

KLSI

ISSUE PAPER

제 144호
2021-03호
(2021.3.10)

www.klsi.org

디지털 플랫폼노동 실태와 특징 I - 온라인 마이크로 워크 노동 상황 -

김종진 | 한국노동사회연구소 선임연구위원

[목차]

- I. 머리말
- II. 온라인 마이크로 워크 일자리 특징
- III. 온라인 마이크로 워크 노동실태
- IV. 온라인 마이크로 워크 제도적 과제
- V. 맺음말

한국노동사회연구소

서울시 서대문구 충정로 50 (골든브릿지빌딩) 3층

전화 02)393-1459

팩스 02)393-4449

www.facebook.com/ksli.org/

〈요 약〉

- 첫째, 마이크로 워크 작업자들은 비공식적 통로(지인소개 30.3%) 혹은 각종 온라인(34.9%)을 통해 일자리를 찾고 있었음. 현재 일을 선택한 이유는 ‘시간에 구애받지 않고 일하기 위해서’(59.3%)나 ‘소득 부족으로 인한 보충/투잡’(16.5%)이 거의 대부분이었음. 이전 일자리는 임금노동자(48.9%)나 비경제활동인구(33.9%)가 대부분이었음.
- 둘째, 전체 소득(월 평균 227만원) 대비 마이크로 워크 수입 비중(16.1%, 36.7만원)은 높지 않은 상황임. 작업자는 1주일 평균 약 2.7일(1일 2.7시간) 일을 하고 있었고, 야간 작업은 평균 1.1일이었음. 반면에 타 온라인 플랫폼을 통해 1주일 평균 1일 작업(오프라인 작업 1주일 평균 3일)을 하고 있었음.
- 셋째, 작업자들은 일하는 환경(72.4점)과 일과 생활 균형(70.8점)에 대한 일의 만족도가 높았고, 소득(49.6점)이나 개인 발전 가능성(47.3점), 검수 시스템(46.2점)은 낮았음. 노동과정은 정해진 규칙적인 업무를 수행하는 것(63.8점)이고, 작업자 간 경쟁 심화는 아직 크지 않음(38.8점) 상황임.
- 넷째, 작업자들은 업무 수행과정에서 경험한 불이익 중 △작업 및 검수로 소득 지급의 지연(19.7%), △부당 지속적인 업무 수정 요구(13.6%), △작업, 검수 기간 일방적 연장(13.6%) 등을 불합리한 점으로 꼽고 있음(고객 평가 시스템 10.9%).
- 다섯째, 작업자들은 현재의 플랫폼 일자리 및 처우개선을 위한 주요한 제도적·정책적 개선과 관련하여 △약관 및 표준계약서 등의 가이드라인과 법률 마련(81.1%), △불공정·부당 거래 문제 시 분쟁조정 및 법률지원 시스템(80.8점), △경력인정 시스템 마련(79점), △기업 모니터링 및 공정계약(77.2점) 등이 높았음.
- 여섯째, 작업자들의 절반 가량이 기존 임금노동자 일자리나 투잡 등을 하고 있는 상황에서 사회보험 미가입자(국민연금 35.5%, 고용보험 56.3%, 산재보험 61.1%) 비율은 비정규직(약 33% 전후 수준)보다 높은 것으로 확인됨. 고용보험 가입 의향(78.3%)도 높았음(고용보험 적용 혜택: 실업급여 81.5%, 직업훈련 17.3% 순).

디지털 플랫폼노동 실태와 특징 I

- 온라인 마이크로 워크 노동상황 -

김종진 | 한국노동사회연구소 선임연구위원

I. 머리말

- 플랫폼노동은 배달이나 운전기사만이 아니라 번역이나 디자인같은 일부터 데이터 입력과 같은 작업도 많은 상황임. 전자는 오프라인 형태로, 후자는 온라인 형태로 일을 함. 온라인 플랫폼노동은 프리랜서 성격도 많음.
 - 이런 이유로 작업과정의 변경(20.1%)이나 잦은 수정(17.7%) 및 계약조건 이외의 작업 요구(16.9%)들이 부당한 사례로 확인됨(김종진·신우진 외, 2021). 국내 플랫폼 노동자는 179만명 정도(취업자의 7.6%)이며, 절반은 주업으로 확인됨(장지연, 2020).
 - 문제는 규모 자체가 아니라 일자리 성격임. 국내 플랫폼 노동자 10명 중 4명은 바로 직전에 임금노동자였고, 정규직이 22.3%나 됨(김종진·신우진 외, 2021).¹⁾ 그만큼 고용 유연화가 빠르게 진행되고 있음을 엿볼 수 있음.
- 사실 가장 오래되고 상징적인 주문형 플랫폼 중 하나인 ‘아마존 메커니컬 터크’를 주목할 필요가 있음. 기술의 경이로움, 알고리즘과 인공지능의 강력함만을 보고 감탄할 수만은 없음. 터크 참여자 혹은 작업자가 하는 일은 컴퓨터 프로그램이 향후 더 정확한 분석이 가능하도록 데이터를 입력하는 단순 작업임.
 - 이는 노동의 파편화와 취약성을 강하게 보여주는 사례임. 플랫폼기업 뒤에 수십만 명의 ‘클릭 노동자’가 숨어서 시간당 고작 몇 십 원 받고, 미세 작업(micro-task)을 수행하고 있음. 이와 비슷한 기업들 다수가 우리가 최근 익히 접하는 스타트업 기업들임.
- 국내 플랫폼노동 논의는 주로 지역장소 기반(local based)으로 진행되었지만, 전 세계적으로는 사실 웹 기반(web based) 플랫폼노동이 더 앞으로 확산될 것이라는 데 이견이 없음. 실제로 OECD 온라

1) 플랫폼노동이 전 세계적인 노동문제(ILO, 2018:2021)로 제기되고 있고, 한국에서도 경제사회노동위원회 논의(2018-현재), 중앙정부의 보호대책 발표(2020.12)와 지방정부 조례와 정책(광역 : 서울, 경기 등, 기초: 성남 등), 그리고 21대 국회에서 법안 논의(2020-2021) 등 다양한 제도적·정책적 논의가 진행되는 상황임. 이에 따라 필자는 관련 내용을 두 차례 이슈페이퍼로 발간할 예정임. 두 번째 글은 <디지털 플랫폼노동 실태 - 지역기반, 웹기반 설문조사 결과 분석>(3월 24일 예정)임.

인 노동지수 데이터를 보면 연평균 26% 이상 성장하는 곳은 웹기반임.

- 최근 몇 년 동안 국내에서도 온라인 플랫폼노동을 대행 혹은 운영하는 기업들이 증가하고 있음.²⁾ 그러나 온라인 플랫폼노동 중에서도 미세 작업에 대한 실증적인 연구는 거의 없는 상황임.

○ 이 글은 국내 웹기반 플랫폼 중에서 ‘마이크로 워크 실태’를 파악하고, 향후 개선 방향을 모색하기 위한 탐색적 자료 성격임. 본 자료는 2020년 11월 20일에서 12월 24일까지 약 한달 동안 진행된 자료를 분석한 것임.

- 실태조사는 국내 A사의 플랫폼 노동자(작업자-참여자)를 대상으로 설문조사를 진행(분석사용 응답자 =541명)했으며, 조사 표본은 마이크로 워크의 약 3분의 2가 수도권에 분포하는 것을 고려하여, 서울지역으로 한정하여 진행했음(<표 1>).

<표 1> 조사대상 국내 마이크로 워크 노동자의 일반적 속성(2020)

구분		빈도(N)	비중(%)	구분		빈도(N)	비중(%)
최종 학력	고졸 이하	31	7.1	성별	여성	300	68.6
	전문대학 재학	14	3.2		남성	137	31.4
	전문대학 졸업	58	13.3	연령대	청년(19-34)	243	56.8
	종합대학 재학	51	11.7		중년(35-44)	118	27.6
	종합대학 졸업	244	55.8		장년(45-60)	67	15.7
	대학원 석사	37	8.5	활동 경력	6개월 미만	50	11.3
		대학원 박사	2		.5	1년 미만	129
혼인 상태	미비혼	288	68.6		1년 6개월 미만	160	36.2
	기혼	137	31.4		2년 미만	49	11.1
경제 활동	맞벌이	129	29.5		2년 이상	54	12.2
	혼자벌이	308	70.5	전체	541	100.0	

주 : 미세 작업자의 평균 연령은 34.9세(여성 35.1세, 남성 34.6세)이며, 평균 연령대 구분에서 청년(19세-34세)은 청년기본법(2020.8)에 준하여 구분했음.

II. 온라인 마이크로 워크 일자리 특징

1. 마이크로 워크 일자리 속성

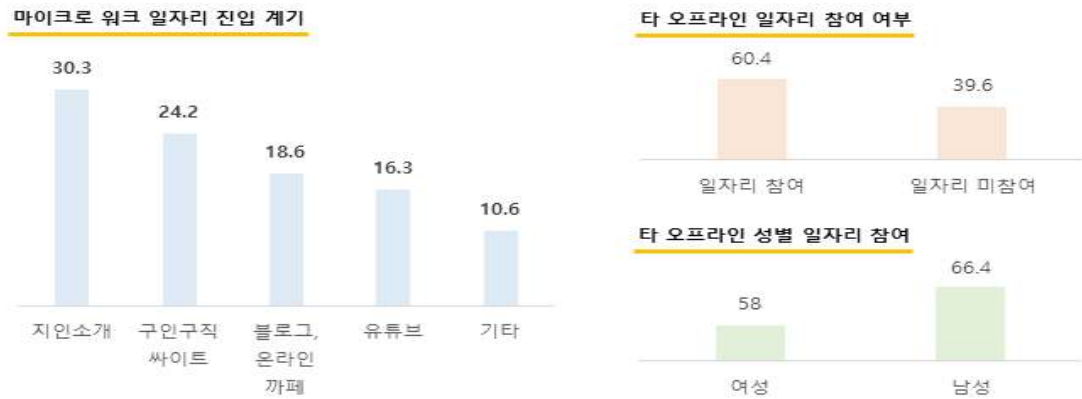
○ 웹기반 온라인 플랫폼노동인 마이크로 워크 작업자는 대체로 공식적인 일자리 정보망보다는 비공식적

- 2) 국내 웹기반 온라인 플랫폼노동의 미세 작업자들은 네이버, 카카오, 쿠팡(파트너스), 구글 답네추럴, 나초스, 캐시미션, 기가웍스, 데이터메이커, 네이버, 패널나우, 쿠팡, 데이터헌터, 데이터 고블린, 에이모, 에이아이허브, 딥핑소스, 나초스, 라임 퀵보드, 레이블러, 리뷰헌트, 마이크로라우드, 마인즈맵, 메트웍스, 배민라이더스, 보이스루, 북팔코믹스, 서베이링크, 에스티유니타스, 스트리트비즈, 스마트시프트, 라벨러, 아카디포, 알체라, 애니맨, 에이아이웍스, 패널 파워, 유튜브, 오베이, 윈더플플랫폼, 유니콤, 인피니, 타임블록스, 쿠팡플러스, 쏘카핸들러, 차케어, 배민커넥트, 쿠팡이츠, 디버 퀵커스 랜드라이버스, 크몽, 테스트웍스, 플리토, CJ네트웍스, 밀리의서재, Guillemot Corporation, Rreview, International service check, neevo 등에서 별도의 미세 작업에 참여하고 있음.

통로(지인소개 30.3%) 혹은 각종 온라인(블로그, 온라인 카페 18.6%, 유튜브 16.3%)을 통해 일자리를 찾고 있었음([그림1] 참조).

- 마이크로 워크(micro work) 작업자들은 현재 다른 온라인 유사 작업(16.8%)에도 참여하고 있었으나, 오프라인 일자리(60.4%)에서 주된 일을 하고 있는 사람들이 더 많았음. 마이크로 워크 이외의 오프라인은 여성(58%)보다 남성(66.4%)이 더 많았음.

[그림1] 마이크로 워크 일자리 속성(단위: %)



〈표 2〉 마이크로 워크 일 선택 이유(중복응답)

	1,2순위 합계		1순위 응답	
	빈도	비율	빈도	비율
시간 구매 받지 않고 일하기 위해	377	42.6%	262	59.3%
일거리를 구하기 쉬워서	86	9.7%	16	3.6%
조직 생활이 잘 안 맞아서	14	1.6%	2	0.5%
분야 특성상 프리랜서 일이 대부분이라서	49	5.5%	23	5.2%
직장에 소속되어 일하고 싶으나, 일자리가 없어서	40	4.5%	14	3.2%
출산, 육아, 가사, 돌봄 등 병행 위해서	51	5.8%	26	5.9%
타 소득이 부족하여, 수입을 더 보충하기 위해(투잡)	179	20.2%	73	16.5%
상대적으로 고소득을 올릴 수 있어서	18	2.0%	2	.5%
학원, 학업, 직업훈련, 취업준비 등 병행 위해	42	4.8%	14	3.2%
건강상 문제로 정기적 출퇴근이 어려워	7	0.8%	3	0.7%
업무 경험과 이력을 쌓기 위해	9	1.0%	1	0.2%
기타	12	1.4%	6	1.4%
계	884	100.0%	442	100.0%

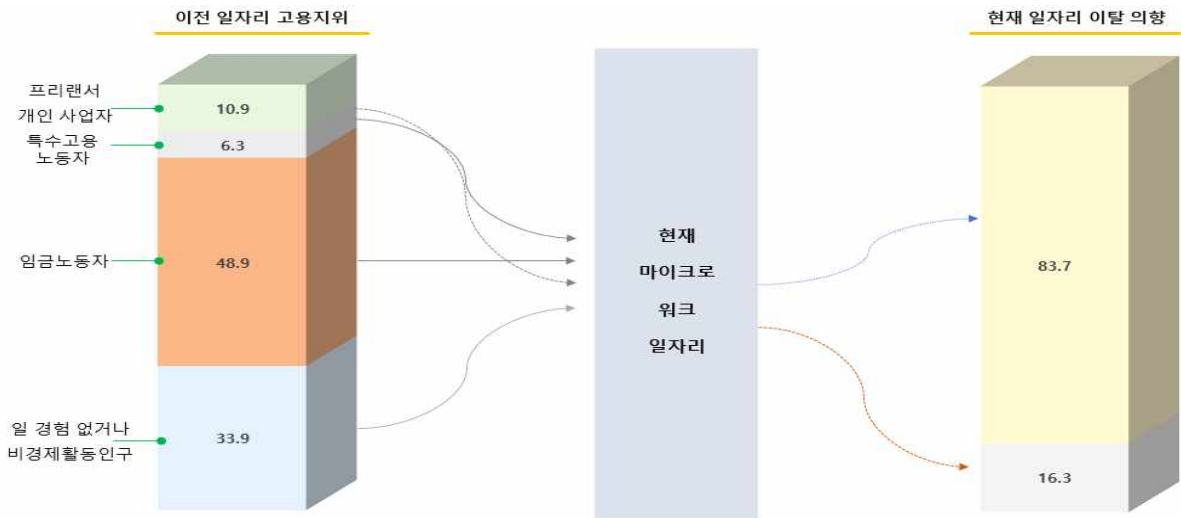
주 : 조사 대상자의 60.4%는 오프라인에서 다른 일자리(알바 포함)를 수행하고 있었음.

○ 노동자들이 마이크로 워크를 선택한 이유는 ‘시간에 구애받지 않고 일을 하기 위해서’(59.3%)나 ‘소득 부족으로 인한 보충/투잡’(16.5%)이 거의 대부분이었음(〈표 1〉 참조).

- 현재 마이크로 워크 작업자들의 이전의 일자리는 취업자(66.1%: 임금노동자 48.9%, 프리랜서 등 10.9%, 특수고용노동자 6.3%)와 일 경험이 없는 비경제활동인구(33.9%)의 비중이 6:4 정도로 나타났다.

- 다만 현재의 마이크로 워크 작업자들은 현재의 일을 그만 둘 의향이 거의 없었고, 일을 그만둘 수 있다는 생각을 갖고 있는 자는 16.3%에 불과 했음([그림2] 참조).

[그림2] 마이크로 워크 일자리 이동 흐름 모형(단위: %)



주 : 조사대상 마이크로 워크 작업자들은 현재 수입보다 42.7% 소득 감소(여성 43.6%, 남성 40.8%, 청년 41.7%)하는 기간이 3.5개월(여성 3.4개월, 남성 3.7개월, 청년 3.3개월) 지속할 때 다른 일을 찾는 것이 낫다고 판단.

2. 마이크로 일자리 업무 속성

- 마이크로 워크 작업자 수행 업무의 3분의 2는 미세 작업 수행(63.8%), 작업 및 검수(26.9%), 검수(8.8%) 형태로 나타남. 주된 도구는 컴퓨터(80.1%)이나, 스마트폰(19.2%) 비율도 높은 상황임.
 - 마이크로 워크 작업자들의 선호 작업은 △음성 녹음(30.1%), △바운딩(19.9%), △OCR(16.5%), △대화셋 만들기(12.4%), △이미지 수집(10.9%) 등의 순임. 한편 마이크로 워크 작업자들은 일정한 경험 터득 후에는 수익이 높은 일감(46.6%)을 선호하였음.
 - 마이크로 워크 작업자의 절반(47.4%)은 재택 근무 형태를 선호하고 있지만, 일정한 사무실 공간 등에서의 작업 선호(플랫폼 업체 18.3%, 고객사 11.3%) 비율도 적지 않았음.
- 마이크로 워크 작업자들은 플랫폼에 가입하면서 직무 교육(온라인)을 받은 자가 3분의 1 정도였고, 42.1%는 해당 일감/프로젝트를 수행하면서 받고 있었음.
 - 다만 마이크로 워크 작업자 중 오프라인 형태의 직무 교육에 참여한 비율도 3분의 1(32.6%)이나 되었으며, 여성(33.3%)보다 남성(35.8%)이 오프라인 작업 참여 유경험 비율이 높았음.

〈표 3〉 마이크로 워크 일 수행 방식과 형태

		빈도	비율			빈도	비율
작업 도구	스마트폰	85	19.2%	선호 작업 영역	텍스트 추출 (OCR)	73	16.5%
	노트북	226	51.1%		바운딩	88	19.9%
	집, 사무실 컴퓨터	128	29.0%		이미지 수집	48	10.9%
	기타	3	0.7%		대화셋 만들기	55	12.4%
수행 업무	작업 수행	282	63.8%		음성녹음	133	30.1%
	검수 수행	39	8.8%		음성전사	25	5.7%
	작업, 검수 수행	119	26.9%		기타	20	4.5%
	기타	2	0.5%		선호 작업 유형	수익 낮지만 쉬운 작업(OCR, 바운딩 박스 작업)	111
업무 수행 경험 방식	재택 근무	415	93.9%	난이도 있으나 익숙해지면 수익 높은 작업(대화 만들기)		206	46.6%
	플랫폼 중계 업체 파견 장소 근무	79	17.9%	단가, 난이도 관련 딱히 취향 없음		125	28.3%
	플랫폼 업체 사무실 근무	52	11.8%				

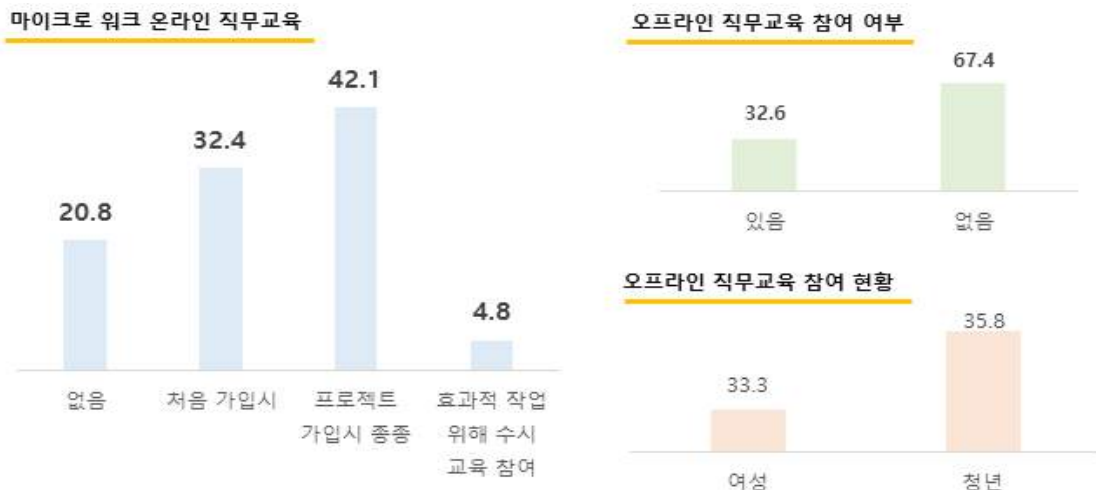
주 : 마이크로 워크 작업자들은 집 이외에도 플랫폼 중계업체 통한 파견 장소(17.9%)나 플랫폼 업체 사무실(11.8%)도 확인되는 것은 온라인과 오프라인 현재 형태로만 일을 수행하는 형태도 있다는 것임.

〈표 4〉 마이크로 워크 작업 선호도 및 일 경험 방식

구분	1, 2순위 합계		1순위	
	빈도	비율	빈도	비율
재택 알바(완료 작업 개수만큼 포인트 지급)	419	47.4%	396	89.6%
플랫폼 업체 상근 알바(사무실 근무)	162	18.3%	23	5.2%
마이크로 워크 통한 파견알바, 고객사 사무실 근무	100	11.3%	13	2.9%
특별 선호 없음	203	23.0%	10	2.3%
전체	884	100.0%	442	100.0%

주 : 현재 마이크로 워크 작업자의 일하는 공간은 개인 자택(72.1%), 개인 사무공간(14.2%), 플랫폼 혹은 고객사(10.1%) 등의 순서임.

〔그림3〕 마이크로 워크 작업자 직무교육 현황(단위: %)



Ⅲ. 온라인 마이크로 워크 노동실태

1. 마이크로 워크 노동조건

- 마이크로 워크 작업자 대부분이 부업 혹은 아르바이트로 일하는 사람이 많기에 총소득(월 평균 227만원)에서 플랫폼노동 수입(36.7만원) 비율은 16.1%로 높지 않은 상황임(〈표 5〉 참조).
 - 다만 마이크로 워크 작업자 중 여성, 중년, 업무 이력이 짧거나 중간 정도에 해당하는 집단에서 플랫폼을 통한 소득이 차지하는 절대 비중이 높았음.

〈표 5〉 마이크로 워크 작업자 노동조건 - 소득, 노동시간

	현재 마이크로 워크 작업 노동조건						다른 온라인 플랫폼노동조건		다른 오프라인 일자리 노동조건		
	월 소득, (만원)	그 외 월 소득, (만원)	1주 일하는 요일	1주 야간 노동일	1일 작업 시간	1일대기/이동/문의 응답시간(분)	1주일 근무일	1일 작업시간	1주일 근무일	1일 작업시간	
전체	36.7	190.3	2.7	1.1	2.7	30.1	1.0	0.9	3.0	4.5	
성별	여성	41.2	182.5	2.7	1.1	2.6	31.2	0.9	0.8	2.9	4.3
	남성	26.8	207.5	2.6	0.9	2.8	27.7	1.3	1.1	3.3	5.0
연령	청년(19-34)	24.0	160.1	2.5	0.9	2.6	33.6	1.0	0.8	3.0	4.8
	중년(35-44)	74.9	234.4	2.8	1.2	2.7	27.2	1.2	1.0	3.0	4.7
	장년(45-60)	18.8	220.6	3.1	1.6	2.9	25.2	0.9	1.1	2.9	3.7
활동 업무 이력 기간	6개월미만	51.0	286.7	3.4	0.6	3.4	32.1	0.5	0.4	2.8	3.9
	1년 미만	21.2	153.6	2.7	1.2	2.9	25.0	1.1	1.1	2.9	4.5
	1년6개월미만	56.8	180.2	2.6	1.1	2.4	32.7	1.2	1.0	2.9	4.5
	2년 미만	12.2	248.8	2.3	1.1	1.9	23.3	0.9	0.7	3.1	4.9
	2년 이상	20.9	161.4	2.5	1.1	2.8	38.1	1.0	1.0	3.4	4.9

〈표 6〉 마이크로 워크 작업자 일의 만족도(단위: 0점~100점)

	10개 만족도 종합	작업 소득	직업 안정성	활동 작업 시간	일하는 환경	일과 생활 균형	개인 발전 가능성	작업 수행 자율성	노동 강도	일 적성 흥미	검수 시스템	
전체	56.9	49.6	36.7	57.7	72.4	70.8	47.3	66.0	62.9	59.0	46.2	
성별	여성	56.4	49.2	35.1	57.1	72.1	70.6	46.7	66.3	62.9	58.6	45.4
	남성	57.9	50.5	40.1	58.9	73.2	71.4	48.7	65.5	63.0	60.0	47.8
연령	청년(19-34)	57.7	50.7	37.3	58.7	74.4	74.3	45.9	66.6	64.6	57.7	46.5
	중년(35-44)	54.6	48.9	33.7	55.3	69.5	66.1	43.9	65.0	61.9	56.8	45.3
	장년(45-60)	57.7	46.3	39.2	58.2	71.3	68.7	57.1	65.3	58.2	66.4	46.6
활동 업무 이력 기간	6개월 미만	57.2	53.0	38.5	58.0	70.5	70.0	45.0	67.5	65.0	60.0	44.0
	1년 미만	54.0	44.4	35.1	54.3	71.1	69.4	45.0	62.0	58.1	55.8	44.6
	1년6개월미만	59.1	50.5	35.9	60.5	75.6	73.6	50.8	68.0	64.7	63.1	48.1
	2년 미만	55.9	53.6	40.8	57.7	67.9	65.8	43.9	66.8	63.3	53.6	45.9
	2년 이상	58.8	54.2	37.5	57.9	73.1	73.1	48.6	69.4	67.6	59.7	47.2

주 : 일의 만족도 10개 문항은 각기 5점 척도 문항으로, 100점 만점으로 환산한 것임.

- 마이크로 워크 작업자는 1주일 평균 약 2.7일(1일 2.7시간)의 시간을 투자하고 있었고, 야간작업은 평균 1.1일 정도였음. 반면에 다른 온라인 플랫폼을 통해서 1주일 평균 1일 작업을 하고 있었고, 오프라인 작업까지 하는 사람은 1주일 평균 3일 정도였음(〈표 5〉 참조).
 - 마이크로 워크 작업자 노동시간은 중장년으로 갈수록, 업무 이력이 짧을수록 상대적으로 높은 시간을 투자하고 있었음. 한편 다른 온라인 작업에는 남성, 중년층과 중간 업무 이력을 지닌 집단에서 더 높았음.
- 마이크로 워크 작업자의 일의 만족도(평균 56.9점)는 예측한 것에 비해 낮지 않았으며, 주로 일하는 환경(72.4점), 일과 생활 균형(70.8점) 영역에서 만족도가 높았음. 반면에 작업자의 소득(49.6점)이나 개인 발전 가능성(47.3점), 검수 시스템(46.2점)은 만족도가 낮았음.
 - 마이크로 워크 작업자의 일의 만족은 성별이나 연령별 차이보다는 업무 이력의 기간이 상대적으로 더 특징적임. 업무 이력이 중간 정도(1년 미만이거나 2년 미만 사이)에서 상대적으로 그 편차가 더 확인됨(〈표 6〉 참조).

2. 마이크로 워크 노동상황

- 2020년 코로나19 시기 ‘각 노동’처럼 지역장소 기반 플랫폼노동의 업무량 증가가 언론을 통해 확인된 바 있음. 마이크로 워크 작업자들은 코로나19 시기(2020년 하반기 6개월)에 작업 시간 증가자(31.9%)보다 감소자(41.9%)가 10%p 더 높았음.
 - 마이크로 워크 작업자의 작업시간 감소 사유는 △플랫폼 접근/일감 감소(62.5%), △작업시간 만큼 보상이 적어서(21.9%)였고, 작업시간 증가 사유는 △플랫폼 접근/일감 증가(59.6%), △코로나19로 오프라인 일자리 상실(28.4%) 등이었음.

〈표 7〉 2020년 하반기 코로나19 시기 작업 시간 증감 현황

31.9% 증가	작업시간 증가 이유				42.5% 감소	작업시간 감소 이유			
	1,2순위 합계		1순위 응답			1,2순위 합계		1순위 응답	
	빈도	비율	빈도	비율		빈도	비율	빈도	비율
코로나19로 오프라인 일자리, 알바를 잃어서	52	18.4%	40	28.4%	구직 성공하거나, 오프라인 알바에 더 많은 시간 할애	6	9.4%	4	12.5%
플랫폼 접근이나 할 수 있는 일감이 늘어	128	45.4%	84	59.6%	플랫폼 접근 가능, 할 수 있는 일감이 줄어	28	43.8%	20	62.5%
플랫폼 통해 높은 수입 올릴 수 있는 노하우 알게 되어	38	13.5%	8	5.7%	작업 시간 쓴 만큼, 보상이 높지 않아	26	40.6%	7	21.9%
플랫폼 작업이 재미있어서	58	20.6%	5	3.5%	기타	4	6.3%	1	3.1%
기타	6	2.1%	4	2.8%					
계	282	100.0%	141	100.0%	계	64	100.0%	32	100.0%

- 2020년 코로나19로 인한 마이크로 워크 작업자들의 영향은 조심스럽지만 대체로 부정적(-) 현상이 동시에 나타난 것으로 예측할 수 있음. 이는 <표 8>에서 확인할 수 있듯, 코로나19로 작업검수 투입 시간은 증가(54.8점)되고, 작업 검수 난이도도 증가(54.1점)되는데, 작업 통한 소득은 크게 변하지 않기 때문임.
- 한편 마이크로 워크 작업자의 노동과정에서 작업 특징은 매일 매일 정해진 규칙적인(때론 단순 반복) 업무 수행(63.8점)으로 인식하고 있고, 작업자 간 경쟁 심화는 아직까지 생각보다 크지 않은 상황(38.8점)인 것으로 보임.

<표 8> 마이크로 워크 작업과정 특징 및 코로나19 영향

	작업과정 특징			코로나19 영향				
	정해진 규칙적인 작업 수행	작업 확보 위한 작업자 경쟁 심화	작업방식의 지시(문자, 단독 등)	코로나 영향도 (a+b+c)	작업검수 투입 시간 증가(a)	작업검수 난이도 증가(b)	작업 통한 소득 증가(c)	
전체	63.8	38.8	41.2	53.6	54.8	54.1	52.1	
성별	여성	65.4	37.6	43.7	52.7	53.3	53.5	51.3
	남성	60.4	41.6	35.8	55.7	58.0	55.3	53.8
연령	청년(19-34)	65.9	40.1	40.4	54.0	55.7	53.1	53.4
	중년(35-44)	64.0	37.5	39.8	52.8	52.3	56.1	49.8
	장년(45-60)	55.2	35.1	47.0	53.1	54.5	54.1	50.7
활동 업무 기간	6개월 미만	47.5	47.0	44.5	60.5	66.5	52.5	62.5
	1년 미만	61.8	38.8	39.5	54.7	57.0	53.5	53.5
	1년6개월 미만	68.3	38.8	40.8	52.9	53.8	53.8	51.1
	2년 미만	73.5	32.7	41.3	50.5	48.5	57.7	45.4
	2년 이상	63.0	37.5	42.1	49.7	47.7	54.2	47.2

주 : 작업과정 특징(3개)과 코로나19 영향(3개) 문항은 각기 5점 척도 문항을 100점 만점으로 환산한 것이며, 100점에 가까울수록 해당 문항에 부정적 측면으로 해석.

IV. 온라인 마이크로 워크 제도적 과제

1. 마이크로 워크 부당 대우 및 해결

- 마이크로 워크 작업자들은 온라인 업무를 수행하면서 고객 평가(10.9%)를 경험하거나 작업 재요구수정 등의 과정에서 불이익도 일부 경험함(19.2%). 이런 이유로 작업 과정에서 검수에 대한 문제점 등도 제기하고 있음.
- 작업자들은 약관이나 계약 및 건별 소득 지급 등의 불합리한 문제들도 제기하고 있는 상황임. 주된 경험은 △작업 및 검수로 소득 지급의 지연(19.7%), △부당 지속적인 업무 수정 요구(13.6%), △작업, 검수 기간 일방적 연장(13.6%) 등을 꼽고 있었음.

〈표 9〉 마이크로 워크 작업자들의 부당 대우 경험 양태들

구분		비율	빈도	구분		비율	빈도
작업 통제	고객 평가시스템(별점, 댓글)	10.9%	48	소득 부당 대우	작업, 검수, 소득 미지급	2.9%	13
	작업 호출 미응답, 거부 시 불이익 여부	19.2%	85		작업, 검수 소득 지연 지급	19.7%	87
약관 계약	불공정 약관 계약 조건 강요	1.6%	7		작업, 검수 소득 일방적 삭감	7.7%	34
	약관 계약조건 외 작업 요구	2.3%	10		약관, 계약 불이행의 과도한 위약금, 손해배상 지불 요구	0.5%	2
	작업 내용 부당 변경	6.8%	30		정산 자료 미공개	3.6%	16
	부당 지속적 작업 수정 요구	13.6%	60		프로젝트 연장(추가작업)에 대한 추가 소득 미지급	1.4%	6
	작업, 검수 기간 일방적 연장	13.6%	60	폭언, 성희롱 등	0.7%	3	
일방적 약관 변경 혹은 계약해지	3.2%	14	인권 침해	0.5%	2		
				괴롭힘			

〈표 10〉 마이크로 워크 부당 대우 대응 양식 및 이해대변 기구 선호도

부당 대우 유무 및 대응 양식					이해대변 기구 선호도				
구분	1,2순위 합계		1순위 응답		구분	1,2순위 합계		1순위 응답	
	빈도	비율	빈도	비율		빈도	비율	빈도	비율
그냥 참고 견딤	161	18.2%	71	16.1%	노동조합	291	33.1%	205	46.4%
플랫폼 측에 알림	312	35.3%	128	29.0%	협회	259	29.5%	101	22.9%
노동단체나 협회 도움	38	4.3%	4	0.9%	온라인 커뮤니티	217	24.7%	111	25.1%
공공기관 도움	49	5.5%	12	2.7%	협동조합	105	12.0%	23	5.2%
기타(법률 소송 등)	13	1.5%	3	0.75%	기타	6	0.7%	2	0.5%
부당 대우 없음	310	35.1%	224	50.7%					
계	883	100.0%	442	100.0	계	878	100.0%	442	100.0%

○ 마이크로 워크 작업자들은 일을 수행하면서 부당 대우 등을 경험(50%)할 때, 나름 대응을 하고 있음. 현재는 플랫폼을 통해 부당함을 알리는 방식(29%)을 택하기도 하지만, 5명 중 1명은 별다른 대응 없이 그냥 참고 넘기고 있었음.

- 한편 마이크로 워크 작업자들은 온라인 플랫폼 노동자들의 이해대변 기구 필요성(적합성)에 대해 △오프라인 조직 성격(노동조합 46.4%, 협회단체 22.9%, 협동조합 12%)이 높았고, △온라인 커뮤니티 성격(25.1%)은 절반 정도였음.

2. 마이크로 워크 제도적 과제

○ 마이크로 워크 작업자들은 현재의 플랫폼 일자리 및 처우개선을 위한 주요한 제도적·정책적 개선과 관련하여 노동의 성격과 일하는 방식의 표준화된 규범이나 기준 요구들이 상대적으로 높았음.

- 주요한 제도적 의견으로는 △약관 및 표준계약서 등의 가이드라인과 법률 마련(81.1%), △불공정 부당 거래 문제시 분쟁조정 및 법률지원 시스템(80.8점), △경력인정 시스템 마련(79점), △기업 모니터링 및 공정계약(77.2점) 등이 높았음.

〈표 11〉 마이크로 워크 제도적·정책적 개선 과제 의견(단위: 0점~100점)

		사회 보험 가입 지원	약관 표준 계약 서 가이드 법률	불공 정 거래 부당 대우 분쟁 조정 법률 지원 시스 템	경력 인정 시스 템	기업 모니 터링 공정 계약	공공 부문 주관 교육 훈련 시행	중개 업체 공공 부문 운영	이해 당사 자 참여 사회 적 협외 체결	플랫 폼 노동 인식 개선	공유 작업 장 오피 스 지원	건강 심리 상담 서비 스 지원	세무 상담 서비 스 지원	계약 업무 필요 간접 지원	플랫 폼 프리 랜서 단체 지원	근로 기준 법 근로 자 인정
	전체	73.3	81.1	80.8	79.0	77.2	62.0	54.3	67.9	65.2	64.2	58.9	71.8	71.4	71.0	77.1
연령	청년 (19-34)	73.5	81.0	80.3	79.4	76.4	60.2	53.7	66.7	62.9	64.4	58.0	71.6	71.1	70.5	77.8
	중년 (35-44)	74.8	83.5	82.8	78.8	79.9	64.4	55.5	70.3	69.5	62.9	58.1	73.5	72.5	71.8	77.1
	장년 (45-60)	69.4	78.4	79.9	77.2	76.1	64.2	56.3	68.3	66.4	65.3	63.4	70.9	71.6	70.9	75.0
성별	여성	73.6	81.9	82.3	80.3	78.5	61.8	55.1	69.1	66.3	64.8	59.3	72.1	72.0	71.0	78.5
	남성	73.0	79.6	77.9	76.5	74.8	62.8	53.1	65.9	63.7	63.3	58.6	71.9	70.8	71.5	75.0
업무 이력 기간	6개월 미만	74.0	83.5	81.0	81.0	81.0	63.0	57.5	70.5	64.0	69.0	53.0	70.5	75.5	75.5	77.0
	1년 미만	74.4	78.7	80.6	77.5	74.2	61.6	55.4	68.6	64.9	62.8	62.2	72.5	71.3	70.5	76.0
	1년 6개월 미만	71.7	80.8	78.9	77.0	75.5	59.7	50.5	63.0	60.8	62.2	55.0	69.7	67.3	68.9	76.3
	2년 미만	73.5	82.7	84.7	82.7	84.2	67.9	59.2	75.0	72.4	69.9	67.3	78.1	79.6	75.5	80.6
	2년 이상	74.5	83.8	83.3	82.9	79.6	63.9	55.6	71.8	73.1	63.9	60.6	72.2	72.7	70.4	79.6

주 : 제도적·정책적 과제 문항은 15개 문항 각기 5점 척도 문항을 100점 만점으로 환산한 것임.

○ 마이크로 워크 작업자들의 절반 가량이 기존 임금노동자 일자리나 투잡 등을 하고 있는 상황에서 사회보험 미가입자(국민연금 35.5%, 고용보험 56.3%, 산재보험 61.1%) 비율은 비정규직(약 33% 전후 수준)보다 높은 것으로 확인됨.

- 작업자의 절반(49.1%)은 전 국민 고용보험 인지가 확인되고, 고용보험 가입 의향(78.3%)도 높았음. 보험료 방식은 노사 분담(52.6%) 이외에 전액 자부담 의향(6%)도 일부 확인됨. 한편 고용보험 적용 혜택으로는 실업급여(81.5%)와 직업훈련(17.3%)이었음.

〈표 12〉 마이크로 워크 작업자의 사회보험 및 전 국민 고용보험 현황(단위: 0점~100점)

		빈도	비율			빈도	비율
국민연금	직장가입*	189	42.8%	전국민 고용보험 인식	알고 있음	217	49.1%
	지역가입	96	21.7%		모름	225	50.9%
	미가입	157	35.5%		고용보험 가입 의향**	있음	195
건강보험	직장가입*	194	43.9%	없음		54	21.7%
	지역가입	142	32.1%	고용보험료 부담 방식**		노사 절반 부담	131
	의료수급권자	6	1.4%		자부담 100% 의향	15	6.0%

		빈도	비율			빈도	비율
	직장가입피부양자	56	12.7%		정부 보험료 지원	89	35.7%
	미가입	44	10.0%		가입 의향 없음	14	5.6%
고용보험	가입*	193	43.7%	고용보험 혜택 활용**	실업급여	203	81.5%
	미가입	249	56.3%		내일배움카드 등 직업훈련	43	17.3%
산재보험	가입*	172	38.9%		출산육아급여	18	4.1%
	미가입	203	45.9%				
	잘 모름	67	15.2%				

주 : 1) *미이크로 워크 작업자의 절반 남짓이 부업 성격으로 일하기에 *의 사회보험 직장 가입은 타 사업장에서 가입한 것을 의미함.
 2) ** 미이크로 워크 작업자 중 고용보험 미가입자만을 별도로 추출하여 해당 문항 의견을 분석한 것임.

V. 맺음말³⁾

- 고용관계의 ‘플랫폼화’는 자본과 기업의 전통적인 아웃소싱 관행을 재편시키고 있음. 기존 간접고용 비정규직과는 또 다른 형태인데 불안정 고용의 재할성화 양상들임. 플랫폼노동의 확산은 노동기본권과 사회적 보호를 약화시키는 것임.
 - 2018년 국제노동기구(ILO)는 ‘보다 공정한 미이크로 워크를 위한 18가지 기준’과 ‘사회적 보호 체계 3가지 기준’을 제시했음. 노동자가 자영업자로 잘못 분류되면 안 되며, 노조할 권리가 부여되어야 한다는 점을 꼽고 있음.
 - 그 밖에도 이의제기나 행동강령, 고객과 플랫폼 노동자 간 상호 평가체계 등 의미 있는 내용들이 포함되어 있음. 특히 SNS상 혐오 발언, 폭력, 포르노 검열과 같은 정신적으로 고통스럽거나 피해를 입을 수 있는 업무는 플랫폼 운영자가 명확하게 구분하도록 했음.
- 2019년 6월 20일 유럽연합(EU)에서도 ‘온라인 중개서비스 기업 이용자의 공정하고 투명성에 관한 유럽의회 및 이사회 규정’(제 2019/1150호)을 발표했다. 한국도 최근 플랫폼노동 보호 입법이 정부와 국회에서 준비 중인 상황이기에 이와 같은 사항들을 참조할 필요가 있음.
 - 미이크로 워크와 같은 디지털 노동자들의 노동기본권(알권리, 참여할 권리, 행동할 권리)은 평등대우나 노동안전은 물론 사회안전망, 교육훈련과 함께 모두가 보장받아야 할 권리로서 포함될 필요가 있음.
 - 특히 제도의 확장이 플랫폼 ‘적정 수수료’나 ‘디지털 플랫폼세’ 도입 논의로까지 발전될 필요가 있음. 일부 플랫폼기업의 경우 수수료가 20%~35%나 되는 것은 거의 약탈적 수준으로 밖에 볼 수 없는 상황임.
- 특히 미이크로 워크와 같은 노동의 보호와 좋은 일자리로의 전환을 위해서는 온라인 플랫폼노동의 일

3) 온라인 미이크로 워크 논의는 필자의 <디지털 노동기본권 확장, 플랫폼노동 보호>(경향신문, 2021.2.26.) 칼럼을 참조할 것.

반적인 노동 보호 기준(general labor standards 또는 norms)을 수립하고 제시하는 것이 필요함.

- 첫째, 온라인 노동보호는 일반적인 노동 규율과 규칙의 기준(법률)과 함께 구체적인 규칙이 수립될 필요가 있음. 주된 사항으로는 △가이드라인 수립(최소한의 조건과 규정), △분쟁해결 및 상담구제 기구 운영(개인 혹은 단체), △제3의 조직 지원(노동자협동조합 등)과 같은 방식이 모색될 수 있음.
- 둘째, 새로운 노무제공 형태 일자리와 관련하여 분쟁기구 운영이나 상담 구제는 외국의 주요 사례를 벤치마킹 하는 것도 좋을 것 같음. 독일의 옴부즈 오피스(분쟁중재)나 프랑스 우버 관측소(노동 환경 모니터링)와 같은 형태는 유형별 검토 가능한 사례로 판단됨.

〈표 13〉 EU 온라인 노동 관련 규칙 항목과 한국 적용 검토 사항

EU*		한국	EU		한국
조항	내용		조항	내용	
제1조	적용대상		제11조	내부 고충처리 시스템	개별 사업 필수화
제2조	정의		제12조	분쟁조정	분쟁중재기구 설치 운영
제3조	약관의 변경	우월지위 관계 부당조항 검토	제13조	조정기구의 설치	
제4조	상품 공급의 제한유보 중단		제14조	단체소송	
제5조	검색·배열순위(ranking)		제15조	국내법상 제재규정	
제6조	부가 상품 서비스		제16조	집행위원회의 감독의무	
제7조	차별적 대우	인권 침해 판단	제17조	자율규약	업종별 협약
제8조	필수적 계약조항	최소 규정 조건	제18조	재검토	
제9조	데이터 접근권		제19조	발효시기	
제10조	최고우대조항(MFC)				

주 : * Regulation (EU) 2019/1150 of the European Parliament and of the Council of 20 June 2019 on promoting fairness and transparency for business users of online intermediation services.

[참조] 국제노동기구(ILO)의 보다 공정한 마이크로 워크를 위한 18개 기준

ILO 보다 공정한 마이크로 워크를 위한 18개 기준

1. 고용: 노동자가 사실상 노동자인 경우 자영업자로 잘못 분류되어서는 안 된다. 대부분의 플랫폼 노동자는 자신이 노동자가 아닌 자영업자 또는 “독립 계약자”라고 “동의”해야 한다.
2. 노동자들에게 노조 가입, 단체 교섭, 그리고 다음의 같은 구조를 가진 국가에서는 노동 협의회(works councils)와 공동 결정권(co-determination rights)을 통해 플랫폼 사업자들에게 자신들의 필요와 욕구를 알릴 수 있는 법적 구속력이 있는 방법이 주어져야 한다.
3. 임금: 노동자로 지정된 마이크로태스크 워커의 경우 근로자 소재지 기준의 최저임금을 적용해야 한다.
4. 대가 지불 및 수수료의 투명성: 노동자들은 고객에게 청구된 금액 전액을 실물 통화로 지급받아야 한다.
5. 유연성: 노동자는 주어진 업무나 특정 시간에 근무할 요청을 거절한다는 이유로 징계를 받아서는 안 된다.
6. 업무 또는 플랫폼 관련하여 기술적 문제가 발생했을 시, 노동자들은 손실된 작업 시간 또는 업무량에 대한 대가를 치를 의무가 없다.
7. 미지급: (가능하다면) 대금 미지급 문제는 엄격하게 규제해야 한다.
8. 계약 조건: 플랫폼 조건(예: 지불 조건, 작업 평가, 분쟁 해결 등)은 사람이 읽을 수 있는 형태로 간결하고 명료하게 제시되어야 한다.
9. 노동자 평가: 노동자 평가는 대금 미지급 비율에 근거해서는 안 되며 부정적인 평가가 있는 경우 근로자에게 사유를 제시해야 한다.
10. 행동 강령: 플랫폼은 단체 교섭 협약이 부재하기 때문에 노동자의 불만 제기 관련 공식적으로 규정된 절차가 포함된 명확한 행동 강령을 마련해야 하며, 플랫폼은 이 행동 강령을 실제로 집행해야 한다.
11. 노동자 이익제기: 근로자는 대금 미지급, 부정적 평가, 자격 시험 결과, 행동 강령 위반 고발, 계정 해지 등에 이익을 제기할 수 있어야 한다.
12. 고객 평가 및 이력: 노동자도 고객을 평가할 수 있어야 한다.
13. 업무 지시: 플랫폼은 업무를 공지하기 전에 업무 지시를 검토해야 한다.
14. 작업 이력: 근로자는 언제든지 사람과 기계가 읽을 수 있는 자신의 작업 및 평판 이력을 열람하고 발송할 수 있어야 한다.
15. 노동자는 플랫폼 외부에서도 고객과 업무 관계를 유지할 수 있는 권리를 가져야 한다.
16. 고객 및 플랫폼 운영자는 근로자와의 커뮤니케이션 과정에서 신속하게 예의를 갖추어 유의미한 내용으로 응답해야 한다.
17. 노동자는 고객이 누구인지 작업 목적이 무엇인 지에 대해 알고 있어야 한다.
18. 정신적으로 고통스럽거나 피해를 입을 수 있는 업무(예: SNS상 혐오 발언, 폭력, 포르노 검열)의 경우, 플랫폼 운영자가 표준적인 방법으로 명확하게 구분해야 한다.

클라우드 워크에 맞는 사회 보호 체계를 위한 3가지 추가 기준

1. 사회 보험 체계를 계약 형태와 관계없이 모든 고용 형태의 노동자에게 적용될 수 있도록 개정해야 한다.
2. 기술을 활용하여 분담금과 급부 지불 체계를 간소화 해야 한다.
3. 세금 기반 체계를 도입하고 강화해야 한다.

자료 : ILO. 2018. Digital labour platforms and the future of work: Towards decent work in the online world. ILO.