

보도시점 2025. 7. 21.(월) 12:00 / 배포 2025. 7. 21.(월) 08:30
< 7. 22.(화) 조간 >

카카오·납품업자간 거래 질서 개선 및 상생·협력을 위한 동의의결 확정·시행

- 온라인 쇼핑몰에 대규모유통업법 동의의결 제도가 적용된 최초 사례 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 2025년 7월 15일, 카카오의 「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」(이하 ‘대규모유통업법’) 위반 혐의 관련 **동의의결*안**을 최종 확정하였다.

* (동의의결 제도) 법 위반 혐의로 조사를 받고 있는 사업자가 피해 구제, 거래 질서 개선 등 자진 시정 방안을 제시하고 공정위가 이해관계인의 의견 수렴 등을 거쳐 해당 시정 방안이 타당하다고 인정하면 법 위반 여부 판단을 유보하고 시정 방안의 신속한 이행에 초점을 두어 사건을 종결하는 제도(대규모유통업법 제34조의2)

카카오는 온라인 쇼핑몰 ‘카카오 선물하기’에 입점한 납품업자에게 **상품의 배송과 관련하여 무료(배송비용 포함), 유료, 조건부 무료 등 선택권을 부여하지 않고**, 배송비용을 판매가격에 포함하여 표기하는 **무료배송 방식만을 강제**한 후, 그 판매가격을 기준으로 판매수수료를 책정하여 납품업자로부터 수취하였다. 공정위는 카카오가 배송비용까지 포함하여 수수료를 수취한 행위 등*에 대하여 대규모유통업법 위반 여부를 조사하고 있었다.

* ①배송비용까지 포함된 판매가격에 수수료를 책정하는 무료배송 방식만을 강제한 행위,
②계약 서면을 지연하여 교부한 행위, ③정당한 사유없이 상품을 반품한 행위

조사 과정에서 카카오는 온라인 쇼핑몰 시장의 **거래 질서를 개선하고 납품업자와의 상생·협력을 도모**하고자 자진시정방안을 마련하여 2024년 10~11월 동의의결을 신청하였으며, 공정위는 2025년 1월 10일 **동의의결 절차 개시**를 인용*한 바 있다.

* 2025. 1. 21.(조간) 보도자료(공정위, 카카오가 신청한 동의의결 절차 개시) 참고

이후 공정위는 시정 방안의 타당성, 적절성을 엄밀하게 평가하였고, 대규모유통업법에 따라 2025. 3. 11.부터 4. 9.까지 관계부처(산업통상자원부, 중소벤처기업부 등 4개 기관) 및 이해관계자(납품업자 등)의 의견을 수렴하는 등의 절차를 거쳐 최종안을 확정하였다.

이번 동의의결의 주요 내용은 우선 납품업자가 자신의 사업적 판단에 따라 상품가격에 배송비용을 포함할지 여부 즉, 배송유형을 자유롭게 결정할 수 있도록 선택권을 확대하는 것이다. 현재까지는 배송비용까지 포함한 판매가격을 설정한 후 판매가격 전체를 기준으로 판매수수료를 부담하는 무료 배송 방식만을 이용할 수밖에 없었지만, 앞으로는 경영상 유·불리를 고려하여 판매가격과 배송비용을 별도로 설정한 후 판매가격에 대해서만 수수료를 부담하는 유료배송 방식 등도 선택할 수 있게 된다.

한편, 납품업자가 기존 무료배송에서 유료배송으로 전환하더라도 소비자는 추가적인 부담 없이 기존과 동일한 가격으로 상품의 구매가 가능하다. 기존에 배송비용까지 포함되어 판매되었던 상품(예: 10,000원)이 상품가격(7,000원)과 배송비용(3,000원)으로 구분되어 소비자의 화면에서 보여질 뿐, 소비자는 기존과 동일한 가격(10,000원)으로 상품을 구매할 수 있다.

카카오는 납품업자에 대한 각종 수수료 및 마케팅 지원방안도 제시하였다. 납품업자의 ①수수료 부담을 경감하기 위해 ▲전자지급결제대행 수수료(PG 수수료) 인하 ▲위탁판매 수수료 동결 ▲배송비용에 대한 결제대금 수수료 미부과 등의 방안을, ②마케팅 지원을 위해 ▲할인 마케팅 진행 및 할인금액 보전 ▲광고를 위한 무상캐시 지급 ▲맞춤형 컨설팅 ▲기획전 개최 등을 추진할 계획이며 이를 위해 최소 92억 원 상당을 지원할 예정이다.

아울러, 납품업자 관련 업무를 담당하는 소속 임·직원에 대한 공정거래 교육 실시, 공정거래 자율준수 프로그램(CP)을 도입하는 방안도 마련하였다.

이에, 공정위는 사건의 성격, 카카오가 제시한 시정방안의 거래 질서 개선 효과, 거래상대방인 납품업자 보호, 예상되는 제재 수준과의 균형 등을

종합적으로 고려하여 금번 최종 동의를결안을 인용하기로 결정하였다.

해당 사건은 납품업자들이 무료배송 방식을 더 선호하는 최근 경향, 다수의 온라인 사업자가 존재하는 상황에서 납품업자가 해당 내용을 인지하고 입점한 상황, 카카오가 제시한 시정방안을 신속히 이행하도록 하는 것이 납품업자에게 이익이 되고 거래 질서 개선이라는 공익에도 부합한다는 점 등을 종합적으로 고려하여 판단하였다.

이번 결정은 2022년 7월 대규모유통업법에 동의의결 제도가 도입된 이후 온라인 쇼핑몰에 적용된 최초의 사례로서, 온라인 쇼핑몰 시장의 불합리한 관행을 개선함으로써 소비자의 부담 증가 없이 납품업자의 권익을 증진하고 거래 질서를 개선한다는 점에 의의가 있다.

향후 공정위는 한국공정거래조정원과 함께 카카오가 본건 동의의결을 성실하게 이행하는지 면밀하게 점검할 계획이며, 앞으로도 유통분야의 공정한 거래 질서 확립을 위하여 불공정행위를 지속적으로 감시할 예정이다.

<붙임1> 카카오의 동의의결 개요

<붙임2> 동의의결 제도 참고 자료

<붙임3> 대규모유통업법상 동의의결 제도 관련 규정

담당 부서	기업거래결합심사국 유통대리점조사과	책임자	과 장	조원식 (044-200-4603)
		담당자	사무관	장상민 (044-200-4604)



1

동의의결 신청 개요

□ (신청 경위) 공정위는 카카오의 대규모유통업법 위반 혐의에 대하여 조사 중이었으며, 카카오는 2024년 10월 31일 동의의결 절차 개시를 신청하였고, 이에 공정위는 2025년 1월 10일 동의의결절차의 개시를 인용 결정하였다.

- 카카오는 온라인 쇼핑몰 ‘카카오 선물하기’에 입점한 납품업자에게 **상품의 배송과 관련하여 무료(배송비용 포함), 유료, 조건부 무료 등 선택권을 부여하지 않고**, 배송비용을 판매가격에 포함하여 표기하는 **무료배송 방식만을 강제**한 후, 그 판매가격을 기준으로 판매수수료를 책정하여 납품업자로부터 수취하였다. 공정위는 카카오가 배송비용까지 포함하여 수수료를 수취한 행위 등*에 대하여 대규모유통업법 위반 여부를 조사하고 있었다.

* ①배송비용이 포함된 판매가격에 수수료를 책정하는 무료배송 방식만을 강제한 행위, ②계약 서면을 지연하여 교부한 행위, ③정당한 사유없이 상품을 반품한 행위

- 카카오는 법적 판단을 다투기보다는 온라인 쇼핑몰 시장의 거래 질서를 개선하고 납품업자와의 **상생·협력을 도모**하고자 공정위의 심사보고서를 송부받기 전 자진시정방안을 마련하여 동의의결 절차 개시를 신청하였다.

□ (의견 수렴) 공정위는 카카오와 협의를 거쳐 **잠정 동의의결안**을 마련하였고, 이에 대해 2025년 3월 11일부터 4월 9일까지 관계부처 및 납품업자를 포함한 이해관계자들의 의견을 수렴하였다.

□ (최종 의결) 공정위는 동의의결안의 거래 질서 회복 효과 및 납품업자 보호 효과 등 적절성을 심의하여 2025년 7월 15일 **최종 의결**하였다.

<카카오 동의의결 경과 요약>

○ 2022년 12월 ~ 2023년 1월	공정위, 카카오 조사 착수
○ 2024년 10월 ~ 11월	카카오, 동의의결 절차 개시 신청
○ 2025년 1월 10일	공정위, 동의의결 절차 개시 결정
○ 2025년 2월 27일	공정위, 잠정 동의의결안 마련
○ 2025년 3월 11일 ~ 4월 9일	공정위, 이해 관계인 및 관계 부처 의견 수렴
○ 2025년 7월 15일	공정위, 최종 동의의결 인용결정

2

동의의결 주요 내용

□ (의결 내용) 공정위는 카카오가 제시한 ▲납품업자 권익증진 및 거래 질서 개선, ▲납품업자 지원을 통한 상생협력을 위한 시정방안을 의결하였다.

○ (납품업자 권익증진 및 거래 질서 개선) 배송유형에 대한 선택권을 보장하고 서면 지연 교부 및 부당한 반품 등의 법 위반 방지를 위해 관련 ①시스템 개선 및 확충, 납품업자 관련 업무를 담당하는 소속 임·직원에게 대한 ②공정거래 교육 실시, 준법경영 활성화를 위해 ③공정거래 자율 준수 프로그램(CP)을 도입한다.

- 납품업자가 자신의 사업적 판단에 따라 상품가격에 배송비용을 포함할지 여부 즉, 배송유형을 자유롭게 결정할 수 있도록 선택권을 확대하여 현재까지는 배송비용까지 포함한 판매가격을 설정한 후 판매가격 전체를 기준으로 판매수수료를 부담하는 무료배송 방식만을 이용할 수밖에 없었지만, 앞으로는 경영상 유·불리를 고려하여 판매가격과 배송비용을 별도로 설정한 후 판매가격에 대해서만 수수료를 부담하는 유료배송 방식 등도 선택할 수 있게 된다.

* 한편, 납품업자가 기존 무료배송에서 유료배송으로 전환하더라도 소비자는 추가적인 부담 없이 기존과 동일한 가격으로 상품의 구매가 가능하다. 기존에 배송비용까지 포함되어 판매되었던 상품(예: 10,000원)이 상품가격(7,000원)과 배송비용(3,000원)으로 구분되어 소비자의 화면에서 보여질 뿐, 소비자는 기존과 동일한 가격(10,000원)으로 상품을 구매할 수 있다.

- 또한, 배송유형별 수수료 및 배송 지원 서비스 등에 차별이 없도록 구성원을 대상으로 ④차등 금지 정책을 교육하고 관련 매뉴얼을 마련하여 납품업자에게 고지하며, 다크패턴 등 ⑤소비자를 오인하게 하는 가격 책정 행위 방지를 위해 상품 판매 UI(User Interface)를 개선하고 판매자 센터 매뉴얼을 마련한다.

시정방안	구체적 내용	이행계획
①시스템 개선 및 확충	<ul style="list-style-type: none"> • 납품업자가 사업적 판단에 따라 상품 등록 시 배송유형(유료·무료 등)을 자유롭게 선택할 수 있도록 관련 시스템 개선 	<ul style="list-style-type: none"> • 시스템 개선 : 의결서 송달일부터 12개월 이내 완료 (단, 개발일정 등을 고려해 위원회 동의를 받아 3개월 범위 내 연장) • 유지보수 : 시스템 개발일로부터 2년간
	<ul style="list-style-type: none"> • 서면 및 반품 관련 법 위반을 예방하기 위한 시스템 개선 및 납품업자 피해구제를 위한 소통창구 마련, 매뉴얼 제정 등 시스템 확충 	<ul style="list-style-type: none"> • 시스템 개선 및 확충 : 의결서 송달일부터 6개월 이내 완료 • 시스템 유지보수 : 의결서 송달일로부터 2년간
②공정거래 교육 이수	<ul style="list-style-type: none"> • 납품업자 관련 업무를 담당하는 소속 임·직원을 대상으로 공정거래위원회가 인정하는 기관에서 대규모유통업법에 대한 교육 실시(2년간) 	<ul style="list-style-type: none"> • 의결서 송달일부터 2년 동안 매년 1회
③공정거래 자율준수 프로그램 운영	<ul style="list-style-type: none"> • 공정거래문화를 조성하고 관련 법규 준수를 위한 공정거래 자율준수 프로그램(CP) 도입 	<ul style="list-style-type: none"> • 의결서 송달일부터 즉시 착수, 6개월 이내 도입 완료 (2년간)
④배송유형에 따른 차등 금지	<ul style="list-style-type: none"> • 배송유형에 따른 차등 금지 정책을 도입하여 소속 직원 교육, 정책 준수 여부 점검 및 시정조치, 관련 매뉴얼 마련 및 납품업자 고지 	<ul style="list-style-type: none"> • 직원 교육 및 점검, 시정 조치: 배송 관련 시스템 개선 완료 후 2년간 매년 1회 • 관련 매뉴얼 마련 및 고지: 배송 관련 시스템 개선 완료 후 즉시
⑤ 소비자 피해 방지	<ul style="list-style-type: none"> • 다크패턴 등 소비자를 오인하게 하는 가격 책정 행위를 방지하기 위하여 상품 판매 UI를 개선하고, 판매자센터 매뉴얼 안내 시행 	<ul style="list-style-type: none"> • 배송 관련 시스템 개선 완료 후(2년간)

- (납품업자 지원을 통한 상생협력) 전자지급결제 대행 수수료 인하, 위탁 판매 수수료 동결, 배송비용에 대한 결제대금 수수료 미부과 등 ①수수료 지원(64억 원 상당)과 할인 마케팅 진행 및 할인금액 보전, 광고 상품에 사용하는 무상캐시 지급, 빅데이터를 활용한 맞춤형 컨설팅 제공, 기획전 개최 등 ②마케팅 지원(28억 원 상당)을 통해 최소 92억 원 상당을 납품업자에게 지원한다.

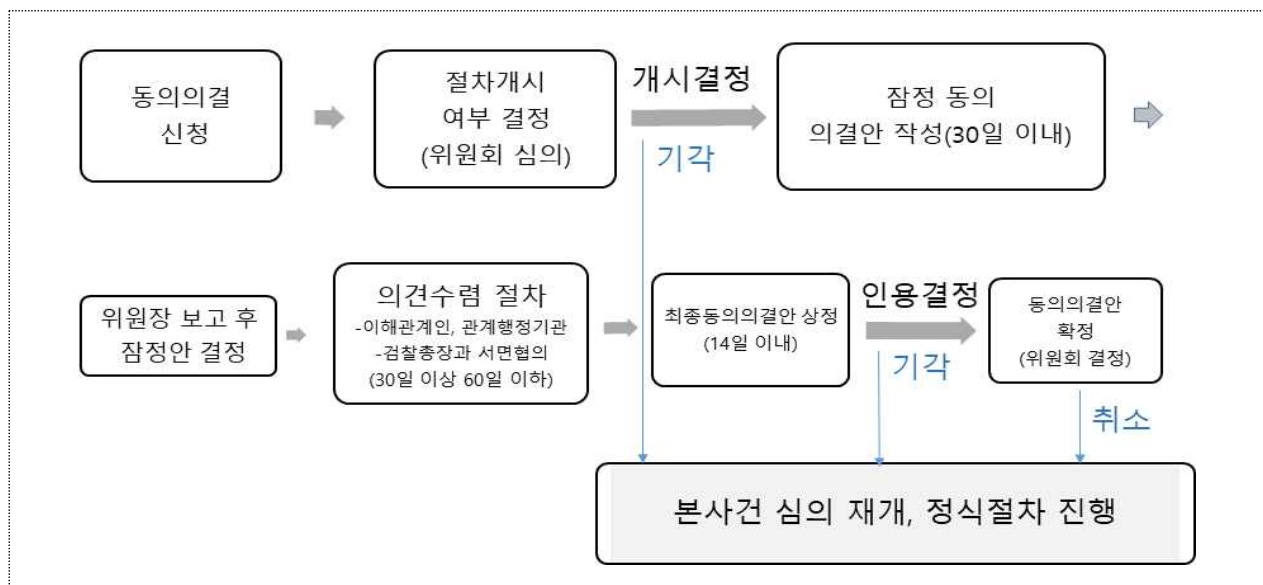
시정방안	구체적 내용	이행계획
①수수료 지원	<ul style="list-style-type: none"> 중소사업자를 대상으로 온라인 전자지급결제대행 수수료(PG 수수료) 인하(2년간 32억 원 상당) 	<ul style="list-style-type: none"> 배송 관련 시스템 개선 완료 후(2년간)
	<ul style="list-style-type: none"> 중소사업자를 대상으로 카카오톡 선물하기 위탁판매 수수료 동결(2년간 10억 원 상당) 	<ul style="list-style-type: none"> 의결서 송달일부터 즉시(2년간)
	<ul style="list-style-type: none"> 유료배송도 별도 수수료 없이 무료 배송과 동일하게 배송 관련 지원 서비스 제공(2년간 전환율 5% 시 13억 원, 전환율 30%시 79억 상당 지원 효과) 	<ul style="list-style-type: none"> 시스템 개선 완료 후(2년간)
	<ul style="list-style-type: none"> 유료배송 시 배송비용에 대한 결제대금수수료 미부과(2년간 전환율 5% 시 9억 원, 전환율 30% 시 56억 원 상당 지원 효과) 	<ul style="list-style-type: none"> 시스템 개선 완료 후(2년간)
②마케팅 지원	<ul style="list-style-type: none"> 전체사업자를 대상으로 소비자가 사용할 수 있는 할인쿠폰 지급 및 해당 할인금액 보전(2년간 18억 원 상당) 	<ul style="list-style-type: none"> 의결서 송달일부터 2년까지 연차별 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 1년차(2025년) 전체 사업자 900백만 원 - 2년차(2026년) 전체 사업자 900백만 원
	<ul style="list-style-type: none"> 중소사업자에게 광고상품인 톡채널 메시지에 사용하는 무상캐시(30만 원) 제공 및 친구 수 1만명 미만인 사업자에게 메시지 비용 할인(2년간 1억 원 상당) 	<ul style="list-style-type: none"> 의결서 송달일부터 2년까지 연차별로 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 1년차: 중소기업자 50백만 원 - 2년차: 중소기업자 50백만 원 (다만, 납품업자의 신청이 많지 않아 지원금액이 1년차에 소진되지 않을 경우 2년차에 이월할 수 있고, 신청이 부족하여 금액 소진이 어려운 경우 할인쿠폰 지급으로 대체하여 지원금액을 모두 소진함)
	<ul style="list-style-type: none"> 전체 사업자를 대상으로 매출액 증가를 위해 빅데이터를 활용한 맞춤형 컨설팅 및 마케팅 교육 등 제공(2년간 1억 원 상당) 	<ul style="list-style-type: none"> 의결서 송달일부터 2년까지 반기별 1회 실시
	<ul style="list-style-type: none"> 이용자 노출 확대 및 매출액 증대를 위한 기획전 개최 지원(2년간 8억 원 상당) 	<ul style="list-style-type: none"> 의결서 송달일부터 2년까지 연차별로 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 1년차: 전체 사업자 400백만 원 - 2년차: 전체 사업자 400백만 원

□ 동의의결이란?

- 동의의결 제도는 사업자가 스스로 원상회복, 소비자 또는 거래상대방 피해구제 등 타당한 시정방안을 제안하고, 공정위가 이해관계자 등의 의견수렴을 거쳐 그 타당성을 인정하는 경우 법 위반 여부 판단을 유보하고 시정방안의 신속한 집행에 초점을 맞추어 사건을 처리하는 제도

□ 동의의결 절차

- 사업자의 신청 → 동의의결 개시 여부 결정 → 잠정 동의의결안 마련 → 이해관계자 의견수렴 → 최종 동의의결안 상정 → 동의의결안 심의·확정



□ 동의의결의 요건

- (개시 요건) 행위의 중대성, 증거의 명백성 여부 등 사건의 성격, 시간적 상황에 비추어 적절한 것인지 여부 및 소비자보호 등 공익 부합성을 고려하여 판단
- (인용 요건) ①법위반으로 판단될 경우 예상되는 시정조치 및 그 밖의 제재와 균형을 이룰 것, ②경쟁질서나 거래질서를 회복시키거나 소비자, 다른 사업자 등을 보호하기에 적절하다고 인정될 것

【대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률】

제34조의2(동의의결)

① 공정거래위원회의 조사나 심의를 받고 있는 대규모유통업자 또는 대규모유통업자를 구성원으로 하는 사업자단체(이하 이 조에서 “신청인”이라 한다)는 해당 조사나 심의의 대상이 되는 행위(이하 이 조에서 “해당 행위”라 한다)로 인한 불공정한 거래내용 등의 자발적 해결, 납품업자등의 피해구제 및 거래질서의 개선 등을 위하여 제3항에 따른 동의의결을 하여 줄 것을 공정거래위원회에 신청할 수 있다. 다만, 해당 행위가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우 공정거래위원회는 동의의결을 하지 아니하고 이 법에 따른 심의 절차를 진행하여야 한다.

1. 제42조제2항에 따른 고발요건에 해당하는 경우
2. 동의의결이 있기 전 신청인이 신청을 취소하는 경우

② 신청인이 제1항에 따른 신청을 하는 경우 다음 각 호의 사항을 기재한 서면으로 하여야 한다.

1. 해당 행위를 특정할 수 있는 사실관계
2. 해당 행위의 중지, 원상회복 등 경쟁질서의 회복이나 거래질서의 적극적 개선을 위하여 필요한 시정방안
3. 그 밖에 납품업자등의 피해를 구제하거나 예방하기 위하여 필요한 시정방안

③ 공정거래위원회는 해당 행위의 사실관계에 대한 조사를 마친 후 제2항제2호 및 제3호에 따른 시정방안(이하 “시정방안”이라 한다)이 다음 각 호의 요건을 모두 충족한다고 판단되는 경우에는 해당 행위 관련 심의 절차를 중단하고 시정방안과 같은 취지의 의결(이하 “동의의결”이라 한다)을 할 수 있다. 이 경우 신청인과의 협의를 거쳐 시정방안을 수정할 수 있다.

1. 해당 행위가 이 법을 위반한 것으로 판단될 경우에 예상되는 시정조치 및 그 밖의 제재와 균형을 이룰 것
2. 공정하고 자유로운 경쟁질서나 거래질서를 회복시키거나 납품업자등을 보호하기에 적절하다고 인정될 것

④ 공정거래위원회의 동의의결은 해당 행위가 이 법에 위반된다고 인정한 것을 의미하지 아니하며, 누구든지 신청인이 동의의결을 받은 사실을 들어 해당 행위가 이 법에 위반된다고 주장할 수 없다.

제34조의3(동의의결 절차 및 취소) 이 법에 의한 동의의결 절차 및 취소에 관하여는 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제90조 및 제91조를 준용한다. 이 경우 같은 법 제90조제1항의 “소비자”는 “납품업자등의”로, 같은 법 제90조제3항 후단의 “제124조부터 제127조까지의 규정”은 “이 법 제39조의 규정”으로 본다.