

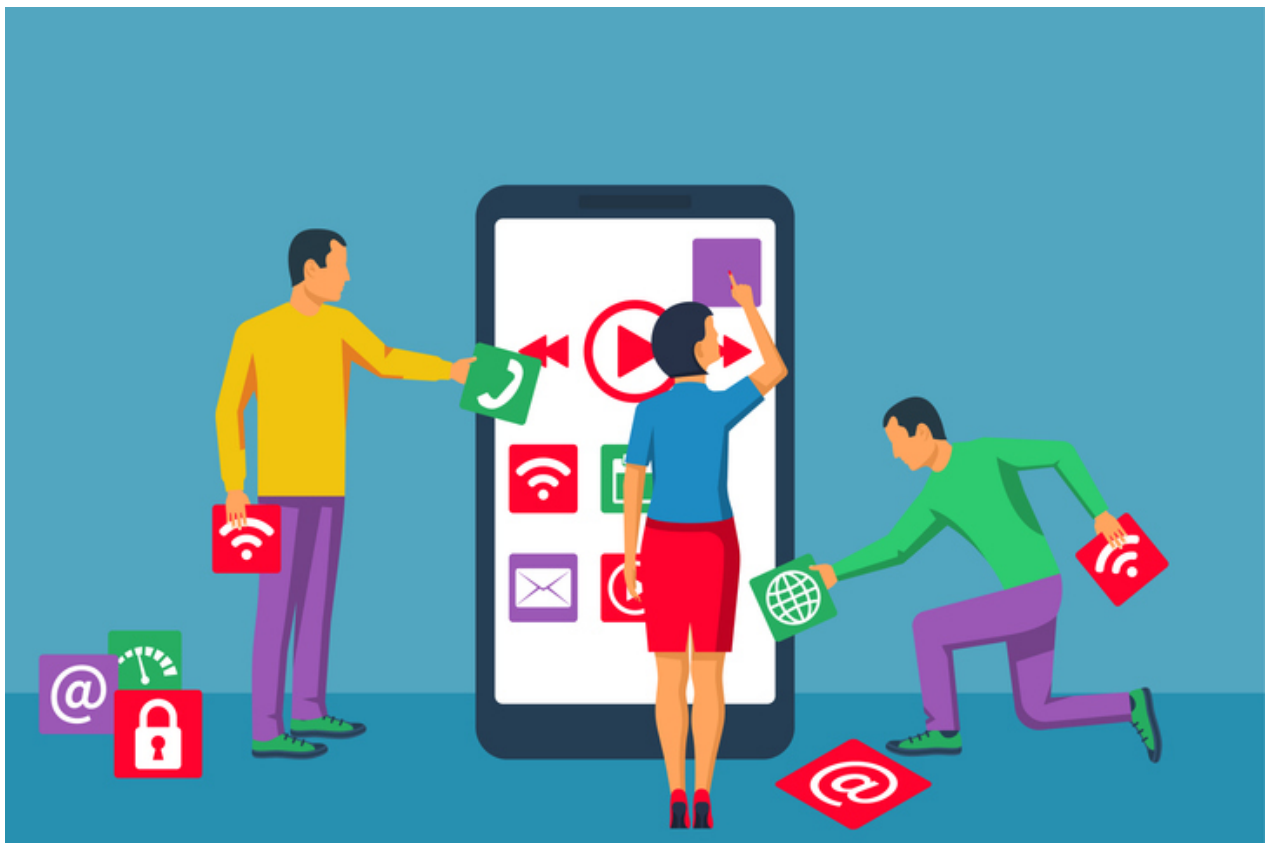


게티이미지뱅크

배달 음식 시킬 때, 앱을 사용해본 적 있나요?

택시나 대리운전 역시 앱을 이용해봤다면 당신은 O2O(Online-to-Offline) 사용자입니다.

배달의민족, 요기요, 배달통, 카카오톡, 우버, 직방, 다방, 에어비앤비 등 O2O는 이미 우리 생활 깊숙이 들어와 있습니다. O2O는 오프라인의 비즈니스 기회를 온라인으로 연결하는 새로운 커머스 모델을 뜻합니다. 온라인으로 수요를 파악해 오프라인에서 즉시 서비스를 제공한다는 점에서 온디맨드(On-Demand) 서비스라고도 부릅니다. 공유경제라고도 합니다.



구매자와 오프라인 사업자들은 O2O 플랫폼을 통해 온라인에서 연결됩니다. 구매자는 구매정보를 얻거나 예약이나 주문을 합니다. 반대로 오프라인 사업자가 구매자를 방문해 서비스를 제공하기도 합니다.



커지는 O2O 시장규모

2017년 7월 메를린치의 보고서에 따르면 글로벌 O2O 시장은 약 2500억 달러(한화 279조원) 규모로 추정되며, 2025년까지 3350억 달러(374조원) 규모로 커질 것으로 전망됩니다. O2O 시장의 잠재적인 규모는 약 2조 달러(2235조원)이며, 이 중 미국이 7580억 달러(847조원), 유럽이 6450억 달러(720조원), 중국이 5000억 달러(558조원) 규모의 시장을 가진 것으로 예측됩니다.

국내의 경우 LG경제연구원은 O2O 서비스가 활발하게 제공되는 음식(배달), 택시, 숙박의 거래액인 약 76조 원에 일반적인 O2O 플랫폼의 수수료 10%가 적용된 약 7조 6000억원으로 추정했습니다.

종류	세부모델(예시)
음식 서비스	음식점 음식배달(배달의민족, 요기요, 배달통), 신선식품 배달(마켓컬리, 배민찬 등), 음식점 정보 제공 및 예약(포잉, 식신 등)
차량 서비스	택시 호출/대리운전(카카오T, 카카오T 대리 등), 차량공유(우버, 풀러스, 타다 등)/렌터카(쏘카, 그린카 등), 주차/수리/중고차매매 등 자동차 관리(모두의주차장, 카닥, 헤이딜러 등)
숙박/부동산	숙박전문업소 정보 제공 및 예약(야놀자, 여기 어때 등), 일반 주거지 제공(에어비앤비, 코자자 등), 부동산 중개업(직방, 다방 등), 사무실 공유(위워크 등)
인력 중개	가사도우미(당신의집사, 와홈, 미소 등), 포장이사(이사모아, 이사가자 등), 전문직 중개(로톡, 인앤아웃, 굿닥, 숨고 등)
기타 생활 관련	뷰티 서비스(카카오헤어샵, 젤라또 등), 피트니스/액티비티/교육 등록(TLX 패스, 와그 등), 배달대행(바로그, 부릉 등)

국내 O2O 서비스의 종류와 예시



플랫폼과 함께 변하는 고용형태

O2O 서비스가 활발해지면서 O2O 서비스 제공에 필요한 특정 형태의 노동 수요가 함께 증가했습니다. '긱 이코노미(Gig Economy)'가 새로운 노동 트렌드로 떠오른 것입니다. 긱 이코노미는 기업에 직접 고용되거나 전일제 고용이 이뤄지지 않고, 필요에 따라 단기 계약직이나 임시직으로 인력을 충원하고 그 댓가를 지불하는 형태의 경제입니다. 차량공유, 가사도우미처럼 O2O 플랫폼 상에서 발생한 계약을 공급자가 방문해 진행하는 경우에는 긱 이코노미 형태의 노동이 발생합니다.

O2O 확산 초반에는 차량이나 숙박 공유, 배달, 청소 등 단순노동 서비스가 주류를 이뤘으나 최근에는 변호사나 컨설팅 등 전문인력이 참여하는 서비스로 진화하고 있습니다.



매킨지 그룹에서는 2016년 미국과 유럽의 근로자들 중 20~30%가 각 이코노미에 속해있는 것으로 추정했습니다. 각 이코노미의 특징 중 하나는 기업의 고용을 통하여 일자리를 제공받고, 일자리에 맞게 업무가 배정되는 방식이 붕괴하면서 직업(job)과 업무(work)가 분리되는 것을 들 수 있습니다.

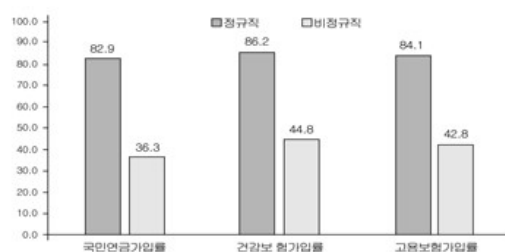
“

O2O로 발생한 비정규직 일자리, 보호 필요

각 이코노미와 연관된 고용문제는 기존에 존재하지 않았던 고용방식으로 고용의 질과, 고용과 연관된 사회안전망 등 여러 가지 이슈를 만듭니다.

각 이코노미를 둘러싼 우려는 주로 비정규직과 임시직을 늘려 고용의 질을 떨어뜨리고 임금상승을 막을 것이라는 지적입니다. 특히 사회보장제도와 관련된 혜택을 받지 못할 것이라는 우려입니다.

배달이나 운전, 가사도우미처럼 단순노동을 제공하는 서비스는 낮은 임금과 불안정한 생활패턴 등으로 안정적인 경제생활을 영위하기 어려울 수 있습니다. 국내 서비스 종사자들의 대부분이 비정규직이나 임시직임을 감안할 때 O2O 서비스의 파급에 따라서 비정규직 일자리 비율은 더욱 증가할 수 있습니다.



출처=통계청(2016)

반면 법률이나 회계 컨설팅 서비스를 제공하는 전문직 프리랜서나 개발자, 디자이너 등 창의성을 요구하는 직업에서는 각 이코노미가 공간의 제약을 받지 않고 유연한 노동이 가능하기 때문에 매력적입니다. 여러 명암이 존재하는 것이죠.

각 노동자는 플랫폼 업체들과 개별계약을 맺는 독립계약자로 분류될 수 있기 때문에 근로기준법상 근로자 지위를 인정받지 못함으로써 법적으로 보장된 사회보장제도와 관련된 혜택을 받지 못할 가능성이 높습니다. 국내 비정규직 근로자들의 주요 사회보험 가입률은 정규직 근로자의 절반 정도인 것으로 파악되었고, 배달업 관련 종사자의 경우 일반 배달업 종사자에 비해 사회보험 적용률이 전반적으로 더 낮은 것으로 조사됐습니다.



O2O 해외 정책 동향

정책적으로는 O2O 서비스 관련 근로자의 권익을 보호할 수 있는 관련 제도 정비가 필요해보입니다.

영국 대법원은 최근 서비스 제공 계약 형태를 맺고 일하는 노동자도 회사 종업원으로 간주하는 판결(2018. 6. 13)을 통해 최저임금과 유급휴가의 권리를 가질 자격이 있다고 명확히 밝혔습니다. 영국 정부는 좋은 노동(Good work) 보고서(2018. 10. 6)에서 각 노동자들에게도 ▲노동시간 고정계약을 요구할 권리 ▲영국 최저임금위원회(LPC)의 보호를 받을 권리 등을 보장했습니다.

일본도 기초공제 액수 조정으로 급여소득공제를 받지 못하는 프리랜서나 계약직 노동자들이 받는 세제혜택을 늘리고, 법에 최저임금 수준을 명시하는 등 법적 보호방안을 마련 중입니다.

그러나 O2O 서비스의 많은 부분은 현재 스타트업이 제공하고 있습니다. 그렇다보니 운영자금의 대부분이 매출로 만들어 낸 이익보다는 상당부분 외부 투자를 받아 조달하고 있는 상황에서 무조건적으로 근로기준법을 강제할 경우 O2O 시장의 성장을 가로막을 수 있다는 우려도 있습니다.



미국 홈클리닝 서비스 업체 홈조이는 계약 노동자를 정규직으로 전환하라는 소송이 생기면서 수익성 하락 우려가 커졌고, 추가 투자자 확보에 어려움을 겪으며 결국 폐업했습니다.

법을 제정할 때도 관련 회사의 수익구조나 시장의 경쟁구도에 직접적인 영향을 줄 수 있기 때문에 규모별 차등규제 적용 등 대안을 고려해야 할 것입니다.

자료=한국인터넷진흥원(O2O 서비스가 노동시장에 미치는 영향 분석 및 시사점)

테크플러스 에디터 송혜영
tech-plus@naver.com

상상,그 이상의 테크스토리

네이버 테크

클릭해서 바로가기 >

N 테크

