

# 물류센터 노동자 노동실태 기초연구

- 쿠팡 덕평 물류센터 중심으로

“이천시 비정규직노동자 지원센터” 에  
〈물류센터 노동자 노동실태 기초연구 보고서〉를 제출합니다.

○ 연구일정 : 2020년 4월~2020년 10월

○ 연구진

- 김혜진(노동권연구소 연구원)

- 이다솜(공공운수노조 법률원)

- 장귀연(노동권연구소 연구원)

- 전주희(서교인문사회연구소 연구원)

2020년 11월

# 이천지역 물류센터 노동실태 기초연구

- 쿠팡 덕평 물류센터 중심으로

## < 목 차 >

표 I. 서론 : 연구 취지 .....	1
표 II. 물류센터의 성장 배경과 이천지역 .....	4
1. 물류센터의 성장 배경	
2. 이천지역 물류센터 현황	
표 III. 물류센터 노동자들의 노동조건 : 쿠팡 덕평 물류센터를 중심으로 .....	17
1. 풀필먼트 센터로서 쿠팡 물류센터의 성장 .....	17
(1) 쿠팡의 경영전략	
(2) 쿠팡 노동과 고용형태	
(3) 쿠팡 물류센터 현황	
2. 쿠팡 물류센터의 노동조건 .....	24
(1) 쿠팡 물류센터 임금과 노동시간	
(2) 쿠팡 물류센터 노동자들의 고용구조	
3. 쿠팡 덕평 물류센터에서 나타난 노동실태 .....	29
(1) 심각한 노동강도 - 날로 높아지는 UPH	
(2) 노동자를 고려하지 않은 작업 공간	
(3) 산업재해와 노동자 안전	
(4) 불합리한 인사관리와 일방적 현장통제	
(5) 노동자에 대한 인권침해	
표 IV. 이천지역 물류센터 노동자 노동실태 조사계획 .....	45

## 〈표 목차〉

표〈표 1〉 연도별 온라인쇼핑 판매액 .....	4
표〈표 2〉 2018년 물류 관련 통계 .....	6
표〈표 3〉 지역별 물류창고업 등록현황 .....	7
표〈표 4〉 2018년 이천시 경제활동 인구 .....	15
표〈표 5〉 쿠팡 주요 연혁 .....	17
표〈표 6〉 쿠팡의 매출액과 손익 .....	18
표〈표 7〉 쿠팡 풀필먼트 서비스 고용현황 .....	20
표〈표 8〉 쿠팡 부천물류센터 고용형태별 인원 .....	28

## 〈그림 목차〉

표〈그림 1〉 국내 택배시장과 새벽배송시장 규모 .....	5
표〈그림 2〉 쿠팡 덕평물류센터 셔틀버스 노선도 .....	16
표〈그림 3〉 쿠팡 배송 작업과정의 흐름과 노동자들의 고용형태 .....	19
표〈그림 4〉 물류센터의 노동 공정 .....	21
표〈그림 5〉 물류센터 97% 비정규직의 비밀 : 단절된 사다리 효과 .....	27
표〈그림 6〉 부천센터 UPG 관련 개별 문자송신 내용 .....	31
표〈그림 7〉 주요 재해업종 전년대비 증감율 .....	38
표〈그림 8〉 중분류별 산업재해자수(2016~2018) .....	38

# I. 서론 : 연구 취지

물류센터가 물류산업의 핵심영역으로 새롭게 자리하면서 확대되고 있다. 세계적인 전자상거래로 인한 물류거래량이 증가하면서 전통적인 창고 개념을 넘어 온라인 쇼핑의 상품 입고와 보관, 수주와 포장, 발송 전 과정을 담당하는 물류센터가 확대되고 있는 것이다. 그런데 이러한 물류센터는 전통적으로 고속도로와의 접근성이 입지선택에 중요한 요소였으나 이에 더하여 배송경쟁에서 우위를 점하기 위해 도심지 인접성이 필수요소가 되었다. 그에 따라 고속도로 접근이 용이하고 도심지와도 가까운 용인과 이천이 물류센터의 적합지로 인식되어 많은 물류센터가 만들어졌다. 현재도 많은 물류센터가 신축중이고, 앞으로도 이천시에 물류센터는 계속 늘어날 것으로 전망된다.

그런데 이천시는 물류센터가 많이 건설되고 운영되는 만큼 물류센터로 인한 문제를 많이 겪었다. 대표적으로 물류센터 건설 과정에서 발생한 대형 화재참사가 있다. 최근의 물류센터는 냉동과 냉장 시설을 갖추는 방식으로 건설되기 때문에 위험물질을 많이 사용하게 되고 그 과정에서 화재가 대형참사로 번지기도 한 것이다. 2020년 4월 29일에는 한익스프레스 물류센터 신축 건설현장에서 화재가 발생하여 38명이 사망하는 큰 사고가 있었다. 그런데 이것은 2008년 40명의 생명을 앗아간 코리아2000 냉동창고 신축 건설현장에서 발생한 사고와 여러 가지로 유사하다는 점에서 건축 과정에서의 문제도 많이 제기되었다.

그런데 물류센터는 건설 과정에서만이 아니라 운영 과정에서도 여러 문제들이 드러났다. 최근의 물류센터는 상품의 입고와 포장만이 아니라 포장과 발송 전 과정을 담당하기 때문에 많은 인력이 집약적으로 일을 한다. 그런데 대부분이 불안정한 노동으로 일을 하고, 과도한 노동강도로 일을 하기 때문에 과로사나 산재 등이 발생할 위험이 높다. 이미 쿠팡 인천물류센터와 쿠팡 칠곡 물류센터에서는 과로로 사망한 노동자들이 있었다. 게다가 쿠팡 부천 물류센터에서는 코로나19로 인한 집단감염이 발생하는 등 노동자들의 작업환경이 심각하고 감염병 등에 취약하다는 사실이 드러나기 시작했다.

이천시가 물류센터들이 선호하는 입지이고 계속 확대될 수밖에 없다면, 이천시의 시민들도 물류센터에서 많이 일하게 될 것이다. 물류센터에서 일하는 노동자들의 노동조건, 그리고 작업환경에 대한 조사를 통해서 지자체가 노동자들의 노동조건 개선을 위해 어떤 역할을 할 수 있을지에 대한 고민이 필요한 시점이다.

그런데 문제는 물류센터 노동자들의 노동실태가 거의 알려져 있지 않다는 점이다. 따라서 조사도 한계에 부딪칠 수밖에 없다. 그동안 물류산업의 발달 과정에서 물품과 소비자를 직접 연결하는 택배 등의 생활물류의 실태는 많이 알려졌다. 노동조합으로 조직되어 현실에 대해 증언하는 이들도 많아졌고, 택배산업에 대한 관심으로 인해 관련 논문들도 많이 나왔기 때문이다. 하지만 물류센터의 선행연구는 물류센터의 입지와 부동산 개발, 혹은 물류센터의 자동화 관련한 분야에만 있을 뿐, 물류센터 노동자들의 노동조건에 대해서는 거의 연구가 이루어지지 않았다. 게다가 노동조합도 조직되어 있지 않기 때문에 물류센터의 노동실태에 대해서는 거의 알려진 바가 없다. 최근 코로나 19 집단감염 사태를 통해 조금씩 노동자들의 상황이 알려지고 있을 뿐이다.

따라서 이천시라는 한정적인 공간을 대상으로 하는 연구라고 하더라도, 물류센터의 노동실태에 대한 본격적인 조사를 진행하려면, 조사대상과 조사방법을 구체화하기 위해서라도 사전 조사가 필요한 상황이었다. 이번 조사는 이천시 물류센터 노동자들의 노동실태를 조사하기 위한 사전조사로서 이 조사의 결과에 기초하여 이천시 물류센터 노동자 노동실태 조사를 위한 계획을 수립하고자 했다.

이 조사를 위하여 물류센터의 발전 상황과 흐름을 검토하였고, 이천지역 물류센터에 대한 기초 자료조사를 진행하였다. 물류센터의 구조와 노동과정에 대해서는 이천지역의 대표적인 물류센터인 쿠팡 덕평 물류센터를 중심으로 살펴보고자 했다. 쿠팡 덕평 물류센터는 최근 확대되고 있는 풀필먼트 서비스를 진행하고 있는 대표적인 물류센터로서 선진적인 노동구조를 만들고 있다고 이야기하는 곳이다. 따라서 다른 물류센터도 이와 같은 형태의 구조와 노동형태를 따라갈 것으로 예견된다는 점에서 대표적인 분석지로 판단하였다.

우선 쿠팡 덕평 물류센터에 대한 현장조사를 통해 에 대한 현장조사를 통해 물류센터의 구조와 노동과정을 정리하였다. 그리고 이천지역 물류센터에서 일하는 노동자들을 면담조사하여 고용형태와 노동실태에 대한 항목을 구체화하였다. 면담조사는 모두 10명을 진행하였는데, 쿠팡 덕평 물류센터 노동자 4명과 이천지역의 다른 물류센터에서 일하는 노동자 1명, 그리고 쿠팡 덕평 물류센터와의 비교를 위해 타지역 쿠팡 물류센터에서 일하는 노동자 5명에 대한 면접조사를 진행하였다. 그 외에 쿠팡의 타 물류센터에서 일하는 노동자들의 인터뷰와 정리된 내용을 참조하였다.

물류센터의 성장배경과 흐름, 이천지역에 있는 물류센터, 쿠팡 덕평 물류센터의 사례와 타센터 사례를 통해서 본 물류센터 노동자들의 노동조건을 정리하고, 이를 통하여 이후 이천지역 물류센터 전반에 대한 노동실태 조사계획을 제출하고자 한다.

## Ⅱ. 물류센터의 성장 배경과 이천지역

### 1. 물류센터의 성장 배경

[물류정책기본법] 제 2조 1항에 의하면, 물류란 “재화가 공급자로부터 조달 생산되어 수요자에게 전달되거나 소비자로부터 회수되어 폐기될 때까지 운송, 보관, 하역 등과 이에 부가되어 가치를 창출하는 가공·조립·분류·수리·포장·상표부착, 판매, 정보통신 등”을 말한다. 물류는 모두 다섯가지 기능을 가지고 있는 바, 보관기능과 하역기능, 포장(유통가공)기능, 운송기능, 정보처리기능이다. 이 중에서 제품을 보관하여 재고를 관리하는 일련의 활동이 ‘보관기능’이며 그동안의 물류센터는 이 보관기능을 중심으로 해왔다.

그런데 이 물류센터가 최근에는 보관기능을 넘어 모든 영역의 물류 기능을 다 담당하고 있으며 물류산업의 핵심 영역으로 자리매김하고 있다. 그것은 전세계적인 e-Commerce(전자상거래)의 성장으로 인한 것인데, 특히 한국에서는 TV 홈쇼핑, 인터넷 홈쇼핑 등 온라인 쇼핑의 지속적인 성장에 힘입어서 택배시장의 지속적인 양적 성장이 이어지고 있다. 2019년 국내 총 택배시장의 총 매출액은 6조3천3백만 원으로, 전년 대비 11.7% 성장하였으며, 이는 온라인 쇼핑몰의 급속한 성장에 기인한 것으로 보인다.<sup>1)</sup> 온라인 쇼핑의 성장으로 오프라인 유통은 몰락할 가능성이 높는데, 전자상거래 업체들은 이렇게 변화한 소비자들의 소비행태에 근거하여 새로운 영역을 창출했고 그 중 하나가 물류센터이다.

〈표 1〉 연도별 온라인쇼핑 판매액

구분	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
판매액(억원)	384,977	453,025	540,556	656,170	782,273	1,137,297	1,345,830
전년대비성장률	-	17.7%	19.3%	21.4%	19.2%	45.4%	18.3%

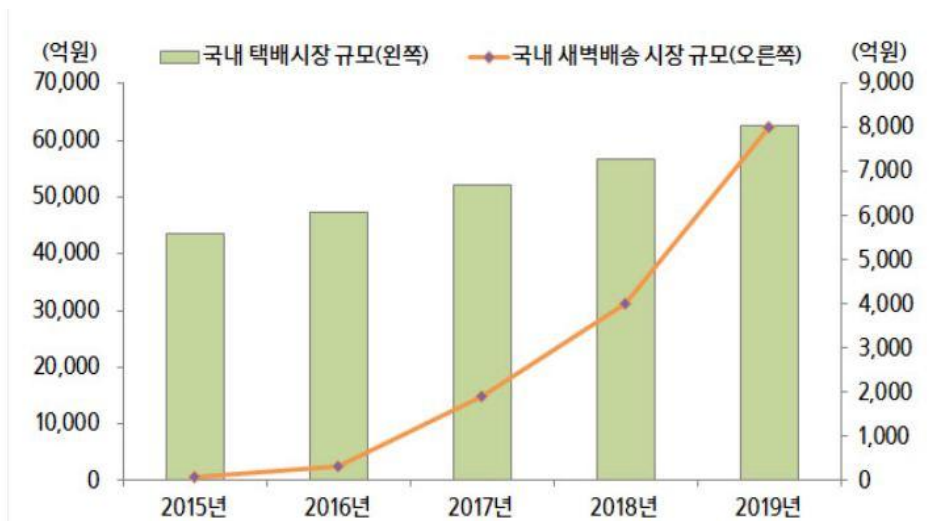
자료 : 통계청

1) 통계청

온라인 쇼핑이 증대하면 ‘ラスト 마일 배송(Last Mile Delivery)이 중요해진다. 이는 주문한 물품이 배송지를 떠나 고객에게 직접 배송되기 직전의 마지막 거리 내지 순간을 위한 배송을 뜻하는데 물류기업들은 이 경쟁에서 우위를 점해서 빠르고 정확하게 소비자들에게 배송이 이루어지도록 하는 데에 주력한다. 그것이 가능하려면 빠르게 상품이 집중되어 소비자가 바로 주문을 하면 포장하여 배송할 수 있도록 하는 공간이 중요해지고 바로 그런 서비스를 제공하는 것이 ‘풀필먼트 센터(Fulfillment Center)이다. 즉 예전의 물류창고 개념을 넘어 소규모의 다양한 상품을 하나의 주문으로 조합하여 고객이 원하는 방식으로 배송하는 설비를 갖춘 곳이 물류센터인 것이다.

최근 단시간 · 근거리 배송으로 요약되는 즉시배송 시장이 형성되고 있다. 도심 물류센터에 상품을 보관했다가 고객 주문부터 문 앞 배송까지 30분 내에 완료하는 서비스를 진행하는 기업도 있다. 즉 빠르게 배송하는 것만이 아니라 소비자가 원하는 시간에 배송하기 위한 시스템을 갖추는 것이 중요한 경쟁력이라고 인식하는 셈이다. 따라서 이를 위한 풀필먼트 센터의 중요성이 더 커질 수밖에 없다.

〈그림 1〉 국내 택배시장과 새벽배송시장 규모



자료 : 한국통합물류협회, 삼성증권

복합적인 기능을 갖는 물류센터(풀필먼트 센터)는 일반 물류창고보다 동일



한 물동량이라도 3배 정도의 공간이 필요하다. 풀필먼트 센터는 온라인 쇼핑의 상품 입고, 보관에서 수주, 포장, 발송에 이르는 전 과정을 담당하고 있기 때문이다.

최근 신선식품 배달 증가로 저온물류 센터의 수요가 증가하면서, 상온물류센터 뿐만 아니라, 저온 물류센터도 많이 만들어지고 있다. 한국은 이커머스에서 식품 비중이 높으며 배달문화 확산과 신선식품 이커머스의 급성장으로 상온 창고에서 저온시설과 냉동·냉장시설을 갖춘 시설로 물류의 흐름이 옮겨가고 있는 것이다. 2018년도에 건설된 물류센터의 절반은 면적의 30%가 저온으로 구성된 복합물류센터였다고 한다.

물류센터는 최대한 빠르게 물량을 처리하고, 소비자가 원하는 시간에 상품을 배송하기 위해서, 그리고 소비자가 원하는 방식으로 상품을 배송하기 위해서 정보통신 기술을 접합하게 된다. 그리고 자동화도 발달해있다. 그러나 풀필먼트 센터가 아무리 자동화를 시도하더라도 상품의 포장과 발송 전체를 아울러야 하기 때문에 노동집약적일 수밖에 없다.

따라서 물류센터의 성장은 물류센터에서 일하는 노동자의 증가가 전제된다.

〈표 2〉 2018년 물류 관련 통계

	기업체 수	종사자 수	운송수단 및 창고 수
전체	208,260	588,164	422,205
화물운송업	194,564	482,242	413,977
물류시설 운영업	1,193	14,980	8,228
<b>물류관련서비스업</b>	12,503	<b>90,942</b>	0

자료 : 통계청

물류관련 서비스업은 주로 물류센터에서 일하는 노동자들이고 종사자수는 점차로 늘어나고 있다. 소셜커머스 기업인 쿠팡은 이런 배송의 중요성을 일찍부터 인식하고 풀필먼트 서비스를 제공하는 물류센터를 구축해왔다. 쿠팡 풀필먼트 고용 규모 추산치 25,000명으로서 물류관련 서비스업의 26~28%를 차지한다. 이후 쿠팡과 같은 풀필먼트 센터로 물류센터들의 변화가 촉진되면, 물류관련 서비스업 노동자들도 더 늘어나게 될 것이다.

## 2. 이천지역 물류센터 현황

그동안 물류센터의 중요 입지요건은 고속도로와의 접근성이었다. 수도권 지역 물류센터는 가장 먼저 만들어진 경부고속도로를 중심으로 생겨났다. 아래는 국가물류통합정보센터의 지역별 물류창고업 등록현황으로서 경기도의 물류창고업이 압도적으로 많다.

〈표 3〉 지역별 물류창고업 등록 현황

소재지	합계	물류 시설업	항만업	관세업	유해 화학업	식품 위생업	축산물 위생업	식품산업 진흥업
		창고업	항만창고	보세창고	보관 저장업	냉동냉장	축산물 보관	냉동냉장
합계	4,578	1,430	225	698	175	621	695	734
서울특별시	111	37	0	20	0	8	46	0
부산광역시	398	26	19	102	11	74	43	123
대구광역시	58	24	0	8	0	8	12	6
인천광역시	348	106	27	108	16	32	32	27
광주광역시	79	35	0	4	1	18	21	0
대전광역시	38	20	0	3	0	8	6	1
울산광역시	97	26	13	20	26	5	4	3
세종특별자치시	35	17	0	3	1	7	7	0
경기도	1,507	603	18	238	56	249	279	64
강원도	146	46	17	5	0	19	18	41
충청북도	150	67	0	20	9	26	27	1
충청남도	206	63	1	31	8	30	34	39
전라북도	144	42	4	26	6	16	32	18
전라남도	267	64	45	13	17	17	25	86
경상북도	252	72	13	21	6	36	45	59
경상남도	582	160	68	73	18	52	50	161
제주특별자치도	160	22	0	3	0	16	14	105

국가물류통합정보센터, 2020년. 10월.

경기도에서도 용인-이천이 그 동안 물류센터가 집중되었던 전통적인 물류 지역이다. 고속도로 접근성이 좋은 곳이기 때문이다. 서울과의 접근성도 좋고, 임대료와 지가가 저렴하게 형성되어 있기 때문에 수요가 많은 곳이다. 용인과 이천 부근에는 대형 물류센터가 꾸준히 신설되고 있는 추세이다.

특히, 이천시 덕평 IC 인근에는 ‘DPL덕평물류 로지스밸리’ (60,000㎡), ‘KCTC 덕평물류센터’ (16,000㎡), ‘엠큐로지스틱스 덕평센터’ (33,000㎡) 등 초대형 물류창고와 규모가 작은 1층 물류센터 및 창고를 포함하여 총 20여 개 이상의 물류창고가 준비하다. ‘이천 패션물류단지’ 에만 3개의 물류리츠( ‘이천디씨기업구조조정리츠’, ‘이천디씨2차기업구조조정리츠’, ‘마스틴제13호기업구조조정리츠’)가 투자하고 있으며, ‘덕평로지스코엘’ 과 ‘덕평휴메드물류센터’ 는 ‘싱가포르투자청(GIC)’ 과 ‘쿠팡’ 이 각각 1,380억 원, 1,400억 원에 완공도 되기 이전에 선매입한 것으로 한 때 이슈가 되기도 하였다. 아래는 이천지역에 있는 물류센터이다.

〈보세창고〉

상호명	분류
(주)케이씨티시	보세창고
한솔CSN(주)	보세창고
한국석유공사	보세창고
(주)스타로지스	보세창고
정양산업(주)이천물류센터	보세창고
동원산업(주)	보세창고
(주)한익스프레스	보세창고
(주)동일냉장	보세창고
(주)덕평물류	보세창고
명가유업(주)	보세창고
(주)한익스프레스	보세창고

〈일반창고〉

상호명	분류
씨제이대한통운(주)	일반창고
스마트물류(주)	일반창고
(주)태농	일반창고
디에이치엘서플라이체인코리아	일반창고/냉동냉장

롯데하이마트(주)중부물류	일반창고
한국농수산식품유통공사	일반창고/냉동냉장
용마로지스(주)	일반창고
이포컴(주)	일반창고
(주)진영물류	일반창고
(주)코리아인터링크	일반창고
(주)케이씨티시 덕평물류센터	일반창고
(주)나라로지스틱스	일반창고
(주)더박스	일반창고
한용산업(주)	일반창고
로젠(주)	일반창고
(주)한익스프레스	일반창고
현대로지스틱스(주)	일반창고
(주)한익스프레스	일반창고
현대로지스틱스(주)	일반창고
한솔로지스틱스	일반창고
롯데글로벌로지스(주)	일반창고
디에이치엘서플라이체인코리아	일반창고
(주)에프앤에프 이천물류센터	일반창고
스마트물류(주)	일반창고
톨글로벌로지스틱스코리아(주)	일반창고
(주)다다앤코로넷	일반창고
케이티링커스	일반창고
로지포커스(주)	일반창고
(주)가이아로지스	일반창고
씨제이대한통운(주)	일반창고/냉동냉장
(주)에스엘엑스	일반창고
씨제이대한통운(주)	일반창고
(주)가온플러스	일반창고
(주)태은물류	일반창고

엘에프로지스틱스코리아(유)	일반창고
엘에프로지스틱스코리아(유)	일반창고
(주)한익스프레스	일반창고
케이지비택배(주)	일반창고
(주)태은물류	일반창고
동현물류(주)	냉동냉장
(주)디피엘	일반창고
이포컴(주)	일반창고
(주)한진	일반창고
대화물류(주)	일반창고
유한로지스틱스(주)	일반창고/냉동냉장
(주)에스엘엑스	일반창고
(주)이지로직스	일반창고
성기학	일반창고
(주)명가유업	일반창고/냉동냉장
(주)에스로지스코리아	일반창고
우진글로벌로지스틱스(주)	일반창고
엘에프로지스틱스코리아(유)	일반창고
엠큐로지스틱스(주)	일반창고
(주)튜브	일반창고
(주)로젠	일반창고
롯데로지스틱스(주)	일반창고
롯데글로벌로지스(주)	일반창고/냉동냉장
롯데로지스틱스(주)	일반창고/냉동냉장
대상(주)	일반창고
(주)케이씨티시 이천물류센터	일반창고
(주)씨제이대한통운	일반창고
(주)태은물류	일반창고
제이비물류(주)	일반창고

대원미디어	일반창고
우진글로벌로지스틱스	일반창고
디피엘	일반창고
엠에스종합물류	일반창고
(주)십일번가	일반창고
(주)선진로지스틱스	일반창고
에프에스케이엘앤에스	일반창고
(주)스타로지스	일반창고
한솔로지스틱스	일반창고
(주)무신사로로지스틱스	일반창고
한익스프레스	일반창고
다다앤코로넷	일반창고
(주)롯데글로벌로지스	일반창고
브레인비즈텍	일반창고
롯데로지스틱스(주)	일반창고
나모로지스	일반창고
에스케이네트웍스	일반창고
현주물류	일반창고
트라이엄프로지스	일반창고
이앤씨지엘에스(*BMW 물류)	일반창고
디앤비파트너스	일반창고
케이씨티시 서이천물류센터	일반창고
로젠주식회사	일반창고
삼성에스디에스(주)	일반창고
(주)지오영	일반창고
팝펀딩주식회사	일반창고
(주)한익스프레스	일반창고
용마로지스 주식회사	일반창고
에스엘엑스택배 주식회사	일반창고
주식회사 에스엘엑스	일반창고
동원로엑스 주식회사	일반창고/냉동냉장
(주)판토스	일반창고/냉동냉장
주식회사 진안물류	일반창고
주식회사 델몬트음료	일반창고

## 〈냉동 · 냉장〉

상호명	분류
주식회사 삼우에프앤지	냉동냉장
정양산업(주)이천물류센터	냉동냉장
롯데이천물류센터	냉동냉장
신평아이엔티(주)	냉동냉장
(주)에이치와이냉장	냉동냉장
(주)청백에프에스	냉동냉장
아모제푸드시스템(주) 이천물류센터	냉동냉장
주식회사 리천	냉동냉장
씨제이프레시웨이 주식회사	냉동냉장
진양푸드(주)	냉동냉장
CJ대한통운	냉동냉장
신세계푸드 이천1센터	냉동냉장
동현물류(주)	냉동냉장
(주)동원홈푸드	냉동냉장
카파네트웍스(주)	냉동냉장
(주)동일냉장	냉동냉장
롯데이천물류센터	냉동냉장
주식회사 신세계푸드	냉동냉장
(주)이천물류	냉동냉장
씨제이프레시웨이 주식회사	냉동냉장
동원산업(주)	냉동냉장
정양산업(주)이천물류센터	냉동냉장
롯데로지스틱주식회사	냉동냉장
(주)화진엔터프라이즈 서이천물류가공센터	냉동냉장
(주)남강로지스틱스이천지점	냉동냉장
동원산업(주)이천냉장물류	냉동냉장
명가유업(주)	냉동냉장
(주)동일냉장	냉동냉장

여기에서 확인하듯이 이천시에는 냉동 냉장 물류창고가 많다. 외국인 부동산 컨설팅 회사인 CBRE Reserch는 저온 물류센터의 규모, 준공연도, 교통 접근성, 임차인 구성 및 시설 수준 등 다양한 요소를 고려해 A급 물류센터를 정의하고 조사를 한 결과 2019년 3분기 기준으로 수도권 내 A급 물류센터의 수는 127개이며, 전체 약 7,000,000제곱미터 규모인 것으로 나타났다. 또 이 가운데 약 40%에 달하는 면적이 용인과 이천지역에 분포하고 있는 것으

로 확인되었다고 분석한다.

하지만 순수하게 냉동과 냉장 시설로만 구성된 A급 저온 물류센터는 소수인 것으로 보인다. 이는 상대적으로 투자비, 건축 설비적 난이도, 아직까지 높은 상온창고의 수요 흡수 기대 등 다양한 원인이 있다. 또한 최근 몇년간 공급된 복합물류센터들이 대부분 대규모로 공급된 경향이라고 본다.<sup>2)</sup> 최근 공급된 복합물류센터는 이천지역만이 아니라 경기 서부권을 중심으로 개발되고 있다고 한다.

### 〈축산물 보관〉

상호명	분류
(주)남강로지스틱스	축산물보관
농업회사법인 에그앤 주식회사	축산물보관
동헌물류(주)	축산물보관
코리아 제1냉장	축산물보관
(주)신세계푸드	축산물보관
(주)우리물류	축산물보관
씨제이프레시웨이(주)	축산물보관
(주)에이치와이냉장	축산물보관
(주)간부	축산물보관
(주)삼양사 이천물류센터	축산물보관
정양산업(주)이천물류센터	축산물보관
(주)이마트 후레쉬센터	축산물보관
대상주식회사	축산물보관
동원산업(주) 이천냉장물류	축산물보관
롯데이천물류센터	축산물보관
롯데이천물류센터(신축동)	축산물보관
(주)이마트후레쉬센터	축산물보관
아모제푸드시스템(주)이천물류센터	축산물보관
카파네트웍스 주식회사	축산물보관
주식회사 리천	축산물보관

2) CBRE, "투자자를 위한 한국 저온 물류센터 현황" 보고서



## 〈기타〉

상호명	분류
(주)다코넷	항만창고
쿨앤쿨이천물류센터	
신화인터크루물류센터	
하나월드물류센터	
웅진식품덕평물류센터	
밀레물류센터	
데이지코퍼레이션호법물류센터	
쿠팡덕평물류센터	
삼익산업덕평물류센터	
아워홈지에스홈쇼핑	
금호타이어물류센터	
북센코웨이물류센터	

위 표에서 확인할 수 있는 것처럼 이천지역에만 169개에 달하는 물류센터가 있다. 현재에도 이천지역에 물류센터가 계속 지어지고 있기 때문에 이천지역은 물류센터의 중심이라고 할 수 있다. 최근 배송경쟁에서 우위를 선점하기 위해 도심지에서 가까운 곳이 많이 선택되면서 전통적인 물류센터 입지에도 변화가 일어날 것으로 전망되고 있다. 그런데 이천은 수도권에서도 가깝기 때문에 이런 변화에도 불구하고 물류센터의 입지로는 전망이 좋은 편이다. 다만 신규공급이 매우 많기 때문에 공급이 포화된 상태이다. 따라서 최근에는 안산과 평택, 그리고 서울이나 인천공항과 접근성이 높은 인천과 부천, 김포에 최근 물류센터가 많이 지어지고 있다.

물류센터는 공간만 많이 갖고 있는 것이 아니다. 일반적으로 기업의 창고로 사용되는 물류센터라고 하더라도 입고와 출고, 분류를 위한 인력을 필요로 하고 있으며, 최근에는 A/S도 물류센터에서 담당하고 있다. 그리고 택배물류센터의 경우 상하차와 분류 업무에도 많은 인원이 투입된다. 앞서 설명했듯이 풀필먼트 센터의 경우 매우 많은 인력을 필요로 하기 때문에 고용효과도 매우 높다.

Indeed 채용정보에는 이천시역 물류센터에서 일할 노동자들을 구하는 구인 광고가 계속 뜬다. 정규직 채용도 많지만 기간제와 아르바이트 채용도 많다. 지게차와 재고관리, 라벨작업, 피킹, 포장, 상하차 등의 업무를 하는 것으로 되어 있다. 이것은 자기 창고에서 분류와 A/S 등을 하는 나이키등의 물류센터만이 아니라, 식자재 유통사업을 하는 CJ프레시웨이 물류센터, 쿠팡 덕평 물류센터, 택배업을 하는 롯데 로지스틱스와 대한통운 등에서도 사람을 지속적으로 모집하고 있다.

다만, 이천시역이 경우 물류센터의 고용효과가 높은 데 비하여 물류센터에서 일할 인력이 충분하지 않기 때문에 수도권 각지에서 물류센터로 이동하는 셔틀버스가 운행되고 있다. 물류센터의 입지에는 신속한 이송, 도심 접근성만이 아니라 인력이 충분한가도 중요한 요소가 될 수밖에 없다. 아래 표에서 보는 것처럼 2018년 이천시 경제활동 인구 중에 취업자는 120만명 정도이다. 물론 비경제활동 인구 중에서 가사와 육아를 담당하는 인구가 24만명 정도가 되기 때문에 물류센터에서도 잠재적 노동인력으로 여길 수 있겠지만 전반적으로 인력의 규모는 충분하지 않다.

〈표 4〉 2018년 이천시 경제활동 인구

15세 이상 인구(천명)	경제활동인구(천명)			비경제활동 인구(천명)	경제활동 참가율(%)	고용율(%)	실업율(%)
	소계	취업자	실업자				
183.6	122.6	120.0	2.7	61.0	66.8	65.4	2.2

자료 ; 통계청

최근 확대되는 풀필먼트 센터의 경우 이천에는 쿠팡 덕평 물류센터가 있다. 덕평 물류센터는 쿠팡의 물류센터 중에서도 메가센터로서 9만9173㎡(약 3만 평) 규모로 2014년에 설립되어 수도권 서남부 배송 ‘전진기지’ 역할을 하고 있다. 5,000명 이상의 노동자들이 일하고 있다. 그런데 아래 쿠팡 덕평 물류센터 셔틀버스 노선도를 보면, 덕평센터는 경기도 이천에 위치해있지만 가까이 있는 경기도 광주나 분당지역만이 아니라, 서울지역인 구로와 군자, 노원역, 길동 노선에 매우 많은 셔틀버스가 배차되고 있다. 그만큼 서울지역에서 많은 노동자들이 덕평 물류센터로 일을 하러 오는 것이다.

〈그림 2〉 쿠광 덕평 물류센터 셔틀버스 노선도

[광주 노선]		
1	매산리 삼보추어탕 앞 건너편	16:20
2	광주보건소 건너(운동장쪽)자율방법대 앞 버스정류장	16:33
3	광주재활용센터 앞	16:35
4	경안 자동차공업사 앞	16:37
5	이마트건너편 신한은행 앞	16:40
6	세광주유소 버스정류장	16:44
7	쌍령동 kj모터스	16:45
8	초월읍사무소	16:48
9	킴스아파트 건너편 신한은행	16:52
[구로 노선] (3대)		
1	가산디지털 6번출구 150m 공중전화박스 앞 횡단보도	16:10
[군자 노선] (3대)		
1	군자역 6번출구나와 150m 전방 공항버스정류장	16:10
2	아차산역 5번출구 택시정류장	16:15
3	광나루역1번출구 S-OIL 건너 현대홈타운 앞 중앙차로 버스정류장	16:20
4	천호역6번출구 220M 앞 금강산감자탕	16:25
5	우리은행 둔촌동지점 앞	16:32
6	상일초등학교건너 육교옆 미래벽지 할인매장 앞	16:35
[길동역 노선]		
1	강동역 4번출구 나와 100m 전방 버스정류장	16:20
2	길동역 2번출구 앞	16:23
3	대신증권 정문 앞	16:27
4	명일역 3번출구 엘리베이터 앞	16:29
5	고덕역 4번출구 농협 앞	16:32
6	상일동역 5번출구 버스정류장	16:35
[노원역 노선] (3대)		
1	노원역 6번출구 나와 삼성생명 앞	16:10
2	하계역 3번출구 버스정류장 앞	16:20
[분당 노선]		
1	야탑역4번출구 옆 외환은행 앞	16:40
2	서현역2번출구 공항버스정류장 육교계단 앞	16:45
3	죽전 간이 버스정류장	17:05

### Ⅲ. 물류센터 노동자들의 노동조건

#### - 쿠팡 덕평 물류센터를 중심으로

#### 1. 풀필먼트 센터로서 쿠팡 물류센터의 성장

##### (1) 쿠팡의 경영전략

쿠팡은 2010년 7월 직원 7명의 작은 회사로 소셜커머스 사업을 시작하면서 창립했다. 그리고 10년이 지난 지금, 쿠팡 풀필먼트(2017년, 물류관리), 쿠팡 로지스틱스(2018년, 택배배송), 떠나요(2018년, 여행), 쿠팡페이(2020년, 핀테크) 등 여러 개의 자회사를 거느리고 1만 명에 달하는 임직원을 고용한 쿠팡 그룹으로 성장하였다.

〈표 5〉 쿠팡 주요 연혁

년도	내용
2010	창립
2014	로켓배송, 쿠팡직구 서비스 시작 세퀘이어 캐피탈, 블랙록 등 4억 달러 투자 유치
2015	소프트뱅크 10억 달러 투자 유치
2017	쿠팡 풀필먼트(물류관리) 자회사 설립
2018	쿠팡 로지스틱스(택배배송) 자회사 설립 여행업체 떠나요 인수 소프트뱅크 20억 달러 투자 유치 로켓와우클럽(멤버십), 로켓프레시 서비스 시작 쿠팡 플렉스(플랫폼 프리랜서 배송) 시작
2019	음식배달 사업 쿠팡이츠 서비스 시작 쿠팡 로지스틱스 택배배송 사업자 반납
2020	핀테크 사업부를 쿠팡페이로 분사

쿠팡은 소셜커머스로 시작했지만 곧 이커머스(electronic commerce; 전자상

거래) 기업으로 전환하였다. 쿠팡의 경영 전략은 전형적으로 이익을 높이는 것보다 시장을 지배하는 것을 우선한다. 즉 손해를 보더라도 싸게 소비자가 구매할 수 있는 서비스들을 제공하여 시장 점유율을 높이고 방대한 고객 데이터를 확보·분석해서 사업을 개발함으로써 시장을 선도하고자 하는 공격적인 사업방식을 택하고 있다.<sup>3)</sup>

그에 따라서 쿠팡의 매출액은 매년 크게 늘어나고 있지만 아직도 영업 이익을 보지 못하고 적자에 머물러 있다. 금융정보원의 공시 자료를 보면, 쿠팡의 매출액은 2016년 1조 9195억에서 2019년 7조 1407억으로 4년 만에 3.7배 이상 늘었다. 그러나 매출액과 함께 적자도 늘어나 2018년에는 4조 4147억의 매출액에 1조 1074억의 손실을 보았다. 2019년에는 손실이 7487억으로 크게 줄기는 했지만 여전히 큰 적자를 면치 못하고 있는 상태이다. 그렇지만 이것은 적자를 감수하고라도 시장 지배력을 확대하려는 계획된 전략이라고 할 수 있다. 현재 쿠팡은 전자상거래 업체 중에서 매출액으로 1위를 차지하고 있다.

〈표 6〉 쿠팡의 매출액과 손익

연도	매출액	손익
2016	1조 9195억	-5652억
2017	2조 6813억	-6228억
2018	4조 4147억	-1조 1074억
2019	7조 1407억	-7487억

자료 : 금융정보원 공시 각년도 감사보고서

## (2) 쿠팡 노동과 고용형태

쿠팡의 성장은 쿠팡 노동자들의 ‘피와 땀’ 을 빨아먹고 자라온 것이다. 쿠팡은 배송기사인 ‘쿠팡맨’ 을 정규직으로 직접고용을 한다고 선전하여 ‘중

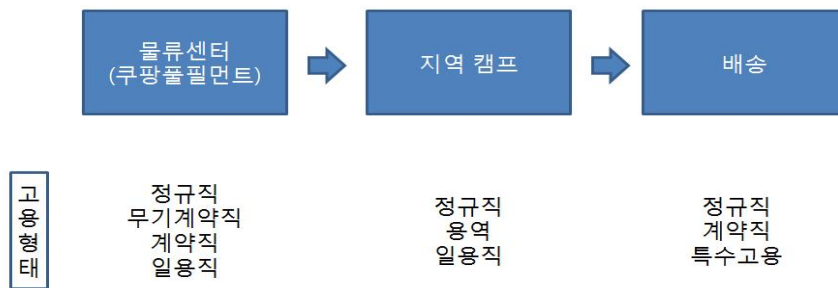
3) 쿠팡은 2020년 10월 14일, 물류 자회사 쿠팡로지스틱스서비스를 통해 국토교통부에 화물자동차 운송사업자 신청서를 제출했다고 밝혔다. 택배사업에도 진출하겠다는 의사를 밝힌 것이다. 쿠팡은 2019년 8월 로켓배송 물량의 증가로 외부 물량을 처리할 여력이 없다면서 사업자 자격을 반납했던 바가 있다. 그런데 자체 배송을 넘어 택배사업에 다시 진출하면서 쿠팡 제품만이 아니라 온라인 쇼핑물 등 다른 기업과 계약을 맺고 제품을 운송하겠다는 계획을 세운 것이다.

은 일자리' 를 창출하는 기업 이미지를 구축하였으나, 실상은 전혀 다르다. 배송기사인 쿠팡맨(쿠팡친구) 중에서도 정규직은 소수이며 계약직이 대부분이다.<sup>4)</sup> 소비자들이 직접 대하는 것은 배송기사이지만, 그 뒷면의 물류센터와 지역 캠프에서 입·출고 작업을 하는 사람들도 거의 계약직이거나 일용직이다. 쿠팡 배송의 플렉서와 음식배달 쿠팡이츠의 노동자들은 플랫폼을 통한 특수고용으로 일하고 있다.

고용 형태만이 문제가 아니다. 쿠팡 물류센터와 배송 부문에서 일하는 정규직/무기계약직 비율이 낮은 것은, 계약직으로 2년 일한 후에야 정규직(/무기계약직) 전환이 가능한데, 전환 과정에서의 탈락자도 있지만 실제로 2년 동안 지속적으로 일하는 노동자가 많지 않기 때문이기도 하다. 무엇보다도 노동강도가 극심하여 2년을 버티기가 쉽지 않다. 극심한 노동강도에서 쿠팡 노동자들은 산재 사고와 질환을 일상적으로 겪고 있다.

쿠팡 배송 작업이 이루어지는 과정과 거기서 일하는 노동자들의 고용 형태를 도해해 보면 다음과 같다.

〈그림 3〉 쿠팡 배송 작업과정의 흐름과 노동자들의 고용형태



이 그림에서 확인할 수 있는 것처럼 쿠팡의 고용형태는 매우 다양하다. 물류센터와 지역캠프는 정규직과 계약직, 무기계약직, 일용직이 혼재해서 일하고 있고, 때로는 도급노동자들이 들어오기도 한다. 배송의 경우 정규직과 계약직이 있지만 특수고용 형태의 배송노동자도 많다. 특히 고려해야 할 부분은 일

4) 최근 쿠팡 배송업무를 담당하고 있는 쿠팡친구를 자회사로 전환하는 계획이 있다고 한다.

용직을 채용하는 데 있어서 ‘쿠팡치’ 라고 하는 어플리케이션을 사용한다는 점이다. 알바몬 등을 통해 한번이라도 쿠팡에 들어와서 일을 한 노동자라면, 이 어플 아이디어를 받아 이용할 수 있고, 그렇게 될 경우 수많은 노동자들이 대기하게 되고 회사는 자신들이 원하는 노동자를 뽑아서 채용할 수 있게 된다. 플랫폼 노동이면서 이 플랫폼을 회사가 운영하는 것이다.

### (3) 쿠팡 물류센터 현황

2020년 현재 쿠팡은 덕평, 호법, 인천, 여주, 장지(서울), 부천, 여주, 광주(경기도), 오산, 덕평, 동탄(화성), 고양, 안성, 평택, 마장, 입장, 목천, 아산, 대구(칠곡), 김해, 양산, 전주, 광산 등지에 물류센터를 두고 있다. 2020년만 해도 부천, 마장, 양산 물류센터 등이 새로 여는 등 물류센터를 계속 확장하고 있는 중이다. 여기에서 전국 각지의 지역 캠프로 물량이 나가게 되는 것이다.

쿠팡의 물류를 담당하는 회사는 쿠팡 풀필먼트서비스(유)라고 하는 쿠팡(주)의 자회사이다. 2016년 11월 28일에 설립하였으며, 2018년 기준 한 해 매출액은 4,325억6천만 원이다. 2018년 당기순이익이 61억4천만원을 기록하였다. 쿠팡 물류센터에는 현재 12,000명이 넘는 노동자들이 일하고 있으나 이는 직접고용만 포함된 숫자이다. 아래 표에서 볼 수 있듯이 무기계약직은 계약직의 20% 수준이다.

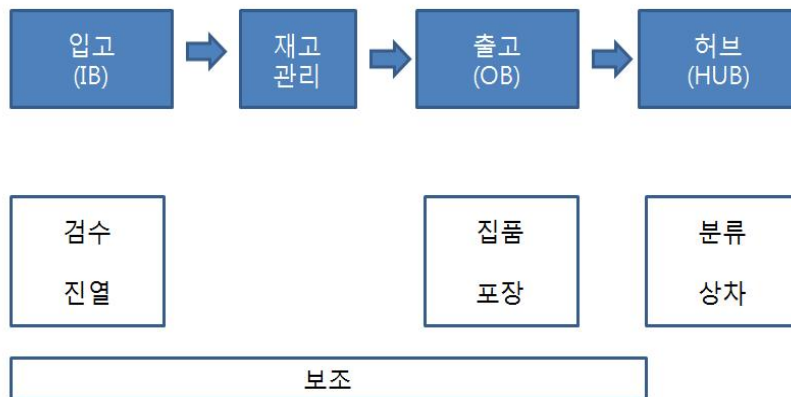
〈표 7〉 쿠팡 풀필먼트 서비스 고용현황

구분		합계	남성	여성	
공 시 내 용	소 속 근 로 자 수	합계	12,578	6,645	5,933
		(단시간근로자수)	(174)	(90)	(84)
		기간의정함이 없는 근로자수	1,948	1,451	497
		(단시간근로자수)	-	-	-
	기간제근로자수	10,630	5,194	5,436	
	(단시간근로자수)	(174)	(90)	(84)	
	소속외 근로자수	5	0	5	

2020년 고용노동부. 고용형태공시

물류센터의 노동 공정은 크게 입고, 재고관리, 출고, 허브로 나뉜다. 입고는 납품업체가 납품한 물건을 검수·검품하여 전산에 등록한 뒤 선반 또는 파레트에 진열하는 과정이다. 출고 공정에서는 진열된 상품을 고객의 주문에 따라 집품하고, 포장하여, 전산상 출고를 검증하여 허브로 넘긴다. 허브는 출고된 화물을 지역별로 분류하여 상차하는 과정이다. 입고와 출고 사이에 재고조사 과정이 있다. 입고 과정에서는 검품과 진열 공정이 있으며, 입고와 출고 사이에 재고관리가 있다. 출고에는 집품(진열장에서 물건을 집는 것), 포장 공정이 주이다. 허브에는 분류와 상차 공정이 있다. 그리고 입고와 출고를 통틀어 보조 업무를 하는 사람들이 있는데 이를 워터라고 부르고, 신선센터의 경우는 보조 업무가 더 많아서 리배치, 리빈 등의 이름으로 불리는 업무가 더해지기도 한다. 이들은 상자 접기, 부자재 갖다주기, 레일 밀기 등 주요 공정 사이사이에 필요한 모든 잡다한 일을 하게 된다.

〈그림 4〉 물류센터의 노동 공정





각 노동과정에서 노동자들이 하는 업무 내용은 다음과 같다.

## 1. 직접 인력 및 업무 내용

- Picking(집품) : PDA를 소지하고 다니며 주문 건들을 토트박스에 담아서 포장 층으로 내려보내는 작업.
- Packing(포장) : 주문 물품을 포장하는 작업. PC를 사용하여 출고 검증을 하고 박스에 담은 뒤 송장까지 붙임. 단일품목을 포장하는 싱글 라인과 다수품목을 포장하는 멀티 라인으로 나뉘어(멀티는 리빈 작업대가 붙어있음).
- 리빈 : 멀티라인 포장을 보조하는 작업, 레일로 내려오는 토트박스를 받아서 리빈 작업대를 통해서 멀티라인 포장에 물품을 공급해줌.
- 리배치 : 레일에 내려오는 토트박스들을 싱글 라인에 배치해줌.
- 워터 : 각 포장라인별로 부자재(포장 박스, 드라이아이스, 아이스팩 등)를 가져다주는 작업.
- Hub(허브) : 포장된 박스들을 지역별로 팔레트에 적재하고 래핑을 한 뒤 자키를 사용하여 차에 상차하는 작업.

## 2. 간접인력 및 업무 내용

- PS : 캡틴을 보조하는 성격의 업무수행. 계약직이나 일용직 중에 선발(식사 집합, UPH 낮은 인원 관리, 각종 문제해결 등).
- 자키 : 전동, 수동 자키를 이용하여 팔레트, 토트박스, 부자재 등을 이동하는 지원적 성격의 업무수행.
- 오버토티(과적) : 토트박스 위로 제품이 노출되면 레일에 걸리기 때문에(레일이 경고음이 울리며 자동으로 멈춤) 해당 토트박스를 화물 엘리베이터나 마감 시간이 촉박할 경우 인편으로 포장라인으로 전달하는 업무수행.
- 배치커버 : Picker(집품사원)들이 가져오는 토트박스에 담긴 제품들이 알맞게 담겼는지 확인하고 레일에 올리는 업무수행.
- 레일확인 인원 : 2층 사이드 쪽 레일에서 1층으로 내려가는 박스들이 일정한 간격을 유지하는지 확인하며 과적이나 문제 있어 보이는 박스들을 수거하는 업무수행.
- 토트박스관리 인원 : 토트박스를 지속해서 공급해야하기 때문에 빈 토트박스를 수거, 팔레트에 적재 후 래핑을 쳐서 자동화물 엘리베이터를 사용하여 각층에 공급해주는 업무수행.

일용직은 원하는 공정에 지원할 수는 있으나 실제로는 출근하여 대기하기까지 어느 공정에 배치받을 지 알지 못한다. 계약직의 경우 대체로 정해진 공정에서 일하지만, 작업 중에 특정한 공정에서 일이 밀리면 관리자의 지시에 따라 다른 공정에 가서 일을 해야 하기도 한다. 특히 하루에 몇차례씩 다가오는 마감시간이 되면 급한 작업이 있는 곳으로 작업자들을 이동시켜서 일을 하게 된다. 작업자들은 PDA를 가지고 일하며 관리자는 이를 통해 개인별 UPH를 실시간으로 살펴볼 수 있다.

초기에는 물류센터 인력을 용역업체들에 맡겼으나 2017년부터 자회사인 쿠팡 풀필먼트에서 관리하고 있으며, 일부 지역캠프에만 용역업체가 남아 있는 것으로 보인다. 쿠팡 본사에서 파견된 직원과 쿠팡 풀필먼트의 정규직 관리자가 극소수 있지만, 현장 노동자들의 고용 형태는 일용(단기), 계약직, 무기계약직으로 나뉜다. 일용직(단기)은 문자로 지원하면 출근 가능 여부를 회신해주는 방식이다. 한 번 일용직으로 나간 후에는 쿠팡치라는 앱을 통해 지원할 수 있다.

점차 일용직 비율은 줄이고 계약직으로 대체하는 경향이 있는 듯 하고, 일용직 중에서도 신입보다는 경험이 있는 사람들 위주로 부르는 편이다. 거의 교육 없이 바로 현장에 투입될 정도로 단순한 일이라고 하나 실제로는 숙달 여부에 따라 효율성의 차이가 크며 안정적으로 고정 인력을 확보하기 위해서인 것으로 보인다. 그러나 물량이 변동하기 때문에 모든 노동자를 계약직으로 고용하기는 어렵고 일정한 비율 이상 일용직을 사용하는 것이 불가피할 것이다. 계약직은 대체로 3개월 계약 후 다시 9개월 재계약, 그 후에 12개월 재계약을 한 다음, 무기계약직 전환 여부가 결정된다. 그러나 이것이 반드시 표준화된 절차는 아니다. 물류센터에 따라 계약 기간이 다르거나 관리자에게 일을 잘하는 것으로 인식되면 2년이 경과하지 않아도 무기계약직을 권유받기도 한다.

단순하고 쉬워 보이는 작업은 거대한 물류센터라는 공간에서 대다수의 일용직과 계약직이 작업한다는 점, 이들의 작업 동선과 작업량을 전자 시스템으로 통제하고 있다는 점에서 매우 위협하고 노동집약적인 작업으로 변화한다.

## 2. 쿠팡 물류센터의 노동조건

### (1) 쿠팡 물류센터 임금과 노동시간

쿠팡 물류센터의 근무는 모두 세 조로 나뉘어진다. 보통은 주간조, 오후조, 심야조로 나뉘는데, 조기출근조(조출조)가 있는 곳도 있다. 조출조는 오전 8시~오후 6시, 주간조 오전 9시~오후 6시, 오후조는 오후 6시~오전 2시, 심야조는 오후 9시~오전 6시이다. 허브는 조금 달라서 오후조가 오후 6시부터 새벽 2시이고, 심야조사 밤 9시부터 아침 6시까지 한다. 하는 일에 따라, 그리고 물류센터에 따라 출근시간은 조금씩 다르다.

물류센터는 대체로 도심에서 떨어져 있어 대중교통이 드물기 때문에, 노동자들은 대개 부근 도심지들로 운행하는 물류센터의 셔틀버스를 타고 출퇴근을 한다. 따라서 셔틀버스 운행 시간에 따라 실제로는 30분~1시간 정도 미리 와서 대기 및 준비를 하게 된다. 또 물량이 몰리면 연장근무를 하기도 하는데, 셔틀버스가 연장근무가 끝나는 시간에 맞춰 운영을 하면 나갈 교통수단이 없어 어쩔 수 없이 연장근무를 거부하지 못하고 해야 하는 경우도 있다. 연장근무를 하지 않아도 퇴근하는 시간은 연장근무를 하는 시간만큼 걸리는 것이다. 쿠팡 물류센터는 보통 주거지와 먼 곳에 위치한다. 셔틀버스를 타는 곳까지 이동하는 시간도 필요하고, 셔틀버스로 1시간 정도 이동하고, 퇴근 시간도 지체되기 때문에 출퇴근에 걸리는 시간이 매우 길다.

“저는 서울 강서구에 사는데 가산디지털단지에서 셔틀을 타고 이천 덕평까지 간다. 한시간 정도 걸린다. 심야조가 9시에 투입되어서 다음 날 새벽 6시에 끝나는데, 보통은 집에서 5시반에 나가서 준비를 하면 버스를 7시 10분에 탄다. 도착하면 늦어도 8시반에는 도착한다. 수속하고 나면 거의 맞춰서 가거나 10분, 20분 남는데 그 때 삼각김밥이나 컵라면을 먹는다.”

(쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

업무시간만 8~9시간일 뿐 센터가 보통 주거지와는 먼 곳에 위치해서 출근 시간 2시간 전부터는 준비를 해야 하고 퇴근 또한 시간이 상당히 지체되기 때문에 사실상 일을 하는데 많은 시간이 소요되는 것이다. 위에서 인터뷰한 노동자는 집에서 출발하여 업무에 투입되기까지 무려 3시간 반이 걸린다. 그

래서 시간을 절약하기 위하여 셔틀버스를 이용하지 않고 자차로 출퇴근하는 노동자들도 있다.

급여는 2020년 기준으로 주간의 경우 일급, 68,720원 또는 72,160원, 야간의 경우 일급 90,200원을 주는데 쿠팡의 노동 강도에 비하면 턱없이 적은 수치다. 거의 최저시급에 야간에는 심야수당을 주는 정도이다. 상하차인 HUB는 입고와 출고를 담당하는 FC에 비해 노동강도 더 높기 때문에 이보다 임금을 더 많이 받는다. 일용직은 예전에는 당일 임금을 하기도 하였으나, 지금은 주급으로 임금하고 있다. 계약직과 단기사원(일용직) 모두 시급은 동일하다.

다만 계약직은 일용직과 비교하여 직무수당 10만원을 더 주고, 명절에 쿠팡에서만 사용할 수 있는 보너스 상품권(10만원 상당)을 주기도 한다. 일용직은 김세트 등을 주었다고 한다. 계약직은 주5일을 일하고 4대보험과 학자금이 있다. 연령대가 높은 사람들은 학자급에 중요하기 때문에 계약직이 되기를 선호하기도 한다. 하지만 계약직은 주 5일을 일을 해야 하는데 높은 노동강도 때문에 계약직이 되기를 선호하지 않는 경우도 많다. 일용직도 그 달에 8일 이상 일을 하면 4대보험 가입이 된다.

## (2) 쿠팡 물류센터 노동자들의 고용구조

쿠팡의 물류센터들을 이동하며 일용직과 계약직으로 3~4년간 N차 계약을 지속해오고 있는 노동자들도 많다. 이들은 일상적인 고용불안에 시달리고 있을 뿐만 아니라 코로나19로 인한 고용 충격으로 고용에 대한 압박은 더 가중된 상황이었다. 쿠팡은 대규모 일용직, 계약직들을 상시적인 계약해지와 재계약을 통해 저성과자들이나 쿠팡의 노동조건이나 처우 등에 불만을 제기하는 자들을 걸러내고, 또 업무 성과 등을 통해 내부를 통제하고 걸러내고 있었다.

우선, 쿠팡 일용직의 경우 다음 날 출근 의사를 매일매일 쿠팡 측에 밝혀야 한다. 그러니까 매일의 입사 지원인 셈이다. 입사 지원은 세 번 이뤄진다. 아침에 출근해서 단기 선임에게 다음날의 출근 신청을 하고, '쿠팡치' 라는 자체 앱을 통해 신청서를 작성해야 하며, 담당 HR에게 문자로도 출근 신청을 보내야 한다.

일용직으로 계속 근무를 원한다고 해도 물량 대비 지원 인원수가 많으면 사측으로부터 연락을 못 받을 수 있으며, 근태가 좋더라도 성과가 좋지 못하면 연락을 못 받을 수 있다. 근태나 성과가 좋더라도 단체 특방(카카오톡)에

문제 제기나 불만을 표시하면 이 역시 연락을 못 받을 수 있다. 일용직들은 UPH가 좋지 않거나 근태가 좋지 않을 경우 사실상 연락을 받지 못하다는 것을 피부로 느끼고 있었다. 일용직 채용과 관련하여 무엇이 기준이 되는지도 명확하게 드러나지 않기 때문에 노동자들은 수동적으로 연락이 오기를 기다리지만 채용과 관련해서 노동자들은 대체적으로 그 기준이 근태와 UPH, 그리고 연장이나 작업 지시에 대한 순응이라고 판단하고 있었다.

일용직은 매일 매일의 입사 지원을 하는 셈이고, 매일 매일의 업무 평가를 통해 다음날 재계약의 여부를 통보받는다. 자신이 희망하는 날짜에 자유롭게 근무할 수 있다는 이점은 자신이 희망하는 날짜에도 일할 수 없다는 매일의 불안정으로 현실화한다. 그래서 일용직으로 N차 계약을 하는 노동자들 중에는 매일의 계약이 너무 불안정하여 3개월 계약직이 되려고 하는 경우도 있다.

하지만 모든 일용직이 계약직을 희망하는 것은 아니다. 일용직보다 UPH 압박이 더 심해서라고 답변하기도 하고, 투잡을 뛰는 경우나 주말 휴무를 원하는 경우 등의 이유로 계약직으로 전환하지 않기도 한다. 중요하게는 계약직 전환 이후 재계약이 안 되면 3개월간 강제로 쉬어야 하기 때문에 계약직으로의 전환을 꺼리는 경우가 많다. 문제는 재계약의 약속이 확실한 것이 아니라 는 점이다. 인사고과를 공개하지 않기 때문에 노동자들은 왜 자신이 재계약이 되거나 혹은 되지 않았는지 알기 어렵다. 따라서 대충 짐작할 수밖에 없으며, 이 짐작이 노동자들로 하여금 스스로 노동강도를 높이거나 근태를 제대로 하도록 강제하고 있다. 또한 그렇게 자신이 재계약이 될지 알 수 없기 때문에 노동자들은 계약직을 선호하지 않기도 하는 이중적인 태도를 갖고 있다.

쿠팡은 일용직과 계약직 기간을 합쳐서 2년이 넘으면 무기계약직으로 전환을 약속하고 있고, 무기계약직 중에서 별도의 정규직 전환이 이뤄진다.<sup>5)</sup> 일용직 이후 3개월 계약직을 지원할 수 있고, 3개월 이후 9개월 계약직을 지원할 수 있다. 그 후 1년 계약직까지 지원이 가능하다.

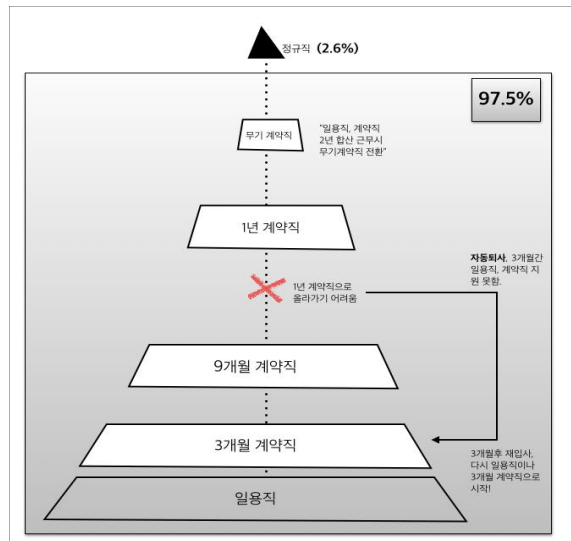
아래 <그림 5>처럼 쿠팡은 대부분의 계약직과 일용직 노동자들로 채워지고 이들을 통해 물류센터 경영이 가능한 이유는 노동자들의 작업내용이 단순하고 누구라도 할 수 있는 일이 아니라, 비정규직 노동 내부를 분할하고 위계를 강화해 마치 승진 사다리를 밟고 올라가듯이 불안정 노동을 지속하게 만

5) 무기계약직에서 정규직으로의 전환의 경우도 역시 자동으로 이뤄지지 않는다. 내부 성과에 따라 선별되어 전환된다.

드는 성과에 기반을 둔 고용장치(재계약장치)를 두었기 때문이다. 물론 최근에 와서는 일용직보다는 조금은 더 안정된 계약직을 중심으로 고용구조를 유지하려는 것으로 보이지만, 여전히 불안정한 노동자들이 다수를 차지하고 있다. 이것이 쿠팡이 노동자들을 통제하는 수단이기도 하다.

어느 기업이든 내부의 성과와 승진 체계가 존재한다. 정규직 노동의 경우 지속적인 고용안정을 전제로 성과에 따른 경쟁을 유도하고, 이를 승진과 연결한다. 반면 쿠팡 비정규직의 경우 비정규직 내부를 일용직, 3개월 계약직, 9개월 계약직, 1년 계약직, 무기계약직, 정규직으로 분할하고, 이를 마치 ‘승진’ 처럼 내부 성과체계를 마련했다. 그런데 최근 정규직들도 승진사다리에서 지속적으로 올라가지 못하면 계약이 해지되는 경우가 있는 것처럼, 쿠팡은 계약직이라고 하더라도 다음 단계로 올라가지 못하면 현재의 자리를 유지하지 못한다는 점에서 노동자들의 불안정성이 매우 커진다.

〈그림 5〉 물류센터 97% 비정규직의 비밀 : 단절된 사다리 효과<sup>6)</sup>



이 그림에서 볼 수 있는 것처럼 통상 일용직-3개월 계약직-9개월 계약직까지는 어느 정도 수월하게 올라갈 수 있다. 쿠팡은 크게 탈락자 없이 노동자들을 재계약한다고 주장한다. 그런데 1년 계약직이 되는 것은 매우 어렵

6) 전주희, 2020, “쿠팡은 어떻게 무권리의 위험현장이 되었나”, <쿠팡 집단감염, 부천물류센터 노동자 인권 실태조사 보고서>

다. 1년 계약직은 이후에 무기계약직으로 전환이 될 수 있기 때문에 1년 계약직으로의 재계약에서 많은 노동자가 계약 해지를 당한다. 1년 계약이 안 되면 해당 노동자는 계약해지가 되고, 앞서 이야기했던 것처럼 향후 3개월 동안 쿠팡 물류센터에서 일할 수 없다.

‘2년 후 정규직(/무기계약직) 전환’ 도 불발될 가능성이 크고, 만약 그다음 단계로 올라가지 못할 경우, 3개월 휴직 상태로 있거나 다른 일을 하다가 다시 일용직이나 3개월 계약직으로 들어와서 다시 2년간의 계약연장의 수순을 다시 밟아야 한다. 이런 불안정한 노동조건은 다음의 표에서 더 확실하게 확인할 수 있다.

〈표 8〉 쿠팡 부천물류센터 고용형태별 인원(명)

구분	정규직	계약직	일용직	외주	총인원
인원(명)	98	936	2588	120	3742
비율	2.6	25	69.1	3.2	-

\*경기도 코로나19 긴급대책단 자료 재구성

부천물류센터의 상황을 보면 물류센터의 고용비율을 추론해볼 수 있다.<sup>7)</sup> 쿠팡 물류센터의 전체 인력구조에 대한 자료를 구하기가 어려워 ‘경기도 코로나19 긴급대책단’ 에서 발표한 자료를 재구성한 것이다. 이 표에서 볼 수 있듯이 일용직이 70% 가까이 차지하며 정규직은 2.6%에 불과하다. 직접고용을 한다고 자랑하는 쿠팡의 고용구조가 어떻게 왜곡되어 있는지를 확인할 수 있다.

쿠팡 물류센터에서 지속적해서 일하는 노동자들이 많음에도 불구하고 대다수의 직원이 비정규직으로 일하는 이유는 이러한 비정규직 내부의 ‘단절된 사다리 효과’ 이다. 위의 사다리로 올라가는 것은 자동적이지 않을 뿐만 아니라 ‘재계약’ 이라는 도약이 필요한 것이다. 이렇듯 쿠팡은 물류센터 비정규직 내부를 분할하고 위계화하여 고용 장치와 성과 장치를 결합한 내부 경쟁과 통제 체제를 통해 노동자들에게 반복되는 계약해지의 불안과 재계약의 희망을 강화하면서 노동의 속도를 가속화시키고 있다.

7) 전주희, 2020, “쿠팡은 어떻게 무권리의 위험현장이 되었나”, <쿠팡 집단감염, 부천물류센터 노동자 인권 실태조사 보고서>

### 3. 쿠팡 덕평 물류센터에서 나타난 노동실태

이천지역에 있는 쿠팡 물류센터로는 덕평센터와 호법센터를 들 수 있다. 덕평 센터는 경기도 이천시 마장면 덕평리 615번지에 위치해있으며 쿠팡의 메가 물류센터 중에서도 규모가 크고 인원도 그만큼 많다. 계약직 비중을 늘리고 단기사원(일용직) 비중을 줄이고 있는 추세이다. 쿠팡 물류센터에서 가장 중요도가 높은 센터이다. 호법 센터는 경기도 이천시 호법면 매곡리 977-5에 위치해 있으며, 지역 특성상 쌀이나 사료 그리고 대형 가구, 대형 가전제품을 많이 다룬다. 여기에서는 덕평 물류센터 노동자들의 인터뷰에 기초하여 노동실태를 정리하면서 자료를 확보하기 어려운 경우 부천 등 다른 물류센터의 사례를 첨부하였다.

#### (1) 심각한 노동강도 - 날로 높아지는 UPH

집품 작업의 경우, 개별 PDA를 통해 어떤 상품을 골라내어 박스에 담아야 하는지에 대한 작업지시를 받을 뿐만 아니라, 개별 UPH(Unit Per Hour/시간당 생산량)에 대한 통제를 받는다. 그런데 이 UPH에 대한 기준이 절대평가가 아니라 상대평가로 수행되면서 상위 등급과 하위 등급을 매시간 체크하고 하위 성과자들에게 불이익이 주어진다는 점이다. 그리고 단기사원의 경우 UPH가 잘 나오지 않으면 쿠팡에서 불러주지 않을까 걱정하여 늘 UPH를 염두에 두게 된다.

“항상 UPH를 염두에 두고 일하게 된다. UPH 잘 안 나오면 단기는 잘 안 불러준다. 물론 회사도 처음 나온 사람에게는 기대는 안 한다. 저 같은 사람이 예전에 100개 집어서 잘 나왔는데 그만큼이 안 나오면 불러서 무슨 일이나고 묻는다. 전체 물량이 원활하면 UPH 낮아도 뭐라 안하는데 급하면 방송을 부르고 안 되면 개별로 하나씩 조진다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

UPH는 목표 생산량에 따라 투입 인원과 1인당의 생산량을 산출하여 적절한 노동강도를 유지해야 한다. 그런데 쿠팡은 이를 노동자 내부의 상호경쟁을 위한 장치로 활용하고 있다. 또한 UPH는 개별적일 뿐만 아니라 시간대별



로 측정, 통제를 하면서 노동자들이 잠시도 쉬지 못하게 만들고 있다. UPH가 낮을 경우 방송을 통해 “00사원님, 빠르게 중앙으로 와주시기를 바랍니다.” 라는 식의 방송으로 해당 노동자에게 “당신은 00시부터 00시 사이에 UPH가 낮은 하위 3명에 포함되어 있다.” 는 식의 주의 경고를 하기도 했다. 자신의 순위가 전체적으로 공지되며, “지속적 저조자는 개별면담 예정” 이라는 공지를 덧붙인다.<sup>8)</sup>

이런 UPH의 압박은 모든 물류센터에 공통적이지만 최근 덕평 물류센터의 경우 방송으로 노동자들을 부르지 않고 매시간 관리자들이 라인별로 UPH를 적어서 캡틴에게 보고하고, 이후에는 a4 용지로 모든 노동자들의 이름과 UPH를 프린트하여 붙여놓기도 한다고 한다. 그래서 노동자들은 모든 노동자들의 UPH를 확인하게 되고 자신이 하위에 있으면 기준 UPH보다 높다고 하더라도 두려움을 갖게 된다.

이런 식으로 노동자들의 개별 UPH를 갖고 통제를 하게 되면 노동자들은 시간 단위별로 노동강도를 계속 높일 수밖에 없고, 자발적으로 화장실 가는 시간, 쉬는 시간을 갖지 않고 일을 하게 된다. UPH의 목표량을 달성했는가 중요한 것이 아니라 순위가 몇위인가가 중요해지므로 노동자들은 계속 경쟁을 하게 되고, 결국은 UPH가 비합리적인 수준으로까지 상승하게 된다. 이것이 노동강도를 더 높이는 악순환이 된다.

“층마다 무게도 다르고 동선도 다른데 각 층마다 마지노선이 있는데 기준이 계속 올라간다. 처음에는 한시간에 3층의 경우 40개인가 50개인데 지금은 70개 집어야 한다. 나중에 뭐라고 한다. 관리자도 그 때 그 때 다르다. 위에서 쪼면 타이트하게 관리한다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

“쿠팡의 기준치는 점점 올라가고 있어요. 3월 초에는 100만 유지해도 아무 말이 없었지만, 이제는 100은 기본이고 더 하라고 해요. 목표치가 얼마인지 우리는 몰라요. 그런데 지금(5월)은 예전과 같은 속도로 하면 빨리 걸으라고 재촉하죠.” (쿠팡 부천 물류센터 노동자 인터뷰)

8) 부천 쿠팡의 한 작업자는 UPH 30-40을 하다가 50으로 올랐고 이 때문에 화장실도 못가는 정도라고 말한다. 그런데 부천 쿠팡은 이전과 달리 하위 UPH인 노동자들을 방송으로 불러내지는 않는다고 한다. 이에 대한 문제제기가 많이 있었기 때문이다. 하지만 방송을 하지 않는 대신 캡틴이 보고 있기 때문에 여전히 UPH에 대한 압박을 받는다고 한다.

현재 덕평의 UPH가 높은 편에 속한다고 한다. 노동자들은 자신의 몸을 간신히 UPH에 맞춰서 일을 하도록 해놓았는데 기준 UPH가 올라가면 정말로 두렵다고 말한다. 그런데 기준 UPH를 맞추더라도 하위자가 되면 안 되니 또 압박을 받을 수밖에 없다.

<그림 6> 부천센터 UPH 관련 개별 문자송신 내용

Employ	Unit Qty	M	평균 UPH	Access Path Ty
	2344	7.4	316.4	CAMP_AUTOBAG
	2272	7.9	286.1	CAMP_AUTOBAG
	2416	8.7	279.0	CAMP_AUTOBAG
58	2585	10.0	257.6	CAMP_AUTOBAG
57	2194	8.7	252.6	CAMP_AUTOBAG
64*	2292	9.2	249.1	CAMP_AUTOBAG
82**	1947	9.1	214.0	CAMP_AUTOBAG
81**	1958	9.3	211.3	CAMP_AUTOBAG
23**	1747	9.1	191.6	CAMP_AUTOBAG
88**	1483	8.5	175.0	CAMP_AUTOBAG
50**	109	0.6	169.2	MULTI
39**	715	5.3	134.8	CAMP_AUTOBAG
39**	58	0.6	98.8	CAMP
39**	209	2.8	75.0	SINGULATION
95*	445	8.8	50.3	SINGULATION
81**	2	0.1	17.6	SINGULATION

#09월07일 UPH 공유 드립니다.

#목표 UPH  
 CAMP\_AUTO 280  
 GROUP REBIN 300  
 Camp 140  
 Multi 140  
 Singulation 140

목표 UPH에 도달할수 있도록 분발 부탁드립니다. 지속적 저조자는 개별면담 예정입니다.

Rebin과 Pack UPH 는 시스템상 휴게시간이 포함 된 UPH로 공유 되는 점 참고 해 주시기 바랍니다

금일 고생많으셨습니다.

쿠광은 UPH로 노동자들을 관리할 뿐 아니라, 잠시도 쉬지 못하게 하면서 노동자들을 관리한다. 잠시라도 쉬고 있으면 박스라도 치우라고 하고 비품을 정리하게 하며 기대앞아서 있지도 못하게 한다. 8시간 동안 앉아있을 여유가 없다.

“쉬는 거 없다. 단 1분 1초라도 쉬면 PC에 작업속도가 나오기 때문

에 관리자가 뛰어온다. ‘여기 놀러 왔나, 지금 뭐 하는 거냐’ 고 하면서 사람들이 있는 데서 공개적으로 창피를 준다. 할 게 없으면 부자 재라도 가서 채우라고 한다. 1분 1초도 쉴 수 없고 앉을 수도 없다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

작업 중에 앉아서 쉴 수 있는 의자는 그 넓은 창고 안에 단 하나도 없었다. 바닥에 주저앉아서라도 쉬려고 하면 바로 지적이 들어왔다. 물량을 다 소화할 경우에도 쉴 수 없었고, 몇 시간 동안 대기하는 장소에서 서 있게 했다.<sup>9)</sup>

## (2) 노동자를 고려하지 않은 작업 공간

덕평 물류센터에서 일하는 노동자들은 5천명 가까이 된다. 3교대로 일하고 겹쳐있는 시간을 감안하면 적어도 2천명 가까이 한 물류센터에서 일한다는 뜻이다. 그런데 물류센터 내부에 층마다 화장실은 양쪽으로 해서 하나씩 두 곳이 있다. 전체 노동자들이 사용하기에는 수가 너무 적다. 화장실을 사용하려고 해도 작업시간 중에 화장실에 길게 다녀오면 그것도 관리자들이 체크하기 때문에 화장실 사용도 쉽지 않다. 화장실에 다녀올 때마다 관리자에게 이야기하여 이름을 적고 가는 것도 쉽지 않은 일이다. 샤워실이 있다고는 하는데 인터뷰에 참여한 노동자들은 가본 적이 없다고 한다.

하루 종일 서서 일하는 작업이기 때문에 식사를 마친 후 조금이라도 휴식을 하려면 휴게실을 이용해야 하지만 휴게실은 지하 1층에 있고 그냥 앉아있도록 의자를 깔아놓은 정도이고 별도의 시설이 마련되어 있지 않다. 의자는 100명 정도가 들어갈 수 있다. 오랫동안 다닌 노동자들은 그나마 휴게실을 이용하지만 단기사원들(일용직)은 그렇게 하기 어렵다. 그래서 바깥에서 담배를 피우고 길거리에 앉아있거나 작업대 근처에 앉아서 쉬는 경우가 많다. 하루 8시간 서서하는 고강도 노동을 하는 노동자들을 위한 휴게소는 제대로 마련되어 있지 않은 것이다.

쿠팡에는 현장에 냉난방 시스템이 없다. 물론 휴게실은 히터와 에어컨이 잘 나오나 작업현장은 냉난방 시설이 없으니 계절별로 생지옥이다. 여름에는

9) 노동자들에게 쉬는 공간이 없다는 문제제기가 들어오니, 최근 부천 쿠팡에서는 의자를 몇 개 가져다놓았다고 한다. 하지만 노동자들은 그 의자에 가서 앉을 시간도 없고 불편하기 때문에 사실상 쓸모도 없는 전 시성이라고 비판한다.

있으나마나한 대형선풍기 몇대로 버티고(HUB기준. 그마저도 썩지 못하는 작업자들이 많다.) 겨울에는 핫팩 한 두개로 버틴다. 여느 물류센터가 대개 그렇겠지만 날씨에 따라 작업 컨디션이 왔다갔다 한다. 특히 여름에는 땀을 많이 흘리기 때문에 주기적으로 수분 보충을 해주지 않으면 탈수증상이 올 정도이다. 정수기가 비치되어 있지만 근무 시간 내내 물을 마실 수는 없다.

“끔찍해요. 당장 일하는 강도보다 사람 돌게 만드는 것은 여름에는 따뜻하고 겨울에는 시원한 것이 문제이다. 냉난방 전혀 안 한다. 그냥 추우면 추운대로 더우면 더운대로 한다. 사무실과 식당 휴게실 빼고는 냉난방 안 한다. 일할 때의 고통도 고통이지만 지금 이 날씨에 일하는 사람들 죽을 맛이다. 작년에 1.5층이라고 해서 중간에 층 만들어서 철판으로 층 만들어서 작업공간 만들었는데 발바닥과 위도 철판이다. 수은주가 36도 38도 올라간다. 선풍기에서 열풍 나오고 짐통도 그런 짐통이 없다. 물을 세어보니까 하루에 500밀리로 15병 이상 먹는다. 알약 안 먹으면 탈진한다. 겨울에는 그 차가운 바람이 램프를 닫아놓지만. 진짜 그냥....” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

작업장은 노동자가 노동만 수행하는 곳이 아니다. 노동을 위해, 정신과 신체의 회복과 재생산을 위해 충분히 쉬어야 하고, 식사해야 하며, 업무에 대한 지식과 훈련을 습득하는 곳이고 자신의 노동조건에 대해 알권리가 있으며 자신에게 부과된 업무나 작업환경의 위험에 대해 주변 동료들과 관리자에게 알리고 대처할 권리가 있다. 즉 작업장은 사업주의 지시와 생산계획만 존재하는 것이 아니라 노동자가 자율적으로 일을 수행할 수 있도록, 건강하게 일을 수행할 수 있게 하기 위한 노동자의 공간도 함께 존재해야 한다.

그런데 물류센터의 넓은 공간은 속도와 생산량을 위한 공간이며, 노동자들이 안정적으로 쉬거나 화장실을 가거나 안전하게 일할 수 있는 공간이 아니다. 노동자들에게 안전한 공간을 만들고 노동자들이 안전하게 이용할 수 있는 공간을 만드는 노력이 필요하다.

### (3) 산업재해와 노동자 안전

노동강도가 매우 강하기 때문에 노동자들은 아픈 곳이 많은 상태이다. 상하

차 작업인 허브에서 일하는 노동자들은 주로 허리가 아프다고 한다.

“다들 아프다. 80~90%는 다 아픈데 이골이 나서 그냥 일을 한다. 회사는 일용직들에게 계약직을 요구한다. 그런데 계약직을 안 하려고 하는 가장 큰 이유는 일이 힘들니까다. 입고 업무를 해봤는데 쉬는 시간을 빼놓고 하루 종일 서 있어야 한다. 그러면 나중에는 다리가 아프다. 지금은 허브 일을 하는데 숙여서 일을 하니까 허리가 아프고, 계속 들었다 놔다 하니까 관절이 아프다. 무릎과 팔꿈치도 아프다. 허리가 아파서 복대를 차고 일하고 있다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

“근골격계 질환이 많다. 하차는 허리 힘이 든다. 빨리 하라고 하니까 레일을 차 안에 넣어서 싣는데 박스를 넣어서 차버린다. 무거운 것을 밑에 깔아놓으라고 하는데 잘 하는 사람들은 엄청 빨리 한다. 그런데 장기 하시는 분들이 허리디스크 많다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

하루 종일 서서 일하기 때문에 무릎 관절에 무리가 갈 수 있어서 20대에서 무릎 통증이 올 수 있다. 발바닥에도 무리가 많이 가기 때문에 족저근막염 등도 생길 수 있다. 무거운 박스를 많이 나르다보면, 허리 디스크도 쉽게 생긴다. 더군다나 물류센터 특성상 내부에 먼지도 많다. 야간근무, 교대근무의 경우 불면증 등이 생기기 쉬우며, 심장에 무리가 가고, 건강에 상당히 안 좋다. 그리고 다칠 수 있는 요소들이 많다. 예를 들어 파렛트라든지, 지게차라든지, 컨베이어라든지 카트 등등, 이로 인해서 관련 사고들이 꽤 있는 편이라서 동탄 센터같은 경우 한때는 안전 교육을 작업 시작하기 전이나 꼭 했을 정도이다. 근데 요즘은 교육을 프레젠테이션으로 대충 하는 편이다. 그러다보니 안전사고도 많은 편이다.

“우리는 안전사고 되게 많이 났다. 빨리 하다보면 낙하물, 물건이 넘어진다. 쿠팡이 차에 알아서 실었다. 그것을 파레트 판 지게차 밑에 들어가는 것에 실으라고 한다. 가다가 파손이 많이 난다고. 그래서 거기에 올리고 랩

을 감아서 묶는데 시간이 없으면 공간이 규격이 다르니까 블록처럼 쌓으면 무거운 게 올라갈 때가 있다. 올라가다 떨어져서 맞기도 하고 지역에서 갖는데 떨어져서 뇌진탕이 생길 수도 있다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

2018년 2월 설 연휴기간 쿠팡 덕평 물류센터에서 화재가 발생했다. 건물 외부 종이박스를 모아놓은 곳에서 화재가 발생하여 건물 3층으로 연기가 유입되었다. 탄내도 나고 연기도 자욱하게 번지자 일부 노동자들이 바깥으로 대피하는데 현장 감독관이 이들을 막아 세우면서 “일을 하는 시간에 허락 없이 자리를 이탈하지 말고 돌아가서 일을 할 것” 을 명령했다. 불은 조기에 진압되었지만 불안감을 느낀 한 노동자가 현장 사무실 직원에게 항의하자 “본인의 선택이다, 싫으면 조퇴하라” 고 답했고 귀가한 그 노동자는 “업무 평가 결과 이후 출근은 불가능하다” 는 문자를 받았다고 한다.<sup>10)</sup> 쿠팡은 많은 노동자들이 일하는 곳이고 화재의 위험이 매우 높은 곳인데도 안전교육이 제대로 이루어지지 않고 화재 상황에서도 대피가 제대로 이루어지지 않을 수 있어서 위험이 매우 높다.

2020년 10월 고양 물류센터에서 한 노동자가 지게차에 치어 다리를 다쳤다. 물류센터 내부 안전규정에는 지게차로 상차 작업을 할 때 지게차 운전수에게 방향을 알려주는 신호수를 배치하도록 되어 있다. 하지만 사고 당시에 신호수가 없었다. 쿠팡에서 일하는 노동자들은 지게차가 상차작업을 하는 경우가 많지만 한 번도 신호수가 있는 것을 본 적이 없다고 증언한다. 그만큼 안전에 취약한 것이다.

이것은 코로나19 상황에서도 확인되었다. 쿠팡 부천 물류센터의 경우 84명의 노동자가 확진되었고, n차 감염으로 모두 152명이 쿠팡발 코로나19에 감염되었다. 부천은 신선센터라 저온창고가 있는데 방한복을 돌려입거나, 노동자들이 함께 사용하는 단말기를 제대로 소독하지 않는 등 여러 가지 방역의 문제가 발생하였다.

문제는 다쳐도 산재를 신청하기 어렵다는 것이다. 쿠팡은 계약직 노동자만이 아니라 단기 일용직 노동자들에게도 8일차부터 4대보험을 적용하기 때문

---

10) 이테일리, 2018. 2. 19

에 다치면 산재 신청을 할 수 있다.<sup>11)</sup> 그러나 산재신청을 하게 되면 다음에 채용이 되지 않을까 걱정이 되어 노동자들은 산재신청을 하지 못한다. 꼭 산재신청이 아니더라도 쿠편치를 통해 일을 하기로 확정되었는데 아파서 못나가게 되면 며칠간 그 일을 할 수 없게 되기도 한다. 그리고 노동자들이 다칠 경우 관리자에게 이야기를 하면 산재처리보다는 공상처리를 하는 경우가 대부분인데 어떤 경우에는 공상처리도 제대로 해주지 않는 경우가 있다. 그래서 노동자들은 침묵하고 자비로 치료를 하는 경우가 많다.

“산재를 신청할 수는 있는데 단기가 무서워하는 것이 다음에 채용이 안 되는 것이다. 산재를 신청하면 블랙리스트에 올라가니까 아파도 이야기 못한다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

“집품 일 할 때 신청해서 확정되었는데 내가 아파서 ‘못 나가겠다고’ 문자를 준 적이 있다. 그런데 그럴 경우 블랙리스트라고 해서 며칠은 확정을 안 해준다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

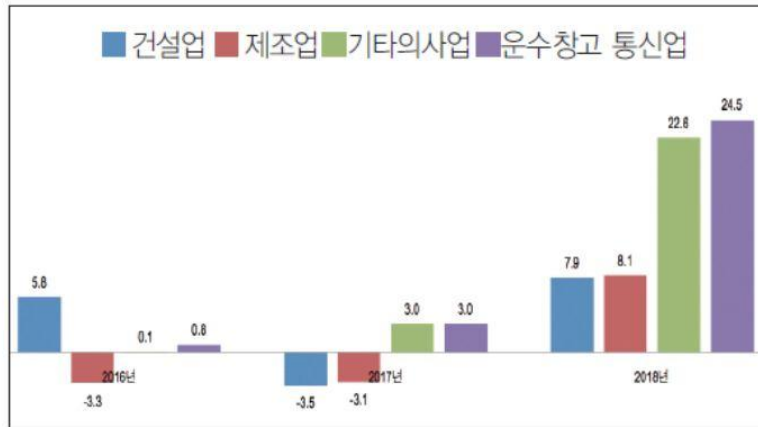
“일을 하다가 손가락 뼈가 골절되었다. 공상처리를 해달라고 했더니 관리자가 왜 시비를 거냐고 했다. 반응이 이렇다. 이에 대해서 항의하니까 관리자가 감정표현을 자제해달라고 했다. 일을 하다 다쳤는데.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

고용노동부와 안전보건공단이 2012년 제작한 <물류창고 종사원의 직업 건강 가이드라인>에 따르면, 창고업의 특성상 물류창고 종사원에게 발생한 산업재해 형태는 전도(넘어짐)로 약 20%가량으로 가장 많았고, 추락이 약 18%, 교통사고 약 12%, 충돌 약 10% 순이었다. 업무상 질병 중에는 근골격계 질환이 95% 이상으로 나타났다. 창고업의 산업재해율은 0.81%로 전체 산업재해율 0.65%에 비하여 높게 나타났다. (2011년 기준) 최근 물류센터가 대형화되고 증가하고 있는 만큼 산업재해율은 이보다 더 높아졌을 것으로 추

11) 원칙적으로는 하루를 일해도 일용직으로 4대보험 신고를 해야 하고 4대보험 신고를 하지 않아도 산재신청을 할 수 있다.

정한다. 아래 <그림>은 산업안전보건공단에서 제공하는 산업재해발생 현황을 보여주는 것이다. 여기에서 운수창고 통신업의 재해 증가가 눈에 띈다.

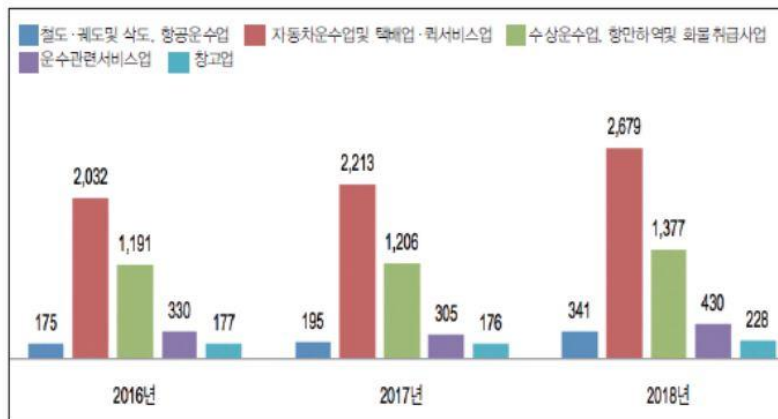
<그림 7> 주요 재해업종 전년대비 증감율(%)



자료 : 산업안전보건공단 산업재해 발생 현황

물론 이 때의 산업재해는 물류센터보다는 화물운송노동자와 택배노동자 등으로 인한 것이 크다. 그러나 물류현장에서도 그동안 사고가 적었던 것은 아니다. 다만 부상의 정도가 경미한 재해가 많고, 노동자들이 산재처리를 하기보다 공상처리를 했기 때문이다.

<그림 8> 중분류별 산업재해자수(2016~2018)



자료 : 산업안전보건공단 산업재해 발생 현황



그런데도 쿠팡 물류센터의 안전교육은 매우 형식적으로 진행되고 있었고, 방송을 통해 ‘뛰지 마세요’ 등의 안전 공지가 나오지만, 실제 노동자들은 마감에 쫓겨 뛰어다닐 수밖에 없다고 입을 모은다. 사측의 안전 방송이 노동자들에게 책임을 전가하려는 일종의 장치라는 것이다.

“안전문제는 생각할 수 있는 데가 아니다. 그걸 생각하면서 일을 할 수 있지 않다. 내가 안전하게 해야지 하면 절대 UPH 못 맞춘다. 관리자들은 뛰어다니지 말라고 하는데 그게 안 되는데.. 컨베이어 타넘지 말라고 하는데 그게 안 되는데. 안전하게 일할 수 있는 물량을 주던가... 몇 번 봤다. 자키가 발목을 때리거나 수동자키와 전동자키가 부딪치거나, 지금은 그런 일이 없는데 예전에는 지게차에 치는 경우도 있었다. 그런데 그 때에는 어떻게 조치했는지 모르겠다. 그리고 날씨 뜨거워지면 쓰러지는 사람 나온다. 쓰러질 것 같으면 관리자들이 쉬라고 하거나 조퇴시키거나 상태가 안 좋으면 병원에 보내기도 한다.”  
(쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

노동자들은 입사 처음에 받은 안전교육 내용에 따라 안전하게 일을 하고 싶어도 그럴 경우 제대로 마감 시간을 지킬 수 없다고 말한다. 높은 노동강도로 일을 하는 구조에서 안전이 노동자들에게 전가되지 않도록 실질적이 대책이 필요하다.

#### (4) 불합리한 인사관리와 일방적 현장통제

덕평 물류센터에서 일하는 노동자들은 쿠팡의 인사관리가 매우 불합리하다고 인식하고 있었다. 쿠팡은 관리자들이 다음과 같다. 덕평 물류센터에는 관리자로서 캡틴과 PS가 있다. 노동자들은 보통 캡틴은 빨간조끼로, PS는 노란조끼로 부른다. 캡틴은 노동자 전체를 총괄하는 업무를 맡고 있으며 PS는 캡틴에게 보고를 하거나 노동자들의 작업을 통제하고 관리하는 업무를 하고 있다. 그런데 이와 같은 관리자로서의 승진체계가 매우 불합리하다는 것에 불만을 갖고 있다. 그리고 관리자들의 평가 기준도 관리자 마음이라고 생각한다.

“노란조끼는 어찌보면 자기들이 계약직을 하다가 올라갔는데 그래서 계약직은 내편이고 단기는 우리 편 아니고 하는 것 같다. 그렇게 단기는 막 일을 시킨다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

“쿠팡은 일을 잘 하고 못하고 평가기준은 관리자 맘이다...관리자들이 파벌을 만들고 자기 편을 만드니까 아부만 떠는 사람들이 태반이다. 어떤 기준으로 PS를 뽑았냐 궁금해서 일하는 사람들에게 물어보면 ‘캡틴과 친해서’ 라고 하는 사람들이 많다. 기분이 좋지 않다. 공정하지 않으니까 공평하지 않다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

“내 앞 사람이 노란조끼에게 힘드니까 집품을 바꿔달라고 하니까 노란조끼가 빨간조끼에게 문자로 이야기를 했나봐. 그런데 노란조끼가 문자를 하면서 협박당했다는 식으로 이야기를 했는지, 빨간 조끼가 그 사람에게 와서 ‘왜 협박하냐’ 고 했다. 그래서 옆 사람들이 협박을 한 적이 없다고 했는데도 일방적이었다. 그러니 말을 함부로 못한다. 불이익을 당할까 봐.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

쿠팡은 최선의 데이터와 기술을 활용하여 관리를 한다고 이야기한다. 그런데 현장에서 직접 노동자들을 만나는 관리자들에게 대한 신뢰가 그다지 없는 편이다.

또한 쿠팡은 직접적으로 전화를 받거나 얼굴을 맞대고 이야기를 하지 않는다. 쿠팡은 자체 개발한 프로그램으로 취합된 데이터를 통해 업무지시를 내린다.

대부분의 공지는 문자로 가거나 혹은 조별로 모여있는 단체 카톡방을 통해서 이루어진다. 조별로 100명에서 200명가량 모여 있는 단체 카톡방은 통해 해당 관리자들이 업무지시나 기타 공지사항을 내보내지만, 그 카톡방에 병가나 임금 관련 문의를 해도 제대로 답변이 돌아오지 않는다. 인터뷰에 응한 노동자들은 자신들의 노동조건이나 임금 규정에 대해 정확하게 알지 못했으며, 정확하게 알지 못한 채 각자의 경험에 의존해 정보를 교환해야 하는 것에 불만이 매우 많았다. 단체 카톡방은 소통이 아니라 지시를 위한 것이었고,

그 안에서 어떤 불만이나 문제를 제기하는 경우 재계약 등의 불이익이 있어 왔다고 생각한다.

부천 쿠팡 물류센터에서 최초 확진자가 나온 뒤, 노동자들은 확진자의 근무일과 작업 동선을 공개하라고 요구했으나 쿠팡은 이를 묵살했다. 확진자가 나왔음에도 불구하고 노동자들을 한 곳에 불러 모아 자가격리 대상자를 호명하고, 밀집된 노동자들에게 되려 ‘안전하다’고 말한 행위는 쿠팡 측이 코로나19 이전부터 노동자의 공간을 없애고 노동자의 목소리를 배제해왔었던 연장선에 있다.

### (5) 노동자에 대한 인권침해

쿠팡 물류센터는 현장에 핸드폰을 가져가지 못하게 한다.<sup>12)</sup> 출퇴근할 때는 쿠팡치앰으로 체크를 하지만 현장에 들어가려면 반납하거나 락커에 보관해야 한다. 산업시설 설계를 외부에 유출하면 안 되기 때문이라고 하는데 부천 물류센터는 핸드폰 소지가 가능하다. 만약 사진을 찍는 것이 문제라면 카메라 렌즈 부분을 가리는 장치를 하면 된다. 그런데도 핸드폰 소지 전체를 못하게 하는 것은 문제이다. 심지어 아플 때 상용하는 약도 갖고 들어가지 못하게 한 적이 있었는데 최근에는 금지 조치가 많이 완화되어 약 봉지를 보여주면 들어가게 한다.

덕평 물류센터는 보안검색대를 통과하게 한다. 보안요원들도 배치한다. 노동자들은 이 보안검색대가 물건을 갖고 가지 않을까 감시하는 것이라고 하는데 이 경우 인권침해 논란이 있다. 노동자들을 줄을 세워서 문형 보안검색대를 지나게 하고, 지금은 인권침해 논란 이후 사라졌지만 짐을 뒤지기도 했었다고 한다. 그러나 여전히 이 보안검색대는 금속 물질이 지나가면 ‘뺨~’ 소리가 나고, 그렇게 되면 노동자들은 자신이 입고 있는 옷을 벗거나 옷을 헐렁하게 하여 문제가 없는지를 증명해야 한다. 남성 보안요원들이 주로 있기 때문에 여성노동자들이 이에 대해 강하게 항의한 적도 있지만 여전히 계속된다.

심지어 덕평 물류센터는 보안 강화를 명분으로 ‘방사선(X-RAY) 보안검색대’를 설치한 적도 있었다. 방사선 검색대는 원자력안전법에 의거하여 정

12) 쿠팡 부천 신선센터는 현재 핸드폰을 가져갈 수 있지만, 조만간 핸드폰을 가져가지 못하게 할 것이라고 이야기하고 있다.

부에 신고 및 허가절차를 거쳐야 한다. 매일 통과할 경우 노동자들이 방사선에 피폭될 가능성이 있기 때문이다. 특히 쿠팡에서 운영한 방사선 보안검색대는 USB나 스마트기기의 메인보드까지 탐지할 수 있도록 방출량 수준을 기본 설정보다 높여 설정했다는 의혹도 있었다. 원자력안전위원회 등 유관기관의 조사 이후 방사선 검색대는 사라졌다.

인격적인 모독도 많이 발생하는 것으로 확인되었다. 쿠팡 덕평센터는 관리자들이 노동자들에게 반말을 하지 않는다. ‘사원님’ 이라고 부르고 존댓말도 쓴다. 하지만 ‘사원님’ 이라고 부르고 존댓말을 한다고 해서 존중이 되는 것은 아니다. 오히려 ‘사원님’ 이라고 부르고 사람들에게 함부로 하는 것이 더 화가 난다고 하는 노동자들도 있었다. 포장에서는 조금만 느려도 소리를 지르거나 꾸중을 하는 일이 잦다. 빨리 일을 하지 않는다고 난리라고 한다. 그래서 싸움이 나는 경우도 있다고 한다.

쿠팡은 방송으로 사람을 부르는 경우가 많다. 예를 들어 UPH가 하위일 경우 방송으로 불러서 사람을 나오게 하고 면담을 하면서 노동자들을 야단친다. 심지어 화장실에 가서 시간이 어느 정도 지체되면 그 때에도 방송으로 부른다. 그렇기 때문에 노동자들은 방송에서 이름이 나올까봐 긴장된다고 한다.

“나는 빠르게 한 것 같은데 이름을 부른다. 그리고 내 이름을 안 불러도 나도 긴장한다. 욕은 없으나 방송을 하는 것이 스트레스이다.” (쿠팡 부천 물류센터 노동자 인터뷰)

“전체 물량이 원활하면 UPH 낮아도 뭐라 안하는데 급하면 방송을 부르고 안되면 개별로 하나씩 조진다. 공개처형이라고 한다. 번호 부르거나 이름을 부르거나 나오라고 한다. 그러면 긴장하고 간다. 가면 잔소리한다. 욕설을 하지는 않지만 엄청나게 부담된다. 그러면 일단 부여주어야 하니까 빨리 하게 된다. 공개처형이나 스팀팩이라고 한다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

“내가 물건을 집다가 화장실에 가면 관리자들에게 5분이나 10분이 지나면 일을 안 한다고 뜬다. 관리자도 사람이니까 10분 내외이면 화장실 갔구나 생각한다. 그러면 안 부르는데 그 시간이 넘으면 방송으로 부른다. 누구누구 사원님 어디 계셨냐고.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

문제는 화장실 갈 때이다. 쿠팡 덕평센터에서는 화장실에 갈 때 이름을 쓰고 가게 한다. 그런데 매번 이름을 쓰기 어려우니 빨리 다녀오려면 그냥 다녀오기도 한다. 그런데 앞서 이야기한 것처럼 오래 걸리면 방송으로 부른다. 화장실 갈 때마다 보고를 해야 하는 상황이 노동자들에게 수치심을 갖게 한다.

“나이도 나이지만 수치심이 있다. 여성 관리자가 많은데 화장실 갔다 왔다고 이야기하는 것이 수치스럽다. 여자친구도 백수일 때 쿠팡에 알바하러 몇 번 왔는데 남자관리자에게 생리대 갈았다고 이야기하고 보고해야 했다고 한다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

항의를 하거나 문제를 제기하면 쿠팡에서 일하지 못하게 된다는 두려움이 있다. 그래서 노동자들은 부조리한 일이 있어도 항의하지 못한다.

“내가 FC로 지원을 했는데 허브에 사람이 모자라면 그리로 보낸다. 그런데 허브로 가면 임금을 더 받아야 하는데 처음 FC에 지원했다는 이유로 허브 임금을 주지 않는다. 2만원 정도의 손해를 보고 일하는 것이다. 그런데 거기에 대해서 가타부타 항의를 하기 어렵다. 항의를 하면 받아주기는 한다. 그런데 그러면 그 사람 얼굴은 다시는 못 본다. 이 정도는 쿠팡에서 부조리 축에도 안 든다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

“산재신청 어떻게 해야 할지 모르겠다. 몸은 아프고 목구멍이 포도청이어나가긴 나가는데 산재 신청을 하면 쿠팡으로 먹고 사는데 불이익이 없지 않을 것이고, 산재를 하면 안 불러주겠죠. 나를 소개해준 형도 계약직 지원했는데 짤렸다고 한다. 성과가 안 좋아서 안 되겠다고 했다고 한다. SNS에

쿠팡 안 좋은 점 쓰니까 짤렸다고 했다. 개인이 못 싸운다. 다치고도 지레 겁먹고 포기한 사람이 많다. 저도 고민이 된다.” (쿠팡 덕평 물류센터 노동자 인터뷰)

쿠팡은 노동자들이 잘못을 할 경우 ‘사실관계 확인서’를 작성하게 한다. 사실관계 확인서는 쿠팡의 각종 규정을 위반할 경우, 업무상의 실수가 발생할 경우, 저성과자일 경우, 심지어 일하다 다치는 경우까지 광범위하게 작성하게 되어 있고, 이것이 누적되면 재계약에 영향을 미친다. 사실관계 확인서가 노동자들을 통제하는 주요 수단이 된다.

“포장 검수 업무를 하는데 팩포장하는 것을 냉매제가 잘 들어갔는지.. 유통기한을 잘못 입력했다거나 냉매제가 잘 못 들어간 것들 보고 안 하면 사실관계 확인서를 쓸 수 있다. 유통기한 잘 못 기재 등 실수가 나오는데, 이걸 작업을 너무 빨리 해야 하기 때문에 나오게 된다. 그걸 실수로 잡아서 사실확인서를 쓰게 한다.” (쿠팡 부천센터 노동자 인터뷰)

“일하다 잠깐 빠졌었는데 조퇴하는 거다. 쉬고 병원 가고 할 거라고. 그랬더니 팔호 치고 그 내용이 빠졌으니 평소에는 허리가 아프지 않았다고 쓰라고 하더라. 그렇게 쓰고 나왔다. 사람들이 그 사실관계확인서가 내가 봤을 때는 별거 아닌데 다른 사람들은 엄청 예민하다. 왜냐면 사실관계 확인서를 3번을 쓰면 그게 나중에 재계약할 때 문제가 있다고.” (쿠팡 부천센터 노동자 인터뷰)

고용구조로 노동자들을 통제하고, UPH로 노동자들의 노동강도를 높이며, 관리자들과의 관리시스템은 객관적이거나 합리적이지 않으며, 화장실 통제 등 통제도 매우 심각하다. 의사소통이 제대로 이루어지지 않으며 노동자들은 블랙리스트에 걸릴까 두려워 불만이 있어도 불만을 제기하지 못하고, 심지어는 다쳐도 산재신청도 하지 못한다. 2020년 자동화와 정보와 시스템을 체계적으로 갖추었다고 하는 쿠팡 물류센터의 현실이다.

최근 덕평 물류센터는 자동화를 시도하고 있다. 분류작업의 경우 로봇이 도입되고 있다. 지금처럼 로봇이 여러 공정에 도입될 경우 업무는 많이 단순해질 수 있을 것이다. 그런데 그런 방식의 자동화가 노동자들의 업무를 덜어주는 방식이 아니라 노동자들을 더 이상 고용하지 않는 방식으로 작동한다. 쿠팡 물류센터에서 노동자들은 주체가 아니다. 인사고과의 기준은 무엇인지, 업무는 어떻게 바뀌는지 그 누구에게도 제대로 정보를 주지 않는다. 정보가 없이 객체화된 상태로 라인에 연결되어 일하는 노동자, 그것이 쿠팡 노동자의 현실이다.

※ 쿠팡 덕평 물류센터의 시스템은 노동자들에게 매우 심각한 노동현장이지만 문제는 이천지역에 있는 다른 물류센터들의 상황도 그리 다르지 않다는 점이다. 게다가 쿠팡과는 달리 다른 물류센터에는 도급과 파견으로 일하는 노동자들이 많아서 상황이 더 열악할 가능성도 높다. 쿠팡의 사례를 통해 물류센터 노동자들의 현실을 살펴보았지만, 이천지역의 다른 물류센터 노동자들의 실태도 검토함으로써 이후 가능한 대안을 모색해야 할 때이다.

물론 물류센터의 노동조건을 개선할 수 있는 것은 고용노동부이다. 고용노동부가 근로감독을 철저히 함으로써 노동자들의 노동조건이 개선되도록 할 수 있을 것이다. 그런데 최근 지자체들은 지자체에서 일하는 노동자들의 특성에 따라 별도의 노동인권 조례를 만들고 지자체에 주어진 권한을 활용한 관리감독을 하기도 한다. 따라서 이천시에 많이 건설되어 있고 많은 노동자들이 일하고 있는 물류센터에 대한 실태조사를 통해 이후 지자체가 노동조건 개선에 할 수 있는 역할을 찾아볼 수 있을 것이다.

## IV. 이천지역 물류센터 노동자 노동실태 조사계획

이 보고서는 이천지역 물류센터 노동자 노동실태 조사를 위한 사전조사의 성격을 갖고 있다. 이천시의 대표적인 풀필먼트 센터인 쿠팡 덕평 물류센터의 사례를 통해 물류센터 노동자들의 노동조건에 대해 검토해보았다. 쿠팡 덕평 물류센터의 사례도 매우 심각한데, 이곳이 다른 곳에 비해 노동조건이 좋은 편이라는 노동자들의 평가가 많다. 그만큼 일반 물류센터의 노동조건이 열악하다는 의미이다. 택배 물류센터의 경우 상하차 업무가 워낙 노동강도가 세고, 사업장 창고 개념으로 있는 물류센터라 하더라도 외주화되어 있거나 아르바이트 노동자들을 많이 고용하면서 노동자들이 높은 노동강도와 낮은 임금으로 일을 하고 있다.

수도권 각지에서 이천의 물류센터로 일을 하러 오지만 이천지역 노동자들도 물류센터에서 많이 일하게 된다. 꼭 이천시민이 아니더라도 이천지역에 있는 사업장의 노동환경을 개선해나가는 것도 이천시의 과제이다. 그런 점에서 본 연구에서는 이천시의 대표적인 사업장인 물류센터 노동자들의 노동실태를 조사하여 노동조건을 개선하기 위한 지자체의 역할을 제시하고자 한다. 연구계획은 다음과 같다.

### 〈연구계획서〉

#### 1. 연구의 필요성과 목적

이천시는 전국 물류 집결지 중 하나로 물류센터들이 즐비하게 있는 곳이다. 그리고 지금도 계속 물류센터가 지어지고 있는 중이다. 물류산업은 21세기 성장산업으로 각광받고 있으며, 2020년 코로나사태 이후로 더욱 급격히 성장할 것으로 전망된다. 특히 단순히 보관만 하는 창고가 아니라 풀필먼트 서비스로 확장되고 있다.

물류집결지의 산업적 가치에 대한 연구는 많이 이루어지고 있지만, 물류센터에서 일하는 노동자들의 노동과정 및 노동조건에 대해서는 거의 조사·연구가 없는 실정이다. 이번 기초연구에서 나타났듯이 물류센터 노동자들의 고용불안, 인권침해, 산재 등의 위험성의 수준은 매우 높다.



그러므로 이 연구는 물류집결지인 이천시를 대표적인 케이스로 하여 물류센터 노동자들의 노동조건을 조사·분석하고 이를 바탕으로 물류 노동자에 대한 지자체 및 정부의 정책을 제시하는 것이 매우 중요하다. 아직 물류센터 노동자들의 노동실태에 대한 기초 자료도 없고 관련 논문도 없는 상황에서 노동조건은 매우 심각해지고 있으므로, 이에 대한 전수조사의 필요성은 매우 강하다.

정부와 지자체의 정책을 제대로 제시하기 위해서라도 고용노동부와 지자체가 나서서 물류센터 노동자들의 노동실태에 대한 전수조사를 해야 한다.

## 2. 연구내용

사전조사 보고서의 내용에 근거하여 다음과 같은 내용을 구체적으로 연구할 필요가 있다.

### (1) 이천시 물류센터 현황

이천시에 들어와있는 물류센터의 종류와 현황, 그리고 최근 변화의 흐름 등에 대해서 조사한다. 기초적인 통계와 자료 조사를 통해 현황을 확인하고자 한다.

### (2) 이천시 물류센터 노동조건

이천시의 물류센터는 크게 세 유형으로 나뉜다. 첫번째는 CJ 대한통운 등과 같은 택배 허브이다. 택배 허브는 발송지에서 포장되고 지역 서브 물류센터를 거쳐서 오기 때문에 입고가 간략하고 포장 과정은 생략되며 배송지 분류와 상하차 중심의 노동이 주요하게 이루어진다. 두번째는 나이키 등 자체 생산품을 가진 회사들이 상품을 보관하고 각지의 대리점이나 자체 온라인 쇼핑몰을 통한 개인 소비자에게 발송하는 물류센터이다. 세번째가 기초조사에서 주요 사례로 살펴보았던바 쿠팡과 같은 이-커머스(e-commerce) 회사로서 생산자들로부터 납품을 받아 발송하기 때문에 상품 종류가 훨씬 다양하고 입고와 검수 과정이 더 복잡하다.

이러한 유형별로 다음과 같은 내용을 조사할 것이다.

① 고용관계 : 회사가 직고용하는 경우도 있지만 여러 외주용역사로 쪼개서

관리하는 경우도 있으며, 외주·용역사에서도 정규직과 계약직, 일용직이 나누어진다. 물류센터의 고용관계가 어떤 유형들로 형성되고 있는지를 조사·분석한다.

- ② 노동과정 : 앞에서 말한 물류 유형에 따라 노동과정이 조금씩 다른데, 유형별로 노동과정이 어떤 식으로 이루어지고 있는지 살펴본다.
- ③ 노동조건 : 물류센터 노동자들의 임금과 노동시간 등 노동조건에 대해 조사한다.
- ④ 노동자 건강권 : 물류센터의 특성상 밀폐공간에서 작업하는 경우가 많으며, 야간작업도 늘어나고 있다. 밀폐공간과 야간노동에 따른 노동자 건강실태와 노동자 작업환경을 조사하고 이것이 노동자의 건강에 미치는 영향을 탐구한다.
- ⑤ 인권침해 : 중층화된 고용구조에서 노동자들의 일상적인 인권침해 사례를 수집하고 그 원인을 파악한다.
- ⑥ 고용상의 이동경로 : 대다수 저임금 불안정 고용이 반복되는 노동자들이 밀집되어 있는만큼, 이들이 어떤 직업들 사이를 이동하는지, 이동주기에 따른 계속노동일수와 실업상태의 기간 및 고용과 실업의 반복주기를 얼마나 반복하는지를 살펴 불안정노동자들이 물류센터로 몰리는 사회적 조건을 탐색한다.

### (3) 정책제안

- ① 물류센터 노동자들의 노동권 보호를 위해서 지자체가 해야 할 역할
  - 물류센터에서 일하는 노동자들의 특성에 따른 보호방안 마련
  - 지자체에서 지원 가능한 자원과 방식 검토
- ② 정부의 역할
  - 인권침해, 작업장의 위험에 대한 관리감독 등
  - 물류센터 노동에 대한 전반적인 개선방안 마련 등

### 3. 연구방법

- ① 문헌조사 : 물류센터 노동 자체에 관한 기존 연구는 거의 존재하지 않는다. 다만 물류산업에 대한 기존 연구와 통계들을 검토할 수 있다.
- ② 사업장 조사 : 물류센터의 유형(택배허브/자체물류/온라인쇼핑대행사, 일반/냉장/냉동, 상품 종류 등)도 다양할 뿐 아니라, 특정 회사가 직접 물류센터를 운영하거나 물류센터 건물에 여러 회사가 입점하는 등 여러 가지 형태들이 존재한다. 사업자 간의 관계, 사업자와 노동자의 고용관계가 어떻게 형성되었는지 가능한 한 이천시 물류센터를 전수 조사하는 것을 목표로 한다.
- ③ 노동자 설문조사 : 사업장 조사를 바탕으로 물류센터 노동 유형별로 표집하여 노동자들의 노동조건에 대해서 설문조사를 실시한다.
- ④ 심층면접 조사 : 작업장 위계관계, 인권침해 등의 문제는 설문조사로 실태를 정확히 파악하기 어려우므로 주요 유형별로 노동자를 심층 면접한다.

### 4. 연구기간

- 8개월 (2021년 2월 ~ 10월)

#### 〈참고 문헌〉

- 류호정의원실, 2020, 〈쿠팡발 코로나19 피해자 증언대회〉 자료집
- 민주노총 서비스연맹, 2020. 〈물류산업의 변화와 생활물류서비스법〉 토론회 자료집
- 박찬석, 2020년 "국내외 물류부동산 시장 현황과 전망", [우정정보] 2020년 여름호
- 인하대학교 산학협력단, 2016. 물류창고를 활용한 우체국 소포사업 경쟁력 제고 방안
- 쿠팡발 코로나19 인권침해 실태조사팀, 2020. 〈쿠팡 집단감염, 부천물류센터 노동자 인권실태조사 보고서〉
- 통계청, 2019, 〈2018년 기준 운수업조사 잠정결과(물류산업통계 포함)〉