

민관 거버넌스 '이동노동지원사업단' 구축을 중심으로

플랫폼노동의 확산과 사회적 대안 마련을 위한 정책토론회

일시 | 2018년 10월 31일 (수) 16:00
장소 | 서울시의회 별관 제 1대회의실

[주최] 이호대 서울시의원, 이동노동사업기획단, 전국민주노동조합총연맹 서울본부
[주관] 서울노동권익센터, 전국서비스산업노동조합연맹

플랫폼노동의 확산과 사회적 대안 마련을 위한 정책토론회

민관 거버넌스 ‘이동노동지원사업단’ 구축을 중심으로

- 주최 : 이호대 서울시의원, 이동노동사업기획단, 전국민주노동조합총연맹 서울본부
- 주관 : 서울노동권익센터, 전국서비스산업노동조합연맹
- 일시 : 2018년 10월 31일(수) 16:00 ~ 18:00
- 장소 : 서울시의회 별관 제 1대회의실

시간	주요 내용
15:30~16:00	현장등록
사회 : 문종찬 서울노동권익센터장	
16:00~16:04 (4 분)	인사말 - 이호대 서울시의원 - 최은철 전국민주노동조합총연맹 서울본부장 - 이경옥 전국서비스산업노동조합연맹 사무처장
16:04~16:13 (9 분)	현장 증언. 플랫폼노동, 이대로 괜찮은가! - 발표자1 : 김주환 대리운전기사 - 발표자2 : 김영태 퀵서비스기사 - 발표자3 : 박정훈 배달라이더
16:13~16:15 (2 분)	여는 말 - 좌장 : 이원보 서울시명예시장, 서울시 일자리위원회 위원장
16:15~16:35 (20 분)	발제. 플랫폼노동의 사회적 대안 모색 - 발표자 : 김성혁 전국서비스산업노동조합연맹 정책연구원(준) 원장
16:35~17:15 (40 분)	토론. - 토론자1 : 안진걸 민생경제연구소 소장 - 토론자2 : 조성주 서울특별시 노동협력관 - 토론자3 : 이 철 서울노동권익센터 정책연구팀 팀장
17:15~17:45 (30 분)	종합토론, 플로어 토론 질의 /응답
17:45~18:00 (15 분)	이동노동지원사업단 연대 결의

순서

[현장 증언] 플랫폼노동, 이대로 괜찮은가!

- 발표자료 1 전국대리운전노동조합 주요현안 및 요구 ... 6
김주환 대리운전기사
- 발표자료 2 퀵서비스기사가 겪는 고충과 개선안 ... 24
김영태 퀵서비스기사
- 발표자료 3 라이더유니온 준비모임의 10대 요구안 ... 34
박정훈 퀵서비스기사

[발제] 플랫폼노동의 사회적 대안 모색

- 발제문 디지털전환과 플랫폼노동 ... 42
김성혁 전국서비스산업노동조합연맹 정책연구원(준) 원장

[토론]

- 토론문 1 안진걸 민생경제연구소 소장 ... 50
- 토론문 2 조성주 서울특별시 노동협력관 ... 52
- 토론문 3 디지털 플랫폼과 이동노동의 결합, 그리고 휴(休)서울이동노동자센터 운영 경험 ... 54
이 철 서울노동권익센터 정책팀장

- [첨부] 플랫폼노동권익 보호를 위한 이동노동지원사업단 계획 ... 60

민관 거버넌스 ‘이동노동지원사업단’ 구축을 중심으로
플랫폼노동의 확산과 사회적 대안 마련을 위한 정책토론회

[현장 증언]
플랫폼노동, 이대로 괜찮은가!

발표자료 1

전국대리운전노동조합 주요현안 및 요구
김주환 대리운전기사

전국대리운전노동조합 주요현안 및 요구

1. 대리운전업 현황

한국사회에서 현재 대리운전은 보편화 된 운송서비스로 하루 이용자수는 40만 명이 넘고 시장규모도 3조원을 초과하고 있다. 대리운전기사는 전국적으로 20만 명으로 추정되며 가족을 포함하면 50만 명 이상이 대리운전을 통하여 생계를 도모하고 있는 업종이다.

현장의 대리운전기사는 평균연령이 50대 초반이며 생계형 전업이 주류를 이루고 있는데 대리기사의 노동조건은 매우 어려운 실정입니다. 길에서 밤을 새우는 직업의 특성으로 각종 질병에 노출되어 있으면서도 한 달 수익은 백 5십 만원이 약간 넘는 실정입니다. 한편 대리기사는 대리운전업종이 제도화 되어 있지 않는 가운데 업계에서 가장 취약한 위치에서 각종 부당함에 시달리는 乙중의 乙의 위치에 있으며 각종 사회보장제도와 노동기본권이 배제되어 있는 상황이다.

2. 주요 현안 및 요구

1) 노동기본권의 부정, 사회보장의 체계적 배제, 업체의 부당한 횡포에 시달리는 乙중 乙

현재 대리기사들은 사회보험 중 고용보험과 산재보험 적용률이 5% 내외에 불과하고 준 강제 가입인 국민연금도 가입률이 34.3%에 그치고 있으며 강제보험인 건강보험은 배제율이 13.5%에 이르고 있다. 이는 대리기사의 노동기본권이 부정되고 있는 구조적 배제가 주원인이지만 한편으로는 적용 대상인 경우에도 경제적 여유가 없는 상황에서 사업자등록을 해야 하는 번거로움 등으로 스스로 포기함으로써 사회보장제도로부터 소극적 배제 상태가 되고 있다. 이 뿐만 아니라 대리기사는 사회 경제적으로 배제되어 있는데 ‘투명 인간화’ 되어 있어 사회생활에서 고립되어 있는 상황이며 금융거래 등의 경제 활동에서도 부당한 대우를 받고 있다. 대리기사들은 어려운 상황에 닥치게 되면 제도권에서 외면당하고 주위의 도움조차 받기 힘든 상황에서 절망의 늪으로 빠져들 가능성이 큰 상태이다. 결국 대리기사는 구조적 배제에 소극적 배제가 겹쳐지면서 사회보장에서 체계적으로 배제되어 있다.

대리운전과 관련한 법·제도적 구조가 거의 없는 상태에서 시장에 무방비로 노출되어 있는데 대리운전업의 제도화의 시도는 과 관련한 제도화에 대한 논의는 오히려 대리기사들

을 규제하기 위한 방향에서 시작되었다. 이후 대리기사들의 열악한 환경과 부당한 사례들이 사회적으로 알려지면서 대리기사의 처우문제가 사회문제화 되었고 이를 반영하여 대리기사의 근로조건을 감안한 입법안이 상정되었으나 제대로 심의조차 거치지 못한 채 회기만료로 폐기 되었다.

한편으로는 특수고용노동자로서 대리기사의 노동기본권과 관련한 논의가 정체되어 있는 가운데 경제법으로는 근로소득보장제 등이 적용되기 시작하였고 사회보장법상으로는 산재보험의 적용만이 현실화될 예정이다.

대리운전의 제도화와 관련하여 무엇보다도 당사자인 대리기사의 노동기본권 보장이 중요하다. 제도화 과정에서 당사자인 대리기사와 소비자의 이해를 일치시키는 방향에서 업체의 입장이나 사회적 효용을 고려해야 하겠지만 무엇보다도 현 제도 하에서 사회적 약자인 대리기사의 권익을 고려해야 할 것이다. 현재 특수고용노동자에 대한 논의가 사회적으로 진행되고 있는 가운데 노동권 기본권의 전면적용 이전에도 시급한 문제에 대하여서는 단계별로 확대해 나가는 것도 구체적으로 고려되어야 할 것이다.

우선 이미 시행에 들어간 산재보험과 관련하여서 시행효과가 미비하게 나타나고 있는 만큼 시행중인 산재보험은 물론 검토 중인 고용보험은 그 실효성을 확보하기 위한 방안이 구체화되어야 한다. 노동기본권과 관련하여 다분화 되고 있는 현대 자본주의 경제시스템의 흐름 속에서 개별적인 사용종속성을 기준으로 대리기사의 노동자성을 부정하는 것은 과거의 기준에 기대어 현실에 눈을 감는 것이다. 사용자들은 다중화 되고 업무에 대한 강제성은 시스템을 통하여 은폐되었을 뿐이다. 이에 대리기사에 노동기본권 보장은 당연한데 근로기준법 상의 노동자성에 대한 적용은 차지하고라도 최소한 노동조합법 상의 단결권은 보장되어야 한다. 특히 대리운전노조를 방해할 목적으로 제기된 민원에 대하여 노동당국이 형사고발을 종용하는 기가막힌 상황이 연출되고 있다.

따라서 생존권의 위기에 내몰려 있는 대리기사들의 절박성을 감안할 때 대리기사의 생존권을 보장하고 대리운전시장을 정상화하기 위한 대리운전법안의 제정과 노동기본권 보장은 더 이상 미룰 수 없는 과제이다.

2) 대리운전업법 조속한 제정

정부와 정치권은 연일 민생 중심의 행정과 정치를 공언하고 있으나 한국사회에 가장 낮은 곳에서 어떠한 권리도 부정된 체 가정의 생계를 위하여 건강을 담보로 한 노동을 감내하고 있는 대리기사의 노동환경은 더욱 열악해지고 있다. 이러한 대리운전기사의 현실에 대하여 정부와 정치권이 계속해서 외면하고 책임을 방기한다면 그것은 대리기사를 죽이는 것이며 나아가 고객인 시민의 안전을 위협하는 것이고 이 사회를 병들게 하는 것으로 민생 죽이기에 다름없다. 따라서 벼랑에 내몰려 있는 대리운전기사의 생존권을 보장하기 위하여 대리운전업법을 즉각 제정하여야 한다.

3) 한 달 수익에 달하는 과도한 보험료의 정상화

업체의 중간 편취 등에 의한 무보험 대리운전이 사회문제화 되어 정부차원의 시정조치가 있었으나 아직도 대리운전 보험은 대리 기사를 옥죄는 비리와 탈법의 온상이 되고 있다. 그 동안 대리보험사는 대리 기사가 내는 보험료의 일부를 할인하거나 리베이트 명목으로 대리 회사에게 제공하고 대리 보험의 이중가입을 조장하여 보험료 부담을 증가시켜 왔다. 그 동안 대리 보험은 실제 대리 기사들이 부담하고 있는 보험료에 비하여 보장 내용이 허술하여 사고 발생 시에 분쟁의 여지를 만들어 왔는데 그 실태조차도 확인되지 못하고 있다.

작년 금감원의 발표 이후 조회시스템 구축 외에는 별다른 진전이 없으며 올 상반기 주요 금융 개혁 과제에 대리운전 보험이 포함되어 있었으나 실질적인 조치가 이루어 지지 못한 가운데 오히려 보험료만 계속 오르고 있는 상황임. 이에 정부 당국의 적극적이고 전향적인 조치가 요구되고 있다.

4) 로지 등의 프로그램사와 업체의 부당한 갑질 행위 근절

가. 과도한 페널티 정책

기존의 로지 등의 프로그램사와 업체들은 단합을 통하여 일을 강제하기 위하여 부당한 페널티로서 배차제한을 함으로서 당일 업무를 포기하는 기사들도 속출하고 있는 실정에서 지배적 위치에서 부당한 업무 강제에 불과한 과도한 페널티 정책은 즉각 폐지되어야 한다. 또한 이들은 자신들의 프로그램 사용을 강제하여 대리 기사의 상적인 업무가 불가능하게 하고 있는데 당한 강요로 기사의 업무의 자유를 박탈하는 숙제 등의 부당행위는 즉각 중단되어야 한다.

나. 소위 '숙제' 등의 은폐된 강제 행위

현재 로지의 배차시스템은 근거리 자동 배차시스템으로 운영 하고 있는데 로지는 저녁 10시에서 1시 사이에 평일은 2콜(가격 기준 4만원), 금요일은 3콜(가격기준 5만원)을 수행하지 않으면 근거리 배차시스템에서 제외시켜 정상적인 업무가 불가능하게 하고 있다. 대기 및 이동시간을 감안하면 1콜 당 평균 콜 수행시간이 1시간인 점에서 이는 로지 프로그램만 이용하라는 이야기이며 은폐된 강요에 불과한 부당 행위이다. 이에 부당한 강요로 기사의 업무의 자유를 박탈하는 숙제 등의 부당행위는 즉각 중단되어야 한다.

다. 과도한 수수료, 업체 간의 담합, 리베이트를 통한 중간 편취

현재 대리 기사가 운행하는 대리요금의 수도권은 20%의 수수료를 업체에서 선불로 공제하고 있는데 이러한 과도한 수수료는 대리 기사의 생계에 어렵게 할 뿐만 아니라 결국 소비자인 고객에게 까지 비용이 전가될 수밖에 없다. 일부의 업체만 배불리는 과도한 수수료는 반드시 인하되어야 한다. 현재 대리 기사는 프로그램당 평균 월 1만 5천원의 프로그램을 이용하고 있는데 이는 최근 앱프로그램의 이용료가 무료이거나 연간 1만 원 이

하인 점에서 볼 때 과도한 수준이며 대리기사 1인당 평균 3.19개를 사용(서울노동권익센터 위 실태조사결과)하고 있는 상황에서 대리기사에게는 큰 부담이 되고 있다. 과도한 프로그램비의 이면에는 프로그램사와 업체의 담합에 의한 중간 편취가 이루어지고 있는데 프로그램사는 업체에게 직간접적으로 대리기사가 지불하는 비용의 30~50%를 리베이트로 지급하고 있는 것으로 알려져 있다. 이에 프로그램비는 적절한 수준으로 조정되거나 업체 부담이 되어야 한다. 아울러 그동안 갑들에 의한 담합에 의한 중간편취 구조에 대한 철저한 조사를 통하여 재발을 방지하여야 할 것이다.

4. 대안과 요구

- 대리운전기사의 노동자성 인정 및 산재를 포함한 사회보험의 전면 적용
- 대리운전업법 제정
- 대리운전보험과 셔틀운행 등의 정상화
- 업체의 부당한 횡포 근절
- 이동쉽터 등 복지정책의 확장

【첨부자료. 대리노조의 대정부 요구】

대리운전기사의 생존권을 유린하는 로지(연합) 엄단 및 노동기본권 보장을 위한 대정부 요구서

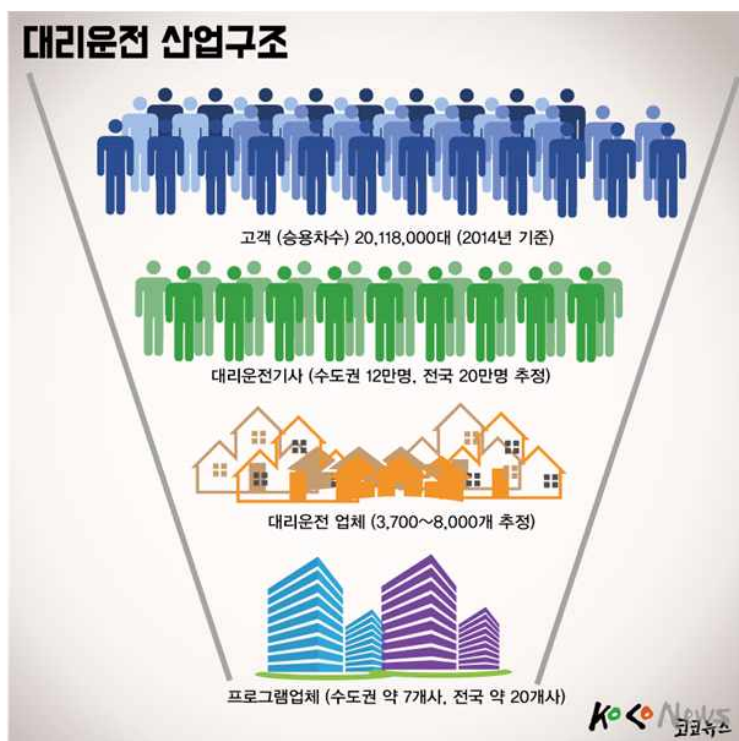
목차

- I. 여기가 민생의 현장이다.
- II. 대리기사의 사회기본권 및 노동기본권 보장
- III. 대리운전업법 조속한 제정
- IV. 한 달 수익에 달하는 과도한 보험료의 정상화
- V. 로지 등의 프로그램사와 업체의 부당한 갑질 행위 근절

I. 여기가 민생의 현장이다.

1. 대리운전 현황 및 대리운전기사의 근로조건

한국사회에서 현재 대리운전은 보편화 된 운송서비스로 하루 이용자수는 40만 명이 넘고 시장규모도 3조원을 초과하고 있다. 대리운전기사는 전국적으로 20만 명으로 추정되며 가족을 포함하면 50만 명 이상이 대리운전을 통하여 생계를 도모하고 있는 업종이다.



현장의 대리운전기사는 평균연령이 50대 초반이며 생계형 전업이 주류를 이루고 있는데 대리기사의 노동조건은 매우 어려운 실정입니다. 길에서 밤을 새우는 직업의 특성으로 각종 질병에 노출되어 있으면서도 한 달 수익은 백 5십 만원이 약간 넘는 실정입니다. 한편 대리기사는 대리운전업종이 제도화 되어 있지 않은 가운데 업계에서 가장 취약한 위치에서 각종 부당함에 시달리는 乙종의 乙의 위치에 있으며 각종 사회보장제도와 노동기본권이 배제되어 있는 상황입니다.

서울지역 대리운전기사 노동조건과 노동환경 실태

대리부르셨어요?

2015. 5. 22~6. 5 대상 서울지역 대리운전기사, 설문지 400부 배포, 309부 분석

서울 대리운전기사의 월평균 수입과 지출 구조



서울 대리운전기사, 업종 구조내 乙 종의 乙



서울 대리운전기사의 특성

중고령자 남성 중심

응답자의 84.2%가 40,50대고, 30대이하가 3.6%, 60대이상인 11.6%를 차지하고 있다.

51.5
평균연령(세)

67.3
전업률(%)

부업에서 생계형일자리로

응답자 중 67.3%가 전업으로 삼고 있는 가운데, 대리운전이 다이상 부업이 아닌 생계형 일자리가 되었다.

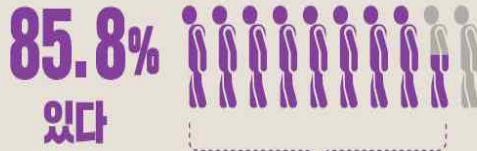
광역대리가 일반적 업무형태

서울의 대리운전기사는 대개 다수의 고객과 다수의 광역기사가 연결되는 광역대리 형태로 일하고 있고, 과도한 경쟁에 내몰리고 있다.

71.7
광역대리(%)

지난 1년간 고객에게 폭행, 폭언, 위협을 당한 경험이 있다

대리기사는 고객을 상대로 대면서비스를 하는 것을 기본으로 하는 직업으로서 실제로 심각한 위협에 노출되어 있는 것으로 확인되었다. 이러한 폭행/폭언/위협을 당하였을 때 경찰에 신고하여 처리하기도 하지만 가장 많은 39.4%는 참고 넘긴다고 답하여 실질적인 해결책이 시급한 상황이다.



폭행에 대한 대처방법



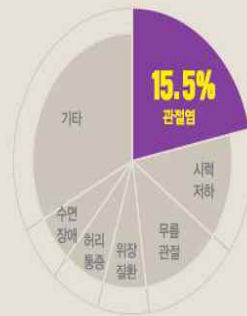
장시간 야간노동과 도보이동

1일 평균 도보이동 6.8km

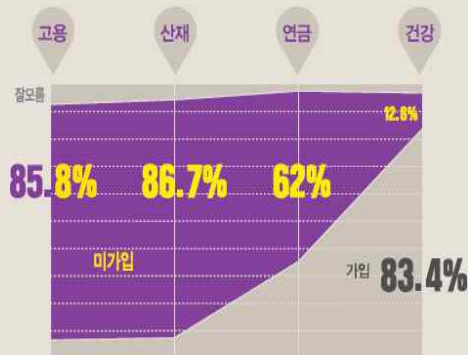


대리운전을 시작하고 알게 된 질병

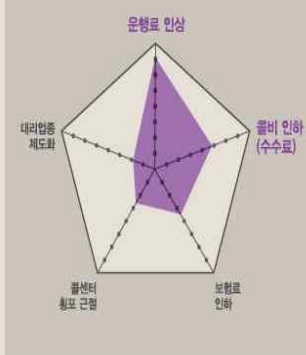
서울의 대리운전기사는 장시간 야간운전과 도보이동의 영향으로 각종 질환을 앓고 있다.



4대 보험 가입현황: 사회안전망으로부터의 체계적인 배제



대리운전기사들이 바라는 업계 개선사항



2. 정부와 정치권의 민생 행보에도 불구하고 갈수록 열악해지는 대리운전 기사의 노동조건

그동안 대리운전이 보편화되고 대리운전기사의 열악한 노동조건이 사회문제로 대두 되면서 정부와 정치권은 대리운전기사의 고충을 개선하겠다는 정책과 약속을 반복하였지만 대리기사의 업무환경은 더욱 어려워지고 있는 실정이다. 업계에서 지배적 위치에 있는 프로그램사와 업체의 담합에 의한 대리기사에 대한 부당행위가 검찰을 통하여 처벌을 받고 금융감독원과 국민권익위원회의 등의 개선약속은 거의 유야무야 되어 실효성을 보

여주지 못하고 있는 가운데 그동안 국회에 상정되었던 대리운전법안들은 제대로 심사조차 거치지 못한 채 폐기되었다. 현재에도 국토교통부 등에서 대리운전과 관련한 부당행위에 대한 신고는 계속되고 있으나 처리가 불분명한 상황이다. 특히 카카오드라이버의 출범을 전후하여 기존 업체와 프로그램사의 불법부당행위는 노골화되어 현장의 대리기사들은 더 이상 참을 수 없는 지경에 이르고 있다.

정부와 정치권은 연일 민생 중심의 행정과 정치를 공언하고 있으나 한국사회에 가장 낮은 곳에서 어떠한 권리도 부정된 채 가정의 생계를 위하여 건강을 담보로 한 노동을 감내하고 있는 대리기사의 노동환경은 더욱 열악해지고 있다. 이러한 대리운전기사의 현실에 대하여 정부와 정치권이 계속해서 외면하고 책임을 방기한다면 그것은 대리기사를 죽이는 것이며 나아가 고객인 시민의 안전을 위협하는 것이고 이 사회를 병들게 하는 것으로 민생 죽이기에 다름없다. 따라서 벼랑에 내몰려 있는 대리운전기사의 생존권을 보장하기 위하여 정부의 즉각적인 대책과 실천이 절실하게 요구된다.

II. 대리기사의 사회기본권 및 노동기본권 보장

현재 대리기사들은 사회보험 중 고용보험과 산재보험 적용률이 5% 내외에 불과하고 준 강제 가입인 국민연금 가입률이 34.3%에 그치고 있으며 강제보험인 건강보험은 배제율이 13.5%에 이르고 있다. 이는 대리기사의 노동기본권이 부정되고 있는 구조적 배제가 주원인이지만 한편으로는 적용 대상인 경우에도 경제적 여유가 없는 상황에서 사업자등록을 해야 하는 번거로움 등으로 스스로 포기함으로써 사회보장제도로부터 소극적 배제 상태가 되고 있다. 이 뿐만 아니라 대리기사는 사회 경제적으로 배제되어 있는데 ‘투명 인간화’ 되어 있어 사회생활에서 고립되어 있는 상황이며 금융거래 등의 경제 활동에서도 부당한 대우를 받고 있다. 대리기사들은 어려운 상황에 닥치게 되면 제도권에서 외면당하고 주위의 도움조차 받기 힘든 상황에서 절망의 늪으로 빠져들 가능성이 큰 상태이다. 결국 대리기사는 구조적 배제에 소극적 배제가 겹쳐지면서 사회보장에서 체계적으로 배제되어 있다.

대리운전과 관련한 법·제도적 구조가 거의 없는 상태에서 시장에 무방비로 노출되어 있는데 대리운전업의 제도화의 시도는 과 관련한 제도화에 대한 논의는 오히려 대리기사들을 규제하기 위한 방향에서 시작되었다. 이후 대리기사들의 열악한 환경과 부당한 사례들이 사회적으로 알려지면서 대리기사의 처우문제가 사회문제화 되었고 이를 반영하여 대리기사의 근로조건을 감안한 입법안이 상정되었으나 제대로 심의조차 거치지 못한 채 회기만료로 폐기 되었다.

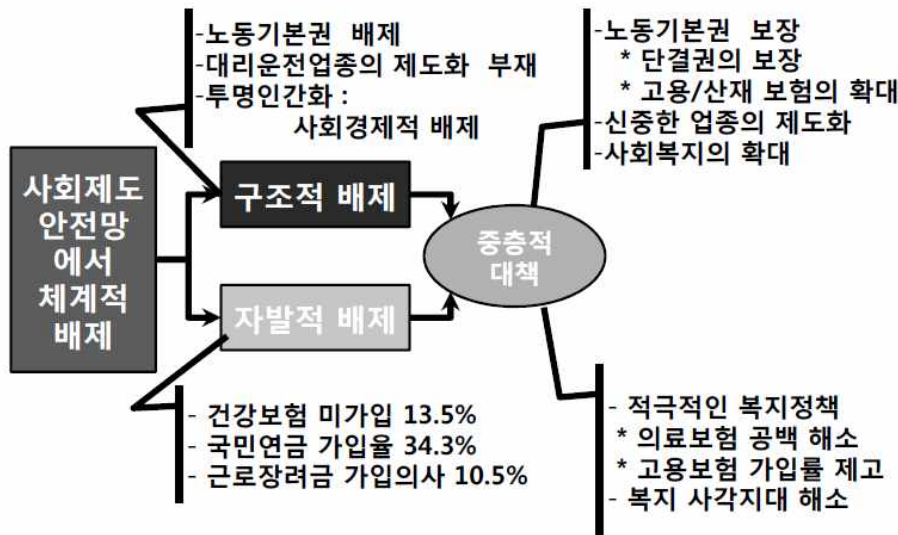
한편으로는 특수고용노동자로서 대리기사의 노동기본권과 관련한 논의가 정체되어 있는 가운데 경제법으로는 근로소득보장제 등이 적용되기 시작하였고 사회보장법상으로는 산재보험의 적용만이 현실화될 예정이다.

대리운전의 제도화와 관련하여 무엇보다도 당사자인 대리기사의 노동기본권 보장이 중요하다. 제도화 과정에서 당사자인 대리기사와 소비자의 이해를 일치시키는 방향에서 업체의 입장이나 사회적 효용을 고려해야 하겠지만 무엇보다도 현 제도 하에서 사회적 약자인 대리기사의 권익을 고려해야 할 것이다. 현재 특수고용노동자에 대한 논의가 사회적으로 진행되고 있는 가운데 노동권 기본권의 전면적용 이전에도 시급한 문제에 대하여서는 단계별로 확대해 나가는 것도 구체적으로 고려되어야 할 것이다.

우선 이미 시행에 들어간 산재보험과 관련하여서 시행효과가 미비하게 나타나고 있는 만큼 시행중인 산재보험은 물론 검토 중인 고용보험은 그 실효성을 확보하기 위한 방안이 구체화되어야 한다. 노동기본권과 관련하여 다분화 되고 있는 현대 자본주의 경제시스템의 흐름 속에서 개별적인 사용종속성을 기준으로 대리기사의 노동자성을 부정하는 것은 과거의 기준에 기대어 현실에 눈을 감는 것이다. 사용자들은 다중화 되고 업무에 대한 강제성은 시스템을 통하여 은폐되었을 뿐이다. 이에 대리기사에 노동기본권 보장은 당연한데 근로기준법 상의 노동자성에 대한 적용은 차지하고라도 최소한 노동조합법 상의 단결권은 보장되어야 한다.

따라서 생존권의 위기에 내 몰려 있는 대리기사들의 절박성을 감안할 때 대리기사의 생존권을 보장하고 대리운전시장을 정상화하기 위한 대리운전법안의 제정과 노동기본권 보장은 더 이상 미룰 수 없는 과제이다.

[대리운전기사의 기본권의 체계적 배제]



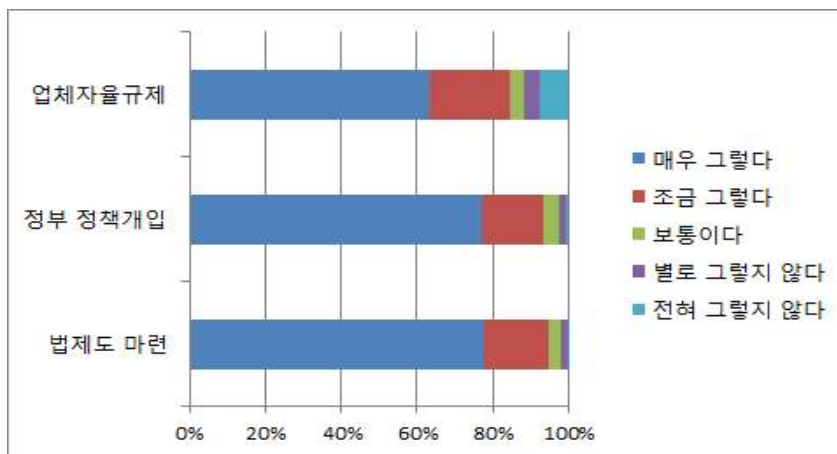
III. 대리운전업법의 조속한 제정

1. 대리운전업법 제정의 필요성

1) 현장대리운전기사의 여론에 대한 실태조사 결과

그동안 대리운전이 보편화되고 대리운전기사의 열악한 노동조건이 사회문제로 대두되면서 정부와 정치권은 대리운전기사의 고충을 개선하겠다는 정책과 약속을 반복하였지만 대리기사 업무환경은 더욱 어려워지고 있는 실정이다. 업계에서 지배적 위치에 있는 프로그래머사와 업체의 담합에 의한 대리기사에 대한 부당행위가 검찰을 통하여 처벌을 받고 금융감독원과 국민권익위원회의 등의 개선약속은 거의 유야무야 되어 실효성을 보여주지 못하고 있는데 대리기사의 95%가 대리업종의 제도화의 필요성을 절감하고 있다.

제도화와 관련한 대리기사의 인식(서울지역 대리기사 실태조사 결과)



2) 제도의 부재로 인한 사회적 피해

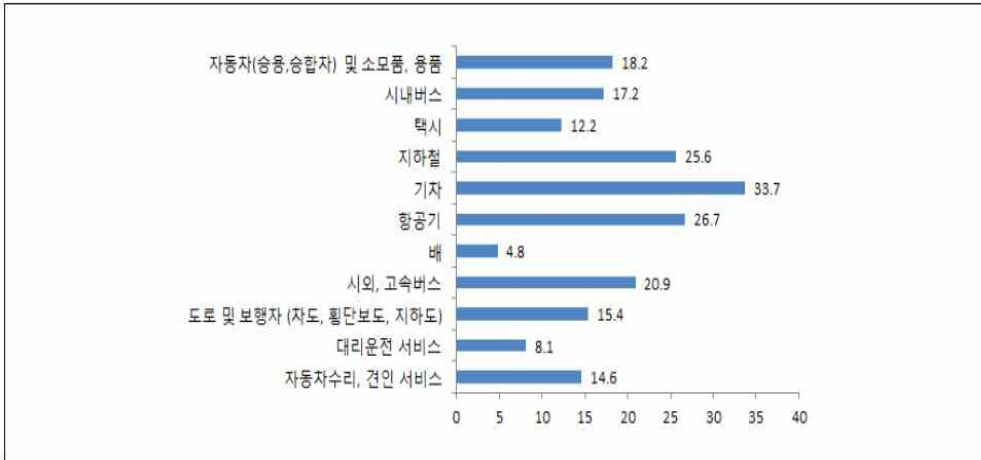
국민권익위원회는 “90년대 후반부터 대리운전 전문 업체와 기사들이 등장하며 대리운전 서비스 대중화, ‘03년 이후 전국적으로 대형화·조직화 추세……무보험 대리운전, 교통법규 위반, 요금 시비, 신원 불확실로 인한 범죄 노출 등 다양한 이용자 피해의 발생하고 있다”고 하고 ‘대리운전은 이용자의 생명과 재산 피해로 직결되는 중요한 사안’으로 판단하였다.¹⁾ 소비자 보호원의 자료에 따르면 교통영역의 안전체감율에서 대리운전 서비스는 선박을 제외하고는 가장 낮은 것으로 나타났으며 서울은 전국 평균에 비해서 상당히 낮은 수준으로 평가되었다.²⁾

열악한 대리운전 시장은 서비스 질의 악화로 연결되고 결국 사회문제 됨으로서 사회

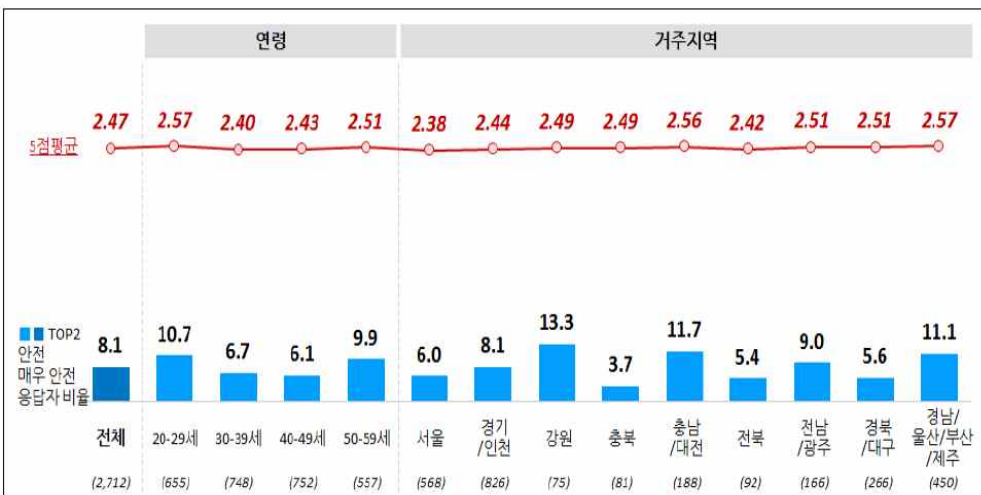
1) 「대리운전 피해 방지 제도개선 방안」(2012, 국민권익위원회)

2) 「2014 소비자안전체감지수연구」(김인숙 외, 2014, 소비자 보호원)

교통영역의 품목별 안전체감율(단위,%)



연령/지역별 대리운전의 안전체감도



적 비용을 유발시키게 될 것이다. 또한 대리운전자의 건강이 갈수록 악화되어지고 대리운전의 여건

이 갈수록 악화됨에 따라 대책 없이 생계수단을 줄이거나 포기하는 경우가 증가하게 되면 결국 이를 해결하기 위한 사회적 비용은 증가할 수밖에 없다. 이에 ‘건강을 담보로 한 질주’를 멈추고 ‘자발적 착취’의 구조를 완화하고 출구가 없는 악순환의 수렁에 빠져 있는 현재의 대리시장을 개선하기 위하여서는 주체들의 자발적인 노력과 아울러 사회적 관심과 대책이 절실하게 요구되고 있는 상황이다.

정부와 정치권은 연일 민생 중심의 행정과 정치를 공언하고 있으나 한국사회에 가장 낮은 곳에서 어떠한 권리도 부정된 채 가정의 생계를 위하여 건강을 담보로 한 노동을 감내하고 있는 대리기사의 노동환경은 더욱 열악해지고 있다. 이러한 대리운전기사의 현실에 대하여 정부와 정치권이 계속해서 외면하고 책임을 방기한다면 그것은 대리기사를 죽이는 것이며 나아가 고객인 시민의 안전을 위협하는 것이고 이 사회를 병들게 하는 것으로 민생 죽이기에 다름없다. 따라서 벼랑에 내몰려 있는 대리운전기사의 생존권을 보장하기 위하여 정부와 정치권의 즉각적인 대책이 절실하게 요구된다.

2. 기존의 대리운전업종의 제도화의 평가

1) 기존의 정부의 대리운전업의 자율규제방안에 대한 평가

2005년 무렵 국무총리실은 (구)건설교통부와 경찰청, 보험감독원 등과 함께 대리운전 관련 법·제도의 도입 방안을 모색하기 위한 연구를 수행하였다. 그 결과, 일차적으로 대리운전 업계의 자율적 규제를 실시한 후, 대리운전업 관련 문제가 지속된다면 관련 법률의 제정을 포함하여 정부가 적극적으로 통제하는 방안을 논의하자는 정책방향이 설정되었다.

2006년 이후 (구)국토해양부 주관으로 자율규제 정책이 시행되었다. 자율규제의 주요 내용으로는 업계가 스스로 대리운전협회를 설립하여 자율규제를 실시하고, 대리운전 무보험의 피해를 막을 수 있는 대리운전 보험 상품가입을 활성화하는 방안 등이 포함되어 있다.

2008년 대리운전 자율규제를 평가한 연구결과에 따르면, 자율규제가 대리운전자 보험 가입 문제와 교통사고 감소에는 긍정적 효과가 있다고 평가하였다. 그러나 대리운전업 시장규모와 운영실태 파악은 여전히 어려우며, 대리운전 요금 시비 및 대리운전 관련 범죄는 개선되지 않은 것으로 제시하였다.

이 후 자율규제의 보완을 위해 전국 단위 대리운전협회의 발족을 추진하는 등 다양한 시도가 있었으나, 2014년 1월 현재까지 단일 협회의 설립은 실현되지 않고 있으며, 대리운전과 관계된 사회적 문제는 여전히 계속되고 있다. 정부의 업계자율에 의한 규제방안에 의하면 지자체는 '반상회보, 공보 등을 이용한 홍보'와 '대리운전 업계 방문지도 및 실태점검'을 하는 것으로 역할의 미비하였고 그나마 제대로 실행되지도 못하였다. 정부의 업계자율에 의한 규제방안이 공전하게 된 데는 정부나 기관들의 역할이 제대로 이루어지지 못한 점도 있으나 당사자인 특히 대리기사의 단체가 제대로 형성되지 못한 가운데 자율규제가 근본적인 한계가 있었다. 정부의 자율에 의한 규제방안이 실효성을 갖지 못한 것은 규제에 초점을 맞추다보니 당사자들 특히 대리기사들을 추동하기 힘들었고 이에 따라 비용에 비하여 기대효과가 크지 않았기 때문³⁾이었다.

이러한 경험에 비추어 향후 대리운전업과 관련된 정책은 규제에 초점을 맞추는 것이 아니라 각 주체들의 현실과 이해를 바탕으로 사회적 소통을 통하여 공감대를 형성하고 이에 기초하여 각 주체의 자발적인 참여를 이끌어내는 방향으로 정립되어야 한다.

2) 국회의 대리운전업의 입법 동향에 대한 평가

○ 대리운전업과 관련한 논의가 이어지는 가운데 제17대 국회(2004년~2008년) 정의화

3) "자율규제는 행정비용의 절감을 기대할 수 있다. 법제화를 통해 대리운전을 관리한다면 대리운전자의 교육이나 자격·결격 내용 확인, 단속 등 대리운전과 관련한 행정적 업무가 증가할 것이다. 특히 법률 시행 초기에는 기존 업체의 등록요건, 대리운전자의 자격 등을 확인하기 위해 상당한 행정적 비용 소요가 예상된다. 이러한 행정비용 증가에 비해 기대할 수 있는 사회적 효용은 불확실하다는 의견이 존재한다." 「대리운전업관련국내외입법동향분석및 시사점」 (박준환 2014, 국회입법조사처)

의원의 대표발의안 부터 다수의 관련 법안들이 지속적으로 발의되어 왔으나 처리되지 못하였고 19대 국회에서도 강기윤 의원(2012.9.), 문병호 의원(2013.7.), 이미경 의원(2013.7.)이 각각 대표발의한 세 건의 「대리운전업법안」이 발의되었으나 회기만료로 폐기되었다.

○ 현 20대 국회에서는 원혜영 의원의 대표발의로 대리운전법이 상정되어 있으나 대리기사 현장의 요구를 포함하여 당사자들의 의견을 수렴하는 과정이 부족하였다는 평가를 받고 있다. 동안에 대한 입법조사처의 검토의견에도 지적되었듯이 관련 단체 또는 이용자의 의견을 폭넓게 수렴할 필요가 있다.

3. 대리운전업의 조속한 입법화를 위한 과제

1) 당사자들의 이해와 요구를 폭넓게 수렴하는 과정이 필요

가. 국회(의원실) 및 대리운전업에 종사하는 당사자 및 시민사회까지 포함된 (가칭)대리운전업 입법 대책위원회 구성하고 현장의 의견 수렴을 거쳐 대리운전(수정)안을 마련

■ 대책위 구성

- 기사단체/업체단체/시민사회단체 참여 간담회를 통하여 대책위 구성
- 주관 : 을지로 위원회 또는 국토위(의원실)

■ 실태조사 및 의견 수렴

- 2015년 국토부 실태조사 결과는 공식 발표도 되지 못함.
- 2016년 이동노동쉼터 설치를 위한 서울시 차원에서 실태조사 진행
- 전국적인 실태조사의 필요

■ 대리운전 입법(수정)안 마련

나. 당사자들의 의견수렴을 위한 전국적인 공청회 및 토론회

- 현장대리기사를 상대로 한 전국순회 공청회
- 시민사회단체를 포함한 당사자 토론회

2) 정부 당국의 전향적인 자세의 변화가 요구됨

○ 현재 국토교통부에서는 대리운전의 법제화와 관련하여, 대리운전업 등록제 도입, 운전자 자격제도 신설, 보험 가입 의무화 등으로 일부 긍정적인 효과가 예상되나, 현재 대

부분의 대리운전자가 보험에 가입하고 있고, 자격요건 심사 등에 소요되는 관리 비용이 상당하여 지방자치단체의 부담이 증가하는 반면, 실효적인 관리에는 어려움이 예상되며, 실제 대리운전 시장에서 문제되는 과도한 수수료, 대리기사 불이익 등 불공정 행위에 관한 사항은 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 등으로 해결이 가능하므로 법제화 방안 보다는 관계 부처간 협업을 통해 개선방안을 마련하는 것이 바람직하다는 입장임.⁴⁾

○ 입법 과정에서 해당 부처의 입장이 중요한 영향을 미치고 있는 상황에서 이미 시장 자율규제의 한계가 명백하게 드러나고 있는 상황에서 국토부의 전향적인 입장 변화가 필요

3) 입법 로드맵을 구체화

○ 그동안 대리운전업법의 제정이 번번이 무산되고 있는 것은 당사자의 요구가 충분히 반영되지 못한 것도 있으나 입법동력이 부족한 것에 기인한다. 이에 입법동력을 확보하기 위하여서도 연내 입법을 위한 로드맵을 구체화 하여야 한다.

4) 원혜영의원 안에 대한 검토의견서(국회입법조사처)

Ⅲ. 한 달 수익에 달하는 과도한 보험료의 정상화

1. 개요

1) 업체의 중간 편취 등에 의한 무보험 대리운전이 사회문제화 되어 정부차원의 시정 조치가 있었으나 아직도 대리운전 보험은 대리기사를 옥죄는 비리와 탈법의 온상이 되고 있다. 그 동안 대리보험사는 대리기사가 내는 보험료의 일부를 할인하거나 리베이트 명목으로 대리회사에게 제공하고 대리보험의 이중가입을 조장하여 보험료 부담을 증가시켜 왔다. 그 동안 대리보험은 실제 대리기사들이 부담하고 있는 보험료에 비하여 보장 내용이 허술하여 사고발생 시에 분쟁의 여지를 만들어 왔는데 그 실태조차도 확인되지 못하고 있었다.

2) 지난해(2015년)초 보험료가 70% 이상 폭등하였는데 월 평균 7만원에서 월 12만원으로 올라 1년이면 144만원으로 대리기사 한 달 평균 수익과 맞먹는 상황임. 이에 대리운전기사단체 자체조사 결과 대규모 중간 보험대리업자와 업체가 담합을 통한 리베이트와 보험료의 중간편취, 비합리적 운영 등을 보험료 폭등의 원인으로 주목하고 금감원에 시정조치를 요구.

3) 3~4개월 지속된 대리기사단체들의 기자회견과 집회 등의 집단행동 결과 금감원은 '대리운전 관련 보험서비스 개선방안'을 발표(15.8.10), 대리운전기사 당사자가 자신의 보험내용을 조회하는 시스템 구축 외에 대리운전보험의 구조적 개선 계획 발표.

2. 문제점

작년 금감원의 발표 이후 조회시스템 구축 외에는 별다른 진전이 없으며 올 상반기 주요금융개혁과제에 대리운전보험이 포함되어 있었으나 실질적인 조치가 이루어 지지 못한 가운데 오히려 보험료만 계속 오르고 있는 상황임.

* 실례로 64세의 A가 택송 및 대리운전을 병행하고자 할 경우 택송동부확대 보험료 215,000원 납입 대리보험료 135,000원 합계350,000원을 납부해야 된다. 2015년 1월까지 195,000원의 보험료 납입으로 택송과 대리를 병행하였으나 단 2년이 채 지나지 않아 350,000원으로 인상 된 것이다. A의 1년 보험료는 4,200,000원이며 인상률은 무려 79.5%나 된다.

3. 요구사항

1) 보험료 폭등 야기한 원인을 찾아내고 보험비리를 엄단하라!

2) 약속을 지키지 않는 금융당국 담당자를 문책하고

실질적 '대리운전 관련 보험서비스 개선책'을 시행하라!

3) 한 달 수익에 달하는 말도 안 되는 폭탄보험료를 인하하라 !

4) 사고 시 과도한 자부담금과 렌터카 이용 미적용 등의 불합리한 규정 개선하라 !

5) 중복보험을 해소하고 1인당 1보험을 시행하라 1

IV. 로지 등의 프로그램사와 업체의 부당한 甲질 행위 근절

1. 과도한 페널티 정책

로지는 콜을 접수하는 과정에서 취소를 하면 1회 30분, 2회 1시간의 배차제한이라는 페널티를 실시하고 있는데 심지어 실수나 불가피한 경우에도 적용을 한다. 대리운전의 특성상 저녁 10시에서 새벽 1시 사이에 콜이 집중되는데 3시간여에 불과한 피크시간에 30분~1시간을 배차제한 당하면 수입에 막대한 지장을 초래하고 있다. 실제로 배차제한으로 인하여 당일 업무를 포기하는 기사들도 속출하고 있는 실정에서 지배적 위치에서 부당한 업무 강제에 불과한 과도한 페널티 정책은 즉각 폐지되어야 한다.

2. 소위 '숙제' 등의 은폐된 강제 행위

현재 로지의 배차시스템은 근거리 자동 배차시스템으로 운영되고 있는데 로지는 저녁 10시에서 1시 사이에 평일은 2콜(가격 기준 4만원), 금요일은 3콜(가격기준 5만원)을 수행하지 않으면 근거리배차시스템에서 제외시켜 정상적인 업무가 불가능하게 하고 있다. 대기 및 이동시간을 감안하면 1콜 당 평균 콜 수행시간이 1시간인 점에서 이는 로지 프로그램만 이용하라는 이야기이며 은폐된 강요에 불과한 부당 행위이다. 이에 부당한 강요로 기사의 업무의 자유를 박탈하는 숙제 등의 부당행위는 즉각 중단되어야 한다.

3. 과도한 수수료, 업체 간의 담합, 리베이트를 통한 중간 편취

1) 과도한 수수료

현재 대리기사가 운행하는 대리요금의 수도권은 20%의 수수료를 업체에서 선불로 공제하고 있다. 이는 사회적으로 10% 정도로 관행화 되어 있는 수수료보다 높을 뿐만

아니라 대리운전기사가 프로그램비와 보험료 등의 비용 일체를 부담하고 있는 실정에서 (카카오드라이버는 보험료와 프로그램비 포함) 콜을 중계하는 행위로만 20% 이상의 과도한 수수료를 부과하고 있다. 이러한 과도한 수수료는 대리기사의 생계에 어렵게 할 뿐만 아니라 결국 소비자인 고객에게 까지 비용이 전가될 수밖에 없다. 일부의 업체만 배불리는 과도한 수수료는 반드시 인하되어야 한다.

2) 과도한 프로그램 사용료와 담합에 의한 중간편취

기사는 프로그램당 평균 월 1만 5천원의 프로그램을 이용하고 있는데 이는 최근 앱프로그램의 이용료가 무료이거나 연간 1만 원 이하인 점에서 볼 때 과도한 수준이며 대리기사 1인당 평균 3.19개를 사용(서울노동권익센터 위 실태조사결과)하고 있는 상황에서 대리기사에게는 큰 부담이 되고 있다. 과도한 프로그램비의 이면에는 프로그램사와 업체의 담합에 의한 중간 편취가 이루어지고 있는데 프로그램사는 업체에게 직간접적으로 대리기사가 지불하는 비용의 30~50%를 리베이트로 지급하고 있는 것으로 알려져 있다. 이에 프로그램비는 적절한 수준으로 조정되거나 업체 부담이 되어야 한다. 아울러 그동안 갑들에 의한 담합에 의한 중간편취 구조에 대한 철저한 조사를 통하여 재발을 방지하여야 할 것이다.

민관 거버넌스 ‘이동노동지원사업단’ 구축을 중심으로
플랫폼노동의 확산과 사회적 대안 마련을 위한 정책토론회

[현장 증언]
플랫폼노동, 이대로 괜찮은가!

발표자료 2

퀵서비스기사가 겪는 고충과 개선안
김영태 퀵서비스기사

퀵서비스기사가 겪는 고통과 개선안

▶ 프로그램회사와 중개회사의 갑질 사례 : 프로그램의 이중판매

○ 현실의 퀵판은 프로그램사업자가 동일한 사람에게 2개 이상(심지어 10개 이상) 사용을 방조 내지는 권장하는 모양새다. 이는 기사들의 경제적 약점을 이용하여 편법으로 수익을 챙기는 간교한 갑질이다.

○ 불법지지기 — 신의성실 원칙 위배

프로그램을 공급하면서 판매자와 사용자의 관계임으로 공급자인 플사는 프로그램의 판매와 관리를 해야 한다. 실상은 프로그램을 판매(기사등록)한 후 매일 사용료를 징수하면서도 3자의 부당한 개입(불법지지기)으로 사용자(기사)의 부담을 가중시키고 있으나 판매자는 아무런 대책을 세우지 않고 있다.

2000명의 기사가 두 개의 불법플을 사용한다고 가정하면 매월 2억~4억에 달하며 개인당 10만원~20만원의 부담이 된다. 실상은 훨씬 더 많을 수 있다. 물건을 매일 매일 판매하면서 그 상품(프로그램)을 이용하는 자들(기사)이 3자의 불법 개입으로 큰 피해를 당하고 있다. 그 비용만 어림잡아도 연간 수십 수백억이 될 수도 있는데 방치하고 있는 것이다.

"신의성실원칙"에 입각하여 판매되는 프로그램이 애초에 예상한 효능을 유지할 수 있도록 보완해야 할 것이다. 또한 "선관(선량한관리자) 주의 의무"로 보더라도 프로그램이용자들의 엄청난 피해를 방관해서는 안 된다.

현재의 불법지지기는 프로그램사용료의 5배 10배가 되어 심각한 상황이다. 부당함을 방치 혹은 향유하는 프로그램사와 사업자단체는 갑질이 아닌 강도행위를 저지르는 것이다.

○ 따라서 갑질을 멈추고 퀵(이륜)기사와 상생의 출발을 동일인에게는 하나의 프로그램만 깔도록 하여야 한다. 오더의 즉시 공유 등을 실행하여 지지가 발붙이지 못하게 하여야 한다.

퀵서비스 노동자의 노동환경 변화

공용관계와 수입	2010년 이전	2010년 이후	개선안
지입료	정액제(월비, 주비, 일비)30 만원~50만 원선	정율제 (건당23%~25%)	고수수료에 따른 인하 협의
고용관계	1력사에 근무 (전속기사)	공유관리센터와 계약 (사용, 경제 종속성 유지)	노동자성 인정 노사 협의체 구성
부대비용	쿠폰비(홍보비) 기사 부담, 조끼, TRS이용료(1일 약300원)	프로그램사용료, 다중통신 비출근비,보조플비,적재물 보험료 등 (1일 약 14,000 원)	프로그램사용료 무료화, 보조플 등 근절, 공공플랫폼으로 전환
수입	노동시간 대비 수입 적어서 업무시간 늘리는 자발적 착취	저단가로 수입 격감 > 노동시간 증가 > 위험률 급증	표준요금제 도입
법적근거	전 무	2012년 특고형태 산재 적용 가입률 미미 (10%미만)	이륜유상운수사업법 도입, 노조법 2조 개정, 산재보험 고용보험 전면적용
퀵 업주의 갑질	무단결근시 오더제한	일 안 하는 날도 1일 14,000원 비용 발생	이륜법 제정, 노동3권 보장
프로그램사 갑질	미미함(PDA기계판매 독점)	1 프로그램 사용료 (16,500 원) x 7그룹= 115,500원	공공플랫폼 일원화
종사자 연령대	2~30대 : 1 4~50대 : 6 60대 이상 : 3	2~30대 : 1 4~50대 : 7 60대 이상 : 2	노령화 추세
지입료 납입형태	선불제 또는 후불제	프로그램상의 가상계좌에 선 충전금 예치 및 인출	좌동

프로그램회사 공유콜센타의 업무 지시 내용

규칙 위반 항목별 제재 내용

구 분	민원발생 1회차	민원발생 2회차	민원발생 3회차	4회차
기본 제재 유형	구두 교육 / 경고 (일시 공유정지)	센터 소집교육	센터 소집교육 + 공유정지 24시간	즉시 공유정지
	<ul style="list-style-type: none"> - FDA확인 및 관리 소홀(공유정지 4시간) (본인도 모르게 배차 확정되어 픽업지연 / 취소 요구) ☞ 금송비 및 추가요금 발생 시 책임지고 부담해야 함 - FDA(프로그램) 사용 미숙(공유정지 4시간) - 장부 미기재, 인수증 팩스 미 전송 및 전송 거부(공유정지 4시간) 			
구 분	민원발생 1회차	민원발생 2회차	민원발생 3회차	
기본 제재 + A유형	센터 소집교육	센터 소집교육 + 공유정지 24시간	즉시 공유정지	
	<ul style="list-style-type: none"> - 배송지연(픽업지연)(공유정지 4시간) - 추가요금 요구(수령)(공유정지 4시간) - 오더 변경사항(요금 및 도착지 등 포함) 발주사 미 통보 (공유정지 4시간) - 완료 시 정자 서명 미실시(공유정지 4시간) - 오 픽업 / 배송, 배송 사고(공유정지 4시간) - 도착지 고객에게 직접 미 전달(공유정지 4시간) - 전화 안 받거나(전원 off 포함) GPS off로 관제 불가 (공유정지 4시간) - 분실 / 파손 후 후속조치 지연(공유정지 4시간) - 거짓말 / 불친절(공유정지 4시간) - 픽업 후 취소, 영업방해 행위(공유정지 4시간) - 상·하차 거부(공유정지 4시간) - 오더 내용 및 “적요” 란 확인 소홀(공유정지 4시간) 			
기본 제재 + B유형	민원발생 1회차	민원발생 2회차		
	센터 소집교육	즉시 공유정지		
기본 제재 + B유형	<ul style="list-style-type: none"> - 폭언 및 욕, 고성 / 반말(공유정지 24시간) - 오더 취소 후 고객과 흥정하여 진행(공유정지 24시간) - 타 기사에게 오더 넘기는 행위(쌍방, 공유정지 24시간) - 요금 미중 수령(공유정지 24시간) - 과도한 배송 지연(배송품 방치, 험박 / 배짱식 배송 등) (공유정지 24시간) - 오 픽업 / 배송, 배송 사고(공유정지 24시간) 			
	<ul style="list-style-type: none"> - 자가용 영업(본인 명의 영업용 차량등록증 제시 시 공유정지 해지) - 배송지연 등 사유로 손해배상 요청 건 공유센터 합의 중재 거부 - 지지기 사용 - 공유오더 처리 간 영업 행위(공유영수증 미사용 포함) - 타인명의 공유기사 등록 - 성희롱 발언 			
즉시 공유정지 대상	<ul style="list-style-type: none"> - 자가용 영업(본인 명의 영업용 차량등록증 제시 시 공유정지 해지) - 배송지연 등 사유로 손해배상 요청 건 공유센터 합의 중재 거부 - 지지기 사용 - 공유오더 처리 간 영업 행위(공유영수증 미사용 포함) - 타인명의 공유기사 등록 - 성희롱 발언 			

▶ 쿼(이륜)서비스 기사들의 출퇴근시간은 산재적용의 범위에 포함되어야

○ 직장인들은 사무실 또는 공장으로 출근과 퇴근이 명확하다. 그러나 이륜기사들의 경우는 출퇴근이 애매해 보이기도 한다.

ㄱ. 이륜기사의 출근 예시

분당에 살고있는 기사는 첫 오더를 받고 시작하는 곳이 대부분 강남이다. 그러나 오토에 시동을 걸면서 PDA를 켜다. 주변에서 강남으로 가는 오더를 기다린다. 신림동에 살고 있는 기사도 주로 일하는 곳이 강남이다. 그러나 집에서 나오면서부터 PDA를 켜고 강남쪽으로 가는 오더를 기다린다.

김포공항 근처에 사는 기사와 면목동에 사는 기사는 강남터미널에서 발생하는 오더만 처리한다. 그러나 그들도 시동을 걸면서 동시에 반포방향의 오더를 잡기위해 PDA를 켜다. 물론 기다리던 오더가 안나오는 경우가 더 많다 그럴때는 강남 또는 터미널까지 직행한다.

불광동에 사는 기사와 부암동에 사는 기사는 십수년째 종로 세종문화회관 뒤로 8시30분까지 출근한다. 갈현동에 사는 기사는 도림동으로 가기도 하지만 오더만 걸리면 출근지역과 무관하게 일을 시작한다.

ㄴ. 출근의 판단

위에 예는 대부분의 기사들이 하는 평범한 출근 형태다. 디지털단지, 여의도, 강남역, 동대문시장, 반포터미널 어디에서 일하든 마찬가지다.

퀵서비스시장에서 가장 많은 오더를 처리하는 프로그램사의 경우는 PDA를 켜는 순간 "출근하시겠습니까" 하고 질문이 나오고 "예"를 누르면 "출근처리 되었습니다"라고 메시지가 뜨고 다시 "확인"을 눌러야 비로소 오더가 보이기 시작한다.

PDA를 켜으나 강남이 주된 일터인 기사가 강남으로 가는 동안 강남쪽 오더가 걸리지 않는 경우가 더 많다. 수유리 사는 기사가 동대문으로 가는 동안 오더를 못 잡고 동대문까지 가는 경우가 허다하다.

오토바이로 먹고 사는 기사들은 강남에서 종로에서 오더를 찍었을 때부터 출근한 것이 아니다. 일을 잡으려고 PDA를 켜 순간부터 출근한 것이다

ㄷ. 퇴근

오토바이 기사들은 퇴근 시간을 특정할 수가 없다. 신림동에 사는 기사가 종로 쪽 일을 좋아하고 종로에서 부천까지 배달을 마치니 저녁때가 한참 지났다면 이 기사는 신림동 아니 가까운 독산동이나 영등포라도 가는 오더가 잡히기를 바란다. 늦은 시간일지라도 대부분의 기사들은 집 앞에 올 때까지 기대를 접지않는다. 오토바이의 시동을 끌 때쯤 PDA에서 마음을 비운다.

종종 집에 다 와서 하루 기름값을 건지는 경우가 허다하다. 그래서 퇴근 방향일 때에도 오더를 기다린다. 오토바이기사들은 PDA를 껐을 때 비로소 퇴근한 것이다.

▶ 표준운임에 대하여

○ 킷요금의 생성

킷요금은 아무런 기준이 없다. 자연 발생적으로 형성되어 지금에 이르렀다. 초창기에 킷을 이용하기 시작하는 사무실들이 하나둘 늘어났다.

그때의 킷요금을 예로 들면 종로구청에서 강남역까지 일만원이다. 또 종로구청에서 인천. 수원. 안산등은 삼만원 ~삼만오천원이었다. 맨 처음 종로에서 수원으로 안산으로 물건을 보내려고 하였다. 아마도 고객과 킷업주간에 흥정이 붙었을 것이다 그 결과 삼만원이 되었다.

○ 킷시장의 활성화

업종불문하고 시장에서 살아남는 경우는 수요공급이 적당하게 맞아 떨어져야만 가능하다. 시장논리에 따라서 킷시장의 오더가 10배 20배 증가하고 비례하여 킷기사도 증가하게 되었다.

처음으로 킷서비스일을 시작하는 사람이 있었다. 오토는 있고 실직한 상태였기에 노느니 염불하는 마음에서 시작했다. 그렇게 시작한 킷서비스일이 20년이 넘었다.

킷을 부르는 수요가 늘어난 배경에 킷요금 부당했다면 불가능했다. 마찬가지로 킷기사로 5년 10년 살아온 이들은 생활이 안된다면 할 수가 없었을 것이다. 결국 수요공급에 형성된 2~3년 전의 요금이 적정수준이라고 생각 할 수 있다.

○ 킷요금의 적정성을 생각해본다

킷을 이용하는 고객을 제외하고 운임을 받고 일하는 기사의 입장만 생각해본다. 20년 전에도 월평균 순수입이 300만 원이 넘는 사람들이 있었고 100만 원도 안되는 사람들도 있었다. 무엇을 기준으로 잡을 것인가?

○ 킷요금의 산정기준

먼저 거리와 시간을 기준으로 요금이 책정되어야 한다. 종로에서 양재역을 간다면 보통 30분이 걸린다. 종로에서 1Km를(2Km) 픽업을 간다면 5분~10분(10분이상)이 걸린다. 강남역에서 인근 역삼동의 목적지로 간다면 역시 10분~15분이 걸린다. 따라서 종로에서 1만원짜리 오더를 픽업해서 역삼동에 완료시키려면 50분이 걸린다. 역삼동에서 종로도 같다. 만일 8시간 일을 한다면 9건을 할 수 있고 총합은 9만원이 된다.

킷서비스기사의 총매상 대비 수입비율은 60% 수준이고 하루의 수입은 5만 원 남짓이 된다. 결국 킷기사들은 오더 한 개만 갖고 움직일 수가 없는 것이다. 만일 오더 3개를 갖고 다녔다면, 배송시간이 늘어난 반면 하루 총합은 15만 원이 될 것이다.

○ 킷요금을 제시하다

구체적으로 다 명시하진 못하지만 요금의 기준은 일정한 생활 수준을 반영해야만 한다. 예전에 기사의 조끼에 "도로 위의 악마들"이라고 쓰인 것을 보았다. 도로교통법을 무시하

고 목숨 걸고 내달리는 것을 상정해서도 안된다.

시간과 거리를 기준으로 산정하되 종로와 평창동이 다르고 수유리와 마석이 다르기에 오더의 발생지역과 발생빈도를 참조하여 오더수행을 하는 경우의 시간대비수입을 고려해야만 한다.

○ 표준요금제의 정당성

퀵이용고객은 요구하지도 않는데 업주들간의 경쟁으로 요금을 깎아주면서 오더 확보에 혈안이 되어있다. 퀵기사들의 생활은 막장으로 내몰려도 업주는 나몰라라 "요금이 싸다하지 말고 하기 싫으면 찍지 마라" 반복할 뿐이다.

예) 신도림에서 면목동 18,000원을 13,000원에 올리는 경우 업주는 다른 업주 것을 덤핑으로 빼앗아 왔기 때문에 2990원이 추가수입이 된다. 그걸 수행하던 기사는 3850원을 못 벌게 되고 따라서 무리를 하게 된다.

표준요금은 퀵(이륜)기사들의 위험을 감소시키며 인간다운 생활을 할 수 있는 기초가 된다. 업주들 간의 극한 이기주의적 발상에 의한 횡포와 경쟁으로 퀵기사들의 생존권이 위협을 받고 있기에 표준요금제는 퀵(이륜)배송서비스 기사들에게 꼭 필요한 최소한의 생존장치가 된다

▶ 개선안

1. 거리 환산제 실시

(시간당 고정비 × 운행시간 + km당 변동비 × 운행거리)

기본운임을 정하고 초과되는 거리에 운임을 1km당 환산하고 소요시간과 유류비 등 감가상각비를 기본운임에 보존하는 방법(예: 택시, 버스, 지하철 등)

2. 급송과 일반운송에 따른 차등 적용 표준요금제 실시

1시간 안에 배송해야 할 거리를 고객의 요청에 의해 30분 안에 오더 수행을 요청할 경우 기준이 없다. 따라서 소비자와 기사와의 분쟁이 잦다. 오더를 고객으로 받은 업체가 기준 자체가 없다 보니 기사에게 모든 책임을 떠넘기는 것이다. 그래서 소비자 스스로가 어떠한 형태의 쿼를 선택할 것인가의 기준을 마련해야 한다.

※ 거리 시간 병산제 : 시간당 고정비(1만원) × 운행시간 + km당 변동비 × 운행거리
(2017년 기준)

등급 \ 종류	표준배송	급송배송	일반배송	당일배송
A(시간당20,000원)		⊙		
B(시간당15,000원)	⊙			
C(시간당13,000원)			⊙	
D(시간당10,000원)				⊙

※ 아래의 쿼서비스 요금표는 2017년 물가 대비하여 가장 낮은 요금으로 책정하였으며 서울시내 운임과 시 외곽 운임이 현실화되어야 한다는 전제하에 작성되었다는 것을 참고로 말씀드린다. 또한 정부의 관련부처에서 아직까지 쿼요금에 대한 그 어떤 표준운임에 대한 가이드라인을 제시하지 못해서 조금은 낯설 기도 하겠지만 하루속히 대중교통(버스, 지하철, 택시)과 같은 표준 요금제가 정착되어야 한다는 것을 다시 한 번 강조하는 바이다.

서울지역 표준 요금제

	강남구	서초구	송파구	중구	종로구	용산구	마포구	여의도	영등포	관악구	성동구	광진구	동대문구	서대문구	강동구	성북구	양천구	중랑구	금천구	구로구	은평구	강서구	강북구	노원구	도봉구	
강남구	7	8	10	10	10	10	13	13	13	11	10	10	11	12	12	12	13	14	13	13	15	16	16	16	17	강남구
서초구	8	7	11	12	12	11	12	12	12	10	11	11	11	11	13	12	12	14	12	12	14	15	16	17	17	서초구
송파구	10	11	7	12	12	12	14	14	13	12	10	10	12	16	10	13	16	12	15	15	19	16	15	15	17	송파구
중구	10	12	12	7	8	9	10	10	11	13	12	12	11	10	16	10	13	13	14	14	15	14	12	13	13	중구
종로구	10	12	12	8	7	8	10	10	11	13	11	13	10	10	14	10	12	13	14	14	15	14	12	13	14	종로구
용산구	10	11	12	9	8	7	9	9	10	10	11	13	10	10	15	11	11	14	12	11	13	12	14	15	15	용산구
마포구	13	12	14	10	10	9	7	9	9	11	13	13	13	9	16	11	10	14	12	12	13	12	14	15	17	마포구
여의도	13	12	14	10	10	9	9	7	8	9	14	14	14	10	16	14	9	16	10	10	14	11	14	15	16	여의도
영등포	13	12	13	11	11	10	9	8	7	10	15	15	14	11	16	15	8	18	9	15	15	11	15	16	16	영등포
관악구	11	10	12	13	13	10	11	9	10	7	15	16	16	14	16	15	11	16	8	8	15	12	16	17	17	관악구
성동구	10	11	10	12	11	11	13	14	15	15	7	9	11	15	11	12	16	10	16	16	17	17	13	12	13	성동구
광진구	10	11	10	12	13	13	13	14	15	16	9	7	10	16	10	12	17	8	16	16	17	17	13	12	13	광진구
동대문구	11	11	12	11	10	10	13	14	14	16	11	10	7	11	14	11	15	9	16	16	17	17	10	10	11	동대문구
서대문구	12	11	16	10	10	9	10	11	14	15	16	11	7	16	13	12	16	15	15	10	13	12	12	14	14	서대문구
강동구	12	13	10	16	14	15	16	16	16	16	11	10	14	16	7	14	17	11	18	18	19	19	15	15	16	강동구
성북구	12	12	13	10	10	11	11	14	15	15	12	12	11	13	14	7	14	11	16	16	13	17	9	11	11	성북구
양천구	13	12	16	13	12	11	10	9	8	11	16	17	15	12	17	14	7	17	10	10	14	8	16	17	18	양천구
중랑구	14	14	12	13	13	14	14	16	18	16	10	8	9	16	11	11	17	7	17	17	18	11	10	11	11	중랑구
금천구	13	12	15	14	14	12	12	10	9	8	16	16	16	15	18	16	10	17	7	8	16	10	16	18	19	금천구
구로구	13	12	15	14	14	11	12	10	15	8	16	16	16	15	18	16	10	17	8	7	15	10	10	18	19	구로구
은평구	15	14	19	15	15	13	13	14	15	15	17	17	17	10	19	13	14	17	16	15	7	14	14	16	16	은평구
강서구	16	15	16	14	14	12	12	11	11	12	17	17	17	13	19	17	8	18	10	10	14	7	17	19	20	강서구
강북구	16	16	15	12	12	14	14	14	15	16	13	13	10	12	15	9	16	11	16	10	14	17	7	9	11	강북구
노원구	16	17	15	13	13	15	15	15	16	17	12	12	10	12	15	11	17	10	18	18	16	19	9	7	10	노원구
도봉구	17	17	17	13	14	15	17	16	16	17	13	13	11	14	16	11	18	11	19	19	16	20	11	10	7	도봉구
	강남구	서초구	송파구	중구	종로구	용산구	마포구	여의도	영등포	관악구	성동구	광진구	동대문구	서대문구	강동구	성북구	양천구	중랑구	금천구	구로구	은평구	강서구	강북구	노원구	도봉구	

서울주변 위성도시 킷서비스 요금표 (서울시청 기준)

	강남구	서초구	송파구	중구	종로구	용산구	마포구	여의도	영등포	관악구	성동구	동작구	광진구	동대문구	서대문구	강동구	성북구	양천구	중랑구	금천구	구로구	은평구	강서구	강북구	노원구	도봉구	
고양	25	25	27	20	20	20	20	20	20	25	25	23	25	25	20	28	25	20	25	25	23	20	18	25	28	28	고양
과천	15	15	20	20	20	20	21	20	20	18	21	18	23	21	21	21	22	20	25	20	21	23	19	23	28	28	과천
광명	18	15	24	17	18	14	14	11	11	12	20	11	22	21	15	27	21	10	27	10	10	18	13	25	28	29	광명
광주	22	24	20	27	29	27	31	30	32	27	25	29	22	25	33	20	28	36	28	32	33	35	40	31	31	33	광주
구리	18	18	15	16	16	17	18	19	21	20	15	19	15	15	19	15	15	26	12	25	24	20	26	15	15	15	구리
군포	20	19	21	23	24	20	21	17	17	16	23	16	23	25	24	24	26	18	30	15	16	26	23	31	34	35	군포
김포	32	30	36	26	25	26	24	22	20	27	30	24	34	30	21	38	27	18	34	25	22	20	15	28	31	31	김포
남양주	23	24	20	21	21	23	25	28	30	29	20	27	20	20	25	20	21	33	18	35	32	26	35	20	20	20	남양주
동두천	45	45	42	38	37	41	41	43	45	48	37	45	40	36	38	41	35	46	33	50	47	35	44	29	27	26	동두천
부천	25	23	29	21	21	20	20	18	18	18	25	18	28	25	20	31	23	15	30	18	18	20	15	27	30	30	부천
인천	30	28	36	30	30	26	24	22	20	22	32	22	35	32	25	38	31	20	38	20	20	26	20	35	38	38	인천
성남	15	15	15	20	21	18	20	21	23	20	20	20	18	20	24	17	21	25	21	23	23	26	28	25	26	28	성남
수원	30	30	30	33	34	30	32	32	32	30	33	30	31	34	36	30	35	32	38	30	30	38	35	41	43	43	수원
시흥	25	24	28	26	27	23	22	20	20	20	29	20	30	30	25	32	29	20	36	20	20	26	20	35	38	38	시흥
안산	30	30	31	31	31	30	30	28	28	28	32	28	33	33	30	35	34	25	39	22	22	32	28	39	41	42	안산
안성	53	53	52	61	62	59	61	60	61	54	60	58	56	61	65	54	63	62	63	55	59	68	66	68	69	70	안성
안양	17	17	20	20	20	19	19	17	17	16	20	17	20	21	20	21	22	18	26	15	16	25	21	27	29	30	안양
양주	31	32	31	25	24	28	28	31	32	35	29	31	27	23	24	29	22	34	20	39	35	23	32	20	20	20	양주
오산	39	39	39	46	47	43	44	43	44	38	45	42	42	47	49	42	48	44	50	37	41	51	48	54	55	57	오산
용인	31	32	30	39	40	36	40	38	39	33	37	36	33	39	43	32	46	41	41	34	38	45	45	46	47	48	용인
의왕	20	19	21	24	25	20	21	20	20	17	25	18	23	26	26	24	27	21	30	17	20	28	25	33	34	35	의왕
의정부	26	27	26	20	19	23	23	26	27	30	24	26	22	18	19	24	17	29	15	34	30	18	27	15	15	15	의정부
이천	43	45	38	50	51	49	52	53	54	48	47	51	43	48	55	40	51	57	48	51	54	57	61	54	54	55	이천
파주	36	35	39	29	28	30	28	29	29	34	31	30	36	30	24	39	28	28	32	35	30	21	24	27	27	27	파주
평택	57	56	56	64	65	61	62	61	61	55	63	59	60	64	66	59	66	62	68	55	59	69	66	72	73	75	평택
포천	46	48	44	40	40	40	45	48	49	51	40	48	41	38	42	41	37	51	33	55	52	40	49	33	29	28	포천
하남	19	20	17	20	20	20	22	25	27	24	19	24	18	18	25	15	20	30	18	29	29	26	33	20	20	20	하남
화성	37	36	41	42	44	39	39	36	36	32	44	35	43	45	43	44	46	35	50	30	33	45	38	51	54	55	화성
	강남구	서초구	송파구	중구	종로구	용산구	마포구	여의도	영등포	관악구	성동구	동작구	광진구	동대문구	서대문구	강동구	성북구	양천구	중랑구	금천구	구로구	은평구	강서구	강북구	노원구	도봉구	

민관 거버넌스 ‘이동노동지원사업단’ 구축을 중심으로
플랫폼노동의 확산과 사회적 대안 마련을 위한 정책토론회

[현장 증언]
플랫폼노동, 이대로 괜찮은가!

발표자료 3

라이더유니온 준비모임의 10대 요구안
박정훈 배달라이더

라이더유니온 준비모임의 10대 요구안

9월 3일 기자회견 자료

1. 날씨 수당 지급

폭염, 폭한, 미세먼지, 폭우, 폭설 등에 추가적인 수당을 지급해주시 것을 요구한다. 이는 라이더들의 대부분이 동의하는 내용이다. 실제 이번 실태조사에서 폭염과 폭한 미세먼지 등 날씨에 따른 추가수당이 필요하다고 생각하는 응답자는 50명(90.9%)에 달했다. 배달의 민족의 경우 이미 폭한기에 날씨 할증제도를 운영하고 있다고 밝히고 있다. 이것을 폭염과 미세먼지에도 확장할 필요가 있다. 한편, 비나 눈이 올 때 추가 수당마저 없다고 답변한 라이더는 20명(36.3%)에 달했다.

2. 작업거부권 도입

라이더들이 날씨에 따라 자신의 작업을 중지할 수 있는 권한이 부여되어야 한다. 실제 폭우나 폭설 시에도 배달을 제한하지 않는다고 답변한 업체 소속 라이더는 14개 업체 소속 라이더, 17명(30.9%)에 달했다.

사례 1. 8월 29일 폭우

배달을 나갔다가 갑자기 비가 내려 고립됨. 오토바이 운행이 불가능해서 오토바이는 두고 도보로 이동함.

사례 2. 맥도날드의 경우 라이더들이 폭우와 폭설시 의견을 개진하여 우선 배달구역을 제한할 수 있음. 정상적인 배달구역에서 조금 좁은 범위로 줄어드는 2차 맵, 그리고 도보로 가능한 거리로 제한하고, 배달이 불가능할 경우 배달을 막는 시스템을 갖추고 있음. 소극적의미의 작업중지권을 가지고 있다고 볼 수 있음.

3. 헬멧 안전장비 등의 개인지급

헬멧을 공용으로 쓸 경우 땀과 비에 젖어 불편감을 유발하고 비듬 등으로 인해 위생적으로도 좋지 않다. 공용으로 사용하다보면 관리 책임이 불분명하여 헬멧의 내피를 세탁하는 등 위생과 관리를 하지 못하게 된다. 팔꿈치와 무릎보호대 역시 사람마다 크기가 다르고 품질이 좋지 않아 자신의 신체에 맞게 조였다 묶었다를 반복하면 빨리 마모된다. 급기야 무릎보호대의 경우 맞지 않아 무릎 아래로 흘러내려 안전장비로서의 역할을 못하기도 한다. 이로 인해 헬멧과 안전장비를 쓰고 싶어 하지 않는 상황이 벌어지고, 몇 개 되지 않는 보호장비를 둘러싸고 동료들 간의 갈등이 발생한다.

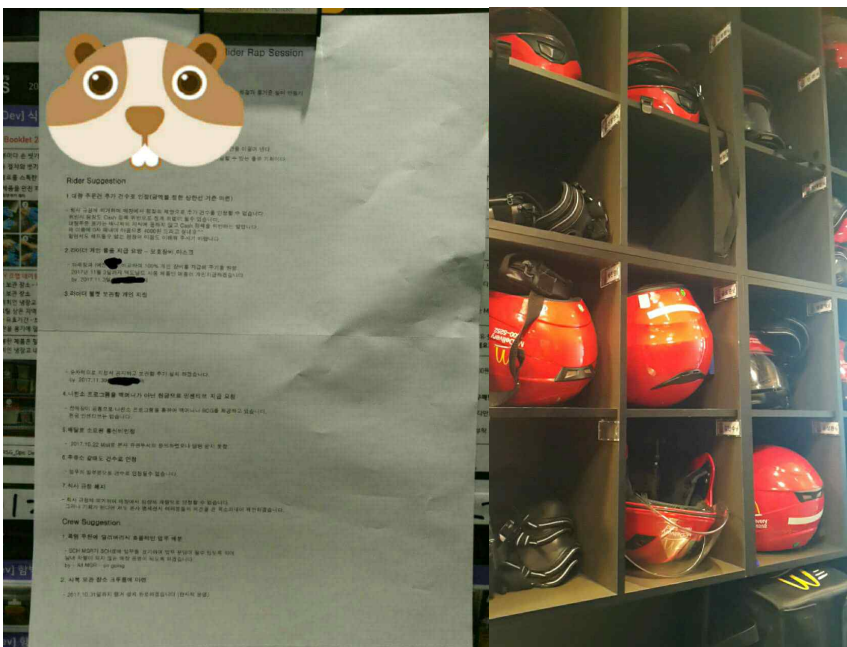
헬멧 등 보호용품을 개인별로 지급하고 있냐는 질문에 ‘그렇다’라는 응답은 7개 업체 소속 라이더, 10명(18.1%)에 불과했다. 공용으로 지급받는다는 라이더는 20명(36.3%), 아예 지급하지 않는다는 응답은 13개 업체, 25명(45.4%)으로 절반 가까운 수준이었다.

* 사례1

폭우로 헬멧이 물에 젖어 버림. 다음날 출근한 사람들이 물과 땀에 젖은 헬멧 때문에 불편감을 느끼고, 헬멧관리를 둘러싼 동료들 간 갈등이 벌어짐.

* 사례2. 맥도날드 합정점

2017년 매장내 라이더들과 점장매니저의 대화를 통해 헬멧과 안전장비를 개인지급하고 이를 보관하기 위한 개인사물함을 설치함.



4. 황사마스크 지급

겨울이 되면 눈이 오듯이 봄이 오면 미세먼지와 황사가 오는 게 자연스러운 현상이 되었다. 미세먼지와 황사는 실외에서 일하는 노동자들에게는 피할 방도가 없다. 이를 보호할 수 있는 최소한의 방법인 황사마스크 지급이 필요하다. 황사나 미세먼지가 심한 날 황사마스크를 별도로 지급하냐는 질문에 ‘그렇다’라는 응답은 3개 업체 소속 라이더, 5명(9%)에 불과했다.

- * 2017년 한 해 동안 총 205회의 미세먼지 주의보와 경보 발령
- * 2018년 6월 7일 서울대 홍윤철 의과대학 예방의학과 교수팀이 2015년 미세먼지 노출로 인해 1만 1924명이 조기사망할 것이란 연구결과 발표.
- * 사례: 상대적으로 비싼 황사마스크를 매번 구입하기가 부담스러워 일회용인 마스크를 여러 차례 사용함.

5. 장갑 등 방한용품 지급

폭염뿐만 아니라 겨울 한파 때도 라이더들은 살을 애는 고통을 참아가며 배달을 하고 있다. 가장 기본적인 장갑조차 자비로 구입해서 사용한다.

산업 안전보건기준에 관한 규칙에 따르면 영하 18도 이하인 급냉동어창에서 하는 하역 작업 때에는 방한모 방한복 방한화 방한장갑을 지급하게 되어 있다. 그런데 겨울철엔 실외 날씨가 영하 18도이하인 경우도 있으며 이보다 온도가 높더라도 오토바이를 타고 이동을 하면 체감온도는 더 떨어진다.

장갑 등 추위와 관련된 보호용품을 별도로 지급하냐는 질문에 ‘그렇다’라는 응답은 9개 업체 소속 라이더, 18명(32.7%)에 불과했다.

산업안전보건기준에 관한 규칙

[시행 2018.3.30.] [고용노동부령 제215호, 2018.3.30., 일부개정] [위용공로내용](#)

- 제32조(보호구의 지급 등) ① 사업주는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 작업을 하는 근로자에 대해서는 다음 각 호의 구분에 따라 그 작업조건에 맞는 보호구를 착용하는 근로자 수 이상으로 지급하고 착용하도록 하여야 한다. <개정 2017.3.3.>
1. 물체가 떨어지거나 날아올 위험 또는 근로자가 추락할 위험이 있는 작업: 안전모
 2. 높이 또는 깊이 2미터 이상의 추락할 위험이 있는 장소에서 하는 작업: 안전대(安全帶)
 3. 물체의 낙하 충격, 물체에 의한 끼임, 감전 또는 정전기의 대전(帶電)에 의한 위험이 있는 작업: 안전화
 4. 물체가 충돌할 위험이 있는 작업: 보안경
 5. 용접 시 불꽃이나 물체가 충돌할 위험이 있는 작업: 보안면
 6. 감전의 위험이 있는 작업: 절연용 보호구
 7. 고열에 의한 화상 등의 위험이 있는 작업: 방열복
 8. 선형 등에서 분진(粉塵)이 심하게 발생하는 하역작업: 방진마스크
 9. 섭씨 영하 18도 이하인 급냉동어창에서 하는 하역작업: 방한모 방한복 방한화 방한장갑
 10. 물건을 운반하거나 수거 매김하기 위하여 「자동차관리법」 제32조제1항제5호에 따른 미혼자용차(이하 "미혼자용차"라 한다)를 운행하는 작업: 「도로교통법」 별규칙, 제32조제1항 각 호의 기준에 적합한 승차용 안전모
- ② 사업주로부터 제1항에 따른 보호구를 받거나 착용지시를 받은 근로자는 그 보호구를 착용하여야 한다.

6. 계절에 따른 적절한 유니폼 제공

날씨에 따라 적절한 유니폼을 제공할 것을 요구한다. 맥도날드의 경우 상의는 여름용이 따로 나오지만, 하의의 경우 4계절 공용인 청바지가 지급된다. 날씨에 영향을 많이 받는 만큼 4춘추복, 하계, 동계 유니폼의 지급이 필요하다.

유니폼이 있는 17개 업체 30명의 라이더 중 계절별로 적합한 유니폼을 지급받고 있느냐는 질문에 ‘그렇다’라는 응답은 8개 업체 소속 라이더, 15명(50%)으로 나타났다. 나머지 절반은 여름에도 두꺼운 청바지를 입는 등 계절과 맞지 않는 유니폼을 지급받고 있다고 답했다.

7. 식대지급

패스트푸드에서 아르바이트를 하는 경우 대부분 햄버거를 먹게 된다. 햄버거와 탄산을 매일 먹게 되면 건강에도 좋지 않다. 아토피나 햄버거를 먹으면 안 되는 지병이 있는 경우에는 햄버거 식사의 혜택을 받을 수 없다. 햄버거 대신 제대로 된 밥을 먹을 수 있도록 식대를 지급할 것을 요구한다.

8. 플랫폼 노동자의 산재와 오토바이 보험문제 해결

신분은 사장님이지만 사실상 출퇴근과 업무지시를 받고 일하는 배달대행 라이더에 대한 대책이 필요하다. 현재 산재보험은 노동자의 선택으로 가입할 수 있지만, 절반의 금액을 노동자가 부담해야 한다는 이유로 가입하지 않고 있다. 오토바이 보험은 과실여부에 따라서 보상의 범위가 차이가 있고, 산재는 무과실원칙으로 모든 사고에 보험혜택을 받을 수 있다. 사고의 위험을 항상 안고 있는 배달노동자에게는 산재가 유리하다. 산재에 대한 의무가입과 산재비용에 대한 지원방안을 배달대행업체와 정부가 함께 논의해야 한다. 또 산재가입을 한다고 하더라도 사고 시 자동차보험과 산업재해 처리에 대한 법률적 지원이 필요하다. 산재은폐도 예방해야 한다.

한편, 영업용 오토바이 보험료의 경우 상당한 금액부담을 떠안아야 한다. 이에 따라 자기 오토바이를 소유하고 있는 운전자의 경우 가입을 기피하여 출퇴근용으로 가입, 사고가 날 경우 보험의 혜택을 받지 못하는 경우가 있다. 비현실적으로 높은 영업용 오토바이 보험료를 보험회사와 정부, 배달업체, 배달 노동자가 함께 논의해서 현실화할 필요가 있습니다.

1. 산재보험 의무가입
2. 영업용 오토바이보험료 현실화 및 무사고시 할인
3. 사고처리에 관한 법률지원

사례1. 박정훈씨의 오토바이(혼다 벤리 108cc 2013년식 출시가 245만원/ 보험금 S사 다이렉트 보험)

* 출퇴근용은 165,200원, 영업용은 2,979,420원으로 약 280만원차량의 차이가 난다. 오토바이가격보다 보험료가 비싸다.

가입담보		보장금액	보험료
책임보험(대인배상 I)		자배법에서 정한 금액	50,110원
임의	대인배상II	미가입	0원
	대물배상	2천만	49,710원
	자기신체 사고	사망1천5백/부상1천5백	65,460원
	무보험차상해	미가입	0원
	자기차량손해	미가입	0원
	긴급출동		0원
특별약관 상세보기 >			0원
보험료 합계			165,280원

The left screenshot displays the following insurance options:

- 대인배상 I: 자배법 한도, 1,376,300원
- 대인배상 II: 미가입, 0원
- 대물배상: 2천만, 1,603,120원
- 자기신체손해: 미가입, 0원
- 무보험차상해: 미가입, 0원
- 물적사고 합종기준금액: 200만원

The right screenshot shows a warning message: "이륜자동차보험은 '대인배상'과 '대물배상 2천만원'까지만 가입이 가능합니다. 불편을 드려 대단히 죄송합니다." (Two-wheeled vehicle insurance can only be insured for 'Liability' and 'Property Damage up to 20 million won'. We are very sorry for the inconvenience.)

Both screenshots show a total premium of 2,979,420 won, which includes a 300,000 won discount for a 3-year accident-free record and a 688,860 won discount for direct insurance.

사례2. 라이더유니온 오픈채팅방의 L씨는 배달대행기사인데, 영업용 오토바이 보험료가 너무 비싸서 출퇴근용으로 가입하고 일을 하는 중이다. 사고가 나면 어떻게 하냐는 질문에 '사고나도 대충 다른 말로 때우죠'라고 답했다.

9. 배달노동자-업체-정부 및 지자체의 3자 협의체 구성.

최근 배달대행업체가 늘어나고 경쟁이 심화되고 있다. 기존 패스트푸드업체에서도 배달대행을 상시적으로 이용하고 있는 상황이다. 실태조사에서도 드러났듯이 근무조건과 환경이 워낙 달라서 정확한 실태파악과 흠어져 있어 자신의 의견을 제대로 전달할 수 없는 배달노동자들의 요구들을 수렴할 창구가 필요하다. 이에 배달노동자 대행업체 정부와 지자체의 3자 협의체를 구성할 것을 제안한다.

10. 고용노동부/지자체에서 배달노동에 대한 가이드라인 제시해야.

배달노동은 지역의 특성(교통, 산업 등), 주거형태(1인 가구 비율)등 그 지역의 사회문화와 인프라에 큰 영향을 받는다. 또 기존의 임금노동 뿐만 아니라 플랫폼 노동이라는 새로운 노동형태의 특징을 가지고 있으며, 기후변화라는 전 지구적 문제의 영향을 받는다. 따라서 기존의 근로기준법이나 제도적 절차만으로는 배달노동자들을 보호할 수 없다. 기업과 지자체, 고용노동부차원의 종합적인 대책이 필요하다.

한편, 실태조사결과에서 보았듯이 배달관련 업체는 정말로 다종다양하고 노동조건도 서로 상이하다. 심지어는 같은 프랜차이즈안에서도 매장마다 조금씩 차이가 난다. 배달노동에 대한 매뉴얼이 부재 한다는 뜻이다.

일단 폭염 폭우 폭설 미세먼지 등 기후변화에 대한 대응방안에 대한 가이드라인을 제시해야 한다. 배달이 불가능한 위험한 날씨에는 배달을 중지시키고 대신 산재기금으로 휴업급여를 지급하는 방안 등 새로운 대안들도 사고해야 한다.

두 번째로 헬멧 착용 의무화 외에는 전무한 안전물품 지급에 대한 가이드라인을 제시해야 한다.

세 번째로 4대 보험의 혜택을 받지 못하는 플랫폼 노동자의 실업, 노후, 산재에 대한 대비책을 마련해야 한다.

네 번째로 우후죽순처럼 출몰하고 있는 배달대행산업에 대한 규제와 배달대행 서비스를 이용하여 기존 노동자들의 스케줄을 줄이는 등 패스트푸드업계의 노무관리 행태에 대한 규제와 가이드라인이 필요하다.

민관 거버넌스 ‘이동노동지원사업단’ 구축을 중심으로
플랫폼노동의 확산과 사회적 대안 마련을 위한 정책토론회

[발제]

디지털 전환과 플랫폼노동

김성혁 전국서비스산업노동조합연맹 정책연구원(준) 원장

디지털 전환과 플랫폼노동

1. 4차 산업혁명과 플랫폼경제

플랫폼이라는 용어는 기차를 타고 내리는 “발판(승강장)”에서 유래되었는데, 컴퓨터가 등장한 이후에는 “기반(윈도우 같은 운영체제)”이라는 의미로 쓰였고, 다시 인터넷이 등장하면서 “매개(O2O 중개역할)”라는 개념으로 확장되었다.

플랫폼을 기업경영 측면에서 보면 소비자, 생산자, 공급자 등 생태계 구성원들이 모이는 마당이라고 할 수 있다. 우버(택시), 에어비앤비(숙박), 네이버(검색), 이베이(쇼핑) 같은 플랫폼은 스마트폰을 통해 사이버공간에서 거래가 이루어진다. 인터넷을 통해 소비자와 공급자를 연결하는 플랫폼기업은, 상품을 소유하지 않고 중개역할만 하기 때문에 자산보유나 고용에 대한 부담이 없고, 온라인 접속만으로 거래가 가능하므로 공급자와 소비자 모두 거래비용이 들지 않는다.

이와 같이 플랫폼은 접근성, 편리성, 저렴한 가격(중개상이 없으므로) 등의 장점이 있고, 참가자가 많을수록 네트워크 효과로 규모의 경제를 실현할 수 있다. 따라서 플랫폼기업들이 급속히 오프라인 기업들을 추월해 디지털시대를 주도하고 있다.

반면 플랫폼을 누군가 선점하면 후발주자는 여간해서 시장에 진입하기 어렵다. 이러한 승자독식 경제에서, 애플(아이폰 앱시장), 구글(세계 온라인 검색시장의 78%), 네이버(국내 검색시장의 80%) 등 대부분의 플랫폼기업들은 독과점을 형성하고 있다.

현재 글로벌 시가총액 10위 기업 중 7개(애플, 구글, 마이크로소프트, 아마존, 페이스북, 텐센트, 알리바바)가 플랫폼기업이며, 기업가치 1조원을 넘는 스타트업의 70%가 플랫폼기업이다. 즉 선도기업과 창업기업의 각 70%가 플랫폼기업으로 구성되어 있다.

협동조합, 사회적기업, 중소기업 컨소시엄, 비영리기관 등이 주도하는 플랫폼 경제는 소유에 기초한 자본주의를 넘어 협력에 기초한 공유경제를 가져오는 긍정적인 측면이 있다. 그러나 민간기업의 경우 ‘독과점 형성’, ‘조세 회피’, ‘불안정노동 확대’, ‘사용주로서의 책임회피’ 등 부정적인 측면도 많다. 플랫폼경제에서 플랫폼노동이 창출되고 있는데, 플랫폼노동이 필연적인 것은 아니다.

2. 플랫폼노동의 확대

노동을 잘게 쪼개어 모듈단위로 제공할 수 있는 디지털 기술은, 디지털 플랫폼에 기반하여 중개되는 노동, 즉 사이버공간에서 노동을 사고파는 플랫폼노동을 출현시켰다. 이는 ‘긱 경제’, ‘온 디맨드 경제’, ‘주문형 경제’ 등 다양한 이름으로 부르고 있다. 기술적으로 스마트폰, 사물인터넷, 애플리케이션, 무선통신, 빅데이터 등이 사용되며 보다 고차원적으로는 인공지능과 클라우드 기술이 적용될 수 있다.

고용정보원에서는 플랫폼노동의 정의를 아래와 같이 정리하였다.

- ① 디지털 플랫폼의 중개를 통하여 구한,
- ② 단속적(1회성, 비상시적, 비정기적) 일거리 1건 당 일정한 보수를 받으며,
- ③ 고용계약을 체결하지 않고 일하면서 근로소득을 획득하는 근로 형태

플랫폼노동의 유형은 크게 ‘주문형 앱 노동’과 ‘클라우드워크’로 구분된다.

먼저, ‘앱을 통한 주문형 노동’(on-demand work)은 디지털 플랫폼으로 중개되지만, 오프라인에서 대면접촉을 통해 이루어지는 물질적인 서비스로 우버 택시, 대리운전, 홈서비스, 음식배달 등이 이에 해당된다.

다음으로, ‘클라우드워크(근중형노동)’는 디지털 플랫폼으로 중개되어 온라인 가상공간에서 불특정 다수의 노동자들이 참여해 이루어지는 노동인데, 주로 컴퓨터 작업으로 가능하며 오프라인에서의 대면접촉은 없다. ‘번역’, SNS 글에 대한 ‘좋아요 누르기’, ‘댓글 달기’, ‘디자인’, ‘코딩’ 등 허드렛일에서 전문적인 분야까지 다양한 유형이 있다.

플랫폼노동의 규모는, 현재의 통계방식으로는 집계할 수 없다. 매킨지 보고서에 의하면, 프랑스는 노동인구의 30%, 미국 26%, 독일 25%, 스웨덴 28%, 스페인 31%이고 한국은 연구자에 따라 9~30%로 추정한다. 세계은행은 2020년에 플랫폼노동자가 1억 1200만 명에 이를 것으로 추정하고 있다.

한국에서는 O2O서비스 플랫폼이 발달되어 있고, 여기에 많은 플랫폼노동자들이 종사하고 있다.

음식배달 퀵서비스, 홈서비스, 대리운전, 택시호출(카카오 앱) 등이 대표적이며 우버 택시는 현재 불허되어 있지만, 카카오 카풀, 쏘카 등이 계속 사업모델을 추진하고 있다. 아래 표는 한국의 대표적인 온 디맨드 경제를 보여준다.

<온 디맨드 경제>

구 분		온라인, 스마트폰 앱을 통한 서비스	업체
음식	음식배달	온라인 앱 통해 음식을 주문, 결제, 배달	요기요
	신선식품	온라인 앱 통해 구매한 반찬, 식재료 등 배송	배민찬
홈서비스	홈서비스	아이/노인 돌봄, 가사 도우미(냉장고/욕실/창틀/옷장청소/김장), 사무실 청소, 이사 청소	와홈 대리주부
교통	택시 호출	앱을 통해 택시를 호출하는 서비스	카카오
	대리기사	대리기사를 호출하여 이용하는 서비스	카카오
	차량공유	차량 예약하고 주차된 곳에서 렌트, 반납	쏘카
숙박	숙박예약	앱으로 숙박업소 예약하여 이용	아놀자
	숙박공유	앱으로 일반인의 집, 방을 예약하고 이용	에어비
부동산	부동산 거래	앱으로 부동산 매물을 거래하는 서비스	직방

산업연구원의 설문조사(2017)에서, O2O 서비스를 이용한 동기(복수 응답)는 ‘기존 대비 구매·예약 등 이용의 편리함(83%)’, ‘제품·서비스의 다양함(50%)’, ‘가격의 저렴함(49%)’, ‘새로운 방식에 대한 호기심(39%)’인 것으로 나타났다.

한국에서 플랫폼노동이 확대되고 있는 분야를 보면 아래와 같다.

먼저 특수고용종사자들이 플랫폼노동으로 전환하고 있다. 물론 플랫폼노동은 특고보다 훨씬 넓은 영역을 포괄한다. 특고는 자영업으로 분류돼 노동기본권이 주어지지 않는데 최근 택배, 학습지 등에서 일정하게 노조가 인정되고 있다. 따라서 기업들이 이를 회피하기 위해 특고를 플랫폼노동으로 전환할 가능성도 크다. 한국은 O2O서비스(음식배달 퀵서비스, 홈서비스, 택시 호출과 대리기사, 일부 택배 등) 외에도 다양한 노동이 플랫폼노동으로 전환되고 있고, 또한 새로 생겨나고 있다.

다음으로 컴퓨터 등 가전제품 수리기사들이다. 현재 컴퓨터 수리업체 또는 대행업체들은 기사와 고객을 연결시켜주는 중개역할을 하고 있다. 고용관계도 아니고 기사는 자영업자로 컴퓨터 수리회사와 계약관계로 일한다. 사무실도 거의 출근할 필요가 없고, 콜에 따라 건당 수수료를 받으며 방문 서비스를 하는 경우가 많다.

또한 현재의 도급, 파견, 호출노동, 계약직, 일용직 등의 업무를 플랫폼 대행업체를 통해 처리할 수 있다. 일감을 찾는 노동자와 실제 사업주 사이에서 매칭 대행 역할이 플랫폼이므로, 인력파견업체가 온라인 연결로 작업하면 바로 플랫폼노동이 될 수 있다. 따라서 간병인협회 소속 업체들, 가사도우미 파견업체, 애견돌보기 중개업체 등은 언제든지 플랫폼기업으로 바뀔 수 있다.

최근 국내 관광버스(전세버스) 시장에 스마트폰 애플리케이션(앱)으로 승객과 차량을 이

어주는 서비스인 '우버'와 같은 관광버스 전용 '위버스'는 5200명의 기사 회원을 확보하였다. 한편 쿠팡은 인터넷으로 구인하고 인터넷으로 계약(근로계약서 보냄)한 후, 버스로 이들(아르바이트)을 출퇴근시켜, 물류창고에서 포장 작업을 하게 한다. 이는 앱을 설치하여 호출하는 것은 아니지만, 인터넷을 매개한 인력 수급이므로 광의의 플랫폼노동으로 볼 수 있다.

물론 플랫폼 유형에 따라 작업지시 정도가 다르므로, 플랫폼노동의 명확한 기준에 대해서는 아직 공식적으로 정의된 바는 없다.

고용정보원에서 파악한 국내 주요 디지털 플랫폼을 보면 다음과 같다.

대리운전앱, 배달앱(음식, 컵서비스, 꽃 등), 콜택시앱, 가사도우미앱, 간병 및 호스피스앱, 통·번역앱, 청소용역앱, 경비용역앱, IT관련업무주문앱(홈피 제작, 어플리케이션 개발, 웹개발 등), 전문업무의뢰(디자인, 작가, 회계, 컨설턴트, 판매·마케팅, 이사앱, 펫앱, 인테리어주문앱, 미용서비스앱, 자동차정비앱, 과외앱, 낚시앱, 컴퓨터수리기사, 일부 택배, 그 외 일회성 아르바이트(알바몬, 알바천국 등)
--

3. 플랫폼노동의 배경과 문제점

1) 플랫폼노동의 출현 배경

전통제조업의 쇠퇴와 자동화의 확산을 통하여, 자본은 제조업 숙련노동 유지비용을 줄일 수 있었다.

나아가 제조업의 서비스화로 서비스 경제의 비중이 확대되고 있는데, 서비스 경제에서 자본은, 한편으로 저임금 노동의 비중을 늘리고, 다른 한편으로 기업의 사회보장 기여금을 절감하는 전략을 선택하였다. 이러한 전략에서 주요하게 활용된 방식이 고용관계를 계약관계로 전환시키고 위장된 고용관계를 확대하는 것이다. 플랫폼노동은 특고보다 더 유연한 노동으로 사용자, 노동자, 자영업자라는 고용관계의 구분 자체를 모호하게 만들고 있다.

특히 정보통신, 어플리케이션(APP) 등 새로운 기술이 접목되는 업종의 고용은 기존 표준화된 고용관계나 표준고용계약이 아닌 비표준화된 고용과 계약방식으로 진행되고 있다. 이러한 결과 초기 산업자본주의보다 더 많은 저급 노동, 부스러기 일자리(junk job)가 창출되고 있다.

이로써 한국 경제는 점차 ‘모래시계 경제’(절구형으로 양극화된 일자리 구조)로 되어가고 있다. 그 결과 타격받은 노동자와 공식적으로 관리되지 않는 공간이 늘어나고, 노동자들은 임시직화 되고 양극화가 심화된다. 이러한 산업현장 변화에 따라 노동자는 비공식 노동자 혹은 자영업자, 독립계약자(independent contractor)와 같은 ‘집단’으로 분류된다. 이들 노동자는 기존 한국 사회의 법제도(근로기준법, 산업안전보건, 남녀고용평등과 일가정양립지원법, 사회보험, 노동조합 및 노동관계조정법 등)의 보호를 받지 못한다. 주로 여성, 청년, 고연령자, 이주자, 장애인, 초단시간 노동자, 독립사업 계약자 등이 주된 타깃이 되고 있다.

더구나 기업은 ‘슬림화 경영’을 강조하는 사업전략을 일반화하고 있다. 이로 인해 내부 노동시장을 외부화하고 점점 더 ‘프로젝트’ 또는 ‘필요할 때만 사용하는 계약관계’를 추구한다. 그 결과 취업형태가 임금노동방식에서 계약방식, 개인거래 형태로 변화하고, 고용관계는 ‘임시직화’로 진행하고 있다.

이러한 배경에서 자본주의 경제체제를 지탱해 왔던 표준적 고용관계가 해체되고 있고, 디지털 경제에서 기존 비정규직, 특수고용종사자에 이어서 플랫폼노동이 일반화되고 있다.

현재의 노동법은 1953년 제조업 시대 공장노동에 기반하여 수립된 것으로 특수고용노동자, 플랫폼노동자들에게 최소한의 보호도 제공하지 못한다.

급격히 확산되고 있는 플랫폼경제와 플랫폼노동은, 자본주의를 넘어서는 협력적 공유사회를 가져오는 등의 장점도 있지만, 기술적 신자유주의를 강화시켜 노동권을 후퇴시키는 단점도 있다. 이러한 상황이 방치되고 노동유연화와 저임금 그리고 자유로운 해고를 선호하는 기업의 요구가 혁신성장이라는 명분으로 허용되면, 한국의 플랫폼노동은 4차 산업혁명의 프롤레타리아 신세가 될 수 있다.

한국은 혁신성장으로 ‘기술개발, 창업, 규제 혁파’를 강조하고 있는데, 기업들은 기존 산업의 규제가 적용되지 않는 새로운 비즈니스 모델을 창출하여 노동 보호의 사각지대가 늘어나고 있다.

2) 플랫폼노동의 문제점

① 인건비와 복지비용 등을 줄이고자 하는 기업의 관심이, 플랫폼노동의 동인으로 작용한다. 플랫폼기업들은 업무 위임자와 플랫폼노동자 사이의 중개자로서 기능하면서 오직 인프라만 제공하고 있다고 주장한다. 실제 고용주가 플랫폼의 모습을 띄고 있는 경우, 직접적으로 대면해 업무지시나 평가, 징계가 이루어지지 않는다는 점에서 현재의 노동법으로 고용관계를 주장하기는 쉽지 않다.

② 사용자들은 과거 오프라인에서는 ‘직접 지시’로 노동자를 통제했지만, 플랫폼에서는 ‘고객리뷰’, ‘온라인 평가’ 등에 기반하여 수수료와 재계약(플랫폼에서 퇴출)을 결정한다. 이를 의식한 플랫폼 노동자들은 스스로 사용자의 요구에 맞게 움직인다. 결국 ‘평판시스템’은 대리운전, 호출노동에서 “미소 짓는 서비스”를 강제하는 징계 메카니즘으로 작동한다. 한국노동연구원 박제성 박사는 이를 유보적 지배라고 한다.

③ 플랫폼 앱노동자들은 대부분, 근로시간, 근로장소, 근로내용을 자신이 자유롭게 선택·변경하지 못하는 종속노동을 하는 자율성이 없는 가짜 자영업자들이다(클라우드 소싱의 경우 시간과 공간이 자유로움). 플랫폼기업은 노동자 대신 프리랜서(자영업자)를 고용하므로 사회보험, 퇴직금, 직업훈련 등 근로기준법 준수의 의무가 사라지며 해고 등이 자유롭고, 노동기본권도 보장되지 않는다.

④ 플랫폼 노동이 이전의 한시적 고용과의 결정적인 차이는 '속도'이다. 이전에는 1시간 만에 고용하고, 1시간 만에 해고하는 일은 불가능했으나 디지털 플랫폼은 이를 가능케 한다. 반면 이에 대응하는 법 제도는 사회적 합의과정을 거쳐야 하므로 느리게 진행된다. 결국 아무런 제도적 보호도 없이 플랫폼 노동자는 부실한 장비를 가지고 부적절한 근무환경에서 장시간 일하게 된다. 따라서 부적절한 도구나 안전장비, 독성 화학물질, 위험한 근무환경, 훈련 및 감독 부족 등에 의한 사고에 무방비로 노출되며, 호출을 대기하는 업무의 불안정성은 스트레스를 증대시킨다. 일과 생활이 분리되지 못해 심리사회적 위기에 빠질 수 있고, 무한 경쟁으로 설 틈 없이 분 단위를 쪼개어 일하면서도 최저임금 수준의 저임금에 시달리고 있다.

⑤ 오프라인 공간에서 함께 일하는 노동자들은 단결하여 권리를 찾을 수 있지만, 인터넷으로 분산되어 노동하는 플랫폼노동자들은 개인으로 존재하므로 단결하기가 어렵다. 거기다가 노동조합 가입 자격도 주어지지 않고, 이들을 대변해 주는 어떠한 법도, 어떠한 정치단체도 존재하지 않는다.

4. 대안

플랫폼 경제는 협력적 공유사회를 실현할 수도 있고, 새로운 노예노동을 초래할 수도 있다. 어느 길로 갈 것인가는 기술이 아니라 사회 구성원들의 합의에 의해 결정된다. 한국에서는 정부의 대응은 너무 느리고, 경제인들이 플랫폼경제를 주도하고 있다. 4차 산업혁명 관련 정부 기구에서 노동의 역할은 미미하여, 해당 전문가들은 친기업 혁신성장 정책으로 기울어져 있다.

또한 현안 문제에 빠진 노동조합의 무관심과 정책역량 부재도 자본 중심 플랫폼화를 방

치하고 있는 요인이다.

이에 노동진영은 플랫폼노동 대책기구를 구성하고 ‘실태 파악(분포, 인원, 노동조건 등)’, ‘노동권 보장 방안’, ‘사회안전망과 복지프로그램 확대 방안’, ‘조직화 전략’ 등을 시급히 준비하고, 체계적으로 실행해야 한다. 실태 분석과 정책 대안에 기초해서 조직화가 진행되어야 한다.

나아가 정당, 시민사회단체와 함께, 디지털 전환에 따른 포괄적인 노동정책을 수립하고 공장노동에 기초한 노동법의 한계를 보완하는 제도개선에 나서야 한다.

거시경제 차원에서 플랫폼노동에 대한 대안은 ‘기본소득’, ‘노동기본권과 사회보장 권리 부여’, ‘정부와 지자체의 플랫폼 운영’, ‘협동조합과 사회적기업의 플랫폼 운영’ 등을 검토할 수 있다.

플랫폼노동은 주로 서비스산업에 분포하므로 서비스연맹은 플랫폼노동 조직화를 추진해야 한다. 현재는 대리운전, 퀵서비스가 노동조합이 있고(설립필증은 없음), 이를 강화하고 있다.

우선 플랫폼노동자의 권익을 보호하기 위해 ‘플랫폼노동 119’(상담, 법률지원 및 소통공간 마련) 등의 사업을 추진하여 접촉면을 넓히고, 다음으로 대책기구를 구성하여 공론화, 제도개선 등을 진행할 수 있다. 또한 다양한 플랫폼노동자를 결집하기 위해서는 초기에 노조가 아닌 다른 형태로의 접근도 고민할 수 있다.

서울시 등 지자체는 플랫폼노동을 보호하기 위한 조치들을 추진해야 한다. 노동법과 관련 산업의 규제법이 존재하지 않아 방치되는 플랫폼노동자들에게 최소한의 기본권을 제공하고, 플랫폼기업들에게 사회적 책임을 부과해야 한다.

먼저 플랫폼노동 관련 직무교육, 사업에 필요한 매뉴얼 등을 지원할 수 있다. 현재 이동노동자 센터에서 제공하고 있는 대리운전 교육 등이 하나의 사례이다.

지자체, 노동조합, 협동조합 등이 컨소시엄 형태로 이러한 사업을 확대할 수 있다. 우선적으로 이동노동자에 대한 ‘직무교육’, ‘심야이동(셔틀제공)’, ‘보험 공제(단일화)’ 등을 제공할 수 있다.

지자체는 자금과 시설 등을 제공하고, 협동조합은 위치기반 앱 개발, 보험 공제 등을 추진하고, 노조는 직무교육 및 전문가 상담 등을 지원할 수 있다.

상대적으로 조직화되어 있는 이동노동자를 중심으로 수도권에서 플랫폼노동 사업을 시작하고 이를 전국 및 전체 플랫폼으로 확산해 가는 것을 검토해 볼 수 있다.

민관 거버넌스 ‘이동노동지원사업단’ 구축을 중심으로
플랫폼노동의 확산과 사회적 대안 마련을 위한 정책토론회

[토론]
토론문 1

안진걸 민생경제연구소 소장

민관 거버넌스 ‘이동노동지원사업단’ 구축을 중심으로
플랫폼노동의 확산과 사회적 대안 마련을 위한 정책토론회

[토론]
토론문 2

조성주 서울특별시 노동협력관

민관 거버넌스 ‘이동노동지원사업단’ 구축을 중심으로
플랫폼노동의 확산과 사회적 대안 마련을 위한 정책토론회

[토론]

토론문 3

디지털 플랫폼과 이동노동의 결합,
그리고 휴(休)서울이동노동자쉼터 운영 경험
이 철 서울노동권익센터 정책연구팀장

디지털 플랫폼과 이동노동의 결합, 그리고 휴(休)서울이동노동자쉼터 운영 경험

- 최근 디지털 플랫폼(digital platform)을 통해서 노동 및 서비스의 수요와 공급이 연결되는 방식으로 생산과 소비가 조직되는 주문형 경제(on-demand economy)가 급속히 확대되고 있음. 이에 따라 플랫폼을 통한 이동노동의 변화가 나타나고 있고 이동노동 종사자에 대한 적절한 사회적 보호와 지원이 요구되고 있음. 서울시와 서울노동권익센터는 이동노동 사업단을 운영하고 휴(休)서울이동노동자쉼터를 확대하는 과정에서 이러한 대상영역의 확대와 필요한 지원기능의 탑재에 대해 검토하고, 쉼터의 역할과 이용자의 욕구파악, 사업의 방향성을 새롭게 재정립하는 과정에 있음.

1. 디지털 테일러리즘과 노동의 비인간화

- 관례적인 노동 환경 내에서, 사용자들은 생산을 증가시키기 위해 디지털 기술을 사용할 수 있음. 예를 들면, 사용자는 노동자들이 매 순간마다 노동자의 건강과 안녕을 측정하고 모니터링 하는 전자장치를 착용하게 할 수 있음. 이런 장치들은 종종 ‘건강’ 프로그램의 일부로서 소개되고 있음. 그러나 그것의 목적과 효과는 노동자들에 의해 수행되는 노동량을 증가시키는 것임. 이러한 증가는 노동자들이 자신들의 노동과 삶에 대해서 ‘더 행복해지기’ 때문에 발생했다기보다는 작업장 안팎에서 늘어난 감시와 노동시간에 의해 지배를 받기 때문에 발생한 것임. 아이러니하게도 ‘건강’ 추구가 더 많은 스트레스를 받고 불안한 노동력을 양산할 수 있음. 아마존(Amazon.com) 창고에서 디지털 기술은 노동자들의 성과를 측정하고 모니터링 하는 데 사용됨.
- 이러한 ‘디지털 테일러리즘(digital Taylorism)’의 결과는 작업장을 비인간적으로 만들 것임. 산업사회에서는 노동시간 동안에만 노동의 비인간화가 진행되고, 노동시간을 벗어나면 다른 인간적인 노동이 가능했음. 그러나 디지털 사회에서는 노동시간과 비노동시간의 구분 자체가 모호해지면서 노동자는 깨어 있는 내내 항시 대기해야 하는 상태에 처하고 그 결과 노동의 비인간화는 상시적으로 진행됨.

2. 디지털 플랫폼과 이동노동자의 결합

- 이동노동자는 학문적으로 정립된 개념이 아니고 경계가 모호한 개념임. 이철·김주환·이영수(2015)는 이동노동자를 대리운전, 퀵서비스, 택배, 배달, 수리, 간병인 등 업무가 특정 장소가 아닌 이동을 통하여 이루어지는 직업군에 종사하는 노동자로 정의한 바 있음. 산

업화사회 이후 기존의 노동시스템은 사업장을 중심으로 이루어져왔으나 현대 사회에 들어서면서 사업장을 특정하지 않은 이동노동이 확대되고 있음. 기존의 집배원이나 가전제품 수리기사 택시나 버스기사 등도 사업장 내에서 일을 하지 않으나 일의 시작과 종료는 사업장에서 이루어지고 그 곳에서 작업의 지시와 보고, 동료들과의 만남 등이 이루어짐. 그러나 최근 확대되고 있는 이동노동의 특성은 이러한 공유 공간이 없다면 자신들의 기본적인 권리 보장을 위하여 공동의 모색을 할 수 있는 기회가 원천적으로 제약되고 있음.

- 최근에는 디지털 플랫폼(platform)을 기반으로 노동 및 서비스의 수용과 공급이 연계되는 방식을 통해 생산과 소비가 조직되는 디지털 특수형태근로종사자(음식배달, 퀵서비스, 대리운전, 세탁, 헤어미용, 가사도우미, 간병 등)가 늘어나고 있으며, 플랫폼노동은 이동노동자와 결합하는 양상을 보이고 있음.
- 한국의 경우, 디지털 플랫폼을 기반으로 노동 및 서비스의 수요와 공급이 연계되는 방식을 통해 생산과 소비가 조직되는 플랫폼 노동에 따라 임금노동이 플랫폼 노동으로 대체되거나 새로운 서비스가 확대되고 있음. 한국에서는 이러한 플랫폼 노동자를 디지털 특고라 부를 수 있음.
- 디지털 특고는 위에서 제시한 직종 이외에도 여러 분야에서 나타날 수 있는데, 이들은 단말기 혹은 휴대전화 프로그램을 통해 플랫폼과 연계되고, 플랫폼은 이들에게 일거리를 제공함.
- 한국의 플랫폼 노동은 프로그램 업체가 있고, 플랫폼 노동자들을 관리해주는 대행업체가 있는 경우가 많다는 점에서 외국과 차이가 있고, 이는 아마도 한국에서 나타나는 플랫폼 노동이 대부분 대면서비스 혹은 개인서비스라는 점과 연관이 있을 것임. 또한 이러한 특징 때문에 이동/방문노동과 결합하기도 함.
- 이러한 디지털 특고에 대한 관리와 통제 능력은 강화되고 있으며, 전통적인 임금노동자에 비해 낮다고 보기 어려움. 대리운전기사나 배달원의 종속성은 낮다고 평가되지만, 중개업체의 프로그램을 통한 통제능력은 커지고 있음. 특히, 고객에게 늦게 도착하거나 콜을 취소하는 상황의 경우 더욱 그러함. 물론 다른 플랫폼노동에서 고객의 평가가 서비스의 품질을 유지하는 수단으로 사용되는 것에 비해서는 아직 제한적인 측면도 있음. 한편, 디지털 특고의 자율성과 독립성은 디지털 기술의 발달로 그 의미가 퇴색되고 있음. 디지털 특고는 자율성과 독립성을 가지고 무언가를 구상하기보다는 구상하기가 허용되지 않고 실행만 함. 어떠한 정보가 들어왔을 때 그 정보에 적절한 방식으로 반응하라고 함(황덕순 외, 2016).
- 한국에서 디지털 특고/플랫폼 노동은 대리, 퀵, 배달 등 일부 영역을 중심으로 성장하고 있으며, 이들은 일반노동자보다 장시간 일하고 있음. 고객의 요구에 따라 업무를 수행하는 시간 사이에 대기시간이 있으나 이 시간은 자유시간이 아니라 해당 업무를 수행하는 과정에서 불가피하게 발생할 수밖에 없는 경우가 대부분임. 이는 이들의 고용상의 지위와 무관하게 이들이 적절한 사회적 보호를 받아야 한다는 점을 의미함.

3. 새로운 사회적 보호 패러다임의 모색

- 공유경제, 직경제, O2O경제, 플랫폼경제에 기반한 기업에게 서비스를 제공하는 사람들은 대개 개인 사업자의 신분이지만, 실상은 기업에 종속된 노동자나 다를 바 없음. 이 때문에 미국에서는 관련 소송이 잇따라 제기되고 있고, 법원은 이러한 기업에 서비스를 제공하는 사람들을 노동자로 보호하는 취지의 판결을 내리고 있음. 즉, 법원은 이러한 기업들이 단순히 고객과 서비스 제공자를 연결해 주는데 그치지 않고, 노동조건과 서비스 제공자의 급여를 실질적으로 결정하고 있다는 점을 근거로 노동자가 제기한 집단소송을 허가해 주고 있음. 법적 서류에서는 자영업자이나, 실제 하는 일은 노동자인 사람들에게 노동시장에서의 권리를 찾아줘야 함.
- 직종별로 특고의 범위를 넓히는 것은 그 자체로 의미가 있지만, 이는 현재의 보호 체계를 그대로 둔 채 사회적 문제가 된 이후에야 보험의 범주에 하나씩 들어오기 때문에 근본적인 처방이 아님. 새로운 고용관계가 등장하고 다양성이 증가하면서 맞춤형 보호제도를 만든다는 것은 거의 불가능함. 보편주의 방향을 고민하는 것이 맞다고 봄.
- 디지털 기술의 도입으로 인한 기술적 실업 문제에 대한 하나의 실질적인 해결책으로서 많은 학자(우파, 좌파 모두) 기본소득 보장을 제안하고 있음. 토론자는 이러한 아이디어가 다양한 정치 영역의 전반에 걸쳐 대중화되는 것은 약간 주의해야 할 지점이 있다고 봄. 이는 직접적으로 실리콘밸리의 기술자 집단은 연중무휴의 노동시간을 살아가는 반면, 뒤쳐진(?) 사람들은 TV를 보고 잠을 자는데 시간을 보내는 비전을 떠올리게 함. 그러나 현재의 맥락에서 인간이 가지고 있는 거대한 충족되지 않은 욕구와 해야 할 필요가 있는 수많은 노동에 초점을 두는 것이 합리적이고 현명하다고 봄. 대규모의 기술적 실업이 실제로 일어나거나 가까운 미래에 발생할 것인가에 대한 설득력 있는 증거가 거의 없음. 실제 문제는 이미 존재하고 있는 노동, 시간, 돈의 불평등한 분배임. 특히, 부의 소득세(NIT: Negative Income Tax) 방식의 기본소득은 문제(복지비용의 절감 이유, 사회보장제도를 폐지하고 조세시스템으로 통합, 근로유인 개선과 행정비용 삭감)가 있음.

4. 공유경제의 진보적 발전가능성?

- 공유경제는 협력과 상호의존이라는 수사로 시작. 많은 참여자들은 공유가치를 표방하고, 이러한 시장 참여를 글로벌 기업경제에 비해 개인화되고 인간적인 시장을 창출하는 시도로 봄. 하지만 공유경제 부문에서 변화에 직면하여 이러한 이상을 유지하는 것은 점점 더 어려운 일이 되어가고 있음.
- 노동자들에 대한 조건들은 악화되는 것처럼 보임. 플랫폼 자본주의는 효율성 수익을 확산하고 공정하게 수익을 확대하는 대신에 표준고용관계에 미달하는 노동을 제공하고 하위 계층 내에서 불평등을 증대시키고 있음.
- 공유경제의 발전 궤적과 방향에 대해 비판적인 연구들은 중세 봉건제 하에 농노제와 닮은 신자유주의적 사회 혹은 중세적인 기술봉건주의(techno-feudalism)라 칭하고 있음.
- 하지만 여러 저항 활동들이 진행 중임. 플랫폼 경제의 위계에서 최상층에 위치한 소득자

(노동자)들은 그러저럭 만족할지도 모르지만, 많은 플랫폼 노동자들은 저임금의 불안정한 노동을 하고 있음. 미국의 일부 지역에서 우버 운전기사들은 노조를 조직하려고 하고, 다른 제공자들은 소셜미디어와 다른 채널을 통해 의사소통하고 조직화하고 있음. 또 다른 발전 형태는 노동자들이 플랫폼을 소유하고 운영하는 플랫폼 협동조합주의임. 솔츠(Scholz)는 플랫폼 협동조합이 노동조건을 강화하고 서비스를 개선할 수 있다고 주장함. 플랫폼 협동조합주의를 지향하는 사회운동은 상당히 증가하고 있고, 이 운동은 전 세계적으로 성장하고 있음.⁵⁾

- 한편 공유 플랫폼은 집합적인 의사결정과 시민의 개입을 가능하게 하는 거버넌스 내에서 역할을 할 수 있음. 지자체 수준에서 공유경제를 규제하려는 노력들은 현재 서울과 암스테르담과 같은 일부 도시에서 진행되고 있음. 이들 도시들은 공식적으로 스스로를 ‘공유 도시’로 지정.

5. 휴(休)서울이동노동자쉼터 운영 경험: 이동노동

○ 이동노동자 지원 범위 확대 검토

- 플랫폼노동에 기반하여 일하는 경우 위험한 작업환경과 부실한 장비, 고객의 괴롭힘 등 부적절한 근무조건, 관련 법규에 대한 지식이나 이해부족, 쉬지 못하고 장기간 일해야 하는 필요 등 일과 관련된 위험을 개인적으로 해결해야 함. 이 경우 고강도노동, 심리사회적 위협으로부터 노동자를 보호하는 것이 공공안전 및 고객보호와도 밀접하게 연관되며 공적 지원 필요.
- 노동자성 판단지표상 인적 조직적 종속이 나타나지만 고정적 사업장이 아니라 이동노동을 수행하고 있어 적절한 상담과 교육지원, 기타 커뮤니티 지원이 필요한 경우, 포괄적 의미의 이동/방문노동자로 지역의 거점공간을 통한 활동과 이해대변 지원이 필요한 경우 등 고려 이동노동자 지원 대상 확대 검토

<이동노동자 범위 관련 직종 검토>

분야	직종	고용형태	지원수요	당사자단체
대면	대리기사	특고	상담, 교육, 전직지원	대리노조, 단체 등
물류	퀵서비스기사	특고	상담, 교육, 자가정비 교실, 커뮤니티 활성화 등	퀵노조, 협동조합, 등
	배달/택배기사	특고	상담,	화물, 택배연대
교육	학습지교사	특고	학습지 영업 관련 상담, 심리치유 등	학습지노조
	보험설계사	특고		사무금융
사회서비스	재가요양보호사	기간제	(어르신돌봄종사자지원센터 존재)	공공 돌봄, 협회
	방문간호사 등	기간제		
	장애인활동보조인			공공 돌봄, 활보노조
	방문설치수리기사	특고→간고	커뮤니티 공간 등	희망연대노조, 삼성서비스지회 등
	검침원			공공 서경

5) <http://platformcoop.net/> 참조

○ 이동노동자 지원 기능의 확대

- 이동노동자 직종과 특성에 따라 ① 쉽터+종합지원센터, ② 상담교육, ③ 커뮤니티 촉진을 위한 지역거점공간으로 차별화하여 지원 프로그램을 운영하는 방안 고민중.

대리기사, 퀵서비스기사 (현재 포괄범위)	일부 직종 확대 (지원범위 확대)	포괄적 이동노동자 (맞춤형 지원)

○ 이동노동자 종합지원센터 위상 확립

- 2016~17년 운영 결과를 볼 때, 단순 휴게공간은 크게 의미가 없음. 이용자 수는 많이 늘어났지만 혜택 범위는 매우 제한적이고 확장성도 낮다고 추측됨. 콜을 많이 잡아야 하는 대리기사들이 해당 쉽터를 방문하는 일 자체가 쉽지 않음.
- 해당 산업의 구조적 문제에 기반한 이동노동자의 고충과 문제를 해결하기 위한 포괄적인 지원기능 탑재. 직무교육과 직업역량 확충, 전직지원 프로그램 등

○ “이동노동사업단” 구성 추진

- 이동노동자쉽터를 기반으로 하여 이동노동자들이 겪고 있는 산업적 구조적 문제 해결을 위한 실태조사와 정책개발 등이 필요. 서울시와 당사자, 전문가들이 함께 참여하는 거버넌스 방식으로 쉽터에 기반한 지원 프로그램, 이동노동 종사자의 복리증진을 위한 사업 모델 개발과 운영 등을 추진.

민관 거버넌스 ‘이동노동지원사업단’ 출범 선언
플랫폼노동의 확산과 사회적 대안 마련을 위한 정책토론회

[첨부]

플랫폼노동권익 보호를 위한
이동노동지원사업단 계획

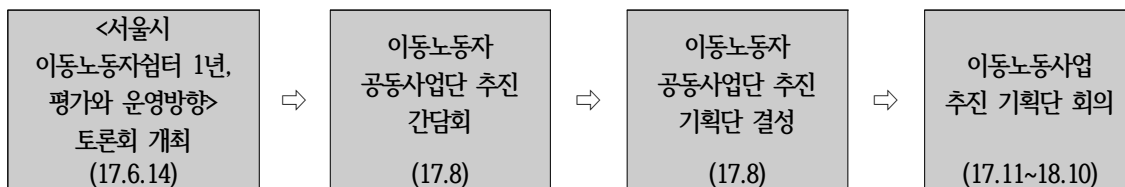
플랫폼노동권의 보호를 위한 이동노동지원사업단 계획

이동노동사업기획단

1 플랫폼노동으로 접근

- 대리기사단체 민원을 받아 서울시는 ‘특수고용직 노동자 근로조건개선을 위한 사업’으로 휴(休)서울이동노동자쉼터를 3개소(미디어노동자쉼터 1개소는 별도)를 설치하여 운영하고 있음.
- 임노동관계(고용관계)가 아닌 도급계약형식으로 위장되었다는 점에서 ‘특수고용형태’로 분류할 수도 있으나, 일감이 온라인상에서 거래가 된다는 점에서는 새로운 노동시장과 고용형태의 출현에 대한 대응이 필요하게 됨.
- 2017년 6월 14일 ‘서울시 이동노동자쉼터 1년, 평가와 운영방향’ 토론회를 근거로 향후 이동노동자 공동사업단을 추진하고 <이동노동자 종합지원센터>로의 사업확장방안 논의함.
- 2017년 한국비정규노동박람회(2017. 9)에서 ‘이동노동자 정책컨퍼런스-플랫폼 노동의 등장과 디지털특고의 출현’이라는 주제로 토론회를 개최
- 이동노동지원사업단(플랫폼노동지원사업단)은 ‘이동노동’이란 용어는 그대로 사용을 하지만 ‘플랫폼노동’에 대한 이해와 플랫폼노동권익보호를 위한 사업을 공동으로 전개해 나갈 단위로 역할하기로 함.
- 다만, 플랫폼노동이 광범위하게 형성되고 있어서 우선 사업대상으로는 플랫폼노동 중 온라인 상에서 거래가 이루어지지만 오프라인으로 작업(생산)이 이어지는 업종-대리운전, 퀵서비스, 배달을 우선 사업대상으로 삼음.

2 이동노동사업기획단 추진 경과



- 2017. 11. 21 : 1차 이동노동사업기획단 회의
 - 공식회의 출범, 이동노동종합지원센터를 지향한다는 기획단 목표 설정
- 2018. 02. 13 : 2차 이동노동사업기획단 회의
 - 이동노동사업 기획단 주요 업무 및 사업 제안

- 2018. 03. 15 : 3차 이동노동사업기획단 회의
 - 합정 주간 운영시범 방향성 및 주요 사업 논의
 - 이동노동사업기획단 2018년 진행 방향 논의
- 2018. 05. 16 : 4차 단위별 2018년 핵심사업 공유 및 쉼터와의 연계 방안,
 - 지자체선거, 이동노동자의 처우개선 정책 방향 논의
 - 이동노동사업기획단 정책/연구위원 구성안 의결
- 2018. 06. 13 : 5차 이동노동사업기획단 회의 -준비회의 1차
 - 613 지선 대응 방안 (노동단체 정책질의서 및 답변서로 같음)
 - 기획단(쉼터)의 현안과 앞으로의 방향 논의 (전략핵심사업)
 - 종합지원센터로의 발전적 성장 → 조례 제정 등 지방정부와 의회 역할
- 2018. 06. 26 : 5차 이동노동사업기획단 회의 -준비회의 2차
 - 21세기 프롤레타리아 ‘플랫폼노동’[디지털 경제와 서비스산업] <서비스연맹 (준)정책연구원> (서비스연맹 이성종실장)
 - 플랫폼노동 전략조직 계획 (서비스연맹 최윤수국장)
 - 플랫폼노동자의 주체형성을 위한 전략사업 방향 (이상국 간사)
 - 플랫폼 노동에 대한 지자체 차원의 보호 방안 (남우근위원)
- 2018. 07. 27 : 5차 이동노동사업기획단 회의 -준비회의 3차
 - 기획단(쉼터)의 현안과 앞으로의 핵심전략의 방향 논의, 서울시 사업계획 제출 및 예산 반영에 대비한 2019년 쉼터 핵심 사업 논의 및 정리.
- 2018. 09. 05 : 5차 이동노동사업기획단 회의
 - ‘플랫폼노동권익보호를 토론회’ 준비
 - 쉼터 사업 전략. 단순 휴식공간 넘어 노동자 요구를 실현하는 기구로
 - 이동노동자권익사업 전략 수립 방안 논의
- 2018. 09. 21 : 6차 이동노동사업기획단 회의
 - ‘플랫폼노동의 확산과 사회적 대안 마련을 위한 정책토론회’ 10/31로 추진

③ 이동노동자 권익보호사업의 개요

- **조직화** : 플랫폼노동의 특성상 시스템에 의해서 작업(노동) 명령이 내려지고, 엄청난 데이터의 압박과 노동자간 커뮤니케이션의 비대칭이 생긴다. 다시말해 플랫폼 종속 노동자는 서로 경쟁의 대상이며 분열과 갈등으로 보수화 가능성이 높다. 따라서 ‘조직화 사업’ 이 핵심일 수 있음.
 - ▶ 서울시에 대리, 퀵 노조설립신고 / 쉼터를 거점으로 하는 이용자 커뮤니케이션 / 온라인을 기반으로 하는 커뮤니케이션 개발 연구
 - ▶ 봉제사업단에서 추진하고 있는 공제회 모델의 추진경과에 따라서는 합류 가능성

- **사회적교섭 추동** : 플랫폼 경제의 특성이 ‘중립성’, ‘개방성’ 으로 포장되어 있으나, 결국 플랫폼 제공자는 정보제공자로서 숨어 있고 분리된 참여자의 법적 책임이 사라짐. 따라서 노동의 입장에서는 분리된 참여자 각각에 대한 대응에 한계가 있을 수밖에 없으며 참여자가 한자리에 앉는 공론의 장-사회적교섭 구조가 필요함.
 - ▶ 사회적교섭 테이블을 구성하기 위한 서울시의 적극적 노력 촉구
 - ▶ 사회적교섭을 유리하게 이끌기 위한 연대구축(이동노동사업단의 확장)
 - ▶ 플랫폼 노동자들의 공통의 이해를 조직하는 사회적교섭 의제 발굴
- **노동복지상담(고충상담)** : 2015년 서울노동권익센터의 실태조사 결과 쉼터에서 제공받기를 원하는 서비스에 대한 질문에 대리운전기사의 경우 ‘대리운전 상담지원과 정보제공’ (40.1%), ‘복지서비스’ (23.0%), ‘가계·금융관련 법률상담’ (15.6%)의 순으로 응답했으며, 퀵서비스기사의 경우엔 ‘퀵서비스운전관련 각종 상담지원과 정보제공’ (53.3%), ‘기사를 위한 복지서비스’ (32.2%)를 1순위로 꼽았다.

현재 쉼터는 주거복지, 금융복지, 일반법률, 건강상담 서비스를 제공하고 있는데, 상담주체가 참여하는 평가를 통해 보다 체계적인 노동복지상담서비스 제공을 재구성할 필요가 있다. 한편 작업 중 맞이하는 각종 문제에 대한 고충처리상담 수요도 지속적으로 확인이 되고 있는데 이에 대한 계획도 필요할 것으로 보인다.
- **교육사업** : 플랫폼노동에 종사하는 노동자간 분열과 갈등을 극복하고 조직화의 경로로서 교육사업에 대한 고려와 법·제도의 미비상태에서도 서울시 차원에서 할 수 있는 제도화 단계로서 직무교육이수를 대규모로 조직하는 방식에 대한 검토가 필요함. 대리운전, 퀵서비스, 배달은 생활밀착형 대면서비스를 제공하는 분야로서 시민의 안전과 노동자의 안전을 동시에 고려하는 직업교육 프로그램이 필요함
- **쉼터 활용 효과 극대화** : 서울노동권익센터 쉼터상근자 합동워크숍에서는 쉼터 3개소의 통합적이고 독립적인 운영이 필요함을 공감하고 이를 위해 ‘이동노동자쉼터 관리단’ 을 설치하여 체계적인 운영관리를 추진하고자 함.
 - ▶ 거점 공간으로서 쉼터를 순환하는 버스 ‘찾아가는 쉼터’ 를 운영함으로써 쉼터 확장 효과가 있고, 취약계층 노동자의 야간 이동권을 지원함.

4 이동노동사업단의 구성

- **전체회의**

노동조합(민주노총, 서비스연맹, 대리노조, 퀵노조), 서울노동권익센터(쉼터), 전문연구자, 시민사회단체(소비자, 노동복지상담주체), 사회적경제단체(협동조합 등)
- **분과회의** : 구조적 분과회의와 의제별 분과회의 설치 검토
 - ▶ 구조적 분과회의 예시 : 조직분과, 노동복지분과, 교육분과
 - ▶ 의제별 분과회의 예시 : 사회적교섭 의제를 집중적으로 검토(예-보험, 교육, 순환버스)

- **이동노동자센터 관리단** : 서울노동권익센터에서 운영하고 있는 3개 센터의 통합적이고 독립적인 운영을 위한 구조

5 플랫폼노동권익보호를 위한 사업개념도

※ 따로 붙임

6 시사점

- **플랫폼노동은 새로운 방식의 정부-기업-노동-사회 연대를 요구받고 있음** : 노동 4.0과 4차 산업혁명시대, 플랫폼노동은 새로운 방식의 정부-기업-노동-사회 연대를 요구받고 있다. 사회보장제도에서 체계적으로 배제되고 있는 수백 만명의 플랫폼노동자들은 불안정 고용과 저임금 노동에 시달리고, 직업의 위험을 오롯이 노동자 개인의 몫으로 감당하고 있다. 새로운 기술의 발달은 노동을 파편화하는 방향으로 가속화하고 있다.
- **공공플랫폼으로 플랫폼 노동자의 플랫폼을 구축할 필요가 있음** : 노동을 파편화하고 먼지화하는 기술로 노동의 가치를 보호하는 것에도 사용할 수 있다. 노동력의 거래를 위한 상업적인 플랫폼이 아니라 이와 별도로 노동자들이 소통하고, 커뮤니티를 형성할 수 있는 노동자 중심의, 온오프라인 네트워크인 ‘플랫폼 노동자의 플랫폼’을 구축할 필요가 있다. 이는 동료들과의 소속감과 연대감을 높여줄 것이고, 직무로부터 받을 수 있는 위협을 감소시킬 것이고, 노동자 주체 형성의 기반이 될 것이다. 플랫폼기업은 시장을 개선하면서 부가가치를 창출할 것이고, 플랫폼노동자는 플랫폼기업에서 외면하는 직업훈련과 노동자들의 처우와 권익보호를 위한 플랫폼으로 구축한다. 이 두 플랫폼은 각각의 역할을 분담하고 호환함으로써 새로운 상생모델을 만들 수 있을 것이다.
- **노동 환경 보호없이 O2O의 성장은 허구** : 노동자의 직업환경을 보호하지 않고 서비스를 제공하는 사람과 서비스를 이용하는 사람을 단지 이어줄 뿐이라는 플랫폼기업과 산업이 지속적인 성장을 할 수 있을리 없다.
- **경제민주화** : ‘플랫폼 노동의 공공플랫폼’은 급격하게 해체되고 있는 전통적인 고용관계의 문제점을 완화하고, 새로운 대안으로 작동할 것이며, 나아가 소수에서 다수로 자본주의 소유구조를 바꿔 디지털화의 이익을 광범위하게 분산하는 경제민주화에 일조할 것이다.

※ 붙임 : 플랫폼노동권익보호를 위한 사업개념도

<p>목표</p>	<p>플랫폼 노동자의 주체형성과 권익보호 / 대리·퀵서비스·배달업의 제도적 기반 마련</p>
<p>사회적교섭</p>	
<p>중요사업 부문</p>	
<p>사업단 참여 주체</p>	<p>노동조합(민주노총, 서비스연맹, 대리노조, 퀵노조), 사회적경제단체(협동조합 등), 서울노동권익센터(심터), 전문연구자, 시민사회단체(소비자, 노동복지상담주체)</p> <p>(○○분과회의) (○○분과회의)</p>