

| 전문위원 정책스케치 |

디지털 플랫폼 노동, 어디까지 와있나 - 현안과 보호방안

강금봉 전문위원

디지털 플랫폼의 개념

오늘날 노동관계에서 주목할 만한 현상 중 하나는 ICT 기술 발전에 따라 취업형태가 다양화되면서 비표준적 고용계약 형태가 증가하는 것이다. 이러한 변화로 온라인 근로, 재택 근로, 호출 근로 등이 확산하면서 근로시간과 여가 시간의 구분, 근로 공간과 비근로 공간의 구분이 모호해지는 것도 변화가 발생하고 있다. Katz and Krueger(2016)에 의하면 지난 10년간 미국에서 창출된 일자리는 이러한 대안적 근로형태(alternative work arrangement)에서 많이 창출되었다고 보고하고 있고, 최근에는 이러한 현상에 대해 디지털 플랫폼을 통해 노동과정 이 재조정되는 ‘노동의 우버화(Uberization)’라는 신조어도 탄생하였다.

디지털 기술 향상은 사람, 기기의 연결성을 강화하여 수요와 공급을 직접 맺어줄 수 있는 플랫폼을 형성하면서 다양한 비즈니스 모델이 만들어지고 있다. 이러한 플랫폼을 통해 거래되는 경제 변화는 디지털 공유경제(sharing economy), 협력경제(collaborative economy), 깃 경제(gig economy), 온디맨드 경제(on-demand economy) 등 다양하게 그 용어들로 설명되고 있다. 일반적으로 디지털 플랫폼은 플랫폼 사업자가 공급자, 수요자의 모두를 대상으로 가치를 창출하는 양면시장을 지향하고, ICT 기술을 활용하여 수요자의 서비스 요구(on-demand)를 공급자 간 정보 불균형을 해결하여 네트워크 효과를 발휘하는 것으로 정리할 수 있다. 디지털 플랫폼은 거래되는 주요 대상인 상품, 자금, 커뮤니케이션, 엔터테인먼트, 정보,

서비스를 중심으로 구분할 수 있다.

디지털 플랫폼의 거래 대상과 유형

	거래 대상	거래 내용	주요 플랫폼 기업
상업적 디지털 플랫폼	상품(goods)	물건 판매(tangible, for sale)	아마존, 이베이, 쿠팡
		대여(tangible, for rent)	에어엔비
		데이터 판매(intangible, for sale)	앱-스토어(App-Store)
		데이터 대여(intangible, for rent)	아이튠(iTunes) 넷플릭스(Netflix)
	서비스(디지털 노동, digital labour)	클라우드 워크 (웹기반, web-based)	업워크, 아마존 메커니컬 터크
		직 워크 (지역 기반, location-based)	배달의 민족, 부릉, 요기요 등
	자금(money)	크라우드펀딩(crowdfunding)	인디고고(Indiegogo)
	커뮤니케이션	데이팅(dating)	틴더(Tinder)
	엔터테인먼트	소셜미디어	유튜버, 페이스북
	정보	뉴스	구글 뉴스
서치		구글	
리뷰		Yelp	

자료: Schmidt, 2017

디지털 플랫폼 노동의 개념과 유형

디지털 플랫폼에서 서비스를 매개로 연계되는 것이 디지털 노동(digital labour)¹⁾이라고 할

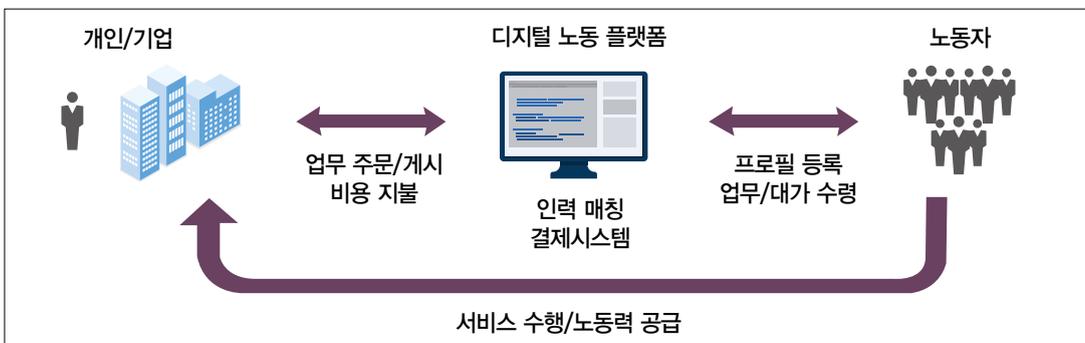
1) 디지털 전환과 노동의 미래위원회에서는 디지털 플랫폼을 매개로 하여 일하는 사람들에 대한 구체적인 명칭 부여는 현재 논의 중으로 공식적으로 확정되기까지 위원회에서는 잠정적으로 '디지털플랫폼노동종사자'로 명명하기로 하였다.

수 있는데, 깃 워크(Gig worker), 온라인 노동(Online labour), 크라우드 워크(Crowd work), 마이크로 워크(Micro work), 플랫폼 노동(Platform Labor) 등 다양한 용어들이 사용되고 있고 그 개념과 정의가 다양하다. 미국에서는 일반적으로 깃 이코노미(gig economy)²⁾를 사용하고 있다.

미국 노동통계국(U.S Bureau of Labor Statistics, BLS)은 2017년 5월 비정규직 고용(contingent worker) 부가조사에서 디지털 중개 노동(Electronically mediated workers)을 단기 직업(jobs) 또는 직무(task)를 웹사이트나 모바일 앱으로 일자리를 찾아 고객과 연결되어 수입(payment)을 얻는 것으로 정의하였다.

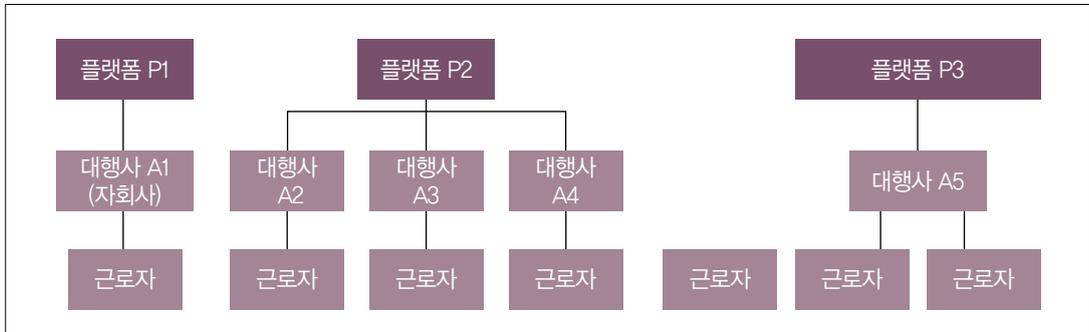
EU는 중립적인 단어(neutral terms)로 디지털 플랫폼 경제(digital platform economy), 디지털 노동 플랫폼(digital labour platforms), 플랫폼 노동자(platform workers)를 사용하고, 디지털 노동 플랫폼은 알고리즘으로 노동 서비스 거래가 조율되는 디지털 네트워크 방식으로 정의한다(European Commission, 2018). Eurofound(2018)는 플랫폼 노동의 특징으로 온라인 플랫폼을 통한 유료 노동 조직화(paid work is organised through online platforms), 플랫폼, 노동자, 고객의 삼면적 관계(three parties are involved: the online platform, the worker and the client), 근로의 외주화(work is contracted out), 직업의 직무 단위로의 분할(jobs are broken down into tasks), 서비스 수요에 기반(services are provided on demand)을 제시하고 있다.

디지털 노동 플랫폼의 개념³⁾



자료: Staffing Industry Analysts(2018); 한국은행(2019)

플랫폼 근로자와 대행사의 연계구조



디지털 플랫폼 노동은 일반적으로 일하는 장소와 플랫폼의 역할에 따라 분류되는데 모바일 어플리케이션 또는 웹사이트를 통한 특정 서비스의 수요·공급 연계 시스템으로, 수행방식에 따라 지역기반(local-based) 및 웹기반(web-based) 플랫폼으로 구분한다(ILO, 2018). 온라인 기반 업무 수행 플랫폼은 물리적 서비스를 수반하지 않아 모든 작업이 온라인에서 수행되며, 특정 분야에 대한 프리랜서와 전문가를 연결해주는 온라인 채용(staffing) 플랫폼, 창작물을 플랫폼에 기재하거나 공모형으로 경쟁으로 채택되는 디지털콘텐츠 창작 플랫폼, 소규모 단위 업무가 다수의 온라인 종사자들에 의해 수행되는 클라우드 워크(crowdwork) 플랫폼이 포함된다.

오프라인 기반 호출형 플랫폼은 수요자의 모바일 또는 온라인 주문으로 업무가 할당되면 해당 플랫폼이 운영되는 지역(오프라인)에서 서비스를 제공하는 것이다. 아래 표의 예시와 같이 오프라인 기반 호출형 플랫폼은 운송, 배달, 청소, 심부름 등의 업종이 물리적(physical) 서비스를 수행함에 따라 수요자와 직접적인 상호작용이 수반된다.

2) 미국 상무부(16.6월)는 킥 이코노미(gig economy)를 모바일 앱이나 인터넷 접속이 가능한 IT기기를 활용한 P2P 거래, 플랫폼의 신뢰도 제고를 위해 공급자와 수요자를 상호 평가할 수 있는 시스템 보유, 서비스 공급자가 자신이 일하고 싶은 시간 및 기간을 선택할 수 있는 시간적 유연성, 서비스 공급자가 소유한 도구와 자산을 이용해 서비스를 제공하는 것을 특징으로 정의한다.

3) 한국은 디지털 플랫폼 노동종사자가 디지털 플랫폼 기업과 관계를 맺는 경우도 일부 있지만, 배달 등을 중심으로 한 업종에서는 많은 경우 디지털 플랫폼노동종사자는 파견업체, 용역업체 등과 고용관계를 맺고 디지털 플랫폼의 업무를 수행하는 경우가 많다. 한국 플랫폼 노동자들은 플랫폼 프로그램 업체가 있고, 노동자들을 관리하는 대행업체가 있다는 점에서 외국에서 널리 나타나는 플랫폼 노동과는 다소 차이가 있음(이승렬 외, 2018)

디지털 플랫폼 노동의 유형

운영 기반	분류	세부 분야 예시
온라인 기반 업무수행 플랫폼	온라인 인력 중개 플랫폼	IT/SW, 디자인 등 개발자 등
	디지털콘텐츠 창작 플랫폼	웹툰, 웹소설, 일러스트, 디자인 등 기재 및 공모형
	크라우드워크(crowdwork) 플랫폼	인공지능 학습데이터 자료 기입 업무
	승객 운송(transportation) 플랫폼	대리운전 승차공유(키플형, 학원 셔틀 공유 승합)
오프라인 기반 호출 (주문)형 플랫폼	배달(delivery) 플랫폼	음식 배달
		퀵서비스 등 배달 서비스
	가구 및 생활 서비스 (household service & life) 플랫폼	가사 서비스
		이사
		인테리어/리모델링/홈디자인
		돌봄서비스
애완 케어 서비스		

디지털 플랫폼 노동을 둘러싼 주요 논쟁

디지털 플랫폼 노동은 기존 비공식 노동영역의 질적 개선, 특정 기술이나 능력에 대한 수급불균형을 완화해 새로운 일자리 창출, 근로시간 유연성 확대로 비경제활동인구의 노동시장 재진입 기회 부여, 기존 근로자들에게 추가소득의 기회를 제공 등의 긍정적인 영향을 미칠 수 있을 것으로 전망되기도 한다. 인력 서비스 제공 플랫폼 업워크의 CEO 스테판 카스리엘(Stephane Kasriel)은 2015년 9월에 열린 세계경제포럼 토론회에서 주문형 경제 환경의 미래를 이렇게 설명하였다. “젊은세대는 이런 형태의 일을 좋아한다. 요즘 젊은이는 상근직을 원하지 않는다. 이들은 단 한 사람의 고용주 밑에서 한자리에 묶여 매일 똑같은 일을 온종일 해

야 하는 현재와 같은 업무형태를 달가워하지 않는다. 그보다는 융통성과 자율성, 독립성 그리고 통제권이 부여되는 근로 환경을 선호한다”라고 하였다(Sundararajin, 2016).

그러나 플랫폼 노동은 기존의 법적 기준으로는 노동자성과 사용자성이 명확하지 않아 고용형태를 규정하기가 쉽지 않으므로 노동조건 보호의 사각지대를 확대하여 불안정한 근로자를 양산할 수 있다는 우려가 제기되고 있다. 로버트 라이시(Robert Reich)는 ‘공유 경제’라기 보다는 “부스러기 공유 경제(The Share-the-Scraps Economy)”라는 말이 더 가깝다고 맹비난하였다.⁴⁾ 데이비드 와이(David Weil, 2015)도 디지털 기술의 발달에 힘입은 비즈니스 거래비용의 하락으로서 간접고용과 플랫폼 노동자, 그리고 프리랜서의 활용 등 다양한 방법을 통해서 과거라면 거대 기업에 속했을 노동자들은 이제 소속이 불분명한 노동자가 되어 재해와 같은 부정적인 외부효과로 나타나며, 잉여수익이 노동자로부터 투자자로 전이되어 분배의 불평등이 심화하고, 더욱 흔하게는 기본적인 근로 기준이 침해된다고 비판하였다.

디지털 플랫폼 노동을 둘러싼 주요 논쟁은 디지털 플랫폼이 정보의 비대칭에 따른 자원의 낭비를 최소화시켜 경제 전체의 효율을 높이는 혁신적 성격을 갖는지에 관한 것이다. 이와 관련하여 디지털 플랫폼을 통한 서비스 공급이 파괴적 혁신의 두 가지 기준인 기존 시장의 저가품 영역을 목표로 하고, 기존 상품들에 만족하지 못하는 소비자를 주된 공략 대상으로 삼는 것에 충족되지 못한다고 의견이 있지만(Christensen and McDonald, 2015), 가이 스탠딩(Standing, 2017)은 디지털 플랫폼은 두 가지 측면에 모두 충분히 파괴적인 혁신이라 할 만하다고 하였다. 또 다른 논쟁은 디지털 플랫폼이 개인의 자유성을 확대하여 더 많은 일자리를 창출하는 새로운 산업모델인지 아니면 더 불안한 일자리만을 확대할 수 있는지가 견해가 공존하고 있다. 더 많은 실태 조사가 필요하지만, 디지털 플랫폼 노동종사자들은 일시적 소득 상실, 재해·질병의 위험, 능력개발 기회 부족 등 사회적 위험에 일정 부분 노출될 가능성이 크나, 전통적인 임금노동자, 자영업자, 그리고 특수형태근로종사자와도 일하는 방식이 달라, 기존의 법이나 사회보장시스템이 그들을 위해서 적절하게 작동되지 못하고 있는 것이 현실이다.

4) 로버트 라이시는 “고객이 근로자(서비스 제공자)가 온라인상에서 만난다. 근로자는 신뢰와 품질 수준에 따라 등급이 매겨진다. 결국은 근로자와 고객 당사자 간의 거래 관계다. 그런데 플랫폼 운영 소프트웨어를 소유한 기업이 큰돈을 가져가고 정작 열심히 일한 근로자는 푼돈을 가져간다. 이게 무슨 공유 경제 구조이게! 공유 경제의 허울을 쓴 ‘부스러기 공유 경제’일 뿐이다” 라며 비판적이다.

디지털 플랫폼 노동종사자를 위한 대안적 보호 체계

현행 근로조건 보호 체계는 임금근로자가 아닌 경우 근로기준법, 산업안전보건, 남녀고용평등과 일·가정양립지원법, 사회보험, 노동조합 및 노동관계조정법 등의 보호 사각지대에 놓이게 된다.⁵⁾ 그러므로 플랫폼 경제 활성화와 함께 플랫폼 노동 종사자들에 대한 적절한 보호 방안을 마련하기 위해 고용형태 규정, 근로조건 보호, 사회보장 확대, 플랫폼 간 공정 경쟁, 조세제도 개편, 기업가 정신 장려, 교섭권 확보, 이용자의 보호 측면에서 사회적 논의를 동시에 진행되어야 한다.

이러한 논의의 중심에는 디지털 플랫폼 노동의 고용형태 지위를 규정하는 것이다. OECD(2019)는 디지털 플랫폼 노동 종사자의 권리와 보호의 관문이 고용 지위를 확정하는 중요하므로, 자영업자로 오분류(misclassification) 되는 것을 막기 위해 명확한 기준을 제시하도록 제안하였다.

디지털 플랫폼 노동의 고용형태 지위를 마련하는 대안적인(alternative) 방안으로 다음과 같은 의견들이 제시되고 있다.

첫째, 근로자성이나 사용자성을 확대해서 근로자로 규정하자는 의견과 근로자와 사용자성을 확대하자는 의견이다. Prassl & Risak(2016)의 경우, 종속성에만 집중하여 고용관계의 존재를 묻기보다는 사용자가 수행하는 기능을 중심으로 책임의 주체를 찾아보라고 제안한다. 소위 ‘기능적 사용자 개념’(functional concept of employer)을 통해 일련의 기능, 즉 근로관계의 개시와 종료, 노동 및 그 성과의 수령, 일감과 비용의 제공, 기업 내부 및 외부의 질서를 유지하는 기능을 수행하는 자가 곧 사용자라고 개진하였다. Sprague(2015)는 근로자의 사용자에 대한 종속성이 아니라 거꾸로 사용자의 근로자에 대한 의존도를 중심으로 근로자성 판단 기준을 재정립하자는 의견을 제기하면서 기업이 수익의 상당 부분을 의존하는 핵심역량(core competency)에 해당하는 것이므로, 이러한 핵심 부분의 서비스 제공자는 근로자로 보아야 한다는 견해이다. 21세기 산업구조에서는 근로자가 사용자에게 의존하는 ‘인적 종속성’

5) 디지털 플랫폼 노동종사자를 보호하기 위해 노동법 체계가 아닌 공정거래법을 통해 보호하자는 의견이 노사 간에 대립하고 있다.



보다도, 반대로 사용자가 그 사업을 영위하기 위하여 해당 노무 제공자에게 의존하는 '사업 종속성'이 더 중요한 노동법의 근로자성 판단 기준이 되어야 한다고 의견을 제시하였다.

둘째, 일부에서는 노동법상 근로자성을 인정하기 어려우므로 제3의 새로운 범주를 창설하는 의견도 있다. 독립계약자도, 근로자도 아닌 "독립 근로자"(independent worker)라는 새로운 범주를 만들어 노동법상 보호자는 의견이다. 영국은 근로자(employee)와 개인사업자(self-employed) 사이에 노동자(worker)라는 법정 개념을 도입하여 노동보호를 시행하는 사례를 말하고 있다.⁶⁾

셋째는 특수형태근로종사자의 정의 및 보호범위를 규정하는 특별법 제정⁷⁾이 필요하다는

6) 박제성(2018)도 A 그룹은 임금노동, B 그룹은 영리노동(임금노동 + 비임금노동 : 준종속노동, 자영노동), C 그룹은 모든노동(영리노동 + 비영리노동 : 돌봄노동, 자원봉사노동, 학습노동 등)으로 삼층 석탑 모형에 기반한 권리 체계를 가져 가장 기저에 놓인 핵심 권리 영역에는 건강과 안전에 관한 권리, 적정 소득과 휴식에 관한 권리, 노동삼권 등이 놓여야 할 것을 주장하였다.

7) 현행 산재보험법상 특수형태근로종사자이기 위해서는 근로기준법상의 근로자가 아닐 것, 전속성("주로 하나의 사업에")이 있을 것, 업무의 계속성("그 운영에 필요한 노무를 상시적으로 제공하고 보수를 받아 생활")이 있을 것, 업무를 수행함에 비대체성("노무를 제공함에 있어서 타인을 사용하지 않는 자")이 존재할 것이 요구되는 한편, 여기에 더하여 산재보험법 시행령으로 해당 직종이 명시되어야 한다. 그러므로 현재 특수형태근로종사자라는 이름은 특정한 노동의 형태 또는 특성을 드러낼 수 있는 일반적 개념이 아니다(박은정, 2018).

입장으로서 여기에 노동권 지위 부여와 관련하여 논의되고 있다.⁸⁾

지난 7월 10일 미국 캘리포니아주 상원 공공 고용 및 은퇴위원회에서는 일명 ‘AB5’ 법안이라 불리는 법 개정안이 통과됐다. 그동안 캘리포니아주의 판례·실업보험법·임금보장법 등에 산재해 있던 근로자(employee)와 자영인(independent contractor)의 구분기준을 통합적으로 규정하는 법 개정안이다. AB5 법안에 따르면 독립계약자는 기업으로부터 통제 및 지시를 받지 않고, 기업의 중심 업무를 수행하지 않으며, 독립적인 사업을 구축해야 한다. 이러한 조건이 충족되지 않을 경우 종업원으로 분류돼, 초과 근무수당이나 최저임금 등을 보장받게 된다.⁹⁾

향후 과제

국내에서도 디지털 플랫폼 노동의 고용형태 지위가 중요한 과제로 남아 있고, 이를 위해서 디지털 플랫폼과 디지털 플랫폼 노동종사자 간 종속 관계에 대해 실태에 근거해서 논의가 필요한 상황이다. 디지털 플랫폼 노동 중 그 유형과 업종에 따라서 플랫폼의 역할과 종속 정도가 상이하여 법적으로 확정하기는 쉽지 않은 상황이다.¹⁰⁾ 특히 디지털 플랫폼노동종사자들이 복수의 플랫폼을 사용하는 경우와 디지털 플랫폼 기업마다 운영의 방식에 차이가 있어 기존의 노동법으로 고용관계를 규정하기 쉽지 않은 문제가 있다. 이러한 원인으로 인해 향후 노동

8) 박지순(2018)은 O2O의 경우, 플랫폼 전속성을 기초로 특수형태근로종사자와 유사한 법적 지위를 인정하고 특고종사자 보호법 제정 논의와 연계하여 사회안전망 및 최소한의 노동법적 보호규정 적용을 고려하데, 클라우드워커에 대해서는 플랫폼 사업자와 직접적인 계약관계로 포섭하는 데 어려움이 있으므로, 보편적 사회안전망 체계로 포섭하는 방안이 현실적인 대안으로 제시했다.

9) 미국 노동부는 지난 ‘19.4.29.(월) 각 경제 회사 용역제공자의 노동법상 지위에 대한 질의회시를 공개한 연방대법원의 선례를 기반으로 다음의 6가지 판단 기준을 제시하였다. ① 잠재적인 사용자가 행사하는 통제의 속성 및 정도, ② 잠재적인 사용자와 노동자간 관계의 연속성, ③ 시설, 장비 등에 대한 노동자의 투자 정도, ④ 노동자가 서비스 제공 시 필요한 기술, 창의성, 의사결정력, ⑤ 이익 또는 손해에 대해 노동자가 가지는 통제력, ⑥ 잠재적인 사용자가 운영하는 사업에의 노동자의 서비스 통합 정도

10) 김성혁 민주노동 서비스연맹 정책실장은 세계적으로 새로운 노동법의 설계는 아직 논의 단계에 있기 때문에 여기서는 각 산업을 규정하는 사업법 또는 발전법을 통해 종사자 처우개선을 보장하는 방안을 제시한다. 특히 생활물류서비스발전법은 사업이나 사용자를 규제하는 법이다. 소비자 보호와 안전 강화, 종사자 권익 향상, 산업 발전 등으로 국민경제에 기여하는 것을 목적으로 사업자와 종사자를 정의하고, 사고시 책임질 사업자를 규정하며, 안전을 위해 노동시간을 조정하고, 공정거래를 위해 요금 등의 기준을 정한다. 근로조건 등을 명시적으로 규정하지 않지만, 그 산업의 정상적 발전을 통해 종사자 처우와 권리를 포괄적으로 규정하도록 제안하였다.

자성을 인정받기 위해서는 개인 단위나 플랫폼 기업 단위로 법적 소송으로 종속성을 확정받아야 하는 문제가 발생할 수 있다.

그러므로 정부는 물론 디지털 플랫폼 사업자, 디지털플랫폼노동종사자, 서비스 수요자, 기존 노사단체, 경제사회단체들이 디지털플랫폼노동의 가능성과 문제점에 대해서 공감대를 형성하면서 대안적 방안 마련이 절실히 필요하다.

그러나 현재 국내에서는 디지털 플랫폼 노동의 정의와 유형이 명확하지 않고, 배달, 퀵서비스, 대리기사 등 몇 개의 직종을 제외하고는 실태조사조차 제대로 이루어지지 않고 있다. 유럽 국가 내 플랫폼 노동 관련 정책을 분석한 보고서에서도 플랫폼 경제나 플랫폼 노동에 대한 정의나 개념이 유럽 내에 명확하지 않고, 플랫폼 노동 내의 이질성에 대한 폭넓은 이해가 부족한 상황으로 플랫폼 경제(platform economy), 플랫폼 노동(platform work)에 대한 정의가 필요한 상황이라고 제시하고 있다(Eurofound, 2018). 그러므로 우선적으로 디지털 플랫폼 노동종사자에 대한 적절한 지위를 부여하기 위해 디지털 플랫폼 노동에 대한 범위와 실태 등에 대한 조사가 선행되어야 한다. 또한, 디지털 플랫폼 노동에 대한 고용 지위를 규명하는 논의와 동시에 일하는 사람이면 누구나 보편적으로 자기의 안전과 작업조건, 분배에 영향을 미치는 조건의 결정에 참여할 수 있는 노동 권리를 가지도록 사회적으로 논의되어야 할 것이다. 또한, 법적인 기반이 마련되기까지 현재 일하고 있는 디지털 플랫폼 노동자의 권리를 보호하기 위해서 우선적인 과제에 대해 논의가 필요하다.

디지털 플랫폼은 독점적 성격을 가지므로 해외 거대 플랫폼에 맞설 국내 플랫폼 기업을 육성하고 플랫폼 경제를 활성화하는 것이 중요한 사안이다. 그러므로 플랫폼 경제의 활성화와 디지털 플랫폼 노동 종사자의 보호 방안을 동시에 모색하는 것이 필요하다. 결국, 디지털 플랫폼이 가지는 새로운 산업으로서의 혁신성과 지속가능성은 새로운 일자리의 질에 좌우될 것이다. 디지털 플랫폼 노동 종사자들이 위험과 책임만 개인화되고, 성과의 분배에서 소외되지 않도록 서비스 이용자, 디지털 플랫폼 기업, 경제사회주체들의 연대적 노력과 책임이 필요하다.

디지털 전환과 노동의 미래위원회

〈디지털플랫폼 노동 관련 논의 방향과 의제에 관한 1기 위원회 제안문(19.7.19)〉

1기 위원회는 향후 중장기적으로 다음과 같은 주요 의제를 중심으로 논의할 것을 제안한다.

첫째, 디지털플랫폼 사업체와 디지털플랫폼노동종사자에 대해, 구체적인 실태 파악을 토대로 개념을 정의하고 대상과 범위를 확정하도록 논의한다. 또한, 실태를 파악하기 위한 통계조사 방안을 마련하기 위해 문항 개발 및 조사방식 개선방안에 대해 노사정이 협력하고 논의한다.

둘째, 디지털플랫폼노동의 영역은 기존의 노사, 디지털플랫폼 기업, 디지털플랫폼노동종사자, 서비스 이용자 등 다양한 이해관계가 서로 상충할 수 있으므로, 더 다양한 이해관계자들이 참여하는 사회적 대화, 협의, 합의의 모델을 활성화한다.

셋째, 2기 디지털 전환과 노동의 미래위원회에서는 디지털플랫폼과 관련한 다양한 이해관계자를 포괄하는 사회적 논의의 장을 통해 자율적으로 준수할 수 있는 규범(code of conduct)을 함께 마련한다. 향후 디지털 플랫폼 유형별로도 규범과 모범 사례를 도출한 뒤 해당 영역 전반의 '기준'이 되도록 확산하는 전략을 동시에 모색한다.

넷째, 디지털 플랫폼 경제 활성화를 위한 법·제도적 지원방안과 공정한 거래질서 형성 방안, 그리고 디지털플랫폼노동종사자에 대한 사회안전망 확충, 산업안전과 건강 보장, 교육 훈련, 이해 대변 방식 등의 쟁점을 우선적으로 논의한다.