

## | 사회적 대화 논단 |

# 플랫폼 노동에 대한 전반적인 이해를 위하여

정흥준 한국노동연구원 연구위원

- 현 한국고용노사관계학회 총무이사
- 현 중앙노동위원회 공무원노사관계 공익위원

운전기사를 포함한 차량을 렌트하는 새로운 개념의 '타다'가 불법파견에 해당된다는 검찰의 판단에 이어 정부에 의해 관련법이 개정, 발의되면서 혁신적 플랫폼 기업에 대한 사회적 논란이 커지고 있다. 이러한 논란은 플랫폼 노동과 기업을 어떻게 바라볼 것인가에 대한 사회적 합의가 부족하기 때문이다. 이 글은 플랫폼 노동이 무엇이고, 플랫폼 기업은 어떤 사회적 책임이 있는 것인지, 플랫폼 노동 관련 앞으로 무엇을 준비해야 하는지를 살펴보기 위해 작성되었다.

## 1. 플랫폼 노동이란?

플랫폼 노동관계(Platform Labor Relations)란 무수하게 많은 조직들과 개인이 인터넷을 통해 고객과 노무제공자의 관계가 되는 것을 의미한다. 플랫폼 노동은 스마트폰과 앱(App)이 개발되지 않았다면 등장할 수 없는 노동이며 다양한 신조어들을 만들어내고 있다.

플랫폼 노동은 크게 두 가지로 구분되는데 온 디맨드 워크(On Demand Work)과 크라우드 워크(Crowd Work)이다. 우선, 온 디맨드 워크는 기그 워크(Gig Work)이라고도 불리는데 주문이 선행되고, 그에 따른 일이 특정 위치와 시간이 주어진다. 온라인으로 주문이 이루어지고 오프라

인에서 대면작업이 수행된다. 예를 들어 음식배달, 대리운전, 애니맨 등이 온 디맨드 워에 해당된다. 온 디맨드 워는 전통적인 특수고용 노동자와 개념적으로 동일하기 때문에 디지털 특수고용이라고도 부른다.

플랫폼 노동의 또 다른 유형은 클라우드 워이다. 클라우드 워는 조직으로부터 특정한 작업이 생성되면 불특정 다수에게 일이 주어지는 방식이다. 예를 들어 명함을 입력하는 리멤버나 외국의 아마존 메커니컬 터크(Amazon Mechanical Turk)이 여기에 해당한다. 흥미로운 사실은 클라우드 워의 상당부분이 자료를 입력(예: 사진을 코딩)하는 것인데, 이는 인공지능(A.I.)의 인식을 개발(Deep Learning)하는 데 주로 활용된다. 자율주행차량이 대표적인 경우이다. 이러한 까닭에 전병유(2019) 교수는 클라우드 워를 인공지능과 인간의 공생단계에서 나타나는 현상이라고 지적한 바 있다. 인간이 기초 데이터를 축적하여 인공지능을 훈련시키고 인공지능은 인간이 할 수 없는 일들을 해내는 공생관계를 의미한다.

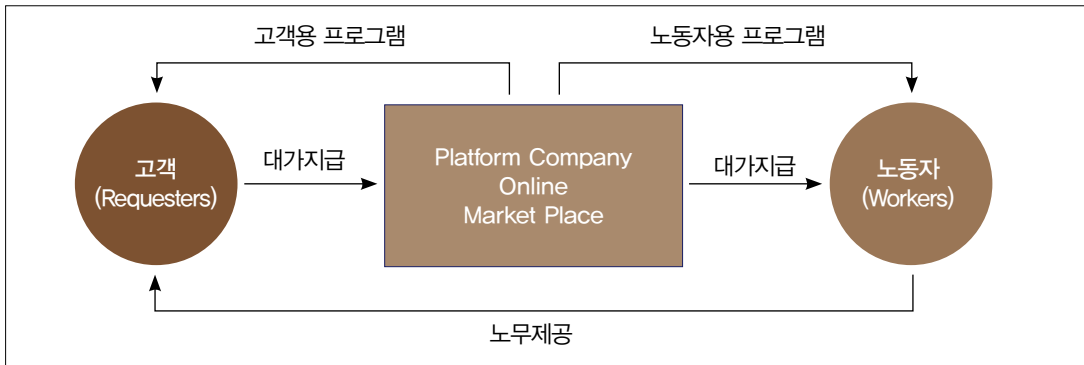
플랫폼 노동을 둘러싼 논쟁은 대표적으로 두 가지가 있다. 하나는 플랫폼 노동의 고용관계이다. 온 디맨드 워와 클라우드 워와 같은 플랫폼 노동은 일상적인 고용관계가 아닌 초단기적 계약을 통해 일이 수행된다는 의미에서 'Just In Time Workforce'라고도 일컬어지고 있다. 새로운 유형의 고용관계를 가진 플랫폼 노동을 둘러싼 쟁점도 다양해서 특수고용 노동의 연장선에서 플랫폼 노동을 바라볼 것인지, 아니면 완전한 자영업자의 개념으로 바라보아야 하는지 등이 논쟁이 되고 있으며 플랫폼 노동자에 대한 보호의 수준에 대해서도 다양한 문제 제기가 이루어지고 있다.

또 다른 논쟁은 고용이 없는 노동이란 점이다. 플랫폼 기업은 월 수십 억 명이 가입해 있으며 매출액도 어마어마해서 이미 세계 10대 기업 중 7개 기업이 플랫폼 기업으로 성장했지만 직접고용 규모는 매우 작다. 예를 들어 인스타그램의 경우 월 이용자는 8억 명이며 매출액은 7조 원이지만 직접 고용된 직원은 450명에 불과하다. 배달의 민족도 월 600만 명이 이용하고 매출액이 1,625억 원이지만 직원은 630명이다. 따라서 플랫폼 기업이 늘어날수록 양면시장 네트워크를 통해 고용에 대한 책임은 작고 이윤은 큰 기업구조가 확장될 가능성이 크다.

## 2. 플랫폼 기업은 사용자인가, 아닌가?

플랫폼 노동은 플랫폼(Platform)이 없으면 존재할 수 없기 때문에 태생적 종속성이 내재되어 있다. 구체적으로 플랫폼 기업이 만들어 놓은 온라인 마켓은 고객과 노무제공자가 만나는 중요한 가상의 공간이다. <그림 1>에서 보는 바와 같이 고객과 노동자는 플랫폼 기업이 만들어놓은 가상의 온라인 시스템에서 만나게 되는데, 시스템이 얼마나 정교하고 편리한지에 따라 대규모의 시장으로 발전할 수도 있고, 개점휴업상태가 될 수도 있다. 그런데 프로그램이 정교하고 편리하려면 고객의 요구에 플랫폼 노동자들을 최적화시켜야 한다. 이런 이유에서 플랫폼 기업을 ‘매칭 프로그램’을 소유한 기업으로만 볼 수 없으며 기존의 고용관계가 아닌 새로운 방식으로 플랫폼 노동자를 지휘, 감독할 수 있는 기능을 탑재한 ‘관리 프로그램’을 가진 회사라고 보는 견해도 존재한다. 이런 측면에서 전통적인 고용관계에서 노동자는 정해진 시간동안 회사에 의해 통제를 받는 방식이었다면 플랫폼 노동자는 항시대기 상태로 실시간 경쟁을 해야 하므로 오히려 더 노동의 상품화가 되기 쉽고 보호의 필요성이 크다는 주장도 제기된 바 있다 (박제성, 2017).

<그림 1> 플랫폼 노동의 개요



그렇다면 플랫폼 기업은 사용자인가? 이 질문에 대한 답은 쉽게 내릴 수 없다. 그러나 몇 가지 의미 있는 증거들을 살펴볼 필요가 있다. 첫째, 플랫폼 기업의 수익창출 메커니즘이다. 플랫폼 기업은 온라인 마켓을 통해 수익을 창출하는 구조를 가지고 있으며 많은 플랫폼 노동자들과의 초단기계약을 통해 고객에게 과업을 전달하고 대가를 받아 일부는 회사가 갖고 일부는 노무제공자인 플랫폼 노동자에게 제공한다. 그리고 그 과정에서 플랫폼 노동자들의 일

에 대한 책임성과 신뢰성을 높일 수 있는 필터링 프로그램을 가지고 있다. 예를 들면 플랫폼 노동자들을 숙련수준에 따라 등급화 하여 관리하는 방식을 가지고 있거나 반복해서 일을 제대로 수행하지 못했을 때 퇴출 등 불이익을 주는 방식 등이다.

두 번째는 플랫폼 기업이 가격에 대한 결정권을 가지고 있는 점이다. 플랫폼 노동자는 가격이 맘에 들지 않으면 작업에 참여하지 않을 권리가 있지만 가격결정권에 대한 권한은 없다.

세 번째는 플랫폼 기업이 플랫폼 노동자가 일을 하는 과정에서 업무에 구체적인 가이드라인을 가지고 있다는 점이다. 온 디맨드 워커로 볼 수 있는 '타다'에서도 확인된 것처럼 회사는 출퇴근 시간 등 업무 규정을 가지고 있으며 기사들도 업무에 대해 스마트폰을 이용해 수시로 보고를 하는 것이 확인되었다. 이 외에도 배달종사자 등 다수의 온 디맨드 워커 형태의 노동자들은 회사로부터 직·간접적인 업무지시를 받는 것으로 나타나고 있다. 플랫폼 기업이 플랫폼 노동자에 대해 도의적 책임이 아니라 새로운 고용관계에 대한 책임이 존재할 수 있는 이유이다. 이와 관련해서 아직까지 법적 책임이 제도화 된 것은 아니지만 사회적 논의가 필요한 부분이다.

다만, 모든 플랫폼 기업을 사용자라고 단정하기 어려운 부분도 존재한다. 일부 플랫폼 노동자들이 임금노동자와 달리 출퇴근 장소와 업무시간 개념이 다양하기 때문이다. 예를 들어 클라우드 워커의 경우 부업으로 일을 하는 사람도 적지 않고 업무시간도 24시간 중 아무 때나 할 수 있으며 일을 행해지는 장소를 본인이 정할 수도 있다. 따라서 플랫폼 기업의 고용관계 측면에서의 책임을 어느 수준까지 할 것인지는 진지한 검토가 필요하다.

### 3. 플랫폼 노동, 무엇을 준비할 것인가?

플랫폼 노동은 현실에선 존재하지만 그 실체가 명확하지는 않다. 플랫폼 노동의 부분적으로 특수고용 노동과 겹치기도 하지만 독립적인 영역도 존재한다. 예를 들면 김수영 외(2018)의 연구는 1인 콘텐츠 크리에이터인 유튜버도 플랫폼 경제 활동자로 보았는데, 이는 특수고용 노동에서 벗어나 있는 영역이다. 플랫폼 노동은 늘어나는데 플랫폼 노동에 대한 실체는 모호

하고 사회적 보호의 필요성은 제기되는데 어떤 정책을 우선해야 할지가 분명치 않은 상황인 것이다. 따라서 다음과 같은 과제들을 제안한다.

첫째, 특수고용 노동자와 플랫폼 노동자에 대해 '제대로 된 이름'을 부여하고 실체를 파악하는 것이다. 다행이 2018년 국제노동기구(ILO)는 종사상 지위 분류체계를 정비하면서 기존의 임금노동자와 자영업자 외에 종속 계약자(Dependent Contractor)를 추가할 것을 제안하였고 우리 정부는 이를 위해 종사상 지위 분류 개편 작업을 진행 중이다. 즉, 2021년부터 경제활동인구조사 부가조사를 통해 종속 계약자의 규모를 파악할 수 있게 되었다. 종속 계약자는 임금노동자임에도 불구하고 특수고용으로 잘못 분류되어 있는 오분류 특수고용노동자와 종속적 자영자를 포함한 개념이다. 따라서 정확한 측정도구를 개발하여 종속 계약자의 실체를 명확하게 규명하는 것이 중요하다. 참고로 ILO가 제시한 종속 계약자의 특징은 <표>와 같다.

<표> 종속 계약자의 특징

1	사회보험에 대해 스스로 책임을 짐
2	일이 고객을 중계하는 사업체에 의해 통제되고 가격도 중계업체에 의해 결정됨
3	원재료, 장비 등에 대한 접근권이 중계업체에 의해 통제됨
4	실제 노동과정이 노동조건이 임금노동자와 유사함

둘째, 실체에 걸 맞는 보호방안을 마련해야 한다. 고용노동부와 한국노동연구원의 연구결과(정홍준, 2018)에 따르면, 특수고용 노동자의 규모가 최대 221만 명에 이른 것으로 나타난 바 있다. 여기에 더해 플랫폼 노동까지 더해지면 그 규모가 더 커질 가능성이 있다. 따라서 이들 새로운 유형의 노동자들을 어떻게 보호해야 할지가 쟁점인데 크게 두 가지는 어느 정도 합의가 가능하다. 하나는 이해대변의 측면에서 노동3권을 부여하는 것이다. 이미 선진국에서는 플랫폼 노동자에 대한 노동3권 부여는 쟁점이 아닌 상황이다. 경제적으로 종속되어 있는 상황에서 스스로의 권리를 지키기 위해 단결권을 갖고 교섭 및 단체행동권을 갖는 것이 문제가 아니라는 입장이다. 다만, 선진국에서도 플랫폼 노동자를 임금노동자로 분류하지는 않기 때문에 근로기준법 등을 적용하기는 어렵다. 다른 하나는 사회보장을 강화하는 것이다. 이미 특수고용 9개 직종에 대해선 산재보험을 적용하고 있으나 임의가입, 사업주와 특고 노동자의 반

반 부담 등 여러 가지 이유로 실효성이 낮다. 따라서 플랫폼 노동을 주업으로 하는 노동자에 한해 산재보험을 임금노동자와 같은 방식으로 바꾸고 고용보험 및 국민연금에도 가입할 수 있는 방안을 모색해야 한다. 또한 사회보험의 비용에 대해 플랫폼 기업도 일정한 책임을 지도록 해야 한다.

#### 4. 맺으며

플랫폼 노동의 출현은 기술발전과 혁신적 아이디어 때문만은 아니다. 청년층을 중심으로 실업률이 높아진 반면 양질의 일자리는 부족한 노동시장의 상황도 반영된 결과이다. 이로 인해 기업은 풍부해진 양질의 노동력을 직접 고용할 수도 있고 직접고용하지 않더라도 다른 방식으로 우회하여 노동력을 활용할 수 있는 기회를 붙잡은 것이다. 그 결과, 플랫폼 경제는 새로운 서비스를 창출하는 기반을 마련하였으며 플랫폼 기업은 인공지능기술의 발달에 따라 더 많은 작업 물량을 확보하게 되었다. 또한 늘어난 주문물량은 파편화된 플랫폼 노동자들에게 배분될 것이다. 그 과정에서 탁월한 프로그램을 탑재한 플랫폼 기업은 막대한 수익을 거두겠지만 플랫폼 노동자는 개별화되고, 상품화되고 파편화된 가능성이 크다. 플랫폼 노동에 대한 보호방안을 서둘러야 하는 이유이다.

#### 참고문헌

- 전병유(2019). 자동화, 디지털 플랫폼 그리고 노동의 미래. *창작과비평*, 47(1), 317-330.  
 정흥준(2018). 특수형태근로종사자의 근로실태 및 보호방안에 관한 연구, 고용노동부.  
 김수영, 강명주, & 하은솔(2018). 플랫폼 경제활동에 대한 시론적 고찰: 유형, 특성, 예상위험, 정책 대안을 중심으로. *한국사회정책*, 25(4), 199-231.