제 167호
2022-06호
(2022.4.7.)

KLSI

ISSUE PAPER

www.klsi.org

플랫폼노동 실태와 특징Ⅲ
- 계약의 불균등성과 권리 부재 -

김종진 | 한국노동사회연구소 선임연구위원

[목차]

Ⅰ. 머리말
Ⅱ. 플랫폼노동의 계약 실태
Ⅲ. 플랫폼기업의 약관 현황
Ⅳ. 맺음말
[별첨자료] 플랫폼기업 약관 비교, EU 고충처리와 중재 조항

한국노동사회연구소
서울시 서대문구 연희로 407 (백련빌딩) 701호
전화 02)393-1459
팩스 02)393-4449
www.facebook.com/klsi.org/

〈요 약〉

○ 플랫폼과 플랫폼노동자 그리고 중개업체가 있는 경우로 구분하여 계약 체결 형태와 계약 성격을 조사한 결과 상이한 결과들이 확인됨. 첫째, 플랫폼노동자 절반은 “약관 동의”(34.9%)와 “서면 표준계약 체결”(28.2%)을 하고 있었으나, “계약 미체결”(21.6%) 및 “잘 모른다”(15.2%)는 의견도 10명 중 4명이나 되었음.

○ 둘째, 플랫폼노동자들이 일하면서 겪는 불편사항 중 계약 이행 문제점은 △작업내용의 부당한 변경(20.1%), △계약에 없는 내용의 부당한 작업의 지속적 수정요구(17.7%), △계약조건 이외 작업 경험(16.9%), △일방적 계약해지(12.2%) 순이었고, ‘보수 지급’ 문제점은 △계약된 보수의 지연 지급(14.7%), △과도한 위약금이나 손해배상 청구(13.4%), △계약된 보수의 일방적 삭감(12.6%) 등의 순이었음.

○ 셋째, 플랫폼기업 약관 형태는 거래관계를 통해 이윤은 향유하면서 책임은 지지 않는 면책조항들이 다수임. 몇몇 플랫폼기업 사례에서는 일하는 요일이나 금액 등에 불이익하게 반영되거나 손해 발생 과정에서 민형사상의 책임 규정을 적시하고 있음. 노무제공자인 플랫폼 노동자의 성실 의무나 위험과 책임 혹은 일체의 모든 책임과 의무 등의 표현으로 플랫폼 노동자에게만 일체의 책임 규정이 되어 있도록 되어 있음([별첨자료 1,2]).

○ 넷째, 최근 몇 년 동안 플랫폼노동자의 분쟁해결의 필요성이 제기되고 있음에도 부당한 일을 경험했을 때 제도적 해결 방안은 미약한 현실임. 조사결과 분쟁 조정이나 해결 절차 등이 없는 비율이 5분의 1정도(26.0%)나 되었음. 문제는 해당 플랫폼이나 중개업체에서 분쟁조정이나 해결 절차가 있으나(45.9%), 효과가 없거나(24.8%), 불이익 우려로 사용하기 어려운(7.2%) 현실이었음.

○ 다섯째, ILO(2021)와 EU(2019, 2021)의 플랫폼노동 제도적 개선과제를 반영하여 플랫폼의 투명하고 공정한 노동 형태를 마련해야 함. 최소한의 노동보호를 위해 현행「약관의 규제에 관한 법률」과 동일한 제도개선(표준화)과 모니터링을 해야 하고, 프랑스처럼 약관 수립 과정에서 노동조합과의 협의 과정을 거치도록 해야 함. 더불어 독일(옴브즈 오피스)이나 프랑스(우버관측소)처럼 분쟁예방·조정 중개 기구 운영을 검토할 필요가 있음.

플랫폼노동 실태와 특징III
- 계약의 불균등성과 권리 부재 -

김종진 | 한국노동사회연구소 선임연구위원

Ⅰ. 머리말

○ 플랫폼경제의 확산과 고용의 증가는 지난 몇 년 동안 노동정책에서 주요 의제로 자리 잡았음. ILO(2018·2021)뿐만 아니라 EU 집행위원회(2019·2021)에서도 플랫폼노동의 문제점들을 지적하고 근로자성 문제나 보호의 문제가 정책으로 다양하게 논의 되고 있음. 이와 같은 현실에서 플랫폼노동의 거래 관계의 공정성과 투명성의 '계약'이나 '약관' 문제가 한국에서도 중요한 이슈가 되고 있음.

○ 일반적인 의미에서 '표준계약'은 특정한 거래 분야에서 필요한 내용을 정형화한 것으로 누구나 쉽게 사용할 수 있도록 규정한 것임. '약관' 또한 계약의 일방 당사자가 다수의 상대방과 계약을 체결하기 위하여 일정한 형식에 의해 사전에 마련한 계약 내용임. 이들 모두 공정한 시장거래에 있어서 우월적 지위 남용이나 불공정한 계약관계를 방지하기 위함이나 플랫폼에서는 규율이 미약하거나 표준화되지 못한 문제가 있음.

○ 사실 노동시장에서 분쟁이 발생할 경우 적용할 수 있는 법적 원칙은 여러 형태로 마련되었음. 그러나 플랫폼노동자는 기존 법체계를 적용받지 못하고 있기에 표준계약과 약관이 중요한 의미를 지니는 것임. 실제로 다툼이 발생할 경우 규율 혹은 적용받아야할 규정은 플랫폼기업의 약관과 표준계약서임. 특히 플랫폼기업의 약관을 통해 노동자의 권리가 제한 조건으로 제약될 수 있기 때문임.

○ 이와 관련해서는 현재 구체적인 사건, 법규, 기타 정부 규제가 부족한 상황이며, 이해당사자간 논의에 있어서도 표준계약이나 약관의 표준화나 법적 의무 조항에 있어 해당 기업들은 입법화에 반대 의견을 갖고 있음.[1] 이와 같은 상황에서 이 글은 플랫폼노동자의 계약체결 및 형태와 약관의 내용을 검토했음. 이를 통해 플랫폼노동의 최소한의 규율과 기준을 수립하기 위한 제도적 논의를 모색하는데 의의가 있음.

1) 사실 표준약관의 보급은 사업자단체 등이 일정한 거래분야에서 표준이 되는 약관으로 작성 또는 심사청구한 것을 공정거래위원회가 심사하여 승인·보급하여 불공정약관을 작성·통용하는 것을 사전에 예방하기 위한 것임.

Ⅱ. 플랫폼노동 계약 실태[2)]

1. 플랫폼노동 계약 형태

○ 플랫폼과 플랫폼노동자 그리고 중개업체가 있는 경우로 구분하여 계약 체결 형태와 계약 성격을 조사한 결과 상이한 결과들이 확인됨. 첫째, 플랫폼노동자 절반 정도는 약관 동의(34.9%)와 서면 표준계약 체결(28.2%)을 하고 있었으나, 계약 미체결(21.6%)이나 "잘 모른다"(15.2%)는 의견도 10명 중 4명이나 되었음.[3)]

- 플랫폼노동에서는 가사 돌봄(33.3%), 가사 청소(31.2%) 노동자의 계약 미체결 비율이 가장 높았음. 서면계약 비율은 퀵 서비스(40.0%), 운송기사(39.6%), 이사 서비스(39.5%), 세차·세탁(36.4%), 음식배달 및 심부름(33.3%) 순으로 높았음. 약관 동의는 문서 작성·번역·디자인·영상 편집 등 온라인 서비스 플랫폼(50.7%)이 가장 높았음.
- 이는 일하는 방식 자체가 온라인 웹사이트나 어플리케이션을 이용하여 온라인 서비스가 거래되는 특징 때문일 수 있음. 반면 플랫폼을 활용하기에 약관은 대부분 회원 가입과 동시에 체결하고 있음에도 모른다는 것은 이해의 문제일 수도 있음.

[표 1] 플랫폼기업 및 중개업체와의 계약 및 약관 동의 현황(비율, %)

		플랫폼과의 계약 및 약관 동의				중개업체와의 계약 및 약관 동의			
		서면 계약	약관 동의	하지 않음	잘 모름	서면 계약	약관 동의	하지 않음	잘 모름
성별	여성	21.8	35.4	21.8	21.1	29.3	29.2	16.0	25.3
	남성	32.2	34.7	21.5	11.6	28.4	23.6	12.6	35.4
업무 직종	배달・심부름	33.3	39.2	15.8	11.7	33.3	37.5	16.7	12.5
	물류배송	21.5	41.5	24.6	12.3	22.2	44.4	0.0	33.3
	퀵서비스	40.0	26.3	17.9	15.8	42.9	21.4	17.9	17.9
	대리운전	19.8	32.6	26.7	20.9	25.0	37.5	4.2	33.3
	운송기사	39.6	28.3	22.6	9.4	12.5	0.0	62.5	25.0
	가사 청소	31.2	19.7	31.2	18.0	26.7	26.7	33.3	13.3
	가사 돌봄	17.5	35.1	33.3	14.0	33.3	25.0	25.0	16.7
	이사서비스	39.5	26.3	18.4	15.8	50.0	25.0	12.5	12.5
	세차・세탁	36.4	36.4	24.2	3	28.6	42.9	14.3	14.3
	과외·레슨·상담	19.1	45.2	21.4	14.3	8.3	58.3	16.7	16.7
	번역・디자인・영상편집	14.3	50.7	10.4	24.7	70.0	25.0	5.0	0.0
전체		28.2	34.9	21.6	15.3	34.7	31.1	16.8	17.4

2) 조사 자료는 2020년 하반기 서울지역 플랫폼노동자 설문조사(2020.10-11) 원자료를 분석한 것이며, 조사표본은 727명(여성 280명, 38.5%/ 남성 447명, 61.5%)이고, 조사 대상은 음식배달·심부름(120명), 물류배송(65명), 퀵서비스(95명), 대리운전(86명), 운송기사(53명), 가사 청소(61명), 가사 돌봄(57명), 이사서비스(38명), 세차·세탁(33명), 과외·레슨·상담(42명), 문서작성·번역·디자인·영상편집 (77명) 11개 직업·직종임.

3) 여성 플랫폼노동자의 서면 계약 비율은 21.8%(남성 32.2%)에 비해 다소 낮은 편이었는데, 약관 동의 및 계약 미체결 비율은 비슷했으나, "잘 모른다"는 응답은 여성이 21.1%(남성 11.6%)로 다소 높은 편이었음.

○ 둘째, 플랫폼 중개업체와의 계약은 서면계약(34.7%)과 약관 동의(31.1%)가 3분의 2정도 차지했으나, 계약이나 약관 동의가 없는 경우도 16.8%나 되었고, “잘 모른다”는 비율도 17.4%로 나타남. 중개업체와의 계약이나 약관 동의가 없는 형태는 운송기사(62.5%)가 가장 많았음.

- 한편 플랫폼노동자 중 ‘서면계약’ 체결은 문서 작성·번역·디자인·영상 편집 플랫폼노동자(70.0%)가 가장 높은 비율로 나타났으며, ‘약관 동의’는 과외·레슨·상담 플랫폼 노동자들이 58.3%로 가장 높게 나타났음.

2. 플랫폼노동의 노동 현실 – 계약 및 부당대우

○ 첫째, 플랫폼노동자들이 일을 하면서 겪는 불편사항 중 ‘계약 및 이행’ 문제가 주로 제기되고 있음. 계약 이행 영역의 문제점은 △작업내용의 부당한 변경(20.1%), △계약 없는 내용의 부당한 작업의 지속적 수정 요구(17.7%), △계약조건 이외 작업 경험(16.9%), △일방적 계약해지(12.2%), △불공정한 계약 강요(11.4%), △계약 기간의 일방적 연장(9.1%)의 유경험 순이었음.

- 플랫폼노동 유형별로는 불공정 계약 강요는 지역기반의 오프라인 플랫폼노동(11.8%)이 웹기반 온라인 플랫폼노동(5.9%)에 비해 상대적으로 많았음. 반면에 계약조건 외 작업 요구, 작업 내용의 부당한 변경, 부당한 작업수정 요구, 일방적 계약 해지 경험은 웹기반 온라인 플랫폼노동이 많았음.
- 플랫폼노동 직업 중 물류배송기사는 △불공정 계약 강요(27.1%), △계약 기간의 일방적 연장(19.6%), △일방적 계약 해지 경험(22.4%) 등에 있어 전반적으로 불공정한 계약과 노동의 형태가 많았음. 문서 작성·번역·디자인·영상 편집 플랫폼노동자들은 계약 조건 외 작업 요구(26.8%)와 부당한 작업 수정 요구(34.5%) 경험이 많았음.

[표 2] 플랫폼노동의 부당대우 – 계약 및 이행

		불공정 계약강요	계약조건 이외 작업요구	작업내용 부당 변경	부당 지속 작업수정 요구	계약기간의 일방적 연장	일방적 계약해지
성별	여성	9.3	17.3	18.14	16.9	7.9	9.5
	남성	12.5	16.6	21.2	18.1	9.9	13.7
온오프	온라인	5.9	26.8	23.6	34.5	9.3	17.3
	오프라인	11.8	15.9	19.7	16.1	9.1	11.7
업무 직종	배달·심부름	8,8	9.9	17.7	13.7	4.4	13.3
	물류배송	27.1	24.6	28.3	25.9	19.6	22.4
	퀵서비스	6.5	13.2	14.6	10.9	6.7	4.4
	대리운전	13.8	17.5	22.1	18.2	3.8	12.2
	운송기사	13.2	15.1	23.5	16.3	17.3	15.7
	가사 청소	13.5	18.5	20.0	17.9	15.1	18.5

		불공정 계약강요	계약조건 이외 작업요구	작업내용 부당 변경	부당 지속 작업수정 요구	계약기간의 일방적 연장	일방적 계약해지
	가사 돌봄	3.9	14.0	14.0	11.5	9.6	7.6
	이사서비스	15.8	2.8	30.6	33.3	10.8	13.9
	세차・세탁	12.1	18.8	16.1	12.9	3.1	6.1
	과외·레슨상담	7.5	7.7	13.5	5.1	5.1	2.5
	번역・디자인・영상편집	5.9	26.8	23.4	34.5	9.3	17.3
전체		11.4	16.9	20.1	17.7	9.1	12.2

○ 둘째, 플랫폼노동자들이 일을 하면서 겪는 불편사항 중 '보수 지급' 등과 같은 사안들이 중요하게 제시되고 있음. 보수 지급 문제점은 △계약된 보수의 지연 지급(14.7%), △과도한 위약금이나 손해배상 청구(13.4%), △계약된 보수의 일방적 삭감(12.6%), △수익이나 매출 정산자료 미공개(11.5%), △계약된 보수 미지급(9.8%), △추가 작업의 보수 미지급(9.0%)의 유경험 순이었음.

[표 3] 플랫폼노동의 부당대우 – 보수 지급 및 위약

		계약된 보수 미지급	계약된 보수 지연지급	계약된 보수 일방삭감	과도한 위약금	정산자료 미공개	추가작업 보수 미지급
성별	여성	6.2	11.8	7.9	6.8	9.9	5.9
	남성	12.0	16.4	15.4	17.2	12.4	10.7
온오프	온라인	10.5	24.1	8.8	3.8	13.0	13.0
	오프라인	9.8	13.8	13.0	14.2	11.4	5.6
업무 직종	배달・심부름	12.8	15.7	10.9	12.9	10.1	12.0
	물류배송	16.4	20.0	24.6	24.1	18.0	17.7
	퀵서비스	10.5	10.7	12.9	11.2	7.8	6.7
	대리운전	8.6	17.3	16.7	18.8	12.5	6.3
	운송기사	10.0	15.7	6.1	18.4	10.2	7.8
	가사 청소	14.3	18.5	14.6	11.1	12.2	3.8
	가사 돌봄	0	2.0	2.0	3.9	8.3	2.0
	이사서비스	11.4	13.9	21.6	22.2	13.9	8.3
	세차・세탁	3.2	6.3	9.7	16.1	6.3	12.5
	과외·레슨·상담	2.5	10.5	7.5	4.9	16.7	7.9
	번역・디자인・영상편집	10.5	24.1	8.8	3.8	13.0	13.0
전체		9.8	14.7	12.6	13.4	11.5	9.0

- 플랫폼노동 유형별로는 웹기반 온라인 플랫폼노동은 지역기반 오프라인 플랫폼노동에 비해 상대적으로 부당대우 유경험 비율이 높게 나타났음. 주요 내용은 △계약된 보수 지연 지급 경험 24.1%(지역기반 오프라인 플랫폼노동 13.8%), △추가 작업의 보수 미지급 경험 13%(지역기반 오프라인 플랫폼노동 5.6%)였음. 다만, 지역기반 오프라인 플랫폼노동은 '과도한 위약금 경험' 비율이 14.2%(온라인 3.8%)로 높게 나타났음.
- 전반적으로 물류배송 플랫폼노동자는 부당대우 경험이 많았고, 문서 작성·번역·디자인·영상편집 플랫폼노동자는 계약된 보수 지연 지급 경험(24.1%)이 많았음. 이사 서비스 플랫폼노

동자는 계약된 보수의 일방적 삭감(21.6%)이나 과도한 위약금 및 손해배상 청구 경험(22.2%)이 많았음.

Ⅲ. 플랫폼기업 약관 현황 – 책임의 부재와 면책

1. 플랫폼기업 약관과 규정들

○ 첫째, 플랫폼기업의 약관 내용 중 부당 조항과 과도한 책임 조항들은 고용관계를 맺고 있는 노동자에 비해서도 문제점들이 많음. 대부분의 플랫폼기업 약관 형태는 거래관계를 통해 이윤은 향유하면서 책임은 지지 않는 면책조항들이 다수임. 특히 플랫폼기업들이 구체적인 업무 지시나 지침 등을 운영하면서도 책임은 노동자들에게 과도하게 부과하는 기업이 확인되고 있음.

- [표 4]와 [표 5]는 일감 배정 플랫폼과 가사서비스 플랫폼의 해당 기업 약관이나 서비스 지침 사례임. 두 개의 플랫폼기업 사례에서는 출퇴근 및 이용 과정에서의 불이익 조항이 구체적으로 노동자들이 일하는 요일이나 금액 등에 반영되어, 플랫폼노동자의 소득에 불이익하게 반영될 수 있도록 되어 있음.

[표 4] 일감 배정 A플랫폼 기업의 약관 내용

1) 출근취소 - 출근한 상태에서 배정 취소하는 경우: 1회시 이용기간 60일 차감 또는 30일 정지 2) 당일취소 - 출근 당일에 배정 취소하는 경우 - 출근 후 업무 중 취소하는 경우 : 1회시 이용기간 40일 차감 또는 20일 정지 3) 단순취소 - 출근전일까지 배정 취소하는 경우: 1회시 이용기간 5일차감 또는 정지	4) 배정방해 - 단순취소지만 24시간이상 배정확정상태 후 취소하는 경우: 1회시 이용기간 10일 차감 또는 정지 5) 즉시 회원자격정지 및 탈퇴 - 추가/고정신고 없이 직거래 할 경우 - 연락두절(3회 이상 연락시 연락두절) - 직거래 유도 - 배정확정 후 취소를 빈번하게 하는 경우 - 유사경쟁업체 배정행위 - 가입 업체 외 타 영업장 또는 다른 업체로 근로자를 출근 시키는 경우

[표 5] 가사청소 업무 C사의 플랫폼기업의 이용약관 – 서비스 지침

고객을 대상으로 도난, 폭행, 폭언 등의 범법행위를 절대 하지 않습니다. 약속된 시간을 반드시 준수합니다. 잦은 지각이나 조기퇴실은 불가합니다. (조기 퇴실로 시간에 따른 환불이 누적되며 고객의 정보를 다른 고객 등의 타인에게 절대 발설하지 않습니다.) 업무 중에 고객에게 불필요한 대화나 서비스와 상관없는 지나친 행동(지나친 핸드폰 사용 등)을 하지 않습니다. 고객의 재산에 피해를 끼치지 않습니다.(음식섭취, 파손, 분실 등) 파손보험이 접수될 때에는 자기부담금 최대 *만원 발생될 수 있습니다.	교육태도가 좋지 않거나 기타(회사 인재상과 맞지 않을시) 사유로 인하여 업무가 제한될 수 있습니다. 근무 중 혹은 직전에 흡연, 음주 행위를 절대하지 않습니다. 본인이 아닌 다른 사람이 대신하여 업무를 하지 않습니다. 고객에게 웃돈이나 팁을 요구하거나 〈000〉를 제외하고 직업거래를 제안하지 않습니다. 예약된 일정에 나타나지 않거나, 업무 당일 직전에 취소를 하지 않습니다.

○ 둘째, 플랫폼기업의 약관은 업무 수행 과정에서 플랫폼노동자의 책임성은 강조하면서도 해당 기업의 면책조항들은 자세히 적시하고 있음. [표 6]과 [표 7]은 번역 플랫폼과 전문 강사 등의 플랫폼 이용약관 사례임. 플랫폼 약관 모두 '플랫폼기업'은 업무 연결(중개서비스) 역할만 하고 일체의 책임은 플랫폼노동자가 갖도록 하고 있음.

- 각각의 플랫폼 기업 약관 내용은 플랫폼노동자들이 업무 수행과정에서 고객의 요구(업무 수정 요구)가 있을시 추가비용 없이도 작업을 마무리하도록 규정하고 있음. 더불어 손해 발생 과정에서 민형사상의 책임 규정을 적시하고 있음([표 6]). 노무제공자인 플랫폼노동자의 '성실 의무'나 '위험과 책임' 혹은 '일체의 모든 책임과 의무' 등의 표현으로 플랫폼 노동자에게만 일체의 책임을 지우도록 규정되어 있음([표 7]).

[표 6] 번역 B플랫폼 기업의 약관 – 사후 처리(A/S) 조항

번역사는 의뢰자가 *** 플랫폼에 프로젝트를 의뢰할 시 도출되는 A/S 마감일까지 A/S 의무를 가집니다. 번역사는 번역 결과물의 내용이 미흡하거나 하자가 있는 경우, A/S 마감일 이후라도 책임을 지고 추가비용 없이 작업을 마무리 합니다. 번역사는 프로젝트의 A/S 마감일까지 의뢰자 및 ***의 연락에 성실히 답하며 연락두절 등의 행위를 하지 않습니다. 번역사가 A/S 의무를 위반하여 의뢰자 및 회사에 손해가 발생할 경우 번역사는 이에 대한 민형사상의 책임을 집니다.

[표 7] 전문 과외·강사플랫폼 이용약관 – 플랫폼기업과 노무제공자 업무 관련 내용

[플랫폼 기업의 중개 서비스 회사 면책 조항]	[플랫폼과 노무 제공 업무 조항]
..가. 회사는 통신판매중개자로서 회의 상호간의 거래를 위한 온라인 거래장소를 제공할 뿐이므로 물품을 판매하거나 구매하고자 하는 회원을 대리하지 않습니다. 또한, 회사의 어떠한 행위도 전문가 또는 의뢰인을 대리하는 행위로 간주되지 않습니다..." "...나. 회사는 중개서비스를 통하여 이루어지는 회원간의 판매 및 구매와 관련하여 판매의사 또는 구매의사의 존부 및 진정성, 등록 품질의 품질, 완전성, 안전성, 적법성 및 타인의 권리에 대한 비침해성, 회원이 입력하는 정보 및 그 정보를 통하여 링크된 URL에 게재된 자료의 진실성 등 일체에 대하여 보증하지 아니하며, 이와 관련한 일체의 위험과 책임은 해당 회원이 부담해야 합니다..." "...5) 전문가의 보유 기술, 자격, 그리고 인증 마크는 전문가가 작성 및 전달한 자료를 기반으로 부여되므로 100% 정확한 정보가 아닐 수 있으며, 회사의 고의 또는 중대한 과실이 없는 한 해당 정보에 대해 회사는 일체의 책임을 지지 않습니다..."	1. ** 회원은 용역의 제공, 계약내용의 변경, 용역 대금 결제 및 환불 등 용역 제공과 관련한 일체의 업무를 처리하며, 이를 신의성실 하게 이행하여야 할 의무가 있습니다. 또한 용역 제공과 관련하여 발생하는 모든 책임과 의무를 부담합니다. 2. ** 회원이 작성한 견적, 프로필 등에 허위 또는 과장, 기재누락, 오기가 있어서는 아니 되며 이를 준수하지 아니하여 발생하는 모든 법적문제에 대하여는 고수 회원이 모든 책임을 부담합니다. ** 회원은 해당 견적 및 제공 용역에 대한 진실성과 적법성에 대해 보증합니다. 3. ** 회원은 작성한 견적, 용역의 내용, 용역 제공 시기 등 내용의 변경 사항이 있을 경우 이를 바로 갱신하여야 할 의무를 집니다. 4. ** 회원은 관련법령 등을 위반하는 불법적인 용역을 제공하지 않는 다른 점에 대해 보증하며 불법적이거나 본 이용약관을 위반하는 내용으로 견적 및 허위 내용을 작성하여 고객에게 송부할 수 없습니다. 5. ** 회원은 견적을 수령한 고객과의 ** 서비스에서 제공하는 메시지 기능이나 전화 등 별도의 연결수단을 통하여 세부사항을 조정할 수 있습니다. 회사는 견적 발송 이후 ** 회원과 고객 간에 발생한 일체의 문제에 대하여 어떠한 책임도지지 않습니다.

자료: 플랫폼 2개 회사 이용약관 해당 항목 재구성

2. 플랫폼노동의 분쟁조정 문제

○ 최근 몇 년 동안 플랫폼노동자의 분쟁해결의 필요성이 제기되고 있음에도 부당한 일을 경험했을 때 제도적 해결 방안은 미약한 현실임. 조사결과 분쟁 조정이나 해결 절차 등이 없는 비율이 26.0%나 되었음. 문제는 해당 플랫폼이나 중개업체에서 분쟁조정이나 해결 절차가 있으나(45.9%), 효과가 없거나(24.8%), 불이익 우려로 사용하기 어려운(7.2%) 현실이었음.

- 때문에 현재 일을 하면서 부당한 일을 겪었을 때 대응방식은 주로 참고 넘기는 현실(43.9%)이 과반을 차지하고 있음. 다만, 플랫폼이나 중개업체에 해당 사실을 알린다는 비율은 3분의 1(29.9%) 정도 되었음. 반면, 관련 노동단체나 협회의 도움(10.6%) 혹은 공적인 국가나 정부기구의 도움(10.4%)은 그리 많지 않은 편이었음.

[표 8] 플랫폼기업의 분쟁조정 절차와 부당대우와 구제 대응 현실

		분쟁조정 절차 및 효과성					부당대우 대응과 방식					
		있음	있으나 효과 없다	불이익 때문에 사용 어려움	없다	잘 모른다	참음	플랫폼에이 전시 알림	노동단체 협회 도움 요청	공적 기관 도움 요청	법률 소송	기타
성별	여성	11.1	24.6	8.9	35.4	20.0	44.4	31.2	10.2	8.3	4.5	1.4
	남성	15.7	24.8	6.0	36.0	17.5	43.5	29.2	10.9	11.6	4.4	0.4
업무 직종	배달・심부름	17.5	30.0	5.8	25.0	21.7	44.1	29.2	11.9	9.9	4.0	1.0
	물류배송	7.7	23.1	9.2	47.7	12.3	47.6	33.3	7.6	7.6	3.8	0.0
	퀵서비스	24.2	26.3	6.3	27.4	15.8	40.8	27.4	12.1	14.6	5.1	0.0
	대리운전	9.3	25.6	4.7	39.5	20.9	50.0	29.3	7.1	7.9	5.0	0.7
	운송기사	7.6	32.1	5.7	50.9	3.8	33.7	30.4	15.2	13.0	7.6	0.0
	가사 청소	11.5	18.0	4.9	42.6	23.0	50.0	28.1	6.3	10.4	4.2	1.0
	가사 돌봄	14.0	26.3	12.3	40.4	7.0	47.1	34.1	8.2	8.2	2.4	0.0
	이사서비스	7.9	29.0	5.3	42.1	15.8	40.0	27.7	15.4	9.2	7.7	0.0
	세차・세탁	24.2	15.2	12.1	36.4	12.1	42.9	28.6	14.3	10.7	3.6	0.0
	과외·레슨·상담	16.7	26.2	9.5	35.7	11.9	41.7	28.3	10.0	15.0	5.0	0.0
	번역・디자인・영상편집	9.1	15.6	7.8	26.0	41.6	41.3	33.0	11.0	8.3	1.8	4.6
전체		13.9	24.8	7.2	35.8	18.4	43.9	29.9	10.6	10.4	4.5	0.8

- 한편 플랫폼노동자들이 현재 일을 하면서 부당한 현실을 접할 때 참고 견디는 비율은 대리운전 및 가사·청소(50.0%), 운송기사(33.7%), 이사서비스(40.0%), 작성·번역·디자인·영상편집(41.3%), 과외·레슨·상담(41.7%) 순이었음.

Ⅳ. 맺음말

○ 현재 플랫폼노동자들은 고충처리 및 분쟁 해결 절차에 개인 스스로 알아서 처리나 접근해야 하는 상황임. 좋지 않은 성과 평가에 대한 이의제기, 낮은 평가, 일자리 거절, 많은 노동자에게 해당하는 계정의 임시 혹은 영구 비활성화 등을 그 예로 꼽을 수 있음. 제한적이나 국내 플랫폼노동 실태조사 및 자료검토(표준계약서, 약관, 서비스 지침 등)에서 플랫폼노동자들의 계약 불균등성과 권리 부재가 확인된 것임.

- 현행「약관의 규제에 관한 법률」(제2장 불공정약관조항)에서는 '면책조항의 금지'(제7조)에도 플랫폼기업 대부분은 면책조항이 모두 포함되어 있음. 실제 플랫폼기업의 약관을 비교 분석한 결과 일정한 규정들은 갖추고 있으나, 일부 조항의 부재도 확인되고 불합리한 내용도 있음. 특정 회사는 최소한의 개인정보나 안전거래 등 최소한의 규정조차 약관에 포함되어 있지 않고, 웹기반 온라인 플랫폼노동은 약관의 기본적인 조항이나 권리 부재 항목이 더 많음([별첨자료 1,2]).

○ 최근 EU 국가나 지역 중 몇몇 곳에서는 '좋은' 플랫폼노동을 위한 원칙이나 헌장 제정의 필요성을 언급하고 있음. 이는 "플랫폼기업이 플랫폼노동자가 플랫폼기업이나 중개업체 혹은 고객 그리고 다른 제3자와의 분쟁을 해결하기 위해 투명하고 책임있는 수단에 접근할 수 있도록 해야 한다."는 취지가 반영된 것임.

- 이를 위해서는 표준계약이나 약관의 수립 및 절차 과정에서 공정한 내부 검토 절차가 필수적임. 이러한 절차를 갖추면 비용과 시간을 효율적으로 절감할 수 있으며 대개 노동자에게 유리한 결과가 도출됨. 그러나 내부 절차를 갖췄다고 해서 법원 등 외부 분쟁 해결 수단에 접근할 필요가 없다는 것은 아님. 특히 개별 결정(예: 잘못된 평가)이 아니라 기업 관행(예: 노동자 정의)에 이의를 제기하는 경우 외부 수단이 필요함.

○ 이와 같은 상황에서 ILO나 EU의 플랫폼노동 관련 보호 방향을 준거로 약관이나 표준계약 관련 몇 가지 검토사항이 논의될 수 있음. ILO(2021)는 플랫폼노동의 제도적 개선과 정책 방향 중 투명한 노동조건 및 계약상의 합의 요구 등을 포함하고 있음. EU(2019)는 약관 변경(7조), 차별적 대우(7조), 필수적 계약조항(8조), 고충처리(11조), 분쟁조정 및 기구설치(12조, 13조) 등을 제시하고 있음([표 9]).

[표 9] EU 온라인 플랫폼노동 관련 규칙 항목과 한국의 노동기준 검토 사항(안)

EU		한국	EU		한국
조항	내용		조항	내용	
제1조	적용대상		제11조	내부 고충처리 시스템	개별 사업 필수화
제2조	정의		제12조	분쟁조정	분쟁갈등 조정중재기구 설치 운영
제3조	약관의 변경	우월지위 관계 부당조항 검토	제13조	조정기구의 설치	
제4조	상품 공급의 제한·유보·중단		제14조	단체소송	법률 지원
제5조	검색·배열순위(ranking)		제15조	국내법상 제재규정	법제화
제6조	부가 상품·서비스		제16조	집행위원회의 감독의무	
제7조	차별적 대우	인권 침해 해결	제17조	자율규약	업종직종 협약
제8조	필수적 계약조항	최소 규정 조건	제18조	재검토	
제9조	데이터 접근권		제19조	발효시기	
제10조	최고우대조항(MFC)				

주 : 유럽연합의 투명하고 예측 가능한 노동조건에 관한 유럽 의회 및 이사회 지침 제2019/1152호 (2019.06.) 필자 재구성[4)]

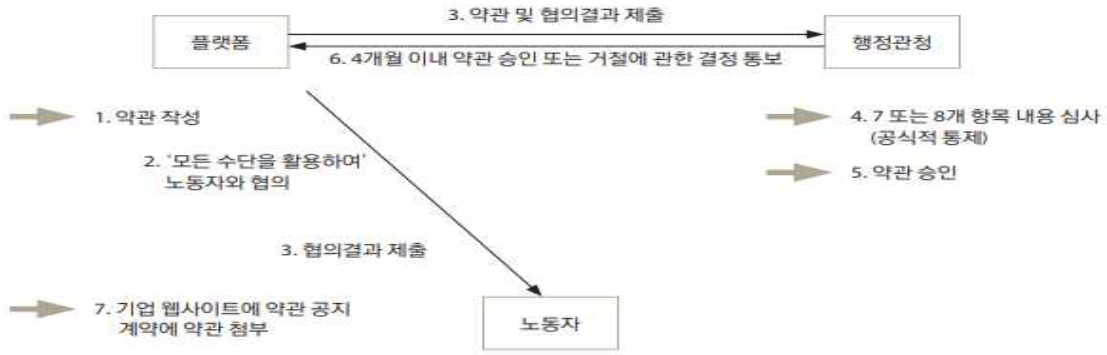
○ 특히 ILO(2021: 24)는 플랫폼노동의 약관이 노동조건을 규정한다고 보고 있으며, 주요 논거는 "…(중략)…서비스 약관은 플랫폼이 일방적으로 결정한다. 서비스 약관에서는 근무시간, 보수, 고객 서비스 에티켓, 관련 법 및 데이터 소유권 등의 사안을 정의한다. 또 플랫폼과 플랫폼 노동자 사이의 관계를 실제 관계가 어떻든 고용 관계가 아닌 관계로 특징짓는다. 그 결과 플랫폼 노동자는 피고용인에게 제공되는 근무지에서의 보호 및 지원을 받지 못한다."고 판단하고 있음.[5)]

○ 이와 같이 플랫폼노동의 약관이나 규정 등이 플랫폼노동자들의 일하는 방식과 노동조건에 큰 영향을 미치는 것을 고려하면, 표준계약과 보수, 안전과 정보 접근 등 공정한 노동을 위한 약관 개정 등 경제법적 개정도 동시에 필요함. 프랑스는 플랫폼기업의 약관 승인 과정에서 노동자와 협의할 수 있도록 과정을 둔 것을 우리도 참고할 수 있을 것임([그림 1]).

4) 유럽연합 사법재판소는 판례법에서 노동자 신분 판정 기준을 확립한바 있고, 그 기준에 관한 사법재판소의 해석이 이 지침의 시행 시에 고려되어야 한다고 보고 있음. 그 기준을 충족하는 경우에 가사노동자, 주문형 노동자(on-demand worker), 간헐적 노동자, 바우처 기반 노동자(voucher based-worker), 플랫폼 노동자(platform worker), 연수생 및 도제는 이 지침의 범위에 포함될 수 있다 보고 있음.(Directive (EU) 2019/1152 of the European Parliament and of the Council of 20 June 2019 on transparent and predictable working conditions in the European Union)

5) ILO, *World Employment and Social Outlook 2021 : The role of digital labour platforms in transforming the world of work*, International Labour Office, Geneva. 2021.

[그림 1] 프랑스 플랫폼 기업 약관 승인 절차



자료 : Coralie Larrazet(2020), 「이동성지향법과 플랫폼 기업 약관 : 프랑스의 플랫폼 기업」, 《국제노동브리프》, Vol.5, 한국노동연구원, 23쪽.

○ 아마도 플랫폼기업들은 앞으로 더욱 법제도의 틀을 회피하는 다양한 방안을 고안할 것임. 그러나 이미 EU는 적어도 고용 관계가 포함되거나 노동법의 적용을 받는 사건에서는 법적 테두리에서 판단할 수 있도록 다양한 노력을 하고 있음. 최근 몇 년 사이 온라인 중개서비스 기업 이용자의 공정성과 투명성 문제부터 투명하고 예측 가능한 노동조건 관련 규정과 지침 등을 발표한바 있음([별첨자료 3]).

- 플랫폼노동자들이 최소한의 보호를 받을 수 있도록 플랫폼 노동기준과 규칙이 제시되어야 함. 특히 플랫폼노동이나 프리랜서 형태의 일을 수행하면서 부당대우나 차별적 처우를 겪을 경우 상담이나 구제는 물론 당사자간 분쟁해결을 해주는 '분쟁조정중재기구'와 같은 것을 운영하는 것은 해외 사례(독일: 옴부즈 오피스, 프랑스: 우버관측소)를 통해서도 참고할 필요가 있음.[6)]

6) 2020년 설문조사 결과 공정거래 부당대우 분쟁조정 등 법률지원 시스템 마련 지원기구 등(지역기반 플랫폼노동 74.4점, 웹기반 플랫폼노동 78.6점), 약관 및 표준계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련(지역기반 플랫폼노동 74.3점, 웹기반 플랫폼노동 78.6점)은 매우 높게 나타났음(김종진, 2021).

[별첨자료 1] 플랫폼기업 약관 항목별 요약 – 가사서비스(돌봄, 청소)

항목	A사	B사	C사
목적	○	○	○
정의	○	○	○
약관 명시 및 개정	○	○	○
약관 해석(약관 외 준칙)	○	○	○
회사정보의 제공	○	X	△
회원에 대한 통지	○	○	○
회원가입 및 서비스 이용계약	○	○	○
고용근로자 가사서비스 이용계약	X	X	○
회원정보 변경	○	X	△
계정의 휴면	○	X	X
회원탈퇴 및 서비스 이용계약 해지	○	○	○
서비스 신청 및 변경 (고객의 서비스 예약 및 취소)	X	○	X
서비스 내용	○	○	○
이용요금 결제 및 환불	○	○	○
(회사의) 서비스 중단	○	○	○
프로모션 등의 혜택	X	○	X
서비스 이용 이력 제공	X	○	X
회사의 의무	○	○	○
회원의 의무	○	○	○
회원계정(ID, 비밀번호) 관리	○	△	○
개인정보 보호	○	●	●
게시물의 관리	○	X	○
저작권 및 지적재산권	○	X	○
세금신고 및 증빙	X	X	○
적립금 부여 및 이용	○	X	X
광고주 및 연결사이트와의 관계	X	X	○
비밀유지	○	△	△
손해배상	○	△	△
면책 및 책임제한	○	○	○
분쟁해결	○	△	○
재판권 및 준거법	○	○	○

* 주 : ○ (포함), ● (내용은 있으나 다른 규정을 참고하라고 표기), △ (부분포함), (X) 미포함

[별첨자료 2] 플랫폼기업 약관 항목별 요약 – 번역·디자인·강사·레슨

항목	D사	E사	F사	G사
목적	○	○	○	○
정의	○	○	○	○
약관 명시 및 개정	○	○	○	○
약관의 해석(약관 외 준칙)	○	○	○	○
회사정보의 제공	X	△	X	X
회원에 대한 통지	○	X	X	○
회원가입	○	○	△	○
회원정보 변경	△	○	△	○
회원등급 및 평가제도	X	○	X	X
회원탈퇴 및 자격상실	○	○	○	○
서비스 이용계약의 성립	○	○	X	○
서비스의 성질과 목적	X	○	○	
서비스의 종류 및 내용	○	○	○	○
서비스 이용	○	○	○	○
서비스 이용정지 및 제한	○	○	○	X
서비스 이용료	△	○	X	X
서비스 이용료 결제	X	○	○	X
수정, 취소, 교환 및 환불	△	○	○	X
이용계약의 해지	○	○	△	X
(회사의) 서비스 제한 및 중단	○	△	△	○
작업물 발송	X	○	X	X
견적발생비용	○	△	X	X
미확인 견적 건에 대한 보상	○	△	X	X
구매확정 및 수익금	X	○	○	X
캐시 및 마일리지	○	○	X	X
캐시 구매 및 환불	○	△	X	X
보너스 캐시	○	X	X	X
캐시 대금지급 방법	○	△	X	X
과오금	○	X	X	X
안전거래(결제)서비스	○	○	○	X
안전거래서비스 계좌등록	○	X	X	X
안전거래서비스 이용료	○	X	X	X
예치금	○	○	X	X
안전거래서비스에 대한 회사의 면책	○	X	X	X
판매서비스 등록	X	○	○	X
매매부적합서비스	X	○	X	X
예치금	○	○	X	X
서비스 판매 규정	X	○	△	X
서비스 구매 규정	X	○	△	X
양도의 금지	○	△	△	○
회사의 의무	○	△	○	○
회사의 권리	X	X	○	X

항목	D사	E사	F사	G사
회원 및 이용자의 의무	○	○	○	○
회원 및 이용자의 권리	X	○	○	X
회원계정(ID, 비밀번호) 관리	○	○	△	○
개인정보 보호	●	○	○	●
게시물의 관리	○	△	X	○
저작권 및 지적재산권	○	△	△	○
대리 및 보증의 부인	X	○	○	X
광고주 및 연결사이트와의 관계	○	△	△	○
정보의 제공 및 광고의 게재	○	○	X	○
광고성정보 수신동의	X	△	X	○
비밀유지	○	△	△	△
손해배상	○	○	△	○
면책 및 책임제한	○	○	○	○
분쟁해결	○	△	○	X
재판권 및 준거법	○	○	△	○

* 주 : ○ (포함), ● (내용은 있으나 다른 규정을 참고하라고 표기), △ (부분포함), (X) 미포함

[별첨자료 3] 유럽연합 온라인 중개서비스 기업 이용자의 공정성과 투명성 증진에 관한 유럽 의회 및 이사회 규정 제2019/1150호 (2019.06.20.) 중 고충처리 및 중재 영역 발췌[7)]

제11조(내부 불만처리시스템)

1. 온라인중개서비스 제공자는 기업 이용자의 불만을 처리하는 내부 시스템을 수립한다.

내부 불만처리시스템은 기업 이용자가 무료로 쉽게 이용할 수 있으며 합리적 기간 내에 처리된다는 것을 보장한다. 이는 투명성의원칙과 동일 상황에 대한 동일 처우의 원칙을 근거로 하며 불만의 중요성과 복잡성에 비례하는 방식으로 불만을 취급한다. 기업이용자는 이를 통하여 다음과 같은 쟁점 중 어느 하나에 관한 불만을 관련 서비스 제공자에게 직접 제기할 수 있다.

(a) 서비스 제공자가 이 규정에 따른 법적의무를 이행하지 아니하여 불만을 제기하는 기업 이용자("신청인")에게 영향을 미쳤다는 주장
(b) 온라인중개서비스의 제공에 직접 관련되며 신청인에게 영향을 미친 기술적 쟁점
(c) 온라인중개서비스의 제공과 직접 관련되며 신청인에게 영향을 미친 서비스 제공자의 조치나 행위

2. 온라인중개서비스 제공자는 내부 불만처리시스템의 일환으로 다음을 이행한다.

(a) 제기된 불만 그리고 제기된 쟁점에 적절히 대응하기 위하여 그 불만에 대하여 제시하여야 하는 후속 조치를 적절한 절차에 따라 검토한다.
(b) 제기된 쟁점의 중요성과 복잡성을 고려하여 불만을 신속하고 효과적으로 처리한다.
(c) 내부 불만처리절차의 결과를 문자 그대로 이해할 수 있는 표현으로 작성하여 개별화된 방식으로 신청인에게 전달한다.

3. 온라인중개서비스 제공자는 내부 불만처리시스템의 이용과 기능에 관한 모든 관련정보를 약관에 규정한다.

4. 온라인중개서비스 제공자는 내부 불만처리시스템의 기능과 유효성에 대한 정보를 작성하고 대중이 이를 쉽게 열람하도록 한다. 온라인중개서비스 제공자는 적어도 매년 그 정보를 확인하고 상당한 변경이 필요한 경우에 그 정보를 업데이트한다.

그 정보에는 불만이 제기된 총 건수, 불만의주요 유형, 불만 처리에 필요한 평균 시간 및 불만 처리 결과에 대하여 집계된 정보가 포함된다.

5. 이 조는 권고 2003/361/EC의 부속서에 규정된 소기업에 해당하는 온라인중개서비스제공자에게 적용되지 아니한다.

제12조(중재)

1. 온라인중개서비스 제공자는 제11조에 규정된 내부 불만처리시스템을 통하여 해결될 수 없는 불만을 포함하여 관련 온라인중개서비스의 제공과 관련하여 발생한 서비스 제공자와 기업 이용자 사이의 분쟁을 법원 외에서 기업 이용자와의 합의로 해결하는 데에 이용하고자 하는 중재인 2명 이상의 신원을 약관에 기재한다.

온라인중개서비스 제공자는 관련 기업 이용자가 유럽연합 역외에서 서비스를 제공하는 중재인으로 인하여 유럽연합 법률이나 회원국 법률에 규정된 법적 보호의 혜택을 결과적으로 박탈당하지 아니한다는 것이 보장되는 경우에만 유럽연합 역외에서 중재서비스를 제공하는 중재인의 신원을 기재할 수 있다.

2. 제1항에 규정된 중재인은 다음과 같은 요건을 충족하여야 한다.

(a) 공정하고 독립적일 것
(b) 중재서비스 비용이 관련 온라인중개서비스의 기업 이용자에게 합당할 것

7) Regulation (EU) 2019/1150 of the European Parliament and of the Council of 20 June 2019 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services.

(c) 온라인중개서비스 제공자와 관련 기업이용자 사이의 계약관계를 규율하는 약관의언어로 중재서비스를 제공할 수 있을 것
(d) 기업 이용자의 설립지나 거주지에서 물리적으로 또는 통신 기술을 이용하여 원격으로 쉽게 이용이 가능할 것
(e) 부당한 지연 없이 중재서비스를 제공할 수 있을 것(f) 기업 간의 일반적인 상업적 관계를 충분하게 이해하고 있고 분쟁 해결 시도에 효과적으로 기여할 수 있을 것

3. 중재의 임의적 성격에도 불구하고, 온라인중개서비스 제공자와 기업 이용자는 이 조에 따라 진행되는 중재 시도의 전 과정에 걸쳐 선의로 참여한다.

4. 온라인중개서비스 제공자는 개별 사건에서 중재의 총비용 중 합리적 비율의 금액을 부담한다. 총비용 중 합리적 비율은 중재인의 제시를 기초로 하고 해당 사건의 모든 관련 요소, 특히 분쟁 당사자들의 청구의 우열, 당사자들의 행위 그리고 당사자들의 상대적인 규모와 재정능력을 고려하여 결정된다.

5. 이 조에 따라 중재를 통하여 분쟁 해결을 위한 합의에 도달하려는 시도는 온라인중개서비스 제공자와 관련 기업 이용자가 중재절차 중 또는 그 후 언제든지 소송절차를 개시할 수 있는 권리에 영향을 미치지 아니한다.

6. 중재 개시 전이나 그 도중에 기업 이용자가 요청을 하면, 온라인중개서비스 제공자는 그 활동과 관련된 중재의 기능과 유효성에관한 정보를 해당 기업 이용자에게 제공한다.

7. 제1항에 규정된 의무는 권고2003/361/EC의 부속서에서 의미하는 소기업에 해당하는 온라인중개서비스 제공자에게 적용되지 아니한다.

제13조 (전문 중재인)

집행위원회는 온라인중개서비스의 국경을 초월하는 성질을 특히 고려하고 온라인중개서비스 제공과 관련하여 발생하는 기업 이용자와의 분쟁을 법원 외에서 해결하는 것을 촉진한다는 구체적 목적을 위하여 회원국과 긴밀히 협조하여 온라인중개서비스 제공자 그리고 이를 대표하는 단체와 협회에 제12조제(2)항에 규정된 요건을 충족하며 중재서비스를 제공하는 단체를 하나 이상 개별적으로 또는 공동으로 설립하라고 권장한다.

제14조 (대표 단체나 협회 그리고 공공단체의 소송절차)

1. 기업 이용자나 기업 웹사이트 이용자를 대표할 정당한 이익이 있는 단체와 협회 그리고 회원국에 설립된 공공단체는 온라인중개서비스 제공자나 온라인 검색엔진서비스제공자가 이 규정에 따른 관련 요건을 불이행하는 것을 중지시키거나 금지하기 위하여소송이 제기되는 회원국 법률의 규칙에 따라 유럽연합의 각국 관할 법원에 소송을 제기할 권리를 보유한다.
2. 집행위원회는 관련 공동단체나 관련 당국이 각국 법원에서 강제명령의 대상이 되는 불법행위의 등록부를 작성하는 경우에 이러한 등록부에 따라 다른 회원국과 모범실무 및 정보를 교환하는 것을 회원국에 권장한다.

3. 단체나 협회는 다음과 같은 요건을 모두 충족하는 경우에만 제1항에 규정된 권리를 보유한다.

(a) 회원국 법률에 따라 적절하게 설립된 경우
(b) 단체나 협회가 지속적으로 대표하는 기업 이용자나 기업 웹사이트 이용자 집단의 집단적 이익에 부합하는 목적을 추구하는 경우
(c) 비영리적 성격인 경우
(d) 재정을 지원하는 제3자, 특히 온라인중개서비스 제공자나 온라인 검색엔진서비스제공자가 의사결정에 과도한 영향력을 행사하지 아니하는 경우

이를 위하여 단체나 협회는 구성과 자금 출처에 대한 정보를 일반 대중에게 모두 공개한다.

4. 공공단체가 설립된 회원국의 경우 해당공공단체는 관련 회원국의 본국법에 따라 기업 이용자나 기업 웹사이트 이용자의 집단적 이익의 방어 또는 이 규정의 요건 이행의 보장을 담당한다면, 제1항에 규정된 권리를 보유한다.

5. 회원국은 제1항에 규정된 권리가 부여되는 단체로 다음과 같은 단체를 지정할 수 있다.

(a) 그 단체나 협회가 요청하는 경우 해당회원국에서 설립되며 적어도 제3항의 요건을 충족하는 단체나 협회 (b) 해당 회원국에서 설립되며 제4항의 요건을 충족하는 공공단체회원국은 지정된 단체, 협회나 공공단체의 명칭과 그 목적을 집행위원회에 전달한다.

6. 집행위원회는 제5항에 따라 지정된 단체, 협회 및 공공단체의 목록을 작성한다. 그 목록에는 이러한 단체, 협회 및 공공단체의 목적이 명시된다. 그 목록은 유럽연합 관보에 공표된다. 목록의 변경은 지체 없이 공표되며 어떠한 경우라도 6개월마다 업데이트된 목록이 작성되어 공표된다.

7. 법원은 청구인의 목적이 특정 사건에서행위를 하는 것을 정당화하는지를 심리하는 법원의 권리를 침해하지 아니하고 단체, 협회나 공공단체의 행위능력에 대한 증거로 제6항에 규정된 목록을 인정한다.

8. 회원국이나 집행위원회가 단체나 협회의제3항의 기준 준수 여부 또는 공공단체의제4항의 기준 준수 여부에 관한 문제를 제기하면, 제5항에 따라 해당 단체, 협회나 공공단체를 지정한 회원국은 문제를 조사하고 경우에 따라 그 기준을 하나 이상 준수하지 아니하면 지정을 취소한다.

9. 제1항에 규정된 권리는 온라인중개서비스제공자나 온라인 검색엔진서비스 제공자가 이 규정의 관련 요건을 준수하지 아니하는 것을 중지시키기 위하여 개별 권리를 근거로소송이 제기되는 회원국 법률의 규칙에 따라 기업 이용자와 기업 웹사이트 이용자가 각국관할법원에 소송을 제기할 수 있는 권리를 침해하지 아니한다.

제15조 (집행)

1. 각 회원국은 이 규정의 적절하고 효과적인 집행을 보장한다.

2. 회원국은 이 규정의 침해에 적용되는 조치를 정하는 규칙을 정하고 그 규칙이 실행된다는 것을 보장한다. 규정된 조치는 효과적이고 비례적이며 억제력이 있어야 한다.

제16조 (모니터링)

집행위원회는 회원국과 긴밀히 협조하여 이규정이 온라인중개서비스와 기업 이용자 사이의 관계 그리고 온라인 검색엔진과 기업웹사이트 이용자 사이의 관계에 미치는 영향을 면밀하게 모니터한다. 이를 위하여 집행위원회는 이러한 관계의 변화를 모니터링하는 데 필요한 관련 정보를 수집한다. 이에는 관련 연구의 수행이 포함된다. 회원국은 구체적 사례에 대한 정보를 포함하여 수집된 관련 정보를 요청에 따라 제공하여 집행위원회를 지원한다. 이 조와 제18조의 목적상, 집행위원회는 온라인중개서비스 제공자로부터 정보를 수집하는 것을 모색할 수 있다.

제17조 (행동강령)

1. 집행위원회는 온라인 중개 서비스 제공자 그리고 서비스 제공자를 대표하는 단체와 협회가 중소기업과 이를 대표하는 단체를 포함한 비즈니스 사용자와 함께 이 규정의 적절한 적용에 기여하기 위하여, 온라인 중개서비스가 제공되는 다양한 분야의 구체적 특징과 중소기업의 구체적 특징을 고려하여 행위규범을 작성하는 것을 권장한다.

2. 집행위원회는 온라인 검색엔진서비스 제공자 그리고 서비스 제공자를 대표하는 단체와 협회가 특히 제5조의 적절한 적용에 기여하기 위하여 행동강령을 제정하는 것을 권장한다.

3. 집행위원회는 특정 분야의 행동강령이 존재하고 광범위하게 이용되는 경우에 온라인중개서비스 제공자가 이러한 특정 분야의 행동강령을 채택하고 실행하는 것을 권장한다.