

# 우버化(Uberization), 혁신의 기회인가? 판도라의 상자인가?

곽배성 수석연구원, 글로벌연구센터 (bskwack@posri.re.kr)

## 목차

1. 우버化(Uberization)의 도래
2. 이해관계자별 우버화의 명암
3. 우버화의 미래
4. 우버화와 과제

## Executive Summary

- 우버化(Uberization)는 모바일 플랫폼에 기반한 택시 연결 서비스 ‘우버’에서 기인한 용어로 4차 산업혁명의 한 축인 공유경제(접근경제)의 확산을 의미
  - 온라인 및 모바일 플랫폼을 이용하여 전문중개인 없이 수요자의 요청에 공급자가 직접 재화·서비스를 제공하는 경제활동의 확산 현상을 일컫음
  - 타인의 유휴 자산에 접근하여 사용한다는 의미에서 공유경제, 접근경제 등으로 불리며, 유휴 자산뿐만 아니라 유휴 시간·재능·노동력의 공유까지 확산 중
    - 유휴 자산 공유모델: 숙박업(Airbnb), 금융업(Lending Club) 등
    - 유휴 재능·노동력 공유모델: 법률(Axiom), 주차대행(Luxe) 등
- 우버화가 진행됨에 따라 관련된 각각의 이해관계자들에게 순기능과 역기능이 동시에 발생하면서, 바람직한 사업모델 정착이 과제로 부상
  - 온라인 기술을 통하여 수요에 대한 공급을 실시간으로 매칭(matching)시켜주며 소비자 만족 극대화를 이끌어 내지만, 아직 적절한 소비자 보호장치는 미흡
  - 우버화 사업모델의 서비스 공급자는 원하는 시간에 맞추어 유연하게 근무할 수 있는 반면, 전통산업의 노동자와 같은 사회보장 및 직무안정성은 결여
  - 유휴 자산을 활용해 불필요한 생산·소비를 감소하는 친환경적·효율적 경제형태이지만, 생산·소비 감소로 경기 위축을 초래할 우려도 공존
- 우버화 사업모델은 전통산업과의 상호 보완 속에 점진적 개선 및 발전 중
  - 우버화 사업모델들은 전통경제의 장점을 흡수하며, 역기능 해소 노력
    - 우버의 승객보호를 위한 보험 적용, Lyft의 운전자 트레이닝 제도 적용 등으로 우버화 사업 소비자 및 노동자의 보호 수준 향상
  - 전통경제의 산업들은 우버화에 맞서 경쟁력을 제고하기 위하여 우버화 사업모델의 순기능을 흡수하여 혁신의 기회로 활용
    - 카카오택시는 우버의 어플 방식을 적용하여 서비스를 업그레이드하고, 다임러자동차, 메이시스백화점도 모바일 기반 B2C 우버화 사업모델 운영
- 우버화가 4차 산업혁명의 한 축으로 기여하도록 규제·기업전략 선진화 필요
  - 무조건적인 규제보다는 시범사업, 네거티브 규제 등을 통한 활성화 기회 부여
  - 기존 기업들의 생산에 기반한 성장 위주의 전략과 더불어 우버화에서 비롯된 친환경적 자원활용 극대화 및 온디맨드 개념 도입 방안 연구 필요

## 1. 우버화(Uberization)의 도래

### □ 전통경제의 대안 및 4차 산업혁명의 한 축으로 우버화가 급속히 진행 중

#### ○ 우버화는 온라인 및 모바일 플랫폼을 이용하여 전문중개인 없이 수요자의 요청에 공급자가 직접 재화·서비스를 제공하는 경제활동의 확산 현상을 의미

- 모바일 어플리케이션을 통하여 전통적 택시 대신 일반인이 운전하는 자가용 차량과 승객을 연결해 주는 택시 연결 서비스 우버(Uber)에서 파생된 용어

#### [참고] 우버(Uber Technology Inc.)

- 2009년 미국 샌프란시스코에서 트래비스 칼라닉(Travis Kalanick)이 설립. 2015년 기준, 전 세계 30여 개 도시에 진출, 기업가치 약 U\$625억으로 추산
- 일반인이 자신의 차량으로 승객운송 서비스를 제공하는 ‘우버엑스’가 대표적 사업모델이며, 고급리무진 서비스 ‘우버블랙’과 카풀서비스 ‘우버풀’ 등 운영

- 필요한 재화를 직접 소유하지 않고 타인의 유희 자산에 접근해 이용하거나 공유한다는 의미에서 공유·접근경제 등으로 불리며 기존의 생산·소유 중심 경제와 구분
- 시간·자원이 있는 사람이 그렇지 않은 사람에게 실시간 서비스를 제공한다는 의미에서 온디맨드(On-demand)경제, 컨시어지(Concierge)경제로도 불림

#### 〈우버화와 관련된 경제용어〉

|                             |                                                                                               |
|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|
| 공유경제<br>Sharing economy     | 생산된 재화를 타인에게 빌려주거나 나누어 쓰는 경제활동. 하버드대 로렌스 레식 교수가 처음 언급                                         |
| 접근경제<br>Access economy      | 개인의 재화 소유 대신 타인의 재화에 대한 일시적 접근(대여, 공유 등)을 통한 경제 활동. 제레미 레프킨이 ‘소유의 종말(The age of access)’에서 언급 |
| 온디맨드경제<br>On-demand economy | 수요자가 요구하는 재화나 서비스가 온라인/모바일 네트워크를 통하여 즉각적으로 제공되는 경제 시스템                                        |
| 컨시어지경제<br>Concierge economy | 호텔 컨시어지 서비스처럼 수요자의 편의를 위한 다양한 서비스를 실시간으로 제공하는 사업 모델                                           |
| 기그경제<br>Gig economy         | 산업현장에서 필요에 따라 사람을 구해 임시로 계약하여 업무를 주는 임시직 위주의 경제 시스템                                           |

|                                     |                                                              |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
| 협력적 소비<br>Collaborative Consumption | 소비자가 취득한 자원을 일시적 또는 영구적으로 제공하는 자원 순환 시스템. 대여, 중고시장 등이 대표적 형태 |
| P2P경제<br>Peer-to-Peer economy       | 중개인 없이 온라인/모바일 플랫폼을 통하여 수요자와 공급자가 직접 거래하는 경제 활동              |

자료: POSRI 정리

○ 우버화는 유희 자산을 제공하는 숙박업·금융업 등과 유희 시간·재능·노동력 등을 제공하는 분야까지 아우르며 확산되고 있음

- 에어비앤비(Airbnb)와 같은 유희 숙소 대여서비스, 렌딩클럽(Lending Club)과 같은 핀테크를 활용한 P2P 대출 사업도 이미 활성화되어 있는 상황
  - PwC는 P2P 대출 규모가 2025년까지 U\$1,500억으로 성장할 것이라고 전망하며, 골드만삭스는 2009년 이후 지속적으로 P2P 금융분야에 투자 중
- 주차·육아 등 전문화 정도가 낮은 서비스부터 법률·의료 등의 전문 서비스까지 고객이 원하는 타이밍에 단발적으로 제공하는 사업모델이 개발되어 운영 중

〈우버화되고 있는 서비스 분야 및 대표기업〉

| 분야     | 내용                                                                         | 대표사(社)       |
|--------|----------------------------------------------------------------------------|--------------|
| 숙박     | ·개인의 주거 공간 또는 유희 공간을 인터넷 플랫폼을 통하여 타인에게 숙소로 대여                              | Airbnb       |
| 금융     | ·인터넷·모바일 플랫폼을 활용하여 돈을 빌리려는 사람이 금액과 금리를 제시하고 조건을 수용하는 사람이 돈을 빌려주는 P2P 기반 대출 | Lending Club |
| 주차     | ·고객이 원하는 위치·시간에 주차요원이 대기하여 실시간 주차대행 서비스 제공<br>·이용률 낮은 주차장과 가격 협상하여 비용 절감   | Luxe         |
| 아기 돌보기 | ·모바일 기반 보모 연결 서비스. 급하고 단발적인 니즈 포함. Facebook으로 보모 정보·평가 공유                  | UrbanSitter  |
| 법률     | ·디지털 플랫폼을 활용, 적임 변호사를 저가에 연결                                               | Axiom        |
| 의료     | ·왕진의를 부르는 주문형 예약 앱 서비스, 업체에 따라 2시간 안에 의사를 보내주기도 함                          | Heal Pager   |

자료: POSRI 정리

□ 우버화가 진행됨에 따라 각 이해관계자별 순기능과 역기능 공존

- 소비자에게 편의를, 노동자에게 소득원을 제공하며 경제활동에 혁신과 변화를 불러일으키지만 기존 경제 질서와 부딪히며 갈등도 유발

- 온라인 기술을 통하여 수요에 대한 공급을 실시간으로 매칭(matching) 시켜주며 소비자 만족 극대화를 이끌어 내지만, 적절한 소비자 보호장치는 아직 미흡
- 우버화 사업모델의 서비스 공급자는 원하는 시간에 맞추어 유연하게 근무할 수 있는 반면, 전통산업의 노동자와 같은 사회보장 및 직무안정성은 결여
- 유희 자산을 활용해 불필요한 생산·소비를 줄이는 친환경적·효율적 경제형태 이지만, 생산·소비 감소로 경기 위축을 초래할 우려도 공존

## 2. 이해관계자별 우버화의 명암

### □ 소비자: 소비자 편의 증대 vs. 소비자 보호 약화

- 모바일 및 인터넷 거래 환경을 통하여 거래 체결 과정에 소요되는 불필요한 시간과 노력을 줄일 수 있음
  - 수요자와 공급자 간 필요 정보가 공유된 상태에서 수요자의 서비스 요청을 공급자가 수락하는 형태이기 때문에 별도 협상 없이 실시간 거래 체결
  - 대부분 미리 등록된 신용카드에서 자동으로 결제가 이루어지므로 수요자와 공급자 간 서비스 요청 및 제공 이외의 부가적인 행동이 필요 없음
    - 우버는 어플로 차량을 호출하고 탑승 후 도착하면 요금지불 없이 내림
  - 글로벌 단일 플랫폼을 활용하고 공식적으로 팁 등의 부가 비용을 지불하지 않아도 되기 때문에 외국인도 편리하게 사용 가능
- 온라인 플랫폼을 통하여 수요자에게 정보를 공개함으로써 기존 서비스 제공자에게 치우쳐 있던 정보의 비대칭성을 완화하고, 정보의 투명성 및 서비스의 신뢰도 증가
  - 우버의 경우, 운전자 성명, 차종, 예상 최적경로·도착시각·요금 등이 어플로 제공되기 때문에 바가지 요금 등 부당 행위가 발생하기 어려움
  - 운전자별로 승객이 체크한 만족도를 공개하기 때문에 만족도에 따라서 서비스 요청을 취소할 수 있으며, 높은 서비스 수준을 유도할 수 있음
    - 우버는 모든 승객에게 5점 만점의 고객만족도 점수를 받아 공개하며, 평균 3점 미만의 운전자는 우버 면허를 취소함
- 하지만, 비전문가의 서비스 제공에 따른 전문적 대응 결여, 저급 서비스 및 불법행위·과실로 인한 피해자 발생 시 책임 소재 모호

- 비록 고난도의 전문성을 요구하지 않는 업종이라도 업종 특유의 기본 훈련이 부족하거나 체계적 매뉴얼이 숙지돼 있지 않으면 유사시 적절한 대응 곤란
  - 우버는 5분짜리 유튜브 동영상을 트레이닝 교재로 제공하고 있을 뿐이며, 택시와 같이 안전을 위한 의무휴식 기간 등이 없어 고객의 안전에 위협이 될 수 있음
- 우버가 진출한 다수의 국가에서 승객이 사고로 상해를 입었을 때 보상할 수 있는 보험 가입이 어려우며, 우버는 이에 대한 책임을 지지 않음
  - 한국에서는 자가용으로 영업할 경우 종합보험 처리가 안 되도록 규정

## □ 서비스제공자: 노동 유연성 vs. 노동 안전성

### ○ 전통적이고 획일적인 근무 형태에서 벗어나 노동자가 원하는 시간에 일할 수 있는 유연한 노동 형태 운영 가능

- 우버 기사들은 근무시간에 구애받지 않고 원하는 때에 자유롭게 근무할 수 있으며, 본인이 원하지 않는 시간에는 서비스 요청에 응답할 의무도 없음
- 최소 근무 할당량도 없으며 개인이 원하고 여력이 되는 한 더 많은 시간을 투여하여 더 많은 시간당 소득을 얻을 수도 있음
  - 우버 기사의 시간당 수익은 U\$10 미만부터 U\$25 이상까지 다양하게 분포

〈우버를 직업 또는 수익원으로 활용하는 이유〉

|   |                         |
|---|-------------------------|
| 1 | 일을 구하기 쉽다               |
| 2 | 내가 원하는 시간에 일할 수 있다      |
| 3 | 운전 자체를 즐긴다              |
| 4 | 다른 사람을 만나는 것을 좋아한다      |
| 5 | 운전 이외의 것은 우버앱이 해결해 준다   |
| 6 | 개인사업자 대상 세금 우대를 받을 수 있다 |
| 7 | 부수입 덕분에 생활이 윤택해진다       |
| 8 | 직장 상사가 없다               |

자료: The financial world

### ○ 유허 노동시간(Idle time)과 유허 자산(Idle asset)을 활용하여 수익 창출 기회가 확대되고 더 많은 고용 기회가 주어짐

- 기존에 출퇴근 등에만 이용하던 차량을 택시영업에 이용, 기존 주거 용도로만 활용하던 주택을 숙박업에 이용하며 부가소득원으로 활용

- 제도권 직업에 진출하기 어려웠던 이민자·저소득층 등이 별도의 교육·훈련 없이도 주요 소득원으로 우버를 선택할 수 있음

〈세계 주요 도시 우버 운전자 평균 수입〉

|                       |           |              |           |
|-----------------------|-----------|--------------|-----------|
| San Francisco, U.S.   | U\$45,090 | London, U.K. | U\$69,360 |
| New York City, U.S.   | U\$80,839 | Singapore    | U\$30,878 |
| Los Angeles, U.S.     | U\$36,316 | Hong Kong    | U\$75,202 |
| Washington D.C., U.S. | U\$40,144 | Delhi, India | U\$22,566 |

자료: www.idrivewithuber.com (2017.1)

○ 하지만, 일시적 계약 위주의 고용 형태로 인하여, 전통적 노동자에게 제공되던 보장·복지 혜택을 받지 못하며 고용의 질 하락

- '15년 7월 기준, 약 16만 명의 우버 기사 중 정규직은 2.5%에 불과하며 나머지는 개인 계약자 형태로 일하고 이 중 상당수는 우버 기사가 유일한 직업
- 차량 구입과 더불어 보험·주유·수리 등 유지 비용도 모두 노동자 본인 부담이며, 정규직 대상의 보험·연금 등 사회보장 혜택에서도 제외
  - '15년 6월 캘리포니아 노동위원회는 우버 기사를 계약직이 아닌 피고용 노동자로 인정하여 사업비용 보전을 결정했으나 우버가 불복 소송 제소
- UC버클리 교수 로버트 라이히(Robert Reich)는 산업 전반의 온디맨드 현상은 계약직·임시직·아웃소싱 등 불안정하고 질 낮은 노동 형태를 양산한다고 비판

□ 경제 및 사회: 자원 효율성 증대 및 환경보존 vs. 경제성장 저하

○ 불필요한 생산·소비·노동을 줄이고, 유휴 자산 활용 증가로 별도의 투자 없이 서비스 부족을 해결할 수 있음

- 별도의 차량 생산이나 추가 호텔 건립 없이 기존의 자가용과 주거 공간으로 동일한 서비스를 제공할 수 있는 친환경 경제
- 우버풀과 같이 소비자 이용내역 빅데이터를 분석하여, 소비자 편의를 제공하는 동시에 자원 사용을 최소화하는 서비스도 제공 가능
  - 우버풀(uberPOOL): 승객의 탑승 위치·시간 등의 기록을 분석하여 최적의 합승 고객을 매칭(matching)시켜 연료사용 및 이용요금 절감
- 개개인이 운전·육아·요리·주차 등에 할애하던 시간과 노력을 정기 계약 없이

소액으로 필요한 순간에만 활용하며 더 생산적인 업무에 시간 할애 가능

○ 하지만, 생산 감소 및 고용의 질 저하는 소비 억제로 인한 전반적인 경제 성장 저하로 이어질 우려가 있음

- 불안정한 수입원, 노동시장의 기능 극대화로 인한 임금 저하 등으로 노동자의 수익 기반이 무너지면 곧 소비자도 무너지는 현상 초래
  - 벤처투자자 ‘닉 하나우’와 노동운동가 ‘데이빗 롤프’는 우버화가 고용주와 고용인 모두에게 유연성을 부여하지만 중산층의 기반을 위협한다고 경고
- 우버화로 인한 자원 재활용 증가는 경제 성장의 인프라를 제공하던 소재·건설 등 전통산업의 위축으로 이어질 우려도 제기되고 있음

### 3. 우버화의 미래

□ 우버화 사업모델과 전통산업은 상호 보완 속에 점진적 개선 및 발전

○ 우버화 사업모델은 전통경제의 장점을 흡수하며, 역기능들을 해소하고 보다 인간 중심으로 변화 중

- 미국 캘리포니아주는 승객 탑승 여부와 관계 없이 우버 영업 중 발생한 모든 사고의 피해자를 보상할 수 있는 소위 ‘우버보험법’ 적용

**[참고] 우버보험 (Insurance for ridesharing with Uber)**

- ’13년 미국 샌프란시스코의 우버 운전자 Syed Muzaffar가 영업 중 승객을 태우지 않은 상태에서 우버 어플을 확인하다가 6세 소녀의 사망사고를 냈으나, 우버 측이 회사에는 책임이 없다고 주장하면서 공론화되기 시작
- 결과적으로 우버 운전에는 영업용 보험이 필요하다는 합의가 도출되며, ’14년 9월 법안이 통과되어 ’15년 7월부터 적용
- 법안은 우버 기사가 우버 어플을 켜는 순간부터 끄는 순간까지 발생한 모든 사고가 보험의 대상이 되도록 규정
- 보험 가입의 1차적 의무는 기사에게 있고, 회사는 같은 금액의 보험에 동시에 가입하여 유사시 책임질 수 있도록 해야 함

- 우버와 같은 업종의 Lyft사는 선배 기사가 후배 기사에게 기본적인 업무 훈련을 제공하는 멘토링 제도를 실시, 기존의 비전문성에 대한 우려 극복 노력

- 전통산업 또한 우버화에 맞서 경쟁력을 제고하기 위하여 우버화 사업 모델의 순기능들을 흡수하여 혁신의 기회로 활용
  - 카카오 택시는 기존의 택시 산업에 우버와 같은 휴대폰 어플을 적용하여 승객의 편의를 제고한 대표적인 사례
  - 바가지요금, 불친절 등으로 악명 높았던 프랑스 파리 택시는 초기에는 우버에 대항하여 파업하였으나 공항· 시내 간 일률요금 적용 등 자발적인 서비스 개선 중
  - 우버화 사업모델과 직접적으로 경쟁하지 않는 전통기업들도 우버화의 개념을 기존 사업에 접목하여 새로운 사업모델 운영 중
    - 독일 다임러사는 자동차 렌탈 자회사 car2go.com을 통하여 자사 자동차 임대서비스를, 미국 메이시스 백화점은 명품 재고 의류를 구매가격의 10%에 대여하는 자회사 'Rent the runway'를 운영

## 4. 우버화와 과제

### □ 우버화가 4차 산업혁명의 한 축이 될 수 있도록 규제 합리화

- 아이디어는 앞서가는데 규제가 이를 가로막는 상황을 극복할 수 있는 분위기를 조성하여 우버화를 발전의 동력으로 끌어들이 필요 있음
  - 기존 산업의 기득권 침해 등을 이유로 사업모델 도입을 거부하기보다는 시범 운영 등을 통해 보완점을 발견·발전시킴
  - 신규 사업 도입에 네거티브 규제를 적용하여, 우선적으로 사업이 실시될 수 있는 여건을 제공한 후 유사시 적절한 규제 도입

### □ 우버화 추세 속에 전통산업의 경쟁력 유지·제고 위한 전략 변화 필요

- 기업의 성장 전략을 기존의 대규모 생산 위주에서, 자원 활용을 극대화하고 실시간 니즈에 대응할 수 있는 방향으로 확장
  - 우버화는 P2P 위주로 진행되었으나, 규격화 설비·자재·소재의 온디맨드 구매, 범용 유휴 자산의 임대 플랫폼 운영 등 통한 B2B 기업의 우버화 기회 탐색도 증가 추세
    - 물류·인프라 산업에서는 Cargomatic(화물운송), Flexe(창고대여), Yard

Club(건설장비 공유) 등의 회사들이 B2B 분야에 우버화 사업모델 적용 중

- 전통산업과 우버화 사업모델의 합작 통한 서비스 방식 개선으로 새로운 고객 확보
- 호주의 콰타스 항공은 에어비앤비 숙박 고객에게 마일리지를 제공하여 에어비앤비를 이용하는 젊은 고객층을 확보하기 위해 노력

## □ 인간 중심의 사업모델에 대한 지속적 고찰 필요

- 우버화는 단순히 서비스 플랫폼의 변화가 아니라 직업의 근본을 바꾸는 개념일 수 있으므로 일의 유연성과 안정성을 동시에 추구할 방법 모색
  - 온라인 플랫폼, 인공지능(A.I.) 등의 확산으로 전문중개업·유통상과 같은 중간업의 몰락·쇠퇴 시대에 인간의 역할이 필요한 업무의 개발이 요구됨
  - 우버화로 더욱 확산된 유연한 근무 형태에 대한 니즈를 충족할 수 있는 합리적 근무 형태의 개발과 적용이 필요
- 효율적으로 사람과 자원을 활용하는 것에 집중하기보다는 일에서 보람을 얻고 창출된 성과를 공정하게 배분할 수 있는 사회적 합의 필요
  - 우버화 산업에 종사하는 노동자 중 일정 조건을 갖춘 사람에 대한 최소한의 사회적 안정장치 마련 고려
  - 온디맨드·컨시어지 서비스의 확장으로 수시로 허드렛일을 요청하거나 반대로 허드렛일을 업으로 택하는 문화의 만연을 경계할 필요가 있음

## [참고자료]

### [보고서/논문]

김해중, 박종우, 조동혁, “공유경제 서비스의 성공요인에 관한 실증 연구”,  
한국콘텐츠학회논문지, Vol. 16 No. 1, 2016

이성엽, “공유경제(Sharing economy)에 대한 정부규제의 필요성”, 행정법연구 제44호,  
pp.19-41, 2016

Giana M. Eckhardt & Fleura Bardhi, “The Sharing Economy Isn't About Sharing at All”,  
Harvard Business Review. 2015.01.28

Lael Brainard, “The ‘Gig’ Economy: Implications of the Growth of Contingent Work”,  
Federalreserve.gov, 2016.11.17

### [홈페이지]

Uber (<http://www.uber.com>)

I drive with Uber (<http://www.idrivewithuber.com>)

The financial world (<http://www.thefinancialworld.com>)

GreenBiz (<http://www.greenbiz.com>)

### [언론/블로그]

배정원, “공유경제는 진짜 유죄일까”, 조선일보 Weekly Biz, 2015.4.11

황광석, “한국 자본시장, 우버 모멘트에 직면하다”, Financial IT Frontier, 2016.10.14

Geoffrey A. Fowler, “There’s an Uber for Everything Now”, The Wall Street Journal,  
2015.5.5

Mitchell Bingemann, “Qantas and Airbnb unveil frequent flyer points partnership”, The  
Australian, 2016.10.4

ABC7 News, “Family of 6-year-old girl killed by Uber driver settles lawsuit”, 2015.7.14

Daniel Roberts, “A brief history of Uber scandals”, Yahoo Finance, 2016.2.23

Derek Loosvelt, “Pros and Cons of the Uberization of Work”, Vault, 2015.7.13