

노동정책연구
2026. 제26권 제1호 pp.1~34
한국노동연구원
<http://doi.org/10.22914/jlp.2026.26.1.001>

연구논문

콘텐츠 모더레이션 노동의 구조적 특성과 건강 위험성에 대한 탐색*

이소민**

본 연구는 한국인 콘텐츠 모더레이터를 대상으로 이들의 노동환경과 노동경험의 특성을 살펴보고, 콘텐츠 모더레이션 과정에서 나타나는 심리적·신체적 건강 반응과 이에 대한 대처 및 회복 전략을 탐색하였다. 이를 위해 국내외 기업에서 최소 6개월 이상 콘텐츠 모더레이터 노동을 수행한 14명의 연구참여자를 대상으로 반구조화된 심층 인터뷰를 실시하고 Colaizzi의 현상학적 분석방법을 활용하여 자료를 분석하였다. 연구결과, 콘텐츠 모더레이션 노동은 플랫폼 산업의 외주화된 노동구조와 프로젝트 기반 고용 환경 속에서 이루어지고 있었으며, 이러한 노동조건은 지속적인 고용불안과 높은 노동강도를 형성하는 요인으로 작용하고 있었다. 또한, 폭력, 자해, 성적 콘텐츠, 혐오 표현 등 유해 콘텐츠에 대한 반복적 노출은 정서적 소진, 강한 심리적 충격과 스트레스 등 다양한 건강 문제로 이어지고 있었다. 특히 이러한 건강 위험은 조직 차원의 제도적 보호 체계 속에서 충분히 관리되기보다 개인의 감정조절이나 비공식적 지지에 의존하는 경향이 나타났다. 본 연구는 콘텐츠 모더레이션 노동에서 나타나는 건강 위험이 개인적 문제가 아니라 플랫폼 산업의 노동구조 속에서 형성되는 구조적 노동 위험임을 보여주며, 노동자의 건강 보호를 위한 제도적·정책적 대응의 필요성을 제시한다.

핵심용어 : 콘텐츠 모더레이터, 플랫폼 노동, 외주화, 유해 콘텐츠 노출, 건강 위험

논문접수일 : 2026년 2월 2일, 심사의뢰일 : 2026년 2월 9일, 심사완료일 : 2026년 3월 18일

* 본 연구는 2023년 한국노동안전보건연구소와 공감직업환경의학센터에서 연구비를 지원받아 수행되었다.

** 연세대학교 사회복지대학원 박사과정(somin0219@gmail.com)

I. 서론

인터넷 기술과 스마트폰의 보급은 누구나 자유롭게 콘텐츠를 생산하고 공유하는 시대를 열었다. 그러나 소셜미디어와 온라인 커뮤니티의 폭발적인 성장은 유익한 정보의 확산뿐만 아니라 폭력, 자해, 아동 포르노그래피 등 유해 콘텐츠의 무분별한 유포라는 부작용을 낳았다(Lewis et al., 2011; Wortley and Smallbone, 2006). 이러한 콘텐츠에 대한 노출은 인터넷 이용자들에게 잠재적인 위협을 야기하는 것으로 지적되었다. 이는 정보 검수 필요성의 급증을 불러왔으며, 플랫폼 가이드라인과 법령에 의거해 유해 콘텐츠를 식별하고 제재하는 ‘콘텐츠 모더레이터(content moderator)’가 디지털 생태계의 필수적인 직군으로 부상하게 하였다. 콘텐츠 모더레이터는 소셜미디어 플랫폼이나 웹사이트에 게시되는 콘텐츠를 검토하여 가이드라인이나 법률에 근거해 유해 여부를 판단하고 이에 따라 제재 또는 삭제 조치를 수행하는 노동자를 말한다(Barrett, 2020). 온라인 콘텐츠의 양과 범위가 확대됨에 따라 콘텐츠 모더레이션 시장의 규모 또한 지속적으로 증가하고 있다(Market.us, 2024).

콘텐츠 모더레이터는 업무 특성상 외상을 유발할 수 있는 시각적 정보에 반복적·지속적으로 노출되며, 이는 심각한 스트레스 관련 증상을 야기할 위험이 있다(Benjelloun and Otheman, 2020). 일례로, 2018년 페이스북의 전직 모더레이터 셀레나 스콜라(Selena Scola)가 외상후 스트레스 장애(PTSD)를 호소하며 제기한 손해배상 청구 소송은 이들의 노동환경이 지닌 위험성을 공론화하는 계기가 되었다. 그는 살인, 자살, 성폭력 등 고위험 유해 콘텐츠를 반복 검토하는 과정에서 정신적 손상을 입었음에도 불구하고 기업 측의 적절한 보호조치가 부재했음을 지적하였다. 이 사건은 언론 보도를 통해 알려지며 콘텐츠 모더레이션 노동의 위험성에 대한 대중적·학문적 관심을 촉발하였고, 이후 해외에서는 관련 연구가 활발히 이루어졌다.

선행연구들은 콘텐츠 모더레이션 노동을 둘러싼 구조적 문제를 공통적으로 지적하고 있다. 첫째, 다수의 글로벌 플랫폼 기업들이 비용절감을 위해 해당 노동을

제3국 외주업체에 위탁하면서 발생하는 ‘노동의 주변화’ 문제이다. 이는 모더레이터들을 가시권 밖의 주변부로 위치시켜 그들의 노동 가치와 권리를 소외시키는 결과를 낳았다(Roberts, 2014). 둘째, 이러한 주변적 지위는 유해 콘텐츠에 반복적으로 노출되는 과정에서 발생하는 심리적·정신적 부작용에 대한 적절한 상담 및 의료적 지원을 받기 어렵게 만드는 요인으로 작용하였다. 선행연구에 따르면 많은 콘텐츠 모더레이터들이 심각한 정서적 소진을 경험함에도 불구하고 이에 상응하는 지원과 복지는 충분히 제공되지 않았다고 보고하였다(Roberts, 2014; Barrett, 2020). 마지막으로 외주화 구조 속에서 발생하는 문화적 맥락의 오독과 직무 갈등이다. 콘텐츠 모더레이션 노동의 외주화는 현지 언어와 문화적 맥락에 대한 이해 부족으로 이어지며, 이는 노동환경의 혼란을 가중시키고 모더레이터에게 심리적 압박을 가중시키는 것으로 나타났다(Barrett, 2020).

이처럼 해외 연구들은 콘텐츠 모더레이터가 직면한 노동환경과 건강 위험을 다각도로 조명해 왔으나, 국내의 경우 콘텐츠 모더레이터에 대한 학문적 관심과 경험적 연구는 여전히 제한적인 수준에 머물러 있다. 이에 본 연구는 콘텐츠 모더레이터를 대상으로 이들의 노동환경과 노동경험의 특성을 탐색하고, 해당 경험이 신체적·심리적 건강에 어떠한 반응으로 나타나는지를 분석하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 콘텐츠 모더레이터 노동의 개념

콘텐츠 모더레이션(content moderation)은 온라인상에 어떤 게시물을 남기고 어떤 것을 삭제할지 결정하는 핵심적인 검수 과정을 의미하며, 콘텐츠 모더레이터는 이 역할을 수행하는 인적 주체 또는 시스템을 뜻한다(Barrett, 2020). 이들은 사용자 생성 콘텐츠(User Generated Content : UGC)를 검토하여 특정 사이트의 가이드라인, 지역적 관습, 혹은 관련 법률에 적합한지 판단하고 제재·경고·삭제 등의 조치를 취하는 ‘디지털 게이트키퍼(digital gatekeeper)’ 역할을 수행한다(Roberts, 2014). 이들은 세 가지 주요 기능을 수행하는데, 첫째, 소셜 미디어

어 플랫폼 및 웹사이트의 안전한 환경 조성을 위해 스팸뿐만 아니라 괴롭힘, 테러 선전, 아동 성학대, 잔혹한 폭력 등 유해한 콘텐츠가 플랫폼을 점령하지 않도록 차단한다(Barrett, 2020). 또한, 브랜드 및 평판 보호를 목적으로 플랫폼이 광고주와 일반 사용자에게 매력적이고 안전한 장소로 보일 수 있도록 ‘정화’ 작업을 수행하고, 법 및 규제 준수를 위해 각국의 법령(예: 저작권법, 혐오 표현 금지법 등)에 따라 불법 정보를 삭제하거나 차단하여 기업의 법적 리스크를 관리한다(Roberts, 2014; 2017). 콘텐츠 모더레이터를 도입한 초기에는 사람이 온라인 공간에 게시되는 콘텐츠를 실시간으로 검수하였으나, 오늘날 대부분의 기업에서는 UGC 업로드 단계에서부터 자동화된 필터링 시스템이 작동하도록 설계되어 있다. 이후 인공지능 기반 판단이 충분하지 않은 콘텐츠는 인간 콘텐츠 모더레이터가 최종 검토 단계에서 개입하는 이중적 관리 구조로 운영되고 있다(한국저작권위원회, 2025; Barrett, 2020).

콘텐츠 모더레이션이 필요한 이유는 유해한 콘텐츠를 제재해야 한다는 사회적 요구 때문이기도 하지만, 플랫폼에 대한 평판과 이용자 수가 플랫폼 기업의 수익성과 직결되기 때문이다. 플랫폼에 선정적이거나 폭력적인 콘텐츠가 지속적으로 유통될 경우 이용자들은 피로감, 위협감, 불안 등을 경험하게 되며, 이는 플랫폼 이용 감소나 이탈로 이어질 가능성이 높다. 콘텐츠의 질은 이용자의 유입과 이용 지속성에 중요한 영향을 미치는 요인으로 다수의 이용자 확보를 통해 네트워크 효과를 강화하고 지배적인 시장 지위를 구축하고자 하는 플랫폼 기업의 생산모델에 핵심적인 조건으로 작용한다(Roberts, 2014). 더불어 대다수의 소셜미디어 플랫폼은 광고 수입에 대한 의존도가 높는데 플랫폼 환경과 콘텐츠 질 관리는 광고주 입장에서는 자신의 브랜드 가치를 보호하기 위한 필수불가결한 체계이다(Barrett, 2020). 예를 들어, 인종차별적인 콘텐츠에 특정 브랜드 광고가 들어간다면 콘텐츠를 보는 이용자 입장에서는 그 브랜드가 인종차별을 옹호한다고 오해할 수 있기 때문에 광고주는 광고를 철회하려고 할 것이다. 따라서 플랫폼 기업과 광고주 모두에게 콘텐츠 모더레이션은 사용자를 확장하는 마케팅 도구이자 핵심 업무로 기능한다(Gillespie, 2018).

2. 콘텐츠 모더레이터 산업의 구조적 특성

이처럼 결정적인 업무를 수행하는 콘텐츠 모더레이터 대부분 플랫폼 기업 내부에서 직접 수행되기보다 외부 하청 기업이나 글로벌 아웃소싱(global outsourcing) 구조를 통해 조직되는 경우가 많다(Roberts, 2014; Barrett, 2020). 플랫폼 기업은 핵심 기술 개발과 서비스 운영을 중심으로 조직 구조를 유지하는 반면, 콘텐츠 검열과 같은 노동집약적 업무는 비용 절감과 운영 효율성을 이유로 외부 기업에 위탁하는 것이다. 이러한 구조 속에서 콘텐츠 모더레이션 노동은 플랫폼 운영을 유지하는 데 필수적인 역할을 수행함에도 불구하고 조직 내부에서는 주변적인 위치에 놓이게 된다.

이와 같은 구조는 디지털 플랫폼 산업에서 나타나는 글로벌 아웃소싱과 밀접하게 관련되어 있다. 많은 플랫폼 기업들은 콘텐츠 모더레이션 업무를 BPO(Business Process Outsourcing) 기업에 위탁하며, 이러한 기업들은 다시 여러 국가에 분산된 노동력을 활용하여 콘텐츠 모더레이션 업무를 수행한다(Spence et al., 2023). 이러한 노동 조직 방식은 기업 입장에서는 비용 절감과 운영 효율성을 높일 수 있는 장점이 있지만, 동시에 노동자에게는 불안정한 고용구조와 높은 노동강도를 경험하게 하는 조건을 형성할 수 있다(Ray and Thomas, 2019). 이러한 점에서 콘텐츠 모더레이션 노동은 온라인 아웃소싱을 기반으로 확장되는 글로벌 디지털 노동 체계의 대표적인 사례로 이해될 수 있으며, 이는 플랫폼 노동의 구조적 특성과 노동조건을 분석하는 데 중요한 이론적 맥락을 제공한다.

또한, 콘텐츠 모더레이션은 디지털 노동(digital labor) 또는 플랫폼 노동(platform labor)의 구조적 특징을 가진다. 플랫폼 노동은 알고리즘 기반 관리 체계와 데이터 중심의 생산 구조 속에서 조직되는 새로운 노동형태이며 노동 과정이 디지털 시스템과 데이터 관리 체계에 의해 세밀하게 통제되는 특징을 가진다(Carmi, 2019; Kellogg et al., 2020). 콘텐츠 모더레이션 노동 역시 이러한 플랫폼 노동의 특성을 공유하며, 콘텐츠 처리속도나 정확도를 중심으로 데이터 기반 평가 체계 속에서 수행된다. 특히 업무 효율성을 극대화하기 위해 모더레이션 업무는 세부적이고 방대한 가이드라인, 단축키 기반의 즉각적 판단, 초 단위 생산성 평가(Average Handling Time : AHT) 등에 기반하여 엄격한 운영 프로세스 내에 갇혀 있다(Roberts, 2014; Barrett, 2020). 이는 노동자에게 지속적인 시간 압박과

높은 노동강도를 요구하는 구조를 형성한다.

더불어, 콘텐츠 모더레이션 노동은 플랫폼 산업에서 흔히 나타나는 ‘보이지 않는 노동(invisible digital labor)’의 대표적 사례로 논의되고 있다(Roberts, 2014). 콘텐츠 모더레이터들은 플랫폼 이용자들이 안전한 온라인 환경에서 콘텐츠를 소비할 수 있도록 플랫폼의 질서를 유지하는 핵심적인 역할을 수행하지만, 이러한 노동은 플랫폼 이용자들에게 거의 드러나지 않는 방식으로 수행된다. 플랫폼 기업 역시 자동화된 기술 시스템이나 인공지능 기반 콘텐츠 필터링 기술을 강조하며, 이러한 과정에서 실제로 유해 콘텐츠를 검열하는 인간 노동의 존재는 상대적으로 가시화되지 않는다(Gillespie, 2018). 즉, 콘텐츠 모더레이터 노동은 플랫폼 서비스 운영에 필수적인 역할을 수행하면서도 조직 구조와 사회적 인식 속에서는 주변적인 위치에 놓이는 특징을 보인다. 이러한 맥락에서 콘텐츠 모더레이션 노동은 플랫폼 산업에서 ‘노동의 주변화(marginalization of labor)’ 현상을 이해하는 중요한 사례로 볼 수 있다. 노동의 주변화는 특정 노동이 생산 과정에서 중요한 역할을 수행함에도 불구하고 조직 구조나 제도적 보호 체계 속에서 주변적인 위치에 놓이게 되는 현상을 의미한다(Hatton, 2017). 즉, 콘텐츠 모더레이터들은 플랫폼 운영에 필수적인 인력이지만, 외주화된 고용구조와 글로벌 아웃소싱 체계 속에서 제한적인 고용 안정성과 보호 체계 속에 놓이게 된다.

따라서 콘텐츠 모더레이션 노동을 단순한 디지털 콘텐츠 관리 업무로 이해하기 보다, 플랫폼 산업의 노동 조직 방식 속에서 주변화된 디지털 노동형태로 이해할 필요가 있다. 이러한 관점은 콘텐츠 모더레이션 노동에서 나타나는 고용불안, 노동강도, 유해 콘텐츠 노출과 같은 노동경험을 플랫폼 노동구조와 연결하여 설명할 수 있는 이론적 틀을 제공한다.

3. 콘텐츠 모더레이션 노동과 직업 건강 위험

산업보건 및 직업건강 연구에서는 노동환경에서 발생하는 건강 위험을 단순한 개인적 경험이 아니라 작업 환경과 조직적 조건에서 발생하는 직업적 위험요인의 결과로 이해한다. 특히, 야간근무, 장시간 노동, 위험한 작업물, 과도한 통제와 같은 요인들이 노동자의 신체적·정신적 건강에 영향을 미치는 대표적인 심리사회적 위험요인으로 논의되어 왔다(ILO, 2022). 이러한 심리사회적 위험요인은 노동

자의 신체적·정신적 건강 악화를 초래하며, 이는 근로 능력 저하와 생산성 감소로 이어질 뿐만 아니라 동료들에게도 부정적인 외부 효과를 미칠 수 있다(홍정림, 2025). 특히 정신건강의 중요성에 대한 사회적 인식이 최근 확대되면서, 정부는 「제5차 산재예방 5개년 계획」을 통해 감정노동과 트라우마를 노동자의 정신건강을 위협하는 신규 유해 요인으로 설정하고, 근로자의 정신건강 보호를 위한 구체적인 정책과 추진 전략을 제시하였다(고용노동부, 2020).

콘텐츠 모더레이션 노동 역시 이러한 위험요인을 동시에 포함하는 노동형태로 이해될 수 있다. 특히 모더레이션 과정에서 반복적으로 유해 콘텐츠에 노출되는 경험은 종사자들의 정신건강에 심각한 부담을 초래하는 것으로 나타났다. 콘텐츠 모더레이터들은 아동 착취, 폭력, 자살 등 사회적으로 금기시되는 유해 콘텐츠를 반복적으로 검토하며 이차 외상 스트레스(secondary traumatic stress)를 경험한다(Spence et al., 2023). 이러한 트라우마는 PTSD, 정서적 탈진, 사회적 고립 등 장기적인 심리적 손상을 야기하고, 이러한 심리적 손상은 직무 수행뿐만 아니라 일상생활과 대인관계 전반으로 확산되어 장기적인 삶의 질 저하로 이어질 수 있다(Roberts, 2014). 그럼에도 불구하고 플랫폼 기업의 정신건강 지원은 대개 형식적인 수준에 그치고 있고 노동자 개인에게 책임을 전가하는 경우가 많다(Roberts, 2014). 따라서 이들의 고통은 개인의 취약성 문제가 아니며 산업 안전 차원의 전문적인 케어가 필요하다고 지적된다(Spence et al., 2023).

콘텐츠 모더레이션의 산업 구조 특성과 노동 과정에서 나타나는 심리사회적 요인을 종합하면, 콘텐츠 모더레이션 노동에서 나타나는 건강 위험은 단순한 개인적 경험이 아니라 플랫폼 산업의 노동 조직 방식과 밀접하게 연결된 구조적 문제로 이해될 수 있다. 글로벌 아웃소싱과 외주화된 고용구조, 알고리즘 기반 관리 체계와 생산성 중심의 평가 시스템 속에서 높은 노동강도와 지속적인 시간 압박을 경험하며, 동시에 유해 콘텐츠에 반복적으로 노출되는 업무 특성으로 심리적 부담을 겪게 된다. 콘텐츠 모더레이터의 건강 문제는 개인의 취약성이나 개별 노동경험의 문제가 아니라 플랫폼 산업의 노동구조 속에서 형성되는 직업적 건강 위험으로 이해될 필요가 있다. 이러한 관점은 콘텐츠 모더레이션 노동을 산업보건 및 직업건강 연구의 맥락에서 재해석하고, 노동조건과 건강 보호를 위한 연구의 필요성을 제기한다.

Ⅲ. 연구방법

1. 연구질문

콘텐츠 모더레이터 노동환경과 건강과의 관련성을 살펴보고자 아래의 세 가지 연구질문을 구성하고, 이를 기초로 인터뷰를 진행하고 내용을 분석하였다.

- 1) 콘텐츠 모더레이터는 자신의 노동환경을 어떻게 경험하고 이해하는가?
- 2) 콘텐츠 모더레이션 과정에서 겪는 심리적·신체적 반응은 어떠한가, 이는 그들에게 어떤 의미를 갖는가?
- 3) 부정적 경험을 겪는 과정에서 그들은 어떤 방식으로 감당해 내고 자신을 회복하는가?

2. 연구참여자

본 연구의 참여자는 국내외 기업에 고용되어 그곳 혹은 원청 기업의 정책이나 가이드라인에 따라 영상, 글, 사진, 댓글, 광고 등을 검토하고 평가하는 콘텐츠 모더레이션 업무를 6개월 이상 수행한 경험이 있는 만 18세 이상의 성인을 대상으로 선정하였다. 우선, 연구 목적과 내용, 인터뷰 관련 안내사항 등이 상세히 기재된 인터뷰 모집 공고문을 각종 온라인 커뮤니티와 구인 사이트에 게시하여 조건에 맞는 대상자를 의도적 표집(purposive sampling)하였다. 이후 모집된 참가자를 통해 콘텐츠 모더레이터 동료들 소개받는 눈덩이 표집(snowball sampling)을 함께 사용하였다. 최종적으로 인터뷰 대상자는 총 근로기간이 긴 순서대로 우선 선정하였으며, 다양한 경험을 수집하기 위해 성별, 연령, 참여한 기업 종류 등이 다른 대상자를 최대한 모집하고자 노력하였다. 이는 콘텐츠 모더레이터 경험은 노출되는 콘텐츠 종류, 근무형태, 교육수준, 팀 리더의 통제방식에 따라 크게 달라지므로 다양한 샘플을 표집하고자 한 것이다. 모집 결과, 총 14명의 인터뷰 참가자들을 대상으로 연구가 진행되었다. 연구참여자들의 특성은 <표 1>과 같다.

〈표 1〉 연구참여자 특성

이름	성별	연령	거주지	플랫폼 콘텐츠	고용 형태	근무 기간
A	여	32	국내	글, 사진	하도급(하청) 프리랜서 계약	2년 9개월
B	여	31	국내	글, 사진	하도급(하청) 프리랜서 계약	5년
C	여	29	국내	영상	정규직	1년 6개월
D	여	24	국내	영상	계약직	6개월
E	여	23	국내	영상, 글, 사진	하도급(하청) 계약직 고용	9개월
F	남	25	국내	영상	하도급(하청) 계약직 고용	1년
G	남	29	국내	영상	하도급(하청) 계약직 고용	6개월
H	여	33	해외(BPO)	글, 사진	하도급(하청) 계약직 고용	3년
I	여	34	해외(BPO)	영상	하도급(하청) 계약직 고용	1년
J	남	40	해외(BPO)	영상, 글, 사진	하도급(하청) 계약직 고용	1년 6개월
K	남	34	해외(BPO)	영상	하도급(하청) 계약직 고용	1년
L	여	48	해외(BPO)	영상, 글, 사진	하도급(하청) 계약직 고용	3년
M	여	48	해외(BPO)	글, 사진	하도급(하청) 계약직 고용	1년
N	여	40	해외(BPO)	영상	하도급(하청) 계약직 고용	1년 2개월

3. 분석방법

본 연구는 국내외에서 근무하는 한국인 콘텐츠 모더레이터를 대상으로 노동 과정과 환경, 그리고 그 안에서 발생하는 건강 관련 위험성을 밝히는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 본 연구는 1:1 심층인터뷰를 통해 노동자의 생생한 경험을 기반으로 콘텐츠 모더레이터 노동 실태와 그들의 정신적·신체적 어려움을 파악하고자 하였다. 이러한 목적에 따라 인터뷰는 반구조화된 질문지를 바탕으로, 크게 ‘인구사회학적 특징’, ‘노동조건 및 환경’, ‘주관적 노동경험’, ‘건강과 안전’으로 질문

을 구성하여 진행되었다(〈표 2〉 참고). 인터뷰 중 구체적인 질문은 인터뷰 참가자의 특성이나 응답 내용에 따라 추가하거나 변경하여 그들이 체험한 생생한 경험을 상세하고 깊이 있게 끌어내고자 하였다.

인터뷰는 가능한 경우 대면으로 진행하고자 하였다. 연구참여자가 편하게 접근 가능한 지역의 회의실을 빌려 1시간 30분가량의 대면 인터뷰를 1회씩 진행하였다. 하지만 연구참여자가 대면이 어렵거나 거절할 경우, 화상회의서비스인 Zoom을 통해 비대면으로 진행하였다. 모든 인터뷰 내용은 연구참여자의 동의를 얻어 녹음 또는 Zoom의 경우 녹화하였으며, 녹음된 파일은 인터뷰 종료 후 연구자가 전사하여 분석자료로 활용하였다. 이러한 모든 과정은 서울대학교 생명윤리위원회에서 IRB 승인(2308/002-011)을 받은 후 진행되었으며, 연구참여자의 안전을 확보하고 연구 법률과 윤리 지침을 준수하고자 하였다.

〈표 2〉 인터뷰 질문 구성

구분	세부내용
인적사항	<ul style="list-style-type: none"> 참가자의 일반적 사항(성별, 연령, 학력 등)
참여계기/ 노동조건	<ul style="list-style-type: none"> 콘텐츠 모데레이터 참여 이력(근무기간, 회사 유형, 고용형태 등) 콘텐츠 모데레이터 일에 참여하게 된 계기는 무엇입니까? 콘텐츠 모데레이터 근무조건은 어떠하였습니까?
직무내용/ 근로환경	<ul style="list-style-type: none"> 업무내용은 무엇입니까? 업무 수행에서 힘들거나 어려운 점은 무엇입니까? 업무 수행 중 힘든 일이 발생하면 어떤 도움을 받을 수 있습니까? 동료와의 관계는 어떠합니까? 근무 중 휴식시간은 어떻게 보냅니까? 콘텐츠 모데레이터 업무에 대한 만족도는 어떠합니까? 콘텐츠 모데레이터를 지속하는 이유는 무엇입니까?
안전보건 관련	<ul style="list-style-type: none"> 업무 중/업무 이후 정신적, 신체적 건강의 어려움을 느낀 적이 있습니까? 어떤 방식으로 정신적·신체적 어려움을 해소하려 하였습니까? 근무지에서 안전 건강 관련 교육 및 지원을 받은 적이 있습니까? 내부 혹은 외부 상담 프로그램에 참여하신 적이 있습니까? 업무 특성상 안전 건강 관련 어떤 지원이 필요하다고 생각합니까?

본 연구에서 수집된 자료는 Colaizzi(1978)가 제안한 현상학적 연구의 분석 절차에 따라 분석하였다. Colaizzi의 분석방법은 연구 참여자의 경험을 중심으로 그 경험 속에 내재된 의미와 본질적 구성요소를 도출하는 데 목적이 있다. 즉, 각 참

여자가 자신의 경험에 부여한 개인적 의미를 살펴보는 동시에 여러 참여자들의 진술에서 반복적으로 드러나는 공통된 경험의 양상을 함께 포착할 수 있도록 한다. 이러한 분석 틀에 근거하여 본 연구에서는 먼저 인터뷰 자료를 여러 차례 읽으며 전체적인 맥락을 파악하고, 그 과정에서 경험의 본질을 설명하고 의미 있다고 판단되는 문장과 진술을 코딩하였다. 이후 선별된 진술들은 내용의 유사성에 따라 묶어 하위 주제와 상위 주제로 정리하였다. 이때 분석의 일관성을 유지하기 위해 반구조화된 인터뷰 설계 단계에서 설정한 질문 범주를 참고하여 응답 내용을 분류하였으며, 이를 통해 콘텐츠 모더레이터의 경험 전반에서 공통적으로 나타나는 주제와 특징을 도출하고자 하였다.

연구의 신뢰성을 확보하기 위하여 연구자는 연구자료를 3~5회 반복적으로 읽으며 연구 현상에 대해 지속적이고 깊이 있게 관찰하였으며, 연구결과 초안에 대해 동료 연구자 및 전문가들에게 검토를 요청해 연구결과의 신뢰성을 높이고자 노력하였다. 또한, 연구 맥락, 참여자 특성, 상황 등을 상세히 기술함으로써 독자가 결과의 적용 가능성을 판단하도록 충분한 정보를 제공하고자 노력하였다. 마지막으로 MAXQDA 질적 연구 소프트웨어 활용과 IRB 승인을 통해 연구계획과 연구 과정을 모두 기록하여 연구설계 및 분석과정을 체계적으로 문서화하였다.

IV. 연구결과

1. 콘텐츠 모더레이션 노동경험

가. 구조적으로 생산되는 고용불안정 경험

콘텐츠 모더레이터들이 경험하는 고용불안은 개인의 고용 조건에 국한된 문제가 아니라, 플랫폼 산업의 외주화된 노동구조와 프로젝트 기반 노동환경, 그리고 AI 기술 발전이라는 구조적 조건이 결합되면서 형성되고 있었다. 연구참여자 C와 D를 제외한 대부분의 참여자들은 하청 프리랜서 또는 하청 계약직 형태로 모더레이션 노동에 참여하고 있었으며, 이는 언제든지 고용관계가 종료될 수 있는 불안정한 고용 상태를 의미했다. 특히 국내에서 일하는 콘텐츠 모더레이터들은 프리랜서

계약 형태로 업무를 수행하면서도 관리자 평가나 기업의 내부 상황에 따라 계약 종료를 통보받는 경험을 하였으며, 이는 공식적인 고용보호 장치 없이 일방적인 해고가 가능하다는 점에서 노동자들에게 지속적인 고용불안을 야기하고 있었다.

“만약에 업무가 이 사람은 어려운 거 같애 라거나, 그냥 이 사람은 제대로 안 하는 거 같애 라고 할 때마다 이제 계약 종료됐다 라고 편안히 얘기하는 거죠. 이번 계약은 더 이상 이제 진행하지 않기로 했다고 통보를 하더라구요. (중략) ○○○ 매니저가 이제 안 되겠다라고 판단을 하면 팀장한테 보고서를 올리면 팀장이 저한테 얘기를 해서 이제 해고가 되고 이런 식인 거라는 걸 확 느끼기도 했어요.” (A)

또한, 대부분의 콘텐츠 모데레이터들은 모데레이션 서비스를 제공하는 하청업체나 BPO기업에 고용되어 있었기 때문에 모(母)기업과의 프로젝트 계약 여부가 곧 노동자의 고용 안정성을 좌우하였다. 이와 같은 프로젝트 기반 고용구조는 프로젝트 종료와 동시에 고용관계가 종료될 가능성을 내포하고 있었으며, 이는 노동자들에게 상시적인 고용 불확실성을 경험하게 하는 요인으로 작용하였다. 이러한 불안정성은 특히 해외 BPO기업에서 근무하는 콘텐츠 모데레이터들에게서 더욱 두드러졌다. 해외 기업들은 다수의 BPO기업을 대상으로 프로젝트 계약을 경쟁시키는 구조를 가지고 있어 프로젝트 종료 가능성이 상시적으로 존재하였으며, 이에 따라 노동자들은 짧은 시간 내에 갑작스러운 계약 종료 통보를 받기도 했다.

특히 해외에서 근무하는 한국인 콘텐츠 모데레이터의 경우, 이주 노동자로서의 지위가 이러한 고용불안을 더욱 심화시키는 요인으로 작용하였다. 이들은 한국에서 이 일을 수행하기 위해 생활 기반을 해외로 이동한 상황이었기 때문에 계약 종료는 단순한 직업 상실을 넘어 거주 기반 자체의 불안정으로 이어질 수 있었다. 또한, 외국인 노동자로서 현지의 법·제도적 보호를 충분히 활용하기 어렵다는 점을 호소하며 법·계약·이민 제도가 결합된 복합적인 취약성을 경험하고 있었다.

“(특정 프로젝트를 담당하는) 부서가 없어지는 게 3개월 뒤, 6개월 뒤 이런 식으로 오는 게 아니고 1개월 뒤라든지, 2주 뒤라든지 이런 식으로 와요. 그래서 대처할 수 있는 시간이 굉장히 없기는 한데. 정말 유일한 스트레스인 것 같아요. 이 (고용) 부분이 안정되지 않는 거.” (J)

“2022년 10월부터 ... 유튜브 → 틱톡 → 다시 유튜브 ... 회사에서 프로젝트가 갑자기 끝나서 3개월 노티스(notice) 받고 이직했어요. (중략) 계약은 2년이었지만, 조기 퇴

사 시에는 비자 비용·페널티를 내야 하는데, 반대로 회사가 프로젝트 종료로 우리를 해고해도 별 보상은 없어요. 외국인 입장에서 회사와 법적으로 다투기는 어렵죠.” (M)

뿐만 아니라 콘텐츠 모더레이터들은 기술 발전에 따른 직업 소멸 가능성에 대해서도 강한 위기감을 표현하였다. 참여자들은 AI 기술의 발전으로 콘텐츠 모더레이션 업무가 점차 자동화될 것이라고 인식하고 있었으며, 실제로 조직 내에서 인간 모더레이터의 규모가 축소되는 경험을 목격하고 있었다. 특히 해외 BPO기업에서 근무하는 참여자들은 자신들의 업무가 AI 학습을 위한 데이터로 활용되고 있음을 인지하며, 결국 인간 모더레이터의 역할이 축소되거나 사라질 것이라는 미래 상실의 감각을 표현하였다. 이러한 경험은 단순한 현재의 고용불안을 넘어, 직업 자체의 지속 가능성에 대한 근본적인 불확실성을 형성하며 노동자들에게 장기적인 불안과 압박감으로 체화되고 있었다.

“콘텐츠 모더레이터는 사실상 한 몇 년 뒤에는 사라질 잡(job)이라서 이게 평생 직업이 될 거라고 생각하지는 않고 일시적인 잡이죠. AI 때문에 일자리를 잃는다라는 말이 사실상 콘텐츠 모더레이터가 최전방에서 그걸 겪고 있는 자리고. 지금 현재도 부서가 사라지거나 축소되고 인원 감축이 되는 경우가 굉장히 많고요.” (H)

“점점 무섭기는 하죠. 옆에 부서들이 하나둘 없어지는 것들을 보면서 점점 이제 칼날이 죄어온다는 것이 느껴지긴 하죠.” (J)

나. 표준화된 관리 체계하에서의 높은 노동강도

콘텐츠 모더레이터의 노동은 매우 정교하게 표준화된 관리 체계 속에서 이루어지고 있었다. 참여자들은 근무시간 동안 끊임없이 화면을 바라보며 실시간으로 올라오는 대량의 콘텐츠를 검토해야 했으며 짧은 시간 안에 많은 콘텐츠를 처리해야 하는 상황에 놓여 있었다. 특히 일부 참여자들은 혼자서 수백 개의 게시글과 수천 개의 댓글을 동시에 검토해야 하는 상황을 경험하며 시간에 쫓기는 감각 속에서 업무를 수행하고 있었다.

“오전에 출근하면 제가 혼자거든요. 딱 8시 처음 타임. 그러면은 그때 실시간으로 올라오는 댓글과 게시글을 다 봐야 돼요. 그 시간은. 그럼 게시글은 한 많을 때는 300개, 댓글은 많으면은 한 2,800개나 3,000개가 조금 안 되구요. 그거를 다 봐야

돼요. 근데 저는 사실 이 보는 게 벅찮거든요. (중략) 아무래도 혼자 보다보니까, 빠르게 처리해야 될 부분이 있어서 항상 시간이 밀리거나 아니면 제때제때 못 처리하는 게 많았어요.” (A)

이러한 노동환경 속에서 모더레이터들의 업무 과정은 세밀하게 데이터화되고 관리되고 있었다. 기업은 콘텐츠 처리 과정에서 소요되는 시간을 초 단위로 측정하고 평균 처리 시간(Average Handling Time)을 기준으로 노동자의 성과를 평가하였다. 이에 따라 모더레이터들은 제한된 시간 안에 콘텐츠를 빠르게 분류해야 했으며 업무 과정은 점차 기계적인 속도를 요구하는 방향으로 조직되고 있었다. 참여자들은 이러한 속도 중심의 평가 체계 속에서 지속적인 시간 압박을 경험하고 있었다.

“콘텐츠 모더레이팅을 하는 에이전트 같은 경우 가장 중요한 평가는 두 개인데 첫 번째는 이 콘텐츠를 바르게 태깅(tagging)을 했나 즉, 정확도(accuracy)를 확인해요. 다른 하나는 평균 처리 시간(Average Handling Time)이라고 하는 AHT인데, 이 사람이 주어진 시간 내에 콘텐츠를 잘 빠르게 태깅을 했나를 보죠. (중략) (판단할 시간이) 부족한데 클라이언트가 이거를 자꾸 줄여요. 점점 줄여요. 클라이언트 측에서는 가능하면 빨리 콘텐츠를 태깅해서 빨리 보내면 이 사람에게 일을 하나라도 더 맡길 수 있잖아요.” (H)

이와 같은 반복적인 속도 중심 노동은 모더레이터들의 일상적인 시간 감각에도 영향을 미치고 있었다. 일부 참여자들은 업무에서 영상을 빠른 속도로 검토하는 습관이 형성되면서, 일상생활에서도 일반적인 영상 속도가 느리게 느껴지는 경험을 하게 되었다고 설명하였다. 이는 콘텐츠 모더레이션 노동이 단순한 작업 수행을 넘어 노동자의 인지적 리듬과 일상적 감각에까지 영향을 미치고 있음을 보여준다.

“영상을 볼 때 (기본) 1.5배속으로 빨리 감기가 되어 있거든요. 근데 자기가 설정을 1배속으로 바꿔도 괜찮기는 해요. 상관은 없어요. 근데 주로 그냥 1.5배속으로 많이 보고, 시간에 쫓기다 보니까 모더레이터들이 아예 2배속, 3배속으로 보는 경우가 많아요. 그러면 일 말고 (일상생활에서) 다른 영상을 볼 때도 이게 1.5배나 2배속이 아니면 답답하게 느껴져요. 빨리빨리 보고 막 빨리 그 후를 보고 뒤로 넘겨봐야 될 것만 같은 좀 강박증이랄까. 강박증까지는 아니지만 그런 정신이 되어가는 것 같기도 해요.” (H)

그럼에도 불구하고 기업은 자동화로 대체하기 어려운 판단과 해석의 영역을 여전히 인간 모더레이터에게 요구하고 있었다. 특히 정치적 맥락이나 언어적 뉘앙스를 파악해야 하는 콘텐츠의 경우 단순한 분류를 넘어선 세밀한 해석을 필요로 하기 때문에 모더레이터에게 높은 수준의 집중과 인지적 노력을 요구하였다. 이처럼 콘텐츠 모더레이션 노동은 한편으로는 기계적인 속도와 효율성을 요구하면서도, 다른 한편으로는 인간으로서 사회적·문화적 해석 능력을 요구하는 모순적인 노동경험으로 나타났다.

“클라이언트(플랫폼 기업)가 재밌는 게 우리가 기계처럼 빠르게 단순 작업 반복을 하길 원하잖아요. 근데 저희한테 하는 말이 너희는 사람이야, 그러니까 예를 들어 섹스라고 적혀 있다고 해서 무조건 섹슈얼 콘텐츠(sexual contents) 이렇게 보내지 말고 거기에 숨은 의미라든지 이중적인 의미라든지 이런 걸 잘 생각해서 휴먼답게 (해). 너희는 AI가 아니야. 이런 식으로 우리에게 요구를 해요.” (H)

“정말 정확하게 보려면 사실 불가능한 시간이고요. 왜냐하면 진짜 긴 것들도 많고 되게 한국 영상은 특징이 있어요. 한국 영상 같은 경우에는 정치 관련된 영상이 많아요. 그러니까 이거는 내가 그래픽으로 봐서 그냥 스킵하면서 넘기기에는 굉장히 언어적인 부분이 강하기 때문에 갑자기 진짜 괜찮은 내용을 하다가 갑자기 ‘문○○ 개 ××’ 이렇게 할 수도 있어요. 그럼 이걸 내가 잡아내야 되거든요. 그래서 정확하게 하려고 하면 사실 부족한 시간(이예요).” (N)

다. 유해 콘텐츠의 범람과 강제적/제도적 노출

콘텐츠 모더레이터가 업무 과정에서 접하는 콘텐츠는 텍스트뿐 아니라 이미지, 영상, 광고 등 다양한 형태로 구성되어 있었다. 이 가운데 자살 암시, 자해, 폭력, 성적 행위, 동물 학대와 같은 장면을 포함한 콘텐츠는 ‘유해 콘텐츠’로 분류되었다. 연구참여자들은 이러한 콘텐츠가 단순히 자극적인 수준을 넘어 상당한 충격과 불쾌감을 동반한다고 설명하였다. 또한 선정적이거나 폭력적인 콘텐츠뿐 아니라 가짜뉴스나 특정 집단을 비하·혐오하는 내용 역시 중요한 유해 콘텐츠로 인식되고 있었다.

이러한 콘텐츠는 콘텐츠 모더레이터에게 예외적인 사건이 아니라 일상적인 업무의 일부로 경험되고 있었다. 참여자들은 하루 동안 처리하는 콘텐츠 가운데 약

10%에서 40% 정도가 유해 콘텐츠에 해당한다고 설명하였으며, 이는 모더레이터가 근무하는 동안 지속적으로 유해 콘텐츠에 노출되는 노동환경임을 의미하였다. 즉, 콘텐츠 모더레이션 노동은 유해 콘텐츠에 대한 반복적인 노출을 전제로 수행되는 업무였다.

“너무 너무 노출은 기본으로 있고, 성관계 영상도 있고, 폭행 정말 뉴스에 나오는 영상 자극적인 영상은 정말 다 들어왔던 것 같아요. (유해한 장면이) 그냥 다 있었어요.” (C)

“진짜 좀 보기 그런 것들이 많긴 하거든요. 예를 들어서 약간 흔히 말하는 사람을 해치는 영상들. 좀 잔인한 영상들도 많이 올라와요. 사실 저희가 잔인한 영상들보다 더 신경 써서 보는 건 성적인 유형의 콘텐츠이기는 해요. 왜냐면 그게 댓글이나 커뮤니티 글이나 이런 걸 통해서 유입이 돼서 초등학교이든 영유아들이든 어린 친구들한테 넘어가는 게 많으니까.” (E)

“저는 딱 입사하자마자 코로나 이슈가 있어가지고 백신이 막 한창 나올 때여서 그때 ‘백신 가짜다, 이거 맞으면 어떻게 된다.’ 그런 가짜 뉴스들을 판별하는 게 제일 많았어요. 그다음에 이제 정치적인 것도 많이 나왔어요. 가짜 선거, 부정선거라든지. 이런 것도 제가 봐야 됐거든요.” (I)

특히 유해 콘텐츠에 대한 노출은 개인의 선택이나 판단에 맡겨져 있기보다는 계약 조건과 업무 규칙에 의해 구조적으로 강제되는 방식으로 이루어지고 있었다. 한 참여자는 배정된 콘텐츠는 일정 시간 이상 반드시 시청해야 한다는 조항이 계약서에 명시되어 있다고 설명하였다. 이처럼 콘텐츠 모더레이터는 영상이 아무리 잔인하거나 불쾌하더라도 일정 시간 동안 이를 검토해야 하는 상황에 놓여 있었다.

또한, 일부 플랫폼에서는 콘텐츠를 넘기는(skip) 기능이 존재함에도 불구하고 실제 업무 환경에서는 이를 자유롭게 활용하기 어려운 것으로 나타났다. 콘텐츠를 넘긴 횟수는 성과 평가에 반영되었으며, 모더레이터는 이를 사용할 경우 그 사유를 설명해야 했다. 이러한 평가 체계 속에서 콘텐츠 모더레이터들은 넘기기 기능을 사용하는 것 자체가 업무 태도에 대한 문제로 이어질 수 있다고 인식하고 있었다. 결과적으로 유해 콘텐츠에 대한 노출은 단순한 업무 수행 과정이 아니라 계약 조건과 평가 체계 속에서 제도적으로 강제되는 노동경험으로 나타났다.

“이 영상 어쨌든 제가 배정된 그 순간부터 1분은 무조건 봐야 돼요. 그게 아무리 잔

인하다거나 섹슈얼한 게 있더라도 그거를 내가 하는 거에 대해서 계약서에 나와 있어요. 제가 이런 내용이 있어도 이걸 할 수 있다라는 계약서에 있기 때문에.” (N)

“스킵(skip)하는 버튼이 있는데, 있기는 있어요. 존재는 해요. 근데 그거를 스킵을 하면은 스킵을 한 개수가 자기 성적에 반영이 되고, 한마디로 스킵을 하는 걸 원하지 않는 거죠. 클라이언트는 스킵을 하면은 내가 스킵을 한 명확한 이유가 있어야 되고 그리고 이게 콘텐츠 모더레이터라는 잡을 알고 들어왔기 때문에 사실 스킵을 해버리면은 팀장이 그 사람한테 뭐라 할 거 같아요. ‘우리 일이 이런 일인지 몰랐어요?’ 이런 식으로.” (H)

이러한 노동구조는 단순한 업무 경험을 넘어 노동자의 신체적·정신적 상태에 장기적인 영향을 미치는 조건으로 작동하고 있었다. 다음 절에서는 이러한 노동환경 속에서 콘텐츠 모더레이터들이 경험하는 건강 위험과 심리적 변화 과정을 살펴보고자 한다.

2. 콘텐츠 모더레이션 노동구조가 건강 위험으로 전환되는 과정

가. 고용불안으로 인한 노동 주체성 약화

연구참여자들은 갑작스러운 해고 경험을 “한 번 크게 맞은 경험”이나 “트라우마”와 같은 표현으로 설명하였다. 이러한 경험은 단순한 감정적 충격에 그치지 않고 이후 노동자들의 행동 방식에도 영향을 미치고 있었다. 참여자 M은 대규모 해고를 경험한 이후 회사에 대한 불만을 제기하는 것 자체가 심리적으로 어려워졌다고 설명하였다. 해고 경험은 언제든 계약이 종료될 수 있다는 현실을 체감하게 만들었으며 그 결과, 회사나 고객의 요구에 대해 이전보다 더 조심스럽게 대응하게 되었다고 말했다.

또한, 참여자 B는 동료 노동자들이 회사에 문제를 제기하다가 해고되는 사례를 목격하면서 집단적 발언을 자제하는 분위기가 형성되었다고 설명하였다. 이러한 경험은 노동자들이 조직 내부에서 자신의 의견을 표현하거나 문제를 제기하는 것을 주저하게 만드는 환경을 형성하고 있었다.

이처럼 반복되는 해고 경험과 해고 위협은 콘텐츠 모더레이터의 노동경험 속에서 중요한 전환점으로 작용하였다. 일부 참여자들은 콘텐츠 모더레이션 노동을 언제든지 사라질 수 있는 일시적 노동으로 인식하고 있었으며, 이는 고용 안정성에 대

한 기대를 낮추는 방향으로 이어졌다. 결과적으로 콘텐츠 모더레이터의 고용불안은 노동자의 발언 가능성과 저항 가능성을 약화시키며, 조직 요구에 순응하도록 만드는 구조적 조건으로 작동하고 있었다.

“OO사 프로젝트의 갑작스러운 종료로 50~60명이 한 번에 해고됐어요. … 내 인생 첫 해고 경험이었는데, 분하고 충격적이었어요. 그 이후 프로젝트 기반 BPO 노동의 불안정을 절감했어요. (중략) 지금도 회사에 불만을 얘기하다가도 ‘이 프로젝트를 유지해야 한다’는 이야기를 들으면 물러서게 돼요. 해고 경험이 트라우마로 남아, 불만을 제기하는 데 심리적 제약이 생겼어요.” (M)

“잘못 모니터한 사례와 그 처리자를 공개한 게시판 때문에 사람들이 채팅방에 모여서 (그걸 사측에 없애 달라고) 얘기하자 했어요. 약간 공개처형 같은 느낌이죠. 그래서 계속 항의하는 친구들이 있었는데, 결국엔 그 친구들은 잘렸고 그래서 더 (얘기하기가) 무서워지게 된 거죠. 이후에는 이제 더 개기지 못한 거죠, 관리자들한테.” (B)

나. 작업환경으로 인한 신체적 · 정서적 소진

연구참여자들은 장시간 동일한 자세로 책상에 앉아 컴퓨터 화면을 지속적으로 응시하는 업무 과정에서 강한 신체적 피로를 경험한다고 설명하였다. 콘텐츠 모더레이션 노동은 업무 특성상 개인의 선호와 무관하게 계속해서 화면을 주시해야 하는 작업이기 때문에 눈의 통증이나 두통과 같은 증상이 반복적으로 나타났다. 일부 참여자들은 이러한 증상이 일시적 피로를 넘어 결막염과 같은 시각계 질환이나 목과 허리 통증으로 이어지기도 한다고 말했다.

“눈도 아프고 그냥 힘든 거예요. 방송은 내가 안 보는 방송인데 싫어하는 방송인데 어쩔 수 없이 봐야 되잖아요. 그러니까 약간 범위를 좀 넘는 거죠. 그래서 머리가 너무 아파, 머리가 좀 아파가지고” (G)

더불어, 참여자들은 업무 수행 과정에서 타인과의 상호작용이 제한된 환경 속에서 정서적 고립감과 외로움을 경험한다고 진술하였다. 콘텐츠 모더레이션 업무는 대부분의 시간을 컴퓨터 화면과 단독으로 마주한 채 수행되는 구조로 이루어져 있었으며, 이러한 노동환경 속에서 노동의 어려움이 개인의 문제로 환원되는 경험을 하기도 하였다. 참여자들은 힘든 업무 상황을 함께 공유하거나 정서적으로 지지받

을 수 있는 환경이 부족하다고 설명하였다.

“모니터링은 계속 이걸 화면만 보니까 진짜 힘든 일이 옆에 사람이 (있어도) 모른다는 거예요.” (G)

“(근무시간 내내 모더레이트 업무만 하고) 그럼 솔직히 진짜 힘들 수 있거든요. 사람이 계속 컴퓨터를 마주해야 되는 거잖아요. 이게 홀로 고독한 시간이거든요.” (I)

교대근무를 하는 참여자의 경우, 불규칙적으로 변경되는 근무 일정과 밤과 새벽 시간대 노동으로 인해 수면 패턴이 교란되는 문제를 경험하였다. 이는 수면리듬의 붕괴로 이어졌으며, 만성 피로와 두통, 불면증과 같은 문제도 야기하였다. 이러한 경험은 콘텐츠 모더레이션 노동이 단순한 화면 작업을 넘어 노동자의 신체리듬과 일상 전반에까지 영향을 미치는 노동임을 보여준다.

“계속 수면이 불규칙하니까 건강이 엄청 안 좋아졌던 것 같아요. 제가 그때 약간 살도 계속 찌고 이러니까 몸이 막 허리나 이런 것도 아프고 그랬거든요. 그런 식으로 몸이 다 전반적으로 안 좋아졌던 것 같아요.” (D)

더 나아가 참여자들은 업무 수행 전반에 걸쳐 작동하는 미시적이고 세분화된 관리 방식으로 인해 지속적인 긴장 상태를 경험한다고 설명하였다. 업무 처리 과정이 세밀하게 모니터링되는 상황은 노동자들에게 끊임없는 평가의 대상이 되고 있다는 감각을 만들어내며 정신적 압박감으로 이어지기도 하였다. 이는 콘텐츠 모더레이션 노동이 단순한 신체적 노동강도를 넘어 관리체계 자체를 통해 정신적 부담을 축적시키는 구조를 가지고 있음을 보여준다.

“(업무 과정에서) 이런저런 부분들에 대해서 되게 마이크로(micro)하게 매니징(managing)이 되다 보면은 사람이 정신적인 압박을 느끼게 되죠.” (K)

다. 유해 콘텐츠의 반복 노출로 인한 심리·정서·인지적 변화 경험

자극적이고 폭력적인 콘텐츠를 반복적으로 검토해야 하는 과정에서 연구참여자들은 다양한 심리적 반응을 경험하였다. 일부 참여자들은 살인 영상이나 폭력 장면을 목격한 이후 강한 충격을 느끼거나 식사를 하지 못할 정도의 불쾌감을 경험했다고 설명하였다. 또한 이러한 장면들이 업무 이후에도 잔상처럼 떠오르거나 침

습적 이미지로 반복적으로 재경험되는 경우도 있었다. 참여자들은 이러한 경험을 통해 콘텐츠 모더레이션 노동이 단순한 화면 작업을 넘어 강한 심리적 부담을 수반하는 노동임을 체감하게 되었다.

“살인 동영상을 본 적이 있었어요. 다크 웹에 올라온 건데 애들이 그것을 퍼와서 링크를 올렸더라고요. 그래서 그걸 보고는 한동안 밥도 못 먹었던 것 같아요. 지금도 인터뷰할 때 그때 동영상을 생각하면 사실 소름이 돋아요. 많이.” (A)

“그냥 좀 계속 잔상처럼 생각나고 그런 게 제일 컸던 것 같아요. 좀 원치 않은 거를 그냥 봐야 되니까.” (C)

“저는 사실 그런 영상을 한 번도 본 적이 없었다 보니까. 일을 하기 전에는. (일을 시작한 이후로) 피폐해졌어요. 그러니까 이게 일반인들이 볼 수위가 아닌 정도의 영상도 가끔 보게 되거든요. 외국인들이 한국 계정으로 우회해서 사람을 어떻게 죽이는지에 대한 영상을 게시하는 경우가 꽤 있어요. 영상 속에서 사람이 죽고 있으니까 정신이 좀 피폐해지더라고요. (이전에는) 그런 영상을 본 적이 없었으니까. 그래서 생각보다 일하는 동안 정신적으로는 그렇게 좋지 않았던 것 같아요.” (E)

폭력적이거나 선정적인 콘텐츠뿐만 아니라 타인을 비하하거나 혐오하는 표현을 포함한 콘텐츠 역시 심리적 피로를 유발하는 중요한 요인으로 나타났다. 특히 자신이 속한 집단(예: 여성, 엄마 등)을 도구화하거나 비난, 혐오하는 콘텐츠를 접할 경우 감정적으로 이입되어 더욱 강한 불쾌감과 스트레스를 경험하였다. 일부 참여자들은 이러한 콘텐츠를 반복적으로 접하면서 특정 집단에 대한 선입견이나 부정적 인식을 갖게 되는 변화가 나타나기도 하였다. 이를 통해 유해 콘텐츠 노출이 단순한 정서적 반응을 넘어 인지 과정과 생각의 구조에도 변화를 줄 만큼의 영향이 있다는 것을 알 수 있다.

“제일 많이 스트레스 받는 게 아마도 그걸 거예요. 꼭 이미지가 아니더라도 글을 보면서 느끼는 게 약간 자극적인 단어 있죠. 보면 되게 힘들어요. 여자한테 되게 폭력성이 짙은 비속어를 쓰는 건데 이런 걸 알면은 되게 솔직히 말씀드리면, 역겹잖아요. (그런) 단어 볼 때마다 스트레스도 가중이 되는 게 어쨌든 저도 여성이잖아요. 그리고 아이를 키우고 있잖아요. 근데 이 폐미 분들이나 이 남자분들 같은 경우에는 여성 비하적인 거 있죠. 특히나 애기 엄마들이 주로 타겟층이에요. (여자, 엄마를 비하하는) 그런 거를 들으면 스트레스 받을 수 밖에 없어요. 사실 사람인지라 뭐 나한테

하는 말은 아니지만, 어쨌든 그런 글이 올라오면 스트레스 받죠. 많이” (A)

“그런 섹스 비디오 같은 거 보면 기분이 안 좋아요. 아무래도 그런 데 보면은 이제 여자들이 좀 도구화되는 경우가 많으니까 그런 부분은 좀 내가 이런 거 보고 있어야 되나 아침 출근해서 첫 영상이 딱 뒀는데 섹스 비디오부터 딱 뜨면은 좀 기분 잡치는 게 있죠.” (M)

“(일상생활에서 새로운 사람을 만날 때) 페미인 것 같더라고 하면, ‘이 사람도 이렇게 생각을 하겠구나’ 이런 생각이 드는 거죠. 그런 글을 하도 많이 보니까. (중략) 네, 약간 색안경 끼고 보게 되는 거 같아요.” (B)

더 나아가 이러한 경험은 참여자들로 하여금 자신의 노동에 대한 의미를 재고하게 만드는 계기로 작용하였다. 연구참여자들은 유해 콘텐츠를 검수하는 것이 자신의 업무라는 점을 충분히 인지하고 있었으나, 반복적으로 유해 콘텐츠에 노출되면서 ‘왜 내가 이런 것까지 봐야 하는가’라는 질문을 스스로 하게 되었다. 생계를 위해 감내해야 하는 일이라는 인식과 개인적으로 받아들이기 어려운 경험 사이의 긴장은 참여자들에게 지속적인 내적 갈등을 만들어냈다. 이는 유해 콘텐츠 노출이 단순히 정서적 부담을 줄 뿐만 아니라 노동의 의미와 자기 인식에까지 영향을 미치는 경험임을 보여준다.

“일단 콘텐츠 자체를 봐야 된다는 거. 그 회사의 규칙 이런 게 문제가 되지 않았는데. 내가 안 좋은 걸 봐야 되다 보니까 좀 안 받아들이는 거죠. ‘내가 이런 것까지 정말 보는구나.’라면서 참 그럼 받아들이지 못했던 거 그런 거에 대해 좀 힘들었죠.” (G)

“라이브 스트리밍 방송은 좀 더 자극적으로 뭔가 보여주고 하지 않으면 시청자들이 모이지 않으니까. 그래서 (스트리밍 방송에서) 정말 너무 자극적인 섹시 댄스를 하루 종일 보고 있으면 그게 기분이 좋은 게 아니라 ‘내가 하루 종일 이걸 왜 보고 있지?’ 이런 생각이 들기도 해요.” (H)

이러한 경험은 콘텐츠 모더레이션 노동이 단순히 자극적인 콘텐츠를 검토하는 업무를 넘어, 반복적인 트라우마 노출을 포함하는 노동임을 보여준다. 유해 콘텐츠에 대한 지속적 노출은 노동자의 정서적 반응뿐만 아니라 인지 구조와 세계 인식에도 영향을 미치며, 장기적으로는 심리적 소진과 정신건강 위협으로 이어질 가능성을 내포하고 있다.

3. 대처 및 회복 전략

가. 위험의 개인화

앞서 살펴본 노동구조와 건강 위험에도 불구하고, 콘텐츠 모더레이션 노동환경에서는 조직 차원의 보호 체계가 충분히 마련되어 있지 않았다. 그 결과 유해 콘텐츠 노출로 인한 위험은 조직의 관리 대상이기보다 노동자 개인의 적응과 회복 능력에 의존하는 방식으로 처리되는 경향이 나타났다. 콘텐츠 모더레이터 채용과정에서 이러한 기대가 명확하게 드러났다. 대부분의 참여자들은 면접 시 업무 특성상 충격적인 콘텐츠를 보게 된다는 점이 강조되었으며, 이러한 상황을 감당할 수 있는 ‘멘탈’을 가지고 있는지 확인하는 질문이 반복적으로 이루어졌다고 설명하였다.

“(면접 때) 그냥 우리 방송 특성상 안 좋은 것도 좀 보게 된다. 이런 업무가 이런 힘든 점이 있는데 넌 할 수 있겠냐 이런 얘기죠. 멘탈! 진짜 다양한 상황이 다양한 방송국에서 막 되도 않는 상황이 나오니까 이런 일 할 수 있겠니 이런 거죠.” (G)

콘텐츠 모더레이터의 고용 형태 역시 이러한 위험의 개인화를 강화하는 구조로 작동하고 있었다. 참여자들 상당수는 프리랜서 또는 하청 계약 형태로 고용되어 있었으며, 이로 인해 기업은 노동자의 건강 유지에 대한 책임을 거의 부담하지 않는 구조였다. 일부 참여자들은 고용 계약 시 정신적 충격이 발생하더라도 회사가 책임을 지지 않는다는 내용의 동의서를 작성해야 했다고 설명하였다.

“근데 저희는 프리랜서고 도급 계약자라 저희가 그냥 100% 다 내가 비용부담을 하고 내가 일하는 거야. 라고 규정이 되어 있기 때문에 어떠한 복지도 단 한 개도 없어요.” (A)

“약간 이런 정신적 충격이 있어도 회사는 책임을 지지 않는다 약간 이런 내용의 동의서를 제일 먼저 받았고. 어려움 같은 걸 팀장한테 얘기해도 어쩔 수 없다 이러니까.” (I)

또한 조직 내부에서도 심리적 스트레스로 인해 업무를 지속하지 못하는 경우 이는 노동조건의 문제라기보다 개인의 적응 문제로 이해되는 경향이 있었다. 일부 참여자들은 정신적 어려움을 호소할 경우 이 노동에 적합하지 않은 사람으로 평가되거나, ‘문제 있는 사람’이라 낙인 찍힐 수 있다는 우려를 가지고 있었다. 이러한 분위기 속에서 노동자들은 심리적 스트레스를 경험하더라도 이를 공식적으로 표

현하기 어렵다고 설명하였다. 이러한 환경은 노동자들이 심리적 지원 제도가 존재하더라도 이를 적극적으로 활용하기 어렵게 만들었다. 결과적으로 콘텐츠 모더레이션 노동환경에서는 유해 콘텐츠 노출로 인한 위험이 조직의 책임이 아닌 개인의 심리적 관리 능력의 문제로 환원되는 경향이 나타났다.

“(업무과정에서 오는 정신적 스트레스를 회사가 조치하는 것에 관해) 그런 부분은 사실 너 예민하다 이런 식의 반응으로 비춰질까 봐 그 부분은 아예 얘기를 안 했어요. 안 하고 지금도 안 할 거 같아요. 그런 취급을 당하는 게 더 싫어서.” (B)

“회사 자체적으로 (심리 지원) 프로그램이 있긴 했는데 그것을 쉽게 이용할 수 있는 분위기는 아니었어요. 왜냐하면 일을 해야 되는데 거기에만 갈 수가 없다 보니까. 사실상 이제 문제를 일으킨 사람들이 가는 곳으로 좀 낙인이 찍혀가지고. 정신 그런 약간 상담하는 곳이 있긴 했는데 갈 수는 없었던 것 같아요.” (E)

나. 무감해지기, 감정적 거리두기

반복적으로 유해 콘텐츠에 노출되는 과정에서 대부분 연구참여자들의 반응은 점차 변화하는 모습을 보였다. 일부 참여자들은 시간이 지나면서 충격적인 장면에 대한 감정적 반응이 점차 줄어들고, 이전보다 덜 영향을 받게 되는 경험을 하었다고 설명하였다. 참여자들은 이러한 변화를 ‘적응’이나 ‘무더짐’이라는 표현으로 설명하였다.

또한, 일부 참여자들은 유해 콘텐츠를 감정적으로 받아들이기보다 업무적 기준에 따라 판단하는 방식으로 대응하게 되었다고 말했다. 힘든 장면이 있어도 플랫폼 정책이나 판단 기준(policy)에 따라 평가해야 할 대상으로 인식하게 되면서 정서적 부담이 줄어드는 경험을 하게 되었다는 것이다. 즉, 콘텐츠 모더레이터들은 일정한 감정적 거리를 두는 방식으로 업무를 수행하게 되었으며, 이는 반복적인 유해 콘텐츠 노출에 대응하기 위한 하나의 심리적 대응 전략으로 나타났다.

“역시 사람은 적응의 동물이라서 이제 두 달 지나고 나니까 되게 아무렇지 않아지는 거예요.” (I)

“근데 그게 또 한 번 두 번 그런 콘텐츠를 듣고 직접 보고 이러면 충격인데 좀 무더지더라고요. 나중에는 내가 이것보다 더 한 것도 받아봤는데 이러면서 그냥 이거는

뒤편, 이거는 뒤편 이렇게 태깅하고 라벨링하게 되고 그렇게 되더라고요.” (H)

“그냥 뒤편 그냥 스스로도 이걸 일이나까 약간 이런 식으로 생각을 하면서 그렇게 그냥 했었던 거 같아요.” (F)

다. 상대적 위험 인식과 정서적 완충

해외에서 근무하는 한국인 콘텐츠 모데레이터들은 한국 플랫폼의 콘텐츠 환경을 다른 국가의 플랫폼과 비교하며 상대적으로 ‘순하다’, ‘무해하다’, ‘덜 자극적이다’고 인식하는 경향을 보였다. 이러한 인식은 한국 플랫폼에서 유통되는 유해 콘텐츠의 절대적 부재를 의미하기보다는, 해외 플랫폼에서 관찰되는 고어(gore) 콘텐츠나 강한 폭력적 콘텐츠와의 비교 속에서 형성된 상대적 안전성에 대한 평가였다. 다시 말해, 유해 콘텐츠라도 다른 국가의 콘텐츠 환경과의 비교 속에서 ‘불만한 수준’으로 재해석되며 정서적 부담이 완화되는 방식으로 의미화되고 있었다. 이러한 상대적 비교는 콘텐츠 모데레이션 과정에서 반복적으로 접하게 되는 유해 콘텐츠 경험을 인지적으로 재구성함으로써 부정적 감정 반응을 완화하는 일종의 정서적 완충 장치로 작동하는 것으로 나타났다.

“코리아마켓은 그래도 사실 덜 자극적인 편인데.” (H)

“한국 쪽에서는 고어(gore)가 거의 안 나오다시피 하고 나온다 하더라도 되게 수위가 약한” (K)

“지인이 미국 쪽에 비하면은 우리나라의 내용은 굉장히 순하다고 얘기를 해줘가지고. 물론 섹시한 거는 조금 있긴 한데, 충을 쏜다든지 이런 거 미국은 그런 게 되게 많대요. 그래서 그런 폭력적인 거에는 그래도 우리나라는 굉장히 순한 맛이라고 얘기를 해가지고 다행이구나라고 생각하고 했던 것 같아요.” (M)

라. 동료 기반의 상호지원

연구참여자들은 유해 콘텐츠를 지속적으로 접하는 과정에서 상당한 정서적 부담을 경험하고 있었지만, 조직 차원의 보호 장치는 충분하지 않았다. 이러한 환경 속에서 콘텐츠 모데레이터들은 업무 과정에서 겪는 심리적 어려움을 동료들과 공유하거나 서로 격려하는 방식으로 대응하고 있었다. 참여자들은 힘든 콘텐츠를 접

했을 때 동료들과 이야기를 나누거나 서로 위로하는 것이 중요한 정서적 지지 방식이라고 설명하였다. 특히 일부 참여자들은 업무 중 감정적으로 감당하기 어려운 콘텐츠가 나타날 경우 동료에게 도움을 요청하여 해당 콘텐츠를 대신 처리해 주기도 했다고 말했다. 이러한 상호지원은 공식적인 제도는 아니지만, 업무 과정에서 정서적 부담을 완화하는 중요한 방식으로 작동하고 있었다.

“한 번씩 뭐 때문에 좀 힘들었다, 뭐 진짜 좀 보기 힘들다 뭐 이런 식으로 얘기는 했었던 거 같아요. 그래서 되게 힘들어하시는 분 있으면은 저희가 옆에서 같이 격려도 좀 해주고 그리고 아니면은 참으시는 분들 보이면은 빨리 가서 상담받아봐라 이런 식으로 얘기도 하고, 그런 식으로 했었던 거 같습니다.” (F)

“제가 너무 힘들면은 이제 친한 동료한테 잠깐 와보라고 해가지고 이거 좀 해달라고 해요. 동료한테 이제 부탁해가지고. 제가 개인적으로 정말 너무 힘들어하는 그런 것들은 사실은 그런 거 나오면 동료가 해줬어요.” (M)

마. 기업의 환경적 자원으로 인한 상쇄

연구참여자들은 기업에서 제공하는 공식적 복지 지원체계보다 일부 근무환경 요소가 유해 콘텐츠로 인한 정서적 부담을 완화하는 역할을 한다고 설명하였다. 콘텐츠 모더레이션 노동은 근무시간이 비교적 명확하게 정해져 있고 추가적인 업무가 거의 발생하지 않는다는 특징을 가지고 있었다. 더불어 일부 참여자들은 재택근무 가능성과 퇴근 이후 업무와 완전히 분리된 개인 시간을 확보할 수 있다는 점을 주요 장점으로 언급하였다. 이러한 환경은 유해 콘텐츠로 인한 정서적 부담을 완화하고 심리적 회복을 가능하게 하는 요인으로 작용하고 있었다.

“재택근무를 하면 사회생활을 조금 덜 하고, 교통 왔다 갔다 하는 부분이 줄어들고, 그런 부분에서 스트레스가 덜하고 그래요. 그리고 집에 있는 거 좋아하니까 그래서 그런 부분이 괜찮다고 생각을 했거든요.” (B)

“(이 일의) 장점은 우선 거의 칼퇴나 연차 사용에 진짜 눈치는 하나도 없어가지고. 그 점이 조금 괜찮고. 이외에 따로 추가 업무나 그런 것도 없어가지고 딱 그냥 정해진 것만 하면 되는 그런 점이 그나마 제일 장점 같아요.” (C)

“이 회사에서 콘텐츠 모더레이터로 일하면서 또 좋은 점은 그냥 퇴근하면 끝인 거

조. 그냥 내 업무를 주어진 시간에 하고 컴퓨터를 끄는 순간 그때부터 나는 회사의 일이라든지 이런 걸 전혀 생각하지 않아도 되니까 아예 정신적으로 환기가 되는 부분이 있는 것 같아요.” (H)

〈표 3〉 연구결과 정리

상위주제	하위주제	의미단위
1. 콘텐츠 모더레이션 노동경험		
구조적으로 생산되는 고용 불안정	외주화된 고용구조	하청 프리랜서 계약, 계약 종료 위험, 관리자 평가에 따른 계약 해지
	프로젝트 기반 노동	프로젝트 종료에 따른 고용 종료, 갑작스러운 계약종료 통보, BPO 경쟁 구조
	이주 노동자의 제도적 취약성	해외 근무로 인한 생활 기반 불안정, 비자·법적 보호 취약성, 계약종료 시 귀국 위험
	자동화로 인한 직업 미래 불안	AI로 인한 직업소멸 인식, 인간 모더레이터 축소 경험, 미래 직업 불확실성
표준화된 관리 체계하에서의 높은 노동강도	속도 중심 노동	대량 콘텐츠의 실시간 처리 요구, 제한된 시간 내 콘텐츠 평가 압박
	데이터화된 관리	평균 처리 시간(AHT) 중심 성과 평가, 초단위 업무 과정 관리, 처리시간 단축을 통한 노동강도 심화
	속도의 내면화	빠른 영상 검토 습관 형성, 일상생활에서의 속도 강박 경험, 업무 속도의 일상화
	인간적 판단 요구	맥락적 해석 요구, 언어적·문화적 뉘앙스 판단 필요, 기계적 속도와 인간적 판단 사이의 긴장, 제한된 시간 속 해석 부담
유해 콘텐츠의 범람과 강제적·제도적 노출	다양한 형태의 유해 콘텐츠	폭력 영상 노출, 성적 콘텐츠 노출, 자해 및 자살 콘텐츠, 동물 학대 콘텐츠
	유해 콘텐츠의 일상적 노출	반복적인 유해 콘텐츠 접촉, 일상적 업무로서의 노출, 높은 유해 콘텐츠 비율
	정보·정치 콘텐츠의 위험성	가짜뉴스 판별 업무, 정치 콘텐츠 검토, 허위 정보 모니터링
	계약에 의한 노출 강제	계약서에 명시된 콘텐츠 검토 의무, 최소 시청 시간 요구
	조직 평가 체계에 의한 노출 강제	skip 기능 사용 제한, skip 사용 시 성과 평가 반영, skip 사유 소명 요구

<표 3>의 계속

상위주제	하위주제	의미단위
2. 콘텐츠 모더레이션 노동구조가 건강 위협으로 전환되는 과정		
고용불안으로 인한 노동 주체성 약화	해고 경험의 심리적 충격	갑작스러운 해고 경험, 해고 트라우마, 해고 이후 행동 변화
	해고 위협과 발언 위축	항의 노동자의 해고 경험, 회사 요구에 대한 순응 강화, 문제 제기 회피, 발언 자제
	직업 미래에 대한 체념	콘텐츠 모더레이션 노동의 일시적 인식, 고용 안정성 기대 포기
작업 환경으로 인한 신체적·정서적 소진	장시간 화면 응시에 따른 신체적 피로	지속적 화면 응시, 안구 통증, 두통, 시각계 질환
	반복적 자세로 인한 근골격계 부담	장시간 동일 자세, 목·허리 통증, 신체 피로 누적
	고립된 노동환경	타인과 상호작용 부족, 정서적 고립감, 외로움
	교대근무와 신체리듬 붕괴	불규칙한 수면 패턴, 만성 피로, 건강 악화
	미시적 관리와 정신적 압박	업무 과정의 세밀한 모니터링, 지속적 긴장 상태, 정신적 압박
유해 콘텐츠의 반복 노출로 인한 심리·정서·인지적 변화 경험	유해 콘텐츠에 대한 심리적 반응	침습적 이미지, 식사 곤란, 충격 경험, 잔상
	반복 노출에 따른 정서적 피로	역겨움, 불쾌감, 정신적 피폐감
	혐오 콘텐츠에 대한 감정적 반응	여성 혐오 표현 노출, 특정 집단 대상 혐오 콘텐츠, 감정적 이입
	인지적 변화 경험	특정 집단에 대한 편견 형성, 색안경 인식
	노동 의미 재고	노동의 정당성 질문, 자괴감, 내적 갈등
3. 대처 및 회복 전략		
위험의 개인화	채용 단계에서의 심리적 회복력 요구	멘탈 강조, 충격 콘텐츠 감당 능력 평가
	조직 책임 회피	정신적 충격에 대한 기업 책임 부재, 심리적 위험 동의서, 도급계약, 복지 부재, 건강 관리 책임 개인 전가
	심리적 문제의 낙인화	정신적 어려움 표현 회피, '예민하다'는 평가 우려, 문제 있는 사람이라 낙인
	도움 요청 억제	심리적 지원 제도 활용 회피, 조직 내 침묵
무감해지기, 감정적 거리두기	반복 노출에 따른 무감각화	충격 감소, 정서 반응 둔화, 적응 경험
	업무 프레임 전환	콘텐츠의 업무적 처리, 정책 기준에 따른 판단
	감정적 거리두기	콘텐츠와 감정 분리, 정서적 영향 감소

〈표 3〉의 계속

상위주제	하위주제	의미단위
상대적 위험 인식과 정서적 완충	콘텐츠 비교 인식	한국 콘텐츠는 덜 자극적, 해외 콘텐츠는 더 폭력적
	인지적 재해석	고어 콘텐츠 없음, 노출 수위 낮음, 순한 맛
동료 기반의 상호지원	비공식 네트워크의 역할	동료 네트워크를 통한 스트레스 완화, 동료와의 감정 공유·격려, 상담 권유
	업무 기반 상호지원	힘든 콘텐츠 업무 대체, 동료 도움 요청
기업의 환경적 자원으로 인한 상쇄	명확한 근무시간 구조	정해진 근무시간, 칼퇴 가능, 잔업 없음
	재택근무 환경	출퇴근 부담 감소, 개인 공간에서의 업무
	일-생활 균형	퇴근 이후 업무 생각 없음, 업무와 개인시간 분리, 개인시간 확보
	환경적 완충 효과	업무 스트레스 완화, 심리적 환기

V. 결론

본 연구는 한국인 콘텐츠 모더레이터를 대상으로 이들의 노동환경과 노동경험의 특성을 살펴보고, 콘텐츠 모더레이션 과정에서 나타나는 심리적·신체적 건강 반응과 이에 대한 대처 및 회복 전략을 탐색하였다. 연구결과, 콘텐츠 모더레이션 노동은 플랫폼 산업의 외주화된 노동구조와 프로젝트 기반 고용 환경 속에서 조직되고 있었으며, 이러한 노동구조는 유해 콘텐츠 노출, 높은 노동강도, 그리고 데이터 기반 관리체계와 결합되면서 노동자들의 신체적·정신적 건강에 영향을 미치는 다양한 위험요인을 형성하고 있었다. 이러한 결과는 콘텐츠 모더레이션 노동이 단순한 온라인 콘텐츠 관리 업무가 아니라 플랫폼 산업의 노동 조직 방식 속에서 형성되는 특수한 형태의 디지털 노동임을 보여준다. 콘텐츠 모더레이션 노동의 구조와 특성이 노동자의 건강과 어떻게 연결되는지는 다음과 같이 설명 가능하다.

첫째, 콘텐츠 모더레이터 노동환경은 구조적으로 이들의 심리적·신체적 건강 반응과 밀접하게 연결되어 있음을 확인할 수 있었다. 콘텐츠 모더레이터들은 아웃소싱과 계약직 고용, 프로젝트 기반의 고용형태로 인해 지속적인 고용불안을 경험하고 있었으며, AI 기반 자동 필터링 시스템의 발전으로 야기되는 직업 소멸의 위기감까지 인식하고 있었다. 구조적 고용불안은 단순한 고용 상태의 문제가 아니라

노동자의 심리적 안정감과 노동 주체성에 직접적인 영향을 미쳤다. 언젠든 계약이 종료될 수 있다는 인식은 노동자들이 조직에 문제를 제기하거나 노동조건에 대해 협상할 가능성을 약화시키며, 결과적으로 조직의 요구에 순응하도록 만드는 환경을 형성하였다. 이러한 결과는 콘텐츠 모더레이션 노동이 플랫폼 산업에서 나타나는 외주화된 디지털 노동구조 속에서 조직되는 대표적 사례임을 보여준다.

둘째, 콘텐츠 모더레이터들은 대량으로 유입되는 콘텐츠를 검수하기 위하여 장시간 화면을 응시하는 노동을 지속해야 했고, 기업은 효율성을 이유로 시간 단위로 분절된 업무 수행과 일정한 처리 속도를 요구하였다. 동시에 기계적 처리 기준을 따르면서도 인간적인 판단을 요구하는 모순된 작업조건은 노동자들에게 추가적인 부담을 안겨주었다. 그 결과 참여자들은 피로, 두통, 안구 질환, 근골격계 통증 등의 신체 건강 악화를 경험하였으며, 화면 중심의 노동으로 인해 타인과의 상호작용이 제한됨으로써 고독감과 외로움을 느꼈다. 교대근무로 밤과 새벽 시간대에 근무한 모더레이터들은 신체리듬이 교란되며 신체적·정서적 스트레스를 경험하였으며, 미시적 관리체계로 인한 압박감을 호소하였다. 이러한 노동환경은 직업건강 연구에서 논의되는 심리사회적 위험요인과 밀접하게 관련된 것으로 볼 수 있다.

셋째, 콘텐츠 모더레이터들은 자살, 살해, 폭력, 성폭력 등의 유해 콘텐츠에 반복적으로 노출되었으며, 이는 기업 규칙, 시스템 운영방식 등을 통해 제도적으로 강제되었다. 연구참여자들은 폭력성이나 선정성이 높은 유해 콘텐츠를 목격했을 때 즉각적인 심리적 충격과 신체적 긴장을 경험하였고, 비하·갈등·혐오성 콘텐츠로 인해서는 정서적 고통과 불쾌감이 누적되고 인지적 변화가 나타났다고 진술하였다. 또한, 유해 콘텐츠를 ‘업무의 일부’로 인지하는 것과 이를 반복적으로 마주해야 한다는 사실 사이에서 자괴감과 내적 갈등이 발생하여 심리적 부담이 심화되는 양상을 보였다. 이러한 경험은 콘텐츠 모더레이션 노동이 단순한 감정적 스트레스 수준을 넘어 반복적인 충격적 콘텐츠 노출과 관련된 이차 외상 스트레스나 정서적 소진과 같은 건강 문제로 이어질 가능성을 보여준다.

넷째, 콘텐츠 모더레이션 노동에서 나타나는 건강 위험이 조직 차원의 보호 체계 속에서 충분히 관리되지 못하고 있음이 드러났다. 기업은 위험을 개인의 문제로 치환함으로써 정신적 부담을 스스로 관리해야 한다는 식으로 책임을 전가하였고, 모더레이터 또한 자신의 역량을 증명해야 한다는 인식 속에서 기업이 제공하는 지원체계를 이용하는 것을 꺼리는 경향을 보였다. 이 때문에 노동자들은 개인

적인 감정 조절이나 동료 간 비공식적 지지에 의존하여 해결하는 경우가 많았다. 또한, 시간이 경과함에 따라 일부 참여자들에게는 심리적 방어 기제가 작동하며 유해 콘텐츠에 대한 감각이 둔화되고, 이를 ‘일’로 인식하며 감정적 거리두기를 하는 모습을 보여주었다. 한편, 해외에서 근무하는 콘텐츠 모더레이터들은 영어권이거나 아랍권 플랫폼 환경과 비교해 상대적으로 한국 플랫폼은 안전하다고 재해석해 이를 통해 심리적 부담감을 완화하려는 모습을 보이기도 하였다.

이상의 연구결과를 통해 다음과 같은 실천적·정책적 함의를 도출할 수 있다. 현재 글로벌 시장뿐만 아니라 국내에서도 콘텐츠 모더레이터의 규모와 노동 실태는 충분히 파악되지 않은 상태이다. 인공지능 기반 필터링 시스템 뒤에 가려진 채 보이지 않는 노동으로 존재하는 콘텐츠 모더레이터의 위치는 이들의 취약성을 더욱 심화시킨다. 따라서 콘텐츠 모더레이션 시장 규모와 노동 인력 현황을 체계적으로 파악하기 위한 실태 조사와 통계 구축이 선행될 필요가 있다. 이는 가려져 있는 노동을 사회적으로 가시화하고 콘텐츠 모더레이션 노동을 플랫폼 운영의 핵심 노동으로 재인식하는 출발점이 될 수 있으며, 이에 상응하는 노동조건과 권리 보장을 논의하는 기반을 마련할 것이다.

또한, 콘텐츠 모더레이터의 정신적·신체적 건강을 보호하기 위해서 사업주, 특히 원청 플랫폼 기업의 책임과 역할을 보다 명확히 할 필요가 있다. 콘텐츠 모더레이션 노동은 유해 콘텐츠에 대한 반복적 노출이라는 특성을 지니므로 사전 교육, 정기적인 심리상담, 의료적 지원 등의 체계적인 보호 장치가 마련되어야 한다. 특히 낙인 등의 우려가 있기 때문에 단순한 형식적 웰니스 프로그램이나 사내 상담보다는 동료 간 상호지지를 보완할 수 있는 집단 상담 프로그램이나 외부 전문 기관과 연계된 심리 지원체계를 구축하는 등 보다 효과적이고 신뢰성 있는 지원 방안을 제도적으로 마련할 필요가 있다.

마지막으로 콘텐츠 모더레이터를 위한 법적·정책적 지원체계 구축이 요구된다. 콘텐츠 모더레이터의 정신건강을 보호하고 증진하기 위해서는 단순히 위험요인을 관리하는 수준을 넘어 위험요인과 보호요인을 함께 고려하는 통합적 접근이 필요하다(김수경 외, 2022). 이와 관련하여 세계보건기구(WHO, 2022)는 직장 내 정신건강 증진을 위해 업무 환경의 위험요인 관리뿐 아니라 조직적 지원과 사회적 보호 체계를 함께 구축할 것을 강조하고 있다. 한국에서도 산업안전보건 정책과 정신건강 증진 정책이 확대되고 있는 만큼, 콘텐츠 모더레이션 노동과 같이 심리

적 위험요인이 높은 직무에 대해서는 보다 적극적인 정책적 대응이 요구된다. 특히 유해 콘텐츠 노출을 직무 특수 위험요인으로 인식하고, 이를 고려한 산업보건 관리 체계와 정신건강 보호 프로그램을 제도적으로 마련하는 것이 필요하다. 더불어 콘텐츠 모더레이션 노동을 ‘디지털 플랫폼 노동’이자 동시에 ‘심리적 위험이 높은 감정노동’으로 인식하는 정책적 전환이 필요하다. 이를 위해 우선 「산업안전보건법」 제41조가 규정하고 있는 감정노동자 보호의 대상자를 ‘고객응대근로자’에서 ‘광의의 감정노동자(고객 응대뿐만 아니라 콘텐츠 등의 물질도 포함)’로 정의를 확대하여 콘텐츠 모더레이터를 포함하는 것이 필요하다. 이러한 정책적 접근은 콘텐츠 모더레이션 노동을 단순한 플랫폼 운영의 부수적 업무가 아니라 플랫폼 생태계를 유지하는 핵심 노동으로 재인식하는 계기가 될 수 있으며, 동시에 이들의 건강권과 노동권을 보호하기 위한 제도적 기반을 마련하는 데 중요한 출발점이 될 것이다.

본 연구는 콘텐츠 모더레이션 노동을 개인의 취약성 문제가 아닌, 외주화와 주변화된 노동구조 속에서 형성되는 건강 위험으로 개념화하였다는 점에서 이론적 의의를 지닌다. 특히 해외 연구를 중심으로 논의되어 온 콘텐츠 모더레이션 노동의 문제를 한국적 맥락에서 경험적으로 조명함으로써 국가·문화적 맥락에 따른 노동경험의 차이를 드러내고 기존 논의를 확장하였다는 점에서 학문적 기여를 갖는다. 다만, 제한된 수의 참여자를 대상으로 한 질적 탐색 연구라는 점에서 일반화에 한계를 지닌다. 또한, 특정 시점의 경험을 중심으로 분석하였기 때문에 장기적인 건강 영향이나 질병, 증상으로의 확대, 그리고 노동경로 변화까지는 충분히 포착하지 못하였다. 더불어 콘텐츠 모더레이션 산업 특성에 대해 기업 측 담당자의 의견과 관점이 반영되지 못하다는 점도 한계로 지적된다. 향후 연구에서는 다양한 플랫폼 유형과 고용형태를 포함한 비교 연구나 장기적 추적 연구, 기업 담당자를 포함한 연구를 통해 콘텐츠 모더레이션 노동을 보다 입체적으로 분석할 필요가 있다.

참고문헌

- 고용노동부(2020). 「제5차 산재예방 5개년 계획(안)」.
- 김수경 · 이미선 · 이나경 · 윤강재(2022). 『감정노동 근로자에 대한 정신건강증진 방안 연구』. 한국보건사회연구원.
- 한국저작권위원회(2025). 「자동화된 콘텐츠 조정(Automated Content Moderation): 기술적 메커니즘과 한계」. 『저작권 이슈 트렌드』 (56): 3~12.
- 홍정립(2025). 「근로자들의 정신건강과 근로환경, 그리고 산업재해」. 『월간 노동 리뷰』 2025년 8월호. pp.7~19.
- Barrett, P. M.(2020). “Who Moderates the Social Media Giants?”. Center for Business and Human Rights.
- Benjelloun, R. and Y. Otheman(2020). “Psychological Distress in a Social Media Content Moderator : A Case Report”. *Archives of Psychiatry and Mental Health* 4 (1) : 073~075.
- Carmi, E.(2019). “The Hidden Listeners : Regulating the Line from Telephone Operators to Content Moderators”. *International Journal of Communication* 13 : 440~458.
- Colaizzi, P.(1978). “Psychological Research as a Phenomenologist Views It”. In : Valle, R. S. and M. King(1978). *Existential Phenomenological Alternatives for Psychology*. Open University Press : New York.
- Gillespie, T.(2018). *Custodians of the Internet : Platforms, Content Moderation, and the Hidden Decisions That Shape Social Media*. Yale University Press.
- Hatton, E.(2017). “Mechanisms of Invisibility : Rethinking the Concept of Invisible Work”. *Work, Employment and Society* 31 (2) : 336~351.
- HesaMag and B. Wray(2025). “Content Moderation Is What a 21st

- Century Hazardous Job Looks Like”. Equal Times. <https://www.equaltimes.org/content-moderation-is-what-a-21st>(검색일 : 2026. 1. 23).
- ILO(2022). “Psychosocial Risks and Stress at Work”. International Labour Organization.
- Kellogg, K. C., M. A. Valentine, and A. Christin(2020). “Algorithms at Work : The New Contested Terrain of Control”. *Academy of Management Annals* 14 (1) : 366~410.
- Lewis, S. P., N. L. Heath, J. M. St Denis, and R. Noble(2011). “The Scope of Nonsuicidal Self-Injury on YouTube”. *Pediatrics* 127 (3) : e552-e557.
- Market. us.(2024, October). Content Moderation Services Market, <https://market.us/report/content-moderation-services-market/>(검색일 : 2026. 1. 23).
- Ray, K. and T. A. Thomas(2019). “Online Outsourcing and the Future of Work”. *Journal of Global Responsibility* 10 (3) : 226~238.
- Roberts, S. T.(2014). “Behind the Screen : The Hidden Digital Labor of Commercial Content Moderation”. Dissertation for the Degree of Doctor of Philosophy in Library and Information Science in the Graduate College of the University of Illinois at Urbana-Champaign.
- _____(2017). *Content Moderation*. University of California.
- Spence, R., A. Bifulco, P. Bradbury, E. Martellozzo, and J. DeMarco (2023). “The Psychological Impacts of Content Moderation on Content Moderators : A Qualitative Study”. *Cyberpsychology : Journal of Psychosocial Research on Cyberspace* 17 (4) : Article 8.
- WHO(2022). *WHO Guidelines on Mental Health at Work(1st ed)*. World Health Organization.
- Wortley, R. and S. Smallbone(2006). *Child Pornography on the Internet*. US Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services.

Abstract

A Qualitative Exploration of the Structural Characteristics and Health Risks of Content Moderator

Lee, Somin

This study examines the working conditions and labor experiences of Korean content moderators, focusing on their psychological and physical health responses and coping strategies. Drawing on qualitative data from semi-structured interviews with fourteen content moderators employed by domestic and international companies, this study applies Colaizzi's phenomenological approach to analyze worker's lived experiences of content moderation. The findings show that content moderation work is embedded in an outsourced and project-based employment structure characteristic of platform industries. These labor arrangements generate persistent employment insecurity and high work intensity. Moderators are also routinely exposed to harmful materials—including violent, self-harm, sexual, and hate-related content—which contributes to emotional exhaustion, severe psychological stress and trauma-related responses. Despite these risks, organizational mechanisms for protecting workers' health remain limited, with moderators largely relying on individual coping strategies and informal peer support. This study suggests that the health problems experienced by content moderators should be understood not simply as individual psychological responses but as occupational health risks produced by the structural organization of platform labor.

Keywords : content moderation, platform labor, outsourcing, harmful content exposure, occupational health risks