

## 플랫폼 기업의 고용 · 노사관계

이 상 준\*

2000년대 이후 정보통신 산업의 비약적인 발전과 스마트폰의 등장으로 플랫폼 산업이 성장하고 있다. 특히 코로나19 팬데믹으로 인해 비대면 온라인 경제활동이 늘어나면서 플랫폼 기업들이 급성장 중이다. 이러한 상황 속에서 이번 『노동리뷰』 특집에서는 플랫폼 기업의 고용 · 노사관계에 주목하며 총 4편의 연구를 실는다.

첫째, 「호출형 플랫폼 기업의 고용관계: 음식배달업을 중심으로」는 전통적인 플랫폼 노동인 킷 노동(gig work: 호출형 노동)에 초점을 맞춰 음식배달 노동자의 개별적 고용관계와 집단적 노사관계를 분석하였다. 분석 결과, 호출형 플랫폼 종사자의 개별적 고용관계는 주로 직접 고용되어 일하고 있지 않더라도 앱(App)에 의해 관리 및 감독을 받으며 일을 하는 것으로 나타났다. 플랫폼 기업은 알고리즘을 통해 배달 노동자의 출퇴근, 업무 평가, 보상 등을 효과적으로 통제하고 있었다. 한편, 호출형 플랫폼 노동은 집단적 고용관계를 형성할 수 있는 잠재력이 있는 것으로 나타났다. 전속성이 강해 사용자가 명확했으며, 우아한청년들의 경우, 민주노총 서비스연맹 서비스일반노조와 단체교섭을 체결하였다. 나아가 노사는 사회적 대화에도 적극적으로 참여하여 개별 기업 노사의 단체협약을 뛰어넘는 합의를 이뤄내고 있었다.

둘째, 「고속권 프리랜서 중개 플랫폼에서의 고용 · 노사관계적 쟁점과 전망」은 그동안 국내 플랫폼 연구에서 거의 다뤄지지 않았던 숙련 노동자들의 전문성과 노동력이 거래되는 ‘자유계약 시장’ 형태 플랫폼의 대표적 사례인 정보기술(IT) 아웃소싱 플랫폼을 살펴보았다. 특히 플랫폼 노동에 대한 선행연구들이 주로 천착했던 노동자들의 계약조건과 노동과정을 넘어 그것을 결정하는 데 가장 큰 영향을 미치는 플랫폼 업체의 시장 진입 전략 및 내부 운영 전략을 분석 범위에 포함시켰다. 숙련 노동자 자유계약 시장 플랫폼에 대한 체계적이고 포괄적인 이해를 위해 국내 대표적인 IT 아웃소싱 플랫폼 세 곳을 비교분석하였다. 연구 대상으로 삼은 세 플랫폼은 IT 외주개발 시장의 문제와 모순을 온라인 플랫폼을 통해 해결함으로써 더 많은 외주개발 프로젝트를 플랫폼으로 끌어오는 것을 사업 모델의 핵심으로 삼는다는 공통점이 있다. 하지만 자료 분석 결과, 소프트웨어(SW) 시장의 문제 진단, 구체적 문제해결 방향, 플랫폼 성장 전략,

\* 한국노동연구원 부연구위원(sjlee@kli.re.kr).

그리고 내부인력 운용 방식에 상당한 차이가 있음을 확인하였다. 본고는 세 IT 외주개발 플랫폼의 이질적인 정체성에 대한 논의를 바탕으로 플랫폼이 숙련 기반 노동시장에 진입하는 과정과 그것이 숙련 노동자들의 노동과정에 갖는 함의를 살펴본다.

셋째, 「데이터 라벨러 일의 세계: 크라우드형 플랫폼 기업의 고용·노사관계」는 웹 기반 크라우드형 플랫폼 기업의 사례를 바탕으로 플랫폼 기업의 고용·노사관계를 분석하였다. 크라우드형 플랫폼 노동은 흩어져 있는 다수 군중(crowd)이 특정 작업의 일부 조각(microtask)을 완성하여 제공하는 노동을 말하는데, 플랫폼 업체가 이를 하나로 통합하여 고객사에 제공하는 방식으로 이뤄진다. 미국의 아마존 메커니컬 터크(Amazon Mechanical Turk)가 대표적인 사례다. 국내 크라우드형 플랫폼 기업에 대해서는 언론 보도 등을 통해 특정 기업 사례가 일부 확인되었을 뿐 고용·노사관계에 관한 연구는 거의 이루어지지 않았다. 본고에서는 기존 문헌 분석과 참여 관찰을 통해 국내의 대표적인 크라우드형 플랫폼 기업 C사의 개요와 운영 방식을 살펴본다. 아울러 C사 플랫폼에서 활동하는 데이터 라벨러(data labeler)를 대상으로 한 설문조사 결과를 살펴본다. 이를 바탕으로 크라우드형 플랫폼 노동의 등장과 미세작업 세계의 특성, 이러한 내용이 고용·노사관계에 주는 시사점을 정리한다.

넷째, 「플랫폼 노동과 노동조합: 스웨덴 사례」는 스웨덴 노동 진영이 플랫폼 노동의 등장에 어떻게 대응하고 있는지 분석하였다. 스웨덴의 플랫폼 노동은 전체 노동력의 10% 미만 수준이지만 갈수록 확산되는 추세다. 플랫폼 노동은 기존 노동관계와는 차원이 다른 갈등 요소를 내포하기에 노동조합의 대응 전략에 따라 플랫폼 노동관계의 향방이 달라질 수 있다. 스웨덴 노조들은 크게 세 가지 전략으로 플랫폼 노동에 대응한다. 조직화 전략으로 플랫폼 노동조합운동을 추동하고, 디지털 단체협약을 통해 노동시장을 규제하며, 국제 연대 전략으로 더 나은 노동조건을 형성하려 한다. 이러한 스웨덴 노조의 대응 전략들이 한국에 주는 시사점을 함께 살펴본다.

이상 총 4편의 원고를 통해 이번 4월호 특집은 한국 플랫폼 기업의 고용·노사관계의 현재를 진단하고, 업계의 발전에 따른 미래상 그리고 이에 따라 고려해야 할 정책적 조율과 대응 등에 대해 살펴본다. 고정된 물리적 공간에서 고용주-피고용인 관계가 명확한 전통적인 노사관계에서 벗어나는 업무(task)와 일자리(job)는 향후 갈수록 증가할 것이다. 이렇듯 유동하는 노동조건 속에서 플랫폼 기업들은 노동 공급자와 수요자를 중개하는 브로커로서 네트워크 중심성(centrality)을 높이면서 그 영향력의 범위를 확대할 것으로 보인다. 향후 플랫폼 기업의 고용·노사관계에 대한 좀 더 긴밀한 관심이 필요한 이유다. **KLI**