

KLSI

ISSUE PAPER

제 112 호
2019-11호
(2019.07.19.)

www.klsi.org

디지털 플랫폼노동 논의와 쟁점 검토 - 기술혁신과 노동위험성 사이 사회 갈등 -

김종진 | 한국노동사회연구소 부소장

[목차]

1. 머리말
2. 디지털 플랫폼 노동과 노동시장 영향들
3. 디지털 플랫폼 노동의 쟁점과 대안검토
4. 맺음말

한국노동사회연구소

서울시 서대문구 충정로50(충정로3가, 골든브릿지빌딩) 3층
전화 02) 393-1457
팩스 02) 393-4449
WWW.facebook.com/ksiedit

<요약>

- **첫째**, 전 세계적으로 우버나 배달앱으로 표현되는 ‘플랫폼 노동’이 사회적 이슈가 되고 있음. 플랫폼 노동은 기존 산업에 정보통신기술(ICT)이 융합된 현상이지만, 최근에는 디지털 기술발전으로 더 확산되고 있음. 플랫폼 노동자들은 독립계약자나 프리랜서 성격이 많아 근로기준법이나 사회보장은 물론 노동안전의 사각지대에 노출되어 있음. 실제로 플랫폼 노동자들은 기존보다 더 심각한 정도의 시간압박과 스트레스를 받고 있는 현상도 언급되고 있음.
- **둘째**, 국제노동기구(ILO, 2018)는 플랫폼 노동을 ‘웹’(Web) 기반과 ‘지역장소’(local) 기반 플랫폼으로 구분함. ILO, OECD, EU 회원국들은 확산되는 플랫폼 노동이 새로운 일자리 창출의 기회이기도 하지만 위험성을 내포하고 있다는 점을 지적하면서 <미래의 일>에 대한 논의를 시작하고 있음. 실제로 플랫폼 노동의 등장은 고숙련 고기술 영역 일부를 제외하면 중범위 일자리를 저임금 불안정 일자리로 대체 될 것이라는 것임.
- **셋째**, 기술발전으로 온라인 노동의 증가는 전 세계적으로 확산되고 있고, 경제지수로 볼 때 26% 이상 성장하고 있는 것으로 확인됨(OECD, 2019). 이 과정에서 플랫폼 노동 직업은 소프트웨어 개발 및 크리에이티브, 멀티미디어 부문 등에서 성장·확산되는 영역임. 한편 유럽연합이나 미국, 영국, 독일 등의 플랫폼 노동은 취업자의 0.5%~4.0% 내외이며, 한국은 1.5%~2.3%(43만9천명~53만8천명) 수준을 보이고 있음.
- **넷째**, 국내 주요 서비스 사업장의 디지털화 도입 실태조사 결과(한국노동사회연구소, 2018)를 보면 노동현장은 긍정성과 부정성이 혼재되어 나타나고 있음. 조사결과 디지털화로 인해 부정적 측면은 △노동부담 증가(21.8%), △업무량 증가(25.1%), △동시에 처리해야할 업무량 증가(14.5%), △의사결정 범위 감소(11.1%), △재택 혹은 이동 중 노동의 비율 증가(16.8%), △업무 성과 등에 감시 통제(25.6%) 등이 확인됨.
- **다섯째**, 따라서 향후 플랫폼 노동에 접근하기 위한 다양한 모색이 필요하며, 철학적, 정책적 논의에서 ‘포용적 연대(inclusive solidarity)’를 기초로 한 정책방향을 사회 구성 모두가 함께 논의할 필요가 있음. 대안적 논의는 △비고용기간의 사회적 보호 접근, △사회적 재생산을 위한 소득 안정성과 교육훈련 제공, △고용 위계구조 속 공정한 대우 확보, △차별받지 않을 권리 등 노동 존중 확보, △노동자 발언 및 대표 권리 확보 등이 다차원적으로 논의(법제도, 사회협약, 정책과 가이드라인 등) 될 필요성이 제기되고 있음.

디지털 플랫폼노동 논의와 쟁점 검토¹⁾

– 기술혁신과 노동 위험성 사이 사회 갈등 –

김종진 | 한국노동사회연구소 부소장

1. 머리말 – 플랫폼 노동의 위험성

1) 디지털 플랫폼 노동의 확산과 사회 갈등

- 전 세계적으로 우버나 배달앱 등으로 표현되는 ‘플랫폼 노동’이 사회적 이슈(주요 언론 보도 기사)가 되고 있음. 우리 사회에서도 2018년(카카오 택시), 2019(쏘카의 타다)년 플랫폼 노동 관련 문제가 사회적 쟁점이 되고 있음. 이러한 ‘산업의 디지털화’는 주로 기존 산업(제조업, 서비스업)에 정보통신(IT) 기술이 융합되면서 나타나는 현상임. 최근에는 플랫폼 노동을 바탕으로 한 새로운 산업의 출현(리멤버, 클라우드 워크스)도 가속화되고 있고, 경제의 디지털화로 산업과 플랫폼이 상호진화하고 있는 현상을 보임,

국내 플랫폼노동 관련 주요 언론 기사(2017-2019)

- 한겨레 : 플랫폼 노동의 습격, 노동권이 무너진다(2017.4.7.)
- 경향신문 : 플랫폼 통해 일감 말하는 ‘노동자 아닌 노동자들’(2018. 10. 28.)
- 국민일보 : 급속히 확산되는 ‘플랫폼 노동’, 기존 노동법엔 없는 노동(2019.2.14.)
- 매일경제 : O2O 확산에 배달대행 기사 신종 직업 뜬다(2018.3.31.)
- 이데일리 : 대리운전앱, 배달대행앱 ‘플랫폼 노동’ 뜬다(2018.3.21.)
- 시사저널e : 근로자 인정 못 받는 ‘플랫폼 노동’ 사각지대 (2019.2.18.)
- 매일노동뉴스 : 주문량 따라 쓸 수도 안 쓸 수도 ‘고용유연화 끝판왕’(2019.5.27.)
- KBS : 미래 일자리 이슈 ‘플랫폼 노동’... 제대로 정착하려면? (2018.3.26.)
- SBS : 필요할 때 고용하고, 원할 때 일하고.. ‘플랫폼 노동’ 확산 (2019.1.6.)
- MBC : ‘10년 후의 세계’ 로봇칼립스의 공포와 우버·딜리버루 ‘플랫폼 경제’의 이면(2018.4.2.)

- 디지털 플랫폼 노동의 문제점은 노동시장에서 기존과 다른 ‘비표준적 계약’과 ‘비표준적 고용’을 양산한다는 것임. 플랫폼 노동의 주요 영역들을 보면 기존의 전통적 계약방식과 고용관계가 아닌, 독립사업자 고용이 많음. 또한 노동의 대가로 받는 임금(wage)이 아닌 소득(income)으로 실적급제로 운영되는 형태가 확인됨. 플랫폼 노동자는 근로기준법이나 사

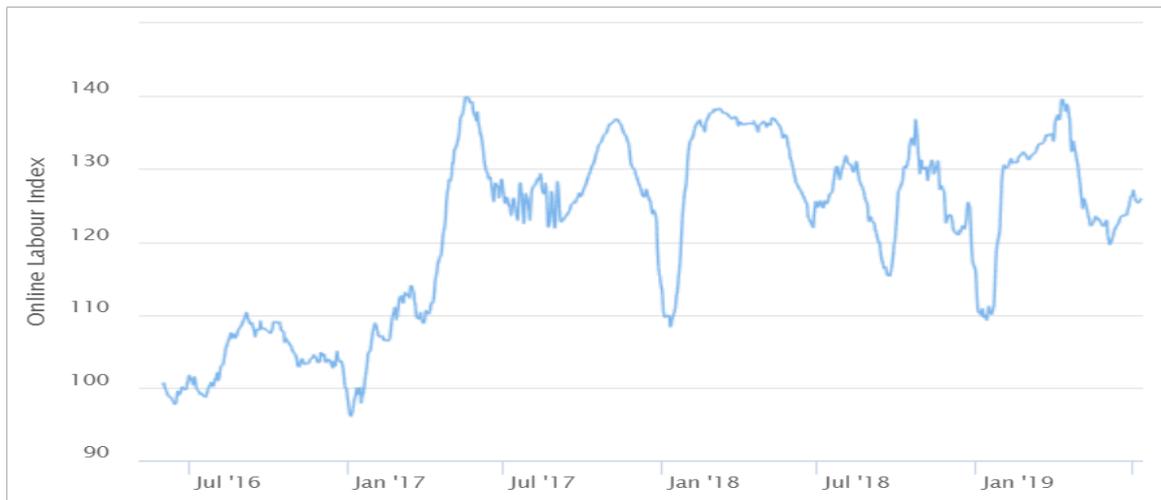
1) 이 글은 프리드리히 에버트재단의 과제로 수행한 『산업 4.0 시대, 노동의 미래 - 디지털 플랫폼 노동의 대응 과제』 (김종진·장희은·노성철·김정훈·정경은, 2018.12)의 보고서를 수정 보완한 것임.

회보험은 물론이고 산업안전 보건법, 고용평등, 노조법 등 사회적 보호나 권리에서 배제되어 제도적 사각지대에 노출되고 헌법적 권한을 적용받지 못하는 문제가 핵심임.²⁾

2) 디지털 플랫폼노동의 문제점 - 고용 없는 성장, 사용자 없는 고용

- 이와 같은 현상은 전통적인 작업장을 중심으로 한 일자리 중심의 사고에서 새로운 형태의 일자리가 출현함을 의미함. 이를 두고 일부 학자들은 '디지털 부딪기'(일감 찾는 가상이민), '디지털 갤러션 노예'(데이터 입력 또는 필터링 작업자), '클릭노동'(click work), 전통적인 임금노동자와 자영업 중간지대의 새로운 집단(사이버타리아트 cybertariat)과 같은 표현을 사용함(김종진 외, 2018).
- 디지털 경제 시대에 나타나는 플랫폼 노동의 주된 새로운 일자리는 고용의 질 차원에서 보면 양극화된 현상을 보이고 있음. 고기술의 숙련된 노동자는 고용안정과 높은 임금 등을 보장받는 형태(high-road)와 저기술의 저숙련 노동자나 그 밖의 집단(특수고용 노동자, 1인 독립사업자)은 고용불안과 낮은 임금 등을 보장받는 형태(low-road)의 속성을 보임.

[그림 1] OECD 국가들의 온라인 노동자 규모 증가 추이 : 2016.5-2019.1



자료 : OECD 온라인 노동 통계(<http://labour.oii.ox.ac.uk/online-labour-index>, 접속 : 2019.7.5.)

- 실제로 온라인 노동 작업은 OECD가 2016년부터 경제 지수를 측정하면서 간접적으로 확인 가능한데, 평균 26% 이상 성장하고 있는 것으로 확인됨. 직업별로 지수를 보면 소프트웨어 개발 및 기술은 시장에서 가장 큰 직업 범주이며 성장 속도가 가장 빠른 분야임. 그 다음으로는 크리에이티브와 멀티미디어 부문 등임. 반면 회계, 비즈니스 컨설팅 및 법률

2) 대법원 2016두49372·2017두74719 산재보험료 부과처분 취소 결정이며, 최근 국내에서 배달대행업체 소속 배달원은 음식배달업무보다는 택배원의 업무에 부합하여, 산재적용을 해야 한다는 취지의 대법원 판결은 의미가 있음.

자문과 같은 전문서비스 분야는 여전히 전체 온라인 경기의 3% 미만을 차지하고 있는 것으로 나타남. 세분화하면 유럽(영국 제외)이 가장 빠르며 인도와 아프리카에서 성장률이 가장 빠른 상태임. 미국은 온라인 노동시장의 46%를 점유하고 있는 지배적 고용주 국가로서의 지위를 유지하고 있으나 다른 나라들이 빠르게 성장하고 있음(OECD, 2019).

- 그렇다면 현재 ‘4차 산업혁명’으로 표현되는 디지털 경제 시대 플랫폼 노동은 과거의 지속인 현상일까. 아니면 전혀 새로운 트렌드일까. 또한 디지털 플랫폼 전환과 현상은 노동시장과 노사관계 및 다양한 법제도에 어떤 영향을 미칠 것인가. 플랫폼 노동자는 몇 명이나 될까. 앞으로 디지털 플랫폼 노동은 더 증가할 것인가. 그리고 누가 플랫폼 노동자인가, 그들은 어떤 서비스를 제공하고, 플랫폼 노동자들의 일을 하는 동기는 무엇일까. 우리에게 디지털 플랫폼 노동은 나쁜 현상인가, 좋은 현상인가. 기존 법제도로 규율할 수 있나.
- 이 글은 이와 같은 질문에 대한 답을 찾기 위해 디지털 플랫폼 노동의 정의와 유형, 규모, 플랫폼 노동의 국내외 논의와 쟁점 등을 정리했음. 이 글에서는 앞으로 디지털 플랫폼 노동의 증가가 사회구조, 기업조직, 작업장 및 개별 노동자들에게 어떤 영향을 미치고 있는지 판단하기 위한 문제의식을 제공하기 위함을 목적으로 작성했음.

2. 디지털 플랫폼 노동의 노동시장 영향들

1) 기술발전과 디지털화 문제 - 비즈니스 모델과 불평등

- 디지털 플랫폼 노동의 산업구조 변화와 맞물린 기술의 발전에 대한 노동시장의 변화에 초점이 있음. 이는 기술발전과 혁신(자동화)이 고용과 생산성 등에 어떤 영향을 미치는 것인지에 대한 논의로 볼 수 있음(전병유, 2019). 학계에서는 4차 산업과 디지털 경제 현상과 관련하여 “인간의 노동을 기계가 대체한다”(Frey & Osborne, 2015)는 논의부터, “로봇과 함께 노동을 배워야 한다”(Brynjolfsson & McAfee, 2015)는 논의까지 매우 다양한 접근과 시각이 있음.
- 디지털 경제는 ‘개발 - 공급 - 이동 - 판매 - 서비스’라는 생산과정에서 거래비용 축소의 효율성을 확보함. 이로 인해 자본과 기업은 △생산성 향상 및 자원 절약, △인력 부족현상 극복, △자동화 통해 높은 노동비용 부담에서 벗어나는 효과를 얻을 수 있음. 그러나 디지털 경제 시대에 거대자본과 대기업 중심의 독과점화 현상은 더욱 가속화될 것임. 특히 디지털 기술발전으로 제조업과 비제조업에서 정보통신 기술이 접목되어 산업과 고용에 큰 영향을 미치고 있음.
- 전 세계적으로 디지털 경제는 ICT 기반 모바일 노동, 세계 어디에서나 작업 결과물 제공하는 노동(클라우드 워커), 온라인 중개 통해 노동의 수요공급이 연결되는 노동, 즉, 플랫

폼 기반 온콜 작업 노동 출현의 계기가 되었음. 사실 디지털 경제의 급속한 확장은 인간과 기계간의 인터페이스와 같은 업무의 변화를 초래하여, 이전과는 전혀 다른 현상을 목도하고 있음(앤드루 맥아피·에릭 브린올프슨, 2018).³⁾

디지털 경제 시대 플랫폼 노동의 긍정적 효과 강조점	디지털 경제 시대 플랫폼 노동의 부정적 효과 강조점
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 효율성 증대, 소비자 편리성, 거래비용 감소 ✓ 신제품+서비스 연동, 고객 참여 확대 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 고용 없는 성장, 사용자 없는 고용 ✓ 전통적 법제도 미적용, 노사관계 파편화

- 문제는 이러한 자본주의 체제는 거대자본과 대기업 중심의 독과점화를 가속화시키고, 기술의 불평등은 사회 양극화를 심화시킬 가능성이 있음. 실제로 디지털 경제의 한 축으로 우버화⁴⁾가 급속히 진행 중이며, 유희 자산을 제공하는 숙박업·금융업과 유희 시간, 재능, 노동력 등을 제공하는 분야까지 아우르며 산업의 디지털화는 앞으로 가속화될 것임.

2) 기술발전과 디지털화의 노동시장 영향 - 기술은 누구에게 유리한가?

- 무엇보다 우리는 디지털 전환 시대, 새로운 노동의 형태와 노동시장 변화에 주목해야 함. 이미 유럽 다수의 국가에서 디지털 경제를 국가 의제로 다루고 있으며, 디지털 정보의 집중화, 대량 맞춤 생산, 서비스화, 자원 효율성의 극대화 현상에 초점을 두고 있음 (Neufeind, M., O'Reilly, J., & Ranft, F, 2018).
- 이러한 변화 속에서 일자리는 큰 변화를 겪게 되고, 기술발전이 노동의 고도화, 종합적 능력(hybrid skill-set)의 개발, 산업 안전 등에 영향을 미칠 수 있다는 것임. 특히 디지털 고용관계에서 노동은 익명성, 최소한의 커뮤니케이션, 전자적 교환, 시공간(먼 거리) 때문에 보이지 않기에, 일부 고숙련과 자율성을 갖고 있는 노동의 형태를 제외하고는 테일러리즘 원리에 따라 조직화되는 디지털 노동분업이 양산될 것이라는 주장임.
- 문제는 디지털 경제 시대 플랫폼 노동은 비전형적인 고용(모호한 고용)과 제로아워 계약(zero-hour contract)과 같은 '인간 극단적 상품화'(ILO, 2016) 현상의 출현임. 앞으로 우리 사회도 디지털 플랫폼 노동은 계약방식이나 지위와 무관하게 보편적 사회적 제도와 노동권 등 다양한 사회정책의 보호로부터 벗어난, 또는 배제된 사회집단의 발생과 불평등을 양산·심화·가속화 시키는 방향으로 진행될 것임.

3) 인공지능, 사물인터넷 등이 작업장과 일상생활에까지 침투하고 있음. 디지털 경제는 기존 생산방식에 IT 기술이 접목되어 온라인과 오프라인의 결합 혹은 융합(옴니채널 omni channel)으로 생산작업 현장의 자동화, 모듈화, 모바일화, 플랫폼화 현상이 나타나고 있는 것임.

4) 온라인 및 모바일 플랫폼을 이용하여 전문중개인 없이 수요자의 요청에 공급자가 직접 재화·서비스를 제공하는 경제활동의 확산 현상을 의미하며, 모바일 어플리케이션을 통하여 전통적 택시 대신 일반인이 운전하는 자가용 차량과 승객을 연결해 주는 택시 연결 서비스 우버(Uber)에서 파생된 용어임.

3) 노동과정의 디지털화는 어떤 영향을 미치나?

- [표 1]에서 확인 가능하듯 서비스산업 사업장에서 디지털화로 인해 △노동부담 증가(21.8%), △업무량 증가(25.1%), △동시에 처리해야할 업무량 증가(14.5%), △의사결정 범위 감소(11.1%), △재택 혹은 이동 중 노동의 비율 증가(16.8%), △업무 성과 등에 감시 통제(25.6%) 등이 확인됨.⁵⁾
- 디지털화로 인한 노동의 증가는 주로 판촉판매(30%), A/S 기사(29.4%)이 상대적으로 높았고, 디지털화로 인한 업무량 증가는 판촉판매(35.2%), A/S 기사(29.4%), 판매직(28.1%), 영업관리(25.4%)이 높았음. 다른 한편 디지털화의 결과로 동시에 처리해야 할 일의 증가는 판촉판매(35.2%), A/S 기사(31%)가 높았고, 디지털화를 통한 재택이나 이동 노동 비율 증가도 판촉판매(35.2%), A/S 기사(29.4%)에게서 높았음(별첨자료 [부표1]).
- 한편 디지털화의 결과로 자신의 업무성과에 대한 감시통제가 이전에 비해 증가했다는 의견이 전반적으로 높았음. 특히 A/S 기사(37.3%), 판촉판매(33.3%), 고객상담(30.3%)이 다른 직종에 비해서도 높았음(별첨자료 [부표2]). 결국 디지털화 과정에서 기업조직과 일상의 편리함은 있지만, 노동생활 세계에서는 부정적 현상이 확인되는 것으로 보여짐.

[표 1] 서비스 사업장 디지털화 따른 노동환경 변화 의견(N=2,037)

	더 많아졌다	그대로다	더 적어졌다
1) 디지털화에 따라 전반적인 노동(작업부담)이___	21.8% (431)	69.1% (1,367)	9.1% (181)
2) 디지털화와 업무량이___	25.1% (494)	68.9% (1,353)	6.0% (118)
3) 디지털화의 결과로 동시에 처리해야할 업무량이 전에 비하여___	14.5% (330)	20.1% (458)	58.5% (1,335)
4) 디지털화의 결과로 업무에 대한 당신의 의사결정권 범위가 전에 비하여___	10.8% (211)	78.1% (1,519)	11.1% (216)
5) 디지털화를 통한 재택 또는 이동 중 해야 하는 노동의 비율은 이전에 비하여___	16.8% (324)	76.8% (1,485)	6.5% (125)
6) 디지털화를 결과로 자신의 업무(성과)에 대한 감시와 통제가 이전에 비하여___	25.6% (497)	70.3% (1,364)	4.0% (78)

주 : 1) 디지털화는 컴퓨터 프로그램 및 어플 사용, 테블릿·스마트폰·스캐너 등 전자통신기기 사용, 인공지능 도입
 2) 조사는 한국노동사회연구소가 주요 민간서비스(유통, 호텔, 카지노, AS 업무 등) 노동자 대상 조사(2019.6) 분석 결과.

4) 디지털 플랫폼 노동의 정의와 규정

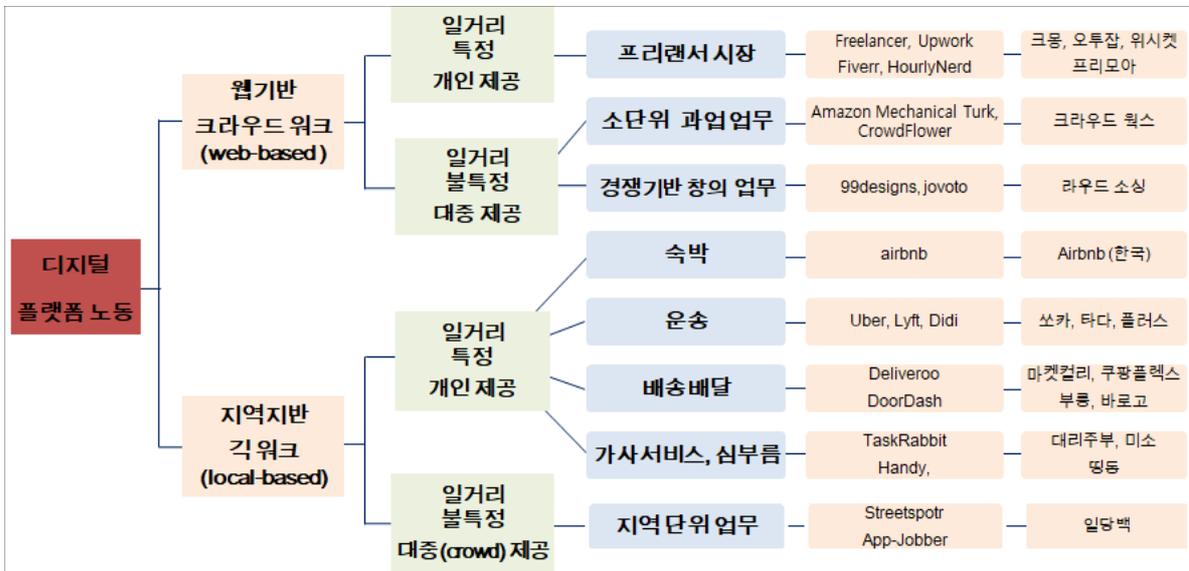
- 플랫폼 노동(Platform work)의 정의는 매우 다양할 수 있지만, 간략하게 정리하면 “플랫폼에서 상품처럼 거래되는 노동”이고, 플랫폼이란 외부 생산자와 소비자가 “상호작용을 하면서 가치를 창출할 수 있게 해 주는 것에 기반을 둔 비즈니스”(엘스타인 외, 2017:35)로 지

5) 디지털화에 따른 노동환경 변화 설문지표는 2016년 독일노동(DGB)이 조합원 대상 좋은 일자리 실태조사 위해 만든 문항을 번역하여 한국 사용한 것이다.

칭됨. 다시 말하면 "온라인 플랫폼 이용, 불특정 조직이나 개인이 문제해결이나 서비스를 제공하고 보수(payment) 받는 일자리"가 나타난 것으로 볼 수 있음.

- 플랫폼 노동의 다양한 호칭들은 ‘클라우드 노동’(cloud labour), ‘온 디맨드 노동’(workforce on demand), ‘디지털 노동’(digital labour) 등이 있음. 이들 모두 플랫폼의 작동방식을 설명하기 위해 활용되는 유사하고 다양한 용어가 공존하고 있는 실정임. 주로 ‘공유경제’(Sharing economy)나 ‘긱 경제’(Gig economy)로 지칭되는 곳에서 주로 플랫폼 노동이 나타나고 있음. OECD(2019)는 이와 같은 플랫폼노동과 긱 노동에 대해서 “새로운 형태의 노동(new forms of work)”으로 접근하고 있고, 새로운 형태의 노동은 기간제, 계약제 이후 나온 형태로 주로 자영업과 플랫폼노동 등을 지칭하고 있음.

[그림 2] 디지털 플랫폼 노동 유형 구분⁶⁾



주 : 플랫폼 소득자의 68%가 스스로를 단지 소비자 또는 고객과 연결하기 위해 플랫폼 서비스를 이용하는 독립적인 노동자로 생각하고 있는 반면, 26%는 스스로를 피고용인이라고 생각하고 있음(Smith, 2017).

자료 : Smith(2017), ILO(2018)의 분류 기준에 국내외 사례 등을 포함하여 필자 재구성.

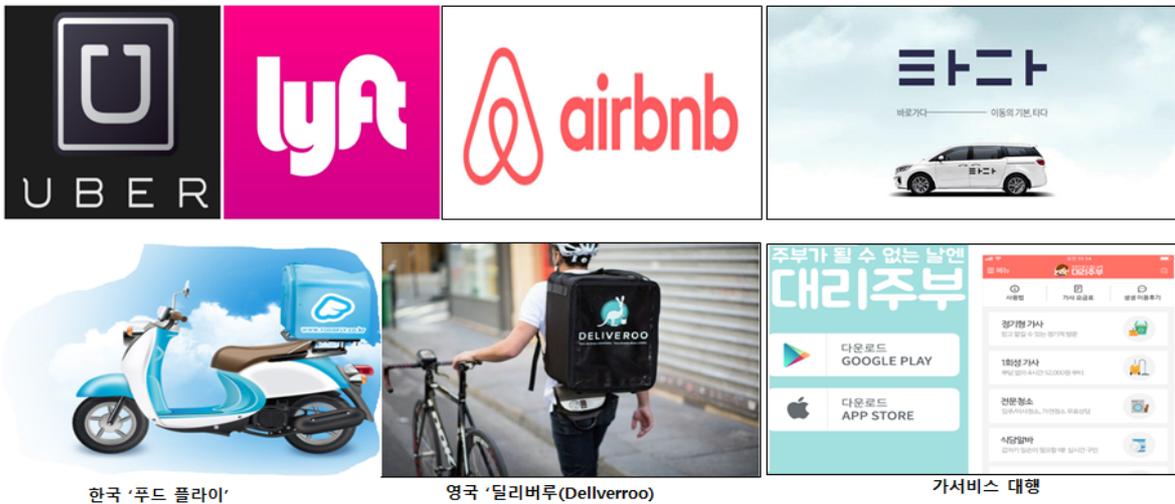
- ILO(2018)나 EU(2018), OECD(2019)는 디지털 플랫폼 노동을 △웹 기반의 클라우드 워크(온라인 수행 여러 작업: IT, 회계 등)와 △지역기반의 긱 노동(오프라인 작업 : 호출형 플랫폼노동 : 운송, 배달 등)으로 구분하고 있음. 후자는 주로 기존의 특수고용노동자 논의 때 제기된 종속된 독립노동자(independent workers)와 유사한 성격을 보임. ILO(2018)는 비상업성 플랫폼을 제외한 상업성 디지털노동 플랫폼을 공유경제 기반으로 구분한 후 6개 형태로 유형화했는데, 그 핵심이 클라우드 워크(cloud work, 웹 기반)와 긱 워크(gig work, 장소 기반)의 구분임.

6) 유럽연합(EU, 2018)은 디지털 플랫폼 논오을 투자한 시간과 수입의 비율을 기준으로 (1)온라인 프리랜서 플랫폼(PeoplePerHour, Freelancer, Upwork 등), (2) microwork 플랫폼(Amazon Mechanical Turk, CrowdFlower), (3) 물리적 서비스 연결 플랫폼(Uber, TaskRabbit 등) 3가지로 구분하기도 함.

[표 2] 국내외 디지털 플랫폼 노동 유형과 업종별 사례

해외 업체	구분	국내 유사 업체	세부 내용
Lyft	택시	타다, 카카오 택시	우버와 유사한 카셰어링 택시서비스 제공
InstaCart	장보기	이마트	대형 마트에서 고객이 원하는 신선식품 등을 1시간 이내에 배달하는 쇼핑대행서비스 제공
Handy	가사노동 생활서비스	카카오톡 대리주부	집안 청소부터 가구조립, 실내 페인팅, TV 설치, 에어컨 설치, 전구교체 등 각종 가사 수리 서비스
TaskRabbit	심부름	미소	지역 내 인력 매칭 플랫폼, 청소, 이사, 배달, 출시 일에 맞추어 매장에서 줄서기, 각종 수리서비스 등 제공
DoorDash	음식배달	일당백 요기요	자체 '배달' 서비스를 제공하지 않는 지역 내 유명 식당 음식을 집으로 배달해주는 서비스 제공
Luxe	발레파킹	배달의 민족	모바일 앱을 통해 주차 대행 서비스 제공
DogVacay	펫시터	제이앤티컴퍼니	반려동물 돌봐주는 펫시터 연결 플랫폼 서비스
Fiverr	전문가	펫닥 페캠	음악, 그래픽, 번역, 비디오 편집, 디자인, 이력서 첨삭, 웹분석 등 각종 분야 전문가 서비스 제공
Quicklegal	법무판례	위시켓	법률적인 조언이 필요한 사람과 변호사 연결
HourlyNerd	컨설팅	Rocket Lawyer	법률 판례 분석 플랫폼(AI)
		한결 로빈, 유렉스	각 분야별 독립 전문 컨설턴트 연결 컨설팅 서비스
		크몽	

자료 : 김종진 외(2018)



5) 디지털 플랫폼 노동의 쟁점과 문제점

- 문제는 이러한 플랫폼 노동은 전통적인 임금노동자와 달리 사용자의 모호성(누가 사용자인가?)이 있고, 그에 수반되는 법제도적 책임과 의무가 불확실하다는 점임. 결국 플랫폼 노동 유형의 주요 논의는 기존의 비정규직 직종의 상당수가 플랫폼 노동으로 이동 중이라는 현상을 보여주고 있고, 노동 범주 또한 'Employee'(종속된 노동자)의 개념이 아닌 'Worker'(일하는 사람, 노무제공자)로 개념화하고 있음.
- 또한 플랫폼 노동의 작업방식이 기존과 전혀 다른 방식으로 이루어지고 있기에, 개인과 조직 및 사회 전반의 불합리성을 증가시키고, '나쁜 일자리'를 양산한다는 우려가 커지고 있음. 구체적으로 플랫폼 노동은 전통적인 통제와 관리 방식 및 노동과정(테일러주의)을 그

[표 3] 플랫폼노동 관련 취업자 규모와 비중(2018)

	미국	유럽	영국	독일	한국
플랫폼노동자 (Platform worker)	0.4~0.5%	2%	3~4%	2.5%	1.7~2%

주 : 1) 미국 Katz and Krueger; Harris and Krueger, 2) 유럽 Pesole et al, 3)영국 : Balaram et al, CIPD, 4) 독일 Huws et al, 5) 한국(한국고용정보원)

자료 : Jiyeun Chang(2018), 「Platform workers and Dependent Self-Employment」, KLI(2019) 재인용.

[표 4] 플랫폼노동 관련 취업자 규모와 비중(2018)

순위	남성		여성	
	직업	취업자 비율	직업	취업자 비율
1	대리운전	26.0	음식보조, 서빙	23.1
2	화물운송	15.6	가사육아도우미	17.4
3	택시운전	8.9	요양의료	14.0
4	판매영업	6.5	청소, 건물관리	10.9
5	청소, 건물관리	5.9	판매영업	10.0
6	단순노무	5.7	화물운송	4.1
7	음식배달	5.0	통번역	4.2
8	퀵 서비스	3.7	대리운전	2.9
9	음식보조, 서빙	2.7	사무지원	2.1
10	교육강사	2.4	음식배달	1.0

자료 : 한국고용정보원(2019), 《고용동향 브리프》, v102. 한국고용정보원.

- 국제기구들이나 국가 혹은 노동조직에서는 플랫폼노동 종사자들이 겪는 이중적 사각지대를 정확하게 포착하기 위해 다양한 논의나 연구조사가 진행되고 있음. 최근 국제노동기구(ILO), 독일 금속노조(IG Metal), 유럽 FEPS(Foundation for European Progressive Studies)와 같은 해외기관은 플랫폼노동 종사자 특성에 맞는 문항을 개발하여 실태를 조사한 바 있음.
- 국제노동기구(ILO)는 2015년 플랫폼노동 종사자의 급여, 불완전 취업(Under employment), 고객으로부터 부당한 대우, 플랫폼으로부터의 보호여부와 같은 항목을 통해 플랫폼 노동자의 노동조건을 측정하는 바 있음. 유럽 FEPS는 2년에 걸친 조사 끝에 2017년 영국, 스웨덴, 독일, 오스트리아, 네덜란드, 스위스, 이탈리아 7개국에서 소득, 노무거래빈도, 플랫폼 앱 이용정도를 통해 플랫폼 노동자의 특성을 규정하고 그 규모를 추산하고 있음.⁷⁾
- 우리나라에서도 플랫폼 노동 규모를 추산한 발표자료(한국고용정보원, 2019)가 나왔으며 최소 43만 9천명에서 최대 53만 8명으로 추산하고 있음. 조사자료를 보면 수도권이

7) FEPS는 면접조사를 통해 유연성 및 다양성, 플랫폼과 소통, 플랫폼의 임의적 결정, 대기 및 입찰로 인한 무급노동, 고객항의 및 평가, 건강 및 안전, 범죄에 노출된 위험과 같은 7가지 특성에서 플랫폼 노동자들이 겪는 경험을 드러냄. 독일 금속노조(IG Metall)는 2016년과 2017년 2년에 걸쳐 7가지 차원(일반적 경험, 플랫폼 업무 특성, 임금, 소통, 평가제도, 기술, 일반적 평가)으로 구성된 설문지를 통해 플랫폼 노동자가 플랫폼에서 겪는 종합적인 경험을 측정함.

59.2%(서울 24.5%, 경인 34.7%)를 차지하고 있어 취업자의 2% 내외로 추정하고 있음. 조사자료에서는 플랫폼 노동자 중 남성(66.7%), 50대 이상(51.2%, 15-29세 11.2%)이 전체의 절반 내지 3분의 2를 차지하고 있었음. 이는 플랫폼 노동 조사에서 웹(web) 기반 플랫폼 종사자 다수 포착되지 못한 한계로 보임.

3. 디지털 플랫폼 노동 쟁점과 대안적 검토들

1) 디지털 플랫폼 노동 쟁점 검토 - 국제기구와 국가별 다양한 논의

- 국내외 주요 선행연구나 흐름을 종합하면 기존의 법제도는 새로운 기술과 경제현상에서 발생한 플랫폼 노동을 보호하기에 한계를 보이기 때문에 △법률 제정이나 개정, △사회규약과 노사정 협약, △가이드라인과 표준원칙과 개선대책(분쟁해결 기구, 공정거래 및 표준계약과 단가, 사회보험, 안전건강, 교육훈련 등)이 필요함(김종진 외, 2018).
- 이런 맥락에서 앞으로 우리 사회에서도 플랫폼 노동이 확산될 수밖에 없는 현실을 고려하여, 플랫폼 노동자의 최소한의 권리와 사회적 보호를 어떻게 보장할 것인가가 핵심이 될 수 있음. 프랑스 노동법전의 플랫폼 정의 및 개념이나 독일의 노동 4.0처럼 보호의 대상, 방식, 내용, 수준에 대한 논의(공론화)와 법제화를 고민하고 있음.

가. 국제노동기구(ILO)

- 국제노동기구는 2019년 창립 100주년 기념 보고서(일의 미래 보고서, 2019)에서 주요 의제로 △더 나은 미래를 위한 일(work for a brighter future), △인간 중심 아젠다(human-centred agenda)를 제시하고 있음. ILO보고서에서는 더 나은 일의 미래에서 ‘노동’과 ‘제도’에 초점을 두고, 향후 인간중심적인 제도와 투자에 초점을 두고 있음.

국제노동기구(ILO) 『더 나은 일의 미래』 보고서 - 미래 의제

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 플랫폼 노동은 보수가 낮고 최저 임금 미만의 임금을 제공받기도 하며 불공정한 대우를 시정할 공식적인 제도를 가지고 있지 못하다. 플랫폼 노동은 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)

- ILO 핵심 10대 의제 중 8번째 의제(좋은 일자리 지원을 위한 기술 활용)에서 플랫폼 노동의 국제적 기준과 노동보호 및 존중의 필요성을 언급하고 있음. 특히 ILO는 플랫폼 노동의 자국 내 노동법 미적용, 낮은 보수와 최저임금 수준, 불공정 대우 및 공식 제도 미흡을 문제로 지적하고 있음.
- ILO(2019) 산업안전보건 보고서(『일의 미래를 위한 노동안전보건 : 100년의 경험을 기반으로』)에서는 디지털 플랫폼 노동의 기회와 장애들을 정리하고 있고 미래를 준비해야 한다고 규정하고 있음. 특히 플랫폼 노동이 노동자들의 유해 환경이나 일생활 균형 등에 있어서 자유롭고, 비공식 경제의 일이 공식 부문으로 전환된다는 긍정성을 이야기하고 있지만, 안전 문제와 비표준적 계약 및 기존 노동안전 보건의 관리 허점이나 사회보험 미적용 등 부정성도 언급하고 있음.

국제노동기구(ILO) 『일의 미래를 위한 노동안전보건』 - 디지털 플랫폼 노동

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, 교육과 훈련, 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)

- ILO(2018)는 디지털 플랫폼 노동의 3자 체계인, 플랫폼 제공자-수요자(고객)-공급자(독립계약자) 관계, 서비스 및 노동 제공의 기준, 일의 제공 방식, 익명성 수준, 플랫폼의 감시(surveillance) 수준이 상이하다는 것임. 때문에 플랫폼 노동의 각 유형에서 법적 규제 가능여부와 제도 도입의 필요성이 논의되는 것임. 또한 플랫폼 노동 제공에서 노동자의 익명성과 노동자의 일에 대한 감시 수준, 데이터 보호, 사생활, 알고리즘 문제 등이 검토 대상으로 제기되고 있음.

나. 유럽연합(EU)과 회원 국가들

- 유럽연합은 2018년 ‘선택된 플랫폼 노동의 고용 및 노동조건’(employment and working conditions of selected types of platform work) 보고서를 발표했다. 특히 프랑스, 독일, 오스트리아, 이탈리아, 폴란드, 스웨덴 6개국의 플랫폼 노동현황과 각 국가에서 플랫폼 노

- 동자들을 보호하기 위한 법적, 사회적, 정치적 제도에 관한 내용을 담고 있음.
- 프랑스는 유럽연합 회원국 중 유일하게 플랫폼 노동자의 권리에 대해 법제도를 실시하고 있음. 디지털 플랫폼의 사회적 책임과 플랫폼 노동자의 권리를 규정하고 있고, 법(노동법 전)에는 산재보험, 직업교육, 노동3권이 포함되어 있음. 2016년에 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 디지털 플랫폼의 사회적 책임과 플랫폼 노동자의 권리를 규정하고 있음.
 - 독일은 산업4.0(Industry 4.0)과 노동4.0(Arbeit 4.0)을 통해 확산되는 플랫폼 노동에 대한 여러 정책적 시도를 하고 있음. 특히 연방노동사회부에서 2017년부터 ‘실험공간 (Experimentieräume)’을 통해 플랫폼 노동에 대한 다양한 제도들을 시범사업(17개 프로젝트)으로 진행 하고 있으나 아직까지 플랫폼 노동자에 대한 법적인 규정을 하지 않았음.
 - 한편 독일은 2015년 소프트웨어 점검 플랫폼인 클라우드소싱 행동수칙 (The Crowdsourcing Code of Conduct)을 마련함. ‘클라우드소싱 10가지 행동수칙’은 공정한 임금지급, 공개적이고 투명한 의사소통과 같은 원칙들을 포함하고 있음. 2016년 IG Metall은 플랫폼 운영자들과 지역별 임금표준(local wage standards)에 준하여 보수를 정해야 한다는 내용을 발표함. 독일 클라우드소싱 협회가 모여 옴부즈 오피스(Ombuds office)를 설립했고, 행동수칙을 실행에 옮기고 노무제공자와 플랫폼 간의 분쟁을 해소하기 위해 설립함.⁸⁾

2) 디지털 플랫폼 노동 법률 분쟁과 갈등 - 노동자성 문제와 사회 갈등 대안

- 디지털 플랫폼 노동 문제를 둘러싼 각 나라별로 현재는 매우 다양한 한 상태이며, 개별 사례에 대한 대응도 차이가 있음. 예를 들어 네덜란드나 벨기에와 같은 국가들은 적극적으로 디지털화 흐름이 빠르고 시장 활성화 정도도 높은 상황임. 다만 개별 국가에서 현재 플랫폼 노동은 노동자성을 둘러싼 쟁점이 우버(Uber)로부터 시작되고 있음.

[표 5] 미국, 영국, 한국 플랫폼 노동 ‘노동자성’ 분쟁과 사회갈등 개요

	분쟁 대상	법률 판결 요지
미국	우버 운전자 분쟁 (2016.4) 캘리포니아, 매사추세츠 등 5개 도시	각종 업무수행 비용 지급 소송 캘리포니아 노동위 우버 피고용인 판정
	리프트 분쟁 (2016.6) 미국 뉴욕주 (2015.3)	차량유지비, 약관 개정 등 당사자 간 합의 뉴욕 법원 직원 판결
영국	우버 운전자 분쟁 (2016.7) 런던	최저임금, 휴가비, 각종 업무비 소송 중앙노동법원 근로자성 인정 판결
한국	우버 진출 분쟁 (2014)	우버 미허가 결정
	배달앱 산재해 인정 문제 (2017)	배달앱 à 택배 업무 판단 산재 적용
	카카오 카풀 도입 분쟁 (2018.10) 쏘카 ‘타다’ 운영 논쟁 (2019)	택시 운송 업계 반발 - 논의 진행 보류 타다 운송 업계 반발 - 사회 쟁점

8) 독일은 2015년 ‘서비스 디지털화 노사정 공동선언’과 ‘노정 공동선언’을 통해 디지털화와 플랫폼 등의 문제를 사회적 대화를 통한 접근도 병행하고 있음(김종진, 2018).

- 이미 프랑스에서는 2016년 8월 디지털 플랫폼을 이용하는 노무제공자들의 권리를 제공하는 규정을 추가하여 이들에게 노동 3권을 부여한 바 있고,⁹⁾ 지방정부 차원에서 흐름을 보면 이탈리아 볼로냐와 밀라노에서는 플랫폼 노동권리(2018-2019)가 지자체 차원에서 협약이 논의되었고, 뉴욕주는 플랫폼 노동의 합법화(법률, 2019.5)를 했고, 2015년 미국 워싱턴주 시애틀 시의회는 우버, 리프트 등 유사 콜택시 노동자들의 노조 결성과 가입 허용하는 조례(2015.12.14)를 통과 한 바 있음.

덴마크 플랫폼노동 단협체결 사례(2018.4)

가사서비스 제공 온라인 플랫폼 기업 힐퍼(Hilfr.dk) 단협 체결 : 2018년 4월 세계최초로 덴마크 노총(Danish Confederation of Trade Unions) 소속 최대 노동조합 3F(The Fagligt Fælles Forbund)와 단체협약 맺음. 힐퍼 플랫폼 등록 플랫폼 노동자(스페르 힐퍼 Super Hilfrs) : 임금, 휴가비, 연금 등에서 덴마크의 일반 노동자와 같은 노동권을 보장. 이는 덴마크 정부의 공유경제 육성 계획 시행과 플랫폼 노동을 제도권 안으로 편입하기 위한 노력으로 가능.

[그림 4] 디지털 플랫폼 노동의 제도적 개선방안 접근법들

첫 번째 접근들 - 종속성, 세금	두 번째 접근들 - 준종속성
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 플랫폼이 고용주, 플랫폼 통해 노동 제공하는 자 → ‘종속관계’ 있는 노동자라고 주장 ✓ 종속관계 인정, 이들 임금노동자 간주 → 기존 모든 노동법, 사회보장 보호 ➢ (미) 근로자 소송 페택스, 우버, 리프트 ➢ (프) 사회보험징수 → 2018년 노동법 <ul style="list-style-type: none"> ① 우버는 운송요금을 정하고 수정할 권한을 갖는다, ② 우버는 기사에게 보수를 지급한다, ③ 우버는 기사가 서비스제공 때 지켜야 할 규칙을 정한다, ④ 우버는 기사에게 일정 한도 이상의 근무를 요구하며 기사가 서비스를 거부할 수 있는 한도가 정해져 있다, ⑤ 고객평가 점수에 따라 플랫폼 접속권을 제한한다 등 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 기존 법률상 독립적이나, 경제적 종속되어 있는 자들에게도 일정한 보호 필요 ✓ 개인 사업주들에게 종속노동자보다는 낮은 수준의 보호 제공 논의 ➢ 「엘-코프리법」 플랫폼 ‘사회적 책임’ → 2018년 노동법 <ul style="list-style-type: none"> ① 플랫폼 노동자가 산재보험에 임의가입하는 경우에 보험료는 플랫폼이 부담한다. ② 해당 플랫폼에서 일정 한도 이상의 매출액을 실현하는 노동자에게 플랫폼의 비용 부담으로 직업훈련을 보장해야 한다. ③ 플랫폼 노동자들이 직업적 요구사항을 관철하기 위하여 조직적으로 노무의 제공을 거부하는 행동에 대해서 계약상 책임을 물을 수 없으며, 플랫폼과의 관계를 단절하는 등 그 행동을 이유로 근로자에게 일체의 불이익을 가할 수 없다. ④ 플랫폼 노동자가 노조를 조직, 가입하거나 대표를 통하여 집단적 이익을 주장할 수 있는 권리를 존중해야 한다.

- 한국에서도 민주노총 서비스연맹 산하에 ‘플랫폼노동연대’가 출범(2019.5)했고, 라이더 유니온이 플랫폼 업체나 지자체 등과 다양한 협약 및 단체교섭 등을 요구하고 있는 상황임. 이미 덴마크에서도 플랫폼 노동조합과 관련 단체협약이 체결된 바 있음. 노동조합의 주요한 요구는 플랫폼 노동자들이 실질적인 종속성이 높아 직접고용을 요구하는 주장과 다양한 노동조건(임금, 장비 개선 등)을 요구하고 있음.

9) 프랑스 플랫폼 기업(음식 배달업 딜리버루)이 배달 종사자 대상으로 사회보험을 가입하겠다고(2017.9.7.)고 밝힌 바 있음. 때문에 우리 사회에서도 플랫폼 기업이 해당 플랫폼 노동자에 대한 최소한의 사회보험 가입 논의의 필요성이 제기되는 것임.

- 아마도 향후에는 플랫폼 노동자의 카드결제, 리뷰시스템, 분쟁해결제도, 불만족스런 업무결과 지급중지(MTurk), 갑질방지(Amazon) 등과 같은 플랫폼 노동자의 ‘노동과정의 자율성’이 쟁점이 될 것임. 일반적으로 플랫폼 노동자는 개별적으로 고객(client)과 계약을 맺지만, 플랫폼 기업은 중요한 제 3자로서 이 관계에 개입하기 때문임. 이때 노동과정을 둘러싼 개입과 분쟁, 갈등, 서비스는 노사정 주요 분쟁과 갈등의 쟁점이 될 것임.

4. 맺음말

1) 디지털 플랫폼 노동을 보는 다양한 접근법들

- 디지털 기술은 전 세계적으로 두 가지 측면에서 자본과 노동의 관계를 바꾸어 놓았음. 하나는 플랫폼 비즈니스와 확장과 맞물린 노동기본권 문제인데, 플랫폼 노동이 확장될수록 근로기준법은 물론 사회보험, 산업안전보건, 남녀고용평등법과 같은 기존 법률을 적용받지 못한다는 것임. 다른 하나는 산업혁명 초기의 선대제와 유사한 원시적인 고용형태가 다시 등장하는 했다는 것임. 또한 인공지능(AI)이나 정보통신(IT) 기술을 이용해서 기업은 언제든지 노동자를 지속적으로 감시하는 것이 가능해진다는 것임.
- 이런 이유로 산업과 기술의 알고리즘을 둘러싼 논쟁은 과연 플랫폼 노동에서 ‘인간중심적 기술’이 가능할 것인가의 질문이 나오는 것임. 이를 위해서는 우리 사회에서 플랫폼 노동의 접근이 다양한 논의가 필요하다는 것임. 이를 위해서는 디지털 경제 시대 노동의 사각지대 문제를 어떻게 해소할 것인가의 문제임. 이를 위해서는 변화하는 경제와 산업구조 흐름에 조응하는 철학적, 정책적, 실천적 방안(입법, 정책, 산업, 노동)들을 고민할 필요가 있음.
- 이미 경제사회노동위원회 내 의제별 위원회 중 하나인 ‘사회적안전망위원회’에서는 특수고용개인사업자 사회보험 적용 노사정 합의(2018. 8. 20)와 ‘디지털 전환과 노동의 미래위원회’에서 디지털 전환에 대한 노사정 기본인식과 정책 과제에 관한 기본 합의(2019.2.18.)를 한 바 있음. 게다가 국내 플랫폼 기업 협의체(코리아스타트업포럼)에서도 사회적안전망 확대 필요성을 발표(2018.10.6.)한 바 있음.

2) 디지털 플랫폼 노동의 보호와 사회적 대화 논의

- 따라서 향후 플랫폼 노동에 접근하기 위한 다양한 모색이 필요하며, 철학적, 정책적 논의에서 ‘포용적 연대(inclusive solidarity)’를 기초로 한 정책방향을 사회 구성 모두가 함께 논의할 필요가 있음.¹⁰⁾ 기술 발전은 우리에게 빠름과 편리함을 주지만 기술발전이 우리 사회 전

10) 네덜란드는 디지털 경제와 관련하여 ‘포용적 로봇’(inclusive robotics) 정부 보고서 아젠더에서 아래의 4가지를 핵심 영역 △공동창작 : 기술 설계자와 사용자 협력 혁신전략, △교육모델 : 지식과 기술 부문 우선 반

반에 향유되는 것은 아니기 때문이다. 무엇보다 디지털 플랫폼화는 기존의 노동자 보호규정을 밀어내는 새로운 형태의 일자리들을 만들어 내고, 결국 플랫폼 노동은 숙련된 노동력의 부족을 불안정 저임금 일자리들이 다수 만들어질 것이기 때문이다.

- 플랫폼 노동자들의 일하는 모습만 보아서는 디지털 플랫폼 노동자는 전통적인 노동자와 하등 다를 것이 없음. 같은 직업, 작업방식, 기술수준도 다르지 않고, 오로지 계약관계가 다르고, 그로 인해서 사회적 관계가 달라질 뿐임. 특히 디지털 플랫폼 노동자는 자영업자 형태인 개인 사업자로 분류되기에 기존의 모든 사회 구성원으로 적용받아야 할 시민적 권리에서 배제 혹은 사각지대에 놓임.
- 따라서 플랫폼노동의 대안적 논의는 △비고용기간의 사회적 보호 접근, △사회적 재생산을 위한 소득 안정성과 교육훈련 제공, △고용 위계구조 속 공정한 대우 확보, △차별받지 않을 권리 등 노동 존중 확보, △노동자 발언 및 대표 권리 확보 등이 보장 혹은 적용받아야 함(김종진 외, 2018). 이와 같은 조건이 전제될 때 우리는 플랫폼 노동과 관련하여 시민들과 다양한 논의를 진행할 필요가 있음.

[질문 1] 인공지능(AI)과 기술발전의 가치기준은 무엇인가?

[질문 2] 향후 우리 미래의 일과 직업은 어떻게 변화될 것인가?

[질문 3] 디지털 플랫폼화는 미래의 일에 위기인가, 기회인가?

[질문 4] 플랫폼 노동의 안전전망과 노동안전은 적용 가능한가?

[질문 5] 플랫폼 노동자들에게 필요한 노동기본권은 무엇인가?

드시 인간 영역 남아야 할 작업, 관계, 책임 집중, △노동자 자율성 : 자율성과 통제력 유지 방법, △사회적 분열 방지 : 변방으로 내몰릴 노동자 그룹 식별임.

<참고문헌>

- 김종진(2018a), 「4차 산업 시대 노동의 미래 - 디지털 노동의 노동조합 대응과제」, 《노동사회》, 200호, 한국노동사회연구소.
- 김종진(2018b), 「디지털 전환 시대, 노동의 미래 - 한국의 경험」, 한국노동연구원·한겨레 제9회 아시아 미래포럼.
- 김종진(2019), 「디지털 플랫폼 노동 논의와 주요 쟁점 검토」, 제8회 한국인터넷 거버넌스 포럼.
- 김종진·장희은·노성철·김정훈·정경은(2018), 『산업 4.0 시대, 노동의 미래 - 디지털 플랫폼 노동의 대응』, 한국노동사회연구소·프리드리히 에버트재단(FES).
- 라이언 아벤트(안진환 옮김), 『노동의 미래 - 디지털 혁명 시대, 일자리와 부의 미래에 대한 분석서』, 민음사.
- 마셜 밴 엘스타인·상지트 폴 초더리·제프리 파커(이현경 옮김, 2017), 『플랫폼 레볼루션 - 4차 산업혁명 시대를 지배할 플랫폼 비즈니스의 모든 것』, 부키.
- 에릭 브린올프슨·앤드루 맥아피(이한음 옮김, 2017), 『제2의 기계 시대 - 인간과 기계의 공생이 시작된다』, 청림출판.
- 앤드루 맥아피·에릭 브린올프슨(이한음 옮김, 2018), 『머신 플랫폼 크라우드』, 청림출판.
- 에릭 브린올프슨 & 앤드루 맥아피(정지훈 외 옮김, 2017), 『기계와의 경쟁 - 진화하는 기술, 사라지는 일자리, 인간의 미래는?』, 틱움출판.
- 장지연 외(2017), 『디지털 기술발전에 따른 새로운 일자리 유형과 정책적 대응』, 한국노동연구원.
- 전병유(2019), 「변화하는 노동과 노동정책 패러다임: 기술변화를 중심으로」, 『기रो에 선 노동』, 사회정책학회 춘계학술대회.
- 조지 웨스터먼·디디에 보네·앤드루 맥아피(최경은 옮김, 2017), 『디지털 트랜스포메이션 - 4차 산업혁명, 당신의 기업은 무엇을 준비해야 하는가?』, e비즈북스.
- Elizabeth Dwoskin(2018), 「A content moderator says she got PTSD while reviewing images posted on Facebook」, 《Washington Post》. September, 24.
- Eurofound(2018). Employment and working conditions of selected types of platform work. Eurofound.
- Eurofound(2018), Platform Workers in Europe, Eurofound.
- 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(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(2018). Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world. ILO.
- Li, Yuan(2018), 「How Cheap labor drives China's A.I. Ambitions」, 《Ny Times》, Nov. 25.
- Kuhn, K. M., & Maleki, A.(2017). Micro-entrepreneurs, Dependent Contractors, and Instasersfs: Understanding Online Labor Platform Workforces. The Academy of Management Perspectives, 31(3), 183-200.

- Neufeind, M., O'Reilly, J., & Ranft, F. (2018), *Work in the Digital Age: Challenges of the Fourth Industrial Revolution* (Rowman & Littlefield International).
- OECD (2019), *OECD Employment Outlook 2019: the Future of Work*, OECD.
- OECD (2018). *Online work in OECD countries. Policy brief on the future of work*. OECD.
- OECD (2017). *Going digital: The future of work for women. Policy brief on the future of work*. OECD.
- 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.
- Schmidt, F. A. (2017). *Digital labour markets in the platform economy*, ILO.

[별첨자료1] 디지털 플랫폼 노동 주요 유형별 사례 비교

		음식 배달 플랫폼	콘텐츠 조정 플랫폼	사회관계 구축 플랫폼
노동시장 특성	입직경로	공개채용, 지인소개	공개채용	공개채용
	인적특성	임시적 알바, 생계형 파트타임&전업 구분	고령자 (은퇴 후 재취업)	구직과정 청년들, 노동시장 이탈 30~40대 여성인력
	근로계약	미체결 또는 위탁계약	근로계약(계약직)	도급계약
	고용형태	독립사업자&임금노동자 파트타임, 풀타임	임금노동자 파트타임, 풀타임	독립사업자 파트타임
노동 조건	보수소득	배송 1건 3000원, 10~12시간 근무 월 250만원	파트타임 월 70~80만원, 성과급	실적급 지급 (건당 개수 임금)
	노동시간	평균 1주 6일 근무 평균 1일 10~12시간	주5일 근무(주말 포함) 1일근무,파트타임4.5시간/ 파트타임7시간	자유 시간대(낮 2~5시 또는 새벽 1~3시). 평균 2시간 타이피스트 간 편차
	근무장소	지역 배달대행사 출근, 그외 배달플랫폼 자율	고정적. 지역별 센터로 정기출퇴근	재택근무
	복리후생	헬멧, 점퍼 등 용품 지원, 무보증 무이자 할부 오토바이 구매비용 지원	각종 수당 및 경조사 수당, 안과검진	-
	사회보험	부분적 산재보험 가입	적용	-
	산업안전 보건	교통사고율 높음, 근골격계 질환 발생	정기안과검진, 휴식시간 보장	-
	관리 통제기제	소비자 요구 평균 배달시간 형성, 배달플랫폼 : 배달물량/배송료영향, 배달대행사 : 배달주문배정 영향	실적 및 오차리율 개인 피드백, 성과급지급, 팀/파트단위과업 책임 일의 사회적 의미 부여, 교육/소모임/봉사활동 장려	업무배정 및 인센티브
교육 훈련	숙련형성	지리적 지식 습득 수준 따라 숙련 차이 발생	1개월 수습 기간. 능숙한 수준까지 1년 가까이 소요	거의 없음
	교육 시스템	배달플랫폼 안전교육 실시 (강제성 없음)	퇴근 후 교육 프로그램 제공 (코딩 교육, 스마트폰 교육 등)	간단한 온라인 교육
향후 전망		배달 편의성 높아 배달시장 확대 전담 드론 업무 대체 가능성, 배달기사 지리적 숙련 대체 어려움 인식 공존	향후 AI 대체 가능 업무 일부 존재. 숙련 향상, 사업영역 확장, 업무 고도화 개선 노력 중.	딥러닝 통해 타이피스트들 중 일부 대체 과정

자료 : 김종진·노성철·장희은·김정훈·정경은(2018)

[별첨자료1] 디지털화와 노동환경 변화 - 직종별 조사표

<부표 1> 서비스 사업장 디지털화 따른 노동환경 변화 의견1(직종별)

	디지털화에 따라 전반적인 노동 (작업부담)___			디지털화와 업무량이___			디지털화의 결과로 동시에 처리 해야할 업무량이 전에 비하여___		
	더 많아 졌다	그대 로다	더 적어 졌다	더 많아 졌다	그대 로다	더 적어 졌다	더 많아 졌다	그대 로다	더 적어 졌다
사무 관리	18.0%	63.9%	18.0%	21.7%	70.0%	8.3%	23.3%	61.7%	15.0%
영업 관리	22.5%	73.2%	4.2%	25.4%	73.2%	1.4%	20.0%	72.9%	7.1%
고객 상담	21.2%	69.7%	9.1%	21.2%	63.6%	15.2%	24.2%	63.6%	12.1%
계산 캐서	23.0%	65.0%	12.0%	20.6%	70.1%	9.3%	24.7%	61.9%	13.4%
관측 판매직	30.0%	61.1%	8.9%	35.2%	56.0%	8.8%	35.2%	56.8%	8.0%
판매1 (화장품)	24.8%	68.4%	6.7%	28.1%	67.3%	4.5%	24.4%	68.9%	6.7%
판매2 (식품)	12.5%	79.2%	8.3%	17.4%	73.9%	8.7%	9.1%	86.4%	4.5%
A/S 기사	29.4%	67.1%	3.5%	29.4%	67.1%	3.5%	31.0%	64.3%	4.8%
카지노 딜러	6.4%	83.0%	10.6%	6.4%	85.1%	8.5%	4.3%	76.6%	19.1%

자료 : 김종진 외(2018)

<부표 2> 서비스 사업장 디지털화 따른 노동환경 변화 의견2(직종별)

	디지털화의 결과로 업무에 대한 당신의 의사결정권 범위가 전에 비하여___			디지털화를 통한 재택 또는 이동 중 해야 하는 노동의 비율은 이 전에 비하여___			디지털화를 결과로 자신의 업무 (성과)에 대한 감시와 통제가 이 전에 비하여___		
	더 많아 졌다	그대 로다	더 적어 졌다	더 많아 졌다	그대 로다	더 적어 졌다	더 많아 졌다	그대 로다	더 적어 졌다
사무 관리	5.1%	84.7%	10.2%	19.0%	72.4%	8.6%	24.1%	69.0%	6.9%
영업 관리	10.0%	85.7%	4.3%	16.2%	80.9%	2.9%	23.2%	75.4%	1.4%
고객 상담	9.1%	75.8%	15.2%	18.2%	78.8%	3.0%	30.3%	69.7%	.0%
계산 캐서	13.4%	72.2%	14.4%	14.7%	78.9%	6.3%	21.1%	72.6%	6.3%
관측 판매직	18.0%	67.4%	14.6%	25.3%	65.5%	9.2%	33.3%	60.9%	5.7%
판매1 (화장품)	9.9%	79.3%	10.8%	15.6%	78.2%	6.2%	28.7%	68.7%	2.6%
판매2 (식품)	4.5%	90.9%	4.5%	4.5%	86.4%	9.1%	9.1%	81.8%	9.1%
A/S 기사	16.7%	71.4%	11.9%	25.3%	71.1%	3.6%	37.3%	61.4%	1.2%
카지노 딜러	12.8%	66.0%	21.3%	10.6%	74.5%	14.9%	19.1%	68.1%	12.8%

자료 : 김종진 외(2018)