

보도시점 2026. 8. 13.(목) 10:00 / 배포 2026. 8. 13.(목) 08:30

배달·오픈마켓·숙박 분야 플랫폼-입점업체 간 거래 현황 파악을 위한 실태조사 실시

- 입점업체 애로사항 파악과 함께 수수료, 광고비, 플랫폼 운영 실태 등을 분석 -

공정거래위원회(위원장 주병기, 이하 '공정위')는 주요 플랫폼과 입점업체 간 거래 현황 파악을 위해 2026년 8월 13일부터 연구용역에 착수한다.

< 연구용역 개요 >

- ▶ 연구용역 과제명: 「주요 플랫폼과 입점업체 간 거래 현황 및 불공정거래 사례 파악을 위한 실태조사」
- ▶ 연구용역 기간: 2026. 8. 13. ~ 2026. 11. 12.
- ▶ 연구용역 주요 내용: 배달·오픈마켓·숙박 3대 분야 주요 플랫폼의 거래 현황 및 입점업체 설문조사를 통한 애로사항 등 분석

온라인플랫폼 시장은 비약적인 성장을 거듭하고 있으나, 이 과정에서 플랫폼 사업자와 입점업체 간 분쟁 사례가 지속적으로 표출*되고 있다.

* 온라인 플랫폼 관련 분쟁 지속적으로 증가(공정거래분쟁조정협의회에 접수되는 분쟁건수 '21년 103건에 비해 '25년 445건 접수되어 약 330% 증가)

이에 플랫폼과 입점업체의 거래 현황을 면밀히 진단하고, 입점업체가 체감하는 실질적인 애로사항 등을 구체적으로 확인하여 향후 플랫폼 관련 정책 수립을 위한 객관적인 기초자료를 확보할 필요성이 있다.

이번 연구용역은 플랫폼 관련 민원이 집중되는 분야인 배달·오픈마켓·숙박 3개 분야에서 플랫폼 시장의 구조 및 거래 현황을 파악하고, 입점업체의 주요 애로사항 등을 조사하는 것에 주안점을 두고 있다. 이는 2022년 말 실시한 「온라인플랫폼 분야 실태조사」 연구용역 이후 달라진 시장상황을 재점검하는 한편, 입점업체를 대상으로 설문조사를 실시하여 이들이 실제로

체감하는 부담 실태를 함께 파악한다는 점에서 기존 연구와 차별화된다.

구체적으로, 입점업체를 대상으로 설문조사를 통해 ▲수수료 등 비용 관련 애로사항, ▲거래 전반에서 겪은 피해 사례, ▲분쟁 발생 시 조정 및 해결 경험 등을 분석할 예정이다.

아울러, 입점업체뿐만 아니라, 실제 업계 관행을 객관적으로 확인하기 위해 공정위 차원에서도 플랫폼 사업자를 대상으로 서면실태조사*를 병행할 계획이다.

* 공정거래법 제87조① 공정거래위원회는 일정한 거래분야의 공정한 거래질서 확립을 위하여 해당 거래분야에 관한 서면실태조사를 실시하여 그 조사결과를 공표할 수 있다.

서면실태조사는 배달·오픈마켓·숙박 3개 분야 주요 플랫폼 사업자를 대상으로 실시할 계획이며, 공정위가 서면 실태조사표를 송부하고, 필요한 범위 내 자료를 요청하는 방식으로 진행된다.

특히, 서면실태조사는 입점업체 설문조사를 보완하여 종합적인 검증·분석이 가능하도록 설계되었으며, 플랫폼 사업자의 ▲수수료, 광고비 구조 및 현황, ▲플랫폼 거래 전반의 운영 실태, ▲데이터 관련 정책 및 기준, ▲분쟁 발생 시 처리 절차 등에 대한 조사가 이루어질 예정이다.

공정위는 이번 실태조사 연구용역을 통해 플랫폼-입점업체 간 거래 현황을 확인·분석하는 한편, 플랫폼 시장의 시장참여자 및 학계 등 전문가와 폭넓게 소통해 나가면서, 온라인플랫폼 시장 전반의 공정한 거래 질서 확립을 위해 지속적으로 노력할 계획이다.

담당 부서	경쟁정책국 디지털공정거래정책과	책임자	과 장	김혜선 (044-200-4365)
		담당자	사무관	김건희 (044-200-4366)
			사무관	신상일 (044-200-4362)