

보도시점 2024. 10. 2.(수) 12:00 / 배포 2024. 10. 2.(수) 06:00  
< 10. 2.(수) 석간 >

## 카카오모빌리티의 독점력 남용행위 엄중 제재

- 경쟁 가맹택시 사업자에게 가맹택시 운행정보 등 영업상 비밀을 실시간으로 제공받는 제휴계약 체결을 요구하고, 거절 시 경쟁가맹 소속 기사의 카카오티(T) 호출차단 -
- 과징금(724억 원, 잠정) 부과, 법인(카카오모빌리티) 고발 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 (주)카카오모빌리티(이하 ‘카카오모빌리티’)가 ‘카카오T블루’ 가맹택시 사업\*을 시작하면서 4개 경쟁 가맹택시 사업자(우티·타다·반반·마카롱택시)에게 영업상 비밀을 실시간 제공하도록 하는 제휴계약 체결을 요구하고, 거절하면 해당 가맹택시 사업자 소속 기사가 ‘카카오T’ 앱(App) 일반호출 서비스\*\*(이하 ‘일반호출 서비스’)를 이용할 수 없도록 차단한 행위에 대하여 시정명령과 함께 과징금(724억 원, 잠정\*\*\*)을 부과하고 카카오모빌리티를 검찰에 고발하기로 결정하였다.

\* 가맹택시는 여객자동차운수사업법에 따라 플랫폼운송가맹사업자와 가맹계약을 체결하고 일반호출과 별개의 차별화된 가맹호출 등을 이용하여 영업하는 택시임

\*\* 일반호출은 여객자동차운수사업법에 따라 플랫폼운송중개사업자가 플랫폼을 이용하는 모든 택시기사에 대하여 제공하는 호출 중개 서비스임

\*\*\* ‘21.5.12.~’24.7.31.까지의 관련매출액(총액법) 기준이며, 추후 심의일(24.9.25.) 기준으로 관련매출액이 확인되면 과징금은 변동될 수 있음. 다만, 증권선물위원회가 카카오모빌리티의 회계처리 기준을 순액법으로 결정할 경우, 관련매출액 및 과징금을 재검토 예정

※ 시장지배적지위 남용행위(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」, 이하 ‘공정거래법’, 제5조 제1항 제3호) 및 거래상지위 남용행위(공정거래법 제45조 제1항 제6호)에 해당

카카오모빌리티는 카카오티(이하 ‘카카오T’) 플랫폼을 통하여 일반호출 서비스와 자회사의 카카오T블루 가맹호출 서비스를 모두 제공하는 사업자로서, 중형택시 앱 일반호출 시장(이하 ‘일반호출 시장’)의 압도적 시장지배적 지위(시장점유율

96%, '22년 기준)를 가진 사업자이다.

카카오모빌리티는 '15.3월 일반호출 서비스를 개시하였고, 카카오T 가맹 기사 등 유료기사 확대를 통해 택시 공급의 지배력을 강화하고 “모든 택시 호출이 카카오T 플랫폼을 통해서만 운영”되도록 하는 것을 목표로, '19.3월 자회사 등\*을 통해 카카오T블루 가맹택시 사업을 개시하였다.

\* 카카오T블루는 카카오모빌리티의 100% 자회사인 (주)케이엠솔루션(대구·경북 외 지역)과 카카오모빌리티가 지분을 투자한 (주)디지털모빌리티(대구·경북 지역)가 운영

이후 '19년 말 카카오모빌리티는 카카오T블루 가맹기사 모집을 확대하고 경쟁 가맹택시 사업자를 가맹택시 서비스 시장(이하 ‘가맹택시 시장’)에서 배제하기 위해 카카오T 앱에서 경쟁 가맹택시 사업자 소속 기사에게는 일반 호출을 차단하는 방안을 마련하고, 이를 정당화할 구실을 찾기 시작하였다.

그러나 카카오모빌리티는 경쟁 가맹택시 사업자 소속 기사만을 차별하여 카카오T 일반호출을 차단하는 행위는 일반호출 시장의 통상적인 거래관행\*에 반하는 것으로 어떤 논리로도 정당화하기 어렵고, 오히려 가맹택시 시장의 경쟁을 제한하는 행위로서 공정거래법 위반 소지가 높다는 사실을 인식하였다.

\* 가맹기사에게만 전속적으로 제공되는 가맹호출과 달리, 일반호출은 플랫폼에 가입한 모든 택시기사에 대하여 제공되는 중개 서비스로서, 이 사건 전까지만 해도 모든 일반호출 사업자(카카오모빌리티 포함)는 가맹택시인지 여부와 관계없이 모든 기사에게 동일한 거래조건으로 서비스를 제공 중이었음

그럼에도 “어떤 이유든지 만들어서” 경쟁 가맹택시 사업자 소속 기사의 일반호출을 차단할 방법을 강구하던 카카오모빌리티는 승객의 브랜드 혼동, 경쟁 가맹택시 사업자 소속 기사의 호출 수락 후 취소 등으로 인해 카카오T 앱의 품질 저하가 발생하고 있다는 구실을 들어 '21.5월 아래와 같이 이 사건 행위를 실행하였다.

우선, 카카오모빌리티는 4개 경쟁 가맹택시 사업자에게 소속 기사의 카카오T 일반호출 이용 대가로 수수료를 지불\*하거나, 경쟁 가맹택시 사업자의 영업상 비밀인 소속 기사 정보, 경쟁 가맹택시 사업자의 호출 앱에서 발생하는 택시

운행정보\*\*를 경쟁 가맹택시 사업자로부터 실시간 수집할 수 있도록 하는 내용의 제휴계약 체결을 요구하고, 이에 응하지 않을 경우 해당 가맹 소속 기사는 카카오T 일반호출을 차단할 것이라고 경쟁 가맹택시 사업자를 압박하였다.

\* 4개 경쟁 가맹택시 사업자(우티·타다·반반·마카롱 택시)는 자신의 가맹 소속 기사가 카카오T 앱의 일반호출을 받아 운행하여 발생한 운임에 대하여는 수수료를 부과하고 있지 않으므로 '수수료 지불 제휴계약'을 사실상 선택할 수 없었음

\*\* (소속 기사 정보) 차량번호, 가맹 가입·탈퇴 내역/ (택시 운행정보) 길 안내 목적이 픽업인지 단순 주행인지 여부, 픽업·주행별 시작·종료시간, 출발·도착 좌표 정보, 픽업·주행 경로 정보 등 가맹기사 모집을 위한 영업전략, 새로운 서비스 개발에 필요한 정보임

이러한 카카오모빌리티의 행위는 경쟁 가맹택시 사업자가 어떠한 선택을 하더라도 가맹택시시장에서 카카오모빌리티와의 정상적인 경쟁을 불가능하게 만드는 요구였다. 왜냐하면 경쟁 가맹택시 사업자가 제휴계약을 체결할 경우에는 자신의 핵심적인 영업비밀을 경쟁사인 카카오모빌리티에게 제공하게 되어 카카오모빌리티가 이를 자신의 영업전략에 이용\*할 수 있게 된다. 반면, 경쟁 가맹택시 사업자가 제휴계약을 체결하지 않는 경우에는 소속 가맹기사가 일반호출시장에서 90% 이상의 점유율을 가진 카카오모빌리티의 일반호출을 받을 수 없게 되면서 소속 가맹기사가 가맹계약을 해지하는 등 가맹사업 유지에 큰 어려움을 겪게 된다.

\* (예시) 경쟁 택시가맹 사업자 소속 기사들이 운행을 많이 하는 지역, 시간대 등을 분석하여 해당 지역에 카카오T 블루 가맹택시의 공급을 확대하는 전략을 쓸 수 있음

실제로 카카오모빌리티는 반반택시와 마카롱택시와는 제휴계약을 체결하여 영업상 비밀을 제공 받기로 하는 한편, 제휴계약체결에 응하지 않은 우티와 타다 소속 기사의 카카오T 일반호출은 차단\*함으로써 소속 기사들이 가맹계약을 해지하도록 하는 동시에 신규 가맹기사 모집을 어렵게 하였다.

\* (우티) 11,561개 기사 아이디 및 2,789개 차량번호 차단 ('21. 7. 13. ~ '23. 12. 19.)  
(타다) 771개 기사 아이디 차단 ('21. 7. 13. ~ '21. 11. 11.)

특히 경쟁 가맹택시 사업자 중 타다의 경우 카카오모빌리티의 호출 차단으로 인해 소속 가맹기사들의 가맹해지가 폭증하여 어쩔 수 없이 카카오모빌리티와의 제휴계약을 체결하였고, 현재까지 운행정보 등 영업비밀을 제공하고 있다.

카카오모빌리티의 이 사건 행위 결과, 카카오모빌리티는 일반 호출 시장 뿐만 아니라 가맹택시 시장에서도 시장점유율이 51%('20년 기준)에서 79%('22년 기준)로 크게 증가하였고, 압도적인 시장지배력을 보유하게 되었다.

반면, 타다·반반택시·마카롱택시 등 카카오모빌리티의 경쟁사업자들은 사업을 철수하거나 사실상 퇴출되어, 가맹택시 시장에서 카카오모빌리티의 유효한 경쟁사업자는 시장점유율이 10배 이상 차이나는 우티밖에 남지 않게 되었다.

이처럼 택시가맹 사업자의 대부분이 시장에서 퇴출되면서 사업자 간 가격과 품질에 의한 공정한 경쟁이 저해되고, 택시가맹 서비스에 대한 택시기사와 소비자의 합리적인 선택권이 제한된 점을 고려하여, 공정위는 시정명령과 함께 과징금(724억 원, 잠정)을 부과하고 (주)카카오모빌리티를 검찰에 고발하였다.

이번 조치는 시장을 사실상 독점하는 거대 플랫폼이 시장지배력을 부당하게 이용하여 인접시장에서 경쟁사업자와의 공정한 경쟁을 제한함으로써 인접시장으로 시장지배력을 확대하는 반경쟁적 행위를 제재한 것으로, 플랫폼 사업자들로 하여금 경쟁사업자와 공정하게 경쟁하도록 경각심을 일깨우는데 기여할 것으로 기대된다.

또한, 경쟁사업자에게 영업비밀 제공을 요구하여 자신의 영업전략에 이용하는 행위가 시장의 공정한 경쟁을 저해할 수 있다고 판단한 사례이기도 하다.

참고로 해외 경쟁당국도 플랫폼 사업자가 경쟁사업자 등의 데이터를 수집하여 자신의 사업에 이용하는 행위를 반경쟁적인 행위로 보고 조사·조치하는 추세이다.

#### <해외 사례>

- ▶ 유럽연합(EU) 경쟁당국은 아마존이 오픈마켓 입점업체의 비공개 영업정보(입점업체들이 아마존의 판매중개 서비스를 이용하면서 발생한 상품 판매량, 재고, 구매취소율, 소비자 노출 수 등)를 자사 상품 판매 전략에 이용한 행위를 동의의결을 통해 시정하도록 함('22.12월)
- ▶ 영국 경쟁당국은 페이스북(메타)이 이용자 데이터를 자사 서비스(상품판매중개, 데이팅 서비스 등)에 활용한 행위에 대하여 조사 중('21.6월 조사 개시)

공정위는 앞으로도 시장지배력을 부당하게 이용하여 공정한 거래질서를 훼손할 우려가 있는 행위를 지속적으로 감시하고, 법 위반 시 엄중히 법을 집행할 예정이다.

<참고1> 택시호출 서비스(일반호출 · 가맹호출) 개요

<참고2> 카카오모빌리티의 가맹택시 사업 수익구조

<참고3> 관련시장 현황

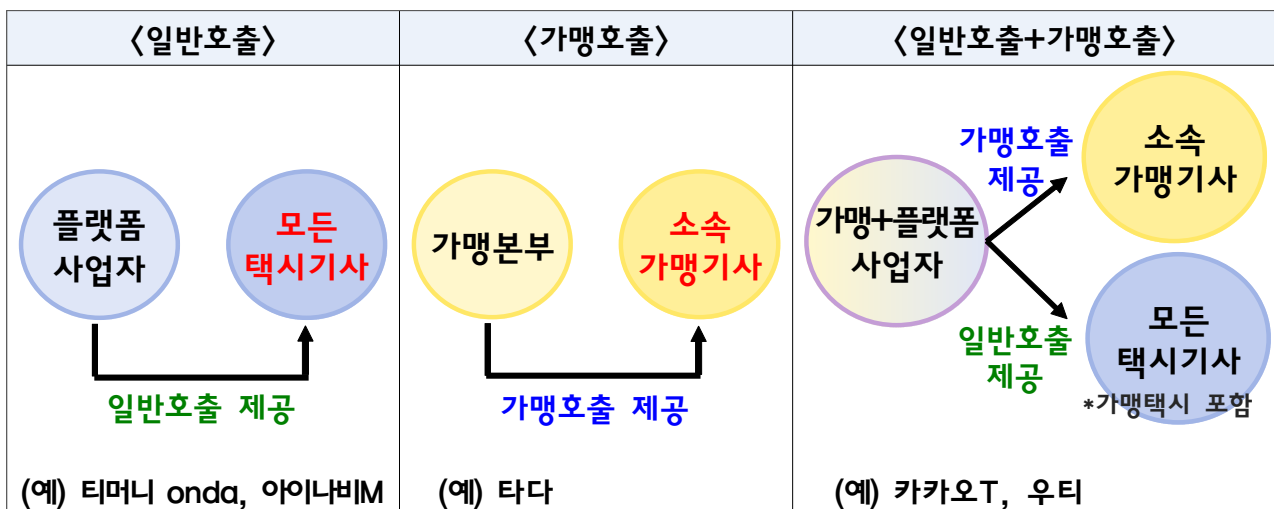
<참고4> 콜 몰아주기 건과의 비교

담당 부서	시장감시국 서비스업감시과	책임자	국 장	김근성 (044-200-4481)
		담당자	서기관	이영희 (044-200-4501)
			사무관	김민정 (044-200-4505)

## 참고1 택시호출 서비스(일반호출 · 가맹호출) 개요

- 카카오모빌리티는 카카오T 앱(App)을 통해 일반호출과 가맹호출(블루호출)을 모두 운영하고 있음
- (일반호출) 가맹 여부와 상관없이 모든 중형택시를 대상으로 운영되는 호출서비스로, 기사는 여러 일반호출 앱을 멀티호밍하는 것이 일반적
    - \* 카카오T 일반호출의 경우, 모든 택시기사가 수수료 대신 일반호출 수행과정에서 발생하는 운행정보를 카카오모빌리티에 제공하는 방식으로 서비스 이용
  - (가맹호출) 택시가맹 사업자가 자신에게 소속된 가맹기사에게만 전속적으로 제공하는 호출 서비스 (싱글호밍)

〈참고 2〉 사업자별 택시호출 서비스 구조



〈참고 3〉 카카오모빌리티의 중형택시 호출서비스 개요

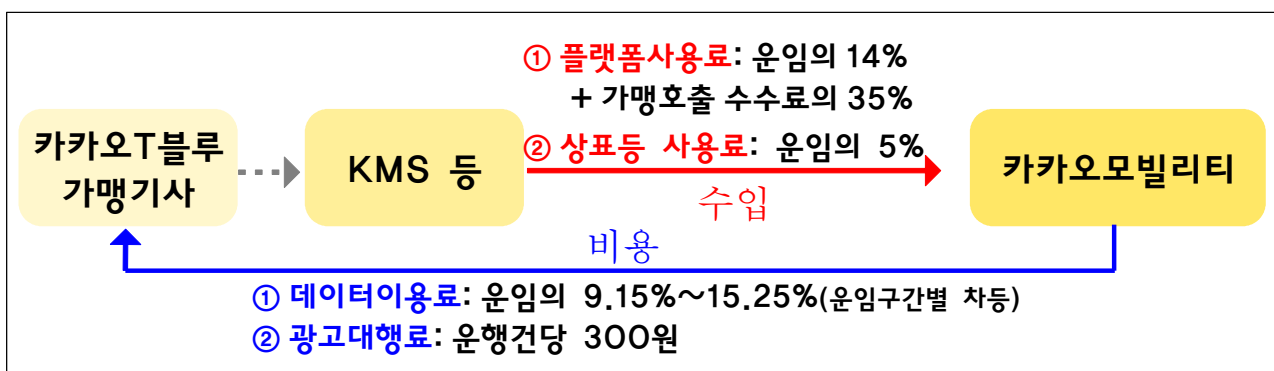
서비스 종류		서비스 개시일	서비스 종료일	서비스 내용	비고
일반 호출	일반호출	’15.3.31.	시행 중	승객의 일반 중형택시 무료 호출	카카오T블루 및 비가맹택시 모두 수행
	스마트호출	’18.4.10.	’21.10.7.	승객의 일반 중형택시 유료 호출	
	b2b 호출	무료	’18.2.27.	기업고객 일반 중형택시 무료 호출	
		유료	’20.4.27.	기업고객 일반 중형택시 유료 호출	
가맹 호출	블루호출(유료)	’19.3.20.	시행 중	카카오T블루 가맹택시 전용호출	카카오T블루만 수행

## 참고2

## 카카오모빌리티의 가맹택시 사업 수익구조

- 카카오모빌리티의 가맹택시 사업 수입은 자회사 케이엠솔루션(KMS) 등으로 부터 수취하는 카카오T블루 기사 총 운임의 19%와 가맹호출 수수료의 35%에 해당
  - (카카오모빌리티-KMS) ‘운송가맹사업 제휴계약’을 체결하여 카카오T앱 호출서비스 등을 제공하는 대가로 플랫폼 사용료(가맹기사 운임의 14%+ 가맹호출 수수료의 35%)와 상표등 사용료(가맹기사 운임의 5%) 수취
  - (카카오모빌리티-가맹기사) ‘업무제휴계약서’를 체결하여 카카오모빌리티는 카카오T블루 가맹기사에게 운행정보에 대한 데이터이용료(운임의 9.15%~15.25%)와 광고대행료(운행건당 300원)를 지불

〈참고 1〉 카카오모빌리티의 가맹택시사업 수익구조



\* 카카오T블루 가맹기사는 전체 운임수입의 20%를 가맹 수수료로 KMS에게 지급하고, 승객의 가맹호출 수수료의 50%를 수취함

- (일반 중형택시\* 앱호출 중개서비스 시장) 앱(App)을 기반으로 일반 중형 택시를 호출하고자 하는 승객과 택시를 중개하는 시장

\* 배기량 1,600cc 이상의 5인승 이하 택시로, 전체 택시 249,063대 중 223,711대 (약 90%)가 중형택시임('22년 등록대수 기준)

- 카카오모빌리티는 '15.3월부터 '카카오T 앱'을 통해 중형택시를 호출하는 일반호출 서비스를 제공하고 있으며, 동 시장에서 90% 이상의 점유율을 차지하는 압도적 1위 사업자\*에 해당

\* (시장점유율) '19년 92.99%, '20년 94.76%, '21년 95.96%, '22년 96.19%

- 카카오모빌리티(카카오T), 코나투스(반반택시), 우티(UT), 티머니(onda) 등 국토교통부에 등록된 여객자동차플랫폼운송중개사업자와 지역 택시앱, 개인·법인택시 연합앱 등 다양한 사업자 존재

**〈참고 4〉 여객자동차플랫폼운송중개사업자 현황(22년 말 기준)**

연번	사업자명	등록일	운송플랫폼
1	카카오모빌리티	'21. 6. 18.	카카오T
2	코나투스	'21. 6. 18.	반반택시, 리본택시
3	진모빌리티*	'21. 6. 18.	i.M.
4	우티	'22. 7. 12.	UT
5	티머니	'22. 10. 20.	온다(onda)
6	아이나비	'22. 11. 28.	아이나비M

\*진모빌리티는 중형택시가 아닌 대형택시 호출앱

- (택시가맹 서비스 시장) 택시가맹본부가 택시 운송사업자를 가맹점으로 모집하여 영업표지의 사용허락, 품질관리, 가맹호출 등의 서비스를 제공하고 그 대가로 택시기사(가맹점)로부터 일정 대가를 수취하는 형태의 시장

- 카카오모빌리티는 '19.3월부터 케이엠솔루션(100% 자회사)과 디지털모빌리티(35% 지분투자)를 가맹본부로 하여 '카카오T블루'라는 가맹택시를 모집·운영하고 있음



- 카카오T블루의 택시가맹 서비스 시장점유율은 '22년 말 기준 79%까지 상승\*

\* (시장점유율) '19년 14.18%, '20년 51.75%, '21년 72.50%, '22년 79.06%

○ '22년 말 기준 케이엠솔루션·디지털모빌리티(카카오T블루), 우티(우티), 브이씨엔씨(타다라이트), 코나투스(반반택시 그린) 등 11개 택시가맹 사업자 존재

**〈참고 5〉 여객자동차플랫폼운송가맹사업자 현황(22년 말 기준)**

연번	사업자명	등록일	운송플랫폼	면허 유형
1	(주)케이엠솔루션	'19. 3. 20.	카카오T블루	국토교통부 허가 면허
2	(주)케이에스티모빌리티	'19. 6. 13.	마카롱M	
3	(주)디지털모빌리티	'19. 11. 1.	카카오T블루	
4	(주)앤모빌리티	'20. 8. 31.	나비콜	
5	(주)코나투스	'20. 9. 28.	반반택시 그린	
6	브이씨엔씨(주)	'20. 9. 28.	타다 라이트	
7	(유)우티	'21. 8. 18.	우티	
8	(주)진모빌리티	'21. 4. 29.	아이.엠	서울특별시시장 면허
9	(주)리라소프트	'20. 8. 7.	토마토택시	부산광역시시장 면허
10	(주)아인텔	'11. 4. 25.	럭키세븐콜	인천광역시시장 면허
11	(주)스마트인천콜	'12. 4. 30.	인천콜	

\* 위 사업자 중 이 사건 행위의 실질적인 영향을 받은 사업자는 진모빌리티(대형택시)와 리라소프트(운영중지)를 제외한 9개 사업자임

## 참고4

## 콜 몰아주기 건과의 비교

- 이번 사건과 콜 몰아주기 건은 모두 카카오모빌리티가 앱 일반호출 시장에서의 시장지배적지위를 남용한 행위라는 점에서 공통점이 있으나, 다음과 같은 점이 다른 별개의 사건임

### 〈이번 사건과 콜 몰아주기 건의 차이〉

구 분	이번 사건(콜 차단 건)	콜 몰아주기 건
조사경위	21. 9월 신고 접수	21. 1월 신고 접수
행위사실	경쟁사업자에 영업비밀 요구 및 그 요구를 거부한 경쟁 택시가맹 소속 가맹기사 콜차단(배제)	내부 배차 알고리즘 조작으로 자기 가맹기사 우대
법위반 기간	'21.5.12. ~ '24.9.25.(심의일) ※ 심의일 기준 행위 계속 중	'19.3.20. ~ '23.2.8.(심의일) ※ 심의일 기준 행위 계속 중
경쟁제한성 발생과정	경쟁 택시가맹 사업자 소속 가맹기사를 배제	자기 가맹기사를 우대함으로써 그 외 기사(비가맹+타가맹) 차별
적용법조	시장지배적지위남용-사업활동방해 (공정거래법 제5조제1항제3호) 불공정거래행위-거래상지위남용 (공정거래법 제45조제1항제6호)	시장지배적지위남용-사업활동방해 (공정거래법 제5조제1항제3호) 불공정거래행위-차별취급 (공정거래법 제45조제1항제2호) 불공정거래행위-거래상지위남용 (공정거래법 제45조제1항제6호)