


	성 명 서	
	보도일시	배포 시부터 보도 가능합니다.
	배포일시	2022년 2월 25일(금)
	담당부서	한국소비자단체협의회 물가감시센터 ☎02-774-4060

배달앱, 배달비 가격 변동에 대한 소비자 정보 구체적으로 제공해야 동일 조건에서 배달앱에 따라 100원~5,500원까지 배달비 달라

2018년 교촌치킨에서 소비자에게 배달비를 부과하기 시작한 이래 코로나19 이후로 주문 음식 수요가 증가하며 배달 음식은 소비생활에 깊숙이 자리 잡게 되었고 배달앱 시장 역시 연 결체 규모가 20조 원을 넘을 만큼 짧은 기간 내에 크게 성장하였다. 또한 단일 배송, 구독 서비스 제공 등 배달 환경조건이 변화되고 있으나, 소비자가 지불하는 배달비에 대한 정보 제공은 매우 한정적이어서 소비자들의 가격 비교가 어려운 실정이다. 이에 한국소비자단체협의회 물가감시센터(회장 원영희)는 소비자 정보 제공 및 투명한 배달료 산정 마련을 위한 감시 활동 차원에서 배달플랫폼별 소비자가 지불하는 배달비 조사¹⁾를 2월 12·13일 양일간 실시하였다.

■ 배달앱, 소비자가 지불하는 배달비 책정에 대한 구체적 정보 제공하고 있지 않아

배달플랫폼 시장의 90% 이상을 점유하고 있는 배달앱들인 배달의 민족, 요기요, 쿠팡이츠 배달앱과 배달의 민족 단건 배달인 ‘배민1’에서는 소비자가 지불하는 배달비가 어떻게 산정되는지 구체적 정보를 제공하고 있지 않았다. 이들 앱에서는 총배달비가 배달 거리, 시간, 날씨, 주문금액 등에 따라 달라질 수 있다고 안내글을 제시하고 있었으나 구체적으로 어떤 경우에 얼마의 금액이 더 추가되는지 명시하지 않았다.

<표 1. 배달앱에서 제공하는 배달비 관련 소비자 정보>

항목	지불 배달비	기본 배달비	배달비 할증 정보	배달 거리 정보	특징
배달의 민족 (묶음 배달)	○	○	○	×	- 지역에 따른 배달비 표시 (별도의 거리 정보 제공 하지 않음) - 시간, 법정공휴일 등 할증 조건 및 금액 정보 제공
‘배민1’ 배달의 민족 (단건 배달)	○	×	×	×	- 별도의 배달비 산정 정보 제공 없음 - ‘3km이상 거리에 따른 추가 배달비’ 안내글 제시
요기요	○	×	×	○	- 별도의 배달비 산정 정보 제공 없음 - “배달요금은 배달거리, 주문금액, 시간, 날씨 등에 따라 달라질 수 있습니다” 안내글 제시 - 배달거리를 ‘m, km’단위로 제공
쿠팡이츠	○	×	×	○	- 별도의 배달비 산정 정보 제공 없음 - “장거리 배달비 3,000원이 포함된 금액입니다.” 안내글 제시 - 배달거리 ‘m, km’단위로 제공

1) 본 조사는 배달비 시범조사로 서울 전 지역 25개구 각 1개 동의 특정 주소지를 선정, 치킨, 분식(떡볶이) 프랜차이즈에서 최소주문액으로 주문 시 소비자가 지불하는 배달비에 대해 2022년 2월 12일~13일 기간 내 1회 조사. 조사방법에 대한 자세한 내용은 별첨 참조.

특히 요기요와 쿠팡이츠는 배달 서비스 주문 시 소비자가 지불하는 총 배달비만 확인할 수 있을 뿐이다. 그나마 배달의 민족(묶음 배달)에서는 시간 할증, 법정공휴일 할증 등 거리에 의한 배달비 외의 추가 할증 조건과 금액에 대한 정보를 제공하고 있다. 그러나 배달의 민족이 배달 거리에 따라 배달비가 산정된다는 공식 발표가 있었음에도 소비자정보는 배달거리가 아닌 지역명에 따른 가격 정보를 제시하고 있었다.

소비자가 배달 서비스를 이용할 때 배달비 산정 조건은 부가적인 정보일 수 있다. 그러나 배달비가 어떤 경우에 더 증가하는지 정확히 알 수 있을 때 메뉴, 음식점체, 배달앱 등의 선택 범위가 더 넓어질 수 있다. 따라서 각 배달앱에서는 소비자가 지불하는 배달비의 기본 요금이나 할증 조건 등에 대해 보다 상세한 정보를 제공해야 할 것이다.

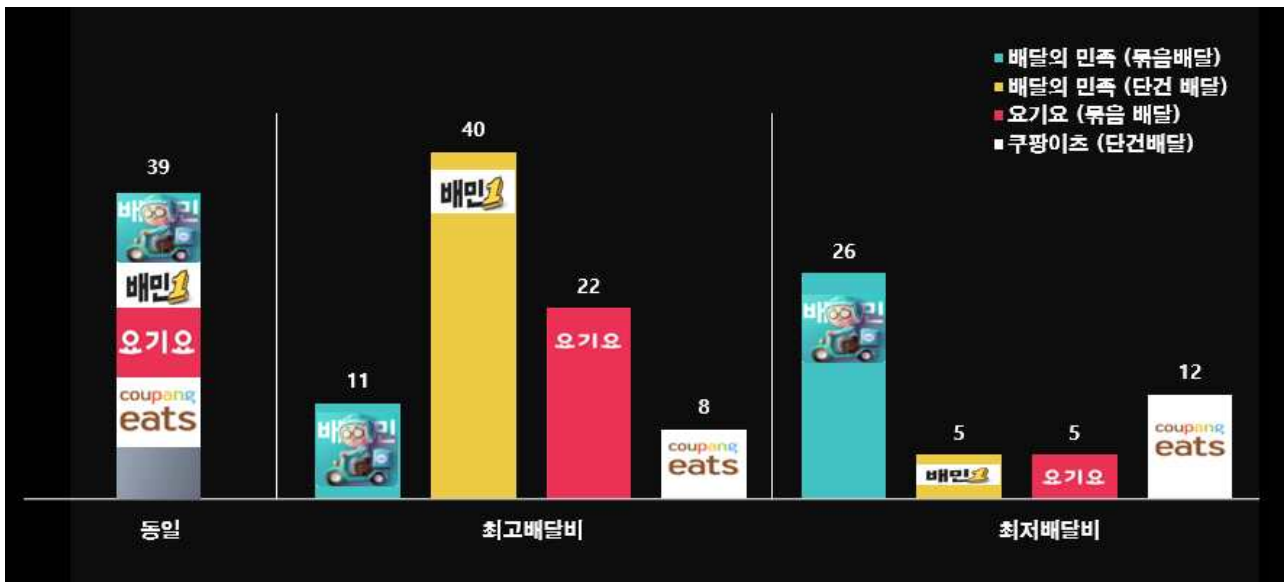
■ 같은 장소에서 같은 업체에 배달 주문 시, 배민1(배달의 민족, 단건 배달)이 최고 배달비인 경우 가장 많아

: 동일 조건 시 배달앱별 배달비 최고 5,500원 차이 나

동일 조건²⁾에서 배달비의 차이가 있을 때 최고 배달비가 가장 많았던 배달앱은 배민1(배달의 민족, 단건 배달) 40건이었고, 최저 배달비가 가장 많았던 배달앱은 배달의 민족(묶음 배달) 26건이었다. 동일 조건에서 배달앱에 따른 배달비를 비교한 결과 모든 배달앱에서 배달비가 동일한 경우는 39건이었다.

<그림 1. 동일 조건에서의 배달비 비교³⁾>

(단위 : 업체 수)



이때 배달앱 간 최고-최저 배달비의 가격 차는 최저 100원부터 최고 5,500원으로 조사되었다. 배달앱 간 배달비의 가격 차이가 1,000원인 경우가 가장 많았다.

2) 동일 조건이란 3개 이상 각 배달앱에서 공통으로 검색된 음식점체에 최소주문액으로 동일 배달 주거지로 배달 주문을 의미하는 것임. 단, 각 배달앱에 따라 최소주문액은 다름.

3) 최고, 최저 배달비는 3개 이상 배달비 중 top, bottom의 가격이 각 1개씩 있을 때의 배달앱만 표시

■ 주말 점심, 3km 미만 배달 거리에서의 배달비 대부분 3,000원, 3km 이상 배달 거리는 배달앱별 2,000원~7,500원으로 제각각

<표 2. 배달 거리에 따른 배달비 현황>

(단위 : 원)

거리구간	배달의민족(묶음)		배민1(배달의민족(단건))		요기요		쿠팡이츠	
	최빈	최고	최빈	최고	최빈	최고	최빈	최고
3km 미만	3,000	6,500	3,000	5,000	3,000	5,000	3,000	4,000
3km 이상	2,000 ~ 5,500	5,500	6,000	7,500	5,000	7,000	6,000	7,000

본 협의회가 주말 점심시간대 소비자들이 즐겨 찾는 치킨과 분식(떡볶이)의 배달비를 배달 거리에 따라 분석한 결과, 배달 거리 3km 미만인 경우 3개 배달앱 대부분 3,000원 배달비를 책정하고 있었다. 3km 이상에서 가장 빈번한 가격은 배민1(배달의 민족, 단건 배달)과 쿠팡이츠는 6,000원으로 같았으며, 요기요는 5,000원이었다. 배달의 민족(묶음 배달)은 2,000원~ 5,500원까지 다양하였다. 요기요와 쿠팡이츠는 최고 배달비가 7,000원으로 같았으며 배민1(배달의 민족, 단건 배달)은 7,500원으로 가장 높았다. 배달의민족(묶음 배달)은 최고 배달비가 5,500원으로 다른 앱에 비해 낮았다.

■ 최소주문액 배달앱에 따라 달라

배달이 가능한 최소주문액 역시 배달앱에 따라 차이가 있었다. 업종별로 나누어 보면 치킨은 상대적으로 분식(떡볶이)보다 최소주문액이 배달앱간 차이가 크지 않았으나 분식(떡볶이)는 배달앱에 따라 가격 차이가 컸다.

예를 들어 C분식의 경우, 배달의민족(묶음 배달)에서는 최저 3,000원인 곳이 있으나 요기요에서는 최고 22,000원까지 제시하고 있었으며, D분식 역시 최저 배달의민족(묶음 배달) 4,000원부터 최고 배민1(배달의 민족, 단건 배달)은 18,000원까지 제시하고 있었다.

몇몇 음식점에서는 최소주문액이 높게 책정되어 있어 소비자가 원하지 않게 추가로 음식을 더 주문해야 하는 경우가 발생하고 있었고, 최소주문액만으로는 소비자가 선택할 수 있는 음식이 매우 제한적이었다.

<표 3. 배달앱에 따른 프랜차이즈의 최소 주문액>

(단위 : 원)

	배달의민족(묶음)			배달의민족(단건)			요기요			쿠팡이츠		
	최저	최고	최빈	최저	최고	최빈	최저	최고	최빈	최저	최고	최빈
A치킨	16,000			15,000	16,000	16,000	16,000			16,000		
B치킨	9,700	17,000	16,000	9,700	17,000	16,000	10,000	17,000	16,000	16,000	17,000	16,000
C분식	3,000	14,000	14,000	14,000	18,000	14,000	14,000	22,000	14,000	12,000	18,000	14,000
D분식	4,000	17,500	10,000	8,000	18,000	10,000	10,000	15,500	13,500	10,000	15,500	13,500

배달앱, 배달비 가격 변동에 대한 소비자 정보 구체적으로 제공해야
동일 조건에서 배달앱에 따라 배달비 달라

배달 시장의 급성장은 수요 증가와 라이더 부족 등의 이유로 배달비가 지속적으로 오르면서 소비자 및 음식점체의 부담 증가 등의 문제가 나날이 커지고 있는 상황이다. 배달비는 배달앱, 배달대행업체, 배달기사(라이더), 음식점체가 다양한 형태로 얽혀 배달비 문제에 있어 누구도 자유롭지 못한 상태이다. 소비자가 지불하는 배달비가 배달거리, 날씨, 시간, 주문금액 등 여러 조건들에 따라 그때그때 다르게 산정되고 있음에도 불구하고 이에 대한 구체적 정보는 제대로 제공되고 있지 않은 실정이다. 이는 명백히 소비자 선택권을 침해하는 상황이라 할 수 있다. 2018년 시작된 배달앱 내 소비자가 지불하는 배달비 시스템이 확산되며 불거지기 시작한 최소 주문액과 배달비에 대한 소비자와 음식점체들의 부담 문제와 배달기사의 안전 문제 등은 지금까지 지속되고 있다. 코로나19로 인해 여러 복합적인 요소가 동시다발적으로 불거지며 요동치는 배달시장에 대해 소비자는 적정 배달비 산정, 배달서비스의 질적 향상을 포함하여 배달서비스 시장의 안정적 운영을 강력히 요구하고 있다. 이를 위해 정부와 관련 업체들의 더 적극적인 노력이 있어야 할 것이다. 또한 소비자도 배달서비스 시장의 주체로서 관련 업체에 배달 가격 산정에 대한 의견 전달과 배달서비스 질적 향상을 위한 적극적 참여가 있어야 할 것이다. 이를 위해 본 협의회에서는 배달서비스 가격에 대한 지속적 모니터링과 배달서비스 시장에서의 소비자권익 향상을 위해 노력할 것이다. 끝.

회원단체

**소비자교육중앙회, 한국여성소비자연합, 한국YWCA연합회, 한국소비자연맹, 소비자시민모임, 한국소비자교육원
한국YMCA전국연맹, 녹색소비자연대, 소비자공익네트워크, 한국부인회총본부, 대한어머니회중앙회**