이륜차배송 종사자 표준계약서 마련을 위한 연구 최종보고서

2020. 12.

국토교통부

KSA 한국표준협회

제 출 문

국토교통부장관 귀하

본 연구 보고서를 “이륜차배송 종사자 표준계약서 마련을 위한 연구”에 관한 최종 보고서로 제출합니다.

2020. 12.

한국표준협회 회장

참여 연구진

공동책임 연구원

박석하(한국표준협회 연구위원)

홍상태(한국표준협회 연구위원)

연구진

서상원(한국표준협회 국가인증팀장)

임수현(한국표준협회 책임연구원)

이세희(한국표준협회 선임연구원)

- 목 차 -

제 1 장 개요 ····· 1
제 1 절 연구의 배경 ····· 1
제 2 절 연구의 목적 ····· 2

제 2 장 퀵서비스 및 음식배달 서비스의 운영 현황 ····· 3
제 1 절 사업의 운영 현황 ····· 3
1. 시장의 규모 ····· 3
2. 사업의 운영 형태 ····· 6
제 2 절 퀵서비스 및 배달사업의 운영 형태 ····· 12
1. 이륜차 배달대행 사업 ····· 12
2. 퀵서비스 및 배달시장의 구조 변화 ····· 14
3. 음식배달 시장 구조 변화 ····· 18
제 3 절 표준계약서 제정의 필요성 ····· 23
1. 이륜차 배송서비스 현황 ····· 23
2. 이륜차(퀵서비스)업의 관련제도 ····· 26
3. 표준계약서 제정의 필요성 ····· 32

제 3 장 퀵서비스 배송 위·수탁 표준계약서(안) ····· 33
제 1 절 퀵서비스 배송 위·수탁의 관련 규정 ····· 33
1. 이륜차 배송 표준약관 ····· 33
2. 운영의 형태 ····· 35
제 2 절 퀵서비스 배송 위·수탁의 관련 규정 ····· 36
1. 이륜차배송표준약관 ····· 36
2. 퀵서비스 배송 위·수탁 관련 법적 문제점 ····· 37
제 3 절 기존 사업자들의 운송계약서(사례) ····· 40
1. 사업자의 운송계약서 ····· 40
2. 기존 업계 계약서의 문제점 ····· 45
제 4 절 퀵서비스 배송 위·수탁 표준계약서(안) ····· 46
1. 퀵서비스 배송 위·수탁 표준운송계약서 초안 ····· 46
2. 퀵서비스 배송 위·수탁 표준계약서(안) ····· 57

제4장 배달대행 위·수탁 표준계약서(안) ····· 62
제 1 절 배달대행 서비스의 운영현황 ····· 62
1. 배달대행 서비스의 시장구조 ····· 62
2. 배달라이더의 규모 산정 ····· 62
3. 해외 음식 배달시장 현황 및 대표기업 ····· 63
4. 향후 시장 전망 ····· 64

제 2 절 기존 사업자들의 배달대행 위·수탁 계약서(사례) ····· 65

1. 사업자들의 배달대행 위·수탁 계약서 ····· 65
2. 기존 업계 계약서의 문제점 ····· 74

제 3 절 배달대행 위·수탁 표준계약서(안) ····· 75
1. 배달대행 위·수탁 표준운송계약서 초안 ····· 75
2. 배달대행 위·수탁 표준계약서(안) ····· 92

제 4 절 기대효과 ····· 98

제 5 장 결론 ····· 101

- 표 목 차 -

< 표 1 > 최근 10년간 이륜차 교통사고 발생현황(2010년~2019년)····· 5
< 표 2 > 퀵서비스 업체별 배달업종 사고건수····· 6
< 표 3 > 이륜자동차 구분····· 23
< 표 4 > 소비자 피해 유형별 현황(2018년도) ····· 25
< 표 5 > 통계청(운수업조사), 산업별/매출액 규모별 총괄····· 62
< 표 6 > 1인당 월평균 배달 건수를 이용한 추정 배달원 수····· 63
< 표 7 > 글로벌 주요 배달 서비스 기업 현황····· 63

- 그 림 목 차 -

[그림 1] 온라인 음식서비스 시장 규모 ····· 3
[그림 2] 음식배달 업무의 흐름도 ····· 3
[그림 3] 배달서비스 노동을 선택한 이유 ····· 4
[그림 4] 퀵서비스와 음식배달 업무의 비교 ····· 6
[그림 5] 전통물류와 플랫폼사 물류의 거래구조 및 활동 주체 ····· 12
[그림 6] 퀵서비스의 광역형 ····· 14
[그림 7] 퀵서비스의 지역형 플랫폼 ····· 15
[그림 8] 퀵서비스 유형의 다양화 ····· 15
[그림 9] 신용거래의 경우 퀵서비스의 수익구조 ····· 16
[그림 10] 배달대행업의 이해관계자 ····· 17
[그림 11] 플랫폼사와 배달기사 간 직접계약 ····· 18
[그림 12] 음식점과 배달대행업체, 배달대행업체와 배달기사 간 계약 ····· 19
[그림 13] 배달대행업체가 다른 지역에 업체를 설립하는 경우 ····· 19
[그림 14] 전국 단위의 배달대행 사업 구조 ····· 20
[그림 15] 프로그램만 제공하여 전국단위 배달망 운영하는 형태 ····· 20
[그림 16] 배달대행의 바람직한 유형 ····· 21
[그림 17] 이해관계자의 수익배분 ····· 21
[그림 18] 이륜자동차 신고 현황 ····· 23
[그림 19] 이륜차 운송서비스 구조(1) ····· 24
[그림 20] 이륜차 운송서비스 구조(2) ····· 25
[그림 21] 이륜차 운송서비스 업무흐름 ····· 25

제1장 개요

제1절 연구의 배경

택배서비스의 편리성 및 신속·정확성을 바탕으로 파생적 발달한 퀵서비스 및 음식배달 서비스의 시장 규모는[1] 점차 확대되고 있으나, 이들 사업을 지원, 육성할 수 있는 법, 제도가 마련되어 있지 않아 산업에 대한 체계적 관리가 어려운 실정이다.

퀵서비스 및 음식배달 서비스의 성장 과정을 살펴보면, 화물자동차운수사업에서 시대적 및 사회적 요구에 따라 택배업이 1998년부터 성장하였고, 택배는 소형, 소량화물을 문전에서 문전까지 전국 익일배송을 원칙으로 수행하여 고객들의 편리성과 경제성, 신속성 바탕으로 성장성을 거듭하고 있다. 택배서비스의 틈새시장인 소형, 소량 화물을 비교적 근거리(주로 도심지역) 중심으로 2~3시간 이내에 배송을 수행하는 퀵서비스가 업계의 자율적으로 생성, 발전하게 되었다. 또한, 정보통신 수단의 비약적인 발전으로 앱 상에서 주문 및 관리가 가능해지면서 음식 및 식자재를 중심으로한 초단시간(20~30분 이내)에 주문 및 배달이 가능해 짐으로써 음식을 중심으로 음식배달서비스업이 급성장하게 되었다. 특히, 코로나19 사태로 인해 사회적으로 비대면 문화의 형성과 1인 가구의 증가 등으로 편리성과 신속성이 확보되면서 그 성장세는 더욱 뚜렷하여 배달문화로 성장, 발전하고 있다.

2019년도 통계청의 발표에 의하면 치킨·피자 배달 같은 음식서비스 거래액은 97,365억원으로 전년(52,731) 대비 84.6% 증가된 것으로 나타나고 있다. 이와 같이 퀵서비스 및 음식배달이 사회문화적으로 정착되면서 시장의 규모는 급성장 하고 있지만, 이에 따른 지원 육성할 수 있는 법, 제도가 마련되어 있지 않아, 운영형태가 사업자마다 다르게 적용되고 있다. 따라서 사업자, 라이더(배달서비스) 간의 갈등관계도 심화되면서 이를 이용하는 소비자들도 일방적인 서비스를 받고 있어 문제점 및 개선점에 대하여 살펴 보고자 한다.

첫째, 퀵서비스 및 음식배달 서비스 산업을 지원육성 하는 관련법제도가 없어 업계마다의 자율적으로 운영하고 있어 업권의 보호와 지원발전 시키는데 한계가 있다.

둘째, 플랫폼사 또는 배달대행업체와 이륜차배송종사자(라이더) 간의 표준계약서가 없어 일부 사업자들의 일방적인 계약서의 내용과 계약서 외의 업무 강요, 배달정보의 선별적 제공 및 차단, 손해발생 시 손과실 책임 전가 등의 불공정거래 행위가 발생하고 있다는 지적이 제기되고 있다.

셋째, 이륜차 배송종사자들의 업무수행 중에 발생한 사고에 대해 경위 및 중대성, 책임소재 등을 객관적으로 판별할 수 있도록 규정화가 필요하며, 종사자의 귀책사유가 발생되더라도 유예기간 설정, 사전통지 등을 통해 계약변경 및 해지할 수 있도록 종사자의 권리 보호가 필요하다.

넷째, 종사자들이 안정적으로 업무를 수행할 수 있도록 산재보험 가입 안내, 안전보호구 착용, 교통법규, 안전운행 관련 교육을 받도록 권고하여 라이더들의 안전사고 의식 고취를 통해 사회적 안전사고를 감소시켜야 할 것이다.

따라서 운영 사업자와 이륜차 배송종사자 간의 역할 및 책임 관계, 주요 계약 내용 및 수행 방안, 상호협의에 의한 계약체결, 이륜차 배송종사자의 권리보장, 안전관리, 사고발생 시의 귀책사유에 따른 공정한 배상책임, 안전관련 조항들이 설정되어 상호간의 발전할 수 있는 최소한의 규약이나마 필요한 실정이다.

---

1) 국내 B사에 의하면 2018년 8월에 점포에 직접 주문 또는 유선상 배달주문 건수는 2,300만건 이었으나 2019년 8월에는 3,600만 건으로 56% 급증하였고, 주문배달 앱을 통한 주문량도 2018년 1월에 533만 건에서 2019년 7월에는 945만 건으로 약 2배가량 급증하였으며, 2020년 2월 이후 코로나19로 인해 배달주문은 폭증되고 있다.

제2절 연구의 목적

정보통신의 발달, 1인 가구의 증가, 코로나19로 비대면 사회의 확대 등으로 편리성과 신속·정확성이 정착되면서 퀵서비스 및 음식배달 서비스가 급성장하였고, 이는 곧 사회적으로는 배달문화로 정착하게 되었다. 사회적 요구로 시장의 규모는 점차 확대되고 있지만, 산업을 발전, 지원할 수 있는 법, 지원제도가 없어, 사회적으로 산업의 올바른 발전과 안정적인 서비스가 제공될 수 있도록 사회적 장치 마련이 시급한 실정이다.

선행되어야 할 것은 관련법을 제정하여야 할 것이며, 다음으로 표준계약서 및 약관 등을 규정하여 사업자와 고용자 간의 상호협력, 동반성장이 될 수 있도록 규약을 체결하여 서비스를 이용하는 고객에게 최적의 서비스가 이루어지도록 하여야 한다.

현행 업계에서 자율적으로 마련하여 사용하고 있는 계약서는 업계마다 매우 상이하여 운송계약서의 기본 조항인 계약당사자 간의 책임과 의무, 주된 계약 내용의 명시, 상호협력 조항, 이륜차 배송종사자의 권리보장, 산업안전보건법 관련 준수조항, 손해배상의 귀책사유 판별 및 배상관련 조항 등이 객관적으로 명시된 표준계약서가 마련되어야 한다.

이를 위해 업계, 관련단체 및 기관, 전문가 의견수렴, 관련법령 등을 바탕으로 다음과 같은 몇가지 사항들을 고려하여 퀵서비스 배송 및 배달대행 위·수탁 표준계약서(안)를 제시하고자 한다.

첫째, 배달대행업체와 이륜차 배송종사자 간의 상호간의 신뢰를 바탕으로 계약 내용 및 계약기간, 배달료 지급기준 및 지급일자, 보험부보 관계, 배달업무 수행에 있어 상호간의 정보공유 등을 계약서상에 명확히 제시할 필요가 있다.

둘째, 현재 업계에서 사용하고 있는 계약서에 불공정한 조항이 없는지 분석하여 불공정 조항이나 독소조항을 없애고, 사용자와 이륜차 배송종사자 간의 공정하고 투명한 상거래가 이루어질 수 있도록 해야 할 것이다.

셋째, 이륜차 배송종사자는 안전사고율이[2] 다른 업종보다 높게 나타나고 있어 이륜차 배송종사자의 산재보험 가입률을 제고할 수 있는 방안이 제시되어야 한다. 산업재해보상보험법제125조에 따라 특수형태근로종사자인 오토바이를 이용한 이륜차 배송종사자는 산업재해보상보험 가입 여부를 배달 이륜차 배송종사자가 선택할 수 있도록 배달대행업체는 충분하게 고지할 의무가 있다.

넷째, 고객으로부터 배송 및 배달 의뢰받은 상품을 도착지 화주에게 정확하고, 안전하게 상품을 배달하는 업무수행 과정에서 사고발생 시 공정하고 명확한 사고에 대한 책임과 손해배상 방안이 명시되어야 한다.

다섯째, 사업자와 이륜차 배송종사자 간의 계약기간 및 계약의 변경, 계약의 해지방법에 대하여 법적기준을 만족하고 상호 간의 충분한 협의를 통해서 결정될 수 있도록 관리기준이 설정되어야 한다.

여섯째, 계약 내용을 충실하게 기재하고 공개하도록 하여 관련법 및 제도적 범위 내에서 최소한 사회적으로 수용할 수 있는 조항들이 제시되어야 한다. 특히, 계약서에 수수료나 차감되는 금액과 구조, 사고시 배상방법 등에 대해서는 명확하게 기재하여 이륜차 배송종사자들이 인지할 수 있어야 한다. 표준계약서는 강제적 적용 및 이행의무 사항은 아니지만, 상거래의 규약으로써 상호간의 신뢰를 바탕으로한 투명하고 공정한 규약으로 조항들이 구성되어야 한다.

본 연구에서 사업자와 라이더 간의 발송 고객으로부터 주문받은 상품을 도착지 고객에게 배달하는 과정에 있어, 운영사와 라이더 간의 배달서비스 업무를 수행하는데 상호 간의 공정하고 신뢰성 있는 표준계약서(안)를 제시하는 것이 목적이다.

---

2) 2019년 5월 전국서비스노동조합연맹에 따르면 고용보험에 가입한 플랫폼 노동자 비율은 대리운전 9.5%, 퀵서비스 5.5%, 배달서비스 8.8% 수준이며, 서울지방경찰청에의 자료에 따르면 2019년 서울시에서 발생한 교통사고 건수는 1~8월 누적 기준 2만5249건으로 전년 동기 대비 1.5% 감소하였다. 그러나 오토바이 교통사고 건수는 같은 기간 5722건에서 6404건으로 11.9% 증가하였다.

제2장 퀵서비스 및 음식배달 서비스의 운영 현황

제1절 사업의 운영현황

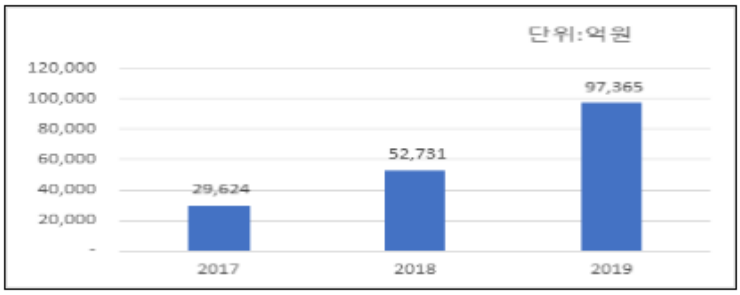
1. 시장의 규모

1) 시장의 규모

통계청이 발표한 2019년 연간 온라인쇼핑 동향을 보면, 온라인쇼핑 거래액은 1,345,830억원으로, 2018년(1,137,297억원) 대비 18.3% 증가하였다. 2001년 통계 작성 이후 최대 성장이다.

새벽 배송 열풍으로 온라인을 통한 음·식료품 구매액(132,859억원)이 2018년 대비 26.1% 늘었고, 농·축·수산물도 19.5% 증가하였다. 기프티콘 같은 온라인 쿠폰서비스(33,240억원)도 57.6% 증가했고, 각종 대여나 청소 등 용역이 포함된 기타서비스(11,149억원)도 34.4% 늘었다. 가전·전자·통신기기(144,449억원)와 화장품(122,986억원)이 각각 24.6%, 25% 증가하였다. 모바일쇼핑 거래액도 2018년보다 25.5% 늘어난 867,005억원으로 전체 온라인쇼핑의 64.4%를 차지하고 있다.

[그림 1] 온라인 음식서비스 시장 규모



자료 : 통계청(2018. 2)

특히, 치킨·피자 배달 같은 음식 서비스 거래액은 97,365억원으로 전년(52,731억원) 대비 84.6%가 증가하였으며, 2018년 거래액도 2017년(27,325억원)보다 93% 증가했는데, 2년 연속 두 배에 가까운 성장세를 보인 것이다. 음식서비스에서 모바일 거래 비중이 2018년 90.6%, 2019년 93.5%로 증가 되면서 음식배달 서비스업이 사회적 문화로 정착되고 있는 실정이다.

이에 따라 음식배달 서비스업의 고객들의 음식 주문에서부터 고객에 도착할 때까지 일반적인 업무의 흐름도는 다음과 같다.

[그림 2] 음식배달 업무의 흐름도

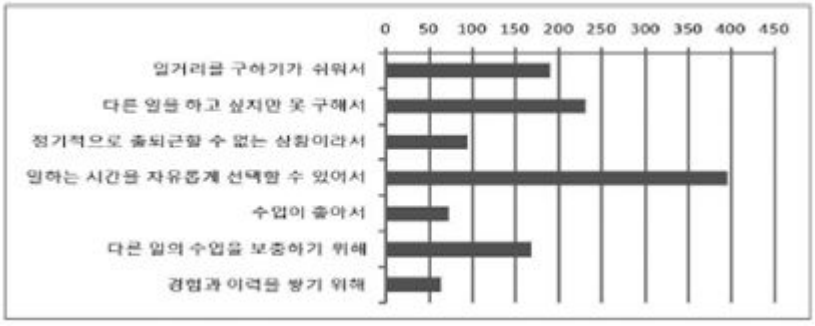
음식배달에 있어서 중요한 부문이 주문된 음식을 단시간 내에 신속·정확하게 배달하는 이륜차 배송종사자(일명 라이더)들의 역할이 중요한데 기존의 음식배달 방식은 고객이 음식점의 전화번호를 습득하여 음식을 주문하면 음식점 배달원이 배달하였지만, 프로그램을 이용한 배달구조에서는 소비자가 배달의 민족이나 요기요 같은 주문 중개 앱을 통해 음식점을 검색하고 주문하게 된다. 이후 소비자의 주문은 앱을 통해 해당 음식점에 전달하게 된다. 소비자가 사용한 앱을 주문대행 하는 것을 플랫폼사라고 한다.

주문을 전달받은 음식점 중 직고용 배달기사가 없는 음식점은 배달하기 위해 다른 플랫폼사를 이용하는 데, 이를 배달대행 플랫폼사라고 한다. 바로고, 생각대로, 부릉, 티앤비 같은 업체들이 여기에 해당된다. 배달의 민족을 통해 주문을 했다고 하더라도 실제 음식을 배달하는 배달기사는 다른 배달대행업체 소속인 경우도 많다.

이륜차 배송종사자는 일종의 플랫폼 노동자로 개인사업자로 분류되면서 노동만을 제공한다는 점에서 특수고용의 일종으로 간주 되고 있으며, 디지털 특수고용이라고 불리기도 한다.[3)]

이륜차 배송종사자 근로의 특징 중에 하나가 일하는 시간을 자유롭게 선택할 수 있는 것으로, 실제 조사 결과를 보면 “일하는 시간을 자유롭게 선택할 수 있어서”라는 항목에 압도적으로 많이 응답한 것으로 나타나고 있다. 2개까지 복수응답을 가능하게 한 것을 감안 하더라도 거의 2명 중 1명 꼴로 플랫폼 노동을 하는 이유중 하나가 일하는 시간의 자유로움을 선택하였다.[4)]

[그림 3] 배달서비스 노동을 선택한 이유(복수응답 가능)



또한, 일하고 싶지 않은 날 또는 시간대에 일하지 않을 수 있다라는 응답을 5점 척도로 평가한 결과 보통(3점)을 넘어선 평균 3.47점으로 나타나고 있다. 일주일 플랫폼 노동을 하는 일수와 하루 노동시간의 평균을 보면 퀵서비스 5.4일 9.35시간, 음식배달 5.1일 9.11시간으로 조사되었다.[5)]

이륜차 배송종사자들의 배달대행업체와의 계약방식은 개인사업자 형태가 다수이며, 고용형태는 1인 자영업자로 나타나고 있다. 이들 이륜차 배송종사자들은 지역기반을 중심으로 비교적 특정 배달대행업체로부터 배달업무를 받고 있어 한편에서는 근로자성과 산업재해와 같은 전통적인 특수고용 형태로 업무가 이루어지고 있어, 일부에서는 근로자 성격의 문제 또는 위장도급으로 까지의 논쟁도 일어나고 있다.

음식배달 업무의 특성상 대부분 온라인과 오프라인을 매개로 하여 상품과 서비스를 제공한다는 점에서 표준적인 서비스와 매뉴얼이 중요하기 때문에 지시명령과 부당노동행위에 대한 논란이 발생할

3) Pongratz(2018)는 플랫폼 경제와 연동된 노동시장에서는 세계화된 경쟁시장에서 노동공급의 품질과 유능한 노동자를 선택하기 위해 정보의 표준화(개인정도, 과거성과, 고객평가)가 프로필이라는 형태로 작동된다. 시공간 분리로 인해 직접적인 노동과정 통제가 불가능한 온라인 노동에서는 특정 노동규범을 준수하는 방식으로 구축된다. 노동규범은 유능성으로 규정되며, 플랫폼노동의 표준 자격을 규정이 기존의 권력 기관들에서 플랫폼사로 이동하고 있는 것임. 온라인 노동의 확산으로 노동시장 진입장벽이 낮아지고, 교육과 직업 시스템을 약화시키고 있기도 하다.

4) 김종진(2019), 플랫폼노동실태 논의와 정책과제 모색(한국노동사회연구소, 서울연구원 주최) 노동포럼의 웹기반, 지역기반 플랫폼 노동사례,에서 발제

5) 국가인권위원회(2019), 플랫폼노동종사자 인권상황 실태조사

수밖에 없는 업무 구조를 지니고 있다.

2) 산업재해 발생 현황

이륜차 배송종사자들의 사고관련 현황을 살펴보면, 한국교통안전공단의 최근 10년간 이륜차 교통사고 발생 통계에 따르면 2019년 총 1만8천467건의 이륜차 사고가 발생해 2018년보다 9.5% 증가한 것으로 나타나고 있다. 최근 5년간 오토바이 교통사고가 계속 늘어나고 부상자도 급증한 것으로 조사됐다.

이륜차 사고는 2010년 10,950건에서 2011년 10,170건, 2012년 10,415건, 2013년 10,433건으로 2010년에 비해 감소세를 보였지만, 이후 2014년 11,758건부터 2019년까지 지속적으로 매년 증가하고 있다. 특히 2018년에 비해 2019년은 22.9% 증가하였다.

<표 1> 최근 10년간 이륜차 교통사고 발생현황(2010년~2019년)

기준년도	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
사고건수	10,950	10,170	10,415	10,433	11,758	12,654	13,076	13,730	15,032	18,467
사망자수	434	429	405	413	392	401	428	406	410	422
부상자수	13,142	12,102	12,441	12,379	13,899	15,172	15,773	16,720	18,621	23,584
이륜차등록대수	1,825,474	1,828,312	2,093,466	2,117,035	2,136,085	2,161,774	2,180,688	2,196,475	2,208,424	2,236,895
1일 사고건수	30	27.9	28.5	28.5	32.2	34.7	35.8	37.6	41.1	50.6
1일 사망자수	1.2	1.2	1.1	1.1	1.1	1.1	1.2	1.1	1.1	1.2
1일부상자수	36	33.2	34.1	33.9	38.1	41.6	43.2	45.8	51.0	64.6

자료: 사망, 사고건수는 교통사고분석시스템(TAAS), 이륜차등록대수는 국토교통부 통계누리, 자동차등록현황 보고

2012년 10,415건 이었으나 매년 증가하여 2019년 18,467건으로 매년 지속적으로 증가하고 있다. 한국교통안전공단은 이륜차 사고 증가 주원인으로 신호위반·과속 등 난폭운전과 안전모 미착용 등 안전의식 미흡으로 나타났고, 한국의 이륜차 운전자 안전모 착용률은 지난해 84.6%로, 스위스, 일본, 캐나다 등 선진국이 100% 가까운 착용률을 보이는 것과 비교하면 격차가 크다고 하겠다. 한국교통안전공단은 "한여름에는 덥다는 이유로 안전모를 착용하지 않는 경우가 많은데, 안전모는 안전띠처럼 선택이 아닌 필수"라며 "안전모 착용과 안전운전의 중요성"을 강조하고 있다.

배달업 관련 사고 건수도 지난 3년간(2016~2019년 7월) 꾸준히 증가했다. 고용노동부 퀵서비스 회사 산재 현황 통계에 따르면, 지난 3년여 간 발생한 오토바이 배달사고(산재 승인 기준)는 총 1800여 건으로 조사되었다. 2016년에 264건, 2017년에는 411건, 2018년에도 597건이 발생했고, 2019년의 경우 상반기에만 전년도 사고 건수에 버금가는 568건의 사고가 발생했다.[6] 배달대행업은 퀵서비스업에 포함된다.

6) https://www.pressian.com/pages/articles/259545?no=259545

<표 2> 퀵서비스 업체별 배달업종 사고건수(2018년기준)

(산업재해 승인건수)

업체명	건수	업체명	건수
바로고	126	제트콜	54
더 티앤비 코리아	113	생각대로	51
우아한 청년들(배민라이더스)	104	배달요	35
달리고	57	JSKOREA	32
플라이앤컴퍼니(요기요플러스)	56	두바퀴 세상	31

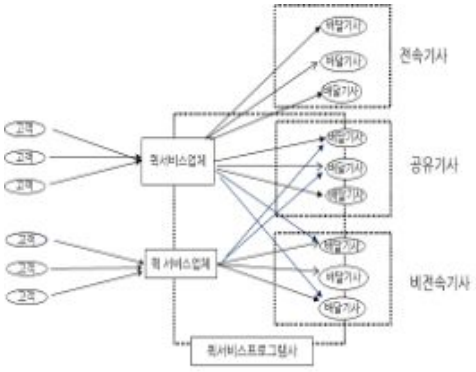
2. 사업의 운영 형태

1) 배달대행 시장의 고용형태

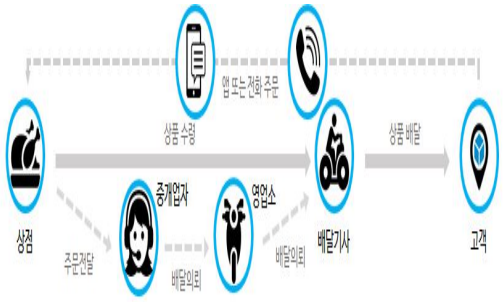
음식배달과 물류운송 형태의 지역기반 배달기사들은 지역배달 대행사(대리점)와 계약을 맺고, 고객이 주문한 정보를 배달대행업체가 제공하면, 그 정보를 받아서 배달업무로 수행한다. 배달대행업체(또는 퀵서비스사업자) 따라 고용계약을 전통적인 임금배달기사 형태(직영체계)로 운영하는 곳과 비임금 배달기사 형태(공용체계)로 운영하는 것으로 나눌 수 있다. 임금 배달기사(직영체계)도 최근에는 비임금 배달기사 형태로 전환되고 있다. 작업 수단도 개인 차량이나 이륜차 등을 활용하고, 근무시간도 파트타임으로 변화되고 있는 실정이다.

[그림 4] 퀵서비스와 음식배달 업무의 비교

[퀵 서비스 유형]



[음식배달 유형]



주: 퀵서비스와 음식배달 유형별 플랫폼 기업 담당자들과 미팅하여 구성

또한 계약관계가 세분화되어서 비임금 배달기사 중에서도 3가지로 분류된다. 배달기사들도 특정 업체에 소속되어 일하는 전속기사, 여러 업체들의 의뢰를 공유하며 처리하는 공유기사, 어느 곳에도 소속되지 않고 자유롭게 일하는 비 전속기사의 형태로 구분되었다.

퀵서비스의 경우, 일반적으로 고객(회사)의 배달요청이 접수되면 1차적으로 전속기사가 배정을 받고, 2차로 전속 계약을 맺은 공유기사, 3차로 프로그램을 통한 비 전속기사 순으로 배정을 받게 된다.

전속기사는 계약을 맺은 업체의 고객(회사) 물량만을 전적으로 처리한다. 이는 배송서비스의 일정한 품질을 유지하기 위한 목적이다. 이러한 형태는 중간에 프로그램사를 거치지 않고 바로 전속기사에게 물량을 배정한다. 전속기사가 퀵 서비스 업체에 한달 치에 해당하는 일정한 금액(지입료)를 미리 납부하고 한 달 동안의 모든 물량을 받는 계약을 맺기도 한다.

공유기사는 여러 업체에 동시에 가입되어 이들이 공유하는 물량을 배정받아 배달하는 형태로 운영된다.

비 전속기사는 퀵 서비스 프로그램사를 통하여 자동으로 물량을 배정받아 배달을 수행하는 것으로

추정되고 있다. 이렇게 배달기사의 유형에 따라 배달의 형태가 달라지기 때문에 이들의 표준계약서를 작성하는 것은 매우 어려운 일이다.

이러한 운영체계이기 때문에 자유로운 일의 선택인 것처럼 보이지만, 일하는 과정에서 배차나 일감 선택의 자율성이 적다 보니 시간 비례 원칙에 의해 소득이 결정되어 시간의 불평등이 소득의 불만으로 연결되고 있다.

2) 이륜차 배송종사자의 근로 특성

대법원은 근로기준법의 근로자인지 여부에 관해 "업무 내용을 사용자가 정하고 취업규칙 또는 복무(인사) 규정 등의 적용을 받으며 업무수행 과정에서 사용자가 상당한 지휘·감독을 하는지, 사용자가 근무시간과 근무장소를 지정하고 근로자가 이에 구속을 받는지, 노무제공자가 스스로 비품·원자재나 작업도구 등을 소유 하거나 제3자를 고용하여 업무를 대행케 하는 등 독립하여 자신의 계산으로 사업을 영위할 수 있는지, 노무 제공을 통한 이윤의 창출과 손실의 초래 등 위험을 스스로 안고 있는지, 보수의 성격이 근로 자체의 대상적 성격인지, 기본급이나 고정급이 정하여졌는지 및 근로소득세의 원천징수 여부 등 보수에 관한 사항, 근로 제공 관계의 계속성과 사용자에 대한 전속성의 유무와 그 정도, 사회보장제도에 관한 법령에서 근로자로서 지위를 인정받는지 등의 경제적·사회적 여러 조건을 종합하여 판단"하고 있다(대법원 2006. 12. 7, 2004다29736 등).

근로자가 아니라는 것은 단지 근로기준법의 보호를 받지 못하는 것에 그치지 않고 최저임금, 4대 보험 등 노동에 대한 사회적 안전망의 혜택을 받을 수 가 없다는 것이다. 산재보험처럼 예외로 보호받는다고 해도, 혜택은 제한되고 대상자의 비용 부담이 가중된다.

이런 상황은 현행 근로기준법이 종속적 노동을 제공하는 경우만을 근로자로 인정하기 때문이다. 즉 근로계약으로 약속한 시간을 사용자에게 제공하고, 그 시간 동안 사용자에게 종속되어 있어서 사용자가 시키는 일을 해야만 법의 보호를 받을 수 있는 근로자로 인정하는 것이다.

2007년 개정 산재보험법은 특수 형태근로종사자에 관한 특례 조항을 신설하였으며, 최근에는 2019. 1. 15. 전부 개정된 「산업안전보건법」에서도 특수형태 근로종사자라는 개념을 차용하고 있다.

산업안전보건법 제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) ① 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 사람으로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 사람(이하 "특수형태근로종사자"라 한다)의 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.<개정 2020. 5. 26.> 1. 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것 2. 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것 3. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것 ② 대통령령으로 정하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다. ③ 정부는 특수형태근로종사자의 안전 및 보건의 유지·증진에 사용하는 비용의 일부 또는 전부를 지원할 수 있다. 제78조(배달종사자에 대한 안전조치) 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 이동통신단말장치로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 그 중개를 통하여 「자동차관리법」 제3조제1항제5호에 따른 이륜자동차로 물건을 수거·배달 등을 하는 사람의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다. <개정 2020. 5. 26.>

이러한 특수형태 근로종사자 특례규정 방식은 산재보험법이 적용되는 근로자가 아닌 차별적인 범주를 새로이 도입하는 방식이다. 산재보험법의 보호대상을 근로기준법에 따른 근로자로 하는 원칙(제5조 제2호및 제6조)을 고수하는 가운데, "근로기준법 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는" 직종에 종사하는 자를 특수형태근로종사자로 정의한 것이다.

특수형태근로종사자에 대한 특례 제도는 사용자 책임의 원칙 아래 의무가입을 골간으로 하는 산재보험법의 원칙과는 차이가 있다. 특수형태 노무제공자에게 보험료 부담을 일부 지우고 임의적 탈퇴가 가능하도록 하고 있는 것이 특징이다.

고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률 시행규칙 제44조의5(특수형태근로종사자의 산재보험 적용제외·재적용 신청 등) ① 법 제49조의3제5항에 따라 특수형태근로종사자가 산재보험의 적용제외를 신청하려는 경우에는 별지 제62호서식에 따른 특수형태근로종사자 산재보험 적용제외 신청서를 작성하여 공단에 제출하여야 한다. <개정 2016. 2. 12.> ② 제1항에 따라 산재보험의 적용제외를 신청하였던 특수형태근로종사자가 산재보험의 재적용을 신청하려는 경우에는 별지 제62호의2서식에 따른 특수형태근로종사자 산재보험 재적용 신청서를 작성하여 공단에 제출하여야 한다. <신설 2016. 2. 12.> ③ 공단은 제1항 또는 제2항에 따른 신청을 받으면 다음 각 호의 구분에 따른 방법으로 사업주와 특수형태근로종사자에게 각각 알려야 한다. <개정 2016. 2. 12.> 1. 사업주: 별지 제63호서식에 따른 특수형태근로종사자 산재보험 적용제외ㆍ재적용 확인통지서(사업주용) 2. 특수형태근로종사자: 별지 제64호서식에 따른 특수형태근로종사자 산재보험 적용제외ㆍ재적용 확인통지서(특수형태근로종사자용) 및 휴대전화에 의한 문자전송 [전문개정 2010. 12. 22.]

3) 사회적 안전장치를 위한 보험가입

노동리뷰(2018) 조사에 따르면, 배달종사자들의 국민연금 가입자 356명을 대상으로 조사한 결과, 지역가입 37.2%, 미가입 56.7%, 타 일자리에서 직장 가입이 3.1%으로 나타나고 있다. 건강보험 가입은 지역 가입 72.2%, 피부양자 가입 19.4%, 기타 5.6%를 차지하고 있다. 산재보험은 가입 38.5%, 비가입 61.5%으로 조사되었다. 산재보험 적용 제외 89명을 대상으로 조사한 결과는 신청 9.0% 비신청 91.0%으로 나타났다.

고용보험 가입 의사는 60% 이상으로 높았다. 가입을 희망하지 않는 경우 이유는 고용보험 필요성을 못 느껴서와 수급 가능성이 낮아서가 60%를 넘었다. 소득수준은 전직장의 소득 수준에 비해 120% 정도 높았다가 가장 많이 응답을 하였고, 다음으로 80% 수준이라고 응답하였다.

이상의 실태조사 및 DB분석 결과를 종합해 보면, 현재 특수형태 근로종사자로 일하고 있는 사람들은 직종 종사경력은 높지만 이직은 잦은 편이고, 이직시 실업을 경험하는 비율이 70% 이상으로 나타났다. 특수형태근로종사자 상당수가 고용보험 가입을 원하고 있지만, 고용보험의 수급 가능성에 대해서는 의구심을 갖고 있었다. 이륜차 배송종사자의 30%가 특정 배달대행사에서 2년 이상 연속적으로 임금근로자 형태로 종사를 한 것으로 조사되었으며, 이들은 피보험자로 적용할 필요가 있다.[7)]

7) 박찬임(2018), 특수형태근로종사자근로실태, 산재보험 적용, 9개 업종을 중심으로, 월간노동리뷰 2018년7월호

2019년 5월 전국서비스산업노동조합연맹(이하 서비스연맹)이 실시한 플랫폼 노동 실태분석 결과를 보면, 직종별 산재보험 가입률은 퀵서비스 19.9%, 배달서비스 15.2%으로 비교적 낮은 것으로 조사되었다. 또한, 고용보험 가입자도 퀵서비스 5.5%, 배달서비스 8.8% 수준이었다. 직장가입자(사업주와 근로자가 보험료를 각각 절반씩 부담)와 달리 배달종사자들은 본인이 보험료를 100% 내야 하므로 경제적 부담이 큰 탓이라고 할 수 있다.

배달플랫폼 노동자에 대한 산재보험적용 실태

대법원이 음식배달 노동자를 특수형태근로종사자로 분류한 이후 배달대행 노동자들은 전속성이 인정되는 경우는 산재보험법 제125조의 특수형태근로자로 전속성이 인정되지 않는 경우는 산재보험법 제124조의 중소사업주로 분류되고 있다. 배달노동자가 특수형태근로종사자로 인정되기 위해서는 주로 하나의 사업자로부터 배달업무의 의뢰를 받고 있어야 한다.

고용노동부 고시 제2017-21호「주로 하나의 사업자로부터 업무를 의뢰받아 퀵서비스 또는 대리운전 업무를 하는 사람의 기준(퀵서비스 기사 및 대리운전 기사의 전속성 기준)」I. 퀵서비스 기사의 전속성 기준 제2호 마목 후단에 따라 근로복지공단이 정하는 소득 및 종사 시간의 기준을 다음과 같이 공고합니다.

1. 소득 및 종사 시간의 기준
가. 소득: 월 1,242,100원
나. 종사 시간: 월 118시간
※ 종사일 별로 최초 배송업무를 개시한 시점부터 최종 배송업무를 마친 시점까지 시간의 합산(휴게 및 대기시간을 포함)

2. 소득 및 종사 시간 적용기준
가. 소득 및 종사 시간은 다음과 같이 산정한다.
○ 소득은 소속(등록)업체 사업주가 지급하는 배달 수수료를 합하여 산정한다.
○ 종사 시간은 업무에 종사한 날을 기준으로 최초 배송업무를 개시한 시점부터 최종 배송업무를 마친 시점까지 시간을 합하여 산정한다.
○ 배송업체별 종사시간은 해당 업체의 배달(콜)을 시작한 시점부터 다른 업체의 배달(콜)을 시작하기 전까지 시간을 합하여 산정한다.
나. 소득이나 종사시간은 매월 초일부터 말일 단위로 산정하며, 해당 월에 전속성이 인정되는 경우 다음달 말일까지 전속성이 있는 것으로 본다.
3. 시행일: 2020. 1. 1.(근로복지공단,2020년도 퀵서비스 기사 소득 및 종사시간 공고)

배달대행 플랫폼사인 배달의 민족은 2019. 7월부터 누구나 배달업무를 받을 수 있는 배민 커넥트를 시작하면서 산재보험법 특수형태 근로종사자 특례규정대로 플렛폼 노동자 1인당 15,630원의 산재보험료를 납부하였지만, 근로복지공단은 배민커넥트 종사자들이 전속성 기준에 미달한다는 이유로 산재보험 적용을 유보하고 있다. 배민커넥트 종사자들은 산재보험료를 납부하였음에도 불구하고, 배민커넥트로부터 얻는 수입이 월 1,185,200원 이상이거나 월 109시간 이상 배민 컨넥트 업무를 수행하였음을 입증하지 못하면, 특수형태근로종사자 특례가 적용되지 않는다.

특히, 오토바이는 비교적 사고율이 높아, 보험료도 일반 보험상품에 비해 높게 나타나고 있다.

현행법상 125cc 이하 이륜차 운행 자격을 부여하는 2종 소형 원동기 면허는 만 16세가 넘으면 취득할 수 있다. 배달업에 종사하는 청소년 상당수는 학업을 중단했거나 가정 형편이 영락한 경우가 대부분이다. 전문 기술이 부족해 첫 아르바이트로 배달업을 많이 하게 된다. 배달대행 업체에서 근무하면 리스방식으로 이륜차를 지원받을 수 있다. 목돈을 들이지 않고 자가 이륜차를 소유하기 용이한 면도 있다고 하겠다.

대형 업체의 배달 기사 채용 연령 기준은 전반적으로 만 16세보다는 높게 제한하고 있으며 특정사

업자들은 지원 자격을 23세~50세로 한정하기도 한다. 대형 사업자들은 연령 제한을 높히는 이유는 보험 문제가 연계된다. 이륜차 유상운송 종합보험을 개인이 들려면 1년 평균 800만~900만원을 내야 한다. 업체가 단체 보험을 들면 비용 부담은 줄어들지만 일정 이상 연령대만 받아야 한다.[8)]

4) 불공정 거래

다음은 배달대행업체와 배달기사 간의 배달대행 관련 계약체결에 있어, 사업자들의 일방적인 계약조항들로 문제가 발생될 수 있어, 공정거래위원회는 2019년「특수형태 근로종사자에 대한 거래상 지위남용행위 심사지침」을 개정하여 2019년 9월 30일부터 시행하고 있는데, 플랫폼 노동이 확산되고 있는 직종에서 불공정거래 행위의 유형을 확대하였다. 즉, 과도한 콜 수행 횟수 등 목표를 부과하고 이를 달성하지 못하는 경우 일방적으로 계약을 해지하거나 배차를 현저하게 제한하는 등 계약해지에 준하는 제재를 가하는 행위, 업무수행 중 발생한 사고가 특수 고용자의 과실에 의한 것이 아님에도 불구하고, 그 책임을 모두 특수고용자에게 부담시키는 행위, 계약서에 기재되어 있는 수수료율, 운임단가 등 지급대가 수준 및 지급 기준 등을 계약기간 중에 일방적으로 특수고용자에게 불리하게 변경하는 행위, 사업자가 특수 고용자에게 자신이 사용하지 않는 다른 프로그램을 사용하지 못하도록 강제하고 다른 프로그램을 사용할 경우 계약을 일방적으로 해지하거나 배차를 현저하게 제한하는 등 제재를 가하는 행위 등을 불공정거래 행위의 유형에 추가하였다.

사단법인 참세상이 공개한 플랫폼 노동 종사자 인권상황 실태조사(2019년 11월) 결과를 살펴보면 플랫폼 노동자들의 월평균 퀵서비스 1,665,000원(9.11시간), 음식배달 1,751,000원(7.58시간)으로 나타나고 있다.[9)]

배달업은 아르바이트나 임시적인 업무에서 생업으로 변화되고 있다. 김종진(2015)[10)]의 연구가 배달앱, 아르바이트 어떻게 볼 것인가?에서 부제가 배달아르바이트 고용 및 노동실태에서 볼 수 있듯이 배달업을 아르바이트로 생각하는 경향이 있었다.

박찬임(2018)의 연구에서는 겸업하는 퀵 기사는 92.1%, 택배기사는 94.1%를 차지하고 있다.[11)] 한국노동연구원조사에서는 조사대상(300명) 중 96.3%(289명)가 다른 일은 하지 않는다고 응답하였고, 학력별 배달업 종사자 현황을 보면 대졸 이상의 학력을 가진 배달업 종사자도 29.7%나 되는 것으로 조사되었다.[12)] 연구의 결과들을 종합하여 보면 배달업 종사자의 다수는 배달업을 아르바이트가 아니라 생업으로 전환되고 있음을 시사하고 있다.

배달업에의 배달기사를 위한 보험을 보면, 배민라이더스의 라이더 보험은 이륜차 종합보험에 오토바이 운전자 상해보험을 추가해, 사고 시 상대방뿐만 아니라 라이더 본인의 상해까지 보장받을 수 있도록 보험적용 범위를 넓힌 것이 특징이다.

배달 라이더들은 바로고, 티앤비, 배민라이더스, 요기요 등 유명 플랫폼사와 위탁계약을 맺고 배달한 건당 수익을 올리는 개인사업자, 즉 특수고용직이다. 근로고용관계가 아니기 때문에 플랫폼사에서는 이들의 노동조건에 책임지지 않는다.

배달에 꼭 필요한 오토바이 마련부터 유지비 모두를 스스로 마련해야 한다. 보험료도 마찬가지다. 이들은 적어도 이 보험료는 플랫폼사가 공동으로 부담해야 한다는 입장이다. 바로고는 현대해상과 함께 The 바로고 안심케어2 보험 상품을 마련하여 운영하고 있다. 이번 상품은 특정 상해로 인한 휴업 발생 시 손해를 보장해 주는 휴업 손해 장해보장이 가입 선택 항목에 추가되는 등 The 바로고 안심케어 보험보다 금액 보장범위가 넓고 가입자가 원하는 보장 내용을 선택해 가입할 수 있는 것이 특

8) 전자신문,https://www.etnews.com/20191007000177
9) 한국일보,2020.02.08. https://www.hankookilbo.com/News/Read/202002051125717679
10) 김종진(2015), .배달앱 아르바이트, 어떻게 볼 것인가? 한국노동사회연구소
11) 박찬임(2018), 특수형태근로종사자 근로실태 : 산재보험 적용 9개 직종을 중심으로, 월간노동리뷰
12) 한국노동연구원(2019), 배달업조사자 실태 파악 및 보호방안 연구

징이다.

The 바로고 안심케어1은 상해보험(상해사망, 상해후유장애, 입원 골절)과 운전자보험(교통사고, 처리지원금, 벌금 방어비용)으로 이루어 졌으며, The 바로고 안심케어 2는 상해보험 및 운전자보험에 휴업손해(일 3만원 또는 4만 5천원 보장)이 추가되어 보장되고 있다. 바로고 배달업 종사자만이 가입할 수 있고, 웹상에서도 간편하게 가입할 수 있다.

제2절 퀵서비스 및 배달사업의 운영 형태

1. 이륜차 배달대행 사업

1) 전통물류와 이륜차 배달대행

전통 물류가 수출입 등을 지원하는 중대형, 대량의 제한적인 화물을 취급하는 반면, 이륜차 배달대행업체업은 음식, 생필품 등 소형, 소량의 다빈도 서비스를 제공한다. 이륜차를 이용하여 소화물이나 서류 등을 배송하는 퀵서비스와 음식, 생필품 등을 배달하는 배달대행 서비스는 거래구조와 활동 주체가 전통물류에 비하여 복잡, 다양하게 변화되었다고 할 수 있다.

[그림 5] 전통물류와 플랫폼 물류의 거래구조 및 활동 주체

【전통물류】

【이륜차 배달대행】

이륜차배달의 구조는 배달프로그램을 개발, 운영관리하는 플랫폼사, 지역 및 권역별로 배달상점 및 배달기사를 모집, 관리하는 배달대행업체, 배달대행업체에 소속되면서 배달주문 정보를 받아 배달업무를 수행하는 배달기사, 고객 또는 프로그램에서 상품을 주문받아 배송의뢰 하는 배달상점 등으로 구성하고 있다.

① 배달대행업체

배달대행업체는 배달프로그램을 개발 및 관리하면서 배달상점으로부터 요청받은 상품 배달을 배달대행업체(배달기사)에 의뢰하는 주선업과 유사한 형태(직접 배달하는 경우도 있음)로 운영하고 있다.

② 배달대행업체 / 배달기사

배달대행업체는 지역별 사무소를 갖춘 배달대행업체 소장(개인사업자)으로 배달기사를 모집하고, 배달기사는 배달대행업체로부터 정보를 받아 배달업무를 수행한다

③ 음식배달 프로세스

음식배달의 경우에는 고객이 배달상점에 직접 주문 또는 배달앱을 통해 상품(음식)을 주문하면, 배달상점은 주문 내역서에 의해 상품(음식)을 만들어 음식점 또는 배달앱에 배달 내용을 요청하게 된다. 배달대행업체는 배달상점 관할지역의 배달대행업체에 주문정보를 자동 배정하고, 해당 배달대행업체에 등록된 배달기사에게 전달되고, 배정된 기사는 음식점에 수령하여 고객에게 배달하는 프로세스로 운영되고 있다.

2) 사업의 발전 전망

1990년대 초 이륜차를 이용한 소화물 퀵서비스를 시작으로 음식점과 점포의 지역 배달 서비스가 O2O기반 배달대행 서비스 산업으로 발전하였다. 배달 신속성이 강조되면서 모바일 통신기술 발전으로 도심을 중심으로 퀵서비스와 O2O 배달시장이 확대, 다양화하고 있다.

① 변천사

퀵배달대행은 1993년에 유선상으로 단순배달 주문을 시작하여, 2000년대 초반에는 퀵서비스 중개 프로그램이 개발되었고, 퀵배달서비스에서 세분화된 음식배달서비스까지 업무가 확장된 배달대행 플랫폼사가 출현(2012~2014년)하게 되었다. 퀵서비스 및 음식배달 서비스가 사회적으로 안정화되고 시장 규모가 확대되면서 택배, 퀵서비스, 배달서비스 협업을 통한 중계업무 플랫폼사업까지 확대(2016년 이후)되면서 해외기업이 국내배달대행 시장에 대규모 자본이 투자되면서 플랫폼사들 간의 인수합병(2018년 이후)까지 이르게 되었다.

② 배달시장 동향

1인 가구와 맞벌이 부부 증가에 따른 온라인 시장 성장과 이에 따른 배달 수요 증가하고 있으며, 배달 인프라 확대로 국내 소비자 중심의 배달시장이 빠르게 성장하고 있다. 흩어져 있던 이륜차 배달시장에서 기술력과 브랜드 파워를 가진 소수 기업중심으로 성장하고 있다. 지역배달 배달대행업체가 정보망과 주문중개업체 등 대형 화주기업 영업망을 가진 소수기업의 주문을 위탁받아 배달기사와 지역관리를 하는 추세이다.

③ 대표업체

국내의 배달전문 플랫폼사들은 부릉(메시코리아), 바로고, 배달요, 리드콜, 모아콜, 배달캠프, 제트콜, 배민라이더스(배달의 민족), 푸드플라이(요기요, 배달통), 오투오시스(공유다연합), 생각대로, 띵동 등을 들 수 있으며, 지역별 소규모로 운영하고 있는 사업자들이 많아 공식적인 통계는 아직 찾을 수는 없는 실정이다.

④ 매출액 및 배달건수

플랫폼사별 발표한 매출액을 중심으로 사업규모를 파악하기에는 다소 어려움이 있다. 어떤 기업은 중계한 금액으로 매출액을 산정한 반면, 다른 기업은 중계수수료 기준하여 매출액으로 산정하고 있다. 2018년도 기준으로 각 플랫폼사의 매출액을 살펴보면 부릉 730억원, 바로고 176억원, 생각대로 모회사인 인성데이터 매출액 170억원, 띵동 151억원, 제트콜 20.8억원, 오투오시스 42.9억원 등으로 나타나고 있다.

또한 동년도 배달건수는 생각대로 515만건, 바로고 360만건, 부릉 200만건, 오투오시스(공유다연합) 188만건으로 추산하고 있다.

⑤ 운영 및 투자 유치 현황

배달음식 주문앱인 요기요, 배달통과 최근 배달의 민족이 인수합병 되어 독일 딜리버리히어로(RGP 코리아)가 국내 온라인 음식 주문시장을 운영하고 있으며, 독일 딜리버리히어로(RGP 코리아)가 2018년 바로고에 200억원을 투자하는 등 국내 온라인 주문 및 배달대행 시장에 투자가 확대되고 있다.

독일 딜리버리히어로는 우아한 형제들의 기업가치를 4.8조원으로 평가해 국내외 투자자 지분 87% 인수 합병, 토종 인터넷 기업의 M&A 역사상 최대 규모로 평가 받고 있다. 메쉬코리아는 2013년 솔본인베스트먼트로부터 13억원의 시드머니 투자를 시작으로 지난해까지 총 833억원에 달하는 자금을 조달, 최근 현대자동차, SK네트웍스, 미래에셋 캐피탈 등으로부터 375억원 규모의 자금 조달을 하고 있어, 배달플랫폼 사업자는 대규모 투자가 이루어지고 있다.

2. 퀵서비스 및 배달시장의 구조 변화

1) 사업장 전속 퀵서비스 기사 시대

사업장 전속 퀵서비스 기사는 과거의 1980~1990년대의 모델로서 퀵서비스 기사에서 발전된 형태로 현재의 음식배달 기사의 역할과 같다고 할 수 있다. 퀵서비스 업체가 고객(회사)로부터 주문을 받으면 이륜차 배송종사자들에게 순번대로 서비스 임무를 수행하도록 하는 형태로 계약서가 없는 단순한 계약방식이며, B2B 또는 B2C의 물량을 주로 처리하기 때문에 기업들을 주 고객으로 하고 있다. 일반적인 서비스 절차는 기업 고객에 의한 퀵 수요 발생하면 퀵 서비스업체의 주문을 받아 퀵서비스 기사에게 전달하고, 퀵서비스 기사는 주문 정보에 따라 고객에게 배달물품을 수령받아 배달고객에게 전달하는 형태의 업무로 진행되었다.

2) 퀵서비스의 플랫폼사업

사업장 전속 퀵서비스 기사 형태는 소규모의 형태로 운영될 경우는 별 문제가 없지만, 퀵서비스의 플랫폼사인 퀵서비스 업체의 모든 퀵서비스 기사가 배정받은 순번에 따라 모두 배달을 나갔을 경우에 또 다른 퀵서비스 의뢰가 들어 온 상황을 전제로 한다.

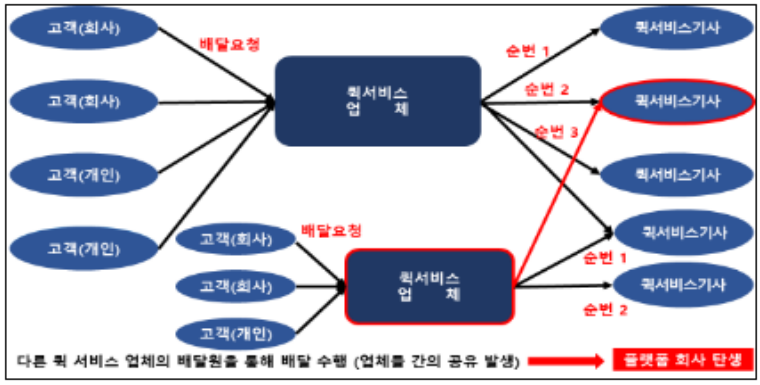
퀵서비스 기사 숫자보다 배달 요청의뢰 건수가 많은 경우에는 배달요청을 다 처리하지 못할 경우가 발생할 수 있다. 이렇게 되면 모든 퀵서비스 기사가 배달을 나갔을 때 들어온 퀵 의뢰를 누구에게 맡기느냐의 문제가 발생하게 되고, 이 의뢰를 다른 퀵서비스 업체의 퀵서비스 기사에게 맡기게 되면서 플랫폼화가 이루어졌다.

즉, 다른 퀵서비스 기사를 통해 배달을 수행함으로써 퀵서비스 업체들 간의 공유가 발생하게 되고 이로 인해서 플랫폼사가 탄생하게 되었다.

3) 퀵서비스의 광역형 플랫폼사업

퀵서비스의 플랫폼사업으로 인하여 2000년 말부터 확산된 퀵서비스의 플랫폼사업 광역형은 퀵서비스 업체와 퀵서비스 기사 사이에 퀵서비스 프로그램이 연결된 형태로 서울 및 수도권에 주로 나타난 형태이다.

[그림 6] 퀵서비스의 광역형



한 곳의 퀵서비스 업체가 모든 서비스 요청을 소화하지 못하면, 다른 퀵서비스 업체의 소속 배달기사에게 프로그램사를 통하여 배달요청을 배정한다. 이에 따라 퀵서비스 기사들은 특정 퀵서비스 업체의

소속이 아닌, 프로그램사를 통해 배달요청을 배정 받아서 자유롭게 배달업무를 수행하기 시작하였다.

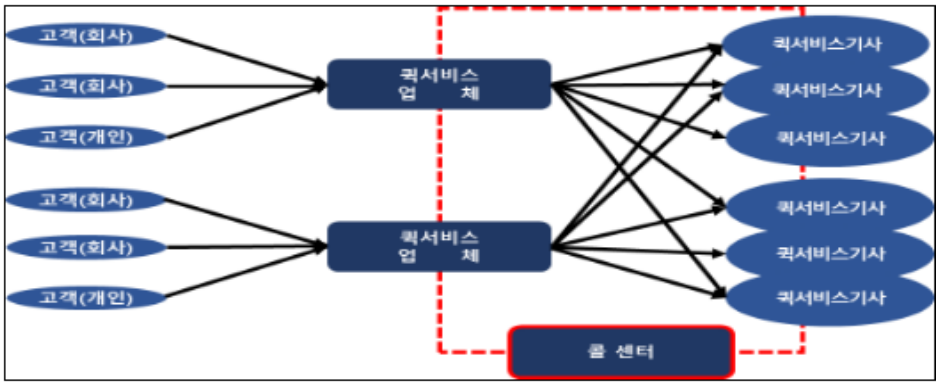
프로그램사들은 인성 데이터(주), 손자소프트(주), 로지소프트, 예지소프트(주) 등 많은 기업들이 참여하고 있지만, 인성 데이터(주)가 전체 시장의 89~90%의 점유율을 차지하고 있다.

4) 퀵서비스의 지역형 플랫폼사업

퀵서비스의 지역형 플랫폼사업은 주로 지방에서 나타나는 형태로 고객(회사)와 퀵서비스 업체가 서로 온라인 상으로 전혀 연결이 되어 있지 않고, 퀵서비스 업체와 퀵서비스 기사 사이에 콜센터로 연결된 형태이다.

콜센터는 퀵서비스 프로그램 없이 오로지 콜을 통해 물량을 배정받아서 퀵서비스 기사에게 전달하는 역할을 하며 이 콜센터는 업체 간 협업형, 콜센터 업체 모집형으로 구분된다.

[그림 7] 퀵서비스의 지역형 플랫폼사업



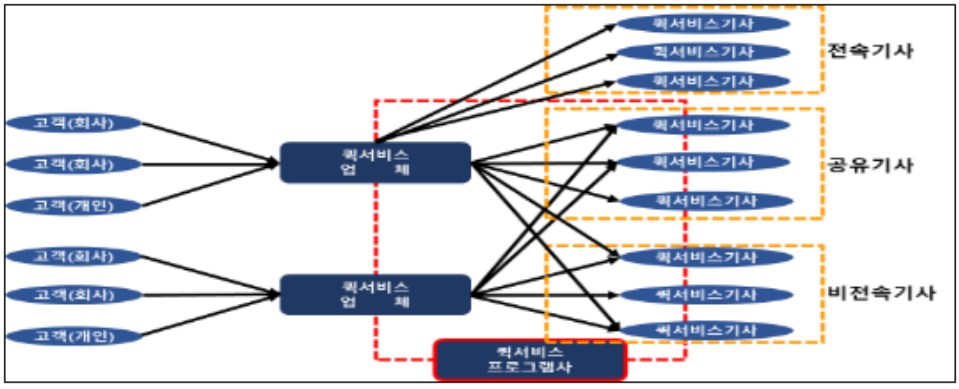
업체 간 협업형은 모든 퀵서비스 업체의 물량을 공동콜센터 운영(협업형태)를 통해 배정하고, 콜센터의 인건비는 참여한 업체들이 공동으로 부담하게 한다.

콜센터 업체 모집형은 콜센터가 퀵서비스 기사를 모집하는 형태로, 콜센터는 수수료를 대가로 콜을 받아서 전달하는 역할만 수행하며, 퀵서비스 기사가 배달 및 영업활동 등 모든 업무를 수행하는 형태이다. 계약 구조가 모호한 면이 있다.

5) 퀵 서비스의 진화

퀵서비스의 플랫폼사업이 완성되면서 퀵서비스의 플랫폼사업 형태는 다양하게 나타나기 시작한다.

[그림 8] 퀵서비스 유형의 다양화



퀵서비스 기사들도 특정 업체에 소속되어 일하는 전속기사, 여러 업체들의 의뢰를 공유하며 처리하는 공유기사, 어느 곳에도 소속되지 않고 자유롭게 일하는 비 전속기사의 형태로 구분되었다.

고객(회사)의 배달요청이 접수되면 1차적으로 전속기사가 배정을 받고, 2차로 전속 계약을 맺은 공유기사, 3차로 프로그램을 통한 비 전속기사 순으로 배정을 받게 된다.

전속기사는 계약을 맺은 업체의 고객(회사) 물량만을 전적으로 처리한다. 이는 배송서비스의 일정한 품질을 유지하기 위한 목적이다. 이러한 형태는 중간에 프로그램사를 거치지 않고 바로 전속기사에게 물량을 배정한다. 일반적으로 전속기사는 배달 수수료의 85%를 차지한다. 때로는 전속기사가 퀵서비스 업체에 한달치에 해당하는 일정한 금액(지입료)를 미리 납부하고 한 달 동안의 모든 물량을 받는 계약을 맺기도 한다.

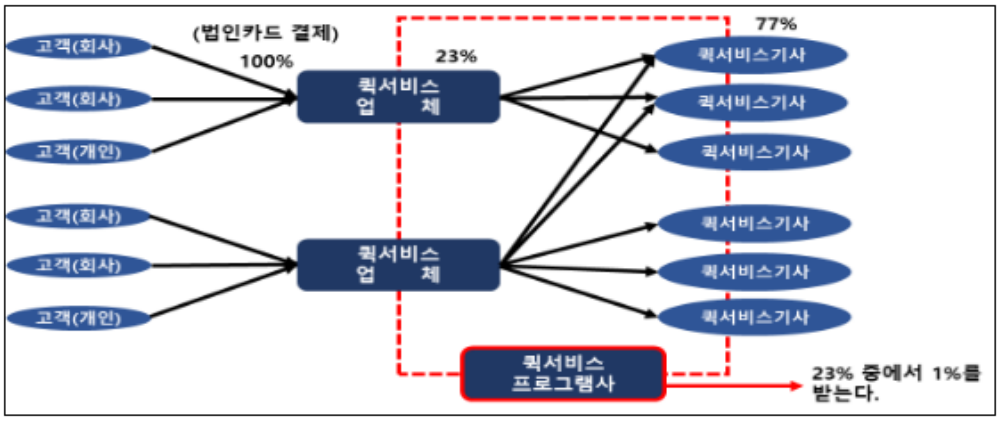
공유기사는 여러 업체에 동시에 소속되어 이들이 공유하는 물량을 배정받아 배달하며, 일반적으로 공유기사는 배달 수수료의 77%를 가져간다.

비 전속기사는 퀵 서비스 프로그램사를 통하여 자동으로 물량을 배정받아 배달을 수행한다. 이렇게 퀵서비스 기사의 유형에 따라 배달의 형태가 달라지기 때문에 이들의 표준계약서를 작성하는 것은 어려운 점이 있다.

6) 퀵서비스의 수익배분(신용거래, 현금거래)

퀵서비스의 수익배분은 신용거래와 현금거래 등 거래 여건에 따라 달라진다.

[그림 9] 신용거래의 경우 퀵서비스의 수익구조



신용거래(법인카드)인 경우에는 퀵서비스 모집형인 경우는 퀵서비스 업체가 23%를 차지하고, 배달기사의 수입이 77%에 해당한다. 그리고 퀵서비스 프로그램사가 퀵서비스 업체의 23% 중에서 1%에 해당되는 비용을 수수한다. 반면, 콜센터 모집형의 경우는 퀵서비스 업체가 수익의 15%, 클센터가 8%, 배달기사가 77%의 수익으로 배분하고 있다.

현금거래인 경우에는 프로그램사가 중간에서 신용거래와 현금거래를 지원하게 되는데 특히 현금거래는 가상계좌를 통한 충전금(적립금) 형태로 수익을 지급 받게 되는데, 이 가상계좌에 항상 일정한 잔액(약 3만원~10만원)이 있어야 한다.

7) 퀵서비스 표준계약서 쟁점

퀵서비스 표준계약서의 쟁점을 정리하면 다음과 같다.

① 퀵서비스 기사를 전속 기사, 비전속 기사, 혼재(전속+비전속) 기사로 각각 구분해야 한다.

② 프로그램사의 배차 관련 통제의 실체를 인정할 필요가 있다. 퀵서비스 기사가 콜을 받았다가 정상가 보다 비용이 낮은 경우 이를 취소하는 경우가 있는데, 이 경우에 프로그램사가 기사에게 추가적인 콜을 받지 못하게 Lock을 걸거나, Penalty를 걸어서 통제하게 된다.

③ 프로그램사, 퀵서비스 업체, 퀵서비스 기사 사이의 관계를 고려해야 한다.

④ 콜센터(협업형, 업체 모집형), 퀵서비스 업체, 퀵서비스 기사 사이의 관계를 고려해야 한다.

⑤ 퀵서비스 이해 관계자

퀵서비스 이해관계자를 크게 구분하면 (사)서울퀵서비스사업자협회와 민주노총 퀵서비스 노조로 나눌 수 있다.

(사)서울퀵서비스사업자협회는 프로그램사인 인성 데이터가 주도하는 협회이며, 서울시의 인가를 받은 단체이다. 현재 약 800~900개의 회사가 회원으로 가입되어 있다.

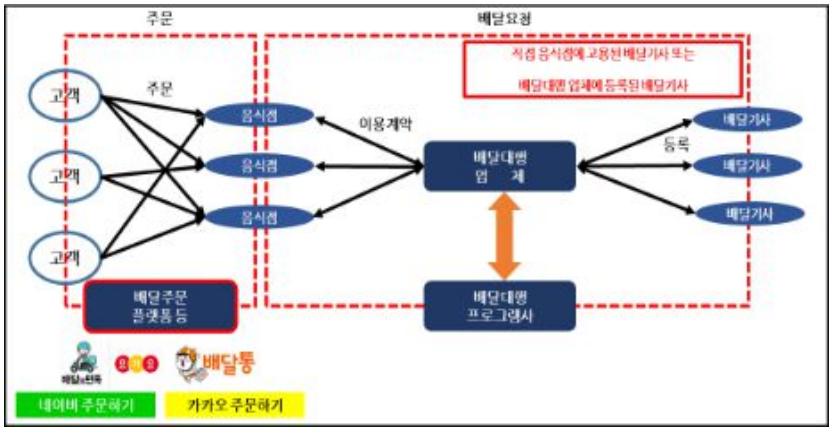
민주노총 퀵서비스노조는 100인 미만의 인원으로 운영되고 있는 상태이다. 이러한 이해관계자들은 모두 서울 및 수도권에 해당하며, 지방은 이러한 업체들이 없기 때문에 표준화가 어려운 실정이다.

3. 음식배달시장 구조 변화

1) 음식배달 대행 이해관계자

일반적으로 음식배달 대행에서 배달기사의 유형은 직접 음식점에 고용된 형태와 배달대행 업체에 등록된 배달기사로 구분된다.

[그림 10] 배달대행업의 이해관계자



음식배달서비스는 음식점에서 직영배달서비스 형태가 58.1%로 가장 많고, 외주업체를 통한 위수탁 배달은 38.1%만이 나타나고 있다. 음식배달은 고객이 직접 음식점에 주문을 하거나, 배달주문 플랫폼사를 통해 주문하는 형태로 이루어지고 있다.

배달주문 플랫폼사는 우아한 형제들(배달의 민족), 딜리버리 히어로 코리아(요기요, 배달통) 2개사가 시장의 대부분을 점유하고 있다.

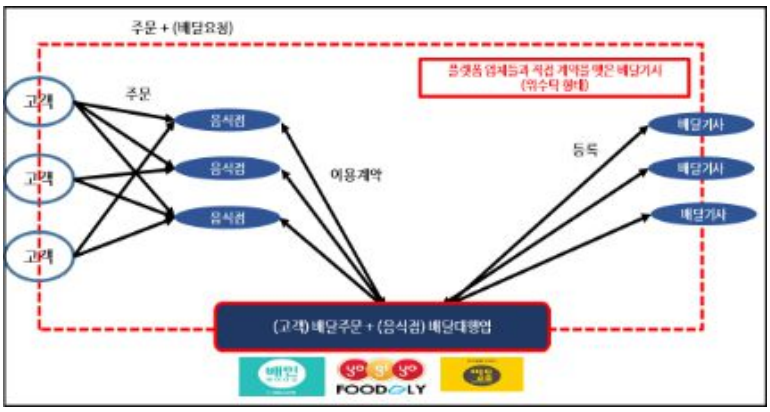
2) 플랫폼사와 배달기사 직접계약 형태(위수탁 형태)

우아한 형제들의 자회사인 우아한 청년들이 운영하는 배민 라이더스, 요기요가 인수한 푸드 플라이, 허니비즈가 운영하는 띵동 등의 업체들은 고객의 음식 배달주문과 배달대행을 한꺼번에 수행하는

통합 서비스를 제공하고 있다. 특히 허니비즈의 띵동은 주문과 배달뿐만 아니라 심부름 서비스까지 확대된 서비스를 제공하고 있다.

이러한 플랫폼사들은 플랫폼사들과 직접 계약(위수탁 형태)을 맺은 배달기사를 통해 배달을 수행한다.

[그림 11] 플랫폼사와 배달기사 간 직접계약



3) 배달대행업체와 배달기사 간 계약 형태

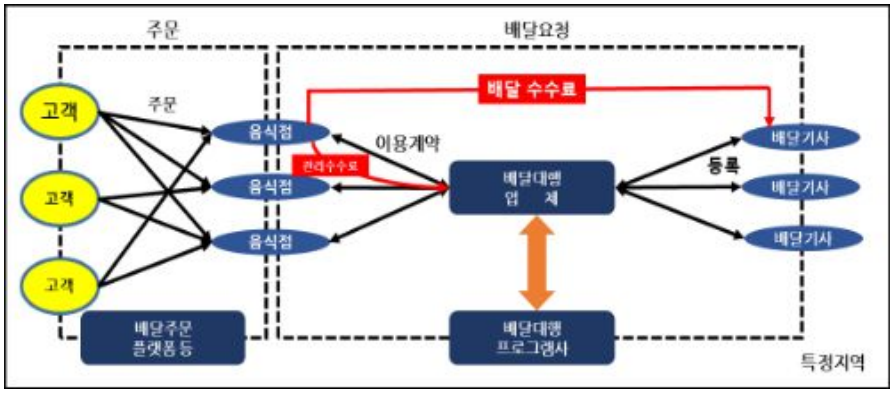
2010년대 초반에 성행한 사업모델로써 퀵서비스와 유사한 형태이며, 음식점은 배달대행 업체와 이용계약을 맺고, 별도의 관리 수수료를 지급한다. 배달대행 업체는 배달기사들과 전속 관계를 맺고 배달기사들을 업체의 소속으로 등록한다.

음식점은 특정 업체가 아닌, 여러 프로그램사의 프로그램을 사용할 수 있다. 여기서 특이한 점은, 음식점이 배달 수수료를 배달대행 업체를 거치지 않고 배달기사에게 직접 지급한다는 사실이다. 음식점이 배달기사에게 배달 수수료를 지급하는 방식에는 다음 두 가지가 있다.

첫째, 배달기사가 음식점에 가서 배달할 음식을 직접 돈(음식값)을 주고 구매한 후, 배달 고객에게 가서 돈(음식값+배달 수수료)을 받는다.

둘째, 배달기사가 배달을 할 때마다 음식점의 가상계좌에 있는 충전금에서 배달 수수료를 배달기사에게 자동으로 이체시키는 방법이다.

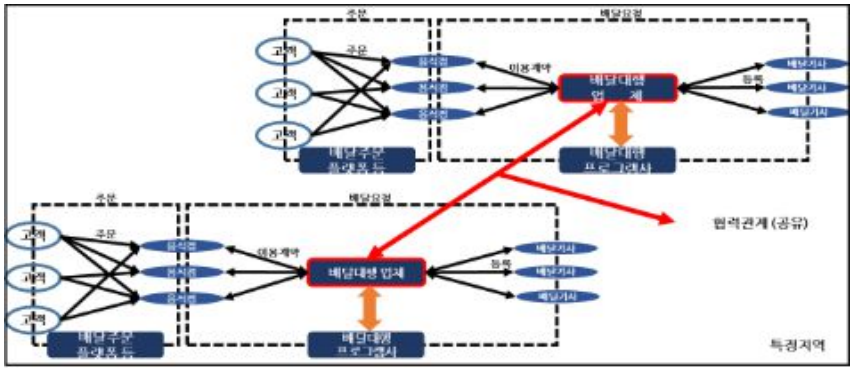
[그림 12] 음식점과 배달대행업체, 배달대행업체와 배달기사 간 계약



4) 배달대행업체가 지점을 확보하는 유형

모델은 기존의 배달대행 사업구조에서 확장된 모델로, 배달대행 업체가 다른 지역에 2호점의 개념으로 업체를 설립하여 사업을 공유하는 모델을 말한다.

[그림 13] 배달대행업체가 다른 지역에 업체를 설립하는 경우

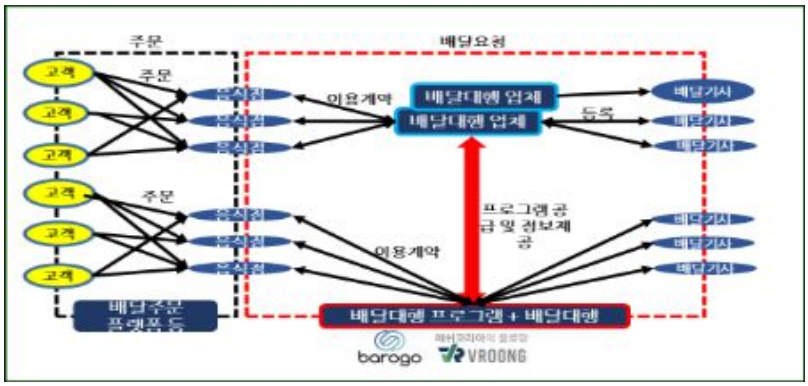


5) 전국단위의 배달대행업체업 구조(지방협력업체와 계약 수행)

대행업체가 프로그램 및 배달대행의 역할을 모두 수행하며, 대표적으로 바로고와 메쉬 코리아의 부릉이 있다. 이러한 업체들은 해당 지역에 있는 배달대행 업체와 계약을 맺어서 프로그램 및 정보를 제공하고, 배달은 해당 배달대행 업체를 통해 수행하게 된다.

즉, 전국 단위의 인프라를 구축할 수 없기 때문에 지방의 협력 업체와 계약을 맺어서 업무를 위탁하는 것이다.

[그림 14] 전국 단위의 배달대행 사업 구조



음식배달 대행사업의 구조를 확인하기 위해서는 바로고 등의 배달대행 업체의 사이트에 접속하게 되면, 월 배달 수행량, 전국 바로고 허브, 배달전문 라이더 등의 지표들을 확인할 수 있다.

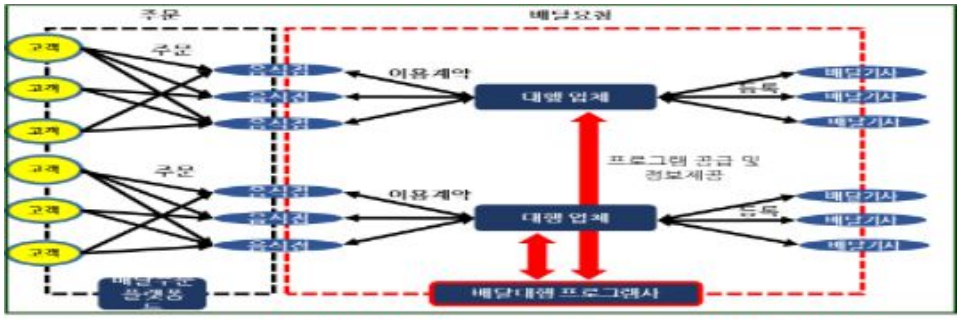
6) 프로그램망을 통하여 전국단위의 배달대행

프로그램 전국단위 배달대행 대표적인 사업자는 생각대로라고 볼 수 있는데 앞서 살펴 본 바로고

와 메쉬 코리아의 부릉과는 달리, 배달대행 없이 프로그램만을 운영하는 것이 특징이다. 배달 대행업체는 프로그램사인 생각대로가 제공하는 프로그램을 사용하며, 배달은 배달대행 업체에 등록된 배달기사들에 의해 수행된다.

생각대로의 홈페이지에서도 여러 지표의 수치를 보여 주고 있지만, 앞서 살펴본 바로고의 사례처럼, 이러한 매출액 등의 수치들은 매우 높게 나타나고 있다.

[그림 15] 프로그램만 제공하여 전국단위 배달망 운영하는 형태

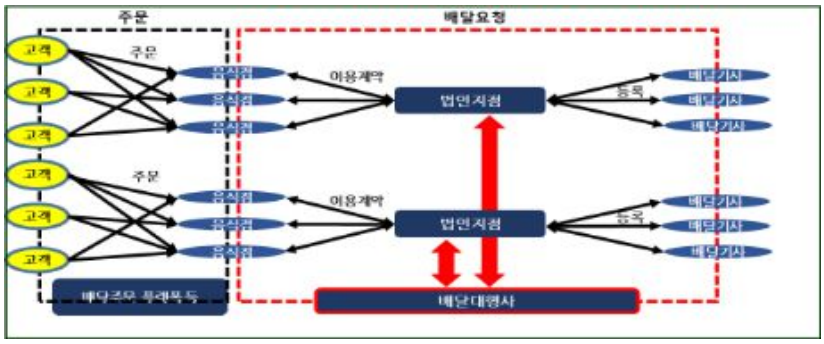


즉, 생각대로 자체의 매출 및 성과는 아니다. 생각대로는 프로그램만을 제공하기 때문에 이러한 수치는 프로그램을 사용하는 대행업체들의 매출액까지 포함한 것이므로 외형 매출실적과 프로그램사의 기업성과와는 다르게 나타날 수 있다.

7) 지역 배달대행업체가 동일 법인지점인 유형

배달 대행사인 TNB Korea는 모든 지역의 배달대행 업체를 하나의 동일 법인으로 묶었다. 따라서 배달기사들은 하나의 법인인 TNB Korea와 동일한 조건으로 전속 계약을 맺는 형태로 운영된다.

[그림 16] 배달대행의 바람직한 유형



8) 배달 대행업체 연합유형

프로그램을 통해 여러 업체들을 하나로 연결하는 형태이다. 대표적으로 공유다 연합과 토마토 딜리버리가 있으며, 여러 업체들이 연합한 형태로 나타나고 있다. 이러한 연합에 속한 각 업체들은 일반적으로 콜 당 약 30원의 수수료를 받고 있으며, 배달기사들 간의 정보는 서로 공유하게 된다.

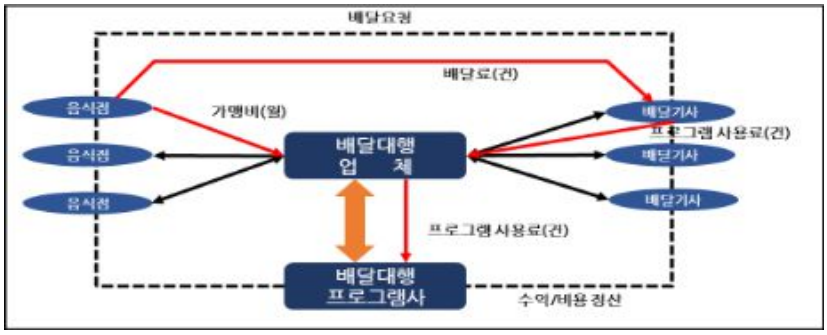
9) 음식배달-배달대행 이해관계자 수익 배분

배달대행 이해관계자들의 수익배분 구조를 살펴보면 다음과 같다.

플랫폼사(일명, 프로그램사)의 수입은 배달기사가 배달주문을 받아 배송할 때마다 콜당 30~100원(업체당 차이가 있음)을 받고 있고, 플랫폼사에서 특정 기업단위로 계약한 경우는 플랫폼사에서 수수료 개념으로 비용을 결정하고 있다. 이처럼 플랫폼사에서 정하기는 하지만 배달료가 높으면 배달대행업체에서 거절하기 때문에 무턱대고 높게 책정할 수는 없는 구조로 형성되고 있다.

음식배달대행업체의 수익구조는 배달기사의 배달료에서 콜당 정기회원(기존 배달기사)은 면제 또는 200원 이내의 수준, 신규회원 경우에는 언제 그만둘지 모르기 때문에 200~300원 수준에서 이루어지고 있다.

[그림 17] 이해관계자의 수익배분



배달기사의 수수료 지급방법은 일반적으로 음식점은 배달기사에게 음식을 전달하고 건당 배달료를 지급하게 되는데 가상계좌에 있는 충전금으로 정산하게 된다. 충전금은 약 100,000원 수준으로 하고 있다.

10) 음식배달기사 표준계약서 쟁점

음식배달기사 표준계약서의 쟁점을 정리하면 다음과 같다.

① 배달기사의 유형은 전속기사, 비전속기사, 비전업형 기사로 구분되는데, 여기서 비전업형 기사는 배달업에 종사하지 않는 일반인이 투잡 등의 명목으로 배달을 하는 것을 의미한다. 따라서 일반적인 배달기사와 구분되지만, 앞으로 계속 그 수가 증가할 예정인 비전업 기사의 계약을 어떻게 할 것인지 고민해 볼 필요가 있다.

② 음식배달 대행업체와 배달기사 간의 관계를 고려해야 한다.

③ 바로고, 메쉬 코리아(부릉)의 사례처럼 프로그램과 배달대행의 역할을 모두 수행하는 업체들을 고려해야 한다.

④ 음식점과 배달기사의 관계에 대하여 고민해 보아야 한다. 배달이 지연되거나, 배달음식에 손상이 발생했을 경우에 그 책임소재를 누가, 어떻게 부담해야 하는지 고려할 필요가 있다. 또한 최근에는 배달기사가 고객의 배달음식을 배달 중에 먹는 일이 발생하고 있기 때문에 이러한 문제가 발생했을 경우에 그 조치를 어떻게 취할지 생각해 보아야 한다.

⑤ 프로그램사, 배달대행 업체, 배달기사 간의 관계에 대하여 생각해 보아야 한다.

⑥ 운송수단의 보험가입 여부에 대해 고민해 보아야 한다. 일반적인 퀵 서비스 업체의 기사들은 비전업형 기사가 없기 때문에 대부분 보험에 가입된 상태이다. 그러나 음식배달의 경우, 비전업형 기사가 훨씬 많기 때문에 보험과 관련된 문제가 발생할 수 있다. 따라서 표준계약서에 이러한 내용이 포함되어야 한다.

제3절 표준계약서 제정의 필요성

1. 이륜차 배송서비스 현황

1) 이륜차 배송서비스의 개념

(1) 이륜차의 정의

자동차관리법 제3조에 총배기량 또는 정격출력의 크기와 관계없이 1인 또는 2인의 사람을 운송하기에 적합하게 제작된 이륜자동차 및 그와 유사한 구조로 되어 있는 자동차를 말한다. 시행규칙 제98조의7(사용신고 대상 이륜자동차) 법제48조제1항에서 "국토교통부령으로 정하는 이륜자동차"란 최고속도가 매시 25킬로미터 이상인 이륜자동차를 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 이륜자동차로서 국토교통부장관이 정하여 고시하는 이륜자동차는 제외한다.

1. 산악지형이나 비포장도로에서 주로 사용할 목적으로 제작된 이륜자동차 중 차동장치가 없는 이륜자동차

2. 그 밖에 주된 용도가 도로 운행 목적이 아닌 것으로서 조향장치 및 제동장치 등을 손으로 조작할 수 없거나 자동차의 주요한 구조적 장치의 설치 또는 장착 등이 현저히 곤란한 이륜자동차 도로교통법상에서 명시하고 있는 "원동기장치자전거"란 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 차를 말한다.

가. 「자동차관리법」 제3조에 따른 이륜자동차 가운데 배기량 125시시 이하의 이륜자동차

나. 배기량 50시시 미만(전기를 동력으로 하는 경우에는 정격출력 0.59㎾ 미만)의 원동기를 단차(「자전거 이용 활성화에 관한 법률」 제2조제1호의2에 따른 전기자전거는 제외한다)

<표 3> 2륜자동차 구분

구 분	50cc미만	50-100cc미만	100-125cc미만	125-260cc미만	260cc이상
자동차관리법	경형	소형	중형		대형
도로교통법	원동기장치 자전거			이륜자동차	
사용신고	-	읍·면·동사무소 신고 수리			
원동기면허	원동기장치 자전거 이상			2종 소형면허	

2021년 2월기준으로 소형 자가용 862천여 대이며, 자가용 2,265천대(98.8%), 관용 26천대로 타나나고 있다.

[그림 18] 이륜자동차 신고 현황

구분	계					관용					자가용				
	합계	경형	소형	중형	대형	소계	경형	소형	중형	대형	소계	경형	소형	중형	대형
합계	2,291,878	138,855	862,415	1,156,769	133,839	26,704	1,915	5,364	18,636	729	2,265,174	136,940	857,051	1,138,073	133,110

자료 : https://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId=116&tblId=DT_MLTM_5559

(2) 이륜차 운송서비스(퀵서비스)의 개념

한국산업규격에서 정의하는 이륜운송서비스(퀵서비스)는 이륜자동차 운송서비스 계약에 의해 수탁지(화물을 보내는 사람이 위치한 장소)에서 수탁한 화물을 이륜차를 이용하여 인도지(화물을 받는 사람이 위치한 장소)까지 운송하기 위한 제반 서비스의 활동이다.

이륜차 운송서비스 약관에서는 정의하는 이륜운송서비스는 이륜자동차 등을 이용하여 서류 및 기타 소화물(운송물)을 최장 4시간 이내에 고객이 원하는 장소까지 운송하여 이를 수하인에게 인도하는 서비스를 의미한다. 이륜차 운송서비스는 이륜차를 사용하여 고객의 문전에서 물건을 수집하여 수취인의 문전까지 배달해주는 운송서비스로 화물자동차를 이용하는 택배서비스와 유사하나 운송수단, 배달속도, 영업활동 범위 등에서 차이가 있다.

이륜차 운송서비스는 주로 퀵서비스로 불리고 있으며 대부분 오토바이를 이용하기 때문에 화물자동차를 이용한 운송서비스 보다 이동성과 접근성이 뛰어나 배달 속도에서 우위성을 나타내고 있으며, 이동성과 접근성이 뛰어남에도 불구하고 이륜차의 특성상 영업 범위가 특정 도시내 또는 인접 도시까지로 근거리 권역에 한정되는 단점이 있다.

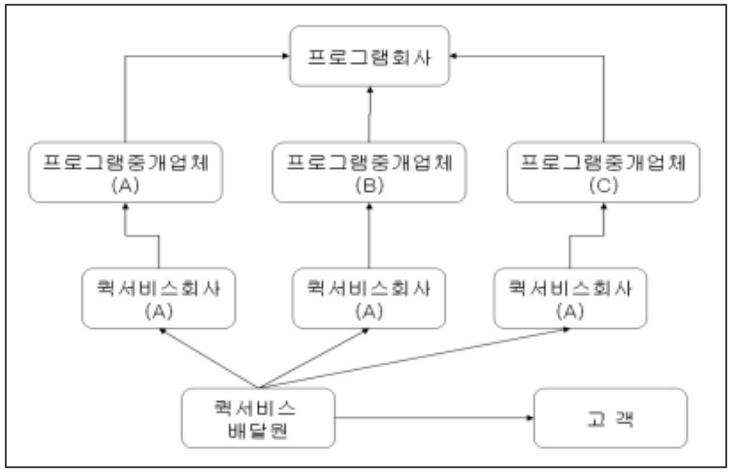
최근에는 화물자동차, 고속버스, 고속철도(KTX) 등과 연계하여 전국단위로 영업 범위를 확장하여 운송능력을 제고 중 이륜차 운송서비스업은 물류산업의 급속한 발전의 결과 도심을 중심으로 지역 운송서비스 기능을 담당하며 발달하게 되었다.

또한 1인 가구의 확대, 온라인 시장의 팽창으로 지속적으로 확산되고 있으나, 이륜차 운송서비스업은 자유업에 속하나 주로 이륜차를 사용하여 영업행위의 규제를 받는 화물운송자동차법의 적용을 받아야 함에도 현재 법적용 사각지대에 있고, 배달원 대다수가 고용과 생계가 불안정한 상태로 운영되고 있다.

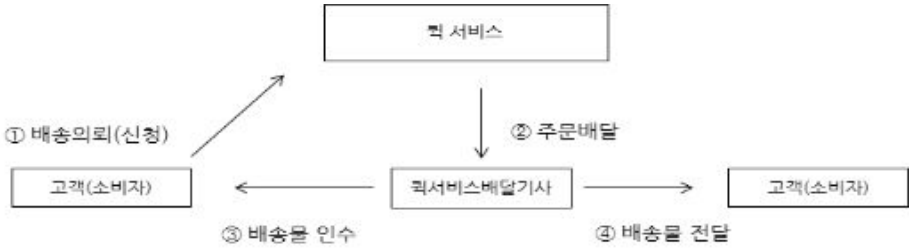
(3) 이륜차 운송서비스 영업 형태

1990년대부터 급격히 성장하기 시작한 퀵서비스업은 오토바이(이륜차), 지하철 등을 이용하여 소형화물을 문전배송(door to door) 하는 업종을 의미하며, 퀵서비스 배달원은 퀵서비스 회사로부터 배송주문을 받아서 고객에게 배송물을 전달하는 기사를 말한다.

[그림 19] 이륜차 운송서비스 구조(1)



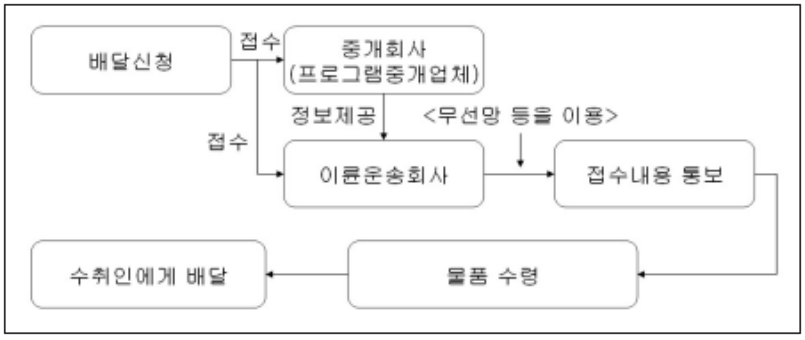
[그림 20] 이륜차 운송서비스 구조(2)



퀵서비스의 일반적인 흐름도를 살펴보면, 소비자 배달신청을 하면 신청정보가 배달대행업체에게 접수되고, 접수된 정보를 배달원에게 무선망으로 배포하며, 원하는 배달원들은 무선으로 그 정보를 받아, 배송승인을 하게 되면, 고객의 정보 및 상세한 내용을 다시 수령하여, 고객처로부터 화물을 집하하여, 배송처 고객에게 배달을 하게 되는 프로세스로 진행하게 된다.

이륜차 운송서비스 시장에 프로그램회사가 진입함으로서 단말기를 통하여 자동으로 Order를 퀵서비스 배달원에게 제공하도록 하고 정보사용료를 받고 있다. 이륜운송회사(퀵서비스회사)는 프로그램 중개업체에 가입을 하고 중개업체는 프로그램회사의 프로그램을 사용하고 있으며, 이륜운송회사는 이륜차를 소유한 개인[13]으로부터 일정한 수수료를 수령하고 물량을 주선해 주며, 이륜차주(퀵서비스 배달원)는 여러 개의 이륜운송회사와 계약하여 배달 업무를 수행하고 잇다. 이륜운송회사가 고객의 주문을 접수하여 이륜차 운전자에게 통보하면 이륜차 운전자는 고객으로부터 물품을 수집하여 수취인에게 배달하는 체계이다.

[그림 21] 이륜차 운송서비스 업무흐름



이륜차 운송서비스에서 운전자가 납부하는 사납금은 화물자동차운수사업법상의 화물자동차주선사업의 주선 수수료와 성격이 유사하다. 또한 중개회사에서 접수를 받고 이륜운송회사에 정보를 제공하고 정보 수수료를 받는 것도 화물운송사업의 다단계 구조와 유사한 구조를 보이고 있다.

(4) 이륜차 운송서비스의 문제점

① 사고발생시 보상을 위한 제도미비

이륜차운전자의 안전보호구 미착용 및 교통법규 미준수 등 다양한 사고가 발생되고 있으며, 사고시에는 중대재해로 이어지는 경우가 많아 이들 대부분이 이륜차의 과실로 처리되는 경우가 많이 있다.

또한, 보험료 부담도 상당하며, 이륜차 운송서비스업 종사자에 대한 일반 손해보험사들의 기피도 있는 것으로 파악되고 있다.

② 불안정한 고용관계

13) 퀵서비스 배달원, 운전자, 라이더(rider) 등으로 불림

사업자와 종사자는 고용관계가 아닌 알선 수수료를 주고받는 사적 계약관계로 노동관계법상 노·사관계 적용이 곤란하고 근로자로서의 안정된 신분보장이 어려운 실정이다. 또한, 일부 업계에서는 종사자에 대한 교육 및 고용관계로의 전환을 시도하고 있으나 법적 강제가 없어 실적이 부진한 상태이다.

한국소비자원에 접수된 이륜차배송 관련 소비자 상담 및 피해구제 건은 2001년 154건, 2002년 149건, 2003년 136건으로 나타나고 있다.

<표 4> 소비자피해 유형별 현황(2018년도)

(건수/%)

구분	분실	배달지연	파손·훼손	부당요금	계약위반	기타	합계
건수	43	27	21	17	6	22	136
비율(%)	31.6	19.9	15.4	12.5	4.4	16.2	100

* 기타 배달원 불친절, 물품종류에 따른 운송거부 등에 관한 불만임

* 자료출처: 한국소비자원 이륜차(오토바이) 택배서비스 이용실태조사(2004.6)

2. 이륜차(퀵서비스)업 관련 제도

퀵서비스 관련 규제는 운송사업과 운송수단(오토바이) 부분으로 구분되는데, 운송사업 측면에서는 퀵서비스업에 대한 별도의 법적 규제를 받지 않는 자유업에 해당되며, 운송수단 측면에서는 모든 자동차에 적용되는 도로교통법의 규제 이외에 별도 규제를 받지 않고 있다. 현재 택배업 관련 소비자피해처리를 위한 기준으로서 「소비자분쟁해결기준」(공정거래위원회고시 제2019-3호)에서는 화물자동차택배와 이륜차배송에 대해 "택배 및 퀵서비스업"으로 분류하여 동일한 기준으로 적용하고 있으나, 화물자동차택배가 다수 소비자의 화물을 대량집적하여 전국적으로 분산배달 하는 것과 달리, 이륜차배송은 소수 소비자의 화물을 소량으로 수탁하여 도시내 근거리망에서 즉시 배달하는 특성이 있다.

1) 자동차관리법

○ 제3조(자동차의 종류)

① 자동차는 다음 각 호와 같이 구분한다.

3. 화물자동차: 화물을 운송하기에 적합한 화물적재공간을 갖추고, 화물적재공간의 총적재화물의 무게가 운전자를 제외한 승객이 승차공간에 모두 탑승했을 때의 승객의 무게보다 많은 자동차
5. 이륜자동차: 총배기량 또는 정격출력의 크기와 관계없이 1인 또는 2인의 사람을 운송하기에 적합하게 제작된 이륜의 자동차 및 그와 유사한 구조로 되어 있는 자동차

② 제1항에 따른 구분의 세부기준은 자동차의 크기·구조, 원동기의 종류, 총배기량 또는 정격출력 등에 따라 국토교통부령으로 정한다.<신설 2011.5.24., 2013·3·23>

○ 제6장 이륜자동차의 관리 <개정 2009. 2. 6.>

○ 제48조(이륜자동차의 사용 신고 등) ① 국토교통부령으로 정하는 이륜자동차(이하 "이륜자동차"라 한다)를 취득하여 사용하려는 자는 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 시장·군수·구청장에게 사용 신고를 하고 이륜자동차 번호의 지정을 받아야 한다. <개정 2011. 5. 24., 2013. 3. 23.>

② 이륜자동차의 소유자는 제1항에 따른 신고 사항 중 국토교통부령으로 정하는 변경 사항이 있거나 이륜자동차 사용을 폐지한 경우에는 시장·군수·구청장에게 신고하여야 한다. <개정 2013. 3. 23.>

③ 제1항에 따라 신고된 이륜자동차의 소유권을 이전받은 자는 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 시장·군수·구청장에게 이륜자동차 소유권 이전에 관한 신고를 하여야 한다. 다만, 이륜자동차를 양수한 소유자가 이륜자동차 소유권 이전에 관한 신고를 하지 아니한 경우에는 이를 양도한 자가 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 그 소유자를 갈음하여 신고할 수 있다. <개정 2013. 3. 23.>

[전문개정 2009. 2. 6.]

○ 제49조(이륜자동차번호판의 부착의무) ① 이륜자동차는 그 후면의 보기 쉬운 곳에 국토교통부령으로 정하는 이륜자동차번호판을 붙이지 아니하고는 운행하지 못한다. <개정 2013. 3. 23., 2020. 6. 9.>

② 시장·군수·구청장은 제48조제1항에 따른 사용 신고를 받으면 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 해당 이륜자동차에 이륜자동차번호판을 붙이고 봉인을 하여야 한다. 다만, 이륜자동차의 사용 신고를 하는 자가 직접 이륜자동차번호판의 부착 및 봉인을 하려는 경우에는 국토교통부령으로 정하는 바에 따라 직접 하게 할 수 있다. <개정 2013. 3. 23.>

[전문개정 2009. 2. 6.]

○ 제50조(이륜자동차의 구조 및 장치) ① 이륜자동차는 주요 구조 및 장치가 안전기준에 적합하지 아니하면 운행하지 못한다.

② 제1항에 따른 주요 구조 및 장치의 범위와 그 안전기준에 관하여 필요한 사항은 국토교통부령으로 정한다. <개정 2013. 3. 23.>

[전문개정 2009. 2. 6.]

○ 제52조(이륜자동차에 대한 준용) 이륜자동차에 관하여는 제7조, 제9조, 제10조제5항(제10조제7항에서 준용하는 경우를 포함한다), 제13조제3항부터 제7항까지, 제18조, 제20조, 제22조, 제23조, 제26조, 제28조, 제29조, 제30조, 제30조의2부터 제30조의6까지, 제31조, 제31조의2, 제32조, 제33조, 제33조의2, 제34조 및 제37조를 준용한다. 이 경우 "시·도지사"는 "시장·군수·구청장"으로, "등록"은 "신고"로, "자동차"는 "이륜자동차"로, "자동차안전기준"은 "이륜자동차의 안전기준"으로, "부품안전기준"은 "이륜자동차의 부품안전기준"으로, "자동차자기인증"은 "이륜자동차의 자기인증"으로, "부품자기인증"은 "이륜자동차의 부품자기인증"으로, "자동차제작자등"은 "이륜자동차의 제작자등"으로, "부품제작자등"은 "이륜자동차의 부품제작자등"으로, "자동차 기술검토 및 안전검사"는 "이륜자동차 실측확인"으로 본다. <개정 2011. 5. 24., 2012. 5. 23., 2014. 1. 7., 2015. 8. 11., 2017. 10. 24.>

[전문개정 2009. 2. 6.]

○ 제52조(이륜자동차에 대한 준용) 이륜자동차에 관하여는 제7조, 제9조, 제10조제5항(제10조제7항에서 준용하는 경우를 포함한다), 제13조제3항부터 제7항까지, 제18조, 제20조, 제22조, 제23조, 제26조, 제28조, 제29조, 제30조, 제30조의2부터 제30조의6까지, 제31조, 제31조의2, 제31조의3, 제32조, 제33조, 제33조의2, 제34조 및 제37조를 준용한다. 이 경우 "시·도지사"는 "시장·군수·구청장"으로, "등록"은 "신고"로, "자동차"는 "이륜자동차"로, "자동차안전기준"은 "이륜자동차의 안전기준"으로, "부품안전기준"은 "이륜자동차의 부품안전기준"으로, "자동차자기인증"은 "이륜자동차의 자기인증"으로, "부품자기인증"은 "이륜자동차의 부품자기인증"으로, "자동차제작자등"은 "이륜자동차의 제작자등"으로, "부품제작자등"은 "이륜자동차의 부품제작자등"으로, "자동차 기술검토 및 안전검사"는 "이륜자동차 실측확인"으로 본다. <개정 2011. 5. 24., 2012. 5. 23., 2014. 1. 7., 2015. 8. 11., 2017. 10. 24., 2020. 2. 4.>

[전문개정 2009. 2. 6.]

[시행일 : 2021. 2. 5.] 제52조

2) 도로교통법

○ 제49조(모든 운전자의 준수사항 등) ① 모든 차 또는 노면전차의 운전자는 다음 각 호의 사항을 지켜야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2013. 8. 13., 2014. 11. 19., 2015. 8. 11., 2017. 7. 26., 2018. 3. 27., 2020. 6. 9.>

1. 물이 고인 곳을 운행할 때에는 고인 물을 튀게 하여 다른 사람에게 피해를 주는 일이 없도록 할 것

2. 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 일시 정지할 것

가. 어린이가 보호자 없이 도로를 횡단할 때, 어린이가 도로에서 앉아 있거나 서 있을 때 또는 어린이가 도로에서 놀이를 할 때 등 어린이에 대한 교통사고의 위험이 있는 것을 발견한 경우

나. 앞을 보지 못하는 사람이 흰색 지팡이를 가지거나 장애인 보조견을 동반하는 등의 조치를 하고 도로를 횡단하고 있는 경우

다. 지하도나 육교 등 도로 횡단 시설을 이용할 수 없는 지체장애인이나 노인 등이 도로를 횡단하고 있는 경우

3. 자동차의 앞면 창유리와 운전석 좌우 옆면 창유리의 가시광선(可視光線)의 투과율이 대통령령으로 정하는 기준보다 낮아 교통안전 등에 지장을 줄 수 있는 차를 운전하지 아니할 것. 다만, 요인(要人) 경호용, 구급용 및 장의용(葬儀用) 자동차는 제외한다.

4. 교통단속용 장비의 기능을 방해하는 장치를 한 차나 그 밖에 안전운전에 지장을 줄 수 있는 것으로서 행정안전부령으로 정하는 기준에 적합하지 아니한 장치를 한 차를 운전하지 아니할 것. 다만, 「자동차관리법」 제2조제1호의3에 따른 자율주행 자동차의 신기술 개발을 위한 장치를 장착하는 경우에는 그러하지 아니하다.

5. 도로에서 자동차등(개인형 이동장치는 제외한다. 이하 이 조에서 같다) 또는 노면전차를 세워둔 채 시비·다툼 등의 행위를 하여 다른 차마의 통행을 방해하지 아니할 것

6. 운전자가 차 또는 노면전차를 떠나는 경우에는 교통사고를 방지하고 다른 사람이 함부로 운전하지 못하도록 필요한 조치를 할 것

7. 운전자는 안전을 확인하지 아니하고 차 또는 노면전차의 문을 열거나 내려서는 아니 되며, 동승자가 교통의 위험을 일으키지 아니하도록 필요한 조치를 할 것

8. 운전자는 정당한 사유 없이 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여 다른 사람에게 피해를 주는 소음을 발생시키지 아니할 것

가. 자동차등을 급히 출발시키거나 속도를 급격히 높이는 행위

나. 자동차등의 원동기 동력을 차의 바퀴에 전달시키지 아니하고 원동기의 회전수를 증가시키는 행위

다. 반복적이거나 연속적으로 경음기를 울리는 행위

9. 운전자는 승객이 차 안에서 안전운전에 현저히 장해가 될 정도로 춤을 추는 등 소란행위를 하도록 내버려두고 차를 운행하지 아니할 것

10. 운전자는 자동차등 또는 노면전차의 운전 중에는 휴대용 전화(자동차용 전화를 포함한다)를 사용하지 아니할 것. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

가. 자동차등 또는 노면전차가 정지하고 있는 경우

나. 긴급자동차를 운전하는 경우

다. 각종 범죄 및 재해 신고 등 긴급한 필요가 있는 경우

라. 안전운전에 장애를 주지 아니하는 장치로서 대통령령으로 정하는 장치를 이용하는 경우

11. 자동차등 또는 노면전차의 운전 중에는 방송 등 영상물을 수신하거나 재생하는 장치(운전자가 휴대하는 것을 포함하며, 이하 "영상표시장치"라 한다)를 통하여 운전자가 운전 중 볼 수 있는 위

치에 영상이 표시되지 아니하도록 할 것. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

가. 자동차등 또는 노면전차가 정지하고 있는 경우

나. 자동차등 또는 노면전차에 장착하거나 거치하여 놓은 영상표시장치에 다음의 영상이 표시되는 경우

1) 지리안내 영상 또는 교통정보안내 영상

2) 국가비상사태·재난상황 등 긴급한 상황을 안내하는 영상

3) 운전할 때 자동차등 또는 노면전차의 좌우 또는 전후방을 볼 수 있도록 도움을 주는 영상

11의2. 자동차등 또는 노면전차의 운전 중에는 영상표시장치를 조작하지 아니할 것. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 경우에는 그러하지 아니하다.

가. 자동차등과 노면전차가 정지하고 있는 경우

나. 노면전차 운전자가 운전에 필요한 영상표시장치를 조작하는 경우

12. 운전자는 자동차의 화물 적재함에 사람을 태우고 운행하지 아니할 것

13. 그 밖에 지방경찰청장이 교통안전과 교통질서 유지에 필요하다고 인정하여 지정·공고한 사항에 따를 것

② 경찰공무원은 제1항제3호 및 제4호를 위반한 자동차를 발견한 경우에는 그 현장에서 운전자에게 위반사항을 제거하게 하거나 필요한 조치를 명할 수 있다. 이 경우 운전자가 그 명령을 따르지 아니할 때에는 경찰공무원이 직접 위반사항을 제거하거나 필요한 조치를 할 수 있다.

[전문개정 2011. 6. 8.] [시행일 : 2019. 3. 28.] 제49조제1항제6호 중 노면전차의 도입에 관한 사항

[시행일 : 2020. 12. 10.] 제49조

○ 제50조(특정 운전자의 준수사항) ① 자동차(이륜자동차는 제외한다)의 운전자는 자동차를 운전할 때에는 좌석안전띠를 매어야 하며, 모든 좌석의 동승자에게도 좌석안전띠(영유아인 경우에는 유아보호용 장구를 장착한 후의 좌석안전띠를 말한다. 이하 이 조 및 제160조제2항제2호에서 같다)를 매도록 하여야 한다. 다만, 질병 등으로 인하여 좌석안전띠를 매는 것이 곤란하거나 행정안전부령으로 정하는 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 11. 19., 2014. 12. 30., 2017. 7. 26., 2018. 3. 27.>

② 삭제 <2018. 3. 27.>

③ 이륜자동차와 원동기장치자전거(개인형 이동장치는 제외한다)의 운전자는 행정안전부령으로 정하는 인명보호 장구를 착용하고 운행하여야 하며, 동승자에게도 착용하도록 하여야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 11. 19., 2017. 7. 26., 2020. 6. 9.>

④ 자전거 등의 운전자는 자전거도로 및 「도로법」에 따른 도로를 운전할 때에는 행정안전부령으로 정하는 인명보호 장구를 착용하여야 하며, 자전거의 운전자는 동승자에게도 이를 착용하도록 하여야 한다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 11. 19., 2017. 7. 26., 2018. 3. 27., 2020. 6. 9.>

⑤ 운송사업용 자동차, 화물자동차 및 노면전차 등으로서 행정안전부령으로 정하는 자동차 또는 노면전차의 운전자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다. 다만, 제3호는 사업용 승합자동차와 노면전차의 운전자에 한정한다.<개정 2013. 3. 23., 2014. 11. 19., 2016. 1. 27., 2017. 7. 26., 2018. 3. 27.>

1. 운행기록계가 설치되어 있지 아니하거나 고장 등으로 사용할 수 없는 운행기록계가 설치된 자동차를 운전하는 행위

2. 운행기록계를 원래의 목적대로 사용하지 아니하고 자동차를 운전하는 행위

3. 승차를 거부하는 행위

⑥ 사업용 승용자동차의 운전자는 합승행위 또는 승차 거부를 하거나 신고한 요금을 초과하는 요

금을 받아서는 아니 된다.
⑦ 자전거 등의 운전자는 행정안전부령으로 정하는 크기와 구조를 갖추지 아니하여 교통안전에 위험을 초래할 수 있는 자전거 등을 운전하여서는 아니 된다. <개정 2013. 3. 23., 2014. 11. 19., 2017. 7. 26., 2020. 6. 9.>
⑧ 자전거 등의 운전자는 약물의 영향과 그 밖의 사유로 정상적으로 운전하지 못할 우려가 있는 상태에서 자전거 등을 운전하여서는 아니 된다. <개정 2018. 3. 27., 2020. 6. 9.>
⑨ 자전거 등의 운전자는 밤에 도로를 통행하는 때에는 전조등과 미등을 켜거나 야광띠 등 발광장치를 착용하여야 한다.<신설 2015. 8. 11., 2020. 6. 9.>
⑩ 개인형 이동장치의 운전자는 행정안전부령으로 정하는 승차정원을 초과하여 동승자를 태우고 개인형 이동장치를 운전하여서는 아니 된다. <신설 2020. 6. 9.>
[전문개정 2011. 6. 8.] [시행일 : 2020. 12. 10.] 제50조

3) 화물자동차운수사업법시행령

○ 제9조의7(적재물배상 책임보험 등의 가입 범위) 법 제35조에 따라 적재물배상 책임보험 또는 공제(이하 “적재물배상보험 등”이라 한다)에 가입하려는 자는 다음 각 호의 구분에 따라 사고 건당 2천만원(이사화물운송주선사업자는 500만원) 이상의 금액을 지급할 책임을 지는 적재물배상보험등에 가입하여야 한다. <개정 2011. 12. 13., 2018. 7. 3.>
1. 운송사업자: 각 화물자동차별로 가입
2. 법 제24조제1항 본문에 따라 화물자동차 운송주선사업의 허가를 받은 자(이하 "운송주선사업자"라 한다): 각 사업자별로 가입
3. 운송가맹사업자: 법 제35조제1호에 따른 화물자동차를 직접 소유한 자는 각 화물자동차별 및 각 사업자별로, 그 외의 자는 각 사업자별로 가입
[전문개정 2010. 11. 24.]

4) 산업재해보상보험법

○ 제125조 (특수형태근로종사자에 대한 특례) (1)계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는 자로서 다음 각 호의 모두에 해당하는 자 중 대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 자(이하 이 조에서 "특수형태근로종사자"라 한다)의 노무를 제공 받는 사업 또는 사업장은 제6조에도 불구하고 이 법의 적용을 받는 사업 또는 사업장으로 본다.
1. 주로 하나의 사업 또는 사업장에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것
2. 노무를 제공함에 있어서 타인을 사용하지 아니할 것

시행령
○ 제125조(특수형태근로종사자의 범위 등) 법 제125조제1항에서 "대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 자"란 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자를 말한다. <개정 2011. 12. 30., 2015. 4. 14., 2016. 3. 22., 2018. 12. 11.>
1. 보험을 모집하는 사람으로서 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 자
가. 「보험업법」 제83조제1항제1호에 따른 보험설계사
나. 삭제 <2011. 1. 24.>다. 삭제 <2015. 4. 14.>

라. 「우체국 예금·보험에 관한 법률」에 따른 우체국보험의 모집을 전업으로 하는 사람
2. 「건설기계관리법」 제3조제1항에 따라 등록된 건설기계를 직접 운전하는 사람
3. 한국표준직업분류표의 세세분류에 따른 학습지 교사
4. 「체육시설의 설치·이용에 관한 법률」 제7조에 따라 직장체육시설로 설치된 골프장 또는 같은 법 제19조에 따라 체육시설업의 등록을 한 골프장에서 골프경기를 보조하는 골프장 캐디
5. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원인 사람으로서 택배사업(소화물을 집화·수송 과정을 거쳐 배송하는 사업을 말한다)에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람
6. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원인 사람으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람
7. 「대부업 등의 등록 및 금융이용자 보호에 관한 법률」 제3조제1항 단서에 따른 대출모집인
8. 「여신전문금융업법」 제14조의2제1항제2호에 따른 신용카드회원 모집인
9. 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 대리운전업자로부터 업무를 의뢰받아 대리운전 업무를 하는 사람

5) 산업안전보건법

○ 제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등) ①계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있음에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하는 사람으로서 다음 각 호의 요건을 모두 충족하는 사람(이하 "특수형태근로종사자"라 한다)의 노무를 제공받는 자는 특수형태근로종사자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.<개정 2020. 5. 26.>
1. 대통령령으로 정하는 직종에 종사할 것
2. 주로 하나의 사업에 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것
3. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것
②대통령령으로 정하는 특수형태근로종사자로부터 노무를 제공받는 자는 고용노동부령으로 정하는 바에 따라 안전 및 보건에 관한 교육을 실시하여야 한다.
③정부는 특수형태근로종사자의 안전 및 보건의 유지·증진에 사용하는 비용의 일부 또는 전부를 지원할 수 있다.

○ 제78조(배달종사자에 대한 안전조치) 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 이동통신단말장치로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 그 중개를 통하여 「자동차관리법」 제3조제1항제5호에 따른 이륜자동차로 물건을 수거·배달 등을 하는 사람의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다. <개정 2020. 5. 26.>

3. 표준계약서의 필요성

퀵서비스 및 배달대행에서 사용하고 있는 계약서는 관련 법령 및 규정(약관, 표준계약서 등)이 없어 업계마다 자율적으로 작성, 사용하고 있기 때문에 계약서의 필요 항목들이 다소 누락되어 있거나, 사업자가 필요로 하는 항목 위주로 구성되어 있다.

일부 사업자들은 계약서 외의 업무 강요, 배달정보의 선별적 제공 및 차단, 손해발생 시 손과실 책임 전가, 배송품에 대해 손·망실, 분실, 안전사고 등으로 계약 당사자 간의 책임과 역할을 다하지 않을 경우 뚜렷한 해결방안이 없어 특정인에게 일방적인 책임 및 배상을 요구하기 때문에 불공정 계약서라고 할 수 있다.

특히, 이륜차를 이용하여 배달업무를 수행하는 배달기사를 특수형태근로종사자로 지정함으로써 법적 산업안전보건법 및 근로기준법에 준하는 종사자들이 안정적으로 업무를 수행할 수 있도록 산업재해보험 가입 안내, 안정보호구 착용, 교통법규, 안전운행 관련 교육을 받을 수 있는 기회 제공 등의 사업자로서 의무 등이 요구된다.

따라서 표준계약서(안)을 설정함으로써

첫째, 업계자율적 관행에 따른 계약의 불공정거래로 인한 당사자 간의 갈등에 대한 미연방지

둘째, 관련 신산업(배달관련산업) 파생에 대비한 배달업계의 계약서 근간 제시

셋째, 안정적인 서비스업무 수행에 따른 고객에 대한 최적의 배달서비스 실현

넷째, 업계의 혼란스러운 계약질서 유지, 운영 가능

운영사와 배달기산 간의 안정적이고 신뢰성을 바탕으로 지속 가능한 업권을 영위할 수 있는 최소한의 규약을 제정함으로써 불공정거래 방지와 사회적 안전장치로서 표준계약서 제정이 필요하다.

제3장 퀵서비스 배송 위·수탁 표준계약서(안)

제1절 퀵서비스 배송 위·수탁의 관련 규정

1. 이륜차 배송 표준약관

1) 이륜차 배송(퀵서비스) 표준약관(공정거래위원회 제10058호, 2007.12.28. 제정)

퀵서비스 관련 규정은 공정거래위원회가 2007년 12월 28일에 고시한 이륜차 배송(퀵서비스) 표준약관에 명시되어 있다. 당 약관은 퀵서비스사와 이용고객 간의 표준운송계약서이며, 퀵서비스사와 라이더 간의 운송계약서와는 차이가 있다. 또한 최근에는 퀵서비스의 발달에 따라 광역권에서 소형, 소량화물을 일정한 약속 시간 내(일반적으로 2시간 이내)에 고객에게 배달하게 되는 퀵서비스와 일정 구역내에서 음식배달을 중심으로 수행하는 배달서비스 등으로 구분관리 되고 있다.

배달서비스 관련 내용은 운송표준약관은 없는 실정이며, 이륜차(퀵서비스) 표준약관의 주요 내용은 다음과 같다.

제1장 총칙

○ 제1조(목적) 이 약관은 배송사업자와 고객 간의 공정한 배송거래를 위하여 그 계약조건을 정함을 목적으로 합니다.

○ 제2조(용어의 정의)

① 배송이라 함은 소형·소량의 배송물을 고객의 주택, 사무실 또는 기타의 장소에서 수탁하여 수하인의 주택, 사무실 또는 기타의 장소까지 배송하여 인도하는 것을 말합니다.

② 배송사업자(이하 사업자라 함)라 함은 배송을 영업으로 하는 자를 말합니다

③ 고객이라 함은 사업자에게 배송을 위탁하는 자로서 배송장에 송하인으로 기재되는 자를 말합니다.

④ 수하인이라 함은 고객이 배송장에 배송물의 수령자로 지정하여 기재하는 자를 말합니다.

⑤ 배송장이라 함은 사업자와 고객간의 배송계약의 성립과 내용을 증명하기 위하여 사업자가 교부한 문서를 말합니다.

⑥ 수탁이라 함은 사업자가 배송을 위하여 고객으로부터 배송물을 수령하는 것을 말합니다.

⑦ 인도라 함은 사업자가 수하인에게 배송장에 기재된 배송물을 넘겨주는 것을 말합니다.

⑧ 손해배상 한도액이라 함은 배송물의 멸실, 훼손 또는 연착시에 사업자가 손해를 배상할 수 있는 최고한도액을 말한다. 다만, 손해배상한도액은 고객이 배송장에 배송물의 가액을 기재하지 아니한 경우에 한하여 적용되며, 사업자는 손해배상 한도액을 미리 이 약관의 별표로 제시하고 배송장에 기재합니다.

○ 제3조(약관의 명시 및 설명)

① 사업자는 이 약관을 사업장 및 홈페이지 등 공식적인 자리에 게시하고, 계약을 체결하는 때에 고객의 요구가 있으면 이를 교부합니다.

② 사업자는 계약을 체결하는 때에 고객에게 다음 각호의 사항을 설명합니다.

1. 고객이 배송장에 배송물의 가액을 기재하면 사업자의 손해배상시 그 가액이 손해배상액의 산정

기준이 된다는 사항
2. 고객이 배송장에 배송물의 가액을 기재하지 아니하면 사업자의 손해배상시 제18조 제2항의 손해배상한도액 내에서만 손해배상을 한다는 사항
3. 배송물의 가액에 따라 할증요금이 있는 경우 배송요금에 따라 손해배상한도액에 차이가 있다는 사항
③ 사업자가 제1항 및 제2항의 규정에 위반하여 계약을 체결한 때에는 당해 약관규정의 계약의 내용으로 주장할 수 없습니다.

○ 제4조(적용법규 등) 이 약관에 규정되지 않은 사항에 대하여는 상법 등의 법규와 공정한 일반관습에 따릅니다.

제2장 배송물의 수탁

○ 제5조(배송장 또는 영수증의 교부의무)
사업자는 다음 각호의 내용이 기재된 배송장 (또는 영수증)을 계약체결시에 교부하여야 한다. 단, 제1항 및 제2항의 경우 배송장 이외에 별도로 기재할 수 있습니다.
① 고객의 이름(또는 상호), 주소 및 전화번호
② 수하인의 이름(또는 상호), 주소 및 전화번호
③ 사업자의 상호, 주소 및 전화번호
④ 배송자의 이름 및 전화번호
⑤ 배송물의 종류 및 가액
⑥ 배송비용
⑦ 배송물의 수탁시각 및 인도예정시간(특정시각에 수하인이 사용할 배송물인 경우에는 그 사용 목적, 특정 시각 및 인도예정 시간을 기재함)
⑧ 손해배상한도액
※ 고객이 배송장에 배송물의 가액을 기재하지 아니하면 제18조 제2항에 따라 사업자가 손해배상을 할 경우 손해배상한도액은 50만원이 적용되고, 배송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우에는 각 배송가액 구간별 최고가액이 적용됨을 명시해 놓을 것
⑨ 기타 배송에 관하여 필요한 사항

○ 제6조(운임의 청구와 유치권)
① 사업자는 배송물을 수탁할 때 고객에게 운임을 청구할 수 있습니다. 다만, 고객과의 합의에 따라 배송물을 인도할 때 수하인에게 청구할 수도 있습니다.
② 제1항 단서의 경우 수하인이 운임을 지급하지 않는 때에는 사업자는 배송물을 유치할 수 있습니다.
③ 배송물이 50만원을 초과하거나 배송상 특별한 주의를 요하는 경우에는 사업자는 따로 할증요금을 청구할 수 있습니다.
④ 고객의 책임있는 사유로 배송물을 돌려 보내거나 도착지 주소지가 변경되는 경우, 사업자는 따로 추가요금을 청구할 수 있습니다.
⑤ 운임 및 할증요금은 미리 이 약관의 별표로 제시하고 배송장에 기재합니다.

○ 제7조(포장)
① 고객은 배송물을 그 성질, 중량, 용적 등에 따라 배송에 적합하도록 포장하여야 합니다.
② 사업자는 배송물의 포장이 배송에 적합하지 아니한 때에는 고객에게 필요한 포장을 하도록 청구

하거나, 고객의 승낙을 얻어 운송중 발생될 수 있는 충격량을 고려하여 포장을 하여야 합니다. 다만 이 과정에서 추가적인 포장비용이 발생할 경우에는 사업자는 고객에게 추가요금을 청구할 수 있습니다.

○ 제8조(배송물의 확인)
① 사업자는 배송장에 기재된 배송물의 종류와 수량에 관하여 고객의 동의를 얻어 그 참여하에 이를 확인할 수 있습니다.
② 사업자가 제1항의 규정에 의하여 배송물을 확인한 경우에 배송물의 종류와 수량이 같은 때에는 사업자가 그로 인하여 발생한 비용 또는 손해를 부담하며, 다른 때에는 고객이 이를 부담합니다.

○ 제9조(배송물의 배송거절) 사업자는 다음 각호의 경우에 배송물의 배송을 거절할 수 있습니다
① 배송에 적합한 포장이 되지 않을 경우
② 고객이 배송물 확인을 거절하거나 배송물의 종류와 수량이 배송장에 기재된 것과 다른 경우
③ 배송물 포장의 크기가 가로·세로·높이 세변의 합이 ( )㎝를 초과하거나, 최장변이 ( )㎝를 초과하는 경우
④ 배송물의 무게가 (예:30)Kg을 초과하는 경우
⑤ 배송물의 가액이 300만원을 초과하는 경우
⑥ 배송물의 인도예정시간에 따른 배송이 불가능한 경우
⑦ 배송물이 화약류, 인화물질 등 위험한 물건인 경우
⑧ 배송물이 밀수품, 군수품, 부정임산물 등 위법한 물건인 경우
⑨ 배송물이 현금, 카드, 어음, 수표, 유가증권 등 현금화가 가능한 물건인 경우
⑩ 배송물이 살아있는 동물 또는 동물사체 등인 경우
⑪ 배송이 법령, 사회질서 기타 선량한 풍속에 반하는 경우
⑫ 배송이 천재지변 기타 불가항력적인 사유로 불가능한 경우

제3장 배송물의 인도

○ 제10조(공동배송 또는 타 배송수단의 이용) 사업자는 고객의 이익을 해치지 않는 범위 내에서 수탁한 배송물을 다른 배송사업자와 협정을 체결하여 공동으로 배송하거나 다른 배송사업자의 배송수단을 이용하여 배송할 수 있습니다.

○ 제11조(수하인 부재시의 조치)
① 사업자는 배송물의 인도시 수하인으로부터 인도확인을 받아야 하며, 수하인의 대리인에게 배송물을 인도하였을 경우에는 수하인에게 그 사실을 통지합니다.
② 사업자는 수하인의 부재로 인하여 배송물을 인도할 수 없을 경우에는 수하인에게 배송물을 인도하고자 한 일시, 사업자의 명칭, 문의할 전화번호, 기타 배송물의 인도에 필요한 사항을 기재해 서면(부재중 방문표)으로 통지한 후 사업소에 배송물을 보관할 수 있습니다.

제4장 배송물의 처분

○ 제12조(인도할 수 없는 배송물의 처분)
① 사업자는 수하인을 확인할 수 없거나(수하인 불명), 수하인이 배송물의 수령을 거절하거나(수령거절), 수령할 수 없는 경우(수령불능)에는 해당 배송물을 고객에게 환송합니다.
② 제1항의 규정에 따라 배송물이 환송되는 경우 이에 소요되는 비용은 고객의 부담으로 합니다.

○ 제13조(고객의 처분 청구권)
① 고객은 사업자에 대하여 배송의 중지, 배송물의 반환, 기타의 처분을 청구할 수 있습니다.
② 사업자는 제1항의 규정에 의한 고객의 청구가 있는 때에는 공동배송 또는 타 배송수단의 이용 등으로 인해 배송상 현저한 지장이 발생할 우려가 있는 경우를 제외하고는 이에 응합니다. 이 경우 이미 배송한 비율에 따라 운임과 배송물의 처분에 소요되는 비용은 고객의 부담으로 합니다.
③ 제1항의 규정에 의한 고객의 청구권은 수하인에게 배송물을 인도한 때에 소멸합니다.

제5장 배송물의 사고

○ 제14조(사고발생시의 조치) 사업자는 배송물의 수탁 후부터 인도 전까지 멸실이나 현저한 훼손을 발견한 때 또는 인도예정 시간 보다 현저하게 연착된다고 판단되는 때에는 지체 없이 그 사실을 고객에게 통지합니다.

제6장 사업자의 책임

○ 제15조(책임의 시작) 배송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 관한 사업자의 책임은 배송물을 고객으로부터 수탁한 때로부터 시작됩니다.

○ 제16조(공동배송 또는 타 배송수단 이용시 책임) 사업자가 다른 배송사업자와 협정을 체결하여 공동으로 배송하거나 다른 배송사업자의 배송수단을 이용하여 배송한 배송물이 멸실, 훼손 또는 연착되는 때에는 이에 대한 책임은 사업자가 부담합니다.

○ 제17조(배송지연에 대한 배상)
① 제5조 제7항에 의거 배송물이 인도예정 시간의 50% 이상을 초과하여 수하인에게 인도될 때에는 사업자는 고객에게 배송비용의 100%에 해당되는 금액을 환급하여야 한다.
② 특정시각에 사용할 배송물이 인도예정 시간을 초과하여 수하인에게 인도됨으로써 특정 시각에 사용할 수 없게 된 경우에는 배송장에 기재된 배송비용의 200%를 지급합니다.
③ 제1항 및 제2항의 규정에도 불구하고 고객의 귀책사유로 인하여 수하인의 주소 및 연락처 등 기타 배송물의 인도 장소를 사업자 및 배송자가 정확히 알 수 없었던 때에는 사업자는 배송지연에 대한 배상책임을 지지 않습니다.

○ 제18조(손해배상)
① 고객이 배송장에 배송물의 가액을 기재하면 사업자의 손해배상시 그 가액이 손해배상의 산정기준액이 되며, 기재하지 않으면 손해배상한도액 내에서 손해배상 합니다.
② 고객이 배송장에 배송물의 가액을 기재하지 않으면 손해배상한도액 내에서 배상합니다. 이 경우 손해배상 한도액은 50만원으로 하되 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 배송가액 구간별 배송물의 최고가액으로 합니다.
③ 사업자는 배송물이 전부 또는 일부 멸실되거나 훼손된 때에는 배송장에 기재한 배송물의 가액을 기준으로 산정한 손해액을 지급하고, 배송물의 가액을 기재하지 않은 경우에는 인도 예정일 또는 인도일의 인도장소에서 배송물 가액을 기준으로 산정한 손해액을 배상해 드립니다.
④ 배송물에 일부 멸실 또는 훼손에 대한 사업자의 책임은 수하인이 배송물을 수령한 날로부터 14일 이내에 그 사실을 사업자에게 통보하지 않으면 소멸됩니다.
⑤ 배송물의 멸실, 훼손 또는 연착이 사업자 또는 그의 사용인의 고의 또는 중대한 과실로 인하여

발생한 때에는 사업자는 제17조 제1항 및 제2항과 제18조 제3항의 규정에도 불구하고 모든 손해를 배상합니다.

○ 제19조(사고발생시 운임 등의 환급과 청구)
① 배송물의 멸실, 현저한 훼손 또는 연착이 천재지변 기타 불가항력적인 사유 또는 고객의 책임 없는 사유로 인한 것인 때 사업자가 이미 운임이나 비용을 받은 때에는 이를 환급합니다.
② 배송물의 멸실, 현저한 훼손 또는 연착이 배송물의 성질이나 하자 또는 고객의 과실로 인한 것인 때에는 사업자는 운임의 전액을 비롯하여 배송물의 처분 등에 소용되는 비용을 청구할 수 있습니다.

○ 제20조(사업자의 면책) 사업자는 천재지변 기타 불가항력적인 사유에 의하여 발생한 배송물의 멸실, 훼손 또는 연착에 대해서는 손해배상책임을 지지 아니합니다.

○ 제21조(분쟁해결)
① 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 계약의 해석에 관하여 다툼이 있는 경우에는 사업자와 고객이 합의하여 결정하되, 합의가 이루어지지 아니한 경우에는 관계법령 및 일반관례에 따릅니다.
② 제1항의 규정에도 불구하고 법률상 분쟁이 발생한 경우에는 사업자 또는 고객은 소비자기본법에 따른 분쟁조정기구에 분쟁조정을 신청하거나 중재법 등 다른 법률에 따라 운영중인 중재기관에 중재를 신청할 수 있다.
③ 이 계약과 관련된 분쟁에 관한 소송은 민사소송법상의 관할법원에 제기합니다.

<별표> 할증요금 및 손해배상한도액
- 배송물이 50만원을 초과하는 경우

배송물 가액(예시)	할증 요금(예시)	손해배상한도액
50만원~(예:100)만원	정상운임+요금의 (50)%적용	100만원
(예:100)만원~(예:200)만원	정상운임+요금의 (80)%적용	200만원
(예:200)만원~300만원	정상운임+요금의 (100)%적용	300만원

2. 퀵서비스 배송 위·수탁 관련 법적 문제점

1) 특수형태 근로 종사자에 대한 거래상 지위 남용 행위 심사 지침

① 공정거래위원회에서는 퀵서비스업을 특수형태근로종사자로 인정하여 특수형태 근로종사자에 대한 거래상지위남용행위심사지침(이하 특고지침)에 포함하여 운영하고 있다.

특고지침의 목적은 독점규제 및 공정거래에 관한 법률(이하 "법"이라 함) 제23조(불공정거래행위의 금지) 제1항 및 동법시행령 제36조 제1항 [별표 1]에서 규정하고 있는「불공정거래행위의 유형 및 기준」중에서, 특히 제23조 제1항 제4호 및 동법시행령 제36조 제1항 [별표 1]의 제6호에서 규정하는 거래상 지위의 남용과 관련된 특수형태근로종사자에 대한 사업자들의 불공정거래행위를 보다 구체적이고 명확하게 규정함으로써, 위법성을 심사하는 기준으로 삼는 것을 목적으로 하고 있다.

또한 특고지침의 제3항에는 특수형태근로종사자라 함은 골프장 경기보조원, 레미콘 기사, 보험설계사, 학습지교사, 택배 기사, 퀵서비스 기사로서 계약의 형식에 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공하는데도 「근로기준법」등 노동관계법이 적용되지 아니하여 보호할 필요가 있는 자로서 주로 하나의 사업 또는 사업장에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활하고, 노무를 제공함에 있어 타인을 사용하지 아니하는 자 중 산업재해보상보험법 시행령 제125조 각 호에

해당하는 자를 말한다.라고 명시되어 있다.

② 행위 유형별 위법성 판단기준

가. 구입강제 행위

사업자가 특수형태근로종사자에게 구입의사가 없는 상품 또는 용역을 자기 또는 자기가 지정하는 사업자로부터 구입하도록 강제하는 행위를 말한다.

즉, 특수형태근로종사자의 거래관계에 영향을 미칠 수 있는 사업자가 자기 또는 관계회사의 제품의 구입을 강요, 구입할 의사가 없음을 표명하였거나 그와 같은 표명이 없더라도 구입할 의사가 없다는 점이 명백히 인정되는 경우에, 사업자가 거듭하여 구입을 강요하거나 일방적으로 송부하는 경우와 구입하지 않을 경우 향후의 거래에 영향을 준다는 등의 압력을 행사하는 경우 등으로 특수형태근로종사자가 해당 상품 또는 용역의 구입을 원하지 않음에도 불구하고 향후의 거래에 미칠 영향을 우려하여 구입요청을 거부하지 못하는 등 객관적으로 구입하지 않을 수 없는 사정이 인정되는 경우가 해당 된다.

나. 이익제공 강요행위

특수형태근로종사자에게 금전·물품·용역 기타의 경제상 이익을 제공하도록 강요하는 행위가 그 대상이다. 즉, 특수형태근로종사자가 이미 제공한 용역에 대해 사업자가 필요비용을 부담하지 않고 재공급을 강요하는 행위, 사업자가 행사, 광고 등을 실시 함에 있어서 특수형태근로종사자에게 그 비용의 전부 또는 일부를 협찬하도록 강요하는 행위, 사업자가 특수형태근로종사자로부터 매출액의 일정비율을 수수료로 받는 경우, 수수료와 별도로 비용을 징수하는 행위, 사업자가 계약 내용 외의 업무를 특수형태근로종사자에게 강요하는 행위 등이 해당 된다.

다. 판매 목표 강제행위

사업자가 특수형태근로종사자에게 판매 또는 회원확보 등의 목표를 정해 주고 이를 달성하도록 강제하는 행위가 대상이 된다. 즉, 특수형태근로종사자에게 과다한 회원유치 목표를 부여한 후 목표를 채우지 못한 자에게 일방적으로 계약해지 등의 제재를 가하는 행위와 영업목표를 설정하고 목표달성 실적을 인사고 및 보수산정 및 지급에 일방적으로 반영하는 행위 등이 있다.

라. 불이익 제공행위

특수형태근로종사자에게 일방적으로 불리한 거래조건(거래상 지위남용을 통해 현저하게 낮은 대가계약 등)을 당초부터 설정하는 행위로 거래조건(예, 퀵서비스 기사가 업무수행 중 발생한 사고에 대한 손해배상금을 전적으로 사업자가 일방적으로 계산하여 산정한 금액으로만 할 수 있도록 거래조건을 설정하는 행위 등)에 각종의 구속하거나 사항, 이미 설정된 거래조건을 특수형태근로종사자에게 일방적으로 불리하게 변경하는 행위(예, 계약서에 기재되어 있는 수수료율, 운임단가 등 지급대가 수준 및 지급기준 등을 계약기간 중에 일방적으로 특수형태근로종사자에게 불리하게 변경하는 행위 등) 거래조건을 불이행함은 물론 거래관계에 있어 추가적인 법적 혹은 사실적 행위를 강요하여 특수형태근로종사자에게 불이익이 되도록 하는 행위 등이 포함된다.

마. 경영간섭 행위

퀵서비스사업자는 특수형태근로종사자의 거래내용, 거래지역, 거래상대방을 제한함으로써 경영활동에 간섭하는 행위를 하여서는 아니된다. 단, 경영간섭의 예외적 허용은 원칙적으로 불공정거래행위심사지침에서 규정하는 경우에 한하여 인정된다.

2019년 9월 30일자로 특고지침 개정 및 시행사항을 수정 발표하였으며, 주요 사례도 포함하였으며, 주요 사례는 다음과 같다.

① (계약 내용 외 업무 강요) 추가적인 운임 등을 지급하지 않으면서 계약 내용의 범위를 벗어나거

나 계약 내용으로 정해진 운반횟수 등을 초과한 업무 수행을 강요하는 행위(예: 건설기계기사)

② (판매 목표 강제) 특고 종사자에게 과다한 회원유치 목표를 부여한 후 목표를 채우지 못한 자에게 일방적으로 계약을 해지하거나 그에 준하는 불이익을 주는 등의 제재를 가하는 행위(예: 학습지교사)

③ (판매 목표 강제) 과도한 대출모집 또는 신용카드 모집건수 목표를 정하고 이를 달성하지 못하는 경우 달성한 경우에 비해 현저하게 적은 수수료를 지급하거나 계약기간 중 일방적으로 위탁계약을 취소하는 행위(예: 대출모집인, 신용카드 모집인)

④ (판매 목표 강제) 과도한 콜 수행 횟수 등 목표를 부과하고 이를 달성하지 못하는 경우 일방적으로 계약을 해지하거나 배차를 현저하게 제한하는 등 계약 해지에 준하는 제재를 가하는 행위(예: 대리운전기사)

⑤ (일방적인 사고책임 전가) 업무수행 중 발생한 사고가 특고의 과실에 의한 것이 아님에도 불구하고, 그 책임을 모두 특고에게 부담시키는 행위(예: 대리운전기사, 건설기계기사)

⑥ (일방적인 손해배상책임 설정) 업무수행 중 발생한 손해배상금을 전적으로 사업자가 일방적으로 계산하여 산정한 금액으로만 할 수 있도록 한 행위(예: 택배기사, 퀵서비스 기사, 건설기계기사)

⑦ (일방적인 중요 계약사항 변경) 계약서에 기재되어 있는 수수료율, 운임단가 등 지급대가 수준 및 지급기준 등을 계약기간 중에 일방적으로 특고에게 불리하게 변경하는 행위(공통)

⑧ (기타 불이익 제공) 모집회원을 상대로 사업을 영위하는 특고 종사자가 제출한 회원탈퇴 요청서의 처리를 거부하거나 정당한 사유 없이 처리기한을 과도하게 장기간으로 설정하는 등의 방법으로 특고 종사자에게 회비나 구독료 등을 실질적으로 부담시키는 행위(예: 학습지교사)

⑨ (기타 불이익 제공) 대리운전기사가 선호하지 않는 지역에서 콜 발생시 목적지를 불분명하게 표시한 콜 정보를 발송하고 해당 콜을 선택한 대리운전기사가 배차 취소시 수수료를 부과하는 행위(예: 대리운전기사)

⑩ (기타 불이익 제공) 사업자가 특고 종사자에게 자신이 사용하지 않는 다른 프로그램을 사용하지 못하도록 강제하고 다른 프로그램을 사용할 경우 계약을 일방적으로 해지하거나 배차를 현저하게 제한하는 등 제재를 가하는 행위(예: 대리운전기사)

2) 공정거래위원회에서의 부당한 거래로 판명한 사례(단독 배차프로그램만 사용하도록 계약)

공정거래위원회에서 부당거래 행위에 대한 제재 또는 시정 요청한 사항들을 살펴보면 다음과 같다.

○○데이타(주)로서 2011년 11월 22일부터 계약서에 퀵서비스 사업자가 자기의 배차 프로그램(이하 ○○솔루션)을 메인 프로그램으로 사용하지 않으면 즉시 계약을 해지할 수 있다는 조건을 신설했다. 2013년부터 2014년까지 3회에 걸쳐 ○○솔루션을 메인으로 사용하지 않는 업체를 제재할 것임을 공지하고, 적발된 11개 업체 중 메인프로그램을 ○○솔루션으로 변경하지 않은 4개 업체는 프로그램 공유 기능을 제한했다. 대부분의 퀵서비스 사업자들은 고객들로부터 받은 주문을 배차 프로그램을 통하여 다른 퀵서비스 사업자와 공유함으로써 더 큰 이익을 만들어내는 구조 이므로 공유 기능이 제한될 경우 손해를 입게 된다는 내용이다.

주요 위반 내용으로는 ○○데이터와 퀵서비스 기사 간의 계약서 제6조[계약의 해지]부문에서 갑(퀵서비스사업자)이 을(○○데이타 주식회사)의 프로그램을 사용할 때 다음 각 호와 같은 경우 을은 본 계약을 즉시 해지할 수 있다. ①주장치가 타 퀵 프로그램으로 연결되어 있는 경우. ②객관적으로 보았을 때 메인프로그램으로 사용하는 것이 아니라고 판단될 때라고 계약조건을 두고 있으나, ○○데이타(주)가 퀵서비스 사업자들에게 자기의 프로그램을 메인 프로그램으로 사용하도록 한 행위는 퀵서비스 사업자들의 거래처 선택권을 구속하고 경쟁 프로그램 사업자의 사업 활동을 방해한 행위로, 퀵서비스 배차 프로그램 시장에서의 경쟁을 제한하므로 공정거래법 제23조 제1항 제5호의 구속 조건부거래 행위에 해당한다고 하여 계약서의 해당 조항 수정ㆍ삭제 명령을 내렸다.

제3절 기존 사업자들의 운송계약서(사례)

1. 사업자의 운송계약서

1) ○○퀵서비스

제1장 총칙

○ 제1조(계약의 목적)은 소화물배송의 운송을 의뢰하는 A를 “갑”이라 하고(이하“갑”이라 한다.), 위탁운송을 대행하는 회사 B를 “을”(이하“을”이라 한다) 이라 한다. 계약은 “갑”과 “을”이 운송위탁업무의 의뢰 및 배송업무를 함에 있어 각자의 책임과 의무 그리고 권리를 명백히 함으로서 향후 발생할 수 있는 분쟁이나 오해의 소지를 없애고 상호 원만한 업무관계를 유지함을 그 목적이 있다.

제2장 운송업무

○ 제2조(배송물의 운송기준)

1. 운송기준은 “갑”이 대행을 의뢰한 물품은 ( )분 이내 픽업 후, ( )분 이내에 “을”이 업무를 종결할 수 있도록 해야 함을 원칙으로 한다.

2. 성실 업무는 “을”은 “갑”의 대행 업무를 처리함에 있어 운송회사로서 성실하게 업무를 수행해야 함은 물론, 배송 중 발생할 수 있는 “갑”의 대외적 이미지 또는 품의를 손상시키는 행위를 하지 않는다.

○ 제3조(책임 및 배상)

1. 책임 한계는 ( )만원을 초과하는 화물은 할증운임을 적용하고, “을”이 운송대행 도중 사고 발생시 사전 신고가액 범위 내에서 손해배상을 한다.

2. 배송물의 배송거절 및 면책사항

"을“은 다음 각 호의 경우에 배송물의 배송을 거절할 수 있다.

① 배송화물에 대해 허가대상이지만, 허가과정이 확인되지 않는 경우

② 고객이 배송 내용품에 대해 콜센터에서 확인을 거절하거나 배송물의 종류를 허위로 고지, 수량이 다른 경우

③ 배송물 포장의 크기가 가로 30cm×세로 40cm×높이 30cm를 초과, 무게가 ( )kg을 초과하는 경우.

④ 배송물의 가액이 ( )만원 초과하는 경우

⑤ 고객이 요구하는 배송완료 시간이 물리적으로 불가능할 경우

⑥ 배송물이 화약류, 인화물질 등 위험한 물건이거나 밀수품, 군수품, 부정 임산물 등 위법한 물건인 경우

⑦ 배송물이 현금, 카드, 어음, 수표, 상품권, 유가증권, 동물 또는 동물사체 및 불법 의약품, 마약류 및 법령이나, 사회질서 기타 선량한 미풍양속에 반하는 상품

⑧ 천재지변 기타 불가항력적인 사유로 불가능한 경우

○ 제4조(요금지급 및 운송 업무전반)

1. 요금대금 지급방법은 “을”은 “갑”이 의뢰한 운송대금 중 총액 기준금액을 “갑”과 합의한 매월 ( )일 마감 정산하여 세금계산서를 발부하고 “갑”은 마감 정산하여 익월 ( )일에 “을”의 지정계좌를 통하여 입금하는 것을 원칙으로 한다.

2. 요금의 변경 및 할증

최초 계약 시 제출된 일부 지역의 요금표는 기재된 해당 지역에 한해서는 원칙적으로 준수되나, 대한민국 국토내 지명(地名)과 행정구역(行政區域)이 방대하여, 일부 지역에 한하여 요금이 조정 및 변경될 수 있다. “을”의 사정으로 인한 배송환경 변화, 운송료 상승, 행정구역 변경 및 분활, 행정구역 내의 거리 차이 등등 여러 가지 부가적인 요인에 의하여 요금의 차이가 발생할 수 있다.

3. 요금보장

“갑”과 “을”은 상호 합의에 의하여, 계약된 요금은 ( )년간 고정되고 유지한다. “을”의 사정에 의해 기준요금을 임의적 해석으로 인상은 인정되지 않는다. 단, 4조2항에 해당되는 경우는 요금의 조정이나 변경을 있을 수 있다.

4. 요금의 할인

“갑”은 운송 총액을 기준으로 한 금액의 ( )%에 해당하는 금액을 할인받아 정산할 수 있다.

○ 제5조(계약기간)

1. 계약 기간은 계약의 효력은 계약일로부터 ( )년으로 하며, 기간 만료 후 “갑”과 “을” 쌍방의 특별한 사유가 없을 시에는 자동으로 재계약으로 된 것으로 인정되어 계약은 ( )년간 다시 연장된다. “갑”과 “을” 중 어느 한쪽이 해지의 필요성이 있다고 판단될 시, 변경 ( )일 전에 사전협의 및 통보해 주어야 한다.

2. 배송원칙

“을”은 급송 시 ( )% 할증을 적용하고, 해당 차종과 도착지에 따른 물리적인 배송가능 최단 시간 내 배송함을 원칙으로 한다.

3. 운송원 교육 및 서비스

“을”은 배달기사에 대한 지속적이고 정기적인 서비스 및 안전교육을 실시한다.

○ 제6조(기타사항)

1. 기타 사항으로는 상기에 합의된 사항이 외의 업무는 공정거래위원회의 퀵서비스 운송물 표준약관에 준한다.

2. 관할법원은 배송업무 전반에 걸친 문제로 인하여 “갑”과 “을”의 소송발생 시 “갑”의 주소지 관할법원을 우선으로 한다.

본 계약서의 체결을 증명하기 위하여, 계약서를 2부 작성하고 “갑”과 “을”의 서명, 날인하여 각각 1부씩 보관하기로 한다.

00년 00월 00일

갑 :

을 :

2) D사의 비전속 라이더 도급 계약서

○ 제1조 (본 계약의 목적)

본 계약은 ○○퀵서비스 (이하 “갑”이라 칭함)와 이륜 오토바이로 배송을 목적으로 하는 당사자 ○○(이하 “을”이라 칭함) 간의 향후 분쟁을 막고 책임 한계를 명백하게 하고, 이에 따른 권리와 의무를 성실히 이행하여 원만한 계약관계를 유지함을 목적으로 한다.

○ 제2조 (고용 관계)
"갑"과 "을"의 관계는 근로계약법상 도급관계로 정한다. "을"은 "갑"에게 년 월차 수당, 퇴직금, 산재 등을 요구할 수 없으며 근로기준법의 적용을 주장할 수 없다. "을"은 비전속 라이더로 콜센터와의 타사 오더도 같이 처리하고 타 회사에도 근무함으로써 고용/산재에 해당 되지 않고 본인이 직접 고용산재에 가입할 것을 확약한다.

○ 제3조 (회사 내규)
"을"은 계약 시 "갑"이 정하는 필요 서류를 첨부해서 제출하여야 한다. "을"은 오더처리 건에 대해 수수료 ( )%(쿠폰비 포함)를 정산한다.

○ 제4조 (업무관련 사항)
"을"은 "갑"이 정하는 의복을 의무적으로 착용하여야 하며, "을"은 교통사고 및 배송 시 파손 및 분실에 대비하여 필요한 보험에 "갑"이 정하는 기준에 가입해야 한다.
"을"은 "갑"과 계약을 하고 ( )개월이 지나서 계약을 해지할 경우, "을"은 ( )주일 전에 "갑"에게 반드시 보고해야 한다.
"을"은 "갑"이 정하는 요금 외 분당 요금을 "갑"에게 요구할 수 없으며, 불친절 및 폭언 등으로 "갑"이나 거래처에 피해를 입히는 행동을 해서는 아니 된다. 만일 2회 이상 부당요금 청구 및 불친절 등을 이유로 거래처로부터 항의가 접수될 경우, "을"은 이에 대한 책임을 지고 "갑"의 어떠한 조치에도 이의를 제기할 수 없다. "을"은 업무협조를 원활하게 하기 위해 본인 PDA를 사용해야 한다.

○ 제5조 (책임문제 및 손해배상)
"을"은 이륜자동차 책임보험에 의무적으로 필히 가입해야 한다. "을"은 모든 배송 중 발생할 수 있는 파손, 분실, 감량, 절취, 횡령, 수금 문제 및 기타 거래처와의 분쟁 발생 시, 또 운송도 중 사고로 사상한 것에 대한 민, 형사상 모든 책임은 "을"의 책임이기 때문에 "갑"에게 어떠한 책임도 물을 수 없으며 그로 인한 모든 책임과 손해배상을 "을"이 모두 책임진다.

○ 제6조 (계약해지)
"갑"은 아래 사항의 경우 "을"과의 계약을 임의 해지할 수 있다.
"을"이 음주운전을 해서 면허가 정지 및 취소가 된 때.
"을"이 통상적인 관례로 볼 때 정상적으로 운행이 불가능하다고 판단 될 때.
"을"이 "갑"에게 유형무형의 손해를 끼치는 행위를 하였을 때.
"갑"의 통상적인 운영 방침과 계약 내용을 불이행 하였을 때.
"을"이 타인으로부터 민, 형사상의 구속을 받아 정상적인 사회활동이 제한되었을 때 등이다.

○ 제7조 (계약내용의 변경)
계약기간 중 상호 계약 내용의 변경 사유가 발생하여 이에 상당한 필요가 있다고 합의된 때 변경할 수 있다.

○ 제8조 (재판관할 법원)
"갑"과 "을"간의 법적인 사유가 유할 시, "갑"의 분사 소재지 관할법원으로 한다.

○ 제9조 (기타사항)
"을"은 "갑"이 정한 본 계약조건 및 규정을 이의 없이 성실히 준수 이행할 것이며 계약 내용을 이

행하지 않을 경우에는 이에 따른 모든 책임을 “갑”에게 전가함이 없는 것임을 확약한다. 상기 각 조항을 증명하기 위하여 본 계약서를 1부 작성하여 “갑”이 보관한다.
“을”은 “갑”의 회사가 정하는 운영 및 규정을 성실히 숙지하고 이행할 것이며, 상기 계약에 이의 없이 동의할 것이며, 만약 이를 이행하지 않을시 어떠한 이의제기도 하지 않을 것을 서명합니다.

00년 00월 00일

“갑” : 회사명, 대표자명, 주소, 사업자번호
“을” : 성명, 주민등록번호, 주소, 핸드폰, 집전화, PDA번호, 통신사, 계좌번호, 은행명, 예금주 등

3) KE사의 화물운송 및 퀵서비스 업무 위탁처리 용역계약서

○○사(이하 “갑”이라 칭함)와 화물운송 및 퀵서비스 위탁업무처리 계약자(이하 “을”이라 칭함) 간에 다음과 같이 화물운송업무 위탁처리 용역계약을 체결한다.

○ 제1조 목적
“갑”과 “을”은 화물운송 및 퀵서비스를 운영함에 있어 상호 이익 창출과 신속 정확 친절로 고객에 대한 질적 서비스 향상을 목적으로 한다.

○ 제2조 계약자격
“을”은 “갑”과 계약하기 위하여 다음 자격을 갖추어야 한다. “을”은 국가에서 정한 책임보험 가입을 의무적으로 하여야 한다. “을”은 업무 수행 시 준법 운행을 하여야 한다. “을”은 도난파손배상책임보험 가입을 의무적으로 하여야 한다.

○ 제3조 근무시간
“을”은 출퇴근을 자유롭게 할 수 있고 서울경기지역 어느 곳에서라도 업무를 위탁 받을 수 있다. 일요일, 국경일, 공휴일도 본인의 의사가 있을 경우 일을 할 수 있다. 단, 명절의 경우 휴일이라도 “을”의 의사에 따라 일할 수 있다.

○ 제4조 수당 및 정산방법
“을”은 “갑”과 거래처 사이에 약정된 요금을 수령 하여야 하며 약정된 요금 이외에 부당요금을 고객에게 강요해서는 안 된다. 부당요금 수령 시 계약을 해지한다. “을”은 현금 받은 건은 즉시 본인 수입이며 외상거래처의 장부기재 금액은 매월 말일까지 정산하여 익월 말일(토, 휴일인 경우 다음 영업일) 내에 지급한다. “을”은 “갑”이 정한 알선료로 위탁액의 ( )%로 정한다.

○ 제5조 물품의 손실 및 사고처리
“을”은 “갑”의 거래처 오더 수행 도중 물품의 손상 및 분실한 경우 사무실 담당자에게 바로 연락해야 하며 사무실은 즉시 고객과 연락 협의하고, 그 물품의 배상은 운송약관 여부에 관계없이 고객과 협의한 실비를 위탁업무 처리자인 “을”이 책임진다.

○ 제6조 위탁계약 해지
“을”이 개인적인 이유로 계약을 해지할 때에는 최소한 ( )일 전에는 “갑”에게 통보하여 “갑”이 새로운 사람과 계약할 수 있도록 배려한다. 그러나 해지의 통보는 구속력이 있는 것은 아니다. “갑”은

“을”이 거래처에 불편을 끼치거나 거래처의 해지 요청이 있을 때 또는 거래량 감소 시 계약을 해지할 수 있다.

○ 제7조 산재보험가입

(1) 타사 공유사용기사( )

타사 공유 오더를 사용해서 일을 하시는 기사는 개인사업자로 간주 되고, 중소기업 사업주 특례방식이 적용되며, 보험료를 을이 전액 부담하여야 한다.

(2) 당사 전담기사( )

당사에만 소속되어 있고 당사 오더만 사용해서 일을 하시는 기사는 특수형태근로종사자 방식이 적용되고, 갑과 을이 보험료를 절반씩 부담한다.

○ 제8조 친절의무

“을”은 고객에게 친절해야 한다. 고객과 요금 문제를 협의하지 않으며, 고객이 참기 어려운 언행을 하더라도 고객에 불친절해서는 안 된다. 불친절로 인하여 “갑” 고객이 거래를 단절할 경우 계약해지 조치한다.

○ 제9조 기타 사항

“갑”과 “을”은 계약하는 위의 내용을 확실하게 인식하고 성실히 준수할 것을 서약하며 위탁 용역계약을 체결합니다.

00년 00월 00일

○○사 대표이사

○○퀵서비스사 : 성명, 주소, 주민번호, 휴대전화, 긴급전화, 차량등록번호, 차량종류, 통장번호, PDA번호

4) 기타 계약서(퀵서비스 노동조합의 제공)

00사업주와 00(계약기사)는 다음과 같이 계약을 체결한다.

① 계약일 시 :

② 퀵서비스 소속사

③ 사용 프로그램사

④ 업무 내용 : 퀵서비스 배송

⑤ 업무시간 : 00~00 또는 자율적 근무

⑥ 배송수익금 : 고객과 체결한 요금에서 공유수수료만을 차감하 금액

⑦ 계약자부담의 업무비용 : 프로그램 사용료, 적재물 보험, 상해보험, 차량관계 비용 및 개인 투자비용

⑧ 배송수익금 지급일 : 실시간 또는 매월 00일

⑨ 사회보험적용 여부(체크) : ( )고용보험, ( )산재보험, ( )국민연금, ( )건강보험

⑩ 근로계약서 교부

사업주는 계약을 체결함과 동시에 본 계약을 사본하여 계약자의 교부요구와 관계없이 계약자에게 교부함(근로기준법 제17조 이행)

⑪ 기타

이 계약에 정함이 없는 비용은 사업주가 부담한다.
이 계약에 정함이 없는 사항은 근로기준법령에 의함.

00년 00월 00일

(사업주) 사업체명, 전화, 주소, 대표자(서명)
(계약자) 주소, 연락처, 성명(서명)

2. 기존 업계 계약서의 문제점

본 계약서는 퀵서비스 사업자와 퀵서비스 기사 간의 화물운송계약에 관한 것으로 업계마다 관리기준 및 계약 조항이 너무 다양하게 나타나고 있다.

퀵서비스는 이륜차배송 표준약관이 있음에도 불구하고 산업안전보건법 및 공정거래위원회에서 요구하는 사업주의 일방적인 강제조항, 안전보호구 지급 및 안전교육, 산재보험금 부담 주최, 운송도중 파손에 대한 보상책임 문제 등은 대부분이 누락되어 있거나 축소되어 있다.

첫째, 표준계약서의 구성 항목은 계약당사 간의 정의, 목적, 기본원칙, 계약의 주요 내용, 수행업무 내용, 운송료 결정 및 지불방법, 운송시의 거래조건, 사고의 책임과 배상조건, 사업자가 제공해야 할 요건 및 공과금, 계약변경 및 해지 요건, 분쟁발생 시 해결방안, 부속합의 등으로 구성되는 것이 일반적이다. 사례에서는 사업자별 계약방식의 다양화와 누락된 항목들이 많이 있다.

둘째, ○○퀵서비스사는 배송물에 대한 취급 규정 및 양수, 양도 조건, 사고 발생시의 관리기준 등에 대해서는 비교적 자세하게 조항별 구성되어져 있으나, 갑과 을간의 계약의 주요 내용중 계약기간, 배달비 지급기준, 불공정 행위, 제세공고금 부담방법, 안전교육 및 안전보호구 지급, 각종 보험금 적용 등과 관련 부문에서는 조항은 누락되어 있어, 사업자가 배달기사에게 제공해야할 항목들을 추가되어야할 것이다.

셋째, D사의 비전속 라이더 도급계약서에서는 기본 계약조건, 퀵서비스 라이더(기사)들의 의무조항과 사고시 책임, 보상문제, 계약체결 및 변경에 대해서만 관리규정 되어 있다. 그러나 계약의 주요 내용인 당사간의 수행 역할 및 내용, 계약기간, 운송료 지불방법, 사고처리 및 배상조건에 대한 상방간의 협의 내용, 제세공과금 부담방법, 산재보험 및 안전교육 등 사업자가 수행해야할 역할 및 의무조항 들이 누락되어 있어, 퀵서비스사업자의 일방적인 측면에서의 계약서 조항들로 구성되어져 있다.

넷째, KE사의 화물운송 및 퀵서비스업무 위수탁 용역계약서에서는 화물운송 차량 및 퀵서비스 포함되어 있고, 주로 화물운송 업무에 대한 운송계약서라고 할 수 있다.

대부분의 퀵서비스 사업자들은 소형 및 소량을 화물자동차운송과 오토바이 퀵서비스 업무를 병행하여 운영하고 있다. 오토바이 퀵서비스는 운송화물에 대한 크기 및 품목 등에 대한 규정, 운송화물의 요금체계 및 지불방법, 안전사고의 유형에 따른 보상체계, 산재보험 및 안전보호구 지급 등 사업자의 의무사항 등에 대해 세밀한 운송계약서 조항들로 구성되어야 한다.

다섯째, 퀵서비스 노동조합에서 제공한 계약서로 일부 사업자가 사용하고 있는 것으로, 운송계약이라기 보다는 약정서 수준이라고 할 수 있다. 계약서에는 퀵서비스 사업자와 퀵서비스라이더 간의 역할 및 기본 의무, 고객서비스 향상을 위한 의무조항 및 배상방법 등에 대한 구체화 되어 있어야 할 것이다. 따라서 계약서에 대한 기본 요건이 갖추어져 있지 않아 많은 항목을 추가하거나 수정 보완되어야 한다.

제4절 퀵서비스 배송 위·수탁 표준계약서(안)

1. 퀵서비스 위·수탁 표준운송계약서 초안

1) 퀵서비스 표준 위·수탁계약서(안)

퀵서비스 위·수탁사업자(이하 “위탁자”이라 한다)와 이륜차 배송종사자(이하 “수탁자”이라 한다)에 대한 퀵서비스 업무 위·수탁계약을 체결한다.

○ 제1조 (목적)

① 본 계약은 이륜차 배송업무 위탁과 관련하여 “위탁자”와 “수탁자” 간의 권리와 의무 및 기타 제반사항을 규정함을 목적으로 한다.

② “위탁자”와 “수탁자”는 위·수탁계약을 체결하여 상호 이익 존중 및 신의성실의 원칙에 따라 이행하여야 하며, 관련 법령의 규정을 준수하여야 한다.

③ 이 계약은 “위탁자”와 “수탁자”간의 이륜차 배송업무 위·수탁계약에 관한 기본사항을 정한 계약으로서 이 계약의 내용과 배치되는 타 계약에 대해서는 이 계약에 의한 내용을 우선하여 적용하며, 이 계약에서 정하지 아니한 사항에 대하여 “위탁자”와 “수탁자”는 대등한 지위에서 합의하여 별도의 특약을 정할 수 있다.

○ 제2조 (배송 위·수탁업무의 범위)

① 배송업무 위·수탁의 범위는 배송대상 상품을 이용자에게 배송하는 것으로 “위탁자”의 업무를 본 계약에 따라 “수탁자”가 대행하여 제공하는 것이다.

② 본 계약의 이행에 있어 “수탁자”는 본인의 사업상 필요로 하는 물품은 자기부담을 원칙으로 하고, 필요시 본 계약에 따라 필요 물품을 “위탁자”로부터 임대차 및 사용대차할 수 있다.

③ “수탁자”는 본 계약상의 업무를 수행함에 있어서 신의성실의 원칙에 의하여 성실히 수행하여야 한다.

○ 제3조 (계약기간 및 갱신)

① 이 계약의 유효기간은 체결일로부터 __개월(로 하며, 기간 만료시 “위탁자” 또는 “수탁자”가 계약해지의 의사를 표시하지 아니하는 한 동일한 내용으로 계약이 자동 연장된 것으로 본다.

○ 제4조(계약의 변경)

① 합리적이고 객관적인 사유가 발생하여 부득이하게 계약변경이 필요한 경우에는 “위탁자”와 “수탁자”는 상호 합의하여 기명·날인한 서면에 의해 계약을 변경할 수 있다.

○ 제5조 (금전의 지급)

① “위탁자”는 “수탁자”가 배송업무를 제공하는 대가로 “수탁자”에게 배송비를 지급한다.

② 배송비에 대한 지급기준과 방식은 상호 협의에 의한다.

③ 배송비 지급시 “수탁자”의 세금(사업소득세와 지방소득세 등)의 신고 및 납부는 ”수탁자“는 이에 동의하에 “위탁자“의 책임으로 한다.

○ 제6조 (시설, 장비 등의 사용)

① “수탁자”는 배송업무 수행상 필요한 경우 “위탁자”와 충분히 협의하여 필요한 자료, 시설, 장비

등을 제공받아 사용할 수 있다.

② “위탁자”가 “수탁자”에게 장비, 물품을 임대하는 경우 그 임료를 산출하여 배송비에서 공제하기로 한다.

③ “수탁자”는 목적물에 대하여 선량한 관리자로서 항상 최선의 주의를 기울여야 하며, “수탁자”의 고의 또는 과실로 목적물의 파손, 분실 등 손해가 발생한 경우, “수탁자”는 이를 즉시 “위탁자”에게 알려야 하고, 자신의 비용으로 그 손해를 배상하여야 한다. 단, 그 책임의 한도는 지급된 물품의 최초 구입 가격으로 한다.

④ “위탁자”와 “수탁자”간의 본 계약이 종료되었을 경우 “수탁자”는 즉시 해당 목적물을 처음 받았던 상태 그대로 “위탁자”에게 반환하여야 한다.

○ 제7조 (손해배상)

① “위탁자”와 “수탁자”는 본 계약의 이행과정에서 당사자 일방의 귀책사유로 인한 계약위반, 불법행위 등에 의하여 상대방 또는 제3자가 입은 일체의 손해를 배상하여야 한다.

② “수탁자”의 배송업무 중 발생한 배송물의 분실 또는 파손에 대한 책임은 “수탁자”가 부담하나, 불가피한 사고나 기타 사유에 해당하는 경우 “위탁자”와 “수탁자”의 합의하에 조정이 가능하다.

③ “수탁자”의 배송업무 중 발생한 배송물의 분실 또는 파손에 대한 변상 및 배상은 “수탁자”와 거래처(고객 또는 의뢰인)와의 협의로 하되, 그 가액은 판매가 또는 구매가를 원칙으로 한다.

○ 제8조 (서비스 품질보장)

① “수탁자”는 배송업무를 수행함에 있어서 본 계약 및 “위탁자”가 요청하는 바(이용자에게 고지한 배송 시간, 품질보장 등)에 따라 적정한 서비스 수준을 유지하여야 하며, 서비스 수준은 “위탁자”의 사업목적 달성에 충분한 수준이어야 한다.

② “수탁자”는 배송업무 수행 간 안전을 기하며, 최대한 신속히 배송될 수 있도록 하여야 한다.

○ 제9조 (정보보호)

① “위탁자와 “수탁자”는 본 계약을 수행함에 있어서 상호간에 제공하거나 취득하게 되는 자료 또는 정보 등은 기본적으로 기밀정보임을 인식하고 이에 대하여 적절한 보호조치를 시행하고, 외부로 제공하거나 유출하지 아니한다.

② “수탁자”는 본 계약에 의한 배송업무를 수행함에 있어 개인정보보호에 관한 법령의 내용을 준수하여야 하며, “위탁자”가 제공한 이용자의 개인정보를 본 계약 목적인 배송업무 범위 이외로 사용하여서는 아니 된다.

③ “수탁자”는 개인정보보호법 등 관련 법령에 따른 안전상 확보조치 등의 의무를 준수하여야 한다.

④ “수탁자”는 “위탁자”가 이용자의 개인정보보호에 대한 “수탁자”의 관리 현황 등을 감독하거나 점검하고자 요청하는 경우 이에 적극적으로 협조하여야 한다.

○ 제10조 (산재보험 등)

① “수탁자”는 산업재해보상보험법 제125조 제1항, 동법 시행령 제125조 제6호(한국표준직업분류표에 따른 택배원인 사람으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송업무를 하는 사람)의 규정에 따라 산재보험에 가입하여야 한다.

② “수탁자”가 산재보험에 가입 함에 있어 그 신청업무와 보험료 원천공제의 의무는 “위탁자”가 이행한다.

③ “수탁자”는 계약종료일 이후에 산재보험의 가입 적용제외를 직접 신청할 수 있으며, 산재보험의 적용 제외가 되는 날부터 발생한 업무상 재해는 “수탁자”의 책임으로 한다.

○ 제11조(계약의 해지사유)

① “위탁자”는 계약기간 중 “수탁자”가 본 계약을 위반하거나 위탁업무 수행이 현저히 불량한 경우를 제외하고는 “수탁자”의 계약조건 및 계약기간을 보호하여야 한다.

② “위탁자”와 “수탁자”는 계약기간 중이라도 상호간의 합의로써 이 계약을 해지할 수 있다.

③ “위탁자”는 “수탁자”가 다음 각 호의 사항에 해당하는 경우 “수탁자”에게 통지하고 즉시 계약을 해지할 수 있다.

1. “수탁자”가 배송업무 수행 중 고객 또는 의뢰인에게 막대한 피해를 입히거나 부적절한 행동으로 인민원 등으로 “위탁자”의 업무수행을 현저하게 방해한 경우
2. “수탁자”가 임의로 고객 또는 의뢰인에게 정액을 상회하는 요금을 청구하거나 지급받은 때
3. “수탁자”가 산업안전보건법 등 관계 법령이 요구하는 업무에 필요한 면허 자격증을 상실한 때

○ 제12조(권리 양도의 금지)

① “위탁자”와 “수탁자”는 상대방의 서면에 의한 사전동의 없이는 본 계약상의 지위 또는 권리나 의무를 타인에게 양도하거나 위임할 수 없다.

② “수탁자”가 본 계약에 따른 배송업무를 제3자에게 대행하게 하여 발생되는 안전사고 및 모든 손해는 “수탁자”가 부담한다.

○ 제13조(이의 및 분쟁의 해결)

① “위탁자”와 “수탁자”는 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 계약의 해석에 관한 사항에 다툼이 있는 경우에는 상호 충분히 협의하여 해결함을 원칙으로 하되, 협의되지 않을 경우 일반 상관례에 따른다.

② 본 계약과 관련하여 발생된 법적 분쟁에 대하여는 “위탁자”의 주소지 관한 법원을 제1심 관할법원으로 한다.

이 계약의 체결을 증명하기 위하여 계약서 2통을 작성하여 위탁자와 수탁자는 서명 날인한 후 각각 1통씩 보관한다.

00 년 00 월 00 일

“위탁자”의 주소, 상호, 대표자 ㊞
“수탁자”의 주소, 성명 ㊞

2. 퀵서비스 배송 위 · 수탁 표준계약서(안)

○○퀵서비스사업자(위탁자, 이하 사업자라고 한다)와 배송종사자인(수탁자, 이하 퀵서비스 기사라고 한다)는 배송서비스와 관련하여 상호 신의성실의 원칙에 따라 다음과 같이 위·수탁 계약을 체결한다.

제1조(목적) 이 계약은 사업자가 퀵서비스 기사에게 위탁하는 배송 업무 등에 관하여 위탁자와 수탁자간의 권리와 의무를 정하는 것을 목적으로 한다.

제2조(기본원칙) 사업자와 퀵서비스 기사는 이 계약에 따라 배송 업무를 수행하고 배송료를 지급하는데 있어 상호 대등한 입장에서 신의성실의 원칙에 따라 자신의 권리를 행사하며 의무를 이행한다.

제3조(계약의 주요 내용) 계약의 주요 내용은 다음과 같다.

	업무 내용	주요 항목
계약기간 및 업무 내용	계약기간(예시)	년 월 일부터 년 월 일까지 (개월)간
	업무 내용(예시)	구역, 요일, ~ 시 또는 당사자 간의 협약한 내용
배송료 지급기준	지급기준(예시)	건당 기본 배송료와 각종 할증(배송물의 무게, 급송여부, 배송거리 등)에 의한 추가 배송료 등 당사자 간의 협약한 내용
	지급일(예시)	매월(매주 또는 매일) ( )일 또는 발생건당 실시 간으로 정산
보험부보		산업재해보상보험 ( )원
기타 사항		퀵서비스 기사 운전면허증 번호 계좌번호(은행) PDA번호(전화번호)

제4조(배송 업무의 수행) ① 퀵서비스 기사는 배송물품을 목적지까지 적정한 시간 내에 안전하게 배송하여야 한다.
② 사업자는 퀵서비스 기사에게 위탁하는 각 배송 업무에 관하여 다음 각 호의 정보를 제공하여야 한다.
1. 상품의 발송지와 목적지 주소
2. 배송물의 품목, 부피, 무게 및 물품 취급 등과 관련된 고객 요청내용
3. 배송의 방법(편도, 경유, 왕복, 대기, 급송 등)
4. 결제방법
③ 배송 업무를 수행하는데 있어서 필요한 물품은 퀵서비스 기사가 스스로 조달하는 것을 원칙으로 한다. 다만 산업안전보건법제78조(배달종사자에 대한 안전조치), 산업안전보건규칙 제32조(안전모 보유 여부) 등의 관계법령에서 정한 경우 또는 사업자와 퀵서비스 기사가 합의한 경우 퀵서비스 기사는 필요한 물품을 사업자로부터 유상 또는 무상으로 대여 받을 수 있다.
④ 퀵서비스 기사는 고객과 관련된 정보를 본 계약에 따른 의무를 이행하는 것 이외의 용도나 목적으로 사용하여서는 아니 되며, 고객 동의 없이 그 정보를 제3자에게 제공(공개)하여서도 아니 되는 등 개인정보보호법 제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한) 등 개인정보보호 관련 법령을 준수하여야 한다.
⑤ 사업자는 업무수행 범위에 필요하지 않은 퀵서비스 기사의 개인정보를 고객에게 공개할 수 없다.

제5조(배송료 지급) ① 사업자는 제3조에 따라 정한 배송료를 정산방식(시스템을 통한 정산 등 포함)에 의해 퀵서비스 기사에게 정해진 기간 내에 전액 지급하여야 한다.
② 사업자는 퀵서비스 기사에게 배송료 지급내역(지급명세서, 전자문서, 계좌송금 내역 등) 및 세금 납부 내역을 교부하거나 상시 열람할 수 있도록 해야 한다.

제6조(불공정거래 행위 금지) ① 사업자는 퀵서비스 기사에게 이 계약서에서 정하지 아니한 업무를 강요할 수 없다.
② 사업자는 정당한 사유 없이 퀵서비스 기사에게 고객으로부터 받은 금액의 일부를 공제하여 제시하거나 배송료 전부 또는 일부의 지급을 지연 및 거부할 수 없으며, 지급한 배송료를 환수할 수 없다.
③ 사업자는 정당한 사유 없이 퀵서비스 기사에게 특정한 배송 업무를 강요하거나, 배송 정보를 선별 제공 또는 차단할 수 없다.
④ 사업자는 주문취소 또는 변경, 사업자의 과실 등 퀵서비스 기사의 과실에 의하지 않은 손해를 퀵서비스 기사에게 전가할 수 없다. 만일 고객의 주문 취소 또는 변경 등으로 인해 수행 중인 배송업무가 취소 또는 변경될 경우 사업자는 퀵서비스 기사에게 별도 합의된 수수료를 지급하여야 한다.
⑤ 사업자와 퀵서비스 기사는 정당한 이유가 없는 한 합의된 제반 비용 이외의 금전지급을 상호간에 요구할 수 없다.
⑥ 사업자와 퀵서비스 기사는 제9조제3항에 따라 허용된 경우를 제외하고는 배송업무의 불완전 이행에 대한 위약금 또는 손해배상액을 예정하는 별도의 계약을 체결할 수 없다.

제7조(부당한 처우의 금지) ① 사업자와 퀵서비스 기사는 서로의 개인정보를 보호하기 위하여 개인정보보호법 제26조 등 개인정보보호 관련 법령을 준수하여야 한다.
② 사업자는 퀵서비스 기사의 인종, 성별, 종교, 장애, 노동조합 가입 등을 이유로 하여 합리적인 사유 없이 업무위탁 조건을 차별하거나 그 밖의 불리한 조치를 하지 않는다.

제8조(산업재해 예방) ① 퀵서비스 기사는 본 계약에 따른 배송 업무를 안전하게 수행하여야 하며, 도로교통법 제50조(특정운전자의 준수사항), 자동차관리법 제48조(이륜차의 사용신고) 등 배송 업무의 안전과 관련된 법령을 준수하여야 한다. 만일 관련법령을 위반하여 벌금, 과태료, 범칙금 등 법적 처분이 부과된 경우 이는 퀵서비스 기사의 부담으로 한다.
② 사업자는 도로교통법 제49조에 따른 운전자의 준수사항 등 퀵서비스 기사의 안전운행에 필요한 사항을 점검할 수 있다.
③ 사업자는 퀵서비스 기사가 배송 업무를 수행하는데 소요되는 시간을 안전사고를 유발할 수 있을 정도로 제한해서는 아니 된다.
④ 보험업법에 따른 피보험자, 자동차손해배상 보장법에 따른 자동차보유자가 부담하여야 할 보험료는 상기 법령에 다른 내용이 없는 한 퀵서비스 기사의 부담으로 한다. 단, 계약 당사자간 별도 합의가 있을 경우 예외적으로 사업자가 퀵서비스 기사의 보험가입 및 보험료 납입을 대행할 수 있다.

제9조(사고의 책임과 손해배상) ① 퀵서비스 기사는 배송 업무 수행 중 교통사고, 배송물품의 분실 등 중요한 상황이 발생한 경우 지체 없이 사업자에게 그 내용을 통보하여야 한다.
② 사업자와 퀵서비스 기사는 이 계약의 이행 과정에서 각 당사자의 귀책사유로 인한 계약위반, 불법행위, 과실로 상대방 또는 제3자에게 손해가 발생한 경우 이를 배상하여야 한다.
③ 제2항에 손해를 배상하는 경우, 손해배상액은 사업자와 고객간 체결된 약관에 준하여 산정하며, 배송물품의 가액을 초과할 수 없다.

제10조(종사자 교육) 사업자는 퀵서비스 기사가 교통법규, 안전운행 및 서비스 등에 관한 교육을 받도록 권고할 수 있으며, 퀵서비스 기사는 정당한 사유가 없는 한 이에 응해야 한다.

제11조(산업재해보상 등) 사업자는 퀵서비스 기사가 산업재해보상보험법제125조에 따른 산업재해보

상보험에 보험가입 여부 및 구체적인 가입절차 등 가입에 필요한 사항을 퀵서비스 기사에게 충분히 안내하여야 한다.

제12조(조세 및 공과금) 사업자와 퀵서비스 기사 간의 별도의 합의가 없는 한 각자에게 발생한 조세, 공과금 등의 비용은 각 당사자의 부담으로 한다.

제13조(계약의 변경) 합리적이고 객관적인 사유가 발생하여 부득이하게 계약변경이 필요한 경우에는 사업자와 퀵서비스 기사는 상호 합의하여 기명, 날인 후 서면으로 계약을 변경할 수 있다.

제14조(계약의 해지사유) ① 사업자와 퀵서비스 기사는 상호 합의하는 경우에는 계약을 해지할 수 있다.
② 계약의 기간 만료일 1개월 전까지 사업자 또는 퀵서비스 기사가 계약해지의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 이 계약과 동일한 내용으로 제3조에 따른 계약기간 만큼 계약이 자동 연장된 것으로 본다.
③ 사업자는 퀵서비스 기사가 다음 각 호의 사항에 해당하는 경우에는 퀵서비스 기사에게 통지하고, 계약을 해지할 수 있다. 이 경우 사업자는 퀵서비스 기사에게 ( )일간의 유예기간을 두고 계약의 위반 사실을 구체적으로 밝히고 이를 시정하지 아니하면 그 계약을 해지한다는 사실을 서면 또는 유선으로 ( )회 이상 통지하여야 한다.
1. 퀵서비스 기사가 배송업무 수행 중 고객 또는 의뢰인에게 막대한 손해를 입히거나, 불법 및 부적절한 행동 등으로 민원을 발생시키고, 사업자의 업무수행을 현저하게 방해한 경우
2. 퀵서비스 기사가 임의로 고객에게 요금을 청구하거나 지급받은 경우
3. 퀵서비스 기사가 사업자에게 사전 통보 없이 마지막 배송 업무 수행일로부터 ( )일 동안 배송 업무를 하지 않은 경우
④ 사업자는 퀵서비스 기사가 다음 각 호의 사항에 해당하는 경우 계약을 즉시 해지할 수 있다.
1. 퀵서비스 기사가 음주운전을 해서 면허가 정지 및 취소된 경우
2. 퀵서비스 기사가 고객에게 성희롱, 폭력 등의 사회적 중대한 범죄행위를 한 것이 명백히 확인된 경우
3. 퀵서비스 기사가 사업자의 사전 동의 없이 자신이 아닌 제3자로 하여금 본 계약에 따른 배송대행을 대신하도록 하는 경우

제15조(권리 양도의 금지) 사업자와 퀵서비스 기사는 상대방의 서면에 의한 사전 동의 없이는 본 계약상의 지위 또는 권리나 의무를 타인에게 양도하거나 위임할 수 없다. 다만, 서면에 의한 당사자간 사전 동의 후 사업자 또는 퀵서비스 기사가 지위 도는 권리나 의무를 제3자에게 양도 또는 위임하는 경우 제3자는 사업자 또는 퀵서비스 기사로 본다.

제16조(이의 및 분쟁의 해결) ① 사업자와 퀵서비스 기사는 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 계약의 해석에 관한 사항에 다툼이 있는 경우에는 상호 충분히 협의하여 해결함을 원칙으로 하되, 합의되지 않을 경우 관계 법령 및 일반 상관례에 따른다.
② 이 계약과 관련하여 분쟁이 발생하는 경우, 분쟁의 중재 및 조정을 위한 계약해지 유예기간을 가지고 원만한 해결안을 도출토록 협의하여야 한다.
③ 제2항의 규정에 불구하고 분쟁이 해결되지 않은 경우에 사업자와 퀵서비스 기사는 법원에 소송을 제기할 수 있다.

제17조(부속 합의 등)

① 사업자와 퀵서비스 기사 간에는 이 계약의 내용을 보충하거나, 이 계약에서 정하지 아니한 사항을 규정하기 위하여 합의서를 작성할 수 있다.
② 전항의 부속합의는 이 계약의 내용에 배치 또는 위반되지 않는 범위 내에서 허용한다.

이 계약의 체결을 증명하기 위하여 계약서 2통을 작성하여 사업자와 퀵서비스 기사는 서명 날인한 후 각각 1통씩 보관한다.

20 년 월 일

사업자

상 호
사업자(법인)번호
주 소
대표자 ㊞

퀵서비스 기사

주 소
이륜자동차운전면허증
휴대폰번호
성 명 ㊞

붙임 1.

산업재해보상보험 보험가입

1. 보험가입 대상

○ 당연가입 대상: 다음 각 호의 요건의 하나에 해당하는 배송 종사자(특수형태근로종사자)

1. 퀵서비스사업자(이하 사업자)와의 계약에 따라 그 사업자의 배송업무만 수행하는 사람 2. 사업자의 배송업무를 수행하면서 부분적으로 다른 업체의 배송업무를 수행하는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 가. 사업자의 배송업무를 우선적으로 수행하기로 약정한 사람 나. 순번제 등 사업자가 정하는 방식으로 업무를 배정받아 수행하는 사람 다. 업무를 수행함에 있어 퀵서비스 휴대용 정보단말기(PDA 등)를 사용하지 않고 배송업무를 배정받아 수행하는 사람 라. 수익을 정산함에 있어 월비 등을 정액으로 납부하는 등 사실상 사업자 배송업무를 주로 수행하는 사람 마. 퀵서비스 기사가 배송업무 수행에 따른 전체 소득 중 사업자로부터 과반 이상의 소득을 얻거나 전체 배송업무 시간의 과반을 사업자의 배송업무에 종사하는 사람. 이 경우 소득과 업무시간은 근로복지공단이 매년 정하는 소득과 업무시간으로 함 (※ 2020년 월소득 1,242,100원, 월 종사시간 118시간)

○ 임의가입 대상: 당연가입 대상이 아닌 배달종사자(특수형태근로종사자가 아닌 자)

붙임 2.

배달종사자 안전 관련 사업주·종사자가 준수해야 할 법령

1. 산업안전보건법

제78조(배달종사자에 대한 안전조치) 이동통신단말장치(「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」제2조제4호)로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 그 중개를 통하여 이륜자동차(「자동차관리법」제3조제1항제5호)로 물건을 수거·배달 등을 하는 자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.

2. 도로교통법

제50조(특정 운전자의 준수사항) ③ 이륜자동차와 원동기장치 자전거의 운전자는 행정안전부령으로 정하는 인명보호 장구(안전모)를 착용하고 운행하여야 하며, 동승자에게도 착용하도록 하여야 한다.

제4장 배달대행 위·수탁 표준계약서(안)

제1절 배달대행 서비스의 운영현황

1. 배달대행 서비스의 시장구조

전 세계적으로 온라인 노동은 연평균 26% 이상 성장하고 있으며, 소프트웨어 개발 및 기술, 크리에이티브와 멀티미디어 분야가 시장에서 성장 속도가 가장 빠른 분야인 반면에 회계, 비즈니스 컨설팅 및 법률 자문과 같은 전문서비스는 여전히 전체 온라인 경기의 3% 미만에 불과하다.

지역별로는 유럽, 인도, 아프리카 지역이 빠른 성장률을 보이고 있고, 미국은 온라인 노동 시장 점유율이 46%로 다른 나라들에 비해 많은 비중을 차지하고 있음(OECD, 2019).[14)]

국내 퀵 및 배달대행시장 서비스 건수는 월평균 약 2,700만건, 연 매출액 약 8,200억 원에서 2조 5,000억 원, 이륜차 서비스 라이더(배달원 수)는 최소 3만에서 9만 이상 추정하고 있다. 월평균 서비스 건수는 퀵 1,300만 건, 음식배달대행 3000만 건으로 연간 매출액은 퀵 4,457억 원~2조 원, 음식배달대행 3,740억 원으로 추정하고 있다.

<표 5> 통계청(운수업조사), 산업별/매출액규모별 총괄 (늘찬 배달업 시장규모 추이)

늘찬배달업	2009	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
기업체수(개수)	944	1,156	1,163	1,191	1,223	1,253	1,336	1,302	1,373
종사자수(명)	12,843	14,185	14,807	14,165	13,252	13,853	14,749	15,540	17,477
매출액(백만원)	369,332	398,992	385,957	390,326	421,179	422,298	442,047	445,677	529,793

ttp://kosis.kr/statHtml/statHtml.do?orgId

2. 배달라이더의 규모 산정

1) 한국고용정보 2018년도 산출

한국고용정보의 플랫폼 경제 종사자규모 추정방식을 적용하면[15)],

1안) 플랫폼 경제 종사자 규모 469천명 중
응답자 중 남성 66.7%로 이중 음식배달종사자 비율 5.0%로 종사자 15,641명
응답자 중 여성 33.3%로 이중 음식배달종사자 비율 1.9%로 종사자 2,967명
(남여 포함) 소계 18,608명

2안) 플랫폼 경제 종사자 규모 538천명 중
응답자 중 남성 66.7%로 이중 음식배달종사자 비율 5.0%로 종사자 17,942명
응답자 중 여성 33.3%로 이중 음식배달종사자 비율 1.9%로 종사자 3,403명
(남여 포함) 소계 21,345명

2018년도 기준 배달라이더 수는 18,608명 ~ 21,3450명으로 추산하고 있다

2) 한국노동연구원 산출방식 적용[16)]

박찬임외 연구에서 제시한 1인당 월평균 음식배달 주문 건수를 이용해 음식 배달원 수를 추정하는 방법이다. 1인당 평균 음식배달 주문 건수 × 배달업체 이용추정 건수 × 배달원 평균배달 건수/배달원 수를 (식1)처럼 수정하였다.

1인당 월평균 배달이용 건수 × 배달앱 이용자 수 / 배달원 월평균 배달 건수 (식1)

(식1)을 이용할 때, 1인당 월평균 이용건 수는 한국농수산식품유통공사 자료와 배달앱 이용자수는 2018년 공정거래위원회 발표자료를 활용하여 배달원 수를 추산하였다.

<표 6> 1인당 월평균 배달 건수를 이용한 추정 배달원 수

가정	식	추정 배달원 수
가정 1. 배달원 일평균 배달건수 50건	3.1회×2,500만명/(50건×30일)	51.668
가정 2. 배달원 일평균 배달건수 60건	3.1회×2,500만명/(60건×30일)	43,056

○ 2019년도 산출은 43,056명~51,6681명 입니다

3. 해외 음식 배달시장 현황 및 대표기업

McKinsey(2016)에 따르면 글로벌 음식배달시장(On&Off)은 약 109조 원에 달하며 전 세계 식당과 패스트 푸드로 체인을 통하여 판매되는 음식의 4%에 해당된다. 음식배달 시장은 온라인 음식 배달플랫폼 비중이 지속적으로 증가하여 2015~2018년 연평균 25% 성장 기록, 2020년까지 연평균 14.9% 성장 전망이다.

Frost & Sullivan(2018)에 따르면 배달시장은 현재 59조 원 규모이며 연평균 14% 증가하여 2025년에는 두 배에 이를 것으로 전망되며, O2O시장 확대는 신규 서비스 수요 증가로 이어져 플랫폼 시장의 확대가 전망되며 대표 기업으로는 미국 그럽허브, 우버이츠, 독일 딜리버리히어로 등이 있다.

<표 7> 글로벌 주요 배달 서비스 기업 현황

구분	딜리버리 히어로	저스트잇	테이크어웨이	그럽허브	우버잇츠	어러머	메이투안-디앤핑
Ticker	DHER DE	JE LN	TKWY	GRUB US	비상장	비상장	비상장
설립시기	2011년	2001년	2000년	2004년	2014년	2008년	2010년
시가총액 (기업가치)	74억 유로	55억 파운드	21억 유로	91억 달러	-	95억 달러	300억 달러
주요 사업 모델	플랫폼+배달	플랫폼+배달	플랫폼+배달	플랫폼+배달	배달 서비스		
주요 국가	독일	영국	네덜란드	미국	미국	중국	중국
진출 국가	41개	12개	9개	1개	22개	1개	1개

2017년 거래금액	38억 유로	-	13억 유로	38억 달러	19억 달러	-	570억 달러
사용자	-	22백만명	12백만명	15백만명		2.6억명	3.2억명
가맹점	15만개	8.2만개	3.3만개	8만개	-	1.3백만개	4백만개
일 주문수	1백만건	0.6백만건	0.8백만건	0.4백만건	-	-	27백만건
2017년 매출액	5.4억 유로	5.5억 파운드	1.7억 유로	6.8억 달러	-	-	54억 달러

음식배달시장 M&A, 해외 및 타 분야 투자 등 모바일 기반 경제 생태계에서 영역 파괴 경쟁이 가속화로 시장의 확장이 세계적인 인수합병 거래와 가치평가 상승으로 이어져 DHSS WLSKSGO 독일 음식배달 서비스를 테이커워에에게 매각해 현금과 테이커웨이의 지분을 받아 우아한 형제들을 인수 네덜란드 기업 테이커웨이는 영국의 저스트잇 인수를 위한 협상을 진행 중이며, 성사될 경우 규모에서 DH와 우아한 형제들을 추월할 수 있다.

중국 음식배달 서비스 1위 메이퇀이 2위 공유 자전거 서비스 업체 모바이크를 인수하고, 차량 호출 서비스 1위 기업인 디디추싱은 음식배달 시장에도 새로 진출, 전자상거래 기업 1위 알리바바는 음식배달서비스 2위 기업 어러머 인수하였다.

4. 향후 시장 전망

해외 자본의 국내 주문 중개업의 인수합병과 배달대행업체업 투자 확대는 세계 4위의 국내 배달시장의 성장 가능성과 아시아 시장 진출과 확대를 위해 가속화될 전망이다.

주문 중개와 더불어 자체 배달망을 동시에 가지고 있는 해외 대형 음식배달서비스업인 그랩허브, 딜리버리히어로 등과 달리 한국은 주문 중개와 배달망이 분리되어 3자 물류를 활용하는 형식이 다수를 차지하고 있다. 배달대행 시장은 독일 딜리버리히어로(RGP 코리아)가 바로고에 투자, 생각대로, 부릉 등은 현대자동차, SK네트웍스, 미래에셋 캐피탈 등이 메쉬코리아에 375억원 규모 투자 등 다양한 소스로부터 투자를 받아 확장하는 추세이다.

해외 자본의 국내 배송시장 성장률을 고려한 배달대행 서비스 시장에 대한 투자와 3자 물류활용 시장 거래구조는 당분간 유지될 것이며 수요는 폭발적으로 증가될 전망이다.

국내 운송시장의 특성상 낮은 배송료와 인력난으로 인하여 3자 물류활용이 직접 배송서비스를 제공하는 것 보다 유리하여 현재 거래구조가 유지될 것으로 전망되며, 배민이 배민 라이더스, 배민 프레쉬 등을 사업화할 당시 직고용으로 배달을 시도하였으나 현재 서울 일부 지역만을 직접 배달하고 있다. 콜드체인, 배송료 인상 등 여건 변화에 따라 직접 배송서비스 확대와 쿠팡 플렉스 등 크라우스소싱 배송서비스 증가할 것으로 보이며, 전자상거래 기업인 쿠팡, 마켓컬리 등의 음식료품 배달 서비스 확장에 따른 배민 등 기존 배달서비스 강자와의 경쟁이 심화될 것이며, 이에 따른 배달 대행시장의 수요는 폭발적일 것으로 성장할 것으로 추정된다.

제2절 기존 사업자들의 배달대행 위·수탁 계약서(사례)

1. 사업자들의 배달대행 위·수탁 계약서

1) A사의 계약서

○○(이하 “갑”이라 한다)과 ○○라이더(이하 “을”이라 한다)는 “을”이 “갑”에게 제공하는 배송대행 서비스와 관련하여 상호 신의성실의 원칙에 따라 다음과 같은 계약을 체결한다.

○ 제1조 (목적)
본 계약은 “을”이 “갑”에게 배송대행 서비스를 제공함에 있어 필요한 양 당사자 간의 권리 · 의무 및 기타 제반 사항을 규정함을 그 목적으로 한다.

○ 제2조 (용어 정의)
본 계약에서 사용하는 용어의 정의는 아래 각 호와 같다.
업주라 함은 자신이 취급하는 상품의 배송을 의뢰하는 자를 말한다. 배송대행 서비스라 함은 배송대상 상품을 이용자에게 배송하는 “갑”의 업무를 본 계약에 따라 “을”이 대행하여 제공하는 것을 말한다. 배송비라 함은 “을”이 수행하는 배송대행 서비스에 대한 대가로서, 처리 건수 및 배송 거리 등을 고려해서 산정하는 금액을 말한다. 관련 법령이라 함은 “을”이 배송대행 서비스를 수행하면서 준수하여야 하는 도로교통법, 자동차관리법, 소음·진동관리법, 청소년보호법, 저작권법, 자전거 이용 활성화에 관한 법률, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 등 일체의 법률을 말한다.

○ 제3조 (위탁업무의 범위 및 수행방법)
본 계약에 따른 위탁업무의 범위는 제2조 2호의 ‘배송대행서비스’로 한다. 위탁업무 수행을 위해 “갑”은 “을”에게 업무수행 가능한 장소와 시간, 운송방법을 사전에 취합하고 “갑”이 이를 수락할 시 “을”은 위탁 업무를 수행할 수 있다. “을”은 제2항에서 정한 장소 시간 또는 운송방법을 변경할 수 있다. 단, 최소 3영업일 전까지 “갑”에게 통보하여 변경 가능 여부를 “갑”과 사전에 협의하여야 한다. “갑”은 위탁업무의 적절한 공급 유지를 위해 “을”이 요청한 위탁업무 수행을 보류할 수 있다.

○ 제4조 (계약기간)
본 계약의 계약기간은 체결일로부터 (　)개월로 한다. 단, 계약기간 만료일 (　)일 전까지 어느 일방 당사자의 계약 종료에 대한 의사표시가 없는 경우 본 계약은 동일조건으로 (　)개월씩 자동 연장되는 것으로 한다.

○ 제5조 (“갑”의 의무)
“갑”은 “을”이 제공하는 배송대행 서비스에 대한 대가로 배송비를 “을”에게 지급하며, 자세한 내용은 제7조를 따른다. “갑”은 배송대행 서비스에 대한 분쟁발생 시 해당 분쟁해결에 적극 노력한다.

○ 제6조 (“을”의 의무)
“을”은 “관련 법령”에 따라 관공서 등의 허가, 신고, 자격 등을 정당하게 득하여 배송대행 서비스를 제공하기 위하여 필요한 일체의 권한을 보유하고 있음을 보증하며, 관련 법률을 준수하여 배송대행서비스를 수행하도록 할 책임을 부담한다. 만약 관련 법률을 위반하여 벌금, 과태료, 범칙금 등 법적 처분을 부과받을 경우, 이는 “을”의 부담으로 한다. “을”은 본 계약에 의한 배송대행 서비스를 이행함

에 있어서 “갑”의 배송대행 서비스의 수탁자로서 “을”이 준수하여야 할 법령요구사항을 준수한다. “을”은 본 계약에 의한 배달대행 서비스를 이행함에 있어서 제3자의 개인정보 및 지식재산권을 보호한다. “을”은 안전운행을 위해 지점에서 실시하는 안전교육에 참여하여야 한다.

○ 제7조 (위탁업무 수수료)
“갑”은 “을”에게 본 계약에 따라 배송대행 서비스를 제공하는 대가로 “을”에게 배송비를 지급한다 배송비 및 배송 산정 방식은 상호협의 하에 정한다.

○ 제8조 (서비스 품질의 보장)
“을”은 서비스를 수행함에 있어 본 계약 및 “갑”이 요청하는 바(이용자에게 고지한 배송시간 등)에 따라 적정한 서비스 수준을 유지하여야 한다. 또한 서비스 수준은 “갑”의 사업 목적 달성에 충분한 수준이어야 한다. “을”이 “갑”에게 “배송대행 서비스”를 불성실하게 제공한 경우 제12조 (손해배상) 또는 제14조 (계약의 해지) 규정에 따른다.

○ 제9조 (기밀정보)
“갑”과 “을”은 본 계약을 수행 함에 있어 상호 간에 제공하거나 취득하게 되는 자료 또는 정보 등은 기본적으로 기밀정보임을 인식하고 이에 대하여 적절한 보호조치를 시행하고, 외부로 제공하거나 유출하지 아니한다. “갑”과 “을”은 기밀정보에 대하여 관련 법령 및 보안규정을 준수하며, 본 계약의 수행을 위한 용도에만 사용한다.

○ 제10조 (개인정보의 보호)
“을”은 본 계약에 따라 “갑”이 제공한 이용자의 개인정보를 본 계약 목적인 배송대행 서비스 범위 이외로 사용하여서는 아니 된다. “을”은 “갑”이 제공한 이용자의 개인정보를 “갑” 또는 이용자의 사전 동의 없이 제3자에게 재위탁하거나 제공할 수 없다. “을”은 개인정보보호법 등 관련법령에 따른 안전성 확보조치 등의 의무를 준수하여야 한다.

○ 제11조 (지식재산권)
“갑”은 “을”에게 본 계약상의 배송대행서비스 범위 내에서 “갑”의 상호, 상표 기타 영업표지, 서비스표, 디자인, 저작물, 데이터 베이스를 이용하는데 제한적이고 비독점적이며, 양도나 이전이 불가능하며, 제3자에게 사용 허락 등을 할 수 없다.

○ 제12조 (손해배상)
갑”과 “을”은 본 계약의 이행 과정에서 당사자 일방의 귀책 사유로 인한 계약위반, 불법행위 등에 의하여 상대방 또는 제3자가 입은 일체의 손해를 배상하여야 한다. “갑”과 “을”의 책임 있는 사유로 제3자가 상대방에게 클레임을 제기한 경우에는 귀책 당사자는 상대방을 면책하고, 방어하며, 이에 필요한 비용 또는 손해를 부담하여야 한다.

○ 제13조 (양도금지 등)
갑”과 “을”은 상대방의 서면에 의한 사전 동의 없이는 본 계약상의 지위 또는 권리나 의무를 타인에게 양도하거나 위임할 수 없다. “을”은 제3자로 하여금 본 계약에 따른 배송대행 서비스를 “을”을 대체하여 수행하게 할 수 없다.

○ 제14조 (계약의 해지)
본 계약 제4조의 규정에도 불구하고 “갑” 또는 “을” 중 일방이 본 계약을 종료하고자 하는 경우,

계약 종료일로부터 1 영업일 전에 상대방에게 계약종료 의사를 통지하여 계약을 종료한다. 만약 “을”이 정당한 사유 및 “갑”에 사전 통보 없이 최종 배송대행 서비스 수행일로부터 각 호의 기간 동안 신청하지 않는 경우 본 계약은 해지된 것으로 간주한다.

바이크(이륜자동차)로 배송대행 서비스를 수행하는 자 : ( )일

그 외 이동수단으로 배송대행 서비스를 수행하는 자 : ( )일

“갑” 또는 “을”은 상대방의 중대한 계약위반이 있을 경우 서면(이메일 포함)에 의한 통지로서 본 계약을 해지할 수 있다. 본 계약에 명시된 기간 중이라도 “갑”과 “을”은 양측 또는 어느 일방에게 다음 각 호에 해당하는 사유가 발생한 경우, 즉시 본 계약을 해지할 수 있다.

1. 파산선고를 당했거나 파산신청을 하였을 때
2. 가압류, 가처분, 경매신청 등을 당하여 본계약 서비스 제공이 곤란하다고 판단되는 때
3. “을”이 제6조를 위반하였을 때
4. “을”이 객관적으로 “갑”의 사업 또는 이미지에 악영향을 끼쳐 배송대행 서비스 수행이 불가하다고 판단되는 때

○ 제15조 (분쟁의 해결)

본 계약과 부속합의서에 명시되지 아니한 사항에 대해서는 일반 상관례에 따르며, 본 계약 해석에 이견이 있을 경우 상호 협의하여 조정할 수 있다. 본 계약과 관련된 모든 소송은 중앙지방법원을 제1심 관할법원으로 한다.

○ 제16조 (기타)

“을”은 배달운행 서비스 시 이동수단 상태의 기본적인 점검을 상시 시행하고, “을”이 본 항의 의무를 위반하여 사고가 일어날 경우, “을”은 “갑”에게 일체의 민·형사상 책임을 청구하지 않고 자신의 부담으로할 것을 서약한다.

20 년 월 일

갑의 회사명, 주소, 대표이사 (인)

을의 주소, 성명 (인)

2) B사의 배달대행 위수탁 계약서

○○사(이하 “갑”이라 한다)과 ○○라이더(이하 “을”이라 한다)는 다음과 같이 배달대행 위수탁 계약을 체결하기로 한다.

○ 제1조 (계약의 목적)

본 계약은 “갑”이 주식회사 B로부터 의뢰받은 배달대행을 “을”에게 재위탁 함에 있어 필요한 사항을 정함을 그 목적으로 한다.

○ 제2조 (용어의 정의)

1. “배달대행”이란, 배달이 필요한 주문에 대해서 상점을 대신하여 배달을 수행하는 것을 말한다.
2. “00기사앱”이란, “을”이 배달용역을 제공할 수 있는 채널로 B이 운영하는 스마트기기 어플리케이션(00앱)을 말한다.
3. “주문”이란, “00기사앱”으로 전달되는 배달대행 업무 또는 그 내역을 말한다.
4. “건”이란, 배달대행이 완료된 “주문”을 말한다.

5. “프로그램”이란, “배달료”, “상품가액”, “수수료”, “가상계좌 입금액” 등과 그 밖에 “B”, “갑” 및 “을” 사이에 상호 지급하는 금원을 00기사앱 또는 00매니저 프로그램 등 온라인 상에서 포인트로 표시한 것을 말한다.

6. “상품가액”이란, 고객이 결제한 총금액을 말한다.

○ 제3조 (위임업무의 범위)

① “을”은 “갑”이 위탁한 배달주문 접수 및 배달용역 수행을 위해 “갑”이 지정한 “00기사앱”을 사용한다. “을”은 “00기사앱”을 사용하기 위하여 “을”이 “00기사앱”을 통하여 제공하는 개인정보가 “B”에게 제공된 것이며, 이에 관하여 “갑”은 아무런 책임을 부담하지 않음을 확인한다.

② “을”은 “00기사앱”을 통해 전달되는 주문 중 본인이 수행을 원하는 주문을 스스로 선택하여 배달수행한다.

③ “을”은 “00기사앱”에 공지, 고지되는 사용약관, 사용방법, 정보입력, 사용 제한 등의 의무를 준수하여야 한다.

④ 본 계약업무 이행에 있어 “을”이 본인의 사업상 필요로 하는 물품의 마련은 자기부담을 원칙으로 하고, 필요시 제5조에 따라 필요 물품을 “갑”으로부터 임대차 및 사용대차할 수 있다.

⑤ “을”은 자신의 사업을 영위하거나 타인의 업무에 종사할 수 있다.

⑥ “을”은 본 계약의 수행을 위하여 “갑”의 취업규칙 또는 내규의 영향을 받지 않는다.

○ 제4조 (계약기간 및 계약금액)

① 본 계약의 계약기간은 최초 계약일로부터 ( )개월 단위로 갱신되며, 양 당사자간 별도합의가 없으면 동일조건 갱신되는 것으로 한다. 단, 계약기간 중에도 양 당사자는 합의로 그 계약기간을 변경할 수 있다.

② “을”에 지급되는 “건”당 배달료는 세전 ( )원으로 하며, 해당 건이 완료된 때마다 지급한다.

③ “갑”은 전항의 “건”당 배달료를 ( )일 전 사전 통지로 변경할 수 있다. 변경된 건당 배달료는 통지일로부터 15일이 경과한 날이 속한 달의 다음 달부터 적용하기로 한다. “을”은 변경된 “건”당 배달료에 동의하지 않는 경우 변경 통지를 받은 날로부터 ( )일 이내에 서면통지를 함으로써 본 계약을 해지할 수 있다.

④ 제2항에 따른 배달료는 “갑”의 요청에 따라 “B”이 “을”에게 온라인 상에서 “프로그램”으로 표시하여 부여한 후 “을”의 요청에 따라 “을” 명의의 은행계좌로 지급하기로 하되, 그 금액은 “을”의 각 세금을 공제한 금액으로 하며, “을”도 이에 동의한다.

⑤ 제4항의 배달료 지급 시, 공제한 세금의 신고 및 납부는 “갑”의 책임으로 한다.

⑥ “을”의 사업소득에 대한 종합소득신고 의무는 “을” 본인이 부담한다.

⑦ “을”은 본인이 원하는 때에 자신이 부여받은 “프로그램”을 “00기사앱”에서 지정한 시중은행계좌로 지급을 요청할 수 있다. 단, 배달료의 지급 시 매 계좌송금에 부과되는 ( )원의 이체수수료는 “을” 이 부담하기로 한다.

○ 제5조 (공제)

본 계약 등에 의하여 “을”이 “갑”에게 채무가 발생할 경우, “갑”은 채권보전을 위하여 “B”을 통하여 “을”에게 지급하는 배달료에서 해당 금액을 공제하고 지급할 수 있다.

○ 제6조 (협조의무)

① “갑”은 “을”이 배달을 수행하는데 필요한 자료 및 정보 등을 제공하기로 하며, 용역수행을 위한 “을”의 합리적인 요청이 있는 경우 이에 적극적으로 협조하기로 한다.

② “을”은 목적지 주소 오류 및 손님과의 연락 두절 등 업무수행 중 문제 발생 시 “00기사앱”의 고

객센터에 그 해결을 요청하여야 한다.

○ 제7조 (비밀유지)
"을"은 본 용역과 관련하여 알게 된 일체의 정보를 외부에 누설하거나 유출해서는 안 되며, 그로 인해 "갑"에게 발생하는 모든 손해에 대해 책임을 진다.

○ 제8조 (품질)
① "을"은 배달 시 안전을 기하며, 최대한 신속히 배달될 수 있도록 노력한다.
② 배달에서 발생하는 클레임 및 상품의 훼손에 대한 책임은 "을"에게 있다.
③ "을"은 상점이나 고객과 불필요한 접촉을 피하고, 응대 시 친절한 태도를 갖추어야 한다.
④ "을"은 현금 수령 등 상점에게 전달해야 할 금전 등이 존재할 경우, 발생일로부터 2일 이내 처리해야 한다.

○ 제9조 (계약의 해지)
① "갑"과 "을"은 불가피한 이유에 의하여 계약기간 중에 본 계약을 해지하고자 할 때는 15일 전에 서면으로 상대방에게 통지하여야 한다.
② "갑"과 "을"은 계약위반이나 기타의 사정에 의하여 계약업무 이행에 중대한 지장이 생긴 경우에는 전항의 규정에도 불구하고 통지 후 즉시 계약을 해지할 수 있다. 즉시 계약 해지 사유는 아래 각 호에 따른다.
1. 정당한 이유 없이 성실한 주문 수행이 이루어지지 않을 때
2. "갑" 및 "B"의 서비스 품질 및 브랜드 이미지를 저해하는 행위를 했을 때
3. 상점 또는 고객에게 폭언, 폭행, 성희롱 등의 행위를 했을 때

○ 제10조 (손해배상)
"을"은 납기 지연, 상품훼손 등 본 계약을 성실히 이행하지 않음으로써 "갑"에게 발생한 손해를 배상할 책임이 있다. 손해배상액은 해당 주문의 상품가액과 귀책사유로 발생하는 추가 금액 및 배송비로 산정한다.

○ 제11조 (해석)
본 계약에 명기하지 아니한 사항 및 본 계약의 해석상의 이의가 있을 때에는 쌍방의 협의하에 결정하되, 협의되지 않을 경우 일반 상관례에 따른다.

○ 제12조 (소송관할)
본 계약으로 발생되는 분쟁의 관할법원은 서울중앙지방법원으로 한다.

3) BG사의 알선 계약서

퀵서비스 알선사업자 (주)BG(이하 '갑'이라 함)와 퀵서비스 수행사업자 (이하 '을'이라 함) 간에 상호 자유로운 의사에 따라 본 계약을 체결하며, 상호 신의에 따라 성실하게 이행한다.

○ 제1조 (계약 당사자)

배송서비스 알선사업자 '갑'	상호	(주)BG		
	대 표 자			
	소 재 지			
배송서비스 수령사업자 '을'	성 명		주민등록번호	
	역 락 처		운전면허번호	
	주 소			

○ 제2조 (계약기간)

본 계약은 20 년 월 일로부터 ( )개월로 한다. 단, '을'이 계약해지의 의사표시를 하지 않는 때에는 동일한 조건으로 자동 갱신된다. '을'이 계약을 해지하고자 하는 경우에는 계약 종료일 ( ) 일 전까지 이에 대한 의사를 통지하여야 한다.

○ 제3조 (업무의 범위)

'을'은 본 계약상의 업무를 수행 함에 있어 '갑'이 알선하는 배송업무를 성실히 수행하여야 한다.

'배송업무'라 함은 '을'의 이륜자동차 등을 이용하여 의뢰인이 주문, 구매한 상품을 의뢰인이 원하는 장소로 운반하거나 의뢰인이 요청한 물품을 수령자에게 신속, 정확하게 배송하는 행위를 말한다.

○ 제4조 (보수의 결정 및 지급방식)

'갑'은 '을'이 본 계약 제3조의 업무를 수행함에 대하여 다음 각 호와 같은 방식에 의하여 보수를 지급하기로 한다. 보수액 산정 방식: 보수액의 산정은 '갑'이 지정한 기준금액의 ( )%로 한다. 보수 산정 기간 및 지급일은 상시 수령하도록 한다.

○ 제5조 (계약의 해지)

계약기간 중 계약 당사자 일방의 계약의 해지를 원할 경우 '갑'과 '을'은 상호 신뢰를 바탕으로 합의하여 해지한다.

'갑'과 '을'은 다음 각 호의 사유가 발생한 경우 상당한 기간을 정하여 이에 대한 시정을 최고한 후 동 기간 내에 시정되지 않을 시 본 계약을 해지할 수 있다.

a. 본 계약상의 제반 의무를 위반한 경우

b. '을'이 사망, 급병, 중상해 등으로 정상적인 업무를 수행할 수 없는 경우

c. '갑'이 파산, 청산, 회생, 기타 긴박한 경영상의 이유가 발생한 경우

d. '을'이 '갑'과 '을' 상호간, 또는 '갑'과 거래처(의뢰인), '을'과 거래처(의뢰인) 사이에 민, 형사상의 법적 분쟁을 야기하게 한 경우

e. '을'이 배송업무를 정당한 사유 없이 제공하지 아니한 경우

f. '을'에게 개인파산 등의 사유가 발생한 경우

g. 양 계약 당사자의 주요 자산에 대한 압류 및 가처분, 기타 본인 소송 등의 제기로써 본 계약의 업무를 수행하기 어렵다고 판단되는 경우

h. 기타 본 계약을 유지할 수 없는 중대한 사유가 존재하는 경우

다음과 같은 사유가 있을 때에는 이 계약은 즉시 해지할 수 있다.

a. '을'이 배송업무 수행 중 고객 또는 의뢰인에게 막대한 피해를 입히거나 부적절한 행동으로 인하여 '갑'에게 피해를 입힌 때

b. '을'이 임의로 고객 또는 의뢰인에게 정액을 상회하는 요금을 청구하거나 지급받은 때

○ 제6조 (손해배상)

'을'의 배송업무 중 발생한 배송물의 분실 또는 파손에 대한 책임은 '을'이 부담하나, 불가피한 사

고나 기타 사유에 해당 하는 경우 '갑'과 '을'의 합의하에 조정이 가능하다. '을'의 배송업무 중 발생한 배송물의 분실 또는 파손에 대한 변상 및 배상은 '을'과 거래처(고객 또는 의뢰인)와의 협의로 하되 그 가액은 통상적인 가액으로 한다.

○ 제7조 (산재보험 등)

'을'은 산업재해보상보험법 제125조 제1항, 동법시행령 제125조 제6호의 규정에 따라 특수형태근로종사자로서 주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰 받아 배송업무를 하는 사람 중 다음 각 호의 어느 하나에 해당되므로 산업재해보상보험법에 가입할 수 있다.

a. 하나의 퀵서비스업체에 소속(등록)되어 그 업체의 배송업무만 수행하는 사람

b. 소속(등록)업체의 배송업무를 우선적으로 수행하기로 약정한 경우

c. 순번제 등 소속(등록)업체가 정하는 방식으로 업무를 배정받아 수행하는 경우

d. 업무를 수행함에 있어 퀵서비스 휴대용 정보단말기(PDA 등)를 사용하지 않거나 수익을 정산함에 있어 월비 등을 정액으로 납부하는 등 사실상 소속(등록)업체 배송업무를 주로 수행하는 경우, '을'이 산업재해보상보험의 가입을 원하는 경우 그 신청업무와 보험료 원천공제의 의무는 '갑'이 이행한다.

e. 전항에 따른 산업재해보상보험 외에 소득세 및 다른 사회보험의 가입 및 납부 등에 관한 사항은 '을'의 책임으로 한다.

귀하는 산재보험의 가입을 원하십니까? (해당란에 ○ 표시를 합니다.) ① 가입을 원합니다. (　　) ② 가입을 원하지 않습니다. (　　) 산재보험료와 원천공제에 동의합니다. (①란에 희망한 경우에만 해당) (예 , 아니오) 위 신청인　　(인 또는 서명)

○ 제8조 (분쟁 해결)

본 계약의 해석에 관하여 이견이 존재할 경우 또는 본 계약에 명시되지 않은 사항이 있는 경우에는 대한민국의 관계법률 및 일반 상관례에 따라 상호 협의하여 이를 해결한다.
본 계약과 관련하여 발생된 법적 분쟁에 대하여는 '갑'의 주소지를 관할하는 법원을 제1상 관할법원으로 한다.

○ 제9조 (기타사항)

본 계약은 본 계약 체결 이전 '갑'과 '을' 상호 간 문서 또는 구두로써 합의된 사항이 존재할 경우 이를 본 계약이 대체하며 모든 부속 약정에 우선하여 적용된다.

본 계약서는 2부를 작성하여 '갑'과 '을'이 서명 또는 날인한 후 각각 1부씩 보관한다.

4) C사의 배달대행 정보이용 계약서

C사(이하 "갑"이라 칭한다)와 배달기사 (이하 "을"이라 칭한다) 간에 아래와 같이 배달대행 정보이용 계약을 체결한다.

○ 제1조 (목적)

"갑"과 "을"은 상호 신뢰를 바탕으로 각자의 고유 업무를 성실히 수행하여 수익증대에 최선을 다하며 이를 위해 효율적이고 합리적인 운영방식으로 그 업무를 추진하고자 노력한다.

○ 제2조 (업무)
“갑”은 배달대행을 요청하는 업체 및 개인의 콜 정보를 “을에게 제공하고 “을은 그 정보를 제공 받아 활용한다.

○ 제3조 (계약기간)
초기 계약기간은 201 년 월 일부터 ( )일간을 적용하고 계약 기간이 종료될 때 “갑과 “을은 이의가 없는 한 ( )일씩 자동으로 연장한다.

○ 제4조 (지위와 책임)
1. “을은 배달대행을 직접 수행하는 단독 사업주로서 배달에 필요한 오토바이를 자신이 구입 또는 “갑이 계약한 리스회사의 리스비용을 지불하고 보험증서 및 운전면허증 사본 등을 본 계약의 종료시까지 “갑이 보관하도록 한다.
2. 배달 중 일어난 모든 교통사고는 “을이 민형사상의 모든 책임을 진다.
3. “을의 사정상 “갑에게 오토바이를 임대한 경우에도 2항의 규정은 그대로 적용한다.
4. “을은 “갑이 제공하는 콜 정보 등을 배달 업무 외의 목적으로 활용할 수가 없다.
5. “을은 후면의 업무 규정을 준수하여야 하며 그렇지 못할 경우 계약해지의 사유가 된다.
6. “갑은 “을이 업무에 적응하는 기간 동안 일정액을 지원할 수 있고 세부 항목을 업무 규정으로 작성하여 첨부하여 작성하기로 한다.

○ 제5조 (분쟁 및 관할법원)
1. “갑과 “을의 분쟁이 발생할 시엔 먼저 정보이용 계약서에 따르고 그 분쟁이 종결되지 않으면 배달관련 민사법 및 관련 법규에 따른다.
2. 분쟁 시 그 관할법원은 “갑의 주소지로 정한다.

* 별첨 서류
1. 면허증 사본, 배달료 정산을 위한 계좌 사본

* 상기 계약관계를 명확히 하기 위해 본 계약서를 2부 작성하고 각각 1부씩 보관토록 한다.

계약일자 : 00 년 월 일

“갑”의 상호, 주소, 사업자번호, 연락처, 대표자
“을”의 성명, 주민등록번호, 연락처

5) D사의 배달대행 운전자 업무 규정

본 규정은 배달대행 운전자(이하 “기사”라 칭한다)의 업무 규정을 일관성 있게 명시함으로써 각 배달대행업체, 가맹점 및 기사간의 분쟁을 최소화하고 고객에 대한 서비스의 질적 향상을 통해 신뢰감을 구축하고 안정된 업무 수행을 통한 소득증대와 직업인으로서의 자긍심을 배양하는데 그 목적이 있다.

○ 제1조 배달요금
① 배달요금은 각 발주사(가맹점)별로 정해진 요금(VAT포함)을 적용한다. 단 인접지역의 발주사

(가맹점)콜을 수행하는 경우 에는 기사용 프로그램상에 나타난 요금과 실 요금이 상이할 수 있다.
② 동일업소에서 동일 배달처까지의 3개 이상의 물품에 대해서는 센터에 의뢰하여 발주사(가맹점)와 그 요금을 정한 후에 출발하도록 한다.

○ 제2조 사고에 관한 규정
① 운전자는 반드시 주행 중에 보호 장구(헬멧이나 보호대 등)를 착용하여야 한다.
② 운전자는 주행 중에 통화를 할 경우에는 이어폰을 사용하여 운전에 지장을 주지 않는다.
③ 사고 시에는 즉시 당해 지사에 연락하고 후속 조치를 취한다.(안전조치 및 배달물품 조치)
④ 사고에 대한 모든 책임은 당해 기사에게 있으므로 사고로 인한 어떠한 책임도 배달대행업체나 발주사에 물을 수가 없다.

○ 제3조 비용에 관한 규정
① 기사는 배달대행 업무를 수행한 비용을 프로그램 캐시로 적립을 받으며, 적립된 프로그램 캐시는 기사가 지정한 계좌를 통하여 출금할 수 있다.
② 기사 프로그램 사용에 대한 비용으로 완료 건수 당 ( )원을 충전금액에서 차감한다.
③ 기타 회사에서 정한 오토바이 임대 및 보험료 등은 별도로 계산한다.
④ 기사의 배달 수수료는 업체에서 본인이 직접 수령하여 처리한다.

○ 제4조 업무에 관한 규정
① 배달 진행 순서
1. 콜 접수->배차(출발지 및 도착시간 확인)->픽업(배달업체 도착-물품수령)->배달(완료)
2. 배차 시에는 예약 콜의 경우 도착 시간을 확인하고 약속된 시간 내에 도착하도록 한다.
3. 물품 수령 시에는 도착지 주소와 위치 및 연락처를 반드시 재확인 한다.
4. 기사는 픽업 후 배달까지 20분 이내에 도착할 수 있도록 하기 위하여, 가능한 범위 내에서 오더를 수행할 수 있도록 한다.
② 업무 시 유의사항
1. 거스름돈은 항시 준비하여 고객에게 불편함이 없도록 한다.
2. 물품 수령 시 빠진 물건이 없는지 항상 확인한다.
3. 신속, 정확하게 배달함을 원칙으로 무리한 콜을 픽업하여서는 안된다.
4. 복장 및 배달용품은 항상 단정하고 청결하게 유지하여야 한다.
5. 가맹점의 불만사항(거리, 요금, 대기시간 등)은 절대 기사가 직접 토로해서는 안된다.
6. 근무일 및 시간은 지사장과 협의하여 결정하며, 정해진 시간 만큼은 정확하게 지켜 근무를 하여야 한다.
7. 가맹점에서 개인 콜을 수행하거나 자신의 콜 외의 것을 수행하는 경우 배송비는 배차 받은 기사에게 지불한다.
8. 사고 시의 물품대금 및 도착시간 경과로 인한 물품반송은 본인이 책임진다.
9. 업무에 관한 모든 사항은 회사의 지시에 따르며 이를 위반할 시엔 계약해지 및 손해배상의 책임을 진다.

* 상기 규정을 확인하고 이를 준수할 것을 동의합니다.

20 년 월 일

위 본 인(라이더) : (서 명)

2. 기존 업계 계약서의 문제점

본 계약서는 배달대행업체와 배달 라이더(기사) 간의 배달대행 위·수탁 표준계약서에 관한 것으로 퀵서비스 배송 위·수탁 표준계약서에 구성 조항들이 비교적 체계적이나, 사업자 마다의 관리기준 및 계약 조항이 다양하게 나타나고 있다.

배달대행 서비스는 퀵서비스의 일환으로 파생된 서비스 상품이지만, 취급 상품 및 배달 범위, 배달 소요시간, 배달수요 시간대의 초집중화(점심과 저녁시간), 배달대행업체와의 계약체결 등에서 다소 차이가 있고, 최근 음식배달업을 중심으로 급성장하게 됨으로써 프로그램사의 대형화와 전국적 체인화 확산 등으로 관리기준 및 계약서 조항 구성들이 기존 업계에서 사용하고 있는 퀵서비스 위·수탁 계약서보다 다소 구성도 수준이 높다고 할 수 있다.

그렇지만 업계마다 산업안전보건법 및 공정거래위원회에서 요구하는 사항들이 사업주의 일방적인 강제조항, 안전보호구 지급 및 안전교육, 산재보험금 부담, 운송중 파손에 대한 보상책임 문제 등은 누락되어 있거나 축소되어져 있다.

첫째, 표준계약서의 구성 항목은 계약체결의 목적, 운영의 기본원칙, 계약의 주요 내용, 수행업무 내용, 운송료 결정 및 지불방법, 운송시의 거래조건, 사고의 책임과 배상조건, 사업자가 제공해야 할 요건 및 공과금, 산업재해 분담 및 책임의 한계, 계약변경 및 해지 요건, 분쟁발생 시 해결방안 등으로 구성되어야 한다. 사례조사에는 사업자별 계약항목이 누락되거나 축약된 항목들이 다소 있다.

둘째, A사의 경우는 계약 내용이 분산되어 있거나 구체적으로 제시되어 있지 못하고 있으며, 산업안전보건법에 요구하는 안전교육 및 안전보호구 지급, 각종 보험금 적용방법 제시 등이 누락되어 있으며, 배달수수료 지급 문제도 배달대행업체에게 유리하게 설정되어 있다.

또한, 사고 발생시의 관리기준, 불공정 행위에 대한 대책, 제세공고금 분담문제 등 배달대행업체가 배달기사에게 제공해야할 항목들이 추가되어야 한다.

셋째, B사의 배달대행 위·수탁 계약서는 배달기사에 대한 업무범위, 계약기간 및 배달 비용 산정 및 공제방법, 계약해지 방안 등에 대한 의무사항으로만 규정되어 있고, 배달대행업체의 역할 및 의무 관련 항목들은 다소 미흡한 것은 사실이다.

따라서 산업안전 보건법에 요구하는 안전교육 및 안전보호구 지급, 각종 제세공과금, 보험금, 사고 및 분쟁시 배상방법, 배달수수료 지급 문제 등에서도 세분화하여 배달기사와의 협약이 필요로 한다.

넷째, BG사의 알선 계약서는 업무의 범위, 배달비 지급, 계약의 해지방법, 손해배상 청구, 산재보험 적용 등의 문제가 발생되었을 경우, 배달대행업체로써 해피방안에 대한 관리기준들로 구성되어 있고, 배달기사와의 동반성장과 관련 항목들은 다소 누락 및 축소된 계약 조항들로 구성되어 있다.

기본 계약조건, 배달기사들에 대한 의무조항과 사고시 적극적인 해결방법, 제세공과금 분담방법, 산재보험 및 안전교육 등 사업자가 수행해야할 역할 및 의무조항 등에 보완할 필요가 있다.

다섯째, C사의 배달대행 정보이용 계약서는 정상적인 계약서 보다는 문제발생 시 책임회피를 위한 협약서 수준이라고 할 수 있다. 계약서의 구성에 있어 일반적 항목으로는 계약의 목적, 계약의 주요 내용, 운송료 결정 및 지불방법, 사고의 책임과 배상조건, 제세공과금 분담, 산업재해 분담 및 책임의 한계, 계약변경 및 해지 요건, 분쟁발생 시 해결방안, 부속합의 등 계약 당사자가 분담해야할 역할과 수행기준 등에 대한 규정들이 제시되어야 할 것이다.

여섯째, D사의 배달대행 운전자 업무 규정은 배달대행업체가 배달기사에게 요구해야할 사항을 중심으로 관리 규정되어 있고, 사업 주관사(갑)로 의무 및 책임 관련 조항들은 누락 및 축소되어 있다. 기본적으로 주관사(갑)로써 수행사(을)에 대해 제공되어야 할 의무조항으로 계약의 주요 내용, 운송료 결정 및 지불방법, 사고의 책임과 배상조건, 제세공과금 분담, 산업재해 분담 및 책임의 한계, 계약변경 및 해지 요건, 분쟁발생 시 해결방안 등 계약 당사자가 분담해야할 역할과 수행기준들이 요구된다.

제3절 배달대행 위·수탁 표준계약서(안)

1. 배달대행 위·수탁 표준계약서 초안

1) 배달대행 위·수탁 표준계약서(초안)

"운영사(이하 "갑"이라 한다)와 배달 대행사(이하 "을"이라 한다) 그리고 배달라이더(이하 "병"이라 한다) 간에 "갑"의 배달대행 사업을 "을"이 수행하기 위한 가맹점관리 및 배달프로그램을 사용하고 "병"은 배달프로그램의 주문정보를 통해 배달업무를 수행함에 있어 "갑", "을", "병" 간에 다음과 같이 합의 하고 본 계약을 체결한다.

○ 제1조 (목적)

본 계약의 "갑"은 "을"의 경영 정책과 운영 계획 하에 "갑"이 배달대행 솔루션, 브랜드, 기획, 시스템, 디자인 및 설계 등의 소프트웨어 사용권을 제공하고 "을"은 "갑"으로부터 의뢰받은 배달대행을 "병"에게 재 위탁함에 있어, 배달서비스 사업을 성공적으로 운영함으로써 상호 이익과 공동 발전을 도모함을 본 계약의 목적으로 한다.

○ 제2조 (용어의 정의)

본 계약서에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

① "운영사"란 배달프로그램을 통하여 배달대행에 관련한 모든 운영, 개발, 유지 보수 등의 역할을 수행한다.

② "배달 대행사"란 "운영사"와 협의된 영업지역에서 "배달프로그램"을 관리할 수 있는 권한을 갖춘 자로서 "가맹점"과 "배송기사"를 등록관리 하는 자를 말한다.

③ "배달라이더"란 "배달프로그램"을 통해 "주문정보"를 받아 고객이 주문한 상품을 상점으로부터 인수하여 신속 및 안전하고 정확하게 최종 고객에게 배달업무를 수행하는 자를 말한다.

④ "배달프로그램"이란 "갑"이 개발하여 제공하는 배달프로그램을 말하며, 원활한 배달을 위한 영업정보(주문정보, 거래처정보, 결제정보, 수수료 정산시스템, 카드결제 시스템, 기타 고객정보 등)를 포함한다.

⑤ "주문정보"란 "배달프로그램"을 통하여 운송 및 배달서비스를 제공받고자 하는 고객의 배달서비스 요청정보를 말한다.

⑥ "가맹점"이란 "배달프로그램"의 사용 승인을 통하여 "주문정보"를 제공할 수 있는 권한을 갖춘 "을"을 말한다.

⑦ "배달대행업체업"이란 "운영사"가 개발한 배달프로그램을 통해 "배달대행업체"가 주문정보를 "배달라이더"에게 제공하는 것으로 고객이 배달프로그램을 통해 주문 요청이 있을 시 신속, 안전하고, 정확하게 배달서비스 업무를 수행하는 것을 말한다.

○ 제3조 (기본원칙)

① "갑"과 "을" 그리고 "병" 간에는 상호 대등한 지위에서 배달대행업체의 배달서비스 계약을 체결함에 있어 상호 이익 존중 및 신의성실의 원칙에 따라 이행하여야 한다.

② "갑"과 "을", "병"은 이 계약의 이행에 있어서 배달대행업체 관련 상관례 및 관련제도의 규정을 준수하여야 한다.

③ 이 계약은 "갑"과 "을", "병" 간의 배달대행 계약에 관한 기본사항을 정한 계약으로서 이 계약의 내용과 배치되는 타 계약에 대해서는 이 계약에 의한 내용을 우선하여 적용하며, 이 계약에서 정하지

아니한 사항에 대하여 “갑”과 “을”, “병”은 대등한 지위에서 합의하여 별도의 특약을 정할 수 있다.

○ 제4조 (사업의 업무 범위)

① “을”은 “갑”로부터 위임받은 일체의 배달대행업체업의 업무에 대하여 선량한 관리자의 주의의무와 책임을 지고, 또한, “병”은 “을”로부터 위임받은 일체의 배달대행 업무에 대하여 선량한 관리자의 주의의무로써 배달상품의 특성에 맞는 적절한 조치와 아울러 신속, 안전하고 정확하게 목적지까지 배달할 책임을 진다.

② “병”은 “을”이 위탁한 배달주문 접수 및 배달용역 수행을 위해 “을”이 지정한 “배달프로그램”을 사용한다. “병”은 “배달프로그램”을 사용하여 배달서비스 업무를 수행하고 있기 때문에 “을”은 “배달프로그램”과 “병” 간에 매칭업무가 원활히 추진될 수 있도록 관리하여야 한다.

③ “병”은 “배달프로그램”을 통해 전달되는 주문 중 본인이 수행을 원하는 주문을 스스로 선택하여 배달업무를 수행한다.

④ “병”은 “배달프로그램”에 공지, 고지되는 사용약관, 사용방법, 정보입력, 사용 제한 등의 의무를 준수하여야 한다.

⑤ 본 계약의 이행에 있어 “병”은 본인의 배달대행 수행에 따른 필요로 하는 물품은 자기부담을 원칙으로 하고, 필요시 본 계약에 따라 필요 물품을 “을”로부터 임대차 및 사용대차 할 수 있다. 임대차 및 사용대차에 관련 사항은 “을”과 “병” 간에 특별계약을 할 수 있다.

○ 제5조 (사업 지역)

① “을”은 운영하고자 하는 영업지역을 “갑”으로부터 승인을 받아야 한다.

② “을”은 영업지역에 별도의 사업장(사무실 및 통신설비 등)을 “을”의 비용으로 갖추어야 하며, 사업자등록 개설과 관계법령 및 본 계약에 따라 성실하게 “가맹점”과 “병”을 관리하여야 한다.

③ “병”은 “을”으로부터 배달라이더 업무를 승인 받아야 한다.

④ “을”의 사정에 의하여 상기 본조 ①항과 ②항 상의 사항을 변경하고자 할 때에는 “갑”의 승인과 “병”의 사정에 의해 상기 본조 ③항 상의 사항을 변경하고 할 때에는 “을”의 승인을 받아야 한다. 단, 본 조항에 반하는 경우에는 “갑”은 “을”에게, “을”은 “병”에게 승인을 받아야 한다.

○ 제6조 (권리와 의무의 범위)

① “갑”는 “을”과 계약한 사업지역 내에서 영업권 및 지위를 보장하고, “을” 또한 “병”에게 배달대행 업무를 보장한다. 단, “을”의 실적이 현저히 저조하거나 “갑”의 이익에 반하는 행위를 하는 경우에는 예외로 한다.

② “을”는 “갑”이 정한 VAN과 무선결제 단말기만을 사용하여야 한다.

③ “을”은 “병”이 배달대행 업무를 수행하는데 필요한 자료 및 정보 등을 제공하기로 하며, 용역수행을 위한 “병”의 합리적인 요청이 있는 경우 이에 적극적으로 협조하기로 한다.

④ “병”는 배달 목적지의 주소 오류 및 고객과의 연락 두절 등 업무수행 중 문제가 발생시에는 “을” 및 “배달프로그램”의 고객센터에 그 해결을 요청하여야 한다. 이때 “을”은 “병”과 “배달프로그램” 고객센터 간의 문제 해결 절차가 원만히 진행될 수 있도록 적극 협조하여야 한다.

○ 제7조 (물품의 공급 등)

① 본 계약에 의하여 “갑”은 각종 디자인, 설계, 솔루션, 유니폼, 결제단말기 등 “을” 사업의 통일적 운영을 위하여 필요한 물품을 유/무상으로 공급한다.

② “을”은 “갑” 과의 협의되지 않은 타 물품을 공급 받거나 사용하여서는 안 되며, 또한 “을”이 “갑”에게 협약된 물품 외에는 강매해서는 아니 된다.

③ “을”은 “갑”이 제공 물품 인수 시 품질 및 수량 등을 철저히 검사하여야 한다.

○ 제8조 (계약기간 및 갱신)

① 이 계약의 유효기간은 가체결일로부터 “갑”과 “을”간은 ( )년, “을”과 “병”과는 ( )년으로 하며, 기간 만료시 각각이 계약해지의 의사를 표시하지 아니하는 한 동일한 내용으로 계약이 “갑”과 “을” 간에는 ( )개년 간, “을”과 “병”간에는 ( )개월간 자동 연장된 것으로 본다.

② ‘갑’이 “을”에게 또는 “을”이 “병”에게 계약을 해지하고자 하는 경우에는 계약 종료일 1개월 전까지 이에 대한 의사를 “갑”은 “을”에게, “을”은 “병”에게 서면으로 통지하여야 한다. “을”도 “갑”에게, “병”이 “을”에게 계약을 해지하고자할 경우 동일한 조건으로 시행한다.

○ 제9조 (계약의 변경)

합리적이고 객관적인 사유가 발생하여 부득이하게 계약변경이 필요한 경우에는 “갑”과 “을” 또는 “을과 “병” 간은 상호 합의하여 기명, 날인한 서면으로 계약을 변경할 수 있다.

○ 제10조 (금전의 지급)

① “을”은 “병”이 배달대행 업무를 제공하는 대가로 “병”에게 배달료를 지급한다. 배달료에 대한 지급기준과 방식은 상호 협의에 의한다.

② 배달비 지급시 “병”의 산재보험은 “병”의 동의하에 “을“이 신고 및 납부에 대한 책임으로 한다.

③ “을”은 “갑”에게 프로그램 사용료 등과 관련 수수료 지급항목 및 기준, 지급방식은 상호 협의에 의한다.

④ “갑”은 “을”에게, “을”은 “병”에게 계약의 체결, 갱신, 해지, 기타 등에 대한 동의하는 조건으로 “을”과 “병”에게 제반 소요비용 이외의 부당한 금전지급을 요구하여서는 아니 된다. “을”은 “갑”에게, 또는 “병”은 “을”에게 동일한 사항으로 부당한 금전지급을 요구하여서는 아니 된다.

○ 제11조 (장비, 기타 물품의 임대차 및 사용대차 계약)

① 배달대행 업무 수행상 필요로 하는 장비 및 안전보호구 등은 “병”이 “을”에게 요청이 있을 경우, “을”은 “병”에게 제공할 수 있다.

② “을”이 “병”에게 장비 및 안전보호구 등의 물품을 임대하거나 지급을 받는 경우, 그 임대료를 산출하여 배달료에서 공제하기로 한다.

③ “병”은 목적물에 대하여 선량한 관리자로서 항상 최선의 주의를 기울여야 하며, “병”의 고의 또는 과실로 목적물의 파손, 오손, 분실 등 손해가 발생한 경우, “병”은 이를 즉시 “을”에게 알려야 하고, “병”은 자신의 비용으로 그 손해를 배상하여야 한다. 그 책임의 한도는 지급된 물품의 감가상각을 감안한 금액으로 한다. 단, 해당 목적물에 대한 임대 기간이 종료되거나 금액 공제가 완료될 경우에는 예외로 한다.

④ “병”은 “을”의 사전 허락 없이는 “을”로부터 임대차 및 사용대차한 장비 및 기타 물품을 업무 목적 외로 사용 혹은 반출하거나 타인에게 대여, 양도, 판매할 수 없다.

⑤ 임대한 장비는 “을”과 “병” 간의 본 계약이 종료되었을 경우 “병”은 즉시 해당 목적물을 처음 받았던 상태 그대로 “을”에게 반환하여야 한다.

○ 제12조 (사고의 책임과 손해배상)

① “병”은 도로교통법, 교통사고처리특례법 등을 준수하여야 하여야 하며, 국가에서 실시하는 이륜차 운전 면허증을 반듯이 취득하여야 한다.

② “병”은 배달업무 수행 중 교통사고 및 배달화물의 분실 등 중대한 사고가 발생한 경우 지체 없이 “을”에게 통보하여야 한다.

③ “병”은 배달대행과 관련하여 발생한 교통사고, 배달화물 사고 등으로 발생한 손해배상에 대한

책임을 부담한다. 단, 상호 간의 협의하여 불가피한 사고라고 판단될 경우, 귀책사유에 따라 “을”과 “병”간의 합의하여 손해배상 분담금을 조정할 수 있다. 그러나 천재지변, 사변, 폭동 등으로 인한 불가항력의 경우에는 예외로 한다.

④ “병”의 배송업무 수행 중 발생한 사고화물에 대한 변상 및 배상은 “병”과 거래처(고객 또는 의뢰인)와의 협의로 하되, 그 가액은 판매가를 원칙으로 하고, 최고 한도액은 50만원으로 한다.

○ 제13조 (서비스 품질보장)

① “병”은 배달대행 업무수행시 안전을 기하며, 신속하고 정확하게 배달될 수 있도록 노력한다.

② 배달대행 업무 수행시에 발생하는 클레임 및 상품의 훼손에 대해서는 발송화주(음식점 등) 및 “병” 간의 충분한 진의를 가려서 책임을 지게 한다.

③ “병”은 배달의뢰한 발송화주(음식점 등)나 주문고객과 불필요한 접촉을 피하고, 최대한 예의를 갖춰서 응대하여야 한다.

○ 제14조 (교육 및 홍보)

① “을”은 “갑”로부터 배달대행 사업의 회사 방침, 방식, 상품 및 솔루션 등의 지식, 정보와 사업자적 소양에 대하여 충분한 교육과정을 권고할 수 있다.

② “을”은 “을”의 신규 직원과 신규 “병”은 배달대행 서비스품질 향상을 위해 교통법규 및 안전관리, 서비스교육에 성실히 임하도록 권고하여야 한다.

③ “갑”은 “을”의 영업활성화를 위한 개업 및 운영상의 교육 등 지식, 정보안내 및 기회의 제공에 최선을 다해야 한다.

④ “을”은 사업시행 과정에서 당면하는 문제들을 “갑”에게 보고하여 동 문제의 해결안을 공동으로 마련할 수 있게 하여야 한다.

○ 제15조 (상호 및 상표, 도안 등의 디자인, 설계)

① “을”은 “갑”이 제공하는 상호, 상표 및 도안 등 디자인과 설계만을 사용하여야 하며, “을”의 임의로 별개의 상표, 도안 등의 디자인을 제작하거나 사용하여서는 안 된다.

② “을”이 필요에 의하여 별도의 디자인 및 설계를 하여야 하는 경우 반드시 “갑”의 배달대행업체의 상호, 상표도안 등을 명시하여 일반인이 인지할 수 있게 하여야 한다.

③ 또한 본 계약이 해지되는 경우 상기 제2항과 반대되는 조치를 자발적으로 이행하여야 하며, 불이행 시에는 본 계약에 의하여 강제로 이행하고 비용을 부담토록 한다.

○ 제16조 (정보보호)

① “갑”과 “을” 또는 “을”과 “병”간에는 본 계약을 수행함에 있어서 상호간에 제공하거나 취득하게 되는 자료 또는 정보 등은 기본적으로 기밀정보임을 인식하고 이에 대하여 적절한 보호조치를 시행하고, 외부로 제공하거나 유출하지 아니한다.

② “을”과 “병”은 본 계약에 의한 배달대행 업무를 수행함에 있어 개인정보보호에 관한 법령의 내용을 준수하여야 하며, “갑”과 “을”이 제공한 이용자의 개인정보를 본 계약 목적인 배달대행 업무 범위 이외로 사용하여서는 아니 된다.

③ “을”과 “병”은 개인정보보호법 등 관련 법령에 따른 안전성 확보조치 등의 의무를 준수하여야 한다.

④ “을”은 “갑”이 또는 “병”은 “을”이 고객관련 개인정보보호 등에 대해 감독하거나 점검하고자 자료 요청할 경우에는 이에 적극적으로 협조하여야 한다.

○ 제17조 (조세 및 공과금)

“갑”와 “을”간의 별도의 합의가 없는 한 각자에게 발생한 조세 및 공과금 등 이하 모든 비용은 각

자의 부담으로 한다. “을”과 “병”은 계약시 협약된 사항에서만 “을”의 부담으로 한다.

○ 제18조 (계약의 해지사유)

① “갑”과 “을”과 “을과 ”정“간에 계약기간 중 “을” 또는 “병”이 본 계약을 위반하거나 위탁업무 수행이 현저히 불량한 경우를 제외하고는 “을” 또는 “정“의 계약조건 및 계약기간을 보호하여야 한다.

② “갑”과 “을”간 또는 “을”과 “병”간의 계약기간 중이라도 상호간의 합의로써 이 계약을 해지할 수 있다.

③ “갑”과 “을”은 “을” 또는 “병”이 다음 각 호의 사항에 해당하는 경우 ④항의 절차에 따라 “을”과 “병”에게 통지하고, 계약을 해지할 수 있다.

1. 본 계약상의 일방이 해산, 파산, 회생절차 개시 또는 부실징후 기업 지정 등에 해당되거나 신청하는 경우

2. 정부 당국으로부터 영업정지 또는 영업취소를 당하는 경우

3. 영업개시 일로부터 6개월이 경과해도 “을”의 사업이 부진하여 사업추진이 불가능하다고 “갑”이 판단하는 경우

4. “을”이 제3자에게 “갑”의 지적 재산인 정보와 지식을 제공하거나 “갑”의 이익에 반하여 제3자와 제휴 또는 연합하는 경우(타사 프로그램 사용 등)

5. “을”의 행위가 “갑”의 이익에 반하여 본 계약의 해지 또는 중지 사유가 된다고 판단되는 경우

6. “을”은 “병”이 타인과의 법적분쟁 등으로 정상적인 업무 수행이 제한되었을 때

④ “을”은 계약을 해지하려는 경우 “병”에게 2개월 이상의 유예기간을 두고 계약의 위반 사실을 구체적으로 밝히고 이를 시정하지 아니하면 그 계약을 해지한다는 사실을 서면 및 통신으로 2회 이상 통지하여야 한다. 단, 유예기간 중에 “병”이 동일한 계약위반 사항으로 2회 이상 연속으로 발생할 경우, “을”은 “병”에게 즉시 계약을 해지를 통보할 수 있다.

○ 제19조 (권리 양도의 금지)

① “갑”과 “을” 또는 “을”과 “정“간에 상대방의 서면에 의한 사전 동의 없이는 본 계약상의 지위 또는 권리나 의무를 타인에게 양도하거나 위임할 수 없다. 단, 불가피한 경우에는 상대방의 사전 동의를 받아야 한다.

② “병”이 본 계약에 따른 배달업무를 제3자에게 대행하게 하여 발생되는 안전사고 및 모든 손해는 “병”이 부담한다.

○ 제20조 (이의 및 분쟁의 해결)

① “갑”과 “을” 또는 “을”과 “병”은 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 계약의 해석에 관한 사항에 다툼이 있는 경우에는 상호 충분히 협의하여 해결함을 원칙으로 하되, 협의되지 않을 경우 일반 상관례에 따른다.

② 본 계약과 관련하여 발생된 법적 분쟁이 발생하는 경우 3개월 간의 분쟁의 중재 및 조정을 위한 유예기간을 가지고 원만한 해결안을 도출토록 협의하여야 한다. 합의에 이르지 못한 경우 “갑”과 “을” 간의 계약은 “갑”의 주소지 관한 법원, “을”과 “병” 간의 계약은 “을”의 주소지 관할 법원으로 한다.

이 계약의 체결을 증명하기 위하여 계약서 2통을 작성하여 “갑”과 “을” 또는 “을”과 “병”은 서명 날인한 후 각각 1통씩 보관한다.

20 년 월 일

① “갑”과 “을” 간의 계약시

“갑”은 주소, 상호, 대표자 ㊞

“을”은 주소, 성명 ㊞

② “을”과 “병” 간의 계약시
“을”은 주소, 상호, 대표자 ㊞
“병”은 주소, PDA번호, 통신사, 휴대폰 번호, 성명 ㊞

2. 배달대행 위·수탁 표준계약서(안)

○○배달대행업체(이하 위탁자라 한다)와 배달종사자인 (이하 수탁자라 한다)는 배달대행 서비스와 관련하여 상호 신의성실의 원칙에 따라 다음과 같이 위·수탁 계약을 체결한다.

제1조 (목적) 이 계약은 위탁자가 수탁자에게 위탁하는 배달 업무 등에 관하여 위탁자와 수탁자간의 권리와 의무를 정하는 것을 목적으로 한다.

제2조 (기본원칙) 위탁자와 수탁자는 이 계약에 따라 배달 업무를 수행하고 배달료를 지급하는데 있어 상호 대등한 입장에서 신의성실의 원칙에 따라 자신의 권리를 행사하며 의무를 이행한다.

제3조 (계약의 주요 내용) 계약의 주요 내용은 다음과 같다.

	구분	주요 항목
업무 내용 및 계약기간	계약기간(예시)	년 월 일부터 년 월 일까지 (개월)간
	업무 내용(예시)	구역, 요일, ~ 시 또는 당사자 간의 협약한 내용
배달료 지급기준	지급기준(예시)	총액 원, 건당 원 또는 기본 ㎞당 배달료 원으로 하되, 추가적으로 m당 원으로 산정함
	지급일(예시)	매월(매주 또는 매일) 일 또는 발생건당 실시간으로 정산
보험부보		산업재해보상보험 원
기타사항		수탁자 운전면허증 번호 계좌번호(은행) PDA번호(전화번호)

제4조 (배달 업무의 수행) ① 수탁자는 배달물품을 목적지까지 적정한 시간 내에 안전하게 배달하여야 한다.
② 위탁자는 수탁자에게 위탁하는 각 배달 업무에 관하여 다음 각 호의 정보를 제공하여야 한다.
1. 상품의 발송지와 목적지 주소
2. 배송물의 품목, 부피, 무게 및 물품 취급 등과 관련된 고객 요청내용
3. 결제방법

③ 배달 업무를 수행하는데 있어서 필요한 물품은 수탁자가 스스로 조달하는 것을 원칙으로 한다. 다만 산업안전보건법 제78조(배달종사자에 대한 안전조치), 산업안전보건규칙 제32조(안전모 보유 여부) 등의 관계법령에서 정한 경우 또는 위탁자와 수탁자가 합의한 경우 수탁자는 필요한 물품을 위탁자로부터 유상 또는 무상으로 대여 받을 수 있다.
④ 수탁자는 고객과 관련된 정보를 본 계약에 따른 의무를 이행하는 것 이외의 용도나 목적으로 사용하여서는 아니 되며, 고객 동의 없이 그 정보를 제3자에게 제공(공개)하여서도 아니 되는 등 개인정보보호법 제26조(업무위탁에 따른 개인정보의 처리 제한) 등 개인정보보호 관련 법령을 준수하여야 한다.
⑤ 위탁자는 업무수행 범위에 필요하지 않은 수탁자의 개인정보를 고객에게 공개할 수 없다.

제5조 (배달료 지급) ① 위탁자는 제3조에 따라 정한 배달료를 정산방식(시스템을 통한 정산 등 포함)에 의해 수탁자에게 정해진 기간 내에 전액 지급하여야 한다.
② 위탁자는 수탁자에게 배달료 지급내역(지급명세서, 전자문서, 계좌송금 내역 등)을 교부하거나 수탁자가 배달료 지급 내역을 상시 열람할 수 있도록 해야 한다.

제6조 (불공정거래 행위 금지) ① 위탁자는 수탁자에게 이 계약서에서 정하지 아니한 업무를 강요할 수 없다.
② 위탁자는 정당한 사유 없이 수탁자에게 배달료 전부 또는 일부의 지급을 지연하거나 거부할 수 없으며, 지급한 배달료를 환수할 수 없다.
③ 위탁자는 정당한 사유 없이 수탁자에게 특정한 배달 업무를 강요하거나, 배달 정보를 선별 제공 또는 차단할 수 없다.
④ 위탁자는 주문취소 또는 변경, 위탁자의 과실 등 수탁자의 과실에 의하지 않은 손해를 수탁자에게 전가할 수 없다. 만일 고객의 주문 취소 또는 변경 등으로 인해 수행 중인 배달업무가 취소 또는 변경될 경우 위탁자는 수탁자에게 별도 합의된 수수료를 지급하여야 한다.
⑤ 위탁자와 수탁자는 정당한 이유가 없는 한 합의된 제반 비용 이외의 금전지급을 상호간에 요구할 수 없다.
⑥ 위탁자와 수탁자는 제9조제3항에 따라 허용된 경우를 제외하고는 배달업무의 불완전 이행에 대한 위약금 또는 손해배상액을 예정하는 별도의 계약을 체결할 수 없다.

제7조 (부당한 처우의 금지) ① 위탁자와 수탁자는 서로의 개인정보를 보호하기 위하여 개인정보보호법 제26조 등 개인정보보호 관련 법령을 준수하여야 한다.
② 위탁자는 수탁자의 인종, 성별, 종교, 장애, 노동조합 가입 등을 이유로 하여 합리적인 사유 없이 업무위탁 조건을 차별하거나 그 밖의 불리한 조치를 하지 않는다.

제8조 (산업재해 예방) ① 수탁자는 본 계약에 따른 배송 업무를 안전하게 수행하여야 하며, 도로교통법 제50조(특정운전자의 준수사항), 자동차관리법 제48조(이륜차의 사용신고) 등 배송 업무의 안전과 관련된 법령을 준수하여야 한다. 만일 관련법령을 위반하여 벌금, 과태료, 범칙금 등 법적 처분이 부과된 경우 이는 수탁자의 부담으로 한다.
② 위탁자는 도로교통법 제49조에 따른 운전자의 준수사항 등 수탁자의 안전운행에 필요한 사항을 점검할 수 있다.
③ 위탁자는 수탁자가 배달 업무를 수행하는데 소요되는 시간을 안전사고를 유발할 수 있을 정도로 제한해서는 아니 된다.
④ 수탁자가 산업재해보상보험법 제125조에 따른 특수형태근로종사자에 해당하는 경우 산업재해보상보험료의 부담은 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률 제49조의3에 따른다.

단, 수탁자는 산업재해보상보험법의 적용을 원하지 아니하는 경우(위탁자가 보험료를 전액 부담하지 않는 경우에 한한다.) 산업재해보상보험법 제125조제4항에 따라, 근로복지공단에 산업재해보상보험법 적용 제외를 신청한다.
⑤ 보험업법에 따른 피보험자, 자동차손해배상 보장법에 따른 자동차보유자가 부담하여야 할 보험료는 상기 법령에 다른 내용이 없는 한 수탁자의 부담으로 한다. 단, 계약 당사자간 별도 합의가 있을 경우 예외적으로 위탁자가 수탁자의 보험가입 및 보험료 납입을 대행할 수 있다.

제9조 (사고의 책임과 손해배상) ① 수탁자는 배달 업무 수행 중 교통사고, 배달물품의 분실 등 중요한 상황이 발생한 경우 지체 없이 위탁자에게 그 내용을 통보하여야 한다.
② 위탁자와 수탁자는 이 계약의 이행 과정에서 각 당사자의 귀책사유로 인한 계약위반, 불법행위, 과실로 상대방 또는 제3자에게 손해가 발생한 경우 이를 배상하여야 한다.
③ 제2항에 따라 위탁자 또는 수탁자가 손해를 배상하는 경우, 위탁자와 수탁자는 손해배상액의 부담에 대해 합의하여야 하며, 이때 손해배상액은 배달물품의 가액을 초과할 수 없다.

제10조 (종사자 교육) 위탁자는 수탁자가 교통법규, 안전운행 및 서비스 등에 관한 교육을 받도록 권고할 수 있다.

제11조 (산업재해보상 등) 위탁자는 수탁자가 산업재해보상보험법 제125조에 따른 산업재해보상보험에 보험가입 여부 및 구체적인 가입절차 등 가입에 필요한 사항을 수탁자에게 충분히 안내하여야 한다.

제12조 (조세 및 공과금) 위탁자와 수탁자 간의 별도의 합의가 없는 한 각자에게 발생한 조세, 공과금 등의 비용은 각 당사자의 부담으로 한다.

제13조 (계약의 변경) 합리적이고 객관적인 사유가 발생하여 부득이하게 계약변경이 필요한 경우에는 위탁자와 수탁자는 상호 합의하여 기명, 날인 후 서면으로 계약을 변경할 수 있다.

제14조 (계약의 해지사유) ① 위탁자와 수탁자는 상호 합의하는 경우에는 계약을 해지할 수 있다.
② 계약의 기간 만료일 일 전까지 위탁자 또는 수탁자가 계약해지의 의사를 표시하지 아니한 경우에는 이 계약과 동일한 내용으로 제3조에 따른 계약기간 만큼 계약이 자동 연장된 것으로 본다.
③ 위탁자는 수탁자가 다음 각 호의 사항에 해당하는 경우에는 수탁자에게 통지하고, 계약을 해지할 수 있다. 이 경우 위탁자는 수탁자에게 7일 간의 유예기간을 두고 계약의 위반 사실을 구체적으로 밝히고 이를 시정하지 아니하면 그 계약을 해지한다는 사실을 서면 또는 유선으로 2회 이상 통지하여야 한다.
1. 수탁자가 배송업무 수행 중 고객 또는 의뢰인에게 막대한 손해를 입히거나, 불법 및 부적절한 행동 등으로 민원을 발생시키고, 위탁자의 업무수행을 현저하게 방해한 경우
2. 수탁자가 임의로 고객에게 요금을 청구하거나 지급받은 경우
3. 수탁자가 위탁자에게 사전 통보 없이 마지막 배달 업무 수행일로부터 다음 각 목의 기간 동안 배달 업무를 하지 않은 경우
   가. 이륜자동차로 배달 업무를 수행하는 자 : 일
   나. 그 외 이동수단으로 배달 업무를 수행하는 자 : 일
④ 위탁자는 수탁자가 다음 각 호의 사항에 해당하는 경우 계약을 즉시 해지할 수 있다.
1. 수탁자가 운송수단의 면허가 정지 또는 취소된 경우
2. 수탁자가 고객에게 성희롱, 폭력 등의 사회적 중대한 범죄행위를 한 것이 확인된 경우

3. 수탁자가 위탁자의 사전 동의 없이 자신이 아닌 제3자로 하여금 본 계약에 따른 배송대행을 대신하도록 하는 경우

제15조 (이의 및 분쟁의 해결) ① 위탁자와 수탁자는 이 계약에 명시되지 아니한 사항 또는 계약의 해석에 관한 사항에 다툼이 있는 경우에는 상호 충분히 협의하여 해결함을 원칙으로 하되, 합의되지 않을 경우 관계 법령 및 일반 상관례에 따른다.
② 이 계약과 관련하여 분쟁이 발생하는 경우, 분쟁의 중재 및 조정을 위한 유예기간을 가지고 원만한 해결안을 도출토록 협의하여야 한다.
③ 제2항의 규정에 불구하고 분쟁이 해결되지 않은 경우에 위탁자와 수탁자는 법원에 소송을 제기할 수 있다.

제16조(부속 합의 등) ① 위탁자와 수탁자는 이 계약의 내용을 보충하거나, 이 계약에서 정하지 아니한 사항을 규정하기 위하여 부속 합의서를 작성할 수 있다.
② 전항의 부속 합의는 이 계약의 내용에 배치 또는 위반되지 않는 범위 내에서 허용한다.

이 계약의 체결을 증명하기 위하여 계약서 2통을 작성하여 위탁자와 수탁자는 서명 날인한 후 각각 1통씩 보관한다.

20 년 월 일

위탁자

상 호

사업자(법인)번호

주 소

대표자 ㊞

수탁자

주 소

휴대폰번호

성 명 ㊞

붙임 1.

산업재해보상보험 보험가입

1. 보험가입 대상

○ 당연가입 대상: 다음 각 호의 요건의 하나에 해당하는 배달종사자(특수형태근로종사자)

1. 위탁자와의 계약에 따라 그 위탁자의 배송업무만 수행하는 사람 2. 위탁자의 배송업무를 수행하면서 부분적으로 다른 업체의 배송업무를 수행하는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람 가. 위탁자의 배송업무를 우선적으로 수행하기로 약정한 사람 나. 순번제 등 위탁자가 정하는 방식으로 업무를 배정받아 수행하는 사람 다. 업무를 수행함에 있어 퀵서비스 휴대용정보단말기(PDA 등)를 사용하지 않고 배송업무를 배정받아 수행하는 사람 라. 수익을 정산함에 있어 월비 등을 정액으로 납부하는 등 사실상 위탁자 배송업무를 주로 수행하는 사람 마. 수탁자가 배송업무 수행에 따른 전체 소득 중 위탁자로부터 과반 이상의 소득을 얻거나 전체 배송업무 시간의 과반을 위탁자의 배송업무에 종사하는 사람. 이 경우 소득과 업무시간은 근로복지공단이 매년 정하는 소득과 업무시간으로 함 (※ 2020년 월소득 1,242,100원, 월 종사시간 118시간)

○ 임의가입 대상: 당연가입 대상이 아닌 배달종사자(특수형태근로종사자가 아닌 자)

2. 당연 가입대상 배달종사자의 보험가입

○ 보험가입자: 위탁자

○ 보험 가입(신고) 및 보험료 납부 절차

① 사업장 보험관계성립 신고: 위탁자가 배달종사자(수탁자)와 처음 배달서비스 계약을 체결한 경우 14일 이내에 근로복지공단(이하 “공단”이라 함)에 신고

※ 보험관계성립신고는 위탁자의 사업장에 대한 산재보험 성립신고 절차이며, 위탁자의 사업장이 이미 산재보험에 가입하여 있는 경우에는 별도 신고절차 불필요. 아울러, 수탁자와의 계약 체결에 따라 처음 보험관계 성립 신고한 경우에는 이후 추가 성립신고 역시 불필요

② 수탁자에 대한 입직신고: 위탁자와 배달서비스 계약을 체결한 수탁자에 대하여 위탁자가 계약체결일(배달서비스 시작일)의 다음 달 15일까지 공단에 신고

※ (공단) 입직신고 처리 결과 안내: 공단은 위탁자와 수탁자에 대해 입직신고 처리 결과를 통지

③ 수탁자의 적용제외 신청: 수탁자는 보험료의 일부 부담 등을 고려하여 스스로 적용제외를 결정할 수 있으며, 공단에 적용제외를 신청할 수 있음. (적용제외를 신청하는 수탁자에 대하여는 산재보험을 적용(보상)하지 않음)

※ (공단) 위탁자에게 매월 산재보험료 부과·고지

※ 월 산재보험료: 수탁자의 소득에 관계없이 월 1,454,000원(노동부 고시 금액) × 산재보험요율(고용노동부 매년 고시)

(예. 2020년의 경우 월 기준보수는 1,454,000원이며, 보험료율은 1.93%으로 월 28,060원임)

④ 산재보험료 납부: 위탁자는 수탁자로부터 수탁자 부담분 산재보험료(월 보험료의 50%, 2020년의 경우 14,030원)를 수수료 등에서 원천공제하고, 위탁자 부담분 산재보험료(월 보험료의 50%)를 합하여 보험료를 매월 납부함

⑤ 수탁자 이직신고: 수탁자가 위탁자와 배달서비스 계약을 해지한 경우 위탁자가 계약 해지일(배달서비스 종료일)의 다음 달 15일까지 공단에 신고

※ (공단) 이직신고 처리 결과 안내: 공단은 위탁자와 수탁자에 대해 이직신고 처리 결과를 통지

3. 임의가입대상 배달종사자의 보험가입

○ 보험가입자: 수탁자

○ 보험 가입(신고) 및 보험료 납부 절차

① 보험가입 신청: 수탁자가 공단에 산재보험가입신청서를 제출. 이 때 수탁자는 고용노동부장관이 고시하는 보험료 산정 기초 월 보수액(총 12개 구분, 1등급 2,061,600원 ~ 12등급 6,667,320원)중 하나의 등급을 선택 (등급 선택은 수탁자가 임의로 정함)

※ 수탁자가 공단에 가입신청서를 제출한 날의 다음 날부터 산재보험 적용(보상)

② 산재보험료 납부: 수탁자가 선택한 월 보수등급에 산재보험료율을 곱하여 산재보험료를 산정하고, 공단이 부과

(예. 2020년의 경우 월 보수등급을 1등급으로 선택한 경우 보험료는 37,100원임(2,061,600원 × 2020년 요율 1.8%))

③ 보험해지 신청: 수탁자가 공단에 산재보험 해지신청서를 제출. 이 경우 수탁자가 배달업무에 종사하지 않아 해지 신청하는 경우에는 배달업무를 그만 둔 날의 다음날부터, 계속 배달업무에 종사하는 경우에는 공단의 승인을 받은 날의 다음 날부터 보험관계가 소멸(이 경우 보험에 가입한 연도 중에는 해지가 불가함)

붙임 2.

배달종사자 안전 관련 위·수탁자가 준수해야 할 법령

1. 산업안전보건법

제78조(배달종사자에 대한 안전조치) 이동통신단말장치(「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」제2조제4호)로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 그 중개를 통하여 이륜자동차(「자동차관리법」제3조제1항제5호)로 물건을 수거·배달 등을 하는 자의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.

2. 도로교통법

제50조(특정 운전자의 준수사항) ③이륜자동차와 원동기장치자전거의 운전자는 행정안전부령으로 정하는 인명보호 장구(안전모)를 착용하고 운행하여야 하며, 동승자에게도 착용하도록 하여야 한다.

제4절 기대효과

디지털 플랫폼 사업은 인터넷과 휴대폰이라는 디지털 기술을 활용하여 시장과 노동을 관리, 통제하는 것으로 다양한 서비스의 상업적 조정에 기반을 두고 웹을 기반으로 한 서비스라고 할 수 있다.

플랫폼사는 플랫폼의 데이터, 프로세스 및 규칙에 대한 모든 접근 권한과 제어 권한을 가지고 있다. 디지털 플랫폼의 알고리즘은 채용 및 관리 프로세스는 물론 작업 과정까지 통제할 수 있다.

디지털 플랫폼사는 온라인 중개업자 역할을 한다고 주장하고 있으며, 배달대행업체는 실제 일을 수행하는 종사자가 자영업자로 분류되어 있어, 임금근로자에게 수반되는 노동법 및 사회보장법의 보호의무를 지고 있지 않고 있는 실정이다.

기존 연구 결과를 보면 이륜차 배달시장은 진입장벽이 낮기 때문에 진입가 탈퇴가 자유롭고 상대적으로 통제를 덜 받는다고 응답하는 경우가 많았다. 플랫폼사, 배달대행업체는 임금근로자에게 수반되는 사업주로서의 노동법 및 사회보장법상의 제반 의무사항을 지키지 않아도 되는 유연한 노동력을 이용하는 것이다.

이러한 상호 간의 이해 및 정보 불균형은 퀵서비스 및 음식배달 서비스 사업의 지원육성 하는 관련법제도가 없어 업계마다 자율적으로 운영하고 있어 업권보호와 지원발전 시키는데 한계성이 있다.

플랫폼사 또는 배달대행업체와 배달기사 간의 표준계약서가 없어 일부 사업자들의 일방적인 계약서의 내용과 계약서 외의 업무 강요, 배달정보의 선별적 제공 및 차단, 손해발생 시 손과실 책임 전가 등의 불공정거래 행위가 발생되고 있다. 산업안전보건법 및 근로기준법에 준하는 종사자들이 안정적으로 업무를 수행할 수 있도록 산재보험 가입 안내, 안정보호구 착용, 교통법규, 안전운행 관련 교육을 받도록 권고하여 라이더들의 안전사고 의식 고취를 통해 사회적 안전사고를 감소시켜야 할 것이다.

퀵서비스 및 음식배달 서비스는 사회적 요구에 적합하게 시장의 규모는 확대되고 있지만 이면에는 지원관리 할 수 있는 관련법, 제도가 없어 관련 당사자 간의 불공정거래 방지하고, 배달기사들의 업무수행 과정에 발생하는 안전에 관한 항목 등을 중심으로 한 표준계약서(안)을 우선적으로 제시하였다.

관계법령이 먼저 제정되고, 시행할 수 있는 계약서 및 약관 등이 공시되어야 함에도 불구하고, 업계 및 관계 단체의 협의를 통해 관계법령을 고려하여 표준계약서(안)을 제시하였다. 표준계약서(안)이 공시됨으로 다음과 같은 효과를 기대할 수 있다.

첫째, 퀵서비스 및 배달서비스의 위수탁 표준계약 기준안을 설정하였다.

현행 업계 자율적으로 사용하고 있는 계약서는 배달대행 및 배달대행업체에서 필요로 한 조항 중심으로 된 계약 항목으로 구성되어 있지만, 표준계약서(안)에는 업계 및 관련 단체, 관련 법령을 참조하여 계약체결의 목적, 운영의 기본원칙, 계약의 주요 내용, 수행업무 내용, 운송료 결정 및 지불방법, 운송시의 거래조건, 사업자가 일방적 요구하는 불공정거래 조항 배제, 법적 최소한의 근로기준 및 안전보건 조치사항, 사고의 책임과 배상조건, 사업자가 제공해야 할 기본요건 및 공과금, 산업재해 분담 및 책임의 한계, 계약변경 및 해지 요건, 분쟁발생 시 해결방안 등으로 구성되어 있어, 배달대행, 배달대행업체 및 배달기사 간의 배달서비스 위·수탁 표준계약서(안)을 제시하였다. 따라서 배달대행업체 및 배달대행업체와 배달기사 간의 계약서체결 시 사용 표준안을 마련하였다.

둘째, 불공정거래 근절과 부당한 처우를 최소화할 수 있는 계기를 마련하였다.

계약 당사자 간의 불공정거래 방지를 위해 공정거래위원회는 2019년 불공정거래 방지 지침을 개정하여 2019년 9월 30일부터 시행하였으며, 적용 업종에 플랫폼 노동계약도 포함하고 있다. 그동안 업계 자율적 계약서에는 사업자의 일방적 요구 사항이 많았다. 금번 공정거래위원회에서 제시한 부문

도 있겠지만, 퀵서비스 및 배달대행 표준계약서(안)의 각각 제6조(불공정거래 행위 금지)에 구체적으로 조항들을 제시하여 당사자 간의 계약체결 시 적용 기준안이 마련되었다.

즉, 과도한 콜 수행 횟수 등 목표를 부과하고 이를 달성하지 못하는 경우 일방적으로 계약을 해지하거나 배차를 현저하게 제한하는 등 계약 해지에 준하는 제재를 가하는 행위, 업무수행 중 발생한 사고가 특수고용자의 과실에 의한 것이 아님에도 불구하고, 그 책임을 모두 특수고용자에게 부담시키는 행위, 계약서에 기재되어 있는 수수료율, 운임단가 등 지급대가 수준 및 지급 기준 등을 계약기간 중에 일방적으로 특수고용자에게 불리하게 변경하는 행위, 사업자가 특수 고용자에게 자신이 사용하지 않는 다른 프로그램을 사용하지 못하도록 강제하고 다른 프로그램을 사용할 경우 계약을 일방적으로 해지하거나 배차를 현저하게 제한하는 등 제재를 가하는 행위 등이 근절되어 불공정거래의 최소화 될 수 있는 관리기준을 설정하였다.

셋째, 배송물품의 손·망실, 분실 등에 대한 배상기준을 마련하였다.

현행 계약당사자 간의 분쟁이 많이 발생한 부문이 배송물품의 손·망실 및 분실시 배상책임에 대한 논란이 많았었지만 관련법 및 제도가 없어 현업에서는 논란의 대상이 되고 있다.

택배의 경우에 표준약관 제12조에서는 택배업체는 운송장에 인도 예정일의 기재가 있는 경우에는 그 기재된 날, 기재가 없는 경우 일반지역은 2일, 도서 및 산간벽지는 3일로 정하고 있습니다. 만일 상기 인도 예정일을 초과하여 배송이 지연되는 경우에는 동 약관 제20조(손해배상)에 따라 연착되고 일부 멸실 및 훼손되지 않은 때

① 일반적인 경우 : 인도 예정일을 초과한 일수에 사업자가 운송장에 기재한 운임액의 50%를 곱한 금액(초과 일수×운송장 기재 운임액×50%)을 지급하되 다만 운송장 기재 운임액의 200%를 한도로 하며,

② 특정 일시에 사용할 운송물의 경우 : 운송장 기재 운임액의 200%를 지급하도록 손해배상을 정하고 있습니다.

③ 소비자가 운송장에 운송물의 가액을 기재하지 않은 경우 : 사업자의 손해배상 한도액은 50만원으로 하되, 운송물의 가액에 따라 할증요금을 지급하는 경우의 손해배상한도액은 각 운송가액 구간별 운송물의 최고 가액으로 합니다.(공정위: https://blog.naver.com/ftc_news/221714696720)라고 규정되어 있으나, 배달서비스에서는 관련 규정이 없어 현업에서는 어려움이 많았다.

본 연구의 퀵서비스 및 배달대행 위수탁 표준계약서(안)에는 제4조(배송 업무의 수행) ②항 2호에 의거 이륜차배송 종사자가 고객에게 물품을 수령할 때 배송물의 품목, 부피, 무게 및 물품 취급 등과 관련된 내용을 질의하여야 하며, 제9조(사고의 책임과 손해배상)②항에서는 손해발생 시 귀책사유에 의거, ③항에 손해배상의 한도액 즉, 손해배상액은 위탁자와 고객간 체결된 계약서에 준하여 산정하며, 배송물품의 가액을 초과할 수 없다라고 규정을 설정함으로써 손해발생 시 배상기준을 구체적으로 제시하였다.

넷째, 특수형태근로자종사들에 대한 산업재해 및 안전관리 적용 기준을 설정하였다.

시장 규모의 확대됨에 따라 이륜차배송 종사자들의 일정 자격 요건(21세 이상, 오토바이 할부 가능)만 갖추면 배달사업 참여가 가능하다. 그러나 안전불감증 및 안전보호구 착용 소홀로 교통사고 등의 산업재해가 매년 증가되고 있어 사회적 문제로 대두되고 있다.

한국교통안전공단의 최근 10년간 이륜차 교통사고 발생 통계에 따르면 2019년 총 18,467건의 이륜차 사고가 발생해 2018년보다 9.5% 증가한 것으로 나타나고 있다. 최근 5년간 오토바이 교통사고가 계속 늘어나고 부상자도 급증한 것으로 나타나고 있다. 오토바이 교통사고 중에 배달기사들의 사고 비중도 상당한 수준이며 점차 증가 추세에 있다.

현행 이륜차배송 종사자들은 배달대행업체 또는 배달대행업체와의 계약시에는 개별사업자로 체결되기 때문에 사업자로부터의 관리보호 없이 당사자가 모든 책임을 부담하고 있다.

최근 산업안전보건법(2019.1.15.)을 개정하면서 특수형태근로종사자라는 본인의 의사만 있으면 퀵서비스 및 배달대행업에 종사하는 이륜차배송 종사자들도 산업재해보상보험에 가입되어 보상을 받을 수 있도록 하였으며, 이에 대한 사업자와 종사자들 간의 임무 및 역할 기준을 설정하였다.

표준계약서(안)에 당사자 계약 내용(제2조)의 보험부보 항목에 보험가입 조건 및 금액을 명시하였고, 제8조(산업재해 예방) ①항에는 교통안전 의무준수 수칙과 관련 법령 위반할 경우 벌금, 과태료, 범칙금 등의 부담자 규정 ②항에는 사업자의 안전관리에 대한 점검사항 ④항에는 이륜차배송종사자들의 산업재해보상보험 가입 여부를 충분하게 고지하고, 만일 당사자 가입을 원치 않을 경우, 가입 제외 시청서 제출방법 등에 대한 고지할 의무 및 역할 조항을 제시하였다.

제11조(산업재해보상 등)에서는 산업재해보상보험에 보험가입 여부 및 구체적인 가입절차 등 가입에 필요한 사항을 수탁자에게 충분히 안내하도록 하였다. 따라서 현행 이륜차배송 종사자들은 산업재해보상보험에 가입 및 미가입 조건과 가입시 사업자와의 역할 분담 등에 대하여 잘 몰라서 사고에 대해 무방비였는데, 가입 조건과 방법에 대하여 표준계약서에 제시되었기에 안전사고 사전방지와 사고시 보장방법을 제시하였다.

제5장 결론

퀵서비스 및 배달대행 서비스업은 사회적 요구에 맞춤식으로 택배사업으로부터 파생된 상품이라고 할 수 있다. 택배업의 편리성 및 신속·정확성을 세분화시켜 퀵서비스가 생성되었고, 퀵서비스의 장단점을 고려하여 음식배달 서비스업이 등장하게 되었다. 현업에서는 심부름, 전문품(의약품 등), 주문대행 서비스 등으로 더욱 세분화 및 전문적 서비스업으로 발전되어지고 있어, 시장 규모도 더욱더 확대, 성장되고 있다.

이러한 사업들은 사회니즈의 맞춤식으로 사업이 자연적으로 발생되고 지속적으로 사업의 다변화, 성장 발전하고 있으나, 이를 지원관리 할 수 있는 관련법, 제도가 없어 대부분이 사업자 입장에서의 관리 및 운영 기준을 설정하고 있어, 서비스운영사와 이를 수행하는 배달기사 간의 일방적 요구의 확대 및 불공정거래 등 사회적 문제로 확대되고 있다.

이러한 성장성이 뚜렷함에도 불구하고 업권을 제도권에서 보호, 육성할 수 있는 관계법령 및 규약이 없어 본 연구에서는 우선 적으로 퀵서비스 및 음식배달서비스업을 대상으로 계약 당사자 간의 불공정거래 방지하고, 배달기사들의 업무수행 과정에 발생하는 안전에 관한 항목 등을 중심으로 한 표준계약서(안)을 제시하고자 한다.

표준계약서(안)은 크게 퀵서비스 위·수탁 표준계약서(안)과 음식물 배달을 중심으로 한 배달대행 위·수탁 표준계약서(안)으로 구분하였다.

각 서비스의 차이점은 퀵서비스는 일반고객을 대상으로 소형, 소량화물을 일정시간(2~3시간)내에 비교적 근거리(도심권역 내)에서 상시적으로 배달을 수행하지만, 배달대행 서비스는 특정 시간대(20~30분)과 특정 구역(단시간에 배달 가능 구역)을 대상으로 특정 시간대(점심 및 저녁시간)에 집중적으로 발생되고 있다.

따라서 두 가지 표준계약서(안)은 다소 차이는 있지만, 표준계약서(안)의 근간은 다음과 같다.

제1조 계약의 목적,

제2조 계약의 기본운영의 원칙

제3조 계약의 주요 내용으로 계약기간, 배달료 지급방법 및 일시, 배달기사의 산업재해보상보험의 부보방법 등을 규정하였음.

제4조 배달 업무의 수행함에 있어 배달대행업체, 배달대행업체, 배달기사 등의 업무 수행과 특히, 배달수행시 사고발생 시 배상을 위한 상품 수령시 품목 및 부피, 무게, 취급조건 등에 대한 확인 사항을 규정하였음

제5조 배달기사에게 지급되어야 할 배달료 지급 요건

제6조 사업자와 배달기사 간의 불공정거래 행위 관련 항목을 구체적으로 제시하였음

제7조 고객의 정보준수 및 부당한 처우의 금지조항

제8조 안전사고 대비를 위한 사업자의 역할과 의무, 배달기사의 책임 등에 대한 산업재해 예방대안

제9조 교통사고 및 배달물품의 손·망실 시 책임과 손해배상액 기준 설정

제10조 안전사고 방지를 위한 종사자 교통안전교육

제11조 안전사고 발생 예방 및 사고시 처리기준에 대한 사업자가 배달기사에 대해 고지의무 사항

제12조 사업 이행과정에서 발생되는 조세 및 공과금의 부담

제13조 계약의 변경시의 허용 조건 및 변경 방법

제14조 계약의 해지시의 허용 조건과 해지 방법

제15조 계약조건 및 이외의 사항으로 이의 및 분쟁 시 해결방법

제16조 계약 이외의 조항이 발생시 부속 합의로서 체결 이행

퀵서비스 표준계약서(안)에는

제15조 서비스 품질 및 브랜드 관리를 위한 권리양도 금지조항이 추가됨

퀵서비스는 음식배달 서비스와는 달리 광역권 및 전국을 대상으로 프로그램을 활용하여 서비스를 수행하기 때문에 서비스 품질 및 브랜드 이미지 관리가 요구된다. 또한, 시스템 상에서 퀵서비스 기사등록 및 운영되고 있어 비대면 계약으로 인해 사업권 및 브랜드의 관리가 요구되고 있다.

따라서 배달대행업체, 배달대행업체와 배달기사 간의 상호간의 신뢰를 바탕으로 표준계약서(안)에서 제시된 조항들을 중심으로 각각의 역할과 책임, 업무수행 방법, 상호간의 권리보장 등에 대하여 공정한 계약이행을 할 수 있도록 최소한의 규약을 제시하였다.

관련법이 먼저 제정되어야 사회적으로 안정화 및 보장받을 수 있도록 해야 하겠지만, 법제정 및 공고에는 현실적으로 많은 어려움이 있어, 우선적으로 표준계약서(안)을 마련하여 배달대행업체와 이륜차 배송종사자 간의 상호협력, 동반성장이 될 수 있도록 최소한의 규약으로 채택되어 서비스를 이용하는 고객에게 최적의 서비스가 제공되기를 기대한다.