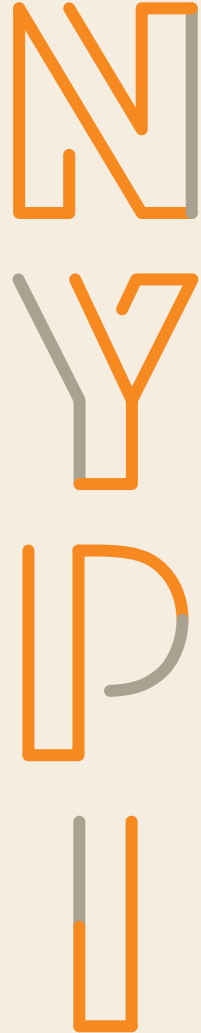


연구보고 20-R02

# 청소년 · 청년 디지털 플랫폼노동 실태 및 대응방안 연구

유민상 최정원 이수정 장혜림





# 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동 실태 및 대응방안 연구

저 자 유민상, 최정원, 이수정, 장혜림

연구진 연구책임자 유민상(한국청소년정책연구원·부연구위원)

공동연구원 최정원(한국청소년정책연구원·연구위원)

이수정(청소년노동인권네트워크·공인노무사)

장혜림(서울장신대학교·교수)

연구보조원 이민정(한국청소년정책연구원·연구사업운영원)



## 국문초록

공유경제의 성장과 함께 전 세계적으로 디지털 플랫폼 노동이 급속도로 확대되고 있고, 정보기술에 익숙한 젊은 세대는 디지털 노동 플랫폼 속으로 급격히 유입되고 있다.

디지털 플랫폼 노동은 새로운 기술을 통해 개인의 자유를 증진시키는 것으로 묘사되기도 하고, 비인간적인 알고리즘에 의해 통제되는 불안정한 것으로 묘사되기도 한다. 이 연구는 디지털 노동 플랫폼을 통해 일거리를 제공받고 노무를 제공하는 것이 인간의 삶에 어떠한 영향을 미치는지에 초점을 맞추었다. 특히 노동시장에서 노동이력을 시작하는 청소년과 청년들의 삶에는 어떠한 영향을 미치는지에 대해 분석하였다. 이를 위하여 이 연구는 양적연구와 질적연구를 병행하여 진행하였다. 분석 결과 누군가에게 플랫폼 노동은 개인에게 자유를 주는 새로운 기회가 되기도 하고, 빠져나가기 어려운 굴레가 되어버리기도 한다. 왜 '자유로운' 플랫폼 노동자들은 '자유롭게' 플랫폼을 벗어나 버릴 수 없다고 이야기하는가?

이 연구는 청소년과 청년들이 전통적인 형태의 노동이든 새로운 기술에 의한 플랫폼 노동이든, 노동으로 인해 발생할 수 있는 사회적 위험으로부터 보호 받으며 진정한 자유(혹은 적극적 자유)를 누릴 수 있는 방향으로 우리사회가 발전해야 한다고 제안한다.

핵심어 : 플랫폼 노동, 디지털 노동 플랫폼, 깃 노동, 청소년 노동



## 연구요약

### 1. 연구목적

- 이 연구의 목적은 새롭게 주목받고 있는 디지털 플랫폼을 통한 노동, 즉 플랫폼 노동(platform work)의 개념과 현황에 대해 살펴보고, 정책적으로 대응할 수 있는 방안을 모색하는 것에 있음.
- 디지털 노동 플랫폼을 통해 한 개인이 특정 과업이나 시간 등에 한정하여 임시적, 초단기적으로 노무를 제공하는 형태가 등장하고 있음. 과거와는 다른 새로운 경제체제와 노동형태가 등장하면서 노동자로서 사회보장제도의 보장을 받을 수 있는 권리가 약화되고 있음.
- 생애 초기 노동시장에 진입하는 청소년과 청년들이 디지털 노동 플랫폼 속에서 어떤 경험을 하는지에 대한 실태 파악 및 권익보호 방안에 대한 연구가 필요한 상황임.
- 이 연구는 플랫폼 노동이 청소년과 청년의 삶의 질에 미치는 영향에 대해 폭넓게 살펴보고 정책방안을 도출하고자 함.

### 2. 연구내용 및 방법

- 1) 문헌연구를 통한 디지털 플랫폼 노동의 이론적 배경 및 쟁점 정리
- 새롭게 출현하고 있는 디지털 경제 및 디지털 플랫폼 노동의 개념정의, 관련 논의 및 쟁점, 연구동향 등에 대해 살펴봄.

## 2) 디지털 노동 플랫폼 이용 청소년·청년의 경제활동 실태 조사

- 청소년과 청년의 플랫폼 노동실태를 실증적으로 이해하고 문제점에 대한 증거 기반의 개선 방안을 모색하고자 설문조사를 실시함. 플랫폼 노동시장에서 경제활동을 수행한 만 15세 이상 34세 이하의 청소년과 청년 528명을 대상으로 기본 인적 사항, 플랫폼 노동 이력, 플랫폼 노동 현황, 정서적 웰빙 등을 조사하여 결과를 제시함.

## 3) 디지털 노동 플랫폼 이용 청소년·청년의 경험에 대한 면접조사

- 디지털 플랫폼 노동을 하는 청소년과 청년들을 면담하여 실제 그들의 노동과 삶에서 나타나는 특징이 무엇인지 확인하였음. 총 21명에 대한 면접조사를 실시하였고 초점집단면접, 심층면접, 포토보이스 등 다양한 방식으로 그들의 경험, 인식, 전망 등에 대한 살펴봄.

## 4) 디지털 플랫폼 노동 관련 국내외 법제도 검토를 통한 쟁점 및 대안 도출

- 디지털 플랫폼과 관련한 정책개선을 위하여 국내법과 제도에서의 쟁점과 과제를 살펴보고, 독일, 프랑스, 미국의 사례를 통하여 우리 사회가 나아가야 할 방향에 대해 검토함.

## 5) 청소년·청년 플랫폼 노동자 권익개선을 위한 정책과제 도출

- 청소년과 청년들의 플랫폼 노동 경험과 관련한 문헌연구, 설문조사, 면접조사, 법제도분석 등의 결과를 통해 정책적 개선방안을 모색함. 이 과정에서 연구자들은 전문가 자문, 학회발표 등을 통해 제안될 관계 법령 및 제도의 개선안의 타당성과 실효성을 검증하였음.
- 연구 방법 측면에서 이 연구는 코로나19의 확산과 감염병 예방을 위한 사회적 거리두기 상황에서 진행되었음을 고려할 필요가 있음.

### 3. 주요결과

#### 1) 디지털 플랫폼 노동의 이론적 배경 및 쟁점

- 이 연구에서 청소년·청년의 플랫폼 노동이란 15세부터 34세까지의 청소년과 청년들이 디지털 노동 플랫폼의 알고리즘을 통하여 일거리(tasks)를 제공 받고 노무를 제공하는 것을 의미함.
- 각 경제의 성장으로 인해 세계 여러 나라에서 플랫폼 노동자들이 증가 추세에 있음. 플랫폼 노동자들은 자유로운 노동의 이점을 누린다고 알려진 반면, 경쟁으로 인한 수당의 지속적 감소, 장시간 노동, 사회보장 사각지대 등의 불안정에 놓여 있음.
- 새롭게 등장한 디지털 플랫폼 경제와 그 안의 플랫폼 노동자들은 여러 법적, 제도적, 사회적 변화를 몰고 오고 있음. 플랫폼 자본주의와 플랫폼 노동에 관한 연구들은 기존 법제도와 새롭게 나타난 노동형태와의 부정합, 이로 인한 노동권의 사각지대와 사회보장의 사각지대의 현실에서 어떻게 이들을 보호할 것인지에 대해 초점을 맞추고 있음. 이에 대한 해결방안은 근로자성을 확대 적용하는 방식과 사회보장제도에서 이들을 포괄하여 사각지대를 없애는 방식, 혹은 기본의 틀을 해체 혹은 보완하는 방식으로 기본소득을 제공하는 방식 등 다양한 대안들이 도출되고 있음.
- 대상 중심적 시각에서 플랫폼 노동자들을 바라보는 연구자들은 제도주의적 시각에서 한 발 물러서서 플랫폼 노동의 자유로움이나 불안정성이 노동자들에게 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 노동자 중심적 시각에서의 대안은 무엇인지에 대해 논의하고 있음. 이 연구도 인간 중심의 접근을 통한 청소년·청년 노동 실태를 파악하고, 삶의 질 개선을 위한 정책방안을 찾는 연구로 분류될 수 있음.

## 2) 디지털 노동 플랫폼 이용 청소년·청년의 경제활동 실태 조사

### ● 플랫폼 노동 경력의 주요 특징

- 청소년 종사자가 플랫폼 노동시장에 진입하게 된 결정적 이유로 경제적 수익성에 대한 기대가 가장 많았음. 이에 비해 청년 종사자의 경우 자유로운 근로시간을 선택할 수 있다는 이유로 플랫폼 노동을 시작한 사례가 가장 많았음.

### ● 플랫폼 노동 현황

- 청소년의 경우 하루 평균 노동 시간이 가장 긴 직종은 음식 배달로 8.02시간 일하는 것으로 집계되었음. 청년의 경우에는 택배 배송 및 화물운송 종사자가 하루 평균 9.65시간 일해 노동 시간이 가장 길었음.
- 지역 기반형 업무를 수행하는 종사자 대부분은 현행 법정 근로시간을 초과 노동하였음. 반대로, 청소년과 청년 공통으로 전문 프리랜서의 노동 시간이 가장 짧았고, 이들의 하루 평균 노동 시간은 5.8시간 내외에 그쳤음.

### ● 플랫폼 노동의 주요 어려움과 문제점

- 전체 종사자의 12.9%는 지난 한 달 동안 플랫폼 업무를 수행하는 과정에서 근무 태도나 성과 등을 이유로 업체로부터 불이익을 받았음. 업체의 할당 업무량을 채우지 못했거나 업무 기한을 준수하지 못했을 경우, 업체 배정 업무수행 거부, 그리고 성실하지 못한 근무 태도 등으로 불이익을 받음.
- 불이익의 유형으로는 일거리 제한이 가장 많음. 종사자에게 업무 수주를 제한하거나 좋지 않은 일자리를 우선 배정하는 등의 방식으로 불이익을 주는 경우가 51.8%에 달하였음.
- 종사자 가운데 일부는 플랫폼 노동을 수행하며 부당처우를 경험한 경험이 있어, 가장 빈도가 높았던 부당처우는 고객 또는 플랫폼 운영업체 또는 중개업체 관계자에 의한 폭언·폭행·인격 무시로 종사자 10명 중 5명이 이를 경험했음. 부당처우에 대한 직종별 평균 누적 노출 실태를 보면 청소년의 경우에는 전문 프리랜서가 평균 5.07개 유형의 부당처우에 노출돼 가장 심각했고, 청년

의 경우 승객 운송 및 대리운전 종사자가 평균 3.92개 유형의 부당처우에 노출돼 가장 심각했음. 그러나 실제 부당처우가 자신에게 발생했을 때 당사자가 가장 많이 취한 대처방식은 아무런 대응을 하지 않았다는 것임.

● 플랫폼 노동 환경 개선을 위한 제언

- 플랫폼 노동 환경의 개선을 위해 종사자들이 가장 필요로 한 대안은 분쟁 및 사고에 대한 효과적 해결 절차 마련임. 4대 보험 적용, 법이나 제도를 통한 수수료 규정, 플랫폼 노동의 경력 인정 시스템 구축 필요성에 대한 공감 대도 높았음.
- 직종에 따라 선호 대안의 차이점도 확인되었는데 청소년 킥서비스 종사자와 청년 전문 프리랜서의 경우 사회적 경력 인정 시스템의 마련을, 청소년/청년 음식 배달 종사자, 청소년 전문 프리랜서, 청년 택배 배송 및 화물운송 종사자, 청년 승객 운송 및 대리운전 종사자는 분쟁 및 사고에 대한 효과적 해결 절차를, 마지막으로 청년 킥서비스 종사자는 법이나 제도를 통한 수수료 규정을 가장 중요한 대안으로 선택하였음. 특히 플랫폼 노동에 대한 사회적 인식과 태도의 개선 필요성의 경우 승객 운송 및 대리운전에 종사하는 청년 종사자의 공감 수준이 여타 직종의 종사자보다 높았음.

### 3) 디지털 노동 플랫폼 이용 청소년·청년의 경험과 목소리

#### (1) 면접조사 주요 결과

● 면접조사 목적 및 개요

- 면접조사는 청소년과 청년 플랫폼 노동자들의 직접적인 목소리를 들어보고 그들의 노동 경험, 인식, 전망 등을 파악하고자 하였음.
- 면접조사를 통해 대상자들의 경험을 직접적으로 보여주는 방식으로서 포토보이스(photo voice)를 시도하여 그들의 시선을 담아보고자 하였음.

● 면접조사 방법 및 주요 초점

- 면접조사는 지역기반 플랫폼 노동자와 웹기반 플랫폼 노동자, 그리고 청소년 기관 관계자 등 21명을 대상으로 진행하였음.
- 주요한 면접의 초점은 플랫폼 노동의 진입, 현재 경험, 전망이었고, 정책제언을 위하여 희망하는 변화에 대한 의견을 추가로 취합하였음.

● 청소년·청년의 플랫폼 노동의 주요 경험

- 플랫폼 노동자들은 단일한 집단이라기보다는 매우 이질적인 집단인 것으로 나타났음. 이들은 다양한 배경을 가지고 낮은 문턱을 넘어 우연한 기회에 플랫폼 노동을 시작하였음.
- 이들은 전통적인 노동형태와 다른 플랫폼 노동의 자율성이 본인들에게 편안함을 주고 있다고 생각하고 있었으며 만족하기도 하였음.
- 하지만 이들에게 주어진 자유는 플랫폼의 새로운 통제 시스템인 알고리즘과 전통적 통제 시스템 등으로 통제되고 있었음. 특히 GPS 감시, 평가제도, 수락율, 응답률 등의 형태는 지나치게 많은 정보를 취합하여 노동자를 통제하는 정보 파놉티콘의 위험이 있어 경계할 필요가 있음.

● 청소년·청년 플랫폼 노동자들이 경험하는 위험과 불안정

- 플랫폼 노동자들 중 배달 노동자들은 위험에 더 크게 노출되어 있었지만 웹기반 플랫폼 노동자들도 사회적 위험의 사각지대에 있는 것은 동일하였음. 플랫폼으로만 생계를 유지하고 있는 노동자들에게는 플랫폼이 주는 불안정성이 더 커질 수 있음.
- 특히 지속적으로 변화하는 단가와 이로 인해 요동치는 소득, 그리고 극심한 경쟁은 플랫폼 노동자들을 더 불안정한 쪽으로 내몰고 있었음. 모든 플랫폼 노동자들이 다 불안정성에 취약한 것은 아니었으나, 이들 중 플랫폼을 벗어날 수 없는 사람들의 취약성에 대해 주목할 필요가 있음.

● 10대 플랫폼 노동자들의 위험 노출 및 권익 미보장

- 10대부터 배달 플랫폼을 통한 노동을 시작한 어린 노동자들은 근로기준법의 연소자 보호 조항의 사각지대에 놓여 있음. 플랫폼 노동자의 사각지대 제외 문제는 어린 플랫폼 노동자를 보호하지 못하는 문제를 야기하고 있음.
- 이들은 경쟁적인 플랫폼 시장에서 차별적이고 편향적인 일거리 강요로 불이익을 받고 있음. 플랫폼에서의 밑바닥 노동은 강제배차와 업무 강요의 문제로 나타나고 있어 주의가 요구됨.
- 청소년·청년 플랫폼 노동자들의 희망변화
- 플랫폼 노동자들은 디지털 플랫폼 안에서도 인간다운 노동을 하길 바라고 있었음. 이들은 플랫폼의 바람직한 변화로서 개인정보보호 및 인권침해 방지, 경력증명과 역량증진 지원, 노동 교육 등을 제안하였고, 사회보장제도의 변화로서 적정임금과 공정한 수익분배, 표준계약 및 공정계약, 표준단가와 수수료 규정, 사회시스템 변화로서 교통단속의 강화, 난립해있는 플랫폼의 통합, 플랫폼 노동자 노동권익센터, 대안적 일자리와 훈련 제공 등을 제안하였음. 마지막으로 이들은 플랫폼 노동자에 대한 사회적 인식 변화를 바라고 있었음.

## (2) 심층분석 결과

- 심층분석의 목적 및 연구질문
- 심층분석은 각각 진행된 질적연구와 양적연구의 결과를 결합하여 두 연구에서 도출된 사항들을 확인하는데 목적이 있음. 이 연구의 연구질문은 “플랫폼 노동자들의 주관적 삶의 질은 어떻게 다르며, 그것에 영향을 미치는 것은 무엇인가?”
- 이 연구에서는 실태조사에 사용된 ‘삶의 만족도’ 척도와 ‘스트레스’ 척도를 활용하여 자율성과 불안정성이 이들의 주관적 삶의 질(삶의 만족도, 스트레스)에 각기 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았음.
- 디지털 노동 플랫폼에서 일하는 사람들의 주관적 삶의 질에는 차이가 있었음.

같은 플랫폼 안에서도, 그리고 서로 다른 플랫폼을 사용하는 노동자들은 다른 환경적 영향을 받고 있는 것으로 보임. 기본적으로 보면 웹기반의 플랫폼 사용자들은 지역기반 플랫폼 사용자들에 비해 삶의 만족도는 대체로 높은 편이며, 지역기반 플랫폼 사용자들은 대체로 위험에 대한 만족도가 매우 낮았음. 스트레스는 반대로 웹기반의 플랫폼 사용자가 더 높게 나타나는 경향을 보임. 이들의 삶의 질은 다차원적인 영향을 받고 있었음.

- 이들은 공통적으로 불안정과 관련한 경험, 즉 부당처우를 받아 불안정에 빠질 수 있는 경험을 많이 하게 되면 삶의 질이 낮아지고 스트레스는 높아지는 양상이 보임. 불안정은 주관적 삶의 질에 이론의 여지없이 부정적 영향을 미침. 직무를 자유롭게 설계할 수 있는 자유는 삶의 질에는 중요한 영향을 미치지만 부정적인 스트레스를 줄이는 데는 효과를 발휘하지 못함. 부정적인 것을 줄이는 것과 긍정적인 것을 늘리는 것은 한 연장선상에 있는 것 같지만, 꼭 그렇지는 않다는 걸 보여주는 것임. 긍정적인 것을 늘려주는 것과 부정적인 것을 줄여주는 것은 서로 다른 접근이 필요함.

#### 4) 디지털 플랫폼 노동 관련 국내외 법제도 검토를 통한 쟁점 및 대안 도출

##### (1) 국내 플랫폼 노동 관계법령 및 정책분석 결과

- 국내 플랫폼 노동 관계법령의 문제점 및 변화방향

- 노동기본권 및 사회보장 문제를 개선하기 위하여 근로기준법상 ‘근로자’와 노동조합법상 ‘근로자’ 정의 규정을 변화하는 고용 형태에 맞게 개정하고, 대법원의 노동자성 판단 기준이 되는 ‘사용종속성’을 판단할 때 ‘상당한 지휘 감독’, ‘소득 의존성’, ‘계약 내용 결정의 일방성’, ‘사업 수행의 필수성·시장 접근성’, ‘노무 제공의 지속성과 전속성’ 등 경제적·조직적 종속관계를 적극적으로 판단하는 방식으로 재정립할 필요가 있음.

- 노동자 개인과 단체의 협상력을 높여 노동기본권을 확보할 수 있도록 결사의 자유를 충분히 보장하는 방향으로 보완될 필요가 있음.
- 청소년·청년 플랫폼 노동자 관련 정책의 문제점 및 변화방향
  - 청소년·청년 플랫폼 노동자의 안전하고 건강한 노동환경을 보장하기 위해 산업안전보건법의 적용 범위를 ‘노무를 제공하는 사람’에서 ‘일하는 사람’으로 확대하고, 산업재해보상보험법 적용을 위해 ‘전속성’ 기준을 플랫폼 노동 특성에 맞게 바꾸고, 고용보험법상 부분급여 도입 등 플랫폼 노동자에게 전면 적용할 수 있는 방향으로 개정해 사회보장 체계를 마련할 필요가 있음.
  - 노무 제공 플랫폼 사업자가 현행 노동관계법에 정한 의무를 회피하는 방식으로 운영한 결과 플랫폼 노동자의 노동기본권이 침해되는 현실을 바꾸기 위해 계약조건 명시, 적절한 소득 수준과 노동시간 및 휴식 시간 보장 등 노무 제공 플랫폼 사업자가 지켜야 할 의무 기준을 마련할 필요가 있음.
- 청소년·청년 플랫폼 노동자 관련 정부와 지자체 주요 대책 현황 및 함의
  - 정부와 지자체의 주요 대책을 보면, 정부는 경사노위 활동을 통해 IT/SW 업종과 배달 업종 관련 노사정 협약을 맺는 등 플랫폼 노동 현안을 해결하기 위한 정책 마련에 나서고 있지만, 불과 1~2년 사이 마련된 정책으로 향후 협약 이행 과정 모니터링과 실효성을 높이기 위한 후속 정책 마련이 필요함.
  - 지자체에서 시행하거나 준비 중인 ‘경기도 플랫폼 노동자 지원 조례’와 ‘일하는 시민을 위한 성남시 조례’ 등은 플랫폼 노동 관련법 제개정 이전 공백기를 메울 수 있는 정책으로 평가할 수 있음. 이들 조례는 변화하는 고용 형태와 노동환경을 적극적으로 반영하고 일하는 시민의 보편적 권리를 보장하는 내용을 담고 있어 지역 내 청소년·청년 플랫폼 노동 현안에 밀착한 제도 마련에 기여할 것임.

## (2) 해외 플랫폼 노동 관계법령 및 정책분석 결과

### ● 국제기구 사례

- OECD, ILO, EU의 플랫폼 노동에 대한 정책을 보면 다음과 같음. 플랫폼 경제 또는 플랫폼 노동은 각 경제, 디지털 공유경제, 온디맨드 경제, 온라인 노동, 디지털 노동 등 다양한 용어로 사용되고 있으나 최근엔 OECD나 ILO의 기준에 따라 “플랫폼 노동”이라는 표현이 널리 사용됨.
- 플랫폼 경제는 매일 새로운 기업들이 출시되고 새로운 모델과 운영방식이 달라지기 때문에 플랫폼의 유형은 국가마다 학자마다 각각 다르게 분류함. 일반적으로 온라인으로 노동력을 제공하는 웹기반 플랫폼 노동과 노무제공자가 플랫폼을 통해 수요자를 대면하여 서비스를 제공하는 지역기반 플랫폼 노동으로 구분함.

### ● 독일 사례

- 독일에서는 임금노동자와 자영업자 사이에 유사노동자 개념을 가지고 있음. 현재 플랫폼 노동자는 유사노동자 개념으로 포함하여 보호할 가능성이 큼. 독일의 유사노동자는 인적 종속성은 없으나 경제적 종속성이 높은 자에 대한 사회적 보호의 필요성에 따라 생겨난 개념임.
- 따라서 유사노동자는 계약상 의무이행과 관련하여 시간 및 장소의 결정에 대해 사용자의 지시와 구속을 받지 않지만 경제적 종속성은 높아 사용자를 위해 수행한 업무와 그로 인한 소득으로 생계를 유지하는 것을 전제로 함. 이러한 이유로 유사노동자는 노동자와 같이 사회적 보호의 필요성이 있다고 인정하는 것임.

### ● 프랑스 사례

- 프랑스에서는 2016년 플랫폼 노동자의 권리와 플랫폼의 사회적 책임에 관하여 노동법전(Code du Travail) 개정을 통해 새로운 특수고용노동의 지위를 부여하였음. 이 법은 노동법 (article L.8221-6 du Code du travail)에 근거하여 플랫폼 노동자들의 권리보호와 이들의 사회적 책임을 규정하고 있음.

법률(L. 7341-1)에 따르면 플랫폼 노동자는 “전자적 방식의 플랫폼을 이용하여 작업 활동을 행하는 비임금 노동자”로 정의됨.

- 「노동과 사회적 대화의 현대화 그리고 직업적 경로안전에 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 산재보험, 직업교육 훈련, 노동3권에 대한 권리를 규정하고 있음. 이 법에 따라 법률상 자영업자인 플랫폼 노동자는 노동3권을 보장받아 노동조합의 조직과 가입, 이익을 위한 단체행동이 가능함.

#### ● 미국 사례

- 미국에서는 2019년 9월 18일 미국 캘리포니아 주 의회를 통과하여 2020년 1월 1일부터 시행에 들어간 AB5 법(Assembly Bill 5)은 주로 ‘위장자영업자(Quasi-Selfmade)’를 골라내기 위한 것으로 이러한 계약관계에 있는 사람들 중에서 그들의 계약관계에 대하여 사용자가 이른바 ABC 테스트를 통과하지 못한다면 이들을 종속노동자로 간주한다는 규정임.

#### ● 해외사례 검토의 함의 및 시사점

- 디지털화를 통해 진행되고 있는 많은 변화들은 이제 막 노동시장에 진입하려는 또는 진입한 청년들에게 많은 영향을 미치고 있음. 누구도 꺾어보지 못한 노동조건 변화와 이에 따른 다양한 고용형태의 출현으로 안정적인 일자리의 진입장벽은 높아지고 과거와 비교해 높은 교육 수준에도 불구하고 불안정한 일자리에서 시작하는 청년들에게는 노동시장의 양극화를 막기 위해 적극적인 지원이 필요함.
- 국제기구를 비롯한 여러 국가에서 플랫폼 노동자의 보호방안을 마련하기 위한 다양한 방안이 제시되고 있음. 특히, 독일의 유사노동자 개념이나 프랑스의 플랫폼 노동자에 대한 법률 제정, 미국의 AB5법 제정 그리고 판례를 통해 플랫폼 노동자의 노동자성을 인정하는 방법 등은 눈여겨볼만 함. 빠르게 성장

하고 있는 플랫폼 경제에서 늘어나는 플랫폼 노동자들을 보호하기 위해서는 빠른 대처 방안이 제시되어야 함.

#### 4. 정책제언

● 정책제언의 방향

- 이 연구는 지금까지 살펴본 내용들을 토대로 정책제언을 구성하였음. 이 연구는 인간 중심의 연구로서 청소년과 청년의 삶의 질에 초점을 맞추고 있어 두 가지 질문에 집중하여 정책방향을 제언하기로 함.
- 첫째 질문은, 우리는 어떻게 청소년·청년 플랫폼 노동자들의 삶에 부정적 영향을 미치는 요인들을 정책적으로 감소시키거나 제거할 것인가, 둘째 질문은 우리는 어떻게 청소년·청년 플랫폼 노동자들의 삶에 긍정적 영향을 미치는 요인들을 정책적으로 지원하거나 확대시킬 것인가임.
- 플랫폼 노동의 실태와 연구는 이제 막 형성되기 시작하였으므로 이 연구에서 정책개선의 방향성에 대한 논의를 위주로 제언하였음. 이 연구의 제언 도출과정은 다음과 같음.



[그림] 이 연구의 정책제언 및 과제 도출과정

● 정책제언의 프레임

- 정책제언의 프레임은 세 가지임. 첫째는 국가 차원의 개선방안으로 플랫폼 노동자의 사회권 보장방안, 둘째는 플랫폼 차원의 개선 방안으로 플랫폼 노동자 권리보장 방안, 세 번째는 사회차원의 개선방안으로 노동 플랫폼의 노동자 권리 보장 방안임.



[그림] 정책제언의 프레임: 국가차원, 사회차원, 플랫폼차원의 변화방향

● 국가차원 변화방향

- 국가차원의 플랫폼 노동자의 사회권 보장방안은 노동관련 법제의 도입 취지와 같이 노동자를 실제적이거나 잠재적인 위험으로부터 보호하는 것이며, 이를 권리차원에서 접근하는 것임.
- 첫 번째는 노동기본권 보장방안으로서 일하는 사람에 대한 권리보장, 최저임금 보장, 휴게시간 보장, 노동3권 보장, 인격권 보장 등임.
- 두 번째는 사회적 위험에 대한 정책 대응 방안 마련으로서 산재보험의 확대 및 실질적 보장, 고용보험의 확대 적용 및 실질적 보장, 건강보험의 확대적용 및 건강검진 기회 제공, 국민연금 가입에 대한 고용주 책임성 강화, 교육 및 훈련기회 제공 등임.
- 세 번째는 청소년 플랫폼 노동자의 노동조건에 대한 규제로서 경쟁적 일자리로부터의 연소근로자 보호, 산재보험 적용 제외의 위험으로부터의 연소근로자 보호 등을 제시하였음. 이 연구에서 밝혀진 것과 같이 연소근로자가 플랫폼

내에서 취약한 밑바닥 노동의 위험을 안고 있었음. 따라서 연소근로자를 경쟁적 일자리로부터 보호하고, 근로기준법의 연소자 보호 원칙을 확대 적용하고, 산재보험 등의 적용예외 원천불가 원칙을 적용하여 사회적 위험으로부터 타인의 강요로부터 배제되는 일을 막는 것임.

#### ● 플랫폼 차원 변화방향

- 플랫폼 차원의 플랫폼 노동자 권리 보장 및 사회적 책임 분담 방안은 네 가지로 구성되어 있음.
- 첫째는 노동 통제의 해소로서 '정보 파놉티콘'에 비견될 지나친 개인에 대한 정보 감시 등을 법적 규정에 맞게 조정하는 것임. GPS 추적에 대한 사회적 규정을 마련하고 플랫폼이 이를 지켜야 할 필요가 있고, 개인정보 보호 및 노동자 인권이 개선되어야 함. 특히 배달노동자들은 플랫폼, 업주, 소비자로부터의 인권침해 위험과 분쟁위험을 가지고 있어 분쟁조정기구의 설치 역시 필요함.
- 두 번째는 플랫폼 노동자의 경력개발 지원장치로서 노동 경력증명 및 경력개발을 지원하는 것임. 플랫폼 노동이 젊은 노동자들에게 미래로 나아갈 수 있는 징검다리로 기능할 수 있도록 경력을 증빙해주고, 경력을 개발할 수 있는 교육제도 등을 도입하는 것임.
- 세 번째는 노동자 인권보장 책임부여로 사고예방 기능을 부여하고 인권침해 예방 기능을 부여하는 것임.
- 네 번째는 플랫폼의 사회적 책임을 높이는 것으로서 노동 플랫폼이 수익을 창출하는 곳에 대한 '플랫폼세'를 신설하는 것, 기업의 사회공헌 활동을 활성화 하는 것이 포함됨.

● 사회차원 변화방향

- 사회차원의 개선방안으로 노동 플랫폼의 노동자 권리 보장 방안은 세 가지임.
- 첫째는 청소년과 청년 노동보호 기구의 설치. 이는 플랫폼 노동보호 센터 혹은 피해구제 기구를 마련하는 것임. 예를 들어, 플랫폼 종사자들이 놓일 수 있는 각종 분쟁의 위험을 해소하거나 지원해주는 것임.
- 둘째는 노동인권 교육임. 일반적인 청소년 노동인권 교육에서 플랫폼 노동에 관한 내용을 추가하고, ‘플랫폼 진입의 문턱을 높이기’ 차원에서 플랫폼에 진입할 때 플랫폼 상에서 노동인권을 보장받고 분쟁으로부터 본인을 보호할 수 있는 여러 방안에 대해 필수 교육을 하는 것임.
- 마지막으로 사회연대로서의 보호와 역량 강화임. 라이더 유니온과 같은 노조들은 노동자들을 보호하는데 실질적인 도움을 주고 있고, 사회적으로 인권개선에 관한 강조를 적극적으로 하고 있음. 따라서 노조조직화를 돕고, 협동조합 등의 제3섹터를 활용한 플랫폼의 신설 등에 대해 검토할 필요가 있음.

# 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동 실태 및 대응방안 연구

연구보고 20-R02

## I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적	3
2. 연구내용	6
3. 연구방법	10
4. 보고서의 구성	15

## II. 연구배경

1. 청소년·청년의 디지털 플랫폼 노동의 정의	19
2. 각 경제의 등장과 디지털 플랫폼 노동의 확산	22
3. 디지털 플랫폼 노동 현황 및 문제점	27

## III. 우리나라 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동의

### 실태와 특징

1. 실태조사 개요	45
2. 설문조사의 결과	58
3. 소결과 시사점	145

#### **IV. 우리나라 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동자의**

##### **시선과 목소리**

1. 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동자의 시선과 목소리 개요 ..... 165
2. 디지털 플랫폼 노동자의 시선과 목소리 ..... 177
3. 소결: 디지털 플랫폼 노동자의 시선과 목소리를 통한 함의  
도출 ..... 269
4. 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동자의 삶의 질 심화분석  
..... 271

#### **V. 국내외 디지털 플랫폼 노동 관계법령 및 정책 분석**

1. 디지털 플랫폼 노동자 보호를 위한 법적, 제도적 검토  
..... 281
2. 국내의 디지털 플랫폼 노동 관계법령 및 정책 ..... 283
3. 국외의 디지털 플랫폼 노동 관계법령 및 정책 ..... 327

#### **VI. 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동환경 개선을 위한**

##### **정책과제**

1. 정책제언의 방향 ..... 359
2. 정책제언 도출 과정 ..... 360
3. 연구요약 및 주요 시사점 ..... 362
4. 정책 제언 ..... 378

**참고문헌** ..... 391

**부 록** ..... 407

**Abstract** ..... 427

## 표 목차

표 Ⅰ-1	전문가 자문 주요 내용	10
표 Ⅰ-2	설문조사 주요 내용	11
표 Ⅰ-3	면접방식 개요	12
표 Ⅰ-4	콜로키움 개최 결과	13
표 Ⅰ-5	학술대회 발표 결과	13
표 Ⅱ-1	국내 디지털 노동 플랫폼의 특성별 구분 및 주요 플랫폼 사례	27
표 Ⅱ-2	성별 디지털 플랫폼 노동자의 주요 직업	29
표 Ⅱ-3	직종에 따른 성별 분포	30
표 Ⅱ-4	유럽 국가들의 플랫폼 노동자 비율 (COLLEEM survey, initial estimate)	32
표 Ⅲ-1	실태조사 참여자의 연령대별, 직종별 구분	46
표 Ⅲ-2	선행연구의 실태조사 개요 비교	49
표 Ⅲ-3	선행연구 실태조사의 주요 조사항목 비교	51
표 Ⅲ-4	실태조사 문항 개요	56
표 Ⅲ-5	직종별 종사자 평균 연령	58
표 Ⅲ-6	직종별 종사자의 학력 분포	59
표 Ⅲ-7	종사자의 학력 수준과 직종 간의 교차분석에 따른 수정된 표준화 잔차값	61
표 Ⅲ-8	직종별 종사자의 결혼 여부 및 가계 부양 실태	62
표 Ⅲ-9	청소년/청년 종사자와 생계 부양 여부 간의 교차분석	63
표 Ⅲ-10	플랫폼 경제활동 개시 시점과 현재 사이의 종사 업무 변경 여부 및 플랫폼 경제활동 기간 비교	73
표 Ⅲ-11	청소년과 청년 종사자의 플랫폼 노동시장 진입 이유에 대한 교차분석에 따른 수정된 표준화 잔차값	76
표 Ⅲ-12	청소년과 청년 종사자와 플랫폼 경제활동 이유의 변화 여부 사이의 교차분석에 따른 수정된 표준화 잔차값	78

표 III-13 청소년과 청년 종사자의 추가 경제활동 실태 .....	88
표 III-14 청소년과 청년 종사자의 소득 원천별 경제활동 수익 실태 ..	88
표 III-15 청소년과 청년 종사자의 사회보험 가입실태 .....	97
표 III-16 청소년과 청년 종사자의 직종별 사회보험 누적 가입실태 교차분석 .....	99
표 III-17 청소년의 직종별 사회보험 가입경로 실태 .....	100
표 III-18 청년의 직종별 사회보험 가입경로 실태 .....	101
표 III-19 청소년 종사자의 직종별 상해보험과 파손보험 가입실태 ..	103
표 III-20 청년 종사자의 직종별 상해보험과 파손보험 가입실태 .....	104
표 III-21 청소년과 청년 종사자의 직종별 불이익 발생 이유 비교 ..	107
표 III-22 청소년과 청년 종사자의 직종별 불이익 유형 비교 .....	109
표 III-23 직종과 부당처우 유형 간의 교차분석에 따른 수정된 표준화 잔차 .....	114
표 III-24 직종과 플랫폼 노동 전망 간의 교차분석에 따른 수정된 표준화 잔차값 .....	135
표 IV-1 면접방식 개요 .....	171
표 IV-2 심층면접 진행의 주요 질문 프레임 .....	173
표 IV-3 포토보이스 주요 초점 .....	174
표 IV-4 면담 참여자 주요 정보 .....	175
표 IV-5 플랫폼 노동자의 노동과 삶: 면담 주요 결과 .....	178
표 IV-6 플랫폼 노동의 시작 .....	180
표 IV-7 플랫폼을 통한 노동 경험과 삶: 플랫폼 알고리즘에 의한 노동 .....	183
표 IV-8 플랫폼을 통한 노동 경험과 삶: 자유의 실현 .....	193
표 IV-9 플랫폼을 통한 노동 경험과 삶: 자유의 제약 .....	200
표 IV-10 플랫폼을 통한 노동 경험과 삶: 보호 받지 못하는 자유로운 노동자 .....	217
표 IV-13 내 플랫폼 노동의 미래: 불안정에서 벗어나기 .....	250
표 IV-14 희망하는 변화 .....	256
표 IV-15 플랫폼 노동자의 주관적 삶의 질 영향요인 주요 변수 기초통계표 .....	277
표 IV-16 플랫폼 노동자의 주관적 삶의 질 영향요인 회귀분석 결과 .....	277
표 V-1 대법원의 근로기준법상 '근로자성' 판단 기준 .....	288
표 V-2 택배원의 전속성 관련 고용노동부 고시(제2017-21호) .....	293

표 V-3 플랫폼 경제 발전과 플랫폼 노동 종사자 권익보장에 관한 협약 .....	297
표 V-4 고용보험법 일부개정법률안 중 플랫폼 노동자 관련 안 .....	298
표 V-5 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률 일부개정법률안 .....	299
표 V-6 근로기준법에서 정한 노동시간과 휴게 시간 관련 내용 .....	310
표 V-7 IT/SW 업종 플랫폼 관련 노사정 합의문(일부) .....	312
표 V-8 배달노동종사자 관련 노사정 합의문(전문) .....	313
표 V-9 제3차 협동조합 기본계획 내용 중 플랫폼 노동자 지원방안 .....	315
표 V-10 플랫폼·프리랜서협의회 사업계획(2020) .....	317
표 V-11 경기도 플랫폼 노동자 지원 조례(2020.10.8. 시행) .....	318
표 V-12 일하는 시민을 위한 성남시 조례(안) 주요 내용 .....	320
표 V-13 서울 '제로배달 유니온' 운영 목적과 효과 .....	321
표 V-14 현행 법·제도와 운영 실태 .....	323
표 V-15 정부와 지자체 정책 .....	326
표 V-16 EU 국가 사용 용어 비교 .....	328
표 VI-1 2019년 대비 2020년의 교통 사망사고 발생추이 .....	360
표 VI-2 이 연구의 분석 별 주요내용 및 시사점 .....	375
표 VI-3 정책제언: 청소년·청년 플랫폼 노동자 권익보호를 위한 국가차원의 정책과제 .....	380
표 VI-4 정책제언: 청소년·청년 플랫폼 노동자 권익보호를 위한 플랫폼 차원의 정책과제 .....	384
표 VI-5 정책제언: 청소년·청년 플랫폼 노동자 권익보호를 위한 사회 차원의 정책과제 .....	387
표 VI-6 이 연구의 분석 별 주요 내용 및 시사점 .....	389

## 그림 목차

그림 Ⅰ-1. 연구의 주요 내용과 방법 .....	9
그림 Ⅰ-2. 코로나19 월별 누적 확진자 현황 .....	14
그림 Ⅱ-1. 디지털 노동 플랫폼의 분류 .....	24
그림 Ⅱ-2. 직종에 따른 평균연령 .....	30
그림 Ⅱ-3. 유럽 국가들의 플랫폼 노동자 성별 비율 .....	33
그림 Ⅱ-4. 벨기에 딜리버루 배달원의 연령분포 .....	34
그림 Ⅱ-5. 디지털 노동 플랫폼의 운영방식 개념도 .....	35
그림 Ⅱ-6. 배달 플랫폼의 운영방식 개념도(플랫폼에서 주문 배달) ·	37
그림 Ⅱ-7. 배달 플랫폼의 운영방식 개념도(별도 배달대행을 할 경우)	37
그림 Ⅱ-8. 웹 기반형 플랫폼의 운영방식 개념도 .....	38
그림 Ⅲ-1. 설문 개발 절차 .....	55
그림 Ⅲ-2. 종사자의 주요 인구학적 특징 (주요결과) .....	65
그림 Ⅲ-3. 전체 응답자의 플랫폼 경제활동 종사 기간 분포 .....	67
그림 Ⅲ-4. 연령집단 별 플랫폼 경제활동 종사 기간 분포 .....	68
그림 Ⅲ-5. 플랫폼 경제활동 개시 시점의 수행 업무(청소년 종사자) ·	69
그림 Ⅲ-6. 플랫폼 경제활동 개시 시점의 수행 업무(청년 종사자 기준) .....	70
그림 Ⅲ-7. 지난 한 달 동안 수행한 플랫폼 업무(청소년 기준) .....	71
그림 Ⅲ-8. 지난 한 달 동안 수행한 플랫폼 업무(청년 기준) .....	72
그림 Ⅲ-9. 플랫폼 경제활동 시작의 결정적 이유 .....	75
그림 Ⅲ-10. 플랫폼 노동 종사 이유에 대한 청소년과 청년 종사자 간의 충족도 비교[초기 진입 시점 기준] .....	77
그림 Ⅲ-11. 청소년과 청년 종사자 간의 플랫폼 노동 종사 이유 비교 .....	79
그림 Ⅲ-12. 플랫폼 노동 종사 이유에 대한 청소년과 청년 간의 충족도 비교[현재 기준] .....	80
그림 Ⅲ-13. 종사자의 주요 플랫폼 노동 경력 특징 정리 .....	83

그림 Ⅲ-14. 청소년과 청년의 직종별 하루평균 근로시간 비교	85
그림 Ⅲ-15. 청소년과 청년 종사자의 직종별 월평균 소득	87
그림 Ⅲ-16. 제반 업무 환경에 대한 청소년 종사자의 직종별 평균 만족도 비교	93
그림 Ⅲ-17. 제반 업무 환경에 대한 청년 종사자의 직종별 평균 만족도 비교	95
그림 Ⅲ-18. 플랫폼 경제활동 현황의 주요 특징 정리	106
그림 Ⅲ-19. 업체로부터의 불이익 유형	108
그림 Ⅲ-20. 업체의 업무 지휘 여부 및 체감 종사 지위	110
그림 Ⅲ-21. 플랫폼 노동 과정에서의 부당처우 경험 실태	111
그림 Ⅲ-22. 부당처우 누적 경험 실태(유형 기준, 개수)	112
그림 Ⅲ-23. 청소년과 청년의 직종별 누적 부당처우 평균 비교 (부당처우 경험자 기준)	113
그림 Ⅲ-24. 부당처우 유형별 대응 방식	116
그림 Ⅲ-25. 고객 또는 업체의 수당 미지급 문제에 대한 대응 방식 효과 비교	117
그림 Ⅲ-26. 업체관계자에 의한 폭언, 폭행, 인격무시 발생에 대한 대응 방식 효과 비교	117
그림 Ⅲ-27. 고객에 의한 폭언, 폭행, 인격무시 발생에 대한 대응 방식 효과 비교	118
그림 Ⅲ-28. 고객 또는 업체의 강요에 의한 무상 추가 업무 수행에 대한 대응 방식 효과 비교	119
그림 Ⅲ-29. 자기과실 없는 상해를 자가 부담으로 치료하는 문제에 대한 대응 방식 효과 비교	119
그림 Ⅲ-30. 자기과실 없는 손실을 자가 부담으로 보상하는 문제에 대한 대응 방식 효과 비교	120
그림 Ⅲ-31. 업체 강요에 의한 산재보험 가입 포기에 대한 대응 방식 효과 비교	121
그림 Ⅲ-32. 고객 변심으로 인한 비용을 자가 부담으로 배상하는 문제에 대한 대응 방식 효과 비교	122
그림 Ⅲ-33. 불이익에 대한 우려로 원하지 않는 업무 수행에 대한 대응 방식 효과 비교	123
그림 Ⅲ-34. 플랫폼 노동의 업무상 어려움과 문제점 정리	125
그림 Ⅲ-35. 플랫폼 노동의 경제적 가치와 효용에 대한 직종별 평가 결과 비교	126

그림 Ⅲ-36. 플랫폼 노동의 삶의 질적 가치와 효용에 대한 직종별 평가 결과 비교 .....	129
그림 Ⅲ-37. 플랫폼 노동의 자아 개발적 가치와 효용에 대한 직종별 평가 결과 비교 .....	131
그림 Ⅲ-38. 플랫폼 노동의 직업적 가치와 효용의 중요도와 충족도 비교 .....	132
그림 Ⅲ-39. 플랫폼 노동의 직업적 가치와 효용의 직종별 평균 괴리 비교 .....	134
그림 Ⅲ-40. 플랫폼 노동의 경제적, 삶의 질적, 자아 개발적, 그리고 직업적 가치와 효용의 주요 특징 정리 .....	137
그림 Ⅲ-41. 플랫폼 노동 조건 개선과 권리보장을 위한 대안별 필요도 비교 .....	139
그림 Ⅲ-42. 플랫폼 노동 조건 개선과 권리보장 방안에 대한 직종별 필요도 비교 .....	140
그림 Ⅲ-43. 법이나 제도를 통한 수수료 규정의 필요성에 대한 직종별 태도 비교 .....	141
그림 Ⅲ-44. 플랫폼 노동자에 대한 사회적 인식과 태도 개선 필요성에 대한 직종별 태도 비교 .....	142
그림 Ⅲ-45. 정부나 지자체의 공공플랫폼 운영 필요성에 대한 직종별 태도 비교 .....	143
그림 Ⅲ-46. 플랫폼 노동 환경 개선을 위한 정책 수요의 주요 결과 정리 .....	144
그림 Ⅲ-47. 청소년·청년의 플랫폼 노동 실태조사의 주요 특징 요약 ..	161
그림 Ⅳ-1. 면접조사 연구수행과정 도식 .....	167
그림 Ⅳ-2. 디지털 기기를 통한 디지털 플랫폼 접속 및 활동 .....	184
그림 Ⅳ-3. 디지털 기기를 통해 일을 하는 모습 .....	185
그림 Ⅳ-4. 디지털 플랫폼 노동에서의 소속감 약화 및 개별화 .....	190
그림 Ⅳ-5. 플랫폼 노동자들의 출근과 퇴근을 보여주는 사진 .....	195
그림 Ⅳ-6. 플랫폼 노동자들의 휴식을 취하는 곳에 대한 사진 .....	197
그림 Ⅳ-7. 플랫폼 노동자들의 GPS 감시 기제 .....	208
그림 Ⅳ-8. 소비자 주문플랫폼에서 확인 가능한 배달원 GPS 및 신상정보 .....	210
그림 Ⅳ-9. 퀵서비스 기사들의 일상화된 위험 .....	218
그림 Ⅳ-10. 퀵서비스 기사들의 일상화된 위험과 위협감 .....	219
그림 Ⅳ-11. 배달 플랫폼 이용 라이더들이 느끼는 시간 압박 .....	221

그림 IV-12. 배달 플랫폼 이용 라이더들에게 놓인 고위험 인센티브 .....	223
그림 IV-13. 플랫폼 노동자의 보장되지 않은 위험 .....	232
그림 IV-14. 배달 플랫폼 이용 라이더들의 ‘고센’과의 분쟁 .....	241
그림 IV-15. 연도별 이륜차 사고에 따른 연령별 내원환자 분율 (2011-2016) .....	264
그림 IV-17. 청소년·청년 플랫폼 노동자들의 삶의 만족도 수준 비교 .....	272
그림 IV-18. 지역기반형·웹기반형 플랫폼 노동자들의 삶의 만족도 차이 .....	273
그림 IV-19. 청소년·청년 플랫폼 노동자들의 삶의 만족도 차이 .....	273
그림 IV-20. 청소년·청년 플랫폼 노동자들의 스트레스 수준 비교 ..	274
그림 IV-21. 지역기반형·웹기반형 플랫폼 노동자들의 스트레스 차이 .....	275
그림 IV-22. 청소년·청년 플랫폼 노동자들의 삶의 만족도 차이 .....	275
그림 V-1. 「제4차 건설근로자 고용개선 기본계획」 중 3대 혁신과제 주요 내용 .....	307
그림 V-2. 플랫폼 노동자에 대한 다양한 데이터 .....	330
그림 V-3. 플랫폼 노동자의 연령 .....	331
그림 V-4. 독일 플랫폼 노동자 현황 .....	337
그림 V-5. 독일 플랫폼 노동자의 사회보장 현황 .....	341
그림 VI-1. 이 연구의 정책제언 및 과제 도출과정 .....	361
그림 VI-2. 정책제언의 프레임: 국가차원, 사회차원, 플랫폼차원의 변화방향 .....	379
그림 VI-3. 일하는 청소년·청년의 노동기본권(예) .....	381



# ○ ————— 제1장 서론

- 1. 연구의 필요성 및 목적
- 2. 연구내용
- 3. 연구방법
- 4. 보고서의 구성



## 1. 연구의 필요성 및 목적

이 연구의 목적은 새롭게 주목받고 있는 디지털 플랫폼을 통한 노동, 즉 플랫폼 노동(platform work)의 개념과 현황에 대해 살펴보고, 정책적으로 대응할 수 있는 방안을 모색하는 것에 있다. 이 연구는 특히 노동시장으로 진입하는 시기에 있는 15세-34세 청소년과 청년들이 플랫폼 노동을 하면서 경험하는 일들에 초점을 맞추므로써, 청소년·청년들을 위한 노동권의 보호 방안을 도출하고자 한다.<sup>1)</sup>

정보통신기술이 발전하면서 디지털을 매개로 하여 노동을 공급하는 현상이 전세계적으로 증가하고 있다. 일자리와 일거리를 찾는 사람들은 인터넷 사이트와 스마트폰 어플리케이션을 통해 정보와 기회를 얻고 노동력을 제공하는 현상이 일반화되고 있으며, 특히 디지털 기기의 사용에 더 익숙한 청소년과 청년들은 디지털 플랫폼에 대한 의존도가 더 높아지고 있다.

이와 같은 디지털 노동 플랫폼의 기반이 되는 경제체제를 일컬어 공유경제(sharing economy), 온디맨드 경제(on-demand economy), 혹은 깃 경제(gig economy)라 부른다. 이 안에서 노무를 제공하는 사람들 역시 디지털 노동자(digital worker), 깃 노동자(gig worker), 플랫폼 노동자(platform worker)라

\* 이 장은 유민상 부연구위원(한국청소년정책연구원), 최정원 연구위원(한국청소년정책연구원)이 공동 집필하였다.

1) 정책 대상과 범위를 명확하게 하기 위하여 이 연구는 15세에서부터 34세로 연령 범위를 한정하였다. 이 연령범위는 청소년기본법에 정의된 청소년의 연령범위 중 근로기준법 상 노동 가능한 연령범위인 15세-24세, 청년기본법에 정의된 청년의 연령범위인 19세-34세를 포괄하므로 연구 대상을 '청소년·청년'으로 표기하였다.

지칭한다. 킥 경제(gig economy)와 킥 노동자(gig worker)에서 사용되는 킥(gig)이란 1920년대 재즈 뮤지션(jazz musician) 공연이나 녹음 등을 위해 하루 단위로 일을 하던 것을 의미하는 속어이다. 디지털 노동 플랫폼을 통해 한 개인이 특정 과업이나 시간 등에 한정하여 임시적, 초단기적으로 노무를 제공하는 것을 지칭하는 것이다. 우리나라에서는 플랫폼 노동이라는 과거와는 다른 새로운 경제 체제와 노동형태가 등장하고 있는 것이다.

기존의 웹사이트와 어플리케이션이 ‘정보의 창구’를 오프라인에서 온라인으로 변화시켰다면, 새롭게 등장하고 있는 온라인 디지털 노동 플랫폼(online digital labour platform)은 이에 더하여 ‘노동자의 지위’를 피고용인(employee)에서 자영업자(self-employed worker)로 변화시키고 있다.<sup>2)</sup> 현대 복지국가가 피고용인이 경험하는 사회적 위험(social risks)에 대한 보호 장치로서 사회정책을 발전시켜온 맥락에서 볼 때, 이러한 변화는 국가로부터 보호 받지 못하고 자기 스스로를 사회적 위험으로부터 보호해야 하는 사람이 증가한다는 것을 의미한다.

고용주(employer)가 사라진 디지털 노동 플랫폼을 통한 노무제공은 사회보장의 공백을 야기한다. 디지털 노동 플랫폼은 사용자와 노무제공자를 연결시켜주는 대가로 수수료를 받을 뿐 노무제공자를 실질적으로 고용하지 않기 때문이다. 디지털 플랫폼을 통한 매칭 알고리즘이 고용주(employer)의 역할과 책무를 대체함에 따라 고용주는 복지국가에서 노동자 보호를 위해 고용주(employer)에게 전통적으로 부과됐던 산재보험, 건강보험, 고용보험, 국민연금 등의 사회보험료 부담, 근로시간 및 최저임금 등 근로기준 준수 등의 제약으로부터 해방될 수 있게 된 것이다. 이러한 고용주의 부재로 인해 나타나는 사회보장의 공백은 현대 복지국가의 사회보험과 같은 사회복지제도를 무력화시킴으로써, 사회적 위험에 대한 책임을 디지털 노동 플랫폼을 통해 일거리를 제공받는 플랫폼 소위 킥 노동자(gig

---

2) 디지털 노동 플랫폼은 해외의 우버(Uber), 아마존 매커니컬 터크(Amazon Mechanical Turk), 국내의 배달의 민족, 쿠팡 플렉스, 크몽 등 매우 다양하다.

worker)의 책임으로 귀결시킨다.

디지털 플랫폼을 통한 노동이 지니고 있는 유연성, 자율성, 그리고 불안정성은 동전의 양면이다. 플랫폼 노동자는 고용주의 속박 없이 자유롭게 일을 할 수 있는 소극적 자유를 누릴 수 있지만, 노동시간과 임금이 보장되지 않으므로 노동시장에 더 종속되는 상품화(commodification)의 위험에 노출되며 장기적으로는 적극적 자유를 제한받게 된다. 이는 플랫폼 노동자들의 현재뿐만 아니라 미래에 대한 불안을 야기할 수 있다. 플랫폼 노동자들의 이런 불안정성에 초점을 맞추어 플랫폼 노동자를 불안정 노동자인 프레카리아트(precariat)로 보기도 한다(장지연, 김근주, 박은정, 이승윤, 이철승, 정슬기, 2017; Standing, 2011).<sup>3)</sup>

특히 학교에서 일자리로의 전환(school to work transition) 시기에 처한 청소년과 청년은 플랫폼 노동의 영향이 단기적 뿐만 아니라 중장기적으로도 지속될 수 있으므로 더 큰 관심이 요구된다. 이들은 사회제도에 대한 지식이 적으므로 사회보험을 회피하는 근시안(myopia)의 문제를 경험할 수 있어 사회적 위험으로부터 스스로를 보호하는 것에 취약하고, 업무경험이 많지 않으므로 업무상의 사고 위험이 더 높을 수 있다. 연령위계에서 가장 낮은 위치에 있으므로 노동자로서의 자신의 권리 침해에 대해 제대로 대응하지 못하는 ‘밑바닥 노동’을 하고 있을 가능성도 높다. 무엇보다 불안정한 노동시장으로의 진입으로 인해 현재의 삶의 질뿐만 아니라 미래 자신이 삶에 대한 전망 역시 영향을 받을 수 있다.

그동안 플랫폼 노동에 관한 연구들은 플랫폼 노동자들에 대한 사회적 보호의 사각지대를 해소할 수 있는 방안에 초점을 맞추어 연구를 진행한 경향이 있다. 이 연구는 이에 더하여 플랫폼 노동이 청소년과 청년의 삶의 질에 미치는 영향에 대해 폭넓게 살펴보고 시사점을 도출하고자 한다. 또한 기존 연구들이 주로 배달 노동 등에 한정하여 연구를 진행했다면 이 연구는 배달 등의 지역기반의 플랫폼

---

3) 프레카리아트(precariat)는 불안정한(precaire)과 프롤레타리아(proletariat)의 합성어로 직업안정을 보장 받지 못하는 새로운 위험계급 등을 의미한다(Standing, 2011).

노동뿐만 아니라 웹 기반 플랫폼 노동도 조사에 포함해 플랫폼 노동 실태에 대한 보다 풍부한 자료를 제공하고자 한다. 이 연구는 이를 통하여 현재의 상황뿐만 아니라 앞으로의 전망에 관한 시사점을 함께 제공할 것이다.

## 2. 연구내용

이 연구의 목적은 디지털 노동 플랫폼의 등장과 확산이 청소년과 청년들의 경제 활동과 일상에 미치는 영향을 살펴보고 문제점에 대한 대안을 모색하는데 있다. 이를 위한 주요 연구 내용과 방법은 다음과 같다.

### 1) 문헌연구를 통한 디지털 플랫폼 노동의 이론적 배경 및 쟁점 정리

일반적으로 앱과 웹사이트 등의 디지털 플랫폼을 매개로 소비자와 공급자 사이에 거래되는 노동을 플랫폼 노동이라고 통칭하지만 플랫폼 노동이라는 용어 외에도 크라우드 노동(crowd work), 온디맨드 노동(on-demand work), 깃 노동(gig labor) 등과 같은 용어가 사용되기도 한다. 이는 한편으로 플랫폼 노동을 바라보는 연구자 간의 상이한 태도와 시각이 반영된 결과이기도 하지만(Pesole A., Brancati M. C., Fernandez-Macias E., Biagi FL, & Gonzalez Vazquez, I., 2018:7), 다른 한편으로 플랫폼 노동이라는 용어의 의미와 용처가 아직 사용자들 사이에서 정형화돼 있지 않음을 방증하기도 한다(김철식 외, 2019:32). 그러나 어떤 용어를 가지고 플랫폼 노동을 명명하든 중요한 것은 실제 플랫폼이 소비자와 공급자의 거래를 성사시키는데 어떤 기능과 작용을 하는가이다. 즉 디지털 노동 플랫폼이 어떤 방식으로 소비자와 공급자 사이의 서비스 거래를 알고리즘적으로 성사시키고 있는가이다.

이처럼 플랫폼 노동을 다룬 선행 연구에서 플랫폼 노동이 다양한 방식으로 유형화되고 있으므로 우리는 관련 문헌들의 탐색과 정리를 통해 지금까지 논의돼 온

플랫폼 노동의 의미와 유형을 정리하고 이를 통해 본 연구의 실태조사에 적용될 플랫폼 노동의 의미와 범주를 확정하고자 한다.

앞서 지적했듯이 디지털 노동 플랫폼을 매개로 소비자와 공급자 사이에 거래되고 있는 모든 재화와 용역이 과거와 차별되는 미증유의 속성을 가지고 있는 것은 아니다. 그러나 디지털 노동 플랫폼의 등장과 확산은 분명 기존의 경제 생태계에 새로운 변화를 가져오고 있으며 그 양상은 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 모두 담고 있다. 다만, 대부분의 선행연구에서 전자보다는 후자에 무게중심이 실려 있는 상태다. 예를 들어 한인상과 신동윤(2019:5-6)은 플랫폼 노동을 기존의 노동관계 및 체계로 포섭하는데 한계가 있으며, 플랫폼 노동 종사자들의 조직화 및 집단적 노사관계의 제도화가 어렵고, 플랫폼 노동 종사자를 지금의 사회보장체계 내로 포섭하기 어렵다는 점을 주요 문제점으로 지적하고 있다. 마찬가지로 김철식 외(2019) 역시 기존의 법과 제도로 보호되지 않는 플랫폼 노동자들의 노동권 문제를 지적하고 있다. 법정 노동 시간의 불명확한 적용, 불특정 다수의 사용자로 인한 불명확한 고용관계, 디지털 노동 플랫폼 사업구조와 사회적 보호제도의 부정합성, 플랫폼 노동자들의 집단권 행사 제약, 플랫폼 노동자들의 사회보험 보장 제약 등이 대표적인 문제로 꼽히고 있다.

결국 디지털 노동 플랫폼이 가져온 새로운 경제 생태계가 원활하게 돌아가기 위해서는 기존의 법과 제도에 대한 정비가 불가피하다. 이 연구는 관련 선행 연구의 검토와 정리를 통해 플랫폼 노동을 둘러싼 법적, 제도적 쟁점을 식별하고 이에 대한 대안을 제안하고자 한다.

## 2) 디지털 노동 플랫폼을 이용하고 있는 청소년과 청년의 경제활동 실태 조사

청소년과 청년의 플랫폼 노동실태를 실증적으로 이해하고 문제점에 대한 증거 기반의 개선 방안을 모색하고자 설문조사를 실시하였다. 2020년 7월 29일부터

9월 12일까지 총 7주에 걸쳐 온라인·모바일 조사, 면접조사(CAPI) 등을 이용해 최소 3개월 이상의 플랫폼 경제활동 종사 경력이 있으며 지난 한 달 동안 플랫폼 노동시장에서 음식 배달 종사자, 퀵서비스 종사자, 택배 배송 및 화물운송 종사자, 승객 운송 및 대리운전 종사자, 그리고 전문 프리랜서 등으로 경제활동을 수행한 만 15세 이상 34세 이하의 청소년과 청년 528명을 대상으로 기본 인적 사항, 플랫폼 노동 이력, 플랫폼 노동 현황, 정서적 웰빙 등을 조사하여 결과를 정리하였다.

### 3) 디지털 노동 플랫폼을 이용하고 있는 청소년과 청년의 면담조사(집단면담, 심층면담, 포토보이스)

우리는 디지털 플랫폼 노동을 하는 청소년과 청년들을 면담하여 실제 그들의 노동과 삶에서 나타나는 특징이 무엇인지 확인하였다. 총 21명에 대한 면접조사를 실시하였고 초점집단면접, 심층면접, 포토보이스 등 다양한 방식으로 그들의 경험, 인식, 전망 등에 대한 정보를 수집하였다.

### 4) 디지털 플랫폼 노동과 관련한 국내외 법제도 검토

디지털 플랫폼과 관련한 정책개선을 위하여 국내법과 제도에서의 쟁점과 과제를 살펴보고, 독일, 프랑스, 미국의 사례를 통하여 우리 사회가 나아가야 할 방향에 대해 검토하였다. 특히 우리 사회에서 참고할 수 있는 정책들이 무엇인지에 대해 정리하였다.

## 5) 연구결과를 기초로 한 정책제언

이 연구는 청소년과 청년들의 플랫폼 노동 경험과 관련한 문헌연구, 설문조사, 면접조사, 법제도분석 등의 결과를 통해 정책적 개선방안을 모색하였다. 연구자들은 전문가 자문, 학회발표 등을 통해 정책 개선방안에 관한 논의를 진행하였다.

지금까지 살펴본 주요 연구 내용과 방법은 아래와 같이 정리할 수 있다.



그림 1-1. 연구의 주요 내용과 방법

### 3. 연구방법

#### 1) 문헌연구

이 연구는 청소년·청년들의 플랫폼 노동 참여 실태를 파악하고 정책방안을 도출하기 위하여 이론적 배경과 현황 및 쟁점에 관한 문헌연구를 실시하였다. 이 연구에서 검토할 문헌들은 플랫폼 노동에 대한 이론적, 정책적 접근에 관한 문헌들과 새로운 노동형태로 인한 인간의 삶에의 영향 등이다.

#### 2) 전문가 자문

이 연구는 전반적인 플랫폼 노동의 실태, 관련정책, 최근의 논의방향 등을 파악하기 위하여 전문가 자문회의를 실시하였다. 플랫폼 노동과 관련하여 연구경험이 있는 학계 전문가, 관련 현장 전문가를 대상으로 전문가 자문을 시행하였다

표 1-1 전문가 자문 주요 내용

자문영역	자문진
플랫폼 노동 관련 연구방향 및 초점에 관한 자문	플랫폼 노동, 사회보장제도, 노동법, 청소년 노동 현장전문가 등 ※ 코로나19로 회의 최소화
설문조사 방법 및 문항에 관한 자문	
플랫폼 노동자 심층면접에 관한 자문	
플랫폼 노동자 관련 정책과제에 관한 자문	

#### 3) 양적 연구

이 연구는 청소년·청년을 대상으로 플랫폼 노동의 실태와 관련한 설문조사를

진행하였다. 플랫폼 노동의 정확한 모집단을 파악하기 어려우므로 비확률표집을 통해 대상자를 선정하여 플랫폼 노동의 실태와 현재의 삶의 질, 미래 전망 등에 관련한 정보를 파악하였다. 이와 함께 심층분석을 통해 플랫폼 노동이 주관적 삶의 질에 미치는 영향에 대해 분석하였다.

표 1-2 설문조사 주요 내용

주요 요소	내용
조사대상	최소 3개월 이상의 플랫폼 경제활동 종사 경력이 있으며 지난 한 달 동안 플랫폼 노동시장에서 음식 배달 종사자, 퀵서비스 종사자, 택배 배송 및 화물운송 종사자, 승객 운송 및 대리운전 종사자, 그리고 전문 프리랜서 등으로 경제활동을 수행한 만 15세 이상 34세 이하의 청소년과 청년
표집틀	비확률표집(할당표집)
표본수	528명
표집방법	① 지역 기반형 플랫폼 노동자(승객 운송 및 대리운전, 택배 배송 및 화물운송, 퀵서비스, 음식 배달) ② 웹 기반형 플랫폼 노동자(전문 프리랜서, 미세작업)
조사시기	2020년 7월 29일부터 9월 12일까지 총 7주

#### 4) 질적연구

청소년·청년의 플랫폼 노동 실태는 아직 연구가 많이 진행되지 않았으므로 양적 연구와 질적연구를 동시에 수행하여 깊이 있는 내용에 대해 파악하고자 하였다. 초점집단면접은 사전조사의 성격을 가지고 있으며, 일반적인 플랫폼 노동 관련 사항을 파악하고 쟁점을 도출하는데 활용하였다. 이와 함께 보다 현실적인 내용을 파악하기 위하여 사진을 이용한 포토보이스 방법을 활용하였다. 심층면접은 10대 청소년에 대한 정보를 파악하고자 활용하였다.

표 1-3 면접방식 개요

주요 요소	내 용			
	사전면담	집단면담		심층면담 및 관계자 면담
		FGI	포토보이스	
목적	양적·질적 연구의 조사기획을 위한 예비사례연구	삶과 인식에 대한 파악 및 정책육구에 대한 이해	사진을 통한 심층적인 삶의 경험에 대한 이해	10대 플랫폼 노동자의 실태파악 및 정책육구에 대한 이해
면접시기	2020년 5-6월	2020년 7~10월		2020년 11월
면담참여자 수	총 3명 (면접당 1명/ 총 3회)	총 14명 (총 3회) (지역기반 노동 플랫폼 종사자 8명, 웹기반 노동 플랫폼 종사자 6명) *예비사례연구 참여자 1명이 집단면담에 참여		심층면담: 2명(총 2회), 관계자 면담: 3명(총2회)
면담참여자 특성 개요	디지털 플랫폼 노동자 (퀵서비스, 배달대행, IT분야 종사자)	디지털 플랫폼 노동자 (연령과 플랫폼 특성을 고려하여 배분)		추가 사례 조사
면담방식 (공식성 정도, 구조화 정도, 개별 혹은 집단면담)	반구조화된 면접방식, 개별면담	반구조화된 면접방식, 집단면담 (1차: FGI 및 포토보이스를 위한 오리엔테이션, 2차: 포토보이스. ※동일 참여자에 대한 면담진행)		반구조화된 면접방식, 개별면담
면담 시간 및 횟수	90분~120분, 1회	90분, 2회		90분~120분, 1회
면담자료 기록 및 녹취 여부	면접 시 녹음하여 전사	면접 시 녹음하여 전사		면접 시 녹음하여 전사
면담자	연구진	연구진		연구진

## 5) 기타 연구방법

### ○ 콜로키움(colloquium)

새롭게 등장하고 있는 형태인 플랫폼 노동과 관련된 이슈는 관련 분야의 급격한 성장과 함께 변화하고 있다. 따라서 콜로키움을 개최하여 관련 전문가들과 상호토론의 기회를 마련하였다.

표 1-4 콜로키움 개최 결과

횟수	주요내용	참석자 범위	개최시기
1차	플랫폼 노동의 미래를 묻다	학계 및 현장 전문가 30명	2020.8

### ○ 학술대회 발표

이 연구는 플랫폼 노동에 대한 대중들의 관심이 높아지면서 두 개의 학술대회에서 연구결과를 발표하였다. 첫 번째는 청소년복지학회 추계학술대회 발표로 최정원 연구위원(공동연구원)이 발표하였다. 두 번째는 유로필로조피 컨퍼런스로 유민상 부연구위원(연구책임자)이 발표하였다. 이 발표를 통해 다른 연구자들과 심도 깊은 토론을 진행하였다.

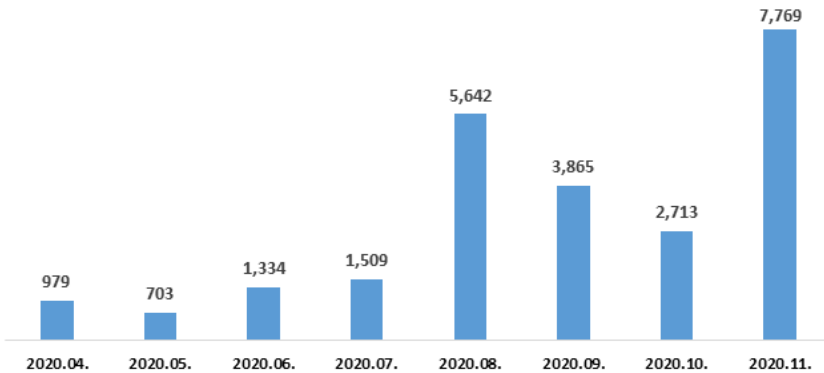
표 1-5 학술대회 발표 결과

횟수	주요내용	참석자 범위	개최시기
1차	청소년복지학회 추계학술대회 발표 (플랫폼 노동 실태조사 결과)	학계 및 현장 전문가 30명	2020.10
2차	유로필로조피 학술대회 발표 (플랫폼 노동 질적연구 결과)	학계 및 현장 전문가 50명	2020.11

## 6) 연구방법의 제한: 코로나19의 확산

이 연구가 진행된 2020년은 전 세계적으로 코로나19(COVID-19)가 확산이 되었던 시기로 사회적 거리두기(social distancing)와 감염병 예방이 강조되었던 시기였다. 연구진은 정부와 경제·인문사회연구회의 방역지침에 따라 출장, 대면회의, 대면면접 등을 최소화하여 진행하였다.

이에 대한 대안으로 연구진은 온라인 회의 플랫폼을 통한 연구진 회의, 학술대회 발표 등을 진행하였고, 온라인 상의 플랫폼 노동자 커뮤니티에서 정보를 취합하는 등 시기상의 한계를 극복하고자 노력하였다.



\*자료: 통계청. 코로나19 월별 누적확진자 현황 [https://kosis.kr/covid/covid\\_index.do](https://kosis.kr/covid/covid_index.do)에서 2020년 12월 10일 인출. 자료를 저자가 재도식화 하였음.

그림 1-2. 코로나19 월별 누적확진자 현황

## 4. 보고서의 구성

본 연구는 이 장을 포함하여 총 6개의 장으로 구성되어 있다.

1장 서론은 연구의 필요성과 목적, 연구의 내용과 방법에 대한 소개로 구성되어 있다. 2장은 연구 배경으로서 선행연구들을 통하여 각 경제의 등장과 디지털 플랫폼 노동의 확산, 디지털 플랫폼 노동 현황 및 문제점에 대해 살펴보았다. 이 연구는 청소년·청년의 플랫폼 노동을 주제로 한 매우 초기 연구로서 이 장에서는 기존의 플랫폼 노동 관련 연구의 동향과 쟁점에 대해 정리하였다. 3장은 우리나라 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동의 실태와 특징으로서 설문조사 결과를 제시하였다. 청소년·청년의 플랫폼 노동 실태에 관한 선행연구가 부족하므로 종사자 사전면담을 통해 조사방향을 수정 보완하였고, 이를 통해 청소년·청년의 플랫폼 노동 실태를 파악하고 쟁점을 도출하였다. 4장은 디지털 노동 플랫폼을 통해 일을 하고 있는 청소년·청년의 목소리를 담은 질적연구 파트이다. 다양한 면담방식을 통해 청소년·청년의 과거 경험, 현황, 미래전망, 개선방안 등에 관한 직접적인 목소리를 담고자 하였다. 연구자 개인의 현상에 대한 해석보다는 현황에 대한 스냅샷을 남기기 위하여, 포토보이스(photovoice) 방식을 활용하여 당사자의 시각과 목소리를 담았다. 이와 함께 질적연구에서 도출된 쟁점들을 실태조사 자료를 통해 분석하는 심층 분석도 진행하였다. 5장은 국내외 플랫폼 노동 관계법령 및 정책 분석으로 국내 플랫폼 노동자 보호의 법제도적 문제점을 분석하고 개선방향을 제시하였다. 해외 플랫폼 노동관계 법령은 국제기구, 프랑스, 독일, 미국의 사례를 통해 플랫폼 노동자 보호 방향 및 시사점에 대해 정리하였다. 6장은 정책제언으로 앞서 분석 내용들을 종합하여 기술하였다. 이 연구는 청소년·청년 플랫폼 노동에 대한 매우 초기 연구로서 세부적인 법제도의 개선방안에 대해 정리하기보다는 ‘일하는 사람에 대한 보장’으로의 방향성을 강조하였다.



## ○ ————— 제2장 연구배경

- 1. 청소년·청년의 디지털 플랫폼 노동의 정의
- 2. 각 경제의 등장과 디지털 플랫폼 노동의 확산
- 3. 디지털 플랫폼 노동 현황 및 문제점



## 1. 청소년·청년의 디지털 플랫폼 노동의 정의\*\*

디지털 플랫폼(digital platform)이란 “알고리즘 방식으로 거래를 조율하는 디지털 네트워크”이며, “온라인 혹은 모바일 중심으로 서로 이질적인 두 그룹, 생산자와 소비자를 매개하여 발생하는 경제적 가치로부터 수익을 창출”한다(장지연, 이호근, 조임영, 박은정, 김근주, Enzo Weber, 2020; 박양신, 신위뢰, 2020).

디지털 플랫폼 노동(digital platform work)이란 디지털 플랫폼을 통해 중개되는 노동, 즉, 플랫폼 중개 노동(platform-mediated work)을 의미한다. 보다 구체적으로는 “디지털 노동 플랫폼(digital labour platform)의 알고리즘을 통하여 일거리(tasks)를 제공 받고 노무를 제공하는 형태”로 정의할 수 있다.

여기서 디지털 노동 플랫폼(digital labour platform)은 “알고리즘 방식으로 노동 서비스 거래를 조정하는 디지털 네트워크”를 의미한다(Pesole et al., 2018). 디지털 노동 플랫폼(DLP)을 별도로 지칭한 것은 플랫폼 노동은 비단 플랫폼을 통해서 수익을 올리는 모든 활동을 의미하는 것이 아니라, 노동자(the worker), 고객(the client), 수요와 공급을 중개하는 디지털 인프라(the digital infrastructure)의 세 가지 요소의 필요하기 때문이다. 디지털 플랫폼 노동은 디지털 플랫폼을 통해 노동자가 고객이 의뢰한 일거리를 중개 받고 이에 대해 노무를

\* 이 장은 유민상 부연구위원(한국청소년정책연구원), 최정원 연구위원(한국청소년정책연구원)이 공동 집필하였음.

\*\* 이 절은 유민상 부연구위원(한국청소년정책연구원) 집필하였음

제공한 대가를 플랫폼을 통해 지급 받는 형태라는 것을 의미한다.

플랫폼 노동자는 디지털 플랫폼과 직접 고용계약을 맺지 않고 자영자(self-employed)나 독립계약자(independent contractor)로 분류되는 것도 하나의 큰 특징으로 볼 수 있다. 하지만 최근 플랫폼과 직접 계약을 맺는 노동자들이 생겨남으로써 플랫폼 노동자의 정의는 종사상지위와 상호 독립적인 개념으로 보는 경향이 있다(장지연 외, 2020). 이는 플랫폼과의 계약을 통해 노동자로서의 지위를 획득하더라도 플랫폼을 통해 일거리를 제공 받는 형태가 내포하고 있는 특성이 유지되기 때문인 것으로 보인다.

이와 같은 정의에도 불구하고 실제 플랫폼 노동 형태는 매우 다양하며 빠르게 변화하고 있다. 따라서 이를 분류하고 정의하고 측정하기란 무척 어려운 일이다. 우리나라에서는 디지털 플랫폼 노동자를 특정하고 측정하기 위하여 보다 구체적인 정의를 시도하고 있다. 대통령직속 일자리위원회의 플랫폼 노동에 대한 조작적 정의(operational definition)는 다음과 같다(일자리위원회, 2020.07.22.).

**【 대통령 직속 일자리 위원회의 플랫폼 노동의 조작적 정의(안) 】**

- (조건1) 디지털 플랫폼을 통해 거래되는 서비스(용역) 또는 가상재화 생산 노동
  - (조건2) 디지털 플랫폼을 통해 일거리(short jobs, projects, tasks)을 구할 것
  - (조건3) 디지털 플랫폼이 보수(payment)를 중개할 것
  - (조건4) 일거리가 특정인이 아니라 다수에게 열려있을 것
- ※ 모든 조건(1~4)을 충족해야만 플랫폼 노동으로 분류하며, 종사상지위는 독립적으로 규정

일자리위원회의 플랫폼 노동에 관한 조작적 정의는 서비스의 거래뿐만 아니라 가상재화(virtual goods)의 생산을 포함시킴으로써 온라인상의 창작활동을 포함하고자 하였고, 디지털 플랫폼을 통한 보수 중개 조건을 포함시킴으로써 온라인

광고를 통해 일거리를 얻는 활동은 제외하였으며, 디지털 플랫폼 상의 일거리가 개인에게 특정되는 것이 아닌 다수에게 열려있을 것을 포함시킴으로써 기존 업무의 디지털 전환과의 혼선을 피하고자 하였다. 이와 같은 맥락에서 장지연 외(2020)는 “디지털 플랫폼을 통해서 고객이나 일거리를 구하여 노동을 제공하고, 플랫폼을 통해서 노동의 대가를 받는 경우를 일컫는데, 플랫폼이 특정인에게 과업을 지시하지 위해서 사용하는 경우는 플랫폼 노동으로 보지 않는다”고 하였다.

이 연구는 디지털 플랫폼 노동에 대한 정의를 “사용자와 노동자가 고용계약을 직접 맺지 않고 디지털 노동 플랫폼의 알고리즘을 통하여 일거리를 제공받고 노무를 제공하는 형태”로 정의하였으나, 최근의 논의를 반영하여 종사상 지위에 관계 없이 “디지털 노동 플랫폼의 알고리즘을 통하여 일거리(tasks)를 제공 받고 노무를 제공하는 형태”로 재정의하였다.

청소년은 청소년기본법에 정의된 9세부터 24세 중 근로가능연령인 15세부터 24세까지, 청년은 청년기본법에 정의된 19세부터 34세까지로 정의할 수 있다. 청소년과 청년의 연령이 19세부터 24세까지 중복되나, 이 연구는 연령중복과 상관없이 생애전반기에 있는 사람들의 플랫폼 노동 경험에 초점을 맞추므로 청소년·청년으로 대상을 명명하고, 15세부터 34세까지의 사람에 초점을 맞추고자 한다. 요컨대 이 연구에서 ‘청소년·청년의 플랫폼 노동’이란 ‘15세부터 34세까지의 청소년과 청년들이 디지털 노동 플랫폼의 알고리즘을 통하여 일거리(tasks)를 제공 받고 노무를 제공하는 것’을 의미한다.

## 2. 각 경제의 등장과 디지털 플랫폼 노동의 확산\*\*\*

공유경제(sharing economy), 온디맨드 경제(on-demand economy), 깃 이코노미(gig economy), 협력 경제(collaborative economy), 크라우드워크(crowdwork) 등 다양한 이름으로 명명되는 디지털 노동 플랫폼의 가장 큰 특징은 지금까지 기업과 시장을 통해 조율되던 재화와 용역의 수요 및 공급이 앱이나 웹사이트와 같은 디지털 네트워크를 통해 알고리즘적으로 성사된다는 것이다(Pesole et al, 2018:7; OECD, 2019a). 현대 자본주의의 전형적인 거래 방식은 소비자가 시장을 통해 기업이 공급하는 재화와 용역을 구매하는 것이었다. 재화와 용역에 대한 소비자의 수요가 높아지고 시장에서 경쟁하는 기업이 많아질수록 소비자는 보다 다양한 종류의 재화와 용역을 낮은 가격에 구매할 수 있다. 반대로 낮은 수익성을 이유로 시장에 재화와 용역을 공급하는 기업이 줄어들고 경우에 따라 공급 자체가 중단될 경우 소비자는 비싼 가격에 필요한 재화와 용역을 구매하거나 구매 자체를 포기할 수밖에 없었다. 이처럼 소비자는 시장에 공급되는 재화와 용역의 선택과 거래에 있어 제한된 재량권을 행사할 수밖에 없었다. 디지털 노동 플랫폼의 등장은 이러한 거래 생태계에 근본적인 변화를 가져왔다. 이제 소비자는 지금까지 기업이 판매해오던 기성 재화와 용역 외에도 앱과 웹사이트와 같은 디지털 네트워크를 통해 자신에게 필요한 재화와 용역을 맞춤 제공하는 개인 공급자(노동자)를 자유롭게 선택하고 구매할 수 있게 됐다. 마찬가지로 개인 공급자(노동자) 역시 기업들이 점유하고 있던 기성 생산 인프라와 및 판매 네트워크를 이용하지 않고도 디지털 네트워크를 이용해 직접 소비자와 거래를 수행할 수 있게 됐다. 디지털 네트워크의 활성화로 인해 개인 공급자의 시장진입은 물론 소비자와 공급자 사이의 직접 거래가 자유로워진 것이다.

---

\*\*\* 이 절은 유민상 부연구위원(한국청소년정책연구원), 최정원 연구위원(한국청소년정책연구원)이 공동 집필하였다.

세계적인 승차 공유 서비스 플랫폼이자 공유 경제의 아이콘인 우버(Uber)는 이러한 디지털 플랫폼의 경제 파급력을 잘 보여준다. 비록 우버는 한국에서 지난 2015년 실정법 위반 및 택시 업계와의 마찰로 대부분의 사업을 중단하였지만 현재 전 세계 700개가 넘는 도시에서 승차 공유 서비스를 운영하고 있으며 사용자는 약 1억 1천만 명에 달하는 것으로 추정된다.<sup>4)</sup> 우버는 미국 내 승차 공유 시장의 69.7%를 점유(2019년 11월 기준)하고 있으며<sup>5)</sup> 회사의 시가 총액(market capitalization)은 2020년 1월 8일 뉴욕 증시 마감 기준으로 578억 US달러, 한화 약 67조원에 달한다.<sup>6)</sup> 이는 미국의 대표 자동차 제조 기업인 GM의 당일 시가총액 495억 달러보다 무려 17% 높은 가치이며<sup>7)</sup> 국내 현대차 그룹 3사(현대차, 현대모비스, 기아차)의 합계 시가총액 64조보다도 3조 많은 가치다.<sup>8)</sup>

---

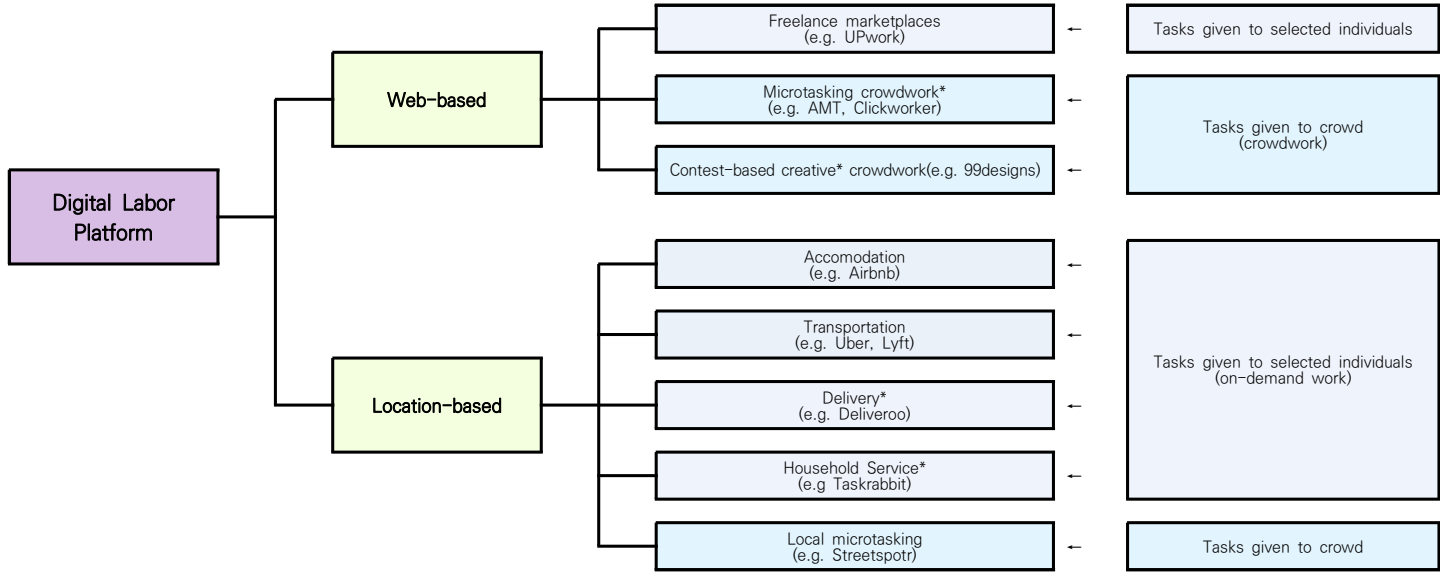
4) Statista. <https://www.statista.com/statistics/833743/us-users-ride-sharing-services/>에서 2020년 1월 10일 인출.

5) Second Measure. <https://blog.secondmeasure.com/datapoints/rideshare-industry-overview/>에서 2020년 1월 10일 인출.

6) ZACKS. <https://www.zacks.com/stock/chart/UBER/fundamental/market-cap>에서 2020년 1월 9일 인출.

7) ZACKS. <https://www.zacks.com/stock/chart/gm/fundamental/market-cap>에서 2020년 1월 9일 인출.

8) 다음 금융. [https://finance.daum.net/domestic/market\\_cap?market=KOSPI](https://finance.daum.net/domestic/market_cap?market=KOSPI)에서 2020년 1월 9일 인출.



\* 출처: Berg et al. (2018). Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world, p.4 그림1.1 발체 및 재구성.

그림 II-1. 디지털 노동 플랫폼의 분류

승차 공유 서비스 외에도 현재 디지털 플랫폼 통해 거래되는 업무들은 다양하다. [그림 II-1]은 Berg, Furrer, Harmon, Rani, & Silberman(2018:4)이 현재 디지털 플랫폼을 매개로 거래되고 있는 다양한 형태의 업무들을 도식화한 것으로 디지털 노동 플랫폼은 크게 웹 기반형과 지역 기반형으로 구분된다. 웹 기반형 플랫폼 업무의 가장 큰 특징은 소비자와 공급자 사이의 거래가 지역이라는 물리적 공간의 제약으로부터 자유롭다는 점이다. 소비자와 공급자가 어디에 존재하던 인터넷으로 연결될 수만 있다면 소비자는 자신이 필요한 용역(예를 들어 컴퓨터 프로그래밍, 데이터 분석, 그래픽 디자인 등)을 수행 가능한 공급자에게 발주하고 공급자는 이를 완수 후 인터넷으로 결과물을 회신하면 된다(ILO, 2018:1). 따라서 웹을 기반으로 한 플랫폼 업무에서 공급자와 소비자가 직접 대면할 필요성은 없다.

반면 지역 기반형 플랫폼 업무는 말 그대로 소비자와 공급자 사이의 용역 거래가 특정 지역을 기반으로 성사되는 경우를 의미한다. 우리가 익히 잘 알고 있는 배달 서비스, 숙소 대여 서비스, 운송 서비스, 가사 도우미 서비스 등이 대표적인 사례로 소비자는 앱을 통해 자신이 필요로 하는 용역 또는 재화를 공급할 수 있는 공급자를 물색하고 선택된 공급자는 소비자가 원하는 장소에서 또는 장소로 해당 용역 또는 재화를 공급하게 된다. 다만, 이러한 부류의 용역과 재화는 디지털 노동 플랫폼의 등장 이전에도 오프라인을 통해 지속적으로 거래됐던 부분이므로 디지털 노동 플랫폼의 등장에 따른 새로운 거래 내용으로 간주하기 어렵다(ILO, 2018:6).

이처럼 디지털 노동 플랫폼을 통해 거래되는 다양한 재화와 용역이 이전과 비교했을 때 반드시 차별성을 보여주는 것은 아니지만 적어도 디지털 노동 플랫폼의 등장을 계기로 소비자들은 기존의 기업 일변도 공급자 구도에서 경험할 수 없었던 거래(관계)의 유연성과 개방성을 누리게 된 것이다. 이는 모두 디지털 노동 플랫폼의 등장이 개인 공급자들의 시장 진입 장벽을 낮추고 소비자와의 알고리즘적 매칭을 통해 거래비용을 줄이는데 성공했기에 가능한 결과다.

그러나 디지털 노동 플랫폼의 등장이 가져온 거래(관계)의 유연성과 개방성 확

대가 반드시 소비자와 개인 공급자 모두에게 도움이 되는 결과를 가져오는 것은 아니다. 시장으로의 진입 장벽이 낮아졌다는 것은 그만큼 시장에서 경쟁관계에 있는 공급자가 많아진다는 것을 의미한다. 수요량에 비해 공급량이 늘어나면 시장에서 거래되는 재화와 용역의 가격은 낮아질 수밖에 없다. 소비자는 보다 저렴한 가격에 자신이 원하는 재화와 용역을 구매할 수 있지만 공급자는 그만큼 손해를 감수할 수밖에 없다. 더욱이 이들 공급자는 정형화된 계약관계를 통해 사용자(고용주)로부터 안정된 지위와 임금을 보장받았던 근로자들과 달리 익명의 소비자가 디지털 플랫폼을 통해 발주한 단기성 또는 일회성 업무를 수행하고 그에 대한 보수 또는 수당을 지급받으므로 고용안정성은 가지고 있지 못하다. 고용안정성 대신 일한만큼 보수가 지불되는 디지털 노동 플랫폼의 생태계에서 공급자 간의 경쟁 심화로 거래 수익이 점감하는 공급자가 수입 유지를 위해 선택할 수 있는 대안은 '더 많이 일하는' 것이다. 디지털 노동 플랫폼의 등장은 한편으로 우리에게 기존의 경직된 고용관계에 얽매이지 않고 원하는 시간에 원하는 일을 하며 살아가는 소위 '워라벨 인생'을 가져다주었지만 다른 한편으로 끊임없이 새로운 일거리를 찾지 않으면 내일을 기약할 수 없는 위태로운 '건당 인생'도 가져다주었다.

### 3. 디지털 플랫폼 노동 현황 및 문제점\*\*\*\*

#### 1) 국내외 플랫폼 노동자 실태

우리나라의 디지털 노동 플랫폼은 급성장 중이다. 초기에는 배달노동을 중심으로 한 플랫폼이 성장하였으나, 최근에는 대리운전, 가사 돌봄, 디자인 등으로 범위가 확대되고 있다. 김철식 외(2019)는 우리나라의 디지털 노동 플랫폼을 호출형, 관리형, 중개형, 전시형, 미세작업(microwork) 등으로 구분하여 아래의 표와 같이 제시하였다[표 II-1].

표 II-1 국내 디지털 노동 플랫폼의 특성별 구분 및 주요 플랫폼 사례

유형	주요직종	주요플랫폼	세계적 플랫폼
호출형	대리운전, 퀵서비스, 음식배달, 출동 견인	·승객운송: 〈타다〉, 〈파파〉 ·대리운전: 〈카카오 드라이버〉, 〈로지〉, 〈콜마너〉, 〈아이콘〉 등 ·퀵서비스: 〈로지〉 ·음식배달: 〈부릉〉, 〈생각대로〉, 〈바르고〉, 〈배민라이더스〉, 〈쿠팡이츠〉 등	Uber Lyft Deliveroo
관리형	가사, 돌봄, 홈케어, 출장청소나 출장수리	·택배배송: 〈쿠팡플렉스〉 ·가사: 〈대리주부〉, 〈미소〉 등 ·청소: 〈청소연구소〉 등 ·출장수리: 〈컴퓨터 119〉	Taskrabit Handy
중개형	디자인·IT 등 전문 프리랜서, 가사·돌봄, 화물운송	·전문프리랜서: 〈크몽〉, 〈오투잡〉, 〈숨고〉 등 ·가사·돌봄: 〈단디헬퍼〉, 〈이모넷〉 등 ·화물운송: 〈화물누리〉 등	Upwork
전시형	웹툰, 웹소설, 방송	·웹툰: 〈레진코믹스〉, 〈툰툰〉, 〈케이툰〉 등 ·웹소설: 〈조아라〉, 〈문피아〉, 〈리디북스〉 등 ·영상: 〈아프리카〉	YouTube
미세작업	서베이, 인공지능 훈련용 범주작업, 바이럴 마케팅	·서베이: 〈엠브레인〉, 〈패널나우〉, 〈두잇서베이〉 등 ·인공지능용: 〈크라우드웍스〉	AMT Clickwork

\* 출처: 김철식 외 (2019), p.53 <표 III-3>. 내용 중 일부를 연구진이 수정하였음.

\*\*\*\* 이 절은 유민상 부연구위원(한국청소년정책연구원) 집필하였음.

김철식 외(2019)가 시도한 우리나라 플랫폼의 특성 구분은 다음과 같다. 호출형 플랫폼은 서비스 이용자의 주문에 따라 플랫폼 노동자를 즉각적으로 호출하는 기능을 갖는 것으로 대리운전, 퀵서비스, 음식배달 등 그동안 국내에서 급속히 성장한 분야라 할 수 있다. 관리형 플랫폼은 서비스 이용자와 노동자를 중개하면서 가격이나 서비스 품질 등을 표준화하여 제시하는 기능을 갖는 것으로 주로 가사, 돌봄, 홈케어 서비스 등이 이에 해당한다. 중개형 플랫폼은 서비스 이용자와 작업자 중 일방이나 쌍방에서 일의 내용, 가격, 프로필 등을 플랫폼에 게시하여 상호 연결시켜주는 방식으로 디자인과 IT분야의 업무, 가사돌봄 및 화물운송 등의 일부 플랫폼이 이에 해당한다. 전시형은 웹툰, 웹소설, 방송과 같이 디지털 플랫폼에 저작물을 게시하고 이에 대한 소비(구독, 유입, 클릭 등)에 대한 대가로서 수당을 받는 방식이다.<sup>9)</sup> 마지막으로 미세작업은 단순화된 작업을 불특정 다수의 노동 혹은 과업을 통해 수행하게 하는 것으로 국내에서는 온라인 서베이를 제외하고 크게 발달되지 않은 영역이다(김철식 외, 2019:36-52).

국내의 플랫폼 노동자 실태는 한국고용정보원에서 발간된 ‘플랫폼경제 종사자 규모 추정과 특성 분석’을 통해 살펴볼 수 있다(김준영, 권혜자, 최기성, 연보라, 박비곤, 2018). 이 연구에서는 플랫폼경제종사자수를 두 가지 정의에 의해 추정하였는데, 첫 번째 정의는 지난 한 달 동안 디지털 플랫폼을 이용하여 노무를 제공하고 수입을 얻은 경우와 일거리 건당 수수료와 정액급여의 혼합방식으로 소득이 결정되는 일을 한 경우다. 두 번째 정의는 지난 1년 동안 디지털 플랫폼을 이용하여 노무를 제공하고 수입을 얻은 경우다. 이 두 가지 정의로 한국의 플랫폼 노동자의 수를 추산한 결과 정의 1에서는 전체 취업자 대비 1.7%, 정의 2에서는 전체

9) 김철식 외(2019)는 전시형 플랫폼을 추가하였으나, 전시형 플랫폼 중 아프리카, 유튜브 등의 플랫폼은 디지털 플랫폼을 활용하여 소득활동을 올리는 하나 기존의 플랫폼 노동의 정의와는 차이가 있다고 보고 연구범위에 추가하지 않았다. 예를 들어, 블로그의 포스팅을 통해 광고 수익을 얻는 모델인 구글 애드센스 역시 유튜브의 수익모델과 유사하기는 하나 플랫폼 노동의 범주에는 포함되지 않으므로 동일한 특성을 가지고 있는 것으로 보았다. 하지만 이는 이 연구의 조작적 정의에 불과하며, 연구자에 따른 플랫폼 노동의 정의 방식에 따라 달라질 수 있을 것이다.

취업자 대비 2.0%가 플랫폼 노동자인 것으로 나타났다.

국내 플랫폼 노동자들의 종사 영역은 성별에 따라 큰 차이가 나타났다. 김준영 외(2018)에서 추정된 플랫폼 노동자의 주요 직업을 보면 성별에 따라 종사하는 영역에 큰 차이가 있다는 것을 알 수 있다. 예를 들어 남성은 대리운전, 화물운송 등의 비율이 높게 나타났고, 여성은 음식점보조, 서빙, 가사육아 도우미의 비율이 높게 나타났다. 남성의 경우 음식배달은 5.0%였고, 여성의 경우에는 1.9%였다.

표 11-2 성별 디지털 플랫폼 노동자의 주요 직업

(단위: %)

	남자		여자	
	직업	취업자 비율	직업	취업자 비율
1	대리운전	26.0	음식점보조, 서빙	23.1
2	화물운송	15.6	가사육아도우미	17.4
3	택시운전	8.9	요양의료	14.0
4	판매, 영업	6.5	청소, 건물관리	10.9
5	청소, 건물관리	5.9	판매, 영업	10.0
6	다양한 단순노무	5.7	화물운송	4.1
7	음식배달	5.0	통번역	4.2
8	퀵서비스	3.7	대리운전	2.9
9	음식점보조, 서빙	2.7	사무지원	2.1
10	교육, 강사	2.4	음식배달	1.9

\* 출처: 김준영 외 (2018). p.37 <표 4-8> 참고.

\* 비고: 김준영 외(2018)는 호출앱을 통하여 소득활동을 하는 택시운전을 플랫폼 노동의 범주에 추가하였으나, 이 연구에서는 택시운전은 이 범주에 포함시키지 않았다.

이러한 플랫폼 종사자들의 성별 차이는 김철식 외(2019)에서도 유사하게 나타난다. 이 연구에서 남성은 대리운전, 퀵서비스, 음식배달, 화물운송의 비중이 높게 나타났으며, 여성은 가사돌봄, 웹툰웹소설, 전문 프리랜서의 비중이 높게 나타났다.

표 II-3 직종에 따른 성별 분포

	남성	여성	밝히고 싶지 않음	총계
대리운전	169	7	1	177
	95.5%	4.0%	0.6%	100%
퀵서비스	48	2	1	51
	94.1%	3.9%	2.0%	100%
음식배달	58	9	3	70
	82.9%	12.9%	4.3%	100%
플랫폼택배	40	15	4	59
	67.8%	25.4%	6.8%	100%
화물운송	100	0	0	100
	100.0%	0.0%	0.0%	100%
가사돌봄	5	200	1	206
	2.4%	97.1%	0.5%	100%
웹툰웹소설	9	41	9	59
	15.3%	69.5%	15.3%	100%
전문프리랜서	33	47	6	86
	38.4%	54.7%	7.0%	100%
총계	462	321	25	808
	57.2%	39.7%	3.1%	100%

\* 출처: 김철식 외 (2019). p.72 <표 IV-2> 참고.

(단위: 연령(세))



\* 출처: 김철식 외 (2019). p.74 <표 IV-4>의 표를 저자가 그래프로 변환하였음.

그림 II-2 직종에 따른 평균연령

플랫폼 노동자들의 종사 영역에 따른 연령 차이도 두드러졌다(김철식 외, 2019). 예를 들어 여성들이 주로 일을 하고 있는 가사 돌봄의 평균 종사자 연령은 55.4세로 가장 높게 나타났고, 대리운전과 화물운송 종사자의 평균 연령도 각각 50.3세, 45.9세 등으로 높게 나타났다. 반면 음식배달 종사의 평균 연령은 34.3세, 전문 프리랜서는 평균 32.8세, 그리고 웹툰웹소설은 평균 31.8세였다. 젊은 플랫폼 노동자들 중 남성들은 주로 배달분야(음식배달, 택배, 쿠팡서비스) 등에 주로 종사하고, 여성들은 디자인 및 예술분야(디자인 및 IT분야 프리랜서, 웹툰웹소설) 등에 종사하고 있다는 것을 알 수 있다.

해외의 플랫폼 노동 실태는 유럽의회(European Commission)에서 발간된 유럽의 플랫폼 노동자(Platform Workers in Europe) 보고서를 참고할 수 있다(Pesole et al., 2018). 유럽의 공유경제(collaborative economy) 설문을 통해 산출된 유럽 15개 국가들의 플랫폼 노동자 평균 비율은 11.9%였다. 이들 국가 중 포르투갈이 15.7%, 스페인이 15.1%로 다른 국가들에 비해 플랫폼 노동자 비율이 상대적으로 높았고, 스웨덴과 핀란드는 각각 7.8%, 6.9% 등으로 다른 국가에 비해 상대적으로 낮은 편이었다.

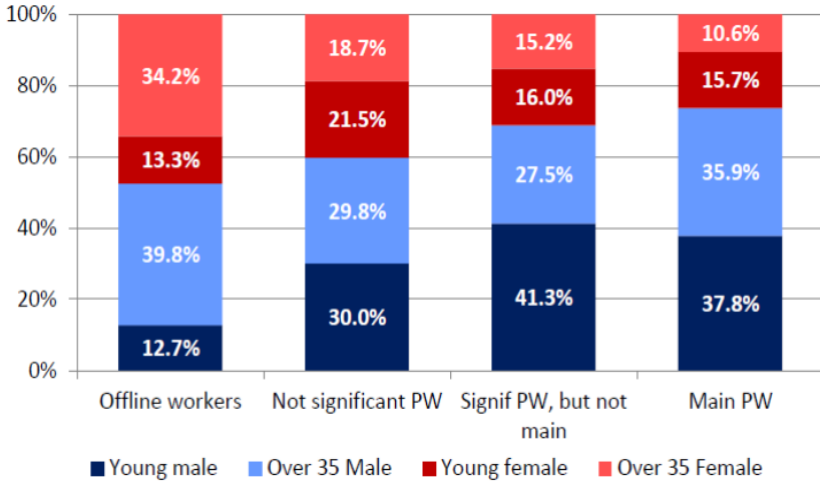
해외 플랫폼 노동자들의 연령은 전체 노동자들에 비해 낮은 편이었다. Codagnone & Martens(2016)에 의하면 디지털 노동시장(digital labour market) 참여자들은 전체 경제 활동인구에 비해 젊은 편이었고, Pesole et al. (2018)이 COLLEEM 조사를 분석한 결과에서도 플랫폼 노동자들의 평균 연령이 10세가량 낮게 나타났다. 예를 들어, 전체 오프라인 노동자들의 중위 연령은 44세였으나 플랫폼 노동자들의 중위 연령은 34세였다. 이러한 경향은 플랫폼 노동을 주된 직업으로 가지고 있거나 겸직을 하는 경우 모두 동일하게 나타났다.

표 II-4 유럽 국가들의 플랫폼 노동자 비율(COLLEEM survey, initial estimate)

	%	Unweighted Cases	Unweighted N
United Kingdom	12.6%	268	2,320
Spain	15.1%	388	2,331
Germany	11.8%	247	2,319
Netherlands	10.6%	217	2,314
Portugal	15.7%	405	2,305
Italy	13.5%	375	2,317
Lithuania	13.5%	296	2,308
Romania	14.2%	311	2,307
France	8.8%	170	2,315
Croatia	12.1%	274	2,300
Sweden	7.8%	164	2,321
Hungary	8.9%	200	2,309
Slovakia	8.5%	183	2,313
Finland	6.9%	121	2,310
Total	11.9%	3,619	32,389

\* 출처: Pesole et al. (2018). p.15 (table 1) 참고.

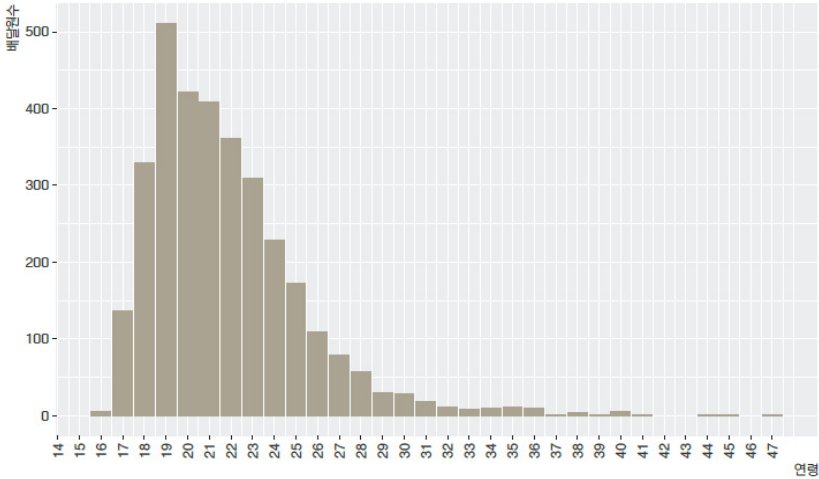
유럽의 플랫폼 노동자들의 다른 특징 중 하나는 오프라인으로 작업을 수행하는 노동자들에 비해 젊은 남성들의 비율이 높다는 것이었다. 젊은 여성들의 비율은 오프라인 노동자의 13.3%, 전업 플랫폼 노동자의 15.7% 등으로 큰 차이가 없었지만, 젊은 남성들의 경우 오프라인 노동자의 12.7%, 전업 플랫폼 노동자의 37.8%로 후자가 전자에 비해 3배가량 높았다.



\* 출처: Pesole et al. (2018). p.11 <figure 2> 참고.

그림 II-3. 유럽 국가들의 플랫폼 노동자 성별 비율

벨기에의 딜리버루 배달원의 연령 분포는 더 낮아지는 특성을 보였다. 음식배달 플랫폼인 딜리버루(Deliveroo)의 2016-2018년도 행정자료의 분석결과를 보면, 플랫폼 노동자의 평균연령은 21세, 최빈값은 19세였으며, 30세를 초과하는 배달원은 전체의 3%에 불과하였다. 이는 벨기에의 사회보장제도 특성상 학생들의 사회보험료가 매우 낮았기 때문에 딜리버루가 학생들에게 일거리를 제공할 가능성이 높았기 때문이다. 이는 자신의 학업 일정에 맞춰 유연하게 근무하려는 학생들의 욕구와 맞아떨어진 결과이다(Drahokoupil & Pisasna, 2020).



\*자료: 스마트제공 행정자료

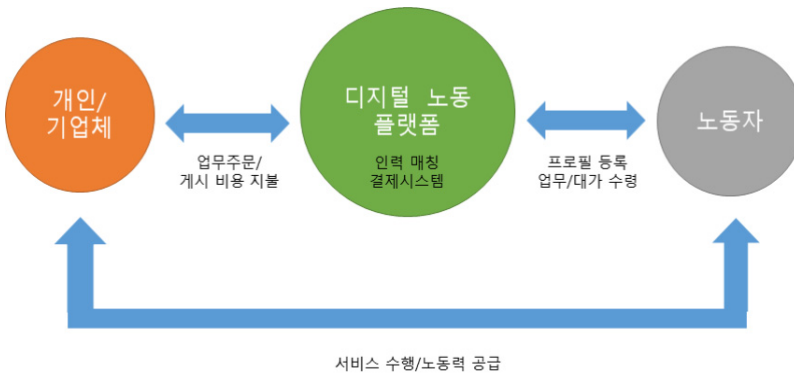
\*출처: Drahoukoupil & Pisasna(2020) p.72에서 재인용

그림 II-4. 벨기에 딜리버루 배달원의 연령 분포

요컨대 국내의 플랫폼 노동 실태를 볼 때, 플랫폼 노동자는 전체 노동자의 1.7%~2% 가량이었다. 아직 정확하게 플랫폼 노동 실태를 파악하기는 어려우나 추정을 시도한 선행 연구를 보면, 플랫폼 경제 종사자의 평균 연령은 44세였다(김준영 외, 2018; 김철식 외, 2019). 유럽의 플랫폼 노동자 실태를 볼 때, 플랫폼 노동은 전체 노동자의 11.9%를 차지하고 있었고, 중위 연령은 34세, 젊은 남성들의 비율이 높게 나타나고 있었다(Pesole et al. 2018). 벨기에의 딜리버루 사례를 볼 때 플랫폼 노동자의 연령은 20대 초반에 형성되어 있어 기존 사례들에 비해 연령층이 낮아지는 특성이 있었다(Drahoukoupil & Pisasna, 2020). 이와 같은 사례는 현재 우리나라에서 15세-34세까지의 청소년과 청년 연령의 비중은 낮은 편이지만 향후 이들의 참여가 더 높아질 수 있음을 보여준다.

## 2) 디지털 노동 플랫폼의 구조 및 운영방식

디지털 플랫폼 노동의 현황과 쟁점을 이해하기 위해서는 디지털 노동 플랫폼의 구조와 운영방식을 살펴보는 것이 필요하다.<sup>10)</sup> 디지털 노동 플랫폼의 기본적인 구조는 “인터넷 망을 기반으로 서비스의 수요자와 공급자가 직접 연계되고 보수가 지불되는 운영”되는 체계이다(최기산, 김수한, 2019).



\*출처: Staffing Industry Analysts(2018): 최기산, 김수한(2019)에서 재인용.  
\*주: 그림을 재구성하였음.

그림 II-5. 디지털 노동 플랫폼의 운영방식 개념도

디지털 노동 플랫폼의 기본적인 구조는 다음과 같다. 디지털 노동 플랫폼은 기업이나 기업체로부터 업무주문을 받고, 등록된 노동자에게 일거리(tasks)를 중계한다. 노동자는 주문 받은 서비스나 노동력을 주문자에게 공급하여 수당을 통해 수익을 올리고, 디지털 노동 플랫폼은 인력과 일거리를 중개한 대가로 수수료를 받아 수익을 창출하게 된다. 여기서 디지털 노동 플랫폼은 일거리와 노동력을 중개하는 역할에 머무를 뿐 노동자를 직접 고용하지 않으며, 노동자 역시 자율적으

10) 여기서는 디지털 플랫폼을 통한 노동을 ‘디지털 플랫폼 노동’으로, 노동자에게 일거리를 중개하는 업체를 ‘디지털 노동 플랫폼’으로 명명하였다.

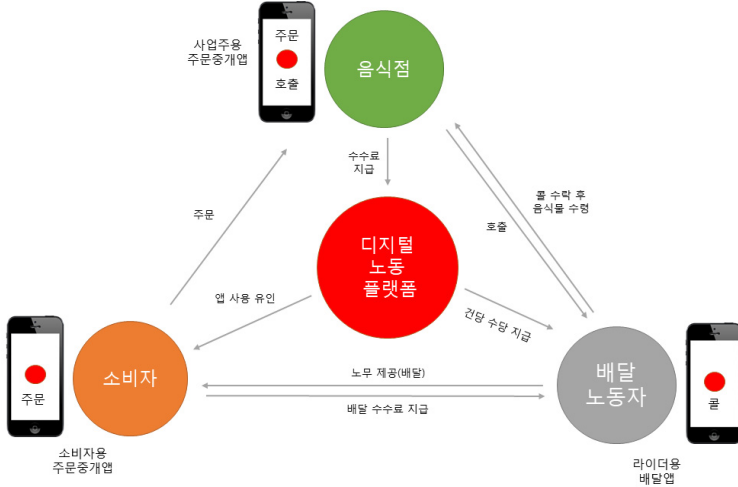
로 노무를 수행하는 독립노동자의 성격을 갖는다.

다만 이러한 구조는 하나의 단순화된 모형일 뿐 현실의 구조는 훨씬 복잡하고 다양하다. 여기서는 국내 디지털 노동 플랫폼들의 운영방식을 간략히 정리하고, 여기서 등장하는 쟁점들에 대해 살펴보고자 한다.

### (1) 지역 기반형 디지털 노동 플랫폼의 운영방식 개념도

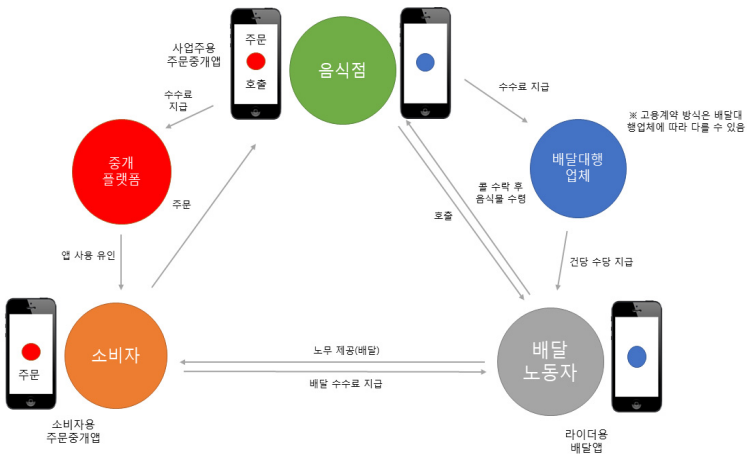
여기서는 지역 기반형 디지털 노동 플랫폼 중 우리나라에서 가장 큰 비중을 차지하는 음식배달 플랫폼에 대해서 살펴본다. 음식배달 플랫폼은 기본적으로 소비자의 역할을 주문을 중개해주는 역할을 한다. 음식배달 플랫폼인 A사의 경우 음식배달 플랫폼에서 광고만 구입하고 배달주문을 받는 상품과 여기에 배달대행을 하는 두 가지 상품을 마련해 놓고 있다. 배달대행까지 함께 할 경우 음식점은 A사의 앱을 통하여 주문과 배달을 동시에 해결할 수 있다. 배달대행을 별도로 선정할 경우, A사의 앱을 통하여 주문을 받고 별도의 대행업체와의 계약을 통해 배달을 수행할 수 있다. 따라서 배달을 수행하는 노동자의 경우에도 A사에서 일거리를 받아 근무를 하는 경우, 배달대행사에서 일거리를 받아 근무를 하는 경우 등으로 구분할 수 있다.

배달의 경우 음식점에서 지불하는 수수료와 소비자가 지불하는 수수료를 함께 받아서 건당으로 수당을 받게 된다. 복합적으로 연결된 플랫폼 노동 기업의 운영체계는 배달 노동자를 고용한 사람이 누구인지, 수당을 주는 사람이 누구인지, 업무를 지시하는 사람들이 누구인지를 분리하기 어려워진다. 이는 플랫폼 노동자에 대한 보호책임이 누구에게 있는지, 사회보험 기여금을 부담해야 하는 사람이 누구에게 있는지 등의 문제를 발생시킨다.



\*출처: 저자작성

그림 11-6. 배달 플랫폼의 운영방식 개념도(플랫폼에서 주문 배달)



\*출처: 저자작성

그림 11-7. 배달 플랫폼의 운영방식 개념도(별도 배달대행을 할 경우)

(2) 웹 기반형 디지털 노동 플랫폼

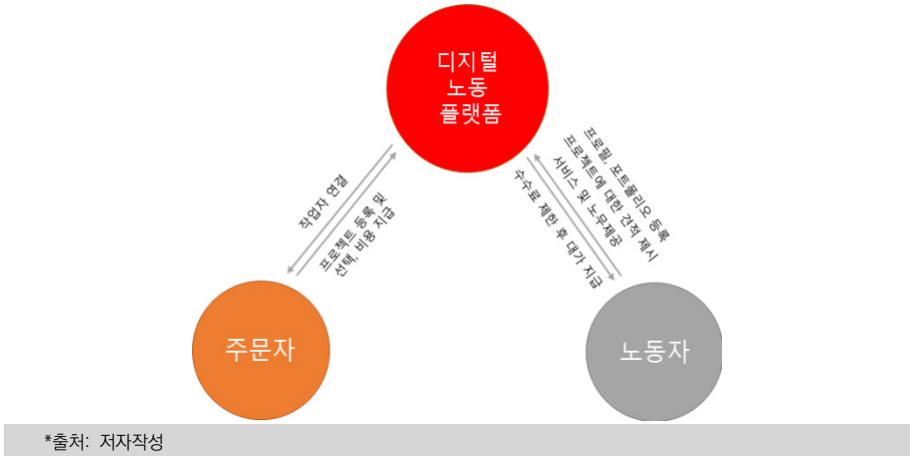


그림 II-8. 웹 기반형 플랫폼의 운영방식 개념도

웹 기반형 디지털 노동 플랫폼 중에서 비대면으로 일거리를 중개하는 재능 플랫폼의 경우, 주문자와 노동자는 디지털 노동 플랫폼을 통해 프로젝트의 신청과 수락, 협상 등을 진행한다. 온라인상에서 과업에 대한 요구와 작업 수행이 가능하므로 디지털 노동 플랫폼의 중개 역할은 매우 강해지며, 견적서를 제시하고 주문제안자와 소통하는 것에도 수수료를 부과하기도 한다. 주문자와 노동자의 개인적인 연락을 철저히 막고 적발될 경우 플랫폼 사용을 정지시키는 사례가 존재하기도 한다. 웹 기반형 디지털 노동 플랫폼의 경우에도 플랫폼은 중개의 역할만 수행하며 수수료를 통해 수익을 창출한다. 과업을 수행하는 사람의 경우에도 앱을 통해 일거리를 찾아 과업을 수행하는 프리랜서에 가깝다고 할 수 있다.

### 3) 디지털 플랫폼 노동 관련 선행연구 특성 및 이 연구의 초점

디지털 노동 플랫폼 업체들은 “배달 경험과 오토바이가 없어도 누구나 지원이 가능하다”, “내가 원할 때, 달리고 싶은 만큼만, 내가 정하는 자유로운 스케줄”, “자유로운 근무시간, 지원 자격 없음” 등으로 플랫폼 노동자를 불러 모은다. 한창 성장기에 있는 디지털 플랫폼 업체들은 더 많은 종사자들을 모아야 많은 과업 수행을 통하여 수익을 창출할 수 있으므로 진입 문턱을 낮추고 있다. 최근에 등장한 쿠팡 플렉스, 배민커넥트, 쿠팡이츠 같은 사업들은 기존의 플랫폼 일자리들 보다 문턱을 더 낮춘 사례들이라 할 수 있다. 플랫폼 노동자 입장에서는 낮은 문턱은 일거리를 줄이거나 노동 단가를 줄이는 기제로 작용하고 있다. 이는 지역기반의 배달 플랫폼과 웹 기반의 작업 플랫폼 등 모두에서 나타나고 있다. 이러한 용역 단가 불안정은 노동시간을 늘리고, 더 큰 위험을 감수하여 수익을 올리도록 유인하고 있다. 이 과정에서 플랫폼 노동자들은 더 큰 사고위험을 경험하고 있으며, 노동자로서의 권익 보호를 제대로 못 받고 있다.

국내에서는 2010년대 중반부터 디지털 플랫폼 노동에 관련한 논의가 본격적으로 등장하여 최근까지 활발하게 논의되고 있다(박제성, 2016; 황덕순, 2016; 장지연 외, 2017; 김영선, 2017; 김준영 외, 2018; 한인상·신동윤, 2019). 2010년대 중반부터 국내에서 배달노동을 중심으로 디지털 노동 플랫폼 기업이 급격히 성장하면서 플랫폼 자본주의와 플랫폼 노동자들을 위한 보호방안을 모색하는 연구들이 이루어졌다. 예를 들어, 국내외 플랫폼 자본주의의 특성에 대한 연구, 불안정노동으로서 플랫폼 노동자에 관한 연구, 배달 노동자 등 플랫폼 노동자들의 노동기본권 및 사회보장 기본권 보장 연구 등이다. 여기에서 쟁점이 되는 불안정 노동자로서 플랫폼 노동자에 관한 연구, 배달 노동자 등 플랫폼 노동자들의 노동기본권 및 사회보장 기본권 보장 방안 연구 등의 내용을 간략히 검토하면 다음과 같다.

첫째, 불안정 노동으로서 플랫폼 노동자에 관한 연구는 불안정 노동자를 의미하는

프레카리아트(preariat)의 개념을 적용한 것으로, 플랫폼 노동의 임시적·초단기적 특성 및 자영업화(self-employmentization) 속성에 주목한 것이다(장지연 외, 2017). 디지털 플랫폼을 통해 일거리를 제공받는 사람은 좋은 조건의 일거리를 다른 노동자들과의 경쟁을 통해 쟁취해야 하므로 무한경쟁의 상황 속에 놓인다고 말할 수 있다(예를 들어, 배달 플랫폼의 ‘전투콜’과 ‘똥콜’, 재능 플랫폼의 최저가 제시).<sup>11)</sup> 실제로 배달노동자와 택배노동자들의 플랫폼 용역 단가는 지속적으로 하락 중이다. 이러한 현상으로 인해 디지털 경제 속의 노동을 일컬어 “바닥으로의 질주(race to the bottom)”로 부르기도 한다. 이러한 접근은 한편으로 플랫폼 노동을 통해 높은 소득을 얻거나 많은 일거리 기회를 갖는 등의 가능성은 인정하지만, 다른 한편으로는 플랫폼 노동자들이 갖는 위협과 비용 역시 증가하고 있는 것에 대해 비판한다(Graham, Hjorth, & Lehdonvirta, 2017).

둘째, 플랫폼 노동자들의 노동기본권 연구는 플랫폼 노동자들이 기존의 근로기준법 등 노동관계법 상 근로자의 지위를 얻지 못하여 노동자로서의 기본적 보장을 받지 못하고 있는 점에 초점을 맞춘다. 노동기본권과 관련한 연구는 플랫폼 노동자들의 노동자성과 노동3권(단결권, 단체교섭권, 단체행동권) 미보장에 대해 주로 다루고 있다(이승계, 2018; 한인상·신동윤, 2019; 장상준, 2019; 박은정, 2019; 이수정, 2019).

셋째, 사회보장 기본권 관련 연구는 기존에 고용주에게 부과되어 왔던 사회보험료 부담(contribution 혹은 premium)이 고용주가 존재하지 않는 플랫폼 노동자들에게는 사라지거나 제도의 적용범위(coverage)에 속하지 않는 문제에 집중한다. 이와 함께 산재보험, 건강보험, 국민연금 등 기존 사회보장제도에서의 사각지

---

11) 배달종사자들이 사용하는 은어로 전투콜은 플랫폼 노동자들이 앱 상에 게시된 콜(일거리)을 경쟁적으로 잡는 현상을 의미하고, 똥콜은 수익이 낮거나 시간이 오래 걸리거나 후속 콜을 잡기 어려운 지역으로 가야하는 등의 비선호 일거리를 의미한다. 재능 플랫폼의 최저가 제시는 과제를 따내기 위하여 가장 낮은 가격을 제시하는 행태를 의미한다. 플랫폼 내의 적정단가뿐만 아니라 해당 분야의 가격이 함께 하락하는 현상이 발생하고 있다. 이와 같은 배달 플랫폼 내에서의 경쟁은 가격의 상승보다는 하락에 더 큰 압력을 주고 있는 것으로 보인다. 이에 대한 자세한 내용은 제4장 질적연구 참고.

대에 놓인 플랫폼 노동자에 집중하여 개선방안을 제시하거나(김근주·정영훈, 2018; 김수영, 강명주, 하은솔, 2018; 장지연 외, 2020), 이러한 현상이 전통적인 복지국가로는 대처하기 어려운 문제로 보고 기본소득 혹은 새로운 복지국가 체제를 요구하는 연구들로 이어지고 있다(김근주·정영훈, 2018; 김수영 외, 2018; 백승호, 2018; Standing, 2011).

넷째, 대상중심 연구로서 플랫폼 노동자의 인권과 삶의 질 측면의 접근하며 플랫폼 노동 환경 속에서의 노동권의 및 인권침해, 삶의 질의 다차원성에 대해 분석한다. 플랫폼 노동자의 인권(김철식 외, 2019), 플랫폼 노동자의 삶에 대한 다차원적 접근(김수영, 하은솔, 김영, 2020), 노동자 중심의 시각에서 미국의 플랫폼 노동자들의 삶과 인식(Ravenelle, 2020), 한국 배달산업의 문제점과 노동자 경험(박정훈, 2020) 등에 대한 논의들도 진행되고 있다. 플랫폼 노동자의 삶에 초점을 맞춘 연구들은 제도주의적 시각에서는 발견하기 어려운 노동자들의 인권, 자유로움, 불안정성 등 삶의 문제에 대해 접근한다. 이들 연구에서의 쟁점은 제도주의적 시각에서 바라보는 플랫폼 산업과 플랫폼 노동의 모습이 현실을 보여주고 있는지, 그러한 제도주의적 시각에서 도출된 대안들이 현실을 개선할 수 있는지에 있다. 이는 제도주의적 시각에서의 가정이 일방적이라는 점, 현실의 세밀한 구조에 대해 제대로 된 이해가 부족한 상태에서 현실의 개선이 아닌 도구적인 정책수단의 실현에만 집중한다는 점에 대해 비판적이다.

종합하면 플랫폼 자본주의와 플랫폼 노동에 관한 연구들은 기존 법제도와 새롭게 나타난 노동형태와의 부정합, 이로 인한 노동권의 사각지대와 사회보장의 사각지대의 현실에서 어떻게 이들을 보호할 것인지에 대해 초점을 맞추고 있다. 이에 대한 해결방안은 근로자성을 확대 적용하는 방식과 사회보장제도에서 이들을 포괄하여 사각지대를 없애는 방식, 혹은 기본의 틀을 해체 혹은 보완하는 방식으로 기본소득을 제공하는 방식 등 다양한 대안들이 도출되고 있다. 제도주의적 시각에서 한 발 물러서서 인간중심적 시각에서 플랫폼 노동자들을 바라보는 연구자들은

플랫폼 노동의 자유로움이나 불안정성이 노동자들에게 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 노동자 중심적 시각에서의 대안은 무엇인지에 대해 논의하고 있다.

이 연구는 기본 법제도와 새롭게 나타난 노동형태의 부정합, 그로인한 노동권의 사각지대와 사회보장의 사각지대를 고려하되, 법과 제도 그 자체가 아닌 인간 중심의 접근을 통한 청소년·청년 노동 실태를 파악하고, 삶의 질 개선을 위한 정책방안이 무엇인지에 대해 살펴볼 것이다. 이를 위하여 이 연구의 연구 방법 역시 플랫폼 노동자들의 목소리와 인식을 담을 수 있도록 구성하였다.



# 제3장 우리나라 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동의 실태와 특징

- 1. 설문조사 개요
- 2. 설문조사의 결과
- 3. 소결과 시사점





# 우리나라 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동의 실태와 특징\*

## 1. 실태조사 개요

우리는 청소년과 청년의 플랫폼 노동실태를 실증적으로 이해하고 문제점에 대한 증거 기반의 개선 방안을 모색하고자 설문조사를 기획하였다. 현장 조사에 앞서 우리는 연구대상자의 생명윤리 및 안전이 침해되는 문제를 미리 방지하고자 한국청소년정책연구원의 기관생명윤리위원회에 설문조사의 윤리적, 과학적 타당성, 적법한 절차에 따른 연구대상자의 동의 수령 여부, 연구대상자의 안전 및 개인 정보 보호 대책 등 생명윤리 및 안전에 관한 제반 사항에 대한 심의를 의뢰했고 그 결과 2020년 7월 14일에 최종 승인을 통보받았다(승인번호 202004-HR-고유-006).

### 1) 조사대상

우리는 청소년과 청년의 플랫폼 노동실태를 파악하고자 최소 3개월 이상 플랫폼 경제활동에 종사한 이력이 있으며 지난 한 달 동안에도 플랫폼 노동을 수행한 만 15세 이상 34세 이하의 청소년과 청년을 대상으로 한 설문조사를 기획하였다.

일반적으로 표본을 이용해 모집단의 특성을 추정해야 하는 조사에서 조사 결과

\* 이 장은 최정원 연구위원(한국청소년정책연구원)이 작성하고, 유민상 부연구위원(한국청소년정책연구원)이 수정 보완하였음.

의 대표성과 비(非)편향성을 담보하는 방법은 조사 틀에 포함된 모든 개체의 선택 확률을 알 수 있는 확률표집을 통해 추출된 표본, 즉 확률표본을 이용하는 것이다. 확률표본을 사용하면 적어도 추정량들은 이론적으로 표집의 편차가 없거나 혹은 거의 없기 때문이다(이승희, 2010:50). 반대로 표집 틀이 없어 개체의 선택확률을 알 수 없는 비확률표집의 경우 이러한 이론이 뒷받침되지 않아 조사 결과를 목표 모집단의 특성으로 일반화시키기 어렵다. 더욱이 비확률표집은 확률표집보다 표집 오차의 크기가 크고 비확률표집으로 도출된 통계치의 편차를 측정하는 것이 현실적으로 불가능하므로 조사 결과의 통계적 유의성을 검정할 수 없다(이승희, 2010:51).

본 조사의 경우 확률표집을 가능케 하는 표집 틀이 존재하지 않으므로 표본은 편의표집(convenience sampling) 및 눈덩이 표집(snowball sampling) 등의 비확률표집 방식을 통해 모집됐다. 실사는 애초에 500명의 표본 모집을 목표로 2020년 7월 마지막 주부터 시작됐으며 이후 2020년 9월 12일까지 총 7주에 걸쳐 진행됐다. 그 결과 목표 표본 수를 약간 상회하는 총 528명의 유효 응답자가 최종 확보됐으며 이들의 연령별, 직종별 구분은 아래의 표와 같다.<sup>12)</sup>

표 III-1 실태조사 참여자의 연령대별, 직종별 구분

직종		청소년 (15세~24세)		청년 (25세~34세)		계	
		목표	결과	목표	결과	목표	결과
지역 기반형	퀵서비스	30	21	70	80	100	101
	음식 배달	50	50	50	59	100	109
	택배 배송 및 화물운송 승객 운송 및 대리운전	0	0	100	93	100	93
웹 기반형	전문 프리랜서 (IT 개발자, 통·번역, 웹디자이너 등)	30	39	70	88	100	127
	계	110	110	320	418	500	528

12) 기존 실태조사 결과를 살펴보면 음식 배달 및 퀵서비스 업종의 경우 청소년 종사자의 비율이 여타 업종보다 상대적으로 높지만, 택배 배송 및 화물운송, 승객 운송 및 대리운전과 같은 업종은 주로 30대 중반 이상의

## 2) 조사방식

조사 방법으로는 응답자의 업무 유형에 따라 TAPI(Tablet Assisted Personal Interview)와 모바일/이메일 조사방식이 활용됐다. 부연하면, 지역 기반형 업무 종사자의 경우 조사의 목적과 내용을 충분히 숙지한 조사원이 태블릿PC를 가지고 현장에 나가 조사 대상자를 섭외하고 설문을 의뢰하는 TAPI(Tablet Assisted Personal Interview) 방식이 활용됐다. 일반적으로 TAPI를 이용한 조사는 종이 설문 방식과 비교할 때 설문 로직이 프로그램을 통해 통제되므로 복잡한 설문 로직으로 발생할 수 있는 응답 오류는 물론 응답자의 실수나 고의로 인한 항목 무응답이 통제되는 장점이 있다(통계청, 2016:39). 또한 TAPI를 이용한 조사는 종이 설문 방식과 달리 별도의 데이터 편칭 작업이 요구되지 않으므로 데이터 처리의 오류는 물론 데이터 처리 시간을 줄일 수 있는 장점이 있다(하형석, 이종원, 정은진, 김성은, 한지형, 2018:11). 특히 본 조사에서 사용한 TAPI 방식은 전통적인 종이 설문보다 PC나 모바일 등의 IT 플랫폼을 이용한 웹 설문에 더 익숙한 사람들을 대상으로 진행된다는 점에서 응답자의 집중력을 높이는 데 이바지하는 장점이 있다.

이와 더불어 현장 섭외가 어려운 웹 기반형 업무 종사자에 대해서는 조사원이 먼저 플랫폼에 공개된 이들의 업무용 이메일 또는 안심번호 등으로 연락을 취해 설문의 취지를 설명한 후 참여 의사를 물었고, 참여 의사를 밝힌 개인에게 다시 모바일/이메일 등으로 온라인 설문 링크를 전달하는 방식이 적용됐다.

## 3) 설문 개발 절차

---

사람들이 부업으로 종사하는 경우가 많았음. 웹 기반형 전문 프리랜서도 주로 회사에 근무하며 일정 경력을 쌓은 사람들이 부업으로 업무를 수행하는 경우가 많아 청소년 종사자를 확인하기 어려웠음. 연구진은 이러한 직종별 종사자의 연령 특성을 고려해 표본을 임의 설계하였고 결과 결과 쿼서비스 청소년 종사자 셀을 제외한 여타 셀에서 목표 표본 수를 확보하였음.

## (1) 선행연구 검토

우리는 청소년·청년의 플랫폼 노동실태 파악을 위한 조사표 설계를 위해 먼저 주요 유사 선행연구를 탐색하였다. 탐색 기준은 최근 4년 동안 공공(연구)기관의 주재로 기획된 플랫폼 노동실태 연구로 최소 200명 이상의 플랫폼 노동 종사자가 실사에 참여한 경우이며 이를 기준으로 우리는 김준영 외(2018), 김철식 외(2019), 박찬임, 박제성, 이승렬(2016), 오은진, 신선미, 구미영, 권소영, 길현종(2019) 등의 대표 선행연구를 선별하였다. 우선 김준영 외(2018)는 2차 자료를 이용하지 않고 대규모 직접 설문을 통해 한국의 플랫폼 노동자(플랫폼 경제 종사자) 규모를 추정한 최초의 연구라는 점에서 여타 연구들과 차별성을 갖는다. 연구진은 규모 추정을 목적으로 모바일 및 전화 조사로 전국의 만 15세 이상 인구 3만 명(30,264명)을 무작위 표집으로 조사하였고(김준영 외, 2018:25-26) 이를 통해 2018년 10월 전체 취업자 중 1.7%~2.0%가 플랫폼 경제 종사자에 해당한다는 추정 결과를 제안했다(김준영 외, 2018:33-34). 또한 연구진은 규모 추정과 더불어 플랫폼 경제 종사자의 노동실태를 파악하기 위해 퀵서비스 종사자와 대리운전 종사자 각 12명을 대상으로 한 FGI와 눈덩이 표집으로 추출된 422명의 대리운전, 음식 배달, 퀵서비스, 그리고 택시 운전 종사자를 대상으로 한 설문조사를 병행하였다(김준영 외, 2018:26-27).

김철식 외(2019)는 플랫폼 노동자의 인권 실태 파악에 초점을 둔 연구다. 조사 대상자 모집을 위해 연구진은 대상자의 직종 성격에 따라 노동조합, 오픈채팅방, 밴드, 플랫폼상의 쪽지 보내기 등과 같은 다양한 접촉 루트를 활용하였고 전화 및 온라인 설문으로 조사를 진행한 결과 총 8개 직종(대리운전, 퀵서비스, 음식 배달, 플랫폼 택배, 화물운송, 가사 돌봄, 웹툰 웹소설, 전문 프리랜서 등) 821명<sup>13)</sup>

---

13) 821명의 응답자 중 4명은 신뢰도가 떨어져 실제 분석에는 817명의 응답 자료가 활용됐다.

의 플랫폼 노동자가 설문을 완료했다(김철식 외, 2019:70-71).

오은진 외(2019)는 여성의 플랫폼 노동 경험에 초점을 둔 연구다. 연구진은 플랫폼 노동시장으로의 진입과 플랫폼 업무 경험이 성에 따라 어떤 차이를 보이는지 실증하고자 플랫폼업체로부터 눈덩이 표집 방식으로 추천받은 300명의 노동자(여성 노동자 200명, 남성 노동자 100명)에 대해 웹 조사를 진행하였다(오은진 외, 2019:105).

마지막으로 박찬임 외(2016)는 플랫폼 노동 가운데 배달 대행업 종사자의 근로 실태에 초점을 둔 연구다. 연구진은 시중의 여러 배달 대행업체에 대한 전화 조사를 수행하며 조사 협조가 성사된 업체로부터 배달 기사를 소개받는 방식으로 조사 대상자를 확보하고자 했으나 실제 조사에 협조한 업체 수가 기대치에 못 미침에 따라 조사에 응한 배달 기사로부터 다른 업체의 배달 기사를 소개받는 눈덩이 표집 방식(snow balling)을 병행하여 총 241명의 응답자가 실사에 참여하였다. 이상 전술된 4개 주요 선행연구의 실태조사 개요를 정리하면 아래의 표와 같다.

표 III-2 선행연구의 실태조사 개요 비교

	김준영 외 (2018)	김철식 외 (2019)	오은진 외 (2019)	박찬임 외 (2016)
연구 기관	한국고용정보원	국가인권위원회	한국여성정책연구원	한국노동연구원
조사 기간	2018년 10월~11월	2019년 8월~11월	2019년 7월~8월	2016년 6월~7월
조사 직종 (플랫폼 유형)	대리운전, 음식 배달, 퀵서비스, 택시 운전	대리운전, 음식 배달, 퀵서비스, 플랫폼 택 배, 화물운송, 기사 돌봄, 웹툰 웹소설, 전문 프리랜서	클라우드 플랫폼, 온디맨드 플랫폼, 콘텐츠 플랫폼, 오픈마켓, 재능마켓, 고용서비스, 크라우드워크, 빅데이터 관련, 펍케어 등	배달 대행
표본 규모	422명	821명	300명	241명
표집 방법	비확률표집	비확률표집	비확률표집	비확률표집

출처: 연구자 자체 구성.

다음으로 각 선행연구의 실태조사에서 플랫폼 노동자의 근로 실태를 파악하기

위해 사용된 주요 조사항목을 살펴보면 김준영 외(2018)의 경우 응답자의 인구학적 배경(학력, 배우자의 존재 및 경제활동 여부, 가구원 수, 사회보험 가입 여부 등), 응답자가 이용하는 디지털 플랫폼 개수, 플랫폼 노동 경력, 디지털 플랫폼에 지급되는 각종 수수료 및 업무 수행에 따른 각종 부대비용, 디지털 플랫폼을 통해 획득한 수입, 플랫폼업체와의 계약 여부, 플랫폼 노동 종사 이유, 플랫폼 일자리에 대한 만족도(세부 항목별, 전체) 등이 포함됐다.

김철식 외(2019)의 경우는 응답자의 인구학적 배경(성별, 출생연도, 거주지, 최종학력, 가구원 수)을 시작으로, 응답자가 제공하는 플랫폼 서비스의 형태와 구체적인 업무, 이용하는 플랫폼 개수, 플랫폼 노동 기간, 플랫폼 노동 외 경제활동 종사 여부 및 수입 비교, 플랫폼 노동 종사 이유, 플랫폼 노동 지속 의향, 중개업체 존재 여부 및 계약서 작성 여부, 디지털 플랫폼 및 중개업체에 지급되는 각종 수수료 및 부대비용, 노동 시간, 노동을 통한 수입, 업무 수행 결과에 대한 평가 및 불이익 경험, 부당처우 경험 및 해결 방식, 플랫폼 노동에 대한 만족도 및 고민 사항, 응답자의 체감 노동 지위, 그리고 플랫폼 노동자의 권익 개선 방안 등이 조사됐다.

오은진 외(2019)의 연구에서도 응답자의 인구학적 배경, 경제활동 상황(경제활동 상태, 종사 지위, 주·부업 내용), 플랫폼 사용 시점, 플랫폼 사용 경험 횟수, 플랫폼 노동을 통한 소득, 플랫폼업체에 대한 수수료 및 부대비용, 플랫폼 노동 시간 및 장소, 업무 내용 및 환경, 비 플랫폼 노동 경험과 플랫폼 노동 경험의 비교, 플랫폼 노동으로의 전환 이유, 플랫폼 노동에 대한 만족도, 플랫폼 노동의 지속 의향 등이 조사됐다.

마지막으로 박찬임 외(2016)의 연구에서는 응답자의 인구학적 정보(성별, 학력, 원동기면허 보유 여부), 배달 업무 경력 및 종사 동기, 업체와의 계약서 작성 여부, 근무 시간, 배달 건수, 배달 수익, 업무 배정(콜) 방식 및 업무 배정 거부에 대한 불이익, 배달 사고에 대한 불이익, 배달 오토바이 구매 방식 및 유지비 책임, 주·부

업 여부, 업체의 배달 안전 지침 및 관련 교육 제공 여부, 업무 수행 중 교통사고 및 여타 재해 경험과 처리 방식, 상해보험 및 4대 보험 가입 여부, 산재보험 가입 의향 등이 조사됐다. 이상 전술된 4개 실태조사의 주요 조사항목을 정리하면 아래의 표와 같다.

표 III-3 선행연구 실태조사의 주요 조사항목 비교

	김준영 외(2018)	김철식 외(2019)	오은진 외(2019) <sup>14)</sup>	박찬임 외(2016)
<b>인구학적 정보</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 성별</li> <li>▪ 연령</li> <li>▪ 거주지</li> <li>▪ 학력</li> <li>▪ 배우자의 존재 및 경제활동 여부</li> <li>▪ 가구원 수</li> <li>▪ 사회보험 가입 여부</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 성별</li> <li>▪ 출생연도</li> <li>▪ 거주지</li> <li>▪ 학력</li> <li>▪ 가구원 수</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 성별</li> <li>▪ 연령</li> <li>▪ 거주지</li> <li>▪ 학력</li> <li>▪ 배우자 유무 및 배우자의 소득 활동 여부</li> <li>▪ 가구원 수</li> <li>▪ 4대 보험 가입 여부</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 성별</li> <li>▪ 학력</li> <li>▪ 원동기면허 보유 여부</li> </ul>
<b>플랫폼 노동실태</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 이용하는 디지털 플랫폼 개수</li> <li>▪ 플랫폼 노동 경력(시작 시점)</li> <li>▪ 디지털 플랫폼에 지급되는 각종 수수료 및 업무 수행에 따른 각종 부대비용</li> <li>▪ 플랫폼 노동을 통한 수입</li> <li>▪ 업체와의 계약 여부</li> <li>▪ 플랫폼 노동 종사 이유</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 제공하는 플랫폼 서비스의 형태와 구체적인 업무</li> <li>▪ 플랫폼 노동 외 경제활동 종사 여부 및 수입 비교</li> <li>▪ 플랫폼 노동 종사 이유</li> <li>▪ 플랫폼 노동 지속 의향</li> <li>▪ 중개업체 존재 여부 및 계약서 작성 여부</li> <li>▪ 디지털 플랫폼 및 중개업체에 지급되는 각종 수수료 및 부대비용</li> <li>▪ 노동 시간</li> <li>▪ 노동을 통한 소득</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 플랫폼 노동 경력(시작 및 종료 시점)</li> <li>▪ 이용하는 디지털 플랫폼 개수</li> <li>▪ 최다 수익 플랫폼 업무 기준 노동 형태와 업무 내용</li> <li>▪ 디지털 플랫폼에 지급되는 각종 수수료 및 업무 수행에 따른 각종 부대비용</li> <li>▪ 플랫폼 기업과의 계약 유형</li> <li>▪ 플랫폼 노동의 시간과 장소</li> <li>▪ 업무 내용 및 환경이 정해지는 방식</li> <li>▪ 플랫폼 노동에</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 배달 업무 경력</li> <li>▪ 종사 동기</li> <li>▪ 취업 소개 경로</li> <li>▪ 업체와의 계약서 작성 여부</li> <li>▪ 근무 시간</li> <li>▪ 배달 건수</li> <li>▪ 배달 수익</li> <li>▪ 업무 배정(풀) 방식 및 업무 배정 거부에 대한 불이익</li> <li>▪ 배달 사고에 대한 불이익</li> <li>▪ 배달 오토바이 구매 방식 및 유지비 책임</li> <li>▪ 주·부업 여부</li> <li>▪ 업체의 배달 안전 지침 및 관련 교육 제공 여부</li> </ul>

	김준영 외(2018)	김철식 외(2019)	오은진 외(2019) <sup>14)</sup>	박찬임 외(2016)
		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 업무 수행 결과에 대한 평가 및 불이익 경험</li> <li>▪ 부당처우 경험 및 해결 방식</li> </ul>	<p>대한 소득 결정 방식</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 비(非)플랫폼 노동 병행 종사 여부 및 병행 동기</li> <li>▪ 비(非)플랫폼 노동과 플랫폼 노동의 직무 연관성</li> <li>▪ 온라인 플랫폼 일자리로 변경한 이유</li> <li>▪ 노동 시간</li> <li>▪ 노동을 통한 소득</li> <li>▪ 각종 보험 가입 여부</li> <li>▪ 플랫폼 기업과의 공정 거래 여부</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 업무 수행 중 교통사고 및 여타 재해 경험과 처리 방식</li> <li>▪ 상해보험 및 4대 보험 가입 여부</li> <li>▪ 산재보험 가입 의향</li> </ul>
플랫폼 노동에 대한 만족도	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 수입/소득</li> <li>▪ 일거리(고용) 안정성</li> <li>▪ 작업환경의 안전성</li> <li>▪ 일하는 시간의 양</li> <li>▪ 일하는 시간대</li> <li>▪ 하는 일의 자율성과 권한</li> <li>▪ 하는 일과 자신의 적성, 흥미와의 일치</li> <li>▪ 일자리에 대한 전반적 만족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 수입/소득</li> <li>▪ 업무평가 시스템</li> <li>▪ 건강과 안전</li> <li>▪ 일하는 시간대</li> <li>▪ 노동 강도(업무 속도, 스트레스)</li> <li>▪ 하는 일의 자율성과 권한</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 소득</li> <li>▪ 안정된 일감 확보</li> <li>▪ 근무 장소의 선택 자율성</li> <li>▪ 근무 시간 조절의 자율성</li> <li>▪ 근무 시간대 선택의 자율성</li> <li>▪ 적성 및 전공과 업무 내용의 일치</li> <li>▪ 경력개발 기여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 해당 없음</li> </ul>
기타		<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 체감 노동 지위</li> <li>▪ 플랫폼 노동자의 권익 개선 방안</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 플랫폼 노동시장에서의 남녀 차별 실태</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 해당 없음</li> </ul>

\*출처: 연구자 자체 구성.

14) 오은진 외(2019)는 조사 대상자의 플랫폼 노동 종사 현황(현재와 과거)에 따라 2종의 설문지를 구분 사용함. 따라서 표에 소개된 일부 조사 항목은 특정 조사지에 배타적으로 등장함.

## (2) 전문가 자문

우리는 앞서 정리된 선행연구의 조사 문항을 토대로 본 실태조사에 사용할 설문 초안을 구축하였다. 이후 3인의 외부 전문가(청소년 노동 전문 노무사 1인, 노동 현장 전문가 1인, 고용 정책 전문가 1인 등)를 대상으로 감수를 의뢰하였다. 이들 중 2인은 최근 공공(연구)기관이 주재한 플랫폼 노동실태 연구에 참여해 대규모 실태조사를 기획 및 수행한 경험이 있다.

감수 의뢰 결과 다양한 의견들이 제기됐는데 이 가운데 플랫폼 노동 개념의 명확한 제시, 난해한 설문 용어 지양 및 설문 분량 축소, 플랫폼 직종의 명확한 유형 구분, 응답자들도 잘 모르는 정보(예: 중개 수수료 지급 여부 및 액수, 노동 계약서 작성 여부 등) 조사 지양, 플랫폼 노동 시간 및 소득 집계 방법의 명확한 기준 제시 등은 공통된 감수 의견으로 확인됐다. 특히 기존 연구의 설문을 그대로 차용한 경우, 그 연구의 시행착오를 답습할 우려가 있는 것으로 나타났다. 이에 실제 플랫폼 노동자들을 만나 예비조사를 시행하였다.

## (3) 예비 조사

우리는 전문가 자문 의견을 토대로 설문 초안을 수정하였고 실제 본 조사가 진행됐을 때 응답자들이 체감하는 설문의 난이도와 문제점들을 가늠하고자 2인의 플랫폼 노동자(퀵서비스 기사 1인, IT/웹 개발 프리랜서 1인)를 섭외해 예비 조사를 수행하였다.<sup>15)</sup> 예비 조사는 질적조사 연구진에 의해 면대면 1인 심층 인터뷰(IDI, In-Depth Interview) 방식으로 진행됐다.<sup>16)</sup> 먼저 피면접자가 실제 조사

---

15) 예비조사에 참여한 2인과는 별도로 질적연구의 사전조사 과정에서도 설문지 검토를 의뢰하여 이 의견을 반영하기도 하였다.

16) 예비 조사가 IDI 방식으로 진행된 관계로 질적연구에 대한 IRB 승인이 필요하였다. 연구진은 연구대상자의 생명윤리 및 안전이 침해되는 문제를 미리 방지하고자 한국청소년정책연구원의 기관생명윤리위원회에 IDI

상황과 같이 스스로 설문에 응답하고 모든 조사가 완료되면 연구진이 배석해 피면접자와 함께 전체 조사 문항을 점검하는 방식으로 진행되었다.

우선 피면접자들이 스스로 설문을 완료하기까지 각각 17분, 23분이 소요됐다. 설문 분량으로 인해 피면접자들이 체감하는 스트레스는 전문가들의 감수 의견과 달리 크지 않은 것으로 나타났다. 그러나 전문가들의 여타 감수 의견처럼 설문에서 사용된 용어 및 표현 등의 난해함으로 인해 피면접자들이 설문의 의미를 연구진의 기획 의도와 다르게 이해하는 모습이 확인됐다. 또한 여러 개의 보기가 자신에게 모두 해당하며 이 중 하나만을 특정해야 하는 응답 조건으로 인해 피면접자의 응답 스트레스가 증가하는 경우(예: 플랫폼 노동 종사 이유)를 확인할 수 있었다.

이와 더불어 주업이 있는 피면접자가 부업으로 플랫폼 노동을 병행하는 상황에서 주업과 부업의 업무 내용이 같은 나머지 피면접자가 부지불식간에 부업 대신 주업을 판단 기준 삼아 설문에 응답하는 오류를 범하기도 하였다. 이는 연구진이 명명한 플랫폼 노동과 피면접자가 이해한 노동현황에 대한 간극 때문이었다. 피면접자와 같은 노동 조건(즉 플랫폼 노동과 다른 유형의 경제활동을 병행하고 있지만 두 업무가 구별되지 않는 경우)에 처한 응답자들이 본 조사에 참여했을 때 이들 또한 피면접자와 유사한 오류를 범할 수 있는 개연성이 존재함을 방증한다.

우리는 예비 조사에서 제기된 문제점과 오류 발생의 개연성을 바탕으로 설문 문항과 로직을 수정하였다.<sup>17)</sup>

---

수행의 안정성에 대한 심의를 사전 신청하였고 2020년 4월 22일에 승인을 통보받았다(202004-HR-고유-006).

17) 여전히 이 연구의 설문지는 연구자 중심으로 구성되어 있으며, 이는 이 연구의 한계이다. 후속 연구에서는 플랫폼 노동자들이 이해할 수 있는 수준에서, 플랫폼 노동 현실의 다양성을 고려하여 설문지가 구성되어야 할 필요가 있다. 플랫폼 노동자들의 노동권익과 삶의 질 향상을 위한 연구 진행을 위해서는 향후 플랫폼 노동자들이 참여하여 설문을 공동 개발하는 방식의 모델을 고려할 필요가 있다.

#### (4) 조사업체 실무진과의 최종 점검

예비 조사의 결과를 토대로 조사 문항 및 로직에 대한 수정이 이루어진 뒤 우리는 설문 개발의 마지막 절차로 현장 조사를 위탁 수행하는 전문 조사업체의 실무자들과 함께 조사 문항을 최종 검토하여 설문을 확정하였다.

지금까지 우리는 일련의 설문 개발 절차를 부연하였고 그 개요를 도식화한 그림이 [그림 III-1]이다. 또한, [표 III-4]는 이러한 과정을 통해 만들어진 최종 설문의 열개 및 주요 조사내용을 정리한 표다.<sup>18)19)</sup>

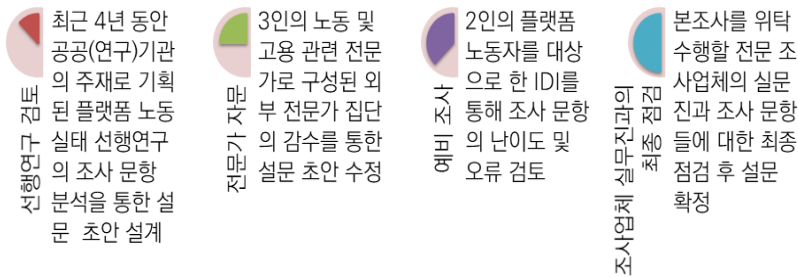


그림 III-1. 설문 개발 절차

18) 최종 설문은 부록에 수록함.

19) 이 연구의 설문은 김준영 외(2018), 김철식 외(2019), 오은진 외(2019), 박찬임 외(2016)를 참고하여 초안을 작성하였고 내부 연구진 검토와 예비조사 과정에서 일부 문항을 수정 보완하였다.

표 III-4 실태조사 문항 개요

조사 영역		조사내용		
I. 스크리닝 문항	플랫폼 경험	연령		
		디지털 플랫폼을 매개로 한 경제활동 종사 여부		
		디지털 플랫폼을 매개로 한 경제활동 업무의 종류		
		디지털 플랫폼을 매개로 한 경제활동 전체 종사 기간		
		지난 한 달간 플랫폼을 매개로 한 경제활동 종사 여부		
		지난 한 달간 플랫폼을 매개로 한 경제활동 업무의 종류 업무에 따라 활용하고 있는 디지털 플랫폼 프로그램		
II. 기본 인적 사항	인구 사회학적 배경	성별		
		현 거주지		
		최종학력		
		혼인 상태		
		현재 함께 사는 가족 구성원의 수		
		함께 사는 가족 구성원 경제활동에 종사하고 있는 가족 구성원 중 생계(생활비)를 실질적으로 책임지는 사람		
III. 플랫폼 노동 이력	플랫폼 노동 이력	처음 플랫폼 노동을 시작한 업무 확인		
		처음 종사한 플랫폼 노동의 업무 종류		
		처음 디지털 플랫폼을 이용한 경제활동 시작 시점 (처음/지난 한 달) 플랫폼 노동 종사 이유 (처음/지난 한 달) 플랫폼 노동에 대한 현실에서의 충족 정도		
		검직실태	지난 한 달간 플랫폼 노동을 제외한 다른 유형의 경제활동 여부 플랫폼 노동 및 그 외 경제활동의 병행 여부 (병행 경험 有) 플랫폼 노동을 제외한 다른 유형의 경제활동 형태 (병행 경험 有) 플랫폼 노동을 제외한 다른 유형의 경제활동 형태의 종사상 지위 (병행 경험 有) 플랫폼 노동과 이를 제외한 다른 유형의 경제활동 중 주된 업무 (플랫폼 노동을 제외한 다른 유형의 경제활동 병행 경험 無) 지난 한 달간 플랫폼 노동 전업 종사 여부	
			이직 시도 및 이유	지난 한 달간 플랫폼 노동 대신 다른 유형의 일자리 이직 시도 여부 이직을 시도한 이유
	플랫폼 노동 지속 의향			
				향후 10년간 플랫폼 노동을 통한 경제활동 종사 의향

조사 영역		조사내용	
IV. 플랫폼 노동 현황		플랫폼 노동을 통한 경제활동 종사 의향이 없는 이유 플랫폼 노동을 통한 경제활동 종사 지속 의향 이유	
	근무 시간 및 수익	지난 한 달간 플랫폼 업무 하루 평균 수행 정도(시간) 지난 한 달간 플랫폼 업무를 통한 소득 정도	
	제반 업무 환경에 대한 만족도	제반 업무 환경에 대한 만족도	
	보험	플랫폼 업무 수행 시 사회보험 가입 여부 및 사회보험 가입경로 플랫폼 업무 수행 시 상해보험 및 파손보험 가입 여부 및 보험료 부담 주체	
	근무태도 및 업무 성과에 따른 업체로부터의 제재 및 불이익	전체 응답자 대상	플랫폼 운영업체 또는 중개업체로부터의 불이익 경험 여부 (불이익 경험 有) 불이익 경험 이유 (불이익 경험 有) 불이익의 구체적인 내용 플랫폼업체로부터의 통제 여부
		음식 배달, 쿠팡서비스 종사자 대상	업체로부터 일정 시간 내 배달 요구 여부 일정 시간 내 배달하지 못할 때 불이익 유무 배달을 늦게 했을 때의 불이익 내용 배달 노동 시 개인의 선택 및 자유 정도
	부당처우와 대응	업체나 고객으로부터의 부당처우 경험과 그에 대한 대응 방식 및 결과	
	플랫폼 노동의 가치와 효용에 대한 관점	플랫폼 노동의 경제적, 삶의 질적, 그리고 자아 개발적 가치와 효용	
	직업관	직업 선택의 중요도 및 실제 충족 정도(직업 가치관)	
	체감 종사 지위	플랫폼 노동자의 체감 종사 지위	
정책 수요	플랫폼 노동 종사자들의 근로조건 개선 및 권익 신장을 위한 정책 수요		
V. 정서적 웰빙	부정적 감정	지난 2주 동안 플랫폼 노동 종사 시 느꼈던 불안 정도	
	삶의 만족	영역별 삶의 만족도	
	주관적 웰빙	어제의 근심·걱정 정도 어제의 우울감 수준 요즘 자신의 삶에 대한 만족도 요즘 하는 일에 대한 가치 수준	

## 2. 설문조사의 결과

### 1) 인구학적 특성: 연령, 학력, 결혼과 가족부양

#### (1) 직종별 연령

[표 III-5]는 청소년과 청년 종사자의 직종별 평균 연령을 집계한 결과로 승객 운송 및 대리운전 종사자의 평균 연령이 31.2세로 가장 높았다. 그 다음 집단은 택배 배송 및 화물운송 종사자로 이들의 평균 연령은 30.8세였다. 다만, 이들 두 직종에는 청년 종사자만이 포함돼 있어 청소년 종사자가 포함된 여타 직종보다 평균 연령이 높을 수밖에 없다. 실제로 청소년이 포함된 퀵서비스, 전문 프리랜서, 그리고 음식 배달 직종 종사자의 평균 연령은 각각 28.7세, 26.6세, 그리고 25.5세로 집계돼 전자의 두 직종과 편차를 보인다.

표 III-5 직종별 종사자 평균 연령

(단위: 세)

종사자	통계	플랫폼 업무 유형				
		퀵서비스	음식 배달	택배 배송 및 화물운송	승객 운송 및 대리운전	전문 프리랜서
청소년	평균	21.6	21.5			21.6
	중위수	22	22			22
	표준편차	1.6	1.6			2.1
	사례 수	21	50	0	0	39
청년	평균	30.6	28.9	30.8	31.2	28.8
	중위수	31	29	31	32	28
	표준편차	2.7	2.5	2.4	2.4	2.4
	사례 수	80	59	93	98	88
전체	평균	28.7	25.5	30.8	31.2	26.6
	중위수	30	25	31	32	27
	표준편차	4.4	4.3	2.4	2.4	4.1
	사례 수	101	109	93	98	127

## (2) 직종별 학력

[표 III-6]은 청소년과 청년 종사자의 학력 수준을 직종별로 집계한 결과다. 우선, 퀵서비스 종사자의 경우中等교육 이수자, 즉 중·고등학교 학력 소지자의 비율이 74.3%로 가장 높았다. 마찬가지로 음식 배달 종사자의 경우에서도中等교육 이수자의 비율이 71.6%에 달한다. 이에 비해, 택배 배송 및 화물운송, 승객 운송 및 대리운전 종사자의 경우 中等교육 이수자의 비율이 각각 39.8%, 64.3%로 전자의 두 직종에 비해 상대적으로 큰 비중을 차지하고 있다. 특히 전문 프리랜서 집단의 경우 해당 집단의 72.4%가 대학교 학력을 소지하고 있는 것으로 집계됐다.

표 III-6 직종별 종사자의 학력 분포

종사자	학력	플랫폼 업무 유형									
		퀵서비스		음식 배달		택배 배송 및 화물운송		승객 운송 및 대리운전		전문 프리랜서	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
청소년	무학	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	초등학교 학력	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	중학교 학력	3	14.3%	5	10.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	10.3%
	고등학교 학력	15	71.4%	34	68.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	10.3%
	대학교 과정	3	14.3%	7	14.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	38.5%
	대학교 학력	0	0.0%	4	8.0%	0	0.0%	0	0.0%	16	41.0%
	대학원 과정	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	대학원 졸업	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
청년	무학	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	초등학교 학력	0	0.0%	1	1.7%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%

종사자	학력	플랫폼 업무 유형									
		퀵서비스		음식 배달		택배 배송 및 화물운송		승객 운송 및 대리운전		전문 프리랜서	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
	중학교 학력	5	6.3%	6	10.2%	2	2.2%	1	1.0%	0	0.0%
	고등학교 학력	52	65.0%	36	61.0%	52	55.9%	33	33.7%	8	9.1%
	대학교 과정	3	3.8%	1	1.7%	2	2.2%	1	1.0%	2	2.3%
	대학교 학력	20	25.0%	15	25.4%	37	39.8%	63	64.3%	76	86.4%
	대학원 과정	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	대학원 졸업	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	2.3%
총계	무학	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	초등학교 학력	0	0.0%	1	0.9%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	중학교 학력	8	7.9%	11	10.1%	2	2.2%	1	1.0%	4	3.1%
	고등학교 학력	67	66.3%	70	64.2%	52	55.9%	33	33.7%	12	9.4%
	대학교 과정	6	5.9%	8	7.3%	2	2.2%	1	1.0%	17	13.4%
	대학교 학력	20	19.8%	19	17.4%	37	39.8%	63	64.3%	92	72.4%
	대학원 과정	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	대학원 졸업	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	2	1.6%

이는 종사자들의 학력 수준이 직종에 따라 유의하게 다를 수 있음을 암시하는데 실제 카이제곱 검정( $\chi^2$  test)을 통해 우리는 종사자의 학력 수준이 직종 간에 유의하게 달라짐을 확인할 수 있었다( $\chi^2(8)=137.2, p<.001$ ). 검정은 해석의 편의를 위해 종사자의 학력 이수 수준을 초등교육, 중등교육, 그리고 고등교육 등 3개 수준으로 구분한 상태로 이루어졌다. 아래 표는 검정 결과 각 셀에서 집계된 수정된 표준화 잔차(adjusted standardized residuals)의 값으로 통상 잔차의 크기가  $\pm 2$  이상이

면 의미(해당 셀에서 기대 이상 또는 이하의 관측치가 집계돼 두 변인 간의 상관성을 유의하게 만드는 데 이바지함)를 부여한다(노형진, 2015:221). 따라서 잔차값이 9.5인 전문 프리랜서의 경우 여타 플랫폼 직종과 비교해 고학력자가 상대적으로 많이 진입해 있지만 퀵서비스, 음식 배달, 택배 운송 및 화물운송과 같은 직종에는 중등 또는 그 이하의 학력 소지자가 많이 진입해 있음을 알 수 있다.

표 III-7 종사자의 학력 수준과 직종 간의 교차분석에 따른 수정된 표준화 잔차값

		플랫폼 업무 유형				
		퀵서비스	음식 배달	택배 배송 및 화물운송	승객 운송 및 대리운전	전문 프리랜서
학력 수준	초등교육 이수	-0.5	2.0	-0.5	-0.5	-0.6
	중등교육 이수	5.6	5.9	1.9	-3.2	-9.5
	고등교육 이수	-5.5	-6.0	-1.8	3.2	9.5

### (3) 결혼과 가족부양

[표 III-8]은 응답자의 결혼 상태, 동거 가족 유무, 가구 내 생계 부양자 여부 등에 대한 정보를 종합해 만든 표다. 우선 청소년 종사자 가운데 기혼자는 존재하지 않았다. 또한 직종에 상관없이 청소년 종사자의 과반수는 동거 가족에 대한 부양 의무 없이, 생계 부양자가 아닌 피부양자의 지위로 플랫폼 노동에 종사하고 있었다. 이에 반해 청년 종사자 중 17.2%는 기혼자로 집계됐는데 기혼 청년 종사자를 기준으로 가족에 대한 부양 의무를 지고 있는 경우를 재집계하면 퀵서비스는 81.8%(=9/11), 음식 배달은 100%(=7/7), 택배 배송 및 화물운송은 82.6%(=19/23), 승객 운송 및 대리운전은 66.7%(=14/21), 그리고 전문 프리랜서는 70%(=7/10)가 되었다. 기혼 청년 종사자의 과반수가 플랫폼 노동을 통해 가족을 부양하고 있었다.

표 III-8 직종별 종사자의 결혼 여부 및 가계 부양 실태

종사자	결혼 여부 및 가족부양 의무 여부	플랫폼 업무 유형									
		퀵서비스		음식 배달		택배 배송 및 화물운송		승객 운송 및 대리운전		전문 프리랜서	
		빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율	빈도	비율
청소년	미혼 1인 가구	2	9.5%	2	4.0%	0	0.0%	0	0.0%	4	10.3%
	미혼이며 동거 가족에 대한 경제적 부양 의무 있음	2	9.5%	8	16.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%
	미혼이며 동거 가족에 대한 부양 의무 없음	17	81.0%	40	80.0%	0	0.0%	0	0.0%	35	89.7%
청년	미혼 1인 가구	30	37.5%	17	28.8%	26	28.0%	31	31.6%	28	31.8%
	미혼이며 동거 가족에 대한 경제적 부양 의무 있음	12	15.0%	10	16.9%	12	12.9%	13	13.3%	9	10.2%
	미혼이며 동거 가족에 대한 부양 의무 없음	27	33.8%	25	42.4%	32	34.4%	33	33.7%	41	46.6%
	기혼 1인 가구	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%
	기혼이며 동거 가족에 대한 부양 의무 있음	9	11.3%	7	11.9%	19	20.4%	14	14.3%	7	8.0%
	기혼이며 동거 가족에 대한 부양 의무 없음	2	2.5%	0	0.0%	4	4.3%	6	6.1%	3	3.4%
총계	미혼 1인 가구	32	31.7%	19	17.4%	26	28.0%	31	31.6%	32	25.2%
	미혼이며 동거 가족에 대한 경제적 부양 의무 있음	14	13.9%	18	16.5%	12	12.9%	13	13.3%	9	7.1%
	미혼이며 동거 가족에 대한 부양 의무 없음	44	43.6%	65	59.6%	32	34.4%	33	33.7%	76	59.8%
	기혼 1인 가구	0	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	1	1.0%	0	0.0%
	기혼이며 동거 가족에 대한 부양 의무 있음	9	8.9%	7	6.4%	19	20.4%	14	14.3%	7	5.5%
	기혼이며 동거 가족에 대한 부양 의무 없음	2	2.0%	0	0.0%	4	4.3%	6	6.1%	3	2.4%

그러나 [표 III-9]에서 확인할 수 있듯이 결혼 여부를 떠나 전체 청년 종사자 가운데 가구 내 대표 생계 부양자로 활동하는 경우는 26.8%에 불과했다. 설문에 참여한 청년 플랫폼 노동 종사자 10명 중 3명 미만만이 플랫폼 노동으로 가구의 생계를 책임지고 있는 셈이다. 다만, 플랫폼 노동에 종사하며 생계를 책임져야 하는 경우는 청소년 종사자보다 청년 종사자 사이에서 유의하게 많았다( $\chi^2(2)=62.4, p<.001$ ). [표 III-8]에 수록된 수정된 표준화 잔차는 종사자 집단과 생계 부양 실태 사이의 교차분석을 통해 산출된 통계로 양의 잔차는 청소년 종사자의 경우 부양 의무가 없는 셀에, 반대로 청년 종사자는 부양 의무가 있는 셀에 집중돼 있다. 바꿔 말하면, 청년이 청소년보다 플랫폼 경제활동을 통해 자신의 또는 동거 가족의 생계를 부양하는 경우가 더 많다는 것이다.

표 III-9 청소년/청년 종사자와 생계 부양 여부 간의 교차분석

생계 부양 여부	통계	종사자		총계
		청소년	청년	
1인 가구로 자기 부양	빈도	8	133	141
	응답 집단 중 비율	7.3%	31.8%	26.7%
	수정된 표준화 잔차	-5.2	5.2	
가족 생계 부양 의무 있음	빈도	10	112	122
	응답 집단 중 비율	9.1%	26.8%	23.1%
	수정된 표준화 잔차	-3.9	3.9	
가족 생계 부양 의무 없음	빈도	92	173	265
	응답 집단 중 비율	83.6%	41.4%	50.2%
	수정된 표준화 잔차	7.9	-7.9	
총계	빈도	110	418	528
	응답 집단 중 비율	100.0%	100.0%	100.0%

지금까지 우리는 연령, 학력, 결혼과 가족부양 등의 변인을 중심으로 응답자의 인구학적 특성을 살펴보았다. 연구의 기획 의도에 따라 15세에서 24세 사이의 청소년과 25세에서 34세 이하의 청년을 대상으로 조사가 진행됐으므로 응답자의 연령 분포는 제한적일 수밖에 없었다. 또한 일부 직종에는 청년 종사자만 포함되어 있으므로 그렇지 않은 직종에 비해 종사자의 평균 연령이 높을 수밖에 없었다.<sup>20)</sup>

이러한 표본 설계상의 제약을 고려하고 직종별 종사자의 연령 특성을 정리하면 음식 배달 종사자 집단의 평균 연령이 25.5세로 가장 낮았고 반대로 승객 운송 및 대리운전 종사자 집단의 평균 연령이 31.2세로 가장 높았다.

학력 수준의 경우, 직종에 따른 차이가 유의하게 확인됐다. 직종과 학력 수준 간의 교차분석 결과가 이를 뒷받침하는데 직종 진입장벽이 상대적으로 낮은, 즉 업무 수행에 요구되는 지식과 기술의 난도가 낮은 직종일수록(예: 퀵서비스, 음식 배달, 택배 운송 및 화물운송 등) 그렇지 않은 직종(예: 전문 프리랜서)에 비해 중등교육 이하의 학력 수준을 보유한 종사자들이 상대적으로 높은 점유율을 차지 하였다.

마지막으로 응답자의 결혼 상태, 동거 가족 현황, 그리고 생계 부양의 의무 유무에 대한 정보를 종합 분석한 결과 1인 가구로 생활하며 스스로 생계를 책임져야 하는 경우를 제외하고 가족과 동거하며 가구의 생계 부양자로 경제활동에 종사하는 경우는 전체 응답자의 23.1%에 불과했다. 따라서 1인 가구 생활을 하며 자신의 생계 방편으로 플랫폼 노동에 종사하는 경우를 제외하면, 가구의 생계 부양 방편으로 플랫폼 노동에 종사하는 응답자는 매우 적었다. 다만, 청소년 종사자와 청년 종사자를 비교했을 때 후자가 전자와 비교해 자신의 또는 동거 가족의 생계 부양 방편으로 플랫폼 노동에 종사하는 경향이 유의하게 높았다.

---

20) 실태분석에서는 편의상 청소년은 15-24세, 청년은 25-34세로 명명하여 비교하였으나, 이는 청소년기본법(9세-24세)과 청년기본법(19세-34세)의 연령정의와는 일치하지 않다는 것을 유념해야 한다.

### 종사자의 연령

- 5개 직종 중 승객 운송 및 대리운전 그리고 택배 배송 및 화물 운전 종사자의 평균 연령이 각각 31.2세, 30.8세로 가장 높아. 반대로 음식 배달 종사자의 평균 연령은 25.5세로 가장 낮아.
- 다만, 표본 설계상 일부 직종은 특정 연령대의 종사자를 포함하고 있지 않으므로 이를 고려하고 직종 간 연령 편차를 해석해야.

### 종사자의 학력 수준

- 종사자의 학력 수준은 직종에 따라 유의한 차이를 보여. 택배 배송 및 화물 운전, 음식 배달, 그리고 퀵서비스 등 업무 수행에 필요한 지식과 기술의 난도가 낮은 직종일수록 초등교육과 중등교육 이수자의 비율이 높고 반대로 전문 프리랜서와 같이 업무 수행에 필요한 지식과 기술의 난도가 높은 직종에서는 고등교육 이수자의 비율이 높아.
- 이러한 직종 간 학력 격차는 플랫폼 노동시장으로 진입하는 노동력의 총화 또는 이중구조를 시사해. 즉, 단순노무직과 같이 시장 진입 장벽이 상대적으로 낮은 직종에는 저학력 소지자가, 반대로 전문직과 같이 시장 진입 장벽이 상대적으로 높은 직종에는 고학력 소지자가 집중될수록 플랫폼 노동시장의 분절을 고착화해.

### 종사자의 결혼 상태, 동거 가족 현황, 그리고 부양 의무 유무

- 전체 응답자 가운데 플랫폼 노동으로 가구의 생계를 부양하는 경우는 10명 중 3명에 못 미쳐. 반면, 응답자의 과반수인 73.9%는 미혼으로 살며 자신을 위한 경제활동의 방편으로 플랫폼 노동에 종사하고 있어.
- 결혼 여부와 동거 가족의 유무를 떠나 전체 응답자 사이에서 플랫폼 노동이 종사자 자신이 아닌 전체 가구의 생계 부양 방편으로 활용되는 경우는 드물어.

## 그림 Ⅲ-2. 종사자의 주요 인구학적 특징 (주요결과)

## 2) 플랫폼 노동 경력 개관

### (1) 플랫폼 노동 종사 기간

본 설문은 응답 시점을 기준으로 지난 한 달 동안 플랫폼 노동에 종사 중이며 동시에 지금까지의 플랫폼 경제활동 경력이 최소 3개월 이상인 조건을 충족시키는 응답자를 대상으로 진행됐다.

따라서 모든 응답자는 기본적으로 3개월 이상의 플랫폼 노동 경력을 가지고 있는데 아래의 히스토그램은 이들이 지금까지 얼마나 오랜 기간 플랫폼 노동에 종사했는지를 보여주고 있다. 우선 평균 종사 기간은 21.5개월이며 최솟값과 최댓값은 각각 3개월, 156개월, 그리고 최빈값(mode)은 12개월로 집계됐다.

다만, 그림에서 확인할 수 있듯이 표준편차가 16.3개월로 종사 기간의 전반적인 분포가 좌우대칭을 이루지 못하고 있는데 이는 여타 데이터보다 월등히 큰 이상치, 즉 156개월로 인한 왜곡이 존재하기 때문이다. 실제 왜도(skewness) 값을 계산하면 2.553으로 데이터의 분포가 오른쪽으로 긴 꼬리를 가진(right-skewed) 비대칭 분포임을 보여준다.

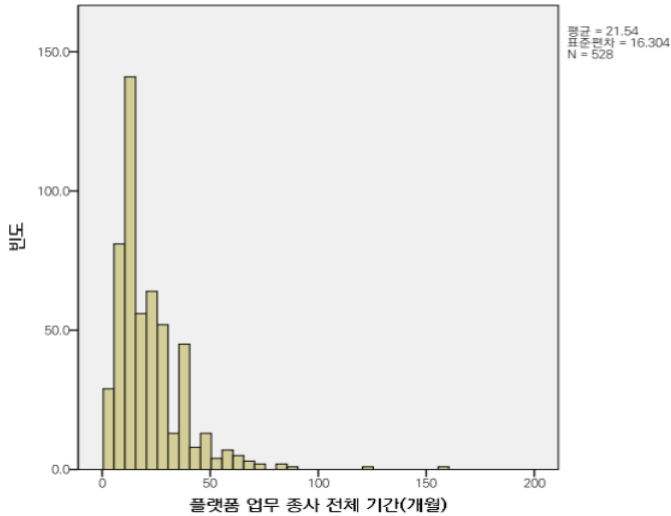


그림 III-3. 전체 응답자의 플랫폼 경제활동 종사 기간 분포

플랫폼 업무종사 기간(개월)	
평균	21.54
표준편차	16.30
최빈값	12
범위	153
최솟값	3
최댓값	156
사례 수	528

[그림 III-4]는 응답자를 연령집단, 즉 청소년과 청년으로 구분하여 종사 기간을 비교한 결과로 청소년보다 청년 집단에 장기간 플랫폼 경제활동을 수행한 경우가 집중돼 있음을 알 수 있다. 먼저 청소년 종사자의 경우 평균 종사 기간은 15.5개월이며 최솟값과 최댓값은 각각 3개월과 85개월로 집계됐다.<sup>21)</sup> 또한 표준편차는 10.9개월이었다. 이에 비해 청년 종사자의 경우 평균은 23.13개월이며 최솟값과 최댓값은 각각 3개월, 156개월로 집계됐으며 표준편차는 17.1개월이었다. 청소년

21) 최솟값이 3개월인 이유는 설문조사의 대상자 선정기준이 플랫폼 노동을 3개월 이상 수행한 사람으로 한정하였기 때문이다.

년 종사자와 비교해 청년 종사자들이 플랫폼 노동시장에서 더 오랜 기간 경제활동을 이어왔음을 말해준다. 다만, 최빈값(mode)의 경우 두 집단 모두 12개월로 같았다.

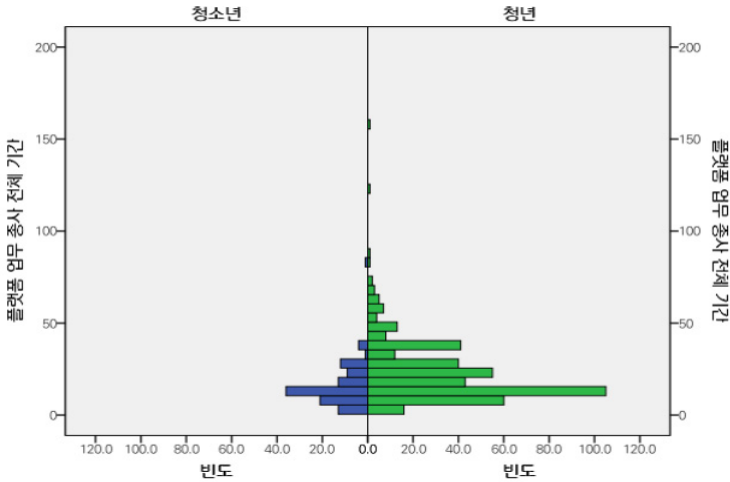


그림 Ⅲ-4. 연령집단 별 플랫폼 경제활동 종사 기간 분포

통계	종사자	
	청소년	청년
평균	15.50	23.13
최빈값	12	12
표준편차	10.875	17.113
범위	82	153
최솟값	3	3
최댓값	85	156
사례 수	110	418

(2) 플랫폼 경제활동 개시 당시의 그리고 지난 한 달간의 종사 업무 비교

그렇다면, 청소년과 청년 종사자들은 어떤 업무로 플랫폼 경제활동을 시작했을

까? [그림 III-5]와 [그림 III-6]은 각각 청소년과 청년 종사자들이 플랫폼 노동시장에 처음으로 진입했을 때 수행한 업무<sup>22)</sup>의 실태를 보여주고 있다.

먼저, [그림 III-5]를 보면 청소년 종사자의 경우 배달 업무의 점유율이 47.3%로 가장 높았다. 청소년 종사자 10명 중 4명은 적어도 4명은 플랫폼 배달 시장에 진입해 플랫폼 경제활동을 시작했음을 알 수 있다.

그다음으로 높은 점유율을 기록한 업무는 웹 기반형으로 삽화, 포토샵, 인테리어, 인쇄물, 로고 제작 등의 디자인이 23.6%를 차지했다. 이와 함께 IT/프로그래밍, 통·번역, 콘텐츠 제작, 바이럴 마케팅 등 다른 유형의 웹 기반형 업무로 플랫폼 경제활동을 시작한 청소년 종사자들도 존재하지만, 이들의 점유율은 매우 낮으며 오히려 배달과 유사한 쿼서서비스의 점유율이 17.3%로 집계됐다.

두 업무의 합계점유율은 64.5%가 되는데 이는 청소년 종사자의 과반수가 음식 배달과 쿼서서비스 등과 같은 전형적인 지역 기반형 업무를 통해 플랫폼 노동시장에 진입했음을 말해준다.

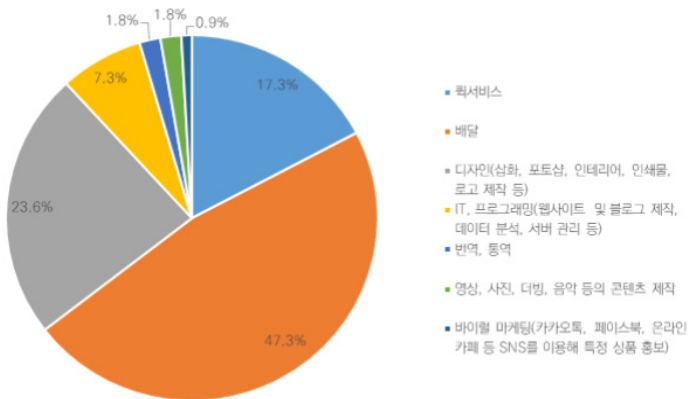


그림 III-5. 플랫폼 경제활동 개시 시점의 수행 업무(청소년 종사자)

22) 다수의 업무를 수행하였을 때 가장 많이 수행한 업무를 기준으로 응답.

청년의 경우 앞서 살펴본 청소년과 달리 플랫폼 경제활동 개시 당시 수행한 업무의 종류가 더 다양하다. [그림 III-6]에 따르면 청년 응답자들은 플랫폼 노동시장에 처음 진입하며 주로 대리운전, 쿽서비스, 배달, 화물운송 등을 수행했다. 또한 각 업무의 점유율은 22%, 19.4%, 18.9%, 그리고 17%로 청소년의 경우처럼 특정 업무로의 쏠림현상은 존재하지 않았다.

또한 청소년의 응답 결과와 비교했을 때 청년 응답자에게 나타나는 다른 특징은 웹 기반형 업무의 점유율이 상대적으로 낮다는 것이다. [그림 III-5]와 비교할 때 [그림 III-6]에 수록된 웹 기반형 업무의 종류는 더 다양하지만, 이들의 누적 점유율은 21.1%로 청소년의 35.5%보다 14.4%p 낮다.

그러나 두 그림 모두에서 지역 기반형 업무의 점유율이 공통되게 과반수를 차지하고 있다는 점은 실제 플랫폼 노동시장에서 웹 기반형 업무로 경제활동을 시작하려는 청소년과 청년이 그렇지 않은 청소년과 청년에 비해 적을 수 있음을 암시한다.

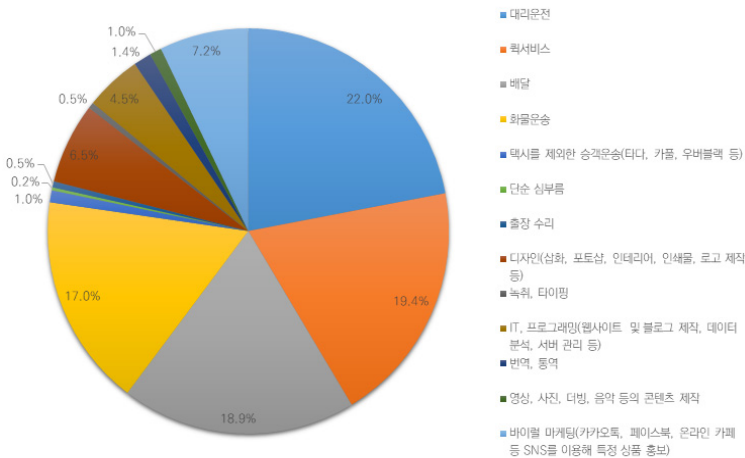


그림 III-6. 플랫폼 경제활동 개시 시점의 수행 업무(청년 종사자 기준)

이와 더불어 한 가지 흥미로운 사실은 종사자 대부분이 과거 플랫폼 경제활동을 시작할 당시 종사한 업무에 지금도 종사하고 있다는 점이다. [그림 III-7]과 [그림 III-8]은 각각 지난 한 달 동안 청소년과 청년 응답자가 종사한 플랫폼 업무의 실태를 보여주고 있다.

우선 청소년의 경우 가장 높은 비중을 차지하는 업무는 음식 배달로 전체의 45.5%에 달한다. 그 뒤를 이어 디자인, 킷서비스가 각각 21.8%, 19.1%를 차지하였는데 이를 비롯한 여타 업무들의 비중은 앞서 살펴본 [그림 III-5]와 다르지 않다.

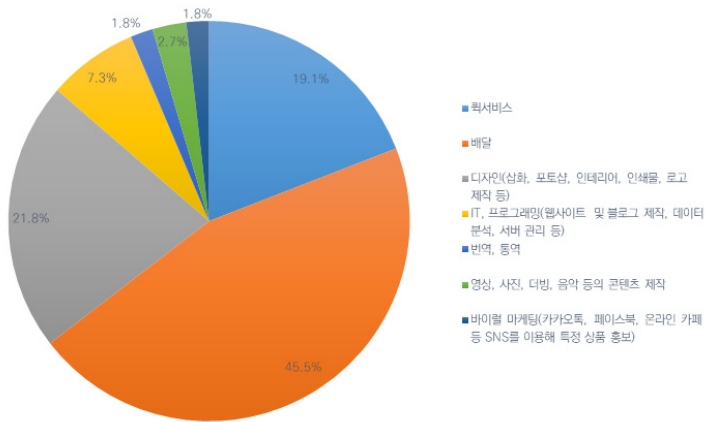


그림 III-7. 지난 한 달 동안 수행한 플랫폼 업무(청소년 기준)

청년도 다르지 않다. [그림 III-8]에 따르면 지난 한 달 동안 청년 응답자가 가장 많이 종사한 업무는 대리운전, 화물운송, 킷서비스, 그리고 배달로 각각 23.2%, 22.2%, 19.1%, 그리고 14.1%의 점유율을 보인다. 이를 포함해 여타 업무들의 점유율을 살펴보면 [그림 III-6]의 결과와 크게 다르지 않음을 알 수 있다.

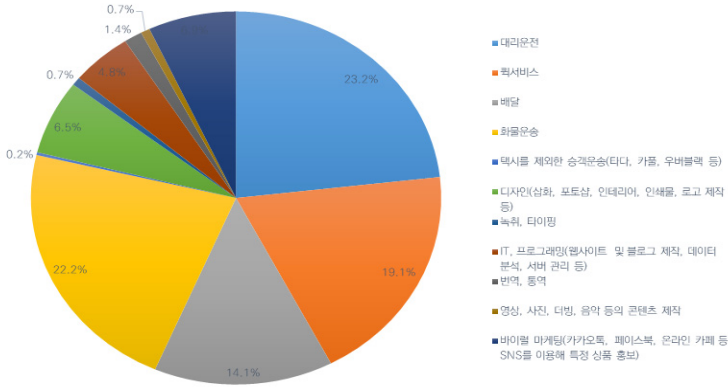


그림 III-8. 지난 한 달 동안 수행한 플랫폼 업무(청년 기준)

이러한 결과는 플랫폼 노동시장에 진입한 청소년과 청년 종사자 대부분이 플랫폼 경제활동을 수행하는 동안 다채로운 경력개발에 관심을 두기보다 경로의존 경향을 보이게 됨을 암시하는데 [표 III-10]이 이를 방증한다.

부연하면, [표 III-10]은 플랫폼 노동시장 초기 진입 시점의 종사 업종과 지난 한 달 동안의 종사 업종 간의 일치 여부를 비교하고 각 유형에 속하는 청소년과 청년 종사자의 평균 플랫폼 경제활동 기간을 집계한 결과다. 청소년 응답자의 경우 음식 배달이나 퀵서비스와 같은 지역 기반형 업무로 플랫폼 경제활동을 시작한 71명 중 69명은 현재에도 같은 업무를 수행하고 있으며 2명만이 다른 형태의 지역 기반형 업무로 전환하였다. 마찬가지로 웹 기반형 업무로 플랫폼 경제활동을 시작한 39명의 청소년 가운데 37명은 현재에도 같은 업무를 수행하고 있으며 나머지 2명은 다른 형태의 웹 기반형 업무로 전환하였다. 종사자 대부분이 플랫폼 경제활동 개시 당시의 업무를 지속해서 유지하고 있음을 알 수 있다.

청년 종사자도 다르지 않다. 지역 기반형 업무로 플랫폼 경제활동을 시작한 330명의 종사자 중 288명은 현재에도 같은 업무를, 나머지 42명은 다른 형태의 지역 기반형 업무에 종사하고 있었다. 마찬가지로 웹 기반형 업무로 플랫폼 경제활

등을 시작한 88명 가운데 85명은 현재에도 같은 업무를, 나머지 3명은 다른 형태의 웹 기반형 업무를 수행하고 있었다.

표 III-10 플랫폼 경제활동 개시 시점과 현재 사이의 종사 업무 변경 여부 및 플랫폼 경제활동 기간 비교

플랫폼 업무 및 유형 변화 여부	청소년			청년		
	평균 종사 기간(개월)	표준편차	N	평균 종사 기간(개월)	표준편차	N
지역 기반형 업무에서 동일 형태의 지역 기반형 업무 (업무 및 영역 변화 없음)	14.06	11.399	69	21.79	16.057	288
지역 기반형 업무에서 다른 형태 의 지역 기반형 업무로 전환(영 역 변화는 없으나, 업무내용은 변화)	24.50	3.536	2	27.76	14.953	42
웹 기반형 업무에서 동일 형태 의 웹 기반형 업무로 전환(업무 및 영역 변화 없음)	17.73	9.524	37	24.87	19.678	85
웹 기반형 업무에서 다른 형태 의 웹 기반형 업무로 전환(영역 변화는 없으나, 업무내용은 변화)	15.00	16.971	2	37.67	45.391	3

정리하면, 청소년과 청년 종사자의 대다수는 플랫폼 노동시장에서 짧게는 평균 14개월에서 길게는 평균 37개월의 시간을 보내는 동안 처음과 같은 유형의 업무에 종사해 온 것이다. 일반적으로 같은 업무를 오랜 기간 담당하는 것은 해당 업무에 대한 종사자의 전문성을 키우는 데 유리하게 작용한다. 그러나 음식 배달, 퀵서비스, 택배 배송, 승객 운송 등과 같은 전형적인 단순 노무에서는 장기간의 근속을 통해 얻어지는 전문성이 종사자의 경력개발(career development)에 미치는 순기능은 매우 제한적이라 할 수 있다. [표 III-10]의 결과에서처럼 단순

노무로 플랫폼 경제활동을 시작한 청소년과 청년 종사자 중 디자인, IT/프로그래밍, 통·번역 등과 같이 전문 지식과 기술이 요구되는 직종으로 전환한 사례가 발견되지 않았다는 점이 이를 뒷받침한다.

### (3) 플랫폼 노동시장으로의 진입 이유와 만족도

그렇다면 청소년과 청년 종사자가 플랫폼 노동시장으로의 진입을 결심한 결정적 이유는 무엇이며 실제 플랫폼 노동시장은 이들의 기대에 얼마나 부응했을까?

[그림 III-9]는 청소년과 청년 종사자 집단이 플랫폼 노동시장에 처음 진입하게 된 결정적 이유를 비교한 결과다. 청소년 종사자 사이에서 가장 높은 비중을 차지한 진입 이유는 높은 수입, 즉 경제적 수익성에 대한 기대감으로 전체의 40.9%를 차지하였다. 플랫폼 노동시장에서는 개인이 노력한 만큼 수익을 낼 수 있으며(=26.4%), 다른 일보다 높은 소득을 올릴 수 있을 것 같다는 기대감(=14.5%) 등 플랫폼 노동시장의 수익성에 대한 기대감으로 플랫폼 경제활동을 처음 시작한 청소년 응답자는 10명 중 4명에 달하였다.

그러나 다른 한편으로 자신이 하고픈 일은 아니나 취업/구직이 어려워 어쩔 수 없이 플랫폼 경제활동을 선택한 경우(=17.3%), 또는 자신의 학력과 스펙에 적합한 일자리를 찾지 못해 플랫폼 노동을 시작한 예(=3.6%)도 전체의 20.9%로 집계됐다. 청소년 응답자 10명 중 적어도 2명은 자신의 의지에 반해 플랫폼 노동을 선택한 셈이다.

반면, 청년 응답자의 경우 경제적 수익성에 대한 기대감으로 플랫폼 노동을 시작한 경우는 25.6%에 그쳤다. 청소년의 40.9%에 비해 낮은 비중이다. 오히려 경제적 수익성보다는 자유로운 근로시간 선택과 같이 삶의 질을 이유로 플랫폼 노동을 시작하게 된 청년 종사자는 23%에 달해 같은 이유를 선택한 청소년의 9.1%와 큰 차이를 보여준다.

그러나 청년 종사자 중에서도 자신이 하고픈 일은 아니나 취업/구직이 어려워서 어쩔 수 없이 플랫폼 경제활동을 선택한 경우(=15.6%), 또는 자신의 학력과 스펙에 적합한 일자리를 찾지 못해 플랫폼 노동을 시작한 예(=4.1%)도 전체의 19.6%를 차지해 청소년의 경우와 마찬가지로 청년 종사자 10명 중 2명은 자신의 의지에 반해 플랫폼 노동을 선택한 것으로 나타났다.

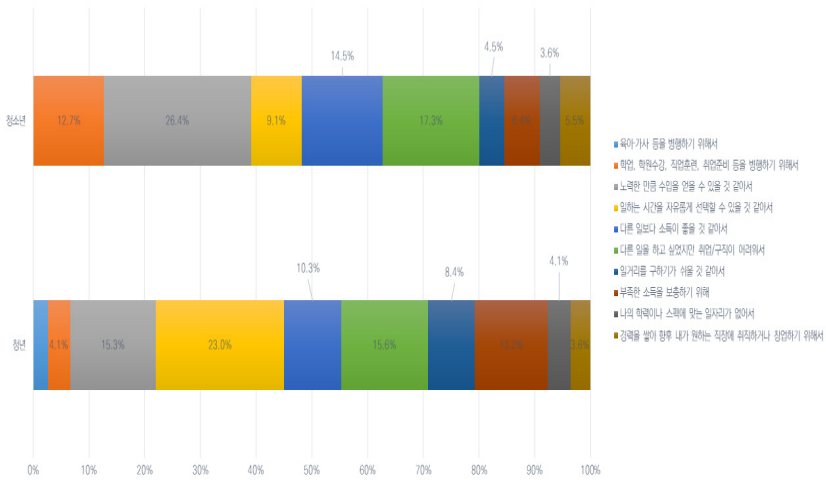


그림 III-9. 플랫폼 경제활동 시작의 결정적 이유

이러한 결과는 청소년과 청년 종사자가 서로 다른 이유로 플랫폼 노동시장에 진입하게 됐음을 암시하는데 실제 카이제곱 검정( $\chi^2$  test)은 이러한 차이가 통계적으로도 유의함을 보여주었다( $\chi^2(9)=35.897$ ,  $p<.001$ ). [표 III-11]에는 검정 결과 각 셀에서 집계된 수정된 표준화 잔차의 값이 정리돼 있는데 경제적 수익성에 대한 청소년 종사자의 선택 경향이 청년과 달리 기대치를 상회함을 알 수 있으며 반대로 청년의 경우 자유로운 근로시간 선택과 같이 삶의 질에 비중을 둔 이유가 기대치를 크게 상회하였다.

표 III-11 청소년과 청년 종사자의 플랫폼 노동시장 진입 이유에 대한 교차분석에 따른 수정된 표준화 잔차값

	청소년	청년
육아/가사 등을 병행하기 위해서	-1.7	1.7
학업, 학원 수강, 직업훈련, 취업 준비 등을 병행하기 위해서	3.4	-3.4
노력한 만큼 수입을 얻을 수 있을 것 같아서	2.7	-2.7
일하는 시간을 자유롭게 선택할 수 있을 것 같아서	-3.2	3.2
다른 일보다 소득이 좋을 것 같아서	1.3	-1.3
다른 일을 하고 싶었지만, 취업/구직이 어려워서	0.4	-0.4
일거리를 구하기가 쉬울 것 같아서	-1.3	1.3
부족한 소득을 보충하기 위해	-2.0	2.0
나의 학력이나 스펙에 맞는 일자리가 없어서	-0.2	0.2
경력을 쌓아 향후 내가 원하는 직장에 취직하거나 창업하기 위해서	0.9	-0.9

종합하면 청소년의 경우 플랫폼 노동시장의 경제적 수익성에 대한 기대감이, 반대로 청년의 경우 자유로운 근로시간 선택이 두 집단 간의 유의한 응답 차이를 만드는데 결정적으로 작용한 셈이다.

그렇다면 플랫폼 노동시장은 실제 이들의 진입 이유를 얼마나 충족시켰을까? [그림 III-10]은 각 진입 이유에 대해 청소년과 청년 응답자들이 가졌던 기대치의 평균 충족 정도를 집계한 결과로 평가에는 4점 리커트 척도(1=전혀 충족시키지 못하였음, 2점=별로 충족시키지 못하였음, 3점=어느 정도 충족시켰음, 4점=매우 충족시켰음)가 사용됐다.

집계 결과에서 알 수 있듯이 평균 3점 이상의 충족치가 집계된 경우는 청소년의 경우 '다른 일보다 소득이 좋을 것 같아서'와 '경력을 쌓아 향후 내가 원하는 직장에 취직하거나 창업하기 위해서', 청년의 경우 '육아/가사 등을 병행하기 위해서'와 '일하는 시간을 자유롭게 선택할 수 있을 것 같아서'였다. 우리는 앞서 청소년들이 주로 경제적 수익성을 이유로 플랫폼 노동시장에 진입했음을 확인하였는데 해당 이유에 대한 충족도 역시 가장 높게 나왔다.<sup>23)</sup>

마찬가지로 청년의 경우 자유로운 근로시간의 선택이 플랫폼 노동시장으로의 진입을 결정하는 주요 이유로 작용했는데 실제 해당 이유에 대한 충족도 역시 평균 3.07점으로 가장 높았다. 그러나 이들의 두 번째 주요 진입 이유였던 경제적 수익성의 경우 평균 충족도는 2.63점에 그쳤다. 이는 전체 충족도 가운데 두 번째로 낮은 점수로 가장 낮은 충족도는 평균 2.53점을 기록한 '경력개발을 통한 취직 또는 창업 기회 의 도모'에서 나타났다. 플랫폼 노동시장의 경제적 수익성을 두고 청소년과 청년 응답자의 시각이 매우 상반됨을 보여주는 결과다.

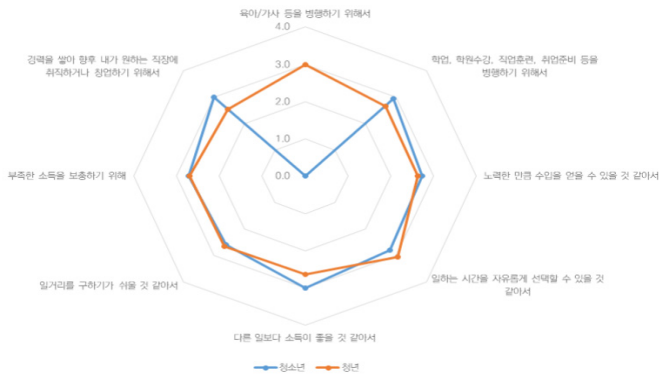


그림 III-10. 플랫폼 노동 종사 이유에 대한 청소년과 청년 종사자 간의 충족도 비교[초기 진입 시점 기준]

23) 다만, '노력한 만큼 수입을 얻을 수 있을 것 같아서'의 경우 평균 충족도는 2.72점으로 3점에 미치지 못했다.

이와 더불어 한 가지 흥미로운 사실은 청소년 종사자의 61.8%와 청년 종사자의 48.1%는 시간이 지남에 따라 플랫폼 노동시장에 진입할 당시와는 다른 이유로 지금의 플랫폼 경제활동에 종사하고 있다는 점이다. 이는 청소년과 청년 종사자 가운데 50%에 가까운 혹은 그 이상이 플랫폼 노동시장을 경험하며 과거와는 다른 새로운 목적 또는 동기로 플랫폼 노동에 종사하게 됐음을 의미한다.

아래 표는 시간의 흐름에 따른 주요 종사 이유의 변화 경향을 두 종사자 집단과 교차분석한 결과로 유의한 카이제곱 검정 결과( $\chi^2(1)=6.571, p<.05$ )는 두 집단 사이에 종사 이유의 변화 정도가 유의하게 다를 수 있음을 말해준다. 부연하면 각 셀에 집계된 수정된 표준화 잔차의 값에 따르면 청소년 종사자가 청년 종사자보다 종사 이유의 변화 경향이 더 강함을 의미한다.

**표 III-12 청소년과 청년 종사자와 플랫폼 경제활동 이유의 변화 여부 사이의 교차분석에 따른 수정된 표준화 잔차값**

			처음(과거)에 선택한 이유와 지난 한 달간 의 이유가 동일	처음(과거)에 선택한 이유와 지난 한 달간 의 이유가 다름	
응 답 집 단	청소년	응답 집단 중 %	38.2%	61.8%	100.0%
		수정된 잔차	-2.6	2.6	
	청년	응답 집단 중 %	51.9%	48.1%	100.0%
		수정된 잔차	2.6	-2.6	
전체		응답 집단 중 %	49.1%	50.9%	100.0%

실제 [그림 III-11]은 청소년과 청년 종사자가 현재 플랫폼 노동에 종사하는 결정적 이유를 정리한 결과로 앞서 살펴본 [그림 III-9]의 양상과 일부 달라진 점이 확인된다. 우선, 청소년의 경우 가장 차이가 나는 부분은 학업, 학원 수강, 직업훈련, 취업 준비 등을 병행하기 위해 플랫폼 경제활동에 종사하는 비율로 과거 12.7%에서 현재 3.6%로 떨어졌다. 이와 더불어 자신이 하고픈 일은 아니나 취업/구직이 어려워 또는 자신의 학력과 스펙에 적합한 일자리를 찾지 못해 어쩔 수 없이 플랫폼

노동을 하는 경우는 과거 20.9%에서 현재 24.5%로 증가하였다. 부족한 소득을 보충하기 위해 플랫폼 노동을 하는 경우도 과거 6.4%에서 11.8%로 높아졌다.

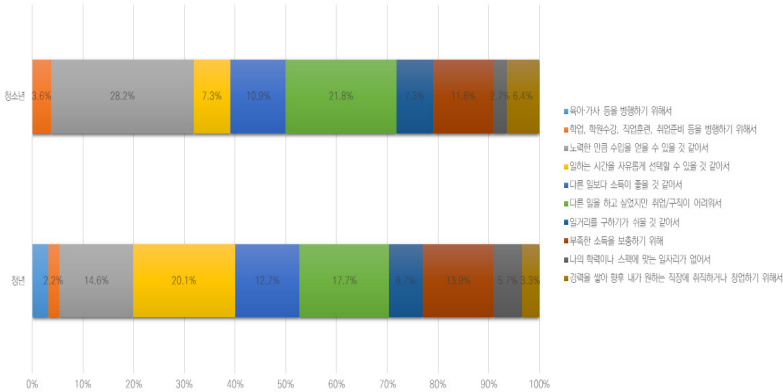


그림 III-11. 청소년과 청년 종사자 간의 플랫폼 노동 종사 이유 비교

이러한 일련의 변화는 청소년 종사자 가운데 처음에는 학업, 학원 수강, 직업훈련, 취업 준비 등을 병행하기 위해 플랫폼 경제활동을 부수적으로 시작했으나 원하는 직종 및 직장으로서의 취업 및 구직이 어려워짐에 따라 플랫폼 경제활동을 포기할 수 없는 상황에 부딪친 개인이 많아졌음을 암시한다.

청년의 경우 청소년과 달리 진입 이유의 점유율 변화 폭이 크지 않으며 변화 또한 모든 진입 이유에 걸쳐 고르게 발생하고 있다. 따라서 청소년과 달리 청년 응답에서는 변화의 방향성을 특정하기 어려운데 한 가지 청소년과 공통된 경향은 원하는 직종 및 직장으로서의 취업 및 구직이 어려워 또는 자신의 학력이나 스펙에 맞는 일자리가 없어 플랫폼 업무를 수행하는 경우가 과거 19.6%에서 23.4%로 증가하였다는 점이다.

마지막으로 [그림 III-12]는 현재 플랫폼 노동을 수행하는 결정적 이유에 대한 청소년과 청년 종사자의 충족도로 [그림 III-10]의 양상과 일부 다른 점이 발견된다. 우선, 청소년의 경우 경제적 수익성에 대한 충족감은 과거와 마찬가지로 긍정

적으로 평가되고 있다. 그러나 청년 종사자의 주요 선택 사유인 일하는 시간에 대한 자유로운 선택에 대한 충족도는 과거 평균 3.07점에서 현재 평균 2.92점으로 떨어졌으며 여타 종사 이유 가운데서도 평균 3.0점 이상의 충족도를 보여주는 경우는 존재하지 않는다. 즉, 청년 응답자의 경우 어떤 종사 이유도 만족스럽게 충족되고 있지 못하다는 말이다.

이에 비해 청소년 종사자의 경우 평균 3점 이상의 만족도가 집계된 항목은 ‘노력한 만큼 수입을 얻을 수 있을 것 같아서’, ‘부족한 소득을 보충하기 위해’, 그리고 ‘경력을 쌓아 향후 내가 원하는 직장에 취직하거나 창업하기 위해서’ 등이다. 특히 전자의 두 항목은 과거 각각 평균 2.72점, 2.71점의 충족도를 보여준 경우로 과거보다 충족도가 올라간 항목에 해당한다. 물론 항목에 따라 평균 충족도가 과거보다 소폭 하락한 예도 있으나 전체 항목의 평균 충족도를 집계하면 과거 2.83점에서 현재 2.87점으로 전반적인 개선이 확인된다.

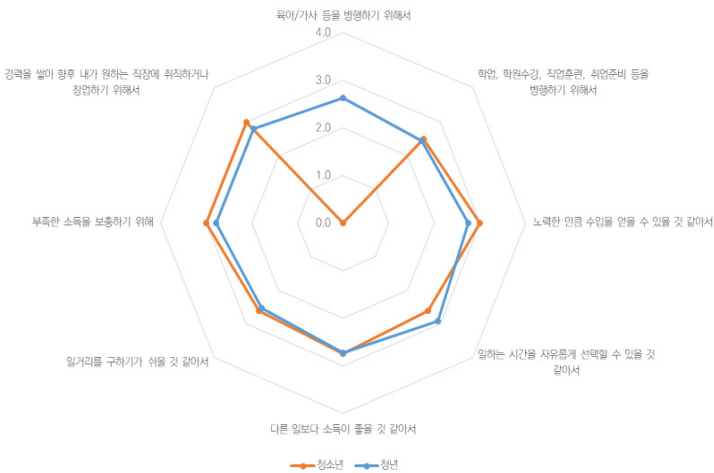


그림 III-12. 플랫폼 노동 종사 이유에 대한 청소년과 청년 간의 충족도 비교(현재 기준)

지금까지 우리는 청소년과 청년 응답자들이 플랫폼 경제활동에 종사하는 이유

와 그에 대한 만족 수준을 플랫폼 노동시장으로의 최초 진입 시점과 현재로 구분해 살펴보았다.

우선, 청소년 응답자의 경우 두 시점 모두에서 가장 중요한 종사 이유는 경제적 수익성에 있었으며 이에 대한 기대치도 플랫폼 노동시장에서 충족되는 것으로 나타났다. 그러나 다른 한편으로 다른 일을 하고 싶었으나 취업, 구직이 어려워 또는 자신의 학력이나 스펙에 맞는 일자리가 없어 어쩔 수 없이 플랫폼 노동에 종사한 예도 20% 이상의 점유율을 보여주었다.

청년의 경우 청소년과 달리 두 시점 모두에서 가장 높은 점유율을 차지한 종사 이유는 근로시간에 대한 자유로운 선택권이었다. 그러나 이에 대한 두 시점 간의 평균 충족도를 비교하면 현재의 충족도가 평균 3.0점 미만으로 과거보다 낮아졌다. 이와 함께 과거 긍정적인 충족 수준을 보여준 여타 종사 이유도 현재에는 모두 평균 3.0점 밑으로 떨어짐에 따라 사실상 청년의 기대치를 긍정적으로 충족시킨 종사 이유는 확인되지 않았다.

마지막으로 응답자들의 종사 이유 변화 추이와 관련해 청소년과 청년 집단 공통으로 자신이 하고픈 일은 아니나 취업/구직이 어려워 또는 자신의 학력과 스펙에 적합한 일자리를 찾지 못해 어쩔 수 없이 플랫폼 노동에 종사하는 비율이 과거에 증가하였는데 이는 지속되는 경기 불황과 취업난으로 인해 플랫폼 노동시장에서 생계 방안을 구하는 청소년과 청년의 비중이 증가하고 있음을 시사한다.

#### 플랫폼 노동 종사 기간

- 전체 응답자의 플랫폼 노동 평균 종사 기간은 21.54개월로 집계돼. 이를 연령대로 구분하면 청소년 종사자는 평균 15.5개월, 청년 종사자는 평균 23.13개월로 후자의 경력이 전자보다 약 8개월 더 길어.

#### 플랫폼 경제활동 개시 당시와 지난 한 달간의 종사 업무 비교

- 청소년 종사자가 플랫폼 노동시장에 처음 진입하며 가장 많이 선택한 업무는 음식 배달로 그 비율은 47.3%에 달함. 그 뒤를 이어 삽화, 포토샵, 인테리어, 인쇄물, 로고 제작 등의 디자인 업무가 23.6%, 퀵서비스가 17.3%로 집계됨.
- 청소년 종사자의 64.5%는 지역 기반형 업무로, 나머지 35.5%는 웹 기반형 업무로 플랫폼 노동을 처음 시작함.
- 청년 종사자 역시 청소년 종사자의 경우처럼 대부분 대리운전, 퀵서비스, 배달, 화물운송 등과 같은 지역 기반형 업무로 플랫폼 노동시장에 진입함. 78.9%가 이에 해당함.
- 그러나 청년 종사자 중 웹 기반형 업무로 플랫폼 노동을 시작한 경우는 21.1%로 청소년 종사자의 35.5%보다 낮아.
- 청소년과 청년 종사자가 플랫폼 노동시장 진입하며 선택했던 업무는 현재 수행 중인 플랫폼 업무 내용과 다르지 않아. 이는 플랫폼 노동시장에 진입한 청소년과 청년 대부분이 다채로운 경력개발에 관심을 두기보다 경로의존 경향을 보이게 됨을 암시함. 실제로 단순 노무가 주를 이루는 지역 기반형 업무로 플랫폼 경제활동을 시작한 청소년과 청년 종사자 가운데 현재 전문적인 지식과 기술이 필요한 업무를 수행하는 사례는 발견되지 않아.
- 이러한 경로의존 문제는 앞서 지적한 직종에 따른 종사자의 학력 편차와 같은 맥락에서 이해됨. 전문 지식과 기술을 갖추지 못한 개인에게 단순 노무 시장은 초기 진입장벽이 낮다는 장점이 있으나 진입 후 동일 업무의 반복 수행이 개인에게 주는 경력개발의 혜택은 매우 제한됨.

### 플랫폼 노동시장으로의 진입 이유와 만족도

- 청소년 종사자가 플랫폼 노동시장에 진입하게 된 결정적 이유로 경제적 수익성에 대한 기대가 가장 많아. 청소년 종사자의 40.9%가 이에 해당함. 그러나 취업/구직이 어렵거나 자신의 학력과 스펙에 적합한 일자리를 찾지 못해, 즉 자신의 의지와 무관하게 어쩔 수 없이 플랫폼 노동시장에 진입하게 된 경우도 20.9%에 달함.
- 이에 비해 청년 종사자의 경우 경제적 수익성이 결정적 진입 이유로 작용한 경우는 25.6%에 그쳐. 오히려 자유로운 근로시간을 선택할 수 있다는 이유로 플랫폼 노동을 시작한 청년 종사자의 비율은 23%에 달함. 이는 같은 이유를 선택한 청소년 종사자의 9.1%를 크게 상회함.
- 플랫폼 경제활동의 동기를 둘러싼 청소년과 청년 종사자 사이의 이러한 견해차는 통계적으로도 유의함.
- 플랫폼 노동을 선택하게 된 결정적 동기는 상이하나 이에 대한 두 집단의 기대치는 플랫폼 노동을 통해 충족됨. 청소년 종사자의 경우 경제적 수익성에 대한 기대가, 청년 종사자의 경우 자유로운 근로시간의 선택에 대한 기대가 모두 플랫폼 노동을 통해 만족스러운 수준에서 구현된 것으로 나와. 그러나 경력개발을 통한 취직 또는 창업 기회 of 도모를 기대하고 플랫폼 노동을 시작한 청년 종사자는 그렇지 못함.
- 또한 청년 종사자와 달리 청소년 종사자 사이에서는 과거와는 다른 동기로 지금의 플랫폼 노동에 종사하는 사례가 많아. 과거 학업, 학원 수강, 직업훈련, 취업 준비 등을 병행하기

위해 플랫폼 노동을 시작한 청소년 종사자는 12.7%에 달했으나 현재 같은 이유로 플랫폼 노동에 종사하는 청소년은 3.6%에 불과해. 또한, 취업/구직이 어려워 또는 자신의 학력과 스펙에 적합한 일자리를 찾지 못해 어쩔 수 없이 플랫폼 노동을 하는 비율은 과거 20.9%에서 현재 24.5%로 증가해.

- 청년 종사자도 원하는 직종 및 직장으로서의 취업 및 구직이 어려워 또는 자신의 학력이나 스펙에 맞는 일자리가 없어 플랫폼 업무를 수행하는 비율이 과거 19.6%에서 23.4%로 증가해.
- 청소년과 청년 집단 공통으로 자신이 하고픈 일은 아니나 취업/구직이 어려워 또는 자신의 학력과 스펙에 적합한 일자리를 찾지 못해 어쩔 수 없이 플랫폼 노동에 종사하는 비율이 과거보다 높아졌는데 이는 지속되는 경기 불황과 취업난으로 인해 플랫폼 노동시장에서 생계 방안을 구하는 청소년과 청년의 비중이 증가하고 있음을 시사해.

### 그림 III-13. 종사자의 주요 플랫폼 노동 경력 특징 정리

## 3) 플랫폼 경제활동 현황

우리는 앞서 청소년과 청년 종사자 집단의 플랫폼 노동 경력을 개관하였다. 본 절에서는 현재, 즉 지난 한 달 동안 이들이 종사하고 있는 플랫폼 경제활동을 기준으로 근로시간과 수입, 제반 업무 환경에 대한 평가, 사회보험 및 민간보험 가입 실태 등의 현황을 살펴보았다.

### (1) 근로시간과 수입<sup>24)</sup>

종사자들의 플랫폼 경제활동 현황과 관련해 가장 먼저 살펴볼 부분은 근로시간과 소득이다. 우리는 앞서 청소년과 청년 종사자가 플랫폼 노동시장에 진입하는 결정적 이유로 각각 경제적 수익성과 자유로운 근로시간 선택을 가장 많이 선택했음을 확인하였다. 그렇다면 실제 이들은 플랫폼 업무를 수행하며 얼마만큼의 시간을 투자하고 그에 대한 수익을 올리고 있을까?

24) 근로시간과 수입은 자기응답 조사의 한계가 있어 해석에 유의해야 한다. 자기응답조사에서는 소득에 대한 과소보고 등의 위험이 있어, 이 결과는 참고용으로만 활용되어야 한다.

우선 [그림 III-14]는 청소년과 청년 종사자의 하루평균 근로시간을 직종별로 분석한 결과다. 여기서 근로시간이란 실제 업무시간뿐만 아니라 업무 수행을 위해 발생하는 대기시간, 협상 시간 등을 모두 포함한 시간을 의미하는데 청소년 종사자의 경우 근로시간이 가장 긴 직종은 음식 배달로 배달업에 종사하는 종사자는 하루평균 8.02시간 동안 근무하는 것으로 나타났다. 다음으로 장시간 근무하는 직종은 퀵서비스로 이들의 하루평균 근로시간은 7.67시간이었다. 마지막으로 가장 근로시간이 짧은 직종은 전문 프리랜서로 이들은 하루평균 5.82시간 동안 근무하는 것으로 확인됐다.

청년의 경우, 하루평균 근로시간이 가장 긴 직종은 택배 배송 및 화물운송으로 해당 업종의 종사자들은 하루평균 9.65시간 근무하였다. 그 뒤를 음식 배달, 퀵서비스, 승객 운송 및 대리운전, 그리고 전문 프리랜서들이 하루평균 각각 9.02시간, 8.81시간, 8.48시간, 그리고 5.85시간 동안 일하는 것으로 집계됐다.

종합하면, 전문 프리랜서로 활동 중인 청소년과 청년의 하루평균 근로시간은 모두 5.8시간 내외로 여타 지역 기반형 업무 종사자들의 하루평균 근로시간보다 짧았으며 동일 직종에 종사하는 청소년과 청년의 경우 청년의 하루평균 근로시간이 청소년보다 1시간 정도 더 길었다. 비록 플랫폼 노동자들은 아직 근로자의 법적 지위를 보장받지 못하고 있지만 1일 근로시간을 8시간 이하로 제한하고 있는 현행 근로기준법 제50조<sup>25)</sup>에 비춰볼 때 전문 프리랜서로 활동 중인 청소년과 청년을 제외하면 여타 종사자 집단, 즉 지역 기반형 업무에 종사하는 청소년과 청년들은 모두 법정 근로시간을 초과하면서까지 플랫폼 업무를 수행하고 있는 셈이다.

---

25) 근로기준법. <https://www.law.go.kr/법령/근로기준법>에서 2020년 10월 6일 인출.

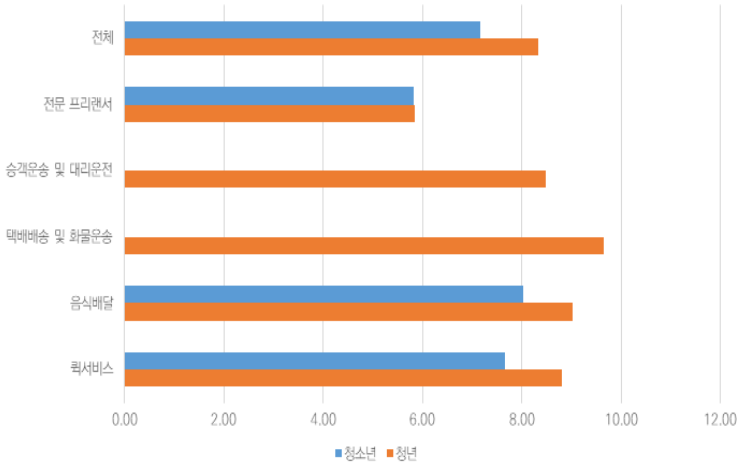


그림 III-14. 청소년과 청년의 직종별 하루평균 근로시간 비교

이처럼 전문 프리랜서를 제외한 여타 종사자들이 플랫폼 노동시장에서 하루평균 8시간 넘게 경제활동을 수행하는 상황에서 이들은 실제 얼마나 수익을 올리고 있을까? [그림 III-15]는 청소년과 청년 종사자가 현재 수행 중인 플랫폼 업무를 통해 지난 한 달 동안 벌어들인 순수 소득, 즉 이들이 현재 이용하고 있는 프로그램 업체나 중개업체 회사에 내는 수수료, 의무보험금, 장비 사용료 등과 같은 비용을 제외한 순수 세후 월 소득을 직종별로 평균한 결과다.

우선, 청소년의 경우 음식 배달 종사자의 월평균 소득은 200.90만 원으로 가장 높으며 그 뒤를 이어 퀵서비스 종사자가 180만 원, 그리고 전문 프리랜서가 174.92만 원을 벌어들인 것으로 집계됐다. 이 결과를 우리가 앞서 살펴본 직종별 월평균 근로시간과 함께 병렬해보면 근로시간이 긴 직종일수록 경제적 수익 또한 높음을 확인할 수 있다.

청년 종사자들의 직종별 소득도 같은 변화 추이를 보여주고 있다. 가장 근로시간이 길었던 택배 배송 및 화물운송 종사자의 월평균 소득은 271.08만 원으로 전체 직종 중 가장 높았으며, 그다음으로 음식 배달 종사자가 230.85만 원, 퀵서비스 종사자가 193만 원, 승객 운송 및 대리운전이 180.53만 원, 그리고 전문 프리랜서가 168.13만 원을 벌어들였다.

소득 총액을 기준으로 따지면 일건 택배 배송과 화물운송 종사자(청년 기준)와 음식 배달 종사자(청소년 기준)가 가장 높은 수익을, 반대로 전문 프리랜서(청소년과 청년 공통)가 가장 낮은 수익을 올린 것으로 보인다.

다만 자기보고 형태로 조사되는 소득은 과소보고와 응답거부 등으로 정확성이 떨어질 수 있으므로 해석에 유의해야 하며, 참고자료로만 활용되어야 한다. 또한 플랫폼 노동자들의 소득은 워낙 변동 폭이 크고 불안정하여 정확히 측정하기 어렵다는 것을 유념해야 한다.

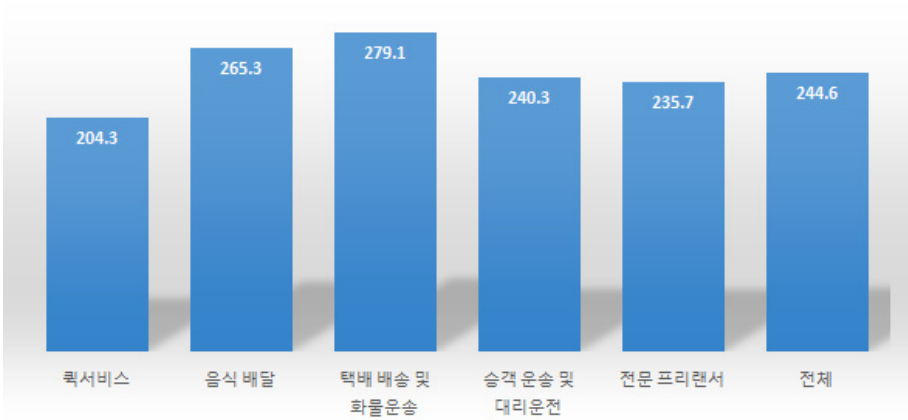


그림 III-15. 청소년과 청년 종사자의 직종별 월평균 소득 (만원)

이와 함께 우리는 전체 종사자의 21.6%가 다른 경제활동을 병행하며 추가 소득을 올리고 있음을 확인했다. [표 III-13]은 이들의 추가 경제활동 종사 실태를 유형별로 세분한 결과로 추가 경제활동의 유형이 지금과 같은 플랫폼 노동인 경우는 8%, 지금과 다른, 즉 비(非)플랫폼 노동인 경우는 13.6%였다.

표 III-13 청소년과 청년 종사자의 추가 경제활동 실태

추가 경제활동 병행 여부	통계	응답 집단	
		청소년	청년
지난 한 달간 한 가지 플랫폼 노동에 전업하며 생계유지	빈도	94	320
	응답 집단 중 %	85.5%	76.6%
지난 한 달간 여러 플랫폼 노동을 병행하며 생계유지	빈도	9	33
	응답 집단 중 %	8.2%	7.9%
지난 한 달간 플랫폼 노동과 비(非) 플랫폼 노동을 병행하며 생계유지	빈도	7	65
	응답 집단 중 %	6.4%	15.6%
전체	빈도	110	418

[표 III-14]는 이러한 경제활동 실태에 따라 현재 쿠팡서비스, 음식 배달, 택배 배송 및 화물운송, 승객 운송 및 대리운전, 그리고 전문 프리랜서에 종사하는 청소년과 청년들의 소득이 실제 어떤 차이를 보여주는지 수익 원천별로 정리한 결과다.

표 III-14 청소년과 청년 종사자의 소득 원천별 경제활동 수익 실태

응답 집단	지난 한 달간의 경제활동 유형	지난 한 달간 주로 종사한 플랫폼 업무	통계	지난 한 달간 주로 종사한 플랫폼 노동으로부터의 수익	병행한 다른 플랫폼 노동으로부터의 수익	병행한 비(非) 플랫폼 노동으로부터의 수익	총 수익
청소년	지난 한 달간 한 가지 플랫폼 노동에 전업하며 생계유지	쿠팡서비스	평균	185.29	.	.	185.29
			빈도	17	.	.	17
		음식 배달	평균	200.53	.	.	200.53
			빈도	47	.	.	47
		전문 프리랜서	평균	213.00	.	.	213.00
			빈도	30	.	.	30
		전체	평균	201.76	.	.	201.76
			빈도	94	.	.	94

응답 집단	지난 한 달간의 경제활동 유형	지난 한 달간 주로 종사한 플랫폼 업무	통계	지난 한 달간 주로 종사한 플랫폼 노동으로부터의 수익	병행한 다른 플랫폼 노동으로부터의 수익	병행한 비(非) 플랫폼 노동으로부터의 수익	총 수익
청년	지난 한 달간 여러 플랫폼 노동을 병행하며 생계유지	퀵서비스	평균 빈도	300.00 1	10.00 1		310.00 1
		음식 배달	평균 빈도	250.00 2	55.00 2		305.00 2
		전문 프리랜서	평균 빈도	54.50 6	58.17 6		112.67 6
		전체	평균 빈도	125.22 9	52.11 9		177.33 9
	지난 한 달간 플랫폼 노동과 비(非)플랫폼 노동을 병행하며 생계유지	퀵서비스	평균 빈도	110.00 3		60.00 3	170.00 3
		음식 배달	평균 빈도	120.00 1		120.00 1	240.00 1
		전문 프리랜서	평균 빈도	35.00 3		150.00 3	185.00 3
		전체	평균 빈도	79.29 7		107.14 7	186.43 7
	지난 한 달간 한 가지 플랫폼 노동에 전업하며 생계유지	퀵서비스	평균 빈도	201.16 69			201.16 69
		음식 배달	평균 빈도	244.89 47			244.89 47
		택배 배송 및 화물운송	평균 빈도	279.65 85			279.65 85
		승객 운송 및 대리운전	평균 빈도	223.10 63			223.10 63
		전문 프리랜서	평균 빈도	209.82 56			209.82 56
		전체	평균 빈도	234.27 320			234.27 320
	지난 한 달간 여러 플랫폼 노동을 병행하며 생계유지	퀵서비스	평균 빈도	135.71 7	85.00 7		220.71 7
		음식 배달	평균 빈도	266.67 3	103.33 3		370.00 3
택배 배송 및 화물운송		평균 빈도	230.00 3	150.00 3		380.00 3	
승객 운송 및 대리운전		평균 빈도	110.57 7	137.14 7		247.71 7	
전문 프리랜서		평균 빈도	145.38 13	106.25 12	360.00 1	271.15 13	

응답 집단	지난 한 달간의 경제활동 유형	지난 한 달간 주로 종사한 플랫폼 업무	통계	지난 한 달간 주로 종사한 플랫폼 노동으로부터의 수익	병행한 다른 플랫폼 노동으로부터의 수익	병행한 비(非) 플랫폼 노동으로부터의 수익	총 수익
	전체		평균	154.67	112.19	360.00	274.36
			빈도	33	32	1	33
	지난 한 달간 플랫폼 노동과 비(非)플랫폼 노동을 병행하며 생계유지	퀵서비스	평균	152.50	-	76.25	228.75
			빈도	4	-	4	4
		음식 배달	평균	145.56	-	191.11	336.67
			빈도	9	-	9	9
		택배 배송 및 화물운송	평균	150.00	-	60.00	210.00
			빈도	5	-	5	5
		승객 운송 및 대리운전	평균	102.25	-	174.82	277.07
			빈도	28	-	28	28
		전문 프리랜서	평균	60.79	-	226.84	287.63
			빈도	19	-	19	19
		전체	평균	102.89	-	177.38	280.28
			빈도	65	-	65	65
전체	퀵서비스	평균	193.00	85.00	76.25	204.25	
		빈도	80	7	4	80	
	음식 배달	평균	230.85	103.33	191.11	265.25	
		빈도	59	3	9	59	
	택배 배송 및 화물운송	평균	271.08	150.00	60.00	279.14	
		빈도	93	3	5	93	
	승객 운송 및 대리운전	평균	180.53	137.14	174.82	240.28	
		빈도	98	7	28	98	
	전문 프리랜서	평균	168.13	106.25	233.50	235.68	
		빈도	88	12	20	88	
	전체	평균	207.55	112.19	180.15	244.59	
		빈도	418	32	66	418	

지난 한 달간 하나의 플랫폼 업무만 수행한 청소년 사이에서는 전문 프리랜서가 가장 높은 소득인 평균 213만 원의 수익을 벌었고, 같은 기간 다른 플랫폼 업무를 병행하였을 때 퀵서비스 종사자가 가장 높은 310만 원의 수익을 벌었다. 그리고 비(非)플랫폼 업무를 병행하였을 때 음식 배달 종사자가 가장 많은 240만 원의 수익을 벌어들였다.

또한, 현재 종사 중인 업무의 유형을 떠나 지금의 플랫폼 업무에 전업(專業)하였을 때 평균 201.76만 원의 소득을, 비(非)플랫폼 업무를 병행했을 때는 평균 186.43만 원의 소득을, 그리고 다른 플랫폼 업무를 병행했을 때는 평균 177.33만 원의 소득을 올려 현재의 플랫폼 업무에 전업한 응답자들이 가장 높은 소득을 벌어들였다.

반면, 청년의 경우 지난 한 달간 하나의 플랫폼 업무만 수행했을 때 택배 배송 및 화물운송 종사자가 평균 279.65만 원의 가장 높은 수익을 올렸고 다른 플랫폼 업무를 병행한 때도 택배 배송 및 화물운송 종사자가 평균 380만 원의 가장 높은 수익을 올렸다. 반면, 비(非)플랫폼 노동을 병행하면 음식 배달 종사자가 가장 많은 336.67만 원의 평균 수익을 올렸다.

그러나 현재의 종사 직종 유형을 따지지 않고 경제활동 유형만 놓고 보면 청년 응답자 사이에서는 비(非)플랫폼 노동을 병행했을 때 가장 많은 280.28만 원의 평균 소득이, 다른 플랫폼 노동을 병행했을 때는 274.36만 원의 평균 소득이, 그리고 현재의 플랫폼 업무에 전업했을 때 가장 적은 234.27만 원의 평균 소득이 집계됐다.

## (2) 제반 업무 환경 평가

플랫폼 노동 현황과 관련해 우리가 다음으로 살펴볼 주제는 제반 업무 환경에 대한 종사자들의 평가다. 평가 영역은 소득 수준, 일거리 확보 용이성, 노동 환경 안전성, 업무 난이도, 노동 강도, 업무 자율성, 복지, 경력개발, 인간관계, 삶의 질, 일자리 만족도 등 총 12개로 이루어져 있으며 평가는 11점 리커트 척도(0=매우 만족하지 않음, 5=보통, 10=매우 만족함)로 이루어졌다.<sup>26)</sup>

우선, [그림 III-16]은 각 평가항목에 대한 청소년 종사자의 평균 만족도를 직종

---

26) 12개 평가항목 중 '업체로부터의 복지혜택'과 '동료와의 인간관계'는 해당자에만 평가가 이루어졌다.

별로 그리고 전체로 집계한 결과다. 직종을 고려하지 않은 항목별 전체 평균을 볼 때 평가항목 대부분에서 보통(=5점) 이상의 만족도가 집계됐음을 알 수 있다. 전체 12개 항목 중 자율적인 업무 수행 환경에 대한 만족도가 평균 6.53점으로 가장 높았다. 소득에 대한 만족도의 경우 평균 6.52점으로 두 번째로 높은 점수가 집계됐는데 이는 주로 경제적 수익성을 좇아 플랫폼 노동시장을 선택하는 청소년 종사자의 상황에 부응하는 긍정적 결과로 볼 수 있다. 반면, 업체로부터의 복지혜택에 대한 만족도는 평균 4.77점으로 가장 낮았으며 경력개발 전망에 대한 만족도 역시 평균 5.05점으로 보통에 그쳤다.

이와 함께 직종에 따른 만족도의 편차도 눈에 띈다. 3개 직종 중 전문 프리랜서로 활동하는 청소년이 여타 직종의 청소년들에 비해 제반 업무 환경에 대해 더 긍정적인 평가를 했는데 특히 노동 환경의 안전함에 대한 평가에 있어 집단 간 만족도의 편차가 상대적으로 컸다. 실제 해당 항목의 표준편차를 구하면 2.897점으로 이는 업체의 복지혜택에 대한 만족도 평가항목을 제외한 여타 항목에서 집계되는 표준편차의 수준(1.959점~2.348점)을 크게 상회하였다. 예외적으로 업체의 복지혜택과 일거리 확보의 쉬움에 대한 평가에 있어 전문 프리랜서들의 만족도는 여타 직종의 종사자들보다 모두 낮거나 두 번째로 낮았다. 전문 프리랜서들이 가장 만족한 영역은 평균 7.38점을 기록한 업무 환경의 안전성이며 업체의 복지혜택에 대한 만족도는 평균 4.83점으로 가장 낮았다. 두 번째로 낮은 평가 영역은 일거리 확보의 용이성으로 평균 5.51점의 수준에 그쳤다.

음식 배달과 퀵서비스 종사자의 경우 항목별로 비교적 유사한 평가 결과를 보여 주고 있는데 가장 만족도가 높은 영역은 전자의 경우 평균 6.40점을 기록한 자율적인 업무 수행, 후자의 경우 평균 6.33점을 기록한 업무 수행에 따른 소득이었고, 반대로 가장 만족도가 떨어지는 영역은 전자와 후자 공통으로 노동 환경의 안전함이었다. 해당 항목에 대한 전자와 후자의 만족도는 각각 평균 3.98점과 4.95점이 집계됐다. 두 점수 모두 보통(=5점) 미만이므로 사실상 불만족을 의미한다. 음식

배달 종사자의 경우 안전에 대한 불만족 외에도 업무 수행을 통한 경력개발의 전망과 업체로부터의 복지혜택에 대해 불만족으로 표시했는데 각각 4.28점과 4.49점이 집계됐다.

종합하면 전문 프리랜서들은 두 지역 기반형 업무 종사자들과 비교해 제반 업무 환경에 대해 더 긍정적인 평가를 했으며 업체로부터의 복지혜택을 제외한 여타 항목들에서 모두 보통 이상의 만족도를 보여주었다. 두 지역 기반형 업무 종사자들의 경우 공통으로 노동 환경의 안전성에 대해 가장 불만족했고 음식 배달 종사자들은 이와 더불어 경력개발 가능성과 복지혜택에 대해서도 불만족을 표시했다.

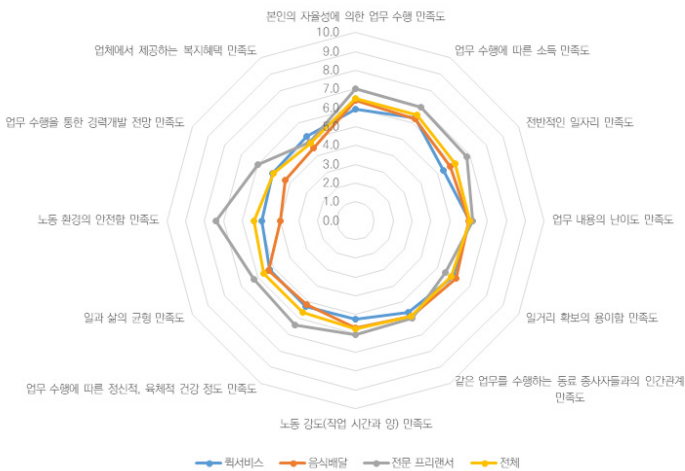


그림 III-16. 제반 업무 환경에 대한 청소년 종사자의 직종별 평균 만족도 비교

다음으로 [그림 III-17]은 청년 종사자들의 만족도를 직종별, 전체로 구분해 정리한 결과다. 우선, 직종을 고려하지 않은 전체 평균을 볼 때 청년 종사자들이 가장 만족한 항목은 평균 6.14점을 기록한 업무 수행에 따른 소득이다. 두 번째로 높은 만족도는 업무 수행의 자율성으로 평균 6.12점이 집계됐는데 해당 항목은

앞서 청년 응답자들이 플랫폼 노동시장을 찾게 되는 주요 원인이기도 하였다. 정해진 근로시간에 얽매이지 않고 스스로 원할 때 원하는 만큼 일할 수 있다는 이유로 플랫폼 노동시장을 찾게 된 청년들이 많았던 만큼 이러한 결과는 플랫폼 경제활동이 이들의 기대 심리를 충족시킨 긍정적 결과로 해석할 수 있다.

반대로 가장 만족도가 떨어지는 영역은 경력개발에 대한 전망으로 평균 4.68점이 집계됐다. 이는 보통 이하의 점수이므로 사실상 불만족으로 해석할 수 있으며 기업의 복지혜택, 노동 환경의 안전함에 대한 평가 역시 보통에 못 미치는, 즉 불만족을 의미하는 평균 4.72점, 4.97점의 점수를 기록하였다.

이와 더불어 직종 간 편차도 눈에 띈다. 앞서 청소년의 사례와 같이 전체 직종 중 전문 프리랜서들의 만족도가 여타 직종에 비해 높게 집계되고 있다. 이 가운데 특히 작업환경의 안전성, 경력개발의 전망에 대한 만족도가 여타 직종들의 만족도를 큰 폭으로 상회하고 있다. 여타 지역 기반형 업무 종사자들은 두 항목에 대해 모두 불만족한 데 비해 오직 웹 기반형 업무 종사자인 전문 프리랜서 직군만이 각각 평균 6.63점, 5.77점을 기록하며 보통을 상회하는 만족도를 보여주었다.

이러한 차이는 육체노동의 성격이 강한 지역 기반형 업무 종사자들이 그만큼 사무노동 중심의 웹 기반형 업무 종사자들보다 안전사고(예: 교통사고)에 더 취약하게 노출된 현실을 반영하는 동시에 높은 학력과 기술력(skill-set)이 없어도 노동 시장에 쉽게 진입할 수 있지만 단순 반복 업무로 경력개발의 장벽은 높을 수밖에 없는 지역 기반형 업무 종사자들의 한계를 방증하고 있다.

지역 기반형 업무 종사자의 경우 전반적으로 유사한 평가 경향을 보여주었다. 직종별 최고 및 최저 만족 영역을 살펴보면 커서비스 종사자의 경우 전자는 평균 6.35점을 기록한 동료 종사자들과의 인간관계, 후자는 평균 4.73점의 경력개발에 대한 전망, 음식 배달 종사자의 경우 전자는 평균 6.53점의 업무 수행의 자율성, 후자는 평균 3.37점의 노동 환경의 안전성, 택배 배송 및 화물운송 종사자의 경우 전자는 평균 6.31점의 소득, 후자는 평균 4.75점의 경력개발에 대한 전망, 마지막

으로 승객 운송 및 대리운전 종사자의 경우 전자는 평균 6.18점의 소득, 후자는 평균 4.08점의 경력개발에 대한 전망으로 나타났다.

이와 더불어 직종별 차상위 및 차하위 평가 영역들을 종합적으로 고려해보면 우리는 지역 기반형 업무 종사자들이 공통으로 경력개발의 전망, 작업환경의 안전성, 업체의 복지혜택 등에 대해 불만족하며 반대로 경제적 수익성, 업무 난이도, 일거리 확보의 용이성 등에 대해서는 만족하고 있음을 확인할 수 있었다.

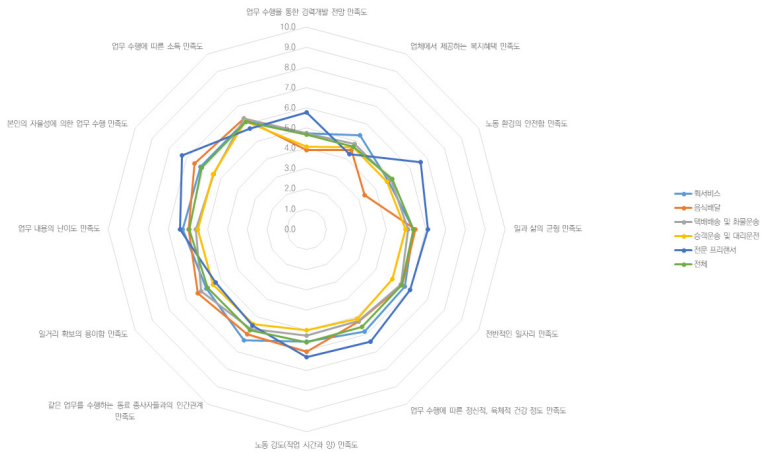


그림 III-17. 제반 업무 환경에 대한 청년 종사자의 직종별 평균 만족도 비교

### (3) 사회보험 및 민간보험 가입<sup>27)</sup>

우리는 앞서 청소년과 청년 종사자가 체감하는 플랫폼 업무 환경을 다양한 영역에 걸쳐 살펴보고 특히 업무 환경의 안전성과 관련해 지역 기반형 업무 종사자들이 심각한 문제의식을 공통으로 가지고 있음을 확인하였다. 사회보험은 이러한 안전사

27) 이 자료 역시 자기응답 조사의 한계를 지니고 있어 해석에 유의해야 한다. 이 결과는 행정데이터를 기반으로 한 것이 아니므로 플랫폼 노동자가 인지하고 있는 사회보험 가입의 상황으로 해석해야 할 필요가 있다. 이 자료 역시 참고용으로만 활용되어야 할 필요가 있다.

고를 포함해 개인에게 불의에 발생하는 여러 사고 및 위험에 대한 보호 장치로 불안정한 경제활동을 영위하는 개인일수록 가입의 필요성은 더 크다고 할 수 있다.

그렇다면 실제 이러한 안전장치를 가지고 있는 종사자는 얼마나 될까? 우선 [표 III-15]는 청소년 종사자의 4대 사회보험 가입실태를 직종별로 분석한 결과다. 우선, 청소년 종사자 중 국민연금에 가입된 경우는 전체의 20.9%였고 과반수인 54.5%는 미가입 상태였다. 고용보험의 경우 가입자는 19.1%, 미가입자는 57.3%였으며 산재보험도 가입자는 25.5%, 미가입자는 51.8%에 달했다. 이에 반해 건강보험 가입자는 49.1%로 가장 높은 가입 비율을 보였다. 그러나 보험별로 자신의 가입 여부를 모른다고 응답한 비율도 20%에 달해 실제 미가입자의 비율은 이보다 더 높아질 개연성이 있다.

다음으로 직종에 따른 가입실태를 비교하면 퀵서비스와 음식 배달 종사자 사이에는 큰 차이가 없으나 이들과 전문 프리랜서 사이에는 일정 수준의 편차가 존재함을 확인할 수 있다. 국민연금과 고용보험의 경우 후자의 가입자 비율이 전자를 크게 상회하고 있으며 산재보험도 집단 간 편차가 확인된다. 앞서 자신의 업무 환경 안전성을 두고 두 종사자 집단이 상반된 평가를 했던 결과에 부합하는 가입실태라 할 수 있다. 산재보험에 미가입한 퀵서비스 및 음식 배달 청소년 종사자의 비율이 각각 71.4%, 50%에 달하지만 전문 프리랜서의 미가입자 비율은 43.6%에 머물러 있는데 이러한 가입실태는 업무 환경의 안전 문제에 대한 지역 기반형 업무를 수행하는 청소년 종사자의 불안과 불만을 조장하는 요인으로 볼 수 있다.

청년 종사자의 사회보험 가입실태도 앞서 살펴본 청소년의 실태와 다르지 않다. 청년의 경우 국민연금 미가입자의 비율은 57.4%, 고용보험 미가입자의 비율은 69.4%, 그리고 산재보험 미가입자의 비율은 62.9%에 달하며 예외적으로 건강보험 가입자의 비율만이 과반수인 82.3%를 차지하였다. 청년 종사자의 대다수도 건강보험을 제외한 여타 사회보험에 제대로 가입돼 있지 않음을 알 수 있다.

직종별 사회보험 가입실태의 경우 모든 직종에서 건강보험을 제외한 여타 사회보

험의 미가입자 비율이 공통으로 가장 큰 비중을 차지하고 있지만, 상대적으로 전문 프리랜서들의 미가입자 비율이 여타 직종 종사자에 비해 낮게 집계되고 있다. 그리고 지역 기반형 업무 종사자 가운데서는 택배 배송 및 화물운송 종사자의 미가입 비율이 다른 종사자에 비해 낮아 이들의 안전망이 상대적으로 잘 갖춰져 있는 점도 확인할 수 있었다.

표 III-15 청소년과 청년 종사자의 사회보험 가입실태

응답 집단	사회 보험	가입 여부	플랫폼 업무 유형											
			퀵서비스		음식 배달		택배 배송 및 화물운송		승객 운송 및 대리운전		전문 프리랜서		소계	
			빈도	퍼센트	빈도	퍼센트	빈도	퍼센트	빈도	퍼센트	빈도	퍼센트	빈도	퍼센트
청소년	국민연금	가입	1	4.8%	8	16.0%	0	0.0%	0	0.0%	14	35.9%	23	20.9%
		미가입	17	81.0%	27	54.0%	0	0.0%	0	0.0%	16	41.0%	60	54.5%
		모르겠음	3	14.3%	15	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	23.1%	27	24.5%
		소계	21	100.0%	50	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	39	100.0%	110	100.0%
	고용보험	가입	0	0.0%	6	12.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	38.5%	21	19.1%
		미가입	17	81.0%	29	58.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	43.6%	63	57.3%
		모르겠음	4	19.0%	15	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	17.9%	26	23.6%
		소계	21	100.0%	50	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	39	100.0%	110	100.0%
	건강보험	가입	12	57.1%	22	44.0%	0	0.0%	0	0.0%	20	51.3%	54	49.1%
		미가입	6	28.6%	16	32.0%	0	0.0%	0	0.0%	10	25.6%	32	29.1%
		모르겠음	3	14.3%	12	24.0%	0	0.0%	0	0.0%	9	23.1%	24	21.8%
		소계	21	100.0%	50	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	39	100.0%	110	100.0%
산재보험	가입	3	14.3%	10	20.0%	0	0.0%	0	0.0%	15	38.5%	28	25.5%	
	미가입	15	71.4%	25	50.0%	0	0.0%	0	0.0%	17	43.6%	57	51.8%	
	모르겠음	3	14.3%	15	30.0%	0	0.0%	0	0.0%	7	17.9%	25	22.7%	

응답 집단	사회 보험	가입 여부	플랫폼 업무 유형											
			퀵서비스		음식 배달		택배 배송 및 화물운송		승객 운송 및 대리운전		전문 프리랜서		소계	
			빈도	퍼센트	빈도	퍼센트	빈도	퍼센트	빈도	퍼센트	빈도	퍼센트	빈도	퍼센트
		소계	21	100.0%	50	100.0%	0	0.0%	0	0.0%	39	100.0%	110	100.0%
청년	국민 연금	가입	13	16.3%	19	32.2%	40	43.0%	23	23.5%	49	55.7%	144	34.4%
		미가입	65	81.3%	31	52.5%	46	49.5%	72	73.5%	26	29.5%	240	57.4%
		모르겠음	2	2.5%	9	15.3%	7	7.5%	3	3.1%	13	14.8%	34	8.1%
		소계	80	100.0%	59	100.0%	93	100.0%	98	100.0%	88	100.0%	418	100.0%
	고용 보험	가입	5	6.3%	5	8.5%	32	34.4%	17	17.3%	39	44.3%	98	23.4%
		미가입	73	91.3%	46	78.0%	55	59.1%	79	80.6%	37	42.0%	290	69.4%
		모르겠음	2	2.5%	8	13.6%	6	6.5%	2	2.0%	12	13.6%	30	7.2%
		소계	80	100.0%	59	100.0%	93	100.0%	98	100.0%	88	100.0%	418	100.0%
	건강 보험	가입	71	88.8%	38	64.4%	80	86.0%	82	83.7%	73	83.0%	344	82.3%
		미가입	9	11.3%	12	20.3%	7	7.5%	16	16.3%	6	6.8%	50	12.0%
		모르겠음	0	0.0%	9	15.3%	6	6.5%	0	0.0%	9	10.2%	24	5.7%
		소계	80	100.0%	59	100.0%	93	100.0%	98	100.0%	88	100.0%	418	100.0%
	산재 보험	가입	13	16.3%	15	25.4%	41	44.1%	17	17.3%	40	45.5%	126	30.1%
		미가입	65	81.3%	39	66.1%	45	48.4%	79	80.6%	35	39.8%	263	62.9%
		모르겠음	2	2.5%	5	8.5%	7	7.5%	2	2.0%	13	14.8%	29	6.9%
		소계	80	100.0%	59	100.0%	93	100.0%	98	100.0%	88	100.0%	418	100.0%

이와 더불어 [표 III-16]은 청소년과 청년 종사자의 사회보험 누적 가입 현황을 집계해 이를 직종별로 교차분석한 결과로 우리는 청소년과 청년 종사자 모두에게서 직종에 따른 누적 가입실태가 유의하게 다름(청소년  $\chi^2(6)=22.997$ ,  $p<.05$ ,

청년  $\chi^2(16)=78.447, p<.001$ )을 확인할 수 있었다.

부연하면, 각 셀에 집계된 수정된 표준화 잔차값들은 앞서 우리가 논의했던 청소년과 청년 종사자의 직종별 사회보험 가입 특징을 뒷받침하고 있다. 청소년과 청년 공통으로 4대 보험 모두에 가입된 종사자는 전문 프리랜서에 집중된 경향을 보인다. 그리고 청소년 종사자의 경우 4대 보험 중 하나에만 가입된 경우는 퀵서비스 종사자들의 특징으로 나타나고 있다. 청년의 경우, 전문 프리랜서와 더불어 택배 배송 및 화물운송 종사자 사이에서도 4대 보험에 모두 가입된 경우가 기대치를 크게 상회하여 지역 기반형 업무 종사자 사이에서는 이들의 안전망이 상대적으로 잘 갖춰져 있음을 다시 확인할 수 있었다.

표 III-16 청소년과 청년 종사자의 직종별 사회보험 누적 가입실태 교차분석

응답 집단	직종		4대 보험 종합 가입실태					전체
			전부 미 가입	한 개 가입	두 개 가입	세 개 가입	모두 가입	
청소년	퀵서비스	직종 중 %	22.2%	66.7%	11.1%		0.0%	100.0%
		수정된 잔차	-1.1	2.9	0.4		-2.4	
	음식 배달	직종 중 %	36.6%	39.0%	12.2%		12.2%	100.0%
		수정된 잔차	0.5	0.4	1.1		-1.8	
	전문 프리랜서	직종 중 %	36.4%	18.2%	3.0%		42.4%	100.0%
		수정된 잔차	0.4	-2.8	-1.4		3.9	
청년	퀵서비스	직종 중 %	8.8%	66.3%	17.5%	3.8%	3.8%	100.0%
		수정된 잔차	-0.7	3.9	0.0	0.0	-4.3	
	음식 배달	직종 중 %	18.5%	40.7%	29.6%	1.9%	9.3%	100.0%
		수정된 잔차	1.9	-0.9	2.5	-0.8	-2.3	
	택배 배송 및 화물운송	직종 중 %	7.8%	38.9%	16.7%	4.4%	32.2%	100.0%
		수정된 잔차	-1.1	-1.7	-0.2	0.4	2.9	
	승객 운송 및 대리운전	직종 중 %	15.3%	58.2%	9.2%	4.1%	13.3%	100.0%
		수정된 잔차	1.6	2.6	-2.5	0.2	-2.2	
	전문 프리랜서	직종 중 %	6.3%	25.3%	20.3%	3.8%	44.3%	100.0%
		수정된 잔차	-1.5	-4.2	0.7	0.0	5.6	

그렇다면 청소년과 청년 종사자는 어떤 경로를 통해 현재의 사회보험에 가입하게 됐을까? [표 III-17]은 청소년 종사자의 사회보험 가입경로를 직종별로 구분한 결과로 우리는 대부분의 가입경로가 현재의 플랫폼 업무와 관련된 업체를 통해서임을 확인할 수 있었다. 다만, 건강보험의 경우 업체가 아닌 지역 가입 사례가 전문 프리랜서를 제외한 여타 종사자들 사이에서 과반수를 차지하고 있다.

표 III-17 청소년의 직종별 사회보험 가입경로 실태

사회보험	가입경로	통계	직종		
			퀵서비스	음식 배달	전문 프리랜서
국민연금	현재 일하는 업체를 통해 가입	빈도	0	4	12
		직종 중 %	0.0%	50.0%	85.7%
	다른 일자리를 통해	빈도	0	1	2
		직종 중 %	0.0%	12.5%	14.3%
	기타 (지역 가입)	빈도	1	3	0
		직종 중 %	100.0%	37.5%	0.0%
고용보험	현재 일하는 업체를 통해 가입	빈도	-	5	12
		직종 중 %	-	83.3%	80.0%
	다른 일자리를 통해	빈도	-	1	2
		직종 중 %	-	16.7%	13.3%
	기타	빈도	-	0	1
		직종 중 %	-	0.0%	6.7%
건강보험	현재 일하는 업체를 통해 가입	빈도	0	5	12
		직종 중 %	0.0%	22.7%	60.0%
	다른 일자리를 통해	빈도	0	1	1
		직종 중 %	0.0%	4.5%	5.0%
	기타 (지역 가입)	빈도	12	16	7
		직종 중 %	100.0%	72.7%	35.0%
산재보험	현재 일하는 업체를 통해 가입	빈도	3	9	12
		직종 중 %	100.0%	90.0%	80.0%
	다른 일자리를 통해	빈도	0	1	2
		직종 중 %	0.0%	10.0%	13.3%
	기타	빈도	0	0	1
		직종 중 %	0.0%	0.0%	6.7%

다음으로 [표 III-18]은 청년 종사자들의 사회보험 가입경로를 직종별로 구분한 결과로 청소년의 경우와 유사한 경향을 보여주고 있다. 지역가입자가 상대적으로 높은 비중을 차지하는 건강보험을 제외한 나머지 보험에서 주된 가입경로는 현재의 플랫폼 업무 업체이며 특히 택배 배송 및 화물운송 종사자의 경우 전문 프리랜서를 포함해 여타 지역 기반형 업무 종사자들과 비교해 플랫폼업체를 통해 가입한 경우가 높은 비중을 차지하고 있다. 또한 승객 운송 및 대리운전 종사자의 경우 여타 직종의 종사자들과 달리 현재의 플랫폼 업무 업체가 아닌 다른 일자리를 통해 사회보험에 가입된 경우가 과반수를 차지하고 있다.

표 III-18 청년의 직종별 사회보험 가입경로 실태

사회 보험	가입 경로	통계	직종				
			퀵 서비스	음식 배달	택배 배송 및 화물운송	승객 운송 및 대리운전	전문 프리랜서
국민 연금	현재 일하는 업체 를 통해 가입	빈도	1	0	29	1	23
		직종 중 %	7.7%	0.0%	72.5%	4.3%	46.9%
	다른 일자리를 통해	빈도	1	5	4	17	14
		직종 중 %	7.7%	26.3%	10.0%	73.9%	28.6%
	기타 (지역 가입)	빈도	11	14	7	5	12
		직종 중 %	84.6%	73.7%	17.5%	21.7%	24.5%
고용 보험	현재 일하는 업체 를 통해 가입	빈도	3	1	30	1	24
		직종 중 %	60.0%	20.0%	93.8%	5.9%	61.5%
	다른 일자리를 통해	빈도	1	4	2	16	15
		직종 중 %	20.0%	80.0%	6.3%	94.1%	38.5%
	기타	빈도	1	0	0	0	0
		직종 중 %	20.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
건강 보험	현재 일하는 업체 를 통해 가입	빈도	5	0	30	1	24
		직종 중 %	7.0%	0.0%	37.5%	1.2%	32.9%
	다른 일자리를 통해	빈도	1	5	4	19	15
		직종 중 %	1.4%	13.2%	5.0%	23.2%	20.5%
	기타 (지역 가입)	빈도	65	33	46	62	34
		직종 중 %	91.5%	86.8%	57.5%	75.6%	46.6%

사회 보험	가입 경로	통계	직종				
			퀵 서비스	음식 배달	택배 배송 및 화물운송	승객 운송 및 대리운전	전문 프리랜서
산재 보험	현재 일하는 업체를 통해 가입	빈도	12	10	39	2	22
		직종 중 %	92.3%	66.7%	95.1%	11.8%	55.0%
	다른 일자리를 통해	빈도	1	5	1	14	15
		직종 중 %	7.7%	33.3%	2.4%	82.4%	37.5%
	기타	빈도	0	0	1	1	3
		직종 중 %	0.0%	0.0%	2.4%	5.9%	7.5%

근로자의 권익 보호 차원에서 국가가 강제하는 4대 보험 외에도 근로자는 개인의 필요에 따라 상해보험이나 파손보험 등에 별도로 가입해 불의의 사고 및 피해에 대비할 수 있다. 특히 플랫폼 업무 종사자처럼 현재 사업주나 사업장으로부터 의무적인 4대 보험 제공 혜택을 누릴 수 없는 노동자일수록 상해보험이나 파손보험의 필요성은 더욱 크다고 할 수 있다.

[표 III-19]는 두 보험에 대한 청소년 종사자의 가입실태를 직종별로 구분한 결과로 우리는 직종에 따른 편차를 확인할 수 있다. 상해보험의 경우 퀵서비스 종사자의 가입 비율은 76.2%로 가장 높았고 그 뒤를 이어 음식 배달 종사자가 38%, 전문 프리랜서가 12.8%였다. 파손보험의 경우 전문 프리랜서와 달리 퀵서비스와 음식 배달 종사자들은 현장에서 직접 오토바이를 타며 실시간 운송 업무를 수행해야 한다는 점을 고려할 때 장비 파손에 대비하고 있는 종사자의 비율이 각각 19%, 26%에 그치고 있는 점은 우려스럽다. 이는 플랫폼 노동자들이 업무 수행 과정에서 발생하는 위험에 대해 대비하지 못하고 있다는 의미이므로, 사고 발생 시 본인부담이 매우 높아질 위험에 놓여 있다는 것으로 해석할 수 있다.

표 III-19 청소년 종사자의 직종별 상해보험과 파손보험 가입실태

보험	가입 여부	통계	직종		
			퀵서비스	음식 배달	전문 프리랜서
상해보험	미가입	빈도	1	15	21
		직종 중 %	4.8%	30.0%	53.8%
	가입	빈도	16	19	5
		직종 중 %	76.2%	38.0%	12.8%
	모르겠음	빈도	4	16	13
		직종 중 %	19.0%	32.0%	33.3%
파손보험	미가입	빈도	12	22	24
		직종 중 %	57.1%	44.0%	61.5%
	가입	빈도	4	13	1
		직종 중 %	19.0%	26.0%	2.6%
	모르겠음	빈도	5	15	14
		직종 중 %	23.8%	30.0%	35.9%

다음으로 [표 III-20]은 상해보험과 파손보험에 대한 청년 종사자의 직종별 가입 실태다. 우선 지역 기반형 업무 종사자들 가운데 퀵서비스와 택배 배송 및 화물운 송 종사자들의 보험 가입률이 상대적으로 높게 나타난다. 반면, 음식 배달 종사자 의 경우 상해보험과 파손보험의 가입자 비율은 각각 42.4%, 15.3%로 과반수에 못 미치고 있다. 반면, 이들보다 업무 환경이 안전한 웹 기반형 업무 종사자, 즉 전문 프리랜서의 경우 가입자 비율은 각각 34.1%, 22.7%로 전체 직종 중 가장 낮았다.

표 III-20 청년 종사자의 직종별 상해보험과 파손보험 가입실태

보험	가입 여부	통계	직종				
			퀵서비스	음식 배달	택배 배송 및 화물운송	승객 운송 및 대리운전	전문 프리랜서
상해보험	미가입	빈도	21	23	20	33	40
		직종 중 %	26.3%	39.0%	21.5%	33.7%	45.5%
	가입	빈도	59	25	65	62	30
		직종 중 %	73.8%	42.4%	69.9%	63.3%	34.1%
	모르겠음	빈도	0	11	8	3	18
		직종 중 %	0.0%	18.6%	8.6%	3.1%	20.5%
파손보험	미가입	빈도	32	37	20	52	47
		직종 중 %	40.0%	62.7%	21.5%	53.1%	53.4%
	가입	빈도	47	9	63	41	20
		직종 중 %	58.8%	15.3%	67.7%	41.8%	22.7%
	모르겠음	빈도	1	13	10	5	21
		직종 중 %	1.3%	22.0%	10.8%	5.1%	23.9%

우리는 지금까지 청소년과 청년 종사자가 지난 한 달 동안 종사한 플랫폼 경제활동의 현황을 근로시간과 수입, 제반 업무 환경에 대한 평가, 그리고 보험 등의 영역으로 구분해 살펴보았다. 영역별 주요 특징을 요약하면 아래와 같다.

#### 근로시간과 수입

- 청소년의 경우 하루평균 노동 시간이 가장 긴 직종은 음식 배달로 8.02시간 일하는 것으로 집계돼. 청년의 경우에는 택배 배송 및 화물운송 종사자가 하루평균 9.65시간 일해 노동 시간이 가장 길어. 지역 기반형 업무를 수행하는 종사자 대부분은 현행 법정 근로시간을 초과하며 노동해.
- 반대로, 청소년과 청년 공통으로 전문 프리랜서의 노동 시간이 가장 짧아. 이들의 하루평균 노동 시간은 5.8시간 내외에 그쳐.

- 다만, 노동 시간이 긴 직종일수록 수입도 많아. 청소년 음식 배달 종사자의 월평균 소득은 200.90만 원, 청년 택배 배송 및 화물운송 종사자가 월평균 소득은 271.08만 원으로 집계돼. 반대로 청소년 전문 프리랜서는 174.92만 원, 청년 전문 프리랜서는 168.13만의 월평균 소득을 올려.
- 또한 일부 청소년과 청년 종사자는 현재의 플랫폼 노동 외에도 다른 경제활동을 병행하며 추가 수입을 벌어들이고 있어. 총수입을 놓고 보면, 청소년의 경우 현재의 플랫폼 업무에 전업하는 경우 가장 높은 소득을, 청년의 경우 비(非)플랫폼 노동을 병행할 때 가장 높은 소득을 올려.

### 제반 업무 환경 평가

- 청소년 종사자의 경우 자율적인 업무 수행 환경과 소득에 대한 만족도가 가장 높아. 그러나 직종에 따른 만족도의 편차도 있어. 전문 프리랜서의 만족도가 음식 배달이나 퀵서비스 종사자보다 제반 업무 환경을 더 긍정적으로 평가해. 특히 노동 환경의 안정성을 둘러싼 직종 간 만족도 편차가 매우 커.
- 청년 종사자도 자율적인 업무 수행 환경과 소득에 대한 만족도가 가장 높아. 반대로 경력개발에 대한 전망, 업체의 복지혜택, 노동 환경의 안전함에 대한 평가는 보통에 못 미쳐. 직종으로 보면 전문 프리랜서의 만족도가 전반적으로 높아. 특히 작업환경의 안전성, 경력개발의 전망에 대한 만족도가 여타 직종의 종사자들과 큰 차이를 보여.
- 이러한 차이는 육체노동의 성격이 강한 지역 기반형 업무 종사자가 그만큼 사무노동 중심의 웹 기반형 업무 종사자들보다 안전사고(예: 교통사고)에 더 취약하게 노출된 현실을 반영하는 동시에 높은 학력과 기술력(skill-set)이 없어도 노동시장에 쉽게 진입할 수 있지만 단순 반복 업무로 경력개발의 장벽은 높을 수밖에 없는 지역 기반형 업무 종사자의 한계를 보여줘.
- 지역 기반형 업무 종사자는 공통으로 경력개발의 전망, 작업환경의 안전성, 업체의 복지혜택 등에 대해 불만족하며 반대로 경제적 수익성, 업무 난이도, 일거리 확보의 용이성 등에 대해서는 만족해.

### 보험

- 청소년 종사자 중 건강보험 가입자 비율이 49.1%로 가장 높고 나머지 사회보험 가입자 비율은 20% 전후에 그쳐. 자신의 사회보험 가입 여부를 모르는 종사자도 20%에 달해 실제 미가입자 비율은 이보다 더 높을 수 있어.
- 직종별로는 지역 기반형 업무 종사자가 전문 프리랜서보다 미가입 비율이 높아. 특히, 산재보험이 없는 퀵서비스와 음식 배달 청소년 종사자의 비율이 각각 71.4%, 50%에 달하고 있는데 이는 작업환경의 안전 문제에 대한 이들의 불안을 키우는 요인으로 작용해.
- 청년 종사자의 가입실태도 청소년의 가입실태와 크게 다르지 않아. 청년 종사자 역시

건강보험을 제외하면 대부분 사회보험에 가입돼 있지 않아. 직종별로도 전문 프리랜서의 가입 비율이 여타 직종 종사자에 비해 높아. 다만, 지역 기반형 업무 종사자 가운데서는 택배 배송 및 화물운송 종사자의 가입 비율이 가장 높아.

- 4대 보험과 별개로 상해보험이나 파손보험에 별도로 가입된 종사자들도 있어. 청소년 퀵서비스 종사자의 76.2%는 상해보험에 가입해. 그러나 음식 배달과 전문 프리랜서 중 상해보험 가입자 비율은 각각 38%, 12.8%에 그쳐. 더욱이 현장에서 직접 오토바이를 타며 실시간 운송 업무를 수행하는 퀵서비스와 음식 배달 종사자 가운데 장비 파손에 대비해 보험에 가입된 사례는 각각 19%, 26%에 그쳐. 청년 종사자의 경우 퀵서비스와 택배 배송 및 화물운송 종사자의 상해 및 파손보험 가입률이 상대적 높아.

### 그림 III-18. 플랫폼 경제활동 현황의 주요 특징 정리

#### 4) 플랫폼 노동의 업무상 어려움

##### (1) 제재

사업주 또는 사업 경영 담당자와 고용계약을 맺고 사업장에 근로를 제공하는 근로자는 사용자와 협의한 근로조건을 제대로 이행하지 못했을 때 그에 상응하는 제재, 즉 불이익을 받게 된다. 그렇다면, 고용계약이나 사용자가 특정되지 않는 플랫폼 노동자도 이와 유사한 업무상의 불이익을 경험할 수 있을까?

설문 결과 전체 종사자의 12.9%에 해당하는 56명이 지난 한 달 동안 플랫폼 업무를 수행하는 과정에서 근무 태도나 성과 등을 이유로 업체로부터 불이익을 받은 적이 있는 것으로 확인됐는데 이 가운데 9명은 청소년 종사자, 나머지 47명은 청년 종사자였다.

[표 III-21]은 이들의 불이익 경험 사유를 직종별로 세분한 결과인데 청소년 종사자가 받은 업무상 불이익은 주로 전문 프리랜서 집단에 발생했음을 확인할 수 있다. 그리고 이들은 업체의 할당 업무량을 채우지 못했거나 업무 기한을 준수하지 못해 불이익을 경험하였다.

반대로 청년의 경우 불이익은 주로 승객 운송과 대리운전 종사자(47명 중 21명)와 택배 배송 및 화물운송 종사자(47명 중 13명)에게 발생하였다. 그리고 이들이 불이익을 받은 주요 사유는 전자의 경우 업무 기한 준수 실패와 업체 배정 업무 수행 거부, 후자의 경우 성실하지 못한 근무 태도와 업무 기한 준수 실패 및 업체 배정 업무 수행 거부에 있었다.

표 III-21 청소년과 청년 종사자의 직종별 불이익 발생 이유 비교

응답 집단	사유	통계	플랫폼 업무 유형				
			퀵서비스	음식 배달	택배 배송 및 화물운송	승객 운송 및 대리운전	전문 프리랜서
청소년	업체의 할당 업무량 (숙제) 미달	빈도	1	0			3
		직종 중 %	50.0%	0.0%			50.0%
	무단결근, 무단지각 등의 성실하지 못한 근무 태도	빈도	0	1			0
		직종 중 %	0.0%	100.0%			0.0%
	배달 지연, 납품 기일 지연 등 업무 완수 기한 준수 실패	빈도	1	0			3
		직종 중 %	50.0%	0.0%			50.0%
청년	업체의 할당 업무량 (숙제) 미달	빈도	1	1	2	4	1
		직종 중 %	20.0%	20.0%	15.4%	19.0%	33.3%
	무단결근, 무단지각 등의 성실하지 못한 근무 태도	빈도	1	0	4	4	0
		직종 중 %	20.0%	0.0%	30.8%	19.0%	0.0%
	배달 지연, 납품 기일 지연 등 업무 완수 기한 준수 실패	빈도	3	2	5	7	0
		직종 중 %	60.0%	40.0%	38.5%	33.3%	0.0%
	콜 거부 등 업체에서 배정한 업무 수행 거부	빈도	0	1	1	6	0
		직종 중 %	0.0%	20.0%	7.7%	28.6%	0.0%
	기타	빈도	0	1	1	0	2
		직종 중 %	0.0%	20.0%	7.7%	0.0%	66.7%

그렇다면 업체는 실제 이들에게 어떤 제재를 취했을까? [그림 III-19]에 따르면 종사자들에게 가장 많이 발생한 제재는 51.8%를 차지한 일거리 제한이었다. 성실하지 못한 근무 태도나 저조한 업무 성과 등으로 업체로부터 제재를 당한 종사자의 과반수는 업무 수주를 제한받거나 좋지 않은 일거리를 우선 배정받는 등의 방식으로 불이익을 경험하였다. 그 외에도 약속된 수당을 감액 또는 미지급 받거나, 서비스 앱에서 강제 탈퇴 당해 더는 서비스를 제공할 수 없게 되거나, 벌금을 낸 경우도 각각 16.1%, 12.5%, 그리고 10.7%에 달했다.

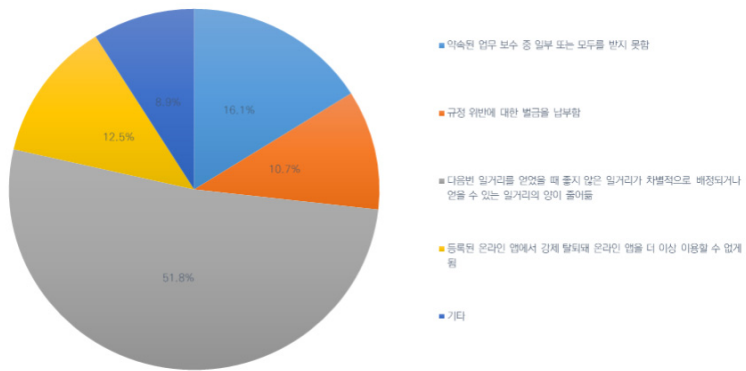


그림 III-19. 업체로부터의 불이익 유형

[표 III-22]는 이러한 불이익이 직종에 따라 어떤 분포 양상을 띠고 있는지를 더 상세하게 보여주고 있는데 청소년의 경우 불이익 경험자가 9명에 불과해 분포 양상을 특정하기 어렵다. 이에 반해 청년의 경우 각 직종에서 일거리 수주 제한이 가장 높은 비중을 차지하고 있음을 확인할 수 있다. 특히 택배 배송 및 화물운송 종사자와 승객 운송 및 대리운전 종사자의 경우 일거리 수주 제한 비율은 각각 과반수에 해당하는 53.8%, 71.4%에 이른다.

표 III -22 청소년과 청년 종사자의 직종별 불이익 유형 비교

응답 집단	사유	통계	플랫폼 업무 유형				
			커서비스	음식 배달	택배 배송 및 화물운송	승객 운송 및 대리운전	전문 프리랜서
청소년	약속된 업무 보수 중 일부 또는 모두를 받지 못함	빈도	1	0			3
		직종 중 %	50.0%	0.0%			50.0%
	규정 위반에 대한 벌금을 납부함	빈도	0	1			0
		직종 중 %	0.0%	100.0%			0.0%
	다음번 일거리를 얻었을 때 좋지 않은 일거리가 차별적으로 배정되거나 얻을 수 있는 일거리의 양이 줄어들	빈도	1	0			3
		직종 중 %	50.0%	0.0%			50.0%
청년	약속된 업무 보수 중 일부 또는 모두를 받지 못함	빈도	2	0	1	1	1
		직종 중 %	40.0%	0.0%	7.7%	4.8%	33.3%
	규정 위반에 대한 벌금을 납부함	빈도	0	2	2	1	0
		직종 중 %	0.0%	40.0%	15.4%	4.8%	0.0%
	다음번 일거리를 얻었을 때 좋지 않은 일거리가 차별적으로 배정되거나 얻을 수 있는 일거리의 양이 줄어들	빈도	2	1	7	15	0
		직종 중 %	40.0%	20.0%	53.8%	71.4%	0.0%
	등록된 온라인 앱에서 강제 탈퇴 당해 온라인 앱을 더 이상 이용할 수 없게 됨	빈도	1	0	2	4	0
		직종 중 %	20.0%	0.0%	15.4%	19.0%	0.0%
	기타	빈도	0	2	1	0	2
		직종 중 %	0.0%	40.0%	7.7%	0.0%	66.7%

종합하면 종사자 10명 중 1명꼴로 지난 한 달 동안 플랫폼 업무를 수행하는 과정에서 근무 태도나 업무 성과 등을 이유로 업체로부터 모종의 제재를 경험하였다. 비록 경험자 비율은 10%에 불과하나 중요한 점은 사용자와 직접적인 고용계약을 체결하지 않는 플랫폼 노동자도 현실에서는 플랫폼업체로부터 근무 태도 및

업무 성과를 평가받고 제재를 당한다는 사실이다. 이와 같은 맥락으로 전체 종사자의 34.5%에 해당하는 182명은 플랫폼업체가 자신의 업무 수행 방식, 시간, 날짜 등을 지휘하고 있다고 생각하고 있었고, 31.8%에 해당하는 168명은 자신을 개인 사업자가 아닌 업체나 고객의 지시에 따라 근로를 수행하는 임금근로자로 생각했는데 이러한 두 응답 결과는 플랫폼 노동시장에서 플랫폼 노동자가 독립된 자유로운 노동을 하는 것이 아닌 플랫폼의 지휘와 감독을 받는 경우가 상당 수 존재한다는 걸 보여준다.

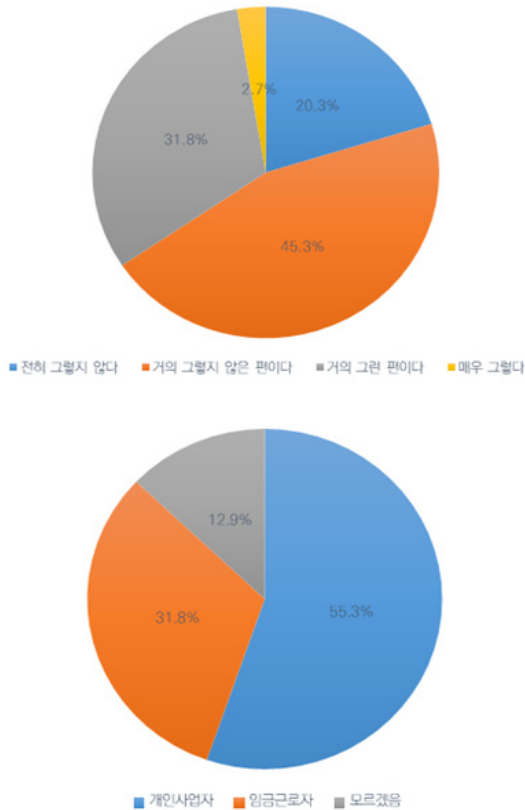


그림 III-20. 업체의 업무 지휘 여부(위) 및 체감 종사 지위(아래)

## (2) 부당처우

그뿐만 아니라 전체 종사자 가운데 일부는 지금까지 플랫폼 업무를 수행하는 과정에서 근무 태도, 업무 성과 등과 무관한 이유로 플랫폼업체, 중개업체, 또는 고객으로부터 수당 미지급, 폭언·폭행·인격 무시, 무료 추가 업무 강요, 상해 치료비 부당 전가, 손실 보상비 부당 전가, 산재보험 미가입 강요, 부당 비용 전가, 강제 업무 수행 등의 부당처우를 한 번이라도 경험한 것으로 나타났다.

[그림 III-21]은 전체 종사자를 기준으로 집계된 9가지 유형의 부당처우 경험 실태로 유형에 따라 경험자의 비율은 낮게는 11%, 많게는 29.5%에 달하고 있다. 이중 가장 빈번하게 발생한 부당처우는 고객 또는 플랫폼 운영업체 또는 중개업체 관계자에 의한 폭언·폭행·인격 무시로 전자의 비율은 29.5%, 후자의 비율은 21.8%에 달한다. 두 비율을 합하면 종사자 10명 중 적어도 5명은 고객이나 업체 관계자로부터 부당한 폭언, 폭행, 인격 무시 등을 경험한 셈이다.

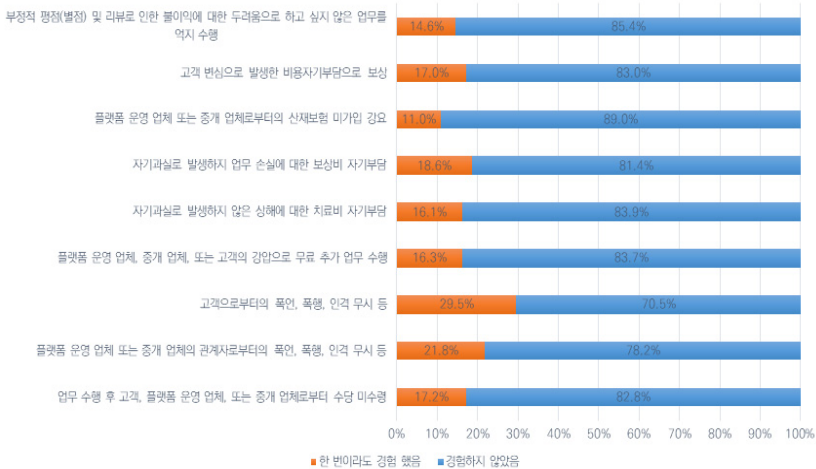


그림 III-21. 플랫폼 노동 과정에서의 부당처우 경험 실태

그렇다면 전체 종사자 가운데 지금까지 플랫폼 노동을 수행하며 하나 이상의 부당처우를 중복으로 경험해 본 경우는 얼마나 될까? [그림 III-22]에 따르면 전체 종사자 가운데 어떤 유형의 부당처우도 경험해보지 않은 경우는 전체의 52.8%로 과반수인 279명에 달했고 나머지 249명, 즉 47.2%는 적게는 1개에서 많게는 9개 유형의 부당처우를 모두 경험하였다.

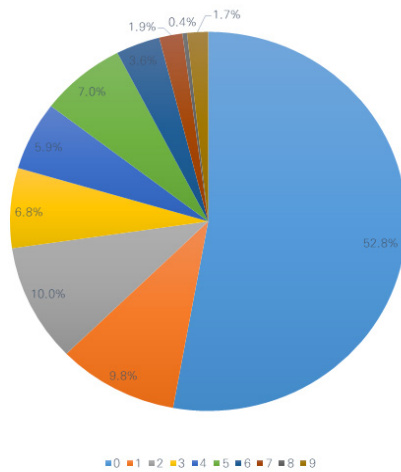


그림 III-22. 부당처우 누적 경험 실태(유형 기준, 개수)

또한, 우리는 [그림 III-23]을 통해 부당처우를 경험한 249명의 종사자가 직종에 따라 얼마나 다양한 유형의 부당처우에 노출됐는지 확인할 수 있다. 분석 결과에 따르면 청소년의 경우 전문 프리랜서가 평균 5.07개 유형의 부당처우를 경험해 가장 심각했고 음식 배달 종사자와 킷서비스 종사자는 각각 3.13개, 2.89개 유형의 부당처우를 경험했다.

청년의 경우 5개 직종 가운데 승객 운송 및 대리운전 종사자의 부당처우 노출 수준이 평균 3.92개로 가장 심각했고 킷서비스 종사자가 평균 3.71개, 택배 배송

및 화물운송 종사자가 평균 3.12개, 전문 프리랜서가 평균 3.02개, 마지막으로 음식 배달 종사자가 평균 2.61개로 집계됐다.

정리하면, 청소년 사이에서는 전문 프리랜서가, 청년 사이에서는 승객 운송 및 대리운전 종사자가 상대적으로 더 다양한 부당처우에 노출되는 경향을 보여주었으며 전체 부당처우 경험자를 통틀어 전문 프리랜서로 활동 중인 청소년 종사자의 노출 정도가 가장 심각하였다.

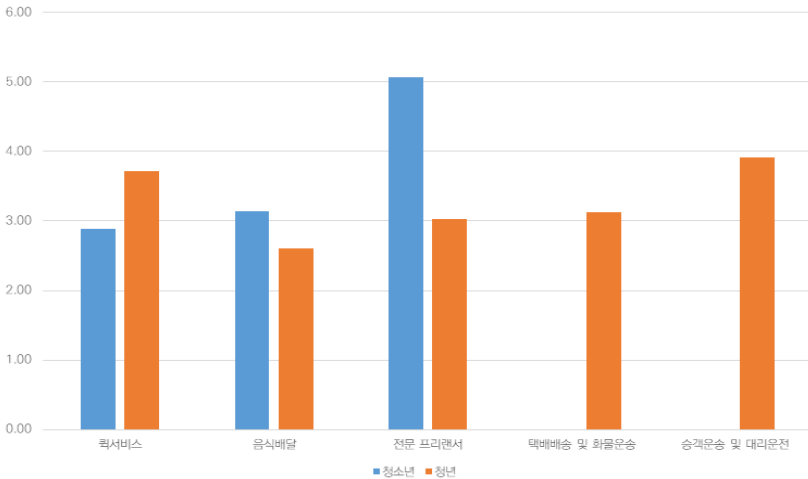


그림 III-23. 청소년과 청년의 직종별 누적 부당처우 평균 비교(부당처우 경험자 기준)

마지막으로 우리는 249명의 종사자가 경험한 부당처우의 유형이 직종에 따라 유의한 편차를 보이는지 확인하고자 카이제곱 검정( $\chi^2$  test)을 실시하였고 그 결과 유의한 검정 결과( $\chi^2(32)=95.2, p<.001$ )가 도출됐다. 즉, 직종에 따라 종사자들이 경험하는 주요 부당처우의 유형이 다르다는 것이다.

이와 관련해 우리는 [표 III-23]에 정리된 수정된 표준화 잔차(adjusted standardized residuals)의 값을 통해 실제 직종에 따라 어떤 유형의 부당처우가

더 두드러지고 있는지를 확인할 수 있다. 부연하면, 퀵서비스 종사자의 경우 본인 과실로 발생하지 않은 상해를 자비로 치료했거나 고객 과실로 발생한 비용을 자비로 배상하는 문제가 기대치를 크게 상회했다. 이에 비해 음식 배달이나 택배 배송 및 화물운송 종사자 사이에서는 기대치를 크게 상회하는 부당처우가 특정되지 않았다. 승객 운송 및 대리운전 종사자의 경우 고객이나 업체 관계자로부터 폭언, 폭행, 또는 인격 무시를 당하는 문제가 심각했고 마지막으로 전문 프리랜서의 경우 고객이나 업체의 강요로 무상으로 추가 업무(서비스)를 수행하거나 업체 또는 고객의 좋지 않은 평점(별점) 및 리뷰로 인해 발생하는 불이익에 대한 두려움으로 하고 싶지 않았던 일도 억지로 수행해야만 한 경우가 주요 문제점으로 부각되고 있다.

표 III-23 직종과 부당처우 유형 간의 교차분석에 따른 수정된 표준화 잔차

부당처우 유형	직종				
	퀵서비스	음식 배달	택배 배송 및 화물운송	승객 운송 및 대리운전	전문 프리랜서
업무를 수행하고도 고객, 플랫폼 운영업체 또는 중개업체로부터 수당을 받지 못함	-2.1	-1.1	1.7	-0.6	1.7
플랫폼 운영업체 또는 중개업체의 관계자로부터 폭언, 폭행, 인격 무시 등을 당함	1.1	-0.2	-1.5	22.5	-2.0
고객으로부터 폭언, 폭행, 인격 무시 등을 당함	1.7	0.2	-1.2	2.2	-2.8
플랫폼 운영업체, 중개업체, 또는 고객의 강압으로 돈을 받지 않고 추가 업무를 수행	-2.5	-0.5	0.0	-1.1	3.6
나의 과실로 발생하지 않은 상해를 개인 부담으로 치료	2.5	0.2	1.5	-0.8	-2.9
나의 과실로 발생하지 않은 손실을 개인 부담으로 보상	1.7	0.4	-0.4	-1.1	-0.3

부당처우 유형	직종				
	퀵서비스	음식 배달	택배 배송 및 화물운송	승객 운송 및 대리운전	전문 프리랜서
플랫폼 운영업체, 또는 중개업체로부터 '산재보험에 가입하지 않겠다'라는 동의서를 작성하도록 강요받음	1.6	0.7	0.6	0.4	-3.0
고객 변심으로 인한 비용을 개인 부담으로 배상	-2.4	0.8	0.1	-0.3	1.7
불이익이 두려워서 하고 싶지 않은 업무를 억지로 수행	-2.2	-0.6	-0.3	-2.1	4.7

그렇다면 이러한 부당처우에 종사자들은 어떤 방식으로 대처했고 문제 해결에 어떤 도움을 주었을까? 우선 [그림 III-24]는 각 부당처우의 유형에 따라 종사자들이 선택한 대응 방식들을 정리한 결과인데 우리는 유형에 따라 대처방식의 편차가 크지 않음을 확인할 수 있다. 즉, 종사자들이 어떤 부당처우를 당하더라도 유사한 방식으로 문제에 대응했다는 것이다. 실제로 부당처우 유형에 따라 대응 방식의 유의한 차이가 있는지 확인하고자 카이제곱 검정( $\chi^2$  test)을 실시하였고 우리는 유의성을 확인할 수 없었다( $\chi^2(56)=28.5, p>.05$ ).

그러나 그림에서 알 수 있듯이 부당처우의 유형에 상관없이 종사자들이 문제에 직면했을 때 가장 많이 선택한 대응 방식은 바로 미대응이었다. 대응하는 방법을 몰라서, 대응하고 싶지 않아서, 또는 대응하면 모종의 불이익이 돌아올까 두려워서 등 미대응의 이유는 다양하지만 이러한 이유로 인해 부당처우에 대해 별다른 조치를 하지 않는 누적 비율은 낮게는 43.7%에서 높게는 52.4%에 달하고 있다. 부당처우를 경험한 종사자 10명 중 적어도 4명은 부당한 처우를 방치한 셈이다.

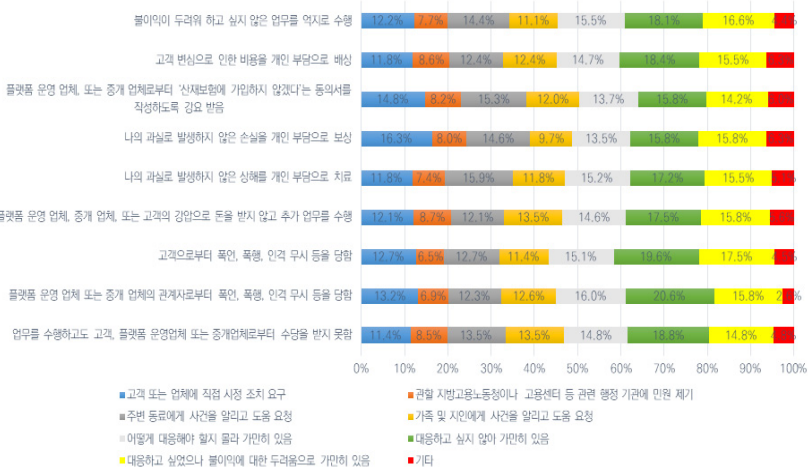


그림 III-24. 부당처우 유형별 대응 방식

그러면 부당처우가 발생했을 때 어떤 방식으로 종사자가 대응하는 것이 문제 해결에 유리할까? [그림 III-25]부터 [그림 III-33]까지는 각 유형의 부당처우가 발생했을 때 종사자들이 취한 다양한 대응 방식의 효과 여부를 정리한 결과다.

먼저, 고객 또는 업체가 업무에 대한 수당을 제대로 지급하지 않는 상황이 발생했을 때 문제 해결에 가장 도움이 된 조치는 당사자가 직접 고객 또는 업체에 시정조치를 요구하는 방식이었다. 해당 조치를 한 종사자의 67.4%는 문제 해결에 도움을 받았다고 응답했다. 반면, 여타 대응 방식을 취했을 때 문제 해결에 도움이 되지 않았다고 응답한 경우는 모두 과반수를 상회하고 있다. 이 중 특히 노동청이나 고용센터 등과 같이 노동자의 권익 침해 문제를 전담하는 전문 행정기관에 도움을 의뢰하는 것이 문제 해결에 도움이 됐다고 응답한 경우는 28.1%에 불과했다. 플랫폼 노동자의 권익이 침해됐을 때 유관 행정기관의 적극적인 개입과 중재가 제대로 이루어지지 않고 있음을 방증하는 결과다.

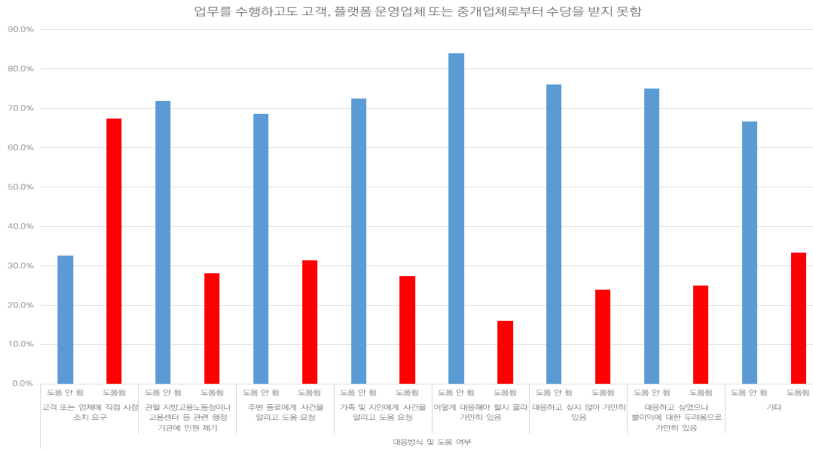


그림 III-25. 고객 또는 업체의 수당 미지급 문제에 대한 대응 방식 효과 비교

다음으로 업체 관계자로부터 폭언·폭행·인격 무시 등을 당했을 때 앞의 결과와 마찬가지로 당사자가 직접 문제 업체에 시정조치를 요구하는 것이 여타 대응 방식 보다 문제 해결에 도움이 됐다.

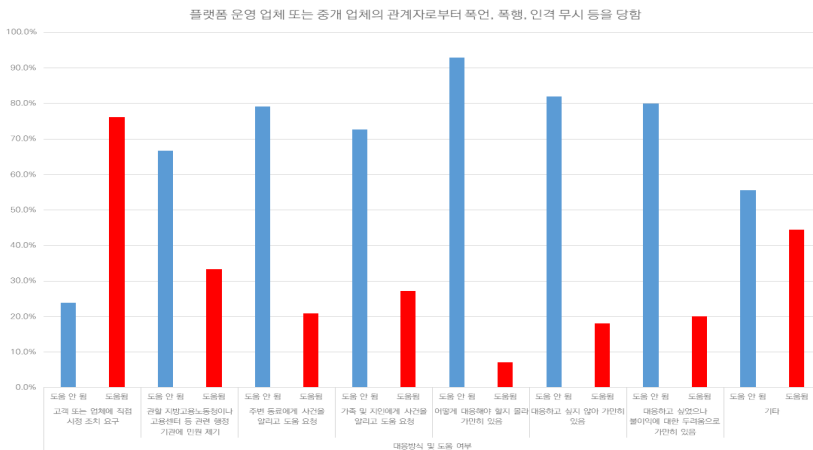


그림 III-26. 업체관계자에 의한 폭언, 폭행, 인격무시 발생에 대한 대응 방식 효과 비교

고객으로부터 폭언·폭행·인격 무시 등을 당했을 경우도 당사자가 직접 문제 고객에게 시정조치를 요구하는 것이 여타 대응 방식보다 문제 해결에 도움이 됐다. 이와 더불어 노동청이나 고용센터 등과 같은 전문 행정기관에 도움을 청했거나 주변 동료에게 도움을 청해 문제를 해결한 응답자의 비율도 비교적 높는데 전자는 43.3%, 후자는 44.1%에 이른다.

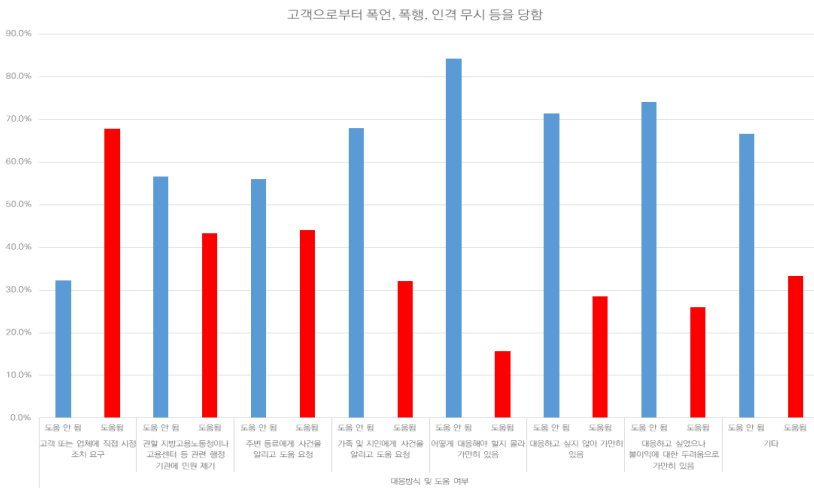


그림 III-27. 고객에 의한 폭언, 폭행, 인격무시 발생에 대한 대응 방식 효과 비교

네 번째로 업체나 고객이 추가 업무를 무상으로 강요하는 문제가 발생했을 때 당사자가 직접 해당 고객이나 업체를 상대로 시정을 요구한 경우가 문제 해결에 가장 도움이 됐다. 해당 조치를 한 응답자의 62.8%가 이를 통해 문제 해결에 도움을 받은 것으로 나타났다.

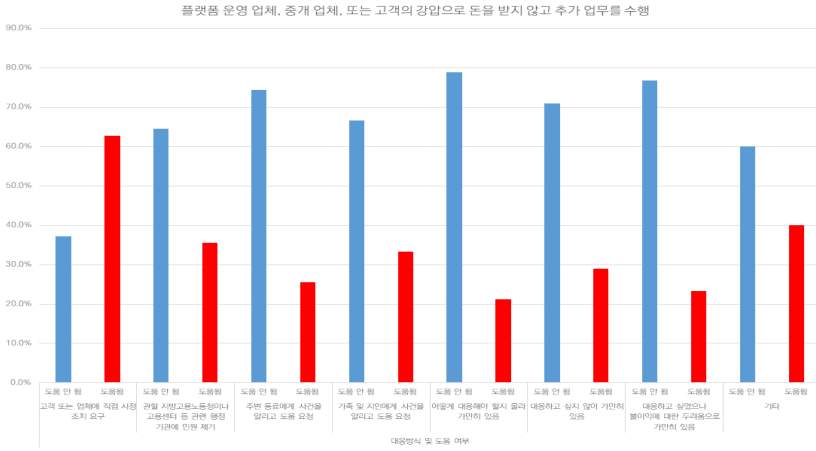


그림 III-28. 고객 또는 업체의 강요에 의한 무상 추가 업무 수행에 대한 대응 방식 효과 비교

다섯 번째로 본인 과실로 발생하지 않은 상해에 대한 치료비를 자가 부담하는 문제가 발생했을 때 문제 해결에 가장 도움이 된 대응 방식은 당사자가 직접 해당 업체나 고객에게 시정조치를 요구하는 것이었다.

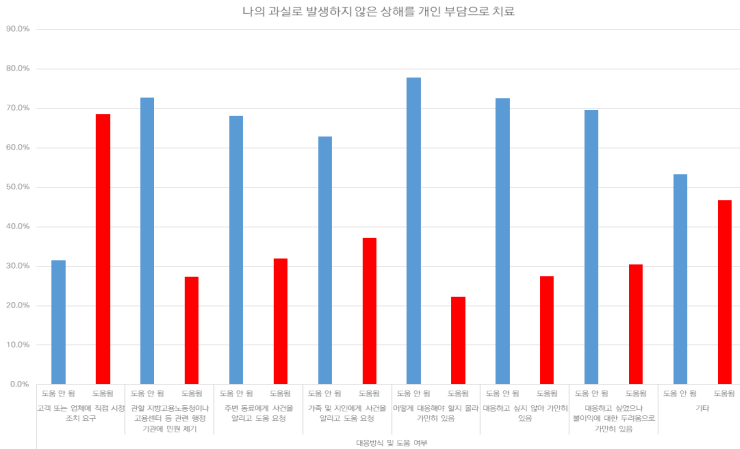


그림 III-29. 자기과실 없는 상해를 자가 부담으로 치료하는 문제에 대한 대응 방식 효과 비교

여섯 번째로 본인 과실로 발생하지 않은 손실을 자가 부담으로 보상하는 문제가 발생했을 때 가장 도움이 된 대응 방식은 당사자가 직접 해당 업체나 고객에게 시정조치를 요구하는 것이었다. 이와 더불어 노동청이나 고용센터 등과 같은 전문 행정기관에 도움을 청했거나 가족이나 지인에게 도움을 청한 것이 문제 해결에 도움이 된 경우도 각각 46.4%, 41.2%로 집계된다.

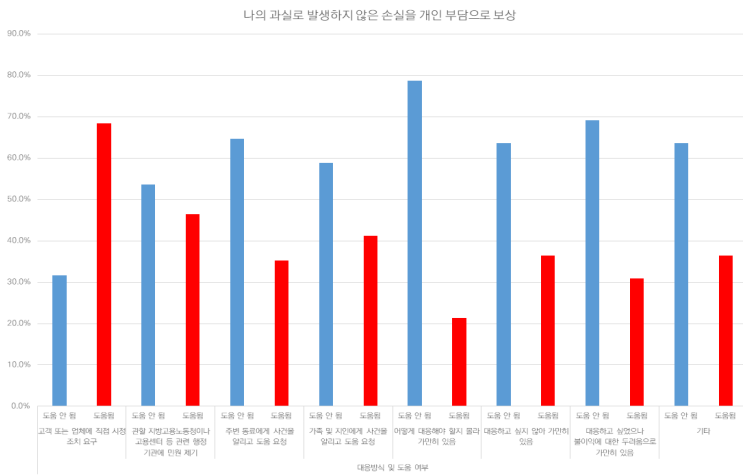


그림 III-30. 자기과실 없는 손실을 자가 부담으로 보상하는 문제에 대한 대응 방식 효과 비교

일곱 번째로 업체로부터 산재보험의 미가입을 강요받았을 경우 문제 해결에 가장 도움이 된 대응 방식은 당사자가 직접 해당 업체에 시정조치를 요구하는 것이었다. 해당 조치를 한 종사자의 70%가 문제를 해결한 것은 한편으로 다행스러운 결과이나 다른 한편으로 행정기관을 통한 문제 해결이 원만하지 않았다는 것은 산재보험의 특수성을 고려할 때 심각한 문제다.

산재보험은 근로자가 업무 수행 중 재해를 입었을 때 해당 근로자의 과실 유무를 따지지 않고 사업주가 보상을 부담하는 무과실책임주의를 기반으로 하며 여타

사회보험과 달리 사업주가 근로자를 대신해 보험료를 전액 부담한다. 또한, 현행 근로기준법상의 근로자 지위를 인정받지 못하고 있는 특수형태근로종사자 가운데 일부 직종의 종사자들도 산업재해보상보험법 제125조에 따라 혜택을 누릴 수 있다.<sup>28)</sup>

다만, 동법 제4항에 따라 해당 특수형태근로종사자가 이를 원하지 않는 경우 산재보험의 적용대상에서 제외될 수 있다. 만약 미가입 결정이 종사자의 자발적 선택이 아닌 업체의 강요로부터 기인한 것이라면 이는 위법 행위이며 유관 행정기관의 행정처분을 통한 문제 해결이 불가피하다. 그런데도 유관 행정기관에 민원을 넣은 종사자 가운데 오직 33.3%만이 해당 조치의 실효성을 인정한 것은 플랫폼 노동시장의 허술한 산재보험 관리 문제에 대한 행정기관의 관심과 해결 의지가 미진함을 방증한다.

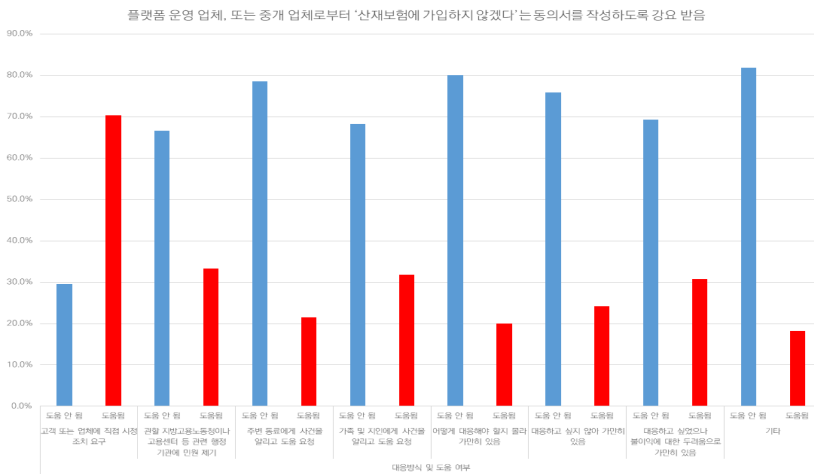
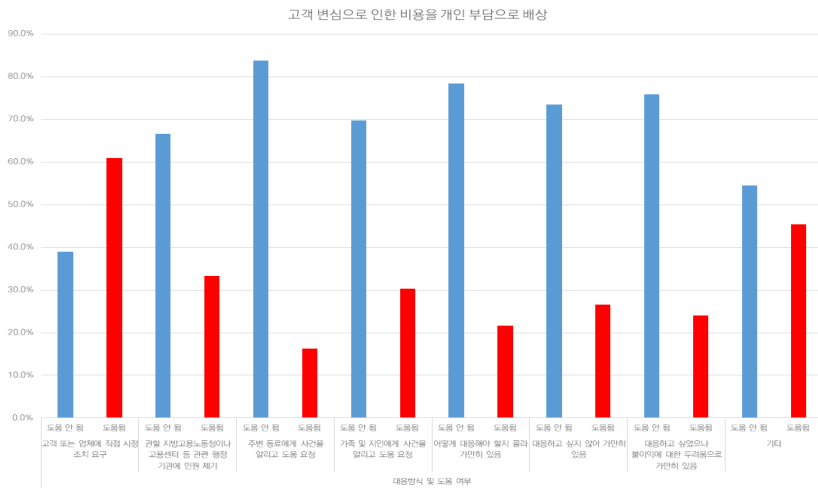


그림 III-31. 업체 강요에 의한 산재보험 가입 포기에 대한 대응 방식 효과 비교

28) 산업재해보상보험법. <https://www.law.go.kr/법령/산업재해보상보험법>에서 2020년 10월 15일 인출.

여덟 번째로 고객의 단순 변심으로 인해 발생한 비용을 자가 부담으로 보상하는 문제가 발생했을 때 당사자가 직접 해당 업체나 고객을 대상으로 시정조치를 요구하는 방식이 문제 해결에 가장 도움이 됐다. 해당 조치로 문제 해결에 도움을 받은 경우가 60%를 상회하였다. 이와 더불어 유관 행정기관을 찾아 민원을 제기했거나 가족 또는 지인에게 도움을 요청했을 때 문제 해결에 도움이 된 경우도 33.3%, 30.2%로 집계되나 여전히 당사자가 직접 문제의 업체나 고객에게 시정조치를 요구한 것에 비해 실효성이 떨어졌다.



**그림 Ⅲ-32. 고객 변심으로 인한 비용을 자가 부담으로 배상하는 문제에 대한 대응 방식 효과 비교**

마지막으로 하고 싶지 않은 업무지만 고객이나 업체의 업무 요청을 거절했을 때 생기는 불이익이 두려워 억지로 일을 맡게 된 경우 당사자가 직접 해당 업체나 고객을 대상으로 시정조치를 요구하는 방식이 문제 해결에 가장 도움이 됐다. 해당 조치로 문제 해결에 도움을 받은 종사자 비율은 54.5%로 여전히 과반수에

이르지만, 이는 여타 부당처우 사례에서 당사자의 직접적인 시정조치 요구로 문제를 해결한 사례들에 비해 낮은 수준이라 볼 수 있다.

반대로, 유관 행정기관을 찾아 민원을 제기했거나 가족이나 지인에게 도움을 요청했을 때 문제 해결에 도움이 된 경우가 각각 42.9%, 40%에 달했는데 이는 다른 부당처우 사례들에서 해당 방식으로 문제 해결에 도움을 받았던 종사자의 비율보다 높은 수준이다.

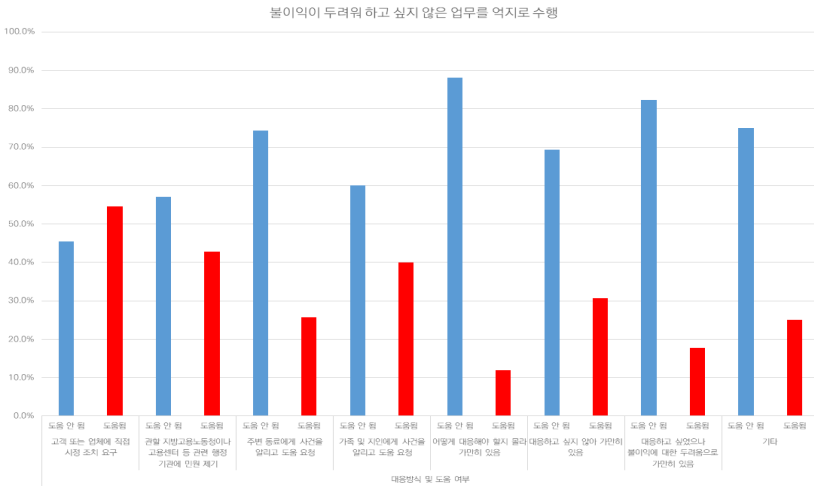


그림 III-33. 불이익에 대한 우려로 원하지 않는 업무 수행에 대한 대응 방식 효과 비교

지금까지 우리는 종사자들이 플랫폼 업무를 수행하며 근무 태도나 업무 성과로 인해 업체로부터 받았던 제재, 정당한 이유 없이 고객이나 업체가 행사한 부당처우 경험 등을 통해 플랫폼 노동의 업무상 어려움을 살펴보았으며 주요 특징을 정리하면 다음과 같이 요약된다.

### 플랫폼 노동의 업무상 어려움-제재

- 전체 종사자의 12.9%에 해당하는 56명은 지난 한 달 동안 플랫폼 업무를 수행하는 과정에서 근무 태도나 성과 등을 이유로 업체로부터 불이익을 받아. 이 중 9명은 청소년 종사자, 나머지 47명은 청년 종사자로 구분돼.
- 이를 다시 직종으로 구분하면 청소년의 경우 전문 프리랜서에, 청년의 경우 승객 운송과 대리운전 종사자와 택배 배송 및 화물운송 종사자에 집중돼. 전자는 업체의 할당 업무량을 채우지 못했거나 업무 기한을 준수하지 못했다는 이유로, 후자는 업무 기한 준수 실패, 업체 배정 업무 수행 거부, 그리고 성실하지 못한 근무 태도 등으로 불이익을 받아.
- 불이익의 유형으로는 일거리 제한이 가장 많아. 종사자에게 업무 수주를 제한하거나 좋지 않은 일자리를 우선 배정하는 등의 방식으로 불이익을 주는 경우가 51.8%에 달해.
- 비록 업체로부터의 불이익을 경험한 종사자는 10명 중 1명에 불과하나 이들의 존재는 결국 사용주와 직접적인 고용계약을 체결하지 않는 플랫폼 노동자도 플랫폼업체로부터 근무 태도 및 업무 성과를 평가받고 제재를 당하고 있는 현실을 보여줘. 같은 맥락으로 종사자 10명 중 적어도 3명은 플랫폼업체가 자신의 업무 수행 방식, 시간, 날짜 등을 지휘하고 있으며 자신은 개인사업자가 아니라 업체나 고객의 지시에 따라 근로를 수행하는 임금근로자라고 생각해.
- 플랫폼업체는 사용자와 공급자를 단순 중개하는 역할만 하는 것이 아니라 공급자의 노동에 대한 실질적인 통제권도 행사해.

### 플랫폼 노동의 업무상 어려움-부당처우

- 또한 종사자 가운데 일부는 플랫폼 노동을 수행하며 부당처우를 경험한 경험이 있어. 가장 빈도가 높았던 부당처우는 고객 또는 플랫폼 운영업체 또는 중개업체 관계자에 의한 폭언·폭행·인격 무시로 종사자 10명 중 5명이 이를 경험해.
- 부당처우 경험이 있는 47.2%는 적게는 1개에서 많게는 9개 유형의 부당처우를 모두 경험한 것으로 나와.
- 부당처우에 대한 직종별 평균 누적 노출 실태를 보면 청소년의 경우에는 전문 프리랜서가 평균 5.07개 유형의 부당처우에 노출돼 가장 심각했고 청년의 경우 승객 운송 및 대리운전 종사자가 평균 3.92개 유형의 부당처우에 노출돼 가장 심각해. 전체 통틀어 청소년 전문 프리랜서의 노출 정도가 가장 심해.
- 그러나 실제 부당처우가 자신에게 발생했을 때 당사자가 가장 많이 취한 대처방식은 아무런 대응을 하지 않은 것. 부당처우의 유형에 따라 적게는 43.7%에서 많게는 52.4%가 미대응으로 사태를 방치해.
- 또한 종사자가 부당처우를 경험했을 때 문제 해결에 가장 도움이 된 대처방식은

당사자가 직접 고객이나 업체를 상대로 시정을 요구했을 때. 다만, 부당처우의 사안에 따라 당사자가 직접 처리해서는 안 되는 문제도 있어. 예를 들어 업체가 산재보험의 미가입을 강요하는 것은 관계 법령 위반 소지가 크며 관계 행정기관의 행정처분으로 문제를 해결하는 것이 정석임. 그러나 이러한 방법으로 문제에 대응한 종사자 중 해당 대처의 실효성을 인정한 경우는 33.3%에 그쳐. 이는 플랫폼 노동시장의 허술한 산재보험 관리 문제에 대한 관계 행정기관의 관심과 해결 의지가 미진함을 방증해.

### 그림 III-34. 플랫폼 노동의 업무상 어려움과 문제점 정리

#### 5) 플랫폼 노동에 대한 관점

우리는 앞서 종사자의 플랫폼 노동 경력을 개관하며 이들의 평균 종사 기간이 21.5개월에 이르고 있음을 확인했다. 물론, 종사 기간의 개인 간 편차는 존재하겠지만 이들은 플랫폼 노동시장에서 2년에 가까운 시간을 보내며 플랫폼 노동의 가치와 효용을 어떤 시각에서 바라보게 됐을까? 이와 관련해 우리는 청소년과 청년 종사자가 플랫폼 노동에서 발견한 경제적, 삶의 질적, 자아 개발적, 그리고 직업적 가치와 효용을 살펴보았다.

##### (1) 경제적 가치와 효용

우리는 플랫폼 노동의 경제적 가치와 효용에 대한 종사자의 관점을 측정하고자 다음의 5개 문항-업무의 난이도, 위험 정도, 노동 시간, 노동량 대비 대가의 적절성, 노력 대비 보상의 공정성, 가족과 자신의 행복한 삶을 보장하는 소득원으로서 안정성, 안정된 생계 수단으로서의 직업 경쟁력, 안정된 노후 대비 가능성-에 대한 응답자의 동의 정도를 4점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=대체로 그렇지 않은 편이다, 3=대체로 그런 편이다, 4=매우 그렇다)로 측정하였다.

[그림 III-35]는 이러한 5개 문항에 대한 청소년과 청년 종사자의 동의 수준을

직종별로 평균한 결과다.<sup>29)</sup> 우선, 직종 구분 없이 전체 평균을 놓고 볼 때 어떤 문항에서도 평균 3점 이상의 즉, 플랫폼 노동의 경제적 가치와 효율이 긍정적으로 평가된 결과는 집계되지 않았다. 부연하면, 5개 평가항목 중 플랫폼 노동 대가의 적절성에 대한 평가가 평균 2.95점으로 가장 높았고, 다음으로 노력 대비 보상의 공정성이 평균 2.73점, 가족과 자신의 행복한 삶을 보장하는 소득원으로서 안정성이 평균 2.51점, 안정된 노후 대비 가능성이 평균 2.36점, 그리고 안정된 생계 수단으로서의 직업 경쟁력이 평균 2.27점으로 가장 낮았다.

종합하면, 종사자들은 한편으로 플랫폼 노동시장에서 구현되는 보상 메커니즘의 형평성에 대해 대체로 공감하고 있지만 다른 한편으로 플랫폼 노동이 결코 기존의 비(非)플랫폼 경제활동을 대신해 자신에게 윤택한 삶과 노후를 가져다주는 믿을 수 있는 대안이라고는 생각하지 않았다. 이는 종사자들이 공감하는 플랫폼 노동의 경제적 가치와 효율의 유효성이 장기가 아닌 단기에 국한됨을 시사한다.

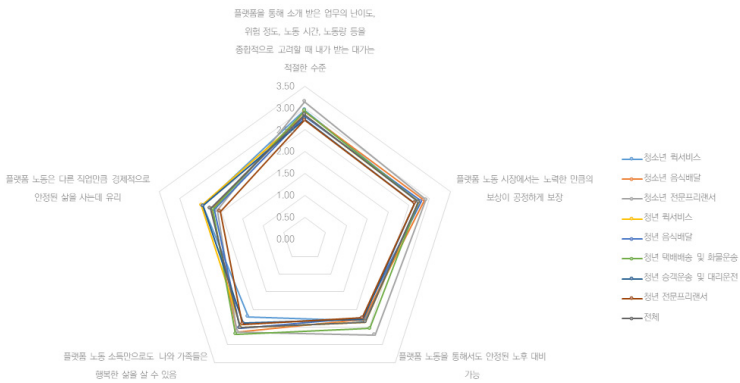


그림 III-35. 플랫폼 노동의 경제적 가치와 효용에 대한 직종별 평가 결과 비교

29) 설문에서 안정된 생계 수단으로서의 직업 경쟁력에 대한 동의 수준이 부정문으로 측정됐으므로 여타 문항과의 일관된 해석을 위해 해당 문항을 역 코딩 후 분석함.

또한, 직종에 따른 응답 편차의 경향을 살펴보면 특히 청소년 전문 프리랜서의 관점이 여타 직종 종사자 집단보다 긍정적으로 나타나고 있음을 확인할 수 있다. 부연하면 전체 5개 평가항목 중 가족과 자신의 행복한 삶을 보장하는 소득원으로서 안정성을 제외한 모든 문항에서 이들의 평균 동의 수준이 가장 높았으며 특히 대가의 적절성에 대한 평가는 3점(=대체로 그런 편이다)을 상회하는 평균 3.14점을 기록하였다. 즉, 여타 직종의 종사자들에 비해 이들이 대가의 적절성에 대해 절대적, 상대적으로 만족하고 있음을 보여준다. 그러나 실제 직종 간 동의 수준의 유의한 편차는 오직 한 개 문항에서만 확인됐다.<sup>30)</sup>

## (2) 삶의 질적 가치와 효용

삶의 질 개선과 관련해 플랫폼 노동이 갖는 가치와 효용은 다음의 6개 문항-자유로운 일과 설계 기여, 직업 위세(occupational prestige)로 인한 자존감 위축, 일거리 확보에 대한 강박, 새로운 취업에 대한 강박, 일과 삶의 균형 기여, 기존 경제활동 대비 삶의 질 개선 기여 등-을 통해 측정됐다. 6개 문항 중 기존 경제활동 대비 삶의 질 개선 기여는 5점 리커트 척도(1=매우 나빠짐, 2=약간 나빠짐, 3=변화 없음, 4=약간 좋아짐, 5=매우 좋아짐)로, 여타 문항들은 4점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=대체로 그렇지 않은 편이다, 3=대체로 그런 편이다, 4=매우 그렇다)로 평가됐다.

[그림 III-36]은 위의 6개 문항에 대한 청소년과 청년 종사자의 동의 정도를 직종별로 평균한 결과다.<sup>31)</sup> 우선 전체 평균을 놓고 볼 때, 5점 리커트 척도로

30) Kruskal-Wallis 검정을 통해 집단 간 편차의 유의성을 검정했을 때 실제 통계적으로 유의한 편차는 플랫폼 노동의 직업 경쟁력에 대한 평가에서만 나타났으며( $H(7)=15.690, p<.05$ ) 그 차이는 청년 전문 프리랜서와 청년 쿼서비스 종사자, 청년 전문 프리랜서와 청년 승객 운송 및 대리운전 종사자 간의 비교에서 기인했다.

31) 6개 문항 중 직업 위세로 인한 자존감 위축, 일거리 확보에 대한 강박, 그리고 새로운 취업에 대한 강박에 대한 동의 수준이 부정문으로 측정됨. 따라서 여타 문항과의 일관된 해석을 위해 해당 문항을 역 코딩 후 분석함.

측정된 기존 경제활동 대비 삶의 질 개선 기여 정도를 제외한 여타 문항들의 평균 동의 수준은 모두 3점을 하회하고 있다. 종사자들은 플랫폼 노동을 통해 삶의 질이 개선되는 효과를 크게 체감하지 못했음을 시사한다. 부연하면 플랫폼 노동을 통해 자유로운 일과 설계의 가능성에 대한 동의 정도가 평균 2.89점으로 가장 높았고 그 뒤를 이어 일과 삶의 균형 회복이 평균 2.65점, 플랫폼 노동의 낮은 직업 위세로 인한 자존감 위축은 평균 2.54점, 그리고 새로운 일거리 확보와 취업에 대한 강박감이 각각 평균 2.29점, 2.25점을 기록했다.

이와 더불어 과거의 다른 경제활동에 종사할 때와 비교해 플랫폼 노동을 수행하는 현재의 삶이 얼마나 좋아졌는지에 대한 평가와 관련해 종사자들은 변화 없음(=3점)에 상당한 반응(=평균 3.36점)을 보여주었다. 과거 자신들이 종사했던 다른 형태의 경제활동과 비교할 때 지금의 플랫폼 노동이 삶의 질을 개선하는 데 실질적으로 이바지하지 못했음을 의미한다.

종합하면 종사자들은 엄격한 고용계약과 근로조건에 얽매이지 않는 플랫폼 노동의 자유로움이 한편으로 업무에 속박되지 않는 여유 있는 일상을 일정 수준 가능케 하지만 다른 한편으로 그 자유로움의 대가 또는 기회비용이 안정된 수익과 고용 지위의 포기에 있었음을 잘 이해하고 있었다. 이와 더불어 종사자들은 우리 사회가 플랫폼 노동에 부여하는 낮은 직업 위신(occupational prestige)으로 인해 자신의 경제활동을 떳떳하게 생각하지 못하는 문제점도 보여주었다. 마지막으로 삶의 질을 개선하는 데 있어 다른 유형의 경제활동과 차별되는 플랫폼 노동 고유의 가치와 효용에 대한 응답자들의 공감대는 약했다.

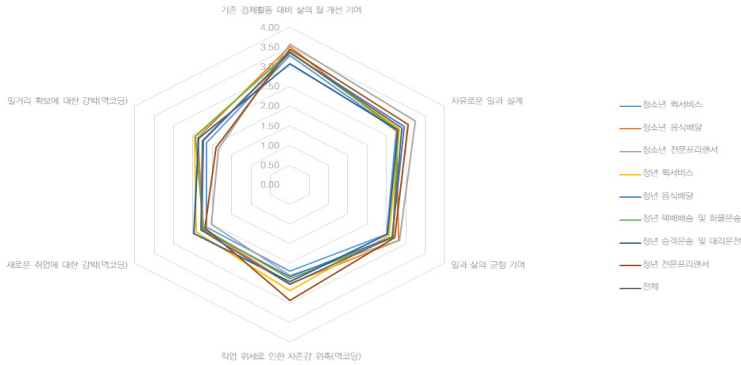


그림 III-36. 플랫폼 노동의 삶의 질적 가치와 효용에 대한 직종별 평가 결과 비교

다음으로 직종에 따른 응답 편차의 경향을 문항별로 살펴보면 자유로운 일과 설계 그리고 일과 삶의 균형 회복에 있어 플랫폼 노동이 갖는 가치와 효용을 가장 긍정적으로 평가한 집단은 청소년 전문 프리랜서로 각각 평균 3.24점, 2.84점이 집계됐다. 특히 전자, 즉 자유로운 일과 설계의 가능성과 관련해서는 청년 전문 프리랜서들도 유사한 견해를 보여주었는데(=평균 3.06점) 이는 현장에서 고객을 직접 응대하며 실시간으로 서비스를 제공하는 지역 기반형 업무 종사자들과 달리 온라인에서 자유롭게 업무를 수행하는 전문 프리랜서들의 업무 특성이 반영된 결과로 볼 수 있다.<sup>32)</sup>

또한 직업 위세로 인한 자존감 위축 문제와 관련해 청년 전문 프리랜서들의 평가가 가장 긍정적이었는데 이는 이들이 여타 직종, 특히 지역 기반형 업무 종사자들과 차별되는 높은 수준의 학력과 기술력으로부터 기인한 것으로 볼 수 있다.

그러나 전문 프리랜서의 경우 여타 직종의 종사자 집단에 비해 새로운 일거리 확보나 취업에 대한 강박감<sup>33)</sup>에 더 시달리고 있었다. 이는 그만큼 이들의 업무에

32) 그러나 Kruskal-Wallis 검정을 통해 직종 간 편차의 유의성을 검정했을 때 일과 삶의 균형 회복에 대한 시각에 있어서는 통계적으로 유의한 편차가 확인되지 않았다( $H(7)=8.442, P=.295$ )

33) 그러나 Kruskal-Wallis 검정을 통해 집단 간 편차의 유의성을 검정했을 때 취업 강박감에 대한 집단 간 편차의 통계적 유의성은 확인되지 않았다( $H(7)=11.461, p=.120$ ).

대한 시장수요가 안정적이지 못함을 암시하며 더 나아가 플랫폼 노동시장의 역설을 방증하는 것이기도 한데 이는 앞서 전문 프리랜서 집단이 제반 업무 환경을 평가하며 여타 지역 기반형 업무 종사자 집단보다 일거리 확보의 어려움을 토로했던 결과와 맥락을 같이 한다. 이들은 업무에 종속되지 않는 자유로운 일상을 누리기 위해 플랫폼 노동시장에 진입하였지만 정작 현실에서는 녹록치 않은 일거리 확보로 인해 일하는 와중에도 끊임없이 다음 일거리를 걱정하지 않으면 안 되는, 즉 일에 대한 고민으로 일상이 잠식되는 역설적 삶을 사는 것이다.

### (3) 자아 개발적 가치와 효용

자아 개발과 관련해 플랫폼 노동이 갖는 가치와 효용은 다음의 3개 문항-업무와 적성/재능의 부합, 업무를 통한 적성, 재능, 진로 개발, 능력 인정 기회 제공 등으로 평가됐으며 응답 척도로는 4점 리커트 척도(1=전혀 그렇지 않다, 2=대체로 그렇지 않은 편이다, 3=대체로 그런 편이다, 4=매우 그렇다)가 사용됐다.

[그림 III-37]은 위의 3개 문항에 대한 청소년과 청년 종사자의 동의 정도를 직종별로 평균한 결과다. 우선 전체 평균을 놓고 볼 때, 모든 문항의 평균 동의 수준은 3점을 하회하고 있다. 자아 개발에 있어 플랫폼 노동이 갖는 가치와 효용에 대해 종사자들이 전반적으로 공감하지 못하고 있음을 의미한다. 부연하면, 현재 수행하는 업무와 자신의 적성 및 재능과의 부합 정도, 플랫폼 노동시장의 공정한 능력 발휘 기회 제공에 대한 동의 수준은 각각 평균 2.79점, 2.78점으로 집계됐고 플랫폼 노동을 통한 적성, 재능, 진로 등의 탐색과 개발에 대한 동의 수준은 평균 2.63점으로 가장 낮았다.

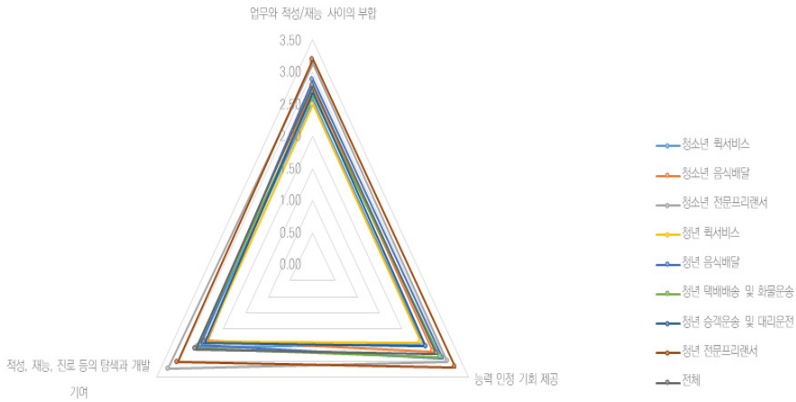


그림 III-37. 플랫폼 노동의 자아 개발적 가치와 효용에 대한 직종별 평가 결과 비교

다음으로 직종별 편차를 살펴보면, 전문 프리랜서들이 여타 직종의 종사자들에 비해 자아 개발에서 플랫폼 노동이 갖는 가치와 효용을 상대적으로 높게 평가했음을 알 수 있다. 지역 기반형 업무 종사자들과 달리 이들의 평균 동의 수준은 일관되게 3점을 상회하고 있는데 이는 플랫폼 노동시장의 이중구조를 다시 한 번 방증하는 결과라 볼 수 있다. 즉, 여느 노동시장과 마찬가지로 플랫폼 노동시장에서도 전문직 종사자들은 비숙련 단순 노동자보다 자아 개발과 성공의 유리한 위치를 점유하고 있다.

#### (4) 직업적 가치와 효용

마지막으로 플랫폼 노동의 직업적 가치와 효용은 종사자들이 중시하는 직업 가치관이 플랫폼 노동을 통해 실제로 구현되는 정도, 즉 이상과 현실 사이의 괴리 수준을 통해 살펴보았다. 평가 대상이 된 직업 가치관은 경제적 수익, 고용안정, 적성 및 흥미와 업무의 일치, 일/생활 균형, 자아실현, 자율성, 인정욕구, 협동적

동료 관계 등 총 8가지며 이러한 가치와 효용이 종사자에게 갖는 중요성(이상)과 플랫폼 노동을 통해 충족되는 정도(현실)는 모두 4점 리커트 척도(1=전혀 중요하지 않음, 전혀 충족시키지 못했음, 2=별로 중요하지 않음, 별로 충족시키지 못했음, 3=어느 정도 중요, 어느 정도 충족시켰음, 4=매우 중요, 매우 충족시켰음)로 평가됐다.

[그림 III-38]에 따르면 종사자들이 직업 선택에서 가장 중요하게 여긴 가치와 효용은 경제적 수익, 즉 많은 돈을 버는 것으로 평균 3.32점의 중요도가 집계됐다. 그다음으로 중요한 것은 고용안정, 즉 직장에서 안정적으로 오래 근무하는 것과 적성 및 흥미와 업무의 일치, 즉 업무 내용이 자신의 흥미와 선호에 부합하는 것으로 모두 평균 3.20점의 중요도가 부여됐다.

반대로 중요도가 가장 떨어지는 가치와 효용은 협동적 동료 관계, 즉 다른 사람과 함께 어울려 일하는 것으로 평균 중요도는 3.04점이었다. 그러나 이를 포함해 여타 항목들의 평균 중요도가 모두 3점(어느 정도 중요)을 상회하고 있어 사실상 종사자들은 8개의 직업적 가치와 효용을 모두 중요하게 여기고 있는 셈이다.



그림 III-38. 플랫폼 노동의 직업적 가치와 효용의 중요도와 충족도 비교

그러나 이중 플랫폼 노동을 통해 만족스럽게 충족된 가치와 효용은 존재하지 않았다. 그림에서 알 수 있듯이 8개 항목의 충족 수준은 모두 중요도에 못 미치고 있으며 절대 점수 또한 3점을 하회하고 있다. 이는 플랫폼 노동으로 충족되는 직업적 가치와 효용은 응답자들의 기대치에 못 미치고 있을 뿐만 아니라 절대적 충족 수준 또한 부정적임을 의미한다.<sup>34)</sup> 부연하면, 중요도와 충족도 사이의 괴리가 가장 큰 직업적 가치와 효용은 경제적 수익으로 .76점의 격차가(중요도-충족도), 반대로 괴리가 가장 작은 가치와 효용은 자율성으로 .45점의 격차가 집계됐다.

다음으로 [그림 III-39]는 이러한 플랫폼 노동의 직업적 가치와 효용의 괴리 수준을 직종별로 평균해 비교한 결과로 우리는 청년 승객 운송 및 대리운전 종사자가 체감하는 플랫폼 노동의 직업적 가치와 효용의 괴리 수준이 여타 직종의 종사자 집단과 크게 차이 나고 있음을 알 수 있다. 부연하면, 승객 운송 및 대리운전에 종사하는 청년 집단이 가장 큰 괴리를 느끼는 직업적 가치와 효용은 경제적 수익성과 고용안정으로 기대치 대비 각각 1.16점, 1.14점의 괴리가 발생했고 반대로 괴리 정도가 가장 적은 직업적 가치와 효용은 .86점의 자율성이었다.

이에 비해 전문 프리랜서로 활동 중인 청소년 집단이 체감하는 플랫폼 노동의 직업적 가치와 효용의 괴리 수준은 두 개 항목<sup>35)</sup>을 제외하고 여타 종사 집단에 비해 낮게 집계됐다. 즉, 여타 직종의 종사자들과 비교했을 때 이들이 중시하는 직업적 가치와 효용이 플랫폼 노동을 통해 상당 수준 충족됐음을 의미한다. 이중 특히 자율성에 대한 괴리 수준은 음의 값을 갖는데 이는 플랫폼 노동이 기대 이상의 업무 자율성을 보장했다는 말이다. 이는 청년 전문 프리랜서에게서도 같이 발견되는 특징이기도 하다.

34) Wilcoxon 부호순위 검정(Wilcoxon signed rank test)을 이용해 8개 항목의 중요도와 충족도 사이의 차이를 통계적으로 검정했을 때도 모든 비교에서 유의한 결과가 도출됐다.

35) 경제적 수익과 적성 및 흥미와 업무의 일치

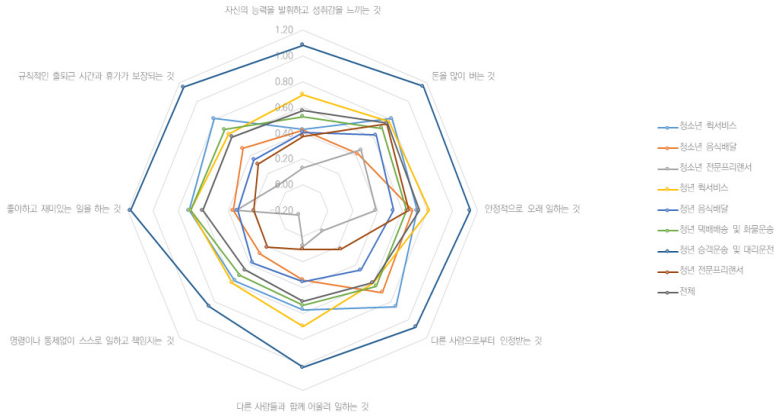


그림 III-39. 플랫폼 노동의 직업적 가치와 효용의 직종별 평균 괴리 비교

이러한 비교 결과는 궁극적으로 전문 프리랜서가 지역 기반형 업무 종사자보다 플랫폼 노동의 직업적 전망 혹은 지속가능성을 더 긍정적으로 평가하고 있다는 개연성을 방증하는데 실제 전체 종사자를 대상으로 향후 10년 동안의 플랫폼 노동 종사 의향을 타진했을 때 양자 사이의 태도 차이는 명확했을 뿐만 아니라 통계적으로도 유의했다( $\chi^2(7)=68.487, p<.001$ ).

아래 표는 향후 10년 동안의 플랫폼 노동 종사 의향을 직종과 교차분석한 결과로 청소년 음식 배달 종사자, 청년 퀵서비스 종사자, 청년 승객 운송 및 대리운전 종사자 등 전형적인 지역 기반형 업무 종사자에 해당하는 셀은 모두 음의 수정된 표준화 잔차 값이, 반대로 전문 프리랜서로 활동하는 청소년과 청년 종사자들에게서는 모두 양의 수정된 표준화 잔차 값이 집계됐다. 자신의 플랫폼 노동 전망에 대해 전자는 강한 부정적 의사를, 후자는 강한 긍정적 의사를 피력한 것이다.

표 III -24 직종과 플랫폼 노동 전망 간의 교차분석에 따른 수정된 표준화 잔차값

		향후 10년 동안 플랫폼 노동을 지속해서 수행할 의향	
		그렇지 않다	그렇다
청소년과 청년 직종 집단	청소년 퀵서비스	0.7	-0.7
	청소년 음식 배달	2.8	-2.8
	청소년 전문 프리랜서	-1.8	1.8
	청년 퀵서비스	2.0	-2.0
	청년 음식 배달	-0.1	0.1
	청년 택배 배송 및 화물운송	0.0	0.0
	청년 승객 운송 및 대리운전	3.9	-3.9
	청년 전문 프리랜서	-7.1	7.1

지금까지 우리는 플랫폼 노동이 청소년과 청년 종사자에게 갖는 경제적, 삶의 질적, 자아 개발적, 그리고 직업적 가치와 효용을 살펴보았고 영역별 주요 특징을 정리하면 다음과 같다.

#### 플랫폼 노동에 대한 관점-경제적 가치와 효용

- 업무의 난이도, 위험 정도, 노동 시간, 노동량 대비 대가의 적절성, 노력 대비 보상의 공정성, 가족과 자신의 행복한 삶을 보장하는 소득원으로서 안정성, 안정된 생계 수단으로서의 직업 경쟁력, 안정된 노후 대비 가능성 등에 대한 동의 수준을 통해 플랫폼 노동의 경제적 가치와 효용을 측정한 결과 전체 종사자 기준으로 평균 3점을 상회하는 긍정적 답변이 집계된 문항은 없어. 플랫폼 노동 대가의 적절성에 대한 평가가 평균 2.95점으로 가장 높았고, 안정된 생계 수단으로서의 직업 경쟁력이 평균 2.27점으로 가장 낮아. 종사자들은 한편으로 플랫폼 노동시장에서 구현되는 경제적 보상 메커니즘의 형평성에 대해 대체로 긍정적으로 평가하지만 다른 한편으로 운택한 삶과 노후를 위한 소득원으로써 플랫폼 노동이 갖는 안정성과 지속가능성에 대해서는 부정적으로 평가해.
- 직종별로는 청소년 전문 프리랜서 종사자가 여타 직종의 종사자 집단보다 플랫폼 노동의 경제적 가치와 효용을 더 긍정적으로 평가하는 경향이 있어. 그러나 실제 집단 간 편차의 통계적 유의성은 플랫폼 노동의 직업 경쟁력에 대한 평가에서만 나타났으며 그 차이는 청년 전문 프리랜서 종사자와 청년 퀵서비스 종사자, 청년 전문 프리랜서 종사자와 청년 승객 운송 및 대리운전 종사자 간의 비교에서 기인해.

### 플랫폼 노동에 대한 관점-삶의 질적 가치와 효용

- 자유로운 일과 설계 기여, 직업 위세(occupational prestige)로 인한 자존감 위축, 일거리 확보에 대한 강박감, 새로운 취업에 대한 강박감, 일과 삶의 균형 기여, 기존 경제활동 대비 삶의 질 개선 기여 등에 대한 동의 수준을 통해 플랫폼 노동의 삶의 질적 가치와 효용을 측정된 결과 5점 리커트 척도로 측정된 기존 경제활동 대비 삶의 질 개선 기여 정도를 제외한 여타 문항들의 평균 동의 수준은 모두 3점을 밑돌아. 플랫폼 노동을 통해 자유로운 일과 설계의 가능성에 대한 동의 정도가 평균 2.89점으로 가장 높았고 새로운 일거리 확보와 취업에 대한 강박감이 각각 평균 2.29점, 2.25점으로 가장 낮아.
- 마찬가지로 과거의 다른 경제활동에 종사할 때와 비교해 플랫폼 노동을 수행하는 현재의 삶이 얼마나 좋아졌는지에 대한 평가와 관련해 종사자들은 변화 없음(=3점)에 상당한 반응(=평균 3.36점)을 보여줘.
- 종사자들은 엄격한 고용계약과 근로조건에 얽매이지 않는 플랫폼 노동의 자유로움이 한편으로 업무에 속박되지 않는 여유 있는 일상을 일정 수준 가능케 하지만 다른 한편으로 그 자유로움의 대가 또는 기회비용이 안정된 수익과 고용 지위의 포기에 있었음을 잘 이해해. 또한, 우리 사회가 플랫폼 노동에 부여하는 낮은 직업 위신(occupational prestige)으로 인해 자신의 경제활동을 떳떳하게 생각하지 못하는 문제점도 발견해. 현재의 플랫폼 노동이 종사자의 삶의 질을 개선하는 데 실질적으로 이바지한 증거를 찾기 어려워.
- 다른 한편으로 직종에 따른 편차도 있어. 전문 프리랜서의 경우 여타 직종의 종사자에 비해 자유로운 일과 설계, 일과 삶의 균형 회복에 대한 플랫폼 노동의 가치와 효용을 좋게 평가해.
- 또한 직업 위세로 인한 자존감 위축 문제에 있어 높은 수준의 학력과 기술력을 보유한 청년 전문 프리랜서가 여타 직종의 종사자 집단보다 가장 영향을 덜 받아.
- 그러나 전문 프리랜서의 경우 여타 직종의 종사자 집단에 비해 새로운 일거리 확보나 취업에 대한 강박에 더 취약해. 이는 그만큼 이들의 업무에 대한 시장수요가 안정적이지 못함을 암시하며 더 나아가 이들이 처한 플랫폼 노동의 역설적 현실을 보여줘. 업무에 종속되지 않는 자유로운 일상을 목적으로 플랫폼 노동시장에 진입하였지만 정작 이들은 현실에서 일과 삶의 경계가 무너진 채 새로운 일거리에 대한 고민으로 일상을 잠식당하는 역설적 삶을 살고 있어.

### 플랫폼 노동에 대한 관점-자아 개발적 가치와 효용

- 업무와 적성/재능의 부합, 업무를 통한 적성, 재능, 진로 개발, 능력 인정 기회 제공 등에 대한 동의 수준을 통해 플랫폼 노동의 자아 개발적 가치와 효용을 측정된 결과 모든 문항의 평균 동의 수준은 3점에 못 미쳐.
- 현재 수행하는 업무와 자신의 적성 및 재능과의 부합 정도, 플랫폼 노동시장의 공정한 능력 발휘 기회 제공에 대한 동의 수준은 각각 평균 2.79점, 2.78점으로

집계됐고 플랫폼 노동을 통한 적성, 재능, 진로 등의 탐색과 개발에 대한 동의 수준은 평균 2.63점으로 가장 낮아.

- 그러나 직종 간 편차를 살펴보면, 전문 프리랜서들이 여타 직종의 종사자들에 비해 플랫폼 노동의 자아 개발적 가치와 효율에 대해 더 긍정적으로 평가해. 이는 플랫폼 노동시장의 이중구조를 다시 한번 방증하는 결과라 볼 수 있어. 여느 노동시장과 마찬가지로 플랫폼 노동시장에서도 전문직 종사자들은 비숙련 단순 노동자보다 자아 개발과 성공의 유리한 위치를 점유해.

### 플랫폼 노동에 대한 관점-직업적 가치와 효용

- 종사자들은 직업 선택 시 경제적 수익, 고용안정, 적성 및 흥미와 업무의 일치, 일/생활 균형, 자아실현, 자율성, 인정욕구, 협동적 동료 관계 등 모든 직업적 가치와 효용을 중요하게 생각해. 이중 경제적 수익성의 중요도가 평균 3.32점으로 가장 높아.
- 그러나 플랫폼 노동으로 충족된 직업적 가치와 효용은 존재하지 않아. 중요도 대비 충족도의 괴리가 가장 큰 가치와 효용은 경제적 수익으로 .76점의 격차가, 반대로 가장 괴리가 작은 가치와 효용은 자율성으로 .45점의 격차가 나.
- 직종에 따른 편차도 존재하는데 특히 청년 승객 운송 및 대리운전 종사자가 체감하는 플랫폼 노동의 직업적 가치와 효용의 괴리가 여타 직종의 종사자 집단과 크게 차이 나고 있어. 승객 운송 및 대리운전에 종사하는 청년 집단이 가장 큰 괴리를 느끼는 직업적 가치와 효용은 경제적 수익성과 고용안정으로 기대치 대비 각각 1.16점, 1.14점의 괴리가, 반대로 괴리 정도가 가장 적은 직업적 가치와 효용은 .86점의 자율성으로 확인돼.
- 이에 비해 청소년과 청년 전문 프리랜서가 체감하는 플랫폼 노동의 직업적 가치와 효용의 괴리 수준은 전반적으로 낮아. 이는 여타 직종의 종사자들과 비교해 이들의 직업적 가치와 효용이 플랫폼 노동을 통해 상당 수준 충족됐음을 의미해. 이를 증명하듯 플랫폼 노동의 직업적 전망 혹은 지속가능성을 두고 전문 프리랜서가 여타 지역 기반형 업무 종사자와 비교해 더 긍정적인 평가를 해.

### 그림 III-40. 플랫폼 노동의 경제적, 삶의 질적, 자아 개발적, 그리고 직업적 가치와 효용의 주요 특징 정리

## 6) 플랫폼 노동 환경 개선을 위한 정책 수요

우리는 지금까지 플랫폼 노동 종사자 집단의 인구학적 특징을 시작으로 이들이 지금까지 수행해 온 플랫폼 노동 경력, 현재 참여하고 있는 플랫폼 경제활동의 현황, 플랫폼 노동을 수행하며 경험했던 업무상 어려움, 그리고 플랫폼 경제활동을 통해 체감하는 플랫폼 노동의 가치와 효용 등 이들의 플랫폼 경제활동 실태를 다각적으로 살펴보았다. 이를 통해 우리는 플랫폼 노동시장에도 이중구조(층화)가 존재하며 그에 따라 종사자들이 경험하는 플랫폼 노동의 가치와 효용은 다른 양상을 띠고 있음을 확인했다. 이와 더불어 우리는 현행 노동법의 사각지대에 놓인 플랫폼 노동시장에서 노동자들에게 발생하는 부당처우의 문제에 관해서도 확인할 수 있었다.

그렇다면 플랫폼 노동 환경의 개선을 위해 어떤 대안이 필요할까? 우리는 이를 확인하고자 수수료 규정, 플랫폼 노동자에 대한 사회적 인식과 태도 개선, 공공플랫폼 운영, 플랫폼 노동자의 운영 규칙 제정 참여 권리보장, 분쟁 및 사고 해결 절차 마련, 경력 인정 시스템 구축, 직업교육 및 훈련 기회 제공, 4대 보험 적용, 노동조합 결성 등 총 9개 대안을 종사자에게 제시하고 각각의 필요성을 4점 리커트 척도(1=전혀 필요 없음, 2=별로 필요 없음, 3=어느 정도 필요함, 4=매우 필요함)로 평가하게 하였다.

[그림 III-41]은 전체 종사자 기준으로 집계된 평가 결과로 가장 필요도가 높게 집계된 대안은 평균 3.28점의 분쟁 및 사고에 대한 효과적 해결 절차 마련이었다. 4대 보험 적용, 법이나 제도를 통한 수수료 규정, 플랫폼 노동의 경력 인정 시스템 구축 등에 대한 필요성도 평균 3.20점을 기록하며 응답자들의 수요가 높았다. 이에 반해 수요가 가장 떨어지는 대안은 직업능력 개발을 위한 교육과 훈련 기회 제공으로 평균 필요도는 2.99점이었다. 이처럼 대안 간 필요도의 편차는 존재하나 모두 3점에 매우 근접했거나 이를 상회하는 점수가 집계됐으므로 사실상 종사자들은 모든 대안의 필요성을 공감하고 있다고 해석해도 무방하다.

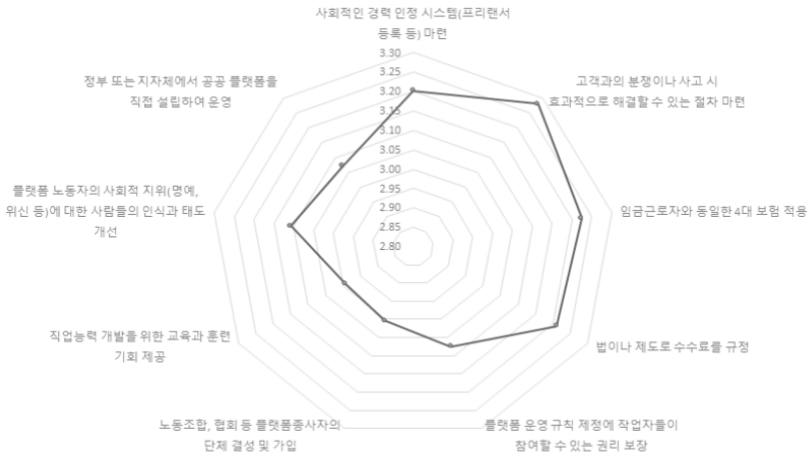


그림 III-41. 플랫폼 노동 조건 개선과 권리보장을 위한 대안별 필요도 비교

다만 아래의 그림과 같이 직종에 따른 선호 대안의 편차도 확인됐는데 부연하면 청소년 퀵서비스 종사자와 청년 전문 프리랜서의 경우 사회적 경력 인정 시스템의 마련을, 청소년/청년 음식 배달 종사자, 청소년 전문 프리랜서, 청년 택배 배송 및 화물운송 종사자, 청년 승객 운송 및 대리운전 종사자는 분쟁 및 사고에 대한 효과적 해결 절차를, 마지막으로 청년 퀵서비스 종사자는 법이나 제도를 통한 수수료 규정을 가장 중요한 대안으로 선택했다.

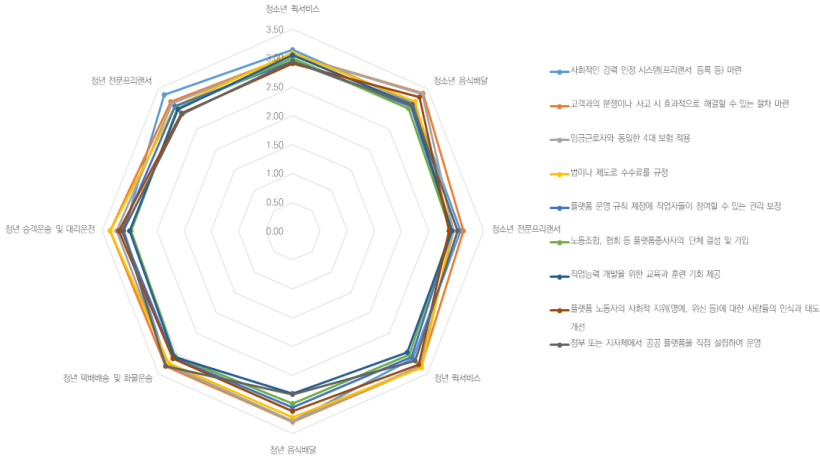


그림 III-42. 플랫폼 노동 조건 개선과 권리보장 방안에 대한 직종별 필요도 비교

그러나 Kruskal-Wallis 검정을 통해 각 대안의 필요성에 대한 집단 간 태도 차이를 검정했을 때 실제 통계적 유의성이 증명된 대안은 법이나 제도를 통한 수수료 규정( $H(7)=16.424, p<.05$ ), 플랫폼 노동자에 대한 사회적 인식과 태도의 개선( $H(7)=19.366, p<.05$ ), 그리고 공공플랫폼 운영( $H(7)=14.518, p<.05$ ) 등 3개에 국한됐다.

부연하면 법이나 제도를 통한 수수료 규정의 필요성에 대한 유의한 집단 간 편차는 청소년 전문 프리랜서와 청년 퀵서비스 종사자 사이 그리고 청소년 전문 프리랜서와 청년 승객 운송 및 대리운전 종사자 사이에서, 플랫폼 노동자에 대한 사회적 인식과 태도 개선의 필요성에 대한 유의한 집단 간 편차는 청년 전문 프리랜서와 청년 퀵서비스 종사자 사이에서, 마지막으로 공공플랫폼 운영의 필요성에 대한 유의한 집단 간 편차는 청년 음식 배달 종사자와 청년 퀵서비스 종사자 사이에 있었다.

이러한 직종에 따른 인식 차이를 대응분석(correspondence analysis)을 이용해 입체적으로 시각화하면 아래의 그림과 같이 도식화된다. 대응분석은 2개 이상



보이지만 반대로 여타 직종의 종사자들<sup>36)</sup>은 매우 긍정적인 태도를 보여주고 있다. 이 가운데 특히 승객 운송 및 대리운전에 종사하는 청년 종사자의 공감 수준이 여타 직종의 종사자보다 높은 것을 확인할 수 있는데 이는 우리가 앞서 분석했던 이들의 부당처우 노출 실태와 맥락을 같이 한다. 부연하면, 우리는 플랫폼 노동 수행 중에 발생하는 부당처우를 다루며 승객 운송 및 대리운전에 종사하는 청년 집단이 여타 직종의 종사자 집단보다 고객이나 업체 관계자로부터의 폭언, 폭행, 또는 인격 무시에 더 취약하게 노출돼 있었음을 확인한 바 있다. 사회적 인식과 태도가 변화하고 그 결과가 현장에서 체감되기까지 상당 시간이 소요될 수 있는, 즉 대안의 즉각적 실효성을 크게 기대할 수 없음에도 불구하고 이들이 해당 대안의 필요성을 강조하는 것은 현장에서 이들이 경험하는 인격 침해의 문제가 그만큼 심각함을 방증한다.

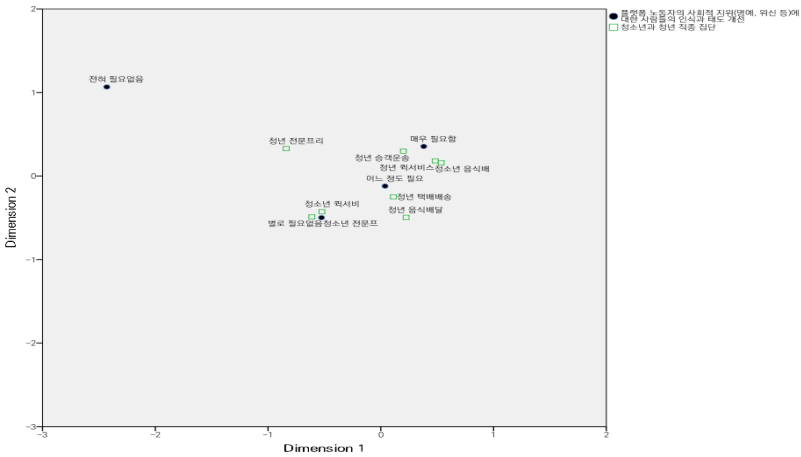


그림 III-44. 플랫폼 노동자에 대한 사회적 인식과 태도 개선 필요성에 대한 직종별 태도 비교

36) 청년 전문 프리랜서 제외



### 플랫폼 노동 환경 개선을 위한 정책 수요

- 플랫폼 노동 환경의 개선을 위해 종사자들이 가장 필요로 한 대안은 분쟁 및 사고에 대한 효과적 해결 절차 마련임. 4대 보험 적용, 법이나 제도를 통한 수수료 규정, 플랫폼 노동의 경력 인정 시스템 구축 필요성에 대한 공감대도 높아. 대안 간 편차는 존재하나 사실상 종사자들은 모든 대안의 필요성에 공감해.
- 직종에 따라 선호 대안의 차이점도 확인됐는데 청소년 킥서비스 종사자와 청년 전문 프리랜서의 경우 사회적 경력 인정 시스템의 마련을, 청소년/청년 음식 배달 종사자, 청소년 전문 프리랜서, 청년 택배 배송 및 화물운송 종사자, 청년 승객 운송 및 대리운전 종사자는 분쟁 및 사고에 대한 효과적 해결 절차를, 마지막으로 청년 킥서비스 종사자는 법이나 제도를 통한 수수료 규정을 가장 중요한 대안으로 선택해.
- 그러나 실제 대안별 필요성에 대한 직종 간 태도 차이의 통계적 유의성을 검정했을 때 법이나 제도를 통한 수수료 규정, 플랫폼 노동자에 대한 사회적 인식과 태도의 개선, 그리고 공공플랫폼 운영 등의 대안에서만 유의한 차이가 나.
- 법이나 제도를 통한 수수료 규정의 필요성의 경우 전문 프리랜서보다 지역 기반형 업무 종사자, 특히 청년 지역 기반형 업무 종사자의 공감대가 더 커. 이는 플랫폼 노동시장에서 불공정하고 일관되지 못한 수수료 책정 문제가 지역 기반형 업무 종사자들에게 상대적으로 더 큰 불이익을 초래하고 있음을 시사해.
- 플랫폼 노동에 대한 사회적 인식과 태도의 개선 필요성의 경우 승객 운송 및 대리운전에 종사하는 청년 종사자의 공감 수준이 여타 직종의 종사자보다 높아. 이는 이들이 현장에서 업체 관계자나 고객으로부터 당하는 부당처우 문제와 매우 밀접한 연관성이 있어. 승객 운송 및 대리운전에 종사하는 청년 집단의 경우 여타 직종의 종사자 집단보다 고객이나 업체 관계자로부터의 폭언, 폭행, 또는 인격 무시에 더 취약하게 노출돼.
- 마지막으로 정부나 지자체의 공공플랫폼 운영 필요성과 관련해 청소년 킥서비스 종사자를 제외한 여타 직종의 종사자 집단은 전반적으로 긍정적 태도를 보여줘.

그림 III-46. 플랫폼 노동 환경 개선을 위한 정책 수요의 주요 결과 정리

### 3. 소결과 시사점

우리는 지금까지 음식 배달, 퀵서비스, 승객 운송 및 대리운전, 택배 배송 및 화물운송, 그리고 전문 프리랜서 등 5개 직종에 종사하는 528명의 청소년과 청년 플랫폼 노동자를 대상으로 실시한 실태조사의 주요 분석 결과를 개관하였다.

#### 1) 인구학적 특징과 시사점

먼저, 이들의 인구학적 특징과 관련해 주의 깊게 볼 부분은 종사자의 학력 수준이 직종에 따라 유의하게 구분됐다는 사실이다. 택배 배송 및 화물운송, 음식 배달, 그리고 퀵서비스 등 전형적인 단순 노무에 해당하는 직종의 종사자들 사이에서는 초등교육과 중등교육 이수자의 비율이 상대적으로 높았던데 반해 전문 프리랜서와 같이 특정 분야의 전문 지식과 경험을 바탕으로 전문 서비스를 제공하는 종사자 사이에서는 고등교육 이수자의 비율이 높았다.

이러한 직종에 따른 종사자 간의 뚜렷한 학력 격차는 기존 노동시장과 마찬가지로 플랫폼 노동시장에도 이중구조, 즉 노동자 간의 층화 문제가 배태돼 있음을 시사한다. 일견 플랫폼 노동시장은 누구에게나 진입 기회를 제공하는 열린 시장으로 보일지 모르나 실제 전문 지식과 기술을 갖춘, 즉 고급 인적 자본을 보유한 개인에게 전개되는 플랫폼 노동시장의 경력 경로(career path)는 그렇지 못한 개인의 경력 경로와 차별되며 두 경로 사이의 교차 개연성은 매우 낮다. 즉, 단순 노무에 상당한 직무능력으로 플랫폼 노동시장에 진입하게 된 개인은 시간이 지나도 기존의 경력 경로에서 벗어나기 어렵다는 말이다. 실제 본 실태조사에서 전형적인 단순 노무인 지역 기반형 업무로 플랫폼 노동을 시작하게 된 청소년과 청년 종사자들이 짧게는 평균 14개월에서 길게는 평균 22개월의 시간을 플랫폼 노동시장에서 보내는 동안 누구도 전문적인 경력 경로로 편입하지 못한 점 그리고 지역 기반형 업무 종사자의

대다수가 자신의 경력개발 전망을 포함해 플랫폼 노동의 자아 개발적 가치와 효용을 부정적으로 평가한 결과 모두 이와 같은 맥락 속에서 이해될 수 있다.

이와 더불어 전체 종사자 가운데 지금의 플랫폼 노동으로 가구의 생계를 책임지는 비율은 10명 중 3명에 못 미쳤다. 대다수는 미혼으로 살며 자신을 위한 경제활동의 방편으로 플랫폼 노동에 종사하고 있었다.

- 지역 기반형 업무 종사자와 전문 프리랜서 간의 학력 격차는 뚜렷해. 고급 인적 자본을 갖춘 개인과 그렇지 못한 개인에게 전개되는 플랫폼 노동시장의 경력 경로(career path)는 차별되며 경로 간의 교차 개연성은 낮아.
- 종사자의 대다수는 미혼으로 살며 자신을 위한 경제활동의 방편으로 플랫폼 노동에 종사해. 플랫폼 노동을 가구의 생계 부양 수단으로 삼는 종사자는 10명 중 3명에 못 미쳐.

## 2) 플랫폼 노동 경력의 특징과 시사점

전체 응답자의 평균 플랫폼 노동 경력은 21.54개월로 이를 다시 연령대로 구분하면 청소년 종사자는 평균 15.5개월, 청년 종사자는 평균 23.13개월로 나타났다. 이들이 처음 플랫폼 노동시장에 진입하며 가장 많이 수행한 업무는 지역 기반형으로 청소년 종사자의 47.3%가 음식 배달로, 23.6%는 삽화, 포토샵, 인테리어, 인쇄물, 로고 제작 등의 디자인 업무로, 그리고 17.3%가 킷서비스로 플랫폼 경제 활동을 시작하게 됐다. 청년 종사자 역시 대부분 대리운전, 킷서비스, 배달, 화물운송 등과 같은 지역 기반형 업무로 플랫폼 노동을 처음 시작했는데 그 비율은 78.9%에 달하였다. 이에 비해 전문 프리랜서로 플랫폼 노동시장에 진입하게 된 청소년과 청년 종사자는 각각 21.1%와 35.5%에 그쳤다.

문제는 이러한 경력 경로가 우리가 앞서 종사자들의 학력 수준을 논하며 언급했듯이 고착된다는 점이다. 시작은 지역 기반형 업무였지만 플랫폼 노동시장에서 경제활동을 영위하는 동안 자신의 인적 자본을 개발해 더욱 전문적인 직종으로

전환한 사례가 존재하지 않았기 때문이다. 이는 전문 지식과 기술을 갖추지 못한 사람에게 플랫폼 노동시장의 지역 기반형 업무는 진입장벽이 낮다는 장점이 있으나 진입 후 동일 업무의 반복 수행으로 그에게 주어지는 경력개발의 혜택은 부재함을 시사한다. 그리고 초기 진입 경로에 대한 의존 경향이 장기화할수록 그가 플랫폼 노동시장에서 새로운 경력 경로를 개척하거나 일반 노동시장으로 편입해 취업을 도모할 기회는 희소해질 수밖에 없다.

- 전문 지식과 기술을 갖추지 못한 사람에게 지역 기반형 업무는 초기 시장 진입 장벽이 낮다는 장점이 있으나 진입 후 동일 업무의 반복 수행으로 그에게 주어지는 실질적인 경력 개발의 혜택은 부재해. 목전의 경제적 수익성을 좇아 현재의 단순 노무에 대한 의존이 장기화할수록 플랫폼 노동시장에서 새로운 경력 경로를 개척하거나 플랫폼 노동시장에서 벗어날 기회는 줄어들어.

이와 더불어 종사자들의 플랫폼 노동 경력과 관련해 주목할 점은 이들의 플랫폼 노동시장 진입 동기다. 우리는 청소년과 청년 종사자가 서로 다른 이유를 가지고 플랫폼 노동시장에 진입함을 확인했는데 청소년 종사자의 경우 경제적 수익성에 대한 기대 심리가, 청년 종사자는 자유로운 근로시간 선택에 대한 기대 심리가 주요 동기로 작용했다. 다만, 취업/구직이 어렵거나 자신의 학력과 스펙에 적합한 일자리를 찾지 못해, 즉 자신의 의지와 무관하게 어쩔 수 없이 플랫폼 노동시장에 진입한 청소년과 청년 종사자의 비율도 20%에 달했다.

이처럼 두 종사자 집단에 주요하게 작용한 진입 동기는 다르지만 각각에 대한 기대 심리는 플랫폼 노동을 통해 충족된 것으로 나타났다. 즉, 청소년의 경우 경제적 수익성, 청년의 경우 자유로운 근로시간 선택이 모두 플랫폼 노동을 통해 구현됐음을 의미한다.

이러한 플랫폼 노동시장으로의 최초 진입 동기는 청년 종사자의 경우 시간이 흐른 현재, 즉 현재 플랫폼 노동을 하는 이유와 비교했을 때 크게 달라지지 않았으

나 청소년 종사자의 경우 변화가 있었다. 부연하면 과거 학업, 학원 수강, 직업훈련, 취업 준비 등을 병행하기 위해 플랫폼 노동을 시작한 청소년 종사자는 12.7%에 달했으나 현재 같은 이유로 플랫폼 노동에 종사하는 청소년은 3.6%에 불과했으며 취업/구직이 어려워 또는 자신의 학력과 스펙에 적합한 일자리를 찾지 못해 어쩔 수 없이 플랫폼 노동을 하는 비율은 과거 20.9%에서 현재 24.5%로 증가했다. 특히 후자의 경우 청년 종사자 사이에서도 공통으로 발견되는 변화 양상으로 과거 19.6%에서 23.4%로 증가했다.

종합하면 청소년과 청년 종사자들은 주로 경제 수익성 또는 자유로운 근로시간에 대한 기대 심리로 플랫폼 노동시장에 진입해 경제활동을 이어오고 있다. 그러나 취업/구직이 어려워 또는 자신의 학력과 스펙에 적합한 일자리를 찾지 못해 어쩔 수 없이 플랫폼 노동에 종사하는 사례도 과거에 비해 많아졌는데 이는 지속되는 경기 불황과 취업난으로 인해 플랫폼 노동시장에서 생계 방안을 구하는 청소년과 청년이 증가하고 있음을 시사한다.

- 청소년과 청년 종사자들이 처음 플랫폼 노동시장에 진입하며 가장 많이 수행하는 업무는 지역 기반형으로 청소년의 경우 64.5%, 청년의 경우 78.9%가 이에 해당해.
- 그러나 노동시장에 진입 후 적게는 평균 15개월에 많게는 평균 23개월의 시간을 보내며 단순 노무 직종에서 전문 직종으로 전환한, 즉 고급 경력 경로를 개척한 종사자는 없어. 이는 전문 지식과 기술을 갖추지 못한 사람에게 플랫폼 노동시장의 지역 기반형 업무는 진입장벽이 낮다는 장점이 있으나 진입 후 동일 업무의 반복 수행으로 그에게 주어지는 경력개발의 혜택은 부재함을 시사해. 단순 노무 종사자의 경우 초기 경력 경로에 대한 의존도가 높아질수록 플랫폼 노동시장에서 벗어나지 못할 개연성은 높아져.
- 청소년과 청년은 각각 경제적 수익성과 자유로운 근로시간 선택에 대한 기대 심리로 플랫폼 노동을 찾는 경향이 강해. 실제 이러한 기대 심리는 플랫폼 노동을 통해 충족되고 있지만 다른 진입 동기들은 플랫폼 노동을 통해 기대만큼 충족되지 않아.
- 플랫폼 노동을 하는 이유에 있어 청년 종사자는 과거와 현재 사이의 차이를 보여주지 않지만, 청소년 종사자는 차이를 보여줘. 취업/구직이 어려워 또는 자신의 학력과 스펙에 적합한 일자리를 찾지 못해 어쩔 수 없이 플랫폼 노동을 하는 청소년과 청년 종사자의 비율이 과거보다 높아져. 이는 지속되는 경기 불황과 취업난으로 인해 플랫폼 노동시장에서 생계 방안을 구하는 청소년과 청년이 증가하고 있음을 시사해

### 3) 플랫폼 경제활동 현황의 특징과 시사점

청소년과 청년 종사자들의 근로시간과 수입은 직종에 따라 다른데 대체로 지역 기반형 업무 종사자가 웹 기반형 업무 종사자인 전문 프리랜서보다 장시간 근무하며 더 많은 수익을 올렸다. 청소년 종사자 중 음식 배달 종사자의 하루평균 노동 시간이 8.02시간으로 가장 길었고 청년 종사자 중에서는 택배 배송 및 화물운송 종사자가 하루평균 9.65시간 일해 노동 시간이 가장 길었다. 만약 이들에게 현행 근로기준법상의 근로자 지위가 인정된다면 지역 기반형 업무를 수행하는 종사자 대부분은 법정 근로시간을 초과하며 노동하는 셈이다. 이에 비해 청소년과 청년 전문 프리랜서의 하루평균 근로시간은 5.8시간 내외에 그쳐 전체 직종 중 가장 짧았다.

그러나 노동에 따른 경제적 수익은 근로시간이 긴 직종일수록 높게 집계됐는데 노동 시간이 가장 길었던 청소년 음식 배달 종사자와 청년 택배 배송 및 화물운송 종사자의 월평균 소득은 각각 200.90만 원, 271.08만 원으로 집계됐다. 반대로 근로시간이 가장 짧았던 청소년과 청년 전문 프리랜서의 월평균 소득은 각각 174.92만 원, 168.13만 원이었다.

- 지역 기반형 업무 종사자 대부분은 현행 법정 근로시간을 초과하며 노동해. 하루평균 노동 시간이 가장 긴 직종은 청소년의 경우 음식 배달, 청년의 경우 택배 배송 및 화물운송으로 각각 8.02시간, 9.65시간으로 집계돼. 반대로, 전문 프리랜서의 하루평균 노동 시간은 5.8시간 내외로 가장 짧아.
- 그러나 노동 시간이 길어질수록 경제적 반대급부도 많아져. 청소년 음식 배달 종사자의 월평균 소득은 200.90만 원, 청년 택배 배송 및 화물운송 종사자가 월평균 소득은 271.08만 원으로 가장 높아.

직종에 따라서는 전문 프리랜서가 여타 지역 기반형 업무 종사자들보다 제반 업무 환경을 더 긍정적으로 평가했는데 특히 노동 환경의 안정성에 대한 두 집단의 평가가 크게 달랐다. 특히 음식 배달에 종사하는 청소년과 청년 모두 노동 환경 안정성에 대해 강한 불만을 제기했는데 이는 주로 웹을 기반으로 창작 노동을 하는 전문 프리랜서와 달리 도로라는 물리적 공간에서 고된 육체노동을 수행하는 이들의 업무 속성에서 기인한 결과라 볼 수 있다. 실제로 2011년부터 2020년 6월까지 음식 배달에 종사하는 19세 이하 청소년 가운데 배달 중 사망하거나 상해를 입은 인원은 3,155명에 달하며<sup>37)</sup> 배달 중에 발생한 사고에 대한 책임과 손실은 종사자에게 전가되는 문제가 발생하고 있다.<sup>38)</sup>

문제는 이처럼 위험한 작업환경 속에서 일하는 지역 기반형 업무 종사자 대다수가 불의의 사고에 대비한 안전망을 제대로 갖추지 못하고 있었다는 것이다. 예를 들어 산재보험에 미가입한 퀵서비스 및 음식 배달 청소년 종사자의 비율은 각각 71.4%, 50%에 달했고 청년 종사자의 미가입 실태 역시 이와 크게 다르지 않았다. 건강보험을 제외한 다른 사회보험 가입실태도 산재보험과 유사하였다. 다만, 종사자들의 4대 보험 누적 가입실태를 직종별로 비교했을 때 4대 보험을 모두 가지고 있는 사례는 지역 기반형 업무 종사자보다 전문 프리랜서에 더 집중됐다. 그리고 지역 기반형 업무 종사자 가운데서는 택배 배송 및 화물운송에 종사하는 청년 집단의 4대 보험 가입 경향이 높게 나타났다.

사회보험 외에도 종사자들은 상해보험이나 파손보험 등에 가입해 불의의 사고와 손실에 대비할 수 있지만, 실제 가입 사례는 전반적으로 높지 않았다. 청소년 퀵서비스 종사자의 76.2%가 상해보험에 가입된 점을 제외하고 다른 직종의 종사자들이 상해보험이나 파손보험 등에 가입된 비율은 직종에 따라 상이하나 10%에서 40%에 불과했다.

---

37) 이수진 의원실 2020년 국정감사 보도자료 14호 (2020.10.08.).

<https://blog.naver.com/sjl2778/222109980571>에서 2020년 11월 12일 인출

38) 전남일보 (2020.2.10.). 사고 위험 내몰린 배달 라이더... 안전 장치 필요.

<https://jnlibo.com/view/media/view?code=2020020819134246969>에서 2020년 11월 12일 인출.

- 지역 기반형 업무 종사자는 전문 프리랜서보다 더 많은 경제적 수익을 올리고 있지만 제반 업무 환경에 대한 만족도는 후자보다 낮다. 특히 노동 환경에 안전성을 둘러싼 양자 사이의 평가가 크게 엇갈려. 신속한 서비스 제공이 관건인 직종의 경우 안전에 대한 해당 종사자의 불안은 더 커.
- 그러나 정작 이러한 불안과 불의의 사고로부터 자신을 보호해줄 수 있는 안전망을 갖춘 지역 기반형 종사자들은 소수에 불과해. 산재보험에 미가입한 퀵서비스 및 음식 배달 청소년 종사자의 비율은 각각 71.4%, 50%에 달하며 청년 종사자의 상황 역시 이와 크게 다르지 않아. 사회보험과 별도로 상해보험이나 파손보험과 같은 부수적 안전망으로 불의의 사고에 대비할 수 있는 경우도 청소년 퀵서비스 종사자를 제외하면 대부분 없어.

종합하면 지역 기반형 업무 종사자들이 전문 프리랜서보다 장시간 노동을 하며 더 높은 수익을 올리고 있었지만 제반 업무 환경에 대한 평가에 있어서는 후자보다 더 많은 불만을 토로했다. 지역 기반형 업무 종사자들은 대체로 자신들의 노동 환경이 위험하며 경력개발의 전망 역시 밝지 못하다는 점에 공감하였다. 이들에 비해 전문 프리랜서의 업무 환경 만족도는 전반적으로 높았는데 이러한 두 직종 간 만족도의 괴리는 우리가 앞서 지적인 플랫폼 노동시장의 이중구조 또는 노동자 간의 층화 문제와 같은 맥락에서 이해할 수 있다.

- 지역 기반형 업무 종사자는 전문 프리랜서와 비교해 높은 소득을 올리지만, 이를 위해 이들은 장시간의 근로와 불만족스러운 업무 환경을 감수하고 있어.

#### 4) 플랫폼 노동 업무상 어려움의 주요 특징과 시사점

근무 태도나 성과 등을 이유로 업체로부터 불이익을 경험한 종사자는 10명 중 1명꼴이었다. 이들 대다수는 청년이었으며 주로 할당 업무량을 채우지 못했거나 업무 기한을 준수하지 못한 이유로 업체로부터 제재를 경험했다. 제재 유형으로는 일거리 제한이 51.8%로 가장 많았다. 업체가 해당 종사자의 업무 수주를 제한하거나 당사자에게 좋지 않은 일거리를 우선 배당하는 방식 등으로 불이익을 준

사례가 가장 많았으며 수당 감액 또는 미지급, 서비스 앱 강제 탈퇴, 벌금 부과 등의 사례도 일부 존재했다.

비록 이러한 제재를 경험한 종사자가 전체의 10%에 불과하나 플랫폼 운영업체와 명확한 고용계약을 체결하지 않은 개인이 자신의 근무 태도나 성과 등을 이유로 업체로부터 모종의 불이익을 당했다는 것은 이들의 종사상 지위를 결코 특정 사업체나 사용자에게 종속되지 않는 개인사업자로 단정 짓기 어렵다는 문제의식을 제기한다. 더욱이 종사자 10명 중 적어도 3명은 업체가 자신의 업무 수행 방식, 시간, 날짜 등을 지휘하고 있으며 자신은 개인사업자이기보다 업체와 고객의 지시에 따라 근로를 수행하는 임금근로자로 생각한 것은 이러한 문제의식의 설득력을 더한다.

- 종사자는 10명 중 1명은 지난 한 달 동안 플랫폼 노동을 수행하며 근무 태도나 업무 성과 등을 이유로 업체로부터 제재(불이익)를 당한 경험이 있어.
- 대표적인 제재 방식은 일거리 제한으로 해당 종사자에 대해 업체가 업무 수주를 제한하거나 좋지 않은 일자리를 우선 배정함. 수당 감액, 서비스 강제 탈퇴, 벌금 부과 등의 제재도 있어.
- 이러한 제재는 플랫폼 노동 종사자의 종사상 지위에 대한 문제의식을 제기해, 현실에서 플랫폼 노동자를 개인사업자로만 치부하기엔 이들에 대한 플랫폼업체의 실질적 통제권 행사를 간과할 수 없어.

이와 함께 종사자들은 플랫폼업체, 중개업체, 또는 고객으로부터 수당 미지급, 폭언·폭행·인격 무시, 무료 추가 업무 강요, 상해 치료비 부당 전가, 손실 보상비 부당 전가, 산재보험 미가입 강요, 부당 비용 전가, 강제 업무 수행 등의 부당처우를 경험했는데 이 가운데 가장 많이 발생한 부당처우는 고객 또는 플랫폼 운영업체 또는 중개업체 관계자에 의한 폭언·폭행·인격 무시였다.

직종에 따라서도 부당처우의 발생 유형이 유의하게 달랐는데 퀵서비스 종사자의 경우 본인 과실로 발생하지 않는 상해를 자비로 치료했거나 고객 과실로 발생한 비용을 자비로 배상하는 문제가, 승객 운송 및 대리운전 종사자의 경우 고객이나

업체 관계자로부터 폭언, 폭행, 또는 인격 무시를 당하는 문제가, 마지막으로 전문 프리랜서의 경우 고객이나 업체의 강요 때문에 추가 업무(서비스)를 무상으로 제공하거나 수행하거나 업체 또는 고객의 좋지 않은 평점(별점) 및 리뷰로 인한 불이익에 대한 두려움으로 하고 싶지 않았던 일도 억지로 수행해야만 한 문제가 두드러졌다.

- 종사자들은 업무를 수행하며 다양한 형태의 부당처우를 경험하며 이 가운데 고객, 플랫폼 운영업체, 또는 중개업체 관계자에 의한 폭언·폭행·인격 무시가 가장 만연해.
- 그러나 직종에 따라 종사자들이 경험하는 주요 부당처우의 유형은 달라져. 퀵서비스 종사자의 경우 본인 과실로 발생하지 않는 상해를 자비로 치료했거나 고객 과실로 발생한 비용을 자비로 배상하는 문제가, 승객 운송 및 대리운전 종사자의 경우 고객이나 업체 관계자로부터 폭언, 폭행, 또는 인격 무시를 당하는 문제가, 마지막으로 전문 프리랜서의 경우 고객이나 업체의 강요로, 불이익에 대한 두려움으로 하고 싶지 않은 일을 억지로 수행하는 문제가 두드러져.

문제는 이러한 부당처우를 당한 종사자들은 별다른 조치를 하지 않고 사태를 방치했다는 점이다. 대응하는 방법을 몰라서, 대응하고 싶지 않아서, 또는 대응하면 모종의 불이익이 돌아올까 두려워서 등 미대응의 이유는 다양하지만 이러한 이유로 인해 부당처우에 대해 별다른 조치를 하지 않는 종사자의 누적 비율 낮게는 43.7%에서 높게는 52.4%에 달했다.

또한, 부당처우의 유형에 상관없이 종사자가 모종의 대응을 한 경우 실제 문제 해결에 가장 도움이 된 조치는 종사자가 직접 고객이나 업체를 상대로 시정을 요구하는 것이었다. 오히려 관할 지방고용노동청이나 고용센터 등 관련 행정기관의 개입을 통해 문제를 해결하려 했을 때 도움이 된 비율은 27.3%에서 43.3%에 그쳤다.

이러한 결과는 현재 플랫폼 노동시장에서 고객이나 플랫폼업체와 종사자 사이에서 발생하는 다양한 분쟁에 대한 관계 행정기관의 관심과 개입 의지가 미진함을

방증하며 동시에 그러한 분쟁이 발생했을 때 종사자의 대부분이 어떤 조치를 해야 할지 모르고 있음을 시사한다. 따라서 한편으로 청소년과 청년 종사자는 자신의 노동권익과 현행 구제 체계에 대한 이해도를 높이고 다른 한편으로 관계 행정기관도 이들의 노동 분쟁에 대한 민원이 접수됐을 때 다양한 행정 조치를 통해 문제 해결에 적극적으로 개입한다면 청소년과 청년 종사자의 플랫폼 노동권의 개선에 이바지할 것이다.

- 문제는 부당처우 발생 시 피해자 10명 중 적어도 4명은 대응하는 방법을 몰라, 대응하고 싶지 않아, 또는 대응하면 모종의 불이익이 돌아올까 두려워 문제를 외면해.
- 부당처우의 유형에 따라 편차는 있으나 피해자가 직접 문제의 고객이나 업체를 상대로 시정을 요구했을 때 문제 해결에 가장 도움을 받아. 오히려 전문 행정기관에 민원을 제기해 분쟁을 해결하려 했을 때 도움이 된 경우는 많지 않아.
- 이러한 결과는 현재 플랫폼 노동시장에서 발생하는 다양한 분쟁에 대한 관계 행정기관의 관심과 개입 의지가 약하며 종사자 대부분도 어떻게 대처할지 모르고 있음을 보여줘.
- 교육을 통해 청소년과 청년 종사자에게 노동권익과 현행 구제 체계에 대한 이해도를 높이고 관계 행정기관 역시 문제 해결에 적극적으로 임한다면 플랫폼 노동 종사자의 권익 개선에 이바지할 수 있어.

## 5) 플랫폼 노동 관점의 주요 특징과 시사점

종사자들이 지난 2년 동안의 플랫폼 노동 경험을 토대로 평가하는 플랫폼 노동의 경제적 가치와 효용은 전반적으로 긍정적이지 않았다. 플랫폼 노동의 단기적 수익성, 즉, 업무 수행에 따른 반대급부는 공정하고 적정할지 몰라도 장기적으로는 플랫폼 노동이 가족과 자신의 행복한 삶은 물론 노후까지 보장할 수 있는 안정적이며 지속 가능한 소득원으로 기능하기 어렵다는 것이 종사자들의 생각이었다. 바꿔 말하면 플랫폼 노동의 경제적 가치와 효용은 장기적으로 지속되기 어렵다는 것이다.

- 플랫폼 노동의 경제적 가치와 효용에 대한 종사자들의 관점은 전반적으로 긍정적이지 않아. 플랫폼 노동이 가족과 자신의 행복한 삶은 물론 노후까지 보장할 수 있는 안정적이며 지속 가능한 소득원으로 기능하기 어렵다는 생각이 만연해.

플랫폼 노동의 삶의 질적 가치와 효용과 관련해서도 종사자들의 전반적인 평가는 긍정적이지 않았다. 플랫폼 노동을 통해 일과 설계를 자유롭게 할 수 있다는 사실에 대해 이견은 없으나 그렇다고 해서 플랫폼 노동이 일과 삶의 균형을 가져다 주지는 않았다. 종사자들은 삶이 일에 종속되지 않는, 즉 자유로운 일상을 목적으로 플랫폼 노동시장에 진입했지만 정작 현실에서는 일과 삶의 경계가 무너진 채 새로운 일거리 확보나 취업에 대한 강박감으로 일상을 잠식당하고 플랫폼 노동에 대한 사회적 편견으로 자존감마저 추락하는 역설을 직면하고 있었다. 종사자 대다수가 플랫폼 노동이 다른 형태의 경제활동에 비해 삶의 질을 개선하는 데 별다른 기여가 없었다고 판단하는 것도 결국 이와 같은 맥락 속에서 이해될 수 있다.

- 플랫폼 노동의 삶의 질적 가치와 효용에서도 종사자들의 평가는 전반적으로 긍정적이지 않아.
- 종사자들은 삶이 일에 종속되지 않는, 즉 자유로운 일상을 목적으로 플랫폼 노동시장에 진입했지만 정작 현실에서는 일과 삶의 경계가 무너진 채 새로운 일거리 확보나 취업에 대한 강박감으로 일상을 잠식당하고 플랫폼 노동에 대한 사회적 편견으로 자존감마저 추락하는 역설을 직면하고 있어.
- 이러한 역설로 인해 종사자들은 플랫폼 노동이 다른 형태의 경제활동에 비해 삶의 질을 개선하는 데 이바지하지 못한다고 생각해.

플랫폼 노동의 자아 개발적 가치와 효용에 관한 판단은 직종에 따라 크게 갈렸다. 지역 기반형 업무 종사자들 사이에서는 부정적 태도가 반대로 전문 프리랜서 사이에서는 긍정적 태도가 두드러졌는데 이러한 차이는 우리가 앞서 논의했던 플랫폼 노동시장의 이중구조, 즉 노동자 간의 층화 문제를 다시 한 번 방증하는 것이라 볼 수 있다. 특정 분야에 대한 전문 학력과 기술력을 갖춰야만 노동시장으로의 진입이 가능한 전문 프리랜서와 달리 지역 기반형 업무 종사자 대부분은

단순 노무에 부합하는 인적 자본만 가지고도 노동시장에 쉽게 진입할 수 있다. 그러나 시장 안에서 이들은 노동 강도만 다를 뿐 현장에서 단순하고 일상적인 업무를 반복하고 있으므로 사실상 경력 경로와 인적 자본을 고도화시킬 기회가 주어지지 않는다. 자아 개발의 장벽이 그만큼 높다는 것이다. 따라서 이들은 플랫폼 노동시장에서 오랜 시간을 보내더라도 인적 자본 개발을 위한 별도의 노력이 병행되지 않는 한 고급 경력 경로로의 진입(inter-moving)이 불가능하며 단순 노무 직종 내부에서의 이동(intra-moving)만이 가능하다.

- 플랫폼 노동의 자아 개발적 가치와 효용에 관한 판단은 직종에 따라 큰 편차를 보여. 지역 기반형 업무 종사자 집단은 부정적으로, 전문 프리랜서 집단은 긍정적으로 평가해.
- 이러한 직종 간 편차는 플랫폼 노동시장에 배태된 노동자 간의 총화 또는 이중구조를 방증해. 전문 학력과 기술력 없이도 쉽게 노동시장에 진입하는, 즉 시장 진입 장벽이 낮은 지역 기반형 업무 종사자들은 업무를 통해 경력 경로와 인적 자본을 개발할 기회가 사실상 없어. 따라서 이들은 시간이 흐르더라도 유사 단순 노무 직종 내부(intra-moving)에서의 이동만을 도모할 수 있어.

마지막으로 플랫폼 노동의 직업적 가치와 효용에 대한 평가에 있어 플랫폼 노동은 종사자들의 기대치를 제대로 충족하지 못한 것으로 나타났다. 종사자들에게 경제적 수익, 고용안정, 적성 및 흥미와 업무의 일치, 일/생활 균형, 자아실현, 자율성, 인정욕구, 협동적 동료 관계 등은 모두 중요한 직업적 가치와 효용이지만 이 가운데 플랫폼 노동을 통해 만족스럽게 충족된 가치와 효용은 발견되지 않았기 때문이다. 이는 모든 직종의 종사자에게 공통으로 발견된 문제점으로 기대치가 충족도를 상회하였다.

다만, 그 괴리 정도가 전문 프리랜서 집단의 경우 지역 기반형 업무 종사자보다 상대적으로 적었는데 이는 이들이 중시하는 직업적 가치와 효용이 플랫폼 노동을 통해 상당 수준 충족됐음을 의미한다. 특히 자율성의 경우 충족도가 기대치를 상회하기까지 하였다. 이러한 직종 간 편차는 전문 프리랜서 집단이 여타 지역

기반형 업무 종사자 집단보다 플랫폼 노동의 직업적 전망 혹은 지속가능성을 더 낙관하고 있음을 시사하며 그 개연성은 실제 통계적으로도 유의하게 나타났다. 결국, 인적 자본의 한계로 단순 노무를 반복할 수밖에 없는 지역 기반형 업무 종사자에게 플랫폼 노동시장은 단기적 경제적 수익성만을 안겨줄 뿐 자신과 가족의 삶과 미래를 안정적으로 도모할 수 있는 기반이 되기 어려운 것이다.

- 플랫폼 노동의 직업적 가치와 효용은 종사자들의 기대치에 못 미쳐. 종사자들은 직업 선택 시 경제적 수익, 고용안정, 적성 및 흥미와 업무의 일치, 일/생활 균형, 자아실현, 자율성, 인정육구, 협동적 동료 관계 등을 모두 중요하게 생각했지만, 이 가운데 플랫폼 노동을 통해 충족된 영역은 없어.
- 그러나 기대치와 충족도 간의 괴리는 직종에 따라 달라져. 전문 프리랜서의 경우 여타 지역 기반형 업무 종사자보다 괴리의 정도가 작아. 이는 전자가 후자보다 플랫폼 노동의 직업적 전망을 더 낙관하고 있음을 시사하며 실제 통계적으로 그 개연성은 유의하게 나타나.
- 지금의 플랫폼 노동시장은 고급 인적 자본이 없는 개인에게 단기적 경제적 수익성을 보장하는 임시 활동(직업) 기반은 될 수 있으나 장기적으로는 자신과 가족의 안정된 삶과 미래를 도모할 수 있는 지속 가능한 활동(직업) 기반이 될 수 없어.

## 6) 플랫폼 노동 환경 개선을 위한 정책 수요의 주요 특징과 시사점

종사자들은 노동 조건 개선과 권리보장의 방편으로 수수료 규정, 플랫폼 노동자에 대한 사회적 인식과 태도 개선, 공공플랫폼 운영, 플랫폼 노동자의 운영 규칙 제정 참여 권리보장, 분쟁 및 사고 해결 절차 마련, 경력 인정 시스템 구축, 직업교육 및 훈련 기회 제공, 4대 보험 적용, 노동조합 결성 등의 필요성을 모두 피력하였다. 이 가운데 특히 분쟁 및 사고 해결 절차 마련의 필요성에 대한 공감대가 가장 높았고 직업능력 개발을 위한 교육과 훈련 기회 제공의 필요도에 공감대는 상대적으로 낮았다.

- 종사자들은 자신들의 노동 조건과 권리보장을 위한 방편으로 수수료 규정, 플랫폼 노동자에 대한 사회적 인식과 태도 개선, 공공플랫폼 운영, 플랫폼 노동자의 운영 규칙 제정 참여 권리보장, 분쟁 및 사고 해결 절차 마련, 경력 인정 시스템 구축, 직업교육 및 훈련 기회 제공, 4대 보험 적용, 노동조합 결성 등의 필요성에 대해 모두 공감해.

이와 함께 직종에 따른 선호 대안의 편차도 존재했는데 청소년 퀵서비스 종사자와 청년 전문 프리랜서의 경우 사회적 경력 인정 시스템의 마련을, 청소년/청년 음식 배달 종사자, 청소년 전문 프리랜서, 청년 택배 배송 및 화물운송 종사자, 그리고 청년 승객 운송 및 대리운전 종사자는 분쟁 및 사고에 대한 효과적 해결 절차를, 마지막으로 청년 퀵서비스 종사자는 법이나 제도를 통한 수수료 규정을 가장 필요하다고 생각했다.

다만, 실제 직종에 따른 선호도의 편차가 통계적으로도 유의하게 집계된 대안은 법이나 제도를 통한 수수료 규정, 플랫폼 노동자에 대한 사회적 인식과 태도의 개선, 그리고 공공플랫폼 운영 등에 국한됐다. 법이나 제도를 통한 수수료 규정의 필요성의 경우 지역 기반형 업무 종사자들 사이에서 공감대가 상대적으로 컸는데 이는 플랫폼 노동시장에서 불공정하고 일관되지 못한 수수료 책정 문제가 지역 기반형 업무 종사자들에게 상대적으로 더 큰 불이익을 초래하고 있음을 시사한다.

- 일부 대안의 경우 직종에 따른 선호도의 편차가 확인됐는데 지역 기반형 업무 종사자일수록 전문 프리랜서보다 법이나 제도를 통한 수수료 규정의 필요성에 더 공감해. 이는 플랫폼 노동시장에서 불공정하고 일관되지 못한 수수료 책정 문제가 지역 기반형 업무 종사자들에게 상대적으로 더 큰 불이익을 초래하고 있음을 시사해.

플랫폼 노동에 대한 사회적 인식과 태도의 개선 필요성의 경우 특히 승객 운송 및 대리운전에 종사하는 청년 종사자의 공감 수준이 높았는데 이는 해당 직종의 종사자들이 업무 현장에서 고객이나 업체 관계자로부터의 폭언, 폭행, 또는 인격 무시와 같은 부당처우에 더 취약하게 노출돼 있었던 현실과 맥락을 같이한다.

플랫폼 노동자에 대한 사회적 인식과 태도의 변화가 이들에게 더 절실했음을 보여 준다.

- 플랫폼 노동에 대한 사회적 인식과 태도의 개선 필요성의 경우 특히 승객 운송 및 대리운전 종사자의 공감 수준이 두드러져, 실제 업무 현장에서도 이들은 여타 직종의 종사자보다 고객이나 업체 관계자로부터의 폭언, 폭행, 또는 인격 무시와 같은 부당처우에 더 취약하게 노출돼 있어.

마지막으로 정부나 지자체의 공공플랫폼 운영 필요성의 경우 청소년 퀵서비스 종사자를 제외한 여타 직종의 종사자들 사이에서 공감대가 형성돼 있었다.

자유로운 일상을 누리며 경제적으로도 안정된 수익을 원하는 청소년과 청년에게 지금의 플랫폼 노동시장은 일견 이상적 대안으로 보일지 모른다. 엄격한 고용계약과 근로조건이 강제되지 않는 플랫폼 노동시장에서 개인은 ‘하고 싶은 일’을 ‘원하는 때’에 ‘원하는 만큼’만 할 수 있기 때문이다. 이러한 속성은 실제로도 청소년과 청년의 플랫폼 노동시장 진입을 유인하는 주요 요인이었다. 또한, 플랫폼 노동시장에 존재하는 다양한 스펙트럼의 일거리는 누구에게나 경제활동에 참여할 기회로 이어지는 장점으로 작용하기도 하였다.

그러나 플랫폼 노동시장의 이러한 장점과 기회 제공이 모든 종사자에게 같은 혜택을 주는 것은 아니었다. 플랫폼 노동시장에도 기존의 노동시장과 마찬가지로 이중구조, 즉 노동자 간의 층화 문제가 배태돼 있었기 때문이다. 전문 프리랜서와 같이 고급 인적 자본을 가지고 시장에 진입한 청소년과 청년은 그렇지 못한 자신들의 동료, 즉 한정된 인적 자본으로 시장에 진입해 지역 기반형 업무처럼 단순 육체노동의 굴레에서 벗어나지 못하는 청소년과 청년보다 더 만족스러운 업무 환경에서 플랫폼 노동의 가치와 효용을 누릴 수 있었다.

- 엄격한 고용계약과 근로조건이 강제되지 않는 플랫폼 노동시장은 개인에게 ‘하고 싶은 일’을 ‘원하는 때’에 ‘원하는 만큼’만 할 수 있도록 기회를 제공하며 이는 일과 삶의 균형을 회복하는 데 이바지할 수 있어.
- 또한 플랫폼 노동시장에 존재하는 다양한 스펙트럼의 일거리는 누구에게나 경제활동에 참여할 열린 기회를 줘.
- 그러나 이런 가치와 효용이 시장에 진입하는 모든 종사자에게 같이 적용되는 것은 아냐. 기존의 노동시장과 마찬가지로 플랫폼 노동시장에도 노동자 간의 총화 문제가 존재하며 개인이 소유한 인적 자본의 질에 따라 업무 환경과 플랫폼 노동의 가치와 효용이 다르게 구현돼.

그러나 플랫폼 노동시장의 역설, 즉 이들은 ‘하고 싶은 일’을 ‘원하는 때’에 ‘원하는 만큼’만 할 수 있다는 기대로 플랫폼 노동시장에 진입했지만 정작 시장 안에서는 경제적 수익을 안정적으로 유지하기 위해 쉽 없이 새로운 일거리를 찾아 나서지 않으면 안 되는 역설적 현실이 플랫폼 노동자의 삶의 질을 저하하는 공통 요인으로 작용했다.

그뿐만 아니라 이들이 업무를 수행하는 과정에서 고객이나 업체로부터 부당처우를 당했음에도 불구하고 마땅한 대응 방법을 모르거나 불이익이 두려워 문제를 방치하고 아니면 개인적으로 대응하는 것 외에 별다른 조치를 하지 못한 것 역시 플랫폼 노동자의 삶의 질과 노동 환경을 저해하는 요인이었다. 플랫폼 노동시장에서 발생하는 다양한 노동 분쟁에 대한 관계 행정기관의 적극적인 개입과 관계 법령의 정비가 요구된다.

- 그러나 플랫폼 노동시장의 역설은 시장에 진입하는 모든 종사자에게 공통으로 작용해. 종사자들은 일에 종속되지 않는 자유로운 일상을 기대하며 시장에 진입하지만, 현실에서는 일거리에 대한 고민으로 일상이 잠식돼.
- 또한 현장에서 고객과 기업으로부터의 부당처우가 발생해도 종사자들은 대부분 이를 방치해.
- 플랫폼 노동자의 삶의 질과 노동권익이 개선되기 위해서는 관계 행정기관의 적극적 개입과 관계 법령의 정비가 병행돼야.

마지막으로 [그림 III-47]은 지금까지의 논의를 토대로 플랫폼 노동시장에서 청소년과 청년 종사자들이 경험하는 플랫폼 노동의 강점(strength), 약점(weakness), 기회(opportunity), 그리고 위협(threat) 등의 주요 특징을 정리한 결과다.

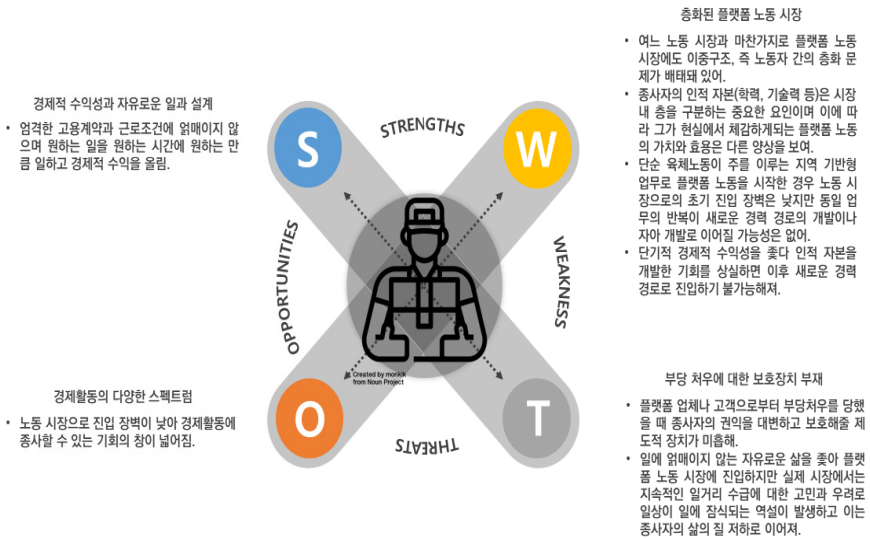


그림 III-47. 청소년·청년의 플랫폼 노동 실태조사의 주요 특징 요약



# ○ ————— 제4장 우리나라 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동자의 시선과 목소리

- 1. 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동자의 시선과 목소리 개요
- 2. 디지털 플랫폼 노동자의 시선과 목소리
- 3. 소결: 디지털 플랫폼 노동자의 시선과 목소리를 통한 함의 도출
- 4. 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동자의 삶의 질 심화분석



## 1. 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동자의 시선과 목소리 개요

노동 플랫폼을 이용하는 플랫폼 노동자들은 자신의 일과 삶과 경험에 대해서 어떻게 이야기하는가? 이 장은 질적접근(qualitative approach)을 통해 이러한 연구문제에 초점을 맞추어 플랫폼 노동자들의 삶에 대해 들여다보고자 한다.

이 장은 플랫폼 노동자들의 ‘시선’과 ‘목소리’를 담고자 하였다. 우리는 미국의 산업화시기 공장과 탄광에서 아동노동을 촬영하였던 사회학자 Lewis Hine의 다큐멘터리 사진과 같이 플랫폼 노동자들의 모습을 담는 방법에 대해 고민을 하였다(장철규, 진영선, 양종훈, 2010). 연구자와 글을 읽는 사람들이 플랫폼 노동에 대해 더 잘 이해할 수 있도록 하고, 이들의 시선에서 바라보고 해석하는 것들에 대해 그대로 담아보자는 의도에서였다. 우리의 문제의식을 실현하기 위하여 포토보이스(photo voice)라는 방법을 적용해보는 것이 타당하다고 판단하였고, 포토보이스를 통해 이들의 시선과 목소리를 담고자 하였다. 이와 함께 우리는 전반적인 상황을 파악하고자 개별면접, 집단면접 등을 통해 다양한 정보를 파악하고자 하였다.

이 장은 여러 이야기를 담고 있지만, 무엇보다 오늘날 플랫폼 노동자들의 현실

\* 이 장은 유민상 부연구위원(한국청소년정책연구원)과 장해림 교수(서울장신대학교)가 공동으로 작성하였음.

을 보여주는 스냅샷(snapshot)을 남기는 것에 초점을 맞추었다. 노동 플랫폼은 이제 막 성장 중이고, 노동 플랫폼이 어떻게 발전하고 변화될지 알 수 없다. 따라서 2020년 플랫폼 노동자들이 어떤 경험을 하고 있는지에 대한 자료를 충실히 남겨 오늘날 플랫폼 노동을 연구하고 정책을 만드는 전문가들뿐만 아니라 이후에 청소년과 청년의 노동 혹은 이들의 플랫폼 노동을 연구하는 이들의 연구에 도움이 되고자 하였다.

## 1) 면접조사의 목적

면접조사의 목적은 당사자의 시각에서 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동의 경험과 인식을 분석하는 것에 있다. 특히 디지털 플랫폼 노동에의 참여가 청소년과 청년들의 삶의 질에 미치는 영향에 대해 살펴보고, 디지털 플랫폼 노동이 청소년·청년에게 미치는 영향에 대해 총체적인 시각에서 접근해보고자 한다. 이는 양적자료들로 포착하기 어려운 현상들에 대한 심도 있는 정보를 제공할 것이다.

## 2) 면접조사의 방법

이 연구는 청소년과 청년이 노동 플랫폼에서 일거리를 받아 수행하면서 어떠한 경험을 하며, 어떠한 개선이 필요한지에 대해 조사하는 것에 초점이 맞추어져 있다. 이를 위하여 우리는 매우 다양한 방식의 연구를 수행하였고, 양적 데이터로 포괄할 수 없는 부분들에 대하여 질적인 연구방법을 통해 조사를 하였다. 이는 당사자와 관련자들을 면담하는 방식으로 이루어졌다. 우리는 10대 라이더에서부터 30대 IT종사자까지 다양한 사람들을 만났다. 우리 연구에 참여한 사람들은 플랫폼 노동자 18명이며, 우리는 이해를 돕기 위하여 청소년 기관관계자 3명을 포함하여 총 21명을 면담하였다.

연구 초기, 연구자들도 디지털 플랫폼의 구동 방식에 대해 이해하는 것이 필요했다. 연구자들은 다양한 문헌을 검토하고, 플랫폼 노동 과정에 대해 작성된 신문 기사나 글들을 읽으며 주요한 특성을 탐색해 나갔다. 이 연구가 수행된 2020년은 코로나19의 확산으로 인해 일상이 멈추어버렸던 시기로 플랫폼 노동자들을 직접 만나기 어려운 상황이었다. 연구진은 이에 대한 대안으로 현장에서의 관찰, 온라인에서의 관찰을 함께 수행하였다. 현장에서의 관찰은 배달이 활발하게 수행되는 지역에서 배달노동자들의 업무수행 양태를 관찰하는 것, 온라인에서의 관찰은 지역 기반형 혹은 온라인 기반형 노동 플랫폼 종사자들이 많이 모여 있는 온라인 커뮤니티나 소셜미디어(SNS)에서 주로 교환되는 정보가 무엇인지에 대해 살펴보는 것이었다.<sup>38)</sup>

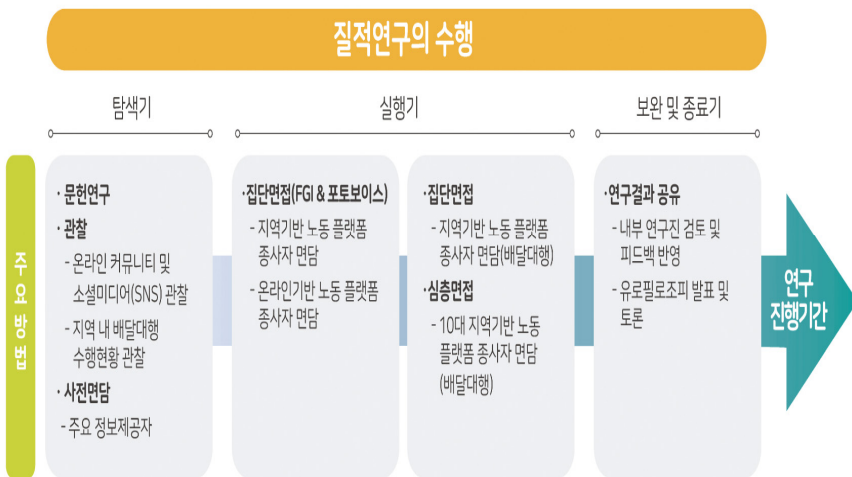


그림 IV-1. 면접조사 연구수행과정 도식

38) 이는 기본적으로 참여관찰과 비참여관찰을 통한 현지조사의 성격을 갖는다. 개인정보보호를 위하여 소셜미디어 상에서 관찰한 내용은 실지 않았다.

이 장은 면접조사에 초점을 맞추어 보고할 예정이므로 이 연구에서 수행한 면접 조사의 방식과 주요 내용에 대해 정리하면 다음과 같다.

### (1) 예비사례연구: 주요 정보제공자 면담

예비사례연구는 양적연구와 질적연구를 위한 탐색적 성격을 갖는다. 예비사례 연구는 이 연구의 방향이 목표에 맞게 설계되어 있는지 확인하고, 기존 연구들에서 파악한 쟁점과 새로운 쟁점들을 연구에 포괄하기 위하여 진행되었다. 이 과정은 지역기반 플랫폼과 온라인기반 플랫폼에서 일거리를 받아 수행한 경험이 있는 참여자 3명을 만나 주요한 업무 내용, 경험, 인식 등에 대해 면담한 것이다.

예비사례연구는 우리의 연구가 현실과 괴리되어 있음을 자각하게 해주고, 연구 설계를 보다 참여자 중심으로 이동하게 하는 데 도움을 주었다. 우리는 이 과정에서 연구의 주요 질문과 초기 설문지 등에 대해 검토 받았는데, 참여자 중 한 명은 이 연구의 초기 설문지를 검토하며 ‘현장’이 아닌 ‘연구자’의 시각에서 만들어 졌다고 강하게 비판하였다. 참여자들이 이해할 수 없는 용어와 표현, 대답할 수 없는 문항들이 산재해 있다는 것이었다.<sup>39)</sup> 연구 초기단계에서 연구자들이 현실을 이해하지 못하는 것은 사실이었으며, 이것은 우리가 연구를 진행하는 데 있어 보다 현실의 내용을 담고자 노력해야 한다는 인식을 갖게 해주었다.<sup>40)</sup>

---

39) 굳이 이런 비판점에 대해 밝히는 이유는 이 연구를 기획하면서 만나본 선행연구자들도 유사한 한계를 느꼈다고 이야기해주었기 때문이다. 아직 디지털 노동 플랫폼과 관련한 연구는 초기단계에 불과하고, 연구자들이 다가가지 못한 현실의 영역이 더 크게 산재해 있다. 연구가 현실을 제대로 반영하기 위해서 연구자들은 현실에 더 가까이 다가갈 필요가 있다.

40) 이 연구에서 예비사례연구를 통해 설문지를 보완하기는 하였으나 여전히 많은 한계가 있다. 추후 연구를 위해서는 김승섭(2020)의 화장품 판매원 연구와 같이 실제 참여자들과 함께 설문을 만들고 연구를 진행하는 방식에 도전할 필요가 있을 것이다.

## (2) 집단면담

집단면담은 분야를 기반으로 하여 총 세 집단을 대상으로 시행되었다.<sup>41)</sup> 연구 초기에는 지역기반형 노동 플랫폼 종사자 그룹(배달대행, 퀵서비스), 웹기반형 노동 플랫폼 종사자 그룹(웹개발, 번역 등)으로 설계되었으나, 지역기반형 노동 플랫폼의 다양성을 포괄하기 위하여 배달대행 종사자 그룹을 한 그룹 더 추가하였다.

집단면담은 총 2회씩 진행이 되었다. 첫 면접에서는 몇 가지 주제에 맞추어 함께 논의하는 초점집단면접(focus group interview)과 포토보이스(photo voice)에 대한 오리엔테이션을 진행하였고, 두 번째 면접에서는 연구진이 제시한 주제에 맞게 사진을 촬영하여 이를 설명하는 포토보이스를 시행하였다. 두 번의 만남은 1주의 간격을 두고 진행이 되었다. 이에 대해 각각 세부적으로 살펴보면 다음과 같다.

### ① 초점집단면접(FGI) 진행절차

FGI는 집중적인 토론을 촉진하고 주제를 깊이 있게 탐색하기 위하여, 관련 경험과 지식을 지닌 사람들로 소규모 집단을 구성하여 운영하는 일종의 질적 조사로서 중요한 주제를 명확하게 하기 위해 자료원이 되는 내용분석을 실시하고 의미를 밝혀내는 연구방법이다. 인터뷰진행 과정에서 토론의 질과 주제 집중성을 확보하기 위해 연구자들은 구조화 혹은 반구조화된 질문을 구성하여 진행하고, 인터뷰 참여자들이 자유로이 자신의 경험을 제시하도록 FGI 참여자 개인의 진술을 최대한 수용하도록 하였다.

FGI를 진행하기에 앞서 참여자들을 대상으로 사전에 질문 내용을 배포하여

---

41) 연구 설계 당시에는 청소년과 청년으로 집단을 구분하고자 하였으나, 직종기반의 구분이 더 적절할 것이라는 자문위원들의 제안에 따라 직종기반으로 집단을 구분하였다. 이러한 연구방식 수정은 결과적으로 더 풍부한 인터뷰가 진행되는데 기여한 것으로 보인다.

다양한 의견이 취합될 수 있게 하였다. 연구진은 플랫폼 노동에 대한 사전이해를 돕고자 플랫폼 노동 관련 기사와 관련 도서 및 논문을 읽고 사전 논의를 하였고, 플랫폼 노동자 온라인 커뮤니티 등에서의 정보를 활용하여 논의의 초점 등을 정리하였다.

## ② 포토보이스(photo voice) 진행절차

포토보이스는 초점집단면접 이후 동일한 참여자들을 대상으로 진행되었다. 포토보이스는 참여자들이 연구자들이 제시한 주제에 대한 사진을 촬영한 후, 사진에 대한 본인의 목소리를 들려주는 것이다.

포토보이스는 참여적 질적연구 방법 중에 하나로 최근 사회과학 분야에서 점차 활용도가 증가하고 있다(Wang & Burris, 1997; Latz, 2017; 이봉주, 홍현미라, 장혜림, 박지호, 나지윤, 2013; 허원빈, 정하은, 2019). 포토보이스는 전통적인 관점에서 벗어나 주변화되어 있는 사람들의 관점으로부터 세상을 바라볼 수 있도록 가능성을 열어준 기법을 말한다(Wang & Burris, 1994). 이 방법은 개인이 그들의 삶 속에서 주제에 관한 이슈나 문제점, 고민 등을 카메라로 찍은 후 그들의 경험들을 직접 연구자와 공유하여 문제를 인지하고 해결책을 모색하며 궁극적으로는 사회구조 및 정책의 변화를 유발하기 위한 참여적 연구방법이다(Baker & Wang, 2006). 포토보이스의 목적은 참여자들이 자신의 삶에 대한 기록자로서 당사자 스스로 기록하고 이야기할 수 있도록 그들이 카메라로 찍은 사진을 매개로 하여 참여자들의 삶의 의미에 관한 진솔한 설명을 듣기 위해 진행된다.

이 연구에서 수행한 포토보이스의 절차는 다음과 같다. 포토보이스는 연구참여자의 적극적인 참여의지가 중요하므로 첫 면담을 통해 라포(rapport)를 형성한 후 두 번째 면담에서 활용되었다. 포토보이스 인터뷰는 해당 질문에 대한 표를 작성하여 사전에 연구 참여자에게 안내를 한 뒤, 각 질문에 맞게 사진을 찍어 오는 것을 과제로 하였다. 각 질문에 해당하는 사진을 찍은 뒤, 가장 적절하다고

생각되는 사진 2-3개를 연구자에게 카카오톡(SNS)으로 제출토록 하였다. 연구자는 이를 발표 자료로 구성하여 인터뷰 당일 참여자들이 이 발표를 직접 수행하게 하였다. 참여자들이 발표를 하는 중간과 이후 연구자는 다른 참여자들에게 유사한 경험 혹은 인식을 한 적이 있었는지를 묻고 논의를 확장해나가는 방식으로 면담을 진행하였다.

표 IV-1 면접방식 개요

주요 요소	내 용			
	사전면담	집단면담		심층면담 및 관계자 면담
		FGI	포토보이스	
목적	양적·질적 연구의 조사기획을 위한 예비사례연구	삶과 인식에 대한 파악 및 정책욕구에 대한 이해	사진을 통한 심층적인 삶의 경험에 대한 이해	10대 플랫폼 노동자의 실태파악 및 정책욕구에 대한 이해
면접시기	2020년 5-6월	2020년 7~10월		2020년 11월
면담참여자 수	총 3명 (면접당 1명/ 총 3회)	총 14명 (총 3회) (지역기반 노동 플랫폼 종사자 8명, 웹기반 노동 플랫폼 종사자 6명) *예비사례연구 참여자 1명이 집단면담에 참여		심층면담: 2명(총 2회) 관계자 면담: 3명 (총 2회)
면담참여자 특성 개요	디지털 플랫폼 노동자 (퀵서비스, 배달대행, IT분야 종사자)	디지털 플랫폼 노동자 (연령과 플랫폼 특성을 고려하여 배분)		추가 사례 조사
면담방식 (공식성 정도, 구조화 정도, 개별 혹은 집단면담)	반구조화된 면접방식, 개별면담	반구조화된 면접방식, 집단면담 (1차: FGI 및 포토보이스를 위한 오리엔테이션, 2차: 포토보이스. ※동일 참여자에 대한 면담진행)		반구조화된 면접방식, 개별면담
면담 시간 및 횟수	90분~120분, 1회	90분, 2회		90분~120분, 1회
면담자료 기록 및 녹취 여부	면접 시 녹음하여 전사	면접 시 녹음하여 전사		면접 시 녹음하여 전사
면담자	연구진	연구진		연구진

### (3) 심층면담

심층면담(in-depth interview)은 10대 플랫폼 노동자들의 삶의 경험과 인식 등을 파악하기 위하여 진행되었다. 심층면담은 원래 7명가량을 진행하고자 기획하였으나 코로나19에 따른 사회적 거리두기 지침으로 인하여 2명으로 축소되었다. 2명은 우리 연구에서 잘 다루어지지 못했던 10대 라이더의 사례이다. 연구진은 서울에 위치한 청소년 활동기관을 통하여 10대 라이더 2명을 섭외하였고, 연구진이 직접 기관에 방문하여 인터뷰를 진행하였다. 연구진은 풍부한 사례를 조사하기 위하여 청소년 활동기관 실무자 3명에 대한 면접도 함께 진행하였다. 심층면담자들은 1회 면담만 진행하였고 포토보이스를 별도로 진행하지는 않았다.

#### 3) 면접조사와 포토보이스의 주요 질문 프레임과 초점

이 조사는 청소년·청년들의 노동 플랫폼 안에서의 경험에 초점을 맞추고 있으므로, 모든 면접조사는 과거-현재-미래를 축으로 하여 이들의 경험, 인식, 그리고 정책과 관련한 의견을 탐색하였다. 특히 이 연구는 노동시장 진입초기의 청소년과 청년에 초점을 맞추고 있으므로 과거 처음 플랫폼 노동을 했던 당시에 대한 이야기를 회고적으로 조사하고, 현재까지의 경험과 인식, 그리고 앞으로의 전망, 희망하는 정책변화 등에 대해 심층적인 인터뷰를 진행하였다. 정책변화에 대한 대화 시에는 정책영역에서 주요 쟁점으로 다루어지고 있는 사항들에 대해 설명한 후 이에 대한 의견을 듣기도 하였다.

표 IV-2 심층면접 진행의 주요 질문 프레임

	경험	개인의 인식	정책에 대한 의견
과거 진입계기	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 진입하게 된 계기</li> <li>• (전업 플랫폼 종사자라면) 전업을 결정하게 된 계기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 진입하게 되었을 때의 본인의 삶을 평가했을 때 같은 선택을 하고 싶은지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 과거 경험에서 사회적으로 변화되었으면 하는 것(경제 지원, 제도개선 등)</li> </ul>
현재 현재 생활에 대한 평가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경제적, 사회적 측면에서의 현재 직업생활 평가</li> <li>• 위험경험, 불안정 경험</li> <li>• 소속감, 안정감, 성취감 등</li> <li>• 삶의 질 차원에서의 평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현재 자신의 삶을 평가했을 때 계속 이 일을 하고 싶은지 등 종합적인 평가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현재 경험에서 사회적으로 지원되거나 변화되었으면 하는 것(경제지원, 제도개선 등)</li> </ul>
미래 향후 계획	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이상적으로 다른 일을 한다면 어떠한 일을 하고 싶은지</li> <li>• 현실적으로 미래에도 플랫폼 노동을 지속하고 싶은지</li> <li>• 미래에 보다 나은 상황을 위해서 필요한 변화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 10년 후 자신의 일과 관련한 삶에 대해 예측했을 때 어떻게 지낼 것 같은지</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 미래에 바뀌었으면 하는 것(차우, 차별, 사회적 평가 등)</li> </ul>

포토보이스의 기본적인 방향은 ‘노동현장’을 그대로 보여주고 이에 대한 당사자의 목소리를 들려주는 것이다. 연구자는 참여자들에게 플랫폼 노동 현장에 대한 연구자나 대중의 이해가 높지 않으므로 다른 사람들에게 자신이 하는 일을 설명해 주는 도구로서 사진을 촬영해줄 것을 요구하였다.

다만 참여자들이 1주일의 시간 동안 자신의 일상을 촬영하기 위해서는 범위를 좁혀줘야 할 필요가 있었다. 따라서 연구자들은 플랫폼 노동자들이 보여주길 바라는 영역에 대하여 사전에 정리하여 제시하였다. 연구자가 제시한 주제는 업무현장의 모습, 휴식을 취하는 곳의 모습, 일을 하고 싶지 않은 날의 모습, 위험하거나 위협을 느끼는 순간의 모습, 일의 의미에 대한 사진, 출퇴근의 모습, 동료와의 관계를 나타내는 모습 등이었다. 참여자들은 이러한 주제에 대해 자유롭게 이러한 주제에 맞는 사진을 촬영해오도록 하였고, 촬영할 내용이 없을 경우 특정 주제에 대해서는 제출할 필요가 없음을 안내하였다.

표 IV-3 포토보이스 주요 초점

지역기반 플랫폼 종사자	
촬영 주제	1) 업무 현장을 보여줄 수 있는 이미지 2) 휴식을 취하는 곳의 이미지 3) 일을 하고 싶지 않는데 일을 해야 했던 날의 이미지 4) 일을 할 때 위험하거나 위협을 느낄 때의 모습 (웹기반은 장시간 노동으로 인한 건강상의 위험을 보여주는 사진) 5) 일이란 어떤 의미인지 보여줄 수 있는 이미지 6) 출근할 때와 퇴근할 때를 보여주는 사진 7) 동료와의 관계를 보여주는 이미지 (※배달대행 그룹에서만 해당)

#### 4) 분석방법

질적연구의 면접과 분석은 참여 연구진에 의해 수행되었다. 본 연구에서는 먼저 인터뷰 내용을 항목별로 분류하였다. 자료는 녹음이나 기록을 통하여 수집하였으므로 녹음, 기록된 자료를 전사하여 분석의 원 자료로 활용하였다. 연구의 엄격성을 위하여 인터뷰 직후 내용을 반복하여 듣고 녹음된 내용을 전사하고, 수집된 자료를 분류하였다. 수집된 자료는 1) 녹음 내용의 전사, 2) 전사된 내용 반복 읽기, 3) 전사된 내용을 항목별로 분류하는 각 단계를 거쳐 분류되었다. 분류된 자료를 바탕으로 각 항목의 특성을 차례대로 분석하여 비교하였다. 이러한 과정을 반복해서 읽고 분석하여 기록하였다. 반복적 비교분석과정을 통해 도출하였다. 반복적 비교분석 방법(The Constant Comparative Method)은 이론의 개발과 정밀화에 초점을 두고 있는 분석 방법이며 한 범주에 속하는 사건들을 그 속성들과 지속적으로 비교한다. 이는 자료 속에서 분석된 내용을 비교하고, 범주를 정밀하게 하고 속성을 재확인하고 상호연관성을 탐색하며 이를 이론으로 통합하는 등의 지속적인 작업이다(Glaser, 1965). 이와 함께 전체 연구진 워크숍을 2차례 이상 갖고 연구에 대한 피드백을 받아 내용을 수정 보완하였다.

이 연구는 포토보이스와 함께 다양한 면접방법을 사용하였다. 연구 결과를 제시하는 방식에 대해 많은 고민을 하였으나, 면접방법에 상관없이 이 연구 내용을 관통하는 주제에 따라 내용을 범주화하여 제시하는 것이 독자 친화적이라 판단하였다. 따라서 이 연구는 전체 연구 결과의 주제와 범주에 따라 결과를 제시하고 포토보이스를 통해 참여자들이 제시한 사진을 추가로 제시하는 방식으로 결과를 보고하였다. 연구 분석은 질적연구 분석프로그램인 Nvivo를 통해 분석하였다.

## 5) 샘플링 및 참여자 정보

표 IV-4 면담 참여자 주요 정보

구분	ID	연령 (만)	성 별	플랫폼 노동 현황			지역	학력
				분야	경력	비고		
사전 면담	참여자A	27	남	배달대행	5년	주업	서울	고졸
	참여자B	26	남	퀵서비스	10개월	주업	서울	고졸
	참여자C	26	여	웹 구축	3개월	부업	서울	대졸
집단 면담 (1그룹)	참여자D	20	남	배달대행	5년	주업	인천	고졸
	참여자E	23	남	배달대행	3년	주업	인천	고졸
	참여자F	28	남	배달대행	5년	주업	인천	고졸
	참여자G	30	남	퀵서비스	5년	주업	서울	고졸
집단 면담 (2그룹)	참여자H	31	남	퀵서비스	3년	주업	서울	고졸
	참여자I	27	남	번역	1년	주업	서울	대학 중퇴
	참여자J	33	여	번역	2년	부업	인천	대학원졸
	참여자K	27	남	통·번역	1년	부업	서울	대졸
	참여자L	34	남	모바일 앱·웹	4년	부업	인천	대졸
집단 면담 (3그룹)	참여자M	19	남	임베디드 HW, SW	6개월	부업	서울	대학재학
	참여자N	27	여	프로그래밍	1년	부업	서울	대졸
	참여자A	27	남	배달대행	5년	주업	서울	고졸
심층 면담	참여자O	27	남	배달대행	7년	주업	서울	대졸
	참여자P	27	남	배달대행	3년	주업	서울	대학 중퇴
	참여자Q	19	남	배달대행	2년	주업	서울	자퇴
	참여자R	20	남	배달대행 경력, 현재 치킨집 배달	3년	주업	서울	자퇴

\*참여자A는 예비사례연구에 참여한 이후 집단면담3에도 함께 참여하였음

## 6) 연구윤리에 대한 고려

### (1) 기관 생명윤리위원회 심의

이 연구는 한국청소년정책연구원 기관생명윤리위원회의 심의를 거쳐 승인받았다 (IRB NYPI-202004-HR-고유-007-01). 기관생명윤리위원회의 연구 참여 동의 절차에 따라 연구에 대한 안내를 통한 사전 동의를 획득하여 연구를 진행하였고, 이 연구에서 사용되는 사진에 대해서는 저작권 이양 동의서를 획득하여 활용하였다.

### (2) 연구의 질 검증과 윤리적 이슈

연구자들은 플랫폼 노동현장 종사자들의 인터뷰를 분석하는 데 있어 Guba와 Lincoln(1994)이 제시한 기준에 입각하여 다음과 같은 사항들을 고려하여 연구를 수행하였다. 우선, 사실적 가치를 고려하여 현상에 대해 사실적이고 충실하게 기술하고자 하였다. 이를 위해 연구자는 참여자가 쓰는 단어와 용어를 활용하여 분석하였다. 둘째, 적용성을 고려하여 도출된 결과가 다른 사례나 상황에도 적용 가능한지를 평가하였다. 셋째, 일관성으로 자료의 수집과 분석과정에서 타 연구자도 그 과정을 동일하게 거친다면 유사한 결과가 도출되는지를 고려하였다. 넷째, 중립성으로 연구과정 전반에 걸쳐 연구자의 편견과 선이해가 영향을 미치지 않도록 연구자들 간 수시로, 지속적인 논의과정을 거쳐 분석을 실시하였다.

## 2. 디지털 플랫폼 노동자의 시선과 목소리

디지털 플랫폼을 이용하여 일거리를 받아 업무를 수행하는 플랫폼 노동자(gig worker)의 생활은 새로운 것 같으면서도 오래된 것 같은, 자유로운 것 같으면서도 구속받는 것 같은, 노력한 만큼 얻는 것 같으면서도 잃는 게 더 많은 것 같은 모습을 보이고 있다.

디지털 노동 플랫폼이 플랫폼 노동자들, 특히 청소년과 청년 플랫폼 노동자들에게 미치는 영향을 파악하면 두 가지의 양면적 특성에 대해 발견할 수 있다. 하나는 디지털 플랫폼 노동이 실제로 사람들을 자유롭게 할 수 있고, 그것이 과거의 노동 관행을 개선하는 데 도움이 된다는 것이다. 한 저자는 플랫폼 노동에 대해 묘사를 하면서 ‘원하는 만큼 일하고 꿈꾸는 대로 산다’고 표현하였다(Oppong, 2018). 디지털 노동 플랫폼은 대체로 일할 사람들을 모을 때 업무의 ‘자율성’을 강조하며, 원할 때 스스로 선택하여 일할 수 있고 (따라서 원하는 만큼의) 수익도 낼 수 있다고 말한다. 이는 과업(task) 수행 당 임금을 받는 플랫폼 노동의 특성을 보여준다. 또한 새롭게 진입하는 청년들은 자신의 빈약한 업무 네트워크가 아닌 플랫폼의 연결망에 의해 과업을 수행하게 되므로 학력에 따른 차별 등이 적어 과거의 노동 관행을 개선하는 데 도움이 된다고 생각하는 경우도 있다.

다른 하나는 디지털 플랫폼 노동이 오히려 사람들의 자유를 제약하고 불안정하게 만든다는 것이다. 노동 플랫폼에서 일거리를 받아 노무를 제공하는 사람은 법적으로 노동자로서의 권리를 보장받기 매우 어렵다. 이들은 종종 ‘플랫폼 이용자’로 대우 받기도 하는데, 이들은 플랫폼이 이들과 고용계약을 맺지 않기 때문이다. 이는 플랫폼 노동시장의 ‘고용주 찾기’ 현상이 한국에서도 그대로 일어나고 있다는 것을 의미한다. 고용주를 잃어버린 개인들은 자영업자가 되는데 이들은 노동자인지 자영업자인지 애매한 회색 지대에 존재하기 때문에 ‘위장 자영업자’ 혹은 ‘독립 계약자’로 불린다. 플랫폼을 통해 노동을 하지만 노동자로 인정받지 못하

는 것이다.

과연 노동 플랫폼은 청소년·청년(youth)들의 노동과 그들의 삶에 어떠한 영향을 미치는가? 플랫폼 노동자(gig worker)가 경험하는 현실은 단일한가 아니면 다양하게 구성되어 있는가? 우리가 면담한 내용들을 정리하면 다음과 같다.

표 IV-5 플랫폼 노동자의 노동과 삶: 면담 주요 결과

프레임	주제	상위범주	개념
플랫폼 노동의 시작	낮은 문턱으로 진입하기	돈이 된다는 소문과 주변의 권유	주변의 말을 듣고 관심을 갖게 됨
			나의 재능을 원하는 사람들과의 만남 생각보다 재밌게 시작한 일
플랫폼을 통한 노동 경험과 삶	플랫폼 알고리즘에 의한 노동	플랫폼 속으로 들어온 새로운 노동	디지털 기기를 통한 일거리 연결 일거리를 찾기까지의 낮아진 장벽 고용계약을 맺지 않고 일을 하는 자유로움
		플랫폼 속의 불안정 노동	소속감의 약화, 그리고 개인화, 개별화 일하는 만큼 얻는 소득 위험에 대한 개인 책임
	자유실현	구속받지 않을 자유	어플 켜는 것이 출근 인격과 자유
		자유와 자아실현	자기하기 나름의 일 하고 싶은 일
	자유실현의 제약	전통적인 강제와 처벌	관계에 기반한 부탁 거절할 수 없는 제언 '강제배차' 욕설과 폭력
		(탈상품화 되지 못하는) 시장에 종속된 노동자	먹고 살려고 하는 일 어차피 해야 하는 일
	위험과 불안정	위험 감수자 되기	일상적인 위험 노출 시간압박의 부담 위험에 대한 강한 인센티브 노동으로부터 발생하는 위험에 대한 개인책임

프레임	주제	상위범주	개념		
		요동치는 소득과 일거리 기회	시시각각 변화하는 단가와 요동치는 소득 바닥으로의 경쟁		
		협상력을 상실한 노동	플랫폼 및 소비자 분쟁과 재정적 부담 불안정에 대한 적응 혹은 순응		
		연소근로자들의 불안정과 취약성	플랫폼 속 십대 밑바닥 노동 자기책임의 늪		
	불안정에서 벗어나기	플랫폼 노동의 굴레	징검다리 일 선택과 강요		
		역량 키우며 준비하기	달린 기회 속에서의 도전		
	희망하는 변화	인간다운 노동	플랫폼의 변화	개인정보보호 및 인권침해 방지 경력증명과 역량증진 지원 낮은 진입 문턱을 교육으로 높이기	
			사회보장제도 변화	적정임금과 공정한 수익분배 표준 계약 혹은 공정계약 표준 단가와 수수료 규정 결사권 보장 사회보험 적용	
				관찰은 일자리로의 변화	규제와 지원을 통한 사회적 변화
		대중들의 인식 변화			사회적 인정과 존중

## 1) 플랫폼 노동의 시작

### (1) 낮은 문턱으로 진입하기

표 IV-6 플랫폼 노동의 시작

프레임	주제	범주	개념
플랫폼 노동의 시작	낮은 문턱으로 진입하기	돈이 된다는 소문과 주변의 권유	주변의 말을 듣고 시작을 하게 됨
			나의 재능을 원하는 사람들과의 만남
			생각보다 재밌게 시작한 일

노동 플랫폼의 특징 중 하나는 앱의 설치와 간단한 절차만으로 일을 시작할 수 있다는 것이다. 노동 플랫폼은 낮은 문턱으로 사람들을 끌어 모은다. 플랫폼의 수익 창출수단 중 하나는 플랫폼 내에서 이루어지는 거래에 수수료를 부과하는 것이다. 플랫폼은 자신들의 네트워크 안에서 거래가 많이 이루어질수록 이익이 커질 수 있다. 한 노동 플랫폼은 ‘친추(친구 추가)하면 친구도 나도 2만 원씩’이란 광고로 사람들을 불러 모아 네트워크를 키우고 있다.

#### ① 돈이 된다는 소문과 주변의 권유

2020년 초 지역기반 플랫폼을 이용하는 배달 라이더의 소득이 인터넷을 달군 적이 있었다. 배달 라이더의 역대 연봉에 가까운 소득은 많은 이들의 시기와 부러움을 동시에 받게 된다. 노동 플랫폼이 돈이 되더라는 소문은 몇몇 경험과 함께 사람들을 플랫폼 안으로 끌어들이게 된다.

“어렸을 때부터 중국집이나 다 하다가 쿡으로 들어온 건 처음에 호기심이 있었어요. 아저씨들이 너무 많이 해서 물어봤어요. 이거 하면 얼마 버냐고, 하루에 20만 원, 30만 원 번다고 해서 돈 때문에 시작했는데 하다 보니까

확실히 돈이 돼서 하게 됐죠.” (참여자H, 남성, 31세, 지역기반 플랫폼 이용 킥서비스 기사)

“저는 이 대행일을 17년 12월부터 시작했는데 처음에는 이게 많이 번다고 해서 친구가 추천을 해줘서 했는데... 그때는 안 와 닿았어요. 많이 버는 게. 제가 열심히 죽도록 하지도 않았고. 그래도 일반 업체에서 일하는 거보다 많이 벌어서 그래도 그냥 만족하고 있었는데. 그때 등록금 때문에 하고 있었는데. 대학을 자퇴하고 나서 여기서 벌어보자 하고 그 때부터 제대로 한 것 같은데. 그때는 진짜 되게 많이 벌었거든요” (참여자P, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

노동 플랫폼에 진입한 사람들은 대개 큰 준비 없이 시작하게 되었다고 말한다. 전통적인 노동시장에 진입하기 위해 오랜 시간 준비를 하는 것과 달리 노동 플랫폼은 보통 우연한 기회에 쉽게 진입을 하는 경향이 있었다. 이들은 친구 따라 가볍게 혹은 재미로 쉽게 노동 플랫폼을 이용하기 시작했다고 말했다. 낮은 진입장벽은 지역기반 플랫폼과 웹기반 플랫폼을 통해 일을 하는 플랫폼 노동자들 모두에게서 발견되는 공통점이다.

“친구가 코드겨서. 왜 타냐고 위험하다고 안 탄다고, 왜 안 타는데, 오토바이 보면 욕해. 이러다가 친구가 지 학교가 바로 앞인데, 친구가 데리고 타자. 하면서 갔는데 형들이 인사하고... 이러다가 하게 됐어요. 친구 때문에 배달 대행을 2년 동안 하고 있어요.” (참여자R, 남성, 20세, 지역기반 플랫폼 이용 후 업체소속으로 전직한 배달 라이더)

“처음에 이걸 시작해서 학과에 들어가야겠다고 생각한 게 고등학교 2학년? 1학년 때쯤이었거든요. 그때 저는 취미로 하고 있었는데 1학년 들어와 보니까 이미 일을 하는 친구들이 많은 거예요. 주변에 그래서 처음에 그렇게

자극을 받고 이런 식으로 크몽에서 의뢰를 받는 친구가 있다고 들었어요. 그래서 그 친구는 웹을 하고 있었는데 저는 웹은 전혀 모르는 상황이라 제 특기를 살려서 한번 해보자 해서 크몽에 등록을 해봤는데, 제가 그렇게 실력이 특별히 좋은 게 아닌데도 수요가 있더라고요. 임베디드 자체가 거기 많이 없다 보니까. 수요가 계속 들어와서 시작하게 된 것 같아요.” (19세, 남성, 웹기반 플랫폼 이용 프로그래머)

몇몇 참여자들은 노동 플랫폼으로의 진입이 흥미로운 경험이었다고 이야기해주었다. 이들은 자신이 가진 능력으로 기대보다 높은 부가소득을 올릴 수 있는 점에 대해 긍정적으로 이야기했다.

“그때 제가 무슨 일이 있어서 두 달 정도 쉬게 됐어요. 적적하니까 용돈벌이라도 하자라는 생각에 해 봤다가, 사실 재미있거든요. 이게 재미를 붙이면, 바람도 쐬는 기분이고, 일을 스트레스 받는다 생각하면 하기 싫은 직종이긴 하겠지만, 저는 좀 전에 말씀드렸다시피 저만 느긋해서, 재미를 찾은 건지 모르겠지만 저는 크게, 재미있더라고요. 본 직장을 그만두고 여기에 오게 된 거죠.” (참여자F, 남성, 28세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“재능 플랫폼에 글을 올렸는데 굉장히 수요가 많이 들어온 거예요. 그리고 제가 이력을 쌓은 어디를 통과했다. 그걸 다 보고 나도 여기에 통과하고 싶어요. 이런 식으로 접근하는 분들이 많아서. 그리고 이렇게 해서 잘되다 보니까 재능 플랫폼을 통해서 다른 안양시청이나 어디 대학교에서 소프트웨어 1day 클래스 해달라고 해서 나간 적도 꽤 많이 있어요. 코딩 테스트, 알고리즘이 대세이다 보니까…….” (참여자N, 여성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 프로그래머)

“... 월급쟁이로 이렇게 언제까지 이렇게 살까 하다가 제가 할 수 있는 게 영어나니까... 한번 재미 삼아...” (참여자I, 남성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 번역가)

## 2) 플랫폼을 통한 노동 경험과 삶

### (1) 플랫폼 알고리즘에 의한 노동

표 IV-7 플랫폼을 통한 노동 경험과 삶: 플랫폼 알고리즘에 의한 노동

프레임	주제	범주	개념
플랫폼을 통한 노동 경험과 삶	플랫폼 알고리즘에 의한 노동	플랫폼 속으로 들어온 새로운 노동	디지털 기기를 통한 일거리 연결 일거리를 찾기까지의 낮아진 장벽 고용계약을 맺지 않고 일을 하는 자유로움
		플랫폼 속의 불안정 노동	소속감의 약화, 그리고 개인화, 개별화 일하는 만큼 얻는 소득 위험에 대한 개인 책임

디지털 노동 플랫폼은 알고리즘(algorithm)을 통해 움직인다. 직접적인 고용 없이 노동을 외주화 할 수 있는 것은 알고리즘을 통한 통제가 효과적으로 이루어지기 때문이다. 정보통신기술을 이용하여 가치를 생산하는 일은 분명히 새롭고 혁신적인 일이다.

#### ① 플랫폼 속으로 들어온 새로운 노동

플랫폼은 새로운 노동형태를 취하고 있으나, 플랫폼 노동이 완전히 새롭게 느껴지지 않는 이유는 전통적으로 존재했던 일들을 디지털 속으로 흡수했기 때문이다. 고용에 얽매이지 않고 자유롭게 일을 하는 프리랜서(freelancer)는 디지털 노동 플랫폼 훨씬 이전부터 존재해 있었고, 음식배달과 커서비스 역시 이전부터 존재해 왔다. 차이점은 디지털 노동 플랫폼의 등장 이후, 이들이 고용관계 없이 디지털 노동 플랫폼을 통해 일거리를 받기 시작했다는 것이다. 즉, 어플리케이션(application)이 이들에게 일을 주고 수당을 지급하는 창구가 되었다. 그렇다면

디지털 노동 플랫폼이 등장하기 전과 후, 이들의 노동은 어떻게 바뀌었을까?

첫 번째 변화는 디지털 기기(digital device)를 통해 일거리를 받게 된다는 것이다. 이들은 대부분 스마트폰이나 노트북을 통해 어플리케이션을 구동하여 일거리를 받는다. 알고리즘은 일거리를 구하는 사람들에게 일거리를 보여주는 방식, 일할 사람을 구하는 사람들에게 플랫폼 노동자를 보여주는 방식 등을 결정한다. 알고리즘이 일거리를 배분하고 연결시키는 방식이 중립적인지 혹은 편향적인지는 매우 논쟁적이다. 분명한 것은 누구나 알고리즘에 의한 매칭을 통해 달콤한 꿀 같은 좋은 일거리를 받고자 하고, 그렇지 않은 좋지 않은 일거리를 피하고자 한다는 것이다. 이 때문에 꿀 같은 일거리를 잡기 위한 경쟁이 전투와 같은 양상으로 나타나고, 때로는 속임수도 나타난다는 것이다.

“앱으로 하기 때문에 스마트폰의 편리함.”

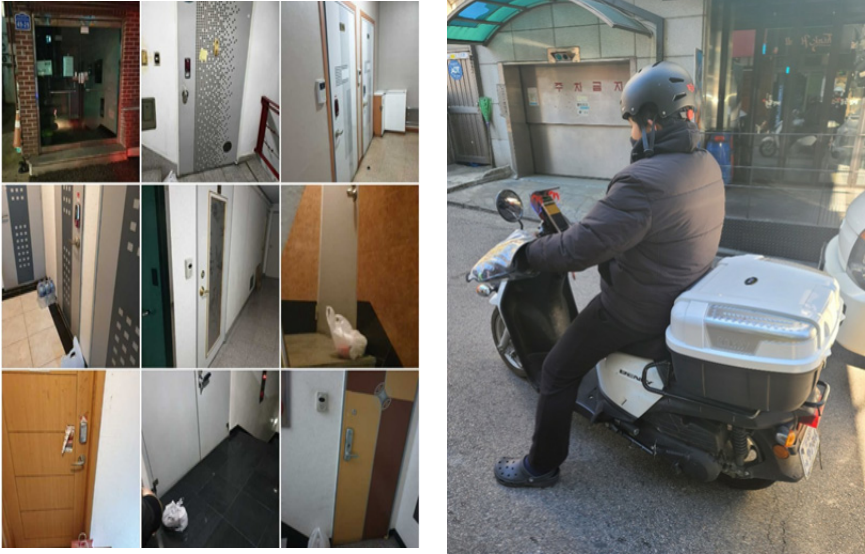
(참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용  
퀵서비스 기사)

“모든 배달은 꿀 잡는 경쟁부터 시작해요.” (참여자Q,  
남성, 19세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“이게 낚시예요. 최저가가 5천 원에서 시작해서  
조건부가 붙어요.” (참여자K, 남성, 27세, 웹기반  
플랫폼 이용 번역가)



그림 IV-2. 디지털 기기를 통한 디지털 플랫폼 접속 및 활동



“요즘에 코로나 때문에 아무래도 문 앞에 두고 가라는 손님들 요청이 많아서. 문 앞에 두고 가면 사진을 원래 안 찍는데 안 찍으면 손님들이 가끔씩 안 받았다고 말하는 경우가 생겨요. 그러면 저희가 물어내야 되거든요. 그럴 때 사진이 있으면 괜찮아요. 오토바이 다는 거 찍기도 그렇고 해서 저는 업무 현장이라고 하면 제가 도착하고 항상 사진 찍는 걸로 대부분 마무리 되거든요. 그래서 이런 사진을 찍게 됐어요.” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)



“출근은 일이 들어왔을 때 재능 플랫폼 열고 파일 내려 받으면서 시작되는 것이고 퇴근은 다 끝내고 컴퓨터 끄는 순간입니다” (참여자K, 남성, 27세, 재능 플랫폼 이용 통·번역가)

그림 IV-3. 디지털 기기를 통해 일을 하는 모습

두 번째 주요한 변화는 비공식적인 노동 관행의 변화이다. 이것은 이들이 수행하는 업무가 과거부터 존재해왔지만 소규모 업체에서 단기노동으로 이루어지던 관행에 따라 노동관계법의 적용을 받지 못하거나, 제대로 된 계약을 하지 못했던 관행이 서서히 사라진다는 것이다. 예를 들어, 플랫폼이 들어오면서 산재보험 가입에 대한 문제의식이 생긴다든지, 플랫폼이 들어오면서 (용역) 계약이 더 명확해져 비용을 청구할 근거가 더 명확해진다는 것이다.

*“돈 때먹힐 일이 없어요. 옛날에는 저희가 상점에서 2700원짜리면 음식 값이 18000원이라면 2700원을 빼서 현금으로 주는 식으로 왔다 갔다 하면서 못 받은 경우가 있는데...” (참여자E, 남성, 23세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

*“다른 플랫폼에서 할 때 중간에 그런 목적이 달랐다는 이유로 나가겠다고 했는데 거기 플랫폼에서는 5주 동안 진행할 때 2주가 넘어가면 그분이 돈을 돌려받는지 모르겠는데 저한테 줘야 한다는. 얼마인지는 모르겠지만 제가 받기로 했던 비용은 시작부터 다 받고 그분은 나가고 해서 이제 없다면 중간에 가면 제가 3분의 1을 어떻게 드리고 해야 하는데, 그런 게 없어서 편했던 적이 있어요.” (참여자N, 여성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 프로그래머)*

하지만 이것은 ‘기록’과 ‘규정’이 명확해졌다는 것이지 노동자의 권익보호를 위한 힘이 더 강해졌다는 것은 아니다. 조직에 속해있는 것이 아닌 개별화된 노동자들은 자신의 권리를 주장하는 것에 더 취약해지기도 한다. 한 참여자는 부업으로 웹기반 플랫폼에서 일을 하고 있었는데, 기존 회사와 플랫폼 간의 차이를 이렇게 이야기했다.

*“이것 쉬운 것 아닌가 이 기능 넣어주면 안 되냐 해서 처음에 조금씩 만들어주다가 다 만들고 95% 완료했는데 안 되겠다 해서 절반 드리고 더 못하겠다고 끊고 넘겼는데 연락을 끊으니까 아닌 것 같다고 돈 다 달라고 하는 거예요.”*

결국에는 친구가 이런 플랫폼에 그런 보호를 못 받고 돈 다 주고 고생은 다 하고 돈을 돌려준 거예요. 말이 3,200인데, 4개월 동안 저희는 0원인 거잖아요. 이것 전문가한테 맡기는 거잖아요. 더 신경을 쓰고 스트레스를 많이 받은 것 같아요. 회사는 실수하면 사수가 커버해주지만, 이거는 못 했네 하면 다시 처음으로 돌아가는 경우가 많아서 인격과 자유가 더 억압되지 않았나?” (참여자N, 여성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 프로그래머)

두 번째 주요한 변화는 일거리를 찾기까지의 장벽이 낮아졌다는 것이다. 플랫폼을 통해 전문가 리스트에 자신의 스펙과 업무 단가를 올리거나, 올라오는 업무의뢰에 견적서를 보내는 일이 진행된다. 과거에는 인맥이나 학맥으로 연결되어야 가능했던 일이다. 닫혀 있던 연결망이 디지털 상으로 옮겨오면서 플랫폼을 이용하는 많은 이들에게 개방된 것이다. (이는 비록 극심한 경쟁을 유발하는 조건이 되지만) 사회적 자본이 부족한 젊은 프리랜서들에게는 일거리를 수월하게 받을 수 있는 이점이 되는 것으로 보인다.

“프리랜서들 대다수가 40% 정도는 지인에 의한 소개라고 생각을 해요. 저희 크몽이라든가 플랫폼 이용을 했을 때 그 사람들이 없었다면 저희가 개별 홍보를 했어야 하는데 그 홍보를 맡겨주는 플랫폼 비용이라든가 시간이라든가 정성을 아껴주는 게 플랫폼이라고 생각을 하고 도움이 된다고 생각해요” (참여자L, 남성, 34세, 웹기반 플랫폼 이용 앱 개발자)

세 번째 변화는 한 업체에 고용계약을 맺지 않고 일을 하게 되면서 보다 자유로워진다는 것이다. 이는 기존에 프리랜서로서의 자율성을 누렸던 웹기반 플랫폼 이용자들보다는 지역기반 플랫폼을 이용하는 배달 라이더들에게 더 강하게 나타났다. 이들은 한 업체에 속해서 눈치보고, 잡일을 해야 했던 것에서 벗어나 좋다고 이야기했다. 이는 한편으로는 계약된 업무시간에서 일이 없다고 강제

휴식이나 퇴근을 당해서 정해진 임금을 다 받지 못하는 ‘썩기’를 피하게 된 것이기도 하다.

“가게 안에서 억제를 받아서. 담배 하나 피우러 가는 데도 눈치 보이고, 편한 대로 쉬지도 못하고. 여기는 그냥 할 만큼 하고 쉬고 싶으면 쉬고, 일하는데 편안하니까... (치킨가게에서 일할 때 피크타임이 아닐 때는) 치킨 박스 접고, 감자 박스 접고... 거기도 쉬긴 쉬는데, 거기는 시급제니까 시급만큼 뭐라도 고용하려고, 업주 입장에서는 가만히 핸드폰만 하고 있으면 돈 주기 아까우니까. 그때보다는 지금이 여러 가지 봤을 때 편하고.”(참여자E, 남성, 23세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

## ② 플랫폼 속으로 들어온 오래된 불안정 노동

한국사회에서 불안정 노동은 2000년대 이후 급속히 확대되었다. 디지털 플랫폼 노동은 불안정 노동의 맥락에서 이해되기도 하는데, 새로운 기술이 사용되었을 뿐 안정되지 않은 일자리의 특징을 그대로 답습하고 있기 때문이다. 우리는 면담을 통해 플랫폼 노동자들의 불안정 노동의 특성을 엿볼 수 있었는데, 소속감의 약화, 일하는 만큼만 얻는 소득, 위험에 대한 개인 책임 등이었다.

먼저 소속감의 약화, 개인화, 개별화를 보면 다음과 같다. 우리는 플랫폼 노동자 실태조사 설문지를 개발하면서 ‘동료관계 만족도’에 대해 조사하고자 했는데, 플랫폼만 이용하므로 동료에 대해 알지 못한다는 이야기들을 듣게 되었다. 참여자들은 생각만큼 동료가 없다는 게 중요치는 않다고 이야기하기도 했다. 하지만 동료가 없다는 것에 대해 가장 대수롭지 않게 이야기했었던 두 참여자들에게도 플랫폼과 개별적으로 연결되어 일을 하는 것은 어떤 영향을 미치는 것으로 보였다.

“외로워요. 구속을 안 받는 게 좋지만, 그게 진짜 큰데, 대행하는 애들 다 이거 끼고 다니잖아요. 이거 끼고 다니잖아요. 하루 종일 통화하잖아요.

대행하는 애들 중에 통화 안 하는 애들이 거의 없어요.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“얘기할 사람은 별로 없어요. 이제는 다들 가정이 있으니까 게임을 한다든가 정신을 다른 쪽으로 쏘아서 잊어버리지요. 그래서 기억력이 많이 나빠지는 것 같아요. 우울증 초기 단계가 기억력이 없어지는 거래요” (참여자I, 남성, 34세, 웹기반 플랫폼 이용 앱 개발자)

더욱이 플랫폼을 통해 오토바이 위에서 하루 종일 업무를 수행하는 배달 라이더는 오프라인에서 동료와의 교류가 전혀 없을 수도 있다. 우리가 한 라이더에게 동료와의 관계를 보여주는 사진을 찍어달라고 했을 때, 그는 업체의 단톡방을 캡처하여 보여주었다.<sup>42)</sup>

---

42) 단톡방은 카카오톡 메신저 상에서 여러 참여자들이 동시에 대화를 할 수 있는 대화방을 의미한다.



“네. 단톡방. 저는 같이 일하는 동료  
가 솔직히 바로고 옷을 입고 있으면  
바로고 라고 인지를 하거든요. 그런  
데 센터도 다를 수 있고 인사도 안  
하고 저는 바로고 옷을 안 입고 있으  
니까 개네가 제가 바로고인지도 모  
르고. 저는 인사를 안 하거든요. 그  
런데 유일하게 소속되어 있다고 느  
낄 때는 단톡방을 볼 때. 단톡방은  
모든 바로고 사람들을 모아놓고 공  
지를 하고, 잘못 잡으면 저기에 ‘빠  
주세요’ 말하기도 하고. 경찰단속 있  
으면 ‘어디 단속 있으니까 조심하세  
요’라고 말도 해주고. 유일하게 소통  
을 하는 공간이랄까. 저게? 그래서  
교류하는 게 단톡방 정도. 그거 외에  
는 전혀 교류가 없어요.” (참여자O,  
남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용  
배달 라이더)

그림 IV-4. 디지털 플랫폼 노동에서의 소속감 약화 및 개별화

\* 출처: 연구 참여자가 '동료와의 관계'를 주제로 찍은 사진을 재구성함

두 번째 특징은 일하는 만큼만 소득을 올리는 것이다. 플랫폼 노동자들은 플랫폼에 올라온 일거리들을 완수할 때마다 소득을 올릴 수 있다. 이들이 노력한 결과물은 앱을 통해 바로바로 확인할 수 있고, 출금 역시 그때그때 할 수 있어 자유롭다. 이는 이들이 ‘적당히’ 혹은 ‘천천히’ 일을 하게 만들기보다는 ‘초과해서’, ‘장시간 동안’, ‘빠르게’ 일을 하게 만든다.

*“일이 많아지고 어차피 받는 월급은 똑같고 일이 많아져도 월급은 똑같으니까. 그런데 이걸 하면 할수록 제가 가지고 가는 게 많으니까 더 열심히 하게 되는 같아요.” (참여자K, 남성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 번역가)*

*“내 돈 문제니까. 좀 더 무리해서 많이 다녀야 되고 그런 게 있죠. 안전은 확실히 더 위험할 수밖에 없죠. 사고는 대형업체가 사고율이 제일 높을 거예요. 대형이 보험도 제일 비싸잖아요. 그 이유가 대형하는 애들이 사고가 제일 많이 나니까.” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

일하는 만큼 돈을 버는 것은 플랫폼 노동자들이 고수익을 낼 수 있는 기제이기도 하지만, 한편으로는 최소한의 소득수준이 보장되지 않는 기제가 되기도 한다. 또한 유급 휴가나 임금 보조를 받는 휴직을 사용할 수 없게 된다. 일하는 만큼 돈을 번다는 것은 일하지 않으면 돈을 벌지 못한다는 의미이기 때문이다.

세 번째 특징은 노동과정에서 나타나는 위험을 대부분 개인이 책임져야 한다는 것이다. 디지털 노동 플랫폼은 업무를 수행하는 사람과 고용계약을 맺지 않는다. 노동자들에게 나타나거나 나타날 것으로 예상되는 위험에 대해 디지털 플랫폼은 책임지지 않고 비용을 부담하지 않는 경향이 강하다. 이것이 독립계약자 혹은 자영업자로서의 플랫폼 노동자가 당연히 책임져야 할 부분인지, 아니면 실제로는

플랫폼 노동자들이 종속적으로 지휘 받고 있는 ‘경향이 강한’ 노동 플랫폼이 책임  
져야 할 부분인지는 논쟁적이다.

“(플랫폼으로 일하는 게) 더 위험해요. 그게 왜냐면 돈을 벌려면 핸드폰을  
계속 쳐다보고 있어야 돼요. 콜이 뜨는 순간 좋은 거를 가져가야 되니까.  
폰을 계속 올리고, 달릴 때 이렇게 엮고 한 손으로 하는 경우가 많아요.”  
(참여자P, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“업체가 훨씬 안전하죠. 업체는 급한 게 없죠 가게가.” (참여자O, 남성, 27세,  
지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“일당으로 일할 때는 사고가 나도 업주 책임이거든요. 제가 사고가 크게 나도  
업주 쪽에서 제가 물고 늘어서면 해줘야 돼요. 그런데 제 오토바이로 제가  
배달대행을 하면 제가 보험을 책임 밖에 안 들어놓았다 그러면 온전히 다  
제 탓이죠. 저는 프리랜서고.” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용  
배달 라이더)

지금까지 살펴본 내용은 전통적 일자리의 특성과 디지털 플랫폼 일거리의 특성  
간의 차이점에 대해 살펴본 것이다. 하지만 실상은 이렇게 간단하지는 않다. 다음  
부터는 플랫폼 노동이 주는 이점인 자율성의 다차원적 측면과 단점인 불안정성에  
초점을 맞추어 이것이 작동하는 체제와 개인에게의 영향을 살펴볼 것이다.

## (2) 자유의 실현

표 IV-8 플랫폼을 통한 노동 경험과 삶: 자유의 실현

프레임	주제	범주	개념
플랫폼을 통한 노동 경험과 삶	자유의 실현	구속받지 않을 자유	어플 켜는 것이 출근 ..... 인격과 자유
		자유와 자아실현	자기하기 나름의 일 ..... 하고 싶은 일

플랫폼 노동자는 플랫폼에 올라온 일거리들을 임시적으로 수행하고 수익을 올린다. 이것이 재즈의 킥 연주자(gig player)와 닮았다 하여 플랫폼에서 일하는 사람들을 외국에서는 킥 노동자(gig worker)로 부르는 것이 더 일반적이다. 한 공연을 위해 혹은 하룻밤을 위해 일하는 재즈 연주자와 같이 플랫폼에서 일거리를 받아 잠시, 임시적으로 일하는 노동자를 의미하는 것이다. 이 때문에 플랫폼 노동자를 나타내는 표현 중 하나는 “자유롭게 일하고 일하는 만큼 번다” 는 것이다.

플랫폼 노동자는 많은 자유를 가진 것으로 보인다. 이상적으로는 플랫폼 노동자들은 플랫폼에 올라온 일거리들을 자유롭게 선택하여 짧으면 15분-20분, 길게는 며칠에서 몇 달 내에 완수하며 돈을 버는 것이다. 고용되지 않았으니 업체로부터의 속박이나 제한도 없다. 이러한 자유는 얼마나 실현되고 있을까?

### ① 구속받지 않을 자유

플랫폼 노동자들을 인터뷰하며 가장 궁금했었던 것은 그들은 어느 정도의 자유를 느끼고 그 자유에 만족하는 지였다. 우리가 면담한 이들은 디지털 기기를 통해 플랫폼에 접속하는 것과 접속을 해제하는 것이 출퇴근이며, 자신들은 이러한 출퇴근이 자유롭다고 느낀다고 이야기하였다.

“그건 좋아요 일하고 싶을 때 일하고 쉬고 싶을 때 쉬니까” (참여자H, 남성, 31세, 지역기반 쿠팡서비스 기사)

“신조어가 생겼잖아요. 지금 기억이 안 나는데. 투잡 개념으로 일하면서 자기가 원하는 시간에만 일할 수 있는 신조어가 생겼거든요. 배민커넥트가 나오면서. 그만큼 사회적으로 자유는 많이 보장은 되는 것 같아요. 점점 더. 그렇게 될 거고.” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 배달 라이더)

출퇴근의 제약이 희미해지고 있었지만 일을 해야 한다는 것까지 자유로워지는 것은 아니다. 대형 배달 플랫폼을 이용하는 사람들의 출퇴근 자유는 폭넓게 보장되고 있었지만, 지역 배달 플랫폼을 이용하는 이들은 사업체의 제약 등이 있었다. 예를 들어, 아침 10시~저녁 7시 퇴근, 오후 5시~ 오전 1시 퇴근 등으로 정하고 있지만, 더 하고 싶으면 더 해도 되는 방식으로 운영이 되었다.

IT 종사자들은 출퇴근의 시간적 의미에서 더 자유로웠다. 컴퓨터를 켜고 플랫폼에 접속하여 일을 받는 순간이 출근이고 하루 일을 마치고 컴퓨터를 끄는 순간이 퇴근이 되는 것이다. 중간에 휴식시간마저 자유롭게 운용할 수 있기에 남들과 다른 시간대의 노동을 하는 것이다. 회사에서 일할 때는 9시부터 6시까지, 상사 눈치를 보며 앉아있어야 하던 생활이었지만, 이제는 집중할 수 있는 시간에 일할 수 있기에 출퇴근의 의미가 퇴색되는 것이다.



“저는 항상 일을 할 때 양화대교 넘어가면 일을 시작하고 일이 끝나면 양화대교를 넘어오니깐. 저한테 넘고 오는 게 출퇴근이죠.” (참여자 O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“출근은 일이 들어왔을 때 코뮹 열고 파일 내려 받으면서 시작되는 것이고 퇴근은 다 끝내고 컴퓨터 끄는 순간.” (참여자 J, 여성, 33세, 웹기반 플랫폼 이용 통번역가)



그림 IV-5. 플랫폼 노동자들의 출근과 퇴근을 보여주는 사진

노동 플랫폼이 고용계약 없이 일거리를 제공하는 것은 비록 많은 위험을 내포하고 있지만, 플랫폼 노동자들 중에서는 한 업체에 얽매어 있어야 하는 것을 벗어난 것에 대해 매우 만족해하는 걸 볼 수 있었다. 윗사람의 지시에 얽매이지 않고, 눈치 보지 않고 일 할 수 있는 업무 환경이 자율성을 증진시킨다는 것은 이들이 말하는 공통된 장점이었다.

*“출퇴근 시간은 지금도 있죠. 나아진 거는요. 매장에 구속되지 않는다. 그게 엄청 커요. 배달하는 모든 사람들이 다 공통된 의견일 거예요. 구속받는 것을 싫어해요. 일이 없을 때 눈치 보인단 말이에요. 그런 것도 없고. 밥도 어디 이상한 반찬 몇 개가 아니라 내 돈 나가는 거긴 하지만 내가 사 먹잖아요. 그런 것도 있고. 구속되지 않는다. 그게 엄청 커요.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

웹기반 플랫폼 이용 앱개발자는 중소기업에서 대기업까지 여섯 번 이상 회사를 옮겨본 경험이 있었다. 그가 이야기하는 자유로움은 비단 물리적 시간에서의 자유뿐만 아니었다. 그는 ‘인격과 자유’라는 말을 사용했다. 생각보다 한 곳에 구속되어 있지 않다는 것이 주는 자유의 의미가 큰 것으로 보였다.

*“자유죠. 인격과 자유. 많은 회사가 고용주에 눈치를 보고 살아요. 대부분의 대표님은 말씀하기를 좋아하고 저희는 가서 회의 시간에 앉아서 듣는 시간이 많았어요. 그러면 삶이 피폐해지거든요. 나중에 두 세 시간 더 일하게 되고. 지금은 그걸 포기하는 게 자유죠.” (참여자D, 남성, 34세, 웹기반 플랫폼 이용 앱개발자)*



“소파인데 티브이를 보기도 하고 쉬 때는 안마기도 있어요. 자세가 굉장히 목이 아프기 때문에 안마기는 해 줘야 해요.”  
(참여자J, 여성, 33세, 재능 플랫폼 이용 번역가)

“일을 열심히 하고 편의점에 앉아 있는 거예요. 편의점에서 같이 일하는 다른 친구 만나서 음료수 들고 얘기하는 사진인데... 혼자 있을 때는 물 하나 마시고 폰 보고 있어요. 다음은 어디로 가야 되는지. 같이 만나게 되면 담배도 피우면서 얘기도 하고... 기약이 없어요. 제가 쉬고 싶으니까... 여름에는 많이 쉬어요. 3, 40분 정도씩.” (참여자H, 남성, 31세, 퀵서비스 플랫폼 이용 배달원)

그림 IV-6. 플랫폼 노동자들의 휴식을 취하는 곳에 대한 사진

## ② 자유와 자아실현

배달 플랫폼의등장이 배달 노동자들에게 높은 ‘건당 소득’을 올릴 수 있는 기회를 준 것은 분명해 보인다. 과거 업체에 소속되어 있을 때는 정해진 임금 안에서 배달을 해야 했지만, 업체를 벗어나자 배달할 수 있는 건수가 크게 늘어났고 그에 맞게 소득을 올릴 수 있었던 것이다.

*“17살 때 월 800벌어봤어요. 아무 생각 없이 달릴 때. 친구 세 명에서 월 700~800씩어보자 하고 했는데 잠은 맨날 똑같이 자고, 쉬는 날 하루 쉬고 하면서 15시간씩 타면서 그렇게 벌었어요.” (참여자Q, 남성, 19세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

*“엄청 자유롭죠. 쿼크는 사람들이 돈을 엄청 많이 번다고, 엄청 못 번다고 하는데, 제가 볼 때는 자기하기 나름이에요. 자기가 어느 정도 움직이나, 일 욕심이 얼마나 내느냐 하면 돈을 진짜 많이 벌고요. 웬만한 대기업에 다니는 사람보다 벌고요. 자기 말대로 하루 나가서 날씨가 이래서 일하기 싫다 하면 못 버는 거고, 배달대행 똑같은 거예요. 자기하기 나름이에요.” (참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 쿼서비스 기사)*

*“그 때 그 때 주머니 사정에 따라서. 뭔가 돈이 필요하다 하면 열심히 일하고.” (참여자B, 남성, 26세, 지역기반 플랫폼 이용 쿼서비스 기사)*

이는 재능 플랫폼 역시 마찬가지다. 이는 일반 회사에서 근무를 하다가 재능 플랫폼에서 웹디자인, 앱개발, 번역으로 넘어온 이들은 회사라면 정해진 돈만 받지만 재능 플랫폼에서는 건당 소득을 올릴 수 있어 회사에서 초과 업무를 할 때도 “이게 플랫폼에서 대체 얼마지”라는 생각을 하게 된다고 했다.

*“그전에는 회사 다니면서 받는 월급이 있잖아요. 일정 수준 똑같은 돈이*

들어오지는 않잖아요. 적게 들어올 때 있고 많이 들어올 때 있고 그러면 그게 그 달에 따라 좋아졌다가 하는데 지금은 일하는 만큼 들어오니까. 전에는 일한 만큼도 안 들어왔지요.” (참여자L, 남성, 34세, 웹기반 플랫폼 이용 앱개발자)

우리가 면담한 플랫폼 노동자들 중에는 일이 재미있어서, 플랫폼이 내가 하고 싶은 일을 하게 해주어서 지속하고 있다는 이들이 있었다. 사실 이러한 측면은 배달 노동자들과의 면담에서는 나타나지 않은 측면이었다. 이는 자신의 재능을 거래하는 웹기반의 재능 플랫폼에 한정해서 나타났다. 흥미로운 점이다.

참여자들은 전문적 기술과 자신의 실력으로 인정받는 구조에도 만족하고 있다. 집단이나 조직이 주는 안정감은 없지만 플랫폼 노동을 통해 소신껏 원하는 일을 하는 현실에 만족하고 있고, 더하여 일을 통한 경제적 만족감과 성취감을 느끼고 있었다.

“(회사) 프로젝트는 우리끼리 할게! 그러면 너무 아쉬운 거예요. 그런 생각에 똑같은 내용을 집에 가서 나 혼자 만들어야지 하다가 가르쳐줘야지 하면서 만들게 됐고 원하는 것과 원하지 않는 건 아니지만 여기(회사)는 단조로웠다는 게 큰 것 같아요. 이게 더 역동적이고 재미있고.” (참여자N, 여성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 프로그래머)

“그거를 어렵다고 생각해본 적이 없어요. 제 주변 친구들은 훨씬 더 많은 작업을 하고 있기 때문에. 연구실에 있는 애들은 하루에 10시간 일하는 애들도 있고 그러다 보니까 제가 딱히 힘들다고 생각해 본 적이 없어요.” (참여자M, 남성, 19세, 웹기반 플랫폼 이용 IT개발자)

“30세 때부터 놀고 싶었는데 워낙 IT 쪽 모바일 애플리케이션 사업을 좋아했어요. 이런 걸 하고 싶다고 생각하고 있어서 생각하는 거 좋아하고

만드는 것 좋아하고 시작하면서 여러 기획을 하다 보니까 제 실력도  
늘어나고.” (참여자K, 남성, 34세, 웹기반 플랫폼 이용 앱개발자)

이와 같은 자율성의 실현은 그동안 과소평가되어 왔으나 플랫폼 노동의 다차원적 특성 중에서 중요한 한 측면이며, 사람들이 자발적으로 전통적 일자리를 벗어나 플랫폼 노동을 선택하게 만든 요인이라 할 수 있다(김수영, 하은솔, 김영, 2020).

### (3) 자유의 제약

플랫폼이 주는 자유의 실현과 이점에도 불구하고 자율성의 실현은 여러 가지 측면에서 제약되고 있다. 다음으로는 플랫폼 노동자들의 자율성을 제약하고 불안정을 강화하는 측면에 대해 논의할 것이다.

표 IV-9 플랫폼을 통한 노동 경험과 삶: 자유의 제약

프레임	주제	범주	개념
플랫폼을 통한 노동 경험과 삶	자유의 제약	전통적인 강제와 처벌	관계에 기반한 부탁 거절할 수 없는 제안 '강제배차' 욕설과 폭력
		새로운 알고리즘 통제	수락률 평가 GPS 감시 커뮤니케이션 통제
		(탈상품화 되지 못하는) 시장에 종속된 노동자	먹고 살려고 하는 일 어차피 해야 하는 일

### ① 전통적인 강제와 처벌

배달대행은 디지털 플랫폼이 들어오기 전부터 존재해왔던 영역이다. 디지털 플랫폼이 들어오기 전의 운영 관행은 신기술이 들어온 이후에도 남아있다. 플랫폼 노동자의 종속성 논란으로 인해 많은 플랫폼들이 종속성을 부여하는 속성을 제거하거나 희미하게 하고 있으나, 소규모 업체들 중 일부는 여전히 과거의 방식을 고수하고 있다. 물론 이들은 라이더들을 직접 고용하지 않는 방식의 노동 플랫폼의 고용관행을 적용하였지만, 알고리즘을 통한 운영은 엄두를 못 내고 있기도 하다. 업체에 속해 있는 소규모의 인원으로 배달이 ‘터지지 않게’ 운영하기 위해서는 이들에 대한 직접적인 강제와 규율이 필요하기 때문이다. 이는 강제로 콜을 부여하는 강제배차, 근무시간을 정해놓고 라이더의 욕구가 아닌 플랫폼의 필요에 따라 휴일을 부여하는 필수 근로시간 강요 및 처벌, 폭력적인 방식에서의 강제 등 다양하다.

이러한 전통적 방식의 통제는 관리자의 성향과 관련이 있다고 하였다. 어떤 참여자는 플랫폼 업체가 통제와 관리감독이 엄격하지 않다고 하고 다른 참여자는 엄격하다고 말하였다. 무엇이 일반적이고 평균적인 방식인지는 알 수 없다. 하지만 자율성을 제약하는 기제가 남아있고, 어렵지 않게 찾아볼 수 있다는 건 중요하게 고려해야 할 사항이다.

강제배차에 대한 경험은 일관되지는 않았다. 강제배차가 있다는 주장과 요즘은 거의 하지 않는다는 의견이 있었다. 업체의 특성인지, 알고리즘의 특성인지, 사람의 특성인지에 대해 분명하게 말하기는 어려워 보인다.

*“지역마다 다른 것 같아요. 서울 같은 경우는 강제로는 안 시켜요. 쉬는 날 있어요. 평일에 정해서 쉬는 날이 있어요. 월요일 몇 명, 화요일 몇 명 이런 게 있거든요. 그날 비가 오면 어쩔 수 없는 거고, 저희도 투잡으로 배달대행 하고 있긴 한데, 그런 건 없는 것 같아요... 쿵도 있긴 있어요. 정말 안 받았을*

때. 제가 강북 쪽을 잡았다, 자기가 보고 강북 가는 게 있는데 직권이라고 넣어줘요. 그건 저희 마음이죠. 제가 가든 안 가든. 돈 벌려고 하면 찍는 거고, 아니면 버리는 거고.” (참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

강제배차를 어떠한 원칙에 의해, 누구에게 하는 것인지는 모른다. 분명한 것은 강제배차는 거절하기 어려워하는 사람들이 있다는 것이다.

“개 같은 코스가 들어왔어요. 15분 짜 아무도 안 잡아요. 그러면 회사대표가 한가한 애한테 강제로 넣어주는 거예요. 군대에 짬 때리듯이 하는 건데, 사장 마음이잖아요. 그런데 사장이랑 친하면 나는 안 주죠. 그리고 사장이 아끼는 애이스가 있는데 제가 친하면 꼬드겨서 같이 나갈 수도 있는데, 같이 간단 말이에요. 그걸 못 건드려요. 혼자 xx 같이 하는 애들한테 줄 수밖에 없어요. 어쩔 수가 없어요.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“쿠팡잇츠는 시간대로 돈 주는 게 다르거든요. 비 오는 시간대는 건당 만 원 준다고 나오잖아요. 그런 식으로 사람들 모르고, 대형 일반업체들은 돈으로 하는 게 아니라 강제성을 띄죠.” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

강제배차를 가장 거절하기 어려워했던 것은 우리가 만난 어린 배달대행 라이더들이다. 우리는 이들의 경험을 통해 기존의 청소년 노동에서 나타났던 밀바닥 노동의 경험들을 다시 마주하게 되었다. 디지털 노동 플랫폼에서는 알고리즘의 차별을 받지 않을 것이란 예상은 빛나갔다.

팀장은 관리자고 우리는 하청이고, 왜 안 가냐고 하고 이걸 내가 왜 가냐고

다른 사람 같 수 있는데, 내가 사무실에 쉬는 사람만 봐도 몇 명인데, 내가 쥔 어리잖아 하면 그게 뭘 상관이냐고 하면서 다른 사람 가라고 하면서 뺐어요. 짬순으로 가라고. (참여자Q, 남성, 19세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

이외에도 배달대행 업체의 경우 정해진 출근시간, 출근요일에 나가지 않거나 지각을 하면 벌금을 부과하거나 욕설을 하는 등의 전통적 방식으로 관리하는 업체들에 대한 이야기도 들을 수 있었다. 이는 모든 업체의 문제는 아니지만, 업체의 관리를 맡고 있는 관리자의 성향에 따라 통제의 정도가 달라 달라진다고 하였다.

“(지사장의) 성향. 일반 매장도 사장 성격 따라서 지각해도 뭐라고 안 하는 사장, 지각하면 자르는 사장 등 다르잖아요. 대행업체는 그게 더 심해요. 지사장 별로” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

## ② 새로운 알고리즘 통제

노동 플랫폼은 일을 수행하는 사람을 고용하지 않되, 정상적으로 일을 수행하도록 만드는 통제 기제를 가지고 있다. 정보통신기술을 이용한 알고리즘 통제는 사람의 직접적인 지휘감독이 아니므로 여러 첨예한 논란에서 벗어날 수 있어 노동 플랫폼 기업에 유리하기도 하다.

새로운 통제 방식 역시 알고리즘만으로 이루어지는 것 같지는 않다. 전통적인 통제 방식 역시 디지털 기술을 활용하여 사람들을 통제하고 있기 때문이다. 그럼에도 불구하고 여기서 강조하고 싶은 것은 이러한 알고리즘 통제 혹은 전자 기술 통제가 사람들의 행위와 인식을 통제한다는 것이다.

## 수락률

개인이 자유로운 선택을 하기 위해서는 선택에 대한 불이익이 없거나 크지 않아야 한다. 만약 내가 자유의지에 따라 거절한 일이 그 이후 나의 수익에 영향을 미친다면 나의 선택은 자유롭기보다는 제약될 가능성이 높다. 이는 플랫폼 노동자의 수락률이라는 지표를 통해 현실화되고 있다.

“OO는 평점. 파봉이나 이런 거를 사실상 등급제가 시행되고 있고. OO도 이번에 등급제를 도입한다고 공지가 왔는데 미뤄졌고. OO는 이미 하고 있고. 수락률이 95%가 넘어가요. 사실상 강제거든요. 어디로 떨어지든. 저는 은평, 마포, 공덕동 이렇게 세 개구에서 일을 하는데. 신촌이랑 홍대에서만 계속 일을 하고 싶은데 은평을 가야 돼요. 서대문구 찍히면 가야 돼요. 수락률이 떨어지면 안 되니까. 사실상 강제이기는 한데 그렇게 등급제로 조절을 해요. 강제를 할 수 없고. 강제로 하면 노동자 인정이다 뭐다 법원에서 지랄 나니까 등급제로 차등을 줘서 하는 거예요. 그거를 제일 먼저 시작한 게 OO고. 그거를 대기업도 흡수를 한 거예요.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

수락률은 일종의 플랫폼에 대한 성실성과 충성도를 보여주는 지표이다. 수락률을 적용한 플랫폼 종사자들이 모인 온라인 커뮤니티에서는 쿨을 거절하면 수락률이 떨어지는 것이 아닌지, 수락률이 떨어지면 자신에게 좋은 쿨이 안 들어오는 것이 아닌지 걱정하는 사례를 흔히 볼 수 있다. 수락률이 낮은 이는 더 이상 이 플랫폼에서 일을 할 수 없고 다른 곳으로 옮겨야 하는지 고민하기도 한다. 지표를 통해 플랫폼 노동자들의 행동을 통제하는 것이다.

## 평점

수락률과 비슷한 예로 평점이 있다. 평점은 웹기반의 재능 플랫폼에서 흔히

사용되는 도구이다. 이는 재능 플랫폼에서 일거리를 받아 업무를 수행한 플랫폼 노동자에 대한 소비자의 평가점수를 지표화한 것이다. 재능 플랫폼을 이용하는 플랫폼 노동자는 평가 점수에 대해 매우 민감하게 반응하는데, 이 점수에 따라 자신이 다음 기회에 어디에 어떻게 노출될지가 영향을 받기 때문이다. 게다가 이 지표는 자신의 신상이 공개된 상태에서 타인에게 열람 가능한 형태로 남겨진다. 플랫폼에서 좋은 일거리를 구해야 하는 플랫폼 노동자들에게는 신경이 많이 쓰이는 기제라 할 수 있다.

“...그리고 평점도 되게 중요해요. 아무래도 같은 가격이라면 평점이 높은 사람 쓴 사람이 많은 사람, 사람이 똑같이 있을 때 4점이나 5점이나는 확연히 차이가 나잖아요. 평점도 관리도 당연히 중요하고 다들 하실 거예요.”  
(참여자K, 남성, 34세, 웹기반 플랫폼 이용 앱개발자)

“저는 웬만하면 사람들이 크게 이 사람이 문제가 없으면 5점 만점을 줘요. 평점을 통해서 저는 예민하게 신경을 쓰는 편인데 잘 받았으면 좋게 남겨달라고 말하는 편이에요. 아니면 안 남겨주면 되니까. 여태까지 딱 한 분이 3점을 날리고 생각하는 것과 달랐다고 남긴 거예요. 내가 생각하는 것과 달랐다. 그때 기분이 나쁘고 예민했지만, 예를 들어 삼성 코팅 테스트를 준비했는데 카카오포인트에서는 많이 주네 그런 게 있으니까 정확하게 그걸 보고 들어오더라고요. 장단점이 확실히 있더라고요. 글도 남겨주고 평점도 남기니까.” (참여자N, 여성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 프로그래머)

“평점에 예민해서 소통을 많이 하는 편이에요.”  
(참여자I, 남성, 27세, 재능 플랫폼 이용 번역가)

평점은 소비자에게 합리적 선택을 할 수 있는 정보를 제공하는 기제로 순기능이 더 크다는 지적도 있다. 문제는 평점에 의해서 플랫폼 노동자들의 권익보호가

뒷전으로 물러난다는 것이다. 이들은 높은 평점을 위해서 지속적으로 양보하는 모습을 보인다. ‘평점 인생’이라 지칭되는 플랫폼 노동자들은 고객과의 소통을 중요하게 생각하고 고객 만족을 위해 최선의 서비스를 제공하며 자신의 전문적 기술에 서비스까지 인정받아야 이 업계에서 살아남을 수 있다는 것을 알고 있다. 그러다 보니 일의 부담에 따른 스트레스와 함께 고객과의 관계에서 쓰이는 감정노동이 이들을 힘들게 하고 있다.

“저는 무제한 수정을 해드려서 그런 식으로 오타 나면 다 해드리고 하는 일종의 전략입니다.” (참여자I, 남성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 번역가)

“저도 똑같아요. 무제한 수정, 마음에 들 때까지.”  
(참여자J, 여성, 33세, 웹기반 플랫폼 이용 통번역가)

“저는 원래 불친절하거든요. 그런데 크몽에서 가격만으로 구매하는 게 아니고 친절이 포함된다 해서 최대한 친절하게 하는 편이에요. 최대한 친절하게. 상대방이 말을 건 게 아니기 때문에 받아들이는 게 달라질 수 있기 때문에 눈웃음 치고...” (참여자I, 남성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 번역가)

우리가 면담한 참여자들은 모두 비슷한 기제에 대해 알고 있었다. 킥서비스는 ‘신용도’라는 일종의 점수를 가지고 있고 이것이 나중의 일거리 수급과 관련이 있다고 하였다.

“킥은 없어요. 그런데 신용도는 있어요. 불친절하면 회사에 전화를 하면 신용도는 문제가 있어요. 신용도를 깎아라.” (참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 킥서비스 기사)

“무슨 장치가 하나 있는데, 신용도라고. 손님하고 싸우면 신용도를 낮춰요. 그런 사람은 일을 받기 힘들 수 있죠.” (참여자B, 남성, 26세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

노동 플랫폼은 앱을 통해 일거리를 받는 사람들을 직접 고용하지 않고서도 이들이 성실하고 충성도 있게 일하게 하거나 네트워크상에서 간단히 퇴출시킬 수 있는 기제를 마련한 것이다. 이는 매우 강력한 행동통제 기제로 기능하고 있었다.

### GPS 실시간 감시 (플랫폼으로부터의 감시)

지역기반 운송노동은 업무의 특성상 지리정보가 매우 중요하다. 이는 라이더들의 지리정보를 확인할 수 있도록 앱을 개발하게 만들었다. 그리고 라이더들의 지리정보는 실시간으로 파악되고, 감시될 수 있다. 그리고 이러한 정보를 기반으로 라이더들은 실시간으로 행동을 통제를 당하기도 한다.

“한창 바쁠 때 당연히 연락 오죠. 뭐하냐. 야, 통화하면서 강배 넣었으니까 빨리해. 가만있으면 안 되잖아요. 그거는, 말하고 나니까 좀 웃기에 왜 가만히 앉아있으면 안돼요? 프리랜서인데, 내가 30분 쉬겠다는데, 생각해보니까 웃기네.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“사진은 관제에서 찍은 건데, 처음에 콜을 켜면 관제에서 저렇게 보여요. 그런데 빈차라고 하는데 콜을 아예 안 들고 있는 사람들을 초록색으로 표시되거든요... 빈차인 사람들한테 전화해서 욕 하고 나오라고 하고, 예를 들어서 강매를 넣거나 안 빠지는 거를 다 집어넣거나 그렇게 해서 돌아가요” (참여자 P, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“제가 깜짝 놀란 게, 제가 \*\*\*\* 입사하고 3일 동안 제가 피자집 가면 전화 와서 “\*\*씨, 피자집 피자 시킬 수 있어요?” “\*\*씨 저기는 이렇게 가는 게 편해요. 저는 깜짝 놀랐어요. 내 것만 보고 있다. 그렇게 연락이 3일 동안 오더라고요. 개네 입장에서는 제가 실수하면 업장에 피해가니까, 요즘 업장 뺏어가는 게 심각하거든요. 그래서 더 신경 쓰는 거고, 제 입장에서는 감시당하는 느낌이 심하죠. 그게 3일 지나면 없어지더라고요. 아마 처음에 신입들은 저 색깔이 다른 것 같아요. 더 잘 보이게.” (참여자 O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)



그림 IV-7. 플랫폼 노동자들의 GPS 감시 기제

\*비고: 개인정보보호를 위하여 참여자로부터 받은 GPS화면을 연구자가 재구성하였음

물론 바쁘게 움직이는 배달 오토바이가 한 위치에 오래 머물러 있는 것은 사고 발생의 위험신호일 수도 있으며, 촌각을 다투는 상황에서 효율적인 관리를 위해 필요한 기능일 수도 있다. 이에 대해 긍정적인 시각으로 GPS 감시를 바라보는 라이더도 있었다.

“한 군데서 오래 머물러 있으면 전화가 와요. 혹시 무슨 일 있냐고. 그런 경우도 있고. 감시하고 이런 것만이 아니고 좋은 쪽도 많고. 일단 일거리를 주니까, 내 위치를 보고 일거리를 넣어줄 수 있으니까 그게 좋죠.” (참여자F, 남성, 28세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

문제는 이러한 GPS 감시가 업무 이외에도 계속 되거나 된다고 느끼는 것이다. 한두 번 왜 지도 위 한 점에 멈추어있는지에 대한 전화를 받다보면 이는 사생활을 감시당한다는 느낌을 줄 뿐만 아니라, 자기 자신의 시간사용을 통제하는데도 영향을 미친다(박정훈, 2020).

“네. 만약에 지금 콜이 너무 없어서 PC방에 간다 그러면 게임을 2시간만 하자 하고 가면 콜은 제가 생각대로 뜨고 안 뜨고가 그게 다르잖아요. 갑자기 들어가자마자 엄청 떠요. 그러면 전화가 와요. 뭐 하나 그러면 밥 먹는다, 식당 와서 음식 시켜놓고 밥 먹는다 이려고.” (참여자P, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

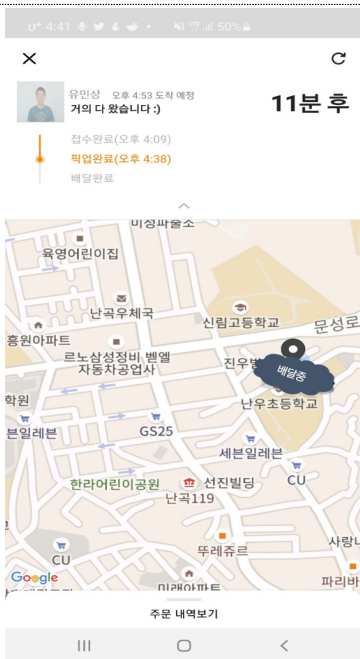
“불필요할 정도로 정보를 수집한다는 거. 개인정보. 일을 하고 있을 때는 당연히 수집해야,, 그것도 당연히 인지는 솔직히 모르겠는데. 그 쪽이 필요하다고 하니까 그거는 이해를 하는데. 왜 일 안 할 때도 가져가냐는 거죠. 내가 어디에 있는지.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

### GPS 실시간 감시 (고객으로부터의 감시)

배달대행으로 돈을 벌려면 서울 강남으로 가야한다는 말을 하는 사람들이 있다. 배달 콜수가 가장 많을 뿐만 아니라 배달 단위 가격이 가장 비싸기 때문이다. 플랫폼 역시 서울 강남에서 많은 주문과 빠른 배송이 이루어지도록 여러 노력을 하고 있다.

음식주문 플랫폼을 사용해본 사람이면 자신의 음식이 언제 도착할 것인지에 대한 궁금증이 생긴다. 대형 배달 플랫폼 중 일부는 자신들의 자회사 라이더들의 배달 정보를 소비자에게 공개함으로써, ‘나의 음식’을 누가, 어디에서, 어떻게 배송하고 있는지를 실시간으로 알려주는 기능을 탑재하였다.

이 서비스 내의 라이더들은 비단 ‘고센’(고객센터)이나 ‘관제’(주문과 배송을 관리하고 통제하는 센터)뿐만 아니라 ‘소비자’에게도 자신의 GPS 정보를 공개하고 업무를 하게 된 것이다. 한 서비스에서는 고객에게 자신의 GPS 정보와 함께 사진과 이름 정보도 함께 보여주고 있다.



“그게 배민이거든요. 그냥 시키는 게 아니라 배민 라이더스를 이용하면 손님한테 떠요.” (참여자P, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“배달원의 얼굴과 이름이.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“그게 손님한테 안심하라고. ‘안심한 사람이 간다. 애는 어디 위치에 있고 너 음식을 식지 않게 최대한 빨리 간다’ 이런 거를 알려주기 위함인데...” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

그림 IV-8. 소비자 주문플랫폼에서 확인가능한 배달원 GPS 및 신상정보

\*비고: 개인정보보호를 위하여 참여자로부터 받은 GPS화면을 연구자가 재구성하였음

한 라이더는 이러한 배달 정보가 커뮤니티에 도는 것을 보고 굉장히 불쾌했다고 했다. 커뮤니티에서 한 라이더의 사진이 올라와 ‘얼평(얼굴평가)’을 당하는 것을 보았기 때문이다. 자신은 업무를 수행할 뿐인데 왜 소비자로부터 저런 정보까지 노출되어야 하는지 이해할 수 없다고 하였다.

*“이슈였던 게 배민 같은 경우는 얼굴사진을 찍거든요. 그런 다음에 그 얼굴 사진이란 제가 어디 위치에 있는 지를 손님이 다 봐요. 그 손님이 그 얼굴을 찍어서 ‘이 못생긴 애가 배달온다’하고 커뮤니티에 올린 거예요... ‘못 생긴 저 새끼가 온다’하고 커뮤니티에. 저의 입장에서는 그게 개인정보잖아요. 저희 얼굴이. 그런데 이걸 안 하면 일을 못 해요. 강요예요 강요. 저는 싫어도 해야 돼요 돈을 벌려면” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

*“(재능 플랫폼처럼 자신의 신상 공개가) 커리어가 되면 까야죠 당연히. 본인의 커리어가 되니까. 그런 것들이 다 커리어가 되는 거니까. 그런데 이거는 뭐 그냥 갖다주면 되는 건데.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

*“저기서는 저희가 배달을 가는데 저게 왜 필요해요?”(참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

배달 플랫폼은 라이더의 GPS 정보와 신상 정보를 노출함으로써 소비자 효용을 높이고 자신들의 플랫폼을 더 많이 이용하도록 잡아 두는 효과를 갖는다. 소비자와 플랫폼 모두 이익을 보는 것이다. 그 속에서 자율적 플랫폼 노동자, 혹은 독립계약자, 혹은 자영업자, 혹은 젊은 사장님인 라이더는 어떤 이익을 보고 있는가? 이 구조에서 라이더에게 어떠한 자율성과 통제력을 가지고 있는지, 어떻게 자유로운 선택과 통제력을 갖게 할지가 이들의 권익을 보호하는 데 있어 관건이다.

### 커뮤니케이션 통제 ‘전문가님, 메시지 응답률을 관리해주세요’

배달 플랫폼의 수락률과 같이 웹기반의 재능 플랫폼에서는 즉시적이고 원활한 소통이 필수적이다. 재능을 구입하는 사람과 판매하는 사람들의 소통이 원활한 계약 체결을 이끄는 조건이 되기 때문이다. 이 때문에 웹기반 노동 플랫폼에서는 평균 응답시간과 응답지연을 나타내는 ‘응답률’이라는 지표를 개인에게 부여하고 있다.<sup>43)</sup>

응답률은 플랫폼 내의 노출순위를 조정하는 근거지표가 되며 반복될 경우 서비스 이용제한까지 될 수 있다. 플랫폼의 기능에서 응답을 유예할 수 있는 기능을 두고 있지만, ‘현직’에 있는 플랫폼 노동자들은 밤늦게 도착하는 메시지들에 ‘대처’하며 응답률을 관리해야 한다. 이것은 ‘일과 삶의 경계가 없는’ 일상을 구성하게 만든다. 소비자의 요구가 발생하면 시간과 상황을 고려치 않고 응대해야 하는 상황이기엔 연인과의 데이트도 부모님과 함께 하는 시간도 잠을 자는 시간도 방해를 받을 수밖에 없다.

*“저도 작업물을 보냈는데 수정을 요구하는 경우가 있어요. 안 해줘도 되는데 생각해보고 보내드릴게요. 하면서...그런 게 새벽 한두 시에 올 때도 있고 밥 먹고 있을 때 올 때도 있고.” (참여자J, 여성, 33세, 재능 플랫폼 이용 번역가)*

*“저도 한두 시에 연락을 받고 있어서 주말에 본가에 가 있는데 소스 코드가 다 자취방에 있고 그러면 수정을 해달라고 하면 그거를 소스 코드를 가지러 자취방 가야 하니까 그런 거는 조금 있기는 해요.” (참여자M, 남성, 19세, 재능 플랫폼 이용 IT개발자)*

---

43) 최근 유행하고 있는 중고거래 매칭 플랫폼 ‘○○마켓’ 역시 개인들의 응답시간과 상호평가 점수를 반영하여 평점을 부여하고 있다. 이는 플랫폼 네트워크 내에 있는 사람들이 플랫폼의 ‘알림’에 즉각 반응토록 활성화시키는 도구로 기능하는 것으로 보인다.

“데이트 할 때도 노트북 가져가서 하고 데이트도 2, 3주에 한 번 할 정도로.”  
(참여자N, 여성, 27세, 재능 플랫폼 이용 프로그래머)

### 커뮤니케이션 통제\_전문가님, 안심번호를 이용해주세요

노동 플랫폼은 플랫폼을 통한 거래에 요금을 부과하여 수익을 창출한다. 특히 크고 작은 프로젝트 단위로 수행되는 웹기반 플랫폼 입장에서는 플랫폼을 벗어난 거래가 발생하면 자신들의 수익이 줄어들게 된다. 따라서 플랫폼은 자신들의 네트워크 내에서만 상호 교류하고, 거래가 발생할 수 있는 기능을 구축하고 있다. 그리고 이를 어길 경우 네트워크 밖으로 추방해버린다. 한 플랫폼은 플랫폼을 통하지 않고 결제를 유도하거나, 안심번호 외의 채널로 소통을 유도하거나, 반복적인 무응답 행위를 하는 행위(그리하여 궁극적으로 응답률이 낮아지는 경우) 이용제한 등의 조치가 취해질 수 있다고 안내하고 있다.

“메시지를 확인해요. 전화도 녹음되어서 다 확인해요. 저는 제가 래퍼런스 올려놓은 것도 제 전화번호가 있어서 경고 받고 계정이 날아간 적도 있고 그래서 지금 쓰는 계정은 별로 안 좋지요.” (참여자L, 남성, 34세, 웹기반 플랫폼 이용 앱개발자)

“(통화나 메시지에 있는 내용이 모니터 되고 있다는 걸) 몰랐어요... 그렇게 해서 외부에서 한 것 많거든요. 수수료 없이 그거 걸리면 저도 그렇게 되는 거네요.” (참여자J, 여성, 33세, 웹기반 플랫폼 이용 통번역가)

“저는 초창기에 정지당하였어요. 저는 아무것도 몰라서 그쪽에서 전화번호 알려줘서” (참여자M, 남성, 19세, 웹기반 플랫폼 이용 IT개발자)

플랫폼의 수익에 위해를 가하는 행위는 플랫폼 네트워크로부터의 간단한 차단이 이루어진다. 이러한 ‘감시와 처벌’은 네트워크 내에서의 성실하고 충성도 있는

활동을 촉진시키는 것으로 보인다. 두 번이나 계정이 정지된 쓰라린 경험이 있다는 참여자는 다음과 같이 행위를 변경하였다.

*“저 상담할 때도 예전에는 (플랫폼 밖에서) 다 해줬는데 요즘은 결제하셔야 한다고 해요. 옛날에는 해줬거든요. 돈 안 받아도 재밌었으니까 그런데 잘릴까 봐. 그런데 지금은 안 돼요.” (참여자I, 남성, 34세, 웹기반 플랫폼 이용 앱개발자)*

지금까지 살펴본 디지털 플랫폼의 알고리즘 통제 기능은 플랫폼 운영상 필요한 기능일 수도 있다. 플랫폼을 이용하는 사람들을 통제하기 위해 어쩔 수 없이 도입되어야 하는 기능이라고 말이다. 플랫폼은 수익창출을 해야 하고, 수익창출을 위해서는 플랫폼 내의 사람들이 플랫폼 수익에 부합하는 일정한 규칙에 따라야 한다. 말하자면 플랫폼의 수익을 위해 네트워크 내의 점들을 감시하고, 자극하고, 처벌하는 디지털 감시 기능을 점차 확대하고 있는 것이다. 이것은 정당한가?

지금까지 살펴본 자유의 제약 기제는 플랫폼의 정보 감시체계를 통해 나타나고 있다(Standing, 2011; Ravenelle, 2020; 노은청, 성동규, 장성원, 2020). 이는 정보 파놉티콘이라는 이름으로 지칭되기도 하는데, 파놉티콘(panopticon)이란 영국의 철학자 제레미 벤담(Jeremy Bentham)이 제안한 감옥의 형태이다. 모두를 뜻하는 ‘pan’과 본대를 뜻하는 ‘opticon’을 결합하여 제조자 모두를 감시할 수 있는 형태의 감옥을 설계한 것이다. 정보 파놉티콘(information panopticon) 혹은 전자 파놉티콘(electronic panopticon)은 정보화시대의 전자 기기를 통한 다양한 정보를 통해 감시체계가 구동되는 것을 의미한다(Berner, Graupner & Maedche, 2014).

전자 파놉티콘의 비유는 무한한 자유를 주는 것 같은 노동 플랫폼의 ‘자유로운 일’이 사실상은 디지털 플랫폼의 알고리즘 통제 속에서 제한되고, 통제되기 때문이다. 이는 전통적인 노동통제 장치가 희미해질수록 더욱 강해질 것이다. 외부에 둔 노동자들을 통제하면서도 골치 아픈 노동관련법을 피해가기 위해서는 중립적

인(혹은 중립적인 것으로 포장된) 알고리즘에게 많은 기대를 걸 수밖에 없기 때문이다. 플랫폼 밖에 있는 우리가 지켜봐야 할 것은 디지털 플랫폼의 감시체계와 통제체계가 그 속의 노동자들이 인간다운 노동을 하도록 만들고 있는지, 혹은 비인간적인 노동을 하도록 만들고 있는지에 있다. 플랫폼 노동자들이 인간다운 삶을 살 수 있도록 디지털 플랫폼의 감시체계에 대한 상호 감시가 필요하다.

*“그런데 아르바이트나 일을 할 때, 아르바이트 아니고 직원이어도 CCTV로 감시하면 불법이잖아요. 이거는 불법 아닌가요? CCTV가 아니니까?” (참여 자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

### ③ (탈상품화 되지 못하는) 시장에 종속된 노동자

‘자율성의 제약’이 발생하는 마지막 이유는 이들이 스스로 생계를 유지해야하는 평범한 노동자들이기 때문이다. 이들은 어차피 일을 해야 하기 때문에 자유로운 시간과 구속되지 않을 자유는 무한정 확대될 수 없다. 쉽게 말해, 이들은 누군가 이들을 가만히 내버려두더라도 당장 돈을 벌기 위해 일을 해야 한다.

플랫폼으로 일을 하는 이들 중 상당수는 시장으로부터 탈상품화(de-commodification) 되면서 적극적인 자유(positive freedom)를 누리고 있다기보다는 단지 상품화 과정에서 누군가로부터의 간섭을 벗어난 소극적 자유(negative freedom)의 상황에 놓여 있는 것으로 보인다. 따라서 노동시장에서 자신의 노동력을 팔아 생계를 유지해야 한다는 압박은 사라지지 않는다. 이것이 회사에서의 강요와 같은 외적 동기에서 생계를 위해 돈을 벌고자 하는 내적 동기로 이동했거나 이동하고 있을 뿐이다.

*“저는 낮잠도 자요. 투잡이었을 때도 중간에 낮잠도 자고 할 것 다 했던 사람이라서. 그런데 아무래도 시간이 제일 중요하다고 생각하기 때문에 집중하는 시간에만 일할 수 있으니까. 잠은.... 저는 건강을 내려놔어요. 나이를 먹어가니까 건강이 약해가더라고요. 눈이 아프다던가, 허리가 아프다든가 몸이 빠*

격 하고 있어요. 일을 많이 하다 보니까. 운동을 이제 시작했죠.” (참여자K, 남성, 34세, 웹기반 플랫폼 이용 앱개발자)

“지금 시기가 그런 시기인 것 같아요. 원래 안 받던 것도 받게 되고 물량이 많이 줄었으니까, 이것도 안 받으면 안 되니까 이저라도 받자.” (참여자J, 남성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 번역가)

“예. 쉬고 싶어요. 놀러 나가고 싶은데 지금은 놀러 못 가니까 집에서 편안하게 아무 생각 없이 쉬고 싶어요... (일이란) 어쩔 수 없이 하는 것. 놀다 죽을 수는 없으니까. 일을 해서 돈을 벌고 뭘 해 봐야지 이런 생각으로.” (참여자H, 남성, 31세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

자본주의 경제에서 개인이 상품화 압력을 받는 것은 자연스러운 일이다. 여기서 말하고자 하는 것은 이러한 점들이 플랫폼 노동자들의 선택을 제약하고, 실제로는 자유롭지 않은 노동을 하게 만들기도 한다는 것이다. 그리고 시장에 종속된 삶은 출렁이는 플랫폼 경제의 유동성으로 인해 개인이 불안정한 상태에 놓이게 만들기도 한다. 과연 불안정한 플랫폼 경제에서 이들이 벗어날 진정한 자유가 있을까?

#### (4) 위험과 불안정

위험과 불안정은 플랫폼 노동자들이 놓여 있는 중요한 특성 중에 하나이다. 불안정 노동자 혹은 프레카리아트(precariat)는 플랫폼 노동자에 관련한 연구에서 자주 등장하는 말이기도 하다(Standing, 2011; 백승호, 2018; 이상아, 유다영, 2020). 무엇이 이들을 불안정하게 만드는가?

여기서는 ‘자유롭고 독립적인 노동자 혹은 계약자’로서 플랫폼 경제에서 이들이 마주하는 위험과 불안정에 대해 초점을 맞추어 살펴볼 것이다.

표 IV-10 플랫폼을 통한 노동 경험과 삶: 보호 받지 못하는 자유로운 노동자

프레임	주제	범주	개념
플랫폼을 통한 노동 경험과 삶	위험과 불안정	위험 감수자 되기	일상적인 위험 노출
			시간압박의 부담
			위험에 대한 강한 인센티브
			노동으로부터 발생하는 위험에 대한 개인책임
		요동치는 소득과 일거리 기회	시시각각 변화하는 단가와 요동치는 소득
			바닥으로의 경쟁
		협상력을 상실한 노동	플랫폼 및 소비자 분쟁과 재정적 부담
			불안정에 대한 적응 혹은 순응
		연소근로자들의 불안정과 취약성	플랫폼 속 십대 밑바닥 노동
			자기책임의 늪

① 위험 감수자 되기

**일상적인 위험 노출**

위험 노출은 지역기반 플랫폼 이용자들인 배달대행 라이더, 퀵서비스 기사들에게서 강하게 나타나는 특징이었다. 플랫폼 이용 여부와 상관없이 오토바이를 타는 일은 위험을 수반하는 행위이다. 우리는 오토바이를 타는 것에 대한 위험과 그들이 고충에 대해서도 살펴보았지만, 플랫폼 이용을 통해 나타난 변화와 새로운 위험에 대해 더 초점을 맞추어 살펴보았다.

우리가 만난 배달 라이더들은 ‘엮어가기’에 대해 익숙하였다. 배달 주문을 여러 개 잘 받아서 잘 엮으면 수익을 창출하는 데 도움이 되는 것이다. 그러나 이것은 많은 물량을 오토바이에 싣고, 단시간 내에 빠르게 배송하여 ‘시간당 소득’을 극대화해야 하는 상황에 놓이게 한다. 이것은 배송 단가가 낮아서이거나(박정훈, 2020) 혹은 플랫폼 노동자의 욕심 때문이다. 분명한 것은 이것이 과속을 하게 하고, 신호를 일상적으로 제끼게(위반하게) 만드는 원인이라는 것이다.

“...예를 들어서 하나 실으면 하나만 가지 않잖아요. 일하시는 분들이 엮어간다고 하는데, 3개 이렇게 가면 맨 마지막 집이 도착하는 게 1시간이 넘고, 이러다 보니까 욕도 많이 먹고, 내 잘못은 아닌데, 생각도 많이 들었지만 어떻게 보면 그 물건을 하나 갖다 줘서 위험부담이라는 게 있잖아요....” (참여자F, 남성, 28세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)



“최대 15개까지. 엄청 위험해요. 평소에 이렇게 다니고 심할 때는 투경 닫고 더 위에 박스를 쌓고 줄로 묶어서 엄청 다니거든요.. 아무래도 돈을 벌어야 되기 때문에 하는 거지요. 지난번에도 말했듯이 가격이 천차만별이에요. 적당한 선이 지켜졌으면 좋겠어요. 물불 안 가리고 실은 거거든요.” (참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

#### 그림 IV-9. 퀵서비스 기사들의 일상화된 위험

배달 노동자들에게 위험은 일상화되어 있고 위험감은 내재화되어 있다. 주변 지인이나 자신의 사고 경험을 통해 오토바이를 타는 배달노동이 위험하다는 것도 알고 있었고, 오토바이 사고도 일상적으로 접하게 된다고 하였다.

“그건 운이예요. 정말 운이예요. 그리고 자기 잘못. 헬멧을 안 쓴 사람들은 죽더라고요. 정말 크게 사고 나도 머리만 보호된다면. 팔다리 부러져도 살기는 하는 거잖아요. 제 주변에도 많이 죽었어요. 오토바이 타면서 죽은 사람도 많은데,

꼭 헬멧을 안 써서.” (참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

같은 일을 하는 사람들의 사고를 마주하는 것은 정신적으로 쉬운 일이 아니다. 한 배달 라이더는 사망 사고 현장을 목격한 경험에 대해서 다음과 같이 담담하게 이야기해주었다.



“사진 보다가 깜짝 놀라서, 죽었더라고요. 단톡에 마지막에 올라왔는데, 죽었대요. 사진 보면서 느끼게 사실 사람이 죽을 만한 위치가 아니었거든요 사고 난 지점을 보면, 오토바이가 평범하게 우회전 하는 공간인데. 저기에서 어떻게 사고가 나야 죽을까 싶었는데 그거까지는 잘 모르겠지만, 오토바이가 완전히 박살 나있잖아요. 수리가 안 될 정도로. 그거 보면서 약간 그런 생각이 들더라고요. ‘오늘 내가 안 죽었네’ 이런 생각. 이런 사고를 보면 그런 생각이 들어요. 누군가가 죽을 때, 나도 죽을 수 있는 건데, 저 사람도 사고 난 위치를 보면 과속할 위치가 전혀 아니거든요. 그리고 복잡한 구간이 아니에요. 그냥 평범한 구간인데. 저기서 저렇게 사고가 나서 죽은 거를 보니까, 평소에는 사고가 날 거라는 생각을 안 하고 살지만, 저런 거 볼 때보다 ‘나 오늘 운 좋게...’ 저 사람이 운이 나쁜 건지 제가 운이 좋은 건지 모르겠는데, 어쨌든 ‘운이 있어서 오늘도 안 다치고 살았다’ 그런 생각이 들었어요. 그거는 제가 오토바이를 처음 탈 때부터 든 생각이어서, 저렇게 박살 난 거 보니까 그렇게 생각이 들더라고요. 언제 죽을 수도 있다. 언제라도 죽을 수 있다 그런 생각이 들어서...” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

#### 그림 IV-10. 퀵서비스 기사들의 일상화된 위험과 위협감

## 시간압박의 부담

한 피자 업체의 30분 배달제로 인하여 어린 배달 노동자가 사망한 이후 표면적으로는 배달 시간을 제약하는 상황은 사라진 것처럼 보였다. 하지만 플랫폼은 15분~20분 안에 픽업하고 15분~20분 안에 배송하는 등의 기본적 규칙을 정해 놓고 움직이고 있었다. 이것이 강제력을 띠는지 늦으면 처벌이 있는지는 플랫폼을 운영하는 주체에 따라 다를 것이다. 하지만 이러한 시간 압박은 안 그래도 위험한 운전을 더 위험하게 하도록 압박하고, 그것이 사고로 이어지기도 한다.

*“배민하겠다고 나간 애가 있어요. 23살인가 그러거든요. 지금 식물인간 이예요. 나가고 둘째 날에 사고 났어요. 오토바이를 잘 탈 줄 몰라요. 그냥 애가 너무 착해서 지가 막 잠처리 다하고 다니니까 사장이 코스를 다 짜준 거예요. 편하게 계속 아무 생각 없이 일을 하다가 배민라이더스 가서 자기가 생각해 야 하고, 콜 잡아야 하니까 배달 터지고, 둘째 날 사고 나서 지금 식물인간 이예요. 한번 해보면 사고 났을 때, 가장 크게 났을 때가 처음 났을 때예요. 한번 사고가 나야 사고가 안 나요. 얼마만큼 다녀야 사고가 안 난다는 것을 몰라서 사고가 나기 전까지 속도를 올리죠. 사고가 나면 이만큼 다니면 사고 가 난다는 것을 깨달으면 그때부터 조심하게 되는 것 같아요. 저도 그렇고 주위를 봐도 그렇고. 사고 안 나는 경우가 없어요.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

경험이 많은 사람들도 조금만 늦으면 따라오는 고객 킴플레인을 생각하면 머릿 속에 인지하고 있는 위험에 대한 경각심이 낮아질 수밖에 없다.

*“저희도 평소에는 많이 안 땡겨요. 물건을 오래 찾거나 독촉전화가 오거나, 빨리 외라, 급할 때 타고 가는 거지.” (참여자H, 남성, 31세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)*



“맨 위에 있는 건 제가 그 지역에 있었는데 음식을 받아서 같이 가라고 했는데 아래에 있는 것도 시간이 이미 오버된 상태였어요. 배차가 저한테 들어오면 그 후에 10분 뒤에 음식이 나오는 거라 그러기에는 밑에 있는 키친 집이랑 식당 집이 너무 늦어서 비 오는 날이고. 못 갈 것 같다고 전화했는데 그 상황에 저밖에 없어서 제가 가줘야 된다고 해서 알겠다고 했는데 결국 마지막 배달 집은 시간이 많이 오버되어서 손님이 안 먹는다고 해도 할 말이 없는 시간인데 비와서 늦었네요? 라고만 하고 넘어갔어요. 저럴 때 위협을 느끼지요. 촉박하게 시간을 주니까 음식이라 시간을 길게 두고 가는 게 맥심 20분이라서 그 20분 안에 모든 음식을 갖다 줘야 하는데 음식을 받았는데 20분이 다 되어 가니까 촉박해져서 급하게 다니게 될 때 위협을 느끼지요.”  
(참여자E, 남성, 23세, 배달 플랫폼 이용 배달원)

그림 IV-11. 배달 플랫폼 이용 라이더들이 느끼는 시간 압박

\* 출처: 연구 참여자가 찍은 사진을 연구자가 재구성하였음

배달 라이더들의 위협은 그 비용을 누가 감당하건 간에 지역사회에서 일상생활을 하는 사람들에게 많은 피해를 입힐 수 있다. 오토바이와 사람 간의 사고, 오토바이와 차와의 사고는 이제 익숙하게 볼 수 있다. 이로 인해 많은 배달 라이더들은 직간접적인 비난을 받고 있다.

그런데 플랫폼은 과연 이러한 위협이 확대되는 상황에서 어떠한 부담을 하고, 어떠한 책임을 하고 있는가? 배달을 통해 가장 큰 수익을 얻고 수익을 배분하는 주체들은 왜 사회적 책임을 분담하지 않는가? 심각하게 고민해야 할 문제이다.

## 위험에 대한 강한 인센티브

배달의 악조건은 배달의 단가를 높인다. 눈이나 비가 오거나 늦은 밤이나 새벽에는 플랫폼 노동자들을 플랫폼 네트워크 안에서 활성화시키기 위해 수당에 할증을 붙인다. 이에 대하여 수당을 일시적으로 올려주는 각종 프로모션은 플랫폼 노동자들이 휴식을 취하기보다는 다시 밖에서 일을 하도록 동기를 부여한다. 위험을 무릅쓴 배달에 대한 강한 인센티브가 알고리즘을 통해 작동하고 있는 것이다. 고용노동부 지침에 의해 비가 많이 내리면 배달을 제한하게 되어 있지만, 이 역시 권고이기에 플랫폼 업체마다 다르게 적용된다(고용노동부, 안전보건공단, 2017).

누군가는 악조건 속의 배달이 자신에게는 고수익의 기회라고 하였다. 플랫폼에서 함께 경쟁해야 하는 사람들이 줄어들어 ‘꿀꿀’을 잡기 용이해진다. 수당 할증에 대한 유혹은 사고에 대한 걱정을 넘어선다.

“웬만하면 나가죠. 비 오는 날에 말도 안 되는 가격이 나와요. 말 그대로 진짜 말도 안 되는 가격이 나와요...저희는 그래서 위험할 때는 어쩔 수 없이 나와야 돼요. 위험할 때 사람들 안 나올 때. 눈 정말 많이 왔을 때. 저희 같은 경우는 독촉이 없기 때문에, 누가 출근을 안 하든. 저희 같은 경우는 말 그대로 보험비도 오토바이 사고가 많아서 이번 연도부터 올라서 보험료 내야 되고, 저희는 어쩔 수 없는 거예요. 위험하다는 걸, 일을 오래 하다 보니까, 위험하다는 건 솔직히 둘째예요. 무조건 돈, 먹고 살아야겠다. 이 일을 안 하면 우리 식구 먹고 살기 힘들니까 어쩔 수 없이 하는 거죠.” (참여자 G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

“사무실에서 바빠서 안 쉬었으면 부탁도 하고, 그날 저희는 비 할증이라고 해서 돈을 500원씩 더 줘요. 돈 벌려고.” (참여자D, 남성, 20세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)



“제가 배달대행하면서 옛날에 찍은 건데. 비 오면 그때 비 때문에 아예 중지한 적이 저게 처음이었어요... 저는 무조건. 저는 그럴 때 악천후거나 그럴 때 일하자, 박세계 일하자라는 마인드여서. 그래서 악착같이... 그때 빨리 빼거나 그러면. 빨리 빼는 사람들은 그때가 더 많이 실으니까 그때 더 하죠.” (참여자P, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

#### 그림 IV-12. 배달 플랫폼 이용 라이더들에게 놓인 고위험 인센티브

위험에 노출된 후, 그 위험으로 피해를 보았다면 개인이나 사회가 그 피해를 복구해야 한다. 이는 노동으로부터 발생하는 위험을 누가 책임질 것인지, 사회적 위험으로부터 발생하는 위험을 누가 책임질 것인지에 관한 것이다. 여기서는 노동으로부터 발생하는 위험에 대한 책임, 사회적으로 발생하는 위험에 대한 책임에 대해 다루고자 한다.

디지털 플랫폼 노동은 대부분 근로기준법 밖의 노동이다. 근로기준법을 적용하기 위해 필요한 근로자의 조건을 충족하지 못하여 ‘근로자성’을 부여받지 못하는 사각지대에 있다. 사회적으로 플랫폼 노동자들에게 노동자의 권리와 사회적 권리를 부여하기 위한 논의들이 시작되고 있지만, 기존의 제도로 이들을 포괄할 수 있는 가능성에 대해서는 부정적인 시각도 존재한다. 기존 제도의 보완을 통한

보장이 가능하다는 시각과 아예 새 판을 짜야 한다는 시각이 날카롭게 대립하기도 한다(양재진, 2018; 백승호, 이승윤, 2018). 여기서는 대안에 초점을 맞추기보다는 기존의 제도에서 청소년과 청년들이 어떻게 벗어나 있는지, 기존 법제나 제도와 의 부정합이 어떠한지에 대해 살펴볼 것이다.

### 노동으로부터 발생하는 위험에 대한 개인책임

우리는 노동이 규제되고 있는 시대에 살고 있다. 1970년대 전태일이 외친 것처럼 ‘근로기준법을 준수하는 것’은 더 이상 진보적 의제가 되지 못한다. 근로기준법과 노동 관계법이 준수되는 노동은 당연한 것이다. 우리나라의 근로기준법의 역사를 추적해가면 영국의 공장법을 만나볼 수 있다. 공장 내 노동 조건에 대해 최초로 명문화한 공장법은 일을 할 수 있는 나이, 아동과 여성이 일을 할 수 있는 일자리의 종류, 일을 하는 시간 등에 대해 규정하고 있다(이영석, 1994). 산업화 시대 공장 노동이 탄생한 이후로 한 국가 내에는 사회적으로 지켜져야 할 노동조건이 명문화되어 있는 것이다. 이와 함께 발전한 사회보장 관련 법률은 노동자에 대한 사회적 지원의 구조적 틀을 설계하고 있다. 예컨대, 근로기준법의 연소자 보호조항, 최저임금, 노동시간 규정, 노동3권 보장 등에서부터 사회보험 적용조항까지 다양하다.

플랫폼 경제와 노동은 주로 노동시간 미보장과 장시간 노동, 최저임금 미보장, 노동3권 미보장, 사회보험 적용제외 등 사실상 현대 복지국가가 발전하면서 쌓아 올려온 제도와 사회권의 기반을 ‘녹여버리고 있다.’ 이에 대한 결과로 플랫폼 노동자들은 장시간 노동, 심야노동, 최저임금 미보장, 산업재해 미보장, 실업위험 미보장 등의 제도적 사각지대에서 개인에게 발생하는 위험을 스스로 감내하고 있다.

## A. 장시간 노동 및 심야노동

장시간 노동과 심야노동은 근로자의 건강에 위해를 가할 수 있다. 우리가 만난 플랫폼 노동자들에게 퇴근 사진을 찍어달라고 했을 때 밤늦게까지 일을 하는 사진을 보내준 사람들이 있었다. 이는 웹기반과 지역기반을 가리지 않았다.

*“영업시간 끝났어야 하는데 1대 1로 얘기할 때 잠깐만 봐 달라고 하면 보게 되어서 이런 게 정확하게 영업시간이 있고 그래야 모두가 새벽에는 영업을 조금 혼자서 하지만 질문을 안 받는다거나 이런 게 갖춰지면 조금은 낫지 않을까.” (참여자N, 여성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 프로그래머)*

*“저는 에스아이 업을 하다 보니까 애플리케이션 런칭 전에 테스트를 많이 해요. 테스트를 많이 할 때는 거의 못 잘 때가 많고 그래서 밤을 새워요. 맨 정신으로 깨어 있는 건 48시간 정도 깨어 있다가 자는데 자다가 아이들이 깨우지요. 배 위에서 뛰지요.” (참여자L, 남성, 34세, 웹기반 플랫폼 이용 앱 개발자)*

*“저는 5시부터 새벽 3시까지 하고 있습니다.” (참여자F, 남성, 28세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

본격적으로 소득을 올리고 있는 사람들은 대부분 초과노동을 하고 있었다. 부업인 경우에는 말할 것도 없고, 본업이 경우에도 장시간 노동과 심야노동이 드물지 않았다. 과연 이러한 상황에서 노동시간 규제를 하는 것이 필요한지, 타당한지에 대해서는 논란의 여지가 있다. 하지만 과중한 노동으로 인해 발생하는 건강상의 위험에 대해서는 보장할 수 있는 방안을 마련해야 할 것으로 보인다.

## B. 연소근로자 보호 장치의 부재

우리가 인터뷰한 19살과 20살 플랫폼 노동자들은 근로기준법의 연소근로자

보호 장치의 적용을 받지 않았다. 근로계약을 작성하지 않으므로 보호자 동의를 제출할 필요가 없었다. 근로기준법의 적용을 받지 않으므로 야간근로의 금지 역시 무용지물이 된 것으로 보였다.

이들은 낮부터 심야까지 장시간의 노동을 하고 있었다. 배달 플랫폼에 미성년자가 들어오는 것은 그리 흔한 일은 아니지만, 한 번 들어오고 나면 성인들과 동일하게 플랫폼에서 일을 하는 것으로 보였다. 공교롭게도, 우리가 만난 플랫폼 노동자 중 이들이 가장 장시간의 근로를 하고 있었고, 가장 늦은 시간까지의 근로를 하고 있었다.

*“17살 때 학교를 자퇴했어요. 엄마랑 따로 살았는데, 엄마를 만나게 돼서 돈을 벌어야겠다. 학교 안 다니니까. 돈벌이 겸 바로고를 갔어요. 바로고를 하다가 사람도 없어서, 그 당시에 돈을 많이 모아봐야겠다. 열정이 많아서 아침 10시에 나와서 새벽 3시까지 해서 월 350~400정도 벌었는데, 많이 버니까 씹씹이가 커지더라고요.” (참여자R, 남성, 20세, 지역기반 플랫폼 이용 후 업체소속으로 전직한 배달 라이더)*

*“솔직히 저도 (새벽) 3시~4시 정해져 있는데, 콜 없으면 들어가고. 생각대로는 시간 맞췄는데 여기는 ... 행복하죠. 저번에 마음잡고 새벽에 1시부터 6시까지 사람들이 밀장 빼길래 다 잡았더니 다 퇴근했더라고요” (참여자Q, 남성, 19세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

19세기와 20세기 서구에서부터 아시아에까지 아동노동과 미성년 노동 규제 및 금지의 논리 중 주된 것은 아동의 교육권에 대한 강조, 그리고 건강하고 역량을 가진 성인으로의 발달이다. 이와 같은 원칙은 플랫폼 노동에도 적용될 필요가 있는가? 적용된다면 단순히 진입을 금지시켜 더 악화된 노동기회로 흘러가도록 하는 것이 아닌 어떠한 대안이 있는가? 많은 고민이 필요하다.

### C. 최저임금 미보장

디지털 플랫폼의 치열한 일거리 경쟁은 지역기반이나 웹기반의 플랫폼을 가리지 않고 단가를 하락시키고 있다. 이는 플랫폼 간의 경쟁으로 서로 더 낮은 단가를 소비자에게 제시하려는 경향과 한정된 일자리를 놓고 낮은 문턱으로 진입한 모든 이들이 다 함께 경쟁하려는 경향으로 인해 심화되고 있다. 이는 바닥으로의 경쟁 (race to the bottom)으로 불릴만하다.

*“이게 개 같은 게. 최저시급이 오르잖아요. 그런데 안 올라요. 돈이 안 올라요. 5백 원 올렸거든요. 제가 요기요 가기 전에 애가 일했던 바로고를 했는데 그때 4천 원이었어요, 제가 일할 때. 저 그만두고 애가 거기를 간 거예요. 그런데 애는 3500원이예요. 4천원으로 올려도 가맹점주가 ‘왜 돈을 올리냐. 우리 너네 안 써’ 그러면 못 버티고 다시 대행사가 내리고. 그제 몇 년 쯤 돈이 안 올라요. 물가는 몇 년 전에 비교하면 몇 %가 올랐는데 우리는 안 올라요. 차라리 저희는 최저시급이 안 오르는 게 좋아요.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

한 배달노동자의 온라인 커뮤니티에서는 업체홍보를 할 수 있는 게시판에 아예 건당 3,000원 미만 수당을 지급하는 곳은 홍보를 하지 못하도록 막아놓기도 하였다. 이는 단가가 내려가는 것에 대한 배달노동자들의 저항을 보여주는 것이다. 배달노동자들에게

*“제가 처음 시작했던 게 2016년도거든요. 그때 3500원이었어요. 동네에서 제일 비싼 데가. 싼 데가 2800원. 그때도 3500원이었고 지금도 3500원이라는데 똑같죠, 지금이나 그때나 임금이. 익숙해져서 좀 더 잘 한다 정도. 지금 3500원짜리 하면 시간당 6-7개 나오거든요.” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

#### D. 산업재해에 대한 공적, 사적 보험의 미보장

배달노동에서 산업재해는 일상적으로 나타나지만 이에 대한 보장은 매우 취약하다. 보통 디지털 플랫폼의 치열한 일거리 경쟁은 지역기반이나 웹기반의 플랫폼을 가리지 않는다. 배달 위험이 지니고 있는 위험성뿐만 아니라 웹기반 플랫폼 노동의 과중한 노동의 위험, 그리고 비록 이 보고서에서는 다루지 않았지만 가사도우미와 같은 호출노동 역시 산업재해 보장에 취약하다.

특수형태근로종사자에 대한 보장이 늘어나면서 플랫폼 노동자들도 산재보험이 혜택을 받을 수 있게 되었지만, 본인이 산재보험 적용 제외 신청을 할 경우 산재보험에 가입하지 않을 수 있다. 이는 본인 의사보다 사업주의 종용과 강압으로 이루어지기도 하여 문제가 되고 있다(김서영, 2020,10,20).

*“배달의민족 커넥트, 라이더스, 요기요는 산재가 돼요... 일반 대행업체도 산재 들 수 있어요. 그런데 안 든다고 서명서 써야 돼요. ‘안 들거죠?’ ‘네’ 하면 ‘이거 안 든다고 써주세요’ 하면 ‘○○○은 산재보험 안 듭니다’ 이렇게.”*  
(참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

10대 라이더도 산재의 존재는 알고 있었으나 산재로 실효적인 보장은 이루어지고 있지 못하다고 이야기하였다. 산재처리가 어렵거나 업주의 비협조로 산재처리를 못하는 경우를 경험했다고 했다.

*“배달대행은 산재가 잘 안돼요. 100:0 사고는 산재 처리할 수 있는데. 안돼요. (연구자: 신청을 해봤어요?) 신청을 안 했어요. 사고 나도 크게 다친 적 별로 없어서 그냥 보험처리하고. 합의금 받고 끝났어요. 친구가 다리나 복숭아뼈가 부서졌는데 100:0 사고인데, 처리가 되면 빚이 깎이는 건데, 그것도 안 되니까. 옛날 친구가 손가락 다쳤을 때는 해줬는데 이번에 사장이 바뀌어 가지고... 이번에는 못한다고. 왜 산재처리 안 하냐고 하면 산재처리 되지*

않나 하면서 말했는데 이번에는 사장 때문에 안 된다고.” (참여자Q, 남성, 19세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

그렇다면 이들은 민간보험을 통해 위험을 보장받고 있을까? 우리는 이륜차 종합보험을 가입하지 않고 배달운송에 나선 이들을 어렵지 않게 만날 수 있었다. 이들은 자기 오토바이를 출퇴근용 책임보험을 가입한 채로 플랫폼 배달일을 하고 있었다고 했다. 사고가 나면 큰 부담을 져야한다는 것을 알고 있지만 이륜차 종합보험의 가격이 너무 부담스럽기 때문이다.

“사고가 안 나면 돼요. 사고 나면 보험 적용이 안 되는 거죠” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“저는 가정용 책임으로 50만 원. 이것도 문제예요. 일반 대행업체들 자기 오토바이로 하는 사람 중에서 배달용 드는 사람 없어요. 보험 차이가 200만 원 넘게 나니까 다 가정용 들죠. 예외가 있다면 나이 많은 반 아저씨들. 그 사람들은 안전도 중요하고 보험료도 싸니까. 저희 또래는 거의 다 가정용이라고 보면 돼요. 사고 나면 보장을 못 받죠. 그걸 보험사에서 완화한다고. 사고 나면 자기부담금 100만 원 설정해 놓고 보험료 깎아줘요. 그런다고 해봤자 10-20% 깎아주는 거니까 가정용으로 드는 경우가 많죠.” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

30대에 진입한 퀵서비스 기사 역시 이륜차 종합보험을 내는 것이 부담스럽다고 하였다. 사고의 위험이 현존한다는 것, 그리고 배상하기 위해서는 더 큰 돈이 들어간다는 것을 알고 있었지만 비싼 보험료 탓에 출퇴근 보험만으로 커버하고 있는 것이다. 그는 보험 미보장으로 피해를 본 사례들도 알고 있었다.

“한 달에 많이 나면, 경력이에요. 처음에는 보험이 300~350, 이 보험이 있어

요. 퀵서비스를 전용으로 한다. 일반보험으로 하는 사람이 많아요. 그러다가 퀵서비스를 하다가 사고가 났다. 보험처리를 안 해 주는 거죠. 말하기에 따라 서인데, 일반 보험 든 애들도 사고가 나면 잘못을 하든 잘못을 안 하든 8:2가 나오면 20%는 저희가 해줘야 하는 부분이잖아요. 거기서 트집을 잡는 거죠. 일반 보험인데 퀵 서비스 하다가 한 거 아니냐? 보험처리를 못하는 경우도 많이 봤고요. 아무래도 돈 처리가 많이 들어가죠.” (참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

배달대행 업체에서 일하면서 오토바이 리스를 받은 배달 라이더들은 하루에 2-3만 원씩 리스비를 내고 있었다. 여기에는 오토바이 대여료와 보험료가 함께 들어간다. 이들이 내는 돈은 자꾸 올라가고 있어 최근엔 한 달에 100만 원 넘게 내야 한다는 이야기도 심심치 않게 들을 수 있다. 이들은 위험에 대한 보장을 받는 대신, 리스(lease)비를 내기 위해 일을 쉴 수 없는 상황에 놓이게 된다.

“저 같은 경우는 오토바이 리스 이용하고 있는데, 리스사에서 보험까지 나오는 건데요. 올해 보험비가 너무 많이 올라서요. 저희같이 한 달에 60만 원이 다, 하루에 2만 원씩이라는 생각. 하루 리스비 2만 원, 이렇게 생각하는데, 지금은 그 60만 원이 90만 원 돼 버리고.” (참여자F, 남성, 28세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

정부와 플랫폼이 플랫폼 노동자에 대한 보장을 소홀히 하고 있는 사이, 직접적인 피해는 플랫폼 노동자들이 모두 지고 있는 것으로 보인다. 특수형태근로종사자에 대한 산재보험과 고용보험의 적용범위가 넓어지고 있는 것은 긍정적인 일이나 산재보험 적용제외라는 선택권을 부여함으로써 사회보험에서 흔히 나타나는 근시안(myopia)의 문제가 발생하여 보장범위를 좁히고 있다. 민간보험은 역선택(adverse selection)의 문제가 발생하여 위험분산(risk pooling)의 기능이 약화되고 있고, 이로 인한 ‘부정적 소용돌이’에 휘말리기 전에 가입자를 선별하는 방식

으로 대응하고 있다. 그 결과 이미 높아진 종합보험의 가격은 배달 라이더들이 종합보험을 회피하게 만들고 있고, 스스로 위험 발생을 감수하게 만들고 있다. 이제는 국가가 강력히 나서 잔존하고 있는 위험에 대한 대응을 해야 할 차례이다.

우리가 주목하고 있는 사례들은 주로 지역기반 플랫폼의 오토바이 보험이지만, 사회보험과 민간보험 모두에서 직접적인 보장을 받을 수 없는 웹기반 플랫폼 이용자 역시 존재했다. 그는 건강상태가 좋지 않아서 아이들에게 많은 것을 남겨주기 위해 더 열심히 일한다고 했다. 자신이 가진 위험을 분산시킬 수 없는 개인이 대비할 수 있는 것은 더 악착같이 소득을 올려 자산을 축적하는 것밖에 없다. 물론 그렇게 악착같이 일하느라 발생할 수 있는 위험은 모두 본인과 가족, 특히 아이들의 몫이 될 것이다. 이는 마치 복지국가가 등장하기 이전의 산업사회, 즉 사회적 위험을 분산시키지 못했던 시절을 연상케 한다.

*“제가 크론병 때문에 군대에 쓸 때 군대에서 몸무게 20킬로 빠질 때 마지노선은 50세쯤 되면 가겠단 싶었어요. 그래서 행복하게 살자 생각을 했었는데 첫째 둘째 나오고 나서 좀 더 살아야겠다. 애들을 위해서라도 좀 더 살자 해서 건강을 챙기고 있어요. (연구자: 보험은 있으세요?) 크론병이라서 못 들어요. 다른 보험도 못 들어요...” (참여자L, 남성, 34세, 웹기반 플랫폼 이용 앱 개발자)*



가족을 부양하는 노동자의 위험과 그로 인한 불안정은 한 가족 구성원 전체에게 영향을 미칠 수 있다. 특히 가장의 건강이나 경제적 능력의 변화는 자라나는 아이들에게 큰 영향을 미치고, 이것은 평생 동안의 영향으로 남게 될 수도 있다. 플랫폼 노동자의 위험은 비단 한 사람만의 위험이 아니다.

## ② 요동치는 소득과 일거리 기회

플랫폼 경제는 노동관련 법에서 정해 놓은 최저임금 등의 구애를 받지 않는다. 노동 플랫폼은 수요자와 공급자를 연계시키면서 가격을 활용하는데, 알고리즘을 통해 단가를 조절하여 연결시키거나, 경쟁을 통해 더 낮은 가격을 제시하게 함으로써 연결을 성공시킨다. 알고리즘의 역할이 마치 보이지 않는 손에 비견될 정도이다. 이 과정에서 노동 플랫폼 속의 노동자들은 소득의 불안정에 놓이게 되고, 플랫폼에서 정해지는 소득에 의해 생계를 유지할 수 없는 입장에 놓이게 된다. 플랫폼과의 협상을 하거나 플랫폼의 알고리즘을 통제할 수 없는 노동자들은 플랫폼 경제의 불안정성의 영향을 더 크게 받는 것으로 보인다. 플랫폼을 빠져나가 다른 벌이를 할 수 있는 사람들은 불안정의 영향으로부터 벗어날 수 있지만, 플랫폼을 빠져나갈 수 없는 ‘플랫폼에 갇힌’ 사람들은 불안정에 취약할 수밖에 없다. 우리는 여기서 요동치는 소득과 일거리 기회, 그리고 협상력을 상실한 노동에 대해 살펴볼 것이다.

## 시시각각 변화하는 단가와 요동치는 소득

노동 플랫폼은 자신들의 네트워크 내에 있는 주문과 라이더들의 수의 균형에 따라 배송 단가를 조절한다. 예를 들어, 배달 주문이 적은 지역은 2020년 12월 현재 건당 3,000원 이하의 수당을 주기도 하지만 주문이 넘쳐나는 서울 강남권의 경우 건당 5,000원-7,000원 이상으로 수당이 조정되기도 한다. 앞서 살펴보았던 날씨와 시간의 ‘악조건’ 속에서는 수당이 더 높아지기도 한다. 들어오는 주문을 배송하지 못하여 주문이 ‘터져버리는’ 사태를 막기 위해 플랫폼이 단가를 조정하

여 플랫폼 노동자들을 불러 모으기 때문이다. 대형 업체의 경우 단가조정은 ‘프로모션’을 통해 이루어진다. 시간단위로 수당이 잠시 인상되었다가 사라지는 것이다. 그들의 소득이 시간마다, 요일마다, 주마다, 월마다 달라지는 이유이다.

“주말에는 제가 있을 때는 2500개 나와요. 하루에 저희 회사만. 월,화 이럴 때는 1500개? 확 떨어져가지고.” (참여자R, 남성, 20세, 지역기반 플랫폼 이용 후 업체소속으로 전직한 배달 라이더)

“성수기 달, 비성수기 달 있고. 년으로 얘기하면 의미가 없고 무조건 월로 이야기해야 돼요.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“3500원이 최저고 프로모션을 주다가 프로모션을 빼 버리는 거죠. 그러니까 내려가는 거죠.” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

### 치열한 경쟁, 가격 후려치기, 모두 같이 바닥으로

“봄날이 다시 오려나?” 누군가 한 배달 노동자 커뮤니티에서 과거의 단가를 생각하며 내뱉은 말이다. 과거 단가가 좋았던 ‘봄날’에 비해 요즘 단가가 형편없어 졌다는 것이다. 이는 노동 플랫폼의 단가 변화를 잘 보여주는 말이라 할 수 있다. 이는 지역기반의 배달플랫폼이나 웹기반의 재능플랫폼 모두에 해당이 된다.

“저는 옛날에는 하려면 그냥 타고만 있으면 30, 40만 원 번다. 이런 마인드로 하던 사람인데 지금은 아무리 열심히 해도 40만 원은 근처도 못 가고. 벌여 놓을 때 많이 벌어야 되는데. 지금은 너무 힘들어서. 비수기도 너무 길고. 그래서 나태해지고 그러니까. 벌이도 줄어들고 비수기도 길어서 벌여가는 것도 줄어들고 평균적으로 봤을 때도. 그래서 이저보다는 다른 일 하자 싶어 서.” (참여자P, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

이는 치열한 경쟁과 함께 일거리 배정방식이 지속적으로 변화하고 있는 ‘불안정성’ 때문인데 플랫폼은 알고리즘을 수정함으로써 최적의 일거리 배정 방식을 찾아나가고 있는 것으로 보인다. 그러나 그러한 변화는 플랫폼에 의존적인 노동자의 업무방식이나 소득에 영향을 미쳐 소득에 큰 변동을 주고 있다.

*“처음에 완전 배민이 인수를 하고 직영으로 완전 바뀌었을 때는 처음에는 그렇게 비슷비슷했어요. 그런데 날이 가면 갈수록 운영시스템이 많이 바뀌더라고요. 콜이 있으면 업체마다 룰이 있어요. 대가리룰이라고 있는데. 그거는 오래되게 안 빠지면 사람들이 가기 싫어하는 곳이거든요. 그런데 여기는 시간이 어느 정도 지나면 그거를 맨 머리콜을 잡고서 자기가 잡고 싶은 거를 잡을 수 있어요. 이거를 잡을 사람한테 우선권을 먼저 주는 그런 룰인데... 그 시스템이면 원래 잘 하던 사람들은 더 잘 해요... 그런데 지금은 완전 추천배차라고 해서 그렇게 바뀌고 많지도 못 먹고 그러니까. 추천배차 라는 게 아예 초보자들한테는 좋은 거잖아요. 그런데 잘 하는 사람들은 그게 없어도 다 잘 하는데 그렇게 동등하게 나눠주니까 그게 제 밥그릇을 좀 뺏기니깐 이제 문제가 있어서...” (참여자P, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

그는 작년 겨울에 비해 올해 겨울의 월 소득이 반 정도밖에 안 될 것이라 예상했다. 이는 플랫폼의 배차시스템, 그리고 다양한 형태의 노동 플랫폼의 유입 때문이라고 하였다. 플랫폼 알고리즘의 변화에 그는 손을 놓고 있을 수밖에 없다. 그는 다른 일자리를 알아보아야 하나 고민 중이라고 하였다.

웹기반의 재능 플랫폼 역시 단가가 하락하고 있는 것은 마찬가지이다. 처음 들어왔을 때의 단가에 비해 가격이 많이 떨어져있다고 말했다. 이것은 재능플랫폼의 악명 높은 “가격후려치기” 때문이다. 많은 경쟁자들이 있어 플랫폼 노동자 역시 자신의 단가를 하향시키고, 소비자들도 가격을 적극적으로 깎으려고 해서 발생하는 일이다. 이들은 매우 불쾌해했다.

“5년 전에 크몽에서 기획자가 저밖에 없어서 저한테 들어오는데 유아무야하고 있었는데 3년 전부터 기획자가 생기기 시작하더라고요. 가격이 너무 낮은 거예요. 후려치기 당하고 나면 의욕이 없어져요. 전에 저랑 같이했던 회사에서 의뢰했는데 기획 마음에 든다고 같이 하자 해서 프리랜서도 같이하게 되는 게 그런 경우를 생각하지 않으면 지금 가격 후려치기가 너무 심해서.” (참여자L, 남성, 34세, 웹기반 플랫폼 이용 앱 개발자)

“숨고 같은 곳은 가격 후려치기라고 하죠, 그런 게 굉장히 많이 들어와요. 주 2회 두 시간씩 4주 동안 16시간을 하는데 20만 원이면 되죠? 이런 식으로 연락이 와서 그러면 시간당 만 원인데 왔다 갔다 하는 비용은 어떻게 계산하죠? 그렇게 되고, 제 친구는 개인 피티(PT)<sup>44</sup>를 하는데 집에 가서 하는 피티인데 일회 당 2만 원이면 되나요? 이런 식으로 숨고 같은 플랫폼은 가격 후려치기가 매우 많거든요. 그런데, 그 사람들이 그걸 받고 해 주시는 분들이 있다는 거지요. 그런데도 제 친구 작곡을 하는데 그분이 시간당 15,000원을 받고 알려주는 거로 대신에 피아노 있는 곳에 가서 하는데, 그 비용 받고 했을 때 저한테도 당연하게 만 오천 원, 이만 원을 요구하는 거예요, 알고리즘 코딩테스트 통과시켜주세요. 한 건당 만 원 드릴게요. 하면 이게 그 사람들 머릿속에 얼마나 들어있는지 모르겠지만 규제가 없으니까 만 원 안 돼요? 그러면 이만 원. 그런 얘기 들었을 때 그걸 거절하는 것도 일이에요. 기준치가 20만 원이었을 때 25만 원이나 30만 원 최소 20만 원을 불러야 하는데 5만 원 뜬금없는 가격을. 그래서 물어봤어요. 여기 뭐 사러 오셨냐고. 알고리즘을 배우러 오시니까 맞는 건가요? 그랬더니 맞다 해서, 저는 5만 원에 못 해 드려요 하는 식으로 하면 당황스럽고 저는 강의다 보니까 30건 중에 28건이 그런 식이에요. 20만 원, 10만 원이면 한 달 배울 줄 알았는데 하면서.” (참여자N, 여성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 프로그래머)

불쾌하고 씁쓸한 일이지만 내가 일을 얻기 위해서는 나도 가격 경쟁을 할 수밖에

---

44) 개인 운동 강습(Personal Training)의 줄임말

없다. 내려가는 시장가격에 맞추지 않으면 내가 거래를 성사할 수 없기 때문이다. 남들이 일단 소비자와 연락이 닿은 다음 가격을 조정하는 ‘낙시’를 위해 가격을 최저가로 올리는 것을 알고 있지만, 저들과 경쟁하기 위해서는 본인도 어쩔 도리가 없어보였다.

*“다 내렸어요. 최저가 5천 원으로 있는데 그게 제일 낮게 책정이 5천 원. 원래는 안 그랬는데 어떤 팀에서 5천 원을 올렸어요. 1분당 5천 원 번역하면 3, 4분해서 최저 시급으로 나오니까 안 맞다 생각해서 다들 어쩔 수 없는.”*  
(참여자I, 남성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 번역가)

‘절이 싫으면 중이 떠난다’는 속담은 플랫폼에도 적합하게 적용된다. 플랫폼에서 제공하는 일거리가 마음에 들지 않으면 플랫폼 노동자가 다른 일을 알아보는 것이다. 이는 플랫폼 입장에서도 간단하게 노동자를 내보내는 방식이고, 노동자 입장에서도 미련 없이 이직하는 방식이다. 물론 이직을 위한 실업급여나 훈련수당도 없는 매우 간단한 방식이다. 이는 플랫폼 노동자의 일자리 안정성을 해치는 방식으로 불안정을 심화시킨다.

*“불안정에 취약한 사람은 저 같은 사람이지요. 투잡이 아니고 이걸로만 하는 사람은 절박하고 불안정하고 일이 안 들어왔을 때 스트레스 많이 받고 투잡 하는 사람들 입장에서는 그 정도는 아니잖아요. 본업이 있으니까. 그렇기 때문에 저축이 가능한 것이고 그래서 불릴 생각을 하는 저지 내가 200 만 원 벌고 있는데 그걸로 저축이나 투자를 하기 어렵잖아요.”* (참여자I, 남성, 34세, 웹기반 플랫폼 이용 앱 개발자)

그의 말에는 많은 것들이 함축되어 있다. 첫째, 플랫폼에서 일거리를 받는 사람이라 할지라도 모두 같은 수준으로 불안정성을 느끼지 않는다. 둘째, 불안정성은

특정한 특성을 가지고 있는 사람에게 더 심하게 나타난다. 그 특성을 모두 알 수는 없지만 적어도 이 일로 생계를 유지하는 사람들이다. 셋째, 불안정성은 정신 건강을 피폐하게 한다.

*“투잡용으로는 좋아요. 투잡, 쓰리잡으로는 괜찮은데 정규직으로는 힘들다.”  
(참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)*

*“불안정하죠. 아까 말씀하신 4대 보험 기본적으로 안 되고, 위험부담이 있는 일이다 보니까 오늘 10만 원 벌었으면 내일도 10만 원 버는 게 아니잖아요. 좋게 보면 20만 원, 30만 원도 벌 수 있는 건데, 반대로 못 벌 때도 있는 거고, 다치는 게 제일 큰 거고. 정확히 따지면 비정규직이다 보니까 모든 걸 따져서 불안하다는 거죠.” (참여자F, 남성, 28세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

웹기반 플랫폼에서 일을 하는 참여자I과 지역기반 플랫폼에서 일을 하는 참여자F는 서로 다른 배경에서 서로 다른 일을 하고 있다. 하지만 이들이 말하는 플랫폼 노동의 불안정성을 동일하다. 이들은 면담 초반 모두 플랫폼을 통한 일이 재미 있어서 이 일을 시작했다고 했고, 아직도 그러한 즐거움을 느끼고 있다고 했다. 그렇다면 이들이 말하는 플랫폼 노동의 현실은 무엇인가? 플랫폼 노동 속에 내재되어 있는 다차원적인 특성과 그러한 노동이 인간에게 미치는 영향에 대한 심각한 고민이 필요하다(김수영 외, 2020).

### ③ 협상력을 상실한 노동

플랫폼 노동자들의 자신의 권익을 위해 플랫폼과 협상을 하거나 자기 자신에게 영향을 미치는 규정을 변경하는 등의 통제력이 제한되어 있는 것으로 보인다. 이 때문에 위협과 불안정으로 오는 피해에 대해 적극적으로 대응하거나 다툼을

하려고 하지 않는 것으로 보였다. 이것이 앞에서 다루었던 플랫폼의 통제기제 때문인지, 혹은 여기서 오래 일 할 것이라는 기대가 없기 때문인지는 확실치 않다. 여기서는 협상력과 통제력이 제한된 상황에서 플랫폼 노동자들이 떠안아야 하는 부담 등을 중심으로 정리하였다.

### 플랫폼 및 소비자와의 분쟁

배달 노동자들은 일을 수행하는 동안 다양한 분쟁을 경험하고 부담하게 된다. 플랫폼 운영업체와의 분쟁, 가게에서 음식을 가지고 가고 소비자에게 전달해주면서 나타나는 분쟁, 자신의 실수나 타인의 실수로 인해 발생한 피해보상에 대한 분쟁과 부담 등 다양하다.

*“오토바이에 대한 계약서를 쓰는데, 오토바이가 훼손됐을 경우에 일을 그만둘 때 이걸 갚아야 한다는 문항이 수상해요. 일 그만둘 때 이걸로 엄청 꼬투리 잡아요. 삼바리 문제 있는데? 깔 때 이거 까고 준다 하면 할 말이 없어요. 무조건 적어야 한단 말 이에요. 침에 적을 때 이런 것 말고 큰 사고가 나서 박살나서 갈아야 할 때, 그런 식으로 말하면 맞는 말이라서 단순하게 소모된 걸 트집 잡아서 돈을 까버리면, 친구가 실제로 그렇게 당했어요. 일 그만둘 때 30만 원 까였거든요. 그런 건 있어요. 오토바이 훼손에 대한 것은 어느 대행에 가든 무조건 써야 하는데, 훼손이라는 것이 너무나도 주관적이고 100킬로 이상 하루에 타는데 낡아질 수밖에 없는 낡아진 것을 트집을 잡아서 돈을 까는 경우가 비일비재. 배달원들이 속수무책이에요. 이거 안 쓸 수는 없는데, 이걸 너무 악용해요. 문제가 있어요.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

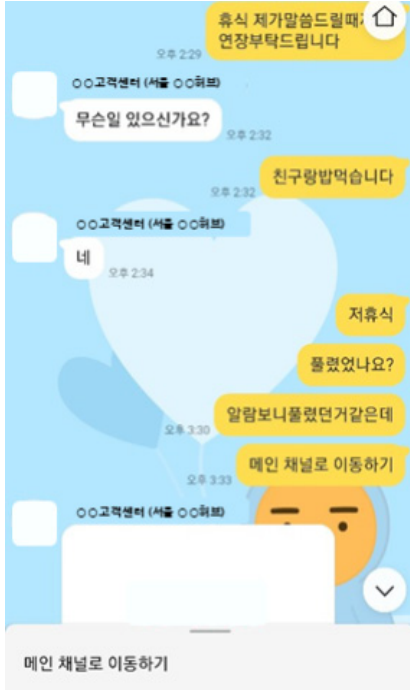
플랫폼과의 분쟁에서 라이더들은 약자였다. 플랫폼은 자신에게 불리한 꼴을 줄 수도 있고, 자신을 하루아침에 내보낼 수도 있기 때문이다.

“실제로 OOOO는 제재를 되게 많이 해요. 거기에서 오토바이 리스를 하고 쿠팡 이런 거를 하는 거예요. 그러면 바로 원아웃이예요. 바로 퇴사예요.”  
(참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“OOO는 고객센터가 아니라 관제거든요. 거기랑은 싸우면 안 돼요. 거기가 갑이라서. 거기랑 싸우는 사람은 골치 아파져요 진짜... 둘 다 같은데. 어쨌든 확실한 거는 개네가 위예요. 개네가 배차개수 줄어버리면. ‘왜 이렇게 배달을 늦게 다니세요?’하고 배차개수 줄어버리면 벌이가 반토막 나는 거고. 그제 싫으면 옮겨야 되는 거거든요. ‘왜 애는 5개고 저는 3개예요?’ 이러면 ‘그 쪽 배달 더 못 하잖아요’ 그러면 할 말이 없어요, 저는. 최대한 밍보이지 않는 게 제일 중요해요 개네는.” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

대형 플랫폼 안에서 이들은 ‘고센(고객센터)’으로 전화를 걸어 민원을 넣고 분쟁을 해소한다. 고센도 이들을 답답하게 할 때가 많지만, 적어도 강압적으로 분쟁을 해소하지는 않는다. 이는 대형 플랫폼과의 관계에서 협상력이 더 있는 것처럼 보인다.

그런데 이들은 실제적으로 플랫폼의 통제 기제 아래 놓여있으면서도 왜 라이더 전용 채널이 아닌 고객센터를 이용해서 분쟁을 해결해야 하는 걸까? 플랫폼 네트워크 안의 노동자들을 통제하면서도 고용하지 않는 노동 플랫폼의 교묘하고도 양면적인 모습이다.



“제가 분명히 휴식 걸어달라고 했어요. 일하기 싫어서. 애랑 놀았거든요 일하다가. 그런데 저한테 폴이 엄청 들어와 있는 거예요. 그리고 다 취소되어 있는 거예요. 저한테는 수탁률이 되게 중요한데. 바로 물었죠, 왜 휴식 안 걸었냐고. 그런데 걸었대요, 자기들이. 시스템 오류가 났대요. 저한테 막 뭐라고 하는 거예요. 저는 아무래도 안 것 같아요. 그래서 말을 했죠. ‘진짜 나한테 걸었냐. 진짜 나한테 걸었으면 그 쪽에서 내가 원하는 대로 해주고 아니라고 하면 내가 이거에 대해서 제대로 알아보겠다’ 그랬더니 ‘진짜 했다. 시스템 오류다. 시스템 오류는 우리가 책임지지 않는다’해서 바로 연락할 수 있는 데다 다 찢러봤죠.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

#### 그림 IV-14. 배달 플랫폼 이용 라이더들의 ‘고센’과의 분쟁

\*비고: 개인정보보호를 위하여 참여자로부터 받은 화면을 연구자가 재구성하였음

배달노동은 사람과 사람이 만나는 서비스이다 보니 소비자와의 비경제적 분쟁 가능성도 있다. 우리와 인터뷰한 배달노동자들은 집 앞에서 음식을 전해주면서 나타나는 성(性)과 관련한 사례를 들려주었다. 이들은 이러한 사례들이 자신의 안전과 안정을 위협하는 사례로 인식하고 있었다. 더욱이 이런 일이 발생하면 자신을 보호해줄 사람도, 조력을 해줄 곳도 없다는 걸 알고 있었다. 스스로를 보호하는 방법밖에는 없었다.

“그런 경우도 있어요. 배달을 정상적으로 주고 나왔는데 여자가 고소한 거예요 성추행으로. 성추행 했다고. 그런데 성추행 고소당한 사람 입장에서는 증빙할

게 없는 거예요 복도CCTV도 없고. 딱 하나 엘리베이터 CCTV 시간. 그런데 20초 만에 주고 나오면 뭐 할 수 있는 게 없잖아요. 성추행을 하다가 뛰쳐나올 수도 없는 거잖아요. 그거 하나밖에 없는 거예요 그래서 항상 조심하라고 교육을 하는데...” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

### 자기책임과 재정적 부담

음식물을 잘못 배송하거나 소비자가 취소해서 자신이 음식값을 떠안아야 하는 경우가 있다. 이러한 비용은 경력이 오래된 라이더에게도 골칫거리였다.

“늦었다, 클레임이 들어왔다, 식었다, 제가 그 음식값을 내야 합니다. 3,000 원 벌러 왔다가 2만 원짜리 통닭이라면 2만 원짜리 제가 돈을 내야 하죠.” (참여자F, 남성, 28세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

다양한 종류의 물건을 배송하는 퀵서비스 기사에게도 마찬가지로의 문제였다. 이들은 플랫폼을 통해 거래를 하지만 업체 소속이 아니므로 혼자 이러한 상황을 감내해야 하는 경우가 많다고 하였다. 이러한 일로 속을 끓이는 것은 1년 미만의 기사와 경력 5년 이상의 기사 모두 마찬가지였다.

“물건이 파손됐을 때 그걸 어떻게 처리할 건지. 나 혼자 묻지, 사무실이랑 반반할지... 제재를 가하는 거죠. 기사한테 이걸 물어줘라 했는데 기사가 안 물어주면 우리 일을 못한다. 그러면 그 사람은 직장이 없어지는 거니까.” (참여자B, 남성, 26세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

“저희 같은 경우는 억울한 것도 많아요. 배달대행 같은 경우는 늦게 오면 그냥 그렇게 하시는데, 저희는 돈을 안 줄 때도 있어요. 업체에서 쿵비를 안 주세요. 엄청 많아요. 진짜 먹살 잡고 싸울 때도 많고요. 정해진 시간이 저희도 있어요. 픽업을 했다, 거리가 20km가 나온다, 10몇km가 나온다

그러면 못해도 1시간에서 2시간 사이. 저희 같은 경우는 긴급이라는 게 있어요. 돈을 더 주고 빨리 가는 게 있거든요. 그런 건 1시간 이내에. 그런 게 정해져 있는데 말도 안 되는 걸로 하는 거죠. 잡았으면 일도 없는데 빨리 가야 되는 거 아니냐? 쿼터 입장에서는 그런 거고, 저희는 일단 가는 것 하나라도 더 차고 가는 게 낫잖아요. 더 있다가, 지지다 가는 거고, 그런 게 있어서 많이 싸우죠. 실제로 못 받는 경우도 있었어요. 엄청 싸우고, 쿼터량도 싸우고.” (참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 쿼터서비스 기사)

### 불안정에 대한 적응 혹은 순응

협상력과 통제력이 제한되어 있는 플랫폼 노동자들은 플랫폼의 작동 방식에 어느 정도 적응을 하고 있었다. 지역기반 플랫폼이나 웹기반 플랫폼 종사자 커뮤니티에 들어가보면 플랫폼을 비난하며 갖은 독설을 쏟아 붓는 사람들도 있지만, 이들도 플랫폼 안에서 소득을 창출하기 위해서는 작동원리를 이해하고 그에 따르는 모습을 보인다. 그 작동원리가 짜증나고, 불쾌하고, 악명이 높다고 하여도 플랫폼 노동자 입장에서는 플랫폼과 협상을 하며 변화를 시킬 수도, 자신이 상황을 통제할 수도 없게 되는 것이다.

“그때까지 다 만들어져서 보내주세요 하면 회사가 아니니까 누가 저를 지켜 주지 않잖아요. 그러니까 안 되면 데드라인이 절대 잘 지켜지지 않잖아요. 서로 불만족이거나 안 되면 계속하는 거예요” (참여자N, 여성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 프로그래머)

“날씨 안 좋을 때 누가 일하고 싶겠습니까? 사무실에서 나와 달라고 하는 것도 있겠지만 확실히 콜 양과 일거리와 가격도, 그런 게 있으니까. 어느 정도 자율성은 있겠지만 포기하면서 할 수 있는 삶의 여유는 없어서 마지못해 나가죠.” (참여자F, 남성, 28세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

#### ④ 연소근로자들의 불안정성과 취약성

우리는 연구의 마지막에 만19세와 만20세 플랫폼 노동자의 사례를 보강해서 조사하였다. 우리가 궁금했었던 것은 그동안 파악했었던 디지털 플랫폼의 작동원리와 그 안의 플랫폼 노동자들의 상황들이 어린 노동자들에게는 어떻게 나타나고 있는가였다. 우리는 이들이 경험하고 있는 플랫폼 노동의 현실을 ‘취약함 속의 취약함’, ‘미보장 속의 미보장’으로 보았다. 이들에게는 플랫폼 노동자들의 취약함이 더 취약한 형태로 나타나고, 플랫폼 노동자들의 보장받지 못하는 위험들이 더 위협적으로 나타났기 때문이다. 10대 밑바닥 노동이 불안정한 플랫폼 노동과 만난 것이다.

#### 플랫폼 속 십대 밑바닥 노동

모든 배달은 경쟁으로 시작한다. 편하면서 단가가 좋고 다음 콜과 연결시킬 수 있는 “꿀콜”을 잡기 위한 경쟁, 그리고 그렇지 않은 “똥콜”을 피하기 위한 경쟁이다. 경쟁적인 콜잡기, 즉 “전투콜”은 일상이지만 누구도 빼기 싫어하는 콜들은 누군가 “강제배차” 당해야 한다. 어린 라이더들은 이런 콜이 10대들의 뚝이 되고 고 하였다.

*“10대는 많이 포함되어요. 어느 대행사든 똥콜 자기들이 다 간다. 멀리 있는 거 안 빠지는 거. 들어온다 해요.” (참여자R, 남성, 20세, 지역기반 플랫폼 이용 후 업체소속으로 전직한 배달 라이더)*

성인들의 플랫폼 노동에서 ‘관계성’이나 ‘소속감’이 벌어지고 있는 것에 반해, 10대 라이더들은 친구나 형들의 권유로 지역의 플랫폼 업체에 들어와 일을 하고, 돈독한 관계를 통해 업무를 수행하는 경우가 있다고 하였다. 알고리즘 내에서 자신의 이익에 따라 자유롭게 선택할 수 있는 기회가, 친한 관계 혹은 위계적인

관계로 인해 제한되는 것이다.

“장들이 이것 좀 가라고 해서 제일 빨라 가줘 해서. 좋은 것 좀 하려고 하면 왜 밀장 굶어 다시 가 하고.” (참여자Q, 남성, 19세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“팀장은 관리자고 우리는 하청이고, 왜 안 가냐고 하고 이걸 내가 왜 가냐고 다른 사람 갈 수 있는데, 내가 사무실에 쉬는 사람만 봐도 몇 명인데, 네가 쥔 어리잖아 하면 그게 뭔 상관이냐고 하면서 다른 사람 가라고 하면서 뺏어오. 짬순으로 가라고.” (참여자Q, 남성, 19세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“강제배차도 그렇고, 직권을 넣으면 사람들이 취소를 해요. 저 같은 경우에도 안 가는 건 없어요. 아파트는 너무 싫어하지만 돈을 벌려면 가야 하는데, 멀리 가더라도 코스 가면 그만이니까.” (참여자Q, 남성, 19세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

별써 2-3년 동안의 라이더 경력으로 “짬 좀 생긴” 라이더들은 그럼에도 불구하고 아직까지 자유롭게 설 수 있는 협상력까지 생기진 않았다.

“짬 좀 생기니까, 나가기 너무 싫더라고요. 장마철에.. 비도 오고 하니까 다른 분들도 다 천천히 다니잖아요. 장마고, 밀릴 거고... 그래도 나갔죠” (참여자 R, 남성, 20세, 지역기반 플랫폼 이용 후 업체소속으로 전직한 배달 라이더)

업체에서 가장 어린 플랫폼 노동자들은 관계로 인해 일을 시작하고 유지하고 있기 때문에, 업무 외적인 관계까지 신경을 써야 한다. 이들은 조직 내에서 괴롭힘이 있었다고 하였는데 그들을 괴롭힌 것은 불과 한두 살 차이가 나는 라이더들이라고 하였다.

“밖에서 일하고 있는데 잠깐 들어오라고 해서 괴롭히고. 그냥 괴롭히는 거예요.” (참여자Q, 남성, 19세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

어린 플랫폼 노동자는 업체에서 가장 늦은 시간까지 일을 하며 남들이 가기 싫어하는 통콜을 모두 빼며 ‘동생’으로서 노력을 하였다. 그런데 어느 날 주위를 돌아보니 경쟁적인 플랫폼 수익구조에서 자신의 노력으로 남들은 더 편하게 수익을 내고 있다는 것을 알게 되었다. 그는 이제야 화를 내고 플랫폼을 나왔다.

“그때 당시에는 겨울인데 1,2월이면 콜이 많이 빠지거든요. 12월보다 콜수가 확 줄어요. 저희는 기사가 콜보다 많았으니까 그래 가지고 2000콜 2500콜 뜨는데, 한 사람당 나누기가 30콜 40콜 가져가야 하는데 그게 안 됐어요. 한 사람당 20콜? 그렇게 밖에 안 되어서 오전에는 쉬다가 그 뒤에 콜이 밀려요. 10시부터 콜이 밀리고 12시에 다 빠지고 12시부터 새벽 3시까지 야간조가 있는데 4명이에요. 제가 그때 관리자 안 하겠다고 해서 프로그램이 삭제 되었고 콜을 7개 8개씩 잡았는데 콜이 안 빠지는 거예요. 제가 구디역에서 독삼, 구로, 신도림 막 이렇게 돌아버린 거예요. 그런데 그러면서 화가 나는 거예요. 아무도 안 잡아줘서. 단톡방에다가 한 바퀴 도는 것 캡처하고 왜 아무도 안 잡냐, 누구 있어요. 그러니까 대표님이 너밖에 없어. 그러더라고 다 퇴근했대요. 대표님하고 엄청 친한 사이고, 제가 심하게 장난쳐도 받아주는 형이니까 일단 그 형한테 막 욕설을 하면서 단톡방에서 좇같아서 못하겠다 그런 식으로 얘기한 거예요. 대표님도 화가 나겠쥬. 대표님을 두고 얘기한 건 아닌데 대표님이 그 시간에 게임을 하고 있으니까 그게 너무 싫은 거예요. 너 어디야 그거 다 빼고 얘기하자 그런 거예요. 싫어요 안 하고 그러고 빼놓고 콜이 밀려있는데 오토바이 두고 나온 거죠.” (참여자R, 남성, 20세, 지역기반 플랫폼 이용 후 업체소속으로 전직한 배달 라이더)

그는 플랫폼 속에서의 취약함을 벗어나 치킨 배달 업체에 월급을 받는 배달원의

로 취직을 했다. 수익이 아쉽긴 하지만 안정되고 안전한 노동이 더 좋다고 했다. 게다가 플랫폼 속에서 어린 노동자의 취약함을 알아버렸기 때문에 다시 돌아갈 마음은 없다고 했다.

### 자기책임의 늪

우리가 인터뷰한 대상은 매우 한정적이기는 하나, 10대 플랫폼 노동자들에게는 플랫폼 일자리라든 것이 이들에게 기회의 창이라기보다는 불안정의 늪에 가까웠다. 예를 들어, 우리가 면담했던 청년 플랫폼 노동자 중 한 명에게 10대 플랫폼 노동자의 사례를 본 적이 있는지 묻자, 어린 플랫폼 노동자들은 높은 보험부담 때문에 이 바닥에서 최저임금 이상의 수익을 내기 어려울 것이라 하였다. 낮은 진입장벽 때문에 쉽게 들어왔다가 금방 나가는 것이 반복된다고 하였다.

*“지금 시급제는 많은데 대행은 힘들어요. 왜냐면 리스비가 일단 너무 비싸고, 그래서 애들이 못 버텨요. 그래서 애들이 힘들어요.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

실제로 우리가 만난 어린 플랫폼 노동자들은 높은 리스비, 잦은 사고로 인한 수리비 및 배상비 마련부담, 이를 부담하기 위한 빚 등으로 악순환에 빠지는 사례에 대해 들려주었다.

*“(보험이) 비싸요. 어른들은 나이대가 있어서 보험이 좀 그런데, 저는 나이가 낮아가지고 비싸요” (참여자Q, 남성, 19세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

어린 나이에 비해 큰돈을 만질 수 있는 어린 라이더들은 실제로는 빚이 쌓이는 이야기를 해주었다. 이는 어린 나이에 자신의 돈을 관리하지 못해서 생기는 것이기도 하지만, 사고처리가 제대로 되지 않아 본인 부담금을 마련하다보니 빚이 생겼다는

고 하였다. 이렇게 되면 플랫폼을 빠져나갈 수 없고 한동안 갇혀버리게 된다.

*“빛 생기면 후회해요. 빛만 생기면 후회해요... 이번에 들어온 애는 2주 만에 빛이 200만 원이 생겨가지고. 혼자 때려 박고 해가지고.” (참여자Q, 남성, 19세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

*“이번에 한 명 있어요. 열심히 또 일하고 있죠. 그렇게 됐는데 열심히 일하고 열심히 돌아다니죠. 빛이 많으니까.” (참여자Q, 남성, 19세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

어린 플랫폼 노동자들도 자신들이 보험에서 불리하고, 사고에 취약하다는 것을 알고 있다. 10대 플랫폼 노동자는 한 가지 중요한 사례를 이야기해주었다. 자신의 오토바이 면허가 정지되었을 때 업체로부터 배송 요청을 받은 적이 있고 실제로 배송을 나갔다는 것이다. 작은 업체는 주문이 밀려들면 콜이 터져버리기도 한다. 콜이 너무 많고 배송이 밀려버리면 자신들과 계약한 음식점은 손해를 보게 되기 때문에 긴급하게 플랫폼 노동자들이 필요로 하게 되지만 작업 업체들은 대형업체 처럼 높은 금액을 프로모션으로 뿌릴 수 없다. 따라서 작업 업체는 부탁이나 강요를 통해 주문량을 소화하게 된다. 이 10대 플랫폼 노동자 역시 업체가 빠른 배송이 필요할 때 면허 없이 일을 도왔다고 했다. 미보장 상태에서의 위험이 커지는 것이다. 이 10대 플랫폼 노동자도 자신이 위험으로부터 보호받기 위하여 타인의 면허를 빌리는 방법을 사용해왔다고 했다. 이는 자신이 단지 위험에 대한 보장을 받지 못하는 상태에서 더 나아가, 더 큰 위험을 경험할 수 있는 일이다.

*“안 썼어요. 가입도 안 하고 배달대행은 면허증 있어야하고 자기한테 불리한 거는 면허증 해놓고 무면허하면, 면허증 사진 찍었다만 하고 그 뒤부터는 아무것도 안 해요. 면허정지 당했을 때도 일 안 나오겠다했는데, 나오라고.”*

*‘안 나가겠다고 하다가 싸우다가. 나갔어요. 사고 나면 면허 돌려 줄거나 하나  
까 안 돌려준대요. 뭘 개소리냐고 또 싸우고. OOOO는 면허정지 하면 나갈게  
요. 면허 돌려 줄 거죠?’ (참여자Q, 남성, 19세, 지역기반 플랫폼 이용 배달  
라이더)*

이상에서 살펴본 어린 플랫폼 노동자들은 10대들의 아르바이트 현장에서 경험하는 10대 밑바닥 노동(이수정, 윤지영, 배경내, 림보, 김성호, 권혁태, 2015)의 특징을 공유하는 것으로 보인다. 이에 더해서 근로기준법의 연소자 보호규정을 적용받지 못하여 장시간 노동 및 야간 노동을 자발적으로 혹은 비자발적으로 하고 있었다. 근무조건에 대한 협상력이나 일에 대한 통제력이 없는 상태에서 불리한 조건의 노동을 거절하지 못하기도 했다. 이것은 플랫폼 노동이 가지고 있는 위험이 이들에게 특히 심각하게 나타날 수 있음을 보여준다.

#### (5) 불안정에서 벗어나기

여러 경험을 통해 플랫폼 노동자들은 자율성과 불안정성 속에서 이익을 보기도 하고 손해를 보기도 하였다. 우리는 이들이 플랫폼에서 얼마나 오래 머물고자 하는지에 대해 알아보았고, 대부분의 사람들이 플랫폼에서 오랫동안 머물려고 하지 않았다. 지역기반형 플랫폼이나 웹기반형 플랫폼에서 일하는 사람들 대부분 “몇 년 안에 떠난다”는 계획을 세우고 있었다.

표 IV-13 내 플랫폼 노동의 미래: 불안정에서 벗어나기

프레임	주제	범주	개념
플랫폼을 통한 노동 경험과 삶	불안정에서 벗어나기	플랫폼 노동의 굴레	징검다리 일 선택과 강요
		역량 키우며 준비하기	담힌 기회 속에서의 도전

① 플랫폼 노동의 굴레

일에 대한 전망에서 배달 플랫폼은 단 한 명을 제외하고는 이 일을 그만두고 싶다고 하였다. 몇몇 사람은 애초에 배달 일을 시작한 것을 후회하기도 하였는데, 위험한 일이면서 사회적 인식이 안 좋은 일이기 때문인 것으로 보인다. 일정 기간 동안 돈을 벌고, 그 돈으로 다른 일을 하고 싶다는 사람을 흔히 볼 수 있었다.

*“평생 한다는 사람은 본 적이 없어요.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

*“돈 아니면 이거를 할 이유가 없는 것 같아요.” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

*“당연히 반대하지요 위험하니까. 그런데 지금으로서는 생활 정도는 혼자 외벌이다 보니까 저도 어쩔 수 없이 하는 건데 외벌이가 아니라면 이 일을 안 하지요. 아내가 아이를 좀 더 키우고 직장에 나갈 수 있으면 저도 오토바이 타는 걸 멈춰야겠지요... 저도 타기 싫지만 지금 상황에서는 어쩔 수 없으니까 타는 것이고.” (참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)*

이것은 사실 디지털 플랫폼 노동의 특성만이 아니라 배달노동이 가지고 있는 사회적 인식 때문이기도 하다. 두 참여자의 말을 통해 그러한 인식에 대해 살펴볼 수 있다.

“진짜 이렇게 돼요. 20대 초반에 배달을 하잖아요. 남들은 배우고 취업을 할 시기에 저희는 애네 보다 훨씬 많이 벌고 그 나이에 안 쪽 팔리고 그런데 어느새 다른 데, 안정적인 데를 구해야 되지 않나. 직업에 귀천 없다지만 어디 가서 결혼, 중개업체 가서 배달대행이라고 써놓으면...” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“퀵서비스 하는 아저씨들 터미널 가면 되게 많아요. 보면 나이 70, 80 먹어도 한두 개씩 갖고 다니는 사람도 많은데, 그 아저씨도 사업하다가 잠깐, 기술을 배우든 뭘 배운 게 없으니까 배운 게 도둑질이라고 배운 게 오토바이 타는 거니까 이걸 하시는데, 위험부담을 생각하면 굳이 하기 싫은데, 나중에 나이 먹고 힘없고 하면 다시 오토바이를 탈 수밖에 없는 게 현실이니까. 직업의 귀천이 없다고 했는데 사람들 인식이 오토바이 타면 다 나쁘다 이러니까, 그 인식만 바뀌면 계속 할 수는 있을 것 같아요. 천천히 타고 하면 되는데 사람들이 주변에서 왜 아직까지 오토바이 타냐? 이런 얘기가 나오니까 굳이 이런 얘기를 들으면서까지, 신경을 안 써도 되긴 하지만 막상 본인이 타고 있으면 신경을 안 쓸 수 없잖아요. 나중에 결혼도 하고 자식도 하는데 너네 아버지 뭐 하시냐? 우리 아버지 퀵서비스다, 어떻게 보면 조금 부끄러운 면도 있죠. 저희 같은 입장에서. 너희 아빠 뭐해? 삼성전자 다녀. 뭔가 갭 차이가 있잖아요. 어린 자식들은. 그러니까 그걸 생각하면 하기 싫고, 그런 인식이 바뀌었다 하면 하고 싶죠.” (참여자H, 남성, 31세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

그렇다면 웹기반 플랫폼 노동자들은 장기적 전망을 가지고 있을까? 이들은 자의든 타의든 자신들이 가지고 있는 재능이 더 이상 팔리지 않는 시기가 올 수 있다는 것을 알고 있었다. 당장이라도 그만두고 싶다는 생각은 아니지만 자신을 찾는 사람들이 줄어들고, 자신들이 올릴 수 있는 소득도 불투명해지면 다른 일로 이동해야 한다고 생각했다.

“취업 시장이 바뀌면 덜 팔릴 수 있는 소재이긴 해요. 분명히 과거에는 〇〇만 코딩테스트를 봤고 현재는 A, B 모든 기업이 코딩테스트를 하고 있지만, 이제 다시 추세가 지금부터 1, 2년 뒤까지는 코딩이 굉장히 화젯거리일 거라고 생각하는데 B 측에서 토스에서 과제 제출로 바뀌었어요. 네가 할 수 있으면 웹을 한번 제출해 볼래? 아직은 화젯거리이지만, 나중에는 앱 만들어온 사람 뽑을게 이런 식으로 바뀌지 않을까? 그게 바뀐다면 취업은 빠르게 바뀌는 추세이다 보니까 길면 5년? 제가 강사가 아닌 웹을 만드는 쪽으로 해야 계속 팔리지 않을까? 이 수명이 언제까지 갈 것이라고는 생각을 안 해요.”  
(참여자N, 여성, 27세, 재능 플랫폼 이용 프로그래머)

“연락 안 하고 홍보 안 하고 그냥 들어오는 것 하고 안 들어오면 다른 거 하고... 불안한데 불안하다고 해서 단가 낮춰서 피로해지고 일을 엄청 많이 하는데 돈은 얼마 못 받고 그러면 안 하는 게 낫다고 생각을 하는 거지요. 다른 쪽으로 시선을 돌려야지요.” (참여자K, 남성, 34세, 재능 플랫폼 이용 앱개발자)

플랫폼 노동의 자율성은 플랫폼 내에서의 자유도 중요하지만 하지만 플랫폼을 벗어나고 싶을 때 언제든지 나갈 수 있는 자율성도 중요하다. 플랫폼의 불안정성을 벗어날 수 있는 기회와 역량이 있느냐에 따라 부정적 영향을 최소화할 수 있기 때문이다. 이 때문에 플랫폼을 벗어나지 못하고 늪에 빠지는 것은 우려스러운 일이다.

작가 지망생인 한 배달 라이더는 2017년 연구자와 배달노동에 대해 면담을 한 것이 인연이 되어 올해 연구에도 참여하게 되었고 올해는 3번 이상의 인터뷰를 진행하였다. 그는 지난 5월 면담에서 배달을 하는 플랫폼 노동자들의 상황에 대해 매우 긍정적으로 묘사를 하기도 하였는데, 5개월 후의 면담에서는 플랫폼 노동을 하는 상황에 대해 다르게 이야기하였다. 그는 다른 직업으로의 이직을 시도했었는데 그 이직에서 실패한 이후, 플랫폼 노동에서 벗어나지 못한 것에 대해 좌절을 느끼고 있었다.

“제가 배달 일 하기 싫어서 8월 달에 그만두고 다른 일을 할까 했는데 할 게 없더라고요. 기술이 없어서. 그래서 한 달 정도 쉬었는데 도저히 할 게 없는 거예요. 도저히 당장 뭘 해야 될지 모르니까. 그래서 다시 한 건데. 그러다 보니까 일을 더 안 해요. 이미 마음이 떠서. 아예 배달할 생각이 머릿속에 없는데 말 그대로 생계를 위해서 억지로 하는 거니까. 그래서 아예 머릿속에 떠서. 게다가 자율성까지 있으니까. 하기 싫으면 안 해도 되니까.”  
(참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

연구자가 5개월 사이 그의 모드가 많이 바뀐 것에 대해 놀라워하자 그 면담에 참여한 다른 참여자는 다음과 같이 이야기했다.

“그 전에는 애가 선택한 거였고 지금은 강요당한 거잖아요. 그 차이죠.” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

이러한 대화는 자유에 관한 두 가지 개념에 대해 떠올리게 한다(Berlin, 1969). 노동 플랫폼은 노동자들에게 간섭받지 않을 자유(negative liberty)를 증진시켰고, 이러한 자율성이 실현되는 것에 대해 플랫폼 노동자들은 환영하고 있다. 하지만 플랫폼의 자율성은 실제 제약되어 나타나 자신이 원하는 것, 자신이 하고 싶은 것을 선택할 자유를 점차 줄이며 플랫폼의 변화에 대한 협상력과 통제력 역시 한정되어 있어 수동적으로 변화에 적응하거나 순응하는 모습을 보인다. 즉, 적극적으로 자신이 무언가를 실현할 수 있는 자유, 즉 적극적 자유(positive liberty)를 실현하는데 있어서는 큰 한계를 보인다. 이러한 적극적 자유는 플랫폼 밖의 일을 선택할 수 있는 자유를 포괄해야 하지만 실제 플랫폼 노동자에게 이러한 자유는 부족하다.

“그게 문제예요. 배달을 하다 보면 뭔가를 새로 배우거나 다른 데 가려면 노력이 필요하잖아요. 그 노력을 안 하게 되고. 다른 데 보다 돈도 많이 주고.

그러다 보니까 배달하는 사람은 계속 배달하는 것 같아요. 옛날에 솔직히 말하면 마음속으로 되게 무시했거든요 ‘야 나는 저 나이 때 배달 안 한다’ 제가 이미 그 나이가 되었고...” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

‘플랫폼 속에 갇힌 노동자’ 혹은 ‘플랫폼의 늪에 빠진 노동자’는 10대 플랫폼 노동자의 사례와 이들의 사례에 적용해볼 수 있다. 이들이 자발적인 선택으로 플랫폼에 계속 머문다면 그것은 그들의 자유이다. 하지만 자발적인 것이 아닌 비자발적인 것으로 플랫폼을 벗어날 수 없다면 우리 사회는 그들이 다른 길을 선택할 수 있도록 지원해줘야 한다. 그들에게 필요한 것은 소극적 자유뿐만 아니라 적극적인 자유, 즉 자신이 원하는 것을 선택하고 실현할 수 있는 자유이다.

## ② 역량키우며 준비하기

웹기반 플랫폼이든 지역기반 플랫폼이든 청소년과 청년 노동자들은 자신들의 역량을 키우며 다른 길을 갈 준비를 하고 있었다. 디지털 플랫폼의 큰 변동성만큼이나 이 안의 플랫폼 노동자들도 여러 다양한 변동에 대해 대비하고 있었다. 청소년과 청년 플랫폼 노동자들에게 중요한 것은 플랫폼 일을 하면서도 지속적으로 역량을 개발하는 것이어야 한다.

“많은 직업을 갖는 게 활력이 되고 좋은 것 같아요. 제가 하는 게 그런 부분이 있어요. 진짜 전문성을 조금 더 쌓는 것이 중요한 것이 아니냐는 그런 딜레마는 있어요. 노래 하나만으로도 성악 하나만 가지고도 이 시장에서 살아남기 어렵거든요. 계속해서 많은 활동들을 해야 하고 보여줘야 하는데 내가 너무 많은 걸 하면서 힘을 빼고 이려는 것은 아닌가에 대한 생각이 드는데 요즘 고민하는 게 이걸 같이 접목할 수 있는 게 없을까? 예를 들어 성악을 했으니까 오페라 읽어주는 여자 식으로 해서 그런 콘텐츠를 머릿속

에 생각을 해요. 오페라 지문 읽어주고 해석해 주고 조금 더 고차원적으로 콘텐츠를 만들 방법을 생각하거든요. 수동적으로 일을 받는 것에 대해서 고민하고 있어요. 미래가 없을 것 같다고 생각해요. 코로나 때문에 일이 너무 없더라고요. 번역 통역이. 앞날은 점점 더 보장해 주지 않으니깐 내가 가진 재능이 많으면 다 쓰는 게 맞는 것 같아요” (참여자J, 여성, 33세, 웹기반 플랫폼 이용 통번역가)

“저는 학점은행제도 심지어 하고 있어요. 전문대 나왔는데 4년제를 뺏더라고요. 블라인드로 뽑는 데가 많더라고요. 블라인드는 학점제 상관이 없잖아요.” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“저는 원래 신기술 이런 걸 놓치고 싶지 않아 하는 스타일이라서 제가 강의를 하면서 다른 분야의 강의를 사서 듣고 포럼도 가고 그런데 가서 웹을 만들 수 있는 데도 가서 기초부터 배워야지 이런 걸 좋아해서 그 외에는 인터넷 강의를 하고 저는 어떤 유튜버가 있어요. IT 추세를 설명해주는 강의를 듣고 놓치지 않으려고 계속 잡아가는 스타일이에요. 그렇게 하고 있어요.” (참여자N, 여성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 프로그래머)

### 3) 희망하는 변화

플랫폼 노동자들은 어떤 변화를 원하고 있을까? 이 연구는 정책개발을 목적으로 하는 정책연구보고서이다. 따라서 플랫폼과 그 안의 노동자들의 삶을 사회학적으로만 보여줄 것이 아니라 이후 정책제언을 하는 데 있어 근거자료로 활용하기 위한 질문도 함께 던져보았다. 바로 희망하는 변화가 무엇인지이다.

주제는 크게 노동기본권 보장과 관찮은 일자리로의 변화이다. 노동기본권 보장은 플랫폼의 변화와 사회보장제도의 변화를 통한 노동기본권 보장에 초점이 맞추어져 있고, 관찮은 일자리로의 변화는 규제와 지원을 통한 사회적 변화와 대중들의

인식변화를 통한 변화에 초점이 맞추어져 있다. 당사자들의 목소리를 통해 제언을 하면 다음과 같다.

표 IV-14 희망하는 변화

프레임	주제	범주	개념
희망하는 변화	인간다운 노동	플랫폼의 변화	개인정보보호 및 인권침해 방지
			경력증명과 역량증진 지원
			낮은 진입 문턱을 교육으로 높이기
		사회보장제도 변화	적정임금과 공정한 수익분배
			표준 계약 혹은 공정계약
			표준 단가와 수수료 규정
	괜찮은 일자리로의 변화	규제와 지원을 통한 사회적 변화	결사권 보장
			사회보험 적용
			배달 노동자에 대한 단속 강화
		대중들의 인식 변화	공공협의 확대
		플랫폼 노동자 노동권익보장기구 신설	
		대안적 일자리와 훈련	
		사회적 인정과 존중	

## (1) 노동기본권 보장

### ① 플랫폼의 변화

플랫폼의 변화는 개인정보보호 및 인권침해 방지조치, 경력증명과 역량증진 지원, 낮은 진입 문턱을 교육으로 높이는 방식 등이다.

### 개인정보보호 및 인권침해 방지

이는 앞서 제기한 바와 같이 ‘정보 파놉티콘’이라 칭할 수 있을 정도로 개인에 대한 정보 감시가 심해지고 있는 것에 대한 대응으로 제기되었다. 앞서 제시한 바 있는 노동자들의 문제제기를 다시 제시하면 다음과 같다.

*“그런데 아르바이트나 일을 할 때, 아르바이트 아니고 직원이어도 CCTV로 감시하면 불법이잖아요. 이거는 불법 아닌가요? CCTV가 아니니까?” (참여 자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

*“저기서는 저희가 배달을 가는데 저게 왜 필요해요?” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

이들은 자신들의 정보가 지나치게 많이 공개된다는 점, 특히 GPS 정보가 실시간으로 플랫폼 업체와 소비자에게 감시를 당하고, 사진과 같은 개인 정보가 더 확산될 위험에 있는 것에 대한 개선을 촉구하였다.

### 경력증명과 역량증진 지원

한 참여자는 경력증명 아이디어에 대해 “완전히 찬성” 한다고 하였다. 웹기반의 재능 플랫폼에서는 다양한 작업들을 의뢰받고 수행하기는 하나, 추후에 이것이나의 증명이 되지 못하므로 경력개발에 도움이 되지 않는다는 것이다. 따라서

플랫폼 차원에서 노동자들의 경력증명을 해주는 방식으로 변화되어야 할 필요가 있다는 것이다.

*“현재는 IT 회사가 아니라 물류 이쪽이다 보니까. IT 회사에 가고 싶은데 웹을 만들고 했을 때 보여주고 싶지만 제 웹이 아니고 남의 웹이잖아요 제가 보여줘도 웹도 남고 코드도 남지만 뭔가 아쉬운 거예요. 정확하게 이걸 혼자 만든 거라는 걸 보여주지 못하니까 이직할 때 보여주고 싶은데 그게 안 되더라고요.” (참여자N, 여성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 프로그래머)*

역량증진 지원과 관계된 것은 플랫폼 내에서 다른 강의들을 수강하여 역량을 개발할 수 있는 기회를 제공하자는 것이다. 이는 플랫폼 내에 있는 ‘전문가’들이 상호 교육을 통하여 역량을 강화시킬 수 있는 방안이라 생각된다. 특히 플랫폼 내에서의 빠른 수요 변화에 대응하고 지속적인 활동을 하기 위해서는 역량강화를 위한 지원이 플랫폼 내에서 이루어질 필요가 있다.

### 낮은 진입 문턱을 교육으로 높이기

플랫폼 노동의 문제는 제대로 된 정보 없이 무턱대고 일을 시작할 수 있다는 것이다. 노동 플랫폼에서 발생할 수 있는 문제들에 대해 인지하지 못하고 일부 터 시작한다면 개인과 사회 모두에게 많은 손해를 발생시킬 것이다. 따라서 노동 플랫폼들의 낮은 문턱을 필수 교육으로 높이는 방안에 대해 검토할 필요가 있다.

*“면접은 안 보고 교육을 받아요. 1시간 교육 받고 등록을 해서 일을 하는 거예요.” (참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)*

*“한두 개 더 찍어서 돈을 버는 것도 좋겠지만, 그것보다 안전을 먼저 생각하*

라고 말해주고 싶어요. 그거 더 짝고 빨리 가려다가 큰일 날 수도 있거든요. 오토바이가 위험하잖아요. 그런 거 교육해주면 좋겠어요.” (참여자B, 남성, 26세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

“(안전 교육은) 사무실, 기사 다 필요할 것 같아요.” (참여자B, 남성, 26세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

노동 플랫폼은 업체 입장에서도 창업이 쉽게 이루어지고 있어 필수적인 교육을 고려해볼 필요가 있다. 진입 장벽을 높이고, 자신이 현재 하고 있는 일이 무엇인지, 어떠한 위험을 가지고 있고 어떻게 그 위험을 피하거나 분산시킬 수 있을지에 대한 교육이 필요하다.

## ② 사회보장제도 변화

### 적정임금과 공정한 수익분배

플랫폼 노동시장에는 근로기준법과 같은 노동조건을 규율하는 법제가 존재하지 않는다. 따라서 최저임금에 대해 강제된 바도 없다. 여기서는 적정임금이라는 말을 사용하였는데, 최소 시간을 정해놓고 그 시간에 최소한도로 받아야 하는 임금을 사용하여 적용하는 것이다. 이는 수익을 분배하는 과정과도 관련이 있다.

“한 지역에서 통으로 배달대행에 3년간 사장으로 있잖아요. 일 안 해도 먹고 살건 벌어요. 3년간 벌면. 조금만 줄이면 애들이 좀 덜 위험해지지 않을까 하는 생각은 있어요. 어디까지 제재를 해야 하는지, 너무 과하게 제재하는 것도 좀...” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

## 표준 계약 혹은 공정계약

플랫폼 노동시장의 용역계약서는 플랫폼 노동자들에게 불리한 조항들이 숨어 있다. 용역계약의 표준 계약서를 도입하여 개인에게 불리한 조항들을 삭제하고 공정계약을 유도할 필요가 있다.

“계약서가 애초에 자기네들 원본에 싸인해. 불합리해서 빼고 싶은대요, 말을 하면 딴 데가... 가자마자 다 그래요. 형이라고 불러... 형이 뭐 그렇게 하면 사인 안 할 수도 없고, 형이 설마 너 등쳐먹으려고 하겠냐 하고 일 그만둘 때 30만 원 깎고. 싸인 안하고 일을 할 수도 없고. 모든 배달대행에서 표준계약서가 있고, 금액만 설정하게끔 되어있고 계약서대로 독소조항 빼 버리고, 지들 마음대로 넣거나 하면 불합리하면 무효 이런 게 생긴다면 큰 도움이 될 것 같아요.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

## 표준 단가와 수수료 규정

표준단가는 그 자체로 월 단위의 소득을 규정하지는 못한다. 하지만 표준단가가 가격의 하락을 막을 수 있도록 최저한도의 표준을 정해준다면 플랫폼 노동자들의 임금 불안정을 약화시킬 수 있을 것이다. 이와 함께 표준수수료 율을 정하여 플랫폼이 너무 과도한 수익을 가져가지 못하도록 규정하는 것도 필요하다.

“안전장치라고 하는 건 5천 원이라고 되어있는데 카카오 대리도 거리 수수료 보면 최저금액이 있어요. 그런 것처럼 되어 있으면 좋겠어요” (참여자N, 여성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 프로그래머)

“저는 좀 찬성이에요. 아까 말씀하듯이 거기에서 얘기했을 때 이걸 제가 그 플랫폼에 물었어요. 얼마 정도 받고 하는 건지 알고 싶다 했더니 저는 광고도 해주고 사람도 모집해주고 플랫폼을 보고 온 거고요 그만큼 떼어갈 수밖에 없다 이런 비율을 말씀하시는데 66%를 떼어 가기 때문에 마치 그게 다 포함

된 것처럼 이렇게 하려면 우리가 이만큼의 돈이 필요해! 이런 느낌으로는 안 갔으면 좋겠어요. 그냥 자기들 측정하기 나름으로 계속 누적시키면 조금의 규제가 있으면 좋을 것 같은데 법은 잘 몰라서.” (참여자N, 여성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 프로그래머)

“퀵서비스는 말도 안 되는 게 엄청 많아요. 배달대행 같은 경우 정해져 있는 금액이 있어요. 퀵서비스 같은 경우는 정해져 있는 금액이 없어요. 같은 곳을 가도, 예를 들어 강남에서 강북을 가도 만 원 주는 곳도 있고, 15,000원 주는 사람도 있고, 같은 건데도 금액이 다 달라요. 그게 변했으면 좋겠어요.” (참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

“쿠팡이 하잖아요. 일찍일배(하나 배달받고 하나 배달가고). 그러면 위험이 없잖아요.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

## 결사권 보장

결사권 보장을 직접적으로 요구한 참여자들은 없었지만, 현재의 제도 내에서 누가 행위자가 되어서 상황을 개선할 것인지에 대해서는 몇 가지 대화를 나누었다. 이 내용들을 보면 과연 우리나라 플랫폼 노동시장을 개선하기 위해서 필요한 것이 더 강력한 노조인지 등에 대한 생각을 정리할 수 있을 것이다.

“왜 그러냐면 지난번에 인터뷰 하고 느낀 거거든요. 노조 얘기 나왔을 때. 왜 그러냐면 제 개인적인 생각인데. 다들 평생직장이라고 생각하지 않아요. 다들 거쳐 가는 거라고 생각해요. 그러기 때문에 굳이 뭔가 나서거나 이거에 대해서 깊게 생각하거나 그럴 이유가 없는 거 아니에요? 생각을 해보면. 어차피 평생 배달 할 거 아니고. 어차피 나는 2년이든 3년이든 5년이든 후에 다른 것을 할 거기 때문에 그냥 거쳐 가는 건데 라는 생각인 것 같아요. 저도 그렇고. 그러기 때문에 굳이 깊게 생각할 필요가 없는 거죠. ‘나 오늘

나가서 돈 벌고 언제까지 할 거고' 대부분 다 그런 생각. 대부분이 아니라 거의 다." (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

"저희는 있어요. 그런데 말이 안 돼요. 저희도 일하다 보면 터미널 앞에서 노조하시는 분들 엄청 많아요. 근데 말이 안 되는 게 저희가 어떻게 보면 하루살이예요. 말이 안 되는 게 노조를 한다고 해서, 저한테도 어떤 아저씨가 와서 우리가 시위를 할 것이다, 노조를 할 것이다. 동의 좀 해 달라. 근데 안 하는 게 뭐냐 하면 제가 5년을 했지만 2년 전에도 엄청 했어요. 그런데 단합이 안 돼요. 서울에서만 해도 몇 십만 명이 쿡을 하고 있을 걸요. 몇 십 만 명이 오케이, 동의하자, 다 같이 모이자 하면 택시처럼 영업을 하지 말자, 우리가 노조를 하자 했을 때 단합이 되는 거랑 우리가 노조를 하자 했을 때 다른 사람들은 너네는 해, 나는 돈을 벌게, 이런 마인드인 거예요. 절대 어렵죠. 버스나 택시처럼 운영을 하지 말자, 시위가 되는데." (참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

## 사회보험 적용

과연 젊은 플랫폼 노동자가 산재보험뿐만 아니라 4대 보험의 가입을 원할까는 연구 시작초기부터 고민이 되었던 부분이다. 보통 젊은 시기에는 미래의 급여보다 당장의 기여금의 비용이 훨씬 크게 느껴지기 때문이다. 다행히 우리 연구에 참여한 이들은 사회보험의 가입을 환영하는 사례가 더 많았다.

"일단 비정규직이잖아요. 이 일을 오래 하려면치고 빠지는 사람이 너무 많아요. 이런 사람들 때문에 이렇게 하라이 되는 거예요. 그러니까 아무래도 이 일을 진짜 괜찮은 일이다. 4대 보험을 하고 정식으로 하는 사람이 있으면 좋고, 대출 쪽도 좋고." (참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

"좋죠. 싫다고 하는 사람이 어디 있었습니까?" (참여자F, 남성, 28세, 지역기

반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“저도 좋아요. 4대 보험 하면. 괜찮은 것 같아요.” (참여자H, 남성, 31세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

“나이 들어서 좀 그런 것 같아요. 저도 어렸을 때 가게 사장님이 4대 보험을 들어 줄까? 그때는 4대 보험이라는 개념을 몰랐어요. 왜 내가 돈을 주고 보험을 들어야 되는지? 점점 갈수록 사고도 나보고 실직도 해 보고. 4대 보험은 실업급여도 받고 하는데, 그걸 알아보니깐 영악해진 거죠. 나라에서 주는 돈은 받아먹어야겠다. 4대 보험 자체 개념을 알고 들어야겠다. 나이 먹을수록 개념이 커지는 것 같아요.” (참여자H, 남성, 31세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

그럼에도 불구하고 실질적으로 사회보험에 사람들을 가입시키는 일은 넘어야 할 산들이 많이 있다. 한 플랫폼 노동자의 말이 우리에게 놓여 있는 현실을 잘 보여준다. 우리에게는 해법이 필요하다.

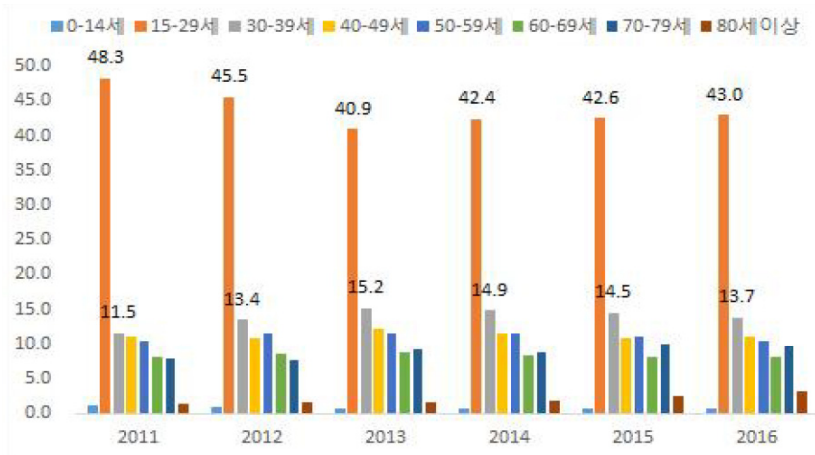
“사람이 되게 간사해요. 자기는 그런 일이 없을 거라고 생각하거든요. 그런 걸 인식시켜주면 좋을 것 같은데 사고 나면 큰일난다 하고. 담배각에도 있잖아요. 이렇게 된다. 담배 피우면. 그걸 보고도 다 피우지만, 그걸 보고 안 피우는 사람도 분명 있을 거예요. 그런 거 보면 어느 정도 효과는 있다는 얘기인데. 힘든 문제 같아요.” (참여자B, 남성, 26세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

## (2) 괜찮은 일자리로의 변화

### ① 규제와 지원을 통한 사회적 변화

#### 교통법규 위반에 대한 단속 강화

이륜차 사고는 우리가 관심을 가지고 있는 청소년과 청년들에게 더 높은 피해를 주고 있다. 이륜차 사고는 2020년 현재 지속적으로 증가하고 있어 청소년과 청년들의 피해 역시 늘어났을 것으로 예상된다. 이를 줄이기 위한 방법 중 하나는 강력한 단속을 하는 것이다. 지금까지 플랫폼이나 국가의 변화를 이야기했으므로 단속을 통한 배달 플랫폼 노동자의 행동변화 역시 중요하게 다루어져야 한다.



\* 출처: 보건복지부 질병관리본부(2018.7.11.). “빨리빨리 배달” 이륜차 등 운수사고 주의하세요: 질병관리본부, 운수사고 예방대책 마련 위한 ‘제20차 손상포럼’ 개최. 보건복지부 질병관리본부 보도자료.

그림 IV-15. 연도별 이륜차 사고에 따른 연령별 내원환자 비율 (2011-2016)

“배민이 그렇게 해요. 플랫폼에 문제를 주기보다는 뺨을 시켜요. 배민라이더 스어들은 다 지키거든요. 배민라이더스는 찍어서 올리면 바로 다이렉트. 배민라이더스는 조건이 워낙 좋으니까 이게 돼요. 배민라이더스에서는 잘리면 다른 데 못가요. 그래서 배민라이더스가 요구하는 조건 따르거든요. 하늘색 오토바이 타고 다니고, 시속이 얼마 안 나와요. 그런 것들은 배민라이더스는 어느 정도 하고 있죠.” (참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

플랫폼 노동자들을 면담하면서 단속에 대해 언급하며 느낀 것은 그들에게 이러한 방안이 그리 유쾌한 것은 아니라는 것이다. 하지만 그들 역시 위험하게 오토바이를 타면서 시민들에게 피해를 입히거나, 교통질서를 어지럽히는 라이더들이 많다는 것은 알고 있었으며, 이것은 변화되어야 한다고 생각하고 있었다. 과연 단속이 효과적일가에 대한 의문은 단속에 대한 이들의 행동변화나 의식변화를 통해 유추해볼 수 있다.

“그거를 느끼고 있는 게. 지금 홍대 가면 살벌하거든요. 특히 보름 전에... 진짜 살벌해요. 진짜 애랑 저랑 가다가 잡혔어요. 애가 운전하고 제가 뒤에 타고 있었거든요. 잡혔어요. 그거까지는 그럴 수 있어요. 보통 자기들끼리 공유를 해요. ‘애 잡았다’ 그러면 지나갈 수 있어요. 그런데 또 잡힌 거예요. 그래서 오토바이 세워 버려요. 뒤에서 차가 따라와요. 우리 오토바이 세우라고. 방금 잡히고 왔는데. 그러더니 또 앞에 있는 경찰이 우리를 보더니 ‘야 서라’ 이래요 그래서 제가 그때 벌금 지로용지를 갖고 있었어요. 서서히 가면 서 보여주면서 ‘잡혔는데요’ 이라고 갔죠. 그런데 그렇게 하니까 지켜요. 그리고 홍대 정문 앞에 삼거리가 있는데 저기는 신호를 아까 저기보다 더 짧 수밖에 없어요. 거기에 서서 기다리면 그냥 바보 같은 짓이에요.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

## 플랫폼 간 노동조건 격차의 축소

플랫폼 노동자들은 공공앱에 관심이 없었다. 별로 필요하다는 생각을 하지도 않고 있는 것으로 보인다. 그럼에도 불구하고 여기에 공공앱을 언급하는 것은 노동 플랫폼이 가지고 있는 임금의 불안정성, 표준수당의 부재, 높은 수수료 등의 난점을 공공앱이 풀 수 있다면 이들의 지지를 얻을 수 있을 것이라 것이다. 플랫폼 간 노동조건 격차를 해소하기 위해서 단일한 플랫폼이 필요하다는 의견이다.

*“안 돼요. 너무 경쟁을 해서 수수료를 깎으니까 문제인 거지. 서울시 플랫폼 나와서 무조건 이거 써야 한다고 하면 3000원해버리면 뭐가 없잖아요. 배달하는 애들은 뭉이기 싫어하는데, 한군데 밖에 없으면 나가면 갈 데가 없잖아요. 다른 데가 있다고 해도, 여기서 복종을 해야 하잖아요. 생각대로 제가 한 달 만에 그만둔 것도 이상한데 보내가지고, 한 달 만에 그만둔 거거든요. 서울시에서 그거 보내면 해야 하잖아요. 지금은 ‘생각대로’ 말고 ‘바로고’ 같겨야 하는데, 이게 되어버리면 그게 안 되니까.” (참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)*

*“필요하다고 생각하지는 않는데 플랫폼을 통합하고 이용자가 많아지면, 국가에서 워크넷을 운영하듯이 그런 게 하나 있다면 좋지 않을까. 워낙 이것저것 쓰다 보니까 크몽은 조금 관리 안 되고 그런 식으로 하는데.” (참여자N, 여성, 27세, 웹기반 플랫폼 이용 프로그래머)*

현재 나타나고 있는 플랫폼 간의 경쟁이 시장 질서를 어지럽힌다고 생각하는 플랫폼 노동자는 앱의 통합을 이야기했다. 공공앱의 개발은 단지 앱 개발 및 운영의 주체가 다르다는 점이 아닌, 플랫폼 노동자들이 민간 플랫폼에서 경험하는 어려움을 개선하는 것에도 초점을 맞출 필요가 있다.

“플랫폼사는 하나가 돼야 될 것 같기는 해요.” (참여자F, 남성, 28세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

## 플랫폼 노동자 노동권익보장 기구의 설립

가칭 ‘플랫폼 노동자 노동권익센터’에 대한 의견은 긍정적인 것보다는 부정적인 것이 더 많았는데, 그 중 하나는 플랫폼 안의 고객센터에서 그러한 역할을 해주고 있다는 것이다. 더욱이 ‘시간이 돈’인 플랫폼 노동자들이 전화를 할 시간에 배달을 하나라도 더 하지 않을까 하는 생각이 든다고도 했다.

“저는 아니에요. 전화할 시간에 하나라도 더 뛰지 않을까 걱정할 시간에. 상담할 시간에.” (참여자E, 남성, 23세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 노동자)

하지만 앞서 이야기 한 바와 같이 플랫폼 노동자들은 다양한 주체와의 분쟁에 휘말릴 수 있고, 조직이 아닌 개인으로 여러 분쟁을 해결하기에는 어려움이 있을 수 있다. 따라서 플랫폼 노동자 권익센터를 함께 고민해 볼 만하다.

“그래서 억울할 때 전화해서 상담할 곳이 있다면, 여기에 대해서 잘 알고 있다면 많은 전화가 가지 않을까. 일상생활에서 힘든데 일 시켜요. 사무실에서 일 시켜요. 그렇게 전화하시는 분들은 거의 없다고 생각을 하고 억울한 때에 기댈 곳이 있으면. 그때만이라도 한 통화 하다 보면 방법이라는 게 있으니까 그런 걸 알고 있으면 유익하지 않을까 생각합니다.” (참여자F, 남성, 28세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

## 대안적 일자리와 훈련

플랫폼 노동자들 중에는 새로운 직업에 대한 욕구를 가지고 있는 사람들이 비교적 많이 있었다. 이들에게 어느 정도의 소득을 올릴 수 있는 일자리와 그를 위한 훈련을 제공하는 것이 필요하다 (하지만 플랫폼 노동자들 중에는 높은 소득을

올리고 있는 사람들이 있고, 당장 저숙련 노동자로서 노동시장에서 얻을 수 있는 일자리의 임금은 적은 수준이다. 이것으로 인해 이들은 결국 다시 이곳으로 돌아오지 않을까 하는 생각을 하는 것으로 보인다).

“그 소득이 나쁘지 않다면... 지금 일하는 것과 비슷하게는 있어야. 터무니 없이 적으면 안 할 것 같아요.” (참여자E, 남성, 23세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“안전보호장구를 사주는 것보다, 정책이 바뀐다면 17살 때 할 수 있는 기술 직종을 늘려주는 게 좋지 않나. 저희가 아무리 해도 그때는 당장 오토바이 면허증 타고 오토바이 사서 타고 싶을 나이예요. 20살 되면 차 면허 따서 차타고 싶은 나이고. 그걸 어떻게 막을 수 없어요. 그러니까 그때 나이에 기술을 배울 수 있는 분야를 더 넓혀주면 좋겠죠. 아무리 해도 바뀔 게 아니에요.” (참여자H, 남성, 31세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

“지금 당장은 안 받을 것 같아요. 지금 당장은 국가에서 해 준다고 해도 저한테 그렇게 크게 와 닿지 않을 것 같고 당장은 아니지만 생각은 해볼 것 같아요.” (참여자G, 남성, 30세, 지역기반 플랫폼 이용 퀵서비스 기사)

## ② 대중들의 인식 변화

플랫폼 노동자들은 대중들의 변화 역시 강조하였다. 거래관계에서 ‘을’의 입장에 있는 플랫폼 노동자들은 자신들에 대한 존중을 필요로 했다. 특히 사회적인 차별과 무시를 많이 당한다는 배달 노동자는 작은 변화를 원하는 듯 했다.

## 사회적 인정과 존중

“무시를 받다 보니까. 그래도 가끔씩 되게 해맑게 되게 좋아하는 경우가 있거

든요. 치킨 들고 가면 웃으면서 치킨 되게 반겨요. ‘호호호’ 이러면서 액션도 예쁘게 하면서 ‘오호호 감사합니다’ 이라고 가져가면 그래도 기분은 좋아요.”(참여자O, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

“맞아요 ‘감사합니다’ 그 한마디 해주면 괜찮죠. 그런데 그런 거 보다는 육 먹을 때가 많아요.”(참여자A, 남성, 27세, 지역기반 플랫폼 이용 배달 라이더)

### 3. 소결: 디지털 플랫폼 노동자의 시선과 목소리를 통한 함의 도출

우리가 질적연구를 통해 발견한 것은 실제 노동 플랫폼 속의 청소년과 청년들의 상황이 동일하지 않고 굉장히 다양하다는 것이다. 우리가 만난 이들 중에는 안정적인 기업에서 부가적으로 재능 플랫폼을 이용해 소득을 극대화하고 있는 청년도 있었고, it 업계로의 진출을 위해 좋은 대학에 다니며 노동 플랫폼에서의 일거리로 실습을 하며 경력을 쌓는 청년도 있었다. 이들을 면담한 후 우리는 노동 플랫폼 속의 모든 노동자들을 ‘프리카리아트’와 같은 단어로 표현할 수 없다는 것을 알게 되었다.

플랫폼 노동을 표현하는 자유라는 개념도 현실에 녹아 있었다. 낮은 문턱을 통해 진입을 하여 일거리를 자유롭게 선택하고 자아실현을 위한 방법으로 플랫폼 노동을 선택하기도 한다. 디지털 기기를 켜고 끄는 것처럼 자유롭게 일거리를 수행하기도 한다. 새로운 노동 형태가 등장하고 있는 것이다.

그럼에도 불구하고 플랫폼은 자유를 제약하는 기제를 가지고 있어 자유의 실현은 제한적이었다. 일부 배달대행사들은 전통적인 고용관계 속 통제장치를 유지하고 있기도 하였고, 대형 플랫폼은 정보 파놉티콘에 비견될 정도로 노동자들의 행동을 감시하고 통제하고 있었다. 이것으로 노동자들은 플랫폼의 규칙에 맞게 노동하고 있었으며, 경제적 기반이 약하거나 협상력이 약한 플랫폼 노동자들은 자유를 제약 받고 통제 받는 것이 더 심하게 나타났다. 특히 불안정하게 들어오는 일거리들은 소득 역시 들쭉날쭉하게 만들어 노동자들을 불안하게 했다. 이런 불안

정성은 취약한 특성이 있는 플랫폼 노동자들이 플랫폼을 거부하기보다는 더 종속되는 방향으로 움직이게 하는 것으로 보인다.

이와 같은 플랫폼 노동의 불안정성은 청소년, 청년의 현재뿐만 아니라 미래까지 큰 영향을 미칠 것이다(Standing, 2011). 단기적으로 많은 청소년·청년들은 처음 노동 플랫폼을 통해 업무를 수행하면서 일이 익숙하지 않아 나타나는 저숙련의 문제(혹은 위험)를 경험할 뿐만 아니라, 노동계약이나 처우 보상 등에 대해 잘 알지 못하여 제대로 된 보상을 받지 못하는 문제에 직면하게 된다. 장기적으로는 노동경로에서의 고착 현상이 나타나는데, 일찍이 플랫폼 노동을 시작한 이들은 스스로 자유롭게 선택한 플랫폼 노동시장에서의 노동경로에서 자유롭게 빠져나가지 못하는 상황에 놓이게 된다. 선택의 자유는 선택지의 소멸과 함께 사라져버린다. 이들은 끊임없이 상품화의 압력에 놓여 있으며, 자신의 여가뿐만 아니라 결혼, 출산, 가족관계, 교육·훈련을 위한 시간마저 끊임없이 상품화되어야 한다. 이들에게는 노동자에게 보장된 출산휴가와 육아휴직, 특별휴가가 없다. 산업재해에 대한 보상은 구조적으로 혹은 선택적으로 이들을 커버하지 못하는 경우가 많다. 실업 및 은퇴에 대한 사회적 수당의 기회 역시 부족하다. 노동 플랫폼이 제공하는 일거리의 불안정성은 실제로 존재하며, 이들의 인생에 긴 영향을 미칠 것이다.

디지털 노동 플랫폼은 기술진보의 산물이다. 하지만 이것이 사회적 진보를 의미하지는 않는다. Marshall(1950)은 산업발전과 민주주의의 발전을 통해 시민들의 사회적 권리가 어떻게 확대되었는지를 설명하였고, Esping-Andersen(1990)은 복지국가가 시민들을 어떻게 탈상품화(decomodification) 시키는지를 설명하였다. 하지만 현재 나타나고 있는 양상은 사회적 권리가 후퇴되고 있고, 복지국가의 탈상품화 기제가 점차 약화되는 것이다. Bauman(2013)의 표현을 빌려 ‘액화되고 있는 근대’는 근현대의 제도뿐만 아니라 시민들의 사회적 권리 역시 녹아내리게 하고 있는지 모른다. 우리는 플랫폼 경제의 확산을 추동하고 있는 과학기술의 발전이 ‘무엇을 위한 진보인지’에 대해 끊임없이 반문해야 하고, 그것이 디지털

플랫폼이건 전통적인 산업이건 인간이 어떠한 일을 하건 ‘진보된 사회’에서 시민들에게 어떠한 권리를 보장해야 하고 궁극적으로 어떻게 사람들을 진정 자유롭게 만들고 행복하게 할 것인지 끊임없이 성찰해야 한다.

#### 4. 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동자의 삶의 질 심화분석

이 절에서는 간단히 양적연구와 질적연구의 결과들을 혼합하기 위하여 이 연구의 실태조사 결과를 가지고 간단한 기초통계 분석과 회귀분석을 시행해보기로 한다. 이 분석은 질적연구 결과를 통해 도출된 플랫폼 노동자들에 대한 불안정성의 영향을 분석한다는 면에서 한 측면에서는 혼합분석(mixed method)이라 할 수 있고, 사후적인 분석을 한다는 면에서는 사후분석(ad hoc test)라 할 수 있으며, 다른 한 측면에서는 확인적 분석(robust test)으로 볼 수 있다.

이 분석의 목적은 플랫폼 노동자들의 주관적 삶의 질(subjective well-being) 수준이 어떻게 다른지, 이러한 차이에 영향을 미치는 것은 무엇인지이다. 따라서 이 연구의 연구문제(research question)은 “플랫폼 노동자들의 주관적 삶의 질은 어떻게 다르며, 그것에 영향을 미치는 것은 무엇인가?”이다.

##### 1) 연구방법

이 분석은 이 연구의 실태조사 결과를 활용하여 몇 가지 변수들로 간단한 분석을 시행하였다. 연구방법에 대한 정보를 정리하면 다음과 같다.

- 분석자료 및 방법: 본 연구의 실태조사 자료, 회귀분석
- 분석변수: 종속변수는 삶의 만족도와 스트레스 정도. 삶의 만족도는 인생의 각 영역에 대한 만족도를 평가하는 ‘삶의 중요한 영역별 만족도’ 도구를 사용하였고, 스트레스는 일상적 스트레스를 측정하는 도구를 활용하였음

## 2) 기초분석 결과

### (1) 주관적 삶의 질 수준

플랫폼 노동자들의 삶의 만족도 수준을 보면 연령별 구분으로 청소년과 청년, 플랫폼 기반 구분으로 지역기반형과 웹기반으로 나눈 결과를 볼 수 있다. 삶의 만족도는 생활수준, 건강, 삶에서 성취한 것, 개인적인 관계, 안전, 사회의 전반적인 안전, 미래 안정성, 좋아하는 일을 할 수 있는 시간적 여유, 내가 살고 있는 동네 환경, 직업에 대한 만족도를 측정하였다.

결과를 보면 모든 지표 결과에서 웹기반형 플랫폼에서 일을 하는 사람들의 삶의 만족도가 높은 것을 볼 수 있다. 생활수준과 건강에 대한 만족도는 비슷하지만, 이들을 둘러싸고 있는 환경과 주요 인식에서는 차이를 보이는 것이다. 특히 자기 자신에 대한 안전이나 사회의 전반적 안전에 대해서는 매우 큰 차이를 보이고 있다. 연령을 중심으로 한 결과는 청소년의 삶의 만족도가 청년보다 조금 높게 나타나는 것 이외에는 두드러진 차이는 없었다.

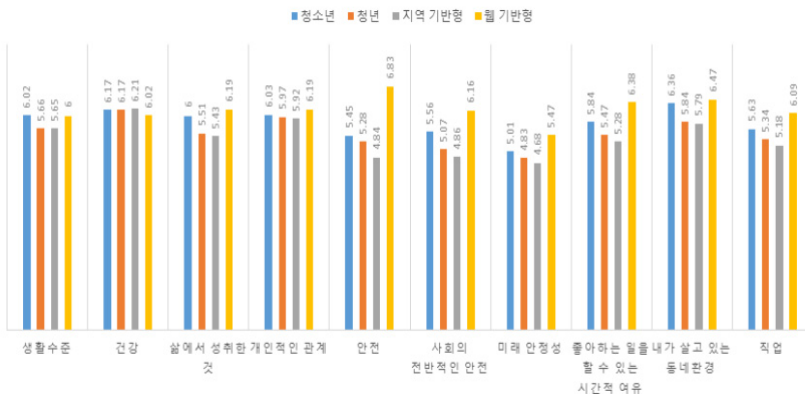


그림 IV-17. 청소년·청년 플랫폼 노동자들의 삶의 만족도 수준 비교

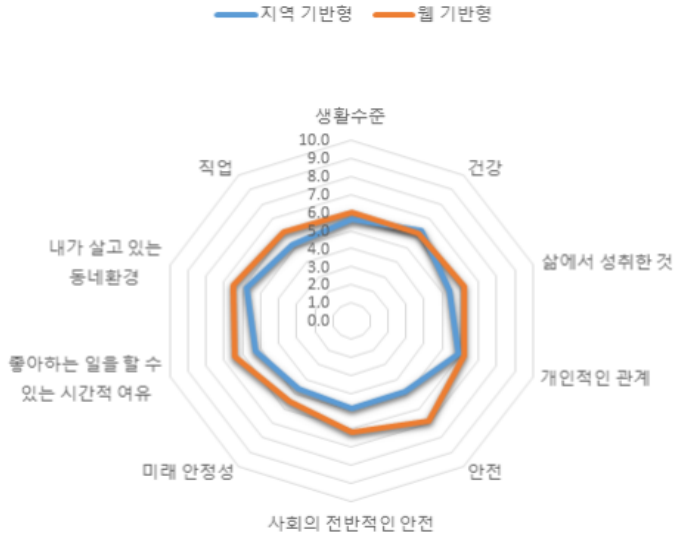


그림 IV-18. 지역기반형·웹기반형 플랫폼 노동자들의 삶의 만족도 차이

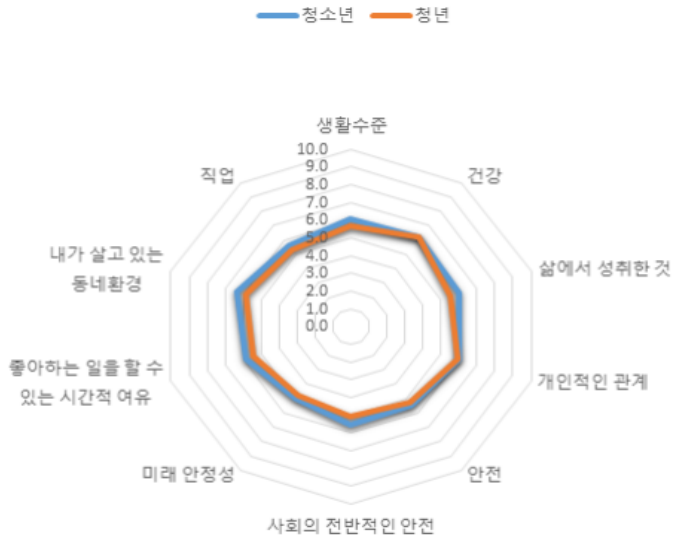


그림 IV-19. 청소년·청년 플랫폼 노동자들의 삶의 만족도 차이

다음으로는 스트레스에 대한 차이를 살펴보았다.<sup>45)</sup> 주요 결과를 보면 이번에도 청소년과 웹기반의 결과가 높게 나타났다. 직관적으로 이해하기에 스트레스는 높게 나타나는 것이 나쁜 것이다. 이들은 일상생활에 대한 만족도는 높게 나타났지만, 이들이 항상 가지고 있는 스트레스 정도는 비교적 높게 나타나고 있었다.

요컨대 지역 기반형 플랫폼 노동자들은 전반적으로 삶의 만족도가 낮은 상황 속에서도 직업 만족, 미래 전망, 안전 등이 매우 취약했던 반면 웹기반형 플랫폼 노동자들은 전반적인 만족도 수준이 높았다. 대신 웹기반형 플랫폼 노동자들은 정신적인 스트레스에 매우 취약한 상태에 있는 반면 지역 기반형 노동자들은 이에 비해 스트레스가 낮은 수준이었다.

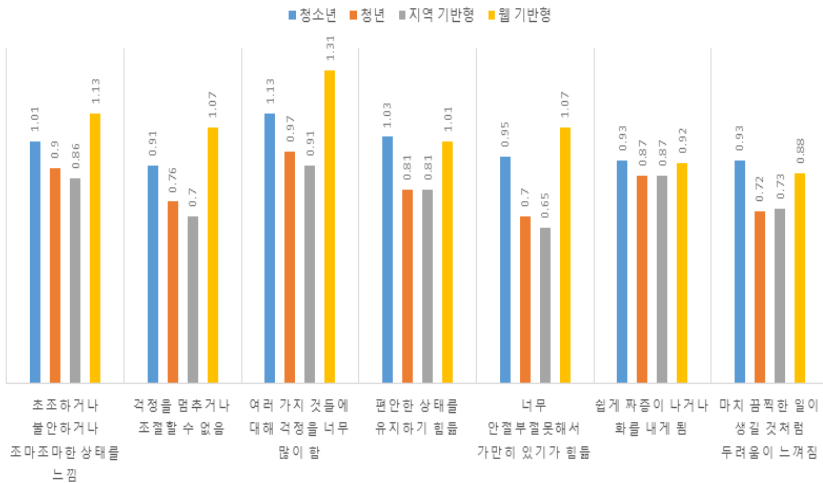


그림 IV-20. 청소년·청년 플랫폼 노동자들의 스트레스 수준 비교

45) 스트레스는 김지경, 이윤주(2018)이 청년연구에서 사용한 문항들을 활용하였고, 조마조마하거나 불안하거나 조마조마한 상태를 느낌, 걱정을 멈추거나 조절할 수 없음, 여러 가지 것들에 대해 걱정을 너무 많이 함, 편안한 상태에서 유지하기 힘들, 너무 안전부절 못해서 가만히 있기가 힘들, 쉽게 짜증이 나거나 화를 내게 됨, 마치 끔찍한 일이 생길 것처럼 두려움이 느껴짐 등이었다. 이에 대해 없음(0)부터 거의 매일(3)로 측정된 결과이다.



그림 IV-21. 지역기반형·웹기반형 플랫폼 노동자들의 스트레스 차이



그림 IV-22. 청소년·청년 플랫폼 노동자들의 삶의 만족도 차이

### 3) 회귀분석 결과: 삶의 질을 증진시키거나 저해시키는 요인은 무엇인가?

매우 단순한 회귀분석을 통하여 플랫폼 노동자들의 삶의 만족도와 스트레스에 영향을 미치는 요인이 무엇인지에 대해 살펴보고자 한다. 이 연구는 삶의 만족도와 스트레스의 설명변수로 나이, 총 급여, 플랫폼 종류(웹기반/지역기반), 불안정 경험 합산점수, 업무 자유도 점수를 사용하였다.

여기서 불안정 경험 합산점수는 일면 ‘부당처우’의 경험을 측정한 것인데 이러한 부당처우의 결과는 불안정과 밀접히 연관되므로 불안정 경험으로 명명하였다. 여기서는 다음의 척도들<sup>46)</sup>을 경험(1)과 미경험(0)으로 코딩하여, 하나도 경험이 없는지(0), 9가지 항목에서도 모두 경험을 하였는지(9)까지의 척도로 구성하였다.

업무자유도는 “나는 플랫폼 노동을 하며 내가 원하지 않는 근무 조건이나 일정 등을 피해 자유롭게 나의 일과를 설계할 수 있다”라는 문항을 단일문항으로 사용한 것으로 1점(전혀 그렇지 않다)부터 4점(매우 그렇다)까지의 점수를 사용하였다.

여기에서 성별변수를 추가하지 않았는데 성별은 아래 분석에서 통계적으로 유의하지 않았고, 성별은 이미 지역기반 배달원들을 식별하는 정보와 일치했기 때문이다. 따라서 성별은 이 분석에서 사용하지 않았다.

---

46) 불안정을 측정한 9가지 척도는 다음과 같다: 나는 업무를 수행하고도 고객, 플랫폼 운영업체 또는 중개업체로부터 수당을 받지 못한 적이 있다, 나는 일을 하는 과정에서 플랫폼 운영 업체 또는 중개 업체의 관계자로부터 폭언, 폭행, 인격 무시 등을 당한 적이 있다, 나는 일을 하는 과정에서 고객으로부터 폭언, 폭행, 인격 무시 등을 당한 적이 있다, 나는 플랫폼 운영 업체, 중개 업체, 또는 고객의 강압으로 돈을 받지 않고 추가 업무를 수행한 적이 있다, 나는 업무 중 나의 과실로 발생하지 않은 상해를 개인 부담으로 치료한 적이 있다, 나는 업무 중 나의 과실로 발생하지 않은 손실을 개인 부담으로 보상한 적이 있다, 나는 플랫폼 운영 업체, 또는 중개 업체로부터 ‘신재보험에 가입하지 않겠다’는 동의서를 작성하도록 강요받은 적이 있다, 나는 고객 변심으로 인한 비용을 개인 부담으로 물어낸 적이 있다, 불이익이 두려워 내가 하고 싶지 않은 업무를 억지로 수행한 적이 있다.

표 IV-15 플랫폼 노동자의 주관적 삶의 질 영향요인 주요 변수 기초통계표

	평균	표준편차	케이스수
삶의만족도 점수 평균	5.56	1.53	519
스트레스 (증상을 보이는 항목 개수)	4.06	2.66	519
나이	28.43	4.26	519
총급여	234.92	83.59	519
플랫폼 종류 (웹기반=0, 지역기반=1)	0.76	0.43	519
불안정 경험 합산점수	1.64	2.25	519
업무 자유도 점수	2.89	0.82	519

회귀분석 결과는 아주 단순하다. 우리가 사용한 변수들은 삶의 만족도의 변량을 28.5% 설명하고, 스트레스의 변량을 5.3% 설명하는 것으로 나타났다. 삶의 만족도에 부정적 영향을 미친 것은 지역기반의 플랫폼 노동, 불안정 경험이었고, 업무의 자유도는 삶의 만족도를 증진시켰다. 스트레스를 악화시킨 것은 웹기반의 플랫폼 노동, 그리고 약화시킨 것은 불안정 경험을 안하는 것 등이었다. 업무 자유도는 삶의 만족도를 증진시키는데 도움이 되지만, 부정적 영향을 줄이는 데에는 유의미하지 않았다.

표 IV-16 플랫폼 노동자의 주관적 삶의 질 영향요인 회귀분석 결과

	모델1: 삶의 만족도		모델2: 스트레스	
	B	표준오차	B	표준오차
상수항	5.633***	.453	5.299***	.905
나이	-.014	.014	-.033	.029
총급여	.001	.001	.003	.001
플랫폼 종류 (웹기반=0, 지역기반=1)	-.718***	.140	-.853**	.279
불안정 경험 합산점수	-.282***	.026	.156**	.053
업무 자유도 점수	.376***	.072	-.199	.144
R-square	.285		.053	

\*p<.05, \*\*p<0.01, \*\*\*p<0.001

#### 4) 심화분석 소결

디지털 노동 플랫폼에서 일하는 사람들의 주관적 삶의 질에는 차이가 있었다. 같은 플랫폼 안에서도, 그리고 서로 다른 플랫폼을 사용하는 노동자들은 다른 환경적 영향을 받고 있는 것으로 보인다. 기본적으로 보면 웹기반의 플랫폼 사용자들은 지역기반 플랫폼 사용자들에 비해 삶의 만족도는 대체로 높은 편이며, 지역기반 플랫폼 사용자들은 대체로 위험에 대한 만족도가 매우 낮다. 스트레스는 반대로 웹기반의 플랫폼 사용자가 더 높게 나타나는 경향을 보인다. 이들의 삶의 질은 다차원적인 영향을 받고 있어 단일한 집단으로 단언하기 어렵다.

이들은 공통적으로 불안정과 관련한 경험, 즉 부당처우를 받아 불안정에 빠질 수 있는 경험을 많이 하게 되면 삶의 질이 낮아지고 스트레스는 높아지는 양상이 보인다. 불안정은 주관적 삶의 질에 이론의 여지없이 부정적 영향을 미친다.

직무를 자유롭게 설계할 수 있는 자유는 삶의 질에는 중요한 영향을 미치지 않지만 부정적인 스트레스를 줄이는 데는 효과를 발휘하지 못한다. 부정적인 것을 줄이는 것과 긍정적인 것을 늘리는 것은 한 연장선상에 있는 것 같지만, 꼭 그렇지는 않다는 걸 보여주는 것이다. 긍정적인 것을 늘려주는 것과 부정적인 것을 줄여주는 것은 서로 다른 접근이 필요하다는 것을 보여주는 것이다.

여기서는 다루지 않았지만 군집분석을 통해 불안정과 자유로 집단을 나누어보면 삶에 만족하고 있는 집단과 그렇지 않는 집단으로 구분이 된다. 조금 더 잘게 나누어보면 우리가 프레카리아트라고 부를 수 있는 집단들도 도출되는 것으로 보인다. 하지만 이것이 보여주는 것은 플랫폼 노동자 자체가 프레카리아트라는 것이 아닌 플랫폼 노동자들은 매우 이질적인 집단이고, 그 안에서 환경에 영향을 받는 것도 차이가 있다는 사실이다. 그렇다면 이런 이질적인 집단 가운데 우리는 누구에 초점을 맞추어 정책적 노력을 기울여야 하는가?



## 제5장 국내외 디지털 플랫폼 노동 관계법령 및 정책 분석

- 1. 디지털 플랫폼 노동자 보호를 위한 법적, 제도적 검토
- 2. 국내의 디지털 플랫폼 노동 관계법령 및 정책
- 3. 국외의 디지털 플랫폼 노동 관계법령 및 정책



## 1. 디지털 플랫폼 노동자 보호를 위한 법적, 제도적 검토\*\*

19세기 영국의 산업혁명과 함께 나타난 공장의 출현은 공장 내 노동자 보호를 위한 사회적 제도의 출현을 촉발시켰다. 이 시기 영국에서 도입된 공장법(Factory Act)은 노동자 보호를 위한 최초의 규제이다. 공장법은 산업재해 위험과 질병 위험에 노출된 아동노동자와 여성노동자에 대한 보호 및 규제 장치를 마련하였고, 장시간의 노동 등 노동자에 대한 보호 장치를 마련하였다. 노동자가 노무를 제공하는 ‘현장’에 대한 규제 장치가 마련된 것이다. 우리나라의 근로기준법도 이와 같은 맥락에서 형성된 것이라 할 수 있다.

19세기 독일에서 세계최초로 도입된 사회보험(social insurance)은 노동자를 빈곤, 질병, 산업재해, 실업, 노후빈곤과 같은 사회적 위험(social risks)로부터 보호하기 위해 등장하였다. 사회보험제도는 사회적 위험에 대한 위험분산 기제로서 노동자의 지위를 획득한 사람이 기여금(contribution)을 납입하고, 위험이 발생한 이후 급여(benefit)를 받는 형태로 운영된다. 사회보험의 자격요건으로서의 노동자는 고용주와 고용계약을 맺고 노무를 제공하는 사람이며, 자격요건에 해당되면 고용주와 함께 사회보험 기여금을 납입하거나, 공동 부담하게 된다. 사

\* 이 장은 이수정 공인노무사(청소년노동인권네트워크)와 황수옥 연구위원(한국노동사회연구소), 유민상 부연구위원(한국청소년정책연구원)이 작성하였음.

\*\* 이 절은 유민상 부연구위원(한국청소년정책연구원)이 작성하였음.

회보험제도의 운영은 노동자의 '고용지위'에 기반을 두고 출발했다고 할 수 있다. 우리나라의 사회보험은 독일에서 생겨난 제도가 유럽전역으로 확대된 후 반세기에서 한 세기 이후에 도입된 것이다.

디지털 플랫폼 노동의 출현은 19세기 이래로 적용되어 왔던 노동에 대한 규제와 보호를 낡은 옷으로 만들고 있다. 플랫폼 노동자에 대한 보호는 더 이상 공장 내의 작업요건을 규제한다고 개선할 수 없다. 이는 악덕 사업주가 근로기준법을 '준수'하지 않아서가 아니다. 이는 스스로가 사업주로 취급받기 때문에 근로기준법의 '적용' 자체가 불가능하기 때문이다. 플랫폼 노동자에 대한 사회보장 역시 전통적인 임금노동자에 대한 보호방식으로 이루어지기 어렵다. 일부의 제도는 이들을 포괄하지 못하거나 자발적 선택 등을 통하여 회피하게 한다. 이는 플랫폼 노동자들이 임금노동자들이 보호 받았던 방식과는 다른 방대한 사각지대를 만들어내고 있고, 사회적 위험은 현실이 되고 있다. 오늘날 디지털 플랫폼 노동은 노무를 제공하는 장소와 고용계약이라고 하는 제도적 조건 밖에 존재하고 있다. 디지털 플랫폼 노동자는 디지털 플랫폼 업체와 직접적인 고용계약을 맺지 않고 노무를 제공하며 소득활동을 올리고 있다. 기존의 노동자 보호를 위한 법제와 사회보장제도의 사각지대에 있는 것이다.

이 장의 내용을 꿰뚫는 내용은 우리가 그동안 노동자를 보호해왔던 방식이 '낡은 옷'이 되고 있으므로, 새로운 사회적 보호를 위해 '새로운 옷'을 입어야 한다는 것이다. 새로 입어야 할 옷은 낡은 옷을 새로 손질하는 방식(모수적 개혁, 기존 제도의 개혁)에서부터 기본소득과 같이 완전히 새로운 옷을 입는 구상(구조적 개혁)까지도 연결된다. 디지털 플랫폼 노동의 출현으로 인한 변화는 기존의 사회보장제도를 무력화시키고 있고, 복지국가의 혁신을 요구하고 있다. 어떤 복지국가로 가야하는지는 매우 논쟁적이기는 하나, 현재의 복지국가가 새롭게 나타나고 있는 현상들에 대해 잘 대처하지 못할 것이라는 것에는 대부분 동의하고 있다. 따라서 여기서는 디지털 플랫폼이 사회적 보장의 조건을 어떻게 벗어나고 있는지, 이에 대한 사회보장을 적용하기 위해서는 어떠한 변화가 필요한지에 대해 논의해보고

자 한다.

이 장에서는 국내외의 디지털 플랫폼 노동 관련 법령 및 정책에 대해 살펴볼 것이다. 국내 사례는 노동 관련법과 제도들이 디지털 플랫폼 노동자들을 포괄하지 못하는 이유가 무엇이며, 이에 대한 대안적인 움직임은 무엇인지를 중심으로 정리하였다. 해외사례는 국제기구(OECD, ILO, EU)의 디지털 플랫폼 노동에 대한 입장과 독일, 프랑스, 미국에서의 대응 사례를 중심으로 정리하였다. 독일은 법과 제도적인 면에서 노동에 대한 보호가 강력한 국가의 사례로, 프랑스는 노동법에 특수고용노동자를 포함하여 새로운 권리를 부여한 사례로, 미국은 플랫폼 기업들이 출현한 곳이면서도 독창적인 방식인 규제 방식으로 노동자성을 인정해주고자 하는 사례로 선정하였다.

이 장의 내용은 청소년·청년에게 한정된 내용이라기보다는 전반적인 플랫폼 노동자 보호에 초점을 맞추고 있으나, 이 연구의 마지막 장에서 다른 장들의 결과와 결합하여 청소년·청년에게 특화되어 제시될 수 있는 정책들의 근거로 활용될 것이다.

## 2. 국내의 디지털 플랫폼 노동 관계법령 및 정책\*\*\*

### 1) 개요: 한국에서의 불안정노동의 변화와 노동관계법 제개정

몇 년 사이 다양한 업종과 분야에서 확산하고 있는 플랫폼 노동은 단시간 노동과 기간제 노동, 파견 노동 및 특수고용 등의 특징을 모두 보인다. 즉, 정규직 고용 형태가 아닌 비전형적인 고용 형태(과업 단위, 건수 노동)로 일하며, 직접 고용 형태보다 간접 고용 형태(플랫폼 사업자 앱 중개)로 일한다. 또한, 자신의 노동력을 제공해 얻는 수입에 의존해 생활하지만, 노동자와 사업주의 경계(특수고용)에서

---

\*\*\* 이 절은 이수정 공인노무사(청소년노동인권네트워크)가 작성하였음.

노동권 보장은 제대로 받지 못하며, 고용과 실업을 반복하는 현실에서 사회보장 체제에서도 배제되는 등 불안정한 노동 상태에 있다고 할 수 있다.

이와 같은 플랫폼 노동의 불안정성과 이를 둘러싼 노동관계법을 알아보기 위해 먼저, 한국의 고용 형태가 정규직 고용 형태에서 비정규직 고용 형태로, 직접 고용에서 간접고용 또는 특수고용으로 변화하는 과정과 노동관계법의 제·개정 과정을 간략히 살펴보고자 한다.

1997년 발생한 외환위기를 극복하기 위해 노사정은 이듬해 2월 ‘노동시장 유연화’ 정책에 타협하고, 기업의 고용과 해고 유연성을 확보하기 위해 근로기준법 제24조 개정과 파견근로자 보호 등에 관한 법률(파견법) 제정 등 관련법을 제·개정했다.

일명 ‘정리해고법’이라고 불렸던 근로기준법 제24조는 ‘경영상 이유에 의한 정리해고’를 할 수 있도록 관련 사유와 절차를 정하고 있다. 즉, ‘긴박한 경영상 필요’가 있어야 정리해고가 가능하고(근로기준법 제24조 제1항), 정리해고 과정에서 해고 회피 노력을 하고, 공정한 기준에 따라 대상자를 선정해야 하며(근로기준법 제24조 제2항), 노동자대표와 미리 협의(근로기준법 제24조 제3항)하는 절차를 마련해야 한다고 정하고 있다. 그러나 ‘긴박한 경영상 필요’는 폭넓게 인정하면서도 노동자대표와 협의하고, 해고 회피를 위해 노력해야 한다고 정한 절차상 규정은 엄격하게 따지지 않는 등의 이유로 노동자를 보호하기 위한 목적보다 기업의 정리해고 제도를 명문화한 것에 불과하다는 비판을 받아왔다.

파견법은 기업이 노동자를 직접 고용하지 않고도 노동력을 받을 수 있도록 허용하고, 파견노동자를 보호하기 위해 파견이 가능한 업종과 사유를 제한하고 있다. 파견법 제정 당시 파견 허용 업종에 대해 26개 업종으로 제한했으며, 파견 사유는 ‘결원이 생긴 경우 또는 일시적·간헐적으로 인력을 확보하여야 할 필요가 있는 경우’(파견법 제5조 제2항)로 한정했다. 파견노동자가 2년을 초과하여 계속 일하면 ‘사용사업주’는 파견노동자를 직접 고용한 것으로 간주(파견법 제6조의2)했다. 또한, 사용사업주는 파견노동자를 고용할 때 동일 유사한 일을 하는 노동자와

차별하지 않아야 한다(파견법 제21조)고 정했다.

그러나 2007년 개정을 통해 파견 허용 업종이 32개 업종으로 확대되었고, 2년을 초과할 경우 직접 고용 '간주'가 아닌 직접 고용 '의무' 규정으로 바뀌 파견노동자의 직접 고용은 줄고, 파견노동자의 수는 계속 늘고 있다. 특히, 절대 파견 금지 업종인 '제조업의 직접 생산공정 업무'(파견법 제5조 제1항)에 파견노동자를 고용하는 불법 파견 문제나 파견법 적용을 피하고자 도급 형태로 위장하는 문제 등으로 인해 파견노동자의 고용 불안정 문제는 해소되지 않고 있다. 차별 여부를 판단할 때도 비교 대상이 되는 동일 유사 업무 정규직 노동자가 아예 없는 경우가 많아 차별 시정 제도는 유명무실하다 해도 과언이 아니다.

정리해고법 도입과 파견법 제정 이후 간접고용 노동자가 늘었다면, 2007년 기간제 근로자 및 단시간 근로자 보호 등에 관한 법률(기간제법) 제정 이후에는 단시간 노동자와 기간제 노동자가 급속히 증가하는 등 비전형적인 고용 형태가 양적으로 팽창했다. 일부 업종에서는 직접이든 간접이든 고용 관계를 맺지 않은 형태로 노동자의 노동력을 활용하는 고용 형태가 증가해 '노동자'와 '자영업자'의 경계에서 일하는 노동자를 양산했고, 이들을 유해·위험한 업무에서 보호하고자 2007년 산업재해보상보험법 제125조에 '특수형태근로종사자'의 특례 규정을 마련해 현재에 이르고 있다.

기업이 현행 노동관계법상 의무를 다하지 않아도 법에 따른 제재를 받지 않는 방식의 고용 형태를 빠르게 도입하는 데 반해, 이들을 보호하기 위해 제·개정된 노동관계법은 제 역할을 다하지 못하고 있다. 외환위기 이후 20년 사이 노동자 10명 중 3~4명이 비정규직<sup>47)</sup>일 정도로 불안정노동이 증가하고, 법 제·개정이

47) “한국노동사회연구소 조사 결과 IMF 이후 2002년 772만 명까지 늘어났던 비정규직 숫자는 2004년 8백만 명대로 올라간 뒤 2016년 873만 7천 명까지 올라갔다가 2018년 820만 명을 기록한 것으로 나타났다. 전체 임금노동자 중 비정규직이 차지하는 비중은 2002년 56.6% 최고를 찍은 뒤 2018년 40.9%로 비중은 줄어들었지만, 정부 조사와 큰 차이를 나타내고 있다. 정부 통계이든 노동계 통계이든 임금노동자 10명 중 3~4명을 정규직이 아닌 비정규직 노동자라는 얘기다.” (KBS NEWS, 2019.04.18., “비정규직, 20년간 바뀐 건 더 벌어진 임금격차. <https://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=4182804>에서

미비한 사이 고용 형태의 변화는 빠르게 일어나고 있다.

다수의 직접 고용 정규직과 일부 비정규직 구도에서 단시간 및 단기간 노동자, 파견노동자와 특수고용 등 불안정 고용 형태의 비정규직이 다수가 되면서 기존의 노동관계법, 특히 근로기준법은 소수의 정규직을 보호하는 법일 뿐 전체 노동자의 노동조건을 보장하는 기준이 되지 못한다. 플랫폼 노동 역시 이를 직접적으로 규율하는 법률이 없는 상태에서 근로기준법 적용의 사각지대에 있으며, 플랫폼 노동자의 노동권 보장을 위한 입법 논의가 여러 측면에서 진행되고 있다.

따라서 이 장에서는 플랫폼 노동자에게 현행 노동관계법을 적용할 때 쟁점이 되는 부분을 중심으로 노동기본권 및 사회보장제도와 관련 정책을 정리하고자 한다. 노동기본권은 근로기준법상 노동자성 인정 문제와 노동조합법상 노동자성 인정 문제 및 사회보장 제도 적용 문제를 중심으로 살피고, 정부와 지자체에서 마련하고 있는 플랫폼 노동 관련 정책 등을 정리한 후 청소년과 청년 플랫폼 노동자의 노동권 보장을 위한 시사점을 도출하고자 한다.

## 2) 플랫폼 노동자의 노동기본권 및 사회보장의 문제

### (1) 법·제도적 측면

#### (가) 근로기준법상 ‘근로자성’ 인정 문제

##### ① 근로기준법상 ‘근로자성’ 판단 기준

근로기준법은 헌법에 근거해 노동자의 노동기본권을 보장하는 내용을 정하고 있다. 근로기준법의 적용을 받는 ‘근로자’란 “직업의 종류와 관계없이 임금을 목적으로 사업이나 사업장에 근로를 제공하는 사람을 말한다.”(근로기준법 제2조 제1

---

2020년 10월 10일 인출.)

항 제1호). 근로기준법상 ‘근로자’ 해당 여부에 다툼이 있는 경우에는 대법원 판결에 따라 개별적으로 판단하고 있다. 근로기준법상 ‘근로자성’ 판단 기준의 핵심은 ‘사용종속관계’ 또는 ‘종속적 관계에서 근로를 제공하는가’ 여부다. 1994년 대법원 판결(1994. 12. 9. 선고, 94다22859 판결)<sup>48</sup>과 2006년 판결(2006.12.7. 선고, 2004다29736)에서 ‘근로자성’ 판단 기준이 확립되었다<sup>49</sup>).

1994년과 2006년 판결은 ‘근로자성’을 판단할 수 있는 요소들을 종합·정리해 판단 기준을 만들었는데, <표 V-1>과 같이 지휘·명령의 존재 여부를 판단하는 지휘·명령성의 요소, 보수의 성격과 구성에 관한 임금성의 요소, 기타의 요소 등 세 가지로 구분할 수 있다.

- 
- 48) “근로기준법상의 근로자에 해당하는지 여부를 판단함에 있어서는 그 계약이 민법상의 고용계약이든 또는 도급계약이든 그 계약의 형식에 관계없이 그 실질에 있어 근로자가 사업 또는 사업장에 임금을 목적으로 종속적인 관계에서 사용자에게 근로를 제공하였는지 여부에 따라 판단하여야 할 것이고, 여기서 종속적인 관계가 있는지 여부를 판단함에 있어서는 근로자가 담당하는 업무의 내용이 사용자에 의하여 정하여지고 취업규칙·복무규정·인사규정 등의 적용을 받으며 업무수행 과정에 있어서도 근로자가 사용자로부터 구체적이고 직접적인 지휘·감독을 받는지 여부, 사용자에 의하여 근무시간과 근무 장소가 지정되고 이에 구속을 받는지 여부, 근로자 스스로가 제3자를 고용하여 업무를 대행케 하는 등 업무의 대체성 유무, 비품·원자재·작업도구 등의 소유관계, 보수가 근로 자체의 대상적(對價的) 성격을 갖고 있는지 여부와 기본급이나 고정급이 정하여져 있는지 여부 및 근로소득세의 원천징수 여부 등 보수에 관한 사항, 근로제공관계의 계속성과 사용자에의 전속성의 유무와 정도, 사회보장제도에 관한 법령 등 다른 법령에 의하여 근로자로서의 지위를 인정받는지 여부, 양당사자의 경제·사회적 조건 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 할 것이다.”
- 49) 1994년 대법원 판결과 2006년 대법원 판결의 주요 내용은 강성태(2007) 100~107쪽을 참고해 정리했음을 밝힌다.

표 V-1 대법원의 근로기준법상 ‘근로자성’ 판단 기준

판단 요소	1994년 대법원 판결 (대법원 1994.12.9. 선고, 94다22859)의 판단 기준	2006년 대법원 판결 (대법원 2006.12.7. 선고, 2004다29736)의 판단 기준 <sup>50)</sup>
지휘 명령성	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 근로자가 담당하는 업무의 내용이 사용자에 의하여 정하여지는가,</li> <li>② 취업규칙·복무규정·인사규정 등의 적용을 받는가,</li> <li>③ 업무수행 과정에 있어서도 근로자가 사용자로부터 구체적이고 직접적인 지휘·감독을 받는가,</li> <li>④ 사용자에 의하여 근무시간과 근무 장소가 지정되고 이에 구속을 받는가,</li> <li>⑤ 근로자 스스로가 제3자를 고용하여 업무를 대행케 하는 등 업무의 대체성이 있는가 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 사용자가 업무의 내용을 결정하고 업무 수행과정에서 상당한 지휘·감독을 하는지,</li> <li>② 취업규칙 등이 적용되는지,</li> <li>③ 사용자가 근무시간·장소를 지정하고 노무제공자가 이에 구속받는지,</li> <li>④ 노무제공자가 독립하여 자신의 계산으로 사업을 할 수 있는지 등</li> </ul>
임금성	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 보수가 근로 자체의 대상적(對償的) 성격을 갖고 있는가와</li> <li>② 기본급이나 고정급이 정하여져 있는가 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 보수의 노무대가성 유무와 기본급·고정급 유무 등</li> </ul>
기타	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 비품·원자재·작업도구 등의 소유관계,</li> <li>② 근로제공관계의 계속성과 사용자에의 전속성의 유무와 정도,</li> <li>③ 세법(근로소득세의 공제 여부)이나 사회보장제도에 관한 법령 등 다른 법령에 의하여 근로자로서의 지위를 인정받는지 여부,</li> <li>④ 양 당사자의 경제·사회적 조건 등</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 노무제공 관계의 계속성과 상대방에의 전속성 유무와 정도,</li> <li>② 근로소득세의 원천징수와 사회보장법상 근로자 지위의 인정 여부(다만, ②의 요소가 인정되지 않는다 하여 근로자성을 쉽게 부정해서는 안 됨)</li> </ul>

\* 출처: 강성태(2007). 특수고용직의 노동법 보호: 판례상 근로자 판단방식의 변화를 중심으로(pp.100-107) 참고하여 정리.

1994년 대법원 판단 기준을 살펴보면, ‘사용자로부터 구체적이고 직접적인 지휘·감독을 받는가’, ‘근무시간과 근무 장소가 지정되고 이에 구속을 받는가’, ‘기본급이나 고정급이 정해져 있는가’, ‘근로 제공 관계의 계속성과 사용자에의 전속성의 유무와 정도’ 등 사용종속관계를 따져볼 수 있는 구체적인 요건을 제시하고 있다.

50) 고용노동부(2019.11.05.). <노동부, 배달앱 ‘요기요’ 배달원 근로자로 인정 관련> 보도자료.

1994년 대법원판결 기준에 따라 ‘근로자성’이 부정된 대표적인 사례는 학습지 상담교사, 골프장 경기보조원, 보험설계사, 레미콘 기사, 지입차주, 지입 중기차주 인 기사, 양복점의 재봉공, 오토바이 퀵서비스 종사자, 방문판매 회사의 판매대리 인, 한국방송공사 드라마제작국에서 노무를 제공하는 외부제작 요원 등(강성태, 2007)으로 오늘날 특수형태근로종사자의 대표적인 직군이다.

1994년 판결에 변화가 온 것은 학원 강사의 근로자성을 판단한 2006년 대법 원판결(2006.12.7. 선고, 2004다29736 판결)에서다. 2006년 판결의 가장 큰 변화는 사용종속성을 판단할 때 긍정하는 지표와 부정하는 지표를 함께 제시한 점이다. 예를 들어 출근 시간과 강의 시간 및 강의 장소를 지정하고, 시간당 일정액 에 정해진 강의 시간 수를 곱한 금액을 보수로 받았을 뿐 수강생 수와 이에 따른 학원의 수입 증감이 보수에 영향을 미치지 않은 점을 긍정적 지표로, 수강생 인원이 10명 미만일 때 강의 용역 제공을 거부할 수 있고, 다른 학원에 강의를 나가더라도 학원이 이에 대해 이의를 제기하지 못하고, 보수에 고정급이 없는 점 등을 부정적 지표로 제시하고 있다.

또한, 1994년 판결에서 제시한 ‘구체적이고 직접적인 지휘·감독’이라는 표현 대신 ‘상당한 지휘·감독’이라는 표현을 사용해 업무 특성과 성격을 충분히 반영하 는 태도를 보였고, ‘근로자성’ 판단에 중요하게 고려해야 할 사실적 징표와 사용자 가 경제적·사회적 지위의 우월성을 이용하여 일방적으로 결정할 수 있는 부수적 징표를 구별해 부수적 징표를 곧바로 ‘근로자성’을 부정하는 판단 요소로 삼아서 는 안 된다는 기준을 제시했다.

## ② 플랫폼 노동자의 근로기준법상 ‘근로자성’ 인정 문제

플랫폼 노동자도 근로기준법상 ‘근로자성’ 인정 여부를 다룰 때 위 판단 기준에 따르고 있다. 플랫폼 노동자 중 최근 노동자성이 인정된 사례는 ‘요기요’ 배달노동자 사례<sup>51)</sup>다. 2019년 10월 28일 서울북부지청은 ‘요기요’ 배달 노동자를 근로기

준법상 ‘근로자’로 인정했다. 서울북부지청의 판단 근거는 첫째, 배달노동자의 임금을 시급으로 지급, 둘째, 회사소유 오토바이를 배달노동자에게 무상으로 대여 하면서 유류비 등을 회사가 부담, 셋째, 노동시간과 장소 등을 회사에서 지정하고 출퇴근을 보고하게 했다는 점이다.

이에 앞서 2018년 4월 26일 대법원은 2개의 사건(2016두 49372 판결, 2017 두74719판결)에서 앱을 통해 일감을 얻어 일하는 배달노동자의 노동자성을 판단 할 때는 배달대행업체의 지휘감독 아래 임금을 목적으로 노동을 제공한다고 보기 어려워 근로기준법상 ‘근로자’에 해당하지 않는다고 판단해 대조적이다.

플랫폼 노동자 관련법이 미비한 상태에서 플랫폼 노동자의 노동자성 판단 기준으로 삼고 있는 징표들은 “사실상 정규직 고용 관계, 그중에서도 생산 라인에서 단순 근로에 종사하는 정규직 근로자의 핵심적 징표가 되는 사실관계를 요구하고 있는 셈이어서 근로자와 자영업자의 경계선상에 있거나 플랫폼 이코노미 체계에 편입되어 노무를 제공하는 자에게는 현실적으로 적용하기 어려운 잣대이다”(김소영, 2018). 즉, 공장제 노동을 전제로 만들어 온 ‘공장법’으로는 플랫폼 노동관계를 규율하기 어렵다. 예를 들어 플랫폼 배달노동자의 1개의 과업 수행 시간은 짧지만, 과업을 수행하기 위해 ‘항시 대기’ 상태에 있어야 하는 시간 구속성은 기존의 사용종속성 판단 기준으로 따지기 어렵다. 또한, 장소의 구속성을 벗어나 직접적인 감독과 지시가 이뤄지지 않더라도 플랫폼 배달노동자의 노동과정을 감독해 일거리를 조절 분배하고, 과업 수행 수준에 따라 벌점을 매기고 평가 결과에 따라 수수료를 삭감하는 등 제제가 가능해 사용종속성은 매우 높다고 할 수 있다.

따라서 플랫폼 노동자를 노동관계법에 따라 보호하기 위해서는 현재 판례의 사용종속성 판단 징표를 새롭게 정립하고, 변화하는 고용 형태에 맞게 근로기준법상 근로자 개념을 확장하는 등 입법적 보완이 필요하다.

---

51) 플라이앤컴퍼니(주)와 위탁계약을 맺은 배달기사들이 주휴수당, 연장근로수당 등 임금 미지급을 이유로 제기한 진정사건. 플라이앤컴퍼니(주)는 배달주문서비스인 “요기요”를 운영하는 딜리버리히어로코리아의 자회사로 배달대행서비스(요기요플러스)를 운영함 (고용노동부 보도자료, 2019.11.5.).

## (나) 사회보험 적용

플랫폼 노동자에 대한 근로기준법상 ‘근로자성’ 인정 여부가 1994년, 2006년 확립한 사용종속성 판단 기준에 따라 경직된 판단을 하지만, 사회보험 적용에 관해서는 경제적 종속성과 업무상 재해로부터 보호할 필요성을 적극적으로 검토하여 이를 반영하는 방식을 취하고 있다. 최근 입법 논의 또한 플랫폼 노동자의 산업재해보상보험법 적용과 산업안전보건법에 따른 노동 안전과 건강 관련 예방 조치 및 고용보험 적용 등 사회보장 필요성을 중심으로 진행하고 있다.

### ① 산업재해보상보험법 특례 적용 접근과 전속성 문제

플랫폼 노동자의 산업재해보상보험법 적용 논의는 산업재해보상보험법의 특례 규정의 적용을 받는 특수형태근로종사자<sup>52)</sup>에 해당하는지를 중심으로 논의하고 있다. 이러한 접근은 안전한 노동과 건강권을 보장하는 데 필요한 조치이긴 하나 ‘특례’라는 우회적인 접근으로는 플랫폼 노동자의 법적 지위를 중심으로 한 논의가 되기 어렵다는 한계가 있고, 같은 배달 업무를 한다 해도 ‘전속성’ 요건을 충족해야 한다는 점에서 적용 목적과 달리 이에 해당하는 플랫폼 노동자의 범위가 협소해진다는 우려가 있다.

---

52) 2020년 9월 기준 산업재해보상보험법 제125조에 따른 특수형태근로종사자는 14개 직종이다. ① 보험설계사 ② 골프장캐디 ③ 학습지교사 ④ 건설기계조종사 ⑤ 택배기사 ⑥ 퀵서비스기사 ⑦ 대출모집인 ⑧ 신용카드회원 모집인 ⑨ 대리운전기사 ⑩ 방문판매원 ⑪ 방문강사 ⑫ 대여제품 방문점검원 ⑬ 가전제품 설치기사 ⑭ 화물차주. 고용노동부 10월 6일자 보도자료(「산재보험법」시행령·시행규칙 개정안 입법예고 (10.6.~11.15.))에 따르면 정보기술(IT) 분야 연구용역 및 실태조사 결과를 바탕으로 소프트웨어 프리랜서(약 6.6만명)를 산재보험법상 특고로 신규 지정하며, 사업주 준비기간 등을 고려하여 2021.7.1부터 시행할 예정이다 (고용노동부 보도자료 (2020.10.6.)).

**산업재해보상보험법 제125조(특수형태근로종사자에 대한 특례)** ① 계약의 형식과 관계없이 근로자와 유사하게 노무를 제공함에도 「근로기준법」 등이 적용되지 아니하여 업무상의 재해로부터 보호할 필요가 있는 사람으로서 다음 각 호의 모두에 해당하는 사람 중 대통령령으로 정하는 직종에 종사하는 사람(이하 이 조에서 "특수형태근로종사자"라 한다)의 노무(勞務)를 제공받는 사업은 제6조에도 불구하고 이 법의 적용을 받는 사업으로 본다.

1. 주로 하나의 사업에 그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활할 것
2. 노무를 제공할 때 타인을 사용하지 아니할 것

② 특수형태근로종사자는 제5조제2호에도 불구하고 이 법을 적용할 때에는 그 사업의 근로자로 본다. 다만, 특수형태근로종사자가 제4항에 따라 이 법의 적용 제외를 신청한 경우에는 근로자로 보지 아니한다.

③~⑪ 생략

\* 출처: 산업재해보상보험법. <http://www.law.go.kr/법령/산업재해보상보험법>에서 2020년 10월 8일 인출.

2018년 4월 26일 선고한 두 개의 판결(2016두 49372 판결, 2017두74719판결)에서 대법원은 앱을 통해 일감을 얻어 일하는 배달노동자의 노동자성을 판단할 때 배달대행업체의 지휘감독 아래 임금을 목적으로 노동을 제공한다고 보기 어려워 근로기준법상 '근로자'에 해당하지는 않지만, 산업재해보상보험법상 특수형태근로종사자에 관한 특례 조항을 적용할 수 있다고 판단했다. 즉, 산업재해보상보험상 특례를 적용하는 특수형태근로종사자의 '전속성'을 판단할 때는 근로기준법상 '사용종속성' 판단 기준과 달라야 입법 취지를 살릴 수 있다고 판단한 것이다.

**산재보상보험법 시행령 제125조 제6호**

6. 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원인 사람으로서 고용노동부장관이 정하는 기준에 따라 주로 하나의 퀵서비스업자로부터 업무를 의뢰받아 배송 업무를 하는 사람

\* 출처: 산재보상보험법 시행령. <http://www.law.go.kr/법령/산재보상보험법시행령>에서 2020년 10월 8일 인출.

즉, 앱 배달 기사는 산업재해보상보험법 시행령 제125조 제6호에서 정한 한국표준직업분류표의 세분류에 따른 택배원에 해당한다고 판단한 후, '전속성' 여부는 산업재해보상보험법 시행령에 따른 고용노동부 고시(제2017-21호)에 따라

판단했다. 고용노동부고시(〈표 V-2〉 참고)에 따르면 택배원의 전속성이 인정되기 위해서는 하나의 업체의 배송업무만 하거나 하나의 업체에 소속된 채 부분적으로 다른 업체의 배송업무를 수행해야 한다. 또한, 업무 시작 시간과 종료 시간이 있어야 하고, 업체에서 정한 업무 규칙에 따라 업무를 수행하는지를 따져 종합적으로 판단하도록 정하고 있다.

**표 V-2 택배원의 전속성 관련 고용노동부 고시(제2017-21호)**

<p>주로 하나의 사업자로부터 업무를 의뢰받아 퀵서비스 또는 대리운전업무를 하는 사람의 기준(퀵서비스기사 및 대리운전기사의 전속성 기준)</p>
<p>1. 퀵서비스기사의 전속성 기준</p> <p>1. 하나의 퀵서비스업체(음식물 늘찬배달업체를 포함한다.)에 소속(등록)되어 그 업체의 배송업무만 수행하는 사람</p> <p>2. 하나의 퀵서비스업체(음식물 늘찬배달업체를 포함한다.)에 소속(등록)되어 그 업체의 배송업무를 수행하면서 부분적으로 다른 업체의 배송업무를 수행하는 사람으로서 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사람</p> <p>가. 소속(등록) 업체의 배송업무를 우선적으로 수행하기로 약정한 사람</p> <p>나. 순번제 등 소속(등록) 업체가 정하는 방식으로 업무를 배정받아 수행하는 사람</p> <p>다. 업무를 수행함에 있어 퀵서비스 휴대용정보단말기(PDA 등)를 사용하지 않고 배송업무를 배정받아 수행하는 사람</p> <p>※ 퀵서비스 휴대용정보단말기(PDA 등)란 퀵서비스 정보의 수집, 저장, 작성, 검색 및 통신 기능이 결합된 단말기를 말함</p> <p>라. 수익을 정산함에 있어 월비 등을 정액으로 납부하는 등 사실상 소속(등록) 업체 배송업무를 주로 수행하는 사람</p> <p>마. 소속(등록) 업체에서 전체 소득의 과반 소득을 얻거나 전체 업무시간의 과반을 종사하는 사람. 이 경우 이와 관련된 소득 및 시간에 대한 구체적 기준은 근로복지공단이 매년 해당 업종의 실태를 조사하여 별도로 정한다.</p> <p>3. 제1호 또는 제2호에 해당하는 사람인지 여부를 판단함에 있어서는 소속(등록) 업체의 업무 개시 또는 종료시간이 있는지 여부, 배달(콜) 배정 등 소속(등록)업체의 배달업무 규칙이 운영되어 해당 규칙에 따라 배송업무를 수행하는지 여부 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.</p> <p>(이하 생략)</p>

\* 출처: 주로 하나의 사업자로부터 업무를 의뢰받아 퀵서비스 또는 대리운전업무를 하는 사람의 기준(퀵서비스기사 및 대리운전기사의 전속성 기준). <http://www.law.go.kr/행정규칙/주로하나의사업자로부터업무를의뢰받아퀵서비스또는대리운전업무를하는사람의기준에서> 2020년 10월 8일 인출.

특수형태근로종사자 범위를 확대 적용하는 과정에서 플랫폼 노동자 업종 일부를 포함하는 방식으로 법이 개정되고 있지만, 해당 업종에 포함된다고 하더라도 ‘전속성’이 입증되어야 산업재해보상보험법을 적용받을 수 있는 점, 산업재해보상보험법 제125조 제2항에 따라 임의가입 형태로 적용제외 신청이 허용되고 있는 점은 실효성을 떨어뜨릴 수 있다는 우려가 있다.

또한, 특수고용형태근로종사자 해당 여부를 ‘업종’을 기준으로 판단한다면 같은 업종에 종사하더라도 고용 관계에 따라 근로기준법상 근로자에 해당하지만 특수고용형태근로종사자로 ‘오분류’해 권리보장 수준이 후퇴할 수 있는 문제도 고려해야 한다.

## ② 플랫폼 배달노동자의 노동 안전보건 기준 확립의 문제

그간 청소년과 청년 배달노동자의 사망사고를 예방하기 위해 도입된 제도는 2017년 산업안전보건기준에 관한 규칙에 신설한 사업주의 보호구 지급 의무와 안전장치가 제대로 작동하지 않는 오토바이에 탑승을 제한하는 정도였다. 배달 노동 중 사고는 업무상 사고의 영역보다는 교통사고로 접근해온 관행으로 인해 산업안전보건법에 제대로 된 기준이 마련되어 있지 않았다.

**산업안전보건기준에 관한 규칙 제32조(보호구의 지급 등)** ① 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 작업을 하는 근로자에 대해서는 다음 각 호의 구분에 따라 그 작업조건에 맞는 보호구를 착용하는 근로자 수 이상으로 지급하고 착용하도록 하여야 한다.

1~9 생략

10. 물건을 운반하거나 수거·배달하기 위하여 「자동차관리법」 제3조제1항제5호에 따른 이륜자동차(이하 "이륜자동차"라 한다)를 운행하는 작업: 「도로교통법 시행규칙」 제32조 제1항 각 호의 기준에 적합한 승차용 안전모

② 사업주로부터 제1항에 따른 보호구를 받거나 착용지시를 받은 근로자는 그 보호구를 착용하여야 한다.

**산업안전보건기준에 관한 규칙 제86조(탑승의 제한)** ①~⑩ 생략

① 사업주는 전조등, 제동등, 후미등, 후사경 또는 제동장치가 정상적으로 작동되지 아니하는 이륜자동차에 근로자를 탑승시켜서는 아니 된다.

\* 출처: 산업안전보건기준에 관한 규칙. <http://www.law.go.kr/법령/산업안전보건기준에관한규칙>에서 2020년 10월 8일 인출.

그러나 산업안전보건기준에 관한 규칙에 신설한 기준만으로 배달노동자의 건강을 유지 증진하고 사고를 예방하기에는 부족했다. 이는 2017년 규칙 신설 이후에도 계속된 청소년·청년 배달 노동 사망 실태<sup>53)</sup>를 통해서도 확인할 수 있다. 뉴스타파에서 고용노동부에 정보공개 청구한 자료에 따르면 2016년에서 2019년 상반기 사이 18세~24세 노동자 중 산업재해로 사망한 사람이 76명인데 이 중 44%인 32명이 오토바이 배달 노동 중 사망한 사례였다. 이는 배달 노동 중 사고가 줄지 않았을 뿐 아니라, 배달 노동 중 사고가 청소년·청년의 중요한 노동 안전 이슈임에도 불구하고 제도 보완엔 소극적이었음을 보여주는 실태라 할 수 있다.

플랫폼 배달노동자의 노동 안전보건 기준이 마련된 것은 2020년 1월 16일 전면 개정 시행 이후라 할 수 있다. 2020년 1월 16일 시행한 산업안전보건법 제78조는 플랫폼 노동자와 관련하여 ‘이동통신 단말장치로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자’에게 처음으로 산업재해 예방 조치 의무를 부과한 것이다. 즉, 사업주가 배달노동자의 노동재해 예방을 위해 안전조치와 보건 조치를 하도록 정했으며, 안전한 배달 노동을 위해 30분 내 배달과 같은 시간제한을 하지 못하도록 노동 안전보건 기준(산업안전보건기준에 관한 규칙 제673조 제2항)을 마련하였다.

---

53) “고용노동부 정보공개청구와 한정에 더불어민주당 의원실로부터 입수한 자료에 따르면, 2016년부터 2019년 상반기까지 18~24세 청년 중 오토바이 배달로 사망한 사람은 모두 32명이었다. 연도별로 보면, 2016년에는 총 21명의 청년이 산재로 사망했는데 이중 10명이 오토바이 배달 중 사망한 경우였다. 2017년에는 13명 중 4명, 2018년에는 30명 중 12명이었다. 2019년 상반기에도 8명 중 6명이 오토바이 배달사고로 사망한 것으로 드러났다.” (뉴스타파. 2019.10.01., 죽음의 청년산업...18~24세 산재 사망 1위 ‘배달’, <https://newstapa.org/article/OvXs1>에서 2020년 11월 6일 인출).

**산업안전보건법 제78조(배달종사자에 대한 안전조치)** 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 이동통신단말장치로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 그 중개를 통하여 「자동차관리법」 제3조제1항제5호에 따른 이륜자동차로 물건을 수거·배달 등을 하는 사람의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다.

**산업안전보건기준에 관한 규칙 제673조(배달종사자에 대한 안전조치 등)** ① 법 제78조에 따라 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제2조제4호에 따른 이동통신단말장치로 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 이륜자동차로 물건의 수거·배달 등을 하는 사람의 산업재해 예방을 위하여 다음 각 호의 조치를 해야 한다.

1. 이륜자동차로 물건의 수거·배달 등을 하는 사람이 이동통신단말장치의 소프트웨어에 등록하는 경우 이륜자동차를 운행할 수 있는 면허 및 제32조제1항제10호에 따른 승차용 안전모의 보유 여부 확인
  2. 이동통신단말장치의 소프트웨어를 통하여 「도로교통법」 제49조에 따른 운전자의 준수사항 등 안전운행 및 산업재해 예방에 필요한 사항에 대한 정기적 고지
- ② 제1항에 따른 물건의 수거·배달 등을 중개하는 자는 물건의 수거·배달 등에 소요되는 시간에 대해 산업재해를 유발할 수 있을 정도로 제한해서는 안 된다.

\* 출처: 산업안전보건법, 산업안전보건기준에 관한 규칙. <http://www.law.go.kr/법령/산업안전보건법>, <http://www.law.go.kr/법령/산업안전보건기준에관한규칙>에서 2020년 10월 8일 인출.

이와 같은 변화는 배달 노동에 관한 노동 안전보건 기준을 마련하고 사업주의 의무를 부과했다는 점에서 의미가 있으나 배달노동자의 안전한 노동을 위해서는 좀 더 보완이 필요해 보인다. 즉, 사전 의무 교육 및 매뉴얼 마련을 통해 노동자의 알 권리를 보장하고, 노동과정 중 안전하지 못한 상황에서 작업을 중지할 권리와 이에 대해 불이익을 받지 않을 권리, 무리한 속도 경쟁을 요구받지 않고 충분하게 휴식을 취할 수 있는 권리 등을 충분히 보장할 수 있도록 보완할 필요가 있다.

이를 위해 <표 V-3>과 같이 2020년 10월 6일 ‘플랫폼 노동 대안 마련을 위한 사회적 대화 포럼 1기’<sup>54)</sup>가 체결한 자율협약 내용 중 ‘4. 안전과 보건’ 규정을 참고할 만하다. 협약 내용에는 기업의 의무와 관련해 심야와 악천후, 감염병 위기

54) 2020년 4월 출범한 ‘플랫폼 노동 대안 마련을 위한 사회적 대화 포럼 1기’는 노동조합(민주노총 서비스연맹, 라이더유니온), 기업(코리아스타트업포럼, 우아한형제들, 딜리버리히어로코리아, 스파이더크래프트), 공익전문가 3인으로 구성되어 있다. 정부가 주도하는 방식에서 벗어나 노사자치로 포럼을 구성해 자율협약을 체결했다는 점에서 주목을 받았다.

발효 시 안전대책을 마련할 것과 속도 경쟁을 유발해 배달노동자를 위험에 빠뜨리는 정책 금지, 안전 예방 교육과 분쟁 발생에 대비할 수 있는 매뉴얼 마련 및 분쟁 조정 기구 설치 등을 제안하고 있다.

**표 V-3 플랫폼 경제 발전과 플랫폼 노동 종사자 권익보장에 관한 협약**

<p>플랫폼 경제 발전과 플랫폼 노동 종사자 권익보장에 관한 협약 - 배달서비스업을 중심으로 -</p>
<p>4. 안전과 보건</p> <p>4-1. 기업은 산업안전보건법상 의무를 다하고, 산재보험 가입 독려, 적절한 교육 및 보호장구 제공, 종합보험 안내 등을 통해 종사자가 업무 수행과정에서 직면할 수 있는 위험을 예방하기 위해 노력한다.</p> <p>4-2. 기업과 종사자는 배달 서비스의 안전한 수행에 있어서 충분한 휴식의 중요성을 함께 인식하고, 이를 실현하기 위해 상호 노력한다.</p> <p>4-3. 기업은 가맹점, 소비자가 산업안전보건법상 고객 응대 근로자 보호조치를 인식할 수 있도록 하고, 이를 통해 종사자를 인격적 모독이나 폭언 등으로부터 보호하기 위해 노력한다.</p> <p>4-4. 기업은 배달 업무상 분쟁이 발생할 경우를 대비한 매뉴얼을 마련하고, 기업과 종사자는 분쟁 발생 시 갈등이 조속히 해결될 수 있도록 상호 노력한다.</p> <p>4-5. 기업과 종사자는 안전하고 정확한 배달을 위해 상호 노력하며, 심야, 흑한·흑서기, 우천·설천·강풍·노면 결빙 등의 악천후와 감염병 위기 발효 시에는 안전대책을 강구한다.</p> <p>4-6. 종사자는 돌발적인 위험이 발생하면 이미 수락한 업무라도 중단할 수 있다. 기업은 종사자가 업무의 중단이 불가피했던 상황을 사후에 입증하면 불이익을 주지 않는다.</p> <p>4-7. 기업은 종사자에게 빠른 배달을 압박하거나 종사자의 귀책이 없는 배달 시간의 지연을 이유로 제재하지 않으며, 위험한 속도 경쟁을 유발할 수 있는 정책을 펼치지 않는다.</p> <p>4-8. 종사자는 법률에 따라 정해진 의무 교육에 반드시 참여하고, 이 외에도 안전에 관하여 플랫폼이 추가로 제공하는 교육에 성실히 임한다.</p> <p>4-9. 종사자는 업무를 수행하는 과정에서 도로교통법 등 관련 법규를 준수하며 안전한 주행에 각별히 유의한다. 특히, 교통사고처리 특례법상 12대 중과실에 의한 사고를 발생시키지 않도록 한다.</p>

\* 출처: 참여와 혁신 (2020.10.27.) 플랫폼산업 사회적 대화, 어떻게 가능했나?, <http://www.laborplus.co.kr/news/articleView.html?idxno=25698>에서 2020년 10월 29일 인출.

### ③ 고용보험법 적용 문제

정부는 '전 국민 고용보험제도' 논의 과정에서 플랫폼 노동자를 위한 사회보장 체계 구축 방안의 하나로 고용보험법 적용을 추진하고 있다. 2020년 9월 현재 정부 입법안으로 플랫폼 노동자에게 고용보험을 적용하는 방안을 포함한 고용보험법 개정안이 발의된 상태다. 고용보험법 일부개정법률안(2103779)은 '노무 제공 플랫폼을 구축·운영하는 사업자'를 규정해 일정한 의무를 부과한 점이 큰 변화라 할 수 있다. 고용보험법 일부개정법률안(2103779)은 <표 V-4>와 같이 고용보험법 제77조의6~제77조의8을 신설해 플랫폼 노동자의 고용보험 편입 근거를 마련하고 노무 제공 플랫폼 사업자의 의무 사항을 정했다.

표 V-4 고용보험법 일부개정법률안 중 플랫폼 노동자 관련 안

#### 고용보험법 일부개정법률안(의안번호 2103779)

##### 나. 노무제공자에 대한 고용보험의 적용(안 제77조의6 신설)

근로자가 아니면서 자신이 아닌 다른 사람의 사업을 위하여 자신이 직접 노무를 제공하고 해당 사업주 또는 노무수령자로부터 일정한 대가를 지급받기로 하는 노무제공계약을 체결한 사람 중 일정한 직종에 종사하는 노무제공자를 고용보험 적용 대상으로 편입하되, 대통령령으로 정하는 소득 기준을 충족하지 못하는 경우 등에는 고용보험 적용 대상에서 제외함.

##### 다. 노무제공플랫폼사업자에 대한 정보 제공 요청 등(안 제77조의7 신설)

고용노동부장관은 노무제공자에 관한 보험사무의 효율적 처리를 위하여 노무제공자와 노무제공사업의 사업주에 관련된 자료 등을 수집·관리하는 노무제공플랫폼을 구축·운영하는 사업자에게 해당 노무제공플랫폼의 이용 및 보험관계의 확인에 필요한 자료 등의 제공을 요청할 수 있도록 함.

##### 라. 노무제공자에 대한 구직급여의 지급(안 제77조의8 신설)

노무제공자가 이직일 이전 24개월 동안 고용보험에 가입된 기간의 합계가 12개월 이상이고, 근로 또는 노무제공의 의사와 능력이 있음에도 불구하고 취업하지 못한 상태에 있는 등의 요건을 갖춘 경우에는 구직급여를 지급하도록 함.

\* 출처: 고용보험법 일부개정법률안. 의안정보시스템(<http://likms.assembly.go.kr>)에서 2020년 10월 8일 인출.

고용보험법 개정안이 통과되면 ‘근로자가 아니면서 자신이 아닌 다른 사람의 사업을 위하여 자신이 직접 노무를 제공하고 해당 사업주 또는 노무 수령자로부터 일정한 대가를 받기로 하는 노무 제공계약을 체결한 사람 중 일정한 직종에 종사하는 노무 제공자’를 고용보험법에 편입(안 제77조의6)하고, ‘노무 제공 플랫폼을 구축운영하는 사업자에게 해당 노무 제공 플랫폼의 이용 및 보험 관계의 확인에 필요한 자료 등의 제공을 요청’(안 제77조의7)할 수 있다. 또한, ‘근로 또는 노무 제공의 의사와 능력이 있음에도 불구하고 취업하지 못한 상태에 있는 등의 요건을 갖추면 구직급여를 지급’(안 제77조의8)해야 한다.

**표 V-5 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률 일부개정법률안**

<p>「고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률 일부개정법률안」 (의안 번호 제3803호)</p>
<p>제안 이유</p> <p>실업의 위험에 노출되어 있는 특수형태근로종사자 등 노무제공자의 생활 안정과 조기 재취업 기회를 확대하기 위하여 「고용보험법」을 개정하여 일정한 직종에 종사하는 노무제공자에 대하여 고용보험의 피보험자격 및 구직급여 등에 관한 규정을 적용하는 것에 맞추어 그 보험관계의 성립·소멸, 고용보험료의 산정과 부과·징수 등에 관한 사항 및 노무제공플랫폼사업자의 신고와 노무 제공과 관련된 보험업무의 대행에 관한 사항 등을 정하려는 것임.</p>
<p>주요 내용</p> <p>가. 노무제공자의 고용보험 특례(안 제48조의3 신설)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 「고용보험법」에 따른 고용보험의 적용을 받는 노무제공자와 이들을 상대방으로 하여 노무제공계약을 체결한 사업의 사업주는 당연히 고용보험의 보험가입자가 되도록 함.</li> <li>2) 노무제공자의 보수액은 「소득세법」에 따른 사업소득 및 기타소득에서 대통령령으로 정하는 금품을 뺀 금액으로 하고, 노무제공자와 이들을 상대방으로 하여 노무제공계약을 체결한 사업의 사업주가 부담하여야 하는 고용보험료 및 고용보험료율은 종사형태 등을 반영하여 고용보험위원회의 심의를 거쳐 대통령령으로 달리 정할 수 있도록 함.</li> </ol> <p>나. 노무제공플랫폼사업자 등의 신고 및 보험업무의 대행(안 제48조의4 신설)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 「고용보험법」에 따른 노무제공플랫폼사업자는 노무제공사업의 사업주와 노무제공플랫폼의 이용에 관한 계약을 체결한 때에는 노무제공플랫폼사업자 및 노무제공사업의 사업주의 성명, 주소, 노무제공사업의 사업주가 해당 사업에 노무제공플랫폼을 이용하기 시작한 날 또는</li> </ol>

중요한 날 등을 근로복지공단에 신고하도록 함.  
 2) 노무제공플랫폼사업자는 「고용보험법」의 적용을 받는 노무제공사업의 사업주와 노무제공플랫폼의 이용에 관한 계약을 체결한 때에는 해당 노무제공사업의 사업주와 노무제공자의 피보험자격 신고 및 고용보험료의 납부 등에 관한 업무를 대행하는 계약을 체결하여 그 업무를 대행할 수 있도록 함.

\* 출처: 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률 일부개정법률안. 의안정보시스템 (<http://likms.assembly.go.kr>)에서 2020년 10월 8일 인출.

또한, 고용보험법 일부개정법률안(의안 번호 2103779)과 고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률 일부개정법률안(의안 번호 제3803호)(표 V-5 참고)에 따르면 ‘노무 제공 플랫폼 사업자는 「고용보험법」의 적용을 받는 노무 제공 사업의 사업주와 노무 제공 플랫폼의 이용에 관한 계약을 체결할 때에는 해당 노무 제공 사업의 사업주와 노무 제공자의 피보험자격 신고 및 고용보험료의 납부 등에 관한 업무를 대행하는 계약을 체결하여 그 업무를 대행할 수 있도록’ 했다. 즉, 노무 제공 플랫폼 사업자에게는 보험료 부담 의무가 아닌 납부 대행 역할만 부과하였다.

이번 입법 발의안에는 플랫폼 노동자가 실업과 취업의 경계가 모호한 상태에서 일하는 특성을 반영해 부분급여 도입의 필요성이 제기되었으나 담기지 않은 것과 사실상 노무 제공의 조건을 통제하는 노무 제공 플랫폼 사업주의 부담 의무를 면한 결과와 관련하여 입법 과정에서 논란이 예상된다. 플랫폼 노동자의 사회보장 체계 구축을 위해서는 부분급여 도입 등 플랫폼 노동자의 노동과정과 특성을 반영해 적극적으로 보완할 필요가 있다.

(다) 노동3권

① 노동조합법상 노동자성 판단 기준

노동조합 및 노동관계 조정법(노동조합법)은 헌법 제33조에서 보장하는 노동3권 보장을 통해 노동조건을 유지하고 개선해 노동자의 경제적 사회적 지위 향상 등을 목적으로 제정되었다. 근로기준법상 ‘근로자성’과 노동조합법상 노동자성은

입법 목적에 따라 정의 규정과 판단지표도 다르게 형성되어 왔다. 노동조합법상 ‘근로자’는 “직업의 종류를 불문하고 임금, 급료 기타 이에 준하는 수입에 의해 생활하는 자를 말한다”(노조법 제2조 제1항).

**노동조합 및 노동관계조정법 제2조 제1항**

“근로자”라 함은 직업의 종류를 불문하고 임금·급료 기타 이에 준하는 수입에 의하여 생활하는 자를 말한다.

\* 출처: 노동조합 및 노동관계조정법. <http://www.law.go.kr/법령/노동조합및노동관계조정법>에서 2020년 10월 4일 인출.

대법원의 노동조합법상 노동자성은 노동조합법 제2조 제1항을 근거로 노동력 제공 관계의 실질에 따라 ‘노동3권 보장의 필요성’과 ‘사용종속성’을 기준으로 판단해 왔다. 즉, 노무 제공자의 소득이 특정 사업자에게 주로 의존하고 있는지, 노무를 받는 특정 사업자가 보수를 비롯하여 노무 제공자와 체결하는 계약 내용을 일방적으로 결정하는지, 노무 제공자가 특정 사업자의 사업 수행에 필수적인 노무를 제공함으로써 특정 사업자의 사업을 통해서 시장에 접근하는지, 노무 제공자와 특정 사업자의 법률관계가 상당한 정도로 지속적·전속적인지, 사용자와 노무 제공자 사이에 어느 정도 지휘·감독 관계가 존재하는지, 노무 제공자가 특정 사업자로부터 받는 임금급료 등 수입이 노무 제공의 대가인지 등 6가지 판단지표를 중심으로 종합해 판단해 왔다.

대법원의 판단 기준에 약간의 변화가 생긴 것은 ‘재능학습지 교사’에 대해 노동조합법상 노동자성을 인정한 대법원판결(대법원 2018.6.15. 선고 2014두 12598, 12604) 이후다. 동 판결은 재능학습지 교사의 근로기준법상 ‘근로자성’은 부인하면서 노동조합법상 노동자성은 인정했다. 근로기준법상 ‘근로자성’을 부정 한 판단 근거는 첫째, 학습지 회원 교육의 시작·종료 시간, 교육 장소 등이 학습지 교사와 회원 간의 협의로 정해질 뿐 회사의 개입이 없고, 둘째, 위탁업무 수행 이후에는 자유로이 업무에서 이탈할 수 있으며, 셋째, 취업규칙이 적용되지 않고

승진과 징계 등 인사 규정이 존재하지 않을 뿐 아니라 넷째, 학습지도 방식이 학습지 교사의 자율 노무 제공자가 특정 사업자의 사업 수행에 필수적인 노무를 자율과 능력에 맡겨져 왔다는 점이다.

이에 반해 회사로부터 받는 수수료가 학습지 교사들의 ‘주된’ 수입원이라는 점, 사실상 당사자 관계가 전속적이며 지속적인 점, 보수 등 위탁사업계약의 내용을 회사 측이 일방적으로 정하는 점을 근거로 노동조합법상 노동자성을 인정한 것이다.

동 판결이 ‘사용종속성’을 판단할 때 사용자와 노무 제공자 사이의 지휘·감독 관계와 노무 제공의 대가성을 중요한 지표로 삼은 점은 동 판결 이전의 판례와 같다. 그러나 ‘노무 제공자의 소득이 특정 사업자에게 주로 의존하고 있는지’(소득 의존성), ‘노무를 제공받은 특정 사업자가 보수를 비롯하여 노무 제공자와 체결하는 계약 내용을 일방적으로 결정하는지’(계약 내용 결정의 일방성), ‘노무 제공자가 특정 사업자의 사업 수행에 필수적인 노무를 제공함으로써 특정 사업자의 사업을 통해서 사업에 접근하는지’(사업 수행의 필수성·시장 접근성), ‘노무 제공자와 특정 사업자의 법률관계가 상당한 정도로 지속적·전속적인지’(노무 제공의 지속성과 전속성) 등 4가지 판단지표를 구체화했다. 이는 근로기준법상 ‘근로자성’을 판단 기준으로 삼은 사용종속성과 차별화하여 경제적·조직적 종속관계와 관련된 점을 제시했다는 점에서 의미가 있고 이후 노동조합법상 노동자성 인정 판결의 기준이 되고 있다(권오성 2020; 김철식 외, 2019).

## ② 플랫폼 노동자의 노동3권 보장 문제

노동조합법상 노동자성 판단 기준에 경제적·조직적 종속성 판단을 주요한 기준으로 삼는 등 일부 변화가 생기면서 플랫폼 노동자와 특수형태근로종사자의 노동조합 설립에 긍정적인 영향을 미치고 있다. 배달노동자의 노동조합인 라이더유니온이 2019년 11월 서울시에 노동조합 설립 신고를 통해 ‘합법’노조가 되었고, 2020년 11월 11일에는 전국 단위 노동조합으로 ‘인정’받았다. 이에 앞서 2020년 7월 전국

대리운전노동조합이 전국단위 ‘합법’노조로 노동조합 설립 필증을 받았다.

국내 플랫폼 노사관계는 플랫폼 노동자의 노동조합 설립이 쉽지 않았던 2017년부터 ‘코리아스타트업포럼’을 통해 형성되어 왔으며, 2020년 4월 출범한 ‘플랫폼 노동 대안 마련을 위한 사회적 대화 포럼 1기’가 노사 주도로 활동한 결과 2020년 10월 6일 자율협약을 체결했다. 자율협약 내용은 ‘총칙, 공정한 계약, 작업 조건과 보상, 안전과 보건, 정보보호와 소통, 후속 과제’ 등 6개 장과 33개 조항으로 구성했다.

포럼에는 노동조합(민주노총 서비스연맹, 라이더유니온), 기업(코리아스타트업포럼, 우아한형제들, 딜리버리히어로코리아, 스파이더크래프트), 공익 전문가 3인이 참여하고 있으며, 협약이 선언으로 그치는 것을 막고 실효성을 높이기 위해 상설협의기구 운영을 협약 내용에 담았다. 포럼의 자율협약은 플랫폼 노동 관계의 변화를 노동관계법과 제도가 담지 못해 생기는 공백을 메운다는데 큰 의미가 있지만, 현행법을 넘어서는 제도의 실효성 확보를 위해서는 상설협의기구를 통해 이행사항을 점검하고 정부에 정책 마련을 촉구해야 하는 등 과제도 많이 남아 있다.

따라서 플랫폼 노동자의 노동3권을 보장하기 위해서는 그간의 노동조합법상 노동자성 인정 기준을 새롭게 마련할 뿐 아니라 개인과 단체의 협상력을 높일 수 있도록 결사의 자유를 충분히 보장하는 방향으로 법·제도가 보완될 필요가 있다.

## (2) 운영 측면

### (가) 계약조건 명시 의무

타인에게 노동력을 제공하고 대가를 받는 경우 노동조건을 미리 명확하게 정하고 그 조건을 문서로 만드는 것은 향후 발생할 갈등 상황과 법적 분쟁을 예방하기

위해 중요하다. 또한, 근로기준법상 노동자성 인정 여부에 따라 사업주의 근로계약서 작성 의무가 달라진다 해도 업계마다 마련되어 있는 표준계약서에 따라 자신의 노동조건 혹은 계약조건을 미리 아는 것은 기본적인 권리라 할 수 있다.

플랫폼 노동자가 노동조건과 계약조건을 미리 알 수 있도록 플랫폼 운영 사업자는 표준화된 보수 기준과 평가 방식, 분쟁이 발생하면 적용하게 되는 해결 절차 등을 미리 공개해 플랫폼 노동자의 선택권 보장과 노동조건외의 안정성을 보장해야 한다. 예를 들어, 플랫폼 배달노동자의 경우 일을 시작하기 전 단말기를 통해 표준화된 요금을 확인하고 전자 표준계약서 작성을 의무화하는 등 계약조건을 분명히 할 필요가 있다.

IT/SW 플랫폼 노동자도 플랫폼 운영 기업을 통해 일감을 주고받을 때 발주기업과의 정보 비대칭으로 인한 불공정계약 문제가 빈번해 이를 해소하는 조치로 계약 조건 명시 의무화할 필요가 있다. 이를 위해 경사노위에서 IT/SW 업종과 합의를 통해 추진하고 있는 자율 규범(code of conduct)<sup>55)</sup> 운영은 다른 업종에서도 참고할 만하며, 실효성을 높일 후속 방안과 꾸준한 모니터링이 필요하다.

#### (나) 최저보수 기준과 적정 임금 수준 확립

플랫폼 배달노동자의 비표준화된 요금과 수수료 체계 문제는 장시간 노동에 비해 낮은 소득 수준 문제 또는 동종 업무 종사자 간의 소득 격차 문제 등을 방치하는 결과를 낳고 있다. 또한, 플랫폼 배달노동자는 낮은 소득을 벌충하기 위해 장시간 노동과 폭염, 폭우, 한파 등의 상황에서 위험 노동을 감수하는 경우가 많아

---

55) 2020년 5월 27일 발표한 'IT/SW 업종 플랫폼 경제 활성화 및 노동 종사자 지원을 위한 노사정 합의문'에 따르면, 자율 규범(code of conduct)에는 △ 계약체결 △ 대금결제 △ 수수료 △ 세금 △ 차별방지 △ 평가제도 △ 경력증명 △ 분쟁 해결 △ 고객지원 차원에서 플랫폼 기업이 종사자 보호를 위해 기본적으로 준수해야 할 사항을 담고 있다. 구체적 내용은 이후 서술하는 표 V-7(IT/SW 업종 플랫폼 관련 노사정 합의문(일부)) 및 설명 부분 참고 바람.

안전과 건강이 위협받고 있다.

IT/SW 분야 플랫폼 노동자도 안정적인 소득을 보장하는 체계가 마련되어 있지 않다. 플랫폼 사업자가 정한 개별 과업에 따른 단가 체계를 일방적으로 따르는 방식이거나 플랫폼 노동자의 경력과 업무 역량에 따라 보수를 결정하는 방식으로 크게 나눌 수 있다. 개별 단가 자체가 낮게 책정된 경우 장시간 노동을 통해 소득을 벌충해야 하고, 단가가 표준화되어 있지 않으면 IT/SW 종사자 간 소득 격차가 발생하는 문제를 일으킨다.

또한, 과업에 따른 단가가 적정한 경우에도 과업의 결과물에 대해 고객이 불만족스러워한다는 이유로 과업 범위를 넘어서는 후속조치 업무를 강요받아 공짜 노동을 제공하거나, 완료된 과업 자체를 거부당해 보수를 못 받는 일이 일어나 플랫폼 노동자의 안정적인 소득 확보를 어렵게 하는 요인이 되고 있다.

배달과 IT/SW 분야 플랫폼 노동자의 적정한 소득 수준을 확보해 장시간 노동을 방지하고 안전과 건강 문제를 해결하기 위해서는 업종별 혹은 업무별 최저보수 기준을 마련하는 등 대책이 필요하다. 보수 기준 대책 마련을 위해 근로기준법의 임금 지급 원칙과 도급 노동자의 최저기준 보장 및 최저임금액 결정 특례에 준하는 적정한 보수지급 기준과 지급 체계를 마련할 필요가 있다.

우선, 노동관계법 중 근로기준법 제43조에는 임금 지급 원칙을 제시하고 있다. 노동자에게 한 달에 한 번 이상 정기적인 날짜를 정해(정기불), 통용되는 화폐로(통화불), 직접 지급해야 하며(직접불), 지급하기로 한 금액을 한꺼번에 지급해야(전액불) 한다. 또한, 최저임금에서 정한 수준 이상으로 지급해야 한다.

**근로기준법 제43조(임금 지급)** ① 임금은 통화(通貨)로 직접 근로자에게 그 전액을 지급하여야 한다. 다만, 법령 또는 단체협약에 특별한 규정이 있는 경우에는 임금의 일부를 공제하거나 통화 이외의 것으로 지급할 수 있다.

② 임금은 매월 1회 이상 일정한 날짜를 정하여 지급하여야 한다. 다만, 임시로 지급하는 임금, 수당, 그 밖에 이에 준하는 것 또는 대통령령으로 정하는 임금에 대하여는 그러하지 아니하다.

**근로기준법 제47조(도급 근로자)** 사용자는 도급이나 그 밖에 이에 준하는 제도로 사용하는 근로자에게 근로시간에 따라 일정액의 임금을 보장하여야 한다.

\* 출처: 근로기준법. <http://www.law.go.kr/법령/근로기준법에서> 2020년 10월 4일 인출.

또한, 근로기준법 제47조에는 도급이나 이에 준하는 제도로 고용된 노동자에 대해서도 사용자는 노동시간에 따른 일정액의 임금을 보장해야 한다고 정하고 있으며, 최저임금법 제5조에는 도급제나 이와 유사한 형태로 일을 하는 노동자에게 따로 최저임금액을 정할 수 있도록 특례 규정을 마련해 놓고 있다.

**최저임금법 제5조(최저임금액)** ③ 임금이 통상적으로 도급제나 그 밖에 이와 비슷한 형태로 정하여져 있는 경우로서 제1항에 따라 최저임금액을 정하는 것이 적당하지 아니하다고 인정되면 대통령령으로 정하는 바에 따라 최저임금액을 따로 정할 수 있다.

**최저임금법 시행령 제4조(도급제 등의 경우 최저임금액 결정의 특례)** 법 제5조 제3항에 따라 임금이 도급제나 그 밖에 이와 비슷한 형태로 정해진 경우에 근로시간을 파악하기 어렵거나 그 밖에 같은 조 제1항에 따라 최저임금액을 정하는 것이 적합하지 않다고 인정되면 해당 근로자의 생산고(生産高) 또는 업적의 일정단위에 의하여 최저임금액을 정한다.

\* 출처: 최저임금법. <http://www.law.go.kr/법령/최저임금법에서> 2020년 10월 4일 인출.

따라서 노동관계법에 정한 임금 지급 원칙과 도급 노동자 최저임금 특례 적용 등을 참고하여 현행 근로기준법과 최저임금법 등에 플랫폼 노동자의 임금 지급 기준과 및 지급 원칙을 마련할 필요가 있다.

노동관계법 외에도 플랫폼 노동자에게 적용할 임금 지급 기준 마련을 위해 참고할 만한 제도로 공공기관과 지자체에서 시범사업으로 운영하는 건설산업 적정임금제와 2020년부터 시행하고 있는 화물 운송산업의 안전운임제 사례를 살펴해보도록 하겠다.

### ① 건설산업 적정임금제

고용노동부에 따르면 건설산업은 불법 재 하도급 등에 의한 공사비 하락 및 다단계 도급 구조로 인해 노동자 임금 수준의 하락과 안전 책임 문제가 끊임없이 제기되어 왔다. 이를 해소하기 위해 건설근로자의 고용개선 등에 관한 법률 제3조에 따라 2002년부터 5년마다 기본 계획을 마련해 시행하고 있다.

**건설근로자의 고용개선 등에 관한 법률 제3조(건설근로자 고용개선 기본계획의 수립·시행)**  
 ① 고용노동부장관은 건설근로자의 고용안정을 도모하고 직업능력의 개발·향상을 촉진하며 건설근로자의 복지증진을 지원하기 위하여 건설근로자 고용개선 기본계획을 5년마다 수립·시행하여야 한다.

\* 출처: 건설근로자의 고용개선 등에 관한 법률. <http://www.law.go.kr/법령/건설근로자의고용개선등에관한법률에서> 2020년 10월 9일 인출.

고용노동부가 2020년 3월 12일 발표한 「제4차 건설근로자 고용개선 기본계획」에 따르면 <그림 V-1>과 같이 건설노동자 고용안정과 복지 증진을 위한 혁신과제로 ‘적정임금제’, ‘기능인등급제’, ‘전자카드제’가 향후 5년간 주요하게 추진된다.

적정임금제	기능인등급제	전자카드제
<p>다단계 도급과정에서 원 하도급자에게 공사금액을 보장하면서 건설근로자의 임금이 삭감되지 않고 적정임금이 지급되도록 의무를 부여하는 제도</p> <p><b>주요입법</b>                      국토부 산하기관 20개소                      자치단체(서울 경기 등) 조례를 통한 시범사업 실시 중</p> <p><b>향후계획</b>                      '20년~ 제도화 방안 마련                      시범사업 평가를 토대로 세부 시행방안(사업모델, 적용범위 등), 입법방안 등 마련                      '21년~ '건설근로자법 개정 추진                      공공공사 도입 의무화</p>	<p>건설근로자를 경력, 자격, 교육훈련 등의 기준에 따라 기능별로 등급을 산정하여 체계적으로 구분하는 제도</p> <p><b>향후계획</b>                      21.5월~ 직종별 등급별 분류체계 마련                      *경력, 자격, 교육 훈련, 포상을 총괄</p> <p>직종별      등급별                      60개      초중·고·특급</p> <p>건설근로자 정보를 포괄하는 통합경력관리시스템 구축</p> <p>노동계 산업계 의견 수렴 등을 통해 단계적으로 기능등급에 따른 적정임금 지급 체계 추진</p>	<p>근로자의 퇴직공제 신고 누락을 방지하기 위하여 건설근로자가 건설현장을 출입할 때, 전자카드를 사용하도록 의무화</p> <p><b>향후계획</b>                      20.11월~ 제도의 정착을 위해 대형 건설공사부터 적용추진</p> <p>퇴직공제 가입대상공사에 단계적으로 도입 확대</p> <p>공공공사      민간공사</p> <p>1억원 이상 (241개) 50억원 이상                      50억원 이상 (227개) 100억원 이상                      100억원 이상 (201개) 300억원 이상</p>

\* 출처: 고용노동부(2020.03.12.). 경력과 기능에 따라 대우받는 건설 기능인! 적정한 임금이 보장되고 안전한 건설 일자리! - 고용노동부, 「제4차 건설근로자 고용개선 기본계획」 발표- 보도자료.

그림 V-1. 「제4차 건설근로자 고용개선 기본계획」 중 3대 혁신과제 주요 내용

고용노동부는 적정임금제 제도화를 통해 다단계 도급과정에서 건설노동자의 임금을 삭감하지 않고 직종별로 시중노임단가<sup>56)</sup> 이상의 임금을 지급하도록 할 계획이다. 현재 국토교통부 산하 기관 20개소 등 공공기관과 자치단체에서 시범으로 하고 있는데, 시범 시행 결과를 토대로 2021년 공공공사 도입 의무화를 위해 건설근로자법을 개정하는 등 제도화를 추진할 예정이다.

고용노동부는 서울시의 경우 2019년 적정임금제를 시범으로 하면서 공사업체의 노동자와 표준근로계약을 작성하고, 주계약자가 직접 시공해 다단계 도급으로 인한 임금 수준 저하와 안전 책임 문제를 해소했으며, 인건비와 자재비를 구분하여 지급하는 방식으로 임금 체불을 예방하는 등의 성과가 있었다고 발표했다.

적정임금 지급 체계 마련을 위해 '기능인등급제'를 도입해 안착화하고, 서울시 사례처럼 인건비와 자재비를 구분하여 지급하는 방식으로 임금 전달 체계를 개선하겠다는 구상이다. 동일 업무에 따른 소득 격차를 해소하고 적절한 수준의 임금 보장 효과를 기대할 수 있는 기능인등급제는 건설노동자의 경력, 자격, 교육훈련 등의 기준에 따라 등급을 산정해 체계적인 구분 체계를 마련한다는 계획이다.

## ② 화물 운송산업 분야 안전운임제

2020년부터 실시하고 있는 '화물자동차 안전운임제'는 2017년부터 노동조합의 개입을 통해 화물 운송산업 분야 노동자의 최저보수 체계를 마련한 사례라 할 수 있다.

'화물자동차 안전운임'은 "화물차주에 대한 적절한 운임의 보장을 통하여 과로, 과속, 과적 운행을 방지하는 등 교통안전을 확보하는 데 필요한 최소한의 운임"(화물자동차운수사업법 제2조 13호)을 뜻한다. 안전운임은 화물자동차 안전운임위원회의 심의의결을 거쳐 국토교통부 장관이 공표한 원가(화물자동차 안전운송원

---

56) 대한건설협회가 반기별로 조사·발표하는 직종별 건설근로자 평균임금으로 공공 발주기관에서 공사가격 산정기준으로 활용 중(국가계약법 시행규칙 제7조에 근거). (고용노동부 보도자료, 2020.3.12.).

가)에 적정 이윤을 더해 결정한다. 이렇게 결정한 안전운임은 2020년 컨테이너 시멘트 품목부터 적용하고 있다(국토교통부 고시 제2019-1007호).

**화물자동차운수사업법 제2조(정의)**

13. "화물자동차 안전운임"이란 화물차주에 대한 적정한 운임의 보장을 통하여 과로, 과속, 과적 운행을 방지하는 등 교통안전을 확보하기 위하여 필요한 최소한의 운임으로서 제12조에 따른 화물자동차 안전운송원가에 적정 이윤을 더하여 제5조의2에 따른 화물자동차 안전운임위원회의 심의·의결을 거쳐 제5조의4에 따라 국토교통부장관이 공표한 운임을 말하며 다음 각 목으로 구분한다.

가. 화물자동차 안전운송운임: 화주가 제3조 제3항에 따른 운송사업자, 제24조제2항에 따른 운송주선사업자 및 운송가맹사업자(이하 "운수사업자"라 한다) 또는 화물차주에게 지급하여야 하는 최소한의 운임

나. 화물자동차 안전위탁운임: 운수사업자가 화물차주에게 지급하여야 하는 최소한의 운임

\* 출처: 화물자동차 운수사업법. <http://www.law.go.kr/법령/화물자동차운수사업법>에서 2020년 10월 9일 인출.

플랫폼 노동자의 적정한 소득 수준을 보장하기 위해서는 위에서 살펴본 노동관 계법과 제도에 준하는 보수지급 기준 마련이 필요하다. 이는 일하는 사람의 안정적인 소득보장과 최저기준 마련을 통한 보편적인 노동기본권 보장 측면에서도 매우 중요한 문제라 할 수 있다.

(다) 노동시간 규제

플랫폼 노동자의 최저보수 기준 마련이 미비한 현실은 부족한 소득을 장시간 노동으로 메워야 하는 현실로 이어지기 쉽다. 플랫폼 노동 운영 기업에서 플랫폼 노동자를 구인할 때 내세우는 '원할 때 원하는 시간만큼 일한다'라는 조건은 플랫폼 노동자의 시간 자율권을 보장하는 말처럼 들리지만, 플랫폼 노동자가 과업을 수행하고 이에 대한 대가를 받는 과정에서 노동시간과 휴식 시간 보장을 위한 제도적 장치가 마련되지 않는다면 장시간 노동 현실을 방치하는 결과가 될 것이다. 예를 들어, 장시간 노동을 직접적으로 강요하지는 않지만, 플랫폼 배달노동자에게

특정 시간대 앱에 접속해 로그인(출근)하고 대기하게 하는 강제 출근 규정<sup>57)</sup>, IT/SW 플랫폼 노동자가 예측하기 어려운 시간에 들어오는 과업 요청에 응하기 위해 상시 대기하는 관행 등은 플랫폼 노동자의 장시간 노동을 강요하는 결과뿐 아니라, 때에 따라 24시간 노동 지속 문제를 낳는다.

현행법상 근로기준법에 정하고 있는 노동시간과 휴식 시간 규정은 <표 V-6>과 같이 하루 노동시간 8시간, 한 주 노동시간 40시간을 기준으로 연장 노동 12시간 상한 규정을 두어 규제하고 있다. 휴식 시간은 4시간에 30분 이상 8시간에 60분 이상을 노동시간 중간에 부여하는 방식을 취하고 있다. 또한, 외부 출장이 잦은 이유로 출퇴근을 특정하기 어렵거나 교대근무 등 출퇴근 시간의 변경이 있는 경우 선택적 노동 시간제와 탄력적 노동 시간제 등을 통해 보완하는 식으로 규정하고 있다.

**표 V-6 근로기준법에서 정한 노동시간과 휴게 시간 관련 내용**

구분	내용	비고
노동시간	· 1일 8시간(만 18세미만 1일 7시간) · 1주 40시간(만 18세미만 1주 35시간) · 연장노동시간 1주 12시간 상한	작업을 위하여 노동자가 사용자의 지휘·감독 아래에 있는 대기시간 등은 노동시간(2012.2.1.신설)
선택적 노동시간제	· 1개월 기간 내 특정 일, 특정 주 초과 노동 가능	취업규칙에 따라 업무 시작과 끝을 노동자 재량에 맡김
탄력적 노동시간제	· 2주 단위기간 내 노동시간과 휴게시간 탄력 운영, 단 특정주 48시간 초과 금지 · 3개월 단위기간 내 노동시간과 휴게시간 탄력 운영, 단 특정날 12시간, 특정주 52시간 초과 금지	-
휴게 시간	· 노동시간 4시간 이상인 경우 30분 이상, 노동시간 8시간 이상인 경우 60분 이상 휴게시간 보장, 노동시간 중간에 보장	휴게시간 상한규정이 없어 지나치게 긴 휴게시간을 부여하고 임금을 지급하지 않는 문제 보완 필요

\* 출처: 근로기준법. <http://www.law.go.kr/법령/근로기준법에서> 2020년 10월 4일 인출.

57) 플랫폼 노동자의 시간 자율성 확보와 관련하여 2020년 10월 6일 ‘플랫폼 노동 대안 마련을 위한 사회적 대화 포럼 1기’가 맺은 자율협약에는 “2-3. 플랫폼을 매개로 업무 수행에 대한 계약을 체결한 종사자는 스스로가 원하는 시간과 업무를 수행할 권리를 가진다. 기업은 종사자가 업무를 수행해야 하는 날짜나 시간을 지정하지 않으며, 원하지 않는 업무의 수행을 강요하지 않는다.”라고 정하고 있다.

이처럼 일정 시간에 특정한 공간에 출퇴근이 가능한 노동자를 상정해 만들어진 현행법은 플랫폼 노동자의 노동시간을 규제하고 휴식 시간을 보장하기에는 한계가 있어 변화가 필요하다. 예를 들어, “작업을 위하여 근로자가 사용자의 지휘·감독 아래에 있는 대기시간 등은 근로시간으로 본다.”(근로기준법 제50조 제3항)라는 ‘대기시간’ 규정은 서비스산업이 증가한 산업구조를 반영해 2012년 2월 신설한 규정이다. 마찬가지로 현재의 산업구조와 변화하는 노동형태를 고려해 노동시간과 대기시간 규정 등에 변화가 필요하다. 또한, ‘사용자의 지휘·감독 아래’에 관한 해석도 특정 공간과 시간 내에서 직·간접적으로 이뤄지는 경우뿐 아니라 플랫폼 노동자의 노동 수행과정을 통제하는 다양한 경우를 포함해 해석하는 방향으로 변화할 필요가 있다.

### 3) 정부와 지방자치단체의 주요 대책

#### (1) 경제사회노동위원회 산하 ‘디지털 전환과 노동의 미래 위원회’

경제사회노동위원회(경사노위) 산하 ‘디지털 전환과 노동의 미래 위원회’는 플랫폼 노동 실태 파악과 보호 방안 마련을 위해 2018년 7월 20일 발족해 논의를 진행한 후 2020년 10월 10일 활동을 마무리했다. 플랫폼 노동과 관련해서는 2020년 5월 27일 ‘IT/SW 업종 플랫폼 경제 활성화 및 노동 종사자 지원을 위한 노사정 합의문’을 발표했고, 같은 날 ‘디지털 플랫폼 노동: 배달 업종 분과위원회’(배달 분과위)를 발족해 현재까지 논의를 진행하고 있다.

2020년 5월 27일 발표한 ‘IT/SW 업종 플랫폼 경제 활성화 및 노동 종사자 지원을 위한 노사정 합의문’에는 <표 V-7>과 같이 크게 ‘IT 인력·프로젝트 중개 플랫폼 기업 자율 규범(Code of Conduct) 실행 추진’, ‘사회보험 적용방안 검토, 맞춤형 교육과정 활성화 등 IT 프리랜서 및 플랫폼 노동 종사자 지원’,

‘IT·SW 인력 중개 플랫폼 및 종사자의 지속 가능한 발전 모델 구축’을 위한 내용이 포함됐다.

**표 V-7 IT/SW 업종 플랫폼 관련 노사정 합의문(일부)**

- (IT 인력 · 프로젝트 중개 플랫폼 기업 자율규범(Code of Conduct) 실행 추진)  
 노사정은 투명한 플랫폼 기업 활성화와 종사자 보호를 위해 플랫폼 기업이 기본적으로 준수해야 하는 자율규범(Code of Conduct)에 합의하고 향후 노사정은 자율규범(Code of Conduct)의 보급 · 확산과 함께 실효성을 높이는 방안을 공동으로 추진하기로 했다.
  - 자율규범(Code of Conduct)에는 △ 계약체결 △대금결제 △수수료 △세금 △차별방지 △평가제도 △경력증명 △분쟁해결 △고객지원 차원에서 플랫폼 기업이 종사자 보호를 위해 기본적으로 준수해야 할 사항을 담았다.
  - 향후 정부는 자율규범(Code of Conduct)의 실효성을 높이기 위해 우수 기업에 대한 다양한 지원 정책이 제공되도록 추진하고, 노사정은 IT 인력 중개 플랫폼 기업의 자율규범을 지속적으로 모니터링 할 수 있는 방안을 추진하기로 하였다.
- (IT 프리랜서 및 플랫폼 노동 종사자 지원)  
 노사정은 △ 플랫폼 노동 종사자들에 대한 사회보험 적용 방안과 징수체계 및 피보험자 관리에 관한 세부 사항 논의 △ 현장의 수요와 기술변화에 맞는 맞춤형 교육 과정 개설의 활성화 △ 공공영역 IT · SW 개발 과업에 청년 개발자들이 경력 및 숙련 형성을 위해 참여할 수 있는 방안 검토 △ IT · SW 산업 종사자 플랫폼 협동조합 설립 · 운영을 위한 지원 체계 정비 △ 코로나 19의 영향으로 IT 프리랜서 등 취약한 플랫폼 노동종사자들이 고용안전망의 사각지대에 놓이지 않도록 「긴급 고용안정지원금」지원 등에 합의했다.
  - (IT · SW 인력 중개 플랫폼 및 종사자의 지속가능한 발전 모델 구축)  
 노사정은 향후 우수한 IT · SW 인력 중개 플랫폼 모범 사례를 발굴하고, 투명하고 효율적인 플랫폼을 활성화하기 위해 플랫폼이 IT·SW 산업과 종사자 처우 개선에 미치는 영향에 대해 조사 · 연구하기로 하였다.

\* 출처: 경제사회노동위원회(2020.05.27). “- 경사노위, 플랫폼 노동 관련 노사정 첫 합의 - ‘플랫폼 기업의 자율규범’ 확산의 계기 마련, 플랫폼 기업도 동참” 보도자료,

합의문 내용 중 눈에 띄는 것은 자율 규범(code of conduct) 운영과 IT/SW 업종에 종사하는 플랫폼 노동자의 지속적인 처우 개선을 위해 조사·연구 계획을 마련한 점이다. 특히, 자율 규범에는 플랫폼 노동자의 계약조건을 분명히 하고

수수료 문제와 대금결제, 평가제도, 분쟁 해결을 위한 절차 마련 등 IT/SW 업종에 종사하는 플랫폼 노동자 보호를 위해 기본적인 내용을 담고 있어 실효성 확보를 위한 방안 마련과 지속적인 논의가 필요해 보인다.

배달 분과위는 ‘배달종사자의 산재보험 적용 확대와 보험 가입으로 사회보험 사각지대를 해소하는 방안’과 ‘배달노동자의 사고 예방을 위한 실효적 조치 마련’ 및 ‘배달산업(소비자-플랫폼 주문기업-소상공인-플랫폼 대행프로그램 대행사-배달노동자)의 공정한 산업생태계 조성’을 중심으로 논의해 왔다.

배달 분과위는 발족 이후 3개월여 논의를 바탕으로 2020년 9월 16일 ‘배달 노동종사자 산재보험 가입 확대’ 원칙에 합의했고, <표 V-8>과 같이 ‘배달 노동종사자의 산재보험 사각지대 해소를 위한 노사정 합의문’을 발표했다.

**표 V-8 배달노동종사자 관련 노사정 합의문(전문)**

배달노동 종사자의 산재보험 사각지대 해소를 위한 노사정 합의문(안)

사회보장제도의 사각지대에 놓여 있는 디지털 플랫폼 노동에 대한 사회적 관심과 우려가 커지고 있는 상황에서 노사정은 지난 5월 「디지털 전환과 노동의 미래위원회」 내에 「디지털 플랫폼 노동: 배달업종 분과위원회」 구성에 합의하였다.

코로나 19로 음식배달 업무가 더욱 확대되고 있는 가운데 배달노동종사자들은 업무상 재해 위험이 높음에도 산재보험 가입률은 낮아서 재해로부터의 보호와 안전 확보가 사회적 문제로 제기되고 있다.

이에 분과위원회에서는 다양한 유형의 디지털 플랫폼을 통해 업무를 수행하는 배달노동종사자의 실태와 산재보험 가입 현황을 검토하며 배달노동종사자의 업무상 재해에 대한 보호 방안을 우선적으로 논의하였다.

노사정은 배달노동종사자를 재해로부터 보호해야 한다는 필요성에 공감하면서도 산재보험 적용 확대 등 구체적인 해법에 대해서는 의견 차이가 있었다.

노동계는 배달노동종사자의 산재보험 적용을 어렵게 하는 핵심 요인으로 「산업재해보상보험법」 제125조의 전속성 기준과 적용제의 조항을 지적하고, 전속성 기준 및 적용제의 조항을 전면 폐지할 것을 주장하였다.

경영계는 「산업재해보상보험법」 제125조에 규정된 특수형태근로종사자 전반에 영향을 미치는 사항은 분과위의 논의 범위를 넘어선다고 주장하면서 전속성 기준 및 적용제외에 대한 법 개정은 수용할 수 없다는 점을 분명히 하였다. 다만, 실무적으로 현재의 전속성 판단기준을 개선하고 적용제의 신청이 남용되는 것을 방지함으로써 배달노동종사자에 대한 산재보험 가입을 확대할

수 있다고 제안하였다.

정부는 배달노동종사자 산재보험 적용확대를 위하여 법 개정 이전에 개별 사업장 단위로 노사가 합의할 경우 적용기준에 다소 부합하지 않더라도 산재보험을 적용시키고, 적용제외를 제한할 것을 제안하였다.

이렇듯 산재보험 적용 방안에 대한 해법을 둘러싸고 이해관계자 간에 이견이 있었지만, 노사정은 배달노동종사자들이 사고 등 재해로부터 보호받고 안전하게 일할 수 있는 환경을 조성해야 한다는 점에 공감하며 아래와 같이 합의한다.

1. 노사정은 플랫폼 및 배달대행사를 통해 업무를 수행하는 배달노동종사자들이 산재보험에 가입할 수 있도록 노력한다.
2. 노사정은 배달노동종사자의 산재보험 적용기준을 재검토하고 적용 제외 신청이 남용되지 않게 하여 산재보험 사각지대를 줄일 수 있도록 개선방안을 마련한다.
3. 근로복지공단과 배달플랫폼 관련 업계는 배달노동종사자의 산재보험 적용 및 보상과 관련한 자료(data)의 공유 체계 구축 등을 내용으로 하는 업무협약 체결을 추진한다. 이를 통해 플랫폼 배달노동종사자에 대한 산재보험 적용 확대 및 소득에 비례한 적절한 신속한 보상 등 산재보험제도 개선에 필요한 현황을 파악하도록 한다.
4. 노사정은 모든 일하는 사람들이 재해로부터 보호되어야 한다는 점에 공감하며, 향후 징수체계 등 제도개선에 관한 사회적 논의를 추진한다.

\* 출처: 경제사회노동위원회(2020.09.16). "경사노위 '배달노동 종사자 산재보험 가입 확대' 원칙 합의" 보도자료.

합의문에 따르면 노사정은 배달 노동종사자의 산재보험 가입 확대에 관한 원칙을 합의하고 향후 제도개선에 관한 사회적 논의를 추진한다는 계획이다. 또한, 근로복지공단과 배달 대행 프로그램사인 (주)슈퍼히어로가 업무협약을 체결해 산재보험 적용 때 소득 확인 등에 필요한 정보 공유를 하기로 하였다.

이와 같은 합의는 노사정이 처음으로 머리를 맞대고 합의문을 작성했다는 의미는 있지만, 배달노동자의 산재보험 적용을 어렵게 하는 핵심 요인인 '전속성 기준과 적용제외 조항'과 관련해서는 노동계와 경영계가 이견을 좁히지 못했다는 점에서 포괄적인 선언에 불과해 아쉬움이 남는다. 노사정이 포괄적으로 합의한 배달노동자의 산재보험 가입 확대가 실효성을 확보하기 위해서는 향후 더 진전된 논의가 필요해 보인다.

## (2) 제3차 협동조합 기본계획

플랫폼 노동자의 노동관계법 적용방안과 정책 마련 논의와 관련하여 정부에서 추진하고 있는 정책 중 하나는 협동조합을 통한 ‘노동 보호’ 강화 정책이다. 정부는 ‘제3차 협동조합 기본계획’에 플랫폼 노동자의 업종별 협동조합 설립과 운영을 지원해 업종별 협동조합이 업계의 부당한 관행과 노동권 침해 상황에 대응할 수 있도록 돕겠다는 구상이다. 따라서 제3차 협동조합 기본계획에는 <표 V-9>와 같이 급격한 기술 변화와 사회 변화에 따라 등장하는 새로운 노동 형태를 협동조합으로 흡수해 지원함으로써 플랫폼 노동자의 노동조건 개선과 사회안전을 내실을 담고 있다. 당장 노동관계법·제도 변화에 기대어 노동조건을 보장받기 어려운 조건에 있는 플랫폼 노동자를 지원해 유럽에서 활성화하고 있는 ‘사업고용협동조합’ 모델을 개발해 지원하는 계획도 담고 있다.

**표 V-9 제3차 협동조합 기본계획 내용 중 플랫폼 노동자 지원방안**

<p>(프리랜서 협동조합) 급격한 기술·사회 변화에 따른 새로운 노동형태를 협동조합으로 흡수, 이들에 대한 ‘노동보호’ 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (대상) 사용자가 다수 또는 불특정하거나, 단순 중개역할만 하는 사업에 종사하는 프리랜서* 등</li> <li>* 플랫폼 노동자(배달원, 대리운전, 가사노동 등), 문화예술, IT 개발자 등</li> </ul> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>▶ (번역협동조합) 통번역가들이 업계의 부당한 관행 및 과도한 수수료에 대한 대안으로 설립, 중개과정을 간소화하여 정당한 대가 지급 및 서비스 질 향상 추진</li> <li>▶ (라이프매직케어협동조합) 가사노동자협회가 소속 협동조합들과 함께 설립, 가사서비스를 제공하는 온라인 플랫폼(앱)을 운영하며, 저렴한 수수료, 노동자 교육 및 자조 모임 구성, 상호부조 활동 등을 통해 가사노동자 근무여건 개선</li> </ul> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ (지원방안) 협동조합을 통한 조직화 및 운영지원을 통해 사각지대를 보완하고 사회안전망 강화</li> <li>- (조직화) 협동조합의 가치를 지향하는 혁신리더 발굴 및 현행법 하에서 가능한 한국형 모델 개발 지원             <ul style="list-style-type: none"> <li>■ 플랫폼 노동 분야 등 혁신모델의 사업화 및 사회적기업 진입 지원(고용부)을 통해 플랫폼 협동주의*를 추구하는 사회적 기업가 발굴</li> <li>* 공유경제와 협동조합을 접목한 방식으로, 디지털 플랫폼 기술은 수용하지만, 민주적 가치를 위해 다른 소유 모델 지향(민주적 거버넌스, 폭넓은 소유구조 등)</li> </ul> </li> </ul>
--

- 혁신형 협동조합 모델 발굴사업 및 협동조합 창업지원 사업(기재부, 사회적기업진흥원) 등을 통해 사업고용협동조합\* 모델 개발 지원
- \* 협동조합과 프리랜서가 근로계약을 맺고 프리랜서가 직원 조합원으로 참여하는 방식으로, 유연한 근로계약이 가능한 유럽에서 활성화
- (운영) 정부의 다양한 지원사업과 연계하여 협동조합의 안정적인 운영을 지원하고, 연합회를 통한 사회안전망 강화 지원
  - 소상공인 협업 활성화 사업(중기부)을 통해 공동 마케팅·브랜드 개발 등 공동사업 지원, 예술인 지원사업(문체부)\*을 통한 운영지원
  - \* 협동조합과 예술인 간 표준계약서 체결 시 사회보험료 지원, 협동조합을 매개로 하여 예술인 조합원 파견지원 사업 참여 지원 등
  - 플랫폼 협동조합연합회 설립을 지원하여 공유 플랫폼 개발 및 종사자 교육, 공제사업 등 사회안전망 강화 추진

\* 출처: 기획재정부(2020.3.31.). “제3차 협동조합 기본계획 및 제4차 실태조사 결과 발표” 보도자료.

현재 협동조합을 설립하여 활동하고 있는 업종은 번역, 대리운전, 가사노동자 등이다. 번역협동조합의 경우 협동조합 설립 후 업계의 복잡한 중개 과정과 이로 인한 과도한 수수료 문제 등을 해소해 통·번역에 종사하는 노동자에게 정당한 대가가 지급되는 구조를 만들어 가고 있다.

가사노동자협회가 소속 협동조합과 함께 설립한 ‘라이프매직케어협동조합’은 가사노동서비스 플랫폼을 직접 운영해 협동조합 소속 노동자의 노동조건 확보뿐 아니라 상시적인 교육을 제공해 업무 역량 향상을 돕고, 자조 모임과 상호부조 활동을 지원하고 있다.

개별 협동조합 활동을 통해 사용자들과의 관계에서 협상력을 확보하고 산적한 문제를 해결하기에는 한계가 있어 2020년 7월 7일에는 대리운전협동조합과 번역협동조합, 한국 가사노동자협회, 전국 보조출연자노동조합, (준)한국 프리랜서 협동조합 등이 참여하는 플랫폼프리랜서노동자협동조합 협의회(플랫폼프리랜서협의회)가 출범해 활동하고 있다. 플랫폼프리랜서협의회는 <표 V-10>과 같이 플랫폼프리랜서 노동자의 노동 안전교육과 직업훈련을 진행하고, 전국민고용보험제와 불법 파견 등 관련 현안에 함께 대응해 노동조건을 확보하기 위한 활동에 주력하고 있다.

표 V-10 플랫폼프리랜서노동자협동조합협의회 사업계획(2020)

구분	내용
조직 확대 사업	· 다양한 업종의 프리랜서들을 사회적협동조합으로 조직 · 배달, 퀵서비스 노동자 및 노동단체 조직
사회 공론화 사업	· 8월 플랫폼프리랜서 노동자 산업안전 캠페인 · 8~9월 전국민고용보험제 등 현안 관련 토론회 · 10~11월 플랫폼프리랜서 노동자의 고충을 알리는 순회 영화상영회, 토론회
법제도 개선 운동	· 가사근로자법 제정 운동 · 산업안전교육 및 직업 훈련 실시, 불법파견 및 페이크프리랜서 퇴출 요구 · 플랫폼프리랜서 노동자공제회 설립, 노동자협동조합 활성화 계획 요구

\* 출처: 플랫폼프리랜서노동자협동조합협의회 2020년 사업계획. <https://blog.naver.com/pfwc2020>에서 2020년 10월 9일 인출.

### (3) 지자체 조례와 공공 배달앱 운영

#### (가) 지자체 플랫폼 노동 관련 조례

지자체의 플랫폼 노동 관련 정책은 플랫폼 노동 관련 조례 제정과 공공 배달앱 운영 계획을 들 수 있다. 플랫폼 노동자의 노동인권 보호와 증진을 위한 조례는 가장 먼저 경기도가 ‘경기도 플랫폼 노동자 지원 조례’(경기도 조례 제6745호, 2020.10.8. 제정 및 시행)를 제정하여 시행하고 있다. 서울수도 2019년부터 공론화를 통해 시민이 제안하는 형식의 플랫폼 노동자 지원 조례 제정을 추진하고 있다. 성남시는 좀 더 포괄적으로 접근해 플랫폼 노동자뿐 아니라 관내 다양한 형태로 일하는 노동자의 노동조건을 확보하기 위해 ‘일하는 시민을 위한 성남시 조례’를 2020년 9월 14일 입법 예고해 추진<sup>58)</sup>하고 있다.

경기도 플랫폼 노동자 지원 조례는 <표 V-11>과 같이 11개 조항으로 구성되어

58) 해당 조례는 2020년 10월 5일까지 입법 예고를 통해 의견을 수렴한 후 시의회 의결을 거쳐, 이르면 2020년 이내에 시행될 전망이다.

있다. 조례 제정의 목적은 「근로기준법」에 따른 노동자와 유사하게 노무를 제공하지만 노동관계 법률을 적용받지 못하는 경기도 내 플랫폼 노동자들의 권리 보호와 지위 향상을 도모하기 위함이다. 이를 위해 관내 플랫폼 노동자 실태조사 계획과 플랫폼 노동자 노동조건 향상을 위한 지원 계획을 담은 종합계획을 5년마다 수립해야 하며, 이를 근거로 매년 시행계획을 수립(제7조 종합계획 등 수립)해야 한다. 또한, 전담부서를 설치해 전담 인력을 확보하고 자문기구를 설치하는 등 실질적인 운영이 가능하도록 지원체계 구축 방안을 정하고 있다.

표 V-11 경기도 플랫폼 노동자 지원 조례(2020.10.8. 시행)

구분	주요 내용
제1조 (목적)	「근로기준법」에 따른 노동자와 유사하게 노무를 제공함에도 불구하고 노동관계 법률을 적용받지 못하는 경기도내 플랫폼 노동자들의 권리 보호와 지위 향상 도모
제2조 (정의)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· “플랫폼 노동”이란 온라인 플랫폼(이하 “플랫폼”이라 한다)을 매개로 수요와 공급을 매칭하는 노동 또는 서비스</li> <li>· “플랫폼 노동자”란 상품이나 서비스의 공급자와 소비자를 연결해주는 온라인 플랫폼 사업자로부터 일감을 받고 노동을 제공하여 수입을 얻는 사람</li> </ul>
제3조 (적용대상)	경기도에 주소를 두거나 도에 사업장 소재를 둔 경우
제4조 (도지사의 책무)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 플랫폼 노동자가 「근로기준법」 등 노동관계법령에 따른 노동자가 아니라는 이유로 차별 금지 노력</li> <li>· 플랫폼 노동자의 안전한 노동 환경과 적절한 임금 보장 위한 노력</li> <li>· 플랫폼 노동자에 대한 사회안전망 구축 및 확대 노력</li> </ul>
제5조 (전담부서 설치)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 플랫폼 노동자의 보호와 지원업무를 효율적으로 추진하기 위하여 소관 실·국에 전담부서를 설치하거나 필요한 전문 인력을 배치</li> <li>· 전담부서에서 플랫폼 노동자를 지원하기 위한 연구·조사 사업, 플랫폼 노동자 법률 상담 및 지원 등 플랫폼 노동자 노동조건 향상을 위한 사업 추진</li> <li>· 전담부서 업무는 법인 또는 단체 등에 위탁 가능</li> </ul>
제6조 (실태조사)	플랫폼 노동자의 보호 사업을 추진하기 위해 필요한 경우 도내 시·군, 관계기관 등과의 협조를 얻어 플랫폼 노동자 현황 등 실태조사 실시 가능
제7조 (종합계획 등 수립)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 경기도 플랫폼 노동 종합계획 5년마다 수립·시행 의무</li> <li>· 종합계획 내용에 플랫폼 노동자 지원을 위한 기본방향 및 목표, 실태조사 및 지원 대책, 자원 조달 방안 등 마련</li> <li>· 종합계획에 따라 매년 시행계획 수립·시행 의무</li> </ul>

구분	주요 내용
제8조 (플랫폼 노동 운영 협의회)	플랫폼 노동자 보호 등 관련 사항 자문기구인 플랫폼 노동 운영협의회 운영 가능
제9조 (모범거래 기준 등)	· 플랫폼 노동자 업종별 모범거래 기준 개발·보급 가능 · 도지사는 공정 거래 관행 정착을 위해 도 및 도 소속 공공기관, 민간기업·기관 등의 장에게 모범거래 기준 등의 준수·적용하도록 권장 가능
제10조 (법률 지원 등)	플랫폼 노동자의 세무상담, 노무상담 또는 계약상 분쟁 등에 관한 권리구제를 위해 법률상담서비스 제공 가능
제11조 (시행규칙)	조례 시행 관련 필요한 사항 규칙 제정

\* 출처: 경기도 플랫폼 노동자 지원 조례.  
[https://www.elis.go.kr/newlaib/renew\\_laibLaws/h1126/laws\\_list\\_new.jsp?lawsNum=41000047002008&isClose=0](https://www.elis.go.kr/newlaib/renew_laibLaws/h1126/laws_list_new.jsp?lawsNum=41000047002008&isClose=0)에서 2020년 10월 9일 인출.

성남시가 입법 예고한 ‘일하는 시민을 위한 성남시 조례’는 플랫폼 노동자를 특정해 지원하는 조례는 아니지만 <표 V-12>와 같이 적용 범위에 플랫폼 노동자를 포괄하는 내용을 담고 있다. 해당 조례 제정 이유를 먼저 살펴보면, “성남시 일하는 시민의 노동인권 보호 및 증진을 도모함으로써 모든 시민이 인간으로서의 존엄과 가치를 실현하고 행복한 삶의 권리를 누릴 수 있도록 하고자 함”이라고 밝히고 있다. 이는 노동관계법의 직접적인 적용 대상이 아니더라도 일하는 시민으로서 보장받아야 할 보편적인 권리로 접근하는 방식이어서 눈에 띈다. 현행 노동관계법이 새롭게 생겨나는 노동관계를 규율하는 데 한계가 있다는 점을 고려할 때, 향후 시행과정에서 플랫폼 노동자뿐 아니라 1인 자영업자 등의 노동조건 확보를 자치단체 차원에서 어떻게 실효성 있게 추진할 수 있을지 기대하게 한다.

표 V-12 일하는 시민을 위한 성남시 조례(안) 주요 내용

구분	주요 내용
조례의 정의 (안 제2조)	일하는 시민이란 노동관계법에 따른 근로자를 비롯하여 고용상의 지위 또는 계약의 형태에 상관없이 일터에서 일하는 모든 사람을 말함 ※ 일터 정의에 “일과 관련된 온·오프라인 통신공간” 포함
일하는 시민의 권리 (안 제4조)	· 일하는 시민의 노동권 존중을 받으며 차별없이 일할 권리 등 · 노동조건과 노동환경 등을 결정하는 과정에 참여하고 의견을 개진할 권리 등
시장의 책무 (안 제5조)	일하는 시민의 권리 보호 및 증진을 위한 시장의 책무
노동권의 보호 및 증진 기 본계획 및 사업 (안 제6조~제7조)	· 기본계획 수립 및 시행계획의 시행 의무 및 주요사항 등 · 권익 보호를 위한 시책사업 개발 추진 · 시설 설치 운영 지원 ※ 사업 내용에 “특수고용직·플랫폼 노동 및 프리랜서 노동권 보호 사업” 포함
일하는 시민 지원기금 설치 및 운영 (안 제8조~제9조)	일하는 시민 지원기금 설치 목적, 재원 조성, 운용계획, 존속기한, 운영 심의위원회 설치 등 명시
좋은 일자리 만들기 사업 (안 제10조)	고용기회, 소득불평등, 적정 노동시간 등이 충족되는 좋은 일자리 마련
공정거래 지침 (안 제11조)	일하는 시민의 계약상 권리 보장을 위해 공정거래 지침 보급 적용
시민 및 노동자의 권익보호 및 증진을 위한 교육 (안 제12조)	권익 보호를 위한 노동법 교육체계 마련 및 교육
노동권익위원회 설치, 구성, 임기, 회의 (안 제13조~제15조)	위원장 포함 15명 이내, 노동 권익보호 및 증진 주요 시책 심의 자문 ※ 자문위원회에 “플랫폼 노동보호 분과” 설치 제시

\* 출처: 일하는 시민을 위한 성남시 조례안 입법 예고(성남시 공고 제2020-1582호). <https://www.elis.go.kr>에서 2020년 10월 18일 인출.

조례에 담고 있는 플랫폼 노동과 직접적인 관련이 있는 주요 내용은 일터 정의에 ‘일과 관련된 온·오프라인 통신공간’을 포함하고 있는 점, 사업내용에 ‘특수고용직·플랫폼 노동 및 프리랜서 노동권 보호 사업’을 포함하고 있는 점, 자문위원회를 운영할 때 ‘플랫폼 노동 보호 분과’ 설치를 제시한 점 등을 들 수 있다.

## (나) 공공배달앱 운영

공공 배달앱은 독점적 지위를 점한 배달앱 운영 민간기업의 수수료 인상 시도<sup>59)</sup>에서 지역의 소상공인과 소비자의 권리를 보장하기 위해 지자체에서 운영하는 사업이다. 2020년 3월 출시한 군산의 '배달의 명수'는 '군산시 소상공인과 시민들을 위한 착한 어플'을 표방하고 운영을 시작<sup>60)</sup>했고, 수수료 인상 문제가 불거지면서 군산시를 모델로 경기도와 서울 등 여러 지자체에서 공공 배달앱 운영을 준비하거나 시행하고 있다.

경기도는 2020년 10월 화성과 오산, 파주시 등 3곳을 선정해 시범 운영 중이며, 서울시는 각 자치구와 함께 '제로배달 유니온'을 설립해 2020년 8월부터 가맹점을 모집하는 등 운영을 시작했다. 제로배달 유니온은 <표 V-13>과 같이 '배달 중개 수수료를 낮추고 소상공인의 수수료 부담을 덜어주고자' 운영을 시작했다고 밝히고 있으며, '서울사랑상품권'으로 할인을 받아 결제할 수 있도록 하여 소비자의 이용을 유인한다는 계획이다.

### 표 V-13 서울 '제로배달 유니온' 운영 목적과 효과

제로배달 유니온은 배달앱 시장의 높은 배달 중개수수료를 낮추고 소상공인의 수수료 부담을 덜어주고자 서울시가 민관협력방식으로 추진하는 주문배달 서비스임.  
-가맹점은 2% 이하의 저렴한 중개 수수료로 수수료 절감 효과  
-소비자는 7~10% 할인받은 서울사랑상품권을 배달앱에서 결제 가능

\* 출처: 제로배달 유니온 홈페이지 <https://zeropaydelivery.or.kr>에서 2020년 10월 5일 인출.

군산시에서 처음 시작한 공공 배달앱은 지역 화폐 사용으로 시민의 이용을 유인하고 지역경제 순환 역할을 기대하면서 시작했다. 그러나 지역 화폐 사용은 기존의

59) MBC뉴스 (2020.04.04.), "다 떼고 남는 게 없다"...'배민' 수수료 '인상',

[https://imnews.imbc.com/replay/2020/nwdesk/article/5702400\\_32524.html](https://imnews.imbc.com/replay/2020/nwdesk/article/5702400_32524.html)에서 2020년 10월 5일 인출.

60) 군산시 배달의 명수 홈페이지, <https://www.gunsan.go.kr/main/m2359>에서 2020년 10월 5일 인출.

배달앱에서도 사용할 수 있고, 민간 배달앱과 비교해 서버가 불안하고 접속이 잘 안 되는 문제 등으로 인해 시민의 외면을 받고 있다는 평가<sup>61)</sup>가 나오고 있어 관련 조례 제정 등 실효성 있는 운영을 위한 보완책을 마련할 필요가 있다.

또한, 공공 배달앱 운영 선정 과정에서 특혜 논란도 발생하고 있어 신중한 접근이 필요해 보인다. 군산시의 경우 공공 배달앱을 직접 개발하면서 운영비용 문제로 어려움을 겪자 서울시는 배달앱 운영업체를 선정해 ‘제로배달 유니온’이라는 이름을 붙여주는 방식으로 운영하고 있다. 이에 대해 특정 업체에 혜택을 부여한다는 논란이 일고 있다. 무엇보다 공공 배달앱 운영 목적이 소상공인 지원에 중점을 두긴 했으나 배달노동자의 수수료 문제 등을 함께 고민하고 있지 않은 점은 아쉬움으로 남는다.

#### 4) 국내사례 시사점

##### (1) 현행 법·제도와 운영 실태의 시사점

현행 법·제도를 근로기준법상 ‘근로자성’ 인정 문제와 노동3권 및 사회보장제도를 중심으로 살펴본 결과 <표 V-14>와 같이 플랫폼 노동자의 근로기준법상 ‘근로자성’을 인정받은 사례는 거의 없고, 노조법상 노동자성을 인정받아 전국 단위 노동조합을 설립한 사례도 2020년에서야 생겨나기 시작할 정도로 헌법과 근로기준법에서 보장하는 노동기본권을 제대로 보장받지 못하고 있다. 또한, 플랫폼 노동자의 노동 안전을 위한 예방조치와 건강증진을 위한 보건 조치 등이 올해 1월부터 일부 업종에서 적용되기 시작했으며, 고용안정과 직업훈련을 지원받을 수 있는 고용보험은 올해 9월 ‘전국민고용보험’제도 마련 과정에서 논의가 시작되었다.

---

61) 한국경제 (2020.08.10.), ‘배달의 명수’도 외면받는데…지자체 30곳, 공공 배달앱 개발 경쟁, <https://www.hankyung.com/society/article/2020081029221>에서 2020년 10월 5일 인출.

표 V-14 현행 법제도와 운영 실태

구분	주요 내용과 쟁점	비고
법 제 도	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 근로기준법 제2조(정의)의 '근로자' 정의 규정에 따라 '근로자성' 판단 : 변화하는 고용 형태에 맞게 근로기준법상 '근로자' 정의 규정 개정 필요</li> <li>· 대법원의 '근로자성' 판단 징표 중 '사용종속성' 판단 기준이 '구체적이고 직접적인 지휘감독'→'상당한 지휘감독'으로 변화 : 플랫폼 노동자의 '사용종속성' 판단 기준 변화 필요</li> </ul>	<p>플랫폼 배달노동자의 근로기준법상 '근로자성' 인정 사례 : '요기요' 배달노동자 (2019.10.28.)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 산업안전보건법 전면 개정 시행(2020.1.16.)으로 배달노동자의 안전과 보건 조치 의무 규정 마련</li> <li>· 산업안전보건기준에 관한 규칙에 배달 노동시간 제한 금지 기준 마련</li> <li>· 건설기계·토목산업 등을 기준으로 한 노동안전 보건 체계가 서비스산업 확대 등 변화하는 노동 환경에 따라 기준을 수정·보완해왔듯이 플랫폼 노동자의 노동 특성을 반영한 노동안전보건 기준 보완 필요</li> </ul>	<p>산업안전보건법 전면 개정 시행으로 적용 범위 변화 : 근로기준법상 '근로자'→노무를 제공하는 사람 (※ 법안 발의 과정에서 적용 범위를 '일하는 사람'으로 제한한 사례가 있음)</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 산업재해보상보험법 제125조(특수형태근로종사자에 대한 특례)에 플랫폼 노동자 포섭하여 산업재해보상보험법 적용 논의</li> <li>· 주로 하나의 업체 업무 수행을 기준으로 한 '전속성'과 '적용제외 신청' 문제</li> <li>· 근로기준법상 '근로자'를 특수형태근로종사자로 '오분류'하는 문제</li> </ul>	<p>업 기반 배달노동을 특수형태근로종사자 특례 적용 대상에 해당하는 '택배원'으로 분류해 산재 인정한 사례</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· '전 국민 고용보험 제도' 추진 과정에 플랫폼 노동자의 고용보험법 적용 함께 추진(2020.9. 기준 고용보험법 일부개정법률안 정부안 발의 상태)</li> <li>· 취업과 실업의 경계가 모호한 플랫폼 노동자의 조건을 반영해 부분급여 도입 필요성 제기됨</li> </ul>	<p>-</p>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 노동조합 및 노동관계조정법 제2조(정의)의 '근로자' 정의에 따라 노동조합법상 노동자성 판단</li> <li>· '재능학습지 교사' 대법원판결(2018.6.15.) 이후 근로기준법상 '근로자성' 판단 기준의 사용종속성과 차별화해 경제적조직적 종속관계를 중심으로 판단 기준 변화</li> <li>· 헌법상 노동3권과 국제인권 규범에 따라 결사의 자유 폭넓게 인정 필요</li> </ul>	<p>-플랫폼 노동자 노동조합 인정 사례: 라이더 유니온, 전국대리운전노동조합 -노사 주도로 '플랫폼 노동 대안 마련을 위한 사회적 대화 포럼 1기' 활동</p>
운 영 실 태	<p>계약조건 명시 의무</p>	<p>표준계약서, 자율 규범 운영 확산 및 실효성 높이는 방안 필요</p>
	<p>최저보수 기준</p>	<p>· 최저보수 기준 미비 등으로 장시간 노동 문제 발생 · 적절한 소득보장을 위한 체계 마련 필요</p>
	<p>노동시간 규제</p>	<p>· 최저보수 기준 마련과 함께 '강제 출근', '24시간 대기' 등과 같은 문제 해결을 위해 노동시간 규제 방안 필요</p>

플랫폼운영 실태를 통해서는 노동관계법이 제대로 적용되지 않는 사각지대에서 플랫폼 노동자의 노동조건이 더 열악한 상황에 놓이게 되는 현실을 알 수 있다. 표준계약서 자체가 없는 문제, 표준계약서가 있더라도 노동자에게 불리한 내용이 있거나 중요한 내용을 알리지 않는 문제 등 플랫폼 운영 사업자가 계약조건 명시 의무를 다하지 않는 실태, 항시 대기 상태에서 장시간 노동을 하지만 임금은 과업과 건수 단위로 지급하는 방식으로 충분한 소득이 보장되지 않는 운영 실태 등을 알 수 있다.

청소년·청년 플랫폼 노동자가 노동기본권을 제대로 보장받을 수 있는 노동환경을 위해서는 첫째, 현행 노동관계법을 변화하는 노동환경과 고용 형태에 적용할 수 있도록 재·개정하고, ‘노동자성’에 관한 대법원 판단기준을 재정립할 필요가 있다. 근로기준법상 ‘근로자’와 노동조합법상 ‘근로자’ 정의 규정을 변화하는 고용 형태에 맞게 개정하고, 대법원의 노동자성 판단기준이 되는 ‘사용종속성’을 판단할 때 ‘상당한 지휘감독’, ‘소득 의존성’, ‘계약 내용 결정의 일방성’, ‘사업 수행의 필수성·시장 접근성’, ‘노무 제공의 지속성과 전속성’ 등 경제적·조직적 종속관계를 적극적으로 판단하는 방식으로 변경할 필요가 있다. 또한, 법에 따라 노동조합법상 노동자성을 다투지 않더라도 개인과 단체의 협상력을 높일 수 있게 결사의 자유를 충분히 보장하는 방향으로 법·제도를 보완할 필요가 있다.

둘째, 청소년·청년 플랫폼 노동자의 안전하고 건강한 노동환경을 보장하기 위해 산업안전보건법과 산업재해보상보험법, 고용보험법을 ‘일하는 사람’에게 전면 적용할 필요가 있다. 예를 들어 산업안전보건법의 경우 변화하는 산업구조를 반영하고 소득 활동을 하는 사람(일하는 사람)의 안전과 건강을 폭넓게 보장하기 위해 법의 적용 범위를 ‘근로자→노무를 제공하는 사람’으로 확대해왔다. 그러나 ‘노무를 제공하는 사람’의 판단 역시 기존의 사용종속성을 기준으로 판단하거나 업종을 제한하는 방식이어서 충분하지 않다. 따라서 적용 범위를 ‘일하는 사람’으로 더 폭넓게 정해 어떤 고용 형태가 새롭게 등장하더라도 안전하고 건강한 노동환경과

안정적인 소득 활동을 보장받을 수 있도록 변화할 필요가 있다.

또한, 산업재해보상보험법 적용과 관련해서는 ‘하나의 업체 소속’이라는 전속성 입증 기준을 플랫폼 노동 특성에 맞게 변화할 필요가 있으며, 산업안전보건법 체계 역시 변화하는 산업구조와 플랫폼 노동자의 노동환경을 반영해 바꿀 필요가 있다. 특히, 18~24세 노동자 중 업무상 사망사고의 높은 비중을 차지하고 있는 배달 노동과 관련하여 악천후, 감염병 위기, 속도 경쟁 유발에 관한 노동 안전보건 기준을 마련하고, 사고와 분쟁 발생 시 해결방안과 관련한 법·제도 보완이 시급하다. 플랫폼 노동자의 고용과 실업의 경계가 모호한 특성을 반영하여 고용보험법에 부분급여 제도를 마련해 제도의 실효성을 높일 필요가 있다.

셋째, 노무 제공 플랫폼 사업자의 의무 기준을 마련해 노동기본권의 사각지대를 보완할 필요가 있다. 타인의 노동력에 의존해 사업을 영위하는 사람이 지켜야 할 의무 사항과 이에 관한 제재가 미비한 결과 새롭게 생겨나는 고용 관계는 현행 노동관계법에 정한 의무를 회피하는 방식으로 운영되고 있다. 이는 노동자가 누려야 할 노동기본권을 쉽게 무력화하고 침해하는 결과를 낳고 있다. 예를 들어, 고용 계약을 맺기 전 계약조건을 명시하고, 적절한 임금 수준과 노동시간 및 휴식 시간의 보장은 소득 활동에 의존해 생활을 영위하는 사람의 기본권을 보장하는 최소한의 요건이라 할 수 있다. 그러나 노무 제공 플랫폼 사업자가 의무를 다하지 않는 경우 노동자의 기본권은 요원한 상태가 된다. 특히, 청소년과 청년의 경우 낮은 협상력으로 인해 노동기본권을 더 누리기 어려운 결과를 초래한다.

따라서 청소년·청년 플랫폼 노동자 개개인이 알아서 노동조건을 확보하도록 맡겨 두는 방식이 아니라 ‘건설산업 적정임금제’, ‘화물 운송산업 분야 안전운임제’와 같은 업종별 표준임금과 최저기준 등을 마련하고, 업종별 ‘표준계약과 약관’ 도입으로 안정적인 계약관계를 모색하는 방안을 마련할 필요가 있다.

## (2) 정부와 지자체 정책의 시사점

정부와 지자체의 플랫폼 노동 정책은 1~2년 사이 마련되기 시작해 이렇다 할 의미 있는 결과를 확인하긴 어렵다. 다만 <표 V-15>와 같이 경사노위에서 ‘디지털 전환과 노동의 미래 위원회’가 2년간 활동하고, IT/SW 업종과 배달 업종 관련 노사정 협약을 맺는 등, 플랫폼 노동 현안을 해결하기 위한 정책 마련에 나서고 있다는 점에서 향후 협약 이행 과정 모니터링과 실효성을 높이기 위한 후속 정책 마련 등을 지켜볼 필요가 있다.

표 V-15 정부와 지자체 정책

구분	주요 내용	비고
경사노위, '디지털 전환과 노동의 미래 위원회'	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 디지털 전환과 노동의 미래 위원회 활동 기간 : 2018.7.20.~2020.10.10.</li> <li>- 'IT/SW 업종 플랫폼 경제 활성화 및 노동종사자 지원을 위한 노사정 합의문' 발표 (2020.5.27.)</li> <li>- '디지털 플랫폼 노동: 배달 업종 분과위원회' 발족 후 '배달 노동종사자의 산재보험 사각지대 해소를 위한 노사정 합의문' 발표(2020.9.16.)</li> </ul>	합의문의 실효성 확보를 위한 후속 논의 등 필요
제3차 협동조합 기본계획	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 플랫폼 노동 업종별 협동조합 설립과 운영 지원을 통해 '노동 보호' 강화 정책 마련</li> <li>- 업종별 노동조건을 개선하기 위해 사용자와의 관계에서 협상력 확보 방안 지원 필요</li> </ul>	플랫폼프리랜서 이슈 대응과 사용자와의 협상력 확보를 위해 플랫폼프리랜서노동자협동조합 협의회(2020.7.7. 출범) 활동 중
지자체 조례와 공공 배달 앱 운영	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 지자체 차원에서 플랫폼 노동자 권리보장과 지원체계 마련 의미 : 경기도 플랫폼 노동자 지원 조례(2020.10.8.) 시행, 서울시 시민 제안 형식의 조례 제정 추진 중, 성남시 '일하는 시민을 위한 성남시 조례' 추진 중 (2020.9.14. 법안 발의)</li> <li>- 지자체별 공공 배달앱 운영 추진 : 군산 '배달의 명수', 서울 '제로배달 유니온', 경기 지역 등</li> </ul>	지자체별 공공 배달앱의 경우 소상공인 지원방안으로 추진하는 정책이나 배달노동자의 수수료 문제와 함께 고민 필요

플랫폼 노동 관련 정책은 중앙보다는 지자체에서 의미 있는 시도를 하고 있다. 경기도의 경우 ‘경기도 플랫폼 노동자 지원 조례’를 제정해 시행하고 있다. 2020년 10월 8일 시행해 향후 적용 과정과 실효성을 높이기 위한 체계 구축 과정을 지켜봐야겠지만 지난한 관련법 제개정 과정에서 공백기를 매울 수 있는 정책으로 평가할 만하다.

또한, 성남시의 ‘일하는 시민을 위한 성남시 조례(안)’의 경우 입법 예고 상태이긴 하나 조례에 담고 있는 정의 규정과 적용 범위 등을 주목할 만하다. 즉, 일하는 시민을 ‘노동관계법에 따른 근로자를 비롯하여 고용상의 지위 또는 계약의 형태에 상관없이 일터에서 일하는 모든 사람’으로 정하고 일터에는 ‘일과 관련된 온오프라인 통신공간’을 포함하고 있는 점, 사업내용에 ‘특수고용직플랫폼 노동 및 프리랜서 노동권 보호 사업’을 포함하고, 자문위원회에 ‘플랫폼 노동 보호 분과’ 설치 등을 명시해 변화하는 고용 형태와 노동환경을 적극적으로 반영하고 있다. 이와 같은 정책 방향은 향후 지역 내 청소년·청년 플랫폼 노동 현안에 밀착해 일하는 사람의 보편적 권리를 보장하는 방안을 고민할 때 많은 시사점을 준다.

### 3. 국외의 디지털 플랫폼 노동 관계법령 및 정책\*\*\*\*

#### 1) OECD, ILO, EU의 플랫폼 노동에 대한 정책

OECD는 플랫폼 노동을 “앱이나 웹사이트를 매개로 노동을 거래하고, 알고리즘을 수단으로 고객과 노무제공자를 연결시켜 서비스를 제공하고 대가를 받는 것”으로 정의한다(OECD, 2019b). 유럽연합에서는 “유급노동을 목적으로 플랫폼 중개를 통해 고객과 매칭되어 노동을 제공하는 고용형태”라고 한다(Eurofound, 2018). 이렇듯 플랫폼 경제 또는 플랫폼 노동은 각 경제, 디지털 공유경제, 온디맨

---

\*\*\*\* 이 절은 황수욱 연구위원(한국노동사회연구소)이 작성하였음.

드 경제, 온라인 노동, 디지털 노동 등 다양한 용어로 사용되고 있으나 최근엔 OECD나 ILO의 기준에 따라 “플랫폼 노동”이라는 표현을 널리 사용하며, 플랫폼 노동을 새로운 형태의 노동으로 규정한다.

표 V-16 EU 국가 사용 용어 비교

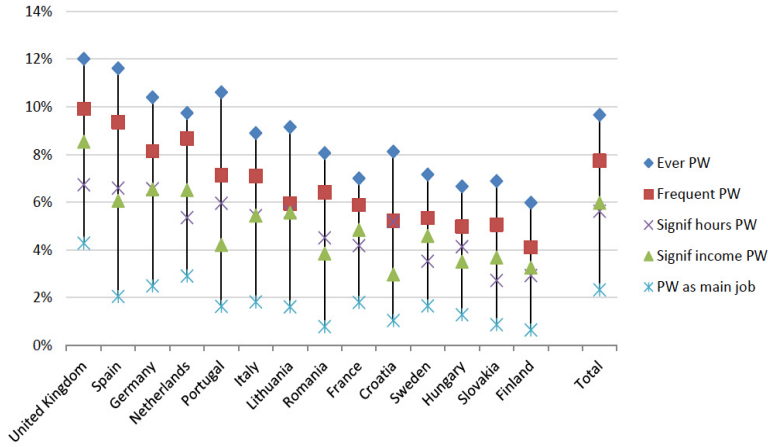
	공유 경제	플랫폼 경제	직 이코노미	클라우드 고용	온디맨드 이코노미	협동 경제	클라우드 소싱	P2P 경제	프리랜서
오스트리아		X	X	X			X		
벨기에	X	X						X	
불가리아			X	X					X
크로아티아	X	X							
덴마크	X	X	X	X					
에스토니아	X	X		X					
핀란드	X	X	X		X	X	X	X	
프랑스	X	X				X		X	X
독일		X	X				X		
아일랜드			X				X		
이탈리아	X	X	X		X	X			
라트비아	X	X		X	X	X	X		X
네덜란드	X	X	X		X				
폴란드		X					X		X
슬로베니아	X	X				X			
스페인	X	X			X	X			
스웨덴	X	X	X			X			X
영국	X		X						

\*주: 음영으로 표시된 칸은 Eurofound 정의와는 다르게 정의하고 있음.

\*자료: Eurofound (2018). Employment and working conditions of selected types of platform work. Luxembourg: Publications Office of the European Union. p.10.

플랫폼 경제는 매일 새로운 기업들이 출시되고 새로운 모델과 운영방식이 달라지기 때문에 플랫폼의 유형은 국가마다 학자마다 각각 다르게 분류하고 있다. 국제기구는 크게 온라인으로 노동력을 제공하는 웹기반 플랫폼 노동과 노무제공자가 플랫폼을 통해 수요자를 대면하여 서비스를 제공하는 지역기반 플랫폼 노동으로 구분한다. 또는 플랫폼 노동을 5개 유형으로 나누어 첫 번째는 광고 플랫폼으로 예를 들어 구글이나 페이스북이 이에 해당하고, 광고 플랫폼은 이용자의 정보를 추출하여 분석한 후 그 결과를 이용해 온라인 광고에 판매한다. 두 번째는 아마존 웹서비스와 세일포스와 같은 클라우드 플랫폼으로 디지털 산업에 필요한 하드웨어와 소프트웨어를 고객에게 대여하는 방식이다. 세 번째는 GE나 지멘스와 같은 전통적인 제조업에서 인터넷을 통해 상품을 서비스로 변환하여 생산비용을 낮추는 과정에서 소프트웨어와 하드웨어를 직접 구축하는 방식을 말한다. 네 번째 유형은 제품 플랫폼으로 롤스로이스와 스포티파이와 같이 전통적 제품을 서비스로 전환하여 임대수입이나 구독형 서비스로 수익을 올리는 방식이다. 다섯째 유형은 린 플랫폼으로 우버와 에어비앤비가 이에 속하며, 린 플랫폼은 자산 소유와 비용을 최대한 줄여 수익을 내려는 유형이다(Srniczek, 2020).

플랫폼 노동의 규모에 대한 추정 또한 기준이 무엇이냐에 따라 매우 다르게 나타난다. 미국에서는 2016년 기준 전체 노동인구 중 약 80만 명, 0.5%만이 플랫폼 노동자에 해당한다고 추정하며 훨씬 더 큰 범위를 추정하는 경우에는 300만 명에서 500만 명에 이른다는 주장도 있다. 영국에서 2017년 발표한 보고서에서는 영국에 110만 명의 플랫폼 노동자가 있으며 대략 15세 이상 성인 중 3%가 어떤 형태로든 각 노동을 시도했고 약 160만 명이 이에 해당한다고 한다. 이에 따라 여러 연구들은 미국과 영국에서 노동 가능 인구 중 약 4%를 플랫폼 노동자로 추정한다(Prassl, 2020).



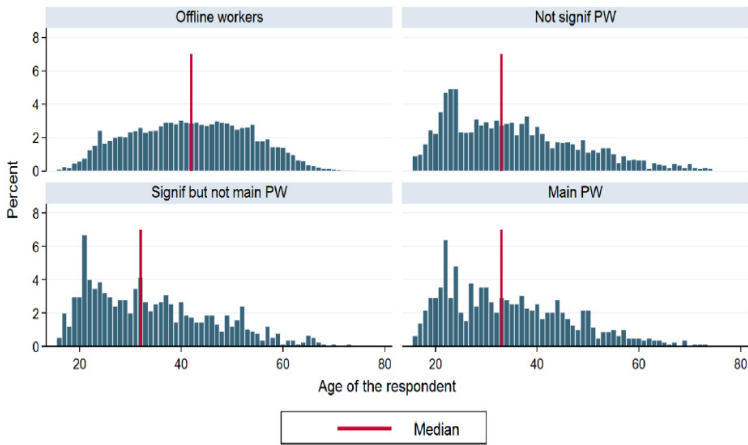
Source: authors' elaborations using COLLEEM data. Data weighted using population weights.

\* 출처: Pesole et al. (2018), Platform Workers in Europe, p.19.

### 그림 V-2. 플랫폼 노동자에 대한 다양한 데이터

유럽연합의 조사에 따르면 14개 회원국의 9.7% 정도가 플랫폼 노동에 참여한 경험이 있으며 주로 24세 이상에서 33세 이하의 젊은 청년층 집단에서 플랫폼 노동자의 비중이 높아지고 있다(Pesole et al., 2018) (그림 V-2 참조). 은 14개 국 플랫폼 노동자 비율에 대한 다양한 추정치를 보여주고 있다. 조사에 따르면 평균적으로 성인 인구의 10%는 특정 유형의 작업 또는 특정 유형의 서비스를 제공하기 위해 온라인 플랫폼을 사용한 적이 있다. 그러나 일정하게 플랫폼을 통해 노동력을 제공하는 빈도는 8% 미만이고, 6% 정도만이 플랫폼 노동을 장시간 하거나 상당한 수입을 벌고 있다. 플랫폼 노동을 주된 직업 또는 수입원으로 수행하는 비율은 대부분의 국가에서 매우 낮은 수준으로 성인인구의 약 2%로 추정된다(Pesole et al., 2018).

〈그림 V-3〉는 플랫폼 노동자의 연령 분포를 보여준다. 플랫폼 노동자의 다양한 범주에도 연령 분포가 현저히 유사하고, 젊은 사람들이 많이 분포되어 있음을 보여준다. 이는 플랫폼 노동자 중 젊은 사람들이 비율이 점점 더 많아질 가능성도 추정할 수 있다.



Number of observations: 20,880

Source: authors' elaborations using COLLEEM data. Data weighted using population weights.

\* 출처: Pesole et al., (2018), Platform Workers in Europe, p.22.

**그림 V-3. 플랫폼 노동자의 연령**

기술변화와 세계화, 인구구조 변화 등으로 노동시장에 질적, 양적 변화가 나타나고 있으며 이에 따라 국제기구들은 노동시장의 변화에 따라 노동자를 보호하는 방법도 변화해야 함을 강조한다. OECD는 “2019년 OECD 고용전망: 일의 미래 (OECD Employment outlook 2019: the future of work)” 보고서에서 특히 ①노동시장 규제, ②노동관계 및 사회적 대화, ③직업능력 개발, ④사회보장 체계의 변화에 주의를 기울여야 한다고 강조한다(OECD, 2019c:23-26). 첫째, 기존

노동시장에 대한 규제는 사용자와 전일제 노동자의 근로계약을 전제로 하고 있기 때문에 새로운 고용형태의 등장에 따라 사용자와 노동자 개념의 적용범위에 대한 논란을 야기하고 있다. 특히 자영업자와 노동자 사이에 존재하는 종속적 자영업자, 유사노동자와 같이 회색영역 노동자에 대한 고용상 지위가 불분명하여 이들에 대한 호보가 시급한 상황이며 이러한 회색영역에서 노동자 오분류에 대한 문제에 대한 해결이 필요하다. 둘째, OECD 국가 평균 노조 조직률이 1985년 30%에서 2016년 16%로 절반으로 감소하고 단체교섭의 영향력이 점차 줄어들고 있으며, 이는 비정형 근로의 형태가 증가하여 노동관계법상 단결권 적용대상에서 제외되었거나 노조의 보호대상이 되지 못하는 노동자가 늘고 있기 때문이다. 셋째, 디지털화와 자동화에 따른 작업 방식의 변화로 노동력의 숙련수요가 변화하고 있으나 OECD 국가들에서 공통적으로 취약계층의 직업훈련 참여도가 낮은 경향을 보이고 있다. 넷째, 대부분 국가의 사회보장체계는 사용자와 노동자가 공동으로 기여하는 방식으로 근로관계를 기준으로 설계되어 있으나 고용형태의 다변화는 기존 사회보장체계 속에서 보호받지 못하는 노동자들이 증가하고 있음을 문제로 지적한다.

플랫폼 노동과 같은 비정형 고용형태의 확산으로 기존 노동법으로는 보호받지 못하는 노동자들이 점차 늘어남에 따라 국제기구는 다음과 같은 사항을 권고하고 있다(ILO, 2018).

### (1) 보편적인 노동권의 보장

고용상 지위와 형태에 관계없이 모든 노동자에게 적절한 보호를 함과 동시에 노무를 제공하는 모든 사람에게 인간적인 노동환경을 보장하는 적절한 사회적 보호가 필요하다. 이를 위해서는 기존 법규제의 범위를 확대하여 모든 노동자가 보호를 받을 수 있도록 조정해야 한다. 특히 ILO의 보고서에서는 보편적 노동권에

는 결사의 자유와 단체교섭권의 인정, 아동노동금지, 차별금지, 적정 임금, 노동시간의 제한, 안전한 작업환경 등을 보편적 노동권의 예로 나열하고 있다(ILO, 2018).

## (2) 노동자 개념의 확대

노동자와 자영업자 사이의 회색지대에 속한 노동자들이 늘어나면서 이들에게도 노동법상 권리와 보호가 적용될 수 있도록 보호범위를 확대해야 한다. 특히 종속성이 강한 자영업자 등은 노동법상 권리와 보호를 받을 수 있도록 해야 한다(OECD, 2019b). 노동자와 유사한 지위에 있는 이들은 노동자와 같은 종속관계에 기반하여 일하고 있지는 않지만 경제적인 종속성은 높기 때문에 보호의 필요성이 있다. EU 지침에 따라 노동자와 유사한 지위에 있는 이들은 ①서비스를 직접 제공하며 대체 인력을 사용할 권리가 제한됨, ②하나 또는 극소수의 제한된 수의 계약 당사자에게 근로를 하기 때문에 의존적임, ③노무제공자 자체가 운영자원이 되며 피고용인이 없거나 소수임, ④다른 사용자를 위한 노동이 제한됨, ⑤생계를 위한 소득 의존성이 높음 등을 기준으로 분류할 수 있다. 이러한 기준에 충족된다면 플랫폼 노동자들도 유럽연합의 지침에 따라 보호받을 수 있게 된다(ILO, 2018).

## (3) 사회적 대화를 통한 노사 대표성 보장

새로운 고용형태의 노동자와 사용자도 기존의 노동관계법에 따른 노사협약에 참여할 수 있도록 국가 차원에서 노사 대표와 사회적 파트너가 참여하는 대화 창구가 필요하다(OECD, 2019b). 또한 노동자 단체를 결성하여 단체교섭과 단결권을 행사할 수 있게 하고 노사정 사회적 대화를 통해 비정형 고용형태로 인해 발생하는 문제들을 해결할 정책들을 합의할 수 있도록 한다.

#### (4) 직업능력의 개발

기술 발달에 따른 노동조건 변화와 함께 노동자들의 기술 재교육 및 숙련도 향상을 위한 교육을 보장해야 한다. 특히, 저숙련노동자, 청년NEET, 고령노동자 등 취약계층을 위해 특화된 지원이 필요하다. 유연한 직업교육제도, 의무적인 훈련 휴가의 제공, 교육과정의 모듈화 등을 통해 재교육이 필요한 계층의 참여를 유도할 필요가 있다. 예를 들어, 2015년 프랑스가 도입한 ‘개인훈련계좌제도’는 포인트를 누적하여 직업 및 고용 지위에 관계없이 사용할 있도록 하고 있다(OECD, 2019b).

#### (5) 사회보장제도의 개혁

기존 사회보장체계는 전통적인 전일제 노동자 중심으로 설계되어 있어 고용형태에 따라 가입 조건 및 보호의 정도가 결정된다. 그러나 플랫폼 노동자와 같은 비정형 근로와 기간제 노동자 등과 같은 불완전 고용이 증가함에 따라 사회보장제도의 사각지대에 놓인 노동자가 급격히 증가하고 있다. 따라서 사회보장 가입의 자격 요건을 자영업자에까지 확대하고 고용상태의 변화에 따라 끊이지 않고 연결될 수 있도록 사회보장체계의 재설계가 필요하다(OECD, 2019b).

#### (6) 노동감독을 통한 양질의 일자리 증진

디지털을 통한 노무제공은 노동법 준수 여부를 모니터링 하기가 매우 어렵다. 따라서 많은 플랫폼 노동자들이 법정 최저임금 미만의 임금을 받는 경우도 많고 열악한 노동조건을 시정할 수 있는 감독방법이 아직까지 제대로 갖춰지지 않았다. 따라서 디지털 노동에 대한 국제 거버넌스 제도를 개발하여 노동자들의 최소한의 권리 보호와 플랫폼 기업이 노동법을 준수할 수 있도록 해야 한다(ILO, 2018).

## 2) 독일 사례<sup>63)</sup>

### (1) 플랫폼 노동의 현황

독일의 플랫폼 현황은 2018년 노동사회부 보고서 “클라우드 워킹 모니터링 첫 번째 보고서(Crowdworking Monitor 1-CWM)<sup>62)</sup>”에 따르면 독일 노동인구<sup>63)</sup>의 약 5%가 플랫폼을 통해 노동하고 있다고 추정한다(Serfling, 2018). 디지털을 통해 작업을 할당하는 것과 관련하여 “공유 경제(sharing economy)”, “플랫폼 경제(platform economy)”, “주문형 경제(on-demand economy)”, “클라우드 소싱(crowdsourcing)”, “오픈 소스(open source)”, “긱 경제(gig economy)” 등과 같은 다양한 용어를 사용하고 있다. 그러나 “공유 경제”라는 용어는 몇 가지 예외를 제외하고는 상품, 자산 및 서비스가 “공유”되지 않고 판매 또는 임대되는 플랫폼 기업의 영리적 노동 중개이기 때문에 오해의 소지가 있어 플랫폼 경제 및 긱 경제와 같은 용어를 사용한다(Prassl, 2020). “플랫폼”이라는 용어는 YouTube와 같은 콘텐츠 제공업체, Facebook과 같은 온라인 커뮤니티, Amazon 또는 eBay와 같은 마켓 플레이스 및 Amazon Mechanical Turk와 같은 클라우드 워킹 공급자를 일컬을 때 사용한다. 이렇듯 다양한 용어 중 “플랫폼”은 기술 혁신을 통해 특정 시장의 수요와 공급을 일치시켜 이익을 창출하고 상품과 서비스의 상업 거래를

63) 독일사례는 해외 사례 챕터를 작성한 황수옥 박사가 2017년에 자신이 참여하여 작성한 정홍준 외(2017) 보고서 원고의 일부를 수정·보완하여 집필한 것이다.

62) Crowdworking Monitor(CWM) 보고서는 독일 노동사회부가 의뢰하여 라인 발(Rhein-Waal) 대학교의 올리버 쉐플링 교수(Oliver Serfling)와 베를린에 있는 온라인 설문 조사 기관인 Civey가 공동으로 수행하였고 현재까지 독일에서 클라우드 워킹에 관한 연구 중 가장 큰 표본을 가지고 있다. 독일의 클라우드 워킹 현상의 규모, 클라우드 워커의 사회 인구 통계, 동기, 클라우드 워킹 플랫폼 및 작업의 특성 등을 2년 동안의 변화를 조사하는 것으로 플랫폼 노동의 사회적, 경제적 배경에 대한 조사를 통해 독일 플랫폼 노동자의 현황을 파악하고 필요한 정책 마련의 기반을 다지기 위해 실시하였다. 조사방법으로는 약 25,000개 이상의 웹 사이트, 블로그 및 뉴스 포털(예: Spiegel Online, Welt.de, Cicero 등)에서 약 375,000명의 인터넷 사용자를 대상으로 설문 조사를 실시하였다.

63) 선거가 가능한 성인을 기준으로 하였다.

촉진하는 것<sup>64)</sup>을 의미하기 때문에 플랫폼 경제라는 용어를 사용한다.

독일 플랫폼 노동자의 평균나이는 41세로 여성(44%)에 비해 남성(56%)이 조금 더 많다. 교육 수준은 고등학교 졸업 후 직업교육을 받은 경우가 70%로 가장 많았으며 전문대 이상(51%)도 많은 것을 볼 수 있다. 독일에서 전문대 이상의 학력을 가진 비율이 약 1/5 정도<sup>65)</sup>임을 생각해볼 때 플랫폼 노동자들의 평균 교육수준이 높고 특히 크라우드 워커의 경우가 깃 워커에 비해 높게 나타났다. 가족관계로는 기혼(44%), 비혼(26%), 동거(22%) 순으로 나타났으며 가족의 주된 부양자가 아니라는 답변이 55%, 가족의 주된 부양자라는 답변이 36%로 나타났다. 이는 설문조사에 답변한 사람들의 평균 월수입이 1,500유로 ~ 2000유로(약 195만 원 ~ 260만 원<sup>66)</sup>) 사이가 38%로 가장 많았고, 1500유로(약 195만 원) 이하와 3000유로 ~ 5000유로(약 390만 원 ~ 650만 원) 사이가 각각 25%인 것과 관련이 있는 것으로 볼 수 있다. 즉, 아직까지 플랫폼을 통해 노동자들이 벌어들이는 수입이 가정경제에서 주 수입원이 아니라는 것을 추정해볼 수 있다.

특히 IT산업에서는 노동자 간 임금격차가 점점 크게 벌어지고 있는데 이는 크라우드 소싱으로 인한 것이다. IT분야는 고임금전문가들이 많은 분야이기도 하지만 몇 년 전부터 단기계약, 위장 자영업 등을 이용한 크라우드 소싱으로 신규 진입자들의 임금은 크게 떨어지고 있다. 예를 들어, 프로그래밍 과정에서 작업물을 세분화하여 플랫폼 웹사이트에 작업의 상세한 내용을 올리고 그에 대한 결과물을 받는다.

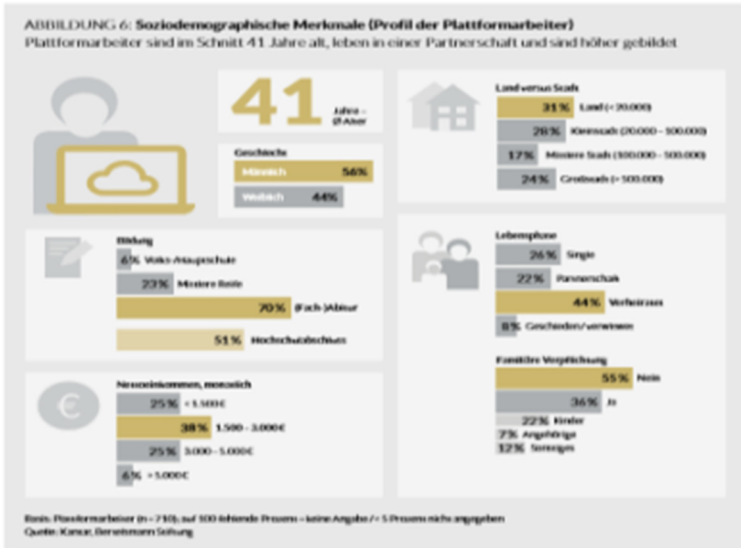
현재 독일의 플랫폼 시장은 정보산업분야의 전문직 숙련 노동자들이 주당 7시간 정도 노동하면서 부업으로 삼는 경우가 많은 것으로 나타났다. 그러나 점점 단순 서비스 업무가 플랫폼 시장으로 진입하면서 플랫폼 시장 내에서 노동자 간

64) Zysman & Kenney (2017), Intelligent Tools and Digital Platforms. Implications for Work and Employment.

65) Statistisches Bundesamt/DESTATIS 2017에서 2020년 10월 13일 인출.

66) 독일 전일제 노동자의 평균 월 세전 임금은 2019년 기준 약 3994유로(약 520만 원)임. (독일 통계청 자료. <https://de.statista.com/themen/293/durchschnittseinkommen/>에서 2020년 10월 13일 인출).

격차가 크게 벌어지고 있다. 뿐만 아니라 플랫폼에서 단순 업무를 하고 있는 노동자들 역시 플랫폼 노동을 부업으로 삼고 있으나 주된 직업에서의 수입도 낮은 것으로 나타나 이들에 대한 보호가 절실하다.



\* 출처: Catherine, Michael, Anke, & Wintermann (2019). Plattformarbeit in Deutschland, p.16.

그림 V-4. 독일 플랫폼 노동자 현황

(2) 플랫폼 노동자의 법적 지위 및 보호

디지털 방식의 플랫폼 노동은 유연성과 이동성이라는 장점을 제공하면서 빠르게 확산되고 있다. 독일에서는 특히 정보산업과 관련이 있는 혁신기업들이 플랫폼 시장에 진출하면서 높은 수준의 자격을 요구하는 작업이나 창의적인 작업의 플랫폼 노동자가 빠르게 늘어나고 있다. 그러나 전문적인 기술을 가진 플랫폼 노동자가 플랫폼 노동시장에서만 일하는 경우는 매우 드물게 나타나며 앞서 통계에서 살펴

본 바와 같이 주당 노동시간이 약 7시간 정도로 부업으로 추정된다. 그러나 단순 서비스 영역의 산업 부문에서도 플랫폼 기업이 늘어나면서 단순 업무를 하는 플랫폼 노동자의 고용불안정과 사용자의 책임에 관한 문제가 나타나고 있다. 따라서 독일노총은 디지털로 구성된 플랫폼 노동의 확산으로 인해 노동자 간 격차가 더욱 벌어져 사회적 양극화의 가능성이 높다고 판단한다.<sup>67)</sup> 독일노총이 제기하는 기본적인 문제는 플랫폼 운영자가 노동자와의 고용 관계를 부정한다는 것이다. 플랫폼이 일반적으로 사용하는 약관에서 플랫폼 운영자는 자신들을 사용자 또는 고용기관임을 부정한다. 이럴 경우에 플랫폼의 노동자들은 경제적 독립성이 명백히 제한되더라도 소위 1인 자영업자로 간주된다. 이렇게 사용자의 지위를 거부함으로써 플랫폼 운영자는 주로 노동자에 대한 사회 보장 기여를 피할 뿐만 아니라 노동3권과 공동결정권에 대한 책임을 회피한다.

독일 정부는 노동 4.0 백서(Arbeiten 4.0, Weissbuch)를 통해 크라우드 워커들(Crowdworkers)은 “기술적인 제반 조건들과 세부 작업 내역서를 통해 정해진 기본 틀이 정해져있다면 업무 관련 지시사항은 이미 업무를 할당할 때 암묵적으로 전달되었다고 볼 수 있다. 따라서 업무가 할당될 때 업무와 관련된 지시 사항도 함께 전달된 것이다. 또한 스크린 샷이나 업무 공정 기록을 통해 구체적인 일정이 공유되고 이를 통해 지속적인 감시가 이루어지거나 혹은 고객이 제공된 서비스에 대해 점수를 매기는 구조를 가지고 있다면 인적 종속성을 충족한다고 볼 수 있을 것이다<sup>68)</sup>”고 하며, 다양한 형태의 플랫폼 노동이 실질적으로 이루어지는 과정을 고려해야 한다고 주장하였다. 최근 배달 서비스와 같은 일부 영역에서 플랫폼 운영자가 사용자임을 인정하면서 배달업체 ‘딜리버루(Deliveroo)’가 독일 시장에서 철수하기도 하였다. 또한 일부 플랫폼 운영자들은 플랫폼 노동의 문제해결을 위해 노동조합과 함께 하기도 한다.

---

67) DGB (2019). Regeln für Plattformarbeit, p.2.

68) Bundesministerium für Arbeit und Soziales (2020). Weissbuch-Arbeiten 4.0. p. 171.

### (3) 플랫폼 노동자의 보호방안

학계에서는 이미 수년 전부터 크라우드 워커를 법률적으로 어떻게 분류할 것인가에 대한 논의가 활발하게 이루어지고 있다.<sup>69)</sup> 그러나 플랫폼을 통한 노동의 형태가 매우 다양하기 때문에 플랫폼 노동자의 지위에 대한 논의는 계속되고 있다. 일반적으로 크라우드 워커는 대체로 업무 수행 시 구체적인 지시를 받지 않으며 최소한 형식상으로는 어떤 일을 맡을 것인지 여부를 자유롭게 선택할 수 있기 때문에 이들의 대부분은 노동자의 개념 중 인적 종속성이 없다고 볼 수 있다. 따라서 독일 노동법에 따른 전통적인 노동자 개념과 정확하게 일치하지 않기 때문에 아직까지 노동자성 인정 여부에 대한 결론은 나지 않았다. 그럼에도 불구하고 현재 독일의 법체계 속에서 플랫폼 노동자는 ‘유사노동자’(die Arbeitnehmerähnliche Personens)와 ‘자영업자’(Selbstständige)에 대한 노동법 및 사회법 체계에서 규정하고 있는 보호 조항의 적용을 받고 있다(정홍준 외, 2017).<sup>70)</sup>

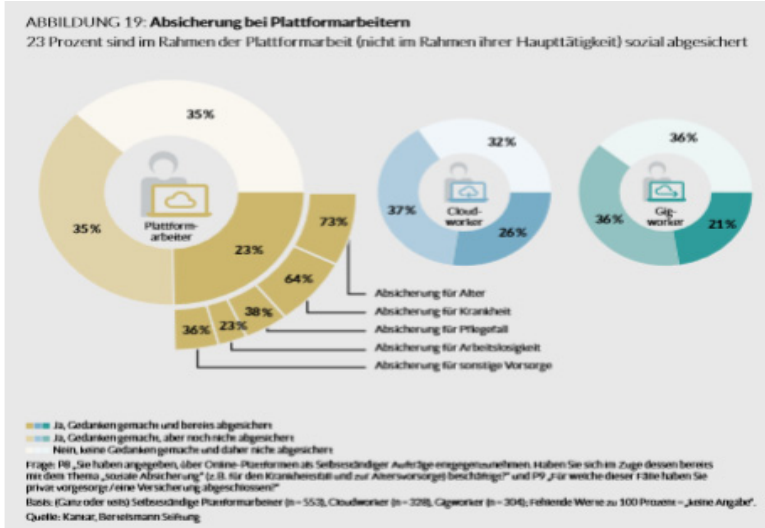
독일의 유사노동자는 임금노동자와 비교하여 인적 종속성은 낮고 경제적 종속성은 높은 노무제공자의 노동법상 보호를 위해 생겨난 개념이다. 통상 유사노동자는 임금노동자와 비교하였을 때, 노동 시간 및 장소에서 구속을 받지 않는다. 그러나 경제적 종속성이 높기 때문에 하나 또는 여럿의 사용자로부터 받은 소득으로 생계를 유지하는 특징을 가지며, 유사노동자는 임금노동자와 같은 사회적 보호의 필요성이 있다(정홍준 외, 2017). 유사노동자에 관한 사항은 단체협약법(Tarifvertragsgesetz) 제12조a에서 규정하고 있다. 제12조a 제1항에 따라 유사노동자는 “경제적으로 종속되어 있어 노동자와 유사하게 사회적 보호의 필요성이 있는 자로서 고용계약 또는 도급계약에 따라 노무를 제공하고 이를 본인이 직접 또는 일반적으로 다른 노동자의 도움 없이 행하는 경우를 말한다. 주로 한 사람을

69) Däubler & Klebe(2015), Crowdwork: Die neue Form der Arbeit – Arbeitgeber auf der Flucht?, NZA 2015, S. 1032.

70) 한인상, 신동윤 (2019). 플랫폼 노동의 주요 현황과 향후과제, 8쪽, 국회입법조사처.

위하여 노무를 제공하거나 또는 평균적으로 영리활동의 대가로 얻은 전체 소득의 절반 이상이 한 사람에게 의해 지급되는 경우가 이에 해당한다.” 또한 유사노동자는 노동자와 마찬가지로 경제적으로 종속되어 사회적 보호를 받을 필요가 있기 때문에 단결권을 보장받으며 단체협약의 체결을 통해 노동조건을 개선시킬 수 있다. 단체협약법(Tarifvertragsgesetz) 제12조a에 의해 노동조합은 유사노동자를 위하여 단체교섭을 체결할 수 있다. 이러한 단체협약에는 임금 수준 외에도 복리후생 급여, 근로불능급여, 휴가 등의 사항이 포함될 수 있으며, 사용자 단체와 업종의 특성을 반영하는 고용조건을 협상할 수 있다(정홍준 외, 2017). 플랫폼을 통해 노무를 제공하는 자가 실질적으로 프리랜서라면 ‘1인 자영업자(Solo-Selbständige)’에게 적용되어 온 도급노동(Werkvertragsarbeit) 또는 서비스 노동(Dienstvertragsarbeit)과의 관계 속에서 법적 보호를 받을 수 있다.

독일 IT업계의 노동자 평의회(Betriebsrat)와 노동조합은 기업 내 작업 과정에서 클라우드 소싱 등을 통한 외주화에 관여해야 한다고 주장한다. 노동자 평의회는 클라우드 소싱의 도입이 보통 프로젝트에 추가업무만 더 늘이며, 기업 내 노동자들과 플랫폼 업체를 통한 프리랜서들의 작업결과를 착취하고 있다고 판단한다. 따라서 공공서비스노조(Ver.di)는 노동자 평의회에 업무분담, 노동시간 조정에 따른 과다업무 방지, 노동자 정보 보호, 노동의 질적 향상, 인력배치, 건강권 보호 그리고 프로젝트 작업 분담에 노동자 평의회가 개입할 가능성이 있다고 본다. 또한 터크옵티콘(Turkopticon)은 정보를 나누는 인터넷 게시판으로 시작하였다가 노동자들에게 발생하는 여러 문제들을 집단적으로 해결하기 위한 활동을 하고 있다. 터크옵티콘의 이용자들은 플랫폼 업체에게 투명성을 요구하고 개인 프로그래머들에게는 작업근거를 남기고 하청계약을 확실하게 하는 등의 조언을 한다(Wallraff, 2018).



\* 출처: Catherine et al. (2019), Plattformarbeit in Deutschland, p.16.

**그림 V-5. 독일 플랫폼 노동자의 사회보장 현황**

〈그림 V-5〉는 현재 플랫폼 노동자들의 사회보험 보장 비율을 나타내고 있으며 플랫폼 노동자의 23%가 사회보험에 가입되어 있다. 이러한 비율은 클라우드 노동자와 깃 노동자에게도 비슷하게 나타난다. 이렇듯 사회보험을 보장 받지 못하는 문제는 플랫폼 노동자들이 플랫폼 노동의 가장 큰 단점으로 꼽기도 하였다. 따라서 플랫폼 노동자들이 노동자들과 마찬가지로 사회보험의 보장을 받는 것은 플랫폼 노동자들의 보호방안 중 우선적으로 해결해야 할 문제이며, 최근 독일정부는 사회보험 적용대상 범위를 확대하여 저임금 노동자와 저임금 자영업자를 포함시키도록 하였다. 사회보험 적용 제외대상자였던 월수입 450유로 미만인 저임금 노동자와 연간 3개월 이상 또는 70일 이상 노동하지 않는 경우 저임금 자영업자로 규정하여 이에 해당할 경우 사회보험료를 납부해야 하는 의무를 면제해주고 세금을 면제해주는 등의 혜택이 주어진다.<sup>71)</sup>

플랫폼 노동자들의 요구 사항 중 또 중요한 것은 플랫폼에서 가격 경쟁의 규제나 온라인 플랫폼 내에서 공정성 확보를 위한 기관 설립의 필요성이었다. 2017년 독일의 금속노조(IG Metall)는 “공정한 크라우드워크(FairCrowdWork)<sup>72)</sup>” 웹사이트를 개설하여 플랫폼 노동자들이 여러 플랫폼 사업체의 노동조건이나 수수료 등을 비교할 수 있게 하고, 법률적 문제 해결에 도움을 주고 있다. 또한 크라우드소싱 협회와 함께 ‘옴부즈 오피스(Ombudesstelle)’를 설립하였다. 옴부즈 오피스는 지방노동법원 법관 1인, 크라우드 소싱 연합 대표 1인, 플랫폼대표 1인, 독일 금속노조 이사 1인, 플랫폼 종사자 1인 등 5인으로 구성된 기구로 분쟁을 해결하고 ‘공동의 행동강령’(Der Gemeinsame Code of Conduct)’에 서명한 플랫폼이 행동수칙을 지키도록 모니터링하고 이를 준수하지 않을 경우 해당 플랫폼을 기구에서 제외하는 등의 제재를 가할 수 있도록 하였다.<sup>73)</sup>

### 3) 프랑스

#### (1) 플랫폼 노동의 현황

프랑스는 디지털을 통하여 소비자와 공급자를 연결하는 노동을 ‘디지털 플랫폼 노동(travail des plateformes numériques.)’이라고 정의한다. 프랑스 일간지 뱅미뉴트(20 minutes)의 조사에 따르면 프랑스인 10명 중 9명은 플랫폼을 이용해 본 경험이 있다고 답하였다<sup>74)</sup>. 플랫폼 업체는 주로 숙박, 운송, 배달, 돌봄뿐만 아니

71) 이승현 (2020). 코로나 19 관련 독일의 지원정책, 국제노동브리프 4월호, 77쪽, 한국노동연구원.

72) 공정한 크라우드워크(FairCrowdWork) 홈페이지, <http://faircrowd.work/de/>에서 2020년 10월 10일 인출.

73) 한인상, 신동윤 (2019). 플랫폼 노동의 주요 현황과 향후과제, 9쪽, 국회입법조사처.

74) KOTRA 해외시장뉴스 (2018.02.13.). 빠르게 성장하는 프랑스 공유경제.

<https://news.kotra.or.kr/user/globalAllBbs/kotranews/album/2/globalBbsDataAllView.do?dataIdx=164784&searchNationCd=101011>에서 2020년 10월 10일 인출.

라 식품, 의류, 통신 등과 같은 서비스업으로 점점 증가하고 있다. 프랑스의 대표적인 플랫폼 노동의 종류로는 우버(VTC:Uber), 리프트(Lyft), 블라블라카(Blablacar)와 같은 운송업, 딜리버루(Delivroo), 푸도라(Foodora), 우버이츠(Uber Eat)와 같은 배달업과 가사서비스(Supermano, Hellocasa)등이 있다. 그러나 플랫폼 노동의 개념에 대해서는 여러 논의가 진행 중이며 킥 경제(gig economy), 공유경제(sharing economy), 클라우드 워킹(crowdworking) 등의 용어를 사용하고 있다.

경제연구기관인 몽테뉴 연구소(Institut Montaigne)에서는 800명의 플랫폼 노동자 대상으로 실시한 플랫폼 노동자들의 노동조건과 노동 환경에 대한 온라인 설문조사를 실시하였다. 조사에 따르면, 프랑스의 플랫폼 노동 종사자는 약 20만 명으로 전체노동자의 08.% 수준이다. 플랫폼 종사자의 96%가 평균연령이 26세 인 남자이며 이들의 57%가 대학생으로 조사되었다. 시간당 평균소득은 10유로에서 15유로로 최저임금<sup>75)</sup> 수준으로 플랫폼 노동자의 약 75%는 주로 주말에 근무 하는 것으로 조사되었다. 즉, 프랑스의 플랫폼 노동자들은 주말에 단기 소득을 목적으로 일을 하는 경우가 많은 것으로 나타났다.

## (2) 플랫폼 노동자의 법적 지위 및 보호

프랑스에서는 임금노동자와 자영업자의 이분법으로 고용상의 지위를 나눈다. 임금노동자의 경우, 근로계약 체결을 통해 노동법의 적용을 받으며 최저임금, 유급휴가, 해고보호, 노동3권에 대한 권리를 가지며 사회보장법전에 따라 업무상 사고나 질병에 대한 보호와 실업급여를 받는다. 현재 플랫폼 기업에서 일하고 있는 노동자는 자영업자로 규정되어 임금노동자와 같은 노동법의 적용이나 사회보장법전에 따른 사회보장제도의 적용을 받지 못하고, 자영업자와 같이 스스로 납부한 기여금에 따른 보장을 받는다.

---

75) 2020년 시간당 최저임금 10.15유로.

2016년 플랫폼 노동자의 권리와 플랫폼의 사회적 책임에 관하여 노동법전 (Code du Travail) 개정을 통해 새로운 특수고용노동의 지위를 부여하였다. 이 법은 노동법 (article L.8221-6 du Code du travail)에 근거하여 플랫폼 노동자들의 권리보호와 이들의 사회적 책임을 규정 하고 있다. 「노동과 사회적 대화의 현대화 그리고 직업적 경로안전에 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 산재보험, 직업교육 훈련, 노동3권에 대한 권리를 규정하고 있다. 법률(L. 7341-1)에 따르면 플랫폼 노동자는 “전자적 방식의 플랫폼을 이용하여 작업 활동을 행하는 비임금 노동자”로 정의되며 이에 따라 플랫폼은 노무나 매매되는 재화의 성격과 가격을 결정할 경우 플랫폼 노동자에 대하여 사회적 책임을 부담하도록 한다<sup>76)</sup>. 이 법에 따라 법률상 자영업자인 플랫폼 노동자는 노동3권을 보장받아 노동조합의 조직과 가입, 이익을 위한 단체행동이 가능하다.

프랑스 노동법전<sup>77)</sup>

제7편 특수고용노동자들

제3권 방문위탁판매인, 지점장, 협동조합 조합원인 노동자 및 전자적 방식의 플랫폼을 이용하는 노동자

제4장 전자적 방식의 플랫폼을 이용하는 노동자

제1절 적용범위

L7341-1조

제공되는 노무나 매매되는 재화의 성격과 가격을 플랫폼이 결정하는 경우, 플랫폼은 플랫폼 노동자에 대해서 본 절에서 규정하는 바에 따라 사회적 책임을 부담한다.

L.7342-2조

① 플랫폼 노동자가 산재 위험을 예방하는 보험에 가입하거나 사회보장법전 L.743-1조에서 말하는 산재보험에 임의 가입하는 경우, 그 보험료는 시행규칙으로 정하는 상한액의 범위 내에서

76) Larrazet(2020). 이동성지향법과 플랫폼 기업 약관: 프랑스의 플랫폼 기업, 국제노동브리프 5월호 p.28, 한국노동연구원.

플랫폼이 부담한다. 이 상한액은 위 L.743-1조에서 규정하는 보험료를 초과할 수 없다.

② 제1항의 규정은 플랫폼이 동 항에서 말하는 산재보험과 적어도 동일한 수준의 보장을 제공하는 단체상해보험에 플랫폼 노동자를 가입시키고 그 보험료를 플랫폼이 부담하는 경우에는 적용하지 않는다.

L.7342-3조

① 플랫폼 노동자는 L.6312-2조에서 규정하는 직업교육훈련을 향유할 권리가 있다. L.6331-48조5)에서 말하는 직업교육훈련 기여금은 플랫폼이 부담한다.

② 플랫폼 노동자는 L.6313-1조 제3호에서 말하는 직업교육훈련을 신청할 수 있다. 플랫폼은 그 과정에 수반되는 비용을 부담하는 한편, 시행규칙에서 정하는 바에 따라 일정한 수당을 플랫폼 노동자에게 지급해야 한다.

③ 플랫폼 노동자가 해당 플랫폼에서 달성한 매출액이 일정한 기준을 초과하는 경우, 플랫폼은 플랫폼 노동자의 개인별 직업교육훈련계좌를 적립한다. 이 조항의 시행을 위한 구체적인 사항은 시행규칙으로 정한다.

L.7342-4조

플랫폼 노동자가 플랫폼에서 달성한 매출액이 시행규칙으로 정하는 기준에 미치지 못하는 경우에는 L.7342-2조 및 L.7342-3조 제1항과 제2항은 적용하지 않는다. 산재보험 보험료 및 직업교육훈련 기여금의 계산을 위해서는 플랫폼 노동자가 해당 플랫폼에서 달성한 매출액만을 고려한다.

L.7342-5조

L. 7341-1조에서 말하는 노동자들이 직업적 요구사항을 관철하기 위하여 조직적으로 노무의 제공을 거부하는 행동은 권리를 남용한 경우가 아니면 계약상 책임을 발생시키지 아니하며, 플랫폼과의 관계를 단절하는 등 그 행동을 이유로 해당 노동자에게 불이익을 가하는 일체의 이유를 구성하지 아니한다.

L.7342-6조

L. 7341-1조에서 말하는 노동자들은 노동조합을 조직하거나 노동조합에 가입할 수 있으며, 대표를 통하여 집단적 이익을 주장할 수 있다.

L.7342-7조

L. 7341-1조에서 말하는 노동자는 자신이 해당 플랫폼에서 수행한 업무에 관한 데이터에 접근할 권리가 있다. 노동자는 이 데이터를 체계적인 형태로 받을 권리가 있으며, 데이터를 전송할 권리가 있다. 데이터의 범위, 접근 방법, 추출 방법 및 전송 방법에 관한 구체적인 내용은 시행규칙으로 정한다.

제2관 특칙

L.7342-8조

이하의 규정은 L.7341-1조에서 규정하는 플랫폼을 이용하여 아래 각 호의 어느 하나에 해당하는 직업 활동을 수행하는 노동자에게 적용한다.

1. 여객운송차량의 운전
2. 이륜 또는 삼륜의 자전거나 오토바이를 이용한 상품의 배달

L.7342-9조

- ① 플랫폼은 L.7342-8조에서 규정하는 노동자에 대한 사회적 책임을 이행하기 위한 요건과 방식을 정한 약관을 작성할 수 있다. 이 약관은 플랫폼의 권리와 의무 및 해당 플랫폼 노동자의 권리와 의무를 규정한다. 이 약관은 본 절의 규정들을 포함하여 특히 다음의 사항을 명시한다.
1. 플랫폼 노동자의 업무수행조건. 특히 플랫폼 노동자와 플랫폼이용자와의 관계를 정하는 규칙들 및 이용자의서비스 요청이 적을 때 동시 접속하는 노동자의 수를 규율하기 위하여 적용하는 규칙들. 플랫폼 노동자와 플랫폼의 관계는 비전속적이어야 하며, 플랫폼 노동자에게 플랫폼 이용의 자유가 보장되어야 한다. 플랫폼 노동자는 플랫폼에 접속할지 여부를 자유롭게 결정할 수 있어야 하며, 반드시 업무에 종사해야 하는 시간대가 강제되어서는 안 된다.
  2. 플랫폼 노동자의 노무 제공에 대한 적절한 가격의 보장에 관한 사항
  3. 플랫폼 노동자의 숙련 향상 및 직업적 경로의 보장에 관한 사항
  4. 특히 아래의 사항에 관한 조치들
    - a) 플랫폼 노동자의 근로조건을 개선하기 위한 조치
    - b) 제3자에 대한 손해 등 플랫폼 노동자가 노무의 제공과 관련하여 노출될 수 있는 직업상 위험을 예방하기위한 조치
  5. 플랫폼 노동자의 업무수행조건에 관하여 플랫폼과 플랫폼 노동자 사이에 정보의 공유 및 대화에 관한 사항
  6. 플랫폼 노동자의 업무수행조건 일체의 변경에 관하여 플랫폼 노동자에게 공지하는 것에 관한 사항
  7. 플랫폼 노동자에게 요구되는 노무의 품질, 업무수행에 대한 플랫폼의 감독, 상법 L.442-1조에서 정한 바에 따라 플랫폼과 플랫폼 노동자의 상시적 관계의 해지에 이를 수 있는 상황 및 이 경우 플랫폼 노동자가 향유할 수 있는 보상에 관한 사항
  8. 플랫폼이 추가로 플랫폼 노동자에게 제공할 수 있는 복리후생의 내용
- ② 시행규칙에서 정하는 바에 따라 플랫폼은 약관을 행정관청에 제출한다.
- ③ 행정관청은 플랫폼이 제출한 약관의 내용이 본 장의 규정에 부합하는지 여부를 심사하고 승인 여부를 결정한다. 플랫폼은 약관의 승인을 신청하기 전에 모든 수단을 활용하여 플랫폼 노동자들과 협의해야 한다. 협의의 결과는 플랫폼 노동자들에게 공지해야 하며, 약관의 승인을 신청할 때 첨부해야 한다.
- ④ 행정관청은 약관을 접수한 때로부터 4개월 이내에 약관의 승인 또는 거절에 관한 결정을 플랫폼에 통지해야 한다. 이 기간 내에 통지가 없을 경우 약관은 승인된 것으로 간주된다
- ⑤ 약관은 플랫폼의 인터넷 사이트에 공지되어야 하며, 플랫폼 노동자와 체결하는 계약이나 표준거래약관에 첨부되어야 한다.
- ⑥ 약관의 작성과 승인은 플랫폼과 플랫폼 노동자 사이에 종속적 법률관계가 존재하고 있음을 의미하지 않는다.
- L.7342-10조
- ① 약관의 내용이 본 장의 규정에 부합하는지 여부, 약관의 승인 또는 거부에 관한 행정관청의 결정에 불복하는 소송은 지방법원의 배타적 관할에 속한다. 그 관할지와 심급에 관한 사항은 시행규칙으로 정한다. 플랫폼은 행정관청의 결정에 관한 통지를 받은 때로부터 2개월 이내에, 플랫폼 노동자는 확실한 날짜를 특정할 수 있는 모든 수단을 동원하여 행정관청의 결정을 안 날로부터 2개월 이내에 소송을 제기해야 한다. 이 기간이 경과하면 소송은 각하된다.

- ② 법원은 4개월 이내에 판결을 해야 한다. 이 기간 내에 판결이 없거나 판결에 대하여 항소가 있는 경우, 소송은 고등법원이 관할한다.
  - ③ 노동법원에서 다루고 있는 소송의 결과를 좌우할 수 있는 약관의 승인에 관하여 심각한 문제가 제기되는 경우, 해당 노동법원은 심리를 정지하고 제1항의 시행규칙에서 정한 관할법원에 사건을 이송한다.
- L.7342-11조  
L.7342-8조 이하의 규정의 적용에 관한 세부사항은 시행령과 시행규칙으로 정한다.

### (3) 플랫폼 노동자의 보호방안

플랫폼 노동자들을 위한 주요 정책으로 고용안정지원과 사회보험지원을 하고 있으며 플랫폼 노동자들의 사회보장은 산재, 건강, 실업, 연금 보장에 대한 논의가 가장 중점에 있다. 일단 플랫폼 노동자들은 자영업자로 간주되기 때문에 임금노동자에 비해 사회보장범위가 제한적이다. 가입이 가능해도 보험의 본인부담금을 임금노동자보다 적게 납부하고 있어 보장 범위도 낮은 수준이며 법률에 따라 지원 근거는 마련되어있지만 사실상 제한적으로 시행되고 있어 아직까지 지원에 대한 뚜렷한 효과가 나타나지 않고 있다. 또한 플랫폼 노동자들의 고용형태에 따라 사회보장제도가 다르게 구성되어 있기 때문에 플랫폼 노동자의 사회보험 지원 효과와 관련하여 논란이 되고 있다. 현재 시행되고 있는 정책은 고용형태에 따라 다른 기관을 통해 운영되고 있다. 우선 플랫폼을 운영하는 업체에 고용된 임금노동자의 경우는 플랫폼 사용자가 사회보험에 가입을 해 주어야 한다. 특히 2018년 전 국민 고용보험 가입 정책이 시행된 이후 개별 노동자의 고용보험료가 없어진 대신 사업주에게 고용한 노동자의 고용보험료 납부 의무가 주어졌는데 플랫폼 운영 사업주도 이에 해당한다. 그러나 사용자가 이를 이행하지 않을 경우 플랫폼 노동자들은 실업상태가 되면 실업수당을 받지 못하게 된다. 두 번째로 독립적인

77) Larrazet (2020), 이동성지향법과 플랫폼 기업 약관: 프랑스의 플랫폼 기업, 국제노동브리프 pp.28~30, 한국노동연구원.

플랫폼 노동자의 경우 자영업자와 유사한 절차로 사회보장을 받을 수 있다. 이들은 자신이 사업주의 지위를 갖고 일을 하기 때문에 임금노동자들의 사회보장 번호와 같은 기능을 가진 SIRET 번호를 받기 위해서는 자동사업자의 지위(auto-entrepreneurs)로 자유업 종사자들이 가입하는 사회보장 기관인 URSSAF에 가입하면 사회보장을 받을 수 있다. 세 번째, 플랫폼의 전문직 프리랜서의 경우는 두 번째의 경우와 같이 자영업의 지위로 URSSAF에 가입하면 사회보장을 받을 수 있다.

플랫폼 노동자들의 권리 보호를 위한 민간기구로는 민간협회인 ‘우버관찰소 (l’observatoire de l’ubérisation)’와 소상공인들을 지원하는 민간 협동조합인 ‘코파남’이 있다. 우버 관찰소<sup>78)</sup>는 직업협회(Fédération des profession)와 자동사업주(auto-entrepreneurs) 협회( Fédération des auto-entrepreneurs: FEDAE)가 함께 2015년에 플랫폼을 활용하는 종사자나 사업주를 지원하는 목적으로 설립한 민간기관이다. 이 기관은 플랫폼 노동의 거시적이고 장기적인 발전을 위한 다음과 같은 주요 임무를 제시하고 플랫폼 노동자들의 권익과 노동권 보호를 위한 역할을 담당하고 있다. 프리랜서 협동조합(코파남, Coopaname)<sup>79)</sup>은 플랫폼 노동자만을 위한 것이 아니라 소상공인 자영업자들의 행정지원과 소기업 창업자들을 지원하는 기관으로 플랫폼 노동자들도 이용 대상자에 포함하고 있다. 협동조합의 개념으로 운영되고 있다. 주요업무는 소상공인, 플랫폼 노동자들의 사회보장 지원 행정, 세금과 재정컨설팅, 법률지원등 총괄적인 행정업무를 지원하고 있다. 특히 소규모 사업 창업자들의 사업안정을 위한 사회보장 정보제공과 사업컨설팅 업무를 하고 있다.

---

78) 우버 관찰소 홈페이지 <https://www.uberisation.org/>에서 2020년 10월 13일 인출.

79) 코파남 홈페이지 <https://www.coopaname.coop/article/coopaname-cest-politique>에서 2020년 10월 13일 인출.

## 4) 미국

### (1) 플랫폼 노동의 현황

미국은 2017년 기준 플랫폼 노동자의 수를 전체 취업자의 약 1%로 추산하며 지난 1년 간 미국 성인 중 약 8%가 각 경제에 참여한 경험이 있는 것으로 발표하였다. 미국의 플랫폼 노동자의 개인적인 특성을 살펴보면 연령별로 35세 미만의 비율이 35.2%로 가장 높았으며 웹기반 플랫폼 노동자의 비율이 41.9%로 지역기반 플랫폼 노동자의 비율(31.5%)보다 약 10% 정도 높은 것으로 나타났다. 학력별로는 절반 이상이 대졸 이상이며 웹기반 플랫폼 노동자의 경우 대졸 이상의 비율이 67%로 매우 높았다. 미국의 노동통계국은 2017년 기준 플랫폼 노동자의 수를 전체 취업자의 약 1%로 추산하며 지난 1년 간 미국 성인 중 약 8%가 각 경제에 참여한 경험이 있는 것으로 발표하였다.

미국의 플랫폼 기업인 에어비앤비는 2008년 설립되어 2015년 11월 등록 숙소가 200만 개, 2017년 7월에는 300만 개를 넘어섰다. 에어비앤비를 이용하는 호스트가 집이나 빈방에 대한 정보를 웹사이트에 올려놓으면 투숙객이 예약을 하고 숙소로 도착하여 이상이 없음을 확인하면, 호스트에게 숙박비가 지급된다. 2008년 샌프란시스코에서 고급서비스를 지향하던 우버캡(UberCab)은 사용자가 호출하면 고급차량이 제공되는 서비스였으며 일반 택시의 1.5배 수준이었다. 그러나 비면허로 택시서비스를 제공하는 것에 대한 논란이 발생하면서 택시를 뜻하는 ‘캡’을 떼고 우버(Uber)로 브랜드를 변경하였다. 뉴욕에 진출한 우버는 앱 기반 차량 호출 서비스 기업으로 택시 가격의 1.75 배 정도 “더 많은 비용을 낼 용의가 있는 사람들을 위한 서비스”를 시작하였다. 2017년 1월 뉴욕타임즈는 약 4만 6000대의 자동차가 우버와 제휴하고 있고 이 숫자는 일반 택시의 약 4배 수준이라고 보도하였다. 개인 심부름 서비스업체인 태스크래빗(TaskRabbit)은 입찰제인

력시장으로 출발하여 2014년 임시인력 공급업체로 사업모델을 변경하여 지역에서 집안일과 전문적인 일을 의뢰할 수 있도록 한다. 이러한 플랫폼 업체에서 일하고 있는 노동자들은 업무를 수행하기 위해 필요한 교통비, 건강보험료, 사회보장연금세, 메디케어세, 급여세를 모두 스스로 부담해야 하며, 업무상 재해를 당해도 자비로 부담하고 질병, 일감부족으로 인한 휴업시에는 생계가 보장되지 않는다.

플랫폼 업체는 앱이나 웹사이트를 통해 고객과 노동자를 중개한 후 받는 수수료율을 일방적으로 결정한다. 2015년 태스크래빗(TaskRabbit)은 수수료율을 20%에서 30%로 인상하고 의뢰인에게 청구되는 5%의 신뢰, 안전 보장비를 신설하면서 동시에 의뢰인에게서 재의뢰를 받으면 수수료를 15%로 감면해주기로 했으며, 2017년에는 5%였던 신뢰, 안전 보장비를 신뢰, 지원 보장비로 변경하면서 7.5%로 인상하였다(Ravenelle, 2020:96). 미국에서 우버는 사전에 명확한 안내 없이 규정을 변경하거나 신설하여, 2014년 6달러였던 기본요금을 2018년 2.55달러로 인하하였으며 수수료도 변경하였다. 기본요금을 인하하면서 일시적으로 수수료를 20%에서 5%로 낮췄으나 4개월 후 다시 20%로 인상하였으며 일부지역에서는 25%로 다시 인상하였다. 뉴욕에서 우버 노동자들은 4년 동안 분당 요금은 절반으로 마일당 요금은 42%, 기본요금은 58%로 깎이는데 취할 수 있는 어떠한 조치도 없었다(Ravenelle, 2020:126).

뿐만 아니라 플랫폼 업체들은 탄력적인 노동시간과 자율성을 보장한다고 하지만 실상은 그렇지 않다. 예를 들어 우버의 운전자 경우에는 월수입을 보장 받기 위해서 승차 요청 중 약 90%를 수락해야 하고 매일 또는 매주 일정한 시간대에 일정한 시간동안 일해야 했다. 에어비앤비의 경우, 호스트가 견적이나 의뢰를 위한 이메일에 일정 시간 동안 답장을 하지 않으면 차단을 당한다. 태스크래빗의 경우, 2015년 규정을 개편하면서 응답시간이 30분 이내로 정해져서 30분 내 응답하지 않으면 작업을 아예 못 받게 되어 수락률이 최소 요구 85% 이하로 떨어지면 이용정지를 당한다. 또 다른 문제는 플랫폼 기업들은 불투명한 알고리즘으로 앱이

나 웹사이트에 노동자의 프로필이 무슨 이유로 검색결과에 나타나는지 알 수 없다는 것이다. 플랫폼 업체는 여러 방식으로 노동자들을 통제하고 있으면서도 노동자에게 문제가 발생하였을 때, 어떠한 도움도 주지 않고 있다. 우버는 기사와 승객에게 회사 메일 주소만 알려주고 에어비앤비도 메일로 상담을 처리하다 여러 가지 사건,사고의 발생으로 24시간 전화 지원 서비스를 신설하였다. 태스크래빗도 웹사이트의 문의페이지나 메일을 통해서만 소통이 가능하며 답변이 오기까지 수 일이 걸리는 경우도 있다. 따라서 우버, 리프트, 핸디의 노동자들은 플랫폼 업체가 업무시 제약과 의무는 부과하면서 발생하는 위험, 예를 들어 경제적 위험 또는 업무상 재해 등을 노동자에게 전가시킨다고 주장하며 수차례 소송을 제기하였다 (Ravenelle, 2020:108-109).

## (2) 플랫폼 노동자의 법적 지위 및 보호

미국에서 근로계약을 맺게 되면 사용자는 실업보험기금에 보험료를 납입하고, 건강보험, 사회보장연금세와 메디케어세 분담금, 유급휴가, 산재보험, 퇴직금, 잔업수당, 육아휴직, 차별금지, 노조활동 보장 등의 의무를 진다. 그러나 노동자를 독립계약자로 분류하면 이런 것을 제공하지 않아도 된다. 미국변호사협회가 2011년 연방정부 조사결과를 근거로 독립계약자로 오분류된 노동자가 약 340만 명으로 추산된다고 발표하였다(Ravenelle, 2020:327).

2019년 9월 18일 미국 캘리포니아 주 의회를 통과하여 2020년 1월 1일부터 시행에 들어간 AB5 법(Assembly Bill 5)은 캘리포니아 주 대법원의 'Dynamex 판결'에서 배달기사 등 플랫폼 노동자에 대하여 '피용자(employees)'와 '독립계약자(independent contractors)'를 구별하는 이른바 ABC 검증요건을 법제화한 것이었다(장지연 외, 2020). 법률안 채택의 배경은 배송서비스회사인 Dynamex가 배달기사들을 직접 고용해오다가 2004년부터 독립계약자로 전환하자, 기사들

은 집단적으로 회사가 자신들을 독립계약자로 ‘오분류(misclassification)’하였다고 소송을 제기하였다. 처음 캘리포니아 주 지방법원은 배달기사들이 노동자에 해당하지 않는다고 판결하였으나, 항소심에서 지방법원 판결을 뒤집고 노동자의 지위가 인정되었다. 최종적으로 상고심에서 2018년 4월 30일 주 대법원 역시 Dynamex의 주장을 받아들이지 않고 배달기사의 노동자성을 인정하는 판결을 내렸다. 이에 캘리포니아 주 의회는 2019년 9월 18일 이를 법제화하는 ‘AB 5(Assembly Bill 5)’ 법을 통과시키게 되었다(장지연 외, 2020).

이 법은 실제로 근로자의 특성을 지니고 있으나 자영자로 분류되는 위장자영업자를 골라내기 위한 것이다. 이러한 계약관계에 있는 사람들 중에서 그들의 계약관계에 대하여 사용자가 이른바 ABC 테스트를 통과하지 못한다면 이들을 종속노동자로 간주한다는 규정이다. ABC 검증요건은 다음과 같다(장지연 외, 2020).

- (A) 보수를 목적으로 노동 또는 서비스를 제공하는 자가 업무수행계약과 사실상의 업무 수행과 관련하여 사용자의 통제와 지시로부터 자유로운지를 검증함.
- (B) 보수를 목적으로 노동 또는 서비스를 제공하는 자가 해당 사용자 업무의 통상적인 과정 밖에서 수행하고 있는지를 검증함.
- (C) 보수를 목적으로 노동 또는 서비스를 제공하는 자가 수행한 작업이 사용자를 위한 것이나 그 작업이 독립적으로 이뤄진 거래, 일 또는 사업과 관련되어 있는지를 검증함.

이 새로운 기준에 따라 모든 ‘보수(remuneration)’를 목적으로 노동 또는 서비스를 제공하는 자는 원칙적으로 노동자로 ‘추정(presumption)’되며, 이에 대하여 사용자가 그가 노동자인지 독립계약자인지 구별에 대한 ‘입증책임’을 지게 되었다. 이러한 ABC 검증요건의 적용 예외(노동법 제3351조)로는 면허관련 직종, 전문서비스 계약, 사업 및 직업법에 의해 규율되는 직종, 사업관계, 하청계약 등이 규정되었다. 이 기준에 적용되면 당사자는 최저임금, 산재보상, 실업보험, 유급병

가와 가족휴가 등이 인정되게 된다. 이 법은 목적 조항을 포함하여 총 7개 조문으로 구성되어 있고, 이 중 제2조에서부터 제5조까지는 캘리포니아 주의 노동법(제2조 및 제3조)과 실업보험법(제4조 및 제5조)을 적용하고, 그것을 위해 노동법과 실업보험법상 노동자 개념을 수정하면서 적용되지 않는 범주에 대한 내용을 담고 있다(장지연 외, 2020).

### (3) 플랫폼 노동자의 보호방안

미국에서도 최근 노동자와 독립 자영업자의 분류 기준이 애매해지는 상황에서 독일의 유사 노동자와 비슷한 개념으로 노무제공자가 단일한 사용자 또는 의뢰인에게 상당히 혹은 전적으로 의존하는 경제적 종속성을 기준으로 한다. 일의 수행에 있어서 사용 종속성에서는 비교적 자유롭지만 소득의 80%가 단일한 의뢰인에게서 나오는 경우가 이에 속하며 노동자와 비슷한 지위에서 보호를 받는다. 특히 독립노동자(Independent worker) 라는 개념을 제안하여 미국의 독점금지법을 개정하여 독립노동자에 속하는 이들이 프리랜서 연합에 소속된 노동자들처럼 정해보험, 퇴직연금과 같은 복지 혜택을 누리기 위해 공동 기금을 조성할 수 있고, 노동3권을 행사할 수 있게 하고 급여에서 세금을 원천징수하고 일정부분 보호를 받을 수 있도록 하는 것이다. 그러나 이 개념의 노동자는 최저임금 지급의무, 산업수당과 관련된 법, 산재보험에 의해 보호받지 못하고 업무상 재해에 대한 보상을 받지 못한다(Ravenelle, 2020).

2015년 플랫폼 기업 ‘홈조이(HomeJoy)’의 노동자들이 최저임금과 초과근로시간 보호에 대한 소송을 제기했고 1938년 미국 공정노동기준법에 따라 노동자 오분류로 판단되어 결국 사업을 중단하였다. 많은 플랫폼 기업들이 사용자로서 완전한 통제와 재정적 이득을 취함과 동시에 노동자에게 독립 자영업자로 계약하는 방식을 이용하여 사용자로서의 의무를 회피하려한다. 이들의 주장은 대부분

플랫폼 기업은 사용자가 아니라 중개자로서 사용자의 책임이 없다는 것이다. 그러나 앞선 사례에서도 보았듯이 플랫폼 기업은 요금 수준이나 과업의 건당 고정 가격을 일방적으로 결정하고 노동자들이 플랫폼 기업에 부담해야 하는 수수료율도 일방적으로 결정한다. 또한 불투명한 알고리즘으로 앱 또는 웹사이트에서 노동자의 수입에 영향을 미치는 노출빈도를 조절하거나 제명 등을 이용하여 노동자를 통제한다. 따라서 디지털화를 통해 방식만 달라졌을 뿐, 결국 플랫폼 노동자들이 노동법 적용을 받는 노동자가 아니라고 할 만한 근거가 없다는 주장도 있다 (Prassl, 2020).

## 5) 소결

디지털화를 통해 진행되고 있는 많은 변화들은 이제 막 노동시장에 진입하려는 또는 진입한 청년들에게 많은 영향을 미치고 있다. 누구도 꺾어보지 못한 노동조건 변화와 이에 따른 다양한 고용형태의 출현으로 안정적인 일자리의 진입장벽은 높아지고 과거와 비교해 높은 교육 수준에도 불구하고 불안정한 일자리에서 시작하는 청년들에게는 노동시장의 양극화를 막기 위해 적극적인 지원이 필요하다.

독일에서 플랫폼 노동자들에 대한 법적 지위는 명확하지 않으나 독일 노동법체계에서 지금까지 비정형 노동자들에게 적용되었던 유사노동자의 지위가 적용되어 노동법과 사회법 일부의 보호를 받을 수 있다. 특히 사회보험 보장에 대한 요구가 높아지면서 독일정부는 사회법전 제4권의 개정을 통해 사회보험 적용대상 범위를 확대하여 저임금 노동자와 저임금 자영업자를 포함시키도록 하였다. 특히 플랫폼 노동자의 보호방안과 관련하여 독일노총은 다음과 같은 정책적 제안을 하였다. 첫째, 플랫폼 노동자의 노동자성 인정을 위해 위장자영업자 여부를 심사해야 한다. 둘째, 플랫폼 노동자의 법적 지위를 인정하여 노동자로서의 권리를 보장해야 한다. 셋째, 플랫폼 운영자에게 사용자로서의 노동자 보호 의무를

부여해야 한다. 넷째, 플랫폼 시장의 자영업자에 대한 사회적 보호를 강화해야 한다고 주장한다.<sup>80)</sup>

프랑스는 플랫폼 노동자를 위한 법률 제정을 통해 플랫폼 노동자에 대한 개념 정의와 이들의 노동3권을 보호하도록 노동법에 명시하여 제도적인 보호 장치를 마련하고 있다. 그러나 자영업자로 간주되는 플랫폼 노동자는 임금노동자와는 다른 노동조건으로 사회보장체계에 완전히 흡수되지 못한 상태이다. 따라서 정부는 물론 전문가들은 매해 증가하는 플랫폼 노동자들의 노동권 보호와 사회보장체계를 위한 정책 개선을 위해 노력하고 있다.

미국에서는 사용자의 노동자 오분류에 따라 위장자영업자로 분류되어 노동법 적용의 사각지대에 놓이게 되는 노동자들을 보호하고 새로운 고용형태의 노동자 중 노동조건과 임금에 있어서 보호가 필요한 노동자들을 위한 새로운 정책을 고심하고 있다. 2015년 시애틀 시의회는 시애틀시의 운전자들에게 “일자리에 대한 목소리와 그들의 회사에서의 근로조건 개선을 위한 협상 기회(Council unanimously adopts first-of-its-kind legislation to give drivers a voice on the job)”를 부여하기 위한 조례를 제정하면서 우버와 같은 회사들이 최저임금 이하의 임금을 받고 생계비를 벌기 위한 과정에서 협상의 여지를 주기 위해 제정하였다고 설명한다(Prassl, 2020).

현재 우리나라에서 플랫폼 노동자에 대해 벌어지고 있는 많은 논의들은 2000년대 초 특수고용노동자들에 대한 논의와 매우 비슷한 양상을 보이고 있다. 근로계약을 맺고 있던 노동자들을 개인 사업자로 등록시켜 계약상 고용형태를 변화시켰지만 실질적인 노동조건은 달라지지 않아 사실상 사용자의 통제를 받는 노동조건이 이어지면서 많은 혼란을 초래하였다. 결국 노동법상 사용자의 의무는 회피하고 노동자에 대한 통제는 지속하려는 기업의 의도는 특수고용노동자에 대한 논란을 20년 동안 해결하지 못한 숙제로 남겨놓았다. 플랫폼 기업 역시 사용자임을 부정하

---

80) DGB (2019), Regeln für Plattformarbeit.

고 의무를 회피하려고 하나 기술개발을 통해 지금까지 존재하지 않았던 새로운 방법을 통해 여전히 노동자들을 통제하고 있다. 특히 디지털화를 이용한 플랫폼 기업은 노동력 제공 방식과 계약 형태의 불일치를 유발하여 노동자들을 노동법상 보호범위에서 밀어내고 이윤추구에만 급급하다. 따라서 국제기구를 비롯한 여러 국가에서 플랫폼 노동자의 보호방안을 마련하기 위한 다양한 방안이 제시되고 있다. 독일의 유사노동자 개념이나 프랑스의 플랫폼 노동자에 대한 법률 제정, 미국의 AB5법 제정 그리고 판례를 통해 플랫폼 노동자의 노동자성을 인정하는 방법 등이 제안되고 있다. 우리나라에서 특수고용노동자의 노동3권 인정을 위해 거의 20년의 시간이 걸렸다. 그러나 빠르게 성장하고 있는 플랫폼 경제에서 늘어나는 플랫폼 노동자들을 보호하기 위해서는 대처 방안이 빠르게 제시되어야 할 것이다.

# ○ — 제6장 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동환경 개선을 위한 정책과제

- 1. 정책제언의 방향
- 2. 정책제언 도출 과정
- 3. 연구 요약 및 주요 시사점
- 4. 정책 제언





## 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동환경 개선을 위한 정책과제\*

### 1. 정책제언의 방향

이 보고서에서 다양하게 살펴본 바와 같이 이제 디지털 플랫폼 노동은 네트워크 안의 사람뿐만 아니라 밖의 사람들의 삶에도 많은 영향을 미치고 있다. 우리나라에서 급격히 성장했던 디지털 노동 플랫폼은 코로나19(COVID-19)로 인한 사회적 거리두기(social distancing)가 강화되어 비대면의 필요성이 증대된 이후 더욱더 폭발적인 성장을 보이고 있다. 이에 따라 플랫폼 노동 종사자 역시 늘어나고 있다. 이는 코로나19로 인해 아르바이트를 포함한 단기 일자리 시장이 급격히 위축되고 자영업의 폐업 등이 이어지며 사람들을 진공청소기처럼 끌어들이고 있다. 진입 문턱이 낮은 특성은 청소년과 청년, 중장년의 플랫폼 노동을 촉진하고 있다.

플랫폼 경제 발전에 따른 플랫폼 노동의 확대는 그러나 많은 피해를 유발하고 있기도 하다. 2019년에 비해 2020년은 코로나19로 인한 외부 활동이 감소되면서 전반적으로 교통사고 사망건수가 감소되는 추이를 보이고 있으나, 이륜차(오토바이) 교통 사망사고는 2019년 상반기(1월~6월) 233명에서 2020년 상반기(1월~6월) 265건으로 13.7% 증가한 것으로 나타났다. 플랫폼 경제 발전의 이면에 국민들의 삶의 질과 안전, 건강 등에 대해 우리가 계속 살펴보고 개선방안을 찾아야 하는 이유이다.

\* 이 장은 유민상 부연구위원(한국청소년정책연구원)이 본 보고서 내용을 종합하여 작성하였음.

표 VI-1 2019년 대비 2020년의 교통 사망사고 발생추이

구 분	보행자	고령자 (65세 이상)	어린이 (13세 미만)	사업용 차량	음주운전	이륜차	고속도로
'20년 1~6월	515	603	12	267	149	265	99
'19년 1~6월	612	738	16	305	152	233	89
대비(%)	-97(-15.8)	-135 (-18.3)	-4(-25.0)	-38(-12.5)	-3(-2.0)	32(13.7)	10(11.2)

\*출처: 국토교통부(2020.08.12.). '20년 상반기 교통사고 사망자, '19년 동기 대비 23.3%전년 동기대비 10.0% 감소. 국토교통부 교통안전복지과 보도자료.

이 연구는 대상 중심의 연구로서 청소년과 청년의 삶에 초점을 맞추어 이들이 플랫폼 노동을 하며 경험하는 문제들을 어떻게 개선할 것인지에 초점을 맞추어 제언하고자 한다. 이를 위해서는 먼저 이 연구를 통해 도출된 내용들을 정리하고, 이에 대한 대안들을 설정하는 것이 필요하다. 우리는 다음의 정책제언 도출과정을 통해 연구 각 파트의 시사점을 정리하고, 정책과제 리스트를 도출할 것이다.

## 2. 정책제언 도출 과정

이 연구는 정책제언을 도출하기 위하여 다음과 같은 연구 과정에서의 함의를 이끌어내었다. 이 연구는 크게 여섯 가지의 분석이 이루어졌고, 이를 각각 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 선행연구 탐색이다. 선행연구들에서 제기하고 있는 플랫폼 노동의 개선방안에 대해 정리하였다. 이는 플랫폼 경제의 노동 플랫폼에서 보편적으로 나타나고 있는 문제들에 정리한 것으로, 청소년·청년 플랫폼 노동자들에게서 발견할 수 있는 플랫폼 노동의 보편성과 특수성에 대해 이해할 수 있게 해준다. 둘째, 청소년·청년 실태조사 결과이다. 실태조사는 플랫폼 노동을 수행하는 15세부터 34세까지의 참여자 528명을 대상으로 노동이력, 직무 만족도, 개선방안 등에 대한

의견을 조사하였다. 이들의 응답을 바탕으로 내용을 정리하였다. 셋째, 플랫폼 노동자 면접조사 결과이다. 면접조사는 크게 지역기반 노동 플랫폼과 온라인 기반 노동 플랫폼 종사자에 대한 면담으로 진행이 되었고 총 21명에 대한 초점집단면담과 심층인터뷰로 진행이 되었다. 넷째, 국내 플랫폼 노동 관련 정책 분석 결과이다. 노동 관련 법제와 정책들을 분석하고 현재 플랫폼 노동자를 보호하는데 나타나는 문제가 무엇인지에 대해 살펴보았다. 다섯째, 해외 플랫폼 노동 관련 정책 분석 결과이다. 여기서는 프랑스, 독일, 미국의 사례에 대해 살펴보았으며, 이들 국가에서의 대응방안이 우리 사회에 주는 시사점이 무엇인지에 대해 정리하였다. 여섯째, 데이터 심화 분석이다. 이 연구는 면접조사에서 도출된 플랫폼 노동자들의 특성을 연구의 설문 데이터를 통해 분석하였다. 이것은 디지털 노동 플랫폼을 통해 일거리를 받고 노무를 제공하는 사람들이 단일한 집단이라기보다는 다양한 군집으로 나뉘는 집단이라는 것을 보여준다. 이 연구는 이와 같은 연구방법을 통해 정책제언을 도출하였다. 이를 도식화하면 다음과 같다.



그림 VI-1. 이 연구의 정책제언 및 과제 도출과정

### 3. 연구요약 및 주요 시사점

여기서는 이 연구의 각 파트의 내용을 요약한 후, 여기에서 도출된 시사점을 정리하고, 이를 통해 제언 마련의 근거를 제시할 것이다.

#### 1) 문헌 분석의 주요 내용 및 시사점

##### (1) 주요 내용

각 경제의 성장으로 인해 세계 여러 나라에서 플랫폼 노동자들이 증가 추세에 있다. 디지털 노동 플랫폼의 가장 큰 특징은 지금까지 기업과 시장을 통해 조율되던 재화와 용역의 수요 및 공급이 앱이나 웹사이트와 같은 디지털 네트워크를 통해 알고리즘적으로 성사된다는 것이다. 디지털 플랫폼 노동은 스마트폰의 앱을 통해 일거리를 받은 후 수당을 받는 형태로 이루어지는 경우가 많다.

노동 플랫폼은 크게 웹기반의 노동 플랫폼과 지역기반의 노동 플랫폼으로 구분할 수 있는데, 노동을 배분하는 이러한 플랫폼의 특성은 노동자들에게도 다양한 영향을 미치고 있다. 우리나라에서는 대표적으로 배달 플랫폼사와 이 플랫폼을 이용하는 배달원들이 있다. 이들은 전통적인 고용계약을 맺지 않고 플랫폼을 통해 잠시 동안 업무를 수행하고 수당을 지급 받는다. 이러한 초단기적이고 임시적인 노동 형태가 재즈 뮤지션들이 임시적으로 한 공연의 세션으로 들어가는 깃 연주자(gig player)와 유사하다고 하여 플랫폼 노동자들을 깃 노동자(gig worker)라고 지칭하기도 한다. 이는 플랫폼 노동자들의 매우 중요한 특성이다.

플랫폼 경제의 성장으로 인해 세계 여러 나라에서 플랫폼 노동자들이 증가추세에 있다. 플랫폼 노동자들은 자유로운 노동의 이점을 누린다고 알려진 반면, 경쟁으로 인한 수당의 지속적 감소, 장시간 노동, 사회보장 사각지대 등의 불안정에

놓여 있어 국제적인 관심이 높아지고 있다.

해외 여러 국가들에서는 디지털 미디어의 사용이 용이한 젊은이들이 디지털 플랫폼에서 일을 하는 경향이 높게 나타난다. 우리나라는 대리운전이나 가사도우미 시장에 디지털 노동 플랫폼이 적용되어 중장년층의 참여도 매우 높은 편이다. 우리나라의 젊은이들은 웹기반의 노동 플랫폼, 배달 플랫폼을 통해 일을 하는 경향이 높게 나타나고 있으며, 코로나19 이후에 플랫폼 노동시장에서의 참여가 더 늘었을 것으로 예상되고 있다.

## (2) 시사점

새롭게 등장한 디지털 플랫폼 경제와 그 안의 플랫폼 노동자들은 여러 법적, 제도적, 사회적 변화를 몰고 오고 있다. 선행연구들을 중심으로 이에 대한 쟁점을 간략하게 정리하면 다음과 같다.

플랫폼 자본주의와 플랫폼 노동에 관한 연구들은 기존 법제도와 새롭게 나타난 노동형태와의 부정합, 이로 인한 노동권의 사각지대와 사회보장의 사각지대의 현실에서 어떻게 이들을 보호할 것인지에 대해 초점을 맞추고 있다. 이에 대한 해결방안은 근로자성을 확대 적용하는 방식과 사회보장제도에서 이들을 포괄하여 사각지대를 없애는 방식, 혹은 기본의 틀을 해체 혹은 보완하는 방식으로서 기본소득을 제공하는 방식 등 다양한 대안들이 도출되고 있다. 제도주의적 시각에서 한 발 물러서 인간중심적 시각에서 플랫폼 노동자들을 바라보는 연구자들은 플랫폼 노동의 자유로움이나 불안정성이 노동자들에게 어떠한 영향을 미치는지, 그리고 노동자 중심적 시각에서의 대안은 무엇인지에 대해 논의하고 있다.

최근의 연구들은 플랫폼 노동자들의 삶이 하나의 특정한 모습으로 귀결되지 않을 가능성들에 대해 보여주고 있다. 플랫폼 노동자들의 삶의 이질성 혹은 집단 내 다양성이 존재할 수 있다.

## 2) 청소년·청년 실태조사 결과에서의 시사점

### (1) 주요 내용

청소년과 청년의 플랫폼 노동실태를 실증적으로 이해하고 문제점에 대한 증거 기반의 개선 방안을 모색하고자 설문조사를 실시하였다. 플랫폼 노동시장에서 음식 배달 종사자, 퀵서비스 종사자, 택배 배송 및 화물운송 종사자, 승객 운송 및 대리운전 종사자, 그리고 전문 프리랜서 등으로 경제활동을 수행한 만 15세 이상 34세 이하의 청소년과 청년 528명을 대상으로 조사하였다.

청소년 종사자가 플랫폼 노동시장에 진입하게 된 결정적 이유로 경제적 수익성에 대한 기대가 가장 많았다. 이에 비해 청년 종사자의 경우 자유로운 근로시간을 선택할 수 있다는 이유로 플랫폼 노동을 시작한 사례가 가장 많았다.

청소년의 경우 하루 평균 노동 시간이 가장 긴 직종은 음식 배달로 8.02시간 일하는 것으로 집계되었다. 청년의 경우에는 택배 배송 및 화물운송 종사자가 하루평균 9.65시간 일해 노동 시간이 가장 길었다. 지역 기반형 업무를 수행하는 종사자 대부분은 현행 법정 근로시간을 초과 노동하였다. 반대로, 청소년과 청년 공통으로 전문 프리랜서의 노동 시간이 가장 짧았고 이들의 하루 평균 노동 시간은 5.8시간 내외에 그쳤다.

청소년 종사자의 경우 자율적인 업무 수행 환경과 소득에 대한 만족도가 가장 높았다. 전문 프리랜서의 만족도가 음식 배달이나 퀵서비스 종사자보다 제반 업무 환경을 더 긍정적으로 평가하였다. 특히 노동 환경의 안정성을 둘러싼 직종 간 만족도 편차가 매우 큰 것으로 나타났다. 청년 종사자도 자율적인 업무 수행 환경과 소득에 대한 만족도가 가장 높았고, 직종으로 보면 전문 프리랜서의 만족도가 전반적으로 높았다. 특히 작업환경의 안전성, 경력개발의 전망에 대한 만족도가 여타 직종의 종사자들과 큰 차이를 보였다.

청소년 종사자 중 건강보험 가입자 비율이 49.1%로 가장 높고 나머지 사회보험 가입자 비율은 20% 전후에 그쳤다. 자신의 사회보험 가입 여부를 모르는 종사자도 20%에 달해 실제 미가입자 비율은 이보다 더 높을 수 있다. 직종별로는 지역 기반형 업무 종사자가 전문 프리랜서보다 미가입 비율이 높았다. 특히, 산재보험이 없는 퀵서비스와 음식 배달 청소년 종사자의 비율이 각각 71.4%, 50%에 달하고 있는데 이는 작업환경의 안전 문제에 대한 이들의 불안을 키우는 요인으로 작용할 수 있다.

전체 종사자의 12.9%는 지난 한 달 동안 플랫폼 업무를 수행하는 과정에서 근무 태도나 성과 등을 이유로 업체로부터 불이익을 받았다. 업체의 할당 업무량을 채우지 못했거나 업무 기한을 준수하지 못했을 경우, 업체 배정 업무 수행 거부, 그리고 성실하지 못한 근무 태도 등으로 불이익을 받았다. 불이익의 유형으로는 일거리 제한이 가장 많았다. 종사자에게 업무 수주를 제한하거나 좋지 않은 일자리를 우선 배정하는 등의 방식으로 불이익을 주는 경우가 51.8%에 달하여, 플랫폼업체는 사용자와 서비스 공급자를 단순 중개하는 역할만 하는 것이 아니라 노동자에 대한 통제도 함께 일어나고 있다. 또한 종사자 가운데 일부는 플랫폼 노동을 수행하며 부당처우를 경험한 경험이 있어, 가장 빈도가 높았던 부당처우는 고객 또는 플랫폼 운영업체 또는 중개업체 관계자에 의한 폭언·폭행·인격 무시로 종사자 10명 중 5명이 이를 경험했다.

부당처우에 대한 직종별 평균 누적 노출 실태를 보면 청소년의 경우에는 전문 프리랜서가 평균 5.07개 유형의 부당처우에 노출돼 가장 심각했고 청년의 경우 승객 운송 및 대리운전 종사자가 평균 3.92개 유형의 부당처우에 노출돼 가장 심각했다. 그러나 실제 부당처우가 자신에게 발생했을 때 당사자가 가장 많이 취한 대처방식은 아무런 대응을 하지 않는 것이었으며, 부당처우의 유형에 따라 적게는 43.7%에서 많게는 52.4%가 미대응으로 사태를 방치하는 것으로 나타났다.

플랫폼 노동 환경의 개선을 위해 종사자들이 가장 필요로 한 대안은 분쟁 및

사고에 대한 효과적 해결 절차 마련이다. 4대 보험 적용, 법이나 제도를 통한 수수료 규정, 플랫폼 노동의 경력 인정 시스템 구축 필요성에 대한 공감대도 높았다. 대안 간 편차는 존재하나 사실상 종사자들은 모든 대안의 필요성에 공감하고 있었다. 직종에 따라 선호 대안의 차이점도 확인됐는데 청소년 퀵서비스 종사자와 청년 전문 프리랜서의 경우 사회적 경력 인정 시스템의 마련을, 청소년/청년 음식 배달 종사자, 청소년 전문 프리랜서, 청년 택배 배송 및 화물운송 종사자, 청년 승객 운송 및 대리운전 종사자는 분쟁 및 사고에 대한 효과적 해결 절차를, 마지막으로 청년 퀵서비스 종사자는 법이나 제도를 통한 수수료 규정을 가장 중요한 대안으로 선택하였다. 특히 플랫폼 노동에 대한 사회적 인식과 태도의 개선 필요성의 경우 승객 운송 및 대리운전에 종사하는 청년 종사자의 공감 수준이 여타 직종의 종사자보다 높았다.

## (2) 시사점

실태조사 결과에서의 시사점을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 근로기준법 미적용에 따른 문제가 발생하고 있다. 장시간 노동, 심야노동 등 청소년들이 위험한 환경에서 근무하는 경우가 많아 적절한 개입이 필요하다. 둘째, 플랫폼 노동자 내에도 다양한 집단이 존재한다. 셋째, 사회보험 가입률이 낮아 위험분산이 되지 못하고 있다. 일하는 사람들에 대한 보호장치 마련이 필요하다. 넷째, 플랫폼이나 소비자로부터 받은 부당경험에 대한 권익보호체계가 부족하다. 특히 청소년·청년 플랫폼 노동자들은 분쟁에 대한 해결을 원하고 있으므로 이들의 분쟁해결기구가 공식적으로 마련될 필요가 있다. 다섯째, 경력인정 시스템 마련, 불규칙한 수수료에 대한 규제 방식 도입 등 플랫폼의 운영방식에 대한 개입이 필요하다.

### 3) 플랫폼 노동자 면접조사 결과 요약 및 시사점

#### (1) 주요 내용

면접조사는 청소년과 청년 플랫폼 노동자들의 직접적인 목소리를 들어보고 그들의 노동 경험, 인식, 전망 등을 파악하고자 하였다. 플랫폼 노동자의 실제적인 삶과 관련한 연구들은 최근에 시작되었으므로 전반적인 삶의 질을 살펴보고 주요한 특징들을 도출해내는 방식으로 접근하였다. 면접조사는 지역기반 플랫폼 노동자와 웹기반 플랫폼 노동자, 그리고 청소년기관 관계자 등 21명을 대상으로 진행하였다. 주요한 면접의 초점은 플랫폼 노동의 진입, 현재 경험, 전망이었고, 정책제언을 위하여 희망하는 변화에 대한 의견을 추가로 취합하였다.

플랫폼 노동자들은 단일한 집단이라기보다는 매우 이질적인 집단인 것으로 나타났다. 이들은 다양한 배경을 가지고 낮은 문턱을 넘어 우연한 기회에 플랫폼 노동을 시작하였다. 이들은 전통적인 노동형태와 다른 플랫폼 노동의 자율성이 본인들에게 편안함을 주고 있다고 생각하고 있었으며 만족하는 모습을 보였다. 하지만 이들에게 주어진 자유는 플랫폼의 새로운 통제 시스템인 알고리즘과 전통적 통제 시스템 등으로 통제되고 있었다. 특히 GPS 감시, 평가제도, 수락율, 응답률 등의 형태는 지나치게 많은 정보를 취합하여 노동자를 통제하는 정보 파놉티콘의 위험이 있어 경계할 필요가 있다.

플랫폼 노동자들 중 배달 노동자들은 위험에 더 크게 노출되어 있었지만 웹기반 플랫폼 노동자들도 사회적 위험의 사각지대에 있는 것은 동일하였다. 플랫폼으로만 생계를 유지하는 노동자들에게는 플랫폼이 주는 불안정성이 더 커질 수 있다. 특히 지속적으로 변화하는 단가와 이로 인해 요동치는 소득, 그리고 극심한 경쟁은 플랫폼 노동자들을 더 불안정한 쪽으로 내몰고 있었다. 모든 플랫폼 노동자들이 다 불안정성에 취약한 것은 아니었으나, 이들 중 플랫폼을 벗어날 수 없는 사람들

의 취약성에 대해 주목할 필요가 있다.

10대부터 배달 플랫폼을 시작한 어린 노동자들은 근로기준법의 연소자 보호 조항의 사각지대에 놓여 있다. 플랫폼 노동자의 노동권 사각지대 문제는 어린 플랫폼 노동자를 보호하지 못하는 문제를 야기하고 있다. 이들은 경쟁적인 플랫폼 시장에서 차별적이고 편향적인 일거리 강요로 불이익을 받고 있다. 플랫폼에서의 밑바닥 노동은 강제배차와 강요의 문제로 나타나고 있어 주의가 요구된다.

플랫폼 노동자들은 디지털 플랫폼 안에서도 인간다운 노동을 하길 바라고 있었다. 이들은 플랫폼의 변화로서 개인정보보호 및 인권침해 방지, 경력증명과 역량 증진 지원, 노동 교육 등을 제안하였고, 사회보장제도의 변화로서 적정임금과 공정한 수익분배, 표준계약 및 공정계약, 표준단가와 수수료 규정, 사회시스템 변화로서 교통단속의 강화, 난립해있는 플랫폼의 통합, 플랫폼 노동자 노동권익센터, 대안적 일자리와 훈련 제공 등을 제안하였다. 마지막으로 이들은 플랫폼 노동자에 대한 사회적 인식 변화를 바라고 있었다.

요컨대 플랫폼 노동자들에게 자율성과 위험 및 불안정은 동시에 나타나고 있으며 자유의 이점과 불안정의 난점을 동시에 말하는 노동자도 존재하였다. 다만 플랫폼 노동자의 이질적인 특성만큼 이들이 경험하는 자유와 불안정의 수준은 다를 수 있으며, 불안정 상황을 벗어날 수 있는 역량이 필요하다. 이와 같은 적극적 자유의 보장이 보장될 때 불안정은 감소할 수 있을 것이며 플랫폼 노동자들은 진정 자유로운 노동자로서 생활할 수 있을 것이다. 적극적 자유를 가지지 못한 플랫폼 노동자들은 위험과 불안정의 피해를 크게 받을 가능성이 크다. 이와 같은 불안정성은 19세기 산업화 이후 20세기 복지국가가 등장하면서 시민권적으로 보장한 사회제도의 재편 혹은 개혁을 통해 달성해야 할 필요가 있을 것이다.

## (2) 시사점

플랫폼 노동자 면접조사 결과의 시사점을 정리하면 다음과 같다. 첫째, 유연한 근무시간과 자발성을 기반으로 한 노동은 사람들에게 만족감을 줄 수 있다. 둘째, 플랫폼 노동이 등장하면서 생겨난 알고리즘 통제장치는 노동자들의 자율성을 제약하며 인권침해의 가능성을 포함하고 있다. 특히 GPS 감시 및 커뮤니케이션 통제에 대해 노동자가 인지하지 못하고 있을 경우에는 다른 피해가 발생할 수도 있어 개선이 필요하다(정보 파놉티콘의 위험). 셋째, 사회보험 사각지대와 민간보험 사각지대는 젊은 세대의 보험 회피 성향과 맞물려 큰 사각지대를 만들고 있으며, 이로 인한 위험도 큰 상황이다. 이들은 자신들의 보험회피 전략이 얼마나 큰 손해를 입힐지에 대해 인지하고 있었으나, 현재 부담해야 할 돈이 너무 크므로 회피를 선택하고 있는 것으로 보인다. 넷째, 불안정한 가격은 소득의 감소뿐만 아니라 생활전망을 불안정하게 만드는 등으로 삶 전반에 영향을 미친다. 단가와 수수료 등에 대한 안정화가 필요하다. 다섯째, 10대 청소년들은 근로기준법의 연소자 보호 규정을 적용받지 않고 있으나, 위계관계에서 가장 힘없이 일하는 밑바닥 노동의 특성을 보이고 있어 위험하다. 이는 산업화 시기의 연소자 근로 위험과 동일한 매커니즘에 있어 개선이 필요하다. 여섯째, 플랫폼에서 나가고자 하는 이들에 대한 재교육 기회 부여 필요하다.

## 4) 청소년·청년 플랫폼 노동 실태조사 결과 심층분석 결과 요약 및 시사점

### (1) 주요결과

심층분석은 각각 진행된 질적연구와 양적연구의 결과를 결합하여 두 연구에서 도출된 사항들을 확인하는데 목적이 있다. 이 연구의 연구질문은 “플랫폼 노동자

들의 주관적 삶의 질은 어떻게 다르며, 그것에 영향을 미치는 것은 무엇인가?”이다. 이 연구에서는 실태조사에 사용된 '삶의 만족도' 척도와 '스트레스' 척도를 활용하여 자율성과 불안정성이 이들의 주관적 삶의 질(삶의 만족도, 스트레스)에 각기 어떠한 영향을 미치는지 살펴보았다.

분석 디지털 노동 플랫폼에서 일하는 사람들의 주관적 삶의 질에는 차이가 있었다. 같은 플랫폼 안에서도, 그리고 서로 다른 플랫폼을 사용하는 노동자들은 다른 환경적 영향을 받고 있는 것으로 보인다. 기본적으로 보면 웹기반의 플랫폼 사용자들은 지역기반 플랫폼 사용자들에 비해 삶의 만족도는 대체로 높은 편이며, 지역기반 플랫폼 사용자들은 대체로 위험에 대한 만족도가 매우 낮았다. 스트레스는 반대로 웹기반의 플랫폼 사용자가 더 높게 나타나는 경향을 보인다. 이들의 삶의 질은 다차원적인 영향을 받고 있었다.

이들은 공통적으로 불안정과 관련한 경험, 즉 부당처우를 받아 불안정에 빠질 수 있는 경험을 많이 하게 되면 삶의 질이 낮아지고 스트레스는 높아지는 양상이 보인다. 불안정은 주관적 삶의 질에 이론의 여지없이 부정적 영향을 미친다. 직무를 자유롭게 설계할 수 있는 자유는 삶의 질에는 중요한 영향을 미치지만 부정적인 스트레스를 줄이는 데는 효과를 발휘하지 못한다. 부정적인 것을 줄이는 것과 긍정적인 것을 늘리는 것은 한 연장선상에 있는 것 같지만, 꼭 그렇지는 않다는 걸 보여주는 것이다. 긍정적인 것을 늘려주는 것과 부정적인 것을 줄여주는 것은 서로 다른 접근이 필요하다는 것을 보여주는 것이다.

## (2) 시사점

분석 결과 플랫폼 노동자 집단은 단일하지 않았다. 자율성의 이점과 불안정의 단점을 각기 달리 받는 집단이 존재한다. 가장 취약한 집단은 주관적 삶의 질에서 가장 열악한 결과를 보여주었다. 아마 이들은 플랫폼 노동에서 오는 부정적 효과를

감내하는데 가장 취약한 집단일 수 있다. 플랫폼 노동자 집단을 단일한 집단으로 묘사하는 것은 위험할 수 있지만, 플랫폼 노동자 집단 내에는 가장 취약한 집단이 존재하고 있다. 우리 사회는 노동 플랫폼의 변동성 안에서 취약성을 그대로 받아들이고 있는 이들에 대한 적극적인 보호와 지원이 필요하다.

## 5) 국내 플랫폼 노동 관련 정책 분석 결과의 시사점

### (1) 주요결과

노동기본권 및 사회보장 문제를 개선하기 위하여 근로기준법상 ‘근로자’와 노동조합법상 ‘근로자’ 정의 규정을 변화하는 고용 형태에 맞게 개정하고, 대법원의 노동자성 판단 기준이 되는 ‘사용종속성’을 판단할 때 ‘상당한 지휘감독’, ‘소득 의존성’, ‘계약 내용 결정의 일방성’, ‘사업 수행의 필수성·시장 접근성’, ‘노무 제공의 지속성과 전속성’ 등 경제적·조직적 종속관계를 적극적으로 판단하는 방식으로 재정립할 필요가 있다. 또한, 노동자 개인과 단체의 협상력을 높여 노동기본권을 확보할 수 있도록 결사의 자유를 충분히 보장하는 방향으로 보완될 필요가 있다.

청소년·청년 플랫폼 노동자의 안전하고 건강한 노동환경을 보장하기 위해 산업안전보건법의 적용 범위를 ‘노무를 제공하는 사람’에서 ‘일하는 사람’으로 확대하고, 산업재해보상보험법 적용을 위해 ‘전속성’ 기준을 플랫폼 노동 특성에 맞게 바꾸고, 고용보험법상 부분급여 도입 등 플랫폼 노동자에게 전면 적용할 수 있는 방향으로 개정해 사회보장 체계를 마련할 필요가 있다. 노무 제공 플랫폼 사업자가 현행 노동관계법에 정한 의무를 회피하는 방식으로 운영한 결과 플랫폼 노동자의 노동기본권이 침해되는 현실을 바꾸기 위해 계약조건 명시, 적절한 소득 수준과 노동시간 및 휴식 시간 보장 등 노무 제공 플랫폼 사업자가 지켜야 할 의무 기준을 마련할 필요가 있다.

정부와 지자체의 주요 대책을 보면, 정부는 경사노위 활동을 통해 IT/SW 업종과 배달 업종 관련 노사정 협약을 맺는 등 플랫폼 노동 현안을 해결하기 위한 정책 마련에 나서고 있지만, 불과 1~2년 사이 마련된 정책으로 향후 협약 이행 과정 모니터링과 실효성을 높이기 위한 후속 정책 마련이 필요하다. 지자체에서 시행하거나 준비 중인 '경기도 플랫폼 노동자 지원 조례'와 '일하는 시민을 위한 성남시 조례' 등은 플랫폼 노동 관련법 제개정 이전 공백기를 메울 수 있는 정책으로 평가할 수 있다. 이들 조례는 변화하는 고용 형태와 노동환경을 적극적으로 반영하고 일하는 시민의 보편적 권리를 보장하는 내용을 담고 있어 지역 내 청소년·청년 플랫폼 노동 현안에 밀착한 제도 마련에 기여할 것이다.

## (2) 시사점

국내 노동법은 근로기준법의 도입 취지에 맞게 노동자들이 안전한 환경에서 노동할 수 있도록 해야 하며, 노동조건에 대한 보호가 필요한 플랫폼 노동자들을 적용하기 위한 법개정이 필요한 상황이다. 플랫폼 노동자를 보호하기 위하여 기존의 노동법과 노동관계법의 적용범위를 '일하는 사람'으로 넓히고 사회보장제도의 적용을 확대 하는 방안에 대해 검토해볼 필요가 있으며, 결사의 자유를 보장하는 방향으로 변화되어야 할 필요가 있다.

## 6) 해외 플랫폼 노동 관련 정책 분석 결과의 시사점

### (1) 주요결과

OECD, ILO, EU의 플랫폼 노동에 대한 정책을 보면 다음과 같다. 플랫폼 경제 또는 플랫폼 노동은 각 경제, 디지털 공유경제, 온디맨드 경제, 온라인 노동, 디지

텔 노동 등 다양한 용어로 사용되고 있으나 최근엔 OECD나 ILO의 기준에 따라 “플랫폼 노동”이라는 표현을 널리 사용된다. 플랫폼 경제는 매일 새로운 기업들이 출시되고 새로운 모델과 운영방식이 달라지기 때문에 플랫폼의 유형은 국가마다 학자마다 각각 다르게 분류한다. 일반적으로 온라인으로 노동력을 제공하는 웹기반 플랫폼 노동과 노무제공자가 플랫폼을 통해 수요자를 대면하여 서비스를 제공하는 지역기반 플랫폼 노동으로 구분한다.

독일에서는 임금노동자와 자영업자 사이에 유사노동자 개념을 가지고 있다. 현재 플랫폼 노동자는 유사노동자 개념으로 포함하여 보호할 가능성이 크다. 독일의 유사노동자는 인적 종속성은 없으나 경제적 종속성이 높은 자에 대한 사회적 보호의 필요성에 따라 생겨난 개념이다. 따라서 유사노동자는 계약상 의무이행과 관련하여 시간 및 장소의 결정에 대해 사용자의 지시와 구속을 받지 않지만 경제적 종속성은 높아 사용자를 위해 수행한 업무와 그로 인한 소득으로 생계를 유지하는 것을 전제로 한다. 이러한 이유로 유사노동자는 노동자와 같이 사회적 보호의 필요성이 있다고 인정하는 것이다.

프랑스 사례에서는 2016년 플랫폼 노동자의 권리와 플랫폼의 사회적 책임에 관하여 노동법전(Code du Travail) 개정을 통해 새로운 특수고용노동의 지위를 부여하였다. 이 법은 노동법 (article L.8221-6 du Code du travail)에 근거하여 플랫폼 노동자들의 권리보호와 이들의 사회적 책임을 규정 하고 있다. 법률(L. 7341-1)에 따르면 플랫폼 노동자는 “전자적 방식의 플랫폼을 이용하여 작업 활동을 행하는 비임금 노동자”로 정의된다. 「노동과 사회적 대화의 현대화 그리고 직업적 경로안전에 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 산재보험, 직업교육 훈련, 노동3권에 대한 권리를 규정하고 있다. 이 법에 따라 법률상 자영업자인 플랫폼 노동자는 노동3권을 보장받아 노동조합의 조직과 가입, 이익을 위한 단체행동이 가능하다.

미국에서는 2019년 9월 18일 미국 캘리포니아 주 의회를 통과하여 2020년 1월 1일부터 시행에 들어간 AB5 법(Assembly Bill 5)은 주로 ‘위장자영업자(Quasi-Selfmade)’을 골라내기 위한 것으로 이러한 계약관계에 있는 사람들 중에서 그들의 계약관계에 대하여 사용자가 이른바 ABC 테스트를 통과하지 못한다면 이들을 종속노동자로 간주한다는 규정이다.

## (2) 시사점

해외사례 검토를 통해 다음과 같은 함의를 도출할 수 있다. 디지털화를 통해 진행되고 있는 많은 변화들은 이제 막 노동시장에 진입하려는 또는 진입한 청년들에게 많은 영향을 미치고 있다. 누구도 겪어보지 못한 노동조건 변화와 이에 따른 다양한 고용형태의 출현으로 안정적인 일자리의 진입장벽은 높아지고 과거와 비교해 높은 교육 수준에도 불구하고 불안정한 일자리에서 시작하는 청년들에게는 노동시장의 양극화를 막기 위해 적극적인 지원이 필요하다.

국제기구를 비롯한 여러 국가에서 플랫폼 노동자의 보호방안을 마련하기 위한 다양한 방안이 제시되고 있다. 특히, 독일의 유사노동자 개념이나 프랑스의 플랫폼 노동자에 대한 법률 제정, 미국의 AB5법 제정 그리고 판례를 통해 플랫폼 노동자의 노동자성을 인정하는 방법 등은 눈여겨볼만 하다. 빠르게 성장하고 있는 플랫폼 경제에서 늘어나는 플랫폼 노동자들을 보호하기 위해서는 빠른 대처 방안이 제시되어야 한다.

해외사례의 시사점은 사각지대에 놓여 있는 플랫폼 노동자들에게 사회권을 보장하는 방안을 다각적으로 검토가 필요하고, 기존 법제를 통한 보장, 새로운 법제를 통한 보장 노력 등 필요하며, 노동 플랫폼 기업에 역할을 부여하거나 제재하는 방안을 고려해볼 필요가 있다는 것이다. 노동 플랫폼 기업들의 책임을 강화하는 방향에서의 법 개정을 적극 고려해야 한다.

표 VI-2 이 연구의 분석 별 주요내용 및 시사점

	주요내용	시사점	정책방향 도출
문헌 분석	플랫폼 노동이 확대되고 있으며 기존 사회보장제도와와의 부합성이 나타나고 있음. 플랫폼 노동자들은 이질적이고 삶은 다차원적임. 삶에 집중 한 연구가 필요함	전체 플랫폼 노동자들과 청소년·청년 플랫폼 노동자들의 삶은 보편성과 특수성을 지닐 것으로 이에 대한 검토 필요 청소년·청년들의 삶을 중심에 놓고 플랫폼 노동의 영향요인 파악 필요	플랫폼 노동 집단의 보편성과 특수성을 고려한 정책을 개발해야 할 필요가 있음 집단에 따른 개별화나 특수화 전략 필요
실태 조사	청소년 음식배달 노동자의 초과 노동이 심각한 수준이며 지역기반 플랫폼 노동자들은 대부분 장시간 근로를 하고 있었음 노동 플랫폼의 특성에 따라 노동자들의 직무만족도에도 차이가 났으며, 전문 프리랜서의 만족도가 가장 높게 나타났음 사회보험 가입률이 낮은 편으로 추후 안전문제를 악화시킬 수 있음 전체 종사자 중 12.9%는 플랫폼 업체로부터 불이익을 받은 경험 있음. 부당처우 경험 후에도 대응하지 않는 비율이 높음 개선방향은 분쟁해결기구 마련, 경력인정 시스템 도입, 수수료 규정 도입 등	근로기준법 미적용에 따른 문제가 발생하고 있음 플랫폼 노동자 내에도 다양한 집단이 존재함 사회보험 가입률이 낮아 위험 분산이 되지 못하고 있음 플랫폼이나 소비자로부터 받은 부당경험에 대한 지원체계가 부족함 청소년·청년 플랫폼 노동자들은 분쟁에 대한 해결, 경력인정 시스템 마련, 불규칙한 수수료에 대한 규제 방식 도입 등에 대해 제안하고 있음	플랫폼 노동자의 노동조건 보호를 위한 법제 도입 필요 플랫폼 노동자의 부당처우를 개선할 수 있는 사회적 분위기 개선 및 전담기관 마련 필요 플랫폼의 운영방식에 대한 규제 및 노동자 보호 방식 도입 필요
면접 조사	청소년·청년 플랫폼 노동자들은 이질적인 집단 특성을 보이고 있음 얼매이지 않는 자율성은 실제로 이들의 만족도를 증가시켰으나, 자유를 제약시키는 요인(평점, GPS 감시, 수락률, 응답률 등 통제장치)들과 불안정을 강화시키는 요인들로 삶의 질이 하락하기도 하였음	유연한 근무시간과 자발성을 기반으로 한 노동은 사람들에게 만족감을 줄 수 있음 플랫폼 노동이 등장하면서 생겨난 알고리즘 통제장치는 노동자들의 자율성을 제약하며 인권침해의 가능성을 포함하고 있음 (정보 파놉티콘의 위험) 사회보험 사각지대와 민간보험 사각지대는 젊은 세대의 보	플랫폼 노동이 앞으로 지속될 것이라면 플랫폼 내에서의 자율성과 안정성을 동시에 증진 시킴으로써 노동자들의 삶의 질 개선 가능할 것임 플랫폼의 인권침해 가능성에 대한 충분한 검토가 필요하며, 인권침해 가능성이 있다면 정부가 제재하는 방안 검토 포함

	주요내용	시사점	정책방향 도출
	<p>사회보장 사각지대에서 위험을 크게 감수하고 있었고, 분쟁이나 사고 부담을 혼자 떠안는 경우도 발생. 사회보험 및 민간보험을 회피하는 경향 발생</p> <p>플랫폼 내의 가격 경쟁체제와 불안정한 가격 구조는 생활 불안정도 함께 야기하고 있었음</p> <p>10대 음식배달 노동자의 장시간 노동, 심야노동 경향에 대한 고려 필요</p> <p>지역기반 플랫폼 노동자들은 플랫폼 외부에 나가고자 하는 비율이 높아 재교육 욕구가 큰 것으로 나타남</p>	<p>험 회피 성향과 맞물려 큰 사각지대를 만들고 있으며, 이로 인한 위험도 큰 상황임. 정부의 개입이 필요</p> <p>불안정한 가격은 소득의 감소뿐만 아니라 생활전망을 불안정하게 만드는 등으로 삶 전반에 영향을 미침</p> <p>10대 청소년들은 근로기준법의 연소자 보호 규정을 적용받지 않고 있으나, 위계관계에서 가장 힘없이 일하는 밑바닥 노동의 특성을 보이고 있어 위험 플랫폼에서 나가고자 하는 이들에 대한 재교육 기회 부여 필요</p>	<p>사회보험에 대한 확대적용뿐만 아니라, 적절한 비용의 민간보험을 공급해야 배달 노동자들의 위험 감소 가능</p> <p>최저임금이 적용되지 않음으로써 발생하고 있는 문제 개선 필요</p> <p>일자리가 필요한 10대들을 플랫폼에서 내쫓지 않으면서 위험하지 않도록 만들어주는 사회의 노력 필요</p> <p>플랫폼 노동자 재교육 및 훈련 프로그램 필요(플랫폼 자체적인 프로그램, 정부지원 프로그램)</p>
심층 분석	<p>일종의 혼합분석으로 질적연구와 양적연구에서 도출된 결과를 함께 살펴보기 위해 마련되었음</p> <p>연구문제는 “플랫폼 노동자들의 주관적 삶의 질은 어떻게 다르며, 그것에 영향을 미치는 것은 무엇인가”임</p> <p>지역기반 플랫폼과 웹기반 플랫폼은 노동자들에게 서로 다른 영향을 주고 있는 것으로 보임 (배달 노동자의 위험과 웹기반 노동자의 스트레스)</p> <p>삶의 만족도와 스트레스에 노동의 불안정성은 공통적으로 부정적 영향을 미침. 업무 자율성은 삶의 만족도는 높이나 스트레스에는 영향이 없음</p>	<p>자율성의 이점과 불안정의 단점을 각기 달리 받는 집단이 존재</p> <p>이들은 플랫폼 노동에서 오는 부정적 효과를 감내하는데 가장 취약한 집단일 수 있음</p>	<p>우리 사회는 노동 플랫폼의 변동성 안에서 취약성을 그대로 받아들이고 있는 이들에 대한 적극적인 보호와 지원이 필요</p>
국내 정책	<p>근로기준법상 ‘근로자’와 노동조합법상 ‘근로자’ 정의 규정을 변화하는 고용 형태에 맞게 개정</p>	<p>플랫폼 노동자를 보호하기 위하여 기존의 노동법과 노동관계법의 적용을 하는 방안에 대</p>	<p>근로자성이 협소하게 인정되는 경향을 법제도적 개선으로 변경시켜야 함</p>

	주요내용	시사점	정책방향 도출
	경제적·조직적 종속관계를 적극적으로 판단하는 방식으로 재정립할 필요가 있음 산업안전보건법의 적용 범위를 ‘노무를 제공하는 사람’에서 ‘일하는 사람’으로 확대 지자체에서 시행하거나 준비 중인 정책들은 등은 플랫폼 노동 관련법 제개정 이전 공백기를 메울 수 있는 정책	해 검토해볼 필요가 있음 지자체 단위의 정책노력 필요	
해외 정책	플랫폼 노동을 보호하기 위한 움직임이 해외 여러 나라에서 나타나고 있음 플랫폼 노동자를 기존 제도에서 보호하기 위한 근로자성 기준과 전속성 기준에 대한 포괄적 해석 노력 혹은 제3의 법률을 통해 플랫폼 노동자를 보호하기 위한 노력도 있음 위장자영자를 골라내기 위한 책임을 노동자가 아닌 기업이 지도록 하는 미국의 법률 참고 필요	사각지대에 놓여 있는 플랫폼 노동자들에게 사회권을 보장하는 방안을 다각적으로 검토 기존 법제를 통한 보장, 새로운 법제를 통한 보장 노력 등 필요 노동 플랫폼 기업에 역할을 부여하거나 제제하는 방안 고려 필요	플랫폼 노동자를 보호하기 위한 사회적 협의기구의 지속적 운영 필요 노동관계법 개정과 제3의 법률 개정 등의 실익을 검토해볼 필요가 있음 플랫폼 기업의 자기 책임을 강화할 필요가 있음

## 4. 정책 제언

### 1) 정책방향: “일하는 사람”에 대한 노동기본권 보장

이 연구는 다양한 방법들을 통해 디지털 노동 플랫폼에서 일하는 청소년과 청년들에게 나타나는 보편적이고 특수한 특징에 대해 정리하였다. 핵심 내용은 디지털 플랫폼을 통해 노동한다고 해서 모두 불안정 노동자 혹은 프레카리아트 (precariat)가 되는 것은 아니지만, 그러한 불안정은 누군가에게 더 극심하게 나타날 위험이 있다는 것이었다. 이 연구의 결과만으로는 그러한 위험에 놓여 있는 사람이 어느 정도 규모인지, 얼마나 심각한 위험에 놓여 있는지를 추정하기는 어렵다. 하지만 분명한 것은 현대복지국가의 사회정책은 노동자들에게 발생할지도 모르는 위험을 회피하는 방식이 아니라 적극적으로 위험을 분산시키고 위험으로부터 보호하는 방식으로 움직여야 한다는 것이다. 이것은 플랫폼 경제의 성장에서 국가정책이 기본적인 방향이 되어야 한다.

이 연구가 제안하는 사회정책의 기본적인 원칙은 인간이면 누구나 누릴 수 있는 권리, 시민이면 누구나 누릴 수 있는 권리, 일하는 사람이면 누구나 누릴 수 있는 권리에 대해 보장하는 것이다. 이것은 전통적인 사회보장제도에 포괄되지 못하는 플랫폼 노동자들이 기본적인 인권, 시민권, 노동권을 보장받지 못하고 있기 때문이다. 이를 보장하는 방식은 노동법 적용범위의 확대, 기존 사회보장제도 적용범위의 확대와 같은 간단한 변화에서부터 기본소득(basic income)으로의 변화까지 다양한 선택지가 있다. 중요한 것은 당장은 그러한 권리를 침해받지 않고 있는 사람들이 있을지라도, 사회보장정책의 사각지대의 발생, 인권의 시각에서 기본권 미보장의 상태에 놓일 위험을 제거해야 한다는 것이다.

## 2) 정책제언

### (1) 정책제언의 프레임

이 연구의 정책제언은 플랫폼 노동자 권리보장 방안의 측면에서 정책제언을 제시하고자 한다. 정책제언은 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동환경을 개선하고, 이들의 노동권익을 보호하는 것에 초점을 맞추었다.

정책제언은 크게 세 가지로 구분된다. 첫째는 국가차원에서의 플랫폼 노동자 사회권 보장방안, 둘째는 플랫폼차원에서의 노동자 권리 보장 및 사회적 책임 분담 방안, 세 번째는 사회차원에서의 청소년·청년 중심의 플랫폼 노동자 권리보장 방안이다. 이 연구는 국가와 사회적 변화뿐만 아니라 플랫폼의 변화를 통해 플랫폼 노동자들의 권익을 보호하고, 사회적 책임을 다해야 함을 주장하였다.



그림 VI-2. 정책제언의 프레임: 국가차원, 사회차원, 플랫폼차원의 변화방향

(2) 국가차원에서의 플랫폼 노동자 사회권 보장방안

국가차원의 플랫폼 노동자의 사회권 보장방안은 노동관련 법제의 도입 취지와 같이 노동자를 실제적이거나 잠재적인 위험으로부터 보호하기 위한 것이며, 이를 권리차원에서 접근하는 것이다.

표 VI-3 정책제언: 청소년·청년 플랫폼 노동자 권익보호를 위한 국가차원의 정책과제

차원	정책과제	주요내용
국가차원 플랫폼 노동자의 사회권 보장방안	1-1. 노동기본권 보장	일하는 사람의 권리에 대한 보장
		최저임금(최저보수) 보장
		휴게시간 보장
		노동3권 보장 인격권 보장
	1-2. 사회적 위험에 대한 정책 대응 방안 마련	산재보험의 확대 및 실질적 보장
		고용보험의 확대 적용 및 실질적 보장
		건강보험의 확대적용 및 건강검진 기회 제공
		국민연금 가입에 대한 고용주 책임성 강화 교육 및 훈련기회 제공
	1-3. 청소년 플랫폼 노동자의 노동조건에 관한 규제	청소년 플랫폼 노동자(연소근로자)의 경쟁적 일 자리로부터의 보호
청소년 플랫폼 노동자(연소근로자)의 산재보험 적용 예외 원천불가 원칙 적용		

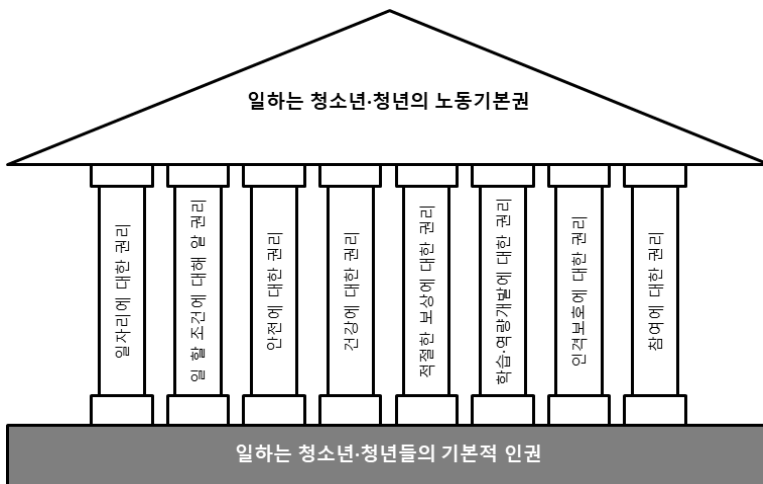
① [정책과제 1-1] 노동기본권 보장

먼저 노동기본권 보장방안으로서 일하는 사람에 대한 권리보장, 최저임금(최저보수) 보장, 휴게시간 보장, 노동3권 보장, 인격권 보장 등이다. 여기서 '일하는 사람의 권리에 대한 보장'을 가장 처음 언급한 것은 노동관계법들이 노동자성을 협소하게 정의하여 플랫폼 노동자들의 노동기본권 보장이 제대로 이루어지지 않기 때문이다.

따라서 현행 노동관계법을 변화하는 노동환경과 고용 형태에 적용할 수 있도록

재개정하고, ‘노동자성’에 관한 대법원 판단기준을 재정립할 필요가 있다. 근로기준법상 ‘근로자’와 노동조합법상 ‘근로자’ 정의 규정을 변화하는 고용 형태에 맞게 개정하고, 대법원의 노동자성 판단기준이 되는 ‘사용종속성’을 판단할 때 경제적·조직적 종속관계를 적극적으로 판단하는 방식으로 변화할 필요가 있다. 또한, 개인과 단체의 협상력을 높일 수 있게 결사의 자유를 충분히 보장하는 방향으로 법·제도를 보완할 필요가 있다.

장기적으로 일하는 청소년·청년 플랫폼 노동자의 노동기본권은 전체 일하는 청소년·청년의 노동기본권과 같은 차원에서 다음과 같은 프레임워크로 구성될 필요가 있다. 이는 청소년 노동의 오래된 노동권 사각지대 문제를 해소하고 새롭게 등장하는 플랫폼 노동의 노동권 사각지대 문제를 함께 해소하는데 방향성을 제시 해줄 수 있을 것이다.



\* 출처: 황진구, 유민상(2017). 청소년의 노동기본권 보장 방안 연구. 세종: 한국청소년정책연구원. p.25의 그림을 청소년과 청년의 상황에 맞게 재구성하였음.

그림 VI-3. 일하는 청소년·청년의 노동기본권(예)

## ② [정책과제 1-2] 사회적 위험에 대한 정책 대응 방안 마련

청소년·청년 플랫폼 노동자의 안전하고 건강한 노동환경을 보장하기 위해 산업안전보건법과 산업재해보상보험법, 고용보험법을 ‘일하는 사람’에게 전면 적용할 필요가 있다. 예를 들어 산업안전보건법의 경우 변화하는 산업구조를 반영하고 소득 활동을 하는 사람(일하는 사람)의 안전과 건강을 폭넓게 보장하기 위해 법의 적용 범위를 ‘근로자’에서 ‘노무를 제공하는 사람’으로 확대해왔다. 그러나 ‘노무를 제공하는 사람’의 판단 역시 기존의 사용종속성을 기준으로 판단하거나 업종을 제한하는 방식이어서 충분하지 않다. 따라서 적용 범위를 ‘일하는 사람’으로 더 폭넓게 정해 어떤 고용 형태가 새롭게 등장하더라도 사각지대에 있지 않고 안전하고 건강한 노동환경과 안정적인 소득 활동을 보장받을 수 있도록 변화할 필요가 있다.

또한 산업재해보상보험법 적용과 관련해서는 ‘하나의 업체 소속’이라는 전속성 입증 기준을 플랫폼 노동 특성에 맞게 변화할 필요가 있으며, 산업안전보건법 체계 역시 변화하는 산업구조와 플랫폼 노동자의 노동환경을 반영해 바꿀 필요가 있다. 특히, 18~24세 노동자 중 업무상 사망사고의 높은 비중을 차지하고 있는 배달 노동과 관련하여 악천후, 감염병 위기, 속도 경쟁 유발에 관한 노동 안전보건 기준을 마련하고, 사고와 분쟁 발생 시 해결방안과 관련한 법·제도 보완이 시급하다. 플랫폼 노동자의 고용과 실업의 경계가 모호한 특성을 반영하여 고용보험법에 부분급여 제도를 마련해 제도의 실효성을 높일 필요가 있다.

이와 함께 기술 발달에 따른 노동조건 변화와 함께 노동자들의 기술 재교육 및 숙련도 향상을 위한 교육을 보장해야 한다. 특히 저숙련노동자, 청년NEET, 고령노동자 등 취약계층을 위해 특화된 지원이 필요하다. 유연한 직업교육제도, 의무적인 훈련 휴가의 제공, 교육과정의 모듈화 등을 통해 재교육이 필요한 계층의 참여를 유도할 필요가 있다. 예를 들어, 2015년 프랑스가 도입한 ‘개인훈련계좌제도’는 포인트를 누적하여 직업 및 고용 지위에 관계없이 사용할 있도록 하고 있어 참고할 만하다(OECD, 2019b).

### ③ [정책과제 1-3] 청소년 플랫폼 노동자의 노동조건에 관한 규제

청소년 플랫폼 노동자의 노동조건에 관한 규제는 질적연구에서 나타난 것과 같이 10대 노동자들은 플랫폼의 알고리즘적 통제와 함께 과거의 고용관계에서 나타난 통제 방식이 동시에 나타나고 있었다. 10대 청소년들은 늦은 시간까지, 위험을 감수하면서 노동을 하였으나 헌법과 근로기준법에 명시된 연소자보호 규정이 적용되지 않았다. 플랫폼 경제 속은 연소근로자 보호를 위한 법제가 적용이 되지 않는 것이다. 따라서 플랫폼 노동을 하는 연소근로자 보호가 더 적극적으로 이루어져야 할 필요가 있다.

연소근로자를 경쟁적 일자리로부터 보호하고, 근로기준법의 연소자 보호 원칙을 확대 적용하고, 산재보험 등의 적용예외 원천불가 원칙을 적용하여 타인의 강요로 인해 사회안전망에서 배제되는 일을 막는 것이다. 헌법에 명시된 연소근로자에 대한 보호가 플랫폼 노동에서 예외가 되어서는 안 된다.

우리 연구에서 나이가 어린 청소년은 사회보험과 민간보험을 꺼리는 현상이 나타났는데 산재보험의 경우 적용 예외 규정으로 인해 보험을 회피할 수 있게 되어 있다. 산재보험의 적용 예외 규정을 폐지하는 것을 목표로 하고, 우선적으로 청소년기의 위험 발생을 예방하기 위해서 연소근로자에 대한 산재보험 적용 예외를 금지해야 한다.

### (3) 플랫폼차원에서의 노동자 권리 보장 방안

플랫폼차원의 플랫폼 노동자 권리보장 및 사회적 책임 분담 방안은 플랫폼 노동자들에 대하여 알고리즘적 통제, 전통적 통제를 하고 있는 플랫폼의 역할 변화 및 사회적 책임을 분명히 하는 것이다.

표 VI-4 정책제언: 청소년·청년 플랫폼 노동자 권익보호를 위한 플랫폼 차원의 정책과제

차원	정책과제	주요내용
<b>플랫폼차원</b> 플랫폼의 노동자 권리 보장 및 사회 적 책임 분담 방안	2-1. 인권 침해적 노동 통제의 해소	GPS 추적 개인정보 보호 및 노동자 인권 개선
	2-2. 노동 경력증명 및 경력개발 지원	경력증명 발급 경력개발을 위한 지원
	2-3. 노동자 인권보장 책임 부여	사고예방 기능 부여 인권침해 예방 기능 부여
	2-4. 플랫폼의 사회적 책임 부여	플랫폼세 기업사회공헌(CSR)

① [정책과제 2-1] 인권 침해적 노동 통제의 해소

노동 플랫폼은 노동 통제 요소로서 지나친 개인에 대한 정보 감시를 시행하고 있으며, 이는 지휘·감독의 성격을 가지고 있다. 따라서 플랫폼은 정보 파놉티콘에 비견될 지나친 개인에 대한 정보 감시 등을 법적 규정에 맞게 조정해야 한다. 영국에서 딜리버루(Deliveroo)는 배달원들에 대한 GPS 추적 및 근무태만을 이유로 일방적으로 계약 종료를 하였고, 이에 대해 기본권을 침해당한 배달원들에게 수만파운드의 합의금을 지급하기도 하였다(연합뉴스, 2018.06.30.). 우리나라도 GPS 감시 등 정보 감시에 대한 사회적 규정을 마련하고 플랫폼이 이를 지켜야 할 필요가 있고, 개인정보보호 및 노동자 인권 개선을 위해 노력해야 한다.

② [정책과제 2-2] 노동 경력증명 및 경력개발 지원

노동 플랫폼은 플랫폼 노동자의 경력개발 지원장치로서 노동 경력증명 및 경력개발을 지원해야 할 필요가 있다. 플랫폼 노동자들은 다른 일자리를 구하지 못하고 플랫폼 일자리 속에 매몰되거나 경로에 의존적인 직업경력을 갖게 되는 것으로 보인다. 우리가 만난 플랫폼 노동자들은 이 일자리 이후에 보다 나은 일자리를 기대하고 있었지만 제대로 된 경력증명이나 경력개발이 되지 않는 점을 아쉬워했

다. 따라서 플랫폼 노동이 젊은 노동자들에게 미래로 나아갈 수 있는 징검다리로서 기능할 수 있도록 경력을 증빙해주고, 경력을 개발할 수 있는 교육제도 등을 도입할 필요가 있다. 재능 플랫폼의 경우, 플랫폼 노동자들에게 일정 부분 포인트를 지급하여 다른 영상강의를 들으며 자기 개발할 수 있도록 지원하는 등의 변화가 필요하다.

### ③ [정책과제 2-3] 노동자 인권보장 책임 부여

노동 플랫폼에 대한 노동자 인권보장 책임 부여로 사고 예방책임을 부여하고 인권침해 예방 기능을 부여할 필요가 있다. 플랫폼은 고객과 노동자 사이를 중개해주지만 중개과정에서 발생하는 위험에 대해서는 개인의 책임 하에 두는 전략을 취하고 있다. 이는 사회 전체적으로는 위험의 증대와 안전 미보장이라는 큰 숙제를 남기므로 플랫폼이 적극적으로 노동자 인권보장 의무를 질 필요가 있다.

이는 플랫폼 노동 문제에 대한 자정노력으로 볼 수 있다. 디지털을 통한 노무제공은 노동법 준수 여부를 모니터링 하기가 매우 어렵다. 따라서 많은 플랫폼 노동자들이 법정 최저임금 미만의 임금을 받는 경우도 많고 열악한 노동조건을 시정할 수 있는 감독방법이 아직까지 제대로 갖춰지지 않았다. 따라서 디지털 노동에 대한 국제 거버넌스 제도를 개발하여 노동자들의 최소한의 권리 보호와 플랫폼 기업이 노동법을 준수할 수 있도록 해야 한다(ILO, 2018).

이는 오토바이 사고뿐만 아니라 사회보험 가입 등에도 적용된다. 타인의 노동력에 의존해 사업을 영위하는 사람이 지켜야 할 의무 사항과 이에 관한 제재가 미비한 결과 새롭게 생겨나는 고용 관계는 현행 노동관계법에 정한 의무를 회피하는 방식으로 운영되고 있다. 이는 노동자가 누려야 할 노동기본권을 쉽게 무력화하고 침해하는 결과를 낳고 있다. 예를 들어, 고용계약을 맺기 전 계약조건을 명시하고, 적정한 임금 수준과 노동시간 및 휴식 시간의 보장은 소득 활동에 의존해 생활을 영위하는 사람의 기본권을 보장하는 최소한의 요건이라 할 수 있다. 그러나 노무

제공 플랫폼 사업자가 의무를 다하지 않는 경우 노동자의 기본권은 요원한 상태가 된다. 특히, 청소년과 청년의 경우 낮은 협상력으로 인해 노동기본권을 더 누리기 어려운 결과를 초래한다. 따라서 청소년·청년 플랫폼 노동자 개개인이 알아서 노동 조건을 확보하도록 맡겨 두는 방식이 아니라 ‘건설산업 적정임금제’, ‘화물 운송산업 분야 안전운임제’와 같은 업종별 표준임금과 최저기준 등을 마련하고, 업종별 ‘표준계약과 약관’ 도입으로 안정적인 계약관계를 모색하는 방안을 마련할 필요가 있다.

#### ④ [정책과제 2-4] 플랫폼의 사회적 책임 부여

플랫폼의 사회적 책임을 높이는 것으로서 노동 플랫폼이 수익을 창출하는 곳에 대한 ‘플랫폼세’를 신설하여 노동자의 사회권 보호를 위한 재원으로 활용하는 것, 기업의 사회공헌 활동을 활성화하는 것을 고려할 필요가 있다. ‘플랫폼세’는 노동자에 대한 사회적 보호의 대가로 플랫폼이 일정 정도 사회보장에 대한 기금을 마련하는 것이다. 이는 일종의 사회보장세로의 성격을 지닌다 할 수 있다.

또한 플랫폼이 사회공헌활동으로서 다양한 활동을 펼쳐 플랫폼을 통한 수익을 노동자와 배분할 뿐만 아니라 전 사회에도 배분할 필요가 있다.

#### (4) 사회차원에서의 청소년·청년 중심의 플랫폼 노동자 권리보장 방안

사회차원의 청소년·청년 중심의 플랫폼 노동자 권리보장 방안은 법제도적 차원 뿐만 아니라 학교, 지역사회, 시민사회 차원에서 변화의 방향을 모색하는 것이다.

표 VI-5 정책제언: 청소년·청년 플랫폼 노동자 권익보호를 위한 사회 차원의 정책과제

차원	정책과제	주요내용
<b>사회차원</b> 청소년·청년 중심 의 플랫폼 노동자 권리보장 방안	3-1. 청소년·청년 노동 보호 기구의 설치	플랫폼 노동자 노동권익보장기구 신설
		피해 구제기구 마련
	3-2. 노동인권 교육	학교에서의 노동인권 교육 시 플랫폼 노동과 관련 한 내용 추가
		플랫폼 진입 시 플랫폼 내에서의 권리보장 방안 필수수강 의무 부여
	3-3. 사회연대로서의 보호와 역량강화	노조 조직화
		협동조합 조직화 및 플랫폼 운영
	노동자 커뮤니티 운영 및 교류 확대	

① [정책과제 3-1] 청소년·청년 노동 보호 기구의 설치

청소년과 청년 노동보호 기구의 설치에 현재 고용노동부의 근로권익센터와 여성가족부의 근로보호센터의 기능을 보완하는 형태로 개설되어야 한다. 플랫폼 노동자들은 연소근로자임에도 불구하고 근로기준법의 적용을 받지 못하여 플랫폼 속에서 경험하는 부당처우 등에 대한 조력을 받지 못한다. 기존의 청소년 근로보호 체계는 플랫폼 노동의 근로자성 미비로 인해 적절한 도움을 제공해주지 못한다. 이는 온전히 개인의 피해로 귀결되므로 사회적으로 청소년과 청년들을 도울 수 있는 체계의 설립이 필요하다. 또한 플랫폼 종사자들이 놓일 수 있는 각종 분쟁의 위험을 해소하거나 지원해주는 것도 필요하다. 특히 배달 노동자들은 플랫폼, 업주, 소비자로부터의 인권침해 위험과 분쟁위험을 가지고 있어 분쟁조정기구 설치가 필요하다.

② [정책과제 3-2] 노동인권 교육

노동인권 교육은 청소년들의 전반적인 플랫폼 노동에 대한 이해를 넓히고, 이로 인해 받을 수 있는 부정적 영향에 대해 배우는 것이다. 플랫폼 노동은 쉽고, 빠르게

돈을 벌 수 있는 수단으로 각광받고 있지만, 제대로 된 계산 없이 매달 오토바이 사용료와 보험료를 과중하게 납입하거나 부주의로 사고가 나서 제대로 치료를 받지 못하는 경우도 발생하고 있다. 이와 같은 특성은 연소근로자들이 플랫폼 속에 더 종속되거나 플랫폼 안에서 위험에 처하게 만드는 요인이 되므로 적극적인 교육과 권익보호활동이 필요하다.

‘플랫폼 진입의 문턱을 높이기’는 문턱이 낮은 플랫폼 노동 시장을 고려할 때, 노동자들이 자신의 노동조건과 상황을 이해할 수 있도록 오리엔테이션을 개최하고 근로상황에 보다 명확히 이해한 후 직업에 진입하는 경우를 상정해볼 수 있다.

### ③ [정책과제 3-3] 사회연대로서의 보호와 역량강화

마지막으로 사회연대로서의 보호와 역량 강화는 디지털 플랫폼 기업의 이익추구와는 반대로 지역사회나 비영리단체 차원에서 노동 플랫폼을 운영하여 지나친 이해추구 관행에서 벗어나는 것, 향후 수익을 공유하는 체계에서 안정적인 생활을 유지할 수 있는 조건을 배분하는 것 등을 포함한다.

지금까지 살펴본 정책들에 대한 실현방안 및, 신규/기존 대조표, 법률 제·개정  
 필요성에 대해 정리하면 다음과 같다.

표 VI-6 이 연구의 분석 별 주요 내용 및 시사점

차원	정책과제	추진단계			신규/ 기존	법률 제개정
		단기	중기	장기		
국가 차원 플랫폼 노동자의 사회권 보장방안	1-1. 노동기본권 보장	○			기존	○
	1-2. 사회적 위험에 대한 정책 대응방안 마련		○		기존	○
플랫폼 차원 플랫폼의 노동자 권리 보장 및 사회적 책임 분담 방안	2-1. 노동 통제의 해소	○			신규	○
	2-2. 노동 경력증명 및 경력개발 지원	○			신규	
	2-3. 노동자 인권보장 책임 부여	○			신규	○
	2-4. 플랫폼의 사회적 책임 부여		○		신규	○
사회차원 청소년·청년 중 심의 플랫폼 노동 자 권리보장 방안	3-1. 청소년·청년 노동 보호 기구의 설치	○			신규	○
	3-2. 노동인권 교육	○			기존	○
	3-3. 청소년·청년의 노동조건에 관한 규제		○		신규	○
	3-4. 사회연대로서의 노동자 보호와 역량 강화			○	신규	





## 참고문헌



---

## 참고문헌

---

- 강성태 (2007). 특수고용직의 노동법 보호: 판례상 근로자 판단방식의 변호를 중심으로, **노동정책연구**, 7(3), 93-117.
- 경제사회노동위원회 (2020.5.27.). -경사노위, 플랫폼 노동 관련 노사정 첫 합의- ‘플랫폼 기업의 자율규범’ 확산의 계기 마련, 플랫폼 기업도 동참 보도자료.
- 경제사회노동위원회 (2020.9.16.). 경사노위 ‘배달노동 종사자 산재보험 가입 확대’ 원칙 합의 보도자료.
- 고용노동부 (2019.11.5.). 노동부, 배달앱 ‘요기요’ 배달원 근로자로 인정 관련 보도자료.
- 고용노동부 (2020.3.12.). 경력과 기능에 따라 대우받는 건설기능인! 적절한 임금이 보장되고 안전한 건설 일자리! - 고용노동부, 「제4차 건설근로자 고용개선 기본계획」 발표 - 보도자료.
- 고용노동부 (2020.10.6.). 「산재보험법」 시행령·시행규칙 개정안 입법예고 (10.6.~11.15.) 보도자료.
- 고용노동부, 안전보건공단 (2017). 「이륜차 음식배달 종사자 보호」를 위한 **안전가이드라인**. 울산: 안전보건공단.
- 국토교통부 (2020.08.12.). ‘20년 상반기 교통사고 사망자, ‘17년 동기 대비 23.3%전년 동기대비 10.0% 감소. 국토교통부 교통안전복지과 보도자료.
- 권오성 (2020.05.). 학습지 교사의 노동조합법상 근로자성의 재확인. **노동법률 5월호**, vol. 348. [https://www.worklaw.co.kr/view/view.asp?in\\_cate=104&in\\_cate2=1036&bi\\_pidx=30746](https://www.worklaw.co.kr/view/view.asp?in_cate=104&in_cate2=1036&bi_pidx=30746)에서 2020년 10월 9일 인출.

- 기획재정부 (2020.3.31.). 제3차 협동조합 기본계획 및 제4차 실태조사 결과 발표 보도자료.
- 김근주, 정영훈 (2018). 플랫폼 노동의 고용보험 적용에 관한 법적 검토. **노동리뷰**, 40-52.
- 김서영 (2020.10.20.). “산재보험 제외 신청제, 특고 노동자엔 ‘보험 포기’ 각서”. **경향신문**.
- 김소영 (2018). 디지털플랫폼에 의한 노무제공자의 근로자성 판단, **법학연구**, 29(4), 11-39.
- 김수영, 강명주, 하은솔 (2018). 플랫폼 경제활동에 대한 시론적 고찰. **한국사회정책**, 25(4), 199-231.
- 김수영, 하은솔, 김영 (2020). 노동의 불안정성에 대한 다차원적 고찰: 자발적 비정형 노동자의 사례를 통하여. **한국사회정책**, 27(1), 89-127.
- 김승섭 (2020). 앓을 수 없는 의자, 화장품 판매직 노동자의 근로환경과 건강. **비판과 대안을 위한 사회복지학회 학술대회 발표논문집**, 37-54.
- 김영선 (2017). 플랫폼 노동, 새로운 위험사회를 알리는 징후. **문화과학**, (92), 74-102.
- 김준영, 권혜자, 최기성, 연보라, 박비곤 (2018). **플랫폼경제종사자 규모 추정과 특성 분석**. 충북: 한국고용정보원.
- 김지경, 이운주 (2018). **20대 청년 심리·정서 문제 및 대응방안 연구**. 세종: 한국청소년정책연구원.
- 김철식, 장귀연, 김영선, 윤애림, 박주영, 박찬임, 홍석만, 신순영 (2019). **플랫폼 노동 종사자 인권상황 실태조사**. 서울: 국민인권위원회.
- 노은청, 성동규, 장성원 (2020). 비정규직 청년 노동자의 전자 파놉티콘 경험과 세속화 가능성에 대한 문화기술지 연구. **한국콘텐츠학회논문지**, 20(2), 607-625.
- 노형진 (2015). **SPSS를 활용한 비모수통계분석 및 대응분석**. 서울: 지필미디어.

- 박양신, 신위뢰 (2020). **디지털경제의 특성과 경쟁정책 방향: 온라인 플랫폼과 알고리즘 담합을 중심으로**. Research Brief(14). 경제인문사회연구회 포용성장 연구단.
- 박은정 (2019). 플랫폼과 가사노동자: 노동법적 보호를 중심으로. **이화젠더법학**, 11(3), 245-285.
- 박정훈 (2020). **배달의 민족은 배달하지 않는다: 라이더가 말하는 한국형 플랫폼 노동**. 서울: 빨간소금.
- 박제성 (2016). 플랫폼 노동 혹은 클라우드 워크. **국제노동브리프**, 14(8), 3-6.
- 박찬입, 박제성, 이승렬 (2016). **배달대행 배달원의 종사실태 및 산재보험 적용 강화 방안 연구**. 세종: 한국노동연구원.
- 백승호 (2018). 불안정 노동의 확대와 복지국가 혁명. **월간 복지동향**, (233), 27-33.
- 백승호, 이승윤 (2018). 기본소득 논쟁 제대로 하기. **한국사회정책**, 25(3), 37-71.
- 보건복지부 질병관리본부 (2018.7.11.). “빨리빨리 배달” 이륜차 등 운수사고 주의하세요: 질병관리본부, 운수사고 예방대책 마련 위한 ‘제20차 손상포럼’ 개최. 보건복지부 질병관리본부 보도자료.
- 양재진 (2018). 기본소득은 미래 사회보장의 대안인가?. **한국사회정책**, 25(1), 45-70.
- 오은진, 신선미, 구미영, 권소영, 길현종 (2019). **기술발전에 따른 여성 일자리 전망과 대응전략(II): 플랫폼 일자리를 중심으로**. 서울: 한국여성정책연구원.
- 이봉주, 홍현미라, 장혜림, 박지호, 나지운 (2013). **시소와 그네 영유아통합지원사업 성과분석 연구**. 서울: 사랑의 열매 나눔문화연구소.
- 이상아, 유다영 (2020). 플랫폼 가사노동자는 어떻게 사회적 위험에 노출되는가?: 플랫폼 가사노동자의 사회적 위험 발생구조에 관한 질적 연구. **한국사회복지정책학회 춘계학술대회자료집**, 2020, 329-354.
- 이수정, 윤지영, 배경내, 림보, 김성호, 권혁태 (2015). **십 대 밑바닥 노동: 야/너로**

- 불리는 이들의 수상한 노동 세계.** 서울: 교육공동체 벗.
- 이수정 (2019). **플랫폼 기반의 새로운 노무제공형태와 입법정책적 과제.**  
고려대학교 대학원 법학과 석사학위논문.
- 이수진 의원실 (2020.10.08.). 10년간 음식 배달 청소년 산재 사망 63명, 부상 3,092명-배달 현장에서 산업안전·보건 조치가 제대로 이뤄지고 있는지 정부 지원과 함께 법 준수 여부에 대한 철저한 감독이 실시되어야. 2020년 국정감사 보도자료 14호. <https://blog.naver.com/sjl2778/222109980571>에서 2020년 11월 12일 인출.
- 이승계 (2018). 노동의 디지털화와 근로자의 지위 변화에 관한 연구. **경영법률**, 28(3), 181-215.
- 이승현 (2020). 코로나 19 관련 독일의 지원정책, **국제노동브리프** 4월호, 한국노동연구원.
- 이승희 (2010). 총조사 오차의 패러다임으로 이해하는 표본조사. **통계연구**, 15(1), 44-74.
- 이영석 (1994). **산업혁명과 노동정책.** 경기: 한울.
- 일자리위원회 (2020.07.22.). 플랫폼 노동과 일자리TF 논의 결과. 제16차 일자리위원회 내부회의자료.
- 자치법규정보시스템 (2020.9.14.). **일하는 시민을 위한 성남시 조례안 입법 예고.** 성남시 공고 제2020- 1582호. <https://www.elis.go.kr>에서 2020년 10월 18일 인출.
- 장상준 (2019). 플랫폼 노동종사자의 근로자성에 관한 소고. **사회법연구**, 37, 133-164.
- 장지연, 김근주, 박은정, 이승윤, 이철승, 정슬기 (2017). **디지털 기술발전에 따른 새로운 일자리 유형과 정책적 대응.** 세종: 한국노동연구원.
- 장지연, 이호근, 조임영, 박은정, 김근주, Enzo Weber (2020). **디지털 시대의 고용안전망: 플랫폼 노동 확산에 대한 대응을 중심으로.** 세종: 한국노동연구원.

- 장철규, 진영선, 양종훈 (2010). 루이스 하인 사진이 사회변화에 끼친 영향력에 대한 연구-아동노동 사진을 중심으로. **한국사진학회지 AURA**, 23, 160-181.
- 정홍준, 노성철, 신태중, 이철, 장희은, 최혜인, 황수옥(2017). **특수형태근로종사자 근로실태 파악 및 법적 보호방안 연구**. 세종: 고용노동부·한국노동연구원.
- 최기산, 김수한 (2019). 글로벌 각 경제(Gig Economy) 현황 및 시사점. **국제경제리뷰 제2019-2호**. 한국은행.
- 통계청 (2016). **「한국교육종단조사」 2016년 정기통계품질진단 결과보고서**. 대전: 통계청.
- 통계청 (2020). **코로나19 월별 누적확진자 현황**.  
[https://kosis.kr/covid/covid\\_index.do](https://kosis.kr/covid/covid_index.do)에서 2020년 12월 10일 인출.
- 플랫폼 노동 대안 마련을 위한 사회적 대화 포럼 1기 (2020.10.6.). **‘플랫폼 경제 활성화 및 종사자 권익보호에 관한 협약 -음식배달 서비스 산업을 중심으로-’** 전문. [http://service.nodong.org/xe/kftu\\_05\\_02/563137](http://service.nodong.org/xe/kftu_05_02/563137)에서 2020년 11월 27일 인출.
- 하형석, 이종원, 정은진, 김성은, 한지형 (2018). **한국아동·청소년패널조사IX : 사업보고서 (연구보고 18-R13)**. 세종: 한국청소년정책연구원.
- 한인상, 신동윤 (2019). **플랫폼 노동의 주요 현황과 향후과제**. NARS 현안분석. 76. 서울: 국회입법조사처.
- 허원빈, 정하은 (2019). **포토보이스를 적용한 사회복지 관련 연구의 동향분석**. **보건사회연구**, 39(4), 320-355.
- 황덕순 (2016). 디지털 기술과 플랫폼 노동이 제기하는 사회정책 과제들. **국제노동브리프**, 14(9), 3-6.
- 황진구, 유민상 (2017). **청소년 노동기본권 보장 방안 연구 (연구보고 17-R19)**. 세종: 한국청소년정책연구원.

- Baker, T. A., & Wang, C. C. (2006). Photovoice: Use of a participatory action research method to explore the chronic pain experience in older adults. *Qualitative health research*, 16(10), 1405-1413.
- Bauman, Z. (2013). *Liquid modernity*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- 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*. Geneva: International Labour Office.
- Berlin, I. (1969). *Two concepts of liberty*. London: Oxford University Press. 118-172.
- Berner, M., Grapner, E., & Maedche, A. (2014). The information panopticon in the big data era. *Journal of Organization Design*, 3(1), 14-19.
- Catherine Bettina Baethge, Michael Boberach, Anke Hoffmann, & Ole Wintermann (2019). *Plattformarbeit in Deutschland, Freie und flexible Arbeit ohne soziale Sicherung*. Gütersloh: BertelsmannStiftung.
- Codagnone, C., & Martens, B. (2016). *Scoping the sharing economy: Origins, definitions, impact and regulatory issues*. Institute for Prospective Technological Studies Digital Economy Working Paper, 1.
- Däubler, W., & Klebe, T. (2015). *Crowdwork: Die neue Form der Arbeit - Arbeitgeber auf der Flucht?*. *Neue Zeitschrift für Arbeitsrecht*, 32(17), 1032-1041,
- DGB (2019). *Regeln für Plattformarbeit*.  
<https://www.dgb.de/themen/++co++ca368f38-f961-11e9-8aa8-52540088cada>에서 2020년 10월 10일 인출.
- Drahokoupil, J., & Piasna, A. (2020). 플랫폼 경제의 노동: 벨기에의 달리버루 배달원과 스마트 (SMart) 를 통한 고용형태. *국제노동브리프*, 68-81.

- Esping-Andersen, G. (1990). *The three worlds of welfare capitalism*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Eurofound (2018). *Employment and working conditions of selected types of platform work*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.  
<https://www.eurofound.europa.eu/publications/report/2018/employment-and-working-conditions-of-selected-types-of-platform-work>에서 2020년 10월 10일 인출.
- Glaser, B. G. (1965). The constant comparative method of qualitative analysis. *Social problems*, 12(4), 436-445.
- Graham, M., Hjorth, I., & Lehdonvirta, V. (2017). Digital labour and development: impacts of global digital labour platforms and the gig economy on worker livelihoods. *Transfer: European Review of Labour and Research*, 23(2), 135-162.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). Competing paradigms in qualitative research. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of qualitative research* (105-117). London: Sage.
- ILO (2018). *Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world*. Geneva.
- Larrazet, C. (2020). 이동성지향법과 플랫폼 기업 약관: 프랑스의 플랫폼 기업, *국제노동브리프* 5월호, 17-30.
- Latz, A. O. (2017). *Photovoice research in education and beyond: A practical guide from theory to exhibition*. Abingdon: Routledge.
- Marshall, T. H. (1950). *Citizenship and social class*. New York, NY: Cambridge.
- OECD (2019a). *Policy Responses to New Forms of Work*. Paris: OECD

- Publishing.
- OECD (2019b). *An Introduction to Online Platforms and Their Role in the Digital Transformation*. Paris: OECD Publishing.  
<http://doi.org/10.1787/53e5f593-en>에서 2020년 10월 10일 인출.
- OECD (2019c). *THE FUTURE OF WORK: OECD Employment Outlook 2019*. Paris: OECD Publishing, <https://doi.org/10.1787/9ee00155-en>에서 2020년 10월 10일 인출.
- Oppong, T. (2018). *Working in the gig economy: How to thrive and succeed when you choose to work for yourself*. London: Kogan Page Publishers.
- Pesole, A., Brancati, M. C., Fernández-Macías, E., Biagi, F., & González Vázquez, I. (2018). *Platform workers in Europe*. Luxembourg: Publications Office of the European Union.
- Prassl, Jeremias (2020), **플랫폼 노동은 상품이 아니다: 플랫폼 노동은 혁신인가, 뒷인가?**. 이영주 옮김. 서울: 숨쉬는책공장.
- Ravenelle, A. J. (2020), **공유경제는 공유하지 않는다: 각이코노미의 민낯과 무너지는 플랫폼 노동자**. 김고명 옮김. 서울: 롤리코스터.
- Second Measure (2020.01.10.). *Uber vs. Lyft: Who's tops in the battle of U.S. rideshare companies*.  
<https://blog.secondmeasure.com/datapoints/rideshare-industry-overview/>에서 2020년 1월 10일 인출.
- Serfling, O. (2018). *Crowdworking Monitor NR. 1 - Für das Verbundprojekt "Crowdworking Monitor". Hochschule Rhein-Waal Discussion Papers. Behavioural Science and Economics, 4*. 1-50.
- Srnicek, Nick (2020). **플랫폼 자본주의**. 심정보 옮김. 서울: 킹콩북.
- Staffing Industry Analysts (2018.06.). *The Human Cloud, the Gig*

- Economy & the Transformation of Work*. London: Staffing Industry Analysts.
- Standing, G. (2011). *The Precariat: The New Dangerous Class*. London: Bloomsbury Academic.
- Statista (2019.08.09.). *Monthly number of Uber's active users worldwide from 2016 to 2019*.  
<https://www.statista.com/statistics/833743/us-users-ride-sharing-services/>에서 2020년 1월 10일 인출.
- Wallraff, Guenter (2018). **버려진 노동: 유연해진 노동시장에서 전망 없이, 뼈 빠지게 일하기**. 이승희 옮김. 경기: 나눔의 집.
- Wang, C., & Burris, M. A. (1994). Empowerment through photo novella: Portraits of participation. *Health education quarterly*, 21(2), 171-186.
- Wang, C., & Burris, M. A. (1997). Photovoice: Concept, methodology, and use for participatory needs assessment. *Health education & behavior*, 24(3), 369-387.
- Zysman John., & Kenney Martin (2017). Intelligent Tools and Digital Platforms. Implications for Work and Employment. In: *Intereconomics* 52(6), S. 329-334.

## [웹기사]

- 뉴스타파 (2019.10.1.). [배달 죽음] 3-① 죽음의 청년산업... 18~24세 산재 사망 1위 '배달'. <https://newstapa.org/article/OvXs1>에서 2020년 11월 6일 인출.
- 연합뉴스 (2018.06.30.). 딜리버루, '기본권 침해' 배달원들에게 수만파운드씩 지급 합의. <https://www.yna.co.kr/view/AKR20180630050800085>에서 2020년 12월 15일 인출.

전남일보 (2020.2.10.). 사고 위험 내몰린 배달 라이더... 안전 장치 필요.  
<https://jnilbo.com/view/media/view?code=2020020819134246969>에서 2020년 11월 12일 인출.

참여와 혁신 (2020.10.27.). 플랫폼산업 사회적 대화, 어떻게 가능했나?. <http://www.laborplus.co.kr/news/articleView.html?idxno=25698>에서 2020년 10월 29일 인출.

한국경제 (2020.08.10.). '배달의 명수'도 외면 받는데...지자체 30곳, 공공배달앱 개발 경쟁. <https://www.hankyung.com/society/article/2020081029221>에서 2020년 10월 5일 인출.

KBS NEWS (2019.04.18.). [소득격차 확대] ⑦ 비정규직, 20년간 바뀐 건 더 벌어진 임금 격차. <https://news.kbs.co.kr/news/view.do?ncd=4182804>에서 2020년 10월 10일 인출.

KOTRA 해외시장뉴스 (2018.02.13.). 빠르게 성장하는 프랑스 공유경제. <https://news.kotra.or.kr/user/globalAllBbs/kotranews/album/2/globalBbsDataAllView.do?dataIdx=164784&searchNationCd=101011>에서 2020년 10월 10일 인출.

MBC뉴스 (2020.04.04.). "다 떼고 남는 게 없다"...'배민' 수수료 '인상'. [https://imnews.imbc.com/replay/2020/nwdesk/article/5702400\\_32524.html](https://imnews.imbc.com/replay/2020/nwdesk/article/5702400_32524.html)에서 2020년 10월 5일 인출.

## [법률]

건설근로자의 고용개선 등에 관한 법률. <https://www.law.go.kr/법령/건설근로자의고용개선등에관한법률>에서 2020년 10월 9일 인출.

경기도 플랫폼 노동자 지원 조례. [https://www.elis.go.kr/newlaib/renew\\_laibLaws/h1126/laws\\_list\\_new.jsp?lawsNum=41000047002008&isClose=0](https://www.elis.go.kr/newlaib/renew_laibLaws/h1126/laws_list_new.jsp?lawsNum=41000047002008&isClose=0)에서 2020년 10월 9일 인출.

고용보험법. <https://www.law.go.kr/법령/고용보험법>에서 2020년 10월 8일  
인출.

고용보험법 일부개정법률안. 의안정보시스템(<http://likms.assembly.go.kr>)에  
서 2020년 10월 8일 인출.

고용보험 및 산업재해보상보험의 보험료징수 등에 관한 법률 일부개정법률안.  
의안정보시스템(<http://likms.assembly.go.kr>)에서 2020년 10월 8일 인출.

근로기준법. <http://www.law.go.kr/법령/근로기준법>에서 2020년 10월 4일, 6  
일 인출.

노동조합 및 노동관계 조정법. [https://www.law.go.kr/법령/노동조합및노동관  
계조정법](https://www.law.go.kr/법령/노동조합및노동관<br/>계조정법)에서 2020년 10월 4일 인출.

산업안전보건법. <https://www.law.go.kr/법령/산업안전보건법>에서 2020년 1  
0월 8일 인출.

산업안전보건기준에 관한 규칙. [https://www.law.go.kr/법령/산업안전보건기  
준에관한규칙](https://www.law.go.kr/법령/산업안전보건기<br/>준에관한규칙)에서 2020년 10월 8일 인출.

산업재해보상보험법.  
<https://www.law.go.kr/법령/산업재해보상보험법>에서 2020년 10월 8일, 15  
일 인출.

산재보상보험법 시행령. [http://www.law.go.kr/법령/산재보상보험법시행  
령](http://www.law.go.kr/법령/산재보상보험법시행<br/>령)에서 2020년 10월 8일 인출.

산업안전보건기준에 관한 규칙. [http://www.law.go.kr/법령/산업안전보건기  
준에관한규칙](http://www.law.go.kr/법령/산업안전보건기<br/>준에관한규칙)에서 2020년 10월 8일 인출.

일하는 시민을 위한 성남시 조례안 입법 예고(성남시 공고 제2020-1582호). [http  
s://www.elis.go.kr](http<br/>s://www.elis.go.kr)에서 2020년 10월 18일 인출.

주로 하나의 사업자로부터 업무를 의뢰받아 쿼서비스 또는 대리운전업무를 하는  
사람의 기준(쿼서비스기사 및 대리운전기사의 전속성 기준). [http://www.law.  
go.kr/행정규칙/주로하나의사업자로부터업무를의뢰받아쿼서비스또는대리운](http://www.law.<br/>go.kr/행정규칙/주로하나의사업자로부터업무를의뢰받아쿼서비스또는대리운)

전업무를하는사람의기준에서 2020년 10월 8일 인출.  
최저임금법. <https://www.law.go.kr/법령/최저임금법>에서 2020년 10월 4일  
인출.  
화물자동차운수사업법. <https://www.law.go.kr/법령/화물자동차운수사업법>  
서 2020년 10월 9일 인출.

### [참고사이트]

경기도 플랫폼 노동자 지원 조례. <http://www.law.go.kr/>에서 2020년 10월 9일 인출.  
공정한 크라우드워크(FairCrowdWork) 홈페이지.  
<http://faircrowd.work/de/>에서 2020년 10월 10일 인출.  
군산시 배달의 명수 홈페이지. <https://www.gunsan.go.kr/main/m2359> 에서  
2020년 10월 5일 인출.  
다음(Daum) 금융. 시가총액상위.  
[https://finance.daum.net/domestic/market\\_cap?market=KOSPI](https://finance.daum.net/domestic/market_cap?market=KOSPI)에서  
2020년 1월 9일 인출.  
독일 통계청 홈페이지.  
<https://de.statista.com/themen/293/durchschnittseinkommen/>에서  
2020년 10월 13일 인출.  
우버 관찰소 홈페이지. <https://www.uberisation.org/>에서 2020년 10월 13일  
인출.  
제로배달 유니온 홈페이지. <https://zeropaydelivery.or.kr/> 에서 2020년 10월 5일 인출.  
코파남 홈페이지.  
<https://www.coopaname.coop/article/coopaname-cest-politique>  
서 2020년 10월 13일 인출.  
플랫폼프리랜서노동자협동조합협의회. <https://blog.naver.com/pfwc2020>  
에서 2020년 10월 9일 인출.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales (독일 연방 노동 사회부).

Weissbuch-Arbeiten 4.0,

<https://www.bmas.de/DE/Service/Medien/Publikationen/a883-weissbuch.html>에서 2020년 10월 10일 인출.

Statistisches Bundesamt (독일 통계청 데이터베이스). Statistisches

Bundesamt/DESTATIS 2017에서 2020년 10월 13일 인출.

ZACKS. General Motors Company.

<https://www.zacks.com/stock/chart/gm/fundamental/market-cap>에서 2020년 1월 9일 인출.

ZACKS. Uber Technologies, Inc.

<https://www.zacks.com/stock/chart/UBER/fundamental/market-cap>에서 2020년 1월 9일 인출.



○ — 부 록



# 1. 청소년·청년의 디지털 플랫폼 노동 실태조사 설문지

## 청소년·청년의 디지털 플랫폼 노동 실태조사

안녕하십니까?

한국청소년정책연구원은 국무총리산하 국책연구기관으로 1989년 설립 이래로 청소년의 건강한 성장과 발달을 위한 정책 연구와 사업을 수행하고 있습니다.

본 조사는 디지털 플랫폼을 통해 경제활동을 영위하고 있는 만 15세 이상 34세 이하의 청소년 및 청년 플랫폼 노동자의 노동 실태를 파악하고 문제점에 대한 개선 방안을 모색하는데 실행 목적이 있습니다. 본 조사를 통해 수집되는 모든 자료는 정책 수립을 위한 기초자료로만 활용되며, 통계법 제33조에 따라 엄격하게 비밀이 보호되오니 여러분의 성실하고 솔직한 응답을 부탁드립니다.

2020년 7월

◆ 연구기관 : 한국청소년정책연구원  
 ◆ 조사기관 : 코리아데이터네트워크  
 ◆ 담당자 : 정미량 과장, 박수진 대리 (☎ 02-2183-9162, 02-2183-9157)  
 (Email) kdn21@kdn21.co.kr / (Fax) 02-512-0777

설문 개요
연구과제명 : 청소년·청년의 디지털 플랫폼 노동 실태 및 대응 방안 연구
<b>1. 무엇을 위한 연구이며 결과는 어떻게 이용됩니까?</b>
본 연구는 국무총리 산하 국책연구기관인 한국청소년정책연구원이 15세 이상 34세 이하 청소년과 청년의 플랫폼 노동 실태를 알아보고 문제점에 대한 정책 대안을 모색하고자 기획했습니다.
<b>2. 연구 참여 절차 및 방법 등은 어떻게 됩니까?</b>
본 조사는 응답자가 현장 조사원이 제공하는 태블릿 PC를 이용해 질문에 응답하는 TAPI(Tablet Assisted Personal Interviewing) 방식으로 진행됩니다. 다만, 현장 조사가 어려운 응답자는 조사업체가 제공하는 온라인 링크에 접속해 질문에 참여하는 웹조사가 진행됩니다. 참여 방식은 조사 여건에 따라 결정되며 어떤 경우라도 귀하의 자발적 동의를 전제로 합니다.
<b>3. 수집되는 정보는 무엇이며 제공 계획이 있습니까?</b>
본 설문은 여러분의 플랫폼 노동 이력, 지난 한달 간의 플랫폼 노동 실태 및 여타 경제활동 경험, 지난 한달 간 플랫폼 노동을 수행하며 경험한 문제점 및 주관적 웰빙 등에 대한 질문들로 구성돼 있습니다. 설문에서 수집된 정보는 연구 목적 외에는 절대로 사용되지 않으며 제3자(연구자)에게 데이터가 제공되는 경우라도 귀하가 누구인지 알아 볼 수 있는 정보가 유출되지 않도록 엄격하게 관리할 것입니다.
<b>4. 연구에 참여함으로써 예상되는 위험 및 이득은 무엇입니까?</b>
여러분이 연구에 참여함으로써 예상되는 위험은 없으며, 여러분의 솔직한 의견을 바탕으로 플랫폼 노동의 현실과 문제점을 진단하고 개선 방안을 도출할 예정입니다.
<b>5. 조사에 대한 실비(현금)나 답례품(선물)이 지급될 예정입니까?</b>
설문조사에 참여하신 분들께는 소정의 답례품(GS25 모바일상품권 1만원)이 제공됩니다.
<b>6. 연구 참여를 그만둘 수 있습니까?</b>
참여 여부는 여러분의 자율적 선택이며 참여 여부에 따른 어떠한 불이익은 없습니다. 연구 참여를 그만 둘 경우 수집된 연구 대상자의 기록 및 정보는 모두 폐기됩니다.
<b>7. 본인이 누구인지 알 수 있는 정보의 보호 및 처리절차는 어떻게 됩니까?</b>
연구 참여 시 수집되는 여러분의 휴대전화번호는 설문 완료에 대한 답례품 지급 목적으로만 사용되며, 수집된 정보는 개인정보보호법에 따라 안전하게 관리됩니다. 정보의 비밀 보장을 위해 최선을 다할 것입니다.
<b>8. 연구 관련 문의는 누구에게 합니까?</b>
본 연구에 대해 궁금한 점이나 질문이 있으시면 언제든지 다음의 연구 담당자에게 연락 주시기 바랍니다. 연구책임자 : 정미량, 전화번호 : 044-111-1111 실사책임자 : 정미량, 전화번호 : 02-2183-9162
만일 어느 때라도 연구 참여자로서 귀하의 권익에 대한 문의사항이 있으시다면 언제든지 한국청소년정책연구원 기관생명윤리위원회로 문의주시기 바랍니다 한국청소년정책연구원 기관생명윤리위원회 ☎전화번호 : 044-415-2244

## 설문조사 및 개인정보수집 동의서

### 설문 조사(연구) 참여 동의서

1. 본인은 본인의 정보를 연구목적으로 이용하는 것과 참여기간, 절차 및 방법에 대해 충분한 설명을 들었으며, 추후 한국청소년정책연구원에서 연구목적으로 이용하는 것에 동의합니다.
2. 원하는 경우 언제든지 연구 참여를 철회할 수 있으며, 이에 따른 어떠한 불이익도 받지 않을 뿐만 아니라, 연구와 관련된 모든 자료는 엄격하게 비밀로 보장된다는 내용에 대한 설명을 들었으므로 자발적인 의사로 이 연구에 참여할 것을 동의합니다.
3. 본인이 응답하신 내용은 연구목적으로 제3자에게 제공될 수 있으며, 관련 정보를 제3자(연구자에게 제공될 때에는 개인 식별 정보는 익명화되고 엄격하게 관리되어 제공된다는 것을 알고 있습니다.
4. 본인의 정보를 이용하여 파생된 결과나 개발 내용에 대한 저작권 금전보상이 없는 것에 동의합니다.

본 연구에 자발적으로 참여하는데 동의하시면 해당 항목에 표시를 부탁드립니다.

연구 참여에 동의함                       동의하지 않음

연구 참여에 동의하신 분에 한해 자필 서명을 부탁드립니다.

서명:

2020년            월            일

### 개인정보 수집 및 이용 동의서

- 개인정보의 수집·이용 목적
  - 설문 참여에 따른 답례품 지급
  - 플랫폼 노동 실태 파악 및 플랫폼 노동 관련 의견 조사
- 개인정보 수집 항목
  - 성명, 소속, 보험가입여부, 성별, 학력, 결혼여부, 휴대전화번호 등

본인의 개인정보를 수집·이용하는 것에 동의합니다.

개인정보 수집 및 이용에 동의함                       개인정보 수집 및 이용에 동의하지 않음

개인정보도 수집·이용에 동의하신 분에 한해 자필 서명을 부탁드립니다.

서명:

2020년            월            일

※ 추후 설문개요와 설문조사(연구) 참여 동의서 사본을 받기 원하십니까? ① 예    ② 아니요

응답자 성명		연락처	
--------	--	-----	--



SQ4-1. (퀵서비스) 귀하께서 활용하고 있는 퀵 프로그램을 모두 선택해주시기 바랍니다(중복응답)

- ① 인성1                      ② 인성2                      ③ 로지  
④ 손자                        ⑤ 기타(                      )

SQ4-2. (승객운송/대리운전) 귀하께서 활용하고 있는 운전 프로그램을 모두 선택해주시기 바랍니다(중복응답)

- ① 로지                        ② 인성                        ③ 카카오톡                      ④ 손자  
⑤ 아이콘                      ⑥ 콜마너                      ⑦ 앱대리                      ⑧ 아이콘소프트  
⑨ 기타(                      )

SQ4-3. (음식배달) 귀하께서 활용하고 있는 배달 프로그램을 모두 선택해주시기 바랍니다(중복응답)

- ① 생각대로                      ② 부릉                        ③ 바로고                        ④ 배민라이더스  
⑤ 요기요 플러스                      ⑥ 멍동                        ⑦ 슈퍼히어로                      ⑧ 제트콜  
⑨ 모아콜                        ⑩ 배민커넥트                      ⑪ 달리고                        ⑫ 쿠팡 이츠  
⑬ 기타(                      )

SQ4-4. (택배배송/화물운송) 귀하께서 활용하고 있는 운송 프로그램을 모두 선택해주시기 바랍니다(중복응답)

- ① 운수대통                      ② 카코매니저스                      ③ 인성                        ④ 통합콜  
⑤ 다이렉트 콜                      ⑥ 고고벤                        ⑦ 기타(                      )

SQ4-5. (IT 개발/프로그래밍) 귀하께서 활용하고 있는 웹 프로그램을 모두 선택해주시기 바랍니다(중복응답)

- ① 크몽                        ② 위시켓                        ③ 오투잡                        ④ 탈잉  
⑤ 숨고                        ⑥ 알바몬                        ⑦ 기타(                      )

☞ (SQ4번 응답에 따라 SQ4-1~4-5번 팝업창 뜨도록 구현)





문10. 귀하는 앞서 (문9번의 응답 결과 팝업)을 이유로 일을 하게 됐다고 응답했습니다. 그렇다면 그 일을 통해 (문9번의 응답 결과 팝업)에 대한 귀하의 기대치는 처음과 지난 한 달 동안 일했을 때 실제로 얼마나 충족됐다고 생각하십니까?

구분	플랫폼 종사 이유	처음(과거)				지난 한 달(현재) 동안			
		(SQ2-1 또는 문7 업무)				(SQ4 업무)			
		전혀 충족 시키지 못하였음	별로 충족 시키지 못하였음	어느 정도 충족 시켰음	매우 충족 시켰음	전혀 충족 시키지 못하였음	별로 충족 시키지 못하였음	어느 정도 충족 시켰음	매우 충족 시켰음
1)	육아가사를 병행하기 위해서	①	②	③	④	①	②	③	④
2)	학업, 학원수강, 직업훈련, 취업준비 등을 병행하기 위해서	①	②	③	④	①	②	③	④
3)	노력한 만큼 수입을 얻을 수 있을 것 같아서	①	②	③	④	①	②	③	④
4)	일하는 시간을 자유롭게 선택할 수 있을 것 같아서	①	②	③	④	①	②	③	④
5)	다른 일보다 소득이 좋을 것 같아서	①	②	③	④	①	②	③	④
6)	다른 일을 하고 싶었지만 취업/구직이 어려워서	해당 보기는 평가 대상 제외							
7)	일거리를 구하기 쉬운 것 같아서	①	②	③	④	①	②	③	④
8)	부족한 소득을 보충하기 위해	①	②	③	④	①	②	③	④
9)	나의 학력이나 스펙에 맞는 일자리가 없어서	해당 보기는 평가 대상 제외							
10)	경력을 쌓아 향후 내가 원하는 직장에 취직하거나 창업하기 위해서	①	②	③	④	①	②	③	④
11)	기타( )	①	②	③	④	①	②	③	④

※(문9에서 6번, 9번 보기를 선택한 응답자는 문10 응답 제외)





#### IV. 플랫폼 노동 실태

문20. 지난 한 달 동안 귀하는 (SQ4의 업무)을/를 하루 평균 몇 시간 정도 수행하셨습니다?  
 대기 시간, 협상 시간, 실제 업무 시간 등을 모두 포함해 계산해주세요.

일 평균 ( ) 시간

문21. 지난 한 달 동안 귀하가 벌어들인 소득은 어느정도 되십니까?  
 (이용하고 있는 프로그램 업체나 중개업체 회사에 지불한 수수료, 의무보험금, 장비사용료 등과 같은 비용을 제외한 순수 세후 소득 기준으로 작성)

(1) (SQ4 업무)를 통해 얻은 소득	(2) (SQ4 업무) 외 플랫폼 노동을 통해 얻은 소득	(3) (문13 업무)를 통해 얻은 소득	총 소득
			(자동합계)

☞ 문21의 (2)는 문12에서 ① 예로 응답한 경우에 활성화, (3)은 문12에서 ② 아니오로 응답한 경우에 활성화

문22. 지난 한 달 동안 귀하가 (SQ4의 업무) 경험을 기준으로 다음의 항목들에 대한 귀하의 만족도를 평가해주세요.  
 (10점 만점)

구분	평가항목	전혀 만족하지 않는다											매우 만족한다	해당 없음
1)	업무 수행에 따른 소득	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	-	
2)	일거리 확보의 용이함	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	-	
3)	노동 환경의 안전함	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	-	
4)	업무 수행에 따른 정신적, 육체적 건강 정도	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	-	
5)	업무 내용의 난이도	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	-	
6)	노동 강도(작업 시간과 양)	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	-	
7)	본인의 자율성에 의한 업무 수행	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	-	
8)	업체에서 제공하는 복지혜택(복지포인트, 인센티브, 건강검진, 수당 등)	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	
9)	업무 수행을 통한 경력개발 전망	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	-	
10)	같은 업무를 수행하는 동료 종사자들과의 인간관계	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	⑪	
11)	일과 삶의 균형	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	-	
12)	전반적인 일자리 만족도	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	-	



문26. 귀하는 업체로부터 내가 일하는 방식, 일하는 시간과 날짜 등에 대해 지휘를 받고 있다고 생각하십니까?

- ① 전혀 그렇지 않다
- ② 거의 그렇지 않은 편이다
- ③ 거의 그런 편이다
- ④ 매우 그렇다

**플랫폼 종사자 중 음식배달, 커서비스 종사자 응답**

문27. 귀하는 업체로부터 일정 시간 안에 고객으로부터 배달을 해야 한다는 말을 들은 적이 있습니까?

- ① 예(☞문27-1번으로)
- ② 아니오(☞문28번으로)

문27-1. 정해진 시간 안에 배달을 하지 못할 경우 불이익이 있습니까?

- ① 네(☞문27-2번으로)
- ② 아니오(☞문28번으로)

문27-2. 배달을 늦게 했을 때의 불이익이 구체적으로 무엇입니까?

- ① 약속된 업무 보수 중 일부 또는 모두를 받지 못함
- ② 규정 위반에 대한 벌금을 납부함
- ③ 다음번 일거리를 얻었을 때 좋지 않은 일거리가 차별적으로 배정되거나 얻을 수 있는 일거리의 양이 줄어들음
- ④ 등록된 온라인 업에서 강제 탈퇴돼 온라인 업을 더 이상 이용할 수 없게 됨
- ⑤ 아무런 불이익이 없음
- ⑥ 어떤 불이익이 있는지 잘 모름
- ⑦ 기타(직접기입 : )

문28. 다음은 배달 노동을 하면서 일상적으로 경험하는 것들입니다. 내용들에 대해 자신이 자유롭게 선택할 수 있는지 답변해주세요.

구분	보기	자유롭게 선택 가능 여부				
		전혀 불가능	거의 불가능	거의 가능	항상 가능	모르겠음 / 해당사항 없음
1)	나는 자유롭게 휴가일을 선택할 수 있다	①	②	③	④	⑤
2)	나는 근무 중에 자유롭게 쉬고 싶을 때 쉴 수 있다	①	②	③	④	⑤
3)	나는 끝을 자유롭게 선택할 수 있다	①	②	③	④	⑤
4)	나는 눈, 비가 오는 날 자유롭게 쉴 수 있다	①	②	③	④	⑤
5)	나는 일을 그만두고 싶을 때 자유롭게 그만둘 수 있다	①	②	③	④	⑤

문 29. 귀하는 지금까지 플랫폼 노동을 수행하며 한 번이라도 다음과 같은 문제 상황을 경험한 적이 있습니까?  
해당 경험을 모두 선택해주세요 그리고 그에 대한 귀하의 대처 방식, 대응 결과를 차례대로 선택해주세요.

경험	경험 여부		대처방식 (중복응답)	대처한 방식에 모두 체크	대처 결과	
	예	아니오			문제 해결에 도움이 됐다	문제 해결에 도움이 안됐다
1) 나는 업무를 수행하고도 고객, 플랫폼 운영 업체, 또는 중개 업체로부터 수상을 받지 못한 적이 있다.	①	②	1) 고객, 플랫폼 운영 업체, 또는 중개 업체에 직접 시정 조치를 요구하였다.	<input type="checkbox"/>	①	②
2) 나는 일을 하는 과정에서 플랫폼 운영 업체 또는 중개 업체의 관계자로부터 폭언, 폭행, 인격 무시 등을 당한 적이 있다.	①	②	2) 관할 지방고용노동청이나 고용센터 등 관련 행정 기관에 민원을 제기하였다.	<input type="checkbox"/>	①	②
3) 나는 일을 하는 과정에서 고객으로부터 폭언, 폭행, 인격 무시 등을 당한 적이 있다.	①	②	3) 주변의 동료에게 사건을 알리고 도움을 청했다.	<input type="checkbox"/>	①	②
4) 나는 플랫폼 운영 업체, 중개 업체, 또는 고객의 강요로 돈을 받지 않고 추가 업무를 수행한 적이 있다.	①	②	4) 가족 및 지인에게 사건을 알리고 도움을 청했다.	<input type="checkbox"/>	①	②
5) 나는 업무 중 나의 과실로 발생하지 않은 상해를 개인 부담으로 치료한 적이 있다.	①	②	5) 어떻게 대응해야 할지 몰라 가만히 있었다.	<input type="checkbox"/>	①	②
6) 나는 업무 중 나의 과실로 발생하지 않은 손상을 개인 부담으로 보상한 적이 있다.	①	②	6) 대응하고 싶지 않아 가만히 있었다.	<input type="checkbox"/>	①	②
7) 나는 플랫폼 운영 업체, 또는 중개 업체로부터 '신체보험에 가입하지 않겠다'는 통의서를 작성하도록 강요 받은 적이 있다.	①	②	7) 대응하고 싶었으나 어떤 식으로든 불이익이 있을 것 같아 가만히 있었다.	<input type="checkbox"/>	①	②
8) 나는 고객 번심으로 인한 비용을 개인 부담으로 물어낸 적이 있다.	①	②	8) 기타	<input type="checkbox"/>	①	②
9) 나는 플랫폼 운영 업체, 중개 업체, 또는 고객이 보낸 광고(별칭)를 추가나 안 좋은 리뷰를 남겼을 때 발생하는 불이익이 두려워 내가 하고 싶지 않은 업무를 억지로 수행한 적이 있다.	①	②		<input type="checkbox"/>		

①\* (경험여부에서 한개 이상 ①에 리고 응답이 나왔을 경우 대처방식, 합당한 도도를 선택)

②\* 대처방식에 체크한 경우 대처결과 칸이 활성화 되도록 구현

문30. 지금까지 귀하가 수행했던 모든 플랫폼 노동 경험에 비취볼 때, 귀하는 다음의 내용에 얼마나 동의합니까?

영역	항목	동의 정도				
		전혀 그렇지 않다	대체로 그렇지 않은 편이다	대체로 그런 편이다	매우 그렇다	해당 사항 없음
경제적 측면	1) 내가 플랫폼을 통해 소개 받은 업무의 난이도, 위험 정도, 노동 시간, 노동량 등을 종합적으로 고려할 때 내가 받는 대가는 적절한 수준이다.	①	②	③	④	⑤
	2) 플랫폼 노동 시장에서는 내가 노력한 만큼 보상이 공정하게 보장된다.	①	②	③	④	⑤
	3) 플랫폼 노동을 평소 직업으로 삼을 때 플랫폼 노동으로 벌어들이는 소득만으로도 나와 가족들은 행복한 삶을 살 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	4) 플랫폼 노동보다는 다른 직업을 갖는 것이 경제적으로 안정된 삶을 사는데 유리하다.	①	②	③	④	⑤
	5) 플랫폼 노동을 통해서도 안정된 이후 대비가 가능하다.	①	②	③	④	⑤
삶의 질 측면	6) 나는 플랫폼 노동을 하며 내가 원하지 않는 근무 조건이나 일정 등을 피해 자유롭게 나의 일과를 설계할 수 있다.	①	②	③	④	⑤
	7) 나는 주변 사람들에게 내가 플랫폼 노동에 종사하는 것을 숨기고 싶거나 창피스럽게 여긴다.	①	②	③	④	⑤
	8) 나는 평소 일을 하거나 휴식을 취하는 와중에도 새로운 일거리를 찾지 못할까 봐 계속해서 일에 대해 신경을 쓰게 된다.	①	②	③	④	⑤
	9) 나는 가까운 미래에 나의 일거리가 줄거나 사라져 새로운 직장(직업)을 구해야 할지도 모른다는 불안함을 자주 느낀다.	①	②	③	④	⑤
	10) 플랫폼 노동은 나에게 일과 삶의 균형을 가져다 주었다.	①	②	③	④	⑤
		매우 나빠짐	약간 나빠짐	변화 없음	약간 좋아짐	매우 좋아짐
	11) 나의 삶의 질은 과거 다른 경제활동을 할 때와 비교하여 나빠졌습니까? 개선되었습니까?	①	②	③	④	⑤
자아 개발 측면	12) 내가 플랫폼을 통해 알선 받는 대부분의 업무는 나의 적성과 재능에 부합한다.	①	②	③	④	⑤
	13) 내가 플랫폼을 통해 알선 받는 대부분의 일거리는 나의 적성, 재능, 진로를 탐색하고 개발하는데 도움이 된다.	①	②	③	④	⑤
	14) 플랫폼 노동 시장은 좋은 학벌이나 스펙이 없는 사람에게도 자신의 재능과 적성을 자유롭게 발휘해 능력을 인정받을 수 있는 기회를 제공한다.	①	②	③	④	⑤

문31. 자신이 직업을 선택하는데 있어 다음의 내용들이 얼마나 중요하다고 생각하십니까?  
또한, 실제 (SQ4의 업무)를 하시면서 얼마나 충족하고 계십니까?

구분	직업가치관	직업선택에서 중요도				실제 충족정도			
		전혀 중요 하지 않음	별로 중요 하지 않음	어느 정도 중요	매우 중요	전혀 충족 시키지 못했음	별로 충족 시키지 못했음	어느 정도 충족 시켰음	매우 충족 시켰음
1)	자신의 능력을 발휘하고 성취감을 느끼는 것	①	②	③	④	①	②	③	④
2)	많은 돈을 버는 것	①	②	③	④	①	②	③	④
3)	직장에서 안정적으로 오래 일하는 것	①	②	③	④	①	②	③	④
4)	내가 하는 일에 대해 다른 사람으로부터 인정받는 것	①	②	③	④	①	②	③	④
5)	다른 사람들과 함께 어울려 일하는 것	①	②	③	④	①	②	③	④
6)	윗사람의 명령이나 통제 없이 스스로 일하고 책임지는 것	①	②	③	④	①	②	③	④
7)	내가 좋아하고 재미있는 일을 하는 것	①	②	③	④	①	②	③	④
8)	규칙적인 출퇴근 시간과 휴가가 보장되는 것	①	②	③	④	①	②	③	④

문32. 귀하의 플랫폼 노동 경험에 비취 볼 때 본인의 종사 지위는 다음 중 어디에 해당한다고 생각하십니까?

- ① 개인사업자(자영업자, 프리랜서) : 플랫폼 운영 업체, 중개 업체, 혹은 고객과 직접 업무 계약을 체결하고 서비스를 제공
- ② 임금근로자 : 플랫폼 운영 업체, 중개 업체, 혹은 고객의 지시에 따라 근로를 제공하고 그에 대한 대가로 임금 지급
- ③ 기타(직접 기입 : )
- ④ 모르겠음

문33. 귀하의 플랫폼 노동 경험에 비춰 볼 때, 플랫폼 노동 종사자들의 노동 조건 개선과 권리 보장을 위해 중요하다고 생각하는 각 항목의 필요도를 응답해 주십시오

구분	플랫폼 노동 종사자들의 노동 조건 개선과 권리 보장	필요도			
		전혀 필요 없음	별로 필요 없음	어느 정도 필요함	매우 필요함
1)	법이나 제도로 수수료를 규정	①	②	③	④
2)	플랫폼 노동자의 사회적 지위(명예, 위신 등)에 대한 사람들의 인식과 태도 개선	①	②	③	④
3)	정부 또는 지자체에서 공공 플랫폼을 직접 설립하여 운영	①	②	③	④
4)	플랫폼 운영 규칙 제정에 작업자들이 참여할 수 있는 권리 보장	①	②	③	④
5)	고객과의 분쟁이나 사고 시 효과적으로 해결할 수 있는 절차 마련	①	②	③	④
6)	사회적인 경력 인정 시스템(프리랜서 등록 등) 마련	①	②	③	④
7)	직업능력 개발을 위한 교육과 훈련 기회 제공	①	②	③	④
8)	임금근로자와 동일한 4대 보험 적용	①	②	③	④
9)	노동조합, 협회 등 플랫폼종사자의 단체 결성 및 가입	①	②	③	④

## V. 개인의 정서적 웰빙

※ 다음 문항부터는 현재 플랫폼 업무 뿐만이 아니라, 전반적인 일상생활에 대하여 응답해주시기 바랍니다.

문34. 귀하는 지난 2주 동안 다음의 사항들로 인해서 얼마나 자주 일상생활에 지장을 받았습니까? 다음 각 항목에 응답해 주십시오.

구분	항목	지장여부			
		없음	가끔	자주	거의 매일
1)	초조하거나 불안하거나 조마조마한 상태를 느낌	①	②	③	④
2)	걱정을 멈추거나 조절할 수 없음	①	②	③	④
3)	여러 가지 것들에 대해 걱정을 너무 많이 함	①	②	③	④
4)	편안한 상태를 유지하기 힘들	①	②	③	④
5)	너무 안절부절못해서 가만히 있기가 힘들	①	②	③	④
6)	쉽게 짜증이 나거나 화를 내게 됨	①	②	③	④
7)	마지 끔찍한 일이 생길 것처럼 두려움이 느껴짐	①	②	③	④

문35. 귀하는 다음 삶의 영역들에 대해 얼마나 만족하십니까? 깊이 생각하지 마시고 질문을 듣는 즉시 떠오르는 대로 응답해 주십시오.

구분	항목	←-----→										
		전혀 만족 하지 않는 다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	매우 만족 한다
1)	생활수준	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
2)	건강	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
3)	삶에서 성취한 것	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
4)	개인적인 관계	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
5)	안전	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
6)	사회의 전반적인 안전	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
7)	미래 안정성	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
8)	좋아하는 일을 할 수 있는 시간적 여유	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
9)	내가 살고있는 동네환경	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩
10)	직업	①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩

☞ 문35~39번 보기번호가 '0점~10점' 형태로 반영

문36. 어제 어느 정도 근심 또는 걱정을 하였습니까?

전혀 하지 않았다	←-----→										매우 많이 했다
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	

문37. 어제 어느 정도 우울하였습니까?

전혀 우울 하지 않았다	←-----→										매우 우울 했다
	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	
①	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦	⑧	⑨	⑩	



## ABSTRACT

With the growth of the sharing economy around the world, digital platform labor is rapidly expanding, and young generations familiar with information technology are rapidly entering the digital platform.

Gig work is sometimes described as promoting individual freedom through new technologies, or as unstable, controlled by inhuman algorithms. This study focused on how the provision of work and labor through a digital labor platform affects human life. In particular, it was analyzed how it affects the lives of youth and youth who start their work careers in the labor market.

For this purpose, this study conducted a study in parallel with quantitative and qualitative studies, and found that there is not only one phenomenon in the real world. In other words, for some, platform work can be a new opportunity to give freedom to individuals, or it can be a difficult to get out of. Why do “free” platform workers say that they cannot “freely” leave the platform?

This study suggests that youth workers, whether they are working in traditional forms of work or platform work with new technologies, should be protected from the social risks that may arise from work, and that they should develop toward real freedom (or positive freedom).

Keyword: Gig work, digital labour platform, youth labour



## 2020년 한국청소년정책연구원 간행물 안내

### 기관고유과제

- 20-R01 청소년의 혐오표현 노출실태 및 대응 방안 연구 / 김영한·이유진·조아미·임성택
- 20-R02 청소년·청년 디지털 플랫폼노동 실태 및 대응방안 연구 / 유민상·최정원·이수정·장혜림
- 20-R03 Z세대 10대 청소년의 가치관 변화 연구 / 오해섭·문호영
- 20-R04 청소년활동의 사회적 가치 제고방안 연구 / 최용환·성유리·박윤수·김보경
- 20-R05 청소년지도자 양성시스템 재구축방안 연구 II : 청소년상담사를 중심으로 / 최창욱·좌동훈·이종원·남화성·정지희
- 20-R06 청년 사회·경제실태 및 정책방안 연구V / 김형주·연보라·배정희
- 20-R06-1 청년 사회·경제실태 및 정책방안 연구V - 전년도 공개데이터 심층분석연구 / 김형주·연보라·배정희
- 20-R06-2 청년 사회·경제실태 및 정책방안 연구V - 기초분석보고서 / 김형주·연보라·배정희
- 20-R07 국가 미래인적자원으로서 재외동포청소년 성장과 지원방안 연구 III / 김경준·김정숙·윤철경
- 20-R08 청소년 빅데이터 체계 구축 및 활용방안 연구 / 서정아·성윤숙·송태민
- 20-R08-1 청소년 빅데이터 체계 구축 및 활용방안 연구 데이터 분석 보고서 1\_청소년 비만에 대한 비정형 빅데이터 연구 / 송태민
- 20-R08-2 청소년 빅데이터 체계 구축 및 활용방안 연구 데이터 분석 보고서 2\_청소년 행복 결정요인에 대한 정형 빅데이터 연구 / 홍성호
- 20-R09 청소년의 주거권 실태와 보장방안 연구: 사회배제 관점을 중심으로 / 김지연·김승경·임세희·최은영
- 20-R10 2020 아동·청소년 권리에 관한 국제협약 이행 연구 - 한국 아동·청소년 인권실태 : 총괄보고서 / 김영지·황세영·최홍일·이민희·김진호
- 20-R10-1 2020 아동·청소년 권리에 관한 국제협약 이행 연구 - 한국 아동·청소년 인권실태 : 심화분석보고서 / 박환보·주경필
- 20-R10-2 2020 아동·청소년 권리에 관한 국제협약 이행 연구 - 한국 아동·청소년 인권실태 : 기초분석보고서 / 김영지·황세영·최홍일

- 20-R11 지역사회 네트워크를 활용한 청소년 성장지원 정책 추진체계 구축 방안 연구 II / 최인재·강경균·송민경·조윤정·김가희
- 20-R12 2020 한국아동·청소년패널조사 : 사업보고서 / 하형석·황진구·김성은·이용해
- 20-R12-1 2020 한국아동·청소년패널조사 : 데이터분석보고서 / 김성은·황영식
- 20-R13 2020 다문화청소년 종단연구 : 총괄보고서 / 양계민·장윤선·정유미
- 20-R13-1 2020 다문화청소년 종단연구 : 기초분석보고서: 1기패널 / 양계민·장윤선·정유미
- 20-R13-2 2020 다문화청소년 종단연구 : 기초분석보고서: 2기패널 / 양계민·장윤선·정유미

## 협동연구과제

- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 20-82-01 학교 밖 청소년 지역사회 지원방안 연구 III : 질적패널 조사를 중심으로 / 김희진·장근영·이동훈·윤철경 (자체번호 20-R14)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 20-82-02 학교 밖 청소년 지역사회 지원방안 연구 III : 학교 밖 여성 청소년을 중심으로 / 오은진·장희영 (자체번호 20-R14-1)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 20-83-01 청년 핵심정책 대상별 실태 및 지원방안 연구 III : 청년 이직자 - 총괄보고서 / 김기현·신동훈·변금선·고혜진·신인철 (자체번호 20-R15)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 20-83-02 청년 핵심정책 대상별 실태 및 지원방안 연구 III : 청년 이직자 - 심층분석보고서 / 김기현·신동훈·고혜진·신인철 (자체번호 20-R15-1)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 20-84-01 청소년의 건강권 보장을 위한 정책방안 연구 II : 위기청소년 / 백혜정·임희진·송미경·김양희 (자체번호 20-R16)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 20-84-02 청소년의 건강권 보장을 위한 정책방안 연구 II : 위기청소년-국내·외 주요 법령 및 건강정책 분석 / 류정희·이상정·박선영·전민경 (자체번호 20-R16-1)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 20-84-03 청소년의 건강권 보장을 위한 정책방안 연구 II : 위기청소년 - 기초분석보고서 / 백혜정·임희진 (자체번호 20-R16-2)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 20-85-01 청소년 미디어 이용 실태 및 대상별 정책대응방안 연구 I : 초등학생 / 배상률·이창호·이정림 (자체번호 20-R17)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 20-85-02 청소년 미디어 이용 실태 및 대상별 정책대응방안 연구 I : 초등학생 - 해외사례 조사 / 정현선·심우민·윤지원·김광희·최원석 (자체번호 20-R17-1)
- 경제·인문사회연구회 협동연구총서 20-85-03 청소년 미디어 이용 실태 및 대상별 정책대응방안 연구 I : 초등학생 - 기초분석보고서 / 배상률·이창호 (자체번호 20-R17-2)

## 연구개발적립금

- 20-R24 위기청소년 현황 및 실태조사 기초연구 / 황여정·이정민
- 20-R24-1 위기청소년 현황 및 실태조사 기초연구: 예비조사 데이터분석보고서 / 황여정·이정민·김수혜
- 20-R25 10대 청소년 포럼 운영 / 모상현
- 20-R26 코로나 19 확산 및 이후 사회변화에 따른 청소년정책의 대응방안 / 김현철

## 수 시 과 제

- 20-R18 학생 인권교육을 위한 현장 실천 강화 방안 연구 / 이정민·이종원
- 20-R19 청년정책 평가체계 구축을 위한 기초연구 / 배정희·김기현
- 20-R20 가출청소년 지원 강화를 위한 청소년복지시설 재구조화 연구 / 황진구·김지연
- 20-R21 선거법 개정에 따른 청소년 정책 및 활동 지원 방안 연구 / 이창호
- 20-R22 청소년지도사 자격검정과목 개편 방안 연구 / 김경준·이종원·박정배
- 20-R23 학교밖청소년지원센터 운영모형 개발 / 김희진·백해정

## 수 탁 과 제

- 20-R27 청소년 비즈쿨 활성화를 위한 고교교육 정책 연계방안 연구 / 강경균·안재영·황은희
- 20-R28 청년정책 현황 진단 및 정책추진 실효성 제고 방안 연구 / 김기현·유민상·변금선·배정희
- 20-R29 (가칭)청양군 청소년재단 설립타당성 연구 / 김영한
- 20-R29-1 (가칭)청양군 청소년재단 설립타당성 연구(요약본) / 김영한
- 20-R30 2020년 학교폭력 예방교육 컨설팅 매뉴얼 / 성윤숙·양미석
- 20-R31 학교폭력 예방 어울림 기본 프로그램(5종)
- 20-R31-1 학교폭력 예방 어울림 기본 프로그램(초등학교 1~2학년용) / 성윤숙·서정아·장윤선·서고은·김성은
- 20-R31-2 학교폭력 예방 어울림 기본 프로그램(초등학교 3~4학년용) / 성윤숙·서정아·장윤선·서고은·김성은
- 20-R31-3 학교폭력 예방 어울림 기본 프로그램(초등학교 5~6학년용) / 성윤숙·서정아·장윤선·서고은·김성은

- 20-R31-4 학교폭력 예방 어울림 기본 프로그램(중학교용) / 성윤숙·서정아·장윤선·서고은·김성은
- 20-R31-5 학교폭력 예방 어울림 기본 프로그램(고등학교용) / 성윤숙·서정아·장윤선·서고은·김성은
- 20-R32 2019 학교폭력 예방 어울림 프로그램 적용효과 분석 / 성윤숙·양미석
- 20-R33 지역단위 학교폭력 예방교육 프로그램 운영현황 및 적용방안: 회복적 생활교육을 중심으로 / 성윤숙·양미석
- 20-R34 2018~2019 학교폭력 예방교육 연구학교 결과보고서
- 20-R34-1 2018~2019 학교폭력 예방교육 연구학교 결과보고서(초등학교) / 성윤숙·이윤소
- 20-R34-2 2018~2019 학교폭력 예방교육 연구학교 결과보고서(중학교) / 성윤숙·이윤소
- 20-R34-3 2018~2019 학교폭력 예방교육 연구학교 결과보고서(고등학교) / 성윤숙·이윤소
- 20-R35 교육과정 기반 어울림 프로그램 운영 사례 / 성윤숙·이윤소
- 20-R36 어울림 자유학기 프로그램(5종)
- 20-R36-1 어울림 자유학기 주제선택 프로그램(놀러와! 어울림 세상) / 성윤숙·이선희·정미선·선보라·이혜옥·이윤소
- 20-R36-2 자유학기 프로그램 동아리활동 / 성윤숙·배은정·이윤소
- 20-R36-3 어울림 자유학기 교과연계 주제선택 프로그램(사회) / 성윤숙·선보라·이윤소
- 20-R36-4 어울림 자유학기 교과연계 주제선택 프로그램(도덕) / 성윤숙·이혜옥·이윤소
- 20-R36-5 어울림 자유학기 교과연계 주제선택 프로그램(국어) / 성윤숙·이선희·정미선·이윤소
- 20-R37 외국의 학교폭력 예방교육 정책 및 프로그램 동향 / 성윤숙
- 20-R38 서울특별시 청소년시설 종합성과평가 평가지표 개선 용역 / 김형주·김혁진·김정주
- 20-R39 제1차 청년정책 기본계획 수립 연구 / 김기현·유민상·변금선·배정희
- 20-R40 학교 안·밖 청소년정책 협력체계 구성 및 연계방안 연구 / 최창욱·좌동훈·남화성
- 20-R41 소년원학생 재범방지 통합프로그램 개발 연구 / 이유진
- 20-R41-1 꿈과 친구사이 : 소년원학생 재범방지 통합프로그램 매뉴얼 / 이유진
- 20-R42 청소년 주도적인 활동지원을 위한 법률개정 방안 연구 / 최창욱·문호영
- 20-R43 보호종료아동 주거지원 통합서비스 사업 사례관리사 및 자립업무종사자 직무분석 연구 / 김지연·백해정·이상정
- 20-R44 2020년도 청소년 인터넷 건전이용제도 적용 게임물 평가 / 배상률·유홍식·김동일
- 20-R45 청소년 교육·문화공간 확충을 위한 지자체-교육청 협력 강화 방안 / 김영지·황세영·손진희·박명선·박종원·조기영
- 20-R46 2020년 청소년특별회의 정책과제 연구 / 최창욱·좌동훈
- 20-R47 농업인력 유입 확대를 위한 농촌 청소년 실태조사 / 오해섭·최홍일

- 20-R48 성남시 청소년시설 확충 및 개선 연구 / 황진구·남화성
- 20-R49 다함께돌봄센터 현장적용 프로그램 개발연구 / 황진구·좌동훈
- 20-R50 2020년 청소년수련시설종합평가 / 김경준·김영지·최창욱
- 20-R51 지역센터 관리운영을 위한 평가지표 개선방안 / 최용환·곽창규·이성규
- 20-R52 수원시 위기청소년 실태조사 연구 / 최용환·김보경
- 20-R53 2020 청소년방과후아카데미 효과·만족도 연구 / 양계민
- 20-R54 2020년 학교 내 대안교실 모니터링 연구 / 최인재·송원일·박지원
- 20-R55 2020년 대안교육 위탁교육기관 실태조사 연구 / 최인재·송원일·배수인
- 20-R56 복권기금 공사다리 장학생의 성장관리 및 성과측정 방안 연구 / 이정민·성유리·김혜원
- 20-R57 2020년 청소년 매체이용 및 유해환경 실태조사 / 김지연·김승경·백혜정·황여정
- 20-R57-1 2020년 청소년 매체이용 및 유해환경 실태조사(위기청소년 결과 분석) / 김지연·김승경·백혜정·황여정
- 20-R57-2 2020년 청소년 매체이용 및 유해환경 실태조사(부록: 기초통계결과표) / 김지연·김승경·백혜정·황여정
- 20-R58 지역사회 협력을 통한 직업계고 혁신 지원 방안 연구 - 특성화고 혁신지원 운영모형 개발 / 강경균·김영만·김용성
- 20-R59 지역아동센터 아동패널조사 2020 / 김희진·임희진·정윤미
- 20-R60 이주배경 아동·청소년 지원 지역기관 연계 시범사업 모니터링, 평가 및 모델 개발 / 연보라·최정원·김성은
- 20-R61 학업중단 현황 및 지원 방안 / 김성은·박하나·김현수
- 20-R62 환경 변화에 따른 후기청소년 정책 발전 방향 연구 / 장근영·김기현

## 세미나 및 워크숍 자료집

- 20-S01 2020년 학교폭력 예방교육 컨설팅단 워크숍(1.30)
- 20-S02 2019년 학교폭력 예방교육 운영학교 성과보고회(1.31)
- 20-S03 2020년 제28회 청소년정책포럼 : 학교밖 청소년 취업 및 자립지원 방안(1.22)
- 20-S04 2019년 학교폭력 예방교육 어울림 프로그램 운영 우수사례집(1.31)
- 20-S05 제25차 NYPI 직원 역량강화 콜로키움: 강원국 교수의 매력적인 글쓰기 특강(4.23)
- 20-S06 제26차 NYPI 직원 역량강화 콜로키움: 김병완 작가의 쿼텀 독서법 및 책쓰기 특강 (4.21)

- 20-S07 2020년 제29회 청소년정책포럼 : 학교 밖 청소년 규모 추정 방안(6.19)
- 20-S08 2020년 제30회 청소년정책포럼 : 18세 선거권 이후 청소년 정치교육의 방향 및 과제(7.17)
- 20-S09 2020년 학교폭력 예방교육 컨설팅단 실무 역량 강화 연수(초등, 중등, 고등)(7.28)
- 20-S10 2020년 제31회 청소년정책포럼 : 청소년정책 관련 법제도 개선 방향(7.28)
- 20-S11 제30차 NYPI 직원 역량강화 콜로키움: 플랫폼 노동의 미래를 묻다 <별점 인생>(8.5)
- 20-S12 2020년 학교폭력 예방교육 컨설팅단 상반기 성과보고회(8.11)
- 20-S13 제31차 NYPI 직원 역량강화 콜로키움: Z세대의 SNS 마켓에서의 소비자사회화 경험에 대한 현상학적 연구: 인스타그램을 중심으로(8.26)
- 20-S14 2020년 제32회 청소년정책포럼 : 포스트 코로나 시대 청소년 활동과 정책의 방향(8.18)
- 20-S15 청소년 이슈 관련 네트워크 분석(8.25)
- 20-S16 2020년 제33회 청소년정책포럼 : 학교 안팎 청소년 협력체계 구성 연계 방안(9.23)
- 20-S17 제32차 NYPI 직원 역량강화 콜로키움: 청소년의 혐오표현 노출실태 및 대응방안(10.6)
- 20-S18 2020년 대안학교 관리자 협의회 및 담당자 역량 강화 워크숍 (10.5)
- 20-S19 2020년 학교 내 대안교실 모니터링 위원 워크숍(10.5)
- 20-S20 2020년 제34회 청소년정책포럼 : 코로나 시대 청소년 성장지원의 방향(10.21)
- 20-S21 2020 유로필로조피 서울 대회(11.12~13)
- 20-S22 2020년 미인가 대안교육시설 관리자 및 담당자 역량 강화 온라인 워크숍(11.13)
- 20-S23 제35차 청소년정책포럼: Z세대 청소년의 가치관 변화와 정책적 대응방안(11.18)
- 20-S24 2020년 학교폭력 예방교육 발전방안 포럼 (해외 사이버폭력 정책 동향 및 국내 사이버폭력 예방교육 방향 모색)(12.18)
- 20-S25 제3회 한일진로교육포럼(11.28)
- 20-S26 제9회 한국아동·청소년패널 학술대회 자료집(11.20)
- 20-S27 제36차 청소년정책포럼: 우리나라 한국아동·청소년의 삶은 어떠한가?(12.1)
- 20-S28 제37차 청소년정책포럼: 이주배경 아동·청소년의 지원 체계의 과제와 방향(12.8)
- 20-S29 제1차 10대청소년목소리포럼: 코로나로 세겨진 우울의 시대 우리의 꿈과 이상을 쓰다 -동고동락, 각양각색 청소년의 희망이야기(12.5)
- 20-S30 제38차 청소년정책포럼: 후기청소년 지원정책의 과제와 방향(12.17)
- 20-S31 제39차 청소년정책포럼: 청소년 매체이용 및 유해환경 실태조사 주요 결과와 과제(12.22)
- 20-S32 진로위기학생 유형별 진로교육 실천과제 성과보고회 자료집(11.27)

## 학 술 지

「한국청소년연구」 제31권 제1호(통권 제96호)

「한국청소년연구」 제31권 제2호(통권 제97호)

「한국청소년연구」 제31권 제3호(통권 제98호)

「한국청소년연구」 제31권 제4호(통권 제99호)

## 기타 발간물

NYPI Bluenote 이슈 & 정책 119호 : 대안교육 위탁교육기관의 질 제고 방안

NYPI Bluenote 이슈 & 정책 120호 : 청년 핵심정책 대상별 실태 및 지원방안 연구Ⅱ : 학교 졸업예정자

NYPI Bluenote 이슈 & 정책 121호 : 민간 위탁형 공립 대안학교의 운영 현황 및 발전 과제

NYPI Bluenote 이슈 & 정책 122호 : 국가 미래인적자원으로서 재외동포청소년 성장과 지원방안 연구

NYPI Bluenote 이슈 & 정책 123호 : 다문화청소년의 심리·사회적 지원방안 모색

NYPI Bluenote 이슈 & 정책 124호 : 정보기술을 활용한 위기청소년 사회서비스 확충 방안

NYPI Bluenote 이슈 & 정책 125호 : 미래지향적 청소년관계법 정비 방안

NYPI Bluenote 이슈 & 정책 126호 : 「청년기본법」제정 전·후 정책형성의 성과와 한계, 그리고 앞으로의 과제

NYPI Bluenote 이슈 & 정책 127호 : 청년예술인 지위 및 권리보장을 위한 '예술 활동 증명' 기준의 적정성 검토

NYPI Bluenote 이슈 & 정책 128호 : 청년종합실태조사(안) 시행을 위한 조사 설계 방향

NYPI Bluenote 이슈 & 정책 129호 : 정부 및 지자체 청년 정책참여 현황과 과제

NYPI Bluenote 통계 49호 : 청소년 '일 경험' 제도 운영 실태 및 정책방안 연구Ⅱ : 대학교 실습학기제를 중심으로

NYPI Bluenote 통계 50호 : '학교 밖 청소년'이 얼마나 있을까?

NYPI Bluenote 통계 51호 : 청소년지도사 양성제도 관련 실태조사

NYPI Bluenote 통계 52호 : 한국아동·청소년패널조사 2018 제2차년도 주요 조사 결과



연구보고 20-R02

---

## 청소년·청년 디지털 플랫폼 노동 실태 및 대응방안 연구

---

**인 쇄** 2020년 12월 23일

**발 행** 2020년 12월 30일

**발행처** 한국청소년정책연구원  
세종특별자치시 시청대로 370

**발행인** 김 현 철

**등 록** 1993. 10. 23 제 21-500호

**인쇄처** (주)아르빛 전화 044)863-0933 대표 유채란

---


사전 승인없이 보고서 내용의 무단전재·복제를 금함.  
구독문의 : (044) 415-2125(학술정보관)

ISBN 979-11-5654-264-3 93330



연구보고 20-R02

## 청소년·청년 디지털 플랫폼노동 실태 및 대응방안 연구

 **한국청소년정책연구원**  
National Youth Policy Institute

30147 세종특별자치시 시청대로370 세종국책연구단지  
사회정책동(0층) 한국청소년정책연구원 6/7층  
Social Policy Building, Sejong National Research Complex,  
370, Sicheong-daero, Sejong-si, 30147, Korea  
Tel. 82-44-415-2114 Fax. 82-44-415-2369 www.nypi.re.kr



9 791156 542643  
ISBN 979-11-5654-264-3 93330