

# 디지털 플랫폼과 일의 세계 : 도전과 기회

Uma Rani (국제노동기구 선임경제학자)

디지털 경제는 일의 세계를 탈바꿈하고 일이 조직되는 방식을 바꾸고 있다. 디지털 기술 혁신, 클라우드 컴퓨팅과 인프라의 가용성, 개인·사업체·기기 간 대량 데이터 및 정보 교환의 속도와 비용 개선 등이 디지털 경제의 부흥을 견인 중이다. 이는 다양한 디지털 서비스와 제품을 공급하는 디지털 플랫폼의 확산을 야기하고 있다. 디지털 플랫폼은 여러 경제 부문에 침투하고 일상의 일부로 자리매김하면서 일의 세계에까지 이러한 전환을 이끌어낸다. 2020년 3월 코로나19 팬데믹 선언 이후 재택근무가 증가하면서 노동시장에서 디지털 경제의 성장과 영향은 더욱 강화되었고, 배달 노동 수요의 증가뿐 아니라 온라인 플랫폼 기반 노동의 확대도 이어졌다.<sup>1)</sup>

디지털 노동 플랫폼은 경제적 교류 수단을 재정립하고 일의 조직 및 관계에 급속한 변화를 가져오면서 일의 세계에 중대한 영향을 미치고 있다. 자산경량화, 네트워크 효과, 데이터화, 이동성 등 디지털 경제의 뚜렷한 특징을 활용하는 디지털 노동 플랫폼은 고객, 노동자, 소비자의 위치에 관계없이 여러 사법 관할 지역에 걸친 글로벌 운영이 가능하다. 또한 벤처 자본을 통한 재원조달의 가능성에 따른 클라우드 컴퓨팅과, 클라우드 인프라 서비스의 비용 감소 및 가용성은 지난 10년간 디지털 노동 플랫폼의 진입장벽 완화와 급성장에 기여했다.<sup>2)</sup>

1) Rani, U. and R. K. Dhir(2020), "Platform Work and the COVID Pandemic", *The Indian Journal of Labour Economics* 6, pp.1~9.

2) Cusumano, M. A., A. Gawer, and D. B. Yoffie(2019), *The Business of Platforms: Strategy in the*

디지털 플랫폼은 크게 온라인 노동 플랫폼과 지역 기반 플랫폼으로 분류된다. 온라인 노동 플랫폼은 노동자가 온라인이나 원격으로 작업을 수행할 수 있도록 한다. 이러한 업무에는 번역, 법률·재무·특허 서비스, 프리랜서 및 콘테스트 기반 플랫폼상의 디자인 또는 소프트웨어 개발, 경쟁 프로그래밍 플랫폼을 이용한 지정 시간 내 복잡한 프로그래밍 및 데이터 분석 문제 해결, 미세작업 플랫폼상의 클라우드 워커(crowdworker)로서 이미지 주석 작업, 콘텐츠 심사, 영상 트랜스크라이브 등의 작업이 포함된다. 지역 기반 플랫폼은 구체적인 물리적 위치에서 노동자가 직접 수행하는 작업으로 구성되며, 택시 운전, 배달, 홈서비스(배관공 또는 전기기사), 가사노동, 돌봄 등이 포함된다.

두 가지 플랫폼은 모두 기술과 디지털 앱을 활용하는 노동자와 사업체·고객, 그리고 소비자 간의 연결을 특징으로 한다. 이를 통해 개인이나 사업체는 승차 예약, 음식 주문, 웹사이트 개발이나 문서 번역을 위한 프리랜서 고용 등 다양한 활동을 수행할 수 있다. 플랫폼은 노동자와 사업체·고객을 연결함으로써 일의 미래에 대한 함축성을 지닌 채 노동 프로세스를 크게 변화시킨다. 하지만 여기서 강조할 점은 디지털 플랫폼이 “새로운” 고용기회를 창출하는 것은 아니라는 사실이다. 택시 운전이나 가사노동 등 플랫폼을 매개로 수행되는 일은 이전부터 존재했으며 오프라인 노동시장에서도 계속되고 있다. 플랫폼은 기존 노동시장 내에서 기술에 기반한 노동의 아웃소싱 및 중개, 사업체 및 고객과의 연결을 담당한다.

국제노동기구는 일의 세계에 전개되는 대대적인 변화에서 디지털 노동 플랫폼의 역할을 조사했다. 이 글에서는 100개국 약 1만 2천 명의 노동자, 다양한 사업 부문 70개 기업 대표, 16개 플랫폼 기업, 14개 플랫폼 노동자 연합 등을 대상으로 실시된 설문조사 및 인터뷰를 토대로 한 ILO 보고서를 활용하여 이러한 변화를 살펴본다.<sup>3)</sup>

*Age of Digital Competition, Innovation, and Power*, New York : Harper Collins.

3) ILO(2021), “World Employment and Social Outlook 2021 : The Role of Digital Labour Platforms in Transforming the World of Work”, <https://www.ilo.org/>.

## ■ 디지털 노동 플랫폼의 지리적 성장 격차

지난 10년간 전 세계적으로 디지털 노동 및 지역 기반 플랫폼은 5배 성장했지만, 이 현상은 미국(29%), 인도(8%), 영국(5%) 등 몇몇 국가에 집중되었으며, 이러한 성장은 벤처 자본 투자의 가용성이 뒷받침했다. 디지털 노동 플랫폼에 대한 글로벌 투자 중 약 96%는 아시아(560억 달러), 북미(460억 달러), 유럽(120억 달러)에 집중된 반면, 남미, 아프리카, 아랍 지역의 투자 규모는 40억 달러로 글로벌 투자의 4%에 불과했다. 또한 2019년 디지털 노동 플랫폼이 전 세계적으로 520억 달러의 매출을 기록했지만, 이 중 약 70%는 미국(49%)과 중국(23%)에서 발생했다. 다수의 개도국에서 디지털 인프라의 가용성 격차 문제가 지속되고 있으며 이는 디지털 경제 성장에 제약으로 작용한다. 한편 디지털 노동 플랫폼의 성장 격차는 디지털 격차의 고착화로 이어질 수 있고, 이러한 불균등한 디지털 노동 플랫폼은 디지털 격차를 영속시키고 국가 간 불평등을 악화시킬 수 있다. 이러한 격차를 완화하기 위해서는 조율된 정책 조치가 요구된다.

## ■ 일의 세계를 바꾸는 플랫폼 비즈니스 모델

플랫폼 비즈니스 모델은 일이 조직, 처리되는 방식을 바꾸는 몇 가지 뚜렷한 특징을 갖고 있다. 첫째, 디지털 노동 플랫폼은 ICT로 구현되고, 데이터를 기반으로 하며, 매트릭스와 등급에 따른 알고리즘 관리 관행에 근거하여 일을 할당하고 평가한다. 일에 대한 모니터링 역시 디지털 도구를 활용하여 진행된다. 이러한 관리 방식은 전통적 인적자원 관리 관행과 근본적으로 다르다. 알고리즘 기반 관리 관행은 전통적 노동 공간에 점점 더 깊이 침투하고 있기 때문에 일의 세계에 미치는 함의가 크다.

둘째, 플랫폼 비즈니스 모델은 고정자산 투자 및 운영 비용 부담을 노동자에게 전가함으로써 일이 조직되는 방식을 바꾸고 있으며, 이는 플랫폼의 자산경량화로 이어진다. 예를 들어, 노동자는 온라인 노동 플랫폼의 컴퓨터, 위치 기반 플랫폼의 차량 등과 같은 자본설비를 제공하며, 연료, 유지보수, 라이선스 구매, 인터넷 요금 등과 관련한 비용 역시 부담한다.

셋째, 디지털 플랫폼은 소수의 핵심 노동력만을 직접 고용하고 대규모 외주 노동력을 중개한다. 예를 들어, 프리랜서 플랫폼 기업 PeoplePerHour는 50명을 직접 고용하고, 플랫폼을 통해 약 240만 명의 프리랜서에게 노동을 중개한다. 이러한 구조는 노동비용을 감소시킬 수 있지만 또한 이중 노동시장을 형성할 수 있다. 전자의 직고용 노동자가 종속적인 고용 관계를 갖는 반면, 후자의 외주 노동자는 플랫폼에 의해 종종 자영업자 또는 독립 계약자로 분류되기 때문이다. 플랫폼 노동자의 절대 다수는 고용관계를 맺지 않지만 작업에 접근하기 위해 다양한 유형의 수수료를 지불한다. 플랫폼의 이용약관이 노동조건을 규제하고 이에 따라 노동 권리 및 혜택이 결정된다.

넷째, 플랫폼의 수익 모델은 여러 유형의 수수료나 구독료를 고객과 노동자에게 부과한다. 예를 들어, 주요 프리랜서 플랫폼 한 곳은 2019년 수익의 62%가량을 노동자에게 부과한 수수료에서 창출했다. 이는 대행업체, 사용자, 중개인 등의 수수료 부과 행위를 금지하는 ILO 임금보호협약이나 민간직업소개소 협약 등 국제노동기준에 위배된다.

## ■ 새로운 아웃소싱 수단으로서의 디지털 노동 플랫폼

플랫폼의 등장으로 재무·법무·특허 서비스, 물류, 의료 등 다양한 부문에서 24시간 가용한 스킬을 보유하고 단시간 내에 비교적 낮은 비용으로 작업을 완료할 수 있는 지리적으로 분산된 노동력의 아웃소싱이 가능해졌다. 플랫폼을 활용하는 대기업과 중소기업 수가 증가하고 있으며, 창업 초기 단계 스타트업 역시 플랫폼의 활용 빈도를 높여가고 있다. 2020년 하버드경영대학원이 미국 소재 700여 개 기업을 대상으로 실시한 설문조사 결과에 따르면, 플랫폼을 “꽤 광범위하게” 활용한다고 응답한 기업이 30%, “적당히” 활용한다고 응답한 기업이 30%를 차지했다. 또한 설문조사에 참여한 기업의 약 40%는 플랫폼을 통한 노동력 활용이 생산성 향상과 혁신 성과 제고에 도움이 되었다고 응답했다. 이 연구는 플랫폼을 이용하는 기업이 실험 단계를 뛰어넘어 직원의 잠재역량을 최대한 끌어내는 통합 전략 개발을 위해 필요

에 따라 수시로 플랫폼을 활용하고 있다는 점을 강조했다.<sup>4)</sup>

또한 플랫폼은 기업이 고도의 자격을 갖춘 전문직 및 전문가를 활용하여 지식 창출 및 혁신, 업무 성과 제고에 기여할 수 있도록 한다. 이는 오픈소스 플랫폼을 통한 협업 및 공동창업, 혁신과 개발을 목표로 경쟁 프로그래밍 플랫폼과의 협업하에 진행되는 공개 경쟁 및 챌린지를 통해 이루어진다. 기업은 플랫폼을 매개로 이전에는 가능하지 않았던 창의적인 아이디어와 다양한 솔루션에 접근할 수 있다. 예를 들어, 매사추세츠 소재 플랫폼 기업 톱코더(TopCoder) 회원들은 10주 동안 5만 5천 달러의 상금이 걸린 야심 찬 클라우드소싱 폐암 치료 이니셔티브 지원 작업에 초대받았다. 해당 챌린지에는 62개국에서 500명 이상이 참여하였고, 34명의 참가자가 45개의 알고리즘을 제출했으며, 이는 폐암 종양을 표적 치료할 수 있는 복수의 AI 솔루션 개발로 이어졌다.

플랫폼은 개발자 및 코딩 개발자 커뮤니티를 통해 다수의 혁신적 솔루션을 제공할 수 있으며 비용 절감에도 기여할 수 있다. 그러나 기업의 비용 감소는 노동자의 부담 증가를 의미한다는 사실을 지적할 필요가 있다. 관련 위험 요인을 떠맡아야 하는 노동자는 소득 및 혜택 감소, 일감 공급의 안정성 결여를 경험하게 되며, 이는 안정성의 부재와 불평등 확대로 이어질 수 있다.

지역 기반 플랫폼은 특히 요식업과 소매업의 고객층 확대를 지원한다. 코로나19 팬데믹 이후 이 부문에 종사하는 다수의 업체들이 플랫폼에 의존하여 영업을 지속하고 비용을 낮추었다. 그러나 도전과 위험성 역시 수반된다. 내부 인적자원 역량 손실, 높은 배달 수수료, 부실한 디지털 인프라, 경쟁 관련 사안들, 불공정한 경쟁의 장 등이 대표적인 예이다.

## ■ 소득 창출 기회와 도전을 함께 제시하는 디지털 노동 플랫폼

디지털 노동 플랫폼은 여성, 장애인, 이주노동자 등을 포함한 노동자에게 노동 기회를 제공할 수 있는 잠재력을 갖고 있다. ILO 조사 결과 플랫폼 노동자의 다수가 35세 미만이며 교육

4) Fuller, J., M. Raman, A. Bailey, N. Vaduganathan and J. Palano, et al.(2020), "Building the On-demand Workforce", <https://www.hbs.edu/>.

---

수준이 높은 것으로 나타났다. 특히 개도국에서 이러한 특징이 뚜렷하게 나타났다. 그러나 여성의 플랫폼 노동 참여와 관련한 격차가 여전히 남아 있으며, 프리랜서 플랫폼에서는 작업의 성별 분리 현상이 관측되었다. 디지털 플랫폼에 참여하는 주된 동기로는 부수입의 보완, 재택 근무 선호·필요와 고용 유연성(여성의 경우), 대안 고용기회 부족(택시 및 배달 기사)의 경우 등이 포함된다.

플랫폼 노동은 지역 기반 플랫폼 노동자의 절대다수와, 온라인 노동 플랫폼 노동자의 약 3분의 1의 주요 수입원이다. 그러나 소득 수준은 상당한 차이를 보였다. 온라인 노동 플랫폼의 경우 노동자의 약 2분의 1이 시간당 2.1달러 미만을 받고 있다. 평균 시급은 미세작업 플랫폼에서의 3.3달러부터 프리랜서 플랫폼의 7.6달러에 이르며, 프리랜서 플랫폼의 경우 개도국 노동자의 수입이 선진국 노동자보다 60% 더 낮았다. 수입에 영향을 주는 요인으로는 무급 노동에 사용한 시간(일감 찾기, 프로필 구축 등), 노동공급 과잉으로 인한 경쟁, 높은 수수료 및 기타 비용, 노동 거부로 인한 보수 미지급 등이 있다.

개도국의 앱 기반 택시·배달 노동자는 전통적 방식으로 일을 배정받는 노동자에 비해 수입이 더 높았다. 플랫폼이 노동자에게 제공하는 보너스와 인센티브가 수입 격차의 주요 요인으로 작용했다. 또한 플랫폼은 경쟁적 가격 책정을 유지하기 때문에 이로 인해 전통적 택시 및 배달 부문 수요는 줄어들 수밖에 없다. 앱 호출을 이용하지 않는 전통적 택시기사는 앱 기반 택시기사와의 고객 유치 경쟁에서 빈번하게 뒤처지며 전통적 택시기사들의 운행 간 평균 대기시간은 약 50분으로 조사되었다. 전통적 택시기사는 노동시간이 길어졌을 뿐만 아니라, 상당 비율(48%)이 앱 기반 택시 서비스의 출현으로 운행 횟수가 감소한 경험을 하였다고 응답했다.

디지털 노동 플랫폼에 참여하는 노동자의 다수는 사회보장 혜택을 누리지 못하며, 의료보험, 업무 관련 재해 보상, 실업 및 장애 보험, 고령 연금, 퇴직금 등에서 큰 격차가 관측되었다. 사회보장에 대한 접근이 제한적인 반면, 노동자는 다양한 산업안전보건 위험성에 직면하게 되고, 이는 특히 지역 기반 플랫폼 노동자 사이에서 두드러지게 나타났다. 코로나19 팬데믹은 이러한 위험성을 더욱 높이고 있다. 지역 기반 플랫폼의 경우 노동자는 수요 및 소득 감소를 겪고 있으며, 설문조사 응답자 중 다수는 확진이 될 경우에도 유급 병가나 보상을 받을 수 없기 때문에 자신의 건강뿐 아니라 타인의 건강도 위협해질 수 있다고 응답했다.

플랫폼이 채택하는 알고리즘 관리 관행은 노동자의 노동 접근성, 자율성 및 자유에 중대한 영향을 미친다. 모든 유형의 플랫폼에서 노동자의 등급은 작업 접근성에 결정적이며 중요한 역할을 한다(프리랜서 노동자의 경우 82%). 예를 들어, 고객이 결과물을 거부하거나 낮은 점수를 주면 이러한 평가가 알고리즘에 반영되어 노동자의 전체 등급에 영향을 줄 수 있다. 온라인 노동 플랫폼에서 결과물의 거부는 꽤 흔한 것으로 조사되었다. 노동자의 65%가 결과물 거부를 경험한 적이 있다고 보고했다. 미세작업 플랫폼의 경우 결과물 거부는 알고리즘에 의해 이루어지며, 노동자 중 약 85%는 모든 거부 판정이 타당한 것은 아니라고 응답했다. 이는 노동 접근성에 심각한 영향을 미친다.

또한 평가제는 택시 플랫폼(72%)과 배달 플랫폼(65%) 노동자의 노동 접근성에 중요한 역할을 한다. 택시와 배달 플랫폼에 대한 평가가 노동자의 통제 범위를 벗어난 요인에 의해 영향을 받는 경우도 흔하다. 식당의 주문 접수 지연 또는 교통 체증 등이 예가 될 수 있다. 높은 평가가 노동에 대한 접근을 용이하게 하는 반면, 낮은 평가는 계정 정지 또는 구직 기회의 축소 등을 초래할 수 있다.

알고리즘 관리의 또 다른 주요 측면은 노동자가 시간, 장소, 업무·탐승·주문 선택 등과 관련하여 자유와 유연성을 온전히 누리는 것을 어렵게 한다는 점이다. 약 2분의 1의 노동자가 탐승 또는 주문을 취소할 수 없는 경우가 종종 있으며 취소할 경우 대가가 뒤따른다고 응답했다. 택시의 경우 등급 하락(29%), 계정 차단 또는 정지(26%), 운행 횟수 감소(10%) 등으로 이어질 수 있다. 이 외에도 벌칙이나 벌금, 대기시간 증가, 보너스 삭감 등이 발생한다. 배달 부문의 경우 크게 벌칙과 벌금(30%), 계정 차단(27%)이 발생할 수 있으며, 이 외에도 주문 수 감소, 보너스 삭감, 평가등급 하락 등이 발생할 수 있다.

플랫폼상에서 일이 처리되는 과정은 작업 진행도와 평가 등급을 관찰하는 디지털 도구 및 GPS를 활용하여 정기적으로 모니터링되고 추적된다. 프리랜서 플랫폼의 경우 약 47%의 노동자가 그들의 노동시간이 정기적으로 고객들에 의해 모니터링되고 있다고 전했으며, 46%는 처리된 업무 캡처화면의 정기적 제출을, 43%는 고객이 정한 시간에 서비스 제공을 정기적으로 요청을 받는다고 응답했다. 이러한 이슈들은 노동자가 업무 수행에서 행사하는 자율성과 통제, 고용관계에서의 정확한 반영 여부 등에 대해 중대한 의문을 제기한다.

택시와 배달 플랫폼 노동자가 제기하는 주요 우려 중 하나는 계정 정지이다. 택시 운전사의

약 20%, 배달 노동자의 15%가 계정 정지에 대한 우려를 표명했으며 이 문제는 생계에 막대한 영향을 미친다. 디지털 플랫폼 노동자는 적절한 수입을 올리기 위해 적정 보수를 지급하는 일을 찾느라 분투해야 하는 경우를 흔하게 겪으며, 이는 근로빈곤으로 이어질 수 있다. 국적과 성별에 기반한 기회 배제 또는 낮은 보수 등 차별 또는 괴롭힘을 직접 겪었거나 목격한 노동자도 상당수에 이르렀다.

또한 디지털 플랫폼의 노동조건은 플랫폼이 일방적으로 결정하는 이용약관에 따라 규제되며, 이는 분쟁해결과 노동조건에도 영향을 미친다. 또한 플랫폼 노동자는 노동조건 관련 사안을 해결할 수 있는 단체교섭에도 참여할 수 없다.

마지막으로 플랫폼 노동시장의 도전과제는 일과 노동자를 상응하는 기술에 따라 매칭하는 것이다. 디지털 노동 플랫폼은 이러한 매칭과정을 개선하여 노동자와 고객·사용자를 직접 연결해 노동기회를 제공할 수 있는 잠재력을 갖고 있다. 그러나 특히 프리랜서와 미세작업 플랫폼과 같은 디지털 노동 플랫폼상의 많은 노동자의 숙련도는 스킬 미스매치로 인해 활용되지 못한다. 온라인 노동 플랫폼 노동자는 성공적인 작업 수행을 위해 적절한 스킬과 지식을 보유할 필요가 있으며, 공식적인 교육 및 노동 접근성은 요구되지 않는다. ILO 설문조사 및 관련 학계 연구를 살펴보면 교육과 소득 간 명확한 상관관계가 관측되지 않는다.<sup>5)</sup> 미세작업 플랫폼의 경우 상당 비율의 고학력자(80%)가 유튜브 채널이나 웹사이트 홍보, 윤리적으로 문제 소지가 있는 관광지, 식당, 호텔, 제품 등에 대한 가짜 리뷰 작성을 포함한 제품 및 서비스 홍보 등의 지루하고 수준 낮은 작업을 수행하고 있다. 프리랜서 플랫폼에서는 스킬 미스매치가 다양한 수준으로 관측되었으며, 노동자의 약 62%는 본인의 스킬과 관련된 작업을 수행했다고 응답했다. 택시와 배달 등 저숙련 활동은 교육 수준이 낮은 노동자가 수행하는 것이 일반적이었으나, 몇몇 개도국 정부가 일자리 창출 기회로 플랫폼을 홍보하면서 숙련도에 관계 없이 해당 분야에 진출하는 노동자가 늘어나기도 했다. 높은 자격 수준을 갖추고도 저숙련 업무를 수행하는 노동자 중 상당수는 개도국 정부의 일자리 창출 정책에 의문을 제기하고, 특히 그러한 정책이 지역 경제 및 사회, 노동자의 미래 커리어 전망에서 갖는 타당성에 대한 문제를 제기했다.

5) Herrmann, A. M., P. Zaal, M. M.H. Chappin, and B. Schemmann(2019), “We Don’t Need No Education! How the Gig Economy Challenges the Current Education Paradigm of the Western World”, <https://sase.confex.com/>.

## ■ 디지털 노동 플랫폼의 노동조건 개선을 위한 다양한 규제 대응책

많은 정부들은 새로운 노동 형태와 노동조건이 제기하는 도전과제를 해결하기 위해 규제 이니셔티브 수립에 착수했다. 이로 인해 노동시장 규제의 변화 및 강화가 급속히 진행되고 있다는 사실은 고무적이다. 규제 대응책들은 꽤 다양한 형태를 띠고 있다. 일부의 경우에는 플랫폼 노동자에 대한 사회보장 및 산업안전보건 보장을 제공하거나, 자영업자가 아니라 노동자로 분류하는 사례도 있으며, 플랫폼 활동 관련 자료에 대한 접근권을 보장하는 경우도 있다. 그러나 규제 대응책 간의 차이는 더 큰 저항을 야기한다. 플랫폼은 복수의 사법 관할권에 걸쳐 운영되기 때문에 국가차원의 다양한 규제 대응책은 충분하지도 적절하지도 않다.

## ■ 규제 확실성 및 국제노동기준 적용 가능성 보장을 위한 글로벌 정책 대화 및 조율

규제 확실성과 보편적 노동기준의 적용 가능성을 보장하기 위해 디지털 플랫폼에서 파생되는 기회 활용 및 도전과제 해소를 목표로 글로벌 사회적 대화 프로세스를 가동하는 것은 매우 중요하다. 이를 통해 디지털 노동 플랫폼이 양질의 일자리 기회 제공, 지속가능성이 높은 기업의 성장, 지속가능발전목표(SDGs) 달성 등에 기여할 수 있다. ILO의 “노동에서의 기본원칙 및 권리”는 고용 형태와 관계없이 모든 플랫폼 노동자에게 적용되어야 한다. 또한 공정한 임금제도, 공정한 계약 종료, 분쟁 해결에 대한 접근을 비롯한 ILO 협약에 기반한 원칙들 역시 적용되어야 한다.

이와 관련하여 ILO 보고서는 15개 권고안을 제시하고 플랫폼, 노동자, 정부 간 글로벌 차원의 사회적 대화와 규제 관련 협력을 촉구한다. 이를 통해 더욱 효과적이고 일관성 있는 접근법을 도출함으로써 여러 가지 목표를 달성할 수 있을 것이다. 이를 위해서 다음과 같은 노력이 필요하다.

- 고용 형태의 정확한 분류 및 국가분류체계와의 일치성 보장

- 
- 필요 시 정책 및 법적 틀의 확대·적용을 통해 고용 형태와 관계없이 모든 플랫폼 노동자에게 충분한 사회보장 혜택 보장
  - 플랫폼 노동자의 공정한 계약 종료 프로세스 보장
  - 독점규제법과 노동법 간 조율 강화 등을 통한 자영업 플랫폼 노동자의 단체교섭권 보장 노력
  - 알고리즘의 투명성 및 책임성 보장 **ICLI**