



# 보도자료

더불어민주당

논산·계룡·금산 국회의원

다시, 민주주의 **김종민**



배포 즉시 보도

2023. 10. 10. (화요일)

07233 서울시 영등포구 의사당대로1 국회의원회관 508호 (T)02-784-5920 (F)02-6788-6315 (E)withmin413@gmail.com

## 최근 5년간 플랫폼-입점업체간 분쟁조정 약 4배 증가 반면, 분쟁 조정 성사율은 절반에도 못 미쳐

- 분쟁조정 401건, 해마다 증가세 기록에도 조정 성립률 48%에 그쳐
- 쿠팡 171건으로 분쟁조정 처리 최다, 네이버 81건, 크몽 33건순
- 조정 절차 전 종결이 193건, 상대적으로 불리한 입점업체 현실 방증

최근 5년 사이에 온라인플랫폼 기업과 입점업체 간의 분쟁 조정 건수가 약 4배 가량 증가하는 것으로 드러난 가운데, 해마다 증가세인 것으로 나타나 플랫폼 시장의 체계 정비 필요성이 제기된다.

더불어민주당 김종민 의원(정무위원회, 충남 논산·계룡·금산)이 한국공정거래조정원(이하 조정원)으로부터 제출받은 자료에 따르면, 지난 2019년부터 올해 8월까지 온라인플랫폼 기업과 입점업체 간의 분쟁 조정 처리 건수가 401건에 달하는 것으로 드러났다.

무엇보다 플랫폼과 입점업체간의 분쟁 조정 횟수는 해마다 급증세의 경향을 보였다. 2019년에는 분쟁 조정 처리건수가 30건에 그쳤으나, 2020년 71건, 2021년에는 97건, 2022년은 95건으로 늘어났다. 올해는 8월까지 이미 108건으로 밝혀져 2019년 대비 3.6배로 약 4배 가량 급증했다. 남은 올해의 기간을 포함한다면 분쟁조정 발생 건수는 더 증가할 것으로 예상된다.

기업별로 살펴보면, ▲쿠팡 및 쿠팡계열 플랫폼사에서 발생한 분쟁조정 처리가 171건으로 전체의 43%를 차지해 가장 많았다. 이어 ▲네이버(계열사 포함)가 81건, ▲크몽이 33건, ▲우아한형제들 27건, ▲카카오(계열사 포함) 18건, ▲십일번가 13건, ▲이베이 9건, ▲구글 8건 순으로 주요한 대기업 플랫폼을 중심으로 분쟁 조정이 이뤄지는 것으로 드러났다.

그러나 분쟁 조정이 원만하게 성립이 되는 비율은 47.6%로 절반에도 못 미치는 것으로 밝혀졌다. 5년간 401건의 처리 건수 중 조정이 성립된 건수는 191건에 그쳤다. 조정 절차를 거쳤음에도 불성립된 건수가 17건이었으며, 나머지 193건은 각하나 신청취하 등 조정 절차 전에 종료가 된 경우로 나타났다.

분쟁 조정 처리 건수가 10건 이상인 기업들 중 조정 성립률이 가장 낮은 곳은 ▲크몽으로 전체 33건 중 조정 성립이 된 경우는 9건으로 27% 수준에 그쳤다. ▲네이버는 전체 81건 중 28건만이 조정 성립이 되어 약 35%에, ▲십일번가가 13건의 분쟁 조정 중 6건만 조정 성립돼 46%의 성립률도 절반 이하인 것으로 나타났다.

불성립은 플랫폼사가 조정을 거부하는 의사에 따른 결과인 것으로 드러났다. 조정원을 통해 조사한 한 사례에선 플랫폼 담당자의 실수로 입점업체와의 서비스 계약을 해지함에 따라 분쟁이 발생했다. 그런데 여기서 플랫폼사가 해지를 당한 입점업체의 조정 관련 제출자료를 신뢰할 수 없다는 이유를 들자 조정은 불성립된 것으로 나타났다.

조정 전 종결은 입점업체가 분쟁조정의 당위성 입증이나 협의 또는 손실 내용 소명이 부족하다고 판단되거나, 다른 의도가 있는 것으로 의심되는 경우 등에 따라 조정원이 판단해 조정 과정이 종결된 사례가 주를 이루었다.

이처럼 온라인플랫폼과 입점업체의 분쟁 조정이 해마다 늘어나고 있는 데에는 플랫폼 시장의 지속적인 성장과 업종의 다양화만큼 이해관계 역시 복잡해지는

현상이 배경에 깔려있다는 분석이다.

또한 계약관계나 기업 규모 등에 있어 플랫폼 기업보다 상대적으로 열악하고 불리한 위치에 있는 입점업체가 플랫폼 기업을 상대로 분쟁 사항에 대한 소명 요구를 충족하는 것이 현실적으로 쉽지 않다는 문제가 지적된다.

이에 대해 김종민 의원은 “온라인플랫폼으로 대표되는 디지털 시장으로의 전환은 우리 일상의 변화를 이끌며, 경제혁신의 전략적 영역이 되고 있다.” 라면서도, “플랫폼에서 판매 활동을 하는 입점업체들과의 분쟁 조정이 급증하고, 그 성사 비율 역시 절반에 못 미치는 점은 여전히 플랫폼 거래 관계의 불공정한 현실로 플랫폼 시장의 발전을 오히려 저해하는 요소” 라고 비판했다.

또, 김종민 의원은 “특히 분쟁 조정을 신청했음에도 절반에 가까운 193건이 조정 절차 전에 종결되는 점은 플랫폼 거래관계에서 상대적으로 을의 위치에 있는 입점업체들이 제대로 된 분쟁 조정 과정을 거치는 데 한계가 있는 현실을 방증하는 것이다.” 라며, “대규모 플랫폼 기업들을 중심으로 하는 독과점적 시장 왜곡 방지 및 공정한 갑을관계 체계 정립을 위한 합리적 입법 마련에 정부와 시장의 협조가 필요하다.” 라고 강조했다.

// 끝

## ■최근 5년간 온라인플랫폼과 입점업체간 분쟁조정 처리 현황

| 연도       | 처리<br>건수 | 조정 후 성립   |           |     | 조정 후 불성립   |                   |            |      |              |    | 조정 전 종결 |     |            |          |     |
|----------|----------|-----------|-----------|-----|------------|-------------------|------------|------|--------------|----|---------|-----|------------|----------|-----|
|          |          | 당사자<br>합의 | 조정안<br>수락 | 소계  | 답변서<br>미제출 | 신청인<br>조정안<br>불수락 | 신청서<br>미보완 | 출석불응 | 피신청인<br>조정거부 | 소계 | 각하      | 기타  | 신청인<br>소제기 | 신청<br>취하 | 소계  |
| 2019     | 30       | 18        |           | 18  | -          |                   | -          | -    | -            | 0  | 2       | 7   |            | 3        | 12  |
| 2020     | 71       | 27        |           | 27  | 1          |                   | 2          | 1    | 2            | 6  | 1       | 22  |            | 15       | 38  |
| 2021     | 97       | 37        |           | 37  |            |                   | 3          |      | 1            | 4  | 11      | 38  | 1          | 6        | 56  |
| 2022     | 95       | 54        | 1         | 55  |            |                   | 1          |      | 4            | 5  | 4       | 20  |            | 11       | 35  |
| 2023.08. | 108      | 54        |           | 54  |            | 1                 |            |      | 1            | 2  | 7       | 34  |            | 11       | 52  |
| 계        | 401      | 190       | 1         | 191 | 1          | 1                 | 6          | 1    | 8            | 17 | 25      | 121 | 1          | 46       | 193 |

\*단위 : 건

\*자료 : 한국공정거래조정원

## ■최근 5년간 온라인플랫폼과 입점업체간 분쟁조정 처리 - 기업별 현황

| 기업명        | 처리<br>건수 | 조정 후 성립   |           |     | 조정 후 불성립   |                   |            |      |              |    | 조정 전 종결 |    |            |          |    |
|------------|----------|-----------|-----------|-----|------------|-------------------|------------|------|--------------|----|---------|----|------------|----------|----|
|            |          | 당사자<br>합의 | 조정안<br>수락 | 소계  | 답변서<br>미제출 | 신청인<br>조정안<br>불수락 | 신청서<br>미보완 | 출석불응 | 피신청인<br>조정거부 | 소계 | 각하      | 기타 | 신청인<br>소제기 | 신청<br>취하 | 소계 |
| 쿠팡         | 171      | 100       | 0         | 100 | 0          | 0                 | 2          | 0    | 1            | 3  | 2       | 51 | 0          | 15       | 68 |
| 네이버        | 81       | 27        | 1         | 28  | 0          | 0                 | 3          | 0    | 2            | 5  | 4       | 33 | 0          | 11       | 48 |
| 크몽         | 33       | 9         | 0         | 9   | 0          | 0                 | 1          | 0    | 0            | 1  | 15      | 4  | 1          | 3        | 23 |
| 우아한<br>형제들 | 27       | 15        | 0         | 15  | 0          | 0                 | 0          | 0    | 1            | 1  | 0       | 6  | 0          | 5        | 11 |
| 카카오        | 18       | 7         | 0         | 7   | 1          | 0                 | 0          | 1    | 3            | 5  | 0       | 2  | 0          | 4        | 6  |

| 기업명   | 처리<br>건수 | 조정 후 성립   |           |     | 조정 후 불성립   |                   |            |      |              |    | 조정 전 종결 |     |            |          |     |
|-------|----------|-----------|-----------|-----|------------|-------------------|------------|------|--------------|----|---------|-----|------------|----------|-----|
|       |          | 당사자<br>합의 | 조정안<br>수락 | 소계  | 답변서<br>미제출 | 신청인<br>조정안<br>불수락 | 신청서<br>미보완 | 출석불응 | 피신청인<br>조정거부 | 소계 | 각하      | 기타  | 신청인<br>소제기 | 신청<br>취하 | 소계  |
| 십일번가  | 13       | 6         | 0         | 6   | 0          | 0                 | 0          | 0    | 1            | 1  | 0       | 5   | 0          | 1        | 6   |
| 이베이   | 9        | 6         | 0         | 6   | 0          | 0                 | 0          | 0    | 0            | 0  | 0       | 3   | 0          | 0        | 3   |
| 구글    | 8        | 5         | 0         | 5   | 0          | 0                 | 0          | 0    | 0            | 0  | 1       | 1   | 0          | 1        | 3   |
| 티몬    | 6        | 1         | 0         | 1   | 0          | 0                 | 0          | 0    | 0            | 0  | 0       | 5   | 0          | 0        | 5   |
| 번개장터  | 4        | 1         | 0         | 1   | 0          | 0                 | 0          | 0    | 0            | 0  | 0       | 1   | 0          | 2        | 3   |
| 위메프   | 4        | 2         | 0         | 2   | 0          | 0                 | 0          | 0    | 0            | 0  | 0       | 2   | 0          | 0        | 2   |
| 지마켓   | 4        | 2         | 0         | 2   | 0          | 0                 | 0          | 0    | 0            | 0  | 0       | 1   | 0          | 1        | 2   |
| 롯데    | 3        | 2         | 0         | 2   | 0          | 0                 | 0          | 0    | 0            | 0  | 0       | 1   | 0          | 0        | 1   |
| 발란    | 3        | 2         | 0         | 2   | 0          | 0                 | 0          | 0    | 0            | 0  | 0       | 0   | 0          | 1        | 1   |
| 직방    | 2        | 0         | 0         | 0   | 0          | 0                 | 0          | 0    | 0            | 0  | 1       | 0   | 0          | 1        | 2   |
| 위대한상상 | 2        | 0         | 0         | 0   | 0          | 1                 | 0          | 0    | 0            | 1  | 0       | 1   | 0          | 0        | 1   |
| 당근마켓  | 2        | 1         | 0         | 1   | 0          | 0                 | 0          | 0    | 0            | 0  | 0       | 1   | 0          | 0        | 1   |
| 야놀자   | 1        | 0         | 0         | 0   | 0          | 0                 | 0          | 0    | 0            | 0  | 0       | 0   | 0          | 1        | 1   |
| 기타    | 10       | 4         | 0         | 4   | 0          | 0                 | 0          | 0    | 0            | 0  | 2       | 4   | 0          | 0        | 6   |
| 전체    | 401      | 190       | 1         | 191 | 1          | 1                 | 6          | 1    | 8            | 17 | 25      | 121 | 1          | 46       | 193 |

\*단위 : 건

\*기업명 : 기업 계열사도 포함

\*자료 : 한국공정거래조정원