

노동정책연구  
2022. 제22권 제2호 pp.31~68  
한국노동연구원  
<http://doi.org/10.22914/jlp.2022.22.2.002>

연구논문

## 비공식노동의 플랫폼노동으로의 전환과정 : 플랫폼화의 명과 암\*

이찬우\*\*  
김진두\*\*\*  
이상아\*\*\*\*

기존의 플랫폼노동 연구들은 횡단적인 관점에서 플랫폼노동의 문제를 다루면서 플랫폼화가 직접적으로 초래한 노동시장의 변화를 포착하지 못한 한계가 있었다. 본 연구는 “제도적 공식화”와 “노동과정 공식화” 개념을 활용하여 플랫폼화가 어떻게 공식성을 추동하며, 그 과정에서 나타난 다면적 결과들을 종단적으로 분석하는 시도이다. 이를 위해 택시·대리운전·퀵서비스·가사서비스 등 지역기반 플랫폼노동 사례를 심층면접과 문헌조사 자료를 활용해 비교했다. 본 연구의 결과는 다음과 같다. 첫째, 노동과정 공식화를 통해 거래관계를 투명화하고 노동과정을 표준화하며 대인적 통제의 비합리성을 완화하였지만, 플랫폼노동자의 별점 평가에 대한 종속, 일감 경쟁 속에서 노동시간 증대와 노동강도 강화 등의 문제를 낳았다. 둘째, 제도적 공식화가 진행되면서 과거에 비해 제도적 보호의 수준이 높아졌으나, 업종 간의 속도 차이가 존재하며, 노동자들이 체감하는 제도화의 수준과는 온도 차이가 존재했다. 결론적으로 본 연구는 플랫폼화가 비공식노동의 공식화를 초래했고, 그 결과에서 명과 암이 공존하는 것을 발견했다. 본 연구는 기존 연구가 플랫폼노동의 특징을 정태적으로 이해해 온 것을 넘어서, 종단적인 관점에서 플랫폼화에 따른 변화 과정에 주목한 의의가 있다.

핵심용어 : 플랫폼화, 비공식노동, 제도적 공식화, 노동과정 공식화, 불안정성

논문접수일: 2022년 1월 6일, 심사의뢰일: 2022년 1월 18일, 심사완료일: 2022년 5월 23일

\* 논문의 자료수집과 작성과정에서 도움을 주신 현장 관계자들과 연구자들에게 감사드립니다.

\*\* (제1 저자) 충남대학교 사회학과 박사수료(chobits320@gmail.com)

\*\*\* (공동저자) 한양대학교 경영학과 박사과정(sartre68@hanyang.ac.kr)

\*\*\*\* (교신저자) 한국자활복지개발원 선임연구원(lisalseekdissw@gmail.com)

## I. 들어가며

플랫폼 경제로의 이행은 노동자의 삶에 어떤 영향을 미치는가? 노동사회학과 노사관계 분야의 대다수 연구자들은 부정적인 전망을 내놓았다. 플랫폼 업체들은 사회안전망 외부에 놓이는 모호한 고용관계의 노동자들을 대거 양산하고, 알고리즘 통제를 통해 노동자들의 노동강도를 높이며, 그들의 정신적 건강을 위협하기도 한다(Glavin et al., 2021). 파편화·개별화된 노동과정은 노동자들이 노동조합을 결성해 자신들의 이해를 집단적으로 대변하는 것을 어렵게 만든다(Polkowska, 2021). 선행연구는 이러한 요인들이 결합해 플랫폼화가 진행될수록 노동자의 불안정성이 전반적으로 높아지는 것을 보이는 데 초점을 맞췄다(Rosenblat, 2018).

한편, 경영학이나 정보시스템 분야를 중심으로 플랫폼 경제의 확산이 노동자에게 가져올 긍정적인 변화의 가능성을 조명하는 연구들도 나타나기 시작했다(D’Cruz and Noronha, 2016; Köbis et al., 2020). 플랫폼이 기존의 관료제적 장벽과 거래비용을 낮춤으로써 예비창업자들의 인큐베이터 역할을 할 수 있다는 주장이 대표적이다(Sundararajan, 2016; Bellesia et al., 2019). 이는 실제로 많은 플랫폼 업체들이 사업모델이자 조직의 미션으로 내세우는 바이기도 하다(van Doorn, 2020; Ahsan, 2020). 같은 맥락에서 플랫폼이 고령의 노동자, 경력 단절여성, 장애인, 이주노동자 등 노동시장 취약계층이 노동시장에 재진입할 수 있는 경로를 제공하거나(Dunn, 2020), 민주적 의사결정을 바탕으로 한 협업 구조를 구현하거나(Shafiei et al., 2019), 저숙련 노동자들에게도 노동시간과 공간의 선택권을 부여하는 등의 긍정적 가능성이 언급되었다(Vallas and Schor, 2020; Wood et al., 2019). 우리나라에서도 IT 외주개발 플랫폼이 산업의 중층·하도급 구조의 문제를 부분적으로나마 해소하고, 프리랜서 SW 개발자들의 노동조건을 개선할 수 있는 가능성에 대한 논의가 있었다(노성철·이찬우, 2021).

물론 현재까지 플랫폼의 긍정적 효과에 대한 실체적 증거와 체계적인 분석은 플랫폼노동의 불안정성에 관한 연구와 비교해 양적·질적으로 떨어지는 것이

사실이다. 아울러 실증적 맥락도 대체로 서구의 중·고소득 국가에 집중되었다(D’Cruz and Noronha, 2016). 이러한 선행연구의 경향은 역설적으로 플랫폼노동의 양면성을 주의 깊게 살펴볼 당위성을 제공한다. 모든 산업에서 이른바 플랫폼화(platformization)가 급격히 진행되는 가운데, 그 흐름을 돌이킬 수 없다면 그것의 부정적 효과를 최소화하고 긍정적 효과를 극대화하는 논의를 진전시키는 것이 중요하기 때문이다(Deng et al., 2016; Dunn, 2020; Wood et al., 2019; Hoang et al., 2020).

국내에서는 외환위기 이후 고용과 사용을 분리하는 방식으로 실질적으로 노동력을 사용하여 이익은 취하지만 책임은 지지 않는 탈규범적인 고용방식이 확산되었고, 이는 고용불안, 중간착취, 차별대우, 노동권의 무력화 등을 초래하였다(조경배, 2016). 이와 같이 한국사회는 선진국에 준하는 경제적 성장을 이룩했음에도 불구하고, 제도적 기형성으로 인해 여러 업종에서 노동의 비공식적 속성이 해소되지 못하고 있다. 이러한 특성은 한국사회의 플랫폼화가 선진국보다는 개발도상국의 플랫폼화 과정에 더 가까울 수 있음을 유추케 한다. 실제로 플랫폼 업체들은 플랫폼화가 오랫동안 업계에 뿌리내렸던 비공식노동의 불합리를 혁파하는 촉매 역할을 할 수 있음을 강조한다. 반면, 학계나 노동조합에서는 플랫폼화가 기존의 불합리를 해소하지 못하고, 알고리즘을 도구로 노동의 파편화와 불안정성을 오히려 강화시킨다는 점에서 플랫폼노동을 ‘디지털 특고노동’(황덕순 외, 2016)이라 규정하는 등의 비판적 견해들이 존재한다.

따라서, 본 연구는 다음과 같은 연구 목표를 제시한다. 첫째, 플랫폼화의 '과정'에 주목해 그것이 어떻게 비공식노동의 변화를 추동하는지 이론화하고자 한다. 이를 위해 플랫폼화가 수반한 비공식노동의 변화를 제도적 공식화-노동과정 공식화의 두 개념축을 통해 분석한다. 둘째, 플랫폼화 과정이 동반한 변화가 노동자들에게 실제 어떤 영향을 미치고 있는지 분석함으로써 플랫폼화가 갖는 다면성을 이해하고자 한다. 연구 목표를 달성하기 위해 우리는 2010년대 중반 이후 본격적인 디지털 플랫폼노동으로의 전환과정에 있는 택시, 대리운전, 퀵서비스, 가사서비스 직종을 사례연구 대상으로 삼아 각 직종 종사자들을 대상으로 한 심층면접조사와 언론기사 등의 2차 데이터를 분석하였다.

## II. 선행연구 검토

### 1. 플랫폼화와 노동의 공식화

IT 기술의 발전에 힘입어 전 세계적인 디지털 전환이 급속하게 진행되고 있다. 그리고 디지털 전환의 과정에서 디지털 생태계의 중심적 매개 수단으로 플랫폼의 역할이 중요해지고 있다(심우민 외, 2021).

이는 비단 일부 산업이나 비즈니스 영역을 넘어, ‘플랫폼 사회’라는 사회적 차원의 질적 전환으로 확장된다. 플랫폼 사회에서는 인간 소통을 넘어 물리적 영역까지 데이터화(datafication)하고, 이를 가공하여 새로운 가치를 창출하며, 플랫폼 생태계를 기반으로 축적된 데이터와 이를 가공하는 알고리즘이 사회경제적 인프라 역할을 한다(van Dijck et al., 2018). 노동관계와 과정 역시 데이터화 되고, 플랫폼 생태계 안에서 새롭게 재구축되는데, 이러한 일련의 과정을 노동의 플랫폼화라고 할 수 있다. 플랫폼 기업은 가치 원천이라 할 수 있는 데이터화의 효율성을 위해 불확실성과 비정형성을 최소화(표준화)할 필요가 있다. 또한 공식화된 구조(제도화)의 채택을 통해 이해관계자들에게 조직의 합리성을 제시하면서 정당성을 높일 수 있다는 점(Scott, 1994)에서 공식화를 추동할 동기를 부여받는다.

조직연구의 측면에서 공식화(formalization)란 “조직구성원의 의무나 권리를 결정하는 규칙이나 절차 또는 의사전달이 성문으로 묘사된 행동의 정도”를 의미한다(Schminke et al., 2000; 김태룡, 2016: 5에서 재인용). 또한 공식화는 표준화(standardization)의 정도, 즉 “조직이 어떤 일을 누가 언제 어떻게 수행해야 한다는 것을 어느 정도나 공식적으로 규정하느냐에 관한 관념, 혹은 문서화된 규칙의 정도”(원구환, 2004: 121)라고 해석할 수 있다. 이처럼 공식화라는 개념은 좁게는 성문화된 규칙에서 넓게는 구성원의 행위를 제한하는 공유된 관념이라고 개념화할 수 있다. 대체로 비공식노동에 관한 기존 연구들은 주로 제도화(institutionalization)에 초점이 맞춰 있었다. 하지만 간접고용과 특수고용 등의

탈규범적인 고용형태의 만연과 정규노동의 잔여범주로서 비정규노동이라는 모호한 개념이 공존하는 상황에서 단순히 법적·제도적 규정이라는 협소한 정의는 한계를 지닌다. 따라서 본 연구는 공식화의 속성을 보다 확장하여 성문화된 규칙의 정도를 제도의 공식화, 노동과정의 표준화 정도를 노동과정의 공식화로 정의한다.

#### 가. 제도적 공식화

일반적으로 노동연구에서 공식화 개념은 노동자가 법률이나 제도의 보호 혹은 영향을 받게 된다는 것과 동일시된다. 반대로 비공식화는 ‘법적으로든 관행상으로도든 노동법, 소득과세, 사회보장, 고용 관련 보호를 받지 못하는 노동’으로 정의할 수 있다(ILO, 2003). OECD와 EU도 노동법, 사회보장제도, 세금 납부 등에서 제외된 노동을 비공식노동으로 정의한다(이병희 외, 2012).

전통적으로 비공식노동은 국가의 행정 기능이 취약하고 경제주체 간 관계를 제도화하는 각종 법·제도가 충분히 갖춰지지 않은 개발도상국의 맥락에서 주로 논의되었다. 하지만, 고용형태의 다변화와 함께 사회보장제도에서 배제된 노동자들의 급증하고 있는 선진 자본주의에서도 노동의 ‘비공식화’에 대한 이론적·정책적 관심이 높아지고 있다(Kalleberg, 2009; Weil, 2014).

국내에서 비공식노동 논의도 이와 유사한 맥락에서 발전해왔다. 외환위기 이후 비정규직 노동자의 규모가 급증했고, 직접고용 비정규직 - 간접고용 비정규직을 거쳐 2010년대 이후에는 비공식성이 두드러지는 특수고용노동자에 대한 논의가 사회적 화두가 되었다(조돈문 외, 2016). 최근에 활발한 플랫폼노동에 대한 논의 역시 노동의 비공식화의 관점에서 바라보는 시각이 지배적이다(장지연 외, 2020; 이승윤 외, 2020; 황덕순 외, 2016). 과거 대기업들이 사용자로서의 책임과 비용을 줄이기 위해 특수고용노동자를 활용한 것처럼, 대형 플랫폼 업체들도 자신의 역할을 고용주가 아닌 시장 중개인으로 규정하며 노동자들을 플랫폼 ‘이용자’ 집단 중 하나로 규정한다. 그 결과 플랫폼노동자는 노동법과

1) 본 연구에서 제도적 공식화는 비공식노동자가 노동관계법과 사회보장제도로 완전히 편입되는 것과는 다소 차이가 있다. 제도적 공식화는 노동자가 경험하는 제도적 공식성이 상대적으로 강화되는 과정으로 우리는 플랫폼화의 진행에 동반되어 그것이 진전된다고 주장한다.

사회보장제도의 보호망 외부의 비공식 영역으로 주변화된다는 측면에서 선행 연구들은 그들을 ‘디지털 특수고용노동자’로 개념화하였다(황덕순 외, 2016). 이상 살펴본 연구들은 플랫폼화-비공식노동의 증가-불안정성의 증가로 이어지는 논리적 연결고리를 그린다는데 점에서 공통점을 가진다.

하지만 제3세계 국가들의 플랫폼화를 분석한 최근 연구들은 플랫폼화가 반드시 비공식노동의 증가로 이어지지 않는다는 근거들을 제시했다(Weber et al., 2021; Randolph et al., 2019). 대표적으로 Weber et al.(2021)은 멕시코와 파나마에 진출한 플랫폼 기업의 사례분석을 통해 플랫폼이 비공식노동을 공식화하는 동기와 그것을 성취하기 위해 펼치는 전략을 분석했다. 그들의 분석에 따르면 플랫폼 기업은 안정적으로 서비스를 공급하고 서비스의 질을 높이기 위해서 예측하기 어려운 비공식 영역의 노동을 공식화하고자 한다. 이어서, 공식화에 거부감을 가진 노동자들에게 사회보장제도 등 공식 영역에서 취할 수 있는 이득을 강조하고 공식화 과정에서 필요한 행정적 서비스를 지원하면서 플랫폼에 대한 충성심이 높은 노동자 집단을 확보할 수 있었다. 국내에서도 배달의 민족, 쿠팡, 대리주부와 같은 플랫폼을 통해 오랫동안 비공식 영역에 머물던 노동자들 중 일부가 공식적 고용관계로 편입되는 사례가 늘어나고 있다. 아울러 장지연 외(2020)는 플랫폼이 거래의 투명화를 통해 노동자들이 거둬들이는 수입의 예측가능성을 높이는데 기여함을 지적하기도 했다. 요컨대, 플랫폼화가 제도적 공식화에 미치는 영향은 즉, 거래의 투명화를 통해 비공식노동의 공식화를 추동할 수 있다는 것이다.

#### 나. 노동과정 공식화

본 연구에서 노동과정의 공식화는 노동과정의 표준화 혹은 동량화로 해석한다. 노동과정의 표준화 논의는 산업혁명 초창기 테일러의 ‘구상과 실행의 분리’부터 리처의 ‘맥도날드화(McDonaldization)’까지 노동과정 연구의 핵심적인 화두이다. 산업에서 표준화의 심화는 효율성이나 합리성의 향상에 긍정적으로 기여하는 반면, 거래당사자 간의 관계나 노동과정에서는 효과적인 통제수단으로 작동할 수 있다(김철식, 2015).

노동과정의 표준화를 통한 탈숙련화는 유연성(flexibility)이라는 목표 실현으

로 나아간다. 1980년대 이후 포드주의적 경직성의 대안으로 유연한 생산방식에 대한 모색이 본격적으로 이뤄졌다(Sennett, 2000). 유연한 생산은 숙련 향상을 통한 유연전문화(flexible specialization)와 표준화를 통해 개별 노동자의 숙련 필요를 낮추는 유연표준화(flexible standardization)라는 상반된 경영전략을 포괄한다(김철식, 2011), 현재 플랫폼노동은 후자의 경향으로 귀결되는 경향이 강하다. 따라서 디지털 플랫폼이라는 비즈니스 모델은 탈역사적인 것이 아니라, 유연생산방식의 역사적 맥락에서 해석될 필요가 있다(Steinberg, 2021).

플랫폼화는 인간행동을 데이터로 기록하고, 그것을 가공하여 새로운 가치를 창출하는 데이터화(datafication)를 수반한다. 데이터에서는 질적으로 다른 다양한 개인의 행위와 개인 간의 상호작용이 사용자 활동성, 바이럴 지수, 플랫폼 체류시간 등의 지표로 계량화된다. 다시 말해, 플랫폼화 과정에서 ‘질적으로 서로 다른 것들은 동량화(commensurate)’되는 것이다(van Dijck et al., 2018: 이재열 외, 2021: 18에서 재인용). 개별 노동자의 개인적 특성, 능력, 일 경험, 사회적 관계 등이 적합도, 평점과 같은 수치로서 치환되며, 노동에 대한 보상과 통제 역시 표준화된 수치에 근거하게 된다.

플랫폼화가 수반하는 노동과정의 표준화-공식화는 복잡한 업무를 최대한 작은 단위로 쪼개고, 모든 작업을 측정하여, 성과와 보상을 연동하는 테일러리즘의 연장선상에 있다는 점에서 디지털 테일러리즘(Digital Taylorism)이라 볼 수 있다(황덕순 외, 2016). 다만 플랫폼화에 의해 추동되는 노동과정 공식화가 기존의 표준화 시도와 구별되는 지점은 대인적 개입이 아닌 플랫폼 알고리즘을 통해 인간 활동과 의식에서도 자동화 공정을 확대하며 ‘사회적 탈숙련화(social deskilling)’를 심화시키고 있다는 점이다(Andrejevic, 2020: 6~7).

## 2. 플랫폼화의 양면성

플랫폼화가 불안정성에 갖는 함의에 대해서는 긍정적인 평가와 부정적인 평가가 엇갈리고 있다. 플랫폼화의 긍정적 측면을 바라본 연구는 플랫폼 기업의 등장으로 일자리의 진입장벽이 낮아지면서 사람들이 노동력을 쉽게 제공할 수 있게 되고, 정보 비대칭이 줄어들면서 거래과정의 투명성이 증가한다는 사실에 주목했다.

첫째, 플랫폼 기업은 디지털 기술을 통해 거래를 투명화하면서, 비공식 영역에 효율적인 조세납부 시스템의 기반을 제공하고 사회보장제도를 확장시키는 발판의 역할을 할 수 있다(Weber et al., 2021; 장지연 외, 2020). 둘째, 플랫폼화는 신분제나 여성 차별과 같이 전근대적이고 비공식적인 위계질서의 재생산 문제를 일정 정도 해소하는데 기여할 수 있다(Rustagi, 2015; D'Cruz and Noronha, 2016; Surie, 2020). 아울러 미용사나 가사노동자 등 사회적으로 평가절하된 직업의 노동자들에게 전문가적 정체성을 부여하고 노동시장에서 협상력을 높이기도 한다(Komaraju et al., 2021). 이에 해당하는 사례로 우리나라의 프리랜서 SW 개발자들을 들 수 있다. IT 외주개발 산업의 중층 하도급 구조의 최하층에 위치한 이들은 오랫동안 제도적 보호를 받지 못한 상태에서 장시간 노동과 저임금을 감수하며 일을 해야 했다(노성철, 2019). 하지만, 2010년대 중반부터 본격적으로 존재감을 알리기 시작한 IT 외주개발 플랫폼은 노동시장의 정보 비대칭을 해소하면서 프리랜서 개발자들이 자신들의 숙련에 걸맞은 보상을 받을 수 있는 대안적 시장을 만들어가고 있다(노성철 · 이찬우, 2021).

셋째, 디지털 플랫폼은 일자리 접근 기회가 낮은 인구학적 집단에 일할 기회를 제공하고 있다. 플랫폼 기업의 전형이라 할 수 있는 우버의 경우 앱에 가입하고 간단한 신원조회 절차만 마무리되면 운전업무를 할 수 있을 만큼 진입장벽이 낮다. 우버는 이를 기존의 규제된 시장의 경직성을 완화하면서 소외계층에게 일자리를 제공하는 사회적 공헌으로 틀짓기 했다(Rosenblat, 2018; Thelen, 2018). 같은 맥락에서, 우리나라의 웹툰 플랫폼이 과거 종이매체 기반 만화시장의 높은 진입장벽을 낮춰 아마추어 창작자들이 자유롭게 참여할 수 있는 통로를 제공한다는 점만큼은 긍정적 평가를 받고 있다(김수철 · 이현지, 2019).

하지만, 플랫폼화의 부작용을 지적하는 시각도 만만치 않다(이승윤 외, 2019; Rosenblat, 2018). 첫째, 플랫폼 기업이 고용주로서 책임을 회피하는 문제가 있다. 플랫폼 기업은 명목상으로 노동자를 직접 고용하지 않고 독립계약자 혹은 프리랜서의 고용을 중개만 한다고 주장하며 사회보험 기여를 회피해왔다. 불안정 노동이 선진 복지국가에서도 증가하는 과정에서 디지털 플랫폼은 사회보장제도의 보호를 받지 못하는 불안정 노동의 양산을 가속화하고 있다(Rosenblat, 2018; Vallas and Schor, 2020; 이승윤 외, 2019).



둘째, 플랫폼 기업의 알고리즘 통제는 업무의 유연성보다는 감정노동을 심화시키고 노동강도를 높이는 경향이 크다(Rosenblat, 2018; Gandini, 2019; Vallas and Schor, 2020). 플랫폼의 알고리즘 정책은 보다 많은 주문을 수락하고, 고객에게 매겨지는 평점이 높은 노동자에게 효율적이고 효과적으로 매칭을 해주기 때문에 플랫폼노동자들은 고객과의 관계에서 감정노동을 강화하는 등 과잉서비스를 제공하게 된다. 또한 이로 인해 플랫폼노동자는 장시간 업무 대기 및 과로를 감내해야 한다(박수민, 2021). 한편, 플랫폼 기업은 노동계의 알고리즘 내용에 대한 공개 요구에 대해서는 영업비밀을 이유로 공개하지 않고 있다.

셋째, 플랫폼 기업은 노동자도 플랫폼을 통해 일감을 얻는 고객이라 강조하지만, 노동자 입장에서 정보 비대칭성 문제가 나타나고 있다. 플랫폼노동자는 고객 정보를 확인하지 못하지만, 고객에게 플랫폼노동자에 대한 정보가 일방적으로 노출되고 있다(Veen et al., 2020). 미국 돌봄 플랫폼 기업은 고객에게 신뢰를 확보한다는 목적으로 노동자에게 앱에 개인정보 및 SNS 등을 공개할 것을 요구했다(Ticona and Matescu, 2017). 그런 점에서 플랫폼노동자는 플랫폼뿐만 아니라 고객에게도 종속되며 사생활까지 위협받는 점이 지적되었다.

살펴본 바와 같이 선행연구는 플랫폼화가 노동조건에 미치는 영향의 양면성을 잘 보여준다. 하지만, 극명히 대비되는 긍정적·부정적 영향에도 불구하고 둘 사이의 분기점을 만들어 내는 요인에 대한 이해는 여전히 부족한 것이 현실이다. 우리는 플랫폼화의 ‘과정’에서 그 답을 찾고자 한다. 즉, 플랫폼화의 과정이 전개되는 양상에 따라서 그것의 결과도 달라질 수 있음을 상정한다. 앞서 소개한 제도와 노동의 (비)공식화 개념을 그러한 양상을 이론화하기 위한 핵심 개념으로 사용하고자 한다.

### Ⅲ. 연구방법

#### 1. 자료수집

본 연구에서 분석하고자 하는 핵심 변수 중 하나는 네 업종 종사자들이 플랫폼

폼화 과정 전후로 경험한 불안정성의 양상이다. 비교사례연구 대상으로 택시, 가사서비스, 대리운전, 퀵서비스의 네 가지 업종을 택했다. 그 이유는 두 가지로 정리할 수 있다. 첫째, 플랫폼화 과정에서 나타난 네 업종 간 유사점이다. 속도의 차이는 있지만 지난 5년간 네 업종의 플랫폼화는 업계관계자들을 넘어서 사회적 이슈가 될 정도로 광범위하게 나타났다. 둘째, 네 업종에서 오랫동안 노동의 비공식적 경향이 지배적 형태로 자리 잡고 있었다는 점이다. 이 네 업종들은 플랫폼화에 따른 비공식노동의 공식화를 살펴보기에 이상적인 맥락을 제공한다. 우리는 네 업종에서 나타난 플랫폼화 과정의 유사점과 차이점을 비교·분석함으로써 그것이 비공식노동의 공식화를 매개로 노동자들의 노동조건에 미치는 영향을 이론화하는 것을 목표로 한다.

〈표 1〉 면접조사 참가자 구성

업종	업종 내 부집단(면접자 ID)	인원
택시기사	카카오 직영택시(Taxi#1~3)	3
	카카오 법인가맹택시(Taxi#4~7)	4
	카카오 개인가맹택시(Taxi#8~10)	3
	광주광역시 택시기사(Taxi#11~12)	2
대리기사	대전광역시 대리운전기사(Driver#1~5)	5
	거제시 대리운전기사(Driver#6~8)	3
퀵서비스 기사	수도권 퀵서비스 기사(Quick#1~5)	5
	대전 퀵서비스 기사(Quick#6~9)	3
	수도권 퀵서비스 사용자(Quick#10~11)	2
	대전 퀵서비스 사용자(Quick#12~13)	2
	퀵서비스 이해대변체(노조, 협동조합) 관계자(Quick#14~17)	4
가사 서비스	플랫폼 업체 대표 (Home Service #1~2)	2
	이해대변체 관계자(Home Service #3~8)	6
	수도권 플랫폼노동자(Home Service #9~12)	4

면접조사는 2020년 1월부터 2021년 6월 사이에 진행했다. 각 업종의 면접조사는 별도의 연구사업을 통해 진행되어 업종 간에 시차가 있으며, 연구대상 표집의 엄밀성에 있어서 한계가 존재한다. 하지만 네 업종의 인터뷰 모두 참가자들의 노동시장 이행 과정과 일 경험을 파악하는 공통의 목표를 가지고 실시했다. 개인적 맥락에서 플랫폼화 과정을 이해하고자 질문지의 틀에 대화를 한정 짓지 않고, 그들이 자신의 경험을 자유롭게 서술하도록 유도하는 반 구조화된 인터뷰를 진행했다.

우리는 먼저 업종별로 지난 20년간의 플랫폼화 과정에 대한 전반적인 이해도가 높은 업계 관계자 또는 장기근속자들을 인터뷰했다. 이를 통해서 각 업종 내에서도 플랫폼화가 균질적으로 진행되지 않은 것을 확인했고, 그러한 차이를 반영한 면접조사 집단을 구성하고자 했다. 면접조사를 진행하는 동시에 저자들은 각 업종의 변화과정을 이해할 수 있는 문헌자료를 수집했다. 문헌자료는 로그 등 다양한 출처를 통해서 확보했다. 이를 통해서 업종별로 플랫폼화 과정의 주요 변곡점을 파악하는 동시에, 플랫폼화 과정의 양상을 이해하고자 했다.

## 2. 자료분석

기존 연구흐름과 비교해 플랫폼화 과정에 초점을 맞춘 연구는 국내외를 통틀어 많지 않았다. 이러한 선행연구의 공백을 고려해 질적연구방법론을 연구기법으로 택했다. 질적방법론의 여러 갈래 중에서도 우리는 비교사례연구기법이 플랫폼화 과정과 불안정 노동의 다양한 양상을 이해하기에 적합하다고 생각했다.

자료분석은 본 논문의 초점이 플랫폼화 ‘과정’임을 고려해, 두 가지 개념을 중심으로 진행했다. 업종별 차이에 대한 설명력을 우선시하여 문헌분석을 이어간 결과 비공식노동과 플랫폼 사이의 관계에 친착한 기존 논의에 주목하게 되었다. 저자들은 관련 논문을 함께 읽고 논의한 후 다시 자료분석에 들어갔고, 선행연구가 제시한 비공식-공식 노동의 구분을 우리의 자료에 근거해 ‘제도적 공식화’-‘노동과정 공식화’의 두 축으로 구성되는 개념으로 정교화했다. 그리

고 이를 바탕으로 네 업종에서 나타난 플랫폼화 양상의 차이를 분석했다. 이렇게 업종별 플랫폼화의 양상을 노동의 공식화에 대한 두 차원으로 분석하고, 그러한 변화가 불안정성에 갖는 함의를 분석했다.

## IV. 연구결과

본 장에서는 디지털 플랫폼화가 진행 중인 대표적인 업종들을 공식화 측면에서 살펴보고, 다면성이 가지는 함의를 파악하기 위해 노동에 대한 공식적 인정과 제도적 포괄을 의미하는 ‘제도적 공식화’와 노동과정에서 인사관리, 업무범위의 표준화로서 ‘노동과정 공식화’라는 두 개의 차원으로 과정적 맥락을 분석한다.

### 1. 플랫폼화에 따른 노동과정 공식화

#### 가. 대리운전

초창기 대리운전업종은 유흥업소에서 일종의 서비스로 고객의 차량을 대리 운전해주던 문화에서 시작되었고, 시장 참여자의 규모도 제한적이었다(월간조선 2003년 1월호). 이러한 특성으로 노동과정 역시 체계적인 경영시스템이 아닌 산발적으로 형성된 개별적 관계와 관행들에 의해서 이뤄졌으며, 이는 종사자들의 법적 지위 모호성과 불안정성의 주요한 원인으로 작용하였다.

2000년대 초반 콜센터(업체)에서 고객의 콜을 접수하여 무전기나 휴대폰 등을 통해 직접 소속 대리운전기사에게 배차해주는 방식은 PDA나 스마트폰에 설치된 배차프로그램에 의존하는 방식으로 변화한다. 자동화시스템의 도입과 콜의 광역화는 요금과 노동과정의 표준화에 기여하였으나, 그만큼 진입장벽이 낮아지면서 경쟁이 심화되는 결과로 이어졌다.

“영업하는 거는 낮에 길가에 세워둔 차들 있잖아요. 거기에 명함을 하나씩 탁 꽂아 놔요. 그러면 이제 그분들이 보고 전화를 해요. 어디 있다고 이제 또 택시 타고 쫓

아가요. 가서 이제 집에까지 태워다 주고 또 이제 다른 전화 받으면 또 택시 타고 또 쫓아가고. 그런 식으로 했었죠 처음에는. 지금 이런 시스템이 도입이 되기 전이니까. 개인들이 그렇죠. 이제 단골로 운영이 되던 체계였었죠. ... 중략 ... 이게 업체로 바뀐 게 한 20년 정도 됐어요. 이제 이런 프로그램이 생기면서 가격도 떨어지고 그러면서 좀 안 좋아지기 시작한 거죠.” (Driver#2 대전지역 대리운전기사)

매칭에 특화된 배차프로그램 플랫폼의 한계로 여전히 노동과정은 관리자와 기사 간의 비공식적 관계에 기반한 통제가 유지될 수밖에 없었다. 이 과정에서 동일한 배차프로그램을 공유하는 업체들 간의 광역연합이 구성되면서, 산업 내 카르텔이 형성되었다(공정거래위원회 2016. 1. 6. 의결 제2016-010호). 이들은 암묵적인 등급화와 감정적인 이유로 콜 배정의 차등을 두거나 나아가 블랙리스트를 작성하고 연합 차원에서 이를 공유해 플랫폼으로의 진입을 제한하는 등 비합리적 성격을 띠었다(굿모닝충청, 2021. 6. 9).

이러한 노동과정에 대한 직접 통제는 시장의 규모가 작고 특정 업체의 독점이 강한 소도시일수록 더욱 강하게 작동함을 확인할 수 있었다. 소도시에서는 여전히 무전기통한 전(前) 플랫폼적 배차방식이 공존하고 있으며, 대중교통의 부족으로 업체에서 운영하는 복귀차량 이용 등의 지원을 받기 위해서는 일종의 관제탑인 콜센터와의 긴밀한 연계가 요구되기 때문이다.

“이제 회사마다 다른데. 우리 회사에는 3km까지 접수되는 거는 우리가 콜을 이렇게 터치해서 탈 수 있고 3km 이상은 우리가 이렇게 잡을 수가 없거든요. 상황실에서 넣어줘야 해요. 콜을 우리한테. 카카오는 그냥 거리와 상관없이 무조건 잡아서 갈 수 있어요. 10km 20km 30km도 무조건 근데 그게 차이점이에요. 우리 회사는 그래요” (Driver#7 거제지역 대리운전기사)

반면 카카오와 같은 플랫폼에서는 기존에 연합과 업체를 통해 간접적으로 이뤄지던 노동과정에 대한 개입은 플랫폼 업체의 표준화된 규칙과 알고리즘에 기반한 직접 통제로 대체되었다. 기존 대리업체들은 콜의 소화를 위해 콜센터가 직접적으로 개입하는 반면, 카카오의 경우, 콜의 수요공급에 따른 요금의 변동을 통해 컨트롤하며, 기사들은 그린/블루/레드/퍼플이라는 등급을 매기며, 등급에 따른 차등적 보상으로 통제한다(카카오 T대리 홈페이지).

한편 플랫폼화는 기사-고객 간 노동과정의 공식화를 추동했다. 기존에는 고

객이 기사에게 영향을 미치는 방법은 노동과정에서 직접 문제를 제기하거나 업체를 통해서 사후에 제기하는 방식에 제한되었던 반면, 카카오대리와 디지털 플랫폼에서 고객의 평가는 5점 만점의 별점이라는 공식적인 지표로 즉각 반영된다. 축적된 데이터의 결과는 기사에게 인센티브(등급상승/포인트 리워드)나 페널티(등급하락/접속제한 등)가 부여된다. 이는 고객의 노동과정에 대한 통제를 강화시키는 결과로 이어졌다.

#### 나. 택 시

플랫폼화 이전 택시산업에서 핵심적인 쟁점은 사납금제였다. 택시업체가 오랫동안 사납금제를 고집했던 이유 중 하나는 노동과정의 통제나 개입이 불가능했기 때문이다. 플랫폼화가 일어나기 전까지 대부분의 택시노동자들은 거리를 돌면서 승객을 찾는 배회영업 방식을 위주로 했다. 배회영업 방식에서는 택시업체들이 출퇴근 시간을 확인하는 것 이외에 노동자들을 관리할 수 있는 방법이 없었다. 택시업체들은 정밀한 노무관리를 개발하는 대신 개별 택시노동자의 운송수입금 수준에 상관없이 택시 한 대당 고정된 수익을 올릴 수 있는 사납금제에 집착하고 있었다.

“그때는 자기가 하고 싶은 만큼, 하고 싶은 대로 일을 하는 거였죠. 회사에는 사납금만 맞춰주면 되니까. 어디가서 낮잠을 자든지, 차를 가지고 가족일을 보든지, 쉬지 않고 영업을 하든지 회사도 신경 안 쓰고, 아니 신경 쓸 필요가 없지. 거기는 사납금만 받으면 되니까” (Taxi #8, 현 카카오 개인가맹기사)

카카오 플랫폼의 등장은 기존의 노동과정 공식성 양상에 큰 변화를 가져왔다. 카카오택시는 승객에게는 차별화된 택시 경험을, 택시업계에는 ‘택시기사 처우 개선’ 및 ‘택시회사 운영 시스템 선진화’를 제공하는 것을 모토로 삼았고, 이를 위해서는 더 높은 수준의 노동과정 통제가 필수적이었기 때문이다.

“택시 업체는 전에도 그렇고 지금도 그렇고 하는 일이 별로 없어요. 본사(카카오 모빌리티)에서 정책이나 알고리즘을 만들면, 저희는 그것을 설명해주는 역할을 해요. 기사님들 중에서 불만을 갖는 분도 많죠. 전에는 맘대로 했는데, 이제는 이거 해라, 저거 해라 따라와야 하니까. 클레임도 택시회사가 아니라 저희한테 와요. 회

사는 사실 뭐 아는 게 없으니까.” (카카오 모빌리티 자회사 직원 인터뷰)

유니폼 착용, 클래식 음악 재생, 승객과 불필요한 대화 금지 등의 규칙을 택시기사의 노동과정에 엄격하게 적용함으로써 승객 만족도를 높이고, 그것을 통해 더 많은 승객이 유료서비스인 카카오T 블루를 선택하면 자연스럽게 더 많은 택시법인이 가맹사업에 합류한다는 것이 카카오 플랫폼의 전략이었다. 특히, 카카오T 블루 서비스는 인공지능 기반의 ‘자동배차’를 가장 큰 장점으로 승객과 택시노동자 양측에 어필했다.

한편, 승객에게 택시서비스에 대한 평점 부여 권한이 주어지면서 노동과정이 공식화되었다. 카카오는 가맹·직영 택시를 대상으로 승객이 별 5개 만점으로 기사 친절도나 차내 청결 등과 같은 승차 경험을 평가할 수 있도록 했다. 플랫폼 가맹·직영 택시기사들의 평점 제도를 통한 노동과정 공식성의 강화가 택시기사와 승객 사이의 무게중심을 승객 쪽으로 완전히 기울게 했다.

“손님이랑 실랑이 있을 때, 우리가 무조건 고개 숙이고 들어가는 수밖에 없어요. 왜냐면 손님들이 기사 평가할 때 기사 나쁘다고 하면 페널티 먹거든요. 한 번은 억울해서 해명하려고 했는데, 이제는 카카오 고객센터에 전화를 해야 하거든요. 연결도 제대로 안 되고, 이런저런 소명자료를 내라고 하는데 못 해 먹겠더라고요. 그럴 시간이 있으면 손님을 한 명 더 태워야지. 그러니까 이제 조심하게 되죠” (Taxi #3. 현 카카오 가맹택시 기사)

#### 다. 퀵서비스

플랫폼화 이전 퀵 기사들은 명목상으로는 특수고용형태였지만, 퀵서비스 업체에 대한 높은 사용 종속성을 보였다(신태중, 2006; 정인수 외, 2006). 당시, 퀵 사업체들은 전속기사와 위탁계약을 맺고 그들의 근태를 관리했고 퀵 기사들은 월정액 수수료를 납입하고 사용자 지시에 따라 처리한 주문 수만큼 수익을 얻었다(서울행정법원 2007. 10. 23. 선고 2006구단10552 판결).

“회사에 전속돼서 그 회사만 하는 사람들은 나와야 돼요. 제가 최초 시작할 때는 비가 오거나 눈이 오거나 영하 20도가 되어도 나왔었거든요. 그때 공유라는 게 없었기 때문에, 그 회사에서 일 처리가, 처리가 안 됐었어요.” (Qucik#4 수도권 퀵서

비스 기사)

플랫폼화 이전 퀵서비스업의 노동과정은 표준화가 되지 않고 사업주들의 비공식적인 직접 통제가 진행되었다. 업체 - 기사 관계에서 체계적인 인사노무관리가 부재했고, 기사의 업무 수행은 사업체 사장이나 관리자의 자의적인 판단에 의해 좌우되는 경우가 많았다. 또한, 기사에게 계약서 교부 등의 절차도 지켜지지 않았고 기사들은 구두계약이나 불공정한 내용의 계약서에 형식적인 서명절차를 거치고 업무를 진행했다(정인수 외, 2006; 신태중, 2006). 그런 점에서 퀵서비스업의 노동과정은 비공식적 성격이 강했다.

배차프로그램 형태의 플랫폼이 등장하고 기사들은 자발적으로 출퇴근하고 주문을 직접 선택하면서 일하기 시작했다. 플랫폼은 기사와 업체 간 단순 중개만 담당하기 때문에 퀵서비스 사업체가 노동과정에 개입하고 통제하기는 더욱 어려워졌다. 퀵 기사는 사업체에 등록 절차를 거친 후에 프로그램을 설치할 수 있기 때문에 업체소속 기사는 여전히 존재한다. 이러한 업체소속 기사를 자사 기사라고 부르는데, 자사기사는 소속 업체의 주문을 우선적으로 처리할 수 있다. 하지만, 자사기사가 주문을 선택하지 않으면, 연합망으로 주문이 넘어가고 공유기사 중 누구든지 주문을 선택하여 처리할 수 있다. 그런 점에서 연합망을 통해 불특정 다수의 기사와 사업체의 거래가 이루어진다. 퀵 사업체들은 자사 기사들에 대해서는 어느 정도 노동과정을 관리할 수 있으나 공유기사에 대해서는 구체적인 업무 지시를 하기 어려우며, 이들에 대해 정확히 파악하기도 어렵다.

“이름도 모르는 그 기사의 농담 한마디에 우리 거래처가 떨어지는 거잖아요. 그러면 그런 거에 대한 손해배상은 기사들이 감당할 거예요? 그러니까 저는, 기사들이, 자기도 프로정신이 있어야 하는데 책임은 피한다는 거죠”(Quick#11, 퀵서비스 사업체 대표)

또한, 퀵서비스업은 플랫폼화 이후에도 배송을 받는 고객 또한 주문 정보를 확인할 수 없어 노동과정에 개입할 수 없었다. 반면 최근에는 카카오 같은 대기업뿐만 아니라 스타트업들이 새롭게 퀵 시장에 등장하면서 주문처리 과정에 대한 투명한 정보 제공을 강조하며 차별화를 시도하고 있다.



## 라. 가사서비스

비공식적 시장에서 거래되었을 때는 가사서비스 노동자에 대한 ‘평판’은 수행하게 될 업무에 크게 영향을 미치지 못했을뿐더러, 개별 서비스를 이용하는 당사자의 개인적인 견해였으므로 신문사나 인력사무소에서 그의 의견을 교환하거나 증개하는 데 체계적으로 작동하지 않았다. 그러나 플랫폼의 등장으로 노동자의 통제가 구조적으로 이뤄지게 되었다(Flanagan, 2019). 기존의 비공식적 시장과 달리 플랫폼 기업은 소비자에게 플랫폼에서의 상품거래가 실패하지 않을 것이라는 제도적 신뢰(institutional trust)를 심어줘야 경쟁력을 확보할 수 있다(Kuhn and Maleki, 2017). 이에 플랫폼 가사서비스 업체들은 더 많은 고객의 유치와 시장점유 전략으로 전문적이고 표준화된 가사서비스 제공을 하고자 했다.

가사 플랫폼 업체들은 고객과의 신뢰를 구축하기 위해 전통적 기업의 선발, 업무배정, 평가, 승진 등과 같은 노동과정 관리를 하고 있다. 가사 플랫폼 업체들은 기본 서비스라는 이름 하에 업무의 내용과 업무의 범위를 규정하고 있다. 기본 서비스(2~3시간) 동선으로 각 플랫폼 업체마다 차이가 있으나 환기-세탁-주방-욕실방·거실·현관-퇴실, 정리정돈·쓰레기 배출 순으로 업무 절차를 정하고 있다.

한편, 플랫폼 업체들은 가사서비스 노동자들에게 교육 시와 첫 가입 시 안내 매뉴얼을 제공함으로써 새롭게 유입되는 가사서비스 노동자에게 기본적인 업무내용과 작업방법을 교육 훈련시키고 있다. 또한, 가사노동자가 고객의 집에 방문할 때 지켜야 할 몇 가지 행동들을 규칙으로 정하여 금지하고 이를 어길 시에 활동 제재 혹은 재교육 등을 통해 관리하고 있다.

질을 높이는 게 활동 업그레이드도 하고 강화하고 응대서비스 앱도 좋아야 하고 다 좋아야 하는데, 그중에 청소서비스 잘하는 게 가장 중요하니까 교육을 하는 거죠. 교육을 해야 한다고 생각한 이유는 좀 어떤 생각이냐면 사실은 서비스 질을 높이기 위해서 두 가지 방법이 있어요. 비즈니스적으로 하나는 경쟁을 시키는 거고요 하나는 교육을 시키는 거예요. (Home service #2, 가사 플랫폼업체 관계자)

플랫폼 기업들도 지속해서 “믿고 안심할 수 있는 전문 홈메이드 서비스”, “전

문가의 손길로 진행되는 홈서비스”, “100% 교육 수료한 청소 매니저” 등과 같이 가사서비스가 기존의 파출부나 가사도우미가 아닌 전문가로서 서비스를 제공하는 것임을 강조하고 이를 마케팅의 수단으로 활용하고 있다.

## 2. 플랫폼화에 따른 제도적 공식화

### 가. 대리운전

대리운전은 음주상태인 차량 소유주의 청약(운전대행)에 대하여 대리운전업자가 승낙함으로써 성립되는 유상계약의 형태로 상법에서 규정하는 운송업의 한 범주이다(박윤철, 2011). 태생적으로 음주운전에 대한 법적 제재로 인해 형성된 파생시장이었기에 이를 관리할만한 법률이나 제도가 부재했고, 초기 대리운전업은 낮은 제도적 공식성을 지녔다.

시장의 규모가 성장하면서, ‘대리운전법’을 비롯한 제도적 공식화의 필요성이 대두되었고, 2003년 제16대 국회를 시작으로 제20대 국회에 이르기까지 10건의 관계법령 제정·발의가 지속적으로 시도되었지만, 법제화 과정에서 준비 부족 및 실효성의 문제, 대리운전업체와 대리운전기사 간의 입장 차이, 택시업계와 갈등과 같은 이유로 법제화에 이르지 못하고 폐기되었다(경향신문, 2004. 7. 1).

디지털 플랫폼의 시장 진출은 대리운전을 플랫폼노동의 대표적인 업종으로 재인식시키는 계기가 되었고, 이는 정체되었던 제도적 공식화 움직임의 새로운 동력으로 작용하게 된다. 최근 논의가 진행 중인 ‘플랫폼 종사자 보호법’과 더불어 지자체 차원에서도 부산(2020), 충남(2021)에서 대리운전 노동자들의 권익 보호를 위한 조례가 제정되었으며, 플랫폼노동자 관련 조례 및 이동노동자들을 위한 쉼터와 지원 프로그램들이 확대되고 있는 추세이다. 하지만 고용보험(2022년 예정)과 같이, 디지털 플랫폼적 속성이 오히려 타 특수고용업종에 비해 뒤늦게 시행되는 등 플랫폼화가 일정부분 제도적 공식화의 속도를 늦추는 경향이 있음을 확인할 수 있었다.

플랫폼화와 함께 노동조합을 중심에 둔 제도적 공식화도 가속화된다. 배차프로그램의 등장은 지역단위의 광역화를 낳았고, 대구지역의 대리운전 노조 설립

(2005)에 이어 광역단위 노동조합의 설립을 촉진했다(박명준 외, 2014). 이후 전국단위 노동조합으로 전환했고(2012), 카카오 모빌리티와의 단체교섭으로 이어졌다(한겨레, 2021. 10. 7). 디지털 플랫폼 등장 이전 지역단위 노조의 활동은 지역별 조합의 역량 차이나 지역노동시장의 특징에 따라서 기대할 수 있는 성과의 한계가 존재했다. 반면, 카카오는 20%대의 시장점유율을 바탕으로 전국 수준의 대표성과 영향력을 지니고 있어, 교섭결과에 따라 제도적 공식화는 가속화될 것으로 전망된다. 한편 노동조합과 다른 경로, 경사노위를 매개로 ‘사회적대화’가 추진되었으며, 2022년 업종별 위원회인 플랫폼산업위 산하에 대리운전 업종 분과위원회를 출범시켜 종사자 보호와 산업 활성화 방안을 모색하고 있다.

#### 나. 택 시

택시산업은 대표적인 규제산업 중 하나로, 다른 업종과 달리 플랫폼화 이전부터 관계법령, 노동조합 등 높은 수준의 제도적 공식성을 지니고 있었다.

2000년대 이후 택시 공급과잉 문제가 이슈화되며 법인택시사업에 대해 엄격한 진입규제가 시작되었다. 택시운송사업의 면허담당 기관은 각 시도 지자체로 최저 면허 대수와 차고지, 기타 부대시설 등의 요건을 규정한다. 그동안 택시 면허를 남발해왔던 지자체들은 2010년대 이후 총량제, 면허보상제도 등으로 택시 수 감축에 나섰다. 아울러 택시요금은 지방공공요금으로 분류되어 그것을 변경하려면 물가대책위원회, 지방의회 심사 등이 필요하다. 이러한 규제 배경에는 법인택시가 공공서비스라는 인식이 깔려있다.

법인택시업은 노조의 조직력이 강하다. 전국민주택시노동조합은 2001년 7월 산별노조로 전환하며 제도개선 완비, 월급제 정착 등을 목표로 하며, 그해 12월에 노동부·건교부와 ‘택시제도 개선 종합대책’에 합의했다. 이듬해 5월엔 전국 136개 노조, 1만 1천 명의 조합원 파업을 조직하며 제도적 행위자로 자리잡았다(김미정, 2002).

택시업계의 비공식적 관행인 사납금의 전액관리제로 ‘법적’ 전환은 1997년부터 시행된 택시운송수입금 전액관리제를 통해 시작되었지만, 사업장 수준에서 제도화되지 못했다. 하지만, 택시운송업의 디지털 플랫폼화는 역설적으로

사회적 갈등을 일으키며 제도적 공식성의 상승을 촉진했다. 카카오 플랫폼은 진입 초기에 택시업계와의 상생 추구의 모습을 보였지만, 카풀 서비스 등의 새로운 수익 모델을 구축하면서 사회적 갈등으로 일으켰다(이정아 외, 2020). 2019년 1월, 노사정 대화기구에서 플랫폼-택시업체-택시노조가 각각의 이해를 충족할 수 있는 합의가 도출되었다. 2019년 택시 사납금제를 폐지를 직접적으로 명시한 「여객자동차운수사업법」 일부개정법률안이 국회 본회의를 통과했고, 플랫폼화에 따른 노사정 대화의 결과로 카카오 직영 및 가맹 택시기사에 한해 월급제 도입도 공식화되었다.

#### 다. 퀵서비스

퀵서비스업은 1997년 여객 위주로 운영되던 「자동차운수사업법」에서 「화물자동차운수사업법」이 분리되면서, 업종 자체가 비공식 영역에 속하게 되었다.<sup>2)</sup> 업체 설립은 법적 허가가 필요하지 않아서 용이했고, 기사들의 시장 진입도 간단한 등록 절차만 거치면 되었다. 플랫폼의 등장 이후에도 퀵서비스업의 낮은 제도적 공식성은 지속되었다. 제도적 공식성이 취약한 상황에서 공유서버의 등장은 기사, 사업체 모두 주문처리를 빠르고 용이하게 해주었지만, 사업체 수와 기사 수의 증대를 유도하며 쿠폰 남발 등으로 인한 단가하락 문제가 발생하는 등 출혈경쟁이 심화되었다.

플랫폼화 이후 심화되는 문제를 해결하기 위해 노동조합, 협동조합 등 자발적 결사체를 통해 퀵 기사들의 목소리를 대변하는 시도도 있었다. 퀵서비스 협동조합은 단가 하락으로 인한 기사 처우 하락을 방지하기 위해 공정 거래 기준을 마련하고 조합원에게 수수료 할인, 공제 서비스 등을 제공해왔다. 하지만 협동조합은 적정 단가를 보장하는 경우 충분한 거래처와 물량을 확보하기 어려워서 조합원 및 기사를 확보하기 어려운 상황이다.

“거래를 하면 좀 로비도 해야 하고 이러는데 우리는 그런 게 좀 힘들죠. 그래서 아무튼 우리는 발품. 오로지 그냥 저, 맨바닥에 발품 팔아서 헤딩하면서 그냥 우리

2) 구체적으로 자동차운수사업법에서 화물자동차운수사업법이 분리되었고 화물운송은 등록차량을 통해서만 수행하는 것으로 규정되었다. 하지만 이륜차는 등록 규정에서부터 제외되었다.

좀 써주십시오 해가지고. 우리 참, 나는 우리 거래처들 너무나 고마워. 단가가 우리는 비싸요.” (Quick#15, 퀵서비스 협동조합)

한편, 스타트업과 대기업들도 퀵 시장에 도전하면서 기존 시장의 거래 규칙 부재로 기사의 노동조건이 열악해지고 고객센터 질도 악화된다고 평가하며 시장질서 개선을 선언했다.<sup>3)</sup> 하지만, 퀵서비스업에 도전한 기업들은 시장을 일정 수준 이상 점유하는 데 실패했다. 그런 점에서 퀵서비스업의 행위자들은 법제도의 밖에서 활동하고 있다.

다만, 정부의 법제도 개선 과정에서 퀵서비스업의 부분적인 공식화가 진행되었다. 정부, 국회 등에서는 이해관계자와 함께 「생활물류서비스법」 같이 표준요금제 도입 등 법제도 개선 논의가 전개되었지만 노사 이해당사자의 의견 불일치로 입법화되지 못했다.<sup>4)</sup> 따라서 퀵서비스업에서 「생활물류서비스법」은 소화물배송서비스에 퀵서비스를 포함한다는 유보적인 내용으로 입법되었다.

#### 라. 가사서비스

가사서비스는 오랫동안 비공식시장에서 거래되는 비가시적인 노동이었다. 또한, 근로기준법 적용배제 조항과 관련하여 1953년 근로기준법 제정 당시, 숙식 해결을 위해 노동을 시작했고 인적결합의 측면이 강했던 가사노동자들의 특성이 반영되어 가사서비스가 노동으로 인식되지 못했다(전효빈, 2017). 2000년대부터 가사서비스가 ‘비가시적 노동’에서 ‘사회적 생산 노동, 공식적 노동’으로 부여받기 위해 가사서비스 노동자들은 가사서비스법 개정 운동을 벌였지만, 법안 대부분이 중도 폐기되었다.<sup>5)</sup>

현행 「근로기준법」 11조에 따르면, 「근로기준법」의 적용 범위를 정하면서

- 
- 3) 스타트업으로 날도, 원더스 퀵퀵 등이 퀵서비스 시장의 체질개선을 언급하며 진출했었다 (서울경제, 2014. 9. 4; 물류신문, 2017. 6. 21; CLO, 2016년 퀵서비스 기획연계).
  - 4) 노조는 거래규칙을 표준화하고 교섭을 통해 처우개선을 이뤄나가길 원했다. 일부 기사들은 공식화로 신용불량, 기초생활수급 문제 발생 때문에 신분노출을 두려워했다. 한편, 사용자들은 취지에 공감하지만 퀵이 생활물류인지, 화물인지 애매하다는 점과, 노동자성 규정의 문제를 지적했다(김중훈 의원실·전국서비스산업노동조합연맹, 2020).
  - 5) 2010년 「근로기준법」, 「사회보험법」 등 일부개정 법률안이 임기만료로 폐기되었고, 2013년 가사근로자 보호 등에 관한 법률안도 임기만료로 폐기되었다. 2015년 이후에도 가사노동자 노동환경 개선이 국정과제로 채택되었지만 거의 성과는 없었다(한국가사노동자협회, 2021).

명시적으로 가사서비스의 비공식성을 부여하고 있다.<sup>6)</sup> 2019년 플랫폼 가사서비스 시장의 성장과 함께 가사서비스 노동자들은 플랫폼노동자로 인식되기 시작하였고, 가사서비스 노동자는 고용보험, 산업재해 등 사회보호 사각지대에 놓여있는 플랫폼노동자의 공통적 문제의 논의 대상이 되기 시작했다. 이에 2020년 7월 가사서비스 시장을 공식화하고 가사노동자의 노동권익을 보호하는 가사근로자의 고용개선 등에 관한 법 제정안이 국무회의에 의결되었고 2021년 6월 15일 「가사근로자법」이 제정되었다.<sup>7)</sup>

그러나 이 법은 플랫폼 가사서비스 노동자들을 모두 포괄하지는 않는다. 주 15시간 미만 근로 시 유급주휴·연차 유급휴가·퇴직급여·고용보험 등 적용이 제외되는 것이다. 즉, 1주 15시간 이상인 가사노동자들에게만 이 법이 적용되고 있어, ‘건’ 수로 일을 하고 있는 플랫폼 가사서비스 노동자들 중 많은 수가 법적 사각지대에 놓일 가능성이 있다.

### 3. 플랫폼화의 다면성

네 업종들의 플랫폼화 과정 검토를 통해 플랫폼화가 노동과정의 공식성과 제도적 공식성의 심화에 영향을 미치고 있음을 확인할 수 있었다. 다만 업종들에 따라서 플랫폼화와 공식화의 정도 차이가 있었으며, 이를 바탕으로 본 단락에서는 플랫폼으로의 전환과 노동의 공식화 과정에서 나타나는 다면성에 대해서 분석했다.

#### 가. 노동과정 공식화에서 오는 다면성

첫째, 플랫폼화는 노동과정의 표준화를 추동했다. 네 업종 모두 플랫폼화 과

6) ‘다만 동거하는 친족만을 사용하는 사업 또는 사업장과 가사사용인에 대하여는 적용하지 아니한다’ (「근로기준법」 제11조)

7) 제5조에 따르면, 가사노동자는 「근로기준법」, 「남녀고용평등과 일·가정 양립 지원에 관한 법률」, 「최저임금법」 등 근로 관계 법령의 적용이 제외되는 가사(家事)사용인으로 보지 않도록 규정하고 있다. 또한, 제7조에 의해 가사서비스 제공기관이 근로기준법상 사용자 책임, 서비스 관리 및 피해 보상 책임 등을 부담하도록 하는 법률로 인증기관과 가사노동자에 대해서는 노동관계법이 적용, 유급주휴·연차 유급휴가·퇴직급여 등의 권리가 보장된다.

정은 노동과정의 표준화를 추동하였고, 일감을 찾는 과정에서 정보 불균형 문제가 해소되는 경향을 보여준다. 특히 카카오와 같은 거대 플랫폼의 등장은 법과 제도의 외면 속에 지역과 소규모 업체들의 경쟁시장에 일정 수준의 가이드라인을 제시해주었다. 물론 이는 기업의 시장 확대과정에서 전체적인 서비스 수준을 상향 평준화하는 경영적 요구와 맞물려 진행된다. 비공식노동 영역에서는 비합리적이고 전근대적인 관행과 관습들이 존재했는데, 정부는 규제를 통해 시장에 개입하기보다는 자발적인 자정을 지원했지만, 결과적으로 이는 성공하지 못했다. 이는 대리운전 노동자들이 새로운 대안으로서 카카오 등 플랫폼 업체의 시장 진출을 지지하며, 일종의 외적 연합(external allies)을 형성하는 결과로 이어졌다. 실제로 일부 노동자들은 플랫폼화 이후 등장한 표준계약서나, 상대적으로 낮은 수수료와 관리자들의 비인격적 통제가 사라진 점 등에 대해서는 과거 업체에서의 경험보다 긍정적이라고 평가하고 있다.

“카카오는 그나마 기존 업체들에 비해서는 갑질이라든지 이런 부분에서는 좀 나은데, 이제 수수료는 아직도 너무 비싸다.” (Driver#1 대리운전노조 대진지부 위원장)

물론 플랫폼화와 이에 따른 노동과정의 합리화가 긍정적으로만 해석될 수는 없다. 알고리즘은 고도로 형식화된 합리성의 형태이며, 이는 기존의 대인적 통제의 방식과 비교한다면 매우 객관화된 통제방식이라 할 수 있지만, 알고리즘 통제의 불투명성과 지나친 형식성에서 발생하는 불합리의 요소가 공존한다.

“이 손님이 거기서 끝이 아니라 거기서 일행을 내려주고 자기는 다른 데를 또 가야 한대요. 기사님 제가 다시 호출을 했으니까 아 기사님이 요 쿨을 받아서 마저 이동을 해주시죠. 거기서 호출을 했어요, 저한테 안 와요.” (Driver#1 대리운전노조 대진지부 위원장)

둘째, 플랫폼화 이후 노동자에 대한 관리 통제방식의 변화이다. 대리나 택시, 퀵 등의 이동노동형태 업종의 경우, 업무수행과정에 대한 개입 및 통제가 제한적일 수밖에 없었고, 이는 종사자들의 높은 자율성으로 해석될 여지가 존재하였다. 하지만 플랫폼화는 기술적 방식을 통해 이동과정이나 경로 등 업무수행 과정에 대한 개입의 여지를 높였다. 즉, 플랫폼노동자들은 ‘잠재적인 주인(potential master)’들에게 동시다발적으로 감시를 받게 된다.

이 과정에서 노동자와 사용자 또는 플랫폼 이용자 간 정보의 불균형 현상이 발생하게 된다. 플랫폼 업체들은 더 ‘완벽한’ 매칭과 고객의 신뢰를 확보하기 위해 노동자들에게 더 많은 정보를 공개하도록 요구하고 있으며, 공개된 개인적인 정보는 전혀 관계가 없는 당사자들에게도 전달되고 있다. 고객은 플랫폼을 통해 서비스 수행자들의 평점과 경력, 나이, 사진 등은 쉽게 접근할 수 있다. 이러한 정보의 비대칭성은 범죄로 악용되기도 한다(이상아·유다영, 2021).

플랫폼 서비스 노동시장에서는 낯선 사람에 대한 신뢰를 획득하는 방법으로 평판, 평점, 등급이 중요한 기제로 작용하고 있다. 이 평점은 곧 일감의 획득이라는 경제적 요인과 직결되기 때문에 플랫폼노동자들은 높은 평점과 등급을 위해서 복장, 행동 등에 대한 자기검열과 높은 서비스 요구를 수용하게 되는데, 이는 노동강도의 심화로 이어졌다.

“와이셔츠 다리는 거랑 여자 블라우스랑 치마 다리는 건 어렵다, 세 개를 내놔있거든요 여름옷 특히 다리기 어려워요. 시간이 남으면 해달라고, 근데 3시간 했는데 어떻게 시간이 남으면 하고 안 남으면 안 해요? 근데 엄청 빨리 해주고 다 했더니 까. 가라고 했어요. 자기가 원하는 거 다 했는데 자기가 꼼꼼하게 했나 봐 바다도 다 닦았는데 그래서 별점 안 줬나 봐요.” (Home service #11, 플랫폼 가사 노동자)

한편, 통제방식으로 노동자들에게 전문가적 정체성을 부여하는 전략도 활용된다. 종사자들에게 기존과 다른 호칭<sup>8)</sup>과 더불어 전문가, 프리랜서로서의 정체성을 강조하는데, 이는 노동자의 자존감과 직업에 대한 사회적 인식을 증대하는데 일정부분 기여하면서도, 노동자성을 약화시키고, 자발적인 자기통제의 기제를 심는다는 점에서 양면성을 지닌다.

셋째, 플랫폼화가 추동한 노동과정의 표준화는 노동시장의 진입장벽을 완화한다. 노동시장에 진입하기 쉽다는 것은 취약계층의 일자리 기회를 확대하는 측면도 있다는 것을 의미하지만, 노동자 간 경쟁의 심화로 이어져 노동강도와 속도의 증대로 이어지는 문제를 야기했다. 구체적으로, 플랫폼화로 일감에 대

8) 대표적으로 가사플랫폼에서는 기존의 ‘식모’, ‘파출부’, ‘이모님’, ‘여사님’, ‘가사도우미’라는 호칭이 ‘매니저’, ‘클리너’와 같은 직업적 호칭으로 대체되었고, 기존에는 가사노동자가 청소업무와 음식, 돌봄 등 가사노동 전반의 업무를 수행했다면, ‘청소’와 ‘돌봄’ 등 각 영역을 분화시켜 전문성을 강조한다. 이는 타 플랫폼업종에서도 유사한 경향을 보인다.



한 정보가 실시간으로 프로그램을 통해 표준화된 방식으로 전달되면서 정보의 불균형 문제가 일정부분 해소되었고, 이는 기존의 관행이나 노하우(숙련), 인적 네트워크 등의 필요성을 약화시킴으로서 시장에 대한 진입장벽을 낮추는 결과로 이어졌다. 하지만 이로 인한 경쟁의 심화는 노동강도를 높이는 문제점을 낳았다.

“예전에는 월비든 주비든 일정 금액만 내고 나머지는 내가 노력하는 만큼 그거 끝나면 그다음 다 내꺼니까. 많이 벌었다 생각할 수 있는데. 다르게 보면 더 많은 수십 배, 수백 배의 오더를 보면서 일을 하고 있는 지금 현실에서, 그때보다 총매출은 더 늘지 않았을까.” (Quick#5, 수도권 퀵서비스 기사)

대리운전이나 퀵서비스 노동자들은 심화되는 경쟁 속에서 개인적 비용을 들여 콜 선점 혹은 콜 자체를 가로채는 불법 프로그램(지지기) 사용이라는 일탈 전략을 도모하기도 했다. 하지만 플랫폼은 불법 프로그램의 메커니즘 자체를 플랫폼 내부로 포섭하여, 카카오 모빌리티는 대리운전과 택시노동자들을 대상으로 일정금액을 내면 다른 기사보다 빠르게 매칭정보를 전송하는 ‘카카오프로’ 서비스를 통해 이중적 착취를 수행하고 있다.

“프로 서비스라고 그래서 2만 2천 원이 부가돼서 2만 2천 원을 뜯어가요. 저도 사실 딱 3개월 전에 그걸 삭제를 했어요. 취소를 했어 보여드릴 수 있어요. 제가 프로 서비스 할 때하고 안 할 때하고 금액이 얼마나 나타나. 똑같아요. 차이가 없어. 큰 차이가 없어요. 내가 이제 저 같은 경우는 그래요.” (Driver#3, 대전지역 대리운전 기사)

넷째, 플랫폼 리터러시(literacy) 능력에 따른 새로운 위계가 형성되었다. 초단기계약이 주를 이루는 플랫폼노동의 경우, 책임성과 신뢰성을 담보할 장치가 필요하며, 노동자들을 등급화하는 것은 대표적인 방식이라 할 수 있다(정홍준, 2019). 기존 중개 업체들이 비공식적인 형태로 노동자들을 암암리에 등급화하여 관리하고 있었다면, 플랫폼은 고객의 평가와 수행한 업무량 등을 바탕으로 등급제를 공식적으로 적용하고 있으며, 표준적인 평가기준을 제시하는 점에서 차이를 보인다.

“우리가 지금 현재 3명이 앉아 있잖아요. 이제 제 착각일 수도 있어요. 근데 유난히

저한테 되게 빨리 떠요. 이게 콜이. 누구는 1시간 전에 와 있고 누구는 30분 전에 있고 나는 10분 전에 왔는데도 이게 콜을 날 줘요.” (Driver#3, 대전지역 대리운전 기사)

플랫폼노동자 면접조사를 통해 확인할 수 있었던 것은 플랫폼과의 관계에 따라서 계층화가 진행되고 있다는 점이다. 플랫폼화는 노동통제방식을 대인적 개입에서 수요공급과 연동된 요금 정책으로 변화시켰다. 노동자들은 이에 대응하여 변화하는 정책을 파악하고, 더 높은 요금 조건에 맞춰 더 빠르게 노동을 수행하게 된다.<sup>9)</sup> 하지만 이러한 통제방식에 빠르게 적응하지 못한 노동자는 상대적으로 낮은 소득으로 이어지는 불안정성을 경험하게 된다. 고령화 추세가 뚜렷했던 택시기사 중에서 플랫폼은 상대적인 연령대가 낮은 이들을 가맹·직영 기사로 선발하고자 했다. “어리고 경력이 짧을수록 교육의 효과가 있고 새로운 규칙을 받아들여 태도를 바꿀 수 있는 가능성이 높다”라는 이유였다(카카오 모빌리티 자회사 직원). 이러한 신뢰의 기저에는 디지털 플랫폼이 이들 ‘핵심부’ 플랫폼노동자들에게 보장하는 안정적인 수입 흐름이 자리 잡고 있었다. 특히, 코로나19 팬데믹의 장기화에도 불구하고 이들은 다른 플랫폼 경계부나 외부의 택시기사들에 비해서 높은 수입을 꾸준히 올릴 수 있었다.<sup>10)</sup> 하지만 높은 연령층 중에서는 높아진 노동강도로 인해 플랫폼으로부터의 이탈을 택하는 경우도 적지 않았다.

“카카오로 들어오면서 처음에는 좋았어요. 길에 손님들이 없는데 자동배차가 되다 보니까 손님 연결이 많았거든요. 그런데 시간이 갈수록 힘들어지는 게, 사람을 질리게 하는 게 있어요. 콜을 거절할 수 없기 때문에 쉴 수가 없어요.” (Taxi #3, 현 카카오 직영택시기사)

#### 나. 제도적 공식화에서 오는 다면성

우선, 제도적 공식화의 가장 가시적인 형태는 법률 체계로의 편입이다. 법률 체계로의 편입은 업종에 대한 규제와 종사자들에 대한 명문화된 기준을 보장해

9) 이러한 능력은 플랫폼노동에 맞춰 등장하는 새로운 숙련 형태라고도 볼 수 있다.

10) 플랫폼노동의 탈숙련화 경향 속에서도 성과에 따른 등급과 보상은 해당 업무의 숙련을 촉진하는 강력한 유인요소로 역할 한다고 볼 수 있다.

준다는 점에서 중요한 의미를 지닌다. 플랫폼화 이전부터 각 업종들은 제도적 보호 수준에 차이가 존재했다. 택시업종은 이미 관련 법령을 비롯하여, 노동조합과 같은 대변조직 등 매우 높은 수준의 제도적 공식성을 지녔던 반면에 대리운전, 퀵서비스, 가사서비스는 법령과 대변조직 부재 등의 낮은 제도적 공식성을 나타내고 있었다.

플랫폼화 이전부터 제도적 공식성이 높았던 택시산업의 경우, 요금에 대한 제도화를 통해 무분별한 요금 경쟁을 피할 수 있었으며, 기사들의 총량이나 활동영역을 제도화하여, 과도한 경쟁으로부터 자유로울 수 있었다. 나아가 관련 법률과 대변조직의 힘을 바탕으로 우버나 타다와 같은 새로운 경쟁자를 배제할 수 있었다는 점에서도 제도적 공식화의 중요성을 찾을 수 있다.

한편, 상대적으로 낮은 법·제도적 인정을 받던 업종들은 가사서비스와 같이 관계법령의 제정을 비롯하여, 고용보험이나 산재보험 체계로의 편입 등의 제도화가 심화된 반면, 공식성이 높았던 택시는 플랫폼 기업들의 도전들 속에서 제도적 안정성을 위협받는 상반된 상황을 보여준다.

둘째, 플랫폼화는 계약관계와 노동과정을 객관화된 데이터로 공식화한다. 플랫폼화로 인한 고용관계의 모호성이 제도화를 어렵게 하는 걸림돌로 작동한다는 것을 부정하기는 어렵다. 그러나 엄밀한 의미로 플랫폼화로 인한 고용관계의 모호성이라는 것은 보편성이 결여된 기존 노동법 체계의 한계와 제도개혁의 의지 부족에서 기인하는 제도적 기준의 모호성이며, 오히려 계약관계와 노동과정은 명확하게 데이터로 공식화되고 있다.

대표적으로 표준적인 계약서와 관련 규정의 존재는 제도적 개입 및 노동과정의 공식화에 중요한 요소이며, 거래관계와 내용이 데이터로 기록된다는 것은 계약관계를 명확하게 증명해줄 수 있음을 의미한다. 플랫폼노동의 경우, 대체로 앱을 통해 공식적인 계약을 체결하고 계약관계가 데이터상으로 공식화된 다.<sup>11)</sup> 반면 오프라인 중개를 통해 이뤄지는 계약들은 계약서가 작성되지 않거나 작성되었더라도 계약서를 교환하지 않는 경우가 많았다.

11) 물론 온라인을 통한 계약관계의 공식화 자체가 해당 계약관계를 비롯한 계약 내용의 적합성을 의미하지 않는다. 대체로 앱을 통한 계약방식은 근로계약이 아닌 위탁계약 또는 약관회원가입이 주를 이루고 있다. 다만 정책적 개입을 통해 플랫폼이 표준화된 계약의 보급과 공식성을 보다 심화시킬 수 있는 매개로써 활용될 수도 있다.

“계약서 99%가 대리기사한테 불리한 조항으로 이제 되어 있는데. 어쨌든 등록 그거를 사인을 안 하면, 등록을 못 하니까. 어쨌든 거기다 다 사인을 하죠. 워낙 페이지가 많고 그러다 보니까 다 읽어보지도 않고.” (Driver#1, 대전지역 대리운전노조 위원장)

한편 거래단위 자료(거래 당사자, 거래금액, 거래물품 등)를 확보하는 것에 용이하며, 이러한 접근성과 투명성은 과세당국이 과세에 도움이 될 수 있는 정보를 파악하는 데 유리한 측면이 있다(전병목 외, 2020). 과세의 투명성은 제도 내로의 편입을 용이하게 한다.

“고용, 산재 가장 중요한 위험한 요소들 이런 거는 반드시 해주면서 건강보험 국민보험 이런 거는 반드시 안 해도 되고 건강보험은 지역가입도 있고 하니까. 이런 걸 통해서 비용도 낮추고 여기서 저기서도 할 수 있으니까, 이걸 합리적으로 논의하고자 하는 것도 사회적으로 일어나고 있겠죠.” (Home service #1, 플랫폼 업체 대표).

하지만 이러한 제도화 과정이 오히려 일부 노동자들의 주변화로 이어지기도 한다. 플랫폼노동에는 고연령자, 신용불량자나 부업종사자 등 수입확보를 위해 일시적으로 활동하는 사람들이 다수 존재하며, 이들에게는 장기적인 안정성보다 즉각적인 금전적 이익이 중요할 수 있다.<sup>12)</sup> 업종에 대해서 장기적 비전을 지니지 않은 임시종사자들에게도 사회보험료는 실익이 없는 지출로 인식되기도 하며, 고용보험의 도입으로 인해 부업종사자들은 그들의 부업활동이 드러나면서 부업활동에 대해 제지를 받는 사례 역시 확인된 바 있다. 이러한 사례들은 플랫폼노동의 제도화 과정에서 보다 섬세한 접근이 필요함을 보여준다.

“신용불량이라든지 재산이 잡히면 안 되는 사람이라든지 말씀드리기 좀 그렇지만 국가에서 지원금을 지금 받고있는 사람들도 썩을 뛰면서 하시는 분들이 많아요. 제도를 좀 여기면서까지 해야 하는 부분을 저희가 이것을 정의감으로 불태울 수는 없다는 거죠.” (Quick#13, 대전지역 퀵서비스업체 대표)

셋째, 대형 플랫폼의 시장지배력이 강화되면서 새로운 협상 주체와 방식이 등장하고 있다. 본 연구의 4개 업종은 지역기반 플랫폼의 성격을 지니고 있으

12) 실제로 대리운전이나 퀵서비스 부문에서는 현금 거래가 상대적으로 활발하게 이뤄지고 있는데, 이를 통해 압류를 피하거나, 탈세를 통한 수익의 증대 효과를 도모하기도 한다.

며, 따라서 물리적인 공간의 제약을 받고 있다. 플랫폼화 이전까지 지역 단위로 중소규모 업체들을 통해 운영되고 있었다. 노동자들의 파편화만큼이나 사용자들 역시 분화되어 있었고, 고용관계도 불명확한 상황에서 협상 대상 역시 모호하거나, 지역에 따른 편차가 존재했다.

“카카오는 저희들이 해볼 만해요. 왜냐하면 거기는 사회적인 여론을 좀 눈치를 좀 보는 기업이기 때문에. 애들은요 눈치 안 봐요. (지역 대리업체는) 제가 이제 그 제 친구도 현직 국회의원도 있고 또 선후배가 또 많이 있지 않습니까. 그래서 통해서 해봤는데 나온 얘기가 뭐라고 그러냐면. 야 개들 양아치야. 우리도 못 견드려.”  
(Driver#1 대리운전노조 대전지부 위원장)

업종에 대한 법적기준이 부재한 상황에서 플랫폼노동자의 지역단위 협상은 노조의 역량이나 사용자의 참여의사에 따라 불균등할 수 있다. 하지만, 플랫폼 비즈니스는 네트워크 효과에 기반한 규모의 경제를 지향한다. 역설적으로 파편화된 시장에서 플랫폼화로 인한 과점화는 전국 수준에서 업계의 대표적인 협상 대상을 만들어냈고, 플랫폼과 노동조합 간의 단체교섭으로 이어졌다. 주체의 변화는 협상 대상에 한정되지 않는다. 노동자들 스스로 과거 비공식노동 혹은 특수고용형태 노동이라는 파편화된 정체성에서 플랫폼노동자라는 정체성으로 재정의 할 수 있다. 플랫폼을 통한 노동 중개라는 공통점은 다양한 노동형태들을 플랫폼노동이라는 동일 범주로 묶는 역할을 하였고, 연대를 가능하게 했다. 연장선에서 ‘사회적 대화’와 같은 코포라티즘적인 협상 방식은 다양한 이해관계자들이 얽혀있는 플랫폼노동 문제가 제도적으로 공식화되는 것을 보여준다.<sup>13)</sup>

## V. 결론 및 토론

비공식노동에서 플랫폼화가 어떻게 전개되는가에 주목하고 이 과정을 제도적 공식화와 노동과정 공식화로 개념화하였다. 결론에서는 플랫폼화와 제도적

13) 중앙 경사노위 산하 ‘디지털 전환과 노동의 미래 위원회’, ‘플랫폼산업위원회’ 뿐만 아니라 노사민정협의회와 같은 지역 차원의 거버넌스적 접근도 존재한다.

공식화, 노동과정 공식화 간의 관계와 공식화 과정에서 나타난 다면성에 대한 함의를 서술하고자 한다.

첫째, 플랫폼화로 인한 노동과정의 표준화는 기존의 비합리적인 중개방식의 합리적 전환을 추동하였다. 플랫폼 비즈니스가 활성화되기 이전에도 한국의 노동시장은 간접고용과 특수고용 등의 탈규범적인 고용형태가 만연하였고, 이는 해당 부문에서는 고용/계약관계의 불안정성과 노동과정의 비합리성 등 노동의 비공식적 속성을 지속/심화시키는 결과로 이어졌다. 이러한 상황에서 플랫폼으로의 전환은 노동과정 관리와 거래방식 등이 플랫폼상의 전자거래로 이루어짐에 따라서 거래관계를 투명화하고, 서비스 및 노동과정을 표준화시켰다. 그러나, 노동과정 공식화의 이면에서 플랫폼노동자들은 플랫폼 업체의 표준화 전략 속에 고객의 별점과 평점에 종속되고 있으며, 더 많은 일감 경쟁 속에서 수익을 올리기 위해 추가 비용을 지출하며 스스로 노동강도를 올릴 수밖에 없는 상황에 직면하게 되었다. 그리고 디지털 플랫폼 내에서의 노동자들은 표준화라는 명목하에 노동과정 통제의 강화를 인식하지 못한 채 디지털 플랫폼에 대한 종속성이 강화되었다. 이러한 양면성은 플랫폼화를 통해 개선된 노동과정의 합리성이 ‘형식적 합리성’에 제한된다는 점에 기인한다.

둘째, 제도적 차원에서 플랫폼 기업은 단순 중개자로서의 위치를 유지하기 위해 제한된 수준의 공식화를 용인하였다. 제도적 공식화는 플랫폼 종사자의 급증과 맞물려 형성된 플랫폼노동자의 저항과 제도적 보호에 대한 사회적 담론에 의해 주도되었다고 볼 수 있다. 플랫폼 회사들은 자신들을 고용주가 아닌 디지털 중개업체로서의 역할을 강조하여 사회적 합의 과정에서 소극적인 자세를 취했고, 정부의 제도 및 법령 역시 다양한 양태의 플랫폼노동자 모두를 포용하지 못하는 한계가 지속해서 나타나고 있다. 이런 측면에서 플랫폼화-제도적 공식화의 관계는 노동과정 공식화에 비해 제한적인 수준에서 이뤄졌고, 업종에 따른 제도화 수준의 상대적인 편차를 보인다고 할 수 있다.<sup>14)</sup> 실제로 본 연구에서 확인한 바와 같이 초기부터 제도적 공식화 수준이 높았던 택시산업에서는 플랫폼화가 기존의 제도적 안정성을 위협하기도 했다.

14) 업종 간 제도화의 편차에 대해서는 플랫폼화 이전 해당 업종의 제도화 수준이나 성장가능성 등을 비롯한 다양한 조건들이 함께 고려되어야 한다.

결론적으로, 플랫폼화 과정에서 명과 암은 각 업종에서의 플랫폼화 속도와 방향에 따라 다양한 양태로 공존했다. 플랫폼화는 비공식노동시장의 합리적 개편이라는 측면에서 명일 수도, 플랫폼화 이전 비공식노동에서 발견되지 않던 새로운 위험인 디지털 플랫폼 종속성의 증가, 노동과정에서 관계의 단절로 인한 노동자의 기계화 문제, 보이지 않는 알고리즘으로 인한 일 중독 및 노동강도 심화 등을 강화하는 암일 수도 있다.

본 연구가 기존 연구와 차별화되는 의의는 기존 연구들이 플랫폼노동의 문제를 정태적으로 이해하는 것을 넘어서 플랫폼화의 시간적 과정에서 추동되는 거시적 차원의 제도적·노동과정적 변화가 무엇인지 그리고 플랫폼화가 가져온 결과에 대해 다각적으로 주목하였다는 점에 있다. 그럼에도 본 연구는 플랫폼화의 변동과정을 지역기반 플랫폼에 한정하였기에 웹 기반 플랫폼을 포함한 플랫폼 전반으로의 논리 확장에 한계점을 지니고 있다. 또한 연구 과정에서 확인된 업종에 따른 플랫폼화의 방향과 속도의 차이를 명확한 인과관계로 분명히 하지 못한 점 역시 아쉬운 점이라 하겠다. 이 과제들은 추후 웹 기반 플랫폼을 포함한 플랫폼 전반의 변화과정에 대한 고찰과 제도적·노동과정적 변화의 속도를 측정하고 규명하는 후속연구를 통해 해소할 것을 기약한다.

## 참고문헌

- 김미정(2002). 「전국민주택시노동조합 1년을 돌아보며」. 『노동사회』 70 : 36~40.
- 김수철·이현지(2019). 「문화산업에서의 플랫폼화: 웹툰산업을 중심으로」. 『문화와 사회』 27 (3) : 95~142.
- 김종훈 의원실·전국서비스산업노동조합연맹(2020). 『물류산업의 변화와 생활물류서비스법』. 국회토론회 자료집.
- 김철식(2011). 『대기업 성장과 노동의 불안정화: 한국 자동차산업의 가치사슬 생산방식 고용관계 분석』. 백산서당.
- \_\_\_\_\_ (2015). 「표준화에 근거한 사업모델과 자영업자의 자본-노동관계로의 포섭」. 『경제와 사회』 105 : 170~200.

- 김태룡(2016). 「조직구조와 조직효과성: 관계와 재해석」. 『행정논총』 54 (1): 1~29.
- 노성철(2019). 「하도급 구조하에서 행위자들의 숙련전략과 저숙련 균형 재생산에 대한 연구: 한국의 SI산업을 중심으로」. 『산업노동연구』 25 (3): 371~420.
- 노성철 · 이찬우(2021). 「고숙련 프리랜서 중개 플랫폼의 고용쟁점과 전망」. 『노동리뷰』. 2021년 4월호, 22~43.
- 박명준 · 권혜원 · 유형근 · 진숙경(2014). 『노동이해대변의 다양화와 새로운 노사관계 형성 과정』. 한국노동연구원.
- 박수민(2021). 「플랫폼 배달 경제를 뒷받침하는 즉시성의 문화와 그림자 노동」. 『경제와사회』 130 : 208~236.
- 박윤철(2011). 「대리운전업자의 운행자책임에 관한 고찰」. 『한양법학』 34 : 263~286.
- 신태중(2006). 「퀵서비스 기사의 노동실태」. 『비정규 노동』 47 : 44~57.
- 심우민 · 박용숙 · 김연식 · 강명원 · 김성은 · 모준성(2021). 『디지털 전환에 따른 사회갈등의 현황과 대응방안 연구: 온라인 플랫폼 관련 갈등을 중심으로』. 국회입법조사처.
- 원구환(2004). 「복잡성, 공식화, 분권화의 조직구조화 변수간 상관성 분석: 우정사업본부를 중심으로」. 『한국행정연구』 13 (1) : 118~137.
- 이병희 · 황덕순 · 강병구 · 강성태 · 김홍영 · 도재형(2012). 『비공식 취업 연구』. 한국노동연구원.
- 이상아 · 유다영(2021). 「플랫폼 가사서비스 노동자 위험 경험과 구조에 관한 연구」. 『산업노동연구』 27 (3) : 311~346.
- 이승윤 · 백승호 · 남재욱(2020). 「한국 플랫폼노동시장의 노동과정과 사회보장제의 부정합」. 『산업노동연구』 26 (2) : 77~135.
- 이재열 · 하상웅 · 임동균 · 이원재 · 김병준 · 조은아 · 강정한 · 이호영 · 한준(2021). 『플랫폼 사회가 온다』. 한울아카데미.
- 이정아 · 김문정 · 노성철 · 이덕재 · 한수연(2020). 『디지털 노동자의 계층화와 노동시장 이행』. 한국고용정보원.



- 장지연·이호근·조임영·박은정·김근주·Enzo Weber(2020). 『디지털 시대의 고용안전망: 플랫폼노동 확산에 대한 대응을 중심으로』. 한국노동연구원.
- 전병목·김빛마로·안종석·정재현(2020). 『4차 산업혁명과 조세정책』. 한국조세재정연구원.
- 전효빈(2017). 「‘가족 같아서 그랬다.’라는 변명 - 국가인권위원회의 [비공식부문 가사근로자의 노동권 및 사회보장권 보호를 위한 권고]를 중심으로」. 『공익과 인권』 17 : 475~489.
- 정인수·이승길·김소영·박제성·박지순·박찬임·이정·이호근·이지은(2006). 『특수형태근로 및 관련업종의 실태·쟁점·정책과제』. 한국노동연구원.
- 정홍준(2019). 「플랫폼노동과 사회적 대화 플랫폼노동에 대한 전반적인 이해를 위하여」. 『사회적대화』 12 : 42~47.
- 조경배(2016). 「과건노동 및 현행 과건법의 문제점과 법적 과제」. 『민주법학』 62 : 15~45.
- 조돈문·정홍준·조경배(2016). 『노동자로 불리지 못하는 노동자: 특수고용 비정규직 실태와 정책 대안』. 매일노동뉴스.
- 황덕순 외(2016). 『고용관계 변화와 사회복지 패러다임 연구』. 한국노동연구원.
- 한국가사노동자협회(2021). 『가사노동 실태 및 개선방안 토론회』. 가사·대리운전 플랫폼노동자 노동권 확보 토론회 자료집.
- 경향신문(2004. 7. 1). 「대리운전자 15만시대, ‘법제화’ 지지부진」. [https://www.khan.co.kr/national/national-general/article/2004\\_07011847591](https://www.khan.co.kr/national/national-general/article/2004_07011847591) (검색일 : 2021. 9. 20).
- 굿모닝충청(2021. 6. 9). 「‘배차권’ 손에 쥐고 대리기사 조련하는 업계 ... ‘갑질 논란’」 <http://www.goodmorningcc.com/news/articleView.html?dxno=252541> (검색일 : 2021. 9. 20).
- 물류신문(2017. 6. 21). 「창립 1주년 원더스, 업계 최초 ‘원더스 e복지관’ 도입」. <https://www.klnews.co.kr/news/articleView.html?idxno=115596> (검색

- 일 : 2021. 8. 27).
- 서울경제(2014. 9. 4). 「인터뷰 - 한국계 독일인 에브너정, 한국서 퀵서비스 ‘날도’ 창업」 <https://n.news.naver.com/mnews/article/011/0002568945?sid=101> (검색일 : 2021. 8. 27)
- 월간조선(2003. 1). 「동행취재 - 「음주자의 수호신」 대리운전 기사들의 세계」 <http://monthly.chosun.com/client/news/viw.asp?nNewsNumb=200301100019> (검색일 : 2021. 9. 20).
- 한겨레(2021. 10. 7). 「‘플랫폼 갑질’ 비판에 ... 카카오모빌리티, 대리운전노조와 단체교섭」 <https://www.hani.co.kr/arti/society/labor/1014311.html> (검색일 : 2021. 10. 8).
- CLO(2016. 6. 15). 「기획연재 - 라스트마일은 지금 ... ① 날도, 돌연 서비스 중단」 <https://clomag.co.kr/article/1606> (검색일 : 2021. 8. 27).
- \_\_\_\_\_ (2016. 6. 15). 「기획연재 - 라스트마일은 지금 ... ② 이륜차 물류 생태계를 구성하는 자들」 <https://clomag.co.kr/article/1636> (검색일 : 2021. 8. 27).
- \_\_\_\_\_ (2016. 6. 15). 「기획연재 - 라스트마일은 지금 ... ③ 퀵라이더, 이것은 소리 없는 아우성」 <https://clomag.co.kr/article/1639> (검색일 : 2021. 8. 27).
- Ahsan, M.(2020). “Entrepreneurship and Ethics in the Sharing Economy : A Critical Perspective”. *Journal of Business Ethics* 161 (1) : 19~33.
- Andrejevic, M.(2020). *Automated Media*. London, UK : Taylor & Francis.
- Bellesia, F., E. Mattarelli, F. Bertolotti and M. Sobrero(2019). “Platforms as Entrepreneurial Incubators? How Online Labor Markets Shape Work Identity”. *Journal of Managerial Psychology* 34 (4) : 246~268.
- D’Cruz, P. and E. Noronha(2016). “Positives Outweighing Negatives : The Experiences of Indian Crowdsourced Workers”. *Work Organisation, Labour and Globalisation* 10 (1) : 44~63.
- Deng, Z., Z. Zhu, M. Johanson and M. Hilmersson(2016). “Rapid Internationalization and Exit of Exporters : The Role of Digital Platforms”. *International Business Review* 31 (1) : 1~15

- Dunn, M.(2020). “Making Gigs Work : Digital Platforms, Job Quality and Worker Motivations”. *New Technology, Work & Employment* 35 (2) : 232~249.
- Flanagan, F.(2019). “Theorising the Gig Economy and Home-based Service Work”. *Journal of Industrial Relations* 61 (1) : 57~78.
- Gandini, A.(2019). “Labour Process Theory and the Gig Economy”. *Human relations* 72 (6) : 1039~1056.
- Glavin, P., A. Bierman and S. Schieman(2021). “Über-Alienated : Powerless and Alone in the Gig Economy”. *Work & Occupations* 48 (4) : 399~431.
- Hoang, L., G. Blank and A. Quan-Haase(2020). “The Winners and the Losers of the Platform Economy : Who Participates?”. *Communication and Society* 23 (5) : 681~700.
- ILO(2003). “Guidelines Concerning a Statistical Definition of Informal Employment”. Seventeenth International Conference of Labour Statisticians.
- Kalleberg, A. L.(2009). “Precarious Work, Insecure Workers : Employment Relations in Transition”. *American sociological review* 74 (1) : 1~22.
- Köbis, N., I. Soraperra and S. Shalvi(2020). “The Consequences of Participating in the Sharing Economy : A Transparency-Based Sharing Framework”. *Journal of Management* 47 (1) : 317~343.
- Komarraju, S. A., P. Arora and U. Raman(2021). “Agency and Servitude in Platform Labour : A Feminist Analysis of Blended Cultures”. *Media, Culture & Society*, pp.1~18.
- Kuhn, K. M. and A. Maleki(2017). “Micro-entrepreneurs, Dependent Contractors, and Instaserfs : Understanding Online Labor Platform Workforces”. *Academy of Management Perspectives* 31 (3) : 183~200.
- Polkowska, D.(2021). “Unionisation and Mobilisation Within Platform Work : Towards Precarisation-a Case of Uber Drivers in Poland”. *Industrial Relations Journal* 52 (1) : 25~39.
- Randolph, G., H. Galperin and L. Khan(2019). “New Opportunities in the

- Platform Economy : On-ramps to Formalization in the Global South.”  
Just Job Network.
- Rosenblat, A.(2018). *Uberland : How Algorithms Are Rewriting the Rules of Work*. University of California Press.
- Rustagi, P(2015). “Informal Employment Statistics”. *Economic & Political Weekly* 50 (6) : 67~72.
- Scott. R. W.(1994). “Institutions and Organizations : Toward a Theoretical Synthesis”. In W. R. Scott. J. W. Meyer and Associates (eds.). *Institutional Environments and Organizations : Structural Complexity and Individualism*. Thousand Oaks. CA : Sage. pp.55~80.
- Sennett, R.(2000). *The Corrosion of Character : The Personal Consequences of Work in the New Capitalism*. W.W. Norton & Co Inc.
- Shafiei, E., M. Avital, M. Stein(2019). “Crowdwork Platforms : Juxtaposing Centralized and Decentralized Governance” 27th European Conference on Information Systems(ECIS).
- Schminke, M., M. L. Ambrose and R. S. Cropanzano(2000). “The Effect of Organizational Structure on Perceptions of Procedural Fairness”. *Journal of Applied Psychology* 85 : 294~304.
- Steinberg, M.(2021). “From Automobile Capitalism to Platform Capitalism : Toyotism as Prehistory of Digital Platforms”. *Organization Studies*, pp.1~21.
- Sundararajan, A(2016). *The Sharing Economy : The End of Employment and the Rise of Crowd-Based Capitalism*. The MIT Press.
- Surie, A.(2020). “On-demand Platforms and Pricing : How Platforms Can Impact the Informal Urban Economy, Evidence From Bengaluru, India”. *Work Organisation, Labour & Globalisation* 14 (1) : 83~100.
- Ticona, J. and A. Mateescu(2018). “Trusted Strangers : Carework Platforms’ Cultural Entrepreneurship in the On-demand Economy”. *New Media & Society* 20 (11) : 4384~4404.

- Thelen, K. (2018). “Regulating Uber : The Politics of the Platform Economy in Europe and the United States”. *Perspectives on Politics* 16 (4) : 938~953.
- Vallas, S. and J. Schor(2020). “What Do Platforms Do? Understanding the Gig Economy”. *Annual Review of Sociology* 46 (1) : 273~294.
- van Dijck, Jose, T. Poell and M. de Waal(2018). *The Platform Society : Public Values in a Connected World*. Oxford University Press.
- van Doorn, N.(2020). “At What Price? Labour Politics and Calculative Power Struggles in On-demand Food Delivery”. *Work Organisation, Labour & Globalisation* 14 (1) : 136~149.
- Veen, A., T. Barratt and C. Goods(2020). “Platform-capital’s ‘App-etite’ for Control : A Labour Process Analysis of Food-delivery Work in Australia”. *Work, Employment and Society* 34 (3) : 388~406.
- Weber, C. E., M. Okraku, J. Mair, and I. Maurer(2021). “Steering the Transition From Informal To Formal Service Provision: Labor Platforms in Emerging-market Countries”. *Socio-Economic Review* 19 (4) : 1315~1433.
- Weil, D.(2014). *The Fissured Workplace*. Harvard University Press.
- Wood, A. J., M. Graham, V. Lehdonvirta and I. Hjorth(2019). “Networked but Commodified : The (Dis) Embeddedness of Digital Labour in the Gig Economy”. *Sociology* 53 (5) : 931~950.

## Transition from Informal Labor to Platform Labor : The Bright and Dark Sides of Platformization

Lee, ChanWoo · Kim, Jindu · Lee, SangA

Because existing platform labor studies have dealt with the problem of platform labor from a cross-sectional perspective, there was a limitation in being unable to capture the changes in the labor market directly caused by platformization. This study is an attempt to longitudinally analyze how platformization drives formality using the concepts of “institutional formalization” and “labor process formalization” and longitudinally analyze the multifaceted results that emerged in the process. To this end, we compared labor cases on local-based platforms, using in-depth interviews and literature research data. The results of this study are as follows. First, the formalization of the labor process through platformization has positive results in making transactional relationships transparent, standardizing work processes, and alleviating the irrationality of interpersonal control. However, in contrast, it had negative results, such as dependence on platform workers' rating evaluation, increase in working hours in competition for work, and strengthening of labor intensity. Second, as institutional formalization proceeded after platformization, the degree of institutional protection for the existing informal workers was strengthened compared to the past, but the level of informality experienced by workers was still high. In conclusion, this study found that platformization caused various types of lightness and darkness for informal labor. In that respect, this study is meaningful in that it goes beyond the static understanding of the problem of platform labor in existing studies and discovers the change pattern driven by platformization from a temporal perspective.

Keywords : platformization, informal labor, labor process formalization, institutional formalization