

# 플랫폼 민생문제 해결 : 티메프 대응 및 배달수수료 인하

(정책조정국 산업경제과 신민경 사무관, 044-215-4532)  
(정책조정국 정책조정총괄과 박가영 사무관, 044-215-4514)

## I. 추진 배경

- 7월 중순부터 위메프·티몬은 판매자에게 대금 미정산  
→ 판매자 계약 일방취소, 카드사 환불거부 등 소비자로 피해 확산
  - 판매자 피해규모는 약 1.3조원(4.8만개사), 소비자 피해\*는 집단 분쟁조정 신청 등으로 추산시 376억원(2.2만명)
  - \* 카드사·간편결제사 등으로부터 피해금액을 환불받은 경우(435억원, 11.13일)는 제외
  - ☞ 조속한 피해지원, 재발방지 등을 위한 정부의 신속대응 필요
- 배달플랫폼 수수료 등 플랫폼 이용에 따른 소상공인 부담 심화
  - \* 입점업체 52.3%가 배달시장 악화되었다고 응답(중기중앙회 온라인플랫폼 입점 중소기업 거래 실태조사, '24), 입점업체 75.9%가 배달비를 비싸다고 인식(한국소비자원, 배달앱 가격·이용실태조사, '23)
  - ☞ 소상공인 부담을 가중시키는 배달 수수료 등 비용 부담 완화 필요

## II. 정책 내용

- 티메프 사태발생 즉시 기재부 중심 관계부처 TF\* 구성(7.25일)하고 5번 회의 개최, 3차례 대응방안 발표, 2차례 실적점검 등 체계적 대응
  - \* 기재부 1차관 주재 / 공정위·금융위·금감원·산업부·중기부·국조실 등 관계기관 1급
  - (소비자 피해지원) 카드사·간편결제사 협조를 통해 피해금액을 우선 환불 하고, 환불이 어려운 경우 집단분쟁조정 신속 진행
  - (판매자 피해지원) 자금애로 해소 위해 최저 2%로 긴급경영안정 자금을 공급하고, 부가세 조기환급, 고용유지지원금 등 지원
    - 특히, 현장상황을 면밀히 살피면서 피해지원 대상 확대, 지원 요건 개선 등 보완방안을 지속 마련
  - \* (지원대상) 8.7일 위메프·티몬 → 9.9일 인터파크·쇼핑·AK몰 추가 → 10.4일 알렛츠 추가 → 10.24일 삽인삽 피해업체 추가
  - \*\* (소진공) 금리 3.51%→2.5%, 한도 1.5억원→5억원 (중진공) 3.4%→2.5% (신보·기은) 4.4~5.5%→3.8~4.9% (서울) 기업당 한도 0.5억원→1.5억원, 금리 3%→2%
- (제도개선) e커머스사 및 PG사의 신속한 정산, 판매대금 보호 등을 위해 관계부처·업계 협의 등 거쳐 법률 개정안 마련 및 발의\*
  - \* 「대규모유통업법」 개정안(10.29일), 「전자금융거래법」 개정안(10.31일)

- 수차례 업계·전문가 간담회\*, 공청회(9.23일) 등을 통해 규제강화 요구, 중소기업 부담, 혁신성 제한 우려 등 다양한 의견 수렴

\* 주요 e커머스 및 전문가 간담회(8.8, 산업부), 중소·중견 e커머스 간담회(8.21, 산업부)  
 외환 규제 관련 핀테크업계(외국환업무 취급 PG사 등) 간담회(8.22, 기재부)  
 PG사 간담회(8.22, 금융위), e커머스 입점사업자 간담회(8.23, 공정위),  
 e커머스 사업자 간담회(8.26, 공정위), 벤처·스타트업 플랫폼기업 간담회(8월4주, 중기부)

□ 배달플랫폼-입점업체 상생협약체\* 구성(7.23일)하고 총 12차례 논의

\* 공익위원(4), 배달플랫폼사(4), 입점업체(4), 특별위원(공정위, 기재부, 농식품부, 중기부)(4)

○ 자유로운 논의를 통해 양측의 입장을 서로 이해하고, 최종적으로 입점업체 측 핵심 요구사항 4가지\*를 중심으로 상생방안 도출

\* ①수수료 등 입점업체 부담 완화 방안 마련, ②소비자 영수증에 입점업체 부담항목(수수료 및 배달료) 표기, ③최혜대우 요구 중단, ④배달기사 위치정보 공유

### III. 성과 및 기대효과

□ 소비자 피해 435억원 환불(11.13일 기준), 판매자 4,435억원 긴급자금 지원\*(11.5일 기준) 등을 통해 신속한 피해지원 성과

\* (소중잔공) 1,193억원 (신보기은) 985억원 (관광 이차보전) 62억원 (지자체) 299억원 (만기연장) 1,897억원

○ 그간 규제공백 상태였던 e커머스사, PG사 등에 대해 관리·감독 강화, 정산기한 준수, 판매대금 보호 등을 보완하여 재발방지 기대

□ 영세 소상공인의 부담 완화를 위한 중개수수료 인하(2%~7.8%) 등 상생방안 도출

#### < 배달의민족·쿠팡이츠 최종 상생방안 >

구간	중개수수료	배달비
현행	9.8%	1,900~2,900원
상위 35%	7.8%	2,400~3,400원
35~50%	6.8%	2,100~3,100원
50~80%		1,900~2,900원
하위 20%	2.0%	
적용기간	향후 3년간	

○ 소비자 영수증 표기 개선\*, 멤버십 혜택 제공 조건 운영 방침 변경\*\*, 배달기사 위치정보 공유\*\*\* 등 제도 개선도 병행

\* 소비자 영수증에 상세한 안내문구 기재(중개수수료, 결제수수료, 배달비 등 지불금액)

\*\* 입점업체가 특정 플랫폼에서 설정하는 거래조건을 다른 플랫폼과 맞추도록 요구하는 행위 중단

\*\*\* 배달기사의 위치정보를 입점업체에 제공(단, 배달기사 동의 등 필요한 절차 거칠 필요)