

수 신 각 언론사 정치부·사회부

발 신 전국가맹점주협의회 (담당 : 김종민 사무국장 010-3436-3775)
참여연대 민생희망본부 (담당 : 김은정 간사 010-8959-7918)

제 목 [보도자료] 악성 이용자로 인한 입점업체 피해 방지 및 보호를 위한 협약 체결

날 짜 2021. 08. 12. (총 7 쪽)

보 도 자 료

악성 이용자로 인한 입점업체 피해 방지 및 보호를 위한 쿠팡이츠-전국가맹점주협의회 간 협약 체결

상시협의체 구성과 리뷰·별점·환불제도 개선 등 일부 합의

배달대행비용·중개수수료 합리화 등은 상시협의체에서 논의기로

일시·장소: 08.12.(목) 08:50 국회의원회관 348호(을지로위원회 사무실)

1. 쿠팡이츠와 (사)전국가맹점주협의회(이하 '전가협')는 오늘(8/12) 국회에서 「악성 이용자로 인한 입점업체 피해 방지 및 보호를 위한 협약」을 체결했습니다. 이날 협약 체결 자리에는 더불어민주당 을지로위원회 진성준 위원장과 우원식 의원, 이동주 의원, 그리고 참여연대 민생희망본부가 임회인으로 참여하였습니다. 오늘 협약은 전가협이 쿠팡이츠에 제안한 10개 요구안 중 ▲상시협의체 구성, ▲리뷰, ▲별점제도, ▲환불제도 개선 4개안에 대해 양 당사자가 우선 합의하여 체결하게 되었습니다. 이밖에 배달대행비용, 배달 중개수수료, 치타배달 평가기준, 소비자 동의 시 고객 정보 제공, 플랫폼 간 호환 등 문제는 오늘 협약을 통해 이후 구성되는 상시협의체를 통해 논의하기로 했습니다.
2. 쿠팡이츠, 전가협, 더불어민주당 을지로위원회, 참여연대 민생희망본부는 7월 7일 첫 만남을 시작으로 총 4차례 회의를 진행했습니다. 그 과정에서 장단기 과제를 분리하였고, 우선 악성 이용자로 인한 입점업체의 피해 방지 및 보호대책 마련을 위한 합의를 도출해 오늘 협약을 체결하게 되었습니다. 특히 이번 협약은 한국외식업중앙회, 전가협, 쿠팡이츠를 각 당사자로 하는 상시협의체 구성 등을 규정합니다. 이를 통해 향후 지속적으로 주요 개선 사항을 논의를 이어갈 예정입니다. 이번 협약의 주요 내용은 다음과 같습니다.

<악성 이용자로 인한 입점업체 피해 방지 및 보호를 위한 협약> 주요내용

- 입점업체 보호 및 지원대책
 - 입점업체 보호 및 지원 전담조직 신설
 - 입점업체의 운영상 애로사항을 지원하는 지역별 전담인력 배치
- 리뷰
 - 입점업체의 댓글 기능 도입
 - 악성 리뷰 권리침해신고 접수절차 간소화 및 30일 간 블라인드 조치
 - 악성 리뷰 모니터링 조직 운영, 욕설·악의적비방 등 부적절한 용어 관리
 - 상습적으로 작성된 악성 리뷰인지 확인할 수 있도록 관련 기능 도입
(상시협의체는 입점업체와 고객이 부당한 피해를 입지 않도록 구체적인 개선방안 추후 협의)
- 별점제도
 - 입점업체에 대한 만족도 평가와 배달에 대한 만족도 평가 완전 분리
 - 입점업체 평가에 재주문율 등 다양하고 객관적인 기준 추가 반영
(상시협의체는 구체적인 기준과 방법에 대해 추후 협의)
- 환불제도
 - 부당한 환불이 이루어지지 않도록 환불제도 개선
(상시협의체는 구체적인 제도 개선을 위해 상호 협의)
- 제도 개선 노력
 - 입점업체와 고객의 정당한 권리가 악성 이용자로 인해 침해되지 않도록 제도 개선방안 마련 및 관련 정책이 업계 전반 확산될 수 있도록 노력

3. 배달앱의 악성 이용자로 인한 입점업체의 피해는 어제·오늘의 일이 아닙니다. 특히, 배달앱 시장의 성장과 맞물려 더욱 기승을 부리고 있습니다. 이러한 악성 이용자로 인한 피해를 방지하는 것은 배달앱의 지속적인 성장을 위해서도 반드시 필요한 일입니다. 심각한 사회 문제가 되고 있는 악성 리뷰, 별점 테러 등의 문제를 조속히 해결해야 하는 이유입니다. 하지만 이번 협약 이후에도 리뷰, 별점, 환불 제도의 구체적인 개선방안 마련을 위한 협의가 남아 있고, 배달앱의 공정상생협력을 위해서는 더 많은 과제가 남아 있습니다. 따라서 이번 협약은 끝이 아니라 배달앱과 입점업체, 나아가 이용자를 포함하는 공정한 상생협력 방안 마련을 위한 시작입니다.

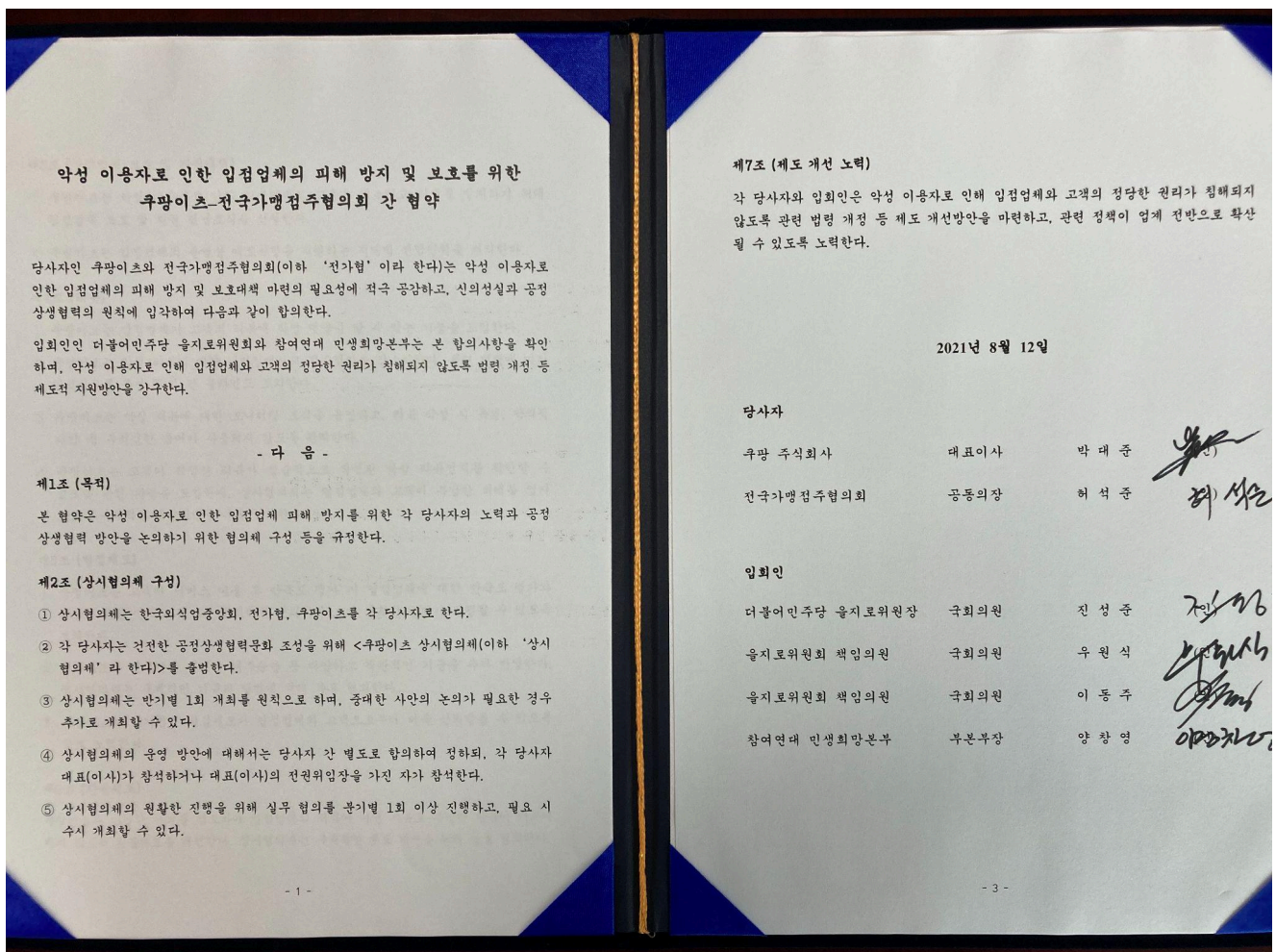
더불어민주당 을지로위원회와 참여연대 민생희망본부도 배달앱 시장이 거듭날 수 있도록 당사자들과 함께 지속적으로 노력 하겠습니다. 끝.

▣ 보도자료 [[원문보기/다운로드](#)]

▣ 붙임자료 : 현장사진 / 협약문

▣ 붙임자료1 : 현장사진





악성 이용자로 인한 입점업체의 피해 방지 및 보호를 위한 쿠팡이츠-전국가맹점주협의회 간 협약

당사자인 쿠팡이츠와 전국가맹점주협의회(이하 ‘전가협’ 이라 한다)는 악성 이용자로 인한 입점업체의 피해 방지 및 보호대책 마련의 필요성에 적극 공감하고, 신의성실과 공정상생협력의 원칙에 입각하여 다음과 같이 합의한다.

입회인인 더불어민주당 을지로위원회와 참여연대 민생희망본부는 본 합의사항을 확인하며, 악성 이용자로 인해 입점업체와 고객의 정당한 권리가 침해되지 않도록 법령 개정 등 제도적 지원방안을 강구한다.

- 다 음 -

제1조 (목적)

본 협약은 악성 이용자로 인한 입점업체 피해 방지를 위한 각 당사자의 노력과 공정상생협력 방안을 논의하기 위한 협의회 구성 등을 규정한다.

제2조 (상시협의체 구성)

- ① 상시협의체는 한국외식업중앙회, 전가협, 쿠팡이츠를 각 당사자로 한다.
- ② 각 당사자는 건전한 공정상생협력문화 조성을 위해 <쿠팡이츠 상시협의체(이하 ‘상시협의체’ 라 한다)>를 출범한다.
- ③ 상시협의체는 반기별 1회 개최를 원칙으로 하며, 중대한 사안의 논의가 필요한 경우 추가로 개최할 수 있다.
- ④ 상시협의체의 운영 방안에 대해서는 당사자 간 별도로 합의하여 정하되, 각 당사자 대표(이사)가 참석하거나 대표(이사)의 전권위임장을 가진 자가 참석한다.
- ⑤ 상시협의체의 원활한 진행을 위해 실무 협의를 분기별 1회 이상 진행하고, 필요 시 수시 개최할 수 있다.

제3조 (입점업체 보호 및 지원대책)

- ① 쿠팡이츠는 악성 이용자로 인한 입점업체의 고충을 해소하고 피해를 방지하기 위해 입점업체 보호 및 지원 전담조직을 신설한다.
- ② 쿠팡이츠는 입점업체의 운영상 애로사항을 지원하는 지역별 전담인력을 배치한다.

제4조 (리뷰)

- ① 쿠팡이츠는 입점업체가 고객의 리뷰에 직접 댓글을 달 수 있는 기능을 도입한다.
- ② 쿠팡이츠는 악성 리뷰에 대한 권리침해신고 접수절차를 간소화한다. 관련 법령에 따라 악성리뷰를 즉시 30일 간 블라인드 조치한다.
- ③ 쿠팡이츠는 악성 리뷰에 대한 모니터링 조직을 운영하고, 리뷰 작성 시 욕설, 악의적 비방 등 부적절한 용어가 사용되지 않도록 관리한다.
- ④ 쿠팡이츠는 고객이 작성한 리뷰가 상습적으로 작성된 악성 리뷰인지를 확인할 수 있도록 관련 기능을 도입한다. 상시협의체는 입점업체와 고객이 부당한 피해를 입지 않도록 구체적인 개선방안을 추후 협의한다.

제5조 (별점제도)

- ① 쿠팡이츠는 고객이 서비스 이용 후 만족도 평가 시 입점업체에 대한 만족도 평가와 배달에 대한 만족도 평가를 완전하게 분리하여 보다 정확한 평가가 진행될 수 있도록 조치한다.
- ② 쿠팡이츠는 입점업체 평가에 재주문율 등 다양하고 객관적인 기준을 추가 반영한다. 상시협의체는 구체적인 기준과 방법에 대해 추후 협의한다.
- ③ 쿠팡이츠와 전가협은 별점제도가 입점업체와 고객으로부터 더욱 신뢰받을 수 있도록 상호 노력한다.

제6조 (환불제도)

쿠팡이츠는 다양한 사례를 검토하여 입점업체의 귀책이 아닌 사유로 부당한 환불이 이루어지지 않도록 환불제도를 개선한다. 상시협의체는 구체적인 제도 개선을 위해 상호 협의한다.

제7조 (제도 개선 노력)

각 당사자와 입회인은 악성 이용자로 인해 입점업체와 고객의 정당한 권리가 침해되지 않도록 관련 법령 개정 등 제도 개선방안을 마련하고, 관련 정책이 업계 전반으로 확산될 수 있도록 노력한다.

2021년 8월 12일

당사자

쿠팡 주식회사	대표이사	박 대 준	(인)
전국가맹점주협의회	공동의장	허 석 준	(인)

입회인

더불어민주당 을지로위원장	국회의원	진 성 준	(인)
을지로위원회 책임의원	국회의원	우 원 식	(인)
을지로위원회 책임의원	국회의원	이 동 주	(인)
참여연대 민생희망본부	부본부장	양 창 영	(인)