

보도시점 2025. 8. 12. (화) 12:00 / 배포 2025. 8. 12. (화) 08:30  
<8.13. (수) 조간>

## 야놀자, 여기어때의 거래상지위 남용 제재

- 입점업체가 비용 부담한 할인쿠폰 중 미사용 분을 임의로 소멸시켜 -
- 시정명령, 통지명령 및 과징금 총 15.4억 원 부과 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 국내 온라인 숙박예약 플랫폼 사업자인 (주)놀유니버스\*(이하 ‘야놀자’)와 (주)여기어때컴퍼니(이하 ‘여기어때’)가 중소 숙박업소(모텔)에게 쿠폰비용을 포함하여 광고상품을 판매하면서 사용되지 않은 쿠폰을 별도의 보상조치 없이 임의로 소멸시키는 방식으로 불이익을 준 행위에 대해 시정명령 및 과징금(야놀자: 5.4억, 여기어때: 10억)을 부과하기로 결정하였다.

\* (주)야놀자의 플랫폼 사업부는 2024. 10. 16. (주)야놀자플랫폼으로 분사한 뒤, 같은 해 12. 13. (주)인터파크트리플에 합병되어 (주)놀유니버스로 상호를 변경

온라인 숙박예약 시장은 소수의 플랫폼 사업자가 다수의 입점업체(숙박업소)와 소비자를 연결하는 특성을 가지며, 야놀자와 여기어때는 이 시장에서 1, 2위 사업자이다. 대부분의 중소 숙박업소가 두 플랫폼에 입점해 있고 소비자들도 많이 이용(별첨1. 참조)하고 있어 두 숙박 플랫폼은 중소 숙박업소의 거래활동에 상당한 영향을 끼칠 수 있다는 점에서 입점업체에 대해 거래상 우월적 지위를 갖고 있다.

온라인 플랫폼에서 광고\*와 할인쿠폰\*\*은 입점업체가 소비자를 유인하고 매출을 증대시키기 위한 핵심적인 판촉수단이다. 두 플랫폼 사업자는 이러한 상황을 이용하여 가격이 비싼 고급형 광고상품에 할인쿠폰을 포함시켜 판매하였다.

\* 광고 : 숙박 예약 어플 내 특정 공간에 입점업체의 객실을 노출시켜주는 서비스로서, 노출 위치에 따라 판매가격이 상이함

\*\* 할인쿠폰 : 소비자가 객실예약 시 표시된 정액(3천원, 5천원, 1만원 등)만큼 객실가격을 할인받을 수 있는 쿠폰

야놀자는 ‘내주변쿠폰 광고’, 여기어때는 고급형 광고(‘TOP추천’, ‘인기 추천패키지’ 등) 상품에 할인쿠폰을 연계하여 판매하였으며, 입점업체가 지불하는 광고비에 쿠폰발행 비용이 포함되어 있었다. 예컨대, 야놀자의 경우 입점업체가 ‘내주변쿠폰 광고’를 구매하면 월 100~300만 원인 광고비의 10~25%가 쿠폰으로 지급되었다.

이러한 거래구조 아래, 두 플랫폼은 입점업체가 비용을 부담한 할인쿠폰이 소비자에게 사용되지 않고 남았을 경우, 원칙적으로 환급이나 이월 조치 없이 일방적으로 소멸시켰다. 야놀자는 광고계약 기간(통상 1개월)이 종료 되면 미사용 쿠폰을 소멸시켰고(단, 광고계약 연장 시 1회 이월), 여기어때는 쿠폰의 유효기간을 사실상 단 하루로 하여 미사용 쿠폰을 소멸시켰다.

두 플랫폼의 미사용 쿠폰 소멸 행위는 자신의 우월한 거래상지위를 남용하여 입점업체에게 부당하게 불이익을 제공한 행위이다. 입점업체는 쿠폰 비용의 일부 또는 전부를 이미 광고비에 포함하여 지불하였음에도, 미사용 쿠폰이 소멸됨에 따라 금전적 손해를 입었으며, 이러한 두 플랫폼의 미사용 쿠폰 소멸정책은 정상적인 거래관행에도 부합하지 않는다.

이에 공정위는 두 플랫폼 사업자에게 미사용 쿠폰을 일방적으로 소멸 시키는 행위를 금지하는 시정명령을 부과하였다. 또한 시정명령을 받은 사실을 거래상대방인 입점업체에게 통지하도록 하였고, 야놀자에 5.4억 원, 여기어때에 10억 원의 과징금을 부과하였다.

※ 야놀자는 공정위 조사가 진행 중이던 ‘24. 5월 내주변쿠폰 광고의 판매를 중단하였고, 여기어때도 쿠폰 연계 광고상품의 판매를 중단하겠다는 입장을 표명하였음

이번 조치는 온라인 플랫폼에서 대표적인 마케팅 수단으로 빈번하게 활용되는 할인쿠폰과 관련하여 플랫폼 사업자가 입점업체들에게 피해를 초래한 불공정거래행위를 시정했다는 데 의의가 있다.

공정위는 앞으로도 온라인 플랫폼 사업자의 입점업체에 대한 불공정한 행위를 지속적으로 감시하고, 공정한 플랫폼 생태계 조성을 위해 법위반행위 확인시 엄중 조치해나갈 예정이다.

<붙임> 거래상지위 남용행위 사건 세부내용

담당 부서	시장감시국 제조업감시과	책임자	과 장	박정웅 (044-200-4514)
		담당자	사무관	김주영 (044-200-4516)
			조사관	이태인 (044-200-4522)



**1**

**광고 및 할인쿠폰의 운영방식**

**1-1. 광고와 할인쿠폰의 역할**

- 야놀자와 여기어때는 어플 내 상단 등 소비자에게 더 많이 노출되는 위치를 상품화한 광고를 판매하는데, 다수의 숙박업체가 경쟁하는 플랫폼 환경에서 광고를 통한 상위 노출은 소비자의 선택을 받기 위해 핵심적인 수단이다.
- 특히 할인쿠폰은 가격 경쟁력을 확보하고 구매를 유도하는 판촉수단으로 ‘선착순’, ‘마감임박’ 등의 문구를 통해 희소성을 부각시켜 소비자의 즉각적인 구매를 유도하는 데 효과적이다.
- 이 사건에서 두 플랫폼은 입점업체에게 중요한 이 두 가지 수단을 연계하였는데, 쿠폰을 활용한 판촉활동을 플랫폼이 판매하는 특정 광고상품의 구매와 연계하는 거래구조를 설계하였다.

**1-2. 할인쿠폰 연계 광고 판매 방식**

- 야놀자는 할인쿠폰을 별도로 판매하지 않고 오직 광고와 쿠폰이 결합된 ‘내주변쿠폰 광고’ 상품만을 판매하였다.
- 입점업체가 이 광고를 구매하면 ‘선착순 쿠폰’이라는 광고 카테고리에 객실이 노출됨과 동시에 광고비의 일정비율(10~25%)에 해당하는 금액만큼의 할인쿠폰이 1개월간 지급되었다.

내주변쿠폰 광고의 쿠폰 지급비율(1급지 기준)

상품명	1개월 광고비	1개월 쿠폰지급액	쿠폰 지급비율 (광고비 기준)
내주변 쿠폰A(현 쿠폰초이스A)	300만원	75만원	25%
내주변 쿠폰B(현 쿠폰초이스B)	200만원	30만원	15%
내주변 쿠폰C(현 쿠폰초이스C)	100만원	10만원	10%

\* 출처 : 야놀자

- **여기어때**는 광고상품을 화면상단 노출순서에 따라 ‘고급형’ 과 ‘입점형’ 으로 나누고, 고급형 광고를 구매한 입점업체에게 광고 기간 동안 광고비에 비례하는 ‘리워드형 쿠폰’ 을 발급하였다.
- 가장 고액(400만 원)인 ‘TOP 추천’ 을 구매하면 광고비의 약 29%에 해당하는 1,149천 원의 쿠폰이 발급되고, ‘지역추천’ (150만 원)을 구매하면 10%인 155천 원의 쿠폰이 발급되었다.

여기어때 쿠폰 발급표(단위 : 원)

구분	광고단가				쿠폰 금액				광고단가 대비 쿠폰금액 비율			
	A	B	C	제주	A	B	C	제주	A	B	C	제주
TOP 추천	4,000,000	2,700,000	800,000	1,500,000	1,149,000	879,000	323,000	438,000	29%	33%	40%	29%
인기추천패키지	3,000,000	2,000,000	500,000	1,000,000	724,000	655,000	208,000	208,000	24%	33%	42%	21%
추천패키지	2,000,000	1,300,000	400,000	700,000	379,000	310,000	162,000	162,000	19%	24%	41%	23%
내 주변추천	1,500,000	1,000,000	300,000	500,000	155,000	139,000	93,000	93,000	10%	14%	31%	19%
지역추천	1,500,000	1,000,000	300,000	500,000	155,000	139,000	93,000	93,000	10%	14%	31%	19%

\* 출처 : 여기어때

## 2

### 범위반 내용

- 두 플랫폼은 입점업체가 비용을 부담한 할인쿠폰이 광고기간 내에 소비자에 의해 사용되지 않을 경우 입점업체에게 남은 쿠폰가액을 환급하거나 이월하는 등의 보전조치 없이 일방적으로 소멸시켰다.
- **야놀자**는 2017년 2월부터 2024년 5월\*까지 내 주변쿠폰 광고를 판매하면서, 광고의 계약기간(통상 1개월)이 종료되면 미사용 쿠폰을 소멸시켰다.
- \* 야놀자는 공정위 조사가 진행중이던 2024. 5월 내 주변쿠폰 광고의 판매를 중단
- 다만 입점업체가 광고 이용을 연장하는 경우 1회에 한해 쿠폰잔여액을 익월로 이월하여 재발급 해주었는데, 이월되었는데도 사용되지 않은 쿠폰은 최종적으로 소멸시켰다.

- **여기어때**는 2017년 6월부터 심의일 현재까지 발급된 쿠폰의 유효기간을 사실상 단 하루로 설정하여, 당일 사용되지 않는 쿠폰은 다른 요일에 재발급하거나 환급하는 등의 조치 없이 즉시 소멸시켰다.

\* 여기어때는 '리워드형 쿠폰'이 포함된 광고상품의 판매를 중단하겠다는 입장을 밝힘

- 공정위는 이들 사업자의 행위가 자신의 거래상 지위를 남용하여 입점 업체에게 불이익을 준 행위에 해당한다고 판단하였다.
- (거래상지위) 야놀자, 여기어때는 높은 시장점유율, 입점업체의 높은 매출 의존도, 압도적인 사업능력 격차 등을 고려할 때 입점업체에 대해 우월적인 거래상지위를 갖는다.
  - (불이익 제공) 입점업체는 판촉활동을 위해 쿠폰비용을 이미 지불했음에도, 미사용 쿠폰이 소멸됨에 따라 비용을 회수할 수 있는 기회를 차단당하는 직접적인 금전적 손해를 입었다.
  - (공정거래저해성) 이는 판촉활동의 위협을 입점업체에게 부담시키는 불공정한 행위이며, 정상적인 거래관행에도 부합하지 않는다.

### 3

### 적용 법조 및 조치 내용

- (적용 법조) 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」(이하 ‘법’) 제45조 제1항 제6호(자기의 거래상지위를 부당하게 이용하여 상대방과 거래하는 행위), 같은 법 시행령 제52조 및 별표2 제6호 라목(불이익제공)

- (조치 내용) 시정명령 및 과징금

	(주)놀유니버스	(주)여기어때컴퍼니
시정명령	향후금지 명령, 통지명령*	행위중지(계약서 수정·삭제 등**) 및 향후금지 명령, 통지명령
과징금	5억 4천만 원	10억 원(법상 최대 정액과징금)

\* 공정위로부터 시정명령을 받았다는 사실을 시정명령을 받은 날 현재 거래하고 있는 모든 입점업체에게 30일 이내 통지

\*\* 시정명령을 받은 날로부터 60일 이내 이행결과를 공정위에 보고해야 함

- 이번 조치는 거래상 우월적 지위에 있는 숙박플랫폼 사업자들이 중소 숙박업소의 필수적인 판촉수단인 할인쿠폰 중 미사용 쿠폰을 부당하게 소멸시킨 행위를 적발하고 재재한 사례이다.
- 공정위는 앞으로도 숙박 플랫폼 사업자들이 입점업체에게 유사 또는 동일한 불공정행위를 하지 않도록 지속적으로 감시하고, 법위반 행위가 확인될 경우 엄중 제재하여 공정한 거래질서를 확립해 나갈 계획이다.

- <별첨> 1. 사업자 일반현황 및 숙박플랫폼 시장현황  
2. 이 사건 광고상품 안내자료

별첨1

사업자 및 관련시장 현황

1. 일반현황

□ (주)놀유니버스

(단위: 백만 원)

연도	총자산	매출액	영업이익	당기순이익
2022년	581,571	132,202	△19,745	23,268
2023년	688,350	239,317	△26,237	107,317

\* 2022. 4. 1. 설립

□ (주)야놀자

(단위: 백만 원)

구분	총자산	매출액	영업이익	당기순이익
2021년	1,580,816	280,910	52,127	32,927
2022년	1,788,277	363,959	52,424	18,401
2023년	1,804,864	375,357	32,151	△52,442

\* (주)야놀자는 플랫폼 사업부 분사 이전(2024. 10. 16.)까지 이 사건 플랫폼을 운영하였음

□ (주)여기어때컴퍼니

(단위: 백만 원)

연도	총자산	매출액	영업이익	당기순이익
2021	116,672	204,912	15,490	12,343
2022	193,410	305,510	32,521	23,042
2023	170,172	309,181	46,408	36,412

2. 숙박 플랫폼 시장현황

□ 외국제 OTA와 국내 숙박플랫폼의 경쟁구도

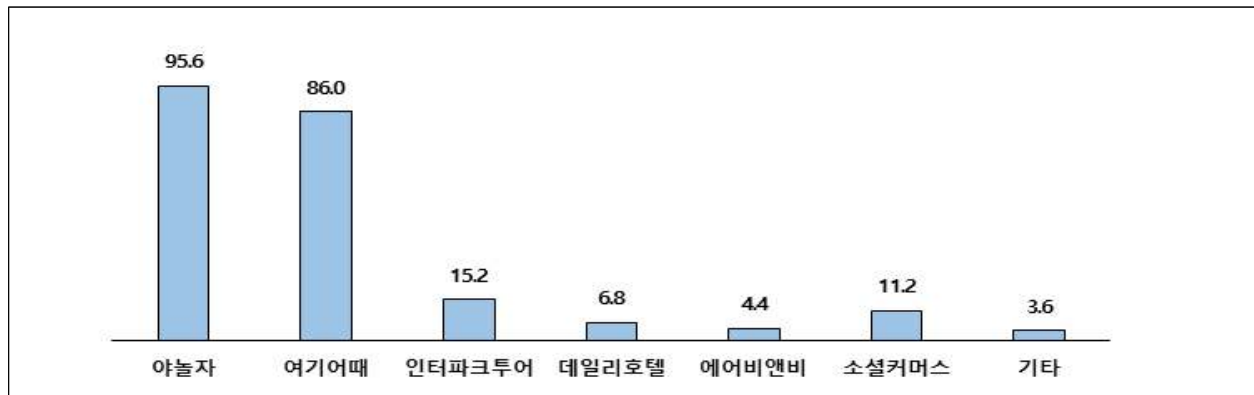
여행구분	숙박구분	주요 사업자
인트라바운드 (역내 관광)	호텔	야놀자(데일리호텔), 인터파크, 여기어때, 글로벌 OTA 등
	모텔	야놀자, 여기어때 등
	펜션	야놀자, 네이버예약 등
	공유숙박	에어비앤비
인바운드 (외국인 국내관광)	글로벌 OTA	
아웃바운드 (내국인 해외관광)	글로벌 OTA	

\* 출처: 야놀자 2021년 사업보고서



□ 숙박업소들이 입점하고 있는 숙박플랫폼 현황 (법제연구원 조사)

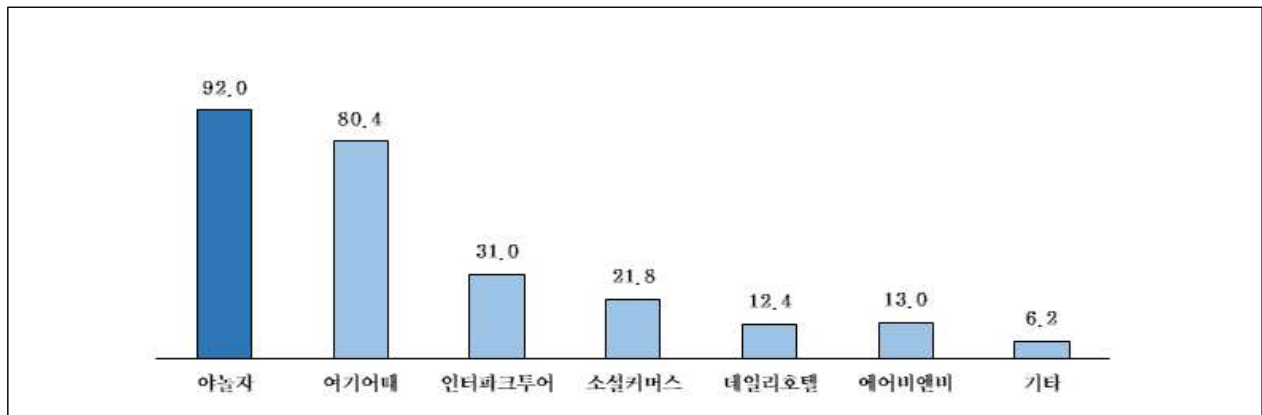
(단위: %)



\* 출처: 2020년 법제연구원 설문조사 결과

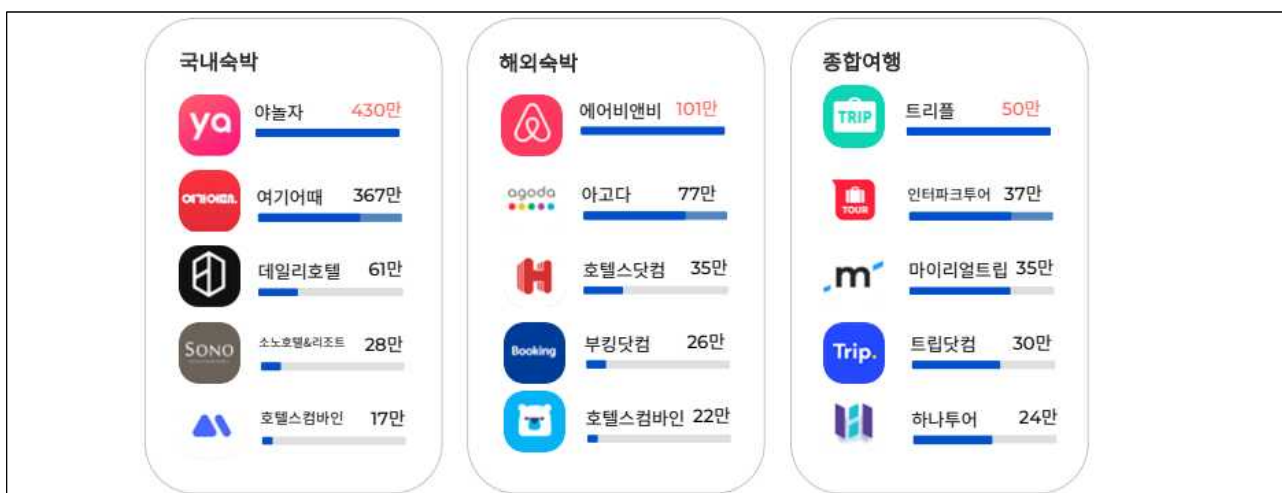
□ 숙박업소들이 입점하고 있는 숙박플랫폼 현황 (중소기업중앙회 조사)

(단위: %)



\* 출처: 2020년 중소기업중앙회 설문조사 결과

□ 숙박플랫폼 사용자 현황



\* 출처: 2021. 1H ONDA hospitality Report(2022. 6월 아이지에이웍스 실태조사 결과)

## 별첨2

## 이 사건 광고상품 안내자료

### □ 야놀자의 내주변쿠폰 광고상품 안내

**3. 선착순 쿠폰**

고객이 숙소 반경 10km 이내에 있을 경우, 선택한 영역에 따라 내 숙소가 대형 배너로 노출됩니다.

광고비 일정 비율 만큼 할인쿠폰을 제공하여, 객실 판매의 가격 경쟁력이 증가하여 매출 효과를 보실 수 있습니다.

야놀자 앱 첫 화면에, 별도 메뉴 존재

선착순 쿠폰

선착순 쿠폰 인기추천

눈에 잘 띄는 배너 부착

대형 배너 (최고급 퀄리티 대형 사진)

선착순 할인쿠폰을 부착, 객실의 가격 경쟁력 상승

30,000원 27%~ 65,000원

\*출처: 야놀자

### □ 여기어때의 할인쿠폰 광고 설명

사용율이 높은 **즉시할인쿠폰을 "매일 지급"** 하여, 예약 매출 극대화를 기대할 수 있습니다.

■ 쿠폰지원 정책

쿠폰 금액	대실 2,000원 / 숙박 3,000원 5,000원 10,000원
<b>지원 업제</b>	고급형 이상 광고상품 사용 업제
<b>업제당 지원금액</b>	매일 약 15~70만원
쿠폰 사용조건	발급 업제에서만 사용가능
앱 노출 내용	"최대 00원 즉시할인가능!" 메시지 노출 "쿠폰지급" 아이콘 or 배지 노출

■ 광고상품별 쿠폰 지원금액

광고상품	<b>일 지원금액</b>	월일	주말	<b>최대 쿠폰발급</b>
언거추천 패키지	약 720,000원	6	3	162장
추천패키지	약 380,000원	4	3	116장
내주변추천	약 155,000원	2	2	62장
지역추천	약 155,000원	2	2	62장

\* 출처: 여기어때