

2019 서울 플랫폼노동 공론화 결과에 따른 정책 제언

제 출 문

서울특별시장 귀하

플랫폼노동 확산에 따른 서울시민의 이해 증진 및 서울시의 대책 마련을 위해 지역·연령 대표성을 고려하여 선정된 238명의 시민참여단은 2019년 11월 3일부터 11월 17일까지 2주간 (11월 3일 1차 숙의, 11월 17일 2차 숙의)에 걸쳐 공동학습과 상호토의 등 숙의 과정을 진행하였습니다.

시민참여단은 숙의 과정을 통해 ‘플랫폼노동의 문제점을 진단하고 지속가능한 플랫폼노동을 위한 주체별 역할과 대책’을 모색하기 위하여 중지를 모았습니다. 그리고 그 과정상에서 시민참여단 대부분 (82.8%)은 그 결과를 존중한다고 밝히는 등 성숙한 시민의식을 보여주었습니다.

이에 시민참여단의 숙의 결과를 바탕으로 다음과 같이 정책 제언을 하오니 이를 적극 수용하여 실행해 주시길 바랍니다.

2019. 12.

2019 서울시플랫폼노동공론화추진단

추진단장 신철영

김주일

백승렬

신인철

이다혜

장지연

주재복

2019서울플랫폼노동공론화 시민참여단 238명

1. 지속 가능한 플랫폼노동을 위해 서울시는 플랫폼노동관련 운영자·종사자(노동자) 등 이해당사자가 참여하는 협의기구를 마련하여 쟁점별 논의가 가능토록 하고 사회적 협약 체결을 제안합니다.

- 시민참여단 2차 숙의(2019.11.17.) 결과, 플랫폼노동의 문제점을 개선하기 위해 서울시가 해야 할 역할로서 플랫폼노동 운영자 및 종사자(노동자)가 참여하는 협의기구를 구성하여 ①표준계약서, 산재보험 등에 관한 가이드 라인 마련과 ②플랫폼노동 관련 행동 규범 마련 및 분쟁 조정 등에 대한 자율적인 사회적 협약 체결을 제안하였습니다.
- 시민참여단 1, 2차 설문 조사 결과에 따르면, 지속 가능한 플랫폼노동을 위해 필요한 대안으로 서울시, 서울시의회, 공급자, 운영자, 종사자(노동자) 등 당사자 간 사회협약 체결(88.2%)이 제일 높은 지지¹⁾를 받았습니다.

2. 지속 가능한 플랫폼노동을 위해 서울시는 서울시의회와 협력하여 관련 조례 제정을 제안합니다.

- 시민참여단은 서울시가 선도적으로 플랫폼노동 보호를 위한 관련 조례를 제정하여 다른 지자체 참여를 견인하고 국회 차원의 논의를 활성화시켜 보다 넓은 제도적 보호가 이뤄질 수 있도록 노력해야 한다고 제안했습니다.
- 시민참여단 1, 2차 설문조사 결과에 따르면, 서울시에서 플랫폼노동자 보호를 위한 협약이나 가이드 라인을 만들 때 주요하게 고려되어야 할 점으로 6가지 항목²⁾중 ‘플랫폼노동자 및 사용자의 권리와 의무를 규

1) 2019. 11. 17. 2차 설문조사 결과, 이번 플랫폼노동 공론화(토의의제 : 플랫폼노동 문제점 진단, 지속 가능한 플랫폼노동을 위한 주체별 역할과 대책)의 결과로 만들어질 수 있는 방안으로 ①서울시/의회/공급자/운영자/종사자 등 당사자 간 지속 가능한 사회협약 체결(88.2%), ②서울시 차원의 관련 법·제도 마련(85.7%), ③지속 가능한 플랫폼노동을 위한 서울시민 행동 준칙 등의 선언(67.2%) 순으로 결과가 도출됨

2) 2019. 11. 17. 1, 2차 설문조사 결과, 앞으로 서울시에서 플랫폼노동자 보호를 위한 협약이나 가이드라인을 만든다면 어떠한 내용이 중심이 되어야 하는지에 대한 설문 ①플랫폼노동자 및 사용자의 권리와 의무를 규정하는 조례등 제정(58.8%→65.5%), ②플랫폼노동자를 위한 서울시의 보호 조치(34.9%→41.2%), ③플랫폼노동 관련 분쟁 해결기구

정하는 조례 등 제정' 이 가장 높은 응답률을 보였고, 1차 조사(58.8%)보다 속의 과정을 거친 2차 조사 응답률(65.5%)이 6.7% 증가 되어 관심도가 높아졌음을 알 수 있습니다.

3. 지속 가능한 플랫폼노동을 위해 서울시는 시민의식 캠페인 및 중앙정부 차원의 제도적 뒷받침을 위한 노력을 경주하길 제안합니다.

- 시민참여단 2차 속의 결과에 따르면 시민의식 개선 캠페인은 해당 정책추진 및 조례 제정에 앞서 시민들 인식 제고를 위한 홍보 및 캠페인이 필요함을 제안하였고, 그 방법으로는 ① 플랫폼노동의 현실 공유를 위한 지하철/TV, SNS 카드 뉴스 등의 대중미디어 활용한 광고, ② ‘빨리빨리’ 등 배달 재촉 자제 캠페인, ③ 플랫폼노동자의 신체적 안전 문제, 정신적 피해 문제(감정노동 등) 등에 대하여 소비자에게 알리는 노력 등을 제안하였습니다.
- 시민참여단은 중앙정부 차원에서 관련 플랫폼노동 현실에 맞는 법·제도를 마련할 수 있도록 서울시가 제도개선의 선도적 역할과 노력을 경주해야 한다고 제안하였습니다. 그 내용으로는 ① 플랫폼노동자의 범위에 대한 재논의(플랫폼을 통한 다양한 근로 형태 발생에 따른 산재보험 및 근로기준법 적용 여부, 겸업피지의무(兼業禁止義務) 등의 적용 여부 관련), ② 4차 산업을 통해 창출되는 플랫폼노동을 새로운 노동시장으로 규정하여 법에 명시, ③ 단기 영업용 보험 신설 유도, ④ 악천후, 새벽 배송 등 노동자의 안전이 위협받을 수 있는 근로 조건에 대한 제한 조치 등을 제시하였습니다.

/창구 마련(21.4%→33.2%), 소비자·사용자·노동자가 지켜야 할 약속(36.1%→29.0%), 플랫폼노동자의 근로조건 권고(40.8%→25.6%), 플랫폼노동자의 목소리(이익)를 대변하는 기구/창구 마련(7.1%→5.0%) 조사됨

※ 시민참여단의 1,2차 설문조사 및 숙의 결과 중 지속 가능한 플랫폼 노동을 위한 당사자 간 협약체결, 관련 조례 제정, 시민의식 캠페인 등을 추진할 때 플랫폼노동 관련 운영자·종사자(노동자)·일반 시민(소비자) 등 주체별 역할과 책임에 대한 의견입니다.

238명 시민참여단이 제안하는
지속가능한 플랫폼노동을 위한 주체별 역할(책임)

1. 운영자의 역할(책임)

- ▲ 범죄자 등 무분별한 채용억제 및 자체적인 안전교육 실시
- ▲ 공급자와 계약 시 표준계약서 작성 의무화
- ▲ 공급자의 보험 가입 시 일정 비율 부담
- ▲ 수수료 일부분을 적립하여 노동자의 복지 활용
- ▲ 고객평점제 개선으로 플랫폼에 대한 일방적인 노동자 불이익 개선
- ▲ 단순 중개자가 아닌 4차 산업 일자리 창출 책임감과 자부심 등 보유필요

2. 종사자(노동자)의 역할(책임)

- ▲ 소득의 투명성을 제고 및 신뢰 획득
- ▲ 운영자가 개최하는 다양한 교육 프로그램에 참여
- ▲ 안전, 위생, 범죄 이력 등에 신뢰성 제고
- ▲ 회사의 수익성이 개선되도록 노력
- ▲ 과도한 업무, 위험한 업무수행 지양(보호장비 착용, 과속금지, 교통법규 준수)
- ▲ 노동자 행동 강령 제정 등 내부적인 퀄리티 향상을 위한 노력
- ▲ 질 높은 서비스 제공을 통한 사용자(소비자) 인식 변화
- ▲ 공급자의 역할로 지역 사회에 기여

3. 일반 시민의 역할(책임)

- ▲ 갑질 문화, ‘고객이 왕’ 문화 근절
- ▲ 고객평점제 악용하지 않기
- ▲ ‘빨리 빨리’ 등 재촉하지 않기
- ▲ 플랫폼노동자에게 직접 화풀이하지 않고, 불만 접수 절차 및 중재를 통해 표현하기 등 시민의식개선
- ▲ 배달수수료에 포함될 비용을 수용하는 자세
- ▲ 플랫폼노동자 근로 환경 개선을 위해 플랫폼 이용자인 소비자도 함께 부담