이슈 분석

배달 플랫폼 노동의 특징과 문제

조 규 준*

Ⅰ. 머리말

플랫폼 산업 발달로 노동은 '일터' 중심에서 '일감' 중심으로 변하고 있다. 그 중 대표적인 예로 배달 플랫폼이 있다. 기존에는 고객이 음식점에 전화하고 음식점 소속 배달 노동자가 배달했다. 배달 플랫폼의 등장으로 고객은 주문중개업체를 통해 음식을 주문하고 음식은 배달대행업체를 거쳐 고객에게 전달된다.

이 글의 목적은 배달 플랫폼의 특징과 노동과정에서 문제점을 파악하는 것이다. 제Ⅱ장에서는 배달 플랫폼 구조를 살펴 보고 각 배달 플랫폼 형태별 차이를 분석한다. 그리고 제Ⅲ장에서는 노동과정의 문제를 짚고 산재 현황 및 관제시스템에 대해 분석한다. 이 후 맺음말로 내용 요약 및 한계를 정리한다. 인터뷰는 배달노조(A, B) 간부, 현장라이더(A, B, C, D)를 대상으로 하였다.

Ⅱ. 배달 플랫폼 특징

1. 배달 플랫폼 구조

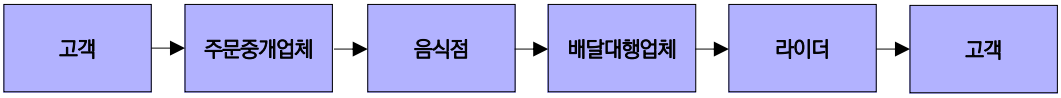
배달 플랫폼이 생기기 이전에는 고객이 음식점에 전화로 주문하면 음식점에서 직접 고용한 배달원(이하 라이더)이 배달을 하거나 배달대행업체를 통해 배달하였다. 배달 플랫폼 앱의 등장

* 한국노동연구원 연구원(0012hi@kli.re.kr).

으로 고객은 주문중개업체를 통해 음식을 주문하고, 주문중개업체는 음식점에 들어온 주문을 요청한다. 그리고 음식점은 배달대행업체 소속 라이더를 통해 음식을 배달한다(그림 1 참조).

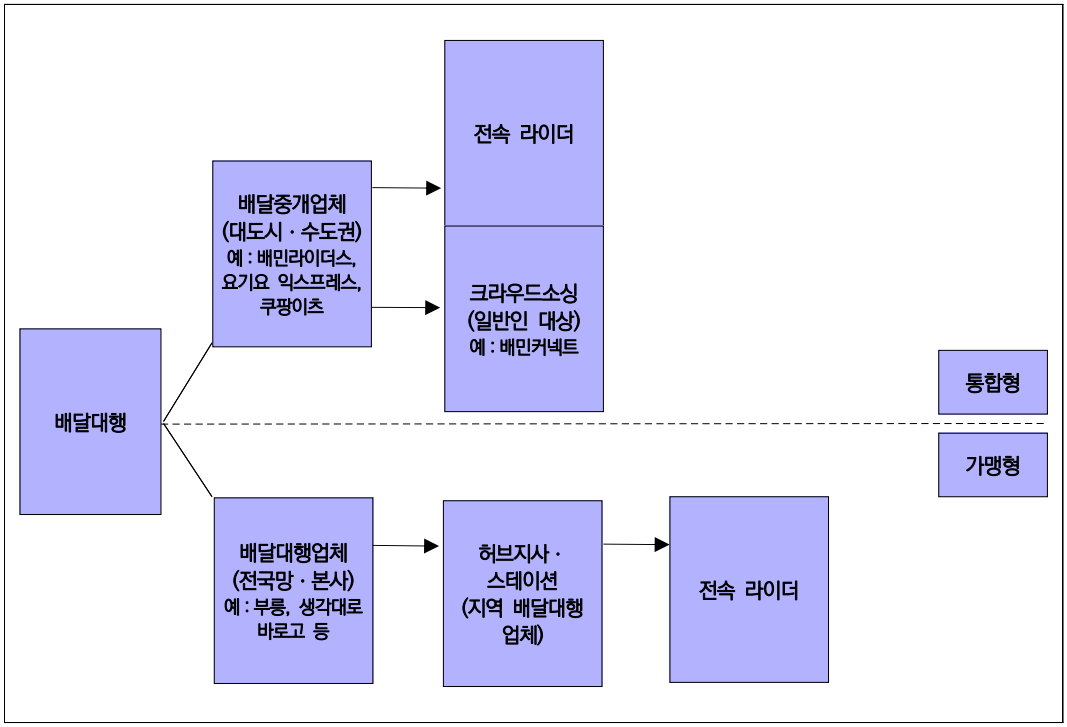
배달은 3단계(고객, 음식점, 라이더)에서 주문중개업체와 배달대행업체가 포함된 5단계로 변하고 있다. 여기서 배달대행은 유형에 따라 통합형과 가맹형으로 나눌 수 있다. 통합형은 주문과 배달대행이 하나로 통합된 형태이다. 통합형에서 배달은 자회사인 배달중개업체가 한다. 그리고 배달중개업체는 전속라이더와 일반인(크라우드소싱형)을 통해 음식을 배달한다. 가맹형은 고객이 전화로 음식점에 전화하는 방식과 주문중개업체를 통해 주문하는 방식이 혼재된 형태이다. 배달은 전국망을 가진 배달대행업체가 과정만 앱으로 지역배달대행업체에 전달한다(그림 2 참조).

[그림 1] 배달 플랫폼 구조



자료 : 필자 작성.

[그림 2] 배달대행 구조



자료 : 필자 작성.

2. 배달 플랫폼 형태

배달 플랫폼의 3가지 형태(통합형, 가맹형, 크라우드소싱형)는 노동과정과 수수료 지급과정에서 차이가 난다(표 1 참조).

〈표 1〉 각 형태별 특징

		전속 라이더		크라우드소싱	비 고
		통합형	가맹형		
노동과정	근로계약	위탁계약	위탁계약	위탁계약	통합형과 크라우드소싱은 자회사와 위탁계약 가맹형은 지역 배달대행업체와 위탁계약 가맹형 본사는 배달과정에 필요한 소프트웨어만 제공
	노동시간 제한	×	×	△	배민커넥트의 경우 주 20시간으로 한정
	노동형태	전업	전업	파트타임 (부업형태 지향)	
	오토바이 사용	○	○	△	배민커넥트는 전기 자전거 및 전동 킥보드 최대 정격 출력 590W 이하, 최대 속도 25km/h 이하, 오토바이는 250cc 이하만 이용 가능
	오토바이 대여(리스)	△	○	×	배민라이더스는 기존 가입자에 한해 대여는 허용하나 2020년 신규 진입자부터는 유상 종합보험에 가입되어 있는 자신의 오토바이를 사용해야 함
	묶음배달	△	○	△	배민 : AI와 일반배차 둘 다 사용 요기요 : 2020년 8월 이후 AI배차 쿠팡이츠 : AI배차
수수료 지급과정	지급방식	건당 수수료	건당 수수료	건당 수수료	배달 종사자가 배달 오더를 선택하여 수수료를 받는 방식 쿠팡이츠의 경우 1:1 매칭 규정에 따라 한 번에 1건만 배달 가능
	수수료 계약 방식 (음식점)	주문중개업체와 음식점 가맹 계약	지역배달대행사(지사)와 음식점이 계약	주문중개업체와 음식점 가맹 계약	생각대로, 바로고 같은 배달대행업체의 본사는 음식점 배달 수수료에 일절 관여하지 않음 부릉은 예외적으로 프로그램을 제공하는 본사 '메쉬코리아'가 음식점과 배달 수수료를 정하고 지역 배달대행사인 각 부릉지사는 이에 관여할 수 없음
	수수료 계약 방식 (라이더)	건당 수수료 (본사)	건당 수수료 (본사, 지사)	건당 수수료 (본사)	가맹형은 배달 수수료가 3,000원인 경우 지역 배달대행사가 200원, 배달중개업체가 100원 정도 가져가는 구조라고 할 수 있음
	프로모션	주문 중개업체	개별 계약마다 다름	주문중개업체	통합형과 크라우드소싱형은 본사에서 프로모션 비용을 지원 가맹형은 지역 배달대행업체의 개별 계약마다 다름

자료 : 필자 작성.

노동과정에서 통합형은 주문중개업체(배달의민족, 요기요, 쿠팡 등)가 주문과 배달을 통합 관리한다. 배달은 주문중개업체의 자회사인 배달중개업체(배민라이더스, 요기요 익스프레스, 쿠팡이츠 등)가 한다. 가맹형에서는 배달대행업체 본사(부릉, 바로고, 생각대로 등)가 지역배달대행업체에게 배달에 필요한 소프트웨어를 제공한다. 지역배달대행업체(허브지사·스테이션)는 라이더를 관리하고 오토바이를 대여한다. 크라우드소싱형에서는 지역배달대행업체를 통하지 않고 일반인들이 배달한다.

통합형과 크라우드소싱형에서는 본사가 음식점들과 직접 계약을 맺고 수수료를 받는다. 프로모션 비용(거리·우천·심야 등 배달 상황에 따른 할증)은 본사가 지원한다. 가맹형의 경우 음식점 주변과 주거지역의 거리, 주변 배달수수료 시세, 지역배달대행사와 가맹점의 친분 관계 등에 따라 배달 수수료가 다르다. 가맹형 본사는 배달과정에서 필요한 소프트웨어만 제공하고 수수료를 받는다.[1] 프로모션은 지역배달대행사 개별계약에 따라 다르다. 아래 내용은 한 배달대행업체의 허브지사(지역 지사)에서 음식점 가맹을 모집하는 내용이다.

1. 월 가맹비(프로그램 사용 비용) : 50,000원(추후 하향 조정 예정)
2. 기본 거리 및 배송료 : 가맹점 위치를 기준으로 직선거리 0.5km 내 3,500원
   (배달 수수료 정책은 가맹점주님들이 선택하실 수 있습니다.
   예) 가맹점 1,500원·소비자 2,000원, 가맹점 2,000원·소비자 1,500원 등, 보통 가맹점과 소비자 간 50% 정도의 부담률을 많이 하십니다.)
3. 직선거리 0.5km 이상 : 100m당 100원
4. 기존 배달기사를 직영으로 운영하시던 가맹점주님들도 배달을 대행으로 전환한 후 기사 1명당 한 달 약 120만 원 정도의 운영비 절감 효과가 있다고 말씀하십니다.

가. 통합형

통합형의 대표적인 기업으로 배민라이더스, 요기요 익스프레스, 쿠팡이츠 등이 있다. 통합형의 경우 자회사와 음식점이 배달 수수료 계약을 맺고 라이더들과 위탁계약을 맺는다. 라이더는 배달 건당 수수료를 받는다. 통합형 배달 수수료는 다음과 같다(표 2 참조).

배민라이더스는 우아한청년들(우아한형제들 자회사)에서 운영한다. 음식점 배달 수수료 유형은 A형과 B형이 있다. 음식점은 메뉴 객단가(소비자 1명당 평균구매액)가 높을 경우 A형, 낮은 경우에는 B형을 선택한다. 요기요 익스프레스는 딜리버리히어로코리아(요기요 운영사)의 자회

1) 배달노조 A와 현장에서 만난 라이더에 따르면 가맹형은 배달 수수료가 3,000원인 경우 지역배달대행사가 200원, 전국망 배달대행업체(본사)가 100원 정도 가져가는 구조라고 하였다.

〈표 2〉 통합형 배달 수수료

		배민라이더스	요기요 익스프레스	쿠팡이츠
음식점 배달 수수료		A형 11%(결제금액)+1,000원 B형 15%(결제금액)	7%(결제금액)+1,000원 (2021년 1월부터 12.5%+ 2,900원으로 인상)	결제건수당 1,000원 (4개월째부터 결제금액의 15%)
전속 라이더	배달료	기본 배달료 3,000원	기본 기본료 : 3,000원 (한시적으로 건당 8,000원)	기본 배달료 3,500원
	할증 기준	500m 이내 3,000원 500m~1.5km 3,500원 1.5km 초과 시 500m당 500원씩 할증	피크할증 : 3,000원 수락률 보너스 : 1,500원 지역할증(관악 · 노원 · 동대문) : 500원 (기본 배달료 + 할증 = 8,000원)	픽업지 할증 : 1.5km 초과 시 100m당 100원(최대 2,500원) 배달지 할증 : 2km 초과 시 100m당 100원(최대 6,000원)
	기타 특징	2020년 10월 배차 중개수수료 폐지(200~300원)	2020년 8월 요기요 플러스에서 요기요 익스프레스로 개편 회사 바이크 이용 시(보증금 20만 원, 주 리스비 8만 원)	배달 수수료 상한선 폐지 (기존 : 1만, 5,000원) 주문 배정 대기시간 보너스 지급(분당 200원)

주 : 배달 플랫폼 시장은 코로나19 이후 급변하게 변하고 있고, 그 형태 및 구조 또한 급격히 바뀌고 있음을 참고하여 읽어 주길 바람.
자료 : 필자 작성.

사이다. 음식점 배달수수료를 2021년 1월부터 결제금액의 7%+1,000원에서 12.5%+2,900원으로 인상하였다. 쿠팡이츠는 쿠팡의 자회사이다. 음식점 배달수수료는 입점 후 3개월까지는 결제건수당 1,000원이고 이 후 4개월째부터 결제금액의 15%이다.

다음으로, 라이더 배달 수수료를 살펴본다. 배민라이더스의 기본 배달 수수료는 3,000원이다. 할증은 1.5km 초과 시 500m당 500원씩 붙는다. 배민라이더스는 2020년 10월 민주노총 서비스연맹과 단체협약을 통해 배차중개수수료를 폐지하였다. 요기요 익스프레스 기본 배달 수수료는 3,000원이다. 현재 요기요 익스프레스는 한시적으로 라이더에게 배달 수수료 8,000원을 주고 있다(할증 포함). 할증은 기본료 3,000원, 피크할증 3,000원, 수락률 보너스 1,500원, 지역할증 500원이다. 쿠팡이츠 기본 배달 수수료는 3,500원이다. 할증은 픽업지 할증, 배달지 할증이 있다. 픽업지 할증은 현 위치에서 음식점과 거리가 1,5km 초과 시 100m당 100원이다. 배달지 할증은 음식점에서 2km 초과 시 100m당 100원이다. 쿠팡이츠 라이더는 1:1매칭 규정에 따라 한 번에 한 건만 배달할 수 있다. 대신 배달 수수료 상한선을 폐지했고, 라이더의 주문배정 대기시간 동안 보너스를 지급한다(표 2 참조).

나. 가맹형

가맹형(라이더들 사이에서 프랜차이즈형이라고 부르기도 함)의 경우 전국망 배달대행업체(부릉, 생각대로, 바로고 등)와 지역배달대행업체(허브지사 · 스테이션)가 계약을 맺고 음식을 배달

한다. 가맹형 라이더는 지역배달대행업체와 위탁계약을 맺는다.[2] 음식점과 라이더는 통합형이 있음에도 가맹형을 선택한 이유가 있다. 음식점 입장에서는 배달 주문에 비해 통합형 배달 라이더 수가 부족했다. 특히 통합형은 성수기 시즌이나 피크타임에 음식 주문이 들어와도 라이더 부족으로 배달할 수 없었다. 음식점은 배달 지연으로 인한 주문취소나 고객평점 하락 때문에 가맹형을 선택했다. 라이더 입장에서는 두 가지 이유가 있다. 첫 번째, 통합형보다 가맹형이 거리상으로 커버하는 범위가 좁다. 따라서 가맹형 라이더는 더 빠르게 배달할 수 있고, 여러 건을 묶어서 배달하기 수월하다. 두 번째, 배민라이더스는 더 이상 오토바이 렌트를 하지 않기 때문에 신규라이더가 되기 위해서는 자신의 오토바이로 유상종합보험에 가입하여야 한다. 아래의 인터뷰는 B 배달노조 간부가 해당 내용을 이야기 한 것이다.

"일반 배달은 보통 1.5~2km 내 반경이거든요. 그런데 배민이나 쿠팡은요, 반경 5km가 넘어요, 5~6km짜리도 가요. 일반 대행은 지역 범위가 좁기 때문에 오래 일하면 그 동네 빠삭하게 알 것 아니에요. 그러면 라이더가 베테랑이 되고 지도도 안 보고 다니거든요. 그리고 (통합형) 배달 서비스에 AI가 도입되면서, AI 오더대로 그냥 주는 대로 가면 정말 곳곳을 다 다녀요. 특히 쿠팡은 거절도 잘 못하잖아요. 내가 어디로 가는지 모르는 채 수락해야 되잖아요. 처음에 서대문에서 시작해도 끝은 강동으로 갈 수도 있고요…. 그리고 배민은 유상종합보험에 가입한 라이더만 받아요. 예전에 민트 오토바이 렌트를 했는데 작년에 그걸 없앴어요. 기존에 타던 사람은 유지하고 신규는 안 받았거든요. 조금 문턱이 높아졌죠. 나이가 어린 분들은 보험료가 비싸잖아요. 하고 싶어도 못하죠." (B 배달노조 간부)

다. 크라우드소싱형

크라우드소싱형의 경우 동네 배달대행사를 통하지 않고 바로 개인들에게 배달을 위탁한다. 크라우드소싱형의 대표적인 기업으로 배민커넥트가 있다. 배달 위탁 대상은 부수입을 원하는 회사원 및 주부, 대학생 등 유연하게 일 할 수 있는 사람이다. 배민커넥트는 배달 날짜와 시간을 커넥터가 자유롭게 선택할 수 있다. 배달 수수료는 500m 이하 거리 2,900원, 500m 초과 시 100m당 100원이다,

아래의 [그림 3]은 배민커넥트의 홍보이다. 홍보에서는 자유로움, 괜찮은 수입을 강조하고 있다. 우아한형제들이 2020년 2월 배포한 자료에 따르면 배민라이더 2,283명,[3] 배민커넥터 1만

2) 박정훈 라이더유니온 위원장은 자신의 책에서 "배달대행업은 자유업이며, 누구나 창업이 가능해 계약서는커녕 운전면허 확인도 제대로 하지 않는 업체가 우후죽순처럼 늘어나고 있다"고 하였다. 그리고 "배달 대행 실태를 제대로 파악하기란 거의 불가능 하다"고 하였다. 박정훈(2020), 『배달의민족은 배달하지 않는다』, 빨간소금.

3) 2020년 7월까지 라이더는 2,100명 선을 유지하고 있으며 코로나19 발생 이후 라이더를 1,000명 이상 모집하여 향후 3,000여 명까지 늘릴 계획임을 밝혔다(중앙일보 2020. 7. 30.자).

1,655명이 활동하고 있다. 라이더 유니온은 배민커넥터 수를 7만 명 정도로 추정하고 있다(2020년 10월 기준).[4]

[그림 3] 배민커넥트 홍보 사진



자료 : 배민커넥트 홈페이지.

〈표 3〉 배민라이더 및 배민커넥터 수

(단위 : 명)

	2018.12.	2019.1.	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
배민라이더 수	918	1,028	1,009	1,073	1,182	1,323	1,392	1,497	1,725	2,213	2,172	2,218	2,283
배민커넥터 수	-	-	-	-	-	-	-	60	323	2,079	5,375	8,417	11,655

자료 : 우아한청년들, "나도 배민라이더, 커넥터 할 수 있나요?".[5]

배민라이더와 배민커넥터 수 증가 속도를 비교해보면(표 3 참조) 배민라이더의 수는 조금씩 증가하는 반면, 배민커넥터의 수는 빠른 속도로 증가하고 있다. 배민라이더는 전업비율이 높고 오토바이 배기량(cc)에서 자유롭다. 반면 배민커넥트는 주 20시간 미만 파트타임 중심이고 오토바이 배기량은 250cc 이하로 제한된다. 아래는 A 배달노조 간부의 이야기이다.

"커넥터를 많이 모집하기 위해서 의도적으로 커넥터에게 콜을 보내 주거나 커넥트를 하면 수수료를 많이 주거나 했었죠. 지금 수수료는 동일한 상태인데, 커넥터가 워낙 많아지면서 라이더 전체적 차원에서 경쟁이 심화된 거죠. … 배민커넥트 만든 것은 전속성을 약화시키려는 의도가

4) 오마이뉴스 2020. 10. 13.자.
5) 매일경제 2020. 2. 12.자.

있는 거죠. 배민 관계자도 직접 이야기했어요. '우리는 전속성이 높은 라이더를 원하지 않는다. 그렇기 때문에 커넥트를 하는 것이다….' 코로나 때 계속 배달 물량은 꾸준히 늘어났음에 불구하고 라이더는 더 늘리지 않았어요. 커넥터만 늘렸지. 그래서 커넥터가 거의 3배 넘게 7만 명 정도로. 그런데 라이더는 2,000~3,000명 정도로 늘어났어요. 그 자체로 경영의 방향을 보여 주는 거죠." (A 배달노조 간부)

Ⅲ. 노동과정에서 문제

1. 산업재해로부터 보호

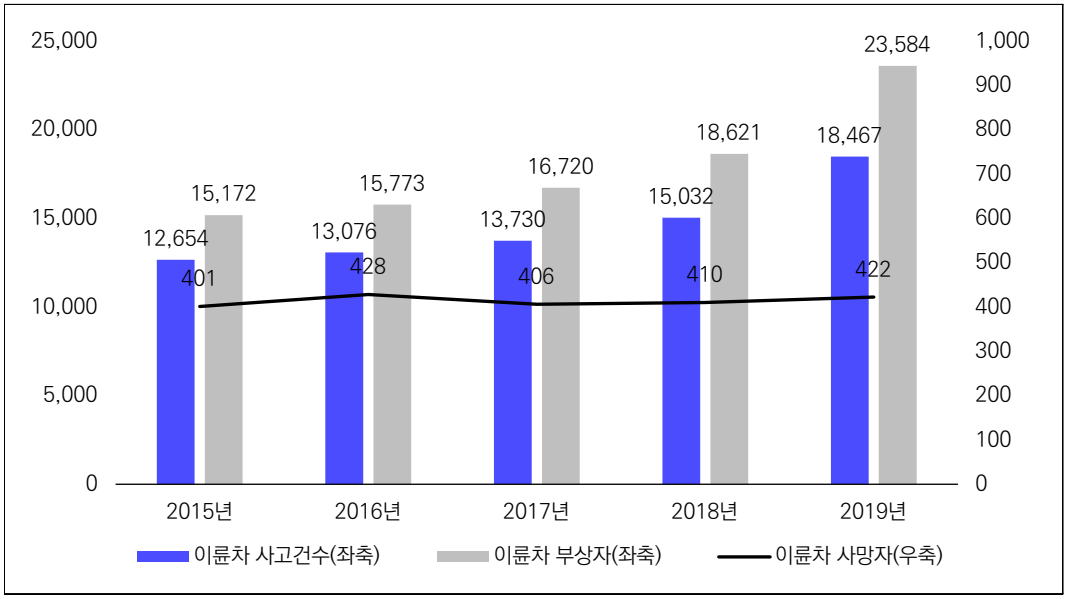
배달 플랫폼 라이더 수는 김영아 외(2019)에서 약 8만 3천 명 정도로 추정하고 있다. 라이더 수 증가에 따라 이륜차 사고건수 및 부상건수도 증가하고 있다. [그림 4]에서는 도로교통공단의 지난 5년간 이륜차 사고건수 및 부상건수를 보여주고 있다. 2019년 사고건수는 18,467건, 부상자수는 23,584명이다. 2015년과 비교하여 각각 5,813건(45.9%), 8,412명(55.4%) 증가하였다. 사고의 41%는 20대 이하에 집중되었다.[6] 더불어민주당 한정애 의원실에 따르면, 2016년부터 2019년 6월까지 18-24세 산재 사고 사망자의 45.8%는 배달 사고로 사망하였다.[7]

현재 라이더는 모두 특수형태근로종사자로 분류된다. 라이더와 같은 특수형태근로종사자가 산재보험에 적용되고 인정되기 위해서는 주로 하나의 사업자로부터 배달업무 의뢰를 받고 있어야 한다. 근로복지공단의 전속성 기준에 따르면 하나의 사업자로부터 의뢰받는 배달업무가 월 118시간 이상이거나 월 1,242,100원의 소득을 받는 일이어야 한다(2020년 기준). 하지만 라이더 대부분은 여러 배달 플랫폼을 동시에 사용하거나 사업주와 도급·위임 형식으로 계약을 맺기 때문에 산업재해에서 보호받기 어렵다. 그리고 라이더는 통상 회사의 권고로 산재보험에 가입하지 않는다. 라이더가 만약 사고가 났을 경우 모든 사고의 책임을 당사자(라이더)가 진다. 실제로 정흥준 외(2019)의 라이더 300명을 설문으로 한 실태조사 결과에 따르면 배달 플랫폼 라이더 가운데 산재보험 가입자 비율은 0.4%였다. 산재보험에 가입하지 않은 이유로 '회사의 결정 또는 권고'(83.4%)가 가장 많았고, '필요성이 적음'(8.1%), '보험료 부담'(5.9%)이었다. 아래는 A 배달노조 간부와 인터뷰한 내용이다.

6) 2020. 9. 10.자 도로교통공사 보도자료.
7) 한정애 의원실에 따르면, 2016~19년 6월까지 18~24세 산재 사고 사망자(괄호 안은 배달 사고 사망자)는 총 72명(33명)으로 2016년 21명(11명), 2017년 13명(4명), 2018년 30명(6명), 2019년 6월 8명(6명)이었다.

[그림 4] 지난 5년간 이륜차 사고건수 및 부상건수

(단위 : 건, 명)



자료 : 도로교통공단, 「교통사고 분석시스템(TAAS)」.

"플랫폼 본사는 프로그램만 제공하기 때문에 산재 책임에서 아무런 부담이 없다. 배달대행사가 라이더와 계약을 맺고 보험료를 내야 하기 때문에 배달대행사 입장에선 라이더가 늘어날수록 산재보험료가 올라가니까 라이더를 회유한다. '너도 내지 말고 나도 내지 말자.'" (A 배달노조 간부)

더욱이 '크라우드소싱형' 라이더는 전업라이더보다 산재에서 보호가 어렵다. 크라우드소싱형 플랫폼 라이더는 대부분 주업이 아닌 부업인 상태이다. 때문에 현행 특수고용산재보험의 전속성 기준(자기 총 수입의 절반 이상을 얻는 곳에서만 산재보험이 적용)에 따라 산재적용이 어렵다. 아래의 내용은 라이더들이 국회 앞 집회 당시(2020년 10월 8일 개최) 증언한 내용이다.

"아무런 대책 없이 일반인들도 이렇게 라이더를 할 수 있다는 광고를 통해 많은 분들이 지금 라이더 배달업계에 일하고 계신데요, 라이더는 아무나 할 수 있지만 아무나 해서는 안 되는 일이라 생각합니다. 무분별한 인원 증원으로 인해 많은 분들이 준비도 대책도 없이 위험에 내몰리고 있는 게 현실이구요. 기존 생계형 라이더들은 질 나쁜 일자리로 계속 변모해 가고 있습니다." (라이더 A)

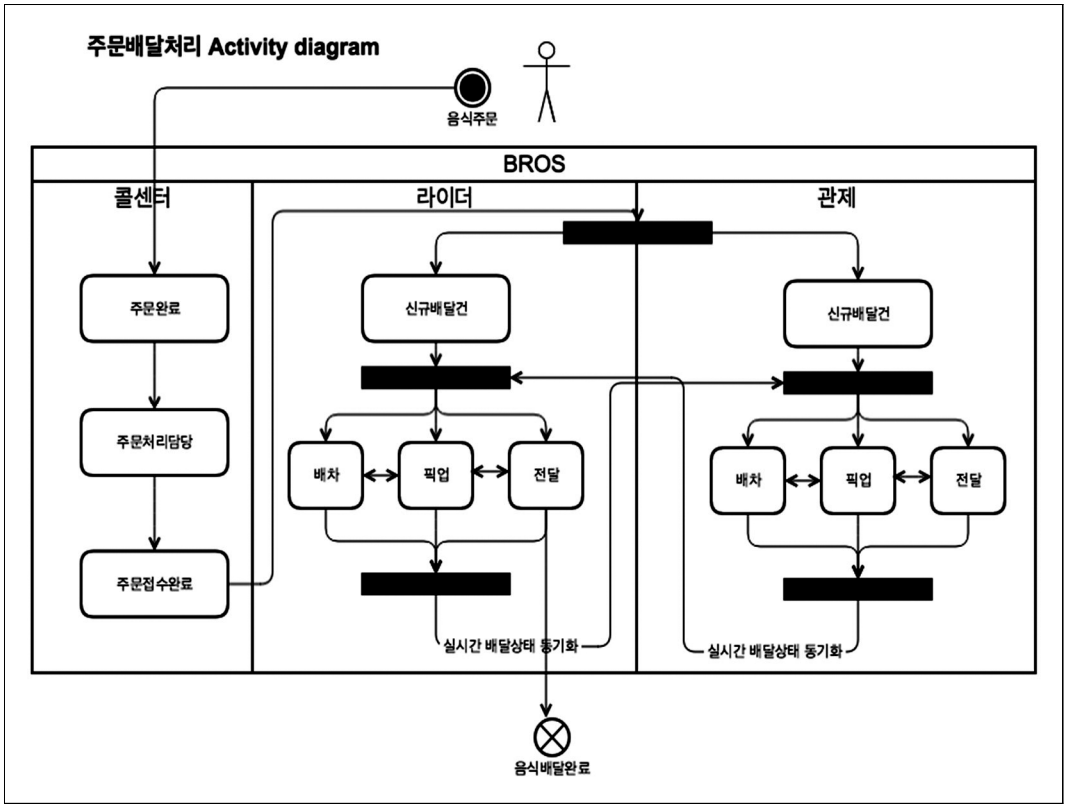
요약하면 현재 라이더 수 증가에 따라 사고도 함께 증가하고 있다. 하지만 라이더들은 전속성 기준과 계약방식 등으로 산재에서 보호받기 어렵다. 더욱이 크라우드소싱형 라이더는 전업라이더보다 더 산업재해를 인정받기 어렵다.

2. 관제시스템 문제

배달 플랫폼 노동에서 '관제시스템'은 배달 프로세스의 효율적 관리와 노동자 통제 및 사고 발생 위험 측면에서 논란이 되고 있다. 배달의민족 관제시스템에 따르면, 평균 1시간 내외로 주문접수, 처리 및 배송이 모두 완료되어야 한다. 음식 주문이 왔을 때 콜센터 직원은 바로 주문을 인식하고 주문접수를 처리해야 한다. 그리고 라이더는 즉시 배달건을 인식하고 수행해야 한다. 배달의민족은 배달의 상태(대기 - 배차 - 픽업 - 전달)와 라이더의 실시간 위치가 업데이트 되어야 원활한 관제 및 배달업무를 수행할 수 있다고 하였다(그림 5 참조).

라이더 입장에서 보면, 현재의 관제시스템은 노동을 과잉 통제하면서 사고를 유발한다. 라이더 관제시스템에서 배차는 일반배차모드와 AI추천배차모드가 있다, 라이더들은 보통 일반배차 모드를 선택해 주문을 여러 건 묶어서 픽업하고 비슷한 전달지로 가려는 경향이 있다. 하지만 배달의민족 관제시스템은 라이더들 의사와 다르게 일반배차를 줄이고 있다. 대신 배달의민족에

[그림 5] 배달의민족 관제시스템



자료 : 배달의민족.

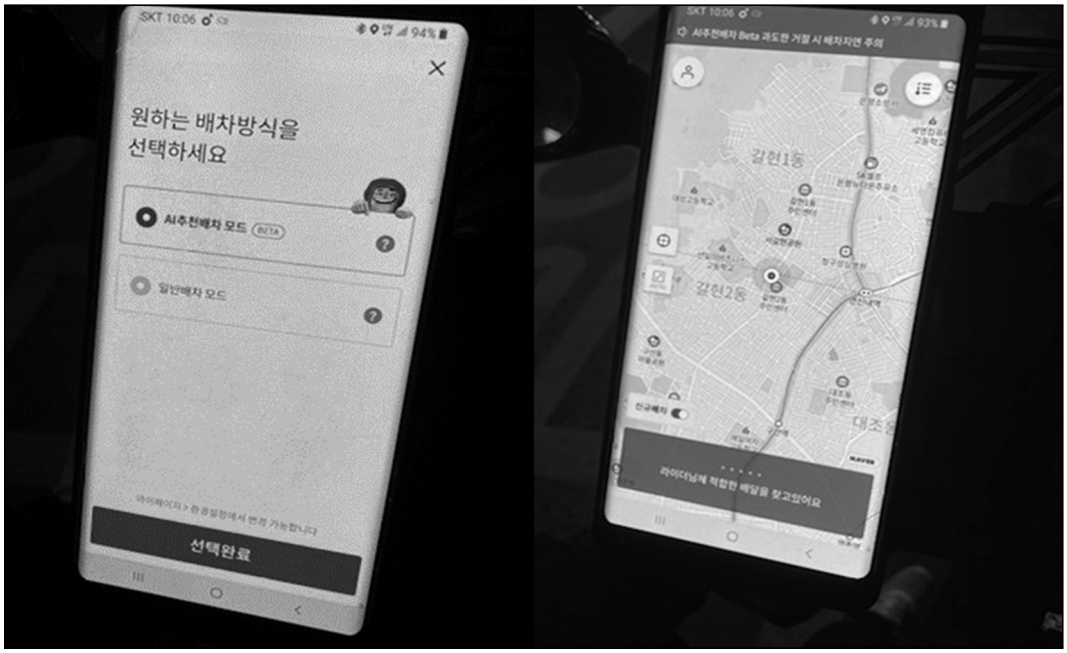
서 픽업지와 전달지를 정해주는 AI추천배차를 늘리고 있다. 만약 AI추천배차에서 라이더가 배달 수락을 여러 번 거절하면 1주일 계정정지나, 영구정지를 당할 수 있다.[8] 아래는 A 배달노조 간부 및 현장에서 만난 라이더 B씨 이야기, AI 모드 화면이다.

"일반 콜이 없어요. 다 AI로 선택하게 했어요. 7월부터 AI배차를 열면서 계속 프로모션을 줬기 때문에 자연스럽게 AI를 켰고 그게 익숙한 상태로 돼서 이렇게 되어 버렸습니다. AI배차도 거절 메뉴가 있거든요. 거절을 계속하면 불이익이 있어요. 배차 지연이나 배차가 안 될 수 있습니다." (A 배달노조 간부)

"이게 일반배차거든요. 일반배차가 지금 콜이 하나도 없어요. 제가 알기로 콜이 들어오면 AI모드 켠 사람 먼저 돌리고, 거절하면 그 다음에 일반배차로 노출이 된다고 알고 있어요." (라이더 B)

관제시스템에서 제공한 도착시간과 실제 네비게이션 도착시간 불일치로 사고를 유발할 수 있다. 아래의 내용과 [그림 7]은 현장에서 만난 라이더 B씨 이야기 및 라이더 C씨의 배달 당시 휴대폰 화면이다. 그리고 라이더들의 국회 앞 집회 당시(2020년 10월 8일 개최) D씨가 이야기한 내용이다.

[그림 6] 배달의민족 AI시스템 화면



8) 경향신문 2020. 6. 25.자.

[그림 7] 배달 라이더 휴대폰 화면과 실제 내비게이션 화면



"배달시간이라는 게 교통상황이나 차가 막히는 저녁시간 이런 때도 전혀 신경 안 쓰고 시간을 주기 때문에 더 빨리 달려야 돼요." (라이더 B)

"알고리즘은 모든 라이더의 위험과 안전을 전혀 고려하지 않고 운영되고 있습니다. 만약 제가 픽업을 하면 도착지까지 5분이 찍힙니다. 5분이라는 게 뭐냐면, 고객한테 도착할 수 있는 시간입니다. 그 거리가 실질적으로 내비게이션 거리로 시간을 측정하게 되면 5분 찍혔던 게 15~20분이 됩니다. 그 거리를 5분으로 고객에게 안내하고 라이더는 그 5분을 맞추기 위해 15분을 5분 안에 갈 수 있는 속도를 내면서 달려야 합니다. 그러면 이 위험하고 이런 건 도대체 누가 책임을 지는지 모르겠습니다." (라이더 D)

[그림 7] 왼쪽을 보면 휴대폰 내 지도에 도로상황이 무시된 채 전달지가 일직선으로 표시되어 있다. 여기에 배달시간마저 촉박할 경우 라이더 사고 발생 가능성은 더욱 높아진다. 노동조합은 배달의민족에게 균등배차(일반, AI) 및 배달시간 개선을 요구하였다. 그리고 2020년 10월 22일 우아한청년들과 민주노총 서비스일반노조는 단체협약에서 해당 내용을 추가하였다. 단체협약 내용에는 '회사는 사회적 배송 수요증가를 고려해 주당 배송시간을 제한한 정책 등을 탄력적으

로 운영한다'고 하였고(제19조), '회사는 일반모드, AI모드 어느 한쪽에 우선하여 배차하지 않기로' 하였다(제20조). 아래는 서비스연맹 간부의 이야기이다.

"원래 단체협약 시작할 때 AI가 없었다. 시작 때 AI 자체가 없었기 때문에 과정 중에 어떤 조항을 할 수 있을지 그런 고민이 있었다. 그래서 공정하게 배차하는 걸로 하였고 이후의 정책협의를 통해 그런 것들을 개선하기로 하였다. 그리고 단체협약이 끝나자마자 우아한청년들과 월 1회 정책협의를 하고 있다." (서비스연맹 간부)

하지만 라이더 유니온은 관제시스템 내 '알고리즘' 등의 문제로 단체협약의 재교섭을 요구하였다. 라이더 유니온은 재교섭이 이뤄질 때까지 단체협약에 따른 비용 지원 등을 거부하겠다고 하였다.[9] 아래의 내용은 단체협약 체결 전 라이더 유니온 간부가 이야기 한 내용이다.

"알고리즘의 지휘·감독 성격 이런 것이 사회적으로 평가돼야 되는 거죠. 알고리즘에 대해 설명도 하고 노동자들이 개입을 할 수 있는 여지도 필요한데… 사실 그거는 한계가 있을 수밖에 없고요. 사실상 알고리즘은 새로운 사장님이다, 새로운 사장님이 사람에서 기계로 바뀌었다, 이런 성격을 좀 더 명확하게 규정할 수 있어야 되는 것이 아닌가." (라이더 유니온 간부)

정리하면, 배달 플랫폼 '관제시스템'은 배달 프로세스의 효율적 관리와 노동자 통제 및 사고 발생 위험 측면에서 논란이 있다. 배달의민족은 라이더의 실시간 위치가 업데이트되어야 원활한 관제를 할 수 있다고 하였다. 라이더는 관제시스템이 라이더를 통제하는 도구로 쓰이고 있고 사고 발생 위험이 있다고 하였다. 단체협상을 통해 우아한청년들과 민주노총 서비스연맹은 AI모드를 우선배차하지 않기로 하였고 배송시간을 탄력적으로 운영하기로 하였다. 하지만 라이더 유니온은 첫 번째 단체교섭이라는 점에서는 의미가 있지만, 노동환경 문제가 제대로 다뤄지지 않았다며 재교섭을 주장하고 있다.[10] 앞으로 이 부분이 노사간의 쟁점일 뿐만 아니라 노노간에도 지속적인 이슈가 될 것으로 보인다.

Ⅳ. 맺음말

본 글의 목적은 배달 플랫폼의 특징과 노동과정에서 문제점을 파악하는 것이다. 배달구조는 기존 고객, 음식점, 배달종사자였던 3단계에서 플랫폼 서비스의 등장 이후 점차 주문중개업체

9) 노컷뉴스 2020. 10. 24.자.
10) 이코노믹리뷰 2020. 10. 22.자.

와 배달대행업체가 포함된 5단계로 변하고 있다.

배달 플랫폼은 통합형, 가맹형, 크라우드소싱형으로 나누어진다. 3가지 형태 모두 개인사업자 자격으로 사용자와 라이더가 위탁계약을 맺는다. 라이더는 배달 건당 수수료를 받는다. 통합형과 크라우드소싱형은 본사에서 라이더를 관리하고, 가맹형은 각 지역지사에서 라이더를 관리한다. 음식점 수수료는 통합형과 크라우드소싱에선 본사가 직접 음식점들과 계약을 맺는다. 반대로 가맹형은 각 지역지사에서 음식점과 개별 계약을 맺는다. 본사는 배달과정에서 필요한 소프트웨어만 제공하여 수수료를 받는다.

노동과정에서 문제점은 산업재해로부터의 보호와 관제시스템에 있다. 현재 라이더들은 전속성 기준 등으로 산업재해에서 보호받기 어려운 환경에 있다. 더욱이 일반인을 대상으로 한 크라우드소싱형 라이더는 전업라이더보다 산업재해를 인정받기 어렵다. 따라서 라이더가 산업재해에서 보호를 받기 위해서는 전속성 기준 완화 등 제도적인 지원이 필요할 것으로 보인다. 관제시스템에서 AI배차 증가로 일반배차는 감소하였다. 그리고 관제시스템은 실제 네비게이션과 도착시간이 불일치했다. 향후 균형배차와 실제적인 배달시간을 고려한 배차가 필요할 것으로 보인다.

현재 논의되고 있는 전속성 기준 수정 및 안전배달료 도입 등의 과제를 위해서는 라이더, 사업주, 정부 입장을 종합적으로 고려한 연구가 추가적으로 필요하다. KLI

[참고문헌]

근로복지공단(2020), 「2020년도 퀵서비스기사 소득 및 종사시간 공고」.
김영아 · 이승호(2019), 『배달앱 확산이 고용에 미치는 영향』, 고용노동부.
박정훈(2020), 『배달의민족은 배달하지 않는다』, 빨간소금.
정흥준 · 남궁준 · 송민수 · 남선우 · 김가람(2019), 『배달업 종사자 현황 실태 파악 및 보호방안 연구』, 고용노동부.