

**제도공백 :**  
플랫폼 노동 속 여성을 말하다

**김원정**

한국여성정책연구원  
부연구위원

<플랫폼 확산에 따른 여성노동의 변화와  
정책 과제: IT·디자인 업종을 중심으로>

**이 편**

한국여성민우회  
여성노동팀

<여성노동자의 일경험으로 읽는  
플랫폼, 노동>

# 제도공백

2020년 10월 23일 (금) 14:00 - 16:00

사회자  
최진협 (한국여성민우회 공동대표)

토론자  
김현아 (다양성임팩트연구소 공동대표)  
이대원 (서울시 노사협력팀장)  
이하은 (경기청년유니온 위원장)

문의: 한국여성민우회 여성노동팀  
02-737-5763 / equallove@womenlink.or.kr

한국여성민우회  생중계

신청방법: 본문 구글폼  
(신청해주신 분께 링크를 보내드립니다.)

~~본 행사는 문자통역이 제공됩니다.~~

주관



한국여성민우회

지원



# 제도공백制度空白

: 플랫폼노동 속 여성을 말하다

- 일시 10월 23일(금) 오후2시
- 장소 한국여성민우회 유튜브 채널 온라인 중계

- 주최  Womenlink  
한국여성민우회

- 지원  FRIEDRICH  
EBERT  
STIFTUNG

# 목차 및 진행순서

❖ 사회 최진협 (한국여성민우회 공동대표)

| 여는 글 ----- 4

---

## | 14:00 -15:30 발제 및 토론 |

---

| 발제1. 여성노동자의 일경험으로 읽는 플랫폼, 노동 ----- 6 \_이편  
(한국여성민우회 여성노동팀 활동가)

| 발제2. 플랫폼 확산에 따른 여성노동의 변화와 정책 과제  
: IT·디자인 업종을 중심으로 ----- 25 \_김원정  
(한국여성정책연구원 부연구위원)

| 토론1. 플랫폼 시장에서 파편화된 여성노동, 대안은 없을까 ----- 86 \_김현아  
(다양성임팩트연구소 대표)

| 토론2. 노동의 이름 되찾기, 플랫폼 노동 ----- 89 \_이하은  
(경기청년유니온 위원장)

| 토론3. 서울시의 플랫폼 노동정책에 대한 고민 ----- 95 \_이대원  
(서울시 노동정책담당관 노사협력팀장)

---

## | 15:30 -16:00 질의 응답 |

## 여는 글

디지털 플랫폼을 매개로 노동이 거래되는 새로운 고용 형태인 플랫폼노동은 스마트폰의 대중화, 코로나19로 인한 비대면 업무의 증가와 맞물려 한국사회의 한 축을 담당하는 노동으로 부상하고 있다. 플랫폼노동자의 노동권을 비롯해 제도적 안전망에 대한 논의가 끊임없이 등장하고 있는 가운데 놀라웠던 점은 이 많은 논의 속에서도 플랫폼을 통해 일하는 여성노동자의 경험을 찾기가 쉽지 않다는 사실이었다.

특히 기존의 시장이 이미 남성중심적으로 구성되어 있고 일의 특성상 웹기반 플랫폼을 주로 이용하면서 노동의 수요자를 직접 대면하는 경우가 적거나 거의 없는 영역일수록 여성노동자가 그 안에서 어떤 경험을 하고 있는지 알기 어려웠다. 그러나 드러나지 않는다는 것이 문제가 없다는 것을 의미하지는 않는다. 우리는 직접 현장에서 일하고 있는 여성노동자를 만나 그들이 플랫폼을 통해 어떤 일의 경험을 하고 있는지, 플랫폼이 업계의 여성노동자에게 어떤 영향을 미치고 있는지 직접 묻기로 했다.

코로나가 한창이던 지난 상반기 <제도공백: 플랫폼노동 속 여성을 말하다> 인터뷰를 통해 만난 15명의 여성노동자들은 마스크를 넘어 전해지는 진심으로 그들의 이야기를 나눠주었다. 비단 플랫폼노동의 경험뿐 아니라 입직에서부터 이직·퇴직에 이르기까지 전체 노동의 경로 속에서 플랫폼노동을 시작하게 된 계기와 더 이상 플랫폼노동을 하지 않게 된 이유, 플랫폼을 통해 일해본 적이 없더라도 플랫폼이 업계 노동자에게 어떤 영향을 미치고 있는지까지 여러 결을 넘나드는 그들의 이야기는 여성노동자의 노동과정 속에서 플랫폼노동이 등장하게 되는 배경에 성차별적으로 구성된 노동시장의 이중구조가 있다는 사실을 상기시켰다.

부족한 임금을 벌충하기 위해 저글링을 하듯 여러 플랫폼에서 일했던 정민, 플랫폼의 단가가 디자이너의 임금 기준이 될까봐 걱정이라는 의정, 레드오션인 플랫폼에서 지속적으로 일감을 받기 위해 여러 생존전략을 개발한 보현, 플랫폼의 고객에게 성차별적 요구를 받았던 세영 등 인터뷰이들의 생생한 이야기에 때로는 안타까워하고 때로는 같이 분노하면서 매번 두 시간씩의 인터뷰가 너무나 짧게 느껴졌다.

인터뷰 말미에 플랫폼노동의 장점을 묻는 공통 질문을 했을 때는 대부분의 인터뷰이들은 장점이라고 할 만한 게 없다고 하거나, 있더라도 단점이 더 크다고 했다. 플랫폼

에서의 노동을 계속하는 유일한 이유로 '일이 가장 빨리 구해지기 때문'이라고 말한 인터뷰이도 있었다.

플랫폼은 노동자에게는 열심히 일하면 그만큼 벌 수 있는 것처럼 홍보하면서도 수요를 발생시키기 위해 최소단가를 터무니없이 낮게 설정하고 결국 최저임금보다 낮은 수입을 두고 노동자들끼리 경쟁하게끔 만든다. 노동자를 '고수', '전문가'로 호칭하며 그 노동에 기대어 수익을 올리면서도 정작 문제 상황이 발생하면 노동자가 입은 손해는 최선을 다해 외면하고 그 어떤 책임도 지려하지 않는 기만적인 상황도 일상적이다. 노동자들에게는 플랫폼에 책임을 물릴 그 어떤 수단이 없는 지금, 날로 팽창하는 플랫폼산업을 살펴야 하는 이유다.

플랫폼노동이 확대될수록 기존 노동시장에서 평가 절하되어 있던 여성집중직종을 선두로 여성노동자들이 수행해왔던 노동이 점점 주변화·외주화될 것이라는 예측이 많다. 이 책이 노동자에 대한 부당한 대우를 통해 누군가 이익을 보는 부정의의 수레바퀴를 부술 수 있는 하나의 계기가 되기를 바라며 플랫폼노동, 나아가 비정형노동 전반의 노동자들이 존엄하게 일하고 정당하게 보상받는 세상을 만들기 위해 자신의 이야기를 나눠준 15명의 인터뷰이들에게 감사함을 전한다.

2020년 10월

한국여성민우회 여성노동팀

# 여성노동자의 일 경험으로 읽는 플랫폼, 노동

이편 (한국여성민우회 여성노동팀)

- 코로나19가 한창이던 올해 5월부터 7월 사이 한국여성민우회는 플랫폼노동을 해본 적이 있거나 플랫폼의 확장에 직간접적 영향을 받았던 15명의 여성노동자들을 만났다. 인터뷰 하나하나 중요한 시사점을 다루지 않은 것이 없었지만 특히 IT업계의 여성노동자가 겪는 차별과 소외, 이를 둘러싼 플랫폼의 영향이 두드러지게 나타난 다섯 개의 인터뷰를 선정해 인터뷰를 진행한 활동가들이 직접 소회를 남겼다.

## 이편이 만난 윤경

웹디자이너로 경력을 시작한 윤경은 IT업계에서 10년 이상의 경력을 쌓아온 베테랑이다.

윤경은 현재는 디자인을 그만두고 프리랜서 퍼블리셔로 일하고 있다.

*“디자인을 오래 했는데 퍼블리셔가 더 적성에 맞았어요. 그래서 퍼블리셔 정규직으로 가고 싶었는데 디자인 경력이 많다보니 퍼블리셔로서의 경력을 인정받으면서 정규직으로 페이를 맞추기가 쉽지 않더라고요. 그러다 보니 계속 프리랜서를 하게 됐죠.”*

### 다음 중 충성도가 가장 높은 인간을 고르시오?

윤경에게 전체 IT업계의 성비를 묻자 직군으로 봤을 때 디자이너는 여성이 많고 개발자는 남성이 많다는 대답이 돌아왔다. 직군에 따른 성비가 기업의 규모나 고용형태와 무관하게 나타나는지를 묻자 윤경은 그건 아니라고 했다.

*“대기업은 디자이너 직군이라도 남성 디자이너를 더 뽑으려는 경향이 있어요. 대기업은 디자이너라고 여자가 더 많지 않아요. 남자는 야근도 불만 없이 한다고 인식하는 건지 대기업은 남자 디자이너도 여자 디자이너와 비슷한 비율로 있었고, 프리랜서는 그때그때 뽑히는 사람들이라 어떻게 말하기가 어려워요.”*

일정 수준 이상의 임금과 복지가 보장된 일자리일수록 여성이 많은 직군에서조차 남성이 더 많이 진입한다는 사실이 새삼스레 충격을 안겼다. 그 어떤 분야보다 젊고 혁신적으로 여겨지는 IT업계에서조차 성차별 채용관행은 예외 없이 벌어지고 있었다.

*“제가 정규직이었을 때 프리랜서를 뽑고 있었는데, 지원자 중 업무의 충성도를 남성, 미혼 여성, 기혼 여성 순으로 매겼어요. 남자 지원자가 있다면 남자 지원자를 뽑으려고 했죠. 항상 이런 취급들은 깔려 있어요.”*

충성도라니, 사극에서나 봤던 것 같은 낯선 단어의 등장에 나는 표준국어대사전에 ‘충성(忠誠)’의 뜻을 찾아봤다. ‘진정에서 우러나오는 정성. 특히, 임금이나 국가에 대한

것을 이른다.’ 업무처리능력이 아무리 좋아도 결국은 충성도가 당락의 기준이 되고, 심지어 그 충성도라는 것은 무슨 이유에선지 성별에 따라 그 점수가 매겨졌다. 중간관리자를 대상으로 한 어느 조사에서 남성에게 대해 ‘잘 버티고 쿨하고 순응적이며 충성심이 있는 가장’의 이미지를, 여성에게는 ‘못 버티고 감정적이며 경계를 나누고 불만을 표출하며 가정에 충실해야 하는 사람’의 이미지를 떠올렸다는 조사결과가 생각났다. 차라리 무슨 시트콤의 에피소드처럼 지원자를 다 모아놓고 말도 안 되는 요구를 해서 시키는 일을 끝까지 해낸 지원자만 남기는 방식이었다면 조금은 납득이 됐을까.

입직과정에서부터 드러내놓고 자행되는 여성노동자에 대한 차별과 배제는 입직한 뒤에도 계속해서 영향을 끼친다고 했다.

*“저는 그런 적도 있었어요. 저희 팀장님이 여성이었는데 구조조정 과정에서 회사에서 만들어준 팀으로 묶이면서 이 팀장님이 여성 팀장이 되었어요. 그렇게 개발자, 디자이너 이렇게 한 팀이 이루어 졌는데 남성 개발자인 팀원이 디자이너 여자 팀장을 인정하지 않았어요. 일의 지시가 있어도 비협조적이었죠. 정서적으로 못 받아들였어요.”*

웹디자이너로 일하면서 IT업계 내의 성차별을 직간접적으로 체감했던 윤경은 프리랜서 퍼블리셔로 일하면서 업계 내의 또 다른 차별을 확인했다. 바로 프리랜서 노동자에 대한 차별이었다.

## **프리랜서는 다들 소모품으로 여겨요**

*“사실 프리랜서는 정말 노동자가 맞거든요. 그런데 프리랜서는 다들 소모품으로 여겨요. 예전에 했던 프로젝트에서 프로젝트 룸을 만들어줘서 가야 했던 적이 있었어요. 신축된 사옥의 프로젝트 룸인데도 가보니 프리랜서 책상은 애초에 너무 작은 책상이더라고요. 공간 자체가 인권의 문제라고 여겨질 정도였어요. 임의로 회의실에 배정돼서 불편한 의자에 다닥다닥 붙어 앉아 일하기도 하고요.”*

프리랜서 노동자들이 다닥다닥 붙어서 일해야 했던 프로젝트 룸에서 한 발만 나오면 파티션에 널찍한 공간이 갖춰진 정규직 노동자들의 책상이 바로 보였다. 공간 자체가 인권의 문제로 다가오는 현장에서 프리랜서 노동자들에게 부당한 요구는 마치 당연한 것인 양 따라붙었다.



*“불법을 너무 당당히 자행해요. 의무적인 야근 강요도 있고요. '너희는 휴가 이틀밖에 못 써이렇게 말한다던가.'”*

이런 조건 속에서 프리랜서 노동자인 윤경은 어떻게 자신을 지키며 일하고 있을까.

프로젝트가 진행되는 동안 휴가를 써야 하는 일이 생기면 어떻게 하느냐는 질문에 윤경은 휴가를 쓰는 자신의 노하우를 설명했다. 윤경은 이런 노하우를 같은 프리랜서끼리 공유한다고 했다. 프리랜서 노동자가 현장의 부당함에 잠식되지 않기 위해 정보와 네트워크는 큰 자산일 것이 분명했다.

윤경에게 프리랜서 웹퍼블리셔로서 정책적으로 개선되었으면 하는 점을 묻자 그가 말했다.

*“중간 업체들이 프리랜서에게 어느 정도 비용을 가져가는지 공개가 필요하다고 생각해요. 개발, 퍼블리싱, 디자인 순으로 직군별로 페이에 차이가 있는데 어떤 프로젝트 단가표에서는 직군에 상관없이 초, 중, 고급에 따라 페이가 다 똑같았어요. 디자이너와 퍼블리셔는 개발자에 비해 낮은 페이를 받는데 그러면 중간 업체에서 디자이너와 퍼블리셔에게 얼마를 더 떼는지 알 수 없잖아요. 이런 부분들이 투명하게 공유되기를 원해요. 이런 것들이 공개되면 변화가 있으리라고 생각하고요.”*

앞으로 얼마나 더 프리랜서로 일할 계획이냐는 마지막 질문에 윤경은 할 수 있을 때까지는 계속 하고 싶다고 말했다. 나는 윤경의 말이 내심 반가웠다. 윤경 같은 사람들이 IT업계에 더 많이 남아 변화를 요구한다면 어찌면 조금 더 빨리 변할 수 있지 않을까.

## 이편이 만난 정민

정민은 아동학을 전공하고 유치원에서 보육교사로 경력을 시작했다. 졸업 후 20대 초중반까지 이직이 어렵지 않았으나 20대 후반에 접어들고는 ‘결혼적령기’인 정민을 채용하고자 하는 유치원이 없었다. ‘남자친구가 있느냐, 결혼 계획은 있느냐.’ 면접을 보러 갈 때마다 답이 정해져있는 질문들이 집요하게 이어졌다. 지출은 고정적인데 취업이 되지 않는 난감한 기간이 계속되자 정민은 더 늦기 전에 직종을 바꾸기로 결심했다. 진로상담을 하러 찾아간 고용지원센터에서는 국비교육을 받아 당시 인력이 부족했던 IT분야로 취업할 것을 제안 받았지만 소위 ‘비전공자’로 불리는, IT분야가 전공이 아닌 정민이 국비 훈련과정에 참여하는 것부터가 난관이었다.

*“이런 IT관련 교육프로그램이 있는 학원들이 국비 훈련과정을 운영해요. 학원에서 전단지를 받고 갔는데 학원에서 제가 비전공자이기 때문에 고용지원센터에 가서 직업상담사한테 적극적으로 훈련에 임하겠다는 서약서, 심리테스트를 받고 와야지만 교육에 합류를 시켜주겠다고 했어요. 직업상담사한테 찾아가서 테스트 받고 훈련받고 8개월 수료 후에 엄청 이력서를 썼는데 안 받아줬어요. 받아주는 데가 없었어요.”*

서약서와 심리테스트 결과지까지 제출해서 참여한 훈련을 모두 수료했지만 취업이 되지 않기는 매한가지였다. 정민은 어렵게 추천받은 중소기업에서 겨우 웹디자이너로서의 경력을 시작할 수 있었다. 좋은 사람들과 같이 일한다는 만족감은 있었지만 과중한 업무량과 노동 강도에 비해 수입이 너무 적었다. 삶의 질이 떨어진다는 생각이 들 무렵 플랫폼노동을 알게 되었고 퇴근 후 부업으로 플랫폼노동을 하는 일상이 시작됐다.

### 고지서가 제일 무섭고 카드값이 제일 후덜덜 떨리고

그 사이 직장을 한번 옮겼지만 플랫폼노동이라는 부업의 끈은 놓치지 않았다. 어떤 플랫폼이 수입이 될지 모르니 여러 플랫폼에서 동시에 일하기도 했다. 플랫폼노동으로 올리는 수입이 정규직 직장의 임금과 비슷해질 무렵 정민은 모험을 걸었다. 다니던 직장을 그만두고 재택으로 플랫폼노동을 하면서 전에 살던 집보다 큰 집을 구해 숙박공유플랫폼을 통해 방을 빌려주는 일을 병행한 것이다.

온전히 플랫폼을 통해 일하는 삶은 어떤 형태일까. 일하는 공간과 시간, 일의 양을 자율적으로 정할 수 있지 않을까. 날씨가 좋은 날에는 점심을 먹은 뒤 산책을 나가고 한두 달 열심히 일한 뒤에는 조금쯤 여유를 갖고 자체 휴가를 보내는 영화 같은 그림이 불현듯 떠올랐다가 사라졌다. 나는 궁금해졌다. 정민이 직접 경험한 현실은 과연 어떨을까?

*“숙박공유플랫폼이랑 겸하고 있어서 저는 한 달에 80에서 100만원만 들어와도 잘 벌었다고 생각을 했어요. ㅋ사 플랫폼 단독에서만. 그런데 80~100만쯤 벌었을 때 업무시간을 산출해보자면 거의 풀타임 잡이었어요. 거의 8시간인거죠. 그런데 숙박공유플랫폼에서 호스트로 운영을 하고 있었으니까 새벽같이 일어나서 게스트들 밥해주고 자리에 앉아서 클라이언트의 업무시간에 맞춰서 6시까지 업무를 하고 그리고 다시 장 봐가지고 와서 게스트 뒷정리하고 잘 시간이 되면 9~10시가 됐죠.”*

클라이언트의 사이클에 맞춰 풀타임으로 일했지만 매달 수입은 너무, 정말이지 너무 적었다. 안정적인 수입을 유지하고자 했던 정민은 이후에도 여러 플랫폼과 대학 강의, 프리랜서 노동을 병행하는 삶을 이어갔다. 마치 저글링을 하듯 여러 가지 일을 동시에, 혹은 번갈아가며 진행하면서 수입을 유지해온 것이었기 때문에 그 흐름을 이해하는 것만도 쉽지 않았다. 감을 잡지 못하는 나에게 재운이 타임라인을 그려가며 설명을 해주기도 했다.

매번 발생하는 변수에 대처해야 하고 그나마 적은 수입도 일정치 않으며 노동시간은 터무니없이 길었던 일들. 정민이 이렇게 여러 일을 병행했던 이유가 궁금해졌다.

*“그런데 그냥 방법이 없으니까 했던 것 같아요. 고지서가 제일 무섭고 카드값이 제일 후덜덜 떨리고 월세내야 될 날은 다가오고 하니까 그냥 아무 생각 없이 계속 일했어요.”*

## 갑을병정‘도망쳐’

정민은 현재 파견 계약직으로 웹퍼블리싱과 웹디자인을 하고 있다. 파견 업체에서 전일 출근하는 프로젝트에 끼워주기 시작하면서 정민은 자연스럽게 플랫폼노동을 그만두게 됐다. 보안상 개인 PC반입을 금지하는 경우가 많아 각종 문의와 요구에 상시적으로 반응해야 하는 플랫폼노동을 병행할 수 없었기 때문이다. 플랫폼노동자에서 프리랜서 파견노동자로 일하는 형태가 바뀌면서 정민의 삶은 어떻게 변했을까. 정민은 자신이 일하는 SI(system integration)<sup>1)</sup>업계가 ‘건설현장’ 같다고 했다.

“SI업체에서 일하는 다른 분들을 만나도 굉장히 건설현장 같다는 이야기를 해요.

건설현장처럼 발주사가 있고 그거를 협력업체들이 하도급을 계속 주는 형태잖아요. 그래서 막 우스갯소리로 ‘갑을병정무기임계’ 이렇게 내려가는데 ‘갑을병정도망쳐’, ‘정’까지는 어떻게 괜찮은데 내가 ‘무’나 ‘기’인 것 같다 그러면 빨리 도망치라고.”

도망쳐야하는 ‘무’나 ‘기’에 해당하는 사람들이 누군지 묻자 정민이 새삼스럽다는 듯이 답했다.

“그런 사람들이 프리랜서인 거죠.”

프로젝트 발주사가 있고 하도급의 끝까지 내려가다 보면 프리랜서가 있다. ‘갑을병정도망쳐’

우스갯소리라고는 했지만 현실을 반영하고 있을 업계 농담에 쓴웃음이 나왔다.

보육교사-IT정규직-플랫폼노동을 거쳐 프리랜서 파견노동자로 일하는 정민에게, 또 정민과 비슷한 상황에 있는 여성노동자에게 도망칠 수 있는 곳은 과연 어디일까?

정민이 파견직으로 일하고 있는 지금의 회사에서 11개월 단위로 계약하며 일한 지가 벌써

4년째지만 여전히 계약기간이 다가오면 계약연장여부는 전적으로 회사가 결정한다.

계약연장여부도 회사가 결정해서 파견처에 전달하면 마지막으로 정민이 알게 되는 식이다.

“회사에서 계약연장을 하고 싶다는 의사를 밝혀오면 파견처에서 저한테 ‘계약연장이 됐어요, 이 회사랑. 여기서 계속 하실 거죠?’, ‘네, 하죠.’, ‘네.’ 해서 계약을 하는 경우가 있고 이 파견처를 통해서 지금 나가는 회사 말고 다른 업무를 한 적도 있었거든요. 그럴 때도 ‘이번에 이런이런 일이 들어왔어요. 이거랑 동시에 병행 가능하시죠?’, ‘네.’ 이래서 같이 일을 했어요.”

4년을 일했지만 내년에도 일하고 있을지는 장담할 수 없다. 그나마 4년을 일할 수 있었던 것도 운이 좋아서였다고 정민은 말했다.

“제가 4년째 유지를 할 수 있었던 게 중간에서 핸들링을 잘해주는 관리자 분들 만나서 가능했던 거고 그전에는 그렇게 클라이언트한테서 갑질을 당했을 때 그냥 프리랜서는 빠르게 잘렸어요. ‘알았어요. 애 말고 딴 애 데리고 올게요.’ 프리랜서는 언제 계약해지를 당해도 법적으로 문제가 없잖아요. 계약서에 그런 조항이 있어요. ‘하자가 있거나 예외사항의 문제가 생길시 언제든지 종료될 수 있다.’ 이게 있으니까 아무 때나

---

1) 기업이 필요로 하는 정보시스템에 관한 기획에서부터 개발과 구축, 나아가서는 운영까지의 모든 서비스를 제공하는 일. (출처: 두산백과)

*잘라버리고 다른 사람을 채워서 와요.”*

다음 계획을 묻는 질문에 정민은 IT전공자가 아니라는 이유로 업무 퍼포먼스를 제대로 인정받지 못하고 임금도 오르지 않고 있다며 IT전공으로 대학원을 준비하고 있다고 했다. 연봉이 드라마틱하게 오를 거라고 기대하지는 않지만 비전공자라서 받는 페널티를 조금이라도 줄여보는 것이 목표라고 했다.

큰 욕심을 부리는 것도 아니고 딱 일한 만큼만 벌고 불안하지 않게만 사는 일이 이렇게 어려운 일일 줄이야. ‘고지서가 제일 무섭고 카드 값이 제일 후덜덜 떨리고 그리고 월세내야 될 날은 다가오고 하니까’라는, 우울해질 만큼 공감되는 이유로 설 새 없이 다양한 일에 도전하면서 모험도 무릅써왔던 정민은 플랫폼에 뭘 요구하고 싶을까.

*“저는 그냥 너무 급진적인지 모르겠는데 그냥 없어졌으면 좋겠어요. 이게 한 사람의 노동자에게 투자하지 않기 위해서 초단기로 쓰는 거잖아요. 그럴 거면 단가가 높아야죠. 일을 하면 할수록 적자라는 생각이 계속 들었던 게 공간을 유지하기 위한 비용도 제가 부담해야하고 생산성 향상을 위해 공부하는 것도 제 돈을 들여야 하고 회사에 소속이 됐다면 그렇지 않잖아요. 기기장비를 유지보수하고 운용하는데도 돈이 너무 많이 들고, ‘이게 뭐가’ 라는 생각을 진짜 많이 했어요. 그렇다고 있는 플랫폼을 ‘망해라’ 말할 수 없겠지만 없어지는 게 맞겠다는 생각이 들기 시작해요.”*

## 리오가 만난 의정

의정은 인터페이스 디자이너다. 사람들이 어떤 프로그램을 사용할 때 메뉴와 화면이 편리하도록 이를 구성하고 디자인하는 일을 한다. 그래픽 디자인으로 일을 시작했지만 IT업계로 넘어오면서 대우가 조금 나아졌다고 느낀다. 하지만 여전히 개발자에 비해 낮은 처우를 받는 것이 부당하다고도 생각한다.

*“같은 연차라도 디자이너보다 개발자의 대우가 더 좋아요. IT업계에서 여성들은 디자이너를 하다가 프론트엔드나 개발 직군으로 옮기는 경우가 많은데, 그 이유는 디자인 직군은 급여가 너무 적기 때문이에요. 개발 파트 일이 안 끝나면 그걸 이어받아서 일해야 하는 디자이너도 결국 야근을 하게 되는데, 똑같이 야근해도 개발자가 더 인정받는 분위기에요.”*

*“저랑 친한 동생이 스타트업 회사에서 일하는데 자기보다 연차 낮은 개발자가 자기 연봉의 두 배는 받는다고요. 그래서 제가 ‘왜? 어디 국제 공모전에서 1등 했대? 그럼 골드만삭스 가지 왜 거기 갔대?’ 하고 우스갯소리로 말했죠.”*

### “우리나라 디자이너는 정말 착해”

시각디자인을 전공한 의정이 대학을 졸업하면서 주변 사람들로부터 항상 듣던 말이 있다. ‘우리나라 디자이너는 정말 착해’

*“본인들 입으로도 말해요. ‘우리 진짜 착해, 착해서 일 해 주는 거야’라고요. (...) 솔직히 우리나라는 디자인 일을 취급하는 태도 자체가 너무 값싸요. 웹이고 IT고 디자인은 그냥 값싼 노동력이라고 인식하죠. 너희들 없어도 해마다 대학 졸업해서 쏟아져 나오는 디자인학과 학생들이 수두룩하니 그냥 개네 쓰면 된다는 식이에요.”*

회사는 디자인의 퀄리티를 올리고 싶어 하면서 그 일을 하는 디자이너에게 적절한 보상을 하지 않는다면 성토하는 의정. 디자인 업계의 열악한 처우에 대해 밤새 이야기해도 모자라다는 의정은 한편으로 달관한 듯 보이기도 했다.

“IT업계 디자이너들이 힘든 부분이 이런 거 같아요. 개발자도 아닌데 개발도 해야 하고 디자인 업무도 하길 원하는. 바라는 게 진짜 많아요. 업무 수행 요구 범위도 훨씬 넓은데 왜 돈은 못 버나 싶어요. 개발자는 개발만 하면 되는데 디자이너는 기획, PM, 심지어 소통도 잘 하길 바라대요. 개발자는 왜 소통 안 해요? (...) 웃긴 게 면접 볼 때마다 개발자와 소통을 어떻게 할 거냐는 질문을 받아요. 일이 맞지 않는 사람과 어떻게 대화할 거냐는 질문이요. 저는 이게 모두에게 물어보는 질문인 줄 알았는데 그게 아니라 디자이너들에게만 묻는 질문이었어요. (...) 개발자들도 대화를 잘 하려는 노력이 필요해요.”

개발자와 디자이너가 하는 소통을 여성이 다수인 디자이너에게만 질문한다면, ‘의견을 제시하는 것보다는 칭찬하고 분위기를 좋게 하면서, 주도하기보다 맞춰주는 것을 여성들이 더 잘 한다’는 식의 성차별적인 인식에 기인한 성역할 요구는 아닐까?

“이게 좀 헛갈리는 게 내가 여자고 디자이너라서 대우를 못 받는 건지, 아니면 디자인 직군이 원래 그런 건지 헛갈려요. (...) 충격이네요. 제가 기획도 마케터도 개발자도 아니고 디자이너라서 돈을 적게 받는다고 생각했어요. 우리나라는 옛날부터 그림 그리는 사람을 천하게 대했으니까 나는 천민이다 하고 생각했어요. (...) 근데 같이 일하는 남자 디자이너는 항상 관리직이었죠. 너무 화가 나네요.”

**“대체 무슨 기준으로 디자이너들 다 모아놓고 보따리 장사하듯이 디자인을 파는 걸까요?”**

서울에 온 지 얼마 안 되었을 때, 회사 월급만으로는 별이가 좋지 않아 의정은 부업을 해야겠다고 결심했다. 그렇게 3사 플랫폼을 처음 만났다.

“말도 안 되는 경우가 정말 많았어요. 웨딩 촬영 수준의 작업을 원하면서 단가는 장당 100원 이런 수준이었어요. 저는 처음엔 원래 단가가 그런 줄 알고 맞춰서 올렸는데, 그러면 다른 사람들은 단가를 더 낮추더라고요. 원래 하던 사람들은 아마도 프로그램을 써서 대량으로 한꺼번에 작업하는 것 같았어요. 더 싼 단가로 말이죠. 저는 일일이 손으로 보정을 해야 하니 거기서부터 도저히 단가가 맞지 않더라고요.”

플랫폼에서 사진 보정으로는 보수가 너무 적어 다른 일도 해보았지만 당황스러운 일들이 계속 이어졌다.

“차라리 상표나 명함 디자인을 해보자 하고 시작했죠. 근데 웃긴 게 대뜸 자기 이름을 넣은 샘플을 하나 보여달래요. 당시에 저는 아무것도 모르고 그냥 보내줬거든요. 나중에 보니

제가 준 샘플 디자인을 그대로 사용하고 있더라고요. 계약도 안 하고요. 명함의 경우 JPG만 넘겨줘도 그대로 출력해서 쓰면 되니까. 심지어 인쇄가 가능한 해상도인 300dpi로 작업해서 넘겼거든요. 그 사람 입장에서선 이미지가 깨지지도 않고 너무 좋았겠죠. 아하하하.”

의정은 자신이 작업한 것에 대한 적절한 보상을 받지 못하고 ‘먹튀’를 당했지만 어느 쪽으로든 문제제기 할 수 없었다.

“그런 일이 어디 한둘이겠어요? 얘기해봤자 플랫폼에서 일일이 답변 해주겠나 싶었죠. 상대방에게 워터마크 없이 파일을 보내준 나의 잘못이라고 말할 게 뻔하다고 생각했죠. 그냥 퐁 뽀뽀 치지 뭐, 하고 넘어갈 때가 많아요.”

크사 말고 공모전 방식의 플랫폼인 크사도 이용해보았다.

“제 작업물이 채택만 된다면 크사처럼 계약 없이 돈 페일 걱정은 없지만, 저작권을 넘기는 것이라 두어 번 해보고는 안 하게 됐어요. 결과물이 어떻게 쓰일지 제가 모르는 거니까요. 게다가 단가 자체가 너무 짱어요. 회사의 브랜드 로고를 만드는 BI, CI 경우 30만 원~40만 원 선이었는데, 사실 업계 기준으로는 로고 하나에 100만원~300만원에서 시작하는 게 맞죠. 그런데 크사 보상의 기준도 제가 보기엔 크사가 기준이 되어버렸어요. 크사는 대체 무슨 기준으로 그렇게 디자이너들 다 모아놓고 보파리 장사하듯이 디자인을 파는지 모르겠어요. 어휴. 크사는 없어져야 하는 게 맞아요.”

의정은 크사에 대해 할 말이 참 많다. 크사를 이용하지 않는데도 크사의 ‘망령’이 계속 주변을 맴돌기 때문이다.

“제가 다니던 헬스장에서 제가 디자이너인 걸 알고서 일을 부탁받은 적이 있어요. 회사 소개서 PPT 작업이었는데, 보통 계약금의 얼마라도 선 지급을 받고 시작하는 게 순서인데, 워낙 제가 그곳을 오래 다녔다보니 믿었죠. 그런데 담당자가 계속 자료도 안 주고 시안을 보내도 답도 없었죠. 결국 제가 장담 얼마이고, 수정이 들어가면 또 얼마이고 이런 상세한 이야기를 했더니, 그쪽에서는 크사 얘기를 꺼내더라고요. 자기가 알아봤더니 크사에서는 값을 그만큼 부르지 않는다고요. 그럼 크사에서 하시라고 하고 싶었지만, 저는 이미 작업을 해서 작업물이 나왔고 돈을 받아야 하는 입장이었어요. 울며겨자먹기로 아주 적은 보수를 받고 끝냈어요. 에휴.”



“이런 일들을 겪으면서 표준계약서의 필요성을 느꼈어요. 그런데 이것도 참 애매한 게 디자인 일은 수정작업이 필수적이고 그러다 보니 계약서에 수정 횟수의 명시를 덧붙이면 결국 또 ㄱ사 얘기가 나와요. 'ㄱ사는 수정 한 번에 1,000원~5,000원 하던데?' 이런 얘기가 나와요. 그 기준이 모든 디자인 작업의 기준이 되다시피 하니 플랫폼 바깥 업계 전체의 단가 기준이 뒤죽박죽이 되어버리는 느낌이에요.”

### “무서워요. 플랫폼 가격이 디자이너 연봉이 될까요?”

이런 일들을 겪다 보니, 의정은 정규직으로 일하는 것이 플랫폼에서 일하는 것보다 비교적 더 안정적이라고 느낀다. 회사에 소속되어 있으면 아무리 적어도 급여를 정기적으로 받고, 결과물을 도둑맞지 않고 자신의 포트폴리오를 남길 수 있으니까. 동료들의 생각도 크게 다르지 않았다.

“ㄱ사에 들어가자마자 암울해진다고들 해요. 내가 하는 일이 이렇게 값싼 일이었나 자괴감이 든다고요. 카페나 편의점 알바가 낫겠다고들 해요. 그건 시간당 기본 수당이라도 되는데, 이걸 기본 수당도 안 되는 수준이니까요. 사진 100장 작업하면 10,000원 이잖아요? '차라리 네 카메라를 팔아' 하고 우스갯소리를 주고받죠.”

“솔직히 무서워요. 나중에 플랫폼의 가격 기준이 디자이너의 연봉 기준이 될까요. 그게 현실화되기까지 얼마 남지 않았다고 느껴져요. 만일 제 연봉이 3000만원 이라면 'ㄱ사는 기획서 장당 얼마 받던데? 연봉 3000만원은 너무 많아.' 이런 이야기가 나오게 되는 거죠. 그렇지 않을까요?”

의정은 플랫폼의 가격 기준이 전체 시장의 기준이 되어버릴까 겁이 난다. 플랫폼을 통하여 일하는 사람들이 늘고 있다. 이러한 시장의 변화가 이미 시작되었다면 정당한 대가를 받고 안정적으로 일할 수 있는 장치를 플랫폼에서 마련하는 것이 시급해 보인다.

“다같이 ㄱ사 같은 플랫폼을 사용하지 않았으면 좋겠다 싶어요. 아니면 차라리 포트폴리오는 올리되 가격은 공개하지 않았으면 좋겠어요. 아니면 플랫폼에서 적절한 수준의 단가를 제시하던가요. 사실 저는 플랫폼이 정말 디자이너를 위해 만들어진 곳이라면 업계 평균보다 가격 기준을 약간이라도 상한선으로 잡아야 한다고 생각해요. 예를 들어 업계에서 사진 보정작업이 평균 장당 5만원이라면 플랫폼은 6만 원 선으로 제시하는 거죠. (...) 단가는 정말 중요해요. 플랫폼은 구인하는 회사들에게 '자본이 얼마 없으세요? 그럼 OO플랫폼에 알아보세요. OO플랫폼에는 여러분이 찾는 값싼 전문가가 정말

많아요!’ 하는 느낌이에요. 값싼 디자인을 갖고 싶어서 이런 식으로 디자이너를 굴리는 건 정말 바뀌어야 해요.”

## 이편이 만난 재운

재운이 인터뷰를 신청한 것은 플랫폼 여성노동자 인터뷰 홍보가 올라간 바로 다음날이었다.

인터뷰 홍보를 보자마자 신청했을 것이 분명한 그가 어떤 사람인지, 어떤 경험을 풀어놓고 싶어 하는지 궁금해졌다. 길지 않은 기다림 끝에 평일근무를 마치고 민우회 사무실을 찾은 재운을 만날 수 있었다.

그림 그리는 것을 좋아하고 잘했기 때문에 전공을 선택하는 데 큰 고민이 없었던 재운은 “열심히 하면 다 잘되겠지” 생각하며 일을 시작했다고 했다. 하지만 그가 실제로 마주한 노동현장은 생각처럼 녹록치 않았는데, 그것은 일이 어렵거나 힘들어서가 아니라 여성노동자이자 디자인노동자로서 감내해야 했던 ‘업무 외적인 부분’ 때문이었다.

*“원래 그림 그리는 것을 좋아하고 잘 그렸기 때문에 딱히 망설일 이유는 없었어요. 하던 것 하고 미술하고 미대가고... ‘난 2D를 좋아하니까 웹이나 시각 쪽으로 빠져야겠다.’ 해서 전공 선택할 때 고민이 없었는데 회사 다니면서 고민이 많아졌고, 업무 외적인 부분에 있어서.”*

재운이 언급한 ‘업무 외적인 부분’의 의미는 무엇일지가 궁금했다. 일 외의 무엇이 여성노동자인 재운이 민우회의 인터뷰를 신청하게 만든 걸까. 그것이 인터뷰의 내용이 될 것 같은 예감이 들었다.

### 일보다 일 바깥의 것들이 더 힘들다

재운은 10년차 베테랑 웹디자이너다. 지금까지 일했던 곳을 적어달라고 건넸던 조사지에는 재운이 몸담았던 직장의 이름이 뺄뺄하게 적혀 돌아왔다. 그마저도 기억에 남는 곳들만 적은 거라고 했다. 얼핏 봐도 프로 이직러의 삶을 살아온 재운의 노동 경험은 그 시작부터 순탄치만은 않았다.

대학교를 졸업하고 재운은 디자인 직무의 정규직으로 직장생활을 시작했다. 입사하고 1년여가 지났을 무렵 회사 대표의 성희롱이 있었고, 이에 맞서자 재운에게 돌아온 것은 터무니없게도 적반하장식 폭력과 해고통보였다. 첫 직장이라는 기대와 설렘으로 누구

못지않게 열심히 일한 결과가 이젠가. 그 시기를 회고하며 재운은 여전히 분노가 치미는 듯했다.

*“그때 디자인 때려치우려고 했거든요. 충격을 많이 받아서. 나이가 스무 살 넘게 많은 아빠뻘이 왜 나한테 사귀자고 그러는 거야.”*

첫 직장의 성희롱이 트라우마처럼 남은 탓에 신중하게 다음 직장을 고를 여유도 없었다. 다음으로 일했던 직장에서는 디자인을 하고 싶지 않아 사무직으로 입사했지만 디자인을 전공했다는 이유에서인지 디자이너 업무가 맡겨졌다. 사원 백 명이 넘는 회사에서 재운은 유일한 디자이너였다. 해외영업 파트의 일이 맞물려 새벽에도 업무 연락을 받아야 했을 정도로 과중한 업무에 시달렸지만 회사는 디자인 인력을 더 구해주지 않았다. 외주관리와 감리, 기획까지 도맡아서 누구보다 열심히 일했지만 재운보다 연차가 낮은 남성 동료의 연봉이 더 높다는 것을 알게 되자 깊은 회의감이 밀려왔다.

*“저는 그래도 그때 2년차 정도 됐었고 완전 신입인 사람이 있었어요. 어쨌건 똑같은 일을 하잖아요. 그런데 왜 그런지 모르겠는데 그 사람 연봉이 300만원이 더 높은 거예요. 약간 배신감이 드는 거예요 그 때부터. ‘열심히 하는 건 다 쓸데없나?’ 그 사람은 완전 신입. 대학 갓 졸업한 남자였거든요.”*

고된 노동으로 위 천공이 생겨 앉아있을 수조차 없게 되었을 때, 회사가 몸 상태를 회복할 수 있도록 휴직을 허가해줄 것 같지 않아 재운은 퇴사를 결정했다. 그 이후 재운은 정규직 일자리를 구하는 것을 그만뒀다.

정규직 일자리는 여성노동자인 재운에게 일과 삶의 균형, 평등한 보상, 안전한 노동현장, 안정적인 고용관계 중 그 무엇도 보장하지 못했다. 같이 일하는 동료이기보다 여성으로만 여겨지는 분위기, 일한만큼 제대로 보상받지 못하는 성차별적 구조는 재운이 쏟았던 노력을 허무하게 만들었다. 재운이 말했던 ‘업무 외적인 부분’의 핵심이었다.

### **스스로 파이터가 되지 않으면**

이후 재운은 계약직, 플랫폼노동 등을 경유하며 일을 이어나갔다. 플랫폼을 통한 노동경험은 어땠는지 묻자 재운은 자신이 겪은 황당한 일을 들려줬다.

“진짜 급하게 들어갔거든요. 그런데 거기가 그냥 마음에 안 든다고 잘라버렸어요. 계약서 다 써놓고 일주일 만에. 좀 약간 당황했어요.”

재윤은 포트폴리오도 제출하고 회사가 요구하는 절차를 충실히 밟았다. 일하기로 결정되고 계약서까지 작성했지만 업체의 갑작스러운 계약 파기 통보 앞에 계약서는 휴지조각이 됐다. 계약을 증계했던 플랫폼에 이의를 제기했지만 플랫폼은 자신들이 책임질 일이 아니라고만 했다. ‘운이 나빴다’고 생각하라는 식이었다. 당장 생활하기 위해 소득이 필요했던 재윤은 손해 본 시간을 메꾸기 위해 급히 다른 일자리를 알아볼 수밖에 없었다.

그때는 ‘시안 정도’ 작업한 수준이었지만 2주일, 또는 그보다 더 오래 일하고도 유사한 일이 발생했다면 업체나 플랫폼의 태도가 달라졌을 것 같은지 질문하자 재윤은 고개를 저으며 말했다. “스스로 파이터가 되지 않으면...”

재윤은 그의 말마따나 ‘스스로 파이터가 된’ 사람 같았다. 이제는 일터에서 누군가 시비를 걸어오더라도 ‘네가 죽지 내가 죽냐’하는 마음으로 대처한다는 재윤에게 비결을 물었다.

“안 좋은 일을 계속 겪다보니까 어떻게 대처할지 알게 되는 것 같아요. 처음부터 잘 알 수는 없으니까. 좀 서투르게 대처하다가 이르면 안 된다는 것을 깨닫고 조금씩 방법을 바꾼 거죠.”

부당한 상황에 참지 않고 대응해나가는 재윤의 강단이 대단하게 느껴지면서 다른 한편으로 일터에서 여성노동자들이 겪는 온갖 차별들이 새삼 피부로 와 닿았다. 재윤이 여러 현장에서 일하면서 부당함과 싸울 수 있는 능력을 갖게 되었다는 것은 달리 말하면 무수한 현장들이 여성노동자에게 차별적인 공간이라는 뜻일 것이기 때문이다.

재윤은 현재 플랫폼을 통해 알게 된 현장에서 계약직 디자인노동자로 일하고 있다. 일하는 시간과 공간, 대표에게 업무지시를 받는 점까지 모두 정규직과 같지만 고용관계만 다르다. 3년 후에 무엇을 하고 있을지 묻는 질문에 재윤은 그때도 디자이너로 계속 살아갈 수 있을지 확신하지 못했다. 대신 지금까지 몸소 겪어왔던 일을 바탕으로 노동법을 공부해 노무사에 도전해보면 어떨까 생각한다고 했다. 재윤이라면 분명 멋진 노무사가 되리라. 노무사가 된 재윤이 더 많은 여성노동자들을 만나 자신의 경험을 나누는 모습이 바로 눈앞의 일인 것처럼 선명하게 떠올랐다.

## 여경이 만난 다희

다희는 웹 개발자다. 하지만 처음부터 개발자로 IT업계에서 일했던 것은 아니다.

*“처음에는 기획자, 디자이너로 일했고 저와 작업하던 사람들은 거의 남성 개발자였어요. 그들이 남성 개발자라서 그랬다고는 볼 수 없겠지만 디자인 구현에 대한 요구사항들을 소통할 때 많은 차이가 있다고 느꼈어요. 서로 목적이나 지향점이 달라서 일 수도 있겠죠. 하지만 제 의견에 대해 구현이 안 된다고 하는 것들이 많았고, 의문이 생겼어요.”*

다희는 협력 개발자와 좀 더 원활하게 소통하기 위해서 개발을 공부했다. 그 결과는 만족스러웠다.

*“개발이 재미있었고 디자이너였을 때 느끼던 어려움들도 없어졌죠. 개발을 알게 되면서 '이건 된다, 안 된다'가 명확히 나뉘는 지점을 알게 됐으니까요. 확실히 개발 쪽이 제 적성이라고 느끼고 개발자로 이직을 했어요.”*

### 일의 힘듦을 나눌 같은 성별의 동료는 없다는 것

개발자로서의 일의 재미를 느끼기는 했지만 기획, 디자인, 개발 업무를 망하라면서 만난 같은 성별의 여성 동료는 너무 적었다. 하나의 사무실에 모든 직군이 모여 규모있는 프로젝트를 했을 때, 그 큰 공간에 있던 수십명의 사람들 중에 여성은 다섯명이 채 안 됐다. 물론 여성 개발자는 없었다. 아무리 여성 개발자가 없다고들하지만 IT관련 전공자 중 여성이 없지 않는데 그들은 다 어디로 사라진 걸까? 다희는 이 점을 여성 개발자의 가장 큰 고충으로 꼽았다.

*“같은 성별의 동료가 적어요. 일하며 느끼는 고충들 중 분명히 성별이 이유라고 느끼는 부분이 있는데 그걸 나눌 사람이 없어요. 답답하죠. 동료 중에도 여성이 없지만 상사들 중에도 여성은 없어요. 나의 미래는 어떻게 될 것인가 고민이 돼요. 구체적인 미래가 상상되지 않아서 어려움이 있어요. 분명 시니어 여성 개발자가 있을 것이고 서로 관계맺기 위해 노력하지만, 가까이에 롤 모델이 없고 잘 보이지 않다 보니 힘들어요. 결혼 후 출산 육아를 하며 사라지는 사람들도 많고, 불안하죠.”*

개발 언어와 기술의 변화 외에도 IT업계 내 서비스나 비즈니스 통향 변화가 빠르다보니 잠시 일을 쉬었다가 다시 복귀하는 건 쉽지 않다. 회사는 공백기가 있으면 구직자들이 새로운 기술에 적응하기 어렵다고 판단한다. 그러다보니 결혼, 출산, 육아 등으로 공백이 생긴 후에 일을 지속하는 여성들을 찾아보기 힘들다. 디자인 분야는 확실히 여성이 많지만 관리자는 남성이 많았다. 다희는 해외 컨퍼런스에서 발표를 하는 노년의 개발자들의 모습을 보지만 한국에서는 상상할 수 없는 일이라고 말했다.

### “여자 개발자는 처음 봐요”

긴 호흡으로 경력을 쌓아가기 어려운 것 외에도 성별에 따른 선입견, 업무와 관계없는 불필요한 말들을 참아내야 하는 상황들이 존재했다.

“저만해도 업무 미팅이면 여자라고 놀라는 경우가 너무 많아요. '여자 개발자는 처음 봐요' 라던가, '이 일은 얼마나 하셨어요?' 하는 말, 개발자에 대한 선입견이 있는 질문을 늘 들어요.”

“어리다느니 외모 평가에 관한 얘기가 이어지면서 이걸 또 무슨 정신 나간 소린가 생각해요. 주변에서는 칭찬이라고 하죠. 그 외에도 프로젝트 미팅이 끝났는데 저와 업무적으로 연관도 없는 분이 굳이 문자메시지로 '오늘 고생하셨어요, 화이팅!' 이런 답하기도 애매한 연락이 오기도 했어요. 나와 업무적으로 연관은 없지만 고위직이니 내가 어느 선까지 호응을 해줘야 하나 고민하기도 해요. 고객이 남자일 때 이런 일들이 빈번하니까 미팅 가기가 싫었어요.”

다희는 이런 상황들을 자주 겪으면서 여성 클라이언트들 하고만 일하고 싶다는 생각을 하기도 했지만 당연히 불가능한 일이었다. 다희는 지인을 통해서가 아닌 플랫폼, 일반 채용정보포털을 이용해 일을 구할 경우, 구직자의 정보가 너무 많이 노출되는 것에 대한 우려 또한 주로 여성들이 느끼고 있다고 말했다.

“사실 같은 양의 정보가 공개되어도 여성과 남성이 떠안는 부담은 다르죠. 얼굴과 실명을 공개하는 것은 남성에게나 믿음과 신뢰에 기반하는 정보일 수 있지, 여성에게는 내 사진이나 신분이 어떻게 도용될지 모르는 위험요소가 될 수 있어요. 저만해도 제 작업을 소개하긴 해도 실명과 얼굴 공개는 굉장히 부담스럽고 어려워요. 왜 주변에 여성 개발자가 없을까 생각 해보니 없는 것이 아니라 안 보이는 느낌이에요. SNS에 개발자라며 자기

얼굴과 실명 심지어 소속까지 공개해 둔 남성들이 많아요. 제가 아는 여성 개발자는 서로 SNS 팔로우가 된 상태라도 실명 공개는 거의 없어요. 아예 성별 자체도 밝히지 않죠.”

## 그러니까 우리 만나자 : 여성개발자 컨퍼런스

다희는 2016년 12월에 만들어진 테크업계 페미니스트 모임인 ‘테크페미’에서 활동하고 있다. 몇 년 전 가입 후 테크페미 안에서 열리는 소규모 모임이나 행사에 참여했다. 거기서 만난 업계 동료들과 여러 정보도 나누고, 고민도 나눈다. 겪고 있는 차별과 문제를 가만히 겪고 있지는 않겠다는 적극적인 행동이었다.

“구직자가 어떤 사람을 만나 무슨 일을 당할지 모른다는 것에 대한 불안이 큰데 그런 문제를 해결하기 위해 필요한 것이 어떤 것이 있는지 생각해 보면 너무 막연해요. 그럼에도 불구하고 플랫폼이 수수료를 떼가는 것은 당연하게 여겨지고요. 이 문제는 플랫폼을 쓰지 않아도 생기는 문제인데 그러면 결국 구직자인 우리가 문제에 대해 공부하는 수 밖에 없겠다 싶어요. 경험이 부족한 사람들에게는 알려주고, 피해 사례를 공유하고 대처 방법을 고민하는 수 밖에요. 단체나 모임을 통해서 피해자들에게 혼자가 아니라는 것을 알려주는 단계라도 해야죠. 제가 테크페미 활동을 계속하는 이유이기도 해요. 얼굴도 모르고 친하지도 않지만 서로 안부도 묻고, 같이 책 읽고 개발 공부 하자며 건네는 말들이 힘이 되죠.”

테크페미 안에는 개발자뿐만 아니라 기획자, 디자이너들이 있다. 개발자들이 모여 사이트 프로젝트나 스터디도 한다. 수년간 테크페미는 500여명이 참여했던 ‘여성기획자 컨퍼런스’에 이어 ‘여성개발자 컨퍼런스’를 기획하고 있다.

다희는 테크페미 활동이든, 노동조합 활동이든 “제가 그걸 해서 뭔가를 바꿀 수 있다는 생각이 든다면 해 볼 거예요. 내가 과거에 느낀 답답함을 미래에도 느끼지 않고 싶다는 생각으로 무엇이 됐건 해 보고 싶다”고 말했다. 그 마지막 말이 아직도 기억에 남는다. 10월에 진행한다고던 컨퍼런스에서 다희는 또 어떤 여성개발자들을 만나게 될까. 이제는 여성 개발자 동료를 만나본 적이 없다는 이들이 사라질 수 있기를



# 플랫폼 확산에 따른 여성노동의 변화와 정책 과제

- IT서비스·디자인 업종을 중심으로 -

김원정(한국여성정책연구원 부연구위원<sup>2)</sup>)

---

2) 발표자 외에 한국여성민우회 여성노동팀 활동가 3명(이편, 여경, 리오)이 연구진을 구성하여, 면접 조사 대상자 섭외 및 조사 진행, 결과 분석 및 정책 개발 과정을 함께 수행했다.

## 〈목 차〉

I. 들어가며	27
1. 배경 및 취지	
2. 연구방법 및 내용	
가. 연구방법	
나. 연구내용 및 구성	
II. IT서비스·디자인 업종 성별 특성과 플랫폼 시장의 형성	32
1. IT서비스·디자인 업종의 성별 특성	
가. IT서비스 업종	
나. 디자인 업종	
2. 플랫폼 시장의 형성과 성격	
가. IT서비스 업종	
나. 디자인 및 기타 업종	
III. 여성의 노동 경험을 통해 본 플랫폼의 문제점	47
1. 플랫폼 진입 과정과 기대	
가. 플랫폼 노동의 배치 방식	
나. 플랫폼 노동에 대한 기대	
2. 플랫폼 노동 실태와 문제점	
가. 불공정한 중개·계약 과정과 플랫폼의 책임 회피	
나. 수요자 평가 기제를 통한 간접적 관리·통제	
다. 낮은 수익률: 하향 경쟁 촉진 구조와 높은 수수료	
라. 불규칙한 노동, 버려지는 시간들	
마. 플랫폼상의 성차별 기제와 성희롱 등 부당한 대우로부터 보호 미흡	
바. 전문가와의 상생을 위한 경력개발 지원 조치 미흡	
IV. 종합 및 정책과제	69
1. 플랫폼 노동 확산에 따른 여성노동의 변화	
가. 가치절하 된 여성집중직종의 외부화, 비전형화 촉진	
나. 플랫폼 기업의 저진로(row road) 성장 전략과 취약 여성노동자의 주변화	
2. 공정하고 지속가능한 노동을 위한 플랫폼 개선 과제	
가. 공정한 계약 관리와 제공자 보호 강화	
나. 노동자의 사회·경제적 이익 제고와 수익 환원	
다. 노동자 경력개발 지원	
3. 정부 차원의 법·제도 개선	
가. 플랫폼 노동자 지위 보장 및 기업 규제 방안	
나. 플랫폼 노동자 사회적 보호 방안 마련	
다. 성차별적 노동시장 개선을 위한 대응	
V. 참고문헌	83

# I. 들어가며

## 1. 배경 및 취지

최근 몇 년 사이 다양한 분야별로 출현한 플랫폼 기업의 성장은 이를 통해 수입을 얻는 플랫폼 노동자를 증가시키면서 우리사회 고용관계에 많은 변화를 가져오고 있다. 플랫폼을 통해 일감을 얻어 일하고 보수를 받는 노동자<sup>3)</sup>들의 규모는 이미 작지 않게 늘어난 것으로 보인다. 김준영 외(2018)에 따르면 플랫폼 경제 종사자의 규모는 약 47만~54만 명으로 전체 취업자의 1.7%~2.0%에 이르는 것으로 추정된다. 플랫폼 기업의 지위와 노동 현실의 문제가 사회적으로 주목받으면서 이들의 실태를 조사한 연구들도 늘어나고 있다.

그러나 플랫폼 노동에 관한 최근의 연구는 주로 남성노동자를 대상으로 이루어졌다(황덕순 외 2016; 장지연 외 2017 등). 앞의 조사(김준영 외 2018)를 보면 플랫폼 노동자의 직업은 특히 더 성별화된 양상을 보인다. 남성 플랫폼 종사자가 가장 많은 직업은 대리운전, 화물운송, 택시운전 등의 순이었고, 여성 종사자가 많은 직업은 음식점 보조·서빙, 가사육아도우미, 요양의료 순이었다. 그럼에도 사회적으로 이슈화되고 가시화된 플랫폼 노동자가 이동, 운송 등 전통적인 남성집중직종이어서 연구 또한 이 분야에 집중되는 경향이 나타난 것으로 보인다. 그만큼 플랫폼을 통해 일하는 여성노동자, 플랫폼 노동이 늘어나고 있는 여성집중직종에 관한 관심은 상대적으로 적었다.<sup>4)</sup>

이는 그동안 진행된 연구가 플랫폼 노동의 확장이 필연적으로 기존의 젠더화된 노동시장 상황과 여성노동자의 사회적 위치를 배경으로 이루어질 수밖에 없다는 점을 간과한 결과라 할 수 있다. 플랫폼 기업이 발 딛고 선 이곳은 이중노동시장의 분리와 격차가 성별 구분선과 상당 부분 겹쳐질 만큼 여성의 일자리 지위가 불안정하고, 일·가족양립의 어려움 등으로 여성의 노동생애가 여전히 남성과 다른 양상을 보이는 사회이다. 그만큼 플랫폼 노동이 어떻게 노동시장의 젠더 특성과 여성노동자의 위치를 배경으로 조직되는지, 플랫폼 노동의 확장이 다시 그것을 어떻게 변화시키는지 살펴보는 것은 향후 젠더와 노동 연구뿐 아니라 플랫폼 노동 연구의 주요 과제라 할 수 있다.

이러한 문제의식에서 본 연구는 그동안 주목받지 못했던 여성노동자의 플랫폼을 통한 노동 경험을 다룬다. 이미 여러 연구에서 플랫폼 노동의 범위와 양상이 매우 이질적이라는 사실이 드러난 만큼, 이 연구는 ‘여성’이라는 범주로 각기 다른 직업과 플랫폼 유형을 다 아우르기보다 특정 업종과 플랫폼 유형을 보다 집중적으로 살펴보는 방식을 택했다. 최근 플랫폼을 통한

3) 이 글에서는 다른 선행연구(김철식 외 2019; 장지연 외 2020)와 유사하게 플랫폼 노동자를 플랫폼을 통해 일거리를 얻고 노동의 대가를 받는 사람으로 정의한다. 이는 기존의 종사자 지위 분류나 고용형태 분류와는 다른 분류의 틀로 보아야 할 것이다. 다시 말해 플랫폼 노동자 중에는 임금노동자도 있을 수 있고 자영업자도 있을 수 있으며, 호출형 노동자도 포함되어 있다. 여기서는 또한 중개형 플랫폼을 주로 이용하는 사람들을 조사 대상으로 한 만큼, 그 내에서 당사자 간의 상호 관계를 나타낼 때는 수요자(고객)와 쌍을 이루는 ‘제공자’라는 용어를 주로 사용하였다.

4) 여성 플랫폼 노동자의 현실과 노동경험에 특별히 주목한 연구로는 오은진 외(2020)가 있다.

일거리 중개가 점차 확대되고 있는 업종을 특정하여, 해당 영역에서 플랫폼 시장 형성의 젠더화된 과정과 결과가 어떻게 나타나고 있는지를 심층적으로 들여다보려는 것이다.

위와 같은 문제의식에서 본 연구는 IT서비스<sup>5)</sup>·디자인 업종을 연구 대상으로 선정했다. 이 업종은 기존 노동시장에서 직종의 성별 분리 정도가 매우 높고 다양한 계약형태와 고용관계가 수직적으로 얽혀 있는 시장구조의 특징상 플랫폼이 어느 수준의, 어떤 관계를 대체해 나가고 있는지, 기존의 성별화된 노동시장을 어떻게 변화시킬 것인지 예측해 볼 수 있는 영역이라고 판단했기 때문이다. 사실 처음 연구를 시작할 때는 IT서비스업에서 일하는 개발자들을 주요 대상으로 설정하였으나, 면접조사 참여자들을 만나고 기존 연구를 통해 이 업종의 업무 수행 과정을 알아가게 되면서 디자인 업종까지 조사 대상을 넓히게 되었다. 두 직업은 공식적인 직업 분류상으로는 다른 종류로 분류되지만, 이들 중 일부는 웹이나 앱, IT시스템 개발이라는 하나의 업무 과정을 공유하고 있으며, 이 과정이 상당히 성별화된 방식으로 조직되어 있기 때문이다.

이 두 업종을 통해 그동안 별로 연구되지 않은 웹 기반 플랫폼, 중개형 플랫폼을 이용하는 노동자의 경험과 이들 플랫폼의 문제점을 살펴볼 수 있다는 점도 이들 업종을 선택한 또 다른 이유였다. 서비스 이용자와 노동자의 대면 없이 온라인상에서 주문과 작업이 이루어지는 ‘웹 기반 플랫폼 노동’과 주문은 플랫폼으로 이루어지지만 작업자가 서비스 이용자를 직접 대면하여 지역적 한계 내에서 움직이게 되는 ‘지역기반 플랫폼 노동’(Berg et al. 2018; Schmidt 2017)은 플랫폼 노동을 분류하는 가장 일반적인 방식이다. 노동에 대해서 플랫폼이 수행하는 역할을 기준으로 호출형, 관리형, 중개형, 전시형, 미세작업 플랫폼을 나눈 김철식 외(2019)의 구분도 플랫폼의 서로 다른 특징을 이해하는 데 도움이 되는데, 이중 중개형 플랫폼은 서비스 이용자 또는 작업자 중 한쪽 또는 양쪽이 일의 내용, 가격, 프로필 등을 올려놓으면 다른 쪽이 선택해서 연락을 취하고 협상을 하여 일에 들어가는 방식으로, 본 연구가 살펴볼 디자인, IT프로그래밍, 교육 분야에서 가장 활성화된 플랫폼 형태이다.

이때까지 국내 플랫폼 연구는 대부분 지역기반/호출형 플랫폼을 중심으로 이루어져, 대리운전, 쿠팡서비스, 음식배달 등이 주된 관심의 대상이 되었고 이 업종과 주로 관련된 노동자성, 사용종속성의 문제를 주된 이슈로 제기해 왔다. 이 문제는 웹 기반/중개형 플랫폼을 통해 일하는 노동자에게도 해당되는 문제지만, 이들 플랫폼에서 일하는 독립 자영업자나 프리랜서에게는 이 외에도 공정 계약이나 안전한 거래, 플랫폼 이용 수수료, 수익률 문제 역시 매우 중요한 이슈이다. 이에 본 연구는 웹 기반/중개형 플랫폼에서 일하는 IT서비스·디자인업종 노동자의 경험과 이들 플랫폼에서 나타나는 고유한 문제점들을 좀더 부각하고 우리사회가 플랫폼 노동 문제를 다룬다고 했을 때 함께 주목해야 할 다양한 이슈들을 제기하는 데 초점을 두고자 한다.

5) ICT산업이라고 불리는 정보통신산업의 범위는 정보통신방송기기업, 정보통신방송서비스업, 소프트웨어(SW) 개발 및 제작업을 포함하는 광범위한 산업 영역이다(과학기술정보통신부 외 2019). 이 글에서는 그중 소프트웨어 개발 및 제작업, 그중에서도 IT아웃소싱, 컨설팅·개발 등의 업무를 수행하는 IT서비스 분야를 주로 다루었다.

## 2. 연구방법 및 내용

### 가. 연구방법

이 연구는 크게 문헌연구와 면접조사 두 가지 방식으로 진행되었다. 먼저 문헌연구는 플랫폼 노동, IT산업, 프리랜서 노동에 관한 선행연구를 검토하고 주요 플랫폼 기업들의 시스템과 운영 방식을 파악할 수 있는 자료들을 수집하여 분석하는 방식으로 이루어졌다. 후자의 자료 수집을 위해 플랫폼 기업의 웹 페이지 상에 있는 각종 콘텐츠를 참고하였다.

면접조사는 IT서비스·디자인 업종에서 일하는 여성노동자 중 과거에 플랫폼 이용 경험이 있거나 현재 이용 중인 사람을 1차 대상으로 하였고, 이와 함께 플랫폼 이용 경험은 없지만 IT 서비스 업종에서 일하는 여성들과 관련 노동조합 관계자도 포함하여 이들 업종의 성별 특성을 파악하고자 했다. 또한 비IT서비스·디자인 업종 여성노동자 중에서 플랫폼 이용 경험이 있는 노동자도 일부 포함하여, 플랫폼 이용 경험에서 업종 간 유사성과 차이를 살펴보는 데 참고하였다.

참여자 모집은 2020년 4월부터 7월까지 한국여성민우회 홈페이지와 SNS, 관련 커뮤니티를 통한 온라인 홍보와 IT업종 여성 모임·단체 등을 통하여 진행하였고, 플랫폼을 통해 이 분야에서 일하는 여성노동자에게 직접 연락을 취하여 참여 의사를 밝힌 이들을 만나기도 했다. 이러한 방식으로 접촉한 면접조사 참여자는 총 15명이었고, 이들의 기본 특성은 아래 <표 1>과 같다. 참여자들이 하는 일은 업종에 따라 다양했다. 먼저 IT서비스 개발 과정에 참여하는 개발자는 보통 이용자에게는 보이지 않는 서버와 데이터베이스 관리 영역을 주로 다루는 백엔드 개발자와 이용자와의 상호작용이 이루어지는 인터페이스 영역을 담당하는 프론트엔드 개발자로 나누어지는데, 이 조사에는 두 영역을 전문으로 하는 개발자들이 모두 참여했고, 프론트엔드 개발자는 웹디자인을 했거나 현재 겸업하고 있는 경우가 많았다.

한편 디자이너의 경우 작업 영역이 여러 분야에 걸쳐 있는 경우가 많았다. 우리가 만난 디자이너 중에는 IT서비스 개발 과정에 주로 참여하는 웹디자이너나 사용자 인터페이스/사용자 경험(UI/UX) 디자이너도 있고, 이 과정에는 참여하지 않지만 웹 페이지의 이미지나 배너 등을 주로 만드는 웹디자이너나 시각 디자인, 브랜드 디자인을 전문으로 하는 디자이너도 있었다. 그러나 실제 이들이 주업 또는 부업으로 플랫폼 안팎에서 수행하는 작업은 이 영역을 넘나드는데, 예를 들어 프론트엔드 개발자이자 웹디자이너로 SI프로젝트에 참여해 온 E는 플랫폼에서는 PPT 작업 등 시각 디자인 작업을 하기도 한다. UX/UI 디자인을 전공한 H는 과거 플랫폼을 통해 사진 보정과 같은 이미지 작업을 하기도 했다. 그만큼 이들이 하는 일을 어느 하나의 직업·직무로 분류하기는 어려워서 아래 표의 ‘하는 일’에는 IT서비스 개발 과정에 참여하는지 여부(IT), 개발자의 경우 주로 맡는 일의 종류, 디자이너는 주로 수행하는 작업 분야를 표기했다.

보조사례(L, M, N)는 플랫폼을 통해 개인교습(과외)를 하거나 번역일을 하는 여성노동자이며, 가장 마지막으로 조사에 참여한 O는 인공지능, 딥러닝 분야 기업에 관리자로 일하고 있

는 여성이었다. 본 연구에서 주로 다룬 IT서비스 업종과는 약간 거리가 있었으나, 전반적인 IT산업 내 성별 현황 및 특성, 클라우드 노동 과정을 이해하는 데 도움이 되었다.

〈표 1〉 면접조사 참여자 기본 특성

참여자	하는 일	현재 직업지위	플랫폼 이용경험		경력
			이용 플랫폼	기간, 회수	
A	IT, 개발(백엔드)	정규직	-	-	10년
B	IT, 개발(백엔드)	정규직	-	-	3년
C	IT, 웹디자인, 개발(프론트엔드)	프리랜서	-	-	15년
D	IT, 개발(백엔드), 웹디자인	프리랜서	표사	2019~현재, 3~10회	5년
E	IT, 웹디자인, 개발(프론트엔드), SNS광고 제작	프리랜서	르사, 크사	2016~현재, 3~10회	6년
F	IT, 웹디자인, 개발(프론트엔드)	프리랜서	오사, 크사	2017, 1~2회	6년
G	IT, 웹디자인	프리랜서	드사	2017~현재, 1~2회	10년 이상
H	IT, 웹디자인	정규직	르사, 크사	2018, 3~4회	4년
I	시각, 브랜드 디자인	프리랜서	르사, 스사, 트사, 크사	2016~현재, 3~10회	7년
J	시각, 웹디자인	프리랜서	트사, 크사	2014~현재, 10회 이상	6년
K	시각, 웹디자인	정규직	스사, 크사	2020~현재, 시도만	6년
L	과외(글쓰기)	프리랜서	스사	2018~현재, 10회 이상	6년
M	과외(글쓰기), 번역	정규직	스사	2019, 3~10회	10년
N	과외(영어)	프리랜서	스사, T사, P사, F사	2019~현재, 3~10회	1년
O	IT, 인공지능 딥러닝	정규직	-	-	3년 이상

면접조사 참여자들과의 인터뷰는 5월~7월 사이 참여자가 원하는 장소에서 이루어졌으며, 연구진이 연구의 취지 및 조사내용의 활용 방식을 설명하고 참여자의 동의를 구한 후 각각 1시간에서 2시간 이내로 진행하였다. 인터뷰 내용은 녹음 후 녹취하여 작성된 녹취록을 분석에 활용했다. 참여자 인터뷰는 B를 제외하고 모두 개별적으로 진행되었는데, IT노동조합을 통해 접촉한 B의 인터뷰 때는 노동조합 간부 2명이 함께 참여하여 IT업종 전반의 상황과 플랫폼에 관한 여러 정보를 얻을 수 있었다.

#### 나. 연구내용 및 구성

본 연구의 주요 내용과 장별 구성은 다음과 같다.

먼저 I장에서는 연구의 배경과 취지, 연구방법 및 연구내용을 소개한다.

II장에서는 IT서비스디자인 업종의 성별 특성을 살펴보고, 그것을 배경으로 이루어지는 이들 업종 내 플랫폼 시장의 형성이 어떤 성별 효과를 낳고 있는지 분석한다. 위계화된 성별 직종 분리와 업종 내 성차별, 남성중심적 문화, 일·가족양립의 어려움 등이 여성을 전통적 고용관계 바깥으로 밀어내는 힘으로 작용하고 있으며, 업무의 세분화와 하위직무의 외부화, 고용된 노동자들이 일할 수 없는 비전형적 근무시간대 일거리를 확대하는 데 플랫폼이 활용됨으로써 여성적 직무의 주변화를 가속화하고 있음을 보여주고자 한다.

III장은 여성노동자의 플랫폼 진입 과정과 플랫폼을 통한 노동실태 및 문제점을 분석한다. 연구에 참여한 여성노동자들이 플랫폼을 통한 일자리를 선택하게 된 배경과 이유를 알아보고, 진입 당시 가졌던 기대가 일하는 과정에서 어떻게 충족되거나 좌절되었는지 살펴본다. 이들이 기존 고용관계나 플랫폼이 아닌 다른 중개방식을 통해 일했던 때와 비교했을 때 두드러지는 플랫폼 노동의 특징과 문제점을 진단한다.

마지막 IV장은 앞서 분석 결과를 종합하여 플랫폼의 확장이 성별화된 노동시장과 여성 일자리에 미칠 영향을 진단하고 정책과제를 제안한다. 플랫폼 기업의 막대한 사회적 영향을 고려할 때 노동자의 권익 보호 및 노동자와의 상생을 위해 기업이 어떻게 변화해야 하는지 제안하고, 정부 차원에서 이를 강제할 수 있는 법·제도적 수단을 어떻게 마련할 것인지, 플랫폼 노동자의 지위 보장과 보호, 성차별적 노동시장 개선을 위해 어떤 조치가 필요한지 참여자들의 제안과 함께 정리한다.

## II. IT서비스·디자인 업종 성별 특성과 플랫폼 시장의 형성

### 1. IT서비스·디자인 업종의 성별 특성

#### 가. IT서비스 업종

##### 1) 위계적 시장구조, 직무체계와 뚜렷한 성별 분리

수요자가 필요로 하는 IT시스템을 구축하고 유지·보수하는 IT서비스 시장은 크게 대기업이 발주하는 대규모 IT 아웃소싱 시장과 중소기업·스타트업이 발주하는 소규모 아웃소싱 시장으로 구분되는 양상을 띠며, 전자는 주로 대기업 계열사나 중견 서비스업체가, 후자는 소규모 서비스업체나 개인 프리랜서가 수주하는 경우가 많다(이찬우 2020). 이 시장의 가장 큰 특징은 대기업 계열 SI업체들의 시장지배력이 대단히 높고 하도급체계가 크게 발달되어 있다는 것이다(노성철 2019; 황준욱 외 2009 등). 시스템 개발 과정에서는 다양한 기술과 전문성을 가진 사업체와 개인들 간의 협업이 필수적인데, 이들 간의 관계는 대형 사업의 1차 수주자인 대기업 계열사를 가장 상위에 둔 수직적인 원·하청구조로 조직되는 경우가 많다.

사업 규모에 따라 N차의 재하청이 이루어지는 이 구조 하에서 소규모 도급업체나 인력파견업체가 개발자들을 이 구조에 참여시키는 매개로 기능하고 있다. 인터뷰 참여자들에 의하면 소규모 도급업체들은 정규직을 일부 고용하고, 수주하는 사업 성격에 따라 그때그때 필요로 하는 인력을 프리랜서로 충당하는 것이 관행이라고 한다. 정규직이라고 해도 “도급업체 간에 서로 인력을 사고팔기도(A)” 할 만큼 안정적인 소속과 지위를 갖는 게 아니며, 프리랜서라고 해도 개인이 독립적으로 일감을 수주하여 작업하는 경우는 드물다는 점에서 다른 업종의 정규직이나 프리랜서와는 다르지만, 소규모 업체들이 사업 유연성을 확보하는 수단으로 프리랜서를 활용한다는 것은 분명해 보였다.

##### 참여자\_C(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험없음)

회사가 고정적으로 일을 수주하는 데 어떨 때는 일을 많이 받고, 어떨 때는 일을 적게 받다 보니 정규직 수는 그대로 놔두고 프리랜서 고용을 늘렸다 줄였다 하면서 모자란 인력은 프리랜서를 투입하는 형태로 일을 진행해요. 저는 거기에 프리랜서로 투입된 거죠. [문: 기본으로 채용된 정규직 인력이 있는 거군요?] 네. 정규직을 몇 명 깔고 가죠.

주요 프로젝트를 발주하는 대기업이나 공공기관의 원청 정규직부터 하청업체 정규직과 프리랜서, 플랫폼 등을 통해 일감을 구하는 개인 프리랜서까지, 수직적 비즈니스 사슬에 따라 다양한 고용관계와 계약관계가 배치되어 있는 이 같은 시장구조는 한 참여자의 표현대로 흡사 “건설현장”과 유사한 특징을 보인다. “철저한 피라미드 구조”에서 아래쪽으로 내려갈수록 일자리 안정성과 노동조건은 열악해지며, 그중에서도 “가장 밑바닥”에 있는 이들이 프리랜서라고 참여자들은 입을 모았다.



참여자\_E(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

아직 제가 일하는 SI업체는 굉장히 많이 옛날 방식으로 일어나고 있고, 그리고 다른 SI업체 일하시는 다른 분들을 만나서 배도 굉장히 건설현장 같다는 이야기를 해요. 정말 건설현장처럼 발주사가 있고 그거를 협력업체들이 하도급을 계속 주는 형태잖아요. 그래서 막 우스개소리로 갑을병정무기임계 이렇게 내려가는데 ‘갑을병정 도망쳐’, 정까지는 어떻게 괜찮은데 내가 무나 기인 것 같다 그러면 빨리 도망치라고. [문: 그 도망쳐야 하는 무, 기에 해당하는 사람들은 누군가요?] 그런 사람들이 프리랜서인 거죠.

2018년 소프트웨어정책연구소가 실시한 SW프리랜서 개발자 실태조사에 따르면, SI분야 응답자 중 계약 당사자가 발주자(갑)인 경우는 20.9%, 원청(을)인 경우는 16.2%였으며, 1차 하청(병)은 20.9%, 2차 하청 이하(정·무 이하) 업체는 18.7%로 하청업체와 계약한 비중이 40% 정도를 차지했다(유재홍 외 2018). 같은 조사에서 이들 중 65%는 별도 수당없이 잦은 야근을 경험하며, 공휴일에 출근하거나(46.3%) 사실상 휴가 사용이 불가능한 경우도 절반 수준(49.2%)이었다.

IT서비스업 노동자의 노동조건과 지위를 가늠하는 또 다른 구조는 직무체계이다. 하나의 프로젝트 안에는 보통 기획, 개발(백엔드, 프론트엔드), 디자인, 마케팅 업무가 연속적인 과정으로 배치되며, 각 직무를 담당하는 인력은 각기 다른 교육과정 및 경력 경로를 통해 배출된다. 문제를 대개의 프로젝트에서 이들 직무 간의 관계가 수평적이지 않다는 점이다. 참여자들의 이야기에 따르면 개발자가 디자이너에 비해, 백엔드 개발자가 프론트엔드 개발자에 비해 비교적 고용지위가 안정적이고 보상 수준은 월등히 높다. G는 “디자이너나 프론트(엔드) 쪽은 정식으로 잘 안 뽑고 “파견을 많이” 쓰는 반면, 백엔드 개발자는 어느 정도 정규직을 뽑고 각 업체가 일정하게 인력 관리를 하는 경향이 있다고 했다. 또한 참여자들은 동일한 종류의 프로젝트에 투입되는 개발자에 비해 디자이너의 인건비는 절반 수준에 불과하다고 말했다.

참여자\_A(IT, 개발(백엔드), 이용경험없음)

디자이너는 (여성이) 엄청 많죠. 여성분들도 엄청 많고. 개발자들보다 훨씬 박봉이에요. ...제가 알기로 개발자 중급에 400이라면 디자이너 중급은 200~230? 거의 반 정도예요. 디자이너 박봉 왜 그렇게 심각한지 저도 궁금하긴 해요. 같이 일하는데도 디자이너들은 연봉이 너무 적더라고요. ... 디자인으로 제가 본 분들 중 가장 연봉 높은 분은 5000정도였어요. 그런데 개발자는 1억이 넘기도 하거든요. 차이가 심하죠. 고급 디자이너인데도 그 정도였고.

지위와 처우뿐 아니라 업무 과정에서 개발자가 가장 핵심적인 역할을 수행하는 것으로 간주된다는 점도 직무 간 위계를 잘 보여주는 지점이다. 그만큼 기획이나 디자인 업무, 개발 중에서도 프론트엔드 개발자는 덜 중요하거나 “보조적인 역할”로 여겨진다(C). 모든 업무 담당자가 특정한 기능을 구현하는 과정에서 각자 맡은 일을 수행하지만, 구현 가능 여부를 결정짓는 것은 결국 ‘개발자’라는 인식이 공유되어 있는 것이다. 한 플랫폼 기업에서 디자이너로 일

하는 K는 “개발부서, 개발자”가 “항상 갑”이라며, 분명히 협업을 하는데 디자이너인 자신은 “항상 을이 되는 느낌”이라고 말하기도 했다.

참여자\_C(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험없음)

개발자가 중요한 키가 돼요. 프로젝트에서 개발력이 제일 중요한 요소가 되긴 해요. 사실 저는 그보다 더 중요한 역할은 서비스를 어떻게 구현할지 보는 기획이라고 보는데, 보통 개발사의 입김이 세죠. 이 사람들이 할 수 있네, 없네 말하는 것들이 중요해 지다 보니 중요한 키는 개발자가 많이 가져가요. 디자인과 퍼블리셔는 비교적 보조적인 역할로 여겨져요.

현재 개발자로 일하는 인터뷰 참여자 7명 중 5명이 디자이너로 직업생활을 시작했다가 개발 언어를 배우거나 아예 프론트엔드 개발자로 직업을 바꿨다는 사실은 IT서비스 개발 과정에서 개발자의 언어와 업무 수행이 중심에 배치되는 양상을 보여주는 사례라고 할 수 있다. 전업한 참여자들은 개발자에 비해 턱없이 낮은 임금, 개발자와 협업 시 겪은 의사소통의 어려움 때문에 개발을 배우게 되었다고 한다. 일례로 G는 개발자들과 의사소통이 안 되는 답답한 상황을 겪으면서 ‘그들이 원하는 언어’로 말해주겠다는 ‘패기’로 개발 언어를 배우게 되었고, 그러면서 개발자들이 디자이너의 요청을 무시하면 직접 코드를 적어 주면서 소통을 했다고 한다.

그런데 여기서 문제는 이 같은 시장구조와 직무체계의 위계적 구분이 성별 구분과 상당히 겹쳐져 있다는 것이다. 먼저 직무로 보면 개발자, 특히 백엔드 개발자는 남성이 다수이고 프론트엔드 개발자와 디자이너는 여성이 다수라는 것이 업계에서 오래 일했던 참여자들의 공통된 진단이다(O, F, G, E 등). IT서비스업과 관련된 직군별 남녀 비율을 일괄 보여주는 자료는 없지만, 주요 직업군의 성별 비중을 비교해 보면 실재로 성별 직업 분리가 뚜렷하다는 것을 알 수 있다. 2019년 소프트웨어산업 실태조사에 의하면 IT서비스 산업 내 SW전문인력 중 여성은 19.2%에 불과한데, 여기에는 여성이 30%인 고객지원 서비스 인력까지 포함한 수치로 개발자 중 여성 비중은 그보다 적은 것으로 추측된다(과학기술정보통신부·소프트웨어정책연구소 2020). 반면 웹·멀티미디어 디자이너인 취업자 중 여성 비중은 64.8%로 남성의 두 배에 가깝다(통계청 2017).<sup>6)</sup> 참여자 G는 프론트엔드 개발이나 디자인이 “예쁘게 꾸미는” 일이라는 이유로 여성에게 맡기는 경우도 있다고 말한다. 그만큼 두 직군의 낮은 위상은 이른바 ‘여성적 일’에 대한 가치 절하와 무관하지 않아 보인다.

참여자\_G(IT, 웹디자이너, 이용경험있음)

디자인이랑 개발 중에서도 퍼블리싱이라는 분야가 있거든요, 그거는 홈페이지에 띄우는 그런 거 하시는 분들이에요. 그런 곳에는 여성분들이 많으시고, 백엔드라고 해서 서버나 데이터 다루는 분들은 대부분 남자더라고요. ... 정말 프론트가 좋아서 하시는 분이 있고 ‘그냥 너는 여자니까 프론트 해라’ 이렇게 던지듯이 맡기는 경우가 있어요.

6) 2017년 통계청 지역별고용조사 기준(출처: 워크넷 한국직업전망 <https://www.work.go.kr/constJobCarpa/srch/korJobProspect/korJobProspectDtlInfo.do?pageType=SrchBy.JobCl&fjobCd=KR080005&choiceCode=KR08&tabNo=3>)

... (백엔드는) 데이터를 다루고 그러니까 연봉도 훨씬 높고 프론트가 디자이너보다 조금 높긴 하지만 백엔드보다 연봉이 적거든요. 예쁘고 꾸미는 거 하는 거니까 여자 인 네가 더 잘하겠지, 그런 생각으로 그냥 맡기는 경우가 좀 있는 것 같아요.

이러한 직군의 성별 비중 차이로 인해 피라미드형 시장구조에서 여성은 상위보다 하위에 더 많이 편재해 있다는 것 역시 참여자들의 공통된 지적이다. 백엔드 개발자보다 프론트엔드 개발자, 디자이너를 외부화하거나 프리랜서로 참여하게 하는 경우가 더 많기 때문이다. 인터뷰에 참여한 IT노조 위원장은 웹 퍼블리싱과 웹 디자인을 포함하여 ‘외주화되는 일, 주변화되는 일일수록 여성이 많다’라며 다음과 같이 이야기했다.

#### IT노조 위원장

자료조사 결과 외주화되는 일일수록 주변화되는 일일수록 여성이 많아져요. (게임업 중) 일러스트레이터나 성우 등이 포함돼요. 웹 퍼블리싱이나 웹 디자인의 경우도 마찬가지였어요. 중심이 되는 일은 남성 비율이 높고 외주 하청 쪽에 여성 근로자 분포가 많아요. IT도 게임사도 비슷한데 콜센터나 단순 검수, 고객응대, QA<sup>7)</sup> 등의 업무에 여성 노동자가 많죠. 회사마다 대우도 천차만별이죠.

그러나 시장구조에서 여성의 주변적 위치는 단지 여성이 외부화가 쉬운 특정 직업군에 몰려있기 때문만은 아니다. 같은 디자이너 중에서도 대기업 정규직은 여성보다 남성 디자이너를 선호하는 경향이 있다는 C의 이야기는 여성의 낮은 지위가 기존 고용관계 내에 존재하는 성차별과 남성중심적 문화와도 밀접한 관련이 있음을 짐작케 한다.

#### 참여자\_C(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험없음)

대기업은 디자이너 직군이라도 남성 디자이너를 더 뽑으려는 경향이 있어요. 대기업은 디자이너라고 여자가 더 많지 않아요. 대기업이 남성을 더 선호해요. 일단 일터에서 남자는 야근도 불만 없이 한다고 인식하는 건지 대기업은 남자 디자이너도 여자 디자이너와 비슷한 비율로 있었고, 프리랜서는 그때그때 뽑히는 사람들이라 어떻다고 말하기가 어려워요.

## 2) 기업조직 내 성차별과 남성중심적 문화

크고 작은 IT서비스 업체에서 일해 본 경험이 있는 참여자들은 이들 기업에서 승진차별과 유리천장 문제가 매우 심각하다고 말한다. 본인이 다녔던 업체를 보든 프리랜서로 일하며 만난 협력업체 사정을 보든, 관리직은 거의 다 남성이고 여성 임원이나 관리자는 거의 찾아보기 어렵다는 것이다(C, K, F, G, H, O). 인공지능 업체에서 소수의 여성 관리자 중 한 명으로 일하고 있는 O는 여성의 능력이 아무리 출중해도 관리자 역량이 부족하다고 보는 성별 편견이 IT 관련 업종에 팽배하다고 지적한다. 예전에 일하던 기업에서 디자이너 출신 여성을 팀장으로 승진시키자 남성 개발자들이 크게 반발하였다는 C의 사례는 성별 위계와 직무 위계가

7) IT업종에서 QA(Quality Assurance)는 개발된 상품이나 소프트웨어가 제대로 구동되는지 테스트·검수하여 제품의 품질을 높이는 업무를 말함.

교차하며 벌어지는 차별 양상을 잘 보여준다.

**참여자\_O(IT, 인공지능 디버닝, 이용경험없음)**

우리가 평소 보고 익숙한 것도 남성 관리자에 여성, 남성 실무자고 여성 관리자 자체를 잘 못 봐서 일단 익숙하지 않고요. 하지만 일단 제가 살면서 느끼기엔 관리자들이 여성에게 자리를 잘 내어 주지 않고, 여성들도 능력이 충분한데도 불구하고 관리자 직급이 되기엔 부족하다고 지레 짐작해 버려요. 남성의 경우는 경험과 실력이 부족해도 더 높은 직급을 스스럼없이 요구하기도 하고, 높은 직급의 자신을 더 당연시해요.

**참여자\_C(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험없음)**

저희 팀장님이 여성이었는데 구조조정 과정에서 제가 소속된 팀이 다른 팀과 묶이면서 저희 팀장님이 여성 팀장이 되었어요. 개발자, 디자이너 이렇게 한 팀이 이루어졌는데 이 개발자가 여자 팀장을 인정하지 않았어요. 일의 지시가 있어도 비협조적이었죠. 정서적으로 못 받아들였어요. 그냥 남자도 아니고 개발자라서 더 못 받아들였죠.

그러면서 C는 기업에 고용된 개발자나 디자이너 여성들이 관리직으로 진출하지 못하면서 대부분 여성들의 경력이 실무자에서 끝나는 게 현실이라고 지적했다. 개발자인 참여자들은 주변에서 “같은 성별의 동료”를 찾아보기 어렵고 이른바 ‘롱런’하는 여성 롤모델을 찾기는 더더욱 힘들다고 말했는데, 이 또한 기업조직 내 성차별이 초래한 현상이라고 할 수 있다.

이처럼 남성이 수적 다수일 뿐 아니라 관리자로서, 개발자로서 조직 내에서 보다 많은 권한과 높은 지위를 가지고 있는 상황은 여성노동자들이 성차별적 언행과 성희롱에 쉽게 노출될 수밖에 없는 환경을 초래한다. 직장 내에서 동료라기보다 ‘여성’으로, 성적 대상으로 여겨지면서 심각한 수준의 성희롱을 경험한 참여자도 있었다. 디자이너 G는 20대 때 처음 입사한 업체에서 스무 살 넘게 차이가 나는 대표가 사적인 관계를 요구하고 이를 거절하는 과정에서 큰 상처를 입은 경험을 토로했다. 남성 개발자들 사이에서 혼자 여성으로 근무한 적이 있는 E는 여성을 대상화하고 외모에 대해 일일이 언급하는 남성들 때문에 힘들었던 상황을 털어놓았다.

**참여자\_E(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험있음)**

업무를 하면서 스트레스 받기는 했고 일단 인간적으로 남자 분들께서 여성인 저를 대상화하는 경험이 너무 많았고 제가 머리를 자르든 옷을 예쁘게 입든 거지같이 입든, 그것에 대해서 하나하나 코멘트를 하는 게 너무 싫었고 그런 일을 진짜 많이 당했거든요. ... 친해지고 싶어서 말을 거는 거라는 것은 아는데요. 여자니까 눈에 띄는 것도 있다고 생각해요. 유일한 여성 구성원이니까 저한테 말 걸기가 힘들고 공통의 화제가 없으니까 저의 외적인 부분을 가지고 지적하는 건데 받아들이는 입장에서는 너무 어렵죠, 힘들고.

또한 전통적인 남성중심의 기업문화와 결합된 남성 개발자들 사이의 독특한 동료 문화로 인해 여성이 기업에서 오래 버티며 경력을 쌓아가는 건 더더욱 쉬운 일이 아니다. 참여자들은 IT업종이라 하면 사람들이 떠올리는 자유분방하고 수평적인 조직문화와 실제 우리나라 IT업체의 분위기는 거리가 멀다고 지적했다. 사내 정치의 장이 되는 술자리와 흡연 시간, 군대식

상명하복 문화, 남성의 충성도를 높게 평가하는 관행 등은 IT업계라고 해서 예외가 아니다. 개발자들은 “가장 한국적인 문화에서 일하고 있다”는 C의 표현은 그러한 현실을 압축적으로 보여준다. 여기에 남자들끼리만 형, 동생 하면서 긴밀한 관계를 맺어 기술 관련 지식이나 주요 정보를 공유하는 이른바 “브로그래머” 문화(A)까지 더해져 여성들이 동료로서 함께 성장하기에는 더욱 어려운 조건이다.

#### 참여자\_A(IT, 개발(백엔드), 이용경험없음)

남자들끼리만 친하게 지내면서 '야 이게(기술이) 새로 나왔다. 이런 기술 다음 프로젝트 써보면 좋지 않겠냐' 시시덕거리는 게 있어요. [문: 덕후들처럼] 근데 진짜로 브로그래머인 게 이 안에서는 직급이 아니라 호형호제를 해요. 좀 꼴사납고 짜증나죠. [문: 형님문화가 좀 있군요] 네, 심해요. '○○형~' 하다가 정색하고 (여성에게는) △△△ 과장님, 이런 식으로. ... 남자들 병풍 치거든요. 바로 옆에 여성 동료 있어도 자기들끼리 얘기하면서 여성 배제하고 서로 '아 대단해 역시~' 하면서. 그래서 저희들끼리 재네 또 병풍치고 뭐 하는 거니 하곤 했는데 그런 병풍 문화가 강해요.

자녀를 양육하면서 일을 지속하기가 매우 어려운 IT업계의 일반적인 노동조건 또한 기업조직 내에서 여성의 지위를 더욱 불안정하게 한다. F는 매우 극단적으로 '여성 개발자에게 결혼과 출산은 “사망”에 버금갈 정도의 강력한 경력 중단 요인'이라고 말했는데, 장시간 노동이 만연한 업계 상황을 고려하면 심하게 과장된 표현은 아닌 것 같다. 참여자들은 주변에서 “납기일 못 맞추면 죽을 때까지 야근하고 쓰러지는” 사람들을 수없이 보아왔다고 말한다. 주52시간제 시행으로 이러한 격무 관행이 조금씩 나아지고 있다는 반응도 있었지만, 육아나 가족 돌봄까지 병행해야 하는 여성들이 일을 지속하기에는 여전히 힘든 환경이라고 할 수 있다. 그래서 오랫동안 일을 계속하는 여성이 있다면 비혼이거나 아이를 전담하여 맡아주는 사람이 있는 경우라는 게 참여자들의 생각이다.

일·가족 양립이 어려운 상황뿐 아니라 기술이 매우 빠르게 변화한다는 것도 출산·양육으로 일정 기간 일을 중단하는 여성들에게 곤란한 상황을 야기한다. 졸업 후 대기업 SI업체에 입사하여 오랜 기간 정규직 개발자로 일했던 A는 일을 놓으면 뒤통질 수 있다는 불안감이 심해서 자녀를 낳았을 때 산후조리원에서도 개발 공부를 하고 육아휴직도 딱 1~2달만 사용하고 복귀했다고 한다. 지금도 곧 자녀가 초등학교에 입학하게 되면 정규직 직장을 더는 유지하기 어려울 것 같아 프리랜서 개발자로 일하는 방안을 고민 중이라고 한다.

## 나. 디자인 업종

### 1) 열악한 노동조건과 성차별, 늘어나는 프리랜서

디자인은 여성 비중이 높은 대표적인 직업 중 하나이다. 교육통계에 따르면 2018년 국내 대학(원) 디자인학과 졸업생 21,975명 중 여성은 15,526명으로 남성 졸업생 수의 2.4배 이상이다(산업통상자원부·한국디자인진흥원 2020). 그중에서도 시각 디자인이나 디지털(웹)·멀티미디어, 서비스/경험 디자인은 특히 여성 비중이 높은 분야이다. 2017년 통계청 지역별고용조사

결과에 의하면 웹·멀티미디어 디자이너는 64.8%, 시각 디자이너는 60%가 여성이며, 이는 여성이 절반 정도(51.9%)인 제품 디자이너나 여성이 33.9%로 남성보다 적은 공간 디자이너와 차이를 보인다.<sup>8)</sup>

대체로 타 산업의 재화 및 서비스 생산 과정에 결합되는 응용 분야로서의 성격이 강한 디자인 업종의 특성상, 디자인 인력은 재화·서비스 생산에 디자인을 활용하는 일반업체에 고용되거나 디자인 용역을 수주하는 전문디자인업체에 고용되거나, 아니면 프리랜서로 일하는 크게 보면 세 가지 형태로 디자인 시장에 분포되어 있다.<sup>9)</sup> 전체 디자인산업의 규모는 2017년 기준으로 일반업체 70.4%, 전문디자인업체 20.1%, 프리랜서가 6.8%를 차지하는데, 인력 규모는 일반업체 76.6%, 프리랜서 16.8%, 전문디자인업체 5.6%로 프리랜서가 전문디자인업체를 앞선다(디자인·문화콘텐츠산업인적자원개발위원회 2019). 이중 프리랜서 비중은 2013년 대비 55.4%로 증가한 것으로 이미 이들 업종에서 프리랜서 비중이 매우 높고 상당히 빠르게 증가하고 있음을 알 수 있다.

참여자들의 이야기를 들어 보면 이러한 추세는 전문디자인업체와 일반업체 디자이너의 열악한 노동조건과 상당히 관련이 있는 것으로 보인다. 먼저 전문디자인업체는 소규모 영세사업체가 많을 뿐 아니라 장시간 노동에 임금 수준이 매우 낮은 것으로 유명하다. 야근이 일상적일 만큼 업무량이 많지만 초봉 2천만 원을 넘을까 말까한 노동조건도 포트폴리오가 좋아서 그나마 이름있는 업체에 취업했을 때 가능한 일이라고 한다. K는 대개의 디자인 업체들은 “포트폴리오가 썩 훌륭하지 않지만 어리고 싼 값에 쓸 수 있는” 사회 초년생들을 뽑아 경력에 별로 도움이 되지 않는 업무를 맡기고 있다며, 그로 인해 업체에 취업했던 주변 동료들이 디자인 업계를 떠나는 경우가 많다고 말한다.

통계청의 전국사업체조사 통계를 통해 본 전문디자인업체의 실태는 이러한 현실을 어느 정도 짐작케 한다. 2017년 현재 전문디자인업체 중 5인 미만 사업장은 77.9%이며, 이 비중은 지속적으로 증가하고 있다(디자인·문화콘텐츠산업인적자원개발위원회 2020). 50인 이상 사업체가 전체 4,341개 업체 중 13개에 불과하다는 사실은 이들 업체 전반의 영세성을 잘 보여준다. 전문디자인업체 신입 디자이너의 평균 연봉은 2017년 기준 2,087만 원이며, 3년차 2,575만 원, 5년차 3,128만 원, 10년차 4,027만 원으로 경력에 따른 상승폭도 크지 않은 편이다. 시각 디자이너인 I는 대학 졸업 후 인턴으로 취업한 소규모 전문디자인업체에서 월 80만 원을 받으며 디자인과 관련도 없는 허드렛일을 했고, 그다음에 간 업체에서는 동업자 지위를 준다는 말에 월급 한 푼 받지 못한 채 일하다 임금체불 소송까지 갔던 경험을 털어놓았는데, 이런 사례가 아주 예외적인 경우는 아닌 것으로 보인다.

이른바 ‘인하우스’라고 불리는 일반업체 소속 디자이너의 사정도 크게 다르지 않다고 한다. 디자이너를 고용하는 일반업체는 디자인보다 다른 상품이나 서비스를 주력으로 하는 만큼 직

8) 2017년 통계청 지역별고용조사 기준(출처: 워크넷 한국직업전망)

9) 각 업체의 분류 방식 및 특징에 대해서는 『2019년 산업디자인통계조사 총괄보고서』 참고(산업통상자원부·한국디자인진흥원 2019)

접 고용하는 디자이너 수 자체가 많지 않으며, 디자이너가 관리자로 승진할 가능성 역시 상당히 희박하다. 2019년 조사 결과 디자인 활용업체의 평균 종사자 수는 32.54명이며 이중 디자이너는 1.96명, 디자이너를 고용한 업체라 해도 디자이너는 평균 2.64명에 불과하다(산업통상자원부·한국디자인진흥원 2019). 디자이너 고용업체의 직급별 평균 디자이너 수를 보면 사원급 0.78명, 대리급 0.89명, 차장·과장급 0.63명, 부장급 0.2명이며 평균 임원 수는 그보다 적다. 일반업체에 인하우스 디자이너로 근무한 적이 있는 H는 간부 중에 디자이너 출신은 찾아보기 어렵고 그만큼 성공한 나이 많은 여성 디자이너는 주변에서 볼 수 없다고 말한다.

**참여자\_H(IT, 웹디자인, 이용경험있음)**

그런데 보면 성공하고 나이 많은 여성들이 디자이너는 없어요. 항상 인사부에 있다가 이사가 된 경우거나, 마케팅에 있다가 성공해서 간부가 되었다거나 하는 경우지 디자이너 출신 간부는 본 적이 없어요. 디자인을 중요하게 여긴다면서 왜 디자이너는 관리자가 될 수 없는지 모르겠어요. 그냥 시키면 똑딱 작업물이 나와서 그런가? 디자이너들이 다 같이 없어져 봤으면 좋겠어요. 너네 어떻게 되나 보자 하고요.

디자인 업무를 단순노무화하여 고전적인 노동통제 수단으로 디자이너들을 관리하는 또 다른 업체의 현실은 오늘날 디자인 업종의 낮은 일자리 지위를 여실히 보여준다. 대형 온라인 쇼핑몰인 A사에서 상품 상세페이지 이미지를 제작·검수하는 일을 했던 I는 강력한 감시·통제 하에서 미세하게 쪼개진 단순작업을 반복적으로 수행하며 심각한 육체적·정신적 고통을 겪었던 사례를 들려주었다. 최저임금 수준의 3개월 단위 계약직으로 구성된 이 작업공정에서 디자이너들은 개당 0분, 하루 00개의 작업량을 할당받고 이를 채우지 못할 경우 관리자로부터 심한 압박을 받았다고 한다. I는 여기서 6개월 정도 일하다 업무 중 블랙아웃을 경험하고 그만두었으며, 함께 일했던 사람들도 우울증 증세를 겪었다고 한다.

**참여자\_I(디자인, 브랜드, 시각, 이용경험있음)**

저도 A사에서는 인하우스였으니까 거기서도 되게 심했어요. 화장실 가는 시간까지 다 체크하고 자리비우는 시간도 다 체크를 해요. 그리고 작업 시작하는 시간 다 체크해서 끝나는 시간에 또 체크를 해야 해요. 그런 모든 걸 다 체크를 당하는 거예요. 정신이 나가는 줄 알았어요. 그렇게 체크를 해서 작업속도가 2분이 넘어간다, 그러면 그게 한 일주일 정도 누적이 되면 라인 매니저가 연락이 와서 면담을 하자고 해요. 압박을 줘요, 왜 이거밖에 못 하느냐.

웃긴 게 비정규직 계약인데 계약직을 하게 되면 보통 6개월에서 1년 단위로 계약을 하잖아요, A사는 3개월 단위예요. 그사이에 일을 그만두게 하거나 일 못 하면 잘라버려요. 돌려서 막말해서 잘라야 해요. 그리고 2년이 지나면 원래 법적으로 정직원을 해줘야 하잖아요, 근데 그거 안 해주니까 계약 조항에 아예 그게 있는 거예요. 2년까지 일을 하고 그만 두는 걸로. 그래서 2년이 다 되어가는 사람, 경력이 되어가는 사람일수록 점점 부서의 중심에서 자리가 멀어지는 거예요. 창가 쪽으로. 소외시키고 약간 그게 있었어요.

A사에 다니다가 그만둔 계기가 일을 하다가 갑자기 전구 휴즈 나간 것처럼 머리가 갑자기 팍 터지는 것 같은 느낌이 드는 거예요. 그래서 머리가 하얗게 변하더니 제가

몇 년을 만져온 포토샵이나 이런 것들이 하나도 기억이 안 나는 거예요, 공정이. 정신이 나가버린 거죠. 제가 휴즈나간 것처럼 정말 멍하니 있었어요. 그리고 퇴근하고 한 시간 전에 정신이 들었는데 진짜 이거는 아니다 이 생각 들고.

전문디자인업체와 일반업체에서 이러한 일을 겪고 나서 I는 “차라리 프리랜서를 하자”고 결심했다고 한다. 사회적으로 보호를 받지 못하는 프리랜서로 일하는 게 너무나 힘들지만 그래도 회사에 다시 들어가는 것보다는 낫겠다는 판단이었다. 그런데 I는 업체에 소속되어 있을 때도 바깥의 디자인 일거리를 겸업했었다. I뿐 아니라 인터뷰에 참여한 디자이너들은 대부분 업체에 고용되어 있으면서 지인이나 플랫폼을 통해 추가적인 소득을 꾸준히 또는 간간이 벌고 있었다(H, K 등). 앞서 본 것처럼 디자이너가 회사에 소속되었을 때 받는 월급 자체가 너무 적기 때문이다.

기존 고용관계 하에서 디자이너가 적절한 보상과 대우를 받지 못하고 있는 이 같은 현실은 I와 많은 디자이너들이 프리랜서 일을 겸하거나 전업 프리랜서가 되게 하는 하나의 배경으로 자리하고 있다. 그러나 문제는 프리랜서 디자이너들의 근무 여건 역시 매우 열악하고 불안정하다는 것이다. 앞서 인용한 디자인·문화콘텐츠산업인적자원개발위원회(2019) 보고서에 의하면 프리랜서의 인력 규모는 전문디자인업체 인력의 3배 수준이지만 반대로 산업 규모는 전문디자인업체의 3분의 1에 불과하다. 그만큼 프리랜서가 올리는 매출 규모는 매우 작기 때문에 개별 프리랜서들의 인건비 수준이 상당히 낮고 수입의 불안정성이 매우 클 것으로 예측된다.

이상의 내용을 종합해 보면, 여성은 IT서비스업 시장의 위계화된 구조에서 주로 하위에 배치되어 있으며, 이는 성별 직종 분리와 여성집중직종에 대한 가치 저평가, 기존 기업조직 내부의 성차별과 남성중심적 근무환경이 복합적으로 작용한 결과라고 할 수 있다. 디자이너, 고객응대업무 등 여성이 다수인 직군은 이미 오래전부터 1차적인 외부화 대상이었고, 대기업이든 중견기업이든 IT기업에서 관리자로 승진할 기회는 사실상 제한되어 있어서 여성들은 어느 시점에서는 경력을 중단하거나 프리랜서로 전환하지 않을 수 없는 상황을 맞닥뜨리게 된다. 기존 고용관계의 열악한 노동여건이 여성 디자이너를 프리랜서 시장으로 내몰고 있는 디자인업종의 상황도 유사하다.

보조사례로 인터뷰를 진행한 학원·과외 등 교육업종 여성들의 상황도 비슷한 측면이 있다. 학원 강사와 개인 과외를 병행하고 있는 참여자 L의 이야기는 학원 강사 업종에서 어떻게 여성들이 주변부에 위치하게 되는지 잘 보여준다. 학원 강사로 높은 수익을 올리려면 장시간 노동에 주말·야간근무를 일상적으로 수행하는 게 불가피하며, 그래서 결혼·출산 후 계속 강사 일을 하는 데 어려움을 겪는 여성들은 개인 과외 교사로 전업을 하는 경우가 많다고 한다. 여기에는 재수학원 등 수익률이 높은 학원이나 대형학원에서 남성 강사를 더 선호하고 여성을 잘 뽑으려고 하지 않는 관행의 영향도 크다.

참여자\_L(과외(글쓰기), 이용경험있음)



애초에 학원강사라는 직업이 아이들이 학교 끝나야 일을 시작하다 보니 평일 근무는 오후 4시~오후 10시가 되고 주말근무는 거의 필수가 돼요. 주말근무는 어느 정도 규모 있는 학원 같은 경우 오전 10시~오후 10시 이렇게 잡아요. ... 이렇다 보니 여성분들은 근무 시간이 너무 엉망진창이라 이 업종에서 오래 일하기가 쉽지 않아요. 사실 이게 가사노동을 책임져주는 누군가 있다면 할만한데, 혼자서는 어렵다고 생각해요. 그리고 업체에 따라서 남자 강사를 선호하는 곳도 많아요. 이를테면 재수학원 같은 경우는 근무시간도 길고 업무강도도 세서 월급도 훨씬 많이 주거든요. 많이 벌고 싶은 사람들은 재수학원을 선호하는데, 대부분 여자를 잘 안 뽑아요. 일이 힘들고 개인 시간 없으니까 여자가 하기 힘들다, 오래 못 다닌다고 생각해요.

프리랜서로 일거리를 구하기 위해 플랫폼 시장에 진입하는 이들이 대체로 여성이라고 말할 근거는 없고 남녀 모두 플랫폼 시장의 문을 두드리게 되는 각자의 사정이 있겠지만, 적어도 여성들에게는 성별화된 노동시장과 성차별적 고용관행이라는, 이들을 플랫폼 시장으로 밀어내는 힘이 공통적으로 작용한다고 할 수 있다. 이어지는 절에서 플랫폼을 통한 거래가 기존의 계약관계를 대체하는 정도와 과정을 살펴보면서 관련 논의를 더 이어나갈 것이다.

## 2. 플랫폼 시장의 형성과 성격

### 가. IT서비스 업종

#### 1) 소규모 IT아웃소싱 중개, 단기 수요 위주의 제한적 확장

IT서비스 업종의 인력 수요-공급을 중개하는 플랫폼 기업은 지속적으로 성장하고 있지만, 아직까지 이들 플랫폼이 기존의 거래 수단을 유의미할 정도로 대체했다고 보기는 어렵다는 게 참여자들의 판단이다. 특히 대기업 계열사나 중견기업이 수주하는 대규모 IT아웃소싱은 여전히 기존 원·하청 관계를 통해 수행되며 도급업체들이 필요 인력을 공급하는 주된 역할을 하고 있다는 것이다.

인터뷰에 참여한 프리랜서 개발자들도 개인 인맥을 통해 프로젝트에 참여하는 경우가 더 일반적이었다. C는 오랫동안 활동한 온라인 커뮤니티와 알고 지낸 인력파견업체 관계자를 통해 주로 일거리를 구하고 있으며, F도 주로 지인을 통해서 일을 구하다 보니 플랫폼을 이용할 필요성을 느끼지 못했다고 한다. 지인 경로를 통해 일을 구하는 것이 훨씬 안전하다는 인식도 공유되어 있었다. 아무런 정보없이 들어간 프로젝트에서는 받는 돈에 비해 심하게 고생해야 하는 ‘위험한’ 일에 참여하게 되거나, 보수를 제때 지급하지 않는 수요처를 만나게 될 수 있다는 것이다. A는 이러한 이유로 프리랜서로 일할 때 “모르는 사람이 주는 일”은 절대 받지 않았다고 한다. 유재홍 외(2019)의 실태조사에서도 SW프리랜서 개발자들은 지인을 통해 일감을 구하는 비중이 41.7%로 가장 많았고, 다음으로 온라인 중개 플랫폼 31.4%, 인력파견업체 26.3% 순이었다.

참여자\_A(IT, 개발(백엔드), 이용경험없음)

저도 프리랜서로 일을 하지만 대부분 건너건너 소개로 일을 받는 경우가 많고, 소개

로 일을 하는 경우가 더 안전해요. 모르는 곳에 무작정 간 경우는 원하는 만큼 페이 받기도 힘들뿐더러 힘든 일을 많이 할 수 있기도 하고 위험도가 높아서 잘 안 했었어요. [문: 위험도라 함은?] 물리적인 위험은 아니지만, 시스템이 너무 생각한 것보다 통찰한 시스템이라 밑바닥 똥부터 푸면서 일을 해야 한다거나, 아니면 클라이언트가 너무 돈을 늦게 준다거나, 갑질이 있다거나 혹은 계약 내용과 다른 내용을 요구한다거나 그런 경우가 많죠. 그래서 지인을 매개로 가는 것이 비교적 안전하다고 생각해요. 저도 아예 모르는 사람이 주는 일은 받지 않아요.

그러다 보니 현재 IT서비스 플랫폼을 이용하는 주체들은 대부분 중소기업 프로젝트를 맡주는 중소기업(수요처)과 작은 규모의 프로젝트를 주로 수주하는 도급업체라고 참여자들은 판단하고 있다. IT서비스 개발이 필요한 소규모 업체들은 비교적 저렴한 중개 비용으로 업체를 구할 수 있고, 소규모 도급업체 역시 큰 업체에 비해 협소한 기존의 영업망을 보충하는 데 플랫폼을 활용할 수 있기 때문이다. 이러한 조건에서 개인 프리랜서로 플랫폼을 통해 일거리를 구하는 사람은 개인이 감당할 수 있는 정도의 소규모 프로젝트를 수주하거나 아니면 추진 중이던 프로젝트에서 갑자기 생긴 공백이나 빈틈을 메우는 역할로 투입될 가능성이 크다. 일례로 A는 중소기업에서 일하던 중 혼자서 풀리지 않는 기술적 이슈가 있어서 ‘그 부분을 따로 떼서’ 플랫폼 기업에 구인을 의뢰한 적이 있었다고 한다. 디자이너 G도 최근 주변에서 육아 휴직 등으로 발생한 결원을 플랫폼을 통해 구하는 경우를 많이 보았다고 한다.

## 2) 주변적 노동의 외부화, 비전형화<sup>10)</sup> 수단

그러다 보니 플랫폼을 통해 일거리를 구하는 개인들은 전체 프로젝트에서 요구되는 특정한 업무 중에서도 더 세분화되고 쪼개진 일거리, 단기 수요를 충족하는 일거리를 맡게 될 가능성이 크다. 굳이 지인이나 업체를 통해 구할 필요도 크지 않은, 이렇게 분절된 일거리가 전체 프로젝트에서 핵심 업무에 해당할 가능성은 매우 낮다. 다시 말해 여러 직무들이 위계적으로 연결된 개발 과정에서 디자인 등 가장 아래쪽에 있는 업무들이 대상이 될 가능성이 큰 셈이다. 아래 E의 이야기처럼 보안상 이유로 보통 발주업체 내부에서 이루어지는 개발 과정에서 디자인 작업은 거의 유일하게 예외 적용이 가능한 업무라는 점도 외부화 정도에 영향을 주는 것으로 보인다.

참여자 E(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

금융기관 프로젝트는 재택이 거의 불가해요. 왜냐면 금융기관은 보안성을 최고의 목표로 생각하고 있기 때문에 외부에서 소스 코드를 짜서 반입하는 것을 막고 있어요, 원칙적으로. 물론 디자인은 어렵잖아요. 개네(발주처)가 그 정도로 고사양 PC를 갖춰서 라이선스를 제대로 구입한 프로그램을 써서 컴퓨터를 갖춰놓기엔 개네들 입장에서도 너무 비용이니까 외주사를 쓰는 건데, 그게 안 되니까 디자인 결과물은 밖에서 받아오고 그 이후에 퍼블리싱이라고 불리는 마크업 작업, 그것은 안에서 진행해주길 원

10) 이 글에서 비전형 노동은 고용관계의 비전형성(기간제, 파견·용역 등)보다는 노동시간의 부정성, 예측불가능성이 높고 통상적인 근무시간 외(unsocial time)에 일을 하는 등 9to6 관행으로 대표되는 기존의 전형적 노동시간을 벗어난 노동을 주로 지칭하는 용어로 사용한다.

해요.

그래서 플랫폼을 통해 개인 프리랜서가 구할 수 있는 일은 대체로 돈을 많이 벌 만한 일도, 포트폴리오에 남을 만한 일도 아니라는 것이 참여자들의 이야기다. F는 개발 과정에서 프리랜서 인력의 수급이 “큰 프로젝트를 진행하는 도중 사람이 모자라니 급히 메꾼다는 식”으로 이루어지기 때문에 프리랜서가 가질 수 있는 일 경험의 규모가 제한적일 수밖에 없다고 말한다. 결과물의 질보다 속도가 중요한 일, 급하게 필요한 일을 해줄 사람을 찾을 때 주로 플랫폼이 활용된다는 것이다.

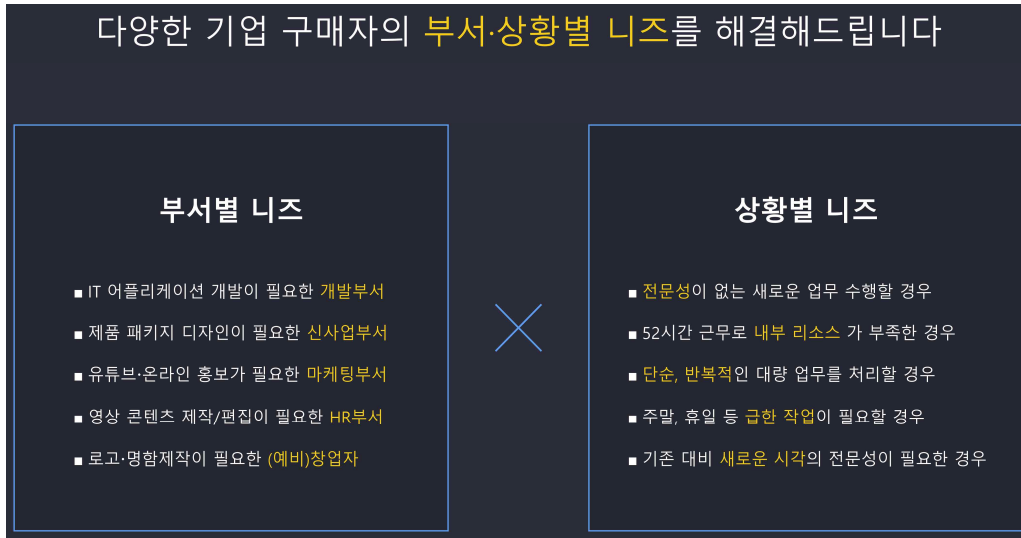
참여자\_F(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

크사에 구인하는 클라이언트들은 결과물의 기대치가 많이 낮아 보였어요. 마감 기한은 촉박하고 결과물 수준도 낮아서 제가 그 일을 하더라도 저에게 커리어로 남는 게 없는 수준의 일들이었어요. 크사로 일할 사람 구하는 클라이언트들은 결과물은 별로 신경 쓰지 않고 다만 싸고 빠르게 작업할 사람들만 찾는 거죠. 주변 디자이너 동료들도 크사 일은 다 그렇다고들 말했어요. 많이 일한다면 모르겠지만 거기서 일해서 큰 돈을 벌기는 어려워 보였어요. 포트폴리오로 남길만한 일도 없어 보였고요.

다른 참여자들 역시 플랫폼에서 중개되는 일거리가 ‘전문적이지 않은 일’이라는 인식을 가지고 있었다. C는 “팻시터 같은 심플한 업무의 플랫폼은 이용해 본 적이 있고 그런 차원의 업무라면 가능하겠지만 전문적 직업으로서 플랫폼 노동자로 가기는 원치 않”는다고 말하기도 했다. H 역시 “플랫폼 밖에서의 디자인 작업은 별개”라며 플랫폼은 경력도 적고 전문성도 낮은 초기 진입자들이 주로 활동하는 곳이라며 선을 긋기도 했다.

당연하게도 이들의 이야기는 플랫폼에서 일거리를 찾는 사람들의 전문성을 폄하하려는 의도에서 나온 것이 아니다. 이미 수만 명에 이르는 플랫폼 기반 노동자들과 그 외 노동자들을 전문성이라는 기준으로 구분할 수도 없는 일이다. 그럼에도 플랫폼 기업들이 ‘급한 작업’ 또는 단순·반복업무를 처리할 인력을 공급하는 수단으로 자사 서비스의 위상을 규정하고 있다는 점은 눈여겨볼 필요가 있다. 일례로 최근 대기업·중견기업과 정부·공공기관을 대상으로 아웃소싱을 관리해주는 서비스를 새로 시작한 크사는 ‘맞춤형 외주·아웃소싱’ 서비스 제공을 표방하면서 주52시간제 시행으로 충원이 어려운 전문인력의 동원, 주말·휴일 업무 등 급한 작업, 단순·반복업무를 처리할 ‘전문가’의 연결을 강조하고 있다(그림 1).

[그림 11] 기업·기관 대상 영업시 플랫폼 기업이 강조하는 프리랜서 업무 특성



출처: 3사 엔터프라이즈 사업소개서(2020.9.7.)

이 같은 서비스 전략은 노동법의 보호를 받는 기업 내부 노동자에게 요구할 수 없는 근무 시간대에 일을 시킬 수 있는 사람들을 공급하거나 주변적인 업무를 외부화하는 ‘노동자 털어내기’ 수단으로 플랫폼의 자기 위상을 확립하겠다는 시도로 보인다. IT업종에서는 이미 오랫동안 주변적인 업무로 여겨져 저평가되었던 여성집중직종이 그 대상이 될 가능성이 크다. 플랫폼 기업과 전문직 프리랜서가 공존하며 함께 성장하는 데 필요한 기반을 찾아보기 어려운 이 같은 전략에 대한 문제제기는 이제 막 플랫폼 시장이 확장되고 있는 지금 시점에서 매우 중요해 보인다. 이에 대해서는 뒤에서 자세히 다룰 것이다.

## 나. 디자인 및 기타 업종

### 1) 기존 중개 수단들을 대체하며 빠르게 확장

개인 프리랜서가 이미 전문디자인업체보다 더 큰 인력풀을 형성하고 있던 디자인 업종의 경우, IT서비스 업종과 달리 플랫폼을 통한 수요-공급의 중개가 빠르게 늘어나고 있다. 이용자 수가 많은 주요 플랫폼들은 일찍이 디자인 업무를 자신들이 중개하는 가장 핵심적인 서비스 영역으로 내세우고 있으며, 디자인 서비스만 특정하여 제공하는 플랫폼도 출시되어 있다. IT서비스업에서는 업체 대 업체 간 계약이 더 보편적인 형태라면, 디자인 업종에서는 디자인 활용이 필요한 업체가 전문디자인업체를 통하지 않고 개인 디자이너에게 업무를 맡겨주는 경우가 흔했던 만큼 플랫폼이 기존의 업체-개인 간 중개 수단을 대체하거나 보충하는 수단으로 자리를 잡아가고 있는 셈이다.

수요처 입장에서는 업체 대 업체 간 거래에 수반되는 높은 비용을 줄이면서 원하는 작업을

해줄 디자이너를 찾고 이들과 거래할 수 있는 보다 안정적이고 공식적인 수단을 확보할 수 있다는 점이 장점으로 작용한다고 할 수 있다. 분쟁이 생겼을 때 업체 간에 상호 부담을 줄이고 I의 표현대로 ‘한 대 쳐도 할 말 못 할 거 같은’ 개인을 상대함으로써 작업 관리에 편의를 도모할 수 있다는 점도 ‘이점’이라 할 것이다.

**참여자\_I(디자인, 브랜드, 시각, 이용경험있음)**

요새는 프리랜서도 많고 코로나 때문에 경기도 악화되고 실력자들이 프리랜서로 가는 경우도 많으니까 싸게, 기업 대 기업, B2B로 하면 힘드니까 그냥 회사 대 프리랜서로 계약해서 싸게 하는 경우가 되게 많죠. 요즘엔 그렇게 많이 돌아가요. ... 단기에 단가도 싸고 우리가 한 대 쳐도 애는 할 말 못 할 거 같다, 이런 걸(작업자들) 찾는 거죠. [문: 그게 프리랜서 인 것이군요] 그렇죠.

공급자인 디자이너 입장에서 보아도 플랫폼은 이전의 다른 중개 수단보다 몇 가지 장점이 있다. 참여자들의 이야기를 들어 보면 디자인 업종 자체가 다른 전문직에 비해 직업전문화를 위해 확립된 제도가 많지 않고 프리랜서의 지위와 소득이 워낙 불안정하다 보니, 상식을 벗어나는 다양한 일거리 중개 방식들이 존재해 왔던 것으로 보인다. K의 자매는 K와 마찬가지로 프리랜서 디자이너인데, 일명 “월 100짜리 외주”로 한 달에 100만 원의 수입을 고정적으로 보장되는 대신 언제 어디서 들어올지 알 수 없는 단순 작업들을 급행으로 처리하는 방식으로 일을 한 적이 있다고 한다. 적어도 이런 일거리 조달 방식보다 플랫폼은 예측 가능하게 자신이 원하는 일거리를 골라서 배치할 수 있는 더 나은 중개 수단인 셈이다.

**참여자\_K(웹디자인, 시각, 이용경험있음)**

저희 언니는 그런 외주를 했었어요. 월 100짜리 외주를 했었어요, 항상 월 100이 들어오는데 무슨 일이 들어올지를 모르는 거예요. 그래서 어느 날은 포스터가 되게 많이 들어오고 어느 날은 갑자기 페이지를 만들라고 하고 이거 사실 디자이너도 전문성이 있잖아요. 웹만 하는 사람이 있고, 모바일 하는 사람이 있고 오프라인이랑 당연히 다른 건데 어디서 넘어오는지 모르겠는데 다 들어오는 거예요. 온오프라인이 전부 다. 업체도 맨날 다르고, 정체를 모르겠는데 월 백이 꽂히니까 안정적이라는 느낌 때문에 했었어요. 딱 들어오면 당장 내일까지, 이런 경우 되게 많았어요. ... 그냥 당일에 주고 ‘이건 급하니까 오늘까지 안 되겠냐’ 그러면 안 된다고는 못하거든요. 그러면 이 100만원짜리 외주가 날아갈지도 모른다는 그런 불안감, 어쨌든 이게 작은 돈은 아니었으니까.

이런 극단적인 사례가 아니더라도 업체의 요구를 받아 작업을 하고 난 후 보수를 늦게 받거나 아예 받지 못했던 경험은 프리랜서 디자이너에게 너무나 흔한 일이기 때문에, 업체를 상대할 수 있는 대항력이 약한 개인들에게 보수 지급을 보증하는 플랫폼의 기능은 분명 이 시장에 진입하게 만드는 관촬은 유인 요소가 된다.

학원·과외 강사 업계에서도 플랫폼은 기존의 중개수단을 대체하거나 보조하는 수단으로 많이 활용되고 있는 듯하다. 무엇보다 높은 수수료로 교사들 사이에서 악명 높은 과외 중개업체에 비하면 플랫폼 이용료는 상대적으로 저렴한 편이며, 지인이나 온라인 커뮤니티 등을 통해

일거리를 구할 때 접하기 어려운 다양한 수요처를 발굴할 수 있기 때문이다. L은 그런 장점 때문에 플랫폼을 계속 이용할 생각이라고 한다.

참여자\_L(과외(글쓰기), 이용경험있음)

과외 중개업체들이 강사 확보를 위해서 되게 열심히 거든요. 근데 수수료가 너무 비싸요. 보통은 첫 달 과외비를 통째로 가져가거나 수수료로 30%를 가져가요. 수수료가 너무 비싸서 중개업체 통해서 일해본 적은 없어요.

[문: 앞으로도 계속 플랫폼을 사용하실 생각이 있나요?] 네. 비교적 간편하고 빠르게 일을 구할 수 있어요. 그래도 과외 중개업체보다야 낮고, 맘카페나 학생들 많은 카페에 올리면 실제로 일이 구해지기까지 시간이 꽤 걸려요. 플랫폼을 통하면 그래도 일이 빨리 구해져요. 제가 고등학생 입시를 하다 보니 지인을 통해 구하는 건 수요가 적어요.

## 2) 개인 고객 등 새로운 수요의 형성

플랫폼은 또한 디자인, 미디어, 교육 등과 관련하여 개인들 사이에서 새로운 상품·서비스 수요가 확대되는 경향과 맞물려 시장의 범위를 확대해 나가고 있다. 사진 보정, 이미지 작업 등 일상생활에 필요한 디자인 수요가 플랫폼 상품으로 개발되면서 업체가 아닌 개인 수요자들이 플랫폼 시장에 광범위하게 유입되는 것이다. 교육강의 업계에서도 이전과 다른 형태의 교육 수요, 예컨대 학원 등 집단교습보다 개인의 상황에 맞춤형 서비스 요구를 충족시키기에 플랫폼은 상당히 유용한 수단이다. M이 플랫폼을 통해 진행한 글쓰기 강좌는 그 대표적인 사례라고 할 수 있다. M은 플랫폼에서 매칭된 개인 수요자들에게 습작 과제를 주고 첨삭 지도를 해주는 교육을 했는데, 그중 몇 명은 소설가로 등단한 적이 있는 M의 글을 보고 ‘비슷한 톤의 글쓰기를 배우고 싶다’며 교육을 요청한 사례였다.

디자인 업계에서 경력 형성의 수단으로 흔히 사용되어 온 공모전 형식을 차용하여 새로운 수익 구조를 만들어낸 플랫폼의 사례도 이러한 맥락에서 볼 수 있다. 수요처의 요구에 따라 필요한 디자인 작업을 온라인 공모전의 형태로 모집하되, 어느 정도 범위 안에 선정되면 일정한 돈을 받을 수 있는 형태의 플랫폼은 기존 고용관계에 있으면서 부업을 찾거나 다양한 수입원을 결합하여 생계비를 마련하고 있는 ‘N잡러’들을 플랫폼 시장으로 끌어들이는 데 성공한 경우였다. 아래는 한동안 소소한 생활비 마련을 위해 공모전 플랫폼을 이용했던 E의 이야기이다.

참여자\_E(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

[문: (작품을) 내기만 하면 무조건 5만원 줘요?] 그것도 그렇지가 않더라고요. 처음에 내기만 하면 되는 건 줄 알았는데 일정 수준의 픽을 하는 것 같았어요. 어떨 때는 한 푼도 못 건질 때가 있고 어떨 때는 1차는 통과해서 15만 원 받을 때가 있고 15만 원이면 큰돈이잖아요. 그걸로 살림살이 하나 장만하고, 이케아 갔다 오고 그랬었어요. ... 그때 제가 다니던 회사를 그만두고 에어비앤비 호스트를 하려던 시기랑 막 겹쳐있었거든요, 준비하는 시기랑. 그때 월급으로는 에어비앤비 가구를 갖추기가 너무 힘들

어서 공모전같은 거 알바 조금씩 내면서 조금씩 모인 돈으로 가구 하나씩 사고 이랬거든요.

### III. 여성의 노동 경험을 통해 본 플랫폼의 문제점

#### 1. 플랫폼 진입 과정과 기대

##### 가. 플랫폼 노동의 배치 방식

이 절에서는 플랫폼을 이용한 적이 있는 참여자들이 어떤 동기로 진입하게 되었는지 구체적으로 살펴보기에 앞서, 이들이 자신의 경제활동과 경력개발, 직업생활을 꾸려 나가는 과정에서 플랫폼 노동을 어떻게 배치하였는지 살펴보고자 한다. 몇 가지 유형으로 나누어 볼 수 있는 이들의 배치 형태는 오늘날 변화하는 기술 및 사회·경제적 환경 속에서 일하는 여성들이 무엇을 삶의 지향점으로 삼고 어떻게 생계와 일상을 조직해 나가고 있는지 들여다볼 수 있는 하나의 틀을 제공해 준다.

첫 번째 유형은 기존의 고용관계를 유지하면서 플랫폼을 통해 구한 일거리로 소득을 벌충하는 형태다. 여기에 해당하는 참여자는 H, K, M이며, 현재 전업 프리랜서인 F, G, I도 한때는 직장에 다니면서 플랫폼을 통해 '부업'을 한 적이 있다. 부업을 모색하게 된 이유로 참여자들은 기존 직장에서의 낮은 임금을 공통적으로 언급했다.

##### 참여자\_H(IT, 웹디자인, 이용경험있음)

모 회사 내 디자이너로 일하고 인스타그램 피드를 관리하게 됐어요. 그 일을 하면서 사진 보정 작업도 조금씩 다루게 되었는데, 회사 월급만으로는 별이가 별로 좋지 않고 서울에 올라온 지 얼마 안 된 때라 소소하게 부업으로 해보면 좋지 않을까 하고 사진 보정 작업을 플랫폼 통해 시작하게 됐죠. 말도 안 되는 경우가 정말 많았어요. 웨딩 촬영 수준의 작업을 원하면서 단가는 장당 100원 이런 수준이었어요.

##### 참여자\_K(웹디자인, 시각, 이용경험있음)

[문: 일을 시작하시면서 투잡은 계속 해오셨던 거예요?] 맞아요. [문: 투잡을 어떻게 왜 하게 되셨는지] 이전 회사는 पै가 너무 적었어요. 그래서 하고 싶다고 생각을 했는데 아는 사람한테 하나둘씩 받다 보니까 용기가 생겼던 것 같아요. 처음에는 ㅋ 사도 있고 알기는 아는데 내가 할 수 있을까 이런 약간 두려움, 자신감도 없고 그랬는데 지인들이랑 좀 하다보니까 괜찮겠는 거예요. 사실 주말알바도 알아봤거든요, 너무 힘들었을 때. 그런데 이거 하면 주말알바보다 조금 더 받겠다, 그런 생각이 들어서 하게 됐죠.

L은 학원 강사로 버는 수입이 들쭉날쭉해서 소득이 많이 줄어든 시기에 부족분을 메우거나 이직할 때 수입이 비는 몇 개월 동안 플랫폼을 통해 과외 일자리나 교재 제작 아르바이트를 구해 일한 적이 있다. 비교적 빨리 일감을 구해서 바로 수입을 올릴 수 있는 플랫폼 노동은

이와 같이 소득이 적거나 일정치 않은 이들에게 적절히 활용될 수 있었다.

**참여자\_L(과외(글쓰기), 이용경험있음)**

학원 일이 업무 시간은 엄청 긴데 학생 수에 따른 급여의 차이가 심했어요. 잘 벌 때는 그래도 거의 400만원 가까이 급여가 나오지만 못 벌 땐 심하면 200만원도 나와요. 그러다 보니 뭐라도 고정적인 부수입으로 주수입을 보충하고 싶어서 시작했어요.

보통 학원 이직할 때 (플랫폼 일을) 3~6개월 정도씩 했어요. 이것저것 합치면 (플랫폼 일을 한 기간이) 아마 1년 정도 될 거예요. ... 이직하면서 뜨는 기간은 플랫폼 일을 많이 하고, 이직 하고 나면 플랫폼 일을 많이 줄이면서 병행하는 식으로 많이 했죠.

두 번째는 주업과 부업의 구분이 모호한 상태로 종류가 다른 여러 개의 일거리를 동시에 수행하는 이른바 'N잡러'에 가장 가까운 유형이다. E는 지금까지 유치원 교사, 웹디자이너와 퍼블리싱 개발자, 대학 강사 등 다양한 직업을 거쳐 왔고, IT업체, 비영리단체 등 여러 기관에 고용된 적도 있으며, 플랫폼과 공유경제 수단까지 활용하여 여러 개의 채널로 수입을 확보하며 살아왔다.

**참여자\_E(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험있음)**

(비영리단체는) 일단 급여가 너무 적은 것도 있었고 적은 것에 비해 업무강도가 너무 세고 ... 그래도 일을 하면서 즐겁기는 하지만 제 삶의 질은 좀 떨어지더라고요. 그리고 돈이 안 되니까 그 무렵에 ㅋ사라는 사이트를 알게 돼서. 2014년에서 2015년 정도? 그 무렵에 알게 돼서 거기서 이제 처음에는 피피티 프리젠테이션 하는 것, 디자인 잡아주는 알바를 했었어요. 이거(비영리단체 일)랑 병행을 하다가 ㅋ사에서 들어오는 일들이 조금 안정적인 것 같다, 요거랑 별이가 거의 비슷해지는 것 같다, 하는 시점에 (단체를) 그만뒀죠. 재택도 하고 싶었고 그 무렵에 돈도 너무 적고 재택이 하고 싶고 그래서 에어비앤비를 하면서 이거를 같이 했어요.

그러면서 한때 플랫폼 노동과 에어비앤비, 대학 강사로 버는 수입이 각각 30%씩으로 맞추진 적도 있다고 한다. 이렇게 많은 종류의 직업과 일거리를 조직하고 넘나드는 E와 같은 사례를 흔히 찾아보기 어려울 수는 있지만, 이는 오늘날 사람들이 일을 해서 돈을 버는 방식이 얼마나 다변화되었는지 한눈에 보여주는 사례라고 할 수 있다.

세 번째는 가까운 미래에 본인이 가진 꿈을 이루는 데 필요한 시간과 에너지를 확보하고 꿈꾸는 직업으로는 충족하기 어려운 생계 수단으로서 플랫폼 노동을 하는 유형이다. 영화 일을 하고자 하는 D, 미술작가가 되고자 하는 J가 여기에 해당된다. IT업체에서 정규직 개발자로 일했던 D는 회사생활을 계속하면 개인 시간을 적절히 활용하기는 쉽지 않다고 생각하여, 다니던 직장을 그만두고 개발 일을 아르바이트로 하면서 영화 일을 도모하고 있다. J는 대학에서 순수미술을 전공하며 작가가 되는데 필요한 경제적 기반을 만들기 위해 하루 10시간 정도를 일하며 보내고, 나머지 3~4시간은 작품활동에 할애하고 있었다. J는 현재 하는 일을 작가로서의 일과 별개의 생업 수단으로 확립하고자 하는 의지가 강했는데, 그 이유는 돈에 의해 자신이 추구하는 가치를 희생하지 않아도 되는 예술가의 이상을 실현하기 위해서라고 말한다.



이 둘은 과거 직업의 개념 안에 통합되어 있던 생계별리와 자아실현이 분리되어 가는 오늘날의 경향을 보여주며, 플랫폼 노동이 이러한 직업전망을 추구하는 이들에게 고용관계에 비해 비교적 자유로운 생계 수단이 될 수 있음을 시사한다.

**참여자\_J(웹디자인, 시각, 이용경험있음)**

제가 (미술)작업을 하면서 또 이렇게 일을 하는 이유가 사실 현실적인 방안이기도 했는데 미술작업을 하면서 제가 떳떳해질 수 있으려면 제 스스로 뭔가가 있어야 하겠더라고요. [문: 조금 더 자세히 설명해줄 수 있을까요? 그 떳떳해진다는 것이 뭔지 궁금해서요. 재정적인 독립을 말씀하시는 건가요?] 네 맞아요. 재정적인 독립이 제일 중요한 이유였고 그다음에 작업을 하면서 사실 돈이랑 엮이게 되는 일이 되게 많아요. 그런 것도 제가 생각한 이상적인 목표는 아닌데 돈이랑 엮이게 되면 그렇지 않은 경우도 되게 많잖아요. 그래서 저의 그런 이상을 향해 가기 위해서 제 스스로 돈도 벌 수 있어야 하고, 할 수 있는 게 몇 개 있다고 생각을 해서 계속 병행을 하고 있어요.

마지막 네 번째 유형은 전업 프리랜서로 일하면서 플랫폼을 일거리 확보의 수단으로 활용하는 유형이다. 그러나 이 유형의 참여자들은 유연하게 일거리를 배치하면서 그야말로 ‘프리랜서답게’ 일하고 있는 경우와 다른 수단이 없어서 플랫폼에 의존하여 어렵게 일을 이어가고 있는 경우로 나뉘어진다. 전자의 사례는 어느 정도 업체에서 경력을 축적한 상태로 프리랜서 시장에 진입한 G와 F인데, F는 현재는 플랫폼 일을 전혀 하고 있지 않으며 G도 코로나 시기에 급하게 일이 필요해서 플랫폼을 통해 일거리를 알아보았다고 한다. 이들은 그동안 쌓아 온 자원을 토대로 얼마든지 플랫폼 밖에서 일을 찾을 수 있는 경력자들이다. 반면 그만큼 경력 기간이 길지 않은 I, N은 후자에 속한다. 이들의 경험은 프리랜서 중에서도 학력, 경력, 인맥 등 자원이 부족한 이들이 플랫폼에 더 많이 의존하게 되면서, 그로 인해 일을 더 많이 할수록 수익률은 낮아지는 악순환의 메커니즘이 어떻게 시작되는지 드러난다.

**나. 플랫폼 노동에 대한 기대**

**1) 일거리를 쉽게, 빠르게 구할 수 있는 수단**

일을 쉽게, 빨리 구할 수 있다는 점은 참여자들이 플랫폼에 진입하게 된 이유를 설명할 때 가장 중요한 요소로 꼽힌다(K, E, L, N, G 등). 등록을 하면 바로 연결이 되고 급할 때 빠르게 일을 구할 수 있다는 것이 플랫폼의 큰 장점이라 할 수 있다. 특히 주로 지인을 통해 일거리를 구하던 사람들에게 플랫폼은 한정된 네트워크 안에서 주어지는 일거리의 폭을 넓히는데 유용하다. ‘구멍이를 여러 개 파놓는 것’이라는 K의 표현은 이러한 동기에서 플랫폼에 진입하는 이들의 심정을 잘 보여준다.

**참여자\_K(웹디자인, 시각, 이용경험있음)**

플랫폼을 제가 열심히 파놓으면 구멍이를 여러 개 파놓으면 어디서든 물이 터지는 그런 느낌인데 인맥은 제가 항상 다니는 회사, 집, 회사, 집 사이에서 어떤 인맥이 저한테 그 우물을 줄지 모르잖아요. 이건 너무 불확실하고 ㅋ사나 ㅅ사나 이런 걸 이용해

서 제가 진짜 하고 싶으면 시간을 이용해서 하면 나를 PR할 수 있는 창구가 열리는 거잖아요.

참여자들의 이야기를 더 들여다보면 일거리를 ‘쉽게’ 구할 수 있다는 말은 기존의 고용관계로 진입하는 과정에서 이들이 겪어 온 긴장과 피로를 어느 정도 내려놓을 수 있다는 뜻으로도 이해된다. 구직자라는 취약한 위치로 인해 위축되기 일쑤인 일련의 구직활동을 하지 않고, 좀더 가벼운 마음으로 수요자의 선택을 기다릴 수 있다는 것이다. ‘내가 좌판을 열어두는 개념’이라고 플랫폼 진입 과정을 설명하는 E의 이야기는 이러한 의미를 잘 전달해준다.

참여자\_E(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

거기(플랫폼)는 좌판을 제가 열어두는 개념이잖아요. 그러면 고객이 저의 퍼포먼스를 보고 결제를 하는 방식이니까 그냥 저랑 결이 맞는 클라이언트가 와서 결제를 해서 가져가는 그런 거니까, 이력서 내고 그런 거랑 기분이 좀 다른 것 같아요. 웬지 이력서를 내고 하는 과정에서는 약간 ‘날 뽑아줘, 날 써’ 이러니까 안달이 나는 것 같긴 한데 여기(플랫폼)는 눈에 보이지 않으니까 ‘가져갈테면 가져가든지’, 이런 마음이었다가 또 돈이 너무 적으니까 한 건이라도 들어왔으면 좋겠는데 이런 마음이 있었던 것 같아요.

다른 한편으로 참여자들은 본인이 ‘할 만한 일’을 편하게 고를 수 있다는 점도 장점으로 꼽았다. “한 분야에 대해 집약적으로 일이 올라오니” 자신이 할 만한 일을 선택하기 좋다는 것이다(G). 못할 거 같은 일이면 안 하면 되고, 어느 정도 자율성을 갖고 일을 선택할 수 있으며(M), 아래 L의 이야기처럼 자신이 강점을 갖는 세부 분야를 위주로 수요자를 찾고 어느 정도 수요자의 프로필을 보고 일을 할지 말지 선택할 수 있다는 것도 이런 이유에 해당한다.

참여자\_L(과외(글쓰기), 이용경험있음)

[문: 견적서를 보내는 방식 말인데, 혹시 전문가도 이용자의 분류를 선택할 수 있나요?] 네. 선택할 수 있어요. 그리고 성별, 원하는 수업, 얼마 정도의 수업료를 원하는지 이런 내용의 프로필도 보여요. [문: 혹시 이용자를 고르는 기준이 있나요? 있다면 어떤 점을 주로 고려하시나요?] 있죠. 제가 플랫폼 통해서 문예창작과나 영화과 진학, 극작가 등을 하려는 학생들의 실기시험 대비 수업을 많이 해요. 그런 학생들을 제일 먼저 받아요.

## 2) 안전한 거래에 대한 기대 - ‘돈은 확실히 받는다’

다음으로 많은 참여자들이 언급한 플랫폼에 대한 기대는 일을 해주고 “돈을 떼이는 일”은 없다는 것이다. G는 플랫폼을 통해 구하는 일이 정말 “복불복”이지만 “월급이 정확한 것”은 장점이라고 말하기도 했다. 프리랜서로 일했던 참여자 중에는 일을 하고 보수를 받지 못했던 경험을 안 해본 사람이 거의 없었다. D는 일정한 수수료를 지불하더라도 거래의 안전성을 담보해 주는 플랫폼의 결제 서비스를 이용하는 게 속수무책으로 돈을 못 받게 되는 것보다 낫다고 판단하여 플랫폼 이용을 결정했다고 한다.

참여자\_D(IT, 개발(백엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

장점은 일반 프리랜서로 일할 때 많이 겪은 돈 떼이는 일이 없다는 거예요. 제가 플랫폼으로 일을 구한 이유이기도 해요. 혼자 일할 땐 아무리 계약서를 써도 개인 간의 거래이다보니 돈 떼이는 일이 잦았고, 돈이 없으니 고소를 할 수도 없었어요. 그렇게 되니 수수료를 좀 떼이더라도 안전하게 표사로 해보자 하고 도전했죠. 에스프로라는 결제 방식을 선택하면 프로젝트 시작 시에 선금으로 50%를 클라이언트 회사에서 표사로 넣고 프로젝트 절반 달성 시 선금을 제가 가져가요. 그 때 나머지 자금을 클라이언트가 표사로 넣어요. 그리고 일이 끝나면 제가 표사에게 잔금을 받는 구조라 좀 안심이 되죠.

K도 지인의 소개로 기획서도 불명료하고 계약서도 작성하지 않은 채 일을 했다가 6개월 넘게 일을 마무리하지 못하고 있는 지인의 사례를 보며, 플랫폼에서는 적어도 이런 일이 발생하지는 않을 것이라고 기대했다. 수요자와 갈등이 생겼을 때 중재나 보호를 받을 최소한의 장치가 필요하다는 것이다.

참여자\_K(웹디자인, 시각, 이용경험있음)

저는 그래도 플랫폼이 있어야겠다고 생각했던 게 제 친구는 2월에 했던 프로젝트를 아직까지 하고 있어요. 돈도 아직 못 받고 그런데 제가 보기에 50장짜리 PPT였는데 수정이 지금까지 있어서 개도 너무 지치고 6개월 동안, 기획서도 없었던 거예요. 그런데 계약서도 정확히 쓰지도 않았고 지인이라서 칼같이 끊기도 힘들어서 아직까지 하고 있는데 그것도 지인도 소속된 회사가 ○○호텔이라고 되게 큰 회사잖아요. 그래서 이게 만약에 그래도 보호받는 플랫폼이 있었으면 이 정도까지 안하지 않았을까. 어디다 신고라도 하지.

약간 다른 측면에서 J는 플랫폼을 이용하면 업무 외에 결제 과정까지 일일이 챙겨야 하는 수고를 어느 정도 덜 수 있다는 것을 장점으로 꼽았다. 프리랜서로 일하면 업무도 하면서 돈까지 달라고 연락을 하는 게 적지 않은 스트레스를 주는데, 플랫폼을 이용하면 작업 시작과 동시에 선결제가 이루어져 수요자에게 결제 방식을 안내하고 입금을 챙기는 절차를 위임할 수 있다. 아울러 결제 시스템 덕분에 작업에 대한 추가 비용 결제가 필요한 사정이 발생했을 때에도 비교적 편리하게 요청할 수 있게 되었다고 한다.

### 3) 지인간 거래에서 발생하는 부담 덜기

지인 소개는 프리랜서들이 비교적 안전한 일거리를 확보할 수 있는 대표적인 수단이지만, 역으로 친분 관계에 있기 때문에 일한 만큼 충분한 보상을 받지 못하거나, 무리한 요청을 해도 거절할 수 없다는 단점 또한 크다. D는 지인들이 자신의 노동을 ‘도움 정도’로 생각하며 정당한 대가를 지불하지 않았던 경험을 말하며 플랫폼은 그런 부분에서는 ‘깔끔하다’고 평가했다.

참여자\_D(IT, 개발(백엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

지인들의 소개로 일을 받기도 하다 보니 프리랜서로도 일을 할 수 있겠다 생각이 들

었어요. 잡코리아 같은 구직사이트에도 프리랜서 일을 구하는 프로젝트들이 간혹 올라오더라고요. 그런 일도 해 보고 그러다가 돈을 떼이는 경험도 해 봤어요. 특히 지인들도 '이건 우리에게 어렵지만 너는 간단한 일이잖아. 조금만 도와줘' 하는 식으로 저의 노동을 도움 정도로 생각하지 대가를 줘야 하는 노동으로 여기지 않았어요. 적어도 표사는 그런 부분은 깔끔하니까요.

M도 '관계로 묶여 있는' 사람, 특히 주로 일했던 비영리단체 활동가들이 부탁한 번역 일을 해줄 때 작업 기한도 촉박하게 주고 보수에 대해서도 분명히 말하지 않아 곤란했던 경험과 비교하며 플랫폼을 통해 일거리를 구하는 게 장점이 있다고 말했다.

참여자\_M(과외(글쓰기), 번역, 이용경험있음)

(플랫폼에서) 번역도 (의뢰를) 받았을 때, 관계로 묶여있는 게 아니니까, 그 전에 시민사회단체에서 받았던 원고 번역같은 것은 관계로 묶여있기 때문에 얼마를 주겠다고 명백하게 이야기를 하지 않고 시작한다거나 아니면 빨리 달라고 독촉한다든가 주먹구구식으로 번역이 된다는가 이런 것들에 대해 엮어있는 관계들이 있어 좀 애매했었는데 그게 아니라 읽어보고 못할 것 같으면 그냥 치우면 되고 그 외에도 내가 오는 일들을 선택할 수 있잖아요. 무조건 다 받는 게 아니라 그런 자율성이 좋았던 것 같아요.

#### 4) 새로운 일을 경험해 볼 수 있는 경로

마지막으로 참여자 중 일부는 새로운 일을 접해볼 수 있는 경로로 플랫폼이 유용하다는 이야기도 했다(D, E). 회사에 소속되어 일하다 보면 여러 가지 경험을 해보지 못하고 질릴 수 있는데, 그럴 때 플랫폼을 이용하면 업무 감각도 키우고 경력 경로를 만들어나가는 데도 도움이 될 수 있다는 이유다.

참여자\_E(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

저 같은 경우는 ... 업무감각을 조금 다른 걸 키워보는 데도 조금 도움이 되는 것도 있어요. '아 이런 일도 내가 해볼 수 있네.' 이런 거. 그리고 회사에서 소속이 돼서 일을 하면 거기에 맞춰놓은 디자인 가이드 시스템에 따라서 일을 해야 하니까 했던 거에 변주 정도로 해서 본인도 좀 업무가 질릴 때가 와요. 그렇게 되면 사장이 된다는 걸 본인이 느끼는 순간이 있거든요. ... 물론 이걸 한다고 해서 얼마나 계발이 되냐고 생각할 수 있겠지만 저는 플랫폼을 이용할 때 이런 업무도 좀 경험을 해보고 싶고 내 스스로 커리어패스를 만들어 나갈 때 이런 프로젝트에 참여를 했었다는 걸 좀 공식적으로 넣고 싶기도 하고.

이상에서 살펴본 플랫폼 이용에 대한 참여자들의 기대는 실제 노동 과정에서 어떻게 실현되거나 또는 좌절되었을까. 다음 절에 이어서 살펴보겠다.

## 2. 플랫폼 노동 실태와 문제점

### 가. 불공정한 중개·계약 과정과 플랫폼의 책임 회피

## 1) 정보 비대칭 상황에서 이루어지는 중개, 생략되는 계약 과정

참여자들이 주로 이용한 플랫폼에서 수요자와 공급자 간에 중개가 이루어지는 방식은 크게 두 가지로 나누어진다. 첫 번째 방식은 수요자가 먼저 자신의 원하는 서비스 내용을 제출하고 이를 본 공급자가 서비스 제공 계획과 비용을 담은 견적서를 보내 그중 수요자가 적절한 공급자를 선택하는 방식이다. 두 번째 방식은 공급자가 프로필 등을 통해 자신이 제공하는 서비스 내용을 게시해 두면 이를 보고 수요자가 자신이 원하는 서비스 내용에 대한 견적을 요구하는 방식이다. 플랫폼에 따라 두 가지 방식을 모두 이용 가능하게 한 곳도 있고 한 가지 방식만 가능하게 한 곳도 있고, 둘 중 한 가지 방식을 보다 주력으로 제공하는 곳도 있다.

그러나 중개가 이루어질 때 공급자는 수요자에 비해 상대적으로 부족한 정보를 가진 상태에서 결정을 해야 하는 경우가 많다고 참여자들은 말한다. 특히 개인과의 거래가 아니라 업체와의 거래를 중개할 때에는 하는 일, 기간, 보수 외에 업체에 대한 정보를 플랫폼에서 제대로 알려주는 경우가 많지 않다고 한다. 많이 활용되는 구인구직 포털에 비하면 제공하는 업체 정보의 양에 상당한 차이가 있다는 것이다. 그로 인해 원하는 일을 자유롭게 고를 수 있다고 하지만 그 선택은 제한된 범위 내에서, 여전히 많은 불확실성을 동반한 상태에서 이루어질 수밖에 없다.

### 참여자\_K(웹디자인, 시각, 이용경험있음)

업체인데 어떤 업체인지는 알려주는 데도 있고 안 알려주는 데도 있고 되게 한정된 정보가 와요. 급여는 얼마고 기간은 얼마고 페이지 하나로 이런 거 세줄 오고, 할 거예요, 말 거예요. 하면 그때 오픈해주겠다, 하는 곳도 있었고 두 번째 온 때는 사이트 링크를 주면서 이거 전체 개편할 거고 500만원이고 3주해야하고 가능한지 물어보고. 되게 정보를 딱딱 준 다음에 ‘할 거예요, 말 거예요’ 물어보더라고요.

대부분의 참여자들은 플랫폼 이용을 선택할 때 계약의 공식화와 그에 따른 보호를 기대하였지만, 실제로 매칭 과정에서 계약서를 정식으로 작성했다는 사례는 업체 간 거래가 주로 이루어지는 일부 플랫폼을 제외하면 찾아볼 수 없었다. 플랫폼 바깥에서 이루어지는 업체 대 개인 간 거래에서도 계약서를 작성하는 관행이 뿌리내리지 못한 상태에서 ‘을’의 입장인 프리랜서들, 특히 경력이 오래되지 않은 사회 초년생들은 계약서 작성을 요구하기 어렵다.<sup>11)</sup> 플랫폼이라고 해도 상황은 크게 다르지 않다. 몇몇 IT아웃소싱 전문 플랫폼은 계약서 작성을 권고하고 일정한 가이드나 양식을 제공하며 계약이 체결되면 그 내용을 통보받기는 하지만 그렇다고 공급자의 입장을 고려하여 계약 과정에 개입하거나 관여하지는 않는다고 한다. 몇 차례 이 플랫폼을 이용해 본 적이 있는 D는 계약 체결은 결국 ‘그냥 개인이 알아서 하는’ 과정이라고 말했다. 계약 과정에 플랫폼이 어느 정도 개입을 하더라도 그 내용은 “돈을 입금하는” 수요처의 이해에 더 가깝다는 게 D의 생각이다. 수요자에게 확인해야 할 사항을 자꾸 본인에게 물

11) 유재홍 외(2019)의 조사에 따르면 SW프리랜서 개발자 중 계약서를 항상 작성한다고 응답한 비율은 전체 응답자의 55.7%에 불과했다. 필요에 따라 작성하거나(39.5%) 아예 작성을 하지 않는다는 응답도 4.8%로 적지 않았으며, 특히 프리랜서 경력 1년 미만인 경우 미작성 비율이 15.9%로 매우 높았다.

어보기도 하고, 하자보수 기간을 지나치게 길게 설정한 계약 내용을 고집하기도 했다는 것이다.

참여자\_D(IT, 개발(백엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

(플랫폼이 제공하는 기본) 계약서상에 모든 프로젝트가 대부분 하자보수 기간이 60일로 잡혀 있어요. 작업 기간에 따라 조금씩 달라지긴 하지만요. 이미 클라이언트가 좋다고 오케이 해서 다 끝난 작업인데 하자보수 기간까지 있으니 너무 부담돼요. [문: 무엇을 기준으로 하자보수 기간이 정해지는지 명확하지 않은 거네요?] 네. 심지어 제가 프로젝트 제안서에 하자보수 기간을 15일이라고 써놔도 계약서상에는 그 부분은 빠진 대로 무조건 60일 혹은 90일로 와요.

이 정도의 절차도 제공하지 않는 플랫폼에서, 특히 개인과 개인 간에 거래가 이루어질 때 계약서가 없으면 계약 당사자 간에 주고받기로 한 업무의 범위와 시간, 보수 지급 방식 등을 애매한 상태로 계속 남겨두게 되어 문제를 야기할 수 있다. L의 이야기는 특히 과외 등 교육, 돌봄서비스를 제공할 때 그런 문제가 더욱 두드러질 수 있음을 보여준다.

참여자\_L(과외(글쓰기), 이용경험있음)

제가 알기로는 주변에 아이 돌봄이나 숙제 봐 주기 등등의 일을 플랫폼 통해 하시는 분들이 있어요. 그런데 이게 업체와 개인 간의 거래가 되면 플랫폼을 통해 일을 시작 하더라도 계약서를 쓰고, 업체도 비용처리에 필요하니까 서류를 작성하잖아요. 그런데 개인과 개인 간의 거래가 되면 그때부터는 애매해져요. 요즘 몇 시간 정도 초등학교 숙제도 봐주고, 책도 읽고, 학교 공부도 봐주고 이런 식으로 하루 몇 시간 가정교사 같은 일을 많이들 하시는데 이런 경우는 딱히 서류도 없고, 페이도 이용자 측에서 계좌이체 하면서 정해진 이체 날짜가 안 지켜지고 이런 경우를 많이 봤어요.

이런 경우 당사자들 간에 분쟁이 발생했을 때 문제가 더욱 증폭될 수밖에 없는데, 그럼에도 플랫폼 측에서는 제공자에 대한 보호는커녕 개입 자체를 하지 않는 경우가 많다. 참여자들이 플랫폼 업체에 대해 불만을 표출하는 대표적인 사안이다.

## 2) 방치된 계약 관리, 부실한 분쟁 조정 절차

‘중개만 할 뿐 책임은 지지 않는다’ - 참여자들은 이것이 플랫폼 업체가 여러 경로를 통해 전달하고 있는 기본 입장이라고 말한다. 수요자와의 사이에서 안전한 거래를 보장받고 적어도 업무 외적인 절차들을 직접 관리해야 하는 수고를 덜고자 했던 참여자들의 기대는 거래 관계에서 아주 작은 문제라도 발생하게 되면 충족되지 못했다. 그래서 높은 수수료를 챙기는 데 비해 플랫폼이 “너무 하는 일이 없다”는 게 참여자들의 공통된 불만이다. D는 공유된 계약 일정을 확인하고 점검하는 절차가 한 번도 진행된 적이 없으며, 상대 업체의 사정으로 작업이 늦어졌을 때도 돈을 받아야 하는 본인이 알아서 일정을 챙길 수밖에 없었다고 한다.

참여자\_D(IT, 개발(백엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

가져가는 수수료 대비 표사가 하는 일이 너무 없지 않나 해요. ... 당장 지금도 5월

23일이 마감이고 그 날 대금이 저에게 지급되는 것이 맞잖아요. 그럼 조사에서 수수료를 가져갈 테니 저에게건 클라이언트에게건 프로젝트가 잘 끝났는지 확인을 해야 하는데 그런 확인 절차가 지금까지 한번도 없었어요. 일의 중간 진행 점검이나 검토 이런 게 없어요. 오직 중개만 해줘요.

일이 중간에 하염없이 늦어지는 경우들이 있어요. 도중에 다른 작업자 분이 만들어주실 소스가 늦어질 것 같다 하면 전 기약없이 기다리게 되는 거죠. 이런 경우에 어떤 클라이언트는 그런 부분을 고려해서 페이를 더 주지만 어떤 클라이언트는 제가 하는 일 없이 기다리기만 한다고 돈을 안 줄 수도 있는 거죠. 이런 이유로 몇 달 늦어진 적이 있는데 그 때도 별 연락이 없었어요. ... 가장 최근에 일한 프로젝트는 중간에 50%, 끝나고 50% 받기로 했죠. 그런데 이번에도 양쪽 다 아무 말 없이 돈이 들어오지 않아서 클라이언트에게 계속 연락 했고, 일주일 정도 걸려서 돈을 받았죠.

더 문제적인 상황은 수요자가 일방적으로 계약을 파기하는 등 심각한 수준의 분쟁이 발생했을 때다. 이런 일을 겪은 적이 있는 참여자들은 ‘받을 수 있는 도움이 별로 없을 것 같아서’ 지레 포기하고 일방적으로 손해를 감수한 적도 있고, 플랫폼 측에 적극적인 중재와 개입을 요청했지만 도움을 받지 못하기도 했다. I는 3사를 통해 만난 수요자가 어느 정도 작업이 진척된 상태에서 결과물이 마음에 들지 않는다는 이유로 중단한 적이 있었는데 진행된 작업에 대한 보상은 자신이 수요자에게 요구를 해서 받았고, 3사에 연락했지만 “어떻게 해줄 수 있는 것이 없다”는 답변을 받았다고 한다. 이런 일을 겪으며 I는 플랫폼이 자신을 “수수료를 받기 위한 도구로 쓰는 것 같다”는 생각이 들었다고 말했다.

#### 참여자\_I(디자인, 브랜드, 시각, 이용경험있음)

(고객센터는) 진짜 전화도 너무 안 받고 (메일) 답장이 오긴 했는데 그게 뭐, 자기네들이 어떻게 해줄 수 있는 것이 없다, 크게 해줄 수 있는 것들이 없다, 이런 식으로. 그래서 난 대체 왜, 여기(3사)를 왜 써야 될까, 자기네들이 판을 크게 벌려놓고 정작 여기서 노동력 제공하고 결과물 제공하는 사람들은 크게 보호도 안 해주고 그냥 수수료를 받기 위해 도구로 쓰는 것 같다는 생각이 많이 들었어요.

특히 디자인 작업은 작업물에 대해 수요자와 디자이너가 아무리 소통을 해도 양측 모두 만족스러운 결과를 얻지 못할 여지가 크다는 점에서 다른 상품이나 서비스의 제작 과정과는 차이가 있다. 애초 기획안에 대한 전달이 불분명하다거나 작업 결과가 의뢰자의 취향에 맞지 않는 경우도 발생하고, 작업 범위에 대한 명확한 기준이 없는 상태에서 무리한 수정요구를 하는 경우도 비일비재하다. G도 계약서를 작성한 상태에서 수요자가 일주일 이상 작업한 시안이 마음에 안 든다며 계약을 파기한 일을 겪었는데, 플랫폼 쪽에 항의를 했으나 자신들은 책임이 없다, 운이 나쁘다고 생각하라는 식의 답변을 들었다고 한다.

#### 참여자\_G(IT, 웹디자이너, 이용경험있음)

뭘 대처하고 할 것도 없이 그냥 디자인 시안이 마음에 안 든다 그러니까 빨리 다른 업체 구했죠. [문: 계약서를 작성하셨다고 하셨죠? 그런데 그 계약서가 아무 효과가 없었어요?] 효과가 없더라고요. [문: 그러면 그 사이의 플랫폼은 뭔가 개입하거나 이런 게 없나요?] 없었어요. 제가 이의를 제기하기는 했거든요, 업체(플랫폼)에다가 제

기했죠. 왜냐하면 그쪽을 통해서 알게 된 업체니까 그런데 운이 나빴다고 생각하라고 이런 식으로 이야기를 하는 거예요. 자기는 책임없다는 식으로. 근데 저는 이미 다른 소송을 하고 있었기 때문에 그것까지 할 여력은 또 없었던 거예요. 빨리 다른 데로 알아보자 해서 다른 데로 갔죠.

L은 똑같이 프리랜서로 일할 때에도 계약서 작성이 관행화된 학원 등의 업체에서는 그나마 입금이 늦어질 경우 분쟁을 할 수 있는 근거라도 있는데, 플랫폼을 통해 만난 개인과의 거래에서는 잘못을 따지기조차 어려워 수입이 훨씬 불안정하다고 말한다.

참여자\_L(과외(글쓰기), 이용경험있음)

어쨌든 학원은 계약서가 있으니까 페이가 늦게 나오거나 안 나오면 내가 분쟁 할 수 있는 여지가 있는데, 플랫폼을 통해서 일하면 돈을 못 받아도 분쟁할 수 있는 여지가 없어서 힘들어요. 수업료를 계속 밀리다가 결국 안 주시는 분들이 간간이 늘 있어서 오히려 훨씬 불안정해요.

그렇다면 플랫폼은 정말로 수요자와 제공자를 중개만 할 뿐, 이들 사이에 계약을 성사시키고 이후의 과업을 수행하는 과정에 어떠한 개입도 하지 않는 것인가. 수요자와 제공자가 정말 ‘공정하게’ 협상할 수 있는 테이블을 만들어주고 있는 것인가.

## 나. 수요자 평가 기제를 통한 간접적 관리·통제

참여자들의 생각은 달랐다. 플랫폼은 수요자에게 훨씬 더 기울어져 있는 협상 테이블을 제공한다는 것이다. 별점과 리뷰(댓글)를 통해 이루어지는 제공자에 대한 수요자의 평가는 플랫폼에 접속하는 모든 사람에게 공개되며, 또한 잠재적 수요자들에게 얼마나 노출될지, 플랫폼 내에서 어떤 등급을 받을지에 직접적인 영향을 줌으로써 결국 작업자가 올릴 수 있는 수익의 수준을 결정짓는다. 그래서 참여자들은 “별점관리에 목숨을 걸어야(E)” 한다고 말한다. F의 말처럼 ‘안 좋은 평가는 치명적’이기 때문에 관행적으로 통용되는 것 이상으로 수요자에게 무언가를 요구하기는 쉽지 않다.

참여자\_F(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

그건(원하는 바를 수요자에게 요구하는 건) 경력이 있어도 어려워요. 그런 조항을 다는 순간 클라이언트는 '우리가 뭐 얼마나 못 살게 굴었다고 이런 조항까지 붙이냐, 뽀뽀하게 군다.' 이런 인식이 생기는 거죠. 프리랜서로 일할 땐 이미지가 중요한데 이런 이미지가 박혀 버리면 다음 일이 계속 들어올지도 불투명해지고요. 특히나 클라이언트가 나에게 안 좋은 평가를 달면 나에겐 치명적이니까, 이런 부분에서 플랫폼을 이용하게 되면 나는 울이 될 수밖에 없죠.

참여자\_N(과외(영어), 이용경험있음)

별점이 굉장히 중요하거든요, 교사별점이 따로 있어서. 5점 만점을 유지하지 않으면 사실 매칭이 잘 안 된다고 하더라고요. 그래서 항상 울이에요, 교사는. 무례하다거나 수업을 미룬다고 해도 함부로 ‘이건 좀 아닌 것 같습니다’하면 별점을 깎아버리니까.



별점을 깎으면 그 다음에는 매칭이 안 되니까 어떻게 할 수가 없어요.

분쟁이 발생했을 때 별점과 리뷰를 자신의 요구를 관철하는 일종의 압박 수단으로 사용하는 수요자들도 있다. 영어 과외를 하던 N은 실제 그런 수요자를 만나서 곤란을 겪은 적이 있다. 중간에 수업을 중단하겠다고 해서 돈을 돌려주어야 하는 상황이 되었는데, 당장 돈이 없어서 며칠만 기다려 달라고 했더니 그렇게 못 하겠다고 하며 ‘진짜 이상한 선생님이요 절대 배우지 마세요’라는 리뷰를 올리겠다고 압박을 한 것이다. 그만큼 이 평가 기제는 수요자와 갈등이 생겼을 때 제공자가 스스로를 충분히 보호하며 대항할 수 없는 상황을 초래한다.

#### 참여자\_N(과외(영어), 이용경험있음)

여자 분이셨는데 그분이 조금 저보고 협박을 한 케이스예요. 리뷰를 ‘진짜 이상한 선생님이요 절대 배우지 마세요’라고 온라인에 올리겠다고. 그분이랑 제가 트러블이 있었던 게 이분이 수업을 받다가 못 받겠다고 해서 제가 돈을 돌려주어야 하는 상황이 된 거예요, 솔직히 말했어요, 저 지금 당장 돈이 없는데 며칠만 기다리시면 돈을 돌려드리겠다고. 그런데 이분이 못 기다리겠다고 하면서 막 리뷰를 이상하게 올리겠다고 하시는 거예요. 물론 제가 돈을 돌려드렸어요, 다행히. 돌려드리고 죄송하다고 하고.

같은 이유로 제공자들은 수요자가 무리한 요구를 할 때도 최대한 정중하게 거절하고, 수요자의 기분이 상하지 않게 하려고 감정노동을 해야 한다. 디자인 작업 중 애초 수락했던 것보다 추가적인 작업을 요청한 수요자에게 비용을 더 부담해 달라는 당연한 요구를 전달할 때도, J는 상대가 기분이 나쁠까 봐 굉장히 조심스러울 수밖에 없었고, 앞으로 더 거래가 유지될 수도 있는 수요처라면 어느 정도 서비스 작업을 해주면서 추가 결제를 매끄럽게 ‘유도’하였다고 한다.

#### 참여자\_E(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

[문: 별점관리가 회사에서는 좀 중요했다고 말씀해주셨는데 관리를 하기 위해서 노력을 한다든지 부가적인 감정노동을 한다든지 이런 것도 있으셨어요? 물론 그렇죠. 바로바로 응답해야하는 것도 있고 클라이언트가 해달라는 대로 최대한 맞춰줘야 하고. 그런데 너무 힘들게 구는 클라이언트면 ‘우리는 여기까지 해요’라고 정중하게 ‘제가 노력 부족한 것 같습니다. 다음 분에게 넘겨드릴 수 있게 자료는 어느 정도로 (드리겠다)’, 아예 자료를 썩 안 남겨주고 ‘그냥 가세요’ 이렇게는 안 하고 어느 정도 만들어놓은 자료는 이만큼 있으니까 저한테 수수료 얼마를 주시고 우리 여기까지 합시다, 요렇게 하는 편이긴 하요.

#### 참여자\_J(웹디자인, 시각, 이용경험있음)

[문: 처음에 시안 자체는 요정도 사이즈로 오케이하고 나중에 좀 더 많은 걸 바라다거나 계속 수정요청을 한다거나 이런 경우들이 있나요? 네, 굉장히 많이 있죠. 예를 들어 이 컵을 누끼를 해달라고 했는데 나중에 보정을 또 해달라거나. 그런데 그게 한 두 장 이런 게 아니라 500장 이러니까 그럼 사실 비용이 추가되거든요, 보정비라고 해서. 그런 분이 많아서 그럴 때는 그냥 ‘추가결제 하시겠어요?’ 이렇게 말씀을 드리죠. ... 제가 거기다가 ‘돈 더 내셔야 되는데요’ 이렇게 말하면 사실 기분이 상하잖아

요. 일을 앞으로 계속 주실 분일 수도 있어서 제가 말을 할 때 굉장히 조심해서 전달을 드리거든요. 그런 걸 상세히 설명해드리고 만약에 일이 많은 곳이라고 하면 500장을 주셨는데 1000건을 주시면 그중에 300장은 서비스로 해드리겠다, 나머지는 추가 결제해 주세요, 이렇게 말씀을 드리는 방법이 있어요. 그런 식으로 유도를 하죠.

## 다. 낮은 수익률: 하향 경쟁 촉진 구조와 높은 수수료

### 1) 참여자의 수입 상태 - “일한 만큼 벌지 못한다”, “일할수록 적자”

플랫폼을 통해 올리는 수입에 대해서 참여자들은 대체로 만족하지 못하고 있었고, 어느 정도 수입이 있더라도 일한 만큼의 보수는 받고 있지 못하다는 인식을 강하게 가지고 있었다. 4년 전이지만 E는 플랫폼을 통해 PPT 디자인, SNS 광고 등의 작업을 할 때, 아침 9시부터 6시까지 풀타임으로 일해도 한 달에 80~100만원 정도밖에 벌지 못했다고 한다.

참여자\_E(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

에어비앤비랑 겹하고 있어서 저는 한 달에 80에서 100만 들어와도 잘 벌었다고 생각을 했어요. ㅋ사 단독에서만. 그런데 80~100만 벌었을 때 업무시간을 산출해보자면 거의 풀타임 잡이었어요. 거의 8시간인 거죠.

J는 하루 10시간 이상 작업했을 때 평균 150~300만원 사이의 수입을 올린다고 한다. 플랫폼에서 한 달에 70개 정도의 일을 수주하고 플랫폼 바깥에서 이루어진 다른 거래까지 포함했을 때 이 정도 수익을 올린다고 하면, 최저임금보다도 확연히 낮은 수입이다. H는 주변 디자이너들이 ㅋ사에 올라온 서비스 가격을 보고 “내가 하는 일이 이렇게 값싼 일이었나”라는 생각이 들어 암울해 한다는 이야기를 전했다. 시간당 보수로 따지면 “카페 편의점 알바가 낫다”고 할 정도다.

일단 플랫폼에서 업체도 아닌 개인 프리랜서에게 의뢰하는 작업의 종류 자체가 대체로 작은 규모의 과업이기 때문에 단가 자체가 낮은 일이 많다는 게 첫 번째 이유일 것이다. 그러나 플랫폼 자체가 외부 시장의 단가보다 더 낮은 기준을 제시하는 경우, 말하자면 플랫폼이 나서서 ‘단가 후려치기’를 하기도 한다는 게 참여자들의 불만이다. 디자인 공모전 모델을 따온 한 플랫폼은 적어도 100~300만원은 받아야 할 로고 디자인 작업을 ‘공모전’이라는 형식을 빌려 터무니없이 낮은 가격에 내놓고 있다는 것이다.

참여자\_H(IT, 웹디자인, 이용경험있음)

제가 보기엔 단가 자체가 너무 싸요. 회사 하나의 브랜드 로고를 만드는 BI, 회사 로고인 CI 경우 30~40만원 선인데 컬러 컨셉까지 잡고 하는 수준이면 로고 하나에 100만원에서 300만원 단위에서 시작하는 게 맞죠. 그런데 그런 공모전 보상의 기준도 제가 보기엔 ㅋ사가 기준이 되어버렸어요. 그래서 2~30만부터 시작하는데 ㅋ사는 대체 무슨 기준으로 그렇게 다 모아놓고 보따리 장사하듯이 디자인을 파는지 모르겠어요.

그러나 이러한 문제제기가 있을 때마다 플랫폼 업체들은 으레 정해진 답변을 내놓는다. 플

랫폼은 중개만 할 뿐 단가를 책정하는 건 제공자 자신이며, 가격은 시장의 원리에 따라 결정된다는 것이다. 정말 그럴까? 플랫폼은 하향 가격경쟁에 대해 정말 아무런 책임이 없는 것일까?

## 2) 출혈적 가격경쟁을 유도하는 플랫폼의 메커니즘

제공자들의 수익률을 떨어뜨리는 요인은 단지 공급자가 늘어나기 때문만은 아니다. 문제는 사실상 하향 가격경쟁을 유도하는 플랫폼의 메커니즘에 있다. 이 메커니즘은 다중 견적과 단가 공개 즉 “경쟁의 가시화(김철식 외 2019)”, 그리고 단가에 대한 정량화된 기준없이 오로지 개별화된 협상에만 의존하는 가격 결정 방식으로 구성된다.

플랫폼이 아니라면 불가능할 정도로 많은 양의 견적을 받아보고 그중 원하는 가격대를 선택할 수 있다는 것은 수요자에게는 큰 이점이지만 작업자 입장에서는 가격을 최대한 낮추어 제시해야 한다는 압박을 받지 않을 수 없다. 서비스 단가를 프로필에 공개하도록 하는 일부 플랫폼의 정책도 문제를 키운다. 고객의 요구에 맞춤형 견적을 내다보면 사실 기본 단가는 실제 지불하는 비용과 항상 차이가 날 수밖에 없지만, 작업자는 어떻게든 단가를 정해서 내걸어야 해서 이 과정 역시 하향화에 대한 압박감을 준다. 아래 I의 말대로 이 메커니즘은 그동안 플랫폼 밖 작업자들 사이에서 ‘영업비밀’처럼 유지되었던 단가를 ‘아예 바닥부터’ 새로 세팅하게 만드는 효과를 낳았다. 한번 내려간 가격이 올라가는 건 거의 불가능한 일이다.

### 참여자 I(디자인, 브랜드, 시각, 이용경험있음)

(K사)가 등장하면서 안 그래도 단가를 서로 공개 안하는데, 얼마를 주고 얼마를 받는지 서로 약간 비밀인데 약간 영업비밀 같은 거. 근데 그걸 까발려진다고보다 기준을 아예 바닥부터 시작하게 해버리니까 진짜 바닥에서 이만큼, 이 정도? 더이상 안 올라가는 거예요. 저는 최저금액 250을 걸어놨어요. 그런데 안 와요, 연락이. 새로운 서비스를 봤는데(출시했는데) 연락이 안 와요. 포트폴리오가 좋아도 이미 형성된 가격대가 있으니까 그러니까 사람들이 가격을 다 낮추는 거죠.

그래서 참여자들은 현재의 가격 수준이 몇 년 전 단가와 비슷하거나 오히려 더 낮아졌다고 느끼고 있다. K사 초기부터 6년째 일해 온 J는 “더 많이 해서 수입이 오른 거지, 단가가 오르지 않는다고 말한다. 플랫폼 안에서는 바깥의 거래보다 확실히 더 낮은 단가가 통용되면서 이 기준이 다시 플랫폼 밖의 단가를 떨어뜨리는 문제도 심각하다. I이 경험한 바에 따르면 문제집을 만드는 같은 종류의 아르바이트도 개인적으로 구할 때 비해 플랫폼 안에서 고지된 단가가 더 낮다고 한다. 지역마다 학원비나 과외비 시세가 있는데, 그보다 적은 가격을 책정한 경우를 플랫폼에서 많이 볼 수 있다고 한다.

### 참여자 L(과외(글쓰기), 이용경험있음)

웃긴 건 같은 일도, 이를테면 문제집 만드는 일 같은 경우 이유는 모르겠지만 플랫폼에 고지된 페이가 개인적으로 일을 구할 때보다 더 낮아요. 다른 일도 그런지는 모르지만 서로 경쟁을 붙이니까 그 가격에도 사람을 구할 수 있다고 생각하나 봐요. ...

원래 제가 아는 시세보다 플랫폼이 더 싸요. 시세라는 게 지역마다 학원비나 과외비 차이가 있는데, 플랫폼은 그것보다 더 싸게 받는 분들이 너무 많아요. 보면서 이 사람은 왜 이렇게 싸게 받을까 생각해요. 서로 제 살 깎아 먹기라는 생각도 들어요.

이처럼 출혈적인 가격경쟁 메커니즘은 작업자들의 경력도 무력화한다. 플랫폼 안에서는 오랫동안 일했던 경력자라고 해서 막 일을 시작한 초보자와 차등을 둔 단가를 유지하기 어렵다. 단가를 높게 책정해 둘 수는 있지만 그렇게 되면 앞의 I 사례처럼 그만큼 매칭이 잘 성사되지 않기 때문에, 일거리를 끊임없이 구하려면 자신의 전문 역량을 스스로 평가절하하지 않을 수 없다.

역설적으로 돈을 벌려면 더 낮은 돈을 받겠다며 경쟁에 동참해야 하는 이 상황에, 달리 대처할 방법이 없는 작업자들은 일종의 적응 기제를 만들어낼 수밖에 없다. 첫 번째 방식은 일단 ‘박리다매’ 전략으로 최대한 수요처를 많이 확보한 다음 이들과 플랫폼 바깥에서 거래를 이어나가는 것이다. 참여자 중에서는 J가 이 방식을 활용하고 있었는데, 물량이 많고 앞으로 계속 작업 수요가 있을 것 같은 곳에는 할인을 많이 해줘서 다시 자신에게 연락해오도록 하는 것이다. 이들과 다시 거래할 때는 플랫폼을 이용하지 않기 때문에 말하자면 수수료 부담을 줄여서 낮춰 부른 단가를 어느 정도 만회하는 것이다. 이런 방식으로 더 싼 단가로 해주는 작업이 본인의 작업량의 70% 정도라고 한다.

#### 참여자\_J(웹디자인, 시각, 이용경험있음)

제가 생각했을 때 한 달에 할 수 있는 업무량이 있어요. 그 퍼센테이지가 만약에 100 퍼센트라고 하면 70프로 정도는 조금 싸게 단가를 맞춰서 일을 받고 나머지 30프로는 제가 생각한 기준 금액과 동일하게 혹은 조금 높여서 이렇게 받고 있어요. [문: 싼 비율이 굉장히 높네요. 10중에 7이면?] 그렇죠. 그래도 수입이 없는 것보다는 제가 어떻게든 꾸준히 유지를 하고 만약에 대량고객님이면 또 제가 유치를 할 수 있잖아요. 그게 더 중요하다고 생각이 들어서 처음에는 이제 그 분들을 저한테 끌여오기 위해서, 이것도 약간 제가 하다보니까 생긴 전략인데 대량고객님 같은 경우는 가격을 조금 낮추더라도 가격을 낮게 해서 안내를 드리면 이분들은 당장 저한테 업무를 맡기지 않더라도 다음에 일거리가 생기면 저한테 먼저 견적을 물어보거든요. 그래서 제가 기준이 되는 그런 식으로 해서 어쨌든 연락을 자주 주시니까 일단은 이분들을 먼저 잡고 이번에 금액이 좀 적더라도 가늘고 길게 가는 방식인 거죠.

또 다른 전략은 작업물의 질을 떨어뜨리는 것이다. 그야말로 단가에 맞춰서 적당히 작업을 해주는 것. 이는 K가 목격한 지인의 사례였다. 플랫폼에서 꽤 많은 물량을 확보한 뒤 경력이 많지 않은 후배, 동생들에게 다시 외부로 알바를 주는 방식으로 많은 돈을 번 경우였다.

#### 참여자\_K(웹디자인, 시각, 이용경험있음)

제 전 회사 동료가 t사를 했어요. 자기가 계약을 한다고 하지만 되게 잘 된 거예요. 그래서 자기 아는 동생들한테 짝 뿌린 거죠. 외주의 외주를 한건데 그런데 이 친구들은 되게 적게 받는데도 그냥 하고 이 중간 친구만 되게 돈을 많이 번 거예요. 애(동료)는 돈을 많이 버니까 하나 둘 들어오는 일이 그렇게 비싸지 않아도 괜찮은 거예요. 그래서 점점 애는 되게 싸게 해준다고 소문이 나서 더 잘되고 친구들(동생들)은

점점 더 낮은 가격으로 일을 하는데 어린 친구들이니까 그냥 알바처럼 생각해서 그냥 그렇게 하는.

만약 훨씬 더 많은 작업자들이 이 같은 전략을 선택하게 된다면 궁극적으로 플랫폼 생태계는 건전하게 유지되기 어렵다. 플랫폼에서 거래되는 작업에 대한 기대치는 더욱더 낮아질 수밖에 없고, 그만큼 플랫폼은 큰 규모의 과업들을 유지하지 못하는 ‘저가 시장’에 머물게 될 것이다. 결국 ‘가격은 제공자 스스로가 낮추는 것’이라는 논리에 기대서 출혈적 경쟁을 유도하는 현재의 메커니즘을 방치한다면 장기적으로 손해를 보는 것은 플랫폼 기업일 수밖에 없다.

### 3) 높은 수수료에 대한 부담

앞서 플랫폼 진입 과정에 관한 이야기에서 보았듯이 참여자들은 플랫폼이 가진 장점을 활용하기 위해 기꺼이 수수료를 부담할 의사를 갖고 이 시장에 들어왔다. 그럼에도 일을 하다 보면 플랫폼이 ‘하는 일에 비해 너무 많은 수수료를 가져간다’는 생각을 하지 않을 수 없다고 말한다. I의 표현대로, 하는 일은 마치 일용직 인력시장처럼 그저 일을 구하는 사람과 일을 주는 사람이 모이는 공간을 만들어주는 것뿐인데 그에 비해 수수료가 너무 비싸다는 것이다.

#### 참여자\_I(디자인, 브랜드, 시각, 이용경험있음)

딱 인력회사예요 진짜. 딱 느낌이었어요, 그냥 디지털로 그렇게 하는 느낌. 그런데 그 거에 비해서 수수료가 너무 비싸다는 생각은 들어요. 제가 보통 거기를 통하지 않고서 일을 했었을 때는 3.3% 그렇게 하는데 20%면 너무 차이가 많이 나죠. 다섯 배가 넘으니까.

참여자들이 주로 이용한 플랫폼 기업들이 중개 과정에서 수입을 얻는 방식은 크게 두 가지로 나뉘어진다. 첫 번째는 거래 액수에 일정한 비율의 중개 수수료를 책정하는 방식이다. 플랫폼마다 다르지만 대체로 10~20% 정도의 수수료를 책정하고 있다. 이 금액을 수요자와 제공자에게 나누어 부담하게 하는 곳도 있고 어느 한쪽이 부담하게 하는 곳도 있으며, 수요자가 혼자 부담할지 나누어 부담할지 정하게 하는 곳도 있다.

개인 프리랜서 디자이너들이 가장 많이 이용하는 3사는 제공자에게만 20%의 수수료를 부과한다. 거래 금액이 커지면 구간별로 수수료율을 다르게 적용하여 부담을 덜어준다고 하나, 50만원 이하 작업에는 모두 20%를 적용하기 때문에 예를 들어 50만원 거래를 두 번 한 사람은 수수료를 20만원 내고 100만원 거래를 한 사람은 16만원을 내는 방식이라 주로 소액 거래를 하는 제공자들에게는 부담이 적지 않다. 수요자에게 수수료를 모두 부담하게 하는 곳도 있는데 이 경우 제공자는 많이 부담을 덜 수 있지만 그만큼 수요자 확보에 어려움을 겪기 때문인지 매칭이 잘 이루어지지 않는다는 의견도 있었다.

두 번째는 거래 금액이 아니라 중개 과정에 필요한 수요자와의 ‘커뮤니케이션’에 비용을 책정하는 방식이다. 플랫폼 내부에서만 통용되는 일종의 가상화폐를 만들어서 플랫폼을 통한 견적과 상담이 오갈 때 제공자가 구입·보유한 액수에서 일정액씩 차감하는 것이다. 이 방식을

채택한 플랫폼은 상대적으로 소수이다. 대표적으로 스사는 수요자에게 견적을 보낼 때, 견적 후 고객과 상담을 시작할 때 각각 다른 액수의 비용을 지불하게 한다. 이 비용은 모든 거래에 같은 액수로 책정되는 게 아니라 서비스의 종류나 지역 등에 따라 다르게 산정되며 수시로 변경된다. 경쟁이 치열한 서비스나 지역에 대해서는 보다 높은 수수료를 책정해 수익을 높이는 것이다.

문제는 거래의 성사 여부와 관계없이 소통 자체에 비용을 부과하기 때문에, 견적을 보내고 상담을 주고받으며 비용을 지불했어도 아무 소득없이 끝날 수 있다는 것이다. 보통 견적을 요청한 수요자는 10명의 견적을 받아보는데, 그중 한 명이 선택되면 나머지는 비용만 부담하는 것이다. 액수 자체가 크지 않더라도 작업량을 많이 확보하려면 버려질 것을 각오하고 어느 정도 비용을 투자해야 하는 셈이다.

어떤 방식이든 높은 수수료에 부담을 느끼지 않을 수 없는 제공자들은 앞서 본 J의 경우처럼 향후 장기간 거래할 수요자를 확보한다는 개념으로 플랫폼을 활용하는 방식을 고민하게 된다.

## 라. 불규칙한 노동, 버려지는 시간들

### 1) 24시간 몰입과 비전형적 시간대 근무 유도

수요자가 먼저 요청서를 올리고 그에 맞춰 제공자가 견적서를 보내는 플랫폼의 경우, 여러 명의 견적서가 한 번에 전달되기 때문에 최대한 빨리 보내지 않으면 관심을 받지 못할 가능성이 크다. 수요자의 요청은 밤낮을 가리지 않고 메시지로 전달되기 때문에 받자마자 기존의 비슷한 견적서를 고쳐서 발송을 하면서도 “그 사이에 누가 보내겠지라는 압박”을 갖지 않을 수 없다고 한다(M). 요청서를 받을지 말지 알람 설정을 할 수 있어서 원치 않는 늦은 시간대에는 받지 않게끔 조정할 수 있지만, 매칭률을 높이려면 마냥 알람을 꺼둘 수는 없는 일이다. 아래 N의 이야기는 이러한 상황이 제공자에게 압박을 주고 고민을 하게 만드는 상황을 잘 보여준다. 결국 최대한 많은 일거리를 얻고자 한다면 그만큼 오랜 시간 플랫폼 상황에 주목하고 대기할 수 없다.

#### 참여자\_N(과외(영어), 이용경험있음)

스사의 단점이 밤에 12시, 1시, 2시 넘어서 밤에 그렇게 사람들이 찢러보기를 많이 해요. 그런데 이거를 모았다가 낮에 보내주는 게 아니고 실시간으로 와요. 제가 잠을 못 자는 거예요, 밤에. 그래서 이거는 너무 찢러보기가 심하구나 지금은 잠시 어플을 삭제한 상태라서 잠을 잘 잘 수가 있는데. ... 계속 실시간으로 일단 저한테 메시지가 보면 되도록 빨리 답장을 해야 매칭이 잘 되거든요. [문: 그러겠네요, 빨리 답장해야 한다는 압박을 느끼기 때문에 밤에도 알람을 꺼두기보다는 켜두게 되는 거군요] 맞아요.

참여자들이 플랫폼 노동을 하는 시간이 어느 정도인지 물어보니, 부업으로 하는 경우 퇴근 후 3~4시간 정도 일한다는 답이 있었으나, 주업으로 일을 하는 J의 경우 하루 10시간 이상,

바쁠 때는 자는 시간만 빼고 나머지 시간엔 거의 일만 하는 경우도 많고 이는 평일이나 주말에나 별 차이가 없다고 한다. 그 이유는 수요처는 보통 ‘급할 때’ 프리랜서에게 일을 의뢰하기 때문에 주말이든 새벽이든 일을 해서 대체로 뻘뻘하게 주어지는 마감 일정을 맞춰야 하기 때문이다. J는 이러한 비전형적 시간대의 작업이 이 일을 할 때 엄연히 요구되는 조건이라고 생각하고 있었다.

**참여자 J(웹디자인, 시각, 이용경험있음)**

제가 비용을 낮게 받을 때도 있어서 노동시간은 10시간? 일거리가 한창 많을 때는 잠자는 시간 한 6시간 제외하고 거의 하루종일 일만 했어요. 주말에도 일하고, 사실 프리랜서의 특징이 제가 생각했을 때는 회사에서 일이 너무 급하면 외주를 생각하잖아요. 그래서 급할 때 찾아오시는 분들이 많아요. 그러니까 주말에도 일을 해야 하고 새벽에도 일을 할 수 있고 그 기간을 맞춰야하는 일이 많아서. 마감이 타이트해서. 그래서 저는 프리랜서한테 일을 준다고 생각하거든요.

실제로 밤 시간이든 주말이든 다른 데서 일해 줄 사람을 구하지 못해 플랫폼에 의뢰를 하는 수요자들이 적지 않고 그런 일을 수주할지 여부는 작업자가 선택하는 것이긴 하지만, 몇몇 플랫폼은 수요자의 그러한 요구를 공식화하여 보다 적극적으로 비전형적 시간대 근무를 유도하고 있다는 사실에 주목할 필요가 있다. 예를 들어 K사는 제공자를 검색하는 화면의 가장 상단에 ‘주말 작업 가능여부’에 따라 작업자를 필터링할 수 있는 기능을 제공하고 있으며, 이와 함께 현재 ‘접속중인 제공자를 걸러 볼 수 있는 기능도 제공하고 있다. 아래 [그림 12]는 메인 화면에서 디자인 서비스를 선택했을 때 보이는 첫 화면의 일부이다.

[그림 12] K사의 디자인 서비스 검색 화면



이러한 기능을 통해 플랫폼은 이곳을 이용하는 전문가들이 ‘24시간 언제든지 일할 수 있는 사람’이라는 인식을 수요자와 제공자 모두에게 전달하고, 그런 종류의 일거리도 언제든지 의뢰 하라는 메시지를 수요자에게 전달한다. 노동법의 보호를 받는 노동자는 일할 수 없는 시간대에 일하는 것을 프리랜서의 몫으로 특성화하는 플랫폼의 이러한 시도는 비전형 노동을 작업자 개인이 선택하는 문제를 넘어서는 이슈를 제기하는 것이다.

**2) 비용이 정산되지 않는 새로운 일거리 발생**

작업자들이 무보수로 해야 하는 일의 범위가 더 늘어난다는 것도 플랫폼을 이용하면서 받

생하는 또 다른 문제이다. 참여자들의 이야기를 들어 보면 수요자가 자신이 비용을 부담해야 하는 종류의 일로 여겨지지 않는 다양한 무보수 노동에 대한 요구는 플랫폼 이용 여부와 상관없이 프리랜서 작업자들이 흔히 직면하는 문제였다. 정식 작업을 의뢰하기 전에 개발자나 디자이너에게 다량의 테스트 작업이나 샘플을 요구하는 경우는 흔한 일이며, 심지어 자신이 원하는 결과물의 정확한 상을 가지고 있지 않은 수요자가 기획서를 만드는 과정 자체에 작업자를 참여시키는 경우도 있다(D). 과외 교사 역시 계약에 앞서 시범수업이나 상담, 레벨테스트 등을 요구받는 경우가 많다. 반드시 필요하지 않은 면담이나 회의를 요구하는 경우도 적지 않은데, 프리랜서들은 손해를 감수하고 작업시간 일부를 할애하는 것임에도 이를 비용을 정산해야 할 노동으로 인식하는 수요자들은 거의 찾아보기 어렵다.

참여자\_D(IT, 개발(백엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

계약 전에 개발이나 기획을 계속 클라이언트와 같이 논의하게 돼요. 애초에 클라이언트가 요청사항을 정확하게 가져오면 바로 작업에 들어가면 되는데, 그게 정확하지 않으니 계속 저에게 물어보는 부분이 생겨요. 저는 아직 계약 전이고 이 프로젝트를 할지 말지 선택도 안 했는데도요. 그러다가 계약이 불발되는 경우도 있어요.

참여자\_J(웹디자인, 시각, 이용경험있음)

가끔 작업 외주를 주시는 분들께서 제가 서울에 있으니 자기들도 서울에 있으니 우리가 미팅을 해보자 이렇게 말씀하시는 분들이 있어요. 그런데 제 생각에는 제가 일을 많이 했으니 사실 미팅하지 않아도 충분히 일을 할 수 있는데 굳이 만나서 얼굴 한 번 더 보고 싶고 이런 마음이 있으신가 봐요. 만나서 별로 하는 것도 없어요. 만나서 하는 거랑 전화로 하는 거랑 차이가 없어요. 결제비용이 5만원, 10만원 이런데 미팅을 할 수는 없거든요. 왔다갔다하는데 시간도 들고.

참여자\_N(과외(영어), 이용경험있음)

시범수업은 학생이 요청해주면 해주는 건데요, 보통 돈을 안 받고 1회 정도 수업을 해보고 결정하겠다, 그리고 상담이랑 레벨테스트도 따로 해달라고 그러면 돈을 안 받고 한번 서비스라고 생각하나봐요, 이 사람들이. 그냥 내가 올니까 어쩔 수 없구나, 한 번 정도 해주는데 문제는 그렇게 하고 그냥 안 할래요 하는 분들도 꽤 되세요. 그것도 스터디룸이나 카페에서 하게 되잖아요, 거기까지 가는 교통비, 커피값, 대관료도 저더러 내달라고 하더라고요. 시범수업이니까 저더러 내달라고, 진짜 수업이면 자기가 내겠다. ‘이건 시범수업이니까 선생님이 내셔야하지 않나요?’ 이렇게 하고 나서 안 하겠다고 하는 분들도 많이 계세요.

플랫폼을 통해 일할 때는 이에 더해서 당장 수익을 내지 않는 몇 가지 일거리들이 추가로 요구된다. 워낙 많은 수의 수요자가 플랫폼에 쉽게 접근할 수 있기 때문에 작업 의뢰 여부를 명확히 확정하지 않은 상태에서 일단 견적서부터 받아보는, N의 표현에 따르면 ‘찢러보기’ 고객이 많은데, 이들에게도 작업자는 똑같은 수고를 들여 응대하지 않을 수 없다.

참여자\_N(과외(영어), 이용경험있음)

그냥 찢러보기 식으로 ‘이 선생님 괜찮은 것 같네, 그냥 문의 좀 해볼까?’하고 보내기



누르면 스사에서 저한테 메시지를 한번 보내주거든요. 그런 찢러보기가 열 번 쌓이는 것은 너무 쉽더라고요. 진짜 내 수업을 듣고 싶은 사람은 거의 30번 정도 신청을 해야 한 명 나올까? 너무 찢러보기가 심해서 이것도 그래서 스사는 사용중단을 했어요.

매칭 확률을 높이기 위해 자신의 프로필을 지속적으로 갱신하고, 수요자 개개인이 원하는 바에 맞춰 이른바 ‘맞춤형’ 제안서와 견적서를 매번 다시 쓰고 고치는 작업은 아래 M의 이야기처럼 꽤 많은 시간과 에너지를 요구한다. 플랫폼을 이용하면 일거리를 쉽게, 빨리 구할 기회가 늘어나는 만큼 추가적으로 들여야 하는 품도 커지는 셈이다.

참여자\_M(과외(글쓰기), 번역, 이용경험있음)

저는 보낼 때마다 그런 것이 있잖아요. 이 사람에게 맞게 보내야 하는데 ... 매번 새로 쓰기는 어렵기 때문에 기본적인 내용을 정해놓고 그 사람에게 조금씩 바꿔서 보내는데 그런데 그 조금씩 바꾸고 보내는 사이에 이 사람이 매칭이 되는 경우도 있고요. 그러면 저는 허탈해지죠. [문: 매칭을 찾는데 고치는 데 보내는 시간과 투자되는 노력같은 것들은 많으신가요?] 그렇죠. 많죠, 사실 초반에는 어떻게 해야 하는지 몰라서 그냥 ‘저요, 저 할 수 있는데’ 이런 식으로 보냈다가 좀 시간이 지나서 보니까 이래서는 경쟁력이 0이다, 그래서 번역용이랑 글쓰기용을 따로 제 프로필을 만들어놨지만 사람들이 다 본다는 보장이 없으니까 그것들을 어떻게든 축약해서 실용적 프로필을 2개 만들어놓고 그 사람이 원하는 번역이 무엇인지에 따라서 조금씩 바꿔서 보내고 그런 식으로 했었죠.

또한 플랫폼은 매칭률을 높이기 위해 무료 강의와 같은 무보수 노동을 정책적으로 권장하기도 한다. 과외교사 경험이 많은 L은 무료 강의를 실제 계약으로 이어지는 경우가 많지 않기 때문에 그런 손해를 굳이 감수할 이유가 없다는 입장이지만, 플랫폼이 무료 수업을 해보라고 권하는 메시지를 보내기도 하고 팝업창을 띄우는 경우가 많다고 한다. 이러한 조치는 무보수 노동을 작업자라면 누구나 해야 하는 관행처럼 자리 잡게 하는 데 영향을 미칠 수밖에 없다.

참여자\_L(과외(글쓰기), 이용경험있음)

[문: 첫 회 무료 강의 이런 홍보 문구가 많이 보이던데 그런 적 없었나요?] 네. 그런 홍보문구 거는 강사들이 많은데 저는 첫 회만 듣고 안 듣는 사람을 많이 봐서 그렇게는 안 해요. 무료로 하는 홍보성 첫 회 강의인데 이용자가 무료로 먼저 듣고 생각해 본 뒤 후속 수업을 들으라는 의미죠. 그런데 이용자 입장에선 이걸 아예 원데이 클래스처럼 생각하시는 분들이 많아요. 무료니까 한번 들어보자 하면서 흥미로요. 저는 안 하는데 다른 강사 분들은 많이 하세요. [문: 플랫폼이 무료 첫 회 수업을 권장하거나 하진 않나요?] 권장하는 면이 있어요. 자꾸 이런 걸 해보지 않을래? 하는 팝업창도 뜨고 플랫폼에서 보내는 메시지도 자꾸 와요. 말씀하신 10% 할인도 플랫폼 측에서 팝업창으로 ‘이런 걸 하면 이용자가 늘 수 있다’는 식의 메시지로 자꾸 보내는 내용이에요.

## 마. 플랫폼상의 성차별 기제와 성희롱 등 부당한 대우로부터 보호 미흡

개발자, 디자이너 등 같은 업종에서도 비교적 좁은 범위의 업무상 인간관계를 안정적으로 유지하는 직장인과 달리, 계속해서 새로운 의뢰인을 만나야 한다는 것은 프리랜서에게 상당한 부담이 된다. 개발자인 참여자들은 특히 모르는 사람에게 일을 받거나, 모르는 사람과 함께 일하게 되는 상황을 매우 경계하는 편이었다. 작업에 대한 충분한 정보를 받지 못한 채 힘든 일을 맡게 될 가능성도 크고, 여성이라는 이유로 무례하고 부당한 대우를 받을 위험 또한 커지기 때문이다.

참여자\_F(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

더더욱 플랫폼 이용 등등 아예 모르는 사람에게 일을 받는 것 자체가 싫어요. 저는 저를 아는 사람이 소개해 주는 일이 훨씬 안전하게 느껴져요. 사실 이것도 전혀 네트워킹이 없다면 어렵겠죠. 전혀 모르는 곳에 가면 아까 말씀 드린 무례한 질문들에 대답을 하는 것부터 상대방이 일과 관련 없는 메시지를 보낼 가능성, 헛소리 들을 가능성들을 다 껴안고 가게 되는 거죠. 그런 플랫폼을 사회 초년생 때 많이 쓰는데 업무경험도 없는 상황에서 이런 일들까지 닥친다면 더더욱 악순환이 되는 거죠.

참여자\_D(IT, 개발(백엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

대부분 제가 나타나면 여자라서 클라이언트가 놀래요. 상대방이 당황하기도 하고 직급 있는 연장자일 경우 무시하는 경우도 있어요. 한번은 저를 조사 직원으로 생각하고 커피 심부름을 시킨 적도 있고요. 일단 제가 여자니까 개발자인 줄 모르고 그렇게 한 거죠. 조사 직원이라고 커피 심부름을 시킬 수 있는 것도 아닌데 말이죠. 그래서 그런 일이 생긴 이후로 미팅 전에 알아보이지 않으려고 준비를 엄청 많이 해요.

특히 1대1로 오랜 시간 만나야 하는 종류의 일이라면 그만큼 성희롱·성폭력과 같은 심각한 상황에 처할 위험도 크게 증가한다. N은 플랫폼을 이용할 때 만난 사람은 아니지만 영어 과외를 위해 만난 한 남성 고객이 매를 가져와서 수업 중에 자신을 때려 달라고 요구했던 적이 있었다고 한다. 이 일로 N은 큰 충격을 받아서 이상한 사람을 만날까 봐 한동안 일을 하기가 두려웠다고 한다.

참여자\_N(과외(영어), 이용경험있음)

플랫폼에는 다행히 그런 분들이 없었지만 다른 경로로 받은 분들 중에서는 사실 진짜 이상한 분도 있었어요. 자기는 엄격하게 하지 않으면 공부를 안한대요. 저더러 저는 카페보다는 스터디룸에서 하고 싶다고 해서 제가 스터디룸까지 갔는데 저더러 매를 가지고 때려달라는 거예요. 남자분이신데 자기는 때려야 공부를 한다면 너무 이상한 거예요. 아니 왜 말이 안 되잖아요. 이걸 좀 아닌 것 같다고 ‘저는 엄격하게 하는 사람은 아닙니다’하고 정중하게 말하고 나왔어요. 근데 너무 트라우마가 된 거예요. 그게 ... 진짜 충격을 받아서 그 뒤에는 한동안 과외를 하기가 두렵더라고요. 또 이상한 사람 만날까봐.

몇몇 참여자들은 플랫폼에서 자신이 여성임을 더 적극적으로 드러낼 것을 요구받는다고 이야기한다. 프로필에 예쁘게 나온 사진을 올리면 작업 의뢰가 늘어난다고 이야기하는 주변 사람들이 있고(I), 실제 플랫폼에서도 남성보다 여성이 외모를 돋보이게 프로필을 구성해 놓은

경우를 더 많이 보았다고 한다(L). 성별이나 외모를 드러내지 않아도 거래 성사는 물론 모든 작업 과정이 문제없이 이루어질 수 있다는 점은 온라인 플랫폼 노동의 장점으로 꼽히지만, 기대와 달리 플랫폼 역시 바깥 사회의 성차별 관행이나 젠더 이데올로기가 다양한 방식으로 작용하는 세계임을 보여주는 사례다.

**참여자\_I(디자인, 브랜드, 시각, 이용경험있음)**

여자디자이너들 엄청 예쁘게 사진, 프로필 사진 찍어서 올리면 거기에 더 많이 맡긴다는 말도 있었어요. 그래서 저 아는 프리랜서 오빠도 저한테 ‘야 너 예쁘게 해서 프로필 사진 찍어서 거기다 걸어라 그러면 좀 많이 올라가지 않겠니’하는데 제가 굳이 제 얼굴을 걸고 싶지는 않은 거예요. 실제로 올리는 사람도 있어요. 저는 안 올렸는데 자기 얼굴을 걸고 하는 분들 꽤 많아요.

**참여자\_L(과외(글쓰기), 이용경험있음)**

(플랫폼 안에서) 확실히 성별 차이라고 느끼는 부분이 있어요. 강사들이 프로필을 올릴 때 여성들은 확실히 외모를 돋보이게 하려고 많이 애써요. 반면 남성들은 젊은 강사가 많아도 그런 게 없어요. 남성 강사는 나이가 다양해요. 나이든 남성 강사도 많고요. 일하면서 사람들이랑 우스갯소리로 ‘우리 어디 가서 성형이라도 해야겠다’ 서로 자조적으로 얘기해요. 웃긴 건 그러면서도 한편 젊은 여성은 전문성이 없다고 여겨요. 고등입시의 경우 이용자들이 좀 더 성차별적이고 편견 있는 질문을 많이 해요. 경력이 얼마나 되냐, 할 수 있냐, 입시 실적은 어떠냐, 꼬치꼬치 묻는데 남성 강사에게는 그런 질문 잘 안 해요.

이처럼 여성으로서 자신을 노출시킬 가능성은 커지지만 그랬을 때 입을 수 있는 성희롱 피해나 안전에 대한 위험으로부터 보호하는 장치를 강력하게 제공하는 플랫폼은 찾아보기 어렵다. 직장내 성희롱이나 고객에 의한 성희롱에 대처하고 피해자를 보호할 것을 요구하는 법률은 플랫폼 기업에는 적용되지 못하며, 그렇기 때문에 현재까지 대부분의 플랫폼에서는 문제가 있는 사람의 신고를 받으면 계정 이용을 중지하는 정도의 미온적이고 사후적인 조치만 이루어질 뿐이다. 아래 L의 이야기처럼 그러한 조치를 해도 위험한 인물이 새로운 계정을 만들어 접근해 오면 방어할 방법은 없다.

**참여자\_L(과외(글쓰기), 이용경험있음)**

[문: 문제있는 고객은 계정을 중지할 수 있다고 하는데 경험이 있나요?] 네. 이상하게 성희롱조로 말하는 이용자가 있었어요. [문: 그때 사사에 말했나요?] 네. 얘기해서 계정이 중지됐는데 새로운 계정 만들어서 또 와요. 그 고객은 항상 자기 프로필 사진이 똑같았는데 이름만 바뀐 상태로 같은 프로필 사진이었어요. 계정은 새로 파면되니까 문제있는 고객에 대한 제재는 사실상 없어요.

## **바. 전문가와의 상생을 위한 경력개발 지원 조치 미흡**

앞서 본 것처럼 참여자들은 플랫폼을 이용하여 더 다양한 일을 경험해 보고 경력 경로를 갱신할 수 있기를 기대했지만, 실제 플랫폼을 통해 얻은 일거리 중에 “커리어에 남는 일”은

많지 않다고 말한다. 전체 프로젝트에 대한 통합적 이해가 어려울 정도로 잘게 쪼개진 일부의 업무만을 수행하는 경우도 많고, 프로젝트 자체의 규모도 상대적으로 작고, 단기적이고 일시적인 수요를 급하게 충족시켜야 하는 일거리들이 다수이기 때문이다.

플랫폼이 작업자들에게 경력을 쌓고 전문성을 기를 수 있는 괜찮은 작업 기회를 더 많이 제공한다면 그 성과는 작업자뿐 아니라 플랫폼 기업 자체의 매출과 이익을 증대시키는 결과로 돌아올 수 있다. 장기적으로 보면 플랫폼 기업의 핵심적인 파트너인 작업자들의 역량 개발을 돕고 이들의 권익 보호를 위해 노력하는 것은 다른 누군가가 아닌 기업 자신의 이익과 직결된 문제인 것이다. 그러나 플랫폼으로부터 이러한 보호와 존중을 받고 있다고 생각하는 참여자들은 거의 없었다. 작업자들에게 교육훈련의 기회를 제공한다거나 경력개발을 위한 코칭이나 상담 프로그램을 제공하는 플랫폼은 없었고, 그에 대한 참여자들의 기대 또한 높지 않았다. 플랫폼과 상생적인 파트너십을 맺고 있다는 신뢰 자체가 별로 없기 때문이다.

디자이너들에게 매우 민감한 문제인 저작권 이슈에 대한 플랫폼 차원의 미온적 대응은 전문가에 대한 플랫폼 측의 태도를 보여주는 대표적인 사례라 할 수 있다. H는 플랫폼을 처음 이용할 당시에 계약도 하지 않은 상태에서 수요자에게 제공한 디자인이 무단으로 도용된 사건을 경험했다. 샘플을 요구한 고객에게 원본 파일이 아니기 때문에 문제가 없을 거라 생각하고 JPG 파일을 넘겨주었는데, 그 이미지를 그대로 사용했다는 것이다. 그 일을 겪었을 때 H는 플랫폼 쪽에 개입을 요청하지 않았다. 결국 자신의 책임이라고 할 가능성이 높아 보이기도 했고 플랫폼에서 이런 일에 대응을 해줄 거라는 기대 자체도 없었기 때문이다.

#### 참여자\_H(IT, 웹디자인, 이용경험있음)

그 당시는 아무것도 몰랐죠. 실제로 프리랜서들이 어떻게 일하는지도 몰랐어요. 나중에 보니 제가 준 샘플 디자인을 그대로 사용하고 있더라고요. 계약도 안하고요. [문: 시안만 가지고 도망간 거네요?] 그렇죠. 명함의 경우 JPG만 넘겨줘도 그대로 출력해서 쓰면 되니까.

[문: 당시 ㅋ사 쪽에 의뢰인이 계약도 적절한 보상도 없이 샘플 시안을 가져가서 실제 사용하고 있다고 문제제기 할 방법은 없었나요?] 문제제기할 생각도 못했죠. 저는 처음이기도 했고 ㅋ사에 그런 일이 어디 한둘이겠어요? 게다가 저는 이제 막 시작한 사람이고 ㅋ사가 저에게 가져가는 수수료도 기껏해야 1000원 남짓일 테니 그런 사람에게 어디 일일이 답변 해주겠나 싶었죠. 문제제기를 하더라도 상대방 측에서 워터마크 없이 원본을 준 제 잘못이라고 말할 게 뻔하다고 생각했죠. 이런 일은 비밀비재해요. 면접 볼 때도 포트폴리오 보내면 그걸로 아이디어 짜서 나중에 자기들 상품 만들고 이런 일은 너무 많죠. 저는 똥 밟았다 하고 넘어갈 때가 많아요.

창작자들에게는 늘 저작권 침해로 인한 피해의 위험이 있지만 회사와 같이 어떤 안전장치를 제공해 주지 못하는 플랫폼의 경우 그 위험은 더욱 커진다. 공모전 형식을 취하고 있는 또 다른 플랫폼은 디자인 원본 파일을 다 올리도록 요구하고 저작권 포기에 동의할 것을 요구하고 있어 이러한 문제가 더 심각하게 발생할 소지가 있다. I를 비롯한 몇몇 참여자들은 아예 이 플랫폼을 이용하지 말라고 주변에 이야기할 정도이다.

참여자 1(디자인, 브랜드, 시각, 이용경험있음)

그게 아예 조항이 있어요, 저작권을 포기한다는. 그래서 제가 3사를 쓰다가 그런 이슈 한 번 크게 터졌었고, 프리랜서 내부에서 한번 돌고 이제 아 뭔가 저도 도둑맞을 것 같다는 생각이 드니까 못 하겠는 거예요. ... 그래서 이제 처음 프리랜서 하는 분들이 3사에서 일 해보려고 하면 다 절대 안 된다 차라리 3사를 해라, 차라리. 거기 는 더 영망이니까. [문: 거기는 자기가 작업한 거 후다닥 뺏기기 좋은 구조 아니에요?] 네 그렇죠. 도둑맞기 좋은 곳이죠. 보통 디자인 학생 때 하던 공모전도 사실은 그런 경우가 되게 많거든요. 똑같은 거예요.

작업자의 수익과 직결될 뿐 아니라 창작자로서 경력을 쌓아 나가는 데 매우 중요한 저작권 이슈와 관련하여, 플랫폼 기업이 문제가 발생할 수 있는 상황을 사전에 고지하여 주의를 주거나 수요자에게 경고 조치를 하는 기본적인 사항마저 실시하고 있지 않다는 것은 문제이다. 이렇게 작업자들이 자신의 경력을 발전시키는 과정에서 플랫폼에 최소한의 보호나 지원을 기대하기 어려운 상황은 플랫폼과의 파트너십을 불안정하게 만드는 요인이다. 이들이 플랫폼 자체를 떠날 수는 없다 하더라도, 적어도 어떤 기업을 자신의 주된 활동 기반으로 삼을 것인지는 선택할 수 있다. 플랫폼 기업 사이의 경쟁이 점차 심화되고 있는 상황에서 작업자들과의 동반 성장을 추구하는 보다 괜찮은 전략을 내놓는가 아닌가는 장기적으로 플랫폼 기업들의 성장과 도태에 적지 않은 영향을 주게 될 것이다.<sup>12)</sup>

## IV. 종합 및 정책과제

### 1. 플랫폼 노동 확산에 따른 여성노동의 변화

#### 가. 가치절하 된 여성집중직종의 외부화, 비전형화 촉진

이상과 같이 IT서비스 업종과 디자인 업종에서 어떻게 플랫폼 기업이 기존의 거래 관계를 대체하며 시장을 넓혀 나가고 있는지 살펴본 결과, 플랫폼 노동의 확산은 기존 노동시장에서 평가 절하되어 있는 여성집중직종의 외부화, 비전형 노동화를 촉진할 가능성이 매우 높다고 할 수 있다. 이미 이전부터 기업이 책임져야 할 인력의 외부화가 성별화된 방식으로 이루어져 온 상황에서, 플랫폼은 훨씬 더 적은 거래비용으로, 보다 더 잘게 세분화된 직무 단위로 외부화를 가능하게 함으로써 노동자에 대한 책임을 가볍게 만들어주는 유용한 수단이 되기 때문이다. 기업 안에서 누군가가 노동자의 지위를 기반으로 하고 있는 동일한 일을, 모든 비용을 스스로 부담하며 수행해야 하는 프리랜서의 현실을 돌아보며, 이는 이 부당한 체계를 공공이 하는 플랫폼 기업이 없었으면 좋겠다고 말한다.

12) 최근 후발주자로 개발, 디자인, 마케팅 분야 전문 중개형 플랫폼 서비스를 제공하기 시작한 중 1사가 작업자별 전담 매니저를 배치하여 중개·계약 과정뿐 아니라 스케줄 관리 등 작업 과정에도 적극적으로 개입하면서 수수료 없이 매칭 사업을 추진하겠다고 한 방침을 내놓았다는 데 주목할 필요가 있다.

참여자\_E(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

저는 그냥 너무 급진적인지 모르겠는데 그냥 (플랫폼이) 없어졌으면 좋겠어요. 이게 한 사람의 인력을 유지시키고 이 사람의 개발을 안 하기 위해서 초단기로 고용하기 위해서 쓰는 거잖아요. 그럴 거면 돈이 어느 정도 임금테이블에 대한 것이 합의가 있거나 조금 더 높은 단가를 줘야한다는 인식이 있거나 그래야 한다고 생각이 들었어요. 일을 하면 할수록 적자라는 생각이 계속 들었던 게 공간을 유지하기 위해 들어가는 비용도 제가 부담해야 하고 업무스케일의 생산성이나 향상을 위해 공부하는 것도 제 돈을 들여야 하고 회사에 소속이 됐다면 그렇지 않잖아요. 기기를 위한 것도 그렇고 이번에 맥북을 샀거든요. 돈이 진짜 많이 나가는 거예요. 예전과 다르고. 그래서 기기 장비를 유지보수하고 운용하는 데도 돈이 너무 많이 들고 이게 뭔가라는 생각을 진짜 많이 했어요. 그렇다고 해서 협력사의 디자인이나 프로그래밍 부서랑 업무퍼포먼스를 생각해봤을 때 내가 그들보다 부족한가라고 봐도 딱히 부족하지 않고 그냥 그 사람들이 입사시험 한번을 잘 치렀다고 해서 들어간 것에 비하면 너무 일을 못하는 사람들이 많은데, 플랫폼이 계속 유지하면서 이 체계를 공고히 해주는 것 같다는 생각이 들었던 거예요. 그렇다고 있는 플랫폼을 망해라 말할 수 없겠지만 없어지는 게 맞다는 생각이 조금 들기 시작했어요.

특히 플랫폼이 노동법의 보호를 받는 노동자라면 일을 시켜서는 안 되는 시간대에 수행할 작업을 외부화하도록 노골적으로 유도하며, 그것을 프리랜서의 일거리로 만들어나가고 있는 경향은 매우 심각한 문제가 아닐 수 없다. IT서비스, 디자인 등 다양한 종류의 노동을 배달 노동과 유사한 성격의 온-디맨드(on-demand) 노동으로 변화시키고, 이러한 일거리를 중심으로 프리랜서의 활용 패턴을 고정할 가능성이 매우 크기 때문이다. 이와 같이 플랫폼이 기업이 책임지지 않아도 되는 인력, 노동법을 우회하여 일할 수 있는 인력을 공급하는, 그리하여 비즈니스의 이해와 요구에 최적화된 노동력의 동원 체계로 자리매김하는 것은 여성뿐 아니라 많은 노동자의 권익을 침해할 우려가 크다. 그만큼 플랫폼 기업이 막 확장되고 있는 시기, 이에 대한 문제제기와 플랫폼 기업의 책임에 대한 사회적 합의를 만들어가는 논의가 절실히 필요하다 할 수 있다.

## 나. 플랫폼 기업의 저진로(row road) 성장 전략과 취약 여성노동자의 주변화

앞서 참여자들의 플랫폼 노동 경험을 종합해 보면 향후 플랫폼 시장은 자원이 부족한 노동자들을 흡수하여 이들에게 경력에도 남기 어렵고 보수도 낮은 일을 공급하는 체계로 기능할 가능성이 높아 보인다. 대기업 등 주류 기업에 진입하지 못하거나 유리천장과 남성중심적 문화로 인해 밀려나거나 탈출할 수밖에 없는 여성노동자들에게 플랫폼은 쉽게, 빠르게 일거리에 접근할 수 있는 유용한 하나의 경로가 된다. 노동시장 중심부에 진입한 소수를 제외한 사회 초년생들, 경력이 짧은 노동자들은 지인이나 과거 거래처 등 일거리를 구할 사회적 자본이 부족하므로 플랫폼에 더욱 의존할 수밖에 없다.

문제는 하향 가격경쟁을 유도하는 현재의 메커니즘이 계속 유지된다면 이곳은 저가저품질의 계도화된 시장으로 굳어지고 계속해서 주변부 일자리를 양산할 수밖에 없다는 것이다. 인

터뷰 참여자들은 플랫폼 노동의 이러한 부정적 전망을 이미 어느 정도 공유하고 있는 상태였다. 컴퓨터에 ‘크사 탈출’이라는 폴더를 만들어 놓았다는 I는 이곳에서 일하면서 디자이너로서 자신의 ‘정체성이 파괴되는 느낌’, 자존감이 훼손되는 느낌을 너무 심하게 받았으며, 최대한 다른 방법으로 계속 디자이너로 먹고 살 수 있는 방법을 모색 중이라고 했다. 또 다른 참여자는 회사에서 잘리고 더 이상 취업이 안 될 때의 “마지막 선택지”, “폐지 줍는 심정”이 아니라면 플랫폼을 이용하지 않을 것이라고 말하기도 했다.

#### 참여자\_I(디자인, 브랜드, 시각, 이용경험있음)

저도 플랫폼이 있었을 때 느끼는 점이 ‘아 내가 자판기인가 디자이너인가’ 이 생각을 진짜 많이 해서. 그래서 ‘크사 탈출’이라고 폴더를 만들어 놓은 게 너무 제 스스로의 정체성에 파괴되는 느낌. 마이너스 되는 느낌이 너무 강해서 이거는 좀 아닌 것 같다, 내적 갈등을 되게 많이 했었어요. 그런데 어쩔 수 없다, 현실은 돈 벌어야해. 현실은 내가 먹고 살아야해. 이렇게 된 거죠. 그래서 그거에 대한 의지를 덜 하려고 일 부러 주말알바를 하는 거고 최소한의 저의 그 자존심, 자존감을 지키고 싶어서. 디자이너로서의 디자인을 때려치우지 말자라는 그 생각을 안 하고 싶어서 알바를 하고 있는 거기도 하죠. 플랫폼 사용하기도 하면서.

이뿐 아니라 현재 플랫폼 기업에는 플랫폼 외부에서 일하는 노동자들의 이익까지 감소시킴으로써 노동자 전체의 노동조건을 하향 평준화할 수 있다는 더 심각한 문제가 잠재해 있다. 아래 참여자들의 이야기처럼 바깥 시세보다도 매우 낮게 책정된 작업 단가가 플랫폼 내부뿐 아니라 외부에서 이루어지는 작업 단가를 낮추는 압력으로 작용하고 있기 때문이다. H는 플랫폼의 가격 기준이 곧 디자이너의 연봉 기준이 될 날이 머지않았으며 위기감과 두려움을 토로했다.

#### 참여자\_I(디자인, 브랜드, 시각, 이용경험있음)

크사가 규모가 점점 커지고 있잖아요. 그러면서 플랫폼을 사용하지 않는 프리랜서들한테까지도 영향이 가요, 사실. ‘크사에서 이거 이 가격인데 왜 비싸게 해요?’ 이런 경우 저도 들어봤고, 다른 프리랜서 친구들도 그런 이야기를 많이 듣고, 그래서 스트레스 되게 많이 받고, ‘크사, 크사에서’ 그말 듣고, ‘크사 가서 하세요.’ 그런 경우도 있었고. 결과물은 좋은 거 나오길 바라면서 쓴 거 바라고 그러면 착취밖에 더 안 되잖아요.

#### 참여자\_H(IT, 웹디자인, 이용경험있음)

솔직히 무서워요. 나중에 플랫폼의 가격 기준이 디자이너의 연봉 기준이 될까 봐요. 그게 현실화 되기까지 얼마 남지 않았다고 느껴져요. 만일 제 연봉이 3000만원이라면 ‘우리 회사에서 디자이너가 기획서 만들어 봤자 얼마 안 되는데 크사는 기획서 장당 얼마 받던데? 연봉 3000만원 너무 많아.’ 이런 이야기가 나오게 되는 거죠. 이런 일이 아마 비일비재 해 질 거예요. 다같이 크사같은 플랫폼을 사용하지 않았으면 좋겠다 싶죠. 아니면 차라리 포트폴리오는 올리되 가격은 공개하지 않았으면 좋겠어요. 아니면 크사 측에서 최저 단가를 제시하던가요. 사실 저는 크사가 정말 디자이너를 위해 만들어진 플랫폼이라면 업계 평균보다 가격 기준을 약간이라도 상한선으로 잡아야 한다고 생각해요. 예를 들어 정해진 사이즈의 사진 작업 장당 5만 원이 업계 평균

이러면 플랫폼은 6만 원 선으로 제시해줘야 한다고 생각해요.

플랫폼 기업이 애초 자원이 부족한 사람들 간의 출혈적 경쟁을 유도하여 이들의 지위를 더욱더 불안정하게 만들고, 나아가 직접적으로 이 경쟁에 참여하지 않는 사람들의 노동 가치마저 낮출 수 있다는 데 대해 우리 사회 전체가 경각심을 가질 필요가 있다.

아울러 플랫폼이 만들어지면서 독립 자영업자나 프리랜서의 노동을 통해 이익을 얻는 이들 - 플랫폼 기업과 기존 기업은 물론 더 적은 비용으로 상품·서비스를 이용할 수 있게 된 개인 수요자까지 - 은 더 늘어났는데, 이들의 법적·사회적 보호에 대해서는 그중 누구도 책임과 부담을 지지 않는 이 상황이 더 이상 방치되어서는 안 될 것이다.

## 2. 공정하고 지속가능한 노동을 위한 플랫폼 개선 과제

이 절에서는 제도밖 플랫폼 노동자 보호를 위한 정부 차원의 정책을 제안하기에 앞서, 플랫폼을 이용하여 일하는 노동자와의 상생을 위해 플랫폼 기업 차원에서 개선해야 할 사항들을 정리해 본다. 이 제안은 플랫폼 기업이 재화나 서비스를 생산하는 일개 기업과 다르게, 우리 사회에서 일하는 사람 전체의 삶과 지위에 커다란 영향을 미칠 수 있으며, 따라서 그에 걸맞는 사회적 책임을 수행하지 않으면 안 된다는 전제에서 출발한다. 일하는 사람의 권익 보호 및 역량 강화와 더불어 성장하는 기업이 될 것인지, 아니면 그들에게 더욱 부정적인 영향을 주면서 자신의 성장 기반 또한 잃어버리는 기업이 될 것인지 - 이에 대한 답변을 요청하는 것이다.

### 가. 공정한 계약 관리와 제공자 보호 강화

#### 1) 거래시 계약서 작성 및 이행 관리 절차 확립

앞서 본 바와 같이 수요자에게 기울어진 일련의 거래 과정을 보다 균형적으로 만들기 위해서는 먼저 당사자 간의 공정한 거래 절차를 확립하기 위한 제반 조치들을 시행해야 한다. 이를 위해 거래 시 명문화된 계약서를 반드시 작성하게 하는 것은 그리 어려운 일이 아닌 것 같다. 지금도 당사자 간에 협의한 사항들은 어떤 형태로든 기록으로 남겨지고 있으며, 많은 작업자들은 각자의 프로필을 통해 거래 시 수요자와 협의가 필요한 사항들(수정 요청, 취소·환불 등)을 안내하고 있기 때문이다. 따라서 계약서를 통해 이러한 협의 사항들에 공식성을 부여하면 양 당사자가 상호 의무와 책임을 명확히 인지하도록 하고, 분쟁이 발생했을 때 조정 에 대한 부담도 덜 수 있다.

이를 위해 플랫폼 기업이 표준계약서 양식을 제공하고 간편하게 전자계약을 체결할 수 있는 시스템을 도입할 수 있다. 예를 들어 일정한 양식에 당사자들이 상호 협의된 보수와 지급 방식, 계약 일정 등 기본 사항과 업종별로 논쟁거리가 되는 주요 특약 사항(수정 회수 등) 등을 입력하면 계약서가 생성되고 양자가 전자 서명하여 보관할 수 있게 하는 것이다.



이와 함께 계약이 제대로 이행되고 있는지 점검·관리하는 절차도 마련할 필요가 있다. 계약 일정에 따라 과업이 진행되고 있는지 점검하되, 개별적으로 다 관리하는 것이 어렵다면 최소한 문자나 메일로 보수 지급기한 등을 자동 공지하는 체계라도 마련하여 수요자의 의무와 책임 이행을 촉구하는 데 도움을 줄 수 있을 것이다. 이를 통해 제공자가 업무 외에 계약 관리, 보수 수령까지 해야 하는 수고를 하지 않도록 할 필요가 있다.

## 2) 수요자 편향 완화를 위한 평가체계 개선 및 제재 강화

다음으로 제공자로 하여금 수요자의 편의와 요구를 과도하게 고려하도록 만드는 평가 기제를 개선하고, 공정한 거래를 위해 노력해야 할 당사자로서 수요자가 지켜야 할 수칙을 제시하고 위반 시 적절한 제재를 가함으로써 제공자의 대항력을 높일 필요가 있다.

그 방안으로 수요자에 대한 평가체계를 도입할 수 있을 것이다. 아래 N의 제안이 그러한 내용을 담고 있다. 웹상에 전면 공개되지 않더라도 제공자들이 거래 여부를 결정할 때 판단 근거로 삼을 수 있는 정도의 정보를 제공하는 방법이 있을 수 있다. 또한 당사자 서로에 대한 정보를 보다 균형적으로 제공하기 위해 지금보다 작업을 의뢰한 수용자에 대한 정보를 작업자에게 더 많이 제공한다면, 상호 간에 더 만족도 높은 매칭을 촉진하는 데도 도움이 될 것이다.

### 참여자\_N(과외(영어), 이용경험있음)

아무래도 교사한테는 별점도 있고 리뷰란도 있고 그런데 학생 측에는 아무것도 없잖아요. (문제가 있는 사람) 다른 교사한테 또 연결을 해서 그 교사분도 피해를 볼 수 있는 상황인 거잖아요. 학생한테도 리뷰를 쓸 수 있게 해주면 ‘이분은 매를 가져 오셨다’ 이런 식으로 (정보를 전달해서) 교사들만이라도 볼 수 있으면 걸러낼 수 있는 건데 그런 게 아무것도 없어서. [문: 플랫폼에 그런 게 있을 수 없을까 고민해볼 수 있을 것 같아요, 그렇죠?] 카카오택시도 승객들이 기사평점 매길 수 있는데 고객 평점도 이제는 할 수 있잖아요, 기사들이. 그런 것처럼.

회원 가입시 또는 중개 과정에서 성희롱·성차별이나 기타 부당행위 등 플랫폼 이용자가 주의해야 할 사항을 충분히 안내하고 문제를 일으킨 수요자에 대한 경고 조치를 강화해야 한다. 신고 내용에서 성폭력 등 법적 대응이 필요한 심각한 피해가 확인될 경우 피해 당사자에게 관련 법률과 행정 절차를 안내하고 필요한 서비스를 연계하는 조치도 실시할 수 있겠다.

## 3) 갈등 및 분쟁 해결 지원 절차 강화

수요자와 분쟁이 발생했을 때, 플랫폼이 보다 적극적으로 개입하여 제공자의 피해를 최소화해야 하며, 이를 위해서는 적어도 별도의 상담·지원 창구를 개설하는 정도의 노력이 필요해 보인다. G의 이야기처럼 문제를 야기하고 작업자를 부당하게 대우한 수요자들에게 어떠한 메시지도 전하지 않고 넘어간다면, 장기적으로 플랫폼 생태계는 건전하게 유지되기 어렵다.

참여자\_G(IT, 웹디자이너, 이용경험있음)

일단은 플랫폼 측에서 조금의 책임은 저졌으면 좋겠어요. 갑자기 일주일 만에 잘리고 그러는 것은 좀 사업주랑 얘기해서 그런 것은 없어야 하지 않나 생각이 들어요. 최소 한이라도. 이유가 없잖아요, 그냥 시안이 마음에 안 들어서 잘리는 게. 포트폴리오를 안 준 것도 아니고. 내가 일을 안 한 것도, 지각을 한 것도 아닌데 좀 납득이 안됐어요.

분쟁 예방 및 발생 시 대응을 돕기 위한 제공자용 가이드를 마련하는 것도 필요하다. 현재 대부분 플랫폼 기업이 자사 플랫폼 이용 방법 및 주의사항에 대해 안내는 하고 있으나, 이용자가 거래 과정에서 어려움을 겪거나 부당한 대우를 받았을 때 어떤 조치를 해야 하는지 자세히 안내하는 경우는 거의 없다. 예를 들어 자주 발생하는 법령 위반 사항에 대한 체크리스트를 제공한다거나, 예상되는 분쟁을 사전에 방지하기 위해 무엇을 해야 하는지(계약서 작성, 저작권 관련 협의 등), 분쟁이 발생했을 때 상황별로 어떤 행정적·법적 조치를 취할 수 있는지, 도움을 받을 수 있는 곳은 어디인지 등을 자세히 안내하는 가이드를 제공할 수 있을 것이다.

## 나. 노동자의 사회·경제적 이익 제고와 수익 환원

### 1) 하향경쟁 방지와 정당한 보상 기준 마련

노동자들이 플랫폼을 통해 적절한 일거리를 확보하고 그로부터 플랫폼도 안정적으로 수익을 창출하는 상황을 지속가능하게 하려면, 무엇보다 하향 가격경쟁을 유도하는 지금의 제도들이 시급히 개선되어야 할 것이다. 일부 플랫폼이 시행하고 있는 서비스 기준 단가 공개 방침은 제고가 필요한 대표적인 장치다. 실제 거래 시에는 수요자의 요구에 따라 거래 건별로 가격이 다르게 책정되기 때문에 기준 단가는 그다지 의미 있는 정보가 아님에도 하향 경쟁을 압박하는 요인으로 작용하고 있다. 따라서 기준 단가 공개 방침을 없애고 협상 당사자들 간의 합리적인 가격 협의를 지원하는 방향으로 방침 전환이 필요하다.

그중 하나로 주요 서비스별로 추가 비용이 발생하게 되는 대표적인 항목들을 수요자에게 안내하는 절차를 두는 방법을 고려해 볼 수 있다. 오프라인 미팅(면접비), 샘플 작업과 테스트, 추가 작업 요청 등은 수요자 측에서 더 비용을 부담해야 하는 사항임을 제공자와 수요자가 충분히 숙지한 상태에서 협의할 수 있도록 가이드를 제공하는 것이다.

더 나아가 양질의 서비스가 안전하게 거래되는 장으로 플랫폼을 발전시키고자 한다면, 플랫폼 기업이 관련 업종 당사자들과 지속적인 협의를 통해 적정 서비스 단가 기준을 마련하고 이를 확립하기 위해 노력해야 할 것이다. 많은 업종별로 종사자 보호를 위한 표준계약서, 노임단가 기준 등을 마련하는 업종별 단체나 공공기관이 존재한다. 예를 들어 IT서비스 업종의 경우 한국소프트웨어산업협회, 디자인 업종에서는 한국디자인산업연합회와 한국디자인진흥원 등이 이러한 역할을 수행한다. 노동자의 이해 대변을 위한 조직으로 IT노동조합 등도 있다.

이러한 단체들과의 협의를 통해 노동자들의 요구를 반영한 적정 단가 기준을 마련하고, 이를 플랫폼 내에 적용하게 하는 방안을 함께 고민해야 할 것이다.

## 2) 적정 수수료 책정을 위한 합의 절차 마련

플랫폼 기업과 이용자 모두가 균형적으로 수익을 공유하면서 상생하기 위해서는 수수료를 적정하게 책정하고 수수료 수급 방식을 합리적으로 개선하기 위한 지속적인 노력이 필요하다. 무엇보다 이 과정에 이용자들의 의사를 충분히 반영하는 것이 관건일 것이다. 따라서 수수료 부담에 대한 수요자-제공자 의견 조사를 시행하고, 당사자들과 적정 수수료율을 함께 결정할 수 있는 합의 절차를 마련하는 방안을 고려해 볼 필요가 있다.

## 3) 노동자 수익 제고를 위한 조치 확대

앞서 참여자들의 이야기처럼 ‘일할수록 적자’라거나, 자신이 일한 만큼의 대가를 받지 못하고 있다고 말하는 플랫폼 노동자들의 목소리에 플랫폼 기업은 귀를 기울여야 할 것이다. 많은 노동자들이 프리랜서라는 이유로 최저임금보다도 낮은 수입을 벌고 있는 상황은 장기적으로 보았을 때 플랫폼 기업의 성장에도 부정적 영향을 미칠 수밖에 없다. 따라서 다양한 방식으로 노동자들의 수익을 제고하고 수입의 안정성을 높이기 위한 조치를 모색해야 할 것이다.

일례로 소액 위주 거래자의 수수료 부담을 완화해 주는 조치도 생각해 볼 수 있다. 앞서 본 것처럼 거래 규모가 크지 않은 일을 여러 개 했을 때 수익률은 규모가 큰 사업 하나를 수주했을 때보다 낮아질 수밖에 없다. 이런 경우 낮아진 수익을 일부라도 보존할 수 있도록, 일정 기간 발생한 수익 대비 수수료를 정산하여 수입과 비교해 수수료를 많이 부담한 작업자에게는 일정 금액을 환불해 주는 제도 같은 것을 모색해 볼 수 있을 것이다. 이러한 조치는 노동자가 이곳에서 적정 소득을 확보할 수 있도록 플랫폼이 나서서 지원한다는 메시지를 전달할 수 있을 것이다.

또 이후 고용보험·산재보험 등 사회보험 제도가 플랫폼 노동자를 포함하는 방향으로 변화될 경우, 어떤 형태로든 플랫폼 기업이 작업자의 노동을 통해 올린 수익의 일부를 이들의 사회보험료로 부담하는 방안도 함께 마련되어야 할 것이다.

## 다. 노동자 경력개발 지원

플랫폼 기업은 자신들이 ‘전문가’, ‘고수’라고 부르는 제공자들의 전문성과 역량 강화를 지원하고, 이를 기반으로 동반 성장을 지속할 수 있는 전략 모델을 추구해야 할 것이다. 전체 노동자를 대상으로 또는 업종별로 다양한 방안이 모색될 수 있겠지만, 참여자들이 요구한 바와 같이 예를 들어 저작권 이슈 등에서 창작 노동자가 수행하는 작업의 결과물로 발생하는 이익이 당사자에게 온전히 돌아갈 수 있도록 돕는 장치를 마련하는 것은 시급한 과제이다. 이 외에도 소득을 증명하거나 플랫폼을 통해 축적한 작업 경력을 증명할 수 있는 체계를 마련하

는 것도 기본적인 지원 조치가 될 수 있다.

### 3. 정부 차원의 법·제도 개선

이 절에서는 앞서 검토한 플랫폼 노동 전반의 문제점을 개선하고 플랫폼 시장 확대의 성별화된 효과를 제어할 수 있는 정책 과제를 크게 플랫폼 노동자의 지위 보장 및 플랫폼 기업 규제 방안, 플랫폼 노동자 보호를 위한 조치, 성차별적 노동시장 개선을 위한 노력으로 나누어 정리한다.

#### 가. 플랫폼 노동자 지위 보장 및 기업 규제 방안

##### 1) 플랫폼 노동자 지위 보장을 위한 입법 방향 검토

그동안 여러 선행연구는 플랫폼 노동자 지위 보장 방안을 크게 세 가지 갈래로 나누어 논의해 왔다(김종진 2020; 김철식 외 2019; 장지연 외 2017 등). 그 중 첫 번째는 노동법의 경계를 허물어 일하는 모든 사람을 위한 일반적인 법제로 노동법과 사회보장제도를 전면적으로 변화시키는 방식이다. 즉 노동법제를 기존의 표준적 고용관계 상의 지위와 연계시키지 않는 방식으로 재구성해 나가는 것이다. 앞으로 고용관계에서 벗어난 다양한 형태의 노동방식이 더 늘어날 것으로 보이며, 그랬을 때 한두 가지 특정한 노동형태만 포괄하는 방식으로는 노동법제의 사각지대가 계속 발생할 수밖에 없으므로 이 방향은 궁극적으로 지향해야 할 상임에 분명하다. 그러나 단기간 내에, 일거에 이러한 전환적 변화를 이룰 수는 없을 것이다. 오랜 시간 동안 구축되어 온 노동시장 제도와 관행, 변경 시 수반되는 사회적 비용 등을 고려하지 않을 수 없기 때문이다. 따라서 궁극적으로는 이 방향을 지향하면서, 전국민고용보험 등 사회적 요구가 높고 변경이 가능한 영역부터 점진적인 변화를 추구하고, 시급히 보호가 필요한 대상에 대해서는 특화된 법·제도를 새로 구축하는 과정도 병행될 수 있을 것이다.

두 번째는 노동자와 유사한 자들을 노동법의 보호 범위 안으로 끌어들이는 방식이다. 노동자에 대해 실질적 지배관계가 있으나 형식적으로는 독립계약자 지위를 부여하고 있는 경우 고용관계의 틀로 다시 포섭하는 방식이다(일명 ‘오분류 방지’). 실질적 사용종속 관계를 포괄하기 위해 고용관계 판단지표를 재구성하여, 일정 지표가 인정될 시 노동자로 추정하는 입법이나 행정 절차를 마련하는 것이다. 캘리포니아에서 2019년 제정된 AB5법(Assembly Bill NO.5)이 이러한 접근의 예시이다. 이 법률은 플랫폼 종사자가 노동자가 아님을 입증할 책임을 플랫폼 기업에 전가하고, 기업이 노무를 제공받을 때 ‘ABC 테스트’를 통과해야 노동자가 아닌 독립계약자로 고용할 수 있도록 규정하고 있다. 이 테스트에서는 노동자가 a) 기업의 지휘·통제로부터 자유롭고 b) 그 기업의 상시 업무 외의 업무를 수행하며 c) 독립적인 고객층 등 해당 사업에서 독립적인 비즈니스를 구축하고 있어야 독립계약자로 인정한다. 노동자로 분류된 독립계약자에게는 최저임금, 유급휴가, 건강보험 등이 보장된다(김종진 2019).

이 접근은 사업주가 고용인으로서 책임과 의무를 회피하는 수단으로 플랫폼을 활용하는 것을 방지할 수 있다는 점에서 유의미하지만, 그림에도 모든 플랫폼 노동자를 이렇게 재분류하는 불가능할 것으로 보인다. 장지연 외(2020)에 따르면 현재 플랫폼 노동자들은 명백한 임금노동자와 독립 자영업자를 양쪽 끝으로 하는 지시·종속 관계의 스펙트럼상에 분포해 있다고 할 수 있다(그림 3). 두 번째 접근은 아래 그림에서 중간 영역에 해당하는 이들을 최대한 임금노동자로 재포섭하는 방식인데, 그랬을 때 임금노동자로 포섭되기는 어려운 왼쪽 자영업자 집단의 지위 보장은 공백으로 남겨지게 된다. 우리가 만난 참여자들 중에서 한두 명의 수요자(고객)에 전적으로 의존하지는 않는 중개형 플랫폼 기반 프리랜서들은 바로 이 집단에 속한다.

[그림 13] 플랫폼 노동자의 종사상 지위 스펙트럼



출처: 장지연 외(2020)

세 번째 방식은 노동자와 자영업자 사이의 중간영역을 인정하고 보호의 대상과 내용을 새롭게 범주화하는 방식이다. 기존의 노동자 범주와 자영업자 범주를 유지하면서 제3의 범주를 추가하여 중간지대에 있는 노동자를 보호하는 방안으로, 예를 들어 호주의 독립자영업자법이 이에 해당한다. 2006년 제정된 호주의 독립자영업자법(Independent Contractors Act 2006)은 고용보호를 받는 노동자 이외에 일감을 받아서 생활을 영위하는 자영업자를 대상으로 계약의 공정성을 규율하는 내용이다(장지연 외 2017). 이 법률은 자영업자라 하더라도 주로 도급계약을 통하여 생계를 유지하는 경우 노동자에게 적용하는 최저기준 보호와 유사한 방식의 보호를 적용한다. 법령은 계약기간 및 갱신조건, 부당해지 등 계약의 일방적 종료 방지, 불공정·부당 계약에 대하여 연방순회법원에 불공정계약을 청구할 수 있는 절차, 도급계약의 공정성 여부를 판단하는 기준 등을 담고 있다(김기선 외 2014).

이와 같은 접근은 사업주가 임금노동자를 제3의 범주로 전환함으로써 노동법적 책임을 회피하도록 유인하는 효과를 초래할 우려도 있고, 반대로 호주와 같이 독립자영업자에 대한 책임을 강하게 규정하는 법률이 마련될 경우 위장 자영업자화를 통해 얻는 사업주의 이익을 감소시킬 수도 있다. 따라서 위장 자영업자화 촉진 효과를 최대한 방지하면서, 임금노동자와 일반 자영업자와는 확연히 구분되면서 보호가 시급히 필요한 집단의 권익을 보호하는 별도의

법률 마련을 생각해 볼 수 있다. 두 번째와 세 번째, 다른 어떤 접근을 통해서도 위 스펙트럼 상에 있는 모든 노동자를 일괄 포괄하는 노동법제를 만드는 것이 불가능하다면, 그중에서도 종속성·전속성 이슈가 약한 프리랜서 집단을 도급계약의 상대자(갑)나 거래 중개업체의 부당 이익 취득으로부터 보호하는 방안을 고려해 볼 수 있을 것이다.

이 경우 마찬가지로 위장 사업주 이슈가 약한, 본 연구에서 살펴본 중개형 플랫폼 기업에 대해서는 사용자 지위가 아닌 수요자와 제공자(프리랜서)를 연결하는 ‘중개인’의 지위로 법적 규제를 하는 접근도 추진해 볼 수 있을 것이다. 현재 많은 플랫폼 사업자들이 중개인을 자처하며 노동법상 사용자 책임을 부정하고 있다는 점에서 이러한 접근이 가질 수 있는 한계는 있지만(장지연 외 2017), 모든 플랫폼 기업이 이 문제를 비슷한 수준에서 가진 것은 아니며, 말 그대로 중개자 이상으로 사용종속관계를 주장할 근거가 약한 플랫폼에 대해서는 그 특성에 맞게 이용자를 보호하는 별도의 접근이 필요할 수 있다.

이 연구는 위와 같은 관점에서 (1)프리랜서, 독립자영업자를 대상으로 불공정 거래 및 차별을 방지하고 분쟁 발생 시 적절한 보호 조치를 제공하는 방식의 법적 대응과 (2)직업 중개인으로서 플랫폼 기업의 역할과 책임을 규율하는 법적 대응 - 이상 두 가지 차원의 정책 방향을 검토해 보았다.

## 2) 독립 자영업자(프리랜서) 지위 보장 및 보호 방안

호주의 독립자영업자법과 유사하게 주로 일감을 받아서 생활을 영위하는 독립 자영업자에 대하여 공정한 계약을 촉진하고 불공정 상황 발생 시 접근성 높은 구제 절차를 통한 해결을 지원하는 법률 제정을 검토해 볼 수 있다. 여기에는 독립 자영업자를 정부의 보호가 필요한 정책 대상으로 명명하고 관련 정책 추진에 대한 국가의 책임, 추진체계 구성에 관한 사항을 명시하는 내용이 1차적으로 포함될 수 있을 것이다. 관련하여 2019년 제정된 「서울시 프리랜서 권익 보호 및 지원을 위한 조례」를 참고할 수 있다.

이 조례는 “서울특별시에서 활동하고 있는 프리랜서들이 보수 및 고용방식, 계약조건 등과 관련하여 권익 침해와 차별을 받지 않도록 보호하고 안정적인 활동을 할 수 있도록 지원하는 것”을 목적으로 하며, △프리랜서가 부당하고 불공정한 계약관계에 놓이는 것을 방지하는 것 △프리랜서의 권익을 보호하고 안정적으로 활동할 수 있는 제도와 환경을 조성하는 것 △법률상 노동자가 아니라는 이유로 차별하는 관행을 해소하고 공정한 대우를 받을 수 있게 하는 것을 시장의 책무로 규정하고 있다. 이를 위해 시장은 독립 자영업자의 권익 보호와 지위 향상, 안정적인 활동을 지원하기 위한 기본계획을 수립해야 하며 관련하여 실태조사를 실시할 수 있다. 또 서울시는 서울시 프리랜서 공정거래 지침을 개발·보급하여 시와 산하기관 등 관계 기관에서 이를 준수하도록 하고, 프리랜서 공정거래 지원센터를 설치·운영하여 권익 보호를 위한 법적 지원과 교육 등을 수행하게 하고 있다.

이러한 내용과 더불어 계약의 체결과 이행, 해지에 이르는 전 과정에서 성별 등에 따른 차

별이나 불이익을 금지하고, 성희롱 금지 및 발생 시 피해자 보호를 위한 내용을 포함하는 방안도 고려해 볼 수 있을 것이다.

또 불공정 거래 발생시 보다 접근성 높은 조정 및 구제 절차를 마련하는 내용도 포함할 수 있으며, 구체적으로 현재 공정거래위원회와 한국공정거래조정원이 운영하고 있는 분쟁조정제도를 독립 자영업자 상황에 맞게 변경하여 제공하는 방안을 검토해 볼 수 있다. 참고로 한국공정거래조정원은 불공정거래행위로 인한 중소기업의 피해를 당사자 간의 자율적인 조정을 통해서 신속하게 해결하고 새롭게 발생하는 산업분야 및 거래형태에 대한 조사 연구를 실시하는 공공기관으로, 현재 공정거래, 가맹사업거래, 하도급거래, 대규모유통업거래, 대리점거래에서 불공정행위 및 불공정약관으로 인한 사업자들의 분쟁을 조정하는 분쟁조정협의회를 운영하며 관련 정보와 상담도 제공하고 있다.

### 3) 직업안정법 개정을 통한 플랫폼 기업 규제 방안

전통적 고용계약을 대체하는 다양한 계약 형태가 늘어나고 있는 시대를 맞이하여 기존의 고용 중개인에게 적용되었던 「직업안정법」의 성격과 적용 범위를 확대하고, 여기에 일거리를 중개하는 플랫폼 기업에 대한 규제를 포함하는 방안을 검토해 볼 수 있다.

현재 「직업안정법」은 “모든 근로자가 각자의 능력을 계발·발휘할 수 있는 직업에 취업할 기회를 제공하고, 정부와 민간부문이 협력하여 각 산업에서 필요한 노동력이 원활하게 수급되도록 지원함으로써 근로자의 직업안정을 도모하고 국민경제의 균형있는 발전에 이바지함”을 목적으로 하고 있으나, 실제 규율하는 “직업소개”는 “구인 또는 구직의 신청을 받아 구직자 또는 구인자(求人者)를 탐색하거나 구직자를 모집하여 구인자와 구직자 간에 고용계약이 성립되도록 알선하는 것”으로 정의하여 고용계약의 중개에만 한정하고 있다.

그러나 오늘날 일거리를 매개하는 업체와 행위자들이 다변화되고 있는 현실을 고려하면, 지금과 같이 ‘직업’을 고용관계로만 한정하거나 이 법률의 대상을 노동자-사용자 간 중개에만 한정하는 방식은 입법 목적의 실현 범위를 제한할 수밖에 없다. 따라서 이 법률의 수혜 대상을 ‘근로자’가 아니라 ‘국민’ 전체로 확대하고 취업 의사를 가진 모든 국민을 대상으로 구직활동 및 취업활동 과정에서 체결하는 다양한 계약관계를 보호하는 내용으로 확장하는 방안을 검토해 볼 수 있을 것이다(장지연 외 2017).

플랫폼 사업자가 독립 자영업자의 권익을 침해하거나 중개 과정에서 그들로부터 부당한 이익을 취하는 것을 방지하는 내용이 여기에 포함될 수 있다. 현재 「직업안정법」상 직업소개사업 규제 조치는 대부분 플랫폼 기업의 현실에 맞게 수정하여 적용할 수 있을 것이다. 원칙적으로 “누구든지 성별, 연령, 종교, 신체적 조건, 사회적 신분 또는 혼인 여부 등을 이유로 직업소개 또는 직업지도를 받거나 고용관계를 결정할 때 차별대우를 받지 아니한다”는 균등처우 조항도 적용될 수 있으며, 직업소개요금의 한도 제한<sup>13)</sup>, 체불사업주 고지 등의 의무, 최

13) 현재 관련 법령 및 고시에 따르면 구인자에 대한 소개 요금은 1)고용기간이 3개월 미만인 경우:

저임금에 미달되는 구인정보 제공 제한 등의 규정도 변형하여 적용할 수 있을 것이다. 더불어 중개 시 계약서 작성·보관의 의무화, 갈등·분쟁 시 조정 의무 부여, 경력증명 의무화 등 중개형 플랫폼 운영 과정에서 새로 제기된 이슈도 규제 사항에 포함할 수 있다.

#### 4) 노동3권 보장과 초기업단위 교섭 제도 마련

최근 우리나라에서 대리운전 기사, 배달노동자 등 플랫폼을 통해 일하는 노동자가 노동조합을 설립하고 플랫폼 기업과 단체교섭을 진행한 사례가 늘어나고 있다는 점은 고무적이다. 이러한 흐름에 힘입어 지난 10월에는 노동조합, 플랫폼 기업, 전문가 등이 참여하는 <플랫폼 노동 대안 마련을 위한 사회적 대화 포럼>의 주관으로 배달서비스업을 중심으로 한 플랫폼 노동자 권익 보장에 관한 사회적 협약을 체결하는 성과도 있었다.

연구 과정에서 만난 참여자들 역시 플랫폼 기업의 문제점을 바로잡기 위해서는 플랫폼 기업에 집단적으로 대항해야 한다는 데 상당히 공감하고 있었다. 몇몇 참여자들은 노동조합 방식이 아니더라도 이미 SNS 등 여러 수단을 통해 동료 개발자, 디자이너와 만나 플랫폼 기업의 문제점을 토론하고 피해 사례가 있을 경우 해결을 지원해 주거나 본인의 노하우를 공유했던 경험이 있었다. 이러한 실천을 활성화하고, 플랫폼 경제의 당사자들이 상호 이해에 기반을 둔 자율적 조치를 마련할 수 있도록 노동3권 보장을 위한 관련 법·제도를 시급히 개선할 필요가 있다.

먼저 노조법 적용 시 특정 사업자에 대한 전속성이나 지속성을 기준으로 노동자의 지위를 판단하는 방식은 개선될 필요가 있다. 또 플랫폼 노동의 유동성을 고려할 때 적용하기 어려운 기업 단위 교섭의 한계를 넘어, 현재 플랫폼 산업구조의 특성을 반영한 보다 포괄적인 교섭단위 개념이 재정립되어야 할 것이다(김철식 외 2019). 이 외에 노동조합의 형태가 아니더라도 플랫폼 노동자들이 자신들의 이해를 대변할 수 있는 조직을 결성할 수 있도록 노동조합, 노동단체 차원에서도 지원 방안을 모색해 볼 수 있을 것이다. 플랫폼 사용자 또한 자신들의 사회적 역할과 책임에 걸맞는 의견 수렴 창구를 마련하도록 하고, 정부와 지자체 차원에서 지역이나 업종별로 앞서 배달업에 추진했던 사회적 협약을 더 확대하여 플랫폼 사용자들이 참여하도록 해야 할 것이다.

### 나. 플랫폼 노동자 사회적 보호 방안 마련

#### 1) 적정 소득 및 적정 노동시간 보장 방안

---

고용기간 중 지급하기로 한 임금의 100분의 30 이하(건설일용의 경우에는 100분의 10 이하), 2) 고용기간이 3개월 이상인 경우: 3개월간 지급하기로 한 임금의 100분의 30 이하(건설일용의 경우에는 100분의 10 이하)로 제한되어 있으며, 구직자에 대한 소개 요금은 1)고용기간이 3개월 미만인 경우: 고용기간 중 지급하기로 한 임금의 100분의 1 이하(다만, 2017년 7월 1일부터 2019년 6월 30일까지는 100분의 3 이하로 한다), 2) 고용기간이 3개월 이상인 경우: 3개월간 지급하기로 한 임금의 100분의 1 이하(다만, 2017년 7월 1일부터 2019년 6월 30일까지는 100분의 3 이하로 한다)로 제한되어 있다.



플랫폼 노동자에게 적정 소득과 적정 노동시간이 보장되도록 하는 방안도 다양한 형태로 고려해 볼 수 있다. 앞서 언급한 것처럼 업종별 노동단체, 협회 등과 협의하여 적정 노임단가나 최저 보수 기준을 마련하여 플랫폼 내에 확립하는 것도 하나의 방법이 될 수 있다.

또 플랫폼 노동자의 노동시간이 점점 더 예측 불가능한 방식으로, 비전형적인 근무시간대로 확장되고 있으며, 비용이 정산되지 않는 노동시간이 플랫폼 이용으로 인해 더 늘어나고 있는 현실을 고려할 때 이들의 노동시간을 이동시간이나 대기시간까지 포함하는 것으로 규정하는 방안도 법률이나 자율적 조치로 고안해 볼 수 있을 것이다.

## 2) 사회보장제도 개선

연구 참여자들이 제안한 정책 과제 중 사회보험 가입은 공통적으로 많이 언급된 내용이다. 일거리가 중단되어도 실업급여를 받을 수 없고, 일하다 다쳐도 산재보험 적용을 받을 수 없다는 사실은 프리랜서 일자리의 불안정성을 증대시키는 요소이다.

참여자 L(과외(글쓰기), 이용경험있음)

법적 보호가 필요해요. 그리고 4대 보험 가입이 안 되니 실업급여 산재 다 안 되는데 프리랜서로 일하다 보면 일자리가 불안정해서 실업기간도 필연적이에요. 산재도 충분히 있을 수 있는데 프리랜서니까 알아서 해라, 하는 건 문제가 있어요. 어떤 식으로든 제도 안에서 보호를 받아야 하는데 각자 알아서 하라는 식이에요.

코로나19로 다시 한번 확인된 사회보험 사각지대 개선에 대한 논의가 진척되고 있는 상황에서 사회보험 대상자를 임금노동자에게 전체 취업자로 확대하고, 플랫폼 노동자도 포함하는 방안을 빠르게 추진할 필요가 있다. 특히 고용보험과 산재보험의 적용이 시급하다. 그렇게 된다면 플랫폼 경제로 이익을 얻는 모든 사람이 노동자의 보험료를 공동으로 부담하는 체계를 모색해 보아야 할 것이다. 또한 취업/실업의 이분법적 구분을 전제로 한 실업급여 수급 체계를 프리랜서나 플랫폼 노동자의 특성을 고려하여 개선하는 조치도 필요하다. 일시적으로 일거리가 줄어들었을 때 실업급여 수급과 부분 취업을 병행할 수 있는 제도의 도입은 여러 개의 일거리를 동시에 진행하곤 하는 플랫폼 노동자에게 적절히 활용될 수 있을 것이다. 장기적으로 저소득 노동자 사회보험료 지원 대상에 플랫폼 노동자를 포함하는 방안도 검토할 필요가 있다.

사회보험뿐 아니라 취약노동자를 지원하는 다양한 사회정책, 국민취업지원제도 등의 적용 대상을 플랫폼 노동자까지 확대하는 방안도 모색해 보아야 한다. 아래 참여자 J의 이야기처럼 청년 일자리 지원 제도 역시 취업 여부라는 경계를 설정하지 않고 일하는 청년 모두에게 확대하는 방안으로 개선할 수 있을 것이다.

참여자 J(웹디자인, 시각, 이용경험있음)

그리고 하나 더 있는데 프리랜서로 인정을 받으려면 제 생각에는 사실 세금 내는 거랑 연관이 있다고 생각이 돼요. 그래서 제가 제 스스로의 활동을 증명하려면 은행,

그런데서 세금을 내야 기록이 다 남잖아요. 그래서 저는 그런 걸로 제가 하는 일을 그나마 증명하고 있다고 생각하는데 예를 들어 좀 막히는 부분이 있는데 그게 청년통장이라고 해서 일을 하고 급여의 10만원을 내면 일부 보조금을 주는 그런 혜택 같은 게 있었어요. ... 제 생각에는 이런 거는 프리랜서 같은 경우에는 전혀 해당사항이(없어요). ... 그것도 있고 모든 게 사실은 그래요. 그래서 모든 정부 혜택, 지원금을 받는 혜택 이런 거는 전혀, 거의 다 항상 꼼꼼히 보는데 (프리랜서는) 해당사항이 안되더라고요.

## 다. 성차별적 노동시장 개선을 위한 대응

### 1) 업종별 성별 노동실태 파악, 성별직종분리 완화

마지막으로 플랫폼 노동의 확산이 여성집중직종의 외부화, 여성 일자리의 주변화라는 성별화된 효과를 초래하지 않도록 하기 위해서는 궁극적으로 업종별 노동시장의 성별직종분리를 완화하고 성차별적인 관행을 해소하려는 조치가 꾸준히 시행되어야 한다. 사실 이는 상당히 광범위한 과제 영역을 포괄하고 있으며 단시간 내에 해결하기도 어려운 과제이다. 그러나 적어도 각 업종별로 남녀 노동자가 어떻게 분포해 있는지, 얼마나 다른 조건으로 일하고 있는지 확인함으로써 해당 업종의 젠더 이슈를 사회적으로 공유하는 작업은 문제 해결로 나아가는 첫 번째 출발점이 될 수 있다.

본 연구 대상이었던 IT서비스·디자인 업종의 인력 실태에 관한 정기적인 조사는 이루어지고 있으나, 각 조사에서 성별에 따라 노동조건, 고용형태 등이 어떻게 다른지 보여주는 성별 분리 통계는 극히 일부 항목에만 제공되고 있다. IT서비스 개발이라는 하나의 작업 과정에서 일하는 서로 다른 직업의 남녀 노동자 실태를 한꺼번에 파악할 수 있는 자료도 없었다. 이 사업에 투여되는 자원이 남녀에게 어떻게 분배되고 있는지 알 수 있는 자료가 없는 셈이다. 이러한 통계의 부재는 남녀 노동자가 일하고 있는 현장의 젠더 이슈를 파악하는 데 어려움을 야기한다. 따라서 다양한 업종별로 성별 노동실태를 실제 현장에 가깝게 보여주고, 성별 격차의 복합적인 양상과 요인을 파악할 수 있는 통계 개발을 시도해 보아야 할 것이다.

여성이 적은 분야에서 일하는 여성노동자들을 가시화하고 이들의 경력개발과 네트워킹을 지원하는 사업도 또 다른 출발점이 될 수 있다. 아래 여성 개발자 모임인 테크페미가 준비하고 있는 기획은 다른 업종에도 널리 확장될 필요가 있다. 정부가 이러한 모임을 발굴하고 사업 수립을 지원하는 단계에서부터 적극 지원하는 방안을 고민해 볼 수 있을 것이다.

#### 참여자\_F(IT, 개발(프론트엔드), 웹디자인, 이용경험있음)

[문: 앞서 소개해주신 테크페미에서 여성 개발자 간의 네트워크 기반을 만들 계획이 있나요?] 하반기에 여가부 사업 지원을 받으면 여성개발자 컨퍼런스를 열 계획이에요. 일단 드러난 여성 개발자 자체가 너무 없어서 여성 개발자를 찾고, 드러나게 할 콘텐츠를 고민 중이에요. 테크페미 안에 개발자뿐만 아니라 기획자나 디자이너 분들도 있으니 최대한 개발자들을 모아 사이트 프로젝트나 스터디를 계획 중이에요. 컨퍼런스는 코로나 때문에 온라인으로 열 계획이에요.

## 2) 성평등한 기술활용 기반 마련으로 4차 산업에서 여성의 역할과 위상 제고

과소대표되었던 분야에 여성이 더 많이 진출하고 전문 역량을 강화하도록 돕는 것도 하나의 방향이지만, 향후 확장될 4차 산업 영역에서 여성의 역할과 위상을 높이기 위해서는 기술 활용의 기반 자체를 성평등하게 변화시키려는 노력이 필요하다. 우리사회가 기술을 활용하여 무엇을 하는가라는 질문을 젠더 관점에서 다시 던질 필요가 있다는 것이다.

일례로 개발자인 D는 스타트업에서 채팅어플을 개발할 때 성희롱 등 여성들이 겪을 수 있는 문제를 제기했다가 남성 개발자들의 비판을 받고, ‘남성의 선호와 요구’를 위주로 이루어지는 채팅어플 개발 과정에 참여하고 싶지 않아 회사를 그만두었던 경험을 이야기했다. 이는 기술의 활용이 기존의 위계적 젠더관계를 기반으로 이루어질 때, 그 속에서 일하는 여성의 입지 또한 불안정해지며, 사회 전반의 젠더관계에서 어떻게 부정적인 영향을 미칠 수 있는지 보여주는 하나의 사례라 할 수 있다. 이와 반대로 참여자 A가 여성 개발자, 여성단체 활동가들과 연대하여 진행하고 있는 디지털 성착취 방지를 위한 IT서비스 개발자용 가이드 개발 사업은 성평등을 위한 기술 활용의 기반 확대가 여성 개발자의 활동 영역을 넓혀가는 것과 관련되어 있음을 보여준다.

포스트 코로나 시대를 맞이하여 디지털 기술의 활용이 한국사회의 새로운 성장 동력으로 주목받고 있는 지금 시점에서, 개발과 성장지상주의가 아니라 성평등, 돌봄의 가치 실현 등 우리 사회가 이 기술을 통해 무엇을 추구해야 하는가라는 보다 근본적인 질문을 던지는 것이 그래서 중요하다. 경제·산업구조의 비대면 디지털화를 ‘한국판 뉴딜’의 핵심 과제로 제시하며, 정부기관, SOC, 의료, 교육 등 다양한 분야에 디지털 기술을 접목하고 이를 위한 전문 기술 인력을 양성하겠다는 정부의 계획은 이들 일자리의 성별 균형에 대한 고려가 없다는 점에서도 문제가 있다. 그러나 더 큰 문제는 기술 적용의 방향과 가치에 있다. 예를 들어 돌봄노동자를 대체할 돌봄 로봇, AI 돌봄을 개발할 것인가, 아니면 돌봄노동자가 보다 안전하게 이용자를 만날 수 있는 장치를 개발할 것인가. 우리 사회가 어떤 선택을 하는가는 여성 돌봄노동자의 지위와 보상에도 중요한 영향을 미치며 동시에 디지털 기술이 더 이상 남성의 영역으로 전유되지 않게 하는 것과는 긴밀히 연결된 문제이다.

## V. 참고문헌

과학기술정보통신부, 한국정보통신진흥협회, 한국전자정보통신산업진흥회. 2019. 『ICT 인력 동향실태조사 보고서』.

과학기술정보통신부, 소프트웨어정책연구소. 2019. 『2019년 소프트웨어산업 실태조사』.

김기선, 강선희, 김근주, 조임영, 황수옥. 2014. 비공식고용의 해결을 위한 법률시스템 국제비

- 교:탈법고용을 중심으로』. 한국노동연구원.
- 김종진. 2019. “웹기반과 지역기반 플랫폼노동 특징과 정책과제” in 한국노동사회연구소·서울연구원 주최 『플랫폼노동 논의와 실태, 정책과제 모색』 토론회 자료집.
- 김종진. 2020. “디지털 플랫폼노동 확산과 위험성에 대한 비판적 검토.” 『경제와사회』 125호.
- 김준영, 권혜자, 최기성, 연보라, 박비곤. 2018. 『플랫폼경제종사자 규모 추정과 특성 분석』. 한국고용정보원.
- 김철식, 장귀연, 김영선, 윤애림, 박주영, 박찬임, 홍석만. 2019. 『플랫폼노동 종사자 인권상황 실태조사』. 국가인권위원회(참세상).
- 노성철. 2019. “하도급 구조하에서 행위자들의 숙련전략과 저숙련 균형 재생산에 대한 연구: 한국의 SI 산업을 중심으로.” 『산업노동연구』 25 (3): 371-420.
- 디자인·문화콘텐츠산업인적자원개발위원회. 2019. 『2019년 디자인산업 인력현황 분석 보고서』.
- 산업통상자원부·한국디자인진흥원. 2019. 『2019 산업디자인통계조사 총괄보고서』.
- 오은진, 신선미, 구미영, 권소영, 길현중. 2020. 『기술발전에 따른 여성 일자리 전망과 대응 전략 (II): 플랫폼 일자리를 중심으로』. 한국여성정책연구원.
- 유재홍·유호석·이종주. 2019. 『소프트웨어 프리랜서 개발 인력의 근로 실태 연구』. 소프트웨어정책연구소.
- 이찬우. 2020. “IT서비스 노동실태 연구”. 한국여성민우회 간담회 발표자료.
- 장지연, 김근주, 박은정, 이승윤, 이철승, 정슬기. 2017. 『디지털 기술발전에 따른 새로운 일자리 유형과 정책적 대응』. 한국노동연구원.
- 장지연 외. 2020. 『디지털 시대의 고용안전망: 플랫폼 노동 확산에 대한 대응을 중심으로』. 한국노동연구원.
- 황덕순 외. 2016. 『고용관계 변화와 사회복지 패러다임 연구』. 한국노동연구원.
- 황준욱, 권현지, 김영미, 박제성, 남재량. 2009. 『프리랜서 고용관계 연구: 영화산업과 IT산업을 중심으로』. 한국노동연구원.
- Berg, Janine, Marianne Furrer, Ellie Harmon, Uma Rani, and M. Six Silberman. 2018. *Digital Labour Platforms and the Future of Work: Towards Decent Work in the Online World*. International Labour Office Geneva.
- Schmidt, Florian A. 2017. *Digital Labour Markets in the Platform Economy: Mapping the Political Challenges of Crowd Work and Gig Work*. Friedrich-Ebert Stiftung.

# 토론문

- 토론1. 플랫폼 시장에서 파편화된 여성노동, 대안은 없을까  
\_김현아 (다양성임팩트연구소 대표)
- 토론2. 노동의 이름 되찾기, 플랫폼 노동  
\_이하은 (경기청년유니온 위원장)
- 토론3. 서울시의 플랫폼 노동정책에 대한 고민  
\_이대원(서울시 노동정책담당관 노사협력팀장)

## 토론1.

# 플랫폼 시장에서 파편화된 여성노동, 대안은 없을까

김 현 아

다양성임팩트연구소 대표 / 중앙대 사회학과 박사과정

### 1. 들어가며

- 최근 몇 년째 O2O(Offline to Online) 플랫폼 시장이 급속히 확장되고 있음. 그중에서도 인력중개 플랫폼이 전체 O2O 플랫폼 서비스 시장 매출액(2.9조원)의 14.4%(4.2천억)를 벌어들이고 있음.(과학기술정보통신부, 2019). 인력개발 플랫폼의 확산으로 새로운 형태의 노동, 비정형 노동에 대한 사회적 관심 또한 높아졌음. 하지만 주목받은 사례들은 주로 배달·운송·여객 등 남성 플랫폼 종사자 비율이 높은 업종이었음. 실제로 IT·디자인 및 돌봄 서비스 등 여성이 집중되어있는 직종이 빠르게 플랫폼 노동 시장에 편입되고 있음에도 불구하고 이에 대한 심층적인 연구가 거의 전무하였음. 이런 현실에서 플랫폼 노동 확산과 여성노동의 변화 양상을 깊이 있게 들여다보고 구체적인 정책과제를 제안한 이 연구는 매우 시의적절하고 의미 있는 것이라 생각함.

### 2. 플랫폼 노동 확산과 성별화된 노동 위계의 심화

- 연구 내용 중 가장 큰 통찰을 주었던 부분은 기존의 노동시장 내 성별직종분리와 여성노동의 주변화 구조가 어떻게 플랫폼 노동시장과 결합되며, 여성노동이 더욱 파편화되고 착취적인 상황에 놓이게 되는지 분석한 것이었음. 플랫폼 확산 이전 여성노동의 위치성에 대한 논의는 '이중노동시장 구조'를 주변화의 주요 원인으로 보았음. 플랫폼 확산 이후, 어떤 회사에도 속하지 않고 단기간에 잘게 나뉜 일거리를 받아 수행하는 여성의 파편화된 노동이 기존 위계구조의 가장 아랫단을 차지하고 있다는 지적에 매우 공감함. 이중노동 구조가 이제 삼층 구조화 되는 것.
- 연구에서 지적한 것처럼, 플랫폼 노동 시장이 '주변적 업무를 외부화 하는 노동자 털어내기 수단'으로 작동하고 있는 현실에서, 이 구조를 차단하거나 바꿀 방법은 무엇일까 생각해보았음. 첫째, 인력중개 플랫폼의 좋은 모델을 제시하고 사례를 만드는 것이 필요함. 인터뷰 참여자들이 문제로 인식하고 있는 부분들 - 불공정한 중개 및 계약과정, 플랫폼 책임 회피와 중개 후 관리 기능 부재(방치된 계약 관리, 부실한 분쟁 조정 절차) - 에서도 알 수 있듯이, 지금 인력 중개 플랫폼은 높은 수수료 대비 제 역할과 기능을 하지 않고 있

음. 대안적인 플랫폼 모델을 작게나마 시작하거나 기존 플랫폼 업체가 운영 방식을 바꾸도록 압박하는 대응 활동이 필요하다고 생각함. 실제 사례가 있음. IT 분야 개발자, 기획자, 디자이너를 한 팀으로 연결해서 좀 더 볼륨이 있는 프로젝트를 매칭하고, 고객과의 계약/분쟁/작업 프로세스를 구체적으로 매니징하는 ‘알 유 프리(R U FREE)’를 예로 들 수 있음. 기존 플랫폼 업체가 쇠신한 경우로는, 가사 서비스 O2O 서비스 플랫폼이 4대 보험 적용에 대한 사회적 요구에 따라, 직접고용 모델로 전환한 사례도 있음.

- 두 번째로 제안하고 싶은 것은, 플랫폼 노동 공급자들이 함께 성장하는 생태계를 만드는 데 공동의 인식을 만들고, 협력하는 것임. 현재 플랫폼에서 ‘출혈적 가격 경쟁’을 하는 것이 자신이 속한 업계의 생태계 전체를 파괴하는 것이라는 인식, 자신과 동료들의 노동 조건과 보상 체계를 더욱 하락시키는 것이라는 인식을 공유하고, 필요하다면 적정 수준 이하의 플랫폼을 보이콧하는 실천 같은 것이 필요하다고 생각함. 문제는 플랫폼에서 교환하는 노동을 자신의 본업으로 삼지 않고 부업으로 하는 경우인데, 이 규모가 클수록 전문성에 대한 사회적 인정체계가 깎이고, 저평가의 악순환의 늪에 빠지게 됨. 따라서 장기적으로는 경쟁적 플랫폼 시장에서 벗어나 프리랜서(노동자)들이 연대해서 커리어 역량을 지속적으로 개발하고, 협업으로 일을 규모화 시켜 적정 보상 체계를 만드는 모델을 모색해보았으면 함. 라이더유니온처럼 노조로서 협상력을 갖는 것도 필요함. 이런 모델이 불가능한 것만은 아님. 실제 IT 여성 개발자들의 협동조합 모델이 있었고, 이런 모델이 지속가능하도록 돕는 지자체의 노력도 있었음. 가사서비스 분야 플랫폼협동조합도 나왔음.
- 물론 본 연구에서 제시한 플랫폼 업체의 개선할 사항에 대해서도 모두 동의함. 단기적으로 효과를 거둘 수 있는 좋은 정책 제안들이라고 생각함.

### 3. IT 기업의 남성중심성을 어떻게 변화시킬 수 있을까

- 이 연구에서 또 하나 주목할 점은 IT 업계의 성별화된 위계구조를 존속시키는 조직 문화와 관행에 관한 것이었음. 관리자급에 여성이 진출하지 못하는 것 뿐 만 아니라 성차별적인 각종 문화들이 작동하는 현실을 알 수 있음. 미국 실리콘밸리 기업들에서도 같은 문제가 지속되고 있음. 2015년 나온 다큐멘터리 영화 <코드: 디버깅 더 젠더 갭(CODE: Debugging the Gender Gap)>에서는 여성 개발자들이 조직 내에서 어떻게 배제되고 차별 받는지를 낱낱이 드러냈는데, 그런 조직 문화를 깨트리고 여성 개발자들이 관리자 직급으로까지 갈 수 있는 파이프라인(pipeline)의 필요하다는 점과 더 많은 여성들이 이 분야에 진입하여 남성 중심 문화를 바꿔야할 필요성을 다루었음.
- 이 영화를 이야기 한 이유는, 우리가 IT 업종 내 성별직종분리의 위계의 출발점을 좀 더

생각해볼 필요가 있음을 말하고 싶어서임. 대부분 컴퓨터 공학을 남성들이 전유하는 것으로 인식하는 경우가 많은데, 1980년대 중반까지만 해도 미국에서 컴퓨터 공학을 전공하는 여성은 40%에 달했음. 그런데 1990년대부터 컴퓨터 공학자에 대한 남성적 이미지화를 양산하는 각종 영화들이 나오면서 ‘브로그래머(Brogrammer)’ - 괴짜 천재이며 마초적이고 사회성이 부족한 남성 프로그래머를 가리키는 말- 의 이미지가 구축되었음. IT 개발 분야를 남성의 영역으로 인식하는 문화를 변화시키면서, 여성들이 이 분야의 적성을 발견하고 선택할 수 있는 자극과 기회를 더 많이 가질 수 있도록 만드는 것이 중요함. 이에 관한 정책도 앞으로 논의해보면 좋을 주제라 생각함.

- 연구에서는 IT 기업에서 직무별(백엔드, 프론트엔드, 디자이너) 인정체계가 다른 이유를 성별직종분리 구조에서 원인을 찾았음. 일면 타당한 주장이라고 생각하지만, IT 분야 내 직무와 보상의 히라키(hierarchy)는 성별과 무관한 측면도 있다고 생각함. IT 기업에서 직무별로 연봉과 처우의 차이가 벌어지는 것은, 핵심(원천) 기술을 누가 생산했는가, 그 기술을 유지 또는 개발하는 노동이 대체 가능한가에 따라 인정체계가 작동하기 때문이라고 생각함. 달리 말해서, 프로그래밍 언어와 기술 활용의 정도, 숙련의 정도에 따라 평가체계가 견고하게 자리 잡은 직종이라는 점은 부인할 수 없음. 특히 IT 분야는 빅데이터, 인공지능 등 기술혁신이 매우 빠른 영역이라는 점에서 백엔드 개발 인력 유출이 회사에 미치는 타격이 크기 때문에 외주화하지 않는 경향이 있음. 이러한 IT업계의 메커니즘에서 기인한 위계구조를 변화시키는 것은 현실적으로 어려운 일로 보임. 그렇다면 접근 전략을 달리 그려 봐야하지 않을까. 프론트엔드 개발자 여성이 커리어 필수 역량을 습득하고, 변화된 새 기술을 접하고 익힐 수 있는 직업능력개발 지원을 더 강화하는 방안을 강구할 필요가 있음.

#### 4. 나오며

- 올 초, 한국여성민우회가 이 주제로 연구를 시작한다는 소식을 듣고 너무 반가웠음. 지난 몇 년간 몸담았던 민간 싱크탱크에서 플랫폼, AI, 빅데이터 등 과학기술 변화가 사회경제적으로 미칠 영향에 대해 다루는 연구와 논의가 활발하였는데, 젠더 관점에서 그 흐름을 조망하고 대비하는 연구가 많지 않아 안타까웠기 때문임. 사실 젠더 관점에서 봐야할 것들이 플랫폼 노동 말고도 너무나 많음. 키오스크 확산으로 여성 일자리가 얼마나 더 사라졌는지, 성차별 인식을 거르지 않은 빅데이터 AI 채용 프로그램이 보급되면 그 영향은 어떨지, 모성을 중시하는 문화 규범을 가진 아시아 지역에서 AI 자동차의 규범은 어떻게 설정돼야할 지 등 과학기술 발전이 여성의 일과 삶에 미칠 파장에 대해 젠더 관점에서 다루는 연구가 더 많이 이뤄지길 바라고, 그에 함께할 하는 연구자와 활동가들이 모이는 플랫폼(?)으로서 여성민우회의 역할을 더욱 기대한다는 이야기로 마무리 하고 싶음.



## 토론2. 노동의 이름 되찾기, 플랫폼 노동

이 하 은  
경기청년유니온 위원장

### ○ 기획 배경

#### 경기청년유니온의 비정형 노동 관련 활동

- 2018 경기도 청년 프리랜서 조례 간담회 참여, 프리랜서 사례집 발간 ([bit.ly/프리랜서사례](http://bit.ly/프리랜서사례))
- 2019 디자인 분야 프리랜서 실태 이슈페이퍼 : <화려하면서 심플하게> ([bit.ly/화려하면서심플하게](http://bit.ly/화려하면서심플하게))
- 2020 위장 프리랜서, 출퇴근하는 프리랜서 실태 및 근로자성에 대한 고민을 담은 이슈페이퍼 : <프린트 프리아닌> ([bit.ly/pseudo\\_freelance](http://bit.ly/pseudo_freelance))
- 2020 소위 '재능 마켓' 3사의 사용자 인터뷰 및 실태 <3사(가칭)에게 할 말 있습니다> (자료 정리 중)
- 2020 본부와 협력, <온라인 플랫폼 실태 조사> ([bit.ly/재주는내가넘고](http://bit.ly/재주는내가넘고)) (현재 설문 진행 중)

- \*진성 프리랜서 : 고전적인 의미의 프리랜서, 자신이 전문성이 있는 영역에서 한 기업체에 종속적으로 소속되어 있지 않고 업무 단위로 일감을 수주받아 생계를 유지하는 형태의 프리랜서.
- \*위장 프리랜서 : 상주 프리랜서라고도 함. 출퇴근하는 프리랜서. 실질적으로 근로자로서 종속적이고 전속적인 노동을 제공하는 경우가 많으나 계약서의 이름이 프리랜서 계약이거나 위탁계약인 경우. 혹은 근로자성을 애매하게 갖고 있는 경우
- \*피고용인이 없는 개인 사업자 : 세법상 기준 등을 통해 프리랜서를 구분할 때 적용하는 기준이 되기도 함. 자영업자, 혹은 개인의 사업(재화 판매, 유통 등)을 하는 노동자, 사업주로서의 성격이 있음.
- \*플랫폼 노동자 : 플랫폼을 통해 업무 단위의 일감을 받아 일을 하는 노동자.
- \*특수고용직 노동자 : 골프장 캐디, 학습지 교사 등 일정 직종들을 특수고용직으로 분류되어 산업재해보험 등에 가입될 수 있도록 함. 하지만 최근 그 범위가 넓어지고 가시적인 근로자성을 낮추어 위장 프리랜서의 범주로 편입되는 경향이 있는 것으로 보여짐.

근로기준법의 보호망과 현장에서 노동조합의 힘을 키우려는 움직임이 있어온만큼, 반대편에서는 이를 무력화시키려는 시도가 끊임없이 있어왔고, 결국에는 노동력 경쟁 시장에

서 결국 더 약자인 (주로 여성, 청년-노년) 계층이 결국 그러한 근로기준법이 무력화된 영역에서 일을 하게 되거나 그 영향을 받게 된다. 때문에 약자의 노동이라는 관점에서 현재 그 영역을 확장하고 있는 비정형 노동은 (1) 그 영역에서 권리의 침해를 받는 노동자들 뿐 아니라 (2) 그러한 시장의 영향을 받는 청년 노동 전반의 문제가 아닐 수 없다. 기존에 파편화되고 하청으로 점철된 노동력 시장 구조가 청년들이 개별의 직장에서 노동조합을 결성하여 자신들의 이익을 대변하기 위한 시도를 무력화시켰다면, 노동의 비정형화는 근로기준법이라는 울타리를 근본적으로 무력화시키는 수단으로 기능하고 있다. 물론 프리랜서 그 자체는 오래전부터 있어온 노동의 형태이고 그 특성상 이 근로형태를 선호하는 경향, 소위 '자유 노동'에 대한 청년 세대의 우호적 태도라는 요소가 이러한 근로 형태의 확산과 무관하다고 볼 수는 없다. 그리고 이러한 직장 중심이 아닌 개인의 전체 커리어를 중심으로 한 노동 형태 선호가 자리잡아가는 것 자체에 큰 문제가 있는 것은 아니라고 생각한다. 하지만 선호와 맞물리는 영역 이상으로 비정형한 노동의 불리함이 개개인에게 강요되어서는 안되며 적어도 이 사회가 이러한 노동 형태 변화에 대한 철저한 대비가 되어 있어야 한다고 생각한다. 때문에 해당 주제에 대한 사회적 논의를 확대시켜나가고자 하는 바람이 있다. 정형화되지 않은 노동은 과거 특수고용직에 대한 논의 등에서 다루어졌지만, 현재는 사실상 이러한 특수고용직 또한 프리랜서라는 이름으로 포섭되어 사실상 온전히 법의 테두리 밖으로 밀려나 있는 실정이다. 노동 시장의 이중구조화, 기업의 채용 기피, 영세 사업장의 비중 확대 등의 요인으로 인해 노동력시장은 끊임없는 수요 공급의 불균형 상태에 놓여 있으며, 이러한 경쟁의 심화가 보호 받지 못하는 노동 전반의 확장이라는 현상에 대한 배경으로서 자리한 듯 하다.

## ○ 플랫폼 노동의 등장 배경

기존 노동력 시장에서의 플랫폼은 사실상 교육 분야가 가장 선점한 형태였던 것으로 보여진다. 소위 말하는 과외를 위한 구인구직 플랫폼이 있었고, 이는 2018년 당시 프리랜서 인터뷰를 진행할 때에도 당시 언급된 실효성 있게 활용되는 플랫폼이 교육 분야, 과외 구직 분야의 플랫폼이었던 것으로 보여진다. 그랬던 플랫폼 시장이 단기간에 급속히 다방면으로 영역을 확장하게 되었고, 이에 배달 플랫폼과 재능 거래 플랫폼이라는 분야가 크게 성장한 것으로 보인다. 특히 노동력 거래 플랫폼에 초점을 두자면 이에는 다양한 요인이 있겠지만, 사실상 비공식적으로 존재하던 노동력 시장인 포털 사이트의 카페나 커뮤니티 인력 게시판 등이 가시화되었거나, 경력이 짧은 프리랜서들이 유입되면서 기존 인맥에 의존하던 프리랜서 시장에서 일감을 찾기 어려운 이들의 인력풀이 형성되고, 해당 영역에서 시장성을 읽고 이를 통해 수익을 발생시키는 시장이 성장한 것으로 보여지기도 한다.

전속적으로 고용되어 있지 않은 노동자들에게 가장 큰 고민 중 하나는 안정성이다.

끊임없이 일감을 받아야 하고, 일감을 받지 못하는 순간 수익이 끊긴다. 그렇기 때문에 어떤 방식을 통해 일감을 받을 것인가는 그들의 생계를 쥐고 있는 중요한 핵심이다. 기존 프리랜서들의 노동 실태에 대한 조사를 했었을 때 가장 큰 일감 수주 방식은 인맥이었다. 번역과 같은 분야는 에이전시에 소속되어 일을 하기도 했다. 이 때 프리랜서들에게 '플랫폼'의 존재를 물었을 때 대부분은 해당 분야에서 플랫폼이 그다지 활성화되어 있지 않았거나, 그런 플랫폼은 '스스로의 가치를 낮추러 가는 곳'이라는 인식이 강했다. 다만 당시(2018-2019년 초)에도 디자인 분야만큼은 포털 카페 등을 통해 사실상 플랫폼의 원형과 같은 형태로 거래가 이루어지고 있었다. 당시 그러한 포털 카페를 통한 거래는 아무도 중개하거나 보호하는 역할을 하지 않았기에 일방적인 갈취, 연락 두절, 임금 체불과 같은 문제가 일어나더라도 사실상 보호조치를 취할 수 없는 무방비 상태였다. 아마도 플랫폼은 이런 상황에서 적어도 최소한의 체계와 돈을 떼어먹히지는 않게 해주겠다는 점 때문에 사용자들에게 매력적인 선택지가 되었을 수 있다.

하지만 플랫폼 노동은 그 특성상 '근로'로 분류되지 않기 때문에 사실상 동등한 개인 간의 거래라는 외양을 갖고 있으며, 때문에 사용자에 대한 착취에 취약한 구조를 갖고 있다. 아니나다를까 실제로 인터넷을 통해 플랫폼에 대한 부정적 평가들을 볼 수 있었고 이러한 부정적 평가는 주로 (1) 과도하게 높은 수수료 (2) 플랫폼 내 경쟁으로 인한 단가 저하 두 가지에 초점이 맞춰져 있었다. 특히 (2) 단가 저하의 경우 플랫폼을 이용하는 사람들 사이에서 뿐 아니라 플랫폼을 이용하지 않더라도 이로 인한 영향을 받는 기존 업계의 사람들 사이에서 많이 거론되고 있었다. 하지만 수수료와 같은 제도적 문제 뿐 아니라 소위 말하는 갑질로 보일 수 있는 사례들도 많이 거론되어 있었고, 사실상 이들의 무책임한 관리 방식 등을 제재하거나 지적할 주체 자체가 부재하다고 느껴졌다.

위낙에 많은 플랫폼들이 다양한 형태로 운영을 하고 있고, 플랫폼에 따라 갖고 있는 성질이나 체계 또한 수시로 바뀌기 때문에 일단 사용자들이 많고 높은 수수료율에 대한 불만을 자주 볼 수 있는 플랫폼 한 가지를 대표적으로 조사하기로 하였다. 가장 많이 거론되는 플랫폼 중 하나인 K사를 그 대상으로 설정하였고, 이에 대해 약 10명 정도의 설문 참여자와 세 명의 인터뷰이를 만날 수 있었다. 짧게 정리하면 K사에 대해 사용자들은 다음과 같은 문제점을 제기하였다.

1. 수수료 문제 (20%) : 수수료를 받지만 그에 상응하는 관리 서비스가 부재

수수료율	적용구간
20%	1원 - 500,000원
12%	500,001원 - 2,000,000원
6%	2,000,001원 이상

2. 단가 경쟁 : 단가 경쟁을 부추기는 노출 구조와 이에대한 방관

3. 광고비 및 노출 빈도 : 사용자가 많아 개인 게시글이 노출되기 힘든 구조, 이를 이용하여 고액의 광고료 부과 (일주일당 4만9천원부터 99만9천원까지)

4. 무급 노동 : 소위 '찐러보는' 고객들, 계약이 성사되기 전까지 무급으로 진행되는 노동

5. 그 외 불리한 조항 끼워넣기 : 광고 기간 중 영업 중지 등, 이는 클라이언트에게도 똑같이 적용

## ○ 노동의 이름 지우기

노동력 플랫폼은 노동 시장 변화의 원인이기도 하고 결과이기도 하다. 플랫폼은 기존의 변화를 가시적으로 드러내고 그 상호작용을 촉발시킨 촉매제이자 동시에 사용자들의 요구를 충족시키려는 상품이기도 하다. 이들의 악영향은 물론 저가 시장의 형성 및 단가 하락, 수수료 갈취와 같이 보여지는 제도 상의 문제점도 있지만, 노동시장 전반에 미치는 가장 보편적인 악영향은 보호받지 못하는 노동의 확대라고 생각한다. 이들은 어떻게든 플랫폼 내에서 노동이라는 이름을 지우려 한다. 한 배달 플랫폼의 경우 광고를 할 때 '운동도 하고 알바도 한다'는 멘트를 내세우며 사실상 노동인데 이를 운동처럼 포장하려고 하고, 한 플랫폼은 시간 단위로 사람의 노동력을 거래하면서 이를 '수량과 '상품 구매'라는 표현을 쓰며 재화 거래의 외양을 강조한다. 이들은 '노동'의 이름을 지우고 숨겨야만 기존의 무법 시장을 유지할 수 있기 때문이다.

최근 플랫폼 노동은 사회 전반에 걸쳐 많은 관심을 받고 있지만, 사실상 그 관심의 대부분이 배달 플랫폼에 집중되어 있다. 소위 말하는 재능 거래 플랫폼에 대한 관심은 덜한 편이며, 사실상 이러한 플랫폼 노동에 대한 정부의 대응 또한 단순히 수수료를 줄여주겠다거나 새로운 플랫폼을 만든다거나 보조금을 지급하는 데 그치고 있으며, 근로자성의 확장이라는 측면에서는 큰 진전이 없는 것으로 보여진다.

기존의 근로자성은 제조업 시대의 기준에 머물러있다. 기존 근로자성의 기준에서는 '비품이나 장비를 제공받는지', '사용자의 관리 감독이 있는지', '시간과 장소가 구속되어 있는지' 등을 근로자성을 판단하는 지표(일부)로서 단순히 해석하고 있으나(충족되지 못할 경

우 사업주로서의 의무를 면할 수 있는 근거로서), 사실 비대면 노동이 확산되고 제조업이 아닌 3차, 4차 산업을 중심으로 노동시장이 재편될 때 해당 요소들은 얼마든지 사업자의 입맛에 따라 그 외양을 바꾸면서 사실상 근로자를 더욱 착취할 수 있는 족쇄가 될 수 있다. 비품이나 장비의 경우 단순히 노동자에게 이 비용을 전가하는 수단으로 악용될 수 있고, 실제로 현재 그렇게 악용되고 있으며, 사용자의 관리 감독 또한 '비가시적인 시스템' (고객에 의한 평가 등)을 통해 사용자가 해당 노동으로부터 수익하는 부분은 유지하되 적절한 교육 및 관리를 제공하지 않는 것으로 근로자성을 낮추는 데 악용될 수 있다. 시간과 장소의 구속 또한 앞으로 확대될 재택 근무나 과업 단위의 노동 편성의 흐름을 배경으로 생각했을 때 다시 논의되어야 할 항목이라고 생각한다.

### ○ 플랫폼 노동자의 권리 보호를 위한 노동조합의 역할

사실 이러한 노동 구조의 변화는 기존의 노동조합 형태로는 노동자의 편에서 힘을 보태기 쉽지 않은 구조이다. 사업주 및 노동자의 불이익에 대해 책임져야 할 주체의 불명확성이 심화되고 있고, 사업장 또한 쪼개져 기존 기업별 노동조합이 단결(조직), 파업이나 협약 체결과 같은 권리를 행사하기 어려워졌으며 이러한 흐름은 청년 세대에서 두드러진다. 그러한 배경에서 청년유니온과 같은 일반 노동조합(여성노조, 직종별 노조 등)이 생겨나게 되었고, 현재 많은 비정형 노동 분야에서 라이더 유니온, 방송작가 유니온과 같이 직종별 노동의 이익 대변 조직이 확대되고 있는 추세라고 생각한다. 이러한 노동조합들은 확실히 과거의 기업별 노동조합과는 기대되는 역할 또한 조금은 다르다고 생각한다. 비정형 노동자들은 명백한 협상의 대상 하나를 찾기 어려우며, 때문에 파업도 사실상 개개인의 실업으로 이어질 가능성이 높기 때문이다. 그렇게 새롭게 일반 노동조합에게 요구되는 역할 중 하나는 현장에 있는 당사자의 목소리를 듣고 이를 잘 해석하여 제도권 및 사회에 설득력있게 전달하는 역할이라고 생각한다. 노동조합 활동을 하면서 느낀 것은 생각보다 현장과 제도의 간극이 굉장히 크다는 것이다. 올바르게 현장의 목소리가 전달이 되어도 제대로 된 대응책이 나오기 쉽지 않은데, 실제로는 현장에 대한 관심과 경험이 결여된 피상적인 조사만으로 현장의 목소리를 같음하려는 경우가 많은 것 같다. 이런 점에서는 일반 노동조합이 전통적 노동조합과는 조금 다른 역할을 기대받고 있다고 생각한다. 이런 면에서는 특히 개별 보호 제도 및 조례 제정과 같은 과정에 참여할 수도 있지만, 이에 더해 근로자성의 확장 논의를 촉발시키고 지속시키는 역할을 해야 한다고 생각한다.

플랫폼에 특화되어서는 아직도 스스로는 노동 조합의 입장에서 이 실태를 파악하고 있는 단계라고 생각하고 있다. 하지만 플랫폼이라는 주제에서도 기존 노동조합이 갖고 있는 수단을 응용하여 다양한 가능성을 상상해볼 수 있다고 생각한다. 과거에는 한 사업장에 대한 파업을 조직하여 힘의 균형을 회복하려고 했다면, 이제는 부당한 제도를 개선하지

않는 플랫폼에 대한 불매를 조직할 수도 있고, 해당 플랫폼에서 통용되는 협약-사실상 해당 플랫폼 내부의 제도 개선-을 체결하자고 제안할 수도 있으며, 언제든지 옮길 준비가 되어 있더라도 조합원으로서 한 발을 걸치고 보호받을 수 있도록 하는 방법이 있을 수도 있다. 그리고 이러한 조직이나 대응이 가능할 수 있도록 제도적 개선 또한 뒷받침되어야 할 것이다.

## 토론3.

### 서울시의 플랫폼 노동정책에 대한 고민

이 대 원

서울시 노동정책담당관 노사협력팀장

1. 플랫폼 노동에 대한 연구 및 토론이 플랫폼과 플랫폼 노동에 대한 정의와 분류라는 1차 단계를 지나, 플랫폼 노동 내의 구체적인 영역으로 넘어가야 하는 시점에서 플랫폼과 여성 노동의 관계를 이야기하는 이번 토론회는 매우 의미 있고 향후 더 많은 논의로 이어지는 계기가 되리라고 생각.
2. 토론에 앞서, 플랫폼 노동에 대한 질문 하나.  
‘플랫폼 노동 + ? = 좋은 일자리’가 성립하는가?  
기존의 ‘좋은 일자리’는 적정임금/고용안정/사내복지 등으로 대변됨. 이를 위해 ‘노동 3권’ 확보를 기본 전제로 하여 임금인상/정규직전환/복지확대 등을 목표로 투쟁과 협상을 진행해 왔음. 하지만 플랫폼 노동은 사용자 측면에서는 임금/고용의 측면에서 유연성을 합법적(?)으로 획득하고 노동자 측면에서는 집단적 협상력이 거세되는 방향으로 발전해왔다고 생각. 전통적인 ‘좋은 일자리’의 징표를 삭제한 것이 플랫폼 노동으로도 볼 수 있는데, 해당 징표를 다시 넣는 방식으로 플랫폼 노동을 ‘좋은 일자리’로 만들 수 있을까 하는 과격하지만 근본적인 질문을 제기하는 것.
3. 지금까지의 플랫폼 노동과 관련된 이슈들은 크게 보면 플랫폼 노동자들의 현실을 고발하고 이를 해결하기 위한 ①플랫폼 사업자의 사용자로서의 책임성 부여, ②정부 및 공공영역에서의 법/제도적 보호장치 마련이라는 방향성을 가지고 있었다고 생각함. 하지만 사용자성을 부정하는 플랫폼 사업자들의 모습과 플랫폼 노동을 ‘노동자’와 ‘자영업자’ 사이의 애매한 위치로 규정하여 기존 제도로 답을 수 없다는 정책적 한계를 토로하는 정부(지자체)의 상황임.
4. 서울시는 플랫폼 노동에 대한 정책적 수준이 높지는 않음. 발제문에서 소개한 ‘서울시 프리랜서 권익보호 및 지원을 위한 조례’는 프리랜서를 포함한 플랫폼 노동의 권익보호를 위한 기본 근거조례지만 아직까지 이렇다 할 정책적 수단을 개발하고 있지는 못함.

서울시는 다양한 플랫폼 노동 이슈들의 1차 해결 주체는 플랫폼 사업자와 플랫폼 노동자라는 입장을 가지고 있음. 지역기반 플랫폼 노동은 전통적인 방식(노사협상)으로 문제해결을 진행하고 있지만, IT서비스/디자인 영역은 웹기반 플랫폼 노동으로 보이며 양쪽 모두 문제해결을 위한 동력이 미비하다고 판단하고 있음. 따라서 서울시는 문제해결 주체 형성을 위한 다양한 계기와 도구들을 제공하는 역할을 수행해야 한다고 생각함.

5. 발제문에서 제기하는 법/제도의 개선 방향은 서울시의 고민방향과 비슷함. 다만, 입법적으로 해결해야 하는 측면이기에 서울시는 입법영역보다는 구체적인 사업의 형태를 설계하고자 함.

우선, 서울시가 플랫폼 내의 좋은 일감 공급자 역할을 할 수 있다고 봄. 지자체는 소규모 디자인 발주 업무가 매우 많음. 이중 대부분은 각 부서마다 각자 진행하고 있는 업체들과 작업을 하고 있는 상황. 이러한 상황에서 서울시 차원에서 공정계약, 공정단가, 명확한 분쟁조정절차 등을 제시하며 플랫폼을 통해 일감을 제공한다면 플랫폼 내의 좋은 영향을 줄 수 있다고 봄. 일감 공급자로서의 역할은, 발제문에서 제기되는 신규 플랫폼 진입 노동자들에게 경력형성 및 자기계발의 계기로도 기능할 수 있음. 일감 공급 시 일정 물량은 플랫폼 신규 진입 노동자로만 수급요건을 한정하거나 교육병행 일감도 공급하여 자기계발도 겸할 수 있도록 한다면 더욱 좋을 것임. 또한 서울시 발주 일감은 경력입증이 가능하여 금융서비스(대출 등) 접근에도 기여할 것으로 보임.

다음으로는, 현재 진행하고 있는 서울시의 사각지대 노동자 지원정책의 적용대상을 플랫폼 노동자까지 확대하는 것을 고려할 수 있음. 서울시는 2019년 6월부터 아르바이트, 일용직, 1인 자영업자 등을 대상으로 입원기간 생활비를 지원하는 ‘유급병가 제도’를 시행하고 있음. 플랫폼 노동자는 적용하기가 애매한 부분이 있는데, 서울시가 플랫폼 노동자들의 근로 입증을 플랫폼 사업자들과 협의하여 플랫폼 노동자들도 유급병가 제도를 활용할 수 있도록 한다면 좋을 것임.

<p>&lt;서울시 유급병가 제도&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-지원대상 : 입원(공단 일반건강검진) 개시일 기준 1개월(30일) 전부터 지급시 까지 서울시 주민등록등재자로 국민건강보험 지역가입자 중 기준 중위소득 100% 이하의 근로소득자, 사업소득자가 입원 또는 공단 일반건강검진(암 검진 제외) 실시한 경우</li> <li>-국민건강보험공단 지역가입자 : 입원(검진)기간 동안 국민건강보험 지역가입자</li> <li>-근로소득자 : 입원(공단 일반건강검진) 전월 포함 역산하여 3개월 동안 24일 이상 근로하신 분</li> <li>-사업소득자 : 입원(공단 일반건강검진) 전월 포함 역산하여 3개월 동안 45일 이상 사업장을 유지한 분</li> </ul>
--



-중복수혜자 제외 : 국민기초생활보장, 서울형기초보장, 긴급복지(국가형, 서울형)는 '생계  
급여'만 중복 지급 불가, 산재보험, 실업급여

\*미용, 성형, 출산, 요양 목적의 입원은 제외

\*사업시행일 : 2019. 6. 1. 부터 입원, 공단 일반건강검진 시 신청 가능

\*서울 거주조건 : 입원(공단 일반건강검진) 개시일 기준 1개월(30일) 전부터 지급시 까지  
서울시민

\*지원일수 : 연 11일(입원 10일, 공단 일반건강검진 1일)

\*지원금액 : 서울시 생활임금( '19년 81,180원 / '20년 84,180원 )

또한 서울시의 심리상담센터(동남센터-송파구, 동북센터-도봉구, 서남센터-양천구)와  
플랫폼 사업자들과의 업무협약을 통해 플랫폼 노동자들에게 심리상담 프로그램도 제공할  
수 있음.

다음으로, 웹기반 플랫폼 노동자들이 협력 및 연대할 수 있는 공간을 만드는 것도  
적극 고려하고 있음. 조례에서 제시한 '공정거래지원센터'를 플랫폼 노동자들의 '코워킹스  
페이스' 및 '자조모임'을 결성할 수 있는 공간으로 기능하고, 법/제도적 상담 및 지원프로  
그램을 제공하여 플랫폼 노동자들이 고립되지 않고 적극 협력하는 관계를 구축하도록 지  
원할 수 있음. 현재 서울시 특고/프리랜서 실태조사를 진행 중이며 연말 실태조사 결과를  
가지고 센터 방향을 구체화할 예정.

6. 발제문에서 제기한 플랫폼 상의 성차별과 성희롱 등 부당한 대우 등에 대한 것은, 솔직히  
서울시 차원에서 아직까지 적극적으로 고민해 보지 못한 상황임. 다만 제기한 문제들에 대  
한 대부분 공감하고 있음. 향후 서울시 플랫폼 노동 지원 정책을 설계하는 과정에서 적극  
적으로 반영하겠다는 말씀을 드림.

끝.

토론회 자료집

**제도공백 制度空白  
: 플랫폼노동 속 여성을  
말하다**

발행처 · 한국여성민우회

발행인 · 강혜란, 최진협

발행일 · 2020년 10월

만든이 · 한국여성민우회 여성노동팀 (김이오, 이지원, 정슬아, 최진협)

지 원 · 프리드리히 에버트 재단

문 의 · 02-737-5763 equallove@womenlink.or.kr

서울시 마포구 월드컵로 26길 39(성산동) 시민공간 나루 3층

페이스북 [www.facebook.com/womenlink1987](http://www.facebook.com/womenlink1987) 트위터 @womenlink 인스타그램 @women\_link