

2025학년도 1학기 문헌연구보고서



[플랫폼 기업의 사용자성 문제와
책임 회피에 대한 제도적 대응 방안 제언
- 배달 대행 플랫폼을 중심으로 -]

이름	정혜윤
전공	시각디자인과
학번	20253373

목차

I. 서론

II. 본론

1. 이론적 배경 및 선행연구 고찰
2. 국내 배달 대행 플랫폼노동종사자 현황
3. 해외 대응 사례 분석
4. 제도적 대응 방안 및 정책 제언

III. 결론

IV. 참고문헌

I. 서론

최근 디지털 플랫폼 산업이 급속도로 확장되면서, 운송(배달·배송·운전), 가사, 전문 서비스 등 광범위한 영역에서 플랫폼 기반의 노동이 활발히 이루어지고 있다. 고용노동부와 한국고용정보원이 발표한 보도자료에 따르면 2023년 기준 플랫폼종사자의 규모는 88.3만 명으로(고용노동부, 2024), 해마다 꾸준히 증가하는 추세이다. 플랫폼노동에 대한 정의는 견해차가 있을 수 있겠으나, 일반적으로 플랫폼을 기반으로 또는 매개로 노무를 제공하는 형태로 이해되고 있다. 플랫폼노동종사자는 통상적으로 근로계약이 아닌 위탁계약이나 개인사업자로 등록되어 일하지만, 실제 업무 수행 방식은 기업의 통제하에 이루어지는 경우가 많다. 그럼에도 불구하고 플랫폼 기업은 자신들이 단순한 ‘중개자’일 뿐이라는 입장을 고수하며 노동자에 대한 법적 책임을 회피하고 있다.

이러한 상황은 플랫폼노동종사자들이 산업재해보상보험을 적용받지 못하거나 근로기준법 등 기본적인 노동법의 보호 밖에 놓이는 주요 원인이 된다. 특히, 배달 대행과 같이 플랫폼을 이용한 고객의 주문에 대하여 플랫폼노동종사자가 오프라인을 통해 업무를 수행하는 주문형 노동(on-demand work) 유형(조성혜, 2021)의 경우, 플랫폼 기업이 알고리즘을 통한 업무 할당, 평점 관리, 계정 정지 등의 실질적 통제력을 행사하고 있어 사용자성 논란을 지속적으로 야기하고 있다. 따라서 본 보고서는 배달 대행 플랫폼을 중심으로 플랫폼 기업의 사용자성을 재고하고, 플랫폼 기업의 책임 회피 문제에 주목해 이에 대응하기 위한 제도적 방안을 제시하고자 한다.

II. 본론

1. 이론적 배경 및 선행연구 고찰

1) 사용자성의 개념

사용자성은 노동법상 ‘사용자’로 인정받는 기준을 의미하며, 이는 노동자의 권리 보장과 직결된다. 현행 근로기준법 제2조 2항에서는 사용자를 사업주 또는 사업 경영 담당자, 그밖에 근로자에 관한 사항에 대하여 사업주를 위하여 행위하는 자로 규정하고 있다(근로기준법 제2조 2항). 사용자성은 형식적 직함이 아닌 실질을 기반으로 판단해야 한다. 구체적인 판단 기준으로는 다음과 같다.

- A. 명시적 또는 묵시적 근로관계의 당사자
- B. 사용종속관계의 존재 여부
- C. 임금 지급의 주체

따라서 ‘사용자’란 근로자와의 사이에 사용종속관계가 있는 자, 즉 근로자와의 사이에 그를 지휘·감독하면서 그로부터 근로를 제공받고 그 대가로서 임금을 지급하는 것을 목적으로 하는 명시적이거나 묵시적인 근로계약관계를 맺고 있는 자라고 할 수 있다(대법원 2008. 9. 11. 선고 2006다40935 판결).

플랫폼 기업은 플랫폼을 단순히 중개 서비스로 정의함으로써 사용자 지위를 회피하려 한다. 그러나 뒤에서 소개할 내용과 같이, 실제로는 업무 지시, 처벌, 평가 등 사용자로서의 실질적 기능을 수행하고 있다.

2) 선행연구 고찰

기존 연구들은 플랫폼노동종사자의 법적 지위와 보호 필요성에 대한 문제의식을 제기했다. 조성혜(2021)는 플랫폼노동종사자를 보호하는 관점에서 현행 법령상 특수고용직에 대한 특례 규정을 살펴본 바가 있고, 김기선(2022)은 플랫폼 노무제공자의 근로자성을 진단해 그들을 사회안전망으로 포섭하기 위한 노동법적 과제를 검토했다. 김종현(2024)은 플랫폼 노동자는 근로기준법이 제정될 당시 상정한 존재가 아니기에 근로기준법상 노동자로 인정받기 어려움을 지적하며 최소한의 보편적인 권리는 플랫폼 노동자의 법적 지위와 무관하게 보장되어야 한다고 주장했다. 이와 같이 기존 연구들은 대부분 노동자 지위의 경계에 있는 플랫폼노동종사자에 초점을 맞춰 그들을 보호하려는 시도를 나타냈지만, 정작 플랫폼 기업의 사용자성과 관련한 중요 쟁점에 대한 논의는 부족한 것이 현실이며, 국내 제도는 구체적인 기준을 제시하지 못하고 있다.

2. 국내 배달 대행 플랫폼노동종사자 현황

1) 국내 운송 직종의 플랫폼노동종사자 규모

2023년 협의의 플랫폼종사자는 88.3만 명으로, 당해를 기준으로 우리나라 전체 취업자 100명 중 최소 3명은 플랫폼종사자에 해당되는 것으로 볼 수 있다(박보람 외, 2024). 플랫폼노동종사자의 직종별 분포는 다음과 같다.

〈표 1〉 플랫폼종사자의 직종 분포

(단위: 천 명, %)

순위	협업의 플랫폼종사자			광의의 플랫폼종사자		
	직종	종사자 수	비율	직종	종사자 수	비율
1	운송(배달·배송·운전)	485	54.9	운송(배달·배송·운전)	855	28.2
2	전문서비스	144	16.3	음식조리·접객·판매	782	25.8
3	컴퓨터 단순작업	87	9.9	사무 및 사무보조	408	13.4
4	가사·청소·돌봄	52	5.9	전문서비스	313	10.3
5	창작활동	50	5.6	가사·청소·돌봄	167	5.5
6	IT관련 서비스	41	4.6	컴퓨터 단순작업	113	3.7
7	그 외	24	2.8	IT관련 서비스	98	3.2
8				창작활동	80	2.6
9				그 외	219	7.2
	전체	883	100.0	전체	3,035	100.0

출처: 박보람 외, 2023, P.52

제시된 표에서 알 수 있듯 국내 플랫폼노동종사자들은 운송 직종에 가장 많이 분포하고 있다. 그 중에서도 배달 대행 기사(배달라이더)의 규모는 아직 공식적인 통계 자료는 존재하지 않으나, 한국교통안전공단 등에서 조사한 바에 따르면 2020년 9월 기준 10만 명 이상으로 추산되고, 노동부가 고용보험 가입 현황을 통해 파악한 규모도 약 15만 명에 가깝다(한국플랫폼 프리랜서 노동공제회, 2023). 이는 배달업 특유의 노동·수입 구조가 큰 영향을 끼친 것으로 확인된다. 배달업의 가장 큰 특징은 일한 만큼 벌 수 있다는 것이다. 유통업계에 종사하다가 현재 배달로 전직한 신준기(가명·40)씨는 “하는 일의 강도와 상관없이 일정한 월급을 받는 일반 회사와 달리 일한 만큼 벌 수 있는 직업이 배달”이라고 했다(김정우, 2022). 고용 시장의 불황도 많은 이들이 배달을 선택하는 이유 중 하나다. 대기업은 고사하고 중견기업조차 취직 시 고수준의 스펙과 양질의 자기소개서를 요구한다. 출신 학교나 경력, 성별 등이 걸림돌이 되기도 한다. 그러나 배달은 다르다. 면허증만 갖고 있으면 별도의 면접 없이 온라인상에서 간단한 절차를 거쳐 일자리를 구할 수 있다. 이처럼 배달업은 접근성이 좋은 동시에 지원자들에게 특별한 능력을 요구하지 않기에 플랫폼노동이 새로운 일자리로 떠오른 이후 지금까지 많은 이들의 선택을 받고 있다.

2) 국내 플랫폼노동종사자 근무실태

다음은 각각 한국고용정보원에서 국내 플랫폼노동종사자의 근무실태를 조사한 설문지에서 ‘플랫폼에서 정한 규정 및 규칙이 있는가?’와 ‘플랫폼에서 정한 규정 및 규칙 위반 시 받게 되는 불이익은 무엇인가?’라는 문항에 대한 조사 대상의 응답 결과를 정리한 표이다.

〈표2〉 플랫폼에서 정한 규정 및 규칙이 있는지 여부

(단위: %)

		2022년		2023년	
		있다	없다	있다	없다
전체		41.7	58.3	58.8	41.2
주·부업 형태	주업형	42.6	57.4	61.1	38.9
	부업형	36.8	63.2	53.1	46.9
	간헐적 참가형	44.2	55.8	58.6	41.4
	전체	41.7	58.3	58.8	41.2
직종	운송(배달·배송·운전)	47.2	52.8	70.0	30.0
	가사·청소·돌봄	40.7	59.3	52.4	47.6
	전문서비스	30.3	69.7	43.0	57.0
	IT관련 서비스	10.9	89.1	35.5	64.5
	창작활동	39.5	60.5	46.0	54.0
	컴퓨터 단순작업	28.2	71.8	44.5	55.5
	그 외	29.3	70.7	61.4	38.6

출처: 박보람 외, 2023, P.64

〈표3〉 플랫폼에서 정한 규정 및 규칙 위반 시 받게 되는 불이익

(단위: %)

	종사자 수	비율
1) 불이익이 전혀 없음	87	8.8
2) 일시적 앱 이용차단, 좋은 일감(콜) 배당 제한 등 기술적 불이익	364	37.0
3) 계약/등록 강제 해지	286	29.0
4) 수당/수수료 삭감	196	19.9
5) 기타 (경고 등)	52	5.3

출처: 박보람 외, 2023, P.65

주: 〈표2〉에서 ‘있다’로 응답한 자 중에서의 비율(%)

제시된 표에서 알 수 있듯 운송 직종은 70%의 플랫폼노동종사자들이 플랫폼에서 정한 규정 및 규칙이 있다고 응답했으며, 이는 전체 직종 중 가장 높은 수치이다. 또한 이들을 포함해 플랫폼에서 정한 규정 및 규칙이 있다고 응답한 자 중 규정·규칙을 위반했을 시 불이익을 받는다고 응답한 비율은 무려 91.2%로, 이는 앞서 언급한 사용자성을 판단하는 기준 중 하나인 사용종속관계가 존재한다고 해석할 여지가 충분하다.

3. 국내 배달 대형 플랫폼 기업의 사용자성 회피 실태

위에서 살펴봤듯이 플랫폼노동종사자들의 상당수가 배달업에 종사하고 있다. 그러나 수요가 많은 만큼 사각지대 또한 존재한다. 국내 배달 대형 플랫폼 A사는 배달기사의 배차 거절로 수락률이 떨어지면 배차를 할당하지 않으며, 사전 통보 없이 계정을 정지시키는 사례가 보고되었다(박태우, 2021). 해당 플랫폼 종사자들은 배달 기사들이 플랫폼으로부터 불이익을 피하고자 배정된 호출을 무리해 가며 수행하고 있다고 토로한다. 계정이 정지되는 기준이 명확히 마련돼 있지 않은 탓이다. 계정 정지를 당했다는 배달노동자 A 씨는 “누구는 1번 받고 잘리고, 누구는 3번 받아도 안 잘리는 등 기준이 아예 없는 것 같다”라며 해당 배달 대형 플랫폼에 지침이 있는지 문의했지만, 내부규정이라 알려줄 수 없다는 답만 들었다고 했다. 다른 배달노동자 B 씨는 “처음부터 기준을 확실하게 세워줬으면 사람들이 좀 더 고생하더라도 배차를 (기준 이상으로) 취소하는 일은 없었을 것”이라고 했다(조해람, 2023). 이른바 자영업자인 배달 기사가 자율적으로 배달 일정을 소화하게 되면 결국 일을 못 하게 되는 아이러니한 상황이 펼쳐진다는 것이다.

‘배차 수락률’과 관련한 문제는 여기서 끝이 아니다. 1인 가구가 증가하고, 코로나19를 거치면서 전국적으로 음식 배달 수요가 급증함에 따라 국내 배달 대형 플랫폼들은 한 고객의 주문만을 받아 음식을 배달하는 ‘단건 배달’ 서비스를 도입했다. 다수의 국내 배달 대형 플랫폼들은 이를 위해 알고리즘이 배차를 정해주는 ‘지정 배차 시스템’, 혹은 ‘AI 배차’를 운영하면서 수락률이 높은 기사에게는 성과급을 지급하고, 수락률이 낮은 기사에게는 배차 제한 등의 제약을 거는 내부 시스템을 강화하고 있다. AI 배차란 자신이 원하는 과업을 선택하여 수행하는 일반배치와 달리 AI가 현재 플랫폼노동자의 위치, 식당 위치 등 여러 요인을 계산하여 최적의 노동자를 찾아 일감을 배정하는 것을 의미한다(장진희 외, 2022). 그러나 플랫폼 기업은 영업 기밀 등을 이유로 알고리즘의 작동 원리, 평가 기준, 차단·계약 해지의 기준을 거의 공개하지 않고 있다. 이 때문에 노동자들은 시스템에 대한 정보 접근권이 없는 상태에서 플랫폼 기업의 일방적인 결정에 따르며 어쩌다 불이익을 당하게 되더라도 정확한 이유를 알지 못하는 등의 일을 겪고 있다. 이런 모습들은 플랫폼노동자가 플랫폼 기업의 지휘와 감독 아래 일하는 것으로 볼 여지가 충분하며 이는 역으로 플랫폼 기업의 사용자성을 입증할 수 있는 근거기도 하다.

그러나 배달 대형 플랫폼 기업들은 자신들에게 유리한 내용으로 구성된 약관을 내세우며 사용자성을 회피하고 있는 것이 현실이다. 한 국내 대형 배달 대형 플랫폼의 배달 대형 약관을 살펴보면 ‘합리적인 기준에 따라 배차 중개 서비스를 제공’한다는, 구체적인 기준을 알 수 없는 내용이 적혀 있다. 또한 배달 대형 플랫폼 기업들은 배달 기사에게 지정 배차를 거절할 권리를 보장하고 있어 배달 기사의 자율성 문제가 불거지지 않는다고 주장하지만, ‘배정된 주문을 수락하지 않을 경우 평점이 하락할 수 있다’, ‘수락 후 취소 때 배달 완료율이 하락하고, 반복적인 취소 때 업무 위탁이 제한될 수 있다’라는 약관의 존재를 비추어 봤을 때 그리 설득력 있게 다가오지 못한다(박태우, 2021).

4. 해외 대응 사례 분석

플랫폼 경제의 급속한 성장은 전 세계적으로 새로운 노동 형태인 플랫폼 노동의 확산을 가져왔다. 플랫폼 노동은 유연성과 접근성이라는 긍정적인 측면이 존재하지만, 플랫폼 노동자가 전통적인 고용 관계에서 제공받던 보호의 사각지대에 놓이는 문제를 낳고 있다. 특히 플랫폼 기업의 사용자성 문제, 즉 플랫폼 운영 주체가 노동관계법상의 사용자에게 해당하는지가 불분명함에 따라 발생하는 다양한 법적, 사회적 문제들이 심화되고 있다. 이러한 현실에 대한 인식이 확산하면서 많은 국가는 플랫폼 노동자의 법적 지위를 명확히 하고 플랫폼 기업의 책임 범위를 설정하기 위한 다양한 법적, 제도적 대응 방안을 모색하고 있다. 이는 단순히 플랫폼 노동자를 기존의 법체계에 편입시키는 것을 넘어 새로운 노동 형태의 특성을 반영한 맞춤형 규제 방안을 마련하려는 시도로, 다음의 국가를 중심으로 동향을 살펴보고자 한다.

1) 미국

미국 캘리포니아주에서는 지난 2019년 7월, 플랫폼 노동자의 법적 지위를 재분류하는 'AB5 법안'이 통과되었다. 이 법안은 기업이 노무 제공자를 독립 계약자(independent contractors)가 아닌 피고용인(employees)으로 분류해야 하는 기준을 제시한다(장흥배, 2019). AB5의 핵심은 'ABC 테스트'를 통과해야만 노무 제공자를 독립 계약자로 인정한다는 것이다. 이는 2018년 캘리포니아 대법원의 다이나맥스(Dynamex) 판결에 기초하고 있으며, ABC 테스트의 항목은 다음과 같다.

- A. 근로자는 업무 수행에 있어서 고용 주체의 통제와 지시로부터 자유로울 것
- B. 근로자는 고용 주체의 사업을 위한 통상적인 업무 이외의 업무를 수행해야 할 것
- C. 근로자가 고용 주체를 위하여 수행하는 업무와 동일한 성격의 독립적인 사업을 수행하고 있을 것(김나루, 2020)

특히 A 항목의 '근로자는 업무 수행에 있어서 고용 주체의 통제와 지시로부터 자유로울 것'에 대한 상세 규정(요금 및 시간 결정권, 고객 결정권, 필수품 구매 자금 사용 등)과 전문 서비스 직업군에 대한 엄격한 기준은 기업이 노무 제공자를 자의로 독립 계약자로 분류하는 것을 매우 어렵게 한다.

이러한 AB5 법안은 특히 '주문형(on-demand) 플랫폼 노동'에 강력한 규제 효과를 미치고 있다. 대표적인 주문형 노동 중개 플랫폼인 우버(Uber)나 리프트(Lyft)의 경우, AB5가 시행되면서 운전기사 등 노무 제공자가 피고용인으로 분류될 가능성이 매우 높아졌다(Karlis, 2019). 이는 플랫폼 기업에 사회보장 기여금, 급여세 등 상당한 추가 비용 부담을 발생시켜 사업 모델의 변경이나 존폐 위협까지 초래할 수 있음을 시사한다. 실제로 우버는 IPO 설명서에서 이러한 재분류가 비즈니스 및 재정 상황에 역효과를 미칠 것이라고 언급한 바 있다(Degryse, 2019). 캘리포니아는 실리콘밸리가 위치하여 플랫폼 노동이 활발한 지역이며, 우버와 리프트의 미국 전체 매출에서 캘리포니아 비중이 상당하다는 점 또한 AB5 법안의 영향력을 보여준다.

2) 영국

영국에서는 지난 2021년 2월, 우버 운전기사들이 '노동자(worker)'에 해당한다는 대법원의 최종 판결이 있었다. 우버의 운전기사였던 제임스 패러 등 2명은 지난 2016년부터 자신들이 우버에 속한 노동자임을 인정해달라는 소송을 노동법원에 제소해, 대법원까지 가는 법적 투쟁 끝에 승리했다(정의길, 2021). 우버는 그동안 운전기사를 독립적인 '자영업자' 또는 '파트너'로 여겨왔으나, 대법원은 우버의 운전기사들이 고객의 호출을 받아 용역을 제공하는 단순 자영업자가 아니라, 우버와의 관계에서 '노동자'로서 종속적인 지위에 있다고 보았다. 이는 대법원이 계약서 내용 자체보다는 우버가 운전기사에 대해 행사하는 실질적인 통제력(요금 결정, 운행 경로 제안, 평점 시스템을 통한 관리 등)에 주목해, 플랫폼 기업이 노동자에게 미치는 실질적 영향력을 사용자성 판단의 중요한 기준으로 삼았다는 의미다. 이 판결에 따라 우버는 영국 내 우버 기사 약 7만 명을 근로자로 재분류하고, 이들에게 최저임금, 유급휴가, 연금 기여금 등 노동자에게 적용되는 기본적인 권리와 혜택을 제공하게 되었다.

영국 대법원의 우버 판결은 디지털 플랫폼 노동자의 법적 지위를 둘러싼 논의에서 중요한 선례로 남았다. 이는 계약서상의 문구보다 플랫폼 기업과 플랫폼노동종사자들의 실질적인 노동관계를 고려하여 플랫폼 노동자들에게 노동법의 보호를 적용해야 한다는 인식을 자국 내에 확산시키는 계기가 되었다.

3) 프랑스

프랑스에서는 지난 2016년 8월, 노동개혁법안인 ‘엘 코드리법’이 통과되었다. 엘 코드리법은 당시 프랑스의 노동부 장관이었던 미리암 엘 코드리(Myriam El Khomri)의 이름을 딴 법안으로, 플랫폼 노동과 관련해서도 일부 내용을 포함하고 있다. 법안의 주요 내용은 플랫폼 노동자의 단결권, 단체교섭권, 단체행동권의 노동 3권을 인정한다는 것이다(Gillis, 2022). 파업에 참여하더라도 계약상 불이익을 받지 않도록 한 조항 또한 플랫폼 노동자의 단체행동권을 실질적으로 보장하려는 시도로 볼 수 있다. 이는 플랫폼 노동자들이 자신의 근로 조건에 대해 플랫폼 기업과 협상하거나 개선을 요구할 수 있는 법적 기반이 마련됐다는 점에서 의의를 갖는다. 또한 엘 코드리법은 플랫폼 기업에게 일정 수준 이상의 소득을 올리는 플랫폼 노동자에 대한 직업 훈련 기회 제공 의무나 산업재해 보험 기여 의무 등을 부과함으로써, 독립 계약자 신분으로 인해 사회보험이나 훈련 기회에서 배제될 수 있는 플랫폼 노동자들이 기본적인 사회적 보호망을 일부 제공할 수 있게 했다. 이는 플랫폼 기업에 플랫폼 노동자의 노동 제공 과정에 대한 사회적 책임이 있음을 법적으로 명시했다는 의미가 있다.

엘 코드리법은 플랫폼 노동자를 기존 노동법 체계에 완전히 포섭하는 대신, 새로운 형태의 노동에 맞는 부분적인 권리 부여와 책임 강화를 시도했다는 점에서 주목할 만하다. 이를 통해 프랑스의 플랫폼 노동자들은 자영업자 지위를 유지하면서도 이전에는 누릴 수 없었던 일부 권리와 사회적 보호를 받을 수 있게 되었다. 물론 엘 코드리법만으로는 플랫폼 노동자가 일반적인 ‘노동자’와 동일한 수준의 보호를 받기 어렵다는 한계도 존재하지만, 플랫폼 노동자 보호를 위한 초기 단계의 중요한 입법 사례로 평가받고 있다.

5. 제도적 대응 방안 및 정책 제언

플랫폼 노동의 확산은 기존의 노동법 체계가 전제하고 있는 ‘고용계약’ 기반의 전통적 고용관계를 근본적으로 흔들고 있다. 플랫폼 노동자들은 법적 지위의 모호함으로 인해 근로기준법, 산업재해보상보험법, 고용보험법 등 핵심적인 노동·사회보장 제도의 적용에서 제외되는 경우가 많다. 그 결과, 근로시간 규제, 최저임금 보장, 산재 보상, 해고 제한 등 기본적인 노동권조차 제대로 보호받지 못하고 있다. 이는 곧 ‘노동의 유연화’라는 이름 아래 사회적 안전망이 배제된 고위험 저보상 노동 구조를 고착화하고 있으며, 플랫폼 노동자 개개인의 생활 불안정성뿐 아니라 노동시장 전체의 양극화를 심화시키고 있다. 특히 플랫폼 기업들은 알고리즘에 기반한 업무 지시, 성과 평가, 계약 해지 등을 통해 노동자에게 실질적인 사용자 통제력을 행사하고 있음에도 불구하고, 자신들은 단순한 중개자에 불과하다는 입장을 고수하고 있다. 이러한 사용자성 회피 전략은 플랫폼 노동자의 권리 회복을 더욱 어렵게 만들고 있으며, 법적·정책적 공백이 장기화될 경우 노동권의 제도적 붕괴로 이어질 수 있다.

이러한 문제의식을 바탕으로 볼 때, 플랫폼 노동의 특수성을 반영한 별도의 법·제도 체계 마련이 절실하다. 단순히 기존 제도의 적용 여부를 논의하는 수준을 넘어, 플랫폼 기업의 사용자성을 명확히 규정하고, 사회보험 적용을 확대하며, 알고리즘 운영에 대한 투명성과 책임성을 확보하는 방식으로 법·제도의 실효성을 강화하는 방향으로 나아가야 한다. 본 대목에서는 이를 다음 세 가지 측면에서 논의한다. 첫째, 플랫폼 기업의 사용자성 인정 제도화, 둘째, 플랫폼 노동자에 대한 사회보장제도의 적용 확대, 셋째, 알고리즘 기반 의사결정에 대한 규제와 투명성 확보이다.

1) 플랫폼의 사용자성 인정 제도화

플랫폼 기업은 플랫폼 노동자를 독립 계약자 또는 개인사업자로 규정함으로써 자신들의 사용자 책임을

회피해왔다. 그러나 실제로는 알고리즘을 통해 업무 지시, 배정, 평가, 해지까지 통제함으로써 전통적 사용자와 유사한 실질적 지휘·감독 권한을 행사하고 있다. 이러한 통제력이 존재함에도 불구하고 법적으로 사용자로 인정되지 않는 구조는 플랫폼 노동자의 권리 보장을 가로막는 핵심 요인이다. 이에 따라 사용자성 판단 기준을 실질적 지휘·감독 여부, 업무 배정 및 평가 방식, 보상 구조 등에 근거해 재정립하고, 플랫폼 기업이 사용자로서의 법적 지위를 갖도록 명문화할 필요가 있다. 이를 위해 노동관계법상의 사용자 정의 확대, 플랫폼 기업의 노동법 적용 대상 명시, 사용자성 판단의 중간지대 해소 등을 주요한 입법 과제로 제시할 수 있다. 예컨대 유럽연합(EU)은 2024년 10월에 발표한 ‘플랫폼 노동의 근로조건 개선에 관한 지침’에서 “고용관계 존재의 확인은 원칙적으로 관련 당사자 간에 합의한 계약상 관계의 명칭에 관계없이 플랫폼 노동 조직에서의 자동화 모니터링 시스템 또는 자동화 의사결정시스템의 이용을 포함하는 실제 노동 수행과 관련된 사실을 중심으로 판단한다. 고용관계가 성립하는 경우, 고용주의 의무를 책임지는 당사자를 국가 법체계에 따라 명확하게 식별한다.”라는 내용을 통해 회원국이 플랫폼노동종사자의 정확한 고용 상태를 판단할 것을 권고했다.

“The ascertainment of the existence of an employment relationship shall be guided primarily by the facts relating to the actual performance of work, including the use of automated monitoring systems or automated decision-making systems in the organisation of platform work, irrespective of how the relationship is designated in any contractual arrangement that may have been agreed between the parties involved. Where the existence of an employment relationship is established, the party or parties responsible for the obligations of the employer shall be clearly identified in accordance with national legal systems.” (European Parliament & Council of the European Union [EP & Council], 2024)

2) 사회보장제도의 적용 확대

플랫폼 노동자는 고용보험, 산재보험, 국민연금 등 기본적인 사회보장제도의 사각지대에 놓여 있다. 이는 이들이 플랫폼에 속해 있는 ‘근로자’로 분류되지 않으며, 소득이 일정하지 않고 단속적인 업무 구조를 가지고 있기 때문이다. 그러나 위험과 불안정성이 높은 노동환경을 고려할 때, 플랫폼 노동자에게는 보다 적극적인 사회적 보호 장치가 요구된다. 최근 개정된 고용보험법과 산재보험법은 특수형태근로종사자 일부에게 사회보험을 적용하도록 하고 있으나, 적용 범위가 제한적이고 실질적인 보호 효과는 미흡하다. 이에 따라 플랫폼 노동자를 포괄할 수 있는 유연한 사회보장 적용 기준, 소득 파악 체계 정비, 정부의 플랫폼 노동자의 보험료 지원 사업 등이 필요하다. 이와 관련해 가장 최근의 국내 사례로 올해 6월 4일, 경기도와 경기도일자리재단은 플랫폼노동자 산재보험료 지원 사업을 발표해 상세요건을 충족하는 도내 플랫폼노동자(배달노동자, 대리기사, 화물차주)의 산재보험료를 지원할 것을 밝혔다. 도에 따르면 기술 발전과 산업 구조 변화로 플랫폼 노동의 유형이 다양해지면서 이들에 대한 법적·제도적 지원의 필요성이 커지고 있는 상황으로, 산재보험의 보험료 전액을 사업주가 부담하는 일반 근로자와 달리 보험료 절반을 본인이 부담하고 있는 플랫폼노동자를 지원하기 위해 보험료 일부를 환급하는 지원책을 마련했다고 한다(정연수, 2025). 이와 같은 사업을 출발점으로 삼아, 시·군·도의 경계를 넘어 전국적으로 초기에는 정부가 일정 부분을 보조하는 방식으로, 이후에는 일반 근로자와 같이 플랫폼이 산재보험료를 부담하는 방식으로 나아갈 수 있도록 관련 정책을 수립해야 한다.

3) 알고리즘 기반 의사결정의 투명성 확보와 규제

플랫폼 노동의 핵심은 알고리즘에 의해 업무가 배정되고 평가되는 구조이다. 그러나 앞서 언급했듯 현재 알고리즘의 작동 원리, 평가 기준, 차단·계약 해지의 기준은 거의 공개되지 않으며, 노동자들은 시스템에 대한 정보 접근권이 없는 상태에서 일방적인 결정에 따르고 있다. 이는 정보의 비대칭성과 절차적 불공정

성을 야기한다. 이에 따라 알고리즘 운영에 대한 규제를 강화하고, 투명성을 확보할 수 있는 제도적 장치가 필요하다. 플랫폼은 업무 배정·차단·해고 결정에 사용되는 알고리즘의 핵심 원칙과 기준을 노동자에게 고지하고, 그 결정에 대해 설명 요청권과 이의 제기 절차를 보장해야 한다. 예컨대 EU의 플랫폼 노동 지침은 자동화 모니터링 시스템 및 자동화 의사결정시스템에 관한 투명성을 확보할 것을 밝히며 다음 사항에 대한 정보를 플랫폼노동종사자와 플랫폼노동자 대표, 요청이 있는 경우 관할 국가기관에도 통지할 것을 명시했다.

A. 자동화 모니터링 시스템의 경우

- 1) 해당 시스템이 사용 중이거나 도입 중이라는 사실
- 2) 서비스 수령자의 평가를 포함하여 해당 시스템이 모니터링, 감독 또는 평가하는 정보 및 행위의 범주
- 3) 모니터링의 목적과 해당 모니터링을 수행하기 위한 시스템의 방법론
- 4) 해당 시스템에서 처리하는 개인정보의 수령자 또는 수령자 범주 및 기업집단 내부를 포함하는 해당 개인정보의 전송 또는 이전

B. 자동화 의사결정시스템의 경우

- 1) 해당 시스템이 사용 중이거나 도입 중이라는 사실
- 2) 해당 시스템에서 채택하거나 지원하는 결정의 범주
- 3) 플랫폼 노동 종사자의 개인정보나 행위가 결정에 영향을 미치는 방식을 포함하여 해당 시스템이 고려하는 정보 범주와 주요 매개변수, 자동화 의사결정에서 해당 주요 매개변수의 상대적 중요도
- 4) 플랫폼 노동 종사자의 계정을 제한, 정지 또는 해지하는 결정, 해당인의 계약상태에 관한 결정 또는 이와 유사하거나 불리한 효력을 가지는 결정의 근거(EP & Council, 2024)

우리나라 또한 업무 배정 및 평가에 사용되는 알고리즘의 원칙, 작동 방식, 기준을 일정 수준 이상 공개하도록 의무화해야 한다. 나아가 알고리즘 공시 제도가 안정적으로 정착된 후에는 법적 사각지대 해소를 위해 AI 의사결정에 대한 인간의 감독도 병행되어야 한다.

III. 결론

플랫폼 기반 노동은 디지털 산업의 확산 속에서 등장한 새로운 노동 형태로, 특히 배달 대행 플랫폼을 중심으로 그 영향력은 일상과 경제 전반에 깊숙이 자리 잡고 있다. 이러한 변화는 일자리에 대한 접근성을 높이고, 근로 방식에 있어 시간과 장소의 유연성을 제공하는 긍정적인 면모도 갖고 있다. 그러나 동시에 기존의 노동법 체계가 상정하지 못했던 구조적 공백을 드러내고 있으며, 특히 플랫폼 기업의 사용자성의 모호함으로 인한 법적·제도적 보호의 부재는 플랫폼 노동자의 권리를 실질적으로 위협하고 있다.

본 보고서는 이러한 문제의식에서 출발하여, 배달 대행 플랫폼을 중심으로 플랫폼 기업의 사용자성 회피 실태를 분석하고 이에 대응할 수 있는 제도적 방안을 도출하였다. 분석 결과, 배달 대행 플랫폼 기업은 알

고리즘 기반의 업무 할당, 평점 평가, 계약 정지 등 다양한 방식으로 노동자에게 실질적인 통제권을 행사하고 있음에도 불구하고 계약서상에서는 자신들을 단순한 중개자로 규정하며 사용자 책임을 회피하는 이중적인 태도를 보이고 있었다. 이는 법적 책임의 공백을 일으키는 물론, 플랫폼 노동자들의 사회적 보호망 접근을 구조적으로 차단하는 요소로 작용한다.

본 보고서는 플랫폼 기업의 지속되는 사용자성 회피에 대응하고, 플랫폼 노동자를 보호하기 위해 다음의 제도적 대응 방안을 제시하였다. 첫째, 사용자성을 실질적인 지휘·감독 여부에 근거해 재정의하는 법적 기준을 마련해야 한다. 단순한 계약상의 명칭이나 표면적 구조보다는 실제 노동 제공 과정에서의 기업과 노동자 간 통제와 의존 관계를 중심으로 판단하는 방향으로 사용자성 개념을 확장해야 한다. 둘째, 사회보장 제도를 확대해야 한다. 현행 제도는 대부분 전통적 고용관계를 기반으로 설계되어 있어 플랫폼 노동자와 같이 불안정하고 단속적인 노동에 종사하는 이들을 포괄하지 못한다. 따라서 소득 파악 체계 정비, 고용보험과 산재보험 적용 기준의 완화, 정부의 보조금 지원 등의 방식으로 플랫폼 노동자를 위한 사회보장제도를 확대 및 보완해야 한다. 최근 일부 플랫폼노동종사자를 대상으로 한, 경기도에서 시행 중인 산재보험료 환급 사업은 이러한 방향성의 모범적인 사례로 평가할 수 있으며 이를 국가적 차원으로 확대할 필요가 있다. 셋째, 알고리즘 기반 의사결정 시스템의 투명성과 절차적 공정성을 확보해야 한다. 현재 대부분의 배달 대행 플랫폼 기업의 업무 배정과 평가 시스템이 자동화된 알고리즘에 의해 이루어지고 있음에도 불구하고, 다수의 노동자는 해당 시스템의 원리조차 정확히 파악할 수 없다. 이는 정보의 비대칭성과 절차적 불공정의 문제로 이어진다. 따라서 플랫폼 기업이 알고리즘의 주요 작동 방식과 결정 기준을 공개하도록 하고, 이에 대해 노동자가 설명을 요구하거나 이의를 제기할 수 있도록 보장하는 제도가 필요하다. EU의 플랫폼 노동 지침이 명시하고 있는 자동화 의사결정에 대한 정보 제공 및 대응 절차는 이러한 논의의 선진적 사례로 주목할 만하다.

결론적으로, 플랫폼 기반 노동은 그 구조적 특성상 전통적 노동법이 담아내지 못하는 영역을 포괄하고 있기에 이에 부합하는 새로운 규범과 제도 정립이 요구된다. 본 보고서가 제시한 사용자성 재정립, 사회보장 확대, 알고리즘 기반 의사결정의 투명화는 그 출발점이자 핵심 과제로 기능할 수 있다. 향후에는 다양한 플랫폼 유형과 직종에 따른 맞춤형 제도 설계가 병행되어야 하며, 플랫폼 노동자가 ‘노무 제공자’로서 가지는 권리와 지위가 명확히 보장될 수 있도록 입법적·정책적 노력이 지속되어야 할 것이다.

IV. 참고 문헌

- 고용노동부. (2024, 8월 5일). 플랫폼종사자 88.3만명으로 전년 대비 11.1% 증가. https://www.moel.go.kr/news/enews/report/enewsView.do?news_seq=16906
- 김기선. (2022). 플랫폼노동과 노동법의 과제, *노동법학*, 83, 1-30.
- 김나루. (2020). 플랫폼 노동자의 법적 지위 향상을 위한 비교법적 연구. *외법논집*, 44(4), 227-246.
- 김정우. (2022, 11월 12일). 배달원 45만 명 시대... 그들은 왜 배달에 뛰어들었나?. *한경BUSINESS*. <https://magazine.hankyung.com/business/article/202211021107b>
- 김종현. (2024). 플랫폼 노동자의 근로권에 관한 헌법적 검토. *헌법학연구*, 30(3), 299-343.
- 박보람, 김준영, 김태환, 황광훈, 박상현, 조영은, 김강호, 신수림, 전이영 & 김강호 (2023). *플랫폼종사자 직종별 근무실태와 정책 과제*. 한국고용정보원.

박태우. (2021, 11월 8일). 배달 콜 골라받다 계정 차단...“어찌겠어요, 주는 대로 받아야지”. *한겨레*.
<https://www.hani.co.kr/arti/society/labor/1018308.html>

장진희, 노성철, 현종화. (2022). *플랫폼노동의 알고리즘 현황과 대응방안: 알고리즘의 공정성과 투명성, 노동자 통제를 중심으로*. 한국노총중앙연구원.

장흥배. (2019). 캘리포니아 AB5와 플랫폼 노동. *월간 시대*, 71, 75-85.

정연수. (2025, 6월 4일). 경기도, 플랫폼노동자 산재보험료 80% 환급 지원...4일부터 접수. *NGN뉴스*.
<http://www.ngnnews.net/news/view.php?no=25160>

정의길. (2021, 2월 21일). 영 대법원, ‘우버 기사는 노동자’...디지털 플랫폼 노동자성 인정되나. *한겨레*.
<https://www.hani.co.kr/arti/international/globaleconomy/983833.html>

조성혜. (2021). 플랫폼노동종사자에 대한 사회보장법적 보호: 산재보험법과 고용보험법을 중심으로, *노동법학*, 79, 111-160.

조해람. (2023, 9월 4일). ‘배차취소’한 라이더에 ‘계약 해지’ 조치한 배민. *경향신문*.
<https://www.khan.co.kr/article/202309042139045>

[일 정보] 배달라이더 실태. (2023, 5월 31일). 한국플랫폼 프리랜서 노동공제회.
<https://nodonggongje.org/workinfo/?bmode=view&idx=15301283>

Degryse, C. (2019). Technological disruption, social evasion?. In I. Daugareilh, C. Degryse, & P. Pochet (Eds.), *The platform economy and social law : Key issues in comparative perspective* (pp. 7-34). ETUI.

European Parliament and Council of the European Union. (2024, October 23). Directive (EU) 2024/2831 of the European Parliament and of the Council of 23 October 2024 on improving working conditions in platform work (Text with EEA relevance). *Official Journal of the European Union*, L 2024/2831, 11-64.
<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX%3A32024L2831>

Gillis, D., Lenaerts, K., & Waeyaert, W. (2022). *France: Lessons from the legislative framework on digital platform work*. European Agency for Safety and Health at Work.

Karlis, N. (2019, July 13). How California's gig economy bill will affect the rest of the country. *Salon*.
<https://www.salon.com/2019/07/13/how-californias-gig-economy-bill-will-affect-the-rest-of-the-country/>