



김미영
매일노동뉴스 부국장

디지털 청소노동자, 콘텐츠 모더레이터

청정하고 무해한 온라인 생활을 위해 일하는 ‘디지털 청소노동자’가 있다. 이들은 모니터 스크린 뒤에서 선정적·폭력적이거나 불법적이고 유해한 콘텐츠를 치우는 일을 한다.

콘텐츠 모더레이터(content moderator)라는 이름의 직업이 세상에 알려진 것은 2018년 9월이다. 페이스북에서 일하던 셀레나 스콜라(selena scola) 씨가 회사를 상대로 외상후 스트레스 장애(PTSD)에 대한 보상을 요구하는 소송을 제기했다. 페이스북은 소송에서 패소했고, 법원은 콘텐츠 모더레이터 1만 4천 명에 모두 5천200만 달러(당시 약 634억 원)의 보상금을 지급하라고 명령했다.

페이스북 콘텐츠 모더레이터뿐만 아니다. 네이트의 판을 비롯한 국내 웹사이트에서도 쉬지 않고 일하는 콘텐츠 모더레이터가 존재한다. 올해로 9년째 콘텐츠 모더레이터로 일하는 J 씨도 그 중 한 명이다. 그는 프리랜서로 도급계약을 맺고 주 6일 하루 8~10시간 근무하며 사건 사고가 터질 때면 하루 2천 건이 넘는 게시물을 점검한다. 15분 이상 글이 밀리면 회사에서 메신저를 통해 모니터링이 밀렸다면 경고한다. 주어진 시간 안에

물량을 처리하지 못하면 추가 노동이 발생하지만, 프리랜서 도급계약 탓에 초과근로에 따른 수당은 없다. 오히려 불가피하게 쉬어야 할 땐 대체근무자를 구해 일을 부탁해야 했다.

지난 2월 서울 종로구 전태일기념관에서 열린 증언대회 “플랫폼·특수고용·프리랜서 노동자들의 ‘할말잇수다’”에 참여한 그는 “심지어 아이를 유산한 날에도 모니터를 감시해야 했다”라며 “세 번째 아이가 생기고 나서도 출산휴가나 육아휴직이 없어 갓난아이를 안고 한 팔로 마우스를 조작하며 일했다”라고 증언했다.

감시와 통제의 체제 속 ‘가려진’ 그들의 존재감

전 세계적으로 콘텐츠 모더레이터 시장은 2022년 기준 약 6조 원(약 49억 달러)에 달하는 것으로 추산된다. 2020년 이후 페이스북과 인스타그램 콘텐츠 모더레이터만 1만 5천 명, 유튜브에서도 1만 명 이상이 일하는 것으로 알려져 있다. IT 전문가들에 따르면 콘텐츠 모더레이터가 최근 3년간 3배 이상 고용이 증가한 것으로 추정한다.

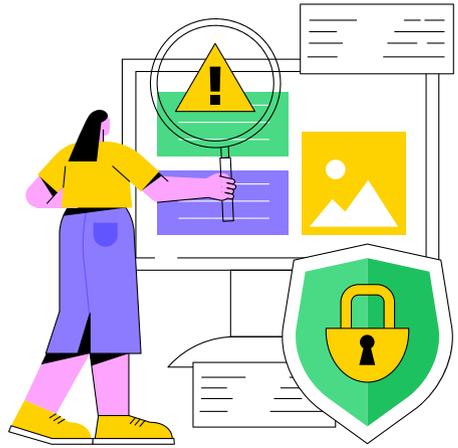
하지만 콘텐츠 모더레이터라는 직업의 이름만큼, 일의 세계도 알려진 게 거의 없다. 온라인 플랫폼 기업은 이들의 존재를 좀처럼 드러내지 않는다. 이들의 존재는 ‘감시’ ‘통제’로 비추어져 플랫폼 기업의 수익 기반이 되는 대중의 온라인 콘텐츠 제공 활동을 위축시킬 수 있기 때문이다. 모더레이터(중재자)라는 단어가 풍기는 중립성에도 불구하고 이들의 업무는 표현의 자유와는 대척점에서 있다.

필수적이지만 보이지 않는 노동이라는 측면에서 콘텐츠 모더레이터는 청소년노동자와 닮았다. 일할 때는 유령처럼 보이지 않지만, 단 하루만 일손을 멈추면 그 존재가 선명하게 드러난다.

이뿐만 아니다. 청소년노동자와 콘텐츠 모더레이터는 ‘젠더화된 일자리’라는 측면도 유사하다. 청소년원과 환경미화원은 이미 잘 알려진 5대 여성 일자리 중 하나다. 콘텐츠 모더레이터는 관련 통계는 없지만 재택근무가 가능해 업계에서는 기혼 유자녀 여성 고용 비중이 점점 높아질 것으로 추측한다. 두 일자리 모두 여성 일자리가 대개 그렇듯, 저임금과 고용불안에 기대어 유지된다.

불공정하게 적용되는 국내 디지털 일자리의 노동환경

콘텐츠 모더레이터와 국제적 노동 이슈는 주로 산업보건 분야에서 발생한다. 미국뿐 아니라 케냐의 페이스북 콘텐츠 모더레이터 200여 명도 현지 용역업체와 원청을 상대로 극심한 정신적 트라우마에 대한 보상을 요구하는 소송에서 이겼다. 반면 국내에서는 아직 콘텐츠 모더레이터의 산업 재해가 주목받지 못하고 있다. J 씨처럼 상당수가 프리랜서 도급계약을 맺고 있는 탓이다. 그래서 국내에서 콘텐츠 모더레이터의 이슈는 노동자성 인정으로 귀결되는 모양새다. 이미 2022년 11월



콘텐츠 모더레이터를 근로기준법상 노동자로 봐야 한다는 서울행정법원 판결이 나온 상태다.

SK커뮤니케이션즈의 ‘네이트판 서비스’ 모니터링 업무를 하는 용역업체가 프리랜서 도급계약을 체결하는 노동자를 해고한 것은 부당하다는 중앙노동위원회의 판정에 불복해 제기한 소송이다. 용역업체는 콘텐츠 모더레이터가 지시에 따라 업무하지 않고, 개인 PC를 사용하며 ‘업무장소’에 구속받지 않는다고 강조했다. 하지만 재판부의 판단은 달랐다. 특히 콘텐츠 모더레이터가 ‘자택이 아닌 곳’에서 일하기 어려운 점에 주목했다. 용역업체는 ‘해외 IP 접속과 잦은 IP 변경은 불가하니 반드시 지정된 장소에서 업무 진행하라’는 가이드라인을 두고 있었다.

안전하고 건강한 노동환경을 위한 콘텐츠 모더레이터의 싸움은 이제 출발선에 섰다. 디지털 일자리에서 산업보건 전문가의 활동을 기대한다. 🙌