

# 플랫폼 노사관계와 단체교섭\*

- 음식배달 · 대리운전 · 퀵서비스 사례 -

박 성 국\*\*

본 연구는 음식배달 · 대리운전 · 퀵서비스 플랫폼 종사자를 종속적 계약자로, 플랫폼 기업을 고용관계의 주체로 규정한다. 실태연구 결과, 음식배달 플랫폼에서 단체교섭과 사회적 협의를 병행한 조정된 노사관계 체제가 형성되었다. 노사관계 형성에는 플랫폼 시장의 규모화와 기업 인수합병, 노동자 · 사용자성 상호인정이 영향을 미쳤다. 플랫폼의 노동조합 조직화와 단체교섭은 전통적인 노사관계에서 나타난 것과 다른 양상이었다.

## I. 머리말

디지털 기반의 플랫폼(Platform) 경제는 새로운 경제현상을 뜻하는 용어다. 플랫폼은 생산자와 소비자가 만날 수 있는 개방적인 공간을 의미하며, 공통의 규율을 적용함으로써 가동된다(Alstynne · Choudary · Parker, 2016). 플랫폼 노동은 비정규 고용형태로서 특정 업무를 처리하는 유급노동을 의미한다. 즉 일거리를 매개로 노동공급자 대 플랫폼, 노동공급자 대 소비자가 연결되는 것이다. 노 · 사가 일자리를 매개로 고용관계를 맺는 방식과 다르다. 국제노동기구(ILO)에 따르면, 플랫폼 노동은 온라인으로 일거리를 받아 온라인에 납품하는 웹 기반 플랫폼 노동(crowd work), 온라인으로 일거리를 받아 오프라인에 납품하는 지역기반 플랫폼 노동(on demand work)으로 분류된다(Eurofound, 2018; 전국서비스산업노동조합연맹, 2019).

전통적인 기준과 비교하면 플랫폼 종사자는 다른 노동과정과 노동조건에 놓였고, 고정된 작업장, 노동시간 및 조건에서 제한을 받지 않는다. 노동자성과 사용자성 모두 특정하기 어렵기 때문에 플랫폼 노사관계는 형성될 수 없다는 게 지배적인 가설이었다. 그러나 기존 가설은 언

\* 이 글은 고용노동부 학술연구용역사업의 일환으로 수행한 『2020년도 노사관계 실태분석 및 평가』 보고서를 요약 · 정리한 것이다.

\*\* 한양대학교 경영학부 강사(zzzkuk@naver.com).

제나 대안가설의 도전을 받는 법이다. 국제노동기구는 2018년 종사상 지위 분류체계 개편 작업을 통해 임금노동자이지만 특수고용직으로 오분류된 종속적 자영업자에 대해 ‘종속적 계약자’로 규정하면서 대안가설 형성에 불을 지폈다. 선행연구에서는 플랫폼 기업은 수익창출 구조를 가지고 있으며, 가격 결정권뿐만 아니라 종사자의 업무를 통제한다고 분석했다. 특히 지역기반, on-demand형 플랫폼 기업은 종사자에 대한 도의적 책임뿐만 아니라 고용관계의 주체로서 규정된다는 대안가설이 설득력을 얻고 있다(정홍준, 2020). 이에 따라 본 연구는 플랫폼 노동 가운데 ‘지역기반, on-demand형’인 음식배달·대리운전·퀵서비스에서 노사관계가 형성되고 있다고 분석했다.

전통적 노사관계이론에 따르면, ‘노사관계 제도’는 절차적 제도와 내용적 제도로 구분된다. 절차적 제도는 단체교섭과 분쟁조정제도와 같이 노사간 상반된 입장을 조정하는 규칙 또는 기준을 뜻한다. 내용적 제도는 절차적 제도에 따라 만들어진 임금, 노동시간 등 결과물을 의미한다(임상훈, 2006). 본 연구에서는 지역기반, on-demand형 플랫폼 노사관계도 절차적 제도와 내용적 제도의 결과물을 만들었다고 규정한다. 지역기반, on-demand형에 속하는 음식배달, 대리운전, 퀵 등 종사자들이 노동조합을 결성한 데 이어 단체교섭을 추진했거나 완료한 데 따른 것이다. 그렇다면 2020년에 전개된 3개 플랫폼 노동자의 노조 조직화와 단체교섭은 지배적인 가설을 뒤집는 증거로 봐야할까. 이러한 흐름은 2021년 플랫폼 노사관계에 어떤 영향을 미치는 걸까.

본 연구는 지역기반, on-demand형 플랫폼 가운데 뜨거운 감자로 부상한 음식배달·대리운전·퀵 플랫폼을 중심으로 2020년 노조 조직화와 단체교섭·사회적 협의를 둘러싼 쟁점을 살펴봤다. 이를 바탕으로 핵심 변인을 도출하고, 일치·차이 병용법(안재홍, 2006)에 따라 비교분석해 플랫폼 노사관계 형성의 필요충분조건을 제시했다. 아울러 2021년 플랫폼 노사관계를 전망했다.

## II. 플랫폼 경제와 이해관계자

### 1. 음식배달 플랫폼과 이해관계자

전통적인 음식배달은 소비자와 음식점을 직접 연결했다. 지난 2010년 전후로 인터넷 기반의 플랫폼 중개업체가 성장하면서 음식배달서비스 경로는 매우 복잡해졌다. 이해관계자는 고객, 배달주문 플랫폼, 음식점, 배달대행사, 배달대행 프로그램사, 배달기사로 구성된다. 사업구조는

세 가지로 유형화한다. 첫째, 음식주문 앱과 배달대행서비스를 동시 수행하는 유형이다. 둘째, 배달대행업체·프로그램사가 모바일 앱을 통해 소비자와 배달기사를 매칭하는 방식이다. 셋째, 복수의 프로그램을 사용하는 배달대행사와 배달기사들이 주문요청을 공유하는 유형이다.

코로나19 확산으로 음식배달업은 상승세다. 통계청의 온라인쇼핑동향조사에 따르면, 2019년 음식배달서비스 시장규모는 약 10조 518억 원가량이며, 2020년 20조 원에 달할 것으로 전망된다. 2019년 12월 요기요·배달통 운영사인 딜리버리히어로(DH)와 배달의민족 소유사인 우아한형제들이 합병을 했다. 때문에 딜리버리히어로와 우아한형제들 합병사는 음식주문 앱 점유율 90% 이상을 장악한 지배적인 업체로 부상했다. 특히 배민라이더스 소속 배달기사들의 노동조합 결성으로 인해 우아한형제들은 음식배달 플랫폼 대표기업으로 부각되었다. 2019년 말 우아한형제들의 매출액은 5천 611억 원으로 2015년 495억 원에 비해 11배 이상 성장했다. 2018년까지 영업이익을 기록했던 우아한형제들은 2019년 이후에는 영업손실을 기록했다. 우아한형제들은 주문 앱인 배달의민족을 운영하고, 우아한청년들은 배달대행사인 배민라이더스를 운영한다. 한편 2020년 11월 16일 공정거래위원회는 배달의민족·요기요·배달통 3사 통합에 따른 높은 시장 점유율을 문제 삼으며, 딜리버리히어로가 운영하는 요기요 매각을 전제로 합병을 조건부 승인했다.

서비스연맹 서비스일반노조에 따르면, 지난 2020년 6월 현재 배민라이더스에 전속된 배달기사는 약 2,283명이다. 지역별로 보면, 배민라이더스 전속기사는 서울(1,800명), 인천(150명), 대전(150명)에 몰려 있다. 우아한청년들은 배민라이더스와 배민커넥트를 구분하여 고용형태와 노동조건을 관리한다. 전용 콜을 수행하는 배민라이더스는 이륜차를 회사에 지입하고 배달대행 계약서를 체결한다. 회사측은 배차 알고리즘을 통해 배달기사의 출·퇴근을 관리하고, 주당 근무시간은 60시간 정도이며, 전속성이 높기 때문에 노조 가입 및 조직화가 활발한 편이다. 반면 배민커넥트는 전용 콜을 수행하는 방식이 아니라 주문 콜을 자율적으로 선택하고, 주당 근무시간은 약 20시간 정도이며, 노조 가입률은 낮다.

## 2. 대리운전 플랫폼과 이해관계자

대리운전은 다른 사람을 대신해 자동차와 고객을 목적지까지 유상으로 운송하는 행위이다. 국토교통부에 따르면, 2020년 2월 현재 대리운전서비스업 시장규모는 최대 3조 원인 것으로 파악되었다. 대리운전업체는 3,058개소, 대리운전기사는 16만 3천~16만 5천 명에 이르는 것으로 조사되었다. 지난 2013년 3,851개였던 대리운전업체는 7년 만인 2020년에 약 800여 개 줄었다. 대리운전자 1인당 1일 평균 운행횟수는 5.4회, 1개월 평균 21.7일을 근무하는 것으로 나타났다(국토교통부, 2020).

이해관계자는 고객, 대리운전업체, 프로그램사, 대리기사로 구성된다. 대리운전업체는 운전 기사를 모집해 프로그램에 등록한 다음, 고객의 운송주문을 대리기사에게 전송한다. 특수 사업 형태는 2개가 있다. 첫째, 대형 기업체와 대리운전업체가 체결한 계약이다. 이른바 '전담 콜'이다. 둘째, 온라인과 오프라인(O2O)을 통합한 사업형태로서 카카오모빌리티와 같은 기업이다. 카카오드라이브는 앱을 통해 고객의 대리운전 요청을 대리운전기사에게 직접 전달한다. 대리운전 프로그램은 로지소프트, 콜마너, 아이콘 소프트사 프로그램이 대표적이다. 이 가운데 로지소프트는 약 87.3%의 대리운전업체가 이용하는 최대 프로그램사이다. 반면 2020년 국내 2위 대리운전 프로그램사 콜마너를 인수한 카카오모빌리티는 고객과 대리운전업체, 대리운전업체와 대리기사의 연결을 아우르는 영업영역을 확보하면서 대리운전 업계의 강자로 떠올랐다. 카카오모빌리티는 대리운전 사업뿐만 아니라 택시운영 및 중개업도 겸한다. 지난 2017년 167억 원에 이어 2019년에는 1,048억 원의 매출액을 달성하면서 매출액은 10배 이상 성장했지만 2019년 영업손실은 약 221억 원에 달했다.

대리운전업체와 운전기사들은 운전위탁계약, 위수탁계약, 모집계약, 운전대행계약 등을 체결한다. 산재보험보상보험법 시행령 제125조 제9호에 따르면, 대리운전기사는 하나의 대리운전업체로부터 업무를 의뢰받아 대리운전을 하는 특수형태근로종사자라고 규정된다. 하지만 대리운전기사는 복수의 대리운전업체와 계약을 맺고, 복수의 대리운전 프로그램을 이용한다. 대리운전기사와 대리운전업체 간 수익배분은 예치된 충전금을 통해 자동정산하는 방식으로 이뤄진다. 반면 카카오드라이브를 이용했을 경우 기사는 대리운전 요금의 20%의 수수료를 카카오모빌리티에 지급한다. 대리운전기사는 고객평가시스템에 의해 노동통제를 받는다. 한편 코로나 19 확산에 따라 약 30% 대리운전 운송요청이 줄었다는게 업계의 분석이다.

### 3. 퀵서비스 플랫폼과 이해관계자

퀵서비스는 이륜자동차 등을 이용해 고객이 의뢰한 운송물을 원하는 장소까지 배송하는 사업 형태이다. 2015년 기준 퀵서비스업 시장규모에 대해 통계청은 약 4천억 원으로 추정한 반면, 서울퀵서비스협회는 약 4조 원으로 추산했다. 퀵서비스 종사자에 대해 통계청은 약 1만 3,853명으로 집계한 반면, 서울퀵서비스협회는 약 17만 명으로 추산했다. 퀵서비스 업체에 대해 통계청은 1,253개로 산출한 반면, 서울퀵서비스협회는 약 4,000개로 집계했다.

이해관계자는 고객(의뢰인), 퀵서비스 업체, 프로그램사, 수취인으로 구성된다. 대개 퀵서비스 업체와 배송기사는 공용망에 올린 배송정보를 선택할 수 있는 공유배송시스템을 활용한다. 퀵서비스 업체는 자사기사들에게 우선 배차하되, 주문처리가 어려운 경우 동일프로그램을 사용하는 타사 업체의 등록기사에게 배차한다. 동일한 프로그램을 사용하는 퀵서비스 업체는 연합

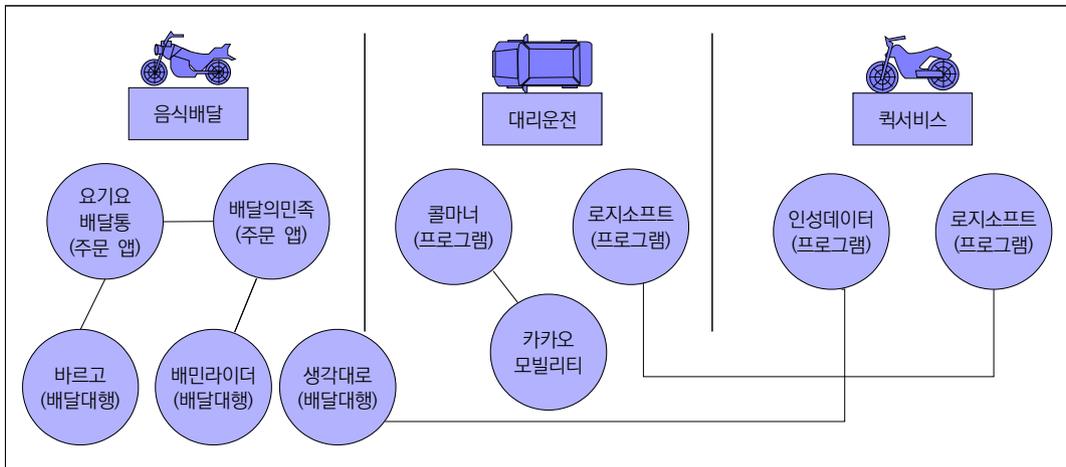
또는 공용 콜센터를 구성한다. 프로그램사는 인성소프트, 로지소프트 등 4대 프로그램사가 독점적 시장 지배력을 가지고 있다. 이 가운데 인성소프트는 2016년 약 2,053개 퀵서비스 업체와 거래관계인 것으로 나타나 약 90%의 시장 점유율을 보인다. 인성소프트를 운영하는 (주)인성데이터는 국내 최대 배달대행업체인 생각대로를 계열회사로 두고 있다. 인성데이터는 지난 2019년 전년 대비 61% 성장한 353억 원의 매출액을 기록했고, 영업이익은 54억 원, 당기순이익은 92억 원을 내는 건실한 중견기업이다. 또한 공용 콜센터에 관한 지배적인 영향력을 갖고 있으며, 배송기사와도 이해관계가 얽혀 있다.

퀵서비스 기사 가운데 복수의 퀵서비스 업체를 활용하는 이들은 공유기사, 한 곳의 퀵서비스 업체를 활용하는 이들은 전속기사이다. 공유기사의 계약형태는 별도로 없는 반면, 전속기사는 대체로 노무공급계약을 체결하는데 그 수는 매우 적다. 일평균 배송은 약 14.7건으로 코로나19 확산 이후 약 30%의 물량이 감소했다. 퀵서비스 업체는 앱 프로그램 등록과 활용을 바탕으로 배송기사를 통제하며, 수익배분은 기사 77%와 업체 23%로 나뉜다. 배송기사의 몫은 프로그램, 출근비, 보험료, 유지비, 통신비, 이용비용을 제하면 약 55%로 줄어든다. 퀵서비스 업체는 공용 콜센터에 지급하는 1%를 제하고 약 22%를 수익으로 가져간다.

#### 4. 플랫폼 기업 생태계와 변화

[그림 1]과 같이 3개 플랫폼 대표기업들은 서로 얽혀 있다. 음식배달 주문앱인 요기요·배달통과 배달대행사인 바르고는 관계사이며, 대주주는 독일계인 딜리버리히어로(DH)이다. 배달의 민족(주문 앱)과 배민라이더스(배달대행)도 통합 플랫폼을 구축했고, 우아한형제들이 운영하며,

[그림 1] 3개 플랫폼과 지배기업 관계도



우아한청년들을 계열사로 두고 있다. 딜리버리히어로와 우아한형제들은 지난 2019년 12월 인수합병을 추진해 '우아DH'라는 합자회사를 설립했다.

국내 1위 배달대행사 생각대로는 쿼서비스 최대 프로그램사인 인성데이터 계열회사다. 대리운전 2위 프로그램사인 콜마너와 카카오모빌리티는 합병했다. 대리운전 1위 프로그램사인 로지소프트는 쿼서비스 프로그램사다. 2020년 11월 공정거래위는 DH와 우아한형제들 간 합병에 대해 국내 2위 주문 앱 '요기요' 매각을 전제로 조건부 승인을 했다. 이후 12월 28일 공정위는 'DH-배달의민족의 결합 승인'을 최종 발표한 가운데 DH 코리안은 요기요의 지분을 전량 매각하겠다고 밝혔다. 이에 따라 2021년 음식배달 플랫폼 생태계는 변화가 예상된다. 이미 온라인 쇼핑몰의 강자 쿠팡이 음식주문 앱과 배달대행(쿠팡이츠)을 바탕으로 도전장을 내면서 관련 시장은 요동치고 있다. 대리운전 플랫폼도 콜마너와 카카오모빌리티의 합병으로 시장 재편에 들어갔다. 근거리 퀵배송 물량이 음식배달 라이더들에게 넘어간 쿼서비스 플랫폼도 변화가 예상된다. 3개 플랫폼 시장의 재편과 규모화는 노조 조직화와 단체교섭에 영향을 준 것으로 분석되었다.

### III. 플랫폼 노조 조직화와 단체교섭

#### 1. 음식배달 플랫폼 노조와 단체교섭

##### 가. 노조 조직화와 단체교섭

음식배달 플랫폼 노동조합은 두 곳이 있는데, 서비스일반노조(위원장 이선규)와 라이더유니온(위원장 박정훈)이다. 서비스일반노조에는 배민라이더스 전속기사들이 많이 가입했다. 2020년 10월 말 노조가 밝힌 조합원은 약 300여 명이며, 민주노총 산하 서비스연맹에 가입했다. 반면 지난 2019년 5월 1일에 창립한 라이더유니온은 11월 5일 서울시부터 설립신고증을 받았다. 2020년 10월 말 현재 노조가 밝힌 조합원은 290명이며, 상급단체에 가입하지 않았다. 라이더유니온은 지난 2020년 11월 11일 고용노동부로부터 전국단위노조 설립신고증을 받았다.

라이더유니온이 2019년 12월 13일 단체교섭을 요구한 데 대해 배민라이더스 운영사인 (주)우아한청년들은 12월 16일 단체교섭 요구사실을 공고했다. 서비스연맹 서비스일반노조도 우아한청년들에게 단체교섭을 요구하면서 교섭창구 단일화 절차가 개시되었다. 2개 노조의 교섭창구 단일화 절차를 주도한 노동위원회는 2020년 2월 14일 교섭대표노조로서 서비스일반노조를 확

정했다. 노사는 4월 23일에 첫 단체교섭 상견례를 가졌다. 서비스일반노조와 우아한청년들은 6개월 동안 20여 차례 이상 단체교섭을 벌인 끝에 10월 23일 단체협약 체결식을 개최했다. 앞서 잠정합의안은 투표율 77.1%, 찬성률 97.6%로 조합원 투표를 통과했다.

노사간 쟁점이 되었던 단체협약 총칙의 조항들은 <표 1>과 같다. 총칙에는 △유일교섭단체로 노조 인정 △배송대행 계약서보다 단체협약 우선 적용 △배송계약 체결한 조합원에게 단체협약 적용 △배송대행 계약서 제·개정 시 조합 의견청취 등이 명시되었다. 특히 단체협약 적용범위 조항은 배민라이더스 전속기사에게 적용되는 기업별 수준의 단체협약임을 입증하는 증거이다. 즉 초기업노조인 서비스일반노조와 우아한청년들 간의 교섭형태는 공동교섭이지만, 단체협약은 기업내 협약으로 규정되는 셈이다.

이외에 <표 2>에 따르면, 노조활동과 관련해 회사측은 단체교섭 소요시간 관련 비용, 조합 사무실 운영에 필요한 집기 및 비품 구매, 조합 행사비용 일부를 지원하기로 했다. 단체교섭 대상은 조합활동, 안전·보건, 배송료·배송시간·배송환경 및 배송조건, 라이더 인권보호 및 사회적 인식개선에 관한 사항으로 국한했다. 논란이 되었던 계약해지 조항의 경우 배송대행 계약서에 의거하되, 관계법령 및 사회통념상 절차에 따라 처리하는 것으로 합의되었다. 배차 문제에 대해 회사측이 일반모드·AI모드 등 어느 한 쪽에 치우쳐 배차하지 않는 것으로 정리되었고,

<표 1> 서비스일반노조와 우아한청년들 단체협약 총칙

1장 총칙	내 용
제1조 '교섭단체'	회사는 노동조합이 전 조합원을 대표하여 배송환경과 배송조건 및 조합활동 권리에 관하여 교섭하는 노동단체임을 인정한다.
제2조 '협약의 우선'	본 협약에 정한 기준은 회사의 배송대행 기본계약서에 우선하여 적용한다.
제3조 '적용범위'	본 협약은 회사와 배송대행 기본계약을 맺고 배송업무를 수행하는 조합원에게 적용한다.
제4조 '배송대행 기본 계약서 제·개정'	회사가 조합원의 배송조건에 영향을 미치는 배송대행 기본계약서를 제정 또는 개정할 때는 조합의 의견을 청취한다.

<표 2> 서비스일반노조와 우아한청년들 단체협약 주요 조항

	조합활동	교섭대상	계약해지	배달료	중개수수료	배차	사회인식 개선	산업안전·보건
합의 사항	- 단체교섭 소요 시간 협의비용 지급 - 집기 및 비품 구매 일부, 조합 행사비용 지원	조합활동, 안전·보건, 배달료·배송시간·배송조건, 라이더 인권보호 및 사회적 인식개선	배송대행 기본 계약서에 의거, 관계법령 및 사회통념상 합리적 절차에 따라 처리	배달료 거리할증 날씨할증 특별할증	연제	일반모드·AI모드 일방배차 금지	- 연 2회 캠페인, 토론회 개최 - 세부내용은 조합과 회사 협의	- 신규 입직자, 라이더 안전교육 태풍·폭설·폭우 등 중대위험 시 배송중단 - 1인당 10만 원 검진비용 지급
조항	제7조	제10조	제14조	제16조	제17조	제20조	제22조	제23·24·25조

배달 라이더에 관한 사회적 인식개선을 위해 연 2회 캠페인과 토론회를 개최하기로 했다. 신규 입직자는 1개월 이내, 라이더는 6개월 내 안전교육을 받기로 했으며, 태풍·폭설·폭우 등 중대 위험 시 배송을 중단하기로 했다. 또한 1인당 건강검진비도 10만 원씩 지급하기로 했다.

한편 임금협약서에는 배달료와 증개수수료를 명확히 규정했으며, 배달료는 배송대행서비스를 하고 받는 일체의 금품으로 배달료·거리할증·날씨할증·특별할증으로 구성했다. 이번 합의에서 배달료를 인상하지 않은 대신 회사측이 조합원으로부터 징수하고 있는 배달증개 수수료는 면제하기로 했다. 아울러 장기근속 조합원에 대해 100만 원의 휴가비를 지급하기로 했고, 1년 이상 고용관계를 유지한 조합원에게 건강검진 10만 원도 지원하기로 했다.

### 나. 플랫폼 사회적 합의

플랫폼 노동 대안마련을 위한 사회적 대화 포럼(위원장 이병훈)은 2020년 10월 6일 서울 중구 YMCA회관에서 협약식을 체결했다. ‘플랫폼 경제발전과 플랫폼 노동 종사자 권익보장에 관한 협약 -배달서비스업을 중심으로’가 그것이다. 사회적 대화 포럼은 지난 4월 1일 출범한 이래 6개월 동안 총 5차례 전체회의, 7차례 간사회의를 개최한 이후 6번째 전체회의에서 협약식을 가졌다. 총칙을 포함해 6장으로 이뤄진 협약은 공정한 계약, 작업조건과 보상, 안전과 보건, 정보보호와 소통, 후속과제를 담았다. 총칙에는 플랫폼 경제와 종사자의 권익을 보장하기 위해 협약에 참여하는 주체의 역할과 노력을 명시했다. 배달서비스업 적용대상은 플랫폼 기업, 공급자, 소비자, 배달 노동 종사자이다. 플랫폼 노동 종사자의 경우 플랫폼을 매개로 운송수단을 통해 업무를 수행하는 종사자로 규정했지만 근로기준법상 근로계약을 체결한 종사자는 제외했다. 아울러 사회적 합의에 참여한 노조와 기업들은 타 플랫폼 논의를 이어가기 위해 ‘상설협의체’를 구성하기로 했다. 특히 사회적 대화 포럼은 △노동실태 유형별 조사와 법·제도 개선방안 △배달 플랫폼 노동자 안전과 권익정책 △고용·산재보험 제도 개편 등 사회안전망 체계 △직업훈련 및 고용서비스 방안 △배달서비스업 법적 정의와 근거 법률 △플랫폼 상설협의체와 정부의 일원화된 소통체계 등을 정부에 요구했다.

한편 제도화된 사회적 대화기구인 경제사회노동위원회 산하 디지털 플랫폼 노동 배달업종 분과위원회(위원장 박찬임)는 2020년 9월 16일 배달 종사자에 대한 산재보험 적용기준을 재검토하고 적용제외 신청 남용을 방지하는데 합의했다.

## 2. 대리운전 플랫폼 노조와 단체교섭

대리운전노동조합은 지난 2005년 대구지역에서 처음 설립되었다. 2020년 현재 서울·경기·

충북·대전·광주·전남·부산·울산·경남·대구·제주·전북 등 12곳에 노조가 설립된 가운데 전국단위노동조합은 2020년 7월 고용노동부로부터 설립신고증을 받았다. 전국대리운전노동조합(위원장 김주환)은 2017년에 설립신고를 냈으나 3년여가 지나서 설립신고증을 받았다. 노조가 밝힌 조합원 수는 약 1천 명이며, 상급단체는 민주노총 서비스연맹이다.

대리운전노조와 대리운전업체 간 첫 단체교섭은 2007년으로 거슬러 올라간다. 대구에서 전개된 대리운전 종사자와 대리운전업체 간 협상은 기본요금 인상 등을 합의하면서 마무리되었다. 지역 노동조합과 지역의 지배적인 업체 간의 비공식적 협상을 통해 도출한 합의였다. 이후 광주와 전남지역에서도 대구지역과 유사한 합의가 이루어진 가운데 2013년 경남지역 대리운전 노사는 기본요금 인상 등 7개항의 합의문을 작성했다. 충북(2018년), 울산·대구·전남(2019년) 지역 대리운전 노사도 노조활동 보장, 기본요금 인상, 불법 프로그램 근절, 노조 발전기금 지원 등에 의견을 모으고 합의문을 작성했다. 지역별 대리운전노조와 시장을 과점한 대리운전업체들이 집단교섭 형태로 이러한 성과들을 도출했지만 지속성과 법적 구속력을 갖추지 못했다. 그간 대리운전 노사는 △표준계약서 체결 여부 △배차 제한 등 노동조건 △노동조합 활동 보장 △개인 단체보험 가입 등을 두고 입장이 엇갈렸다. 한편 전국대리운전노조가 지난 2020년 8월 14일 단체교섭을 요구한 데 대해 카카오모빌리티는 이를 거부했다. 이에 대해 중앙노동위원회는 2020년 12월 10일 카카오티(T) 대리를 운영하는 카카오모빌리티에게 “대리운전노조의 교섭요구에 응해야 한다”고 결정했다.

### 3. 퀵 플랫폼 노조와 활동

퀵서비스 노동조합은 지난 2007년 3월에 설립되었지만 설립신고증을 받지 못했다. 이후 민주노총 서비스연맹에 가입한 퀵서비스 노조는 2010년 비영리 법인인 흥익 퀵서비스 사업을 전개하는 한편, 특수고용직 노동기본권 쟁취 및 산재보험 전면 적용 캠페인에 참여했다. 이후 2019년 서울퀵서비스노조, 경기퀵서비스노조가 서울시·경기도로부터 설립신고증을 받았다. 서울퀵서비스노조는 지배적인 프로그램사인 인성데이터에 단체교섭을 요구했지만 진척되지 않았다. 인성데이터는 사용자성이 없다는 이유로 들어 단체교섭을 거부했다.

## IV. 3개 플랫폼 비교분석

밀(John Stuart Mill)에 따르면, 사례비교 접근에서 필요충분조건 분석은 ‘일치와 차이 병용법’

〈표 3〉 3개 플랫폼 노사관계 형성에 관한 비교분석

사례	독립변수						종속 변수
	자본 재편과 규모화	상호인정		단체교섭	사회적 협의	쟁의 발생	
		노동자성 인정	사용자성 인정				
음식배달	1	1	1	1	1	0	1
대리운전	1	1	0	0	0	1	1
퀵서비스	0	1	0	0	0	0	0

에 근거한다. 일치법과 차이법을 교차적용해 하나의 독립변수를 가려내는 방법이다. 즉 일치법을 통해 종속변수에 영향을 미치는 복수의 독립변수를 확인한 후 부정적 사례를 추가해 차이법을 적용한다. 이에 따라 특정 독립변수가 종속변수에 영향을 미친 것을 확인할 수 있다(안재홍, 2006).

본 연구에서는 3개 사례 분석을 바탕으로 자본 재편과 규모화, 노사간 상호인정, 단체교섭, 사회적 협의, 쟁의발생 등을 지역기반, on-demand형 플랫폼 노사관계 형성의 설명변수로 규정했다. 설명변수 가운데 ‘노사간 상호인정, 단체교섭’ 변수는 동태적으로 접근한다. 집합적 행위자로서 노조와 사용자가 단체교섭 파트너로서 서로를 인정할 때 노동자성과 사용자성은 충족된 것으로 본다. 최근 단체교섭까지 완료한 음식배달 플랫폼은 여기에 속한다. 비록 특정 플랫폼 기업들이 사용자성을 부정하고 단체교섭을 거부하더라도 노동조합이 사회적·법률적으로 인정받았을 경우 노동자성은 충족된 것으로 해석한다. 대리운전·퀵서비스는 여기에 해당된다. 물론 지역별 대리운전 노사는 그간 집단교섭을 벌인 가운데 합의안을 도출했다. 그러나 대리운전업체 스스로 사용자성을 부정하고 있다. 지역별 집단교섭은 일회적인 사례에 그쳐 지속성과 구속력을 갖추지 못한 것으로 분석되었다. 따라서 대리운전 사례는 단체교섭과 사용자성 인정 모두 부정된 것으로 규정했다.

〈표 3〉에 따르면, 음식배달 플랫폼과 대리운전 플랫폼에 대해 일치 비교법을 적용하면 자본 재편과 규모화, 노조인정 변수가 일치한다. 음식배달의 경우 딜리버리히어로와 우아한형제들 간 인수합병, 음식배달서비스업의 성장세를 반영했다. 또한 대리운전 플랫폼의 경우 코로나19 영향으로 위축되었지만 국내 2위 대리운전 프로그램사인 콜마너와 카카오모빌리티 간 인수합병을 고려했다. 2개 업종은 자본 재편과 규모화가 급속하게 진행된 공통점을 갖고 있다. 또한 노동조합 및 노동관계조정법의 노동자성을 전제한 노조 인정 갈등이 일단락되었다. 반면 사용자성, 단체교섭, 사회적 협의, 쟁의발생 변수는 2개 플랫폼에서 일치하지 않았다. 자본 재편과 규모화, 노동자성 인정 등 2개 독립변수의 필요충분조건 분석을 위해 노사관계 형성에 부정적인 사례인 퀵서비스를 추가했다. 차이법에 따라 비교분석한 결과, 3개 사례에서 일치되는 독립

변수는 ‘노동자성 인정’, 불일치한 것은 ‘자본 재편과 규모화’였다. 지역기반, on-demand형 플랫폼 노사관계 형성에서 일치를 보인 ‘노동자성 인정’ 변수는 필요조건, 불일치를 보인 ‘자본 재편과 규모화’는 충분조건으로서 규정된다. 한편 퀵서비스의 경우 지난 2019년 설립신고증이 교부되면서 노동조합 및 노동관계조정법의 노동자성 인정 갈등은 해소되었다. 하지만 노조가 지배적인 프로그램사인 인성데이터측에 단체교섭을 요구했지만 진척되지 않았다.

## V. 결론 및 요약

본 연구는 지역기반, on-demand형 플랫폼 종사자들이 종속적 계약자로서 규정된다는 대안 가설에 입각했다. 따라서 음식배달·대리운전·퀵서비스 플랫폼 기업은 종사자들에 대한 도의적 책임뿐만 아니라 고용관계의 주체로서 규정된다. 2020년 지역기반, on-demand형 플랫폼 노사관계는 절차적·내용적 제도의 결과물을 형성한 가운데 다음과 같은 특징이 나타났다. 첫째, 음식배달·대리운전 등 플랫폼 기업 간 인수합병을 통한 자본 재편과 규모화가 노사관계의 절차적·내용적 제도 형성에 영향을 미쳤다. 플랫폼 시장 변동에 대응하기 위해 노사는 단체교섭의 추진 여부를 전략적으로 선택했다. 둘째, 지역기반, on-demand형 플랫폼에서 노동자·사용자성 등 상호인정 문제는 각 업종마다 차별화되고 있으며, 여전히 갈등을 야기하고 있다. 때문에 플랫폼의 노동조합 조직화와 단체교섭은 전통적인 노사관계에서 나타난 것과는 다른 양상이었다. 셋째, 배달 플랫폼의 시장규범과 노동기준을 마련하려는 기제로서 사회적 협의가 시행되었다. 사회적 협의는 서비스일반노조와 우아한청년들의 기업내 단체협약 성과물을 초기업 수준에서 공유하려는 시도로서 해석된다. 음식배달 플랫폼에서 단체교섭과 사회적 협의를 병행한 ‘조정된 노사관계 체제’가 형성된 셈이다.

플랫폼의 노사관계 형성을 종속변수로 하되 자본 재편과 규모화, 노사간 상호인정, 단체교섭, 사회적 협의, 쟁의발생을 독립변수로 설정해 비교접근을 하면 다음과 같은 결론에 이른다. 음식배달 플랫폼과 대리운전 플랫폼 사례에 대해 일치법을 활용하면 ‘자본 재편과 규모화’, ‘노동자성 인정’ 변수가 일치하는 반면, 사용자성 인정, 단체교섭, 사회적 협의, 쟁의발생 여부는 불일치한다. 퀵서비스 사례를 추가해 차이법을 적용하면 3개 사례에서 일치한 변수는 ‘노동자성 인정’, 불일치한 변수는 ‘자본 재편과 규모화’였다. 따라서 ‘노동자성 인정’ 변수는 필요조건으로, ‘자본 재편과 규모화’는 충분조건으로서 플랫폼 노사관계 형성에 작용했다.

2021년도 플랫폼 노사관계의 시나리오는 3가지로 압축된다. 첫째, 2021년에도 코로나19 영향이 이어지는 가운데 3개 플랫폼의 성장과 기업 간 재편이 추동되는 한편, 노사관계 제도화도

확장되는 시나리오이다. 이미 3개 플랫폼의 네트워크 역할을 하는 프로그램 간의 경계가 희미해졌다. 대기업 간 인수합병과 시장 통합도 빠르게 진행되고 있다. 2020년에도 그러했듯이 시장 재편과 규모화는 플랫폼 노사관계 제도화를 확장하는 요인으로 작용할 것으로 보인다. 이에 따라 음식배달 플랫폼에서 단체협약과 사회적 합의는 2021년 노조 조직화 사업과 제도개선에 긍정적으로 작용할 것으로 보인다. 라이더들이 가입한 서비스일반노조와 라이더유니온의 노조 조직화는 상승세를 타고 있다. 플랫폼 사회적 대화 포럼도 배달업 합의를 이후 상설협의체를 구축하는 계획을 세우고 있다. 아울러 2020년 12월 중앙노동위는 카카오모빌리티측의 사용자성을 인정하고 단체교섭을 주문한 상태여서 전국대리운전노조와 카카오모빌리티의 단체교섭도 2021년에 성사될 것으로 보인다. 이렇게 되면 음식배달 플랫폼에 이어 대리운전 플랫폼도 2021년에 단체교섭과 사회적 협의를 병행하는 방향으로 나아갈 수 있다.

둘째, 코로나19가 3개 플랫폼 간 격차 확대에 영향을 주면서 자본 재편과 규모화뿐만 아니라 노사관계 제도화가 정체되는 시나리오이다. 2020년 음식배달업은 성장세를 보인 반면, 대리운전업과 퀵서비스는 위축되었다. 때문에 대규모 자본이 음식배달 쪽으로 쏠리는 양상이다. 예컨대 미국에서도 음식배달서비스 기업 간 인수합병이 활발하다. 2020년 7월 우버이츠는 미국 내 4위 음식배달 대행사 포스트메이트를 인수해 단번에 시장 점유율 2위로 떠올랐다. 우버이츠는 공유 택시회사인 우버의 자회사이다(한국경제, 2020. 12. 14). 국내에서도 쿠팡이츠가 음식배달업에 뛰어들어 국내 3위 음식주문 앱인 배달통을 제쳤다. 반면 대리운전에서 카카오모빌리티와 콜마너 간의 기업합병 이외에 활발한 인수합병 논의는 없으며, 퀵서비스도 이와 유사하다. 이러한 흐름이 대리운전, 퀵 플랫폼 노사관계 제도화에 부정적 영향을 줄 것으로 보인다. 위축된 시장과 비용부담을 이유로 사용자측이 단체교섭을 회피할 가능성이 높기 때문이다. 실제 대리운전노조는 지난 8월 단체교섭을 요구했지만 카카오모빌리티는 반년 가까이 거부했다. 이러한 요인 때문에 2021년에 대리운전 노사의 단체교섭이 지체될 것이라는 분석이다.

셋째, 2021년 서울·부산시장 선거, 2022년 대통령·지자체 선거가 잇따라 이어지는 가운데 노사의 제도개선 운동이 활발하게 전개되면서 플랫폼 노사관계 제도화에 긍정적인 영향을 미치는 시나리오이다. 예컨대 택배·음식배달·퀵배송 등과 관련 있는 '생활물류서비스발전법안(박홍근의원 대표발의)'이 국회에서 통과를 예정하고 있다. 생활물류서비스발전법은 택배·음식배달·퀵 배송업 등의 산업육성과 종사자 보호를 담은 법안이다. 아울러 플랫폼 종사자들의 고용보험 가입과 산재보험 확대 적용과 관련한 제도개선도 추진되고 있다. 이러한 흐름은 2021~2022년 굵직한 선거와 맞물리면서 이슈화될 것으로 보인다. 때문에 2021년 플랫폼 종사자들의 노조 조직화와 단체교섭에도 긍정적인 영향을 줄 것으로 예상된다.

종합하면 2021년 플랫폼 노사관계는 2개 이상의 예측 시나리오가 겹쳐지면서 혼합적으로 전개될 것으로 보인다. 시나리오의 현실화 여부는 전적으로 노사의 전략적 선택에 달렸다. 2020

년에 이어 2021년에도 플랫폼 노사관계는 뜨거운 감자로 부상할 것으로 전망된다. **KLI**

### [참고문헌]

- 국토교통부(2020), 「대리운전 실태조사 및 정책연구 최종보고서」.
- 서울퀵서비스사업자협회(2019), 「퀵서비스 사업의 공유거래」.
- 안재홍(2006), 「비교방법의 방법론적 정체성」, 『국제정치논총』 46(2).
- 이근열(2019), 「배달산업 구조와 배달종사자 종사실태」, 전국서비스산업노동조합연맹 토론회.
- 이정희(2019c), 「플랫폼 로(路)노동자 이해대변」, 정홍준 외, 『고용형태 다양화와 노동자 이해대변』, 한국노동연구원.
- 임상훈(2006), 「조정된 분권화 노사관계 체제 형성에 관한 연구: 교섭과 사회적 협의의 연계를 중심으로」, 『한국인사조직학회 발표논문집』, 한국인사조직학회, pp.381~406.
- 전국서비스산업노동조합연맹(2019), 「플랫폼 노동보호와 조직화 방안 연구보고서」.
- 정홍준(2020), 「플랫폼 노동에 관한 전반적 이해를 위하여」, 『사회적 대화』, 경제사회노동위원회.
- 중앙일보(2020. 10. 23), [팩플] 「'앱대리' 3조 시장 잡아라... 타다·우버·SKT도 '대리전쟁」.
- 한국경제(2020. 12. 14), 「본업보다 부업 집중... 디즈니·우버 불황 뚫었다」.
- Alstynne · Choudary · Parker(2016), “Platform Revolution”, 『부키』, 한국판 번역출판.
- Eurofound(2018), “Employment and working conditions of selected types of platform work”.