

■ 발송	2025년 11월 16일 (일)
■ 수신	귀 언론사 사회부
■ 문의	쿠팡노동자의건강과인권을위한대책위원회 고태은 활동가 010-7327-9303 택배노동자과로사대책위원회·민주노총 서비스연맹 정하나 정책국장 010-5190-0096 한국노동안전보건연구소 임용현 상임활동가 010-2701-9982
■ 분량	총 36쪽 (붙임자료 1)

“쿠팡이 답하라! 노동자 잡는 야간 노동, 무한속도 새벽 배송” - 쿠팡 새벽배송 노동자, 소비자, 사회단체 집담회

2025년 11월 14일(금) 오전 10시 30분,

참여연대 지하1층 느티나무홀(서울 종로구 자하문로9길 16)

○ 이야기손님

쿠팡CFS 물류센터 노동자 / 쿠팡CLS 캠프 노동자 / 쿠팡CLS 택배 노동자(사정상 전국택배노조 관계자로 변경됨) / 한국노동안전보건연구소 유청희 집행위원장 / 정치하는엄마들 남궁수진 공동대표

○ 공동주최

쿠팡노동자의건강과인권을위한대책위원회 / 택배노동자과로사대책위원회 / 한국노동안전보건연구소

1. 민주언론 수호와 공정정보도 실현을 위해 애쓰는 언론노동자 분들에게 연대의 인사를 전합니다.

2. 최근 ‘새벽배송 규제’를 둘러싼 찬반양론이 뜨겁습니다. ‘소비자 편익’ 이냐 ‘노동자

건강권’ 이나, 마치 양자택일의 문제인 듯 논란이 번지고 있습니다.

3. 그런데 정작 새벽배송을 통해 막대한 이윤을 얻고 있는 기업은 책임 있는 입장을 내놓지 않고 있습니다. 오로지 빠른 배송을 위해 24시간 가동되는 물류센터와 배송망을 구축하고 노동자들을 고강도 야간노동으로 혹사시키는 이 시스템을 만든 장본인이 바로 쿠팡인데도 말입니다.
4. 의도적으로 침묵을 선택한 쿠팡도 있지만, 야간노동의 문제점을 누구보다 잘 아는 쿠팡 노동자들의 목소리 또한 좀체 들리지 않습니다. 이에 새벽배송 마감에 치여 밤새 쫓기듯이 일해야 하는 쿠팡 노동자들의 현실을 자세히 알아보기 위해 집담회를 진행했습니다. 지금 쿠팡의 새벽배송이 어떤 시스템으로 이뤄져 있기에 노동자들이 과로로 쓰러지고 있는지, 그럼에도 노동자들은 왜 새벽배송을 택할 수밖에 없는지를 살펴봤습니다.
5. 이 자리에는 쿠팡CFS 물류센터와 캠프 현장의 노동경험을 가진 당사자들과 쿠팡CLS 택배 현장을 잘 아는 노동조합 관계자(전국택배노조 한선범 정책국장), 노동자건강권단체 활동가(한국노동안전보건연구소 유청희 집행위원장), 시민단체 활동가(정치하는엄마들 남궁수진 공동대표)가 함께했습니다.
6. 14일 집담회는 지금의 새벽배송은 ‘마감’ 이 있는 새벽배송이라는 점을 이야기했습니다. 단지 새벽에 배송한다는 시간 선택의 문제가 아니라, 아침까지 무조건 배송을 하기 위해 마감 이 있다는 겁니다.
7. 14일 집담회에서 사회를 맡은 쿠팡노동자의건강과인권을위한대책위 김혜진 집행위원장은 “어떻게든 일하다 죽는 일만은 막아야 한다”면서 “쿠팡 로켓배송의 전 과정에서 (새벽배송의) 마감시간을 맞추기 위해 얼마나 많은 노동자들이 고강도 노동을 해야 하는지”가 충분히 알려지기를 바란다고 말했습니다.
8. 14일 집담회에서 쿠팡CFS 물류센터 노동자(노동조합 활동을 하다가 현재는 해고 상태) 정성용님은 “11시 59분까지 주문을 하면 7시간 내에 배송해야 하는 것이 새벽배송” 이라면서, 물류센터에서는 새벽 1시가 세 번째 마감이고 11시 59분에 들어온 주문을 1시간 동안 다 처리해야 해서 노동강도가 높아진다고 설명했습니다. 심지어 신선센터 오후조의 경우 오후 6시에 출근하는데, 마감 때문에 식사시간을 오후 8시로 배치해서 식사 후에 6시간 동안 휴게시간 없는 연속 노동을 해야만 하는 상황이라고 덧붙였습니다.
8. 쿠팡 물류센터 노동자들이 오후조(야간) 근무를 선택하는 이유에 대해 정성용님은 “대부분은 월 30만원 정도의 야간수당을 받기 위해 또는 주간에 다른 일을 하기 위해, 경제적인 이유로 야간노동을 선택한다” 고 말했습니다. 또 야간에 일하는 물류센터 노동자 대부분이 “수

면장애, 만성피로, 우울증, 소화불량 등을 호소” 한다고 말했습니다.

9. 2022년 말부터 2025년 초까지 쿠팡CLS 캠프에서 일용직 노동자로 일했던 조혜진님은 “새벽배송을 보내기 위한 쿠팡 캠프는 한마디로 전쟁통이라고 표현할 수 있다”면서 “근무시간 중 두 번의 마감을 치기 위해 캠프에서는 마치 큰일이라도 난 것처럼 일을 몰아친다”고 증언했습니다.

10. 야간노동의 ‘청구서’는 나중에 날아온다는 점이 중요합니다. 조혜진님은 “지금 일을 하고 있는 사람들은 그 고통을 참아가며 할 수밖에 없는 거고, 일을 그만두고 나서 느끼게 된다”면서 자신도 “(일을 쉬기 시작했을 때) 거의 일주일 동안 소파에서 몸을 움직이지 못했다”고 증언했습니다.

11. 14일 집담회에서는 쿠팡CLS 현장 노동자의 증언을 들어보려 했으나 ‘클렌징’ 또는 ‘입차 제한’이라는 이름의 해고에 대한 우려가 있고, 오전 10시는 야간배송을 끝낸 노동자의 수면 시간이기 때문에 어려움이 있었습니다. 집담회에서 전국택배노조 한선범 정책국장은 “대부분 생계의 어려움과 같은 이유로 새벽배송 일을 하게 된다”면서 한편으로는 노동자들 역시 “(택배노동자 과로사 사건 같은 것이) 남의 일이 아니다, 무섭다”는 불안을 느끼기도 한다고 설명했습니다.

12. 한선범 정책국장은 새벽배송 택배 노동자가 하루 10시간씩 주 5일만 한다고 해도 야간할증을 포함하면 주당 노동시간이 과로사 인정 기준인 60시간을 넘긴다고 말했습니다. 또 “택배는 주간에 해도 고강도인데 이런 일을 야간에 하고 있고 3회전 배송을 한다”고 지적했습니다.

13. 쿠팡 심야노동 노동강도 조사를 실시했던 ‘한국노동안전보건연구소’의 유청희 활동가는 집담회에서 “(주야 교대근무보다) 차라리 야간 고정근무가 나은 것 아니냐”는 견해에 반박했습니다. “낮과 밤이 완전히 전환되는 것은 (전체 인구의) 3% 미만인 사람들에게나 가능”하며 “야간 고정노동이 어떤 형태보다도 유해하다는 연구 결과들이 있다”고 해설했습니다.

14. 2024년 물류센터 야간고정 노동자 조사를 진행했던 유청희 활동가는 해외 여러 국가와 국제기구가 야간노동이 건강에 미치는 영향을 인식하고 야간노동을 줄이려고 노력하는 흐름을 소개했습니다. 또 쿠팡 택배노동자들에 대해서는 “다회전 배송과 마감 때문에 야간 노동강도가 더 높아진다”면서, 그런데도 법으로 건강을 보장하지 않고 (야간노동에) 수당을 더 높게 책정하기 때문에 저임금 불안정 노동자들이 야간으로 내몰리고 있다고 지적했습니다.

16. 14일 집담회에서 정치하는엄마들’의 남궁수진 활동가는 쿠팡을 사용하는 소비자로서 새벽배송에 대한 의견을 제시했습니다. 남궁수진 활동가는 “소비자로서 또는 노동자로서 누군

가의 생명을 갉아먹으면서 서비스를 사용하고 싶지는 않다” 면서, 돌봄을 위한 공적 시스템이 확충되고 노동자의 퇴근 시간이 빨라져야 (장불 시간이 없어서 새벽배송에 의지하는) 악순환을 끊을 수 있다는 의견을 제시했습니다.

17. 14일 집담회에 참석한 정의당 권영국 대표는 쿠팡CFS가 야간조 시급(야근수당 적용 전 시급)을 주간조 시급보다 낮게 책정한다는 점에 대해 “야간노동에 대해 시간당 임금을 더 낮추고 있다는 것은 굉장히 부도덕한 일” 이라고 질타했습니다.

※쿠팡CFS 물류센터의 시급은 2025년, 12개월 이하 근무자 기준으로 주간조 10,220원일 때 야간조 10,070원입니다. 정성용님 발제문 참조

18. 그밖에 집담회에서는 질의응답을 통해 야간노동과 쿠팡 새벽배송 문제에 관해 많은 이야기를 나눴습니다. (질의응답 내용은 별도 요약 첨부함)

[행사 사진]















[발제 1]

마감이 지배하는 쿠팡 물류센터의 새벽 : 새벽배송은 물류센터 노동을 1.X배속 한다

정성용(쿠팡 CFS 물류센터 노동자)

1. 쿠팡물류센터 오후조(야간조) 노동의 실태



로켓배송

- **일반 로켓배송:** 쿠팡 회원이라면 누구나 이용할 수 있으며, 주문하면 다음날까지 배송되는 서비스입니다.
- **새벽배송:** 로켓와우 또는 로켓프레시 회원을 위한 서비스로, 자정(밤 11시 59분)까지 주문하면 다음날 새벽(오전 7시 전)에 배송됩니다.
- **당일배송:** 오전에 주문하면 그날 안에 배송이 완료됩니다.
- **특징:** 수백만 종의 다양한 상품을 신속하게 배송하며, 로켓와우 회원은 무료 배송 및 반품 혜택을 받을 수 있습니다. [🔗](#)

새벽배송

- **대상:** 주로 신선식품, 냉동/냉장식품을 대상으로 하며, 로켓와우 및 로켓프레시 회원에게 제공됩니다.
- **주문 마감 시간:** 보통 밤 11시 59분까지 주문하면 다음 날 새벽 7시 이전에 배송이 완료됩니다.
- **배송 보장:** 오후 7시 이전에 주문하면 다음 날 오전 7시 이전에 배송을 보장합니다.
- **제외 지역:** 일부 지역은 새벽배송이 불가능할 수 있습니다. [🔗](#)

- 쿠팡물류센터에는 4대 공정이 있음. 입고, 출고, 허브, 재고조사. 입고와 재고조사는 마감과 큰 관련이 없는 공정. 출고와 허브가 마감과 직접적인 관계를 맺고 있음.
- 출고는 주문이 들어온 상품을 집품(picking)하여 포장(packing) 과정까지. 허브는 포장된

상품들을 쿠광캠프로별로 분류하고 화물차에 실을 수 있도록 적재하는 과정.

- 각 화물차들이 쿠광캠프로 상품을 싣고 가는 과정까지가 물류센터에서 이루어지는 작업.

[쿠광인천4센터 OB공정 오후조(야간조) 마감] (18시 ~ 익일 04시까지 근무)		
1.	21시 05분	(심야배송)
2.	22시 15분	(심야배송)
3.	00시 59분	(심야배송)
4.	01시 49분	(지방배송)
5.	04시 30분	(오전배송)
* 04시 퇴근 전 집품 공정에서 마무리, 마무리가 안 될 경우 관리자만 연장 또는 노동자들까지 연장		

- 대략 2020년, 2021년까지는 쿠광물류센터에도 허브공정 중심으로 심야조(21시 ~ 익일 06시까지 근무)가 있었지만 지금은 거의 없어진 추세.
- 핵심 작업이 '로켓프레시 주문'인 신선센터의 경우 오후조(야간조) 근무시간이 오후 5시 30분부터 익일 02시30분까지. 마감이 상온센터에 비해서 더 빠빠하게 몰려있을 것이라고 예상할 수 있음. 특히 마감 때문에 식사시간을 오후 7시 정도에 제공하는 점으로 신선센터의 상황을 유추할 수 있음. 오후 8시부터 새벽 2시 사이에 마감이 촘촘하게 있기 때문 일 것을 보임. 신선센터는 중간조도 운영함.(아래 참조)

근무시간		
근무시간	공정	급여
주간조 08시~17시	일반	82,720원
	허브	84,640원
주간중간조 08시~12시 30분	일반	41,360원
	허브	42,320원
오후조 17시 30분~02시 30분	일반	105,985원
	허브	108,035원
심야조 21시~06시	일반	118,910원
	허브	121,210원
심야중간조 21시~02시 30분	일반	72,380원
	허브	73,780원

- 신선센터 오후조(야간조)는 식사시간 이후 오후 8시부터 새벽 2시까지 단 1분 1초의 휴게시간도 없이 일해야 함. 그럼에도 마감 때문에 식사시간을 기존 오후 10시에서 오후 7시나 8시 정도로 당긴 것.
- 상온센터도 휴게시간이 없기는 마찬가지. 이는 주간조와 오후조(야간조)가 마찬가지. 쿠광물류센터지회는 2시간마다 20분씩(15분씩) 휴게시간 보장을 요구하고 있음. 야간노동의

건강과 안정상의 위험을 고려할 때 주간조보다 더 많은 휴게시간 보장을 요구할 필요가 있음.

- 각 고용형태별 주간조/오후조(야간조)/심야조 인원과 비율을 자료로 확보할 필요가 있음.

(3) 상시직 근로자 확대 관련

□ 운영 현황

- (상시직 근로자 비율) 24년 11월 현재 당사 근로자 중 상시근로자(정규직·계약직)의 비중은 약 73%이며, 일용근로자의 비중은 약 27%임.
- 당사가 운영중인 물류센터 현장 업무는 특별한 자격 등을 필요로 하지 않아, 누구나 쉽게 근로를 신청할 수 있고 근로계약 체결을 통해 채용되는 특성을 가지고 있음.

< 고용형태별 고용 현황(24.11월 현재) >

(단위 : 명)					
구 분	합 계	정규직	무기계약직	계약직	일용직
인 원	56,901	7,417	10,095	23,810	15,579
비 율	100%	13.0%	17.7%	41.8%	27.4%

- 심야조가 있는 신선센터는 더 극명하지만, 주간조보다 오후조(야간조)인원이 더 많은 느낌이 있음.

2. 왜 오후조(야간조) 근무를 선택하는가, 건강 문제

- 쿠팡물류센터는 근무조가 고정 주간, 고정 야간임. 정규직 관리자들만 교대제.
- 현장 노동자들에게 교대제는 선택사항이 아님. 주간이나 야간이나라는 선택지만 있음.
- 주로 오후조(야간조)를 선택하는 이유는 야간수당(월 30만 원 정도), 투잡, 육아가 대부분. 일부 개인 생활 패턴도 있음.
- 야간수당과 투잡은 그 자체로 경제적인 이유.
- 쿠팡물류센터 노동자의 낮은 평균 근속이 야간노동의 건강에 미치는 영향을 은폐하는 것은 아닌지. 야간노동에 살아남은 사람들. (집중 건강 실태 조사, 시행의 어려움)
- 수면장애, 만성피로, 우울증, 소화불량
- 가족과의 관계 문제

3. 오후조(야간조) 차별

1) 시급

성장을 함께 할 수 있기를 기대합니다.

--- 아 래 ---

1. 2025년 L1 현장직 시급 인상

구분		L1			
		Day		Swing	
		12개월 까지	13개월 이상	12개월 까지	13개월 이상
FC	2024년	10,120 원	10,360 원	9,970 원	10,160 원
	2025년	10,220 원	10,460 원	10,070 원	10,260 원
HUB	2024년	10,980 원	11,220 원	10,460 원	10,650 원
	2025년	11,080 원	11,320 원	10,560 원	10,750 원

올 한해 쿠광폴필먼트서비스의 성장을 위하여 헌신하신 사원 여러분의 노고에 감사드리며, 2025년에도 여러분과 함께 지속적인 성장을 함께 할 수 있기를 기대합니다.

--- 아 래 ---

1. 2025년 L1 현장직 시급 인상

구분		L1			
		Day		Swing	
		12개월 까지	13개월 이상	12개월 까지	13개월 이상
FC	2024년	9,880	10,120	9,860	9,970
	2025년	10,030	10,220	10,030	10,070
HUB	2024년	11,280	11,520	10,710	10,900
	2025년	11,380	11,620	10,810	11,000

2. 마크업서비스의 특성인...

2) EHS(건강관리팀) 운영 안 함

3) 기타

- 셔틀버스 & 연장노동
- 더위와 추위

: 폭염문제가 오후조(야간조)를 피해가지 않는다
 : 추위문제는 일부 오후조(야간조)들에게 심각한 상황이다

[발제 2]

매일이 전쟁통인 소분류 현장-캠프(CLS) 현장 경험

조혜진(전 CLS 일용직 노동자)

저는 2022년말부터 2025년 초까지 CLS, 소위 쿠팡 캠프에서 일용직으로 근무했던 소분 담당 노동자입니다. 주로 새벽배송 물량을 취급하는 1wave에서 근무했고, 저녁 6시30분부터 다음날 새벽 1시30분까지 야간, 심야 시간에 어림잡아 1년 반 정도 일했습니다. 일용직 헬퍼, 조장으로 일했고 근무 공정은 주로 스캔/소분류에서 봉투에 담긴 PB 상품 바코드를 찍고 번호대별로 분류하는 작업과 빠레트 이동하는 무버를 했었고, 가끔씩 라인/리젝/오버플로우 등 다양한 공정에서 일했습니다.

제가 일했던 경험을 논문으로 썼는데, 제목이 ‘전쟁통같은 쿠팡에서 노동자로 살아남기’입니다. 새벽배송을 보내기 위한 쿠팡 캠프는 그야말로 전쟁통입니다. 근무시간 중 두 번의 마감을 치기 위해서 캠프에서는 [세상에 무슨 큰일이 난 것처럼] 일을 몰아칩니다. ‘스캔은 1초에 1개씩 찍어라’, ‘하차 속도 더 빨리 해라’, ‘소분류 버터라’, ‘라인 정리 빨리해라’ 이렇게 작업 속도를 높이는 관리자들의 주문이 끊임없이, 지속적으로 발송됩니다. 당일 리딩(전체 총괄)을 맡은 관리자는 소터 2층에 올라가서 노동자 한 명, 한 명의 움직임을 관찰하면서 조장에게 무전 또는 마이크로 직접 업무를 지시합니다. 그러면 조장은 행동 교정이 필요한 헬퍼에게 가서 업무 교육을 빙자한 압박을 주어서 작업을 빨리 하게 하거나 때로는 다른 공정으로 이동시키기도 합니다. 공정을 이동할 때도 ‘걸지 말고 뛰라’고 방송해서 사람들을 단 1초라도 빠르게 움직이도록 만듭니다.

노조에 와서 쿠팡 물류센터의 휴게시간을 요구하는 걸 봤는데요. 캠프에서는 사실 휴게시간은 생각조차 하지 않습니다. 물건이 잠깐 내려오지 않는 틈에 힘들어서 걸터 앉아있거나, 옆에서 일하는 동료와 잠깐 농담을 주고 받는 것만으로도 지적 대상이 됩니다. 아주 친절할 수준에서는 ‘가만히 있지 마세요. 관리자가 혼내요’라고 일러주는 정도, 또는 관리자가 ‘쉬지 말고 뭐라도 하세요’라고 얘기하는 정도입니다. 만약 못된 관리자에게 잘못 걸리면 때와 장소를 불문하고 고성으로 야단을 맞으며(?) 사람들 앞에서 망신을 당합니다. 이에 대해서 얘기하면 고압적인 태도로 욕설을 하거나 집에 가라고 하기도 합니다. 실제로 캠프에 처음 일하러 온 ‘신규자’가 고된 노동 강도와 압박을 버티지 못하고 중간에 포기하고 집에 가는 일이 꽤 자주 일어납니다. 처음 일하러 온 사람이 상당히 모욕적이고, 수치스럽고, 사람을 위축되게 만드는 경험을 하게 되는 것이죠.

제가 처음 캠프에 갔을 때의 인상, 사람들과 조금 친해지고 나서 공통적으로 들었던 말이 ‘사람들이 다들 화가 가득 차있다’는 느낌이었습니다. 새벽배송의 속도 압박은 작업장 내에서 관리자가 헬퍼를 계속해서 감시, 통제, 압박하게 만들고, 헬퍼들은 지시에 따라 일하지만 마음 속에 괴로움을 갖고 있는 것이지요. 한 관리자가 저에게 본업을 묻길래 사회학을 공부한다고 했더니 ‘저에게도 사회학이 필요한데요. 제가 이곳에서 일하면서 성질이 너무나빠진 것 같아요’라며 짧은 푸념을 하기도 했습니다. ‘하루라도 아무 일 없이 무사히 넘어갔으면 좋겠다’는 것이 캠프 노동자들의 바람입니다. 하지만 서로 다그치는 것이 일상인 캠프

프에서 단 하루도 다툼, 부상, 상처가 없는 날은 없었습니다.

그런 노동을 왜 1년반씩이나 지속했는지, 왜 야간노동을 하다가 그만둔 노동자들이 다시 캠프 야간노동으로 돌아오는지 묻는다면 그건 그만한 일자리가 없기 때문입니다. 그만한 일자리라는 것은 결국 노동시간과 임금에 대한 이야기입니다. 제가 쿠팡에 처음 간 건 낮시간 근무였습니다.(10:00~14:30) 저에게는 대학원 공부를 하면서 월 200만원 정도의 급여를 받을 수 있는 일자리가 필요했는데, 낮시간 근무는 주6일을 해도 월 100만원을 받기 힘들었습니다. 대신 저녁부터 심야 시간에는 근무 타임이 길어서 그나마 충분한 수입을 얻을 수 있고, 일한 만큼 주휴수당과 퇴직금을 받을 수 있기 때문이었습니다. 다른 아르바이트가 주15시간 미만인 초단시간으로 형성되어 있기에 그나마 집 근처에서 장시간 아르바이트를 할 수 있는 쿠팡 캠프로 향한 것이었습니다. 캠프의 근무시간대에 따라 예상할 수 있는 임금 규모, 그리고 무너져버린 한국 사회의 초단시간 근무 형태가 저를 야간노동으로 이끈 것이었습니다. 그런데 캠프 일이 과연 아르바이트일까요? 쿠팡과 일용직 노동자는 서로 아르바이트라고 말할 수 있지만 노동구조상으로는 전혀 그렇지 않습니다. 쿠팡 캠프는 언제나 고정 물량이 있고, 시기에 따라 들쭉날쭉하지만 일정 규모의 물량은 언제나 유지됩니다. 그리고 캠프 일용직 노동자는 단체카톡방을 통해서 2주마다 스케줄링해서 근무일정을 확정해놓고 일을 합니다. 결국 물류센터 캠프의 정해진 규모를 운영하기 위해서 고정적인 인원을 필요로 한다는 것인데요, 이건 단순히 야간이고, 일용직이라고 해서 단순한 아르바이트 일자리라고 말하기 어려운 것 같습니다. 사실상 ‘소분류’라고 하는 업무를 담당하는 직원이어야 하는 것인데, 캠프의 고용 구조가 이를 아르바이트로 전락시킨 것입니다.

저는 야간노동을 주5~6회 정도 1년 반 동안 했고, 그동안 단 한 번도 아프지 않았습니다. 아니 사실 거짓말인데요, 발언문에 당당하게 거짓말을 쓸 수 있는 이유는 저 자신에게도 거짓말을 했기 때문입니다. 사람은 갑자기 아플 수도 있고 일하다가 도저히 버틸 수 없는 때도 있습니다. 하지만 일용직의 불안정한 일상을 버티려면 아파도 아프지 않아야 했습니다. 야간노동이 너무 쉬우면 졸려서 일을 못하기 때문에 일이 더 정신없어서 몸의 고통을 잘 못 느끼게 하는 캠프에서 고정을 했습니다. 정신없이 일하면 시간이 가는줄 모르게 어느샌가 일이 끝나있거든요. 그리고 새벽에 들어가서 잠을 자고 아침에 일어나면 어젯밤 혹사시켰던 손가락 마디마디가 통통 부어서 손이 오므려지지 않습니다. 나만 그런 줄 알았는데 옆에서 같이 일했던 언니도, 3년간 같은 일을 한 형님도 그렇습니다. 같이 일하는 언니들도 저도 손이 아파서 플라스틱 병뚜껑을 제손으로 따지 못합니다. 저는 아직도 플라스틱 병뚜껑을 딸 때 그 손가락 관절 사이사이의 고통이 느껴집니다.

저는 개인적으로 주5일보다 6일이 쉬웠던 것 같습니다. 왜냐면 일하는 동안은 고통이 느껴지지 않지만 쉬는 날이 지속되면 그동안 쌓여왔던 피로와 몸의 고통들이 밀려오고, 다시 일하러 나가기 무서울 정도였기 때문입니다. 캠프 노동자들은 보통 일한지 1년이 지나면 퇴직금을 정산한 후 한두달 쉬고 다시 일하러 나오는데요. 일을 쉬기 시작하면 거의 일주일 동안 몸을 움직이지 못하는 사람도 있습니다. 그동안 썩으로 버티왔던 허리, 어깨, 손, 발목 등의 고통과 각종 면역질환이 몰려와서 몸을 꼼짝할 수 없게 되는 것이지요. 역설적이게도 쉬지 않고 고강도로 야간에 노동하는 것은 현재 시점보다 오히려 그 이후에 그 영향을 증상으로 알 수 있다는 것을 말씀드리고 싶습니다.

저는 특정 시기에 필요에 의해서 야간노동을 선택했지만 다시 돌아가 일정 규모의 주간 근무 일정이 있다면 무조건 주간 노동을 선택하고 싶습니다. 1년 반이 넘도록 지속했던 야간 노동을 끝내고 낮에 일하고 저녁에 퇴근하면서 주변에 불켜진 상점들이 즐비한 것을 보고 눈물을 흘렸던 기억이 있습니다. 마치 어딘가에 갇혀 있다가 사람 사는 세상으로 다시 돌아온 기분이었습니다. 야간노동은 건강에 해롭습니다. 그리고 사람의 삶에도 좋지 않습니다. 물류 노동자 말고도 야간노동을 하는, 해야만 하는 노동자들이 많이 있습니다. 그 노동으로 만들어지고 유지되어야 하는 서비스가 꼭 필요하다고 해도 그 일을 하는 노동자의 삶도 함께 지켜지는 노동구조가 함께 고민되었으면 좋겠습니다.

[발제 3]

쿠팡 킥플렉스 실태

전국택배노조 한선범 정책국장

2025.10 쿠팡 킥플렉스 실태조사(전국택배노조, 총 679명 응답) 결과 중

- 쿠팡 택배노동자, 주간 일평균 11.6시간, 야간 일평균 9.7시간 근무
- 주간 : 평균 노동시간 주5일 58시간, 주6일 69.6시간, 격주5일 63.8시간
- 야간, 평균 노동시간 주5일 60시간, 주6일 72.6시간, 격주5일 66.55시간 (야간할증 포함)
- 주5일 근무 해도 노동시간이 산재 과로사 판정기준인 60시간 수준. 과로사 위험 개선 안 돼
- 하루 분류작업 2.6시간, 프레스백 세척정리반납 0.93시간... 휴게시간 22.6분에 그쳐(0.38시간)
- "자유로운 휴가 사용 어려워" 82.2%에 달해... 이유는 클렌징(28.4%), 용차비 부담(25.7%), 계약조건으로 자율성 자체가 없다(25.1%)
- 전년 대비 "배송물량 증가" 67.7%인데, "수입증가" 20.0%에 그쳐, "수입 감소" 30.5%나 돼... 매년 수수료 삭감 영향
- 76.4%, "프레스백 회수 작년보다 더 힘들어져"

■ 쿠팡 택배 노동자 실태조사 결과(2025)

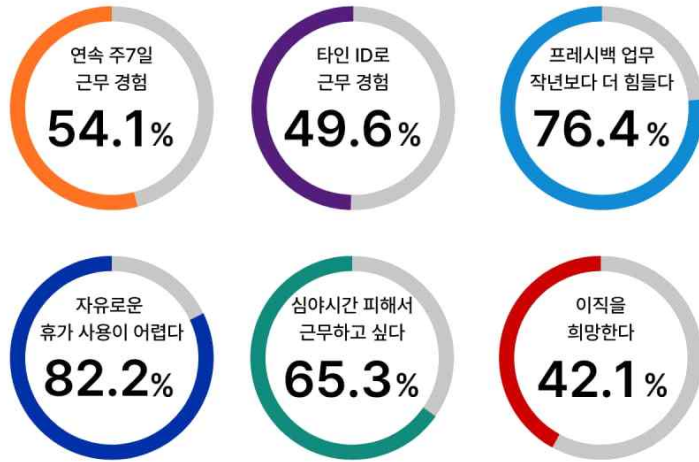
11.1 하루 평균 근무시간

2.6 분류작업 소요 시간

388 하루 평균 물품 배송 건수

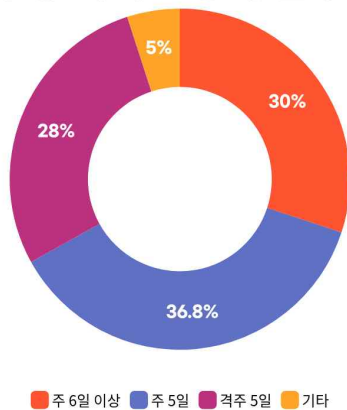
22.6 식사 및 휴게 시간(분)

쿠팡 택배 노동자 실태조사 결과(2025)

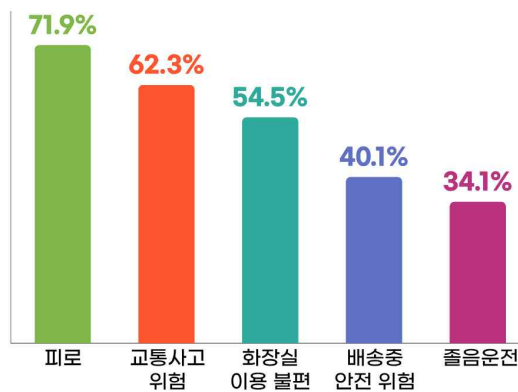


쿠팡 택배 노동자 실태조사 결과(2025)

쿠팡 택배 노동자 근무일



야간 배송과정에서 가장 큰 어려움



[참고] 쿠팡CLS와 타 택배사 노동조건 비교

	타 택배사(CJ대한통운, 롯데, 한진, 로젠택배)	쿠팡로지스틱스서비스(CLS)
분류작업	- 수행 또는 미수행 선택. - 수행 시 분류비 지급	수행(통소분). 분류비 못받음.
다회전배송	- 거의 안하고, 예외적으로 진행. - 새벽배송 없음	- 주간 2~2.5회전, 심야 3회전 - 계약서에 2회전배송 명시(2주간 2번 이상 시 해고요건)
배송마감시간	없음	- 주간 : 신선식품 20시 - 심야 : 모든 상품 07시
프레시백	없음	- 반품회수(6~800원)와 노동강도 비슷하나 건당 단돈 100원 지급. - 프레시백 반납,정리,초벌청소 업무 추가
노동시간	주50~55시간 수준	- 주6일, 주60시간 초과사례 다수 - 야간할증 시 새벽배송 노동자 대부분 포함 추정.
주휴일	매주 일요일 휴무 (토요일 밤 허브가동 멈춤)	365일 허브 가동 - 주말 근무, 주중 휴무 압박 - 계약서에 휴일 배송율 명시 (70% 미만 시 해고요건)
공휴일명절연휴	- 모두 쉽. 예) 작년 추석 6일 모두 쉬었음.	365일 허브 가동. 명절, 공휴일 상관없이 주6일 근무. - 주휴일 포함시켜야 일부 쉴 수 있음. 예) 작년 추석 6일 중 최대 이틀 휴무(주휴일 지정 시) - 계약서에 명절 당일배송율 명시 (40% 미만 시 해고요건)
택배없는날	쉽	없음.
고용안정	6년 계약갱신청구권 - 계약해지 요건 (60일 이전 2회이상 서면으로 시정요구 불구 시정않을 경우)	- 계약기간중 언제든지 사실상 해고될 수 있는 구조. 2회전배송율, 신선식품배송율, 수행률 등 미달 시 구역 회수(클렌징). - 상시 해고제도 '클렌징'으로 생활물류법 상 6년 계약갱신청구권, 계약해지 요건 무력화. 상시 고용불안 시달림

[발제 4]

쿠팡의 새벽배송, 야간고정노동은 노동자 건강에 치명적입니다

한국노동안전보건연구소 유청희 활동가

심야‘고정’노동이 노동자의 건강에 미치는 영향

교대근무는 그 자체로 수면장애, 만성 피로, 혈당 불균형과 당뇨병, 소화 장애, 우울증/불안 등 여러 건강 문제를 낳습니다. WHO 산하 국제암연구소(IARC)는 이미 ‘야간근로로 인한 생체리듬 교란’을 발암물질(Group 2A)로 분류하고 있습니다.

야간‘고정’이 교대제보다 더 건강에 나쁘지 않을까 하는 예상을 할 수 있습니다. 그러나 야간 고정 노동이 교대근무보다 건강에 나쁘고, 연구 결과들이 이를 뒷받침하고 있습니다.

주야맞교대나 3교대 근무자에 비해 야간고정 노동자들이 심혈관질환의 위험이 될 수 있는 이상지질혈증에서 가장 좋지 않은 결과, 그리고 고정 야간 근무자에게서 더 많은 결근, 약물 복용(제산제 및 아세트아미노펜 등), 위장 질환, 더 나쁜 자체 평가 체력을 보입니다. 야간 교대 근무 일정을 잘 견딜 수 있다고 믿는 사람들이 실제로는 수면 부족, 체력 저하, 건강 문제를 더 많이 겪고있다는 결과를 보입니다.(강모열, 2024, 병원 야간전담 노동과 노동자 건강권, 한노보연 노동시간센터 월례토론회)

야간고정노동에 완전히 생체리듬을 전환할 수 있는 사람은 극소수(3% 미만) 뿐입니다. 뿐만 아니라 주중 가족과의 시간, 주말(또는 휴무일)에는 주간 생활로 돌아가는 일상 때문에 완전히 전환하기란 사실상 불가능합니다.

<물류센터 야간고정 노동자들의 작업환경 및 건강 수준, 2024>

- 총 270명 4개 물류센터 야간고정 노동자에 조사한 결과, 업무 후 수면장애(44.07%), 우울감(17.41%), 위장장애(24.44%), 시력 저하(28.52%), 피로감(51.11%) 새로 생겼다고 답함

<새벽배송 플랫폼 노동 국회토론회: 1021명 노동자의 건강권과 노동·사회권 실태조사, 2024>

- 지난 한 달 수면 중 ‘자는 동안 자주 깬다’고 응답한 노동자 비율: 2024 새벽배송 연구 참여 노동자에서 41.8%, 2023 근로환경조사 노동자 14.1%에 비해 3.55배 높음

- 지난 한 달 ‘자고 일어나도 피곤하다’고 응답한 노동자의 비율: 2024 새벽배송 연구 참여 노동자에서 65%, 2023 근로환경조사 노동자 18.4%에 비해 3.94배 높음

- 2023 근로환경조사 야간노동자 수면장애(‘잠들기 어려움’)와 비교했을 때 2024 새벽배송 참여자가 2.66배 높았음.

- 2023 근로환경조사 야간노동 집단과 비교했을 때 우울 증상 유병율이 2.78배 더 높았음.

이미 교대제 야간고정 노동은 몸에 유해한데, 고정야간노동이 관리적 압박과 노동강도의 감소, 더 많은 쉬는 날을 보장하지 않으면서 지금처럼 하는 한 물류센터 야간고정 노동, 쿠팡의 새벽배송의 장시간 노동, 높은 노동강도로 인해 이미 해롭지만 더욱 더 노동자 건강을 위

협하고 있습니다.

해외에서의 심야노동 규제

ILO 협약 171호는 ‘야간노동을 자정부터 오전 5시 사이를 포함하여 연속 7시간 이상 수행된 노동’으로 정의합니다. 야간노동자에게 무상 건강검진권(4조), 야간노동 응급조치 및 치료체계(5조), 건강상 야간노동이 불가능한 경우 직무 전환 및 동일한 급부를 보장(6조), 노동자 대표와 정기 협의(11조)를 규정¹⁾하고 있습니다. 협약과 함께 채택된 ILO 권고 178호는 24시간 내 노동시간은 8시간을 초과하지 않을 것, 야간노동 시간은 주간노동보다 짧거나 같게, 위험하거나 부담이 큰 직종에서는 야간연장근로를 금지하며, 두 교대 사이에는 최소 11시간의 휴식을 보장하고, 야간근무 중에는 휴식과 식사 시간을 반드시 포함해야²⁾ 함을 정하고 있습니다.

EU(유럽연합)는 노동시간지침(Directive 2003/88/EC)에서 야간노동자의 노동시간을 24시간 기준 평균 8시간 이내로 제한하고, 위험하거나 정신적 부담이 큰 업무는 24시간당 8시간을 초과하지 못하게 정하고 있습니다.

프랑스는 거의 유일하게 법으로 ‘야간노동을 원칙 금지’한다고 밝히고 ‘예외적으로만 허용’한다고 명시합니다.(노동법 제2장 제1조). 특히 1조는 야간노동을 위해서는 경제활동의 연속성 또는 공익적 목적이 증명되어야 한다고 규정하고, 노동자의 건강보호 및 안전에 관한 강행규정이 고려되어야 한다고 명시합니다.

여기에 더해, 해외 여러 나라들은 점포 영업시간 규제가 있어 야간노동 규제가 더 잘 이루어질 수 있습니다. 독일은 월요일부터 토요일까지 영업시간을 아침 6시부터 저녁 8시까지로 정하고, 덴마크는 월요일부터 토요일 오후 5시까지 영업, 일요일과 공휴일에는 의무적으로 폐점해야 합니다. 호주 역시 주중 영업시간을 오전 6시부터 오후 5시까지, 일요일에는 의무적으로 폐점하도록 규율하고 있습니다.

해외 국가들과 국제기구는 야간노동의 건강 영향을 인식하고 되도록 줄이도록 하며, 불가피한 경우 최대한 노동자 건강을 보장하는 방향을 취하고 있습니다. 이런 보호 및 규제 장치 없이 현재의 노동강도 및 시간동안 하는 것은 야간 노동자들을 벼랑으로 떠미는 것과 같습니다.

쿠팡에서의 심야시간 노동강도

2024년 물류센터 야간고정 노동자 조사에서 주관적 노동강도(보그 지수)를 측정하였습니다. ‘아주 편함’(6점), ‘약함’(8점), ‘중간정도’(10점), ‘약간 힘들’(12점), ‘힘들’(13점), ‘많이 힘들’(15점), ‘매우 힘들’(17점), ‘최대로 힘들’(20점)까지 순위변수로 응답하게 하였습니다. 전체 노동자 노동강도 평균은 14.33점이었고, 이는 ‘달리면서 일을 하는 수준’입니다. 그중에서도 쿠팡 노동자들에서 14.69로 다른 현장보다 노동강도가 더 높은 것으로 나타났습니다. 먼

1) 이외에도 임신·출산 전후 여성노동자에 야간노동 대신 주간노동, 사회보장급여, 출산휴가 연장 등 대체수단 보장(8조), 야간노동의 특수성을 반영한 시간·임금·급부 형태의 적절한 보상(9조) △야간노동자를 위한 사회서비스 제공(10조) 등을 규정함

2) 이외에도 금전적 보상은 유급 연차휴가, 유급 공휴일 및 통상적으로 유급으로 처리되는 기타 결근시의 보수 계산에 포함해야 하며, 또한 사회보장 기여금 및 급부 산정시에도 반영되어야 함을 규정함

집에서 쿠팡 노동자들은 “(배송 시간) 맞추려면 저희가 죽어라 뛰어야” 한다, “아무리 온도가 높아도 습도하고 안 맞으면 못 쉬어요, 단 10분도”라는 노동자의 호소가 있었습니다. 야간노동이 이미 부담인데다 높은 노동강도까지 견뎌야 합니다.

2024년 새벽배송 플랫폼 노동 조사에서, 설문에 응답한 노동자들은 지난 한 달간 ‘아파도 일한 경험’에 대해 94%가 있다고 답했습니다. 이런 노동조건에서 건강이 악화되고 있었는데, 최근 한 달 동안 건강 이상 경험 비율이 58%. 화장실 이용조차 어려운 노동자 비율이 33.6%로 나타났습니다. 휴식 부족과 물량 압박이 건강 문제를 더욱 악화시키고 있었습니다. 최근 택배노조의 <쿠팡 배송기사 노동실태 조사결과, 2025.10>에서도 마찬가지로, 쿠팡 킥플렉스 노동자의 약 30%는 주 6일 이상 근무하고, 하루 평균 근무시간은 11.1시간으로 장시간 노동을 하며, 하루 평균 388건의 물품을 배송해야 하는 막대한 노동강도를 보이고 있습니다. 주간에 20시, 야간에는 07시로 배송 마감시간 기준을 둔 작업 방식이 노동강도를 과도하게 높이고 있었습니다. 소분작업과 다회전 배송, 그리고 마감시간 미준수에 따른 클렌징은 하루 휴식시간 22.6분만을 쉬며 노동자들이 스스로를 갈아넣으며 일하게 만들고 있습니다.

낮 시간보다 야간에 노동강도를 낮추려는 시도가 없고, 다회전 배송과 마감시간 압박으로 쿠팡 새벽배송 노동자들의 노동강도가 높아지기만 합니다. 쿠팡 물류센터에서 야간노동을 하다가 사망한 노동자, 쿠팡 새벽배송을 하다가 사망한 노동자. 법에서 건강을 보장하지 않고 수당을 지급하거나 건당 수수료를 높게 책정하는 한 저임금 불안정 노동자들이 야간노동으로 내몰리는 구조적 요인으로 작용할 뿐입니다. 불안정 노동자들이 새벽배송, 야간노동을 선택하도록 만드는 사회. 이제야 쿠팡이 답해야 하고 정부가 답해야 합니다.

[발제 5]

공적 돌봄의 공백으로 인한 독박 돌봄과 과도한 노동이 또다른 과도한 노동을 부르는 악순환

정치하는엄마들 남궁수진

1. 새벽배송이 필요한 사람들, 왜 필요한가

제 주변 4~50대, 특히 여성들은 친정부모님과 시부모님을 동시에 돌보면서 두 아이까지 돌봄을 해야 하는 경우가 부지기수 입니다. 돌봄 노동자는 숨 한번 쉴 틈 없이 시간을 사용해야 합니다. 이런 상황에서 오프라인 장보기는 불가하고, 쿠팡, 마켓컬리, 오아시스 등에서 제공하는 구독서비스는 필수적이고 절실하기까지 합니다. 물론 주간배송 시스템도 있습니다. 그러나 쉴 틈 없이 하루가 돌아가면 저녁이 되서야 내일 필요한 물품들을 정리하며 온라인 장을 볼 수 있고 이는 새벽배송으로 이어집니다. 과도한 돌봄노동이 불완전한고 위험한 다른 노동을 생성, 확장한 것입니다.

- 돌봄노동자: 양육자들, 아이 돌봄, 어르신 돌봄, 간병 등 이중 삼중 돌봄노동자, 혹은 직장에 다니면서 퇴근 후 집안일까지 '제2의 노동'을 시작해야 하는 경우, 공적 돌봄 체계가 촘촘하지 않은 상황에서 장을 볼 물리적 시간이나 여유가 없는 경우입니다.
- 장애인, 질병, 노인가구: 장애인 활동지원이나 노인 재가요양 서비스가 충분한 '장보기' 시간까지 보장하지 못하거나, 거동이 불편한 이들을 위한 지역사회의 공공 배송(혹은 장보기 대행) 인프라가 부재한 현실에서, 민간 기업의 새벽배송이 그 '사회적 안전망'의 역할까지 떠맡게 된 것입니다.
- 장시간 노동에 시달리는 1인 가구: 야근 후 귀가하면 모든 상점이 문을 닫아 식재료나 생필품을 구매할 방법이 없는 노동자들입니다.

결국 새벽배송은 '공적 돌봄의 실패'와 '장시간 노동 구조'가 만들어낸, 빈틈을 파고든 민간 시장의 해결책입니다. 이는 한 개인(돌봄노동자)의 과도한 노동 부담을 덜기 위해, 또 다른 개인(배송기사)의 '과도한 야간 노동'을 요구하는 악순환을 반복합니다.

2. 새벽배송을 받지 않으려면 어떤 방안이 있는가

새벽배송으로 인한 여러 가지 안전 사고 특히 과로사에 대한 소식을 접하면 불안함을 느끼고 죄책감을 갖는 것 역시 소비자입니다. 저희도 소비자이자 노동자인만큼 무엇보다 노동자가 안전한 배송시스템을 원합니다. 물론 이 악순환을 끊기 위해서는 새벽배송을 '필수품'으로 만든 사회 구조를 바꾸는 것이 근본적인 해결책입니다. 그러나 근본적인 해결은 요원하기 때문에 단계적인 방안 마련이 필요합니다.

"기업의 즉각적인 책임 이행을 요구합니다."

저는 이 논의에 기업이 빠져 있다는 것에 큰 분노를 느낍니다. 사회적 공백을 통해 큰 이윤을 얻고 있는 쿠팡, 마켓컬리, 오아시스 등은 즉각적인 사회적 책임을 져야 합니다. 특히 주변 소비자들 가운데 주간에 배송을 시켰어도 기업의 편의를 위해 새벽배송으로 받는 경우도 있다고 들었습니다. 기업들은 기업 이윤 극대화과 편의주의에만 몰린 시스템을 당장 투명하게 공개할 것을 요구합니다. 시스템을 투명화하고 사회적 논의를 충분히 거친 후에 새벽배송 노동자들의 '설 권리, 안전, 건강'을 보장하는 시스템을 완전하게 마련해야 합니다. 과로사를 유발하는 배송 시스템을 폐기하고, 야간노동에 대한 충분한 휴식과 건강권 보호 조치를 의무화하며, 안전한 작업 환경을 구축하는 것이 선행되어야 합니다.

"장보기를 위한 공적 시스템'의 구축이 필요합니다."

양육자, 노인, 장애인 등 이중 삼중의 돌봄 노동자와 사회적 안전망에서 소외된 당사자들이 **쿠팡, 마켓컬리, 오아시스**의 착취적 시스템에 의존하지 않도록 하는 보다 근본적인 해결책입니다. 물론 현재 장보기 등의 서비스 등이 포함된 공적 돌봄 서비스가 아예 부재한 것은 아닙니다. 그러나 이런 서비스를 받으려면 자격요건 등이 상당히 엄격하고, 자격요건에 따라 서비스 이용 시간에 제한이 있으며, 쿠팡, 마켓컬리, 오아시스처럼 즉각적인 서비스는 아니고 정해진 요일 혹은 날짜와 시간에만 받을 수 있습니다. 따라서 중장기적으로 지자체나 지역 복지관이 주도하는 '공공 장보기 대행', '공공 배송망', 혹은 지역 상권과 연계한 안전한 당일 배송 시스템, 특히 정기적 배송 등이 필요합니다.

"장보기 시간 등 돌봄(자기돌봄 포함)을 위한 1일 근로시간 단축이 필요합니다."

주 4.5일제를 하더라도 '1일 근로시간' 자체를 단축하는 것입니다. 이른 오후 퇴근이 보편화된다면, 우리는 보다 충분한 돌봄 시간을 보낼 수 있습니다. 이것이 '공적 돌봄의 공백'을 메우고, '과도한 노동의 악순환'을 끊는 가장 근본적인 해결책입니다. '며칠' 일할지를 논하기 전에, '오늘' 몇 시에 퇴근해 돌봄을 하고 장을 볼 수 있을지도 논의해야 합니다.

[질의응답 및 보충설명 내용]

Q. 쿠팡이 아마존을 벤치마킹했는데 아마존은 야간노동을 어떻게 하고 있나? 쿠팡 택배노동자의 주60시간 노동이 가능한 이유가 노동자를 사업자로 위장했기 때문인데 아마존도 그런가?

A. 아마존은 교대제인 것으로 알고 있다. 그런데 교대제 자리를 얻으려면 관리자에게 잘 보여야 한다는 말을 들었다.

※(추후 보충) 아마존의 경우에도 물류센터가 24시간 돌아가고, 센터에서 야간에 고정으로 근무하는 사람들은 있습니다. 그러나 아마존은 ‘밤 11시 59분 주문, 아침 7시까지 배송’을 하고 있지 않으므로 적어도 야간에 주간보다 강도 높은 노동을 시키지는 않습니다. 택배를 밤샘 노동으로 만들어 수만 명의 노동자에게 중량물을 들고 밤에 뛰어다니게 하는 시스템은 한국의 쿠팡이 유일합니다.

아마존 배송부문의 경우 DSP와 플렉스로 나뉩니다. 아마존은 노조를 상대하지 않으려고 DSP(배송 파트너사)라는 이름의 중소기업체들을 많이 만들어서 그 하청업체들이 배송 노동자를 고용하게 했습니다. 고정으로 일하는 배송 노동자들은 DSP의 직원이어서 최소한의 사회보험 혜택은 있습니다. 한편으로 아마존 플렉스라는 이름의 직 배송 체계도 있는데, 플렉스 노동자들은 아무런 보호장치도 없지만 앱을 통해 일거수일투족을 감시, 통제당합니다.

Q. (도시산업선교회 손은정 목사-의견) 소비자와 노동자들은 잘못된 고용구조의 피해자인데 마치 책임자처럼 이야기가 되면 안 될 것 같다.

그밖에 핸드폰을 열기만 하면 쿠팡 광고가 너무 많아서 사용자 편의를 떨어뜨리는 것이라든가, ‘클렌징’이나 ‘라우트’ 처럼 영어를 지나치게 많이 사용하는 것도 문제라고 생각한다.

Q. (정의당 이은주 정무실장-의견) 과거에도 국회에서 여야 합의로 쿠팡 경영진을 증인 채택하기가 정말 어려웠다. 도대체 쿠팡 뒤에 뭐가 있을까. 쿠팡은 대관 업무에 엄청난 정성과 비용을 들인다. 여야를 가리지 않는다. 최근에는 노동부 근로감독관들이 쿠팡으로 줄줄이 이직했는데 이들이 어떤 역할을 하고 있는지 추적할 필요 있다.

Q. (고태은 활동가/중앙대 사회복지학과 박사과정-보충설명) 쿠팡에서 일하는 간선차량 노동자를 만난 적이 있는데, 이분들도 택배와 마찬가지로 고용이 아닌 용달 계약이었고 주 6일 24시간 동안 차 안에서 생활할 정도로 열악한 조건이었다. 다른 업체와 달리 쿠팡에서는 간선차량 노동자들도 구조적인 이유로 더 오래 더 강도 높게 일해야 한다. 이처럼 노동력을 사용하지만 ‘고용’ 하지 않는 것은 우연의 일치가 아니라 쿠팡의 의도다. 안전에 대한 책임은 피하면서도 더 빠르게 더 많이 사람들을 동원할 수 있는 방식. 캠프 같은 경우는 고정 노동력까지도 일용직으로 사용한다. 또 쿠팡 택배는 건별 수수료를 지급하니까, 캠프에서 2건을 합포장하는 공정을 넣어 수수료를 떨어뜨리는 식의 실험을 하고 있다. 어떻게 하면 싼값에

많은 노동자를 쓸까 하는 의도로 실험을 계속하고 있고, 그렇기 때문에 사고가 많이 나는 것이다.

노동자들이 쿠팡이 좋은 일자리인 것처럼 이야기하게 되는 이유는 한국 노동시장의 상태가 너무 안 좋기 때문이다. 다른 물류센터와 비교하면 쿠팡에서는 제때 수당이 나오니까 임금체불이 없는 그것만으로도 좋다고 하는 것.

Q. 야간배송뿐 아니라 주간배송에서도 과로사가 많이 발생한다는 보도가 요즘 많던데?

A. <머니투데이> 기사의 경우 2018년부터 2025년까지 자료를 사용해서 주간배송 사망자가 더 많다고 보도했다. 집단 과로사 사태로 20여 명이 돌아가시고 사회적 합의가 되었던 게 2021년인데 그 전 통계까지 다 집어넣은 것이다. 쿠팡이 택배 위수탁을 본격적으로 시작한 2023년 이후 통계를 가지고 이야기해야 한다.

그리고 1, 2차 사회적 합의 이후 쿠팡 이외의 택배사들은 주당 노동시간이 60시간 밑으로 내려와 있다. 현재는 주간과 야간 모두 쿠팡에서 사망자가 많이 나온다.

Q. 자료에 포함된 인천센터 오후조 마감시간은 언제 기준인가? 그리고 신선센터에서는 오후조와 심야조 임금이 주간조보다 높은 것 아닌가?

A. 인천4센터 5조 마감시간은 최근 자료. 심야조 시급 높아 보이는 것은 법에 따른 야간수당 붙어서 그렇다.

Q. 쿠팡 택배노동자의 프레스백 회수는 의무인가?

A. 프레스백 회수는 ‘단독’과 ‘연계’가 있는데 연계는 95%, 단독은 80% 회수율 달성하면 해당 노동자의 전체 단가를 10~15원씩 올려준다. 이런 식의 인센티브도 있지만, 그 퍼센트를 맞추지 못하면 대리점 또는 구역 재계약이 안 될 수도 있어서 해고 위협과도 같다.

Q. 사회적대화에서 0~5시 제안을 했을 때 물류센터와 캠프에는 어떤 영향을 미치는지, 일자리나 수익감소에 영향이 있을까?

A. 만약 초심야시간 노동을 제한한다는 규제나 정책이 마련된다면 쿠팡은 그것에 맞춰 물류센터와 캠프의 시스템을 만들 것이다. 물류센터에 어떤 영향을 미칠 것인가는 쿠팡이 하기 나름이다. 우리는 임금삭감 없고 고용이 보장되는 야간노동 규제를 이야기해야 한다. 그런 전제가 없으면 마치 노동자와 소비자의 이해관계가 다른 것처럼 논의된다.

Q. 쿠팡 물류센터의 경우 야간 시급이 더 낮다고 했는데, 택배도 야간 수수료가 더 높은가?

A. 야간 택배 수수료는 같은 구역이면 주간에 비해 30% 정도 높다고 알고 있다. 옛날에는 주간 900원-야간 1200원 이런 식이었는데 지금은 주간 600원-야간 850원 선으로, 많이 내려간 상태다. 매년 수수료를 삭감했다.

Q. 분류작업을 제외하려면 당연히 인력 충원이 있어야. 택배기사의 인력 충원도 필요하다고 보시는지?

A. 분류작업 관련해서 노동시간을 줄이면 다회전 문제, 프레스백 정리반납 문제, 분류작업 이 셋 중 하나는 조정을 해줘야 한다. 1차 사회적 합의 때는 분류작업 2시간을 없애서 주 6일 기준으로 노동시간 12시간이 줄어들었기 때문에 주 60시간 이하가 된 것이다. 쿠팡도 노동시간을 줄여야 한다. 그러자면 인력 충원이 되어야 한다. 프레스백도 정리, 반납 업무를 넘기려면 별도 인력을 고용해야 한다.

+쿠팡은 비용만 우선시하는 태도를 바꾸고, 인력을 더 충원해서 노동강도를 낮춰야 한다. 그리고 노조를 인정해야 한다. 형식적인 교섭은 하고 있다지만, 진정으로 노동조합을 인정하고 대화 상대로 여기는 데서부터 시작해야 하지 않을까.

Q. 쿠팡에 어떤 방식으로 책임을 부과해야 할까?

A. (정성용)쿠팡 택배노동자의 마지막 3회전 배송 시작이 새벽 4시. 그렇다면 새벽 4시 이후에 물류센터가 반드시 돌아갈 필요가 없는데도 계속 돌아간다.

로켓배송 주문 마감이 밤 11시 59분인데 1~2시간 앞당길 수 있다고 생각한다. 마감이 앞당겨지면 물류센터 야간노동도 줄어들 수 있다. 그러려면 더 많은 고용이 이뤄져야 한다. 택배 노동자도 고용을 더 하면 된다. 현장에서 반대하는 이유는 물량이 줄어들면 노동자 수입도 줄어든다고 생각하기 때문이다. 쿠팡이 비용을 부담하도록 해야 한다.

+ (남궁수진) 마켓컬리 이용해본 적 있는데 밤 10시에 주문 마감이었다. 이런 식으로 마감시간을 규제하는 정책이 필요할 것 같다.

Q. 오전 혹은 주간에 일할 수 있는 자리는 주15시간 미만 일자리가 많은 것이 현실이고, 밤에 일을 해야만 하는 사람들이 있다. 쿠팡에 요구하는 것만으로는 해결되기 어렵다고 생각하는 데 사회 전체적으로 어떻게 달라져야 할까?

A. 경험에 근거해서 답하자면 삶이 불안정하기 때문에 불안정한 노동에 진입하게 되는 경우가 많은 것 같다. 살다 보면 돌봄이 필요하다거나 갑자기 급전이 필요해져서 쿠팡 물류센터에 가게 되는 시기가 있을 수 있다. 그런 시기를 보낼 때 사회적 안전망이 필요한 건데 그런 안전망이 부실하니까 불안정 노동에서 벗어나지 못하고 계속 일을 할 수밖에 없다. 하루 수입을 위해 자기 몸과 시간을 갈아넣는다. 쿠팡물류센터뿐 아니라 다른 물류센터 노동자도 있고 모두의 노동이 다 힘들겠지만 인간과 노동자에 대한 최소한의 존엄과 인간적인 대우에

대해 생각했으면 한다.

+최저임금 인상이 무엇보다 중요하다. 노동자들이 먹고사는데 그것만큼 절실한 게 없다. 이런 것들이 바뀔 때 불평등 완화될 수 있다고 생각한다.

Q. 이른바 ‘누칼협’ (누가 강제로 그 일을 하라고 시킨 것이 아니다, 개개인의 선택이다)이라는 논리에 어떻게 대답할 수 있을까?

A. (한선범) 누칼협 식의 논리는 얼핏 들으면 그럴싸하지만 그런 논리로 정책을 결정할 수는 없다. 그렇게 따지면 근로기준법은 왜 있고 주 40시간, 주 52시간 기준은 왜 정하나. 위험한 노동에 대한 정부의 규제는 당연히 해야 하는 거고, 그런 논의를 해야 우리 사회가 더 좋아지는 게 아닐까.

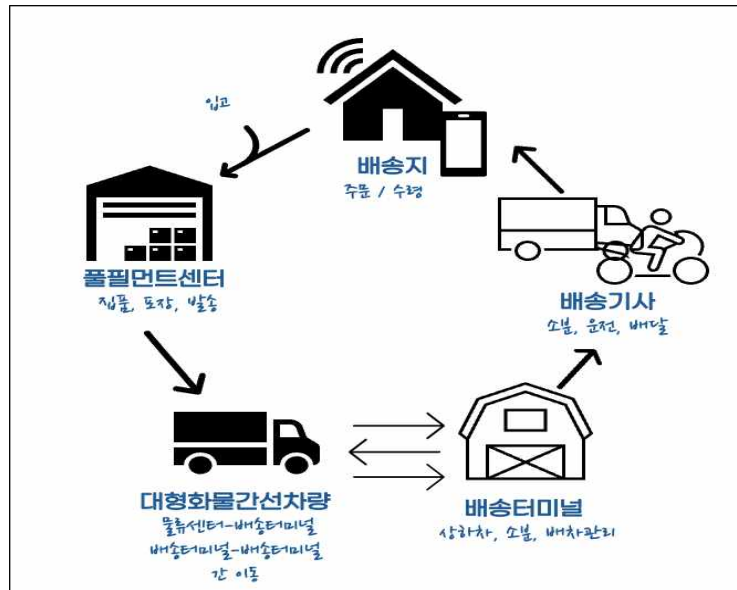
+ (조혜진) ‘○○현장에서는 사람이 더 많이 죽는데 왜 너희가 나서서 그러냐, 가만 있어.’ 이런 방식으로는 토론이 이뤄질 수가 없다. 어떤 노동현장이든지 그 안에서 사람이 죽는 것은 가장 극단적인 현상이다. 어느 한 곳의 문제를 이야기한다고 해서 다른 곳의 문제를 이야기하는 것을 가로막는 것은 아니라고 생각한다.

물류센터 일 힘든 거 알고 들어간 거 아니냐고? 사실 그렇게까지 힘들 거라고 알고 들어가는 사람은 없을 거라고 생각한다. 이렇게까지 사람을 모욕하고 압박하고 쥐어짜는 줄 알았으면 안 들어갔을 수도 있다. 그렇지만 사람이 직장을 구하고 물색하고 들어가는 것이 쉬운 일은 아니다. 다음 직장을 구하기 전까지 탐색하는 기간도 필요한 거고 그 시간을 버티는 동안에도 생활비가 계속 나간다. 그런 구조적 이유로 물류센터 노동은 내 선택이기도 하면서 떠밀린 선택이기도 하다. 그런데 누칼협은 더 이상의 이야기를 할 수 없게 하는 그런 말이다. 조금 더 다양한 삶에 대해 이야기하기 위해서는 그냥 ‘새벽배송 노동자들은 이렇게 이야기하고 있구나’ 라고 귀기울여 들어주는 태도가 더 바람직하다고 생각한다.

[참고]

[참고] 쿠팡 로켓배송 전 과정과 고용구조

1. 쿠팡의 로켓배송 전 과정



[그림 1] 로켓배송 서비스 전 과정의 노동에 대한 그림

쿠팡의 로켓배송은 밤 12시 이전 주문시, 다음날 오전 7시까지 문 앞에 배송이 완료되는 것을 약속하는 물류서비스이다. 빠른 배송이 가능한 것은 주문 이후 공정을 최소화하고 분업화된 노동력 배치, 디지털 기술로 이루어지는 지시, 관리, 감독의 효율화한 결정체이다. 로켓배송의 전 과정은 소비자가 물건을 주문하면 배송지와 가까운 풀필먼트센터로 전달되어 노동자들의 집품부터 B2C 공정이 시작된다. 풀필먼트센터 노동자들은 밤 10시부터 새벽배송 물량이 늘어나 속도가 빨라지는 것을 경험하고 집품은 오전 1시, 최종적으로 간선차량에 탑승시키는 허브 공정의 경우 밤 12시부터 새벽 2시 사이에 마감 압박을 겪는다. 오전 7시까지 배송을 완료하기 위하여 배송지와 거리 따라 마감시간은 조금 차이가 있으나 속도 압박이 가장 빠른 시간이 야간노동시간에 해당하는 밤 10시부터 오전 6시 사이에 이루어지는 것은 로켓배송의 모든 공정에서 동일하다.

풀필먼트센터 노동자들이 집품 당시 물건은 마트에서 흔히 볼 수 있는 물건의 형태로 포장 이전의 상태다. 풀필먼트센터는 주문에 대한 예측 하에 미리 물건을 입고시켜두고 주문이 들어오면, PDA라고 하는 기기를 활용하여 물건의 위치, 수량을 확인하고 이를 담아오는 공정을 거쳐 포장 공간으로 컨베이어벨트를 태워 내리면 여기서 이를 분리하고 각 배송지별로 포장하는 공정, 이를 다시 허브로 내려 지역별로 나가는 간선차량에 싣기 위해 적재하고 랩핑하여 탑을 쌓는 공정을 거친다. 공정이 마무리되면 EPJ(electric pallet jack, 전동자키)를 활용해 차량에 탑승하면 간선차량을 타고 물류터미널로 이동한다.

간선차량은 11톤 왕카로 풀필먼트센터와 물류터미널 사이를 운행하거나 물류터미널에서 물류터미널 사이를 운행한다. 풀필먼트센터는 적재된 물건이 택배 포장 이전의 상태라면 물류터미널에서는 ‘택배’상태의 물건을 다룬다. 물류터미널은 서브허브, 캠프, 모바일캠프 등 다양한 형태인데, 서브허브 등에서는 자동스캔과 오토소터를 통한 분류 작업이 빠르게 이루어

저 캠프 등 다음 물류터미널로 나갈 물건을 구분하는 공정이 이루어지고, 작은 규모의 도시형 캠프의 경우 소분 공정 없이 롤테이너를 간선차량이 싣어오면 이를 각 배송기사가 소분, 상차하는 공정이 이루어진다. 간선차량 노동자들은 순방향(배송지 방향) 이동 시에는 ‘택배’를 운송하고 마감시간을 지키기 위해 빠르게 이동하는 것이 필요하다. 그러나 실시간 소분이 이루어지기 때문에 배차 간격을 조정하여 뒷 차량이 늦어질 경우 이를 때워야 하는 상황이 발생하기도 한다. 물류가 상시적으로 이동할 수 있도록 간선차량이 배치되어야 배송지와 상대적으로 멀리 떨어진 풀필먼트센터에서 출발한 물건도 적시에 배송될 수 있기 때문에, 간선차량 노동자들의 대기시간이 유동적인 편이다. 예측할 수 없이 긴 대기시간을 요구받는 것은 쿠팡 간선차량 운수 노동자들의 고충 중 하나다. 물량의 유동성으로 급하게 CLS캠프 소속 1톤 차량이 간선차량으로 배치되어 운행되는 경우도 흔하다. 역방향(풀필먼트센터 방향)으로 운행하는 간선차량에는 수거된 프레스백, 반품 물건 등이 실리는데 정규직 간선차량 노동자들의 경우 직접 아이스팩을 처리하는 공정이나 프레스백 정리 등의 추가 업무를 할당받기도 한다.

배송터미널 내 구역은 헬퍼라고 하는 소분노동자들이 물건을 소분하는 공간과 차량으로 물건이 들어오고 나가는 공간으로 구분된다. 헬퍼들은 물건을 소분하여 롤테이너에 담거나, 상하차 업무, 프레스백 세척 및 적재 공정 등을 담당한다. 캠프 노동자들의 노동공정은 단순한데 오토소터의 속도를 높이거나, 높은 곳에서 관리자가 직접 눈으로 살피며 속도가 떨어지는 구역 노동자들에게 마이크로 소리를 질러 속도를 높이려 압박하는 형태의 통제 속에서 높은 노동강도를 겪는다.

마지막으로 배송 공정은 입차 후 자신의 구역을 포함한 비슷한 구역의 배송을 담당하는 배송기사 수명이 하나의 롤테이너에 담긴 물건 중 자신의 물건을 찾는 통소분 공정을 진행하며 배송나갈 물건을 ‘쿠팡플렉스’ 어플을 통해 전산에 등록한다. 물건 스캔 후에는 자신에게 할당된 구역의 배송지, 반품물건 회수지, 프레스백 회수지 등의 정보가 지도에 표시된다. 밤 8시 정도 입차하여 시작되는 소분 후 배송은 최소 3회전 반복된다. 통소분 공정을 다른 기사들과 함께 해야하기 때문에 시간에 맞춰 캠프에 복귀했다 다시 나가야 하는데, 마감을 맞추기 위해서 짧은 시간의 텀에 가까운 거리라도 배송을 나가게 되거나, 마지막 회전시 오전 7시 마감을 넘길 것 같으면 마감 물건과 배송을 해야하지만 로켓배송은 아닌 물건을 구분하여 자체적으로 1회전을 더 도는 수고를 감내해야 한다. 마감을 지키지 않으면 클렌징(현재는 SLA·Service Level Agreement를 통한 성과평가를 경유함)과 같은 불이익이 예상되기 때문에 노동자들은 휴게시간을 포기하고 다회전 배송에 몰릴 수 밖에 없다.

2. 쿠팡 고용구조의 특성

쿠팡의 고용구조는 종적, 횡적인 균열을 보인다. 종적균열은 일반적으로 균열일터가 의미하는 직접고용 외 다른 계약형태와 원하청 구조 등을 통한 균열을 의미한다. 더하여 횡적균열은 동일한 업무를 하는 노동자들을 고정적으로 유지하는 인원을 최소화 하고, 물량이 증가하는 데 맞춰 추가 동원을 하되 평상시에는 이에 대한 업무배치를 아예 축소시키는 유동적 노동력 대기시키는 방식이다.

풀필먼트센터 노동자들의 경우 현재는 쿠팡의 자회사인 CFS에 직고용 된 형태가 일반적이다. 계약직 사원의 경우 무기계약직이 되기까지 수습기간, 계약연장 국면의 평가로 계약이 해지될 수 있다는 점 때문에 노동조합 활동이나 관리자의 평가에서 자유롭지 못하다. 무기계

약직 전환 이후에도 고용만 안정화 될 뿐 높은 신체적 피로와 낮은 임금으로 인하여 오래 근무하기 어렵다. 다수의 풀필먼트센터 노동자들은 단기사원(일용직)으로, 매일 쿠팡치 어플을 통해 출근을 신청하고 ‘확정’ 혹은 ‘마감’을 받아 출근여부가 결정된다. 쿠팡은 풀필먼트센터 노동자의 높은 비중을 상시적인 일용직 채용으로 커버하고 있다. 일용직 노동자들에게 1차 마감 문자 후 출근시간 2시간 전에도 출근 확정시켜 출근을 유도하거나 출근확정을 받고도 출근하지 않으면 결근처리를 하겠다는 엄포는 블랙리스트의 존재로 인해 노동자들에게 출근에 대한 강압으로 작동한다. 또한 물량이 갑자기 증가할 때 인센티브를 더 주면서 출근을 유도하는 방식은 일용직-직고용 형태의 노동자들을 빠르게 동원하는 데 잘 사용된다. 일용직 노동자들은 갑자기 동원되더라도 원바코드(일용직ID)를 통하여 쿠팡 내부 전산 내에서 근무이력 등이 관리되고, 언제든 출근이 막히거나 출근시 쿠팡이 원하는 대로 재배치 되는 등 내부노동자처럼 관리되고 있다.

간선차량 노동자 중 정규직노동자들은 유일하게 (주) 쿠팡에서 직접 채용하고 있다. 2016년 자회사 분사화 이후 쿠팡친구(정규직 배송기사) 중 전직동의서를 작성하지 않은 일부 기사 등이 간선차량 운전으로 전환배치되기도 했다. 전환배치된 쿠팡친구는 레벨제와 인센티브 구조를 그대로 적용받아 다른 간선차량 노동자보다 임금 수준이 높다. 그 외 외채(외부채용)으로 불리는 경우는 간선차량운전기사로 직무가 고정되어 뽑힌 사람들로 정규직이지만 고정월급제를 적용받는다. 이 경우 낮은 월급을 받고, 프레스백 세척, 상하차 업무 등 추가 업무를 요구받기도 한다. 정규직 외 간선차량은 대리점과 계약하여 매출물량을 할당받은 기사가 있고, 개인사업자로 개인차량으로 건별 계약을 하는 기사가 있는데 매출계약기사의 경우 24시간마다 배차표를 받고 주 6일 차량에서 대기하며 할당된 물량을 소화하고 있다. 이로 인해 일상 생활을 모두 차량 내부에서 소화하고 일상적 과로 상태에 내몰린다. 건별계약의 경우 화물 플랫폼을 통하여 알선되는데, 쿠팡 물량은 실시간 소분으로 인해 대기시간이 길어 기피 대상이 된다. 그러나 최근 화물 업계의 전반적 침체로 물량이 거의 없어 이를 거를 수 없는 조건이 작동하고 있다.

물류터미널 소분노동자의 경우, 자회사인 CLS에 고용된 인원으로 대부분이 고정된 노동력까지도 일용직이다³⁾. 캠프의 경우 업무 강도가 높기로 소문이 나, 인력을 구하기 어려운데 프로모션, 일용직 만근수당 등으로 동원이 이루어지고 있다. 신규헬퍼의 경우 매일 문자로 출근신청 후 확정을 받아 출근한다. 고정헬퍼도 일용직이지만 이들은 카톡방을 통해 관리자와 소통하고 구글폼으로 원하는 근무일을 미리 제출하면 관리자가 근무표에 고정헬퍼들의 이름을 넣어 2주 전에 배치하는 형태로 일하고 있다. 계약은 일용직이지만 실제 인적관리는 파트타임 계약직처럼 움직인다. 관리자의 요청이 있을 때에는 추가 출근을 하는 경우도 생긴다. 고정헬퍼의 경우 일용직이지만 중간관리자 역할인 ‘조장’을 맡고 수당을 더 받는 등 일반적인 일용직을 넘어선 형식의 계약유지가 이루어진다.

배송기사의 경우 로켓배송 초반에는 쿠팡맨(현 쿠팡친구)을 중심으로 이루어졌다. 이들은 최대 2년 계약직으로 고용되어 배송을 많이 할 경우 이에 대한 임금 인센티브와 평가를 통한 레벨 승급, 이에 따른 임금 상승 가능성을 가진 직군이였다. 그러나 최근 쿠팡의 배송 물량은 대체로 지입기사인 킥플렉서에게 할당되고, 쿠팡친구 중 다수가 배송을 하기 위해서 퇴사 후 킥플렉서로 다시 자신이 일하던 캠프의 대리점과 계약하는 형태로 전환되었다. 정규직

3) CLS캠프는 지난해까지도 일부 캠프의 경우 직고용 대신 불법과건 형태를 띄거나 노동자임이 분명한데도 3.3 계약(개인사업자 계약)을 하는 등 불법 고용 문제가 심각했다. 고용노동부의 전수조사 이후 2025년 초 이들을 모두 직접 고용으로 전환하겠다고 밝혔으나 여전히 대부분 일용직 고용이다.

으로 여전히 남아있는 쿠팡친구는 배송물량을 거의 받지 못하고 캠프 내 다른 부수 업무에 배치되고 있다. 이로 인해 인센티브나 승진구조가 무용해졌다. 쿠팡친구와 킥플렉서 모두 ‘쿠팡플렉스’라는 동일한 어플로 업무를 전산화되어 원청의 높은 통제를 받을 수 있다. 쿠팡은 킥플렉서로 고정 노동력을 전환하기 전 카플렉스와 워크맨 등 직노동자를 활용한 배송인력 동원을 시도했으나 로켓배송 특성상 안정적 배송인원을 충분히 확보하기 어려워 소수의 배송기사만 직고용 형태로 동원되고 있는 것으로 보인다.

[표 1] 로켓배송 일터의 종적, 횡적 균열과 일의 형태

로켓배송 과정		폴필먼트센터	간선차량	물류터미널	배송
종적균열 (노동자의 주 계약상대)		CFS(자회사)	쿠팡	CLS(자회사)	대리점
횡적균열 (동일 업무-다층적 동원)	고정된 노동력	(무기)계약직	쿠드라이버 (고정월급제 정규직) + 쿠팡친구 (레벨제, 전환배치)	고정헬퍼(일용직)	퀵렉스 (개인사업자)
	유동적 노동력	단기사원(일용직)	매출(계약)기사 + 개인사업 화물기사	신규헬퍼(일용직)	쿠팡친구 (레벨제 정규직) + 카플렉스(기노동자)

참고:

복수의 형태로 배치된 노동력의 경우 더 주요한 형태를 볼드체로 표기함. 현장에서 부르는 용어로 표기.

참고문헌

고태은·이승윤(2025) 디지털 플랫폼 노동의 새로운 통제와 사용자책임의 은폐구조: 쿠팡 ‘로켓배송 서비스’ 사례연구. 한국사회정책 32(3) pp. 81-118

고태은·이승윤(2025) 비가시적 컨베이어벨트의 구축과 노동통제: 쿠광의 로켓배송 사례를 중심으로. 산업노동학회 신진연구자 여름캠프 발표원고.

[첨부]

1. 집담회 홍보웹포스터 (p.36)
2. 자료집

https://drive.google.com/drive/folders/1R5AL2lfPdmar3PcOhHwdxp82i9_kQTqv?usp=drive_link

