

# 서울특별시 소상공인 지원에 관한 조례 일부개정조례안 검 토 보 고

## 1. 회부경위

- 가. 의안번호 : 제2615호
- 나. 발 의 자 : 김경 의원(찬성자 24명)
- 다. 발의일자 : 2021년 8월 11일
- 라. 회부일자 : 2021년 8월 18일

## 2. 제안이유

- 최근 다양한 업체 정보와 사용자 리뷰 검색 및 주문·결제 편의성 등으로 배달앱 플랫폼 이용이 급격히 증가함에 따라 이와 관련한 문제도 발생하고 있음.
- 지금까지는 배달앱 플랫폼 이용자에 대한 구제가 소비자의 피해나 배달앱과 관련한 소비자 불만사항에 초점이 맞춰졌으나, 최근에는 사업자간 경쟁에 따른 다른 사업자나 일부 이용자가 악의적 리뷰·별점을 부여하면서 무리한 요구를 하는 사례도 빈번하게 발생하는 등 영세 중소기업의 특성상 체계적 대응이 어렵다는 점이 새로운 사회적 문제로 대두되고 있음.

- 이에 소상공인이 플랫폼을 통한 전자상거래에서 악성리뷰 등으로 피해를 입는 상황을 고려하여, 시장이 이를 예방하고 구제할 수 있는 근거를 마련하려는 것임.

### 3. 주요내용

- 가. 전자상거래에 따른 소상공인의 피해 예방 및 구제를 규정함(안 제8조 제7호의2 신설).

### 4. 검토의견 (수석전문위원 강상원)

#### 가. 개정안의 개요

- 개정안은 온라인 플랫폼거래 등 전자상거래에서 악성리뷰 등으로 소상공인이 피해를 입는 상황을 예방하고, 피해 발생시 이를 구제할 수 있는 근거를 마련하고자 발의되었음.

#### 나. 전자상거래에 따른 소상공인 피해 예방 및 구제

- 최근 주문과 결제의 편리성, 코로나19 상황의 지속에 따른 비대면-온라인 상거래의 활성화로 배달앱 플랫폼 등을 통한 전자상거래가 급속도로 성장하고 있음.

- 수도권 공정경제협의체<sup>1)</sup>의 실태조사(2020.8.27.)에 따르면 소비자의

---

1) 서울시, 경기도, 인천시가 경제민주화 성과 확산과 공정경제 행정의 지방화 추진을 위해

96%가 배달앱을 통해 음식을 주문하고 있으며, 배달앱 이용자의 32.2%가 배달앱에서 제공되는 리뷰나 후기를 참고하고 있는 것으로 보고되었음<sup>2)</sup>.

### < 수도권 공정경제협의체 배달앱 거래관행 실태조사 결과 >

- 조사대상: 외식배달 음식점 2,000개(서울·경기 각 800개, 인천 400개), 소비자 1,000명
- 이용현황: 배달의민족(92.8%), 요기요(40.5%), 배달통(7.8%) 순
  - 업체당 평균 1.4개의 배달앱에 가입
  - 소비자는 응답자 96%가 음식 주문시 배달앱을 이용
- 배달앱 이용 사유(1+2순위 합계)
  - ▶ 주문/결제 편의성(48.3%), ▶ 리뷰·별점 등의 용이성(32.2%), ▶ 다양한 음식점의 비교 편리성(23.2%), ▶ 전화보다 스마트폰/앱 사용이 익숙해서(23%), ▶ 배달 가능 음식점 확인의 용이성(18.8%), ▶ 적립, 할인 외 다양한 프로모션(15.7%), ▶ 적립, 할인혜택(13%), ▶ 많은 음식점 관련 정보(12.7%), ▶ 배달 상황 인식 용이성(7.6%) 순임.

○ 그러나 배달앱 플랫폼의 사용자 리뷰나 별점 시스템의 한계로 인해 다른 사업자나 일부 이용자의 악의적 리뷰나 별점으로 피해를 호소하는 사례도 빈번하게 발생하고 있음.

- 대표적으로는 동작구 소재 김밥가게에서 배달앱을 통해 음식을 주문한 소비자의 지속적인 환불요구와 압박으로 인해 업주가 뇌출혈로 쓰러져 사망한 사례(2021.5.29.)가 있음.

○ 이에 정부는 온라인 플랫폼 이용사업자의 보호를 위해 관련 법률<sup>3)</sup>의

---

발족(2019.12.19.)한 지방자치단체간 협의체로 ▶ 관련 중앙사무의 지방자치단체 권한 위임, ▶ 자동차인증대체부품, ▶ 배달앱 실태조사, ▶ 대규모 복합쇼핑몰의 도시계획적 입지규제, ▶ 가맹본부 정보공개서 부실관리 사례분석 등의 협력과제를 수행함.

2) '배달앱 거래관행 실태조사', 수도권 공정경제협의체(2020.8.27.).

3) 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률」, 「전기통신사업법」, 「정보통신망법」 등

개정과 「온라인 플랫폼 이용자보호법」 제정, 「플랫폼 서비스 리뷰·별점제도 개선 가이드라인」 마련 등의 대책을 추진하고 있음<sup>4)</sup>.

< 정부 온라인 플랫폼 이용사업자 5대 피해방지 방안 >

피해방지 방안	주요내용
리뷰·별점제도 개선을 위한 가이드라인 등 법제개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 「플랫폼 서비스 리뷰·별점제도 개선 가이드라인」 마련</li> <li>- 「전기통신사업법」상 금지행위 규정 정비방안 검토</li> </ul>
「전기통신사업법」상 ‘이용자 보호업무평가’ 대상 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ‘이용자 보호업무평가’의 평가지표와 매뉴얼 개선</li> <li>- 온라인 플랫폼 사업자의 가이드라인 준수여부에 대해 평가 가·감점 부여</li> </ul>
플랫폼 이용사업자·이용자의 원스톱 피해구제 추진	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 피해구제를 위한 상담·자문 지원</li> <li>- AI기반의 챗봇 상담 제공</li> <li>- ‘인터넷 피해 핸드북’ 발간</li> </ul>
악성리뷰·별점테러 피해예방을 위한 「정보통신망법」 개정	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 과장·기만성이 명백하고, 회복하기 어려운 손해발생이 예상될 경우 온라인 플랫폼 사업자가 해당 정보의 유통방지를 위해 필요한 조치를 취하게 함</li> </ul>
플랫폼 이용사업자·이용자 보호를 위한 별도의 규율체계 마련	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 플랫폼 사업자와 이용사업자의 거래에 관한 구체적 권리와 의무 부여를 위한 「온라인 플랫폼 이용자보호법」 입법 추진</li> <li>- 플랫폼사업자-이용사업자-최종이용자 간 분쟁 해결을 위한 ‘플랫폼분쟁조정위원회’ 설립</li> </ul>

○ 개정안은 배달앱 등을 통한 전자상거래에서 악의적 리뷰나 별점 등으로 소상공인이 피해를 입는 것을 방지하기 위해 피해예방과 구제를 위한 사업의 근거를 마련하는 것으로, 사회적 요구에 부합하는 시의성 있는 입법조치로 볼 수 있음.

○ 다만, 플랫폼서비스를 이용하는 소상공인을 보호하기 위해서는

4) ‘방통위, 악성리뷰로 고통받는 온라인 플랫폼 이용사업자 보호한다!’, 방송통신위원회(2021.7.11.).

플랫폼사업자에 대한 규제가 필수적이나 관련 법률이나 가이드라인 등이 아직 마련되어 있지 않아, 이용자 인식개선을 위한 교육·홍보사업 외에 별도의 사업을 추진하기 어려운 한계가 있음.

담당 조사관	연락처
최범준	02-2180-8058