

KLSI

ISSUE PAPER

제 146호
2021-05호
(2021.3.24)

www.klsi.org

디지털 플랫폼노동 실태와 특징II - 웹기반, 지역기반 규모와 실태 -

김종진 | 한국노동사회연구소 선임연구위원

신우진 | 부산대학교 일반사회교육과 교수

김영욱 | 한국관광대학 경영학과 강사

[목차]

I. 머리말

II. 플랫폼노동 규모 추계와 특징 - 전국, 서울

III. 플랫폼노동 일자리와 노동실태 - 설문조사

IV. 플랫폼노동 제도와 정책 과제 - 설문조사

V. 맺음말

한국노동사회연구소

서울시 서대문구 충정로 50 (골든브릿지빌딩) 3층

전화 02)393-1459

팩스 02)393-4449

www.facebook.com/ksli.org/

〈요 약〉

- 첫째, 국내 플랫폼노동자 규모는 약 7.6%(179만명, 고용노동부; 장지연, 2020)였고, 같은 시기 서울지역은 약 9.3%(46만 1천명, 김종진 외, 2020)였음. 지역기반 오프라인 플랫폼노동은 배달(전국 67.8%, 서울 48.8%)이 많지만, 서울은 전문서비스(21.7%) 비율이 전국(11.8%)에 비해 2배 이상 많은 상황임. 플랫폼노동자의 주업(전국 19.4시간, 서울 19.3시간)과 부업(전국 10.3시간, 서울 10.1시간)간 9시간 남짓 격차가 있고, 플랫폼노동자의 월 평균 소득(145.9만원, 서울 145.3만원) 또한 주업과 부업의 차이가 컸음.
- 둘째, 설문조사 결과 서울지역 플랫폼노동자의 평균 연령은 43.9세였고, 남성(61.5%)이 여성(38.5%)보다 다소 많았음. 3분의 2는 기혼(64.8%)이었고, 69.6%는 맞벌이였음. 플랫폼노동에서도 성별 직무분리 현상과 37%의 임금격차가 확인됨. 평균 업계 경력은 53.8개월이었고, 플랫폼 이용 개수는 평균 1.6개였음. 현재 일을 선택한 기준은 '시간유연성'(28.2%)과 '일을 구하기 쉬워서'(23.8%)가 다수였음. 부업 비율은 14%였고, 이유는 '소득 보충'(50%)과 '불규칙한 소득'(29.2%)이었음. 향후 본인의 일자리 이직 의향은 18.2%로 매우 낮았음.
- 셋째, 서울지역 플랫폼노동자의 월 평균 소득(보수)은 266만원(온라인 250만원, 오프라인 268만원)이었음. 주된 플랫폼노동 소득(223만원), 기타 플랫폼 소득(188만원), 타 직업 소득(24만원)으로 확인되며, 플랫폼노동과정에서 지출 비용은 총 32만 3천원이었음. 건당 수수료율은 평균 15.2%(건당 액수 1천 5백원)였고, 에이전시(중개업체)를 통해 일을 하는 비율은 27.8%였으며, 플랫폼 수수료 비율은 17%(평균 7천 7백원)로 확인됨.
- 넷째, 플랫폼노동자의 '약관 및 계약' 미체결 비율은 21.6% 정도였고, 업무 평가(고객 리뷰)는 절반(50.1%) 가량 존재했고, 45.5%는 불이익 조항이 있었음. 부당대우 경험은 △작업 내용의 부당한 변경 20.1%, △부당한 지속적인 작업 요구 17.7%, △계약 조항 이외 작업 요구 16.7%, △보수 지급 지연 14.7% 순이었으나, 35.8%는 자체 분쟁조정 중재 절차가 없었음.
- 다섯째, 제도개선 의견은 △불공정·부당 거래 문제시 분쟁조정 및 법률지원 시스템 (74.8점), △약관 및 표준계약서 등의 가이드라인과 법률 마련(74.7점), △경력인정 시스템 마련(79점), △4대 사회보험 등 사회보험지원(74.7점), △근로기준법상 근로자 인정(74점), △세무 및 상담 관련 지원(72.7점) 등의 순이었음.

디지털 플랫폼노동 실태와 특징¹⁾

- 웹기반, 지역기반 규모와 실태 -

김종진 | 한국노동사회연구소 선임연구위원

신우진 | 부산대학교 일반사회교육과 교수

김영욱 | 한국관광대학 경영학과 강사

I. 머리말

- 전 세계적으로 지난 5년 사이 우버나 리프트 등 택시운전기사, 우버이츠, 딜리버히어로, 푸도라 같은 음식배달기사와 같은 지역기반 플랫폼노동이나 업 워크(Upwork), 이랜서(elancer)와 같은 웹기반 플랫폼노동이 확산되고 있음.
 - 2017년부터 2018년 전후 ILO, OECD, EU와 같은 국제기구들은 개념 규정과 유형구분, 제도적 문제에 초점을 두고 다양한 논의를 전개하였고, 개별 국가(프랑스, 독일, 덴마크, 벨기에, 호주 등)나 지역(미국 캘리포니아, 이탈리아 라치오주·볼로냐시 등)의 다양한 제도와 정책 그리고 단체협약 사례들이 소개되었음(김종진, 2020).
 - 국내에서도 플랫폼노동 보호 법률이나 사회적 대화 및 단체협약 등이 진행되고 있는 상황임. 다만, 외국과 달리 우리는 일부 음식배달이나 물류운송 분야에서 제한적인 노사관계가 형성되어 제도화 및 노동기본권 수준은 미약한 상황임.
- 이런 흐름 속에 2021년 2월 23일 국제노동기구(ILO)는 2020년 전 세계 100 개국에서 약 12,000명의 플랫폼노동 실태조사 결과 보고서를 발표했다.²⁾ 보고서에서는 지난 10년 사이 웹기반 플랫폼노동이 3배 이상 증가했고, 지역기반은 10배 이상 증가한 것으로 추정하고 있음. 플랫폼노동자는 대부분 35세 미만이거나 기술교육 훈련은 거의 없고, 성별 분리 현상이 더 심한 것으로 확인됨.

1) 이 자료는 김종진·신우진·김영욱·양경욱·이중수·정준영·김민정(2021), 『서울지역 플랫폼노동 및 프리랜서 실태조사』(서울시)와 김종진(2020), “디지털 플랫폼 노동 확산과 위험성에 대한 비판적 검토”, 《경제와 사회》, 제125호, 비판사회학회, 296~322쪽의 자료 등을 중심으로 수정 및 재구성한 것임.

2) 전 세계 플랫폼기업은 2019년 최소 520억원 달러의 수익을 창출한 것으로 확인됨. 대표적으로 Upwork는 2019년 매출의 62%를 창출했고, 플랫폼노동자에게 부과되는 다양한 유형의 수수료(38%)를 통해 생성한 것임. 조사 결과에서 택시(79%)와 배달(74%) 플랫폼노동자들은 장시간 일로 인해 스트레스를 받고 있는 것으로 확인됨(ILO, *World Employment and Social Outlook 2021 : The role of digital labour platforms in transforming the world of work*, International Labour Office, Geneva. 2021).

- 전 세계 조사대상의 3분의 1은 플랫폼노동을 통한 소득이 주 수입원인 것으로 확인됨. 온라인 플랫폼노동은 주당 평균 수입이 3.4달러였고, 이들 중 절반은 플랫폼 수입이 시간당 2.1달러 미만(프리랜서 7.6달러, 마이크로 워크 3.3달러)이었음.
 - 온라인 웹기반은 주당 평균 23시간 유·무급의 일을 하고 있었고, 이중 절반은 부업으로 일(평균 28시간) 하고 있었음. 그러나 이와 달리 지역기반은 평균 65시간 일을 했고, 택시나 배달 플랫폼노동자는 59시간 일하는 것으로 확인됨.
- 이와 같은 상황에서 2020년 12월 국내 플랫폼노동 규모가 정부 차원에서 처음으로 발표(고용노동부 2020.12)되었고, 플랫폼노동의 규모, 소득, 시간 그리고 인구사회학적 특징 등이 확인되었음. 이 글은 같은 시기 전국 수준이 아닌 지역차원의 플랫폼노동 규모와 특징, 노동시장 및 일자리 상황, 제도적 과제 등을 조사한 결과를 정리한 것임.
- 하나는 전국 플랫폼노동 규모 추계 연구(장지연, 2020)와 동일 시기·동일 문항으로 서울지역의 플랫폼노동 규모(모집단 17,342명, 2020.10~11) 추계를 한 것이며, 다른 하나는 서울지역 웹기반(77명)과 지역기반(650명) 플랫폼노동 설문조사(N=722명, 2020.10~11) 결과를 분석한 것임.

II. 플랫폼노동 규모 추계 특징 - 전국, 서울

1. 플랫폼노동 규모 추계 분석

- 국제기구나 국내 연구기관 및 학계에서도 플랫폼노동은 현재 취업자의 일부에 불과하지만 향후 일자리 전반으로 확산될 것으로 전망하고 있음.³⁾ 유럽연합(EU, 2018) 주요 회원국의 플랫폼경제 참여자는 평균 11.9% 수준임([별첨자료1] 참조).
- 국내에서 플랫폼으로 일감을 구하는 플랫폼경제 참여자 및 노동자가 전체 취업자에서 차지하는 비중은 수도권이 3분의 2를 차지하고 있는 상황임. 2020년 하반기 플랫폼노동 규모 추정 결과 서울지역 플랫폼노동자 비중은 전국의 25%였고, 서울지역 취업자 중 21%를 차지하고 있음.
- 2020년 12월 정부 발표 자료에서 플랫폼으로 일감을 구하는 사람(플랫폼경제 종사자)은 전국이 취업자 중 7.6%(179만명)였고, 서울은 취업자 중 9.3%(46만 1천명)였음. 협의의 플랫폼노동자 규모는 전국은 취업자 중 0.92%(22만명)이며, 서울은 1.16%(5만 8천명)였음. 서울지역(협의)의 지역기반 오프라인은 1만 7천명이고, 웹기반 온라인은 4만 6천명임

3) 2020년 하반기 서울지역 플랫폼노동 규모 추계 조사 결과 2020년 시작(46.4%), 2019년 시작(16.7%), 2018년 시작(11.1%), 2017년 시작(2.5%), 2017년 이전 시작(23.3%)으로 나타남.

(〈표 1〉 참조).

- 국내 지역기반 오프라인 플랫폼노동은 배달(전국 67.8%, 서울 48.8%)이 많지만, 서울은 전문서비스(21.7%) 비율이 전국(11.8%)에 비해 2배 이상 많은 상황임. 온라인 플랫폼노동은 단순작업(34.4%)이 많지만, 서울은 IT, 전문, 창작 서비스 등 균형적 분포를 차지하고 있음.

〈표 1〉 국내 플랫폼노동자 규모 추정 비교 - 전국, 서울(2020)⁴⁾

구분		취업자 (15~64세 인구)				
		전체	플랫폼으로 일감을 구하는 사람 (플랫폼A)			플랫폼C (협의)플랫폼 노동자
			플랫폼B			
			전자상거래업 이용자	단순구인구직업 이용자		
전국*	비율(%)	100	7.61	0.16	6.54	0.92
	추정규모(천명)		1,827	38	1,569	220
서울**	비율(%)	100	9.38	0.17	8.05	1.16
	추정규모(천명)		469	8	402	58

주 : 1) 조사시기 - 전국, 서울 모두 2020년 10월~11월까지 2개월 진행(15세-64세 미만 인구).
 2) 조사방법 - 유무선 RDD 방식 조사 [표본 오차 2.71% ±(95% 신뢰수준), 성별, 연령별, 서울 인구 비례 할당 추출 모집단 17,343명]
 3) 플랫폼노동자 규모 - 플랫폼A에서 전자상거래업 이용자를 제외할 경우 광의의 기준이고, 플랫폼B를 제외할 경우 협의(C) 기준이 됨.
 자료 : *은 한국노동연구원(장지연, 2020), **은 한국노동사회연구소(김종진 외, 2020) 조사자료(이하 동일).

〈표 2〉 국내 플랫폼노동 5개 분야별 종류 - 전국, 서울

온라인 플랫폼노동			오프라인 플랫폼노동		
업종 분야	전국	서울	업종 분야	전국	서울
1 IT	19.7%	23.3%	1 배달	67.8%	48.8%
2 전문서비스	15.2%	20.6%	2 가사	5.0%	5.4%
3 창작	26.2%	22.9%	3 전문서비스	11.8%	21.7%
4 단순작업	34.4%	23.6%	4 주문제작	2.5%	4.4%
5 기타	4.5%	9.8%	5 기타	13.0%	19.7%
전체	100.0%	100.0%	전체	100.0%	100.0%

- 국내 플랫폼노동의 절반은 주업(49.8%)이었으나 서울(56.8%)이 더 많았고, 온라인 플랫폼 노동은 전국(주업 37.8%)보다 서울(43.6%)이 더 많은 비중을 차지하고 있음. 서울지역은 협의의 플랫폼노동(jobs, tasks)을 통한 일자리가 상대적으로 많은 편임. 한편 전국 오프라인 플랫폼노동자의 주업 비중(53.2%)보다도 서울(60.1%)이 더 많았음.

4) 2장의 전국 현황은 장지연(2020), 「플랫폼노동자의 규모와 특징」, 《KLI 고용노동브리프》, 제104호(2020-11), 한국노동연구원, 1~8쪽의 자료임. 동일 문항을 연구진이 조사한 서울지역과 대비한 것임.

〈표 3〉 국내 플랫폼노동의 현재 일과 지난 일의 주업과 부업 현황 - 전국, 서울

	현재 하고 있는 일		지난 3개월 중 한 일		전체	
	전국	서울	전국	서울	전국	서울
주업	59.1%	64.5%	23.6%	31.4%	49.7%	56.8%
부업	40.9%	35.5%	76.4%	68.6%	50.3%	43.2%
전체	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

〈표 4〉 국내 플랫폼노동의 온라인과 오프라인 유형별 주업과 부업 현황 - 전국, 서울

	온라인 플랫폼노동		오프라인 플랫폼노동		전체	
	전국	서울	전국	서울	전국	서울
주업	37.8%	43.6%	53.2%	60.1%	49.7%	56.8%
부업	62.2%	56.4%	46.8%	39.9%	50.3%	43.2%
전체	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

○ 국내 플랫폼노동자들의 월 근무일과 일 근무시간 및 소득 관련 노동조건은 주업과 부업, 온라인과 오프라인 형태에 따른 전국과 서울과의 차이가 확인됨.

- 첫째, 플랫폼노동자의 주업(전국 19.4시간, 서울 19.3시간)과 부업(전국 10.3시간, 서울 10.1시간)간 약 9시간 남짓 월 평균 일하는 요일의 격차가 있고, 월 평균 일하는 날은 전국(14.8시간)보다 서울(15.3시간)이 미세하게 많았음. 플랫폼노동자의 노동시간은 하루 평균 6시간(전국 6.5시간, 서울 6.3시간)이었고 오프라인 노동(전국 6.9시간, 서울 6.4시간)과 주업(전국 8.7시간, 서울 7.7시간)의 노동시간이 더 긴 편임.

〈표 5〉 국내 플랫폼노동 노동조건- 전국, 서울(요일, 시간, 소득)

	플랫폼 유형				주업부업				전체	
	온라인		오프라인		주업		부업			
	전국	서울	전국	서울	전국	서울	전국	서울	전국	서울
月 근무일(일)	14.1	14.9	15.1	15.4	19.4	19.3	10.3	10.1	14.8	15.3
日 근무(시간)	5.3	5.6	6.9	6.4	8.7	7.7	4.3	4.3	6.5	6.3
月 소득수준(만원)	116.1	129.3	154.9	149.3	238.4	207.9	54.8	63.0	145.9	145.3
전체소득 대비 비중(%)	56.0	53.0	60.3	64.9	90.9	89.9	21.7	26.5	56.0	62.5

〈표 6〉 국내 플랫폼노동자의 전체 소득에서 플랫폼노동 수입 비중 - 전국, 서울

전체 소득대비 플랫폼 수입 비중	플랫폼 유형				주업부업				전체	
	온라인		오프라인		주업		부업			
	전국	서울	전국	서울	전국	서울	전국	서울	전국	서울
1분위(10% 이하)	43.7%	36.6%	12.7%	7.2%	1.9%	0.0%	37.7%	30.2%		13.1%
2분위(11~25%)	12.0%	7.2%	22.3%	17.3%	9.3%	1.3%	30.4%	33.8%		15.3%
3분위(26~50%)	16.1%	6.6%	21.2%	20.9%	17.4%	10.2%	22.5%	28.4%		18.0%
4분위(51~75%)	13.9%	6.4%	21.9%	5.3%	32.7%	7.5%	7.6%	2.8%		5.5%
5분위(76~99%)	14.3%	0.0%	21.9%	4.9%	38.7%	5.6%	1.8%	1.7%		3.9%
전체	56.0%	53.0%	60.3%	64.9%	90.9%	89.9%	21.7%	26.5%	56.0%	62.5%

- 둘째, 플랫폼노동자의 월 평균 소득(145.9만원, 서울 145.3만원) 또한 주업과 부업의 차이가 컸고, 오프라인은 전국(154.9만원)이 서울(149.3만원)보다 더 소득이 많았으나, 온라인은 전국(116.1만원)보다 서울(129.3만원)의 소득이 더 많았음. 전체 소득에서 플랫폼을 통한 수입은 전국(56%)에 비해 서울(62.5%)이 더 높았고, 온라인은 서울(53%)보다 전국(56%)이 플랫폼 소득 비중이 더 높았고, 오프라인은 전국(60.3%)보다 서울(64.9%)이 플랫폼 소득 비중이 더 높았음.

2. 노동과정 방식 형태와 통제 양식 - 규모 추계 분석

○ 현재 플랫폼노동자들은 일을 수행하는 과정이나 완료 이후, 회사나 고객으로부터 '성과평가'를 절반 정도 경험(전국 46.5%, 서울 53.4%)한 것으로 확인됨. 성과평가 결과는 △일감의 양 감소(전국 52%, 서울 49.3%), △자격 일시 정지(전국 19.1%, 서울 16.7%), △자격 박탈(전국 11.6%, 서울 10.4%), △건당 수당 감소(전국 10.6%, 서울 4.7%) 등의 순이었음.

〈표 7〉 플랫폼노동의 성과평가 여부와 활용

성과 평가	세부 항목	온라인		오프라인		전체	
		전국	서울	전국	서울	전국	서울
〈없다〉		45.2%	53.9%	56.0%	44.8%	53.5%	46.6%
〈있다〉		54.8%	46.1%	44.0%	55.2%	46.5%	53.4%
↳	(a) 자격박탈	5.5%	0.0%	13.9%	13.1%	11.6%	10.4%
	(b) 자격 일시 정지	7.0%	5.3%	23.6%	19.7%	19.1%	16.7%
	(c) 일감의 양이 줄어들음	69.6%	88.5%	45.4%	39.3%	52.0%	49.3%
	(d) 건당 수당이 적어짐	18.0%	6.2%	7.8%	4.4%	10.6%	4.7%
	(e) 영향을 미치지 않음	12.2%	0.0%	20.0%	16.4%	17.9%	13.0%
	(f) 모름	7.3%	0.0%	11.3%	7.3%	10.2%	5.8%

주 : 질문은 '하신 일의 성과나 서비스 만족도에 대한 별점 같은 평가가 있습니까?' 있다고 하는 경우, 추가질문 '평가가 좋지 않으면 어떻게 됩니까?'

- 플랫폼노동의 서비스 가격 결정은 '플랫폼'이나 '소속회사'가 거의 대부분 결정하는 형태로 진행되며, 일부 '고객'이 결정하는 상황임. 조사결과 '플랫폼'이 가격 결정 주체로 형성되는 곳은 전국(41.7%)이 서울(35.8%)보다 많았고, '본인'이라는 의견은 전국(14.8%)과 서울(15.8%)이 비슷했음.

〈표 8〉 플랫폼노동 작업과정에서의 가격, 업무 배정, 일의 시간 결정 주체(단위: %)

		온라인		오프라인		전체		
		전국	서울	전국	서울	전국	서울	
서비스 가격 결정 주체	본인	28.1	27.1	10.7	12.9	14.8	15.8	
	고객	11.5	4.1	12.7	10.8	12.4	9.5	
	본인과 고객 협의	18.7	26.8	12.6	17.8	13.7	19.6	
	플랫폼	37.5	32.1	42.8	36.7	41.7	35.8	
	소속회사	3.6	6.5	20.4	20.2	16.6	17.5	
	그 외	0.7	3.4	0.8	1.5	0.8	1.9	
업무 배정 주체	본인이 선택	59.5	46.9	57.6	55.8	58.0	54.0	
	배정하는 일 수행/선택권 없음	9.5	9.5	27.7	21.3	23.5	18.9	
	본인이 제안하고 고객이 선택	31.0	39.9	14.8	22.9	18.5	26.3	
일하는 시간 결정 주체	플랫폼/소속사	13.3	86.7	35.5	64.5	31.1	68.9	
	본인*	바꾸기 쉽다	77.2	92.5	54.2	82.0	59.5	84.6
		일정기간 유지	11.7	7.5	8.9	18.0	9.5	15.4

주: 1) 질문은 '서비스의 가격은 누가 결정했습니까?', '수행해야 할 일은 어떻게 정해졌습니까?', '일하는 시간은 누가 정했습니까?' 본인이 정한다고 하는 경우 추가질문 '일하는 시간을 원하는 대로 수시로 바꿀 수 있었습니까?'로 구성함.
 2) *서울은 본인이 시간을 결정한다고 응답한 자 중에서, 내적 차이(바꾸기 쉽다와 일정 기간 유지)를 보기 위해 해당 응답 값을 100%로 했음.

〈표 9〉 플랫폼노동의 자율성 - 전국, 서울

자율성		온라인		오프라인		총계	
		전국	서울	전국	서울	전국	서울
약함(저)	0점	8.0%	9.5%	26.2%	20.5%	22.0%	18.3%
	1점	10.1%	6.7%	21.6%	20.9%	19.0%	18.1%
강함(고)	2점	15.4%	7.8%	13.7%	10.7%	14.1%	10.1%
	3점	22.3%	25.7%	17.1%	17.8%	18.3%	19.4%
	4점	44.3%	50.3%	21.4%	30.0%	26.6%	34.1%

주 : 플랫폼노동자들의 자율성 정도를 0점부터 4점까지로 점수화했고, 4점에 가까울수록 자율성이 높지만, 0점에 가까울수록 자율성은 낮은 것으로 해석

- 첫째, 플랫폼노동의 작업과정 업무 배정은 본인 선택은 전국(58%)과 서울(54%)이 비슷한 상황이었으나, 일 배정 수행의 선택권이 없는 비율은 전국(23.5%)이 서울(18.9%)보다 많았고, 이는 오프라인(전국 27.7%, 서울 21.3%)에서 두드러진 현상임.
- 둘째, 플랫폼노동의 일하는 시간 결정 주체는 '플랫폼 및 소속 회사'가 서울(68.9%)이 전국

(31.1%)에 비해 두 배 이상 많았고, 이는 온라인과 오프라인 플랫폼의 차이였는데, 온라인은 서울(86.9%)이 전국(13.3%)에 비해 압도적으로 높았음. 한편 서울지역은 온라인(7.5%)에 비해 오프라인(18%) 노동자들의 시간 결정 자율성이 상대적으로 높았음.

- 셋째, 플랫폼노동자의 작업과정의 자율성 정도는 그리 높지 않았고, 중간 수준 이하의 낮은 자율성은 전국(41%)이 서울(36.4%)보다 더 많은 것으로 확인됨. 온라인에 비해 오프라인 플랫폼노동의 자율성이 낮았는데, 전국(47.8%)이 서울(41.4%)에 비해 6.4%p 높았음.

III. 플랫폼노동 일자리와 노동실태 - 서울지역 설문조사

1. 플랫폼노동 일자리 선택과 특징

- 2020년 하반기 서울지역 플랫폼노동 조사대상자의 평균 연령은 43.9세(청년 23.1%)였고, 남성(61.5%)이 여성(38.5%)보다 다소 많았음. 그러나 플랫폼노동에서도 일자리의 성별 직 무분리가 확인되어, 가사청소 및 가사돌봄 플랫폼노동은 10명 중 9명이 여성이었음. 반면 플랫폼노동 중 '이사서비스'(52.6%)는 성별 구분이 중간 수준으로 나타났음.
- 첫째, 플랫폼노동자의 평균 업계 경력은 53.8개월(최대 운송기사 87.4개월, 최소 음식배달·심부름 41.3개월)이었고, 플랫폼 이용 개수는 평균 1.6개였으나 음식배달 및 심부름(2개)과 문서작성·번역·디자인 등(2.4개)은 2개 이상의 플랫폼을 사용하고 있었음.
- 둘째, 플랫폼노동자의 3분의 2는 기혼(64.8%)이었고, 10명 중 7명은 맞벌이(69.6%)로 확인되고 있음. 한편 플랫폼노동자의 학업 과정은 고졸 이하(48.1%)와 대학 재학 이상(51.9%)이 비슷한 분포를 보이고 있음.

〈표 10〉 서울지역 플랫폼노동자 직업별 일반적 속성 - 설문조사 대상(2020)

	평균 연령 (세)	여성 비율 (%)	최종학력 분포(%)			평균 경력 (개월)	플랫폼 이용개 수(개)	주 생계 책임자 (%)
			고졸 이하	대학 재학	대학졸 업 이상			
음식배달·심부름(N=120)	34.6	25.0	53.3	15.0	31.7	41.3	2.0	50.8
물류배송(N=65)	45.2	6.2	49.2	7.7	43.1	68.0	1.2	83.1
퀵서비스(N=95)	43.8	2.1	66.3	17.9	15.8	54.4	1.6	84.2
대리운전(N=86)	47.8	9.3	50.0	15.1	34.9	41.2	1.8	83.7
운송기사(N=53)	50.9	3.8	69.8	18.9	11.3	87.4	1.2	94.3
가사 청소(N=61)	52.2	91.8	59.0	9.8	31.2	49.3	1.6	26.2
가사 돌봄(N=57)	50.8	96.5	45.6	14.0	40.3	40.4	1.2	7.0
이사서비스(N=38)	48.9	52.6	73.7	5.3	21.1	69.5	1.2	52.6
세차·세탁(N=33)	48.2	33.3	57.6	6.1	36.4	45.8	1.2	69.7

	평균 연령 (세)	여성 비율 (%)	최종학력 분포(%)			평균 경력 (개월)	플랫폼 이용개 수(개)	주 생계 책임자 (%)
			고졸 이하	대학 재학	대학졸 업 이상			
과와레슨상담(N=42)	33.6	81.0	0.0	19.1	81.0	43.1	1.3	31.0
문서작성·번역·디자인·영상편집(N=77)	38.4	75.3	2.6	6.5	90.9	66.7	2.4	49.4
전체	43.9	38.5	48.1	12.9	38.9	53.8	1.6	59.3

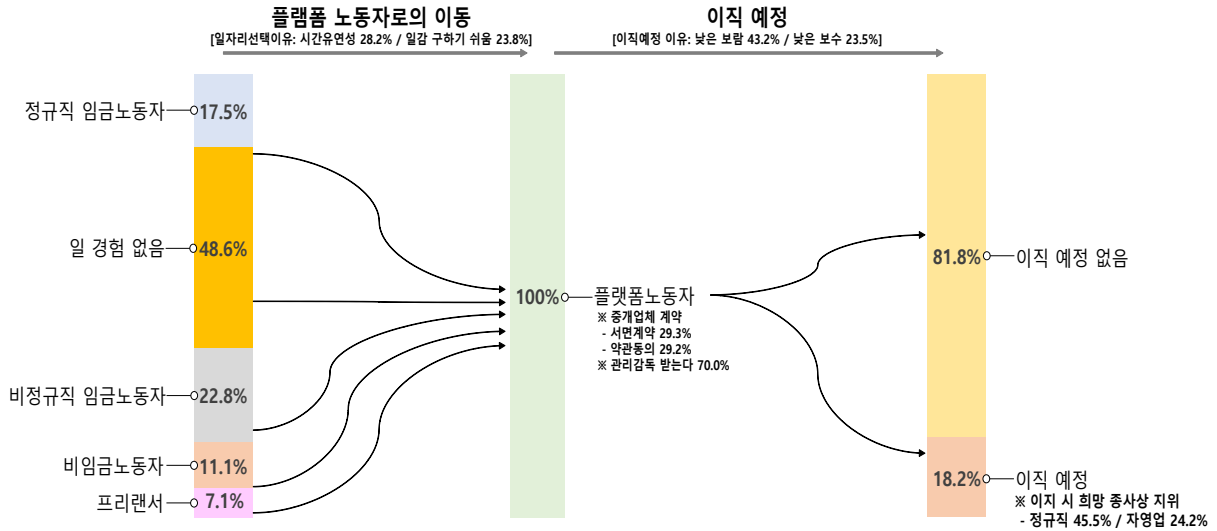
주 : 플랫폼노동 평균 종사 기간은 1년 미만 11%(6개월 미만 2.6%, 6개월~1년 미만 8.4%), 1년 이상~3년 미만 37.7%, 3년 이상~5년 미만 19.3%, 5년 이상 32.1% 이었음. 연령대는 19~34세 미만 23.1%, 35~34세 24.1%, 45~54세 33.8%, 55세 이상 19%이었음.

- 플랫폼노동자들이 현재의 일을 선택한 기준은 ‘시간유연성’(28.2%)과 ‘일거리를 구하기 쉬워서’(23.8%)가 다수였음. 현재 부업을 하고 있는 비율은 14%(온라인 플랫폼노동자 31.2%, 오프라인 플랫폼노동자 12%)였고, 부업 이유는 ‘소득 보충’(50%)과 ‘불규칙한 소득’(29.2%)이었음.
- 플랫폼노동자들은 향후 본인의 일자리 전망은 긍정적(지속 가능 84.5%)으로 판단하고 있고, 이직 의향도 낮은 것(18.2%)으로 나타남([그림2] 참조).
- 노동시장 종사상 지위 흐름(mobility)을 보면, 이전 고용형태가 비경제활동인구(28.1%)이거나 정규직(22.3%)이 많았음. 그러나 온라인 노동은 정규직(53.2%)과 비경제활동인구(31.2%), 오프라인 노동은 비경제활동인구(27.7%)와 자영업/고용주(24.3%)가 많았음.
- 향후 일자리 이동에 있어 종사상 지위 희망도 임금노동자(정규직 45.5%, 기간제 12.1%, 파트타임 7.6%, 파견용역 0.8%)가, 비임금노동자(자영업이나 고용주 24.2%, 프리랜서 12.1%)에 비해 더 많았음([별첨자료2] 참조).

〈표 11〉 플랫폼노동 선택 이유(1순위·2순위 복수응답, %)

		시간 유연성	일거리 구하기 쉬움	분야 특성	조직 생활 안맞음	조직에 일자리 없음	고소득	육아 가사 가족 돌봄	업무 경험	수입 보충 (투잡)	건강상 정기 출퇴근 어려움	취업 준비 병행	기타
성별	여성	32.3	21.2	9.4	7.4	6.4	3.4	7.2	4.2	2.2	3.6	2.6	0.2
	남성	26.3	25.7	9.5	10.8	10.5	7.1	1.3	2.3	3.0	1.7	1.5	0.2
유형	온라인	33.8	13.0	20.8	5.2	8.4	3.2	5.8	3.9	1.9	1.9	1.3	0.6
	오프라인	27.6	25.1	8.0	9.6	9.1	5.8	3.9	3.0	3.0	2.5	2.2	0.2
연령	19-34세	31.8	21.4	8.6	7.4	10.1	4.5	3.0	3.0	2.7	0.9	6.0	0.6
	35-44세	28.9	22.6	13.5	8.0	8.0	4.6	5.2	2.3	3.4	2.0	1.4	0
	45-54세	26.5	24.6	7.9	10.8	8.1	6.9	3.7	3.3	3.5	3.5	1.0	0.2
	55세이상	26.1	26.8	7.6	9.8	10.5	5.4	4.7	4.0	1.4	3.3	0.4	0
전체		28.2	23.8	9.4	9.2	9.0	5.5	4.1	3.1	2.9	2.5	2.1	0.2

〈그림 1〉 플랫폼노동자 일자리 이동 흐름 모형(서울지역)



주 : 1) 이직 의향은 개인적 사유(현재 일에 보람을 느끼지 못함 43.1%, 건강상의 이유(15.9%), 인간관계의 어려움(15.2%) 등)과 일과 환경적 사유(보수 23.4%, 직업 불안정성 22.7%, 복지혜택이나 시설환경 등 열악한 근무환경 18.2% 등)로 구분
2) 전반적으로 약 28.3% 수입 감소가 약 4.6개월 지속될 경우 플랫폼 노동을 그만두고 다른 일자리를 찾는 것이 낫다고 생각하는 것으로 나타남.

2. 플랫폼노동 노동조건과 만족도

- 2020년 하반기 플랫폼노동자는 주당 평균 5.1일(온라인 4.3일, 오프라인 5.2일), 1일 평균 7.3시간(온라인 6.2시간, 오프라인 7.4시간) 일을 하고 있었음. 다만 현재의 플랫폼 이외의 다른 일자리에서 일을 하는 사람은 3.7일(6.3시간)의 부업을 하고 있었음.
- 한편 1주일 평균 일하는 시간은 38.4시간(온라인 27.3시간, 오프라인 39.7시간)인데, 52시간 이상 장시간 노동 비율은 23%(온라인 6.5%, 오프라인 24.9%)였고, 15시간 미만 초단시간 비율은 9.8%(온라인 24.7%, 오프라인 8%)였음([별첨자료2] 참조).
- 플랫폼노동의 직업 유형 중 1일 야간 노동 시간 비중은 대리운전 기사(4.8시간)가, 1일 노동시간은 운송기사 및 퀵서비스(8.4시간), 물류배송기사(8.1시간)가 상대적으로 가장 많았고, 대기시간 자체가 많은 직업군이기도 했음.

〈표 12〉 플랫폼노동 노동조건 - 일하는 요일 및 시간, 부업

		1주 플랫폼 노동일(일)	1주 플랫폼 야간 노동일	1일 플랫폼 작업시간	1일 플랫폼 대기시간(분)	다른 일자리 노동일	다른 일자리 노동시간
성별	여성	4.5	0.7	6.1	39.0	3.5	4.4
	남성	5.5	2.0	8.0	59.3	4.0	5.6
연령	19-34세	4.9	1.5	6.9	44.9	3.7	4.8
	35-44세	5.1	1.5	7.1	50.4	3.5	4.8
	45-54세	5.3	1.5	7.5	51.4	4.1	5.9
	55세이상	5.1	1.7	7.5	61.3	3.2	4.7

		1주 플랫폼 노동일(일)	1주 플랫폼 야간 노동일	1일 플랫폼 작업시간	1일 플랫폼 대기시간(분)	다른 일자리 노동일	다른 일자리 노동시간
직업 유형	음식배달·심부름	5.2	1.9	7.2	47.6	3.4	3.7
	물류배송	5.8	1.3	8.1	67.1	4.2	6.6
	퀵서비스	5.6	1.1	8.4	58.7	4.2	6.6
	대리운전	5.5	4.8	7.3	69.7	4.5	6.5
	운송기사	5.5	1.6	8.4	61.0	4.3	6.3
	가사 청소	4.4	0.2	6.4	38.1	4.0	6.6
	가사 돌봄	4.9	0.2	6.4	37.7	4.3	3.0
	이사서비스	4.7	0.1	7.7	37.6	3.0	2.0
	세차·세탁	5.3	1.5	7.9	51.6	4.0	6.3
	과외·레슨상담	4.6	0.4	5.8	42.9	2.0	4.3
	문서작성·번역·디자인·영상편집	4.3	1.5	6.2	41.3	3.5	5.1
전체		5.1	1.5	7.3	51.5	3.7	5.1

○ 플랫폼노동자의 월 평균 소득(보수)은 266만원(온라인 250만원, 오프라인 268만원)이었음. 소득 구조는 주된 플랫폼노동 소득(223,7169원), 기타 플랫폼 수입(188,790원), 타 직업 소득(242,041원)이었고, 플랫폼노동 수행 과정의 지출 비용은 총 32만 3천원이었음(〈표 13〉 참조).

- 첫째, 플랫폼노동에서도 성별임금 격차가 확인되는데 플랫폼노동자의 총 소득이 여성(202.8만원)과 남성(306.2만원)간 33.8% 격차가 있었고, 주된 플랫폼노동 소득도 여성(172.3만원)과 남성(255.9만원)간 32.7% 격차가 확인됨.
- 둘째, 플랫폼노동 건당 수수료 비율은 평균 15.2%(건당 액수 15,227원, 온라인 15%, 오프라인 18.5%)였고, 월 정기 수수료는 평균 16.7만원으로 나타남. 플랫폼노동자 중 에이전시(중개업체)를 통해 일을 하는 비율은 27.8%(온라인 28.6%, 오프라인 27.7%)였고, 플랫폼 수수료 비율은 17%(평균 7,767원)로 확인됨.

〈표 13〉 플랫폼노동 소득 구조, 중개업체, 수수료(단위: 천원, 원)

성별		플랫폼노동 소득 및 기타 소득(천원)				플랫폼 일의 수행 과정 지출 비용	플랫폼 가입비 수수료				에이전시 수수료	
		계	플랫폼 소득		타 직업 소득		가입 비 있음	가입비 평균 (원)	건당 수수료 비율 (%)	건당 수수료 금액 (원)	건당 비율 (%)	건당 금액 (원)
			주 플랫폼	기타 플랫폼								
여성		2,028	1,723	132	181	215	13.2	9,735	15.8	12,147	17.0	1,000
남성		3,062	2,559	224	279	391	10.5	13,257	15.0	16,383	17.0	9,120

		플랫폼노동 소득 및 기타 소득(천원)				플랫폼 일의 수행 과정 지출 비용	플랫폼 가입비 수수료				에이전시 수수료	
		계	플랫폼 소득		타 직업 소득		가입비 있음	가입비 평균 (원)	건당 수수료 비율 (%)	건당 수수료 금액 (원)	건당 비율 (%)	건당 금액 (원)
			주 플랫폼	기타 플랫폼								
연령	19~34세	2,278	1,910	221	136	311	7.1	6,783	16.1	15,813	17.2	20,450
	35~44세	2,885	2,332	212	354	308	13.7	18,729	14.2	14,060	15.1	1,850
	45~54세	2,766	2,329	183	258	341	8.9	8,477	15.5	15,160	18.6	
	55세 이상	2,680	2,352	128	198	326	18.8	12,996	15.0	16,833	15.4	1,000
직업 유형	음식배달·심부름	2,286	1,919	229	134	334	6.7	3,575	11.4	21,122	14.0	20,450
	물류배송	3,281	3,014	36	231	461	6.2	12,500	12.5	6,629	21.5	
	퀵서비스	3,406	2,624	378	404	396	8.4	16,888	16.1	20,560	17.1	1,000
	대리운전	2,592	2,125	253	223	320	18.6	15,594	15.5	2,325	18.6	1,850
	운송기사	3,771	3,076	116	577	463	11.3	13,333	15.1		13.5	
	가사 청소	1,609	1,455	109	44	166	24.6	12,787	16.3	13,033	13.1	
	가사 돌봄	1,920	1,834	31	54	226	14	5,238	16.1	6,500		1,000
	이사서비스	2,822	2,455	105	262	339	18.4	10,343	15.4	20,000	14.8	
	세차·세탁	2,656	2,387	87	180	329	9.1	12,000	15.4		16.7	
	과외·레슨상담	2,558	2,286	133	138	236	11.9	13,600	16.1	14,267	18.0	
	문서작성·번역·디자인·영상편집	2,504	1,853	290	380	241	5.2	7,500	18.5	100	21.8	
전체	2,665	2,237	188	242	323	11.6	11,706	15.2	15,227	17.0	7,767	

- 플랫폼노동자들의 노동환경이나 일의 만족도(54.6점)는 자율성 및 권한(60.3점), 작업시간(59점), 소득/보수(56점), 적성 및 일의 흥미(56점)는 상대적으로 높았으나, 직업안정성(49점), 개인발전 기회(50.5점), 노동강도(52.5점), 업무 평가시스템(52.5점)은 만족도가 낮았음.
- 플랫폼노동 직업유형에 있어서 물류배송(49.9점), 대리운전(49.6점)은 상대적으로 만족도가 낮았고, 여성(57.2점)에 비해 남성(53점)의 만족도가 낮았음. 청년(19~34세)에 비해 고령(55세 이상) 집단의 만족도가 낮았음.

〈표 14〉 플랫폼노동의 노동환경 및 일의 만족도(단위: 0점~100점)

성별		종합 점수	보수	직업 안정성	작업 시간	근무 환경	일생활 균형	개인 발전 기회	자율성	노동 강도	적성 흥미	업무 평가 시스템
		여성	57.2	55.8	50.3	63.0	58.5	60.0	53.8	63.0	54.3	58.0
남성	53.0	56.5	48.3	56.5	51.8	53.0	48.5	58.5	51.5	54.8	50.8	

		종합 점수	보수	직업 안정성	작업 시간	근무 환경	일생활 균형	개인 발전 기회	자율성	노동 강도	적성 흥미	업무 평가 시스템
연령	19-34세	56.8	58.0	45.8	62.8	55.0	59.3	49.5	65.5	57.8	58.8	55.0
	35-44세	55.1	54.7	47.4	58.3	55.0	57.1	52.0	61.3	52.9	58.4	53.9
	45-54세	53.0	56.0	50.8	56.2	52.7	52.4	50.2	57.7	49.9	53.8	50.5
	55세 이상	54.3	56.0	51.8	61.0	55.5	55.5	50.3	57.3	50.3	53.5	51.5
직업유형	음식배달·심부름	52.1	54.8	44.4	57.1	49.6	54.6	41.7	60.8	54.4	54.0	49.6
	물류배송	49.9	53.9	48.5	51.9	51.9	47.7	47.7	53.1	46.5	50.8	46.9
	퀵서비스	53.5	59.2	47.1	56.8	47.4	54.5	46.6	60.0	50.5	56.6	56.1
	대리운전	48.6	52.0	46.5	53.2	44.5	45.4	43.0	55.8	48.6	49.4	47.4
	운송기사	55.8	59.4	54.7	55.7	57.6	59.9	57.1	56.1	49.1	56.1	52.4
	가사 청소	53.9	54.1	54.9	63.5	52.9	60.7	47.5	56.6	48.8	51.6	48.8
	가사 돌봄	60.2	61.0	60.5	64.5	62.3	61.8	58.3	63.6	54.0	59.2	57.0
	이사서비스	57.3	66.5	55.3	65.8	54.6	54.6	53.3	61.2	51.3	56.6	53.3
	세차·세탁	59.6	60.6	53.0	66.7	61.4	59.1	57.6	62.1	60.6	59.9	55.3
	과외레슨상담	61.4	56.6	53.0	66.1	68.5	57.7	66.7	64.3	58.9	62.5	60.1
	문서작성·번역· 디자인·영상편집	59.1	49.4	37.7	62.3	65.6	64.0	58.4	70.8	59.4	65.6	57.5
전체	54.6	56.0	49.0	59.0	54.3	55.8	50.5	60.3	52.5	56.0	52.5	

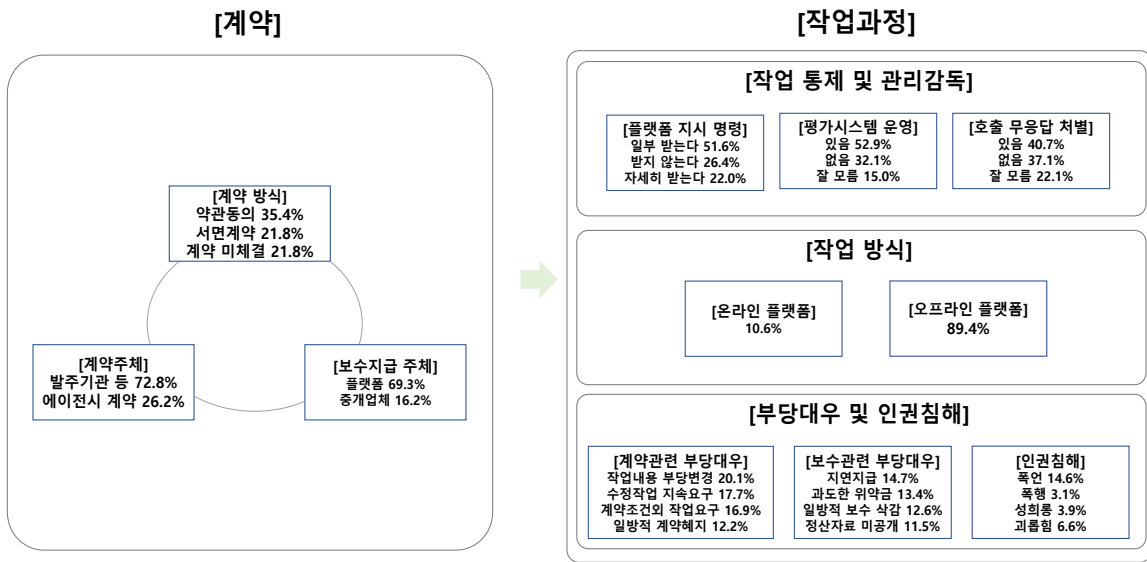
주 : 노동환경과 일의 만족도 10개 문항은 각기 5점 척도 문항으로, 100점 만점으로 환산한 것임.

IV. 플랫폼노동의 제도와 정책 과제 - 설문조사

1. 플랫폼노동의 부당대우 및 해결

- 플랫폼노동자들은 일을 하면서 약관이나 계약과 같은 ‘계약 체결’에 있어, 34.9%는 약관에 동의(체크) 후 일을 하고 있었고, 그 이외 서면계약 체결(28.2%)과 미체결(21.6%) 비율은 비슷한 상황이었음.
- 플랫폼노동자의 업무 평가(고객 리뷰 등)는 절반(50.1%) 가량 존재 했고, 온라인(48.1%)과 오프라인(50.3%) 모두 비슷한 상황이었음. 다만 평가 과정에서 불이익(호출 무응답 등)이 있다는 응답이 45.5%(온라인 35.1%, 오프라인 46.8%)나 되는 것으로 확인됨.
- 플랫폼 업체의 자체 분쟁조정 절차가 있다는 비율(13.9%)은 적었고, 조정중재 절차가 없다(35.8%)는 비율이 더 많았음. 조정중재 절차가 있다하더라도 효과가 미비(24.8%)하거나 잘 알고 있지 못한 것(18.4%)으로 나타남.

〈그림 2〉 플랫폼노동자 계약 및 작업 과정 주요 특징



- 플랫폼노동자는 업무 수행과정에서 클라이언트로부터 부당대우 경험(인권침해)은 △폭언 14.6%, △괴롭힘 6.6%, △성희롱 3.9%, △폭행 3.1%로 확인되며, 부당대우 발생 시 절반 가량은 ‘그냥 참고 넘김’(43.9%)으로 응답했음. 한편 플랫폼노동자들은 이해대변 조직 기구 필요성은 협회(34.5%), 노동조합(30.5%), 온라인 커뮤니티(21.0%) 순의 선호도로 나타났음.
- 부당대우 상위 영역은 △작업 내용의 부당한 변경 20.1%(온라인 23.6%, 오프라인 19.7%), △부당한 지속적인 작업 요구 17.7%(온라인 34.5%, 오프라인 16.1%), △계약 조항 이외 작업 요구 16.7%(온라인 26.8%, 오프라인 15.9%), △보수 지급 지연 14.7% 순이었음.

〈표 15〉 플랫폼노동자들의 부당대우 경험 양태(단위: %)

		평가 및 불이익		폭언폭행, 성희롱, 괴롭힘			
		고객개평가 시스템 (有)	호출무응답시 불이익	폭언	폭행	성희롱	괴롭힘
성별	여성	52.9	40.7	8.0	0.9	4.6	5.2
	남성	48.3	48.6	18.1	4.3	3.6	7.4
연령	19-34세	56.6	43.5	15.2	3.6	2.2	5.8
	35-44세	42.9	42.9	11.7	3.9	4.6	6.4
	45-54세	52.4	50.0	16.1	2.2	5.4	7.5
	55세이상	47.1	43.5	14.6	3.2	2.4	6.4

		평가 및 불이익		폭언폭행, 성희롱, 괴롭힘			
		고객개평가 시스템 (有)	호출무응답시 불이익	폭언	폭행	성희롱	괴롭힘
직업 유형	음식배달·심부름	47.5	49.2	15.0	3.9	5.0	7.8
	물류배송	63.1	53.9	23.0	0	3.3	13.1
	퀵서비스	39.0	41.1	17.2	4.5	3.4	5.4
	대리운전	47.7	52.3	22.0	8.6	6.2	3.6
	운송기사	35.9	37.7	7.6	1.9	1.9	5.8
	가사 청소	49.2	47.5	16.7	1.9	7.7	3.8
	가사 돌봄	52.6	40.4	4.1	0	6.0	3.9
	이사서비스	60.5	52.6	20.6	2.7	0	10.8
	세차·세탁	60.6	45.5	12.9	3.2	3.1	9.4
	과와레슨상담	69.1	45.2	2.8	0	0	2.9
	문서작성·번역·디자인·영상편집	48.1	35.1	7.7	2.0	2.0	7.8
전체	50.1	45.5	14.6	3.1	3.9	6.6	

〈표 16〉 플랫폼노동자의 계약 및 보수 관련 부당대우 형태(유경험 비율, %)

		계약 및 불이행 문제						보수 지급 문제					
		불공정 계약 강요	계약 조건외 작업 요구	작업 내용 부당 변경	부당한 지속적 작업 수정 요구	계약 기간의 일방적 연장	일방적 계약 해지	계약된 보수 미지급	계약된 보수 지연 지급	계약된 보수 일방 삭감	과도한 위약금	정산 자료 미공개	추가 작업 보수 미지급
성별	여성	9.3	17.3	18.14	16.9	7.9	9.5	6.2	11.8	7.9	6.8	9.9	5.9
	남성	12.5	16.6	21.2	18.1	9.9	13.7	12.0	16.4	15.4	17.2	12.4	10.7
유형	온라인	5.9	26.8	23.6	34.5	9.3	17.3	10.5	24.1	8.8	3.8	13.0	13.0
	오프라인	11.8	15.9	19.7	16.1	9.1	11.7	9.8	13.8	13.0	14.2	11.4	5.6
연령	19-34세	7.6	14.1	19.5	16.7	5.1	7.7	9.0	16.0	12.6	12.5	13.9	9.9
	35-44세	8.7	17.7	17.5	13.6	5.3	12.5	6.5	9.9	7.8	11.0	8.5	5.8
	45-54세	14.5	18.8	21.5	21.1	13.2	14.2	11.1	15.4	16.6	14.1	11.7	10.3
	55세이상	13.1	15.8	21.3	17.9	11.3	13.4	12.8	17.7	11.4	16.0	12.3	9.5

		계약 및 불이행 문제						보수 지급 문제					
		불공정 계약 강요	계약 조건외 작업 요구	작업 내용 부당 변경	부당한 지속적 작업 수정 요구	계약 기간의 일방적 연장	일방적 계약 해지	계약된 보수 미지급	계약된 보수 지연 지급	계약된 보수 일방 삭감	과도한 위약금	정산 자료 미공개	추가 작업 보수 미지급
직업 유형	음식배달·심부름	8.8	9.9	17.7	13.7	4.4	13.3	12.8	15.7	10.9	12.9	10.1	12.0
	물류배송	27.1	24.6	28.3	25.9	19.6	22.4	16.4	20.0	24.6	24.1	18.0	17.7
	퀵서비스	6.5	13.2	14.6	10.9	6.7	4.4	10.5	10.7	12.9	11.2	7.8	6.7
	대리운전	13.8	17.5	22.1	18.2	3.8	12.2	8.6	17.3	16.7	18.8	12.5	6.3
	운송기사	13.2	15.1	23.5	16.3	17.3	15.7	10.0	15.7	6.1	18.4	10.2	7.8
	가사 청소	13.5	18.5	20.0	17.9	15.1	18.5	14.3	18.5	14.6	11.1	12.2	3.8
	가사 돌봄	3.9	14.0	14.0	11.5	9.6	7.6	0	2.0	2.0	3.9	8.3	2.0
	이사서비스	15.8	2.8	30.6	33.3	10.8	13.9	11.4	13.9	21.6	22.2	13.9	8.3
	세차세탁	12.1	18.8	16.1	12.9	3.1	6.1	3.2	6.3	9.7	16.1	6.3	12.5
	과와레슨상담	7.5	7.7	13.5	5.1	5.1	2.5	2.5	10.5	7.5	4.9	16.7	7.9
	문서작성번역 디자인영상편집	5.9	26.8	23.4	34.5	9.3	17.3	10.5	24.1	8.8	3.8	13.0	13.0
전체	11.4	16.9	20.1	17.7	9.1	12.2	9.8	14.7	12.6	13.4	11.5	9.0	

〈표 17〉 플랫폼노동의 부당대우 대응 양식 및 이해대변 기구 선호도(단위: %)

		분쟁조정 절차 현황					이해대변 기구 필요 형태				
		있음	효과 없다	불이익 때문에 어렵다	없다	잘 모름	노동 조합	협회	온라인 커뮤니티	협동 조합	기타
성별	여성	11.1	24.6	8.9	35.4	20.0	28.4	35.6	23.2	12.4	0.4
	남성	15.7	24.8	6.0	36.0	17.5	31.7	33.8	19.7	14.6	0.2
연령	19-34세	15.5	22.6	8.3	25.6	28.0	30.8	33.5	19.2	16.5	0.0
	35-44세	10.3	24.6	8.0	39.4	17.7	31.0	33.3	21.6	13.5	0.6
	45-54세	13.4	24.0	4.9	42.7	15.0	31.1	35.2	21.7	11.7	0.2
	55세이상	17.4	29.0	8.7	31.2	13.8	27.9	35.9	21.4	14.5	0.4

		분쟁조정 절차 현황					이해대변 기구 필요 형태				
		있음	효과 없다	불이익 때문에 어렵다	없다	잘 모름	노동 조합	협회	온라인 커뮤 니티	협동 조합	기타
직업 유형	음식배달·심부름	17.5	30.0	5.8	25.0	21.7	31.4	32.2	21.3	15.1	0.0
	물류배송	7.7	23.1	9.2	47.7	12.3	35.4	36.9	16.9	10.8	0.0
	퀵서비스	24.2	26.3	6.3	27.4	15.8	32.6	36.3	18.4	12.6	0.0
	대리운전	9.3	25.6	4.7	39.5	20.9	32.2	29.2	20.5	17.5	0.6
	운송기사	7.6	32.1	5.7	50.9	3.8	27.4	37.7	23.6	11.3	0.0
	가사 청소	11.5	18.0	4.9	42.6	23.0	31.1	38.5	19.7	10.7	0.0
	가사 돌봄	14.0	26.3	12.3	40.4	7.0	27.2	35.1	23.7	13.2	0.9
	이사서비스	7.9	29.0	5.3	42.1	15.8	26.7	25.3	28.0	20.0	0.0
	세차·세탁	24.2	15.2	12.1	36.4	12.1	27.3	39.4	19.7	13.6	0.0
	과와레슨상담	16.7	26.2	9.5	35.7	11.9	25.3	36.1	22.9	15.7	0.0
	문서작성·번역 디자인·영상편집	9.1	15.6	7.8	26.0	41.6	30.0	35.3	21.3	12.0	1.3
전체	13.9	24.8	7.2	35.8	18.4	30.4	34.5	21.0	13.8	0.3	

2. 플랫폼노동의 제도적·정책적 과제

- 플랫폼노동자들은 플랫폼 일자리 및 처우개선을 위한 제도적·정책적 개선 관련, 노동의 성격과 일하는 방식의 표준화된 규범이나 기준 요구(중앙정부 및 지방정부)가 상대적으로 높았음.
 - 첫째, 플랫폼노동자들은 개도개선 의견으로 △불공정·부당 거래 문제시 분쟁조정 및 법률지원 시스템(74.8점), △약관 및 표준계약서 등의 가이드라인과 법률 마련(74.7점), △경력인정 시스템 마련(79점), △4대 사회보험 등 사회보험지원(74.7점), △근로기준법상 근로자인정(74점), △세무 및 상담 관련 지원(72.7점) 등의 순이었음.⁵⁾
 - 둘째, 플랫폼노동자들은 온라인과 오프라인 플랫폼노동에 따라 제도 및 정책개선 의견차이가 있었고, 상대적으로 온라인 플랫폼노동자의 요구도(점수)가 전체적으로 높았음. 한편 온라인 플랫폼노동은 세무 상담이나 경력인정 시스템 마련 등의 요구가 높았음([별첨자료2] 참조).

5) 플랫폼노동자의 4대 사회보험 미가입 현황은 △건강보험 19.5%(온라인 20.8%, 오프라인 19.4%), △국민연금 54.5%(온라인 52%, 오프라인 54.8%), △산재보험 82.7%(온라인 89.6%, 오프라인 89.6%), △고용보험 89.4%(온라인 93.5, 오프라인 88.9%)로 확인되었음. 이로 인해 플랫폼노동자 다수는 여타 민간보험에 가입(76.5%)한 것으로 확인되었음([별첨자료2] 참조).

〈표 19〉 플랫폼노동자의 제도적·정책적 개선 과제 의견(단위: 0점~100점) - 설문조사

	전체	오프라인 플랫폼노동	온라인 플랫폼노동
(1) 건강 및 심리상담 서비스 제공	71.0	71.7	64.6
(2) 계약 및 업무 수행 과정에 필요한 간접 지원	71.5	71.2	73.7
(3) 고용보험·산재보험 등 4대 사회보험 지원	74.4	74.5	74.0
(4) 공유 작업장이나 오피스 지원	68.7	69.1	65.3
(5) 근로기준법 적용 받는 근로자로 인정	74.0	73.7	77.3
(6) 기업의 운영 모니터링 및 공정한 계약을 위한 감독	72.7	72.6	73.1
(7) 불공정거래, 부당대우, 분쟁조정 등 법률지원 시스템 마련(지원기구)	74.8	74.4	78.6
(8) 사회적으로 종사자 경력 인정할 수 있는 시스템 마련	73.3	72.7	78.3
(9) 서비스 중개업체 등을 정부 또는 지자체가 직접 운영	67.8	69.0	57.5
(10) 플랫폼노동·프리랜서의 세무·상담 관련 지원	72.7	72.0	78.6
(11) 약관 및 표준계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련	74.7	74.3	78.6
(12) 정부, 지자체, 공공기관 등이 직무나 교육훈련을 주관하여 실시	68.4	69.5	59.4
(13) 종사자 인식 개선 캠페인	70.7	71.3	65.9
(14) 프리랜서나 플랫폼노동 단체 지원	70.6	70.6	70.5
(15) 플랫폼노동/프리랜서 문제 해결 위한 기업, 종사자 참여 협의기구 구성 및 사회협약 체결	69.7	70.1	66.2

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

V. 맺음말

- 우버(Uber), 딜리버루(Deliveroo), 스투어트(Stuart), 업워크(upwork), 스투티(Stootie), 태스크래빗(Taskrabbit)은 물론 한국 사회에서도 쿠팡, 배달의 민족, 청소연구소, 크라우드웍스, 크몽, 플리토, 위시켓 등은 2000년대 후반 전 사회적으로 나타나기 시작한 플랫폼 기업들임. 이들 기업은 매우 현대적이면서 혁신적인 속성, 그리고 반대로 시대에 뒤쳐지지는 않지만 오래된 자본의 속성이 결합 되어 있음.
- 이 플랫폼은 자율과 자유를 점점 더 중요시하는 (회사에서 발휘되는)기업가 정신에 투철한 에너지가 넘침 등을 언론 등을 통해 강조하고 있음.
- 무엇보다 상품과 서비스의 생산을 구성하는 새로운 방식을 개발하고 전례가 없는 방식으로 서비스의 수요와 공급의 매개를 최적화했음.
- 하지만 21세기 복지국가에서 점차 사라져 가거나 회색 경제에 잔존하는 오래된 형태의 도급 방식이 재현하는 데 일조하는 것은 언급하지 않고 있음.
- 플랫폼자본은 플랫폼을 통한 △플랫폼 비즈니스 아웃소싱(business process outsourcing), △수익창출 전략(고객과 플랫폼노동자로부터의 수익 창출), △플랫폼 작업 프로세스 관리

(노동과정 통제와 알고리즘, Human-in-the-Loop), △일방적 거버넌스 규칙(약관, 계약, 수수료 등), △노동권과 사회안전망 등의 배제라는 문제점을 갖고 있음.

- 플랫폼경제의 확장 속에서 국내 플랫폼노동자들은 1주일 평균 38.4시간(52시간 이상 23%) 일을 하면서도 낮은 소득(총소득 266만원)으로 부업(24.2만원)을 하고 있고, 플랫폼노동을 수행하기 위해 가입비(11,706만원)나 에이전시 수수료(15.2%)까지 감내 해야 하는 상황임.
 - 그럼에도 플랫폼노동은 전통적인 노동문제(근로자성 문제, 계약 미체결&부당대우, 장시간 노동, 성별 직무분리, 성별임금격차, 노동과정 통제, 사회보험 미적용 등)는 그대로 잔존하고 있다는 것임.
- 이 새로운(?) 디지털 플랫폼경제에 대해 유토피아적 시나리오와 디스토피아적 시나리오가 있지만 적어도 기술의 진보, 노동자들의 욕구, 새로운 소비 방식 등으로 인해 근본적인 변화 움직임을 역행시킬 수 없다는 것에는 공감대가 형성되어 있음.
- 그나마 매우 다행히도, “우버화(ubérisation)” 혹은 “쿠팡화”(coupanged)의 빠른 진전에도 불구하고 노동시장에서 플랫폼노동 문제가 전 사회적으로 우려와 관심을 갖고 지켜보고 있다는 것임. 따라서 우리는 이 현상에 적응하고 새로운 형태의 법적 규제를 논의하면서 적절한 사회적 보호 체계를 모색하는 시간이 아직은 조금 남아 있는 것 같음.
- 플랫폼노동의 보호와 노동기본권 실현을 위한 논의가 특수고용노동자 논의처럼 너무 늦지 않아야 함. 디지털 플랫폼노동처럼 새로운 독립노동과 모든 노동자들의 커지는 욕구와 관련하여 부적절하고 낡은 법적·사회적 제도를 서둘러 검토해야 함. 이런 이유에서 국제기구나 국내외에서 다양한 제도적, 정책적, 실천적 논의들이 전개되고 있고, 우리도 이와 같은 내용을 검토하여 “더 나은 일의 미래”와 “사회적 보호”를 위한 정책과 노동기본권을 논의할 시점임.

[별첨자료1] 국내외 플랫폼노동 규모와 특징 비교

〈부표 1-1〉 국내 비임금노동자, 플랫폼노동, 특수고용, 프리랜서 규모 추정 - 전국, 서울

구분	‘비임금노동자’ 규모 추계 - 정부 통계 및 자료 분석 -			특수고용, 플랫폼 규모 추계 - 연구조사 자료 분석 -	
	취업자 중 비임금노동자	취업자 중 국세청 사업소득자	취업자 중 프리랜서	특수고용 노동자	플랫폼 노동자
전국 규모	681만명	613만명	400만명	214만명 *산재 특례 125조 64.5만명(20.12)	179만명 (7.6%)
서울 규모	91만6천명 (13.4%)	150만5천명 (24.55%)	52만6천명 (13.1%)	40만2천명(18.2%) *산재 특례 125조 46.8만천명(20.12)	46.1만명 (25.8%)
조사 시기	2018	2018	2018	2018	2020
조사 자료	한국노동연구원 노동패널 원자료 분석 추정	국세청 원천징수 원자료 분석 추정	한국노동연구원 노동패널 원자료 분석 추정	한국노동연구원 규모 추계 조사 원자료 재분석	한국노동사회 연구소 규모 추계 조사

〈부표 1-2〉 EU 주요 회원국 및 한국 플랫폼경제종사자 비율(유럽 평균 11.9%)

국가	비율	국가	비율	국가	비율
United Kingdom	12.6%	Romania	14.2%	Slovakia	8.5%
Spain	15.1%	France	8.8%	Portugal	15.7%
Germany	11.8%	Croatia	12.1%	Hungary	8.9%
Netherlands	10.6%	Sweden	7.8%	Lithuania	13.5%
Italy	13.5%	Finland	6.9%	2020 한국 (서울)	7.6% (9.3%)

주 : 1) 한국 플랫폼노동자는 취업자의 7.6%(181만2천명)이며, 협의는 0.9%(22만3천명)

2) 서울시 플랫폼노동자는 취업자의 9.38%(46만9천명), 협의는 1.16%(5만8천명)

자료 : Platform workers in Europe(2018), 한국(노동부 한국노동연구원, 장지연 2020), 서울(서울시-한국노동사회연구소, 김종진 외: 2020)

〈부표 1-3〉 주요 국가 및 한국 플랫폼노동 참여자 연령별 분포

국가	24세 이하	25-34세	35-44세	45-54세	55세 이상
네덜란드	22%	20%	22%	20%	17%
스위스	29%	27%	18%	14%	12%
독 일	22%	30%	20%	17%	11%
이탈리아	19%	21%	24%	23%	13%
스웨덴	28%	30%	19%	14%	9%
영 국	23%	32%	24%	10%	11%
한 국*	10대/20대 23.8%	30대 26%	40대 27.6%	50대 17.3%	60대 이상 5.4%
서 울**	14.7%	24.5%	28.0%	21.0%	11.9%

자료 : 유럽 7개국(Huws 외, 2017), *한국은 장지연(한국노동연구원, 2020), **서울은 김종진(한국노동사회연구소, 2020) 내용 재구성.

[부표 1-4] 주요 국가별 전체 수입 대비 플랫폼노동 통한 수입 비중

국가	10% 이하	11-25%	26-50%	51-75%	76-이상
네덜란드	51%	13%	11%	6%	19%
스위스	48%	18%	10%	6%	18%
독 일	44%	19%	12%	15%	10%
이탈리아	36%	19%	13%	12%	19%
스웨덴	33%	13%	18%	20%	16%
영 국	41%	15%	10%	15%	18%
한 국(웹기반)	43.7%	12.0%	16.1%	13.9%	14.3%
한 국(지역기반)	12.7%	22.3%	21.2%	21.9%	21.9%
서 울(웹기반)	36.6	7.2	6.6	6.4	43.2
서 울(지역기반)	7.2	17.3	20.9	5.3	49.3

[부표 1-5] 한국 전국 및 서울 플랫폼노동 연령-성별 분포(협의)

	남성		여성		전체	
	전국	서울	전국	서울	전국	서울
10대	1.6%	0.0%	4.4%	8.6%	2.6%	3.3%
20대	17.0%	16.6%	29.6%	37.0%	21.2%	24.4%
30대	27.3%	35.0%	23.3%	19.6%	26.0%	29.1%
40대	30.8%	25.8%	21.1%	15.4%	27.6%	21.8%
50대	17.15	15.8%	17.6%	16.5%	17.3%	16.1%
60대	6.2%	6.8%	3.9%	2.9%	5.4%	5.3%

[부표 1-6] 한국 전국 및 서울 플랫폼노동 학력-성별 분포(협의)

	남성		여성		총계	
	전국	서울	전국	서울	전국	서울
고졸이하	35.5%	30.9%	15.8%	14.6%	28.9%	24.7%
대학재학휴학중퇴	10.9%	11.9%	11.9%	19.5%	11.2%	14.8%
대졸	46.9%	48.2%	63.7%	56.8%	52.5%	51.5%
대학원졸	6.7%	8.0%	8.6%	9.1%	7.3%	8.4%

주 : 소수점 이하 일부 무응답은 <표>에서 기입하지 않았음.

[별첨자료2] 서울지역 플랫폼노동 설문조사 결과 요약표

〈부표 2-1〉 서울지역 플랫폼노동자 설문조사 결과 요약 - 웹기반, 지역기반 (2020년 하반기)

구분		전체		웹 기반 온라인 플랫폼노동		지역장소 기반 오프라인 플랫폼노동	
플랫폼 일자리 선택	플랫폼 노동 이전 일자리	경제활동안함 정규직	28.1% 22.3%	정규직 경제활동안함	53.2% 31.2%	경제활동안함 자영업·고용주	27.7% 24.3%
	플랫폼 노동 선택이유	시간유연성 일거리구하기 쉬움	28.2% 23.8%	시간유연성 분야특성(플랫폼)	33.8% 20.8%	시간유연성 일거리구하기 쉬움	27.6% 25.1%
부업 활동	부업활동 중		14.0%		31.2%		12.0%
	부업활동 이유	소득보충 불규칙소득	50.0% 29.2%	소득보충 불규칙소득	45.8% 37.5%	소득보충 불규칙소득	51.3% 39.7%
고용지위 인식		근로자	42.0%	근로자	44.2%	근로자	41.7%
		사업자	33.0%	회원 또는 파트너	29.9%	사업자	34.0%
		회원 또는 파트너	24.6%	사업자	24.7%	회원 또는 파트너	24.0%
		기타	0.4%	기타	0.4%	기타	0.3%
계약	계약방법	약관동의	34.9%	약관동의	50.7%	약관동의	33.1%
		서면계약	28.2%	잘 모름	24.7%	서면계약	29.9%
		하지 않음	21.6%	서면계약	14.3%	하지 않음	22.9%
잘 모름		15.3%	하지 않음	10.4%	잘 모름	14.2%	
	에이전시 이용자		27.8%		28.6%		27.7%
	수수료 비율		15.2%		15.0%		18.5%
플랫폼 이용 실태	평가 시스템 존재		50.1%		48.1%		50.3%
	호출 무응답시 처벌 여부		45.5%		35.1%		46.8%
	분쟁조정절차 만족도	없다	35.8%	잘 모른다	41.6%	없다	36.9%
있으나 효과없다		24.8%	없다	26.0%	있으나 효과없다	25.9%	
잘 모른다		18.4%	있으나 효과없다	15.6%	잘 모른다	15.7%	
있음		13.9%	있음	9.1%	있음	14.5%	
소득	보수지급 주체	플랫폼	69.3%	플랫폼	37.7%	플랫폼	73.1%
		중개업체	16.2%	본인	29.9%	중개업체	15.7%
		본인	10.9%	고객	29.9%	본인	8.6%
		고객	10.9%	중개업체	20.8%	고객	8.6%
	보수지급 방식	완료 후 전액	47.7%	완료 후 전액	45.5%	완료 후 전액	48.0%
완료 후 수익 일정비율 분배		23.3%	정기적	27.3%	완료 후 수익 일정비율 분배	24.0%	
	총 월평균 수입		266만원		250만원		268만원
	평균 시급		15,773원		15,048원		21,954원
노동 시간	1주 평균 노동시간		38.4시간		27.3시간		39.7시간
	1주 평균 노동일수(일)		5.1일		4.3일		5.2일
	하루 작업시간(시간)		7.3시간		6.2시간		7.4시간
	초단시간(15시간 미만) 비율		9.8%		24.7%		8.0%
	장시간 (52시간 초과) 비율		23.0%		6.5%		24.9%

구분		전체		웹 기반 온라인 플랫폼노동		지역장소 기반 오프라인 플랫폼노동	
부당 대우 피해 경험 및 대처 방안	부당대우 현황(상위 4개)	작업내용 부당 변경	20.1%	부당한 지속적 작업수정요구	34.5%	작업내용 부당 변경	19.7%
		부당한 지속적 작업수정요구	17.7%	계약조건 외 작업요구	26.8%	부당한 지속적 작업수정요구	16.1%
		계약조건 외 작업요구	16.9%	계약된 보수 지연지급	24.1%	계약조건 외 작업요구	15.9%
		계약된 보수 지연지급	14.7%	작업내용 부당 변경	23.6%	과도한 위약금	14.2%
	폭언피해	14.6%		7.7%		15.2%	
	폭행피해	3.1%		2.0%		3.2%	
	성희롱 피해	3.9%		2.0%		4.1%	
	괴롭힘 피해	6.6%		7.8%		6.5%	
부당대우 시 대처방법	참음	43.9%	참음	41.3%	참음	44.1%	
	플랫폼, 에이전시 알림	29.9%	플랫폼, 에이전시 알림	33.6%	플랫폼, 에이전시 알림	29.6%	
	노동단체, 협회 도움 요청	10.6%	노동단체, 협회 도움요청	11.0%	노동단체, 협회 도움 요청	10.6%	
	공적기관 도움 요청	10.4%	공적기관 도움 요청	8.3%	공적기관 도움 요청	10.6%	
이해대변 기구 필요성	협회	34.5%	협회	35.3%	협회	34.4%	
	노동조합	30.4%	노동조합	30.0%	노동조합	30.5%	
	온라인 커뮤니티	21.0%	온라인 커뮤니티	21.3%	온라인 커뮤니티	21.0%	
	협동조합	13.8%	협동조합	12.0%	협동조합	14.0%	
사회 보험 가입 현황	국민연금 미가입자	54.5%		52.0%		54.8%	
	건강보험 미가입자	19.5%		20.8%		19.4%	
	고용보험 미가입자	89.4%		93.5%		88.9%	
	산재보험 미가입자	82.7%		89.6%		81.8%	
전국민 고용 보험	제도인지	47.5%		49.4%		47.2%	
	가입희망	55.2%		64.9%		54.0%	
	가입조건	정부전액지원	45.3%	정부전액지원	52.0%	정부전액지원	44.5%
		사업자-본인 5:5 부담	29.4%	사업자-본인 5:5 부담	24.7%	사업자-본인 5:5 부담	30.0%
본인전액부담		14.6%	본인 전액 부담	10.4%	본인 전액 부담	15.1%	
제도이용	실업급여	83.5%	실업급여	79.2%	실업급여	84.0%	
	직업훈련	15.4%	직업훈련	16.9%	직업훈련	15.2%	
	출산휴가급여	1.1%	출산휴가급여	3.9%	출산휴가급여	0.8%	
시장 변화 및 이직 준비	일자리 지속 가능성 여부	84.5%		81.8%		84.8%	
	이직의도 있음	18.2%		27.3%		17.1%	
	이직시 희망 종사상 지위	정규직	45.5%	정규직	57.1%	정규직	43.2%
자영업·고용주		24.2%	자영업·고용주	23.8%	자영업·고용주	24.3%	
프리랜서		12.1%	프리랜서	14.3%	프리랜서	11.7%	
무기계약·기간제		8.3%			무기계약·기간제	9.9%	

구분		전체		웹 기반 온라인 플랫폼노동		지역장소 기반 오프라인 플랫폼노동	
코로나19 경험	일감 감소 경험	52.1%		61.0%		51.1%	
	긴급고용안정지원금 수급자 비율	33.3%		31.2%		33.5%	
	일자리 감소 지원대책 선호	고용보험 가입 확대	45.5%	고용보험 가입 확대	53.3%	고용보험 가입 확대	44.6%
		금융권 대출 확대/융자조건 완화	26.6%	금융권 대출 확대/융자조건 완화	24.7%	금융권 대출 확대/융자조건 완화	26.8%
		플랫폼협동조합/공제회 설립	16.8%	플랫폼 협동조합/공제회 설립	15.6%	플랫폼 협동조합/공제회 설립	19.9%
비품, 기자재 등 간접비 지원		11.1%	비품, 기자재 등 간접비 지원	6.5%	비품, 기자재 등 간접비 지원	11.7%	
정부 및 지자체 지원 선호도 상위 5개 (100점 만점)	불공정거래, 부당대우, 분쟁조정 등 법률지원 시스템 마련(지원기구 등)	74.8%	약관 및 표준계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련	78.6%	고용보험·산재보험 등 4대 사회보험 지원	74.5%	
	약관 및 표준계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련	74.7%	불공정거래, 부당대우, 분쟁조정 등 법률지원 시스템 마련(지원기구 등)	78.6%	불공정거래, 부당대우, 분쟁조정 등 법률지원 시스템 마련(지원기구 등)	74.4%	
	고용보험·산재보험 등 4대 사회보험 지원	74.4%	세무·상담 관련 지원	78.6%	약관 및 표준계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련	74.3%	
	근로기준법을 적용 받는 근로자로 인정	74.0%	사회적으로 종사자 경력을 인정할 수 있는 시스템 마련	78.3%	근로기준법을 적용 받는 근로자로 인정	73.7%	
	사회적으로 종사자 경력을 인정할 수 있는 시스템 마련	73.3%	근로기준법을 적용 받는 근로자로 인정	77.3%	사회적으로 종사자 경력을 인정할 수 있는 시스템 마련	72.7%	
노동 환경 만족도 (100점 만점)	만족도 상위 4개	자율성	60.3점	자율성	70.8점	자율성	59.0점
		작업시간	59.0점	일하는 환경	65.6점	작업시간	58.7점
보수		56.0점	적성·흥미	65.6점	보수	56.9점	
적성·흥미		56.0점	일생활 균형	64.0점	적성·흥미	54.8점	
만족도 하위 4개	직업안정성	49.0점	직업안정성	37.7점	개인발전가능성	49.5점	
	개인발전 기회	50.5점	보수	49.4점	직업안정성	50.3점	
	노동강도	52.5점	업무평가시스템	57.5점	노동강도	51.7점	
	업무평가시스템	52.5점	개인발전가능성	58.4점	업무평가시스템	52.0점	

〈부표 2-2〉 서울지역 플랫폼노동 설문조사 요약 - 11개 직업유형별 I (2020년 하반기)

구분		전체		음식배달·심부름		물류배송		퀵서비스		대리운전	
플랫폼 일자리 선택	플랫폼 노동 이전 일자리	경제활동 안함	28.1%	경제활동 안함	37.5%	자영업·고용주	29.2%	자영업·고용주	29.5%	자영업·고용주	38.4%
		정규직 근로자	22.3%	정규직 근로자	16.7%	정규직 근로자	26.2%	정규직 근로자	21.1%	정규직 근로자	32.6%
	플랫폼 노동 선택이유	시간유연성	28.2%	시간유연성	34.3%	시간유연성	27.9%	시간유연성	26.3%	일거리 구하기 쉬움	29.1%
		일거리 구하기 쉬움	23.8%	일거리 구하기 쉬움	25.5%	일거리 구하기 쉬움	25.6%	일거리 구하기 쉬움	26.3%	시간유연성	27.9%
부업 활동	부업활동 중	14.0%		25.8%		7.7%		5.3%		23.3%	
	부업활동 이유	소득보충	50.0%	소득보충	48.4%	소득보충	60.0%	소득보충	80.0%	소득보충	55.0%
		불규칙소득	29.2%	불규칙소득	38.7%	불규칙소득	40.0%	불규칙소득	20.0%	불규칙소득	45.0%
고용지위 인식		근로자	42.0%	근로자	46.7%	근로자	56.9%	사업자	45.3%	사업자	41.9%
		사업자	33.0%	회원 또는 파트너	28.3%	사업자	23.1%	근로자	36.8%	근로자	35.6%
		회원 또는 파트너	24.6%	사업자	24.2%	회원 또는 파트너	17.0%	회원 또는 파트너	17.9%	회원 또는 파트너	25.6%
		기타	0.4%	기타	0.8%						
계약	계약방법	약관동의	34.9%	약관동의	39.2%	약관동의	51.5%	서면계약	40.0%	약관동의	32.6%
		서면계약	28.2%	서면계약	33.3%	하지 않음	24.6%	약관동의	26.3%	하지 않음	26.7%
		하지 않음	21.6%	하지 않음	15.8%	서면계약	21.5%	하지 않음	17.9%	잘 모름	20.9%
		잘 모름	15.3%	잘 모름	11.7%	잘 모름	12.3%	잘 모름	15.8%	서면계약	19.8%
	에이전시 이용자	27.8%		23.3%		20.0%		43.2%		33.7%	
	수수료 비율	15.2%		11.4%		12.5%		16.1%		15.5%	
플랫폼 이용 실태	평가 시스템 존재	50.1%		47.5%		63.1%		39.0%		47.7%	
	호출 무응답시 처벌 여부	45.5%		49.2%		53.9%		41.1%		52.3%	
	분쟁조정 절차 만족도	없다	35.8%	있으나 효과없다	30.0%	없다	36.9%	없다	27.4%	없다	39.5%
		있으나 효과없다	24.8%	없다	25.0%	있으나 효과없다	25.9%	있으나 효과없다	26.3%	있으나 효과없다	25.6%
		잘 모르다	18.4%	잘 모르다	21.7%	잘 모르다	15.7%	있음	24.2%	잘 모르다	20.9%
	있음	13.9%	있음	17.5%	있음	14.5%	잘 모르다	15.8%	있음	9.3%	
소득	보수지급 주체	플랫폼	69.3%	플랫폼	72.5%	플랫폼	84.6%	플랫폼	74.7%	플랫폼	77.9%
		중개업체	16.2%	중개업체	15.8%	중개업체	12.3%	중개업체	22.1%	중개업체	16.3%
		본인	10.9%	본인	10.8%	본인	3.1%	본인	3.2%	본인	3.5%
		고객	10.9%	고객	0.8%	고객	0.0%	고객	0.0%	고객	2.3%
	보수지급 방식	완료 후 전액	47.7%	완료 후 전액	41.7%	완료 후 전액	43.1%	완료 후 전액	42.11%	완료 후 전액	51.2%
		완료후 수익 일정비율 분배	23.3%	정기적	27.3%	정기적	27.7%	완료후 수익 일정비율 분배	30.5%	완료후 수익 일정비율 분배	25.6%
	총 월평균 수입	266만원		229만원		328만원		341만원		259만원	
	평균 시급	15,773원		12,809원		15,442원		12,850원		14,307원	

구분		전체									
		음식배달·심부름		물류배송		퀵서비스		대리운전			
노동 시간	1주 평균 노동시간	38.4시간		38.2시간		47.6시간		47.7시간		40.3시간	
	1주 평균 노동일수 (일)	5.1일		5.2일		5.8일		5.6일		5.5일	
	하루 작업시간 (시간)	7.3시간		7.2시간		8.1시간		8.4시간		7.3시간	
	초단시간 (15시간 미만)비율	9.8%		10.8%		3.1%		0.0%		3.5%	
	장시간 (52시간 초과)비율	23.0%		25.8%		49.2%		37.9%		20.9%	
부당대우 피해 경험 및 대처방안	부당대우 현황(상위 4개)	작업내용 부당 변경	20.1%	작업내용 부당 변경	17.7%	작업내용 부당 변경	28.3%	작업내용 부당 변경	14.6%	작업내용 부당 변경	22.1%
		부당한 지속적 작업수정요구	17.7%	계약된 보수 지연지급	15.7%	불공정 계약	27.1%	계약조건 외 작업요구	13.2%	과도한 위약금	18.8%
		계약조건 외 작업요구	16.9%	부당한 지속적 작업수정요구	13.7%	부당한 지속적 작업수정요구	25.9%	보수의 일방적 삭감	12.9%	부당한 지속적 작업수정요구	18.2%
		계약된 보수 지연지급	14.7%	일방적 계약해지	13.3%	계약조건 외 작업요구	24.6%	과도한 위약금	11.2%	계약조건 외 작업요구	17.5%
		폭언피해	14.6%		15.0%		23.0%		17.2%		22.0%
	폭행피해	3.1%		3.9%		0.0%		4.5%		8.6%	
	성희롱 피해	3.9%		5.0%		3.3%		3.4%		6.2%	
	괴롭힘 피해	6.6%		7.8%		13.1%		5.4%		3.6%	
	부당대우 시 대처방법	참음	43.9%	참음	44.1%	참음	47.6%	참음	40.8%	참음	50.0%
		플랫폼. 에이전시 알림	29.9%	플랫폼. 에이전시 알림	29.2%	플랫폼. 에이전시 알림	33.3%	플랫폼. 에이전시 알림	27.4%	플랫폼. 에이전시 알림	28.1%
		노동단체. 협회 도움 요청	10.6%	노동단체. 협회 도움 요청	11.9%	노동단체. 협회 도움 요청	7.6%	공적기관 도움 요청	14.6%	공적기관 도움 요청	7.9%
		공적기관 도움 요청	10.4%	공적기관 도움 요청	9.9%	공적기관 도움 요청	7.6%	노동단체. 협회 도움 요청	12.1%	노동단체. 협회 도움 요청	7.1%
		협회	34.5%	협회	32.2%	협회	36.9%	협회	36.3%	노동조합	32.2%
	이해대변 기구 필요성	노동조합	30.4%	노동조합	31.4%	노동조합	35.4%	노동조합	32.6%	협회	29.2%
		온라인 커뮤니티	21.0%	온라인 커뮤니티	21.3%	온라인 커뮤니티	16.9%	온라인 커뮤니티	18.4%	온라인 커뮤니티	20.5%
협동조합		13.8%	협동조합	15.1%	협동조합	10.8%	협동조합	12.6%	협동조합	17.5%	
사회 보험 가입 현황	국민연금 미가입자	54.5%		61.7%		49.2%		41.1%		52.3%	
	건강보험 미가입자	19.5%		19.2%		6.2%		15.8%		19.8%	
	고용보험 미가입자	89.4%		83.3%		87.7%		87.4%		90.7%	
	산재보험 미가입자	82.7%		73.3%		90.8%		83.2%		80.2%	

구분		전체		음식배달·심부름		물류배송		퀵서비스		대리운전	
전국민 고용 보험	제도인지	47.5%		42.5%		61.5%		56.8%		46.5%	
	가입희망	55.2%		65.0%		49.2%		53.7%		43.0%	
	가입조건	정부전액지원	45.3%	사업자·본인 5:5 부담	38.3%	정부전액지원	40.0%	정부전액지원	42.1%	사업자·본인 5:5 부담	34.9%
		사업자·본인 5:5 부담	29.4%	정부전액지원	35.8%	사업자·본인 5:5 부담	40.0%	사업자·본인 5:5 부담	26.3%	정부전액지원	33.7%
		본인전액부담	14.6%	본인전액부담	16.7%	본인전액부담	12.3%	본인전액부담	20.0%	본인전액부담	10.5%
	제도 이용	실업급여	83.5%	실업급여	81.7%	실업급여	83.1%	실업급여	86.3%	실업급여	86.1%
		직업훈련	15.4%	직업훈련	15.8%	직업훈련	15.4%	직업훈련	13.7%	직업훈련	12.8%
출산휴가급여		1.1%	출산휴가급여	2.5%	출산휴가급여	1.5%	출산휴가급여	0.0%	출산휴가급여	1.2%	
시장 변화 및 이직 준비	일자리 지속 가능성 여부	84.5%		83.3%		83.1%		90.5%		76.7%	
	이직의도 있음	18.2%		32.5%		20.0%		9.5%		17.4%	
	이직시 희망 종사상 지위	정규직	45.5%	정규직	51.3%	정규직	53.8%	정규직	44.4%	정규직	40.0%
		자영업·고용주	24.2%	자영업·고용주	23.1%	자영업·고용주	23.1%	자영업·고용주	33.3%	프리랜서	20.0%
		프리랜서	12.1%	프리랜서	15.4%	무기계약·기간제	7.7%	프리랜서	22.2%	자영업·고용주	13.3%
무기계약·기간제	8.3%	무기계약·기간제	5.1%	일용직·파트타임	7.7%	일용직·파트타임	13.3%	일용직·파트타임	13.3%		
코로나19 경험	일감 감소 경험	52.1%		33.3%		38.5%		35.8%		72.1%	
	긴급고용안 정지원금 수급자 비율	33.3%		19.2%		32.3%		44.2%		44.2%	
	일자리 감소 지원대책 선호	고용보험 가입 확대	45.5%	고용보험 가입 확대	53.3%	고용보험 가입 확대	53.9%	금융권 대출 확대/융자조건 완화	35.8%	고용보험 가입 확대	43.0%
		금융권 대출 확대/융자조건 완화	26.6%	금융권 대출 확대/융자조건 완화	20.0%	금융권 대출 확대/융자조건 완화	23.1%	고용보험 가입 확대	34.7%	금융권 대출 확대/융자조건 완화	38.4%
플랫폼협동조합/ 공제회 설립		16.8%	플랫폼협동조합/ 공제회 설립	16.7%	플랫폼협동조합/ 공제회 설립	18.5%	플랫폼협동조합/ 공제회 설립	15.8%	플랫폼협동조합/ 공제회 설립	12.8%	
비품·기자재 등 간접비 지원	11.1%	비품·기자재 등 간접비 지원	10.0%	비품·기자재 등 간접비 지원	4.6%	비품·기자재 등 간접비 지원	13.7%	비품·기자재 등 간접비 지원	5.8%		
정부 및 지자체 지원 선호도 상위 5개(100점 만점)	불공정거래. 부당대우. 분쟁 조정 등 법률지 원 시스템 마련 (지원기구 등)	74.8%	불공정거래. 부당대우. 분쟁 조정 등 법률지 원 시스템 마련 (지원기구 등)	76.1%	불공정거래. 부당대우. 분쟁 조정 등 법률지 원 시스템 마련 (지원기구 등)	78.9%	불공정거래. 부당대우. 분쟁 조정 등 법률지 원 시스템 마련 (지원기구 등)	76.1%	고용보험·산재보 험 등 4대 사회보험 지원	74.7%	
	약관 및 표준 계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련	74.7%	약관 및 표준 계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련	75.8%	고용보험·산재보 험 등 4대 사회보험 지원	78.1%	약관 및 표준 계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련	76.1%	약관 및 표준 계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련	74.1%	
	고용보험·산재보 험 등 4대 사회보험 지원	74.4%	프리랜서 세무·상담 관련 지원	75.0%	사회적으로 종사자 경력을 인정할 수 있는 시스템 마련	77.3%	근로기준법을 적용 받는 근로자로 인정	74.7%	근로기준법을 적용 받는 근로자로 인정	74.1%	
	근로기준법을 적용 받는 근로자로 인정	74.0%	근로기준법을 적용 받는 근로자로 인정	45.6%	근로기준법을 적용 받는 근로자로 인정	76.6%	서비스중개업체 등을정부또는지 자체가직접운영	74.7%	프리랜서나 플랫폼노동 단체 지원	72.7%	
	사회적으로 종사자 경력을 인정할 수 있는 시스템 마련	73.3%	사회적으로 종사자 경력을 인정할 수 있는 시스템 마련	72.9%	기업의 운영 모니터링 및 공정한 계약을 위한 감독	76.6%	고용보험·산재보 험 등 4대 사회보험 지원	74.5%	불공정거래. 부당대우. 분쟁 조정 등 법률지 원 시스템 마련 (지원기구 등)	72.4%	

구분		전체		음식배달·심부름		물류배송		퀵서비스		대리운전	
노동 환경 만족도 (100점만점)	만족도 상위 4개	자율성	60.3점	자율성	60.8점	보수	53.8점	자율성	60.0점	자율성	55.8점
		작업시간	59점	작업시간	57.1점	자율성	53.1점	보수	59.2점	작업시간	53.2점
		보수	56점	보수	54.8점	작업시간	51.9점	작업시간	56.8점	보수	52.0점
		적성 흥미	56점	일생활 균형	54.6점	일하는 환경	51.9점	적성흥미일치도	56.6점	적성흥미일치도	49.4점
	만족도 하위 4개	직업안정성	49점	개인발전 기회	41.7점	노동강도	46.5점	개인발전 기회	46.6점	개인발전 기회	43.0점
		개인발전 기회	50.5점	직업안정성	44.4점	업무평가시스템	49.6점	직업안정	47.1점	일하는 환경	44.5점
		노동강도	52.5점	업무평가시스템	49.6점	개인발전 기회	41.7점	일하는 환경	47.4점	일생활 균형	45.4점
		업무평가시스템	52.5점	일하는 환경	49.6점	일생활 균형	47.7점	노동강도	50.5점	직업안정성	46.5점

〈부표 2-3〉 서울지역 플랫폼노동 설문조사 요약 - 11개 직업유형별 II (2020년 하반기)

구분		전체		운송기사		가사·청소		가사·돌봄		이사서비스	
플랫폼 일자리 선택	플랫폼 노동 이전 일자리	경제활동안함	28.1%	자영업·고용주	50.9%	경제활동 안함	54.4%	경제활동 안함	54.4%	자영업·고용주	36.8%
	플랫폼 노동 선택이유	정규직 근로자	22.3%	정규직 근로자	18.9%	자영업·고용주	11.5%	자영업·고용주	10.5%	경제활동 안함	28.9%
부업 활동	부업활동 중	시간유연성	28.2%	일거리 구하기	25.5%	시간유연성	29.5%	시간유연성	29.8%	일거리 구하기	23.7%
	부업활동 이유	일거리 구하기	23.8%	쉬움	16.0%	일거리구하기	23.8%	일거리 구하기	24.6%	쉬움	21.1%
고용지위 인식	부업활동 중	부업활동 이유	14.0%	없음	5.7%	없음	4.9%	없음	5.3%	없음	2.6%
	부업활동 이유	소득보충	50.0%	일자리 전망	66.7%	소득보충	66.7%	소득보충	66.7%	불규칙소득	100%
계약	계약방법	불규칙소득	29.2%	불규칙소득	33.3%	불규칙소득	33.3%	불규칙소득	33.3%	불규칙소득	33.3%
		근로자	42.0%	사업자	41.5%	근로자	50.8%	회원 또는 파트너	38.6%	근로자	42.1%
평가 시스템 존재	호출 무응답시 처벌 여부	사업자	33.0%	근로자	37.7%	사업자	31.2%	파트너	31.2%	사업자	36.8%
		회원 또는 파트너	24.6%	회원 또는 파트너	20.0%	회원 또는 파트너	18.0%	근로자	36.8%	회원 또는 파트너	21.1%
플랫폼 이용 실태	분쟁조절절차 만족도	기타	0.4%	파트너	0.4%	파트너	0.4%	사업자	22.8%	파트너	0.4%
		약관동의	34.9%	서면계약	39.6%	하지 않음	31.2%	약관동의	35.1%	서면계약	39.5%
평가 시스템 존재	호출 무응답시 처벌 여부	서면계약	28.2%	약관동의	28.3%	서면계약	31.2%	하지 않음	33.3%	약관동의	26.3%
		하지 않음	21.6%	하지 않음	22.6%	약관동의	19.7%	서면계약	17.5%	하지 않음	18.4%
플랫폼 이용 실태	분쟁조절절차 만족도	잘 모름	15.3%	잘 모름	9.4%	잘 모름	18.0%	잘 모름	14.0%	잘 모름	15.8%
		에이전시 이용자	27.8%	70.8%	27.9%	21.1%	23.7%				
평가 시스템 존재	호출 무응답시 처벌 여부	수수료 비율	15.2%	15.1%	16.3%	16.1%	15.4%				
		평가 시스템 존재	50.1%	35.9%	49.2%	52.6%	60.5%				
플랫폼 이용 실태	분쟁조절절차 만족도	호출 무응답시 처벌 여부	45.5%	37.7%	47.5%	40.4%	52.6%				
		없다	35.8%	없다	50.9%	없다	42.6%	없다	40.4%	없다	42.1%
플랫폼 이용 실태	분쟁조절절차 만족도	있으나 효과없다	24.8%	있으나 효과없다	32.1%	잘 모르다	23.0%	있으나 효과없다	26.3%	있으나 효과없다	29.0%
		잘 모르다	18.4%	있음	7.6%	있으나 효과없다	18.0%	있음	14.0%	잘 모르다	15.8%
플랫폼 이용 실태	분쟁조절절차 만족도	있음	13.9%	있으나 불이익으로 사용 힘들	5.7%	있음	11.5%	있으나 불이익으로 사용 힘들	12.3%	있음	7.9%

구분		전체									
		운송기사		기사-청소		기사-돌봄		이사서비스			
소득	보수지급 주체	플랫폼	69.3%	플랫폼	71.7%	플랫폼	63.9%	플랫폼	59.7%	플랫폼	84.2%
		중개업체	16.2%	본인	13.2%	본인	15.8%	본인	15.8%	중개업체	13.2%
		본인	10.9%	중개업체	13.2%	중개업체	13.1%	중개업체	14.0%	본인	2.6%
	보수지급 방식	고객	10.9%	고객	1.9%	고객	8.2%	고객	10.5%		
완료 후 전액		47.7%	완료 후 전액	45.3%	완료 후 전액	57.4%	완료 후 전액	52.6%	완료 후 전액	55.3%	
총 월평균 수입	완료후 수익	23.3%	완료후 수익	30.2%	정기적	21.3%	정기적	22.8%	완료 후 전액	55.3%	
	일정비율 분배		일정비율 분배						여러차례 나눠서	18.4%	
평균 시급	총 월평균 수입	266만원	377만원	161만원	192만원	282만원					
	평균 시급	15,773원	16,922원	12,647원	15,407원	17,161원					
노동 시간	1주 평균 노동시간	38.4시간	46.8시간	29.5시간	32.1시간	37.3시간					
	1주 평균 노동일수 (일)	5.1일	5.5일	4.4일	4.9일	4.7일					
	하루 작업시간	7.3시간	8.4시간	6.4시간	6.4시간	7.7시간					
	초단시간 (15시간 미만)비율	9.8%	1.9%	18.0%	58.8%	13.2%					
	장시간 (52시간 초과)비율	23.0%	37.7%	8.2%	10.5%	13.2%					
부당대우 피해 경험 및 대처방안	부당대우 현황(상위 4개)	작업내용 부당 변경	20.1%	작업내용 부당 변경	23.5%	작업내용 부당 변경	20.0%	작업내용 부당 변경	14.0%	부당한 지속적 작업수정요구	33.3%
		부당한 지속적 작업수정요구	17.7%	과도한 위약금	18.4%	계약조건 외 작업요구	18.5%	계약조건 외 작업요구	14.0%	작업내용 부당 변경	30.6%
		계약조건 외 작업요구	16.9%	계약기간 일방적 연장	17.3%	일방적 계약해지	18.5%	부당한 지속적 작업수정요구	11.5%	계약조건 외 작업요구	27.8%
		계약된 보수 지연지급	16.9%	부당한 지속적 작업수정요구	16.3%	계약된 보수 지연지급	18.5%	일방적 계약해지	9.6%	과도한 위약금	22.2%
	폭언피해	14.6%	7.6%	16.7%	4.1%	20.6%					
	폭행피해	3.1%	1.9%	1.9%	0.0%	2.7%					
	성희롱 피해	3.9%	1.9%	7.7%	6.0%	0.0%					
	괴롭힘 피해	6.6%	5.8%	3.8%	3.9%	10.8%					
	부당대우 시 대처방법	참음	43.9%	참음	33.7%	참음	50.0%	참음	47.1%	참음	40.0%
		플랫폼·에이전시 알림	29.9%	플랫폼·에이전시 알림	30.4%	플랫폼·에이전시 알림	28.1%	플랫폼·에이전시 알림	27.7%	플랫폼·에이전시 알림	27.7%
		노동단체·협회 도움 요청	10.6%	노동단체·협회 도움 요청	15.2%	공적기관 도움 요청	10.4%	노동단체·협회 도움 요청	15.4%	노동단체·협회 도움 요청	15.4%
		공적기관 도움 요청	10.4%	공적기관 도움 요청	13.0%	노동단체·협회 도움 요청	6.3%	공적기관 도움 요청	9.2%	공적기관 도움 요청	9.2%
	이해대변 기구 필요성	협회	34.5%	협회	37.7%	협회	38.5%	협회	35.1%	온라인 커뮤니티	28.0%
		노동조합	30.4%	노동조합	27.4%	노동조합	31.1%	노동조합	27.2%	노동조합	26.7%
온라인 커뮤니티		21.0%	온라인 커뮤니티	23.6%	온라인 커뮤니티	19.7%	온라인 커뮤니티	23.7%	협회	25.3%	
협동조합	13.8%	협동조합	11.3%	협동조합	10.7%	협동조합	13.2%	협동조합	20.0%		

구분		전체									
		운송기사		가사-청소		가사-돌봄		이사서비스			
사회 보험 가입 현황	국민연금 미가입자	54.5%		45.3%		67.2%		56.1%		52.6%	
	건강보험 미가입자	19.5%		17.0%		29.5%		19.3%		21.1%	
	고용보험 미가입자	89.4%		83.0%		96.7%		86.0%		94.7%	
	산재보험 미가입자	92.3%		86.8%		78.7%		90.2%		81.6%	
전국민 고용 보험	제도인지	47.5%		49.1%		36.1%		35.1%		47.4%	
	가입희망	55.2%		54.7%		60.7%		59.7%		47.4%	
	가입조건	정부전액지원	45.3%	정부전액지원	50.9%	정부전액지원	68.9%	정부전액지원	45.6%	정부전액지원	47.4%
		사업자 본인 5:5 부담	29.4%	본인전액부담	24.5%	사업자 본인 5:5 부담	18.0%	사업자 본인 5:5 부담	33.3%	사업자 본인 5:5 부담	21.1%
		본인전액부담	14.6%	사업자 본인 5:5 부담	22.6%	본인전액부담	9.8%	본인전액부담	12.3%	본인전액부담	21.1%
	제도 이용	실업급여	83.5%	실업급여	84.9%	실업급여	86.9%	실업급여	80.7%	실업급여	89.5%
직업훈련		15.4%	직업훈련	15.1%	직업훈련	13.1%	직업훈련	19.3%	직업훈련	10.5%	
출산휴가급여		1.1%	출산휴가급여	0.0%	출산휴가급여	0.0%	출산휴가급여	0.0%	출산휴가급여	0.0%	
시장 변화 및 이직 준비	일자리 지속 가능성 여부	84.5%		81.1%		91.8%		84.2%		89.5%	
	이직의도 있음	18.2%		5.7%		18.0%		5.3%		10.5%	
	이직시 희망 종사상 지위	정규직	45.5%	자영업·고용주	33.3%	일용직·파트타임	36.4%	무기계약 기간제	66.7%	자영업·고용주	50.0%
		자영업·고용주	24.2%	프리랜서	33.3%	자영업·고용주	18.2%	정규직	33.3%	정규직	50.0%
		프리랜서	12.1%	무기계약 기간제	33.3%	정규직	18.2%	프리랜서	18.2%		
무기계약 기간제	8.3%			프리랜서	18.2%						
코로나19 경험	일감 감소 경험	52.1%		45.3%		75.4%		52.6%		63.2%	
	긴급고용인정 지원금 수급자 비율	33.3%		47.2%		34.4%		21.1%		31.6%	
	일자리 감소 지원대책 선호	고용보험 가입 확대	45.5%	고용보험 가입 확대	35.9%	고용보험 가입 확대	55.7%	고용보험 가입 확대	42.1%	고용보험 가입 확대	31.6%
		금융권 대출 확대/융자조건 완화	26.6%	금융권 대출 확대/융자조건 완화	28.3%	금융권 대출 확대/융자조건 완화	16.4%	금융권 대출 확대/융자조건 완화	21.1%	금융권 대출 확대/융자조건 완화	26.3%
		플랫폼협동조합/공제회 설립	16.8%	플랫폼협동조합/공제회 설립	20.3%	플랫폼협동조합/공제회 설립	14.8%	플랫폼협동조합/공제회 설립	19.3%	플랫폼협동조합/공제회 설립	23.7%
		비품·기자재 등 간접비 지원	11.1%	비품·기자재 등 간접비 지원	15.1%	비품·기자재 등 간접비 지원	13.1%	비품·기자재 등 간접비 지원	17.5%	비품·기자재 등 간접비 지원	18.4%

구분		전체					
		운송기사		가사-청소		가사-돌봄	
정부 및 지자체 지원 선호도 상위 5개(100점 만점)		불공정거래, 부당대우, 분쟁 조정 등 법률지원 시스템 마련 (지원기구 등) 74.8점	공유 작업장이나 오피스 지원 75.5점	고용보험·산재보험 등 4대 사회보험 지원 78.3점	고용보험·산재보험 등 4대 사회보험 지원 75.5점	약관 및 표준 계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련 75.0점	
		약관 및 표준 계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련 74.7점	근로기준법을 적용 받는 근로자로 인정 75.0점	근로기준법을 적용 받는 근로자로 인정 77.1점	불공정거래, 부당대우, 분쟁 조정 등 법률지원 시스템 마련 (지원기구 등) 73.7점	근로기준법을 적용 받는 근로자로 인정 74.4점	
		고용보험·산재보험 등 4대 사회보험 지원 74.4점	고용보험·산재보험 등 4대 사회보험 지원 74.5점	불공정거래, 부당대우, 분쟁 조정 등 법률지원 시스템 마련 (지원기구 등) 76.7점	계약 및 업무 수행 과정에 필요한 간접 지원 71.9점	계약 및 업무 수행 과정에 필요한 간접 지원 73.7점	
		근로기준법을 적용 받는 근로자로 인정 74.0점	건강 및 심리상담 서비스 제공 74.5점	건강 및 심리상담 서비스 제공 75.4점	프리랜서 세무·상담 관련 지원 71.5점	정부, 지자체, 공공기관 등이 직무나 교육훈련을 주관하여 실시 73.7점	
		사회적으로 종사자 경력을 인정할 수 있는 시스템 마련 73.3점	프리랜서 종사자 인식 개선 캠페인 74.1점	약관 및 표준 계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련 75.4점	약관 및 표준 계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련 71.1점	고용보험·산재보험 등 4대 사회보험 지원 73.0점	
노동 환경 만족도 (100점 만점)	만족도 상위 4개	자율성 60.3점 작업시간 59점 보수 56점 적성 흥미 56점	일생활 균형 59.9점 보수 59.4점 일하는 환경 57.5점 개인발전 기회 57.14점	작업시간 63.5점 일생활 균형 60.7점 자율성 56.6점 적업안정성 54.9점	작업시간 64.5점 자율성 63.6점 일하는 환경 62.3점 일생활 균형 61.8점	보수 66.4점 작업시간 65.8점 자율성 61.2점 적성흥미일치도 56.6점	
	만족도 하위 4개	직업안정성 49점 개인발전 기회 50.5점 노동강도 52.5점 업무평가시스템 52.5점	노동강도 49.1점 업무평가시스템 52.4점 직업안정성 54.7점 작업시간 55.7점	개인발전 기회 47.5점 노동강도 48.8점 업무평가시스템 48.8점 적성흥미일치도 51.6점	노동강도 53.9점 업무평가시스템 57.0점 개인발전가능성 58.3점 적성흥미일치도 59.2점	노동강도 51.3점 업무평가시스템 53.3점 개인발전 기회 53.3점 일생활 균형 54.6점	

[부표 2-4] 서울지역 플랫폼노동 설문조사 요약 -11개 직업유형별Ⅲ (2020년 하반기)

구분		전체		세차·세탁		과외·레슨·상담		문서 작성·번역·디자인·영상 편집	
플랫폼 일자리 선택	플랫폼 노동 이전 일자리	경제활동 안함	28.1%	자영업·고용주	30.3%	경제활동 안함	45.2%	정규직 근로자	53.2%
		정규직 근로자	22.3%	경제활동 안함	24.2%	정규직 근로자	26.2%	경제활동 안함	31.2%
	플랫폼 노동 선택이유	시간유연성	28.2%	밀거리 구하기 쉬움	27.3%	시간유연성	29.8%	시간유연성	33.8%
		일거리구하기쉬움	23.8%	시간유연성	21.2%	분야 특성(플랫폼)	14.3%	분야특성(플랫폼)	20.8%
부업 활동	부업활동 중	14.0%		9.1%		9.5%		31.2%	
	부업활동 이유	소득보충	50.0%	소득보충	66.7%	불규칙소득	50.0%	소득보충	45.8%
		불규칙소득	29.2%	불규칙소득	33.3%	소득보충	25.0%	불규칙소득	37.5%
고용지위 인식		근로자	42.0%	사업자	42.4%	사업자	38.1%	근로자	44.2%
		사업자	33.0%	근로자	36.4%	근로자	35.7%	회원 또는 파트너	29.9%
		회원 또는 파트너	24.6%	회원 또는 파트너	21.2%	회원 또는 파트너	26.2%	사업자	24.7%
		기타	0.4%					기타	0.4%
계약	계약방법	약관동의	34.9%	약관동의	36.4%	약관동의	45.2%	약관동의	50.7%
		서면계약	28.2%	서면계약	36.4%	하지 않음	21.4%	잘 모름	24.7%
		하지 않음	21.6%	하지 않음	24.2%	서면계약	19.1%	서면계약	14.3%
		잘 모름	15.3%	잘 모름	3.0%	잘 모름	14.3%	하지 않음	10.4
	에이전시 이용자	27.8%		21.2%		31.0%		28.6%	
	수수료 비율	15.2%		15.4%		16.1%		15.0%	
플랫폼 이용 실태	평가 시스템 존재	50.1%		60.6%		69.1%		48.1%	
	호출 무응답시 처벌 여부	45.5%		45.5%		45.2%		35.1%	
	플랫폼 노동 분쟁조절절차 만족도	없다	35.8%	없다	36.4%	없다	35.7%	잘 모른다	41.6%
		있으나 효과없다	24.8%	있음	24.2%	있으나 효과없다	26.2%	없다	26.0%
	잘 모른다	18.4%	있으나 효과없다	15.2%	있음	16.7%	있으나 효과없다	15.6%	
	있음	13.9%	잘 모른다	12.1%	잘 모른다	11.9%	있음	9.1%	
소득	보수지급 주체	플랫폼	69.3%	플랫폼	72.7%	플랫폼	66.7%	플랫폼	37.7%
		중개업체	16.2%	중개업체	18.2%	본인	16.7%	본인	29.9%
		본인	10.9%	본인	6.1%	중개업체	14.3%	고객	29.9%
	보수지급 방식	고객	10.9%	고객	3.0%	고객	2.4%	중개업체	20.8%
완료 후 전액		47.7%	완료 후 전액	63.6%	완료 후 전액	45.2%	완료 후 전액	45.5%	
	완료후 수익	23.3%	완료후 수익	18.2%	완료후 수익	26.1%	완료 후 전액	27.3%	
	일정비율 분배		일정비율 분배		일정비율 분배		정기적		
	총 월평균 수입	266만원		265만원		256만원		250만원	
	평균 시급	15,773원		13,527원		27,175원		21,954원	
노동 시간	1주 평균 노동시간	38.4시간		43.2시간		28.3시간		27.3시간	
	1주 평균 노동일수(일)	5.1일		5.3일		4.6일		4.3일	
	하루 작업시간(시간)	7.3시간		7.9시간		5.8시간		6.2시간	
	초단시간(15시간 미만) 비율	9.8%		6.1%		23.8%		24.7%	
	장시간 (52시간 초과) 비율	23.0%		24.2%		2.4%		6.5%	

구분		전체		세차·세탁		과외·레슨·상담		문서 작성·번역·디자인·영상 편집	
부당대우 피해 경험 및 대처방안	부당대우 현황 (상위 4개)	작업내용 부당 변경	20.1%	계약조건 외 작업요구	18.8%	정산자료 미공개	16.7%	부당한 지속적 작업수정요구	34.5%
		부당한 지속적 작업수정요구	17.7%	작업내용 부당 변경	16.1%	작업내용 부당 변경	13.5%	계약조건 외 작업요구	26.8%
		계약조건 외 작업요구	16.9%	과도한 위약금	16.1%	계약된 보수 지연지급	10.5%	계약된 보수 지연지급	24.1%
		계약된 보수 지연지급	14.7%	부당한 지속적 작업수정요구	12.9%	프로젝트 연장시 보수미지급	7.9%	작업내용 부당 변경	23.6%
	폭언피해	14.6%		12.9%		2.8%		7.7%	
	폭행피해	3.1%		3.2%		0.0%		2.0%	
	성희롱 피해	3.9%		3.1%		0.0%		2.0%	
	괴롭힘 피해	6.6%		9.4%		2.9%		7.8%	
	부당대우 시 대처방법	참음	43.9%	참음	42.9%	참음	41.7%	참음	41.3%
		플랫폼·에이전시 알림	29.9%	플랫폼·에이전시 알림	28.6%	플랫폼·에이전시 알림	28.3%	플랫폼·에이전시 알림	33.6%
		노동단체·협회 도움 요청	10.6%	노동단체, 협회 도움 요청	14.3%	공적기관 도움 요청	15.0%	노동단체, 협회 도움 요청	11.0%
		공적기관 도움 요청	10.4%	공적기관 도움 요청	10.7%	노동단체, 협회 도움 요청	10.0%	공적기관 도움 요청	8.3%
	이해대변 기구 필요성	협회	34.5%	협회	36.1%	협회	36.1%	협회	35.3%
		노동조합	30.4%	노동조합	27.3%	노동조합	25.3%	노동조합	30.0%
온라인 커뮤니티		21.0%	온라인 커뮤니티	19.7%	온라인 커뮤니티	21.3%	온라인 커뮤니티	21.3%	
협동조합		13.8%	협동조합	13.6%	협동조합	12.0%	협동조합	12.0%	
사회 보험 가입 현황	국민연금 미가입자	54.5%	57.6%	71.4%	52.0%				
	건강보험 미가입자	19.5%	27.3%	28.6%	20.8%				
	고용보험 미가입자	89.4%	93.9%	97.6%	93.5%				
	산재보험 미가입자	82.7%	78.8%	80.9%	89.6%				
전국민 고용 보험	제도인지	47.5%	48.5%	47.6%	49.4%				
	가입희망	55.2%	48.5%	45.2%	64.9%				
	가입조건	정부전액지원	45.3%	정부전액지원	51.5%	정부전액지원	50.0%	정부전액지원	52.0%
		사업자·본인 5:5 부담	29.4%	사업자 본인 5:5 부담	21.2%	사업자·본인 5:5 부담	26.2%	사업자·본인 5:5 부담	24.7%
		본인전액부담	14.6%	본인 전액 부담	12.1%	본인 전액 부담	9.5%	본인 전액 부담	10.4%
제도 이용	실업급여	83.5%	실업급여	78.8%	실업급여	81.0%	실업급여	79.2%	
직업훈련	15.4%	직업훈련	21.2%	직업훈련	19.1%	직업훈련	16.9%		
출산휴가급여	1.1%	출산휴가급여	0.0%	출산휴가급여	0.0%	출산휴가급여	3.9%		
시장 변화 및 이직 준비	일자리 지속 가능성 여부	84.5%	84.8%	85.7%	81.8%				
	이직의도 있음	18.2%	18.2%	19.0%	27.3%				
	이직시 희망 종사상 지위	정규직	45.5%	자영업·고용주	50.0%	정규직	62.5%	정규직	57.1%
		자영업·고용주	24.2%	정규직	16.7%	자영업·고용주	25.0%	자영업·고용주	23.8%
		프리랜서	12.1%	프리랜서	16.7%	무기계약·기간제	12.5%	프리랜서	14.3%
무기계약·기간제	8.3%	특수고용	16.7%						

구분		전체		세차·세탁		과외·레슨·상담		문서 작성·번역·디자인·영상 편집	
코로나19 경험	일감 감소 경험	52.1%		60.6%		64.3%		61.0%	
	긴급고용안정지원금 수급자 비율	33.3%		30.3%		33.3%		31.2%	
	일자리 감소 지원대책 선호	고용보험 가입 확대	45.5%	고용보험 가입 확대	39.4%	고용보험 가입 확대	45.2%	고용보험 가입 확대	53.3%
		금융권 대출 확대/융자조건 완화	26.6%	금융권 대출 확대/융자조건 완화	36.4%	금융권 대출 확대/융자조건 완화	21.4%	금융권 대출 확대/융자조건 완화	24.7%
플랫폼협동조합/공제회 설립		16.8%	플랫폼협동조합/공제회 설립	15.2%	플랫폼협동조합/공제회 설립	16.7%	플랫폼협동조합/공제회 설립	15.6%	
비품, 기자재 등 간접비 지원	11.1%	비품, 기자재 등 간접비 지원	9.1%	비품, 기자재 등 간접비 지원	16.7%	비품, 기자재 등 간접비 지원	6.5%		
정부 및 지자체 지원 선호도 상위 5개(100점 만점)	불공정거래, 부당대우, 분쟁조정 등 법률지원 시스템 마련(지원기구 등)	74.8점	사회적으로 종사자 경력을 인정할 수 있는 시스템 마련	74.3점	고용보험·산재보험 등 4대 사회보험 지원	70.3점	약관 및 표준계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련	78.6점	
	약관 및 표준계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련	74.7점	고용보험·산재보험 등 4대 사회보험 지원	72.0점	프리랜서 세무·상담 관련 지원	70.3점	불공정거래, 부당대우, 분쟁조정 등 법률지원 시스템 마련(지원기구 등)	78.6점	
	고용보험·산재보험 등 4대 사회보험 지원	74.4점	계약 및 업무 수행 과정에 필요한 간접 지원	71.2점	사회적으로 종사자 경력을 인정할 수 있는 시스템 마련	69.7점	세무·상담 관련 지원	78.6점	
	근로기준법을 적용 받는 근로자로 인정	74.0점	약관 및 표준계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련	70.5점	약관 및 표준계약서 같은 가이드라인 및 법률 마련	69.7점	사회적으로 종사자 경력을 인정할 수 있는 시스템 마련	78.3점	
	사회적으로 종사자 경력을 인정할 수 있는 시스템 마련	73.3점	불공정거래, 부당대우, 분쟁조정 등 법률지원 시스템 마련(지원기구 등)	70.5점	계약 및 업무 수행 과정에 필요한 간접 지원	67.9점	근로기준법을 적용 받는 근로자로 인정	77.3점	
노동 환경 만족도 (100점 만점)	만족도 상위 4개	자율성	60.3점	작업시간	66.7점	일하는 환경	68.5점	자율성	70.8점
		작업시간	59점	자율성	62.1점	개인발전 기회	66.7점	일하는 환경	65.6점
		보수	56점	일하는 환경	61.4점	작업 시간	66.1점	적성흥미일치도	65.6점
		적성 흥미	56점	보수	60.6점	자율성	64.3점	일생활 균형	64.0점
	만족도 하위 4개	직업안정성	49점	직업안정성	53.0점	직업안정성	53.0점	직업안정성	37.7점
		개인발전 기회	50.5점	업무평가시스템	55.3점	보수	56.5점	보수	49.4점
		노동강도	52.5점	개인발전 기회	57.6점	일생활 균형	57.7점	업무평가시스템	57.5점
		업무평가시스템	52.5점	일생활 균형	59.1점	노동강도	58.9점	개인발전가능성	58.4점