

일본 : 우버이츠 배달 파트너의 노동자성 인정 및 추후 과제

International Labor Trends

국제노동동향 ② - 일본

서성광 (일본 사이타마대학교 인문사회연구과 박사과정)

■ 머리말

코로나19의 여파가 전 세계적으로 지속되면서 각국의 비대면 서비스 업종이 호황을 누리고 있다. 그중 단연 돋보이는 업종은 음식배달 플랫폼이다. 일본의 경우 2016년 서비스를 시작한 우버이츠재팬(Uber Eats Japan)이 코로나19 여파에 힘입어 가맹점 약 18만 개 점포, 배달 파트너 약 13만 명으로 성장했다.¹⁾ 성장세를 지속해오던 우버이츠재팬이 새로운 국면에 접어든 건 배달 파트너들이 우버이츠유니온(Uber Eats Union)이라는 노조를 조직하고, 우버재팬(Uber Japan) 및 우버이츠재팬에 단체교섭을 요구하면서부터다.²⁾ 우버재팬 및 우버이츠재팬은 배달 파트너가 노동자가 아닌 개인사업자에 해당한다며 우버이츠유니온과의 단체교섭을 거부해 왔다. 그러나 최근 도쿄도노동위원회가 우버재팬과 우버이츠재팬 양쪽에 단체교섭에 응하라는 명령을 내리면서 노사 간 대립은 당분간 지속할 것으로 보인다. 이 글에서는 도쿄도노동위원회의 결정 및 사건의 전개 과정, 추후의 쟁점사항 등을 살펴보겠다.

- 1) 朝日新聞デジタル, 「ウーバー配達員「事故や客とのトラブル不安」 労働者の保護進むか」, 2022.12.14.
- 2) 우버재팬 및 우버이츠재팬은 별개의 회사로 모두 미국 우버테크놀로지의 자회사이며, 우버이츠재팬은 우버재팬에 일부 업무를 위탁하고 있다.

■ 부당노동행위 구제 신청 사건

우버이츠유니온이 도쿄도노동위원회에 우버재팬과 우버이츠재팬의 부당노동행위에 대한 구제를 신청하였다. 쟁점은 크게 세 가지로 나뉘는데, 배달 파트너가 노동조합법상 노동자에 해당하는지 여부, 우버이츠재팬과 더불어 우버재팬도 배달 파트너인 조합원과의 관계에서 노동조합 사용자인지 여부, 우버이츠유니온이 제의한 단체교섭에 대한 우버재팬과 우버이츠재팬 측의 거부가 정당한지 여부가 이에 해당한다. 심사 결과는 세 가지 쟁점에 대한 “전부 구제”였다.³⁾

배달파트너의 노동자성

첫 번째 쟁점은 플랫폼을 이용해 업무를 수행하는 배달 파트너를 노동자로 인정하는지 여부였다. 이와 관련해 도쿄도노동위원회는 우버이츠재팬의 활동이 플랫폼 제공에 제한되지 않고 배달업무의 수행에 다양한 형태로 관여하고 있으므로 배달 파트너가 노동조합법상 노동자에 해당한다고 판단했다. 이는 다음 여섯 가지 사항에 근거한다.

사업조직

첫째로 사업을 수행하기 위해서는 노동력을 제공하는 배달 파트너가 필수 불가결하다는 점이다. 도쿄도노동위원회의 조사 결과, 우버이츠재팬 앱 사용자 중 포장주문 비율은 1% 이하이며, 99% 이상이 배달주문이었다. 이렇듯 우세한 배달주문 비율을 통해 우버이츠재팬의 사업은 배달 파트너의 노무제공 없이는 가능하지 않다고 판단했다. 또한 주문자의 만족도 평가가 배달 파트너의 계정 정지에 활용된 것을 강력한 통제 장치 중 하나로 인정했다. 이 외에도 우버 로고가 새겨진 배달용 가방(4천 엔, 자비 구매)은 의무가 아님에도 배달 파트너가 일반적으로 사용하며 음식점과 주문자를 방문할 때 “우버이츠”가 들어간 멘트로 인사하는 것이

3) 본고는 도쿄도노동위원회의 보도 발표 자료 및 별지를 참고하고 있다. 東京都労働委員会(2022), 「Uber Japan事件命令書交付について」, <https://www.metro.tokyo.lg.jp/> (2022.12.14).

권장되는 등 제삼자에게 배달 파트너가 우버 조직 일부로 취급되는 점도 지적되었다.

계약 내용

둘째로 우버이츠재팬이 계약 내용을 일방적으로 결정 및 고지하는 점이다. 배달비는 앱에 표시되는 금액 이외의 선택지가 없으므로 우버이츠재팬이 결정권을 쥐고 있다. 또한 배달 요청에 대한 응답시간이 60초에서 30초로 단축되었음에도 사전에 배달 파트너에게 공지하지 않았다. 따라서 계약 내용의 결정과 변경 모두 배달 파트너는 회사와 교섭할 수 없다는 이유로 배달 파트너와 회사가 대등한 관계로 인정되지 않았다.

노무 대가성

셋째로 보수의 노무 대가성이 인정되는 점이다. 우버이츠재팬에 따르면 자신들은 음식점과 배달 파트너에게 “배송 서비스”가 아닌 “기술 서비스”를 제공하므로, 직접적인 거래 관계는 음식점과 배달 파트너 사이에서 발생한다고 주장했다. 이를 근거로 배달비는 배달 파트너가 음식점에 직접 청구하는 것이라고 항변한 것이다. 그러나 도쿄도노동위원회가 배달비 지급 과정을 살펴본 결과, 우버이츠재팬은 대리 권한으로 음식점을 대신해 주문자로부터 배달비를 받은 뒤 배달 파트너에게 지급하는 것이 드러났다. 즉 음식점은 배달비의 징수 및 지급에 관여하지 않으며 배달비의 결정 및 조정 역시 우버이츠재팬 단독으로 이루어진 것이다. 또한 주문자의 사정으로 배달이 이루어지지 않았을 때도 우버이츠재팬은 배달 파트너에게 배달비를 지급하므로 배달비는 “업무수행에 대한 보수”가 아닌 “노무 제공에 대한 대가성”임이 인정되었다.

업무 관계

넷째, 업무 의뢰에서의 관계이다. 배달파트너는 앱 내 “온라인” 설정 여부, 배달 시간대 및 장소를 자유롭게 결정할 수 있으며 배달 요청 거부에 대한 구체적인 불이익 규정은 없다는 이유로 업무 의뢰에 응해야만 하는 관계임은 인정되지 않았다. 그러나 배달장소가 배달 요청 수락 후 고지되는 점을 고려했을 때 배달 파트너의 자율적인 선택이 제한된다고 할 수 있다. 또한 “온라인 상태에서 배달 요청에 3회 연속 응답하지 않을 경우 계정이 자동으로 오프라인으로 전환되므로, 다시 로그인할 때까지 배달 기회를 잃을 수 있다. 이러한 이유로 배달 파트

너들이 배달 요청을 거부하기 어려운 상황에 놓인 점이 인정됐다.

지휘·감독

다섯째로 넓은 의미에서 지휘·감독 아래의 노무 제공이 인정되었다. 도쿄도노동위원회는 전체 134페이지에 달하는 배달 파트너 가이드북에 초점을 맞췄다. 가이드북에는 배달 개시 전 준비, 배달의 기본적인 절차, 특이상황 및 문제 발생 시 대응 절차 등 배달업무 지침뿐만 아니라, 배달 파트너로서의 마음가짐,接客 태도 등 서비스 측면에 대해서도 상세하게 기재되어 있다. 앞서 언급한 주문자 평가 제도 및 배달 파트너 계정 정지 조치는 배달 파트너가 우버이츠재팬이 원하는 업무절차를 따를 수밖에 없는 것으로 해석되었다. 배달 파트너의 재량은 배송경로 선택 정도지만 이마저도 앱 추천 경로가 아닌 경우 제재를 받을 수 있으므로 재량권이 극히 제한적이라고 판단되었다. 이동 중인 배달 파트너의 위치정보가 실시간 GPS로 파악되며, 음식 수령 및 배달 완료 여부를 앱을 통해 우버이츠재팬에게 보고하는 점 등도 지휘·감독 아래에 있다고 인정되었다.

사업자성

마지막으로 배달 파트너의 사업자성이 인정되지 않은 점이다. 배달 파트너가 원동기나 자전거 등 자신의 배달 수단으로 업무를 수행하는 점은 인정되었다. 하지만 커뮤니티 가이드라인에 따른 경우, 배달 파트너는 음식점 및 주문자와의 불필요한 접촉이 금지되어 있으므로, 독자적인 능력과 노력으로 고유의 고객을 확보하는 것이 어려운 점도 인정되었다. 또한 복수 계정 및 타인 계정 사용, 개인 계정 공유 등의 행위 적발 시 계정이 정지될 수 있으며, 배달업무는 사전에 등록된 본인에 의해서만 이루어질 수 있다. 즉 타인을 고용하는 등의 사업 확대는 불가능하다. 더불어 배달업무에 따른 손해비용 처리 및 위험 부담은 배달 파트너가 아닌 우버이츠재팬의 몫이다. 이러한 이유로 배달 파트너의 사업자성은 인정되지 않았다.

우버재팬의 사용자성

두 번째 쟁점은 우버이츠재팬을 넘어 우버재팬도 노조법상 사용자인지 여부였다. 우버재팬

은 우버이츠재팬으로부터 업무를 위탁받아 배달 파트너 지원 업무를 하고 있기 때문에 우버재팬과 배달 파트너 사이의 직접적인 계약 관계는 인정되지 않았다. 그러나 우버재팬은 광고, 법무, 계약 업무, 배달 파트너의 등록 절차 및 교육, 계정 정지 조치의 운용, 파트너 센터 및 지원 센터의 운영 등 단체교섭 사항의 대부분을 취급하고 있다. 따라서 도쿄도노동위원회는 우버재팬이 실질적으로 배달 파트너 업무에 관여하고 있다고 지적하였다. 이 외에도 배달 플랫폼 사업과 관련하여 우버재팬과 우버이츠재팬의 업무 분담이 명확히 구별되지 않은 점도 언급하였다. 이러한 이유로 배달 파트너의 노동조건 등에 관한 단체교섭 사항에 대해서 우버재팬은 우버이츠재팬과 함께 현실적이고 구체적인 결정이 가능한 지위에 있는 점이 인정되며, 단체교섭에 응해야 하는 사용자 지위에 있다고 판단되었다.

단체교섭 거부

마지막으로 우버재팬과 우버이츠재팬이 우버이츠유니온의 단체교섭에 응하지 않는 점이 논의되었다. 이와 관련해 우버이츠재팬은 첫 번째 쟁점, 우버재팬은 두 번째 쟁점에 따라 사용자 지위가 확인되어 우버이츠유니온과의 단체교섭에 응해야 함이 인정되었다. 결과적으로 도쿄도노동위원회는 두 회사가 우버이츠유니온의 단체교섭 제의에 응하지 않은 것은 이유 없는 단체교섭 거부에 해당한다고 판단하였다.

■ 추후의 전개 과정

〈표 1〉은 우버재팬 및 우버이츠재팬과 우버이츠유니온의 대립을 시간순으로 나타내었다. 도쿄도노동위원회가 우버재팬 및 우버이츠재팬에 우버이츠유니온과의 단체교섭에 응하라는 명령을 내린 후, 두 회사는 중앙노동위원회에 재심사를 요청했다. 두 회사는 배달 파트너는 노동자가 아니므로 단체교섭 대상이 아니라는 태도를 고수하고 있다. 중앙노동위원회의 조사 및 의견 결정까지 1년 이상이 소요될 전망이다. 향후 중앙노동위원회의 결정에 불복할 경우 우버재팬 및 우버이츠재팬 또는 우버이츠유니온은 해당 명령을 취소하도록 제소할 수 있

<표 1> 우버재팬 및 우버이츠재팬과 우버이츠유니온의 대립 전개

시기	경과
2014.8.5.	우버재팬 택시 배차 서비스 시작
2016.9.29.	우버이츠재팬 서비스 시작
2019.10.3.	우버이츠유니온 설립(2019년 3월부터 결성 준비)
2019.10.8.	우버이츠유니온이 우버재팬 및 우버이츠재팬에 단체교섭 요구서 발송
2019.10.18.	우버재팬 및 우버이츠재팬이 우버이츠유니온과의 단체교섭 거부 서류 발송
2020.3.16.	우버이츠유니온이 도쿄도노동위원회에 중재 조정 신청
2022.11.25.	도쿄도노동위원회가 우버이츠유니온의 단체교섭권 인정
2022.12.7.	우버재팬 및 우버이츠재팬이 중앙노동위원회에 재심사 신청
2024.	중앙노동위원회의 명령 예정
2024.	우버재팬 및 우버이츠재팬 또는 우버이츠유니온이 명령 취소에 대한 제소 가능
2024.~	지방·고등·최고재판소에 의한 단체교섭권 최종 결정

다. 부당노동행위에 대한 판결은 각 지역의 노동위원회와 중앙노동위원회, 지방 재판소, 고등 재판소, 최고 재판소를 거치게 되므로 흔히 “5심제”로 불리는데,⁴⁾ 보통 10년 정도가 소요된다.⁵⁾ 따라서 우버이츠유니온의 배달 파트너들이 노동자성을 인정받고 단체교섭을 하기까지 많은 절차와 시간이 필요할 것으로 보인다.

■ 추후 쟁점

프랑스, 영국, 스위스를 비롯한 여러 국가에서 플랫폼 노동자의 노동자성을 인정한 사례가 있으므로 우버이츠유니온에게도 법률적인 절차는 유효한 해결책이다. 그러나 재판이 장기화 되는 상황보다는 우버재팬 및 우버이츠재팬과의 단체교섭이 성사되는 것이 조합원들에게는

4) 厚生労働省(2003), 「〈資料〉不当労働行為審査制度の在り方に関する研究会中間整理」, 『労働法律旬報』, 1555号, pp.45~49.

5) 新志有裕(2022), 「ウーバー配達員、労組法「労働者」認定のインパクト 争いは中労委へ、残された論点は?」, 弁護士ドットコム, <https://www.bengo4.com/> (2022.12.18).

실질적이고 즉각적인 도움일 것이다. 반면 우버재팬 및 우버이츠재팬은 법률 심사 과정 장기화를 통해 단체교섭에 대한 법적 강제를 지연시키는 것이 유리할 것이다. 즉 법률적 판단과는 별개로 단체교섭이 가능한 여건을 조직하는 것이 우버이츠유니온의 과제다. 이에 대한 주요 쟁점 사항은 다음과 같다.

첫째, 협상력과 직결되는 조합원 수이다. 우버이츠유니온은 설립 당시 조합원 수가 18명이었으며, 도쿄도노동위원회에 구제 신청을 할 당시에는 30명이었다. 약 13만 명에 달하는 배달 파트너 전체 인원에 비하면 조직력이 약하다. 조합원 수가 적을 경우 우버이츠 및 우버이츠재팬은 단체교섭을 계속해서 거부하거나 단체교섭을 하더라도 법적 테두리 안에서의 형식적인 대응에 머물 수 있으므로, 우버이츠유니온은 교섭 과정을 주도하기 어려울 것이다. 조합원을 늘리기 위해 조합원비를 월 500엔으로 정하고 있지만 플랫폼 노동 특성상 조직력이 낮다는 취약성이 존재한다. 따라서 앞으로 어떻게 조합원 수를 늘릴지가 관건이다.

둘째, 노동조합 간 연대이다. 우버이츠유니온의 경우, 우버재팬 및 우버이츠재팬과의 협상뿐만 아니라 플랫폼 산업 전반의 노동조건에 대한 개선을 요구하고 있다. 이에 따라 우버이츠유니온은 Wolt라는 배달 플랫폼 기업의 노동조합 결성에도 동참하고 있다.⁶⁾ 플랫폼 노동 특성상 한 회사만이 아닌 여러 회사의 배달노동을 겸하고 있는 경우가 많으므로, 개별 회사 내의 조직력은 낮더라도 노조 조직화를 기업 단위에서 산업 단위로 확장할 수 있는 가능성이 보인다.

마지막으로, 기존의 정규직 중심 노조와의 차별화이다. 일본의 경우 한국과 마찬가지로 노조 활동에서 정규직과 비정규직 사이의 대립이 존재한다.⁷⁾ 이에 비해 플랫폼 노동자 조합은 상대적으로 다른 계층 노동자들의 이익을 직접 침해할 가능성이 적으므로 조직화에 대한 저항이 적다. 그 덕분에 노동자 계층 간 대립을 극복하고, 타 노조와의 협업 가능성이 엿보인다. 우버이츠유니온이 노조 설립 당시부터 일본 노동조합의 전국 중앙조직 중 하나인 일본노동조합총연합회와 연계를 지속해오고 있는 점이 그 근거다.⁸⁾

6) 우버이츠유니온(2022), 「Woltへの団体交渉申入れ」, <https://www.ubereatsunion.org/> (2022.12.18).

7) 兵頭淳史(2013), 「労働組合の変貌: 非正規労働者の組織化とコミュニティ・ユニオンを中心とする研究動向の検討」, 『社会政策』, 第4巻第3号, pp.141~151.

8) 前葉富雄, 山根木晴久(2020), 「自由な働き方」に何が起きているのか!?: ウーバーイーツ配達員の

■ 맺음말

이 글을 통해 일본 플랫폼 노동자의 노동자성 및 단체교섭권과 관련해 도쿄도노동위원회의 결정을 살펴보았다. 도쿄도노동위원회가 부당노동행위를 심사하는 기간은 평균 440.4일이지만,⁹⁾ 이번 심사에는 984일이 소요되었다. 심사에 긴 기간이 필요했던 이유는 우버이츠유니온이 철저하게 쟁점을 분석하고, 그에 맞는 근거들을 충분히 제시했기 때문인 것으로 판단된다. 일본 우버이츠유니온이 노동자성을 인정받기 위해 제시한 논리적 관점들은 추후 한국 플랫폼 노동자들의 노동자성 인정을 둘러싼 쟁점에서도 참고할 사항이 많을 것으로 보인다.

KLI

声」,『連合/日本労働組合総連合会運動企画局』,第32巻第9号, pp.2~5.

9) 東京都労働委員会, 「審査の期間の目標と達成状況の公表」, <https://www.metro.tokyo.lg.jp/> (2023.1.10).