

소비생활에 가치와 신뢰를 더하여 국민의 삶의 질 향상에 기여한다.

배달서비스 플랫폼(앱) 소비자문제 실태조사

2019. 12.



한 국 소 비 자 원
시장조사국 거래조사팀

목 차

I. 조사 개요	1
1. 조사배경	1
2. 조사내용 및 방법	2
II. 배달앱 일반현황	3
1. 배달앱 개요	3
2. 시장현황 및 주요업체 현황	4
III. 배달앱 실태조사	7
1. 소비자불만 분석	7
2. 전자상거래법과의 관계	11
3. 거래조건 실태조사	12
IV. 문제점 및 개선방안	23
V. 후속 조치 계획	27

표 목차

[표1-1] 연도별 배달앱 관련 소비자불만 접수 현황	1
[표2-1] 배달앱 시장현황	4
[표2-2] 배달앱 주요 업체 현황	5
[표3-1] 연도별 배달앱 관련 소비자불만 접수 현황	7
[표3-2] 배달앱 관련 소비자불만 주요 유형	8
[표3-3] 배달앱 플랫폼별 소비자불만	8
[표3-4] 배달앱별 이물신고 현황	10
[표3-5] 종류별 이물신고 현황	10
[표4-1] 배달앱별 사업자정보 고지 현황	23

그림 목차

[그림2-1] 배달앱 주문 흐름도	3
[그림2-2] 배달앱 시장현황	4
[그림2-3] 배달앱 업종별 현황	6
[그림3-1] 배달앱 사업자정보	13
[그림3-2] 취소절차(배달의민족)	15
[그림3-3] 취소규정 및 고지(배달의민족)	16
[그림3-4] 취소절차(배달통)	17
[그림3-5] 취소규정 및 고지(배달통)	18
[그림3-6] 취소절차(요기요)	19
[그림3-7] 취소규정 및 고지(요기요)	20

I 조사 개요

1. 조사 배경

- ☐ 2018년 기준 모바일쇼핑 시장규모는 69조 950억 원이며, 전체 전자상거래 중에서 차지하는 비중은 60.8%에 달함.
- 특히 시장규모는 전년 52조 2,790억원 대비 32.1% 증가함.
- ☐ 배달앱 플랫폼 출현 이후 음식을 모바일로 주문하는 배달앱 이용자가 급격히 증가함.
- 배달앱 이용자는 '13년 87만 명에서 '18년 2,500만 명으로 급증하였고, 거래규모 또한 '13년 3,347억원에서 '18년 3조원으로 성장함.
- 배달앱을 통한 거래가 증가함에 따라 소비자불만도 꾸준히 증가함.

<표 1-1> 연도별 배달앱 관련 소비자불만 접수 현황*

구분	2016년	2017년	2018년	2019년 8월	계
소비자상담	108건	135건	181건	267건	691건

* 배달어플 관련 별도 분류 코드 없어 사업자 상호명 '요기요(알피지코리아)', '배달통', '배달의민족(우아한형제들)', '배달365' 키워드가 포함된 건수임

- ☐ 그러나 배달앱 플랫폼과 관련한 법률·규정 등이 미흡하고, 플랫폼별로 제휴 사업자에 대한 정보 제공이 상이하여 소비자보호를 위한 개선책 마련 필요
- ☐ 이에 배달앱에 대한 실태조사를 실시하여 거래 현황을 파악하고, 소비자 불만 분석을 통해 개선 방안을 마련하고자 함

2. 조사 내용 및 방법

구분	조사 내용	조사 방법
일반현황	<input type="checkbox"/> 배달앱 관련 일반 현황	자료조사
실태조사	<input type="checkbox"/> 배달앱 관련 소비자 피해 분석 ○ 배달앱 관련 1372 소비자상담센터 상담 및 사례 분석 <input type="checkbox"/> 배달앱 거래조건 및 이용실태 분석 ○ 이용약관 검토, 정보제공 실태, 취소·환불 규정 등 소비자피해 발생 요인 조사	자료조사
관련 법규	<input type="checkbox"/> 「전자상거래법」 등 관련법규 및 제도 분석	문헌조사

3. 조사 기간 및 담당자

☐ 조사 기간 : '19. 10. 24. ~ 12. 27.

☐ 담당자 : 김민정 대리

1. 배달앱 개요

- (배달앱 정의) 소비자가 스마트폰 등을 통해 온라인 상에서 상품(음식)을 주문하면 사업자가 오프라인으로 이를 제공하는 O2O(online-to-offline) 서비스 어플리케이션을 말함.
- 소비자-사업자(음식점)라는 기존 거래형식이 아닌 소비자-플랫폼 사업자-제휴 사업자(음식점)라는 3단계의 거래관계 형성
- 대표적인 배달앱으로는 배달의민족, 요기요, 배달통 등이 있음.
- (배달서비스 변화) 기존 유선으로 주문하던 방식에서 스마트폰 등 화면을 통해 상품을 주문하는 방식으로 변화함.
- 주문하는 상품군도 기존의 치킨, 중식, 한식 등에서 분식, 샌드위치, 커피, 아이스크림 등으로 배달 가능한 음식까지 확대됨.
- 또한 배달 관련하여 제휴 사업자가 배달원을 직접 고용하던 방식에서 앱 사업자가 제공하는 배달서비스를 이용하는 방식도 증가하고 있음.
- (배달앱 주문과정) 소비자가 플랫폼 사업자를 통해 주문을 하면 플랫폼 사업자가 제휴 사업자에게 주문을 전달하고, 제휴사업자가 주문에 따른 음식을 배송하는 형식으로 이루어짐.

<그림 2-1> 배달앱 주문 흐름도



* 출처 : 국민권익위원회

2. 시장 현황 및 주요 업체 현황

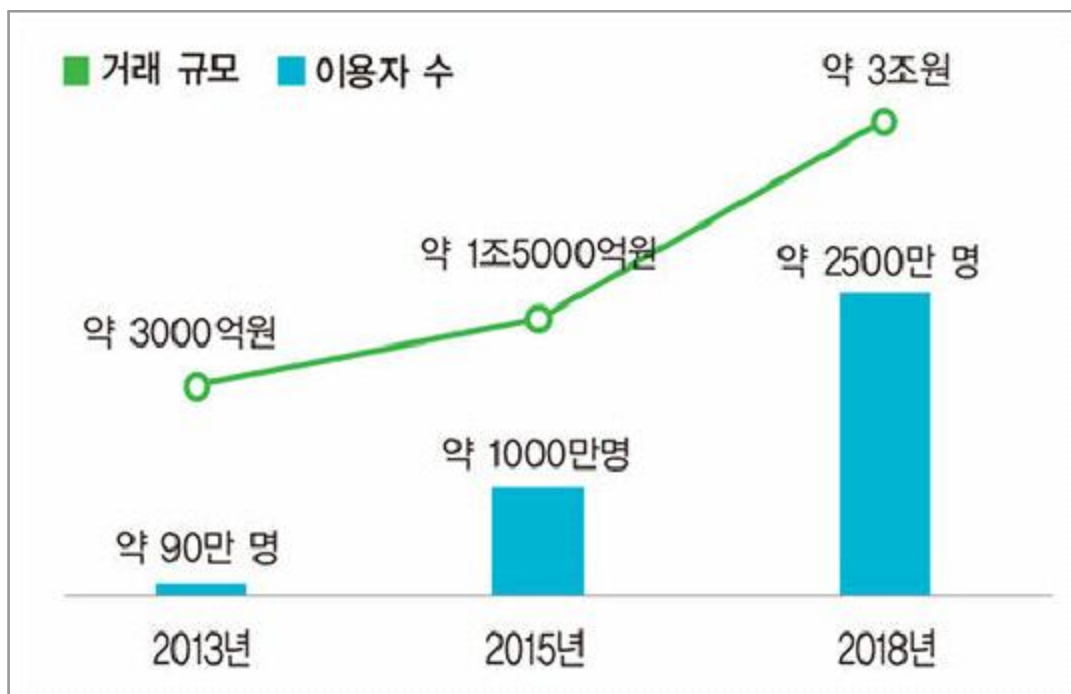
가. 시장 현황

- 국내 배달앱 이용자 수는 '18년 기준으로 약 2,500만 명에 이르며, 시장규모는 '18년 기준 3조원으로 추정됨.

<표 2-1> 배달앱 시장현황

구분	2013년	2015년	2018년
이용자 수	87만명	1,046만명	2,500만명
시장규모	3,347억원	1조 5,065억원	3조

<그림 2-2> 배달앱 시장현황



* 출처 : 한국경제매거진('배달 앱 시장은 여전히 블루오션'... 신규 사업자 진입 러시)

나. 주요 업체 현황

- 배달앱 시장은 사실상 배달의민족, 배달통, 요기요 등 3개의 플랫폼 사업자가 대부분의 시장을 점유하는 과점시장을 형성하고 있음.(가나다순).
- 최근 이커머스업계의 쿠팡과 위메프가 쿠팡이츠, 위메프오라는 배달앱을 개발하여 후발주자로 나섰지만, 아직 시장 점유율을 확보하지는 못하고 있음.

<표 2-2> 배달앱 주요 업체 현황

플랫폼명			
	배달의민족	배달통	요기요
회사명	(주)우아한 형제들	(주)배달통	(주)알피지코리아
최대주주	Hillhouse BDMJ Holdings Limited*	독일 딜리버리 히어로	독일 딜리버리 히어로
시장점유율**	55.7%	10.8%	33.5%
서비스 시작	2010.6.	2010.4.	2011.11.

* 2019.12.13. 독일 딜리버리 히어로(배달통, 요기요) (주)우아한형제들(배달의민족) 인수계획 발표.

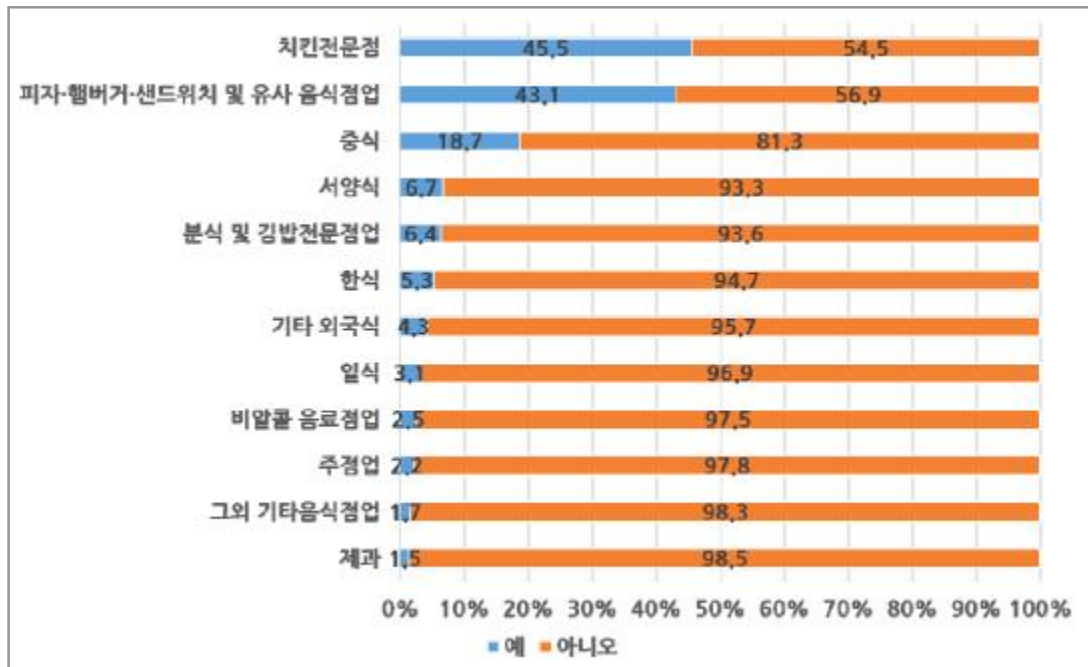
** 출처 : 2018년 한국프랜차이즈산업협회(배달앱 문제 현황 보고서)

다. 업종별 현황

- 농림축산식품부에서 조사한 ‘2018 외식업 경영실태 조사 보고서’에 따르면 전국 외식업체 3,000개 중 배달앱을 사용하는 업체는 7.6% 수준으로 나타남.

- (업종별) 배달앱 사용비율을 업종별로 살펴보면 치킨전문점이 45.5%로 가장 높았고, 피자·햄버거·샌드위치 및 유사 음식점업이 43.1%, 중식이 18.7% 순으로 나타남.

<그림 2-3> 배달앱 업종별 현황



* 출처 : 한국외식산업연구원(외식산업 배달 실태에 관한 연구)

Ⅲ 배달앱 실태조사

1. 소비자불만 실태 분석

- (소비자불만) 최근 3년 8개월 간(2016. 1. 1. ~ 2019. 8. 30.) 1372소비자 상담센터에 접수된 배달서비스 플랫폼 관련 소비자불만 상담건수는 총 691건임.
- 모바일 사용자의 증가로 인해 매년 상담건수가 꾸준히 증가하고 있으며, 2019년 8월 기준으로 이미 전년도 상담건수 대비 147% 증가한 것으로 나타남.

<표 3-1> 연도별 배달앱 관련 소비자불만 접수현황*

(단위 : 건, %)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년 8월	계
소비자상담 건수	108건	135건	181건	267건	691건

* 배달어플 관련 별도 분류 코드가 없어 사업자 상호명 ‘배달의민족(우아한형제들)’, ‘배달통(알피지코리아)’, ‘요기요(알피지코리아)’, ‘배달365’ 키워드가 포함된 건수

- (불만유형별) 소비자 불만유형별로는 미배송-오배송 등 계약불이행이 166건(24.0%)으로 가장 많았고, 다음으로는 환불 지연·거부가 142건(20.5%)으로 나타남.
- 계약불이행 관련 소비자불만은 주문했으나 상품이 배송되지 않는 경우, 다른 상품 또는 다른 주소지로 배송되는 경우 등이 많았음.
- 환불 지연·거부 관련 소비자불만은 주문을 취소했으나 환불되지 않는 경우가 가장 많았음.
- 시스템·절차 관련 소비자불만은 전산시스템 오류, 취소 절차 등에 대한 불만이 많았음.

<표 3-2> 배달앱 관련 소비자불만 주요 유형

(단위 : 건, %)

불만유형	건수	비율
미배송·오배송 등 계약불이행	166	24.0
환불 지연·거부	142	20.5
시스템·절차	100	14.5
이물질·품질	85	12.3
기타(단순문의)	73	10.6
표시사항	52	7.5
서비스(응대·배달)	49	7.1
이벤트	24	3.5
계	691	100

□ 소비자 불만 주요사례

[사례1]

- 소비자 김○○씨(여, 40대)는 배달앱을 통해 1만원 상당의 식사를 주문하였으나, 배달이 되지 않음. 소비자는 환불을 요구하였으나, 사업자는 배달을 하였다고 주장하며 환불을 거부함.

[사례2]

- 소비자 박○○씨(남, 30대)는 배달앱을 통해 치킨을 주문하고 결제를 하였는데, 배달 예상 시간이 지나도 오지 않아 사업자에게 문의함. 사업자는 접수된 주문이 없다고 주장하고 소비자는 이미 앱을 통해 결제까지 완료하였다고 주장함.

[사례3]

- 소비자 이○○씨(남, 40대)는 배달앱을 통해 2만원 상당의 중식을 주문한 후 2분 후에 배달앱을 통해 취소를 요청함. 배달앱 고객센터에서는 취소처리를 도와준다고 안내하였고 이후 소비자는 다른 음식을 주문하였는데 배달앱을 통해 취소처리가 되지 않아 음식이 배달됨. 소비자는 취소처리를 요구하였으나 배달앱에서는 일부 금액만 배상해준다고 함.

[사례4]

- 소비자 김○○씨(여, 40대)는 배달앱을 통해 돈가스를 주문하였는데, 배달된 음식이 타서 옴. 소비자는 이의를 제기하며 환불을 요구하였으나 사업자는 음식에 문제가 없다고 환불은 불가하다고 주장함.

[사례5]

- 소비자 김○○씨(여, 30대)는 배달앱을 통해 음식을 주문하였으나, 주문한 음식과 다른 음식이 배달됨. 이에 소비자는 사업자에게 이의를 제기하고 환불과 음식 수거를 요구하였으나, 사업자는 음식을 수거해가지 않고 환불도 지연함.

□ 식품의약품안전처 이물신고 사례

- 최근 배달앱 관련 이물질 불만이 증가함에 따라 소비자로부터 이물질 신고를 받은 플랫폼 사업자는 이를 식약처에 통보하여야 하는 내용으로 식품위생법이 개정됨(19.7.16.).

* 식품위생법

제46조(식품등의 이물 발견보고 등) ② 「소비자기본법」에 따른 한국소비자원 및 소비자단체와 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」에 따른 통신판매중개업자로서 식품접객업소에서 조리한 식품의 통신판매를 전문적으로 알선하는 자는 소비자로부터 이물 발견의 신고를 접수하는 경우 지체 없이 이를 식품의약품안전처장에게 통보하여야 한다.

- (접수 현황) 식약처에 따르면, '19년 7월 16일부터 8월 31일까지 45일간 배달앱 플랫폼 사업자로부터 통보받은 이물질 접수 건수는 233건으로 나타남.
- (배달앱 별) 총 233건 중 배달의민족이 216건(92.7%)으로 가장 많았고, 다음으로는 카카오가 8건(3.4%), 요기요가 5건(2.1%) 등 순으로 나타남.

<표 3-4> 배달앱별 이물신고 현황

구분	배달의민족	카카오	요기요	쿠팡이츠	푸드플라이	계
건수	216건	8건	5건	3건	1건	233건

- (이물 종류별) 음식에 들어있는 이물로는 벌레가 78건으로 가장 신고가 많았으며, 머리카락 55건, 금속26건 순으로 나타남.

<표 3-5> 종류별 이물신고 현황

구분	벌레	머리카락	금속	비닐	기타	계
건수	78	55	26	16	58	233건

2. 전자상거래법과의 관계

- 배달앱을 통한 거래는 비대면의 방법으로 판매에 대한 정보 및 거래가 이루어져 통신판매의 형태를 띠고 있으나, 「전자상거래법」 제3조 제4항에 따라 통신판매업 신고, 사업자정보 고지, 청약철회에 대한 의무가 적용 제외됨.

* 전자상거래법

제3조(적용 제외) ④ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」의 투자매매업자·투자중개업자가 하는 증권거래, 대통령령으로 정하는 금융회사 등이 하는 금융상품거래 및 일상 생활용품, 음식료 등을 인접지역에 판매하기 위한 거래에 대하여는 제12조부터 제15조까지, 제17조부터 제20조까지 및 제20조의2를 적용하지 아니한다.

- 이는 법 개정 당시 소비자가 인근 음식점(중국집 등)에서 배달시키는 경우 비대면으로 청약을 하였더라도 사실상 대면거래와 유사하다는 전제 하에 음식 배달서비스에 대해 통신판매의 적용을 제외한 것임.
- 그러나 최근 배달앱 시장의 급속한 성장에 따라 O2O 거래가 증가하고 있는 상황을 제대로 반영하지 못하고 있다는 지적이 있음.
- 이에 따라 배달앱 관련 소비자문제를 해결하기 위한, 배달앱의 사업자 신원정보제공 및 통신판매중개자로서의 연대책임 등 「전자상거래법」 개정 논의가 진행되고 있음.
 - 배달앱 내 서비스 제공자(사업자)의 사업자정보 고지 의무 부여 (최도자 의원 개정안, 2018. 7. 16. 발의)
 - 배달앱 사업자에게 통신판매중개자로서 연대책임 의무 부여 등 (전재수 의원 개정안, 2019. 7. 3. 발의)

3. 거래조건 실태조사

가. 조사대상 및 방법

- ☐ 조사대상 : 3개 업체(배달의민족, 배달통, 요기요)
- ☐ 조사기간 : 2019. 11. 4. ~ 11. 29.
- ☐ 조사내용 : ① 사업자정보 ② 취소절차 ③ 이용약관

나. 조사 결과

1) 사업자정보

- ☐ (사업자정보) 3개 배달앱을 대상으로 앱상에서 표시되는 제휴 사업자(음식점)정보를 조사함.
 - 각 배달앱마다 사업자정보는 필수항목으로 소비자에게 제공되고 있으나, 제공되는 정보가 각 업체별로 상이함.
 - ‘배달의민족’은 대표자명, 상호명, 사업자등록번호, 주소, 전화번호(플랫폼 사업자가 제공하는 번호)가 필수값으로 제공되고 있으며, ‘배달통’과 ‘요기요’는 상호명과 사업자등록번호, 전화번호(플랫폼 사업자가 제공하는 번호)만 제공되고 있음.
- ☐ (사업자정보 관련 불만 사례) 소비자불만 발생시 이의제기를 위한 사업자 연락처 등의 기본적인 정보가 확인 가능해야 하나, 사업자정보가 일치하지 않거나 주소 등 일부 정보가 미공개 되어 소비자의 불편 초래

* 사례

- 배달앱을 통해 음식을 주문하였으나, 이용후기가 별로라서 다른 업체에 주문을 함. 그러나 같은 음식이 배달 됨. 확인해보니 상호명은 다르나 사업자번호가 같고 같은 음식을 배달하는 업체였음. 배달앱 고객센터에 문의하니 관할부서에 요청하겠다고는 하나 시정은 어려울 것이라고 답변함.
- 배달앱을 통해 주문한 음식을 먹고 배달이 남. 사업자에게 이의를 제기하니 방문을 요구하였고, 배달앱에는 주소가 나오지 않아 위치를 문의하기 위해 전화를 걸었으나 통화가 되지 않음.

<그림 3-1> 배달앱 사업자정보

배달의 민족	 <p>사업자정보</p> <p>대표자명 임</p> <p>상호명 피자샵</p> <p>사업자주소 서울 송파구 위 주소는 사업자등록증에 표기된 정보입니다</p> <p>사업자 등록번호 50 7</p>	 <p>사업자정보</p> <p>대표자명 박</p> <p>상호명 반점</p> <p>사업자주소 경기 수원시 위 주소는 사업자등록증에 표기된 정보입니다</p> <p>사업자 등록번호 152</p>
배달통	 <p>사업자정보</p> <p>상호명 반점</p> <p>사업자등록번호 798</p>	 <p>사업자정보</p> <p>상호명 이</p> <p>사업자등록번호 858</p>

요기요

SKT LTE 오후 4:10 34%

< 지. > 🔍

메뉴 12 클린리뷰 209 **정보**

☰ 결제정보

최소주문금액 15,000원

결제수단 요기서결제, 현장결제 (카드/현금)

☐ 사업자정보

상호명 지.

사업자등록번호 638-

☐ 원산지정보

계육-국내산

정육-국내산

고추-국내산

생강-국내산

마늘-국내산

↑

SKT LTE 오전 10:48 74%

< 마. > 🔍

메뉴 38 클린리뷰 129 **정보**

☐ 결제정보

최소주문금액 15,000원

결제수단 요기서결제, 현장결제 (카드/현금)

☐ 사업자정보

상호명 마.

사업자등록번호 533-

☐ 원산지정보



쌀(국내산) 고추가루(수입산, 중국산, 인도산) 소고기(호주산, 미국산) 오징어(수입산, 칠레, 페루, 중국) 닭(국내산) 닭발(국내산) 돼지고기(수입산, 독일산) 비엔나소세지 (미국, 스페인, 프랑스) 갈비만두(국내산) 김치볶음밥(국내산)

↑

2) 취소절차 및 규정


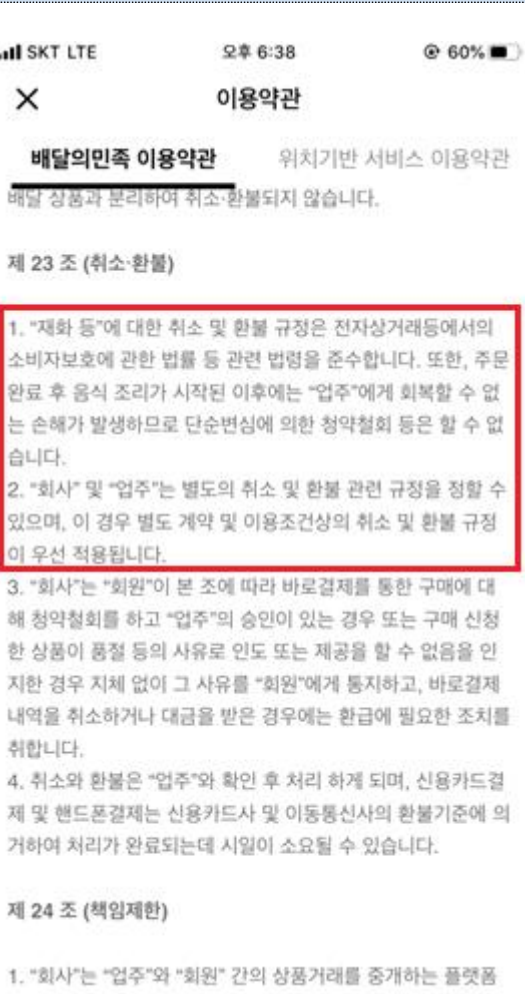
- (취소절차 및 규정) 3개 배달앱을 대상으로 소비자가 주문을 취소할 경우 그 절차와 취소절차에 대한 고지방법, 취소 관련 약관 내용에 대해 조사함.
- 음식서비스의 특성상 취소가능 시간이 상대적으로 짧기 때문에 취소절차는 간편하게 이루어질 수 있어야 하고 명확하게 고지되어야 함.
- 배달의 민족
 - (취소절차) 소비자가 주문을 취소할 경우 제휴 사업자(음식점)가 주문을 접수하기 전후로 방법이 나뉘짐.
 - 제휴 사업자(음식점)가 주문을 접수하기 전에는 배달앱에 '주문취소' 버튼이 있어, 버튼을 통해 즉시 취소가 가능함.
 - 제휴 사업자(음식점)가 주문을 접수한 후에는 '주문취소' 버튼이 사라져, 제휴 사업자에게 유선을 통해 취소하여야 함.

<그림 3-2> 취소절차(배달의민족)

사업자 주문 접수 전(앱 내 취소)	사업자 주문 접수 후(유선 취소)
 <p>ISP/데이터 통신 오전 11:54 51% ← 주문내역 →</p> <p>중화요리 B 세트 1개 주문일시 : 2019년 11월 23일 오전 11:54 주문번호 : B0J7006BVV</p> <p>가게 전화 가게 상세 주문 취소</p> <p>B 세트 1개 19,000원 + 기본 : 19,000원</p> <p>총 주문금액 19,000원</p> <p>총 결제금액 19,000원 결제방법 카드결제</p> <p>홈 위키시 찜한가게 주문내역 my메인</p>	 <p>SKT 오전 11:55 50% ← 주문내역 →</p> <p>중화요리 B 세트 1개 주문일시 : 2019년 11월 23일 오전 11:54 주문번호 : B0J7006BVV</p> <p>가게 전화 가게 상세</p> <p>B 세트 1개 19,000원 + 기본 : 19,000원</p> <p>총 주문금액 19,000원</p> <p>총 결제금액 19,000원 결제방법 카드결제</p> <p>홈 위키시 찜한가게 주문내역 my메인</p>

- (취소 관련 규정) 서비스 이용약관 제23조(취소·환불)에 따르면 취소 및 환불은 「전자상거래법」에 따른다고 규정되어 있으나, 주문완료 후 음식 조리가 시작된 이후에는 업주에게 회복할 수 없는 손해가 발생하므로 청약철회가 불가하다고 규정함.
- 또한 플랫폼 사업자와 제휴 사업자(음식점)는 별도의 취소 및 환불 규정을 정할 수 있고, 이 경우 그 규정이 약관을 우선한다고 되어 있음.
- (취소방법 고지) 결제 단계에서는 취소방법에 대한 고지가 없으며, '자주 묻는 질문' 게시판을 통해서 취소방법 확인가능

<그림 3-3> 취소규정 및 고지(배달의민족)

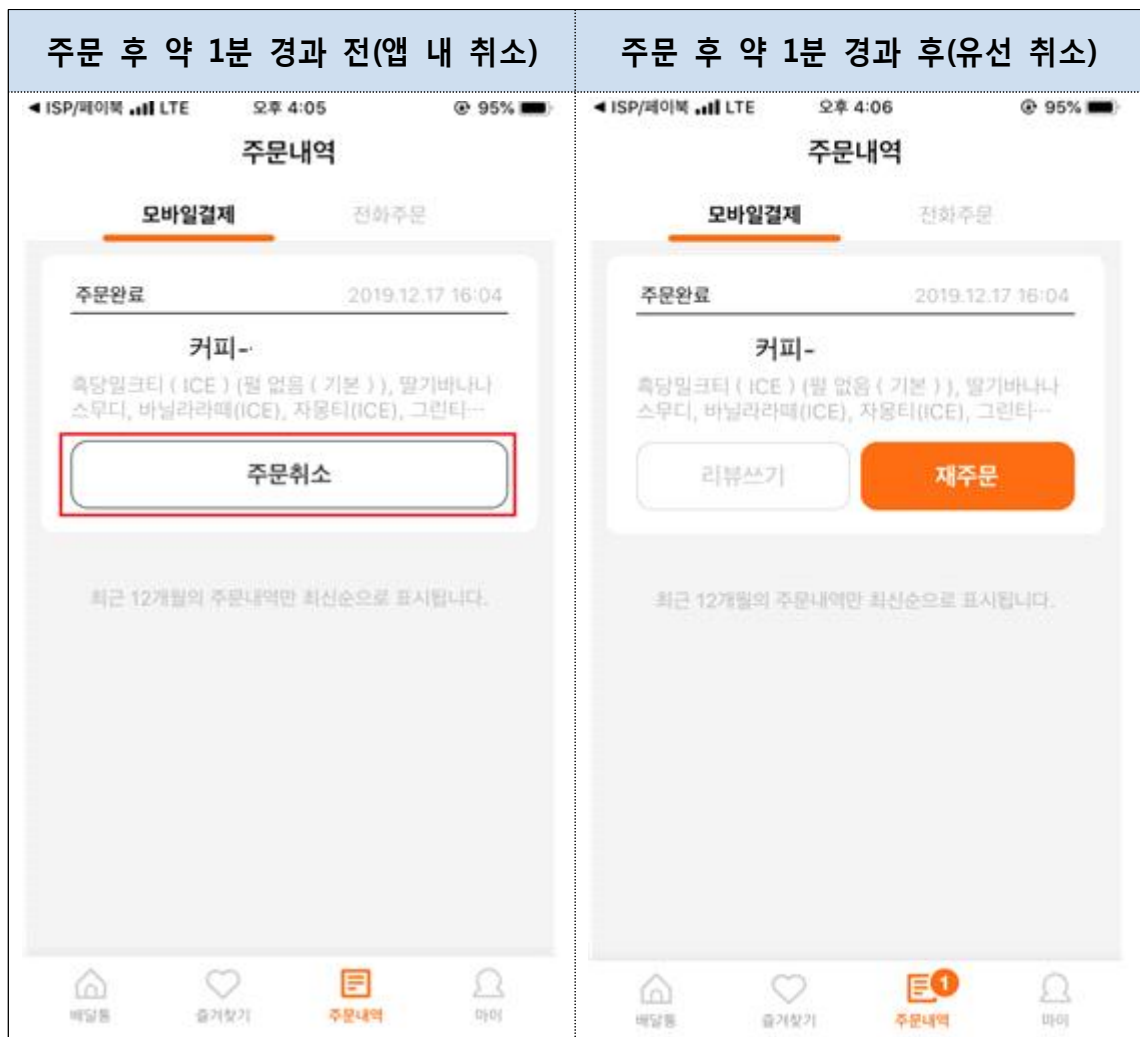
취소방법 안내(자주 묻는 질문)	취소규정
 <p>01 주문 취소는 어떻게 하나요?</p> <p>1. 가게에서 주문을 접수하기 전</p> <ul style="list-style-type: none"> - App에서 직접 취소할 수 있습니다. ● 경로 : 주문내역 > '취소할 주문' 클릭 > '주문 취소' 버튼 클릭 <p>2. 가게에서 주문을 접수한 후</p> <ul style="list-style-type: none"> - 주문한 가게로 연락하여 취소가 가능한지 확인할 수 있습니다. ● 경로 : 주문내역 > '취소할 주문' 클릭 > 가게명 옆 '전화' 버튼 클릭 - 단, 배민라이더스, 배민키친, 배민마켓은 고객센터로 연락해주세요. <p>02 음식을 주문하려면 어떻게 해야 하나요?</p> <p>03 주문 후 메뉴 혹은 수량을 변경 하고싶어요.</p>	 <p>이용약관</p> <p>배달의민족 이용약관 위치기반 서비스 이용약관 배달 상품과 분리하여 취소·환불되지 않습니다.</p> <p>제 23 조 (취소·환불)</p> <p>1. "재화 등"에 대한 취소 및 환불 규정은 전자상거래법에서의 소비자보호에 관한 법률 등 관련 법령을 준수합니다. 또한, 주문 완료 후 음식 조리가 시작된 이후에는 "업주"에게 회복할 수 없는 손해가 발생하므로 단순변심에 의한 청약철회 등은 할 수 없습니다.</p> <p>2. "회사" 및 "업주"는 별도의 취소 및 환불 관련 규정을 정할 수 있으며, 이 경우 별도 계약 및 이용조건상의 취소 및 환불 규정이 우선 적용됩니다.</p> <p>3. "회사"는 "회원"이 본 조에 따라 바로결제 등을 통한 구매에 대해 청약철회를 하고 "업주"의 승인이 있는 경우 또는 구매 신청한 상품이 품절 등의 사유로 인도 또는 제공을 할 수 없음을 인지한 경우 지체 없이 그 사유를 "회원"에게 통지하고, 바로결제 내역을 취소하거나 대금을 받은 경우에는 환급에 필요한 조치를 취합니다.</p> <p>4. 취소와 환불은 "업주"와 확인 후 처리 하게 되며, 신용카드결제 및 핸드폰결제는 신용카드사 및 이동통신사의 환불기준에 의거하여 처리가 완료되는데 시일이 소요될 수 있습니다.</p> <p>제 24 조 (책임제한)</p> <p>1. "회사"는 "업주"와 "회원" 간의 상품거래를 중개하는 플랫폼</p>

□ 배달통

○ (취소절차) 취소할 때에 주문 후 일정시간 경과 전후로 방법이 나뉘짐.

- 주문 후 30초 간 앱을 통해서 주문취소가 가능하나, 30초 이후에는 제휴 사업자에게 유선으로 취소를 확인한 후 배달앱 고객센터에 최종 취소 신청을 해야 함.
- 일정시간 후에는 취소하기 위해 제휴 사업자(음식점), 고객센터(플랫폼 사업자) 두 곳에 모두 유선 연락을 해야 하는 구조임.

<그림 3-4> 취소절차(배달통)



- (취소 관련 규정) 서비스 이용약관 제23조(주문성공의 통지 및 구매신청 변경 및 취소)에 따르면 상품 조리시작 전 또는 주문 후 회사가 정한 일정 시간 내에 주문취소가 가능하다고 규정하고 있으며, 일정시간은 30초로 안내되어 있음.
- 조리시작 후에는 가맹점(제휴사업자)의 귀책사유가 없는 한 취소가 불가하다고 규정함.
- (취소방법 고지) 결제 단계에서는 취소방법에 대한 고지가 없으며, '자주 묻는 질문' 게시판을 통해서 취소방법 확인가능

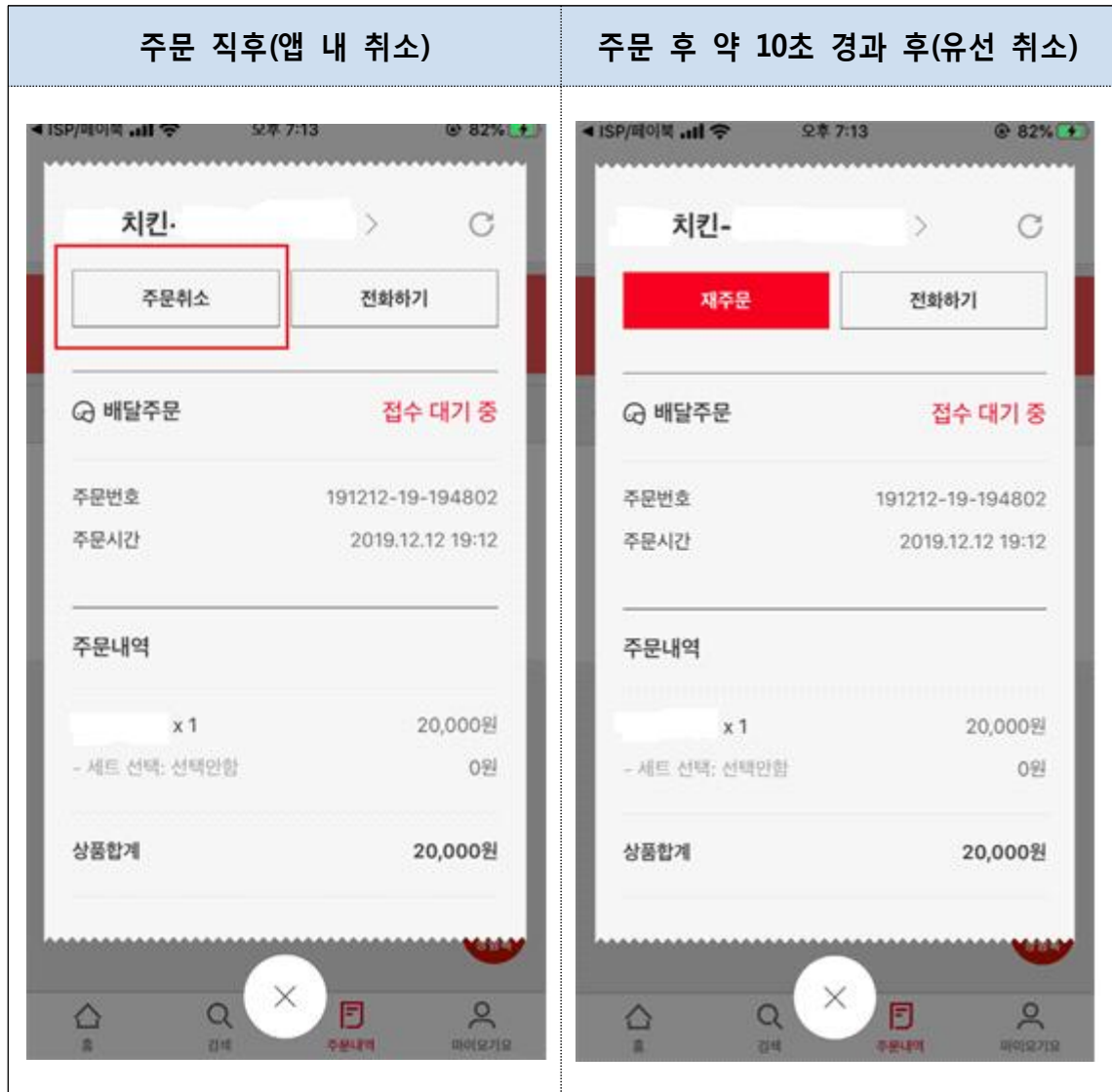
<그림 3-5> 취소규정 및 고지(배달통)

취소방법 안내(자주 묻는 질문)	취소규정
<p>배달 소요시간이 지나고 배달은 오지 않았는데, 어를 상예산 배달완료가 되었어요</p> <p>주문 시 결제만 되고 주문 접수는 안됐어요</p> <p>제휴음식점은 무엇이고 제휴 음식점의 주문 취소는 어떻게 해야하나요?</p> <p>주문을 직접 취소 할 수 있는 기능은 없나요?</p> <p>주문 후 직접 취소의 경우 모바일 결제 후 30초 이내만 가능하며, 이후 주문 취소 건에 대해서는 해당 업체로 취소 가능 여부 확인 후 배달통 고객센터(1666-7670)로 문의 주셔야 취소 가능합니다.</p> <p>모바일결제란 무엇인가요?</p> <p>업체 목록에서 정렬을 바꿀 수 있나요?</p> <p>배달음식 외에 다른 것을 주문할 수는 없나요?</p> <p>메뉴는 어디서 볼 수 있나요?</p>	<p>① 개인정보 제3자 제공 및 이용 조건에 동의한다는 표시(예 : 마우스 클릭 또는 탭핑) ② 결제방법의 선택</p> <p>제22조 (계약의 성립)</p> <p>회사는 제20조와 같은 구매신청에 대하여 신청 내용에 하위, 기재누락, 오기가 있는 경우 승낙하지 않을 수 있다.</p> <p>제23조 (주문성공의 통지 및 구매신청 변경 및 취소)</p> <p>1. 회사는 회원의 구매신청 후 구매정보가 가맹점에 정확히 전달이 되었을 경우 회원과 가맹점 양측에 주문성공 메시지를 전송하여 통지한다.</p> <p>2. 회원은 주문한 상품이 조리시작 전 또는 주문 후 회사가 정한 일정 시간 내에는 주문취소가 가능하며, 가맹점의 귀책사유가 없는 한 조리 시작 후에는 주문을 취소할 수 없다.</p> <p>3. 재 취소 처리에 따른 환불은 신용카드 결제의 경우 신용카드사별로 3~5일(최대 5일)이 소요되며, 휴대전화 결제의 경우 실시간으로 처리된다.</p> <p>4. 취소 시 발생하는 비용은 귀책사유가 있는 자에게 일반적으로 귀속한다. (예: 단순변심 : 구매자 부담 / 상품하자 및 배달지연 : 판매자 부담)</p> <p>제24조 (배달)</p> <p>1. 회사는 회원의 주문내용 정보와 고객의 결제내역 정보를 가맹점에 정확히 전달함으로써 책임을 다하고, 가맹점은 배달을 완료함으로써 책임을 다한다.</p> <p>2. 회사는 회원이 구매한 상품의 배달지연에 의한 회원의 손해를 배상할 의무가 없으며, 이에 대한 책임은 가맹점에 있다.</p> <p>3. 해당 가맹점의 고의 또는 과실로 예정 배달시간을 초과한 경우 회원의 손해를 해당 가맹점에서 배상한다.</p>

□ 요기요

- (취소절차) 주문 후 일정시간(대략 10초 내외)까지는 주문취소 버튼이 있어 앱을 통해 취소가 가능하나, 일정시간 후에는 취소버튼이 사라져 유선을 통해서만 주문취소 요청이 가능함.
- 유선을 통해 주문을 취소할 경우 고객센터를 통해 취소를 요청하거나 직접 제휴 사업자(음식점)에게 연락해 주문을 취소하는 2가지 방법이 있음.

<그림 3-6> 취소절차(요기요)



- (취소 관련 규정) 이용약관 제15조(주문성공의 통지 및 구매신청 변경 및 취소)에 따르면 확인통지를 받은 즉시 배달앱에 연락을 할 경우 취소를 요청할 수 있다고 규정되어 있음.
- 다만 소비자의 귀책으로 인한 취소 시 제휴 사업자(음식점)가 이를 받아들이지 않을 수 있다고 규정되어 있음.
- (취소방법 고지) 결제 직전단계에서 '주문 후 음식 조리가 시작되면 주문을 취소할 수 없습니다' 라는 안내는 있지만 별도의 취소방법에 대한 안내는 없고, 취소 방법은 '자주 묻는 질문' 게시판에 고지되어 있음.

<그림 3-7> 취소규정 및 고지(요기요)

취소방법 안내(자주 묻는 질문)	취소규정
<p>SKT LTE 오후 3:35 53%</p> <p>자주 묻는 질문</p> <div> <div>주문접수</div> <div>주문확인</div> <div>주문취소/변경</div> </div> <div> <div>서비스 이용</div> <div>결제</div> <div>가맹 및 기타</div> </div> <div> <div>요기요 슈퍼클럽</div> <div>리뷰</div> </div> <p>Q. 주문한 메뉴를 변경하거나 취소하고 싶습니다.</p> <p>A. 요기요 앱 > 메뉴 > [회원(비회원) 주문내역] 을 먼저 확인해 주세요. 조리가 시작된 경우에는 주문 변경 및 취소가 어렵습니다. '주문 접수 완료!' 된 주문은 2시간까지 음식점 전화번호가 보여주며, 주문하신 음식점으로 직접 연락하시면 보다 신속하게 안내 받으실 수 있습니다.</p> <p>Q. 결제한 내역의 메뉴(혹은 수량)를 변경하고 싶은데, 가능한가요?</p> <p>Q. 지난 번에 주문 했던 사항 그대로 다시 주문하고 싶은데 편한 방법이 없나요?</p> <p>Q. 주문 취소 문자는 받았는데, 요기서 결제 취소가 안 되었어요.</p> <p>홈 검색 주문내역 마이요기요</p>	<p>SKT LTE 오후 3:35 53%</p> <p>서비스약관</p> <ol style="list-style-type: none"> 온라인무통장입금 전자화폐에 의한 결제 수령 시 대금지급 마일리지 등 "요기요"가 지급한 포인트에 의한 결제 "요기요"와 계약을 맺었거나 "요기요"가 안정한 상품권에 의한 결제 기타 전자적 지급 방법에 의한 대금 지급 등 <p>제15조 (주문성공의 통지 및 구매신청 변경 및 취소)</p> <p>① 이 "요기요" 기술상 한저히 지장이 있다고 판단하는 경우 "요기요"는 이용자의 구매신청이 있는 경우, 구매정보가 가맹점에 정확히 전달되면 이용자(또는 회원)와 가맹점에 주문 성공 메시지를 전송하여 통지를 합니다.</p> <p>② 확인통지를 받은 이용자는 의사표시의 불일치 등이 있는 경우에는 확인통지를 받은 후 즉시, 직접 "요기요" 연락처로 구매신청 변경 및 취소를 요청할 수 있습니다. 단, 이용자의 귀책사유로 인한 구매신청의 변경 또는 취소는 가맹점의 사정에 따라 받아들여지지 아니할 수 있으며, 이로 인하여 이용자에게 발생하는 손해에 대하여 "요기요"는 고의 또는 과실이 없는 한 책임을 부담하지 않습니다.</p> <p>③ 신용카드에 의한 결제에 따른 지급의 경우에 신용카드회사가 "요기요"에 대하여 신용카드의 연체, 무효 또는 기타 사유로 인한 지급 불능 등을 통지한 경우, "요기요"는 회원 등 이용자에게 지급방법의 변경 여부 등에 관한 확인을 할 수 있습니다. 회원 등 이용자가 제공한 주소, 전화번호 또는 전자우편 주소를 통하여 이러한 확인에 이르지 못하는 경우, "요기요"는 당해 회원 등 이용자와의 카드결제를 통한 매매계약을 취소할 수 있습니다.</p>

결제 직전 취소 관련 안내

☐ **전체 동의**
^

☐ 개인정보 수집 및 이용동의 (필수)

[전문보기](#)

☐ 개인정보 제3자 제공 동의 (필수)

[전문보기](#)

☐ 전자금융거래 이용약관 (필수)

[전문보기](#)

· 위 주문에 대한 결제진행을 위해 약과 동의가 필요합니다.

· 주문 후 음식 조리가 시작되면 주문을 취소할 수 없습니다.

· 주문 접수시 배달 소요시간이 안내됩니다.

결제 하기

- (취소절차 관련 불만 사례) 음식이 조리되기 전에는 앱을 통한 취소가 가능하여야 하나 대부분 앱을 통한 취소 가능 시간은 10~30초 내외로 설정되어 있어 사실상 취소가 어려움. 일부 배달앱은 플랫폼 사업자·제휴 사업자 모두에게 취소를 요청해야 취소가 가능하여 조리되기 전에 취소해야 하는 음식서비스의 특성상 취소 자체가 어려운 경우 발생

*** 사례**

- 배달앱을 통해 치킨을 주문한 후 대기시간 60분이라는 안내를 받고 주문취소 버튼을 누름. 그 후 다른 업체에 주문하였으나, 취소가 되지 않아 치킨이 배달됨. 사업자는 주문취소 버튼을 눌렀어도 취소가 되지 않는다면 유선으로 취소해야 한다고 주장함.
- 배달앱을 통해 음식을 주문하고 고객센터를 통해 취소요청을 하였으나, 고객센터가 해당업체와 통화연결이 안되서 취소가 불가하다고 함.
- 배달앱을 통해 음식 주문 후 2분 만에 취소를 요청하였으나 취소가 불가하다고 함. 해당 앱은 30초 내에 취소버튼이 있다고 하나, 이는 사실상 사용이 어렵다고 주장함.

3) 이용약관

□ (배달) 3개 배달앱 대상으로 배달과 관련된 이용약관을 조사함.

- 소비자불만 사례에서 미배달과 관련된 불만이 다수 발생하였으나, 이에 대한 내용을 이용약관에 규정하고 있는 곳은 1개 업체로 나타남.
- '배달의 민족'은 서비스이용약관 제25조 '배달대행서비스에 대한 특칙'을 통해 미배달에 대한 내용을 규정하고 있음.
- 다만 동 규정은 배달의민족(배달앱)이 제휴 사업자(음식점)로부터 배송대행을 의뢰 받아서 진행하는 경우에만 적용한다고 규정하고 있음.

* 배달의민족 서비스 이용약관

제25조 배달대행서비스에 대한 특칙

6. '회사'는 '회원'과 수 차례 연락을 시도한 후 연락이 되지 않을 경우 배달음식이 변질되거나 부패될 우려로 식품위생법상 위반될 여지가 있어 별도로 보관하지 않으며, 재배달 또는 환불처리가 어려울수 있습니다.

- (배달 관련 불만 사례) 실제 불만사례를 분석해보면 미배달과 관련하여 소비자-제휴 사업자(음식점) 분쟁이 다수 발생하고 있으나, 이에 대한 규정이 없어 불만이 지속적으로 증가하고 있음.

* 사례

- 배달앱을 통해 음식을 주문하였으나, 배달되지 않아 사업자에게 문의함. 배달을 나갔으나 소비자가 연락이 되지 않고 문을 열어주지 않아 음식을 폐기하였다고 함. 다시 배달을 하려면 배달료를 추가로 지급해야 한다고 하는데 소비자는 배달 연락을 받은 적이 없다고 함.
- 배달앱을 통해 음식을 주문하였으나 한시간이 지나도 오지 않아 문의함. 사업자는 소비자가 전화를 받지 않아 배달하지 못했다고 주장하나 소비자는 연락온 게 없었다고 함.
- 배달앱을 통해 음식을 주문하였으나, 음식이 오지 않아 문의함. 소비자가 배달지에 없어 그냥 돌아왔고 추가 배달료를 지급하면 배달은 가능하나 취소시 환불금액은 없다고 주장함.

IV 문제점 및 개선방안

1. 배달앱 내 사업자정보 필수항목 확대

- (문제점) 제휴 사업자정보 중 연락처, 주소 등 기본정보가 제공되지 않는 경우가 있어, 소비자불만 발생 시 대응에 어려움 발생
- 배달앱 플랫폼별로 일부 사업자정보를 필수항목으로 고지하고 있으나, 앱별로 그 차이가 있어 일부 앱에서는 제휴 사업자의 주소, 연락처 등을 알 수 없는 경우가 있음.

<표 4-1> 배달앱별 사업자정보 고지 현황

구분	배달의민족	배달통	요기요
대표자명	○	×	×
상호명	○	○	○
주소	○	×	×
사업자등록번호	○	○	○

- (개선 방안) 배달앱 내에 제휴 사업자정보 필수항목 확대를 통해 필요한 사업자정보 제공
- 특히 제휴 사업자의 주소는 소비자불만 발생 시 사업장의 위치를 확인하는 등 분쟁해결에 꼭 필요한 정보임.
- 현재 ‘배달의민족’이 제공하고 있는 필수 사업자정보 수준의 정보를 다른 배달앱 플랫폼 사업자들도 제공하여, 소비자 분쟁 발생시 소비자가 신속하게 대응할 수 있는 있도록 하는 것이 필요

2. 명확한 취소절차 마련 및 고지

□ (문제점) 배달앱을 통한 취소가 어려움

- 이용약관에는 조리 전 또는 일정시간 안에는 배달앱을 통해 유선연결 없이 취소가 가능하다고 규정되어 있으나, 현재 사업자들은 앱상 취소가능 시간을 10~30초로 설정하고 있는바 사실상 앱을 통한 취소에 어려움이 있음.
- 음식서비스의 특성상 조리가 시작되면 취소가 불가능하나, 사업자들이 규정하고 있는 10~30초 동안만 앱을 통한 취소를 허용하는 것은 소비자가 취소할 수 있는 기회를 축소시키는 것으로 판단됨.

□ (개선 방안) 배달앱을 통한 최소한의 취소가능 시간을 보장

- 이용약관에 규정되어 있는 것처럼 음식 조리 전 또는 일정시간 (조리가 시작되었다고 볼 수 있는)에는 앱을 통해 취소가 가능할 수 있도록 최소한의 취소가능 시간 보장

□ (문제점) 취소 관련 절차가 복잡하여 소비자불만 초래

- 배달앱은 소비자-플랫폼 사업자-제휴 사업자(음식점) 3단계로 거래가 구성되어 있고, 일부 배달앱의 경우 앱 사업자와 제휴 사업자에게 모두 유선으로 취소요청을 해야 하는 등 취소절차가 복잡함.
- 특히 고객센터를 통해서 유선으로 취소할 때 고객센터에 연결되는 시간과 고객센터가 제휴 사업자에게 취소를 요청하는 시간이 소요되어 취소하지 못하는 경우 발생함.

□ (개선 방안) 음식서비스의 특성을 고려한 취소절차 간소화

- 유선으로 취소를 해야 할 경우 특히 고객센터를 통한 취소 시 음식 서비스의 특성을 고려하여 그 절차와 방법을 간소화해서 소비자가 취소할 수 있는 기회 마련

□ (문제점) 취소절차에 대한 안내 미흡

- 취소절차에 대한 안내가 음식을 결제하기까지의 과정 중 고지되지 않고, 소비자가 직접 고객센터 또는 Q&A 등의 게시판을 통해서만 확인이 가능함.
- 빠른 주문취소가 이뤄져야 하는 음식서비스의 특성상 취소절차에 대한 고지가 제대로 이뤄지지 않아 실제 취소가 어려운 경우가 다수 발생

□ (개선 방안) 결제 전 소비자가 쉽게 취소절차를 확인할 수 있도록 고지방법 개선

- 주문 과정 중 또는 소비자가 음식을 주문하기 전 접속하는 화면 등을 통해 취소절차를 명확히 고지하여, 취소방법을 쉽게 인지할 수 있도록 함.

*** 취소규정 관련 예시**

예시1

- 소비자의 주문 후 사업자가 주문접수 전(또는 약 3분)까지는 앱을 통해 '주문취소' 버튼을 누르면 주문이 취소됩니다.
- '주문취소' 버튼이 없어진 후에는 사업자에게 직접 전화를 하셔야 취소가 가능합니다. 다만, 음식이 이미 조리되기 시작한 경우에는 취소가 불가할 수 있습니다.

예시2

- (주문 후 1분 전) 주문내역 - 주문취소 버튼 - 취소요청
- (주문 후 1분 경과) 주문내역 - 전화연결 - 취소요청

3. 미배달 관련 분쟁해결 규정 마련

- (문제점) 미배달 관련 분쟁이 다수 발생하고 있으나, 이에 대한 규정이 대부분 없어 소비자피해 발생시 해결이 어려움
 - 특히 '배달통', '요기요'는 미배달 관련 규정이 없고, '배달의 민족'은 미배달 관련 규정을 두고 있으나, 동 규정은 배달앱이 배달 대행을 하는 경우에만 적용되어 제휴 사업자(음식점)가 직접 배달하는 경우에는 소비자가 직접 문제를 해결해야 함.
 - 미배달 사고가 발생했을 경우 그 책임소재 파악 및 해결을 위한 규정 마련 필요
- (개선 방안) 배달앱 플랫폼 사업자에게 「전자상거래법」상 통신판매중개자에 준하는 의무와 책임을 부여하여 소비자불만이나 분쟁해결을 위한 필요한 조치방안 등 마련
 - 미배달과 관련하여 중개자로서 플랫폼 사업자에 대한 연대책임을 통해 소비자 불만 발생 시 적극 대응
 - 플랫폼 사업자는 소비자 불만이 지속적으로 발생하고 있는 미배달 관련 규정을 마련함으로써 분쟁 발생 시 해결할 수 있는 기준제시

* 현재 전재수 의원 대표발의를 통해 배달앱 플랫폼 사업자에게 사이버몰운영자로서의 책임을 부과하는 「전자상거래법」 개정안이 정무위에 접수됨.

(주요 개정 내용)

- 제휴 사업자의 사업자정보 고지
- 배달앱 플랫폼의 통신판매중개에 대한 고지의무 강화 및 연대배상책임 확대

1. 사업자 자율개선 권고

- ☐ 실태조사 결과에 따라 사업자정보, 취소규정, 이용약관 등에 대한 사업자 자율개선 권고
- 사업자정보 필수항목 확대, 취소절차 고지, 미배달 관련 이용약관 개정 등 자율개선 권고

2. 소비자 정보 제공

- ☐ 언론홍보 및 소비자시대 게재