

배달파트너의 안전을 지키는 예방의 힘, 쿠팡이츠서비스의 안전 지원 이야기

2026. 8. 19.



쿠팡이츠 배달파트너의 안전한 운행 환경을 만드는 일은 사고 발생 위험을 줄이는 데서 시작합니다. 쿠팡이츠서비스는 이 믿음으로 무상 안전점검, 정비센터 제휴, 안전교육, 건강검진 등 예방 중심의 안전지원을 이어오고 있습니다. 현장의 이야기를 듣기 위해 한국오토바이정비협회 이형석 회장과 쿠팡이츠서비스 EHS 담당자 김진규 님을 만났습니다. 한국오토바이정비협회는 쿠팡이츠서비스와 배달파트너 안전점검을 오랜 시간 함께 해왔으며, 쿠팡이츠서비스 EHS(Environment, Health and Safety / 환경·보건·안전) 팀은 안전지원 사업을 총괄하는 팀입니다.

이형석 | 한국오토바이정비협회 회장



안녕하세요. 협회 소개 간단히 부탁드립니다.

안녕하세요. 한국오토바이정비협회에서 일하고 있는 이형석입니다. 전국 3천여 개 이륜차 정비업체가 모여 정비 품질 관리와 이용자 안전을 위해 활동하는 단체이고, 배달파트너 안전을 위해 연 24회 무상 점검을 진행하는 등 점검·정비 지원 사업에도 함께 힘쓰고 있습니다.

쿠팡이츠서비스와 안전지원 사업을 추진하게 된 배경은 무엇인가요?

COVID-19 시기 일자리가 줄어들면서 배달업이 버팀목 일자리로 각광받으면서 운행이 늘었습니다. 배달 운행량이 급격하게 증가하면서 사고 예방과 각별한 안전 대비가 더욱 중요해졌습니다.

해서 안전 사고를 줄여야겠다는 생각이 출발점이었습니다. 그전까지는 고장이 나야 수리하는 방식이었는데, 사람의 건강도 정기검진으로 병을 미리 예방하듯 오토바이도 고장이 나기 전에 미리 점검하는 개념으로 바뀌어야 한다고 생각했고, 쿠팡이츠서비스와 함께 무상 점검을 시작하게 되었습니다.

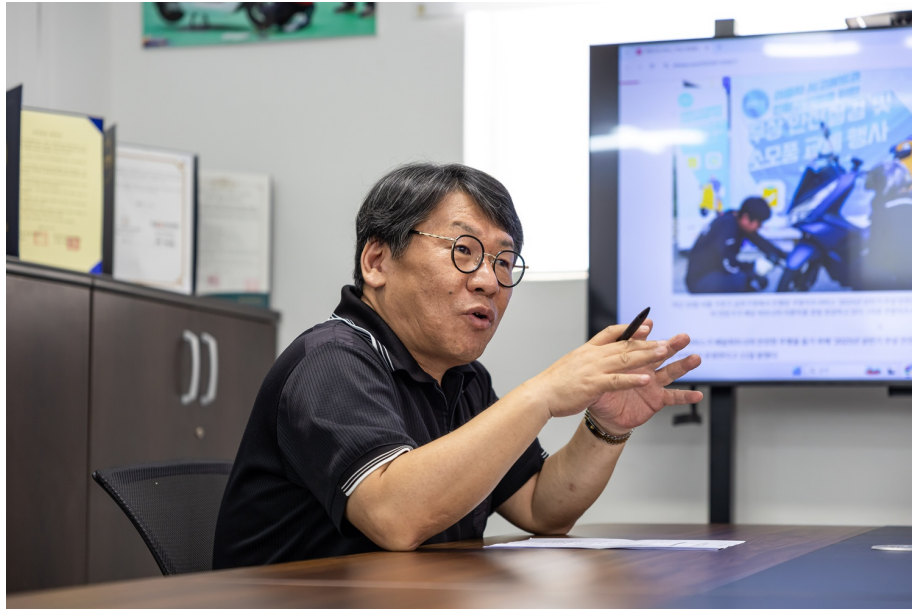
오토바이는 왜 특히 정기적인 점검이 중요한가요?

오토바이는 단거리 주행에 주로 활용되어서 인지 정기 점검의 중요성에 대한 경각심이 낮은 편입니다. 자동차와 비교했을 때 안전성이 떨어질 수 있는데도 자동차보다 정비를 소홀히 하는 것 같습니다. 그 중에서도 제동력, 타이어 상태, 야간 사고를 막아주는 전조등·후미등 관리, 이 세 가지가 사고와 가장 직결되는 부분입니다. 그렇기에 ‘고장 후 수리’가 아니라 정기 점검으로 미리 마모와 결함을 찾는 게 기본입니다.

현장에서 보기에 배달파트너들의 사전 정비에 대한 인식은 어느 정도라고 보십니까?

쿠팡이츠서비스가 무상 안전점검과 정비 지원을 지속적으로 운영하면서, 현장에서 배달파트너들의 차량 관리 인식이 눈에 띄게 달라지고 있습니다. 사업 초기엔 문제가 생겨야 정비센터를 찾았지만, 지금은 작은 이상만 느껴도 먼저 점검을 요청하는 배달파트너들이 늘었습니다. ‘고장 후 수리’에서 ‘사고 예방을 위한 사전 정비’로 인식이 바뀐 거죠.

그럼에도 지금까지 누적 약 6천 대 이상 점검한 결과를 보면, 이륜차 평균 사고율이 8% 정도인 데 비해 점검받은 배달파트너의 사고율은 그보다 매우 낮은 것으로 파악되고 있습니다. 이게 안전지원 사업이 현장에서 만든 가장 확실한 성과라고 생각합니다.



실제로 위험한 상황을 미리 발견한 사례가 있다면요?

부산 사례가 기억나네요. 오르막, 내리막이 많아 브레이크 사용이 잦은 지역인데, 한 배달파트너 분이 브레이크가 심하게 밀리는데도 원인을 모른 채 오셨어요. 알고 보니 브레이크액 부족으로 유압이 떨어진 상태였고, 사고 전에 발견해 바로 보충해드렸습니다.

또한 요즘 같은 장마철엔 타이어 지원으로 빗길 운전에도 도움이 됐다는 이야기도 많이 듣습니다.

장마철·혹서기에는 어떤 점검이 특히 중요한가요?

장마철엔 타이어 마모와 공기압, 브레이크, 전조등·후미등처럼 시야 확보에 필요한 장치를 우선 확인해야 합니다. 노면이 미끄럽고 시야도 좁아지는 만큼, 평소라면 괜찮았을 작은 결함도 더 큰 위험으로 이어질 수 있으니까요. 엔진오일도 엔진 마찰을 줄이는 것뿐 아니라 엔진 온도를 낮추는 역할을 하기 때문에 여름철엔 특히 신경 써야 하고요.

배달파트너 들이 정기적으로 정비받기 어려운 이유는 뭔가요?

시간과 비용, 이 두 가지가 걸림돌입니다. 운행 시간이 곧 소득이라 정비에 시간 내는 것 자체가 부담입니다.

배달파트너 분들께 팁을 하나 드리자면, 오토바이가 소리, 진동, 냄새 중 하나라도 평소와 다르게 느껴진다면, 그게 바로 점검을 받으라는 신호라고 보시면 됩니다.

쿠팡이츠서비스와의 협력은 어떤 의미가 있나요?

가장 큰 의미는 사고를 예방할 수 있는 계기를 만들었다는 점입니다. 처음엔 점검만 해드렸는데, 이제는 교육도 함께하고 있고, 배달파트너 분들의 건강 상태까지 챙기는 쪽으로 범위를 넓혀가고 있습니다. 전국 약 140개 정비센터 제휴로 이륜차 상시 점검이 가능해졌고, 운행 중 쉬어갈 수 있는 쉼터 기능도 함께 갖춰졌습니다.

지자체와의 협력도 마찬가지예요. 장소 제공부터 시작해서, 계속 함께하면서 지자체에서 적극적으로 참여해주고 계십니다. 특히 경상남도 같은 곳은 지금 아주 적극적으로 참여하고 있습니다. 쿠팡이츠서비스와 정비업계의 협력이 다른 기관의 참여까지 이끌어냈다는 점에서도 의미가 크다고 봅니다.



한국오토바이정비협회와의 협력이 배달파트너의 차량 관리 방식을 바꾼 사이, 쿠팡이츠서비스 내부에서는 이러한 예방형 지원을 하나의 체계로 만들어가는 작업이 이어지고 있습니다.

김진규 | 쿠팡이츠서비스 EHS 담당자



안녕하세요. 간단한 자기소개 부탁드립니다.

안녕하세요, 쿠팡이츠서비스에서 배달파트너 안전보건 업무를 담당하고 있는 김진규입니다. 무상 안전점검, 안전교육 캠페인, 그리고 최근엔 여름철 폭염 대비 파트너 건강관리까지 다양한 활동을 맡고 있습니다.

쿠팡이츠서비스의 안전지원 체계를 소개해 주신다면요?

사후 대응보다 사고를 줄이는 활동이 우선이라는 게 저희 목표입니다. 배달파트너분들에게 차량 점검부터 교육, 정비, 건강검진까지 가능한 지원 방안을 다각화해 지속 발전시켜가고 있습니다.

최근 정부도 사전예방과 안전관리 강화를 중요하게 보고 있는데, 저희도 같은 방향을 바라보고 있습니다. 이런 흐름이 부각되기 전부터 예방 중심의 체계를 하나씩 만들어왔고, 앞으로도 꾸준히 넓혀갈 계획입니다.

무상 안전점검은 어떤 취지로 시작하게 됐나요?

배달시장 초기단계에서는 오토바이 운행 교육 등이 중요했는데, 이제는 사고를 직접적으로 줄일 수 있는 안전관리도 매우 중요하다고 봤습니다. 그 중 누구나 당연하다고 생각하지만 실제로는 방치되기 쉬운 오토바이 점검을 우선적으로 하는 것이 필요하다고 생각했는데 마침 한국오토바이정비협회를 만나 시작할 수 있었습니다. 2023년 하반기부터 무상 안전점검을 시작했고, 지금까지 상반기 기준 약 6천명 이상을 지원했습니다.

참여하신 분들의 사고율은 다른 배달파트너 사고율보다 확연히 낮게 나타나고 있습니다.

요즘 같은 폭염 시즌엔 어떤 지원을 하고 계신가요?

전국 약 140개 정비센터와 연계해 쉴 수 있는 휴게 공간을 마련하고, 물과 음료를 상시 지원하고 있습니다. 폭염 대응을 위해 경기도를 포함해 9개 지자체와 MOU를 체결했고, 지자체 센터에도 여름철 음료나 안전용품을 상시 비치해두고 있습니다.

이와는 별개로 '쿨한 나눔 캠페인'도 진행 중인데, 고용노동부·안전보건공단 등 유관기관과 함께 이온음료·생수는 물론 쿨토시 같은 여름용품을 지급하고 있고, 뽐기 이벤트로 헬멧이나 선풍기, 텀블러 같은 상품도 지원하고 있습니다. 지금까지 9개 지역에서 진행했고 3개 지역을 추가로 계획하고 있습니다.



건강검진은 어떻게 시작하게 됐나요?

오토바이 무상점검을 전국으로 확대하면서 배달파트너 분들의 호응이 정말 좋았는데, 어려운 시간을 내서 와주신 배달파트너 분들에게 현장에서 바로 추가적인 지원이 있으면 좋겠다는 생각에서 시작하게 되었습니다. 도로교통공단과 협업해 현장 교육도 함께 진행하고, 이동 검진 버스로 건강검진도 진행하고 있어요. 안전보건공단의 지원사업을 통해 검진비 80%는 공단이, 20%는 저희가 부담해서 무료로 받을 수 있도록 하고 있습니다.

이 정도 규모의 지원을 계속 이어가고 확대하려면 어떤 부분이 중요할까요?

지금도 지원이 미치지 못하는 곳까지 지속적으로 확대하기 위해서는 협업이 정말 중요하다고 생각합니다.

배달파트너들의 의견을 들어보면, 차량 점검과 안전교육뿐 아니라 도로 환경과 교통질서 개선도 필요하다는 목소리가 많습니다. 저희도 이러한 현장의 의견이 실질적인 안전환경 개선으로 이어질 수 있도록 관계기관과 관련 내용을 꾸준히 설명드리고 자료를 공유하며 협력 관계를 확대하기 위해 노력하고 있습니다.

또한 한국오토바이정비협회와 함께 전국 정비센터 제휴를 지속적으로 확대하고 있으며, 협회 차원에서 추진 중인 타이어 30% 할인 프로모션 역시 이러한 협력의 결과물 중 하나입니다.

마지막으로 꼭 전하고 싶은 말씀이 있다면요?

저희 목표는 배달파트너분들의 사고를 줄이고, 안전한 배달환경을 만드는 것입니다. 보험료 부담을 낮추는 시간제보험을 비롯해

여러 부서와 함께하는 지원들도 계속 이어가면서, 앞으로도 협회, 관계 기관과 발맞춰 배달파트너 들이 언제 어디서든 안심하고 운행할 수 있는 환경을 만들어가겠습니다.



배달업 종사자의 안전은 평상 시 점검과 교육에서 시작합니다. 한국오토바이정비협회의 현장 경험과 쿠팡이츠서비스의 안전지원 체계, 그리고 지자체와 관계기관의 적극적인 협력이 더해져 긍정적인 안전문화를 확산시키고 있습니다. 쿠팡이츠서비스는 앞으로도 다양한 기관과 협력해 예방 중심의 안전지원을 확대할 예정이며, 배달파트너들이 더욱 안심하고 운행할 수 있는 환경을 만들어 가겠습니다.

취재 문의 media@coupang.com