

플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사

장지연

KLI

목 차

제1장 서론	1
제1절 연구 목적	1
1. 연구의 필요성	1
2. 선행연구	2
3. 추진 체계	3
제2장 조사설계와 절차	4
제1절 조사 개요	4
1. 조사설계	4
2. 표본설계	5
제2절 설문지	8
제3장 주요 발견	17
제1절 플랫폼 노동자의 규모와 유형	17
제2절 플랫폼 노동의 자율성과 종속성	22
제3절 소득 등 일반적 특성	25
제4절 인구학적 특성	28
제5절 요약과 결론	29
제4장 조사의 의의와 한계	31
제1절 조사의 의의	31
제2절 조사의 한계	32
참고문헌	34

표 목 차

<표 1> 표본 배분	6
<표 2> 플랫폼 노동자 규모 추정	20
<표 3> 플랫폼 노동 종류	20
<표 4> 현재 일 여부별 주·부업	21
<표 5> 온라인/오프라인별 주·부업	22
<표 6> 서비스 가격 결정 주체	23
<표 7> 업무 배정	23
<표 8> 일하는 시간을 정하는 주체	23
<표 9> 성과평가 여부와 활용	24
<표 10> 온/오프라인별 플랫폼 노동의 자율성 정도	25
<표 11> 주/부업별 온/오프라인별 근로일수와 시간	26
<표 12> 주/부업별 온/오프라인별 소득	26
<표 13> 주/부업별 온/오프라인별 소득의 분위별 분포	27
<표 14> 주/부업별 온/오프라인별 일을 처음 시작한 시점	28
<표 15> 연 령	29
<표 16> 학 력	29

그림목차

[그림 1] 플랫폼노동자 자율성 수준 판단 기준	24
[그림 2] 근로시간 분포	27

제 1 장 서 론

제1절 연구 목적

1. 연구의 필요성

디지털 전환(Digital Transformation)이 사회·경제적 화두다. 그 중심에는 플랫폼 경제가 있다. 상상할 수 있는 거의 모든 것이 디지털 네트워크상에서 거래되고 우리는 그것을 플랫폼이라고 부른다. 노동도 예외가 아니다. 이제 우리 주변에서 플랫폼 노동자를 흔히 볼 수 있게 되었다. 코로나19 팬데믹으로 인한 사회적 거리두기는 역설적으로 ‘연결하기’를 위한 필수노동을 수행하는 배달노동자의 존재를 더욱 두드러지게 만들었다. 이륜차를 이용한 배달원의 사고나 택배기사의 과로사가 사회문제가 되면서 이들을 위한 대책이 요구되었는데, 이때도 ‘플랫폼 노동자 보호방안’이라는 과제로 논의가 진행되고 있다.

플랫폼 노동자 보호방안을 마련하기 위해서는 이들의 규모가 얼마나 되며 어떤 특징이 있는지를 파악하는 것이 일차적 과제가 된다. 한국노동연구원과 고용노동부는 플랫폼 노동자의 규모와 특징을 파악하기 위한 실태조사를 실시하였고,¹⁾ 이 글은 그 결과를 보고하기 위한 것이다.

1) 이번 실태조사는 서울시 ‘플랫폼 노동 조사’ 사업과 공동으로 진행하였고, 실사는

2. 선행연구

가. 2019년 한국고용정보원 실태조사

한국고용정보원은 2019년에 ‘플랫폼경제종사자 규모 추정’에 관한 연구를 수행하였다. 이 연구에서는 플랫폼을 통해서 일감이나 고객을 구하는 사람을 플랫폼경제종사자로 정의하였다. ‘알바천국’ 같은 단기 일자리 알선 플랫폼 이용자도 플랫폼경제종사자의 범주에 포함시켰다. 2018년 시점에서 플랫폼경제종사자의 규모를 최소 47만 명에서 최대 54만 명으로 추산하였다.

나. 2020년 일자리위원회 정책연구용역

장지연·정민주는 일자리위원회 정책연구 용역과제로 『플랫폼 노동 실태파악을 위한 통계·설문방안 검토』라는 연구를 수행하였다. 이 연구는 실제로 실태조사까지 수행한 것은 아니고 실태파악을 위한 조사설계와 설문지 개발을 주요 목적으로 하는 연구이다. 플랫폼 노동에 대한 학술적으로 통일된 정의를 찾기 어렵기 때문에, 이에 대한 개념적 천착을 통해 현실적으로 적용 가능한 조작적 정의를 수립하고자 하였다. 이 연구에서 제안한 플랫폼 노동의 정의는 아래와 같다.

- ① 디지털 플랫폼에서 거래되는 것이 서비스나 가상재화일 것
 - 재화를 거래하는 플랫폼이나 자산임대 플랫폼은 서비스(노동) 플랫폼과 구분.
- ② 플랫폼을 통해서 ‘일거리’를 구할 것(short jobs, projects, tasks)
- ③ 플랫폼이 노동의 대가(보수)를 중개함. 플랫폼이 단순한 광고 게시판이 아님
- ④ 플랫폼을 통해 연결되는 일거리가 불특정 다수에게 열려 있어야 함
 - 특정인에게 과업을 배정하기 위해서 플랫폼을 이용하는 경우는 플랫폼 노동이라고 할 수 없음

자료: 장지연·정민주(2019), pp.8~12.

글로벌리서치에서 수행하였다.

3. 추진 체계

본 연구는 3개 기관의 협력 작업으로 수행되었다. 고용노동부의 정책연구용역사업, 한국노동연구원의 수시과제, 그리고 한국노동사회연구소의 서울시 정책연구용역사업의 예산을 모아 실태조사에 투입하였음을 밝힌다. 실태조사는 ‘글로벌리서치’가 수행하였다.

제 2 장 조사설계와 절차

제1절 조사 개요

측정도구인 설문지는 2019년 일자리위원회가 발주하고 한국노동연구원이 수행한 용역과제 『플랫폼 노동 실태 파악을 위한 통계·설문 방안 검토』 보고서에서 제시한 설문을 초안으로 삼았다(장지연·정민주, 2019). 설문 타당성을 검증하기 위하여 추가로 인지면접과 파일럿 테스트를 거쳐 본조사 설문을 확정하였다.

1. 조사설계

전체 실태조사는 다음의 단계로 진행되었다.²⁾

1단계: 조사설계

- 조사목적에 따라 대상, 방법론, 일정 등 설계.

2단계: 표본설계

- 모집단, 표본 추출방법, 목표 샘플 수 등 설계.

2) 각 단계별 상세 보고는 ‘글로벌리서치’가 제출한 ‘플랫폼 노동 종사자 실태조사’ 보고서 참조.

3단계: 설문설계

- 선행 조사 또는 연구 결과, 지표문항 검토, 조사 시점 이슈 반영한 설문 초안 작성.

4단계: 인지면접 조사

- 응답자 입장에서 응답 방식과 오류 원인 파악 및 이해하고, 이를 통해 설문 품질 평가 및 보완하여 수정 설문안 도출.

5단계: 파일럿 조사

- 본조사와 유사한 환경으로 파일럿 조사 진행, 응답 데이터 및 조사 과정상 이슈 발굴을 통해 설문 문항 오류 점검 및 최종 설문 확정.

6단계: 본 조사

- 플랫폼 경제 종사자 규모 추정 및 근로실태 조사 수행. 유무선 RDD 방식의 조사를 통해 최종적으로 9만 명의 사례가 확보되었다. 실사는 2020년 10월과 11월에 걸쳐 진행되었다.

7단계: 통계분석

- 완료된 조사 데이터 검증 및 클리닝 실시 후 결과 테이블 산출

8단계: 결과분석

- 조사결과 보고서 작성 및 보고.

2. 표본설계

모집단은 만 15세 이상 65세 미만 인구로 설정하였으며, 표본은 성·연령 계층 및 17개 시도지역별 인구에 비례하는 방식으로 할당하여 추출하였다. 표본은 성/연령/지역별 인구비례에 따라 다음과 같이 배분하였다.

〈표 1〉 표본 배분

구분	남성										남성 계
	15~ 19세	20~ 24세	25~ 29세	30~ 34세	35~ 39세	40~ 44세	45~ 49세	50~ 54세	55~ 59세	60~ 64세	
서울	523	741	984	883	921	874	975	940	881	818	8,540
부산	182	262	286	240	286	298	328	335	339	344	2,900
대구	156	208	211	177	198	213	249	259	248	219	2,138
인천	177	236	273	235	278	287	315	310	312	268	2,691
광주	106	137	129	103	129	137	155	150	131	113	1,290
대전	99	131	140	119	129	134	155	153	141	124	1,325
울산	74	97	101	90	108	113	120	131	129	106	1,069
세종	22	21	24	30	42	42	41	31	25	21	299
경기	855	1,086	1,211	1,082	1,306	1,351	1,482	1,419	1,321	1,110	12,223
강원	94	126	118	98	115	125	155	167	168	169	1,335
충청	99	129	138	116	136	142	162	172	170	158	1,422
충청	130	160	164	159	195	202	223	218	218	194	1,863
전라	118	148	129	106	133	152	187	191	185	174	1,523
전라	113	144	126	103	136	153	186	205	203	190	1,559
경상	153	199	190	172	208	224	264	285	292	279	2,266
경상	213	264	247	223	291	314	358	369	352	324	2,955
제주	46	53	52	43	59	64	77	75	67	57	593
계	3,160	4,142	4,523	3,979	4,670	4,825	5,432	5,410	5,182	4,668	45,991

구분	여성										여성 계
	15- 19세	20~ 24세	25~ 29세	30~ 34세	35~ 39세	40~ 44세	45~ 49세	50~ 54세	55~ 59세	60~ 64세	
서울	499	807	1,020	886	916	892	992	965	923	902	8,802
부산	169	244	258	226	277	290	329	349	366	379	2,887
대구	140	185	179	153	195	216	259	269	260	233	2,089
인천	166	219	247	217	262	272	304	314	308	268	2,577
광주	98	125	116	97	126	139	157	152	134	121	1,265
대전	91	124	122	104	124	136	155	153	142	130	1,281
울산	65	77	78	75	100	105	120	130	120	104	974
세종	22	19	24	32	44	43	36	28	24	21	293
경기	801	996	1,070	1,003	1,245	1,308	1,435	1,394	1,271	1,096	11,619
강원	85	101	89	84	108	122	144	154	163	169	1,219
충청	90	109	104	99	124	132	151	163	160	154	1,286
충청	120	134	130	134	170	178	194	193	197	190	1,640
전라	109	126	110	98	127	145	173	176	176	174	1,414
전라	103	115	99	93	123	136	159	173	180	182	1,363
경상	135	156	144	143	191	205	242	264	276	275	2,031
경상	190	211	198	197	273	296	338	352	340	321	2,716
제주	41	47	47	42	58	61	71	68	62	56	553
계	2,924	3,795	4,035	3,683	4,463	4,676	5,259	5,297	5,102	4,775	44,009
총계	6,084	7,937	8,558	7,662	9,133	9,501	10,691	10,707	10,284	9,443	90,000

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

제2절 설문지

플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사

안녕하십니까? 여론조사 전문기관인 글로벌리서치입니다. 저희는 경제활동과 관련된 설문조사를 진행하고 있습니다. 응답해 주신 내용은 향후 정부 정책 수립의 기초 자료로 활용될 예정이오니, 잠시만 시간을 내어 본 설문에 참여해 주시면 감사하겠습니다. 조사결과는 통계법에 의해 철저히 보호되며, 응답자에 대한 모든 비밀이 보장됩니다.

2020년 10월

SQ. 응답자 선정 질문

AGE. 귀하의 연령은 만으로 어떻게 되십니까? 만 ()세

(→ 만 15세 미만 조사 중단)

- | | | | |
|-----------|------------|------------|-----------|
| 1. 15~19세 | 2. 20~24세 | 3. 25~29세 | 4. 30~34세 |
| 5. 35~39세 | 6. 40~44세 | 7. 45~49세 | 8. 50~54세 |
| 9. 55~59세 | 10. 60~64세 | 11. 65세 이상 | |

LOC. 선생님께서 현재 거주하시는 지역은 어디입니까?

- | | | | | |
|--------|--------|--------|--------|--------|
| 1. 서울 | 2. 부산 | 3. 대구 | 4. 인천 | |
| 5. 광주 | 6. 대전 | 7. 울산 | 8. 세종 | |
| 9. 경기 | 10. 강원 | 11. 충북 | 12. 충남 | |
| 13. 전북 | 14. 전남 | 15. 경북 | 16. 경남 | 17. 제주 |

SEX. 성별(목소리로 판단) 1. 남자 2. 여자

A. 플랫폼 노동 대상 확인 질문

QA01. 지난 3개월 동안 주업과 부업을 포함하여 소득을 목적으로 일한 적이 있습니까?

1. 예 (→ QA02)
2. 아니오 (→ 설문종료)

QA02. 그중에 고객이나 일감을 구하기 위해서 웹사이트나 핸드폰 앱 등 온라인 플랫폼을 이용하는 일자리가 있었습니까?

1. 예 (→ QA02-1)
2. 아니오 (→ 설문종료)

QA02-1. 지난 3개월 동안 사용하신 앱(어플)이나 웹사이트 등 플랫폼의 명칭은 무엇입니까? 여러 개를 사용하셨다면 모두 말씀해 주십시오.

QA02-1-1. (면접원용, 읽지 말 것) QA02-1 응답 내용 중 **알바몬, 알바천국, 워크넷, 사람인 등 구인/구직 목적의 앱(어플)이나 웹사이트** 응답 포함 여부 확인

1. 알바몬, 알바천국, 워크넷, 사람인 등의 단순 일자리 사이트 응답 (→ 설문종료)
2. 이외 다른 플랫폼도 언급함 (→ QA02-2)

※ 응답 내용 중 **알바몬, 알바천국, 워크넷, 사람인 등 구인/구직 목적의 앱(어플)이나 웹사이트를 이용한 일자리** 응답일 경우, 해당 플랫폼 이외 다른 플랫폼에 대해 질문

10 플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사

QA02-2. (여러 개를 응답한 경우) 그럼 그중에서 일하는 시간이 가장 긴 일자리 플랫폼은 무엇입니까? 시간이 비슷하다면, 수입이 가장 많은 경우를 말씀해 주세요.

※ 그럼 지금부터 온라인 플랫폼을 이용하는 일자리(QA02-1 또는 QA02-2 응답)에 대해서 질문 드리겠습니다.

QA03. 이 일자리(QA02-1 또는 QA02-2 응답)는 현재 하고 있는 일입니까?

아니면 지난 3개월 이내 경험했던 일자리입니까?

1. 현재 하고 있음
2. 지난 3개월 이내 경험한 일자리(현재는 하지 않음)

QA04. 이 일자리는 어떤 일을 하는 일자리입니까? 일하는 과정에 대해 전반적으로 설명해 주세요.

QA05. 이 일자리는 선생님께서 주로 하시는 주업 또는 부업 중 어느 쪽에 해당하십니까?

1. 주업
2. 부업

QA06. 온라인으로 일감을 구한 후, 일의 진행은 온라인과 오프라인 중 주로 어디에서 하셨습니까?

1. IT, 회계, 법률, 교육, 일러스트레이트, 데이터 입력 등 온라인에서 수행 (→ QA06-1)
2. 운송, 청소, 돌봄, 교육, 가이드 등 온라인에서 일감을 받지만 작업은 오프라인에서 수행 (→ QA06-2)

QA06-1. 온라인에서 수행한다면, 어떤 일을 하셨습니까?

1. 소프트웨어개발 및 IT 기술지원
2. 법률, 회계, 교육, 광고, 출판, 성우, 번역 등 전문 서비스
3. 유튜브나 방송, 디자인, 일러스트레이트 등 창작활동
4. 데이터 입력, 컴퓨터로 하는 단순 문서작업 등
5. 전자상거래, 온라인 쇼핑몰 (→ 설문종료)
6. 기타 _____

QA06-2. 오프라인에서 수행한다면, 어떤 일을 하셨습니까?

1. 운전, 배달, 화물운송, 이사, 심부름 등 운송
2. 청소, 수리, 돌봄 노동, 가사노동, 건설노동, 반려동물 돌봄 등 지역기반 서비스
3. 교육, 과외, 취미생활 레슨, 지역 여행 가이드, 인테리어 등 전문서비스
4. 주문 제작, 세탁, 세차, 장례, 웨딩플랜, 미용 등
5. 임대업 (→ 설문종료)
6. 기타

12 플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사

QA07. 이 일자리에서 보수는 어떻게 받으셨습니까?

1. 플랫폼을 통해 받음
2. 고객이 직접 지불
3. 일부는 플랫폼을 통해 받고 일부는 고객이 지불

QA08. 플랫폼 사용료, 회원가입비 또는 중개수수료를 플랫폼에 지불하셨습니까?

1. 예 (→ QA08-1로)
2. 아니오 (→ QB01로)

QA08-1. 다음 중 어떤 방식으로 지불하셨습니까?

1. 서비스 대금 대비 일정 비율
2. 건당 금액
3. 월정액

QA08-2. (QA08-1=1) 몇 퍼센트 정도였습니까? ()%

QA08-3. (QA08-1=2) 건당 얼마 정도였습니까? ()원

QA08-4. (QA08-1=3) 월 얼마 정도였습니까? ()원

B. 종사상 지위 판정 질문

QB01. 이 일은 혼자하십니까? 아니면 누군가를 고용하여 도움을 받아서 하십니까?

1. 혼자 일한다
2. 다른 사람을 고용한다

QB02. 귀하는 다음 중 어떤 형태로 일하고 계십니까? 가장 가까운 것을 고르세요.

1. 임금근로자 (→ QB02-1)
2. 개인사업자 또는 자영업자 (→ QB03)

QB02-1. 이 일자리에서 직장가입자로 4대 보험 가입이 가능합니까?

1. 예 (→ QB05)
2. 아니오 (→ QB02-2)

QB02-2. 이 일자리는 최저임금 미만일 경우 법 위반이 되는 최저임금법의 적용을 받는 일자리입니까?

1. 예 (→ QB05)
2. 아니오 (→ QB04)

QB03. 이 일을 하기 위해 본인이 임대하거나 소유하고 있는 점포, 작업장 등이 있으셨습니까?

1. 예
2. 아니오

QB04. 이 일자리에서 보수는 어떻게 결정되었습니까?

1. 건당 요금/수수료
2. 전체 작업에 대해 고객과 협의한 금액
3. 시간당 정해진 금액
4. 일당제
5. 기본급+실적에 따른 수당

QB05. 수행해야 할 일은 어떻게 정해졌습니까?

1. 플랫폼이 제시하는 일거리 중 주로 본인이 선택
2. 플랫폼이 나에게 배정하는 일만을 수행하고 내 선택권은 없음
3. 본인이 제안하고 고객이 선택

QB06. 서비스의 가격은 누가 결정했습니까?

1. 본인
2. 고객
3. 본인과 고객이 협의해 결정
4. 플랫폼
5. 소속 회사
6. 그 외 _____

QB07. 이 일자리에서 일하는 시간은 누가 정했습니까?

1. 플랫폼 또는 소속회사 (→ QC01)
2. 본인 (→ QB07-1)

QB07-1. 일하는 시간을 원하는 대로 수시로 바꿀 수 있었습니까?

1. 수시로 바꿀 수 있다
2. 한번 정하면 일정 기간 유지해야 한다

C. 플랫폼 노동 실태

QC01. 이 일자리에서 하신 일의 성과나 서비스 만족도에 대한 별점 같은 평가가 있었습니까?

1. 있다 (→ QC01-1) 2. 없다 (→ QC02)

QC01-1. 평가결과가 좋지 않으면 어떻게 되었습니까? 해당되는 것을 모두 선택하여 주세요.

1. 이 일을 할 수 있는 자격이 완전히 박탈됨
2. 이 일을 할 수 있는 자격이 일시적으로 정지됨
3. 본인이 선택할 수 있는 일감의 양이 줄음
4. 일감 한 건당 받는 수당이 적어짐
5. 영향을 미치지 않음
6. (불러주지 말 것) 잘 모르겠음

QC02. 지난 한 달 중 며칠이나 이 일을 하였습니까?

일

QC03. 일을 하는 날은 하루 평균 몇 시간 정도 일하였습니까?

시간

QC04. 이 일자리를 통해서 월평균 얼마 정도의 소득을 올리셨습니까?

만 원

16 플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사

QC05. 이 일자리를 통한 소득은 선생님의 전체 소득 중 얼마의 비중을 차지했습니까?

% 정도

QC06. 언제부터 이 일을 시작하셨습니까? _____년

DQ. 응답자 특성

※ 다음은 통계처리를 위한 문항입니다.

DQ01. 귀하의 학력은 어떻게 되십니까?

1. 고졸 이하
2. 대학 재학·휴학·중퇴
3. 대졸
4. 대학원졸

♠ 설문에 응답해 주셔서 대단히 감사합니다. ♠

제3장 주요 발견³⁾

제1절 플랫폼 노동자의 규모와 유형

플랫폼 노동자의 규모와 특징을 파악하기 위해서는 플랫폼 노동이란 무엇인지 개념적으로 이해하고 정의하는 단계가 선행되어야 한다. 먼저 플랫폼이란 무엇인지에서부터 출발해 보자. 플랫폼은 알고리즘 방식으로 거래를 조율하는 디지털 네트워크이다(Eurofound, 2018). 양면시장(two-sided market)을 대상으로 하는 사업모델로 정의되기도 한다(이승훈, 2020). 디지털 플랫폼은 거래가 일어나는 온라인상의 공간이므로 일종의 시장(market)인 것으로 보인다.⁴⁾ 그러나 다른 한편으로, 그 거래는 플랫폼 운영자가 사전에 설치한 알고리즘에 의해서 조율되며 이 과정을 통해서 이윤이 발생하므로, 플랫폼은 일종의 사업이자 회사(firm)이다. 요컨대, 플랫폼은 연결(matching)을 주된 활동으로 하는 ‘사업’이다.

온라인 플랫폼을 통해서 ‘노동’이 연결되고 거래되는 경우는 광범위하

3) 이 장 내용의 상당 부분은 본 연구를 토대로 기고한 장지연(2020), 『플랫폼 노동자의 규모와 특징』, KLI 고용·노동브리프 제104호에 실었음을 밝힌다.

4) 거래가 반드시 유료일 필요는 없다. 구글, 페이스북, 유튜브 등 직접적으로 돈이 오가지 않는 플랫폼들도 많은데, 이승훈(2020)은 이런 플랫폼을 ‘광장형’이라고 부르면서 ‘시장형’과 구분한다. 광장형 플랫폼에서 사업모델은 광고에 기대게 된다.

게 관찰된다. 이번 실태조사 설문에서는 지난 3개월 동안 소득을 목적으로 일한 적이 있는 사람에게 ‘그중에 고객이나 일감을 구하기 위해서 웹사이트나 핸드폰 앱 등 온라인 플랫폼을 이용하는 일자리가 있습니까?’라고 질문하였는데, 여기에 ‘있다’라고 응답하고 앱이나 웹사이트의 명칭을 응답한 사람은 전체 취업자의 7.64%에 달하였다. 15~64세 취업자를 2천 4백만 명으로 보면, 약 1,834천 명에 해당한다.

이들 중에서 86%는 구인구직을 위한 전문 앱에 응답하였는데, 알바천국이나 알바몬이 압도적으로 많았으나, 워크넷이나 시·구청의 웹사이트를 언급한 경우도 있었다. 이들을 플랫폼 노동자로 보는 것이 타당할까? 그렇지 않다고 판단한다. 일자리 알선(job matching)이 인터넷상으로 옮겨온 것은 새로운 현상이 아닌데, 이들을 모두 플랫폼 노동으로 분류한다면 ‘플랫폼 노동’이라는 개념이 주는 적실성이 사라지게 된다. 이 중에서 단기알바나 호출근로만이라도 플랫폼 노동으로 보아야 하는 것 아닌가라는 주장이 제기될 수도 있겠다. 이런 견해는 플랫폼을 통해 매칭되는 불안정 노동을 플랫폼 노동으로 정의하지는 것인데,⁵⁾ 필자는 이런 입장을 취하고 있지 않다. 아래와 같은 사례를 보면 그 이유가 분명해진다.

‘알바천국’ 같은 구직 사이트에서 택배 상하차를 검색하면 수많은 게시글이 뜬다. 게시글에 있는 휴대전화 번호에 ‘택배사, 이름, 나이, 성별, 통근버스 탑승지, 근무가능기간’을 문자메시지로 보내면 신분증 앞면과 계좌번호를 보내라는 자동응답 문자가 왔다. 신분증 사진을 찍고 계좌번호를 적어 전송했다. “오늘 출근 가능하세요?” 드디어 문자가 왔다. (매일노동뉴스, 2020.12.1., 「시급 1만 원도 안 되는 16시간 야간노동 택배 상하차」)

이 사례에는 플랫폼이 ‘거래를 조율’했다고 볼 만한 근거가 없다. 그보다는 게시판의 역할을 했다고 보는 것이 타당하다. 디지털 플랫폼은 재화와 서비스(노동)가 교환되는 구조화된 디지털 공간이며, 여기에서 거래되는 서비스가 플랫폼 노동이다(장지연·정민주, 2019). 이것이 플랫폼 노동의 일차적인 정의이다. 여기에서는 플랫폼이 연결 과정에서 조율하는 역

5) 한국고용정보원의 플랫폼 노동자 규모 추정은 이러한 정의를 따르고 있다(김준영, 2018).

할 없이 단순히 게시판과 같은 역할을 하는 경우를 제외하고자 한다. 단순 구인구직 사이트를 제외하여 플랫폼 노동자의 성격을 균질하게 가져가는 것은 이들을 위한 보호정책을 시행하는 데도 도움이 될 것이다. ‘알바천국’은 이 노동자가 어디에서 어떤 일을 하였는지에 대한 기록을 가지고 있지 않다. ‘알바천국’에 공정한 계약을 요구하거나 유사 사용자로서의 책임을 부과하는 것이 불가능하다는 사실은 다시 언급할 필요가 없다.

두 번째로 제외되어야 할 영역은 전자상거래나 임대업의 경우이다. 플랫폼이 노동을 거래하는 것이 아니라 상품을 거래하거나 자산을 임대하는 경우는 제외되어야 한다. ‘네이버 스토어’를 통해 상품을 팔아서 소득을 얻는 사람은 넓은 의미에서 플랫폼경제종사자로 볼 수는 있으나 플랫폼 노동자로 보기는 어렵다는 취지이다. 이번 실태조사에서는 어떤 일을 하였는지 질문하고 여기에 전자상거래, 온라인 쇼핑물, 임대업을 선택한 경우를 제외하는 방식으로 플랫폼 노동자를 포착하였다.

이번 실태조사에서는 온라인 플랫폼을 통해서 고객이나 일감을 구하는 사례 중에서 단순 구인구직앱 이용자와 전자상거래 종사자를 제외하는 것으로 플랫폼 노동자를 정의하였다. 플랫폼 노동자를 이렇게 정의할 때, 전체 취업자의 0.92%를 플랫폼 노동자라고 볼 수 있으므로 약 22만 명이 된다. 단순 구인구직앱 이용자와 플랫폼 노동자를 합쳐서 플랫폼을 이용하여 노동을 거래하는 사람을 모두 계산하면, 취업자의 7.46%이므로 약 179만 명으로 추정할 수 있다(표 2).

일거리는 플랫폼으로 구하지만 오프라인에서 서비스를 수행한다는 경우가 온라인으로 수행하는 일에 비해 3배 이상 많은 것으로 나타났다. 배달·운송 노동자는 오프라인에서 수행하는 플랫폼 노동의 67.8%에 달하고, 전체 플랫폼 노동자 중에서도 52%에 해당한다. 현재 우리나라 플랫폼 노동자의 절반 이상은 배달이나 대리운전 등 운송 관련 일에 종사하는 것으로 볼 수 있다.

〈표 2〉 플랫폼 노동자 규모 추정

	15~64세 인구					
	취업자					플랫폼 노동자
	플랫폼으로 일감을 구하는 사람				노무제공자	
	전체	전자상거래 종사자	단순구인 구직앱 이용자			
사례 수(명)			90,000	59,106	4,500	93
비율(%)		100	7.61	0.16	6.54	0.92
추정규모(천명)			1,826	38	1,570	22

주: 1) 15~64세 취업자를 2,400만 명으로 보고 규모를 추정함

2) 이 글의 모든 표에서 사용한 사례 수에는 가중치를 적용하였음. 이 때문에 사례 수의 단순 합계가 N과 일치하지 않을 수 있음

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

〈표 3〉 플랫폼 노동 종류

(단위: 명, %)

온라인			오프라인		
1 IT	25	(11.3)	1 배달·운송	282	(67.8)
2 전문서비스	19	(8.7)	2 가사	21	(5.0)
3 창작	33	(15.0)	3 전문서비스	49	(11.8)
4 단순작업	43	(19.7)	4 주문제작	10	(2.5)
5 전자상거래	94	(42.7)	5 임대업	0	(0.0)
6 기타	6	(2.6)	6 기타	54	(13.0)
전체	219	(100.0)	전체	416	(100.0)
5를 뺀 나머지	126	(57.3)	5를 뺀 나머지	416	(100.0)

주: 전자상거래를 포함한 상태에서의 응답 결과임. 선택지의 구체적 내용은 다음과 같음. (온라인) 1. 소프트웨어 개발 및 IT 기술지원, 2. 법률, 회계, 교육, 광고, 출판, 성우, 번역 등 전문서비스, 3. 유튜브나 방송, 디자인, 일러스트레이트 등 창작활동 4. 데이터 입력, 컴퓨터로 하는 단순 문서작업 등. 5. 전자상거래, 온라인 쇼핑물 (오프라인) 1. 운전, 배달, 화물운송, 이사, 심부름 등 운송. 2. 청소, 수리, 돌봄노동, 가사노동, 건설노동, 반려동물돌봄 등 지역기반 서비스. 3. 교육, 과외, 취미생활 레슨, 지역 여행가이드, 인테리어 등 전문서비스. 4. 주문제작, 세탁, 세차, 장례, 웨딩플랜, 미용 등. 5. 임대업

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

이들이 사용하는 플랫폼은 배민라이더스나 배민커넥트, 쿠팡이츠, 쿠팡플렉스 같은 전형적인 배달앱이 가장 많이 눈에 띄었다. 24시화물이나 짐카 같은 화물운송도 자주 등장하였고, 로지나 카카오톡대리도 많은 편이다. 평동이나 애니맨 같이 배달과 다른 심부름을 겸하는 플랫폼도 간간이 눈에 띈다. 당신의 집사나 대리주부 같은 가사서비스 플랫폼도 눈에 띄었다. 널리 알려진 크몽을 언급한 응답자가 다수 있었으며, 이 밖에도 다양한 종류의 생활서비스를 제공하는 숨고, 재능넷 등이 언급되었다. IT 개발자 네트워크로 알려진 위시켓과 전문분야별 강사를 연결하는 강사닷컴이나 파인드강사 등도 언급되었다. 번역자를 연결하는 플랫폼으로는 플리토와 집단지성이 등장하였다. AI 기계학습을 위한 자료를 생산하는 크라우드웍스를 언급한 응답도 다수 눈에 띄었다.

플랫폼 노동을 하고 있는 사람들에게 이 일이 주업인지 부업인지 질문한 결과, 절반은 부업이라고 응답하였다(표 4). 실제로 다른 일이 있는지를 확인할 수는 없었다. 다만, 본인이 이 일을 주업으로 생각하지 않는다는 뜻을 피력한 일자리가 절반에 달한다는 뜻이다. 이를 온/오프라인별로 살펴보면 <표 5>와 같다. 온라인에서 수행하는 플랫폼 노동의 경우 부업이라고 인식하는 비율이 더 높았다. 오프라인에서 수행하는 플랫폼 노동의 경우에는 절반 이상이 주업이라고 응답하였다.

<표 4> 현재일 여부별 주·부업

(단위: 명, %)

	현재 하고 있는 일		지난 3개월 중 한 일		전 체	
	명	(%)	명	(%)	명	(%)
주업	235	(59.1)	34	(23.6)	269	(49.7)
부업	163	(40.9)	110	(76.4)	273	(50.3)
합계	397	(100)	144	(100)	542	(100)

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

〈표 5〉 온라인/오프라인별 주·부업

(단위: 명, %)

	온라인		오프라인		전 체	
주업	48	(37.8)	221	(53.2)	269	(49.7)
부업	78	(62.2)	194	(46.8)	273	(50.3)
합계	126	(100.0)	416	(100.0)	542	(100.0)

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

제2절 플랫폼 노동의 자율성과 종속성

플랫폼 노동의 자율성과 종속성 정도를 판단하기 위한 질문으로 서비스 가격을 누가 결정하는지, 수행해야 할 일은 어떻게 정해지는지, 일하는 시간은 누가 정하는지, 평가시스템이 있는지의 네 가지 문항을 활용하였다. 서비스의 가격을 본인이 결정한다는 것은 자기 사업의 징표로 해석할 수 있다. 본 조사에서는 서비스 가격을 결정하는 주체가 플랫폼이라는 응답 비율이 41.7%로 가장 높았으며 본인이 가격을 정한다는 비율은 14.8%로 나타났다(표 6). 수행해야 할 일을 본인이 선택하여 정하느냐 여부는 자율성을 측정할 수 있는 중요한 지표이다. 선택권이 없다면 근로자의 특성을 갖는 것으로 볼 수 있다. 이번 조사결과에 따르면 수행해야 할 일을 본인이 선택한다는 비율이 58%로 가장 높았으나, 23.5%는 본인에게 선택권이 없으며 배정되는 일을 수행해야 한다고 응답하였다(표 7). 근로시간 선택권 역시 자율성을 나타내는 중요한 지표이다. 본 조사에서는 일하는 시간을 본인이 결정할 수 있다는 경우가 69%로 높았으나, 플랫폼이나 소속사가 결정한다는 비율도 30.9%로 예상보다 높게 나타났다(표 8). 플랫폼사들은 ‘별점’과 같은 평가시스템을 활용하는 경우가 있고, 이것이 알고리즘을 이용한 성과관리로 주목받고 있다. 노동자들이 자사의 근로자가 아님에도 불구하고 실제로 통제가 가능한 기제가 된다는 것이다. 성과평가 기제가 있는 경우가 약 46.5%로 나타났고, 이런 평가의 결과는 종사자들의 소득에 영향을 미치는 것으로 나타났다.

〈표 6〉 서비스 가격 결정 주체

	온라인		오프라인		전 체	
	인원	비율 (%)	인원	비율 (%)	인원	비율 (%)
본인	35	(28.1)	45	(10.7)	80	(14.8)
고객	14	(11.5)	53	(12.7)	67	(12.4)
본인과 고객 협의	23	(18.7)	52	(12.6)	76	(13.7)
플랫폼	47	(37.5)	178	(42.8)	225	(41.7)
소속회사	5	(3.6)	85	(20.4)	89	(16.6)
그 외	1	(0.7)	3	(0.8)	4	(0.8)
N	126		416		542	

주: 질문은 '서비스의 가격은 누가 결정했습니까?'

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

〈표 7〉 업무 배정

	온라인		오프라인		전 체	
	인원	비율 (%)	인원	비율 (%)	인원	비율 (%)
본인이 선택	74	(59.5)	238	(57.6)	311	(58.0)
배정하는 일 수행/선택권 없음	12	(9.5)	114	(27.7)	126	(23.5)
본인이 제안하고 고객이 선택	38	(31.0)	61	(14.8)	99	(18.5)
N	124		413		537	

주: 질문은 '수행해야 할 일은 어떻게 정해졌습니까?'

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

〈표 8〉 일하는 시간을 정하는 주체

		온라인		오프라인		전 체	
		인원	비율 (%)	인원	비율 (%)	인원	비율 (%)
플랫폼/소속사		14	(11.1)	154	(36.9)	168	(30.9)
본인	바꾸기 쉽다	97	(77.2)	225	(54.2)	322	(59.5)
	일정기간 유지	15	(11.7)	37	(8.9)	52	(9.5)
N		123		416		542	

주: 질문은 '일하는 시간은 누가 정했습니까?' 본인이 정한다고 하는 경우 추가질문 '일하는 시간을 원하는 대로 수시로 바꿀 수 있었습니까?'

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

〈표 9〉 성과평가 여부와 활용

		온라인		오프라인		전 체	
없다		57	(45.2)	233	(56.0)	290	(53.5)
있다		69	(54.8)	183	(44.0)	252	(46.5)
1	자격박탈	4	(5.5)	25	(13.9)	29	(11.6)
2	자격 일시 정지	5	(7.0)	43	(23.6)	48	(19.1)
3	일감의 양이 줄어들음	48	(69.6)	83	(45.4)	131	(52.0)
4	건당 수당이 적어짐	12	(18.0)	14	(7.8)	27	(10.6)
5	영향을 미치지 않음	8	(12.2)	37	(20.0)	45	(17.9)
6	모름	5	(7.3)	21	(11.3)	26	(10.2)

주: 질문은 ‘하신 일의 성과나 서비스 만족도에 대한 별점 같은 평가가 있습니까?’ 있다고 하는 경우, 추가질문 ‘평가가 좋지 않으면 어떻게 됩니까?’ 이 질문에 대해서는 복수응답 가능

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

자율성의 정도를 종합적으로 평가해 보기 위한 지표를 다음과 같이 만들어 보았다. 서비스 가격 결정과 업무 선택권은 가장 중요한 자율성 지표이므로 이를 기초적인 기준으로 삼고, 그 중간에 근로시간 선택과 성과평가 여부를 배치하면 다음과 같은 스펙트럼이 나온다.

〈그림 1〉 플랫폼노동자 자율성 수준 판단 기준

서비스 가격 결정 + 업무 선택권 있음	서비스 가격에 관여할 수 없거나 업무 선택권 없음			서비스 가격 결정이나 업무 선택권 모두 없음
-	근로시간 변경 쉬움		근로시간 플랫폼 결정/ 또는 변경 어려움	-
	성과평가 없음	성과평가 있음		
강 <-----자율성-----> 약				
4	3	2	1	0

자료: 저자 작성

<표 10>에 따르면 오프라인 노동자가 온라인 노동자에 비해 자율성이 낮은 편이다. 전체 플랫폼 노동자를 놓고 보면, 자율성이 거의 없다고 볼 수 있는 경우와 높은 수준의 자율성을 보이는 경우가 대체로 비슷한 비율로 분포한다. 플랫폼 노동 내부의 이질성이 매우 높다는 사실을 보여주는 것이라고 해석할 수 있다.

<표 10> 온/오프라인별 플랫폼 노동의 자율성 정도

		온라인		오프라인		플랫폼 노동자 전체	
		0	(8.0)	108	(26.2)	118	(22.0)
자 율 성 점 수	0	10	(8.0)	108	(26.2)	118	(22.0)
	1	12	(10.1)	91	(21.6)	102	(19.0)
	2	19	(15.4)	57	(13.7)	76	(14.1)
	3	28	(22.3)	71	(17.1)	98	(18.3)
	4	55	(44.3)	88	(21.4)	143	(26.6)
평균점수 (0~4)		2.85		1.86		2.09	
N		124		413		537	

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

제3절 소득 등 일반적 특성

한 달 중 며칠이나 이 일을 하였는지 묻는 질문에 대해서는 평균 15일 정도 일한 것으로 응답하였고, 주업의 경우는 19.4일, 부업의 경우는 10.3일로 나타났다. 일을 하는 날은 평균 6.5시간 일하는데, 주업인 경우는 8.7시간이었다. 이 일자리에서 소득은 부업과 주업에서 크게 차이가 났는데, 주업이라고 응답한 사람은 월평균 238만 원 정도의 소득을 올리는 것으로 나타났으며 부업의 경우는 55만 원 수준이었다. 근로시간과 소득을 연결하여 전형적인 플랫폼 노동자 모델을 그려보자면, 플랫폼 노동을 주업으로 하는 사람은 하루 8.7시간, 한 달에 19.4일을 일하고 238만 원을 버

26 플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사

는 모습이 나타난다. 플랫폼 노동을 부업으로 하는 사람은 하루 4.3시간, 한 달에 열흘 정도를 일하고 월평균 55만 원을 버는 모습이다. 온/오프라인으로 구분해서 살펴보면, 근로일수와 근로시간은 큰 차이는 없어 보이지만, 오프라인이 근로시간이 조금 더 길다. 소득액은 오프라인 플랫폼 노동의 경우 월평균 155만 원으로 온라인 플랫폼 노동보다 좀 더 많고, 전체 소득에서 차지하는 비중도 높는데, 이는 오프라인 노동의 경우 주업의 비중이 높다는 사실과 연관성이 있을 것으로 짐작된다.

한 달 중 근로일수와 근로시간을 주 단위로 환산하여 플랫폼 유형별 근로시간의 분포를 살펴보면 [그림 2]와 같다. 플랫폼 노동자 전체로 보면 15시간 미만 일하는 경우가 46%를 차지한다. 하지만 주업만 가지고 보자면, 52시간 이상 일하는 경우가 30%에 달하고 40~52시간 일하는 비율도 21.4%이므로 이 두 범주의 합이 절반을 넘는다. 부업의 경우는 15시간 미만이 74.5%를 차지한다.

〈표 11〉 주/부업별 온/오프라인별 근로일수와 시간

(단위: 일, 시간)

	주업	부업	온라인	오프라인	전체
한달 중 ()일	19.4	10.3	14.1	15.1	14.8
하루 ()시간	8.7	4.3	5.3	6.9	6.5

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

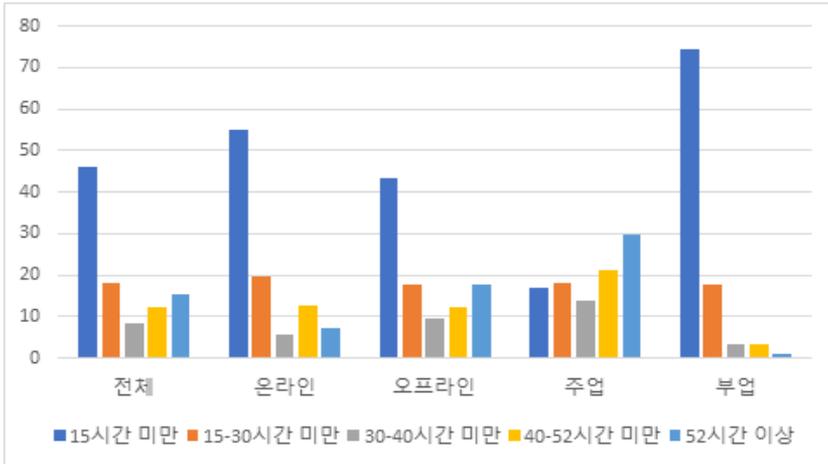
〈표 12〉 주/부업별 온/오프라인별 소득

(단위: 만 원, %)

	주업	부업	온라인	오프라인	전체
월평균 소득액	238.4	54.8	116.1	154.9	145.9
전체 소득에서 차지하는 비중	90.9	21.7	42.1	60.3	56.0

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

(그림 2) 근로시간 분포



자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

(표 13) 주/부업별 온/오프라인별 소득의 분위별 분포

(단위: 만 원, %)

	평균금액	분위별 비중			
		온라인	오프라인	주업	부업
1분위	9	43.7	12.7	1.9	37.7
2분위	37	12.0	22.3	9.3	30.4
3분위	99	16.1	21.2	17.4	22.5
4분위	192	13.9	21.9	32.7	7.6
5분위	390	14.3	21.9	38.7	1.8

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

플랫폼 노동자의 월 소득을 5개 분위로 나누어 살펴보면 <표 13>과 같다. 주업과 부업을 모두 합쳐서 전체 플랫폼 노동자를 살펴본 것이기 때문에 소득의 격차는 매우 크게 나타난다. 1분위에 속하는 소득의 평균액은 9만 원에 불과한 반면, 5분위의 평균소득은 390만 원으로 나타났다. 온라인 플랫폼 노동자의 경우 43.7%가 1분위에 속하고 그 외 분위에는 12~16%의 노동자가 분포한다. 반대로 오프라인 플랫폼 노동자의 경우는 1분위에 속하는 경우가 상대적으로 적으며, 나머지 분위에 고르게 분포하

는 것으로 나타났다. 주·부업을 나누어 살펴보면, 주업의 경우는 70% 이상이 4분위 이상에 분포한다.

이 일을 처음 시작한 시점을 조사하였는데, 2020년 들어 새로 시작했다는 사람이 전체 응답자의 절반 정도가 되는 것으로 나타났다. 부업인 경우 이 비율은 더 높았고, 주업인 경우는 2018년 이전에 시작했다는 비율도 40% 이상으로 높게 나타났다.

〈표 14〉 주/부업별 온/오프라인별 일을 처음 시작한 시점

(단위: 명(%))

	주업	부업	온라인	오프라인	전체	
2018년 이전	111(41.2)	21(7.7)	21(17.0)	111(26.7)	132	(24.3)
2018년	34(12.5)	20(7.2)	10(8.3)	43(10.4)	53	(9.8)
2019년	39(14.4)	53(19.6)	21(17.3)	71(17.0)	92	(17.0)
2020년	86(31.9)	179(65.5)	73(57.4)	191(46.0)	262	(48.8)
N	269	273	126	416	542	

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

제4절 인구학적 특성

본 조사는 지역을 17개 시도로 나누어 조사하였다. 도표로 제시하지는 않았지만, 플랫폼 노동자의 분포는 서울이 24.8%, 경기도가 30.3%로 나타나서 이 두 지역의 합이 전체의 절반을 넘어선다. 성별 구성은 남성이 전체의 2/3를 차지한다. 배달업 종사자의 비중이 높은 현실을 반영하는 것으로 보인다. 연령 구성은 30대와 40대가 전체의 50% 이상을 차지하지만, 20대와 50대도 비교적 고르게 분포되어 있다. 여성의 경우 남성보다 낮은 연령대에 분포하는 경향이 있다. 학력은 대학을 졸업했다는 사람이 전체의 절반가량 된다. 여성의 경우는 학력 수준이 남성보다 높게 나타났다.

〈표 15〉 연령

	남 성		여 성		전 체	
	인원	비율 (%)	인원	비율 (%)	인원	비율 (%)
10대	6	(1.6)	8	(4.4)	14	(2.6)
20대	62	(17.0)	53	(29.6)	115	(21.2)
30대	99	(27.3)	42	(23.3)	141	(26.0)
40대	111	(30.8)	38	(21.1)	149	(27.6)
50대	62	(17.1)	32	(17.6)	93	(17.3)
60대	22	(6.2)	7	(3.9)	29	(5.4)
N	362		180		554	

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

〈표 16〉 학 력

	남 성		여 성		전 체	
	인원	비율 (%)	인원	비율 (%)	인원	비율 (%)
고졸 이하	127	(35.5)	28	(15.8)	155	(28.9)
대학재학/휴학/중퇴	39	(10.9)	21	(11.9)	60	(11.2)
대졸	168	(46.9)	114	(63.7)	282	(52.5)
대학원졸	24	(6.7)	15	(8.6)	39	(7.3)
N	358		179		536	

자료: 장지연(2020), 『플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사』.

제5절 요약과 결론

플랫폼 노동은 디지털 기술의 발전과 함께 새롭게 등장한 노동력 동원 모델이다. 플랫폼에서 일거리를 구하고 노무를 제공하는 사람을 모두 플랫폼 노동이라고 정의하면 179만 명에 달하지만, 본 연구에서는 플랫폼이 거래를 조율하고 누가 무슨 일을 하는지 파악하고 있는 경우만을 플랫폼 노동으로 정의하였다. 전자와 같은 방식으로 플랫폼 노동을 이해하면 이

들 노동의 불안정성과 취약성에 주목하게 된다. 필자가 후자와 같은 방식으로 플랫폼 노동을 정의하는 것은 이것이 시장과 회사의 중간적인 특성을 갖는다는 데 주목하는 것이다. 플랫폼 노동을 이렇게 이해하면 디지털 기술 발전이 가져오는 자본주의 노·자관계의 변화를 감지하게 된다. 또한 플랫폼사가 이 관계하에서 부담해야 할 역할과 책임에 관한 논의가 가능해진다.

이런 정의에 부합하는 플랫폼 노동자의 사례는 15~64세 취업자의 0.92%이므로 약 22만 명으로 추정된다. 일거리는 플랫폼으로 구하지만 서비스는 오프라인으로 하는 경우가 아직은 훨씬 더 많으며, 각종 배달업이 전체 플랫폼 노동의 절반 이상을 차지하는 것으로 나타났다. 그러나 온·오프라인을 막론하고 전문직의 비중도 무시할 수 없는 수준이다.

플랫폼 노동 내부의 이질성이 상당히 높기 때문에 플랫폼 노동자가 누리는 자율성의 정도도 편차가 크게 나타났다. 서비스 가격의 결정이나 수행해야 할 업무의 선택, 근로시간의 선택, 성과평가 여부 등 자율성의 정도를 판단할 수 있게 해 주는 다양한 지표에 대한 지속적인 관심이 요구된다.

제4장 조사의 의의와 한계

제1절 조사의 의의

플랫폼 노동은 기술의 발달로 인하여 새롭게 등장하였고 점차 확산되고 있는 노동 형태이다. 이러한 형태의 노동이 지금은 어떤 모습을 띠고 있으며 얼마나 더 확산될지를 파악하는 것은 사회적 보호를 위한 첫걸음이다.

본 연구는 플랫폼 노동이란 무엇을 일컫는 것인지에 대한 정의를 분명히 하고자 하였으며, 이 정의에 기반한 조사를 실시하였다. 플랫폼을 통하여 일감이나 고객을 구하는 모든 노동을 플랫폼 노동이라고 광의로 정의하면 상당히 많은 이가 플랫폼 노동자로 포착된다. 그러나 플랫폼이 단순히 게시판의 역할을 하는 구인구직앱/웹을 제외하고 실제로 노동(용역)을 매개하는 플랫폼을 이용하는 경우로 정의하여 조사하였다. 이러한 협의의 정의에 부합하는 플랫폼은 일감의 배분이나 서비스의 가격에 관여하는 알고리즘을 작동시키는 플랫폼이며, 누가 어떤 일을 했는지에 대한 정보가 이 플랫폼에 축적된다.

협의의 플랫폼 노동이 아직은 비중이 크지 않기 때문에 이들의 규모를 파악하기 위해서는 많은 수의 표본을 추출할 필요가 있다. 본 조사에서는 15~64세 인구 중에서 9만 명을 표본으로 추출하여 안정적인 규모 추계를 할 수 있었다.

제2절 조사의 한계

본 조사는 협의의 플랫폼 노동 정의에 부합하는 노동자가 약 22만 명이라는 추계 결과를 도출하였다. 이는 대리운전이나 배달노동을 매개하는 플랫폼사들을 통해 알려진 관련 노동자의 수를 고려하면 과소 추계된 것으로 여겨질 수 있다. 본 조사가 조준하는 대상이 전체 취업자 1% 내외의 작은 규모이기 때문에 이 규모를 정확하게 추정하는 것이 아직은 어려운 일인 것으로 보인다.

연구진은 대표적인 배달앱과 대리운전앱, 미세작업앱을 운영하는 사업자들을 접촉하여 단순한 등록인원이 아닌 적극적으로 활동하는 인원 수를 문의하였다. 그 결과 22만 명이라는 수치가 과도하게 과소 추정된 것은 아니라는 결론에 도달하였다. 요컨대, 현재 시점에서 협의의 플랫폼 노동자 규모는 전체 취업자의 1% 내외라고 보아도 좋을 것이다.

다만, 향후 플랫폼 노동자의 규모를 추정하는 연구를 하게 될 때에는 본 조사와 같은 대규모 실태조사와 함께 다른 방식의 조사를 병행하여 추정치의 신뢰도를 높이는 연구가 필요하다. 이를 위해서는 두 가지 방식이 고려되어야 한다. 첫째는 플랫폼 운영사들에 대한 조사연구를 병행하는 것이다. 둘째는 온라인상에서 구할 수 있는 비정형의 데이터를 분석할 수 있는 기법을 병행하는 것이다. 후자를 위해서는 빅데이터 분석기법에 대한 연구가 선행되어야 한다.

본 조사에서는 또한 설문지에 포함시켜 놓고도 실제로는 사용하지 못한 설문문항들이 있다. 대표적인 것이 임금노동자인지 자영자인지를 직접적으로 질문한 문항이었다. 이 질문은 플랫폼 노동 실태조사에 부적절했던 것으로 판명되었다. 이유는 두 가지인 것으로 추론된다. 첫째, 플랫폼 노동자들 상당수가 이 노동은 부업으로 하는 것이고 다른 주업이 있다. 설문조사에서 플랫폼 노동에 대한 질문을 이어나가는 와중이라고 할지라도 응답자는 자신의 다른 일자리에 대한 응답을 뒤섞어서 할 가능성을 배제할 수 없다. 둘째, 다수의 응답자들에게 임금노동과 자영의 구분

은 어려운 개념일 수 있다. 노동연구 분야에 종사하는 사람에게는 익숙한 구분이지만 일반인들로서는 그렇지 않은 것이다.

플랫폼 노동 실태조사는 표본의 규모를 크게 가져가는 것이 필수적이었기 때문에 설문문항은 단순화할 수밖에 없는 한계가 있다. 이러한 제약 조건하에서 설문은 가능한 한 명백하고 단순해야 한다.

참고문헌

- 김준영(2018), 『플랫폼경제종사자 규모추정과 특성 분석』, 한국고용정보원.
- 이승훈(2020), 『플랫폼의 생각법 2.0』, 한스미디어.
- 장지연·정민주(2019), 『플랫폼 노동 실태 파악을 위한 통계·설문 방안 검토』(연구기관: 한국노동연구원, 일자리위원회 일자리기획단 연구용역사업 보고서).
- 장지연(2020), 『플랫폼 노동자의 규모와 특징』, KIL 고용·노동브리프 제 104호.
- Eurofound(2018), “Automation, digitisation and platforms: Implications for work and employment”, Publications Office of the European Union, Luxembourg.
- 매일노동뉴스(2020.12.1.), 「시급 1만 원도 안 되는 16시간 야간노동 택배 상하차」.

◆ 執筆陣

- 장지연(한국노동연구원 선임연구위원)

플랫폼 노동 종사자 보호방안 마련을 위한 실태조사

- 발행연월일 | 2020년 12월 24일 인쇄
2020년 12월 30일 발행
- 발행인 | 배규식
- 발행처 | **한국노동연구원**
30147 세종특별자치시 시청대로 370
세종국책연구단지 경제정책동
☎ 대표 (044) 287-6080 Fax (044) 287-6089
- 조판·인쇄 | 미래기획 (044) 866-6331
- 등록일자 | 1988년 9월 13일
- 등록번호 | 제13-155호