
배달 플랫폼 자율분쟁조정협의회 배달앱 포장 노쇼 권고안

2024. 11. 29.

I. 개요

- 배달 플랫폼 자율분쟁조정협의회(이하 “협의회”)는 분쟁 예방을 위한 방안 마련을 추진하고 있으며, 분기별 회의를 진행하면서 다양한 이슈에 대하여 논의하고 있음

- 배달앱 포장 수요 급증으로 배달앱 포장 주문 노쇼(예약부도, 이하 “포장 주문 노쇼*”) 문제도 함께 증가하였고, 이를 해결하기 위해 본 내용을 첫 번째 권고안으로 결정하였음
 - * '노쇼(NO-SHOW, 예약부도)'란, 예약 또는 선주문 해놓고 취소하지 않은 채 나타나지 않는 손님을 뜻함
- 이로 인한 입점사업자(음식점주, 이하 “입점사업자”)의 경제적 손실, 음식 폐기 등 다양한 문제가 심각해져 대응 방안이 필요하다고 판단하였음

- 협의회는 배달 플랫폼 사업자의 자율성을 존중하면서, 입점사업자와 소비자 간의 문제 해결을 위해 균형 있는 이익 보호 등 다양한 요소를 고려하여 본 권고안을 마련하였음

- 추후 협의회는 배달앱 자율규제에 참여하는 배달 플랫폼 사업자들에게 본 권고안을 내부 운영 정책**에 반영하도록 요청할 예정이며, 권고의 이행 여부를 지속 확인할 예정임

** 약관, 정책서, 상품주의사항, 내부운영방침, 내부 CS 방침 등

II. 현황 및 문제점

- ① (현황) 배달앱 이용 포장으로 주문하는 소비자들이 늘어나고 있음
- 배달앱 소비자를 대상으로 한 조사¹⁾ 결과, 포장/테이크아웃 비중은 2020년 이후 지속 증가했으며, 2023년은 전년 수준을 유지해 전체 외식 비중의 약 24%를 차지하고 있음
- ② (문제점) 소비자가 포장 주문을 한 후 찾아가지 않는 문제로 입점 사업자들은 음식 폐기, 경제적 손실, 악성 민원(리뷰) 등의 피해를 겪고 있음
- 가령 소비자가 음식 포장을 배달앱에서 주문 후 가게 영업 종료 시까지 나타나지 않아 음식점주가 음식을 폐기하였으나 다음 날 재물손괴를 주장하며 환불 또는 음식을 재요구하거나, 악성 리뷰로 음식점주에게 추가 피해를 주는 등 다양한 사례가 증가하고 있음
 - 현재 포장 주문 노쇼를 처벌하는 규정이 없어 예방과 제재가 어려워 배달 플랫폼 사업자는 각 사의 정책(규정)에 따라 입점사업자 및 소비자를 응대하고 있음
 - 배달 플랫폼 고객센터로 들어오는 입점사업자의 주요 문의는 “고객이 연락이 닿지 않아 고객에게 연락을 부탁한다”는 내용이 대부분을 차지하며, 나머지는 노쇼로 인한 음식 방치, 퇴근 지연, 오주문으로 인한 취소 요청 불만 사항임
 - ※ (고객센터 문의 대표 사례) ▲포장 고객 연락 두절 및 장시간 음식 방치되어 불만 제기, ▲포장 오주문 후 미수령 및 주문취소 요청 불만, ▲포장고객 미방문으로 퇴근 불가 불만

1. 포장고객 연락두절 및 장시간 음식 방치되어 불만

접수경로	배달 플랫폼사 고객센터 항의 접수
사례내용	포장 주문 고객 잠들어 업소 영업종료 시까지 미수령→ 업소는 제품 폐기 → 재물손괴를 주장하며 환불 요구
처리결과	업소에서 보관시간과 폐기 여부를 결정함을 안내 후, 배달 플랫폼사 부담으로 음식값만큼의 포인트 지급

2. 포장 오주문 후 미수령 및 주문취소 요청하여 불만

고객	배달 플랫폼사에 전화해서 픽업이 어려우니 포장을 배달로 바꿔달라고 요청
배달 플랫폼사	음식점에 포장 취소후 고객이 배달로 재주문 예정임을 안내
음식점	기상악화로 라이더가 안잡히고 있다며 배달주문 거절하였고, 조리는 시작했기에 취소는 못하겠다고 함
고객	택시도 잡히지 않아서 픽업불가를 통보
배달 플랫폼사	음식점에 주문취소를 요청하고, 배달 플랫폼사가 손실 보상해 줄 예정임을 안내
음식점	손실보상은 바로 본인 계좌로 들어오는게 아니니 취소해줄 수 없다며 거부
처리결과	배달 플랫폼사가 직접 고객 계좌 환불 진행

3. 포장고객 미방문으로 퇴근 불가 불만

음식점	고객이 포장주문 후 3시간째 음식을 찾아가지 않고 있음. 새벽 1시 40분으로 퇴근을 못하고 있고, 문앞에 음식을 놓고 퇴근할 예정임을 언급
배달 플랫폼사	문 앞에 두고가실 것을 안내하며 고객에게 통화후 처리결과 문자 발송예정임을 안내
음식점	미수령 음식에 대한 보상요청
배달 플랫폼사	고객 귀책임으로 주문취소는 안해드릴 예정임을 안내
처리결과	고객은 외국인 고객으로 SMS발송 안내 진행(영어). 고객이 익일 음식 회수

Ⅲ. 권고안

□ 배달 플랫폼 자율분쟁조정협의회는 건전한 배달앱 포장 문화 조성을 위하여 배달앱에서 발생하는 포장 주문 노쇼(예약부도, 이하 “포장 주문 노쇼*”) 문제를 해결하고 자영업자의 피해를 최소화하기 위해 내부 운영 정책**에 반영할 권고사항을 마련하였다.

* '노쇼(NO-SHOW, 예약부도)'란, 예약 또는 선주문 해놓고 취소하지 않은 채 나타나지 않는 손님을 뜻함

** 약관, 정책서, 상품주의사항, 내부운영방침, 내부 CS 방침 등

① 배달 플랫폼 사업자는 내부 운영 정책 등에 포장 주문 서비스 개념 구분 및 정의 조항을 아래와 같이 할 것을 권고한다.

1. 배달 주문 서비스 및 포장 주문 서비스 관련 용어 정의 규정 신설
2. 포장 주문 서비스 관련 규정 조항 신설 및 개정
3. 현재 배달 주문 서비스와 포장 주문 서비스 관련 사항을 구분하지 않고 설명하고 있는 경우 별도로 분리
4. 일반적인 청약 철회, 거래취소·환불 규정만 있는 회사의 경우 포장 주문 노쇼 상황에 대한 구체적인 규정 신설

② 배달 플랫폼 사업자는 소비자가 포장 주문 노쇼 시, 상품 보관·폐기 관련 사항을 내부 운영 정책 반영 및 소비자에게 고지 할 것을 권고한다.

1. 시간이 지날수록 상품의 가치가 현저히 떨어지는 상품(또는 재판매 불가능한 상품)의 경우 입점사업자가 ‘당일(배달 플랫폼 내 명시된 영업시간 종료 전)’ 까지 보관 후 폐기할 것을 내부 운영 정책에 반영
2. 관련 법(식품위생법 제4조 등)에 따라 상품 판매가 불가능할 경우 배달 플랫폼 내 명시된 영업시간 종료 전이라도 폐기될 수 있음을 안내

③ 소비자가 포장 주문 노쇼 시, 아래와 같이 배달 플랫폼 사업자 및 입점사업자의 연락 방법·의무 등의 조치 사항을 내부 운영 정책에 명시할 것을 권고한다.

1. 배달 플랫폼 사업자 또는 입점사업자 측이 소비자에게 취할 수 있는 연락 방법 등 명시
2. 배달 플랫폼 사업자 또는 입점사업자가 소비자에게 수 차례 연락하도록 명시
3. 배달 플랫폼 사업자 또는 입점사업자는 소비자가 포장 주문 노쇼 시, 상품 보관·폐기 관련하여 입증할 수 있는 자료를 보관

④ 배달 플랫폼 사업자는 소비자가 수 차례 포장 주문 노쇼를 할 경우, 아래와 같이 소비자에게 배달앱 이용에 제한이 발생할 수 있음을 사전에 안내할 것을 권고한다.

1. ‘소비자가 일정 시간 내 매장에 방문하지 않거나, 배달 플랫폼 사업자 또는 입점사업자가 소비자에게 수 차례 연락을 시도하였으나 연락이 되지 않을 경우’에는 소비자에게 책임이 있어 환불이나 보상이 불가함을 안내
2. 포장 주문 노쇼가 잦은 소비자에게는 배달앱 이용 제한이 부과될 수 있음을 내부 운영 정책에 명시

⑤ 다만, 배달 플랫폼 사업자는 본 권고안에 대하여 입점 사업자의 업종, 업태, 판매하는 상품의 종류 및 특성 등을 반영하여 달리 운영할 수 있다.

□ 설치 배경

- 분쟁조정협의회는 지난해 3월에 발표한 배달 플랫폼 자율규제 방안에 담겨있는 내용 중 하나로, 자율규제에 참여한 5개 배달 플랫폼* 사업자와 입점사업자(음식점주) 간 자율규제 방안에서 제시된 내용에 관한 분쟁을 신속·공정하게 해결하기 위한 민간 조정기구 발족('23.9.)

* 배달의민족, 요기요, 쿠팡이츠, 땡겨요, 슈퍼커넥트(구 위메프오)

- 위원은 배달 플랫폼 사업자와 중소기업·소상공인 단체 간의 협의를 거쳐 7인으로 구성하였음
- 5개 배달앱 입점사업자(음식점주)는 각 배달앱 고객센터 등을 통해 분쟁이 해결되지 않을 경우 분쟁조정협의회 사무국에 서면 또는 전자우편 등의 방법으로 분쟁 조정 신청을 받고 있음
- 또한, 협의회는 배달앱 분쟁 사례조사 및 연구, 예방대책 권고 등 다양한 활동을 통해 배달 플랫폼과 입점사업자(음식점주) 간 분쟁 예방 방안을 논의하고 있음

□ 주요 활동

- 배달 플랫폼 분야 자율규제 방안 발표(23.3.6.)
- 배달 플랫폼 자율분쟁조정협의회 발족(23.9.22.)
- 배달 플랫폼 자율분쟁조정 신청 절차 및 관련 서식 공지(23.10.13.)
- 배달 플랫폼 자율분쟁조정협의회 안내 페이지(홈페이지) 오픈(23.12.21.)
- 배달 플랫폼 자율분쟁조정협의회 1차 회의(23.12.22.)
- 배달 플랫폼 자율분쟁조정협의회 2차 회의(24.3.15.)
- 배달 플랫폼 자율분쟁조정협의회 3차 회의(24.6.14.)
- 배달 플랫폼 자율분쟁조정협의회 4차 회의(24.9.20.)