: 건, %

구분		에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
계량기 관련	매우 낮음	0	4	0	1	3.2
	낮음	0	2	0	0	1.3
	보통	6	38	16	15	48.4
	높음	8	26	8	11	34.2
	매우 높음	2	7	6	5	12.9
전출입 관련	매우 낮음	0	5	0	1	3.9
	낮음	1	4	2	3	6.5
	보통	9	61	21	20	71.6
	높음	4	7	6	6	14.8
	매우 높음	2	0	1	2	3.2
안전점검	매우 낮음	0	1	0	0	0.6
	낮음	0	5	1	2	5.2
	보통	10	37	14	10	45.8
	높음	2	21	12	15	32.3
	매우 높음	4	13	3	5	16.1

10. 급여 만족도

- 민원기사의 급여 만족도는 급여 결정방식, 업무수준에 비추어 만족도는 매우 낮은 것으로 조사되었고, 회사의 복리후생에 대해서도 만족도는 매우 낮음

[표 5-29] 급여 수준에 대한 민원기사 만족도

단위: 건, %

구분		에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
회사에서 급여를 결정하는 방법에 만족한다.	전혀 아니다	3	22	4	6	22.6
	아니다	4	18	10	9	26.5
	보통이다	7	30	13	16	42.6
	그렇다	2	7	2	1	7.7
	매우 그렇다	0	0	1	0	0.6
내가 받는 급여는 나의 업무수준에 비추어 적당하다.	전혀 아니다	4	21	1	7	21.3
	아니다	8	23	13	11	35.5
	보통이다	3	26	15	13	36.8
	그렇다	1	7	0	1	5.8
	매우 그렇다	0	0	1	0	0.6
회사의 복리후생에 대하여 만족한다.	전혀 아니다	4	19	6	3	20.6
	아니다	4	14	10	9	23.9
	보통이다	6	32	12	17	43.2
	그렇다	2	11	1	3	11.0
	매우 그렇다	0	1	1	0	1.3

11. 직무 만족도

- 민원기사의 직무 만족도는 적성, 보람에 비추어서 만족도는 약간 높으며 장래성에 대해서는 매우 낮음

[표 5-30] 직무에 대한 민원기사 만족도

단위: 건, %

구분		예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
현재 내가 수행하고 있는 업무는 나의 적성에 맞는다.	전혀 아니다	1	0	0	3	2.6
	아니다	3	3	0	4	6.5
	보통이다	8	43	18	15	54.2
	그렇다	4	23	11	10	31.0
	매우 그렇다	0	8	1	0	5.8
현재 나의 업무는 장래성이 있다.	전혀 아니다	4	10	2	6	14.2
	아니다	6	24	7	7	28.4
	보통이다	5	36	19	14	47.7
	그렇다	1	7	2	5	9.7
나의 일에서 보람을 느낀다.	전혀 아니다	3	2	0	0	3.2
	아니다	4	4	2	4	9.0
	보통이다	5	36	17	20	50.3
	그렇다	4	27	8	6	29.0
	매우 그렇다	0	8	3	2	8.4

12. 직장 내 인간관계에 대한 만족도

- 민원기사의 직장 내 인간관계에 대한 만족도는 동료와 상사의 도움에 비추어 볼 때 높음

[표 5-31] 직장 내 인간관계에 대한 민원기사 만족도

단위: 건, %

구분		예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
나는 동료들을 신뢰하고 존중한다.	전혀 아니다	1	1	0	0	1.3
	아니다	1	1	0	1	1.9
	보통이다	7	25	15	8	35.5
	그렇다	5	32	13	12	40.0
	매우 그렇다	2	18	2	11	21.3
나의 동료는 어려운 일이 발생하였을 때 서로 도와준다.	아니다	0	2	0	1	1.9
	보통이다	5	16	8	5	21.9
	그렇다	8	35	18	15	49.0
	매우 그렇다	3	24	4	11	27.1
나의 상사는 건의나 불만을 성의있게 받아들여 준다.	전혀 아니다	0	16	2	3	13.5
	아니다	2	7	9	2	12.9
	보통이다	6	26	9	8	31.6
	그렇다	7	20	5	12	28.4
	매우 그렇다	1	8	5	7	13.5
나는 어려울 때 도움을 청할 상사가 있다.	전혀 아니다	0	6	0	1	4.5
	아니다	1	8	3	1	8.4
	보통이다	8	29	11	5	34.2
	그렇다	5	25	12	16	37.4
	매우 그렇다	2	9	4	9	15.5

제6장 기타 검토사항

- 제1절 2022년 추정 표준인원 반영 종업원당
관리세대수 분석
- 제2절 도시가스 고객센터 대표자 의견수렴
- 제3절 간주근로제에 대한 분석

제1절 2022년 추정 표준인원 반영 종업원당 관리세대수 분석

- 2022년 추정 도시가스 세대수는 총 4,844,803세대이며, 단독주택 1,714,115세대 (35.38%), 공동주택 2,798,471세대(57.76%), 기타(영업, 업무, 기타) 332,217세대 (6.86%)로 구성되어 있음

[표 6-1] 2022년 말 기준 서울지역 추정 도시가스 세대수 및 비중

단위: 세대

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
세대수	주택	838,974	1,013,217	1,690,012	394,799	575,584	4,512,586
	단독	218,068	495,102	693,399	150,605	156,941	1,714,115
	공동	620,906	518,116	996,613	244,194	418,643	2,798,471
	기타 (영업,업무,기타)	80,415	72,641	133,420	22,942	22,799	332,217
	합계	919,389	1,085,859	1,823,432	417,741	598,383	4,844,803
세대비중	주택	91.25%	93.31%	92.68%	94.51%	96.19%	93.14%
	단독	23.72%	45.60%	38.03%	36.05%	26.23%	35.38%
	공동	67.53%	47.71%	54.66%	58.46%	69.96%	57.76%
	기타 (영업,업무,기타)	8.75%	6.69%	7.32%	5.49%	3.81%	6.86%
	합계	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

- 2022년 추정 도시가스 세대수는 서울도시가스, 에스코, 코원, 대륜, 귀뚜라미 순서로 나타나며 가장 세대수가 많은 서울도시가스는 귀뚜라미 대비 약 4.36배 많음
- 전체 세대수에서 주택용 세대수의 비중은 93.14%이며, 대륜에서 주택용 세대수 비중이 96.19%로 가장 높은 것으로 나타남
- 단독주택 세대수 비중은 에스코에서 45.60%로 가장 높으며 서울도시가스, 귀뚜라미, 대륜, 코원 순서임
- 공동주택 세대수 비중은 대륜에서 69.96%로 가장 높은 것으로 나타남
- 기타용(영업, 업무, 기타) 세대수 비중은 코원이 8.75%로 가장 높음

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

- 2022년 추정 표준인원은 검침점검원 1,085명, 민원기사 325명, 사무행정원 221명, 총괄관리 65명으로 산정됨
- 검침점검원 비중은 평균 62.13%로 가장 높으며, 민원기사 20.57%, 사무행정원 13.13%, 총괄관리자 4.17%로 구성되어 있음
- 서울도시가스의 검침점검원 인원 비중이 73.45%로 가장 높고 코원의 민원기사 비중이 24.45%로 가장 높음

[표 6-2] 2022년 고객센터 추정 표준인원 및 비중

단위: 명

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	합계
인원수	검침점검원	179	228	462	86	130	1,085
	민원기사	78	97	77	29	44	325
	사무행정원	45	57	75	18	26	221
	총괄관리	17	19	15	7	7	65
	합계	319	401	629	140	207	1,696
구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
인원비중	검침점검원	56.11%	56.86%	73.45%	61.43%	62.80%	62.13%
	민원기사	24.45%	24.19%	12.24%	20.71%	21.26%	20.57%
	사무행정원	14.11%	14.21%	11.92%	12.86%	12.56%	13.13%
	총괄관리	5.33%	4.74%	2.38%	5.00%	3.38%	4.17%
	합계	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	

- 검침점검원 1인당 세대수는 서울도시가스가 3,947세대로 가장 낮으며 대륜 고객센터가 4,603세대로 서울지역 평균보다 낮음. 서울도시가스와 대륜을 제외한 도시가스 고객센터는 모두 서울지역 평균보다 높은 것으로 나타남
- 특히 코원의 경우 검침점검원 1인당 세대수가 5,000세대를 상회하고 있으며 서울도시가스와 비교하는 경우 검침점검원 1인당 세대수는 약 1,200세대의 차이가 발생함
- 민원기사 1인당 세대수는 서울도시가스가 19,820세대로 가장 높게 나타남

- 도시가스 회사별로 수요가수의 분포 및 직무별 인원 비중에 따라 직무별 1인당 세대수의 편차는 큰 편임. 이를 해소하기 위해서는 향후 검침점검원과 민원기사의 균형적인 적정 관리세대수를 산정하고 고객센터 총괄원가 산정시 이를 반영할 수 있는 체계의 개선이 필요함

[표 6-3] 고객센터 종업원당 관리세대 수

단위: 세대/명

구분		코원	에스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
검침점검원	1인당 세대수	5,136	4,763	3,947	4,857	4,603	4,661
	평균과 차이	475	101	(714)	196	(58)	
민원기사 (총괄포함)	1인당 세대수	9,678	9,361	19,820	11,604	11,733	12,439
	평균과 차이	(2,761)	(3,078)	7,381	(835)	(706)	
사용시설 점검원	1인당 세대수	3,355	3,157	3,291	3,424	3,306	3,307
	평균과 차이	49	(150)	(15)	117	(1)	

제2절 도시가스 고객센터 대표자 의견수렴

- 고객센터 위탁업무에 대한 난이도와 총괄원가, 근로자 보상, 인건비의 적정성에 대한 설문조사를 하였으며, 예스코는 1명이 응답하였음
- "1"점 매우 낮음에서 "5"점 매우 높음으로 분석함

1. 위탁업무 난이도

- 고객센터 대표자 전체 평균을 계산했을 때 위탁업무 중 상대적으로 안전점검과 계량기 업무의 난이도가 높게 나타나나, 귀뚜라미와 대륜의 대표자는 안전점검과 체납을, 예스코의 관리자는 계량기 업무의 난이도가 높은 것으로 의견을 제시함

[표 6-4] 위탁업무 난이도에 대한 고객센터 대표자 의견

단위: 점

구분	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
검침·송달 난이도	3.0	3.2	3.2	3.0	3.1
안전점검 난이도	3.0	3.5	4.2	4.0	3.7
계량기 난이도	4.0	3.8	3.3	3.7	3.7
체납 난이도	3.0	3.0	4.7	4.0	3.5
전출입 연결 및 철거 난이도	3.0	3.1	3.0	3.7	3.2

2. 총괄원가 등 만족도

- 고객센터 지급수수료와 근로자 보상 적절성에 대해서는 각각 평균 3.3, 3.9로 나타나 보통수준으로 나타났음
- 인건비 모두 지급과 적정성에 대해서는 대륜에서 인건비 모두 지급에 대해 2점대로 나타나 만족도가 낮았으며, 검침점검원 인건비 적정성에 대해서는 예스코, 서울, 대륜이 2점대로 낮게 나타났으며, 민원기사 인건비 적정성에 대해서는 예스코와 대륜이 2점대로 만족도가 낮게 나타남
- 예스코, 귀뚜라미, 대륜에서는 타 센터 대비 업무난이도 과중에 대해 4점 이상으로 높다는 의견을 제시했으며, 예스코와 대륜에서는 도시가스 요구사항 증가 및 검침점검원 증원 필요성에서 4점 이상으로 높다는 의견을 제시하였음

[표 6-5] 위탁업무 난이도에 대한 고객센터 대표자 의견

단위: 점

구분	예스코	서울	귀뚜라미	대륜	평균
고객센터 지급수수료 적정성	3.0	3.0	4.7	3.0	3.3
소속 근로자 보상 적절성	5.0	3.7	4.8	3.8	3.9
총괄원가 포함 인건비 모두 지급	3.0	3.0	3.5	2.7	3.1
총괄원가 검침점검원 인건비 적정성	2.0	2.6	3.5	2.2	2.7
총괄원가 민원기사 인건비 적정성	2.0	3.0	3.7	2.7	3.0
총괄원가 사무행정원 인건비 적정성	3.0	3.2	3.7	4.0	3.4
타 센터 대비 업무난이도 과중	4.0	3.4	4.2	4.5	3.7
도시가스회사 요구사항 증가	4.0	3.1	2.8	4.3	3.3
검침점검원 증원 필요성	4.0	3.0	3.7	4.3	3.3
민원기사 증원 필요성	3.0	2.5	3.0	2.3	2.6

제3절 간주근로제에 대한 분석

1. 제도의 의의

- 근로시간은 실제 근로를 제공한 시간을 산정하는 것이 원칙
- 근로시간 산정 원칙의 예외(근로기준법 제58조)
 - 사업장 밖 근로의 간주근로시간과 재량근로의 간주근로시간을 정함
- 사업장 밖 간주근로시간이란?
 - 근로자가 출장이나 그 밖의 사유로 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로해 근로시간을 산정하기 어려운 경우 소정근로시간을 근로한 것으로 봄
 - 통상 근로자가 사용자의 구체적인 지휘·감독을 벗어나 사업활동을 하는 경우 등 실근로 시간 산정이 곤란한 업무가 증가함에 따라 규정함

2. 제도의 요건

- 첫째
 - 근로시간 간주가 되기 위해서는 근로자가 근로시간의 전부 또는 일부를 사업장 밖에서 근로해야 함
 - '사업장밖 근로'란 본래 소속 사업장에서 행해지는 노무관리조직의 직접적인 지휘·감독 체제로부터 장소적으로 벗어나서 다른 어떠한 관리조직으로부터도 구체적이고 계속적인 지휘·명령을 받지 아니한 채 행하는 노무제공행위
 - 무조건 근로장소가 사업장 밖이라는 점만으로는 부족하고, 사용자의 근로시간 산정의무 면제라는 규정 및 제도의 취지에 따라 '지휘·감독의 곤란성'까지 고려해 판단함
 - 사업장 밖 근로라는 개념은 '근로의 장소적 측면'에 더해 '근로수행의 행태적 측면'까지 고려할 필요가 있음. 예를 들어, 사업장 밖 근로라고 하더라도 백화점이나 슈퍼마켓 파견 사원처럼 타사업장에서 다른 조직의 지휘·감독을 받으며 근무를 하거나, 팀 단위로 출장 또는 파견이 이루어지고 관리자가 동행하는 경우 등은 근로수행의 행태적 측면에서 지휘·감독이 배제된다고 볼 수 없음
 - 사업장 밖 간주근로시간제는 근로시간 산정이 어려운 영업직, A/S업무, 출장 업무, 택시 운송업 등에 도입이 용이함(고용노동부, 『유연근로시간제 가이드』, 2018. 6., 62쪽 참조)

- 사례: 전자제품 등의 설비·수리 업무, 신문방송사 기자의 취재업무, 일시적으로 해외 출장 등

○ 둘째

- 실근로시간의 산정이 어려운 경우(근로시간 산정이 어려운 경우)
- 사업장 밖 근로의 시업시각과 종업시각이 해당 근로자의 자유에 맡겨져 있고, 근로자의 조건이나 업무상태에 따라 근로시간의 장단이 결정되는 경우
- 사업장 밖에서 근로하는 경우라고 하더라도 사용자의 구체적인 지휘·감독이 미치는 경우에는 근로시간 산정이 가능하므로 적용대상에서 제외됨
- 현행 근로기준법에는 어떠한 경우가 근로시간을 산정하기 어려운 경우인지에 관해 아무런 규정을 두고 있지 않음

○ 일본의 경우

- ① 여러 명이 그룹으로 사업장 밖 근로에 종사하는 경우로서 그 멤버 중에 근로시간의 관리를 하는 자가 있는 경우
- ② 사업장 밖에서 업무에 종사하는 사람이 휴대폰이나 무선 등에 의해 수시로 사용자의 지시를 받으면서 근로하는 경우
- ③ 다만 사업장에서 방문처, 귀사시간 등 당일 업무의 구체적인 지시를 받은 다음 사업장 밖에서 회사 지시대로 업무를 수행하고, 그 후 사업장에 돌아오는 경우 등은 사업장 밖에서 근로하더라도 근로시간의 산정이 가능하므로, 사업장 밖 간주근로시간제의 적용 대상에서 제외함

3. 제도의 효과

- 첫째, 기준근로시간 범위 안에서 근로자와 사용자 사이에 정한 소정근로시간을 근로한 것으로 본다(근로기준법 제53조 제1항 본문)
 - 어느 특정일의 실근로시간이 소정근로시간보다 짧더라도 사용자는 소정근로시간분의 임금을 지급해야 하고, 반대로 근로자가 소정근로시간을 초과해 근로했음을 증명하더라도 사용자는 가산임금을 지급할 필요가 없음
- 둘째, 만일 근로자가 통상적으로 그 업무를 수행하기 위해 소정근로시간을 초과해 근로할 필요가 있는 경우에는 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간을 근로한 것으로 본다(근로기준법 제58조 제1항 단서)

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

- '업무 수행에 통상 필요한 시간'이란 평균적으로 근로자가 통상의 상태에서 그 업무를 수행하는 데 객관적으로 필요로 하는 시간이라고 강학상 설명하는데, 구체적으로 산정하기가 어려워 분쟁의 소지가 큼
- 셋째, 서면 합의에 의해 간주근로시간을 정함(규제「근로기준법」 제58조제1항·제2항 및 고용노동부, 『유연근로시간제 가이드』, 63쪽 참조)
 - 소정근로시간으로 보는 경우: 노·사가 법정근로시간(1일 8시간, 1주 40시간)의 범위에서 근무하기로 정한 경우에는 그 소정근로시간을 근로한 것으로 봄
 - 통상 필요한 시간으로 보는 경우: 해당 업무를 수행하기 위해 통상적으로 소정근로시간을 초과하여 근로할 필요가 있는 경우에는 그 업무의 수행에 통상 필요한 시간을 근로한 것으로 봄
 - 노·사가 서면합의한 시간으로 보는 경우: 해당 업무를 수행하기 위해 통상적으로 소정근로시간을 초과하여 근로할 필요가 있는 업무에 관해 사용자와 근로자대표가 서면합의를 한 경우에는 그 합의에서 정하는 시간을 근로한 것으로 봄

4. 설문지 조사 결과

4.1 현재 근로제

- 현재 근로제 인식은 간주근로제 38.6%, 탄력적 근로제 27.1%, 일반 근로제 22.6% 순서로 나타남
 - 예스코: 간주근로제 40.7%, 일반근로제 25.4%, 탄력적 근로시간제 18.6% 순
 - 서울도시가스: 간주근로제 48.0%, 탄력적 근로시간제 30.0%, 일반근로제 15.0% 순
 - 귀뚜라미: 탄력적 근로시간제 27.8, 일반근로제 24.1%, 선택적 근로시간제 19.0%, 간주근로제 19.0% 순
 - 대륜: 일반근로제 74.3%, 탄력적 근로시간제 17.1%, 간주근로제 5.7% 순

4.2 근로제 전환 희망

- 설문조사를 회신한 446명의 검침점검원 중 11.7%에 해당하는 52명이 근로제 전환을 희망하는 것으로 나타남.
- 52명 중 정규직 일반근로제로의 전환 희망 비율이 54.9%로 가장 높음

4.3 현재 적용 근로제별 전환 희망

- 근로제 전환을 희망하는 52명을 기준으로 현재 간주근로제를 적용받은 검침점검원은 일반근로제 전환 희망 비율이 가장 높음

5. 시사점

- 검침점검원은 고용노동부 『유연근로시간제 가이드』에 명시가 없음
- 설문지에서 현재 근로제는 간주근로제 38.6%, 탄력적 근로제 27.1%, 일반 근로제 22.6% 순으로 나타남
- 고객센터의 특성에 따라 다양하게 나타남
- 근로제 전환의 설문에서는 간주근로제에서 일반근로제로의 전환을 선호하는 것으로 나타남
- 다만 전환 희망자 응답건수가 52명으로 전체를 대변할 수는 없음
- 현재의 연구자료(참고문헌), 설문지, 각 센터별 의견 등을 종합하면 간주근로제로 표준화 하기에는 어려움이 있음(연구필요)
- 따라서 검침점검원의 근무형태는 간주근로제보다는 탄력적 근로시간제 혹은 선택적 근로시간제 도입을 고려할 필요가 있음

2022년 도시가스 고객센터 수수료 산정 및 표준화

발 행 : 2022년 05월

발 행 처 : 서울특별시

연구기관 : 사단법인 한국사회경제연구원

- 주 소 : 경기도 용인시 기흥구 흥덕1로 13, 흥덕IT밸리 타워동 2911호

- TEL: (031) 225-2548

- FAX: (0505) 960-9700

- Homepage : www.ksei.kr

본원의 사전 승인 없이 내용의 일부 또는 전부를 전재할 수 없습니다.
