

한·중 외식배달 플랫폼 종사자의 고용환경 비교연구 : ‘배민’과 ‘메이투안’을 중심으로

이성란*

목차

- I. 서론
- II. 선행연구
- III. 한·중 플랫폼 기술발전과 라이더 고용현황 비교
- IV. 한·중 배달대행 종사자의 고용개선조치 비교
- V. 결론

한글초록

우리는 비대면 시대를 맞아 플랫폼 경제생활에 익숙해졌지만 플랫폼의 역할에 대한 이해는 충분하지 않다. 흔히 자신이 이용하고 있는 플랫폼을 단순한 중개앱으로 판단해 실제 O2O 거래에서 플랫폼이 노동 관리에 개입되어 있는 것조차 인지를 못한다. 심지어 플랫폼의 정보기술 처리시스템이 업그레이드되면서 노동종속성이 훨씬 강화되었음에도 말이다. 배민 같은 외식배달 플랫폼의 경우 배달효율이라는 목표 하에 라이더들로 하여금 콜 경쟁 속에서 최고속도를 내도록 유도했으며 AI배치를 통해 더 많은

* 한남대학교 탈메이지교양교육대학 조교수

라이더들이 콜 경쟁 참여하도록 유도할 뿐 아니라 각각 배달 속도, 배달건수, 배달경로 등을 직접적으로 통제했다. AI배차 기술이 더 발전한 중국은 배달노동자에 대한 직접적인 감시까지 더해져 라이더들은 그야말로 디지털 판옵티콘에 갇혔다. 양국의 라이더들은 유사한 고용 불안정 상태에 직면했는데 이에 대한 양국의 대응은 큰 차이를 보인다. 한국은 여전히 노동관계를 인정하지 않고 사회적 차원의 가이드를 제시하는 수준인데 반해, 중국은 노동 종속성을 인정하고 라이더 권익 보호를 위한 조치를 취하도록 명령했다. 구체적으로 메이투안은 라이더 어플에 노동 강도 완화 항목을 설치했다. 본문은 라이더와 플랫폼의 노동관계를 정확히 인식하고 메이투안이 설치한 항목과 유사한 기능을 국내 배달플랫폼의 시스템에 도입한다면 기술발전을 통한 라이더의 고용상태 개선이 실현될 수 있다고 주장한다.

주제어

배달의민족(배민), 메이투안 배달(美团外卖), 배달종사자(라이더), 고용형태, 배차모드

I. 서론

요즘 우리에게 ‘비대면’은 일상이 되었다. 예전에는 일부 영역에서만 다뤄지던 비대면이 코로나의 장기화로 생산과 소비 모든 영역에서 주류로 자리를 잡았다. 이제 우리는 다양한 플랫폼을 통해 경제활동 뿐 아니라 여가활동도 비대면으로 진행한다. 그렇다고 플랫폼 거래를 온라인 활동으로만 이해해서는 안 된다. 기존과 달리 플랫폼 거래가 경제활동 특히 소비영역의 중점분야로 떠오르면서 오프라인 노동이 개입되었기 때문이다. 그럼에도 이 노동의 역할을 플랫폼 거래과정에

서 배제시켜왔다. 이 문제의 심각성은 코로나와 같은 급격한 환경의 변화를 겪으면서 노동의 중요성이 드러났음에도 여전히 주목하지 않는 경향을 통해 확인할 수 있다.

예를 들면 코로나로 비대면 시기를 보내면서 배달음식에 대한 수요 및 거래량은 그야말로 폭증했다. 2020년 국내 배달음식 거래액은 전년대비 78.6% 늘어난 17조3828억 원에 달했고, 중국에서는 음식배달 주문자수가 5억 명에 달하고 배달산업 규모는 약 8352억 위안(한화 약 144조 890억 원)으로 집계됐다.¹⁾ 급증한 플랫폼 거래량은 음식의 판매량 뿐 아니라 음식배달 노동량 급증도 의미한다. 만약 장소이동이나 사람과의 접촉이 크게 제한된 코로나 상황에서 라이더가 음식을 주문자의 집까지 서빙해주는 노동이 원활하지 못했다면 플랫폼 거래는 크게 위축되었을 것이다. 즉 오프라인의 배달 노동이 플랫폼 거래의 핵심적인 요소라는 점이 드러났지만 관련 연구들은 플랫폼 기업의 경영전략, 플랫폼 기술 발전에 주목할 뿐 거래과정에서 플랫폼 노동자의 역할은 다루지 않고 별도로 노동자의 권익 보장으로 귀결시켜 법률적 차원에서 논의했다. 그러나 O2O기반의 외식플랫폼 성장은 배달종사자의 고용과 긴밀하게 연관되어 있고 이들의 노동환경에 직접 영향을 끼치고 있기 때문에 한 맥락에서 살펴봐야 한다.

이에 본문은 한·중 음식배달 플랫폼 성장과정 속에서 배달 종사자의 고용상황이 어떻게 변하고 있는지 노동종속성 문제를 다루고자 한다. 특히 플랫폼 배달 관리 기술의 변화가 라이더들에 대한 노동종속성을 어떻게 가리고 있는지 살펴볼 것이다. 이때 양국의 대표 음식배달 플랫폼인 '배달의민족'과 '메이투안 와이마이'의 관련 기술의 수준이 다르고 라이더의 고용 관련 정책의 차이가 있기 때문에 비교를 통

1) CMG, <http://news.join.com/article/23992400> (검색일: 2021.07.02)

해 각각의 특성을 분석했다. 이는 한·중 양국의 플랫폼 배달노동자의 고용상태 변화과정을 전반적으로 이해하고 각각의 고용상황 개선방안을 모색하는데도 의의가 있을 것이다.

II. 선행연구

O2O 외식 배달 플랫폼 서비스 제공을 기준으로 보면 양국의 서비스 제공시기도 비슷하고²⁾ 외식 배달시장의 급성장이라는 공통점에도 불구하고, 양국 배달 플랫폼에 대한 비교연구는 소수에 그친다. 이마저도 중국인 유학생을 중심으로 중국내 배달 플랫폼의 고객만족도나 이용 빈도에 영향을 미치는 요인 또는 배달 앱 자체의 디자인이나 마케팅전략에 대한 비교연구로,³⁾ 경영분야로 제한되어 있어 배달노동시장에 대한 비교연구가 더욱 필요하다. 특히 비대면 시대에 음식배달 플랫폼 거래에서 배달노동을 주목한 연구가 절실해 보인다. 더군다나 현재 AI 기술을 활용하는 플랫폼의 특징을 충분히 반영해 오프라인의 노동을 담당하는 라이더에 대한 정확한 이해가 필요하다.

2) 중국 온라인 배달업은 '어러머'(饿了么)가 2009년 4월 웹사이트 개설하면서 본격적으로 시작되었으며, 한국은 2010년 4월 '배달통'이 사용자 위치기반 서비스를 바탕으로 한 음식점 정보제공 및 주문 서비스를 실시한 이후 '요기요', '배달의민족' 등 다수 업체가 뛰어들기 시작했다.

3) Cui chun(2017)은 모바일 배달앱 서비스 이용 촉진요인과 장애요인을 나누어 양국 외식 소비자 간의 공통점과 차이점을 비교분석했다. 장우미(2018)는 양국의 음식배달(플랫폼)앱 이용자를 대상으로 플랫폼의 각 요소별로 만족도평가에서 '배달의민족'과 '메이투안 배달' 중 어디가 더 높은지 비교했다. 장천상(2018)은 한국과 중국의 외식 배달앱을 모두 사용한 경험이 있는 소비자를 대상으로 배달서비스 품질과 만족도 및 재구매 의도와와의 관계를 실증 분석했다.

하지만 국내에서 한·중 플랫폼 배달종사자에 대한 단독 비교연구는 없고, 중국 플랫폼 노동자에 대한 연구⁴⁾가 소수 있는데 플랫폼의 고용관계를 기존의 노사 간의 임노동 관계로 단순하게 적용해서 실제로는 플랫폼과 라이더의 고용관계를 밝히지 못하거나 거시적인 플랫폼 경제사회에서 플랫폼 노동자의 한 형태로 라이더라는 직책이 있다는 정도의 소개⁵⁾가 이루어질 뿐이다. 이외에 위명·최미향(2021)은 중국 플랫폼 노동시장의 노동현실과 중국 사회보장체계의 딜레마를 살펴보고, 이들의 노동권 보장을 위한 다양한 대안을 제시했다.

그 밖의 자료는 중국 플랫폼 노동에 대한 현지 논문을 번역한 자료들인데 이마저도 공유차량 서비스가 주를 이루고 있다. 양국의 외식배달 플랫폼 거래에서 배달노동을 주목한 연구는 거의 전무하다.

이에 본문은 플랫폼의 생성과 발전과정에서 배달노동에 직접적으로 영향을 주는 요인을 분석해, 플랫폼이 라이더의 고용에 구체적으로 어떻게 관여하는지 살펴보고 플랫폼과 라이더의 고용관계를 밝히

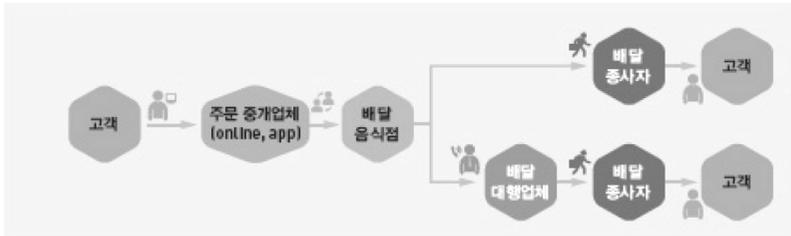
4) 노세리 외(2019)는 중국 디지털 기술 발전이 제품과 서비스에 가져온 변화와 그 결과 고용관계, 즉 고용의 질이나 양에 미치는 영향을 업종별로 기업 사례를 조사·분석했다. 이 중에 배달산업은 어려머(饿了么)의 한 지점사례를 소개했는데 종사자 고용이 플랫폼 사원은 정규직 트랙을 밟는 반면, 배달노동자는 전형적인 비정규직 트랙을 따르고 고용의 질도 크게 악화되는 이원화 현상이 나타났다.

5) 정규식(2020)은 중국 디지털 경제의 발전과 산업정책을 소개하고, 이로 인한 노동사회의 변화와 쟁점을 다룬 자료를 정리하고 분석했다. 그러나 플랫폼 노동이 새로운 형태이다 보니 기존 노동법을 근거한 관련 법제도 및 정책 시스템의 조정이 시급하다 정도에서 그쳤다. 박석진(2020)은 중국배달노동자의 고된 노동현실을 다룬 현지기사와 플랫폼 노동자들의 권익문제 해결을 위해 소개된 방안들을 정리했다. 이승훈(2020)은 중국인의 실생활을 책임지고 있는 빅 플랫폼들의 특징과 성장과정을 설명했는데, 플랫폼 기업의 경영방식 등은 상세히 소개한 반면 노동 분야는 다루지 않았다. 메이투안의 라이더의 경우 운송수단의 위험성을 언급하고 넘어갔다.

고자 한다.

이를 위해 간단히 플랫폼의 생성과정과 라이더 고용의 관계를 설명하겠다. 플랫폼이 출현하기 전까지 사람들은 배달음식에 대한 정보를 주로 해당 음식점의 홍보를 통해 얻었다. 이때 음식의 배달은 판매과정의 일환으로 음식점에서 담당해야 할 서비스였기 때문에 배달원을 직접 고용했다. 배달원은 음식점의 기타 업무에 간혹 배정되었지만 기본적으로 배달 업무를 전담하는 정식직원이다. 그러다가 배달음식의 수요가 늘어나면서 배달에 특화되지 않은 음식점은 동네의 배달대행업체를 통해 라이더를 빌려 사용했다.⁶⁾

〈그림 1〉 주문 중개 플랫폼 생성 이후 배달과정



자료: 고용노동부, 이륜차 음식배달 종사자 보호를 위한 안전가이드라인

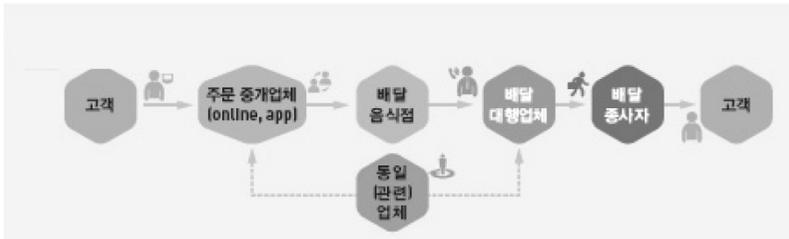
그러나 플랫폼이 생겨나면서 이전에 음식점이 소유했던 정보와 고객이 처리했던 정보들이 플랫폼으로 이전되었다. 음식점에 대한 정보가 주문 중개앱으로 이전되는 과정에서 고객은 주문 중개 앱에 접속

6) 배달대행업체는 실제 동네에서 사무실을 차리고 라이더들에게 오토바이를 리스 등의 형태로 제공하거나(라이더가 오토바이를 소유하는 경우도 많다) 라이더 인력을 관리하는 회사로 일종의 배달중개업소의 역할도 했다. 배달중개회사가 동네 배달대행사와 위탁계약을 맺고 라이더는 동네 배달대행사와 배달위탁계약을 다시 체결한다. 이렇게 배달중개회사와 배달대행사가 엮여있기에 이 둘이 배달대행회사라고 통칭되기도 한다.

하면 더 많은 음식점 정보를 쉽게 얻을 수 있었고, 배달대행업체는 특정 음식점과 네트워크를 맺을 때 보다 더 많은 음식점으로부터 콜을 받게 되었다. 대신 그만큼 음식점과의 유대감은 줄어들고 주문 중개 플랫폼과 긴밀한 관계를 맺기 시작했다. (그림 1 참조)

그러나 플랫폼에 가입하는 음식점과 고객이 늘어날수록 배달관리의 난이도가 높아졌다. 음식점과 플랫폼은 소비자들의 불만대상을 근본적으로 관리할 수 없었기 때문이다. 결국 주문 중개 플랫폼이 직접 배달대행을 담당하는 자회사를 설립해 기존의 배달대행을 완전 대체하기 시작했다.(그림 2 참조)

〈그림 2〉 배달대행 주문 플랫폼 생성 이후 배달과정



자료: 고용노동부, 이룬차 음식배달 종사자 보호를 위한 안전가이드라인

주문 플랫폼과 배달대행이 하나로 통일된 플랫폼이 생성되면서, 고객들이 통합된 앱에서 음식을 선택하는 순간 음식점으로 조리주문이 들어가고 동시에 플랫폼이 클라우드 소싱 방식으로 배달종사자에게 배달주문정보를 보내면 그 중 수락한 라이더가 주문을 담당한다.

즉, 배달종사자는 플랫폼의 등장과 성장의 각 변화 단계마다 고용주체가 음식점에서 배달대행업체를 거쳐 플랫폼으로 그리고 중국에는 자신으로 전환되는 거대한 변화를 겪었다.

본문은 양국의 대표적인 음식배달 플랫폼인 ‘배달의민족’과 ‘메이투

안 와이마이'의 성장이 라이더의 고용상황에 미치는 영향 및 관련 정책을 비교 분석하고자 한다. 특히 본문은 플랫폼이 기술적 요인으로 가려왔던 노무관리를 전면에 드러내고, 플랫폼의 기술진화 단계마다 라이더의 고용에 미치는 영향을 분석해 노동중속성을 명확히 하는데 의의가 있다.

Ⅲ. 한·중 플랫폼 기술발전과 라이더 고용현황 비교

플랫폼은 배달음식 정보의 집결지이면서 해당 정보의 처리 과정을 결정할 수 있는 권한을 갖고 있다. 그래서 플랫폼이 생성되고 관련기술이 발전함에 따라 소비자의 효용과 기업이윤 변화에 영향을 미쳤을 뿐 아니라 배달 종사자의 고용에도 영향을 끼쳤다. 한·중 대표 음식 배달 플랫폼도 주문중개와 배달을 통합시킨 플랫폼으로 성장하면서 라이더의 고용에 큰 변화를 야기했다.

1. '배민'과 '메이투안' 배달대행 플랫폼 생성과 라이더 고용변화

메이투안은 왕씽(王兴)이 2010년 대학교 재학 당시 학교근처 식당들의 메뉴 정보를 공유하던 온라인 플랫폼을 개발하면서 시작되었고, 2013년 온라인 주문배달 전용 플랫폼 '메이투안 와이마이(美团外卖)'를 정식⁷⁾으로 출시하고, 2015년 배달대행을 설립하고 배달품목을 확장하고 함께 따중덴핑(大众点平)⁸⁾과 합병하면서 음식배달 플랫폼 중 시

7) 2010년에 기타 주문사항 서비스도 가능한 플랫폼으로 다시 출범했었다. 본문에서는 '메이투안'으로 통칭했다.

8) 대중의 평가라는 의미의 중국 최대 정보 플랫폼이다. 생활에서 접하는 모든

장점유율 1위 회사로 성장했다.

‘배달의민족’은 김봉진 대표가 음식점들의 전단지를 스마트폰으로 옮겨 놓겠다는 구상을 배달이 가능한 음식점의 정보만을 다루는 주문 플랫폼인 ‘배달의민족’을 2011년 설립했다. 그 후 2015년 ‘두 바퀴 콜’을 인수면서 ‘배민라이더스⁹⁾’를 설립해 ‘배달의민족’ 플랫폼을 통해 주문을 받고 배달기사가 없는 음식점의 배달서비스를 대신 제공했다. 이렇게 주문 중개 플랫폼(배달의민족)과 배달대행 플랫폼(배민라이더스)이 분리·운영되다가 2021년 7월 주문과 배달을 한 APP에 담은 ‘배민1(one)’ 서비스로 통합·운영 중¹⁰⁾이다.

두 플랫폼의 시작은 배달음식 정보의 집결지로 정보 중개업체에 불과했었다. 그러다가 2015년 그 성격이 완전히 바뀌어 자체 배달대행업체를 설립했다. 당시에 두 플랫폼 모두 주문 중개 영역에서 후발 주자였고 수익성이 낮아 플랫폼 다각화가 절실했다. 배민은 사업모델을 발굴하는 과정에서 기존의 배달음식 영역을 파스타, 스테이크, 회 등 고급음식점의 메뉴까지 넓혀 배달음식의 다양화와 고급화를 시도했다. 이는 경쟁우위요소이기 때문에 주문 처리와 배달 서비스에 대한 관리까지 책임지는 ‘OD(Owned Delivery, 자체 배달) 모델’을 도입했다. 배달이 플랫폼 서비스 품질을 결정짓는 중요한 요소가 되면서 배달 인력관리가 플랫폼 안으로 편입된 것이다.

메이투안도 따중덴핑(大众点平)과 합병을 통해 몸집을 키우면서 가장 주목했던 것이 시스템 품질과 배달품질이었다.¹¹⁾ 이처럼 배달대행

업체서비스에 대한 일반인의 평가가 이루어지는 앱이다.

9) 배민라이더스는 2015년 배달의민족을 운영하는 우아한형제들이 설립한 배달대행 업체이다.

10) 본문은 배달의민족, 배민라이더스, 배민원을 모두 ‘배민’으로 통칭했다.

11) 시스템 품질은 많은 음식점을 쉽게 검색할 수 있는 앱 설계의 합리성, 결제에 대한 안전성, 편리성 등을 의미하고, 음식배송시간이 지켜지고 배송 실수

업체로써 오프라인 배달서비스가 중요업무로 자리매김하면서 플랫폼에게 라이더는 주요 관리 대상이 되었다.

하지만 출시 당시 후발주자로서 마케팅에 자금을 쏟아 붓는 상황에서 고용 부담까지 감당하기 어려웠다. 그래서 플랫폼은 ‘경(輕)자산화’ 전략을 선택했고 이는 라이더의 고용상황에 변화를 야기했다. 메이투안이 선택한 경자산화는 라이더 관리 노하우도 갖추고 있는 기존의 배달대행업체와 위탁계약을 맺음으로써¹²⁾ 인력관리를 편리하고 저렴하게 해결하는 전략을 의미하기 때문이다. 배달협력업체¹³⁾는 지점이나 대리점을 통해 고객확대, 유지 및 운영, 라이더 팀 조직 등을 담당한다. 지점에서 직접 고용하거나 구역별로 분포된 다수의 지점으로 파견을 보낸다. 이렇게 고용된 라이더는 메이투안의 유니폼과 장비를 장착하고 매일 지정된 지점에 모여 업무 관련 교육 등 엄격한 관리를 받는다. 하지만 라이더는 메이투안과 직접적인 노동계약을 체결한 것이 아니기 때문에 법적으로 노사관계가 성립되지 않는다.

배민라이더스의 경우, 2015년 설립 당시 고용형태는 배민이 직접 고용하는 월급제 라이더¹⁴⁾와 개인 오토바이로 보험까지 가입한 지입제 라이더¹⁵⁾로 구성되었다. 초기에는 직고라이더의 비중이 컸다. 그

를 제거하는 배달품질 부분이다. 한다.

12) 중국의 방대한 영토를 감안해서 성(省)별, 지역별 대표 배달대행업체들이 무수히 많다. 가령 베이징지역은 베이징 샤오홍마오(北京小红冒)가, 라오빙 콰이파오(老兵快跑)는 허난성(河南省)지역의 메이투안 외주업체다. 이처럼 메이투안은 지역별로 협력하는 배달대행업체가 다르며, 배달대행업체는 운영권과 판매권을 위탁받았다.

13) 배달대행업체는 배달협력업체 또는 가맹상으로 해석되곤 한다.

14) 1년 단위 기간제 1일 8시간(11시부터 8시간 단위 4개조), 1주 40시간 기준으로 근로계약 체결했었으나 계약기간이 만료되면 재계약 또는 지입으로 전환할 수 있다.

15) 지입 라이더는 전일제(1일 10시간 주6일 또는 1일 12시간 주5일 근무), 시간제(1일 4시간 이상 파트타임), 주말 풀타임제(토/일요일 8시간)로 나눌 수 있

러나 직접고용에 따른 부담을 줄이기 위해 개인사업자와 단기계약을 맺는 등 라이더가 본사와 계약을 맺지만 정규트랙은 줄고 비정규화 되는 외부화를 택했다. 최근까지 8차례 근무조건의 변화¹⁶⁾을 거치면서 직고라이더는 3개월마다 계약을 갱신하는 계약직으로 전환되었고, 지입라이더는 특수고용직(개인사업자)으로 1개월마다 본사와 계약을 갱신하는 것으로 변동되었다.

이처럼 배달대행 플랫폼이 주문 처리와 배달 서비스에 대한 관리까지 책임지는 모델로 플랫폼 거래에 직접 참여해놓고서는, 실제 서비스 배달은 외부화 전략을 채택하면서 라이더의 고용을 점점 비표준적인 관계로 만들었다. 그래서 표면적으로는 플랫폼과 라이더의 노동종속성을 밝히기 어렵지만, 라이더를 관리하는 과정을 살펴보면 플랫폼과 라이더간의 노사관계를 부인하기 어렵다.

메이투안이나 배민이 초기에 사용한 배달지시¹⁷⁾는 ‘콜’이라는 이름으로 라이더의 핸드폰 앱에 주문이 뜬다. 이 주문을 어떻게 처리해야 하는지 수락여부부터 최종배달까지는 플랫폼에서 제공하는 매뉴얼에 상세히 명기되어 있다. 기존에 직장에서 업무를 직접 고용대상에게 지시하는 대신 텍스트화된 매뉴얼로 제작한 것이다. 마치 가이드라인을 제공받는 것으로 희석시킴으로써 노동종속을 가린 것이다. 그래서 얼핏 보면 개인이 앱에 연결해 자유롭게 해당 서비스 제공 여부를 결정하는 것으로 보이지만, 수락하지 않을 경우 매뉴얼에 따라 다음

으며, 3개월~1개월 단위로 ‘배송대행 기본계약서’를 작성하고 연장하는 방식을 따른다.

16) 동안 라이더 근무조건이 8차례 변경되었다. 배달의민족은 2020년 1월 ‘배송대행 기본계약서’를 개정함. 지입제로의 전환 가능, 계약기간 변경 및 신규 라이더 특별우대 중단, 프로모션 중단 등이 포함되었다.

17) 다음 절에서 사용할 배차모드의 개념이다. 내용구분을 위해 본 절에서는 지시로 사용함.

번 콜을 제한받거나 운임이 조정되는 등 직접적이고 다양한 페널티가 적용되어 라이더의 콜 수락을 강제하는 노동종속이 존재한다.

즉, 라이더는 플랫폼과 법적인 고용관계가 아니지만 노동제공측면에서는 종속노동자이다. 그래서 실제 플랫폼의 라이더 업무관련 기술이나 규정의 변경 또는 협력 대행업체와의 계약변동은 곧바로 라이더의 고용상태를 변화시킨다.

이것이 바로 현행 법제도의 한계를 타하는 것에 머물러서는 안 되는 이유다. 오히려 표준적인 고용관계가 아니라는 점을 분명히 인정하고, 오히려 플랫폼의 운영원리를 파악해서 고용관계에 미치는 영향을 분석해 내는 관점의 전환이 필요하다. 주지하다시피 플랫폼의 배달정보시스템은 이미 업그레이드되었고 계속 진화될 것이 자명하다. 이제는 인공지능 알고리즘을 통해 어떻게 최적화에 도달하는지 등 기술적 요인을 세밀하게 분석함으로써 라이더의 고용상황을 파악하고 상응하는 조치를 취하는 자세가 필요하다.

2. 양국 플랫폼의 배달정보시스템 발전과 라이더의 고용변화

배달대행 플랫폼은 배달 수요와 공급의 기계적 중개자로서 인공지능 알고리즘을 활용한 하나의 기계적 시스템임을 강조한다. 하지만 본문은 배달정보 관리시스템이 정보처리 권한을 가지고 있으며 업그레이드를 통해 라이더의 노동 및 고용상황에 직접적인 영향을 끼치고 있음을 밝힌다. 구체적으로 배차모드의 진화가 라이더의 고용변화에 어떻게 영향을 주는지는 시스템의 기술이 진화된 정도에 따라 먼저 배민의 배차모드를 소개하고 더 발전된 메이투안의 배차모드를 뒤에 소개하겠다.

플랫폼의 정보처리 기술은 계속 진화했다. 음식점 정보처리기술 뿐

아니라 배달관리기술 업그레이드를 통해 배달 효율성을 제고시켰다.

가장 기본적인 배차모드는 일반배차모드로 흔히 ‘전투콜’이라고 부른다. 이는 메이투안과 배민의 초기 배달지시 형태이다. 구체적으로 설명하면, 라이더의 핸드폰에 주문목록(이하 콜이라고 칭함)이 떴을 때 전투적으로 수락버튼을 클릭해서 먼저 수락한 라이더가 콜을 처리하는 권한을 갖는 방식이다. 그렇기 때문에 현재 콜을 처리하고 있는 라이더라도 수시로 뜨는 주문 콜을 살피기 위해서 이동 중에도 스마트폰에서 눈을 떼지 못한다. 이는 라이더 사고 사례에서 전방주시 미흡이 큰 비중을 차지하는 이유가 되기도 한다. 그런데 이때 라이더가 자발적으로 콜 경쟁에 참여했기 때문에 플랫폼은 배달 중 일어난 사고라 할지라도 무관하며 사고처리에서도 자유롭다. 즉 ‘전투콜’ 배차모드는 표면적으로는 라이더에게 선택할 권한을 주면서, 경쟁에 자극되어 스스로 위험을 감수하도록 유도한 시스템이다.

그 후 2019년 배민라이더스는 한 단계 진화된 추천배차¹⁸⁾시스템을 개발했다. 그리고 곧바로 2020년 2월부터 AI추천배차로 업그레이드하였다. 핵심은 선 노출이지만 나에게 단독으로 보여주는 것이 아니라 조건이 유사한 근처 라이더에게 동시 노출된다는 점에서는 소(小)전투콜로 볼 수 있다. 얼핏 보면 콜 경쟁을 다소 완화시킨 것 외에 별다른 개선점을 못 찾을 수 있지만, AI추천배차로의 업그레이드는 라이더 노동시장에 근본적인 변화를 가져왔다.

바로 ‘근거리 배달’이라는 새로운 노동영역이 생성된 것이다. 기존의 배달은 거리의 제약을 뛰어넘기 위해 속도가 빠르고 도로가 막혀

18) 여러 가지 로직과 알고리즘을 통해 라이더의 GPS를 기반으로 해당 일정 반경 내에 있는 픽업지에 대한 콜이 근처에 있는 라이더에게 노출되는 시스템이다. 이로 인해 배달 효율을 높일 뿐만 아니라 주행 중 잡아야 하는 전투콜에 대한 경쟁을 해소할 수 있었다.

도 영향을 덜 받는 오토바이라는 교통수단을 활용하는 라이더만 고용했다. 하지만 근거리로 배달범위가 좁아지고 한 지역에서 발생하는 주문건수가 제한적이기 때문에 단시간 고용하는 아르바이트 인력으로 충분히 처리가 가능해졌다. 이러한 수요에 맞춰 배민은 ‘배민커넥트’¹⁹⁾라는 새로운 고용형태를 출범시켰다. ‘배민커넥트’는 오토바이로만 가능한 배민라이더스와 다르게 도보, (전기)자전거, 전기킥보드, 자동차로도 배달을 수행할 수 있다.²⁰⁾ 이는 플랫폼의 배달정보처리기술의 발달로 전업라이더뿐 아니라 접속하고 동의하는 모든 부업라이더가 배달에 참여할 수 있는 길이 열렸음을 의미할 뿐 아니라 심지어 커넥터의 성장에 더 유리해진 환경의 변화를 의미한다.

배차모드의 특징을 살펴보면, 기존의 일반배차모드는 콜 목록 배차창에서 라이더가 임의로 선택하여 동선을 짤 수 있는 배차형태였다. 배달경력이 없는 일반인이 동선을 짜거나 먼저 수락하기에는 절대적으로 불리한 배차모드였다. 반면에 AI배차 방식은 신규배차 활성화시 AI가 배차를 확보한 후 임의의 동선을 짜서 한번에 1개~3개의 동선²¹⁾을 단독으로 보여주며 1분 이내에 수락여부 결정하는 방법이다. 이 경우 1분 동안 단독으로 배차를 보여주므로 커넥터가 먼저 콜을 확보할 수 있다. 특히 운송수단에 따라 이동거리와 속도를 감안해 추천되

19) ‘배민커넥트’는 배민라이더스와 연계된 배달의민족의 프리랜서 플랫폼으로써, Second job 성격의 Last-mile 배달 인력 고용이 증설된 것이다.

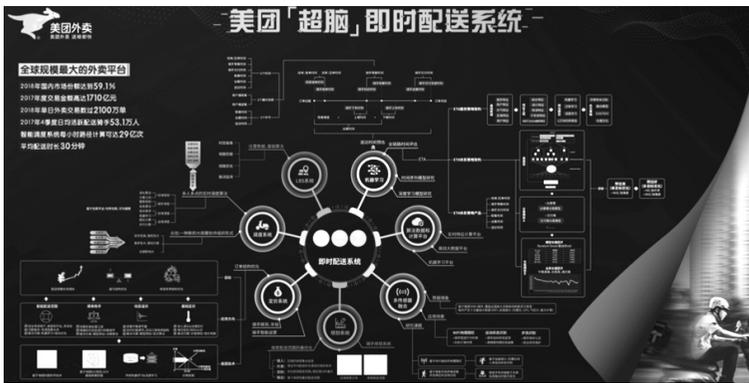
20) 배민커넥트 홈페이지에서 신청서를 작성하고, 온라인 근로계약서 작성 후 기본적인 업무 수행을 위한 온라인 교육과 특수형태근로종사자를 상대로 실시하는 2시간짜리 안전보건교육을 받으면 배민라이더스 애플리케이션 설치파일이 있는 주소와 아이디 그리고 비밀번호를 부여받아 배달을 수행할 수 있다.

21) AI추천배차는 동선을 감안해 두 건의 콜을 처리하는 게 가장 적합할 경우 ‘픽업→배달→픽업→배달’이 좋을지, ‘픽업→픽업→배달→배달’이 더 효율적일 지까지 분석해 동선을 제안한다.

는 배차이기 때문에 도보, 자전거, 키포드를 이용하는 커넥터에게 주문이 선 노출되고, 오토바이와 자동차 라이더는 장거리 위주의 배차가 추천되는 경향이 나타난다.

그 다음 단계의 배차모드는 메이투안이 2017년 선보인 인공지능 자동 배차 시스템인 ‘초뇌(超腦)²²⁾’를 들 수 있다.(그림 3 참조)

〈그림 3〉 메이투안 초뇌(超腦)실시간 배달시스템



자료: 메이투안와이마이 홈페이지

AI 배차라는 점은 동일하지만 현재 배민이 사용하는 것보다 훨씬 업그레이드된 배차모드이다. AI가 배달 음식정보와 경로²³⁾를 라이더

22) 인공지능(AI) 알고리즘으로 ‘실시간 스마트 배달 시스템’이라고 불린다. 라이더별 특성과 위치 및 음식의 특성을 반영해 라이더에게 배달 일감을 배분하고, 배송 경로와 시간을 지시한다.

23) LBS 시스템 활용-5단계 심층 경로검색 지원함. 주소창에 단계별로 City-Address-Building-Unit-Floor를 모두 기입함. 예를 들면, 望京花园 1号楼 (2单元 205楼)주소를 베이징(도시)-왕징화원(주소)-1호건물(건물)-2호라인(입구)-5층(층)으로 시스템상 위치가 정확히 반영될 수 있도록 설정한 것이다. 이 시스템은 빌딩과 각 층에 다다른 시간, 같은 단지라고 해도 입구별로 다르게 측정되는 시간, 나아가 외부인에 대해 폐쇄적인 형태로 관리·운영되는 사

에게 제공하되 단지 거리 중심으로 가까운 라이더에게 선 노출 하는 것이 아니라 라이더의 성별, 연령, 신장 뿐 아니라 접수능력(처리능력)을 감안해 배송이 시작되는 동시에 예상소요시간²⁴⁾을 예측하고, 이동과정에서도 라이더의 인공지능헬멧²⁵⁾, 배차수락 여부 음성 제어 지원이 이루어진다.

배달과정에서 생성된 라이더와 관련된 정보와 도로상황 및 구체적인 경로에 관한 모든 데이터는 실시간으로 초뇌에 반영되고 알고리즘에 의해 정보가 업그레이드된다. 그래서 라이더들이 찾아낸 빠른 경로나 배송방식은 실시간으로 해당 경로와 시간을 업그레이드시키고 전체 배달과정 중 라이더의 노동을 더욱 정밀하게 통제하는 시스템으로 작동해 라이더가 최대한의 속도로 움직이도록 통제한다. 줄어드는 예상도착시간을 라이더가 준수하지 못할 경우, 벌금이 즉각적으로 적용되어 라이더가 배달 압박을 느낄 수밖에 없다. 이런 심리적 압박 가운데 더 빠른 속도로 달리는 것은 자발적인 것이 아니라 통제받는 것으로 간주해야 한다. 결국 라이더들은 디지털화된 알고리즘에 의해 부지불식간에 ‘디지털 판옵티콘’에 갇히게 되었다.

이상을 정리하면, 양국의 배달대행 플랫폼의 배차모드 업그레이드

구(社区)의 체계에 기반을 두어 계단 오르는 시간까지도 포함시켜 출입 시간까지 정밀하게 예측한다.

24) ETA 시스템_전 과정에 대해 심화학습을 통한 계산 모형을 활용함.

25) 메이투안이 자체 개발한 이 헬멧은 ‘착용 여부 검측’, ‘자체 유도 미등’, ‘블루투스 이어폰’, ‘마이크’, ‘급속 처리 버튼’ 등 기능을 탑재했다. 헬멧 안에 내장형 블루투스 모듈을 탑재, 기사의 스마트폰과 무선으로 연결된다. 배달 중에 버튼이나 마이크를 통해 업무를 처리할 수 있다. 한 번의 클릭으로 3초 안에 주문을 확정할 수 있다. 블루투스 이어폰에 스피커가 연결되었으며, 마이크를 통해 음성으로 다양한 기능을 제어할 수 있다. 헬멧의 자체 유도 미등은 야간작업 모드와 자동 flash on 기능이 있어 뒤에서 오는 차에 경고를 주거나 추돌을 방지할 수 있다. 2시간 충전으로 3일 사용할 수 있는 배터리가 탑재되어 있다.

가 라이더의 노동 강도와 고용 불안정성을 높였다. 다만 메이투안은 감시의 강화 및 속도에 대한 압박으로 노동 강도를 높인다면, 배민은 고용형태를 더욱 유연하게 만들어 콜 경쟁을 강화하고 라이더가 스스로 노동 강도를 높이도록 유도한 점이 다르다.

이처럼 배차모드의 업그레이드가 라이더에게 미치는 영향이 노동 시장의 구조에 따라 다르다는 점을 감안하여 양국 라이더 시장의 특징과 노동종속성을 함께 살펴보고자 한다.

3. 배차모드 진화로 본 양국 라이더 특징과 노동종속성

현재 ‘배달의민족’은 ‘배민라이더스’와 ‘배민커넥트’ 2가지 형태의 배달기사 제도를 운영하고 있는데, 코로나 19로 배달의 수요가 증가한 것에 비해 커넥터만 급증했다.²⁶⁾ (표 1 참조)

2021년 6월 배민은 ‘배민원(one)’을 출시하면서 전업라이더를 더 이상 모집하지 않고 부업라이더(커넥터) 위주의 배달로 전향했다.²⁷⁾

〈표 1〉 배민라이더와 커넥터 수 변화 (단위: 명)

	2018.12	2019.07	2020.01	2020.07	2021.01	2021.07	2022.01
배민라이더	918	1,497	2,283	2,600	3,000	3,000	2,600
배민커넥터	-	60	14,730	30,000	50,000	100,000	200,000

자료: 2020년 7월~2022년 1월 자료는 검색 후 정리한 것임²⁸⁾

26) 기존 직고라이더들이 신규라이더 모집제한을 요구했고 배민의 전략전환과 궤가 맞았기 때문이라는 분석이 많음.

27) 더 이상 ‘배민라이더스’라는 이름은 공식적으로 사용되지 않으며 떠나는 라이더도 늘었다.

28) 매일경제, <https://www.mk.co.kr/news/business/view/2020/02/145868/> (검색일: 2022.02.12)

시장수요로 볼 때 전업라이더가 부족지만 그 부족분을 급증하는 커넥터가 보완하고 있다. 이는 앞서 보았듯 2019년 말부터 추천배차 시스템을 개발하고 다음해 AI추천배차로 업그레이드하면서 기술진화를 통해 배민커넥터의 성장을 든든히 뒷받침 해왔기에 앞으로도 그럴 것이라고 믿는다.

반면에 메이투안은 중국내 2,900여 개 도시에서 등록 라이더를 두고 있다. 라이더는 2019년 약 300만 명, 2020년 399만 명²⁹⁾, 2021년 12월말 기준 527만 명이다. 메이투안의 라이더는 전업라이더(专送骑手)와 부업라이더(众包骑手)로 구분한다.³⁰⁾ 먼저 전업라이더는 일반적으로 배달기수(骑手)라고 부른다. 전업라이더들이 배달대행업체와 맺는 고용형태는 크게 전일제³¹⁾, 파견제³²⁾, 파트 타임제³³⁾ 3가지³⁴⁾로 나눌 수 있지만 메이투안 라이더는 전일제와 파견제만 해당된다. 배달기수들은 출근시간 및 업무시간³⁵⁾이 정해져 있고, 매일 업무개시 전 단체로 안전교육 및 지침을 전달받고 운송수단을 점검하거나 복장단속을 받는다. 이들은 매달 최소 주문건수와 마일리지가 있고, 이는 AI추천 배

29) 1월 말~3월 말 코로나 수요로 라이더수가 45만8천 명 증원되었다. 2021년 말 관련통계에서 라이더 수는 390만 명으로 약간 줄어들었다.

30) 배민과 비교하면, 전업이 직고라이더라면 부업은 지입과 커넥터를 통합한 형태의 라이더다.

31) 배달대행업체와 직접고용관계를 맺고, 서면형식으로 노동계약을 체결한다.

32) 용역회사에서 배달대행업체로 파견된 노동자로, 이들은 노동계약은 용역회사와 체결하고, 실제 고용은 배달대행업체와 맺고 있다.

33) 배달대행업체와 고용관계를 맺되 업무시간이 1일 4시간 이내, 주 24시간 이내인 라이더로 구두로도 노동계약을 체결할 수 있다.

34) 人民资讯, <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1699336613007482804&wfr=spider&for=pc> (검색일: 2021.07.27)

35) 아침 조는 6시~13시와 17시~20시, 점심 조는 10시~14시와 16시~21시, 저녁 조는 11시~13시와 21시~24시이며, 쉬는 시간 동안은 돌아가면서 업무를 맡을 수 있어서 평균 8~12시간 근무한다.

차시스템에 의해 서비스 수준과 업무효율이 감독 및 관리된다.

반면에 부업 라이더는 쯡빠오³⁶⁾(众包)라고 부른다. 이들은 개인사업자에 가까우며, 부업으로 해당 업무를 맡을 수 있다. 다만 플랫폼의 상벌규정의 제약은 즉각적으로 적용받으며, 월 최대 업무시간도 월 168시간으로 제한된다. 쯡빠오는 초반에 해당 배달지역에 대해 잘 아는 사람이 참여했기 때문에 ‘전투콜’ 위주였고, AI추천배차의 확대를 위해 초보 쯡빠오에게 이 배차모드를 제공했었다. 하지만 대부분 직접 전투콜을 잡고 있어 플랫폼의 관리 망에서 벗어나 있다. 그래서 흔히 배차로 전업과 부업을 구분하기도 한다.³⁷⁾

이상을 정리하면, 전적으로 플랫폼의 권한 하에 있는 배차시스템이 오프라인 파트를 어떤 라이더 위주로 배달을 관리하는지를 파악할 수 있다. 즉 배차모드의 역할과 라이더의 규모를 볼 때, 최신 AI배차가 배민의 경우는 부업라이더인 커넥터 위주라면 메이투안은 전업라이더 중심으로 운영되고 있다.

또 하나는 배송의 효율화에 대한 견해차이다. 플랫폼은 배송의 효율성을 높이기 위해 배차모드를 업그레이드 했지만 라이더의 입장에서는 비효율적이며, 노동종속성이 강화하는 기제가 되었다.

이를 이해하기 위해 배차모드를 한 번 더 살펴봐야 한다. 배민과 메이투안의 초기 배차모드는 ‘전투콜’이었다. 배차 특성상 주문 수행 중에도 여러 건의 콜을 추가로 더 잡는 것이 일반적이다. 운전 중에 콜을 잡느라 사고가 발생하는 문제도 있었지만 플랫폼에게 더 큰 문제는 라이더가 배송순서와 이동경로를 결정하다보니 가장 먼저 주문

36) 이는 일종의 클라우드링 소싱 라이더이며 배민의 지입라이더(개인사업자로 분류됨)와 유사하다. 직접 전용 앱에 등록하면 배달노동자가 되며, 주문 접수 시간 및 배달 업무에 종사할 시간과 거리를 스스로 선택하고 결정할 수 있다

37) 전업라이더는 AI배차, 부업라이더는 전투콜로 구분하기도 한다.

한 음식이 마지막에 도착하는 등 소비자불만이 자주 발생한 것이다. 양국의 배달대행 플랫폼은 배차모드의 업그레이드를 통해 이런 문제를 해결하고자 각각의 주문이 최단 시간 내에 배송될 수 있도록 배차 시스템을 설계했다. 진화된 배차모드는 라이더와 배송지 관련 데이터를 종합적으로 고려해 배달 가능한 라이더를 찾고, 단건 배달을 최적으로 판단하며, 2건 이상의 배송도 사전 주문자에게 배달을 완료하는 경로를 우선 추천한다. 그러나 이것이 라이더들에게는 비효율적인 경로가 많다. 추천배차대로 하면 평균 3~4km 남짓한 거리의 1건을 배송하는데 15분~20분 가량 소요되고 시간당 최대 4건의 단건 배달을 할 수 있는 반면 4~5건 합배송은 30~40분이면 배달할 수 있어 시간당 최대 10건도 가능하다. 즉 배송의 효율화가 라이더들에겐 수익감소를 의미하며, 1일 배송건수를 채우려면 더 장시간 노동을 해야 한다는 것을 의미한다. 오직 플랫폼 중심의 진화였음을 알 수 있다.

국내에서는 라이더 노동조합 ‘라이더유니온’이 배달 플랫폼 3사³⁸⁾의 AI 알고리즘이 비효율적인 부분을 검증하는 실험을 진행했다.³⁹⁾ 검증결과, 배차직선거리 중간에 산이나 계단 구간이 포함된 경우도 다수 발견되고, 노 라이더 존이 반영되지 않거나 라이더가 보유한 배달통의 크기와 음식의 성격을 매치하지 못한 배정 등 비효율적인 경우가 있었다. 또 1분 이내 수락을 하지 않으면 모두 거절로 처리되며, 자주 거절할 경우 향후 배차에 패널티도 있었다.⁴⁰⁾ 라이더의 입장에

38) 배민, 쿠팡이츠, 요기요를 의미함.

39) 2021년 6월 ‘라이더가 직접 실험하는 배달 플랫폼 기업의 알고리즘 검증’ 실시했다. 라이더들과 줌으로 연결해서 유튜브로 배달상황을 생중계했다.

40) “자동배차를 몇 번 거절했더니 자동배차와 일반배차 모두 콜이 ‘0’이었는데 우연히 같은 구역 동료 앱을 봤더니 콜이 80개가 잡혀 있었다.”는 실제 라이더의 증언이 있음. 또 다른 패널티 사례로, 픽업 전 음식점 밖에서 조리 완성까지 대기하는 시간(일명 조리대기)이 길어지는 것을 AI가 반영 하지 못

서 AI추천배차는 상대적으로 자신들의 입지를 좁히고 노동생산성을 떨어뜨리는 요인이 되었다.

메이투안의 경우, 초뇌 알고리즘을 개발할 때 주문에 대한 약속이 행이 시·공간적으로 일치되는 점을 주목했다. 이는 실시간으로 라이더에 대한 관리·통제를 강화시켰다. 그 결과 3km거리에 소요되던 평균 배송시간이 41분에서 28분(2020년 기준)으로 줄어들었고, 이를 ‘기술의 기적’이라고 추켜세웠다. 하지만 실체는 데이터화된 통제가 부지불식간에 라이더의 배송시간을 단축시킴으로써 노동의 통제를 강화시켰음을 반증하는 것이다⁴¹⁾. 즉, AI추천배차는 ‘디지털 판옵티콘’에서 ‘파레토 최적’이 아닌 라이더에 대한 노동착취를 정당화하는 요인으로 작용했다.

이상을 정리해보면, 플랫폼은 절대권한을 가진 배차모드 기술을 활용해 가장 빨리 배송할 수 있는 라이더에게 배송지시를 보내고, 라이더가 음식점에서 수령해서 고객에게 정해진 시간 내에 배송할 수 있도록 지속적으로 라이더를 감독하고 관리하는 실질적인 고용주라는 점이 명백히 드러난 것이다.

했을 때, 도착시간이 늦어진 것에 대한 고객의 불만이 라이더 평가에 고스란히 반영되었으며 곧바로 라이더의 다음 배차에 패널티로 작용되었다.

41) 2020년 중국에서 ‘시간실종사건’이라는 제목으로 한동안 회자되었다. 메이투안 뿐 아니라 어려서도 팡조우(方舟)라는 인공지능(AI) 알고리즘 활용 후 라이더들의 예상도착시간이 점점 빨라지는 현상이 나타남. 메이투안의 경우 지점별로 2~3분의 차이는 있지만 2016년 만해도 1시간이던 배송시간이 2020년 28분으로 줄었다.

출처: 楚天情报局, <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1677361442784108800&wfr=spider&for=pc> (검색일: 2021.11.12)

IV. 한·중 배달대행 종사자의 고용개선조치 비교

라이더의 고용안정성에 대한 문제제기는 오래되었지만 플랫폼 측에서 기존의 노동계약법을 근거로 노동종속성을 인정하지 않기 때문에 정책의 개선방향을 찾기 어려웠다. 그런데 중국의 ‘빅 테크’ 규제가 시작되면서 당국의 지침이 플랫폼과 라이더의 노사관계에 영향을 주기 시작했다. 본 절은 중국의 변화를 주목하고, 우리나라 라이더의 고용개선조치를 위한 방안을 모색해보고자 한다.

2021년 5월 중국 정부는 모빌리티 플랫폼 기업 관계자를 소환해 운송데이터 독점, 요금체계 조작과 함께 플랫폼 소속 노동자 이익을 침해에 대한 시정을 요구했다. 특히 라이더의 권익보호라는 명목으로 책임 있는 노동종속관계를 맺도록 했다. 이어서 7월 26일 국가시장감독관리총국(国家市场监督管理总局)등 7개 정부 기관이 ‘온라인 음식 배달 플랫폼의 배달원 권익 보호를 위한 지도 의견(이하 의견)⁴²⁾을 발표했다. ‘의견’은 플랫폼이 라이더의 노동을 관리하는 수준도 매우 구체적으로 명시하고 임금체계를 개선하는 방법과 기준도 분명히 제시했다⁴³⁾. 이외에 라이더의 사회보험 가입을 의무화했다.⁴⁴⁾ 또한 라이더

42) 搜猴, https://www.sohu.com/a/479759432_100302690 (검색일: 2021.08.27)

43) 예를 들면 메이투안의 현행 초뇌 알고리즘에 따라 가장 엄격한 기준을 근거로 라이더의 업무수행 정도를 평가하던 것을 폐지할 것을 명령했다. 대신 배달건수, 시간준수여부, 연결 상태 등 감시요소에 대해 ‘중간수준’을 적용하여 라이더의 업무수행 인정범위를 확대시킬 것을 지시했다. 동시에 주문량과 배송 시간 설정을 완화해 노동 강도를 낮추었다.

44) 그간 다수 라이더들이 ‘외주’로 고용돼 있어 고용보험의 사각지대에 놓여있던 것에 대해 향후 음식 배달 플랫폼들은 직접 고용한 라이더뿐만 아니라 외부 라이더도 사회보험에 가입시켜야 한다고 명시했다. 사회보험은 라이더와 노동관계를 맺은 플랫폼이나 제3협력업체가 가입해야 하며, 다양한 상용 보험 보장 방안을 제공해 이들의 보장 수준을 높여야 한다.

의 소득이 해당지역 최저임금수준 이상을 유지해야 한다고 명시해 플랫폼에게 직접 라이더 임금인상을 요구했고, 라이더의 대기 장소 마련 등 근무 환경 개선도 플랫폼의 책임항목에 포함시켰다.

반면에 한국은 음식배달 플랫폼도 여러 플랫폼 중 하나라고 여기고 특정 업종에 맞는 법률 혹은 규제를 만드는 것을 기피한다. 그러다 사회적으로 문제가 되면 관련 법제 마련에 대한 목소리가 나온다. 그 결과 2017년 3월3일 ‘산업안전보건기준에 관한 규칙’ 중 보호구의 지급에 대한 조항(제32조)을 개정해 라이더의 헬멧 착용에 대한 책임을 사업주가 담당하는 것으로 정했고, 이후 거의 유일한 라이더 안전조치가 되었다. 그러나 사업주에 대한 정의, 배달종사자의 노동자성에 대한 기준이 없어서 2017년 9월 안전보건공단에서 ‘이륜차 음식배달 종사자 보호를 위한 안전가이드 라인’을 발표했다⁴⁵⁾. 그러나 실효성 논란이 일자 산업안전보건법⁴⁶⁾을 대폭 개정했고 2021년 1월 1일부터 시행하였다. 거의 유일한 직접조치에 해당한다고 보인다. 왜냐하면 배달 앱을 통한 배달종사자에 대한 안전조치를 명시⁴⁷⁾해 보호를

45) 음식배달 플랫폼, 음식사업주, 배달대행사 사업주, 배달종사자 각각에게 안전관리 기준을 제시하고, 음식배달업의 특성을 고려한 재해예방 안전정보를 제공했지만 구속력이 없는 가이드라인은 안전이 수익을 저해하는 모든 경우에 플랫폼부터 라이더에게까지 묵살되었다. 예를 들면, 배달 중에 다른 콜을 받을 수 없도록 프로그래밍을 하는 것이라든지, 1일 배달량을 제한하는 의견들은 누구보다 라이더들이 반대하는 내용이다.

46) ‘산업안전보건법’이 개정된 배경이자 핵심 내용은 근로기준법 상 근로자에 해당하지 않는 새로운 유형의 노무를 제공하는 자들의 안전보건을 위한 보호강화이고, 이 안전보건조치 의무 주체를 대표이사, 프랜차이즈 가맹본부까지 확대한 것이다.

47) 제78조 이동통신단말장치로 물건의 수거 배달 등을 중개하는 자는 그 중개를 통하여 이륜자동차로 물건을 수거 배달 등을 하는 사람의 산업재해 예방을 위하여 필요한 안전조치 및 보건조치를 하여야 한다. 위반시 1000만 원 이하의 과태료를 부과함. 하지만 최근 배달 앱 업체들이 경쟁적으로 도입하

강화했기 때문이다.

이상에서 보듯이 한국은 라이더를 플랫폼의 또 다른 사용자로 보고 유사한 전체 플랫폼 노동자를 대상으로 관련법을 일괄 개정하고, 산업 안전측면, 사고배상측면, 실업측면 다각도로 거의 비슷한 시기에 시행하려는 특징이 보인다. 그래서 배달종사자나 배달대행플랫폼의 특수성이 반영된 실효성 있는 조치까지 도출되기 어렵고 매우 회의적인 상황이다.

상대적으로 매우 구체적이고 강력한 법규들이 마련된 중국의 상황을 정부의 기업 길들이기로 취급할 수도 있다. 그러나 본문은 배차모드라는 기술적인 요인을 통해 플랫폼과 라이더의 종속관계를 해석하는 과정에서 라이더의 고용환경 개선도 바로 배차시스템 기술에서 찾으려고 했다. 바로 이 점에 대해 메이투안은 우리가 참고할 만한 조치를 시행했기에 중점적으로 소개하려고 한다.

이 ‘의견’에 대해 메이투안은 실질적으로 배차시스템에 노동 강도를 조절하는 권한 일부를 라이더에게 이양하는 기술적 조치를 취했다.⁴⁸⁾ 대표적으로 라이더 어플에 “배차변경(改派)”과 “음식 나온 후 조정(出餐后调度)”이라는 항목을 추가 설치한 것이다. 이 항목은 라이더가 현장상황을 플랫폼의 배차시스템에 직접 반영할 수 있도록 한 조치로써, 추가주문이나 조리 대기시간 연장 등의 문제 상황에 직면했을 때 라이더의 업무수행능력을 증대시키고 정확히 평가되도록 했다.⁴⁹⁾

고 있는 ‘번쩍배달’, ‘치타배달’, ‘익스프레스’와 같은 빠른 배달 서비스는 이러한 법적 안전조치의 취지를 무색하게 하고 있다.

48) 메이투안은 2021년 상반기 전국적으로 라이더와의 간담회를 실시해 다양한 의견을 수렴했다. 그리고 7월 17일 라이더의 날(騎士节)에 라이더 전담팀을 신설해 라이더들의 업무 전반에서 필요하다고 판단되는 조치들을 즉각적으로 실행하였다.

49) 凤凰网, <https://finance.ifeng.com/c/8B3I2KkLvZy>(검색일: 2022.01.30)

배차변경의 예⁵⁰⁾를 <그림 4>를 통해 설명하면, 한번 정해진 AI경로도 실시간으로 변경되는 주문 및 기타 여건을 반영해 변경할 수 있는 여지가 생긴 것이다.

<그림 4> 배차변경의 예



자료: 추가 주문시 배차변경 시범도⁵¹⁾

추가항목은 콜 접수, 음식 수령, 배송도중, 최종 전달 4단계로 나눠 단계별로 맞닥뜨릴 수 있는 문제 상황을 정리⁵²⁾해서 이에 해당되는 라이더가 곧바로 프런트로딩(前置)을 통해 감점이나 불이익에 대해 사전 대응할 수 있는 장치를 마련했다.(표 2 참조)

50) 원래 라이더A는 주황색 실선을 따라 2.1km 이동하고, 라이더B는 녹색 실선을 따라 1.8km를 이동해 배달을 수행해야 했다. 그러나 새로운 주문 상황(빨강색)이 추가 되었을 때, 라이더A는 주황점선만큼 추가해 총 3.6km 이동으로 추가주문을 처리할 수 있는 반면, 라이더B는 녹색점선만큼 추가해 총 4.2km를 이동해야 되므로, 해당 주문은 라이더A에게 배정된다.

51) 南方都市报, <https://view.inews.qq.com/a/20211106A052BE00> (검색일: 2022.01.30)

52) 燕赵都市报, <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1705346904859934758&wfr=spider&for=pc> (검색일: 2021.12.29)

〈표 2〉 단계별 문제 상황

단계	해당상황
1. 콜 접수	판매자위치 부정확, 판매자(상가)진입불가, 판매자정보 오류
2. 음식수령	(메이투안의) 다른 라이더가 잘못 수령해감, 판매자(음식점) 상품재고 부족, 상가 영업종료, 판매자가 다른 상품(음식) 내줌, 다른 배달대행업체나 음식점 자체 배달원 동원함, 조리대기시간이나 대기 줄이 길어짐
3. 운송도중	열악한 날씨, 내비게이션 거리 측정오류, 교통사고, 도로통제, 위급상황, 중량/부피초과
4. 최종전달	수령인 연락불통, 고객 건물 진입통제, 수령확인번호 도착 지연, 지도와 실제위치 불일치, 고객이 수령시간/주소/수령처 변경, 고객의 수령 대기, 다른 물품 추가배송 요청, 수령거절, 고객의 대금 지불 지연, 온라인 대금 지불 불가, 특수물품을 고객(미성년자등)이 주문한 경우

자료: 기사내용 저자정리

메이투안의 이러한 기술적 조치에 대해 라이더들의 만족도는 매우 높았을 뿐 아니라 실제 교통규칙 위반사례도 20%이상 감소된 것으로 나타났다.⁵³⁾

이는 향후 국내 배달 플랫폼이 추구해야 할 방향이다. 스스로 라이더의 노동 강도를 줄일 수 있는 요소를 찾아 기술적으로 반영시켜주는 것이 더 적합하고 매우 절실해 보인다.

예를 들면, 국내 플랫폼도 LBS 시스템을 활용해서 심층 경로검색 지원하는 것이다. 특히 국내 일부 아파트 단지 내 오토바이 탑승이 불가능하거나, 건물 구조가 독특해서 위치파악이 어려운 경우가 많은데, 이런 경우 해당지역을 다녀온 라이더 쪽에서 상황을 반영시킬 수 있는

53) 九派快讯, <https://xw.qq.com/cmsid/20211215A06A2000>(검색일: 2021.12.30)

기술요소를 설치하는 것이다. 위키 백과처럼 계속 업그레이드 된 정보를 라이더들이 공유할 뿐 아니라 플랫폼의 배차시스템에도 반영시키는 것이다. 다른 예로, 음식정보 표기이다. 단순한 품목이 아니라 배달 시 주의해야 할 점이 상세하게 기록하는 것을 말한다. 왜냐하면 그동안 라이더들이 배차를 접수할 때 자신들의 배달도구의 상황에 적합한지 판단할 수 있는 중간 장치가 없었기 때문에 간혹 손에 피자를 들고 오토바이를 운전하거나 다 식은 커피를 건네는 커넥터들이 있었다. 비록 본문에서 제시한 사안은 가벼운 것이지만 이렇게 플랫폼이 라이더와 소통의 창구를 스스로 연다면 비단 라이더의 고용환경 뿐 아니라 플랫폼의 배차모드의 업그레이드에도 매우 유용할 것으로 여겨진다.

V. 결론

우리는 자칭 “배달의 민족”이라고 말한다. 그러나 이제 배달하면 떠오르는 곳은 한국이 아닌 중국이 되고 있다. 사실 중국에서 사용하는 AI배차시스템은 우리보다 선두 격이다. 이제는 중국의 배달 플랫폼에 대한 연구를 통해 우리의 향후 나아갈 방향을 모색해야 할 것이다. 본문은 이것의 사전작업 차원으로 현재 우리의 플랫폼 배달노동자의 고용상황과 중국의 상황을 비교해보았다.

물론 양국 노동시장의 차이점이 존재하지만 본문은 플랫폼 노동시장의 측면에서 양국 배달 라이더의 고용안정을 위한 정책을 보완하기 위한 목적 하에 고용상황을 살펴다 보니 어느 국가의 노동자인지 구분 안 될 정도로 양국의 라이더가 직면한 상황은 매우 유사했다.

그 중 몇 가지 공통점을 정리하면서 관련된 개선정책 제안을 하고자 한다.

첫째, 고용규모나 고용형태가 직접고용 보다는 간접고용이 주를 이루었고, 고용관계가 모호했다. 그 핵심 원인은 배달대행플랫폼과 배달을 수행하는 업체가 서로 다르고, 경자산화 전략에 따라 해당 플랫폼이 지사처럼 배달대행업체를 운영하거나 외부 대행업체와 계약을 맺고 라이더를 고용하다보니 고용형태가 매우 다양해진 것에 기인한다. 이 현상은 2020년 발간된 “배달의민족은 배달하지 않는다”는 책의 제목으로 정리가 되는 것 같다.

두 번째 공통점은 표면적인 고용형태와 실제업무에 대한 감독의 괴리를 들 수 있다. 라이더가 해당 플랫폼의 어플에 접속함으로써 배달 업무에 참여 여부를 결정하는 권한을 가지고 있는 것으로 나타나지만, 실제 그 업무는 ‘해야만 하는 일’을 라이더가 언제 동의(수락)했는지를 기록하는 일지에 불과했다. 플랫폼 노동이라는 특성 뒤로 숨어버린 고용책임을 노동자가 자발적인 수락과 동시에 자기에게 전가시켰기 때문에 스스로 모든 책임을 떠맡게 되었다. 그리고 플랫폼의 배차모드 기술 뒤의 감독권한을 활용해 라이더의 복장, 친절도, 배달 서비스의 질(수준)까지 평가함으로써 노동 강도를 높이고 있다.

세 번째 공통점은 배차모드의 업그레이드라는 상황이 라이더의 노동 강도를 높였다는 것이다. 배민의 경우 AI배차는 누구나 라이더로 참여할 수 있도록 쿨을 분배해 주고 경로도 안내했다. 늘어난 노동공급으로 전투콜의 경쟁은 더 강화되었다. 메이투안의 경우는 훨씬 업그레이드된 초뇌 AI배차시스템을 통해 라이더의 전 노동과정에 대한 감시를 실시간으로 진행하면서 노동에 대한 통제를 강화시켰다.

이상의 공통점은 모두 배달노동자의 고용상황이 열악해지고 있음을 가리킨다. 그럼에도 COVID 팬데믹의 장기화로 비대면 음식수요는 계속 늘고 배달노동자에 대한 수요와 공급은 지속적으로 증가할 전망이다. 따라서 이들의 고용상황에 대한 문제점은 매우 시급하게 다뤄

져야 한다. 그러나 아직까지 플랫폼 노동보호에 대한 입법적 대응이 이루어졌다고 평가할 수 있는 국가는 존재하지 않는다. 다만 한국에서는 플랫폼 노동관계를 직업안정법과 같은 실정법을 확대하여 적절하게 포섭하려는 입법적 대응이 시도되고 있다.

반면에 중국에서는 ‘의견’을 통해 즉각적이고 구체적인 노동관계 개선을 요구했고 이에 대한 플랫폼의 대응도 실질적이었다. 이는 국내 라이더의 노동환경 개선을 위해 무엇을 어떻게 해야 하는지 방향성과 내용설정에도 도움이 될 수 있을 것으로 판단된다. 즉, 근로자성을 밝히는 것도 어렵지만 그것만으로 고용안정을 피하기 어려운 플랫폼 노동에서 메이투안의 ‘프린트 로딩’처럼 라이더의 노동환경을 개선시켜줄 수 있는 기술요인을 모색해보는 것이다. 4장 마지막에 예를 든 것처럼 라이더에 의한 LBS 심화시스템 구축이라든지, 라이더가 콜을 판단하는 기준으로 배송도구 확인절차를 삽입하는 것이다.

보기에 당장의 적용 점은 미미하겠지만 본문이 추구하는 바는 ‘일의 미래를 위한 ILO 100주년 선언’에서 추구하는 것과 일맥상통하다. 즉, 기술이 모든 노동자들로 하여금 양질의 일자리를 누리도록 돕는 수단이 되도록 패러다임을 변화 시켜야 함을 주장하는 것이다.

물론 정책적으로도 플랫폼을 포함한 고용매개자에 대하여 직업안정보험처럼 ‘사회적 안정망’ 차원의 의무를 부과함으로써 플랫폼을 활용한 노무제공에 있어서 최소한의 법적 원칙과 보호를 제공하는 조치도 마련되어야 할 것이다.

참고문헌

- 김영아 외, 2019, 「배달앱 확산이 고용에 미치는 영향」, 한국노동연구원, 고용노동부.
- 김왕 외, 2017, 「이륜차 음식배달 종사자 보호를 위한 안전가이드라인」, 고용노동부, 산업재해예방 안전보건공단.
- 노세리 외, 2019, 「중국 디지털 기술 발전과 고용관계: 한중 기업사례를 중심으로」, 경제·인문사회연구회 중국종합연구 협동연구총서 19-68-04. 대외경제정책연구원, 한국노동연구원.
- 박석진, 2020, 「불안정하고 위험한 노동으로 내몰리는 중국의 플랫폼 배달노동자」, 『국제노동브리프』, 10월호, pp.84-93.
- 박정훈, 2020, 『배달의 민족은 배달하지 않는다』, 빨간소금.
- 이승훈, 2020, 『중국 플랫폼의 행동 방식』, 와이즈베리.
- 위명·최미향, 2021, 「중국 플랫폼 노동자 보호를 위한 정책 과제」, 『국제사회보장리뷰』, Vol.18 가을호, pp.139-144.
- 장우미, 2018, 「배달의 민족과 '메이탄 배달' 중심으로 한 한중 음식배달 앱에 대한 비교연구」, 신라대학교 석사학위논문.
- 장희은·김유휘, 2020, 「플랫폼 경제에서의 노동자 보호를 위한 해외 정책 동향」, 『산업노동연구』, Vol.26. No.1, pp.1-48.
- 장천상, 2018, 「외식업 배달서비스 품질에 관한 연구 : 한국과 중국 비교를 중심으로」, 남서울대학교 석사학위논문.
- 정유진, 2021, 「음식배달대행 플랫폼 기업의 전략과 노동과정의 재구성」, 서울대학교 석사학위논문.
- 조연희, 2020, 「주문형 앱 청년노동자의 노동경험에 관한 연구: 배달대행 노동자를 중심으로」, 성균관대학교 석사학위논문.
- Cui Chun, 2018, 「통합기술수용모형을 적용한 외식 O2O 서비스의 이용의도 영향요인에 대한 한·중 비교연구」, 이화여자대학교 석사학위논문.
- 陈龙, 2020, 「游戏, 权力分配与技术: 平台企业管理策略研究—以某外卖平台的骑手

- 管理为例」, 『中国人力资源开发』, Vol.37. No.4, pp.113-124.
- 冯向楠·詹婧, 2019, 「人工智能时代互联网平台劳动过程研究——以平台外卖骑手为例」, 『社会发展研究』, Vol.6. No.3, pp.61-83.
- 孙萍, 2019, 「算法逻辑下的数字劳动：一项对平台经济下外卖送餐员的研究」, 『思想战线』, Vol. 6, pp.50-57.
- 燕赵都市报, <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1705346904859934758&wfr=spider&for=pc> (검색일: 2021.12.29)
- 南方都市报, <https://view.inews.qq.com/a/20211106A052BE00>(검색일: 2022.01.30)
- 凤凰网, <http://mtvdaily.asiae.co.kr/article.php?aid=14860855991207466002> (검색일: 2021.12.30)
- 凤凰网, <https://finance.ifeng.com/c/8B3I2KkLvZy> (검색일: 2022.01.30)
- 九派快讯, <https://xw.qq.com/cmsid/20211215A06A2000>(검색일: 2021.12.30)
- 아주뉴스, <https://www.ajunews.com/view/20210727131607542>(검색일: 2021.08.27)
- 搜猴, https://www.sohu.com/a/479759432_100302690(검색일: 2021.08.27)
- 人民资讯, <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1699336613007482804&wfr=spider&for=pc> (검색일: 2021.07.27)
- 매일경제, <https://www.mk.co.kr/news/business/view/2020/02/145868/> (검색일: 2022.02.12)
- 메이투안 홈페이지, <https://tech.meituan.com/2018/12/13/machine-learning-in-distribution-practice.html> (검색일: 2021.08.09)
- CMG, <https://news.joins.com/article/23992400> (검색일: 2021.07.02)
- 楚天情报局, <https://baijiahao.baidu.com/s?id=1677361442784108800&wfr=spider&for=pc> (검색일: 2021.11.12)

A Comparative Study on Technological Progress
and Employment Environment of Food Delivery
Platforms in Korea and China
: Focusing on 'Baemin' and 'Meituan'

Yi Sung Lan(Assistant Professor, College of Talmage Liberal Arts and
Education, Hannam University)

Abstract

We've become familiar with platform economic life but our understanding about the role of the platform is insufficient. Often, they judge the platform they are using as a simple brokerage app, and they do not even recognize that the platform is involved in labor management in actual O2O transactions. Even though the platform's information technology processing system has been upgraded, labor dependence has been much strengthened.

In the case of food delivery platforms such as Baemin, it induced riders to achieve the highest speed in the call competition with the goal of delivery efficiency, and AI allocation not only encouraged more riders to participate in the call competition, but also directly controlled delivery speed, delivery volume, and delivery route.

In China, where AI allocation technology has advanced further, direct monitoring of delivery workers has been added, and riders are simply trapped in 'digital version Panopticon'. Riders from both countries faced similar employment instability, and the two countries' responses to this differ greatly. While Korea still does not recognize labor relations but only presents social-level guides. However China has ordered to recognize labor depen-

dence and take measures to protect rider rights and interests. In response, Meituan installed a labor intensity mitigation item on the Ryder application.

The text argues that accurate recognition of the labor relationship between the rider and the platform and introduction of functions similar to those installed by Meituan into the domestic delivery platform system can improve the employment status of the rider through technology development.

Key Words

Baemin, Meituan waimai, rider, employment status, allocation mode

