



디지털 시대 노동의 변화와 쟁점



이학기

정보통신정책연구원 ICT통계정보연구실 연구위원

hakkilee@kisdi.re.kr

I. 서론

4차 산업혁명 시대로의 진입에 이은 코로나19의 충격은 사회경제 전 영역에 걸친 디지털 전환(digital transformation) 가속화를 야기하고 있다. 기존 산업이 디지털화되는 과정에서 혁신기술에 기반한 산업 간 융합으로 새로운 산업이 등장하고, ICT 산업을 중심으로 비즈니스의 플랫폼화가 진행되고 있다.¹⁾ 이러한 플랫폼 비즈니스의 확산은 디지털 혁신을 더욱 가속하고 산업 지형을 근본적으로 변화시키고 있다. 기술 혁신은 생산 방식의 지능화를 이끌어 소량 개인별 맞춤형 생산으로 제조 패러다임을 변화시키고 있고, 디지털 기술의 발달은 전자상거래의 급속한 확산을 가져와 온라인 소비 중심으로 소비행태를 변화시키고 있다.

디지털 시대로의 진입과 그에 따른 생산 방식 및 소비행태의 변화는 필연적으로 노동의 변화를 초래한다. 한편으로는 과거와 비교하여 기계가 더욱더 많은 영역²⁾에서 인간의 노동을 대체할 수 있게 되면서 ‘노동의 종말’에 대한 우려가 제기되고 있으며, 다른 한편으로는 노동의 방식에 있어 그간 평생직장 혹은 완전고용으로 대표되는 노동 시장에 비정형노동(non-standard work)의 등장을 통해 노동 단위를 분절화, 파편화, 건별화하는 새로운 바람을 불어오고 있다. 특히 후자의 경우, 독립계약자나 자유직업 종사자로 대표되는 플랫폼 노동으로 정의되며 아직 전체 취업자 중 플랫폼 노동자의 비중³⁾은 매우 낮은 편이나, 매우 빠른 속도로 증가하고 있다.

플랫폼 노동의 등장은 오랜 기간 경직되어 있던 노동 시장에 새롭고 긍정적인 변화를 불러일으킨다. 플랫폼 노동의 긍정적인 측면 중 하나는 매칭 프로세스의 효율성 증가로 직업의 전환 시 발생할 수 있는 마찰적 실업 및 기술 불일치 등과 같은 문제를 완화하는 데 도움이 될 수 있다

는 것이다. 또한, 플랫폼 노동은 노동 시장 참여자에게 새로운 기회를 제공하고 비자발적 혹은 자발적 실업 동안 소득 보충제 역할을 할 수 있다. 그뿐만 아니라 플랫폼 노동은 근무 시기와 장소를 선택할 수 있는 유연성이 커서 일의 효율성을 증가시킬 수 있다.

장기적으로 볼 때, 플랫폼 노동의 확산은 노동 시장에 긍정적인 변화를 가져올 것으로 보이지만, 단기적으로는 플랫폼 노동이 기존 질서에 부합하지 않아서 발생하는 부정적인 측면으로 인한 위험이 훨씬 더 클 것으로 보인다. 이미 전 세계 정책 입안자들은 플랫폼 노동자의 근로 조건, 특히 직업 및 소득 보장, 사회 보호에 대한 접근, 전반적인 경력 개발 및 교육에 대한 접근, 단체 교섭 권리에 대한 우려를 제기하고 있다. 일부 플랫폼 노동자는 사고 또는 작업 부담의 증가 위험에 직면할 수 있다. 플랫폼 노동이 사회의 특정 부문에 일과 소득 기회를 제공하는 한, 불균형은 이들 그룹에 불균형하게 영향을 미칠 것이다. 따라서 플랫폼 노동을 둘러싼 다양한 쟁점을 파악하고, 이에 대한 대응 방안을 모색할 필요가 있다.

II. 플랫폼 노동을 둘러싼 쟁점

일반적으로 플랫폼 노동은 비표준적 계약 및 고용 관계로 이루어지며, 이는 플랫폼 노동자의 고용 안정성에 심각한 위협을 초래한다. 즉, 비표준적 계약 형태로 플랫폼 노동자는 노동의 사각지대에 놓이고, 사회적으로 배제될 수 있는 환경에 처할 수 있다. 기존의 사회안전망이 전통적인 고용계약에 기반하기 때문에 플랫폼 노동자는 법적 지위를 인정받지 못하고, 기존 노사관계나 산업 안전에 있어 소외될 수 있다. 이로 인해 이미 많은 국가에서 플랫폼 업체를 둘러싼 소송이 진행되고 있다.

1) 2019년 서울연구원과 한국노동사회연구소의 ‘서울시 플랫폼노동 실태와 정책과제’에 따르면 전 세계적으로 디지털 플랫폼 시장은 연평균 26% 이상 성장하고 있다.

2) IBM Watson의 의료자문, Robo Advisor, AI 법률자문 등의 사례에서 보듯이 기계가 쉽게 대체하기 어렵다고 여겨졌던 비정형적 인지업무/육체업무마저 기계에 의해 대체되는 현상들이 발생하고 있다.

3) 2019년 서울연구원과 한국노동사회연구소의 ‘서울시 플랫폼노동 실태와 정책과제’에 따르면 EU 14개 회원국의 9.7%가 플랫폼 노동에 참여하고 있으며, 우리나라의 경우 오직 2% 수준만이 플랫폼 노동자로 추정되고 있다.

<주요국 플랫폼 노동 분쟁 및 갈등 사례>

	분쟁 대상	법률 판결 요지
미국	우버 운전자 분쟁(2016.4) 캘리포니아, 메사추세츠 등 5개 도시	각종 업무수행 비용 지급 소송 캘리포니아 노동위 우버 피고용인 판정
	리프트 분쟁(2016.6) 미국 뉴욕주(2015.3)	차량유지비, 약관 개정 등 당사자 간 합의 뉴욕 법원 직원 판결
영국	우버 운전자 분쟁(2016.7)	최저임금, 휴가비, 각종 업무비 소송 중앙노동법원 근로자성 인정 판결
한국	우버 진출 분쟁(2014) 배달앱 산업재해 인정 문제(2017) 쏘카의 타다 도입 사회적 논쟁(2019)	우버 미허가 결정 배달앱 -> 택배 업무 판단 산재 적용 여객법 개정안 통과로 타다 베이직 영업 제한

자료: 이철수 외(2018), "경제 산업 환경 변화에 대응한 새로운 노동 패러다임 확립에 관한 연구", 한국노동연구원.

이러한 위험을 분담하고 피해를 최소화하기 위해 플랫폼 노동이라는 새로운 형태의 고용에 맞춰 사회안전망을 재조정할 필요가 있다. 새로운 사회보장제도는 급변하는 환경에 대처할 수 있어야 하며, 불안정한 소득에 대해 적절한 지원을 보장해야 한다. 또한, 개개인의 각기 다른 삶과 경력을 고려하여 지원할 수 있는 유연성이 갖춰져야 하며, 궁극적으로 생애주기별로 겪게 되는 다양한 사회보호의 격차를 해소해야 한다. 다양한 형태의 플랫폼 노동이 증가하는 상황을 고려하여 사회보장제도의 가입 조건, 기간, 보험액 산정방식 등을 개편할 필요가 있다. 또한 플랫폼 노동의 특성상 플랫폼과 노동자가 일대일로만 계약하는 것이 아닐뿐더러 직업의 전환도 빠르기 때문에 각 제도의 지원 자격이 직업보다는 개인을 기준으로 이뤄질 수 있도록 사회보장제도 자체에 유연성이 부여되어야 한다⁴⁾.

플랫폼 노동은 임금근로자와 자영업자의 경계에 걸쳐 있어 분류가 모호하나, 일반적으로는 고용원이 없는 자영업자(own-account worker)로 분류된다. 공식적으로 자영업자로 분류된다고 하더라도 플랫폼 노동자 대부분은 임금근로자의 특성을 공유한다. 즉, 플랫폼 노동자는 그들의 업무 관리(가격 설정, 규정된 업무의 변경 등)에 있어 상당히 제한적이

며, 업무는 고객 또는 고용주에 매우 의존적이다. 또한, 대부분은 플랫폼 운영자에 대해 권력 불균형에 직면해 있다. 많은 상황에서 플랫폼 운영자의 권한은 플랫폼 노동자 측의 불충분한 교섭력으로 인해 보상되지 않으며, 따라서 열악한 근로 조건뿐만 아니라 고용과 임금을 낮출 수 있다.

플랫폼 운영자와의 불균형한 권력구조로 인해 노동자가 처한 문제점을 해결하기 위해서는 플랫폼 노동자가 자신이 처한 근무환경에 대해 적극적으로 의견을 개진하고, 플랫폼 운영자와 플랫폼 노동자 간의 권력 불균형에 대응할 수 있도록 노동조합을 통한 단체 교섭을 가능하게 만들 필요가 있다. 실제로, 미국의 시애틀에서는 승차 공유 플랫폼에서 운전자의 임금을 인상하고 근무 조건을 개선하기 위해 근로자가 승차 공유 회사와 단체 교섭할 수 있도록 하는 조례를 도입했다.

공식적인 단체 교섭권을 부여하지 않더라도 플랫폼 운영자와 정부의 합의로 플랫폼 노동자가 근로환경 개선을 요구할 기회를 제공하기 위한 이니셔티브를 취할 수 있다. 물론 이는 법적인 구속력이 있는 계약을 대체할 수는 없으나, 어느 정도 수준의 완충 역할을 기대할 수 있다. 예를 들어, 우버(Uber)는 New York City Independent Drivers' Guild(IDG)의 창설을 수용했다. IDG는 운전자를 대신하여 협상할 수 없지만, 회사 경영진과의 월별 회의를 통해 우려 사항을 전달할 수 있다.

플랫폼 운영자가 임의로 낮출 수 있는 임금의 하한선을 지정하는 최저임금법을 플랫폼 노동자에게까지 확대하는 것도 좋은 해결책이 될 수 있다.⁵⁾ 물론 플랫폼 노동의 특성으로 인해 최저임금법을 이들에게 도입하는 데 선결되어야 할 과제가 있다. 먼저 플랫폼 노동자의 근로 시간을 어떻게 측정할 것인지에 대한 기준을 마련해야 한다. 플랫폼 노동의 특성으로 인해 실제 서비스를 제공하는 시간 외에도 많은 시간을 서비스 대상자를 탐색하는 데 사용하기도 한다. 이런 경우, 탐색 시간을 근로 시간으로 볼 것인가에 대한 일관된 합의가 필요할 것이다. 또한, 플랫폼 노동자 국가의 임금 수준과 서비스 대상국의 임금 수준이 다른 경우 어떤 국가의 최저임금을 적용할 것인지를 논의해야 한

4) 이학기·이경남(2018), "기술 발전으로 인한 업무 자동화의 일자리 대체 가능성 추정 및 정책방안 연구", 정보통신정책연구원.
5) 고용 수준을 유지하면서 노동 시장에서 일반적으로 설정된 임금을 초과하는 최저 임금을 설정하는 것이 가능하다(Card and krueger, 2016).

다. 이는 디지털 조세 및 플랫폼 과세 문제 등과 얽혀있어 지속적인 국제적 논의가 필요한 부분이다.

일반적인 고용계약에서는 고용 보호법이 불공정한 해고에 대한 구제를 포함하여 고용주의 부당한 계약 의무 위반으로부터 근로자를 보호한다. 그러나 플랫폼을 매개로 하는 고용주-고용인의 관계에서는 플랫폼 운영자가 일방적으로 임금 및 근로 조건을 설정하며, 개별 근로자가 조건의 항목을 협상할 수 있는 여지가 매우 적다. 예를 들어, 특정 마이크로 작업 온라인 플랫폼에서 요청자는 이유를 제공하지 않고 완료된 작업을 거부할 수 있으며, 이 경우 플랫폼 노동자는 급여를 받을 수 없게 된다⁶⁾. 마찬가지로 디지털 중개 서비스의 이용 약관은 플랫폼 운영자가 정당한 이유를 제공하지 않고 때로는 사전 경고 없이도 근로자의 계정을 비활성화할 수 있도록 하는 경우가 많다.

이러한 유형의 플랫폼 운영자와 노동자 간 권력의 비대칭성으로 인한 피해를 최소화하기 위해서는 적절하고 단순화된 분쟁 해결 메커니즘을 마련하는 것이 도움이 될 수 있다. 마이크로 작업 플랫폼의 경우, 각 작업의 가치가 매우 적어서 문제가 발생할 때 이를 모아서 법적 소송을 하는 것은 금전적으로나 시간적으로나 쉽지 않다. 따라서 플랫폼 운영자는 작업이 필요한 표준에 따라 완료되지 않았음을 입증하고 플랫폼 노동자가 작업을 다시 수행할 수 있는 합리적인 시간을 허용하기 위해 클라이언트에게 부담을 주는 분쟁 해결 프로세스를 제공할 필요가 있다⁷⁾.

III. 마치며

플랫폼 노동의 장점을 부각하고 위험을 최소화하려면 노동 시장의 규제를 면밀히 검토한 후, 이를 토대로 노동자에 대한 사회적 보호를 보다 지속 가능하고, 포용적이며, 효과적으로 개선해야 한다. 플랫폼 노동자의 근무 조건 개선을 목표로 하는 조치는 단독으로 평가해서는 안 되며, 독점권을 해결하기 위한 조치뿐만 아니라 더 광범위한 규제 및 조세도 포함하는 광범위한 조치의 일부이어야 한다.

플랫폼 노동이 직면한 다양한 위험을 없애기 위해서는 고용 형태와 계약 유형과 관계없이 노동 시장의 모든 근로자가 적절한 권리를 보장받을 수 있게 만들어야 한다.

플랫폼 노동은 노동 시장의 표준에서 벗어난 새로운 유형의 노동으로써 이에 대한 규제와 보호 모두 기존의 틀에 맞추어 판단하는 것은 맞지 않는다. 기존 체제하에서 플랫폼 노동이 가지는 의미와 쟁점이 무엇인지 파악하고, 이를 해결하기 위해 다양한 방법을 모색할 필요가 있다.

6) Kingsley, S., M. Gray and S. Suri (2015), "Accounting for market frictions and asymmetries in online labor markets", Policy and Internet, Vol. 7/4, pp. 383-400.
7) Silberman, S. (2018), "Rights for platform workers", IG Metall crowdsourcing project discussion paper, IG Metall.