

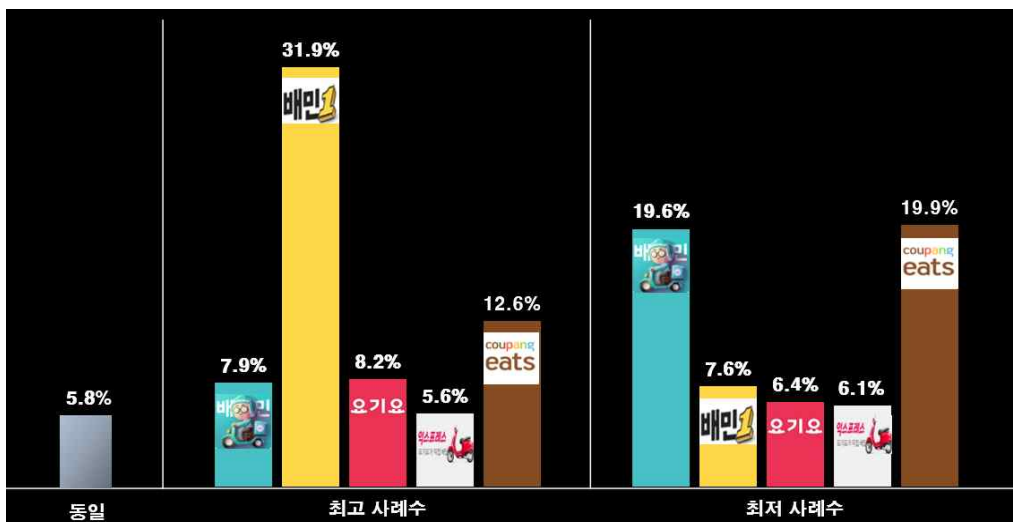
	보 도 자 료	
	보도일시	배포 시부터 보도 가능합니다.
	배포일시	2023년 1월 31일(화)
	담당부서	한국소비자단체협의회 물가감시센터 ☎02-774-4060

2km 이상~3km 미만 거리는 묶음 배달서비스가 배달비 낮아 배달의 민족(묶음)서비스 2월부터 거리별 배달팁 도입 배달비 인상으로 이어질 수 있어 예의주시할 필요

한국소비자단체협의회(회장 원영희) 물가감시센터는 배달서비스 시장에 대한 소비자 정보 제공 및 투명한 배달비 산정 환경 마련을 위한 소비자 감시 활동 차원에서 배달앱 별 중식, 피자, 한식(국밥, 도시락 중심) 업종에서 소비자가 지불하는 배달비를 배달 주문이 몰리는 주말 점심 12시~3시(1월 14일)와 배달 주문이 적은 시간대인 평일 오후 3시~6시(1월 3일) 총 2회에 걸쳐 조사하였다.1)

■ 주말 점심시간 최빈 배달비, 요기요 익스프레스 2km 이상 거리에서 최빈 배달비 가격 높아
- 3km 이상 거리에서 배달의 민족(묶음)이 단건 배달서비스인 배민1보다 높아

<표 1. 배달앱 및 배달서비스에 따른 배달비 비교2)>



소비자가 동일한 조건에서 지불하는 배달비를 비교한 결과, 배달앱, 배달서비스에 따라 배달비 차이가 나는 경우는 94.2%였으며 똑같은 경우는 5.8%뿐이었다. 최고 배달비가 가장 많은 앱은 본 협의회의 이전 조사 결과들과 마찬가지로 배민1(배달의 민족 단건, 이하 배

1) 본 조사는 서울 전 지역 25개 구 각 2개 동의 특정 주소지를 선정, 소비자가 많이 이용하는 주말(1월 14일) 점심시간과 소비자 이용이 비교적 적은 평일(1월 3일) 오후에 최소 주문액으로 주문 시 소비자가 지불하는 배달비에 대해 조사함.

1월 조사 업종은 중식, 피자, 한식(국밥, 도시락 중심) 업종을 중심으로 조사하였고, 자세한 조사 방법은 별첨 자료에 첨부함.

2) 최고, 최저 배달비는 3개 이상 배달비 중 top, bottom의 가격이 각 1개씩 있을 경우의 배달앱만 표시함.

민1)이 31.9%로 가장 많았고 그다음으로 쿠팡이츠가 12.6%, 요기요가 8.2%로 많았다. 최저 배달비가 많았던 앱은 쿠팡이츠 19.9%, 배달의 민족(묶음) 19.6% 순이었다.

배달비를 배달 거리별로 분석한 결과, 앱별 배달비 최빈값을 보면 2km 미만 거리에서는 배달의 민족(묶음)과 요기요가 2,000원으로 다른 앱들에 비해 상대적으로 저렴한 편이었고 배달앱측에서 주문부터 배달라이더까지 원스톱으로 진행되는 배민1, 요기요 익스프레스, 쿠팡이츠의 배달비는 높은 편으로 조사되었다. 2km 이상~3km 미만 배달 거리에서의 최빈 배달비를 비교하면 요기요 익스프레스가 3,900원으로 가장 비쌌고 다음 순으로는 배민1이 3,770원으로 조사되었다. 3km 이상~4km 미만 배달 거리에서는 요기요의 최빈 배달비가 다른 앱에 비해 상대적으로 낮게 조사되었다. 배달의 민족(묶음)은 2km 미만과 2km 이상~3km 미만 거리 구간에서의 배달비는 2,000원으로 동일하였지만, 3km 이상~4km 미만 배달 거리에서는 최빈 배달비가 4,500원으로 같은 회사 내 단건 배달서비스인 배민1보다 오히려 높게 조사되었다. 최고 배달비를 살펴보면 요기요에서 배달비가 10,000원인 사례도 찾을 수 있었다.

<표 2. 배달 거리에 따른 배달앱, 배달서비스에 따른 배달비 현황>

(단위 : 원)

거리 구간	배달의 민족 (묶음)		배민1 (배달의 민족 단건)		요기요 (요기요 익스프레스)		쿠팡이츠	
	최빈	최고	최빈	최고	최빈	최고	최빈	최고
2km 미만	2,000	5,900	3,000	6,000	2,000 (2,900)	5,000 (3,400)	2,000/3,900	4,000
2km~3km 미만	2,000	6,600	3,770	7,540	3,000 (3,900)	7,000 (4,400)	3,000	4,000
3km~4km 미만	4,500	5,500	4,310	7,310	4,000 (5,400)	10,000 (5,400)	5,000	7,000

* 주말 점심시간 기준

■ 11월 대비 1월 동일 업체(중식, 피자, 한식) 배달비 비교 결과, 80.7% 업체 동일, 13.5% 업체에서 인상

<표 3. 11월 대비 1월, 동일 업체 배달비 변동 비교 결과>

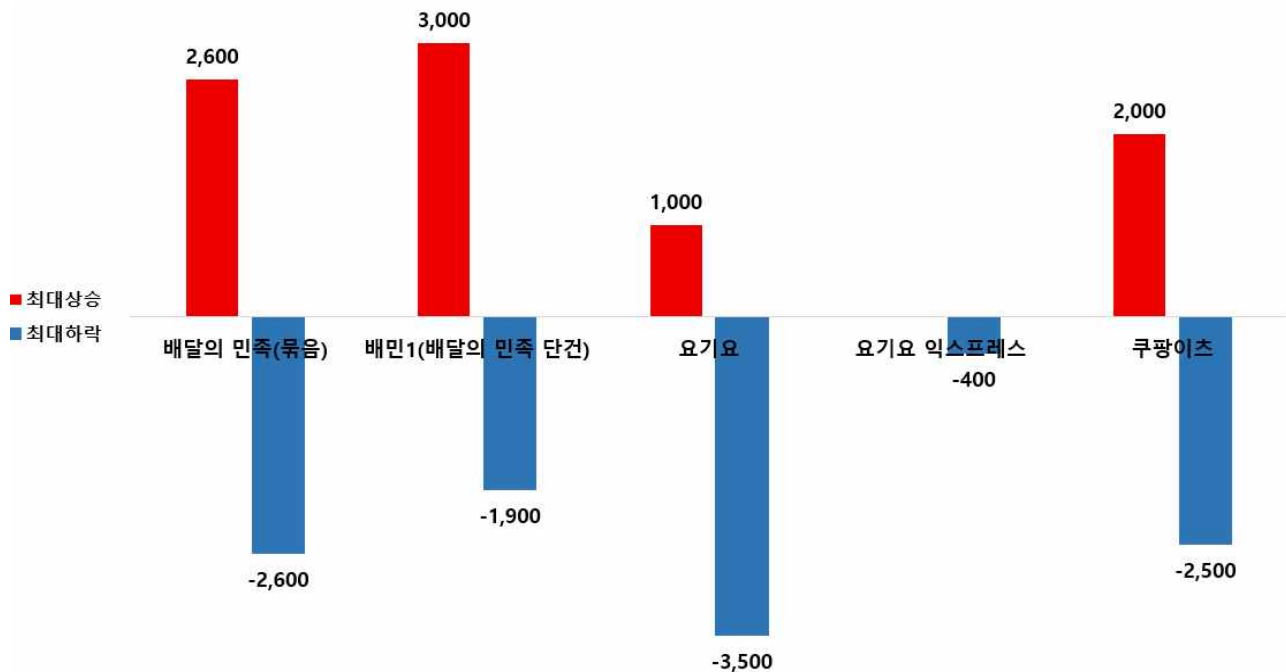
	배달의 민족(묶음)	배민1 (배달의 민족 단건)	요기요	요기요 익스프레스	쿠팡이츠	평균
상승한 업체	19.8%	18.1%	12.4%	0.0%	17.2%	13.5%
하락한 업체	8.2%	5.8%	6.9%	1.8%	6.4%	5.8%
동일한 업체	72.0%	76.1%	80.6%	98.2%	76.4%	80.7%

동일 업체의 주말 점심시간 배달비를 11월 대비 1월 비교한 결과, 평균 13.5%의 업체에서

배달비가 인상되었고, 평균 5.8%의 업체에서는 배달비가 하락하였다. 배달비가 인상된 경우 평균 646원이 인상된 것으로 조사되었고, 하락한 경우 평균 981원 하락한 것으로 나타났다. 배달비 인상이 가장 많았던 배달앱은 배달의 민족(묶음)으로 19.8% 업체의 배달비가 상승했다. 배달비 하락이 가장 많았던 앱 역시 배달의 민족(묶음)으로 8.2%가 배달비를 내렸고 평균 1,062원 하락, 평균 771원 상승하였다. 배민1은 11월 대비 1월 동일 업체에서 배달비가 인상된 경우 평균 621원이 인상된 것으로 조사되었고, 하락한 경우 평균 1,022원 하락한 것으로 나타났다. 요기요는 배달비가 상승한 곳은 평균 659원 상승, 하락한 경우 평균 1,133원 하락한 것으로 분석되었다. 요기요 익스프레스는 상승한 업체는 없었고 한 업체만 400원 하락하였다. 쿠팡이츠는 평균 541원 상승, 하락한 경우는 평균 784원 하락한 것으로 나타났다. 지난 11월 조사에서 배달비가 하락했던 일부 프랜차이즈에서 다시 배달비를 인상하였고 배달비를 인상하는 대신 최소 주문금액을 낮춘 업체들도 있었지만, 이전과 동일한 조건에서 배달비만 인상한 경우가 대부분이었다.

<표 4. 11월 대비 1월, 동일 업체의 배달비 등락 결과>

(단위: 원)



* 주말 점심시간 기준

배달의 민족 2월부터 묶음 배달 서비스 배달비 산정 방법 변경 소비자, 같은 행정동에서 주문해도 추가 배달팁 더 낼 수 있어

1월 배달비 조사 결과 전월 조사와 마찬가지로 최고 배달비가 많은 배달앱은 배민1, 쿠팡이츠로 같았지만, 요기요 익스프레스의 최저 배달비 사례 수가 11월 대비 0.4%p 더 낮게 나타나 최저 배달비가 가장 적은 것으로 나타났다. 또한 동일한 음식점임에도 배달앱 별로 배달비가 다른 경우가 94.2%로 높아 소비자들이 배달서비스 이용 시 배달앱 별 배달비 비교는 필수임을 확인할 수 있었다. 11월 조사했던 업체 중 1월 조사와 중복되는 업체들을 분석해본 결과, 평균 13.5% 업체에서 배달비를 인상하였고, 5.8% 업체에서는 배달비를 인

하하여 전체 업체 중 약 19.3% 업체의 배달비가 변경된 것으로 나타났다. 배달의 민족은 2월부터 행정동 기준으로 배달팁을 추가하는 방식에서 실제 배달 거리에 따라 자영업자들이 직접 100m당 100~300원, 500m당 최대 1,500원까지 거리별로 배달비를 설정할 수 있게끔 개편한다고 밝혔다.³⁾ 실제 거리별 배달팁을 상세하게 직접 설정할 수 있다는 점에서 입점 업체에는 희소식일지 모르나 소비자 입장에서는 가게 주소와 소비자 주소가 같은 행정동에 속하지만 거리가 먼 경우에는 이전보다 배달팁이 증가할 수 있어 도리어 배달비가 상승하는 결과를 낳을 수도 있다. 새해를 맞이하여 배달앱들은 입점 업체와 배달 라이더 확보를 위해 저마다 새로운 프로모션과 기능을 선보이는 데 힘 쏟고 있는 만큼 소비자의 편의를 위한 개선 방안도 마련해주길 고대한다. 또한 전기·가스 요금 인상과 연이은 식품 가격 인상 발표로 모두가 어려움을 겪는 지금, 소비자에게 더 이상 배달비 부담을 가중시키지 않기를 바란다. 이에 한국소비자단체협의회(회장 원영희) 물가감시센터는 각종 배달비 할증이 소비자의 몫으로 넘어가지 않도록 배달비 조사를 지속하고 배달서비스 시장을 감시할 계획이다. 끝.

회원단체

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

3) 배달의 민족 울트라콜과 오픈리스트, 파워콜 광고를 이용하고 있는 자영업자 대상