



특수형태근로종사자 안전보건

택배기사 특징

택배기사 정의

한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원으로서 택배사업(소화물을 집화·수송 과정을 거쳐 배송하는 사업을 말한다)에서 집화 또는 배송 업무를 하는 사람

· **택배종류** 일반택배, 편의점 택배, 지하철 택배, KTX 택배, 국제 택배 등

주요 사고유형

택배기사는 배송 차량에 화물의 상·하차, 컨베이어 등 이용하여 택배 분류, 배송과정에서 컨베이어 끼임, 넘어짐, 감전, 교통사고 및 감정노동 등의 위험에 노출됩니다.

주요 위험요인 (발생형태)	작업순서 (절차)	접수	집화	서브물류센터 (대리점) 상·하차	간선운송 (상행)	허브 물류센터	간선운송 (하행)	서브물류센터 (대리점) 상·하차	배송
교통사고			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
넘어짐			✓	✓		✓		✓	✓
떨어짐				✓		✓		✓	
끼임				✓		✓		✓	
부딪힘			✓	✓		✓		✓	✓
불균형 및 무리한 동작			✓	✓		✓		✓	✓
물체에 맞음				✓		✓		✓	
갈림, 뒤집힘									
직무스트레스 (감정노동 등)여부		✓	✓						✓

주요 작업 및 유해·위험요인



분류·적재

작업 내용

수취 물품의 배송·지역별 분류, 컨베이어, 롤테이너 등을 이용한 운반, 포장랩 작업 및 인력 또는 대차를 이용한 물품의 차량 적재함 적재 등의 작업

유해 위험 요인

- 화물의 적재·하차 시 적재함이나 차량 상부, 화물 위에서 떨어짐
- 화물 적재방법의 불량으로 화물 떨어짐
- 경사진 도로 위에서 차량 밀림으로 끼임
- 무리한 화물 적재작업으로 인한 근골격계질환 발생 등



집하·배송

작업 내용

고객으로부터 주문을 받아 소형화물차나 이륜자동차 또는 경차를 이용하여 최종 목적지까지 다품종 소형화물을 배송(또는 화물집화)하는 작업

유해 위험 요인

- 택배박스 배송 중 계단에서 미끄러짐
- 고객과의 마찰로 인한 직무스트레스
- 차량 운행 중 송장 정리, 휴대폰 사용, 졸음운전 등에 의한 교통사고





주요 재해사례



부딪힘



차량 위 화물을 지게차로
하역하던 중 지게차 충돌

예방 대책



- 작업 통제·관리하는 작업지휘자 지정·운영
- 지게차 작업 시 작업구역 별도 분리
- 지게차 운전자 시야 가리는 화물 과적 금지



끼임



택배 분류작업 중 컨베이어에 손 끼임

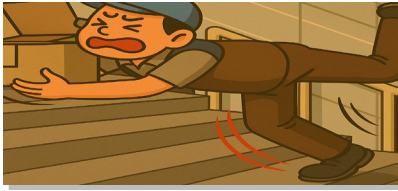
예방 대책



- 컨베이어 동력부 및 롤러 방호덮개 설치
- 비상 시 컨베이어 운전을 즉시 정지할 수 있는 비상정지스위치 설치
- 부득이 컨베이어 위 화물 접촉하는 경우 도구 사용



넘어짐



계단을 급하게 오르다가
중심을 잃고 넘어짐

예방 대책



- 계단을 오르내릴 때 손잡이를 잡은 상태에서 이동
- 시야 확보를 위해 무리한 양의 택배 박스 운반 금지
- 화물 다단적재 시 편하중 및 떨어짐 방지 조치



사망사고 예방 'Safety Alert Message(SAM)'

택배기사

- ✓ 차량 운행 시 교통법규를 반드시 준수(과속, 난폭운전, 신호위반, 중앙선 침범, 안전거리 미확보 등)
- ✓ 도보 이동 시 전화 통화 등 주의력을 흐트러트리는 행위 지양
- ✓ 고객의 폭언·폭행 등 대응절차 알기

상황발생	1단계	2단계	3단계	사후단계
폭언, 폭행, 난동	자제요청 및 즉시경고	녹음 및 신속제지	서비스 종료, 업무 중단 경찰 등 신고	법적조치 검토

택배접자

고객의 폭언 등에 대한 대처방법

- ✓ 폭언 등을 하지 않도록 요청하는 문구 게시 또는 음성 안내
- ✓ 고객과의 문제 상황 발생 시 대처방법 등을 포함하는 고객응대업무 매뉴얼 마련
- ✓ 고객응대업무 매뉴얼의 내용 및 건강장해 예방 관련 교육 실시
- ✓ 그 밖에 고객응대근로자의 건강장해 예방을 위하여 필요한 조치

고객 등 제3자의 폭행 등으로 건강장해가 발생하거나 발생할 현저한 우려가 있는 경우

업무의 일시적 중단 또는 전환, 휴게시간의 연장, 건강장해 관련 치료 및 상담지원, 관할수사기관 또는 법원에 증거물·증거서류를 제출하는 등 고소, 고발 또는 손해배상 청구 등을 하는데 필요한 지원

관계법령 및 기술기준

1. 산업안전보건법 제77조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치 등)
2. 산업안전보건법 시행령 제67조(특수형태근로종사자의 범위 등), 제68조(안전 및 보건 교육 대상 특수형태근로종사자)
3. 산업안전보건법 시행규칙 제95조(교육시간 및 교육내용 등)
4. 산업안전보건기준에 관한 규칙 제672조(특수형태근로종사자에 대한 안전조치 및 보건조치) 4항