

대리운전, 갑질경쟁인가 상생경쟁인가

- 수수료 소동, 상생의 지렛대 되야

- 김 종용회장(사)전국대리기사협회

지난 8월14일 로지소프트의 수수료 인상 공지는 순식간에 대리운전업계를 발칵 뒤집어놓았고 결국 헛된 한바탕 소동으로 마감되었습니다.

이날, 주요 전화 콜중개업체(플랫폼업체)인 로지소프트는 수도권의 대리콜 수수료를 기존 20%에서 최대 25%로 인상한다고 기습발표했습니다. 그들은 소속콜센터그룹인 로지연합의 요청에 따라 어쩔 수 없이 변동(자율)수수료 기능을 도입한다고 주장했습니다.

하지만 이는 곧 대리기사들의 대대적 반발을 낳았고 전국대리기사협회의 항의 성명과 전국대리운전노동조합의 1인시위로 이어졌습니다.

하지만 정작 로지소프트를 인수한 티맵모빌리티는 8월17일 수수료인상에 반대한다는 입장을 밝혔고 며칠후 로지연합 역시 공지를 통해 수수료인상에 동의한 적 없다고 부정하면서 시장은 잠시 더큰 혼란에 빠졌습니다.

8월22일, 국회에서는 송석준의원이 간담회를 개최, 로지소프트 사장과 티맵모빌리티 대표팀, 전국대리기사협회장과 함께 로지수수료인상의 철회를 공식 확인했고, 이는 공문을 통해 거듭 재확인되었습니다.

마치 롤러코스트 타듯 급변한 이번 해프닝은 9월8일 로지연합의 연합장들과 업체단체대표자들, 기사 단체 대표자들의 간담회로 이어졌습니다.

- 위기 혹은 기회, 또는 아직도 한가한가

사실 대리기사에 대한 콜당 수수료 20%는 결코 적지않은 부담입니다. 여기에다 연간 1백만원 넘는 대리보험료와 프로그램비, 출근비나 관리비 등 별도부담까지 떠안고있는 현실에서 수수료 인상이란 명분 약한 꿈수였습니다.



대리운전시장은 아무런 법적 제도적 장치도 없는 시장입니다. 그러다보니 콜센터들 역시 무한 경쟁에 내몰리며 10%마일리지 등 대책없는 영업비용을 치뤄가며 제살깎아먹기 하고있고 그 비용은 결국 대리기사에게 전가되고 있습니다.

그럼에도 대리업체들은 영업비에 임대료, 인건비와 운영비,여기에다 새롭게 산재보험비와 고용보험비 부담 등을 이유로 사업유지가 힘들다 탄식하고 있습니다. 게다가 카카오와 티맵대리 등 대기업의 시장 진출로 이들 중소 콜센터들은 폐업에 내몰릴 지경이라 합니다.

어쨌건 현재 대기업의 시장 장악과 중소 토착콜센터들의 쇠락은 스스로가 자초한 탓이 큽니다. 갑질횡포가 넘쳐나기에 시장의 한축인 대리기사로부터 배척받고 카카오와 티맵은 그 횡포에 편승해 사업확장을 극대화하고 있는 것입니다.

- 죽어봐야 지옥을 알까

이제 기존 대리콜업체들의 각종 갑질경영도 한계에 도달한 듯합니다. 예컨데 신규사업자인 티맵모빌리티가 18%마일리지를 소비자들에게 제공한다는 말도 안되는 프로모션을 도입하지만, 중소 콜업체들이 어떻게 맞설 수 있겠습니까.

그리고 대리업체들이 이에 항의한다한들, 세상은 누구도 귀기울여듣지 않습니다. 어차피 다 똑같은 놈들이라 여기기 때문입니다. 하지만 현장의 대리기사들이 그 부당함을 세상에 알려나간다면? 그렇다면 그 울림은 결코 만만치 않을 것입니다. 비록 힘없는 대리기사들일지라도, 어쨌면 그렇기에 그 울림은 더욱 커질 수 있습니다.

- 같이 먹고 같이 살자

하지만 지금과 같은 갑질 풍토 속에서 어느 대리기사나 단체들이 그리하겠습니까. 오히려 고소하다 조롱하는 대리기사들이 넘쳐나지 않겠습니까. 이제 대리운전사장님들은 선택에 내몰려있습니다. 자신들의 위기를 수수료인상이니 온갖 갑질을 통해서 벗어나려 할 것인가, 아니면 대리기사와 상생협력을 통해 몰락의 삼각파도를 헤쳐갈 것인가.

사실 그간 업계에선 상생하자는 말들은 많았습니다. 하지만 어떻게 무얼가지고 상생하겠습니까.

모진 갑질 풍토 속에서 그 명분과 조건들은 어떻게 찾을 수 있었겠습니까. 이제 다행히 시장의 분별정립 과정 속에서 업체와 대리기사 간 상생의 핵심고리들이 놓여있습니다. 그리고 그 선택은 대리업체들의 몫이 되버렸습니다.

갑질경쟁이나 상생경쟁이나, 수수료인상 소동으로 드러난 대리시장의 위기, 과연 콜센터 사장님들의 절박함은 어디로 향할까요.

2023. 9. 10 / 사단법인 전국대리기사협회

