

Code

ID

서울시 플랫폼 여성노동 실태조사 (유형1: 가사 서비스)

안녕하십니까?

서울시여성가족재단은 '성 평등 희망도시 서울'을 실현하기 위하여 여성·가족 관련 연구 및 정책개발, 교육, 교류협력 사업을 수행하는 서울시 출연기관입니다.

이 조사는 플랫폼을 통해 일하는 여성들의 노동 실태를 파악하기 위해 진행되고 있으며, 향후 플랫폼 노동환경을 개선하는 정책 수립의 기초자료로 활용될 예정입니다.

귀하가 제공하는 정보는 통계법 제33조와 제34조에 의거하여 익명이 보장되며, 조사내용은 통계 작성을 위해서만 사용됩니다. 귀하의 응답은 서울시 정책을 만드는 데 귀중한 자료로 활용되오니 잠시 시간을 내시어 설문에 응해주시기를 부탁드립니다. 감사합니다.

2020년 7월



깨끗하고 투명한 일 처리로 청렴재단, 청렴 서울을 만들겠습니다!

■ 조사기관 :

응답자 선정

* 최근 디지털 플랫폼(모바일 앱, 웹사이트)을 통해 일하는 '플랫폼 노동'이 증가하고 있습니다. 이러한 플랫폼 노동은 "디지털 플랫폼 기업을 매개로 스마트폰의 앱(app)이나 컴퓨터의 웹(Web)을 통해 업무를 수행하거나 일거리를 얻는 것"을 의미합니다. 따라서 본 설문에서 말하는 '디지털 플랫폼'은 온라인/모바일 일거리 중개·알선·취업 사이트/앱을 가리킵니다.

예) 가사 서비스: 미소, 청소연구소, 당신의 집사, 대리주부 등

예) 웹툰/웹소설 창작: 네이버, 다음, 카카오페이지, 레진코믹스, 리디북스 등

SQ1. 귀하는 여성이십니까?

① 예 (→ SQ2로)

② 아니오 (→ 설문종료)

SQ2. 귀하는 최근 12개월 이내에 플랫폼을 통해 소득을 얻은 경험이 있으십니까?

① 예 (→ SQ3으로)

② 아니오 (→ 설문종료)

SQ3. 플랫폼을 통해 얻는 소득이 월평균 총 소득의 60% 이상입니까?

① 예 (→ SQ4로)

② 아니오 (→ 설문종료)

SQ4. 귀하는 플랫폼을 통해 어떤 일을 하고 계십니까?

① 미소, 청소연구소, 당신의 집사, 대리주부 등의 앱/웹을 활용하여 가사 서비스 제공 (→ SQ4-1로)

② 네이버, 다음, 카카오페이지, 레진코믹스, 리디북스 등의 앱/웹에 만화/소설 창작물 제공 (→ SQ4-2로)

③ 기타 (→ 설문종료)

문08. 귀하는 현재 플랫폼을 이용한 가사 서비스 이외에 다른 소득활동을 하고 계십니까?

(소득활동: 수입을 목적으로 1주일에 1시간 이상을 할애하는 활동)

- ① 예 (→ 문08-1로)
- ② 아니오 (→ 문09로)

문08-1. (문08의 ①번 응답자만) 몇 개의 겸업을 하고 계십니까?

(플랫폼을 이용한 가사 서비스 제외한 나머지 소득활동의 수)

→ 총 _____ 개

문08-2. (문08의 ①번 응답자만) 귀하가 겸업을 통해 얻는 소득은 얼마입니까?

(플랫폼을 이용한 가사 서비스 제외, 지난 3개월간 평균, 실제 받은 금액 기준)

→ 1개월 평균 _____ 만원

문08-3. (문08의 ①번 응답자만) 귀하가 겸업으로 하시는 일을 모두 적어주십시오.

→ _____

문09. 귀하의 총 소득(플랫폼을 이용한 가사 서비스 소득+겸업 소득)은 가구 전체 수입의 몇 퍼센트를 차지합니까?

(가구: 생계와 주거를 같이 하는 집단. 1인가구일 경우 100%라고 작성)

→ 전체 100% 중 약 _____ %

문10. 플랫폼을 이용하기 직전에는 무슨 일을 하셨습니까?

- ① 지금 하는 일과 동일한 가사 서비스 일을 플랫폼 통하지 않고 하고 있었다.
- ② 지금 하는 일과 유사한 일을 플랫폼 통하지 않고 하고 있었다. (베이비시터, 아이돌보미, 산후관리사 등)
- ③ 지금 하는 일과 전혀 다른 일을 하는 임금근로자로 직장에 근무했었다.
- ④ 정기적으로 소득활동은 안했지만 간혹 부업/아르바이트를 했다.
- ⑤ 소득활동을 전혀 하지 않았다.
- ⑥ 기타 (_____)

II. 다음은 계약 및 사회보험에 관한 질문입니다.

※ 이후 문항은 귀하가 소속한 플랫폼이 두 곳 이상인 경우, 가장 수입이 많은 곳을 기준으로 응답해 주십시오.

문01. 귀하가 이용하고 있는 플랫폼은 주로 어떤 방식으로 수입/대가를 지불합니까?

- ① 정액급여(월급, 주급, 시급 등)
- ② 플랫폼 중개로 구한 일거리 1건당 요금
- ③ 정액급여와 요금의 혼합방식
- ④ 기타 (_____)

문02. 귀하는 플랫폼 기업에 중개수수료를 지불하였습니까?

- ① 예, 건당수수료를 지불한다. (→ 문02-1로)
- ② 예, 일 단위, 주 단위, 월 단위 등의 정액수수료를 지불한다. (→ 문02-2로)
- ③ 아니오, 별도의 중개수수료가 없다. (→ 문03으로)
- ④ 잘 모르겠다. (→ 문03으로)

문02-1. (문02의 ①번 응답자만) 플랫폼 기업에 지불한 건당수수료는 얼마입니까?

→ 건당 _____ 원

문02-2. (문02의 ②번 응답자만) 플랫폼 기업에 지불한 정액수수료는 얼마입니까?

- ① 일 단위: _____ 원
- ② 주 단위: _____ 원
- ③ 월 단위: _____ 원

문03. 귀하는 플랫폼 기업과 어떤 계약을 체결하고 일하십니까? 온라인계약서/동의서 포함하여 응답해주시시오.
 ① 근로계약서 작성 ② 용역계약서 등 작성 ③ 사업(프로젝트) 계약서 작성
 ④ 특별한 계약 없음 ⑤ 기타 (_____)

문04. 귀하는 플랫폼 이용 고객과 어떤 계약을 체결하고 일하십니까? 온라인계약서/동의서 포함하여 응답해주시시오.
 ① 플랫폼 기업이 나를 대신해 고객과 계약 ② 고객과 플랫폼 기업이 계약 (본인 제외)
 ③ 서비스 제공자인 나와 고객이 직접 계약 ④ 특별한 계약 없음
 ⑤ 기타 (_____)

문05. 가사 서비스 가격을 먼저 정하거나 제시하는 것은 누구입니까?
 ① 플랫폼 기업 (미소, 청소연구소 등) ② 본인 ③ 고객
 ④ 기타 (_____)

문06. 플랫폼 기업이 수수료 기준 등 계약 사항이나 업무 수행에 관한 조건을 변경할 때 귀하의 동의를 구하는 절차가 있습니까?
 ① 예 (→ 문06-1로) ② 아니오 (→ 문06-2로) ③ 잘 모르겠다. (→ 문07로)

문06-1. (문06의 ①번 응답자만) 귀하의 동의를 구하는 절차는 어떻게 진행될까요?

- ① 플랫폼 기업이 변경한 내용에 자유롭게 의견을 제시하고 협상할 수 있다.
- ② 플랫폼 기업이 변경한 내용에 동의 여부만 전달, 동의하지 않으면 기존대로 적용한다.
- ③ 플랫폼 기업이 변경한 내용에 동의를 하지 않으면 일을 계속 할 수 없다.
- ④ 절차는 있지만 아직 경험해보지 않아 잘 모른다.
- ⑤ 기타 (_____)

문06-2. (문06의 ②번 응답자만) 귀하의 동의를 구하지 않는다면, 어떤 방식으로 조건이 변경될까요?

- ① 플랫폼 기업이 변경하고 따로 통지하지 않는다.
- ② 플랫폼 기업이 변경하고 변경 통지를 한다.
- ③ 변경 조건을 내가 먼저 제시하기 때문에 별도의 동의를 구하는 절차가 필요하지 않다.
- ④ 기타 (_____)

문07. 귀하는 플랫폼을 통해서 다음의 사회보험에 가입되어 있습니까? (지역 가입 제외)

구분		가입	미가입	잘 모름
1	국민연금	①	②	③
2	건강보험	①	②	③
3	고용보험	①	②	③
4	산재보험	①	②	③
5	플랫폼 기업에서 가입해준 별도의 상해/배상보험	①	②	③

문08. 귀하는 가사 서비스가 아닌 다른 직업을 통해 가입된 사회보험이 있습니까? 가입된 사회보험에 모두 표시해주시시오.

- ① 국민연금 ② 건강보험 ③ 고용보험 ④ 산재보험
- ⑤ 다른 직업을 통해 가입된 사회보험 없음 ⑥ 해당 없음(다른 직업 없음)

문09. 정부에서 추진하고자 하는 '전 국민 고용보험제도'가 도입된다면 가입할 의사가 있으십니까?

- ① 가입할 의사 있다. ② 가입할 의사 없다. ③ 잘 모르겠다.

'전 국민 고용보험제도' 란?

- 고용보험 가입대상을 모든 국민(취업자)으로 단계적 확대
- 가입자는 실업급여, 육아휴직급여, 출산전후급여 지급대상



Ⅲ. 다음은 귀하의 노동과정 및 노동경험에 관한 질문입니다.

문01. 귀하가 일하고 계신 플랫폼에는 아래와 같은 시스템이 있습니까?

구분		있다	없다	잘 모르겠다
1	내가 한 일에 대해 고객이 평가할 수 있는 시스템 (별점, 후기 등)	①	②	③
2	내가 고객을 평가할 수 있는 시스템	①	②	③
3	업무에 피해를 주는 고객을 내가 신고할 수 있는 시스템	①	②	③
4	주어진 일에 내가 응하지 않거나 거부할 경우 불이익을 받는 시스템 (일거리 제한, 플랫폼 이용 차단 등)	①	②	③

문02. 귀하가 일하고 계신 플랫폼 기업에서는 아래와 같은 지침을 제공하고 있습니까?

구분		있다	없다	잘 모르겠다
1	업무 범위를 명확하게 정해주는 지침	①	②	③
2	업무를 효과적으로 수행할 수 있도록 안내하는 매뉴얼	①	②	③
3	업무 중 상해, 파손 등의 사고 발생 시 대응방법에 관한 지침	①	②	③
4	서비스 이용자(고객) 응대와 관련한 지침 (인사법, 대화법 등)	①	②	③
5	가사 서비스를 이용하는 고객이 주의할 사항을 안내하는 지침	①	②	③

문03. 가사 서비스 업무 수행에 필요한 장비(청소도구, 세제, 앞치마 등)를 플랫폼 기업에서 제공하고 있습니까?

- ① 무상으로 제공한다. ② 일부만 무상으로 제공한다. ③ 일정 비용을 지불하면 제공한다.
 ④ 플랫폼 기업이 제공하지 않아 스스로 마련한다. ⑤ 고객의 집에 있는 것을 사용하므로 제공하지 않아도 된다.
 ⑥ 기타 (_____)

문04. 귀하는 가사 서비스 일을 하시면서 가족 돌봄(예: 부모나 자녀 등)의 어려움을 경험하신 적이 있으십니까?

- ① 예 (→ 문04-1로) ② 아니오 (→ 문05로)

문04-1. (문04의 ①번 응답자만) 어려움을 경험했을 때 누구로부터 도움을 받으셨습니까? (중복응답가능)

- ① 부모 ② 배우자 ③ 자녀 ④ 그 외 친·인척
 ⑤ 민간 돌봄 서비스(예: 베이비시터, 간병인 등) ⑥ 민간 돌봄 기관(예: 어린이집, 요양병원 등)
 ⑦ 공공 돌봄 서비스(예: 아이돌보미, 요양보호사 등) ⑧ 공공 돌봄 기관(예: 어린이집, 요양병원 등)
 ⑨ 교육 서비스(예: 학원, 방과후교실 등) ⑩ 아무에게도 도움을 받지 못함
 ⑪ 기타 (_____)

문08. 귀하는 플랫폼을 통해 일을 하시면서 아래와 같은 사회적 인식이나 평가를 체감하신 경험이 있습니까? 경험이 있는 경우 그에 동의하시는지에 대해 지금까지 일하신 경험을 기준으로 가장 가까운 곳에 표시해주십시오.

구분	경험유무			동의여부		
	경험 있음	경험 없음		동의 함	동의 안함	
1	앱(어플) 설치만으로 누구나 쉽게 할 수 있는 일이라는 인식	①	②	 '①경험있음'에 응답한 경우	①	②
2	플랫폼을 통해 일거리를 자유롭게 선택할 수 있다는 인식	①	②		①	②
3	플랫폼 기업(예: 미소, 청소연구소 등)에 소속된 직원이라는 인식	①	②		①	②
4	플랫폼을 통해 일하기 때문에 사회생활에서 오는 스트레스가 없을 것이라는 인식	①	②		①	②
5	임금근로자와 다르기 때문에 같은 수준의 보호(고용보험, 휴가 등)를 제공해서는 안 된다는 인식	①	②		①	②

IV. 다음은 귀하의 일자리 전망 및 정책수요에 관한 질문입니다.

문01. 귀하는 플랫폼을 통해 일하시면서 자신의 지위를 어떻게 생각하고 계십니까? 귀하의 생각과 가장 가까운 곳에 표시해주십시오.

- ① 플랫폼 기업 또는 고객과 직접 계약하고 서비스를 제공하는 '개인사업자'라고 생각한다.
- ② 플랫폼에 소속되어 일하고 보수를 받는 '노동자'라고 생각한다.
- ③ 기타 (_____)

문02. 귀하는 플랫폼을 통해 하고 계신 가사 서비스를 앞으로도 지속할 생각이 있으십니까?

- ① 플랫폼을 통해 계속 일할 생각이 있다.
- ② 플랫폼은 이용하지 않고, 가사 서비스 일을 계속 할 생각이 있다.
- ③ 가사 서비스와는 전혀 다른 일을 하고 싶다.
- ④ 기타 (_____)

문03. 귀하는 플랫폼을 통해 일하시면서 다음 항목에 대해 어느 정도 만족하십니까?

구분	전혀 만족하지 않는다	별로 만족하지 않는다	보통	약간 만족한다	매우 만족한다	
1	시간당 서비스 가격	①	②	③	④	⑤
2	가사 서비스 업무의 강도	①	②	③	④	⑤
3	플랫폼 기업에게 지불하는 수수료 금액	①	②	③	④	⑤
4	서비스 가격 책정 시스템(평수, 청결 상태 등)	①	②	③	④	⑤
5	서비스 제공에 대한 평가 방식	①	②	③	④	⑤
6	사전에 제공되는 고객 혹은 고객의 집에 대한 정보	①	②	③	④	⑤
7	플랫폼 기업이 제공하는 업무 정보(예: 공간별 청소방법 등)	①	②	③	④	⑤
8	플랫폼 기업이 가사 서비스 업무를 지원하기 위해 제공하는 부가 서비스 (장비제공, 전화안내 등)	①	②	③	④	⑤
9	플랫폼 기업이 가사 서비스 종사자를 보호하기 위해 갖추고 있는 시스템 (상해/배상 보험 등)	①	②	③	④	⑤
10	가사 서비스 종사자에 대한 사회적 인식	①	②	③	④	⑤

문04. 귀하가 적절하다고 생각하시는 노동시간은 어느 정도입니까? (이동 시간, 대기 시간 제외)

→ 일주일 _____ 일, 하루 _____ 시간

문05. 귀하가 적절하다고 생각하시는 건당 최소 시간은 어느 정도입니까? (이동 시간, 대기 시간 제외)

→ 건당 _____ 시간

문06. 귀하가 적절하다고 생각하시는 서비스 가격은 얼마입니까?

→ 시간당 _____ 원

문07. 귀하가 적절하다고 생각하시는 플랫폼 수수료의 상한선은 몇 %입니까?

→ 건당 _____ %

문08. 가사 서비스 종사자의 노동환경 개선을 위해 '플랫폼'이 노력해야 할 다음 사항들이 어느 정도로 필요하다고 생각하십니까?

구분	전혀 필요하지 않다	별로 필요하지 않다	보통	약간 필요하다	매우 필요하다
1 전문적이고 표준화된 교육 실시	①	②	③	④	⑤
2 가사 서비스 종사자의 사회보험료 일정 부분을 플랫폼 기업이 직접 부담	①	②	③	④	⑤
3 수수료의 일부분을 종사자의 복지를 위해 활용	①	②	③	④	⑤
4 고객 모니터링을 통해 종사자의 불이익 예방	①	②	③	④	⑤
5 고객에 대한 사전 정보를 정확히 전달해 종사자의 안전 보장	①	②	③	④	⑤
6 서비스 가격 책정 기준을 구체적으로 개선 (청결 상태, 평수 등)	①	②	③	④	⑤
7 고객과 갈등이 발생할 경우 적극적인 중재 역할 담당	①	②	③	④	⑤
8 고객 인식 개선 캠페인, 가사 서비스 이용 시 주의사항 전달	①	②	③	④	⑤
9 종사자의 요청이 있을 경우(남성 혼자 있는 집 등), 종사자를 2인 1조로 파견	①	②	③	④	⑤
10 기타 (_____)	①	②	③	④	⑤

문08-1. 위의 항목들 중에서 가장 중요하다고 생각하시는 순서대로 세 가지를 골라주십시오.

→ 1순위: _____, 2순위: _____, 3순위: _____.

문09. 가사 서비스 종사자의 노동환경 개선을 위해 '서울시 및 정부'가 노력해야 할 다음 사항들이 어느 정도로 필요하다고 생각하십니까?

구분	전혀 필요하지 않다	별로 필요하지 않다	보통	약간 필요하다	매우 필요하다
1 가사 서비스를 근로기준법 적용 받는 노동으로 인정	①	②	③	④	⑤
2 가사 서비스 종사자의 경력을 인정하는 보상체계 마련	①	②	③	④	⑤
3 표준계약서 작성 의무화 및 공정거래 관리 감독	①	②	③	④	⑤
4 플랫폼 기업이 가사 서비스 종사자의 사회보험료를 일정 부분 담당하도록 법적 근거 마련	①	②	③	④	⑤
5 가사 서비스 종사자의 사회보험료 일정 부분을 서울시/정부가 직접 부담	①	②	③	④	⑤
6 서울시/정부가 가사 서비스 중개 플랫폼을 직접 운영 (예: 가사 서비스 공공앱 등)					
7 플랫폼 기업, 종사자, 고객 간에 발생하는 분쟁을 조정하기 위한 시스템 마련	①	②	③	④	⑤
8 플랫폼 기업, 종사자, 서울시/정부가 참여하는 협의기구 구성	①	②	③	④	⑤
9 가사 서비스 종사자에 대한 사회적 인식 개선 캠페인 실시	①	②	③	④	⑤
10 기타 (_____)	①	②	③	④	⑤

문09-1. 위의 항목들 중에서 가장 중요하다고 생각하시는 순서대로 세 가지를 골라주십시오.

→ 1순위: _____, 2순위: _____, 3순위: _____.

IV. 일반적 사항

DQ1. 귀하의 나이는 어떻게 되십니까?

→ 만 _____ 세 (_____ 년생)

DQ2. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

① 중학교 졸업 이하

② 고등학교 졸업

③ 대학교 졸업/재학/휴학 이상(전문대 포함)

DQ3. 귀하의 혼인상태는 어떻게 되십니까?

① 기혼-유배우

② 기혼-별거

③ 이혼

④ 사별

⑤ 비혼

DQ4. 귀하를 포함하여 귀하 가구의 가구원 수는 총 몇 명입니까?

(가구원 수: 본인을 포함하여 생계와 주거를 같이 하는 사람의 수, 1인가구일 경우 1명이라고 기재)

→ _____ 명

DQ5. 플랫폼 노동의 개선을 위한 제안이나 그 외 하고 싶은 말씀이 있다면 자유롭게 작성해주세요.

*** 설문에 응해주셔서 대단히 감사합니다 ***