



서울시 디지털 플랫폼노동 실태와  
정책과제 연구



## 공동연구기관

서울연구원

한국노동사회연구소

## 연구책임

김종진 한국노동사회연구소 부소장

## 연구진

김영욱 연세대학교 경영학 박사과정 수료

김유휘 한국보건사회연구원 부연구위원

김윤영 한국노동사회연구소 객원연구위원

김정훈 고려대학교 경영학 박사과정 수료

노성철 일본 사이타마대학교 경제학부 교수

문수연 중앙대학교 사회학 박사과정 수료

양경욱 연세대학교 경영학 박사과정 수료

이상아 이화여자대학교 사회복지학 박사과정 수료

이찬우 충남대학교 사회학 박사과정 수료

장희은 한국노동사회연구소 객원연구위원

김진하 서울연구원 부연구위원

윤자호 한국노동사회연구소 연구원

이 보고서의 내용은 연구진의 견해로서  
서울특별시와 정책과는 다를 수도 있습니다.

# 서울시 디지털 플랫폼노동 실태와 정책과제 연구

## 1부. 문제제기

- 플랫폼노동 확산과 이슈
  - 전 세계적으로 우버나 배달앱 등으로 표현되는 '플랫폼노동'이 사회적 이슈가 되고 있음. 한국에서도 카카오 택시와 쏘카의 타다, 딜리버히어로의 요기요 등 플랫폼노동 문제가 사회적 쟁점으로 떠오르고 있음.
  - 플랫폼노동 문제점은 노동시장에서 기존과 다른 비표준적 계약과 고용을 양산한다는 것임. 플랫폼 노동자들을 보면 기존의 전통적인 임금노동자가 아닌 개인사업자들이 대부분임. 이런 이유로 플랫폼 노동자들은 사회적 보호나 권리에서 배제되고 노조 설립과 같은 노동3권의 헌법적 권한도 적용받지 못함.
- 플랫폼노동 확산의 문제점
  - 특히 급격히 변화하는 산업과 기술발전 과정에서 노동시장은 기존의 표준화된 계약이나 고용관계가 아닌, 비표준화된 '계약'과 '고용'이 진행되면서 노동시장은 이전과 다른 새로운 형태의 고용이 나타나고 있음. 주로 특수고용노동이나 플랫폼노동과 같은 '보호를 필요로 하는 노동'의 형태임.
  - 이와 같이 플랫폼노동은 전통적인 작업장을 중심으로 한 일자리를 벗어난 새로운 형태의 일자리를 출현을 의미함. 이를 두고 일부 학자들은 '디지털 부딪기'(일감 찾는 가상이민), '디지털 껍리선 노예'(데이터 입력, 필터링 작업자), '클릭노동'과 같은 전통적인 임금노동자와 자영업의 중간 지대인 새로운 집단으로 표현하고 있음.
- 플랫폼노동 고용 문제

- 노동시장에서 비정규직 비율은 전체 임금노동자 대비 3분의 1 수준까지 내려가고 있으나, 문제는 특수고용노동자(221만명), 플랫폼 노동자(53만명), 독립계약자, 1인 자영업자(403만명)의 증가임.
- 2018년 기준 1인 자영업자 비중은 70.9%로 고용주(29.1%)의 2.5배 정도 됨. 이처럼 노동시장에서 '모호한 고용관계'나 '보호를 필요로 하는 노동'의 증가는 사회적 불평등만이 아니라 기존의 노조 효과성을 상실함.

## 2부. 디지털 플랫폼노동 논의와 쟁점 검토

- 플랫폼경제와 정의
  - 전 세계적으로 온라인 노동은 연평균 26% 이상 성장하고 있으며, 플랫폼노동 종사자 규모는 경제활동인구의 10% 미만 정도로 추정됨. 플랫폼노동 취업자 비중은 유럽이 2% 수준이며, 미국은 웹 기반과 지역기반 종사자 수가 대체로 비슷하고, 유럽연합(EU)은 웹 기반형 플랫폼노동이 상대적으로 많음. 반면에 한국은 취업자 중 플랫폼 노동자 비중이 1.7%~2%(54만명, 2018)임.
  - 플랫폼노동(Platform work)의 정의는 매우 다양할 수 있지만, "온라인을 통해 플랫폼을 이용하여, 불특정 조직이나 개인이 문제해결이나 서비스를 제공하고 보수 혹은 소득을 얻는 일자리"로 규정됨. 국제기구들은 플랫폼노동을 '새로운 형태의 노동'으로 규정하고 있고, 웹 기반의 플랫폼노동(온라인 수행 작업)과 지역기반의 플랫폼노동(오프라인 호출형 작업)으로 구분함.
- 플랫폼노동의 다양한 접근, 논의
  - 국내에서는 기존의 연구 일부를 제외하면 플랫폼노동 혁신성을 주장하는 논의들이 많고, 플랫폼노동 규모, 정의 등을 다룬 연구들이 주로 소개되고 있음. 사실 플랫폼노동 연구들은 최근 몇 년 사이 활발히 진행되고 있으나 이론적이고 경험적인 연구들은 제한적임.
  - 국내 플랫폼노동의 주요 쟁점은 고용지위와 관련하여 노동법 적용 여부를 둘러싼 문제인데, 고용형태 오분류(mis-classification) 문제, 회색영역에 대한 보호 문제, 제3의 고용지위 부여 방안 문제로 요약됨.

- 무엇보다 디지털 고용관계에서 노동은 종합적 능력과 사고를 갖춘 일부 고숙련 일자리 형태를 제외하고는 테일러리즘 원리에 따라 조직화되는 디지털 노동분업을 확산시키기도 함.

### 3부. 디지털 플랫폼노동 실태와 사례, 특징

- 과업, 계약, 작업방식
  - 플랫폼노동은 산업구조 변화와 기술발전 과정에서 두 가지 유형으로 구분됨. 하나는 기존 산업의 플랫폼노동화이며, 다른 하나는 새로운 산업의 플랫폼노동화로 구분됨.
  - 전자는 주로 기존 산업에 정보통신기술이 융합되면서 나타나는 현상이며, 차량·운송·물류나 음식배달 등이며 특정 개인에게 서비스가 제공됨. 반면 후자는 IT 기술발전 과정에서 출현한 새로운 산업들로 미디어, 콘텐츠, 전문서비스 등이며 과업이 특정 개인 혹은 불특정 대중에게 제공됨.
- 과업별 플랫폼노동의 다양화와 법률 다툼
  - 먼저 음식배달과 물류운송 형태의 지역기반 플랫폼노동은 플랫폼기업(운영사)과 계약을 맺은 노동자(기사)가 고객에게 배달·배송하는 작업형태임. 한편 번역, 디자인, 소프트웨어 형태의 웹 기반 플랫폼노동은 플랫폼기업(운영사)과 계약을 맺은 노동자가 고객에게 과업 결과물을 제공하는 작업형태임.
  - 플랫폼노동의 유형과 과업 방식에 따라 다양한 계약방식과 고용형태가 확인됨. 플랫폼 경제 내 계약방식은 개인사업자 형태가 다수이며, 고용형태는 1인 자영업자가 대부분이다. 지역기반 플랫폼노동은 ‘근로자성’과 ‘산업재해’와 같은 전통적인 특수고용노동자 문제나 불법파견과 위장도급 논쟁이 나타나고 있음.
  - 반면에 웹 기반 플랫폼노동은 전형적인 프리랜서 형태의 독립 사업자 형태의 일자리로 종속성이나 전속성 문제보다 표준계약, 수수료, 일과 업무 성격, 평판과 같은 문제들이 주요 쟁점이 되고 있음.
- 플랫폼노동의 게임화와 위계화

- 플랫폼노동 유형별 사례 모두 개인사업자(프리랜서)나 파트타임 고용이 대부분임. 노동의 대가는 임금이 아닌 건당 혹은 시간당 수수료 형태로 지급받고 있음. D사처럼 일정 테스트 기간 이후 '세미'라는 형태의 수수료 체계로 변경한 곳은 지난 몇 년 사이 이용자 요금 인상과 달리 건당 수수료는 낮아지고 있음.
- 게다가 플랫폼업체들은 노동자간 경쟁과 생산성을 높이기 위한 등급제나 인센티브를 통한 일터의 위계화, 게임화 작동 메커니즘도 활용하고 있다. 사례조사 대상 플랫폼기업 거의 대부분 과업이나 업무수행 평가에 따라 등급제를 시행하고 있음.
- 노동의 형태와 새로운 변형
  - 사례조사 웹 기반 플랫폼노동은 기존과 전혀 다른 방식으로 작업과정 및 일의 형태가 진행되고 있음. 고객주문형 플랫폼노동이나 IT소프트웨어 플랫폼노동은 업무 자율성이 높고 시공간을 초월하여 진행되는 형태임.
  - 일부 사례는 외견상 자유로운 일의 선택인 것처럼 보이지만, 노동과정에서 배차나 일감 선택의 자율성이 적다보니 시간비례 원칙에 의해 소득이 결정되어 '시간의 불평등이 소득의 불평등'으로 연결됨. 이를 반영하듯 플랫폼 노동자 절반 이상이 1일 9시간 이상 장시간 노동을 하고 있음.
- 노동의 유연화와 자율성 갈등
  - 한편 플랫폼노동이 노동시장 유연화나 자율적인 근무형태 등의 유인이 있다고 하여 여성 일자리가 남성보다 더 많이 창출되는 것도 아님. 온라인 플랫폼은 국내외 시공간 및 활동 범위를 벗어나고 있기에 여성들이 비공식 경제에서 빠져 나올 것이라는 것은 맞음.
  - 그러나 그 자체로 여성과 남성의 일자리 경기장이 평평하게 될 것이라는 논거는 과잉 해석일 수 있음. 예를 들면 특정 연령대와 과업을 수행하는 온라인 노동을 제외하면 정규직을 찾을 수 없어 더 많은 시간 일하기를 원하는 '저고용'(under-employment) 문제가 가사서비스 플랫폼노동에서 나타나기 때문임.
- 노동 통제와 기숙혁신, 시간압박
  - 플랫폼노동은 전통적인 통제와 관리방식 및 노동과정도 확인되지만 이전과 다른 새로운 형태의 통제방식(rating systems)이 주된 문제점으로 제기되고 있음. 현재 지역기반 플랫폼과 웹 기반 플랫폼 모두 직간접적인

통제방식(surveillance)이 활용되고 있음.

- 웹 기반 플랫폼 노동자들은 유형별 차이는 있지만 일하는 과정에서 시간 압박과 스트레스 문제가 있다. 대표적으로 일감이나 콜 대기 상태의 시간압박(being on call)임. 휴일이나 잠시 다른 일을 하고 있다가 고객이 올린 일감 찾는 시간이나 응답시간을 놓치면 소득이 상실되기에 항상적인 긴장감에 놓여 있다는 것임.
- 플랫폼노동 주요 함의
  - 플랫폼 노동자들이 현재의 일을 선택한 이유는 소득을 제외하면, 일감을 찾기 쉽거나 자유로운 일 혹은 적성 때문이다. 플랫폼노동으로 얻는 소득은 주 소득이 많았지만 일부는 부업 도 확인됨.
  - 그러나 플랫폼 노동자 다수는 임금노동자가 적용 받아야할 사회적 보호에서 배제된 채 일을 수행하고 있고, 근로기준법이나 사회보험도 적용받지 못하고 있음. 지역기반 플랫폼노동은 오분류 방지와 근로자성 문제, 소득과 적정 수수료, 산업안전 문제가, 웹 기반 플랫폼노동은 리뷰 시스템과 고객과 알고리즘 통제, 시간압박 등이 쟁점이 되고 있음.
  - 때문에 플랫폼노동의 유형별 차이가 있지만 비고용기간의 소득보장이나 최소한의 권리는 필요함. 물론 현재의 법제도는 새로운 기술과 경제 현상에서 발생한 플랫폼노동을 보호하기에 한계가 있음.

#### 4부. 디지털 플랫폼노동 이해당사자 논의와 정책과제

- 플랫폼노동 노사정 논의, 주체 형성
  - 한국에서도 플랫폼노동 문제가 전 세계적으로 논의가 진행되는 흐름과 맞추어 정부(중앙, 지방), 노사 단체, 시민사회, 학계 등에서 다양한 의견들이 제시되고 있음. 현재 중앙정부와 지방정부 차원에서 플랫폼 논의가 노사 혹은 이해당사자 그룹이 논의 테이블이 진행되고 있음.
  - 그리고 플랫폼노동의 확장과 맞물려 노사단체가 형성되고, 다양한 활동들이 진행되고 있는 상황임. 그러나 아직 국내에 플랫폼노동 관련 의미 있는 노사간 단체협약이나 정책, 사업이 실질적으로 진행되지 못한 상황이며, 제한적으로 경사노위에서 기본합의가 도출('19.2)된 정도임.

- 플랫폼노동 노사정 이해당사자 의견 차이
  - 플랫폼노동은 노동자 개념과 정의부터 법제도 및 정책 논의까지 노사정 대부분 의견 차이가 첨예한 상황임. 특히 플랫폼노동의 정책적 방향이 보호가 우선인지, 디지털 플랫폼과 종사자 간의 적절한 규범 마련이 필요한지 등도 의견이 다름.
  - 주요 플랫폼노동 쟁점은 △고용지위와 법체계, △이해대변기구 및 교섭권, △사회보장, △수수료(소득, 임금), △산업안전, △직업훈련, △공정거래, △통제와 부당 문제, △기업 규제 △기업 책임과 조세 약 10개 영역 별로 노사 주체간 의견차이가 존재함.
  - 결국 지방정부 차원에서 플랫폼노동 접근은 노사정 이해관계와 현실 가능한 정책영역과 효과성 등을 종합적으로 검토하여 진행할 필요가 있음. 대체로 노동시장의 불공정거래 문제 발생 시 분쟁 조정이나 지원, 산업안전, 직업 훈련 영역은 정책적 지원으로 가능한 영역임.
- 서울시 플랫폼노동 논의와 정책과제
  - 서울시는 2019년 플랫폼노동 공론화 및 시민 인식조사를 통해 플랫폼노동 관련 정책 논의가 시작되고 있음. 서울시민은 ‘플랫폼 노동 의제 논의 및 가이드라인 필요성’(93.2%) 인식이 높았고, 플랫폼노동 조례 제정 및 대책 마련(82.1%)도 높아, 지방정부 차원에서의 대책 마련에 대한 시민 공감대가 높은 편이라고 볼 수 있음.
  - 첫째, 서울시는 플랫폼노동 관련 ‘조례 제정·개정’을 통해 플랫폼노동 관련 정책과 사업 및 지원의 제도적 추진 토대를 만들 필요가 있음. 이미 서울시 시민 공론화 과정에서 시민의 절대 가수 의견(97%)만이 아니라, 2기 노동정책에서도 주요 영역으로 검토하고 있는 만큼 기존 노동자권익보호 조례 개정이나 혹은 별도의 조례 제정이 필요한 시점임(예시: ILO, EU, 프랑스, 캘리포니아).
  - 둘째, 서울시 플랫폼노동 정책은 지방정부의 권한(지방사무)의 한계로 인하여 노동법적 권한이 제한적(국가 사무)이라는 점을 고려할 때 ‘사회적 협약’을 통한 정책을 모색할 필요가 있음. 사회적협약은 가치 ‘디지털 플랫폼 노동의 사회적 협약’으로 주요 플랫폼노동(웹기반, 지역기반) 운영사(기업) 및 노동단체와 공동으로 최소한의 사회적 규범이나 사회적 보호를 위한 노사정 이해당사자간 역할과 방향을 담는 수준으로 진행할 필요가 있

음(예시: 독일, 이탈리아 등).

- 셋째, 서울시 플랫폼노동 정책은 ‘사회적 보호’의 관점에서 사회보험 문제, 노동안전 문제, 공정거래 및 분쟁, 직업훈련, 기타 지원 제도 등으로 검토할 수 있음. 웹 기반 플랫폼노동은 공정거래와 소득안정성(수수료, 계약, 사회보험 등), 지역기반 플랫폼노동은 노동문제(수수료, 노동안전, 사회보험 등) 차이가 있다는 점을 고려하여 별도의 구분된 접근이 필요함.
- 서울시 주요 정책사업 검토
  - 서울시 플랫폼노동 주요 정책과 사업은 시기별, 의제별 접근에 따라 세부적으로 검토할 필요가 있음. 첫째, 플랫폼노동 자체가 전 세계적으로 최근 몇 년 사이 논의되고 있다는 점을 고려하면 양적조사(규모 추계, 노동조건)와 질적조사(업종, 기업 사례조사)가 각 유형별(웹기반, 지역기반)로 면밀한 실태조사가 진행될 필요가 있음.
  - 둘째, 서울시 플랫폼노동 정책은 연구집단과 이해당사자간 ‘디지털노동과 미래의 노동 포럼’(가칭)을 구성하여, 각 쟁점과 지원 방안별로 의견수렴 과정을 통해 실효적인 정책을 모색하는 것이 필요함. 포럼 운영 단위는 서울시(노동정책과)-운영사(기업)-노동단체-전문가 집단 등으로 구성하여 연구조사와 정책 논의 프로세스를 병행하는 것이 효과적임.



# 목차

<b>[1부] 디지털 플랫폼노동 출현과 논의</b>	
<b>01 문제인식</b>	<b>2</b>
1_연구목적 및 필요성	2
2_연구내용 및 구성	6
<b>02 디지털 플랫폼노동 논의와 쟁점 검토</b>	<b>10</b>
1_플랫폼경제와 플랫폼노동 검토	10
2_플랫폼노동 논의의 접근과 유형, 규모	17
<b>[2부] 디지털 플랫폼노동 유형별 특징과 사례 - 웹기반 플랫폼노동</b>	
<b>03 웹 기반 플랫폼노동 유형별 사례와 특징</b>	<b>26</b>
1_고객 주문형 플랫폼노동 사례: 크몽	26
2_B2C 데이터 가공 플랫폼노동: D사의 사례를 중심으로	42
3_B2B 데이터 가공 플랫폼노동: C사의 사례를 중심으로	52
4_IT아웃소싱 플랫폼노동 사례: 위시켓	71
<b>[3부] 디지털 플랫폼노동 유형별 특징과 사례 - 장소기반 플랫폼노동</b>	
<b>04 지역장소기반 플랫폼노동 유형 사례와 특징</b>	<b>94</b>
1_모빌리티 플랫폼노동 사례: 타다	94
2_물류/배송 플랫폼 사례: 쿠팡플러스	109
3_음식배달 플랫폼노동 사례	129
4_가사서비스 플랫폼노동 사례	142
5_인력 중개 플랫폼노동 사례: 일용직 중개 플랫폼 ‘일당백’	167

<b>[4부] 디지털 플랫폼노동 정책방향 모색</b>	
<b>05 해외 플랫폼노동 정책 사례 검토</b>	<b>196</b>
1_정부 및 국제기구의 대응	196
2_기업의 대응	206
3_노동조합의 대응	214
4_시민사회와 학계의 대응	218
<b>06 플랫폼노동 정책과제와 모색</b>	<b>226</b>
1_국내 플랫폼노동 주요 특징과 쟁점	226
2_플랫폼노동 이해당사자 의견과 검토	234
3_서울시 플랫폼노동 정책과제	246
<b>참고문헌</b>	<b>253</b>
<b>부록</b>	<b>261</b>

# 표 목차

[표 2-1-1] EU 국가 '플랫폼노동' 사용 용어들	11
[표 2-1-2] 플랫폼노동의 각 국가, 지역별 법률 소송과 갈등 현황	14
[표 2-2-1] 주요 국가별 플랫폼노동 참가자 연령	21
[표 2-2-2] 주요 국가별 전체 수입 대비 플랫폼노동 통한 수입 비중	21
[표 3-1-1] 기업 연혁	28
[표 3-1-2] 크몽 전문가 등급제	36
[표 3-1-3] 고객 주문형 플랫폼 크몽 근로조건 요약	40
[표 3-2-1] 클라우드 작업 플랫폼 D사 근로조건 요약	50
[표 3-3-1] D사 클라우드 작업자 인력구성	55
[표 3-3-2] 플랫폼노동 유형화	69
[표 3-3-3] 데이터 가공 플랫폼 C사 근로조건 요약	69
[표 3-4-1] IT아웃소싱 플랫폼 업체 개요	75
[표 3-4-2] 계약서의 구성	78
[표 3-4-3] IT 아웃소싱 플랫폼 위시켓 근로조건 요약	88
[표 4-1-1] 국토교통부의 택시제도 개편안	94
[표 4-1-2] VCNC 매출 현황	98
[표 4-1-3] 쏘카 매출 현황	98
[표 4-1-4] 모빌리티 플랫폼 타다 근로조건 요약	108
[표 4-2-1] 모바일 쇼핑앱 설치수 및 자주 이용하는 이유 (상위 5개)	112
[표 4-2-2] 쿠팡플러스 '배송대행위택계획서' 일부	116
[표 4-2-3] 물류/배송 플랫폼 쿠팡플러스 근로조건 요약	127
[표 4-3-1] 주요 배달 플랫폼 기초 정보	133

[표 4-3-2] 음식배달 플랫폼 근로조건 요약	140
[표 4-4-1] 2019년 6월 기준 가사서비스 앱 현황	146
[표 4-4-2] 심층인터뷰 업체 현황	150
[표 4-4-3] 가사 서비스 플랫폼 업체의 이용약관 (3사 비교)	153
[표 4-4-4] B사플랫폼의 정기형 청소 서비스 요금	154
[표 4-4-5] C사 플랫폼의 매니저 보수	154
[표 4-4-6] 가사서비스 플랫폼 노동자 사회보험 적용 수준	155
[표 4-4-7] 가사 및 육아도우미 평균 주당 근로시간	157
[표 4-4-8] 가사서비스 플랫폼 지침서	159
[표 4-4-9] B사의 등급제 기준	161
[표 4-4-10] 가사서비스 플랫폼 근로조건 요약	166
[표 4-5-1] 전통적인 일용직 중개 방식과 플랫폼의 등장	168
[표 4-5-2] '일당백' 기업 정보 및 현황	169
[표 4-5-3] '일당백' 구직자들의 인적 특성	171
[표 4-5-4] 인력 중개 플랫폼 일당백 근로조건 요약	186
[표 5-1-1] 볼로냐시 디지털노동권의 기본원칙에 관한 헌장의 핵심 내용	196
[표 5-1-2] 라치오 지역 플랫폼 노동자 보호 법안 핵심 내용	197
[표 5-1-3] 굿워크플랜 중 플랫폼 노동자 보호 관련 영국 정부 답변	201
[표 5-1-4] 기타 국가 차원의 플랫폼노동 관련 정책	203
[표 5-2-1] 크라우드소싱 플랫폼의 10가지 행동수칙	207
[표 5-2-2] 움부즈 오피스의 설립목적과 구성	207
[표 5-2-3] 덴마크 Hilfr와 3F 단체협약 핵심 내용	209
[표 5-3-1] 노동자 개인정보 보호를 위한 10가지 원칙	217
[표 5-4-1] 좋은 의뢰인이 되기 위해 지켜야 할 것들	221
[표 5-4-2] 플랫폼 경제에서 공정노동을 위한 글로벌 원칙	222
[표 5-4-3] 양질의 디지털 노동(decent digital work)의 기준	223
[표 6-1-1] 국내 주요 플랫폼노동 유형별 사례 비교 검토	233
[표 6-2-1] 서울시 플랫폼노동 공론화 과정	236
[표 6-2-2] 국내 플랫폼노동 노사 각 주체별 쟁점별 의견 차이	237
[표 6-2-3] 해외 주요 국가들의 플랫폼노동 주요 단체협약 현황	238

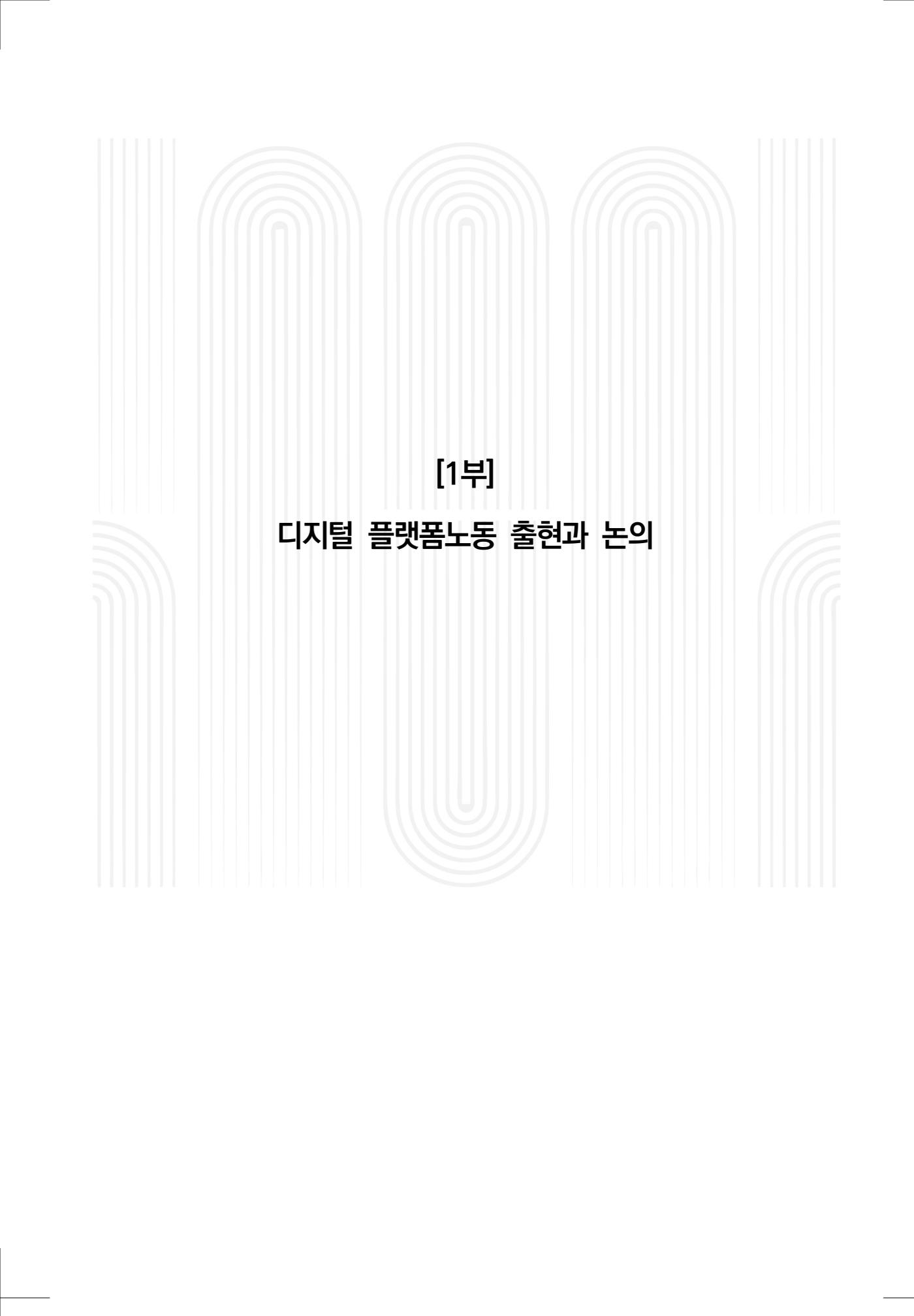
[표 6-2-4] 서울시민 디지털 플랫폼 및 기반 서비스 이용 경험	240
[표 6-2-5] 서울시민 플랫폼노동 인지 여부	241
[표 6-2-6] 서울시민 플랫폼노동 정책 의견 - 플랫폼노동 의제 논의 및 가이드라인 마련 필요성	244
[표 6-3-1] 플랫폼노동 관련 새로운 사회보험 적용 논의들	249
[표 6-3-2] 디지털 플랫폼노동 쟁점과 과제	250
[표 6-3-3] 서울형 디지털 플랫폼노동(decent digital platform work) 제시안	251

# 그림 목차

[그림 1-1-1] 디지털 경제시대 자본의 가치사슬과 플랫폼노동 유형	4
[그림 2-1-1] 디지털 플랫폼노동 유형 구분과 사례	12
[그림 2-2-1] 플랫폼노동 접근과 보호의 차이 : 포괄성과 구속력	18
[그림 2-2-2] OECD 애매한 고용의 구분 쟁점	20
[그림 2-2-3] 국내 플랫폼노동 사회보험 적용 현황 (2018, 단위: %)	22
[그림 3-1-1] 크몽의 전문가 등록시 <서비스 판매시 세금관련 유의사항>	32
[그림 3-1-2] 크몽 이용약관 중 제19조 전문가의 의무	35
[그림 3-1-3] 크몽 이용약관 중 제4장 중개서비스의 이용	37
[그림 3-2-1] 클라우드 형성기의 관리전략	45
[그림 3-2-2] 클라우드 확장기의 관리전략	46
[그림 3-2-3] 클라우드 유지기의 관리전략	47
[그림 3-2-4] 클라우드 축소기의 관리전략	48
[그림 3-3-1] 데이터 경제의 가치사슬 (2018)	52
[그림 3-3-2] C사 B2B 클라우드 소싱 사업모델	54
[그림 3-3-3] D사 클라우드 작업자 인력구성	58
[그림 3-3-4] 클라우드 작업자 누적·월간·주간 수입순위 게시	60
[그림 3-3-5] 데이터 라벨링 작업자 노동과정	62
[그림 3-3-6] 참여 가능한 작업안내 예시	63
[그림 3-3-7] 클라우드 플랫폼 관리모델	65
[그림 3-4-1] IT산업 분류체계	71
[그림 3-4-2] IT아웃소싱시장의 구조	72
[그림 3-4-3] 기존 IT 아웃소싱 시장의 문제점	73

[그림 3-4-4] IT 아웃소싱 플랫폼 프로젝트 수행 프로세스	74
[그림 3-4-5] 플랫폼 매출액 추이	75
[그림 3-4-6] 플랫폼 배너 광고	76
[그림 3-4-7] 플랫폼 홈페이지 메인(위시켓 / 프리모아)	76
[그림 3-4-8] 플랫폼별 평점시스템(프리모아 / 위시켓 / 이랜서)	82
[그림 3-4-9] 프리모아 뱃지 제도	83
[그림 4-1-1] 타다의 비즈니스 모델	97
[그림 4-1-2] 타다 운전자의 업무 사이클	100
[그림 4-2-1] 택배물량 및 매출액 추이 (단위: 만박스, 억원)	109
[그림 4-2-2] 택배이용 횟수 추이	110
[그림 4-2-3] 국내 택배시장 단가 추이 (단위: 원)	110
[그림 4-2-4] 택배서비스 업무 흐름과 쿠팡플렉스 업무	111
[그림 4-2-5] 쿠팡플렉스 기본 구조	113
[그림 4-2-6] 쿠팡플렉스 가입 과정	115
[그림 4-2-7] 실제 쿠팡플렉스 정산내역서	118
[그림 4-2-8] 유튜브 쿠팡 플렉스 채널	123
[그림 4-3-1] 전통적 음식배달 과정(김정훈, 2019)	130
[그림 4-3-2] 주문 플랫폼 시장 점유율 (출처: 닐슨클릭코리아)	131
[그림 4-3-3] 주문 플랫폼 매출액(출처: 각 사 자료)	132
[그림 4-4-1] 가사노동의 고용연계 방식 변화	143
[그림 4-4-2] 도시 가구 월평균 가사 서비스 지출액(2006-2016)	144
[그림 4-4-3] 가사 서비스 앱 상위 10위의 작년 대비 설치수 비교	146
[그림 4-4-4] 여성 플랫폼 종사 직업 비율	147
[그림 4-4-5] 가사서비스 플랫폼 노동자 성별, 연령별 분포	149
[그림 4-4-6] 가사 플랫폼 간접 매칭 중개방식	151
[그림 4-4-7] 가사 플랫폼 직접 매칭 중개방식	151
[그림 4-5-1] '일당백' 구인 구직 및 매칭 과정	172
[그림 4-5-2] '일당백' 일용직 임금 안내(서울기준)	173
[그림 4-5-3] '일당백' 앱 내 수다방 화면	180
[그림 4-5-4] '일당백' 앱 내 수다방 화면	180

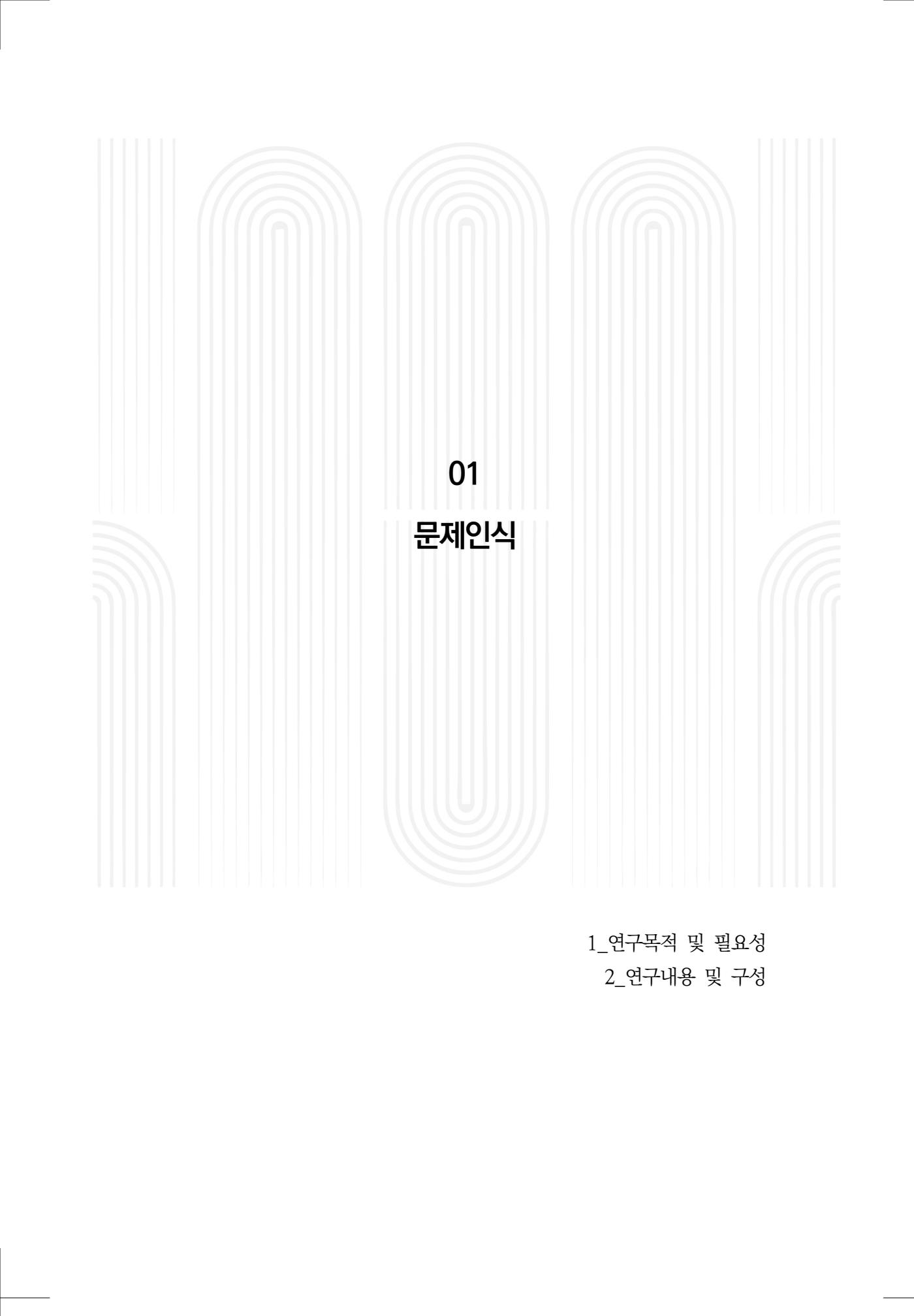
[그림 5-4-1] Alia의 운영방식	218
[그림 5-4-2] 디지털 사회보장의 작동원리	219
[그림 6-1-1] 지역 기반형 플랫폼노동의 작업방식과 고용형태	227
[그림 6-1-2] 웹 기반형 플랫폼노동의 작업방식과 고용형태	228
[그림 6-1-3] 플랫폼노동 계약관계, 작업과정 및 불법파견, 위장도급 문제	229
[그림 6-2-1] 국내 플랫폼노동 정부 및 노사단체, 각 이해당사자 구성과 논의 흐름	234
[그림 6-2-2] 서울시민 온라인 플랫폼 고객평점제 이용 경험 - 있음	241
[그림 6-2-3] 서울시민 플랫폼노동 인식 - 플랫폼노동 장점	242
[그림 6-2-4] 서울시민 플랫폼노동 인식 - 플랫폼노동 단점	243
[그림 6-2-5] 서울시민 플랫폼 노동자 지위 인식	244
[그림 6-2-6] 서울시민 플랫폼노동 정책 의견 - 플랫폼 노동자 대책 마련 (1순위)	245
[그림 6-2-7] 서울시민 플랫폼노동 정책 의견 - 바람직한 분쟁해결 방식	245
[그림 6-3-1] 서울시 플랫폼노동 제도화 및 정책 개요	248



[1부]

디지털 플랫폼노동 출현과 논의





01

문제인식

1\_연구목적 및 필요성

2\_연구내용 및 구성

# 01. 문제인식

## 1. 연구목적 및 필요성

### 1) 플랫폼노동 확산

- 플랫폼노동 확산과 이슈
  - 전 세계적으로 우버나 배달앱 등으로 표현되는 ‘플랫폼노동’이 사회적 이슈가 되고 있음.<sup>1)</sup> 한국에서도 카카오 택시(2018년)과 쓰카의 타다(2019년), 딜리버히어로의 요기요(2019년) 등 플랫폼노동 문제가 사회적 쟁점으로 떠오르고 있음.
  - 운송이나 배달은 주로 기존 산업에 정보통신기술이 융합되면서 나타나는 플랫폼노동이지만, 앞으로 정보통신기술과 데이터 산업이 접목되어 플랫폼노동 일자리들은 더 확산될 것임(OECD, 2019).
  - 플랫폼노동 문제점은 노동시장에서 기존과 다른 비표준적 계약과 고용을 양산한다는 것임. 플랫폼노동자들을 보면 기존의 전통적인 임금노동자가 아닌 개인사업자들이 대부분임. 이런 이유로 플랫폼노동자들은 사회적 보호나 권리에서 배제되고 노조 설립과 같은 노동3권의 헌법적 권한도 적용받지 못함.
- 플랫폼노동 확산의 문제점
  - 이와 같이 플랫폼노동은 전통적인 작업장을 중심으로 한 일자리를 벗어난 새로운 형태의 일자리를 출현을 의미함. 이를 두고 일부 학자들은 ‘디지털

1) 디지털 플랫폼경제에서 ‘플랫폼’은 재화의 교환(exchanges of goods)을 중심으로 한 ‘자본 플랫폼’과 서비스교환(exchanges of services) 노동플랫폼으로 크게 구분(ILO, 2018; OECD, 2019)하고 있고, 일반적으로 노동문제를 분석할 때 플랫폼노동은 노동플랫폼에 한정하여 논의되고 있다. 플랫폼노동 이외에 다양한 용어들이 사용되고 있으며, 주요 직노동(Gig work), 온디맨드(주문형)노동(On-demand work), 크라우드 소싱(Crowd sourcing), 디지털 노동(Digital labor) 등의 용어가 사용되고 있다(Florisson, Rebecca & Irene Mandl, 2018).

털 부딪가'(일감 찾는 가상이민), '디지털 껍리선 노예'(데이터 입력, 필터링 작업자), '클릭노동'과 같은 전통적인 임금노동자와 자영업의 중간 지대인 새로운 집단으로도 표현함(김종진·장희은·정경은·김정훈·노성철, 2018).

- 이들 모두 플랫폼의 작동방식을 설명하기 위해 활용되는 유사하고 다양한 용어들임. 플랫폼노동의 주된 일자리는 고용의 질 차원에서 보면 양극화된다. 고기술의 숙련 노동자는 고용안정과 높은 임금을 보장 받지만, 저숙련 노동자나 그 밖의 집단은 고용불안과 낮은 임금을 받음(OECD, 2017).

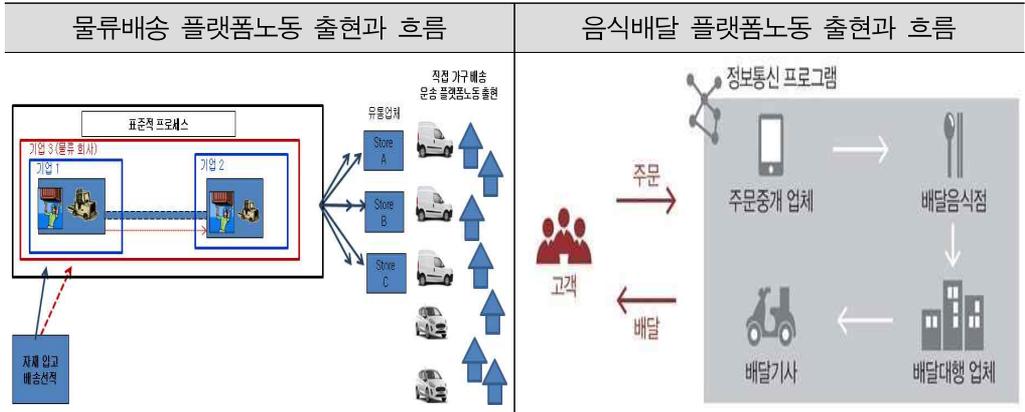
## 2) 플랫폼노동 고용문제와 노동

### ○ 플랫폼노동 고용 문제

- 이런 이유로 노동시장에서 '핵심'과 '주변'이라는 고용모델 논의가 현실에 적합한지도 의문을 갖게 됨. 과거 노동시장 이중구조화 논의는 대기업과 중소기업 노동시장 분석에서 유용했었음. 그러나 전 세계적으로 자본과 기업의 고용과 노동 유연화가 경영전략으로 확고히 자리 잡으면서, 새로운 노동시장 접근법이 필요한 시점임.
- 대표적으로 산업구조는 기술발전과 서비스 사회화와 맞물린 노동시장의 변화임. 특히 플랫폼노동은 '사용자 없는 고용, 고용 없는 성장'의 대표적인 사례임. 실제로 아웃소싱 등 기업의 유연화 전략이 21세기 자본주의 사회의 이윤과 고용 메커니즘으로 자리 잡고 있음(데이비드 와일, 2015).
- 자본의 비즈니스 모델은 거리비용 축소와 이윤 추구를 목표로 기존의 양면시장(two-sided markets)이 다면시장(multi-sided markets)으로 확장되고 있음.<sup>2)</sup> 기존의 양면적 시장에서는 하청과 아웃소싱 문제가 초점이었다면 현재는 생산과 판매 이외의 서비스 제공 과정까지 연결되는 플랫폼노동 문제로 전환되었음(전병유, 2019; 메리 그레이&시다스 수리, 2019).

2) 디지털 경제는 '개발-공급-이동-판매-서비스'라는 가치사슬 과정에서 나타나는 거래비용 축소에 핵심이 있다. 이로 인해 자본과 기업은 생산성 향상 및 자원 절약, 인력 부족현상 극복, 자동화를 통한 높은 노동비용 부담에서 벗어나는 효과를 얻고 있음. 이미 전 세계적으로 어디에서나 작업 결과를 제공하는 온라인 노동이나 호출형 플랫폼노동이 확산되고 있음.

- 특히 급격히 변화하는 산업과 기술발전 과정에서 노동시장은 기존의 표준화된 계약이나 고용관계가 아닌, 비표준화된 '계약'과 '고용'이 진행되면서 노동시장은 이전과 다른 새로운 형태의 고용이 나타나고 있음. 주로 특수고용노동이나 플랫폼노동과 같은 '보호를 필요로 하는 노동'의 형태임.



[그림 1-1-1] 디지털 경제시대 자본의 가치사슬과 플랫폼노동 유형

- 플랫폼노동 고용 문제
  - IMF 외환위기 이후 특수고용노동자나 자영업자가 전체 노동시장에서 차지하는 비중이 높아졌음. 2018년 경제활동인구 대비 비임금노동자 비중이 36.6% 정도를 차지하면서 노동시장 불안정성은 높아졌음.
  - 노동시장에서 비정규직 비율은 전체 임금노동자 대비 3분의 1 수준까지 내려가고 있으나, 문제는 특수고용노동자(221만명), 플랫폼노동자(53만명), 독립계약자, 1인 자영업자(403만명)의 증가임.
  - 2018년 기준 1인 자영업자 비중은 70.9%로 고용주(29.1%)의 2.5배 정도 됨. 이처럼 노동시장에서 '모호한 고용관계'나 '보호를 필요로 하는 노동'(labor needing protection)의 증가는 사회적 불평등만이 아니라 기존의 노조 효과성을 상실함.
- 플랫폼노동 연구
  - 그렇다면 플랫폼노동은 어떻게 정의되고 구분되며, 기존의 특수고용노동 문제와 어떤 공통점과 차이점이 있는가? 또한 플랫폼노동은 단일한 형태

로 규정짓고 일반화할 수 있는가? 아니면 내적 차이점이 있는 것인가? 만약 플랫폼노동이 확산 된다면 노동시장에 어떤 영향을 미칠 것인가? 더불어 플랫폼노동에 대한 접근과 대응은 국제기구나 국가별로 어떤 특징을 보이고 있는가?

- 이와 같은 질문에 대한 답을 찾기 위해 이 보고서에서는 플랫폼노동의 정의와 유형, 규모, 국내외 논의와 쟁점을 소개(2부)하고, 국내 플랫폼노동의 실태를 탐색적 차원에서 검토(3부)했음. 앞으로 플랫폼노동이 증가 될 경우 사회구조, 기업조직, 작업장 및 개별 노동자들에게 어떤 영향을 미치고 있는지 제도적, 정책적인 대안적 논의가 모색되는 의미를 제시(4부)함.

## 2. 연구내용 및 구성

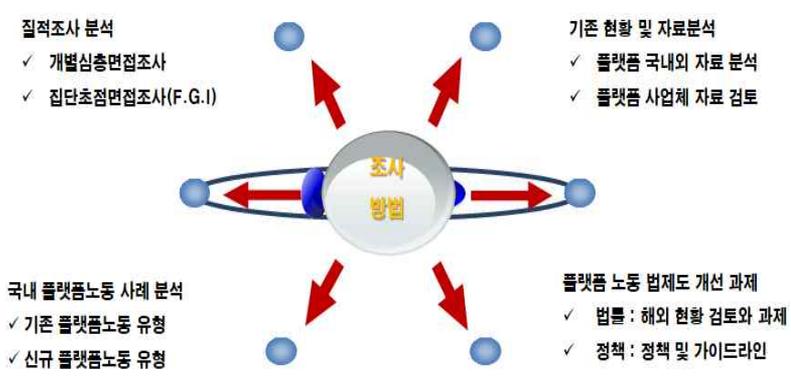
### 1) 연구내용

#### ○ 플랫폼노동 주요 내용

- 이 연구과제는 국내외 주요 플랫폼노동의 논의와 쟁점, 특징을 정리하고, 서울지역 주요 플랫폼노동 실태와 특징을 정리했음. 또한 서울시가 디지털 플랫폼노동의 정책을 수립하기 위해 필요한 국제기구나 국가별 정책, 협약 등을 정리했음, 이를 통해 서울시 플랫폼노동의 정책방향과 과제를 제시하고 있음.
- 첫째, 연구조사 대상은 플랫폼을 통하여 자본 혹은 자산 대여가 이루어지는 서비스가 아니라, ‘자신의 노동’(음식배달, 돌봄 등)을 통한 서비스로 논의 대상을 한정함. 물론 앞으로 연구과정이 축적되면 ‘자본 플랫폼’(자산 매개형 플랫폼)도 논의 대상으로 포함될 수 있을 것이지만, 현재 자본 플랫폼보다는 ‘노동 플랫폼’(서비스 매개형 플랫폼)이 새로운 고용관계의 등장으로 인해 보호의 필요성이 더욱 높기 때문임.
- 둘째, 현재의 연구대상을 ‘노동 플랫폼’에 한정하는 이유는 이미 이와 유사한 노동형태에 대한 보호 필요성이 2010년대부터 ‘특수형태근로종사자’라는 지위로 사회적·정책적으로 논의되어, 산재보험에 포섭되고 있기 때문임. 노동플랫폼은 지역기반 플랫폼과 웹기반 플랫폼노동으로 구분하여 연구 사례와 국내외 정책을 담고 있음.

#### ○ 문헌자료 분석

- 첫째, 문헌자료 검토는 전체 연구조사 방향성, 체계성, 구체성에 영향을 줄 수 있고, 플랫폼노동의 규정, 실태, 정책 및 제도적 개선 방향을 참고할 수 있음. 특히 플랫폼노동의 경우 최근 부각되는 노동의 형태이므로, 국제기구(ILO, EU)와 주요 국가들의 플랫폼노동 정책을 검토했음.
- 둘째, 기존 플랫폼노동의 이론적 논의나 다양한 자료는 정책 및 제도적 개선 관련 시사점을 줄 수 있음. 특히 국제노동기구(ILO)나 유럽연합(EU)에서 사용하고 있는 플랫폼노동 관련 현황을 연구에 참고하여 자료 분석 함으로써 서울시가 구체적인 정책을 수립하는 데 실효성을 높일 수 있도록 참고했음.

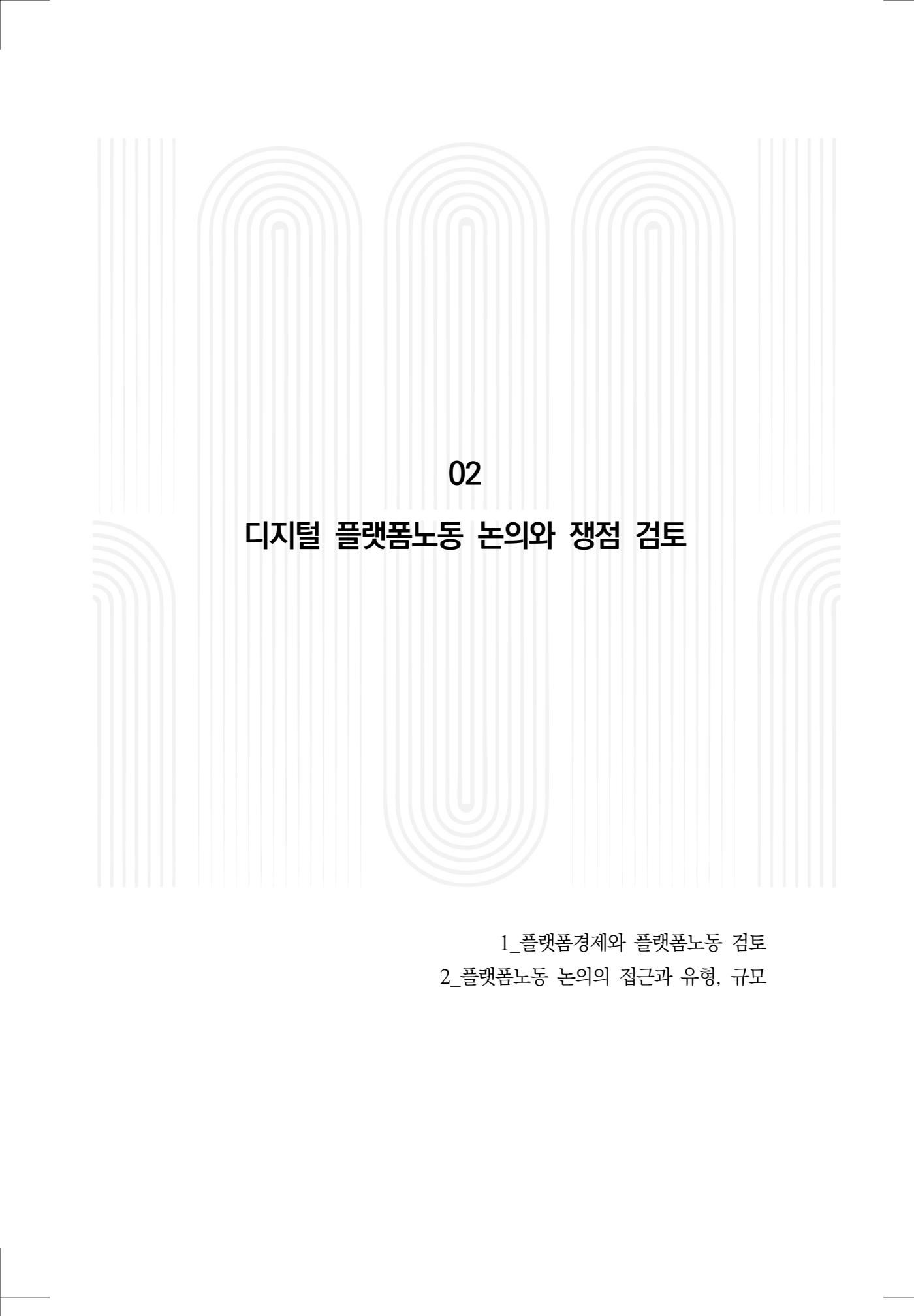


○ 사례조사 및 면접조사 분석<sup>3)</sup>

- 첫째, 면접조사는 플랫폼노동 종사자 및 주요 이해당사자를 대상으로 각 사례별 심층면접조사(in-depth interview)를 실시되었음. 면접조사 내용은 플랫폼노동 관련 각 영역별 실태, 문제점, 개선방향 등을 중심으로, 기존 양적조사를 통해서 확인할 수 없는 내용을 포착하기 위한 방식으로 진행되었음.
- 둘째, 면접조사는 연구진이 플랫폼노동연대, 라이더유니온, 코리아스타트업포럼 및 개별 기업의 협조를 받아 진행되었음. 혹은 눈덩이 표집이나 개인적 네트워크를 통해 면접조사를 진행하기도 함. 주요 내용은 노동시장 상태(계약방식, 소득, 노동시간, 사회보험 등)과 노동인권 및 개선방안(불공정대우, 정책제도 개선 등) 등이었음.

3) 한편 4부 6장의 2절의 서울지역 플랫폼노동 관련 서울시민 1천명 설문조사 결과는 2019년 10월부터 11월 서울시 갈등조정담당관실에서 서울시민 공론화 주제로 '플랫폼경제와 노동의 미래'를 선택했고, 해당 주제로 2019년 진행된 시민의견조사 원자료를 재분석했음. 연구진(김종진)은 해당 플랫폼 공론화 의제선정위원 및 추진 과정에 참여하여 참여관찰을 진행했음.





## 02

# 디지털 플랫폼노동 논의와 쟁점 검토

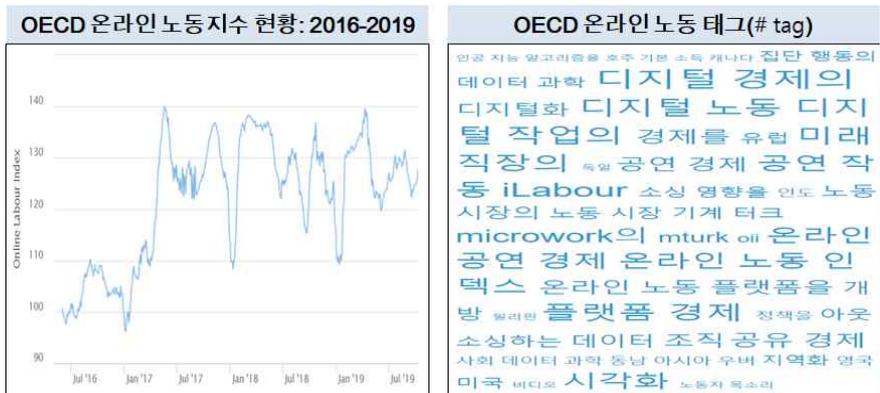
- 1\_플랫폼경제와 플랫폼노동 검토
- 2\_플랫폼노동 논의의 접근과 유형, 규모

## 02. 디지털 플랫폼노동 논의와 쟁점 검토

### 1. 플랫폼경제와 플랫폼노동 검토

#### 1) 플랫폼경제와 플랫폼노동 확산

- 플랫폼경제와 노동 확산
  - 전 세계적으로 온라인 노동은 연평균 26% 이상 성장하고 있으며, 소프트웨어 개발 및 기술, 크리에이티브와 멀티미디어 분야가 시장에서 성장 속도가 가장 빠른 분야임. 반면 회계, 비즈니스 컨설팅 및 법률 자문과 같은 전문서비스는 여전히 전체 온라인 경기의 3% 미만을 차지하고 있음.



자료 : OECD 온라인 노동 통계(<http://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index>, 접속 : 2019.10.12.)

- 지역별로는 유럽, 인도, 아프리카 지역이 빠른 성장률을 보이고 있고, 미국은 온라인 노동시장 점유율이 46%로 다른 나라들에 비해 많은 비중을 차지하고 있음(OECD, 2019).<sup>4)</sup>

○ 플랫폼노동 경제

- 국내외에서 플랫폼경제나 플랫폼노동과 관련하여, 디지털 공유경제 (sharing economy), 협력경제(collaborative economy), 깃 경제(gig economy), 온디맨드 경제(on-demand economy), 온라인 노동 (Online labour), 크라우드워크(Crowd work), 마이크로워크 (Microwork), 플랫폼노동(Platform Labor), 디지털 노동(digital labour) 등의 용어들이 사용되고 있음.
- 플랫폼노동의 접근과 초점에 따라 다양한 용어들이 사용되고 있으며, 대체로 국제기구(ILO, OECD)에서는 ‘플랫폼노동’이 최근 보편적 용어로 사용되고 있음.

[표 2-1-1] EU 국가 ‘플랫폼노동’ 사용 용어들

	공유 경제 (Sharing economy)	플랫폼 경제 (Platform economy)	깃 이코노미 (Gig economy)	크라우드 고용 (Crowd employment)	온디맨드 이코노미 (On-demand economy)	협동 경제 (Collaborativ e economy)	크라우드 소싱 (Crowd sourcing)	P2P 경제 (Peer-to-peer economy)	프리랜서 (Freelanc e)
오스트리아	-	X	X	X	-	-	X	-	-
벨기에	X	X	-	-	-	-	-	X	-
불가리아	-	-	X	X	-	-	-	-	X
크로아티아	X	X	-	-	-	-	-	-	-
덴마크	X	X	X	X	-	-	-	-	-
에스토니아	X	X	-	X	-	-	-	-	-
핀란드	X	X	X	-	X	X	X	X	-
프랑스	X	X	-	-	-	X	-	X	X
독일	-	X	X	-	-	-	X	-	-
아일랜드	-	-	X	-	-	-	-	-	-
이탈리아	X	X	X	-	X	X	-	-	-
라트비아	X	X	-	X	X	X	X	-	X
네덜란드	X	X	X	-	X	-	-	-	-
폴란드	-	X	-	-	-	-	X	-	X
슬로베니아	X	X	-	-	-	X	-	-	-
스페인	X	X	-	-	X	X	-	-	-
스웨덴	X	X	X	-	-	X	-	-	X
영국	X	-	X	-	-	-	-	-	-

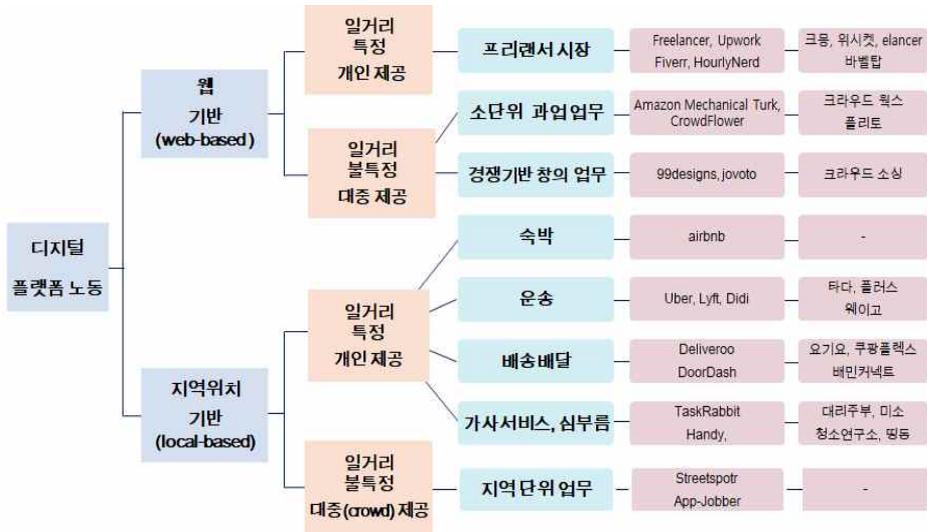
주 : 음영으로 표시된 칸은 Eurofound의 플랫폼노동 정의와는 다르게 정의 하고 있음.

자료 : Authors' own compilation based on the national contributions for the 18 countries, Eurofound(2018) 재인용

- 국제기구(ILO 2018; OECD, 2019)에서는 디지털 기술의 발전 과정에서 출현하는 새로운 노동의 형태에 주목하고 있음. 특히 산업구조 변화

4) OECD 온라인 노동 통계(<http://ilabour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index>, 접속 : 2019.10.13.)

와 기술발전 과정에서 독립계약자나 자유직업 종사자로 대표되는 플랫폼 노동의 증가에 관심을 갖고있음. 디지털 플랫폼경제는 기술혁신과 맞물려 고용과 생산성 등에 다양한 영향을 미치고 있기 때문임(전병유, 2019).



자료 : Smith(2017), ILO(2018)의 분류 기준과 전병유(2019)에 한국 사례를 포함하여 필자 재구성.

[그림 2-1-1] 디지털 플랫폼노동 유형 구분과 사례

#### ○ 플랫폼노동 정의

- 플랫폼노동(Platform work)의 정의는 매우 다양할 수 있지만, "온라인을 통해 플랫폼을 이용하여, 불특정 조직이나 개인이 문제해결이나 서비스를 제공하고 보수 혹은 소득을 얻는 일자리"로 규정됨(ILO, 2018; OECD, 2019).
- 국제기구들은 플랫폼노동을 '새로운 형태의 노동'으로 규정하고 있고, 웹기반의 플랫폼노동(온라인 수행 작업)과 지역기반의 플랫폼노동(오프라인 호출형 작업)으로 구분함(ILO, 2018·2019; EU, 2018). ILO(2018)는 비상업성 플랫폼을 제외한 노동플랫폼을 서비스 제공의 형태와 과업 방식에 따라 다양하게 유형화하고 있음(그림 2-2-1).
- 웹 기반 플랫폼노동과 달리 지역기반 플랫폼노동은 기존의 특수고용노동자 논의에서 제기된 종속된 독립노동자와 유사한 성격을 보임.

## 2) 플랫폼노동의 이론적 논의와 검토

- 플랫폼노동의 이론적 논의
  - 이와 맞물려 디지털 플랫폼노동의 몇몇 비판적 접근은 유의미한 우리에게 시사점을 줌. 플랫폼노동은 클라우드 관점이 아니라 노동시장을 비판적으로 분석해야 한다는 것임(Pongratz, 2018).
  - 첫째, 기존의 사회기술 연구(socio-technical research)는 클라우드라는 용어를 사용하고 클라우드는 비정형화된 사람들의 네트워크를 의미한다. 이는 다양성, 익명성, 대규모성, 비정형성, 지속가능성과 같은 특성을 지님.
  - 둘째, 노동시장 연구(labour market studies)는 비판적인 관점에서 온라인 플랫폼노동에 접근하고 있고, 낮은 임금, 노동분업, 플랫폼 내에서 노동자들의 낮은 존재감 등 노동자들에게 부정적 영향을 미침.
  - 셋째, 사회학적 분석(sociological analysis)은 과거와 달리 현재 엘리트 집단이 클라우드를 혁신의 원천처럼 수사를 활용함으로써 중간계층의 권력과 전문지식에 대한 의존도를 낮추려고 한다는 점을 지적하고 있음.
  - Pongratz(2018)는 플랫폼 경제와 연동된 노동시장에서는 세계화된 경쟁시장에서 노동공급의 품질과 유능한 노동자를 선택하기 위해 정보의 표준화(개인정도, 과거성과, 고객평가)가 ‘프로필’이라는 형태로 작동된다고 보고 있음.
  - 특히 시공간 분리로 인해 직접적인 노동과정 통제가 불가능한 온라인 노동에서는 특정 ‘노동규범’을 준수하는 방식으로 구축된다. 노동규범은 ‘유능성’으로 규정되며, 플랫폼노동의 표준과 자격을 규정이 기존의 권력 기관들에서 플랫폼으로 이동하고 있는 것임.
  - 온라인 노동의 확산으로 노동시장 진입장벽이 낮아지고, 교육과 직업 시스템을 약화시키는 결과도 나타나기도 함. 실제로 웹 기반 플랫폼노동을 수행하는 노동자들은 평판에 의해 업무 수행이 좌우되기 때문에 플랫폼에 종속되기도 함.
- 플랫폼노동의 다양한 접근
  - 국내에서는 기존의 연구 일부를 제외하면 플랫폼노동 혁신성을 주장하는 논의들이 많고, 플랫폼노동 규모, 정의 등을 다룬 연구들이 주로 소개되고 있음. 사실 플랫폼노동 연구들은 최근 몇 년 사이 활발히 진행되고 있

으나 이론적이고 경험적인 연구들은 제한적임.

- 플랫폼노동의 혁신성과 연관된 논의(앤드루 맥아피·에릭 브린올프슨, 2018; Rosenblat A. 2018)들은 디지털 경제의 급속한 확장이 인간과 기계간의 인터페이스와 같은 업무 변화 초래 혹은 기계와 인공지능(AI)이 알고리즘의 무자비성과 학습효과로 언젠가는 일자리 상실의 주장들이 많음. 반면에 플랫폼노동의 부정적 측면(Neufeind, M., O'Reilly, J., & Ranft, F.; 2018; Isabelle et al, 2019)은 디지털 경제 확산이 정보의 집중화, 대량맞춤생산, 서비스화, 자원 효율성 극대화로 나타나고 있는 점을 지적하고 있음.
- 그러나 아직까지 플랫폼노동 연구는 정의, 유형 논의(Huws et al. 2017; Florisson et al, 2018; Pesole, A, 2018; Schmidt, 2017; 김준영, 2019; 장지연, 2019)들이 많음. 그 이유는 플랫폼노동의 접근과 시각 차이만이 아니라, 연구조사 자체가 초기적 상태이기 때문임. 이런 맥락에서 플랫폼노동의 다수는 국제기구의 규범이나 역할을 강조하는 '사회적 보호' 나 법제도 관점(Broecke, 2019; Daugareilh, I., Degryse, C., & Pochet, P. 2019; Heeks, 2017; Weber, 2019) 관련 논의들이 다수를 이루고 있음.
- 주요 논점은 불안정고용이나 고용관계 비표준화 그리고 노동과정의 통제, 사회적 보호와 같은 문제들임. 국내에서도 플랫폼노동 논의는 온라인 노동이나 다양한 비판적 접근보다 고용지위 구분이나 사회적 안전망 부재 문제 등이 더 많이 논의되고 있음(김종진, 2019; 장지연, 2019; 전병유, 2019; 한인상·최기성, 2019).

[표 2-1-2] 플랫폼노동의 각 국가, 지역별 법률 소송과 갈등 현황

국가	결정 단위	결정일	해당 플랫폼	청구자	청구 내용	결정 내용
벨기에	고용관계조정행정위(CRT)*	2018.2.23. 2018.3.9	Deliveroo	배달 라이더	고용계약 존재	고용계약 존재
프랑스	파기환송법원**	2018.11.28.	Take Eat, Easy	배달 라이더	피고용인(employ ee) 지위확인	라이더는 피고용인이며 그들 사이의 계약은 위장된 자영업 관계
이탈리아	Turin 재판소	2018.4.11.	Foodora	배달 라이더	해고 부당성의 전제로서 피고용인 지위 인정	배달 라이더는 피고용인 아님
	밀란 재판소	2018.7.	Foodinho			
네덜란드	암스테르담 법원(1심)	2018.7.23.	Deliveroo	배달 라이더	시급임금과 유급휴가권의 근거로서 고용계약 존재 확인	고용계약 미존재

국가	결정 단위	결정일	해당 플랫폼	청구자	청구 내용	결정 내용
	암스테르담 법원(1심)	2019.1.15.	Deliveroo	배달 라이더	고용계약 존재	고용계약 존재
스페인	바르셀로나노동사회 보장감독국***	2015	Uber	바르셀로나택시 운전기사연합	사회보장제도 피고용인 등로의무 위반에 대한 제재	
	발렌시아·마드리드·바르셀로나 사회법원	2018-2019	Deliveroo/ Take Eat / Easy/Glove	배달 라이더	고용계약 존재	피고용인 인정 판결 3건, 자영업자 판결 2건
영국	중앙중재위원회(CAC)	2017.11.14.	Deliveroo	배달 라이더	라이더 노조 인정의 전제로서 노동자(Worker) 지위 확인	라이더는 노동자 아니라 자영업자
	항소법원	2018	Uber	우버 운전기사	최저임금과 유급휴가 인정되는 노동자 지위 확인	운전기사는 자영업자가 아닌 노동자
미국	뉴욕 실업보험민원실***	2018.7.12.	Uber	우버 운전기사	실업급여 수급 등을 위한 피고용인 지위 인정	실업급여 수급 등 제한된 목적으로만 피고용인 지위 인정
	캘리포니아 노동위원회	2015.6.16.	Uber	우버 운전기사	피고용인 지위 확인	운전기사는 피고용인
	뉴욕 실업보험국 민원회의소*****	2018.7.12.	Uber	우버 운전기사	피고용인 지위 확인	운전기사는 피고용인
	캘리포니아북부지방 법원	2018.2.8.	Grubhub	배달 라이더	피고용인 지위 확인	라이더는 피고용인 아님
	펜실베이니아동부지방 법원	2018.4.18.	UberBlack	리무진 운전기사	피고용인 지위 확인	운전기사는 피고용인 아님

자료 : Isabelle et al, 2019, *The platform economy and social law : Key issues in comparative perspective.*

#### ○ 국내 플랫폼노동 논의 쟁점

- 국내 플랫폼노동의 주요 쟁점은 고용지위와 관련하여 노동법 적용 여부를 둘러싼 문제인데, 고용형태 오분류(mis-classification) 문제, 회색영역에 대한 보호 문제, 제3의 고용지위 부여 방안 문제로 요약됨.
- 첫째, 고용형태 오분류는 노동시장에서 노동자와 자영업자의 고용형태를 명확히 정의하고, 위장자영업자로 고용할 경우 벌칙 등 엄격한 법 적용 필요성을 강조하는 의견임.
- 둘째, 회색영역 보호는 노동자와 자영업자 사이의 중간지대에 구분되는 노동자에 대해 공정한 임금과 차별 금지, 적정 노동시간, 산업안전과 건강 등 권리와 혜택을 확대하거나 사업주 의무와 책임을 명확히 하자는 의견임.
- 셋째, 제3의 고용지위 부여는 새로운 중간고용 상태를 설정하고 표준적인 임금노동자의 권리와 보호의 일부를 적용하자는 의견임. 이는 디지털 기술의 발전은 계약방식의 비표준적 확대, 고용형태의 파편화 등 부정적 요소가 있기 때문임.

- 무엇보다 디지털 고용관계(digital employment relations)에서 노동은 종합적 능력(hybrid skill-set)과 사고를 갖춘 일부 고숙련 일자리 형태를 제외하고는 테일러리즘 원리에 따라 조직화되는 디지털 노동분업(digital division of labor)을 확산시키기도 함.
- 이런 이유로 플랫폼노동자들은 근로기준법, 산업안전보건, 남녀고용평등과 일가정양립지원법, 사회보험, 노동조합 및 노동관계조정법 등 기존 법제도의 보호를 받지 못함(김종진 외 2018).

## 2. 플랫폼노동 논의의 접근과 유형, 규모

### 1) 플랫폼노동 접근과 내용

- 플랫폼노동 유형별 접근
  - 플랫폼노동은 일터로부터의 유해환경이나 일생활 균형 등에 있어서 자유롭고, 비공식 경제의 일이 공식부문으로 전환된다는 '긍정성'도 있지만, 안전 문제와 비표준적 계약 및 노동안전보건 관리 허점이나 사회보험 미적용 등 '부정성'도 있음(ILO, 2019b).
  - 플랫폼노동의 장점은 실제 노동시장 진입장벽을 낮추고 노동 참여를 촉진하기도 하지만 고용조건이나 사회보험 및 안전에 아무런 제도적 적용을 받지 못하는 단점도 있음(EU, 2018).
  - 국제기구나 주요 국가들은 기존의 법제도는 새로운 기술과 경제현상에서 발생한 플랫폼노동을 보호하기에 한계를 보이기 때문에 법률 제정이나 사회협약 혹은 다양한 정책(분쟁해결 기구, 공정거래 및 표준계약과 단가, 사회보험, 안전건강, 교육훈련 등)을 제기하고 있음(Broecke, 2019; EU, 2018; ILO, 2019; OECD, 2019).

#### 국제노동기구(ILO) 『더 나은 일의 미래』- 미래 의제 ‘플랫폼노동 문제’

##### 8. 좋은 일자리를 실현하기 위한 기술활용(human-in-command approach to technology)

기술 활용을 통한 양질의 일자리와 기술에 대한 “인간주도” 접근법을 촉구한다.

디지털 기술은 노동보호를 효과적으로 적용하는데 있어 새로운 도전과제를 안겨준다. **디지털 노동 플랫폼**은 전 세계 다양한 지역의 노동자에게 새로운 소득 수단을 제공하지만 국경을 초월해 전 세계 다양한 관할권에서 이뤄지는 특성 때문에 노동법 준수 여부를 모니터링하기가 어렵다. 많은 플랫폼노동은 보수가 낮고 최저 임금 미만의 임금을 제공받기도 하며 불공정한 대우를 시정할 공식적인 제도를 가지고 있지 못하다. 플랫폼노동은 향후 확대될 것으로 예상되며, 디지털 노동 플랫폼에 대한 국제 거버넌스 제도를 개발해 최소한의 권리와 보호를 설정 하고 디지털 플랫폼(및 고객)이 이를 존중하도록 해야한다.

자료 : ILO, 『Work for a brighter future - Global Commission on the Future of Work』, ILO(2019.1)

## 국제노동기구(ILO) 『일의 미래를 위한 노동안전보건』- ‘플랫폼노동 노동안전 문제’

### 기회들

사람들을 유해 환경에서 탈피  
비공식 경제의 일 공식 부문으로 전환

일-생활 균형에 대한 통제

### 장애들

안전 감소, 규제 가시성 감소 및 위험 증가

비정형적 고용 및 근로계약 (\* 독립적 계약자, 중계자 문제)

플랫폼 운영자는 노동안전보건과 고용규정 적용가능성에 이의 제기할 수 있음

노동자 전통적 계약상 혜택 제한 (\* 휴가, 병가, 노동안전보건 정보, 교육훈련, 서비스 지원)

고용주 제공 작업장비 등 접근 제한 (\* 작업장, 장비, 개인적 보호장구 등)

작업장 노동안전보건 관리 매우 허술

작업 명료성과 특수성 부족 일반적 발생

관련 규정 적절한 인증, 지식, 또는 이해 부족

노동자들 스스로 노동안전보건 및 보험 등 다른 요소 실제 책임

자료 : ILO, 『Safety and health at the heart of the future of work - Building on 100 years of experience』, ILO(2019.4)

### ○ 플랫폼노동 유형별 특징

- 이런 맥락에서 앞으로 우리 사회도 플랫폼노동이 확산 될 수밖에 없는 현실을 고려하면, 플랫폼노동자의 최소한의 권리와 사회적 보호를 어떻게 보장할 것인가가 논의 될 수 있음. 현재 플랫폼노동 문제를 둘러싼 국제기구나 각 나라별 접근은 다양하고, 개별 대응도 차이가 있음. 다만 플랫폼노동의 접근 방법과 적용범위의 포괄성, 규정의 구속력 여부에 따라 4개 유형으로 구분 가능함.

### 적용 범위 포괄성

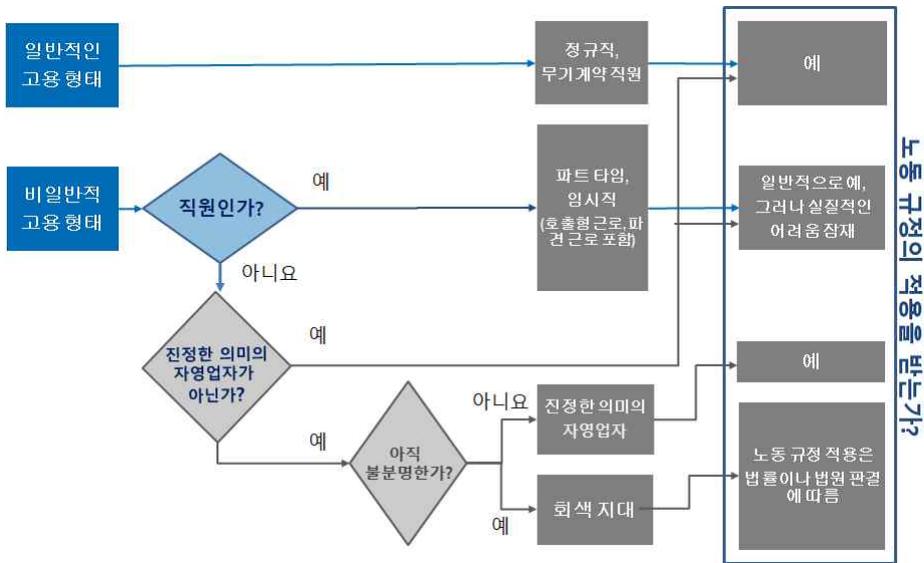
		높음	낮음
규정 구속력	낮음	<b>[접근A] ILO</b>  ILO 적용 범위 확대, 자영업자까지 포괄 보호, 최소한 조건과 기준, 모니터링, 규범 설정 등	<b>[접근C] 개별 국가</b>  자국 범조항 적용 검토(조세와 사회보장) : 독일, 벨기에, 덴마크, 아일랜드, 스웨덴, 네덜란드, 영국 등
	높음	<b>[접근B] EU, 불로냐</b>  [EU] 범위 확대, 사법적 판단과 지침, 권장사항과 같은 규칙 포괄 [사회협약] 도시의 디지털 일자리 협약 (이탈리아 불로냐시)	<b>[접근D] 프랑스, 캘리포니아</b>  [프랑스] 고용 지위와 관계없이 플랫폼 노동자를 사회적 보호 목적 입법 적용 [지역] 노동자 적용 법률 시행(미국 캘리포니아) [단 협] 단체협약 동일 조건 적용(덴마크 힐퍼)

자료 : Broecke(2019), EU(2018) ILO(2019), OECD(2019) 내용 토대로 연구진 유형화재구성.

[그림 2-2-1] 플랫폼노동 접근과 보호의 차이 : 포괄성과 구속력

- 첫째, 플랫폼노동 접근 A유형은 플랫폼노동과 같은 비전형 노동자의 보호의 필요성을 원칙으로 하고, 독립노동자나 자영업자에게 사회적 보호와 최소의 소득 보장과 같은 적용의 확대 필요성을 제기하고 있음. 국제노동기구(ILO)는 플랫폼노동의 국제적 기준과 노동보호 및 존중의 필요성을 언급하고 있음. 플랫폼노동은 자국 내 노동법 미적용, 낮은 보수와 최저임금 수준, 불공정 대우 및 공식 제도 미흡을 문제점을 꼽고 있음(ILO, 2019a).
- 둘째, 플랫폼노동 접근 B유형은 취약 노동자 보호의 관점에서 새로운 지침 통해 노동조건을 규율하고, 노동형태와 상관없이 의무적으로 일자리 투명성을 제고하는 방식으로 플랫폼노동자를 보호하는 방식을 제기하고 있음. 유럽연합은 2017년 유럽의회에서 플랫폼노동 논의 이후 2018년 '선택된 플랫폼노동의 고용 및 노동조건'을 통해 지침 및 권고 사항 이행 노력을 하고 있음.
- 셋째, 플랫폼노동 접근 C유형은 다수의 개별 국가들 사례로 플랫폼노동을 자영업자로 분류하고, 법정에서 사건별로 고용지위 다툼이 발생할 경우 법률에 따른 판단을 적용하는 접근이다. 각 국가별로 플랫폼노동자들을 보호하기 위한 법적, 사회적, 정치적 제도에 관한 내용을 담고 있음. 다만 유럽 국가들 중에서도 플랫폼노동자를 고용자 구분(벨기에, 덴마크, 독일) 경향성이 많은 곳과 제3의 지위 구분(아일랜드, 네덜란드, 스웨덴, 영국)이 많은 곳으로 나뉨. 독일은 노동4.0의 일환으로 2017년부터 플랫폼노동이 포함된 디지털 시대 좋은 일자리 시범사업(17개 실험공간 Experimentierräume)을 진행하고 있음.
- 넷째, 플랫폼노동 접근 D유형은 법률로서 독립노동자의 직업훈련, 집단교섭 위한 노동조합 가입 권리, 실업급여 등 임금노동자의 일부분의 권리를 적용하는 것임. 대표적으로 프랑스가 해당 유형인데 플랫폼의 사회적 책임과 플랫폼노동자의 권리를 규정하고 있고, 법(노동법전)에는 산재보험, 직업교육, 노동3권이 포함되어 있음. 2016년에 제정된 「노동과 사회적 대화의 현대화 그리고 직업적 경로의 보장에 관한 법률」은 디지털 플랫폼의 사회적 책임과 플랫폼 노동자의 권리를 규정하고 있음.
- 이처럼 플랫폼노동 문제를 둘러싼 각 나라별 대응도 상이하지만, 개별 사례에 대한 지역별, 노사간 대응도 차이가 있음. 개별 국가와 지역에서 플랫폼노동의 노동자성을 둘러싼 쟁점은 전 세계적인 이슈임. 특히 드라

이버와 배달기사의 '노동자성' 문제가 주된 분쟁이며, 이는 한국에서도 불법파견이나 위장도급 논쟁이 제기되고 있는 것과 같음. 미국 캘리포니아에서는 우버·리프트 등 노동법상 보호를 못 받는 독립계약자 규제 법안이 시행(2020.1)됨. 법안의 핵심은 전통적인 고용관계의 사용자와 노동자 범위를 확장한 것으로, 3가지 조건에 해당하지 않을 경우 노동자로 인정해야 한다는 특징을 갖고 있음.<sup>5)</sup> 한편 이탈리아 볼로냐에서는 지방 의회와 라이더유니온이 사회협약(2018.5)을 체결했고, 주요 내용은 공정한 보상, 정보제공, 고객 평가, 데이터보호, 안전, 노동권 보장임.<sup>6)</sup>



자료 : Broecke, Stijn, 2019, Protecting the vulnerable self-employed some policy options, OECD의 내용 재구성.

[그림 2-2-2] OECD 애매한 고용의 구분 쟁점

## 2) 플랫폼노동 규모와 특징

### ○ 플랫폼노동 규모

5) 캘리포니아 AB5 법안은 a) 회사의 지휘·통제로부터 자유롭고, b) 그 회사의 통상적인 비즈니스 이외의 업무를 해야 하며, c) 스스로 독립적인 고객층을 갖는 등 해당 사업에서 독립적인 비즈니스를 구축하고 있어야 한다. 캘리포니아 AB5 법안 내용은 기업이 노무를 제공받을 때 "ABC 테스트"를 통과해야만 노동자가 아니라 독립계약자로 고용할 수 있도록 규정했음(한인상·최기성, 2019).

6) 덴마크 가사서비스 제공 온라인 플랫폼 기업 힐퍼는 플랫폼 등록 노동자에게 임금, 휴가비, 연금 등에서 일반 노동자와 같은 노동권을 보장하는 노사간 단체협약을 최초로 체결(2018.4)한 바 있음.

- 국제기구나 개별 국가 혹은 노동조직에서는 플랫폼노동자들이 겪는 이중적 시각지대를 정확하게 포착하기 위해 다양한 논의나 연구조사가 진행되고 있음. 전 세계적으로 플랫폼노동 종사자 규모는 경제활동인구의 10% 미만 정도로 추정됨.
- 유럽연합(EU) 14개 회원국의 9.7%가 플랫폼노동에 참여한 경험이 있는 것으로 조사되었음. 독일, 영국, 이탈리아 등 유럽 7개국에서 주 1회 이상 디지털 각 경제에 참여하는 노동자는 5%~12% 수준임(Huws, 2017).

[표 2-2-1] 주요 국가별 플랫폼노동 참가자 연령

국가	24세 이하	25-34세	35-44세	45-54세	55세 이상
네덜란드	22%	20%	22%	20%	17%
스위스	29%	27%	18%	14%	12%
독일	22%	30%	20%	17%	11%
이탈리아	19%	21%	24%	23%	13%
스웨덴	28%	30%	19%	14%	9%
영국	23%	32%	24%	10%	11%
한국*	20대 11.2%	30대 15.9%	40대 21.7%	50대 32.6%	60대 이상 18.6%
한국**	15-34세 32.1%		56.3%		11.6%

자료 : 유럽 7개국(Huws 외, 2017), \*한국고용정보원(2018), \*\*한국노동연구원(장지연, 2019) 재구성.

[표 2-2-2] 주요 국가별 전체 수입 대비 플랫폼노동 통한 수입 비중

국가	10% 이하	11-25%	26-50%	51-75%	76-99%	100%
네덜란드	51%	13%	11%	6%	8%	11%
스위스	48%	18%	10%	6%	6%	12%
독일	44%	19%	12%	15%	7%	3%
이탈리아	36%	19%	13%	12%	8%	11%
스웨덴	33%	13%	18%	20%	10%	6%
영국	41%	15%	10%	15%	12%	6%
한국	30% 이하 29.9%		31%-60% 이하 14.3%	61%-90% 이하 14.5%	90% 이상 41.4%	

주 : 한국노동연구원 노동패널에서 플랫폼노동으로 소득의 절반 이상을 1개 회사에서 얻는 자는 74%였음.  
 자료 : 유럽 7개국(Huws 외, 2017), 한국(한국고용정보원, 2018) 재구성.

- 플랫폼노동 취업자 비중은 유럽이 2% 수준이며, 각 국가별 취업자 비중은 영국(3%~4%), 독일(2.5%), 미국(0.4%~0.5%) 차이가 있음. 미국은 웹 기반과 지역기반 종사자 수가 대체로 비슷하고, 유럽연합(EU)은 웹 기반형 플랫폼노동이 상대적으로 많음(장지연, 2019; 전병유, 2019).

- 조사 방식과 대상의 차이가 있지만, 유럽과 한국 플랫폼노동 참여자의 연령이나 소득 분포 등 차이가 확인됨. 유럽은 플랫폼노동 참여자 연령대가 비슷 분포를 보이고 있고, 플랫폼노동으로 소득의 분포도 크게 차이가 없음. 반면에 한국은 취업자 중 플랫폼노동자 비중이 1.7%~2%이며, 플랫폼노동자 중 다수는 50대 이상이 많고, 소득의 90% 이상자도 절반정도 됨.

(단위: %)

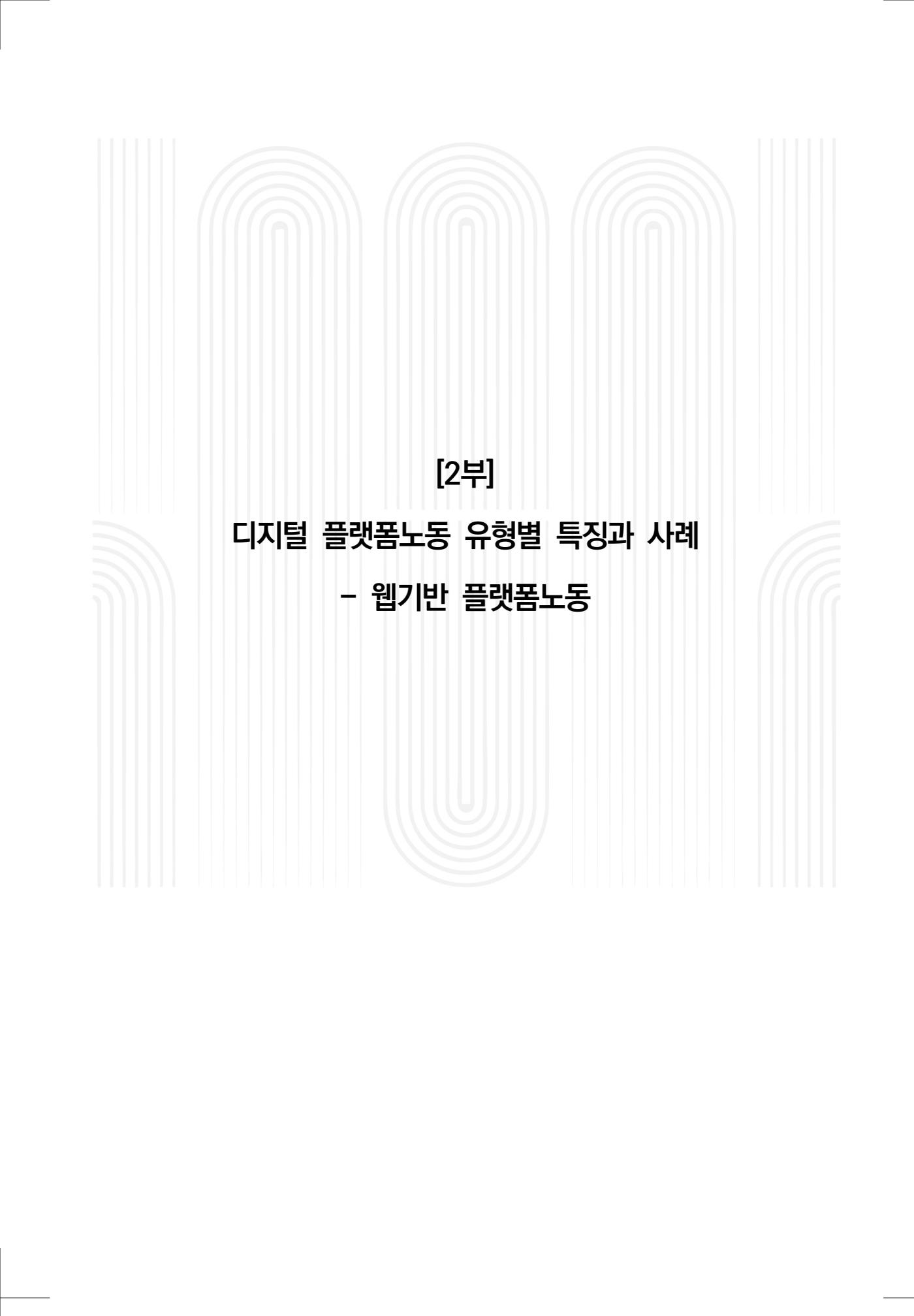


자료 : 1) 플랫폼노동 사회보험 적용비율은 한국고용정보원 2018년 실태조사 결과 재구성(최기성, 2019)

2) 임금노동자 사회보험 적용비율은 2018년 통계청 경제활동부가조사 분석

[그림 2-2-3] 국내 플랫폼노동 사회보험 적용 현황(2018)

- 한국 플랫폼노동 규모는 최소 43만9천명에서 최대 53만8명으로 취업자의 2% 수준으로 추정하고 있음(김준영, 2019). 플랫폼노동자 중 남성(66.7%)과 50대 이상(51.2%)이 전체의 절반 이상을 차지하고 있고, 부업이 46.3%를 차지하고 있음.
- 아마도 조사에서는 웹(web) 기반 플랫폼노동자 다수가 포착되지 못하여 20대나 30대 선호 플랫폼노동 업무가 통계조사에 포착되지 못한 한계가 있는 것으로 판단됨. 실제로 플랫폼노동자 직업군을 보면 기존의 특수고용노동자와 동일 유사한 대리운전, 화물기사, 퀵 서비스, 가사서비스 직군이 많았음.



[2부]

디지털 플랫폼노동 유형별 특징과 사례

- 웹기반 플랫폼노동



## 03

### 웹 기반 플랫폼노동 유형별 사례와 특징

- 1\_고객 주문형 플랫폼노동 사례: 크몽
- 2\_B2C 데이터 가공 플랫폼노동: D사 사례
- 3\_B2B 데이터 가공 플랫폼노동: C사 사례
- 4\_IT아웃소싱 플랫폼노동 사례: 위시켓

## 03. 웹 기반 플랫폼노동 유형별 사례와 특징

### 1. 고객 주문형 플랫폼노동 사례: 크몽

#### 1) 산업, 비즈니스 모델

##### ① 웹 기반 플랫폼의 개요

###### ○ 정의 및 특성

- 플랫폼은 크게 웹 기반과 장소 기반으로 구분됨. 웹 기반은 온라인 상에서 작업을 판매하는 자와 이를 구매하려는 자가 매칭되는 곳임. 업무 자체는 온라인 또는 오프라인상에서 이루어지는데 작업자와 구매자가 오프라인에서 직접 대면하지 않고 플랫폼에서 제공하는 온라인 통신수단을 통해서 연락하며, 그러한 점에서 웹 기반 플랫폼으로 칭해짐.
- 웹 기반 플랫폼은 작업이 판매되는 프로세스에 따라서 구매자결정방식과 작업자결정방식으로 구분 가능함. 고객결정방식이란 작업자가 플랫폼에 상품으로 올려놓은 작업물을 구매자가 선택 및 구매하는 것을 말함. 작업자결정방식이란 구매자가 원하는 상품 목록을 플랫폼에 올려 놓으면 작업자가 구매자에게 연락하는 것을 말함.
- 해외에서는 대표적으로 업워크(Upwork)가 있는데 고객이 자신의 프로젝트를 업워크에 탑재하면 전문가들이 프로포절을 경쟁적으로 제시하며 그 중 하나를 고객이 선택하여 작업이 진행됨.
- 국내에서는 대표적으로 크몽과 위시켓이 있음. 위시켓은 고객이 IT 관련 프로젝트를 등록하면 전문가가 지원을 하고 그 중에서 고객이 선택하는 시스템임. 크몽은 전문가와 고객(의뢰인)을 연결하는 중개 사이트로서 대한민국에서 대표적인 1위 기업이며 여러 가지 방식으로 전문가와 의뢰인을 매칭시킴.

## ② 크몽의 비즈니스 모델

### ○ 크몽의 서비스 내용

- 특정 서비스를 필요로 하는 소비자(의뢰인)와 특정 서비스를 판매하고자 하는 공급자(전문가)를 중개하여 양가간의 서비스 매매를 촉진하는 일종의 '사이버 거래장소'를 표방함.
- 상품 매매가 이루어지고 난 이후에 그 대가로 거래되는 금액의 일부를 수수료(20%)로서 전문가로부터 분배받으며 이를 통해 사업수익을 얻음.
- 실질적으로 크몽 플랫폼에서 제공하는 상품은 없음. 전문가가 자신의 상품을 전시할 수 있는 '사이버 거래장소'를 제공하고 원활하고 안전한 거래를 보장하는 결제수단을 제공함. 판매촉진서비스(전문가의 상품 노출을 위한 전시권 등)를 유상으로 전문가에게 제공하는 것이 크몽 플랫폼의 유일한 상품임.
- '사이버 거래장소'를 실질적으로 표방하고 있기 때문에 회원 간의 거래와 매매에 대해서는 회사에서 책임을 지지 않는 것을 적시하고 있음. 즉 회원 간의 거래와 매매는 전적으로 회원들의 책임이라는 것을 명시함. (이용약관, 제6조. 중개서비스의 성질과 목적)

### ○ 크몽의 중개 서비스

- **마켓:** 전문가가 서비스를 플랫폼에 등록하고 의뢰인이 자신이 원하는 상품을 구입하는 방식.
  - : 디자인, IT·프로그래밍, 콘텐츠 제작, 마케팅, 번역·통역, 문서·취업, 비즈니스 컨설팅, 운세·상담, 레슨, 기프트·커스텀, 간판·인쇄로 구성
  - : 의뢰인이 전문가를 선택하는 점에서 고객결정방식 온라인 플랫폼의 형태를 취함.
- **맞춤견적:** 의뢰인이 자신이 원하는 서비스를 플랫폼에 등록하면 전문가는 이 서비스에 대한 견적을 제출하고, 의뢰인은 이 견적들을 비교하여 자신에게 맞는 전문가를 선택함으로써 거래가 이루어지는 방식.
  - : 디자인, 마케팅, 번역·통역, 문서·취업, IT·프로그래밍, 콘텐츠 제작, 비즈니스 컨설팅, 운세·상담, 레슨으로 구성
  - : 의뢰인이 다수의 작업자들이 제출한 포트폴리오를 보고 그중에서 적합한 것을 선택하는 점에서 고객결정방식 (경쟁형) 온라인 플랫폼의

형태를 취함.

- **엔터프라이즈:** 의뢰인이 기업인 경우로서, 기업이 외주 및 아웃소싱을 필요로 할 때 이용하는 기업전용 서비스.

: 의뢰기업이 크몽 플랫폼에 프리랜서 채용과 관련된 주문을 하면 플랫폼의 엔터프라이즈 서비스를 전담하는 매니저가 프리랜서를 추천하여 기업과 프리랜서를 매칭시켜줌.

: 디자인, IT·프로그래밍, 콘텐츠제작, 마케팅, 번역·통역, 문서, 컨설팅 서비스, 제품연계 서비스(간판·인쇄, 기프트·커스텀), 직원 경력·심리케어 서비스(레슨, 심리상담)

: 엔터프라이즈 서비스의 과정: 플랫폼이 전문 프리랜서를 평가, 선발, 추천함으로써 의뢰기업이 전문 프리랜서를 탐색하고 평가하는 프로세스를 단축시킴. 플랫폼의 매니저(전담 어카운트 매니저)가 의뢰기업의 외주 및 아웃소싱을 전담함으로 기업의 전문 프리랜서 탐색의 비용을 절감시킴. 크몽의 인력 풀에 없는 프리랜서를 의뢰기업이 요청하는 경우 플랫폼의 전담매니저가 해당분야 프리랜서를 수소문하여 의뢰기업에게 제공함. 그리고 전문 프리랜서의 인건비 및 대금 결제를 지원하는 서비스를 플랫폼에서 제공함.

: 고객이 필요한 과업을 등록하면 플랫폼이 스스로 보유하고 있는 인력풀 중에서 적절한 작업자를 고객에게 제안한다는 점에서 고객결정방식 (플랫폼 제안) 온라인 플랫폼의 형태를 취함.

### ③ 기업 정보

○ 기업연혁

[표 3-1-1] 기업 연혁

일시	항목
2012. 03.	(주) 크몽 설립
2012. 09.	부업분야 1위 달성 (랭킹닷컴)
2015. 06.	동문파트너즈 7억원 투자유치
2016. 05.	B2B 중개분야 1위 달성 (랭킹닷컴)
2017. 06.	알토스벤처스 30억원 투자유치
2017. 07.	누적 거래금액 200억원 돌파
2018. 01.	누적 거래금액 300억원 돌파

○ 기업규모

- 현재 직원 50명 규모의 벤처기업

- 전문가 등록자수
  - 185,096명 (기업 추산, 2019.10.5. 기준)
- 마켓 위치
  - 온라인 플랫폼 중 국내1위 기업으로 업계에서 평가

## 2) 고용구조

### ① 입직경로7)

- 사례A
  - 재능마켓에서 자신의 재능(프로그램)을 판매하기 위해 인터넷에서 알아 보던 중 재능마켓으로 홍보 중이던 '크몽'을 알게 되어 서비스(컴퓨터 프로그래밍)를 판매하게 됨.
- 사례B
  - 프리랜서로서 바이럴 마케팅 작업의 일환으로 제작한 카드뉴스의 포맷을 판매할 수 있는 온라인 마켓으로 '크몽'을 지인 소개로 알게 되어 상품(카드뉴스 포맷)을 판매하게 됨.
- 사례C
  - 홈페이지를 제작하고 관리대행을 하는 벤처기업에서 근무하고 있으며, 고객을 접촉하는 하나의 통로로서 크몽을 이용하고 있음. 온라인 마켓으

#### 7) 사례소개

- 플랫폼 '크몽'을 통해 작업을 거래하는 플랫폼노동자(일명, '전문가')의 근로조건 실태를 파악하기 위하여 반구조화된 심층면접을 실시함.
- 2019년 8월-9월에 걸쳐서 '크몽'에서 상품을 판매한 경험이 있는 전문가들을 섭외함. 최소 6개월 이상 크몽 이용경험이 있는 전문가들로 섭외대상을 제한하였음. 블로그, 공개채팅방, 페이스북과 트위터 등 소셜네트워크서비스 등에서 '크몽'을 검색한 뒤 거기에 자신의 일 경험을 서술하거나 또는 상품을 판매한 적이 있다는 언급을 한 사람들에게 연구자가 이메일을 보내어 연구협조를 요청함. 총 5명이 메일을 통해 연구자에게 연구에 참여하겠다는 의사를 보였으며 그 중 4명을 접촉하여 면접을 진행함.
- 연구자가 미리 질문지를 준비하여 연구참여자들에게 메일로 보내었고 연구참여자가 응답을 준비할 시간을 충분히 주었음. 면접은 연구참여자들이 근무하는 곳 또는 거주하는 곳 근처 카페에서 진행함. 면접시간은 1시간에서 1시간 30분 사이에 이루어짐. 질문지의 내용은 크몽을 이용하게 된 계기, 크몽을 이용하는 데 편리한 점과 불편한 점, 크몽이 앞으로 개선하면 좋을 점, 서울시에서 크몽 이용자를 위해 할 수 있는 제도개선 방안 등을 포함함.

번호	이용자 지위	이용목적	본업	연령	이용기간	거래상품
A	전문가	부가수입	학생	20대	1년	컴퓨터 프로그래밍
B	전문가	부가수입	프리랜서	30대	3년	카드뉴스 제작물 판매
C	전문가	회사업무	회사원	30대	3년	홈페이지 제작/관리
D	전문가	커리어개발	학생	20대	1년	음악편집

로서 크몽이 1위 기업이기 때문에 이용하고 있으며, 전체 수입 중 10~20%가 크몽이 차지한다고 함.

○ 사례D

- 음악인으로 자신의 커리어를 개발하던 중 음악편집을 미리 경험하고 싶어서 크몽을 통해서 일을 수주 받게 됨.

## ② 인적특성

○ 프리랜서

- 본업이 프리랜서 또는 벤처기업가로서 더 많은 의뢰인을 만나 일감을 수주받기 위해서 플랫폼을 이용하는 경우. (사례B, C)

○ 부업형 아르바이트

- 본 직업이 있는 가운데 자신의 재능 또는 특기를 이용하여 부가적인 수입을 얻기 위해서 플랫폼을 활용하는 경우. (사례 A)

○ 커리어 개발형

- 장래 커리어를 설정하고 커리어 개발을 하는 중 미리 관련된 일 경험을 쌓기 위해서 플랫폼을 활용하는 경우. (사례 D)

○ 생계형

- 온라인 플랫폼을 통한 작업판매가 자신의 주요 수입을 차지하고 있는 경우. 면접 결과, 몇몇 전문가들이 크몽을 통해서 상당한 수입을 벌어들이고 있고 또 크몽이 주요수입원인데, 이들은 소수임. 크몽의 거래단가가 낮기 때문에 대부분의 전문가들에게는 주요수입원이 되기 힘들다고 함.

○ 법인가업형

- 온라인 플랫폼을 통한 작업판매가 자신의 주요 수입을 차지하고 있는 경우. 면접 결과, 몇몇 전문가들이 크몽을 통해서 상당한 수입을 얻고 있는 것을 확인했음.

## ③ 계약방식

○ 전문가 등록

- 플랫폼에 '전문가 등록'을 하면 전문가로서 상품을 판매할 수 있음.
- 플랫폼과 전문가 사이에 근로계약은 존재하지 않으며, 다만 이용약관에

전문가가 동의해야 전문가 등록을 할 수 있음.

- 전문가 등록시 기입해야 하는 정보: 실명, 주민등록번호, 거래은행과 계좌번호, 이용약관의 동의
- 의뢰인과 전문가의 계약
  - 의뢰인과 전문가 사이의 근로계약은 체결하지 않음. 의뢰인과 전문가는 상품의 판매-구매자로 취급됨.
- 의뢰인 등록
  - 의뢰인은 플랫폼 회원으로 가입하고 실명인증 이후에 전문가의 상품을 구매 가능

#### ④ 고용형태

- 개인사업자
  - 개인 전문가는 프리랜서와 마찬가지로 개인사업자의 자격으로 플랫폼에 등록하고 서비스와 물품을 판매함. 온라인 플랫폼은 ‘온라인 마켓’을 표방하고 있기 때문에 전문가를 피고용인으로 간주하고 대우하지 않음.
  - 면접 결과, 전문가들도 피고용인으로서 인식을 하고 있지 않는데, 특히 면접자 모두 본업이 있는 상태에서 크몽을 부수입원으로 삼고 있기 때문에 그러한 것으로 보임(사례 A, B, D).
  - 크몽에 전문가 등록을 하는데 사업자 등록이 필수 사항은 아님. 사업자 등록을 하고자 한다면 전문가가 개인적으로 진행해야 하며 크몽에서 어떤 법적 책임도 지지 않는 것으로 보임.
- 법인사업자
  - 기업이 전문가인 경우도 있는데, 벤처기업이 고객을 찾을 목적으로 크몽을 이용하는 경우임. 이 경우에 크몽을 이용하는 전문가는 개인목적으로 크몽을 이용하는 것이 아니기 때문에 스스로를 회사원으로 인식함(사례 C).

\* 크몽을 통해 서비스를 판매하는 전문가는 별도의 사업자 등록이 없이도 서비스 등록과 판매가 가능합니다.

① 다만, 지속적인 매출이 발생하는 경우 국세청에서는 사업자 등록을 권고하고 있으니 해당 내용을 참고하시어 사업자 등록 여부를 진행해주시길 바랍니다.

② 사업자등록 없이 지속적으로 사업을 영위할 경우, 가산세 부담 등의 불이익을 받을 수 있습니다.

(자세한 내용은 국세청 사이트 또는 국제법령정보시스템 사이트를 확인해주시길 바랍니다.)

**[그림 3-1-1] 크몽의 전문가 등록시 <서비스 판매시 세금관련 유의사항>**

**⑤ 소득**

○ 전문가의 소득

- 전문가는 판매대금에서 수수료를 제한 값을 수취함.
- 과업에 대한 등록금액은 전문가가 결정함. 크몽의 규정에 의하면 과업에 대한 최소 등록금액은 5,000원으로, 5,000원 이상부터 1,000원 단위로 전문가가 요율을 인상할 수 있음.
- 완성품을 판매하는 사례B는 정해진 금액 그대로 의뢰인에게 상품을 판매함. 나머지 면접자들은 의뢰인이 요청하는 과업의 종류와 양에 따라서 작업시간이 달라지기 때문에, 대략적으로 과업금액을 등록함. 실제 과업 금액은 의뢰인과 전문가가 채팅 프로그램을 통해서 대화를 하면서 상세하게 협의하는 것으로 나타남(사례 A, C, D).
- 전문가가 의뢰인으로부터 요금을 받으면 그 중에서 일정비율(20%)을 크몽에서 수수료 명목으로 가져감. 전문가는 자신이 크몽에 등록한 서비스 요금 중에서 20%를 제하고 나머지를 '크몽 캐쉬'로 받음. 이 캐쉬를 전문가가 크몽에 요청하여 계좌로 지급을 받음.
- 수수료율이 20%에 대해 전문가들 사이에서 너무 높다는 의견이 있음. 그러나 사실상 크몽이 업계 1위 기업이고 다른 온라인 플랫폼(예: 오투잡)에 비해서 이용자수가 월등히 많기 때문에 높은 수수료율을 감내하면서 이용하고 있다고 함(사례 A, B, C). 또는 플랫폼을 통해서 수입을 얻기보다 자신의 장래 커리어와 관련된 작업을 미리 체험해 본다는 의미에서 서비스를 판매하는 전문가는 높은 수수료율에 상관하지 않는다는 의견을 피력함(사례 D).
- 수수료율(20%)과 작업물/서비스의 낮은 단가(5,000원 이상)를 고려할 때 실제 크몽을 주요 수입원으로 하는 전문가 수는 매우 적을 것으로 예상됨. 사례 A, B, D는 모두 부수입원으로서 크몽을 이용하고 있었음. 사

례C는 본인의 회사차원에서 고객유치용으로 크몽을 하나의 수단으로 삼고 있고 주수입의 10~20%를 차지하고 있어 크몽을 중요하게 생각하고 있었음. 그래서 사례C의 회사는 수수료율을 반영하여 서비스의 단가를 더 높게 책정함(즉, 회사 서비스의 통상적 단가에 20%를 합산하여 크몽에서 판매)

### ⑥ 복리후생/사회보험

- 전문가에게 주어지는 것이 없음
- 크몽은 전문가를 '개인사업자'로 간주하고 온라인 플랫폼을 일종의 마켓으로 여기기 때문에 전문가를 피고용인으로 인정하지 않음. 그러므로 전문가들에게 크몽 차원에서 제공하는 복리후생, 사회보험은 현재 존재하지 않음.

## 3) 노동과정

### ① 노동시간

- 노동시간의 비정기성
  - 플랫폼에서 규정하는 노동시간이 없음. 그러므로 개인사업자 자격의 전문가들은 자신이 원하는 때에 작업을 진행할 자유도가 있음. 그러나 이는 곧 어느 때이든 플랫폼에 접속하게 됨으로써 일과 일상생활의 경계가 흐려지는 효과를 낳음.
  - 사례B는 의뢰인이 작업물을 구매하면 바로 작업물을 보내주는데 그래서 어느 때이든 노트북에 접속해야 하는 어려움이 있다고 함. 작업물을 구매신청 후 바로 보내주지 않으면 의뢰인이 구매취소를 하기 때문이라고 함.
  - 때때로 의뢰인이 제시한 작업시한이 타이트한 경우에는 작업자는 수면시간을 아껴가며 작업을 진행하는데 이 때문에 일상생활에 지장을 받기도 함(사례 A).
  - 작업물을 송달한 이후에 의뢰인이 수정요청을 한 경우 수정을 위한 추가 근로시간이 소요 되는데, 이때에도 역시 전문가는 자신의 일상생활의 지장을 받으면서 수정작업을 하게 되는 경우가 있음(사례 A).
- 전문가-의뢰인의 비정기적인 통신

- 전문가와 의뢰인은 채팅을 통해서 일의 양, 품질, 작업시간, 가격에 대해서 협의를 하게 됨. 이 채팅에 상당한 노력이 들어간다고 전문가들이 호소함(사례 A, B, C, D). 의뢰인이 구매요청을 하고 채팅을 통해 작업을 문의하는 시간이 통상적인 일과시간 이후인 경우에는 전문가는 일상생활의 지장을 받으며 커뮤니케이션 업무를 하게 됨.
- 사례A와 D는 플랫폼 이용 초기에 거래수를 늘려야 했는데, 이를 위해서 의뢰인이 구매의뢰를 하면 바로 응답했다고 함. 그래서 사례A와 같이 고등학생 시절부터 크몽을 이용한 경우는 학교 일과시간에 크몽에 접속해서 구매자와 채팅을 하거나 또는 새벽시간에 채팅을 했고 그래서 일상생활에 지장을 받았다고 함. 거래수가 어느 정도 있어야 의뢰인이 안심하고 상품을 구매하기 때문임.
- 사례C와 같이 회사 차원에서 크몽을 이용하는 경우에는 회사의 근무시간에만 크몽을 이용하며 이외의 일상생활에서 크몽을 이용하지 않는다고 함.

## ② 근무장소

- 전문가의 자율적 선택
  - 온라인 플랫폼은 가상의 시장으로 전문가와 의뢰인 사이의 서비스 중개만을 하기 때문에 실제 근무장소는 전문가가 자율적으로 결정함.
  - 개인사업자 자격의 전문가들은 자택이나 카페와 같이 개인적인 공간이나 또는 프리랜서들이 선호하는 편안한 곳에서 작업을 진행함(사례 A, B, D).
- 예상외의 장소
  - 예상외의 장소에서 작업을 진행하는 경우도 있음.
  - 의뢰인에게 급히 채팅으로 협의를 해야 하거나 또는 작업물을 신속하게 보내야 하는 경우 전문가는 의도치 않은 장소에서 작업을 하게 됨. 예를 들어 사례A의 경우 이동 중에 의뢰인에게 작업물을 보내기 위해서 노트북을 꺼냈다고 하는데 이 경우는 근무장소는 근로자가 원해서 선택한 것이 아님.

### ③ 관리통제기제

#### ○ 프로필

- 크몽은 다음의 이용약관에서 보듯이 응답률, 작업일 준수율 등 전문가의 프로필에 기재되어 있는 사항들에 전문가들이 신경을 써서 스스로 자신의 거래를 관리하도록 유도하고 있음.

#### 제19조 (전문가의 의무)

타. 전문가는 [마이크몽] 내에 있는 응답률, 주문 성공률, 작업일 준수율, 할 일, 알림, 공지사항 등을 지속적으로 체크하여 빠르고 성실한 거래에 임합니다.

파. 회사는 전문가가 등록된 서비스의 판매 촉진 및 신뢰도 상승을 위해 서비스의 메인 이미지 또는 프로필 이미지 등에 대한 등록 기준을 마련하여 전문가에게 서비스 수정을 요청할 수 있으며, 전문가는 이에 동의하여야 합니다. 만일 이에 동의하지 않을 경우 회사는 전문가의 서비스 판매를 중단하거나 신규 서비스 등록을 제한할 수 있습니다.

#### 【그림 3-1-2】 크몽 이용약관 중 제19조 전문가의 의무

- 전문가의 프로필에 '평균응답시간'이 기재되어 있음. 의뢰인이 전문가를 선택하는 기준으로 의뢰인의 작업요청에 대한 전문가의 '평균응답시간'이 사용됨. 의뢰인의 작업요청에 대한 응답이 늦을수록 해당 전문가를 의뢰인이 선택할 개연성이 낮아짐. 특히 즉시 작업이 필요한 의뢰인의 경우 전문가의 '평균응답시간'은 중요한 선택기준이 될 수 있음. 면접자들은 모두 응답률에 신경이 쓰인다고 하는데 응답률이 낮으면 그만큼 의뢰인을 경쟁자에게 뺏길 수 있다고 인지했음. 그래서 응답을 빨리해야 하는 압박을 다소간 느낀다고 함(사례 A, B, D).
  - 전문가의 프로필에 '총작업개수'가 기재되어 있음. 이를 통해서 전문가가 실제 얼마나 많은 작업량을 그동안 처리해온 베테랑 프리랜서인지를 의뢰인이 판단할 수 있음. 초기에 이 작업개수를 늘리는 것이 이후 전문가가 더 많은 의뢰인에게 구매문의를 받는 데 중요한 요인임. 그래서 사례 A의 경우에는 초기에 전문가로 활동할 때에는 의도적으로 판매단가를 낮추어서 의뢰인을 모집해서 작업량을 늘렸다고 함. 이후 어느 정도 작업량이 늘어나자 판매단가를 적정 수준으로 올렸다고 함.
- 별점제도
- 의뢰인이 전문가를 선택할 때 전문가의 '별점'을 확인할 수 있음. 의뢰인이 거래완료 후 전문가 만족도를 별점 5점 만점의 척도로 측정하도록

함. 면접자들은 이구동성으로 별점이 가장 신경쓰인다고 대답했는데 5점 만점이 초기값이기 때문에 4점도 ‘낮은’ 점수로 인지하고 있었음. 의뢰인이 4점으로 점수를 매기면 5점에서 1점을 깎은 것이고 이는 전문가에게 문제가 있다는 것을 의미하기 때문임.

- 작업일을 준수하지 않거나 의뢰인과 협의했던 품질을 준수하지 않거나 또는 작업후 추가 수정을 하지 않으면 전문가 만족도가 떨어져 의뢰인이 별점을 낮게 줄 수 있음. 별점이 낮으면 다른 의뢰인으로부터 일 주문이 들어오지 않게 되기 때문에 면접자들은 별점이 가장 신경쓰인다고 함. 별점제도가 전문가들의 작업을 규제하고 조절하는 역할을 함.

○ 전문가 등급제

- 전문가의 등급은 new, junior, senior, semipro, pro로 나누어짐.

[표 3-1-2] 크몽 전문가 등급제

전문가 등급	자격
new	신규가입
junior	30일 활성화 누적판매 완료 1건 이상
senior	누적판매 완료 10건 이상 서비스 전체 평균 별점 4점 이상 낮은 취소율 응답률 70% 이상 친절한 서비스
semipro	누적판매 완료 50건 이상 서비스 전체 평균 별점 4.5점 이상 낮은 취소율 응답률 80% 이상 최근 두달간 이용정지 패널티0회 친절한 서비스
pro	누적판매 완료 100건 이상 서비스 전체 평균 별점 4.8점 이상 낮은 취소율 응답률 90% 이상 최근 두달간 이용정지 패널티0회 친절한 서비스

- 전문가 등급은 매월 1일 업데이트되며 semipro와 pro의 경우 두 달간 이용정지 패널티가 발생하는 경우 junior등급으로 강등됨.
- 의뢰인이 전문가를 찾을 때 등급으로 전문가를 선별해서 볼 수 있음. 그러므로 전문가는 등급을 올려서 더 많은 의뢰인으로부터 작업을 받고자 하는 유인이 생기게 됨. 그러나 면접결과, 실제 이 등급에 신경을 쓰는

면접자들은 없었음. 왜냐하면 등급별 혜택이 크지 않아서 등급을 올리기 위한 목적으로 거래를 하지는 않는다고 함.

○ 채팅 모니터링

- 전문가와 의뢰인의 대화는 크몽의 채팅 시스템을 통해서만 이루어지도록 되어 있음. 의뢰인이 결재를 한 이후에는 더 원활한 소통을 위해서 전문가와 의뢰인이 연락처를 교환할 수 있음. 결재 전에는 연락처를 교환하는 것은 크몽에서 제재함.
- 크몽을 우회하여 전문가와 의뢰인이 직접 거래하는 것을 방지하기 위한 목적으로 보임. 전문가는 20%의 수수료를 피하기 위해서 직접거래를 더 선호하게 되는데 그러므로 크몽에서는 의뢰인과의 직접거래를 탐지하기 위해서 채팅을 심도 있게 모니터링하고 있는 것으로 보임. 직접거래가 탐지되는 경우에는 전문가의 플랫폼 이용을 제한하고 있음(자세한 사항은 [그림3-1-3]의 이용자약관 참조).

**제4장 중개서비스의 이용.**

제14조 (중개서비스의 종류 및 이용)

라. 회원이 중개서비스를 통하여 판매 또는 구매하는 경우, 반드시 회사가 마련한 크몽 안전 결제 서비스를 통하여 거래를 완료하여야 합니다. 회사는 회원 간의 직거래로 인하여 발생한 문제에 대하여 책임지지 않습니다. 또한 직거래 신고가 접수될 경우 전문가는 사이트 이용에 제한을 받을 수 있습니다.

제15조(중개서비스 이용정지, 이용제한)

나. 회원자격의 정지와 중개서비스의 이용제한

2) 직거래 유도 행위

① 회사는 직거래유도행위에 대하여 그 적발횟수에 따라 아래와 같은 제한을 부과합니다. 아래 기준을 따르되, 위반 정도에 따라 회사는 기준보다 높은 제한을 할 수 있습니다. 이용계약해지 후 재가입하는 경우에 회원에게 이용계약해지 전 부과된 제한은 그대로 유지되며 해지 시로부터 재가입까지의 기간은 적발횟수 차감 기간에서 제외될 수 있습니다.

적발 횟수에 따른 제한: 1회 경고 / 2회 7일 이용정지 / 3회 30일 이용정지 / 4회 회원자격 영구정지

**[그림 3-1-3] 크몽 이용자약관 중 제4장 중개서비스의 이용**

- 사례 C의 경우, 의뢰인이 작업량과 가격에 대해서 문의하지 않고 결재부터 진행을 했는데, 의뢰인이 생각하는 단가와 전문가가 책정한 그것이 맞지 않아서 의뢰인이 결재를 취소해야 하는 상황이었음. 그런데 사례 C는 일방적으로 플랫폼 이용중지를 당했다고 함. 의뢰인과 채팅을 한 이후 의뢰인이 결재를 취소했기 때문에 양자 간의 직접거래가 발생했을 것이라고 크몽 측에서 판단했기 때문이었음. 사례C는 크몽 측에 이메일을 보내 소명을 했고 이후 이용중지 처분이 풀렸는데, 크몽 측에서 어떤 사

전 예고나 소명을 듣는 절차 없이 이용 중지 처분을 내린 것에 대해서 불만을 제기했음.

#### 4) 교육훈련 및 숙련형성

- 교육훈련의 전무
  - 작업과정에 대한 교육훈련은 전무함.
  - 이는 크몽 플랫폼이 온라인 마켓을 표방하고 있기 때문임. 전문가를 훈련하여 작업물을 생산하게 하는 것이 아니라, 이미 특정 작업의 전문성을 보유하고 있는 전문가와 의뢰인을 매칭시키는 것을 플랫폼의 기능으로 여기고 있음.
- 경력증명의 불필요
  - 전문가들의 경력 증명서 탑재가 필요조건이 아님.
  - 전문가들은 자신들이 보유하고 있는 전문성을 자발적으로 플랫폼에 등록함으로써 의뢰인의 주목을 끌기도 함. 예를 들어 학위, 언어 자격증 등임. 이를 증명할 수 있는 증명서를 등록해서 의뢰인의 수요를 올리는 전문가들도 존재함. 하지만 전문성을 확인할 증명서를 탑재하는 것을 크몽이 필수로 요구하고 있지 않기 때문에, 전문가들이 전문성을 허위로 기재할 가능성이 존재함.

#### 5) 이해대변 및 고충처리

- 고객센터의 이용
  - 전문가는 플랫폼의 피고용인이 아니라 의뢰인과 마찬가지로 플랫폼 이용자이기 때문에 고객센터를 통하여 크몽에 고충을 전달해야 함. 전문가들이 이메일을 통해서 크몽 직원과 소통하도록 되어 있는데 사례C에 따르면 이메일을 통해 소명을 하고 회신을 받는 데 시간이 걸려 불편하였다고 함. 직원수에 비하여 크몽을 이용하는 전문가들이 많기 때문에 전문가들 고충을 접수하고 회신하는 데 시간이 소요되는 것으로 보임.
- 전문가의 책임화
  - 전문가들은 의뢰인들과의 거래를 '전담'하기 때문에 의뢰인과의 분쟁을 조정하는 것도 거의 전문가들의 몫으로 보임.

- 전문가들이 고충처리를 위해서 크몽 직원을 접촉하는 것이 흔하지는 않다고 함. 사례C가 유일하게 이용정지에 대한 문의를 위해서 접촉을 했음. 의뢰인과의 거래를 전문가들이 거의 전적으로 책임지고 이끌어나가는 것이 개인적으로 부담된다는 의견들이 있었음.

## 6) 요약

### ○ 비즈니스 모델 및 고용구조

- 크몽은 안전하고 신뢰 있는 중개 서비스를 제공하는 데 주력하고 있으며 이에 대해서 전문가들의 만족도가 높은 편임. 의뢰인의 결제 이후에 전문가의 작업이 시작되고 작업결과물이 의뢰인에게 전달되기 전까지 크몽이 금액을 보유하고 있는데 이것이 결제에 대한 불안으로부터 일정정도 전문가가 안심을 느끼게 하는 기능을 함. 또한 크몽을 이용하는 다수의 의뢰인에 쉽게 접근 가능하다는 점에서 만족도가 높음.
- 온라인 플랫폼으로서 전문가(작업 제공자)와 의뢰인(고객)을 중개하는 가상 마켓을 천명하고 있으며 이에 따라 전문가를 플랫폼의 피고용인이 아닌 프리랜서이자 플랫폼 이용자로 규정하고 있음. 그러므로 전문가에게 사회보험, 복리후생이 주어지지 않음.
- 또한 프리랜서의 지위를 가진 전문가들은 고용계약을 하지 않기 때문에 퇴직금, 실업급여를 받지 못함.
- 전문가에게 퇴직금과 실업급여를 보장하기 위한 방안을 고민할 필요가 있음. 크몽을 통하여 대부분의 작업을 수주하는 전문가들에 대해서는 크몽과 전문가가 근로계약을 일정 기간동안(1년 이상) 체결하는 방안을 고민할 수 있음. 그렇게 했을 때 전문가에게 퇴직금과 실업급여 등을 보장할 수 있을 것으로 보임.

### ○ 노동과정

- 직접거래가 탐지되는 경우에 일방적으로 전문가에게 이용중지의 패널티를 부여하고, 전문가에게 별점제도, 응답시간 등의 정보를 관리하게 한다는 점에서, 전문가들은 의뢰인보다 더 많은 책임을 부담하게 된다고 불만을 제기함. 전문가의 입장에서 의뢰인에 대한 정보를 잘 알 수가 없다는 점이 단점으로 작용함.
- 의뢰인에 대해서도 그들의 정보를 전문가가 알 수 있도록 시스템을 개선

할 필요가 있음. 의뢰인에 대해서도 별점 제도, 응답시간, 거래에 대한 성실성 등의 정보를 수합하여 전문가가 볼 수 있도록 할 필요가 있음.

- 어떤 조직이나 기관에 소속되지 않고 작업하는 프리랜서는 자율성을 누리는 대신에 고용불안정, 장래 소득에 대한 불안감을 안고 살고 있음. 이 점에서 크몽의 수수료 (20%)는 높다고 할 수 있음. 실제 면접자들은 모두 수수료가 높다는 것에 동의함.
- 크몽의 수수료가 과연 적정한 것인지에 대해서 논의할 필요가 있음. 필요하다면 수수료를 현실화할 필요가 있음.
- 크몽이 전문가의 작업을 중개하면서 수수료를 책정하여 가져가는 만큼 사회보험료를 일부 크몽이 분담하는 방안을 고민할 수 있음.
- 이해대변 및 고충처리
  - 고객센터를 통해서 전문가가 고충을 플랫폼에 전달하도록 되어 있음. 직거래 탐지로 인한 일방적인 서비스 중지로 인한 고충을 플랫폼에 문의했을 때 처리가 지연되었다고 면접자가 말함. 이 사례로 비추어 보았을 때 고객센터의 시스템 개선을 통해서 전문가가 불이익을 받지 않도록 할 필요가 있음.

[표 3-1-3] 고객 주문형 플랫폼 크몽 근로조건 요약

항목		내용
노동시장 특성	입직경로	업계 1위 기업으로서 자연스럽게 전문가들이 가입
	인적특성	기업/개인사업자
	근로계약	전문가가 플랫폼의 이용약관에 동의/ 전문가와 의뢰인, 전문가와 플랫폼의 근로계약 없음
	고용형태	프리랜서 또는 개인사업자(플랫폼 이용자)
노동 조건	보수소득 수수료	1건당 5000원 이상의 금액/수수료20%
	노동시간	특정 어려움/전문가의 자율
	근무장소	전문가의 자율(가정, 카페, 사내 등)
	복리후생	없음
	사회보험	없음
	산업안전 보건	없음
관리 통제기제		프로필 관리, 별점제도, 채팅 모니터링, 이용제한
교육	숙련형성	없음

항목		내용
훈련	교육 시스템	없음
향후 전망		업계 1위 기업으로서 향후 계속해서 전문가들의 유입이 있을 것으로 보임.

## 2. B2C 데이터 가공 플랫폼노동: D사의 사례를 중심으로

### 1) 사례 개요 (비즈니스 모델)

- 2013년에 설립된 D사는 웹과 스마트폰 앱을 통해서 명함관리 서비스를 제공하는 스타트업으로, 클라우드 노동자('타이피스트')들이 사용자들의 명함 정보 입력이라는 핵심작업을 수행한다는 점에서 우리나라에서 최초의 웹 기반 노동 플랫폼이라고 볼 수 있음.
  - 개별 소비자를 대상으로 수익을 거두는 B2C (Business to Customer) 모델인 점은 미국의 아마존 미케니컬 터크(Amazon Mechanical Turk, 이하 AMT)와 같지만, 작업의 범위가 명함인력에 국한된 점이 차이.
- 기존 명함정보관리 업체들은 개인고객들이 스마트폰으로 촬영한 이미지에서 문자정보를 분리해 내 인식하는 광학문자인식 기술에 의존해 서비스 제공.
  - 광학문자인식기술(OCR)은 인쇄물 또는 사진 상의 글자와 이미지를 디지털 데이터로 변환해주는 자동인식기술로 90년대부터 주로 비즈니스 환경에서 스캐너를 통해 읽어들이는 문서 이미지에서 문자정보를 추출하기 위해 사용됨.
  - 스마트폰 보급 이후에는 개인 사용자들이 스마트폰을 통해 촬영한 사진에서 문자정보를 식별·추출하기 위해 기술이 고도화 되고, 활용의 폭이 넓어짐.
  - 최근 딥러닝 기술의 발전으로 OCR은 로봇 프로세스 자동화(RPA)의 핵심요소기술로 재조명을 받고 있음.
  - 이러한 기술적 맥락에서 기존의 명함정보관리업체들은 촬영 각도, 조명, 화질 등의 차이에 상관없이 안정적으로 문자정보를 인식할 수 있는 기술 수준을 자사의 핵심 경쟁력으로 내세움.
- 반면, D사는 OCR기술의 완성도가 아닌 사람(타이피스트)이 직접 명함정보를 입력해 인식률을 높인다는 점을 기존 업체들과 차별화된 경쟁력으로 강조.
  - D사의 서비스는 IT산업 종사자들을 중심으로 입소문을 타기 시작했고 이후 직장인들 필수앱으로 자리잡게 됨. 2016년 이후 명함관리 앱 점유

을 1위를 유지하고 있으며, 2018년 기준 누적명함처리 수 1억 5천만 건을 달성했음.

- 연령대 별 가입자 비율은 3040세대가 65%, 20대가 10%, 50대 이상이 25%를 차지함.
- 축적된 명함정보들의 가치를 인정받아 네이버의 자회사 중 한 곳으로 인수된 이후, 일본시장에 진출함. 명함정보를 바탕으로 사용자 간 사회적 연결망을 구성해 구인/구직 플랫폼으로서 수익창출 시도 중임.

## 2) 고용구조

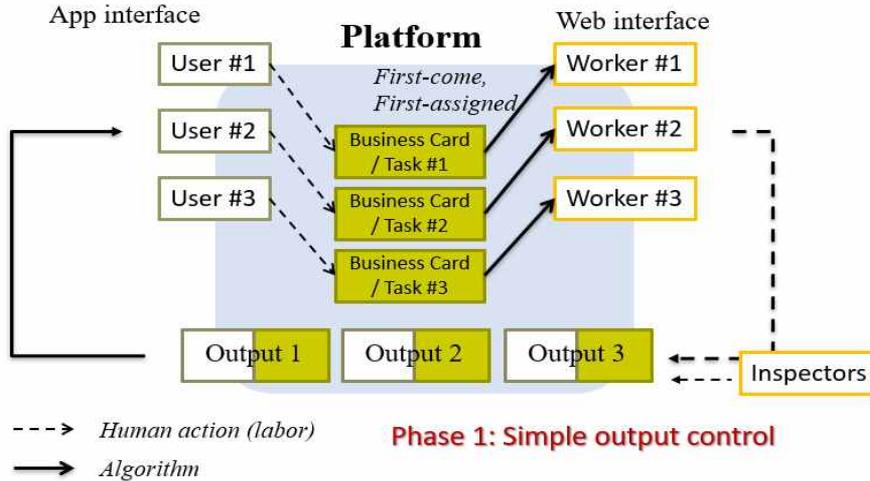
- 타이피스트 모집.
  - 알바몬과 같은 온라인 구인/구직 업체를 통해서 타이피스트 확보
  - 3개월~6개월 단위로 용역계약. 업체 판단에 따라 재계약 가능.
  - 원칙적으로 재택근무 및 자율근무이지만, '낮 12시~오후 7시 작업 가능자 우대'와 같은 특정시간대 작업을 권장하는 문구를 구인광고에 추가.
  - 대부분 타이피스트들의 작업시간이 오전 또는 심야시간에 몰려 일과시간 중 등록되는 명함정보 입력이 늦어지는 경우가 잦기 때문에, 이와 같은 간접적인 방식으로 작업시간을 유도하는 것으로 보임.
  - 이미 작업에 참가하고 있던 타이피스트들이 대학교 아르바이트 정보게시판 또는 자신의 블로그에 올린 체험기를 보고 크라우드에 참여하는 경우도 다수임. 기존 작업자들은 '재택꿀알바'로 크라우드 노동을 소개함.
  - 면접참가자들 모두 D사의 타이피스트 업무가 처음 접하는 웹기반 크라우드 노동이었다고 언급했음. 따라서, 첫 작업수수료를 현금화해서 받기 전까지는 플랫폼에 대한 신뢰도가 낮았음.
- 타이피스트 수입(업무단가).
  - 명함 100장당, 3,000원 지급. 타이피스트와의 인터뷰에 따르면 시간 당 3,000~5,000원 정도의 수입.
  - 재택근무의 장점에도 불구하고, 대부분 타이피스트들은 노력에 비해 낮은 단가라고 인식.
  - 외국어 명함입력 작업의 경우 전문성으로 인해 단가가 높아짐 (중국어 명함 100장당 7,000원/영어 명함 100장당 5,000원).

- 업체측에 따르면 상위 10%이 작업자들이 월 30만원 정도(하루에 5시간 씩 꾸준한 작업필요)의 수입을 플랫폼 작업을 통해 거둬. 최고소득자는 월 150만원. 이는 전일제로 웹기반 클라우드 노동에 참여하는 노동자들이 등장하기 시작한 것을 의미.
- 타이피스트 인력규모 및 구성
  - 전체 타이피스트 규모는 2016년 6,000여 명을 정점으로 현재는 감소 중(그 이유는 뒤에서 더 자세히 설명). 외국어 전문 작업자 비중증가.
  - 경영진 면접에 따르면 타이피스트 대부분이 여성이고(알바몬 자료에 따르면 D사 타이피스트 지원자 86%가 여성), 이들은 크게 20대 중반의 취업준비생들과 30대와 40대 초반 경력단절여성들로 나뉨.
  - 전자는 주로 심야 및 새벽 시간, 후자는 낮 시간을 이용해 작업. 작업자 수는 8:2 정도로 전자가 더 많음.
  - 면접조사 결과 작업만족도는 후자가 높은 것으로 나타남. 육아로 인해 경력이 단절된 후, 클라우드 플랫폼을 통해서 집에서 일할 수 있는 것에 의미부여함. 20대 작업자들과 비교했을 때, 그러한 의미부여가 낮은 작업단가에 대한 불만을 상쇄시키는 경향이 있음.
  - 소수의 남성작업자들이 있지만 클라우드에 머무는 기간 및 적극성이 상대적으로 떨어짐. 업체도 이를 파악하고 여성작업자들을 타겟으로 클라우드 유지 정책들을 펼침.

### 3) 클라우드 노동자 관리전략 및 노동과정

- 타이피스트들은 모두 D사의 사업장이 아닌 자택이나 카페 등에서 작업. 타이피스트들의 작업물을 검수하는 인력들은 클라우드 노동이 아닌 D사와 파트타임 계약을 맺고 사업장에서 근무함.
- 명함관리 앱의 사용자 수와 명함입력 건수가 폭발적으로 증가함에 따라, D사의 클라우드 노동 플랫폼 운영규칙도 진화했고 그 결과 타이피스트들의 노동과정도 변화를 거듭함. 여기서는 D사의 클라우드 작업자 관리전략을 네 단계로 나눠 고찰했음.
- 1단계: 클라우드 형성기
  - 이 시기에는 특별한 클라우드 인력관리 또는 통제 정책이 존재하지 않았

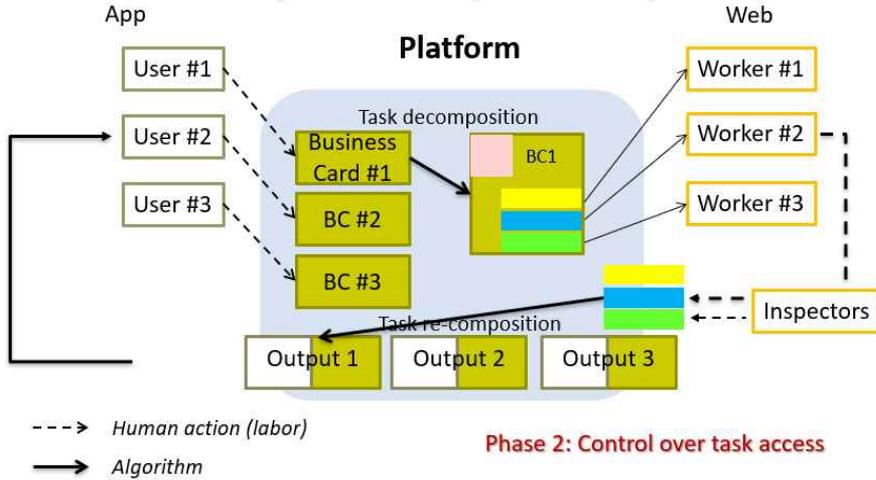
음. 사용자들이 앱을 통해서 명함사진을 촬영하고 업로드하면, 서버에 저장된 이미지 파일을 클라우드 노동자들이 선착순으로, 할 수 있을 만큼 맡아서 작업에 착수함.



[그림 3-2-1] 클라우드 형성기의 관리전략

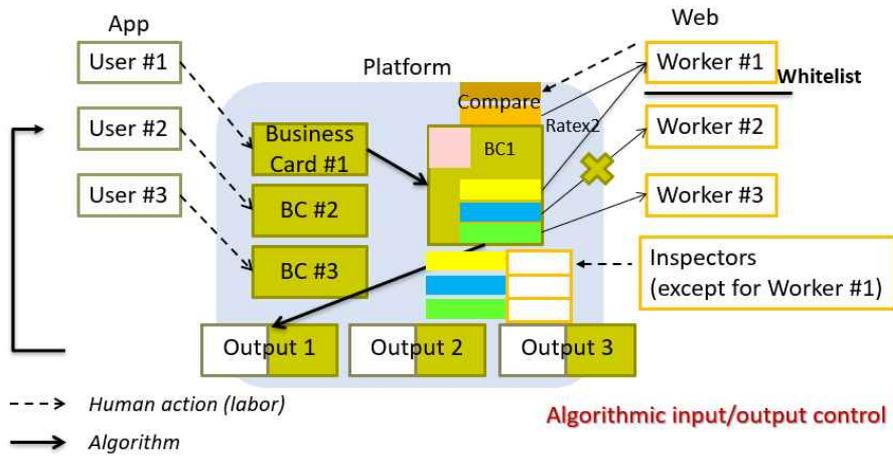
- 작업한 명함은 내부인력(CTO와 직접고용 파트타임 작업자)가 업체 사무실에서 직접 검수함.
- 1개의 명함을 입력할 때마다 30포인트가 타이피스트의 계정에 적립. 타이피스트가 원할 때 포인트를 현금화 가능. 형성기에는 타이피스트들과 업체 사이의 낮은 신뢰수준으로 인해 일 또는 주 단위로 현금화하는 경우가 많았음.
- 검수까지 끝난 명함정보는 사용자의 사회적 연결망 정보의 일부로 서버에 저장함.
- o 2단계: 클라우드 확장기
  - 사용자가 증가함에 따라서 플랫폼의 운영 및 보안에 관련된 다양한 이슈들이 제기됨. 특히, 타이피스트에 의한 개인정보유출 가능성 대한 우려가 커짐.
  - 우려를 불식시키기 위해서 명함정보를 항목별(이름, 주소, 회사 등등)로 쪼개서 타이피스트들에게 배정. 그 결과 검수작업의 양이 폭발적으로 증가함.
  - 검수작업량을 줄이기 위해서 타이피스트들의 작업정확도를 측정하고 기

록하기 시작. 높은 정확도(98% 이상)를 보이는 타이피스트은 화이트리스트로 분류해 작업결과물 검증을 생략. 정확도 94% 이하의 타이피스트들의 작업에만 검수작업을 집중시킴.



[그림 3-2-2] 클라우드 확장기의 관리전략

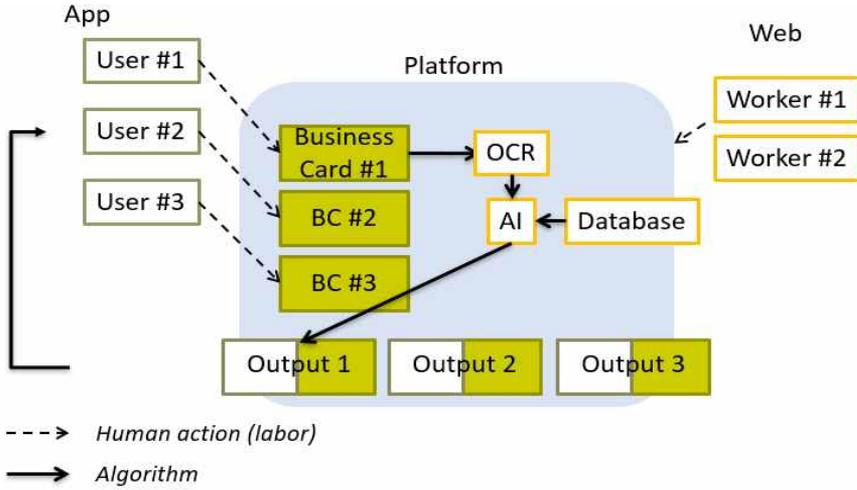
- 동시에 우수 작업자들의 플랫폼 충성도를 높이기 위한 전략도 시작. 예를 들어, 우수 여성작업자들에게 발렌타이데이 선물을 보내기 시작. 아울러 적립 포인트를 타이피스트들에게도 공개함으로써, 작업의 게임화를 통한 업무몰입 강화를 꾀함
- “100만 포인트에 도달했을 때, 현금화해 달라”고 부탁할 만큼 플랫폼에 높은 신뢰를 보이는 타이피스트들이 나타나기 시작.
- 3단계: 클라우드 유지기
  - 사용자로부터 명함정보입력 요청건수가 정점에 도달하면서, 보다 적극적인 클라우드 유지 전략과 함께 정교해진 타이피스트 평가 시스템과 인센티브 시스템이 나타나기 시작함.
  - 클라우드 유지전략의 핵심은 타이피스트들이 플랫폼을 통해서 일정한 소득을 꾸준히 거둘 수 있도록 보장함과 동시에, 일감이 넘치지 않도록 함으로써 타이피스트들의 플랫폼 접속시간을 늘리는 것을 목표로 함(일감이 넘치면 작업을 확보하기 위해 상시접속할 필요성을 느끼지 않게 되고 그 결과 전체적으로 작업처리시간이 늦어짐).



[그림 3-2-3] 크라우드 유지의 관리전략

- 이 균형을 맞추기 위해서 명함 디지털화 서비스를 시작. 개인이나 기업 고객이 가지고 있는 다수의 명함을 D사에 택배로 보내면, 내부직원이 스캔해서 플랫폼에 업로드함으로써 타이피스트들에게 예측가능한 작업물량 제공함.
- 상위작업자들을 위한 인센티브 제도: 정확도 98%이상의 타이피스트들에게는 건당 작업료의 20% 인센티브 지급함으로써 그들이 더 많은 명함 입력 작업을 하도록 유도함.
- 하위작업자들에 대한 제제 제도: 2차 오류 발견 시 경고, 3차 오류 발견 시, 플랫폼 접근제한. 주·월간 리포트 발송을 통해 자신의 업무정확도 수준 및 상위작업자로 올라서기 위해 필요한 정확도 수치를 타이피스트들에게 주기적으로 주지시킴.
- 알고리즘을 이용한 타이피스트 평가시스템 구축. 예를 들어 이미 입력이 완료돼 시스템에 저장된 명함의 이미지를 다시 플랫폼에 올려 타이피스트들의 제대로 입력하는지 테스트. 그 결과를 타이피스트의 등급을 나누는데 사용함.
- 4단계: 크라우드 축소기
  - 명함정보의 '수기입력'을 내세워 명함관리서비스 시장점유율 1위를 유지하면서 이용자 230만 명, 명함처리건 수 1억 5000만장 성과 달성함.
  - 그러나 플랫폼 이용자 수와 정보들을 활용한 수익모델을 창출하지 못하면서 비용지출에서 가장 높은 비중을 차지하던 타이피스트 작업수수료에

대한 압박이 커짐.



[그림 3-2-4] 클라우드 축소기의 관리전략

- 그 결과, 수기입력 비중을 대폭 낮추고 경쟁사들과 같이 광학문자기술을 이용해 자동으로 명함정보들을 시스템에 입력하는 비중을 높임. 단, 이미 시스템에 등록된 명함정보들이 타사에 비해 많기 때문에, 이를 이용해 인식 정확율을 높임. 2018년 10월 기준 명함정보입력의 80%를 재자동화, 20%만 수기입력으로 처리하도록 조정함.
- 타이피스트들 수기입력의 상당부분은 전문성을 요하는 외국어 명함처리에 사용함.

#### 4) 교육훈련, 숙련형성

- 클라우드 형성기(2013~2014년) 웹기반 클라우드 노동이 아직 생소한 시기였기 때문에, 타이피스트들의 이해도와 작업 효율성을 높이기 위해 업체측에서 몇 차례 오프라인 교육을 시도했지만 타이피스트들이 그것을 선호하지 않음(낮은 예상 수입으로 교육 참가 필요성을 느끼지 않음).
- 이후 별다른 교육훈련 프로그램 없이 앱 또는 웹 접근성이 높은 20~30대 위주로 클라우드를 운영함.
- 낮은 오타율로 빠르게 명함정보 입력을 통해 상대적으로 높은 수입을 거두는 타이피스트들이 나타나기는 했지만 플랫폼을 통한 숙련형성으로 보기에

는 무리가 있음.

## 5) 이해대변 및 고충처리

- 주로 작업수수료 결산에 이견이 있을 경우 타이피스트들이 업체에 직접 문의. 이외의 사안에 대해서는 타이피스트들이 고충처리 및 이해대변의 필요성을 느끼지 못함.
- 불만이 있을 경우, 업체에 제기하기 보다는 플랫폼을 떠나겠다는 답이 많았음.
- 아르바이트 구인/구직 사이트의 후기를 통해서 간접적으로 낮은 작업수수료에 대한 불만을 토로함.

## 6) 요약 및 합의

- 웹기반 클라우드 노동 플랫폼에서도 클라우드 확장 및 유지를 위해 전통적인 노무관리 기법들과 클라우드 노동에 특화된 알고리즘 통제기법들 적용되고 있는 것을 확인함.
  - 이미 서버에 등록된 명함입력과 같은 함정업무 수행을 통해 작업자별 업무정확도를 내부적으로 관리함. 이를 업무배정 및 인센티브 책정에 반영함.
- D사의 웹기반 클라우드 노동 플랫폼은 대표적인 외국의 플랫폼인 미국의 AMT와 비교했을 때, 플랫폼이 사용자(client)와 클라우드 노동자를 중개하는 방식에서 결정적인 차이를 보였고, 이는 클라우드 노동자들의 노동과정과 이해대변 형태의 차이를 낳는 주원인으로 작용하고 있음.
  - AMT의 경우 API를 개별사용자들에게 제공하여 특정 조건을 만족하는 클라우드 노동자 집단 선정, 그들에게 지급할 작업작업료, 작업결과물에 대한 평가 설정 등을 할 수 있게 함. 즉, 개별사용자들이 HRM 업무를 API를 통해서 수행하고, 아마존은 사용자들과 노동자들의 정보를 바탕으로 작업자 선택 또는 사용자 선택을 중개하는 플랫폼 역할에만 역량을 집중함.
  - 반면, D사의 경우 클라우드 노동 플랫폼은 D사의 인력들이 클라우드 노동자들에 대한 HRM 업무를 직접 수행. 그 결과 클라우드 노동자 관리

업무에 사용되는 인적·물적자원 부담이 커짐.

- 한국의 웹기반 클라우드 노동의 젠더적 특성 확인.
  - 여성 작업자가 압도적으로 많고 연령으로 봤을 때는 20~30대가 대다수임. 같은 연령대의 남성들은 웹기반 플랫폼노동을 지속가능하고 유의미한 '일자리'로 인식하지 않음.
- 수익모델 창출 및 '온라인 노동시장 구성'의 실패: AMT처럼 사용자로부터 작업수수료를 받아서 중개료를 제하고 클라우드 노동자들에게 작업 댓가를 지급하는 온라인 노동시장을 형성하지는 못함. 투자금만으로 타이피스트들의 작업수수료를 지급하면서, 시간 당 3,000원 수준의 낮은 단가수준에 머무르게 되고 노동자들의 플랫폼으로부터의 이탈이 가속화됨.
- 클라우드 노동과 AI의 대체효과
  - 타이피스트들의 노동을 통해 D사는 1억 5천만 건 이상의 명함정보를 확보했고, 이를 기업가치의 바로미터로 홍보. 그 결과 대형 IT업체에 높은 가격으로 인수됨.
  - 아울러, 입력된 명함정보를 학습데이터로 사용함으로써 타이피스트들의 노동을 대체하는 효과를 거두게 됨. 아울러 AI+OCR 기반 알고리즘을 통해 여전히 OCR기술에 의존하고 있는 기존업체들에 대한 비교우위를 유지함.

[표 3-2-1] 클라우드 작업 플랫폼 D사 근로조건 요약

항목		내용
노동시장 특성	입직경로	온라인 구인구직 업체를 통해서 입직
	인적특성	20대 초중반 대학생·구직자 또는 30대 중후반 전업주부.
	근로계약	플랫폼의 이용약관에 동의(도급계약)
	고용형태	개인사업자
노동 조건	보수소득 수수료	입력 1건당 30원(중국어/영어/일본어 등 전문성을 요하는 입력작업의 경우 50원~70원까지 상승). 가장 높은 소득을 거둔 타이피스트들은 120~150만원 수준의 월소득을 거둬. 하지만 3개월 이상 그 수준의 소득을 꾸준히 올린 타이피스트들은 거의 없음.
	노동시간	타이피스트에 따라 편차가 큼. 100만원 이상의 고소득자의 경우 하루 10시간 이상 작업.
	근무장소	타이피스트 자택 또는 카페
	복리후생	없음
	사회보험	없음

항목		내용
	산업안전 보건	없음
	관리 통제기제	작업정확도 측정 및 피드백, 정확도에 따른 인센티브 또는 작업제한.
교육 훈련	숙련형성	없음
	교육 시스템	클라우드 작업방식 등을 전달하기 위해 교육을 시도했으나 타이피스트들의 저조한 참가로 무산
	향후 전망	타이피스트들에 투입되는 인건비 부담으로, 기존에 입력한 명함정보를 학습한 시와 OCR를 결합해 입력작업 자동화 진행 중. 향후 외국명함 업무를 제외한 한국어명함입력 업무는 완전 자동화 전망

### 3. B2B 데이터 가공 플랫폼노동: C사의 사례를 중심으로

#### 1) 사례 개요 (산업 및 비즈니스 모델)

##### ① 데이터 산업 개요

- 4차 산업혁명의 진전과 함께, 새로운 가치 창출의 촉매 역할을 하는 데이터가 새로운 '자본'으로 부상함.
- 데이터의 수집·가공·분석·활용은 기존 산업의 가치사슬을 업그레이드하는데 사용되는 부차적 역할에서 그 자체가 새로운 가치사슬을 구성하는 신산업으로 부상하고 있음. 2018년 현재 데이터산업 시장 규모는 15조 1,545억 원이며 매년 6% 내외의 성장을 보이고 있음(한국데이터산업진흥원, 2019).



출처: 한국정보화진흥원

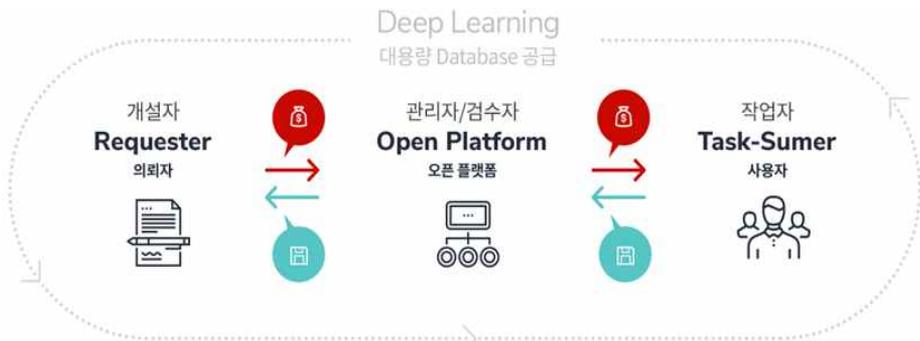
[그림 3-3-1] 데이터 경제의 가치사슬 (2018)

- 데이터 산업의 세부영역은 크게 데이터 분석 솔루션(전체 시장규모의 19.5%), 데이터 컨설팅(15.7%), 데이터 거래 서비스(11.8%), 데이터 분석 제공 서비스(15.9%). 최근 우리나라에서도 주목을 받고 있는 데이터 가공업체들은 이들 분야를 연결하거나 공통으로 수행함으로써 부가가치를 창출함.
- 데이터 가공업체들의 사업모델은 데이터 수집, 데이터 정제, 데이터 판매의 3단계로 나눌 수 있음.

- 데이터 수집은 공공데이터, SMS 데이터 등 공개된 온라인 데이터를 모으는 업무. 이렇게 수집된 데이터는 고객의 요구에 맞게 나이, 성별, 지역 등의 범주에 따라 분류, 조합, 연결하는 정제과정을 거침.
  - 정제된 데이터를 바로 유통시키거나 정제된 데이터를 사용해 다양한 통계분석을 수행하고 그 결과를 마케팅 컨설팅 등의 형태로 판매.
- 데이터 산업과 인공지능(AI) 기술의 부상
- 전통적으로 데이터 산업이 마케팅 등의 영역에서 기업의 의사결정을 돕는데 초점을 맞췄다면, 최근 자율주행, 감시시스템, 온라인 건강진단 등의 영역에서 AI의 역할이 주목을 받으면서 데이터 산업의 영역 중 ‘AI 데이터 가공’이 주목을 받고 있음.
  - AI의 핵심기술인 머신러닝 분야에서 쓰이는 격언인 “쓰레기가 들어가면 쓰레기가 나온다(Garbage In, Garbage Out)”가 나타내는 것처럼 AI 개발에 쓰이는 딥러닝 기술은 대규모로 공급되는 학습데이터의 패턴을 분석하는 것이기 때문에 잘 정제된 고품질 학습데이터를 사용할수록 AI 성능이 높아짐.
  - 고품질 학습데이터를 생산하기 위해서는 사진/비디오 이미지 인식, 오디오 필사 등의 데이터 라벨링 작업을 수행하는 많은 노동력이 필요. AI 강국으로 떠오르고 있는 중국에서는 대도시 주변의 빈 공장에 이른바 ‘AI 공장’들이 들어서고 있는데 수십~수백명이 노동자들이 모여 데이터 라벨링 작업을 수행함.
  - 반면, 미국에서는 소셜 미디어의 게시글 검토, 온라인 쇼핑몰 상품목록 정리와 같은 온라인 업무를 위한 노동시장 서비스를 제공하던 ‘아마존 메카니컬 터크(Amazon Mechanical Turk, 이하 AMT)’와 같은 플랫폼이 AI 학습데이터 라벨링을 위한 클라우드소싱 플랫폼으로 진화함. 최근에는 아마존, MS, 구글, 우버 등의 미국업체들이 수집한 데이터의 라벨링 작업을 자국의 값싼 여성노동력을 동원해 수행하는 인도, 필리핀 회사들의 성장이 두드러지고 있음. 그에 따라 데이터 가공산업의 국제적 가치사슬 형성이 가속화 되고 있음
  - AI 시장분석업체인 Cognilytica에 따르면 데이터 라벨링 시장의 규모는 2018년에 이미 5억 달러를 넘어섰고, 2023년까지 12조 달러 규모로 성장할 것으로 전망됨.

## ② AI 학습데이터 구축 B2B 클라우드 소싱 플랫폼 C사 개요

- 우리나라의 데이터 가공산업과 C사 플랫폼의 등장.
  - 국내에서도 제4차 산업혁명 및 AI에 대한 관심이 커지면서 자신의 사업 또는 연구영역에 필요한 AI를 개발하려는 대기업·스타트업·학교·연구소 등의 데이터 라벨링 수요가 커지기 시작함.
  - 높은 인건비와 임대료로 인해 중국과 인도와 같은 직접고용 오프라인 데이터 라벨링 작업모델은 나타나지 않음(예외적으로 네이버의 자회사인 에버영같은 모델이 있지만, 이는 영리기업이라기 보다는 네이버의 사회 공헌사업에 가까움)
  - 일부 대기업들은 자신들의 기업활동을 통해 생산한 데이터의 라벨링 업무를 자체적으로 또는 자회사를 통해 직접 소화하기도 했지만 전담인력의 부족 및 인건비 증가 문제에 부딪힘. 한편, 중소기업과 연구소 등의 비영리 단체들은 공개된 AI 학습 알고리즘을 그들의 사업과 연구모델에 맞게 사용할 수 있는 능력은 있지만 학습데이터의 수집 및 가공 전문성을 결여함.
  - 이러한 AI 학습용 데이터 수집 및 가공작업 대한 산업적 수요와 C사가 선보인 클라우드 플랫폼을 통한 작업자 공급의 사업모델을 결합해 2017년 4월 '클라우드 소싱 기반 학습데이터 구축 플랫폼'으로 플랫폼 사업을 시작함.
- C사 사업모델: B2B 클라우드 소싱 플랫폼 + 클라우드 작업 플랫폼



- 앞서 소개한 D사의 사업모델과 차이는 고객(위 그림에서 의뢰자) 대부분이 개인이 아니라 사업체인 B2B 비즈니스라는 점. 그 결과 D사와는 달

리 C사는 플랫폼 운영초기부터 매출을 발생시켰고, 플랫폼 지속가능성 위한 물질적 기반 확보. 아울러 D사의 명함정보입력 및 검증과 같은 단일작업이 아닌 다양한 산업으로부터 다양한 종류의 학습데이터 수집·가공을 의뢰받기 때문에 플랫폼의 확장성이 높음.

- 클라우드 노동 플랫폼의 원형과 같은 미국의 AMT를 C사의 플랫폼과 비교했을 때 차이점은 전자에서는 의뢰자가 작업자들의 선정, 노동과정 통제, 보상수준을 설정할 수 있는 인터페이스를 제공함으로써 인간의 노동을 프로그램 가능한 서비스(Human labor on-demand as a programatic service)로 탈바꿈 시켰다면, 후자에서는 C사의 정규직 직원들(프로젝트 매니저)이 그 업무를 담당하고 있음. 즉, 의뢰자와 작업자들이 분리돼 사실상 두 개의 플랫폼이 운영되고 있음.
- AMT에서는 사실상 의뢰자들의 작업자들에 대한 HR 업무를 수행하고 플랫폼은 순수하게 시장의 역할을 하고 있다면, C사의 경우 플랫폼 업체가 직접 클라우드 노동자들을 관리하는 HR 업무의 주체 역할을 수행하고 있음. 실제 면접조사에서 C사 관계자들은 조직정체성을 ‘인력관리회사’로 정의함. 현재 출원한 12건의 특허 모두 클라우드 노동자들의 관리 기법과 관련된 특허임.
- 아래 표가 나타내는 것처럼, C사는 외국의 클라우드 노동 플랫폼과 비교해 한국의 산업 및 제도적 환경에 특화된 플랫폼이자, 작업자 결과물의 전수검수를 통해 100%에 가까운 정확도를 가진 AI 학습데이터를 생산한다는 것을 차별화 된 강점으로 내세움.

[표 3-3-1] D사 클라우드 작업자 인력구성

회사명	아마존	Crowd Flower	Spare 5	C사
서비스명	AMT	CrowdFlower	Mighty AI	-
서비스 개시	2005년	2007년	2014년	2017년 5월
작업자 수	500,000	1,500,000	500,000	30,000
사업모델	B2B, B2C	B2B	B2B	B2B
모바일 앱	없음	없음	있음	있음
검수기능	없음	없음	없음	있음
정산방식	페이팔	페이팔	페이팔	온라인 송금

○ 우리나라 최대의 클라우드 작업 플랫폼으로 성장

- 2017년 4월 설립 이후 2019년 8월 현재 네이버, 카카오, 삼성전자, SK

텔레콤, KT, LG-CNS 등의 대기업, 마인즈랩, 우아한형제들 등의 스타트업, KAIST, 포항공대, 경북대학교, ETRI 등의 대학 및 정부연구기관 등 다양한 영역의 100여개 고객사들을 상대로 데이터 가공 B2B 사업을 펼치고 있음.

- 설립 2년 반만에 3만여 명이 클라우드 노동자를 회원으로 확보해 데이터 라벨링 작업에 참여시키고 있음. 클라우드 작업을 통해 지금까지 3300만 건의 학습데이터를 생산했고, 최근에는 8개 투자사로부터 총 100억원 규모의 시리즈B 투자를 유치를 받는 등 가파른 성장세를 보이고 있음.
- 중소기업이나 1인 사업자들이 데이터를 구매하고 가공할 수 있도록 경제적 지원을 하는 한국데이터산업진흥원의 '데이터바우처 지원사업'에 데이터 공급기업 중 하나로 선정되면서 안정적인 성장의 발판을 마련함 (데이터바우처 지원사업: AI 학습용 또는 테스트용 데이터 가공을 희망하는 240개사를 선정해 1사 당 최대 7,000만 원어치의 데이터 가공서비스 지원)
- C사의 성공에 자극받은 유사 클라우드 노동 플랫폼의 출현이 이어지고 있음(2019.8월 현재 6개 업체). 데이터 가공산업의 전체적인 시장규모를 키우기 위해 콘소시엄을 구성하는 등 경쟁보다는 협력체제 구축 중. 후발주자 업체 대부분 C사의 사업모델과 플랫폼 관리전략을 따르고 있음.

## 2) 고용구조

- C사의 고용구조는 크게 정규직 플랫폼 관리인력(시스템 관리자, 프로젝트 관리자)과 비정규직 작업자(오프라인 작업자, 클라우드 작업자)로 구분할 수 있음. 두 집단 모두 플랫폼의 성장과 함께 2019년 한 해에만 두 배 이상 인력 규모가 증가.

### ① 정규직 플랫폼 관리인력

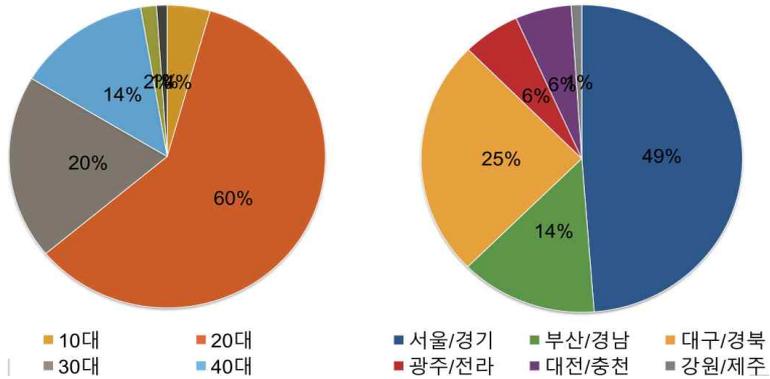
- 2018년 10월 당시 19명에서 2019년 10월 현재 54명으로 증가.
- 시스템 관리자: 영업(마케팅), 기획, 개발자 등으로 구성
  - 영업인력은 주로 B2B 비즈니스 담당. 의뢰자들과 면담을 통해 데이터 가공 요구조건을 도출하고, 프로젝트 관리자(PM)와 협업을 통해 요구조

건을 만족시키기 위한 작업을 설계함.

- 기획인력은 클라우드 작업자들의 작업 효율성을 높이고 효과적인 클라우드 관리를 위한 알고리즘을 설계하는 업무를 전담. 프로젝트 관리자로부터 현 알고리즘의 문제점(예를 들어 일부 작업자들이 작업규칙을 우회해 초과이득을 거두는 사례 등)을 확인한 후, 그것을 해결할 수 있는 새로운 알고리즘을 설계해 개발자들에게 구현의뢰. 새로운 알고리즘은 구현 즉시 특허출원을 통해 권리를 확보함.
  - 개발인력은 플랫폼 관리 알고리즘을 실제 구현. 관리하는 한편, 클라우드 플랫폼에서 일어나는 개별노동자들의 모든 작업 로그와 거기서 올린 수입현황을 수집하고 관리. 이는 기획인력이 알고리즘을 설계하거나 PM이 작업인력을 선정하고 관리할 때 기초자료로 사용됨.
- 프로젝트 관리자(PM)
- 의뢰자와 영업담당자 사이의 협의를 통해 데이터 가공 프로젝트가 확정 되면 프로젝트 규모에 따라서 1~3명의 PM이 프로젝트에 배정됨
  - 앞서 소개한 기획 및 개발인력들이 전통적인 조직체계에서 HR 전담부서 역할을 수행한다면 PM은 현장관리자에 해당하는 업무를 플랫폼에서 수행함.
  - 작업 플랫폼 준비: '작업 가이드' 작성 - 클라우드 작업자들이 작업을 수행하기 위해서 숙지해야 할 작업지시서로, 작업결과물이 검수를 통과할 수 있는 기준을 제시함.
  - 작업인력 확보 및 유지: 프로젝트 진척이 의뢰자와 논의한 것보다 늦어지는 경우 우수 작업자에게 이메일이나 문자메시지 등을 통해 작업자를 직접 모집하기도 함. 아울러 작업 가이드에 대한 작업자들의 문의사항이나 작업조건 관련 불만사항에 대응. 다수의 작업자들이 공통의 문제를 제기할 경우, 이를 반영해 작업 가이드를 수정하는 경우도 종종 있음.
  - 현재 C사의 사업모델은 매출(데이터 가공 프로젝트 수)증가에 비례해, 정규직 인력 중 PM이 차지하는 비율도 늘어날 수 밖에 없는 구조이기 때문에, 내부적으로는 AMT와 같은 인터페이스를 개발해 PM의 업무를 자동화하려는 계획을 추진 중.

## ② 비정규직 작업자 인력(상주 작업자, 클라우드 작업자)

- 작업자 규모는 2018년 10월 당시 5,000명 규모에서 2019년 10월 현재 31,000명 규모로 증가. 이들 중 대부분은 온라인에서 작업하는 클라우드 작업자로 구성됨.
- 클라우드 작업자 특성.
  - 플랫폼 유입경로: 설립초기에 플랫폼 인지도가 낮았을 때 알바몬 등의 온라인 구인구직 플랫폼에 올라온 구인공고를 통해서 C사의 플랫폼으로 유입되는 경우가 많았음. 클라우드 작업자 수가 2~3,000명을 넘어선 후에는 이른바 '재택 꼴알바'로 입소문이 나면서 별도의 광고없이 기존 작업자들의 사회적 연결망(지인권유, 블로그, 대학교 게시판)을 통해 작업자들이 유입됨.



[그림 3-3-3] D사 클라우드 작업자 인력구성

- 작업자 인력구성: C사의 홈페이지를 통해 가입한 회원 비율은 7:3 정도로 여성이 다수를 차지함. 하지만 실제 작업에 참여해 수입을 올리는 클라우드 작업자로 꾸준히 활동하는 비율은 9:1 정도로 여성이 절대다수를 차지함. 면접조사 결과, 이러한 클라우드 노동의 젠더화는 여성작업자와 남성작업자 사이에 클라우드 노동을 바라보는 시각 그리고 재택근무 선호도에 기인하는 것으로 보임. 여성 작업자들은 크게 20대 초중반의 학생/구직자와 30대 중반 전후의 전업주부로 나눌 수 있는데, 전자와 후자의 비율은 3:1 정도. 50대 이상의 경우 스마트 폰 및 웹 작업환경에서 홀로 작업하는 것이 익숙치 않은 이유로 작업자로 참여하는 경우가 거의 없음. 한편, 지역별로 봤을 때 우리나라의 지역 간 인구비율을 고스란히

반영하는 작업자 구성을 보임.

- 플랫폼 참여 동기: 인터뷰 참가자들 대부분이 ‘안전한 재택근무 알바’를 C사 클라우드 플랫폼의 최대 장점이자 유인요인으로 언급. 개인적인 성향, 주수입원으로 삼고 있는 파트타임 업무와의 병행, 대기업·공무원 시험준비와 병행 등을 위해 재택근무 일거리를 구인구직사이트에서 검색하다가 C사를 클라우드 노동 플랫폼 구인공고를 보고 시작한 경우가 많았음. D사 또는 중국의 클라우드 노동 플랫폼 경험을 갖고 있었던 예외적인 경우도 있었지만 대부분 C사를 통해 처음 클라우드 노동을 접하게 됨. C사의 플랫폼에서 작업을 하면서 클라우드 노동에 대한 관심이 높아져, 우리나라의 다른 데이터 가공 플랫폼들을 조사 후 작업을 하고 있는 이들도 적지 않음.
- 클라우드 노동에 대한 인식: ‘의심’ → ‘신뢰형성’ → ‘기대수준 상승’ → ‘몰입’ 으로 이어지는 인식변화를 확인할 수 있었음. 이전에 클라우드 노동 플랫폼 경험이 없었기 때문에 작업 초기에 대부분 부수적인 수입원으로 생각하고 일을 시작. 그러나 뒤에서 설명할 C사의 클라우드 관리전략과 고수의 실현가능성에 대한 기대로 그 이상의 기대를 갖게 되는 경우도 적지 않은 것으로 보임. 실제 ‘일정기간’ 동안 클라우드 노동을 주수입원으로 삼고 일을 하는 이들을 확인할 수 있었음.
- 상주작업자 특성.
  - 인력규모: 10~20명 수준
  - 상주작업 유입경로: 클라우드를 통해 먼저 C사의 업무를 접하고 PM의 권유 또는 상주작업자 모집공고를 C사 홈페이지에서 보고 상주작업자로 전환하는 경우, 클라우드 작업 경험없이 온라인 구인구직 사이트에서 구인공고를 보고 지원하는 경우, 이미 상주 작업자로 일하고 있는 친구의 권유로 참여하는 경로 등을 확인함.
  - 상주작업자 인력구성: 대부분 방학 또는 휴학 중인 대학생임. 절대다수가 여성작업자(2019년 8월 면접조사 진행 당시 18명의 상주작업자 중 남성작업자는 2명)로 구성됨
  - 상주작업 참여 동기: 클라우드 작업자로 일을 하면서 형성된 플랫폼에 대한 신뢰를 바탕으로 안정적인 수입을 확보하고자 상주작업자로 전환한 경우. 온라인 구인구직 사이트의 공고를 보고 일반적인 단기 아르바이트 중 하나로 보고 지원한 경우, 스타트업 문화에 대한 호기심으로 지원한

경우 등의 참여동기를 확인할 수 있었음.

- 클라우드 노동에 대한 인식: 식당이나 건설현장의 격렬한 육체노동이나 카페나 편의점 등의 서비스 업종의 특징인 감정노동에 임할 필요가 없는 '몸과 마음이 편한' 사무직 노동이라는 점에서 만족을 표하는 작업자들이 많았음. 하지만, 집이나 카페에서 자신의 재량에 따라 플랫폼 작업에 참여하는 클라우드 작업자들에 비해 더 높은 비율로 데이터 라벨링 작업의 단조로움과 반복성에 대한 고충을 토로함.

### 3) 클라우드 노동자 관리전략 및 노동과정

#### ① 노동조건

- o 보수소득: 클라우드 작업자의 경우 단순 개수제(보수=작업량 x 작업단가) 적용. 상주 작업자의 경우 최저임금 적용(보수=최저임금 x 8시간). 밑의 그림이 보여주는 것처럼 상위소득자들은 20~30만원 수준의 주간 소득을 올리고 있음.

누적순위	월간순위	주간순위	누적순위	월간순위	주간순위	누적순위	월간순위	주간순위
genes***** 참여프로젝트 177건   참여태스크 552건	38,372,509	purity***** 참여프로젝트 6건   참여태스크 8건	3,864,926	genes***** 참여프로젝트 3건   참여태스크 3건	619,052			
elc*** 참여프로젝트 147건   참여태스크 381건	16,913,711	gun**** 참여프로젝트 10건   참여태스크 11건	3,055,674	purity***** 참여프로젝트 4건   참여태스크 5건	358,166			
purity***** 참여프로젝트 50건   참여태스크 74건	10,940,011	genes***** 참여프로젝트 18건   참여태스크 18건	3,107,329	offi**** 참여프로젝트 1건   참여태스크 1건	335,700			
kame**** 참여프로젝트 123건   참여태스크 436건	7,344,002	elc*** 참여프로젝트 12건   참여태스크 21건	2,459,898	sm7*** 참여프로젝트 5건   참여태스크 6건	332,442			
busi***** 참여프로젝트 82건   참여태스크 118건	7,061,439	slip**** 참여프로젝트 5건   참여태스크 8건	2,063,540	offi***** 참여프로젝트 14건   참여태스크 53건	307,780			
hjj***** 참여프로젝트 70건   참여태스크 105건	6,754,253	sm7*** 참여프로젝트 10건   참여태스크 15건	1,297,602	offi***** 참여프로젝트 1건   참여태스크 2건	214,230			

[그림 3-3-4] 클라우드 작업자 누적·월간·주간 수입순위 게시

- 보수수준 결정과정: D사의 의뢰자로부터 데이터 가공 프로젝트를 수주하면, 영업인력들과 PM들이 의뢰자의 요구조건을 만족시키는 클라우드 작업 디자인. 그 산출물이 작업 가이드로 구체화 되면, 정규직 인력들이 직접 가이드에 따라 데이터 라벨링 작업을 하면서 한 시간 동안 수행할 수 있는 작업개수를 측정. 최저임금을 작업개수로 나눠 작업단가를 산출

함.

- 보수소득에 대한 인식: 흥미로운 점은 앞서 소개한 D사의 사례에서는 낮은 작업단가에 대한 불만이 존재했다면, C사 클라우드 작업자들은 작업 물량 공급이 부족하다는 것에 대해 아쉬움을 토로한다는 점. 한편 상주 작업자들은 청년 단기 일자리 대부분이 최저시급 일자리라는 현 노동시장 상황에 대한 인식의 연장선상에서 보수수준에 별다른 불만을 표현하지 않음. 이들 대부분은 퇴근 후에 자택에서 클라우드 작업자로 일을 하면서 추가소득을 올리고 있음.
- 노동시간 및 근무장소: 클라우드 작업자들은 자신들이 원하는 시간에 원하는 만큼 원하는 곳에서 작업. 상주 작업자들은 오전 9시부터 오후 6시까지 C사의 사무실 중 한 곳에서 작업. 특히, 클라우드 노동이 작업자들의 일상에 뿌리를 내리면서 노동시간의 정규화, 여가시간의 자원화, 대기시간의 일상화, 노동시간의 모호화 양상을 확인할 수 있었음. 이러한 양상들은 클라우드 노동자들이 장시간 클라우드 노동에 대한 심리적 장벽을 낮추는데 기여하는 하는 것으로 나타남.
  - 노동시간의 정규화: 클라우드 작업을 통해 한 달에 30만원 이상의 수입을 거두는 상위소득자들은 하루 중 클라우드 작업에 전념하는 시간을 스스로 정해놓고 작업을 하는 경우가 많았음. 면접참가자 중에서는 밤 9시~새벽 1시 구간이 가장 많이 나타남.
  - 여가시간의 자원화: 클라우드 작업을 시작한 이후로 언제 어디서든 작업을 할 수 있도록 노트북 컴퓨터를 가지고 다니게 되었다고 답한 작업자들이 많았음. 실제, 면접조사 전후 대기시간이 생겼을 때 바로 노트북으로 작업에 몰두하는 면접참가자들을 확인할 수 있었음. 작업자들은 클라우드 노동 플랫폼에 대해 '예전 같으면 길거리에 버렸을 찌투리 시간 활용'을 가능케 해주는 것으로 높은 만족감을 표함.
  - 대기시간의 일상화: 작업 프로젝트 중에서도 적은 노동력(주의력) 투입으로 쉽게 검수를 통과할 수 있고 작업단가도 높은 이른바 '가성비 좋은' 프로젝트는 자주 개설되지도 않고 개설된다고 하더라도 많은 작업자들이 몰려 작업물량이 금방소진 되기 때문에, 되도록 자주 클라우드에 접속해서 프로젝트 개설상황을 확인하게 됨
  - 노동시간의 모호화: 고소득 면접참가자들은 자신의 방과 같은 익숙한 환경에서 자신의 컴퓨터로 친구와 채팅 등을 하면서 작업을 하면서 자신도

인식하지 못한 채로 장시간 작업을 하는 경우가 많다고 언급함(예를 들어, 아기가 울기 시작하거나, 부모님이 노크와 같은 외부자극이 있을 때 비로소 작업중단). 이는 외부자극 뒤에서 설명할 클라우드 노동의 게임화와 관련이 있음.

## ② 노동과정

- 클라우드 작업자들의 노동과정은 아래 그림과 같이 도식화할 수 있음.



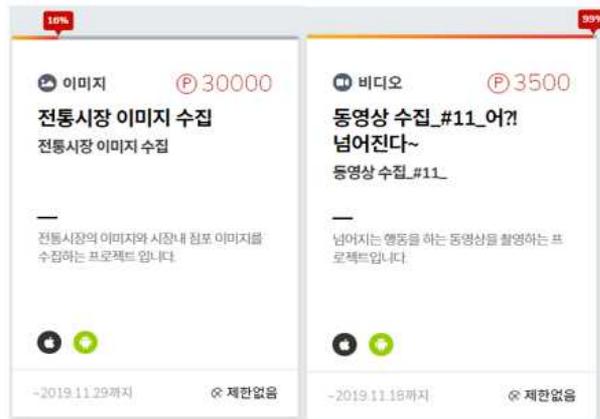
[그림 3-3-5] 데이터 라벨링 작업자 노동과정

- 회원가입: 회원가입시 이름, 이메일, 전화번호, 성별, 생년월일과 같은 와 같은 최소한의 정보만 입력함.
  - 운영초기 플랫폼노동 경험이 없는 작업자들의 진입장벽을 낮추기 위해 개인정보 입력항목들을 최소화 함. 선택항목으로 '적합한 프로젝트 매칭'을 위해 지역, 사용가능한 언어(영어, 일본어, 중국어)등을 입력함.
  - 플랫폼이 본 궤도에 올라선 이후에는 프로젝트 매칭을 정교화 하고, 유명계정을 걸러내기 위해 계좌정보 등 더 많은 정보를 입력함
- 참여가능 작업확인: 로그인 후 '작업홈'에 들어가면 진행가능 작업과 진행불가 작업을 확인 할 수 있음.
  - 운영초기 플랫폼노동 경험이 없는 작업자들의 진입장벽을 낮추기 위해 개인정보 입력항목들을 최소화 함. 선택항목으로 '적합한 프로젝트 매칭'을 위해 지역, 사용가능한 언어(영어, 일본어, 중국어) 등을 입력함.

## ③ 클라우드 플랫폼 관리 및 통제기제.

- 회원등급설정: 플랫폼에서 거둔 수입에 따라서 6개의 회원 등급을 구분.
  - 스타터: 조건 없음. 가입할 경우 스타터 등급에서 시작.
  - 브론즈(누적 5,000점 이상). 브론즈 플러스(누적 10,000점 이상)
  - 실버(누적 50,000점 이상). 실버 플러스(누적 100,000점 이상)

- 골드(누적 500,000점 이상). 골드 플러스(누적 1,000,000점 이상)
- 회원등급이 올라감에 따라서 접근하는 프로젝트 수가 많아지기 때문에 가입 초기 작업자들이 클라우드 작업을 더 많이 참여하도록 동기를 제공하고 있음.



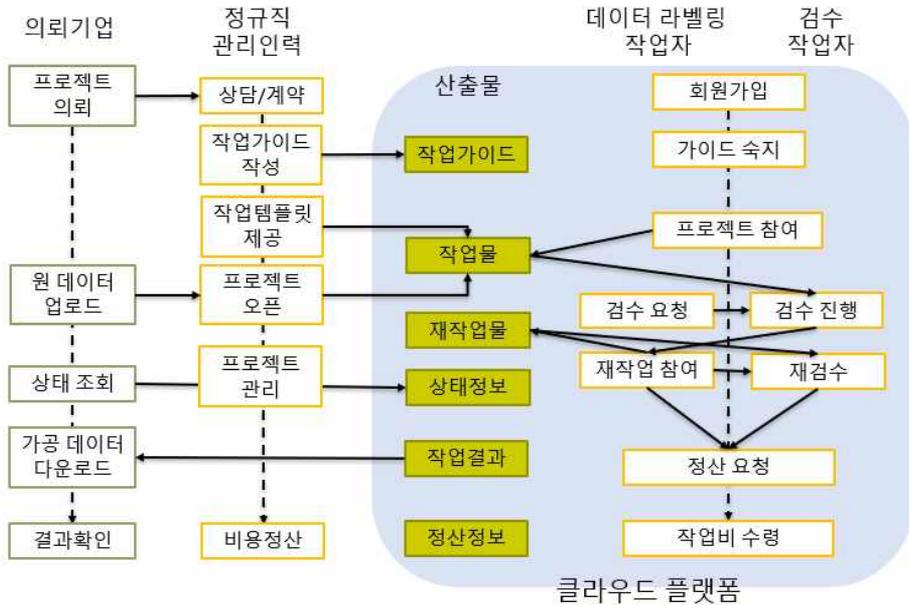
[그림 3-3-6] 참여 가능한 작업안내 예시

- 클라우드 작업의 게임화: D사의 사례에서도 확인할 수 있었던 게임화 전략을 보다 정교화·체계화
  - ‘게임에 대한 흥미유발’: 다양한 경로를 통해 D사의 플랫폼에 진입한 신규가입자가 홈페이지의 다양한 정보 중 가장 눈에 띄었다고 밝힌 것은 고소득자 순위 및 소득규모 정보(그림 3-3-4)였음. 기존 작업자들의 누적·월간·주간 순위를 C사 홈페이지의 메인화면에 게시함으로써 작업자들의 플랫폼 작업에 대한 효용성 기대를 높임.
  - ‘게임 규칙의 투명성·공정성 인식 형성’: 면접참가자들은 처음 작업을 수행하고 검수를 받고 나면 자신의 계정에 있는 작업 포인트가 실시간으로 증가하는 것을 확인하며, 특히 이전 아르바이트에서 경험한 임금체불 등과 비교하면서, D사 플랫폼의 투명성에 신뢰를 갖고 ‘돈이 쌓이는 재미’를 느끼기 시작. 같은 맥락에서 자신이 일한 만큼 보상을 받을 수 있다는 ‘게임의 규칙’에 대한 공정성 인식 형성.
  - ‘게임의 전략 수립(행위자성 발현)’: 클라우드 플랫폼 작업경험이 늘어나면서 어떤 종류의 프로젝트가 이른바 ‘가성비’ 프로젝트이거나 그렇지 않은 프로젝트인지 구별할 수 있게 되고 그에 따라 전략을 달리 하면서

행위자성을 발휘하게 됨. 이는 그들의 플랫폼 작업 몰입도를 올리는데 기여. 작업자들의 전략수립의 기초가 되는 것이 [그림 3-3-6]의 프로젝트 진척도로 가성비가 높은 프로젝트의 경우(진척도가 빠르게 올라가는 프로젝트) 잠을 줄이면서까지 최대한 많이 작업하고, 반대로 가성비가 낮은 프로젝트의 경우 C사 측에서 단가를 올릴 때까지 대기하는 경우가 많음.

- ‘게임 성과에 대한 사회적 인정’: 금전적 보상에 더해 홈페이지에 게시되는 주간 소득 순위 안에 들어가는 것을 사회적 인정 성과로 인식. 아울러, 정규직 PM들로부터 일반 작업자들에게는 보이지 않는 프로젝트 참여를 받거나 우수 작업자로 C사 홈페이지에 인터뷰가 실리는 것 등에 대해서도 자부심 피력함.
- 데이터 라벨링과 검수 이중 역할 수행
  - 정규직 PM은 우수(반려율이 낮은) 데이터 라벨링 작업자들에게 검수 작업자 역할을 제안함으로써 검수 작업자 클라우드 구성함.
  - 면접조사에 참가한 검수 작업자들은 검수 작업이 데이터 라벨링 작업에 비해서 단가는 낮지만 시간 당 더 많은 작업을 소화함으로써 더 높은 수입을 올릴 수 있기 때문에 검수작업을 선호한다고 밝힘. 아울러 검수작업은 일감을 확보하기 위해 경쟁할 필요가 없다는 것도 선호 이유 중 하나로 나타남.
  - 보다 중요한 것은, 검수 작업자로서 일을 함으로써 플랫폼에 대해 몰입도와 충성도가 높아지는 경향이 있다는 점. 특히 완성도가 떨어지는 작업물을 검수하면서, 관리자 정체성(예를 들어, “왜 작업가이드를 제대로 읽지 않고 작업하는지 모르겠다”)을 형성하게 됨. 이는 다시 데이터 라벨링 작업자로서 프로젝트에 참여할 때 작업 몰입도를 높이는데 기여하는 것으로 나타남.
- 플랫폼 관리전략: 초반의 시행착오를 극복한 후 [그림 3-3-7]과 같은 클라우드 작업 플랫폼을 구축하고 안정적 성장을 이루고 있음. 하지만 프로젝트 수가 늘어나고 데이터 라벨링 작업자들의 규모가 커지면서 몇 가지 한계가 나타나고 있고, 이에 따라 관리전략의 변화를 모색하고 있는 상황임.
  - 검수 작업자의 부족: 검수작업은 AI 학습데이터의 정확도를 높이는 데 핵심적인 역할을 수행하기 때문에 우수 작업자들에게만 맡기고 있지만, 신규 작업자들이 비율이 높아지면서 검수작업의 정체가 나타나고 있음.

현재는 상주 작업자들에게 마감일이 촉박한 프로젝트들의 검수작업을 전달시키는 방향으로 대처하고 있지만 근본적인 해결책이 되지는 않고 있음. 데이터 라벨링 작업자들의 몰입도를 향상시킴으로써 작업의 정확도를 늘리고(교육훈련 부분 참조), 검수작업을 최대한 자동화 할 수 있는 알고리즘 개발을 모색하고 있음.



[그림 3-3-기] 클라우드 플랫폼 관리모델

- 작업가이드 정확도 향상 및 PM 업무의 자동화: 현 관리모델에서는 정규직 관리인력이 의뢰기업과 작업자를 사이에서 '통역' 역할을 하고 있음. 그로 인해 필연적으로 작업가이드가 정확하지 않거나 의뢰기업의 요청에 따라 변하는 경향이 있음. 그로 인해 작업효율이 떨어지게 됨. 아울러, 프로젝트가 늘어남에 따라 계속해서 정규직 인력을 고용해야 하기 때문에 인건비 부담이 커지게 됨. 따라서, AMT의 모델을 따라 정규직 관리인력의 업무 역시 클라우드 플랫폼의 일부로 자동화하는 방향으로 시스템 확장을 추진하고 있음.

#### 4) 교육훈련, 숙련형성

##### ① 교육훈련

- 오프라인 교육을 통해 작업자들이 확실하게 클라우드 작업방식을 숙지하게 함으로써 작업 오류를 줄이는 것이 비용 대비 편익이 크다는 판단 하에 오프라인 교육의 규모와 폭을 키우고 있음.
- 플랫폼 운영초기에는 앞서 설명한 D사와 마찬가지로 C사와 작업자 모두 오프라인 교육을 실시할 만큼 상호 충성도가 높지 않았음. 난이도가 높거나, 의뢰자의 요구조건이 특수한 몇몇 프로젝트에 대해서만 오프라인 교육을 실시함.
- 정부의 데이터 바우처 사업으로 신규 작업인력들이 대규모로 유입되고, 오프라인 교육에 참가한 인력들의 반려율이 낮은 것을 확인한 후, 오프라인 교육을 상설화. 아울러 오프라인 교육에 참여한 인력들만 접근할 수 있는 프로젝트도 나타나기 시작함.
  - 1회당 25명 가량이 참가하는 오프라인 교육을 주 2~3회 정기적으로 실시. 교육시간은 120분, 교육참가에 대한 댓가로 10,000만원 지급함.
  - 홈페이지를 통해서 클라우드 작업자들의 교육 참가를 적극적으로 유도함 (“실수를 줄여 시간 대비 수익을 높이는 방법은?”과 같은 문구를 통해, 교육참가가 수익상승과 직결됨을 강조)
- 기존에는 실습 위주로 교육을 진행했던 반면, 최근에는 C사에 대해 소개하는 세션을 별도로 추가함.
  - 클라우드 노동이 AI관련 산업 발전에 기여하는 바를 강조함으로써 작업자들이 단조로운 작업으로부터 의미만들기 할 수 있는 담론적 재료를 공급하고 그것을 통해 작업 몰입도를 높이는 것을 목표로 함(이론 40분, 실습 80분)

## ② 숙련형성

- 클라우드 작업은 크게 네 개 영역으로 나눌 수 있음.
  - 이미지 작업: 이미지 객체 분류(글자 바운딩 작업), 이미지 속성 수치화(의류 이미지에 색상 등의 속성값 넣기 작업)등의 데이터 작업.
  - 음성 작업: 음성파일 텍스트화, 텍스트를 음성녹음 등의 작업.
  - 문장(문서) 작업: 질문-응답 쌍 데이터 만들기, 문장이 나타내는 감정표현(긍정(기쁨, 즐거움, 감사 등), 부정, 중립, 요청 표현) 선택하기, 대화 타당성 검증(챗봇 유효성 검증을 위해 사용), 대표 표현 수집, 화행분석

- 설문조사 작업: 마케팅 또는 연구용 설문에 응답
- 클라우드 작업자들은 플랫폼 작업을 반복하면서 위의 네 개 영역 중 자신의 '작업 취향'을 알아가게 된다고 답함.
- 클라우드 플랫폼 작업환경에서는 이 과정을 숙련형성과정으로 볼 수 있고, C사에서도 이 과정을 촉진하기 위해 선호도에 따라 작업자 집단을 나누는 작업을 진행 중

## 5) 이해대변 및 고충처리

- 클라우드 작업자들의 불만사항: 클라우드 노동과 C사의 플랫폼 정책에 대한 만족도가 전반적으로 높게 나타난 와중에, 노동과정에 대해 다음 세 가지의 불만들을 언급함.
  - 클라우드 작업자들의 언급한 가장 큰 불만은 '검수작업'의 지연으로 나타남. 작업물에 대한 검수가 완료되어야만 작업포인트를 인정받기 때문에, 검수가 지연되면 그만큼 작업비 지급이 늦어지게 됨.
  - 두 번째로 자주 언급한 불만사항은 작업가이드의 모호성. 작업가이드가 정확하게 작업의 충족요건을 기술하지 않는 경우, 검수를 통과하지 못해 재작업을 해야 하는 경우가 자주 발생함. 그뿐만 아니라 검수 작업자들도 검수기준이 명확하지 않아 작업에 혼선을 겪게 됨.
  - 많은 작업자들이 언급한 세 번째는 불만사항은 프로젝트의 구성원인 PM, 데이터 라벨링 작업자, 검수 작업자들 사이의 소통 채널이 없다는 점. C사는 두 작업자 집단 사이에 일어날 수 있는 공모에 대한 우려로 (예를 들어, 특정 데이터 라벨링 작업자의 작업결과물을 모두 검수통과 시켜주는 행위) 플랫폼 상에서 두 집단이 의사소통할 수 있는 채널을 두지 않는 정책을 유지하고 있음. 그 결과, 검수 작업자의 작업반려 내용을 데이터 라벨링 작업자가 제대로 이해를 하지 못해 작업-검수-재작업이 계속 반복되는 비효율 발생. 아울러, 작업자들이 C사 정규직인 PM에게 직접 작업지시를 받을 경우 사용종속성이 있는 것으로 간주될 수 있어서 작업자들은 오로지 C사의 게시판을 통해서만 의문점이나 불만사항을 제기할 수 있음.
- 그러나 이러한 노동과정에서의 불만들은 클라우드 노동형태와 그로부터 얻는 수입이 주는 만족에 비해 상대적으로 낮은 수준이기 때문에 작업자의 플

랫폼 이탈요인으로 작용하지는 않음.

- 대부분 작업자들은 클라우드 노동을 보조 수입원으로 여기고 있기 때문에 불만사항이 있어도 굳이 고충처리 요청을 하지 않음. 이들이 유일하게 목소리를 낼 수 있는 '문의하기' 게시판에는 작업가이드 내용및 반라작업처리에 대한 질문이 대부분을 차지함.
- 외국의 클라우드 노동 플랫폼의 경우 작업자들이 온라인 커뮤니티를 불만을 공유한 후 공식적인 이해대변체로 진화하는 경우가 일반적인데, C사의 클라우드 작업자들의 경우 아직 작업자 커뮤니티가 나타나지 않고 있음.

## 6) 요약 및 함의

- 앞서 소개한 D사의 클라우드 노동 플랫폼과 비교했을 때, 플랫폼 규모·관리전략·수익성 측면 모두에서 한층 진보된 양상을 보임.
  - AI 학습데이터 가공시장이 성장 중이고, D사의 성공에 자극받은 유사 플랫폼 업체들이 연이어 설립되면서 클라우드 작업자들의 수도 증가하고 있음. 이들은 D사의 클라우드 노동 경험을 바탕으로 다른 플랫폼에도 적극적으로 참여하고 있는 것으로 나타남.
- 일자리(Job)으로부터 일거리(Task)로의 변화 담론.
  - D사는 작업자의 대부분을 차지하는 청년노동자들을 겨냥해 노동 패러다임의 변화가 일어나고 있음을 강조하며, D사의 플랫폼이 그러한 변화에 조응하는 '일하고 싶을 때, 일하고 싶은 곳에서, 하고 싶은 일'을 할 수 있도록 일거리를 공급하는 플랫폼으로서의 정체성을 내세우고 있음.
  - 작업자들 역시 기존의 열악했던 노동시장 경험과 비교하며, 그 담론을 적극 수용하고 있는 것으로 나타남. 그 결과 플랫폼 만족도가 매우 높고, 불만사항이 있어도 목소리를 내거나 플랫폼을 떠날만큼 심각한 사안으로 생각하지 않음.
- 플랫폼 성격의 진화.
  - 웹기반/지역기반 여부, 그리고 작업이 저속련/고속련을 요구하는지 여부에 플랫폼노동의 성격을 [표 3-3-2]와 같이 나눈다면, 앞서 소개한 D사와 여기서 소개한 C사는 첫 번째 유형에 속한다고 볼 수 있음.

[표 3-3-2] 플랫폼노동 유형화

	저속련	고속련
클라우드 노동 (Cloud work: web-based digital labor)	I. Microtasking crowd work (Amazon Mechanical Turk) : Micro task	II. Freelance marketplaces (이랜서, 위시켓, 프리모어, 크몽) : Macro task
각 노동 (Gig work: location-based digital labor)	III. Transportation and delivery service (Uber, 딜리버루)	IV. Household services & Personal services (Medicast, UrbanSitter)

- D사가 플랫폼 작업의 자동화와 축적된 데이터를 바탕으로 클라우드 노동 플랫폼에서 전문직 인력소개 서비스로 진화를 꾀하고 있다면, C사는 대규모 클라우드 작업자들의 개인별 작업선호도, 반려율, 그리고 클라우드 관리 노하우를 바탕으로 AI 학습데이터 가공작업에 국한되지 않는 두 번째 유형의 구인·구직 플랫폼으로의 진화를 꾀하고 있는 것으로 나타남.

[표 3-3-3] 데이터 가공 플랫폼 C사 근로조건 요약

항목	내용	
노동시장 특성	입직경로	알바몬과 같은 온라인 구직·구인 서비스, 지인의 소개, 블로그 및 학내 게시판과 같은 경로를 통해 입직.
	인적특성	20~30대 여성작업자들이 절대다수. 60%를 차지하는 20대 학생 또는 구직자들은 주 소득원이 되는 임시직 파트타임 노동을 이미 하고 있는 상황에서 보조 소득원으로 심야에 안전하게 할 수 있는 '재택알바'로 클라우드 노동 선택.
	근로계약	정규직 관리 인력 및 상주작업자에만 해당
	고용형태	상주작업자: 근로계약 / 클라우드 작업자: 도급계약(플랫폼 작업 참가지 약관에 동의하는 형태로 계약)
노동 조건	보수소득 수수료	개수제: 작업 난이도에 따라 작업단가가 달라짐. 작업단가는 정규직 인력이 시간당 가능 작업개수를 시뮬레이션을 해 본 후, 최저임금을 작업개수로 나눠서 결정. 난이도는 크게 주의력을 요하는 정도, 그리고 외국어 능력 등의 전문성을 요하는 정도로 구분할 수 있음. 검수작업의 경우, 보통 데이터 라벨링 작업단가의 50%로 책정.
	노동시간	상주작업자는 주 5일에 일일 8시간 근무 클라우드 작업자들은 스스로 노동시간을 설정해 근무. 노동시간 결과와 관련해 네 가지 메커니즘을 확인: 노동시간의 정규화, 여가시간의 자원화, 대기시간의 일상화, 노동시간의 모호화. 이러한 양상은 장시간 클라우드 노동에 대한 심리적 장벽을 낮추는데 기여하는 것으로 나타남.
	근무장소	상주 업무의 경우, 상주해야 할 해당 업체 지역에서 근무

항목		내용
		비상주 업무의 경우, 개인 자유이나 계약에 따라서 정기적인 미팅이나 업체 방문이 의무로 규정될 수도 있음
	복리후생	없음
	사회보험	없음
	산업안전 보건	현 시점에는 별다른 산업안전보건 이슈가 나타나지 않음. 다만 고소득 작업자들의 경우 노동과 여가의 경계가 무너지면서 무의식적으로 장시간 노동에 임하거나, '주의력 자원'을 소진시키는 경향이 나타남. 이것이 작업자에 미치는 영향에 대해서는 더 장기간의 추적관찰 필요.
	관리 통제기제	회원등급에 따른 작업접근 제한. 다양한 플랫폼 관리정책들은 상호조용하면서 다음의 과정을 따라서 클라우드 작업의 게임화를 이끌어 냄: '게임에 대한 흥미유발' → '게임규칙의 투명성·공정성 인식형성' → '게임 전략 수립' → '게임성과에 사회적 인정'
교육 훈련	숙련형성	AI 학습데이터 가공작업은 음성(청각), 이미지·동영상(시각) 등 오감 중 하나를 이용하는 작업부터, 창의력과 논리적 추론능력을 동원해 가상의 대화를 만드는 작업까지 요구하는 능력의 범위가 다양함. 클라우드 노동자들은 작업경험을 쌓으면서 자신들이 선호하는 분야의 작업을 찾아가는 과정을 거치게 됨. 선호작업을 수행할 경우, 작업자 몰입도와 생산성 증가. 클라우드 플랫폼 작업환경에서는 이 과정을 숙련형성과정으로 볼 수 있고, C사에서도 이 과정을 촉진하기 위해 선호도에 따라 작업자 집단을 나누는 작업을 진행 중.
	교육 시스템	플랫폼의 성장에 따라 작업자들의 몰입도를 높이기 위해 오프라인 교육의 규모와 폭을 확대하고 있음.
	향후 전망	시장 및 기술적 맥락: 대다수 전문가들은 가공된 데이터의 학습 없이 스스로 학습할 수 있는 AI 기술의 도래는 아직 요원한 것으로 진단. 따라서 데이터 가공시장은 계속 성장할 것으로 예측되고, 정확도가 높은 AI 학습데이터를 구축하기 위한 인력수요도 계속 커질 것으로 보임. D사는 클라우드 노동자 관리 및 인력매칭 노하우를 이용해 장기적으로는 구인구직 플랫폼으로의 진화를 모색하고 있음.

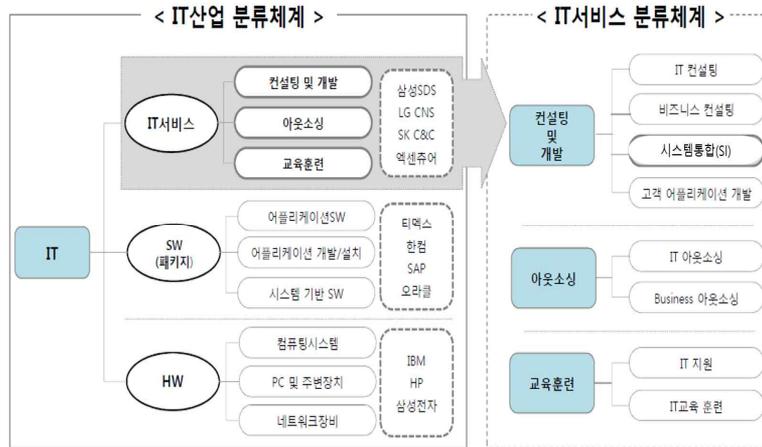
## 4. IT아웃소싱 플랫폼노동 사례: 위시켓

### 1) 산업, 비즈니스 모델

#### ① IT아웃소싱 산업 개요

##### ○ 정의 및 특성

- IT아웃소싱은 사전적 의미로 'IT 전문 인력 외에 하드웨어, 소프트웨어, 애플리케이션 등의 IT 자산에 대해 전문 IT기업에서 제공해주는 서비스'로 정의될 수 있음.
- IT산업은 분류체계 상 [그림 3-4-1]과 같이 크게 하드웨어(HW)와 소프트웨어(SW) 그리고 IT서비스 산업으로 구분될 수 있으며, 이 중 IT서비스의 범주 안에 IT 아웃소싱이 자리하고 있음.

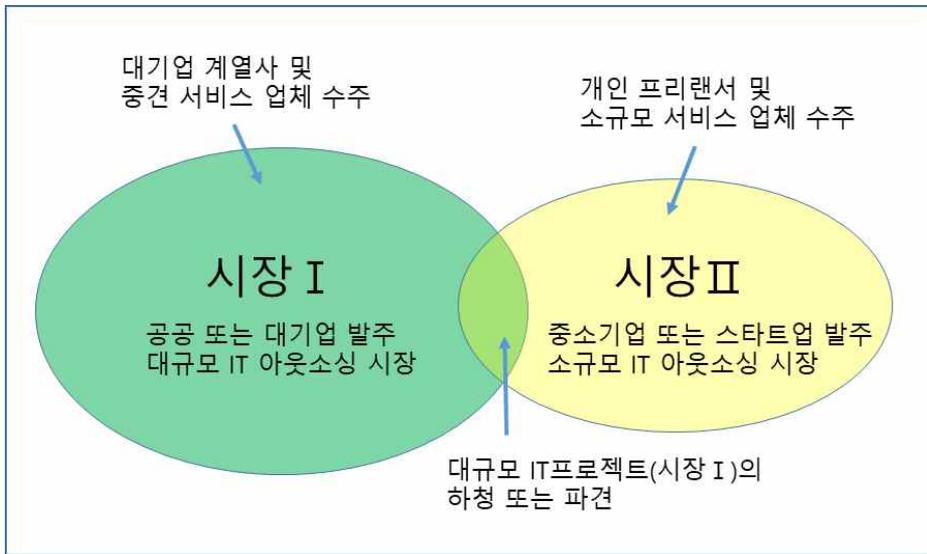


출처 : 한국IT서비스산업협회(2013), 'IT서비스산업의 이해'

[그림 3-4-1] IT산업 분류체계

- 국내 IT서비스 시장 규모는 2018년 8.7조원 규모로 예상되며, 이 가운데 협의적인 의미에서의 아웃소싱이 차지하는 비중은 44%이지만, 실질적으로 IT서비스 시장 자체가 SI를 포함하여 사실상 IT관련 서비스 업무를 대부분을 외주하는 것과 크게 다르지 않기 때문에 이 둘을 동일시하여 해석하여도 무방함.

- IT서비스 시장은 대체로 B2B 형태의 기업 간 거래가 주를 이루며, 이중 삼성 SDS, LG CNS, SK C&C라는 3개의 대기업 계열사들의 절반 이상의 시장점유율을 보이고 있으며, 이외의 대기업 계열사의 점유율까지 포함하면, 전체시장의 3/4에 이르고 있음.
- IT서비스 시장의 산업구조는 건설사와 유사한 형태를 보여주며, 대기업 계열사들이 개발 혹은 아웃소싱 프로젝트를 수주하면, 실질적인 개발은 하청업체에게 맡기지는 형식을 취하고 있음. 이는 특히 SI라고 불리는 개발영역에서 지배적으로 나타남.



[그림 3-4-2] IT아웃소싱시장의 구조

- IT서비스 시장은 규모 및 업종에 따른 시장의 분절이 존재하며, 이들은 대기업 및 공공기관에서 발주되는 발주 금액이 높은 시장(시장 I)과 개인 또는 중소기업, 스타트업 등에서 발주되는 상대적으로 낮은 금액의 시장(시장 II)으로 구성됨.
- 시장 I의 경우, 대기업계열사나 중견수준의 아웃소싱 업체가 참여하는 반면, 시장 II는 개인 프리랜서 혹은 소규모 팀이나 개발업체가 참여하고 있으며, 이들은 시장 I을 통해 발주된 사업이 하청이나 파견 방식으로 시장 II와 중첩되는 지점이 존재. 본 연구에서 다루게 될 IT아웃소싱 플랫폼은 주로 시장 II를 목표로 등장한 비즈니스 모델임.

## ② IT아웃소싱 플랫폼의 비즈니스 모델

### ○ 등장 배경

- 오늘날 인터넷을 물론 모바일의 급속한 성장으로 디지털화는 특정 분야를 넘어서 전 사회적 차원 위치하고 있음. 이는 자연히 IT기술의 수요 증대로 이어지며, 큰 규모의 기업 뿐만 아니라 중소기업은 물론 스타트업, 그리고 개인 차원까지 확산되고 있는 추세임.
- 사업규모에 따른 시장의 분절적 특징으로, 대규모 IT아웃소싱 사업은 자체적인 비즈니스 관계와 거래시스템이 구축되어 있었던 반면, 소규모 외주시장은 수요와 공급 양측 모두 제한된 정보와 연결망 등으로 인해 소규모 사업은 이를 발주할 적절한 대상을 찾기 쉽지 않았고, 프리랜서나 소규모 업체들 역시 일거리를 찾기 쉽지 않은 구조였음.
- 소위 '보도방'으로 일컬어지는 중개업체들이 존재하였으나 과도하고 불투명한 수수료 수취 및 불법 하도급, 임금체불 등 다양한 문제점들이 발생하고 있었고, 이는 개발자들의 처우를 악화시키는 원인 중 하나였음.
- 시장 주체들 간의 신뢰문제 역시 심각하여, 대금 미지급, 발주자의 기획능력의 부족 등으로 인한 소통의 문제 및 인건비 중심의 시장 구조에서 수주 금액을 높이하고자 개발자의 경력 부풀리기 등 다양한 문제들이 존재함.

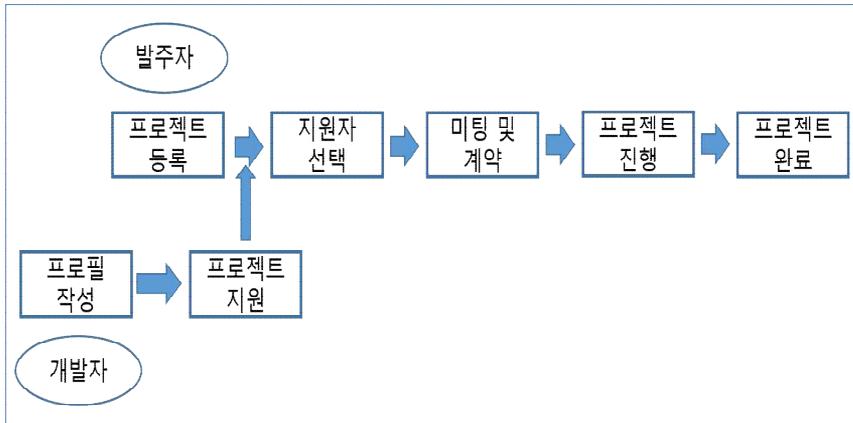


출처 : 위시켓 소개자료집(2019)

[그림 3-4-3] 기존 IT 아웃소싱 시장의 문제점

○ 서비스 내용

- IT관련 개발 및 관리 그리고 디자인 관련 서비스를 필요로 하는 소비자와 해당 서비스를 제공할 수 있는 공급자를 온라인을 통해서 연결하는 매칭플랫폼으로 약관상에서는 “회원들이 적합한 거래 상대방을 찾을 수 있도록 회원이 스스로 작성한 정보를 다른 회원이 볼 수 있도록 위시켓 홈페이지에 게시할 수 있도록 하는 온라인 서비스, 위시켓 회원 간 서비스 계약의 체결 중개 및 대금 보호 시스템 등을 제공하는 오프라인 서비스”를 제공한다고 명시하고 있음.(이용약관 제2조 4항)
- 플랫폼에서 진행되는 서비스의 프로세스는 다음과 같음



[그림 3-4-4] IT 아웃싱 플랫폼 프로젝트 수행 프로세스

- 프로세스는 온라인 상에서 회원으로 가입되어 있는 개발자들에게 발주된 프로젝트 지원자를 공모하고 발주자는 지원자들 중 원하는 개발자를 선택하여, 미팅과 협상과정을 통해 계약을 체결하는 과정으로 진행된다.
- 업체의 주요 수입원은 서비스 제공 및 거래가 마무리된 이후 소비자(클라이언트)가 공급자(파트너)에게 지급하는 대금에서 징수되는 10%의 수수료임.
- 위시켓은 2012년 출범한 스타트업 기업이며, 유사한 업체로 이랜서, 프리모아와 같은 중개플랫폼이 존재하며, 제공하는 서비스 및 비즈니스 방식은 위시켓과 거의 유사함.

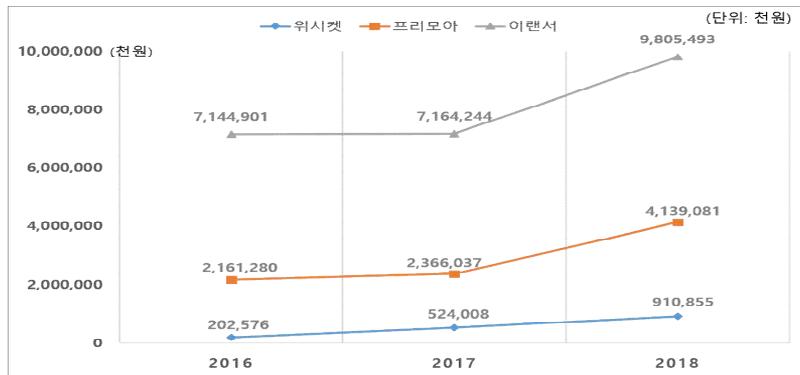
○ 업체현황

- IT서비스를 중개하는 온라인 플랫폼은 다수 존재하지만 본 연구에서는 IT분야에 특화되어 일정 수준의 시장을 차지하고 있는 대표적인 기업들로 위와 같은 3개의 기업을 선택 비교하고 있음.

[표 3-4-1] IT아웃소싱 플랫폼 업체 개요

	이랜서	위시켓	프리모아
설립시기	2000년	2012	2014
본사위치	서울(강남구)	서울(강남구)	서울(금천구)
업종(표준산업)	포털 및 기타 인터넷 정보매개 서비스업	응용소프트웨어 개발 및 공급업	데이터베이스 및 온라인정보 제공업

- 업체별로 살펴보면, 이랜서는 2000년에 창업하여 2010년대 출발한 후 발주자인 위시켓과 프리모아에 비해 오래된 선발주자이며, 후발주자들에 비해서 상대적으로 높은 매출을 올리고 있음.
- 이는 목표로 하는 시장의 차이로 파악되는데, 위시켓이 순수 아웃소싱 프로젝트 중개업체에 가깝다면 이랜서는 개발 인력 소개와 프로젝트 중개가 혼재되어 있는 형태를 보여줌. 따라서 상대적으로 이랜서의 프로젝트에는 파견 프로젝트가 많은 편임.



[그림 3-4-5] 플랫폼 매출액 추이

- 매출액 추이로 볼 때, 해당 업계의 시장은 지속적으로 확대되고 있으며, 이는 웹과 앱에 기반한 스타트업 기업을 비롯하여 IT서비스에 대한 수요의 전 사회적인 확산과 맞물려 지속적으로 성장할 것으로 예상됨.

## 2) 고용구조

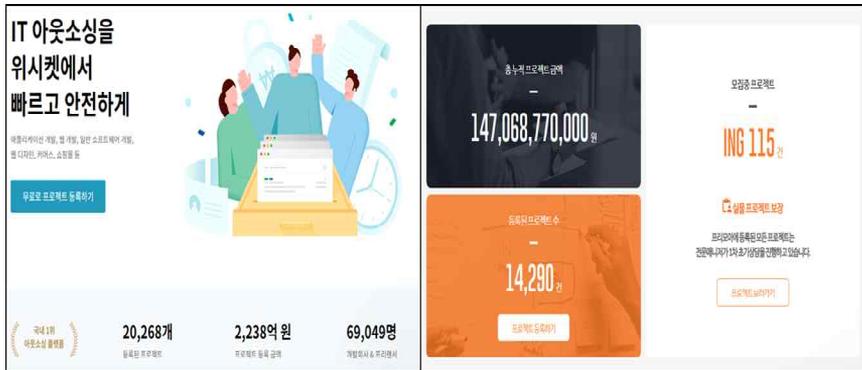
### ① 플랫폼 이용경로

- 플랫폼 이용자들은 주로 온라인 광고를 통해 해당 플랫폼의 존재를 알게 되었다고 함. 실제로 온라인상에서 관련 플랫폼 업체들의 배너 광고는 활발하게 확인될 수 있음. 또한 개발자들에게 이메일 등을 통해서 자사 사이트에 가입을 추천하는 경우도 있었음.



[그림 3-4-6] 플랫폼 배너 광고

- 플랫폼은 자신을 통해서 얼마나 많은 프로젝트의 거래가 오가는지를 강조하고 있으며, 더 구체적으로 살펴보면, 수요로서의 프로젝트 수와 대금, 공급업으로서의 얼마나 많은 개발자들을 보유하고 있는지를 홈페이지의 메인 화면 및 광고 등에서 강조하고 있음.



[그림 3-4-7] 플랫폼 홈페이지 메인(위시켓 / 프리모아)

- 하지만 실질적으로 플랫폼에 확보하고 있다는 개발자들은 온라인으로 가입된 회원 수이며, 이들이 플랫폼의 전속적으로 고용되어 있거나 한 것은 아니기에 실질적으로 허수에 가깝다고 할 수 있음.
- 실제 인터뷰 과정에서도 이용자들은 하나의 사이트만 이용하는 것이 아니라 여러 플랫폼들을 모두 사용하고 있었으며, 역으로 프로젝트 발주자도 경우에 따라서 여러 사이트에 동시에 프로젝트를 발주하기도 한다고 함.

## ② 인적특성

- 프리랜서
  - IT분야의 프리랜서들이 프로젝트를 수주하는 방식은 다양하게 존재하며, 아웃소싱 플랫폼은 다양한 경로 중 하나라고 할 수 있음. 경우에 따라서는 억대의 소득을 올리는 프리랜서 개발자도 존재하지만, 특정 플랫폼을 통한 프로젝트 수주만으로 충분한 생계수입을 충당하는 경우는 그리 많다고 보긴 어려움.
- 부업
  - 개발자로 관련 업종에서 본업으로 종사하지만, 추가적인 소득을 올리기 위해 플랫폼을 이용하는 경우임. 재택방식의 개발 프로젝트의 경우, 개발자가 업무 이후 또는 휴일을 이용한 작업이 가능하기에 추가적인 소득의 창출에 용이함.
- 소규모 개발업체(팀)
  - 플랫폼에는 개인 뿐만 아니라 법인 역시 수주가 가능하며, 업체 역시 프로젝트 수주를 위한 영업을 해야 한다는 측면에서, 플랫폼을 이용하여, 영업 정보 및 편의를 도모할 수 있음. 또한 프로젝트에 따라서는 개인 수준에서 수행할 수 없는 업무들이 존재하며, 이러한 프로젝트들은 소규모 개발업체나 프로젝트팀이 수행하게 됨.

## ③ 근로계약

- 발주자(클라이언트)는 플랫폼 상에 프로젝트 내용을 게시한 이후 프로젝트에 지원한 개발자(파트너) 중에 선택하여, 계약을 진행하게 됨. 클라이언트는 최초 프로젝트를 플랫폼에 공모하기 전에 플랫폼 관련자와 사전 논의를 통해 프로젝트의 내용에 대한 구체화 및 적정 단가, 필요한 인력 등에 대해 논의하는 과정을 거침.
- 파트너가 선택되면, 계약 이전에 플랫폼 관계자가 동행하는 오프라인 미팅을 통해 구체적인 계약 내용에 대한 논의 및 협상이 진행되고 이를 바탕으로 계약서를 작성. 사전 동기가 없는 이상 사전 미팅의 경우, 위시켓의 중개 없이 진행할 수 없으며, 계약 역시 동일함.
- 근로계약은 중개플랫폼이 제공하는 계약서를 통해 사용하게 되며, 상호 간의 합의가 있는 경우 일방의 계약서 양식 활용이 가능함. 계약서상에는 클

라이언트, 플랫폼 업체, 파트너 3자가 참여하는 방식으로 진행되며, 날인 역시 3자의 날인이 들어가지만 용역계약 항목의 사항들은 클라이언트와 파트너 간에만 적용되며, 플랫폼은 대금보호시스템 서비스 제공에 한정하여 계약에 참여하는 것으로 설정함.

- 위시켓의 경우, 계약서 상에 발주자와 개발자의 호칭은 각각 “클라이언트”와 “파트너”로 기재되며, 이랜서에서는 개발자를 “이랜서”라고 칭하는 등 업체에 따라서 용어가 다소 상이함.
- 계약서는 다소 상이할 수 있으나 대체로 계약 목적, 체결 및 효력, 기간, 구체적인 업무 내역, 하도급 금지, 검수, 소통의무, 지적재산권, 하자보수, 유지보수, 비밀유지 지체상금 등의 내용을 포함함.

[표 3-4-2] 계약서의 구성

<p>제1장 총칙 제1조(계약의 목적) 제2조(계약의 체결 및 효력) 제3조(계약기간)</p> <p>제2장 용역계약 제4조(적용범위) 제5조(업무의 내역) 제6조(하도급 또는 재하도급 금지) 제7조(검수) 제8조(소통의무) 제9조(금지행위) 제10조(지식재산권 등) 제11조(계약의 변경) 제12조(하자보수) 제13조(유지보수) 제14조(비밀유지)</p>	<p>제3장 대금보호시스템 제15조(대금보호시스템) 제16조(결제 및 지급 조건) 제17조(지체상금) 제18조(대금의 환불)</p> <p>제4장 기타 제19조(소개 자료 활용) 제20조(계약의 종료) 제21조(해제 또는 해지) 제22조(손해배상) 제23조(면책) 제24조(분쟁의 해결)</p>
--	---

#### ④ 고용형태

- 개인사업자
  - 프리랜서나 부업 등을 목적으로 플랫폼을 이용하는 경우, 기본적인 고용 형태는 개인사업자로서 용역을 제공하게 됨.
  - 플랫폼에서 중개되는 업무에 따라서 개인 혼자서 할 수 있는 업무와 팀이 필요한 업무로 나뉘질 수 있음. 시스템 개발을 위해서는 ‘기획’, ‘디자인’, ‘개발’ 능력이 갖춰져야 하는데, 이를 갖춘 능력과 경력이 있다면, 비교적 높은 금액의 사업을 수주할 수 있으나, 그렇지 못한 경우는 다른

부분을 맡아줄 사람을 확보하거나, 상대적으로 낮은 비용의 프로젝트를 수주하게 될 가능성이 높음.

- 개인이 사업자등록을 하는 것은 의무는 아니며, 플랫폼 자체적으로 어떤 불이익이 주어지는 것은 아님. 다만 사업자의 경우에는 프로젝트 대금 지급시 세금을 제외하고 지급하게 됨.

○ 법인사업자

- 플랫폼에는 프리랜서나 개인사업자 뿐만 아니라 소규모 개발업체들도 참여하고 있음. 플랫폼에 올라오는 프로젝트에 따라서는 다수의 개발자를 필요로 하거나 혹은 재하청에 가까운 프로젝트들도 존재하며, 이런 사업들의 경우 개별 프리랜서가 감당할 수 있는 사업이 아니기에 법인 사업자들이 수주를 하는 경우가 있음.

⑤ 소득

○ 프로젝트 대금에서 업체의 관리 수수료를 제외한 금액을 수취

- 프로젝트 대금은 에스크로 방식으로 계약 직후 사업자는 대금을 플랫폼에 선입금해야 하며, 사업이 종료한 이후, 발주자가 승인을 하면, 플랫폼은 개발자에게 수수료를 제외한 금액을 지급하는 방식임.
- 홈페이지 상에 프로젝트가 게시될 때, 예상금액이 산정되어 올라오지만 이후 미팅과정에서 구체적인 금액이 결정되고 변경될 수 있음. 따라서 일정수준의 협상능력이 요구되며, 해당 업무가 어느 정도 금액이 적정한지에 대한 파악능력이 필요함. 그렇지 못한 경우, 분쟁 발생 가능성이 높아짐.
- 수수료는 10%로 수수료의 수준 자체에 대해서는 특별한 문제제기는 없었음. 소위 '보도방'이라고 불리는 기존의 중개방식을 이용할 경우에는 수수료가 20%가 넘거나 아예 수수료 자체를 알려주지 않고 금액을 지급하는 문제가 있기도 하며, 개별적으로 업무를 찾는 것에 들어가는 노력을 고려할 때, 10%의 수수료는 대체로 적절하다는 견해들이 많았음.
- 문제제기는 수수료보다 플랫폼을 통해서 수주되는 프로젝트의 대금에 있었는데, 유사한 업무임에도 플랫폼을 통해 발주될 경우의 금액이 상대적으로 시중에서 거래되는 비용보다 낮다고 평가함.
- 발주처가 대체로 개인, 소규모 사업체인 경우가 많고, 경쟁 입찰의 방식

과 유사하기에 상대적으로 프로젝트 금액이 낮을 수 있다고 판단됨. 어느 정도 인택과 역량이 쌓이면 플랫폼이 아닌 지인이나 기존 거래 관계를 바탕으로 직접 사업을 수주하기도 함.

- IT산업의 사업금액 책정은 대부분 인건비에 기초하기에 인건비의 기준이 중요함. 12년 이전까지는 정보통신부처에서 개발자의 등급에 따른 임금 기준선을 제시하였으나, 폐지되었고, 현재는 민간단체인 소프트웨어 산업협회에서 매년 등급별 SW기술자 평균임금을 조사 발표하고 있음.
- 시장에서는 동일한 업무를 하는 정규직보다 프리랜서의 임금이 더 높게 책정되어 있으며, 대체로 포괄임금제를 채택하고 있기에 상주 및 파견 업무의 경우에는 초과근무에 따른 갈등이 존재할 수 있음.
- 대체로 초급 400/중급 500/고급 600만원이라는 암묵적인 가이드라인이 존재하며, 개발자들 사이에서도 이 기준을 지키자는 동기가 존재함. 하지만 등급의 설정 기준이 임의적이라는 문제가 있음.

## ⑥ 복리후생/사회보험

- 복리후생의 미비와 사회보험의 부재
  - 플랫폼을 통해서 진행되었던 프로젝트 등을 ‘경력증명서’ 형식으로 발급하는 서비스를 제공함.
  - 이랜서의 경우, 프리랜서들의 작업공간을 셰어링하는 서비스를 제공하며, 회원의 날 등의 친목모임 운영함.
  - 프리모아의 경우, 프리랜서 명함 제공함.
  - 인터뷰 참여자 가운데는 오프 미팅시 소요되는 시간 및 교통비 등에 대한 보상이 필요하다는 견해가 있었음.

## 3) 노동과정

### ① 노동시간 및 강도

- 재택 프로젝트
  - 상주업무의 경우 프로젝트의 계약 과정에서 프로젝트의 납기일을 결정하고 약속된 날짜까지 결과물을 제출하면 되는 것이기에 이 경우 노동시간은 개발자 개인의 역량에 달려 있음.

- 재택을 하더라도 발주처와의 소통에 들어가는 시간, 혹은 오프 미팅 등 도 일정부분 노동시간 연결되어 고려될 수 있는 지점임.
- 파견 및 상주 프로젝트
  - 플랫폼에서 계약되는 프로젝트 중에는 파견되어 해당 업체의 시스템을 개발, 관리하거나, 업체에 상주하여 프로젝트를 수행하는 경우가 존재함.
  - 발주 업체에 상주하거나 파견되어 작업을 하는 계약일 경우엔 대체로 발주업체의 기본적인 노동시간에 맞춰 작업하게 되지만, 정규직에 비해 상대적으로 통제가 느슨한 편이라고 함. 하지만 업체 케이스에 따라서 추가적인 노동시간이나 본래 계약과 다른 추가 업무 등을 요구하는 사례도 있다고 함.
- 작업 수정 및 하자 보수
  - 노동시간과 가장 크게 결부되는 것은 프로젝트 결과물을 수정해야 하는 경우였음. 개발 시작 이전에 발주자와 개발자가 서로의 의도를 세밀하게 조율하지 못할 경우, 결과물에 대한 이견이 발생하여 보수를 해야 하거나 혹은 다시 작업을 해야 하는 상황이 발생하며, 그만큼 본래 예상보다 더 많은 노동시간을 투입해야 하는 문제가 발생함.

## ② 근로 환경

- 근무공간
  - 근무 시간과 마찬가지로 재택근무의 경우, 근무 공간은 개발자 본인의 의지에 따라 자율적으로 결정이 가능하지만, 파견 및 상주 업무의 경우 근무 장소 문제가 개입될 여지가 존재함.
  - 근무지가 현재 거주하는 거주지와 거리가 먼 곳에 위치하여 출퇴근에 어려움이 있는 사례가 존재함.
  - 근무공간이 제대로 구비되어 있지 않아서 창고와 같은 열악한 공간에 근무공간을 마련하는 등의 문제가 있음.
- 대인관계
  - 자택근무를 하는 프리랜서들의 경우, 직접적인 통제의 주체가 존재하지 않기에 상대적으로 대인관계에서 오는 스트레스나 갑질문제 등이 상대적으로 자유로운 반면, 파견 혹은 팀 단위로 결합한 업무를 수행하는 경우, 해당 프로젝트의 PM이나 프로젝트의 리더, 고참 개발자 등과의 갈등이

나 갑질 문제가 발생하기도 함.

- 대부분의 프로젝트 자체가 단기간에 진행되고, 그 구성이 개별적인 프리랜서들의 결합인 형태일 경우, 프로젝트 기간동안 각자 개별적인 작업만을 하게 되고, 해체되기 때문에 전체적인 연대의식이 크지 않을 수 있음. 이러한 상황에서 개인 간의 개발역량의 차이는 갈등의 요인으로 작용할 수 있음.

#### ○ 소통업무

- 계약 과정에서 발주자와 개발자에게는 소통의무가 명시되는데, 계약서 작성에 따라 이를 보다 디테일하게 설정할 수 있음. 오프에서의 주기적인 미팅을 설정하거나, 상대방의 연락에 일정기간 이내에 응답을 해야 하는 의무가 존재하며, 이는 일정부분 근로시간의 통제의 연장선상에서 볼 수 있는 문제로 판단됨.

### ③ 관리통제기제

#### ○ 평가(별점)제도

- 플랫폼 개발자를 통제할 수 있는 통제수단의 가장 대표적인 형태는 평점 시스템이며, 그 내용이나 기준은 대체로 유사함.



[그림 3-4-8] 플랫폼별 평점시스템(프리모아 / 위시켓 / 이랜서)

- 평점은 사업 종료 이후 진행되며, 개발자와 발주자 상호적으로 평점 기회가 주어짐. 그러나 실질적으로 그 효과는 개발자에게 더 크게 작용할 수밖에 없음.
- 세 업체의 평점 요소들을 살펴보면, 위시켓과 프리모아는 전문성, 일정

준수, 적극성, 의사소통, 결과물 만족도 5개 항목 모두 동일하게 구성되어 있으며, 이랜서의 경우도 거의 유사하나 결과물 만족도 대신 재고용 의사 항목이 있는 것이 다소 상이함.

- 5개의 항목 중에서 '적극성'이라는 항목은 경우에 따라서는 초과적인 업무나 노력을 유인하게 하는 항목으로 작동할 수 있는 여지가 있어 보임.
  - 평점의 결과에 대해서 이용자들 역시 일정부분 신경이 쓰인다고 응답하고 있으나, 낮은 등급이어서 올 불이익보다도 자신의 능력에 대한 평가가 낮다는 것에 대한 개발자의 자부심과 더 가까운 반응을 보였음. 상대적으로 개발자에 대한 수요가 많은 시장이다보니 통제를 강하게 느끼지는 않는 것으로 추측됨.
- 등급 제도(뱃지)
- 소속회원의 경력에 따라 등급을 매기는 방식도 하나의 통제수단으로 작동할 수 있으나, 해당 업종에서는 프리모아에서만 뱃지 제도를 운영하고 있음.



[그림 3-4-9] 프리모아 뱃지 제도

- 뱃지는 개발자의 프로필 상에 위치하여, 직관적으로 해당 작업자에 대해서 파악이 용이하게 해주는 역할을 함.
  - 물론 거래되는 비용이 큰 만큼 즉흥적으로 보이는 뱃지나 등급이 절대적인 역할을 하는 것은 아니겠으나, 유사한 경력이라면 점수는 충분히 평가의 고려대상이 될 수 있을 거라 판단됨.
- 프로젝트 수주 과정에서 플랫폼 추천
- 플랫폼에 따라서 개발자 선택 과정에 개입여부의 차이가 존재
  - 이랜서는 회원 자체를 회비를 내는 정회원과 준회원으로 구분하고 이에 따라 서비스를 차등 제공하며, 이랜서가 과거 18년 동안 거래한 5,000

여 기업들과의 피드백을 기반으로 만들어진 FCM(Freelancer Certified Member)이라는 시스템을 구축하여 이를 바탕으로 개발자를 추천 제공하게 되는데 여기에는 기존의 이력서와 과거 개발했던 히스토리와 고객 만족도가 반영된다고 함.

- 위시켓의 경우, 아직까지는 개발자 선택에 직접적인 개입을 하지 않고 있으나 향후 지속적이고 안정적인 일거리 공급을 위해 데이터를 기반으로 IT 전문가의 특성에 가장 적합한 Work-based 프로젝트의 실시간 매칭 엔진을 구축할 계획임을 밝히고 있음.
- 거래의 계약이 플랫폼 내부의 매칭 알고리즘에 기반하는 경향이 강해질 수록 기존의 데이터들이 중요한 판단 요인이 될 수 있기에 그간 개발자의 활동내용, 평가, 평점 등이 더욱 강한 통제 수단으로 작동할 가능성이 높음.

#### 4) 교육훈련 및 숙련형성

- IT시장 자체의 인력 재생산의 구조의 문제
  - 플랫폼 차원에서 독자적인 개발자들에 대한 역량 강화 교육이나 교육훈련이 진행되고 있지 않음. 이는 플랫폼 뿐만 아니라 아웃소싱이 지배적인 IT 서비스시장 자체가 체계적인 교육훈련으로 양질의 개발자를 길러 내지 않는 경향을 보여줌.
  - IT개발자로 노동시장에 뛰어들게 되면, 대기업에 입사하지 않는 이상, 대체로 초기 2~3년 동안 저임금의 열악한 근무여건에 놓임. 이 과정에서 스스로 혹은 사수에게 배우면서 역량을 쌓아나가면 추후 프리랜서나 재계약을 통해 상대적으로 좋은 처우를 받을 수 있으나, 그렇지 못한 경우는 사실상 도태되어 버리는 결과로 귀결됨.
  - 이러한 상황은 하도급이 지배적인 개발자 시장구조와 지속적으로 저숙련 저임금의 신입개발자를 공급하고 있는 IT개발자 학원의 연계 구조와 맞물려 있음.
  - 결과적으로 시장 내에서 개발역량이나 노하우 등이 제대로 축적, 계승되지 못하여, 우수한 개발자의 공급이 부족한 문제가 발생함.
- 공식적인 경력 증명
  - 해당업종에서 개발자의 경력과 등급은 임금과 직결되며, 따라서 자신의



할은 거의 없었다고 평가하고 있으나, 다른 한편으로는 특별히 발주자와 같거나 분쟁의 경험 역시 없었다고 응답하고 있기에 인터뷰만으로 플랫폼의 중재역할의 유의미성을 판단할 명확한 근거라고 보기는 어려워 보임. 다만 온라인 개발자 커뮤니티의 후기들에서는 중재역할에 대해 부정적인 의견이 다수 확인됨.

○ 이해대변 조직

- IT분야에는 다양한 이해대변의 움직임이 존재하고 있음. 네이버나 카카오 같은 전문IT기업의 기업별 노동조합을 비롯하여, IT업계의 모든 노동자들을 포괄하는 한국정보통신산업노동조합(IT노조)과 같은 산별노동조합, 그리고 독자적인 플랫폼으로서 협동조합 형태의 이해대변 운동 등이 있으며, 실제적인 조직이 아니더라도 OKKY, 클리앙 등의 개발자 커뮤니티를 통해 다양한 정보 교환과 논의들이 활발하게 진행되고 있음.
- IT노조(또는 IT유니온)의 경우, 2004년 설립되어 민주노총 산하에 있는 IT분야의 산별노동조합임. IT노조는 IT노동자들에 대한 실태조사 및 상담 등을 진행하고 있으며, 일Q&A라는 IT업계에 대한 정보와 취업 및 근무 일반에 대한 정보를 공유하는 게시판을 운영하고 있음. 그러나 아직까지 노조 차원에서의 아웃소싱 플랫폼에 대한 공식적인 입장이나 평가는 없는 상황임.
- 한국IT개발자협동조합은 기존의 IT아웃소싱 시장의 문제점을 극복하기 위한 대안적인 플랫폼으로의 역할을 목표로 하는 개발자들로 구성된 협동조합임. 조합원에는 개인뿐만 아니라 법인도 가입이 가능하며, 출자금(최소 100구좌)납부 및 조합원심사를 거쳐 조합원이 될 수 있으며, 조합을 통해 중간 유통 가격 없이 직거래가 가능. 다만 시장 내에서의 영향력은 아직 크지 않다는 한계가 있음.
- OKKY와 같은 개발자 커뮤니티는 내부 게시판에서 개발자들 간의 활발한 정보 공유를 제공하고 있으며, 커뮤니티 운영사 자체적으로 프리랜서 및 개발자들을 위한 지침서 개발, 선배 개발자들의 특강, 개발관련 교육, 프로젝트 중계 등의 활동을 하고 있음.

## 6) 요약

- IT아웃소싱 플랫폼은 기존에 시장이 지니고 있던 불투명성과 정보불균형, 불신 등의 문제에 기반하여 등장하였고, 위시켓을 비롯한 플랫폼의 등장은 이러한 문제 해결에 일정부분 기여를 하고 있다고 평가됨.
- 고용조건이나 근로환경은 계약 유형에 따라 차이가 존재하고 있으며, 따라서 이 과정에서 플랫폼은 계약의 중재자로 보다 계약하게 될 근로조건 및 환경에 대해서 정확한 계약 정보(허위매물근질)를 확보하고 이를 바탕으로 공정한 계약을 이끌어낼 필요가 있음.
- 플랫폼 자체가 시장에서 지니는 비중이나 지배력이 크지 않기에 노동시장에 대한 영향력, 통제의 수준과 정도가 상대적으로 강하지 않은 편이며, 반대로 개발자들은 상대적으로 다른 플랫폼 업종들에 비해 고숙련을 요구하며, 수요 자체가 많다는 독특한 특성을 지님. 따라서 플랫폼노동과 관련한 정책에서도 해당 산업이 지닌 특성을 고려한 세밀한 접근과 고민이 필요함.
- 데이터들을 바탕으로 개인의 경력 및 등급에 대한 보편적인 가이드라인을 구축하여, 경력에 적절한 임금수준 제시 및 최저임금(대금)과 같이 최저 프로젝트 대금을 설정하여 경쟁으로 인한 대금하락의 문제를 방지를 검토해 볼 필요가 있음.
- 플랫폼 차원에서 IT기술이나 언어 관련 교육프로그램, 개발자간 커뮤니티 형성을 통한 교류 등을 통해 자기계발의 기회를 부여하는 것도 고려해 볼 수 있을 것으로 보임.
- 플랫폼을 이용한 중개라고 하지만 본질적으로는 아웃소싱이고 이를 이용하는 발주자는 일시적으로라도 개발자의 용역을 사용하는 것이기에 플랫폼을 이용한 프로젝트 발주시, 발주금액에 의무적으로 일정 비중의 사회보험료의 부담액을 포함하도록 하는 방안을 고민해 볼 수 있을 것임.
- 현재 IT시장에서는 우수한 개발인력이 부족한 상태이며, 문제는 이들이 이용하는 기업들이 자체적인 인력 양성이나 교육을 하지 않고 외주화하는 것에 있음. 장기적으로는 IT업계 자체의 경쟁력 약화로 이어질 수 있음. 이런 흐름에 대한 대안으로 네이버나 우아한 형제들과 같이 자체적으로 개발자 양성 프로그램을 운영하고, 일부를 직접 고용하는 시도는 참고 대상이 될 수 있다고 보여짐.
- 프리랜서들의 경우, 개인이 직접 세무 및 행정작업을 수행해야 하며, 이 과

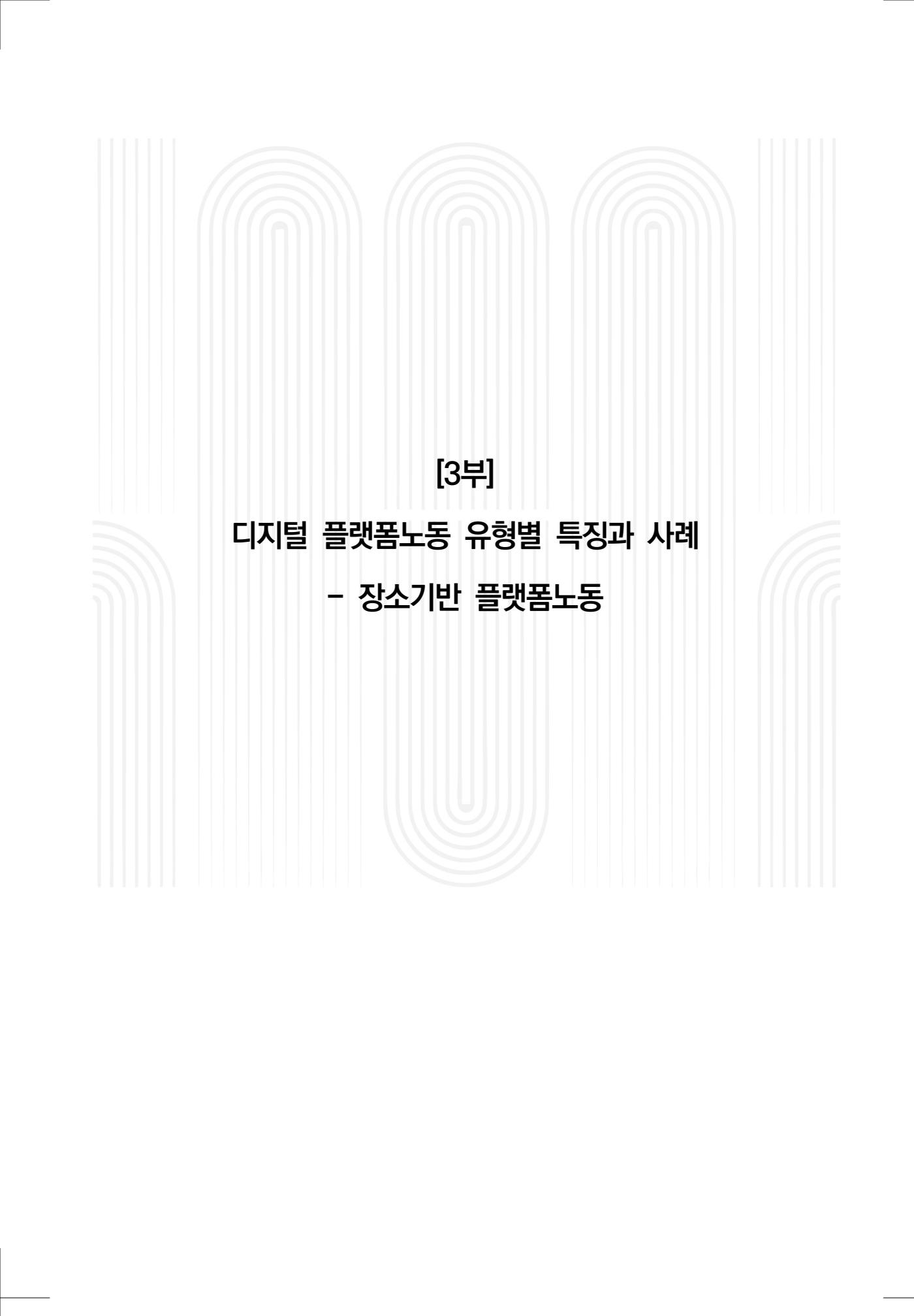
정에서 여러 가지 시행착오와 어려움을 겪는다고 함. 따라서 행정사무나 세금납부 등 개인사업자가 겪는 행정적 어려움에 대해서 지자체 및 정부에서 서비스를 지원해 줄 수 있는 방안도 필요하다고 판단됨.

[표 3-4-3] IT 이웃소싱 플랫폼 위시켓 근로조건 요약

항목		내용
노동시장 특성	입직경로	프로젝트 입찰
	인적특성	전업 프리랜서 개발자 추가소득을 위한 부업으로서의 본업이 있는 개발자 소규모 개발 업체(법인)
	근로계약	발주자, 플랫폼, 개발자 3인 계약
	고용형태	외주하청, 프리랜서
노동 조건	보수소득 수수료	소득은 수행하는 프로젝트의 규모 및 횟수에 따라 다르며, 수행하는 개발자의 등급에 따라서 차이가 존재 임금은 대체로 포괄임금형태를 보이고 있음 수수료는 전체 프로젝트 대금의 10% 해당업계의 임금 기준은 등급에 따라 대략 월 초급 400/ 중급 500/ 고급 600만원 정도로 암묵적으로 정해져 있으나, 플랫폼에서 실제 거래되는 대금은 상대적으로 낮다는 평가
	노동시간	상주 업무의 경우, 주 5일에 일일 8시간 근무 비상주 프로젝트의 경우는 개인의 역량과 시간 배분에 따라서 다름
	근무장소	상주 업무의 경우, 상주해야 할 해당 업체 지역에서 근무 비상주 업무의 경우, 개인 자유이나 계약에 따라서 정기적인 미팅이나 업체 방문이 의무로 규정될 수도 있음
	복리후생	이력서 발급 이력서의 경우, 작업 공간 대여, 회원의 날과 같은 친목 프로그램 운영 프리모아의 경우, 프리랜서 명함 제공
	사회보험	없음
	산업안전 보건	업무 특성상 키보드를 사용한 입력 작업이 많기에 터널증후군과 같은 직업병이 존재함
	관리 통제기제	프로젝트 종료의 부여받는 평점이 존재하며, 이는 추후 다른 프로젝트 수주에 영향을 미칠 수 있음. 반대로 개발자가 프로젝트 발주자에 대한 평점부여도 함께 이루어짐. 프리모아에서는 일종의 등급제와 유사한 뱃지 제도 운영 에스크로 결제 시스템은 프로젝트 대금을 안전하게 수령할 수 있다는 보호장치이면서도 발주자가 프로젝트 종결을 승인해야 대금을 수령할 수 있기에 그 자체가 통제 수단으로 작동함
교육 훈련	숙련형성	프로젝트를 수행하면서 경력이 쌓이고 이것이 공식적으로 전산화된 데이터로 증빙될 수 있음

항목		내용
	교육 시스템	별도의 교육 시스템이 존재하지 않음
향후 전망		IT서비스 수요의 확장으로 해당 업계는 지속적으로 성장할 것으로 전망되지만, 아직까지 플랫폼이 시장에서 지배적인 비중을 차지하는 것이 아니기에 정보 불균형의 해소 이상의 역할을 할 수 있을지는 미지수임.





[3부]

**디지털 플랫폼노동 유형별 특징과 사례**  
**- 장소기반 플랫폼노동**



## 04

### 지역장소기반 플랫폼노동 유형 사례와 특징

- 1\_모빌리티 플랫폼노동 사례: 타다
- 2\_물류/배송 플랫폼 사례: 쿠팡플렉스
- 3\_음식배달 플랫폼노동 사례
- 4\_가사서비스 플랫폼노동 사례
- 5\_인력 중개 플랫폼노동 사례: 일용직 중개 플랫폼 '일당백'

## 04. 지역장소기반 플랫폼노동 유형 사례와 특징

### 1. 모빌리티 플랫폼노동 사례: 타다

#### 1) 산업, 비즈니스 모델

##### ① 우리나라의 모빌리티 산업

- 우리나라에서는 자가용을 이용한 유상운송행위를 금지하고 있음
  - 여객자동차 운수사업법에서는 여객자동차운송사업과 자동차대여사업 등을 구분하고 법에서 정하고 있는 범위 내에서 조건을 갖춘 사업자만이 운송사업을 할 수 있도록 함.
- IT 플랫폼을 활용한 다양한 승차 공유, 운송 서비스가 등장하면서 기존의 택시산업과의 갈등이 심화됨.
  - 2018년, 여객자동차 운수사업법 81조, 출퇴근시간대 승용자동차를 함께 타는 경우, 유상으로 운송용으로 제공 또는 임대하거나 이를 알선할 수 있다는 보칙에 기반하여 이른바 ‘카풀’ 서비스를 제공하며 등장한 승차 공유업체들에 대해 택시산업이 강하게 반발함.
  - 2018년 10월경, 여객자동차 운수사업법 제34조 2항, 시행령 제18조에 서 승차정원 11인승 이상 15인승 이하인 승합자동차를 임차하는 사람은 운전자를 알선할 수 있다는 예외조항에 근거하여 쏘카와 VCNC(브이씨앤씨)가 ‘타다’ 운송 서비스를 시작하면서 택시 사업과의 갈등이 격화됨. 같은 예외조항을 이용한 사업이 존재함에도 불구하고 기존과는 다른 산업에 대한 택시산업 저항의 주요 목표가 ‘타다’가 되면서 크게 알려짐.
  - 2018년 말부터 택시 노동자들이 카카오 카풀 등의 서비스 및 자동차 임대업을 이용한 타다 등의 서비스에 항의하며 분신하는 등의 사건을 통해 이른바 승차 공유 서비스에 대한 논란이 크게 확대됨. 서울개인택시운송

사업조합 조합원을 비롯한 택시기사들은 ‘타다 OUT’을 외치며 대규모 집회를 개최함.

- 국토교통부는 2019년 7월, 택시 업계와 카풀을 비롯한 다양한 여객승차업 중 플랫폼 기업들의 이해관계 절충을 위해 택시 제도 개편안을 제시함.
  - 이 개편안은 택시산업을 크게 혁신형 택시, 가맹형 택시, 중개형 택시로 구분한 제도적 틀거리를 제안함.
  - 혁신형 택시는 택시면허를 활용해 택시 영업을 하는 것으로, 플랫폼 업체가 면허를 이용하는 것에 대한 기여금을 지불하면서 택시면허 규모 내에서 경쟁하도록 하는 것임. 대신 차량 및 외관, 다양한 요금의 서비스가 가능하도록 규제를 완화한 유형임.
  - 가맹형 택시는 브랜드 택시 모델로서, 현재의 가맹사업을 유지하되, 사업을 유지하기 위해 광역시 기준 4천대 이상 또는 총 택시 수의 8% 이상을 운영해야 하는 규제를 25% 수준으로 완화하는 것임. 택시의 외관이나 서비스 차별화가 가능해짐. 대신 월급제를 의무화하는 방안이 제시됨.
  - 중개형 택시는 일정 규모 이상의 택시를 운영하기 힘들어 가맹형 택시사업을 할 수 없는 경우 개인택시가 중개업 플랫폼을 통해 모빌리티 서비스를 할 수 있도록 하는 것임.
  - 이 개편안에 기초하여 여객자동차 운수사업법 등을 개정하며 타다 등 쟁점 사업을 제도 내로 편입할 계획이었던 것으로 보임.

[표 4-1-1] 국토교통부의 택시제도 개편안

개편안	내용	대표적 사업
플랫폼 운송사업 (혁신형 택시)	플랫폼 운송사업 허가, 총량 규제 사회적 기여금 통해 기존 택시 면허권 매입 차량, 외관, 요금 등 규제 완화	타다 벅시 신규 사업
플랫폼 가맹사업 (가맹형 택시)	기존 택시와 결합(법인/개인) 현 가맹사업 규제 완화	웨이고 블루 마카롱 택시
플랫폼 중개사업 (중개형 택시)	중개 플랫폼의 제도권 편입 앱 미터기 등 다양한 기술 도입	카카오T 티맵 택시

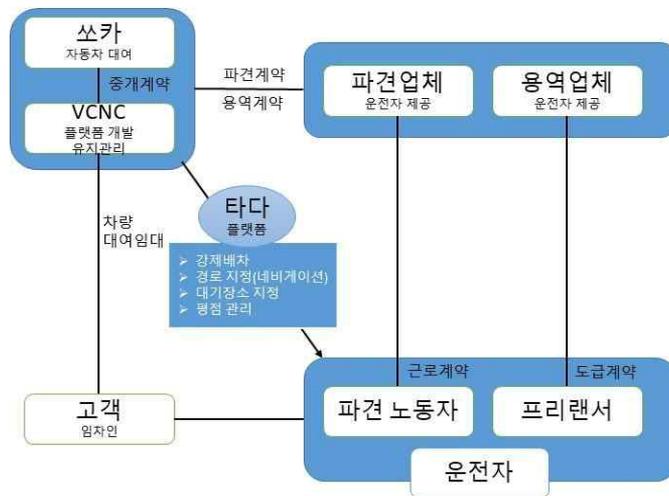
- 검찰은 2019년 10월 28일 쏘카와 VCNC를 여객자동차 운수사업법 위반 혐의로 기소함. 이는 현 제도상 최소 두 가지 이슈와 관련이 있음.
  - 검찰은 타다를 여객자동차운수사업법 가운데 자동차 대여업의 11~15인

승 승합차 예외조항(제34조의 2)을 준수하는 사업이 아니라 여객자동차 운송사업(택시)으로 보아야 한다는 의견인 것으로 보임. 이 경우 타다는 택시 면허를 취득하지 않은 채 택시사업을 한 것으로 볼 수 있고, 파견근로자 보호 등에 관한 법률에서 이야기하는 근로자 파견 대상 제외 업무임에도 파견근로자를 사용했다고 보았을 가능성이 있음.

- 타다를 자동차 대여업으로 본다고 할지라도 불법 파견으로 볼 수 있는 정황이 있음. 타다는 운전자 알선을 위해 운전사를 고용한 협력업체와 파견 및 용역 계약을 맺고 있으나 파견노동자의 계약 조건 및 노동 형태가 용역 계약을 맺은 프리랜서의 계약 조건 및 노동 형태와 크게 다르지 않음. 이러한 점에서 파견노동자와 프리랜서 노동자를 구분하여 관리하고 있다고 보기 어려움.
- 뿐만 아니라 어플리케이션의 알고리즘을 통한 노동자의 위치 추적, 경로 안내, 대기 지역 지정, 요금 결제와 고객 평점을 통한 등급 조정 및 서비스 품질 관리 등은 타다 사업의 핵심 역량인 동시에 지휘·명령 및 인사권 행사로 볼 수 있는 여지가 있음.
- 그러나 현재 제도가 규정할 수 없는 새로운 형태의 모빌리티 산업은 계속 등장할 것으로 예상됨. 이는 특히 자율주행 자동차의 등장 및 그 전망과 관련이 있음.
  - 현대자동차의 경우 2021년까지 스마트시티 안에서의 도심형 자율주행 시스템의 상용화, 2030년까지는 완전 자율주행기술을 상용화할 로드맵을 제시하고 있음.
  - 타다를 비롯한 모빌리티 플랫폼 업체들의 비즈니스 모델은 현재 여객자동차 운수사업법으로 규정되는 '택시 사업' 생태계와는 다른, 미래의 자율주행 자동차 시대를 대비하여 알고리즘 개발과 데이터 축적을 위한 것으로 보임. 따라서 현재 운전자를 직접 고용할 가능성은 미래 해고 비용을 고려했을 때 낮을 것으로 보임.
  - 서비스의 질적 수준을 적정하게 유지하기 위해 필요한 노동자의 숙련 수준이 높지 않은 모빌리티 생태계라는 점에서도 기업은 현재와 유사한, 파견 및 용역업체를 활용한 비즈니스 모델을 유지할 유인이 클 것이라고 예상할 수 있음.

## ② 타다 비즈니스 모델

- 타다는 쏘카의 자회사, VCNC가 운영하는 모빌리티 플랫폼 서비스임.
  - VCNC는 2011년 1월 설립된 IT 회사(표준산업분류상 그외 기타 정보 서비스업), 11월 관계망 서비스 Between을 개발했고, 2018년 쏘카가 지분 100%로 인수함.
  - 쏘카는 2011년 10월 설립된 자동차 임대업(렌터카) 회사임.
- 타다는 쏘카의 차량을 이용하여 계약을 맺은 협력사 소속 운전자를 알선하여 이용자의 이동 서비스를 제공하는 모빌리티 플랫폼 서비스라고 할 수 있음.



[그림 4-1-1] 타다의 비즈니스 모델

- 쏘카는 자동차 임대업으로 11인승 이상 카니발을 다수 보유하고 있어, 이를 타다 서비스(타다 베이직)에 제공하고 있음.
- VCNC는 타다 플랫폼을 개발, 운영하고 있으며 35개의 협력사로부터 운전자를 알선하고 있음(뉴스워커, 2019년 10월 13일자)
- 정규직으로 운전자를 고용하는 파견업체와 프리랜서 계약을 맺은 용역업체는 쏘카, VCNC와 협조하여 서비스 대상 지역의 차고지에 정해진 시간 동안 운전자를 제공함.
- 2019년 9월 기준으로 타다는 타다 베이직, 타다 프리미엄, 타다 에어 등의

서비스를 제공하고 있으며, 만 65세 이상 및 장애인 이용자를 위한 타다 어시스트 서비스를 시험 운영 중임.

[표 4-1-2] VCNC 매출 현황

결산년도	총자산	납입자본금	자본총계	매출액	영업이익	당기순이익
2018년	4,102,542	169,940	1,274,114	4,298,088	-1,522,685	-3,674,362
2017년	8,491,152	167,225	8,195,933	2,945,933	-1,201,874	-1,175,822
2016년	2,589,441	142,075	2,368,467	2,841,682	-877,136	-874,825

[표 4-1-3] 쏘카 매출 현황

결산년도	총자산	납입자본금	자본총계	매출액	영업이익	당기순이익
2018년	244,667,698	2,186,385	73,324,258	159,424,490	-33,125,692	-40,905,266
2017년	143,354,643	1,868,920	33,672,516	121,086,079	-17,842,829	-23,167,888
2016년	128,934,470	1,848,920	52,910,239	88,240,403	-21,268,478	-22,220,540

- 타다는 이른바 ‘택시 사업’을 통해 수익을 창출하는데 관심이 없어 보임.
  - 쏘카와 VCNC 매출 현황을 살펴보았을 때 영업이익이 지속적으로 손해라는 점에서 타다가 소위 ‘택시산업’ 내에서 수익 창출이 관심이 없다고 볼 수 있음.
  - 자율주행 자동차 시대를 대비한 데이터 수집과 관련 프로그램 개발에 보다 큰 의의가 있다고 생각할 수 있음.

## 2) 고용구조 : 계약, 고용, 임금, 사회보험, 약관 등

### ① 입직 경로

- 투잡을 탐색하는 과정에서 근무시간을 선택할 수 있고 근무가 가능한 일자리로 보고, 파견/용역 업체의 채용 공고를 보고 지원하는 경우가 많음.
  - 6월말 기준 지난 3개월 간 1회 이상 운전을 한 사람이 4,000명에 이르며, 그 중 과반이 40회 미만 운전을 한 것으로 나타남. 3개월 동안 60회 이상 일한 이들을 꾸준히 일하는 사람으로 생각할 때 이들의 비율 또한 15%에 가까운 것으로 보임.
- 타다 운전자로 일하는 동기는 크게 두 가지로 보이는데, 첫 째는 노동 시간에 대한 유연성을 선호하기 때문임.
  - 프리랜서 운전자의 경우 일하기 전날에도 다음 날 근무 여부를 결정할

수 있음. 근무시간은 정해져 있으나, 근무일을 본인의 상황에 따라 조정 가능함.

- 다른 직업 또는 수입원이 있는 경우 노동 시간을 계약할 때 정할 수 있으며, 주말에만 일하는 이들의 비율도 7.5%가량 된다는 점에서 부업으로 일하는 이들이 비율이 상당히 존재함을 추측할 수 있음.
- 다른 동기는 그 외 다른 일자리를 찾기 어렵고, 타다로의 노동시장 진입 장벽이 낮기 때문으로 보임.
  - 특별한 숙련을 요구하지 않으며, 현재 운전자 공급이 부족한 까닭에 쉽게 일자리에 접근할 수 있음.
  - 11-12인승 카니발 운전이기 때문에 간단한 운전 시험이 있으나 서비스의 질적 수준을 유지하기 위한 다른 경력 증명 등의 요구사항은 없음.

## ② 계약

- VCNC는 협력사를 통해 운전자를 제공하는데, 파견업체의 경우 정규직으로 고용한 파견노동자를 제공하고, 용역업체는 프리랜서 계약을 맺은 운전자를 제공함.
- 파견 계약 운전자의 경우 4대 보험, 휴가, 퇴직금이 있음.
- 프리랜서 계약 운전자의 경우 4대 보험, 휴가, 퇴직금을 받지 못함. 용역업체에 따라 다소 차이가 존재하지만, 하루 전이라도 다음 날 휴식을 취하겠다고 통보할 수 있음.

## ③ 임금

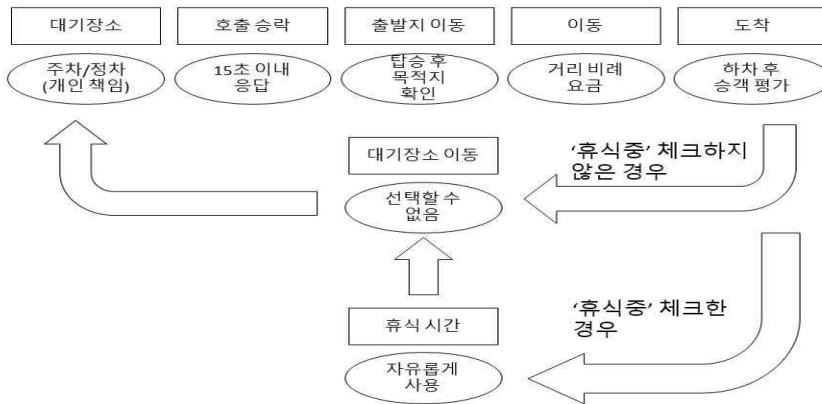
- 프리랜서의 경우 시간당 10,000 ~ 11,000원 정도이며, 노동 시간만큼 월 주기로 보상을 받음. 10시간으로 계약을 하더라도 휴게시간 만큼 노동 시간에서 제외됨.
- 파견 계약 운전자의 경우 용역업체마다 다소 차이가 있는 것으로 보이나 시간당 임금은 유사한 것으로 보임. 1시간~1시간 30분의 유급 휴게시간이 있음.
- 4대 보험에 따른 임금 차이가 존재하는데, 프리랜서 계약 운전자와 파견 계약 운전자의 임금은 같은 시간 운전했을 경우 휴게시간과 4대 보험으로 인해 프리랜서 계약 운전자의 실수령 금액이 큼.

- 운전자 등급에 따른 임금 차이도 있음. 타다는 수요와 공급을 판단하여, 수요가 많은 경우 평상시 요금의 1.1배~1.3배 상승하는 피크시간을 운영하는 데, 등급이 높을수록 추가 요금의 최대 10%까지를 인센티브로 운전자에게 제공함.

### 3) 노동과정 : 근무형태, 장소/공간, 노동시간

#### ① 근무형태

- 바로배차 시스템이라는 호출 시스템을 운영함.
  - 바로배차 시스템의 운영으로, 운전자는 호출에 대해 승락하여 출발지에 도착할 때까지 승객의 목적지를 알 수 없음.
  - 호출은 하차 직후부터 시작되며, 호출이 온 경우 15초 이내에 응답해야 함. 출발지에서 가장 가까운 곳에 위치한 운전자에게 호출이 가는 것으로 보임.



[그림 4-1-2] 타다 운전자의 업무 사이클

- 만약 15초 이내에 응답하지 못할 경우 다른 운전자가 호출을 받게 되며, 호출에 응답하지 않았다는 기록이 남게 되고 이는 등급의 결정에 영향을 미침.
- 요금은 이동 거리에 기반하여 결정되며, 내비게이션을 통해 운전자에게는 이동 경로를, 승객에게는 예상 이동 경로를 안내함.

- 이용 요금은 걸린 시간이 아니라 이동 거리에 기반하여 책정됨. 따라서 승객에게는 예상금액에 대한 정보가 제공됨.
  - 운전자의 경우 승객에게 알려진 경로와 다른 경로로 이동할 경우 요금이 달라질 수 있어 개인적인 노하우(know-how)로 취득한 '빠른 길'을 이용하기 어려우며, 그런 경우 승객의 양해를 구해야 함. 결국 경로의 결정에 대한 운전자의 선택권이 거의 없다고 볼 수 있음.
  - 이는 실질적으로 운전자를 차량을 운전하는 비(非)인간으로 만들고 있음. 타다가 운전자와 고객의 대화를 비롯한 상호작용 없는 모빌리티 서비스를 제공하는 만큼, 경로 변경에 관련된 대화 또는 협상은 운전자에게 부담으로 작동하며, 다른 경로를 이용함으로써 시간이 적게 걸리거나 요금이 적게 나왔다고 하더라도 고객이 이동 경로의 변화를 이유로 낮은 평점을 줄 가능성도 있음. 따라서 운전자는 스스로 내비게이션을 따라 운전하는 기계로 생각하는 경우가 종종 있음.
  - 이동 경로의 선택이 모빌리티 서비스의 핵심 가운데 하나라는 점에서 선택 권한이 운전자에게 실질적으로 없다는 점은 어플리케이션(내비게이션을 이용)을 통해 VCNC가 간접적으로 지시·명령을 하고 있는 것으로 해석할 여지가 있음.
- 대기 지역은 어플리케이션을 통해 지정되는데, 가까운 대기 지역을 지정하기보다 수요와 공급 수준을 고려한 결과로 추정됨. 대기 시간 중 발생하는 법적 책임은 모두 운전자에 있음.
- 운전자는 어플리케이션에서 지정한 대기 지역에서 호출을 기다려야 함. 대기 장소의 지정은 알고리즘에 의해 이뤄지며, 현재 위치와 관계없이 공급이 필요한 장소로 지정되는 것으로 보임. 따라서 상당한 거리를 계속 운전하여 이동해야 하는 경우가 종종 발생함.
  - 대기 시간 동안의 대기 장소는 운전자의 재량 또는 책임임. VCNC, 쏘카, 용역업체는 모두 대기 시간 동안 발생할 수 있는 상황에 대해 책임을 지고 있지 않음. 이로 인해 운전자들은 불법 주정차 단속을 피하기 위한 노하우를 공유하는 등의 생존 방법을 강구하고 있음. 범칙금은 업체를 통해 소명할 경우 일부 비용을 타다가 부담하는 경우도 있음.
  - 현재 주유소 및 업체와의 제휴 등으로 불법주정차를 하지 않고 대기할 수 있는 장소를 마련하기 위한 방법을 찾고 있는 중이라고 함.
  - 5분 이상 일정 지점에서 움직이지 않은 채, 대기 지역으로 이동하지 않

을 경우 대기 지역으로 이동하라는 메시지가 어플리케이션을 통해 전달 됨.

- 대기 지역의 지정과 GPS를 통한 위치 추적은 어플리케이션을 통해 VCNC가 간접적인 지시·명령을 하고 있음을 보여줌. 업무를 수행하기 위해 운전자는 수요가 부족한 지역을 선택할 권한이 없으며, GPS를 통해 실시간으로 업무의 진행 과정이 관리된다고 볼 수 있음.

## ② 노동 시간

- 노동 시간은 파견·용역업체와의 계약 과정에서 결정됨.
  - 용역업체는 VCNC 및 쏘카와의 협의로 특정 노동시간에 특정 운전자 숫자를 제공해야 함.
  - 운전자 입장에서는 계약하기 전 용역업체에 따라 제공하는 노동시간을 보고 계약을 선택할 수 있음. 예를 들어 오후 5시부터 밤 3시까지(10시간) 일할 프리랜서를 뽑는 용역업체와 계약할 수도 있고, 파견업체에 정규직으로 지원하여 오후 3시부터 밤 12시까지(9시간)로 계약을 맺을 수도 있음.
  - 파견 계약 운전자들의 경우 업체 간 이동이 어려움.

## ③ 노동 장소

- 노동 시작 장소는 파견·용역업체가 제공하는 지역으로 제한됨. 파견 용역업체는 VCNC, 쏘카와의 협의로 차고지를 정하고, 운전자들은 고용 과정에서 본인이 시작하고자 하는 차고지에 따라 계약할 업체를 선택할 수 있음. 그 후 운전자들은 지역의 정해진 차고지에서 자동차를 배정받음.

## ④ 휴식시간

- 승객 하차 후 또는 호출이 없을 때, 어플리케이션에서 운전자의 상태를 '휴식중'으로 바꾸면 더이상 호출이 오지 않고, 휴식시간으로 계산됨.
- 파견 운전자의 경우 7월 현재 1시간 30분의 휴식시간을 자유롭게 이용할 수 있음. 이에 반해 프리랜서 계약의 경우 따로 휴식시간이 제공되지 않음.
- 주유 및 세차와 같은 유지·보수를 위해 휴식시간을 사용한 경우, 증빙자료

또는 사유서를 제출하면 휴식시간에서 제외되며, 사용한 비용도 제공함. 프리랜서 계약 운전자도 특별휴식시간의 명목으로 유사하게 운영됨.

- 유지·보수를 위해 사용한 경우 플랫폼 어플리케이션을 통해 휴식시간에 포함되지 않는다는 점에서 합리적임.
- 화장실 이용의 어려움을 호소하는 운전자들이 존재함. 주간의 경우 주유소나 주민센터를 상대적으로 쉽게 이용할 수 있으나, 야간의 경우 주차가 가능한 화장실을 찾기 어려움. 결과적으로 휴식시간의 대부분을 이용 가능한 화장실을 찾아다니는데 소모하기도 함.
- 식사의 경우도 가장 우선적으로 고려하는 것이 주차 가능 여부임. 대기 장소가 플랫폼 어플리케이션을 통해 통보되는데, 잘 알지 못하는 장소의 경우 식당을 찾는데 많은 시간이 소모된다고 함.
- 승객에게 양해를 구하고 화장실을 이용하는 경우도 종종 있음. 특히 프리랜서의 경우 따로 휴식시간이 없어 시간당 보수를 고려할 때 적절한 휴식시간의 이용에 어려움을 경험함.

### ⑤ 평점 시스템

- 승객은 타다 서비스를 이용한 후 운전자에 대한 5점 만점의 평가를 할 수 있으며, 5점이 아닌 경우 사유를 작성할 수 있음. 사유는 불친절, 담배 냄새 등으로 구분되어 있어, 이를 체크하거나 기타 항목에서 그 외 사유를 작성할 수 있음.
- 평점은 운전자 등급의 결정과 계속 고용 또는 계약 유지에 큰 영향을 미치는 것으로 보임. 그러나 명확한 기준은 운전자에게 공개되어 있지 않은 것으로 보임.
- 평점이 낮은 운전자의 경우 업체에서 서비스 교육을 비롯한 교육을 실시하고 있는 것으로 보임.
- 평점 시스템은 일정 수준 이상의 서비스 품질을 유지하면서 운전자의 노동 과정을 전반적으로 통제하는 기능을 하고 있음.
  - 소위 진상 고객에 대해서도 평점을 잘 받기 위해 항의하거나 대응하지 않고 억지로 참는 경우가 종종 발생함. 운전자들은 스스로를 ‘평점 노예’라고 하기도 함.
  - 운전자 또한 승객에 대한 평가가 가능하지만, 좋아요 또는 싫어요로 표

시할 수 있을 뿐이고, ‘싫어요’의 사유 또한 자유롭게 작성할 수 있는 것이 아니라 제한된 사항을 체크할 수 있을 뿐임. 뿐만 아니라 승객의 하차 후 바로 호출이 오거나 대기 장소로 이동해야 하기 때문에 승객을 평가할 만한 충분한 시간이 주어지지 않음.

- 평점 시스템은 서비스 품질 유지를 위한 VCNC의 간접적인 노동통제 방식으로 기능한다고 볼 수 있음. 개별 서비스에 대한 구체적인 업무 지시는 없으나 평점 시스템을 통해 서비스의 품질을 유지하고 감정 노동을 강제하고 있음. 운전자의 고객 평가 및 사유 제출 제도는 평점 시스템의 단점을 다소 보완하고 있으나, 소위 진상 고객에 대한 경고 및 이용금지 조치가 드물게 발생하고 있고 등급이 고용 또는 계약의 유지에 미치는 영향이 불확실하다는 점에서 노동 강도를 강화하는 요인으로 보임.
- 이는 알고리즘에 의해 플랫폼 노동자들이 자동적으로 관리되는, 이른바 알고리즘 관리의 한 사례라고 볼 수 있음(Rosenblat & Stark, 2016).

## ⑥ 등급 시스템

- 운전자의 등급은 총 4단계로 구분되며, 등급에 따라 운전자의 인센티브가 달라짐.
  - 타다의 수요와 공급을 판단하여, 수요가 많은 경우 ‘피크타임’이라고 하여 요금에 평상시 요금의 1.1배~1.3배 상승하는데, 등급에 따라 추가요금의 최대 10%까지 인센티브로 운전자에게 제공함.
- 등급을 올리기 위해서는 평점을 높게 유지해야 하고, 상당히 오랫동안 꾸준히 운전을 해야 하며, 해야 할 것과 하면 안되는 것이 있으나, ‘매뉴얼’에 공개되어 있는 것과 비공식적으로 노동자들 사이에서 공유되는 것이 있음. 더불어 각각 어떤 비율로 어떻게 등급에 영향을 미치는지에 대해서는 공개되어 있지 않음.
- 따라서 등급 시스템은 평가 시스템과 함께 서비스의 품질 유지와 노동과정 통제 기능을 하고 있다고 볼 수 있음.
  - 등급 시스템은 특히 인센티브와 관련되어 고정된 임금을 받는 파견 계약 운전자에게는 ‘추가 보상’을 획득할 수 있는 유일한 수단으로 작동함. 평가는 일종의 게임 점수처럼 여겨져, 타다가 제공하는 규칙과 틀 내에서 운전자들간의 경쟁을 유발하는 한 편, 자존감의 원천을 제공함.

- 이는 높은 등급의 운전자들이 등급 시스템이 부족하지만 상대적으로 긍정하다고 생각하고, 등급이 낮거나 일을 그만두는 원인을 운전자 개인의 자질 및 행동에서 찾는다는 점에서도 조심스럽게 추측할 수 있음.

#### ⑦ 사고 책임

- 운전자는 렌트카(자동차 대여업) 관련 종합보험에 가입되어 있음.
- 면책금 제도는 사고 발생시 과실비율에 따라 자동차에 대해 발생하는 손해의 10%에 해당하는 금액을 미리 납부한 면책금 한도(50만원) 내에서 지불하도록 하는 제도인데, 6월 말 현재 운전자에게 부담이 된다는 이유로 폐지 논의 중임.

#### 4) 교육훈련 및 숙련 형성

- 서비스 품질 향상을 위한 교육훈련은 용역업체를 통해 이뤄짐.
  - VCNC 및 타다가 직접 교육을 실시하는 경우는 거의 없는 것으로 보임. 파견·용역업체가 서비스 교육을 실시하는 경우는 있다고 함.
  - 그러나 파견·용역업체에 따라 체계적으로 운전자의 서비스 및 어플리케이션 사용에 대한 교육을 하는 경우도 있으나, 그러한 교육이 거의 이뤄지지 않아 차고지 등에서 운전자 간 노하우를 공유하는 경우가 많다고 함.
- 서비스의 품질 유지를 위한 숙련 형성 필요가 적음.
  - 운전자는 이용자와 불필요한 대화를 할 수 없음.
  - 거리에 기반하여 비용이 결정되며, 이용자는 이용 전부터 내비게이션의 경로 안내에 따른 예상비용을 알고 있음. 따라서 숙련에 따라 이동 경로를 변경하는 것이 오히려 문제가 될 수 있으므로 이동경로에 대한 노하우 및 숙련이 필요하다고 보기 어려움.
- 일부 노하우가 비공식 경로를 통해 공유되고 숙련이 형성되기도 함.
  - 대기시간 주·정차 장소, 주유소 및 식당과 같은 노하우는 운전자들 간에 비공식적으로 공유됨. 그 외 대기시간 및 피크시간을 활용하기 위한 노하우 등이 있으나 이는 서비스의 품질 향상 및 유지와 크게 관계가 없음.

## 5) 이해대변 및 고충처리

- 고충처리는 파견·용역업체를 상대로 이뤄짐
  - 타다 운전자가 된 후 쏘카 또는 VCNC 관계자와 공식적으로 고충처리를 위해 접촉할 수 있는 경로는 없는 것으로 보임.
  - 휴식시간을 자동차를 유지·보수하는데 사용한 경우 사용한 비용과 함께 증빙자료를 파견·용역업체에 제출하면 근무시간으로 인정하고 있음.
- 어플리케이션을 통한 고충처리 절차가 존재함.
  - 이용자 하차 후 이용자에 대한 평가를 할 수 있고, 소위 진상 고객에 대한 VCNC 또는 쏘카 차원에서의 경고 조치가 이뤄진다고 함.

## 6) 요약

- 타다의 비즈니스 모델은 장기적으로 자율주행 자동차 시대를 대비한 데이터 축적 및 프로그램 개발을 위한 사업모델로서, 기존의 택시 사업을 통해 수익을 창출하고자 하는데 큰 관심이 없어 보임.
- 고용구조 또한 현 제도적 조건 내에서 곧 수요가 감소할 운전자를 적은 비용으로 이용하면서 데이터를 수집하는데 초점이 맞춰짐.
  - 여객자동차 운수사업법 상의 예외조항으로 자동차 대여업에 대한 운전자 알선을 위해 협력사와 파견·용역 계약을 통해 운전자를 제공함. 이를 통해 자율주행 자동차가 상용화될 경우의 비용 부담을 줄일 수 있음.
- 운전자의 노동 강도는 높은 편이며, 사용자의 평점과 GPS를 사용한 위치 추적, 알고리즘을 통한 대기 장소 결정 및 이동경로 안내 등을 통한 노동 통제 체계가 갖춰져 있다고 볼 수 있음.
  - 계약시 5시간, 10시간 등을 선택할 수 있으나, 10시간의 경우 화장실을 이용하기 어려울 정도로 노동강도가 강하다고 함.
  - 사용자 평점은 운전자에게 종종 과도한 감정노동을 강제함. 스스로 '별 점 노예'라고 이야기하는 경우가 있음.
  - 어플리케이션이 지시하는대로 대기 장소에 이동하고 내비게이션이 안내하는 대로만 운전을 하는 등 운전자의 재량이 발휘될 여지가 거의 없고 이용자와의 대화가 거의 불가능함.

- 교육 훈련은 소속 파견·용역업체를 통해 이뤄지지만, 업체에 따라 체계적인 교육 훈련 정도가 다름.
- 숙련형성과 관련해서는 서비스와 관계없는 노하우가 운전자들의 개별적인 비공식 경로를 통해 공유됨.
- 이해 대변 및 고충 처리 절차는 파견·용역업체에 대해 개별적인 항의 및 주장으로 이뤄지며, 일부 개선사항 등은 어플리케이션을 통해 간접적 경로로 VCNC에 전달됨.
- 현 제도상 여객자동차 운수사업법 내 자동차 대여업인지 여객자동차운송사업업인지의 문제, 불법 파견 판단 문제가 존재함.
  - 앞으로 자율주행 자동차의 등장과 함께 ‘모빌리티 산업’이 현재 제도상의 여객자동차 운수사업법으로 판단하기 어려운 다양한 형태의 아이디어가 사업화될 것으로 보인다는 점에서 운전자의 법적 지위 및 준수한 일 자리의 제공에 초점을 맞추어 법 제도를 개정할 필요가 제기됨.
- 타다는 이용자가 원하지 않는 대화를 하지 않는 것을 택시와의 다른 점으로 부각하고 있음. 이로 인해 운전자들은 노동시간 동안 거의 대화를 하지 못함.
- 평점 시스템 및 내비게이션을 활용한 거리 기반 요금제로 인해 운전의 노하우를 활용하는 등 재량을 발휘할 수 있는 자율성이 매우 제약됨.
- 노동과정에서 운전자들은 초기에는 “자율주행 자동차 시대의 토대가 된다”는 점에서 자부심을 느꼈다고 하였으나 현재 그러한 자부심을 갖고 있는 운전자들은 거의 없으며, “내비게이션의 지시·명령을 받는 기계”로 스스로를 인식하고 있다고 함.
- 운전사의 법적 지위에 대한 제도 개선 필요
  - 우버의 경우 운전자와 승객을 중립적으로 연결시켜주는 중립적인 플랫폼 기술 회사로 스스로를 규정하며, 따라서 여객운수사업의 규제에서 자유롭다는 주장을 함(Gillespie, 2010; Rosenblat & Stark, 2016).
  - 타다는 제도적으로 여객운수사업법상 자동차 대여업을 하고 있다고 주장하지만, 인터뷰 결과 실질적으로는 “모든 것을 연결하는 모빌리티 사업”, 각종 운송수단과 승객을 연결하는 사업으로 스스로 정의하고 있으며, 이 점에 주목할 필요가 있음.
  - 따라서 앞으로 여객운수사업법의 개정이나, 모빌리티 산업의 새로운 정

의 및 규정 과정에서 운전 노동자의 지위가 중요한 이슈가 될 것임. 고용자 또는 특수고용 노동자로서 규정하는 현재의 제도 내에 편입하여 이해하고 법적 지위를 부여할 것인지, 개인사업자는 아니지만 안정적으로 고용된 고용자도 아닌 새로운 형태의 법적 지위를 부여함으로써 관련된 사회 보험을 비롯한 조세제도를 개편할 것인지가 앞으로 중요한 이슈가 될 것으로 예상 가능함.

[표 4-1-4] 모빌리티 플랫폼 타다 근로조건 요약

항목		파견 노동자	프리랜서 노동자
노동시장 특성	입직경로	공개 채용	공개채용
	인적특성	투잡을 찾고자 함 전업과 부업이 혼재	투잡(부업)으로 시작하지만 전업이 되는 경우도 많음
	근로계약	파견업체와 고용계약	용역업체와 위탁계약
	고용형태	파견업체와 월급제(계약직) 계약	용역업체와 프리랜서 계약
노동 조건	보수소득 수수료	약 11,000원/시간 월 주기 지급	11,000원/시간 월/2주 주기 지급 선택
	노동시간	10시간, 5시간 등 선택 가능	
	근무장소	지정 차고지에서 시작 대기장소는 어플리케이션을 통해 지정됨	
	복리후생	업체마다 차이가 있으나 따로 복리후생이라 할 만한 것은 없음	없음
	사회보험 산업안전 보건	4대보험 가입 자동차 대여업에 따른 보험 가입 면책금 제도(폐지 논의중)	
관리 통제기제		고객 평점을 통해 인센티브와 관련된 등급 결정 어플리케이션으로 휴식시간 관리 및 대기장소 지정, 운전 경로 지정, 승차 수락·거부 정보 수집	
교육 훈련	숙련형성	차고지 및 단체 대화방 등에서 비공식적으로 운전자들 간 어플리케이션 사용 및 운전 관련 정보 교환	
	교육 시스템	고용 업체에 따라 다름 서비스 교육 및 성인지 교육 등을 실시하기도 함	없음
향후 전망		현재 불법파견 관련 소송이 진행 중 현재 여객자동차운수사업법 상 여객자동차운송사업의 적용을 받을 경우 사업을 지속할 동기가 없어 보임.	

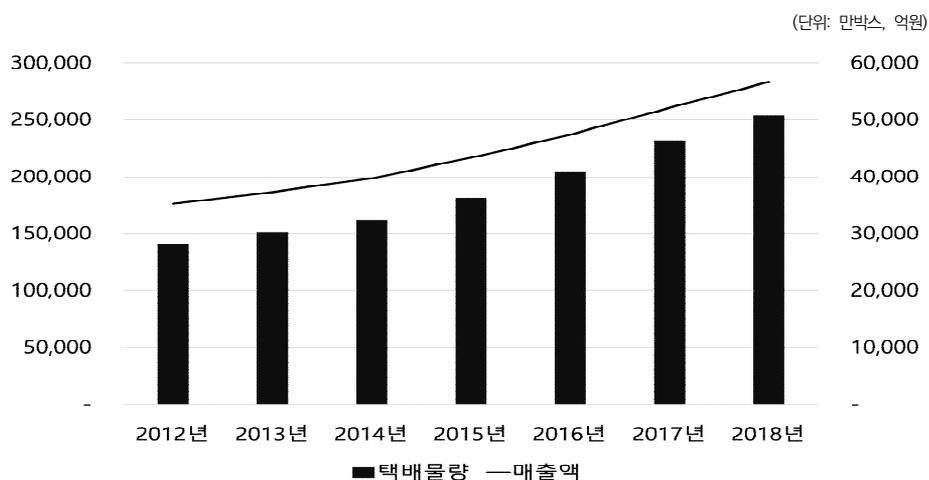
## 2. 물류/배송 플랫폼 사례: 쿠팡플렉스

### 1) 산업, 비즈니스 모델

#### ① 물류/배송 산업 개요

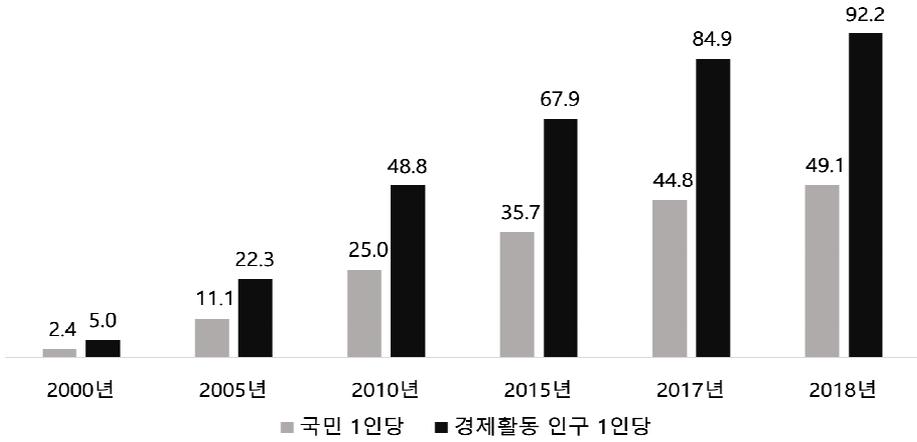
##### ○ 국내 택배산업의 발전

- 국내 택배산업은 빠르게 성장하고 있음. 1998년 택배물량 5,795만개, 매출액 2,196억 원에서 2016년 택배물량 20억 4,710만 개, 매출액 4조 7,444억 원으로 증가함(신태중, 이주환, 2017). 1인당 택배이용 횟수 역시 1998년 1인당 1.2회에서 2016년 39.6회로 증가함.
- 그러나 택배 박스당 평균 단가는 2000년 3,500원대에서 2016년 2,300원대로 하락함. 택배 단가는 지속적으로 낮아져 2018년 택배 단가는 2012년 대비 10% 가량 하락하였음.



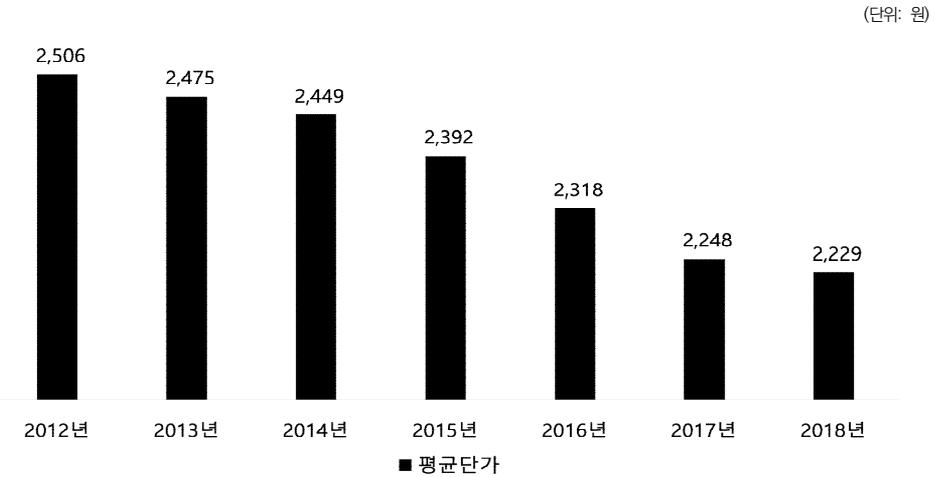
출처: 국가물류통합정보센터

[그림 4-2-1] 택배물량 및 매출액 추이



출처: 국가물류통합정보센터

[그림 4-2-2] 택배이용 횟수 추이

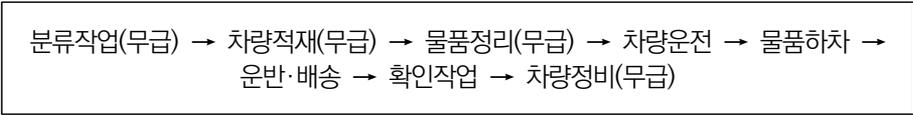


출처: 국가물류통합정보센터

[그림 4-2-3] 국내 택배시장 단가 추이

○ 물류/배송 업무 특성

- 일반적으로 택배서비스 업무는 [그림 4-2-4]와 같이 진행되며 아래에서 살펴볼 쿠팡플렉스 업무도 크게 다르지 않음. 배송건당 보수가 측정되는 쿠팡플렉스와 같은 경우, 보상이 이루어지지 않는 업무는 무급이라고 표기하였음.
- 택배서비스 업무는 교통사고, 넘어짐, 부딪힘, 떨어짐, 근골격계 질환과 스트레스, 장시간 근무, 극한의 기온과 햇빛에 의한 자외선 노출, 부적절한 화학 물질이나 생물학적 물질에 대한 노출 가능성 등이 있음(안전보



출처: 김수근(2019:16) 재구성

[그림 4-2-4] 택비서비스 업무 흐름과 쿠팡플렉스 업무

- 낮은 택배 단가, 장시간 노동, 업무상 질병과 교통사고 등에 대한 산재보험 미적용, 제도적 안전망 배제, 고객클레임 및 사고발생 등에 대한 일방적 위험부담 전가 등이 택배기사들의 열악한 근무환경 요소로 지적되어 있음(이호근 2008, 신태중·이주환 2017 등).
- 물류/배송 직업 분류
  - 택배 기사는 한국표준직업분류(7차)에서 단순노무종사자(9) → 운송관련 단순노무직(92) → 배달원(922) → 택배원(9222) → 택배원(92221)에 속함.
  - 택배원은 차량을 이용하여 고객들이 주문·구매한 상품을 고객이 원하는 장소로 운반하는 자를 말함. 물류/배송 플랫폼 노동자도 직업 분류 상 택배원이라고 볼 수 있음.

② 물류/배송 플랫폼의 비즈니스 모델

- 일반 물류/배송 사업과의 차이점
  - 분류작업부터 배송까지 물류/배송 플랫폼 노동자의 수행 업무는 택배기사와 동일. 택배기사의 고용계약관계가 택배회사, 대리점, 화물운송용역업체 등이 얽혀 매우 복잡한 계약 관계의 형태를 가지는 반면 물류/배송 플랫폼노동은 별도의 고용계약 없이 물류 회사(쿠팡, 아마존 등)와 배송업무 위탁 계약을 맺음.
  - 택배기사 등 특수고용노동자나 배달대행(예를 들어, 배민, 부릉, 바로고 등) 플랫폼노동자의 처우개선에 관한 사회적 논의가 활발히 이뤄지고 있는 반면 유사 노동을 행하는 물류/배송 플랫폼 노동자에 대한 논의는 상대적으로 부족함. 그러나 쿠팡플렉스의 출현 이후 해당 플랫폼노동에 대한 논의와 체험형 기사 등이 증가하고 있음<sup>8)</sup>.
- 서비스 내용

- 주간, 심야, 새벽에 고객이 구매한 물품을 배송 및 반품 상품 회수.
- 고객은 자신이 주문한 물품 배송이 플랫폼 노동자를 통해 배송되는지, 일반 택배기사를 통해 배송되는지 알 수 없고 선택 또한 할 수 없음. 쿠팡의 경우, 쿠팡맨과 달리 쿠팡플렉스를 통해 배송되는 경우 배송기사의 연락처를 알 수 없다는 점이 고객 입장의 불편한 점으로 지적되기도 함.
- 모바일 쇼핑앱 현황
  - 모바일 쇼핑앱 설치수 및 설치 비율은 쿠팡이 가장 높아 스마트폰 사용자 10명 중 6명이 쿠팡 앱을 설치하였음(표 4-2-1). 앱 설치수가 반드시 이용률로 연결되지 않을 수 있으나, 오픈애즈(2019)의 주 이용 모바일 쇼핑 앱 조사 결과에 따르면 쿠팡을 가장 많이 이용한다고 응답한 사용자 비율은 26.4%로 1위를 차지함.
  - 특히 쿠팡을 자주 이용하는 이유 1순위는 빠른 상품 배송으로 쿠팡에서 배송의 중요성을 엿볼 수 있음. 이용률 상위 앱 가운데 빠른 배송으로 앱을 이용하는 경우는 쿠팡이 유일함.

**[표 4-2-1] 모바일 쇼핑앱 설치수 및 자주 이용하는 이유 (상위 5개)**

	총 설치수1)	신규 설치수2)	설치 비율3)	자주 이용하는 이유4)
쿠팡	17,889,263	161,790	59.63%	빠른 상품 배송
11번가	15,329,181	68,383	51.10%	다양한 혜택 및 이벤트
위메프	11,683,945	108,726	38.95%	저렴한 상품 가격
G마켓	10,557,801	117,806	35.19%	다양한 혜택 및 이벤트
티몬	13,251,471	50,843	44.17%	-

자료: 오픈애즈 홈페이지 (8월 첫째주 앱랭킹 순위), 오픈애즈(2019)

- 1) 국내 스마트폰 사용자 중 해당 앱을 설치한 사람의 수
- 2) 한 주 동안 해당 앱을 신규로 설치한 사람의 수
- 3) 국내 스마트폰 사용자 중 해당 앱을 설치한 사람의 비중
- 4) 자주 이용하는 이유 1순위

#### ○ 쿠팡 개요

- 2010년 설립. 2018년 기준 직원수 6,372명, 연매출액 4조 4,147억원의 중견기업. 2014년 ‘로켓배송’ 서비스 도입 당시 매출액 3,485억 원에서 빠르게 성장하여 국내 소셜커머스 시장의 선구자로 평가됨(김현희 외, 2017). 2018년 8월, 일반인이 자차를 이용해 쿠팡 물품을 배달하는 ‘쿠팡플렉스’를 도입함. 쿠팡플렉스 이후 배달의민족의 ‘배민커넥트’, 메

8) ‘소풍 가듯 배송하라’ 플랫폼노동의 함정. 경향신문. 2019년 11월 10일.

쉬코리아의 ‘부릉프렌즈’ 등으로 일반인 배송이 확장됨.

- 최종 고객에게 전달하는 과정을 다루는 ‘라스트마일’, ‘생활물류’와 신선 식품을 새벽에 배송하는 ‘새벽배송’에서 업체 간 경쟁이 심화되면서 물류/배송에 플랫폼노동 수요가 증가하고 있음<sup>9)</sup>. 국내의 ‘쿠팡플렉스’, 그리고 미국의 ‘아마존 플렉스(Amazon Flex)’가 대표적임.
- 아마존 플렉스와 쿠팡 플렉스의 기본 구조는 동일함. 자차를 이용하여 아마존의 물품을 고객에게 배송하는 플랫폼노동임. 쿠팡 플렉스가 배송 건당 수수료를 받는 반면 아마존 플렉스는 시간당 페이를 받음.
- 쿠팡플렉스의 기본 구조는 [그림 4-2-5]와 같음.
  - ‘쿠팡플렉스’ 앱 설치 후 개인정보를 기입, 계약 내용 확인 후 원하는 배송 시간과 지역을 선택.
  - 해당 배송 시간과 지역에 배송 물량이 있을 경우 쿠팡 관리자(쿠팡플렉스어시스턴트)로부터 알림이 오고, 당일 일을 하길 원할 경우 별도로 신청을 하면 배정 확정 여부가 결정됨.
  - 배정이 확정된 경우 지역 캠프로 방문해 배송 물량을 배정받은 후 자차에 배송 물량을 싣고 배송.



[그림 4-2-5] 쿠팡플렉스 기본 구조

9) 새벽배송의 대표 주자로 ‘마켓컬리’가 있음. 그러나 마켓컬리는 자체 직영기사와 지입차를 소유한 기사가 배송을 담당함. 지입기사는 마켓컬리와 계약한 화물운송대행업체와 계약함. 월 4회 휴무와 급여의 수준이 일정 범위 내에 정해져 있음. 따라서 마켓컬리 자체 직영기사와 지입기사는 플랫폼노동의 형태라고 보기 어려움.

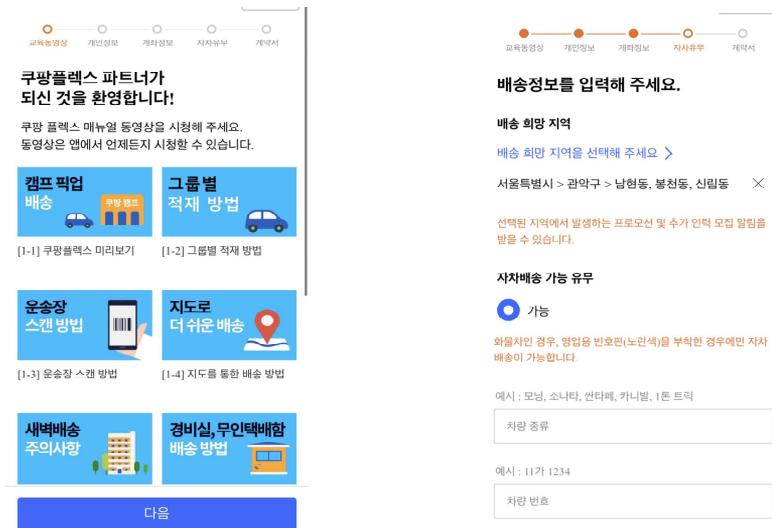
## 2) 고용구조

### ① 입직경로

- 연구참여자들은 주로 부업으로 쿠팡플렉스에 참여함<sup>10)</sup>.
  - 36세 남성 A는 대학원생으로 자투리 시간을 활용하여 소득을 얻고자 참여하였으나 쿠팡플렉스의 건당 단가가 낮아진 이후 현재는 일을 하고 있지 않음.
  - 49세 남성 B는 학원을 운영하는 원장으로 학원 운영만으로 부족한 소득을 보충하고자 쿠팡플렉스를 시작하였고 주로 수업이 없는 새벽과 아침 시간에 일을 하고 있음.
  - 36세 남성 C의 본업은 보안업체 직원으로 2교대 근무의 특성상 남는 시간을 활용하여 추가 소득을 얻기 위해 쿠팡플렉스에 참여함. C는 쿠팡플렉스의 전신인 워킹맨으로 일을 시작하였음.
  - 40세 남성 D는 개인사업자로 현재 일을 시작하기 전 본업을 두지 않고 동시에 다양한 부업을 가졌음. 쿠팡플렉스도 그 중 하나였으나 업무의 위험성과 그에 대한 안전관리체계가 없는 것을 인지한 후 현재는 일을 하고 있지 않음.
  - 42세 여성 E는 전업주부로 자녀 등교 후 남는 시간을 활용하기 위해 쿠팡플렉스를 시작하였음. 업무 중 차 긁힘과 같은 가벼운 사고를 경험하기도 했지만 전반적으로 쿠팡플렉스에 대한 만족도 높음.
- 다른 플랫폼노동과 비교 후 쿠팡플렉스를 선택.
  - 참여자들은 주로 인터넷 검색을 통해 쿠팡플렉스를 알게 되었고 다른 플랫폼 일자리와 비교해 본 후 시간적 자율성과 소득 측면에서 우위가 있어 보여 쿠팡플렉스를 선택함. 2018년 8월 쿠팡플렉스 도입 당시 배송 건당 3,000원의 높은 수수료가 책정되어 높은 소득을 올릴 수 있는 부업으로 알려졌고 실제로 많은 사람들이 참여하여 당시는 배송 업무를 배정받기가 매우 힘들었다고 함. 현재 쿠팡플렉스 광고는 높은 소득보다 시간적 자율성과 누구나 참여할 수 있는 개방성을 내세우고 있음.

<sup>10)</sup> 2019년 8~9월에 걸쳐 쿠팡플렉서로 현재 일하고 있거나 경험이 있는 참여자들을 섭외함. 소셜네트워크서비스에 본인의 쿠팡플렉스 경험을 공유한 참여자들에게 심층면접 안내를 보낸 후 참여 의사를 밝힌 다섯 명의 참여자를 연구 대상으로 선정하였음. 면접은 참여자들이 원하는 지역의 카페에서 1시간-1시간 30분 가량 진행함. 쿠팡플렉스 일을 하게 된 계기와 일 경험, 어려운 점과 좋은 점 등 사전에 정해진 내용을 질문하고 답변을 듣는 방식의 개별 면접을 진행하였음.

- 가입 과정은 매우 간단함. 쿠팡플렉스 앱에서 [그림 4-2-6]과 같이 교육 동영상 시청(필수 아님), 개인정보, 계좌정보, 자차유무와 배송희망지역 입력 후 계약서를 확인하고 서명하면 가입이 완료됨. 주민등록번호를 정확하게 모두 입력해야 하며 본인 명의의 계좌만 등록할 수 있음. 자차 정보는 진위 여부를 확인하지 않음.



[그림 4-2-6] 쿠팡플렉스 가입 과정

## ② 인적특성

- 시간적 자율성이 있는 다양한 본업
  - 쿠팡플렉서의 본업은 다양하나 낮 시간이 자유로운 전업주부, 새벽이 자유로운 학원장, 교대제 근무 직원 등 시간적 자율성이 있다는 공통점이 있음.
- 쿠팡플렉스의 주요 목적은 부업
  - 쿠팡플렉서들은 본업으로 부족한 소득을 보충하거나 자투리시간을 활용할 목적으로 쿠팡플렉스를 시작함. ‘타다’ 등 다른 플랫폼 일자리도 고려했지만 시간활용의 자율성과 소득 측면에서 쿠팡플렉스 선호.

## ③ 계약의 형태

- 쿠팡플렉스는 쿠팡과 배달대행위탁계약을 체결함.

- 쿠팡플렉스 앱 가입 시 ‘배송 업무 위탁 계약서’ 및 ‘개인정보 처리업무 위탁 계약서’, ‘보안 협약서’, ‘방문자 안전수칙 동의서’에 동의해야 함.
- ‘배송 업무 위탁 계약서’에는 계약 기간, 배송업무 관련 내용, 위탁 수수료, 보안 유지, 손해배상, 분쟁 해결 등의 내용이 포함됨. 쿠팡플렉서(쿠팡플렉스로 배송하는 사람들을 쿠팡플렉서라고 함) 지위는 ‘배송사업자’가 됨.
- 실제로 특정일 배송 업무를 신청하는 경우 ‘배송 업무 위탁 계약서’ 중 일부를 발췌한 ‘쿠팡플렉스 신청서’에 다시 한 번 동의해야 하며 이 신청서가 배송 업무 위탁 계약 등 쿠팡플렉스 관련 모든 계약을 대체한다고 고지되어 있음. ‘쿠팡플렉스 신청서’ 원문은 부록 참고.

#### ④ 고용형태

##### ○ 배송사업자

- 배송 업무 위탁 계약서에 따라 쿠팡플렉서의 지위는 ‘배송사업자’로 쿠팡과 고용계약 관계가 성립하지 않으며 배송 과정에서 일어나는 모든 사고에 대한 책임은 쿠팡플렉서가 부담함.

#### [표 4-2-2] 쿠팡플렉스 ‘배송대행위탁계획서’ 일부

##### 제6조 [배송사업자의 주의의무]

③ 배송사업자는 배송업무 수행 중 인적 또는 물적 사고가 발생하지 않도록 합리적인 주의를 기울여야 하며, 사고 발생 시 배송사업자는 본인과 타인의 인적, 물적 피해 및 기타 사고와 관련된 모든 분쟁을 배송사업자 본인의 책임과 비용으로 해결하여야 한다.

제 13조 [기타] 아래

쿠팡과 배송사업자 또는 일체의 제3의 제공자 사이에는 (i) 자회사 또는 계열사, (ii) 파트너십, 고용 또는 대리인 관계가 존재하지 않음을 확인한다.

#### ⑤ 소득

- 건당 ‘위탁 수수료’에 따라 책정됨.
  - 배송위탁계약서 제5조 [위탁 수수료 등]에 따르면 배송물품 1개당 위탁 수수료는 750원이며 해당 소득은 배송사업자(쿠팡플렉서)의 사업소득에 해당하여 쿠팡이 3.3%를 원천징수함.
- 실제 위탁수수료는 일하는 시간대(주간, 심야, 새벽)와 지역(캠프), 날짜별, 배송 상품별로 달라짐.
  - 일반적으로 주간<심야<새벽 순으로 높음. 예를 들어 일산 캠프(지역)의

경우 주간 배송 1,000원 전후, 심야 배송 1,100-1,200원, 새벽 배송 1,000-1,800원 정도라고 함. 근로기준법에 따르면 새벽 배송은 1.5배 임금을 받아야 하지만 쿠팡플렉스는 단지 건당 수수료를 다른 시간대에 비해 높게 책정하고 있음. 쿠팡맨이 새벽배송을 할 경우 야간수당이 더해져 보다 높은 수입 받음.

- 지역(캠프)별로 배송 물량이 많을 경우 건당 단가를 높이고 이를 통해 쿠팡플렉서를 추가 모집. 기상이 악화되거나 명절 등에는 건당 수수료와 별도로 추가 인센티브를 지급하기도 함.
- 신선 상품의 수수료가 일반 배송 상품보다 약 400-600원 더 높음.
- 월소득은 쿠팡플렉서에 따라 크게 달라짐.
  - 하루에 주간, 심야, 새벽배송 세 가지 시간대 중 둘 이상의 시간대에 모두 참여할 수 있음. 따라서 월 소득은 한 달간 배송에 참여한 일수, 하루에 참여한 시간대, 배송한 물건 개수에 따라 달라짐(쿠팡플렉스 정산은 2주에 한 번씩 이루어짐).
  - [그림 4-2-7]은 실제 쿠팡플렉서가 쿠팡으로부터 받은 정산내역서로 건당 수수료가 약 2,000원일 때 한 주당 6-7일씩 새벽 배송을 한 경우 소득은 월 176만원(2주간 88만원)이었음.
  - 최근 건당 수수료가 1,000원 전후로 낮아짐. 경력 4개월의 한 쿠팡플렉서가 주간, 심야, 새벽배송에 모두 참여할 경우 13-14시간 정도 소요되며(캠프에서 탑차를 기다리는 시간 포함) 하루에 약 15만 원을 받았다고 함. 이 경우에도 경력에 따라 배송 가능 물품 개수가 달라져 소득에 차이가 생길 수 있음.
  - 쿠팡플렉서 도입 전 워킹맨<sup>11)</sup>부터 배송에 참여하여 현재 1년 4개월의 경력을 가진 쿠팡플렉서가 심야배송과 새벽배송에 참여하여 23시부터 6시 30분까지 배송할 경우 약 100-120개의 물품을 배송할 수 있으며 하루 14-17만 원의 수수료를 받음. 여기서 주유비로 1-2만 원정도 지출 있음.

11) 쿠팡플렉스가 도입되기 전 유사 형태로 워킹맨이 있었음.

정산내역서									
1. 정산기간 : [Redacted]					이름 : [Redacted]				
2. 정산내역					ID : [Redacted]				
은행 : [Redacted]					계좌 : [Redacted]				
용역비		지급대상금액 (용역비+인센티브)		소득세		주민세		실 지급액	
886,000		886,000		26,580		2,650		856,770	
3. 인센티브 내역									
토요일/일요일/공휴일배송 (50건이상, 22시 이전)		첫 배송 (50건이상, 22시 이전)		세벽 첫 배송 (07시 이전)		기타		총 인센티브	
0		0		0		0		0	
4. 일자별 용역비 내역									
정산기준일자 (단기 적용일자)	실제배송일자	배송캠프	배송유형	적용단가	정산건수				용역비 (기타사업소득)
					Total	배송완료	수취기부	변품외수	
2019- [Redacted]	2019- [Redacted]	[Redacted]	세벽	2,000	27건	27건	0건	0건	54,000
2019- [Redacted]	2019- [Redacted]	[Redacted]	세벽	2,000	32건	32건	0건	0건	64,000
2019- [Redacted]	2019- [Redacted]	[Redacted]	세벽	2,000	24건	24건	0건	0건	48,000
2019- [Redacted]	2019- [Redacted]	[Redacted]	세벽	2,000	31건	31건	0건	0건	62,000
2019- [Redacted]	2019- [Redacted]	[Redacted]	세벽	2,000	30건	30건	0건	0건	60,000
2019- [Redacted]	2019- [Redacted]	[Redacted]	세벽	2,000	31건	31건	0건	0건	62,000
2019- [Redacted]	2019- [Redacted]	[Redacted]	세벽	2,000	32건	32건	0건	0건	64,000
2019- [Redacted]	2019- [Redacted]	[Redacted]	세벽	2,000	27건	27건	0건	0건	54,000
2019- [Redacted]	2019- [Redacted]	[Redacted]	세벽	2,000	31건	31건	0건	0건	62,000
2019- [Redacted]	2019- [Redacted]	[Redacted]	세벽백업	2,000	39건	39건	0건	0건	78,000
2019- [Redacted]	2019- [Redacted]	[Redacted]	세벽	2,000	38건	38건	0건	0건	76,000
2019- [Redacted]	2019- [Redacted]	[Redacted]	세벽	2,000	33건	33건	0건	0건	66,000
2019- [Redacted]	2019- [Redacted]	[Redacted]	세벽	2,000	37건	37건	0건	0건	74,000
2019- [Redacted]	2019- [Redacted]	[Redacted]	세벽	2,000	31건	31건	0건	0건	62,000

[그림 4-2-기] 실제 쿠팡플렉스 정산내역서

- 쿠팡플렉스를 통해 벌 수 있는 소득은 도입 초기보다 낮아졌고 지속적으로 낮아지고 있음.
  - 쿠팡플렉스 초기 수수료는 건당 최대 3,000원이었으나 이후 지속적으로 낮아져 2019년 9월 현재 1,000원대 전후임.
  - 수수료 외에 쿠팡이 묶음배송을 도입한 점도 쿠팡플렉서의 소득 감소에 영향을 미침. 하나의 배송지로 여러 물건이 배송될 경우 기존에는 건당 수수료를 받았으나 묶음배송으로 여러 물건을 하나의 큰 박스에 넣어 한 건의 배송수수료를 받게 됨. 이 때 박스가 커지면서 제한된 공간(자동차)에 실을 수 있는 물품 양이 줄어들어 많은 양을 배송할 수 없음.
- 아마존 플렉스는 쿠팡플렉스와 달리 건당 수수료가 아닌 시간당 수수료 받음.
  - 시간당 18-25불의 소득을 벌 수 있다고 홍보하고 있으나 한 명의 플렉서가 넓은 반경을 담당하다보니 실제로는 주 최저임금과 유사한 수준이 되기도 함. 시간제로 페이가 책정되기 때문에 간혹 배송할 물품이 적은 경우 노동시간에 비해 높은 소득을 올리지만 이러한 경우는 많지 않음.

- 건당 수수료 체계의 문제점
  - 캠프에서 탑차를 대기하는 시간과 탑차에서 내린 물품을 분류하는 작업 등 부가 업무와 시간에 대한 보수 없음.
  - 분류 작업은 탑차에서 내린 물품을 세부 지역별로 나누고 다시 개별 쿠팡플렉서들이 배송할 물품으로 분류하는 작업임. 이 작업은 쿠팡플렉서의 업무가 아니며 건당 수수료에 해당 업무에 대한 보상은 포함되어 있지 않음. 그러나 모든 쿠팡플렉서들은 배송 업무 시작 전 1시간-1시간 30분 정도를 대기 및 분류작업에 할애함. 대기 시간과 분류 작업에 대한 무보수 문제는 아마존플렉스에서도 지적됨.
  - 대기와 분류는 무보수 문제 외에도 특히 새벽배송 쿠팡플렉스 업무에 영향을 미침. 새벽배송은 오전 7시 내에 배송을 완료하지 못할 경우 패널티가 부과됨(패널티 세 번 = 한 달간 배송 금지). 따라서 배송 시간이 촉박할 경우 과속, 불법주차 등 교통법규를 위반하며 배송하게 되고 이 과정에서 사고 위험이 높아짐.

## ⑥ 복리후생 및 사회보험

- 쿠팡플렉서에 대한 복리후생 적용 여부
  - 쿠팡플렉서에 대한 쿠팡 측의 복리후생은 전무함. 쿠팡플렉서들은 근무 복 지급이 필요하다고 응답하였는데 그 이유는 배송 차량이나 쿠팡플렉서 본인에게 쿠팡 직원이라는 표시가 보이지 않아 아파트 단지 등에서 출입을 거부당하는 경우가 잦기 때문임. 한 캠프의 쿠팡플렉서들은 사비를 모아 자동차에 붙일 수 있는 쿠팡 스티커를 제작하여 사용하고 있다고 함.
  - 쿠팡의 업무를 하고 있음이 드러나지 않는 문제는 아마존 플렉스에서도 나타나는 공통된 문제임<sup>12)</sup>. 아마존 배송 차량이 주차할 수 있도록 지정된 공간에 주차했지만 과태료를 내야하는 경우, 물품을 훔쳐가는 사람인 줄 알고 주변에서 경찰에 신고하는 경우, 빌딩에 출입하지 못하는 경우 등 쿠팡플렉서와 유사한 고충이 있음.
- 쿠팡플렉서의 사회보험 가입 여부

<sup>12)</sup> <https://splinternews.com/we-are-treated-like-animals-say-amazon-flex-drivers-1834142643>

- 쿠팡은 쿠팡플렉서의 국민연금, 건강보험, 산재보험, 고용보험 가입을 지원하지 않음. 연금 가입을 지원하지 않으며 실업이 발생할 경우 실업급여를 받을 수 없고 배송 중 사고로 인한 손실에 대해 산재보험의 보상을 받을 수 없음.
- 인터뷰에 참여한 쿠팡플렉서들은 사회보험 가입이 반드시 필요하다는 입장은 아님. 그러나 업무 수행 시 발생하는 사고로 인한 자동차 훼손 또는 신체적 상해에 대해 쿠팡 측에서 보상 및 지원하면 좋겠다고 생각함.
- 쿠팡플렉서는 택배업무상 재해 위험에 노출되지만 쿠팡은 쿠팡플렉서의 산업안전을 위한 장치나 지원체계를 갖추고 있지 않음.
  - 배송 업무는 상시적으로 교통사고의 위험이 있을 뿐만 아니라 정해진 시간 내 배송을 완료하기 위해 불법 주차도 빈번하게 발생함. 또한 캠프에서 배송 물품을 상하차 할 때 신체 상해의 위험이 있음. 좁은 골목길 운전 중 차가 굽히는 경우는 빈번하고 캠프에서 물건 상하차 중 지게차에 손을 다치거나 차 사고로 폐차하는 경우도 있음.
  - 자동차 사고가 발생한 경우 대부분 민간자동차보험을 통해 해결함. 그러나 자동차보험은 영업 중에 발생한 사고에 대해 보상하지 않는 것이 원칙이므로 배송 중 발생한 사고라는 것을 숨긴다고 함. 신체적 상해 역시 개별적으로 해결하므로 쿠팡플렉스 업무 중 신체적 상해가 발생할 경우 본업 및 부업(쿠팡플렉스) 중단과 치료비 부담 등 복합적인 소득 손실 위험이 있음.
  - 이 문제는 아마존 플렉스에서도 발생함<sup>13)</sup>. UPS나 Fedex는 배송 중 발생한 티켓(과태료 등) 금액을 회사가 부담하지만 아마존 플렉스는 쿠팡플렉스와 마찬가지로 과태료 및 사고에 대한 부담을 플렉서 본인이 부담함.
  - 인터뷰에 참여한 쿠팡플렉서들은 쿠팡플렉스가 부업으로서 장점이 많은 일자리지만 업무 중 상해 위험과 이에 대한 보상 체계가 없다는 점이 아쉬운 점이라고 지적함. 쿠팡플렉서D는 이러한 리스크가 너무 크다고 판단하여 쿠팡플렉스를 중단한 상태였고 해당 차원의 개선이 없다면 다시 일 할 의사가 없다고 밝힘.
  - 한편, 쿠팡플렉서B는 배송 업무가 반드시 신체적 상해의 위험이 있는 것은 아니며 쿠팡플렉스 일을 하며 활동량이 늘어 예전보다 건강해졌다는

<sup>13)</sup> <https://splinternews.com/we-are-treated-like-animals-say-amazon-flex-drivers-1834142643>

긍정적인 의견을 제시하였음. 그러나 산업안전에 관한 측면은 쿠팡플렉스에서 반드시 개선되어야 한다는 점에 동의함.

### 3) 노동 과정

#### ① 노동시간

- 주간배송, 심야배송, 새벽배송 중 선택 가능.
  - 주간배송: 오전 11시 30분부터 캠프 입차. 오후 9시까지 배송.  
심야배송: 오후 11시 30분부터 캠프 입차. 오전 7시까지 배송.  
새벽배송: 새벽 2시 30분부터 캠프 입차. 오전 7시까지 배송.
  - 새벽배송에 주어진 시간이 짧아 시간 내 배송이 다른 시간대에 비해 어려움. 오전 7시 배송 시간을 지키지 못하였을 경우 패널티가 부과됨. 시간을 지키지 못하였을 경우 고객이 물품 수취를 거부하거나 민원을 제기하는 경우도 있으며 역시 패널티가 부과됨(패널티에 관한 자세한 내용은 '관리통제기제' 참고).
  - 초보 쿠팡플렉서는 한 번에 30-40개 정도 물품 배송. 물량은 쿠팡플렉스어시스턴트<sup>14</sup>와 상의하여 줄이거나 늘릴 수 있음. 새벽 배송은 배송할 물량을 선택할 수 없는 반면 주간 배송은 배송 물량의 범위(10-30개, 30-50개 등) 선택 가능.
  - 1년 4개월 경력의 쿠팡플렉서C는 하루에 심야배송과 새벽배송을 같이 할 경우 100-120개 정도의 물품을 배송한다고 함.

#### ② 장소 및 공간

- 노동 장소는 배송을 맡는 지역의 캠프와 배송 당일 배정받은 물품의 배송 지역으로 나누어 짐.
  - 캠프는 각 지역의 배송 물량이 모이는 창고로 쿠팡플렉서는 배송 전 캠프에 방문하여 출석 확인 후 물량을 소분하고 본인 차에 적재 후 배송 출발. 캠프에는 쿠팡플렉스어시스턴트가 상주함.

14) 쿠팡플렉스 캠프 현장 담당자. 쿠팡플렉스어시스턴트의 채용은 쿠팡플렉스와 별도로 이루어짐. 담당 업무는 쿠팡플렉스 현장 운영 및 관리감독, 쿠팡플렉스 신규 인원 입문 교육, 배정인원 근태관리, 캠프내 차량 출/입차 관리, 현장 상황 발생에 대한 CS 업무 등. 연차휴가, 4대보험, 임직원 및 가족 단체보험, 연1회 건강검진, 경조사 지원 등의 복리후생이 주어지며 연봉은 2,300-2,900만원 수준임.

- 배송 지역은 각 캠프에서 정해진 지역으로 설정되며 쿠팡플렉서가 선택할 수 없음. 단, 주간배송은 배송 지역을 선택할 수 있어 다른 시간대에 비해 편리하다고 함. 또한, 캠프에서 비교적 먼 거리인 레드(red) 지역은 별도로 신청을 받기도 하며 건당 300원 정도의 추가 수수료를 지급하기도 함. 쿠팡플렉서B는 거주지가 레드 지역 근처라 매일 신청하는 반면 다른 쿠팡플렉서C는 먼 거리와 주유비 등으로 레드 지역 배송을 선호하지 않는다고 함.
- 배송지의 유형은 크게 빌라 밀집 지역과 아파트로 나눌 수 있음. 아파트는 경비로부터 출입을 거부당하는 경우, 출입문 비밀번호를 모르는 경우(현관 비밀번호는 주문 시 고객이 직접 적게 되어있음)가 빈번하고 배송시 엘리베이터를 기다리는 시간이 소요되어 오히려 빌라 밀집 지역이 더 빠른 배송에 용이하다고 함. 그러나 빌라 밀집 지역은 골목길 운전이나 주차가 불편한 점, 쿠팡플렉스 앱에서 제시되는 경로가 실제 도로 상황과 다른 점 등 운전의 어려움이 존재함.

### ③ 관리통제기제

- 쿠팡이 표준화 된 배송 서비스를 제공하기 위해 쿠팡플렉스를 관리하는 데 표적인 기제로 패널티 제도가 있음.
  - 배송 시간을 지키지 못하였거나 고객이 배송 서비스에 민원을 제기하였을 경우, 무단 결근, 지각 등에 패널티를 부과하고 세 번의 패널티가 축적되면 ‘블랙’으로 간주되어 한 달간 쿠팡플렉스 앱 접근 불가. 배송시간이 짧은 새벽배송에서 패널티 위험이 크고 캠프에서 물품 소분이 늦어져 출발이 늦어지는 경우도 패널티 가능성이 증가함.
  - 실제 쿠팡플렉서들의 불만은 패널티가 부과되는 규칙보다 패널티 부과에 대한 자세한 설명을 해주지 않는 것이었음. 쿠팡플렉서A는 언제 어떤 이유로 패널티가 부과되었는지 알려주지 않아 갑자기 앱 접근이 안 되는 경험이 있었다고 함.
  - 쿠팡 고객의 입장에서 쿠팡맨은 배송 기사 정보와 연락처가 제공되는 반면 쿠팡플렉서에 대한 정보는 알 수 없음. 고객이 부재중이거나 자고 있는 새벽배송의 경우, 고객과 쿠팡플렉서의 직접 소통이 불가하여 출입문 번호를 알 수 없거나 고객이 쿠팡플렉서에게 특이사항을 전달하지 못하기도 함. 이 경우 쿠팡플렉스가 물품을 문 앞까지 배송하지 못하거나 더

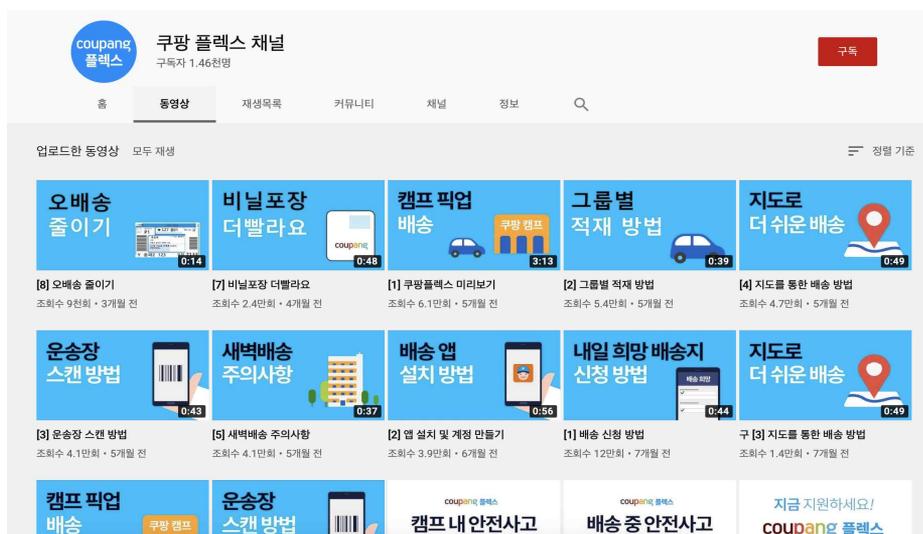
운 여름 날 냉동식품이 다 녹아버려 해당 배송에 대한 민원이 제기되면 패널티가 부과됨.

- 패널티가 축적되어 앱 접근을 차단당하더라도 쿠팡플렉스 업무 시 본인 신원을 확인하는 절차가 없는 점을 이용하여 '블랙' 쿠팡플렉서들은 지인들 신분을 이용하여 계속 일 하기도 함.

#### 4) 교육훈련 및 숙련형성

##### ① 교육훈련

- 신규 쿠팡플렉서에 대한 교육은 동영상과 캠프 현장에서 쿠팡플렉스어시스턴트의 간단한 안내로 진행됨.
  - 유튜브 쿠팡플렉스채널에 쿠팡플렉스 업무 안내 동영상 있음. 캠프 현장에서 쿠팡플렉스어시스턴트가 신규 쿠팡플렉서를 대상으로 간단히 업무에 대해 안내하거나 동영상 시청으로 교육을 대체함



[그림 4-2-8] 유튜브 쿠팡 플렉스 채널

- 쿠팡플렉스 도입 초기에는 지정된 교육 장소에서 강사가 진행하는 교육 과정이 있었고 교육 시 물품 배송 시뮬레이션 등을 수행하여 실제 업무 시 도움이 되었다고 함. 해당 교육과정은 현재 진행하고 있지 않음.
- 대부분의 신규 쿠팡플렉서는 다른 쿠팡플렉서들에게 직접 물어보거나 후

기를 찾아보거나 단체 카톡방을 통해 정보를 얻는 등 개인적으로 해결하고 있음. 배송 업무가 한두 번의 경험으로 빠르게 익숙해지기 때문에 교육과정 요구도는 높지 않으나 안전사고 주의사항 등은 사전에 충분히 전달할 필요가 있을 것으로 보임.

## ② 숙련형성

- 별도 교육·훈련 과정이 없으므로 배송 경험에 따라 숙련도 증가함.
  - 쿠팡플렉스 숙련도는 지리적 지식 습득 수준의 향상과 배송 노하우 향상에 따라 증가함.
  - 지리적 지식 습득 수준이 향상되면 지도와 주소지를 쉽게 찾을 수 있고 계단 유무, 일방통행, 주차 가능 공간 등 해당 지역의 세부적인 도로 상황에 대한 지식이 축적되어 보다 쉽고 빠르게 배송 가능. 같은 지역을 한두 번 정도 배송하면 쉽게 익숙해 짐.
  - 배송 경험이 쌓이면 배송이 편리하도록 차에 물품을 싣는 방법, 배송지의 (아파트) 경비원과 이야기 하는 요령, 지도 보는 방법 등의 배송 노하우가 생겨 효율적 배송이 가능함.
- 고숙련자에 대한 별도의 인센티브는 없으나 숙련도가 높아지면 시간 내 더 많은 물량을 배송할 수 있기 때문에 숙련은 소득 증가에 직접적인 영향을 미침.
  - 초보 쿠팡플렉서가 새벽배송에서 20-30개의 물량을 배송하는 반면 숙련된 쿠팡플렉서는 3배 정도의 물량을 소화함. 그러나 쿠팡플렉서D와 같이 숙련도가 증가해도 한 번에 20-30개 정도의 물량만 배송할 수도 있음.
  - 숙련도와 소득이 비례하기보다 숙련도에 관계없이 본인이 하고 싶은 만큼만 선택해서 일할 수 있다는 점은 쿠팡플렉스의 장점이라고 볼 수 있음.

## 5) 이해대변 및 고충처리

- 공식적 문제해결 루트나 이해대변 조직 없음.
  - 고충처리 방법에는 쿠팡플렉스어시스턴트와 이야기하는 방법, 쿠팡 측으

로 직접 메일을 보내는 방법, 쿠팡플렉서 자체적으로 문제를 해결하는 방법, 쿠팡플렉서들이 단체행동을 하는 방법 등이 있음.

- 쿠팡플렉서들은 일차적으로 쿠팡플렉서어시스턴트에게 이야기를 하거나 쿠팡 측으로 직접 메일을 보내는 방법을 선택함.
- 쿠팡플렉서A는 패널티가 축적되어 갑자기 앱 접근이 불가능해지자 어시스턴트에게 문의했지만 잘 모른다는 답변을 받았고 쿠팡 측에 메일을 보내자 자세한 사항을 알려줄 수 없다는 답변을 받았음. 대부분 문제가 생겨도 쿠팡 측으로 직접 문의하지 않고 쿠팡플렉서어시스턴트에게 이야기 하지만 어시스턴트 역시 문제를 해결해 줄 수 없다고 함.
- 쿠팡플렉서B의 캠프에서는 캠프에서 이뤄지는 분류 작업이 쿠팡플렉서의 업무가 아니라는 반발이 있었음. 그러나 쿠팡플렉서어시스턴트가 해결하지 못하였고 쿠팡플렉서들이 단체로 분류 작업을 거부한 이후 쿠팡이 고용한 분류 업체 직원들이 파견되어 분류 작업을 한다고 함.
- 쿠팡 직원임을 식별할 수 없어 배송에 어려움이 있다는 의견에 대해서도 쿠팡 측에서 해결하지 않아 쿠팡플렉서E가 속한 캠프의 쿠팡플렉서들이 사비로 쿠팡 스티커를 제작하여 사용하고 있었음.

## 6) 요약

- 택배 물량이 증가하고 신선식품 새벽배송 경쟁이 심화되면서 쿠팡에서는 일반인이 자차를 이용해 쿠팡의 물품을 배송하는 쿠팡플렉스를 2018년 8월 도입하였음. 쿠팡플렉스는 미국 아마존사의 아마존플렉스와 고용구조, 노동조건 등이 유사함.
- 쿠팡플렉스는 시간적 자율성과 소득 측면에서 다른 플랫폼노동보다 선호됨. 시간적 자율성이 있는 본업을 가진 경우 추가 소득과 자투리 시간 활용을 위해 쿠팡플렉스에 참여함. 쿠팡과 쿠팡플렉스는 ‘배송대행위타계약’을 맺으며 배송 업무 중 발생한 사고에 대한 책임은 모두 쿠팡플렉스에 있음. 쿠팡플렉스는 배송건당 수수료를 받고 수수료는 배송지역, 물품개수, 배송시간대에 따라 달라짐. 별도의 복리후생이 없고 물량이 많거나 날씨가 궂은 날에는 추가 인센티브를 제공하기도 함.
- 쿠팡플렉스의 노동 장소는 쿠팡플렉서가 선택한 지역의 캠프와 배송지로 구성됨. 쿠팡플렉스는 미리 캠프로 가 배송할 물품을 자차에 적재한 뒤 배

송을 시작함. 물품 배송 외에 대기 시간이나 물품 분류 작업에 대한 보수는 지급되지 않음. 쿠팡은 지각, 결근, 오배송, 지각배송, 소비자민원이 있을 경우 쿠팡플렉서에게 패널티를 부과하여 배송서비스 질을 관리하고 쿠팡플렉서를 통제함.

- 체계적인 교육훈련이 없기 때문에 신규 쿠팡플렉서들은 주변 플렉서들에게 물어보거나 후기를 찾아보는 등 개인적으로 해결함. 배송 경험이 증가할수록 숙련도가 증가하고 고속런자에 대한 별도의 인센티브는 없으나 같은 시간 내 더 많은 물품을 배송할 수 있어 고속런이 고소득으로 이어짐.
- 고충처리를 위한 공식적인 루트가 존재하지 않아 쿠팡플렉서들은 쿠팡플렉서어시스턴트에게 이야기하거나 쿠팡 측에 메일을 보내거나 자체적으로 해결하거나 단체행동을 하는 등의 방법으로 어려운 점을 해결하고 있음.
- 쿠팡플렉스가 가진 가장 큰 장점은 시간적 자율성임.
  - 하루 중 세 가지 시간대 중 선택할 수 있는 점, 일 하고 싶은 날만 할 수 있다는 점, 숙련도에 따라 빨리 끝낼 수 있다는 점에서 운전이나 배송 업무를 하는 다른 플랫폼노동에 비해 장점이 있음.
- 소득 측면에서는 만족과 불만족 의견이 모두 존재함.
  - 건당 수수료가 3,000원대로 높던 초기에는 경쟁이 매우 심해 배송 업무에 배정되는 것이 힘들었다고 함. 그러나 건당 수수료가 1,000원대로 낮아진 지금도 여전히 배송 인력이 계속 공급되고 있기 때문에 쿠팡 측에서는 수수료를 다시 높일 동기가 없음.
- 쿠팡플렉서들이 핵심적 개선방안으로 꼽는 점은 안전사고에 대한 예방과 보상임.
  - 플랫폼노동이 가진 시간적 자율성의 장점을 유지하면서 노동자의 안전과 삶의 질을 보장할 수 있을 때 물류/배송 플랫폼노동이 괜찮은 일자리로, 기존의 열악한 택배/물류 노동 환경을 개선하는 하나의 대안이 될 수 있을 것으로 기대됨.

[표 4-2-3] 물류/배송 플랫폼 쿠팡플렉스 근로조건 요약

		물류배송 플랫폼
노동시장 특성	입직경로	쿠팡플렉스 앱 가입
	인적특성	시간적 자율성이 있는 다양한 본업을 가짐 (예) 학원장, 대학원생, 전업주부, 2교대근무자
	근로계약	배송업무위탁계약
	고용형태	위탁계약
노동 조건	보수소득 수수료	배송건당 수수료(계약서에 명시된 기본 수수료는 건당 750원) : 배송시간대, 캠프, 날짜에 따라 조정 전체 소득에서 3.3% 원천징수 후 지급
	노동시간	주간배송: 11:30 - 21:00 심야배송: 23:30 - 07:00 새벽배송: 02:00 - 07:00
	근무장소	캠프(배송물품 적재) 및 배송지(물품 배송)
	복리후생	없음
	사회보험	없음
	산업안전 보건	물품 상하차 및 배송 시 교통사고 및 신체적 상해의 위험이 있으며 이에 대한 예방 및 보상 체계 없음
관리 통제기제	지각, 무단결근, 오배송과 지각배송(오전 7시까지 새벽배송 완료하지 못했을 때)의 경우 패널티를 부과하고 세 번의 패널티가 축적되면 '블랙'으로 분류되어 한 달간 쿠팡플렉스 앱 접근이 차단됨. 배송에 문제가 없더라도 쿠팡 고객이 배송서비스에 대한 민원을 제기하는 경우에도 패널티 부과됨.	
교육 훈련	숙련형성	배송 경험이 축적되면 지리적 지식과 배송노하우가 향상됨. 같은 시간 내 더 많은 물품을 효율적으로 배송하게 되면서 고숙련이 고소득으로 이어짐. 고숙련자에 대한 별도의 인센티브는 없음.
	교육	별도의 교육·훈련 체계 존재하지 않음
향후 전망	도입 초기에 비해 건당 수수료가 지속적으로 낮아지고 있음에도 여전히 신규 쿠팡플렉서가 공급되고 있어 수수료가 더 높아지지는 않을 것으로 보임. 전업주부, 학생 등이 접근하기 쉬운 일자리로 시간적 자율성과 소득 측면에서 우위가 있으나 산업안전 측면에 대한 개선이 시급하다고 판단됨.	

### [부록] 쿠팡플렉스 신청서<sup>15)</sup>

본인은 쿠팡 주식회사(이하 “쿠팡”)으로부터 아래 지정된 업무(이하 “업무”)를 위탁받고자 쿠팡 플렉스를 신청합니다.

1. 쿠팡은 사업 여건의 변화, 업무 대상 지역의 상황, 업무의 증감 변동에 따라 다른 지역·물량을 정하여 업무 제공을 요청할 수 있으며, 이 경우 본인은 업무 제공 요청을 거절할 수 있습니다.
2. 쿠팡은 상호 합의한 바에 따라 본인에게 수수료(이하 “수수료”)를 지급하며, 이는 본인의 사업소득에 해당하여 쿠팡은 소득세법 제127조 제1항 제3호, 동법 시행령 제184조 제1항 등에서 정한 따라 수수료의 일부(3.3%)를 원천징수한다.
3. 본인은 업무 수행 과정에서 귀책사유로 인하여 물품이 훼손, 분실, 도난되거나 오배송, 미배송, 쿠팡 고객의 민원 제기 등으로 인하여 쿠팡에 손해가 발생한 경우, 본인은 해당 물품의 쿠팡 판매가를 기준으로 손해를 배상하여야 합니다.
4. 본인은 업무 수행 과정에서 쿠팡 고객의 개인정보를 업무 수행 이외의 목적으로 사용해서는 안 되며, 개인정보보호법 등 관련 법령을 준수하여야 한다.
5. 본인은 업무 수행에 있어 화물자동차운수사업법, 여객자동차운수사업법, 자동차관리법을 비롯한 모든 법령 및 행정청의 가이드를 준수하여야 한다.
6. 본인 또는 쿠팡은 상대방에게 어떠한 독점적인 권리나 일정한 업무 제공 또는 업무량을 보장하지 않으며, 계열사·파트너십·고용·대리인 관계가 존재하지 않음을 확인합니다.
7. 본 신청서는 종전 배송 업무 위탁 계약 및 Loyalty Program 가입 신청서 등 쿠팡 플렉스 관련 모든 계약을 대체하며, 당사자들 간의 최종적인 합의임을 알려드립니다.

본인은 위 내용을 충분히 확인하고 숙지하였으며, 이에 동의합니다.

15) 신청서의 문법적 오류 등을 수정하지 않고 원본 그대로 작성하였음.

### 3. 음식배달 플랫폼노동 사례

#### 1) 개괄

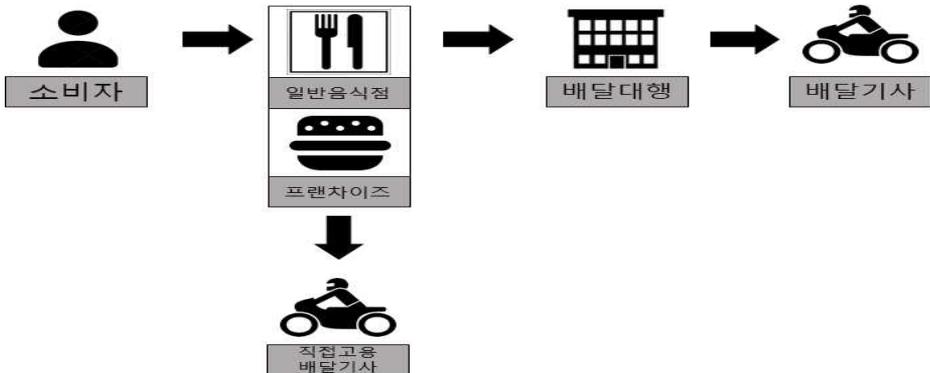
- 1인 가구의 증가, 디지털 기기의 확산, 장시간 노동으로 인한 외식 문화의 확산과 함께 이륜차(오토바이) 음식 배달시장이 급속하게 성장하고 있음.
  - 국내 배달음식 시장 규모는 2017년 약 15조원에서 2018년 약 20조원 이상으로 성장한 것으로 추정됨<sup>16)</sup>
- 배달음식 시장이 성장함에 따라 소비자와 음식점 사이의 음식 주문을 중개하는 주문 플랫폼과 음식점에서 소비자로 음식을 배달하는 배달 업무를 중개하는 배달 플랫폼 역시 성장하고 있음. 특히 배달 플랫폼의 등장은 직접 고용형태로 수행되던 전통적인 배달노동을 배달 개수에 따라 보수를 지급받는 이른바 ‘디지털 특수고용 노동자’로 급속하게 전환시키고 있음. 또한 앞으로 배달음식 시장이 더욱 성장할 것으로 예상되는 바 배달 플랫폼을 통해 노무를 제공하는 배달 노동자의 규모는 더욱 증가할 것으로 예상되고 있음.
  - 2016년 한국노동연구원의 개괄적인 추산에 따르면 약 1만 9천 명 정도의 노동자가 배달 플랫폼을 통해 노무를 제공하는 것으로 나타났음(박찬임 외, 2016).
  - 2019년 한국고용정보원의 플랫폼경제종사자 규모 추정에 따르면 플랫폼 경제종사자 수는 약 46만 9천 명으로 추계되었으며, 그 중 배달 플랫폼에 종사하는 노동자는 약 2만 3천 명으로 추계되었음(한국고용정보원, 2019).
- 일반적으로 디지털 플랫폼을 통해 창출되는 일자리는 세분화 된 개수 노동에 따라 보수를 지급받는 마이크로태스크(Microtasks)로 불림. 세분화 된 개수 노동을 수행함에 따라 플랫폼 노동자는 고용의 강한 비전속성과, 고용 계약의 초단기성을 특징으로 띠(한국고용정보원, 2019). 이러한 비전속성과 초단기성은 플랫폼 노동자를 노동자를 보호하기 위한 최저임금, 사회보험과 같은 제도로부터 소외시키는 결과를 낳고 있음.

<sup>16)</sup> 매일경제 (2019.05.03) 참고

- 이 밖에도 전통적 노동자가 겪는 노동문제와는 다른 고유한 노동문제 또한 새롭게 등장하고 있음. 특히, 소비자의 직접적 평가가 플랫폼 노동자의 노동을 통제하는 하나의 축으로 등장하고 있음. 또한 개수노동의 특성 상 생활이 가능한 임금을 받기 위해서는 스스로 노동강도를 높여야 하는 자기착취 현상도 새롭게 등장하고 있음.
- 이에 급속히 증가하고 있는 플랫폼 배달 노동자의 노동조건을 이해하고 양질의 디지털 노동(Decent digital works)을 사회적으로 확산시키기 위해서는 플랫폼 배달노동이 지니는 고유한 특성에 대한 이해가 필요함. 동시에 음식배달 산업이 지속가능한 성장을 하기 위해서는 양질의 디지털 노동이 일종의 산업표준으로 자리잡아야 함을 생각한다면, 플랫폼 배달 노동의 고유한 특성에 대한 이해는 산업정책을 수립하는 데 있어서도 필수적임.

## 2) 산업 및 비즈니스 모델

- 주문 및 배달 플랫폼이 등장하기 전의 음식 배달 노동은 [그림 1-1]과 같은 과정을 거쳐 수행되었음. 첫째로, 소비자가 직접 음식점에 전화에 음식을 주문하면, 음식점이 음식을 만든 후 이를 직접 고용한 배달 노동자에게 배달 업무를 지시하는 경우가 있음. 둘째로, 배달 노동자를 직접고용하지 않은 음식점의 경우 지역을 중심으로 한 배달대행사에 주문된 음식의 배달업무를 위탁시키는 경우가 있음.

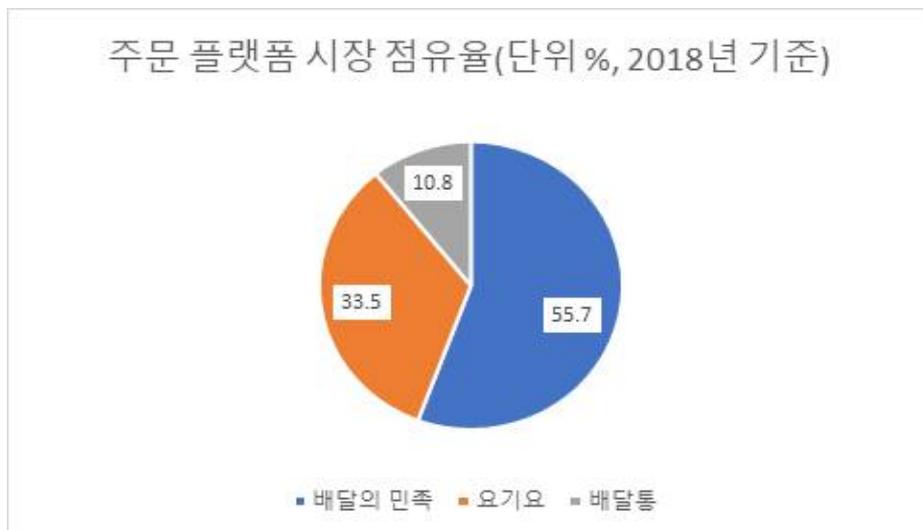


[그림 4-3-1] 전통적 음식배달 과정(김정훈, 2019)

- 전통적인 음식 배달 과정에서도 배달대행사가 존재했지만, 이 배달대행사는 지역을 중심으로 배달업무를 소규모로 수행하고 있었음. 외국과 다

른 한국 배달산업의 특징은 배달 플랫폼이 본격화되기 전부터 한국의 경우 배달산업이 비공식 부문에서 활발하게 전개되고 있었다는 것임.

- 하지만 스마트폰과 같은 디지털 디바이스의 등장과 앱을 통한 서비스 거래가 활성화되면서 소비자와 음식점 사이의 음식주문을 중개하는 주문 플랫폼이 등장하기 시작함
  - 주문 플랫폼이 등장하면서 소비자는 앱 상에서 수많은 음식점 중에 원하는 곳을 골라 주문하는 대신 주문 플랫폼은 음식점으로부터 주문 수수료와 광고비를 받아 수익을 내고 있는 사업구조임. 비자는 음식점에 대한 리뷰를 통해 주문 플랫폼 내 음식점의 품질을 통제하는 것이 특징임
- 현재 주문 플랫폼은 크게 3개 정도의 회사가 시장을 분할하고 있는 형태임. 2018년 기준으로 배달의 민족의 경우 51%, 요기요의 경우 31%, 배달통사의 경우 14%의 비율로 시장을 점유하고 있음. 매출액의 경우 각각 2017년 기준으로 1626억, 672억, 270억으로 집계되고 있음. 급속히 배달시장 성장하는 배달시장의 추세를 고려하면 매출액은 2019년 현재 더욱 증가했을 것으로 추산됨.



[그림 4-3-2] 주문 플랫폼 시장 점유율 (출처: 닐슨클릭코리아)



[그림 4-3-3] 주문 플랫폼 매출액(출처: 각 사 자료)

- 주문 플랫폼의 등장에 이어 배달 플랫폼이 등장하게 됨. 배달 플랫폼의 유형은 크게 직영점 유형, 대리점 유형, 알고리즘 유형이 있음.
- 직영점 유형은 주문 플랫폼이 직접 주문 플랫폼과 배달 직영점을 설립하고 수도권과 대도시를 중심으로 배달업무를 음식점과 배달 노동자 사이에서 중개하면서 등장하기 시작함.
  - 배달 플랫폼이 성장한 과정은 주문 플랫폼이 성장한 과정과 맞물림. 주문 플랫폼의 경우 기존에 배달음식으로 분류되지 않은 음식을 배달하기 위해 수도권을 중심으로 음식배달을 전문으로 하는 배달 직영점을 설립하기 시작하고 배달업무를 디지털 플랫폼을 활용해 수행하기 시작함.
  - 직영점 D사 같은 경우 2015년 설립되었으며 주문 플랫폼 배달의 민족의 계열사임. 대략 월 배송건수는 40만 건으로 알려져 있으며 주요 서비스 지역은 서울이나 부산과 같은 수도권과 대도시임.
  - 직영점 E사 같은 경우 2013년 설립되었으며 주문 플랫폼 요기요의 계열사임. 주로 서울을 중심으로 한 배달 서비스를 제공하고 있음
- 직영점은 서울 및 대도시 권역을 중심으로 배달업무를 수행하여 배달 권역 확대에 있어서 한계를 지냈기 때문에, 기존에 소규모 지역을 중심으로 배달업무를 수행하는 배달대행사를 대리점으로 포섭하여 전국적인 배달망을 갖춘 대리점 유형이 등장하게 됨
  - 대리점 유형의 배달 플랫폼은 지역 배달대행사를 프랜차이즈 배달 물량

을 주요 인센티브로 하여 가맹점으로 유치하여 전국적인 배달망을 갖추게 됨. 이들 배달 플랫폼 사들은 전국적인 브랜드를 구축하여 급속히 성장하게 되어 현재 배달 플랫폼 시장을 장악하고 있음.

- 대리점 A사의 경우 2014년 설립되었으며 월 주문 건수는 약 350만 건으로 알려져 있음. 배달 서비스는 전국적으로 제공하고 있음.
- 대리점 B사의 경우 2013년 설립되었으며 월 주문 건수는 200만 건에 이름. A사와 마찬가지로 전국적인 배달서비스를 제공하고 있음.
- 최근에는 최근에 대리점을 포섭하지 않고 직접적으로 플랫폼 알고리즘을 통해 배달 노동자를 통제하는 배달 플랫폼이 급속히 성장하고 있음. 이들은 직영점과 대리점을 통해 배달 노동자를 통제하는 것이 아니라 플랫폼 알고리즘을 통해 배달과정을 통제하는 것이 특징임
  - 대표적인 사례로 C사가 있으며 2019년 설립됨. 배달 서비스는 주로 서울과 수도권을 중심으로 제공하고 있으며, 초기 높은 배달료를 지급하는 방식으로 배달 노동자를 유인하여 성장하는 전략을 택함.
- 현재 배달 플랫폼 시장에서 대리점 유형이 시장점유율이 높을뿐더러 많은 배달 노동자들을 플랫폼 내에 보유하고 있음. 반면 최근 등장한 알고리즘 유형은 기존의 배달 플랫폼과 다른 방식으로 배달 업무를 조직하며 급속히 성장하고 있음. 이 두 유형의 플랫폼이 배달 노동자를 통제하는 방식은 상이하기 때문에 배달 노동자의 노동조건에 미치는 영향도 상이함. 이에 본 연구에서는 대리점 유형의 대표적 배달 플랫폼인 A, B사와 알고리즘 유형의 대표적 배달 플랫폼은 C사를 비교하려 함.

[표 4-3-1] 주요 배달 플랫폼 기초 정보

구분	A사	B사	C사	D사	E사
설립연도	2014	2013	2019	2015년	2011년
월 주문건수	350만	200만	NA	40만	NA
매출액	176억	732억	NA	NA	NA
서비스 지역	전국	전국	수도권	수도권 및 대도시	수도권
운영방식	대리점 운영중심	대리점 운영중심	배달 노동자에 대한 직접관리	직영점 운영중심	직영점 운영중심

자료: 잡코리아 및 언론보도자료

### 3) 고용형태 및 근로계약<sup>17)</sup>

- 일반적으로 배달 라이더의 경우 보통 근로계약이 아닌 위탁계약을 맺어 업무를 수행함. 대체로 약 58%로의 노동자들이 공식적인 계약서를 작성하는 것으로 알려져 있어 계약서를 작성하고 표준적인 규칙에 따라 노무를 제공하는 것이 일반적인 상황이라고 보기 힘들(서비스연맹, 2019).
- A, B 배달 플랫폼의 경우 음식점에서 음식 배달 요청을 받으면, 이 요청을 실질적으로 수행하는 단위는 배달대행점임. 이에 따라 배달 노동자는 고용계약을 소수의 직영점을 제외하고는 대체로 개별 배달대행사와 맺고 있음. 반면 C사의 경우 배달대행사를 경우하지 않고 C사가 직접 음식점에서 음식 배달 요청도 받고, 이 요청 수행도 직접하기 때문에 배달 노동자의 계약 주체는 배달 플랫폼 회사임.
- A, B사의 고용계약 형태는 주로 배달 수행 건수에 따라 보수가 정해지는 지입제 형식을 띰. 반면 C사의 경우 현재 고용계약은 크게 2종류로 나뉘고 있음. 우선 배달 수행 건수에 따라 보수를 받은 지입제 근로형태와 시간에 따라 시급을 받는 시간보장제 근무형태로 나뉨. C사의 경우 초기에 사업 진출 시 안정적으로 배달 노동자를 확보하기 위해 시간당 약 13,000원 정도의 시급을 지급하는 시간보장제를 도입함. 하지만 점차 사업이 안정화 되고 콜을 처리할 수 있는 지입제 기사가 증가하면서 시간보장제를 줄이고 지입제 배달 노동자가 증가하고 있음.

### 4) 임금 및 노동시간

- 배달 플랫폼 노동자의 임금에 주요한 영향을 미치는 요인은 건 당 배달료와 노동시간임. 건 당 배달료가 낮으면 장시간 노동을 통해 임금을 보충해야

17) 배달 플랫폼 노동자의 노동조건을 조사하기 위해 총 6명의 배달 플랫폼 노동자를 인터뷰함. 인터뷰는 반구조화된 (semi-structured) 형식으로 진행되었으며 각 1회, 회당 1시간30분~2시간의 인터뷰를 진행함. 인터뷰 참여자 특성은 다음과 같음.

배달플랫폼	연령	성별	관련 직종 경력	해당 플랫폼 사용 기간	현 일자리 상태
A사	30대	남성	4년	3년(지속)	관리자
B사	40대	남성	5년	2년	전업
C사	20대	남성	8년	4개월	부업
C사	40대	남성	2년	5개월	전업
C사	20대	남성	4개월	4개월	부업
C사	40대	남성	2년	4개월	부업

해야 함. 배달 노동자의 평균 월 순수입은 약 239만원으로 알려져 있지만 노동자의 배달 건 수에 따라 차이가 크게 나는 것으로 알려져 있음(서비스연맹, 2019)

- A, B사의 경우 면접조사 결과 보통 주 6~7일, 하루에 10시간 정도 일하는 것으로 나타남. 평균 건 당 배달료는 3000원이지만 배달 거리와 지역의 평균적인 배달물가에 따라 다소 차이가 발생하는 것으로 나타남. 1시간에 수행할 수 있는 배달 건 수는 배달 노동자의 숙련 수준에 따라 차이가 나타는 것으로 보임. 숙련된 노동자는 비숙련 노동자에 비해 많은 임금을 가져가고 있음.
- C사는 주로 부업으로서 플랫폼노동에 종사하는 경우가 많음. 또한 여러 플랫폼을 동시에 사용하여 노무를 수행하는 경우도 빈번하게 나타났음. 따라서 노동시간은 노동자 개인 상황에 따라 편차가 크며 면접조사 결과 적게는 3시간 많게는 10시간을 수행하는 것으로 나타났음. 지입제 기사인 경우 A, B사 보다 높은 배달료를 책정하는 것으로 알려져 있음. 평균 건 당 배달료는 3000원~7000원에 달하는 것으로 알려져 있음. 반면, 시간보장제 배달 노동자의 경우 시급이 대략 13,000원을 지급하는 것으로 알려져 있음.
- 전반적으로 플랫폼 배달 노동자는 장시간 노동을 수행하는 것으로 보임. 이는 근본적으로 수입을 올리기 위해서는 많은 콜을 수행해야하는 업무 특성에서 기인함.

## 5) 노동과정

- 플랫폼 배달 노동자의 노동과정을 규정짓는 주요한 특징 중 하나는 배달 주문 분배 방법임. A, B사의 경우 이른바 ‘경쟁배차’를 통해 배달 주문을 분배받음.
  - 실시간으로 어플리케이션에 배달주문이 뜨면 배달 노동자들이 경쟁적으로 배달 주문을 선택하는 방식임. 동시에 여러 주문을 선택할 수 있어, 여러 음식점에서 차례로 음식을 수령한 다음에 한꺼번에 여러 배달 주문을 묶어서 배달하는 방식으로 업무가 수행됨.
- 반면 배달 플랫폼 C사의 경우 배달 노동자는 자신이 배달 주문을 선택하는 것이 아니라 어플리케이션이 추천해주는 배달 주문을 수행하는 방식임.
  - 배달 주문을 수락거부 할 수는 없지만, 유사시 고객센터에 연락하면 배달 주문을 취소할 수 있음. 이는 배달 노동자가 한 번에 한개의 콜을 수

행하게 함으로써 A, B사 배달 노동자가 사용하는 ‘묶음배송’으로 인한 배송지연을 방지하려 하는 것으로 보임.

- 이러한 주문 배분 방식이 가능한 것은 A, B사의 경우 전업으로 배달 업무를 수행하는 사람이 많은 반면 C사의 경우 부업으로 배달 업무를 수행하는 사람이 많은 것 때문임. 즉, 묶음배송을 수행하지 않는 C사 노동자가 A, B사에 비해 적은 수입을 올려도 부업성격이기 때문에 계속해서 해당 플랫폼에 잔류할 수 있는 것임.
- 배달과정에 있어서 업무지시는 지입제 고용형태 특성상 타 업종에 비해 낮은 것으로 나타남. 다만 A, B사의 경우 배달 노동자와 배달 주문을 직접적으로 관리하는 주체가 배달대행사기 때문에 특정 상황에서는 배달대행사가 배달노동자의 업무과정을 관리하는 것으로 나타남.
  - 구체적으로 경쟁배차를 통해 콜이 배분되기 때문에 배달 노동자들이 기피하는 콜의 경우는 수행되지 않고 어플리케이션에 남는 경우가 발생함. 이런 경우에 배달대행사 관리자는 직접적인 지시보다는 대개 권유를 통해서 처리되지 않는 배달업무를 배달 노동자에게 부탁하곤 함. 대개 배달대행사 관리자와 배달 노동자는 비공식적인 관계를 맺고 있기 때문에 친분 또는 암묵적인 규칙에 의해 처리가 지연되는 배달주문을 처리하고 있음.
- 반면 C의 경우 배달대행사의 직접적인 개입없이 배달주문이 처리되고 있음. 배달주문의 원활한 수행을 위해서 C사의 경우 A, B사에는 없는 평점제도를 도입하고 있음.
  - 소비자가 배달 기사에 대한 직접적인 평가를 어플리케이션을 통해 내리고 있었음. 소비자에 의한 전반적인 배달평점, 배달요청 수락율, 약속시간내 도착율(매장), 약속시간내 도착률(고객) 항목을 중심으로 배달 노동자의 서비스 퀄리티를 평가하고 있었음. A, B사가 비공식적인 인적인 통제를 통해 배달 서비스를 통제하고 있다면, C사의 경우는 전자적 프로그램과 소비자의 평가를 결합하여 노동자를 통제하고 있음.

## 6) 숙련 및 직업훈련

- A, B사의 경우 플랫폼 차원에서 배달 노동자에 대한 기초적인 안전교육은 제공하고 있었음. 하지만 체계적으로 업무수행 방법, 고객응대 방법에 대한

교육은 제공하지 않음. 하지만 배달을 신속하게 수행하기 위해서는 배달지역에 대한 지리적 지식이 중요함. 이런 지리적 지식은 플랫폼 회사 및 배달대행사가 배달업무를 빨리 처리하기 위해서 필요하기도 하지만 배달 노동자들이 짧은 시간 내에 많은 주문을 처리하여 자신의 소득을 올리는 데에도 필요함. 이에 배달 노동자들은 업무수행과정에서 필요한 숙련과 지식을 공식적인 교육훈련이 아니라 동료들과의 비공식적인 교류를 통해 확보하고 있었음. 특히 흥미로운 점은 동료들과의 사회적 상호작용이 제한된 플랫폼 업무의 특성상 카카오톡 오픈채팅방을 통해 업무에 필요한 지식과 정보를 교류하고 있었음.

- C사의 경우 A, B사와 마찬가지로 배달노동자에 대한 특별한 교육훈련을 제공하고 있지 않았음. 하지만 특이한 점은 C사 배달 노동자의 경우 A, B사와 달리 배달대행사를 통해 제공되는 비공식적 네트워크가 없기 때문에 카카오톡 오픈채팅방을 A, B사 노동자 보다 적극적으로 활용하고 있음. 이는 배달업무를 원활하게 수행하기 위해서는 상당한 수준의 교육훈련이 필요함에도 불구하고 이를 플랫폼 사 또는 배달대행사가 체계적으로 제공하지 않아 배달 노동자 개인이 자발적으로 필요한 지식과 숙련을 획득하고 있는 상황으로 볼 수 있음.

## 7) 산업안전 및 사회안전망

- 플랫폼 배달 노동자의 경우 오토바이 사고와 같은 산업재해의 위험을 상시적으로 감수하고 있음. 특히, 플랫폼노동의 고유한 특성이 배달 노동자의 산재 위험성을 더 높이는데 기여하고 있음.
- A, B사 같은 경우 경쟁배차를 통해서 배달주문을 배달 노동자가 선택함. 이로 인해 임금을 높이려면 수행하는 주문 건수를 늘리기 위해 상시적으로 어플리케이션을 봐야 하는 상황이 빈번하게 발생함. 심지어 주행 중에도 어플리케이션을 통해 배달 주문을 선택하다 보니 배달 노동자의 사고위험성은 더욱 커지고 있음
- 반면 C사의 경우 B, A사와 같은 경쟁배차는 아니지만 배달 노동자의 배달 서비스의 신성성을 약속시간내 도착율(매장, 소비자)을 통해 평점으로 매기게 되어 있음. 그 결과 배달 노동자는 좋은 평점을 받기 위해 약속시간 내에 도착하기 위해 서두를 수밖에 없고 이로 인해 사고 위험은 더욱 커질 수

- 있음.
- 이처럼 경쟁배차와 소비자에 의한 업무평가라는 플랫폼 배달 노동의 특성으로 인해 배달 플랫폼 노동자의 사고위험은 배달노동의 디지털화와 함께 더욱 증가하고 있는 것으로 파악할 수 있음
  - 하지만 증가하는 사고 위험과 달리 플랫폼 배달 노동자를 사회안전망은 취약한 상태임. 배달 플랫폼 노동자의 경우 특수고용노동자 산재가입 특례 업종에 포함됨. 하지만 전반적인 산재 가입률은 낮는데, 이는 산재 보험료를 사용자가 전부 내는 것이 아니라 배달노동자가 반절을 부담해야 하기 때문임. 특수고용노동자로 분류되는 플랫폼 배달 노동자가 스스로 산재보험 적용제외를 신청하면 의무가입에 해당되지 않을 수 있기 때문임.
  - 한편, A, B, C사의 경우 플랫폼 차원에서 배달 노동자의 산재보험을 가입해주고 있지는 않지만, 민간보험 중 상해보험과 운전자 보험을 가입 권유하고 있었음. 하지만 상해보험과 운전자 보험은 교통사고 시 발생하는 비용의 일부를 보전하거나, 운전자만을 보상하기 때문에 오토바이 교통사고로 인해 초래되는 전체적인 본인 및 타인의 신체상해와 차량 파손에 대한 보상은 불가능 함. 특히, 영업용 이륜차 보험을 가입해야 교통사고 시 타인에 대한 상해·사망, 다른 자동차 파손 등에 따른 비용지출을 보장받을 수 있지만 영업용 이륜차 보험은 개인 배달 노동자가 부담할 수 없을 정도로 보험료가 높게 책정되어 있음. 그렇기 때문에 상당수 배달 노동자들은 민간보험으로부터도 적정 수준의 보호를 받지 못하는 상황임.

## 8) 고충처리 및 이해대변

- A, B사의 경우 현장에서 배달을 하면서 발생하는 배달 노동자의 고충의 경우 대리점의 관리자가 해결하는 것으로 나타남. 반면 C의 경우 카카오톡으로 배달 노동자의 고충상담을 하는 배달 플랫폼 차원의 고객센터를 통해 고충이 처리됨
  - A, B같은 경우 대리점을 통해서 배달 노동자의 노동을 직간접적으로 통제하고 있을 뿐만 아니라 대리점 관리자가 직접 해당 지역의 음식점을 유지하고 관리하고 있기 때문에 대리점의 관리자를 통해 배달 업무 시 발생하는 고충을 처리하고 있음.
  - 반면 C의 경우 배달업무는 A,B와 같이 대리점을 경유한 인적통제가 아

나라 플랫폼 차원에서 알고리즘을 통해 배달 노동자들이 통제되고 있기 때문에 배달 과정에서 고충이 발생했을 시 배달 노동자는 고객센터에 전화해 문제상황을 해결하고 있음.

- A, B사의 고충처리 방식은 대리점 관리자의 역량과 태도에 따라 배달 노동자의 고충이 처리되는 정도가 상이한 반면, C사의 경우 사전에 매뉴얼에 따라 배달 노동자의 고충이 일괄적으로 처리됨.
- 2019년 5월 1일 공식으로 배달 노동자의 이해관계를 대변하는 라이더 유니온이 출범함. 라이더 유니온은 주로 온라인 카카오 채팅방을 통해 라이더들을 조직해왔으며, 최근 오프라인으로 활동을 확장하고 있음.
  - 카카오 채팅방을 통해 업무 시 필요한 정보를 얻는 배달 라이더의 특성으로 인해 카카오 채팅방은 노조 조직화의 주요 통로가 됨. 배달 플랫폼 차원에서 처리되지 않는 고충을 토로하고 해결되는 과정에서 노동조합이 조직화 되었음.
- 라이더 유니온은 회사의 복지혜택이 없이 일하는 라이더들의 일상적인 복지를 향상시키고 조합원을 결속을 다지기 위해 다양한 사업을 벌이고 있음.
  - 최근 라이더 유니온은 수리공제사업을 통해 조합원을 오토바이 운영 및 수리 비용을 온전히 스스로 감당해야하는 배달 노동자의 애로사항을 해결하고, 이를 매개로 조합원을 유치하려 하고 있음.
  - 또한 업무과정에서 산업재해를 입은 배달 노동자의 원활한 산재처리를 위해 행정지원을 제공하고 있음.
- 이외에도 배달 노동자의 과도한 수준의 이륜차보험 비용 현실화, 산업재해 보험 가입 문제, 안전배달료와 같은 의제를 제안함으로써 배달 노동자의 권익향상을 위해 노력하고 있음.

## 9) 결론

- 음식배달 산업은 이미 일반 시민들의 삶과 밀접하게 연결되어 있음. 더 나아가 점점 더 집에서 밥을 조리하는 문화에서 밖에서 밥을 사먹는 문화로 바뀌고 있는 상황 속에서 음식 배달 산업을 지속적으로 성장할 가능성이 높음. 이에 따라 배달 플랫폼 노동자들의 규모 역시 앞으로 더욱 증가할 것으로 보임. 하지만 지금과 같이 배달 노동자의 노동조건이 적절하게 규제되

지 않는 상황에서 산업만 성장한다면 음식 배달 산업은 질 낮은 디지털 일 자리를 양산하는 결과를 낳을 것임.

- 이에 따라 음식 배달 산업의 지속가능한 성장을 위해서는 음식 배달산업의 최저 표준은 배달 노동자의 노동조건을 기준으로 해 설정할 필요가 있음. 이는 노동권 측면에서 뿐만 아니라 음식배달 산업이 안정적으로 성장하기 위해 전제되어야 할 양질의 노동력 공급 측면에서도 중요함.
- 따라서 노·사·정 간의 사회적 합의를 위해 산업전반의 노동조건을 규제하고 관리할 수 있는 합의된 정책을 이끌어 내는 것이 중요함. 특히 이 합의 과정에서 필수적으로 고려해야 할 점은 배달 플랫폼노동의 고유한 특성을 이해하는 것임. 배달 플랫폼 노동자의 장시간 노동, 산재 위험성 증가, 사회적 고립감 등과 같은 노동이슈는 배달 플랫폼을 운영하는 고유한 관리방식에서 기인하는 것임. 따라서 이러한 플랫폼 이슈들의 특성을 고려해서 실효성 있는 정책을 이끌어 내어야 음식 배달 산업의 장기적인 성장과 플랫폼 노동자의 노동권 보장을 동시에 달성할 수 있을 것임.

[표 4-3-2] 음식배달 플랫폼 근로조건 요약

항목		A, B사	C사
노동시장 특성	입직경로	공개채용 및 지인소개	공개채용
	인적특성	전업이 많음	전업 및 부업이 혼재
	근로계약	미체결 또는 위탁계약	위탁계약
	고용형태	지입제	지입제, 파트타임(시간보장제)
노동 조건	보수소득 수수료	배송 1건 3000원(평균)	배송 1건 3000~7000원 시급 13000원(시간보장제)
	노동시간	약 주 6일 근무 약 1일 10~12시간 근무	부업 성격이 강해 개인마다 편차가 큼
	근무장소	지역 배달대행사 출근	서울 전역
	복리후생	배달 플랫폼에서 헬멧, 점퍼 등 용품지원, 오토바이 구매 비용 지원	없음

항목		A, B사	C사
	사회보험	민간보험 가입 지원	없음
	산업안전 보건	교통사고, 근골격계 질환	교통사고, 근골격계 질환
관리 통제기제		배달대행사를 통한 인적 통제	소비자 리뷰를 통한 통제
교육 훈련	숙련형성	배달 대행사 내 비공식적 인간관계를 통한 숙련 및 지식 습득	온라인 SNS를 통한 숙련 및 지식 습득
	교육 시스템	안전교육 실시(배달플랫폼)	없음
향후 전망		배달시장 성장에 따라 배달 노동자에 대한 수요가 지속적으로 증가할 것으로 예상	신규 사업자로서 급속하게 시장확장 중. 기존 배달 플랫폼과 경쟁이 격화될 것으로 예상

## 4. 가사서비스 플랫폼노동 사례

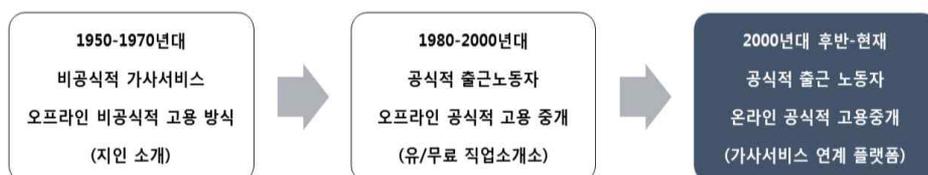
### 1) 산업 비즈니스 모델

#### (1) 등장배경: 가사서비스 노동시장의 변화

- 가사 서비스 노동은 일반적으로 주부들의 가사노동을 보조하거나 지원하는 대리 노동을 의미함.
- 1980년대에 들어서면서 ‘파출부’라는 용어가 하나의 직업으로 확립되었고, 가사 노동자에 대한 인식 변화가 일어남. 즉, 여성의 경제활동 진출 증가와 핵가족화가 시작됨에 따라서 가사노동서비스가 공식적이고 출근노동자으로써 일정한 형태의 노동규칙과 규제체계를 갖추기 시작하였음.
- 이후에는 가사 책임의 종류와 범위에 따라 몇 가지 종류로 구분되기 시작하였음. 예를 들면 일반적인 가사를 담당하는 가사 서비스, 이사나 집들이와 같이 특별한 행사를 위해 임시로 고용되는 가사 서비스 노동자가 등장하기 시작하였음(강이수, 2009).
- 2000년대에 들어서는 정부의 사회서비스 재정지원사업으로 공적 가사서비스가 확대됨. 민간의 가사서비스 영역은 ‘특화’의 형태를 부각하기 시작하였음. 이에 가사서비스의 종류가 청소, 빨래, 밑반찬, 간식조리, 기저귀 갈기, 유치원 등하원 보조, 놀이 등으로 구체화된 서비스로 제공되기 시작하였음. 이에 따라 과거 고소득층 중심의 이용자에서 1인 가구, 맞벌이가구, 신혼 부부 등 이용자층도 다변화되기 시작하였음(윤자영, 2015).
- 2000년대 들어 정부의 사회서비스 재정지원사업이 증가함에 따라서 가사서비스를 연계해주던 무료 직업소개소가 변화되기 시작하였음.
  - 유료 직업소개소는 과거 식당 종업원, 베이비시터, 간병인 등과 가사서비스 중개를 같이 하다가 식당 종업원과 간병인은 외국국적 동포 전문 소개소로 이전하였고, 베이비시터와 간병인은 아이 돌보미와 요양보호사 등 정부 바우처 사업과 장기요양보호제도 서비스 수요로 대거 이동되었음.
  - 국가 무료 직업소개소와 과거 ‘파출부’를 연계했던 YWCA 같은 비영리 시민단체들은 지역사회를 기반으로 사회경제적 취약계층 여성 대상의 일자리 사업으로 가사서비스 직종의 훈련과 알선을 하기 시작했으며 가사

간병 서비스와 노인돌보미 등 복지부 바우처 사업을 같이 수행하기 시작했음.

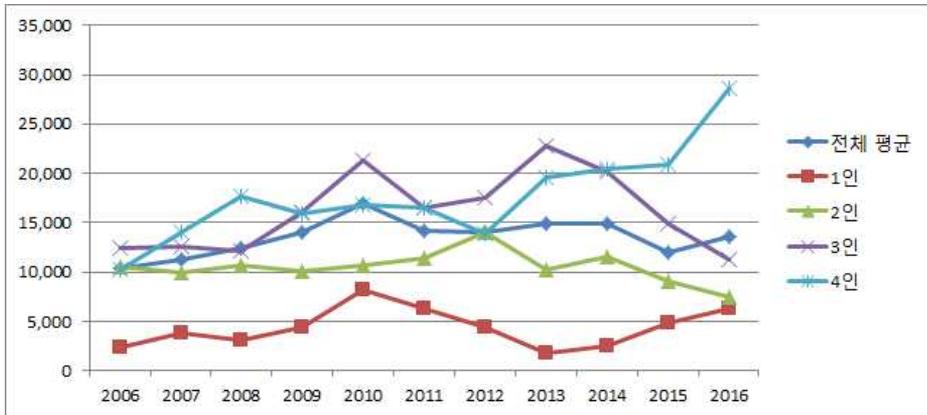
- 과거 가사서비스업의 고용방법은 크게 두 가지 방식으로 이루어지고 있었음.
  - 하나는 광고나 지인의 소개를 통해 이용자나 근로자가 상대방을 찾는 방식임.
  - 다른 하나는 1980년대 후반부터 가사노동이 출근 노동의 형태를 띠에 따라서 생긴 방식으로 유무료 직업소개소가 이용자와 근로자의 가사서비스 거래를 중개하는 방식임.
- 가사서비스에 대한 수요층에 다양화와 가사서비스 고용 알선 업체들의 경제 환경적 변화와 맞물려 가사서비스와 일회성 이사 청소 서비스 등으로 특화된 전문 업체들이 생겨나기 시작하였음.
- 2000년대 후반부터 이때 등장한 것이 인터넷으로 통한 가사서비스 연계이다. 인터넷에서 이용자가 음식, 청소, 수리 등 집안일의 종류를 선택하고, 전문적인 가사도우미를 파견하는 '홈매니지먼트' 용역회사가 생겨나기 시작함. 이 업체들은 1년 사이 빠르게 성장하기 시작하였음(한겨레, 2008.11.02.).
- 최근 가사노동시장에는 온라인 앱(APP)을 통한 서비스 수요가 증가하고 있음. 페이스북을 비롯한 SNS 에서는 미소, 대리주부, 청소연구소 등 온라인 가사노동 서비스 업체 광고를 일상적으로 접할 수 있으며 온라인 앱 서비스를 통해 고객을 유치하고 오프라인으로 가사노동자를 파견하여 고객에게 맞춤형 서비스를 제공하는 O2O 가사 서비스가 확대되고 있음(이철 외, 2015; 김재민 2018).



[그림 4-4-1] 가사노동의 고용연계 방식 변화

## (2) 가사서비스 플랫폼 산업 현황

- 인터넷 가사서비스 중개업체가 등장한 뒤 최근 몇 년 동안 가사서비스 플랫폼 시장은 이용자의 다양화와 가사 서비스 중개업체의 변화와 맞물려 급속도로 확대되고 있음.
  - 그 시장이 얼마나 확대되었는지에 대해 OECD가 지적한바와 같이 전통적인 노동시장 통계나 경제 지표가 플랫폼 노동시장을 측정하는 데 부적절하며, 이러한 변화의 규모와 범위는 평가하기 어려운 한계점이 존재함(OECD, 2018).
  - 현재 가사노동서비스 시장의 크기를 파악하고자, 가계동향조사와 지역고용조사 등 전통적인 노동시장 통계와 경제지표를 활용하고 이를 보완하고자 Kässä & Lehtonvirta(2018)가 대안으로 제안하는 앱 랭킹과 다운로드 수를 통해 가사 서비스 플랫폼 시장의 규모를 간접적으로 살펴보고자 함.
- 가사 서비스 시장의 규모는 약 5조원 내외로 추정되고, 연 평균 5-10% 수준의 성장을 보이고 있는 것으로 파악되고 있음(전국고용서비스협회, 2014).
- 통계청에 따르면 가구당 월평균 가사서비스 지출금액은 매년 오르고 있어, 2016년에는 13,570원으로 나타났음. 특히 가구원수 별로 보면 4인가구와 1인가구의 가사서비스 지출액이 증가하고 있음.



자료: 통계청, 「가계동향조사」

[그림 4-4-2] 도시 가구 월평균 가사 서비스 지출액(2006-2016)

- 국내 가사도우미 시장 규모는 2017년 7조5000억원대에 달했으며, 주 소비

자는 맞벌이와 1인 가구인 것을 염두할 때, 가사를 전담할 구성원이 없는 73%에 이르는 가구가 홈서비스 O2O 시장을 키울 것으로 예측되고 있음 (전자신문, 2019.01.08.).

- 플랫폼 가사 서비스 시장 규모를 온라인 가사서비스 관련 앱 수와 그 앱 중 TOP 10안에 드는 앱 업체의 성장률을 살펴보았음.
- 총 설치자 수가 500명 이상 되는 가사서비스 관련 앱을 살펴본 결과 가장 많은 설치자를 보유하고 있는 앱은 ‘청소연구소’이었으며 다음으로 ‘대리주부’, ‘단디헬퍼’ 순 등으로 나타났음. 돌봄 시터를 전문으로 특화하고 있는 앱의 경우 가장 많은 설치자를 보유하고 있는 앱은 ‘째깍악어’이었으며, 다음으로 놀담 순으로 나타났음. 청소 연구소의 경우 한주 동안 신규 설치자 수가 15,557명에 달하였으며 대리주부는 3,444명으로 나타났음.
- 상위 업체인 미소는 2015년 설립당시 매출액 788천원에서 2017년 942,863천원으로 급등하였고, 청소연구소는 2017년 매출액이 53,081천원에서 256,357천원으로 급증하고 있음.

[표 4-4-1] 2019년 6월 기준 가사서비스 앱 현황

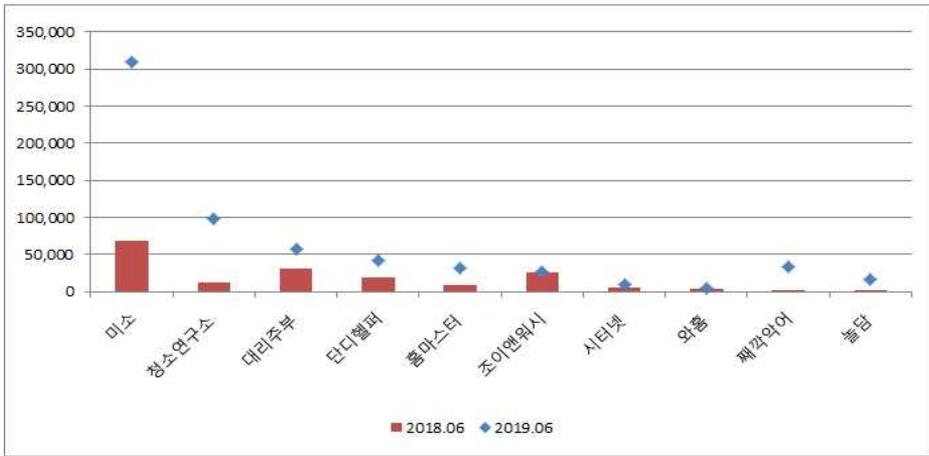
구분	총 순위	앱명	서비스 내용	총설치수
가사 서비스	948	미소	가사도우미, 이사청소, 가전청소, 핏시팅	309,165
	2011	청소연구소	가사도우미, 청소, 청소도우미	98,151
	2103	대리주부	가사도우미, 이사, 청소, 가전청소	58,126
	3588	단디헬퍼	베이비시터, 가사도우미전문구인구직	41,527
	4331	홈마스터	평점 1위 가사도우미, 청소도우미	31,475
	4901	조이앤위시	홈클리닝, 출장세차, 집청소도우미	26,040
	8807	시터넷	베이비시터, 가사도우미, 학습시터	10,125
	13379	와홈	청소서비스	5,103
	15478	umma(엄마)	가사도우미, 청소	3,991
	18582	아내의휴일	가사도우미, 베이비시터, 산후도우미	2,944
	23238	든든한 파출부	가사도우미, 정기서비스, 식당도우미	1,989
	28730	우렁각시	가사도우미, 가사서비스	1,349
	29229	우리매니저	가사도우미, 베이비시터, 입주/청소	1,305
	38344	트윙클	전문 가사도우미, 홈클리닝, 가사청소	773
43620	우리집해결사	가사도우미 각종청소 접수리	601	
돌봄	4195	째깍악어	놀이시터, 대학생시터, 등하교, 육아	33,009
	6341	놀담	시간제 방문 놀이 시터	17,294
	47092	돌봄	안전한 베이비시터 찾고 맡기기	512
	33724	까사인	가사도우미, 파출부, 베이비시터	994

자료: 오픈 에드 <http://app.openads.co.kr> (2019.06.20.검색)

- 가사서비스 플랫폼의 성장을 살펴보기 위해 총 설치수 상위 10개 앱의 작

년 동월 기준 설치수와 비교한 결과, ‘짜깁악어’의 전년 대비 증가율이 1830.8%에 달하였고, ‘놀담’의 경우 1059.7%에 달하였음. ‘청소 연구소’는 786.1%가 작년 대비 증가하였으며, 미소는 450.4% 증가하였고, 홈마스터 331.% 증가하였음.

- 대부분의 가사 서비스 앱들이 작년 대비 총 설치수가 급증한 것으로 나타났음. 눈에 띄는 사실은 돌봄 분야의 앱들이 급격하게 증가하고 있다는 점임.
- 종합하여 살펴보았을 때, 가사 서비스 플랫폼 시장은 더 확장되어 가고 있으며, 기존의 전통적인 중개업체가 가사 도우미를 파견하거나 연계해 주는 시스템이었다면, 가사 서비스 앱들은 가사 서비스의 내용을 보다 구체화 하여 사용자들의 접근성을 높이는 방식으로 성장해 나가고 있는 것으로 판단됨.



자료: 오픈 애드 <http://app.openads.co.kr> (2019.06.20.검색)

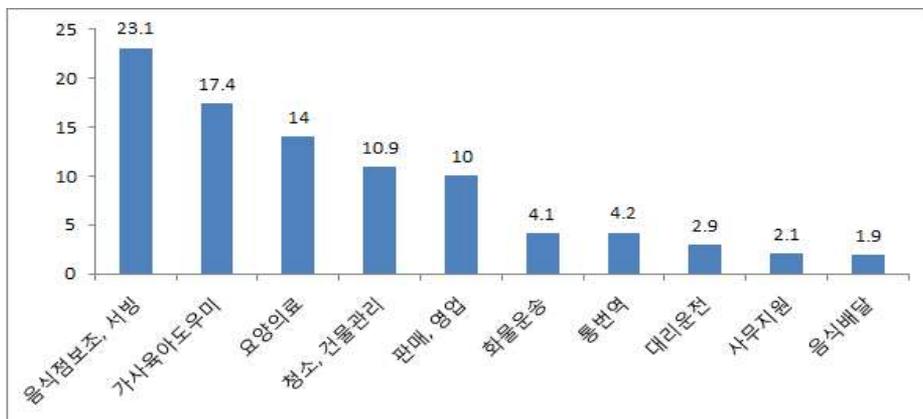
**[그림 4-4-3] 가사 서비스 앱 상위 10위의 작년 대비 설치수 비교**

- 가사 노동자 수를 살펴보면, 민간부분 가사노동자의 규모는 그 추정방식에 따라 상이함.
  - 김재민(2018)는 지역별고용조사 자료를 통해 추정한 결과 2017년 164천명으로 예상하였으며, 윤자영(2013)은 비공식 가사사용인은 2011년 기준 119천명으로 이 중 가사 및 육아도우미가 무려 10만 5천명, 88.9%에 달하는 것으로 추정하였음.
- 서울시의 경우<sup>18)</sup> 2018년 현재 서울지역의 가사 및 육아도우미 노동자 규

18) 지역별고용조사에서는 직업 중분류만을 볼 수 있다. 권순원 외(2014)는 직업소분류 규모는 직업별 전국 규모와 비율을 적용하여 추산하여 이 자료의 한계를 보완하였음

모는 약 39,550명에서 39,560명으로 추정됨. 2013년 기준 서울지역 가사 및 육아도우미 노동자 추정규모는 약 64,300명에서 64,800명에 달한다고 볼 때, 2013년 추정규모 대비 2017년 약 24,750명에서 25,240명이 감소한 것으로 파악됨(권순원 외, 2014; 김재민, 2018).

- 이 감소가 실제 가사노동자 수의 감소를 의미하지 않을 수 있음. 앞서 가사노동시장의 확대와 연관 지어 볼 때 사실상 플랫폼노동으로 편입됨으로써, 통계에서 드러나지 않았을 가능성 역시 존재함.
- 2019년에 발간한 고용정보원 우리나라 플랫폼경제종사자 규모 추정 자료에 따르면, 플랫폼 경제 종사자 정의 119)에 근거하여 성별 플랫폼 종사자의 직업을 살펴본 결과 남성의 경우 청소/건물관리가 5.9% 인 반면 여성의 경우 플랫폼 종사자의 17.4% 정도가 가사육아서비스에 종사하고 있는 것으로 나타났음. 청소 건물 관리까지 포함하면 약 29%에 달함.
- 2019년 고용정보원 추정으로 플랫폼 노동자 수가 47만에서 54만 명으로 추정했을 때, 여성이 33%인 것으로 보았을 때 여성 플랫폼 노동자 3명 중 1명은 청소 포함 가사 서비스에 종사하고 있다고 할 수 있음.



자료: 김준영 (2019). 우리나라 플랫폼 경제종사자 규모 추정, 고용동향브리프(2), 2-19 재구성

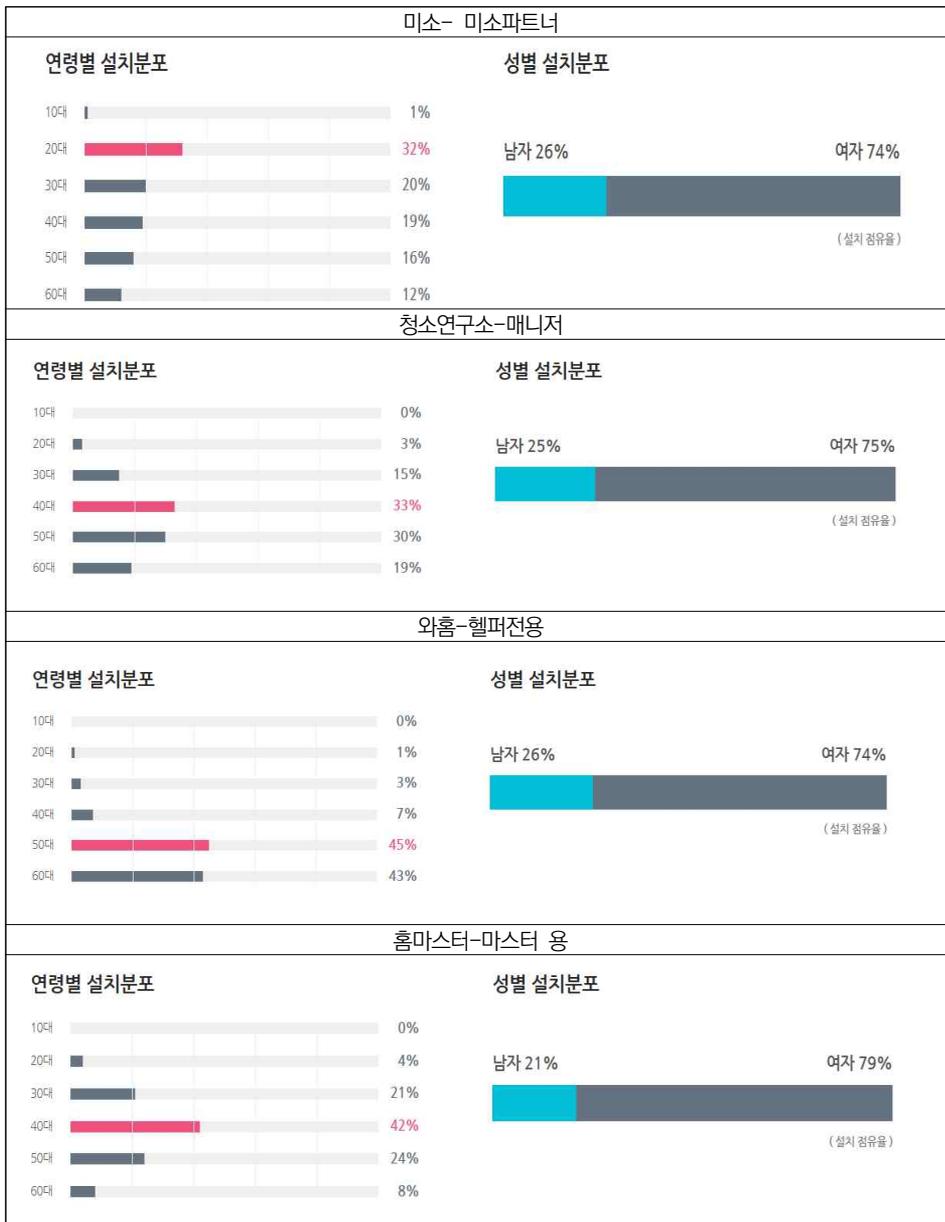
[그림 4-4-4] 여성 플랫폼 종사 직업 비율

- 간접적으로 가사 서비스 플랫폼에 속한 근로자의 특성을 알아보기 위해 가사서비스 앱들과 연계하여 가사도우미들만 활용하는 앱들의 설치 분포를

19) 지난 한달 동안 디지털 플랫폼의 중개를 이용하여 고객에게 유급노동을 제공하고 수입을 얻는 경우 이거나 지난 한달 동안 일거리 1건당 수수료나 수수료와 정액급여 혼합 방식으로 소득이 결정되는 단기 아르바이트 앱/웹 이용자를 말함.

살펴보았음. 그 결과 성별 설치 분포를 보았을 때 4개의 가사서비스 노동자 전용 앱에서는 여성의 비율이 높은 것으로 나타났음. 이는 오프라인에서의 가사 서비스 노동자의 성별분포와 크게 다르지 않았음.

- 연령별 설치 분포를 살펴본 결과 전용 앱에 따라 차이가 있었는데 이는 기존의 오프라인 가사 서비스 노동자가 50대가 가장 높은 것과는 차이를 보였다.
- 미소파트너의 경우 20대의 설치 비율이 32%로 높게 나타났는데 이는 최근 2030세대가 플랫폼노동으로 투잡을 띄고 있는 현상과 연관되어 있는 것으로 보임. 미소는 최근 핏시터 사업을 확대하고 있어, 핏시터가 유입되어 설치 연령대가 이를 반영한 결과라 할 수 있음.
  - 2019년 취업포털 사이트 잡코리아와 알바몬이 직장인 2050명을 대상으로 ‘직장인 아르바이트 현황’에 대해 조사한 결과, 직장인 5명 중 1명은 직장생활과 병행해 아르바이트를 하는 것으로 집계된 것을 볼 때 이와 같이 해석 될 수 있음.
- ‘미소’와 달리 ‘청소연구소’와 ‘홈마스터’의 경우에는 40대의 설치 분포가 높은 것으로 나타났으며, 와홈의 경우 50-60대 설치 분포가 높은 것으로 나타났음.
- 이는 현재 추정된 가사도우미 평균연령이 53.3세, 육아도우미 53.28세(윤자영, 2011)와 유사함을 알 수 있음. 즉, 가사 서비스 플랫폼 노동자들은 중고령 여성들로써 기존의 저숙련, 저임금 노동시장에서 유입된 것으로 추측할 수 있음. 이 분포는 문지선·김영미(2017)이 지적한 대로 초단시간 노동시장이 사회서비스업을 중심으로 증가하고 있는 상황을 그대로 반영하고 있음.



자료: 오픈 에드 <http://app.openads.co.kr> (2019.06.20.검색)

[그림 4-4-5] 가사서비스 플랫폼 노동자 성별, 연령별 분포

### (3) 실태조사 방법

- 가사노동서비스 산업 관련 선행연구 및 문헌자료 조사
- 가사노동서비스 플랫폼 업체 심층면접

- 산업 현황조사를 통해 자료 수집 시점을 기준으로 가사노동서비스 플랫폼 상위 업체 2곳(B사, C사)을 심층면접을 실시하였음. 상위 업체 2곳의 업체 대표와 관련 관리자들을 직접 만나서 일대일로 1명 당 1회, 약 3시간 내외의 면접을 실시하였음.
- 심층 면접은 반구조화 된 형식으로 실시하였으며, 구체적인 질문내용은 다음과 같음. 종사자현황, 회사 비즈니스 모델 구조, 플랫폼 노동자와의 고용계약 및 자격, 노동시간, 플랫폼노동 관리, 보수결정방식, 필요한 사회정책 등임. A사는 업체 대표 및 관리자들과의 심층면접 대신 노동자 인터뷰와 기업 문헌자료를 통해 보완하였음.

[표 4-4-2] 심층인터뷰 업체 현황

		A사	B사	C사
KSF		회원사	회원사	비회원사
구분		O2O 각 워크/ 장소 기반	O2O 각 워크/ 장소 기반	O2O 각 워크/ 장소 기반
앱 설치 (2019.6 기준)		309,165	58,126	98,151
서비스 내용		정기형 가사서비스, 1회성 가사서비스, 침대·가전청소, 이사청소, 핏시팅	정기형 가사서비스, 1회성 가사서비스, 이사, 가전 청소, 오피스 클리닝, 산후조리, 식당알바	정기형 가사서비스, 1회성 가사서비스
서비스 지역		서울, 경기, 인천, 대전, 부산, 대구, 광주, 울산, 창원 전 지역 서비스	전국지역	서울, 경기 일부(성남, 과천, 광명, 안양, 부천, 의왕, 인천, 군포, 구리, 의정부, 수원, 고양, 용인, 하남)
기업 정보	연혁	2015년 8월 설립	2014년 9월 설립	2016년 12월 설립
	매출액	942,863천원	2,536,000천원	256,357천원

○ 가사서비스 플랫폼 노동자 심층면접<sup>20)</sup>

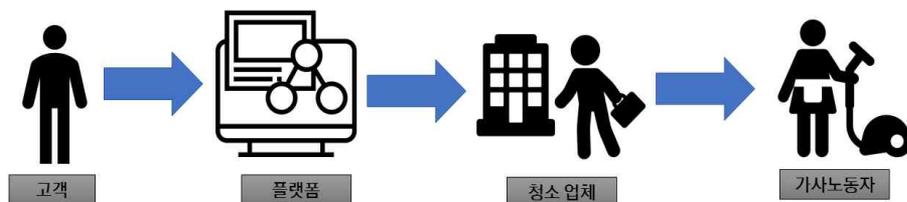
20) 업체 조사와 연동하여 가사서비스 플랫폼 상위 업체 3곳(A사, B사, C사)을 심층면접을 실시하였음. 상위 업체 3곳의 앱을 통해 알감을 구하는 경력 1년 이상 근로자들을 직접 만나서 일대일로 1명 당 1회, 약 3시간 내외의 면접을 실시하였음. 심층 면접은 반구조화 된 형식으로 실시하였으며, 구체적인 질문내용은 다음과 같음. 가사 서비스 플랫폼 진입계기, 주 노동일수, 시간, 업무 내용, 임금, 노동환경, 안전, 직업교육 및 숙련형성, 사회보장제도 등임.

구분	연령	이용 플랫폼	가사서비스 플랫폼 노동 경력	현재 중복 직업
노동자 1	52세	B 사	4년	없음
노동자 2	65세	B 사	4년	아이돌보미
노동자 3	52세	A사/C사	3년	없음
노동자 4	57세	C사	1년	요양보호사
노동자 5	58세	A사/기타	3년	없음
노동자 6	64세	C사	1년	없음
노동자 7	66세	A사/기타	4-5년	없음

## 2) 가사서비스 플랫폼 고용 구조

### (1) 가사서비스 플랫폼 중개방식

- 현재 조사된 연구들(김재민, 2018; 김용진, 2019)에 따르면, 가사서비스 플랫폼의 중개방식은 크게 2가지 형태가 존재함.
- 하나는 이용자와 가사 노동자를 보유한 업체와의 간접 매칭임. 이는 이용자가 서비스를 신청한 뒤 가사 플랫폼에서 외부업체를 연계하여 그 업체와 연관된 가사서비스 노동자를 연계해주는 형태임.



[그림 4-4-6] 가사 플랫폼 간접 매칭 중개방식

- 다른 하나는 이용자와 가사노동자간의 직접 매칭임. 이는 이용자가 서비스를 신청하면 가사서비스 노동자가 원하는 호출을 고르거나, 반대로 이용자가 가사서비스 노동자를 선택하여 원하는 서비스를 요청하는 방식임.



[그림 4-4-7] 가사 플랫폼 직접 매칭 중개방식

- 업체 인터뷰 및 노동자 조사결과 앱 업체마다 약간의 차이는 있으나, 이 두 개의 중개방식을 모두 활용하거나 혹은 하나의 중개방식을 활용하기도 함.
- 그 서비스에 따라 이용방식의 차이가 있는데, A사와 C사의 경우 직접 매칭 중개방식을 취하고 있었음. 즉, 고객이 원하는 서비스를 플랫폼을 통해 요청하면, 플랫폼의 올라온 호출들을 보고, 가사서비스 노동자가 원하는 호출을 고르는 형식으로 진행됨.

- 한편, B사의 경우 두 가지 중개방식을 모두 활용하고 있었음.
  - 간접 중개방식으로써 입주청소 혹은 전문적 청소 서비스(에어컨, 가전청소 등)의 경우 이용자가 플랫폼에 요청하면 본 회사와 계약을 맺은 소속 업체를 연계하여 그 소속업체에서 노동자를 파견하는 방식임.
  - 직접 중개방식은 두 가지 방식으로 운영되고 있었는데, 하나는 가사 서비스를 이용하는 이용자가 서비스를 올리면, 가사서비스 노동자들이 여러 가격을 제시하고 그 가격을 이용자가 선택하는 방식과 원하는 가사서비스 노동자를 지정하는 방식의 이용자 가사서비스 노동자를 선택하는 방식으로 중개방식이 이루어졌음. 다른 하나는 기존의 A사와 C사와 유사하게 이용자가 가사 노동 서비스 플랫폼에서 정한 가격을 확인하고 서비스를 요청하면, 앱에서 자유롭게 호출을 고르는 방식으로 중개 방식이 이루어졌음.

## (2) 가사서비스 플랫폼 노동자 모집 방식 및 인적 특성

- B사의 경우 2015년 인터넷 쇼핑몰 자회사에서 출시했음. 초기에 많은 가사 노동자들을 기존에 인력 중개업소 혹은 일자리 소개소를 통해 연계 받아 진행하였음. 이후에는 다른 플랫폼 업체들과 유사하게 인터넷 홍보나 앱 홍보를 통해 모집하고 있음.
- C사의 경우 상위 3개의 업체 중에 가장 뒤 늦게 시작한 업체로써 가사 도우미 모집을 인터넷 혹은 아파트 광고를 통해 모집하고 있음. 또한 기존의 등록된 가사서비스 노동자들을 통해 모집을 진행하고 있는데, 새로운 가사 노동자를 소개 시에 소개 수당을 통해 청소 노동자를 모집함.
- A사는 SNS 광고를 통해 이용자와 청소노동자 모두를 모집하는 형태로이며, 아파트 광고를 통해서도 모집하고 있음. 또한 C사와 유사하게 기존의 등록된 가사서비스 노동자들을 통해서 소개수당 지급 방식을 통해 모집을 진행하고 있음.
- 업체 인터뷰 결과에 따르면, B사의 경우 남성을 가사 노동자로 등록을 받지 않고 여성이 대다수이며 50대 중반이 평균 연령대이었음. C사의 경우 근로자 연령 대상을 30-65세 대한민국 국적의 여성을 모집하고 있었음. 반면 A사의 경우 B사와 C사와 달리 연령제한을 따로 두고 있지 않으며, 국적 역시 제한을 두고 있지 않았음.

### (3) 고용형태 및 노동조건

#### ① 근로계약

- 2018년 기준 지역별고용조사 상반기 자료를 분석한 결과, 가사 및 돌봄 노동자의 15.3%가 고용원이 없는 자영업자, 23.7%가 일용근로자, 58.9%가 일용근로자로 나타남.
- 가사서비스 플랫폼을 통해 일하는 가사서비스 노동자들은 플랫폼 업체와 이용약관을 맺고 있는데 가사 서비스 플랫폼 점유율 상위 3개 업체의 이용약관에 따르면 가사서비스 노동자들은 서비스를 제공하는 개인 사업자로 분류하고 있었음. 그럼에도 그 내용은 상위 3개의 업체의 가입 약관을 보면 서비스 용어의 정의를 설정하여 “이용자(소비자)”, “플랫폼 회사(중개자)”, “매니저(가사서비스 노동자)”의 역할을 분명하게 표기하고 있음.

[표 4-4-3] 가사 서비스 플랫폼 업체의 이용약관 (3사 비교)

A사	<p>제 4 조(서비스의 제공 및 변경)</p> <p>① “당사”에서 제공하는 서비스를 A사 서비스라 부릅니다.</p> <p>② 일감에 대한 정보를 제공하는 회원을 “구인자”라 칭합니다.</p> <p>③ “당사”를 통해 일을 수행하고자하는 회원을 “구직자”라 칭합니다.</p> <p>④ “당사”회원간 매칭되는 서비스에서 구인자에게 수수료를 부과합니다.</p> <p>⑤ A사 서비스 에서 제공하는 서비스의 범위는 웹사이트 및 모바일 어플리케이션 상에서 구인자와 구직자가 매칭되는 것까지로 제한됩니다. 매칭 이후 작업 중 발생하는 문제의 책임은 전적으로 회원 본인에게 귀속됩니다.</p>
B사	<p>제 4 조(서비스의 제공 및 변경)</p> <p>① “당사”에서 제공하는 서비스를 B사서비스라 부릅니다.</p> <p>② B사서비스는 재능과 시간을 실시간으로 공유하는 공유경제마켓이라 부릅니다.</p> <p>③ 일손을 찾고 일감에 대해 견적요청을 하는 회원을 “구인자”라 칭합니다.</p> <p>④ 일을 수행하고자 견적요청건에 대해 견적제시를 하는 회원을 “구직자”라 칭합니다.</p>
C사	<p>제1조 (용어의 정의)</p> <p>“C사”이라 함은 매니저회원의 가사서비스를 제공받기 원하는 이용자의 구인 신청을 받아 매니저회원과 연결해주는 중개서비스를 의미하며, 이와 관련된 각종 부가 서비스를 포함합니다.</p> <p>“이용자”라 함은 C사를 이용하여 가사서비스를 제공할 매니저회원을 구인하는 개인(법인 제외)을 말합니다.</p> <p>“매니저회원”이라 함은 본 이용약관에 동의하고, 가사서비스 제공 구인신청을 한 이용자에게 구직승낙을 하고 가사서비스를 제공하는 개인 사업자를 말합니다.</p>

## ② 보수소득 및 수수료

- B사의 경우 산후도우미, 오피스청소, 요리, 이사청소 등 다양한 서비스마다 각 금액의 차이가 있으나 보통 시간당 임금액은 1만원~1만 2천원 사이임. 플랫폼 가사서비스 노동자는 시간과 평수 그리고 매니저 등급에 의해 결정되는 서비스 이용료에 따라 1회 가사서비스를 제공하고 받는 금액이 달라짐
- B사의 정기형 청소 서비스 요금은 다음 표와 같으며, 여기서 수수료를 10-15% 정도를 제외한 금액을 받고 있음.

[표 4-4-4] B사플랫폼의 정기형 청소 서비스 요금 (단위: 원)

평형/ 등급	홀	스타	마스터
~25평	49,000	52,000	55,000
26~35평	51,000	54,000	57,000
36~55평	54,000	57,000	60,000
56평 이상	58,000	61,000	64,000

\* 4시간 기준 요금(8시간 신청시 회당 8천원 할인됨)

\* 추가서비스 요청 시 각각 5천원이 추가됨(복층, 음식)

- C사의 경우 시간과 평수 그리고 지역에 따라 금액이 다르게 책정되는데, 시간당 임금액은 만원에서 만 삼천원 사이임. 구체적인 매니저 보수 표는 다음과 같음. C사의 경우 B사와 달리 별도의 등급별 차등적 급여를 제공하지 않지만, 한 달에 120시간 근로를 한 경우 10만원은 인센티브를 제공하고 있음.

[표 4-4-5] C사 플랫폼의 매니저 보수

진행시간		3시간 30분	4시간	4시간 30분	5시간	6시간	8시간
평수	평수	~19평 이하	20~34평	35평~44평	45~54평	55평~64평	65평 이상
매니저 보수	서울 성남, 과천 광명, 안양 부천, 의왕 인천, 군포 구리, 의정부	1회 38,500원	44000원	49,500원	55,000원	66,000원	88,000원
	정기	(3회차부터) 42,000원	(3회차부터) 48,000원	(3회차부터) 54,000원	(3회차부터) 60,000원	(3회차부터) 72,000원	(3회차부터) 96,000원
	1회	42,000원	4,8000원	54,000원	60,000원	72,000원	96,000원
	정기	(3회차부터) 45,500원	(3회차부터) 52,000원	(3회차부터) 58,500원	(3회차부터) 65000원	(3회차부터) 78000원	(3회차부터) 104,000원
	수원, 고양 용인 하남						

- 패널리 역시 두 군데 모두 존재하는데, 서비스 시간을 지키지 않았을 때는 진행을 못한 시간의 보수는 차감됨. 또한 이용자가 신청한 가사서비스 시간 30분 전에 취소한 경우 서비스 금액을 모두 지불하여야 함.

#### (4) 사회보험 및 그밖에 사회안전망

##### ① 가사서비스 플랫폼 노동자의 사회보험 적용 수준

- 가사 서비스 플랫폼 노동자들은 사회보험 적용 수준인 근로기준법상 근로자로 인정되지 않음으로써 제도적으로 배제되고 있었음.
- 가사서비스 노동자 인터뷰 결과 국민연금의 경우 내지 않고 있고, 건강보험의 경우 직장가입자인 가족구성원에 속하여 있거나 지역가입자로 납부하고 있는 것으로 나타났음. 고용보험과 산업재해 보험의 경우 사업자 등록증을 갖춘 자영업자가 아님으로 제도적으로 가입이 제한되어 있었음.
- 이승윤 외(2019) 연구가 정리한 사회보험법적 가입자격 및 보험료 수준 표를 바탕으로 살펴보면, 가사서비스 플랫폼 노동자의 배제가 확인됨

[표 4-4-6] 가사서비스 플랫폼 노동자 사회보험 적용 수준

		가사서비스 플랫폼 노동자	표준적 고용관계 근로자
국민연금	가입자격	지역가입자	사업장 가입자
	보험료 수준	월 소득액 신고 후 기준 소득월액에 전체 연금 보험료를 9.0% 전액 가입자 부담 - 기준소득월액 최소 30만원에서 최고 468만원까지 범위로 결정	전체 연금 보험료를 9.0% 중 근로자 부담 4.5%, 사용자 부담 4.5%
국민건강보험	가입자격	- 지역가입자 - 직장가입자나 지역가입자의 피부양자	직장가입자
	보험료 수준	지역가입자2: 가입자의 소득, 재산(전월세, 자동차포함), 생활수준 및 경제활동 참가율을 참작하여 정한 부과요소별 점수를 합산한 보험료부과 점수에 점수당 금액을 곱하여 보험료 산정 후경감율 등을 적용하여 세대 단위로 부과	전체 보험료를 6.24% 중 근로자 부담 3.12%, 사용자 부담 3.12%
고용보험	가입자격	- 원칙적으로 가입 자격 없음 - 사업자등록증을 갖춘 피용자가 없는 자영업자	근로기준법에 따른 근로자
	보험료 수준	사업자등록증을 갖춘 피용자가 없는 자영업자: 전체 보험료를 2.25% 전액 가입자 부담	전체 보험료를 1.55% 중 근로자 부담 0.65%, 사업자 부담 0.9%
산업재해 보상보험	가입자격	- 원칙적으로 가입 자격 없음	근로기준법에 따른 근로자
	보험료 수준	-	전액 사업주 부담

출처: 이승윤, 박경진, 김규혜. (2019). 한국 청년프리랜서의 일의 방식과 사회보장제도 경험에 대한 질적연구. 비판사회정책, (64), 181-239.

## ② 사적민간보험 적용 수준

- 가사 서비스 플랫폼 노동자들은 산업재해 보상보험에 배제되어 있는 상황에서 실비보험이나 상해보험과 같은 개인수준에서 가입 가능한 사적민간보험에 의존할 수밖에 없음.
  - 인터뷰 플랫폼 가사노동자들은 근 골격질환에 크게 노출되고 있었는데 이에 대한 치료를 개인 자비로 부담하거나 실비보험을 통해 납부하고 있었음.
- 가사 서비스의 특성상 가사 업무 시에 발생할 수 있는 고객 물건에 대한 파손 보험만 가사 플랫폼 상위 업체 3곳 모두 가입되어 있는 상황임.
  - 인터뷰 플랫폼 가사노동자들은 ‘물건’에 대한 보험임에도 불구하고 플랫폼 가사 노동자들은 업무의 안전함으로 여기고 있었음. 즉, 이용자의 집에 있는 물건을 가사 노동자가 업무 도중 파기 혹은 손실된 경우 이를 플랫폼 업체가 가입한 보험으로 처리하도록 함으로써 가사 노동자가 업무 시 부담을 최소화하는 기능을 하고 있음.
- 파손보험은 원고, 설계서, 모형, 증서, 서류, 사진, 편지 및 유사 화물/미술품, 골동품/귀금속류, 화폐, 어음, 수표, 채권, 유가증권류, 인지/시계, 담배, 모피류, 계란류/ 살아있는 동물에 있어서는 보장되지 않기 때문에 관련 물건에 대한 업무상의 문제 발생 시 책임은 가사서비스 플랫폼 노동자에게 부여됨.

## 3) 가사서비스 플랫폼의 노동과정

### (1) 노동시간

- 여타 플랫폼 업체와 유사하게 가사서비스 플랫폼 역시 정해진 노동시간을 존재하지 않으며, 본인이 원할 때 호출을 선택하고 일을 할 수 있음.
- 2018년 지역별 고용조사 원자료를 분석한 결과에 따르면 가사 및 돌봄 노동자 중 고용원이 없는 자영업자 종사상 지위를 가진 자들의 일주일 노동시간은 평균 38시간으로 같은 가사 및 육아도우미 여타 종사상 지위의 근로자들보다 많은 노동시간으로 나타남.

[표 4-4-7] 가사 및 육아도우미 평균 주당 근로시간 (단위: 시간)

가사 및 육아도우미				
상용근로자	임시근로자	일용근로자	고용원이 없는 자영업자	무급가족종사자
평균	평균	평균	평균	평균
31	34	27	38	38

출처: 2018년 상반기 지역별고용조사 B형 원자료

- 다만 “가사 서비스”이라는 특성상 출근 이후 시간인 오전 10시부터 오후 5시까지 시간에 호출이 많아 최대 노동 시간의 제약이 존재함. 근로자 인터뷰 결과 플랫폼 노동자들은 하루에 최대 3곳 기준 시간 건당 4시간씩 호출을 선택할 수 있다고 이야기하였음.
- 이를 토대로 산정해보면 하루 최소 0시간에서 최대 12시간 주 7일 84시간의 강도 높은 노동시간 설정이 가능함.
- 인터뷰 한 가사 서비스 노동자 1 사례는 실제로 84시간을 약 3년 동안 하였고, 몇몇의 가사 서비스 노동자 사례들 역시 급전적 문제를 해결하기 위해 노동시간을 늘리는 경험들을 이야기하였음.
- “가사 서비스” 플랫폼 업체 역시 노동시간을 제한하지 않고 있었으며, 노동자가 스스로 일감을 선택하는 구조이기 때문에 근로시간의 정함이 존재하지 않았음.
- 가사 서비스 플랫폼의 자율적인 노동시간은 유연한 작업형태가 가지는 자율성과, 독립성 추구라는 장점을 가지지만, 저 임금노동시장에서는 엄격한 목표, 성과에 기반 한 보상, 자영업자 지위에 의한 자기 착취가 발생할 가능성이 농후함(G Valenduc, P Vendramin. 2005).

## (2) 업무 내용

- 플랫폼 업체들의 대다수가 업무 내용을 규격화 하고 있었음.
- B사의 가사서비스 업무 내용은 업무내용은 기본 서비스와 주기적 서비스로 구성됨.
  - 기본서비스는 환기(5분)/ 세탁(20분)/ 주방(1시간)/ 욕실(1시간)/ 방·거실·현관(1시간)/ 정리정돈·쓰레기 배출(30분) 임.
  - 주기적 서비스는 주방(후드 목은 때 청소, 상부장, 하부장 정돈, 냉장고 정돈), 욕실(곰팡이 제거, 샤워부스, 벽면, 거울 물때 제거), 수납장 정돈, 방·거실·현관·베란다: 목은 먼지 제거(쇼파 아래, 옷장 위, 천장 등), 침

- 구/커튼 세탁, 베란다/ 창틀 닦기, 정리정돈, 옷장 정돈, 신발장 정돈임.
- C사의 기본서비스 동선은 불림청소/세탁/부장/화장실/방청소/빨래/거실/그릇수납,수전/신발장, 퇴실/쓰레기 버리기 임. C사는 기본적 동선에 따른 점검 사항을 매뉴얼화 하고 있었음.
    - 구체적인 업무 점검 및 순서는 불림청소(문 앞 짐정리/앞치마 착용/ 청소기 위치 확인) -> 세탁 (앱 확인(세탁진행) \*현장 요청시 진행), 흰옷 분류, 널 공간 확인)-> 주방 (설거지 이물질(고춧가루, 음식물), 개수구명 확인, 음식물 봉투확인)-> 화장실 (변기안/타일 물 때, 샤워부스 물 때, \* 물기제거하기, 배수구명 머리카락)-> 방청소 (침대 이불 정돈, 문 뒤/ 가구틈새, 제자리 정리정돈 \* 귀중품 보이도록)-> 빨래 널기 (한번 돌린) 세탁널기, 건조기 활용하기 \*남은시간 체크, 마른 세탁물 정돈)-> 거실 (바닥 때 여러번, 걸레/도구 활용, 구석구석 먼지 확인하기(가구밑))-> 그릇수납, 수전(청소도구 정리, 사용한 걸레 세척, 창문닫기, 쓰레기 모으기)-> 신발장 퇴실(쓰레기 배출 여러번(현관에 나온), 신발 제자리 정돈, 구석 먼지확인)-> 쓰레기 버리기(일반/음식물 기본 배출, 앱확인(재활용 쓰레기), 재활용쓰레기 정돈)임.
    - A사의 업무 내용은 따로 규격화 되어 있지 않았으며, 이용자가 메모 표시를 통해 원하는 서비스를 작성하도록 되어있었음. 다만 업무 내용에 있어서 예시를 들고 있었음. 일반주부가 수행하는 주 1-2회 수준의 청소를 대신함. 예를 들면 거실, 침실의 먼지 제거와 침구정리, 설거지 비롯한 주방청소, 욕실, 베란다의 간단한 물청소, 세탁기 이용한 빨래 등임. 창문 창틀, 냉장고 청소, 다림질은 A사에 미리 고지해야함. 생활청소 수준의 짐정리 가능, 무거운 짐이나 가구이동 재배치는 불가능하고 생활정리 수준의 옷 정리 가능, 창문/창틀 청소도 가능; 실시간 문의 후 손 닿지 않는 높은 곳이나 외창은 불가함. 냉장고 청소 가능, 폐기할 음식물 등은 명확하게 지정, 곰팡이 찌든 때, 기름때 제거는 생활수준으로 가능함.
  - 가사플랫폼 업체들은 기본서비스라는 이름하에 업무의 내용과 업무의 범위를 규정하고 있었음. 소비자는 기본 서비스를 신청하기 전 업무의 내용과 범위에 대해 알고 있으며 이를 토대로 평가함으로써 이러한 업무의 규격화는 가사서비스 노동자의 통제기제로도 작동하고 있었음.
  - 한편, 정해진 시간 안에 본 업무에 기준에 따라 근로하는 플랫폼 가사 노동

자들은 노동 장소가 규격화 되어 있지 않는 가사 노동이라는 특성 상 규격화된 가사 서비스를 제공하기 위해 휴식시간 없이 강도 높은 노동을 하는 것으로 인터뷰 결과 나타남.

### (3) 관리기제

#### ① 서비스 매뉴얼

- 플랫폼 업체들은 가사서비스 노동자들에게 교육 시와 첫 가입 시 안내 매뉴얼을 제공하고 있었음 이를 통해 구체적인 업무내용과 작업방법을 제시하고 있었음. 또한 몇 가지 행동들을 아래 표와 같이 규칙으로 정하여 이를 금지하고 이를 어길 시에 활동 제재 혹은 재교육 등을 통해 관리하고 있었음.
- 주목할 만 한 것은 플랫폼 업체들은 가사서비스 노동자들에게 의무 조항으로써 각 플랫폼 업체의 운영가이드를 제시하고, 운영가이드를 준수하지 않을 경우, 회원 해지나 연계 제한을 두고 있음. 이를 통해 플랫폼 가사서비스 노동자에 대한 통제가 직간접적으로 이루어지고 있었음.

[표 4-4-8] 가사서비스 플랫폼 지침서

C사 서비스 지침서	B사의 서비스 지침서
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 고객을 대상으로 도난, 폭행, 폭언 등의 범법행위를 절대 하지 않습니다.</li> <li>▪ 약속된 시간을 반드시 준수합니다. 잦은 지각이나 조기퇴실은 불가합니다. (조기 퇴실로 시간에 따른 환불이 누적되는 경우, 업무가 보여지지 않습니다.)</li> <li>▪ 근무 중 혹은 직전에 흡연, 음주 행위를 절대하지 않습니다.</li> <li>▪ 본인이 아닌 다른 사람이 대신하여 업무를 하지 않습니다.</li> <li>▪ 고객에게 옷돈이나 팁을 요구하거나 &lt;000&gt;를 제외하고 직업거래를 제안하지 않습니다.</li> <li>▪ 예약된 일정에 나타나지 않거나, 업무 당일 직전에 취소를 하지 않습니다.</li> <li>▪ 고객의 정보를 다른 고객 등의 타인에게 절대 발설하지 않습니다.</li> <li>▪ 업무 중에 고객에게 불필요한 대화나 서비스와 상관없는 지나친 행동(지나친 핸드폰 사용 등)을 하지 않습니다.</li> <li>▪ 고객의 재산에 피해를 끼치지 않습니다(음식섭취, 파손, 분실 등)</li> <li>▪ 파손보험이 접수될 때에는 자기부담금 최대 50,000원 발생될 수 있습니다.</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) “고객님”이라는 호칭을 사용합니다.</li> <li>2) 고객의 개인정보를 누설하지 않습니다.</li> <li>3) 약속한 서비스 시간을 반드시 준수합니다.</li> <li>4) 고객 맥 방문전 사전통화를 진행합니다.</li> <li>5) 유니폼 및 앞치마를 반드시 착용합니다.</li> <li>6) 고객요청사항을 서비스 전에 확인합니다.</li> <li>7) 항상 파손에 주의합니다.</li> <li>8) 업무 외 개인 대화를 자제합니다.</li> </ol>

C사 서비스 지침서	B사의 서비스 지침서
<ul style="list-style-type: none"> <li>교육태도가 좋지 않거나 기타(회사 인재상과 맞지 않을시) 사유로 인하여 업무가 제한될 수 있습니다.</li> </ul>	

출처: 각 플랫폼 회사 내부자료

- 근로기준법상 제 2조 1호에서는 근로자를 “직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에서 근로를 제공하는 자”로 규정하고 있음. 이때에 근로자를 정의하는 것은 4가지 요소로써 직업의 종류 불문, 임금, 사업 또는 사업장, 근로의 제공의 개념임. 기존의 판례는 근로기준법상 근로자인지 여부를 판단함에 있어서 사용 종속성<sup>21)</sup>과 인적종속성<sup>22)</sup>을 기준으로 판단하고 있음(장상준, 2019:137-139).
- 이러한 가사 서비스 플랫폼 업체들의 서비스 매뉴얼들을 살펴보면, 근로자성이 인정될 수 있는 ‘사용 종속성’과 ‘경제적 종속성<sup>23)</sup>’, ‘인적 종속성’이 농후함.

## ② 등급/ 평점제

- 몇몇의 플랫폼 업체들은 등급제를 통해 서비스 품질을 관리하면서, 플랫폼 가사 노동자들의 관리 기제로 작동하고 있었음. 등급제는 업무건수와 평점 등을 토대로 이루어졌고, 등급제 대신하여 평점만으로 관리되는 곳도 존재하였음.
- 예로 상위 3개 업체 중 B사의 등급제 기준을 보면 다음 표와 같음. 이곳의 경우 매니저 등급에 대한 근무기간은 매니저 실제 경력 전체가 아닌, 해당 플랫폼의 활동기준으로 부여 됨.

21) ‘사용종속성’이라 함은 근로자가 업무를 수행함에 있어서 사용자의 지시(Weisung)에 따라야 함을 의미한다. 즉, 사용자의 지휘권(Direktionsmacht)에 복종함을 의미하는데, 그 구체적인 판단기준으로는 근로관계의 전속성, 업무에 대한 승낙 및 거부의 자유 유무, 업무내용과 작업방법의 구속성, 근무시간과 근무장소의 구속성, 보수의 대가성, 작업도구 생산자재의 소유관계 등을 들고 있다(장상준, 2019:140).

22) ‘인적종속성’이라 함은 근로자가 사용자의 지시 명령에 복종해야 하는 지위에 있다는 성질을 말한다. 즉, 노무제공의 타인결정성(Fremdbestimmtheit)-노무제공의 시간과 장소의 타인결정, 노무급부에 대한 지시의 준수, 타인의 노동조직에의 편입을 말한다. 그 개념의 내용에 비추어 볼 때 ‘사용종속성’과 동일한 의미로 이해할 수 있다(장상준, 2019:140).

23) ‘경제적 종속성’이라 함은 근로자가 자신의 노동력 전부를 타인(사용자)의 처분에 맡김으로써 그와 같은 취업관계가 계속되고 있는 동안은 다른 소득을 얻을 수 없고, 그 결과 근로자는 경제적으로 종속적인 지위에 서게 된다는 것을 의미한다. 이와 같이 근로자의 지위는 스스로 자기노동력을 자신의 자유로운 결정에 따라 일정한 영업목적에 투입할 수 있는 자영업자와 구별된다(장상준, 2019:140).

[표 4-4-9] B사의 등급제 기준

등급	홀	스타	마스터
기준	본사인증 신규교육이수 (서비스/기능)	우수 매니저 인증 심화교육 이수	
업무건수	5건 미만	5건 이상	
평점	4.34이하	4.35~4.94	4.95~5.00

- 소비자와 플랫폼 리뷰 시스템은 근로자의 일감에 영향을 미침. 경쟁식 직접 매칭 방식의 경우 소비자는 가사 노동자에 대한 리뷰를 토대로 선택함에 따라 평점은 지속적으로 일감을 받을 수 있도록 하는 중요한 요소임.
- 몇몇의 플랫폼 업체들은 등급에 따라 일감에 대한 정보 공개 수준을 차별적으로 제시함. 인터뷰 조사결과 평점이 떨어진 이후 서울에 거주함에도 불구하고 서울지역 콜이 1개도 뜨지 않는 경험을 한 플랫폼 노동자들이 존재함.
- 또한 플랫폼 업체는 등급별 다른 보수 체계를 적용함으로써 플랫폼 노동자들을 관리함.
- 중장년 여성이라는 가사 서비스 플랫폼 노동자의 인구학적 특성상 그들은 인근지역의 맞춤형 일감<sup>24)</sup>을 선호하는 상황 속에 등급/평점제는 일감의 공개 수준과 보수체제와 연동되어 있어 매우 강력한 통제기제로 작동하고 있음.

#### 4) 교육 훈련 및 숙련형성

- 가사 서비스 노동 특성은 고용된 가정에 방문하여 청소, 세탁 등의 집안일을 수행하지만 기존의 가정 내에서 수행했던 집안일과 차별적임. 청소, 세탁과 같은 집안일은 개인마다 다른 기준이 존재하고, 각 플랫폼 마다 업무 매뉴얼이 존재함으로 이를 익혀야 하기 때문임.
- 가사 서비스 플랫폼 노동자들은 두 가지 통로를 통해 숙련이 형성됨.
- 하나는 가사서비스 노동자가 여러 번의 서비스 방문을 통해 스스로 숙련을 형성하는 방식임.
  - 노동 환경이 매번 달라짐으로 여러 형태의 가사 서비스 근로환경을 경험한 뒤 이용자의 성향, 집안 평수, 바닥 재질/소재 등을 스스로 노동을 통

24) 예를 들어 아침 9시-12시까지 3시간짜리 가사서비스 노동이후 가사서비스 노동자들은 인근의 오후1시부터 ~4시까지의 일을 연속적으로 하는 것을 일감.

해 익히게 되고 이후에는 숙련을 통해 보다 업무를 수월하고 빠르게 할 수 있게 되는 구조임.

- 다른 하나는 가사 서비스 플랫폼 업체들은 각 회사마다 존재하는 가사 서비스 매뉴얼을 가입 이후 방문 혹은 인터넷 강의를 통해 익힐 수 있도록 제공하고 있음.
  - 교육 내용은 방문 시 서비스 교육이 중점으로 진행하고, 화장실 물기 제거, 찌든때 제거, 바닥 재질/소재에 따른 청소 등 전문적 청소에 대한 방법과 도구에 대한 교육을 실시함. 이후에는 플랫폼 업체들은 동영상교육 혹은 가사 서비스 노동자 전용 앱을 통해 새로운 가전기구 작동 법에 대한 교육, 추가 청소 방법 등을 익힐 수 있도록 정보를 공유함.
- 이러한 가사 서비스에서 숙련은 이용자에게 더 좋은 평점과 등급으로 받을 수 있도록 하고, 이는 결국 플랫폼 가사 노동자가 더 많은 일감 얻는 것으로 이어짐.
- 한편, 가사 서비스 노동은 청소 시 가구이동, 창틀 청소 등을 통해 근골격계 질환에 쉽게 노출되는데 이에 대한 예방교육을 전혀 실시하지 않고 있음. 또한 청소 시에 사용하는 유해 청소세제 흡입에 이불 등 먼지 흡입에 노출됨에도 이에 대한 예방 교육이 전혀 실시되지 않음. 더불어 플랫폼 가사서비스 노동 특성상 새로운 근로환경에 지속적으로 노출되는 데 집안 구조에 대한 교육을 따로 실시 않고 있음.
- 더불어 플랫폼 가사서비스 노동자들은 고용보험에 가입되어 있지 않기 때문에 고용보험을 바탕으로 하는 직업훈련 교육들은 고용보험제도에서 배제됨에 따라 적용되지 않고 있음.

## 5) 이해대변 및 고충처리

- 가사 서비스 플랫폼 노동자들은 개인가정집과 직접 계약한 가사노동자 혹은 NGO단체 등에서 파견하는 가사노동자, 민간 중개업소에서 파견하는 가사노동자와는 다른 성격을 지님. 이에 이들은 기존에 존재하는 가사노동자 이해대변 기관인 한국 가사노동자 협회에 속하여 있지 않음.
  - 가사서비스 플랫폼 노동자 인터뷰에 따르면, 자신이 가사서비스 일을 하고 있지만, 가사노동자와 같은 노동의 성격을 가지는지 의문을 제기하였음. 특히 고정적이지 않은 일을 하고 사용자와 플랫폼 업체 사이에서 누가 고용주인지 그리고 어디에 속해 있는 노동자인지 불분명하다는 점을 언급하였음.
- 실제 인터뷰 대상자들에게 가사노동 이해대변 기관들을 알고 있는지, 혹은 가입할 의향이 있는지에 대한 물음에 가입의사가 없다고 밝힘.
  - 인터뷰에 따르면 가사노동에 대해 사회적 인식이 부정적인 상황에서 이해대변 기관 가입하게 되면, 주변에 가사노동자라는 사실을 밝혀진다고 생각함. 이에 대해 부담스럽다고 밝힘.
  - 다른 답변으로는 기존의 이해대변 기관들이 실제로 본인들의 이해대변 기관으로써 작동할 수 있는지 의문을 제기하기도 하였음.
- 노동자의 고충처리 시스템은 존재하지 않으나, 상위 업체 인터뷰 결과에 따르면 B사와 C사는 낮은 평점이나 소비자의 컴플레인 발생하였을 때 가사서비스 플랫폼 노동자와의 1대1 통화를 통해 확인함.
- 노동자들 역시 작업환경에서 소비자와의 갈등이나 무리한 업무 지시등이 발생하였을 때 플랫폼 업체의 관리자에게 이를 통보하고, 고충을 처리함.
  - B사 인터뷰 결과에 따르면, 작업 과정에서 발생한 사건, 사고 시(성추행, 도난의심) 소비자 의견을 듣는 동시에 가사서비스 플랫폼 노동자 의견을 수렴하고 있었음.
  - C사 인터뷰 결과에 따르면, 가사서비스 플랫폼 노동자의 특성상 부모의 죽음 등과 같은 생애 사건들이 발생하는 경우가 왕왕 존재하며 이 경우 서비스 매칭이 되었음에도 패널티를 부과하는 대신 다른 가사서비스 플랫폼 노동자로 대체 해주는 것으로 나타났음.

## 6) 요약 및 향후 전망

- 현재 가사 서비스 플랫폼 노동시장은 가구형태의 변화와 가사 서비스에 대한 인식이 변화됨에 따라 그 시장은 확대되고 있음. 또한 가사서비스 플랫폼 업체들이 지속적으로 증가하고 있는 가운데 산업 자체 역시 급속히 성장하고 있음.
- 그러나 기존의 가사서비스 노동자들은 근로자성이 인정되지 못하고 근로시간, 최저임금, 고용보험, 산재보험 등 사회적 보호에서 배제되어 있는 상황이며, 가사서비스 플랫폼 노동자들은 더욱 그러함.
- 특히, 기존의 가사서비스 노동자들의 노동자 정체성이 모호한 가운데 플랫폼 노동시장에서 고용관계를 입증 또는 확인하기에는 더욱 어려울 것으로 사료됨.
- 즉, 플랫폼 가사서비스 노동자들은 기존의 가사서비스노동에서 야기되는 문제들에 노출되고 있을 뿐만 아니라, 플랫폼노동의 문제 역시 안고 있어 이중적 문제에 노출되어 있음.
- 현재 가사서비스시장 활성화를 위한 가사고용개선 법률안이 계류되어 있고, 법률안의 법적 적용범위가 제공기관과 그 소속 가사근로자로서, 개인과 개인 간의 거래는 법적 적용범위에 포함되지 않고 있는 상황에서 O2O 가사서비스 시장의 플랫폼 노동자까지 포괄 가능한 법안의 통과 가능성은 더욱 낮음.
- 가사서비스 노동에 대한 문제 해결방안으로 서비스의 공공성이 부각되고 있음. 가사서비스 중개업체를 공공 또는 비영리 기관에서 제공해야 한다는 방안이 확대되고 있음. 더불어, 건전한 가사서비스 공급기관의 확대, 가사서비스 공급기관에 대한 인증제도 도입 등이 문제 해결방안으로 제시되고 있음(가사서비스법안 쟁점 토론회 자료집, 2017.7.18.).
- 그러나 가사 서비스 플랫폼노동의 경우 이미 시장화 되어 있는 상황에서 공공 또는 비영리 기관이 기존의 업체들과 차별화된 경쟁력을 가질 수 있는지에 대해서는 확신하기 어려움.
- 따라서 본 연구를 토대로 시사점을 제시하면 다음과 같음. 현재 가사고용개선 법률안이 계류되어 있는 상황에서 지자체 차원의 가사노동 기준선을 세울 필요가 있음. 서울시에서는 선도적으로 지자체 차원의 노동정책을 수립해왔음. 대표적으로 서울형 생활임금, 감정노동자 가이드라인 등이 있음

- 이에 따라 가사노동자의 나은 노동 조건을 위해서 ILO의 가사노동자를 위한 양질의 일자리 협약(C189)을 토대로 하는 “서울형 가사노동자 개선정책”등을 제안함.
- 다음으로 가사서비스 공급기관 인증제도 도입을 지자체 단위에서 실시하는 것을 제안함. 기존의 서울시의 돌봄서비스 인증제도를 가사서비스 공급기관에까지 확대하는 방안을 고려할 수 있음.
- 마지막으로 현재 가사서비스 플랫폼이 서울지역에서 활성화되고 있는 것을 고려할 때, 서울시와 기존의 가사서비스 플랫폼 업체와의 사회적 상생협약도 의미 있는 시작이 될 것으로 사료됨. 이를 통해 현재 확인되지 않는 가사 플랫폼 시장에 대한 정책적 접근이 가능할뿐더러 현재 가사 플랫폼 서비스 시장의 초기단계에서 업체들과의 협의를 통해 보다 안정적이고 상생 가능한 산업 시장을 도모할 수 있을 것임.

[표 4-4-10] 가사서비스 플랫폼 근로조건 요약

항목		내용
노동시장특성	입직경로	공개채용, 지인소개 (소개 시 소개한 사람에게 추가수당지급)
	인적특성	임시적 알바, 생계형 파트타임&전업이 구분됨.
	근로계약	미체결(계약서는 별도로 존재 하지 않지만, 약관과 서비스 원칙이 존재함)
	고용형태	독립사업자, 파트타임, 풀타임
노동조건	보수소득 수수료	업체마다 차이가 존재하나 기준 금액은 시간당 10,000원 기본 4시간씩 하루 2건 주 6회 근무 시 월 약 200만원 인터뷰 대상자들은 주 3회, 혹은 주 2회가 많았으며, 50-80만원사이임.
	노동시간	최소 주 1회- 최대 주 7회까지 가능 최소 1일0 2시간-최대 1일 8-9시간
	근무장소	서비스 지역이 모두 가능하며, 선택한 콜(가사 일거리)에 따라 장소가 결정됨. 선택 전까지 정확한 평수, 요청사항을 알기 어려우며, 지역 정도와 시간정도만 알 수 있음.
	복리후생	플랫폼 업체에 따라 상이하나 앞치마 제공, 물건 파손보험 지원
	사회보험	없음.
	산업안전 보건	근골격계 질환 발생
관리 통제기제	서비스 별점이 크게 영향을 끼침. 별점이 높은 경우 추가 수당을 더 지급하며, 낮은 경우 일거리를 보여주지 않거나, 활동 불가능한 지역만을 보여줌. A사: 평점이 낮은 경우, 근로자 인근지역의 콜을 보이지 않도록 함. B사: 활동이 없는 경우 매니저 등급이 낮아짐. C사: 1개월 동안 활동을 안 하는 경우, 콜이 보이지 않음	
교육 훈련	숙련형성	지리적 지식 습득 수준, 스마트폰 사용 수준에 따라 서비스 선택에 영향을 줌.
	교육 시스템	A사: 별도의 교육은 없으나, 평점이 낮은 매니저들을 대상으로 서비스 교육 실시 B사: 별도의 교육이 있었으나 현재는 동영상 교육으로 대체 교육 시스템은 동영상으로 대체되고 있음.(가전 사용방법 등) C사: 가입 시 대면 교육실시
향후 전망	현재 가사 서비스 이용자에 비해 공급자가 턱없이 부족한 상황임. 모든 업체들에 있어서는 맞벌이 부부와 일인가구 증가와 더불어 가사 노동시장의 확대될 것으로 전망. 사업 확장(펫 시터/돌봄 서비스/음식서비스 등 서비스의 확장과 시간 쪼개기 등을 통해 사업 확장 도모 중)	

## 5. 인력 중개 플랫폼노동 사례: 일용직 중개 플랫폼 ‘일당백’

### 1) 산업, 비즈니스 모델

#### ① 일용직 중개 플랫폼의 등장

- 디지털 기술의 발달로 디지털 플랫폼을 기반으로 한 고용 형태가 확산되고 플랫폼노동 및 플랫폼 경제 종사자가 사회의 주요 이슈로 대두됨. 플랫폼 경제는 새로운 고용 관계, 직종, 매칭 방식, 노동 과정을 창출하는 동시에, 기존의 전통적인 인력·노무 중개 방식의 변형을 가져오고 있음.
- 이 절은 디지털 플랫폼을 매개로 한 인력·노무 중개 플랫폼 중 음식점 배달과 홀 서빙 및 주방보조 일용직 중개를 독점하고 있는 플랫폼인 ‘일당백’을 이용하는 일용직 노동자의 노동 실태를 살펴봄.<sup>25)</sup>
  - 일용직 중개 플랫폼의 등장은 인맥, 인력 사무소, 새벽 인력 시장, 아르바이트 사이트 등을 중심으로 일감의 배정 및 수요·공급 간 거래가 이루어지던 전통적인 일용직 중개 방식의 변화를 가져오고 있음.
  - 최근 여러 일용직 중개 플랫폼들이 등장하고 있지만, 대부분의 플랫폼이 기존의 아르바이트 중개 사이트처럼 일용직 구인/구직 정보를 스마트 앱을 통해 제공하는 방식에 불과함. 이러한 중개 서비스는 구인/구직 정보가 공개되어 있고, 별도의 자격 인증 없이 회원 가입이 가능하며, 수수료 없이 서비스 이용이 가능함.
  - 그러나 ‘일당백’의 경우, 경력 및 자격 인증 절차를 통해 가입 단계부터 회원을 선별하고 구인/구직 정보가 외부에 노출되지 않으며, 회원 등급제 및 각종 규약을 통해 등록된 인력을 관리·감독한다는 점에서 일용직 중개 플랫폼의 새로운 모델로서 주목할 필요가 있음.

25) ‘일당백’의 서비스 구조 및 종사자의 노동 실태를 파악하기 위하여 기업 홈페이지에 게시된 이용 약관을 검토하고, ‘일당백’을 통해 일자리를 구한 경험이 있거나 현재 일을 하고 있는 일용직 노동자, 그리고 ‘일당백’을 이용하는 고용주를 대상으로 반구조화된(semi-structured) 심층 인터뷰를 진행함. 인터뷰 참여자로 2명의 배달 노동자, 1명의 홀주방 노동자, 1명의 음식점 사업주가 포함되었으며, 이들을 대상으로 각 1회, 회당 1시간30분~2시간의 인터뷰를 진행함. 인터뷰 참여자 특성은 다음과 같음.

	직종	연령	성별	관련 직종 경력	일당백 사용 기간	현 일자리 상태
A	배달직	40대 중반	남성	20년	3년(지속)	고정직/일용직 병행
B	배달직	42세	남성	20년	4년(지속)	일용직만 지속
C	홀 주방	30대 후반	남성	17년	3년(총 6개월 근무)	외식업 분사 상용직
D	외식업	50대	남성	20년	3년	고용주

- 또한 음식 배달이 플랫폼노동의 주요 부분을 차지하고 있는 상황에서<sup>26)</sup>, 인력 사무소나 인맥을 이용하여 일감을 구하던 일용직 배달 노동자들이 중개 플랫폼 이용 경험을 바탕으로 배달 대행 플랫폼으로 이동하거나 이를 병행하는 경향들이 발견되고 있는 바, 현재 일용직 중개 플랫폼을 이용하는 일용직 종사자들이 노동 실태 및 인식에 주목할 필요가 있음.
- 기본적으로 노동 시장의 주변부에서 고용, 임금, 사회적보호의 불안정성을 지닌 일용직 노동에 플랫폼이 결합된 경우, 불안정성의 양상이 어떻게 나타나는가를 살펴볼 필요가 있음.

[표 4-5-1] 전통적인 일용직 중개 방식과 플랫폼의 등장

전통적인 중개 방식	새로운 중개 방식: 플랫폼		
	사업체	중개 서비스	회원 관리 및 통제 시스템
인맥 직업 소개소, 인력 사무소 새벽 인력 시장 아라바이트 사이트	일당백	배달, 홀주방	○
	일당잡	건설, 배달, 홀주방 등	X
	베테랑 일용직	건설, 청소 등	X
	일용이	건설	X

## ② 음식점 일용직 중개 플랫폼 ‘일당백’의 현황

- ‘일당백’은 2014년에 신설된 국내 최초 실시간 음식점 일용직 중개 플랫폼으로, 배달과 홀 서빙 및 주방보조 일용직 중개 서비스를 제공함.
  - 단, 홀서빙 및 주방보조 인력의 다수가 디지털 플랫폼 사용이 익숙하지 않은 중장년 여성 및 국내 중국 동포이고, 이들의 경우 여전히 기존 직업 소개소 및 파출 업체를 이용하는 면이 있기 때문에, ‘일당백’ 중개 서비스는 홀 서빙 및 주방보조보다 배달을 중심으로 이루어지는 것으로 보임.
  - 회원은 구인자인 ‘사장님회원’과 구직자인 ‘개인회원’으로 구분됨. 구인자는 사업자 등록 번호를 비롯한 사업장 정보 입력, 구직자는 경력사항과 함께 운전면허(배달)와 보건증(홀 서빙 및 주방보조)을 제출한 뒤 업체의 승인을 거쳐 가입함.
- 업체는 플랫폼 시스템을 통해 회원 간 정보를 제공·중개할 뿐, 고용 알선

26) 음식 배달은 전체 플랫폼 경제 종사자의 5%를 차지하며(남성 기준), 주 6일 이상 종사 비율은 85%, 주 53시간 이상 종사 비율은 46%로 나타남. 즉 음식배달은 플랫폼 종사자 중에서도 생계형 주업을 목적으로 한 장시간 노동의 비중이 높음.(고용정보원, 2019).

및 파견 서비스를 제공하지 않는다는 점에서 근로계약의 당사자가 아님을 명시하고 있음. 즉 구인자와 구직자 간의 자율적인 배정이 이루어지기 때문에 근로 과정에서 발생하는 회원 간 문제 및 손해에 대해 업체는 어떠한 보증이나 책임을 지지 않는다는 법적책임한계를 강조하고 있음.

- ‘일당백’의 기업 정보 및 현황은 아래 [표 4-5-2]와 같음.

[표 4-5-2] ‘일당백’ 기업 정보 및 현황

기업 정보	기업명	(주) 해나이노베이션 하라커뮤니케이션
	산업(기업)	포털·컨텐츠·커뮤니티 (중소기업)
	설립일	2014. 02. 01
	자본금	3억 원
	매출액	비공개
	사원수	20 명
	주요사업	실시간 일용직중개 서비스 "일당백"
앱 설치현황 (2019년 8월 기준)	총 설치 수	40,029
	설치 수 성장률 (최근 3주간)	3.47%
	연령별 설치 분포	30대(29%) > 40대(26%) > 50대(20%)> 20대(18%)>10대(1%)
	성별	남성(57%) > 여성(43%)

## 2) 고용구조

### ① 종사자의 입직 경로

- 연구 참여자 모두 20대 초반부터 지인의 소개를 통해 주업으로 해당 직종(배달, 홀 서빙 및 주방 보조)에 종사한 장기 경력자임.
- 그러나 다른 직종에 종사하며, 부업 및 임시적 아르바이트를 목적으로 일용 노동을 시작하는 사례들도 나타남.

### ② 플랫폼 서비스 이용 경로 및 계기

- 첫째, 동종업종에 종사하는 지인의 소개를 통해 가입함
  - ‘일당백’은 배달 일용직 중개 서비스에서 시작하여 서비스 영역을 홀서빙 및 주방 보조 일용직 중개로 확대하였음. 특히 배달 일용직 중개 플랫폼의 선발 주자로서 인력 사무소, 새벽 인력 시장, 생활정보지, 인맥 등을 활용하여 일용직 일자리를 구하던 배달 노동자들을 회원으로 확보

하여 배달 일용직 중개를 독점해 온 것으로 알려짐. 사업 초기 온라인 마케팅뿐만 아니라 확보된 배달 노동자 풀을 활용하여 입소문을 통해 회원들을 확대해온 만큼, '일당백'을 이용하는 노동자와 고용주 상당수의 이용 경로는 동일 업종에 종사하고 있는 지인의 소개임.

- 둘째, 플랫폼 업체의 오프라인 마케팅을 통해 가입함
  - '일당백'은 2015년~2016년 직접 음식점장을 방문하여 고용주와 일용직 노동자를 대상으로 가입을 권유하고, 앱을 직접 설치해주는 방식의 적극적인 마케팅을 벌인바 있음. 당시 무료 가입 후 약 6개월 후 유료 회원제로 전환되었지만, 이 시기 가입한 배달 노동자들은 서비스의 편리함 때문에 지속적으로 이용하거나, 당장 이용하지 않더라도 월수수료가 부담되는 수준이 아니기 때문에 멤버십을 유지하며 필요시 비상시적으로 중개 서비스를 이용함.
- 셋째, 이직과정에서 시간 사용의 유연성이 높은 일자리를 얻기 위해 가입함.
  - 이직 과정, 취업 교육과 병행하기 위해 일하는 날짜와 시간을 유연하게 선택할 수 있는 일자리를 중 탐색하던 중 플랫폼의 온라인 홍보를 보고 가입함. 특히 기존 아르바이트 중개 사이트는 일용직 구인 정보가 많지 않고 원하는 업종과 지역을 수시로 선별하기 번거롭기 때문에 일용직 중개만 전담하는 플랫폼에 가입하게 됨.
- 즉 플랫폼을 통한 실시한 구인구직 매칭 서비스는 인맥, 직업 소개소, 새벽 인력 시장, 생활 정보지, 아르바이트 사이트를 통해 하루하루 일자리를 구하던 일용노동자들의 구직과정의 공간적·시간적 제약을 일정정도 감소시키고 편의성을 높인 것으로 평가됨.

### ③ 인적 특성

- '일당백' 구직자의 인적 특성을 정리하면, 주업, 부업, 임시적 알바로 구분됨.
  - 주업의 경우, 일용직만 지속, 동일 직종(배달/홀·주방)에서 고정직과 일용직을 병행, 수개월 간격으로 고정직과 일용직 간 이직을 반복, 번갈아가며 종사하는 방식으로 구분됨.
  - 부업의 경우, 동일 직종 혹은 타 직종에 종사하며 주 1-2회 휴무일을 이용하여 일용직에 종사함. 특히 배달 대행업에 종사하며 풀이 적은 시기

배달 일용직에 종사하는 경우가 있음.

- 임시적 알바의 경우, 이직 과정에서 재취업 준비 및 교육·훈련을 받으며 일용직에 종사함. 이 경우 생계형과 직무 경험 쌓기의 목적이 혼재되기도 함.

[표 4-5-3] '일당백' 구직자들의 인적 특성

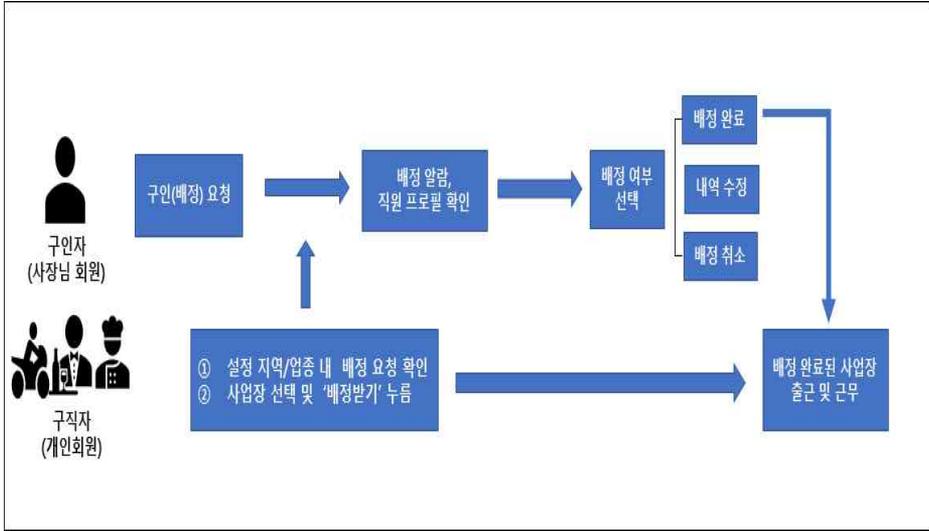
유형	세부
주업	- 일용직만 지속 - 동일 직종의 고정직과 일용직을 병행 (예: 주 4회 고정직/주 3회 일용직) - 수개월 단위로 고정직과 일용직 간 이직을 반복
부업	동일 직종 혹은 타 직종에 종사하면서 주 1-2회 휴무일에 일용직에 종사
임시적 알바	이직 과정에서 재취업 준비 및 교육·훈련 중 일용직 종사

#### ④ 서비스 구조 및 중개·매칭 방식

- '일당백'의 회원은 사업장의 구인자인 '사장님 회원'과 구직자이자 일용직 노동자인 '개인 회원'으로 구분됨.
  - 구인자는 사업자 등록 번호, 상호, 지점명 등 사업장 정보를 입력 후 가입. 구인자의 수수료는 90일 기준 145,000원으로 업체에 직접 납부함.
  - 구직자는 개인 인적 사항과 관련 경력(지역, 업종, 업체명, 경력 기간)을 입력하며, 배달 구직자의 경우 면허증, 홀·주방 구직자의 경우 보건증을 제출 후 업체의 심사 과정을 거쳐 가입 승인이 이루어짐. 배달 구직자는 23세 이상의 1년 이상 경력, 홀·주방 구직자는 6개월 이상의 경력이 요구되며, 가입 조건에 부적합하다고 판단되는 경우 승인이 보류되는 등 업체의 회원 관리 및 선별이 이루어짐. 구직자의 수수료는 90일 기준 55,000원으로 업체에 직접 납부함.
- 구인·구직 과정 및 매칭 방식은 아래와 같음.
  - 구인자는 근무 날짜와 시간, 구인 인원, 연령 조건, 경력 조건, 식사 제공 여부, 일급 및 시급을 입력하여 배정을 요청함.
  - 구직자는 자신이 설정한 지역과 업종에서 구인자의 배정 요청 내용을 확인하고 사업장을 선택한 후 '배정받기'를 누름.
  - 구직자가 사업장을 선택하면, 구인자에게 알람이 전송됨. 구인자는 '배정 내역'에서 배정된 직원의 프로필을 확인할 수 있으며(전화 통화 및 채팅

가능), '배정 완료', '내역 수정', '배정 취소' 중 하나를 선택하여 배정 여부를 확정함.

- 구인구직 및 매칭 서비스는 24시간 동안 이용 가능함.
- 구직자는 배정받은 날, 해당 사업장으로 출근하여 정해진 시간만큼 근무하며, 임금은 근무 종료 후 사업장에서 일용직 노동자에게 당일 지급함.



[그림 4-5-1] '일당백' 구인 구직 및 매칭 과정

### ⑤ 고용형태 및 근로 계약

- 하루 동안 배정된 사업장에 직접 고용된 일용직 노동자임.
- 법적으로 '근로자' 지위를 갖지만, 근로 계약 체결 경험 없음.
  - 배달 노동자의 경우 10여년 이상 일을 하면서 근로 계약 체결경험이 전무하며, 홀·주방 노동자의 경우 극소수의 사례로 대기업 프랜차이즈 음식점에서 근로계약서를 작성한 경험이 있지만, 근로 계약의 필요성을 인식하지 못하고 형식적으로 작성함.
  - 연구 참여자 모두 대부분의 음식점이 소규모 자영업이고, 갑작스런 인력 공백을 일용직을 통해 급하게 충원하는 상황에서 근로 계약을 체결하는 것이 현실적으로 어렵다고 인식함.
  - '일당백' 은 홈페이지에 근로 기준법에 따른 최소 급여 기준 및 휴게시간 부여를 권고하고 있지만 근로계약 체결에 대한 안내는 제시하지 않음.

## ⑥ 임금(소득)

- 일급은 구인자(고용주)에 의해 결정되며, 근무 종료 후 사업장에서 당일 지급하는 것을 원칙으로 함

배달원 일당 요금표  
(1일기준)

구분	근무시간	평일	주말,공휴일	야간 (17시이후)
일반	5시간	55,000	65,000	해당없음
	6시간	65,000	75,000	해당없음
	10시간	100,000	110,000	-
	12시간	110,000	120,000	-
중식/마트/대행	5시간	55,000	65,000	해당없음
	6시간	65,000	75,000	해당없음
	10시간	110,000	120,000	해당없음
	12시간	120,000	130,000	해당없음

출세빙/주방(세척)  
일당 요금표  
(1일기준)

구분	근무시간	평일	주말,공휴일	야간 (17시이후)
일반	5시간	48,000	53,000	해당없음
	6시간	55,000	60,000	해당없음
	10시간	80,000	90,000	-
	12시간	100,000	100,000	-

주방  
(찬모/면장/오로시)  
일당 요금표  
(1일기준)

구분	근무시간	평일	주말,공휴일	야간 (17시이후)
찬모	5시간	58,000	63,000	해당없음
	6시간	65,000	70,000	해당없음
	10시간	90,000	100,000	-
	12시간	100,000	110,000	-
중식면장	12시간	120,000	130,000	-
일식 오로시	12시간	110,000	120,000	-

[그림 4-5-2] '일당백' 일용직 임금 안내(서울기준)

- 일당백 홈페이지에 지역별 최저 급여 기준이 제시되어 있지만, 강제성은 없음. 구인자는 업계 통상적 수준에서 일당을 책정하여 구인 요청을 게시하며, 구직자는 해당 게시물을 통해 급여 및 노동조건 등을 확인하고 사업장을 선택함. 업계의 통상적인 기준보다 낮게 일급이 책정되어도, 당일 일자리를 구하지 못한 경우 배정을 선택하기도 함.
- 배달 노동자는 일일 12시간 근무 기준 일급 12만원 ~ 15만원으로, 주 7일 근무 시 월 소득은 3백만 원 후반에서 4백만 원 중반 가량임.

- 홀·주방 노동자는 일일 12시간 근무 기준 일급 10만원~11만원으로, 주 5일 근무 시 월 소득은 2백만 원 초반임.

### ⑦ 복리후생

- 직무 수행에 필요한 최소한의 도구 제공 외 복리후생 없음
  - 배달 노동자에게 이륜 자동차 보험에 가입된 사업장 소유의 오토바이(주유 포함)가 제공되며, 헬멧과 조끼는 필요시 제공됨.
  - 근무 시 발생하는 범칙금(교통 법규 위반 및 헬멧 미착용 등)은 배달 노동자가 부담함.
  - 홀·주방 노동자에게는 주로 앞치마, 장화, 유니폼, 작업복 등이 제공되지만, 사업장에 따라 제공되지 않는 경우가 있음. 문제는 물품 제공 여부가 사전에 안내되지 않아 장화나 작업복 없이 주방에서 근무하는 경우 실족 등 안전사고 발생 위험이 높음.

### ⑧ 사회보험

- 사회보험 가입 경험 없음.
  - 근무 중 교통사고가 발생하였지만, 산재보험에 가입되어 있지 않아 치료비 및 휴업 급여를 받지 못함(사례 A)
  - 그러나 연구 참여자들은 소득이 불안정하다는 이유로, 사회보험 가입보다 임금을 온전히 현금으로 지급받는 현재 시스템을 선호하는 경향을 보임.

### ⑨ 산업안전보건

- 일용직 노동자의 경우 매일 새로운 장소/공간에서 직무를 수행하는 동시에, 직무 및 산업안전과 관련한 어떠한 교육이나 안내 없이 출근 즉시 일을 시작함. 따라서 안전사고 발생과 관련하여 낯선 작업 환경 및 동선에 빠르게 적응할 수 있는 경력 및 숙련이 중요함.
  - 배달 노동자의 경우 교통사고 발생 위험이 상존함. 경력 및 숙련 정도가 높을수록 사고 위험이 줄어들기 때문에 배달 일용직에 신규 진입한 경우 사고 위험이 높아짐. 한편 지리가 익숙하지 않은 지역일수록 사고 위험이 높기 때문에 배달 경력이 많은 숙련자도 사고 위험을 줄이기 위해 지리가 익숙한 지역 내에서 배정을 선택함.

- 주방 보조를 맡은 일용직 노동자에게는 불을 다루는 일을 맡기지 않기 때문에 큰 부상은 없음. 그러나 홀·주방 노동자의 경우 일상적인 근골격계 질환이나 주방 내에서의 작은 좌상, 화상의 위험이 있음. 이 경우 매장에서 연고나 밴드 정도의 작은 처치를 하거나 특별한 처치 없이 일을 지속함.

### 3) 노동과정

#### ① 노동시간 및 휴게 시간

- 구인은 파트타임(5시간~6시간), 풀타임(12시간)으로 나누어 이루지지만, 연구 참여자 대부분 하루 12시간, 주 5~7일 일용직에 종사하며 장시간 노동을 수행함.
  - 종사자들은 대체로 주업으로 일용직에 종사하기 때문에 풀타임 배정을 선호하며, 파트타임에 배정된 경우 하루 2건의 배정을 신청함.
  - 최근 일용직 배달 노동자가 배달 대행으로 이직하는 사례가 많아지면서 일용직 배달 인력풀이 감소하고 구인 수요가 높아짐. 구직자는 노동 시간과 노동일이 소득과 직접적으로 연결되고, 소득 불안정성이 높기 때문에 구인 수요가 높아진 현 상황에서 가능하면 하루도 빠짐없이 일을 배정받고자 함.
- 플랫폼은 홈페이지를 통해 근로 기준법에 따른 휴게시간 부여를 안내하지만, 사업장에서 일용직 노동자에게 일감 몰아주기가 발생하기 때문에 휴게 시간이 보장되지 않음.

#### ② 근무 장소 및 근무 형태

- 앱을 통해 선택, 배정된 사업장에서 근무하며, 업장 내 혹은 배달 지역 내에서 상시 근무함.
- 주중/주말/주간/야간 등 사업장에서 배정 요청한 시간대 및 근무 형태를 따름.

#### ③ 플랫폼의 관리통제기제

- 플랫폼은 구인자(고용주)의 취소, 임금 체불, 직거래 등에 대해 서비스 이용

일수 차감 및 이용 정지 등의 제한을 부과함을 아래와 같이 약관에 명시함.

<p><b>1) 출근취소</b> -출근한 상태에서 배정 취소하는 경우: 1회시 이용기간 60일 차감 또는 30일 정지</p> <p><b>2) 당일취소</b> -출근 당일에 배정 취소하는 경우 -출근 후 업무 중 취소하는 경우 : 1회시 이용기간 40일 차감 또는 20일 정지</p> <p><b>3) 단순취소</b> -출근전일까지 배정 취소하는 경우: 1회시 이용기간 5일차감 또는 정지</p> <p><b>4) 배정방해</b> -단순취소지만 24시간이상 배정확정상태 후 취소하는 경우: 1회시 이용기간 10일 차감 또는 정지</p> <p><b>5) 즉시 회원자격정지 및 탈퇴</b> -추가/고정신고 없이 직거래 할 경우 -연락두절(3회 이상 연락시 연락두절) -직거래유도 -입금체불 -배정확정 후 취소를 빈번하게 하는 경우 -유사경쟁업체 배정행위 -가입 업체 외 타 영업장 또는 다른 업체로 근로자를 출근 시키는 경우</p> <p>※ -[최저임금법] 제10조에 따라 결정 고시된 최저임금에 미달되는 구인정보 -성매매알선 등 행위의 처벌에 관한 법률」위반한 경우 -구인자의 업체명(또는 성명)이 표시되어 있지 아니하거나 구인자의 연락처가 사서함 등으로 표시되어 구인자의 신원이 확실하지 아니한 구인 광고한 경우 : 발견 즉시 자격 정지 및 탈퇴 처리함. 사안에 따라 민·형사상 법적 조치.</p>
---

- 플랫폼은 구직자(노동자)의 취소, 결근, 배정받은 업체의 항의, 직거래 등에 대해 서비스 이용일수 차감 및 이용 정지 등의 제한을 부과함을 아래와 같이 약관에 명시함.

**1) 결근**

-출근날짜에 출근을 하지 않는 경우

: 1회 이용기간 60일 차감(유료회원)

: 1회 유료전환 (무료회원)

**2) 당일취소**

-출근당일 배정 취소하는 경우,

-출근 후 업무 중 포기하는 경우

: 1회 이용기간 40일 차감(유료회원)

: 1회 유료전환 (무료회원)

(출근시간 1시간전에는 취소 불가)

**3) 단순취소**

-출근전일까지 배정 취소하는 경우

: 1회 이용기간 5일 차감(유료회원)

: 2회 유료전환 (무료회원)

**4) 배정방해**

-단순취소지만 24시간이상 배정확정상태 후 취소하는 경우

: 1회 이용기간 10일 차감(유료회원)

: 1회 유료전환 (무료회원)

**5) 배정받은 업체항의 발생시**

-지역지리 경험 미숙(배달)

-업종업무 경험 미숙

-근무태만 등

: 1회 이용기간 10일 차감

: 2회 유료전환 (무료회원)

해당지역(구지역) 배정받기금지

**6) 직거래**

-일당백 가입 사장님 회원과 추가/고정신고 없이 일하는 경우

: 1회 영구탈퇴 또는 유료전환

\* 앱메뉴>나의배정내역>추가/고정근무신고에서 신고

**7) 즉시 회원자격정지 및 탈퇴**

<p>-일당백에서 공지한 거래중지업체에서 일을 하는 경우</p> <p>-연락두절(3회 이상 연락 시 연락두절)</p> <p>-고의적으로 취소를 반복하는 경우</p> <p>-직거래 유도</p> <p>(직거래 적발 시 사용기간과 상관없이 사용 중인 모든 계정 탈퇴 처리)</p> <p>-명의 도용 출근, 타인의 명의로 회원가입</p> <p>-반복되는 근무태만, 고의적 업무과실, 회원 간 분쟁</p> <p>-배정취소 및 결근이 빈번한 경우</p> <p>-금품 절도 및 형사 처벌 대상자</p> <p>-유사 경쟁 업체 및 개인 홍보행위 발견즉시 자격정지 또는 탈퇴처리와 함께 사안에 따라 민·형사상 법적조치 당하실 수 있습니다</p> <p>-2주 이상 연속하여 배정을 받지 않은 경우 휴면 계정으로 회원탈퇴 또는 이용정지 됩니다.</p> <p>* 유료회원은 차감 / 무료회원은 정지 또는 유료전환</p> <p>* 이용기간 차감일이 부족할 경우 다음 결제시 부족분이 차감</p>
---

- 직거래 금지는 플랫폼이 가장 강조하는 내용으로, 고정 근무로 신고하지 않은 직거래가 적발되는 경우 회원자격이 정지되거나 탈퇴 조치가 이루어짐.
  - 배정이 이루어진 사업장에서 고용주와 일용 노동자 간 합의를 통해 지속(추가)적인 고용이 이루어지는 경우, 일용 노동자는 앱에서 '추가/고정 근무 신고' 메뉴를 통해 고정 근무를 등록해야 함.
  - '일당백'이 서비스를 확대하던 2015년~2016년에 개인회원(구직자)을 대상으로 오프라인 교육들을 실시하였는데, 당시 가장 주요한 교육 내용은 직거래 금지 및 고정 신고 메뉴 사용 방법임(사례 C)
  - 직거래 적발 방식이 구체적으로 알려지지 않았지만, 동일 사업장에 배정된 다른 일용 노동자의 신고에 의해 직거래가 적발된 사례가 있음(사례 A)
- 구인자가 특정 구직자를 차단할 수 있는 앱 기능이 있음. 고용주는 배정받은 일용 노동자의 근무가 만족스럽지 않아 재고용을 원하지 않는 경우, 해당 노동자를 앱에서 차단할 수 있으며, 차단된 일용 노동자는 향후 해당 사업장의 구인 요청을 볼 수 없음.
- 반면 구직자에게는 부당 행위를 한 고용주나 사업장을 제재할 수 있는 수단 및 기능이 부재함.
  - 허위 구인이나 임금 체불, 고용주의 부당 대우를 경험하고 플랫폼에 시

- 정 요청을 보내지만, 시정 및 피드백 등 관련 조치가 이루어지지 않음.
- 구직자는 앱 내 '일당백 수다방'에 해당 사업장의 문제점을 게시하여 구직자 간 사업장 정보를 공유할 수 있음. 그러나 구직자 간 정보 공유가 사업장의 불이익이나 구인난으로 이어지지 않으며, 단순히 일용 노동자들의 불만을 토로하는 공간으로서만 기능함.
  - 이러한 회원관리 시스템은 구매자와 판매자 간 쌍방향 평가 및 후기 공개를 통해 판매자가 처할 수 있는 정보 불균형 및 부당 대우를 일정정도 방지하고자 하는 가사 및 파출 중개 플랫폼의 시스템과 상당히 대조적임.
  - o 구직자 평가, 사업장 배정 횟수, 일당백이 주관하는 교육 이수 여부 등을 고려하여 정회원과 일반회원을 등급이 구분되며, 정회원은 구인 요청을 우선적으로 확인할 수 있음. 따라서 구직자는 정회원 자격을 유지하기 위해 해당 서비스를 지속적으로 이용하게 됨<sup>27)</sup>

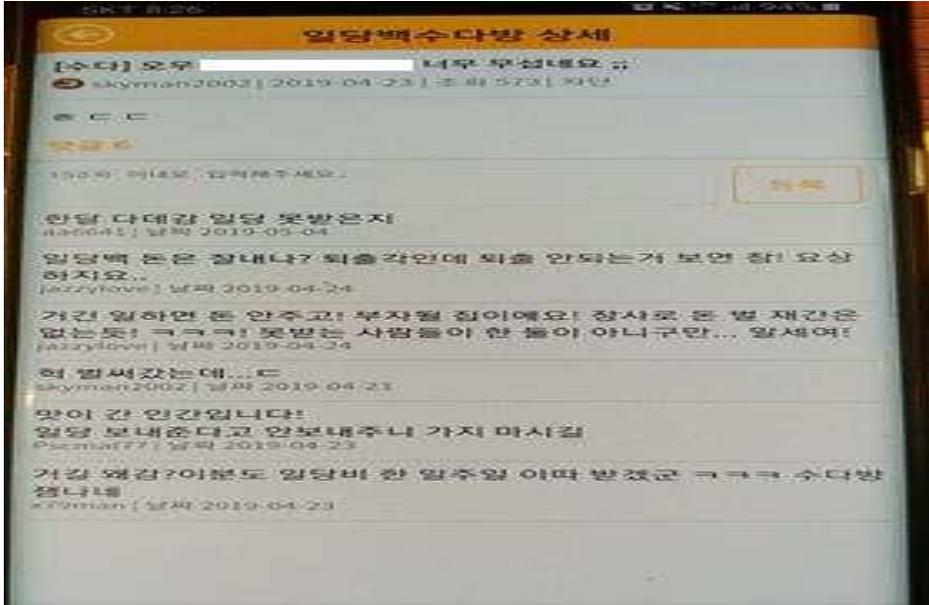
(약관 일부)

2. 결제유무는 회원등급(일반회원,정회원)과 무관하며 근로자 평가와 배정받기 횟수에 의해 선정됩니다.

.....

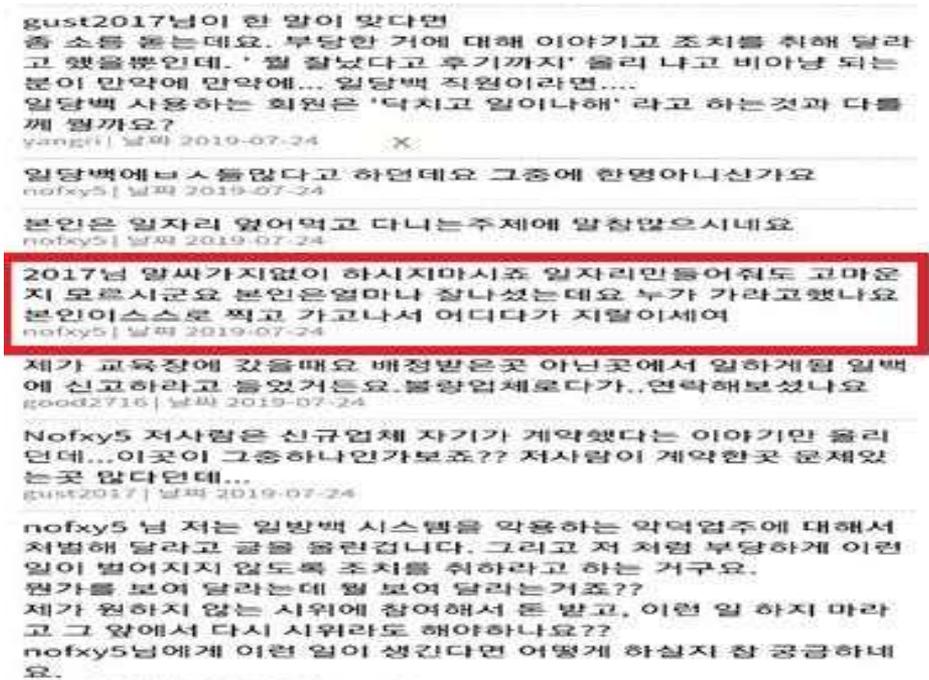
-2주 이상 연속하여 배정을 받지 않은 경우 휴면 계정으로 회원탈퇴 또는 이용정지 됩니다.

27) 현재 구직자 평가의 기준과 방식, 회원 등급의 기준에 대해 회원들에게 알려지지 않음.



주: 수다방에서 임금체불 사업장에 대한 구직자 간 정보 공유가 이루어지고 있지만, 해당 사업장에 대한 시정 조치가 이루어지지 않고 있음.

[그림 4-5-3] '일당백' 앱 내 수다방 화면



주: 구직자가 수다방에서 허위구인에 대한 문제제기 및 플랫폼 업체의 시정을 요구하자, 이를 비난하는 등 논란이 발생함.

[그림 4-5-4] '일당백' 앱 내 수다방 화면

#### ④ 사업장의 관리통제기제

- 일용직에게 일감 몰아주기가 발생하면서 일용직 노동자의 노동 강도가 높음
  - 사업장에서 비상시적으로 일용 노동자를 고용하는 목적은 크게 ① 기존 고정 직원의 휴무 및 갑작스런 공백 시 대체 인력 확보 ② 주문량이 증가하는 특정 시간대나 주말, 특수일 등에 노동력 충원 ③ 고정 직원의 노동 강도를 줄이기 위함임. 이러한 목적에 따라 고용주는 정해진 일당 급여와 시간 내에서 일용 노동자에게 최대한의 일감을 몰아주기 때문에 일용 노동자의 노동시간 대비 노동량이 증가하고 강도가 강화됨.
  - 일용직 배달 노동자의 경우 고정직보다 배달 횟수가 많을 뿐만 아니라, 원거리 배달을 우선적으로 배정받기 때문에 “오토바이에서 내릴 시간이 없어”(사례 B), 하루 종일 배달 업무를 수행하기도 함.
  - 휴게시간(음식점의 ‘브레이크 타임’)이 일용 노동자에게 보장되지 않는 경우가 발생함.
  - 노동 강도의 정도는 사업장 상황 및 고용주의 의도에 따라 상이하게 나타나기 때문에 일용직 노동자는 자신이 출근하는 사업장의 노동 강도를 사전에 예측하기 어려움. 경력 및 숙련 정도가 높은 노동자는 적당한 “요령”을 통해 높은 강도를 조절하거나, 사업장의 요구가 과도하다고 인식한 경우 풀타임 배정을 취소하고 중도에 철수하기도 하지만, 신규 진입자 및 경력이 낮은 노동자의 경우 이러한 대응이 어려움(사례 B)
- 사고 발생 시 고용을 중단함
  - 플랫폼을 이용하여 정기적으로 일용직으로 출근하던 업장(추가 고정 근무)에서 근무 중 교통사고가 발생하여 고용 관계가 중단됨(사례 A).
- 구인자는 앱에서 특정 구직자를 차단하는 기능을 사용할 수 있음
  - 구인자는 근무 태도가 불만족스러운 특정 구직자를 앱에서 차단할 수 있으며, 차단된 구직자는 향후 해당 사업장의 구인 요청을 확인할 수 없음.

#### ⑤ 종사자들의 노동 인식

- 구직자들은 플랫폼을 통한 구직이 직업 소개소, 새벽 인력 시장, 아르바이트 사이트, 인맥과 같은 전통적인 일용직 구직 방식과 비교하여 효율성, 편의성, 자율성이 높다고 인식함.
  - 시간, 장소를 불문하고 본인이 설정한 지역 내 구인 요청을 실시간으로

- 확인하여 일자리를 배정받는 점에서, 구직의 편의성과 수월성이 높아졌다고 인식함.
- 디지털 기기와 앱 사용이 익숙하지 않아 여전히 새벽 인력시장을 통해 일자리를 배정받는 노동자보다 구직 과정의 시간적·공간적 효율성이 높다고 인식함.
  - 여러 구인 요청을 확인하고 선택할 수 있다는 점에서 구직자에게 사업장 선택의 자율성이 있다고 인식함.
  - 인맥을 통한 구직 불안정성과 인간관계의 피로감을 줄일 수 있다고 평가함.
- 구직자들은 일용직이 고정직에 비하여 고용 관계의 종속성이 비교적 약하고 근태 관리나 사업장 이동의 자율성과 유연성이 높다는 이유로 일용 노동을 지속함.
- 특히 배달 일용직의 경우, 고정직과 배달 대행 사이에서 중간 수준의 사업장 종속성 유연성, 불안정성을 지님. 즉 고정직에 비하여 사업장, 노동일, 노동시간을 선택하고 개인 상황에 따라 유연하게 조정할 수 있다는 점, 배달 대행에 비하여 콜 건수와 배달 속도의 압박이 적고, 수시로 픽업/배달 장소를 확인하면서 발생하는 스트레스로부터 자유롭다는 이점 때문에 일용직을 지속하고자 함.
- 그러나 일부 일용 배달 노동자들은 고용주로부터의 직접적인 업무 지시와 통제에서 완전히 벗어나 노동 시간 및 강도를 스스로 조절하고, 업무량 및 성과와 보수가 직접적으로 연결되는 배달 대행으로 이직을 시도함.
- 일용 노동자는 고용주 및 관리자의 직접적인 업무 지시와 노동통제를 받으며 일하고 임금이 지급된다는 점에서 사업장의 종속성과 전속성이 존재함. 그럼에도 불구하고 피고용자로서 최소한의 근로기준법을 적용받지 못하고, 일용직에 대한 하대를 경험함.
  - 작업환경과 노동 강도를 출근 전에 예측할 수 없는 '복불복'의 상황을 일상적으로 경험하고 있으며, 강도의 차이에도 불구하고 급여의 차이가 없는 보수 체계가 합당하지 않다고 인식함.
  - 중개 플랫폼과 배정된 사업장 모두 고용 관계에 대한 책임을 지지 않는 상황에서, 사업장의 모호한 종속성에서 벗어나 "자율성"을 높이고 일한 만큼 경제적 보상이 가능하다고 여기는 배달 대행으로 이직을 시도하는

경향이 나타남.

#### 4) 교육훈련 및 숙련 형성

- 직무 관련 교육훈련 경험 없음. 주로 현장 노동 경험을 통해 숙련을 형성하여 왔기 때문에 별도의 교육훈련이 필요하지 않다고 인식함.
- 2016년부터 2017년까지 플랫폼 주관의 홀·주방 구직자 교육이 이루어짐. 교육 내용은 앱 사용방법, 직거래 금지 및 추가 고정신고 방법, 산업안전 교육 등으로 이루어짐. 그러나 현재 플랫폼이나 사업장 어느 곳에서도 직무 관련 교육훈련 및 안내가 이루어지지 않음. 구직자는 사업장 출근 즉시 업무에 투입되며, 매일 새로운 사업장 환경에 빠르게 적응하여 업무를 수행해야 하는 상황에 놓임. 따라서 숙련 정도가 낮거나 신규 진입자인 경우 직무 적응 과정의 어려움과 사고 발생 위험이 높아짐.
- 배달 일용직 노동자의 경우, 특정 지역의 지리적 지식 습득, 휴대폰 GPS 활용 정도에 따라 숙련 차이가 발생함.
- 홀·주방 일용직 노동자의 경우 제한된 시간과 공간 내에서 업무 동선에 적응하여 빠르게 일을 처리하는 정도에 따라 숙련 차이가 발생함.

#### 5) 이해대변 및 고충처리

- 노동자의 이해대변 및 고충처리 시스템이 부재함
  - 배정받은 업장의 임금 체불, 허위 구인 등의 부당 대우를 업체에 신고하여도 피드백 및 시정 조치가 이루어지지 않음.
  - 앱 내 구직자들의 '수다방'을 통해 업장의 문제점을 공유, 토로하는 것 외 노동자의 고충 처리 방법이 부재함.

#### 6) 요약

- '일당백'은 음식점 일용직 중개 플랫폼으로, 배달과 홀 서빙 및 주방보조 일용직 중개 서비스를 제공함.
  - 다수의 일용직 중개 플랫폼은 일용직 구인/구직 정보를 앱을 통해 제공하는 방식에 불과하나, '일당백'은 경력 및 자격 인증 절차를 통해 가입

단계부터 회원을 선별하고 회원 등급제 및 패널티 제도 등을 통해 등록된 인력을 관리·감독한다는 점에서 일용직 중개 플랫폼의 새로운 모델로서 주목할 필요가 있음.

- 플랫폼은 구직자의 경력 및 자격(면허, 보건증)을 검토하여 회원 가입을 승인함으로써 업체의 구직자 관리가 이루어지고 있음을 스스로 명시하고 있지만, 한편으로 회원 간 정보 제공 및 중개 서비스를 제공할 뿐 구인자와 구직자 간 매칭이 자율적으로 이루어지기 때문에 근로 과정에서 발생하는 문제 및 손해에 대해 어떠한 보증이나 책임을 갖지 않음을 강조하고 있음.
- 구직자는 플랫폼을 통해 배정된 사업장에 직접 고용된 일용 ‘근로자’이지만, 근로 기준법의 사각지대에 놓여있음.
  - 구직자의 인적 특성은 주업, 부업, 그리고 생계형과 직무 교육의 목적이 혼재된 임시적 알바 등으로 구분됨.
  - 근로 계약 체결, 복리 후생, 사회보험 가입 경험이 전무하며, 사업장 환경 및 작업 환경에 대한 사전 정보 없이 출근하여 즉시 업무를 수행함.
  - 하루 12시간(하루 5~6시간 파트타임인 경우 하루 2건의 노동 수행), 주 5~7일 일용직에 종사하며 장시간 노동을 수행함. 사업장에서 일용직 노동자에게 일감 몰아주기가 발생하기 때문에 휴게시간을 보장받지 못함.
  - 교통사고, 근골격계 질환 위험에 상시적으로 노출되어 있으며, 숙련 정도에 따라 위험 정도가 상이하게 나타남.
- 구직자는 플랫폼과 사업장으로부터 이중의 관리 통제를 경험함.
  - 플랫폼은 구직자의 취소나 결근, 배정받은 업체의 항의, 직거래 등이 발생할 경우 서비스 이용일수 차감, 이용 정지, 탈퇴 조치를 시행함. 구직자 평가, 사업장 배정 횟수, 일당백 주관 교육 이수 여부 등을 고려하여 회원 등급을 구분하고 정회원이 우선적으로 구인 요청을 확인할 수 있도록 함. 또한 구인자가 특정 구직자를 차단할 수 있는 기능을 앱에 설치함.
  - 사업장에서는 일용직 노동자에게 일감 몰아주기를 통해 노동자의 노동 강도를 높임. 앱 내 차단 기능을 통해 근무 태도가 만족스럽지 않은 구직자를 차단할 수 있으며, 차단된 구직자는 향후 해당 사업장의 구인 요청

을 확인할 수 없음.

- 반면 사업장의 임금 체불, 허위 구인 등 부당 행위에 구직자가 대응할 수 있는 시스템은 부재함. 구직자가 해당 내용을 플랫폼에 신고하거나 문제 제기 하여도, 시정 조치나 피드백이 이루어지지 않음. 즉 구인자와 구직자 간 쌍방향 평가 및 후기 공개를 통해 구직자가 처할 수 있는 정보 불균형 및 부당 대우를 일정정도 방지할 수 있는 시스템이 부재함.
- 그럼에도 불구하고 구직자는 플랫폼 서비스를 이용하면서 전통적인 중개 방식에 비해 구직과정의 효율성, 편의성, 자율성이 상대적으로 높아졌다고 인식하며 플랫폼 이용을 지속함.
- 배달 일용직 노동자의 경우 고정직과 배달 대행 사이에서 중간 수준의 사업장 종속성, 유연성, 불안정성을 지님. 일용직은 고정직에 비하여 노동일, 노동시간, 사업장을 선택할 수 있고, 배달 대행에 비하여 콜 건수와 배달 속도의 압박, 수시로 픽업/배달 장소를 확인해야 하는 스트레스로부터 비교적 자유로움. 이는 배달 일용직 노동자들이 일용직을 지속하는 이유로 작동함. 그러나 직접 고용 관계에서 고용주의 업무 지시와 관리통제를 받고 있음에도 고용 관계상 문제가 발생하였을 때 고용주나 중개 플랫폼 어느 누구도 책임지지 않는 점, 사업장 환경과 업무 강도를 사전에 예측할 수 없는 '복불복'의 상황, 일감 몰아주기 등 업무 강도와 무관하게 일률적으로 책정되는 일급이 합당하지 않다고 인식함으로써, 배달 대행으로 이직을 시도하는 경향이 나타나고 있음.
- 직무 관련 교육훈련 시스템이 없으며 주로 현장 노동 경험 및 경력을 통해 숙련을 형성함. 배달 노동자는 특정 지역의 지리적 지식, 휴대폰 GPS 활용 정도에 따라, 홀·주방 노동자는 제한된 시간과 공간 내의 업무 동선에 빠르게 적응하여 직무를 수행하는 정도에 따라 숙련 차이가 발생함.
- 구직자의 이해대변 및 고충처리 시스템이 부재함. 배정받은 사업장의 임금 체불, 허위 구인 등의 부당 대우를 플랫폼에 신고하여도 피드백 및 시정 조치가 이루어지지 않음. 앱 상에서 구직자들이 게시판을 통해 업장의 문제점을 공유, 토로하는 것 외에 구직자의 고충을 처리할 수 있는 방법이 부재함.

[표 4-5-4] 인력 중개 플랫폼 일당백 근로조건 요약

항목		내용
노동 시장 특성	입직경로	지인 소개로 배달 및 음식점업에 종사
	플랫폼 이용계기	동종업종 종사자의 소개, 플랫폼 업체의 현장 마케팅, 부업 및 재취업 과정에서 유연한 일자리 구직
	인적특성	주업, 부업, 임시적 알바
	고용형태 및 종사상지위	직접 고용된 일용직 노동자
	근로계약	근로계약 체결 경험 없음.
노동 조건	수수료	구인자 145,000원, 구직자 99,000원 (90일 기준)
	임금	배달: 일 12~15만원 홀 서빙 및 주방보조: 일 10만원~11만원 (12시간 풀타임 기준)
	노동시간	일 5~6시간(파트타임) / 일 12시간(풀타임)
	근무장소	배정된 사업장 내 혹은 인근 지역
	복리후생	직무 수행에 필요한 최소한의 도구 제공 외 없음
	사회보험	없음
관리 통제 기제	산업안전 보건	- 안전사고와 근골격계 질환에 상시적으로 노출 - 숙련 정도에 따라 사고 위험 정도 상이 - 플랫폼 및 사업장의 안전·보건조치 없음.
	플랫폼의 관리통제	- 배정 취소, 결근, 업장의 항의, 직거래 시 이용일수 차감 및 이용정지 - 구직자 평가를 통해 정회원/일반회원 등급 부여 - 구인자가 특정 구직자를 차단할 수 있는 앱 기능 운영
교육 훈련	사업장의 관리통제	- 일감몰아주기(노동강도강화) - 사고발생 시 고용 중단 - 근무태도가 불만족스러운 구직자를 앱에서 차단, 향후 구인 요청을 확인할 수 없도록 함 - 노동 경력을 통해 형성
	숙련형성	- 배달직: 지리적 지식 습득, 휴대폰 GPS 활용 정도에 따른 숙련 차이 발생 - 홀 서빙 및 주방보조: 제한된 시/공간 내 업무 동선 적응 및 업무 처리 속도에 따른 숙련 차이 발생
	교육 시스템	없음
노동 인식		고정직과 대행직 사이에서 중간 수준의 종속성, 유연성, 불안정성을 지닌 일자리
향후 전망		일용직 중개 플랫폼 선두 업체로서 독점 상태를 유지하고 있지만, 배달 대행으로의 인력 이동으로, 인력 풀 감소

## [부록] 인력 중개 플랫폼노동 사례 2

### 플랫폼을 매개로 한 감정과 정서의 상품화:

#### 장소 기반 재능 마켓 ‘이고수로’의 ‘일일친구들’ 서비스 사례

- 재능 거래 및 재능 마켓 방식의 인력 중개는 IT, 번역, 디자인 등 온라인 기반 플랫폼노동 뿐만 아니라 장소 기반 플랫폼노동으로도 확대되고 있음. 플랫폼노동 종사자와 수요자 간 상호작용이 오프라인을 통해 면대면으로 이루어지는 장소 기반 재능 마켓 플랫폼은 단기 아르바이트를 비롯한 단순 노동부터 인테리어, 관광 안내, 미용, 레슨, 심리 상담 등 (준)전문적 지식 및 기술을 요하는 분야까지 다양한 인력 중개 서비스를 제공함.
- 그 중 ‘이고수로’는 여타 재능 마켓 플랫폼에서 중개되지 않는 이색적인 재능 카테고리 ‘일일 친구들’(‘식사/관람/쇼핑’, ‘스트레스 해소’, ‘드라이브’, ‘산책’, ‘아저씨’) 서비스를 중개함. 이러한 유형의 재능 거래는 디지털 플랫폼이 상품화된 감정과 정서의 교환이 이루어지는 공간으로 활용되는 예를 보여준다는 점에서 주목할 수 있음. 이에 ‘일일 친구’ 서비스 판매자 대상의 심층 인터뷰, 온라인 채팅, 참여 관찰<sup>28)</sup>을 통해 해당 서비스의 내용을 탐색적으로 살펴봄.

#### ① ‘이고수로’ 플랫폼 구조 및 서비스 내용

- 특정 기술/재능을 필요로 하는 구매자와 기술/재능을 제공하고 소득을 얻고자 하는 판매자를 플랫폼을 통해 연결하는 인력 중개 플랫폼으로, 온라인 기반 플랫폼 서비스와 장소 기반 플랫폼 서비스를 동시에 운영함. 업계 최초 수수료 무료 방식을 통해 회원을 유치함.
- 회원은 구매자와 판매자로 구분됨. 구매자는 일반 개인, 사업자, 아웃 소싱(장기 고용 계약을 필요로 하는 경우), 판매자는 일반 개인, 기업내 근로자, 기업 모두 가능함.
- 구매 및 판매 방식은 ‘판매자가 재능 등록 ⇒ 구매자가 원하는 재능 선택 ⇒ 구매자가 판매자에게 문의(플랫폼 내 채팅 메뉴) ⇒ 주문 및 결제(결제

28) 인터뷰 대상: 사례 A(20대 후반 남성, 사무직), 사례 B(20대 초반, 대학생)

후 연락처 교환 가능) ⇒ 서비스 제공 ⇒ 플랫폼에서 판매자에게 판매금액 입금' 순서로 이루어짐.

- 서비스 가격은 판매자에 의해 결정되며, 결제 전 플랫폼 내 채팅 메뉴를 통해 구체 서비스 내용 및 가격 조정이 이루어지기도 함.
- 판매자는 판매 횟수와 구매자의 별점 평가 및 후기를 바탕으로 3개의 등급(마스터, 프로, 세미프로)으로 구분됨.
- 플랫폼을 통해 중개되는 서비스는 크게 10가지로 구분됨.

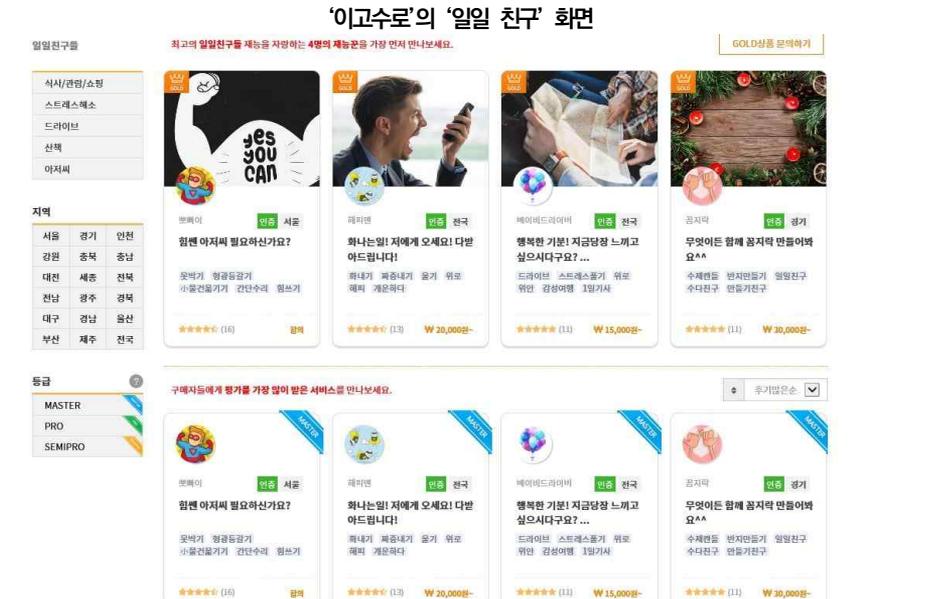
‘이교수로’의 서비스 카테고리

기술자들	가스/보일러, 용접, 배관/설비, 도배 등의 실내 인테리어
전문가들	법률, 세무/회계, 자산 관리 등
제작자들	웹, 일러스트, 프로그램개발, 사진, 영상, 사운드, 각종 문서
마케터들	바이럴, 홍보, 인/아웃 바운드, 오프라인마케팅 등
보안·관리자들	경비/보안, 청소/관리, 근로용역
운전자들	운송, 이사, 지입기사, 운전기사
도우미들	간병, 실버, 산후, 베이비시터, 가사/입주, 반찬, 숙박, 등하교
동행평가자들	공인중개사, 맛평가사, 자동차진단평가사
<b>일일친구들</b>	<b>식사/관람/쇼핑, 스트레스해소, 드라이브, 산책, 아저씨</b>
생활재능	기다리기/줄서기, 공감/소통, 네일/메이크업, 단역/역할대행 등

## ② ‘일일 친구들’ 서비스 판매자의 경험

- ‘일일 친구들’의 서비스 내용: 식사/ 공연 및 영화 관람/ 쇼핑/ 산책/ 드라이브/ 관광을 동행하거나 대화, 멘토링, 인생 상담, 고민 상담 등의 서비스를 제공함. ‘아저씨’는 무거운 짐 운반, 집수리, 역할대행, 부동산 동행 등의 서비스를 제공함.
- ‘일일 친구’ 인증 절차: 안전서비스로 분류되어 판매자와 구매자 모두 별도의 인증 절차<sup>29)</sup>를 거치며 구매자에게 건당 11,000원의 수수료가 부과됨.
- 서비스 판매 계기: ㉠ 재능 마켓을 활용한 부업 ㉡ 특정한 재능 및 기술이 없어도 판매 가능 ㉢ 다양한 사람들과의 만남 ㉣ 취미 공유 및 호기심 등으로 나타남.

29) 판매자와 구매자 모두 주민등록 등본이나 인감증명서, 신분증을 들고 찍은 본인 사진, 최종학력증명서를 제출함.



○ 서비스 판매 내용:

- 사례 A(20대, 남성): 20~30대 여성 구매자와 대화, 상담, 식사, 쇼핑 등을 진행함. 구매자 대부분 대화를 통한 고민 및 스트레스 해소를 목적으로 함.
- 사례 B(20대, 여성): 30대 여성 구매자와 서울 시내 안내 관광 동행
- 소득: 시간당 1만원~2만원의 판매 금액을 책정하여 회당 2~3 시간, 평균 월 1~2회 가량 거래함, 현재 해당 서비스가 활성화되지 않아 소득 면에서 부업의 목적은 달성하지 못하고 있지만 1인 가구 증가 및 개인화 사회에서 장기적으로 상품 가치가 있다고 인식하고 있음.
- 교육 훈련 및 숙련: 특정한 전문적 기술이나 재능을 필요로 하지 않기 때문에 진입 장벽이 가장 낮은 재능 거래 서비스라고 인식하며, 별도의 훈련이나 숙련은 없음.
- 노동 인식: 자발적으로 선택한 재능 거래이고, 새로운 경험을 쌓거나 취미 및 호기심 충족을 위해 서비스를 판매한다는 점에서 노동으로 인식하지 않음. 익명의 타인과 대화를 하거나 경험을 공유하는 과정에 대한 거부감이 없는 등 적성에 맞는 서비스이기 때문에 '감정 노동'으로 인식하지 않음.

### ③ ‘일일 친구들’ 서비스의 인권 침해 사례

- ‘이고수로’의 판매자 관리·통제 방식은 판매자의 자격 인증(신분증, 본인 인증, 등본, 학력증명), 판매자와 구매자 간 채팅 모니터링<sup>30)</sup>, 구매자에 의한 판매자 별점 평가 등을 들 수 있으며, 그 외 판매자의 문제 행위가 적발될 시<sup>31)</sup> 경고 및 회원자격영구제명이 이루어짐.
- 반면, 판매자와 구매자 간 쌍방향 평가, 판매자의 고충 처리 시스템, 구매자에 대한 제재 시스템이 없음. 판매 과정에서 판매자가 느끼는 불만족, 고충을 시정하거나 해결할 수 있는 시스템이 부재함.
- 실제로 구매자가 대화 서비스를 구매한 후 모바일을 통해 음란성 대화를 시도하고 성적 역할 대행을 요구하여 판매자가 인권 침해에 노출된 사례에서, 판매자가 구매자의 활동 제재를 플랫폼에 요청하였지만, 플랫폼은 ‘사전 고지된 녹음’만 입증 자료로 효력이 있기 때문에 구매자에 대한 어떠한 조치를 취할 수 없다는 입장을 제시함.
- 플랫폼은 판매자의 신상정보 확보를 통해 일일친구 서비스가 안전하게 거래될 수 있다고 명시하고 있음. 그러나 판매자가 폭력이나 인권 침해에 노출되는 상황을 방지하거나 실제 문제 발생 시 이를 구제·해결할 수 있는 수단 및 책임은 부재한 것으로 나타남.

### ④ ‘일일 친구들’ 서비스를 통해 살펴본 플랫폼노동의 과제

- ‘일일 친구들’ 서비스는 인간의 감정과 정서가 상품화되어 플랫폼을 통해 거래될 수 있는 사례를 보여줌. 또한 특정한 지식 및 기술, 경력, 숙련이 없어도 누구나 플랫폼 경제에서 판매 주체가 될 수 있으며, 판매의 동기가 재미, 흥미, 경험, 관계 형성 등 비경제적 목적으로 이루어질 경우 노동과 비노동(자유노동)의 경계가 무의미해지는 상황을 보여줌.
- 1인 가구의 증가와 혼술, 혼밥 등으로 대표되는 ‘나홀로족’ 이 증가하는 현상 한편에는 익명의 타자와의 관계를 통해 정서적 교류와 친밀감을 나누고

30) 판매자와 구매자 간 직거래, 구매자가 비정상적으로 서비스 문의를 반복하는 경우 등이 발생하는 경우 빅데이터를 활용한 프로그램으로부터 경고 메시지가 발송됨.

31) 1. 이고수로(egosuro)의 이용약관을 위반한 경우, 2. 이용자 간의 마찰이나 서비스 불만족 신고가 누적 되었을 경우, 3. 판매자의 안일한 서비스, 잦은 연락두절 등 원활한 거래를 방해하는 경우, 4. 판매자가 직접적으로 연락을 받을 수 있는 내용 게재, 5. 사이트 내에서 타인 및 운영에 방해가 되는 피해를 입히는 판매자, 6. 불법적인 서비스 등록 또는 직거래시 즉시 강퇴 및 영구제명

자 하는 욕구도 존재함.

- 문제는 이러한 현상을 이용하여 ‘재능 거래’ 라는 명목으로 인간의 감정과 정서를 상품화하는 공간을 제공하고 이를 중개하며 경제적 이익을 얻는 주체(플랫폼)는 있지만, 정작 판매자와 구매자가 놓일 수 있는 폭력 및 인권 침해 상황을 책임질 수 있는 주체는 부재하다는 것임. 현재 해당 서비스가 크게 활성화되지 않았지만, 향후 플랫폼 경제의 발전과 함께 노동의 경계(혹은 거래되는 서비스의 경계)가 어디까지 확장될 것이며 그리고 이때 발생하는 노동권 및 인권 문제에 어떻게 대처할 것인가에 주목해야 함.

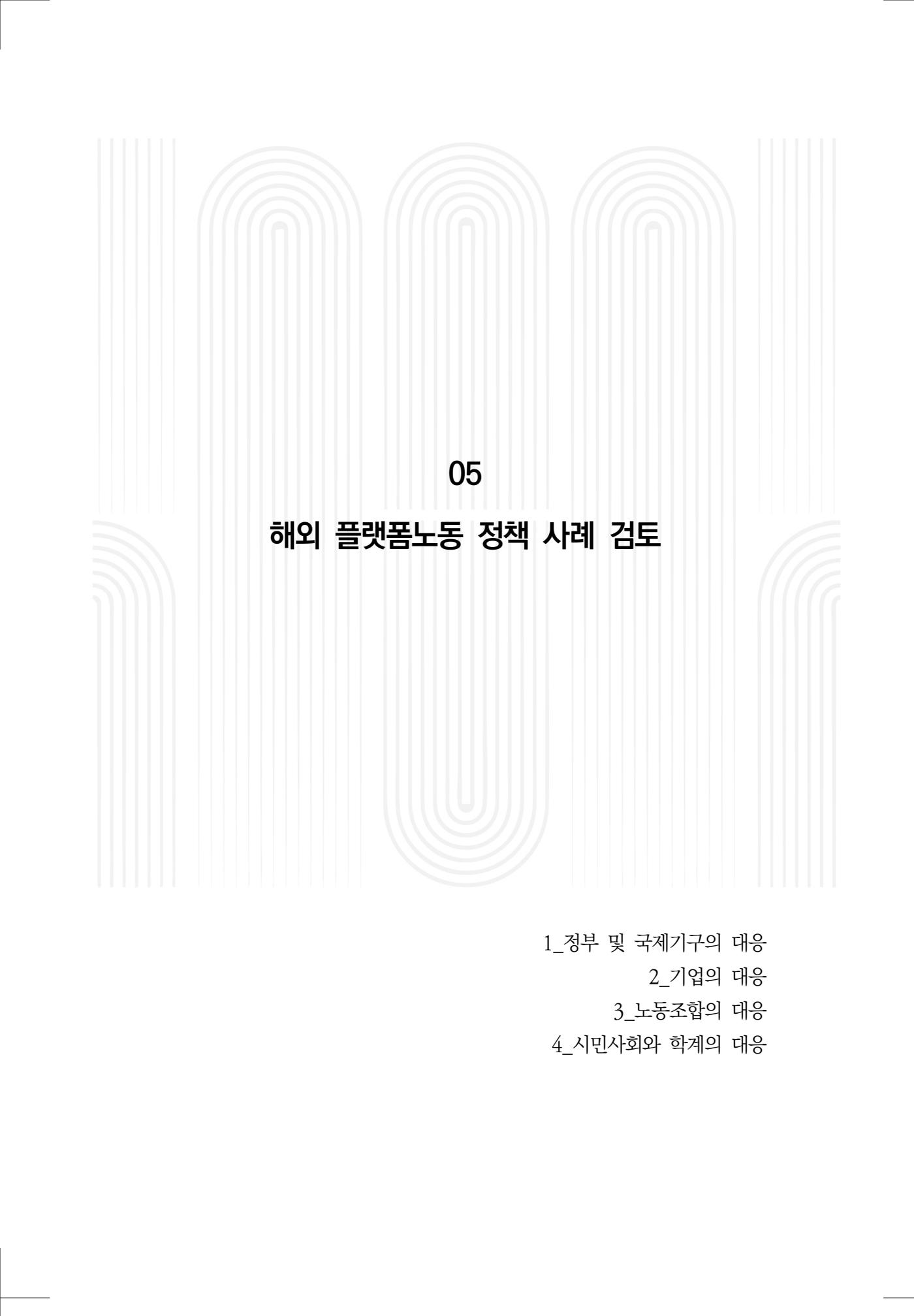




[4부]

디지털 플랫폼노동 정책방향 모색





## 05

### 해외 플랫폼노동 정책 사례 검토

- 1\_정부 및 국제기구의 대응
- 2\_기업의 대응
- 3\_노동조합의 대응
- 4\_시민사회와 학계의 대응

## 05. 해외 플랫폼노동 정책 사례 검토

### 1. 정부 및 국제기구의 대응

#### 1) 지방정부

##### ① 이탈리아 볼로냐

- 볼로냐 시는 2018년 5월 「도시의 디지털노동권의 기본원칙에 관한 헌장 (Carta dei diritti fondamentali del lavoro digitale nel contesto urbano)」을 발표하여 플랫폼 노동자들의 권리와 플랫폼사의 책임을 명시함.
- 이탈리아 라이더 유니온(Rider Union), 볼로냐 시의회, Sgnam e MyMenu<sup>32)</sup>가 공동으로 참여하였으며 이후 도미노피자 이탈리아도 참여함.

##### [표 5-1-1] 볼로냐시 디지털노동권의 기본원칙에 관한 헌장의 핵심 내용

- |  |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보수를 공정한 고정 시급의 형태로 지급해야 하며, 자국 내 동일·유사한 산업을 대표하는 노동조합이 맺은 단체협약의 최저임금선 이상 지급</li> <li>• 시간 외 수당, 휴일근로수당, 기후수당 지급</li> <li>• 차별 금지</li> <li>• 플랫폼에서 노동자를 배제할 때 공식적 통보와 사유 제시</li> <li>• (플랫폼이 제공하는) 산재보험 제공</li> <li>• 이동수단(이륜차 등) 유지비용 지급</li> <li>• 결사의 자유와 파업권 보장</li> </ul> |
|--|

32) 이탈리아의 음식배달 플랫폼

## ② 이탈리아 라치오 주

- 라치오 주 정부는 2019년 5월 「플랫폼 노동자 보호를 위한 법률(Norme per la tutela e la sicurezza dei lavoratori digitali)」을 제정함.
  - 플랫폼 노동자 보호와 관련한 이탈리아 내 최초의 법안임. 라치오 주는 2018년 「직 경제에서의 기본권 선언」을 작성하고 이후 이를 바탕으로 플랫폼노동의 임금, 산업안전, 사회보장에 대한 공개적인 토론을 거친 뒤 법안을 제정함.
  - 배달 노동자뿐만 아니라, 앱을 통하여 대중에게 서비스를 제공하는 플랫폼 노동자 일반을 대상으로 함.
- 라치오 주는 법안의 효과적인 시행을 지원하기 위해 플랫폼사와 플랫폼 노동자들을 등록하는 ‘디지털 노동 포털(portale del lavoro digitale)’의 설치근거를 법안에 포함시킴.
  - 지역별 디지털 노동자와 플랫폼 기업이 등록하는 포털로 노동자와 플랫폼을 지원하고 프로그램(권리에 관한 정보, 보건 및 안전 교육, 보충적 사회보장적 보호)에 접근 가능하도록 함.
  - 2019년부터 2년간 210만 유로(한화 기준 약 28억 원)의 예산을 정책지원과 포털 개설에 투입할 예정. 플랫폼사와 플랫폼 노동자는 포털을 통하여 라치오 주의 지원을 받을 수 있음.
  - 해당 포털은 플랫폼사와 플랫폼 노동자를 중재하는 새로운 형태의 디지털 노동위원회로 역할하는 것을 목표로 하고 있음.

[표 5-1-2] 라치오 지역 플랫폼 노동자 보호 법안 핵심 내용

<ul style="list-style-type: none"> <li>• 업무 관련 재해나 질병 발생 시 노동자 보호</li> <li>• 안전교육 강화</li> <li>• 책임보험 및 운송수단 유지비용 지불 (플랫폼 부담)</li> <li>• 모성보호 및 사회보장제도 적용 (플랫폼 부담)</li> <li>• 개수당 보상(piecework compensation) 방식을 없애고 노동자의 의사와 상관없이 서비스 제공이 불발된 경우에는 예약 배상금(reservation indemnity)을 부과</li> <li>• 단체협상을 통해 기본급과 성과급 산정</li> </ul>
---

## ③ 이탈리아 밀라노

- 밀라노 시에서 2018년 7월 음식배달 노동자들을 대상으로 상담 및 정보를 제공하는 사무소를 개소함.

- 도로 및 일터에서의 안전 교육과 음식 배달을 위한 기본 위생법 교육을 제공함. 외국인 음식배달 노동자를 위한 이탈리아어 교육도 무료로 제공함.

#### ④ 미국 캘리포니아 주

- 2019년 9월 18일 캘리포니아 상원 의회에서 독립계약자를 사용하는 모든 기업을 대상으로 독립계약자를 노동자로 분류하도록 강제하는 AB5 법령(Assembly Bill No. 5)을 통과시킴.<sup>33)</sup>
  - 본 법령은 2020년 1월 1일부터 시행 예정으로, 우버(Uber), 리프트(Lyft) 등의 플랫폼 사업자가 법령의 대상이 됨.
  - AB5 법령은 캘리포니아에서 독립계약자를 사용하고자 하는 기업이 ABC 기준을 통과하는 경우에 한하여 독립계약자를 고용하도록 규정함. ABC 기준은 (A) 기업의 통제와 지시를 받지 않는지, (B) 기업의 상시적 업무 외의 업무를 수행하는지, (C) 독립적인 사업 영역(고객층 등)을 가지는지로 구성됨. 위 기준을 통과하지 못하는 독립계약자는 기업의 노동자로 분류됨.
  - 노동자로 분류된 독립계약자들은 최저임금, 유급휴가, 건강보험 등을 보장받을 수 있음.

## 2) 중앙정부

- 중앙정부 차원에서 플랫폼 노동자를 노동법상 노동자의 범주에 포함함으로써 사회보장을 제공하거나 노동자 보호와 사회보장을 위한 별도 범주를 추가하는 접근법을 취할 수 있음.
- 그밖에 플랫폼 노동자의 사회보장제도 접근성 개선을 위한 제도 개선, 노동시장 내 위치와 무관하게 보호받을 수 있는 보편적 사회보장을 제공하는 등의 접근방식도 가능함.

33) 관련 기사: "California Governor Signs Law Protecting Gig Economy Workers", 2019 September 18, Los Angeles Times.  
<https://www.npr.org/2019/09/18/762108954/california-governor-signs-law-protecting-gig-economy-workers>

## ① 프랑스

- 플랫폼 노동자의 권리를 법제화를 통하여 규정하고 보호함.
  - 임금노동자와 비임금 노동자의 이분법에서 벗어나 제3의 범주를 도입하는 논의가 있었지만 받아들여지지 않음.
  - 대신 개정된 노동법을 통해 플랫폼 노동자를 별도로 정의하고 이들에게 다양한 권리를 제공하는 한편 플랫폼 사업자에게는 그에 따르는 사회적 책임을 부과하는 방식으로 노동자를 보호함.
- 2016년 제정된 「노동과 사회적 대화의 현대화 그리고 직업적 경로의 보장에 관한 법(Loi n° 2016-1088 du 8 août 2016 relative au travail, à la modernisation du dialogue social et à la sécurisation des parcours professionnels)」은 플랫폼 노동자의 권리를 담고 있음.
  - 플랫폼 노동자는 “전자적 방식의 플랫폼을 이용하여 작업 활동을 행하는 비임금노동자”로 정의됨.
  - 플랫폼 노동자에게 산재보험과 직업교육을 제공함.
  - 플랫폼 노동자의 노동권은 노동조합을 결성할 권리, 노동조합에 가입할 권리, 노동조합을 통하여 자신의 이해를 대변하게 할 권리, 집단행동을 할 수 있는 권리까지 해당됨.
  - 플랫폼에서 일한 경력확인서를 플랫폼에 요청할 수도 있음.
- 법률을 통하여 플랫폼 기업의 책임도 명시함.
  - 플랫폼 기업은 노동자가 산재보험에 임의가입하는 경우 보험료를 지급해야 하고, 일정 시간 이상 일하는 노동자에게는 직업 훈련에 대한 분담금도 지불해야 함.
  - 플랫폼 노동자들이 요구사항을 관철시키기 위해 노무제공을 거부하는 등의 조직적인 행동을 취하더라도 계약상 책임을 물을 수 없고 불이익을 가할 수도 없음. 플랫폼 노동자가 노동조합을 통하여 집단적 이익을 주장할 수 있는 권리를 보장해야 함.
  - 플랫폼 기업이 서비스나 재화의 특성은 물론 가격까지 결정하는 경우에 한하여 적용됨.

## ② 영국

- 영국정부는 테일러 보고서(Taylor Review)를 통하여 고용 및 노동 법제도의 현대화에 필요한 종합적이고 장기적인 정책 대안을 마련하고자 함.
  - 일하는 사람을 고용인(employee), 노무제공자(worker), 자영업자(self-employed)로 구분하는 현재의 삼분법을 새로운 경제환경에 부합하도록 다시 정의할 필요가 있음을 강조함. 노무제공자 혹은 종속적 자영업자의 범위를 확장하고 자영업자에 대한 보호를 강화할 것을 주문함.
  - 특히 한 플랫폼에 의존하여 생계를 유지하는 경우 종속적 자영업자로서 단순한 자영업자와는 다른 특별한 보호조치가 필요하다고 봄.
  - 노동자들이 다른 플랫폼으로 이동할 때 자신의 평판점수를 가지고 갈 수 있고 이를 제3자를 통하여 공유할 수도 있도록 함으로써 플랫폼 노동자의 이동성을 높여야 한다고 주장함.
  - 유급휴가가 제공되지 않는 플랫폼 노동자들에게는 보수를 산정할 때에는 휴가비를 포함해서 보상(rolled-up holiday pay)하는 방안도 제안함.
- 2018년 12월 영국 정부는 테일러 보고서에 대한 답변 형식으로 영국의 미래 노동정책 비전을 담고 있는 전략보고서 『굿워크플랜 (Good Work Plan)』을 발표함. 굿워크플랜은 플랫폼노동의 보호에 있어서도 중요한 함의를 가짐.
- 굿워크플랜에서 영국 정부는 고용상 지위를 보다 명확하게 하고 세금과 권리의 불일치를 줄여갈 계획이라고 밝힘.
  - 테일러 보고서의 권고사항 중 플랫폼 노동자를 자영업자로 전제해서는 안 되고 고용관계의 존재 여부를 입증할 책임을 사용자에게 부여해야 한다는 권고사항을 원칙적인 수준에서 수용함.
  - 그 외 플랫폼 기업은 노동자의 권리를 서면의 형태로 명시하여 노동자들에게 제공해야 한다는 권고와 서로 다른 플랫폼의 평판 기록(reputational history)을 통합 관리해야 한다는 권고를 수용함.
- 그러나 플랫폼노동의 보호와 관련된 내용에 있어서만큼은 핵심적인 내용을 수용하지 않았으며 이미 수용된 권고사항들도 여전히 모호하다는 비판을 받고 있음.
  - ‘종속적 자영업’ 개념을 수용하지 않았으며, 플랫폼 노동자들이 최저임금을 적용받을 수 있도록 관련 법률을 개정하라는 권고도 수용하지 않음.

[표 5-1-3] 국익크플랜 중 플랫폼 노동자 보호 관련 영국 정부 답변

테일러 보고서의 권고사항	영국 정부의 답변
정부는 고용상 지위를 가능할 수 있는 명료한 기준을 제정해야 함. 일차적 입법(primary legislation)으로 핵심적인 원리를 세우고 이차적 입법(secondary legislation)과 지침에는 보다 상세한 내용을 담도록 함.	현대 고용관행을 반영하여 고용상 지위와 관련한 명확성을 높일 수 있도록 입법할 예정임. 또한 세금과 권리를 일치시킬 구체적인 방안도 제시할 예정임. 단, 실적급 노동에 관한 최저임금법(piece rate legislation)을 개정하라는 권고는 이행하지 않을 것임.
고용상 지위를 현행처럼 세 가지로 구분하는 접근방법은 오늘날의 노동시장에도 부합하는 면이 있음. 다만 노무제공자의 권리를 부여받은 범주에 대해서는 '종속적 자영자'로 명칭을 바꾸는 것을 제안함.	
종속적 자영자를 판단하는 데 있어 통제가 더 중요하게 고려될 필요가 있고 개별적으로 업무를 수행한다는 것은 덜 중요함.	
정부는 각 경제에 종사하는 사람들이 최대한의 유연성을 누리면서도 국민생활임금을 받을 수 있도록 실적급 노동에 관한 최저임금법(piece rate legislation)을 개정할 필요가 있음.	
종속적 자영자 개념을 발전시키는데 있어서 고용상 지위와 조세법상 지위를 일치시키기 위해 특별히 노력할 필요가 있음.	
정부는 서면 명세서를 제공받을 권리를 고용인뿐만 아니라 노무제공자에게도 적용함으로써 모든 일하는 사람들의 명확성, 확실성, 이해도를 개선해야 함.	수용. 일을 시작하는 첫날 고용인이나 노무제공자 모두에게 그들의 권리를 서면으로 작성하여 제공해야 함.
정부는 개인과 사용자에게 고용상 지위를 결정하는 온라인 툴을 제공하여 명확성과 이해를 높이도록 입법적 변화를 만들어나가야 함.	수용.
정부는 계절별 편차를 고려하여 유급휴가 산정 기준을 52주로 연장하고 종속적 자영자에게는 휴가수당이 포함된 보수(rolled-up holiday pay)를 받을 수 있는 기회를 제공하는 등 유급휴가에 대한 관심을 높이기 위해 노력해야 함.	수용. 유급휴가에 대한 인식 개선 캠페인을 실시하고 급여산정 기준을 52주로 연장할 것임. 하지만 휴가수당이 포함된 보수(rolled-up holiday pay)에 대한 제안은 수용하지 않음.
고용상 지위를 두고 분쟁이 있을 경우 고용법원(employment tribunal)의 심리에서 입증의 책임을 사용자에게 부과함.	고용상 지위를 판단하기 위한 온라인 툴이 개발되고 난 다음 고려할 것임.
개인들이 다른 플랫폼으로 이동할 때 자신의 확인된 평판점수를 가지고 갈 수 있고 제3자를 통하여 공유할 수도 있도록 정부가 각 플랫폼 사업자를 독려해야 함.	원칙적으로 수용. 변화하는 상황을 모니터링하고 어떤 조치가 추가적으로 필요할 지 검토할 예정.

- 영국 노동법원이 우버를 대상으로 한 소송에서 우버 운전자가 노동자의 권리를 주장할 수 있다고 판결함.<sup>34)</sup>

- 2016년 영국 우버 운전자가 우버를 대상으로 최저임금과 휴일급여의 권리를 주장하는 소송을 제기함.
- 2018년 12월 항소심에서 법원은 운전자의 손을 들어 우버가 최저임금과 휴일급여와 같은 노동자의 권리를 보장받아야 한다고 판결함. 법원은 우버가 운전자들을 독립계약자로 분류한 것이 잘못되었고 영국의 노무제 공자 직위로 분류하는 것이 더 적절하다고 판단하였음. (현재 대법원에 계류 중)

### ③ 네덜란드

- 2016년 5월 1일 「고용관계평가법」을 시행하여 프리랜서 및 자영업자의 고용관계 여부를 법적 기준에 의하여 판단하도록 제도를 개선함.
  - 법률 시행 전까지는 프리랜서와 서비스 의뢰인이 자율적 계약으로 고용관계가 아님을 선언하는 경우 조세당국은 고용관계가 아닌 것으로 취급하여 고용관계에 근거한 세금과 사회보험료를 부과하지 않았음. 플랫폼 노동 등의 프리랜서 활동이 확산되면서 열등한 지위에 있는 노동자들이 업체나 서비스 이용자들의 일방적인 요구에 따라 원치 않는 도급계약을 체결해야 하는 상황이 발생하였음.
  - 허위 도급계약을 막기 위하여 「고용관계평가법(Wet Deregulerend Beoordeling Arbeidsrelaties)」이 시행됨. 법률은 고용인이 아닌 프리랜서나 자영업자로 서비스를 제공하기 위해서는 세 가지 합의서 유형(① General model agreements, ② Sectoral or profession specific model agreements, ③ Individual model agreements) 중 하나에 따라 계약을 체결하도록 함. 위 합의서에 따라 계약이 체결되지 않았음에도 고용관계가 아님을 인정받기 위해서는 네덜란드 조세당국의 평가를 통과해야 함. 평가에서 고용관계가 인정되면 양측 당사자에게 고용계약에 따른 세금과 사회보험료, 벌금을 부과함.
  - 「고용관계평가법」은 플랫폼 노동자를 포함한 프리랜서 영역에 적용됨. 본 법령의 집행은 2020년 1월 1일까지 유예됨.
- 2019년 1월 네덜란드 법원은 딜리버루(Deliveroo) 배달노동자의 지위를

34) 관련 기사: "Uber loses latest legal bid over driver rights", 2019 December 19, BBC News.  
<https://www.bbc.com/news/business-46617584>

개인사업자가 아닌 종업원으로 간주하여 단체협약에 따라 보호받아야 한다고 판결하였음.

- 판결 근거는 다음과 같음: ① 딜리버루와 노동자간 계약이 노동자들의 업무시간을 제약하여 자영업자에게 주어지는 시간의 자유를 보장하지 못함, ② 개별 협상을 통한 계약이 아닌 동일한 조건들로 구성된 일종의 표준계약을 활용하였음, ③ 서비스요금이 업체의 일방적인 방식으로 결정되기 때문에 노동자에게 협상의 여지가 없음
- 딜리버루에서 판결에 불복하고 항소를 제기함.

[표 5-1-4] 기타 국가 차원의 플랫폼노동 관련 정책

국가	정책 내용
벨기에	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 조세 체계에서 플랫폼 노동자 정보 연동</li> <li>• 플랫폼이 세무당국에 등록하여 매년 근로자와 소득 정보를 세무당국에 제공하고 이 정보를 사회보험기관에 전송하는 방식의 제도를 운영</li> </ul>
오스트리아	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가사노동자 대상 사회보장제도 적용</li> <li>• 개인가정에서 일하는 가사노동자 대상으로 한 사회보장제도(서비스 바우처)에 디지털 고용관계까지 포함시킴</li> <li>• 바우처 지불 프로세스에서 자동으로 산재보험료를 납부하는 구조</li> </ul>
독일	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가사노동자 대상 사회보장제도 적용</li> <li>• 가사노동자(월 450유로 이하인 경우나 단기간 일하는 경우 제외)를 고용하는 개인가정은 노동자를 산재보험(법정)에 가입시키고 사회보험료를 납부해야 함</li> <li>• 플랫폼을 통하여 가사노동을 수행하는 노동자는 위와 같은 사회보장 제도에 포함될 수 있음</li> </ul>
슬로바키아	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자영업자 보험 의무가입 규정</li> <li>• 모든 자영업자가 건강보험과 연금보험에 의무가입하도록 규정함</li> <li>• 플랫폼 노동자들도 사회보장제도에 포괄될 수 있음</li> </ul>
우루과이	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 플랫폼노동 대상 세금 및 사회보험료 지불방식 간소화</li> <li>• 플랫폼 노동을 수행하는 운전자가 정기적으로 플랫폼을 이용하기 위하여 활용하는 공공 핸드폰 어플리케이션(public phone application)을 통하여 사회보험체계와 세무당국에 등록되도록 하는 방식을 도입</li> </ul>

### 3) 국제기구

#### ① ILO

- 2018년 2월 국제노동기구(ILO)과 경제협력개발기구(OECD)는 비정형 노동자들까지 포괄하는 사회보호와 사회보장 촉진에 대한 보고서를 발표함.
  - 플랫폼노동과 같이 증가하는 비정형 고용에 대응하여 다양한 형태의 노

동자를 포괄하기 위하여 제도간 연계 강화, 고용형태간 사회보장 수급자격의 이동성, 디지털 경제 근로자의 사회보장 등을 제안함.

- 2018년 10월 국제노동기구(ILO)는 국제노동통계학술대회(ICLS)에서 ‘2018 국제종사상지위기준(International Classification of Status in Employment 2018, ICSE-18)’을 채택함.
  - ‘2018 국제종사상지위기준(ICSE-18)’은 임금노동자와 자영업자로 분류되었던 기존의 분류 기준에 종속적 계약자 항목을 추가함. 본 기법은 종사상지위를 ① 고용주(Employers), ② 고용인 없는 독립노동자(Independent workers without employees), ③ 종속적 계약자(Dependent contractors), ④ 고용인(Employees), ⑤ 무급가족종사자(Contributing family workers)의 5개 항목으로 분류함.
  - 임금노동자와 자영업자 중 어느 한쪽으로 분류하기 어려웠던 플랫폼 노동자들을 종속적 계약자(Dependent contractors)로 분류가능함.
- 2019년 6월 국제노동기구(ILO) 총회에서 채택된 『일의 미래를 위한 100주년 선언』에 디지털 노동으로의 전환에 대응하는 정책 및 수단의 필요성이 포함됨.
  - 국제노동기구(ILO)은 사회보장 원칙으로 보호범위의 보편성, 지속가능하고 공평한 소득대체의 적절성, 노동시장 이동성 지원, 개인정보 보호 및 행위자 권리/책임 등에서의 투명성, 사회보장체계 재원 측면에서 리스크 공유, 노동시장의 성평등 촉진, 지속가능하고 공평한 방식의 거버넌스 등을 제시함. 법령과 단체협약을 통하여 고용형태와 관계없는 보편적 노동권을 보장하는 원칙은 디지털 플랫폼노동에도 적용됨.
  - ‘일의 미래를 위한 글로벌 위원회(Global Commission for the Future of Work)’는 국제노동기구(ILO)에 플랫폼 노동자의 사회보장 등의 권리를 보호하기 위한 디지털 플랫폼노동 국제관리시스템을 개발하는 안을 요청함.

## ② EU

- 2016년 5월 유럽연합 집행위원회(European Commission)는 온라인 플랫폼 위원회(Communication of Online Platforms)를 통하여 온라인 플랫폼 생태계를 논의하기 시작함.

- 2017년 유럽의회, 이사회, 집행위원회에서 ‘유럽 사회권 기둥(European Pillar of Social Rights)’과 주요 원칙을 선포함.
  - 20개의 주요 원칙은 평등한 기회와 노동시장에 대한 접근, 공정한 근로 조건, 사회적 보호와 포용으로 구성됨.
  - 고용에서 개방형 고용 형태로의 전환이 촉진되어야 하며 고용형태 및 기간과 관계없이 노동자에게 동등한 근로조건, 사회보장 및 훈련 기회 등이 제공되어야 한다는 점을 밝히고 있음. 자영업자의 경우에도 사회보장 권리를 가진다는 점을 명시함.
- 2018년 4월 유럽연합 집행위원회(European Commission)는 온라인 플랫폼 거래의 투명성과 공정성에 대한 EU 차원의 규정을 제안함. 온라인 플랫폼에 대하여 시장 내 공정성과 소비자 보호 등에 초점을 맞춰 플랫폼 경제의 투명성과 공정을 담보하기 위한 규제들을 제시함.
- 2019년 6월 유럽연합 이사회(European council)는 「유럽연합의 투명하고 예측가능한 근로조건 지침(Directive on transparent and predictable working conditions in the European Union)」을 채택함.
  - 인구통계학적 변화, 디지털화와 새로운 형태의 고용 증가에 따른 노동시장 문제에 대응하기 위하여 위 지침을 제안함. 지침은 4주간 주 3시간 이상 일하는 모든 노동자를 대상으로 근로에 대한 정보(근로조건, 작업 기간 등) 사전 제공, 수습기간 제한, 영시간 근로계약(zero hours contract) 남용 방지, 의무교육 제공 등의 최소한의 권리를 제시함.
  - 각 경제의 플랫폼 노동자의 일부가 지침의 적용대상에 포함됨.

## 2. 기업의 대응

### 1) 사용자 단체의 행동수칙 수립과 준수를 위한 노력

#### ① 크라우드소싱 행동수칙(Crowdsourcing Code of Conduct)

- 독일의 플랫폼 기업들은 크라우드소싱 행동수칙을 만들어 서명함.
- 2015년 테스트버즈(Testbirds)<sup>35)</sup>가 작성한 행동수칙 초안에 3개의 독일 플랫폼들이 서명하면서 시작됨. 독일의 크라우드소싱협회(Deutscher Crowdsourcing Verband)가 공식 서포터로서 참여함.
- 2017년 7월 독일에서 영업 중인 8개 플랫폼사에서 행동수칙을 발표함.
  - 합법적 업무, 입법 교육, 정당한 보수, 동기부여, 존중, 명확한 작업 분배, 자유/유연성, 열린 커뮤니케이션, 작업의 투명성, 개인정보 보호를 강조하는 등 규제표준을 제시함.
  - 공정한 임금지급과 관련하여 지역별 임금표준(local wage standards)을 플랫폼 수수료 산정에 반영하도록 하는 데 동의함.
- 5개 플랫폼이 추가로 참여하면서 현재 11개 플랫폼이 크라우드소싱 행동수칙에 서명하였음.
- 독일 금속노조가 행동수칙 작성에 참여했으며 각 플랫폼들이 행동수칙을 잘 지키고 있는지 감시하는 역할을 수행함.
  - 행동수칙이 준수될 수 있도록 옴부즈 오피스를 운영함.

35) 독일의 소프트웨어 점검 플랫폼

[표 5-2-1] 크라우드소싱 플랫폼의 10가지 행동수칙

1. 합법적인 과업을 부여한다.
2. 법률적 조건을 명확하게 한다.
3. 공정하게 보상한다.
4. 동기부여시키고 좋은 노동환경을 제공한다.
5. 서로 존중하며 소통한다.
6. 과업을 명확하게 하고 합리적인 시간을 제공한다.
7. 자율성과 유연성을 보장한다.
8. 건설적인 피드백을 제공하고 열린 의사소통을 한다.
9. 승인과정과 수정작업을 관리한다.
10. 자료와 사생활을 보호한다.

자료: <http://crowdsourcing-code.com/>

## ② 옴부즈 오피스 (Ombuds Office)

- 2017년 독일 금속노조와 행동수칙에 서명한 플랫폼, 독일 크라우드소싱 협회가 모여 행동수칙을 책임감 있게 실행에 옮기기 위해 옴부즈 오피스를 설립함.
- 옴부즈 오피스는 각 행위주체를 대표하여 노동자, 노동조합 대표, 플랫폼 소속 직원, 크라우드소싱 협회 대표, 중립적인 위원장으로 구성됨.

[표 5-2-2] 옴부즈 오피스의 설립목적과 구성

<p><b>§ 1 옴부즈 오피스의 목적</b></p> <p>크라우드소싱 행동수칙은 공정한 대우를 받는 크라우드워커와 크라우드소싱을 위한 원칙들을 밝히고 있다. 이러한 원칙들은 크라우드소싱 플랫폼과 크라우드 워커 간 유익하고 공정한 협력의 기초이다. 행동수칙에 서명한 플랫폼들은 이러한 원칙을 지키기 위해 스스로 노력한다. 옴부즈 오피스는 행동수칙에 대한 서명한 플랫폼들의 기관이며, 플랫폼의 운영 과정에서 서로의 이해관계가 상충될 때 중재자의 역할을 한다. 옴부즈 오피스는 문제가 발생했을 때 합의에 따른 해결방안을 찾는다. 도출된 해결방안은 모든 구성원들에 의해서 수용되고 이행되어야 한다.</p> <p><b>§ 2 옴부즈 오피스의 업무</b></p> <p>(1) 옴부즈 오피스는 플랫폼 노동자와 행동수칙에 서명한 플랫폼을 중재하는 역할을 한다. 옴부즈 오피스는 (사법체계 밖에서) 당사자들이 스스로 상황을 해결하려는 시도를 하였을 때에만 분쟁 조정에 참여한다.</p> <p>(2) § 4 (2)에 등재된 당사자들은 플랫폼이 행동수칙을 여러 차례 위반했으며 더 이상 행동수칙을 지키고 있는 플랫폼으로서 자격을 갖추었다고 보기 어려운 경우 옴부즈 오피스에 청구할 수 있다. 옴부즈 오피스는 해당 플랫폼이 행동수칙 준수한다고 주장할 권리를 철회할 것인지 여부를 결정할 것이다.</p> <p><b>§ 3 옴부즈 오피스의 구성</b></p> <p>(1) 옴부즈 오피스는 5명으로 구성된다:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 중립적인 의장</li> <li>- 독일 크라우드소싱 협회(Deutscher Crowdsourcing Verband e.V.) 대표자</li> <li>- 독일노동조합총연맹 (Deutscher Gewerkschaftsbund)의 대표자 혹은 조합원 중 1인</li> <li>- 행동수칙에 서명한 플랫폼 대표자</li> <li>- 행동수칙에 서명한 플랫폼에서 일하는 플랫폼 노동자</li> </ul>
--

(2) 옴부즈 오피스의 구성원 혹은 이들이 참여하기 어려울 때 대리하는 자는 1년에 한 번씩 선별하며, 이 때 행동수칙에 서명한 플랫폼들, 독일 클라우드소싱협회, 독일노동조합총연맹이나 그 조합원의 동의를 구한다.

(3) § 3 (1) 에 언급된 플랫폼의 대표자는 보통 어느 한 플랫폼 회사의 소속일 것이다. 옴부즈 오피스로 청구된 사례가 해당 플랫폼 기업과 연관되었을 경우 해당 플랫폼 대표자를 대신할 다른 사람이 해당 사례를 맡게 된다.

(4) 독일이 아닌 다른 국가에 거주하는 플랫폼 노동자가 § 4 (1)에 기술된 바에 따라 청구한 경우에 노동자가 원한다면 해당 국가의 노동조합 대표자도 옴부즈 오피스 절차에 고문 자격으로 참여할 수 있다.

자료: 옴부즈 오피스 운영규칙 중 일부 (<https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/rules.html>)

- 옴부즈 오피스는 행동수칙에 서명한 플랫폼이 행동수칙을 지키도록 강제하고 플랫폼 노동자와 플랫폼 간의 분쟁을 해소하는 것을 목적으로 함.
  - 조정의 결과 행동수칙에 서명한 플랫폼이 행동수칙을 지키지 않는다고 판단될 경우에는 옴부즈 오피스가 해당 플랫폼을 행동수칙에 서명한 플랫폼 명단에서 제외하는 등의 구속력 있는 결정을 내릴 수 있음.
  - 설립 이후 현재까지 30건의 조정신청이 있었으며, 이 중 20건은 옴부즈 오피스 패널의 중재로 합의안을 도출함.

## 2) 노사간 단체협약 체결

### ① 덴마크 힐퍼(Hilfr)<sup>36)</sup>

- 2018년 4월 힐퍼는 덴마크 노동조합 3F와 단체협약을 체결함.
- 힐퍼는 플랫폼 노동자를 프리랜스 힐퍼(Freelance Hilfr)와 고용계약을 맺고 일하는 수페르 힐퍼(Super Hilfr)로 구분하며, 단체협약은 수페르 힐퍼만 적용받음.
  - 100시간 이상 일한 프리랜서는 이후 자동으로 수페르 힐퍼가 될 자격을 얻으며 본인이 고용계약을 맺기를 원치 않는 경우에는 프리랜서로 남아 있을 수 있음.
- 단체협약에 의하여 수페르 힐퍼는 최저임금, 연금(건강보험 포함), 유급휴가, 실업급여를 적용받을 수 있음.
  - 2018년 8월 기준 최저임금은 시간당 141.21DKK(한화 기준 약 25,000원)임.
  - 산재 혹은 질병으로 인한 병가기간 동안 힐퍼사가 실업급여 제공함.

36) 덴마크의 가사서비스 플랫폼

[표 5-2-3] 덴마크 Hilfr와 3F 단체협약 핵심 내용

- 100시간 이상 일한 청소노동자는 명시적인 거부 의사가 없는 한 자동으로 프리랜서가 아닌 노동자로 분류되어 단체협약의 적용을 받음.
- 100시간 미만 일한 프리랜서가 노동자로 전환을 희망하는 경우에는 회사에 전환희망 의사를 고지하면 단체협약의 적용을 받을 수 있음.
- 소비자가 36시간 전 거래를 취소하는 경우 취소비용을 내야 함.
- 2018년 8월 기준 시간당 최저임금 141.21DKK 보장
- 산재 및 질병으로 근무가 불가능한 경우 회사에서 실업급여 제공
- 임금의 8.15%가 연금보험료(유급휴가 포함)<sup>37)</sup>로 지출되고 Hilfr는 4.15%(건강보험 포함)을, 노동자는 4%를 부담함.
- 노동자의 프로필 삭제 등(해고로 간주)은 표준약관에 따라 회사 또는 노동자와 관련된 실질적 이유로 근거해야 하며 노동자에게 반드시 서면으로 사전고지 해야함.

- 힐퍼사가 부담하는 비용은 2018년 8월 기준 인건비, 연금기여금, 유급휴가 비용, 세금 등을 포함하여 시간당 234DKK(한화 기준 약 41,000원)임.
  - 힐퍼사의 연금기여비율은 첫해 4.15%로 시작하여 3년 이내 8.15%로 점진적으로 증가시켜 갈 예정임.
- 프리랜스 힐퍼의 시간당 임금은 최저 130DKK(한화 기준 약 23,000원)이며, 100시간 일한 후 프리랜서로 남아 있기로 선택한 경우라도 수페르 힐퍼와 마찬가지로 시간당 141.21 DKK의 최저임금을 보장받음. 이 외에 프리랜스 힐퍼는 복리후생 명목으로 시간당 20DKK(한화 기준 약 3,500원)을 추가로 받음.
- 1년간 시범 운영한 이후 단체협약을 지속하기로 결정하였으나, 아직까지는 수페르 힐퍼를 선택한 비율이 낮은 상황임.

## ② 영국 헤르메스(Hermes)<sup>38)</sup>

- 2018년 영국의 고용법원(employment tribunal)이 헤르메스의 배달원 200명이 제기한 소송에 대하여 노동자라는 판결을 내린 이후, 노동자들을 대리한 GMB 노조와 헤르메스 간에 단체협약이 체결됨.
  - 헤르메스는 항소를 포기하고 GMB는 추가적인 소송을 제기하지 않는 조건에 합의함.
- 2019년 2월 노동자에 준하는 대우를 받는 “자영업 플러스(Self-employed

37) 연금보험료 부담은 노동자가 3년 내 최소 320시간 이상 근무한 경우나 노동자가 기업연금(occupational pension plan)에 가입한 경우에 한함

38) 영국 물류 플랫폼 기업

Plus)”라는 지위를 신설하고 단체협약을 체결함.

- 자영업 플러스에게는 유급휴가를 제공하고, 개인별로 수수료율을 협상할 수 있도록 함. 최저임금(한화 기준 시간당 약 12,700원)을 보장해주고 임금 인상도 이룸. 긴급휴가(emergency leave)를 제공하고 치료가 필요한 경우 공정한 대우를 제공하도록 함.
- 자영업 플러스는 옵트인 모델(Opt-in model)로 운영되어 자영업자 신분을 그대로 유지하면서 업무자율성과 프리미엄 요율을 받는 것도 가능함.
- 헤르메스 소속 배달원들은 GMB 노조로부터 완전한 이해대변(full representation)을 받을 수 있으며 자영업자로 남아있는 경우에도 노조 가입과 이해대변이 가능함.

### ③ 스페인 딜리버루(Deliveroo)<sup>39)</sup>

- 스페인 딜리버루는 배달노동자 단체들과 단체협약의 일종인 Interest of Agreement(Acuuerdo de Interes Profesional)을 맺어 노동자들의 권리를 보장함.
- 2018년 7월 딜리버루와 스페인 마드리드 라이더 조합(Asociacion de mensajeros, Asoriders)과의 합의가 발효됨. 딜리버루에서 일하는 마드리드 라이더 조합의 회원은 산재 발생시 유급휴가비, 정당한 사유 없는 계약해지에 대한 보상금, 제3자 제공 교육과정 참여 기회 등의 혜택을 제공 받음.
- 2019년 10월 딜리버루는 바르셀로나 라이더 조합(Asociacion Autonoma Riders, AAR)과 합의에 서명함.<sup>40)</sup>

### ④ 호주 에어태스커(Airtasker)<sup>41)</sup>

- 2017년 에어태스커는 뉴사우스웨일즈 노조(Union NSW)과 임금 및 근로조건 개선 관련 협약을 체결함.<sup>42)</sup>

39) 유럽 지역 음식배달 플랫폼

40) 관련 기사: "Deliveroo y la Asociacion de Riders firman un acuerdo "para incrementar su seguridad"", 2019 October 28, CincoDias.  
[https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/10/28/companias/1572265374\\_528680.html](https://cincodias.elpais.com/cincodias/2019/10/28/companias/1572265374_528680.html)

41) 호주의 인력중개 플랫폼

- 협약에서 에어태스키는 더 높은 임금률, 산재보험과 유사한 보험제도를 마련하기로 함. 뉴사우스웨일즈 노조와 협업하여 공정근로위원회(Fair Work Commission)의 감독 하에 분쟁해결시스템을 마련할 예정.

### ⑤ 덴마크 보캘리(Voocali)<sup>43)</sup>

- 2018년 9월 보캘리와 덴마크 노조(HK Privat)는 임금과 근로조건에 대한 협약에 서명함.
- 플랫폼사와 노조는 플랫폼 프리랜서 노동자에게 합의된 임금 기준을 적용하고 매년 협의를 통하여 임금 기준을 인상하기로 합의함.

### ⑥ 네덜란드 템퍼(Temper)<sup>44)</sup>

- 2018년 템퍼사와 네덜란드 서비스 및 요식업 노조(FNV Horecabond)가 협력을 시작하여 프리랜서 노동자를 대상으로 교육훈련, 연금 및 보험 등을 마련하기로 합의함.
- 2019년 4월 템퍼사는 노동자 대상 책임보험을 제공하기 시작함.<sup>45)</sup>

## 3) 노동자 이해대변 지원

- 미국 뉴욕에서 우버가 독립운전자길드(Independent Drivers Guild)를 창설하여 노동자 이해대변 역할을 수행하게 함.
  - 2016년 우버는 국제기계공항공근로자협회(IAMAM) 지역 지부와 합의의 일환으로 독립운전자길드를 창설하여 노사간 대화를 가능하게 함. 독립운전자길드는 뉴욕시 임대차량(FHV) 운전자들을 대표하여 차량공유 업체와 협상하고 필요한 보호와 혜택을 제안하는 역할을 수행하고 있음.
- 오스트리아 음식배달 플랫폼 푸도라(Foodora)가 노사협의회(work

42) 관련 기사: "Airtasker enters "world-first" agreement with Unions NSW on pay rates and work conditions: "This agreement is only the beginning", 2017 May 1, Smart Company.  
<https://www.smartcompany.com.au/startupsmart/news/airtasker-enters-world-first-agreement-with-unions-nsw-on-pay-rates-and-work-conditions-this-agreement-is-only-the-beginning/>

43) 덴마크의 통번역 프리랜서 플랫폼

44) 네덜란드의 프리랜서 인력중개 플랫폼

45) 관련 기사: "Temper start met aansprakelijkheidsverzekering per shift", 2019 April 23, Misset Horeca.  
<https://www.missethoreca.nl/restaurant/nieuws/2019/04/temper-start-met-aansprakelijkheidsverzekering-per-shift-101319306>

council)를 설치함.

- 2017년 4월 푸도라는 오스트리아 운송서비스 부문 노조 Vida의 지원을 받아 노사협의회(work council)를 설치함. 노사협의회는 배달노동자들의 야간 근로 추가비용, 업무용 자전거 및 핸드폰 보험 제공 등의 이슈를 다루고 인권 감축 등의 문제에 대응한 목적으로 설립됨.
- 독일 음식배달 플랫폼 딜리버리 히어로(Delivery Hero)가 초국적 노사협의회 운영하기 시작함.
  - 2018년 딜리버리 히어로는 법인을 독일 주식회사(AG)에서 유럽 주식회사(Societas Europaea, SE)로 전환한 후 초국적 노사협의회 설치하고 노동자의 감독이사회(supervisory board) 참여를 보장함.

#### 4) 사회보장 및 복리후생 제공

##### ① 딜리버루

- 12개국 35,000명의 라이더들에게 산재보험, 책임보험, 유급휴가, 안전 및 기술 교육, 복리후생을 제공함.
- 다만 모든 복리후생은 사용자성이 인정되지 않는 범위에서 제공됨.

##### ② 우버

- 유럽 운전원에게 산재 시 의료비 지급, 유급병가, 건강보험을 제공하고 1,000유로의 출산수당과 출산휴가를 제공하고 사보험을 통하여 부상 및 질병을 보상함.
- 영국 전문가 및 자영업자 협회(Association of Independent Professionals and the Self-Employed, IPSE)와 파트너십을 맺고 운전원을 대상으로 산재보험료를 지원함.
- 미국의 운전원에게도 복리후생과 보험 패키지를 제공하는 방법을 찾고 있다고 발표함.

#### 5) 공식적 고용계약 체결

##### ① 매니지드바이큐(Managed by Q)<sup>46)</sup>

- 플랫폼 노동자들을 정식 직원으로 고용함.

- 최저임금 이상의 시간당 임금을 지급하고 건강보험, 퇴직연금(401(K) 플랜), 유급가족휴가(paid family leave), 스톡옵션 등을 제공하고 있음.
- 안정된 고용관계 위에 양질의 서비스를 제공하는 사업모델을 추구함.
  - 초창기 경쟁사들에 비해 수익성이 떨어졌으나 고객사들의 높은 재계약율과 직원들의 낮은 이직률로 마케팅과 인력관리 비용을 절감하는 한편 부가가치가 높은 서비스를 제공함으로써 현재는 경쟁사보다 더 높은 수익성을 올리고 있음.
  - 2019년 4월 위워크(Wework)에 인수되었으며 인수 이후에도 기존의 경영원칙을 준수할 계획이라고 밝힘.

## ② 모바일웍스(MobileWorks, 현재 LeadGenius)

- 시장 매커니즘에 따라 업무를 배분하는 클라우드소싱이 업무의 질과 속도 저하 문제를 겪고 있다는 문제의식 하에 인력을 직접 채용함.
  - 동적 라우팅 시스템(dynamic work routing system)을 도입하여 과업을 일차적으로 일반 노동자에게 할당하고 남은 일은 관리자에게 할당하는 방식으로 업무 수행
  - 동료에 의한 관리(peer management)를 통해 개별 업무의 수행을 두고 노동자들끼리 서로 토론하고 학습하면서 오류를 줄여나가도록 함.
- 개별 노동자들과 장기적인 관계를 맺기 위해 노력함.
  - 노동자들에게 컴퓨터 기술 교육과 직접 채용의 기회를 제공함.
  - 50개 국가에 수백 명의 상근직을 두고 있으며 성과에 따라 관리자로 승진하는 것도 가능함.
  - 관리자들은 플랫폼 노동자들을 교육시키거나 노동자들이 어려움에 처했을 때 조정하는 역할을 수행함.
- 주변부 국가의 인력에 일자리를 제공한다는 사회적 미션을 갖고 운영하며, 이들에게 공정한 임금(시장임금 혹은 생계비 이상)을 지급함.
  - 노동자가 거주하는 지역의 생계비와 연동하여 최저임금 수준을 설정한 최초의 클라우드소싱 업체임.

46) 미국의 사무실 청소 및 유지관리 플랫폼

### 3. 노동조합의 대응

#### 1) 기존 노조의 대응: 독일

- 현재 플랫폼노동의 보호와 관련하여 가장 선도적인 역할을 수행하는 노동조합은 독일의 노동조합임. 기존의 산별노조가 중심이 되어 플랫폼 노동자의 이해를 대변하기 위한 다양한 노력을 기울이고 있음.

#### ① 금속노조(IG Metall)와 페어클라우드워크(Fair Crowd Work)

- 독일 금속노조는 새로운 형태의 디지털화된 노동을 대변하기 위해 수년 전부터 플랫폼 노동자나 프리랜서의 형태로 디지털화된 노동을 수행하는 이들에게 노동조합 가입을 허용하고 있음.
  - 온라인 플랫폼 노동자들을 위해 플랫폼사가 비용을 지불하는 사회보장을 마련하는 협상을 진행 중에 있으며 플랫폼 노동자들을 사회보장 시스템 속에 포함시키는 것을 핵심 과제로 놓고 있음.
- 노동자의 관점에서 크라우드워크 플랫폼에 대한 정보를 제공하는 웹사이트인 페어크라우드워크를 개설함.
  - 오스트리아 노동국(Arbeiterkammern Oberösterreich), 오스트리아 노동조합연맹(Österreichische Gewerkschaftsbund), 스웨덴 사무노동조합이 공동으로 운영하고 있으며 플랫폼 산업 내에서 감시견 역할을 수행함.
- 페어크라우드워크는 플랫폼에 대한 정보를 수집하고 웹사이트를 통해 플랫폼의 약관, 크라우드워커의 권리와 법적 의무, 가입 가능한 노동조합에 대한 정보를 제공함. 관련 정보는 다양한 언어로 제공되고 있음.
  - 플랫폼 노동자들의 리뷰에 기초하여 플랫폼에 대한 평점 시스템을 구축함. 업무, 노동과정, 고객, 노동자의 수 등과 함께 보수, 의사소통, 업무 성격, 기술 등에 대한 등급 점수를 활용하여 '플랫폼 프로파일'을 제공함.
  - 플랫폼 프로파일은 플랫폼의 약관에 대한 평점도 내리고 있는데, 향후 장기적으로 플랫폼 약관을 평가하기 위한 정교한 기준을 개발하려는 계획을 갖고 있음.

- 페어크라우드워크의 활동은 플랫폼 노동의 공정한 노동조건의 표준을 정립하려는 노력으로 발전하고 있음.
  - 소비자의 역할에도 주목하고 있음.

## ② 독일 통합서비스노조 (Ver.di)

- 초창기부터 자영업자의 노조가입을 허용해왔으며, 플랫폼 노동자와 플랫폼 간의 사회적 대화를 촉진하는 데 중요한 역할을 수행하고 있음.
- 미디어폰(Mediafon)이라는 상담서비스를 플랫폼 노동자들에게 제공함.
  - 일종의 핫라인 제도로 계약, 사회보장과 같은 일터의 문제에 대해 전화로 도움을 제공함.
  - 기본적으로 조합원에게 제공되는 서비스이지만 비조합원이라도 비용을 지불할 경우에는 이용 가능함.
- IT 노동자가 참여하는 웹사이트를 통하여 클라우드워크 노동자의 정보 교환 및 상담 등을 지원함.
  - IT 노동자가 참여하는 웹사이트 “Ich bin mehr wert(IBM)”에서 클라우드워크 관련 카테고리를 개설함. 웹사이트를 통하여 클라우드워크 노동자들 간의 정보교환을 지원하고 상담 등을 제공함.

## 2) 개별 노조 설립

- 영국 독립노동자 노조(Independent Workers Union of Great Britain)
  - 독립노동자 노조(Independent Workers Union of Great Britain, IWGB)는 비전형적 노동자, 저임금 노동자, 이주노동자를 중심으로 형성되어 가입대상을 모든 노동자로 확대함. 독립노동자 노조는 전통적인 단체협약의 적용을 받기 어려운 다양한 노동자를 대변함.
  - 2016년 딜리버루의 배달노동자 요율 삭감 문제에 참여하여 노동자들과 연대하고 시위에 참여함.
- 네덜란드 라이더 노조(Riders' Union)
  - 딜리버루 노동자들이 중심이 되어 음식배달 플랫폼 우버 잇츠(Uber Eats)와 테이크어웨이(Thuisbezorgd)의 노동자들과 함께 노동단체 라이더 노조(Riders' Union)를 조직함.

- 네덜란드 라이더 노조는 자신들을 자동적으로 프리랜서로 간주하는 플랫폼 업체에 정권에 반대하여 노동환경 개선을 위해 2017년 말부터 시위를 시작하고 2018년 1월에는 두 차례 파업을 실시함. 라이더 노조는 음식배달 노동자들을 고용인으로 분류할 것을 요구하는 소송을 제기함.
- 벨기에 배달노조단체(Collectif des coursier-e-s)
  - 2016년 벨기에의 노동조합 소속(union-affiliated) 배달플랫폼 종사자 노동조합(Collectif des coursier-e-s, KoeriersKollektief)이 설립됨.
  - 현재 우버 잇츠, 딜리버루 등의 배달플랫폼 종사자를 대표함. 2017년 딜리버루의 고객센터 이전에 항의하는 등의 활동을 수행함.
- 스페인 플랫폼 라이더 협동조합(Plataforma Riders X Derechos BCN)
  - 스페인 딜리버루 등의 플랫폼에서 일하는 노동자를 보호하기 위해 노동자 주도로 플랫폼 라이더 협동조합(Plataforma Riders X Derechos BCN)을 신설함.

### 3) 국제노조의 대응: 국제사무직노조(UNI Global Union)

- 정보권리 보호와 일터에서의 AI 및 머신러닝 활용과 관련하여 다양한 활동을 하고 있음.
- 2017년 노동자의 데이터 프라이버시와 보호에 대한 10가지 규칙을 발표함.
  - 노동자와 노동조합 대표가 정보의 접근 및 수정/삭제 권한을 가져야 한다고 강조하고 있음.
  - 데이터에 대한 노동자의 접근성, 자료 사용의 최소화, 데이터 활용방식에 대한 자세한 설명 제공, 생체정보 혹은 종단적 자료의 사용 제약 등을 주장함.
  - 위 원칙들이 실행되고 유지될 수 있도록 단체협상에서 원칙을 수립하고 실행할 것을 요구하고 있음.

**[표 5-3-1] 노동자 개인정보 보호를 위한 10가지 원칙**

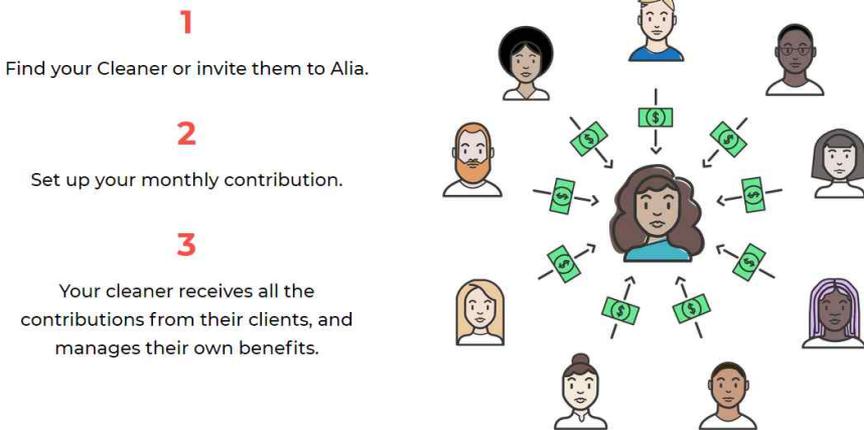
<p>1. 노동자들은 자신의 자료에 접근할 수 있고 영향력을 행사할 수 있어야 한다.</p> <p>a. 동의 취득이 반드시 자료처리의 합법성을 의미하지는 않는다.</p> <p>b. 노동자들은 자신에 관한 자료를 요청할 수 있다.</p> <p>c. 노동자들은 자신에 관한 자료를 다른 곳으로 옮길 권리를 갖는다.</p> <p>d. 노동자의 개인정보는 대리인을 통해 전달될 수 있지만, 이는 노동자에게 이익이 되는 목적인 경우에만 허용된다.</p> <p>2. 지속가능한 자료처리 보호조치를 실시해야 한다.</p> <p>a. 고용주는 노동자들의 행동을 모니터링할 수 있는 시스템이나 기술을 도입할 경우 이를 노동자에게 사전에 정확하게 알려야 한다.</p> <p>b. 새로운 자료처리 시스템을 실행하기 이전에 사생활에 미칠 영향에 대해 평가해야 하고 이를 노동자에게 정확히 알려야 한다.</p> <p>c. 노동자의 사생활이나 존엄이 침해될 가능성이 있는 경우 이를 노동자와 상의해야 한다.</p> <p>3. 자료 최소화 원칙이 적용되어야 한다.</p> <p>고용주는 정당한 사람이, 정당한 목적을 위하여, 정당한 방법으로 수집한 자료를 적절한 기간동안만 활용해야 한다.</p> <p>4. 자료처리는 투명해야 한다.</p> <p>a. 고용주가 보유한 개인정보는 노동자나 대리인이 요청할 경우 제공되어야 한다.</p> <p>b. 고용주는 노동자들에게 자료처리와 관련하여 세부 내용까지 모두 알려야 한다.</p> <p>c. 비디오 감시 등 ICT를 통해 수집될 수 있는 개인정보의 범주에 대해 상세한 설명을 제공해야 한다.</p> <p>d. 정보는 접근가능한 형태로 제공되어야 한다.</p> <p>5. 기업은 개인정보보호법과 기본권을 존중해야 한다 (예: UN의 세계인권선언, ILO의 1997년 노동자의 개인정보 보호를 위한 강령)</p> <p>a. 인간의 존엄과 사생활을 존중하고 일터에서 노동자의 인격과 인간관계가 발달될 수 있도록 해야 한다.</p> <p>b. 합법적인 의사소통을 하고 비방하는 표현은 삼가야 한다.</p> <p>c. 기업 내부의 의사소통 수단이 성적인 괴롭힘이나 모욕적인 내용을 퍼뜨리는 데 활용되어서는 안된다.</p> <p>6. 자료 활용 시 노동자는 그에 대한 충분한 설명을 들을 권리를 갖는다. 자료의 예측결과에 따라 차별적인 조치를 취하지 않도록 하는 보호 수단이다.</p> <p>7. 생체정보나 개인을 특정할 수 있는 정보는 수집하지 않는다. 생체정보의 수집과 처리는 더 나은 수단이 존재하지 않을 경우에 적절한 보호조치가 수반될 때에만 허용되어야 한다. 생체정보와 개인식별 정보는 과학적으로 인정되는 방법을 따라야 하고 엄격한 안정성과 비례성의 기준을 충족해야 한다.</p> <p>8. 노동자의 위치를 알려주는 장치는 고용주가 정당한 목적을 위한 것임이 입증된 경우에만 도입될 수 있으며, 노동자를 지속적으로 감시해서는 안 된다. 감시는 정당한 목적이 될 수 없다. 이러한 장치를 사용이 개인의 권리와 자유를 침해할 수 있기 때문에 고용주는 노동자의 사생활과 개인적 자료를 보호하기 위해 2번의 원칙을 포함한 모든 필요한 조치를 취해야 한다.</p> <p>9. 자료 생성, 가공, 처리와 보안 이슈를 관할하는 다학제적/기업간 정보의 거버넌스 체계를 세워야 한다. 이 거버넌스에는 안정적인 정보보호 정책을 유지해나갈 수 있도록 자료처리에 적절히 훈련된 노동조합대표도 포함해야 한다.</p> <p>10. 이상의 모든 내용들은 단체협약을 통해 실행되어야 한다. 단체협상의 과정이 없을 경우에는 9번의 원칙을 따라 거버넌스 체계를 세워야 한다.</p>
---

## 4. 시민사회와 학계의 대응

### 1) 새로운 사회보장제도 제안

#### ① Alia의 이동형 복지

- 2018년 전미가사노동자연맹은 이동형 복지(portable benefits)를 제공하는 온라인 플랫폼인 Alia를 시험적으로 도입함.
  - 이동형 복지는 고용주에게 종속되지 않고도 노동자가 여러 일터를 옮겨 다닐 때마다 그에 따라 움직이는 사회보험 프로그램을 의미함.
  - 본래는 가사노동자들을 위해 고안된 것이었지만 플랫폼 노동자나 프리랜서들도 이용할 수 있도록 함.
- Alia는 노동자와 고객, 보험사를 연결하여 복지서비스를 제공하는 온라인 플랫폼의 형태로 운영됨.
  - 노동자로부터 요청을 받은 고객이 보험료(거래당 5달러)를 납부하면 노동자의 Alia 크레딧으로 적립됨. 여러 고객들로부터 적립받은 크레딧으로 노동자는 Alia에서 복지혜택을 구매할 수 있음.
  - 적용가능한 혜택으로는 유급휴가(paid-time off), 장애보험(disability insurance), 상해보험(accident insurance), 생명보험(life insurance), 중병보험(critical illness insurance) 등이 있음.

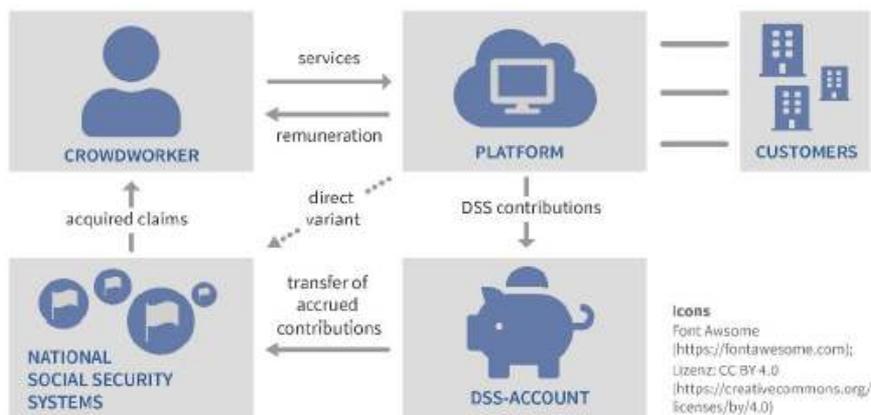


[그림 5-4-1] Alia의 운영방식

- 고용주나 고객들의 자발적 참여를 전제로 한다는 점과 복지혜택에 건강보험이 포함되지 않았다는 것은 한계점임.
  - 사용자의 편의성을 높여 고용주나 고객들의 적극적인 참여를 유도하고 노동자들에게는 쉽게 복지혜택을 이용할 수 있도록 하는 기술적 해법을 시도하고 있음.

## ② Weber의 디지털 사회보장 모델

- Enzo Weber 교수가 국가간 경계를 넘나드는 디지털 노동시장 환경에 적용될 수 있는 사회보장의 개념을 제안함.
  - 플랫폼을 통한 작업이 완료될 때 합의된 보수의 일정 부분을 플랫폼 노동자의 디지털 계정으로 전송하여 디지털 개인 계정에서 플랫폼노동의 보수 일부를 기여금으로 축적하도록 함. 정기적으로 축적된 기여금을 거주 국가의 사회보장시스템으로 이전시킴.
  - 국가의 사회보장체계의 주권과 유연성을 유지하면서도 국가간 경계가 모호한 영역에서 일하고 있는 디지털 노동자를 사회보장체계로 포괄하고자 함.



[그림 5-4-2] 디지털 사회보장의 작동원리

## 2) 플랫폼 산업에 대한 감시체계

### ① 터콥티콘(Turkopticon)

- 터콥티콘은 아마존 미케니컬 터크(AMT)에서 일하는 터커스(Turks)들이 고객(Requester)과 업무에 대한 후기를 작성하기 위해 만든 데이터 기반 소비자 평가시스템을 가리킴.
  - 터커스와 벤답이 제시한 감시형 건축양식을 의미하는 파놉티콘(Panopticon)의 합성어로 터커스에 의한 감시체계를 의미함.
  - 소비자에게 유리하게 만들어진 AMT의 운용규칙으로 인해 터커스들이 임금체불, 사기피해와 같은 부당한 일을 겪는 사례가 증가하자 2008년 릴리 이라니와 식스 실버만이 노동자들이 직접 소비자를 평가하고 거래 시 이를 참고할 수 있도록 시스템을 구축하면서 시작됨.
  - 10년 동안 40만 건 이상의 리뷰와 6천 명 이상의 고객에 대한 평가가 축적되었음.
- 소비자와 터커스 간의 정보비대칭으로 인해서 발생하는 불공정성을 시정하는 것을 목표로 함.
  - TurkerView, TurkerNation, MTurk Crowd, TurkerHub와 같은 유사한 평가시스템들이 등장하여 터커스에 의한 고객 평가는 더욱 강화되고 있음.
- 터콥티콘 시스템에서 이루어지는 고객에 대한 평가는 의사소통(communicativity), 보수(pay, generosity), 공정함(fairness), 속도(promptness)라는 네 가지 차원에서 이루어짐.
- 터콥티콘의 평가시스템은 플랫폼 노동자와 '선량한' 고객 모두에게 도움이 되고 플랫폼 생태계의 건강성을 높이는 데 기여함.
- 터콥티콘과 같은 소비자에 대한 평판 시스템이 노동자와 고객의 선의에 의존할 수밖에 없다는 한계를 가짐. 가짜 리뷰나 보복성 리뷰 등을 충분히 필터링하지 못할 수 있음. 직접적인 분쟁조정 기능이 없어 불공정성을 직접 해소할 수 있는 규제책은 되지 못함.

## ② 다이나모(Dynamo)

- 터커스를 대상으로 하는 조사연구에서 인권침해나 부당행위를 예방하기 위한 목적에서 생겨난 온라인 운동임. 연구자를 대상으로 하는 운동이지만 일반적인 온라인 기반 플랫폼에서 바람직한 소비자/의뢰인이 되기 위한 행동 지침으로서도 시사점을 가짐.

- 다이نام오는 AMT를 통하여 연구활동을 수행하는 연구자들을 교육시키고 윤리적 기준을 준수하도록 가이드라인을 만들.
  - 법상 지위가 노동자가 아니어도 터커스들에게는 AMT의 수입이 주수입 원일 수 있으므로 최저임금 이상의 '윤리적 보상(ethical pay)'을 제공해야 한다고 강조함.
  - 터커스들이 해외에 거주할 경우에도 의뢰인의 지역(주로 미국이나 유럽)의 최저임금을 기준으로 해야 함.
- 가이드라인에 서명한 연구자가 가이드라인을 어겼을 경우 대응요령을 안내하고 항의 메일 양식을 제공함.

#### [표 5-4-1] 좋은 의뢰인이 되기 위해 지켜야 할 것들

1. 자신의 신원을 명확하게 밝혀라
2. 합의서나 합의문을 항상 사용하라
3. 합리적인 시간 예측을 하고 마감일을 정하라
4. 승인은 가급적 빨리 하라
5. 노동자와 소통할 때는 즉각적으로 예의바르게 대하라
6. 노동자의 신뢰와 AMT의 약관을 지켜라
7. 추가 수당(bonus)에 대해 명확하게 하라
8. 중복/재응답을 막을 때에는 공정한 방법을 활용하라
9. 스크리너 설문조사에 대해 보상을 지급하라
10. 완료 코드 오류를 피해라
11. 그 외 이유로 부당한 거부를 하지 말라

자료: [http://wiki.wearedynamo.org/index.php/Guidelines\\_for\\_Academic\\_Requesters](http://wiki.wearedynamo.org/index.php/Guidelines_for_Academic_Requesters)

- 온라인을 통한 집단행동을 장려하여 아마존의 제프 베조스 CEO에게 공개 서한을 보내는 등의 캠페인을 벌임.

### 3) 디지털 노동 보호를 위한 연구활동

#### ① 영국 공정노동재단(Fairwork Foundation)

- Oxford 인터넷 연구소의 Mark Graham 등이 독일연방경제협력개발부(Federal Ministry for Economic Cooperation and Development, BMZ)의 지원을 받아 2018년 공정노동재단(Fairwork Foundation)을 설립하고 디지털노동 플랫폼 연구 프로젝트를 수행하기 시작함.
  - 공정노동재단은 디지털노동 플랫폼의 근무조건 평가를 위한 제도비교와

연구를 수행함으로써 온라인 플랫폼의 변화를 촉진하고자 함.

- 국제노동기구(ILO) 회의에서 플랫폼, 근로자, 노동조합, 기관, 학자들과 논의를 실시하고 추가 워크숍을 수행함으로써 '플랫폼 경제에서 공정노동을 위한 글로벌 원칙'을 설정함.

[표 5-4-2] 플랫폼 경제에서 공정노동을 위한 글로벌 원칙

구분	내용
공정한 임금	• 현지 최저임금 이상의 임금을 요구하는 정책 여부
공정한 근로조건	• 작업 과정에서 발생하는 위험으로부터 작업자를 보호하는 정책 여부 • 근로자의 건강과 안전을 보호하고 증진시키거나 근로조건을 개선하기 위한 사전 대책 여부
공정한 계약	• 이용약관이 투명하고 간결하며 접근 가능한 형태로 근로자에게 제공되는지 여부 • 근로자와 계약하는 주체는 현지 법률의 적용을 받아야 함
공정한 관리	• 근로자에게 영향을 미치는 의사결정에 대하여 이익을 제기하고 의사소통 할 수 있는 적절한 절차를 제공하는지 여부 • 데이터 수집에 대한 근로자의 형평성을 보장하고 사전동의를 받는지 여부
공정한 표현	• 결사의 자유와 근로자 대표와 플랫폼의 의사소통 여부

## ② 인권과 경영 연구소(The Institute for Human Right and Business)

- 빅데이터와 인공지능 기술 적용에 있어 기업의 인권 책임에 대한 연구를 착수함.
  - 인권 관점에서 일터, 시장, 사회에 애플리케이션과 기술에 대해 연구함.
  - 개인정보보호, 차별금지, 참여, 대리외 동의, 경제적 권리의 실현, 권리 구제 등의 이슈들을 다룸.

## ③ Heeks의 양질의 디지털 노동 기준

- Heeks (2017)는 양질의 디지털 노동(decent digital work) 기준을 제안함. 해당 기준은 변화하는 경제환경에 맞는 새로운 노동 규범을 세우고 체계적인 정책대안을 마련하는데 기여할 수 있음.

[표 5-4-3] 양질의 디지털 노동(decent digital work)의 기준

고용관계의 맥락	
사회보장	연차, 병가, 출산휴가 제공
	실업 급여, 장애급여, 건강보험 제공
	책임보험 제공
	이동형 복지
	노동자, 플랫폼, 고객의 공동 분담
사회적 대화, 사용자와 노동자의 이해 대변	단체협약의 체계를 잡고 협상할 권리
	독립노동자의 단체협상을 제약하는 법률 개정
양질의 노동을 위한 경제적 사회적 맥락	노동자들 간의 (집단적) 의사소통 촉진
	노동자가 속한 사법관할 구역의 모든 관련법 준수
	디지털 공급망에 대한 고객의 책임성
	정책 입안자의 익명화된 플랫폼 거래 자료에의 접근
고용	
고용기회	디지털 각 노동의 접근 기회
	훈련 기회 제공
	노동자가 접근할 수 있고 이동시킬 수 있는 근무이력과 평판 프로필
고용안정성	안정성과 유연성의 조합
	고용 형태를 선택할 수 있도록 새로운 유연성을 분류/재범주화/개발
고용 기회 및 대우의 평등	차별 금지
	고객과 노동자의 데이터와 사생활 보호
존엄과 존중	고객, 플랫폼, 노동자 간 공손하면서도 신속한 소통
	작업거부, 재작업, 노동자 계정 비활성화, 노동자 평점, 등급인상에 관한 명확한 규칙
	노동자 불만에 대한 직접 검토(human review)
	종립적인 제 3자를 통한 분쟁 해결 매커니즘
노동조건	
적절한 소득과 생산적인 노동	무임금 시간과 기타 소요 시간 포함하여 최저임금 이상 지급
	업무에 대한 명확한 정보 제공 및 의사소통
	임금 지급 주기와 미지급 상황 등을 포함하여 임금의 지급 방식에 대한 명확한 정보 제공
	약관에 고객의 신원과 업무의 목적을 명시
적당한 노동시간	고객과 노동자 모두를 위한 평점 시스템
	노동시간에 대한 해당국가의 규제와 ILO 가이드라인 준수
안전한 노동환경	심리적으로 위협할 수 있는 업무를 미리 알리고 지원 제공



## 06

### 플랫폼노동 정책과제와 모색

- 1\_국내 플랫폼노동 주요 특징과 쟁점
- 2\_플랫폼노동 이해당사자 의견과 검토
- 3\_서울시 플랫폼노동 정책과제

## 06. 플랫폼노동 정책과제와 모색

### 1. 국내 플랫폼노동 주요 특징과 쟁점

#### 1) 플랫폼노동 특징과 함의

##### ○ 플랫폼노동 주요 특징

- 플랫폼노동은 각 유형별 서비스 및 노동 제공 기준, 일 제공 방식과 보수, 플랫폼의 관리감독 수준도 상이함. 따라서 플랫폼노동의 특징과 형태를 살펴보는 것은 제도와 정책을 검토하는데 매우 중요함. 3부에서 논의된 플랫폼노동 주요 사례를 계약 및 고용형태, 근무형태와 노동시간, 서비스 제공과 보상 방식, 작업과정과 통제 문제 등을 비교 검토했음.

#### (1) 플랫폼노동의 출현과 다양성

##### ○ 과업, 계약, 작업방식

- 플랫폼노동은 산업구조 변화와 기술발전 과정에서 두 가지 유형으로 구분됨. 하나는 기존 산업의 플랫폼노동화이며, 다른 하나는 새로운 산업의 플랫폼노동화로 구분됨.
- 전자는 주로 기존 산업에 정보통신기술이 융합되면서 나타나는 현상이며, 차량·운송·물류나 음식배달 등이며 특정 개인에게 서비스가 제공됨. 반면 후자는 IT 기술발전 과정에서 출현한 새로운 산업들로 미디어, 콘텐츠, 전문서비스 등이며 과업이 특정 개인 혹은 불특정 대중에게 제공됨.
- 플랫폼노동은 3자 혹은 4자 체계인데, 지역기반 플랫폼노동은 ‘플랫폼기업(운영사)-대행사(중계업자)-수요자(고객)-공급자(노동자)’ 관계로, 웹

기반 플랫폼노동은 ‘플랫폼기업(운영사)-수요자(고객)-공급자(노동자)’ 관계로 구성됨.



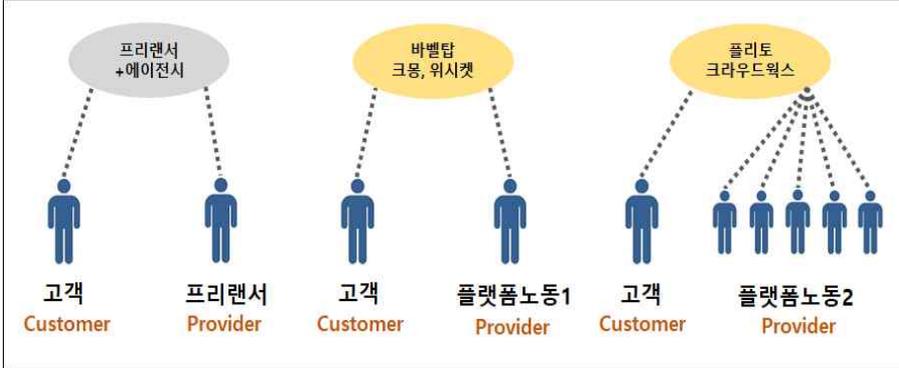
자료 : 각 해당 기업 관계자 간담회와 인터뷰 내용 토대로 재구성.

[그림 6-1-1] 지역 기반형 플랫폼노동의 작업방식과 고용형태

- 과업별 플랫폼노동의 다양화 - 장소위치기반
  - 먼저 음식배달과 물류운송 형태의 지역기반 플랫폼노동은 플랫폼기업(운영사)과 계약을 맺은 노동자(기사)가 고객에게 배달·배송하는 작업형태임.
  - 이 유형은 기업에 따라 고용계약을 전통적인 임금노동자 형태(플랫폼노동1)로 운영하는 곳과 비임금노동자 형태(플랫폼노동2)로 운영하는 곳으로 구분됨. 다만 최근 흐름은 임금노동자(플랫폼노동1)도 개인사업자 형태로 전환하는 과정임(그림6-1-1).
  - 플랫폼노동1은 전속성이나 종속성도 높고 풀타임 형태의 노동을 수행한다. 최근 고용방식이 기존과 달리 ‘플랫폼노동2’ 유형으로 변화되고 있고, 작업수단도 개인 차량이나 자전거 등을 활용하고, 노동시간도 파트타임으로 변화되고 있음.
- 과업, 계약, 작업방식 - 웹 기반
  - 한편 번역, 디자인, 소프트웨어 형태의 웹 기반 플랫폼노동은 플랫폼기업(운영사)과 계약을 맺은 노동자가 고객에게 과업 결과물을 제공하는 작업형태임.
  - 이 유형은 플랫폼기업의 회원에 등록하고 표준계약을 체결하거나 혹은 약관 동의서를 제출한자로 구분됨. 인터넷을 통해 과업이 연결되기 때문에 플랫폼기업에 프로필을 올린 노동자(플랫폼노동1)와 과업 주문 고

객(수요자)과의 상호간 비표준적 계약관계가 맺어진다(그림 6-1-2).

- 하지만 번역이나 소프트웨어 개발과 같은 일은 복수의 과업으로 분할 가능하기에 '플랫폼노동1'과 '플랫폼노동2' 유형으로 작업방식의 분화가 가능함. 플랫폼노동1과 2 모두 일하는 시간이나 형태가 자율성이 높고 자유로운 곳에서 일이 수행됨.

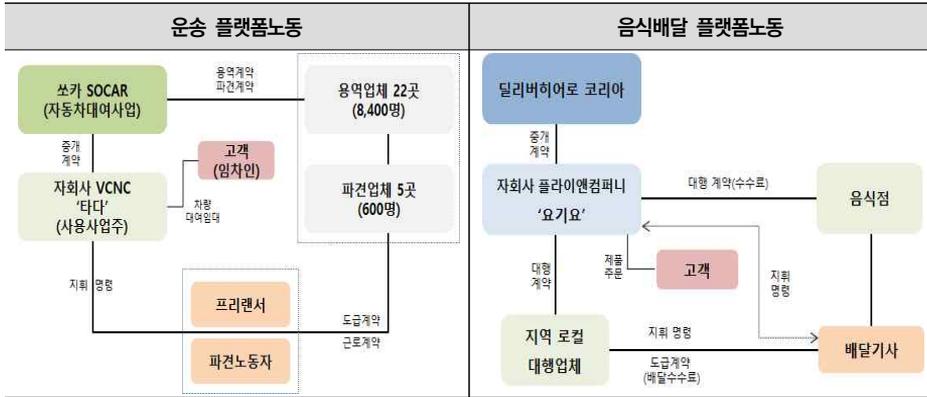


자료 : 장지연(2019)의 내용 수정·추가하여 재구성

[그림 6-1-2] 웹 기반형 플랫폼노동의 작업방식과 고용형태

- 과업, 계약, 작업방식 - 쟁점, 법률 다툼
  - 플랫폼노동의 유형과 과업 방식에 따라 다양한 계약방식과 고용형태가 확인됨. 플랫폼 경제 내 계약방식은 개인사업자 형태가 다수이며, 고용 형태는 1인 자영업자가 대부분이다. 지역기반 플랫폼노동(C사, D사, E사, F사)은 '근로자성'과 '산업재해'와 같은 전통적인 특수고용노동자 문제나 불법파견과 위장도급 논쟁이 나타나고 있음.
  - 반면에 웹 기반 플랫폼노동(A사, B사)은 전형적인 프리랜서 형태의 독립 사업자 형태의 일자리로 종속성이나 전속성 문제보다 표준계약, 수수료, 일과 업무 성격, 평판과 같은 문제들이 주요 쟁점이 되고 있음.
  - 플랫폼노동 특성상 대부분 온라인과 오프라인을 매개로 하여 상품과 서비스를 제공한다는 점에서 표준적인 서비스와 매뉴얼이 중요하기 때문에 C사와 E사의 형태처럼 불법파견 문제(지시명령)가 발생할 수밖에 없는 구조를 갖고 있음(그림 6-1-3).<sup>47)</sup>

<sup>47)</sup> 2019년 E사는 노동부에서 근로자 인정 판단이, C사는 검찰에서 불법파견 사실이 확인되었다. 장지연(2019)에 따르면 플랫폼노동자의 53.5%가 일을 하면서 일하는 방법, 노동시간, 근무장소 등에 대한 지시나



자료 : 운송 및 음식 플랫폼노동 계약관계와 작업과정은 해당 플랫폼기업 관계자 인터뷰 내용 재구성

[그림 6-1-3] 플랫폼노동 계약관계, 직업과정 및 불법파견, 위장도급 문제

## (2) 노동의 게임화와 위계화 현상

### ○ 노동의 형태와 경쟁

- 플랫폼노동 유형별 사례 모두 개인사업자(프리랜서)나 파트타임 고용이 대부분임. 노동의 대가는 임금이 아닌 건당 혹은 시간당 수수료 형태로 지급받고 있음. D사처럼 일정 테스트 기간 이후 '세미'라는 형태의 수수료 체계로 변경한 곳은 지난 몇 년 사이 이용자 요금 인상과 달리 건당 수수료는 낮아지고 있음.
- 게다가 플랫폼업체들은 노동자간 경쟁과 생산성을 높이기 위한 등급제나 인센티브를 통한 일터의 위계화, 게임화 작동 메커니즘도 활용하고 있다. 사례조사 대상 플랫폼기업 거의 대부분 과업이나 업무 수행 평가에 따라 등급제를 시행하고 있음.
- 플랫폼노동자의 등급은 업무 수행 기간이나 고객(수요자)의 평가에 의해 이루어지고, 등급 간 수수료 차이도 있음. C사 처럼 상품 시간대(심야, 새벽), 배송 지역(원거리), 날씨(명절, 기상악화), 상품(품목)에 따른 배달 기사의 수수료 차등 방식을 적극 활용하는 곳도 있음. 최근에는 시장경쟁으로 수수료가 낮아진 탓에 플랫폼노동자들 중 일부는 소득 불안정에 놓여 있음.<sup>48)</sup>

규율을 받고 있는 것으로 확인된다.

<sup>48)</sup> 플랫폼노동자들이 일을 선택한 이유는 "일거리를 구하기 쉬워서"(28.9%)와 "생활비 등 당장 수입이 필요해서"(28%)가 다수였음. 그러나 플랫폼노동자들은 적절한 계약을 체결하지도 않았다. 거의 대부분이 계약체결이 없거나(65.4%), 표준계약(16.4%)을 체결했음. 한편 플랫폼노동자들은 1주일 평균 5.1일 일하고 있었으며, 6일 이상 비율도 56.9%나 되었고, 3일 이하는 13.7%에 불과했음. 1주일 평균 노동시간은 36.9시간이었으나, 52시간 이상 비율도 23.5%나 되었고, 15시간

### ○ 노동의 형태와 새로운 변형

- 사례조사 대상 웹 기반 플랫폼노동은 기존과 전혀 다른 방식으로 작업과정 및 일의 형태가 진행되고 있음. 고객주문형 플랫폼노동(A사)이나 IT 소프트웨어 플랫폼노동(B사)은 업무 자율성이 높고 시공간을 초월하여 진행되는 형태임.
- 특히 A사 형태보다 B사 과업은 전문기술과 숙련 형성이 필요한 형태로, 어플리케이션·웹·소프트웨어 개발 업무를 수행함. 이런 이유로 B사의 업무는 A사에 비해 과업 성격과 내용이 상대적으로 장기간 필요하기도 하고, 업무 내용에 따라 해당 기업에 상주하여 일을 수행하기도 함.
- 근무형태는 시공간 구속을 받지 않는 A사와 B사와 달리 지역기반 플랫폼노동은 시공간의 구속을 받고 있음. 대표적으로 E사는 1조(오후 4시~오전 2시), 2조(오후 5시~오전 3시), 3조(주중 오전 7시~오후 5시), 4조(주말 오전 7시~오후 5시) 교대제 근무형태였고, F사는 오전과 오후 파트타임과 전일제 근무형태로 운영됨.
- 외견상 자유로운 일의 선택인 것처럼 보이지만, 노동과정에서 배차나 일감 선택의 자율성이 적다보니 시간비례 원칙에 의해 소득이 결정되어 '시간의 불평등이 소득의 불평등'으로 연결됨. 이를 반영하듯 플랫폼노동자 절반 이상이 1일 9시간 이상 장시간 노동을 하고 있음.

### ○ 노동의 유연화와 자율성 갈등

- 한편 플랫폼노동이 노동시장 유연화나 자율적인 근무형태 등의 유인이 있다고 하여 여성 일자리가 남성보다 더 많이 창출되는 것도 아님. 지역 기반 플랫폼 중 C사, D사, E사에서는 여성이 거의 없고, F사만이 거의 대부분 여성이 회원으로 등록되어 있음.
- F사는 청소가사서비스로, 여성들이 현재의 플랫폼노동을 선택한 이유 대부분이 "일자리를 쉽게 찾을 수 있기 때문"이기도 했지만, 50대 연령층에서 "정규직 일자리를 찾기 어려운 이유 때문"도 많았음. 게다가 IT·소프트웨어 프로그램 업체(B사)의 여성 비율보다 남성의 비율이 0.5배 많은 것은 플랫폼노동에서도 기술과 젠더 격차가 일자리에 반영되고 있음을 간접적으로 확인할 수 있음.

미만은 21.1% 정도였음. 한편 플랫폼노동자들은 일을 하면서 실적급 형태의 수수료(69.9%)가 거의 대부분이었음. 플랫폼노동 수수료는 평균 1,534원(3천원 이상 29.4%, 500원 이하 45.8%)으로 나타났다(최기성, 2019).

- 사실 온라인 플랫폼은 국내외 시공간 및 활동 범위를 벗어나고 있기에 여성들이 비공식 경제에서 빠져 나올 것이라는 것은 맞음. 그러나 그 자체로 여성과 남성의 일자리 경기장이 평평하게 될 것이라는 논거는 과잉 해석될 수 있음. 예를 들면 특정 연령대와 과업을 수행하는 온라인 노동을 제외하면 정규직을 찾을 수 없어 더 많은 시간 일하기를 원하는 '저고용'(under-employment) 문제가 가사서비스 플랫폼노동(F사)에서 나타나기 때문임.

### (3) 다양한 통제방식과 노동안전

#### ○ 노동 통제와 기숙혁신의 다름

- 플랫폼노동은 전통적인 통제와 관리방식 및 노동과정도 확인되지만 이전과 다른 새로운 형태의 통제방식(rating systems)이 주된 문제점으로 제기되고 있음. 현재 지역기반 플랫폼과 웹 기반 플랫폼 모두 직간접적인 통제방식(surveillance)이 활용되고 있음.
- 지역기반 플랫폼노동은 작업과정이 실시간 GPS(위치 추적)나 APP(응용 소프트웨어)을 통한 전자감시기술의 IT통제가 작동되고 있음. 또한 고객과의 대면접촉을 통한 상호과정이 이루어지기 때문에 감정노동 문제로 발생함.
- 게다가 고객들이 실시간으로 플랫폼 어플리케이션을 통해 운송·배달기사의 사진까지 확인되면서 개인정보와 인권보호 문제도 제기되고 있음. 다만 C사와 F사의 업무는 고객과의 상호작용 빈도나 강도가 높아 고객에 의한 플랫폼노동자 평가가 큰 영향을 주고 있지만, D사와 E사이 업무는 고객과의 접촉 시간이 짧아 상대적으로 큰 쟁점은 아님.
- 한편 A사와 B사 모두 플랫폼노동자들이 이용자(의뢰인)과 거래 방식을 제한하고, 지속적인 모니터링을 통해 직거래가 발각되면 회원 목록에서 탈락 시키기도 함.
- 문제는 웹 기반 플랫폼기업들이 다양한 평가 시스템을 통한 통제 방식이다. 플랫폼기업별로 차이가 있지만, 고객에 의한 다양한 평가(리뷰, 별점, 제품)가 활용되고 있음. A사와 B사 모두 플랫폼노동자들에게 회원 등록시 각기 필요한 프로필(이력경력, 이전 작업 등)을 게시하도록 되어 있음. A사는 고객에 의한 일방적인 평가 시스템이고, B사는 고객과 노동자간 상호평가 방식으로 진행되고 있음.

- 하지만 현재 수행한 과업이 고객으로부터 좋은 평가를 받아야 차후 업무 수주에 유리한 상황이 되기 때문에 플랫폼노동자들 스스로 ‘별점노예’라고 지칭할 정도로 고객 평가에 민감함. 실제로 좋은 리뷰를 받기 위해서 플랫폼노동자들은 과업에 명시되지 않은 추가적인 일을 해주기도 하고, 고객이 마음에 들 때까지 여러 차례 수정을 해주기도 함.
- B사의 상호평가제도는 수요자와 공급자 양측 모두에게 공개되고 있지만, 과업을 수주해야하는 플랫폼노동자 입장에서는 평점이 일정 이상을 받을 때 더 높은 금액의 프로젝트에 접근이 가능하기 때문에 소득의 양과 직결된다고 볼 수 있음.
- 시간 압박과 스트레스
  - 웹 기반 플랫폼노동자들은 유형별 차이는 있지만 일하는 과정에서 시간 압박과 스트레스 문제가 있다. 대표적으로 일감이나 콜 대기 상태의 시간압박(being on call)임. 휴일이나 잠시 다른 일을 하고 있다가 고객이 올린 일감 찾는 시간이나 응답시간을 놓치면 소득이 상실되기에 항상적인 긴장감에 놓여 있다는 것임.
  - B사의 경우 기업이 30일 동안 찾아야할 과업 수행자(파트너)를 2일 내지 3일 사이에 연결해주기 때문에 플랫폼노동자들은 어느 시간대나 느닷없이 프로젝트가 올라오기 때문에 항상 스마트 폰에서 눈을 떼지 못하는 일이 발생함.
  - 특히 IT 업무 특성상 심각할 정도로 기간이 짧거나 과업 시행 일이 촉박한 과업도 있다. 플랫폼노동자들은 마감 일정을 지키지 않을 경우 평점이 나빠지게 되기에 낮과 밤을 가리지 않고 일을 하는 경우도 드물지 않다.
  - 실제로 알고리즘을 통해 플랫폼노동자에게 지속적으로 마감 일정을 고지를 하도록 하고 있음. 실제로 온라인 노동의 채택근무자들 중 일부는 집에서 대기시간과 노동하는 시간이 혼재하여, 지불노동과 가사노동, 일하는 시간 사이의 모호성이 나타나는 것임.

[표 6-1-1] 국내 주요 플랫폼노동 유형별 사례 비교 검토

	웹 기반 플랫폼노동 유형		지역 기반 플랫폼노동 유형			
	고객업무주문 A사	IT소프트웨어 B사	차량승차 C사	물류배송 D사	음식배달 E사	가사청소 F사
서비스업무 제공내용	온라인 통한 번역, 디자인 등	소프트웨어 개발 프로그램 등	렌탈 차량 이동 서비스	물류배송 배송 서비스	음식 배달 서비스	청소, 가사 서비스
인구학적 속성	다양한 연령 (성별 혼재)	20대~40대 다수(남성)	40대~50대 다수(남성)	30대~40대 다수(남성)	20대~40대 다수(남성)	40대~50대 다수(여성)
전업, 부업 형태	부업	전업, 부업 혼재	부업, 전업 혼재	부업	전업, 부업 혼재	전업, 부업 혼재
고용형태	프리랜서	프리랜서 (상주형 기간제)	프리랜서(90%) 파견근로(10%)	개인 사업자	개인 사업자 *일부 파트타임	개인사업자
보수수당 방식	건당 수수료 건당 5,000원 이상	계약 금액 수수료 10%	건당 수수료 시간당 1만원	건당 수수료 1건 750원 (시간별 상이)	건당 수수료* 1건 3,500원	시급 수수료 1시간 10,000원
근무형태 장소시간	재택근무	자율 재택형 상주형	교대제 (오전, 오후, 주말) 파견근로(주중)	전일제/교대제 (주간, 심야, 새벽)	전일제 (주중, 야간 등)	전일제/교대제 (오전, 오후, 전일)
근무요일 노동시간	자율	자율 다수 일부 고정	주 5일~6일 파견근로 주 5일	주5일~6일 다수 (플타임/파트타임)	주6일 다수 (플타임)	주 5일~6일 (플타임/파트타임)
채용 업무 레벨 구분	4등급 (new-junior-senior-semipro)	4등급 (초심자-계약-성실-추천 뱃지)	4등급 (basic-good-best-perfect)	2등급 (일반 기사-어시스턴트)	-	3등급 (홀-스타-마스터)
노동통제 방식	응답시간, 프로필, 제품 평가 (의리인 평점)	상호평가 (평가 공개)	별점 (이용자 평점) APP	별점 (시간 배송, 수령 고객 평가) APP	별점 (시간 배송, 주문 고객 평가) APP, GPS	별점 (이용 고객 평가)
작업비용	-	주문형 업무 비용 제공	-	-	보호장비 지원 이륜차 리스 비용	업체 상이 작업도구 제공
사회보험	-	기간제 적용	프리랜서(미적용) 파견근로(적용)	-	-	-
노동안전	평점 스트레스	평점 스트레스	교통사고 폭언, 다툼 등	교통사고 폭언, 다툼 등	교통사고 근골격계, 폭언 등	근골격계 성희롱, 폭언 등
교육훈련	-	-	앱 사용, 서비스 교육	-	배달 안전교육	앱 사용 서비스 교육

자료 : 플랫폼노동 각 운영업체 자료 및 관계자 간담회, 플랫폼노동자 인터뷰 내용 재구성.

## 2. 플랫폼노동 이해당사자 의견과 검토

### 1) 플랫폼노동 노사정 논의와 주체 형성

- 플랫폼노동 노사정 논의, 주체 형성
  - 한국에서도 플랫폼노동 문제가 전 세계적으로 논의가 진행되는 흐름과 맞추어 정부(중앙, 지방), 노사 단체, 시민사회, 학계 등에서 다양한 의견들이 제시되고 있음. 현재 중앙정부와 지방정부 차원에서 플랫폼 논의가 노사 혹은 이해당사자 그룹이 논의 테이블이 진행되고 있음.
  - 그리고 플랫폼노동의 확장과 맞물려 노사단체가 형성되고, 다양한 활동들이 진행되고 있는 상황임. 그러나 아직 국내에 플랫폼노동 관련 의미 있는 노사간 단체협약이나 정책, 사업이 실질적으로 진행되지 못한 상황이며, 제한적으로 경사노위에서 기본합의가 도출('19.2)된 정도임.

	중앙정부 경사노위	지방정부 서울시	노동조합 민주노총 플랫폼연대 라이더유니온, 미콘지체	사용·운영자 단체 (코리아스타트업포럼)
논의 테이블	'디지털 전환과 노동의 미래 위원회' 출범('18.7.20.)	서울시 플랫폼노동 공론화 위원회 출범('19.8)	플랫폼노동 각 조직 건설('18년~'19년)	플랫폼 기업 포함 사용자 단체 출범('17)
주요 흐름	전체회의 14회 및 간사단회의 4회 개최 (1기 : 24차 회의)	공론화추진단 운영 ('19.8~11) '19.11 시민 속의회의(250명) 진행	3개 노동조합 조직 출범, 연단체 구성 각 조직 출범 이후 사회적, 정책적 요구 진행	플랫폼노동 이슈화 이후, 정부 및 각종 이해대변 대표 참여 기존 경험과 다름 표방
협약 선언	'19.2.18 간사단 회의 합의(안) 도출	'19.11월 시민 제안	-	'18년 7월 사회안정망 가능 선언
쟁점	중앙차원의 노사정간 논의~합의, 정책 구체성 논의의 한계	지방정부 차원 논의 진행, 정책과 사업 노사 참여도 문제 존재	노동권 및 근로자성 사회보험 및 적정 수수료, 안전 문제 제기, 조직 포괄성 과제	단체 성격, 회원사 이해대변 조율·조정 한계

[그림 6-2-1] 국내 플랫폼노동 정부 및 노사단체, 각 이해당사자 구성과 논의 흐름 ('19.11)

- 첫째, 중앙정부 차원에서 보면 경제사회노동위원회에서는 “디지털 전환이 경제사회 및 노동에 미치는 영향을 진단하고 디지털 확산이 포용적

혁신성장과 일자리 질 제고로 이어질 수 있도록, 노사정 대응 방향과 협력을 위한 공동의 정책과제에 관한 기본 합의(2019.2.18.) 정도를 도출한 상황임.

- 지방정부 차원에서 보면, 서울시(갈등조정담당과, 민주주의 서울위원회)가 플랫폼노동을 2019년 서울시의 공론화 의제로 삼고 전문가 및 시민들과 숙의 토론을 통한 정책 방향을 모색 하는 과정임. 서울시는 플랫폼노동 공론화위원회~의제선정위원회(2019.8~9), 전문가 및 이해당사자 워크숍(2회 : 2019.10~11), 서울시민 숙의회의(250명, 2회: 2019.11) 과정을 통해 서울시의 역할과 정책 방향을 모색 중임.
  - 둘째, 노사관계 차원에서 보면 민주노총과 서비스연맹에서 플랫폼노동의 조직화 방안이 진행되고 있음. 민주노총은 2019년부터 플랫폼노동 관련 대응방안을 논의하고 있고, 실질적으로 조직화 진행은 서비스연맹이 ‘플랫폼노동연대’를 구성(’19.5)하면서부터 본격화되고 있음.
  - 한편 여성노조 산하에 미디어콘텐츠창작자회’(’19)에서 플랫폼노동 노조가 건설되고, 미가맹상태인 라이더더 유니온(알바노조 배달유니온 전환 형태, ’19년)이 설립되면서 플랫폼노동 조직화가 진행 중임 이와 맞물린 시기에 배달, 물류, 운송 등 플랫폼업체(운영, 대행사) 중심의 ‘코리아스타트업포럼’(’17)이 만들어지면서 국내 플랫폼 노사관계가 형성되었다고 볼 수 있음.
- 서울시 플랫폼노동 시민 공론화 과정
- 서울시는 올2019년 ‘플랫폼경제와 노동의 미래’를 주제로 시민공론화 선정(갈등조정담당관)했고. 약 6개월 동안 각계 전문가로 구성된 추진단이 꾸려졌고, 일반 시민과 이해당사자가 참여했음. 추진과정은 의제 선정과 자문회의, 전문가 워크숍과 시민 숙의회의까지 총 15회의 공식회의가 있었고, 시민 250명이 참여했음. 19세부터 69세까지 연령, 성, 지역별 다양한 시민들이 2주간 책임감을 갖고 플랫폼노동의 쟁점을 놓고 토론했음.
  - 서울시 공론화 추진단은 일반시민 1000명과 시민참여단 250명을 대상으로 각기 두 차례 의견조사를 했음. 시민 10명 중 9명은 플랫폼노동이 늘어날 것으로 인식했으나, 플랫폼노동 개념은 잘 알고 있지 못했음. 두 차례 시민참여단을 대상으로 한 의견조사 결과 플랫폼노동자의 사회보장 적용(1차 68.9%, 2차 79.8%)과 플랫폼 운영자·노동자·이용자 간 분쟁해결

창구 마련(1차 16.4%, 2차 25.6%) 필요성에 더 많은 공감을 표했음.

[표 6-2-1] 서울시 플랫폼노동 공론화 과정(2019.10-11)

- 1차 속의 (안건 : 플랫폼 노동, 무엇이 문제인가?)  
전문가워크숍 : 10.16.(수) 동대문디자인플라자 나눔관(전문가 및 이해당사자 40명)  
시민토론회 : 11.3.(일) 코엑스 그랜드볼룸(시민참여단 250명)
- 2차 속의 (안건 : 지속가능한 플랫폼 노동을 위한 주체별 역할과 대책은?)  
전문가워크숍 : 11.12.(화) 동대문디자인플라자 나눔관(전문가 및 이해당사자 40명)  
시민토론회 : 11.17.(일) 세종문화회관 세종홀(시민참여단 250명)

○ 플랫폼노동 노사정 이해당사자 의견 차이

- 플랫폼노동은 노동자 개념과 정의부터 법체계 및 정책 논의까지 노사정 대부분 의견 차이가 첨예한 상황임. 특히 플랫폼노동의 정책적 방향이 보호가 우선인지, 디지털 플랫폼과 종사자 간의 적절한 규범 마련이 필요한지 등도 의견이 다름.
- 주요 플랫폼노동 쟁점은 △고용지위와 법체계, △이해대변기구 및 교섭권, △사회보장, △수수료(소득, 임금), △산업안전, △직업훈련, △공정거래, △통제와 부당 문제, △기업 규제 △기업 책임과 조세 약 10개 영역 별로 노사 주체간 의견차이가 존재함.
- 대체로 사회보장문제, 산업안전이나 직업훈련 문제 등은 노동시장의 취약계층 문제로 논의가 많이 되고 있는 영역이라 의견 차이가 심한 같듯이 있지는 않지만, ‘근로자성’문제나 이해대변 및 공정거래 등의 문제는 노사정간 의견차이가 있음.
- 결국 지방정부 차원에서 플랫폼노동 접근은 노사정 이해관계와 현실 가능한 정책영역과 효과성 등을 종합적으로 검토하여 진행할 필요가 있음. 대체로 노동시장의 불공정거래 문제 발생시 분쟁 조정이나 지원, 산업안전, 직업 훈련 영역은 정책적 지원으로 가능한 영역임.

[표 6-2-2] 국내 플랫폼노동 노사 각 주체별 쟁점별 의견 차이

영역	세부 쟁점	각 주체별 의견	
		노동계	경영계
고용 지위와 보호법 체계	- 사업주는 누구인가 - 전속성(종속성)의 기준	- 실질적 사용종속관계에 있는 노동자에 대한 노동자성 인정과 노동법 적용	- 근로기준법 체계가 아닌 일하는 사람 보호를 위한 별도의 규범적 보호 장치
이해 대변기구 및 교섭권	- 노동조합, 협동조합	- 플랫폼노동자들의 단결권과 교섭권 보장 - 노조법상 노동자 범위 확대 - 온라인 노조 등 다양한 방식의 조직화모델 개발 - 비정형 노동자들에 대한 직접적인 조직화나 조직지원	- 기존의 노동관계법체계와는 구별된 별도의 새로운 권익보호 시스템을 개발
사회보장	- 사회보험료 부담 주제 - 건별 수수료 방식의 사회안전망 체계 문제	- 고용건강산재보험 적용방안 마련	- 보험 방식의 산업재해보상체계를 국가 재정 부담에 의한 기금 방식의 재해보상체계로 변경하는 방안에 대한 검토 - 단기적으로는 1인 자영업자, 플랫폼노동 종사자 등이 자신의 부담으로 임의적으로 산업재해보상보험 체계에 포함 하는 과도기적 대응
수수료 (소득임금)	- 수수료 - 임금체불 - 대기시간, 작업준비 기간의 무임 노동 방지	- 표준적인 업무수행에 따른 최저 지급 기준 이상 보장 - 과다 수수료, 패널티 문제 해결을 위한 표준요금 마련	- 임금이 아닌 프로젝트 기반 수수료
산업안전	- 새로운 업무상 재해(질병)에 대한 기준 - 안전조치를 위한 플랫폼의 역할 강화와 의무	- 안전건강 보호	- 산업안전보건법상 책임을 플랫폼 제공자나 플랫폼 사업주에게 부담시키기 어려운 문제가 발생
직업훈련	- 맞춤형 직업훈련체계	- 노동권, 안전보건 관련 교육 의무화 - 전문성, 숙련 향상 교육 프로그램 개발	
공정거래	- 거래 상의 분쟁해결 및 상시적인 모니터링 체계	- 공정거래 단속 강화	- 노동법이 아닌 공정거래법상 해결 방안
근로시간	- 장시간 노동의 방지 - 업무 마감 시간의 설정 문제 - 개인의 근로시간 주권에 대한 제재	- 장시간 노동제한	- 근로기준법상 법정근로시간 관련 규정의 적용이 곤란
통제 및 부당한 제재 (평가시스템)		- 노동자 프라이버시권 및 정보 보호 - 감사통제받지 않을 권리 보장 - 기본 신상정보 및 생체인식정보, 위치정보 등 무분별한 데이터수집과 일방적 활용 거부할 권리 보장	
플랫폼 기업 규제		- 공정경쟁, 인권보호 등 부정적 외부효과를 최소화 하는 안전장치 마련이 선행되지 않은 규제완화 반대	- 규제 완화, 플랫폼의 시장 메커니즘을 통한 규제가 가능하므로 최소화
플랫폼 기업의 책임과 조세		- 플랫폼 기업 공평과세 - 디지털세 도입을 통한 조세회피 방지 - 스타트업 및 소규모플랫폼인 경우, 중간규모이면서 지속적으로 고용량을 늘리는 경우 세제혜택	

주 : 각 플랫폼기업, 노동단체 의견차이 경사노위 내부 쟁점별 현황 정리

[표 6-2-3] 해외 주요 국가들의 플랫폼노동 주요 단체협약 현황

주요 국가, 지역, 주체별 단체협약	국가
Collective agreement 3F and Hilfr : 2018년 4월 덴마크 노동조합 3F는 디지털 플랫폼 기업 중 청소기업인 Hilfr와 교섭. 교섭에서 새로운 노동자 범주(Super Hilfrs)노동자 지위 부여. 이 기업에서 100시간 이상 근무하게 되면 자동적으로 Super Hilfrs가 되어 최저임금, 연금, 휴가, 병가 급여 등의 혜택 적용	덴마크 (2018)
Collective agreement Italian logistics sector : 2017년 11월 집단 교섭 통해 이탈리아 음식 배달원들은 위한 협약. 이 협약에는 4개의 노동조합과 사용자 단체가 참여하여 적정 노동시간, 노동조건에 따른 보충 수당 지급, 질병 시 수당 지급 등	이탈리아 (2017)
Charter of fundamental digital worker's rights : 2018년 5월 이탈리아 디지털 플랫폼 노동자 권리 향상 위해 "Charter of fundamental digital worker's rights within an urban setting"을 시장, 라디더유니온, 이탈리아 노동조합, 이탈리아 일반노동조합총연맹, 이탈리아 노동조합, 두 개의 배달 플랫폼 기업(Sgnam, MyMenu) 간 협약. 협약에는 고정급 최저 시급, 초과근무 보상 임금, 공휴일 제도, 보험, 낄새 보상금, 산업재해 보상, 재할 보상 등의 노동조건 향상 등	이탈리아 (2018)
Agreement to collaborate between UK Union -GMB and Platform Hermes : 2019년 9월 영국 플랫폼 기업 Hermes는 GMB노동조합과 협상을 통해 최저임금과 휴가급여 제공	영국 (2019)
Agreement to Collaborate between Dutch Union - FNV and Platform TEMPER : 2018년 네덜란드에서는 인력중개 플랫폼 기업인 Temper와 네덜란드 노총(FNV) 간 협력 조항 맺고, 노무 제공자에게 훈련, 연금 및 보험 등 제공	네덜란드 (2018)
Agreement to Collaborate between Uk Association - IPSE and Platform Uber : 2017년 우버는 IPSE(독립 전문가 자영업자) 영국협회와 파트너십 맺고, 우버 운전자들에 산재보험로 지원	영국 (2017)
Agreement to Collaborate between Australian NSW and Platform Airtasker : NSW 노동조합과 Airtasker 플랫폼 기업은 노동조건 보호 위해 7가지 기본적 실행 방침(practices) 마련. 이 조항 추천된 임금률에 관한 조치, 산재보험, 안전 및 분쟁 해결, 최저 임금률 보장(Airtasker는 2017년 3월 국가 최저임금 22.13달러 이하의 임금률을 추천하지 않도록 규정). Airtasker와 공정근로위원회(Fair Work Commission)은 분쟁 해결 시스템 마련	호주 (2017)
Seattle Ordinance giving drivers right to collectively bargain : 시애틀에서는 우버와 리프트와 같은 앱기반 운송 회사의 노동자로 구성된 Teamsters Union는 지역 노동조합과 연계하여 플랫폼 노동자와 지역 기업 간 교섭이 이루어지도록 시 규약 마련(Drivers' Collective Bargaining ordinance). 시애틀 규약은 운전자가 독립 계약자인지 노동자인지 간주하지 않음. 규약 목적은 "교섭력의 수준과 노동조건 개선의 구체 항목"을 마련하는 것임. 그러나 이 법은 미국상공회의소와 플랫폼 기반 기업들로부터 지속적으로 저항	미국 (2015)
Agreement to Collaborate between Danish HK PRIVAT and Platform voocali : 동번역 프리랜서 스타트업 플랫폼인 voocali는 임금에 관해 HK 협약에 서명. 플랫폼 통해 일하는 프리랜서는 덴마크 임금 통제 중 4분위 최하 분위의 임금을 보장받도록 규정. 또한 향후 프리랜서 편당을 통해 직업훈련을 받을 수 있도록 논의(연금 미함의). 프리랜서는 Vocali의 기여금 연금에 가입할지 선택	덴마크 (2018)

자료 : Maria Mex, 2019. *Social Dialogue and the Governance of the Digital Platform Economy: Understanding Challenges, Shaping Opportunities*. Background paper for discussion at the ILO-AICESIS-CES Romania International Conference (Bucharest, 10-11 October 2019)

[별첨] 2019 서울시 플랫폼노동 공론화 의견 조사 과정 홍보물

I-SEOUL-U  
서울시  
서울특별시

서울시가  
물입니다

플랫폼 노동자를 불안하게 하는  
고객평점제,  
어떻게 바꿀 수 있을까요?

기간 2019.10.15. ~ 2019.11.13.

민주주의 서울 X Parti

전혀 대신 스마트폰 앱으로 주문하면  
무엇이든 집으로 배달해주는 배달대행,  
세탁물을 수거하고 배달해주는 세탁소,  
청소 등 가사노동을 대신해주는 청소 서비스  
사용해보셨나요?

디지털 기술을 통해 이용자와 일하는 사람이 쉽게 연결하는  
플랫폼 기업, 플랫폼 경제가 빠르게 성장하고 있습니다

민주주의 서울 X Parti

이런 서비스를 이용한 다음에는  
이용후기를 작성해달라는 요청이 옵니다

별점을 선택해주세요  
☆☆☆☆☆

우리가 남긴 이용 후기는 어떻게 활용될까요?  
이용자는 다른 이용자의 후기를 읽고 구매를 결정하기도 하고,  
기업은 고객 후기를 통해 서비스의 질을 관리합니다

그리고 무엇보다,  
플랫폼을 통해 일하는 사람들에게 큰 영향을 미칩니다

민주주의 서울 X Parti

고객 평가 점수에 따라 임금도,  
일할 수 있는 지역도 달라져

"별점이 낮아지고 물기 안 되어났다고 별점을 받게 됐다"고"

"별점이 낮아지면 그에 따른 불이익으로 근거리에서  
일을 찾을 권한을 박탈당해 경기도까지 나가야 한다"고

"리뷰 점수가 얼마인지에 따라 일지리를 유지할 수도 있고,  
몇 회 이상 저평가를 받으면 플랫폼 종사자를  
회원 목록에서 빼버립니다. 일자리를 상실하는 거죠"

\* 경향신문 2019.9.26. 별 하나에 돈도 일도 '박늘과 땅'  
가사노동자의 웃픈 별점 노동

\*\* CPBC, 2019.8.9. 영민세상오늘

민주주의 서울 X Parti

고객평점이 왜 중요할까요?

근본적인 원인은  
플랫폼 노동자의 불안정한 지위 때문입니다

플랫폼 기업은 서비스를 원하는 사람들을 중개만 할 뿐  
사용자가 아니라고 주장합니다. 노동자들은 근로계약 없이,  
용역·위탁 계약을 맺고 건당 수수료를 지급받습니다"

플랫폼 기업이 직접 노동자를 관리하는 구조가  
아니기 때문에, 고객평점이 미치는 영향이  
더 커지고 있습니다

\* 한겨레, 2018.10.21.  
"플랫폼 일자리의 골짜기"는 왜 '노동자 안전망' 아파했나

민주주의 서울 X Parti

국내 플랫폼 노동 종사자 53만명\*

플랫폼을 사용하는 이용자가 늘어나는 만큼,  
플랫폼을 통해 일하는 사람도 많아지고 있습니다

디지털 플랫폼을 통해, 이제 누구나  
택배를 배달할 수 있고,  
퀵서비스 기사가 될 수 있는 시대입니다

\* 한국고용정보원, 2019. 6. 2. 플랫폼 경제 노동자 추정 보고서

민주주의 서울 X Parti

변화의 시대, 지속가능한 플랫폼 노동 환경의  
조성을 위해 새로운 사회적 논의가 필요합니다

서울시는 시민과 전문가, 이해당사자와 함께  
플랫폼 경제와 노동의 미래를 이야기하는  
서울형 공론화를 추진합니다

민주주의 서울 X Parti

플랫폼 노동자를 불안하게 하는  
고객평점제,  
어떻게 바꿀 수 있을까요?

시민 여러분의 생각을 들려주세요

서울시가  
물입니다

민주주의 서울 X Parti

주 : 1) 민주주의의 서울 (서울시가 물입니다.) \*플랫폼 노동자를 불안하게 하는 고객평점제, 어떻게 바꿀 수 있을까요?  
2) 온라인 시민 의견수렴 과정으로 서울시 시민참여 플랫폼인 「민주주의의 서울」(<http://democracy.seoul.go.kr>) 온라인 공  
론장을 통해 진행되나 있음.

## 2) 서울시민 플랫폼노동 인식과 지향

- 서울시에서는 「플랫폼노동 대책 마련을 위한 서울시민 인식조사」(2019.10~11)를 수행한 바 있음. 이는 지방정부 차원에서 플랫폼노동에 대해 공론화 하고, 시민의 경험과 인식을 정책에 적극적으로 반영하기 위함임. 이 절에서는 「플랫폼노동 대책마련을 위한 서울시민 인식조사」 자료를 재분석하여 국내 플랫폼노동 논의와 인식을 검토했음.

### ① 플랫폼 서비스 이용 경험

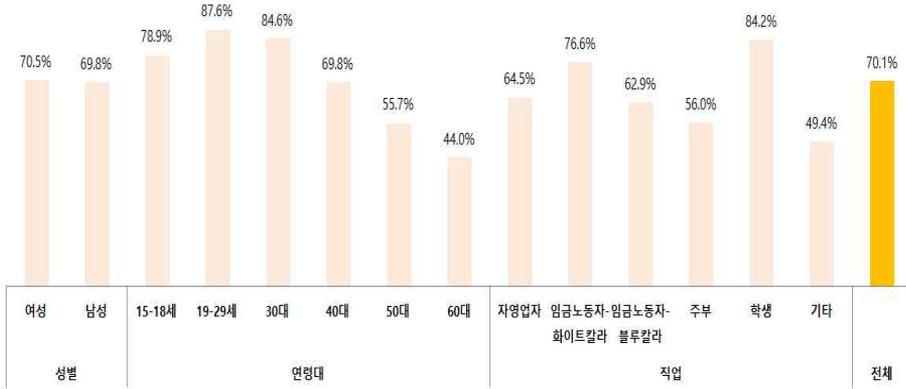
- 서울시민 10명 중 8~9명(86.9%)이 디지털 플랫폼 이용 경험이 있으며, 특히 20대(98.1%)와 30대(97.6%)는 대부분이 플랫폼 이용 경험이 있는 것으로 나타났음.
- 이용을 많이 하는 서비스는 '익익배송, 새벽배송 서비스(77.9%)'와 '주문 배달 서비스(74.9%)'고, 그 다음으로 대리운전 서비스(25.2%)와 인력 파견 서비스(7%) 순임.

[표 6-2-4] 서울시민 디지털 플랫폼 및 기반 서비스 이용 경험

	사례 수 (명)	디지털 플랫폼 이용 경험 있음 (%)	플랫폼 기반 서비스 이용 경험 (%)				
			주문 배달 서비스	대리운전 서비스	인력 파견 서비스	익익배송, 새벽배송 서비스	
성별	여성	506	87.8	74.0	20.0	6.4	80.8
	남성	494	86.0	75.8	30.6	7.6	75.0
연령 대	15-18세	53	87.4	82.7	0.0	0.0	71.4
	19-29세	199	98.1	95.5	15.5	7.8	85.7
	30대	196	97.6	91.6	35.9	10.4	89.2
	40대	205	89.8	77.0	29.7	8.4	83.0
	50대	202	80.9	58.1	31.1	4.7	72.9
	60대	145	61.5	41.4	19.2	5.2	54.3
직업	자영업자	131	81.4	65.7	26.0	7.4	75.2
	임금노동자 - 화이트칼라	437	93.8	84.2	32.8	8.7	84.8
	임금노동자 - 블루칼라	123	86.1	65.5	29.9	8.9	78.2
	주부	131	73.7	57.2	21.6	4.2	67.4
	학생	124	92.9	90.9	3.3	1.9	77.3
	기타(무직/퇴직/기타)	54	64.8	48.8	10.1	7.4	54.5
전체	1,000	86.9	74.9	25.2	7.0	77.9	

자료: 「플랫폼노동 대책 마련을 위한 서울시민 1차 인식조사」 재구성 (서울시 내부자료 재구성)

- 서울시민 중 70.1%가 플랫폼 고객평점제 이용 경험이 있고, 그 중에서도 20대(87.6%)와 30대(84.6%), 그리고 학생(84.2%)의 경험률이 높은 것으로 나타났음. 이와 관련해서 후속으로 진행된 2차 인식조사에서는, 서울시민 10명 중 6명(60.1%)가 고객평점제도 개선이 필요하다는 의견을 밝힌 바 있



자료: 「플랫폼노동 대책 마련을 위한 서울시민 1차 인식조사」 재구성 (서울시 내부자료 재구성)

**[그림 6-2-2] 서울시민 온라인 플랫폼 고객평점제 이용 경험 - 있음**

② 플랫폼노동 인식

- 「플랫폼노동 대책 마련을 위한 서울시민 1차 인식조사」 결과, 플랫폼노동에 대해서 알고 있는 응답자는 37.4%에 불과한 것으로 나타났고, 62.7%가 들어본 적 없다고 응답함.
  - 플랫폼서비스 이용 경험률이 매우 높은 것(86.9%)을 염두에 뒀을 때, 플랫폼 서비스 이용의 일상화와 상반되게 플랫폼노동은 비가시화 되어 있는 상황이라고 볼 수 있음.
  - 특히 주부(70%)나 학생(61.8%) 등 비경제활동인구일수록 플랫폼노동에 대한 인지도가 떨어지는 것으로 나타났음.

**[표 6-2-5] 서울시민 플랫폼노동 인지 여부**

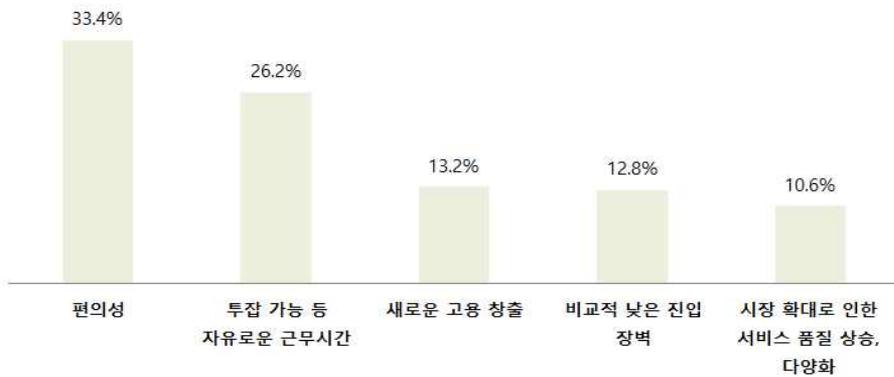
		사례 수 (명)	들어본 적 있고 내용도 어느 정도 알고 있음	들어본 적 있지만, 내용은 잘 모름	들어본 적 없음
성별	여성	506	6.1	31.3	62.7
	남성	494	12.6	34.7	52.6
연령대	15-18세	53	8.8	30.5	60.7
	19-29세	199	7.7	35.8	56.6
	30대	196	16.4	30.7	52.8
	40대	205	9.2	29.7	61.1

49) 고객평점제 개선 방식은 '2019년 서울 플랫폼노동 공론화'에 참여한 시민들이 숙의를 통해 도출한 후, 2차 인식조사에서 의견조사를 수행함. 그 결과 '악의적 평가를 지속하는 고객을 구별/분리하는 방식 개발(27.4%)' > '제품/서비스 평가와 플랫폼 노동자에 대한 평가 분리(24.7%)' > '소비자-노동자 상호 평가(19%)' 등의 의견이 확인됨.

		사례 수 (명)	들어본 적 있고 내용도 어느 정도 알고 있음	들어본 적 있지만, 내용은 잘 모름	들어본 적 없음
	50대	202	7.6	35.8	56.6
	60대	145	4.7	33.8	61.5
직업	자영업자	131	11.4	35.5	53.1
	임금노동자 - 화이트칼라	437	11.4	34.3	54.2
	임금노동자 - 블루칼라	123	9.6	33.1	57.3
	주부	131	2.3	27.7	70.0
	학생	124	6.9	31.4	61.8
	기타(무직/퇴직/기타)	54	9.1	32.7	58.2
디지털 플랫폼 이용 경험	있음	869	9.9	35.2	54.9
	없음	131	5.2	18.3	76.5
전체		1,000	9.3	33.0	57.7

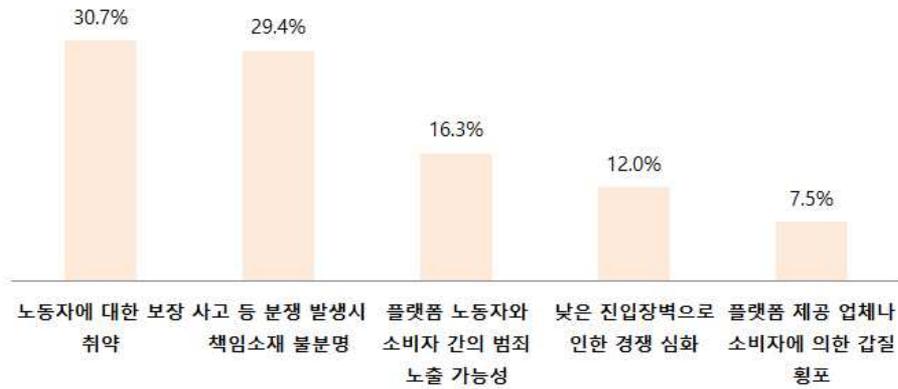
자료: 「플랫폼노동 대책 마련을 위한 서울시민 1차 인식조사」 재구성 (서울시 내부자료 재구성)

- 서울시민들은 플랫폼노동의 장점으로 ‘편의성(33.4%)’과 ‘투잡 가능 등 자유로운 근무시간(26.2%)’, 그리고 ‘새로운 고용창출(13.2%)’ 및 ‘비교적 낮은 진입 장벽(12.8%)’을 꼽았음.
  - 한편, 플랫폼노동의 단점으로는 ‘노동자에 대한 보장 취약(30.7%)’, ‘사고 등 분쟁 발생시 책임소재 불분명(29.4%)’ > ‘플랫폼 노동자-소비자 간 범죄 노출 가능성(16.3%)’ > ‘낮은 진입 장벽으로 인한 경쟁 심화(12%)’ 등 순이었음.
  - 결국 장점으로 꼽힌 ‘편의성’이 ‘노동자에 대한 보장 취약’과 ‘분쟁 발생시 책임소재 불분명’으로 이어지고, ‘비교적 낮은 진입 장벽’이 또다시 ‘분쟁 소재 발생시 책임소재 불분명’과 ‘경쟁 심화’로 이어지는 것임.



자료: 「플랫폼노동 대책 마련을 위한 서울시민 2차 인식조사」 재구성 (서울시 내부자료 재구성)

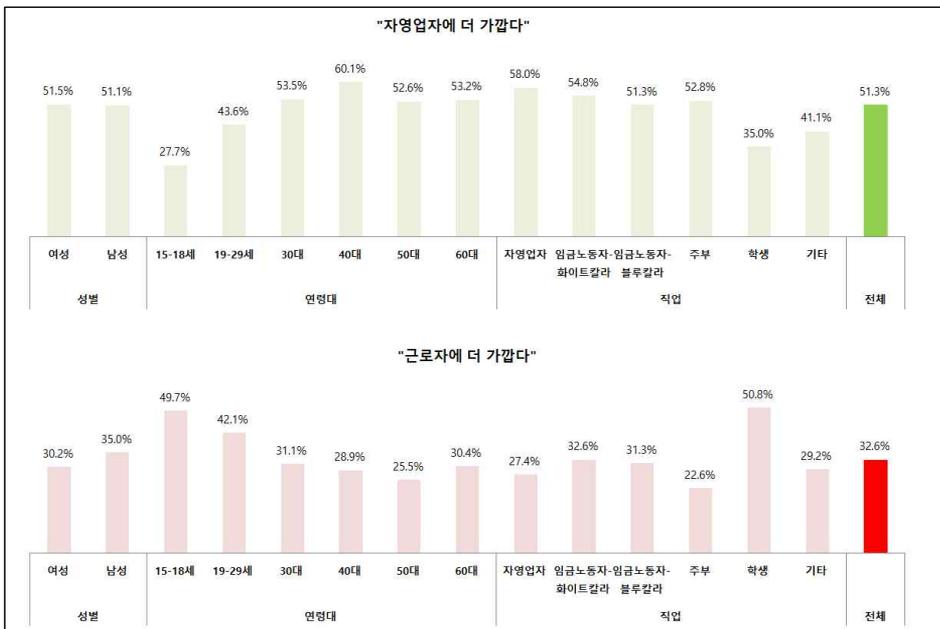
[그림 6-2-3] 서울시민 플랫폼노동 인식 - 플랫폼노동 장점

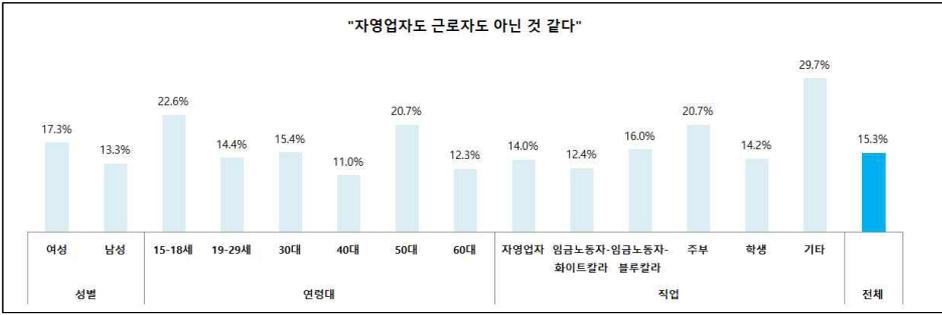


자료: 「플랫폼노동 대책 마련을 위한 서울시민 2차 인식조사」 재구성 (서울시 내부자료 재구성)

[그림 6-2-4] 서울시민 플랫폼노동 인식 - 플랫폼노동 단점

- 플랫폼 노동자 지위와 관련해, 응답자 중 절반 정도(51.3%)는 “자영업자에 더 가깝다”고 보고 있었고, “근로자에 더 가깝다(32.6%)”는 응답자는 1/3 정도임. “자영업자도, 근로자도 아닌 것 같다”고 보는 응답자는 10명 중 1~2명(15.3%) 수준임.
- 대체로 연령대가 낮을수록 “근로자에 가깝다” 응답 비중이 높은 경향이 있는 것을 확인할 수 있음.





자료: 「플랫폼노동 대책 마련을 위한 서울시민 1차 인식조사」 재구성 (서울시 내부자료 재구성)

[그림 6-2-5] 서울시민 플랫폼 노동자 지위 인식

③ 정책 의견

- ‘플랫폼 노동 의제 논의 및 가이드라인 필요성’을 두고, 응답자 10명 중 9명(93.2%)이 ‘필요하다(매우 필요함 46.5% + 다소 필요함 46.7%)’고 응답함.
  - 법 제정에 앞서 서울시 플랫폼노동 조례 제정 및 대책 마련에 대해서는 10명 중 8명이 바람직하다고(82.1%) 응답함. 즉, 지방정부 차원에서의 대책 마련에 대한 시민의 공감대가 높은 편이라고 볼 수 있음.

[표 6-2-6] 서울시민 플랫폼노동 정책 의견 - 플랫폼노동 의제 논의 및 가이드라인 마련 필요성

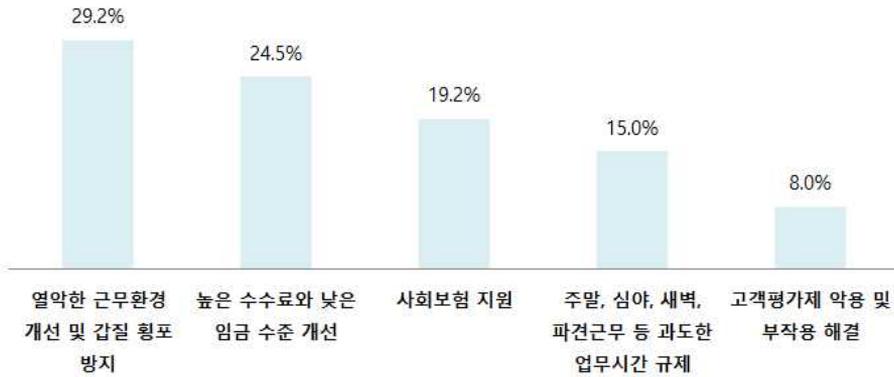
		사례 수 (명)	매우 필요함	다소 필요함	별로 필요하지 않음	전혀 필요하지 않음
성별	여성	506	48.9	44.1	4.7	0.5
	남성	494	44.1	49.3	5.3	0.7
연령대	15-18세	53	41.8	50.6	7.5	0.0
	19-29세	199	44.3	50.1	4.7	0.8
	30대	196	52.1	43.2	4.3	0.0
	40대	205	52.7	43.8	3.5	0.0
	50대	202	42.9	51.3	3.6	0.0
	60대	145	39.9	42.8	9.4	2.9
직업	자영업자	131	47.1	45.7	5.5	0.6
	임금노동자 - 화이트칼라	437	50.6	46.0	3.1	0.4
	임금노동자 - 블루칼라	123	48.1	44.4	4.0	0.8
	주부	131	35.7	48.4	10.1	0.6
	학생	124	42.0	50.3	7.1	0.7
	기타(무직/퇴직/기타)	54	45.6	48.1	3.0	1.9
전체		1,000	46.5	46.7	5.0	0.6

자료: 「플랫폼노동 대책 마련을 위한 서울시민 1차 인식조사」 재구성 (서울시 내부자료 재구성)

- 플랫폼 노동자에 대한 사회적 보호 대책 마련 의견은 ‘열악한 근무환경 개선 및 갑질행포 방지(29.2%)’ > ‘높은 수수료와 낮은 임금수준 개선 (24.5%)’ > ‘사회보험 지원(19.2%)’ > ‘과도한 업무시간 규제(15%)’ > ‘고객

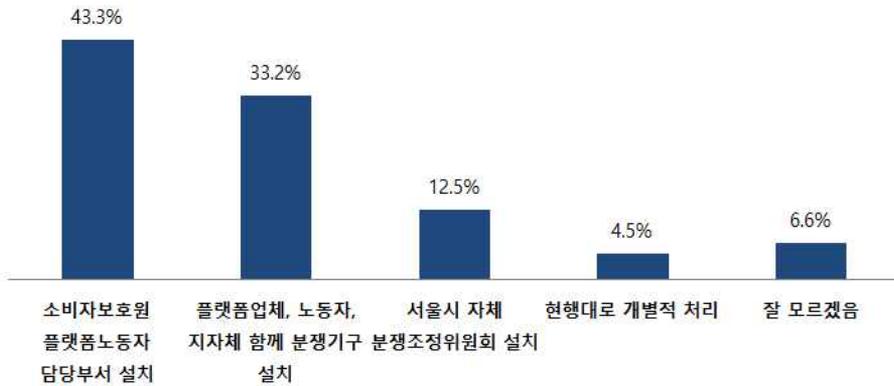
평가제 악용 및 부작용 해결(8%)' 순임

- 또한, 바람직한 분쟁해결 방식은 '소비자 보호원 플랫폼노동자 담당부서 설치(43.3%)' > '플랫폼업체-노동자-지자체 함께 분쟁기구 설치(33.2%)' > '서울시 자체 분쟁조정위원회 설치(12.5%)' 등 순으로 나타났음.



자료: 「플랫폼노동 대책 마련을 위한 서울시민 2차 인식조사」 재구성 (서울시 내부자료 재구성)

**[그림 6-2-6] 서울시민 플랫폼노동 정책 의견 - 플랫폼 노동자 대책 마련 (1순위)**



자료: 「플랫폼노동 대책 마련을 위한 서울시민 2차 인식조사」 재구성 (서울시 내부자료 재구성)

**[그림 6-2-7] 서울시민 플랫폼노동 정책 의견 - 바람직한 분쟁해결 방식**

### 3. 서울시 플랫폼노동 정책과제

#### 1) 서울시 플랫폼노동 정책방향

- 서울시 정책방향 - 기술과 사회
  - 기술발전은 우리에게 빠름과 편리함을 주지만 기술발전이 우리 사회 전반에 향유되는 것은 아님. 특히 디지털 플랫폼화는 기존의 노동자 보호 규정을 밀어내는 새로운 형태의 불안정 저임금 일자리를 창출의 위험성이 높다는 것을 잊지 말아야 함.
  - 특히 플랫폼 일자리가 일과 삶의 균형이 가능하고 자율적인 노동과 재택근무의 가능성을 강조(자율성의 환상)되고 있지만 그것은 일부 웹 기반 노동에 불과하다. 지역기반 플랫폼노동은 일하는 모습만 보아서는 전통적인 노동자나 특수고용노동자와 다를 것이 없음.
  - 같은 직업, 작업방식, 기술수준도 다르지 않고, 오로지 계약관계가 다르고, 그로 인해서 사회적 관계가 달라질 뿐임 특히 지역기반 플랫폼노동자는 자영업자 형태인 개인 사업자로 분류되기에 기존의 모든 사회 구성원으로 적용 받아야할 시민적 권리에서 배제 혹은 사각지대에 놓임.
- 플랫폼노동과 일
  - 플랫폼노동자들이 현재의 일을 선택한 이유는 소득을 제외하면, 일감을 찾기 쉽거나 자유로운 일 혹은 적성 때문임. 플랫폼노동으로 얻는 소득은 주 소득이 많았지만 일부는 부업도 확인됨. 그러나 플랫폼노동자 다수는 임금노동자가 적용 받아야할 사회적 보호에서 배제된 채 일을 수행하고 있고, 근로기준법이나 사회보험도 적용받지 못하고 있음.
  - 지역기반 플랫폼노동은 오분류 방지와 근로자성 문제, 소득과 적정 수수료, 산업안전 문제가, 웹 기반 플랫폼노동은 리뷰 시스템과 고객과 알고리즘 통제, 시간압박 등이 쟁점이 되고 있음. 때문에 플랫폼노동의 유형별 차이가 있지만 비고용기간의 소득보장이나 최소한의 권리는 필요하다. 물론 현재의 법제도는 새로운 기술과 경제 현상에서 발생한 플랫폼 노동을 보호하기에 한계가 있음.
- 플랫폼 비즈니스와 정책 접근
  - 플랫폼 비즈니스의 확산과 플랫폼노동의 증가 전 세계적인 추세이나 이

것이 실현되는 방식은 국가별 혹은 지역별로 차이가 있음. 플랫폼 자본과 기업의 경영전략뿐만 아니라 그 사회의 문화와 제도적 특징과도 연결되어 있음.

- 결국 국제기구의 논의나 일반적인 규범을 수용하는 것과 함께 플랫폼노동의 특성에 맞는 정책을 모색하는 것이 중요함. 특히 이해당사자인 플랫폼노동자와 시민이 정책 설계 과정에 참여하고 개입이 필요함.<sup>50)</sup> 구체적으로는 조세와 사회보장의 통합시스템 설계와 프로그램 모색을 통한 사회보장 등이 검토될 수 있음.
- 끝으로 디지털 기술은 전 세계적으로 두 가지 측면에서 자본과 노동의 관계를 바꾸어 놓고 있음. 하나는 플랫폼 비즈니스와 확장과 맞물린 노동권 문제인데, 플랫폼노동자들은 기존 노동법을 적용받지 못함. 다른 하나는 산업혁명 초기의 선대제와 유사한 원시적인 고용형태가 다시 등장하고 있다는 것임.
- 게다가 정보통신기술과 알고리즘을 이용해서 플랫폼 기업은 언제든지 노동자를 지속적으로 감시하는 것이 가능해졌음. 모든 일과 직업의 모습이 바뀌는 것은 아니지만 디지털 플랫폼화 과정에서 '인간중심적 기술'의 가능할 질문을 해야 함. 플랫폼노동의 확산과 위험성에 대한 공동규제와 포용적 연대의 실천이 논의될 시점임.

## 2) 서울시 플랫폼노동 정책과제

- 서울시 제도적, 정책 방향 검토
  - 서울시의 플랫폼노동 정책 방향은 제도와 정책(협약, 사업) 및 지원프로그램 등으로 구분하여 검토 할 수 있음. 서울시라는 지방정부가 변화하는 경제 및 노동환경에 부합하게 플랫폼노동 문제를 선제적으로 접근할 필요가 있음.
  - 첫째, 서울시는 플랫폼노동 관련 '조례 제정·개정'을 통해 플랫폼노동 관련 정책과 사업 및 지원의 제도적 추진 토대를 만들 필요가 있음. 이미

50) 국내에서 배달, 물류, 운송 등 플랫폼 운영사 중심의 '코리아스타트업포럼'(2017년)이 설립되면서 국내 플랫폼노동 각 주체별 노사관계가 형성되었다고 볼 수 있다. 플랫폼기업의 출현과 맞물려 노동운동진영에서는 플랫폼노동 조직화가 진행되고 있고, 민주노총 서비스연맹에서는 '플랫폼노동연대'를 발족(2019년)했고, 여성노조에 웹 톨 작가노조인 '미디어 콘텐츠창작자회'(2019년)가 설립되었고, 음식배달 플랫폼에는 라이더유니온(2019년)이 노조를 설립하면서 플랫폼노동 조직화가 확산되고 있다.

서울시 시민 공론화 과정에서 시민의 절대 가수 의견(97%)만이 아니라, 2기 노동정책에서도 주요 영역으로 검토하고 있는 만큼 기존 노동자권익보호 조례 개정이나 혹은 별도의 조례 제정이 필요한 시점임(예시: ILO, EU, 프랑스, 캘리포니아).

영역	서울시 정책	주요 내용	해외 유사 사례
법제도	플랫폼노동 관련 서울시 조례 제정	노동자 보호 및 노동기본권 모니터링, 실태조사, 지원, 사회적 호보 등	iILO, EU 보호 정책 프랑스 법률, 독일 협의 미국 캘리포니아
사회협약	플랫폼 노사정 협약 체결	서울지역 플랫폼 이해당사자 간 사회적 협약 체결	이탈리아 볼로냐, 밀라노, 차치오 등
정책사업	플랫폼 기본적 규정 권고 제시(행동 수칙) 분쟁해결 기구 운영 사회적 호보 프로그램 공정노동 플랫폼 운영	서울시-플랫폼기업-노동단체 행동수칙 합의 서울시 플랫폼 분쟁해결센터 운영(모니터링) 이행 프로그램 : 사회보험, 노동안전, 교육 후 지원 등	독일 클라우드 행동 수칙 (Code of Conduct) 독일 옴브즈 오피스 (ombudsstelle) 오스트리아 - 페어크라우드 워크(Fair Crowd Work)
노사단협	플랫폼 이해당사자 조율 조정 지원	서울시 공공적 인프라 활용 사적 조정과 업종별 지원 체제 구축	덴마크, 이탈리아, 영국, 네덜란드, 호주 등

[그림 6-3-1] 서울시 플랫폼노동 제도화 및 정책 개요

- 둘째, 서울시 플랫폼노동 정책은 지방정부의 권한(지방사무)의 한계로 인하여 노동법적 권한이 제한적(국가 사무)이라는 점을 고려할 때 ‘사회적 협약’을 통한 정책을 모색할 필요가 있음. 사회협약은 가칭 ‘디지털 플랫폼 노동의 사회적 협약’으로 주요 플랫폼노동(웹기반, 지역기반) 운영사(기업) 및 노동단체와 공동으로 최소한의 사회적 규범이나 사회적 보호를 위한 노사정 이해당사자간 역할과 방향을 담는 수준으로 진행할 필요가 있음(예시: 독일, 이탈리아 등).
- 셋째, 서울시 플랫폼노동 정책은 ‘사회적 보호’의 관점에서 사회보험 문제, 노동안전 문제, 공정거래 및 분쟁, 직업훈련, 기타 지원 제도 등으로 검토할 수 있음. 웹 기반 플랫폼노동은 공정거래와 소득안정성(수수료, 계약, 사회보험 등), 지역기반 플랫폼노동은 노동문제(수수료, 노동안전,

사회보험 등) 차이가 있다는 점을 고려하여 별도의 구분된 접근이 필요함

○ 서울시 주요 정책과 사업 검토

- 서울시 플랫폼노동 주요 정책과 사업은 시기별, 의제별 접근에 따라 세부적으로 검토할 필요가 있음([표 6-3-1]). 첫째, 플랫폼노동 자체가 전 세계적으로 최근 몇 년 사이 논의되고 있다는 점을 고려하면 양적조사(규모 추계, 노동조건)와 질적조사(업종, 기업 사례조사)가 각 유형별(웹 기반, 지역기반)로 면밀한 실태조사가 진행될 필요가 있음([표 6-3-3]).
- 둘째, 서울시 플랫폼노동 정책은 연구집단과 이해당사자간 ‘디지털노동과 미래의 노동 포럼’(가칭)을 구성하여, 각 쟁점과 지원 방안별로 의견 수렴 과정을 통해 실효적인 정책을 모색하는 것이 필요함. 포럼 운영 단위는 서울시(노동정책과)-운영사(기업)-노동단체-전문가 집단 등으로 구성하여 연구조사와 정책 논의 프로세스를 병행하는 것이 효과적임([표 6-3-2]).

[표 6-3-1] 플랫폼노동 관련 새로운 사회보험 적용 논의들

	정책	주요 내용	비고
미국	Alia의 이동형 사회보험 유형	노동자와 고객, 보험사를 매개하여 복지서비스를 제공하는 온라인 플랫폼의 형태	일부 국한 사례
독일	독일 디지털 사회보장 모델 (Enzo Weber)	작업 완료 때 합의된 보수 일정 부분 디지털 계정으로 전송(기여금 축적). 축적된 기여금을 거주 국가의 사회보장시스템 이전 모델.	기업 부담 논의 無(무)
한국	서울형 시민보험 등 검토	기존 국가 사회보험체계 논의 지방정부 별도의 사회보험 지원 프로그램	권한과 재정

- 셋째, 서울시 플랫폼노동은 서울시의 기존 정책과 사업 및 자원을 활용하는 방안으로 단기 및 중장기적 접근이 필요함. 현재 서울시는 ‘유급병가’(시민건강국)나 ‘유급휴가’(관광정책과), ‘1인 자영업자 고용보험’(소상공인과) 등을 시행하고 있기에 해당 정책 대상에 플랫폼노동을 포함하는 방식으로 단기적으로 진행할 필요가 있음.<sup>51)</sup> 더불어 업무상 질병이나 재해와 관련 보험 관련하여 단기적으로는 상해보험 적용이 가능토록 노사

51) 서울시는 노동정책과에서 대리운전, 퀵서비스, 셔틀버스 등 이동노동자 센터를 운영하고 있고, 이와 같은 기존 정책 이외에 다수의 장소지역기반 플랫폼노동자(배달, 가사서비스, 물류운송)와 웹기반(번역, IT 등) 플랫폼노동 지원정책을 다양하게 모색할 수 있음.

정 논의를 진행하되, 중기적으로는 ‘서울형 시민보험’ 제도 구상하여 사회적 보호를 제도화를 모색할 필요가 있음.

[표 6-3-2] 디지털 플랫폼노동 쟁점과 과제

EU 분석 결론	EU 정책과제	서울시 방향
플랫폼 경제나 노동에 대한 정의나 개념 유럽 내에서 명확하지 않고, 플랫폼노동 내의 이질성에 대한 폭넓은 이해 부족	플랫폼경제, 플랫폼노동 정의 필요	플랫폼노동 ILO, EU 규정 준용
플랫폼 경제 규모와 유럽 노동시장에서 중요성에 대해 실질적으로 알 수 없는 상황	플랫폼 경제 발전 관련 모니터링 확대 플랫폼노동 정보 제공 위한 워스톱 서비스 체계	플랫폼노동 연구조사, 모니터링, 서비스 제공 등
플랫폼노동 매우 다양, 모델 지속적으로 변화	정책적인 조치들은 플랫폼 경제의 이질성 인식 필요	변화하는 플랫폼경제 지속적 논의 틀 형성
부가적 수입, 유연성 확대, 경험 축적, 기존 전통적 노동시장에서 기회 부족한 것에 고객을 유입 시키는 것이 플랫폼노동의 주된 동기 지역 기반 플랫폼노동은 노동자 주도적이고, 온라인 기반 플랫폼노동은 기회 주도적임		
플랫폼노동은 일반적 노동시장 통합에 긍정적 전통적인 노동시장에서 이동으로 고용 가능성 확대, 지역 기반 주도 노동은 효과가 제한적이지만, 지역기반 노동자 주도적 업무와 온라인 경쟁기반 모델은 긍정적		긍정성 확산(일자리, 공식화) 부정성 보호, 지원(불공정 계약, 수수료, 노동안전, 사회보험) ⇨ 유급병가, 휴가지원
일부 노동조건은 기존 전통적 노동시장과 유사하나, 특히 지역기반 플랫폼 주도 노동은 과거 전통적인 노동시장에 비해 덜 보호적 상황 가능		플랫폼노동 사회적 보호 (노동권익센터 검토)
새로운 기술사용은 노동조건에 특수한 도전을 주고 있고, 자동화된 업무 성과 리뷰는 노동시장 접근에 영향을 줄 수 있음	일부 상황에서 부정적인 순위(랭킹)과 평가(리뷰)는 ‘잊혀질 권리(right to be forgotten) 필요 노동자도 고객과 플랫폼에 대한 평가 필요	플랫폼 상호 평가제도 확산, 이행 준수
플랫폼은 시간 지연 등이 발생하는 문제에 대해 노동자 보호 필요	분쟁 해결 메커니즘 필요	플랫폼노동 분쟁해결기구 운영(예시: 독일 옴브즈 오피스)
플랫폼노동에 차별이나 폭력이 발생할 수 있음	분쟁해결 메커니즘이 필요 알고리즘이 차별적으로 판단하지 않도록 조치 필요	
플랫폼 노동자는 그들이 수행하는 업무에 비해 과잉 자격인 것으로 판단	플랫폼 경제 발전에 대해 모니터링 확대	플랫폼노동 모니터링 노사정 공동 시행
플랫폼노동은 고용지위가 현재 명확하지 않음	플랫폼노동의 고용지위 분류 필요 고용지위를 떠나 플랫폼노동자의 사회적 보호와 법적 보호 필요	고용형태와 무관한 사회적 보호 검토(예시: 사회보험제도 → 시민보험)
플랫폼노동자는 특수한 고용지위를 갖고 있음	플랫폼 경제의 발전에 대한 모니터링 확대	플랫폼경제 모니터링 노사정 공동 시행
다수의 플랫폼 노동자는 소득이 불명확	플랫폼 결정 노동은 최저임금 준수	플랫폼 최저임금제, 적정 수수료 통한 소득 안정성

	업무 매칭 전 투명성 확대	
대부분 플랫폼노동자 소득 신고할 때 세제 문제 명확 필요 있음	플랫폼 경제에서 부가 소득에 대한 세제 규제 간소화(행정 부담 경감)	
대표성이 약한 플랫폼노동자 문제 노동조합을 통해 대표성 진형	플랫폼노동자의 집단적 목소리 의견 수렴 필요	플랫폼노동조합 설립 필증 발부(노조할 권리)
국가별 노동조합 공공적인 공론화 주도		2019년 서울시 시민 공론화 - 플랫폼노동 시행

자료 : Eurofound(2018), Employment and working conditions of selected types of Platform work.

[표 6-3-3] 서울형 디지털 플랫폼노동(decent digital platform work) 제시안

구분	Heeks(2017) 기준	서울형 플랫폼노동 좋은 일자리 기준
<b>고용관계 맥락</b>		
사회보장	연차, 병가, 출산휴가 제공	서울형 유급병가, 휴가제도 확대 적용
	실업급여, 장애급여, 건강보험 제공	서울시 시민보험 검토
	책임보험 제공	
	이동형 복지	
노동자, 플랫폼, 고객의 공동 부담		
사회적 대화, 사용자와 노동자의 이해 대변	단체협약 체계, 협상 권리	서울시 '노조할 권리' 플랫폼노동 적극 적용
	독립노동자 단체협상 제약 법률 개정	
양질의 노동을 위한 경제적 사회적 맥락	노동자들 간의 (집단적) 의사소통 촉진	상호 체널 구축
	노동자가 속한 사법관할 구역의 모든 관계법 준수	조례 제정, 정책 수립
	디지털 공급망에 대한 고객의 책임성	고객 책임성 촉구
	정책 입안자의 익명화된 플랫폼 거래 자료 접근	공공 플랫폼 구축 검토
<b>고용</b>		
고용기회	디지털 직 노동의 접근 기회	플랫폼 일자리 정보구축
	훈련 기회 제공	직업훈련 제도 모색
	노동자 접근과 근무이력과 평판 프로필	플랫폼 노동시장 프로필 재구성 모색
고용안정성	안정성과 유연성 조화	노동이동성 강화
	고용 형태 선택 가능 새로운 유연성 분류/재범주화/개발	노동자 범위 확대
고용 기회 및 대우의 평등	차별 금지	차별 문제 개선
	고객과 노동자의 데이터와 사생활 보호	데이터, 정보 보호 강화
존엄과 존중	고객, 플랫폼, 노동자 간 공손하면서도 신속한 소통	시민 인식 제고
	작업거부, 재직업, 노동자 계정 비활성화, 노동자 평점, 등급인상 명확한 규칙	행동 규칙 제정(협약)
	노동자 불만 직접 검토(human review)	노동자 의견 통로 구축
	중립적인 제 3자 통한 분쟁 해결 매커니즘	분쟁해결 기구 운영
<b>노동조건</b>		
적절한 소득과 생산적인 노동	무임금 시간과 기타 소요 시간 포함 최저임금 이상 지급	적정 임금 모색
	업무에 대한 명확한 정보 제공 및 의사소통	소통 창구 운영
	임금 지급 주기와 미지급 상황 등 포함, 임금 지급 방식 명확한 정보 제공	표준계약 및 임금 지급 방식 공정성 확보
	고객 신원과 업무의 목적 일상용어(General-terms) 설명	업무 명료성 확보
적당한 노동시간	고객과 노동자 모두를 위한 평점 시스템	상호 평점제도 발굴
	노동시간에 대한 해당국가의 규제와 ILO 가이드라인 준수	ILO 기준 준수, 향상
안전한 노동환경	심리적으로 위험할 수 있는 업무를 미리 알리고 지원 제공	심리적 지원·교육 상담

자료 : Heeks(2017)의 decent digital work)의 기준을 서울시에 맞게 재구성



## 참고문헌

- 강금봉. 2019. 「디지털 플랫폼노동 현황」. 경제사회노동위원회 디지털전환과노동의미래위원회 제 20차 내부 회의자료.
- 강이수. 2009. 「가사 서비스 노동의 변화의 맥락과 실태」. 《사회와 역사》, 82, pp. 213-247.
- 국회사무처. 2013. 『IT노동자 근로실태조사 및 법·제도 개선방안』
- 김수근. 2019. 「특수형태근로종사자의 안전보건실태 1. 택배기사」. 《산업보건》, 374, pp. 13-26.
- 김수보. 2015. 『IT 인프라시대의 대한민국 IT』, 재승출판, 서울.
- 김재민. 2018. 『심층면접을 통해 본 가사노동시장의 변화와 가사노동실태』, 서울노동권익센터
- 김종진 외. 2018. 『산업 4.0 시대, 노동의 미래 - 디지털 플랫폼 노동의 대응』. 한국노동사회연구소·프리드리히 에버트재단(FES).
- 김종진. 2019. 「디지털 플랫폼 노동 논의와 쟁점 토론」, 《이슈 페이퍼》. 2019-11, 한국노동사회연구소.
- 김종진·장희은·노성철·김정훈·정경은. 2018. 『산업 4.0 시대, 노동의 미래 - 디지털 플랫폼 노동의 대응』, 한국노동사회연구소·프리드리히 에버트재단(FES).
- 김준영. 2019. 「우리나라 플랫폼 경제종사자 규모 추정」, 《고용동향브리프》, 2019-, pp. 2-19.
- 김현화·이병희·백필호. 2017. 「국내 소셜커머스 시장의 변천 및 기업의 진화 -쿠팡, 티몬, 위메프를 중심으로」, 《경영사학》, 32(4), pp. 135-154.
- 대안노동자협동조합연합회. 2015. 『노동자협동조합 비즈니스모델 및 플랫폼 사례연구』
- 데이비드 와일(송연수 옮김). 2015. 『균열일터 : 당신들을 위한 회사는 없다』, 황소자리.
- 메리 그레이·시다스 수리(신동숙 옮김). 2019. 『고스트 워크 : 모든 일과 직업의 모습이 바뀐다』, 한스미디어.
- 문지선·김영미. 2017. 「한국의 초단시간 노동시장 분석」, 《산업노동연구》, 23(1), pp. 129-164.
- 박찬임 외. 2016. 『배달대행 배달원의 종사실태 및 산재보험 적용 강화 방안』, 노동연구원.
- 서비스연맹. 2019. 『플랫폼 노동 보호와 조직화 방안 연구보고서』, 서비스연맹.
- 소프트웨어정책연구소. 2019. 『2019년 소프트웨어산업 전망』
- 소프트웨어정책연구소. 2019. 『SW업계 인력파견의 문제와 개선방안』
- 소프트웨어정책연구소. 2019. 『국내 SW프리랜서 개발자 현황과 정책 시사점』

- 소프트웨어정책연구소. 2019, 『소프트웨어 프리랜서 개발 인력의 근로 실태 연구』
- 신태중·이주환. 2017, 『택배업 현황과 택배기사의 노동실태. 택배기사의 노동실태와 정책대안 모색: 서울지역 택배기사를 중심으로』. 서울노동권익센터.
- 알렉스 로젠블랫(신소영 옮김). 2019, 『우버 혁명 : 공유 경제 플랫폼이 변화시키는 노동의 법칙』, 유엑스리뷰.
- 앤드루 맥아피·에릭 브라운스(이한음 옮김). 2018, 『머신 플랫폼 크라우드』, 청림출판.
- 윤자영. 2011, 「가사사용인의 근로실태 및 보호방안」, 국회입법조사처
- 윤자영. 2013, 「한국 비공식 가사노동자 실태와 보호 방안」. 《월간 복지동향》, 177, pp. 61-67.
- 윤자영. 2015, 「가사서비스업 공식화의 경제적 효과에 대한 이해관계자 인식」. 《노동리뷰》, pp. 17-31.
- 이 철. 2015, 『이동노동 종사자 지원방안 연구』, 서울노동권익센터
- 이승윤·박경진·김규혜. 2019, 「한국 청년프리랜서의 일의 방식과 사회보장제도 경험에 대한 질적연구」. 《비판사회정책》, 64, pp. 181-239.
- 이은영. 2018, 「택배노동자 장시간 노동? 공짜노동부터 없애야」. 《월간교통》, 2018.4, pp. 56-57.
- 이정미 국회의원실·전국가정관리사협회·한국여성노동자회. 2017, 『가사노동자를 위한 법률, 무엇이 핵심인가?』, 가사서비스법안 쟁점 토론회 자료집(2017.7.18.)
- 이호근·김명문·윤조덕·이영면·송보화·장상현·장혜현·한충현. 2008, 『특수형태근로 종사자 실태 및 다단계구조 집단갈등 관리방안에 대한 연구』. 노동부 연구용역 보고서.
- 장상준. 2019, 「플랫폼노동종사자의 근로자성에 관한 소고」. 《사회법연구》, 37, pp. 133-164.
- 장지연 외. 2017, 『디지털 기술발전에 따른 새로운 일자리 유형과 정책적 대응』, 한국노동연구원.
- 장지연. 2019, 「한국의 플랫폼노동과 사회보장」, The 10th ASIA Future Forum Seoul.
- 전병유. 2019, 「변화하는 노동과 노동정책 패러다임: 기술변화를 중심으로」, 《기रो에 선 노동》, 사회정책학회 춘계학술대회.
- 최기산·김수한. 2019, 「글로벌 각 경제(Gig Economy) 현황 및 시사점」, 《국제경제리뷰》 제 2019-2호, 한국은행.
- 최기성. 2019, 「플랫폼 종사자 주요 직종 근로실태」, 《플랫폼 경제종사자 고용 및 근로실태 진단과 개선방안 모색 정책토론회 자료집》, 한국고용정보원.
- 한국IT서비스산업협회. 2013, 『IT서비스산업 이해』
- 한국IT서비스산업협회. 2018, 『2017년도 IT서비스기업 편람』
- 한국공정거래조정원. 2014, 『SI산업의 시장구조 및 경쟁상황평가』
- 한인상. 2019, 「플랫폼노동의 주요 현황과 향후 과제」, 『NARS 현안분석』, VOL76, 국회입법조사처.
- “[뉴스워커\_국회] 타다 불법파견 맞다\_위장 플랫폼 노동자 운영” 뉴스워커(2019.10.11.)

(<http://www.newsworker.co.kr/news/articleView.html?idxno=45897>)

Aloisi, A. 2016. “Commoditized Workers: Case Study Research on Labor Law Issues Arising from a Set of “On-Demand/Gig Economy” Platforms”, *Comparative Labor Law & Policy Journal*, Vol. 37, No. 3, pp. 653-690.

Balaram, B., J. Warden & F. Wallace-Stephens. 2017. “Good Gigs: A fairer future for the UK’s gig economy”, Royal Society for the encouragement of Arts, Manufactures and Commerce, April, 2017.

Behrendt, C., Nguyen, Q. A., & Rani, U, 2019, Social protection systems and the future of work: Ensuring social security for digital platform workers, *International Social Security Review*, 72: 17-41.

Berg, J., Furrer, M., Harmon, E., Rani, U., & Silberman, M. S., 2018, Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world, Report, International Labour Office.

Broecke, Stijn, 2019, Protecting the vulnerable self-employed some policy options, OECD.

Daugareilh, I., Degryse, C., & Pochet, P. 2019, The platform economy and social law: Key issues in comparative perspective, ETUI Research Paper-Working Paper.

Elizabeth Dvoskin. 2018, 「A content moderator says she got PTSD while reviewing images posted on Facebook」, 《Washington Post》. September, 24.

ESIP, 2019, Are social security systems adapted to new forms of work created by digital platforms?, Report, European Social Insurance Platform.

Eurofound. 2018a. Employment and working conditions of selected types of platform work. Eurofound.

Eurofound. 2018b, Platform Workers in Europe, Eurofound.

Farrell, D., F. Greig & A. Hamoudi. 2016, The online platform economy in 2018 : drivers, Workers, Sellers, and Lessons, JP Morgan Chase Institute.

Florisson, Rebecca & Irene Mandl, 2018. “Platform work: Types and implications for work and employment – Literature review”, Working paper WPEF18004, Eurofound, Dublin.

Forde, C., Stuart, M., Joyce, S., Oliver, L., Valizade, D., Alberti, G., & Carson, C., 2017, The social protection of workers in the platform economy, Policy Department A of the European Parliament.

Garben, S., 2017, Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU, European risk observatory Discussion paper, Publications Office of the European Union.

- Gillespie, T., 2010, The politics of “platforms”, *New Media & Society*, 12, p.347–364
- Heeks, R. 2017, Decent work and the digital gig economy: a developing country perspective on employment impacts and standards in online outsourcing, crowdwork, etc, Center for Development Informatics.
- HM Government., 2018, Good work plan, Her Majesty’s Stationery Office, London. Available: <https://www.gov.uk/government/publications/good-work-plan>.
- Huws, U., Spencer, N., Syrdal, D. S., & Holts, K. 2017. Work in the European gig economy: research results from the UK, Sweden, Germany, Austria, The Netherlands, Switzerland and Italy.
- ILO. 2018. Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world. ILO
- ILO, 2019, Global Commission on the Future of Work, International Labour Office.
- ILO. 2019a, 『Work for a brighter future – Global Commission on the Future of Work』, ILO.
- ILO. 2019b. 『Safety and health at the heart of the future of work – Building on 100 years of experience』, ILO.
- ILO & OECD, 2018, Promoting adequate social protection and social security coverage for all workers, including those in non-standard forms of employment, International Labour Office. Available: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---inst/documents/publication/wcms\\_646044.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---inst/documents/publication/wcms_646044.pdf)
- Isabelle et al, 2019, The platform economy and social law : Key issues in comparative perspective.
- Johnston, H., & Land-Kazlauskas, C., 2018., Organizing on-demand: Representation, voice, and collective bargaining in the gig economy, Conditions of work and employment series Nr. 94, International Labour Office.
- Kässi, O., & Lehdonvirta, V. (2018). Online labour index: Measuring the online gig economy for policy and research. *Technological forecasting and social change*, 137, 241–248.
- Kuhn, K. M., & Maleki, A. 2017. Micro-entrepreneurs, Dependent Contractors, and Instaserfs: Understanding Online Labor Platform Workforces. *The Academy of Management Perspectives*, 31(3), 183–200.
- Lenaerts, K., & Beblavý, M., 2017, Government Responses to the Platform Economy: Where do we stand?, CEPS Policy Insights No. 30.
- Maria Mex, 2019. Social Dialogue and the Governance of the Digital Platform Economy: Understanding Challenges, Shaping Opportunities. Background paper for

- discussion at the ILO-AICESIS-CES Romania International Conference (Bucharest, 10-11 October 2019)
- Moore P. V., 2018, The threat of physical and psychosocial violence and harassment in digitalized work, International Labour Office.
- Muntaner, C. 2018. "Digital Platforms, Gig Economy, Precarious Employment, and the Invisible Hand of Social Class", International Journal of Health Service, Volume 48, Issues 4, pp.597-600.
- Neufeind, M., O'Reilly, J., & Ranft, F. 2018, Work in the Digital Age: Challenges of the Fourth Industrial Revolution (Rowman & Littlefield International).
- OECD (2018), "Online work in OECD countries", Policy Brief on the Future of Work.
- OECD. 2017. Going digital: The guture of work for women. Policy brief on the future of work. OECD.
- OECD. 2018. Online work in OECD countries. Policy brief on the future of work. OECD.
- OECD. 2019, OECD Employment Outlook 2019: the Future of Work, OECD.
- Pesole, A., Urzì Brancati, M.C, Fernández-Macías, E., Biagi, F., González Vázquez, I., 2018, Platform Workers in Europe, EUR 29275 EN, Office of the European Union.
- Pongratz, H. J. 2018. Of crowds and talents: discursive constructions of global online labour. *New Technology, Work and Employment*, 33(1), 58-73.
- Prassl, J. 2018, Humans as a Service: The Promise and Perils of Work in the Gig Economy. Oxford University Press.
- Rosenblat A. 2018, Uberland: How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work. Univ of California Pr.
- Rosenblat, A. & Stark, L., 2016, Algorithmic Labor and Information Asymmetries: A Case Study of Uber's Drivers, *International Journal of Communication*, 10, p.3758-3784
- Schmidt, F. A. 2017. Digital labour markets in the platform economy, ILO.
- Schörpf, P., Flecker, J., Schönauer, A., & Eichmann, H. 2017. Triangular love-hate: management and control in creative crowdworking. *New Technology, Work and Employment*, 32(1), 43-58.
- Strom, S., & Schmitt, M., 2016, Protecting workers in a patchwork economy, The Century Foundation.
- Taylor, M., Marsh, G., Nicol, D., & Broadbent, P., 2017, Good work: the Taylor review of modern working practices. London: BEIS.
- Vandaele, K., 2018, Will trade unions survive in the platform economy? *Emerging*

patterns of platform workers' collective voice and representation in Europe, ETUI Research Paper.

Weber, E. 2019. 'Digital Social Security: Outline of a concept for the 21st century', The 10th ASIA Future Forum Seoul.

Weber, E., 2019, Digital social security, Working paper Nr. 138, Hans-Böckler-Stiftung.

<http://sminfo.mss.go.kr/> (중소기업현황 정보시스템)

<http://kosis.kr/> (통계청 국가통계포털)

<https://spri.kr/> (소프트웨어정책연구소)

<https://www.elancer.co.kr/> (이랜서 홈페이지)

<https://www.wishket.com/> (위시켓 홈페이지)

<https://www.freemoa.net/> (프리모아 홈페이지)

<http://www.kodec.or.kr/> (한국IT개발자협동조합)

<http://www.itunion.or.kr/xe/> (IT유니온 홈페이지)

<https://okky.kr/> (OKKY 홈페이지)

<https://www.clien.net/service/> (클리어 홈페이지)

<http://sminfo.mss.go.kr/> (중소기업현황 정보시스템)

<https://tadatada.com/> (타다 홈페이지)

<https://www.law.go.kr/법령/여객자동차운수사업법>

<https://www.hyundai.co.kr/TechInnovation/Autonomous/Roadmap.hub> (현대자동차 자율주행 로드맵)

<http://www.molit.go.kr/portal.do> (국토교통부 홈페이지)

<http://nlic.go.kr> 국가물류통합정보센터

<https://rocketyourcareer.kr.coupang.com/flex> 쿠팡플렉스 홈페이지

<http://app.openads.co.kr> (오픈에드)

<http://kosis.kr/>(통계청 국가통계포털)

<http://comunicatistampa.comune.bologna.it/> (블로냐시)

<http://crowdsourcing-code.com/> (크라우드소싱 행동수칙)

<http://faircrowd.work/> (페어크라우드워크)

<https://ec.europa.eu/digital-single-market/en/news/online-platforms-new-rules-increase-transparency-and-fairness/> (유럽연합 집행위원회 온라인 플랫폼 투명성과 공정성을 위한 규제)

<https://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=1313> (유럽연합 투명하고 예측가능

한 근로조건 관련 지침)

[https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles\\_en](https://ec.europa.eu/commission/priorities/deeper-and-fairer-economic-and-monetary-union/european-pillar-social-rights/european-pillar-social-rights-20-principles_en)  
(유럽연합 집행위원회의 유럽 사회권의 기둥)

<https://europa.eu/> (유럽연합 집행위원회)

<https://forum.dynamobim.com/> (다이나모)

<https://fho.dk/> (덴마크 FH 노동조합)

<https://www.fnvhoreca.nl/> (네덜란드 서비스 및 요식업 노동조합)

[https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billTextClient.xhtml?bill\\_id=201920200AB5](https://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billTextClient.xhtml?bill_id=201920200AB5) (미국 캘리포니아 주 Assembly Bill No. 5)

<https://ombudsstelle.crowdwork-igmetall.de/en.html> (옴부즈 오피스)

<https://turkopticon.info/> (터콕티콘)

<https://www.3f.dk/> (힐퍼)

<https://www.asoriders.es/> (마드리드 Asociacion de mensajeros)

<https://www.ich-bin-mehr-wert.de/support/cloudworking/> (독일 ver.di ich bin mehr wert)

<https://www.ihrb.org/> (인권과 경영연구소)

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/meeting-document/wcms\\_636039.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---dgreports/---stat/documents/meeting-document/wcms_636039.pdf) (국제노동통계학술대회의 Data collection guidelines for ICSE-18)

<https://www.myalia.org> (알리아)

<https://www.regione.lazio.it/gigeconomy/> (라치오주 각경제 법안 요약)



# 부록1. 네덜란드 플랫폼 노동 현황과 쟁점

## 1. 네덜란드 플랫폼 노동 현황

### 가. 플랫폼 노동 개념 정의 및 규정

2010년대 들어 스마트폰이 급속히 대중화되면서 네덜란드에서도 다양한 인터넷 어플리케이션을 활용한 플랫폼 경제(platform economie)가 빠르게 확대되고 있다. 아직 학술적, 정책적, 법률적으로 플랫폼 경제의 명확한 개념이 확립되지 않은 탓에 네덜란드에서 이 용어는 각 경제(klus economie), 공유경제(deeleconomie), 온디맨드 경제(op-afroep-economie) 등과 혼용되고 있다. 플랫폼 경제에 대한 개념 정의가 어려운 이유는 플랫폼의 범위가 광범위하고, 플랫폼을 통해 거래되는 서비스의 종류와 유형이 매우 다양하며 서비스 제공자, 서비스 이용자, 플랫폼 운영자 사이의 계약 관계 역시 상황에 따라 상이하기 때문이다. 이러한 상황에서 본 보고서의 목적은 네덜란드에서 새롭게 확산되고 있는 플랫폼 노동의 현황을 파악하는 것이므로 플랫폼 노동자를 “온라인 플랫폼을 통해 부여된 육체적 과업을 수행하는 노동자”로 정의하고 이를 바탕으로 네덜란드 사례를 조사하고자 한다.

생활 및 노동 환경 개선을 목표로 하는 유럽연합(EU) 산하기구인 Eurofound는 플랫폼 노동의 특성을 다섯 가지로 정리한다(Eurofound, 2018b). 첫째, 특정한 유급노동이 온라인 플랫폼을 통해 구체화된다. 둘째, 플랫폼 노동은 온라인 플랫폼, 서비스 의뢰인, 노동자 사이의 3자 관계를 바탕으로 조직화된다. 셋째, 플랫폼 노동의 목적은 구체적인 임무 수행이나 구체적인 문제 해결이다. 넷째, 플랫폼 노동자의 업무는 과업 단위로 분리된다. 다섯째, 의뢰인의 요구가 있으면 언제든지 서비스가 제공된다. 위와 같은 기본적인 특성과 더불어 네덜란드 플랫폼 노동은 다음과 같은 특징을 갖고 있다(Eurofound, 2018a). 첫째, 플랫폼 노동이 주로 여객운송, 음식 배달, 기사서비스에

집중되어 있다. 둘째, 비교적 낮은 기술 수준을 요하는 플랫폼 노동이 많은 편이다. 셋째, 플랫폼 노동은 주로 의뢰인이 요청한 현장에서 수행된다. 넷째, 일상 업무와 관련된 서비스의 경우, 플랫폼이 노동자를 선택하여 배치하는 것이 일반적이지만, 중급 이상의 기술이 필요한 서비스는 의뢰인이 직접 플랫폼 노동자를 선택하는 경우가 많다.

최근 급속히 확산되고 있는 플랫폼 노동에 대응하기 위해 네덜란드 정부는 위와 같은 특징을 고려하여 범정부 차원에서 다양한 연구프로젝트를 추진하고 있다. 반면 아직 플랫폼 노동만을 위한 구체적인 규정이나 정책은 아직 수립되어 있지 않다. 오히려 플랫폼 노동 참여자들이 자영업자나 프리랜서로서의 지위를 갖는 경우가 많고, 최근 영세한 자영업자가 증가하고 있기 때문에 네덜란드 정부는 이런 독립적인 개인사업자들을 위한 정책을 도입함으로써 이와 관련된 플랫폼 노동자들도 함께 보호하려는 태도를 보인다. 또한 네덜란드 정부는 기본적으로 플랫폼 경제는 일자리 창출에 기여한다고 여긴다(Eurofound, 2018a; SEO, 2018). 따라서 플랫폼 노동에 대해 즉각적인 규제가 플랫폼 경제의 위축으로 이어질 것을 염려하여 미래에도 지속적으로 사용될 수 있는 법적 제도를 마련하기 위해 다양한 주체들의 참여를 통해 플랫폼 경제와 노동에 대해 다각적인 분석을 시도하고 있는 것으로 보인다(EU-OSHA, 2017).

#### 나. 플랫폼 노동 규모 및 주요 업체

플랫폼 노동의 개념 정의와 플랫폼 노동 규모 측정 방법에 대한 합의가 아직 없기 때문에 현재 네덜란드의 플랫폼 노동 규모를 정확히 파악하기는 어렵다. 다만 최근 진행된 복수의 연구 결과를 바탕으로 판단하면, 15세 이상 네덜란드 인구 가운데 플랫폼 노동에 참여해본 경험이 있는 사람은 약 10% 정도인 것으로 추정된다(Huws 외, 2017; European Commission, 2018a). 최근 네덜란드 플랫폼 경제에 다국적 기업과 투자자들의 투자가 급격히 늘면서 플랫폼 노동 규모 역시 크게 성장하였고, 대부분은 암스테르담을 중심으로 한 수도권에 집중되어 있다. EU의 조사에 따르면, 2015년 현재 네덜란드에는 25개 이상의 업체가 플랫폼을 통한 사업을 수행하고 있는 것으로 나타났다(European Commission, 2016). 이는 영국과 프랑스의 절반 수준이지만, 독일, 스페인과는 비슷한 수준이고, 스웨덴, 이탈리아, 벨기에 등에 비해서는 많은 편이다. 네덜란드의 독립 경제연구기관인 SEO Amsterdam Economics(이하 SEO)에 따르면, 현재 네덜란드 플랫폼 기업 대부분은 수익을 못내는 적자 상태를 이어가고 있지만, 수년 내에 플랫폼 경제 규모가 두 배 이상 성장할 것으로 믿고 시장점유율 확대

를 위한 치열한 경쟁을 펼치고 있다(SEO, 2018).

네덜란드 내 주요 플랫폼 업체로는 택시서비스를 제공하는 Uber, 요식업 인력을 지원하는 Temper, 청소서비스를 제공하는 Helpling, 음식배달서비스를 제공하는 Deliveroo, 주택수리서비스를 제공하는 Wekspot, 프리랜서 저널리스트들을 소개해주는 Villamedia 등이 있다. [표 1]은 이 업체들에 대한 정보를 보여준다.

[표 1] 네덜란드 주요 플랫폼 업체

업체	서비스 유형	노동자 선택	과업 수행 장소	기술 수준	가입 인원*
Uber	여객운송 서비스	플랫폼	의뢰인 지정 현장	일상 업무	약 7,500명
Temper	요식업체 인력 제공	의뢰인	의뢰인 지정 현장	중급 업무	약 70,000명
Helpling	청소서비스	의뢰인	의뢰인 지정 현장	중급 업무	-
Deliveroo	음식배달 서비스	플랫폼	의뢰인 지정 현장	일상 업무	약 2,000명
Wekspot	주택수리 서비스	의뢰인	의뢰인 지정 현장	중급 업무	약 13,000명
Villamedia	홍보·마케팅·컨설팅서비스	의뢰인	온라인	전문가 업무	약 6,500명

※ Uber와 Deliveroo의 가입 인원 규모는 2017년 기준이고, Temper, Wekspot, Villamedia의 수치는 2019년 기준이다. Helpling의 경우, 최신 자료를 확인하지 못하였다.

## 2. 네덜란드 플랫폼 노동 종사자 현황

### 가. 플랫폼 노동 종사자 규모 및 구성

앞서 언급한 것처럼 네덜란드 성인 가운데 플랫폼 노동에 참여한 경험이 있는 사람의 비율은 10% 정도로 약 65만 명에 이르지만, 지속적이고 적극적으로 플랫폼 노동에 참여하는 인구는 약 34,000명으로 추정된다(SEO, 2018). 전체 플랫폼 노동자 가운데 남성과 여성의 비율은 6대4 정도지만, 서비스 업종에 따라 남녀 비율 차이가 크다. 여객운송서비스 제공자는 남성이 대부분인 반면, 청소서비스 플랫폼 노동자는 여성이 80%를 넘는다(SEO, 2018). 적극적 플랫폼 노동 참여자들의 연령 분포를 살펴보면,

55세 이상 그룹을 제외한 나머지 연령대 모두 20~22% 수준으로 비슷하게 나타났다(Huws 외, 2017). 하지만 네덜란드 인구 가운데 24세 이하는 15%, 25~34세는 17%라는 점을 고려하면, 젊은이들 사이에 플랫폼 노동 참여가 더 확산되어 있음을 알 수 있다. 다른 주요 유럽 국가들과 비교하면, [표 2]에서 확인할 수 있는 것처럼 유독 55세 이상의 참여 비중이 높음을 알 수 있다.

Huws 외(2017)가 2015년 EU Labour Force Survey 결과를 바탕으로 플랫폼 노동 종사자들의 고용 상태를 분석한 결과, 네덜란드의 경우 플랫폼 노동에 참여 경험 있는 사람들의 48%는 전일제 고용, 21%는 시간제 고용, 10%는 자영업 상태에 있는 것으로 나타났다. 주 1회 이상 플랫폼 노동에 참여하는 적극적 플랫폼 노동자들 역시 이와 비슷한 양상을 보였다. 반면 플랫폼 노동을 통해 수입의 절반 이상을 충당하는 노동자 가운데 전일제 고용 상태에 있는 사람과 시간제 고용 상태에 있는 사람은 각각 52%와 15%였고, 자영업자는 3%에 불과했다. 자영업자의 경우, 플랫폼 노동을 사업 수행을 위한 다양한 경로들 가운데 하나로 활용하고 있는 것으로 보인다.

**[표 2] 적극적 플랫폼 노동 참가자 연령 분포 (유럽 주요 국가)**

국가	24세 이하	25-34세	35-44세	45-54세	55세 이상
네덜란드	22%	20%	22%	20%	17%
스위스	29%	27%	18%	14%	12%
독일	22%	30%	20%	17%	11%
이탈리아	19%	21%	24%	23%	13%
스웨덴	28%	30%	19%	14%	9%
영국	23%	32%	24%	10%	11%

자료 : Huws 외(2017)

**[표 3] 네덜란드 플랫폼 노동 종사자 고용 상태**

	전일제 고용	시간제 고용	자영업	전일제 육아	은퇴	학생	기타
전체 플랫폼 노동 참여자	48%	21%	10%	3%	1%	8%	9%
주 1회 이상 플랫폼 노동 참여자	50%	20%	10%	3%	0%	7%	10%
플랫폼 노동으로 수입의 절반 이상을 충당하는 노동자	52%	15%	3%	3%	0%	16%	11%

자료 : Huws 외(2017)

## 나. 플랫폼 노동 모형

네덜란드의 플랫폼 노동 모형은 네 가지로 정리될 수 있다(SEO, 2018). 첫 번째 모형

은 플랫폼 노동자가 독립된 계약자로서 플랫폼 업체 혹은 의뢰인과 계약을 맺고 서비스를 제공하는 방식이다. 네덜란드에서 가장 일반적인 모형으로 2017년 말 현재, 약 22,000명이 이러한 방식에 따라 플랫폼 노동에 참여하고 있다. 조세행정의 관점에서 이들은 개인사업자로 간주된다. 두 번째 모형은 플랫폼 업체와 노동자 사이의 고용계약을 바탕으로 플랫폼 노동이 수행되는 방식이다. 이 모형은 주로 음식배달서비스 관련 플랫폼 업체들에 의해 활용되고, 2017년 말 기준으로 약 5,000명의 노동자에게 적용되고 있다. 세 번째 모형은 네덜란드 정부가 마련한 “가사서비스규정(Regeling dienstverlening aan huis)”에 따라 가사서비스를 이용하는 가정과 서비스 제공자 사이에 계약을 바탕으로 플랫폼 노동이 이루어지는 방식이다. 이들 사이의 계약은 종종 고용계약을 수반하는데 2017년 현재 약 3,000명의 플랫폼 노동자들이 이 모형에 따라 가사서비스를 제공하고 있다. 마지막으로 네 번째 모형은 플랫폼 노동 종사자가 법적으로는 개인사업자가 아니지만 독립된 계약자로서 계약을 맺고 플랫폼 노동에 참여하는 방식이다. 이러한 방식은 슈퍼마켓 제품 홍보용 사진 촬영처럼 마이크로 잡(micro jobs)을 수행하는 프리랜서 노동자들에게 활용된다. 개인사업자는 아니더라도 이러한 방식으로 소득을 올린 사람 역시 소득 신고를 해야 할 의무가 있다. 2017년 연말 기준으로 약 4,000명이 이러한 방식으로 플랫폼 노동에 참여하고 있는 것으로 추정된다.

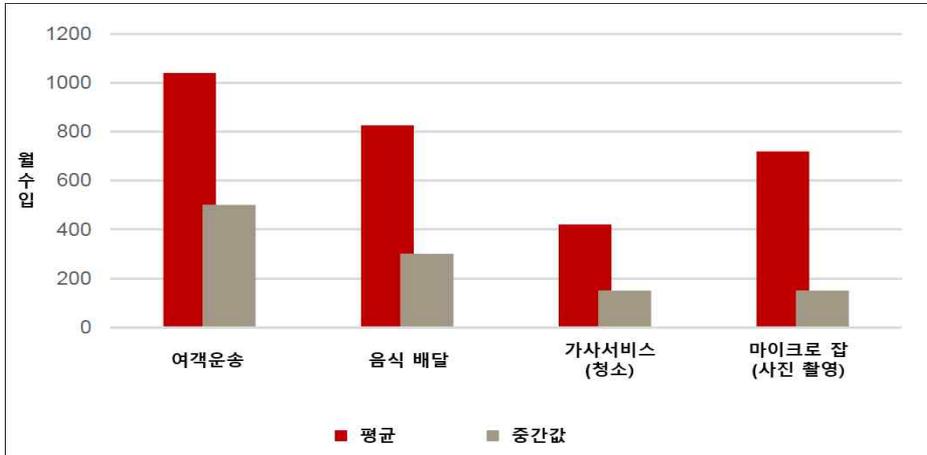
#### 다. 플랫폼 노동 소득과 시간

SEO(2018)에 따르면, 네덜란드에서 플랫폼 노동을 통한 수입은 월평균 787유로, 주당 노동시간은 약 20시간으로 나타나 시간당 평균 임금은 15유로인 것으로 조사되었다. 월 소득 하위 25%의 시간당 임금은 8유로인 반면, 상위 25%의 시간당 임금은 19유로로 나타나 플랫폼 노동자 사이에도 임금 격차가 상당한 것으로 나타났다. 또한 플랫폼 노동을 통한 소득은 서비스 유형에 따라서도 큰 차이를 보였다. [그림 1]에서 확인할 수 있는 것처럼 청소서비스 플랫폼 노동자들의 평균 소득은 400유로 정도에 그쳤지만, 음식배달서비스와 여객운송 플랫폼 노동자들의 소득은 각각 800유로와 1,000유로였다. 위 소득을 세무당국에 신고하는지 여부와 관련하여 약 60%의 플랫폼 노동자는 소득 신고를 하고 있는 반면, 16%는 하지 않았고, 23%는 신고 의무 자체를 인지하지 못하고 있는 것으로 나타났다(SEO, 2018).

[표 4] 네덜란드 플랫폼 노동자 수입

	평균	하위 25%	중간값	상위 25%
월수입	787유로	150유로	300유로	1,200유로
노동시간	20	5	11	26
시간당 임금	15	8	13	19

자료 : SEO(2018)



자료 : SEO(2018)

[그림 1] 서비스 업종별 네덜란드 플랫폼 노동자 수입

Huws 외(2017)는 플랫폼 노동 참여자의 전체 소득 가운데 플랫폼 노동을 통한 수입의 비율을 보여준다. 네덜란드 플랫폼 노동 참여자의 경우, 플랫폼 노동을 통해 얻는 소득이 전체 수입의 10% 이하인 사람이 절반에 달하는 것으로 나타났다. 이는 주변 유럽 국가들에 비해 높은 수준이다. 플랫폼 노동으로 소득의 76% 이상을 충당하는 노동자는 19%로 나타나 스위스, 이탈리아, 스웨덴, 영국과 비슷한 수준이지만, 독일에 비해서는 약 2배 높다.

플랫폼 노동 빈도를 살펴보면, 네덜란드 플랫폼 노동 종사자들 가운데 55%는 최소 주 1회 이상, 69%는 최소 월 1회 이상 플랫폼 노동을 하고 있다(Huws 외, 2017). 플랫폼 노동 시간은 업종에 따라 큰 편차를 보이지만, 대부분의 노동자들이 주 20시간 이하를 플랫폼 노동에 투입하는 것으로 나타났다(SEO, 2018). 주당 플랫폼 노동 시간이 높지 않은 것은 대다수의 노동자들이 주업이 아닌 부업으로 플랫폼 노동에 참여하기

때문인 것으로 보인다. 그리고 이 시간에는 무급인 대기시간도 포함되는데 여객운송과 음식배달서비스의 경우에는 대기시간이 전체 노동 시간의 3분의 1 수준에 달해 상대적으로 긴 것으로 분석되었다(SEO, 2018).

**[표 5] 전체 수입 대비 플랫폼 노동을 통한 수입 비중 (유럽 주요 국가)**

국가	10% 이하	11-25%	26-50%	51-75%	76-99%	100%
네덜란드	51%	13%	11%	6%	8%	11%
스위스	48%	18%	10%	6%	6%	12%
독일	44%	19%	12%	15%	7%	3%
이탈리아	36%	19%	13%	12%	8%	11%
스웨덴	33%	13%	18%	20%	10%	6%
영국	41%	15%	10%	15%	12%	6%

자료 : Huws 외(2017)

### 3. 네덜란드 플랫폼 노동 관련 주요 쟁점

#### 가. 플랫폼 노동자의 법적 지위

앞서 확인한 것처럼 플랫폼 노동 모델에 따라 플랫폼 노동자의 법적 지위가 달라지기 때문에 그들이 고용되어 있는 것인지 자영업에 종사하고 있는 것인지 일률적으로 말할 수 없다. 더욱이 동일한 서비스 업종에 종사하는 플랫폼 노동자라고 하더라도 플랫폼 업체의 정책에 따라 종업원이 될 수도 개인사업자가 될 수도 있기 때문에 노동권, 사회보장, 조세 측면에서 형평성 문제가 발생할 가능성이 크다. 그들을 종업원으로 간주 하더라도 기존 노동자들과 달리 물리적으로 고정된 직장이 없고, 업체와의 계약도 보통 어플리케이션이나 이메일 또는 웹사이트를 통해 체결되기 때문에 노동조합 조직이 어렵고 기존 노동조합의 보호를 받기도 쉽지 않다. 이러한 이유에서 네덜란드에서는 플랫폼 노동자들의 법적 지위에 관한 논쟁이 활발하다. 법률 적용과 관련해 네덜란드 법원과 공공기관은 개별 플랫폼 노동자들의 상황을 검토하여 그 법적 지위를 사례별로 다르게 판단하고 있다.

네덜란드 현행법과 판례에 따르면 플랫폼 업체와의 사이에 고용계약이 없는 플랫폼 노동자들은 개인사업자로 간주될 가능성이 높다. 이와 관련하여 그들을 독립적이고 주체적인 자영업자로 보고 기존 조세 규정을 다른 자영업자들과 동일하게 적용하는 것이 합리적이지 않다는 의견이 많다(SEO, 2018). 이는 플랫폼 노동자들의 임금과 노동환경은 기존 자영업자들에 비해 매우 불안정하고, 플랫폼 업체와 노동자 사이의 계약은 노동자의 서비스 제공과 임금 결정에 있어 자율성을 크게 제약하기 때문이다.

플랫폼 노동자의 법적 지위와 관련하여 2019년 1월, 네덜란드 법원은 중요한 판결을 내렸다. 이 판결 전까지 음식배달서비스 플랫폼 업체인 Deliveroo는 배달노동자들을 자동적으로 프리랜서로 취급했다. 하지만 법원은 Deliveroo 노동자들은 개인사업자가 아닌 종업원으로 간주되어야 하고, 따라서 이들은 배송노동자들을 위한 단체협약에 따라 보호받아야 한다고 판결했다. 이러한 판단의 근거는 Deliveroo와 노동자가 맺은 계약은 노동자들의 업무시간을 크게 제약함으로써 그들을 자영업자로 볼 수 있을 만큼 자유가 보장되지 못하고, 해당 업체는 노동자들과 개별 협상을 통해 계약을 체결한 것이 아니라 일종의 표준계약서를 사용해 동일한 조건들로 계약을 체결했다는 점이었다. 또한 재판부는 배달서비스 요금이 업체의 일방적인 방식으로 결정됨으로써 임금과 관련하여 노동자들에게 협상의 여지가 거의 없다는 점을 지적했다. Deliveroo가 이 판결에 불복하여 항소를 함으로써 최종 판결까지는 더 많은 시간이 걸리겠지만, 이 판결로 인해 네덜란드 사회에서 플랫폼 노동자의 법적 지위에 관한 논쟁은 더욱 활발해지고 있다.

## 나. 플랫폼 노동자의 노동권 보장

플랫폼 노동의 특성상 플랫폼 노동자들은 단결권, 단체교섭권, 단체행동권과 같은 기본적인 노동권을 보장받거나 행사하는 데 어려움이 있다. 네덜란드 플랫폼 노동자들 역시 이러한 어려움을 겪고 있다. 플랫폼 업체에 의해 고용된 종업원으로 인정받은 노동자들의 경우, 네덜란드 노동법과 기존 산업부문별 단체협약의 보호를 받을 수 있기 때문에 일정 수준 이상의 노동환경을 보장받을 수는 있지만, 그들의 이익을 직접 대변하고 구체적인 요구를 관철시키기 위한 대표성 있는 단체를 조직하는데 어려움을 겪고 있거나 단체가 있더라도 아직 성공적인 성과를 거두지는 못하고 있다. 이러한 노력을 지원하기 위해 기존 노동조합들은 플랫폼 노동자들과의 연대를 선언하고 대중을 상대

로 한 홍보와 토론을 적극적으로 추진하기도 한다.

일반적으로 프리랜서나 자영업자는 단체행동에 대한 의지와 유인이 상대적으로 약한 것으로 여겨지지만 네덜란드의 프리랜서와 자영업자들은 자신들의 대표성 확보를 위한 조직화에 매우 적극적이다(European Commission, 2018b). 프리랜서와 자영업자들을 위한 노동자단체는 회원들에게 직업적 조언, 법률 상담, 단체 보험 가입 등 다양한 서비스를 제공하고, 이익집단으로서 의원이나 정책결정자들을 상대로 로비를 하기도 한다. 하지만 여객운송, 가사서비스, 음식배달서비스 등과 같이 비교적 낮은 기술을 요하는 플랫폼 노동을 보호하는 데는 아직 위와 같은 단체가 적극적으로 나서지 않는 것이 현실이다. 많은 플랫폼 노동자들이 개인사업자로 여겨짐에도 불구하고, 플랫폼 노동 자체가 최근 급성장하고 있는 새로운 노동 형태인 만큼 기존 자영업자 조직에 그들의 비중이 높지 않다는 것이 이와 같은 현상의 가장 큰 이유로 보인다.

#### 다. 열악하고 불안정한 노동환경

플랫폼 노동 가운데 특히 음식배달서비스, 가사서비스, 여객운송에 종사하는 이들은 낮은 임금과 고용 불안을 겪고 있는 것으로 나타났다(SEO, 2018). 또한 기존 노동자들에 비해 시급이 낮은 편이기 때문에 플랫폼 노동자들은 최저생계비를 벌기 위해 더 많은 시간을 일해야 하는 경우도 많다. 일을 하다가 상해를 입었을 경우에는 노동자 스스로 치료비를 부담해야 하는 경우가 대부분이고, 상해로 인해 일을 할 수 없는 기간 동안 상병수당을 받는 일도 요원하다. 더욱 근본적인 문제는 이런 플랫폼 노동자들이 자신들의 노동환경 개선을 위해 활용할 수 있는 수단이 마련되어 있지 않다는 점이다. 그들의 임금 수준과 노동조건은 대부분 플랫폼 업체에 의해 결정되는 반면, 플랫폼 노동자들은 노동환경 개선을 위한 협상 기회조차 얻지 못하고 있다.

다만 위와 같은 문제들이 네덜란드에서 당장 심각한 문제로 여겨지지 않고 있는 이유는 플랫폼 노동 종사자 대부분이 이 일들을 부수적인 경제활동으로 여기고 단기간만 혹은 간헐적으로 하기 때문이다(SEO, 2018). 하지만 플랫폼 노동에 의존하여 정기적인 소득 창출을 꾀하는 노동자들의 비중이 높아질수록 열악하고 불안정한 플랫폼 노동은 심각 문제로 대두될 가능성이 높고, 이 문제가 해결되지 않는다면 플랫폼 노동자들은 노동시장에서 또 다른 아웃사이더 집단으로 부상할 수 있다.

## 라. 가사서비스규정의 한계

네덜란드 정부가 2007년에 도입한 “가사서비스규정(Regeling dienstverlening aan huis)”은 일반 가정에 청소서비스를 제공하는 노동자들이 취약한 상황에 처하지 않도록 하는 데 기여하는 것은 사실이지만, 이 규정이 지니고 있는 여러 문제점들로 인해 네덜란드 노동계는 이 규정의 폐지와 새로운 제도 도입을 요구하고 있다(EU-OSHA, 2017). 이 규정에 따르면, 가사서비스 노동자를 고용한 개인은 안전하고 건강한 작업 환경을 제공하고, 법정최저인급 이상의 급여와 그 급여의 8%에 해당하는 주휴수당을 지급하며 최대 6주간 유급병가를 보장해야 한다. 이 경우, 사용자와 노동자 모두는 사회보장부담금을 낼 필요가 없고, 노동자는 소득신고 의무가 있다. 하지만 이러한 보호는 청소업체에 고용된 노동자들에 비해 매우 낮은 수준이고, 대부분의 개별 가사서비스 노동자들이 소득신고를 하지 않는다는 문제점이 지적되어 왔다.

청소서비스 플랫폼 업체인 Helpling을 통해 가사서비스를 제공하는 노동자들은 현재 위 가사서비스규정을 바탕으로 서비스 의뢰인과 계약을 맺는다. 이는 Helpling이 자신의 법적 지위를 고용자가 아닌 취업 알선자로 규정하고 있기 때문이다. 이러한 상황에서 플랫폼을 통한 청소서비스 노동자의 증가는 낮은 수준의 처우를 받는 노동자 확대로 이어질 수 있다. 아직까지 네덜란드에서 Helpling과 그 노동자들의 법적 지위에 대해 법원의 판결이나 정부의 해석은 없다. 하지만 Helpling이 고용자로 간주되면 이 플랫폼을 통해 서비스를 제공하는 노동자들은 온전히 노동자로서의 권리를 누릴 수 있게 된다. 현재로서는 가사서비스규정을 개선함으로써 일반 노동자들과 가사서비스 노동자들 사이의 차별을 제거하기 위한 조치가 이루어져야 이 분야의 플랫폼 노동자들의 처우도 개선될 것으로 보인다.

## 마. 플랫폼 노동과 조세제도의 괴리

앞서 살펴본 네덜란드 플랫폼 노동자들의 소득 신고 현황에 따르면, 의도적이든 아니든 이들 가운데 약 40%는 플랫폼 노동을 통해 획득한 수입에 대해 신고를 하지 않고 있다. 기본적으로 대부분의 노동자들이 플랫폼 노동을 부수적인 경제활동으로 여기기 때문에 이에 대한 소득신고 의무를 가볍게 여기는 분위기가 존재한다. 하지만 제도적 측면에서 복잡한 조세제도가 플랫폼 노동자들의 소득 신고를 더욱 어렵게 만들고 있다

는 지적이 있다(Eurofound, 2018a). 우선 플랫폼 노동을 통해 얻은 소득이 법률적으로 기존 노동을 통한 소득과 어떻게 다른지가 불분명하고, 노동자들은 신고를 위한 행정적인 절차가 복잡하게 느끼는 경우가 많다. 따라서 플랫폼 노동과 관련하여 조세 투명성을 높이기 위해서는 제도적 보완이 필요하다는 목소리가 높고, 실제로 2018년부터 네덜란드는 조세 관련 규정을 보완하여 조세당국이 플랫폼 업체로 하여금 플랫폼 노동 종사자들에게 지급한 비용에 관한 정보 제출을 요구할 수 있게 했다(SEO, 2018). 하지만 보다 근본적으로 플랫폼을 통한 부가적인 경제활동과 관련된 조세제도를 좀 더 명확하고 단순화할 필요성이 제기되고 있다(Eurofound, 2018a).

## 4. 네덜란드 플랫폼 노동 관련 정책 개선을 위한 노력

### 가. 플랫폼 노동자들의 조직화와 연대

대부분의 유럽 국가에서는 기존 노동조합들이 플랫폼 노동에 관한 논의를 주도하고, 플랫폼 노동자들을 조직화하려고 노력하고 있다(Eurofound, 2018a). 네덜란드 역시 플랫폼 노동자들의 권익을 보호하기 위해 노동조합들이 적극적으로 나서고 있다. 또한 플랫폼 노동자들 스스로 다양한 형태의 단체들을 조직하여 단합된 목소리를 내기 위한 노력을 시작했고, 최근에는 시위나 파업을 통해 적극적으로 플랫폼 업체들에 대항하기도 했다. 네덜란드 노동조합들은 플랫폼 노동자들의 이러한 노력에 지지의사를 표하고 연대를 강화하고 있다.

네덜란드 플랫폼 노동자들이 독자적으로 조직한 대표적인 단체는 Riders' Union(이하 RU)이다. Deliveroo 노동자들이 중심이 되어 다른 음식배달서비스 플랫폼인 Uber Eats와 Thuisbezorgd의 노동자들과 함께 조직한 이 단체는 자신들을 자동적으로 프리랜서로 간주하는 플랫폼 업체들의 정책에 저항하고 자신들의 노동환경을 개선하기 위해 2017년 말부터 시위를 시작했고, 2018년 1월에는 두 번의 파업을 실시했다. 이 과정에서 네덜란드 양대 노동조합연맹 가운데 하나인 FNV(Federatie Nederlandse Vakbeweging)가 RU의 활동에 적극적인 지지를 보였다. 또한 네덜란드 주변국인 프랑스, 벨기에, 독일, 이탈리아의 음식배달서비스 플랫폼 노동자들 역시 RU의 파업에 연대의사를 표하고 시위에 동참하기도 했다. 플랫폼 노동자들의 이러한

요구에 2018년 5월 Deliveroo는 음식배달 노동자들을 산재보험에 자동 가입시켜 배달 과정에서 사고 발생 시 치료비와 상병수당을 제공하는 방안을 제시했다. 하지만 RU와 FNV는 보험료를 노동자들이 부담하게 됨으로써 임금 손실이 발생한다는 점을 들어 이 안을 거부하고, 음식배달서비스 플랫폼 노동자들을 프리랜서가 아닌 종업원으로 봐 줄 것을 요구하는 소송을 제기했다. 앞서 언급한 것처럼 2019년 1월 네덜란드 법원은 이 소송에서 플랫폼 노동자들의 요구를 받아들이는 판결을 내렸지만, Deliveroo 측은 항소를 제기한 상태다.

이 외에도 자영업자나 프리랜서를 중심으로 구성된 기존의 노동자단체들이 플랫폼 노동 참여자들을 회원으로 받아들이고 그들의 권익을 보호하기 위한 활동을 하고 있다. 자영업자들을 대변하기 위해 양대 노동조합연맹에 각각 조직되어 있는 FNV Zelfstandigen과 CNV(Christelijk Nationaal Vakverbond) Zelfstandigen 그리고 2005년에 대안적 형태의 모든 노동에 참가하는 노동자들을 보호하기 위해 조직된 AVV(Alternatief Voor Vakbond)와 종업원 없이 건설부문에서 일하는 1인 자영업자들을 위해 2012년에 조직된 Zelfstandigen Bouw 등이 대표적인 예이다. 이 단체들은 정부와 고용자단체와 함께 사회적 합의에 참여해 자영업자, 프리랜서, 플랫폼 노동자들의 목소리를 대변하거나 산업부문별로 단체교섭을 벌인다. 또한 이런 노동자들의 경우, 기존 사회보장제도를 통한 보호 범위가 정규직 노동자들에 비해 상대적으로 좁기 때문에 이를 보완하기 위한 각종 보험서비스를 제공하기도 한다(European Commission, 2018b).

## 나. 네덜란드 정부의 정책적 대응

플랫폼 노동자들이 자영업자로 간주되면 고용계약을 바탕으로 한 노동자들에 비해 노동자로서 누릴 수 있는 권리가 축소될 뿐만 아니라 그들에게 적용되는 사회보장제도의 보호 범위도 좁아진다. 하지만 플랫폼 노동자가 형식적으로는 자영업자처럼 보이더라도 기존 자영업자들과 같은 온전한 계약의 자유를 누리지 못한 채 상대적으로 낮은 수준의 요금을 받고 불안정한 노동환경을 겪는 경우가 많다. 이러한 현실적인 문제가 확산되자 네덜란드 정부는 최근 자영업자의 처우와 노동환경을 개선하기 위해 다양한 정책적 대응을 시도하고 있다.

우선 네덜란드는 2016년 5월 1일부로 “고용관계평가법(Wet Deregulering

Beoordeling Arbeidsrelaties)”을 시행함으로써 고용관계 여부에 관한 판단을 법률이 정한 기준에 따라 내리도록 제도를 바꿨다(EU-OSHA, 2017). 이 법률 시행 전에는 프리랜서와 서비스 의뢰인이 자율적인 계약을 통해 고용관계가 아님을 선언하면 네덜란드 조세당국은 해당 의뢰인을 고용인으로 취급하지 않아 두 당사자 모두에게 고용관계를 바탕으로 한 세금과 사회보장부담금을 부과하지 않았다. 하지만 플랫폼 노동을 위시한 프리랜서 활동이 확산되면서 열등한 지위에 있는 노동자들이 플랫폼 업체나 서비스 이용자들의 일방적인 요구에 따라 고용관계를 맺지 못하고 원치 않는 도급계약을 체결해야 하는 상황이 많아졌다. 이런 허위의 도급계약을 막기 위해 네덜란드 정부는 위와 같은 제도를 도입한 것이다. 따라서 종업원이 아닌 프리랜서나 자영업자로서 서비스를 제공하기 위해서는 위 법률이 제시한 세 가지 모델의 합의서(①General model agreements, ②Sectoral or profession specific model agreements, ③ Individual model agreements) 가운데 하나의 양식에 따라 계약이 체결되어야 한다. 이러한 모델 합의서에 따라 계약이 체결되지 않았음에도 불구하고 고용관계가 존재하지 않음을 인정받기 위해서는 네덜란드 조세당국의 평가를 거쳐야 하고, 그 평가를 통해 고용관계가 인정되면 양측 당사자에게 고용계약에 따른 세금과 사회보장부담금 그리고 벌금까지 부과된다. 다만 이 법률의 본격적인 집행은 2020년 1월 1일까지 유예된 상태다(Business.gov.nl, 2019).

또한 네덜란드 사회고용부(Ministry of Social Affairs and Employment)는 저임금 프리랜서를 보호하고 고용계약 기피 목적의 허위 도급계약을 막기 위해 프리랜서 최저 시급제도 도입을 검토하고 있다(Eurofound, 2018a). 현재 네덜란드에서 프리랜서로 활동하는 인구는 약 120만 명이고, 이 가운데 8만 명 이상은 16유로 미만의 시급을 받는 것으로 나타남에 따라 네덜란드 정부는 2021년까지 모든 프리랜서가 최소 시간당 16유로 이상의 서비스 요금을 받을 수 있도록 프리랜서 계약을 규제할 계획이다(DutchNews.nl, 2019). 낮은 시급을 받는 프리랜서들은 특히 농업, 요양, 배달, 운송 등에 집중되어 있는 것으로 나타났다. 프리랜서를 위한 최저시급제도가 도입되면 플랫폼 노동자들의 임금도 상승할 것으로 보인다. 현재 네덜란드에서 종업원 지위를 갖지 못하고 음식배달서비스나 가사서비스를 제공하는 플랫폼 노동자들의 시급은 대부분 10유로대 초반 수준이다.

## 부록 1 참고문헌

Business.gov.nl (2019). Model agreements for self-employed professionals. <https://business.gov.nl/regulation/model-agreement-self-employed-professionals/> (접속일자 : 2019년 7월 11일).

DutchNews.nl (2019). Dutch to act on freelancer pay, set minimum rate of €16 per hour: NOS. <https://www.dutchnews.nl/news/2019/06/dutch-to-act-on-freelancer-pay-set-minimum-rate-of-e16-per-hour-nos/> (접속일자 : 2019년 7월 18일).

Eurofound (2018a). Employment and working conditions of selected types of platform work. Publications Office of the European Union, Luxembourg.

Eurofound (2018b). Platform work\_types and implications for work and employment: Literature review. Publications Office of the European Union, Luxembourg.

European Agency for Safety and Health at Work (EU-OSHA) (2017). Protecting Workers in the Online Platform Economy: An overview of regulatory and policy developments in the EU. Publications Office of the European Union, Luxembourg.

European Commission (2016). Assessing the size and presence of the collaborative economy in Europe. Publications Office of the European Union.

European Commission (2018a). Platform Workers in Europe: Evidence from the COLLEEM Survey. Publications Office of the European Union, Luxembourg.

European Commission (2018b). Independent Workers and Industrial Relations in Europe.

Huws, U., Spencer, N. H., Syrdal, D. S., & Holts, K. (2017). Work in the European gig economy: Research results from the UK, Sweden, Germany, Austria, the Netherlands, Switzerland and Italy. FEPS, UNI Europa, University of Hertfordshire

SEO Amsterdam Economics (SEO) (2018). De opkomst en groei van de kluseconomie in Nederland. In opdracht van ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid, Amsterdam.

## 부록2. 스페인 딜리버루 마드리드 라이더 조합간 합의 (원문)

### ACUERDO DE INTERÉS PROFESIONAL PARA LOS TRADES QUE REALIZAN SERVICIOS PARA ROOFOODS SPAIN SLU (DELIVEROO)

En Madrid, a 16 de julio de 2018

#### **Reunidos:**

En representación de la **Asociación Española Riders Mensajeros-ASO Riders**, con CIF G-88024963 y domicilio en calle Conde de Xiquena, 9 2º izda 28004 Madrid (en adelante, la “**ASOCIACIÓN**”), inscrita en el Registro Nacional de Asociaciones, D. HECTOR JOSE MERINO MARTINEZ, con DNI 51729065H, en su calidad de presidente de la Asociación.

En representación de la empresa **ROOFOODS SPAIN S.L.U.**, con CIF B87343265 y domicilio en calle Antonio González Echarte 1, 2º, 28029 Madrid (en adelante, el “**CLIENTE**”), Doña Diana Morato Feliciano, con DNI 47283291Y, en su calidad de apoderada del CLIENTE.

#### **MANIFIESTAN**

**Primero.-** Que la publicación de la Ley 20/2007 de 11 de Julio, de la Ley del Estatuto del Trabajo Autónomo incorpora un conjunto de medidas beneficiosas para los empresarios y trabajadores autónomos, de entre las cuales destaca el Acuerdo de Interés Profesional, previsto en el artículo 13 del mencionado Estatuto, como instrumento colectivo para regular la relación profesional de los trabajadores autónomos económicamente dependientes y las empresas para las que ejecutan su actividad.

**Segundo.-** Que la Asociación tiene entre sus fines sociales la negociación, discusión y firma de los acuerdos, tratados o protocolos en los que sea parte interesada esta Asociación, frente a empresas privadas y organismos oficiales, que supongan la mejora de las condiciones de trabajo de los asociados.

**Tercero.** Que amparados en el artículo 13 de la Ley 20/2007, de 11 de julio del Estatuto del trabajo autónomo (en lo sucesivo LETA), es voluntad de las partes, establecer el presente Acuerdo de Interés Profesional (en lo sucesivo también el Acuerdo o el AIP) regulando de este modo la relación profesional que mantienen los trabajadores autónomos económicamente dependientes y el CLIENTE.

**Cuarto.** Que se reconocen mutuamente plena capacidad y legitimidad recíproca para la negociación y firma del presente Acuerdo de interés profesional, y lo hacen en los términos que se expresan a continuación de este acuerdo.

**Quinto.** Que, en lo sucesivo, a los efectos de una mejor identificación de las partes, se denominará CLIENTE a la empresa y TRADE a las personas que realizan servicios profesionales de recogida de comida en restaurantes para su entrega a los clientes de la empresa.

**Sexto.** Que la ASOCIACIÓN y el CLIENTE han convenido en celebrar el presente AIP, todo ello de acuerdo con los siguientes términos y condiciones.

**Índice:**

Introducción

Capítulo 1. Disposiciones generales. Ámbito de aplicación subjetivo. Objeto.

Capítulo 2. Vigencia, duración, prórroga y revisión.

Capítulo 3. Garantías Económicas.

Capítulo 4. Condiciones profesionales.

Capítulo 5. El contrato del trabajador autónomo económicamente dependiente. Duración, forma y contenido.

Capítulo 6. Jornada profesional y tiempo de interrupción de la actividad.

Capítulo 7. Derechos colectivos del TRADE.

Capítulo 8. Órganos de resolución de conflictos.

- Disposición adicional primera: Acuerdos de cooperación
- Disposición adicional segunda: Garantías de no discriminación
- Disposición adicional tercera: Acuerdos de la Comisión de Seguimiento
- Disposición final

**CAPÍTULO 1.- Disposiciones generales. Ámbito de aplicación subjetivo. Objeto****Artículo 1.- Ámbito territorial**

Las disposiciones del presente AIP serán de aplicación a las relaciones entre el Cliente y los TRADE incluidos en el ámbito personal de aplicación en la totalidad del territorio español.

**Artículo 2.- Ámbito personal de aplicación**

1. El presente AIP será de aplicación a los TRADE que realicen de forma habitual, personal, por cuenta propia, la actividad de recogida de comida y bebidas en restaurantes para su entrega a los clientes del CLIENTE a título lucrativo, que cumplan además de las condiciones señaladas, la condición de miembro afiliado a la Asociación y haber prestado su consentimiento expreso.

Se entiende por servicio profesional la recogida por su parte de comida fría y/o caliente y/o bebidas en los restaurantes u otros establecimientos asociados al CLIENTE que se le notifiquen a través de la aplicación de reparto establecida, así como la entrega a los clientes del CLIENTE de los correspondientes productos del pedido en bicicleta, coche, motocicleta o bicicleta eléctrica en las ubicaciones que se le comuniquen a través de la aplicación del

CLIENTE.

2. Para aquellos TRADE que comiencen a prestar servicios para el CLIENTE con posterioridad a la firma del presente Acuerdo, la aplicación del mismo estará supeditada a los requisitos expuestos en el punto uno anterior.
3. En relación a lo anterior, aquellos TRADE que pierdan las condiciones indicadas en el apartado uno de este artículo quedarán excluidos del ámbito personal del mismo, quedando desde ese momento su prestación de servicios sometida por las estipulaciones contenidas en su contrato individual y en la LETA y su normativa de desarrollo.

En este sentido, la inaplicación sobrevinida del AIP supondrá la inaplicación de aquellas cláusulas de los contratos individuales que pudieran referirse a este AIP, que se dan por derogadas, de manera expresa.

4. Todos los TRADE se encontrarán debidamente afiliados y de alta en el Régimen Especial de Trabajadores Autónomos de la Seguridad Social y con todas las coberturas inherentes a su actividad y calificación como TRADE con antelación al comienzo de la prestación de servicios regulada en este AIP.

### **Artículo 3.- Objeto**

El objeto del presente AIP es regular las condiciones profesionales, que durante su vigencia, regirán la relación profesional del CLIENTE con los TRADE afiliados a la Asociación.

## **CAPÍTULO 2.- Vigencia, duración, prórroga y revisión**

### **Artículo 4.- Vigencia y ámbito temporal**

El presente Acuerdo entrará en vigor el día 16 de julio de 2018, y finalizará su vigencia el día 15 de julio de 2019; ninguno de sus pactos tendrá carácter retroactivo.

Los TRADE que a la entrada en vigor de este Acuerdo no cumplan los requisitos para adherirse, y por tanto, no puedan consentir al mismo, podrán hacerlo con posterioridad, siempre y cuando concurran todos los requisitos que permitan su adhesión.

Los TRADE que se encuentren en el anterior supuesto, quedarán incluidos en el AIP, con efectos al día 1 del mes siguiente a la fecha en que cumpliendo con los requisitos previstos en el artículo

2 del presente Acuerdo, presten su consentimiento al mismo.

#### **Artículo 5.- Prórroga del acuerdo**

A fin de evitar cualquier vacío normativo a la terminación de la vigencia inicial de este Acuerdo o la de cualquiera de sus prórrogas, el mismo continuará rigiendo en su totalidad hasta que sea sustituido por otro, salvo que cualquiera de las partes haya ejercitado su derecho a darlo por terminado a la finalización del periodo inicial o de cualquiera de sus prórrogas, mediante notificación de forma fehaciente a la otra parte con un preaviso de 60 días naturales.

#### **Artículo 6.- Revisión del Acuerdo**

Durante la vigencia del presente Acuerdo, el mismo podrá modificarse por acuerdo entre las partes. Las modificaciones acordadas se incorporarán al contenido de este Acuerdo como anexos del mismo.

### **CAPÍTULO 3.- Garantías económicas**

#### **Artículo 7.- Garantías económicas**

Los TRADE tienen derecho a ser remunerados económicamente por todos y cada uno de los repartos íntegros (tal como se define se entiende en el Artículo 14) que realicen para el CLIENTE, en el tiempo y la forma convenidos en sus contratos individuales. El pago de dicha percepción, en ningún caso podrá superar el plazo máximo de 30 días desde la fecha de la prestación, siendo de aplicación la Ley 3/2004, de 29 de diciembre, que establece medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales. Será de aplicación también la garantía contenida en el art. 10.2 de la LETA.

### **CAPÍTULO 4.- Condiciones profesionales**

#### **Artículo 8.- Régimen normativo para la prestación de los servicios**

Los servicios que realicen los TRADE para el CLIENTE se regirán por lo previsto en el presente AIP y en el contrato individual y en lo no previsto, se regirán por la Ley 20/2007, de 11 de Julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo, así como por las normas mercantiles y el Código de Comercio que actúan con carácter subsidiario.

#### **Artículo 9.- Autogestión del trabajo**

El TRADE, sin perjuicio de las indicaciones técnicas que le pueda dar el CLIENTE para la realización

de sus servicios, gestionará y desarrollará su actividad profesional con criterios organizativos propios, sin interferencia o condicionamiento alguno por parte del CLIENTE.

#### **Artículo 10.- Material**

El CLIENTE únicamente podrá facilitar al TRADE material o credenciales de identificación que le vinculen a los productos o servicios que el CLIENTE sirve con carácter general en el mercado.. El CLIENTE ofrecerá descuentos al TRADE para la adquisición de material en la forma e importe que se acuerde entre la ASOCIACIÓN y el CLIENTE.

#### **Artículo 11.- Formación**

El CLIENTE y la Asociación firmarán un acuerdo en virtud del cual, la Asociación podrá ofrecer formación de carácter voluntario para los TRADE sobre los temas que la Asociación estime oportuno, entre otros, seguridad vial y emprendimiento.

#### **Artículo 12.- Riesgo y ventura de las operaciones**

1. No existe entre el Cliente y el TRADE ningún tipo de retribución fija ni vinculada a otro concepto que no sea el de servicio de entrega.
2. El TRADE cuidará de que con su servicio se llegue al buen fin de la operación y contratación del servicio.
3. Los TRADES decidirán a través de su oferta de servicios el tiempo a disposición y el lugar del inicio de la prestación de los servicios en ejercicio de su libertad de gestión de negocio.
4. Los TRADES, en función de sus propios intereses, aceptarán o no los diferentes pedidos que por parte del CLIENTE se les ofrezca, en los términos acordados en el correspondiente contrato.
5. Los TRADES serán los únicos responsables a todos los efectos del pedido una vez lo recojan y hasta la entrega, debiendo restituirlo en caso de deterioro, siempre que el deterioro sea atribuible a la actividad del TRADE en relación con ese pedido.

#### **Artículo 13.- Tarifas por servicios**

1. El CLIENTE pagará una tarifa de entrega por cada reparto íntegro que lleve a cabo el TRADE en una sesión elegida por el TRADE. Se entiende por reparto íntegro la recogida de los productos del pedido de un restaurante o establecimiento asociado y su entrega al consumidor cliente final del CLIENTE.
2. La Comisión de Seguimiento del presente Acuerdo conocerá de los criterios técnicos que el

CLIENTE utilice para la confirmación de los repartos íntegros.

3. En los casos en que una operación sea cancelada por parte del cliente final antes de haber sido recogido el correspondiente pedido en el restaurante por el TRADE, el TRADE no tendrá derecho a percibir retribución alguna por sus servicios.
4. El CLIENTE gestionará la oferta de la disponibilidad de los TRADES para prestar servicios de forma eficiente con el objetivo de que, en función de la demanda prevista, se logre evitar en la medida de lo posible situaciones de exceso de número de TRADES.
5. El CLIENTE podrá ofrecer determinadas tarifas adicionales en función de las especificaciones del servicio relacionadas entre otras por:
  1. Temporadas
  2. Eventos locales o nacionales
  3. Incidencias climatológicas
  4. Campañas puntuales de promoción

Estas tarifas adicionales se determinarán siempre en función de número de repartos íntegros.

#### **Artículo 14.- Facturación de los servicios**

1. El contrato podrá prever y el TRADE podrá aceptar voluntariamente que el CLIENTE emita una propuesta de factura que en ningún caso tendrá validez hasta la aceptación definitiva por parte del TRADE.
2. El TRADE podrá conservar cualquier propina o gratificación que reciba por parte del cliente final del CLIENTE sin tener que dar cuenta o información al CLIENTE. El TRADE podrá autorizar expresamente al CLIENTE para que retenga determinadas cantidades en la factura para pago de servicios acordados o cuotas asociativas, excepto cualquier tipo de obligación fiscal o con la seguridad social, salvo cuando así sea requerido por la Administración competente.
3. La retención de cuotas asociativas de la Asociación se producirá con carácter mensual y únicamente en aquellos meses en que el TRADE haya prestado servicios para el CLIENTE que den derecho a la facturación de un importe superior al de la retención solicitada y podrá ser aplicable a periodos en los que el TRADE no hayan prestado servicios hasta un máximo de 8 semanas.
4. En ningún caso, el CLIENTE responderá ante la ASOCIACIÓN del pago de aquellas cuotas asociativas no retenidas al TRADE en virtud de lo previsto en el párrafo anterior.

5. En el caso de que se interrumpa la prestación de los servicios por tiempo de más de ocho semanas, el Cliente lo comunicará a la ASOCIACIÓN, quien, a partir de ese momento será la responsable en su caso de recolectar las cuotas asociativas del TRADE en cuestión y, los beneficios de este AIP quedarán suspendido para este TRADE desde la fecha de dicha comunicación y hasta que la ASOCIACIÓN confirme que dicho TRADE sigue siendo miembro de la ASOCIACIÓN y está al corriente de pago de sus cuotas asociativas.

## **CAPÍTULO 5.- El contrato del trabajador autónomo económicamente dependiente.**

### **Duración, forma y contenido**

#### **Artículo 15.- Duración del contrato**

La duración que se pacte en los contratos individuales de los TRADE podrá ser indefinida si bien se podrá anular con carácter previo por las causas que se indican en el contrato TRADE.

#### **Artículo 16.- Forma y contenido del contrato**

1. El contrato individual se formalizará siempre por escrito y sobre la base de lo establecido por el artículo 12 de la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo, lo previsto en el artículo 4 de su Reglamento, y lo establecido en el presente AIP.
2. En el contrato deberá constar necesariamente la duración del preaviso con que el TRADE o el CLIENTE han de comunicar a la otra parte su desistimiento o voluntad de extinguir el contrato respectivamente.

#### **Artículo 17.- Extinción del contrato**

1. Se aplicará lo dispuesto en el artículo 15 de la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del Trabajo Autónomo, así como lo acordado en el contrato individual entre TRADE y CLIENTE.
2. En defecto de pacto individual para el supuesto de extinción sin causa por parte del CLIENTE (salvo finalización del plazo inicial del Contrato o de cualquiera de sus prórrogas), el TRADE tendrá derecho a percibir una indemnización, equivalente a 25 días de retribución por año de servicio, prorrateándose por meses los periodos de tiempo inferiores a un año, con un máximo de seis mensualidades. El cálculo del importe se hará en base al promedio de ingresos obtenidos en los doce meses anteriores a la resolución del contrato o período inferior, en su caso.

## **CAPÍTULO 6.- Jornada profesional y tiempo de interrupción de la actividad**

### **Artículo 18.- Jornada y horario**

1. Si bien no existe control de horarios ni jornadas por parte del CLIENTE, con carácter general, la jornada profesional de un TRADE no podrá superar en ningún caso las diez horas diarias, ni 40 en cómputo semanal.
2. La realización de actividad por tiempo superior al pactado contractualmente será voluntaria en todo caso, sin que su incremento pueda exceder del 30 por ciento del tiempo ordinario de actividad individualmente acordado, de conformidad con lo establecido en el artículo 14.3 de la Ley 20/2007, del Estatuto del Trabajo Autónomo.
3. En todo caso la aceptación previa del servicio tiene carácter voluntario por lo que el TRADE adapta la aceptación o no del servicio a sus propias necesidades e intereses.

### **Artículo 19- Interrupción de la actividad**

1. El TRADE tendrá derecho a una interrupción de su actividad anual de 18 días hábiles.
2. Los periodos de interrupción de la actividad profesional no serán retribuidos.
3. En ningún caso la interrupción del servicio podrá ser obligada por el CLIENTE, excepto que se anulen las condiciones previas del servicio.

### **Artículo 20.- Interrupción temporal de la actividad por causas justificadas**

Sin perjuicio de lo establecido en el artículo 19, el TRADE tendrá derecho a interrumpir su actividad profesional, aunque haya aceptado previamente el servicio, además de en los casos previstos por la LETA, en el supuesto de lluvia, nieve o viento calificada como alerta naranja o roja por la Agencia Estatal de Meteorología, sin que de ello se derive ningún perjuicio para el TRADE.

### **Artículo 21.- Estadísticas**

En el caso de periodos de inactividad determinados de manera voluntaria por parte del TRADE, con un periodo mínimo de 2 semanas y máximo de 6 semanas, el TRADE debe notificar al Cliente esta circunstancia antes del inicio y el detalle de periodo de inactividad. De esa manera Deliveroo modificará el segmento de acceso a la reserva de sesiones al segundo nivel de prioridad, siempre que el TRADE estuviera en este nivel o superior al inicio de su periodo de inactividad.

En el caso de periodos de inactividad como consecuencia de un accidente, una vez se determine la fecha de vuelta a la actividad, el TRADE debe notificar la misma al Cliente y éste modificará el segmento de acceso a la reserva de sesiones al segundo nivel de prioridad, siempre que el TRADE estuviera en este nivel o superior al inicio de su periodo de inactividad.

#### Artículo 22.- Protección de datos personales

1. Las Partes se obligan al cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos (EU) 2016/679 ("RGPD"). Los datos de carácter personal que cada parte entregue a la otra serán única y exclusivamente aquéllos estrictamente necesarios para el mantenimiento de la relación contractual y solamente podrán ser utilizados por la otra parte para el cumplimiento de los fines del contrato y durante su periodo de vigencia. Una vez terminada la relación contractual, los datos solo podrán ser conservados y utilizados para dar cumplimiento a obligaciones legales. Queda expresamente prohibida a ambas partes la cesión a terceros de los datos personales obtenidos de conformidad con lo previsto en el presente apartado salvo para aquellos casos en que la transferencia sea necesaria para la ejecución del contrato o para dar cumplimiento a una obligación legal. Las personas a las que se refieran estos datos pueden ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, limitación del tratamiento, portabilidad y oposición a decisiones individuales automatizadas ante la otra parte y podrán presentar una reclamación ante la Agencia Española de protección de datos.
2. Por otro lado, el TRADE declara que no almacenará, tratará, ni archivará los datos personales de los consumidores finales con los que se relacione durante su relación con el CLIENTE, para la prestación de servicios, haciéndose directamente responsable del mal uso o uso diferente al fin que tenga previsto el CLIENTE que pudieran hacerse de los mismos por el propio TRADE o terceros distintos del CLIENTE.
3. Asimismo, el TRADE es informado de que, si confirma su adhesión al AIP, sus datos personales serán incorporados a un fichero bajo el control del CLIENTE y de que serán tratados por el CLIENTE para las siguientes finalidades:

Finalidad	Base legitimadora
Gestionar el abono de la cuota mensual de adhesión del importe sobre factura emitida por el TRADE	Ejecución de contrato
Gestionar su participación en beneficios asociados a la adhesión al AIP (e. g. seguro colectivo)	Ejecución del contrato
Realizar los procesos de verificación del cumplimiento de las condiciones de adhesión al AIP por parte del TRADE, lo que	Aplicación de medidas precontractuales

implica el intercambio de información personal con la ASOCIACIÓN	Interés legítimo (prevención del fraude)
--	---

El TRADE puede contactar con el Delegado de Protección de Datos del CLIENTE, dirigiéndose por escrito a la siguiente dirección de correo electrónico: [dpo@deliveroo.com](mailto:dpo@deliveroo.com).

4. Por su parte, la ASOCIACIÓN le informa de que sus datos personales (los que nos facilita a través del presente formulario y aquellos otros que se recaben en el transcurso de su relación con la APR) serán incorporados a un fichero bajo el control de la ASOCIACIÓN y serán tratados para las siguientes finalidades:

Finalidad	Base legitimadora
Verificar que los asociados cumplen los requisitos para ser miembros de la Asociación (dicha verificación implica el intercambio de información con la entidad a la que prestan servicios en régimen de TRADE)	Aplicación de medidas precontractuales Interés legítimo (prevención del fraude)
Administrar la ASOCIACIÓN (incluida la gestión de cobro de las cuotas sociales)	Ejecución del contrato Interés legítimo (evitar fraude)
El envío, de forma periódica, de información relativa a la ASOCIACIÓN por cualquier medio electrónico o convencional (incluyendo correo postal o electrónico, fax, SMS, etc.).	Interés legítimo
La planificación y realización de eventos y actividades de la ASOCIACIÓN.	Interés legítimo
Representar al asociado en el seno de procedimientos de resolución de controversias frente a la Comisión de Seguimiento creada por razón del AIP.	Ejecución del contrato

5. Los datos personales no serán cedidos a ningún otro tercero, salvo por exigencia legal. Los datos se mantendrán en los ficheros de la ASOCIACIÓN y del CLIENTE durante el tiempo en que el TRADE sea miembro de la misma/ tenga una relación contractual con el CLIENTE y, posteriormente, durante el tiempo que resulte pertinente a fin de cumplir con las obligaciones legales de la ASOCIACIÓN/ CLIENTE o de satisfacer sus legítimos intereses, tales

como la defensa de reclamaciones.

6. El TRADE puede ejercitar sus derechos de acceso, rectificación, supresión, oposición y limitación al tratamiento (en particular, cuando dicho tratamiento esté basado en un interés legítimo) y de portabilidad de sus datos poniéndose en contacto con el CLIENTE en la siguiente dirección de correo-e del CLIENTE: [dpo@deliveroo.com](mailto:dpo@deliveroo.com) y/o de la ASOCIACIÓN: [info@asoriders.es](mailto:info@asoriders.es), acompañando su solicitud de documentación que permita acreditar su identidad (por ejemplo, copia de su DNI). Asimismo, puede presentar una reclamación ante la autoridad de control competente en materia de protección de datos (Agencia Española de Protección de Datos / [www.aepd.es](http://www.aepd.es)).

#### **Artículo 23.- Confidencialidad**

El TRADE deberá guardar confidencialidad sobre todas las comunicaciones con el CLIENTE en el desarrollo de su actividad profesional, debiendo no divulgarlas a terceros excepto por su derecho a divulgarlas a las autoridades competentes en el marco de una posible reclamación judicial contra el CLIENTE.

### **CAPÍTULO 7.- Derechos colectivos del TRADE**

#### **Artículo 24.- Derechos colectivos**

1. Los TRADE afectados por el presente Acuerdo, dispondrán de los derechos que se establecen en la Constitución Española, la Ley 20/2007, de 11 de julio del Estatuto del Trabajo Autónomo.

En particular tendrán los siguientes derechos:

- a) Reunirse en asamblea a petición de los representantes de los TRADE.
  - b) Ejercer en toda su amplitud las tareas de afiliación, propaganda e información asociativa, con tal de que éstas no alteren el proceso de trabajo en circunstancias normales y se respeten las normas de higiene y buen uso de las instalaciones en su caso.
  - c) Participar en los órganos de resolución de conflictos que se creen.
2. EL CLIENTE permitirá en todo momento el ejercicio libre de todos y cada uno de los derechos colectivos que se establecen en el presente Acuerdo, para ello se abstendrá de realizar cualquier acción que reprima los mismos.

### **CAPÍTULO 8.- Órganos de resolución de conflictos**

**Artículo 25.- Comisión de Seguimiento**

Las partes firmantes del presente AIP se someterán para la resolución de controversias que se deriven de la interpretación de alguno de los puntos de este Acuerdo, en primera instancia a la Comisión de Seguimiento creada al efecto de conformidad con lo previsto en el artículo 18 de la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajo autónomo, como órgano de interpretación, conciliación y vigilancia del cumplimiento del Acuerdo de interés profesional.

**Artículo 26.- Composición**

1. La Comisión de Seguimiento será de composición paritaria, y estará integrada por un total de 4 miembros, de los cuáles 2 de ellos corresponderán a la representación del CLIENTE, y 2 a la ASOCIACIÓN.
2. La Comisión de Seguimiento podrá utilizar los servicios ocasionales o permanentes de asesores en cuantas materias sean de su competencia. Dichos asesores serán designados libremente por cada una de las partes.
3. Los componentes de la Comisión de Seguimiento serán designados por sus respectivas representaciones, preferentemente si han participado en las deliberaciones de este Acuerdo, nombrándose un secretario entre los componentes que se designará al principio de cada reunión. En las reuniones se aceptará la presencia de un máximo de tres asesores de cada una de las respectivas representaciones (en total un máximo de 6), con voz pero sin voto.
4. La Comisión de Seguimiento quedará válidamente constituida con la presencia de, al menos, un miembro de cada una de las partes.
5. Las reuniones de la Comisión de Seguimiento podrán efectuarse por teleconferencia.
6. Se establece un máximo de 4 reuniones anuales ordinarias de la Comisión de Seguimiento.
7. Las partes guardarán confidencialidad sobre los asuntos tratados en las reuniones de la Comisión de Seguimiento.

**Artículo 27.- Procedimiento y toma de decisiones**

Los asuntos sometidos a la Comisión de Seguimiento tendrán el carácter de ordinarios o extraordinarios, calificación que se otorgará por la propia Comisión de Seguimiento, en el momento de recibir su solicitud.

Cuando se sometan a su consideración asuntos de carácter ordinario, la Comisión de Seguimiento deberá resolverlos en el plazo de 15 días; mientras que para aquellos asuntos que revistan carácter extraordinario, el plazo de resolución será de 96 horas.

La Comisión de Seguimiento podrá ser convocada, indistintamente, por cualquiera de las partes que la integran y deberá reunirse en el plazo máximo de una semana desde la fecha de la convocatoria, salvo que por razones justificadas no sea posible, en cuyo caso se reunirá en el menor plazo posible.

La adopción válida de decisiones en el seno de la Comisión de Seguimiento requerirá el acuerdo de ambas partes.

#### **Artículo 28.- Funciones**

La actuación de la Comisión de Seguimiento será siempre preceptiva antes del planteamiento de la correspondiente reclamación.

Son funciones específicas de la Comisión de Seguimiento las siguientes:

1.- Interpretar y emitir informes sobre el contenido del AIP, que le sean solicitados por cualquiera de las partes firmantes.

En este sentido, cuando cualquiera de las representaciones integradas en la Comisión de Seguimiento reciba una solicitud de intervención, la tramitará a las partes que la componen, de modo que cada una de ellas pueda recabar la información que estime precisa.

Las resoluciones de la Comisión de Seguimiento se dictarán en todos los casos con base a lo planteado por la parte consultante, teniendo además en cuenta la documentación complementaria recibida, así como las propias valoraciones y consideraciones que se pudieran realizar durante su tramitación. A los afectos pertinentes, toda esta documentación será archivada por el secretario de la Comisión de Seguimiento. La Comisión de Seguimiento notificará, a las partes afectadas por cada consulta, la decisión adoptada.

Los acuerdos de la Comisión de Seguimiento en interpretación del AIP tendrán el mismo valor que el texto de este. En cualquier caso, los afectados por la resolución podrán recurrir ante la jurisdicción competente en defensa de sus intereses.

2.- Solución de cuestiones y conflictos de carácter colectivo de carácter preceptivo y previo a la vía judicial que pudieran suscitarse en el ámbito de aplicación del AIP. A estos efectos, se entenderá que concurre tal carácter colectivo cuando la cuestión objeto de controversia afecte a un mínimo del 25% de los TRADE a los que se aplica el presente AIP.

#### **Artículo 29.- Órgano de Resolución de Conflictos**

1. Ambas Partes acuerdan la creación de un sistema de mediación preceptivo de carácter previo a la vía judicial, para las controversias individuales o colectivas. A tal efecto, la Comisión de Seguimiento designará el mediador o mediadores que llevarán a cabo dichas funciones.
2. La Comisión de Seguimiento valorará la efectividad de este órgano a los seis meses desde la

firma del Acuerdo, adoptando las medidas que estime adecuadas para garantizar la racionalidad del sistema de mediación.

**Disposición adicional primera. - Acuerdos de Cooperación**

Las partes del presente Acuerdo en todo momento favorecerán las condiciones que permitan el buen fin del presente Acuerdo, para ello, impulsarán y celebrarán acuerdos puntuales de cooperación.

Las partes firmantes acuerdan establecer compromisos de ayuda al colectivo de TRADES que mejoren sus condiciones. En particular, el CLIENTE contratará, a su cargo, un seguro colectivo, con aceptación voluntaria del beneficiario, para cubrir los mismos riesgos y con las mismas coberturas que cubren los seguros gratuitos ofrecidos a todos los repartidores del CLIENTE, incluyendo, además, únicamente para los TRADES adheridos a este Acuerdo un beneficio adicional de cobertura por riesgo de incapacidad total temporal por una lesión corporal debida a un accidente que cubre 60 días a partir de la fecha de la lesión corporal, en lugar de los 30 días que aplican en el caso general.

**Disposición adicional segunda. - Garantías de no discriminación**

Ambas partes se comprometen a velar por la igualdad de retribución para trabajos de igual valor y la no discriminación por ninguno de los motivos contemplados en el artículo 14 de la Constitución Española, así como en velar por la adecuada aplicación de la normativa que regula la igualdad de género.

**Disposición adicional tercera. - Acuerdos de la Comisión de Seguimiento**

Los acuerdos que en sus deliberaciones tome la Comisión de Seguimiento con respecto de algún punto de este acuerdo, quedarán incorporados como anexos del presente AIP.

**Disposición final**

En todo aquello que no se hubiese regulado en el presente Acuerdo y que afecte a las relaciones de prestación de servicios y condiciones de servicio de los TRADE, se estará a lo dispuesto en la Ley 20/2007, de 11 de julio, del Estatuto del trabajo autónomo y la normativa que la desarrolla.

Y en prueba de conformidad, firman el presente documento en el lugar y fecha indicados en el encabezamiento.

FDO.:

Fdo.:

Héctor José Merino Martínez  
Presidente  
**Asociación Española Riders Mensajeros  
ASO Riders**

Diana Morato Feliciano  
Directora General  
**ROOFOODS SPAIN S.L.U.**

---

# 부록3. 덴마크\_Hilfr\_3F\_단체협약 (원문)

Translation by the Danish Confederation of Trade Unions



## Collective agreement

Between

Hilfr ApS. CBR.no.: 37297267

and

3F Private Service, Hotel and Restaurant

## Contents

§ 1 Scope.....	3
§ 2 Employers' liability.....	3
§ 3 Employment.....	3
§ 4 Wages.....	4
§ 5 Salary statement.....	4
§ 6 Cancellation of jobs.....	4
§ 7 Sickness benefit.....	4
§ 8 Pension- and health care plans.....	4
§ 9 Dismissal.....	5
§ 10 Notice periods.....	5
§ 11 Holidays.....	6
§ 12 Industrial disputes regulation.....	6
§ 13 DA/LO Development Fund.....	6
§ 4 Training and education.....	6
§ 15 Maternity/Paternity leave etc.....	6
§ 16 Coming into force and duration.....	7
Protocols.....	8
Protocol 1. Personal data.....	8
Protocol 2. Digital address - correspondence.....	8
Protocol 3 Digital address — sickness, statement of fitness for work.....	8
Protocol 4 Shop steward rules.....	8
Protocol 5. 3F PSHR/Hilfr — Skills' Development Fund.....	8
Protocol 6. Deduction of trade union membership fees.....	9
Protocol 7. Evaluation of the collective agreement.....	9
Protocol 8. Wage components and free-choice account.....	9
Protocol 9. Escalation of pension contributions.....	9
Protocol 10. Assumptions underlying the collective agreement.....	9
Protocol 11. Industrial disputes regulation.....	9
Joint declaration.....	10
Appendices.....	11
Appendix 1. Wages.....	11
Appendix 2. Commitment agreement template.....	11

## § 1 Scope

### **Scope for the work performed**

The collective agreement covers cleaning assistants who perform cleaning work in private households facilitated by the digital platform Hilfr ApS. (hereinafter Hilfr). The collective agreement covers cleaning assistants who are employees, not freelancers.

### **Personal scope**

Freelancers automatically obtain employee status after 100 hours' work via the platform and are subsequently covered by this collective agreement.

### **Early transfer to the collective agreement**

Freelancers who wish to transfer their status from freelancer to employee before having worked 100 hours must notify Hilfr of this. In this case, the collective agreement will cover new work assignments agreed after the time of notification.

Hilfr reserves the right to reject a request for early transfer based on factual and objective criteria.

### **Freelancers**

Freelancers who wish to remain freelancers after 100 hours' work facilitated by the platform must inform Hilfr of this decision well in advance of the expiry of the 100 hours. They will then not obtain employee status and will not be covered by the collective agreement.

Employees who wish to work as freelancers must notify Hilfr of this. In this case, the collective agreement will not cover new work assignments agreed after the employee has notified Hilfr.

### **Notification**

Notification under this provision must be in writing in accordance with protocol 2.

## § 2 Employers' liability

Hilfr is the employer and has the responsibility for the payment of wages, holiday pay and pension contributions etc. for the employees.

## § 3 Employment

### **Employment contract**

The Danish Act on an Employer's Obligation to Inform Employees of the Conditions Applicable to the Employment in force at any time constitutes an agreement concluded in accordance with this collective agreement.

### **Commitment agreement**

A commitment agreement is concluded between Hilfr and the employee using the template agreed by the parties. This collective agreement forms part of the employment contract.

### **Job confirmation**

For every job requested, a job confirmation is concluded, which will be forwarded to the employee digitally. The job confirmation includes a start time, the agreed number of hours,

the agreed hourly wage, the description of the job and the address where the job is to be performed.

The commitment contract and the job confirmation for the individual job constitute an employment contract.

#### § 4 Wages

Reference is made to the wage appendix in force at any given time (appendix 1). The wages must be made available to the employee on the last working day of each month to the bank chosen by the employee.

The pay period is monthly and runs from the 15th to the 14th.

Via the platform, the employee can set his/her individual wage. Meanwhile, it can never be lower than the wage stipulated in this collective agreement.

#### § 5 Salary statement

Before the end of each month, a salary statement will be forwarded to the employee containing the hours worked, the hourly pay and other allowances, including pension, accrued holidays, holiday pay, etc.

Salary statements will be forwarded electronically, cf. Protocol 2

#### § 6 Cancellation of jobs

If the customer cancels a confirmed job less than 36 hours prior to the agreed start time for the job, the customer must pay a cancellation fee amounting to 50% of the agreed pay unless the cancellation is caused by the employee.

The rules on working time, rest periods and 24-hour rest periods in force at any time constitute an agreement in accordance with this collective agreement. Disputes are settled in the industrial relations' system.

#### § 7 Unemployment benefit during sickness

The company will pay unemployment benefit during unfitness for work due to sickness, including industrial injury, from day two for confirmed jobs in accordance with the unemployment benefit legislation in force at any time. New jobs via the platform cannot be agreed on while the employee is sick.

Holiday pay and pension are calculated on the basis of unemployment benefits paid.

#### § 8 Pension- and health care plans

8.15% of the taxable income (including holiday pay) must be paid in pension contributions from the day the employee turns 20 years. Hilfr's contribution constitutes 4.15% (including health care plan) and the employee's contribution constitutes 4%. This amount is paid monthly to PensionDanmark.

All employees covered by the pension plan in PensionDanmark are covered by the PensionDanmark health care plan. The contribution to the health care plan constitutes 0.15% and Hilfr pays the contribution as well as the employers' pension contribution, cf. above.

Pension contributions are only paid if the employee has had paid employment i Hilfr amounting to a minimum of 320 hours within a 3-year period or if the employee already has an occupational pension plan.

#### **Escalation of pension plan**

See Protocol 9 (escalation of the pension plan is postponed for any renegotiation of the collective agreement).

#### **§ 9 Dismissal**

Deletion or other depersonalization of the employee's profile on the platform shall be considered as dismissal.

Deletion or other depersonalization of the employee's profile on the platform must not take place before the employee has been notified of this in writing.

Information about an upcoming deletion or other depersonalization can only be made to a digital address<sup>1</sup> specified by the employee and can only be considered to have arrived in due time the day after reception.

The dismissal must be based on a substantial reason, either pertaining to the company or the employee, in accordance with the rules of the General agreement.

Any claim that a dismissal is unfair is determined by the General Agreement between LO and DA in force at any time.

#### **Fundamental breach of contract**

The above rules on dismissal do not alter Hilfr's right to a justified dismissal in case of fundamental breach of contract on the part of the employee.

#### **§ 10 Notice periods**

The notice periods are:

	For Hilfr	For the employee
First 6 months	2 weeks	2 weeks
After 6 months	2 months	2 weeks

Notice periods on the part of the employee only apply to the job confirmations that the employee has accepted prior to his/her resignation. The employee is not under an obligation to take on new jobs after giving notice.

The employee must have unhindered access to take on jobs during the notice period. The employee cannot take on jobs that extend beyond the duration of the notice period.

<sup>1</sup> E-mail, digital post, text message etc.

During the notice period, no changes can be made to the profile of the employee on the platform that prevent or restrict the employee from taking on jobs.

The notice period on the part of Hilfr only applies to the jobs that the employee obtains via the platform. Hilfr is not under an obligation to provide new jobs in addition to these.

During the notice period, work for the customer continues unless Hilfr and the customer agree to discontinue it. If Hilfr and the customer agree to cease cooperation with the employee during the notice period, the employee must receive wages that correspond to the amount to be paid for the confirmed jobs until the expiry of the notice period, cf. however § 6.

### § 11 Holidays

The Danish Holiday Act in force at any time constitutes an agreement in accordance with this collective agreement.

Disputes regarding the Danish Holiday Act are settled in the industrial relations' system

### § 12 Industrial disputes regulation

Cf. protocol 11.

### § 13 DA/LO Development Fund

(Postponed until any renegotiation of the collective agreement).

### § 14 Training and education

(Postponed until any renegotiation of the collective agreement).

### § 15 Maternity/Paternity leave

(Postponed until any renegotiation of the collective agreement).

### § 16 Coming force and duration

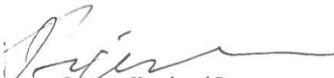
The collective agreement is in force from 1 August 2018 to 31 July 2019 where it ultimately expires unless the parties to the agreement agree to prolong it following renegotiations.

During the collective agreement period, both parties may terminate the agreement definitely with 3 months' notice.

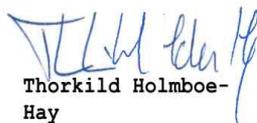
If the collective agreement has expired, the normative provisions of the collective agreement still apply as individual agreements for the individual employees until they may be terminated with the individual notice period of the employee.

The parties agree that the above is subject to the approval of the competent assemblies.

Copenhagen on 2018

  
33 P Service, Hotel and Restaurant

Tina Møller Madsen

  
Thorkild Holmboe-  
Hay

Hilfr ApS.

Steven Wegner Mortensen

  
Nicolai Søndergård Kjær

  
Niels Martin Andersen

  
Dennis True

## Protocols

### Protocol 1 - Personal data

Consent to the registration and publication of personal data on the platform should be given in the form a well-defined confirmation that contains voluntary, specific, informed and unambiguous consent from the registered person, including consent to the use and posting of his/her personal data on the platform.

In the absence of such consent, Hilfr is entitled not to employ an applicant. If the employee withdraws his/her consent entirely, the employment relationship ends without prejudice to the text below.

The parties have agreed that the employee may, at any time, request that derogatory, false and offensive comments, pictures or characters be removed from his/her profile and other places on the platform that can be associated- and clearly attributed to the employee. This cannot adversely affect the employee's conditions of employment.

The employee can request that unfavourable statements be removed from his/her profile and all other places to which the employee is clearly linked.

The parties have agreed that this collective agreement cannot place the employee in a less favourable position than the legislation in force at any time on the processing of personal data etc.

### Protocol 2. Digital address - correspondence

All correspondence between Hilfr and the employee is digital. There are no situations that require Hilfr to forward regular mail, including offers and orders, via the postal services.

It is the responsibility of the employee to ensure that Hilfr is always informed of a valid, digital address to which it can forward messages.

### Protocol 3. Digital address — sickness, statement of fitness for work

It is the responsibility of Hilfr to ensure that the employee is informed of where he/she can submit information on sickness and fitness for work and similar official announcements digitally.

### Protocol 4. Shop steward rules

(Postponed until any renegotiation of the collective agreement).

### Protocol 5. 3F PSHR/Hilfr — Skills Development Fund

(Postponed until any renegotiation of the collective agreement).

#### Protocol 6. Deduction of trade union membership fees

Agreement on deduction of trade union membership fees, local union club fees etc. will negotiated as an optional element during any renegotiation of the collective agreement and before 1 January 2019.

(In addition to this, any agreement on union membership fee, local union club fee etc. is postponed for any future renegotiation of the collective agreement.)

#### Protocol 7. Evaluation of the collective agreement

The parties have agreed to evaluate the collective agreement before it expires and, in this connection, allow for the 3F PSHR to meet with one or more employees in order to carry out an evaluation. The parties will decide on this in more detail no later than end May 2019.

#### Protocol 8. Wage components and free-choice account

The basic wage includes compensation for service allowance, allowance for weekday holidays and work-free days, seniority allowance and free-choice allowance (4%) and is based on an estimated average.

In connection with a renegotiation of the hourly wage of the collective agreement, the parties agree that it should be taken into account that allowances have been included in the calculation of wages that stem from wage components that are adjusted as percentages.

#### Protocol 9. Increases in pension contributions

The parties agree that the assumption underlying the pension component in this collective agreement is that the employer's share of the pensions should be escalated during a 3-year period:

1<sup>st</sup> year 4.15%

2<sup>nd</sup> year 6.15%

3<sup>rd</sup> year 8.15%

The parties agree that this is the point of departure for the negotiations in connection with any extension of the collective agreement in July 2019.

#### Protocol 10. Assumptions underlying the collective agreement

The current collective agreement is based on the Hilfr business model at the time of the conclusion of the collective agreement and is therefore closely linked to its business model. Should Hilfr make considerable changes to conditions upon which provisions in this collective agreement rest, the parties must resume collective bargaining on the relevant provisions in the collective agreement.

#### Protocol 11. Industrial disputes regulation

The General Agreement and the Norm, concluded between LO and DA, apply with the amendments below.

In the case of a claim that there is a breach of this collective agreement, a mediation meeting with the participation of the collective agreement partners will be summoned.

If agreement is not reached on the mediation meeting, the case will be subject to industrial arbitration.

Mediation meetings are held as soon as possible and no later than 7 weekdays after a request for a mediation meeting has been submitted unless the alleged breach of agreement has ceased before the mediation meeting has been held.

In case of a disagreement on the interpretation of this collective agreement, a mediation meeting with the participation of the collective agreement partners will be summoned.

If agreement is not reached during the mediation meeting, the case will be subject to industrial arbitration.

Each party appoints two members of the Court of Arbitration. Together, they appoint an Arbitrator. If they cannot reach agreement on an Arbitrator, one will be appointed by the President of the Labour Court.

The Arbitrator presides over the negotiations in the Court of Arbitration. If it is not possible to obtain a majority among the members of the Court of Arbitration, the Arbitrator will have the final say. The Court of Arbitration decides which of the parties will pay the costs of the case.

The remaining rules regarding the exchange of written pleadings and the conduct of industrial arbitration agreed between LO and DA (the Confederation of Danish Employers) apply.

Breach of the collective agreement cannot be brought before the Danish Labour Court for and in industrial arbitration, the parties can only seek back-payment and not a penalty.

### Joint declaration

The parties hereby jointly declare that this trial collective agreement is an attempt to build a bridge between digital platforms and the Danish labour market model.

The aim of the trial collective agreement is, in part, to gather experiences with a view to establishing permanent collective bargaining relations.

The parties have therefore agreed that none of them are bound by the contents of this collective agreement after it has expired or has been terminated.

The parties have also agreed that any renegotiation of the collective agreement must take place in light of the fact that the agreement is devised as a 3-year escalation model.

The parties also declare that a renegotiation of the collective agreement presupposes that Hilfr is a member of the Confederation of Danish Industries (DI) and, therefore, with the participation of the Confederation of Danish Industries.

With Hilfr's application for membership of the Confederation of Danish Industries, reference is made to the agreement concluded between DI, Overenskomst II (SBA) and 3F Private Services, Hotel and Restaurant regarding the suspension of § 43 of the Collective Agreement for Services.

## Appendices

### Appendix 1.Wages

Fixed hourly pensionable wage as per 1 August 2018

DKK 141.21

The wage is fixed during the life of the collective agreement. From 1 August 2018 to 31 July 2019.

### Appendix 2 Commitment agreement template

(Will follow)

All protocols, declarations and appendices form part of the collective agreement and share the same termination clauses.

# 부록4. 이탈리아 라치오주 플랫폼 노동자 보호 조례 초안(18.06.15. 원문)

## REGIONE LAZIO

GIUNTA REGIONALE

DELIBERAZIONE N.  
PROPOSTA N.

9858

DEL  
DEL

15/06/2018



<b>STRUTTURA PROPONENTE</b>	<i>Direzione Regionale:</i> LAVORO <i>Area:</i> AFFARI GENERALI		
Prot. n. _____ del _____ <b>OGGETTO: Schema di deliberazione concernente:</b> Proposta legge regionale "Norme per la tutela e la sicurezza dei lavoratori digitali"			
<p style="text-align: center;"> <small>(PRIORI CLAUDIO)</small>                      <small>(GUGLIELMINO ORNELLA)</small>                      <small>(G. GUGLIELMINO)</small>                      <small>(M. NOCCIOLI)</small>  <small>L'ESTENSORE</small>                      <small>IL RESP. PROCEDIMENTO</small>                      <small>IL DIRIGENTE RESPONSABILE</small>                      <small>IL DIRETTORE REGIONALE</small> </p>			
<b>ASSESSORATO PROPONENTE</b>	LAVORO E NUOVI DIRITTI, POLITICHE PER LA RICOSTRUZIONE  <p style="text-align: right;"><small>(Di Bernardino Claudio)</small> L'ASSESSORE</p>		
<b>DI CONCERTO</b>	_____ <p style="text-align: right;">IL DIRETTORE</p>		
ALL'ESAME PREVENTIVO COMM.NE CONS.RE <input type="checkbox"/>			
<b>COMMISSIONE CONSILIARE:</b>  Data dell' esame:  con osservazioni <input type="checkbox"/> senza osservazioni <input type="checkbox"/>		<b>VISTO PER COPERTURA FINANZIARIA:</b> <input type="checkbox"/> <small>IL DIRETTORE DELLA DIREZIONE REGIONALE PROGRAMMAZIONE ECONOMICA, BILANCIO, ESAMIO E PATRIMONIO</small>	
<b>SEGRETARIA DELLA GIUNTA</b>		Data di ricezione <u>19/06/2018 - prot. 311</u>	
<b>ISTRUTTORIA:</b> _____ _____ _____			
<p style="text-align: center;">_____ IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO</p>		<p style="text-align: center;">_____ IL DIRIGENTE COMPETENTE</p>	

IL SEGRETARIO DELLA GIUNTA

IL PRESIDENTE

**OGGETTO: Proposta legge regionale “Norme per la tutela e la sicurezza dei lavoratori digitali”**

**LA GIUNTA REGIONALE**

**SU PROPOSTA DELL’ASSESSORE AL LAVORO E NUOVI DIRITTI,  
POLITICHE PER LA RICOSTRUZIONE**

VISTI:

- la Costituzione e in particolare gli articoli 3, 4, 41 e 117 terzo comma;
- lo Statuto della Regione Lazio e in particolare l’articolo 6;
- la legge regionale 18 febbraio 2002, n. 6 e successive modifiche e integrazioni, recante: “Disciplina del sistema organizzativo della Giunta e del Consiglio e disposizione relative alla dirigenza ed al personale regionale”;
- la legge regionale 4 giugno 2018, n.3 “Legge di Stabilità regionale 2018”;
- la legge regionale 4 giugno 2018, n.4 “Bilancio di previsione finanziario della Regione Lazio 2018-2020”
- il Regolamento regionale 6 settembre 2002, n. 1 e successive modifiche e integrazioni, recante: “Regolamento di organizzazione degli uffici e dei servizi della Giunta regionale
- il Regolamento regionale 9 novembre 2017 n. 26 “Regolamento regionale di Contabilità” e in particolare gli articoli 34, 35 e 36;
- la Carta dei diritti fondamentali dell’Unione europea, proclamata in occasione del Consiglio europeo di Nizza il 7 dicembre 2000;
- il pilastro europeo dei diritti sociali proclamato al vertice sociale di Göteborg nel novembre del 2017 che stabilisce venti principi e diritti fondamentali per sostenere il buon funzionamento e l’equità dei mercati del lavoro e dei sistemi di protezione sociale;
- la nota prot. n. 0314044 del 28 maggio 2018 con cui è stato richiesto il supporto dell’ufficio legislativo;
- la nota prot. n. 352631 del 13 giugno 2018 con cui è stata inviata la proposta di legge regionale allegata al presente atto all’ufficio legislativo per il coordinamento formale e sostanziale previsto dall’articolo 71 terdecies del citato r.r.1/2002 e smi.

**PREMESSO CHE:**

- la Regione promuove lo sviluppo responsabile dell’economia digitale quale fattore di crescita economica e di nuova occupazione e assicura la tutela dei lavoratori attraverso la rimozione degli ostacoli di ordine economico e sociale che impediscono il pieno sviluppo della persona umana;
- La Regione, in armonia con quanto previsto nel Pilastro europeo dei Diritti Sociali, riconosce il diritto di ogni persona ad avere un trattamento giusto ed equo in merito alle condizioni di lavoro, all’accesso alla protezione sociale e

alla formazione, indipendentemente dalla tipologia e dalla durata del rapporto di lavoro;

**CONSIDERATO** che è necessario intervenire legislativamente per regolamentare la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori digitali;

**RITENUTO NECESSARIO:**

- approvare la proposta di legge regionale “Norme per la tutela e la sicurezza dei lavoratori digitali” di cui all’ allegato A, che costituisce parte integrante e sostanziale della presente deliberazione;

**ESPERITA** la consultazione pubblica avviata il 25 maggio 2018 e conclusasi il 14 giugno 2018;

Acquisita la nota prot. n. 357782 del 15 giugno 2018 dell’Ufficio Legislativo ai fini del coordinamento formale e sostanziale di cui all’art. 71 *terdecies* del r.r.1/2002 e smi;

**PRESO ATTO** della relazione tecnica della Direzione Regionale Bilancio, Governo societario, Demanio e Patrimonio;

**DELIBERA**

Di adottare e sottoporre all’esame del Consiglio Regionale l’unita proposta di legge regionale composta di n. 14 articoli, concernente “Norme per la tutela e la sicurezza dei lavoratori digitali” corredata della relazione illustrativa parti integranti e sostanziali della presente deliberazione.

La presente deliberazione è pubblicata sul B.U.R.L. e sul sito istituzionale [www.regione.lazio.it](http://www.regione.lazio.it)

**Legge regionale****Norme per la tutela e la sicurezza dei lavoratori digitali****CAPO I****DISPOSIZIONI GENERALI****Art. 1**

(Principi)

1. La Regione, nel rispetto degli articoli 4, 32, 41 e 117, comma 3, della Costituzione e in attuazione dell'articolo 6 dello Statuto, promuove la tutela della salute e la tutela e sicurezza del lavoro quali principi fondamentali per garantire alla persona un lavoro sicuro e dignitoso.
2. La Regione sostiene l'innovazione in tutte le sue forme e promuove lo sviluppo responsabile dell'economia digitale quale fattore di crescita economica e di nuova occupazione e assicura la tutela del lavoro organizzato mediante piattaforma digitale attraverso la rimozione degli ostacoli di ordine economico e sociale che impediscono il pieno sviluppo della persona umana, a norma dell'articolo 3 della Costituzione.
3. La Regione, in armonia con quanto previsto nel Pilastro europeo dei Diritti Sociali, riconosce il diritto di ogni persona ad avere un trattamento giusto ed equo in merito alle condizioni di lavoro, all'accesso alla protezione sociale e alla formazione, indipendentemente dalla tipologia e dalla durata del rapporto di lavoro.

**Art. 2**

(Finalità, oggetto e definizioni)

1. In attuazione dei principi di cui all'articolo 1, la presente legge detta disposizioni dirette a:
  - a) tutelare la dignità, la salute e la sicurezza del lavoratore digitale;
  - b) migliorare la trasparenza del mercato del lavoro digitale;
  - c) contrastare il lavoro non sicuro e ogni forma di disuguaglianza e di sfruttamento.
2. Ai fini della presente legge, si considerano:
  - a) "lavoratore digitale", la persona che offre alla piattaforma digitale la disponibilità della propria attività di servizio;
  - b) "piattaforma digitale", da ora piattaforma, l'impresa che, mediante un'applicazione informatica, organizza l'attività di servizio del lavoratore digitale al fine di offrire un servizio a terzi.

## CAPO II

### LE TUTELE

#### Art. 3

(Tutela della salute e della sicurezza)

1. La Giunta regionale individua con deliberazione le misure di tutela della salute e della sicurezza del lavoratore digitale, sentito il Comitato regionale di coordinamento di cui all'articolo 7, d.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e con il coinvolgimento delle piattaforme che operano nell'ambito del territorio regionale.
2. Il lavoratore digitale ha diritto alla tutela contro gli infortuni nell'attività di servizio e le malattie professionali dipendenti da rischi connessi all'attività di servizio.
3. La piattaforma adotta le misure necessarie a tutelare la salute psico-fisica del lavoratore digitale.
4. La piattaforma eroga a ciascun lavoratore digitale una formazione sufficiente e adeguata in materia di salute e sicurezza e, in particolare, sui rischi e danni derivanti dall'esercizio della prestazione e sulle procedure di prevenzione e protezione tipiche della prestazione.
5. Ai fini della tutela della salute e della sicurezza, il lavoratore digitale è tenuto a partecipare ai programmi di formazione organizzati dalla piattaforma.
6. La piattaforma, con oneri a proprio carico, fornisce al lavoratore digitale dispositivi di protezione conformi alla disciplina in materia di salute e sicurezza e provvede alle spese di manutenzione dei mezzi di lavoro, in relazione all'attività di servizio svolta.

#### Art. 4

(Tutela assistenziale e previdenziale)

1. La piattaforma attiva, con oneri a proprio carico, l'assicurazione obbligatoria contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali in favore del lavoratore digitale, per danni cagionati a terzi durante l'effettuazione dell'attività di servizio, nonché quella per la tutela della maternità e della paternità.
2. La copertura assicurativa di cui al comma 1 non ha franchigie a carico del lavoratore.
3. Ai fini del calcolo del premio assicurativo nonché della liquidazione delle prestazioni relative alla copertura assicurativa contro gli infortuni e le malattie professionali, si fa riferimento alla retribuzione convenzionale giornaliera corrispondente alla misura del limite minimo di retribuzione giornaliera in vigore annualmente per tutte le contribuzioni dovute in materia di previdenza sociale.
4. Il lavoratore ha diritto alla tutela previdenziale obbligatoria secondo quanto disposto dalla normativa nazionale.
5. Nel rispetto degli articoli 38 e 117 della Costituzione, la Regione promuove, con il coinvolgimento delle parti sociali, forme di tutela integrative in materia di previdenza e assistenza anche mediante gli enti e i fondi bilaterali.

**Art. 5**

(Compenso e indennità speciali)

1. Il compenso è a tempo e non può in ogni caso essere inferiore alla misura oraria minima determinata dai contratti collettivi di lavoro sottoscritti dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative.
2. Il lavoratore digitale ha diritto alla maggiorazione del compenso orario nei casi, nella misura e secondo le modalità determinate dai contratti collettivi di lavoro sottoscritti dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative.
3. Il compenso non può in ogni caso essere stabilito a cottimo.

**Art. 6**

(Informazione al lavoratore digitale)

1. Ai fini della tutela della salute e della sicurezza del lavoratore digitale, la piattaforma fornisce un' informativa scritta e preventiva:
  - a) sui rischi generali e sui rischi specifici connessi alla particolare modalità di esecuzione dell'attività di servizio;
  - b) sul luogo in cui è svolta l'attività di servizio;
  - c) sull'oggetto dell'attività di servizio;
  - d) sul compenso e sulle indennità speciali;
  - e) sugli strumenti di protezione assegnati;
  - f) sulle modalità di formazione ed elaborazione del rating reputazionale e sugli effetti che tale rating può avere sulla domanda dell'attività di servizio da parte della piattaforma;
  - g) sulla procedura di verifica di cui all'articolo 7, comma 3.

**Art. 7**

(Parità di trattamento e non discriminazione nel rating reputazionale)

1. La piattaforma garantisce al lavoratore digitale un utilizzo trasparente dell'algoritmo che determina l'incontro fra la domanda e l'offerta dell'attività di servizio.
2. Al fine della formazione del rating reputazionale, la piattaforma garantisce al lavoratore digitale una procedura di valutazione della prestazione chiara e trasparente.
3. La piattaforma garantisce una procedura di verifica imparziale del rating reputazionale a seguito di contestazione da parte del lavoratore digitale.
4. La piattaforma garantisce la portabilità del rating reputazionale nel passaggio da una piattaforma a un'altra.

**Art. 8**

(Sanzioni)

1. La violazione degli obblighi previsti dagli articoli 3, 4, 5, 6 e 7 della presente legge comporta una sanzione amministrativa a carico della piattaforma da cinquecento a duemila euro.

2. L'entità della sanzione, le modalità di accertamento delle violazioni, le procedure di notifica e di riscossione sono stabilite, entro 90 giorni dall'entrata in vigore della presente legge, con deliberazione della giunta regionale previo parere della Commissione consiliare competente in materia di lavoro.

### **CAPO III**

#### **GLI STRUMENTI**

##### **Art. 9**

(Portale del lavoro digitale)

1. È istituito il Portale del lavoro digitale della Regione Lazio.
2. Il Portale del lavoro digitale si compone dell'Anagrafe regionale dei lavoratori digitali, da ora Anagrafe, e del Registro regionale delle piattaforme digitali, da ora Registro.
3. Il lavoratore digitale che opera nel territorio regionale può iscriversi all'Anagrafe. L'iscrizione all'Anagrafe è gratuita e consente al lavoratore digitale di accedere agli interventi previsti nel Programma annuale degli interventi di cui all'articolo 11.
4. La piattaforma digitale, se in regola con le prescrizioni contenute nella presente legge, può iscriversi nel Registro. L'iscrizione al Registro è gratuita e consente alle piattaforme di accedere agli interventi previsti nel Programma annuale degli interventi di cui all'articolo 11 e di utilizzare la dicitura "Economia leale" (Fair Economy), riconosciuta dalla Regione Lazio.

##### **Art. 10**

(Consulta dell'economia e del lavoro digitale)

1. Per le finalità di cui all'articolo 2, è istituita presso l'Assessorato regionale competente in materia di lavoro la Consulta regionale del lavoro digitale, da ora Consulta, quale organismo permanente di consultazione in relazione alle politiche in materia di lavoro digitale.
2. Entro 90 giorni dall'entrata in vigore della presente legge, la Giunta regionale individua con propria deliberazione la composizione della Consulta, che è presieduta dall'Assessore regionale competente in materia di Lavoro con la partecipazione, oltre che dell'Assessore competente in materia di Sviluppo Economico, dei soggetti pubblici e privati che intervengono a diverso titolo nel settore del lavoro digitale.
3. I componenti della Consulta sono nominati con decreto del Presidente della Regione.
4. La Consulta:
  - a) fornisce indicazioni per la definizione del Programma annuale degli interventi in materia di lavoro digitale di cui all'articolo 11.
  - b) formula proposte di attività di studio e di ricerca in materia di lavoro digitale;
  - c) monitora, anche attraverso i dati acquisiti tramite l'Anagrafe di cui all'articolo 9, le evoluzioni dell'economia digitale e il loro impatto sul mercato del lavoro.

5. L'organizzazione e il funzionamento della Consulta sono stabiliti con determinazione del Direttore regionale competente in materia di lavoro.
6. L'istituzione della Consulta non comporta oneri a carico del bilancio regionale e la partecipazione alla stessa è a titolo gratuito.

#### **Art. 11**

(Programma annuale degli interventi)

1. Per le finalità di cui all'articolo 2, la Regione promuove e sostiene interventi concernenti:
  - a) l'informazione sui diritti;
  - b) la formazione in materia di salute e di sicurezza;
  - c) le forme di tutela integrativa in materia di previdenza e assistenza.
2. La Giunta regionale, sulla base delle indicazioni elaborate dalla Consulta ai sensi dell'articolo 10, comma 4, lett. a), adotta, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili, il Programma annuale degli interventi di cui al comma 1.

#### **Art. 12**

(Protocolli d'intesa e accordi)

1. La Regione stipula accordi con Inps e Inail aventi a oggetto la disciplina attuativa delle tutele previdenziali e assicurative.
2. In attuazione dell'articolo 8 e al fine di rafforzare l'efficacia degli strumenti di monitoraggio e controllo nei confronti dei nuovi lavori digitali, la Regione promuove accordi con gli organi di vigilanza dell'Ispettorato nazionale del lavoro.
3. Entro 90 giorni dall'entrata in vigore della presente legge, la Regione avvia il confronto a livello territoriale regionale con le associazioni dei lavoratori comparativamente più rappresentative, con le organizzazioni datoriali e con le piattaforme.

#### **Art. 13**

(Disposizioni finanziarie)

1. Agli oneri di cui alla presente legge, con esclusione di quelli derivanti dall'articolo 9, si provvede mediante l'istituzione, nell'ambito del programma 01 "Servizi per lo sviluppo del mercato del lavoro" della missione 15 "Politiche per il lavoro e la formazione professionale", del "Fondo per la tutela e la sicurezza dei lavoratori digitali", alla cui autorizzazione di spesa pari ad euro 1.000.000,00 per gli anni 2019 e 2020 si provvede mediante la corrispondente riduzione delle risorse iscritte a legislazione vigente, a valere sulle medesime annualità, nel fondo speciale di parte corrente di cui al programma 03 "Altri fondi" della missione 20 "Fondi e accantonamenti".
2. Agli oneri derivanti dall'articolo 9 si provvede mediante l'istituzione, nell'ambito del programma 01 della missione 15, di un'apposita voce di spesa in conto capitale denominata: "Spese relative alla creazione del Portale del lavoro digitale della Regione Lazio", alla cui autorizzazione di spesa pari ad euro 100.000,00, per l'anno 2018, si provvede mediante la corrispondente riduzione delle risorse iscritte a legislazione vigente, a valere sulla medesima annualità, nel fondo speciale in conto capitale di cui al programma 03 della missione 20.

**Art. 14**

(Entrata in vigore)

1. La presente legge entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione sul Bollettino ufficiale della Regione.

## 부록5. 이탈리아 라치오주 플랫폼 노동자 보호 조례 통과안(19.04.12. 원문)

### Regione Lazio, Legge Regionale 12 aprile 2019, n. 4 - Disposizioni per la tutela e la sicurezza dei lavoratori digitali

Regione Lazio  
Legge Regionale 12 aprile 2019, n. 4  
**Disposizioni per la tutela e la sicurezza dei lavoratori digitali**  
*B.U.R. 16 aprile 2019, n. 31*

IL CONSIGLIO REGIONALE  
ha approvato  
IL PRESIDENTE DELLA REGIONE  
p r o m u l g a  
la seguente legge:

CAPO I  
DISPOSIZIONI GENERALI

Art. 1  
(Principi)

1. La Regione, nel rispetto degli articoli 4, 32, 41 e 117, terzo comma, della Costituzione ([/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10322:1947costituzione&catid=5&Itemid=137](#)) e in attuazione dell'articolo 6 dello Statuto, promuove la tutela della salute e la tutela e sicurezza del lavoro quali principi fondamentali per garantire alla persona un lavoro sicuro e dignitoso.
2. La Regione sostiene l'innovazione in tutte le sue forme e promuove lo sviluppo responsabile dell'economia digitale quale fattore di crescita economica e di nuova occupazione nonché assicura la tutela del lavoro attraverso la rimozione degli ostacoli di ordine economico, culturale e sociale che impediscono il pieno sviluppo della persona umana, a norma dell'articolo 3 della Costituzione ([/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10322:1947costituzione&catid=5&Itemid=137](#)).
3. La Regione, nel rispetto di quanto previsto nel Pilastro europeo dei diritti sociali, proclamato il 17 novembre 2017 dal Parlamento, dal Consiglio e dalla Commissione dell'Unione europea, riconosce il diritto di ogni persona ad avere un trattamento giusto ed equo in merito alle condizioni e alla sicurezza del lavoro, all'accesso alla protezione sociale e alla formazione, indipendentemente dalla tipologia e dalla durata del rapporto di lavoro.
4. La Regione promuove, altresì, una nuova cultura del lavoro digitale nel Lazio.

Art. 2  
(Finalità e ambito di applicazione)

1. In attuazione dei principi di cui all'articolo 1, la presente legge detta disposizioni dirette a:
  - a) tutelare la dignità, la salute e la sicurezza del lavoratore digitale;
  - b) migliorare la trasparenza del mercato del lavoro digitale, garantendo ai lavoratori un'acquisizione completa dell'informativa di cui all'articolo 6;
  - c) contrastare il lavoro non sicuro e ogni forma di disuguaglianza e di sfruttamento;
  - d) individuare strumenti operativi, di consultazione e di programmazione.
2. La presente legge si applica al lavoratore, di seguito denominato lavoratore digitale, che, indipendentemente dalla tipologia e dalla durata del rapporto di lavoro, offre la disponibilità della propria attività di servizio all'impresa, di seguito denominata piattaforma digitale, che organizza l'attività al fine di offrire un servizio a terzi mediante l'utilizzo di un'applicazione informatica, determinando le caratteristiche del servizio e fissandone il prezzo.

CAPO II  
LE TUTELE

## Art. 3

(Tutela della salute e della sicurezza)

1. La Giunta regionale, sentiti la commissione consiliare competente e il Comitato regionale di coordinamento di cui all'articolo 7 del decreto legislativo 9 aprile 2008, n. 81 ([/index.php?option=com\\_content&view=category&id=73:aggiornamenti-dlgs-9-aprile-2008-n-81&Itemid=59&layout=default](#)) (Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123 ([/index.php?option=com\\_content&view=article&id=814:legge-3-agosto-2007-n-123-misure-in-tema-di-tutela-della-salute-e-della-sicurezza-sul-lavoro&catid=5&Itemid=137](#)), in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro), individua, con deliberazione, le misure finalizzate a promuovere la tutela della salute e della sicurezza del lavoratore digitale, con il coinvolgimento delle piattaforme digitali che abbiano dato attuazione alle tutele previste dal presente articolo e dagli articoli 4, 5, 6 e 7.
2. Nel rispetto della normativa vigente in materia e al fine di garantire al lavoratore digitale la tutela piena e integrale contro gli infortuni nell'attività di servizio, la piattaforma digitale adotta interventi e misure per la formazione in materia di salute e di sicurezza sul lavoro del lavoratore digitale e, in particolare, sui rischi e danni derivanti dall'esercizio dell'attività di servizio e sulle procedure di prevenzione e di protezione.
3. La piattaforma digitale, con oneri a proprio carico, fornisce al lavoratore digitale dispositivi di protezione conformi alla disciplina in materia di salute e di sicurezza sul lavoro e provvede alle spese di manutenzione dei mezzi e degli strumenti utilizzati per l'attività di servizio.

## Art. 4

(Tutele assistenziale e previdenziale)

1. La piattaforma digitale attiva, senza oneri per il lavoratore digitale, l'assicurazione contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali in favore del lavoratore digitale, per danni cagionati a terzi durante lo svolgimento dell'attività di servizio, nonché quella per la tutela della maternità e della paternità.
2. La copertura assicurativa di cui al comma 1 non ha franchigie a carico del lavoratore digitale.
3. Ai fini del calcolo del premio assicurativo nonché della liquidazione delle prestazioni relative alla copertura assicurativa contro gli infortuni, si fa riferimento alla retribuzione convenzionale giornaliera corrispondente alla misura del limite minimo di retribuzione giornaliera in vigore annualmente per tutte le contribuzioni dovute in materia di previdenza sociale.
4. Il lavoratore digitale ha diritto alla tutela previdenziale obbligatoria secondo quanto disposto dalla normativa nazionale.
5. Nel rispetto degli articoli 38 e 117 della Costituzione ([/index.php?option=com\\_content&view=article&id=10322:1947costituzione&catid=5&Itemid=137](#)), la Regione favorisce, con il coinvolgimento delle parti sociali, forme di tutela integrative in materia di previdenza e assistenza anche mediante gli enti e i fondi bilaterali.

## Art. 5

(Compenso e indennità speciali)

1. Il compenso è a tempo, fatto salvo il mancato svolgimento dell'attività di servizio, e non può essere inferiore alla misura oraria minima determinata dai contratti collettivi di lavoro sottoscritti dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative. Nel caso in cui il mancato svolgimento dell'attività di servizio non dipenda da causa imputabile alla volontà del lavoratore digitale, quest'ultimo ha diritto a un'indennità di prenotazione nella misura determinata dai contratti collettivi di lavoro sottoscritti dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative.
2. Il lavoratore digitale ha diritto alla corresponsione di una maggiorazione del compenso orario nei casi, nella misura e secondo le modalità determinate dai contratti collettivi di lavoro sottoscritti dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative.
3. Al fine di promuovere la sicurezza sul lavoro, il compenso non può in ogni caso essere stabilito a cottimo.

## Art. 6

(Informativa preventiva al lavoratore digitale)

1. Ai fini della tutela della salute e della sicurezza del lavoratore digitale, la piattaforma digitale fornisce un'informativa preventiva ed esaustiva:
  - a) sui rischi generali e sui rischi specifici connessi alla particolare modalità di svolgimento del lavoro di servizio;
  - b) sul luogo in cui è svolta l'attività di servizio;
  - c) sull'oggetto dell'attività di servizio;
  - d) sul compenso e sulle indennità speciali;
  - e) sugli strumenti di protezione assegnati;
  - f) sulle modalità con cui l'algoritmo determina l'incontro fra la domanda e l'offerta di servizio;
  - g) sulla procedura di verifica di cui all'articolo 7, comma 2, lettera c).

## Art. 7

(Parità di trattamento e non discriminazione nel rating reputazionale)

1. Nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali e di pari opportunità e non discriminazione, la piattaforma digitale garantisce al lavoratore digitale un'informativa trasparente riguardo al funzionamento dell'algoritmo che determina l'incontro fra la domanda e l'attività di servizio.
2. La Giunta regionale promuove a livello territoriale le attività previste all'articolo 13, comma 3, e in ogni caso ogni altra attività utile a garantire, da parte della piattaforma digitale, al lavoratore digitale:
  - a) un utilizzo trasparente dell'algoritmo che determina l'incontro fra la domanda e l'offerta dell'attività di servizio;
  - b) una procedura di valutazione della prestazione chiara e trasparente al fine della formazione del rating reputazionale;
  - c) una procedura di verifica imparziale del rating reputazionale a seguito di contestazione da parte del lavoratore digitale;
  - d) la portabilità del rating reputazionale nel passaggio da una piattaforma a un'altra.

## Art. 8

(Sanzioni)

1. La violazione degli obblighi previsti dagli articoli 3, 4, 5, 6 e 7 comporta una sanzione amministrativa a carico della piattaforma digitale da 500,00 a 2.000,00 euro.
2. L'entità della sanzione, le modalità di accertamento delle violazioni, le procedure di notifica e di riscossione sono stabilite, entro novanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge, con deliberazione della Giunta regionale previo parere della commissione consiliare competente in materia di lavoro.

## CAPO III

## GLI STRUMENTI

## Art. 9

(Portale del lavoro digitale della Regione)

1. È istituito il portale del lavoro digitale della Regione.
2. Il portale di cui al comma 1, si compone dell'anagrafe regionale dei lavoratori digitali, di seguito denominata anagrafe, e del registro regionale delle piattaforme digitali, di seguito denominato registro.
3. Il lavoratore digitale che svolge l'attività nel territorio regionale può iscriversi all'anagrafe. L'iscrizione all'anagrafe è gratuita e consente al lavoratore digitale di accedere agli interventi previsti nel programma annuale degli interventi di cui all'articolo 12.
4. La piattaforma digitale, se in regola con le disposizioni contenute nella presente legge, può iscriversi nel registro. L'iscrizione al registro è gratuita e consente alle piattaforme di accedere agli interventi previsti nel programma annuale degli interventi di cui all'articolo 12 e di utilizzare la dicitura "Economia leale" (Fair Economy), riconosciuta dalla Regione.
5. La Giunta regionale, con apposita deliberazione da adottarsi entro novanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge, previo parere della commissione consiliare competente in materia, stabilisce criteri, modalità e termini per l'iscrizione all'anagrafe e al registro.

## Art. 10

(Consulta regionale del lavoro digitale)

1. Per le finalità di cui all'articolo 2, è istituita, presso l'assessorato regionale competente in materia di lavoro, la Consulta regionale del lavoro digitale, di seguito denominata Consulta, quale organismo permanente di consultazione in relazione alle politiche in materia di lavoro digitale.
2. Entro novanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge, la Giunta regionale individua con propria deliberazione la composizione della Consulta, che è presieduta dall'Assessore regionale competente in materia di lavoro con la partecipazione, oltre che dell'Assessore competente in materia di sviluppo economico e del presidente della commissione consiliare competente in materia di lavoro, dei soggetti pubblici e privati che intervengono a diverso titolo nel settore del lavoro digitale nonché delle parti sociali.
3. I componenti della Consulta sono nominati con decreto del Presidente della Regione.
4. La Consulta:
  - a) fornisce indicazioni per la definizione del programma annuale degli interventi di cui all'articolo 12;
  - b) elabora studi e ricerche in materia di lavoro digitale;
  - c) formula al Consiglio regionale proposte riguardanti lo sviluppo e il perfezionamento della legislazione nazionale in materia di tutela della salute e della sicurezza del lavoratore digitale;
  - d) monitora, anche attraverso i dati acquisiti tramite l'anagrafe, le evoluzioni dell'economia digitale e il loro impatto sul mercato del lavoro;
  - e) esamina le problematiche concernenti l'applicazione delle tutele in materia di salute e di sicurezza del lavoratore digitale;

f) monitora in merito alla corretta applicazione della presente legge nel territorio regionale e trasmette annualmente una relazione alla commissione consiliare competente;

g) favorisce il costante confronto tra piattaforme, lavoratori digitali e parti sociali.

5. L'organizzazione e il funzionamento della Consulta sono stabiliti con determinazione del Direttore regionale competente in materia di lavoro.

6. L'istituzione della Consulta non comporta oneri a carico del bilancio regionale e la partecipazione alla stessa è a titolo gratuito.

#### Art. 11

(Carta dei diritti dei lavoratori digitali)

1. La Consulta elabora la Carta dei diritti dei lavoratori digitali, da approvarsi con deliberazione della Giunta regionale, con la finalità di promuovere principi, regole e tutele a garanzia dei lavoratori digitali e delle piattaforme digitali, per il loro sviluppo armonico nella società e per il riconoscimento del loro ruolo nella Regione, nonché di sostenere il principio di consumo responsabile in capo a ogni consumatore.

#### Art. 12

(Programma annuale degli interventi)

1. Per le finalità di cui all'articolo 2, la Regione promuove e sostiene interventi concernenti:

a) l'informazione sui diritti;

b) la formazione in materia di salute e di sicurezza;

c) le forme di tutela integrativa in materia di previdenza e di assistenza.

2. La Giunta regionale, sulla base delle indicazioni elaborate dalla Consulta ai sensi dell'articolo 10, comma 4, lettera a), adotta, nei limiti delle risorse finanziarie disponibili, il programma annuale degli interventi di cui al comma 1.

#### Art. 13

(Accordi)

1. La Regione promuove la stipula di accordi con l'Istituto nazionale della previdenza sociale (INPS), l'Istituto nazionale assicurazione infortuni sul lavoro (INAIL) e compagnie assicurative aventi a oggetto la disciplina attuativa delle tutele previdenziali e assicurative di cui all'articolo 4.

2. In attuazione dell'articolo 8 e al fine di rafforzare l'efficacia degli strumenti di monitoraggio e controllo nei confronti dei nuovi lavori digitali, la Regione promuove accordi con gli organi di vigilanza dell'Ispezzato nazionale del lavoro.

3. Entro novanta giorni dall'entrata in vigore della presente legge, la Regione avvia il confronto a livello territoriale regionale con i soggetti pubblici e privati che intervengono a diverso titolo nel settore del lavoro digitale.

#### Art. 14

(Disposizioni finanziarie)

1. Agli oneri di cui alla presente legge, con esclusione di quelli derivanti dall'articolo 9, si provvede mediante l'istituzione nel programma 01 "Servizi per lo sviluppo del mercato del lavoro" della missione 15 "Politiche per il lavoro e la formazione professionale", titolo 1 "Spese correnti", del "Fondo per la tutela e la sicurezza dei lavoratori digitali", alla cui autorizzazione di spesa, pari ad euro 1.000.000,00 per gli anni 2019 e 2020, si provvede attraverso la corrispondente riduzione delle risorse iscritte nel bilancio regionale 2019-2021, a valere sulle medesime annualità, nel fondo speciale di cui al programma 03 "Altri fondi" della missione 20 "Fondi e accantonamenti", titolo 1.

2. Agli oneri derivanti dall'articolo 9 si provvede mediante l'istituzione nel programma 01 della missione 15, titolo 2 "Spese in conto capitale", di un'apposita voce di spesa denominata: "Spese relative alla creazione del Portale del lavoro digitale della Regione Lazio", alla cui autorizzazione di spesa, pari ad euro 100.000,00 per l'anno 2019, si provvede mediante la corrispondente riduzione delle risorse iscritte nel bilancio regionale 2019-2021, a valere sulla medesima annualità, nel fondo speciale di cui al programma 03 della missione 20, titolo 2.

#### Art. 15

(Entrata in vigore)

1. La presente legge entra in vigore il giorno successivo a quello della sua pubblicazione sul Bollettino ufficiale della Regione.

La presente legge regionale sarà pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione. E' fatto obbligo a chiunque spetti di osservarla e di farla osservare come Legge della Regione Lazio.

Roma, li 12 Aprile 2019



# 부록6. 이탈리아 볼로냐 지역 지방정부 -라이너 노조-플랫폼 협약(원어)



## PREMESSA

L'economia collaborativa crea nuove opportunità per i consumatori e gli imprenditori.

La crescita dell'economia digitale ha determinato l'aumento di nuove forme di lavoro, talvolta qualificato dalle parti come subordinato, più spesso come autonomo, anche nella forma delle collaborazioni coordinate e continuative, non di rado con finalità di elusione delle tutele di marca lavoristica.

Nel panorama europeo dal 2014 sono stati generati oltre 5.000.000 di posti di lavoro, una parte dei quali risultano di difficile inquadramento nei due contrapposti poli del lavoro subordinato o autonomo, ed i dati più recenti individuano nelle aree urbane metropolitane il maggiore tasso di crescita occupazionale dell'economia collaborativa.

Il Comune di Bologna, in linea con gli indirizzi europei [COM(2016) 356 final, *Un'agenda europea per l'economia collaborativa*], ritiene che tale nuova forma di fare impresa possa dare un contributo importante alla crescita e all'occupazione cittadina, nazionale e europea, se promossa e sviluppata in modo responsabile e sostenibile.

L'innovazione ha stimolato lo sviluppo di nuovi modelli imprenditoriali che hanno la potenzialità di contribuire in modo significativo alla competitività e alla crescita.

Le piattaforme di collaborazione possono rappresentare un modello di impresa che coniuga opportunità di occupazione, flessibilità e reddito per i lavoratori e collaboratori, garantendo ai consumatori nuovi servizi a prezzi maggiormente sostenibili.

Tuttavia, senza una regolamentazione condivisa, l'economia collaborativa rischia di sollevare questioni relative all'applicazione del quadro normativo vigente, dal momento che rende meno nette le distinzioni tra datore di lavoro e utilizzatore della prestazione, titolare delle piattaforme o fornitori di servizi, lavoratore subordinato e autonomo, ancorché coordinato all'altrui organizzazione, prestazione di servizi a titolo professionale e non professionale.

Ciò può causare incertezza sulle norme applicabili con il rischio di avere "zone grigie", cui possono conseguire notevoli problemi in tema di tutela della dignità della persona e sicurezza del lavoro.

La sfida è quella di garantire che il mercato del lavoro digitale nel contesto urbano si sviluppi in modo da tutelare standard minimi per tutti i lavoratori digitali, a prescindere dalla qualificazione giuridica del loro rapporto di lavoro, in linea con i più recenti indirizzi dell'Unione Europea sanciti dal principio 5, "Occupazione flessibile e sicura" del Pilastro Europeo dei diritti sociali (adottato con Raccomandazione(UE) 2017/761 del 26/4/2017).

3

- Volendo raccogliere le sollecitazioni del Comitato economico e sociale europeo (SOC/542 del 25/1/2017) e del Comitato delle regioni (parere 1/10/2017) ad agire a livello istituzionale per fornire un quadro di riferimento per condizioni di lavoro eque e dignitose e pervenire a un giusto equilibrio tra la flessibilità e la sicurezza.
- Condividendo gli esiti della consultazione delle parti sociali sull'accesso alla protezione sociale per tutti i lavoratori, compresi quelli autonomi [C(2017)2610 final e C(2017)7773 final] e della comunicazione interpretativa concernente l'orario di lavoro nell'Unione Europea [C(2017)2601 final].
- Tenendo conto della proposta di direttiva del Parlamento Europeo e del Consiglio relative a condizioni di lavoro trasparenti e prevedibili nell'Unione Europea [C(2017)0355] presentata in data 21/12/2017.
- Recependo le istanze che in questi anni nella città di Bologna come nei principali centri urbani europei l'organizzazione autonoma dei lavoratori ha portato all'attenzione del dibattito pubblico circa problemi e sfide connessi al lavoro nelle piattaforme digitali, con particolare riferimento al settore del *delivery food*;

L'Amministrazione comunale si impegna ad adottare e promuovere la *Carta dei Diritti fondamentali del lavoro digitale nel contesto urbano*, di concerto con i lavoratori, le Organizzazioni Sindacali e le piattaforme digitali.

L'obiettivo della presente *Carta* è quella di promuovere nel territorio cittadino un'occupazione sicura e dignitosa, garantendo al contempo l'adattabilità del mercato del lavoro digitale ed il miglioramento delle condizioni di vita e di lavoro dei prestatori.

Gli obiettivi specifici mediante i quali realizzare l'obiettivo generale sono:

1. migliorare l'accesso dei lavoratori e collaboratori alle informazioni concernenti le loro condizioni di lavoro
2. migliorare le condizioni di lavoro di tutti i lavoratori e collaboratori a prescindere dalla qualificazione giuridica del rapporto;
3. promuovere il dialogo sociale tra imprese, organizzazioni sindacali e lavoratori digitali nel contesto urbano;
4. migliorare la trasparenza del mercato del lavoro digitale, senza imporre oneri eccessivi alle imprese.
5. promuovere la diffusione di una nuova cultura del lavoro digitale in Italia ed in Europa

4

## CAPO I - DISPOSIZIONI GENERALI

### Art. 1. Scopo oggetto e ambito di applicazione

1. Lo scopo della presente *Carta* è migliorare le condizioni di lavoro dei lavoratori e collaboratori digitali operanti nel Comune di Bologna, promuovendo un'occupazione più sicura e prevedibile e garantendo nel contempo l'adattabilità del mercato del lavoro digitale nel contesto urbano.
2. La presente *Carta* stabilisce standard minimi di tutela che si applicano a tutti i lavoratori e collaboratori, operanti all'interno del territorio della Città metropolitana di Bologna, indipendentemente dalla qualificazione dei rapporti di lavoro che si servono per l'esercizio della propria attività lavorativa di una o più piattaforme digitali.
3. Si considerano piattaforme digitali le imprese che, qualunque sia il luogo di stabilimento, mettono in relazione a distanza per via elettronica, le persone per la vendita di un bene, la prestazione di un servizio o lo scambio o la condivisione di un bene o un servizio.
4. Le disposizioni contenute nella *Carta* si applicano in tutti i casi in cui la piattaforma digitale determina le caratteristiche della prestazione dei servizi forniti o del bene venduto e fissa il suo prezzo.
5. Al fine di verificare l'efficacia e l'applicazione della *Carta*, l'Amministrazione comunale istituisce un tavolo di monitoraggio fra le parti contraenti da convocare regolarmente ogni 6 mesi.

5

## CAPO II - DIRITTI DI INFORMAZIONE

### Art. 2. Obbligo di informazione.

1. Le piattaforme digitali sono tenute a fornire a tutti i propri lavoratori e collaboratori un'informativa preventiva e completa sull'operazione contrattuale.
2. Le informazioni di cui al paragrafo 1 comprendono:
  - a) le identità delle parti del rapporto di lavoro;
  - b) il luogo di lavoro, anche con riferimento al territorio sui cui operano; in mancanza di un luogo di lavoro fisso o predominante, il principio che il lavoratore è impiegato in luoghi diversi o è libero di determinare il proprio luogo di lavoro, nonché la sede o, se del caso, il domicilio del datore di lavoro;
  - c) la natura o la categoria dell'impiego attribuito al lavoratore ovvero le caratteristiche o una descrizione sommaria del lavoro;
  - d) la data di inizio del rapporto di lavoro;
  - e) se si tratta di un rapporto di lavoro temporaneo, la data di fine o la durata prevista dello stesso;
  - f) la retribuzione o il compenso pattuito, nonché la periodicità e le modalità di pagamento della retribuzione o del compenso cui ha diritto il lavoratore;
  - g) la durata e le condizioni del periodo di prova, se previsto;
  - h) eventuali diritti alla formazione riconosciuti dal datore di lavoro e/o dalla piattaforma digitale;
  - i) la procedura, compresa la durata del periodo di preavviso, che deve essere seguita dal datore di lavoro (e/o dalla piattaforma digitale) e dal lavoratore in caso di cessazione del rapporto di lavoro
  - j) l'ammontare minimo delle ore retribuite garantite, proporzionato al tempo di disponibilità fornito dal lavoratore nella misura e nei modi concordati tra le parti firmatarie
  - k) definizione del reciproco diritto di recesso secondo quanto disposto dall'art. 5
  - l) gli strumenti di lavoro eventualmente assegnati e l'informativa sugli stessi anche rispetto alle possibilità di controllo a distanza della prestazione lavorativa;

6

- m) la copertura assicurativa di cui all'art.6, in caso di infortuni e danni ai lavoratori digitali, o ai terzi, durante lo svolgimento della prestazione con la previsione dei massimali sugli infortuni e la descrizione delle modalità di erogazione degli indennizzi.
  - c) garantire l'accesso ad una documentazione idonea ad attestare l'esperienza lavorativa nel passaggio da una piattaforma ad un'altra.
3. Le piattaforme digitali sono tenute ad informare i lavoratori sui corsi di formazione per lo svolgimento dei loro compiti che sono tenuti ad erogare a norma della legislazione dell'Unione o nazionale o di contratti collettivi, senza addebitare il costo ai lavoratori.

#### *Art. 3 Meccanismi reputazionali*

1. Le piattaforme digitali sono tenute a:
- a) informare i propri lavoratori o collaboratori e gli utenti/consumatori sulle modalità di formazione ed elaborazione del *rating* reputazionale, se presente, e sugli effetti che tale *rating* può avere sul rapporto di lavoro o di collaborazione;
  - b) garantire al lavoratore o collaboratore una procedura terza e imparziale per contestare un *rating* ritenuto errato;

7

### **CAPO III - DIRITTI DI PROTEZIONE DELLA PERSONA E DEI SUOI BENI FONDAMENTALI**

#### *Art. 4. Diritto a un compenso equo e dignitoso*

1. A tutti i lavoratori e collaboratori la piattaforma deve garantire un compenso orario fisso equo e dignitoso in ogni caso non inferiore ai minimi tabellari sanciti dai contratti collettivi di settore sottoscritti dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative per prestazioni equivalenti o equiparabili.
2. A tutti i lavoratori deve essere garantita, nella misura e nei modi concordati tra le parti firmatarie, un'indennità per il lavoro svolto in condizioni particolari come il lavoro notturno, il lavoro durante le festività ovvero in condizioni meteorologiche sfavorevoli. Inoltre, in caso di condizioni meteorologiche straordinarie, tali da mettere a serio repentaglio la sicurezza e la salute dei lavoratori o collaboratori, questi ultimi hanno diritto di non eseguire la prestazione, senza alcuna penalizzazione, e le piattaforme si impegnano a sospendere tempestivamente il servizio.

#### *Art. 5 Non discriminazione e recesso*

1. È vietata ogni forma di discriminazione, per motivi di genere, di etnia, di lingua, di religione, di orientamento sessuale, politico e sindacale, di condizioni personali e sociali.

8

2. La mancata disponibilità del prestatore di lavoro per un periodo di tempo prolungato non può determinare alcun trattamento deteriore, ivi compresa una distribuzione delle occasioni di lavoro penalizzante per il prestatore.
3. Il recesso della piattaforma in costanza di rapporto di lavoro deve essere motivato e comunicato in forma scritta, con congruo preavviso. Esso è possibile solo per giusta causa o per un notevole inadempimento degli obblighi contrattuali.

#### *Art. 6 Diritto alla salute e sicurezza*

1. Le piattaforme digitali tutelano la salute e la sicurezza dei propri lavoratori e collaboratori, indipendentemente dalla qualificazione giuridica del rapporto, adottando ogni misura idonea al fine di valutare, prevenire e ridurre i rischi.
2. Le piattaforme si impegnano a sottoscrivere con oneri a proprio carico un'assicurazione che copra i lavoratori e dal rischio di infortuni e malattie sul lavoro, nonché dal rischio di danni per eventuali sinistri stradali con copertura, anche, dei danni nei confronti di terzi.

3. Le piattaforme si assumono l'impegno di fornire gratuitamente a tutti i lavoratori e collaboratori idonei strumenti e dispositivi di sicurezza obbligatori, previsti dalle normative vigenti, nonché di verificare che lavoratori e collaboratori ne siano in possesso. Si impegnano altresì a rimborsare in tutto o in parte le spese di manutenzione degli strumenti funzionali all'esecuzione della prestazione, secondo le modalità concordate con le parti firmatarie.
  - d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato;
  - e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello Stato, di responsabili o incaricati.

#### *Art. 7 Tutela del trattamento dei dati personali*

1. Tutti i lavoratori e collaboratori di piattaforme digitali hanno diritto a ottenere la conferma dell'esistenza o meno di dati personali che li riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.
  2. Tutti i lavoratori e collaboratori di piattaforme digitali hanno diritto di ottenere l'indicazione:
    - a) dell'origine dei dati personali;
    - b) delle finalità e modalità del trattamento;
    - c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
3. Tutti i lavoratori e collaboratori di piattaforme digitali hanno diritto di ottenere:
    - a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
    - b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
    - c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccettuato il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

9

4. Tutti i lavoratori e collaboratori di piattaforme digitali hanno diritto di opporsi, in tutto o in parte:
    - a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
    - b) al trattamento di dati personali con finalità di controllo e monitoraggio.
  5. È vietata ogni forma di controllo e di indagine sulle opinioni dei lavoratori e collaboratori da parte delle piattaforme nonché su fatti non rilevanti ai fini della valutazione delle attitudini professionali e sul corretto adempimento della prestazione contrattuale.
2. I lavoratori hanno diritto di riunirsi, fuori dell'orario di lavoro, nonché durante l'orario di lavoro, nei limiti di dieci ore annue, per le quali verrà corrisposta la normale retribuzione, in locali messi a disposizione dalle piattaforme digitali, ove presenti.
  3. I lavoratori di una o più piattaforme digitali hanno diritto di riunirsi in locali idonei messi a disposizione dal Comune di Bologna. Il Comune assicura altresì la disponibilità di bacheche sindacali in un luogo accessibile a tutti.

#### *Art. 10 Diritto al conflitto*

1. Tutti i lavoratori di piattaforme digitali godono del diritto di astenersi collettivamente dal lavoro per un fine comune.

#### *Art. 8 Diritti di connessione e disconnessione*

1. Le piattaforme assicurano il pieno diritto alla connessione gratuita e disconnessione dei propri lavoratori e collaboratori.

#### *Art. 9 Libertà di organizzazione sindacale*

1. Tutti i lavoratori e collaboratori di piattaforme digitali godono del diritto di costituire e aderire ad un'organizzazione sindacale;

10

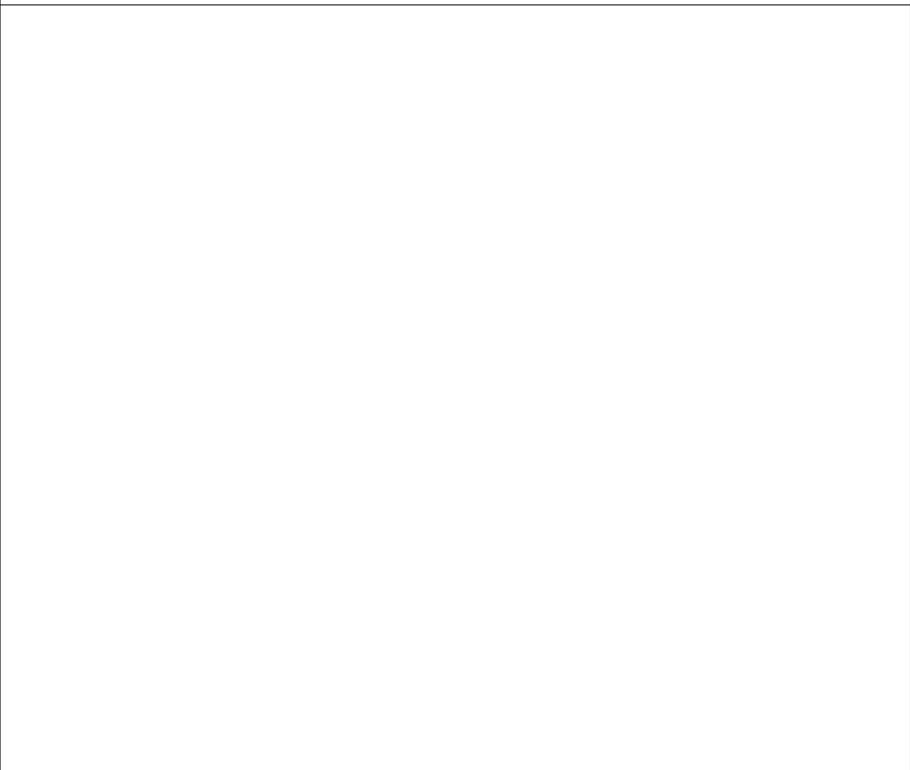
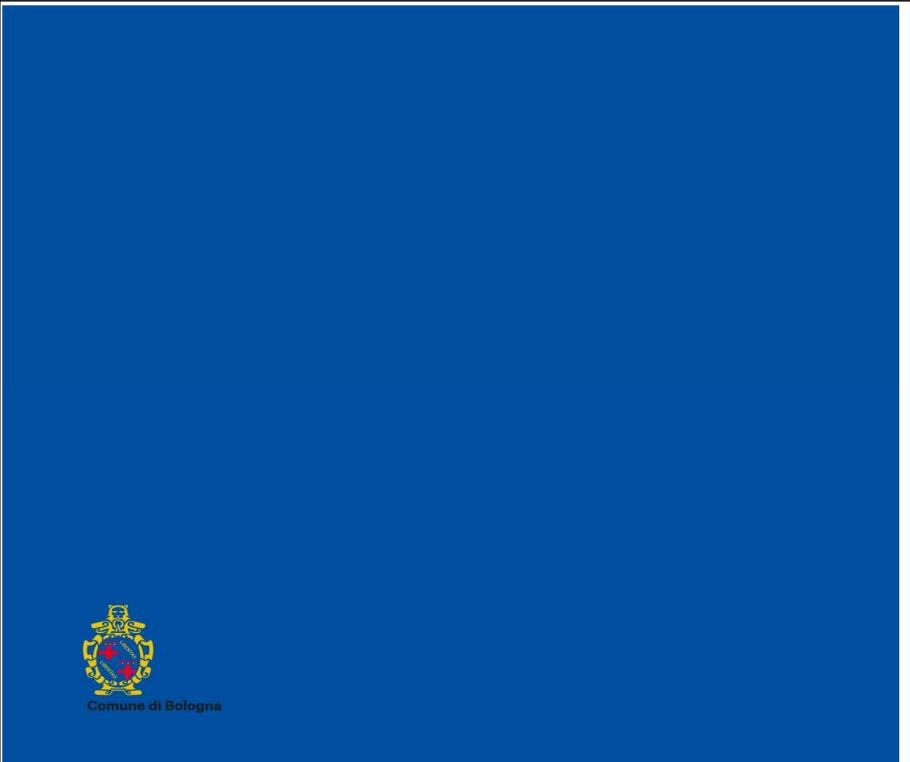
**CAPO IV - SOSTEGNO  
DELL'AMMINISTRAZIONE PUBBLICA AL LAVORO  
DIGITALE E AI PRINCIPI DELLA CARTA**

*Art. 11 Misure concrete a sostegno dei lavoratori e collaboratori di piattaforme digitali*

1. Il Comune di Bologna si impegna a sostenere la crescita dell'economia digitale e la tutela dei lavoratori digitali, mettendo a disposizione risorse e spazi idonei a promuovere la diffusione della *Carta* e dei suoi principi.

*Art 12 Provvedimenti amministrativi per l'applicazione dei principi della Carta*

1. Il Comune di Bologna, allo scopo di dar seguito all'applicazione dei principi contenuti nella *Carta*, si impegna ad individuare misure di carattere amministrativo che regolino i comportamenti disincentivando quelli in contrasto con i principi della *Carta*.
-



---

서울시 디지털 플랫폼노동 실태와 정책과제 연구

서울연 2019-CR-10

---

발행인 서왕진

발행일 2019년 12월 28일

발행처 서울연구원

06756 서울특별시 서초구 남부순환로 340길 57

이 출판물의 판권은 서울연구원에 속합니다.