

플랫폼 노동 혹은 크라우드 워크

박제성 (한국노동연구원 연구위원)

이번 호 국제노동브리프의 기획특집 주제는 “플랫폼 노동 혹은 크라우드 워크”이다. 생소한 개념이다. 그래서 용어 설명부터 할 필요가 있겠다. 플랫폼이라는 말은 기차역의 승강장이나 로켓 발사대 또는 연설을 위해 설치된 연단 등을 가리키는 말이다. 우리말로 옮기자면 발판, 토대, 기반 정도의 뜻이다. 컴퓨터가 등장하고 인터넷 시대가 되면서 플랫폼이라는 말은 디지털 연관 활동들이 전개되는 온라인상의 기반을 가리키게 되었다. 구글, 페이스북, 애플 등이 대표적이다. 스마트폰이 보급되면서 플랫폼은 마치 하나의 시장처럼 상품의 수요와 공급을 매개하는 의미로 확장되었다. 따지고 보면 시장이란 것도 물건을 사고파는 터를 의미하는 것이니 플랫폼의 뜻과 일맥상통한다고 하겠다. 플랫폼 노동이란 바로 이 시장의 기능을 하는 플랫폼에서 상품처럼 거래되는 노동을 의미한다. 유사 택시 서비스를 제공하는 우버(Uber), 유사 호텔 서비스를 제공하는 에어비앤비(Airbnb), 자질구레한 일이나 잔심부름을 제공하는 태스크라빗(TaskRabbit), 음식 배달서비스를 제공하는 딜리버루(Deliveroo) 등이 대표적이다. 한국에서는 카카오드라이버(대리운전), 푸드플라이(음식 배달), 핑동(잔심부름) 등을 예로 들 수 있다.

크라우드 워크(crowdwork)란 군중을 의미하는 영어 단어 크라우드(crowd)와 노동을 의미하는 워크(work)를 결합한 말이다. 그러므로 군중노동 정도로 번역할 수도 있을 것이다. 그런데 군중노동은 지상의 공장이나 작업장에서 다수의 노동자들이 함께 일하는 것도 지칭

할 수 있지만, 클라우드 워크는 디지털 플랫폼에 기반해서 이루어지는 군중노동만을 가리킨다. 이것은 고객이 요청하는 서비스를 전 세계에 흩어져 있는 수많은 노동자들이 조각조각으로 제공하면, 이 서비스의 조각들을 하나로 통합하여 완성된 모습으로 제공하는 방식이다. 예를 들어 누군가가 어떤 글을 번역하는 서비스를 플랫폼에 요청하면 전 세계의 노동자들이 한 문장만 번역하든지, 한쪽만 번역하든지, 원고 전체를 번역하든지 각자 능력껏 번역한 조각을 플랫폼에 올린다. 플랫폼은 그중에서 품질이 좋은 번역 조각들만을 모아서 전체 번역문을 완성시켜 고객에게 제공한다. 노동자는 한 단어당 0.01센트를 받는 식이다. 이것을 클라우드 소싱(crowdsourcing)이라고도 하는데, 군중을 상대로 기금을 조성하는 클라우드 펀딩과 비슷한 개념이라고 할 수 있다. 클라우드 펀딩은 조각 돈을 모으고, 클라우드 소싱은 조각노동을 모은다는 점만 다르다. 아마존 메커니컬 터크(Amazon Mechanical Turk) 또는 클라우드 플라워(CrowdFlower) 등이 대표적이다.

이 클라우드 워크도 디지털 플랫폼을 기반으로 이루어진다는 점에서 플랫폼 노동의 하위 개념으로 설정할 수도 있다. 우버형 플랫폼 노동 혹은 호출형 플랫폼 노동과 클라우드 워크형 플랫폼 노동 혹은 군중형 플랫폼 노동으로 구분하는 것이다. 그런데 혹자는 우버 같은 것도 클라우드 워크로 분류하기도 한다. 누군가 플랫폼에서 서비스를 요청하면 노동자 군중 가운데 한 명이 그 서비스에 응답함으로써 노동력의 거래가 성사되기 때문이다. 이 경우는 군중이 함께 일하는 것이 아니라 군중 가운데 한 명이 일을 하러 나선다. 이렇게 정의하면 우버형(호출형) 클라우드 워크와 AMT형(군중형) 클라우드 워크로 구분될 것이다(후자는 사실 동어반복이다). 나아가 어떤 연구자는 이러한 유형의 노동을 온 디맨드 워크(on-demand work)라고 부르기도 하고, 또는 이러한 노동을 기반으로 한 경제라는 의미에서 깃이코노미(gig economy)¹⁾라는 용어를 사용하기도 한다.

국제노동브리프 편집위원회는 용어의 다양성 자체가 이 새로운 형태의 노동이 제기하는 질

1) 깃(gig)이라는 말은 참여 또는 계약을 의미하는 engagement의 줄임말인데, 원래 1920년대 미국 남부 뉴올리언스에서 하룻밤 즉흥 재즈 연주를 위해 흑인 재즈 연주자들을 채용하던 것을 가리키는 말이었다.

문의 어려움을 반영한다고 생각해서, 하나의 용어를 선택하기보다는 플랫폼 노동과 클라우드 워크를 나란히 병용하는 태도를 취하기로 했다.²⁾ 플랫폼은 외래어로서 국어사전에 등재되어 있는 말이기 때문에 굳이 번역이 필요하지 않다. 그래서 플랫폼 노동이라고 그냥 써도 된다. 그러나 클라우드와 워크는 외국어이기 때문에 우리말로 번역하는 것이 바람직하다. 하지만 군중노동으로 해야 할지, 클라우드 노동으로 해야 할지, 전혀 다른 말로 번역해야 할지, 아직은 좀 더 많은 논의가 필요한 상태라는 점을 고려하여 일단 영어를 그대로 음차하여 적기로 한다.

이처럼 용어 자체가 통일되어 있지 않을 뿐더러, 어떤 용어로 어디까지를 포괄할 수 있는 지조차 명확하지 않기 때문에, 이 새로운 형태의 노동에 관한 실태조사는 극히 드물다. 어슐러 휴스와 사이먼 조이스의 글 “유럽 클라우드 워커의 경제사회적 상황과 법적 지위”는 영국, 독일, 네덜란드, 스웨덴 등 유럽 4개국의 실태조사 결과이다. 생각보다 빠르고 넓게 클라우드 워커가 확산되고 있음을 알 수 있다. 프랑스 일간 르몽드의 노동전문기자인 안느 로디에의 글 “프랑스 노동시장의 조용한 혁명”은 플랫폼 노동의 확산이 청년실업과 맞물려 노동시장의 양극화와 불평등을 심화시킨다는 사실을 충실한 저널리즘으로 보여주고 있다. 실태조사 결과는 법적으로도 어려운 질문을 제기한다. 플랫폼에 기반하여 일하는 플랫폼 노동자의 노동권과 사회보장권은 어떻게 보장될 수 있는가? 플랫폼 노동자는 노동법상 노동자인가, 자영업자인가? 누가 플랫폼 노동자의 사용자인가, 플랫폼인가, 고객인가? 군중형 플랫폼 노동의 경우 도 대체 어느 나라의 법을 적용할 수 있는가? 도이블러와 클레베의 글 “클라우드 워크: 새로운 노동형태 - 사용자는 사라지는가?”는 이 어려운 질문들에 대한 노동법학자의 고민을 담고 있다.

2) 그럼에도 불구하고 필자의 견해를 여기에 제시하여 놓는 것이 허용되지 않는 것은 아닐 것이다. 필자는 플랫폼 노동을 상위개념으로 해서 호출형 플랫폼 노동과 군중형 플랫폼 노동으로 구분하는 것이 적절하다고 생각한다. 그리고 그러한 노동을 하는 사람을 플랫폼 노동자로 부르고, 특히 군중형 플랫폼 노동을 하는 사람은 플랫폼 군중 노동자 혹은 필요한 경우 클라우드 노동자로 부르면 되지 않을까 생각한다.

국제노동브리프 편집위원회는 플랫폼 노동 또는 클라우드 워크에 관한 질문들의 어려움과 중요성을 고려할 때, 이 주제를 한 번만 취급하고 넘어가기보다는 두 번에 걸쳐 좀 더 풍부하게 다루는 것이 좋겠다고 생각했다. 그래서 8월호에 이어 9월호에서도 같은 주제를 다룰 것이다. 디지털 혁명이 노동관계에 미치는 영향에 대해서 우리나라에서도 논의가 확산되고 있다. 국제노동브리프의 글들이 논의의 심화에 기여할 수 있기를 기대한다. **KLI**