

## 대도시 대리운전 기사의 안전 운행에 영향을 주는 고객의 폭언 및 폭행 실태에 관한 연구

이준희<sup>1,3</sup> · 원종욱<sup>1,2,3,4</sup> · 노재훈<sup>1,2,3,4</sup> · 김치년<sup>1,3</sup> ·  
석홍덕<sup>1,3</sup> · 이완형<sup>1,3</sup> · 김영광<sup>1,3</sup> · 황정호<sup>3,4</sup> · 윤진하<sup>1,2,3,4\*</sup>

<sup>1</sup>연세대학교 보건대학원, <sup>2</sup>연세대학교 의과대학 예방의학교실,  
<sup>3</sup>연세대학교 의과대학 산업보건연구소, <sup>4</sup>인천 근로자 건강 센터

## A Descriptive Study on Violence by Customer against ‘Daeri’ Drivers in Korea

June-Hee Lee<sup>1,3</sup> · Jong-Uk Won<sup>1,2,3,4</sup> · Jaehoon Roh<sup>1,2,3,4</sup> · Chi Nyon Kim<sup>1,3</sup> ·  
Hongdeok Seok<sup>1,3</sup> · Wanhyung Lee<sup>1,3</sup> · Yeong-Kwang Kim<sup>1,3</sup> · Jungho Hwang<sup>3,4</sup> · Jin-Ha Yoon<sup>1,2,3,4\*</sup>

<sup>1</sup>Graduate School of Public Health, Yonsei University

<sup>2</sup>Department of Preventive Medicine, Yonsei University College of Medicine

<sup>3</sup>The Institute for Occupational Health, Yonsei University College of Medicine

<sup>4</sup>Incheon Worker's Health Center

### ABSTRACT

**Objectives:** The purpose of this study was to research ‘Daeri’ drivers who work for drunken customers as a substitute driver. This was the first study in Korea to investigate assault and verbal abuse experienced while employed as a ‘Daeri’ driver.

**Methods:** In this study, we conducted a survey to investigate people who work as ‘Daeri’ drivers. The survey was performed from September 1 to 7, 2014. The participants were 166 adult men and women who work as full-time ‘Daeri’ drivers.

**Results:** Participants who experienced physical violence and assault from the customers to the point of disturbing safe driving in a year were 36.1% of total respondents. People who experienced verbal abuse to the point of disturbing safe driving in a year totaled 80.4% of respondents. In addition, there were also qualitative research results.

**Conclusions:** Acts that impede safe driving are a danger to both passengers and drivers. By protecting the safety of ‘Daeri’ drivers, we will be able to protect the safety of citizens. Therefore, it is necessary to make an effort to protect ‘Daeri’ drivers from customer violence. Furthermore, it is also necessary to research policy to enplace a legal system that can protect ‘Daeri’ drivers

**Key words:** Assault, ‘Daeri’ driver, safety, verbal abuse, violence

### I. 서 론

운전은 현대인의 필수적인 작업 중 하나이며 공공  
도로를 이용하는 작업으로 항상 사고의 위험에 노출

되어 있다. 이런 작업을 주로 야간에 주취자를 고객  
으로 하여 대신해 주는 직업이 우리나라의 대리 운  
전기사 이다(Lee, 2008).

국내 활동 중인 대리운전기사의 수는 약 8만 3천

\*Corresponding author: Jin-Ha Yoon, M.D. Ph.D., Tel: 02-2228-1908, Fax: 02-2228-1882, E-mail: flyinyou@gmail.com  
Mailing address: The Institute for Occupational Health, Yonsei University College of Medicine, #424, Administration building, Yonsei University  
Health System 250 Seongsanno, Seodaemun-gu, Seoul 120-752, Korea  
Received: June 29, 2015, Revised: August 31, 2015, Accepted: September 17, 2015

This is an Open-Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial  
License(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in  
any medium, provided the original work is properly cited.

명 정도로 추산된다. 대리운전은 자가용의 운전자가 음주 상태로 정상적인 운전이 불가능하기에 이용하는 서비스이며 따라서 근무시간은 주로 야간이다. 주요 고객으로 취객을 상대하기에 폭력이나 폭언에 노출될 위험성이 높다. 대리운전기사는 하루 평균 44만건 정도의 운전 업무를 수행 하고 있으며 이는 우리나라 KTX 하루 이용객의 4배정도 되는 수이다 (Korea association of 'Daeri' Drivers, 2006; Lee, 2008; Korail, 2010). 하루에도 많은 수가 이용하며 손님과 기사의 안전을 담보로 한 일 임에도 불구하고 그 간 대리 기사에 대한 국내연구는 전무 하였다. 또한 현재 한국에서는 감정노동과 고객폭력이 큰 사회적 문제로 위험 직업군에 대하여 많은 연구들이 있어 왔으나 이에 항시 노출되어 있는 대리운전 기사에 대한 연구는 전무하다시피 한 실정이다.

대리운전기사는 제도권에 속해 있지 않은 직업으로 이에 대한 보호 방침이나 관리 방침도 거의 없다. 대리운전기사는 근로자성을 인정받지 못하는 자영업 형태이나 실제 업무는 고객의 의뢰를 중계회사로 부터 받아 일하는 형태로 특수 고용직에 속하며 따라서 중계회사에 일부 종속되어 있는 형태를 보인다 (Cho, 2008; Kim et al., 2011; Koh, 2012; Ku, 2014). 근무 환경으로 낮선 차량에 음주 후의 고객을 응대해야 한다는 점에서 고객의 욕설 및 폭언과 같은 감정 노동에도 취약한 직업군으로 생각된다. 이에 본 연구는 사회적 사각지대에 있는 대리운전기사들의 실질적 업무 환경을 알아보고자 하였으며 업무 환경 중 실제 대리 운전 중 안전 운행에 영향을 줄 수 있는 직접 폭력이나 폭언의 빈도를 알아보고자 하였다.

## II. 연구 방법

### 1. 연구대상 및 설문조사

본 연구는 2014년 9월 1일부터 9월 7일 까지 강남 역인근에서 '한국 대리운전 협동조합'과 함께 현장에서 근무하는 대리기사들을 상대로 설문을 진행 하였다. 설문은 연구자와 '한국 대리운전 협동조합' 관계자등 총 12명이 일대일 면담 방식으로 진행 하였고 이중 총 166명이 설문에 참여 하였으며 이중 안전운전에 방해가 되었던 폭언 및 폭행 경험에 대하여 응답하지 않은 8명을 제외한 158명의 폭언 및 폭행 경

험 빈도를 본 연구에 이용하였다. 또한 조사원들과의 일대일 면담을 통하여 대리운전 업무 중 경험 했던 폭력과 욕설 및 폭언에 대한 구체적인 사례들을 질적 연구를 통해 조사 하였다.

### 2. 통계분석

설문지의 질문 중 '지난 1년간 대리기사를 하면서 아래의 사건에 의해 실제 안전운행에 방해가 되었던 적은 몇 번인지 표시해 주세요.'라는 질문을 통하여 이중 '고객 욕설 폭력', '폭언 및 욕설' 에 응답한 설문결과를 바탕으로 분석을 하였다. 빈도 분석을 시행 하였으며 모든 분석은 SAS 소프트웨어, 버전 9.2 (SAS Institute, Cary, NC)를 사용하여 수행되었다.

## III. 결 과

### 1. 조사 대상자의 일반적 특성

총 166명의 참여자 중 폭력 및 폭언 경험에 응답한 대리기사는 총 158명 이었으며 이중 남성 153명 (96.8%), 여성 5명(3.2%)였고 연령별로는 30대 6명 (3.8%), 40대 51명(32.3%), 50대 90명(57%), 60대 10명(6.3%), 70대 1명(0.6%)이었다. 대리운전 경력별로는 3년 미만의 경력을 가진 응답자가 65명(41.1%)로 가장 많았으며 3-6년 의 경력을 가진 응답자 54명 (34.2%), 6년이 넘는 경력을 가진 응답자는 39명 (24.7%) 이었다. 이중 107명(67.7%)은 대리운전을 본업으로 삼고 있었으며 부업으로 대리운전을 한다는 응답은 51명(32.3%)으로 상대적으로 적었다.

Table 1. General Characteristics of 'Daeri' driver

Variable	Category	N	%
Sex	Men	153	96.8
	Women	5	3.2
Age(Years)	30~39	6	3.8
	40~49	51	32.3
	50~59	90	57.0
	60~69	10	6.3
	70≤	1	0.6
Duration of work (Years)	<3	65	41.1
	3~6	54	34.2
	6 <	39	24.7
Total		158	100

## 2. 지난 1년간 대리운전 중 안전운전에 방해가 되었던 폭행의 빈도

이중 안전운행에 방해가 되는 육체적 폭력을 경험한 응답자는 158명중 57명이었으며 이는 전체 응답자중 36.1%이었다. 폭력을 경험한 응답자는 1년 내 1회가 41명으로 가장 많았다. 다음으로 2회를 경험한 응답자가 9명(5.7%)이었으며 4회 경험자는 2명이 있었다. 5회 이상으로 응답한 응답자도 5명이 있었는데 이중 2명은 1달에 1회 이상의 폭력을 경험한다고 응답하기도 하였다.

## 3. 지난 1년간 대리운전 중 안전운전에 방해가 되었던 욕설 및 폭언의 빈도

안전운전에 방해가 되는 폭언을 경험한 응답자는

158명중 127명으로 전체응답자중 80.4%가 폭언을 경험하였다고 응답하였다. 이중 빈도는 5회 이상이 49명(31.0%)으로 가장 높은 비율을 보였으며 5회 이상이라고 응답한 응답자중 대부분이 거의 매달 경험한다고 응답하였다.

## 4. 안전운전에 방해가 되었던 욕설 및 폭언과 폭력 경험 사례에 대한 질적 연구

12명의 교육받은 조사원을 통하여 설문을 진행하였기에 대리운전기사들에게 인터뷰를 통한 질적 연구를 진행할 수 있었다. 대리기사들에게 승객의 폭언 및 욕설과 폭행에 대하여 걱정되는 부분에 대하여 질문 하였고 다음과 같은 구체적인 사례 진술을 얻을 수 있었다.

Table 2. Frequency of experienced during driving with assault in 'Daeri' drivers

Variable	Category	Not experienced in a year		Experienced in a year		1 time/year		2 times/year		3 times/year		4 times/year		Over 5 times/year		Total	
Sex	Men	96	(60.8)	57	(36.1)	41	(25.9)	9	( 5.7)	0	( 0.0)	2	( 1.3)	5	( 3.1)	153	(96.8)
	Women	5	( 3.2)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	5	( 3.2)
Age (Years)	30~39	5	( 3.1)	1	( 0.6)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	1	( 0.6)	6	( 3.8)
	40~49	31	(19.6)	19	(12.1)	14	( 8.9)	2	( 1.3)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	3	( 1.9)	50	(31.7)
	50~59	59	(37.3)	31	(19.6)	22	(13.9)	6	( 3.8)	0	( 0.0)	2	( 1.3)	1	( 0.6)	90	(56.9)
	60~69	5	( 3.1)	6	( 3.8)	5	( 3.1)	1	( 0.6)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	11	( 6.9)
	70≤	1	( 0.6)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	1	( 0.6)
Duration of work (Years)	<3	45	(28.5)	20	(12.6)	15	( 9.5)	3	( 1.9)	0	( 0.0)	1	( 0.6)	1	( 0.6)	65	(41.1)
	3~6	30	(18.9)	20	(12.6)	13	( 8.2)	4	( 2.5)	0	( 0.0)	1	( 0.6)	2	( 1.3)	54	(34.2)
	6 <	26	(16.5)	17	(10.9)	13	( 8.2)	2	( 1.3)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	2	( 1.3)	39	(24.7)
Total		101	(63.9)	57	(36.1)	41	(25.9)	9	(5.7)	0	( 0.0)	2	( 1.3)	5	( 3.2)	158	(100.0)

Table 3. Frequency of experienced during driving with verbal abuse in 'Daeri' drivers

Variable	Category	Not experienced in a year		Experienced in a year		1 time/year		2 times/year		3 times/year		4 times/year		Over 5 times/year		Total	
Sex	Men	28	(17.7)	125	(79.1)	21	(13.3)	28	(17.7)	18	(11.4)	9	( 5.7)	49	(31.0)	153	(96.8)
	Women	3	( 1.9)	2	( 1.3)	1	( 0.6)	1	( 0.6)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	5	( 3.2)
Age (Years)	30~39	2	( 1.3)	4	( 2.5)	2	( 1.3)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	2	( 1.3)	6	( 3.8)
	40~49	15	( 9.5)	36	(22.8)	4	( 2.5)	10	( 6.3)	5	( 3.2)	3	( 1.9)	14	( 8.8)	50	(31.7)
	50~59	13	( 8.2)	77	(48.7)	14	( 8.9)	17	(10.8)	12	( 7.6)	5	( 3.2)	29	(18.4)	90	(56.9)
	60~69	1	( 0.6)	9	( 5.7)	2	( 1.3)	2	( 1.3)	1	( 0.6)	1	( 0.6)	3	( 1.9)	11	( 6.9)
	70≤	0	( 0.0)	1	( 0.6)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	0	( 0.0)	1	( 0.6)	1	( 0.6)
Duration of work (Years)	<3	12	( 7.6)	53	(33.4)	11	( 6.9)	10	( 6.3)	3	( 1.9)	2	( 1.3)	27	(17.1)	65	(41.1)
	3~6	11	( 7.0)	43	(27.2)	4	( 2.5)	12	(27.3)	3(	1.9)	4	( 2.5)	11	( 6.9)	54	(34.2)
	6 <	8	( 5.0)	31	(19.6)	7	( 4.4)	7	( 4.4)	12	( 7.6)	3	( 1.9)	11	( 6.9)	39	(24.7)
Total		31	(19.6)	127	(80.4)	22	(13.9)	29	(18.4)	18	(11.9)	9	( 5.7)	49	(31.0)	158	(100.0)

‘고객 폭행을 당한 후 대리운전 중 사고가 항상 격정된다.’

‘폭행으로 인한 사고가 나도 중재해줄 곳이 없다. 경찰에 신고해도 현행범이 아니라는 이유로 제대로 처벌하지 않으며 나는 하루를 다 경찰서에서 보내게 된다. 그리고 콜센터는 고객에게 친절을 강요하며 고객의 입장에서 판단한다.’

‘고객 폭력으로 한 손으로는 운전대를 한 손으로는 방향을 하면서 곡예 운전을 한 경우도 있었다. 생명의 위협을 느꼈다.’

‘심한 폭언을 들어 정신이 멍하고 운전이 집중하기 어려웠고, 다른 손님을 모실 때도 잔상이 남아 안전운전이 어려웠다.’

‘손님이 인테리어 사업자였는데, 망치를 던져서 다친 적이 있었다. 경찰에 현행범으로 체포시키긴 하였으나 이후 그 손님을 태웠던 쪽 콜은 잡지 않게 된다.’

‘술 취해서 자다가 일어나 어디까지 왔느냐고 물어보고 여기까지 밖에 못 왔냐며 운전 중인 나의 뒤통수를 때렸다. 그리고 고객은 다시 잠 들었으나 그 순간 사고 위험이 있어 이후 운전대를 잡을 때 마다 두려운 생각이 든다.’ 등의 구체적인 사례를 확인할 수 있었다.

#### IV. 고 찰

2002년에서 2004년 사이 오스트레일리아에서 자동차 사고로 응급실에서 치료를 받은 환자의 통화기록을 조사한 결과 운전 중 핸드폰 사용으로 인한 주의력 분산이 교통사고와 높은 연관성이 있는 것으로 조사되었다(McEvoy et al., 2006). 또한 핸드폰을 사용하는 경우 부상당할 가능성이 핸드폰을 사용하지 않는 경우보다 오즈비가 4.1 이었고 핸드프리를 사용하는 경우도 오즈비가 3.8로 대화를 하는 행위 자체가 주의를 분산 시키는 위험 인자로 조사 되었다. 또 다른 연구에서는 전화 통화 이외에도 감정변화에 따라 20%정도 사고의 위험성이 높아졌으며 친구들과의 잡담도 운전 중 주의력이 분산되어 사고의 위험성이 높아지는 것으로 조사 되었다(Stutts et al., 2002). 위와 같이 타인과 대화를 하는 행위 및 감정적 변화를 일으키는 행위이나 주의력을 분산 시키는 행위 모두가 안전운전에 방해가 되는 명확한 위험

인자임은 익히 알려져 있으며 이는 대리운전기사에서도 안전운전에 영향을 줄 것으로 생각된다.

2007년 2월에 있었던 교통문화운동본부의 “대리운전 이용자 보호방안 마련을 위한 공청회 발제문”에 따르면, 10,000 km 운행 당 사고 건수는 대리운전기사가 8.5건, 택시가 4.7건으로 나타났다(Headquarter of Transportation culture, 2007). 즉 대리운전기사의 사고율은 택시의 2배로 매우 높으며, 이는 야간에 취객을 상대로 운전하는 동안 발생하는 고객 폭력/폭언과 무관하지 않다고 판단된다.

현재 우리나라에서는 운행 중인 자동차 운전자에 대해 폭행을 가하는 경우 특정범죄가중처벌 등에 관한 법률 제 5조 10에 의거하여 처벌 받게 되어있다. 이는 형법상 기타 폭행죄나 협박죄보다 더 높은 수준의 가중 처벌이며 이러한 법체계는 운전자의 폭행은 승객의 안전과 직결된다는 사회적 인식하에 공공의 안전을 보장하기 위해 제정 되었다고 볼 수 있다(Jeon, 2008). 대리기사의 경우에도 본 경우에 해당하는 것으로 볼 수 있으며 대리기사의 폭행 역시 공공의 안전에 위협적인 역할을 함을 인식 하여야 할 것이다.

본 연구를 시행함에 있어 설문지의 작성과 함께 개인의 경험과 사례를 듣는 질적 연구도 병행 하였다. 위의 결과 내용으로 보면 심야의 대리 운전 중 당하는 폭력이나 폭언은 단순히 개인적인 차원의 폭력이나 폭언 및 욕설이 아니라 사고와 연관성이 있는 공공의 안전과 직결되는 폭력과 폭언 및 욕설임을 알 수 있다. 또한 고객의 차량이라는 밀폐된 공간에서 시행되는 업무의 특성상 폭력과 폭언 및 욕설을 경험 할 때에 느끼는 공포감은 타 직군과는 또 다른 충격이 있을 수 있음을 알 수 있었다.

#### V. 결 론

본 연구는 우리나라에서 활발하게 활동하고 있는 직업이지만 사회적으로 법적으로 인정받지 못하고 있는 대리운전기사에 대한 첫 연구 이다.

우리나라에서 대리운전기사 업무가 시작된 지 20여년이 되어가지만 근로자성을 인정받지 못하여 각종 혜택에서 제외 되어 왔다. 또한 대리운전 기사는 음주 후 대리운전을 이용하는 대리운전의 특성상 주

취자의 폭력이나 폭언의 위험성에 상대적으로 노출되기 쉽다. 특히 심야 운행의 경우 안전한 운행을 위해 안전한 운행에 대한 보장이 필요하지만 안전운전에 방해가 되는 물리적 폭행의 경우 36.1%의 대리기사가 경험한 적이 있다고 응답하였고 안전 운전 방해가 되는 폭언 및 욕설의 경우에는 그보다 많은 80.4%가 경험했다고 응답하였다. 특히 폭언 및 욕설과 폭력을 경험하는 경우 경험 이후 본인의 대리운전 업무에 영향을 미치는 경우가 있다는 결과를 질적 연구를 통하여 확인 할 수 있었다.

본 연구의 제한점으로는 대리운전 중 안전운전에 방해가 되는 폭력 및 폭언의 빈도를 제시하였으나 이에 따른 연관분석을 시행 하지 못하였다는 점이다. 그러나 본 연구는 대리운전 기사에 대한 첫 연구로 현황을 파악하였다는 의의가 있으며 앞으로 향후 진행될 연구의 방향을 제시하였다는데 또한 의의가 있다 하겠다.

안전운행에 방해가 되는 행위는 고객과 기사의 안전을 위협하며 도로를 사용하는 타인의 안전역시 위협할 수 있다. 사회적으로도 대리기사의 안전운행을 보장하는 것이 시민의 안전을 보호 하는 것임을 인지하고 대리운전기사의 안전운행을 보장할 수 있는 환경과 제도를 만들기 위한 후속 연구가 필요할 것으로 생각된다.

## References

- Cho HH. A study on the protection of the individual labor relations of laborers of a special form. Korean comparing labor law Society. 2008;14:200-61.  
Headquarter of Transportation culture, Hearing announcement statement to develop a 'Daeri' driver user protection plan. 2007
- Jeon JY. Special Criminal Act Maintenance plan (3) Act for such specific crime weighted punishment. Research Monographs of Criminal Policy Research Institute. 2008;1-2.
- Koh J-G. A proxy driving system supporting user convenience and system efficiency. Journal of the Korea Institute of Information and Communication Engineering. 2012;16(8):1725-33
- Kim DY, Son IC, Lee DH, Lee SJ. Special Issue, Workers on the road: Recognition of Disguised self-employed workers -Quick Service drivers and 'Daeri' drivers. Public service and human right. 2011;9:127-206
- Korea association of 'Daeri' Drivers, Data for planning the improvement and management plan of the 'Daeri' drivers, 2006, pp. 8-9
- KORAIL, Korean Railroad Annual Report 2010 [cited 2015 June 25]; Available from: <http://info.korail.com/mbs/www/jsp/board/view.jsp?spage=1&boardId=9863165&boardSeq=10473135&id>
- Ku MY. Employee's character of 'Daeri' driver. Laborer law. 2014(49):337-40
- Lee HG, Kim YM, Yoon JD, Lee YM, Song BW, Jang SH. a research of worker's who has special employee's form and Group conflict control. Ministry of Labor; 2008.
- McEvoy SP, Stevenson MR, Woodward M. Phone use and crashes while driving: a representative survey of drivers in two Australian states. Medical journal of Australia. 2006;185(11-12):630-4.
- Stutts JC, Huang HF, Hunter WW. Cell phone use while driving in North Carolina: 2002 update report. Final project report to the North Carolina Governor's highway safety program, The University of North Carolina Highway Safety Research Center, Chapel Hill, NC. 2002.