붙임 1 **배달 플랫폼 분야 자율규제 방안**

Ⅰ. 입점 계약 체결 관행 개선

배달 플랫폼 사업자는 이용사업자(입점점주)와 입점 계약을 체결할 때 아래와 같은 '공통 계약 조항(1.과 2.)'이 반드시 포함된 계약서 또는 약관(정책서 포함, 이하 '약관'이라 함)을 작성하여 서면 또는 전자문서의 형태로 지체 없이 교부하기로 한다.

1. 배달 플랫폼 입점 약관(계약서) 기재 사항

① 입점 계약 기간, 제공되는 배달중개서비스의 내용 및 범위, 계약 변경 사유 및 절차, 계약 갱신 사유 및 절차, 계약 해지 사유 및 절차, 손해배상 등의 구체적인 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.

② 배달중개서비스 개시에 필요한 절차, 배달중개서비스 제한·중지·변경 사유 및 절차 등의 구체적인 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.

③ 배달중개서비스 운영 과정에서 배달 상품의 취소, 환불 등과 관련된 이용사업자(입점점주)와 소비자간 분쟁이 발생했을 경우 배달 플랫폼 사업자는 관련 법령 및 소비자분쟁해결기준 등을 고려하여 원만한 합의에 이를 수 있도록 적극 협력하기로 한다는 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.

④ 배달중개서비스 또는 광고 상품에 대한 상세 정보, 배달중개서비스 및 광고 상품의 이용요금·수수료·광고비 적용방식 및 세부 부과내역 등 구체적인 내용은 이용사업자(입점점주)가 쉽고 명확히 알 수 있도록 입점 약관(계약서), 누리집(홈페이지), 안내페이지(링크) 등

다양한 방식으로 제공한다는 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.

- 이용사업자(입점점주)가 이용요금·수수료·광고비 등 입점계약상 중요한 내용에 대한 설명을 요구할 경우 배달 플랫폼 사업자는 이용사업자(입점점주)가 그 내용을 이해할 수 있도록 구체적으로 설명한다는 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.

  * (예) A 배달 플랫폼 이용사업자(입점점주)가 '즐겨찾기', '주문내역' 등 기타 유입경로를 통한 주문의 경우 수수료나 광고비가 부과되는지, 경우에 따라 비용이 발생한다면 그 금액(수수료율)은 얼마이고 계약상 근거는 무엇인지 설명을 요구할 경우 이용사업자(입점점주)가 내용을 이해할 수 있도록 성실히 설명

⑤ 이용사업자(입점점주)에 대한 대금 정산 주기 및 절차 등을 이용사업자(입점점주)가 쉽고 명확히 알 수 있도록 입점 약관(계약서), 홈페이지, 안내페이지(링크) 등 다양한 방식으로 제공하기로 한다는 내용을 입점 약관(계약서)에 포함한다.

⑥ 배달 플랫폼 내에서 소비자의 검색에 따라 이용사업자(입점점주)가 노출되는 순서를 결정하는 주요 기준(알고리즘 제외)을 이용사업자(입점점주)가 이해할 수 있도록 플랫폼(홈페이지 등) 등에 안내한다.

⑦ 소비자의 악성 리뷰에 대한 삭제 또는 임시조치 기준, 악성 리뷰 작성 소비자에 대한 이용 제한 기준, 이용사업자(입점점주)의 리뷰 게시 중단 요청 절차 등의 구체적인 내용을 제공하기로 한다는 사항과 그 제공 방법 등을 입점 약관(계약서)에 포함하고 이를 이용사업자(입점점주)에게 성실히 설명하기로 한다.

2. 배달 플랫폼 입점 계약 해지·변경 등의 사전통지

⑧ 배달 플랫폼 사업자가 이용사업자(입점점주)와 체결한 입점 계약을 해지하려는 경우에는 최소한 계약 해지 예정일의 15일 전까지 그 해지 이유를 구체적으로 이용사업자(입점점주)에게 알리기로 한다. 다만, 불법행위, 소비자 피해 발생 우려 등 계약 해지 예정일로부터 15일 전까지 사전 통지가 곤란한 긴급하고 상당한 이유가 있는 경우에는 각 사의 약관에서 개별적으로 정하는 바에 따라 통지 기간을 달리 정할 수 있다.

⑨ 배달 플랫폼 사업자가 이용사업자(입점점주)와 체결한 입점 계약을 변경하려는 경우에는 최소한 계약 변경 예정일의 7일 전까지 그 변경 이유 및 내용을 구체적으로 이용사업자(입점점주)에게 알리기로 한다.

- 단, 이용요금·수수료·광고비 변경 등 이용사업자(입점점주)에게 중요한 계약 내용이 변경되는 경우에는 계약 변경 예정일의 30일 전부터 계약 변경 예정일까지 그 변경 이유 및 내용을 구체적으로 이용사업자(입점점주)에게 알리기로 한다.

⑩ 배달 플랫폼 사업자가 입점 계약에 따라 이용사업자(입점점주)에게 제공하는 배달중개서비스를 제한하거나 중지하려는 경우에는 제한 또는 중지 예정일의 7일 전까지 그 이유 및 내용을 구체적으로 이용사업자(입점점주)에게 알리기로 한다. 다만, 불법행위, 소비자 피해 발생 우려 등 서비스 제한 또는 중지 예정일로부터 7일 전까지 사전 통지가 곤란한 긴급하고 상당한 이유가 있는 경우에는 각 사의 약관에서 개별적으로 정하는 바에 따라 통지 기간을 달리 정할 수 있다.

Ⅱ. 배달 플랫폼 사업자와 이용사업자간 분쟁 처리 절차 개선

① 배달 플랫폼 사업자는 이용사업자(입점점주)가 제기한 민원 등에 대해 불가피한 사정이 없는 한 민원 등의 접수일로부터 3영업일 이내에 그 처리경과 또는 결과 및 이유 등을 회신하기로 한다.

② 배달중개서비스 또는 광고 상품 이용 과정 등에서 이용사업자(입점점주)의 불만이나 민원이 발생하는 경우 이를 신속히 처리할 수 있도록 관련 인력과 설비를 충분히 마련하기로 한다.

③ 배달 플랫폼 사업자와 이용사업자(입점점주) 사이에 본 「배달 플랫폼 분야 자율규제 방안」에서 제시된 내용에 관하여 분쟁이 발생할 경우, 이를 신속하고 공정하게 해결하기 위하여 '(가칭) 배달 플랫폼 자율분쟁조정협의회'를 설치하기로 한다.

- 자율분쟁조정협의회의 위원 구성 및 운영 절차는 객관성과 독립성이 확보될 수 있도록 한다.

- 그 밖에 자율분쟁조정협의회의 설치·구성·운영·조정절차 등에 관한 구체적인 방안은 기존의 다양한 사례들을 참고하여 배달 플랫폼 사업자들 간의 협의를 통해 2023년 6월 말까지 마련하고, 2023년 9월 말까지 시범 운영 후 시행한다.

④ 배달 상품의 취소, 환불 등과 관련된 이용사업자(입점점주)와 소비자간 분쟁이 발생했을 경우 배달 플랫폼 사업자는 관련 법령 및 소비자분쟁해결기준 등을 고려하여 원만한 합의에 이를 수 있도록 적극 협력하기로 한다.

④는 배달 플랫폼 사업자와 이용사업자(입점점주)간 입점 계약 체결 시

‘공통 계약 조항’으로서 포함하기로 한다.

Ⅲ. 이용사업자(입점점주)와의 상생 및 부담 완화 방안

① 배달 플랫폼 사업자들은 각 사별로 아래와 같은 이용사업자(입점점주)와의 상생 및 부담 완화 방안을 시행하기로 한다.

< 배달 플랫폼 사업자별 상생 및 부담 완화 방안 >

구분	상생 및 부담 완화 방안
배달의민족 (우아한형제들)	▸ 포장주문 서비스 이용 요금(중개이용료) 무료 지원 정책 종료 예정 → 1년 연장 ▸ 국제규약(ISO 20488)을 반영한 소비자 리뷰 정책 도입
요기요 (위대한상상)	▸ 대금 정산주기 축소 (예: 7~14일 → 5일 내외) ▸ 국제규약(ISO 20488)을 반영한 소비자 리뷰 정책 도입
쿠팡이츠 (쿠팡)	▸ 포장주문 서비스 이용 요금(중개이용료) 무료 지원 정책 종료 예정 → 1년 연장 ▸ 전국 전통시장 상인들에 대한 상생 프로모션 사업* 종료 예정 → 적용지역 및 대상 상점 확대, 프로모션 기간 연장 * 주문중개수수료 0원, 지자체 제휴를 통한 할인쿠폰 지원
땡겨요 (신한은행)	▸ 낮은 수수료 정책 旣 운영 중 → 현재와 같은 수수료 정책 유지 * 중개수수료 2%(VAT 별도), 광고비 없음, 3영업일 내 정산 등 ▸ 가맹점주 대상 금융지원 프로그램 운영 * 소상공인 개인사업자 위한 금융상품 및 교육 프로그램 제공 ▸ ‘사장님 마케팅 지원금’ 지원대상 확대 및 운영기간 연장
위메프오 (위메프오)	▸ 낮은 수수료 정책 旣 운영 중 → 연내 현재와 같은 수수료 정책 유지 * 중개수수료 5%(공공배달지역 1.82~2%) 또는 매주 8천원(VAT 별도), 광고비 없음, 포장수수료 무료, 대면결제 수수료 무료 등

② 이용사업자(입점점주)가 이용요금·수수료·광고비 등 입점계약상 중요한 내용에 대한 설명을 요구할 경우 배달 플랫폼 사업자는 이용사업자(입점점주)가 그 내용을 이해할 수 있도록 구체적으로 설명하기로 한다.

② 의 경우 배달 플랫폼 사업자와 이용사업자(입점점주)간 입점 계약 체결 시 ‘공통 계약 조항’으로서 포함하기로 한다.

Ⅳ. 기타사항

○ 배달 플랫폼 사업자들은 자율규제 기구 갑을 분과(추후 상설 자율규제 기구)를 통한 Ⅰ.~Ⅲ. 자율규제 방안의 이행상황 점검에 적극 협조하기로 한다.

○ 이행상황 점검결과 Ⅰ.~Ⅲ. 자율규제 방안의 내용 중 합리적인 사유 없이 미이행한 사항이 있는 경우 자율규제 기구 갑을 분과(추후 상설 자율규제 기구)에서 1차로 해당 사업자에게 비공식 경고하기로 하고,

- 1차 경고에 관한 미이행 상황이 합리적인 사유 없이 지속되거나 반복될 경우에는 2차로 미이행 사업자 현황 및 미이행 내용 등을 대외적으로 공표하기로 한다.

○ Ⅲ. 자율규제 방안 중 ①의 ‘배달 플랫폼 사업자별 상생 및 부담 완화 방안‘의 경우 그 시행기간이 종료되는 시점에 자율규제 기구 갑을 분과(추후 상설 자율규제 기구)에서 재검토하기로 한다.

붙임 2

배달앱 상생 및 부담 완화 방안 비교표

구분	2023년 3월 발표 상생 및 부담 완화 방안	2024년 3월 추가 상생 및 부담 완화 방안
배달의민족 (우아한형제들)	▸ 포장주문 서비스 이용 요금(중개이용료) 무료 지원 정책 종료 예정 → 1년 연장 ▸ 국제규약(ISO 20488)을 반영한 소비자 리뷰 정책 도입	▸ **'23년 3월 발표한 상생 방안* 外 추가 상생 방안 추진 예정** * 포장주문 서비스 수수료 무료 지원 정책 일부 중단 : (前) 기존 및 신규 점주 1년 무료 → (後) 기존 점주 1년 무료 연장, 신규 점주 포장수수료 부과 ① 소상공인 대출보증 지원 프로그램* 운영 * ('23년 하반기) 1,050억원 旣 집행 ('24년) 1,000억원대 규모로 추가 집행 예정 ② 전통시장 상인 대상 상생 지원* * (내용) 주문중개수수료 0원, 밀키트 개발 및 판매 지원 등 ③ 포장 주문 서비스 활성화* * (내용) '매장과 같은 포장 가격' 가게 노출 혜택, 고객 주문 편의 강화 기능 개발 등
요기요 (위대한상상)	▸ 대금 정산주기 축소 (예: 7~14일 → 5일 내외) ▸ 국제규약(ISO 20488)을 반영한 소비자 리뷰 정책 도입	▸ **'23년 3월 발표한 상생 방안과 동일 → 추가 상생방안 추진계획 없음**
쿠팡이츠 (쿠팡)	▸ 포장주문 서비스 이용 요금(중개이용료) 무료 지원 정책 종료 예정 → 1년 연장 ▸ 전국 전통시장 상인들에 대한 상생 프로모션 사업* 종료 예정 → 적용지역 및 대상 상점 확대, 프로모션 기간 연장 * 주문중개수수료 0원, 지자체 제휴를 통한 할인쿠폰 지원	▸ **'23년 3월 발표한 상생 방안과 동일* → 추가 상생방안 추진계획 없음** * 전통시장 상인 대상 상생 프로모션 축소 : 주문중개수수료 0원 및 지자체 제휴를 통한 할인쿠폰 지원 → 주문중개수수료 4.9% 부과
땡겨요 (신한은행)	▸ 낮은 수수료 정책 旣 운영 중 → 현재와 같은 수수료 정책 유지 * 중개수수료 2%(VAT 별도), 광고비 없음, 3영업일 내 정산 등 ▸ 가맹점주 대상 금융지원 프로그램 운영 * 소상공인 개인사업자 위한 금융상품 및 교육 프로그램 제공 ▸ '사장님 마케팅 지원금' 지원대상 확대 및 운영기간 연장	▸ **'23년 3월 발표한 상생 방안과 동일 → 추가 상생방안 추진계획 없음**
위메프오 (위메프오)	▸ 낮은 수수료 정책 旣 운영 중 → 연내 현재와 같은 수수료 정책 유지 * 중개수수료 5%(공공배달지역 1.82~2%) 또는 매주 8천원(VAT 별도), 광고비 없음, 포장수수료 무료, 대면결제 수수료 무료 등	▸ **'23년 3월 발표한 상생 방안과 동일 → 추가 상생방안 추진계획 없음**