

2024년 원가분석 보고서

사례를 통한 배달앱 수수료 분석 보고서

2024.12.6

목 차

I	문제제기
II	배달앱 요금제 및 정산내역 검토 (굽네치킨사례)
III	배달앱 상생협약안 검토
IV	결론 및 제언



한국소비자단체협의회
Korea National Council of Consumer Organizations

I. 문제제기

□ 배달앱과 관련된 다양한 문제점

- 일상 생활에 매우 밀접하게 자리잡은 배달앱 이용은 이용자들에게 편리한 배달 서비스를 제공하지만, 동시에 다양한 문제점들과 갈등이 제기되고 있음
- 대표적으로 배달앱 플랫폼과 입점업체들간의 수익 배부나 수수료를 문제가 있으며, 최소 주문 금액에 따른 소비자의 부담 증가, 배달 가격과 매장 가격이 상이한 등의 제품 가격 설정 문제 뿐 아니라, 배달 기사들의 처우, 배달앱 플랫폼이 화면에 제공하는 알고리즘이나 이러한 방법의 공개 등 여러 가지 문제들이 쟁점으로 꼽힘
- 이러한 문제들은 소비자, 배달앱 플랫폼 운영측과 배달 기사, 배달 기사 대행업체, 입점업체 등 각 당사자들의 이해관계와 직접적으로 얽혀있어, 각 당사자들이 합의하여 상생할 수 있는 방안을 마련하는데에도 당사자들의 입장 차이가 있음

□ 배달앱 상생협의체를 구성하여 합의 안을 발표했으나 논란은 지속

- 배달앱 플랫폼과 입점업체들의 갈등을 완화하기 위해, 배달플랫폼과 입점업체 간 상생협의체를 마련하였고, 약 110일 동안 12차례 회의를 거쳐 상생협의안을 마련함
- 상생안은 입점업체의 매출 규모에 따라 ‘차등수수료’ 방안을 제시하였으나, 각 입점업체들이 해당 차등수수료에 따라 이익과 손해가 구분되어 상생안에 대한 완전한 합의는 아직까지 이루어지지 않은 상태임

○ 따라서 해당 상생안에 대한 검토 및 소비자에게 미치는 영향을 분석할 예정이다

□ 사례를 통해 배달앱의 문제점 분석 수행

○ 현재 제기되는 문제점이나 상생안에 대한 검토를 위해, 실제로 소비자 ‘굽네치킨’을 배달앱을 통해 주문하는 경우를 사례로 각 당사자가 부담하는 비용이나 수수료 등을 분석하여 배달앱 플랫폼과 운영업체, 소비자 간의 부담 분을 확인함

○ 상생안에 대해 보완되어야 할 내용이 어떤 것들이 있는지, 소비자의 부담을 완화하는 방안은 없는지 검토할 예정임

II. 배달앱 요금제 및 수수료 확인 - 굽네치킨 사례

1. 배달앱 사용시 굽네치킨 점주의 부담액 확인

□ 굽네치킨 주요 제품별 가격 및 고객 선호도

○ 배달앱 이용하여, 제품을 구매/주문하는 경우 입점업체와 소비자는 어느 정도의 금액을 부담하는지 확인하기 위해 한국소비자단체협의회 자체적으로 ‘굽네치킨’의 사례를 분석함

○ 금융감독원 공시자료에 따르면 굽네치킨(법인명 : 지애푸드)은 2023년 2,478억의 매출을 달성하며, 국내 5위권 치킨 브랜드로 자리잡고 있음

○ 굽네치킨은 다른 치킨 업체들이 튀긴 프라이드 치킨인 것과 달리, 오븐에

구운 치킨을 내세우며, 건강을 중시하는 소비자 계층에 인기를 얻고 있음

- 그밖에도 다양한 사이드 메뉴와 피자를 출시하여, 치킨과 함께 판매하는 것이 해당 브랜드의 특징임
- 배달앱을 이용하지 않거나 직접 주문하는 경우 굽네치킨의 주요 메뉴별 소비자 가격은 다음과 같음

<표 2-1 굽네치킨 주요 메뉴 가격>

구분	메뉴명	부위	가격	메뉴명	부위	가격
치킨	오리지널치킨	한마리	17,900	고추바사삭치킨	한마리	19,900
		순살	21,900		순살	23,900
		윙	20,900		윙	22,900
		다리	20,900		다리	22,900
		콤보	20,900		콤보	22,900
	갈비천왕치킨	한마리	19,900	오븐바사삭치킨	한마리	18,900
		순살	23,900		순살	22,900
		윙	22,900		윙	21,900
		다리	22,900		다리	21,900
		콤보	22,900		콤보	21,900
	볼케이노치킨	한마리	19,900	남해마늘바사삭치킨	한마리	20,900
		순살	23,900		순살	24,900
		윙	22,900		윙	23,900
		다리	22,900		다리	23,900
		콤보	22,900		콤보	23,900
	불금치킨	한마리	19,900	맴단짬칩치킨	한마리	19,900
		순살	23,900		순살	23,900
		윙	22,900		윙	22,900
		다리	22,900		다리	22,900
		콤보	22,900		콤보	22,900
피자	치즈바사삭치킨	한마리	19,900	양념히어로치킨	한마리	19,900

	순살	23,900		순살	23,900
	윙	22,900		윙	22,900
	다리	22,900		다리	22,900
	콤보	22,900		콤보	22,900
바질토아토피자		9,000	스윗콘치즈피자		9,000
페페로니시카고피자		18,900	바베큐시카고피자		18,900
갈비천왕피자		17,000	허니멜로피자		17,000
트리플포테이토피자		14,900	콰트로미트피자		14,900

출처: 굽네치킨

- 굽네치킨을 운영하는 지앤푸드가 각 세대별 굽네 인기 메뉴를 공개한 자료에 따르면, 세대별로 선호하는 메뉴가 다르며 다음과 같은 특징을 지니고 있음
- 50-60대는 온 가족이 함께 즐길 수 있는 양념치킨(양념히어로, 볼케이노, 갈비천왕 - 한마리 금액대 2만원~2만원 중반)을 선호하며, 피자도 식사대용 성격의 고기맛이 두드러진 메뉴인 콰트로미트 피자(14,900원), 갈비천왕 피자(17,000원)를 찾는 동시에 가족과 함께 즐기기 위한 파스타류를 사이드로 주문하는 경향이 많다고 함
- 30-40대는 튀김보다 깔끔한 오븐구이 치킨을 선호하여 오리지널(한마리 17,900원)을 주로 주문하고, 피자 중에서도 트리플 포테이토 피자(14,900원)가 인기가 많음. 또한, 20-30대의 젊은 층은 강렬한 맛의 고추 바사삭(한마리 19,900원)과 시카고 딥디쉬 피자(18,900원)를 곁들이는 경우가 많다고 함
- 이렇게 각 세대가 선호하는 메뉴 가격들의 금액은 단품으로 주문하는 경우 18,000~19,000원 내외이나, 음료와 사이드 메뉴를 곁들이는 경우 2만 5,000~7,000원 수준으로 확인됨

□ 배달앱 업체별 수수료 요금제 및 특징

- 배달플랫폼 업체들은 ① 입점업체들을 대신하여 소비자들-입점업체와의 상품 공급 중개, 입점업체-배달라이더와 배달을 연결/중개하는 서비스, ② 배달앱 플랫폼에 입점업체들을 노출시키는 광고 서비스 등을 제공하고 수수료를 수령하고 있음
- 소비자 입장에서의 배달앱 요금제는 기본적으로 배달음식 주문시간, 배달음식 주문액에 따라 앱의 알고리즘(라이더 확보 용이성 및 거리 등 판단)에서 책정된 요금을 지불함
- 소비자는 주문한 당 배달 한건만 배달받는 서비스와 배달 동선상 다른 배달 건과 통합하여 배달 받는 서비스를 선택할 수 있음. 단건 배달의 경우, 가격은 상대적으로 비싸지만 신속성과 배달 안정성이 높고, 통합 배달은 가격이 상대적으로 싸지만 신속성과 배달 안정성이 떨어지는 배달 서비스임
- 배달비는 소비자가 부담하는 배달팁과 입점업체가 부담하는 배달료의 합으로 구성되며, 입점업체가 배달팁과 배달료를 합산하여 배달앱에 지급하는 배달비의 소비자/입점업체 부담비율 설정이 가능함
- 입점업체는 배달앱에 주문중개수수료와 광고비, 배달료(소비자와 함께 부담), 배달대행업체에 지급하는 가맹비를 부담하게 됨. 배달앱에 지급하는 각종 비용은 입점업체가 선택하는 다양한 요금제에서 선택할 수 있음
- <표 2-2>는 점주가 배달의민족(이하 ‘배민’)을 이용하는 경우, 가입시 선택할 수 있는 요금제가 나와 있으며, 요금제는 크게 세가지 형태로 ①정액제 수수료(울트라콜)방식, ②건당수수료(오픈리스트)방식, ③중개수수료 방

식으로 구분 가능함

○ 배민에 입점하는 점주가 선택하는 주요 요금제의 특징은 다음과 같음

- ①**정액제 수수료(울트라콜)방식** : 월 8만원(부가세 제외)을 지불하면 특정지역을 기준으로 가게 광고가 노출되고, 주문 수와 관계없이 일정금액을 내는 특징이 있으며, 주문이 많지 않은 가게의 점주가 선택하면 유리한 방식임. 배달방식 및 배달수수료는 점주가 자체적으로 배달업체 이용함.
- ②**건당수수료(오픈리스트)방식** : 주문이 발생할 때마다 건당 수수료가 부과되는 방식으로, 주문금액의 일정비율(현재는 6.8%)를 수수료로 지불하기 때문에 주문이 많을수록 수수료 부담은 높아짐. 배달은 가게가 진행함.
- ③**중개수수료 방식** : 별도의 광고비 없이 매출에 따라 일정 비율 수수료를 지불하는 방식으로 이 역시도 주문이 많아질수록 수수료 부담이 높아지는 특징이 있음. 배민에서 직접 배달까지 진행하므로 배달수수료가 발생함.
- ④**기타** : 배민앱으로 소비자가 주문만하고 포장 상품을 픽업해가거나 1인분 주문이 있음. 포장 시에는 배달행위가 발생하지 않고, 1인분의 경우 배달방식 선택 가능함

○ 배민을 이용하는 경우 소비자가 지불하는 수수료는 대표적으로 배달거리에 따라 차등 적용되고, 가게와 소비자 사이에 배달 비용을 조정할 수 있는

- ①배달팁 과 점주가 비용을 부담하나 소비자에게는 할인 혜택을 제공하는
- ②할인쿠폰 이 있음

○ 즉, 중개수수료는 기본적으로 6.8%가 적용되고, 배민 배달이 포함되는 요금제인 배민1 플러스와 배민1 요금제를 이용하는 경우에는 배달서비스 이용에 따라 수수료가 추가로 최소 0원(소비자가 전액 부담 시) ~ 최대 6,000원(한집 배달 배달료를 점주가 전액 부담 시)가 적용됨

<표 2-2 배달앱 요금제 - 배달의 민족>

구분	정률(%)	정액(원)	배달수수료(원)(*)	비고
울트라콜(①)	-	80,000/깃발	-	가게배달
오픈리스트(②)	6.8	-	-	가게배달
배민포장주문	6.8	-	-	고객 포장
1인분	6.8	-	선택에 따라 상이	가게배달 및 배민배달
배민1 플러스(한집+알뜰)(③)	6.8	-	2,500~3,300	배민배달
배민1 (기존 한집+알뜰 배달)(③)	6.8	-	0~6,000(한집) 2,500~3,300(알뜰)	배민배달

출처: 한국소비자단체협의회 자체 조사 (2024.8월 기준)

(*) 라이더비용

○ ‘쿠팡이츠’를 이용하는 입점업체 점주가 선택할 수 있는 요금제는 <표 2-3>과 같음

<표 2-3 배달앱 요금제 - 쿠팡이츠>

구분	정률(%)	정액(원)	배달수수료(원)(*)	비고
수수료 일반형	9.8	-	1,764~5,000 (0~4,000고객부담)	반경 2km 노출, 성과기반 이용료 할인
수수료 절약형	7.5	-	2,364~6,000 (0~4,000고객부담)	성과기반 이용료 할인
배달비 절약형	15	-	900~2,900 (0~3,900고객부담)	성과기반 이용료 할인
배달비 포함형	27	-	중개수수료에 배달비 포함	하루 1~300만원 이내 설정, 소진시 광고 중단, 고객 실 주문시에만 광고비 발생
스마트 요금제	9.8	-	2,900	15분 가게 상단 노출, 처음 또는 뜬한 고객 대상, 하루에 100개까지 설정가능, 15,000원 이상 메뉴 상품 할인 (단, 중개수수료는 미만 메뉴에도 적용)

출처: 한국소비자단체협의회 자체 조사 (2024.8월 기준)

(*) 라이더비용

- 쿠팡이츠의 4가지 요금제는 모두 주문금액의 일정비율을 수수료로 지급하는 정률제(9.8~15%)를 기반이며, 배달은 쿠팡이츠 측에서 제공 또는 중개하는 것이 배민과 상이한 점임
- 또한, 각 요금제는 기본적으로 중개수수료율(주문 금액의 일정비율)이 높을수록 배달수수료(건당 요금)는 낮아지는 구조로 구성되어 있으며, 배달비를 고객에게 부담시킬 수 있는 선택권이 점주에게 부여되어 있음
- 소비자 입장에서는 기존 쿠팡의 와우멤버십을 이용하는 경우, 횟수 제한 없이 10% 할인 혜택 및 배달비 무료 쿠폰과 추가 쿠폰을 제공하여 혜택을 누릴 수 있으나, 점주의 선택에 따라 배달수수료를 높게 부담하는 경우도 발생할 수 있음

<표 2-4 배달앱 배달요금제 - 요기요>

구분	정률(%)	정액(원)	배달수수료(원) (*)	비고
기본(가게배달)	9.7	-	-	반경 2km 노출, 성과기반 이용료 할인
요기배달	9.7	-	2,900	성과기반 이용료 할인
포장주문	7.7	-	-	성과기반 이용료 할인

출처: 한국소비자단체협의회 자체 조사 (2024.8월 기준)

(*) 라이더비용

- ‘요기요’를 이용하는 입점업체 점주가 선택할 수 있는 요금제는 <표 2-4>와 같음
- 요기요 또한 쿠팡이츠와 마찬가지로 고객이 주문하는 상품 금액에 따른 일정비율을 수수료로 측정하는 정률제(7.7~9.7%) 방식을 선택하고 있으며, 요기요가 직접 배달하는 요기배달 요금제(배달 수수료 2,900원) 이외에는 점주가 직접 배달서비스를 제공하거나 배달 서비스 업체를 이용할 수 있음
- 다만, 요기요는 2024년 3월 기준으로 배달앱 경쟁에서 쿠팡이츠에게 월간

활성화이용자수(MAU)가 역전되는 등 경쟁력이 약화되면서, 상대적으로 낮은 요금제를 제공하여 소비자와 점주에게 부담을 낮추는 방향을 꾀하고 있음

□ 사례를 통한 실제 정산액 검토

- 각 배달앱 업체별로 제공하는 다양한 요금제에 따라 입점업체나 점주, 배달앱, 소비자가 부담하는 수수료는 매우 복잡하게 책정되고 있음
- 소비자나 점주들은 각 주문 방식 등에 따라 자신들에게 가장 효율적인 요금제를 선택할 수 있어야하나, 요금제의 다양성, 배달료의 당사자 부담 분에 대한 재량권 뿐 아니라 배달앱 이용 시간, 주문 금액이나 단가, 프로모션 등에 따라 너무 다양한 변수가 적용되므로 단순한 추정에 따라 요금제를 선택할 수 밖에 없음
- 이에, 한국소비자단체협의회는 자체적으로 굽네치킨 가맹점주 측과 협의하여, 굽네 치킨 상품을 각 배달앱을 통해 주문하는 경우를 사례로 가격 분석을 수행함
- 굽네 치킨의 인기 메뉴 중 일부를 고객 주문하는 경우, 어떤 배달앱을 이용하는지에 따라 항목별로 공제되는 수수료가 얼마인지, 최종 점주에게 정산되는 금액이 얼마인지, 소비자가 부담하는 수수료는 얼마인지에 대하여 검토함
- 굽네 치킨의 메뉴는 <표2-1>에서와 같이 메뉴별/가격대별로 상이하나, 이번 사례 검토에서는 각 세대별로 인기 메뉴 항목에서 상이한 가격대별로 메뉴를 선택하였음
- 분석 대상 메뉴는 청년층에게 인기가 많은 메뉴인 고추바사삭 중에서 3만

원대의 메뉴인 ‘고추바사삭 곱빼기 순살(34,900원)’, 중년층에게 인기 많은 1만원 대의 ‘오리지널(17,900원)’, 장년층에게 인기가 많은 2만원 대 메뉴인 ‘불케이노 콤보(22,900원)’를 선정하여 분석함

□ 메뉴별 세부 정산액 확인

- 굽네 치킨 점주들로부터 1만원대 메뉴인 ‘오리지널’, 2만원 대 메뉴인 ‘불케이노 콤보’, 3만원대 메뉴인 ‘고추바사삭 곱빼기 순살’을 각 배달앱을 통해 주문하는 경우, 부담하는 각종 비용 및 마진 자료를 보여줌
- 세부적으로 <표2-5,7,9>에는 각 메뉴를 주문한 경우의 배달앱 별 부담 비용 및 점주 마진을 확인할 수 있음. 고객배달비는 점주가 부담하는 부분이 아니라 배달에 대해 지급하는 총비용인 배달대행비 중, 고객이 부담하는 비율을 나타내고 있으며, <표 2-6,8,10>에는 배달대행비를 각각 고객(소비자) 부담분과 점주 부담분으로 구분하여 확인 가능함
- 따라서, 점주 입장에서의 점주 마진은 판매가격(A)에서 메뉴원가(a), 중개수수료(b), 카드수수료(c), 플랫폼부가세(d)를 차감한 금액(표 2-5,7,9 동일)에다가 고객/점주 총배달비 부담액 중 점주배달비(e)(표 2-6,8,10 동일)를 차감하여 산출할 수 있음

<표 2-5 ‘오리지널(17,900원)’ 메뉴 배달매체별/항목별 부담액>

구분(원)	전화주문	쿠팡이츠	배민 오픈리스트	배민원	요기요	요기배달	요기요 포장
판매가격(A)	17,900	17,900	17,900	17,900	17,900	17,900	17,900
고객배달비(*)	3,000	-	3,000	-	3,000	-	-
메뉴원가(a)	8,562	8,562	8,562	8,562	8,562	8,562	8,562
중개수수료(b)	-	1,477	1,563	1,930	1,378	1,378	1,378
카드수수료(c)	627	537	627	537	627	537	537
배달대행비(*)	4,000	3,100	4,000	3,630	4,000	3,190	-
플랫폼부가세(d)	-	511	619	610	601	511	245
점주 마진	7,711	3,713	5,529	2,631	5,732	3,722	7,178

출처 : 소협 자체조사

<표 2-6 '오리지널(17,900원)' 메뉴 고객/점주 총배달비 부담액>

구분(원)	전화주문	쿠팡이츠	배민 오픈리스트	배민원	요기요	요기배달	요기요 포장
고객배달비	3,000	-	3,000	-	3,000	-	-
점주배달비(e)	1,000	3,100	1,000	3,630	1,000	3,190	-
총배달비	4,000	3,100	4,000	3,630	4,000	3,190	-

출처 : 소협 자체조사

- 판매가격이 17,900원인 오리지널 메뉴의 경우, 점주 입장에서 전화주문을 한 경우 7,711원으로 가장 높은 마진을 나타내고 있으며, 배민원을 이용하는 경우 2,631원으로 마진이 가장 낮았음
- 고객(소비자)입장에서는 쿠팡이츠, 배민원, 요기배달과 요기요 포장의 경우 배달비가 발생하지 않았으나, 전화주문과 배민 오픈리스트, 요기요는 각각 3,000원의 배달비가 발생함

<표 2-7 '볼케이노 콤보(22,900원)' 메뉴 배달매체별/항목별 부담액>

구분(원)	전화주문	쿠팡이츠	배민 오픈리스트	배민원	요기요	요기배달	요기요 포장
판매가격(A)	22,900	22,900	22,900	22,900	22,900	22,900	22,900
고객배달비(*)	3,000	-	3,000	-	3,000	-	-
메뉴원가(a)	11,900	11,900	11,900	11,900	11,900	11,900	11,900
중개수수료(b)	-	1,889	1,937	2,469	1,763	1,763	1,763
카드수수료(c)	777	687	777	687	777	687	687
배달대행비(*)	4,000	3,100	4,000	3,630	4,000	3,190	-
플랫폼부가세(d)	-	568	671	679	654	564	245
점주 마진	9,223	4,756	6,615	3,535	6,806	4,796	8,305

출처 : 소협 자체조사

<표 2-8 '볼케이노 콤보(22,900원)' 메뉴 고객/점주 총배달비 부담액>

구분(원)	전화주문	쿠팡이츠	배민 오픈리스트	배민원	요기요	요기배달	요기요 포장
고객배달비	3,000	-	3,000	-	3,000	-	-
점주배달비(e)	1,000	3,100	1,000	3,630	1,000	3,190	-
총배달비	4,000	3,100	4,000	3,630	4,000	3,190	-

출처 : 소협 자체조사

- 판매가격이 22,900원인 볼케이노 콤보 메뉴의 경우, **점주 입장**에서 전화주문을 한 경우 9,223원으로 가장 높은 마진을 나타내고 있으며, 배민원을 이용하는 경우 3,535원으로 마진이 가장 낮았음
- **고객(소비자)입장**에서는 쿠팡이츠, 배민원, 요기배달과 요기요 **포장**의 경우 배달비가 발생하지 않았으나, **전화주문**과 **배민 오픈리스트**, 요기요는 각각 3,000원의 배달비가 발생함

<표 2-9 '고추바사삭 곱빼기 순살(34,900원)' 메뉴 배달매체별/항목별 부담액>

구분(원)	전화주문	쿠팡이츠	배민 오픈리스트	배민원	요기요	요기배달	요기요 포장
판매가격(A)	34,900	34,900	34,900	34,900	34,900	34,900	34,900
고객배달비(*)	3,000	-	3,000	-	3,000	-	-
메뉴원가(a)	18,195	18,195	18,195	18,195	18,195	18,195	18,195
중개수수료(b)	-	2,879	2,835	3,762	2,687	2,687	2,687
카드수수료(c)	1,317	1,047	1,137	1,047	1,137	1,047	1,047
배달대행비(*)	4,000	3,100	4,000	3,630	4,000	3,190	0
플랫폼부가세(d)	-	703	797	844	782	692	373
점주 마진	14,568	8,976	10,936	7,422	11,099	9,089	12,598

출처 : 소협 자체조사

<표 2-10 '고추바사삭 곱빼기 순살(34,900원)' 메뉴 고객/점주 총배달비 부담액>

구분(원)	전화주문	쿠팡이츠	배민 오픈리스트	배민원	요기요	요기배달	요기요 포장
고객배달비	3,000	-	3,000	-	3,000	-	-
점주배달비(e)	1,000	3,100	1,000	3,630	1,000	3,190	-
총배달비	4,000	3,100	4,000	3,630	4,000	3,190	-

출처 : 소협 자체조사

- 판매가격이 34,900원인 고추바사삭 곱빼기 순살 메뉴의 경우, **점주 입장**에서 전화주문을 한 경우 14,568원으로 가장 높은 마진을 나타내고 있으며, 배민원을 이용하는 경우 7,422원으로 마진이 가장 낮았음
- **고객(소비자)입장**에서는 쿠팡이츠, 배민원, 요기배달과 요기요 **포장**의 경우

배달비가 발생하지 않았으나, 전화주문과 배민 오픈리스트, 요기요는 각각 3,000원의 배달비가 발생함

- 각 메뉴의 항목별 비용과 마진 분석결과, **메뉴금액에 상관없이 점주 입장에서는 전화주문이 가장 많은 마진을 얻을 수 있으며, 배민원 배달이 가장 낮은 마진을 얻는 것으로 확인됨.** 이는 **배민원**의 경우, **배달앱 상품을 이용함에 따라 점주가 배달비를 전액 부담하게 되며, 중개수수료(b)와 플랫폼 부가세(d) 항목까지 전액 부담하기 때문임**
- **비용적인 측면 이외에 배달앱을 이용하는 경우, 광고와 집객효과, 배달 라이더를 따로 구할 필요가 없으면서 정산도 가능한 용이성 등이 부수적인 이득을 누릴 수 있으나 이에 대한 수수료를 배달앱 측에 지급하게 되므로** 마진 측면에서는 가장 불리하게 나타남
- **고객(소비자)의 입장에서는 반대로 고객배달비가 발생하지 않는 배민원이나 쿠팡이츠 등 배달앱 상품을 이용하는 것이 유리한 것으로 확인됨.** 고객 배달비가 발생하지 않는 요기 포장 등 일부 상품을 이용하는 경우 고객이 직접 상품을 수령해야하는 번거로움이 있으므로 결국은 **배달앱 상품을 이용하여 배달받는 것이 편리하면서도 비용 측면에서도 가장 효율적인 선택이 됨**
- **다만, 이러한 배달앱 별 각종 비용과 마진 확인 결과, 입점업체 점주와 고객(소비자)의 이해관계는 상충되는 측면이 발생하는 것을 알 수 있음.** 고객이 가장 효율적인 배달 상품 주문을 위해, 배달앱을 선택하게 되면 점주 입장에서는 가장 이익 측면에서는 불리하지만 고객에게 대응하기 위해 배달앱에 대한 의존도는 높아지게 되는 것임
- 이러한 이해관계의 상충은 결국 배달앱과 관련된 논의에서 점주와 배달앱

측의 갈등이 두드러지게 되고, 개개인인 고객 입장에서는 배달 서비스의 품질 만족도, 배달앱에 지속적으로 종속되는 효과로 선택권이 좁아지는 등의 불이익이 발생하더라도 그에 대한 논의에서는 점주와 배달앱의 갈등보다는 주목받지 못하고 있음

- 배달앱의 문제점을 개선하기 위한 여러 논의가 있지만, 여기서도 주로 배달앱 측과 점주 측면의 갈등을 해결하기 위한 방안은 논의되고 있으나 고객은 이러한 협의안의 대상에 포함되지 못하는 문제점이 발생함

III. 배달앱 상생협의안 검토

1. 배달앱 상생협의안의 주요 내용

□ 차등 수수료를 방안

- 배달앱 플랫폼과 입점업체간 배달앱 플랫폼 수수료를 둘러싼 갈등이 첨예해지면서, 주요 배달 플랫폼, 입점업체 단체, 공익 위원으로 ‘상생협의체’를 마련하고 12차례, 115일 간 협의를 거쳐 2024년 11월 상생안을 발표함
- 상생안 협의시, 일부 입점업체를 대표하는 한국외식산업협회와 전국가맹점주협의회는 최고 수수료를 5%로 일괄 적용을 주장하였으나, 이는 배달앱 플랫폼업체 측의 반발로 받아들여지지 않게 되었고 최종 차등 수수료로 합의가 이뤄짐
- 이는 현재 9.8%로 일률적인 중개수수료율을 2~7.8%로 낮추어 배달앱에 입점하는 음식점의 규모에 따라 수수료율이 차등 적용되는 방안을 마련하여 2025년부터 3년간 실시할 것을 예고하였음

<표 3-1 배달앱 중개수수료 차등적용 방안 및 배달비 변동>

구분	중개수수료	배달비
매출 상위 35%	7.8%	2,400~3,400원
매출 중위 35~50%	6.8%	2,100~3,100원
매출 중위 50~80%	6.8%	1900~2,900원
매출 하위 80~100%	2.0%	1,900~2,900원

출처: 공정거래위원회

- 차등 수수료를 방안은 입점업체들을 매출액 규모에 따라 3단계로 구분하여, 매출이 높은 입점업체(상위 35%)는 중개수수료를 7.8% 적용하고, 매출이 중간 수준의 입점업체(35~80%)는 6.8%, 매출이 적은 소규모 입점업체(하위 20%)는 2.0%를 적용하는 방식임. 즉, 매출이 적은 소규모 입점업체에 속하는 경우에는 큰 폭으로 낮아진 중개수수료를 적용받게 되는 구조임
- 입점업체들의 평균 부담은 증가하지 않고, 매출 하위 80~100% 구간의 중개 수수료가 크게 낮아짐에 따라 영세소상공인의 부담을 낮추는 안이라고 평가하고 있으나, 매출상위 구간에 해당하는 입점업체들은 인상된 배달비에 따라 기존보다 높은 총 수수료를 부담하게 되어 불만의 목소리를 높이고 있음
- 그 밖에도 상생안에는 소비자가 지불하는 주문금액에 중개수수료와 배달비 항목을 구체적으로 영수증에 명시하기로 하는 내용이 포함되었으며, 배달 라이더의 위치 정보는 상품 픽업전까지만 공유하기로 하였고, 배달 사고 예방과 분쟁 해결에 상호 협력하기로 합의하였음

2. 차등 수수료를 적용시 배달비 변동 추정

□ 차등 수수료를 적용 시, 구간마다 상이한 영향

- 이번 상생안은 기존수수료율인 9.8%보다 최소 2.0%p, 최대 7.8%p 낮아지는 셈이나, 배달비는 최상위 구간에서 오히려 500원 인상되는 효과가 나타

나계됨

- 이러한 방안은 일괄 5% 수수료를 요구하던 전국가맹점주협의회 등 단체들의 방안과 일치하지 않아 반발이 제기되고 있고, 대부분 주요 프랜차이즈 브랜드를 회원사로 둔 한국프랜차이즈산업협회는 새 방안이 오히려 배달비 부담을 증가시키게 되어 ‘이중가격제’ 도입을 검토하는 것으로 알려짐
- 이를 구체적으로 확인하기 위해, 고객이 각각 2만원, 2만 5천원, 3만원의 음식을 주문한 것으로 가정하여 각 구간별로 기존 수수료와 변동 수수료 내역에 대해 확인을 수행함

<표 3-2 배달 음식 주문 (20,000) 시 수수료 변화>

구분	중개수수료	배달비	점주 부담	변동폭
현행	9.8%	1,900~2,900원	4,860	-
매출 상위 35%	7.8%	2,400~3,400원	4,960	+100
매출 중위 35~50%	6.8%	2,100~3,100원	4,460	-400
매출 중위 50~80%	6.8%	1900~2,900원	4,260	-600
매출 하위 80~100%	2.0%	1,900~2,900원	3,300	-1,560

출처: 공정거래위원회 및 소협 자체 산정

- <표3-2>에서 2만원의 배달음식을 주문하게 되는 경우, 현행의 9.8% 중개수수료가 발생할 때 1,960원의 중개수수료와 최대 배달수수료 2,900원이 발생하여 4,860원을 점주가 부담하는 것으로 확인됨
- 이러한 것이 배달앱상상협의안에 따라 구간별 차등 중개수수료율이 적용되고 배달비가 적용되는 경우, 매출 상위 35%의 경우 점주 부담분(중개수수료+배달비 - 배달비 부담액은 최대로 가정)은 4,960원, 매출 중위 35~50%의 경우 4,460원, 매출 중이 50~80%의 경우 4,260원, 매출 하위 80~100%의 경

우 3,300원을 부담하는 것으로 나타남

<표 3-3 배달 음식 주문 (25,000) 시 수수료 변화>

구분	중개수수료	배달비	점주 부담	변동폭
현행	9.8%	1,900~2,900원	5,350	
매출 상위 35%	7.8%	2,400~3,400원	5,350	-
매출 중위 35~50%	6.8%	2,100~3,100원	4,800	-550
매출 중위 50~80%	6.8%	1900~2,900원	4,600	-750
매출 하위 80~100%	2.0%	1,900~2,900원	3,400	-1,950

출처: 공정거래위원회 및 소협 자체 산정

- 동일하게 <표3-3>에서는 2만5천원의 배달음식을 주문하게 되는 경우, 현행의 9.8% 중개수수료가 발생할 때 2,450원의 중개수수료와 최대 배달수수료 2,900원이 발생하여 5,350원을 점주가 부담하는 것으로 확인됨
- 마찬가지로 배달앱상상협약에 따라 구간별 차등 중개수수료율이 적용되고 차등 배달비가 적용되는 경우, 매출 상위 35%의 경우 점주 부담분(중개수수료+배달비 - 배달비 부담액은 최대로 가정)은 5,350원, 매출 중위 35~50%의 경우 4,800원, 매출 중위 50~80%의 경우 4,600원, 매출 하위 80~100%의 경우 3,400원을 부담하는 것으로 나타남
- <표3-4>에서는 3만원의 배달음식을 주문하게 되는 경우, 현행의 9.8% 중개수수료가 발생할 때 2,940원의 중개수수료와 최대 배달수수료 2,900원이 발생하여 5,840원을 점주가 부담하는 것으로 확인됨

<표 3-4 배달 음식 주문 (30,000) 시 수수료 변화>

구분	중개수수료	배달비	업주부담	변동폭
현행	9.8%	1,900~2,900원	5,840	

매출 상위 35%	7.8%	2,400~3,400원	5,740	-100
매출 중위 35~50%	6.8%	2,100~3,100원	5,140	-700
매출 중위 50~80%	6.8%	1900~2,900원	4,940	-900
매출 하위 80~100%	2.0%	1,900~2,900원	3,500	-2,340

출처: 공정거래위원회 및 소협 자체 산정

- 또한, 배달앱상상협의안에 따라 구간별 차등 중개수수료율이 적용되고 차등 배달비가 적용되는 경우, 매출 상위 35%의 경우 점주 부담분(중개수수료+배달비 - 배달비 부담액은 최대로 가정)은 57140원, 매출 중위 35~50%의 경우 5,140원, 매출 중위 50~80%의 경우 4,940원, 매출 하위 80~100%의 경우 3,500원을 부담하는 것으로 나타남
- 이를 종합해보면, 대부분의 주문금액/매출 분위 별로 현행보다는 점주 부담분이 최소 100원(3만원 주문시 매출 상위 35%) ~ 최대 2,340원(3만원 주문시 매출 하위 80~100%)가 발생하여 점주에게 배달앱 상생협의안이 유리하기 적용되는 것을 알 수 있음
- 다만, 2만원짜리 상품을 주문하는 경우 매출 상위 35%의 분위에서 현행보다 부담분이 100원 증가하는 구간이 발생함. 이는 상생협의안에서 중개수수료율은 현행보다 낮아진 반면 일부 구간에서 높아진 배달비 효과로 인한 것임
- 일부 구간, 일부 점주 측에서 발생하는 효과이나 기존의 방안보다 불리하게 적용되는 방식에 따라 해당 구간에 속하는 점주로 대부분 매출 규모가 높아 상위 35%에 해당하는 프랜차이즈 가맹점주들이 이에 대하여 반발하고 있는 상황이며, 이를 타개하기 위해 점주 측에서는 배달 주문 할 경우의 가격과 매장에서 **구매할 때의 가격을 상이하게 적용하는 이중가격제를 도입하겠다는 반발의 수위를 높이고 있는 상황임**

□ 배달앱 관련된 현행 및 개선안 쟁점에서 소비자에 대한 고려는 제외

- 배달앱 플랫폼과 입점업체들의 여러 갈등은 아직도 진행 중이나, ‘차등수수료율 방안’ 최종 상생안을 결정하여 발표하였음. 다만, 이 상생안에서는 배달앱과 점주만의 문제를 수수료율 조정을 통해 해결하고 있으나, 이를 이용하고 최종 비용을 지불하는 소비자 입장에서는 그 어떤 방안도 논의되지 않고 있음
- 현행 배달앱 가격 체계와 향후 개선안으로 발표한 ‘차등수수료율’ 방안에서는 점주가 선택할 수 있는 배달앱 요금 체계 중에는 소비자에게 배달수수료를 나누어서 부과하게 하는 선택권을 점주에게 부여하고 있음. 따라서, 점주는 현행과 개선안을 통해서도 자신에게 불리하게 적용되는 요금제에서는 점주 부담 배달 수수료 금액 조정을 통해 수익성 개선이 가능함
- 그에 반해, 소비자들에게는 이러한 조정 협의 과정에서 어떠한 논의도 소비자 부담을 낮추기 위한 방안은 협의되지 않고 있으며, 개선안을 따르더라도 소비자는 점주나 배달앱이 부과한 배달수수료를 일방적으로 지불하고 서비스를 이용할 수 밖에 없는 수동적인 상황에 놓이게 됨
- 특히, ‘차등수수료율’ 방안에서도 일부 점주는 자신들의 손해에는 지극히 민감하면서도 이를 타개하기 위한 방안으로 이중가격제 도입을 통해, 현재의 개선안 마저도 수용하지 않고 있음. 소비자들은 결국 협의안을 통해서도 개선된 서비스나 저렴한 가격으로 서비스를 이용할 권리는 지켜지지 않고 오히려 높아진 상품 가격을 지불할 수 밖에 없는 상황임
- 높아진 가격은 결국 건당 점주들의 이익 개선이 예상이되지만, 소비자들도 결국 나아진 서비스 없이 높은 가격만 지불하게 되면, 점차 배달 음식에 대한 부담이 높아지고, 배달 음식을 기피하는 현상이 발생할 수 있어 이는

결국 배달 시장 자체가 이전보다 줄어들 수 있는 근시안적인 선택일 수 있음을 인식해야함

VI. 결론 및 제언

1. 배달앱을 통한 배달 음식 주문의 결과 분석

□ 배달앱을 이용하는 경우 수수료 부담이 높아 점주는 직접 주문이 유리

- 각종 배달앱 및 배달 서비스 이용 방식에 따라 굽네치킨 메뉴 1만원대, 2만원대, 3만원대 음식 주문 사례의 분석 결과, 모든 가격대에서 점주는 고객을 통해 전화 주문을 받고, 배달 서비스 이용자를 별도로 섭외하는 것이 가장 유리한 것으로 확인됨(표 <2~5,7,9> 참조)
- 점주 입장에서는 배달앱을 이용하는 것이 중개수수료, 각종 정산수수료 및 상대적으로 높은 배달 대행비를 이용하게 되므로 마진이 가장 적게 나타났으나, 비용으로 산정할 수 없는 광고 효과, 고객들의 앱 주문 사용율의 급격한 증가와 기타 편의성 등으로 인해 지속적으로 배달앱을 이용할 수 밖에 없는 구조가 되어 가고 있음
- 이러한 구조적인 상황에 따라 배달앱 사업자는 앱을 통한 사업의 특성상 초창기 시스템 투입 비용은 높으나 향후 변동비가 매우 낮기 때문에 일정 수준의 고정비를 넘어서는 매출액 증가율 고스란히 이익으로 귀결될 수 있음
- 실제로 배민을 운영하는 (주)우아한형제들은 2023년 매출액 3조 4,135억 및 영업이익 7,247억(영업이익율 21.2%)을 달성하는 등 막대한 이익을 획득하고 있음. 이는 초기와 다르게 높았던 광고선전비와 판촉비 성격의 비용을

통제하는 경우 보다 높은 이익을 달성할 수 있는 구조임

- 다만, 이렇게 높아진 각종 수수료율은 점주에게도 부담으로 이어지고 있으며, 지속적인 갈등으로 사회문제를 야기하고 있으므로, 점주와 배달앱이 만족할 수 있는 상호 협의 방안 마련이 시급함

□ 소비자 입장에서 배달 음식과 관련된 부담은 높아짐

- 배달 음식을 주문하는 경우 이전에 당연히 포함되었던 배달 서비스가 배달 앱 시장의 도래로 유료화 되면서 소비자들의 부담은 높아졌고, 최소 주문 음식료를 지불해야 배달이 되는 등 1인 가구 증가와 물가 상승 등의 전체적인 사회 경제적 추세에서 소비자는 고스란히 피해를 보고 있는 입장임
- 이러한 시장 상황에서 소비자들은 자율 규제 방안에서도 중요성은 뒷전으로 밀리고, 앱에서 산정되는 가격을 해당 서비스 이용을 위해서는 일방적으로 지불만하고 있으므로, 소비자 입장에서의 부담을 해소하는 노력이 필요함

2. 배달앱 상생방안의 결과를 보다 정교화하고, 소비자를 포함한 신규 합의가 필요한 상황

□ 구체적인 수수료율 등 조속한 배달앱 개선 방안 제시

- 오랜 논의 끝에 마련된 배달앱 상생방안인 ‘차등수수료율’ 방안은 새롭게 도입되는 상생방안에 따라 오히려 수수료 부담이 높아지는 프랜차이즈 협회 등 일부 점주업체들의 반대로 무산될 위기임
- 특히, 이들 대형 프랜차이즈 브랜드를 운영하는 점주 측에서 개선안 이후 높아진 수수료 부담을 타개하기 이중가격제 도입 확산을 예고하면서, 결국은 음식 가격을 높이는 방안으로 이를 대응하고자 함

- 결국 모든 논의와 협의는 높아진 가격을 소비자들로부터 받겠다는 방안으로 귀결되는 모양이 되고 있으며, **소비자들은 배달앱 상생 협의안에 따른 어떠한 효익도 누리지 못하게 될 우려에 처함**
- 정치적인 혼란의 영향으로 2025년부터 시행할 새로운 배달앱 가격체계는 이러한 반발만 앞세우며, 정부와 플랫폼 업체는 40여일간 논의조차 진행할 수 없는 상황에 처해있음
- 점주 측과 배달앱 측은 지나치게 양자간의 이익이 현재보다 감소가 예상된다고 논의 자체를 미룰 것이 아니라, 서로 이득과 손실을 서로 부담하여 합의안을 마련해야할 것임

□ **소비자 대한 개선된 가격과 서비스 고려가 필요**

- 배달앱 시장에서 최종 서비스를 이용하고 가격을 부담하는 것은 소비자인데, 현행의 여러 논의 및 상생방안에 있어서도 소비자에 대한 개선된 서비스, 저렴한 가격을 제안하는 방안은 뒷전인 것으로 보임
- 특히, **차등수수료** 방안에 대하여 프랜차이즈 협회 측이 **이중가격제** 도입으로 대응하겠다는 방안은 결국 자신들이 구조적으로 현행보다 소폭 손실이 예상되므로 이를 가격을 높여 대응한다는 것으로, 결국은 소비자로부터 손실을 보전하겠다는 주장과 다를 바 없음
- 이런 프랜차이즈 협회와 본사 측은 오히려 배달앱 상생방안을 핑계로 가격 인상의 구실로 삼으려는 것으로 보이며, 이는 소비자에 대한 어떠한 개선된 서비스나 품질 인상은 강구하지 않으면서도 인상된 수수료를 소비자에게 전가하겠다는 것으로 보임

- 현재의 높아진 물가와 부담되는 외식 물가가 이어지는 상황에서 배달앱과 배달음식 마저도 단기간 수차례 인상된 가격 정책을 펼친다면, 결국 소비자는 배달음식 이용을 줄일 것이고 이는 전체 시장 규모와 품질의 저하를 가져올 것임. 배달앱 측에서도 지나치게 높은 수수료 부과는 자제해야하고, 복잡한 배달앱 요금체계 개선과 투명한 수수료 제시를 통해 점주와 상생을 강구해야할 뿐 아니라, 소비자들에게도 지속적으로 제기되는 서비스 품질 저하나 지나친 광고 효과, 지나친 배달앱 업체들의 경쟁을 통한 비용 발생을 줄여 개선된 서비스를 제공해야함

사례를 통한 배달앱 수수료 분석 보고서

(한국소비자단체협의회 물가감시센터)

서울특별시 종로구 세종대로23길 47, 524~525호
TEL 02-774-4060, FAX 02-774-4090
sohyub@consumer.or.kr, price@consumer.or.kr
<http://www.consumer.or.kr/>, <http://price.consumer.or.kr/>

※ 작성자 : 한국소비자단체협의회 물가감시센터 박우람 회계사