



문서번호 : 25-09-민생위-05

수 신 : 각 언론사

발 신 : 민주사회를 위한 변호사모임 민생경제위원회

제 목 : [민생위][공동 보도자료] 쿠팡이츠·배달의민족 불공정행위 공정위 신고 기자회견 - '한그릇 무료배달', 배달앱의 불공정을 신고합니다

전송일자 : 2025. 09. 18.(목)

전송매수 : 총 9매

민변 민생경제위원회, 참여연대, 한국소비자연맹

공동 보도자료

쿠팡이츠·배달의민족 불공정행위 공정위 신고 기자회견
소비자 기만·입점업체 차별 '한그릇 무료배달',
배달앱의 불공정을 신고합니다

입점업체에게 가격 왜곡 유도하는 배달앱의 녹취록 공개
가짜 할인으로 소비자 기만, 할인조건·화면노출에서 입점업체 차별

일시 장소 : 9. 18. (목) 오전 10시, 참여연대 2층 아름드리홀

1. 오늘(9/18) 민변 민생경제위원회, 참여연대, 한국소비자연맹은 기자회견을 통해 쿠팡이츠와 배달의민족의 '하나만 담아도 무료배달', '한그릇 무료배달' 서비스의 불공정행위를 규탄하고 공정거래위원회에 신고서를 제출했습니다. 이들 단체는 배달앱이 최근 대대적으로 실행 중인 '한그릇 무료배달' 정책이 입점업체를 부당하게 차별하고 소비자를 기만하는 불공정 행위라며 공정거래위원회에 신고 접수를 하게 되었다고 취지를 밝혔습니다.

2. 배달의민족은 지난 4월부터 최소주문금액이 없는 ‘한그릇’ 카테고리를 시범운영하여 8월에 정식 도입하고, 쿠팡이츠도 지난 7월부터 ‘하나만 담아도 무료배달’을 시범 서비스로 도입한 뒤, 8월부터 정식 서비스로 전환했습니다. 해당 카테고리의 음식 가격은 5,000원 ~ 12,000원으로 비교적 소액으로 책정됩니다. 입점업체는 ‘한그릇 무료배달’ 프로모션 기준에 따라 음식가격을 5,000원으로 책정할 경우, 주문 건 당 7.8%의 중개수수료(390원), 3%의 결제수수료(150원)와 배달비 최대 3,400원(총 3,940원)의 수수료가 부과되어 1,060원을 정산받게 됩니다. 배달앱에게 최대 2,000원의 지원금을 받아도 마진은 총 3,060원 뿐이라 입점업체는 ‘과도한 수수료가 부담된다’는 입장을 표하는 상황입니다.
3. 기자회견 참가자들은 배달앱의 ‘한그릇 무료배달’ 서비스가 소비자와 입점업체를 기만하며 불공정행위를 저지르고 있다고 규탄했습니다. 서울에서 한식집을 운영하며 두 배달앱에 입점해 있는 김준형 사장은 “영세 자영업자를 비롯하여 개인매장을 운영하는 자영업자들은 한그릇 프로모션에 참여하기 위해 최대 20~40%의 할인율을 적용해야 하는데, 대형 프랜차이즈 매장들은 10%만 할인해도 한그릇 메뉴 카테고리에 들어갈 수 있다”고 증언했습니다. 또한 “한그릇 카테고리에서 주문이 발생해야 배달앱의 지원을 받을 수 있는데, 대형 프랜차이즈 가게와 달리 일반 자영업자들은 자신의 가게 메뉴에서도 한그릇 주문 메뉴가 노출되어 배달앱 지원을 못받는 경우도 많다”고 발언했습니다.¹ 이어 “배달앱 기업은 ‘한그릇 프로모션’을 앱 정중앙에 노출시키며 참여하지 않으면 주문이 급감하는 상황에서 도저히 참여하지 않을 수 없다”며 “아무리 부당한 정책이라도 배달앱이 일방적으로 시행하면 우리는 일방적으로 따를 수 밖에 없는 구조”라고 규탄했습니다.
4. 기자회견 현장에서는 ‘한그릇 무료배달’ 서비스 참여를 위해 입점업체에게 가격 왜곡을 유도하는 배달앱의 녹취록이 공개되었습니다. 녹취록에는 “기존 금액에 20% 할인을 적용하면 부담스러우니, 가격을 일부 인상했다가 할인을 적용하여 기존금액으로 맞출 수 있도록 해주겠다”는 내용이 담겨있었습니다. 이러한 상담을 받은 입점업체 점주가 난색을 표하자 “광고효과만 보고 빠져도 된다”고 유도하는 정황도 드러났습니다.² 이에 정지연 한국소비자연맹 사무총장은 “20% 할인이라고 표시해 소비자가 혜택을 누리는 듯 오인하게 만드는 배달앱의 가격 왜곡 조장 행위는 심각한 문제이고 소비자 기만”이라고 비판했습니다.
5. 신고 대리인 이주한 민변 민생경제위원회 변호사는 “배달의민족과 쿠팡이츠의 ‘한그릇 배달’ 서비스를 시행하며 소비자와 입점업체를 기만한 행위는 ‘표시광고법’

¹ 붙임2. 공정위 신고서 개요 3)의 (1) (1-2), (1-3) 참고

² 붙임2. 공정위 신고서 개요 2) 참고.

위반이자, ‘부당하게 거래의 상대방을 차별하여 취급하는 행위’로 불공정거래행위 유형에 해당한다”고 밝혔습니다.³ 이어 “두 배달앱은 이미 ‘최혜대우 요구’ 혐의로 조사를 받고 있고, 쿠팡이츠는 ‘끼워팔기’ 혐의까지 조사중인 가운데 또다시 이러한 시장지배적지위 남용 행위가 반복되는 것은 배달앱 시장의 독과점 문제를 반증하는 것”이라며 공정위의 신속한 제재가 필요하다고 강조했습니다.

6. ‘한그릇 무료배달’ 서비스로 배달앱은 시장점유율을 확대하고 있는 추세입니다. 배달의민족의 월간 사용자수는 지난 두 달 연속 2300만 명대를 기록하고 쿠팡이츠의 지난달 월간 이용자수는 1174만 명으로 최대치를 갱신했습니다. 이에 기자회견 참가자들은 배달앱들이 이용자를 기만하는 ‘한그릇 무료배달’ 정책으로 시장점유율을 확대시킨 셈이라고 규탄했습니다. 김은정 참여연대 협동사무처장은 “이번 사안은 플랫폼 시장의 구조적인 문제이기 때문에 온라인 플랫폼법을 제정해 다양한 유형의 불공정행위를 금지해야 차별적 프로모션과 소비자 기만 등의 행위를 제도적으로 차단할 수 있다”며 온라인 플랫폼법 제정의 필요성을 강조했습니다.

■ 불임1 : 기자회견 개요

■ 불임2 : 공정위 주요 내용

■ 보도자료 [\[원문보기 / 다운로드\]](#)

■ 불임1 : 기자회견 개요

- 소비자·입점업체 기만하는 ‘한그릇 무료배달’, 불공정행위 신고 기자회견
- 일시 장소 : 2025. 09. 18. 목 10:00 / 참여연대 2층 아름드리홀
- 공동주최 : 민변 민생경제위원회, 참여연대, 한국소비자연맹
- 발언 순서
 - 사회 : 이연주 참여연대 민생경제팀 선임간사
 - 발언1. ‘한그릇 무료배달’ 프로모션 불공정행위 피해 증언 : 자영업자
 - 배달앱의 소비자 기만 유도 증거 녹취록 공개
 - 발언2. 배달앱의 소비자 기만행위 규탄 : 정지연 한국소비자연맹 사무총장
 - 발언3. 공정위 신고 취지 및 내용 : 이주한 민변 민생경제위 변호사
 - 발언4. 온라인 플랫폼법 제정의 필요성 : 김은정 참여연대 협동사무처장
- 문의 : 참여연대 민생희망본부(02-723-5303)

³ 불임2. 공정위 신고서 개요 2), 3) 참고

▣ 붙임2. 공정위 신고서 주요내용

1. 공정위 신고 개요

- 신고인 : 참여연대
- 피신고인 : (주)우아한형제들, (주)쿠팡
- 신고명 : 독점규제 및 공정거래에 관한 법률, 표시·광고의 공정화에 관한 법률 위반
- 법률대리인 : 이주한(법무법인 위민), 소현민(법무법인 위민)

2. 신고 이유

1) 기초사실

- 배달의민족과 쿠팡이츠 각 사의 사용자수는 2025. 3. 기준 배달의민족은 2,238만 명, 쿠팡이츠 1,101만 명으로 추정되며 각 사의 시장점유율은 57.6%, 28.3%를 나타내고 있음. 배달의민족과 쿠팡이츠 시장점유율이 85% 이상으로 배달앱 시장을 독과점하며 피신고인들의 시장지배적 지위는 매우 공고함.
- ‘한그릇 할인(이하 ‘한그릇’) 및 ‘하나만 담아도 무료 배달(이하 ‘1인분’) 서비스는 입점업체가 메뉴 가격을 각 배달앱사들이 설정한 조건(ex. 음식가격 20%이상 할인 등)에 맞춰 제공하면, 각 배달앱사들이 자신들의 배달앱 첫페이지에 노출시켜주고 배달비 일부(1,000 ~ 2,000원)를 지원해주는 서비스임.
- 배달의민족과 쿠팡이츠가 설정한 조건들은 크게 1) 할인율을 기존 메뉴 가격의 20% 이상으로 설정하고, 2) 할인 적용 후 최종 가격이 12,000원 이하일 것, 3) 설정하는 메뉴는 한끼 식사로 충분한 메뉴로서 사이드 메뉴가 아닐 것 등임.
- 입점업체가 각 배달앱들이 설정한 조건을 충족하면 배달앱 첫 화면 ‘한그릇/1인분’ 영역에 노출되는데, 해당 영역은 가시성이 매우 크기 때문에 이 영역에 노출되는지 여부에 따라 주문율이 현저히 차이가 남.
- 입점업체들은 마진율을 고려하여 최소주문 금액을 14,000원 정도로 설정하고 있음. 하지만 각 배달앱사들이 ‘한그릇’ 서비스를 시행한 이후, 입점업체들은 최소주문금액을 없애고 음식가격을 20% 할인하는 것을 감수하고도 해당 서비스에 참여하지 않으면 매출이 급락하는 상황이기 때문에 이 서비스 조건에 따라 진행할 수밖에 없음. 즉, 이 서비스는 입점업체의 마진율을 더욱 낮게 만들고 배달 플랫폼사의 점유율과 이익만 늘리기 위한 정책이지만 입점업체들이 이용하지 않을 수 없는 서비스임.

2) 피신고인들의 표시광고법 위반 행위 (소비자 기만)

- 배달앱은 입점업체로 하여금 '한그릇/1인분' 서비스를 이용하도록 요청하는 과정에서 음식 판매가격을 의도적으로 올리고 20% 할인하여 판매하도록 설득함. 입점업체가 기존 음식 가격에서 20% 이상 할인하면 배달비를 일부 지원받더라도 손해보는 구조로, 서비스 참여에 난색을 표하자 위와 같이 설득한 것임.

<표1> 2025.07.23. 배달앱과 입점업체 녹취록

배달앱 상담원

그리고 금액 손실 없게 설정을 도와드릴 수 있어서 연락을 한번 드렸어요.

입점업체

금액 손실 없이 그게 어떻게 가능한가요? 그 만 원 이하 한 그릇 주문으로 해 갖고 남는 게 없는데

배달앱

그래서 예를 들어서 생과일주스 망고 6500원짜리 있잖아요. 그거랑 토마토 주스 5500원 합치면 이제 1만 2천 원이 나와요. 이걸 이제 한 그릇에 들어가려면 애초에 20% 할인 물고 들어가셔야 되잖아요. **네 그래서 1만 5천 원으로 단가 맞춰 놓고 20% 할인되면 만 2천 원 그대로 받을 수 있게 저희가 적용시켜 드리려고 하거든요.** 한 그릇에 들어가기 위해서 거기서 이제 1500원을 또 지원받으시니까 31일까지만 지원...

입점업체

그런데 7월 31일까지 하고 그러고 나서 바로 없앤다면 지금 이 시간에 들어갈 이유가 있을까요? 이 시점에

배달앱

그래도 이게 광고 효과가 좋은 거 아시죠? 그래서 **그냥 광고 효과만 보시고 빠지시라 이런 취지...**

입점업체

그러면 그냥 그거 제가 금액 설정 안 해도 제가 한다고 하면 음료수 2개를 기존 금액에
서 20%로 업 시켜 가지고 20% 할인으로 넣어 가지고 해 준다는 말씀이신가요?

배달앱

네네 그걸 저희가 설정을 해 드릴 거예요. 그러니까 망고나 딸기 생과일 주스 있잖아요. 그거 중에 하나랑 이제 토마토 주스 이렇게 합쳐서 세트 메뉴로 새로 만들 거예요. 한 그릇 전용이라고 원래 일반 가게에서는 보이지가 않고 한 그릇 전형으로 새로 메뉴를 만든다고 보시면 돼요.

네 그래서 이거 광고 효과가 좋아서 사실 가게 알리기에도 안성맞춤일 것 같아 가지고

입점업체

근데 계속 시켜 먹던 고객들이 모를까요?

배달앱

그거 그런데 이제 한 그릇에 들어가기 위해서는 이렇게 맞춰야 되는 걸 고객님들도
대
충 아시니까. 그 최소 주문 금액이 여기 없어 가지고 딱 이것만 시켜 드실 수 있는
분들
은 딱 시켜서...

- 위와같이 가격을 인위적으로 올려놓고 ‘할인’처럼 광고하는 것은 허위·과장광고 또는
기만적 광고에 해당하며 이는 표시광고법 위반임(표시광고법 제3조 제1항).

3) 피신고인들의 공정거래법 위반 문제 (입점업체 기만)

(1) 배달의민족의 경우

(1-1). 한그릇 프로모션 참여 입점업체를 임의로 지정함

- 배달의민족 ‘한그릇’ 서비스에 참여하기 위해서는 기존 메뉴 가격에 20~40%의
할인을 적용하고 최종 금액은 5,000원 이상 12,000원 이하가 되어야 함.
- 그러나 입점업체가 위 조건에 맞춰 ‘한그릇 할인’ 등록 요청을 하더라도 배달의민족은
임의로 특정 업체만 ‘한그릇 서비스’를 이용할 수 있도록 등록하고 요건을 충족한
다른 업체는 등록하지 않는 등 임의로 유무를 결정하고 있음.
- ‘한그릇 서비스’ 참여 여부에 따라 주문량에 큰 차이가 나는 상황에서 배달의민족이
임의로 대상 가게를 선정하는 것은 시장지배적사업자인 배달의민족이 거래상대방에
따라 거래조건을 차별하여 경쟁을 제한하고 소비자의 이익을 침해하는 행위임.
(공정거래법 제5조 제1항 제3호, 제5호, 법 제45조 제1항 제2호).

(1-2) 일반 자영업자와 대형 프랜차이즈 프로모션 참여에 대한 차별

- 일반 자영업자들이 ‘한그릇 주문’ 화면에 노출되기 위해서는 기존 메뉴 가격을
20~40% 할인하는 것이 필수이지만, 대형 프랜차이즈 경우에는 메뉴 가격을 20%
미만으로 할인해도 ‘한그릇’ 화면에 노출이 가능함.
- 이는 영세상인을 포함한 일반 자영업자들이 대형 프랜차이즈와 지속적으로 경쟁하기
힘든 상황에 처하게 됨.

<표2> 일반 자영업자 할인율과 프랜차이즈 할인율 차이 비교

인기  한그릇 무료배달 고깃집 청판볶음... ★4.9 (3,006) 동삼걸+목살 청판 김치볶음밥 26% 0,900원 최소주문금액 없음	인기  한그릇 무료배달 푸줏간 고기도... ★4.9 (2,753) [150g] 푸줏간 김치 청판 볶... 20% 1,900원 최소주문금액 없음	인기  한그릇 무료배달 이삭토스트 양재... ★4.9 (130) 토스트 팩 10% 900원 최소주문금액 없음	인기  한그릇 무료배달 헤이크해 강남스... ★4.4 (181) 햄버거+소다 세트 10% 1,400원 최소주문금액 없음
인기  한그릇 무료배달 수금도리탕전문점 ★4.9 (1,725) [공도리국내산한그릇]1인한... 20% 1,900원 최소주문금액 없음	인기  한그릇 무료배달 광수육회 논현점 ★4.9 (1,840) [배달비특가] 육회비빔밥 20% 9,500원 최소주문금액 없음	인기  한그릇 무료배달 이삭토스트 양재... ★4.9 (130) 토스트 팩 10% 10,400원 최소주문금액 없음	인기  한그릇 무료배달 로코타코 강남점 ★4.8 (647) 소고기 부리또 (Beef Burrito) 20% 8,000원 최소주문금액 없음
일반 자영업자 (20% 이상 할인)		대형 프랜차이즈 (10% 이하 할인)	

(1-3) ‘한그릇 주문’ 메뉴의 노출 경로에 따른 차별

- ‘한그릇’ 서비스 참여시 배달의민족이 배달비 일부(1,000~2,000원)를 지원해주는데, ‘한그릇’ 카테고리에서 주문이 발생해야 지원을 받을 수 있음. 대형 프랜차이즈 가게 화면에서는 ‘한그릇’ 메뉴가 노출되지 않는데, 일반 자영업자들은 ‘한그릇’ 메뉴가 자신의 가게 메뉴에도 노출되기 때문에 ‘한그릇’ 카테고리가 아닌 다른 경로(가게 주문 등)를 통해 주문이 발생함.
- 대형 프랜차이즈는 해당 가게 화면에서 ‘한그릇’ 음식이 노출되지 않기 때문에 배달앱의 온전한 지원을 받을 수 있는 반면, 일반 자영업자들은 해당 가게 화면에서도 ‘한그릇’ 음식이 노출되어 소비자들이 일반 화면에서 ‘한그릇’ 메뉴를 주문하면 지원 혜택을 받을 수 없음.
- 이는시장지배적 사업자가 거래상대방에 따라 거래조건을 차별하여 경쟁을 제한하고 소비자 이익을 침해하는 행위임.

(1-4) 자사의 귀책사유에 대해 부당한 손실보상 문제

- 배달의민족은 소비자들이 ‘한그릇’ 주문 후 배달의민족의 귀책 사유(오배송, 지연배송 등으로 주문 취소)로 주문이 취소될 경우, 자신들이 부담지원해야 하는 배달비를 제외한 금액으로 손실보상을 하고 있음.
- 입점업체들은 배달비 일부를 지원받을 수 있기 때문에 20% 할인된 가격으로 음식을 제공한 것인데, 점주의 과실 없이 주문이 취소되어도 배달비 지원 적용이 되지 않은 금액 기준으로 중개수수료 등을 차감하여 비용을 정산받는 것임. 즉, 10,000원 상당의 음식을 20% 할인 설정하여 8,000원에 판매하는 경우 정산금액은 아래와 같음.

<표3> 배달의민족 귀책사유로 인한 손실보상에서 발생하는 부담함

판매가격 10,000원	판매가격 8,000원	판매가격 8,000원
중개수수료(7.8%) 780원 배달료 3,400원 결제수수료 300원 부가세 448원	중개수수료(7.8%) 624원 배달료 3,400원 결제수수료 240원 부가세 426원 배달비 지원 +1,500원	중개수수료(7.8%) 624원 배달료 3,400원 결제수수료 240원 부가세 426원
정산금액 5,072원	정산금액 4,810원	정산금액 3,310원
한그릇 서비스 이용하지 않은 경우 정산금액	정상적으로 판매된 경우 정산금액	배달의민족의 귀책으로 주문취소된 경우 정산금액

- 이와 같이 배달의민족의 정산방식으로 하여금 입점업체는 고객들로부터 신뢰를 잃을 뿐만 아니라, 배달비 지원금도 못 받아 이중피해를 겪음. 이러한 정산 방식은 부당이득에 해당할 뿐만 아니라 자기의 거래상의 지위를 부당하게 이용하여 상대방과 거래하는 거래상지위남용행위 중 입점업체에게 불이익이 되도록 거래조건을 설정함으로 입점업체가 과한 금액의 수수료를 지불하게 하는 불이익제공 행위에 해당함. (공정거래법 제45조 제1항 제6호)

(2) 쿠팡이츠의 경우

(2-1). 1인분 프로모션 참여 입점업체를 임의로 지정함

- 쿠팡이츠의 1인분 프로모션 참여에 대한 입점업체 부당차별 행위는 배달의민족 (1-1) 부당행위와 동일함(공정거래법 제5조 제1항 제3호, 제5호, 법 제45조 제1항 제2호).

(2-2). 부당한 수수료 정산 구조

- 쿠팡이츠는 배달의민족과 마찬가지로 입점업체들에게 ‘1인분’ 서비스를 이용하기 위해 최소 20% 이상 할인할 것을 요구하고 있는데, 해당 주문건에 대한 정산은 할인 전 금액을 기준으로 이루어짐. 즉, 입점업체는 15,000원 메뉴에 20% 할인하여 12,000원에 판매할 경우, 쿠팡은 할인 전 금액인 15,000원을 기준으로 중개수수료 7.8%, 결제수수료 3% 등을 부과하는 것.

<그림1> 쿠팡이츠 ‘1인분’ 메뉴 정산 내역

(하나만) 반반메뉴	
짜짜면	1개 15,000원
매출액	15,000원
상점부담 쿠폰 금액	-3,000원
중개 이용료	-1,170원
결제대행사 수수료	-360원
배달비	-3,400원
부가세	-493원
즉시할인금액	0원
기본 정산 예정 금액 (25.09.16)	6,577원
* 상생요금제 환급 대상일 경우, 월 환급 금액은 별도로 안내됩니다.	
쿠팡이츠 사장님캠퍼스 내 배달비 지원 내용	

- 이는 쿠팡이츠가 거래상의 지위를 부당하게 이용하여 상대방과 거래하는 거래상지위 남용행위(법 제45조 제1항 제6호, 시행령 제52조 제1항 별표2의 5. 라. 불이익제공)에 해당함.