

플랫폼 경제의 노동 : 벨기에의 딜리버루 배달원과 스마트(SMart)를 통한 고용형태

Jan Drahokoupil (유럽노동조합연구소(ETUI) 선임연구위원)
Agnieszka Piasna (유럽노동조합연구소(ETUI) 선임연구위원)

■ 서론

온라인 플랫폼은 노동을 조직하는 방식에 변화를 가져올 수 있다. 고용을 통해 노동에 접근하던 방식에서 자영노동에 의존하는 방향으로 이동을 가능하게 하며(Drahokoupil and Fabo, 2016), 임금노동의 구속으로부터 유연성, 독립성, 기업가 정신을 해방시키는 강력한 힘이 있다. 디지털 경제에서는 근로자가 ‘독립계약자(independent contractor)’로 대체되고, 일자리는 ‘긱(gig)’이 된다. 그러나 최저임금, 사회보험 등 대부분의 근로자에 대한 제도적 보호가 고용관계를 기반으로 이루어지기 때문에 자영노동으로의 전환은 명백한 위험 요소를 수반한다. 이 글에서는 플랫폼 노동자가 원하는 유연성과 더불어 고용관계를 기반으로 한 제도적 보호가 어느 정도까지 제공될 수 있는지를 살펴본다. 이를 위해 최대 규모의 음식배달 플랫폼인 딜리버루(Deliveroo)의 2016~2018년 벨기에 사례연구로부터 얻은 결과를 일부 제시하고자 한다(자세한 내용은 Drahokoupil and Piasna, 2019; Vandaele et al., 2019 참조).

딜리버루 사례는 임금고용의 영역에서 이루어지는 플랫폼 노동을 연구한다는 점에서 특히 흥미롭다. 이 플랫폼은 스마트(SMart)라는 중개업체를 통해 근로자를 채용했는데, 이 연구가 진행되는 기간 중에 제휴관계가 종료되었다. 스마트를 통해 일하는 근로자는 급여 외 수당과 제도적 보호를 받는 임금근로자였다. 이러한 방식을 이용하게 된 데에는 딜리버루 배달원의

대다수를 차지하는 학생 취업자들에게 세제혜택을 제공하는 벨기에 조세제도의 특성이 동기로 작용했던 것이 분명하다.

■ 벨기에의 딜리버루 : 스마트(SMart)를 통한 고용형태

2013년 영국에서 설립된 온라인 음식배달업체인 딜리버루는 2015년 9월 벨기에 시장에 진출하면서, 당시 자국시장인 영국에서 사용하고 있던 시급보장제(guaranteed hourly pay structure)를 벨기에에 도입했다. 딜리버루 근로자의 상당수는 예술인과 기타 프로젝트 기반 근로자들에게 단속적인 근무경력 관리 솔루션을 제공하는 업체인 스마트를 통해 자신의 서비스에 대한 보수를 청구하였다(Xhaufclair et al., 2018 참조). 스마트는 이 근로자들에게 고용상 지위를 보장함으로써 사회보장에 대한 접근권을 인정하였다. 이는 학생 신분인 근로자들에게 특히 매력적인 요소였는데, 학생 취업자는 연간 475시간을 일할 수 있으며, '연대' 사회보장 분담금 2.71%만 납부하면 다른 세금 납부 의무가 없기 때문이다. 이러한 이유로 대부분의 학생들은 스마트를 통해 딜리버루에서 일하는 방식을 선택했다.¹⁾

이에 따라 스마트는 딜리버루 그리고 또 다른 음식배달 플랫폼인 '테이크 이트 이지(Take Eat Easy)'와 임금체계 표준화 및 일부 근로자 보호방안 도입을 위한 공동 합의를 체결하는 위치에 있었다. 2016년 5월, 딜리버루의 근로자들은 자영업자 신분으로 일하면서 플랫폼에 비용을 직접 청구하거나,²⁾ 아니면 스마트에 고용되어 일하는 방식 중에서 선택할 수 있게 되었다. 공동 합의를 적용받는 스마트 직원은 실질 최저임금 시급 9.31유로(2017년 6월 기준 9.49유로)가 보장되었으며, (시간당 3건 이상 배달 등에 대한) 성과 보너스와 팁을 받았다. 휴대폰 요금에 대해서는 면세비용으로 부분 지원(시간당 0.12유로)을 받았다. 스마트를 통해 일하는 경우에는 최저 3시간의 근로시간이 보장되었으며, 이에 따라 기술적인 문제로 3시간 근무를 마치지 못한 경우에도 3시간 근무에 대한 보수가 지급되었다. 스마트에 고용된 경

1) <http://www.fondspourlejournalisme.be/telechargements/UberizeMe5.pdf>

2) 자영업자의 경우에는 시급 11유로에 배달건당 2유로가 지급되었으며, 배달 25건당 25유로와 1시간 이내에 3건을 배달하는 경우 1.50유로의 보너스가 추가로 지급되었다.

우에는 안전교육을 받고 산재보험과 책임보험에도 가입되었으며, 보험료는 플랫폼에 청구된 6.5%의 수수료로 충당되었다. 여기에서 더 나아가, 스마트는 고객의 파산이나 지급 지연으로부터 근로자를 보호하기 위한 임금기금도 운영하였다. 이 기금은 2016년 7월 테이크 이트가 파산하면서 바로 그 기능을 입증할 수 있었다. 스마트는 임금기금을 재원으로 자사에 고용된 배달원들에게 340,000유로를 지급하였으며, 이로써 임금기금에 대해 상당한 정당성을 확보할 수 있었다.

딜리버루가 사업을 계속 확장해가면서 스마트에 등록된 배달원의 수도 급격하게 증가하였다. 2017년 10월 스마트에 등록된 배달원의 수는 총 3,828명이었으며 그중 약 1,000명이 해당 월(15일 이상)에 활동하고 있었다.³⁾ 딜리버루 경영진은 딜리버루 배달원의 90%가 스마트를 통해 일한다고 밝혔다.⁴⁾

2017년 10월, 딜리버루는 스마트와의 제휴를 종료하기로 결정하였다고 발표하면서 (Kilhoffer and Lenaerts, 2017), 이러한 변화는 배달원들의 유연성을 확대함으로써 그들에게 유리하게 작용할 것이라고 주장하였다. 2018년 1월부터, 배달원들은 자영업자로서 딜리버루와 직접 계약을 체결하고 일하면서 배달건수를 기준으로 보수를 받게 되었다. 학생은 배달 1건당 5유로, 기타 배달원은 7.25유로를 받았다. 배달원은 스스로 책임보험에 가입하고 이를 관리해야 했으며, 회사는 산재보험 제공 방안을 모색 중에 있다고 말했다.

이와 같은 자영업으로의 전환은 벨기에의 플랫폼 노동 장려 정책 도입과 때를 같이하였고, 반론의 여지는 있을 수 있으나 그러한 정책의 영향을 받았다. 2018년 1월 기준으로, 2년 전에 도입되었던 공식인증 플랫폼 업무 소득에 대한 세제혜택이 확대되어 자영업자의 연소득 최대 6,000유로(월 최대 500유로, 불가연동)에 대해서는 세금이 면제되었다(Lenaerts et al., 2017). 또한 별도의 법률을 제정하여 2017년부터는 학생도 자영업자로서 배달업무를 할 수 있게 하였다.

이와 같이 새로운 플랫폼 노동체제는, 딜리버루의 관점에서 보면 학생 취업자에게 의존하는 것만큼이나 매력적인 세제혜택을 제공하였다. 동시에 이 세제혜택은 학생뿐만 아니라 모

3) <https://smartbe.be/wp-content/uploads/2014/01/251017-Deliveroo.pdf>

4) 2017년 이루어진 스마트(SMart) 경영진과 필자들과의 인터뷰.

든 근로자에게 적용되었다. 더구나 자영업자 사용으로 전환하게 되면서 딜리버루는 스마트와 근로조건을 협상할 필요도 없고 직원 채용과 관련된 다른 제약 없이 급여체계와 근로조건을 변경할 수 있는 유연성을 갖게 되었다. 결과적으로 딜리버루는 당시 노조들과 협상 막바지 단계에 있었던 단체협약의 적용을 받지 않게 되었다.⁵⁾

자영업으로의 전환은 딜리버루에게는 분명 이익이었지만, 배달원들에게는 분노를 야기한 원인이었다. 2018년 1월, 한 집단이 배달원 200명을 대표한다고 주장하면서 자영업 전환에 반대하는 파업을 조직하였다.⁶⁾ 그러나 이 파업이 딜리버루의 스마트를 통한 고용을 종료하는 결정을 막지는 못했다.

이하에서는 스마트를 통한 고용형태를 근로자 측면에서 분석하는데, 특히 스마트를 통해 제공된 유연성과 소득안정성에 중점을 두고 살펴본다. 이 사례연구를 위해 두 가지 데이터를 활용했는데, 첫째는 2016년 9월부터 2017년 4월까지 활동했던 배달원들에 대한 스마트의 행정자료다. 이 자료에는 근로자의 성별, 출생일, 학생 취업자 여부, 2주 단위기간의 근무일 및 근로시간, 총보수 지급액, 휴대폰 요금 지원에 관련된 자료와 함께 개인 고유 ID도 포함되어 있었다. 다른 하나는, 스마트와 공동으로 2017년 12월과 2018년 1월 배달원들에 대해 실시한 설문조사였다.

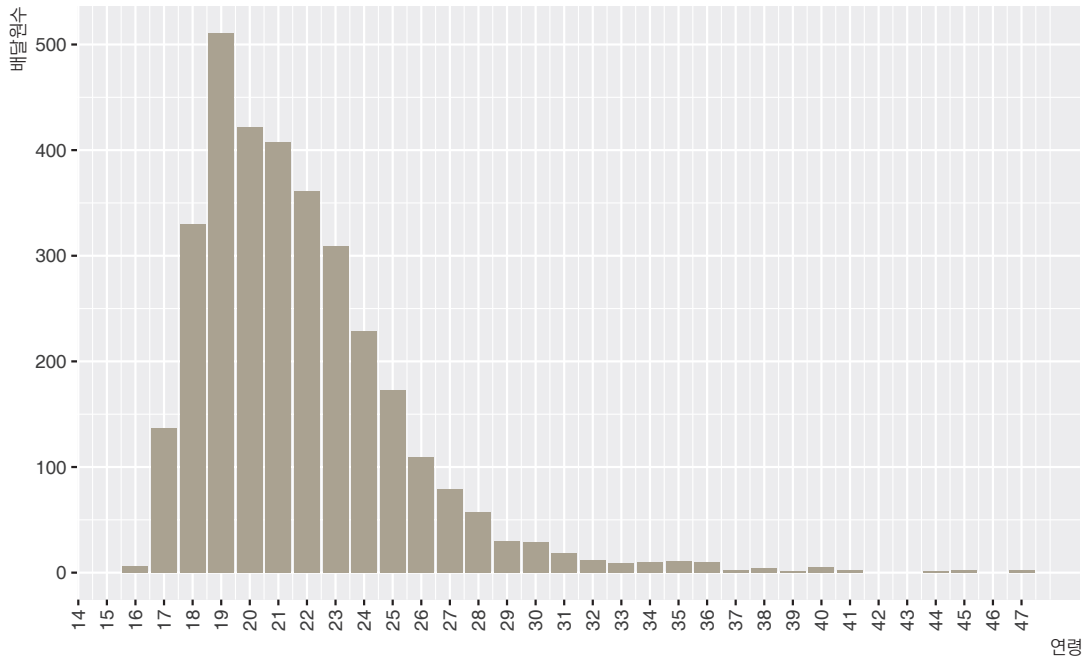
■ 딜리버루 근로자들은 누구인가?

벨기에의 딜리버루 배달원들은 여러 사회인구학적 특성에 있어 비교적 유사한 특성을 가진 집단이다. 대부분이 남성이며(행정자료에 따르면 88.6%, 설문조사 결과에 의하면 86.8% 이 남성임) 이러한 성비 불균형은 벨기에의 운송 관련 업종에서 여성 비중이 전반적으로 낮은 것과 맥락을 같이한다. 배달원의 평균 연령은 21세로, 가장 높은 비중을 차지하는 연령은 19세였으며, 연령이 30세를 초과하는 배달원의 비중은 3%에 불과하였다(그림 1 참조). 학생

5) <https://smartbe.be/wp-content/uploads/2014/01/251017-Deliveroo.pdf>

6) <https://plus.lesoir.be/135248/article/2018-01-20/les-coursiers-deliveroo-en-greve-soit-les-restaurants-sallient-soit-nous-mettons>

[그림 1] 벨기에 딜리버루 배달원의 연령 분포



자료 : 스마트 제공 행정자료.

의 평균 연령은 21세이고, 기타 배달원들의 평균 연령은 24세였다. 조사 결과에 의하면, 대부분은 벨기에 출신이었고(65%), EU 회원국으로는 프랑스 출신(8%)과 네덜란드 출신(3.3%)이 그 뒤를 이었으며, 11%는 EU 28개 회원국 외 국가 출신이었다.

스마트 행정자료에 의하면 딜리버루의 배달원 중 학생의 비중은 82.9%에 달하고 있어 학생에 대한 의존도가 매우 높다. 딜리버루는 채용 및 근로시간 배정에 관한 모든 관리 권한을 갖고 있는데, 학생에게 일을 제공할 가능성이 높다. 스마트가 관련 당국에게 납부하던 사용자 측 사회보험 부담금을 딜리버루가 지원하고 있었는데, 학생들의 경우 이 보험료가 매우 낮았기 때문이다. 결과적으로 학생 배달원을 사용하는 경우 발생하는 간접비용은 총소득의 9%로, 일반인의 경우인 총소득의 55%보다 훨씬 적었다.

■ 유연성

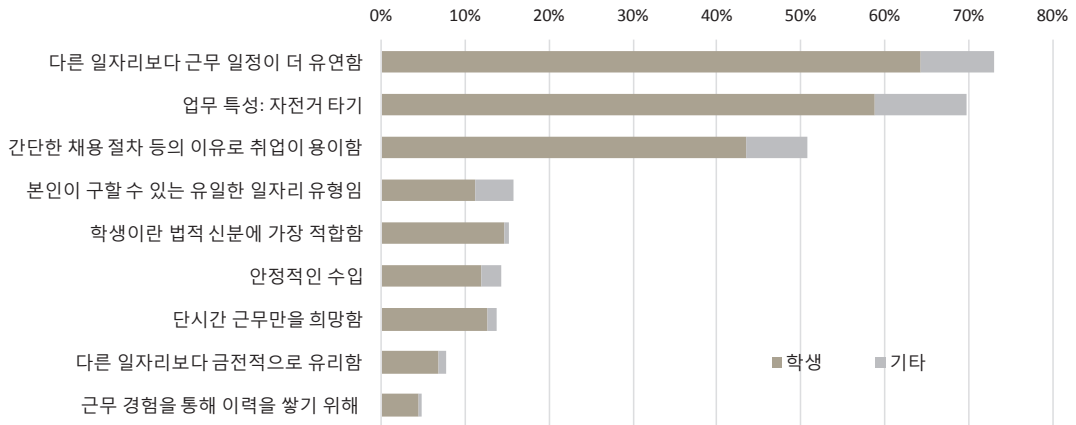
딜리버루는 배달원을 모집하던 당시 양호한 수준의 보수와 균형 잡힌 유연성을 약속하였다. ‘유연한 근무, 경쟁력 있는 보수(flexible work, competitive fees)’가 딜리버루가 자사의 웹사이트에서 채용공고 시 사용했던 슬로건이다.⁷⁾ 실제로 직장생활에서 자유와 유연성은 설문조사 응답자들이 자신이 추구하는 일의 특성으로 꼽았던 것이다. 딜리버루에서 일하게 된 동기에 대해서 응답자의 73%가 다른 일자리보다 근무일정상 유연성이 더 보장된다는 점이 그 이유라고 응답했다(그림 2 참조). ‘업무 특성: 자전거 타기’(70%), ‘간단한 채용 절차 등의 이유로 취업이 용이함’(51%)의 응답이 그 뒤를 이었다. 네 번째로 가장 많이 언급된 이유는 ‘내가 구할 수 있었던 유일한 일자리 유형’(16%)이었다. 단시간 근무형태를 선호한다는 응답은 14%에 불과하였는데, 이는 딜리버루 배달원들이 단시간 근무를 선호하여 각 경제에서의 일자리를 선택한 것은 아니라는 점을 보여준다.

설문조사 대상 배달원들은 자신의 공부 또는 학업 일정에 맞춰 근무하고자 했기 때문에 무엇보다도 근로시간의 유연성을 원했다(그림 3 참조). 배달원의 약 85%가 근로시간 선택에 있어 이를 중요하거나 매우 중요한 요인으로 꼽았다. 그다음으로 중요한 요인은 일과 개인적 관심사의 조화였다(74%). 배달원의 절반 이상(52%)이, 배달 건수에 따른 보너스나 팁을 최대한 받기 위해 배달업무가 가장 많은 시간대에 일하는 것을 고려하였다. 육아나 기타 돌봄 의무에 맞춰 근무일정을 잡는 일이 중요하거나 매우 중요하다고 답한 응답자는 16%를 차지하였다.

실제로는 많은 배달원들이 딜리버루 업무에서 자신이 원하는 유연성을 얻지는 못했는데, 무엇보다도 근로시간 배정에 대한 통제권이 없기 때문이었다. 따라서 많은 응답자들이 자신의 근무일정에 대한 통제권 강화를 희망하였다. 45%는 원하는 즉시 바로 일할 수 있기를 원했고(로그인 후 바로 배달), 44%는 (휴일 또는 학업을 위한) 단기 또는 장기 휴가 사용에 있어, 40%는 근무일정 선택에 있어 유연성 확대를 희망하였다.

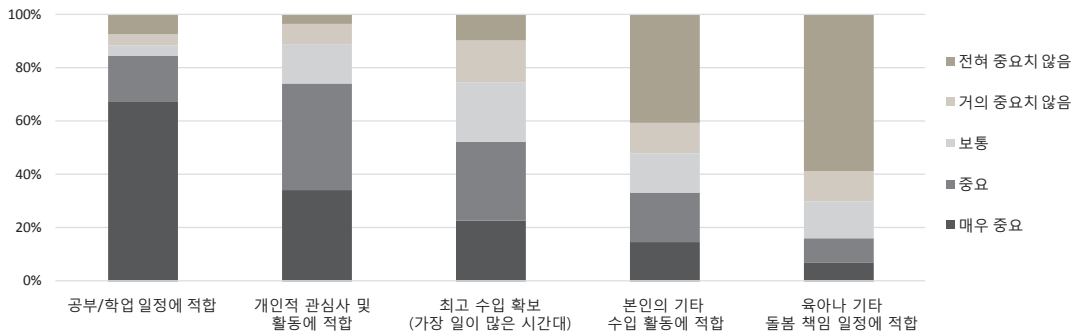
7) <https://deliveroo.be/en/apply?utm-campaign=ridewithus&utm-medium=organic&utm-source=landingpage>

[그림 2] 딜리버루에서 일하게 된 동기



자료 : ETUI와 스마트가 공동 실시한 딜리버루 배달원 설문조사.

[그림 3] 딜리버루 배달원이 근로시간 선택에서 중요시하는 요인들

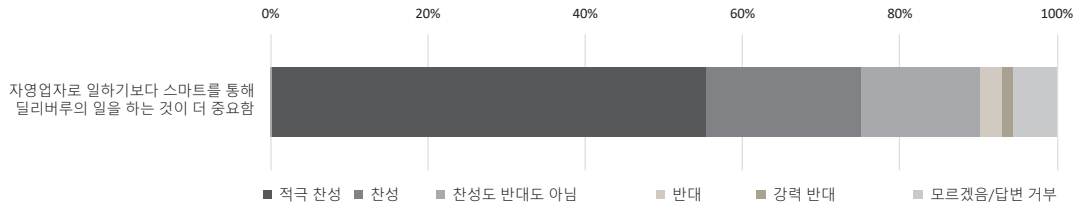


자료 : ETUI와 스마트가 공동 실시한 딜리버루 배달원 설문조사.

또한 응답자들은 일을 원하는 데도 일이 없는 경우에 대해 불만을 토로하였다. 근로시간 배정 알고리즘은 자의적이고 불투명한 것으로 보였으며, 플랫폼의 일방적인 결정에 대해 근로자들은 어떠한 조치도 취할 수 없었고 영향력도 행사할 수 없었다. ‘그들이 나를 다른 근로 시간대가 아니라 이 시간대에 배정하는 이유를 알 방법이 없고, 그저 추측만 할 뿐이다’(id 299).

하지만 이러한 교대근무시간 제도 자체가 문제점으로 인식되지는 않았다는 점에 유의할 필요가 있다. 실제로 사전에 3시간 단위로 근무일정을 정하는 것은 스마트가 체결한 협약에서 호응이 컸던 부분으로, 업무에 있어 최소한의 예측가능성과 안정성이 보장되었다. 배달원들

[그림 4] 딜리버루와 스마트의 제휴에 관한 배달원들의 견해



자료 : ETUI와 스마트가 공동 실시한 딜리버루 배달원 설문조사.

은 일반적으로 3시간 단위의 근무일정이 지나치게 경직적이라고 인식하지는 않았다. 과반수(56%)가 3시간 근무단위가 배달원들에게 지나치게 경직된 방식이라는 주장에 반대하였고(17%는 그러한 주장에 찬성하였음), 47%는 배달원뿐 아니라 딜리버루에게 있어서도 이러한 근무시간 단위가 지나치게 경직적인 것은 아니라고 보았다(이에 반해 13%는 그렇다고 보았음). 실제로 상당수의 배달원들은 매주 동일한 요일 또는 동일한 시간대 근무와 같이 규칙적인 일정으로 근무하는 것을 선호하였는데, 응답자의 42%는 이러한 근무에 적극 찬성한 반면, 31%는 강력하게 반대하였다. 근무일정의 유연성을 딜리버루에서 일하게 된 주된 이유로 꼽았던 응답자들의 경우에도, 규칙적 근무일정을 선호한 비중이 높았다. 38%가 규칙적 근무를 희망한 반면에, 34%는 희망하지 않았으며, 나머지 28%는 답변을 하지 않았다.

끝으로 배달원들은 임금근로자로서 가질 수 있는 유연성에 대해서는 만족하였으며, 스마트를 통한 고용에 의한 혜택 및 보호를 높이 평가하였다. [그림 4]에서 보듯이, 배달원들은 자영업자로 일하기보다 스마트를 통해 딜리버루의 일을 하는 것이 중요하다고 믿었다. 조사에 참여한 배달원 4명 중 3명은 이에 동의 또는 적극 동의하였으며, 반대한 경우는 4%에 불과했다.

스마트를 통한 고용은 위에서 살펴본 바와 같이 전반적으로 좋은 솔루션으로 인식되었다. 계약 당사자 양측에 유연성을 제공하면서도 배달원들에게는 어느 정도의 안정성을 부여하였기 때문이다. 이와 동시에 일부 배달원들은 딜리버루가 배달원을 직접 고용하지 않고 중개업체를 사용하는 점에 대해서 비판하였다.

딜리버루와 스마트의 제휴 종료에 대한 평가들은 일관적으로 부정적이며, 여기에는 불안정성 심화에 대한 우려가 반영되어 있다. 일부 배달원들은 딜리버루에 대해 종속적인 자신의 지위가 드러났으며 근로조건이 전적으로 플랫폼에 의해 통제될 것이므로 자신들에게는 어떠한

보호, 권리 및 권한이 주어지지 않을 것이라고 보았다. 또한 보호장치가 제거되면서 자신들은 시장에 완전히 노출될 것이며 상품으로 전락하면서 존엄성마저 잃게 될 것이라고 믿었다. 새로운 방식에 의해 이전과는 다른 법체제로 이동하면서 직면하게 될 관리비용의 증가 문제를 지적하기도 하였다.

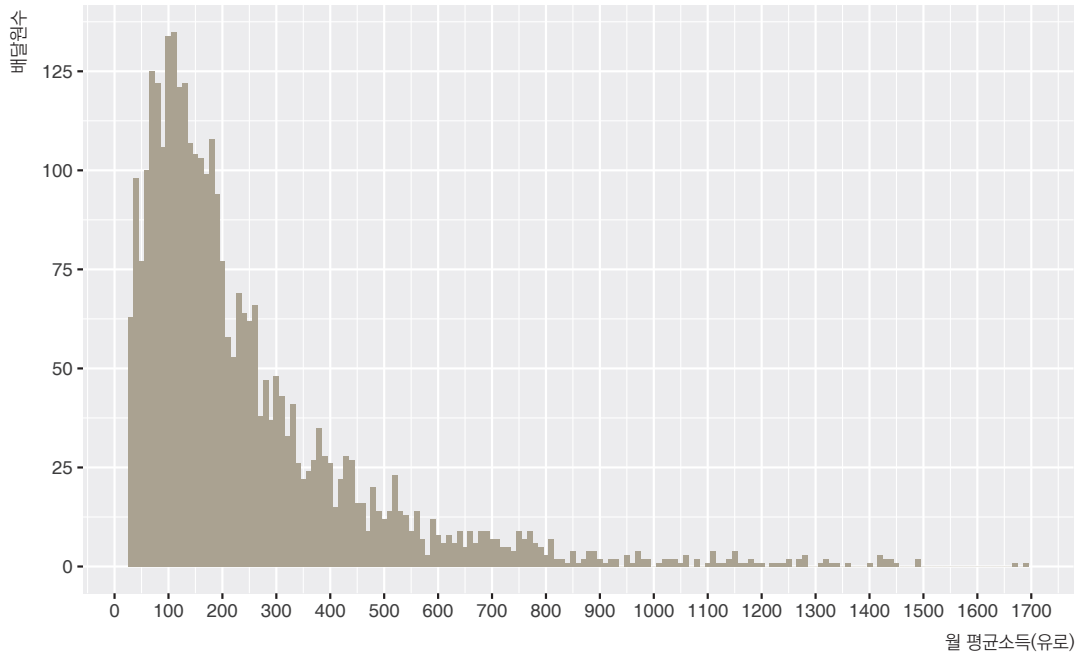
■ 소득과 경제적 안정성

음식배달 플랫폼에서 하는 일은 단시간 저소득 업무다. 배달원의 경제적 상황은 실제로 상당히 불안정하다. 그런데 배달원들은 스마트에 고용되어 누리던 고용보호가 없어지면 자신들의 처지가 더욱 악화될 것으로 예상했다.

더 구체적으로, 스마트 행정자료에 의하면, 배달원들의 월평균 근로시간은 23시간에 불과하다. 중앙값은 17시간으로, 벨기에의 일반 풀타임(약 160시간) 일자리에 비하면 약 1/10에 불과하다. 근로시간이 짧다는 것은 월소득이 매우 낮다는 뜻이다. 월 평균소득(세전)은 249유로(한화 약 32만 원)이고 중앙값은 177유로(한화 약 23만 원)였다(그림 5 참조). 여성들은 평균적으로 남성보다 소득이 낮았다. 남성의 월 평균소득은 258유로(한화 약 33만 원)인 데 비해 여성은 179유로(한화 약 23만 원)였는데, 이는 여성의 근로시간이 더 짧기 때문이다. 학생보다는 일반 근로자의 소득이 더 높는데, 학생은 221유로(한화 약 28만 원), 일반 근로자는 384유로(한화 약 49만 원)의 월 평균소득을 기록했다. 이 또한 일반 근로자의 근로시간이 35시간으로 21시간인 학생에 비해 더 길다는 사실을 반영한다. 소득 분포가 그림과 같이 긴 꼬리의 형태라는 점은 상대적으로 근로시간이 긴 소규모 집단이 존재함을 의미한다. 그러나 해당 1년 동안 월평균 근로시간이 160시간에 이른 경우는 없었다(최대 근로시간은 155시간). 월계약 기준으로 14,465건의 계약 중 54건만이 160시간 이상을 기록했다.

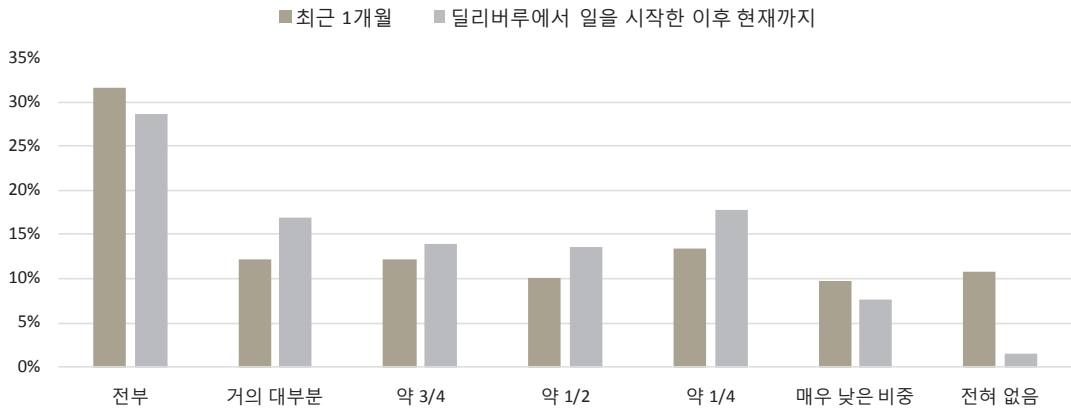
설문조사 결과, 배달원들은 딜리버루에서 버는 소득에 대한 의존도가 높은 것으로 나타났으며 대부분의 경우 이 소득이 주 수입원이었다(그림 6 참조). 딜리버루에서 버는 소득이 배달원의 총소득(장학금, 가족으로부터의 지원금, 자산 또는 자본소득을 포함)에서 차지하는 비중이 3/4 이상이라고 응답한 배달원의 비율은 최근 1개월간 56%였고, 딜리버루에서 일을 시

[그림 5] 벨기에 딜리버루 배달원의 월 평균소득 분포



자료 : 스마트 제공 행정자료.

[그림 6] 벨기에 딜리버루 배달원이 딜리버루에서 버는 소득에 대한 의존도



자료 : ETUI와 스마트가 공동 실시한 딜리버루 배달원 설문조사.

작한 이후에는 60%에 달했다.

전반적으로, 딜리버루 배달원들의 재정상태는 불안정한 편이다. 조사대상 배달원의 1/3은

예기치 않게 300유로(한화 약 38만 원)라는 지출이 필요하게 되면 이를 충당하기가 힘들 것이라고 답했으며, 1/4은 가족이나 다른 사람의 도움이 있어야만 가능하다고 답했다. 26%만이 어려움 없이 혼자서 감당해낼 수 있다고 답했다.

그럼에도 불구하고, 스마트를 통한 고용형태는 딜리버루 플랫폼이 모든 재정적 위험요소들을 근로자에게 전가하지 못하게 하는 완충장치 역할을 하였다. 배달원들은 최소 3시간 단위로 보수를 받으며, 배달건 사이의 대기시간이 길어지는 경우에도 보너스 지급 여부만 달라질 뿐 소득에는 실질적인 영향이 없었다. 많은 배달원들이 스마트를 통한 고용이 상대적으로 한가한 시간대나 한가한 지역에서 일하는 경우에 발생할 수 있는 소득불안정으로부터 배달원들을 보호해 주었다는 점을 언급하였다. 이러한 보장장치가 사라진 것은 배달원들에게 플랫폼을 상대로 한 자신들의 교섭력 약화로 인식되었다.

또한 배달원들은 안전교육, 산재보험 및 (제3자에게 가해진 손해에 대한) 책임보험 등 스마트와의 계약을 통해 확보했던 혜택들도 높게 평가했으며, 응답자의 약 40%가 이러한 혜택에 꽤 또는 매우 만족한다고 답했다. 약 52%에 이르는 응답자는 업무용 장비 사용에 지출한 비용을 환급받는 것이 중요하다고 답하였으며(자전거와 휴대폰 요금이 이에 해당하며, 적어도 휴대폰 요금의 경우 시간당 0.12유로로 비용이 지급됨), 이에 반해 22%는 업무용 장비 사용 비용 지급은 중요치 않다고 답했다. 그러나 응답자의 60%는 업무용 장비 사용 비용 지급이 충분치 않다고 보았으며, 17%만이 충분한 보상이라고 생각했다. 배달원 4명 중 1명(26%)은 업무용 장비 사용 비용 지급이 가능하다는 사실을 알지 못하고 있었다.

대체로 스마트와의 제휴 종료 이후 소득이 감소할 것으로 예상하였다. 2명 중 1명(52%)은 스마트를 통해 고용되었을 때에 비해 소득이 줄어들 것으로 보았고, 이에 반해 22%는 새로운 체제하에서 소득이 늘어날 것으로 기대했다. 나머지는 소득액을 예측할 수 없거나 소득액이 비슷할 것이라고 보았다. 일부 배달원들은 소득을 유지하기 위해서는 더 많은 일을 해야 할 것으로 예상하면서 이로 인해 건강과 안전 측면에서 부정적 결과가 나타날 수 있다고 보았다.

파업을 포함하여 근로자들의 반대시위를 조직화하는 노력에도 불구하고, 딜리버루의 일방적인 결정에 반대하기 위해 배달원들이 할 수 있는 일은 많지 않고 “배달원은 배달만 할 수 있을 뿐이다”(id 193)라는 시각도 있었다.

■ 결론

벨기에 딜리버루 배달원들에 대한 사례연구는, 이러한 유형의 플랫폼 노동이 단속적인 저임금, 짧고 변동이 심한 근로시간, 단기적 관계를 특징으로 확대되고 있는 불안정 노동의 하위 범주임을 확인시켜 주고 있다. 노동력 공급이 수요를 훨씬 초과하기 때문에 근로자의 교섭력이 약하다. 기초적인 직업능력만 요구되고 기술 덕분에 플랫폼에 접근하기가 용이하기 때문에, 진입장벽이 낮다. 대부분의 근로자들이 단기로 일하고 있기 때문에 집단적으로 조직화하려는 동기도 거의 없다. 배달원의 연령 특성상 노조들이 이들을 조직화하기는 어렵다 (Vandaele et al., 2019). 근로자들은 대부분 불안정한 상황에 처해 있고 생계를 위해 여러 가지 일을 하고 있다.

스마트를 통해 고용되었을 때 보장되었던 고용상 지위는 불안정한 근로자들이 직면한 일부 위험요소에 대해 보호를 제공하였다. 무엇보다도 최저임금과 일정한 수준의 근로시간이 보장되었다. 사실상 고용관계는 근로자들에게 적절한 균형을 이룬 안정성과 유연성을 제공하였고, 따라서 근로자들이 추구하였던 것은 자영업 모델의 불확실성이 아니라 자율성이었다. 그러나 플랫폼은 자영업 모델을 선호하였는데, 근로자들의 희생을 바탕으로 자율성과 통제력을 갖게 되기 때문이다. 그러나 스마트를 통한 고용형태는 플랫폼 노동과 그에 기반을 둔 사업모델이 사실은 임금고용에 적합함을 보여준 것이었다.

딜리버루는 근로자를 독립계약자로 처우할 수 있는 동시에 학생을 고용함으로써 얻을 수 있는 세제상 이득을 취하기 위해 스마트와 계약을 체결하였던 것이다. 스마트는 고객(딜리버루)이 근로자로 고용될 자격을 갖춘 이들을 직접 고용하지 않는 대신 스마트를 통해 (간접)고용하는 형태를 허용함으로써 (직접)고용의 기능을 저해하고 불안정 노동을 확대했다는 비판을 받고 있다(see discussion in Xhaufclair et al., 2018).

딜리버루는 근무시간대별 교대근무제도를 배달건당 보수 지급제도로 변경하여 배달원들의 유연성을 높여줌으로써 스마트와의 제휴 종료를 합리화하였다. 실제로 배달원들은 유연성 확대를 자신의 근무일정을 통제할 수 있는 가능성으로 이해하고 실제로 유연성 확대를 선호한다고 답변했다. 이는 ‘누구의 지시도 받지 않는 독립성(being one's own boss)’이 주는 매력과 어느 정도 연관이 있을 수 있으며, 그러한 이점에 반대하기는 힘들기 때문에 설문조사에서

과다 짐계되었을 가능성이 있다. 그러나 교대근무제도 자체가 문제점으로 간주되지는 않았으며, 많은 이들이 이 제도가 가진 예측가능성을 긍정적으로 평가하였다. 무엇보다도, 배달원들은 교대근무제도에 수반되는 소득 안정성을 높이 평가했다. 실제로 대부분의 배달원들은 스마트를 통해 임금근로자로서의 지위를 인정받아 얻을 수 있었던 소득 안정성과 다른 보장 내용을 매우 선호하였다. 따라서 자영업자로의 전환에 대한 근로자들의 견해는 압도적으로 부정적이었다.

딜리버루는 플랫폼 노동에 종사하는 자영업자에 대한 세금 혜택이 도입되면서 스마트를 통한 고용형태를 포기하였다. 플랫폼 노동의 활성화를 목표로 한 세제개혁으로 자영업자 사용이 (학생) 근로자 고용만큼이나 기업에 유리해지자 플랫폼 노동자 상당수의 근로조건과 임금 안정성이 악화되었다. 자영업자 사용 및 배달건당 보수 지급제도로의 전환은 근로조건과 보수를 조직하는 플랫폼의 유연성을 확대할 수 있다는 점에서 딜리버루에게는 매력적인 요소였다.

배달원들이 딜리버루의 스마트 체제 포기 결정을 바꾸는 데 실패했다는 사실은, 플랫폼 노동에서 단체행동을 조직하기가 어렵다는 점을 보여준다. 이직률이 높은 데다가 한시적 특성을 가진 플랫폼 노동의 특성상 근로자들이 근로조건과 보수 개선을 위한 노력에 투자할 만한 인센티브가 거의 없다. 그와 동시에 근로자가 원하고 필요로 하는 보호는, 플랫폼에 적절한 인센티브를 제공하는 세제혜택을 포함하여 강력한 규제를 통해 제공될 수 있다. **KLI**

 참고문헌

- Demoustier, D.(2009), “SmART : un intermédiaire au service de la consolidation ou de la normalisation des pratiques culturelles?” *Observatoire des politiques culturelles* 35(1), pp.64-67.
- Drahokoupil, J. and B. Fabo(2016), *The platform economy and the disruption of the employment relationship*, 5/2016, ETUI Policy Brief, Brussels: European Trade Union Institute. Available at: <https://www.etui.org/Publications2/Policy-Briefs/European-Economic-Employment-and-Social-Policy/The-platform-economy-and-the-disruption-of-the-employment-relationship>.
- Drahokoupil, J. and A. Piasna(2019), *Work in the platform economy: Deliveroo riders in Belgium and the SMart arrangement*. ETUI Working Paper 2019.01, Brussels: European Trade Union Institute.
- Kilhoffer, Z. and K. Lenaerts(2017), *What is happening with platform workers' rights? Lessons from Belgium*, CEPS Commentaries, Available at: <https://www.ceps.eu/publications/what-happening-platform-workers-rights-lessons-belgium>.
- Lenaerts, K., M. Beblavý and Z. Kilhoffer(2017), *Government Responses to the Platform Economy: Where do we stand?* 2017-30, CEPS Policy Insights. Brussels: Centre for European Policy Studies, Available at: <https://www.ceps.eu/publications/government-responses-platform-economy-where-do-we-stand>.
- Valenduc, G.(2017), *Les travailleurs indépendants économiquement dépendants*. Brussels & Louvain-la-Neuve: CSC - FEC (Formation Éducation Culture) & Chaire Travail-Université (UCL-CIRTES), Available at: http://www.ftu-namur.org/fichiers/CSC-ChaireTU-Independants_economiquement_dependants.pdf.
- Vandaele, K., A. Piasna and J. Drahokoupil(2019), *'Algorithm breakers' are not a different 'species': attitudes towards trade unions of Deliveroo riders in Belgium*, 2019.06, Working Paper. Brussels: European Trade Union Institute, Available at: <https://www.etui.org/Publications2/Working-Papers/Algorithm-breakers-are-not-a-different-species-attitudes-towards-trade-unions-of-Deliveroo-riders-in-Belgium>.
- Xhaufclair, V., B. Huybrechts and F. Pichault(2018), “How Can New Players Establish Themselves in Highly Institutionalized Labour Markets? A Belgian Case Study in the Area of Project-Based Work: A Belgian Case Study in the Area of Project-Based Work,” *British Journal of Industrial Relations* 56(2), pp.370-394. DOI: 10.1111/bjir.12281.