

공 정 거 래 위 원 회

전 원 회 의

의 결 제 2023 - 093 호

2023. 6. 13.

사 건 번 호 2021시감0760

사 건 명 (주)카카오모빌리티의 시장지배적지위남용행위에 대한 건

피 심 인 주식회사 카카오모빌리티
성남시 판교역로 152, 13층
대표이사 류○○
대리인 김·장 법률사무소
담당변호사 홍○○, 고○○, 백○○

심 의 종 결 일 2023. 2. 8.

주 문

1. 피심인은 자신의 카카오T 앱을 통해 일반 중형택시 호출 배차 알고리즘을 운영하면서, 다음 각 호의 방법으로 카카오T블루 가맹기사(이하 '가맹기사'라고 한다)에게 유리한 배차행위를 함으로써 국내 택시가맹 서비스 시장 및 일반 앱 호출 시장에서 경쟁을 제한하는 행위를 다시 하여서는 아니된다.

가. 가맹기사가 피심인이 설정한 일정한 배차 반경 이내에 있거나 승객에게 더 근접해 있는 비가맹기사보다 가맹기사를 우선하여 배차하는 방법

나. 가맹기사에게 유리하게 산정된 배차수락률을 기준으로 가맹기사가 비가맹기사보다 더 많은 배차를 받을 수 있도록 배차수락률이 일정 기준 이상인 기사에게 우선 배차하는 방법

다. 가맹기사의 운임효율을 증대시키기 위해 가맹기사에게 1킬로미터 미만 단거리 호출 배차를 제외하는 방법

2. 피심인은 자신의 카카오T 앱을 통해 일반 중형택시 호출 배차 알고리즘을 운영하면서, 다음 각 호의 방법으로 가맹기사에게 유리한 배차행위를 함으로써 국내 택시가맹 서비스 시장 및 일반 앱 호출 시장에서 경쟁을 제한하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

가. 가맹기사에게 유리하게 산정된 배차수락률을 기준으로 가맹기사가 비가맹기사보다 더 많은 배차를 받을 수 있도록 배차수락률이 일정 기준 이상인 기사에게 우선 배차하는 방법

나. 가맹기사의 운임효율을 증대시키기 위해 가맹기사에게 1킬로미터 미만 단거리 호출 배차를 제외하는 방법

3. 피심인은 자신의 카카오T 앱을 통해 일반 중형택시 호출 배차 알고리즘을 운영하면서, 배차 알고리즘을 일방적으로 변경하여 거래상대방에게 불이익을 주는 행위를 다시 하여서는 아니된다.

4. 피심인은 위 2.의 시정명령에 대한 구체적 이행상황을 이 시정명령을 받은 날로부터 60일 이내에 공정거래위원회에 보고하여야 한다.

5. 피심인은 이 시정명령을 받은 날부터 30일 이내에 독점규제 및 공정거래에 관한 법률을 위반하였다는 이유로 공정거래위원회로부터 시정명령을 받은 사실을 <별지> 기재와 같은 문안으로 카카오T 앱을 이용하고 있는 소비자 및 택시기사에게는 각각 ‘소비자앱’ 및 ‘기사앱’을 통하여, 경쟁 택시가맹 서비스 사업자들에게는 서면으로 통

지하여야 한다. 다만 통지관련 통지의 대상, 글자의 크기, 통지 방법 등에 관한 구체적인 사항은 사전에 공정거래위원회와 협의를 거쳐야 한다.

6. 피심인은 다음 각 호에 따라 과징금을 국고에 납부하여야 한다.

가. 과징금액 : 27,120,000,000원

나. 납부기한 : 과징금 납부고지서에 명시된 납부기한(60일) 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납대리점 또는 우체국

이 유

1. 기초사실

가. 피심인의 지위 및 일반현황

1 피심인 주식회사 카카오모빌리티¹⁾는 온라인 플랫폼을 이용하여 택시 호출 중개 서비스업, 대리 기사 호출 중개 서비스업 등을 영위하는 자로서 독점규제 및 공정거래에 관한 법률²⁾ 제2조 제1호에 의한 사업자에 해당된다.

2 피심인의 일반현황은 아래 <표 1> 기재와 같다.

1) 이하 '피심인'이라 하며, 이하 회사명을 기재시 '주식회사'는 생략한다.

2) 2020. 12. 29. 법률 제17799호로 개정되어 2022. 12. 30. 시행된 것을 말하며, 이하 '법'이라 한다.

<표 1>

피심인 일반현황

(단위: 백만 원, 해당 연도 말 기준)

연도	자산총계	자본금	매출액	당기순이익	설립일자
2019	274,929	2,394	104,852	△25,547	2017. 5. 8.
2020	322,641	5,273	280,095	△37,613	
2021	1,087,970	25,368	546,464	27,533	

* 자료출처 : 금융감독원 공시시스템(심사보고서 소갑 제3-41호증³⁾) 및 키스라인(KISLINE)

나. 시장구조 및 현황

1) 택시운송사업 시장

가) 택시운송사업 개요

³ 여객자동차 운수사업법(이하 ‘여객자동차법’이라 한다.) 제2조 제2호에 따르면, 여객자동차운송사업이란, ‘다른 사람의 수요에 응하여 자동차를 사용하여 유상으로 여객을 운송하는 사업’을 말하며, 이 중 노선을 정하지 않고 사업구역을 정하여 자동차를 가지고 여객 운송을 하는 사업을 ‘구역(區域) 여객자동차운송사업’이라 한다. 택시운송사업은 이러한 구역 여객자동차운송사업 형태의 하나로써 승객에게 운송 용역을 제공하고 운임을 받는 서비스를 말한다.

⁴ 택시운송사업을 하려는 자는 사업계획을 작성하여 국토교통부장관의 면허를 받아야 한다(여객자동차법 제4조). 면허의 허가 기준은 사업계획이 해당 노선이나 사업구역의 수송 수요와 수송력 공급에 적합하여야 하며, 최저 면허기준 대수(臺數), 보유 차고 면적, 부대시설 등이 적합하여야 한다. 또한 개인택시운송사업은 운전 경력, 교통사고 유무, 거주지 등이 법령이 정하는 기준에 적합하여야 한다.

⁵ 택시운송사업으로의 신규 진입은 매우 어려운바, 면허허가 기준 외에도 택시공급 과잉 및 택시 수요 감소를 해소하기 위한 대책으로 2005년부터 사업구역별 택시총량제도⁴⁾가 도입되었기 때문이다. 택시 총량제 시행의 결과, 전국의 전체 택시 수는

3) 이하, ‘심사보고서 소갑 제○-○호증’은 ‘소갑 제○-○호증’으로 약칭한다.

아래 <표 2>와 같이 약 25만대 수준에서 유지되고 있으며, 일부 면허 양수에 의해 신규 사업자가 진입할 수 있는 상황이다.

<표 2> 전국 택시 면허대수 추이

(단위: 대, 해당 연도 말 기준)

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년
면허대수	252,634	252,254	251,793	251,083	250,023

* 자료출처 : 소갑 제3-1호증

- 6 신규진입이 제한되는 외에도 택시운송사업에는 여러 가지 영업규제가 적용되는 바, 대표적인 영업규제로 사업구역 규제와 택시운임 규제가 있다.
- 7 사업구역 규제는 사업구역과 주민의 생활권 불일치로 인한 승객의 불편을 해소하고, 택시운송사업자의 수익을 보장하는 한편, 공차운행으로 인한 국가 경제적인 손실을 방지하기 위하여 도입된 것으로, 택시운송사업자는 정해진 사업구역 내에서만 여객 운송을 하여야 한다.⁵⁾ 이러한 사업구역은 일반적으로 특별시·광역시·특별자치시·특별자치도 또는 시·군 단위로 정해지며, 예외적으로 지역주민의 편의를 위하여 필요하다고 인정되면 지역 여건에 따라 사업구역을 별도로 정할 수 있다.
- 8 한편 택시운임은 물가안정을 목적으로 서비스 초기부터 현재까지 규제되어 왔다. 1994년 이전에는 중앙정부가 택시운임을 결정하였으나, 현재는 시·도지사가 서비스 원가, 다른 교통수단과의 형평성, 지역경제 상황 등 여러 요소를 고려하여 기준과 요율을 결정하고, 동 기준과 요율의 범위 내에서 사업구역 담당 지방자치단체가 사실상 운임을 책정하면 사업자가 동 요금을 신고하는 방법으로 결정된다. 현재 시행되고 있는 일반적인 택시요금은 기본요금, 이후요금, 할증요금으로 구성되고, 산정방식은 시

4) 택시 총량제에 따르면, 광역자치단체는 사업구역에 따라 택시 총량을 산정하고, 산정된 사업구역별 택시 총량보다 택시공급이 많은 지역에서는 택시 감차를 실시하여야 한다. 이에 따라 공급 과잉지역은 신규 택시운송사업 면허가 제한되고, 지방자치단체는 감차계획을 수립하여 이를 시행하여야 한다.

5) 다만, 사업구역 외의 영업이라도 해당 사업구역에서 승객을 태우고 사업구역 밖으로 운행하는 영업, 해당 사업구역에서 승객을 태우고 사업구역 밖으로 운행한 후 해당 사업구역으로 돌아오는 도중에 사업구역 밖에서 승객을 태우고 해당 사업구역에서 내리는 일시적인 영업 및 승차대를 이용하여 해당 사업구역으로 가는 여객을 운송하는 영업은 가능하다(여객자동차법 시행규칙 제10조 제7항).

간·거리 동시병산제로서 이후요금 계산 시 시속 15km 이상일 경우에는 거리요금만 계산하고, 15km 미만일 경우에는 시간·거리요금을 함께 계산하는 방식이다.

9 예컨대 2021년 말 서울특별시 기준 중형택시 요금 체계는 <표 3>과 같다.

<표 3> 서울특별시 중형택시요금 체계

구 분	주 간	심 야
기본요금	2km까지 3,800원	2km까지 4,600원
거리요금	132m당 100원	132m당 120원
시간요금	31초당 100원	31초당 120원
공통사항	시간·거리부분 동시병산(15.33km/h) 미만시 시계 외 할증 20%, 심야(00:04:00)할증 20% 심야·시계 외 중복할증 40%	

* 자료출처 : 서울특별시 홈페이지

나) 택시운송사업 시장 현황

10 택시운송사업은 사업 주체에 따라 법인사업자가 운영하는 일반택시운송사업(이하 ‘법인택시’라 한다.)과 개인사업자가 운영하는 개인택시운송사업(이하 ‘개인택시’라 한다.)으로 구분할 수 있다(여객자동차법 시행령 제3조 제2호). 2021. 12. 31. 기준 국내 전체 택시 면허대수 250,023대 중 개인택시가 164,687대로 전체 택시의 65.9%를 차지하고 있으며, 법인택시가 85,336대로 34.1%를 차지하고 있다.

11 한편 택시는 여객자동차법 시행령 및 시행규칙에 근거하여 규모 및 서비스 종류에 따라 아래 <표 4>와 같이 경형·소형·중형·대형·모범형 및 고급형으로 구분된다.

<표 4>

규모 및 서비스 종류에 따른 분류

구분		배기량	차종 및 승차정원	비 고
규모	경형	1,000cc 미만	승용 5인승 이하	실제 운행택시 없음
	소형	1,600cc 미만	"	
	중형	1,600cc 이상	"	대부분의 택시가 중형택시에 해당
	대형	2,000cc 이상	승용 6~10인승 승합 13인승 이하	다수의 승객과 많은 화물 운송에 적합
서비스	모범형	1,900cc 이상	승용 5인승 이하	서비스와 요금 측면에서 프리미엄 택시에 해당
	고급형	2,800cc 이상	-	모범형보다 한 단계 높은 프리미엄 택시

12 이 중 경형과 소형은 실제 운행되는 택시가 없고, 대형, 모범형, 고급형은 규모가 매우 작아 전체 등록 택시 231,967대 중 중형택시가 227,437대로 약 98%를 차지하고 있다. 구체적인 현황은 아래 <표 5>와 <표 6>과 같다.

<표 5>

전국 차종별 법인택시 대수 현황

(단위: 대, 2021년 말 기준)

지역	업체수	면허대수	등록대수			
			중형	대형	고급	계
서울	254	22,603	15,052	534	42	15,628
부산	96	10,255	7,478	-	-	7,478
대구	87	5,656	4,036	-	-	4,036
인천	60	5,385	4,341	-	-	4,341
광주	76	3,364	2,946	-	-	2,946
대전	76	3,312	2,471	-	-	2,471
울산	42	2,068	1,818	-	-	1,818
세종	5	134	127	-	-	127
경기	190	10,618	10,513	-	-	10,513
강원	101	2,917	2,437	-	-	2,437
충북	54	2,446	1,914	-	-	1,914
충남	70	2,139	1,905	-	-	1,905
전북	87	2,864	2,379	-	-	2,379
전남	233	2,774	2,314	14	-	2,328
경북	73	3,121	2,514	-	-	2,514
경남	120	4,232	3,438	-	-	3,438
제주	34	1,448	1,322	1	-	1,323
계	1,658	85,336	67,005	549	42	67,596

* 자료출처 : 소갑 제3-1호

<표 6>

전국 차종별 개인택시 대수 현황

(단위: 대, 2021년 말 기준)

지역	면허대수	등록대수				
		중형	모범	대형	고급	계
서울	49,164	46,336	977	437	1,275	49,025
부산	13,832	13,720	74	33	5	13,832
대구	10,020	9,940	27	14	2	9,983
인천	8,972	8,802	27	59	61	8,949
광주	4,789	4,780	4	1	-	4,787
대전	5,337	5,326	-	-	-	5,326
울산	3,613	3,604	-	3	-	3,607
세종	218	216	-	2	-	218
경기	27,228	26,404	241	32	506	27,222
강원	4,706	4,700	-	-	-	4,700
충북	4,310	4,310	-	-	-	4,310
충남	4,112	4,102	-	9	1	4,112
전북	5,635	5,635	-	-	-	5,635
전남	3,848	3,828	-	20	-	3,848
경북	6,833	6,829	-	3	-	6,832
경남	8,191	8,117	-	-	31	8,148
제주	3,879	3,783	-	92	1	3,876
계	164,687	160,432	1,350	707	1,882	164,371

* 자료출처 : 소갑 제3-1호

다) 플랫폼 기반 택시운송 관련 사업의 제도화

13 기존에 승객은 전화로 콜택시를 호출하거나 노상에서 배회영업 중인 택시를 주로 이용하였다. 그러나 승객과 기사를 빠르게 매칭시키고 효율적인 택시 서비스가 이루어질 수 있게 만들어 주는 피심인의 ‘카카오T앱’ 등과 같은 택시 호출앱(app) 서비스의 등장으로 승객의 택시 이용 행태는 변화하고 있다. 또한 2010년대 스마트폰의 기술 발달과 보급이 확산되면서, 우리나라에서도 이에 발맞춰 다양한 종류의 모빌리티 서비스가 나타났다. 이러한 변화에 대응하고자 국토교통부는 2020년 여객자동차법 개정을 통해 온라인 플랫폼을 중심으로 그동안 법적 제도권 내·외부에서 운영되고 있던 각종 택시운송 관련 사업을 ‘여객자동차운송플랫폼사업(이하 ‘운송플랫폼사업’이라 한다.)’이라는 법적 명칭을 부여하며 제도권으로 편입시켰다.

14 운송플랫폼사업은 여객의 운송과 관련한 다른 사람의 수요에 응하여 이동통신 단말장치, 인터넷 홈페이지 등에서 사용되는 응용프로그램을 제공하는 사업으로 정의되며, 사업형태에 따라 3가지 타입으로 구분된다.

15 첫째, 여객자동차플랫폼운송사업은 플랫폼 사업자가 직접 자동차를 확보하여 운송서비스를 제공하는 사업을 의미한다. 사업자는 운영 가능 대수를 정하여 국토교통부장관에게 허가를 받아야 하며 플랫폼을 통한 호출 예약만 가능할 뿐 배회영업은 불가하고, 운영대수 혹은 운행횟수에 따른 여객자동차운송시장안정기여금을 국토교통부장관에게 납부하여야 한다. 이러한 기여금의 부담과 차량 운영대수가 변경될 수 있다는 불안정성으로 인해 2021년 말 기준 여객자동차플랫폼운송사업자는 코엑터스, 레인포컴퍼니, 파파모빌리티 등 3개 사업자에 불과하다.

16 둘째, 여객자동차플랫폼운송가맹사업(이하 ‘플랫폼 가맹사업’이라 한다)은 ‘운송플랫폼을 확보하여 다른 사람의 수요에 응하여 소속 여객자동차플랫폼운송가맹점에 의뢰하여 여객을 운송하게 하거나 운송에 부가되는 서비스를 제공하는 사업’으로써 지난 2009년 도입된 택시운송가맹사업을 플랫폼과 결합한 것이다. 플랫폼 가맹사업은 시·도지사에게 면허를 받아야 영업을 가능하며, 2개 이상의 시·도에 걸쳐서 영업하려는 경우에는 국토교통부장관에게 면허를 받아야 한다. 2021년 말 기준 아래 <표 7>, <표 8>과 같이 국토교통부 면허를 취득한 7개 사업자와 시·도지사 면허를 취득한 4개 사업자 등 총 11개 플랫폼 가맹사업자가 면허를 취득하고 영업 중이다.

<표 7>

플랫폼 가맹사업자(국토교통부 면허)

연번	사업자명	면허일자	가맹서비스명
1	케이엠솔루션	2019. 3. 20.	카카오T블루
2	케이에스티모빌리티	2019. 6. 13.	마카롱M
3	디지털모빌리티	2019. 11. 1.	카카오T블루
4	엔모빌리티	2020. 8. 31.	나비콜
5	코나투스	2020. 9. 28.	반반택시 그린
6	브이씨엔씨	2020. 9. 28.	타다 라이트
7	우티	2021. 8. 18.	우티

* 자료출처 : 소감 제3-4호

<표 8>

플랫폼 가맹사업자(시·도지사 면허)

연번	사업자명	면허일자	가맹서비스명	면허권자
1	진모빌리티	2021. 4. 29.	아이.엠	서울특별시장
2	리라소프트	2020. 8. 7.	토마토택시	부산광역시장
3	아인텔	2011. 4. 25.	럭키세븐콜	인천광역시장
4	스마트인천콜	2012. 4. 30.	인천콜	인천광역시장

* 자료출처 : 소감 제3-4호

17 여객자동차플랫폼운송중개사업(이하 ‘플랫폼 중개사업’)은 기존 제도권 밖에 있던 ‘카카오T앱’과 같은 택시 중개앱을 제도권 내로 편입시킨 것으로, 법상 다른 사람의 수요에 응하여 운송플랫폼을 통하여 자동차를 사용한 여객 운송을 중개하는 사업이라 정의된다. 플랫폼 중개사업을 하기 위해 별도의 택시 면허는 필요하지 않고 단순 중개뿐만 아니라 다양한 신규 모델개발을 통해 승객에게 새로운 서비스를 제공할 수 있도록 하였다. 한편, 플랫폼 중개사업 등록은 의무사항이 아니어서 우티 등 다수의 업체가 플랫폼 중개사업자로 등록하지 않고 플랫폼 중개사업을 운영하고 있어 2021년 말까지 플랫폼 중개사업자로 등록을 한 업체는 아래 <표 9>와 같이 3개 사업자뿐이다.

<표 9>

플랫폼 가맹사업자(국토교통부 면허)

연번	사업자명	등록일	운송플랫폼	요금신고* 주요 내용
1	피심인	2021. 6. 18.	카카오T	중형 : 무료(일반호출), 모범 : 0원~5천 원
2	코나투스	2021. 6. 18.	반반택시	일반호출 : 무료 반반호출 : 2천 원~3천 원(1인)
3	진모빌리티	2021. 6. 18.	i.M.	0원~최대 2천 원

* 자료출처 : 소갑 제3-4호

2) 일반 앱호출 서비스 시장

가) 일반 앱호출 서비스 시장 개요

18 일반 앱호출 서비스는 승객이 스마트폰의 앱을 이용하여 택시를 호출하면 이용 가능한 택시를 연결해주는 서비스이다. 일반 앱호출 서비스는 위 나. 1) 다)에서 설명한 바와 같이 법령상으로 ‘플랫폼 중개사업’이라 정의되고, 동 법에 따르면 ‘다른 사람의 수요에 응하여 운송플랫폼(이동통신단말장치, 인터넷홈페이지 등에서 사용되는 응용프로그램)을 통하여 자동차를 사용한 여객운송을 중개하는 사업’을 의미한다.

19 택시 호출앱은 승객과 택시를 연결시켜 거래를 성사시켜 주는 중개거래 플랫폼의 역할을 하는 서비스를 제공하는 것으로서 전형적인 양면시장에 해당된다.⁶⁾

20 이를 구체적으로 검토하면, 첫째, 상이한 두 고객그룹, 즉 택시운송서비스를 원하는 승객과 승객에게 택시운송서비스를 공급하고자 하는 택시운송사업자가 동시에 존재한다.

21 둘째, 택시운송서비스를 원하는 승객, 택시운송서비스를 공급하는 택시운송사업자 간에 간접적 네트워크 효과가 발생한다. 택시 호출앱을 이용하는 승객의 수가 증가할 경우 택시 호출앱을 통해 더 많은 승객에게 접근할 수 있게 된 택시운송사업

6) 양면시장(two-sided markets)이란, 일반적으로 서로를 필요로 하는 두 부류의 서로 다른 고객군을 어떤 방식으로든 연결해주는 역할을 하는 시장을 의미한다.

자의 편익이 증가하며, 이러한 편익의 증가로 더 많은 택시운송사업자들은 해당 택시 호출앱을 이용하게 된다. 해당 택시 호출앱을 이용하는 택시운송사업자의 수가 증가하면, 더욱 빠르게 택시운송서비스를 받게 된 승객들의 편익이 증가한다. 이처럼 선순환 과정을 거치면서 이용자 수가 많은 택시 호출앱으로 더 많은 이용자가 집중되는 쏠림현상으로 시장의 독과점적 구조가 심화될 우려가 존재한다.

22 셋째, 택시운송서비스를 이용하고자 하는 승객, 택시운송서비스를 제공하고자 하는 택시운송사업자 간의 간접적 네트워크 효과를 내면화하기 어려워 이들을 중개하는 택시 호출앱 서비스라는 플랫폼이 필요하다.

나) 일반 앱호출 시장 현황

23 앱호출 서비스 초기에 승객은 기존 배회영업 택시와 콜택시 서비스를 이용할 때보다 쉽게 택시를 잡을 수 있었고, 기사 또한 영업기회의 가능성이 커지는 한편 전화 콜비용도 없어져 앱호출 서비스 이용이 증가하였다. 또한 기존 택시 이용을 꺼리던 20~30대 여성을 위한 안심키가 서비스 등의 제공으로 새로운 승객 유입이 발생하여 앱호출 시장 자체가 커지는 효과까지 발생하였다. 특히, 서비스 초기에 출시된 국내 호출앱 중 ‘카카오T앱’은 다른 앱에 비하여 단기간에 회원수 및 호출수가 급속히 증가하여 국내 대표적인 택시 호출앱으로 자리잡기 시작하였다.

24 사업자 입장에서조차 택시호출용 앱 자체는 적은 투자비용·인력으로 단기간에 개발이 가능하기 때문에 앱호출 시장에서는 지방자치단체, 지역 택시연합체, 기존 브랜드 택시업체 등 수십 개의 사업자가 호출앱을 개발하여 사업을 영위하고 있다. 그러나 아래 <표 10>에서 보는 바와 같이 호출앱 중 피심인의 ‘카카오T앱’이 2021. 12월 월간 활성사용자 수(MAU)⁷⁾가 약 ****만으로서 다른 9개 주요 호출앱의 MAU를 모두 합한 약 ***만 건의 **배 수준이므로 카카오T앱이 시장에서 압도적인 위치를 차지하고 있음을 알 수 있다.

7) 월간 활성사용자 수(MAU)란, 해당 월간 해당 앱 사용 이력이 1회 이상인 사용자의 수를 의미한다. 피심인은 카카오T앱을 통해 택시 호출 외에도, 다양한 서비스를 제공하기 때문에 ‘카카오T앱’의 MAU가 택시 호출과 관련된 정확한 MAU를 나타낸다고 볼 수는 없으나, 피심인 내부적으로도 택시 호출 경쟁상황을 MAU로 파악하고 있으므로, MAU가 택시 호출의 유의미한 지표로 볼 수 있다.

<표 10>

주요 택시 앱호출 서비스 현황

(단위: 명, 2021년 말 기준)

연번	호출앱 명	사업자명	월간 활성사용자수 (MAU)
1	카카오T	피심인	*****
2	우티	우티	*****
3	티머니onda	티머니	*****
4	타다	브이씨엔씨	*****
5	아이.엠(i.M)	진모빌리티	*****
6	리본택시	코나투스	*****
7	수원e택시	코나투스	*****
8	마카롱M	케이에스티모빌리티	*****
9	반반택시	코나투스	*****
10	용인앱택시	용인시청	*****

* 출처: 소갑 제3-8호증

3) 택시가맹 서비스 시장

가) 택시가맹 서비스 시장 개요

25 택시가맹 서비스 사업이란 가맹본부인 사업자가 법인택시 또는 개인택시 사업자를 가맹사업자로 모집하여 가맹비를 받고 영업관리 및 브랜드 제공 등의 서비스를 제공하는 사업을 의미한다. 위 나. 1) 다)에서 설명한 바와 같이 법령상으로 ‘플랫폼 가맹사업’이라 정의되고, 동 법에 따르면 ‘운송플랫폼을 확보하여 다른 사람의 수요에 응하여 소속 가맹점에 의뢰하여 여객을 운송하게 하거나 운송에 부가되는 서비스를 제공하는 사업’을 의미한다.

나) 택시가맹 서비스 시장 현황

26 택시가맹 서비스 시장에서는 위 나. 1) 다)에서 보는 바와 같이 2021년말 기준 11개 사업자가 있으나, 이들 중 중형택시 호출에서 실질적으로 경쟁하고 있는 9

개 사업자⁸⁾의 2021년말 기준 가맹택시 수 현황을 보면 피심인의 자회사인 케이엠솔루션 등⁹⁾이 운영하는 카카오T블루 수가 *****대로 전체 가맹택시의 **%를 점유하고 있다.

27 현재와 같이 택시 앱호출 서비스가 활성화된 시장상황에서 택시가맹 서비스 사업은 택시 호출앱과의 연계 없이는 정상적인 영업을 하기 어렵다.¹⁰⁾ 따라서 택시가맹 서비스 사업자들은 자체적으로 앱을 운영하거나 카카오T블루와 같이 다른 사업자와 제휴를 통해 가맹택시를 호출할 수 있는 앱을 운영하고 있다. 그러나 일반 앱호출과 구별되는 택시가맹 서비스의 주요 특징 중 하나는, 가맹택시 전용호출(이하 ‘가맹호출’이라 한다)에 대하여 별도의 수수료를 받는다는 것이다. 가맹택시는 가맹본부의 통일적인 관리하에 택시운송서비스 질을 높여 승객에게 더 좋은 서비스를 제공하는 대신 이에 대한 대가를 받는 것을 수익모델로 하고 있다. 따라서 일반 앱호출이 통상 무료로 제공되는 반면 가맹호출은 1,000~3,000원 수준의 수수료를 승객에게 부과하는 경우가 많은데, 주요 택시가맹 서비스 호출앱의 수수료 현황은 아래 <표 11>과 같다.

8) 11개 택시가맹 서비스 사업자 중 진모빌리티는 대형택시를 운영하고 있고, 리라소프트는 2021년말 기준 사실상 토마토택시 운영을 중지한 상태이다.

9) 카카오T블루 가맹택시를 운영하는 가맹본부 사업자는 피심인의 자회사인 케이엠솔루션과 피심인이 지분을 투자한 디지털모빌리티 등 2개 사업자이다.

10) 여객자동차법 역시 운송플랫폼을 ‘이동통신단말장치, 인터넷 홈페이지 등에서 사용되는 응용프로그램’으로 정의하여 사실상 호출앱과 연계하도록 하고 있다.

<표 11> 주요 택시가맹 서비스 호출앱 및 수수료 운영 현황(2021년말 기준)

사업자명	가맹서비스명	가맹 호출앱	호출 수수료
케이엠솔루션	카카오T블루	카카오T	0~3,000원
디지털모빌리티			
우티	우티	UT	0
케이에스티모빌리티	마카롱M	마카롱M	0~2,000원
브이씨엔씨	타다라이트	타다	0
코나투스	반반택시 그린	반반택시	0~3,000원
엔모빌리티	나비콜(서울)/ 한마음콜(대구)	나비콜택시/ 한마음콜택시	1,000~2,000원
아인텔	럭키세븐콜	럭키세븐콜	0
스마트인천콜	인천콜	인천콜	0

* 출처: 소갑 제3-8호증

다. 피심인의 일반 앱호출 서비스 및 택시가맹 서비스 현황

1) 피심인의 앱호출 서비스¹¹⁾ 현황

28 피심인은 2015. 3. 31. 택시 호출 서비스앱인 카카오T앱을 통해 일반 앱호출 서비스를 개시한 이래 2015. 11월 고급택시 호출서비스인 ‘카카오T블랙’, 2018. 4월 유료호출인 ‘스마트호출’, 2019. 3월 가맹 호출서비스인 ‘카카오T블루’, 2019. 12월 대형택시 호출서비스인 ‘카카오T벤티’등 다양한 호출 상품을 출시하면서 호출앱을 운영하고 있다.

29 피심인의 카카오T앱을 사용하고 있는 소비자 및 기사 가입자 수는 아래 <표 12>에서 보는 바와 같이, 2015년 서비스 개시 이후 계속 증가하였다. 다만, 2021년에는 소비자는 일부 감소하였고 기사는 급감하였는데, 기사의 급감 현상은 피심인이 1년 이상 휴면상태인 기사의 계정을 2021년에 비로소 삭제함에 따라 나타난 것으로 추정된다.

11) 피심인이 제공하는 카카오T앱은 일반 앱호출 및 가맹호출을 모두 제공하고 있으므로 여기서는 일반 앱호출 및 가맹호출을 통틀어 검토한다.

<표 12>

피심인의 '카카오T앱' 가입자 수 추이

(단위: 계정수, 연말기준)

구분	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년
소비자	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****
택시기사	*****	*****	*****	*****	*****	*****	*****

* 출처: 소갑 제1-4호증

30 피심인이 제공하는 일반 앱호출 서비스에는 구체적으로 무료 호출인 '일반호출', 유료 호출인 '스마트호출'¹²⁾, 특정 기업고객을 대상으로 하는 '업무택시호출'¹³⁾이 있다. 한편, 가맹호출은 유료호출¹⁴⁾이며, 가맹택시 브랜드명을 고려하여 '블루호출'이라고 부른다. 각 호출 서비스의 개요는 아래 <표 13>과 같다.

<표 13>

피심인의 중형택시 호출 서비스 개요

서비스 종류		서비스 개시일	서비스 종료일	서비스 내용	비고	
일반 앱호출	일반호출	2015. 3. 31.	시행 중	승객의 일반 중형택시 무료 호출	카카오T블루 및 비가맹택시 모두 수행	
	스마트호출	2018. 4. 10.	2021.10.7.	승객의 일반 중형택시 유료 호출		
	업무 택시 호출	무료	2018. 2. 27.	시행 중		기업고객 일반 중형택시 무료 호출
		유료	2020. 4. 27.	시행 중		기업고객 일반 중형택시 유료 호출
가맹 호출	블루호출 (유료)	2019. 3. 20.	시행 중	카카오T블루 가맹택시 전용호출	카카오T블루만 수행	

* 출처: 소갑 제1-3호증

31 피심인이 제공하는 일반 중형호출 서비스는 카카오T앱에 가입된 모든 중형택시가 수행할 수 있으므로 카카오T블루에 가입한 가맹택시와 카카오T블루에 가입되지 않은 중형택시(카카오T블루 외 타 가맹브랜드에 가입된 가맹택시를 포함한다)

12) 피심인이 2021. 8월 1,000~2,000원이던 스마트호출 수수료를 수요·공급에 따라 0~5,000원까지 탄력적으로 부과하겠다고 하자 택시단체, 여론의 반대로 논란이 되었고, 2021. 9월 카카오의 상생방안 발표시 폐지하기로 결정하였다.

13) 처음에는 무료 호출로만 운영하다가 2020. 4. 27.부터는 유료 호출 서비스도 출시되었다.

14) 승객의 수요에 따라 0원~3,000원까지 수수료를 탄력적으로 부과한다.

가 모두 수행할 수 있으나, 가맹호출은 승객이 대가를 지불하고 특정한 가맹택시를 호출한 것이므로 카카오T블루 가맹택시만 수행할 수 있다.

2) 피심인의 택시가맹 서비스 현황

가) 개요

³² 피심인의 100% 자회사인 케이엠솔루션은 2019. 3. 20.부터¹⁵⁾ 서울지역을 시작으로 카카오T블루 가맹택시를 운영하고 있는 가맹본부로서 택시가맹 서비스를 제공하고 있다. 이후 서비스 지역을 확장하여 2021년말 현재 전국 53개 특별시, 광역시, 특별자치시, 시·군 지역에서 서비스를 제공하고 있다. 다만, 대구·경북 7개 지역은 피심인이 지분을 투자한 디지털모빌리티가 해당 지역에서 서비스를 제공하고 있다.

나) 피심인의 택시가맹 서비스 추진 경과

³³ 피심인은 카카오T앱을 통해 제공하였던 무료 택시 호출 서비스 외에 다양한 수익사업을 추진하였고, 그 일환으로 2018. 4월경 가맹택시 호출 중개사업을 검토하였다. 처음에는 택시가맹 서비스 사업을 직접 운영하는 대신 택시가맹 서비스 사업 영위를 준비 중인 다른 업체와 제휴하여 카카오T앱을 활용하는 형태로 해당 분야 진출을 추진하였다. 구체적으로 당시 서울지역에서 택시가맹 서비스 사업을 추진하고 있던 ‘타고’와 택시가맹 플랫폼 중개사업을 협의하면서 2018. 12월 타고의 지분 30%를 인수하고, 2019. 3. 20. 타고가 운영하는 가맹택시 ‘웨이고블루(WaygoBlue)’를 피심인의 카카오T앱을 통해 배차하기로 업무제휴 계약을 체결하고 같은 날 서울지역에서 ‘웨이고블루’ 택시가맹 서비스를 개시하였다.

³⁴ 당시 타고는 웨이고블루 가맹택시를 실제 운행할 택시 및 기사 확보가 절실한 상황이었고, 이에 따라 가맹점으로 계약된 법인택시들이 웨이고블루 가맹택시

15) 피심인이 2018. 12월 30% 지분을 인수하고 이후 2019. 9월 100% 지분을 인수한 (주)타고솔루션즈가 2019. 9월 법인명을 케이엠솔루션으로 변경하였다. 한편, 케이엠솔루션의 전신인 (주)타고솔루션즈가 2019. 3. 20. ‘웨이고블루’라는 브랜드명으로 택시가맹 서비스를 개시하였고, 2019. 9월 이를 ‘카카오T블루’로 변경하였다.

로 실제 운영하도록 유인하기 위해 2019. 4월부터 2019. 12월까지 운영하는 웨이고 블루 택시 또는 기사에게는 최소운임을 보장해주는 계약(Minimum Guarantee 계약, 이하 MG 계약)을 체결하고 보장된 최소운임 부족분을 아래 <표 14>와 같이 강성교통 등 32개 법인택시 회사에게 지급하였고, 이러한 방식으로 2019. 3. 20. **대로 출발한 가맹택시 수를 2019. 6. 2. ***대까지 증가시키는데 성공하였다. 다만 당초 목표였던 2019년 상반기 ****대 증차에는 미치지 못 하였다

<표 14> 타고의 최소운임 부족분 지급 내역

대상 시기	2019. 4월	2019. 5월	2019. 6월	2019. 7월	2019. 8월	2019. 9월	2019. 10월	2019. 11월	2019. 12월
대상 기사수(명)	***	***	***	***	***	***	***	***	***
지급액 (백만원)	***	***	***	***	***	***	***	***	***

* 출처: 소갑 제1-3호증

35 2019. 9월 피심인은 경영난과 사업부진을 호소하던 타고의 나머지 지분 70%를 인수하여 타고를 100% 자회사로 만든 뒤 법인명을 케이엠솔루션으로 변경하면서 가맹택시 브랜드명도 ‘웨이고블루’에서 ‘카카오T블루’로 변경하였다.

다) 피심인의 택시가맹 서비스 수익구조

36 피심인은 택시가맹 서비스를 직접 운영하는 것이 아니라 자회사 등을 통해서 운영하고 있으나, 실질적으로는 택시가맹 서비스를 통해 취득되는 이익의 대부분이 피심인에게 귀속되는 구조이다.

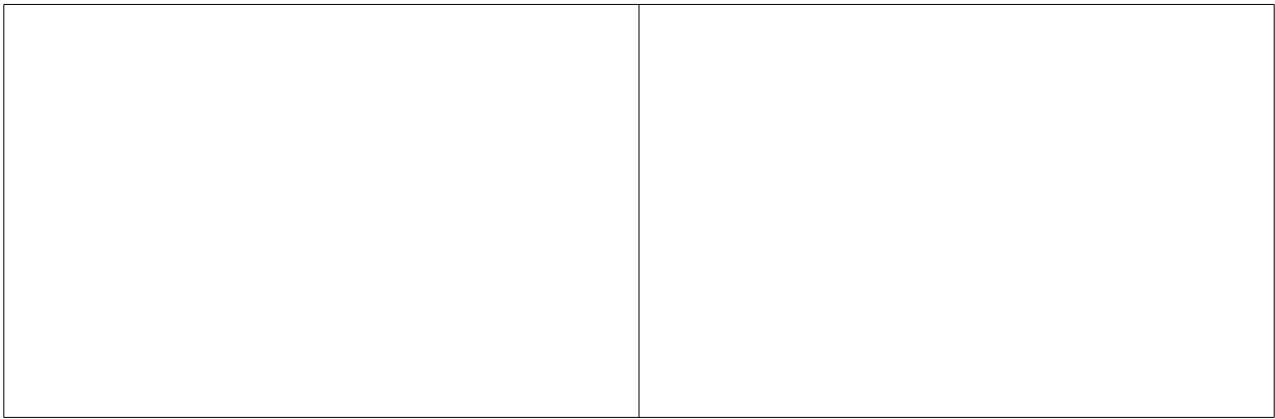
37 먼저 케이엠솔루션(KMS)은 가맹점, 즉 택시운송사업자의 운임¹⁶⁾의 **%를 가맹금으로 받아 이 중 **%를 수취한 후 **%를 플랫폼 사용료(**%) 및 상표사용료(**%)로 피심인에게 지급하고 있다.¹⁷⁾ 한편 피심인은 정보이용 및 광고 대행 대가 등의 명목으로 운임의 약 **%¹⁸⁾를 가맹점에 지급한다.

16) 가맹점 운임에는 피심인의 카카오T앱을 통한 호출 영업과 호출없이 수행한 배회영업에 의한 운임이 포함된다.
 17) 케이엠솔루션이 가맹 업무를 가맹지역본부에게 위탁하는 경우에는 가맹점으로부터 운임의 **%를 받아 피심인에게 **%를 지급한 이후 나머지 **% 중 약 **%를 가맹지역본부에게 지급한다.
 18) 피심인과 가맹점간의 업무제휴 계약상 피심인이 가맹점에게 홍보 대가로 운행 건당 ***원, 데이터제공

38 한편 디지털모빌리티(DGT)는 가맹점으로부터 마찬가지로 운임의 **%를 지급 받은 뒤 전액을 케이엠솔루션에 지급한다. 케이엠솔루션은 지급받은 금액의 **%, 즉 운임의 **%를 피심인에게 ‘플랫폼 사용료’로 지급하고, 디지털모빌리티에게는 서비스 제공 대가 등으로 가맹차량당 일정액과 일정 비율의 블루 및 스마트호출 수수료 등을 지급한다. 또한 피심인은 케이엠솔루션의 경우와 마찬가지로 정보이용 및 광고 대행 대가 등의 명목으로 운임의 약 **%를 가맹점에 지급한다.

39 이를 도식화하면 아래 <그림 1>과 같다.

<그림 1> 피심인, 가맹본부 및 가맹점 간 수익배분 구조도



3) 피심인의 일반 앱호출 배차 과정

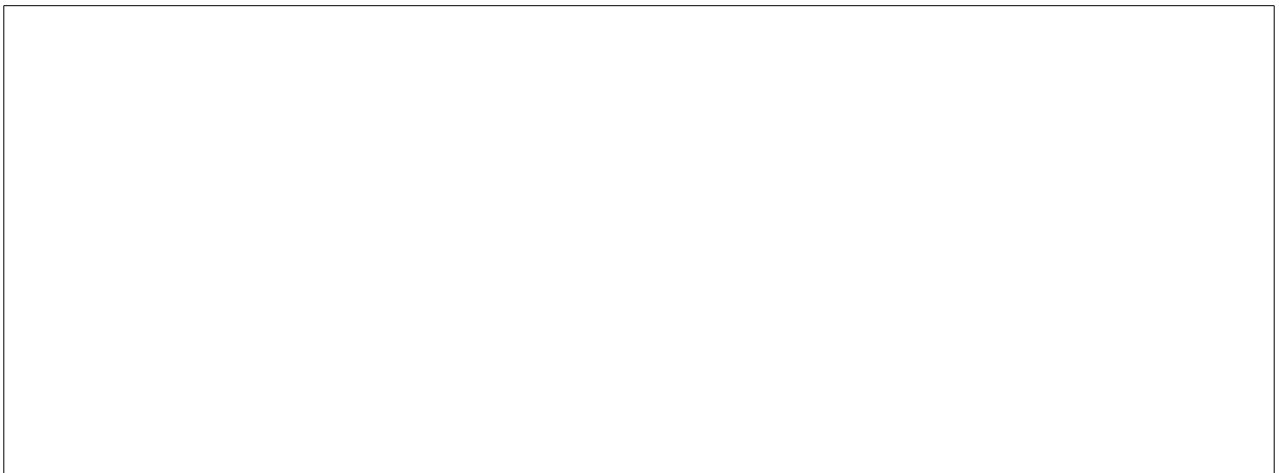
가) 개요

40 피심인의 일반 앱호출 배차 과정은 기본적으로 ① 승객의 호출이 발생하면 ② 배차 가능한 택시를 검색하고 ③ 미리 설정한 배차 우선순위에 따라 택시기사에게 콜카드를 발송하며 ④ 콜카드를 가장 먼저 수락하는 기사에게 배차하는 순으로 이루어진다.

대가로 운행 건의 운임별로 요율(**~**%)를 정하여 대가를 산정하고 있으나, 계약상 홍보 대가와 데이터제공 대가를 모두 합하면 피심인이 가맹점에게 평균적으로 운임의 약 **%를 지급하게 된다.

41 일반적으로 앱호출 서비스 사업자는 승객에게 가장 빠른 운송 서비스를 제공하기 위해 일반적으로 승객 도달시간(Estimated Time of Arrival, ETA)¹⁹를 설정하여 승객에게 가장 가까운 거리에 있는 택시를 대상으로 배차를 실시하나, 이에 더하여 특별한 기준을 설정하기도 한다. 피심인 역시 <그림 2>처럼 기본적으로 승객 도달시간을 바탕으로 콜카드 발송 순서를 정하면서도 호출의 목적지를 선호 지역으로 설정한 기사에게 우선배차 하는 등 그 외 요소를 고려하여 배차하는 배차로직을 적용한 바 있다.

<그림 2> 피심인 내부분서(2018. 3월, 발취)



* 자료출처 : 소갑 제1-3호증

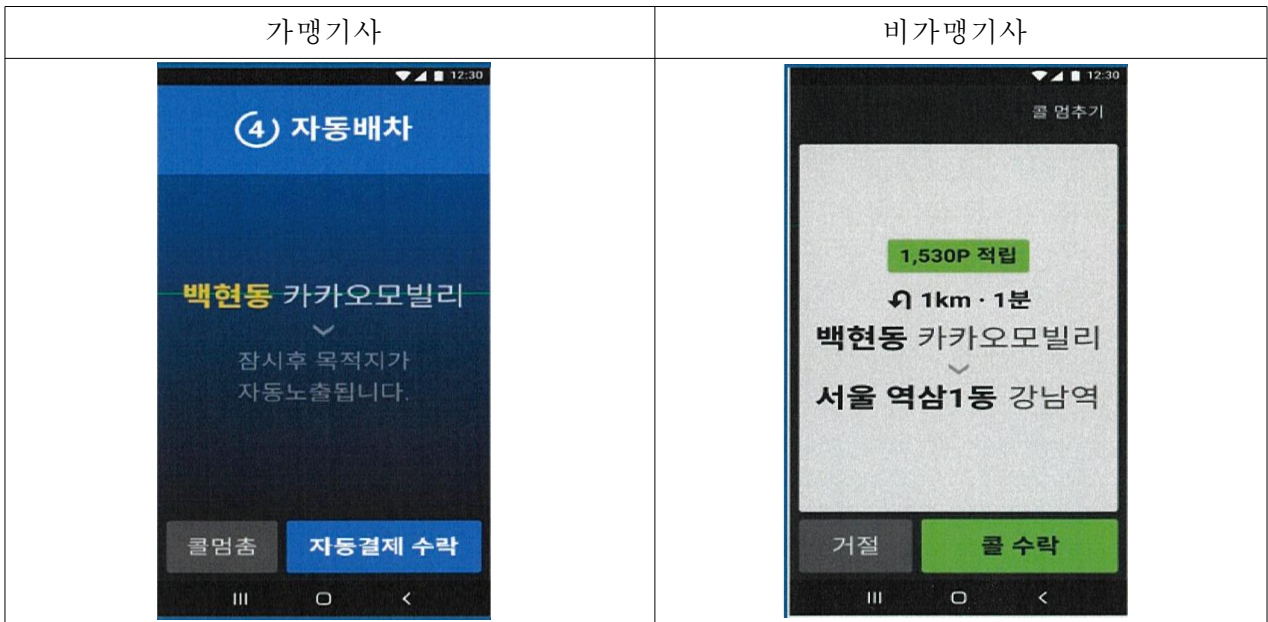
42 배차로직에 따라 콜카드가 발송되면²⁰ 기사는 콜카드 수락 여부를 결정하게 되는데, 피심인은 아래 <그림 3>과 같이 기본적으로 비가맹기사는 목적지를 확인하고 ‘수락’ 버튼을 눌러야 배차가 되지만 가맹기사는 목적지 미표시 상태에서 별도의 거절 버튼을 누르지 않으면 자동으로 배차가 되는 방식을 사용하고 있다.

19) 승객 도달시간은 배차된 차량이 호출한 승객에게 도달하기까지 걸리는 시간을 말하는 것으로, 승객과 택시까지의 단순한 물리적 거리에 비례하는 것이 아니라 승객까지 도달하기 위한 네비게이션 기준 이동경로를 반영한 시간으로 계산된다.

20) 피심인은 원칙적으로 승객 도달시간이 빠른 순으로 순차적으로 복수의 기사에게 최대 **장의 콜카드를 발송하나, 선호지역 우선배치 등 별도의 우선순위가 있는 경우 해당 기사에게만 콜카드를 발송한 후 일정 시간 경과 후 다른 기사에게 콜카드를 발송하기도 한다.

<그림 3>

가맹기사와 비가맹기사의 콜카드 노출 화면



* 출처: 소갑 제1-45호증

나) 피심인의 배차로직 및 배차기준

43 피심인은 이 사건과 관련하여 2019. 3. 20. 가맹택시 호출 서비스를 개시하면서 일반 중형호출 배차로직을 일부 변경하였고, 2020. 4월 중순경 다시 배차로직을 변경하여 현재까지 운영 중이다. 피심인의 배차로직 변경 과정을 요약하면 <표 15>와 같다.

<표 15>

피심인의 배차기준 분류

구 분		2019. 3. 20. 이전	2019. 3. 20.부터 2020. 4월 중순경까지	2020. 4월 중순경부터 현재까지
① 일반 배차기준				
② 특수 배차 기준	선호 목적지			
	차고지 배차			

44 피심인은 2020. 4월 중순경 현재의 배차로직으로 배차방식을 변경한 후, 2020. 8월 기존의 배차로직을 서버에서 삭제하여(소갑 제2-18호증) 이전의 정확한 배차 소스코드를 직접 확인할 수는 없으나, 피심인의 내부 검토자료와 피심인 직원의 진술 등을 종합적으로 고려하면 피심인이 2019. 3. 20. 이전에는 기본적으로 승객 도달시간(ETA)에 기반하여 배차하였음이 확인된다.

45 우선, 2016. 4월경에 작성된 피심인의 내부자료(<표 16>)에 따르면 피심인은 2016. 4월 이전에는 승객 도달시간, ○○○ ○○ ○ ○○○ ○○을 요소로 점수를 산출하고 점수 순서로 배차하였다. 그 후 앞서 <그림 2>에서 확인한 바와 같이 늦어도 2018. 3월에는 승객 도달시간을 기본으로 한 배차로직을 적용한 것으로 보인다.

<표 16> 피심인 내부 자료(‘카카오택시 배차 우선순위 고도화’)

--

* 자료출처 : 소갑 제1-23호증

46 승객 도달시간을 기본으로 하는 배차로직은 아래와 같이 피심인 임직원 간 대화내용(<표 17>), 피심인 소속 직원 진술서(<표 18>) 등을 고려하면 피심인이 가맹호출 서비스를 개시한 2019. 3. 20. 이후에도 지속된 것으로 보인다.

<표 17> 피심인 임직원 간 카카오톡 대화내용

--

* 자료출처 : 소갑 제1-27호증

<표 18>

피심인 소속 직원 ○○○ 진술내용

* 자료출처 : 소갑 제2-6호증

47 피심인은 위와 같은 일반 배차기준 외에도 2016. 11월 경부터 위 <그림 2>, 아래 <표 19> 및 <표 20>과 같이 기사가 미리 설정해 놓은 지역을 목적지로 하는 호출이 발생하는 경우, 해당 기사에게 우선적으로 배차해주는 ‘선호 목적지 배차’를 실시하였다.

<표 19>

선호 목적지 배차 관련 피심인 내부분서(2016. 9월경 작성)

* 자료출처 : 소갑 제1-39호증

<표 20>

중형택시 우선배차 관련 피심인 내부분서(2016. 9. 7. 작성)

* 자료출처 : 소갑 제1-39호증

48 다만 택시가맹 서비스를 개시한 2019. 3. 20.부터 선호 목적지 배차가 가맹기사는 목적지를 고를 수 없게 하는 택시가맹 서비스의 취지와 맞지 않다는 이유로 비

가맹기사에게만 적용되다가 2021. 3. 16. 선호 목적지 배차와 유사한 기능이 제공되는 유료멤버십 제도²¹⁾를 도입하면서 폐지되었다.

<표 21> 피심인 소속 직원 ○○○ 진술내용

* 자료출처 : 소갑 제2-2호증

49 한편 피심인은 2019. 6월부터 가맹기사의 효율적인 운영을 위해 ‘차고지 배차’를 도입하였다. 차고지배차는 가맹기사의 퇴근 시간대에 소속 회사의 차고지 주소를 목적지로 하는 호출이 발생하면 해당 호출이 차고지를 입력한 가맹기사에게 배차되는 것이다. 비가맹기사의 경우 차고지 배차 기능은 적용받지 않으나 대신 선호 목적지 배차 기능을 활용하여 차고지를 선호 목적지로 선택하는 방식으로 이와 유사한 효과를 적용받을 수 있었다.

<표 22> 피심인 소속 직원 유승일 진술내용

* 자료출처 : 소갑 제2-2호증

50 그 후 피심인은 기본 배차방식에 2020. 4월 중순경 배차수락률이 가장 높은 기사에게 우선적으로 배차하는 AI(Artificial Intelligence, 인공지능) 추천 배차방식(이하 ‘AI 우선배차’라 한다)을 도입하였다. AI 우선배차는 특정 조건을 만족하는 기

21) 피심인은 2021. 3. 16. 비가맹기사를 대상으로 월 99,000원을 지불하면 일정한 혜택을 주는 유료멤버십(상품명: 프로멤버십)을 출시하였다. 유료멤버십의 주요 기능은 ① 기사가 선호목적지를 선택하면 멤버십이 없는 기사보다 해당 호출을 우선배차 받는 ‘목적지 부스터 기능’, ② 호출의 수요지도를 통해 호출이 많고 적은 지역을 실시간으로 확인할 수 있는 기능, ③ 기사가 단골로 등록된 승객이 가까운 거리에서 호출을 부르는 경우 우선배차 되는 기능 등이 있다.

사 중 승객 도달시간이 가장 짧은 기사 1명에게 콜카드를 발송하는 방식이다. 2020. 4월 기준 AI 우선배차 대상이 되기 위하여는 2020. 4월 기준 ① ○○ ○○ ○○○ 배차수락률 **% 이상²²⁾ ② ○○ ○○○○ ‘○○○ 이기사 만나지 않기’ *회 미만 ③ ○○ ○○○○ ○○○ 평점 1점 받은 횟수 *회 미만²³⁾ ④ ○○ ○○ ○○○ 운행완료 건수가 ○○ ○○○○ ○ ○○○ ○○ ○○○○ ○○ 이상 네 가지 기준을 모두 만족시켜야 한다.

51 변경된 피심인의 배차로직은 ○○ ○○○ ○○, ○○○ ○○ ○○○ ○○ ○ ○○○ AI 우선배차로 콜카드를 발송할 기사 1명을 결정하였고 AI 우선배차 대상도 없거나 대상자가 수락하지 않는 경우 승객 도달시간 순으로 순차적으로 콜카드를 발송하였다. 다만 피심인의 배차로직은 ○○ ○○○ ○○, ○○○ ○○, AI 우선배차 기준을 ○○○○○ ○○○○, ○ ○ ○○ ○○○ ○○ ○○○○ 1명의 기사에게만 콜카드를 발송한다. 예컨대 ○○ ○○○ ○○○ 1명에게 콜카드가 발송된 경우 콜카드를 받은 기사가 운행을 거부하더라도 ○○○ ○○○ AI 우선배차 대상자가 새롭게 선정되는 것이 아니라 승객 도달시간(ETA) 기준 배차로 전환되어 순차적으로 콜카드가 발송된다. 이를 도식화하면 <그림 4>와 같다.

<그림 4> 2020. 4월 중순경 도입한 신규 배차 로직 개요



52 승객 도달시간 기준 배차는 우선배차와는 달리 1명의 기사에게 콜카드가 발송되는 것이 아니라 **초 간 최대 **명의 기사에게 콜카드가 발송되므로, 콜카드를 발송받았다 하더라도 같은 콜카드를 발송 받은 다른 기사가 해당 배차를 수락하는

22) 기사가 받은 콜카드 대비 수락한 콜카드를 의미한다.

23) 승객은 하차 후 기사에게 평점(5점 만점)을 줄 수 있고 불만족스러운 기사의 경우 ‘이기사 만나지 않기’를 선택할 수 있다.

경우 해당 배차는 수락할 수 없게 된다.²⁴⁾

53 피심인은 2020. 4월 이후 이러한 기본 배차기준을 유지하면서도 시기별로 일부 기준을 미세 조정하여 오고 있다. 대표적인 조정사항은 ① AI 우선배차 기준 중 배차수락률을 ‘**% 이상’으로 상향(2020. 8월말 적용), ② AI 우선배차 필수조건에 서버에 의해 산출된 예측 배차 수락확률 **% 이상 조건 도입(2021. 2월경 도입) ③ 선호목적지 배차 폐지에 따른 우선배차 방식 변경²⁵⁾ 등이 있다.

2. 위법성 판단

가. 인정사실 및 근거

1) 개요

54 피심인은 2019. 3. 20.부터 현재까지 자신이 운영하는 택시 호출 어플리케이션 ‘카카오T앱’을 통하여 승객의 일반 중형호출을 택시기사에게 배차하는 배차 알고리즘을 운영하면서, 아래와 같이 ‘카카오T 블루’²⁶⁾의 가맹기사에게 유리한 배차 알고리즘을 설정하고 이를 운영하였다.

55 구체적으로 첫째, 피심인은 2019. 3. 20.부터 2020. 4월 중순경까지 서울특별시, 대구광역시 등 전국 10개 택시가맹 서비스 지역에서 승객의 호출장소를 기준으로 피심인이 설정한 승객 도달시간 내에 가맹기사가 있기만 하면, 해당 호출은 통상적인 배차방식과는 상관없이 우선적으로 가맹기사에게 배차되는 로직을 운영하였다.

56 둘째, 피심인은 2020. 4월 중순경부터 현재까지 서울특별시, 대구광역시 등 전국 60개 택시가맹 서비스 지역에서 비가맹기사보다 상대적으로 수락률이 높은 가

24) 다만 승객 도달시간 기준 배차 시에도 가맹기사에게 콜카드가 발송되면 가맹기사가 콜카드를 거절할 수 있는 시간(*초) 동안에는 추가 콜카드 발송이 멈춘다.

25) 폐지된 선호목적지 배차를 우선배차에서 제외하고, ○○ ○○○○○○ ○○○ ○○○○ ○○ ○○○○ ○○○.

26) 피심인의 자회사인 주식회사 케이엠솔루션 및 주식회사 디지털모빌리티(대구광역시 및 경상북도 지역)가 운영하는 가맹택시 브랜드로, 카카오T 앱과 제휴하고 있다.

맹기사에게 유리하도록 기사의 수락률이 **% 또는 **%와 같이 일정 수준이 되지 않으면 배차받을 수 없는 AI 우선배차 로직을 운영하였다.

57 셋째, 피심인은 2020. 2. 5.부터 2020. 4월 중순경까지 서울특별시, 대구광역시 등 전국 10개 택시가맹 서비스 지역에서 가맹기사에 대하여 운행거리 1km 미만 호출의 배차를 제외하였고, 이후 2020. 4월 중순경부터 현재까지는 서울특별시, 대구광역시 등 전국 60개 택시가맹 서비스 지역에 적용된 AI 우선배차에서 운행거리 1km 미만의 호출을 제외한 사실이 있다. 이하에서는 피심인의 구체적인 행위사실을 기술하고자 한다.

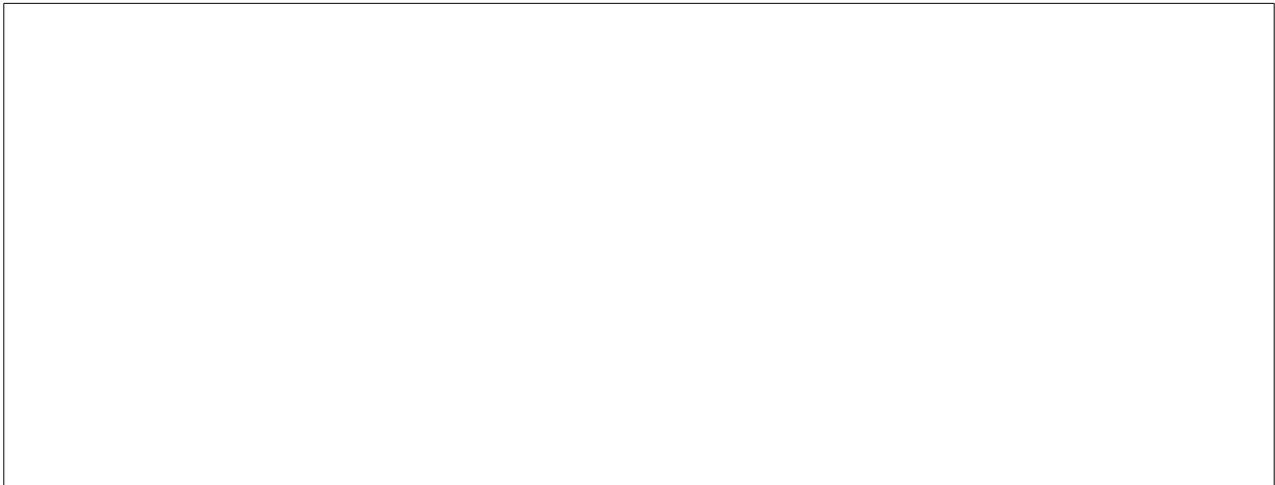
2) 가맹기사 우선배차 행위

58 피심인은 2019. 3. 20.부터 2020. 4월 중순경까지 서울특별시, 대구광역시 등 전국 10개 택시가맹 서비스 지역에서 승객의 호출장소를 기준으로 피심인이 설정한 거리 내에 가맹기사가 있거나 하면, 해당 호출은 통상적인 배차방식과는 상관없이 우선적으로 가맹기사에게 배차되는 로직을 운영하였다. 구체적인 세부 방식은 피심인이 기존 배차로직을 삭제하여 정확한 확인이 어려우나, 피심인이 가맹기사를 비가맹기사보다 우선적으로 배차하였다는 사실은 다음의 점을 고려할 때 확인된다.

59 먼저 피심인은 가맹사업 개시 직전 <그림 5>와 같이 승객 도달시간(ETA)를 기준으로 배차하면서 가맹기사의 경우 승객 도달시간을 실제보다 **초 줄이는 방식으로 가맹기사 우대방안을 검토하였으나²⁷⁾ <표 23>과 같이 실제로 적용하지는 않았다.

27) 이 경우 가맹기사는 자신보다 승객에게 가까운 비가맹기사보다 우선하여 배차를 받을 수 있다.

<그림 5> 피심인 소속 ○○○이 2019. 2. 13. 업무공유시스템에 게재한 내용



* 자료출처 : 소갑 제1-26호증

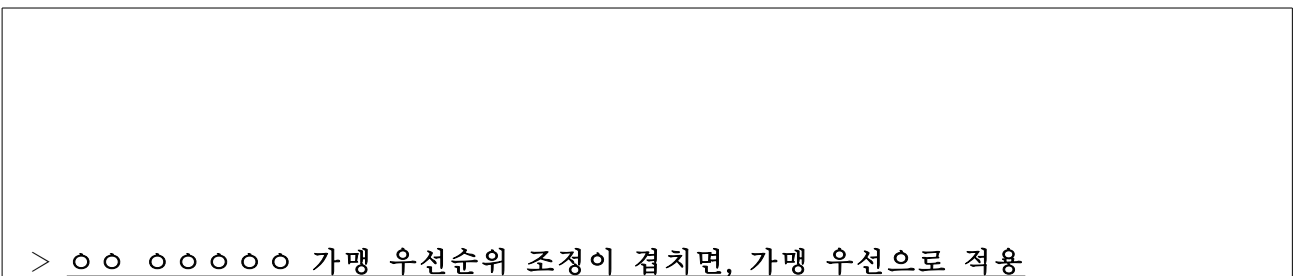
<표 23> 피심인 소속 ○○○이 2019. 2. 13. 업무공유시스템에 게재한 내용



* 자료출처 : 소갑 제1-26호증

60 그 후 피심인은 가맹기사에 대한 다른 우대방안을 검토하였다. 즉 피심인은 내부적으로 <표 24>의 내용과 같이 승객 도달시간(ETA)이 **~**초인 가맹기사에 게 일반 애플호출을 ○○ ○○○ ○○(○○○○)○○○ 먼저 배차하는 방안을 논의하고 2019. 3. 8. 테스트를 위해 해당 로직을 알파 서버²⁸⁾에 적용시켰다(<표 25>).

<표 24> 피심인 소속 ○○○이 2019. 3. 5. 업무공유시스템에 게재한 내용



* 자료출처 : 소갑 제1-38호증

28) 피심인은 통상 배차로직을 실제 시행하기 전 테스트 서버인 알파(Alpha) 서버에 배포하여 실제 작동 여부 및 오류 등을 점검하고 이상이 없는 경우 리얼(Real) 서버에 배포하여 실제 적용한다.

<표 25> 피심인 소속 ○○○이 2019. 3. 8. 업무공유시스템에 게재한 내용

- 가맹기사에 대해서 ○○○○처럼 우선배차함(eta기준은 **s, *명, ○○ ○ *○○○)

* 자료출처 : 소갑 제1-38호증

61 피심인은 2019. 3. 20. 서울지역에서 가맹택시 서비스를 개시하면서, 위와 같이 가맹기사 우선배차 내용이 포함된 배차로직을 실제로 적용시켰다(<표 26>).

<표 26> 피심인 소속 ○○○ 확인서

3. 2019년 3월 20일 가맹택시 런칭 과정에서 일반호출 및 b2b호출에 대해 가맹택시에 대해 우선적으로 배차하는 방안에 대해서 제안한 사실과 이러한 방안은 실제 가맹택시 런칭과정에서 배차서버에 적용된 것으로 이해하고 있다고 기억에 따라 진술하였습니다. 다만, 구체적인 로직이나 이 방안 외에 어떠한 요소가 콜 발송에 영향을 미치는지는 구체적으로 알지 못합니다.

* 자료출처 : 소갑 제2-17호증

62 피심인은 일반 앱호출임에도 가맹기사에게 배차되는 호출을 ‘서프라이징콜’이라고 부르면서, 일반 중형호출과 가맹호출을 병행해서 수행하여야 하는 가맹기사의 수익을 극대화하기 위하여 <표 27>, <표 28>처럼 상황에 따라 가맹기사가 더 많은 앱호출을 수행할 수 있도록 우선배차 되는 범위의 기준이 되는 승객 도달시간(ETA)을 조절하였다. 예컨대 수요가 많은 피크시간에는 호출비를 추가로 받는 가맹호출을 더 많이 받을 수 있도록 승객 도달시간(ETA)을 *분으로 설정하기도 하였다.²⁹⁾

29) 피크시간대에서는 일반 앱호출의 승객 도달시간을 짧게 설정할수록 가맹기사는 일반 앱호출은 적게 배차받고 이에 따라 요금이 더 높은 가맹호출을 더 많이 수행할 수 있게 된다.

<표 27>

피심인 소속 임직원 간 카카오톡 대화내용

****. *. **. ○○ *:**, ○○○_○○○○○ : @○~ ETA 관련해서 시간대별 탄력적으로 운영도 테스트 부탁 드릴게요. 피크타임에는 일반콜 ETA를 짧게 가져가고 아닌 시간대는 길게 가져가고... (그래야 블루콜이 더 잘 처리될수 있지 않을까 생각되요.)

* 자료출처 : 소갑 제1-17호증

<표 28>

피심인 소속 ○○○ 진술내용

문) 위 자료에 의하면, ****. *. **. ○○○ 직원이 귀하에게“ETA관련해서 시간대별 탄력적으로 운영도 테스트 부탁드릴게요. 피크타임에는 일반콜 ETA를 짧게 가져가고 아닌 시간대는 길게 가져가고...(그래야 블루콜이 더 잘 처리될 수 있지 않을까 생각되네요”라고 말했는데, 위 내용에 대하여 설명하여 주십시오.

답) 가맹택시는 블루콜과 일반콜을 모두 수행할 수 있습니다. 다만, 가맹택시만 수행할 수 있는 블루콜 운완율과 일반콜 운완수 사이에 적절한 밸런스를 맞추는 것이 중요합니다. 따라서 블루콜 수요가 많은 피크타임에는 가맹택시가 일반콜 보다 블루콜을 더 많이 수행할 수 있도록 가맹택시가 일반콜을 받을 수 있는 배차반경을 줄이는 것을 고려해 본다는 내용인 것 같습니다.

* 자료출처 : 소갑 제1-17호증

63 피심인이 서프라이징콜이라는 형식으로 일반 앱호출에서 가맹기사를 비가맹 기사보다 우선배차하였다는 것은 <표 29>와 같이 ○○ ○○○ ○○이 서프라이징콜에도 적용된 점에서 확인 가능하다.³⁰⁾ 한편 피심인 소속 ○○○은 2019. 4. 1.

30) 앞서 본 바와 같이 ○○ ○○○ ○○은 일반적인 승객 도달시간 기준 배차보다 우선배차되기 때문에, ○○ ○○○ ○○이 가맹기사가 배차받는 일반 앱호출인 서프라이징콜에 적용되었다는 것은 피심인이 가맹기사를 우선배차하였다는 것을 의미한다.

Jenkins앱³¹⁾을 통해 가맹기사 우선배차 반경을 수정하기도 하였는데(<표 30>), 이 역시 피심인이 가맹기사 우선배차를 시행하였다는 것을 의미한다.

<표 29> 피심인 소속 임직원 간 카카오톡 대화내용

****. *. **. ○○ **:**, ○○○_○○○○○ : ○~ 지금 서프라이즈콜 뿌릴 때 ○○○○○ ○
○으로 뿌리는 거 아니에요?

* 자료출처 : 소갑 제1-17호증

<표 30> 피심인 소속 ○○○ 코딩 작업한 내용(2019. 4. 1.)

jenkins앱 ○○ **:***
(중략)
- 가맹기사 우선배차 반경을 *분 -> *분으로 수정[○○○○(○○○)]

* 자료출처 : 소갑 제1-17호증

64 피심인은 2019. 11월부터 2020. 4월 중순경까지 서울 외에 대구, 성남 등 9개 지역에 택시가맹 서비스를 확대하면서, <표 31> 및 <표 32>와 같이 서울지역에서 실시하던 일반 중형호출에 대한 가맹기사 우선배차 방식을 그대로 도입하고 시행하였다.

<표 31> 피심인 직원들이 2019. 10월 업무공유시스템에 게재한 내용

[Empty box containing redacted content]

* 자료출처 : 소갑 제1-31호증

31) Jenkins앱은 개발자들이 코드를 통합하거나 배포 및 테스트할 때 사용하는 프로그램이며, Jenkins앱에서 작업한 내용들이 기록되는 기능이 있다. 다만 해당 작업내용이 테스트에만 적용되었는지, 실제 적용되었는지 여부는 Jenkin앱 기록내용만으로 확인하기는 어렵다.

<표 32> 피심인 소속 ○○○가 2020. 3. 31. 업무공유시스템에 게재한 내용

(이하 생략)							

* 자료출처 : 소갑 제1-31호증

65 이와 같이 서울 외 지역에서도 가맹기사 우선배차가 적용되었다는 사실은 아래 <표 33>~<표 35>와 같이 피심인 업무공유시스템, 직원간 카카오톡 등을 통해서도 확인된다.

<표 33> 피심인 소속 ○○○가 2020. 1. 14. 업무공유시스템에 게재한 내용

--	--	--	--	--	--	--	--

* 자료출처 : 소갑 제1-42호증

<표 34> 피심인 소속 ○○○의 카카오톡 대화내용

* 자료출처 : 소갑 제1-43호증

<표 35> 피심인 소속 ○○○의 카카오톡 대화내용

* 자료출처 : 소갑 제1-40호증

66 위에서 살펴본 바와 같이 피심인은 서울 등 총 10개 지역에서 택시가맹 서비스를 개시할 때마다 일반 중형호출에 대하여 가맹기사 우선배차를 2020. 4월 중순경 신규배차 로직을 도입하여 해당 지역의 배차로직을 변경할 때까지 시행하였으며, 피심인의 각 지역별 가맹기사 우선배차 행위기간은 아래 <표 36>과 같다.

<표 36> 피심인의 가맹기사 우선배차 행위기간

지 역	시 기	종 기	비 고
서울	2019. 3. 20.	2020. 4월 중순경	-시기는 해당 지역의 가맹기사 서비스 개시 시점임 -종기는 신규 배차로직을 도입하기 직전까지 시점임
대구	2019. 11. 20.		
성남	2019. 12. 30.		
대전	2020. 2. 3.		
남양주, 구리, 하남	2020. 3월 말경		
울산, 의정부, 광주(광역시)	2020. 4. 9.		

3) AI 우선배차 행위

67 피심인은 2020. 4월 중순경 기존의 일반 중형호출 배차방식을 변경하여, ① AI가 추천한 1명 기사에게 우선배차하고, ② AI 우선배차가 승객의 취소나 기사의 거절 또는 추천 조건에 부합하는 기사가 없어 실패할 경우 승객 도달시간 기준 배차가 되도록 배차로직을 변경하면서 AI 우선배차를 받을 수 있는 필수조건 중 하나를 기사의 ‘○○ ○○ ○○ ○○○ 배차수락률 **%’로 설정하였다(이후 피심인은 2020. 8월말 경 위 배차수락률 필수조건을 **%에서 **%로 상향 조정하여 현재까지 AI 우선배차가 포함된 신규 배차로직을 운영하고 있다).

68 아래와 같은 점을 고려할 때 피심인이 AI 우선배차를 도입하고 AI 우선배차 조건에 배차수락률을 포함시킨 것은 사실상 가맹기사를 우선배차하기 위한 것으로 보인다.

69 첫째, 피심인은 가맹기사 우선배차를 우회적인 방법으로 유지할 필요성이 있었다. 구체적으로 살펴보면, 택시가맹 서비스 개시 이후 택시기사들을 중심으로 가맹 기사들에게 배차를 몰아준다는 의심이 제기되기 시작하였고(<그림 6>), 피심인 역시 기존의 가맹기사 우선배차가 문제가 될 수 있다는 점을 알고 있었다(<표 37>).

<그림 6> 2020. 4. 9. 투데이신문 기사(발췌)



* 자료출처 : 소갑 제3-14호증

<표 37>

피심인 소속 ○○○의 카카오톡 대화내용

****년 **월 **일
 (중략)
 ○○○_○○ ○○ *!**: ○○ ○○ ○○○ ○○○○ ○○ ○○ ○○○○○ ○○○ ○○○
가맹기사에게 우선배차하는거 알려지면 공정위에 걸린대요

* 자료출처 : 소갑 제1-40호증

70 그러나 가맹기사 우선배차 행위를 통해 가맹기사의 수익을 증가시키지 않으면 가맹택시 확대는 매우 곤란해지므로 피심인은 가맹기사 우선배차 방식을 유지할 필요가 있었다. 실제로 피심인의 대표이사 ○○○ 역시 가맹기사 우선배차에 대해 <표 38>과 같이 사업상 필요한 내용으로 인식하고 있었다. 이러한 상황에서 피심인은 언론 등의 지속적인 배차 공정성 문제 제기, 공정거래위원회 적발로 인한 비가맹기사 항의 등의 내부적인 우려를 해소하면서 가맹기사 우선배차 방식에 따른 가맹기사의 배차성공 건수를 그대로 유지하기 위한 새로운 배차 방식 도입이 필요하였다.

<표 38>

피심인 소속 임직원 간 카카오톡 대화내용

○○○_○○ ○○ *!**: ○○ ○○○○○○ ○○○○ ○○○ ○○○ ○○ ○○○○ ○○○
 ○○○○, ○○○ ○○○ ○○○○ ○○○ ○○○ ○○○○ ○○○○³²⁾는 일단 뭐든 하자
 ○○○_○○ ○○ *!**: 승객은 기사가 가맹이든 아니든 상관없으니까 이 순서로 배차를 하겠다. 차별을 하는게 아니고 그렇게 하지 않으면 사업을 어떻게 하나, 그게 불만이면 가맹으로 들어와라.

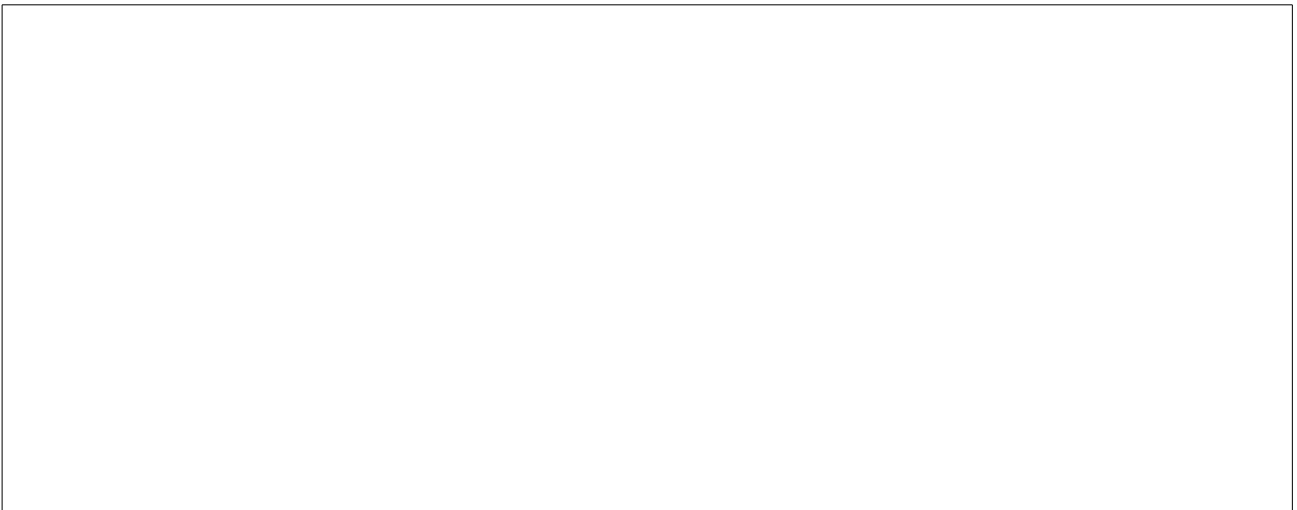
* 자료출처 : 소갑 제1-40호증

71 둘째, 피심인은 AI 우선배차 기준에 배차수락률을 도입하는 것이 가맹기사에게 유리하고 비가맹기사에게는 불리하다는 사실을 인지하고 있었다. 피심인은 AI 우선배차 도입 이전부터 가맹기사의 배차수락률을 지속적으로 **% 이상으로 관리하였고(<표 39>), 피심인의 자회사 케이엠솔루션 역시 가맹기사들에게 호출거부를 하지

32) 피심인의 대표이사 ○○○을 말한다.

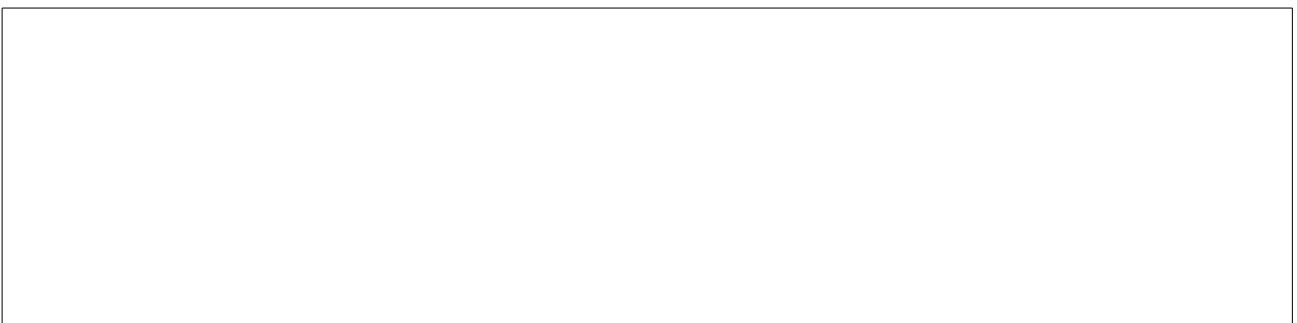
말 것을 교육하기도 하였다(<표 40>). 카카오콜을 수행하는 택시의 배차 수락률이 매우 낮다는 사실은 이미 언론 등을 통해 대외적으로 알려졌던 사실이며, 피심인 역시 2020. 10월 경 내부적으로 파악한 가맹기사의 평균 수락률은 아래 <표 41>에서 보는 바와 같이 약 **%이고, 비가맹기사의 평균 수락률은 약 **%로 현저한 차이가 나고 있다는 점을 인식하고 있었다.

<표 39> 피심인 직원이 2019. 7. 23. 업무공유시스템에 게재한 내용



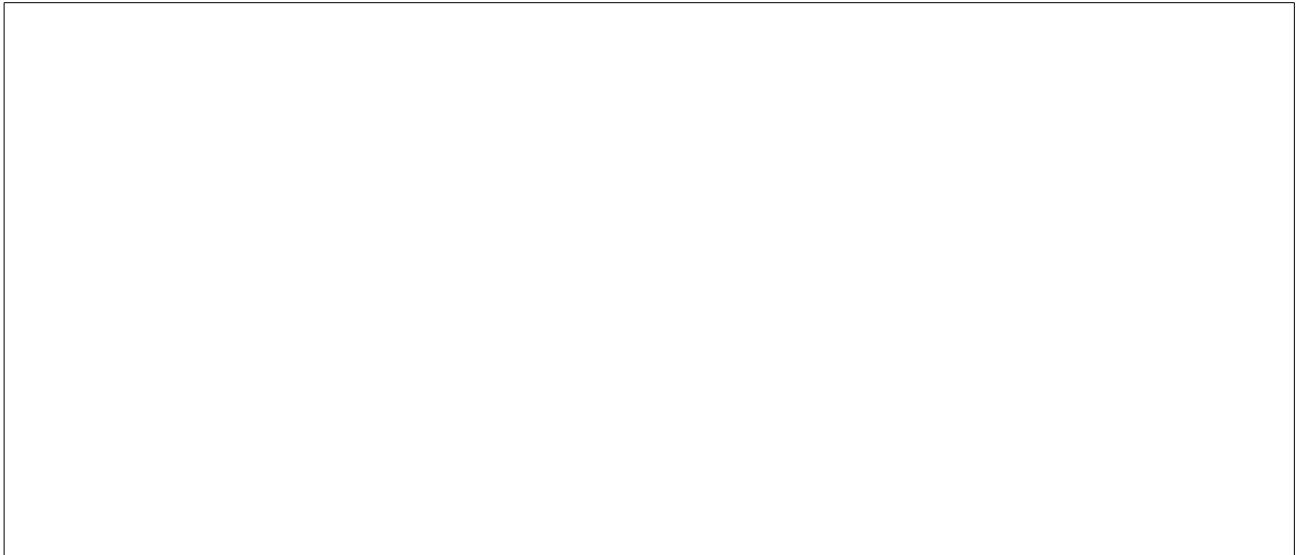
* 자료출처 : 소갑 제1-55호증

<표 40> 케이엠솔루션의 가맹기사 현장교육 시나리오



* 자료출처 : 소갑 제1-56호증

<표 41> 평균 배차수락률 관련 피심인 내부분서(2020년 하반기 작성)



* 자료출처 : 소갑 제1-56호증

72 셋째, 피심인의 배차수락률 산정 방식은 가맹기사에게 구조적으로 유리하게 짜여져 있다. 일반적인 승객 도달시간 기준 배차시 피심인은 **초 동안 최대 **명에게 콜카드를 발송하도록 설정하였다.³³⁾ 그러면서 콜카드를 발송 받은 기사가 배차 거절을 누르지 않더라도 다른 호출을 수락하거나, 같은 호출의 콜카드를 발송 받은 다른 기사가 배차를 수락하면 배차 거절로 간주하여 배차수락률을 하락시켰다. 즉 일반 앱호출만을 배차 받을 수 있는 비가맹기사는 근처에 카카오T 앱을 이용하는 비가맹기사가 많을수록 자신의 의사와는 무관하게 배차수락률이 하락할 가능성이 크다. 반면 가맹기사만이 수락할 수 있는 가맹호출의 경우 콜카드를 받은지 *초 후 자동수락이 되고, 그동안 해당 호출 관련 콜카드는 다른 기사에게 발송되지 않는다.³⁴⁾ 따라서 가맹호출을 수행하는 가맹기사는 본인의 적극적인 배차거절 행위가 있어야 비로소 배차수락률이 하락한다(소갑 제1-45호). 앞서 본 바와 같이 AI 우선배차 대상이 되면 단독으로 콜카드를 발송받으므로, 주로 AI 우선배차 대상이 되는 가맹기사는 배차를 성실하게 수행하는 한 배차수락률 유지 및 상승이 용이한 데 반해, AI 우선배차의 대상이 되기 어려운 비가맹기사는 자신의 의사와 무관하게 배차수락률이

33) 첫 **초 동안은 콜카드가 *초 간격으로 ○ 명씩 발송되나(총 **명), ○○ **○ ○○○○ *○ ○ *○ ○○(○ **○), ○○ **○ ○○○ *○ ○ *○(○ **○), ○○ *○ ○○○ *○○ *○(○ **○)○○ 콜카드를 발송한다.

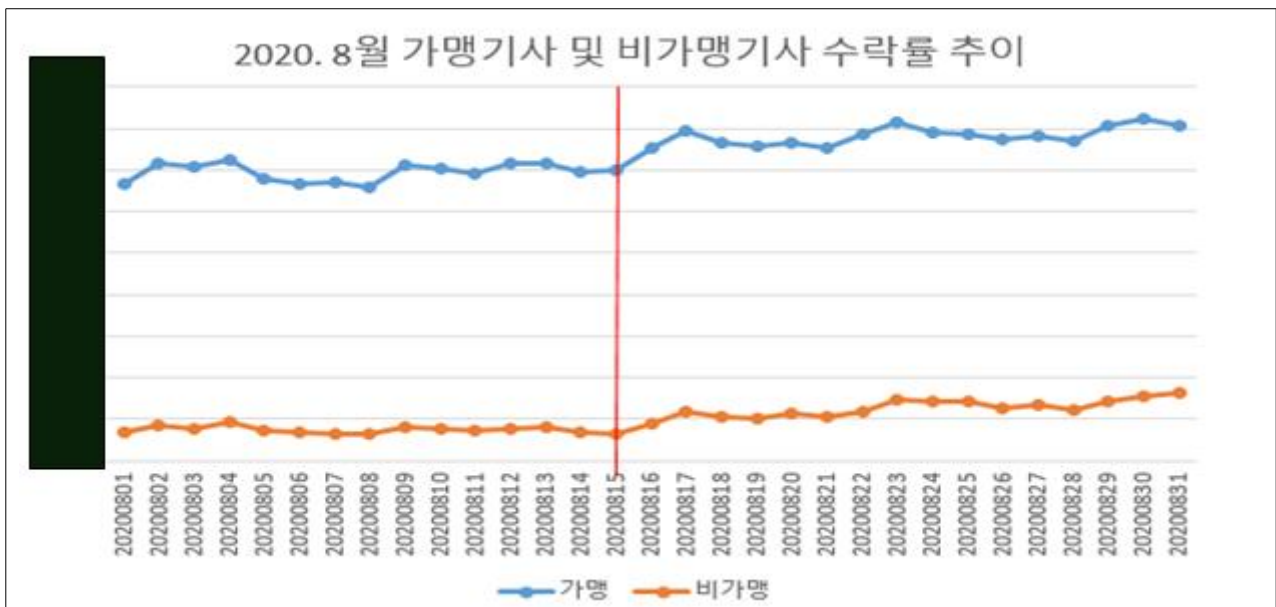
34) 가맹기사가 일반 앱호출을 승객 도달 시간순으로 배차 받는 경우에도 콜카드가 다른 기사에게 추가로 발송되지 않는다는 점은 가맹호출과 마찬가지로, 이 경우 가맹기사보다 먼저 콜카드를 받은 다른 기사가 호출을 수락할 경우 배차수락률이 감소한다.

하락하는 악순환을 거듭하게 된다.

73 넷째, 피심인은 비가맹기사들의 평균 수락률이 높아지고 그에 따라 AI 우선 배차 대상이 되는 비가맹기사의 수가 증가하자 AI 우선배차의 배차수락률 기준을 상향조정하였다. 반면 백투백 배차³⁵⁾ 도입으로 가맹기사들의 배차수락률 하락이 예상되자 AI 우선배차의 배차수락률 기준 하향을 검토하기도 하였다. 이는 배차수락률을 기준으로 한 우선배차가 사실상 가맹기사를 우선 배차하는 데 목적이 있다는 것을 보여준다.

74 구체적으로, 2020년 코로나-19의 확산으로 택시 수요가 감소하자 2020. 8월 상반기까지만 해도 **~**% 수준이었던 비가맹기사의 평균 수락률이 2020. 8. 16.부터 8월말까지 **~**% 수준으로 갑자기 높아졌다(<그림 7>). 이에 따라 AI 우선배차의 대상이 된 비가맹기사 역시 2020. 7월 *****명에서 2020. 8월 *****명으로 약 ***% 증가하였다(<그림 8>).

<그림 7> 2020. 8월 중 가맹기사 및 비가맹기사의 일 평균 수락률

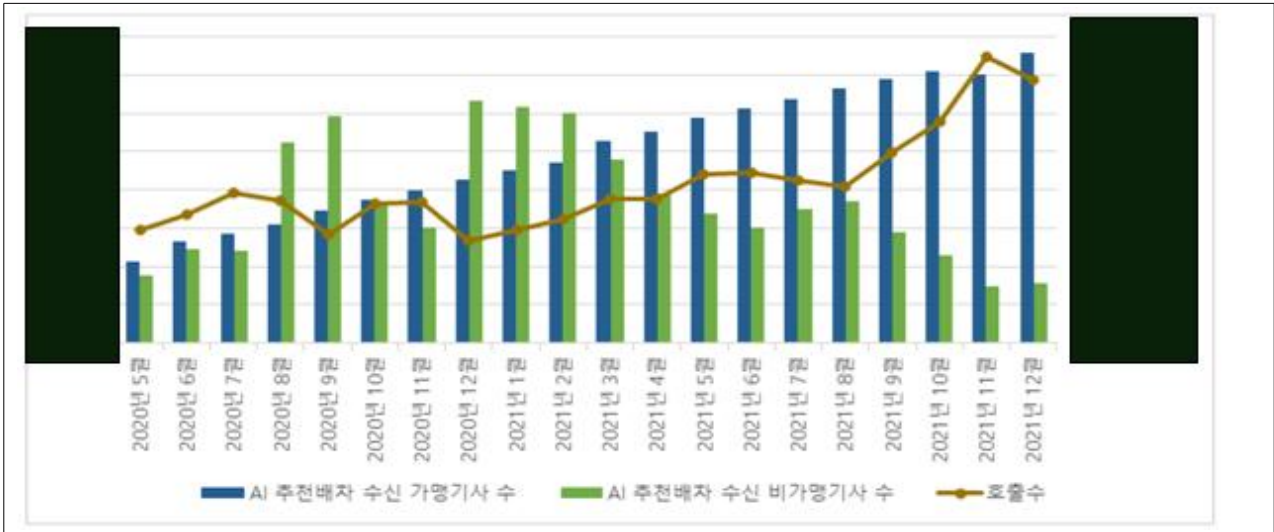


* 자료출처 : 소갑 제1-110호증

35) 가맹호출을 수행 중인 가맹기사가 해당 호출 완료 전 새로운 가맹호출을 배차받는 것을 말한다. 이 경우 연속 배차를 원하지 않는 가맹기사는 배차를 거절할 수 있다.

<그림 8>

AI 우선배차 대상 증가추이



* 자료출처 : 소갑 제1-67호증

75 그러자 피심인은 2020. 8월 말경 AI 우선배차의 수락을 필수조건을 기존 **%에서 **%로 변경하면서, 그 사유에 대해 ‘평균 콜 수락을 증가와 AI 우선배차 대상(precedence 선정) 기사의 증가 추세’를 들었다. AI 우선배차의 대상이 된 가맹기사의 수는 2020. 7월 *****명, 2020. 8월 *****명으로 **% 증가한 것에 불과하다는 점을 고려하면 이는 AI 우선배차 대상이 되는 비가맹기사가 갑자기 증가하였기 때문으로 보인다.

<표 42> 피심인 소속 ○○○가 2020. 8. 31. 업무공유시스템에 게재한 내용

--

* 자료출처 : 소갑 제1-65호증

76 반면 2020. 11. 20. 백투백 배차가 도입되면서 피심인 소속 ○○○는 업무공유시스템에 가맹기사의 배차수락을 저하가 우려되어 AI 우선배차 기준을 변경할 필

요성이 있다고 언급하였다(<표 43>). 다만 백투백 배차가 배차수락률에 크게 영향을 주지 않는다는 점이 확인되자 AI 우선배차 기준을 변경하지 않았다(<표 44>).

<표 43> 피심인 소속 ○○○가 2020. 10. 31. 업무공유시스템에 게재한 내용

--

* 자료출처 : 소갑 제1-65호증

<표 44> 피심인 소속 ○○○가 2020. 10. 31. 업무공유시스템에 게재한 내용

--

* 자료출처 : 소갑 제1-65호증

77 다섯째, 실제로도 가맹기사가 비가맹기사보다 더 많이 AI 우선배차 대상이 되고 있다. 구체적으로 아래 <표 45>과 같이 2020. 5월부터 2021. 2월까지 가맹기사는 전체 배차성공 건수 기준으로 AI 우선배차를 통해 **.**, 승객 도달시간(ETA) 기준 배차에 의해 **.**, 비가맹기사는 AI 우선배차를 통해 *.**, 승

객 도달시간(ETA) 기준 배차에 의해 **.**%를 배차받았다.

<표 45> 가맹기사 및 비가맹기사의 배차건수 비율(2020. 5월 ~ 2021. 2월)

구 분	가맹기사		비가맹기사	
	배차 건수(B)	비율(B/A)	배차 건수(D)	비율(D/C)
선호목적지 배차				
차고지배차				
AI 우선배차				
ETA기준 배차				
합계				

* 자료출처 : 소갑 제1-63호증

4) 1km 미만 운행거리 배차 배제 행위

78 피심인은 2020. 2. 5.부터 2020. 4월 중순경 AI 우선배차 도입전까지 일반 중형 호출에 대하여 가맹기사에게만 운행거리 1km 미만 단거리 호출 배차를 제외하였다.

79 먼저 피심인은 아래 <표 46>에서 보는 바와 같이 2020. 2월 초 운임 수입면에서 비효율적인 단거리 호출 배차를 제외하여 기사들의 운임 수입을 제고하고, 택시기사들이 회피하는 1km 미만 단거리 호출 이용 승객이 무료인 일반 앱호출보다 유료인 가맹호출을 이용하도록 유도할 목적으로 2020. 2. 5.부터 가맹기사에게만 운행거리 1km 미만 호출에 대한 배차를 제외시켰다.

<표 46> 피심인 소속 직원들이 2020. 2월 업무공유시스템에 게재한 내용

--

- 블루/벤티 서프라이징시 콜거리 1km미만은 배차하지 않는다.

- 배차 제한되는 서프라이징 콜에서 스마트는 제외

* 자료출처 : 소갑 제1-65호증

80 또한 피심인은 2020. 4월 중순경 AI 우선배차 방식을 도입하면서 AI 우선배차 대상에서 1km 미만 배차를 제외하고, 1km 미만 호출은 모두 승객 도달시간 기준 배차 방식으로 배차되도록 하였다.

5) 근거

81 이와 같은 사실은 피심인 직원 ○○○이 2019. 2. 13. 가맹택시 배차기준에 관하여 업무공유시스템에 게재한 자료(소갑 제1-26호증), 피심인 직원 ○○○, ○○○ 등이 2019. 10월부터 2020. 4월까지 가맹택시 배차 가능 조건 관련 업무공유시스템에 게재한 자료(소갑 제1-31호증), 피심인 직원들이 2019. 3. 4.부터 2019. 3. 20.까지 가맹택시 우선배차를 검토하고, 실제 적용한 것과 관련하여 업무공유시스템에 게재한 자료(소갑 제1-38호증), 피심인 임직원 간 카카오톡 대화내용(대화방명: 데이터분석

팀)(소갑 제1-40호증), 피심인 직원 ○○○가 2020. 1. 14. 성남 가맹택시 운영과 관련하여 업무공유시스템에 게재된 내용(소갑 제1-42호증), 피심인 임직원 간 카카오톡 대화내용 사본(대화방명: 가맹택시 일간 지표 (51명)과 카카오톡 대화)(발취)(소갑 제1-43호증), 피심인 제출자료(배차로직, ETA등 설명자료) (소갑 제1-45호), 피심인 직원이 2019. 7. 23. 가맹지역본부 조건에 대하여 업무공유시스템에 게재한 자료(소갑 제1-55호증), 가맹기사 수락률 교육 관련 피심인 제출자료(블루 가맹기사 교육자료)(소갑 제1-56호증), 피심인 제출자료(소갑 제1-63호증), 피심인 직원 ○○○가 AI 우선배차수락률 필수조건을 **%에서 **%로 상향조정 한 사실과 관련하여 2020. 8. 31. 업무공유시스템에 게재한 자료(소갑 제1-65호증), 피심인 제출, AI 우선배차 소명자료 2(소갑 제1-67호증), 피심인 제출자료(2020. 8월 가맹 및 비가맹기사 수락률 추이)(소갑 제1-110호증) 피심인 직원 ○○○ 진술조서(소갑 제2-10호증), 피심인 직원 ○○○ 확인서(소갑 제2-17호증), 2019. 8.~2020.4월 피심인의 콜 몰아주기 의혹 관련 언론 기사(소갑 제3-14호증) 등을 통해 인정된다.

나. 관련 시장의 확정

1) 관련 시장확정 개요

가) 시장확정의 필요성

82 시장확정은 경쟁이 이루어지는 범위를 확정하여 기업들이 직면하는 경쟁상황을 체계적으로 분석하기 위한 틀을 제공하는데 그 의의가 있다. 법 제2조 제3호는 시장지배적사업자의 정의에 대해 “일정한 거래분야의 공급자나 수요자로서 단독으로 또는 다른 사업자와 함께 상품이나 용역의 가격·수량·품질 기타의 거래조건을 결정·유지 또는 변경할 수 있는 시장지위를 가진 사업자”라고 명시함으로써 관련시장의 확정을 시장지배적지위 남용행위 판단에 필요한 단계로 규정하고 있다.

83 이 사건에서 피심인의 2. 가. 행위와 연관된 상품은 ‘카카오T 앱 호출 서비스’와 ‘카카오T블루 택시가맹 서비스’이다. 피심인이 카카오T택시 호출 중개서비스를

제공하는 과정에서 피심인의 자회사인 케이엠솔루션 등이 운영하는 카카오T블루 가맹 서비스 가입 택시를 우대하여 카카오T블루 택시가맹 서비스가 속한 관련 시장에서 경쟁을 제한하였는지 여부를 검토하기 위해서는 해당 상품의 관련 시장획정이 전제되어야 한다.

84 이하에서는 후술하는 관련 시장 판단 기준에 따라 ‘카카오T 앱호출 서비스’ 및 ‘카카오T블루 택시가맹 서비스 시장’을 검토하기로 한다.

나) 시장획정 기준

85 시장지배적 지위 남용행위 심사기준³⁶⁾ II. 1.에 따르면 일정한 거래분야는 경쟁 관계가 있거나 경쟁관계가 성립될 수 있는 분야이다. 이는 거래대상, 거래지역 등에 따라 구분될 수 있다.

86 먼저, 거래대상에 대한 일정한 거래분야는 거래되는 특정 상품의 가격이나 용역의 가격이 상당기간 어느 정도 의미있는 수준으로 인상될 경우 동 상품이나 용역의 대표적 구매자가 이에 대응하여 구매를 전환할 수 있는 상품이나 용역의 집합을 말한다.

87 이때 특정상품이 동일한 거래분야에 속하는지 여부는 (1) 상품이나 용역의 기능 및 효용의 유사성 (2) 구매자들의 대체가능성에 대한 인식 및 그와 관련된 구매행태 (3) 판매자들의 대체가능성에 대한 인식 및 그와 관련한 경영의사결정 행태 (4) 통계법 제17조(통계자료의 분류) 제1항의 규정에 의하여 통계청장이 고시하는 한국표준산업분류 등을 고려하여 판단한다.

88 대법원이 실시한 관련 상품시장 획정의 고려요소 또한 이와 유사하다. 대법원은 관련 상품시장의 범위는 거래에 관련된 상품의 가격, 기능 및 효용의 유사성, 구매자들의 대체가능성에 대한 인식 및 그와 관련한 구매행태는 물론 판매자들의 대체가능성에 대한 인식 및 그와 관련한 경영의사결정 행태, 사회적·경제적으로 인정되는 업종

36) 2021. 12. 30. 공정거래위원회고시 제2021-18호로 개정되어 시행된 것을 말하며, 이하 ‘심사기준’이라 한다.

의 동질성 및 유사성 등을 종합적으로 고려하여 판단하여야 한다고 판시하고 있다. 그리고 그 밖에도 기술발전의 속도, 그 상품의 생산을 위하여 필요한 다른 상품 및 그 상품을 기초로 생산되는 다른 상품에 관한 시장의 상황, 시간적·경제적·법적 측면에서 대체의 용이성 등도 함께 고려하여야 한다.³⁷⁾

89 또한, 거래지역의 측면에서 일정한 거래분야는 다른 모든 지역에서의 가격은 일정하나 특정 지역에서만 상당기간 어느 정도 의미 있는 가격인상이 이루어질 경우 당해 지역의 대표적 구매자가 이에 대응하여 구매를 전환할 수 있는 지역이다.

90 특정 지역이 동일한 거래분야에 속하는지 여부는 상품이나 용역의 특성(부패성, 변질성, 파손성 등) 및 판매자의 사업능력(생산능력, 판매망의 범위 등), 운송비용, 구매자의 구매지역 전환가능성에 대한 인식 및 그와 관련한 구매자들의 구매지역 전환행태, 판매자의 구매지역 전환가능성에 대한 인식 및 그와 관련한 경영의사 결정 행태, 시간적, 경제적, 법적 측면에서의 구매지역 전환의 용이성 등을 고려하여 판단한다.

2) 관련 상품 시장: 일반 앱호출 시장

(1) 개요

91 이 사건 행위가 발생한 시장은 일반 앱호출 시장이다. 앱호출은 모바일 기기 등에 설치된 앱을 기반으로 일반 중형택시를 호출하고자 하는 승객과 택시를 중개해주는 서비스로, 일반 앱호출 시장은 모바일 기기 등에 설치된 ‘앱’을 활용하여 중개한다는 점에서 ‘유·무선 전화기’를 활용하여 중개하는 택시 전화호출 중개서비스 시장과 승객 측면에서 사용편의성, 제공되는 서비스의 다양성 등 기능과 효용 측면에서 큰 차이가 존재하고, 택시기사 측면에서도 전화호출은 승객의 접근 가능성, 이용 비용 등에서 차이가 존재하여 전화호출이 앱호출을 대체할 가능성이 크지 않아 양자는 별개시장으로 구분된다. 또한 승객과 ‘일반 중형택시’를 중개한다는 점에서 ‘고급·

37) 대법원 2007. 11. 22. 선고 2002두8626 판결 참고

모범·대형택시' 중개와도 승객 측면에서 고급·모범·대형택시의 택시요금이 더 비싸고 호출서비스가 제공되는 지역에 차이가 존재하고, 택시기사 측면에서도 일반 중형택시면허와 별도로 고급, 모범, 대형택시를 이용하기 위한 별도의 면허가 필요하는 등 양자의 대체가능성이 크지 않아 별개의 시장으로 구별된다.

92 일반 앱호출 시장은 중형택시를 호출하고자 하는 승객과 승객을 태우고자 하는 중형택시기사를 중개한다는 점에서 택시가맹 서비스³⁸⁾와 유사한 측면이 있으나 다음의 점을 고려할 때 택시가맹 서비스는 수요와 공급 측면에서 일반 앱호출을 대체할 수 없어 일반 앱호출 시장은 택시가맹 서비스 시장과는 별개의 관련 시장으로 확정된다.

(2) 일반 앱호출 시장과 택시가맹 서비스 시장 비교

(가) 수요(승객) 측면에서의 대체가능성

93 승객의 입장에서 일반 앱호출 시장과 택시가맹 서비스 시장은 모바일 기기에 설치된 앱을 통해 중형택시를 호출한다는 점에서 유사하다. 그러나 기본적으로 일반 앱호출은 무료인 반면 택시가맹 서비스는 유료여서 대체가능성이 매우 제한적이다. 실제로도 <표 47>의 서울시 택시서비스 시민만족도 조사에 따르면 2021년 기준 우선배차를 위한 추가 비용 지불 경험이 없는 승객이 68.5%로, 승객들이 택시 우선배차를 위한 비용 지불에 대해 상당히 거부감이 높다는 것을 의미한다.

38) 택시가맹 서비스는 앞서 1. 나. 3)에서 본 바와 같이 가맹본부가 가맹점(택시운송사업자)에게 영업 노하우의 제공, 품질 관리, 영업 표지의 사용 허락, 가맹호출의 사용 등 매출 향상을 위한 다양한 서비스를 제공하고 그 대가로 택시기사로부터 운임의 일정비율 혹은 월 일정금액을 수취하는 사업이다. 택시가맹 서비스는 지역 별로 운행되는 브랜드택시 서비스와 유사한 측면이 있으나, ① 브랜드택시 서비스는 표준화된 서비스를 제공하도록 관리하지 않고 특정 지역에 한정하여 운영되므로 가맹기사가 이용 중이던 택시가맹 서비스를 브랜드택시 서비스로 전환하여 유사한 효과를 누리기 어렵고 ② 택시가맹 서비스를 제공하기 위해서는 표준화된 영업 노하우 및 편의기기, 서비스 품질 관리 체계 구축 등 상당한 정도의 추가적인 비용과 기간이 필요하여 브랜드택시 서비스 사업자가 택시 가맹서비스를 단기간에 대규모의 추가비용 없이 제공할 가능성은 크지 않고 ③ 브랜드택시 서비스 사업과는 달리 택시가맹 서비스를 영위하기 위하여는 여객자동차법상 면허를 취득해야 한다는 점을 고려하면 택시가맹 서비스 시장과 브랜드택시 서비스 시장은 같은 시장으로 확정되기는 어렵다.

<표 47>

서울시 2021년 택시서비스 시민만족도 조사 결과(발취)

(단위 : %)

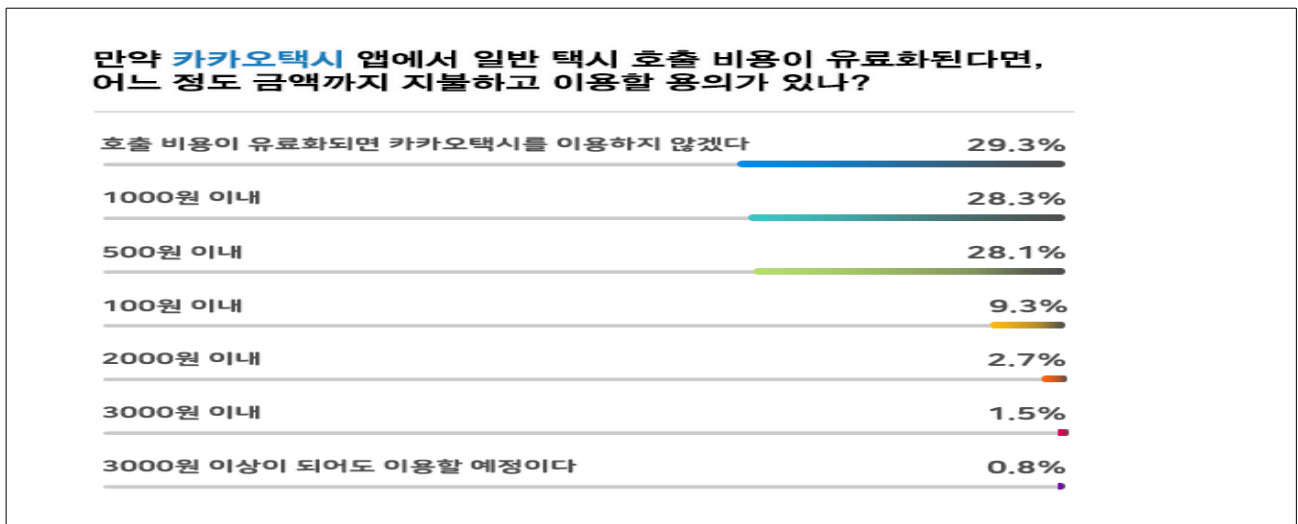
구분	추가 비용 지불 여부			추가 비용 지불 적정성						
	사례수	있었다	없었다	사례수	매우 불만족	대체로 불만족	보통	대체로 만족	매우 만족	
전체	(2061)	31.5	68.5	(649)	11.7	30.4	32.7	23.7	1.5	
성별	남자	(1021)	33.7	66.3	(344)	14.2	30.8	32.0	22.4	0.6
	여자	(1040)	29.3	70.7	(305)	8.9	29.8	33.4	25.2	2.6
연령	20대	(579)	28.0	72.0	(162)	6.2	30.9	24.7	35.2	3.1
	30대	(547)	36.4	63.6	(199)	9.0	32.2	35.7	21.1	2.0
	40대	(437)	38.4	61.6	(168)	22.0	31.5	23.2	22.6	0.6
	50대	(295)	26.1	73.9	(77)	10.4	26.0	51.9	11.7	-
	60대	(203)	21.2	78.8	(43)	7.0	23.3	51.2	18.6	-

* 자료출처 : 소갑 제3-18호증

이러한 사실은 <표 48> 지디넷코리아가 실시한 설문조사 내용에서도 나타나듯이, 호출이 조금이라도 유료화되면 이용하지 않겠다는 응답자의 비중이 29.3%이고 1000원을 넘게 부과하면 이용하지 않겠다는 응답자의 비중이 95.0%인 점을 보면 확인할 수 있다.

<표 48>

지디넷코리아 설문조사 내용



* 자료출처 : 소갑 제3-21호증

(나) 수요(택시기사) 측면에서의 대체가능성

94 택시기사의 측면에서 모바일 앱을 통해 중개된 승객을 운송한다는 점에서 택시가맹 서비스 시장과 일반 앱호출 시장은 유사한 측면이 있다. 그러나 택시기사가

택시가맹 서비스에 가입하기 위해서는 금전적 비용을 지불하고, 가맹본부의 심사를 통과하여야 하며, 가맹으로 인한 업무조건의 변화를 감수하여야 한다. 가맹서비스 이용에 드는 비용과 가맹서비스 품질 유지를 위한 심사기준, 그리고 강제배차로 인한 택시기사의 높은 피로도 등을 고려할 때, 일반적인 택시기사가 택시가맹 서비스에 가입하는 것은 쉽지 않을 것으로 판단된다.

95 이에 대해 구체적으로 살펴보면, 첫째, 택시가맹 서비스 이용을 위해서는 상당한 정도의 금전적 비용이 발생한다. 먼저 가맹서비스에 가입하기 위하여 비용을 지불해야 하며,³⁹⁾ 수익의 일정부분⁴⁰⁾을 가맹서비스 제공 사업자에 지불해야 한다. 여기서 수익에는 가맹호출을 통해 발생한 수익 뿐만 아니라 배회영업, 일반 앱호출 등을 통해 발생한 수익도 포함된다.

96 둘째, 가맹 서비스 가입을 위해서는 영업용 차량의 연식이나 관리상태, 그리고 앱호출을 통한 평가 점수가 가맹본부가 정한 기준 이상이어야 한다. 실제로 피심인 역시 <표 49>와 같이 택시기사가 가맹서비스 이용을 원하는 경우 차량 상태를 검수하고 평점이 일정수준 이상인 기사만을 가맹점으로 받아들인 점이 확인된다. 이는 가맹서비스 제공 사업자가 품질 관리를 위해 필요로 하는 부분이기도 하다.

39) 피심인의 카카오T블루는 ○○○ ○○○ ○○○ ○○○ ○○○○ ○ **○○ ○○○ ○○○○ 구입하여야 한다.

40) 피심인의 카카오T블루의 경우 가맹기사는 총 운임의 **%를 가맹서비스 제공 사업자에게 지급하여야 하며, 피심인은 이중 약 **.*%를 가맹기사에게 다시 환급하고 있다.

<표 49>

카카오T블루 가입 심사기준 관련 피심인 제출자료

	2019년	2020년	2021년
차량	흰색, 신차만 가능	중형 택시 면허에 해당하고 소비자 만족도에 문제가 없다면 차종에 특별한 제한은 없으며, 신차는 사진 등으로 검수 후 진행 / 이외 차량은 검수 후 진행 -색상 : 지역별 조례에 따른 색상 허용 (지역별 특이한 색은 별도 검토 후 진행)	
기사	-		기사만 승인 가능

- 법인,개인 구분없이 동일하게 적용
- 차량상태 불량시 피드백 안내 후 수리 요청(재심사를 통해 승인 후 차량 셋팅 가능)
- 차종은 축거 2700mm 이상인 차종만 가능

* 자료출처 : 소갑 제1-79호증

97 셋째, 가맹기사는 가맹호출과 일반호출 모두 강제배차를 받게 되어 원하는 승객을 골라 태우기 어렵고, 배회영업보다는 호출을 중심으로 영업해야 한다. 비가맹기사는 이러한 호출 강제배차에 의한 영업에 대한 거부감을 갖는 경우가 많고 특히 고령자의 경우 체력적 한계도 있어 쉽게 가맹에 가입하기 어렵다.

98 마지막으로, 통상 가맹기사의 수입이 높음에도 여전히 전체 택시기사의 80%가 비가맹기사인 점에서도 양자 간의 대체가능성이 크지 않은 점을 알 수 있다.

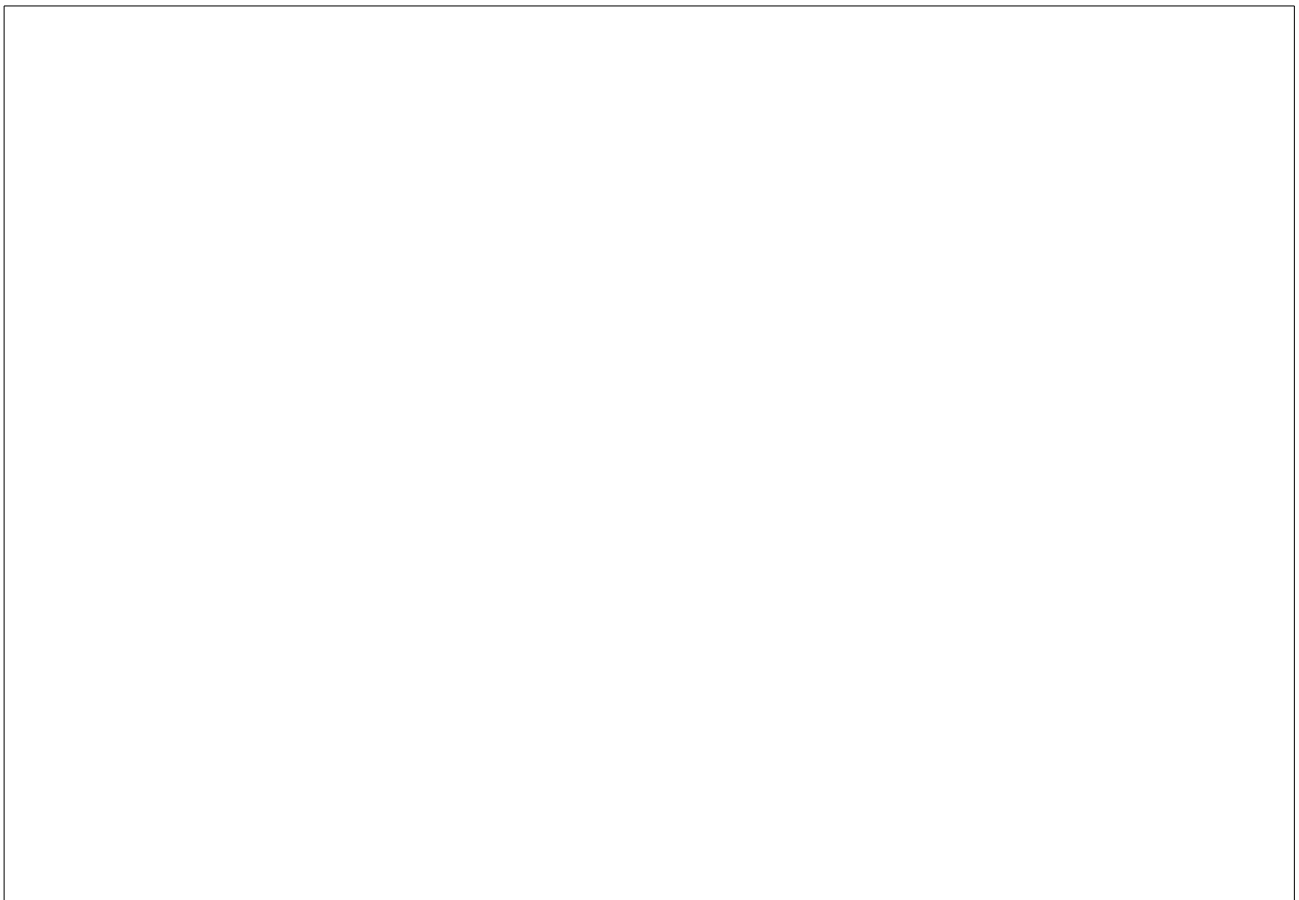
(다) 공급 측면에서의 대체가능성

99 택시가맹 서비스 사업자 역시 일반 앱호출 사업자로 전환하기 어렵다. 양면 시장의 성격을 가지고 있는 택시 호출 중개서비스의 특성상 충분한 수의 승객과 택시기사를 확보하지 못하면 양질의 거래기회를 창출하기 어려워 일반 앱호출 사업자로 전환하기 어렵기 때문이다. 택시가맹 서비스 사업자가 일반호출을 제공하기 위해 편의성 높은 기능을 추가하더라도 기존에 이용하는 일반호출에 고착화된 이용자를 새로운 서비스로 전환시키기 위해서는 할인 쿠폰 발행 등을 통한 인센티브를 제공하여야 한다. 이 과정에는 높은 마케팅 비용과 긴 전환 시간이 필요해 단기간에 공급대체가 일어날 가능성은 크지 않다.

(라) 관련 사업자의 시장인식 및 경영의사 결정 행태

100 일반 앱호출 시장이 택시가맹 서비스 시장과 별도의 시장이라는 점은 피심인의 시장에 대한 인식과 답변을 볼 때도 확인된다. 즉 아래 <표 50>에서 보는 바와 같이 피심인은 내부 회의에서 일반 앱호출(호출 중개 사업) 시장에서의 경쟁자와 택시가맹 서비스 시장에서의 경쟁자를 달리 보고 있으며, <표 51>과 같이 일반 호출과 택시가맹 서비스 간 관계에 대한 피심인의 견해를 묻는 답변에서도 택시가맹 서비스는 기존 택시 서비스와 차별화된 운송부가서비스 제공에 그 취지가 있다고 하면서, 두 서비스가 별개의 서비스라고 답변하였다.

<표 50> 2020. 10. 22.일자 ‘카카오모빌리티 경영위원회’ 문서(발췌)



* 자료출처 : 소갑 제1-77호증

11. 귀사가 제공하는 일반(개방형) 택시호출서비스와 가맹전용 택시호출 서비스 간 관계에

대한 귀사의 견해

- 여객자동차플랫폼운송가맹사업의 취지는 기존의 택시 서비스와 차별화된 운송부가서비스의 제공입니다(법 제49조의 12 참조), 이에 KM 솔루션은 승차거부 없는 택시, 쾌적하고 안전한 택시 등의 모토를 통해 블루 서비스를 제공하고 있고 카카오모빌리티는 이에 대하여 운송플랫폼 시스템을 제공하고 있는 관계입니다. 각 서비스는 여객자동차운수사업법상 각 사업의 취지에 맞게 별도로 제공하는 서비스로 판단하고 있습니다.

* 자료출처 : 소갑 제1-79호증

(3) 피심인 주장에 대한 검토⁴¹⁾

101 관련시장 획정과 관련하여 피심인은 택시가맹 서비스 시장은 별도로 존재하지 않으며 일반 앱호출 시장과 택시가맹 서비스 시장을 묶어 앱호출 시장이라는 하나의 시장을 기준으로 위법성을 판단하여야 한다고 주장한다. 앱호출 시장은 승객 및 택시기사가 각각 수요자인 양면시장이고, 택시가맹 서비스 시장은 별도 시장이 아니라 앱호출 시장에서 택시기사 측면의 한 단면에 불과하다는 것이다. 그 근거로 택시가맹 서비스를 별도의 상품으로 획정하려면 이에 대한 독립적인 수요가 존재하여야 하는데, 택시가맹 서비스는 앱호출에 부가되는 서비스에 불과하고 독립적인 수요가 존재하지 않는다는 것이다.

102 그러나 아래와 같은 점을 고려할 때 피심인의 주장은 타당하지 않다.

103 첫째, 택시가맹 서비스는 택시 영업 행위 전반을 관리해주는 솔루션으로, 단순히 승객과 기사를 연결해주는 일반 앱호출 서비스와는 차이가 있다. 택시가맹 서

41) 설령 피심인의 주장과 같이 택시가맹 서비스 시장이 별도로 존재하지 않는 시장이라 하더라도 위법성 판단에는 변함이 없다(후술).

비스는 일반적인 가맹서비스와 마찬가지로 승객에게 균일한 서비스를 제공하고 통일된 표지 등을 사용하여 아직 해당 서비스를 이용하지 않은 소비자로 하여금 서비스의 품질을 알 수 있도록 하는 등 차별적인 특성이 존재하여 이에 대한 독자적인 수요가 존재한다. 만약 택시가맹 서비스에 대한 독자적인 수요가 존재하지 않는다면 가맹호출은 단순히 유료인 일반호출에 불과할 것이며, 그렇다면 피심인이 유료 일반호출인 ‘스마트호출’ 서비스를 제공하면서도 카카오T블루라는 택시가맹 서비스를 별도로 제공할 이유가 없다. 또한 피심인은 가맹기사로부터 가맹호출 및 일반 앱호출로 인해 발생한 수익만 아니라 앱호출과 전혀 무관한 배회영업에도 가맹수수료를 수취하는데, 만약 택시가맹 서비스가 앱호출의 부과서비스에 불과하다면 피심인이 배회영업에 관해서도 가맹수수료를 취득하는 것을 설명할 수 없다.

104 둘째, 법적으로도 일반 앱호출과 택시가맹 서비스는 명백하게 구분된다. 즉 앞서 본 바와 같이 여객자동차법은 일반 앱호출 사업자(플랫폼 중개사업자)는 임의적 등록제로, 택시가맹 서비스 사업자(플랫폼 가맹사업자)는 면허제로 운영하고 있다.

105 또한, 피심인은 길에서 잡는 택시(배회영업 택시)가 여전히 택시 이용의 주된 수단이고, 이용 여건에 따라 승객들이 자주 대체하여 사용한다는 점 등을 고려할 때 앱호출과 하나의 시장으로 보아야 한다고 주장한다. 그러나, 앱호출은 승객이 있는 곳으로 택시가 오고 배차된 기사와 차량정보를 제공하는 등 잡는 택시와 편의성과 부가기능에 현저한 차이가 존재하고, 잡는 택시는 승객이 직접 거래기회를 창출하는 자가소비에 해당되어 중개 거래 자체가 발생하지 않는다는 점을 고려할 때 앱호출 시장과 잡는 택시는 별도의 시장으로 확정함이 타당하다.

3) 관련 지리적 시장 : 국내시장

106 아래와 같은 점을 고려하면 이 사건 행위와 관련하여 일반 앱호출 서비스 시장 및의 관련 지리적 시장은 국내 시장 전체로 확정하는 것이 타당하다.

107 첫째, 일반 앱호출 서비스 사업자는 대부분 국내에 본사를 두고 있으며, 매

출도 국내에 발생한다.

108 둘째, 적용되는 규제가 지역별로 크게 다르지 않다. 일반 앱호출 서비스는 여객자동차법에 따라 전국적으로 일률적으로 규율되기 때문이다. 또한 일반 앱호출 서비스는 임의적 등록제여서 타 지역 영업이 용이하기도 하다.

109 셋째, 일반 앱호출 서비스는 전국적으로 동일하게 제공되고 있으며 브랜드 인지도 등에서 지역별로 큰 차이가 없다.

4) 소결

110 이 사건 행위가 발생한 카카오T앱 택시 호출 중개서비스의 관련 상품시장은 일반 앱호출 시장이다. 또한 관련 지리적 시장은 국내시장으로 확정한다.

다. 위 2. 가. 행위의 위법 여부

1) 시장지배적지위 남용행위 중 부당한 사업활동 방해 행위

가) 관련 법 규정 및 법리

(1) 관련 법 규정

독점규제 및 공정거래에 관한 법률 제5조(시장지배적지위의 남용금지)

① 시장지배적사업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “남용행위”라 한다)를 해서는 아니 된다.

1. ~ 2. (생략)

3. 다른 사업자의 사업활동을 부당하게 방해하는 행위

4. ~ 5. (생략)

② (생략)

독점규제 및 공정거래에 관한 법률 시행령⁴²⁾ 제9조(남용행위의 유형 또는 기준)

① ~ ② (생략)

③ 법 제5조제1항제3호에 따른 다른 사업자의 사업활동을 부당하게 방해하는 행위는 직접 또는 간접으로 다음 각 호의 행위를 하여 다른 사업자의 사업활동을 어렵게 하는 행위로 한다.

1. ~ 3. (생략)

4. 제1호 내지 제3호외의 부당한 방법으로 다른 사업자의 사업활동을 어렵게 하는 행위로서 공정거래위원회가 고시하는 행위

시장지배적지위 남용행위의 심사기준⁴³⁾

IV. 시장지배적지위 남용행위의 세부 유형 및 기준

1 ~ 2. (생략)

3. 다른 사업자의 사업활동에 대한 부당한 방해행위(법 제5조제1항제3호)

가. ~ 다. (생략)

라. 이외에 다음과 같은 행위로서 다른 사업자의 사업활동을 어렵게 하는 행위
(영 제9조제3항제4호)

(1) ~ (2) (생략)

(3) 자사 또는 다른 거래상대방 대비 가격 또는 거래조건을 부당하게 차별하는 행위

(4) ~ (7) (생략)

(2) 관련 법리

111 법 제5조 제1항 제3호는 시장지배적 사업자가 다른 사업자의 사업활동을 부당하게 방해하는 행위를 금지한다. 그리고 법 시행령 제9조 제3항 제4호 및 심사기준 IV. 3. 라. (3)은 해당 행위를 구체화하여 ‘자사 또는 다른 거래상대방 대비 가격 또는 거래조건을 부당하게 차별하는 행위’로서 다른 사업자의 사업활동을 어렵게 하

42) 2022. 12. 27. 대통령령 제33140호로 개정되어 시행된 것을 말하며, 이하 ‘법 시행령’이라 한다.

43) 2021. 12. 30. 공정거래위원회고시 제2021-18호로 개정되어 시행된 것을 말하며, 이하 ‘심사기준’이라 한다.

는 행위를 시장지배적 지위남용행위의 하나로 규정하고 있다.

112 피심인의 행위가 이 규정에 해당하기 위해서는 첫째, 피심인이 시장지배적 지위에 있어야 하고, 둘째, 피심인이 자사 또는 다른 거래상대방에 비해 가격 또는 거래조건을 차별하는 행위를 하여야 하며, 셋째, 부당성이 인정되어야 한다. 이때, ‘부당성’의 의미는 다른 사업자가 개별적으로 불이익을 입게 되었다는 사정만으로는 부족하며 행위를 한 사업자가 시장에서의 독점을 유지, 강화할 의도나 목적, 즉 시장에서 자유로운 경쟁을 제한함으로써 인위적으로 시장질서에 영향을 가하려는 의도나 목적이 있었음이 인정되어야 한다. 뿐만 아니라 객관적으로도 경쟁제한 효과가 생길만한 우려가 있는 행위로 평가될 수 있어야 한다.⁴⁴⁾

113 법원은 이와 관련하여 현실적으로 상품의 가격 상승, 산출량 감소, 혁신 저해, 유력한 경쟁사업자 수의 감소, 다양성 감소 등과 같은 경쟁제한의 효과가 나타났음이 입증된 경우, 그 행위 당시에 경쟁제한을 초래할 우려가 있었고 또한 그에 대한 의도나 목적이 있었음을 사실상 추정할 수 있다고 본다. 반면, 그렇지 않은 경우에는 행위의 경위 및 동기, 태양, 관련시장의 특성, 거래상대방이 입은 불이익의 정도, 관련시장에서의 가격 및 산출량의 변화 여부, 혁신 저해 및 다양성 감소 여부 등 여러 사정을 종합적으로 고려하여 상기 경쟁제한의 효과가 생길만한 우려가 있는 행위로서 그에 대한 의도나 목적이 있었는지를 판단하여야 한다고 판시하고 있다.⁴⁵⁾

114 한편, 특정 시장에서 해당 사업자의 시장지배력이 인접시장으로 확장되어 경쟁제한의 효과가 생길 만한 우려가 존재하는 경우에도 부당성이 인정될 수 있다. 이에 대해 법원은 “경쟁제한의 효과가 문제되는 관련시장은 시장지배적 사업자 또는 경쟁사업자가 속한 시장뿐만 아니라 그 시장의 상품 생산을 위하여 필요한 원재료나 부품 및 반상품 등을 공급하는 시장 또는 그 시장에서 생산된 상품을 공급받아 새로운 상품을 생산하는 시장도 포함될 수 있다.”고 판시한 바 있다.⁴⁶⁾ 또한, “시

44) 대법원 2007. 11. 22. 선고 2002두8626 판결.

45) 대법원 2007. 11. 22. 선고 2002두8626 판결.

46) 대법원 2007. 11. 22. 선고 2002두8626 전원합의체 판결.

장지배적사업자가 자신이 지배하는 시장뿐만 아니라 그 이전 또는 다음 단계의 인접시장으로 자신의 지배력을 전이(轉移 : leveraging)하여 그 시장에서 다른 사업자의 활동을 부당하게 방해하는 경우도 시장지배적지위의 남용에 해당된다는 것이 현행법의 해석이다.”라고 하면서, “시장지배력 전이를 판단하기 위해서는 ‘양 시장의 거래내용, 특성, 시장지배적지위 남용행위의 규제목적, 내용 및 범위 등을 비롯한 여러 사정을 종합적으로 고려하여야 한다”고 판시한 바도 있다.⁴⁷⁾

나) 위법 여부

(1) 시장지배적 지위 여부

(가) 판단기준

¹¹⁵ 시장지배적 사업자란 일정한 거래분야의 공급자나 수요자로서 단독으로 또는 다른 사업자와 함께 상품이나 용역의 가격·수량·품질 기타의 거래조건을 결정·유지 또는 변경할 수 있는 시장지위를 가진 사업자를 의미한다(법 제2호 제3호). 그리고 이에 해당하는지 여부는 시장점유율, 진입장벽의 존재 및 정도, 경쟁사업자의 상대적 규모, 경쟁사업자간의 공동행위의 가능성, 유사품 및 인접시장의 존재, 시장 봉쇄력, 자금력 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.⁴⁸⁾

¹¹⁶ 법 제6조에 의하면, 당해 사업자가 일정한 거래분야에서 시장점유율이 100분의 50 이상이거나, 상위 3개 사업자의 시장점유율의 합계가 100분의 75 이상인 경우 시장지배적 사업자로 추정된다. 시장점유율을 산정함에 있어서 법 시행령 제2조 제1항은 상품 또는 용역의 매출액을 기준으로 하되, 시장점유율을 금액 기준으로 산정하기 어려운 경우에는 물량기준 또는 생산능력을 기준으로 산정할 수 있다고 규정하고 있다. 한편 온라인 플랫폼 사업자의 시장지배적지위 남용행위에 대한 심사 지침⁴⁹⁾ II. 3. 나. (6) (나)는 온라인 플랫폼 사업자가 명목상 무료로 온라인 플랫폼

47) 서울고등법원 2007. 12. 27. 선고 2007누8623 판결.

48) 시장지배적 지위 남용행위 심사기준 III. 시장지배적 사업자 여부 판단기준 참고

49) 2023. 1. 12. 공정거래위원회예규 제418호로 제정되어 시행된 것을 말하며, 이하 ‘온라인 플랫폼 심사 지침’이라 한다.

서비스를 제공하는 경우 매출액을 기준으로 시장점유율을 산정하는 것이 불가능하거나 온라인 플랫폼 사업자의 지배력을 평가하는데 적합하지 않을 수 있으므로 이 경우 온라인 플랫폼 서비스 이용자 수, 이용빈도 등 대체 변수를 활용하여 시장점유율을 산정할 수 있도록 하고 있다.

(나) 시장지배적 사업자 인정 여부

① 시장점유율

117 피심인은 <표 52>에서 보는 바와 같이 국내 일반 앱호출 시장에서 2019년부터 2021년까지 중개거래 건수(운행완료 건수)를 기준으로 시장점유율이 **% 이상으로서 당해 시장에서 압도적인 지위를 가지고 있으므로 시장지배적 지위가 추정된다.

<표 52> 2019 ~ 2021년 일반 앱호출 시장점유율(중개건수 기준)⁵⁰⁾

(단위: 건, %)

구 분		2019년	2020년	2021년
피심인	중개건수	*****	*****	*****
	점유율	**.**.*	**.**.*	**.**.*
동방성원	중개건수	X		
	점유율			
탄시형	중개건수			
	점유율			
손명연	중개건수			
	점유율			
영필규	중개건수			
	점유율			

* 자료출처 : 소갑 제1-46호증 및 소갑 제3-9호증 재구성

② 진입장벽의 존재 및 정도

50) 공정거래위원회 조사절차에 관한 규칙(2021. 12. 30., 공정거래위원회고시 제2021-40호로 개정되어 시행된 것을 말한다) 제24조에 따라 자료를 제출한 참고인에 대하여 가명 처리하였으며, 이하 위 참고인들에 대한 신원은 동일하게 가명처리 하였다. 또한 피심인 경쟁사업자의 중개 건수 및 점유율은 피심인에게 비공개하였다.

118 일반 앱호출 시장이 가지는 네트워크 외부효과⁵¹⁾와 승객의 고착화 현상(lock-in)으로 인해 신규 진입기업이 지불하여야 하는 높은 홍보 및 마케팅 비용⁵²⁾, 높은 수준의 규모의 경제⁵³⁾, 그리고 서비스 개선과 데이터 활용의 선순환 구조⁵⁴⁾를 고려할 때 진입장벽 또한 높은 것으로 판단된다.

(다) 소결

119 피심인의 관련 시장 점유율이 **%를 넘는다는 점, 이 사건 시장에서 경쟁사업자가 유효한 경쟁압력을 행사하기 위한 높은 수준의 네트워크 효과를 구축하고, 규모의 경제를 달성하기 어려워 상당한 정도로 진입장벽이 존재한다는 점 등을 종합적으로 고려할 때, 피심인은 ‘국내 일반 앱호출 시장’에서 시장지배적 지위가 인정된다.

(2) 거래상대방에게 거래조건을 차별하였는지 여부

(가) 거래상대방

120 일반 앱호출과 관련하여 피심인의 거래상대방은 피심인의 ‘카카오T앱’을 통해 일반 중형호출 배차를 받는 중형택시를 운행하는 기사이다. 카카오T블루 가맹기사와 비가맹기사는 일반 앱호출과 관련하여서는 <표 53>과 같이 동일한 내용의 약관계약을 체결하며, 가맹본부 또는 피심인이 가맹점(택시기사)과 체결한 가맹계약

51) 사용자들이 몰릴수록 해당 재화 및 서비스의 효용이 증가하여 해당 재화 및 서비스에 대한 수요가 증가하는 현상을 말하며, 특히 일반 앱호출 시장은 양면 시장이므로 특정 앱호출을 이용하는 승객이 증가할수록 앱호출을 이용하려는 택시기사도 증가하게 되어 그에 따라 다시 승객이 증가하는 순환적 구조가 형성되기 쉽다.

52) 이미 시장을 선점한 앱호출 사업자에게 소비자가 쏠리는 현상이 크게 발생한 상황에서, 소비자는 새로운 앱 설치 및 약관 동의, 개인정보 제공, 새로운 앱 이용방법의 학습 등을 꺼리는 경향이 있으므로 신규로 시장에 진입한 사업자는 선점 서비스에 고착화된 이용자들을 유인하기 위해 높은 마케팅 비용을 지불하여야 한다.

53) 플랫폼의 특성상 초창기에는 알고리즘 구축 비용, 앱 개발 비용 등 많은 비용이 소모되나, 플랫폼이 한 번 구축되어 안정적으로 운영되게 되면 이용자가 증가하더라도 유지 비용이 크게 증가하지 않으므로, 이용자가 늘어날수록 평균 생산비용은 감소하게 된다.

54) 승객의 수요에 반응하여 운영되는 일반 앱호출의 특성상 플랫폼 운영자는 이용자의 수요를 빠르게 파악하고 이를 통해 서비스를 개선하거나 새로운 서비스를 개발할 필요성이 있는바, 많은 이용자 집단이 있는 경우 서비스 제공자는 통계적으로 유의미한 결과를 보다 빠르게 얻어 서비스에 반영할 수 있다.

에 일반 앱호출 우선배차 등 일반 앱호출과 관련된 특약도 확인되지 않는다.⁵⁵⁾ 따라서 가맹기사와 비가맹기사는 적어도 일반 앱호출과 관련하여서는 피심인과 동일한 거래대상(일반 앱호출)을 거래한다고 볼 수 있다.⁵⁶⁾

<표 53> 피심인과 택시기사 일반 앱호출 관련 약관(발췌)

<p>제2조 카카오T택시 서비스의 내용</p> <p>1. 카카오T 택시 서비스에서 제공되는 내용은 다음과 같습니다.</p> <p>(1) 승객의 콜 확인</p> <p>(중략)</p> <p>제3조 택시 배차와 취소</p> <p>1. 승객이 택시 배차를 요청하면, 카카오T 택시는 일정 거리 이내의 회원에게 배차 요청 정보를 알립니다.</p> <p>2. (생략)</p> <p>3. 카카오모빌리티는 일정한 기준에 따라 회원 간 배차의 우선 순위를 정할 수 있으며, 필요한 경우 상세 기준을 회원에게 안내합니다.</p>

* 자료출처 : 소갑 제1-84호증

(나) 거래조건의 차별

121 거래조건이란 가격 이외에 수량, 품질, 기타의 거래와 관련된 조건을 의미한다. 피심인의 일반 앱호출 배차순서는 거래상대방인 택시기사가 수익 창출의 기회를 제공받을 수 있다는 측면에서 일반 앱호출 서비스의 중요한 거래조건이다. 배차순서가 후순위인 기사는 앞서 배차된 모든 기사가 호출을 거절해야지 비로소 호출 수락 기회를 얻을 수 있고, 피심인의 배차 로직 특성상 나중에 배차될수록 더 많은 경쟁자와 호출수락 기회를 경쟁하여야 하기 때문이다.

122 위 2. 가.에서 본 바와 같이 피심인은 ① 2019. 3. 20.부터 2020. 4월 중순까지 승객과 일정거리 내에 있는 가맹기사를 우선배차 하였고 ② 2020. 4월 중순부터 현재까지 가맹기사에게 유리하게 산정된 배차수락률을 기준으로 우선배차 하는 방

55) 소갑 제1-12호증(타고와 법인택시간의 가맹계약서 샘플), 소갑 제1-13호증(케이엠에스와 가맹점간의 가맹계약서 샘플), 소갑 제1-14호증(피심인과 가맹점과 업무제휴 계약서 샘플) 참고.

56) 거래조건차별은 동등한 거래에 있는 거래상대방에게 동일한 거래 대상 또는 품질, 기능, 성능 면에서 동일하다고 볼 수 있는 거래 대상을 가격 외의 거래내용에서 다르게 취급하는 것을 말한다(2019. 10. 2. 서울고등법원 2018누76721 판결).

식으로 배차순서라는 거래조건을 가맹기사와 비가맹기사 간에 차별적으로 적용하였으므로 거래조건 차별에 해당된다.

123 또한 2020. 2. 5.부터 2020. 4월 중순경까지 가맹기사에게만 수익성이 낮은 운행거리 1km 미만 단거리 배차를 제외하였고, 2020. 4월 중순경부터 현재까지는 가맹기사에게 일방적으로 유리하게 배차되는 AI 우선배차에서 운행거리 1km 미만 단거리 배차를 제외하였는바, 이러한 행위는 단거리 호출의 배차기준을 가맹기사와 비가맹기사에게 차별적으로 적용한 것으로 거래조건 차별에 해당된다.

(다) 소결

124 피심인의 이러한 행위는 거래상대방에게 거래조건을 차별한 행위에 해당한다.

(3) 부당성 여부

(가) 택시가맹 서비스 시장에서의 경쟁제한

① 개요

125 피심인의 2. 가. 행위의 부당성은 국내 일반 앱호출 시장에서의 시장지배력을 이용하여 국내 택시가맹 서비스 시장에서 경쟁을 제한하고자 했다(시장지배력 전이)는 점에 있다. 피심인이 일반 앱호출 시장에서의 시장지배력을 이용해 택시가맹 서비스 시장의 경쟁을 제한하는 과정을 개관하면 다음과 같다.

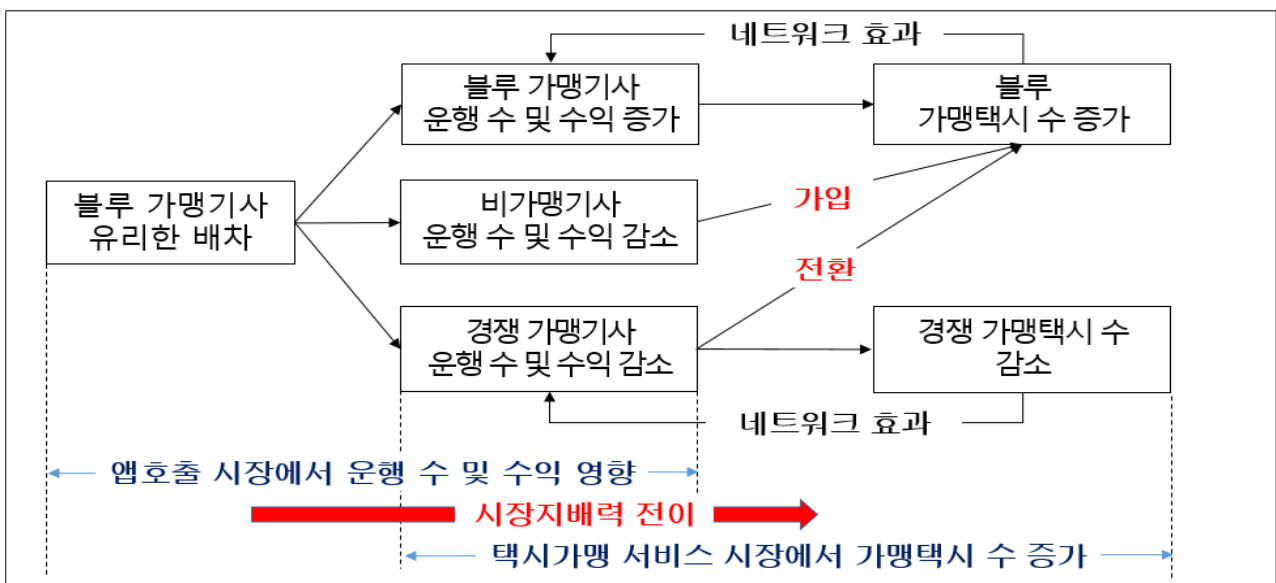
126 피심인의 2. 가. 행위는 일반 중형호출에 대한 거래상대방 중 비가맹기사에 비해 가맹기사에 대한 호출 운행완료 수를 증가시키고, 1km 미만 단거리 호출 운행 수를 감소시켜 결과적으로 비가맹기사에 비해 가맹기사의 수익을 상대적으로 증가시킨다. 위와 같이 비가맹기사보다 상대적으로 높은 가맹기사의 수익은 택시가맹 서비스 시장에서 ① 가맹에 가입하지 않은 택시운송사업자 중 수익금에 민감한 사업

자들로 하여금 카카오T블루 가맹 서비스에 가입하게 하는 강력한 유인이 되고, ② 경쟁 가맹택시에 가입된 택시 사업자도 카카오T블루 가맹 서비스로 전환할 강력한 유인이 될 뿐만 아니라, ③ 가맹기사가 비가맹기사가 되는 이탈 현상도 방지하게 된다.

127 따라서 카카오T블루 택시가맹 서비스 사업자인 피심인의 자회사인 케이엠솔루션 및 피심인이 지분을 투자한 디지털모빌리티는 용이하게 가맹택시 수를 늘릴 수 있는 반면, 택시가맹 서비스 시장에서 카카오T블루와 경쟁하고 있는 다른 경쟁 택시가맹 서비스 사업자는 상대적으로 가맹택시 수를 늘리는 데 있어서 어렵게 된다. 이는 다시 네트워크 외부 효과 즉, 운송 서비스를 제공할 수 있는 카카오T블루 가맹택시 수의 증가로 이어져 가맹호출에 대한 효율적인 배차 서비스 제공이 가능하고 이는 다시 이용자의 택시가맹 서비스에 대한 수요에 영향을 미쳐 가맹택시 수 변화의 효과를 더욱 가중시킨다.

128 결과적으로 경쟁 가맹 서비스 사업자는 택시가맹 서비스 시장에서 경쟁력이 크게 저하되는 반면, 피심인의 자회사 등 카카오T블루를 운영하는 사업자는 시장점유율 상승에 따라 경쟁력이 강화된다. 이를 도식화하면 다음 <그림 9>와 같다.

<그림 9> 일반 앱호출 시장에서 택시가맹 서비스 시장으로의 지배력 전이 과정



* 자료출처 : 소갑 제1-67호증

129 이하에서는 피심인의 2. 가. 행위에 경쟁제한적 의도 및 목적이 있었는지 살피고, 피심인의 2. 가. 행위의 경쟁제한적 우려 내지 효과에 대해 검토한다.

② 경쟁제한적 의도 및 목적

130 피심인은 2019. 3. 20.부터 2020. 4월까지 직접적으로 가맹기사를 우선배차하였고, 2020. 4월부터 현재까지는 가맹기사에게 유리하게 산정한 배차수락률을 기준으로 우선배차(AI 우선배차)하는 방식으로 사실상 가맹기사를 우선배차하였다. 아래와 같은 점을 고려하면 피심인이 일반 앱호출을 통해 가맹기사를 우선배차한 것은 1차적으로 가맹기사의 운영을 최대한 확보하여 수익을 올려주고, 더 나아가 카카오 T블루에 가입한 가맹택시를 확대하기 위한 것으로 보인다.

131 첫째, 피심인이 작성한 택시사업 관련 내부분서를 보면, 피심인은 아래 <표 54> 및 <표 55>와 같이, 2019. 3/4분기 택시사업의 주요 목표 중 하나를 가맹택시의 공급을 확대하는 것으로 정하면서 핵심 성과를 서울 지역의 가맹기사 운행완료건수 **건 또는 **건으로 설정하였으며, 2020년 1/4분기에는 보다 직접적으로 ‘배차로직을 통해 지역별 운송 수입금을 맞춘다’는 것을 목표로 삼았다.

<표 54> 피심인 작성 2019년 3/4분기 택시사업 목표 문서(발췌)

* 자료출처 : 소감 제1-37호증

<표 55>

피심인 작성 2020년 1/4분기 택시사업 목표 문서(발췌)

* 자료출처 : 소갑 제1-37호증

132 둘째, 2019. 9월 이전 작성된 피심인의 내부분서(<표 56>)에 따르면, 피심인은 가맹 가입을 유도하기 위하여는 기존보다 수익이 늘어난다는 확신 또는 증빙이 필요하다고 인식하고 있었다. 피심인의 그러한 인식은 <표 57>과 같이 피심인이 개인택시의 가맹택시 가입 관련 작성한 자료내용(소갑 제1-96호증)에서 개인택시기사 가 가맹에 가입하도록 하기 위해서는 수입 보장의 관점에서 강력한 유인책이 필요하다고 한 것에도 드러난다.

<표 56>

피심인 내부분서(발췌)

--

* 자료출처 : 소갑 제1-95호증

<표 57> 피심인이 개인택시의 가맹택시 가입 관련 작성한 자료내용(발췌)

* 자료출처 : 소갑 제1-97호증

133 셋째, 피심인의 택시 배차로직 운영을 총괄하였던 피심인 직원 ○○○은 2019. 3. 12. 일반 앱호출을 가맹기사에 배차하는 것의 주목적을 가맹택시의 수익성 증대로 보고 있다(<표 58>). 피심인 직원 ○○○ 역시 2019. 5. 29. ‘가맹기사들의 수입을 보장해주기 위해서 일반콜, 스마트콜을 보내주고 있다’고 하였다(<표 59>).

<표 58> 피심인 소속 ○○○의 업무공유시스템 게재내용

* 자료출처 : 소갑 제1-36호증

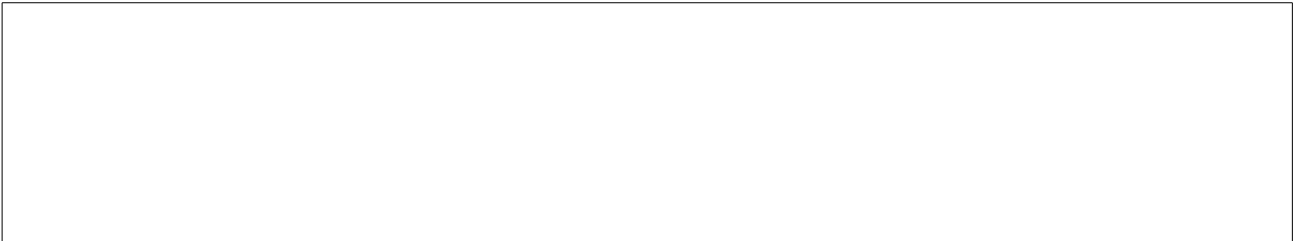
<표 59> 피심인 소속 ○○○의 업무공유시스템 게재내용

* 자료출처 : 소갑 제1-36호증

134 또한 피심인 소속 ○○○가 대구지역 택시가맹 서비스를 개시하면서 업무공유시스템에 게시한 내용에 따르면, 서울지역에서 적용한 배차로직, 즉 가맹기사 우

선배차 로직이 대구지역에도 동일하게 적용되었으며, 해당 배차로직의 주요 목표가 가맹택시 “차량 당 전체 콜 운행수를 확보”라는 것이 확인된다(<표 60>).

<표 60> 피심인 소속 ○○○의 업무공유시스템 게재내용



* 자료출처 : 소갑 제1-36호증

135 한편 피심인은 2020. 2. 5.부터 2020. 4월까지 가맹기사를 대상으로 운행거리 1km 미만 단거리 호출의 배차를 제외하였고, 2020. 4월부터 현재까지 운행거리 1km 미만 단거리 호출은 AI 추천 대상에서 제외하는 방식으로 사실상 가맹기사의 1km 단거리 호출 배차를 배제하였는 바, 배회영업과는 달리 호출 후 택시기사가 무상으로 승객의 위치까지 이동해야 하는 택시 호출의 특성상 1km 미만 단거리 호출은 택시기사가 무상으로 운행하는 거리가 승객 탑승 후 요금을 지불하는 거리보다 더 길 수 있으므로 수익성이 떨어진다. 따라서 피심인이 1km 미만 단거리 호출의 배차 대상에서 가맹기사를 제외한 것은 앞서 가맹기사 우선배차와 마찬가지로 가맹기사의 수익성을 확보하기 위한 것으로 보인다.

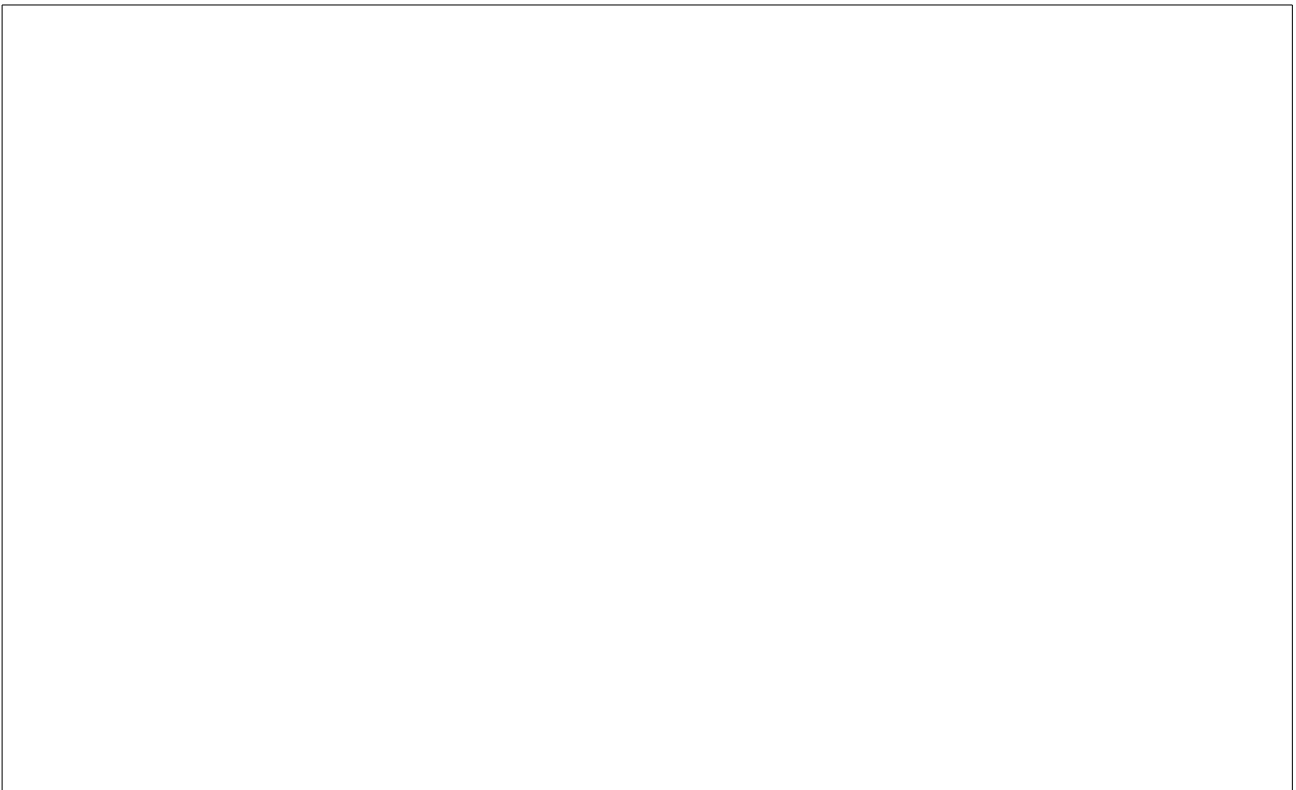
136 피심인이 위와 같이 가맹기사의 수익을 증가시키고 가맹기사의 비중을 늘리고자 한 것은 가맹수입을 증대시키기 위한 목적도 있겠으나⁵⁷⁾ 한편으로 아래와 같이 피심인 내부문서를 고려하면 그를 통해 택시가맹 서비스 시장에서의 시장지배력을 확대하고 가맹기사들을 자신에게 전속시켜 시장의 경쟁을 저해시키려는 목적도 있었던 것으로 보인다.

137 피심인이 2018. 3월 작성한 ‘택시사업전략’(<표 61>)에 따르면, 피심인은 장기

57) 앞서 1. 기초사실에서 본 바와 같이 가맹기사의 수입이 증가할수록 피심인에게 귀속되는 이익도 커진다. 또한 가맹사업 초창기 타고가 가맹기사를 증가시키기 위해 가맹점과 일정 수익을 보장하는 MG 계약을 체결하였으므로 가맹기사의 수익 증가는 법인택시에게 지급해야 할 운임 보전금액을 최소화하는 측면도 있었다.

적으로 택시산업을 자신이 주도하는 방향으로 재편하고자 하였다. 2018년 당시 피심인은 카카오T 플랫폼의 승객 측면에서는 이미 상당 수준의 시장지배력을 확보하였기 때문에⁵⁸⁾ 승객 측면에서의 피심인의 관심은 이를 어떻게 수익화로 연결시킬 것인가였다. 반면 택시 측면은 아직도 택시사업자들 중심으로 통제된 시장이었기 때문에 이 부분에서는 자신들의 통제력을 강화하는 것이 주된 관심사였다. 이를 위해 피심인은 카카오T 앱에 종속된 유료 기사 그룹 운영, 즉 택시가맹 서비스를 운영하고, 가맹기사 그룹을 점차 확대하여 전체 택시시장에서의 영향력을 극대화하여 자신들의 궁극적인 목표인 ‘모든 택시의 호출이 카카오T 플랫폼을 통해서만 운영’되는 독점적 시장환경 조성을 달성하고자 하였다. 이는 피심인에게 있어서 택시가맹서비스 사업은 단순한 하나의 수익사업에 그치는 것이 아니라 피심인의 카카오T 플랫폼의 한 면인 택시공급에 대한 피심인의 통제력(Controllability)을 강화하기 위한 중요한 전략이라는 의미이다.

<표 61> 피심인의 ‘택시사업전략’문서(발췌)



* 자료출처 : 소갑 제1-89호증

138 피심인은 위의 전략을 시행하기 위해 아래 <표 62> ~ <표 64>와 같이 택시가

58) 2018년 연말 기준 카카오T앱의 승객 가입자 수는 ****○ 명에 달했다.

맹 서비스 개시 전 또는 직후부터 가맹택시 ○○ 대를 목표로 삼고 지속적으로 가맹택시 수를 증가시키기 위해 노력하였다.

<표 62> 피심인 임직원 간 카카오톡 대화내용



* 자료출처 : 소갑 제1-91호증

<표 63> 피심인 임직원 간 카카오톡 대화내용



* 자료출처 : 소갑 제1-92호증

<표 64> 피심인 경영위원회 회의록



* 자료출처 : 소갑 제1-81호증

③ 경쟁제한적 우려 내지 효과

㉠ 개요

139 택시가맹 서비스 시장에서 피심인 자회사 등이 운영하는 카카오T블루의 시장 점유율 확대에 따라 우려되는 경쟁제한 효과는 다음과 같다.

140 첫째, 가맹기사의 호출 수행 수를 증가시켜 운임 수입을 인위적으로 증대시키는 피심인의 행위로 수익을 중요시 하는 비가맹기사가 카카오T블루에 가입하게 되면 피심인의 가맹호출 서비스의 네트워크 효과는 강화되는 반면, 경쟁 사업자들의 네트워크 효과는 약화되어 경쟁사업자 배제효과가 발생한다.

141 둘째, 카카오T블루 가맹기사가 되는 비가맹기사가 증가하면 싱글호밍(Single Homing)이 강제되는 택시가맹 서비스의 제도적 특성상⁵⁹⁾ 다른 가맹 서비스 사업자들이 해당 택시기사에게 접근하기 어렵고 이로 인해 자기 가맹기사가 되려는 기사를 찾기 어려워 시장에 대한 봉쇄효과가 발생하게 된다.

142 셋째, 카카오T블루를 운영하는 택시가맹 서비스 사업자의 경쟁 사업자가 배제되고, 신규 사업자의 진입이 저지되면 택시기사가 선택할 수 있는 가맹서비스가 제한되어 서비스의 다양성이 감소될 뿐만 아니라 이로 인해 카카오T블루 가맹호출 서비스를 제공하는 피심인에 대한 가맹기사의 고착화(lock-in) 효과가 강화된다. 이 경우 피심인은 카카오T블루를 운영하는 자회사 등을 통해 가맹비를 인상하거나 판촉비를 줄이는 등 가맹기사에게 받는 실질 가맹료를 인상할 우려가 있다.

143 넷째, 카카오T블루 가맹호출을 수행할 가맹택시가 늘어나면, 기존에 가맹호출을 이용하지 않던 승객들도 빠르게 배차되는 가맹호출을 이용하여 가맹호출 서비스의 선순환이 형성된다. 이 경우 피심인은 가맹호출 서비스 양면에서 지배력이 강화되어 가맹택시 운행량 조정 등의 공급조절을 통하여 소비자에 대한 가맹호출 수수료를 탄력

59) 여객자동차법 제49조의11 제2항은 택시기사가 운송사업자는 동일한 차량으로 둘 이상의 운송가맹점에 가입하는 것을 금지하고 있다.

적으로 설정하는 등 실질 수수료를 인상할 상당한 개연성이 있다.

144 이하에서는 먼저 실제로 비가맹기사에 비해 가맹기사의 운행완료 및 수익이 증가하였는지 검토하고, 실제로 카카오T블루 가맹기사가 증가하여 피심인의 시장점유율이 증가하고 경쟁사업자가 배제되었는지를 살펴본다.

㉔ 2. 가. 행위가 가맹 및 비가맹기사의 운행 수 및 운임 수입에 미친 효과

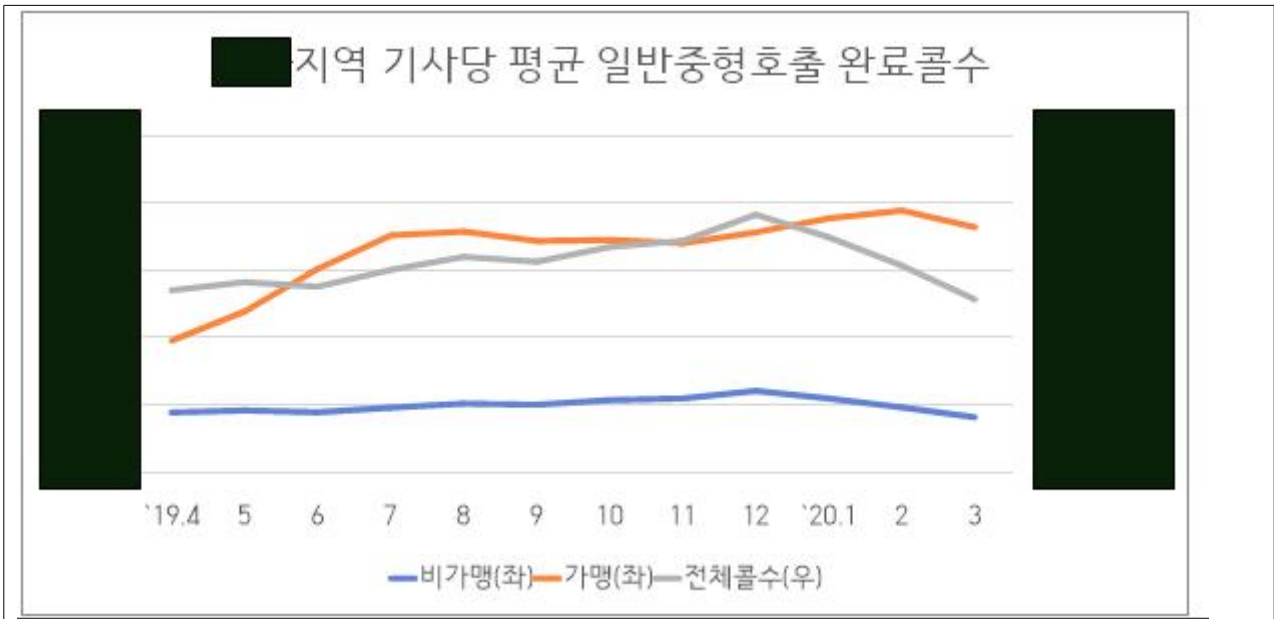
145 피심인이 가맹기사 우선배차 행위를 한 2019. 4월부터 2020. 3월 기간 중 ○○ 지역의 가맹기사와 비가맹기사의 일반 앱호출 운행 건수를 살펴보면, 가맹기사는 월 평균 ***~***건, 비가맹기사는 월 평균 약 **~***건을 수행하였고, 같은 기간 가맹기사와 비가맹기사의 운행 수 격차는 월 평균 약 ***~***건이었다(<표 65>, <그림 10>). 이러한 격차는 2019. 12월부터 2020. 3월까지 기간 중 택시가맹 서비스가 개시된 다른 지역(○○, ○○, ○○)에서도 유사하게 나타난다(<표 66>).

<표 65> 가맹기사 우선배차 행위기간 중 ○○지역 일반 앱호출 운행 수 비교

구분		2019. 4월	2019. 5월	2019. 6월	2019. 7월	2019. 8월	2019. 9월
○○	가맹(A)						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						
		2019. 10월	2019. 11월	2019. 12월	2020. 1월	2020. 2월	2020. 3월
	가맹(A)						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						

* 자료출처 : 소갑 제1-46호증

<그림 10> 가맹기사 우선배차 행위기간 중 ○○지역 일반 애플호출 운행 수 비교



* 자료출처 : 소갑 제1-46호증

<표 66> 가맹기사 우선배차 행위기간 중 그 외 지역 일반 애플호출 운행 수 비교

구분		2019. 12월	2020. 1월	2020. 2월	2020. 3월
○○	가맹(A)				
	비가맹(B)				
	차이(A-B)				
구분		-	-	2020. 2월	2020. 3월
○○	가맹(A)	-	-		
	비가맹(B)	-	-		
	차이(A-B)	-	-		
구분		-	-	2020. 2월	2020. 3월
○○	가맹(A)	-	-		
	비가맹(B)	-	-		
	차이(A-B)	-	-		

* 자료출처 : 소갑 제1-46호증

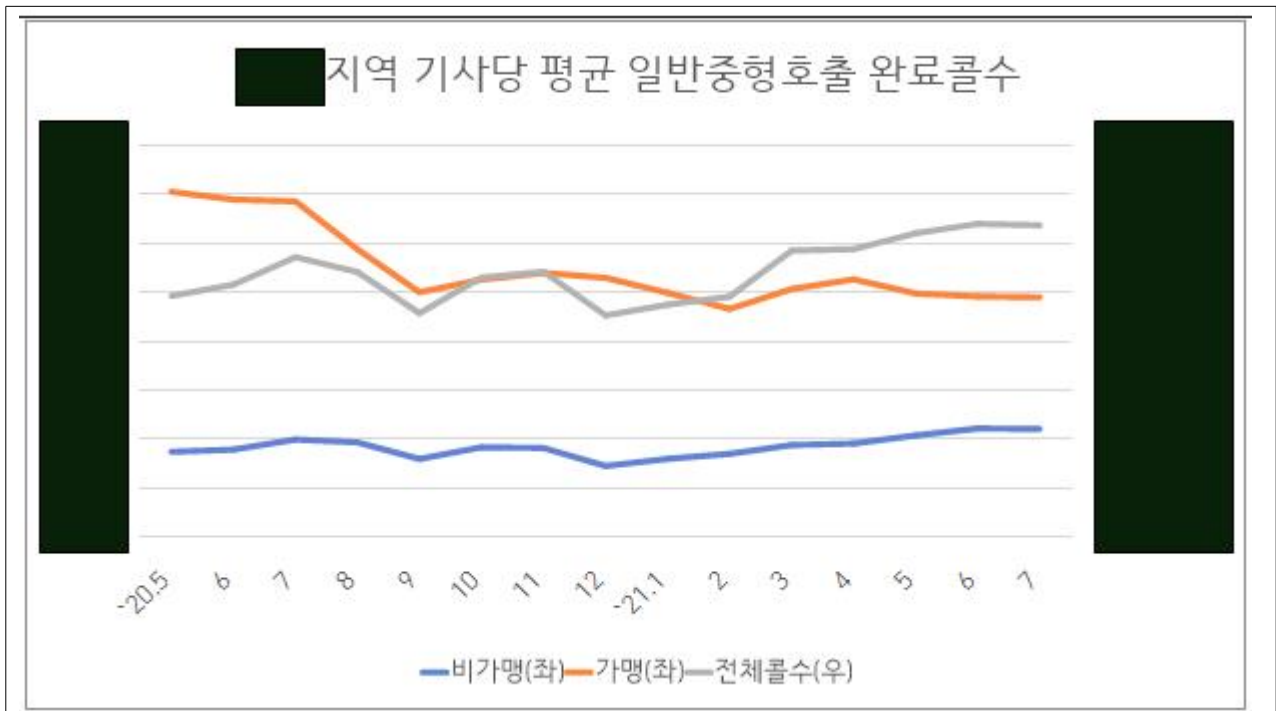
146 또한 AI 우선배차 행위 기간 중 일부인 2020. 5월~2021. 7월 기간 동안 ○○ 지역 기준 가맹기사는 월 평균 약 ***~***건을 운행완료하였으나 같은 기간 비가맹기사는 월 평균 약 **~***건을 운행완료하여, 비가맹기사는 가맹기사보다 월 평균 ***~***건을 적게 운행완료하였다(<표 67>, <그림 11>). 역시 이러한 격차는 AI 우선배차가 실시된 다른 지역에서도 유사하게 나타난다(<표 68>).

<표 67> 2020. 5월~2021. 7월 ○○지역 일반 애플호출 운행 수 비교

구분		'20.5월	'20.6월	'20.7월	'20.8월	'20.9월	'20.10월	'20.11월	'20.12월
○○	가맹(A)								
	비가맹(B)								
	차이(A-B)								
		'21.1월	'21.2월	'21.3월	'21.4월	'21.5월	'21.6월	'21.7월	
○○	가맹(A)								
	비가맹(B)								
	차이(A-B)								

* 자료출처 : 소갑 제1-46호증

<그림 11> 2020. 5월~2021. 7월 ○○지역 일반 애플호출 운행 수 비교



* 자료출처 : 소갑 제1-46호증

<표 68> 2020. 5월~2021. 7월 그 외 지역 일반 애플호출 운행 수 비교

구분		'20.5월	'20.6월	'20.7월	'20.8월	'20.9월	'20.10월	'20.11월	'20.12월
○ ○	가맹(A)								
	비가맹(B)								
	차이(A-B)								
		'21.1월	'21.2월	'21.3월	'21.4월	'21.5월	'21.6월	'21.7월	
	가맹(A)								
	비가맹(B)								
	차이(A-B)								
구분		'20.5월	'20.6월	'20.7월	'20.8월	'20.9월	'20.10월	'20.11월	'20.12월
○ ○	가맹(A)								
	비가맹(B)								
	차이(A-B)								
		'21.1월	'21.2월	'21.3월	'21.4월	'21.5월	'21.6월	'21.7월	
	가맹(A)								
	비가맹(B)								
	차이(A-B)								
구분		'20.5월	'20.6월	'20.7월	'20.8월	'20.9월	'20.10월	'20.11월	'20.12월
○ ○	가맹(A)								
	비가맹(B)								
	차이(A-B)								
		'21.1월	'21.2월	'21.3월	'21.4월	'21.5월	'21.6월	'21.7월	
	가맹(A)								
	비가맹(B)								
	차이(A-B)								
구분		'20.5월	'20.6월	'20.7월	'20.8월	'20.9월	'20.10월	'20.11월	'20.12월
○ ○	가맹(A)								
	비가맹(B)								
	차이(A-B)								
		'21.1월	'21.2월	'21.3월	'21.4월	'21.5월	'21.6월	'21.7월	
	가맹(A)								
	비가맹(B)								
	차이(A-B)								
구분		'20.5월	'20.6월	'20.7월	'20.8월	'20.9월	'20.10월	'20.11월	'20.12월
○ ○	가맹(A)								
	비가맹(B)								
	차이(A-B)								
		'21.1월	'21.2월	'21.3월	'21.4월	'21.5월	'21.6월	'21.7월	
	가맹(A)								
	비가맹(B)								
	차이(A-B)								

구분		'20.5월	'20.6월	'20.7월	'20.8월	'20.9월	'20.10월	'20.11월	'20.12월
○○	가맹(A)								
	비가맹(B)								
	차이(A-B)								
		'21.1월	'21.2월	'21.3월	'21.4월	'21.5월	'21.6월	'21.7월	
	가맹(A)								
	비가맹(B)								
	차이(A-B)								

* 자료출처 : 소갑 제1-46호증

147 한편 가맹기사와 비가맹기사의 운임 수입을 비교하면, 피심인이 ○○지역에서 가맹기사 우선배차 행위를 한 일부 기간인 2019. 6월부터 2020. 3월까지 기간 동안 ○○지역 가맹택시(법인택시)⁶⁰⁾의 월 평균 운임 수입은 ***~***만 원이었고, 비가맹택시(법인택시)의 월 평균 운임 수입은 ***~***만 원이었는데(<표 69>, <그림 12>), 결국 위 기간 동안 ○○지역 가맹기사는 비가맹기사보다 월 평균 약 *.*~*.*배의 수입을 더 얻었다.⁶¹⁾ 특히 피심인이 가맹택시를 대상으로 수익성이 좋지 않은 1km 미만 단거리 배차를 제외시킨 2020. 2월부터 가맹기사와 비가맹기사 간 운임수입 격차는 더 벌어졌다.

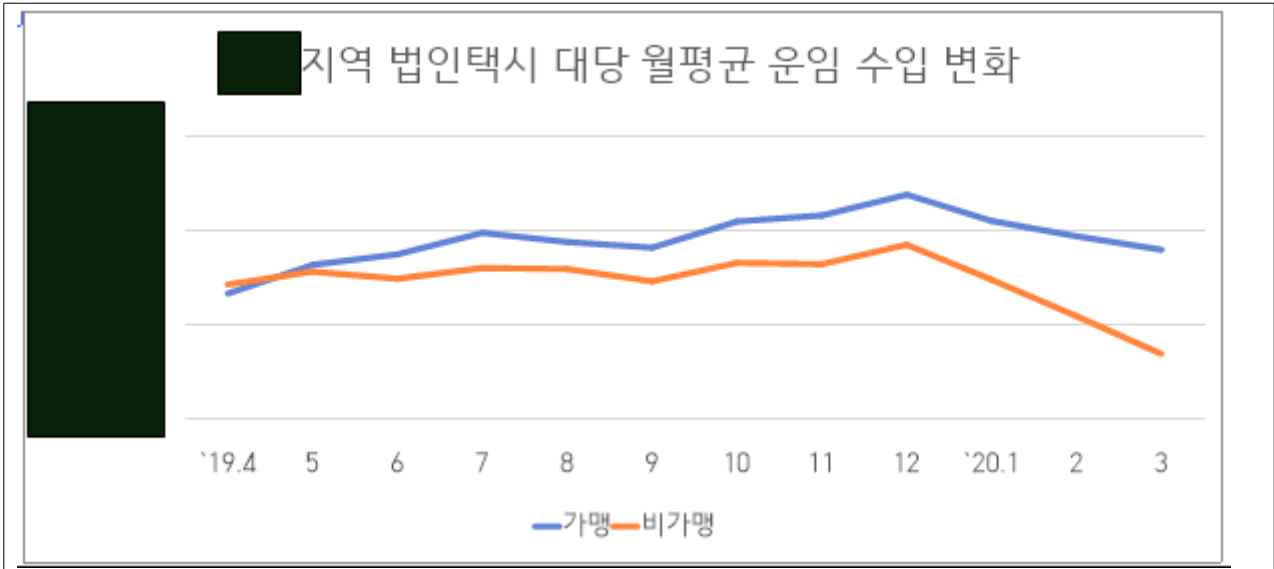
<표 69> 가맹기사 우선배차 행위기간 중 ○○지역 운임수입 비교(법인택시)

구분		2019. 6월	2019. 7월	2019. 8월	2019. 9월	2019. 10월	2019. 11월
○○	가맹(A)						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						
	배율(A/B)						
		2019. 12월	2020. 1월	2020. 2월	2020. 3월		
	가맹(A)						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						
	배율(A/B)						

* 자료출처 : 소갑 제3-28호증

- 60) 일반적으로 법인택시는 택시 차량 1대를 기사 2명이 교대로 운행하고, 개인택시는 1명이 운행하여 운행시간이 다르므로 법인택시와 개인택시 차량별 운임 수입을 구분하였다. 다만, 카카오T블루는 2020. 5월에야 비로소 개인택시에 대하여 택시가맹 서비스가 개시되었으므로 가맹기사 우선배차 행위기간 중에는 법인택시 운임 수입만을 비교할 수 있다.
- 61) 가맹택시는 실질적으로 운임 수입의 약 *.*%(가맹기사는 운임 수입의 **%를 가맹료로 지급하지만 피심인으로부터 정보제공 및 홍보 대가 등의 명목으로 운임 수입의 약 *.*%를 지급받음)를 가맹료로 지급하여야 하므로 이를 고려하여 가맹택시와 비가맹택시의 월 수익을 비교해 보더라도 가맹택시의 운임 수익이 비가맹택시에 비해 *.*~*.*배 더 높다(심사보고서 <표 225> 참고).

<그림 12> 가맹기사 우선배차 행위기간 중 ○○지역 운임수입 비교 그래프(법인택시)



* 자료출처 : 소갑 제3-28호증

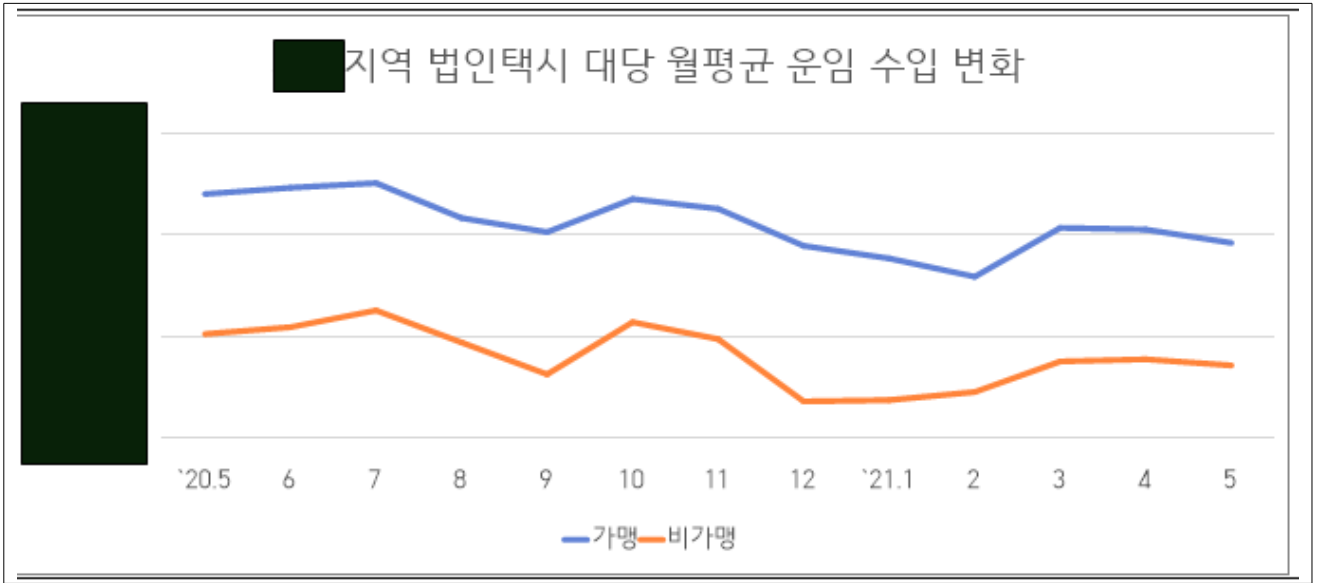
148 또한 피심인이 ○○지역에서 AI 우선배차 행위(1km 미만 단거리 배차 배제를 포함한다)를 한 기간 중 일부인 2020. 5월~2021. 5월 기간 동안 ○○지역 가맹택시(법인택시)의 월 평균 운임 수입은 아래 <표 70>에서 보는 바와 같이 약 ***~***만 원 이고, 비가맹택시(법인택시)의 월 평균 운임 수입은 ***~***만 원이었는데, 결국 위 기간 동안 법인택시 기준 ○○지역 가맹택시는 비가맹택시보다 월 평균 약 *.*~*.*배의 수입을 더 얻었다.

<표 70> AI 우선배차 행위기간 중 ○○지역 운임수입 비교(법인택시)

구분		'20.5월	'20.6월	'20.7월	'20.8월	'20.9월	'20.10월	'20.11월
○○	가맹(A)							
	비가맹(B)							
	차이(A-B)							
	배율(A/B)							
		'20.12월	'21. 1월	'21. 2월	'21.3월	'21.4월	'21.5월	
	가맹(A)							
	비가맹(B)							
	차이(A-B)							
배율(A/B)								

* 자료출처 : 소갑 제3-28호증

<그림 13> AI 우선배차 행위기간 중 ○○지역 운임수입 비교 그래프(법인택시)



* 자료출처 : 소갑 제3-28호증

이와 같은 효과는 ○○지역 개인택시에서도 유사하게 나타난다. 아래 <표 71>에 서 보는 바와 같이, 피심인이 ○○지역에서 개인 가맹택시에 대하여 AI 우선배차 행위를 한 기간 중 일부인 2020. 7월⁶²⁾부터 2021. 5월까지 기간 동안 ○○지역 가맹택시(개인택 시)의 월 평균 운임 수입은 약 ***~***만 원이나, 비가맹택시(개인택시)의 월 평균 운임 수입은 ***~***만 원으로, 결국 위 기간 동안 ○○지역 개인택시 기준 가맹기사는 비가 맹기사보다 월 평균 약 *.*~*.*배의 수입을 더 얻었다.

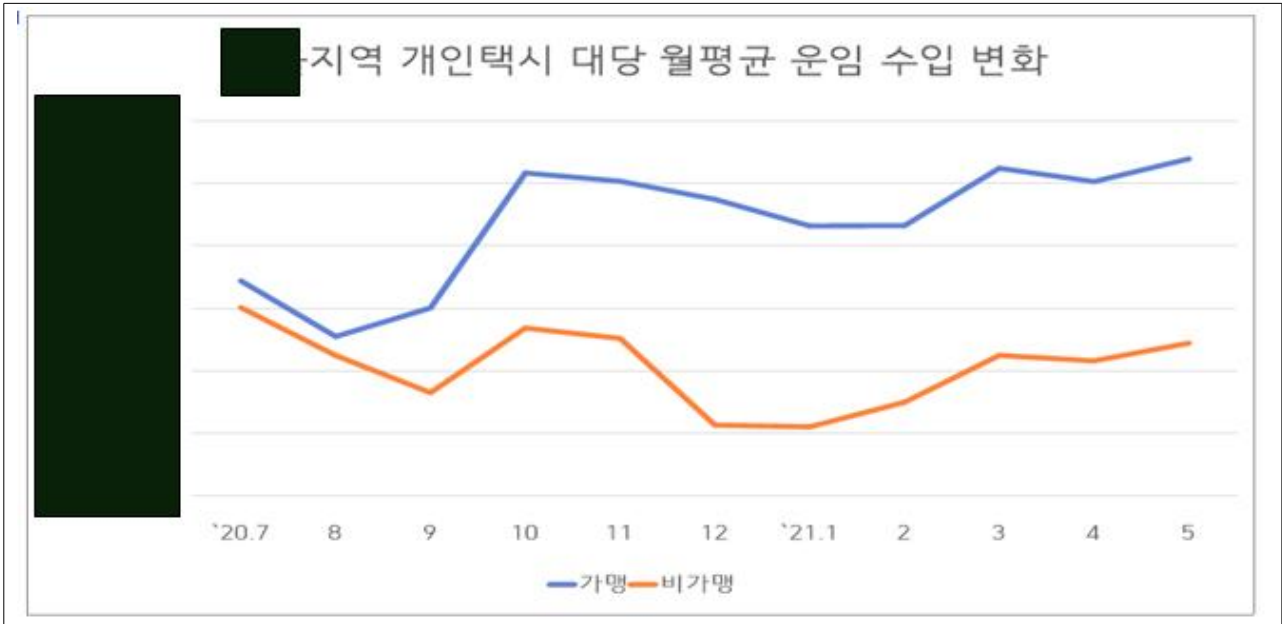
<표 71> AI 우선배차 행위기간 중 ○○지역 운임수입 비교(개인택시)

구분	'20.7월	'20.8월	'20.9월	'20.10월	'20.11월	'20.12월	'21. 1월
○○	가맹(A)						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						
	배율(A/B)						
○○	'21. 2월	'21.3월	'21.4월	'21.5월			
	가맹(A)						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						
	배율(A/B)						

* 자료출처 : 소갑 제3-28호증

62) 2020. 7월 이전에는 개인 가맹택시 수가 적어 객관적인 데이터 산출이 어렵다.

<그림 14> AI 우선배차 행위기간 중 ○○지역 운임수입 비교 그래프(개인택시)



* 자료출처 : 소갑 제3-28호증

149 이러한 차이는 아래 <표 72>에서 보는 바와 같이 ○○ 외 다른 주요 지역에서도 유사하게 나타난다.

<표 72> AI 우선배차 행위기간 중 주요지역 운임수입 비교(개인택시)

구분	20.5월	20.6월	20.7월	20.8월	20.9월	20.10월	20.11월
○○	가맹(A)						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						
	배율(A/B)						
○○	20.12월	21.1월	21.2월	21.3월	21.4월	21.5월	
	가맹(A)						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						
○○	20.12월	21.1월	21.2월	21.3월	21.4월	21.5월	
	가맹						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						
○○	20.12월	21.1월	21.2월	21.3월	21.4월	21.5월	
	가맹						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						
○○	20.12월	21.1월	21.2월	21.3월	21.4월	21.5월	
	가맹						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						
○○	20.12월	21.1월	21.2월	21.3월	21.4월	21.5월	
	가맹						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						
○○	20.12월	21.1월	21.2월	21.3월	21.4월	21.5월	
	가맹						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						
○○	20.12월	21.1월	21.2월	21.3월	21.4월	21.5월	
	가맹						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						
○○	20.12월	21.1월	21.2월	21.3월	21.4월	21.5월	
	가맹						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						
○○	20.12월	21.1월	21.2월	21.3월	21.4월	21.5월	
	가맹						
	비가맹(B)						
	차이(A-B)						

○ ○	구분	20.5월	20.6월	20.7월	20.8월	20.9월	20.10월	20.11월
	가맹(A)							
	비가맹(B)							
	차이(A-B)							
	매출(A/B)							
		20.12월	21.1월	21.2월	21.3월	21.4월	21.5월	
	가맹(A)							
	비가맹(B)							
차이(A-B)								
매출(A/B)								
구분		20.5월	20.6월	20.7월	20.8월	20.9월	20.10월	20.11월
○ ○	가맹(A)							
	비가맹(B)							
	차이(A-B)							
	매출(A/B)							
		20.12월	21.1월	21.2월	21.3월	21.4월	21.5월	
	가맹(A)							
	비가맹(B)							
	차이(A-B)							
매출(A/B)								
구분		20.5월	20.6월	20.7월	20.8월	20.9월	20.10월	20.11월
○ ○	가맹(A)							
	비가맹(B)							
	차이(A-B)							
	매출(A/B)							
		20.12월	21.1월	21.2월	21.3월	21.4월	21.5월	
	가맹(A)							
	비가맹(B)							
	차이(A-B)							
매출(A/B)								
구분		20.5월	20.6월	20.7월	20.8월	20.9월	20.10월	20.11월
○ ○	가맹(A)							
	비가맹(B)							
	차이(A-B)							
	매출(A/B)							
		20.12월	21.1월	21.2월	21.3월	21.4월	21.5월	
	가맹(A)							
	비가맹(B)							
	차이(A-B)							
매출(A/B)								
구분		20.5월	20.6월	20.7월	20.8월	20.9월	20.10월	20.11월
○ ○	가맹(A)							
	비가맹(B)							
	차이(A-B)							
	매출(A/B)							
		20.12월	21.1월	21.2월	21.3월	21.4월	21.5월	
	가맹(A)							
	비가맹(B)							
	차이(A-B)							
매출(A/B)								

* 자료출처 : 소갑 제3-28호증

150 한편 피심인이 제출한 경제분석 결과(피심인 의견서 참고자료 6)를 토대로, 피심인 의견서의 분석모형이 반영하지 않은 지역별, 영업방식(개인/법인)을 반영하여 재분석한 결과, <표 73>과 같이 피심인의 2. 가. 행위는 비가맹기사의 영업건수와 영업수입을 유의하게 감소시켰던 것으로 나타난다. 즉 피심인의 알고리즘이 도입된 지역에서 비가맹기사의 영업건수는 평균적으로 ****.*%** 감소하고, 영업수입은 ****.*%** 감소한 것으로 나타난다.

<표 73> 피심인 의견서상 경제분석과 수정된 분석모형에 따른 분석 비교

설명변수	피심인 의견서		수정모형	
	영업건수	영업수입	영업건수	영업수입
이 사건 배차방식의 도입 여부 (같은 지역/같은 월에 배차방식이 도입 되었으면 1, 아니면 0)				
법인/개인 구분 (법인이면 1, 개인이면 0)				
시간 추세				
Y-절편				
고정효과				
관측치				
결정계수(R ²)				

주: ***는 1% 수준에서 유의함을 의미

* 자료출처 : (주)카카오모빌리티의 시장지배적지위남용행위 등에 대한 건 관련 피심인 경제분석에 대한 검토의견서(공정거래위원회 경제분석과)

㉔ 가맹기사 호출 및 운임수입 등 증가가 택시가맹 서비스 시장에 미치는 효과

151 택시운송사업자인 법인택시와 개인택시 사업자의 가장 중요한 사업목표는 운임수입 증가를 통한 수익을 극대화하는 것이다. 따라서 가맹기사의 운임 수입이 비가맹기사보다 상대적으로 증가하는 것은 비가맹기사(타 택시가맹 서비스에 가입한 가맹기사를 포함)가 카카오T블루로 가입하는 강력한 유인이 된다. 이러한 사실을 피심

인도 인식하고 있었다는 사실은 ‘위 2. 가. 행위의 의도와 목적’ 부분에서 다른 바와 같다.

152 실제로도 택시기사들 중 일부는 아래 <표 74>, <표 75>에서 보는 바와 같이 호출 운행 수가 월 1~2건 줄어들거나 비가맹기사보다 호출이 적은 경우 클레임을 제기하는 등 운임 수입 증가 및 운임과 연계된 호출 운행 수를 운송사업에 관하여 매우 중요한 요소로 인식하고 있고, 이에 따라 피심인은 가맹기사의 장점으로 영속적인 배차를 들어 홍보하기도 하였다(<표 76>).

<표 74> 피심인 직원의 업무공유시스템 게재 내용

--

* 자료출처 : 소갑 제1-53호증

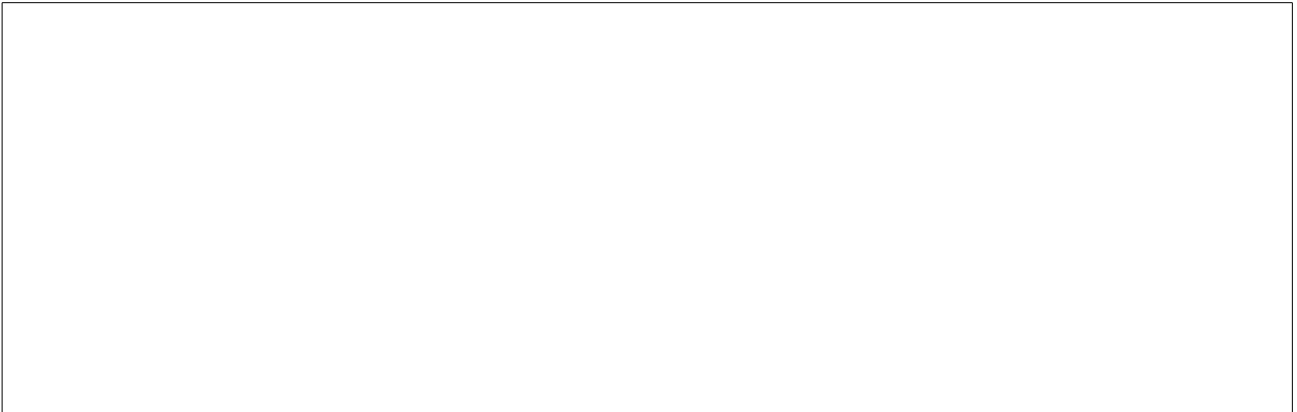
<표 75> 피심인 직원의 업무공유시스템 게재 내용

--

* 자료출처 : 소갑 제1-102호증

<표 76>

피심인 직원의 업무공유시스템 게재 내용

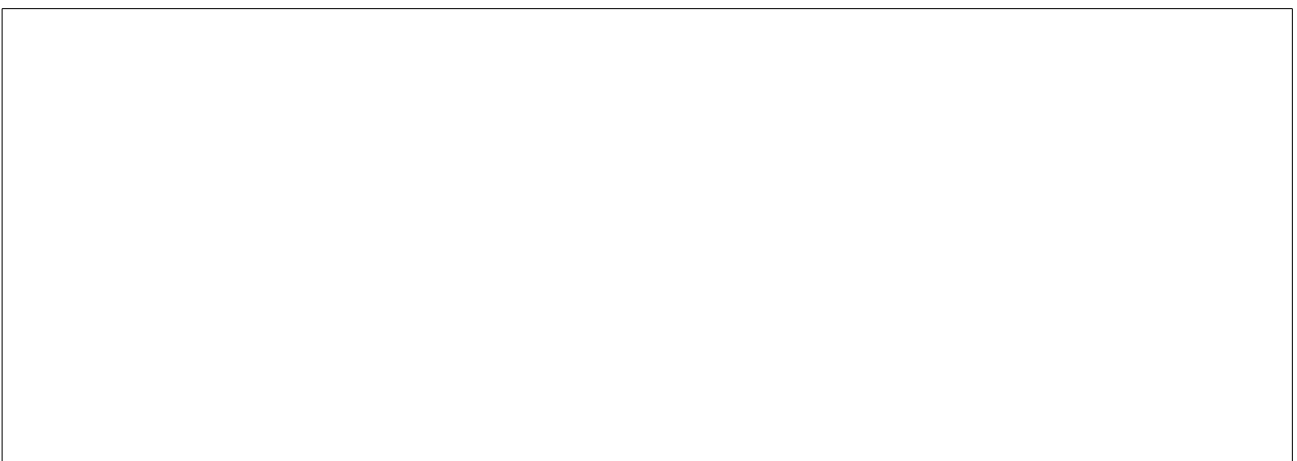


* 자료출처 : 소갑 제1-100호증

153 피심인 소속 가맹기사의 운행 횟수 및 수익 증대가 실제 비가맹기사가 카카오T블루 가맹택시에 가입하거나 타 가맹기사가 카카오T블루 가맹기사로 전환하는 데 작용하였다는 실례로 대전지역의 사례를 들 수 있다. 아래 <표 77>과 같이, 피심인이 2020. 1월 대전지역에 택시가맹 서비스를 개시하면서, 가맹기사에 대한 배차건수가 증가하자 비가맹기사들이 카카오T블루 가입에 대하여 문의를 하고 있으며, 이에 대해 피심인 소속 직원은 대전지역의 카카오T블루 가맹택시수가 ***대에서 ****대로 증가할 수 있다고 예상하고 있다.

<표 77>

피심인 임직원 간 카카오톡 대화내용



* 자료출처 : 소갑 제1-43호증

154 반면 이와는 반대로, 2020. 7월 피심인의 경쟁사업자인 마카롱 택시에 가입했던 대전지역 9개 법인택시는 <표 78>, <표 79>와 같이 마카롱 택시가 호출수 창출

을 위한 광고가 미비하고 최소한의 호출 보장도 되지 않는다는 이유로 2020. 7월경 마카롱 택시를 탈퇴하고 카카오T블루 가맹택시로 전환하였다.

<표 78> 피심인 임직원 간 카카오톡 대화내용

--

* 자료출처 : 소갑 제1-98호증

<표 79> 대전지역 법인택시 사업자들의 마카롱 택시 가입 해지 사유

가)대전 호출을 위한 광고 집행이 미비하다. (나) <u>생계 유지를 위한 최소한의 호출 보장을 받을 수 없다.</u> (다)앱 오류 개선에 있어 더 받 빠른 대처를 요청했음에도 계약 기간 내 해소 되지 않았다.
--

* 자료출처 : 소갑 제1-98호증

155 한편 가맹기사의 호출 및 운입수입 증가는 비가맹기사로 하여금 택시가맹 서비스 가입에 가입하도록 유도할 뿐만 아니라, 이미 가입된 가맹기사가 가맹에서 이탈하지 않도록 방지하는 효과도 있다. 피심인 역시 이 점을 인식하여 투자자에게 아래 <표 80>에서 보는 바와 같이 카카오T블루 가맹기사의 이탈 가능성이 매우 낮다고 홍보하기도 하였다.

<표 80>

피심인이 투자사와 인터뷰 준비를 위해 작성한 자료

예상질문	인터뷰 대상자	생략	필요 답변

* 자료출처 : 소갑 제1-43호증

㉔ 택시가맹 서비스 시장에서의 점유율 확대 및 경쟁제한성

156 피심인의 2. 가. 행위기간 동안 택시가맹 서비스 사업자들의 실제 운행대수를 기준으로 시장점유율을 살펴보면, 카카오T블루는 2019년 말 운행대수 ****대, 2020년 말 *****대, 2021년 말 *****대로 2019년 말~2021년 말 2년의 기간 동안 ***** (2019년 대비 ****%)대 증가하였다. 이에 비해 대부분의 경쟁사업자들은 운행 대수가 크게 감소하였다.

157 위와 같은 가맹택시 수 증가는 앱호출 서비스 시장에서의 네트워크 효과, 경쟁 택시가맹 서비스 사업자의 경쟁력 약화 등을 발생시켜 피심인의 가맹기사에게 유리한 배차행위로 인한 택시가맹 서비스 시장으로의 시장지배력 전이효과를 더욱 증폭시킬 수 있다. 즉 피심인의 가맹기사에 대한 유리한 배차행위는 가맹기사의 호출 운행 수와 운임 수입을 증가시키고, 택시가맹 서비스 시장에서 카카오T블루 가맹택시 수를 증가시킨다. 이렇게 증가한 카카오T블루 가맹택시는 네트워크 효과로 인하여 다시 카카오T블루에 대한 이용자의 수요를 증가시킴으로써 카카오T블루 가맹택시가 증가하는 효과가 더욱 증폭된다. 이러한 카카오T블루 가맹택시의 증가와 카카오T블루 서비스 이용 승객의 증가 간 선순환 관계로 인해 카카오T블루 가맹 서비스는 향후 현재의 시장

점유율 이상으로 택시가맹 서비스 시장지위를 강화시킬 수 있다.

158 이러한 택시 가맹 서비스 시장의 상황은 <표 81>과 같이 가맹택시 수 기준 시장점유율에서도 확인할 수 있다. 즉 피심인의 2019년 말 시장점유율이 *.*%에 불과하였으나, 피심인의 운행대수 증가 및 경쟁사업자의 운행대수 감소로 인해 2021년 말 피심인의 시장점유율은 *.*%로 급증하였다.

<표 81> 택시가맹 서비스 사업자의 가맹택시 수 추이⁶³⁾

(단위: 대, %, 월말 기준)

구 분		19.12월	20.3월	20.6월	20.9월	20.12월	21.3월	21.6월	21.12월
카카오	대수	****	****	****	*****	*****	*****	*****	*****
	점유율	*.*	*.*	*.*	*.*	*.*	*.*	*.*	*.*
T블루	대수								
	점유율								
동방성원	대수								
	점유율								
허민아	대수								
	점유율								
손명연	대수								
	점유율								
영필규	대수								
	점유율								
돈종우	대수								
	점유율								
소재은	대수								
	점유율								
복윤희	대수								
	점유율								
대수 합계									

* 자료출처 : 소갑 제1-103호증 및 소갑 제3-34호증 편집

(나) 일반 앱호출 시장에서의 경쟁제한

① 개요

159 피심인은 위 2. 가. 행위를 통해 일반 앱호출 시장에서의 시장지배력을 이용하

63) 피심인 경쟁사업자의 가맹택시 대수 및 점유율은 피심인에게 비공개하였다.

여 택시가맹 서비스 시장에서 경쟁을 제한하였을 뿐만 아니라, 일반 앱호출 시장에서 자신의 시장지배력을 강화하였다.

160 구체적으로, 피심인의 가맹기사에게 유리한 배차행위는 카카오T블루 가맹택시 수를 증가시키고, 이렇게 증가된 가맹택시는 피심인이 제공하는 일반 앱호출 및 가맹 호출만을 수행하게 되어⁶⁴⁾ 결국 피심인의 앱호출 서비스에 고착화(lock-in)되는 택시가 증가하므로 결국 피심인의 일반 앱호출 시장에서의 경쟁력까지 강화된다. 이를 그림으로 나타내면 <그림 15>와 같다.

<그림 15> 피심인의 행위가 일반 앱호출 시장에 미치는 효과

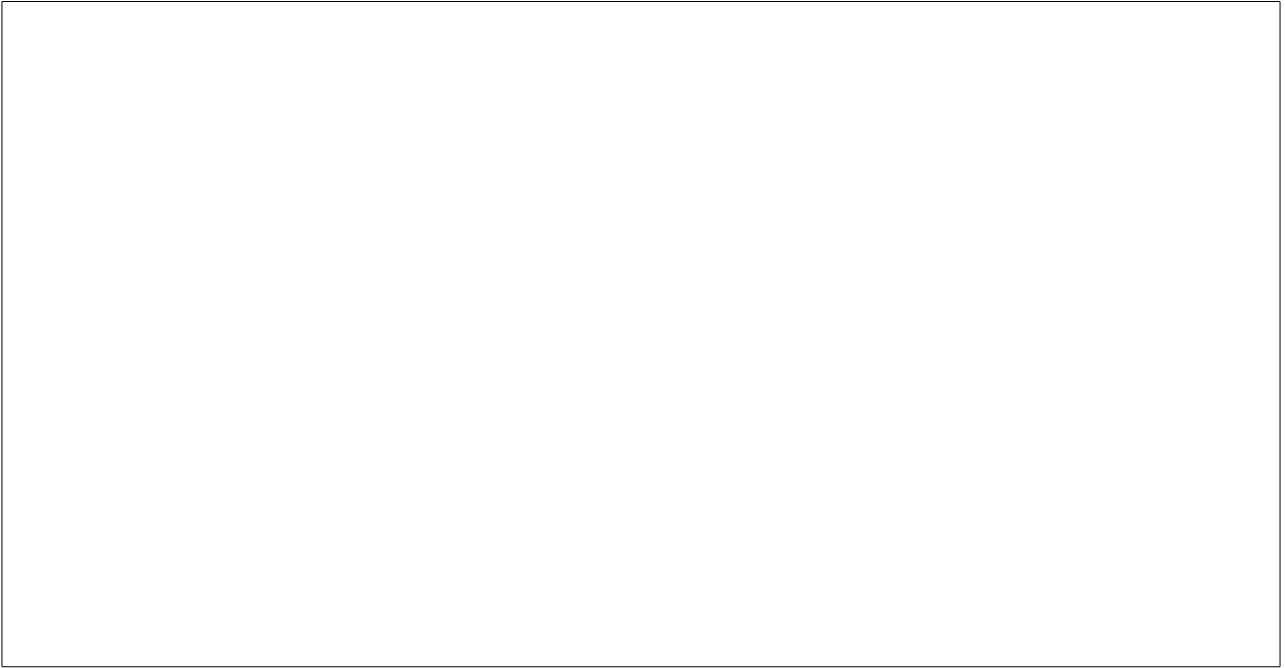


② 경쟁제한적 의도 및 목적

161 앞서 <표 61>에서 본 바와 같이 피심인은 카카오T앱에 종속된 유료 기사 그룹을 확대하여 모든 택시의 호출이 카카오T앱을 통해 운영되도록 하고자 위 2. 가. 행위를 하였다. 뿐만 아니라 2020. 1월 작성된 피심인의 워크샵 자료(<그림 16>, <그림 17>)에 따르면, 피심인이 가맹택시와 같이 피심인이 제공하는 호출만을 수행하는 택시를 증가시킴으로써 피심인의 앱호출 서비스에 고착화되는 사업자를 늘려 앱호출 서비스의 경쟁력을 강화시키려고 하였던 의도와 목적이 인정된다.

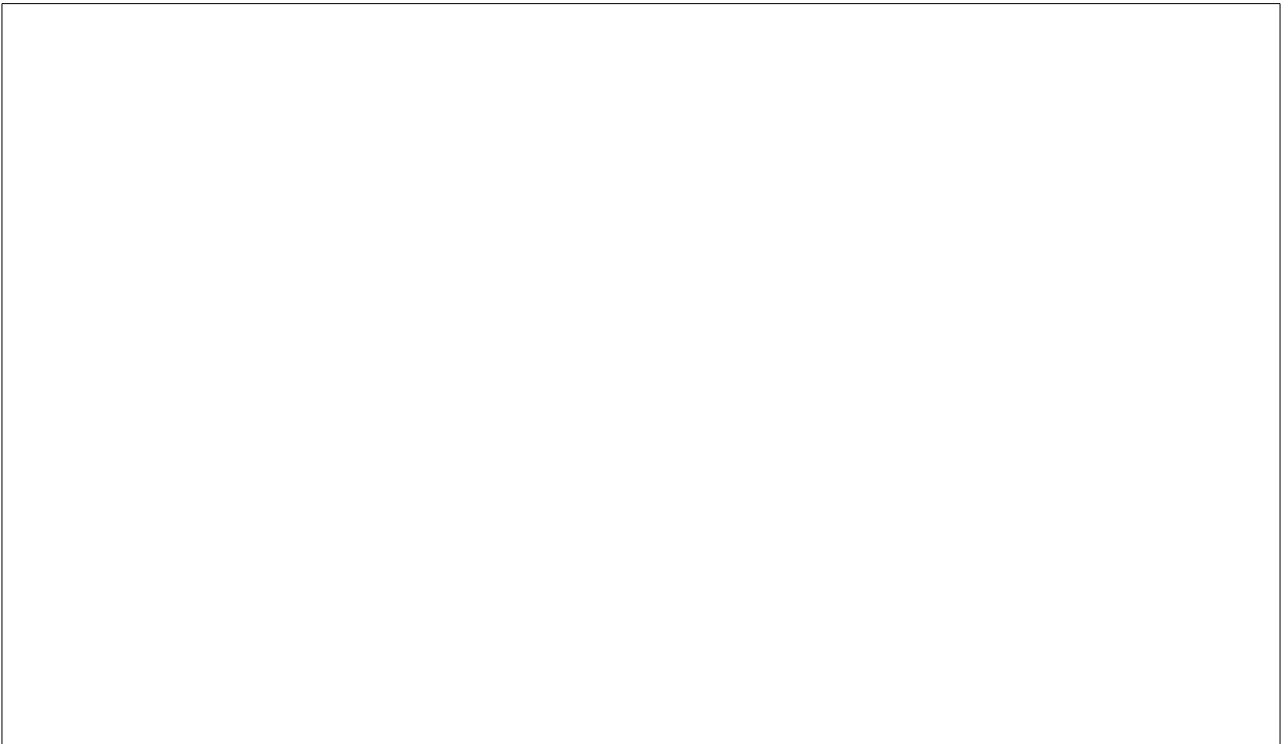
64) 2019. 3. 21. 피심인 소속 임직원 카카오톡 대화 내용(소갑 제1-17호증)에 따르면, 피심인은 가맹기사에게 카카오T앱 외의 호출앱을 삭제하도록 지시하였다. 피심인 소속 신동훈 역시 카카오T블루 가맹기사는 현실적으로 주로 카카오T앱만을 사용한다고 진술하였다(소갑 제2-7호증).

<그림 16> 2020년 카카오모빌리티 전사전략 워크샵 관련 자료(2020. 1월 작성)



* 자료출처 : 소갑 제1-104호증

<그림 17> 2020년 카카오모빌리티 전사전략 워크샵 관련 자료(2020. 1월 작성)



* 자료출처 : 소갑 제1-104호증

② 경쟁제한적 우려 내지 효과

162 이와 같이 피심인의 호출앱에 고착화되어 피심인이 제공하는 호출만을 수행하는 택시 수가 증가하게 되면 양면시장에서의 네트워크 효과에 의하여 카카오T앱에 고착되는 승객과 기사 수를 증가시키는 효과가 발생한다. 또한 피심인이 제공하는 호출만을 수행하는 가맹택시 수가 증가하면 가맹택시 관련 운임 수익이 최종 귀속되는 피심인은 앱호출 시장에서 지위를 더욱 공고하게 할 수 있다. 실제로도 앞서 ‘시장지배적 사업자 인정여부’에서 검토한 바와 같이, 피심인의 시장점유율은 2019년 **.**%에서 2021년 **.**%로 꾸준히 증가하고 있으며, 특히 전체 일반 앱호출 건수가 전년보다 **.**% 이상 상승한 2021년에는 증가한 수요의 **.**% 가량을 흡수하여 시장지배적 지위를 더욱 공고히 하였다.

163 이와 같이 일반 앱호출 시장에서의 피심인의 독점력이 강화될 경우 단순히 시장점유율만 높아지는 것이 아니라 실질적으로 중개 플랫폼을 둘러싼 양 당사자인 택시 승객과 택시기사에게 지배력을 남용할 우려가 있다. 실제로 피심인은 이 사건 행위 기간 중 아래와 같이 중개수수료를 인상 또는 신설하려 시도하기도 하였다.

164 첫째, 피심인은 2021. 8. 2 승객의 스마트호출 요금 상한을 인상하여 기존 1,000~2,000원에서 0~5,000원으로 변경하였다. 다만, 피심인은 사실상 택시요금 인상을 초래한다는 택시단체 등의 반대로 2021. 8. 13. 해당 요금인상을 철회하였다.

165 둘째, 피심인은 2021. 3월 카카오T앱을 이용하는 비가맹 기사를 대상으로 월 9만 9천원을 내면 일부 추가 서비스를 제공하는 ‘프로멤버십’을 도입한 사실이 있다. 다만 피심인은 이에 대한 택시단체 등의 반발로 해당요금을 5만 9천원으로 인하하여 운영하다가 2021. 9월 말경 3만 9천원으로 인하하였다. 아래 <표 82>과 같이, 프로멤버십은 피심인이 기존의 무료였던 기사대상 호출앱 이용료를 월 약 10만원 정도를 신규로 부과하는 것이고, 기존에 무료로 제공되던 선호목적지 배차 기능 등이 유료로 제공되는 것임에도 3일만에 선착순 2만명 모집이 모두 마감된 것을 감안하면, 피심인의 일반 앱호출 시장에서 독점적 지위가 강화될 경우 피심인은 수요 하락 우려 없이 자유롭게 기사에 대한 중개 수수료를 인상할 우려가 있다.

<p>[서울경제TV=정훈규기자] 카카오가 택시 기사를 대상으로 월정액을 내면 배차 혜택을 받을 수 있도록 출시한 요금제가 가입 개시 사흘 만에 조기 마감됐습니다.</p>
--

<p>카카오모빌리티는 “프로 멤버십 선착순 2만명 가입이 조기 마감됐다”며 “추가 모집을 검토 중”이라고 밝혔습니다.</p>

* 자료출처 : 소갑 제1-104호증

(다) 소결

166 피심인은 카카오T블루 가맹서비스에 가입된 가맹기사에게 유리한 배차를 함으로써 일반 앱호출 시장에서의 시장지배력을 이용하여 택시가맹 서비스 시장에서 경쟁을 제한하였을 뿐만 아니라 일반 앱호출 시장에서 피심인의 시장지배력을 유지·강화하였으므로 부당성이 인정된다.

다) 피심인 주장에 대한 검토

167 앞서 본 바와 같이 피심인은 관련시장 확정과 관련하여 택시가맹 서비스 시장은 별도로 존재하지 않으며 앱호출 시장이라는 하나의 시장을 기준으로 위법성을 판단하여야 한다고 주장한다. 그러나 설령 피심인의 주장과 같이 일반 앱호출 시장과 택시가맹 서비스 시장을 전체 앱호출 시장이라는 하나의 시장으로 본다 하더라도, 아래와 같은 점을 고려하면 위법성 인정에는 영향이 없다.

168 첫째, 피심인은 전체 앱호출 시장에서도 여전히 시장지배적 지위가 인정된다. 일반 앱호출 시장과 택시가맹 서비스를 통합한 앱호출 시장에서의 피심인의 정확한 시장점유율은 불분명하나, 2020년 기준 피심인의 일반 앱호출 중개 건수가 *****건이고 피심인의 가맹택시 호출 중개 건수는 약 ****○ 건인 점, 다른 택시가맹 서비스 사업자들의 가맹택시 호출 중개 건수 합계가 피심인의 10%도 되지 않는 점 등을 고려하면 중개건수 기준 피심인의 시장점유율은 적어도 **%를 초과할 것이므로 시장지배적 지위가 추정된다.

169 둘째, 일반 앱호출 시장과 택시가맹 서비스 시장을 하나의 시장으로 본다 하더라도 피심인의 행위는 여전히 일반 앱호출 중개라는 동일한 거래대상을 거래 상대방에 따라 차별하여 거래한 것이므로, 차별취급이 인정된다.

170 셋째, 앞서 본 바와 같이 피심인은 일반 앱호출 시장에서의 시장지배력을 이용하여 택시가맹서비스 시장에서의 독점적 지위를 획득하고, 이를 통해 택시기사와 승객 모두를 자신의 호출앱에 전속시킴으로써 일반 앱호출 시장까지 통제하려는 두 가지 의도로 이 사건 행위를 한 것이므로, 관련시장을 전체 앱호출 시장으로 본다 하더라도 경쟁제한의 의도와 목적이 인정된다.

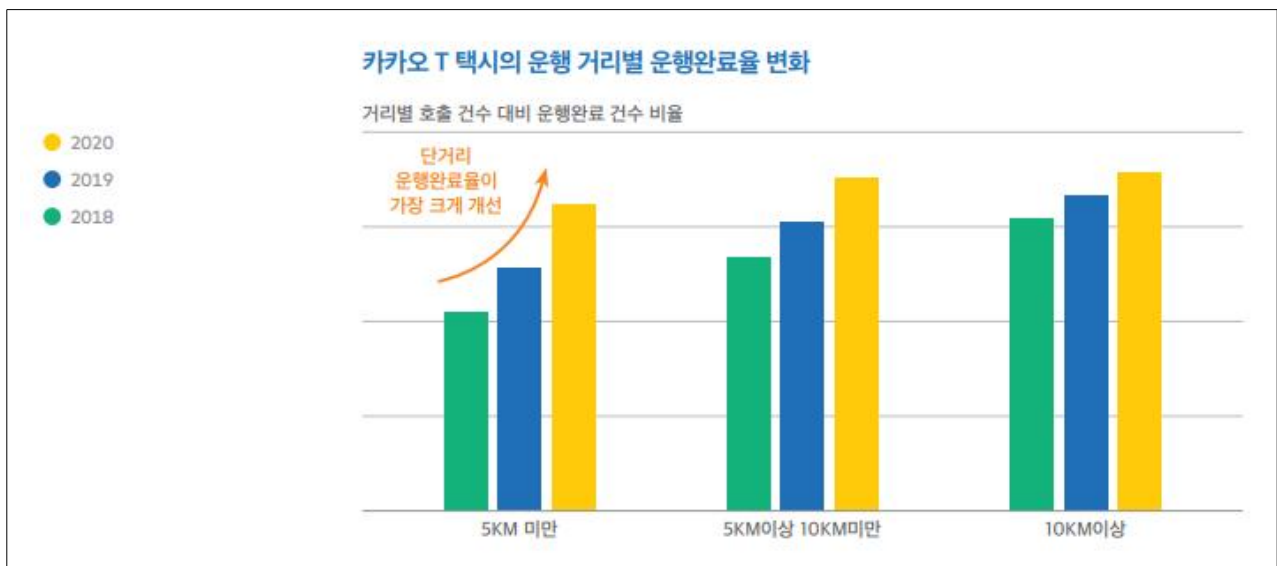
171 넷째, 피심인의 행위는 전체 앱호출 시장에서의 시장지배적 지위를 남용하여 다른 앱호출 서비스 이용이 자유로운 비가맹기사를 자신에게 전속적인 가맹기사로 전환하는 방법으로 경쟁 앱호출 사업자의 고객 확보 가능성을 줄여 전체 앱호출 시장의 경쟁을 제한한 것이므로 경쟁제한적 우려 및 효과도 인정된다.

172 한편 피심인은 이 사건 행위가 차별취급이 아니라고 주장한다. 즉 가맹기사를 비가맹기사보다 우대한 것은 가맹기사는 비가맹기사와는 달리 가맹수수료를 지불하고 있으므로 동일하다고 볼 수 없는 거래 대상과 다르게 거래한 것이어서 차별행위가 아니고, AI 배차의 경우 배차수락률이라는 객관적인 수치를 토대로 한 것이어서 가맹기사를 우대하였다고 볼 수도 없다는 것이다. 그러나 이 사건 행위 중 가맹기사 우대행위는 일반 앱호출이라는 동일한 거래대상을 거래 상대방에 따라 다른 거래조건 하에 거래한 것이어서 차별취급에 해당하며, 가맹계약에 일반 앱호출을 우선배차 받는다는 내용이 들어간 것도 아니어서 일반 앱호출 우선 배차를 가맹수수료의 대가로 보기도 어렵다. 또한 AI 우선배차의 경우 앞서 본 바와 같이 배차수락률은 가맹기사에게 유리하게 산정되므로 배차수락률을 객관적인 수치로 보기 어렵고, 오히려 우회적으로 가맹기사를 우대한 것으로 보는 것이 타당하다.

173 또한 피심인은 이 사건 행위는 소비자 후생 증진을 위한 것으로서 경쟁제한

효과가 없거나 설령 있다 하더라도 소비자 후생 증진 효과가 경쟁제한 효과를 현저히 상회한다고 주장한다. 즉 승객의 목적지를 알 수 없는 배회영업과는 달리 피심인이 운영하는 일반 앱호출은 목적지가 기사에게 노출되는 특성상 기사가 수익성이 좋은 호출만을 골라서 수락하고 단거리 호출 등 수익성이 낮은 호출은 거절하거나 방치할 가능성이 크므로 소비자의 배차대기시간을 줄이고 배차 성공률을 높이기 위해 부득이 가맹기사 또는 배차수락률이 우수한 기사에게 우선 배차한 것이라고 주장한다. 실제로 피심인이 가맹기사 우선배차를 실시한 2019년과 AI 우선배차를 도입한 2020년의 운행완료율은 <그림 18>과 같이 상승하였으며, 특히 단거리 호출 운행완료율이 크게 개선된 점이 확인된다.

<그림 18> 운행거리별 운행완료율 변화



* 자료출처 : 피심인 의견서

174 그러나 아래와 같은 점을 고려할 때 피심인의 주장은 이유 없다.

175 첫째, 피심인의 의도가 배차대기시간 단축 및 배차 성공률 증가에 있었다면 배차 거부가 가장 많은 1km 미만 단거리 운행 호출 배차를 가맹기사 또는 배차수락률이 높은 기사에게 배제한 것이 설명되지 않는다. 이에 피심인은 가맹기사를 1km 미만 단거리 운행 호출 배차에서 배제한 것은 소비자의 수요를 카카오T블루 호출로 전환하고자 한 사업상 고려 때문이라고 주장하나, 이는 오히려 소비자가 자

신의 택시가맹 서비스에 전속되도록 유도함으로써 택시가맹 서비스 시장의 경쟁을 제한할 의도가 있었다는 점을 드러내는 것이다,

176 둘째, 이 사건 행위로 인하여 배차대기시간이 단축되고 배차 성공률이 증가하였는지 불분명하다. 먼저 배차대기시간의 경우 피심인이 제출한 자료에 따르면 가맹기사 우선배차 도입 이전, 도입 이후, AI배차 도입 이후 기간을 비교하면, <그림 19>와 같이 기간 중 평균 배차대기시간이 감소한 것이 확인된다. 그러나 월별 평균 배차대기시간을 살펴보면 배차대기시간은 가맹기사 우선배차 도입 이전부터 지속적으로 감소하고 있었고, AI배차 도입 이후에는 오히려 증가하는 추이를 보인다. 비록 2020년 1월부터 2020년 4월까지 배차대기시간이 현격히 감소하기는 하나, 해당 시기는 코로나-19가 확산된 시기로, 코로나-19 확산으로 전체 콜 수가 감소하고 평균 콜수락률이 높아졌다는 점을 고려하면(소갑 제1-65호증) 이를 2019. 3월 도입된 가맹기사 우선배차나 2020. 4월 도입된 AI 우선배차의 효과라고 단정하기는 어렵다.

<그림 19> 일반 앱호출의 배차대기시간 추이

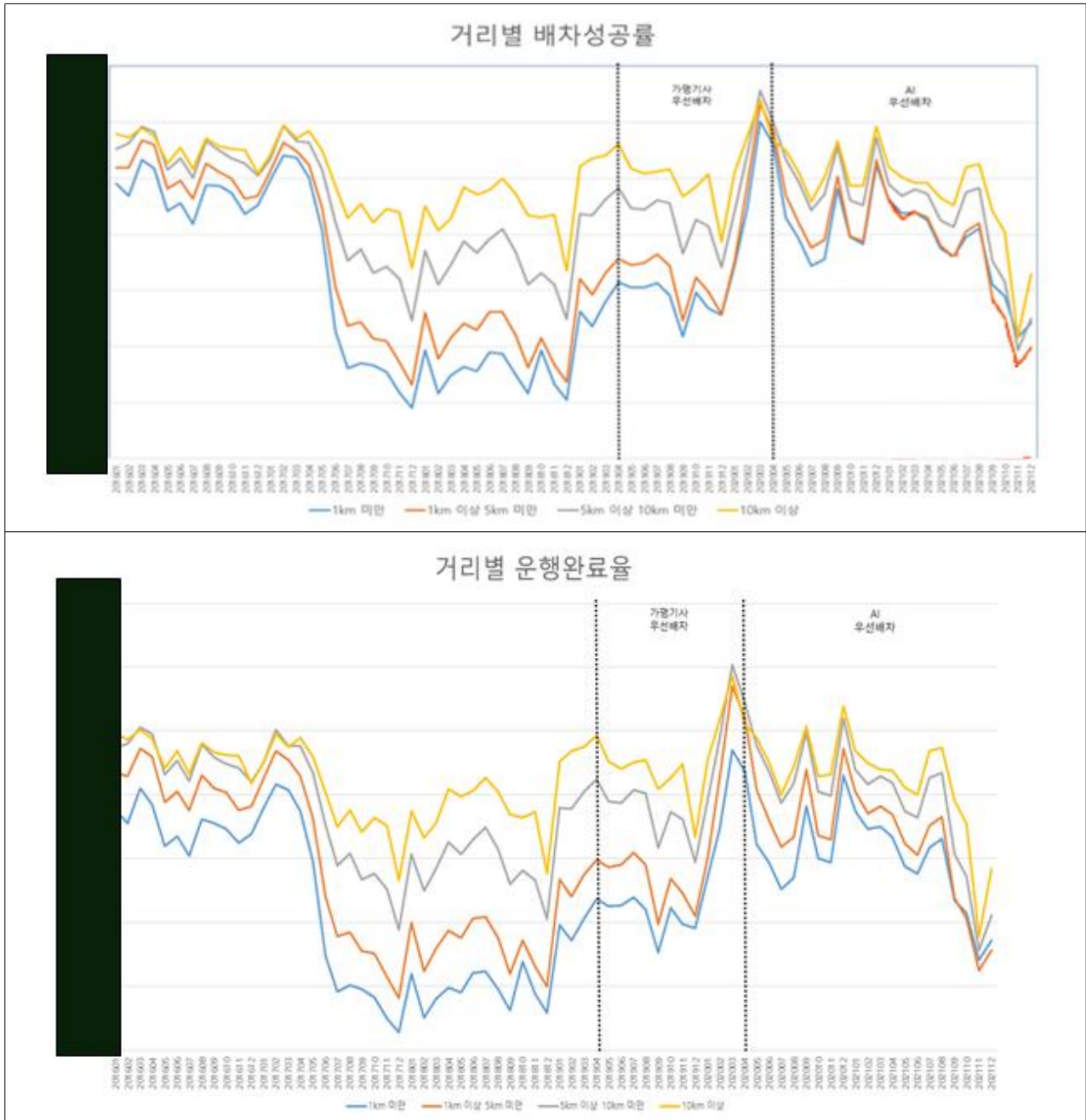


* 자료출처 : 피심인 의견서

177 또한 이 사건 행위가 개시된 2019년 이후 운행 완료율의 증가세가 보이기는 하나, 역시 이 사건 행위로 인해 배차 성공율이 상승하였는지는 다소 불분명하다. 아래 <그림 20>과 같이, 배차대기시간 추이와 마찬가지로 운행 완료율 및 배차 성

공률은 가맹기사 우선배차 및 AI 우선배차 도입 이후 오히려 하락했기 때문이다.

<그림 20> 꼭심인 일반 애플호출의 거리별 배차성공률 및 운행완료율 추이

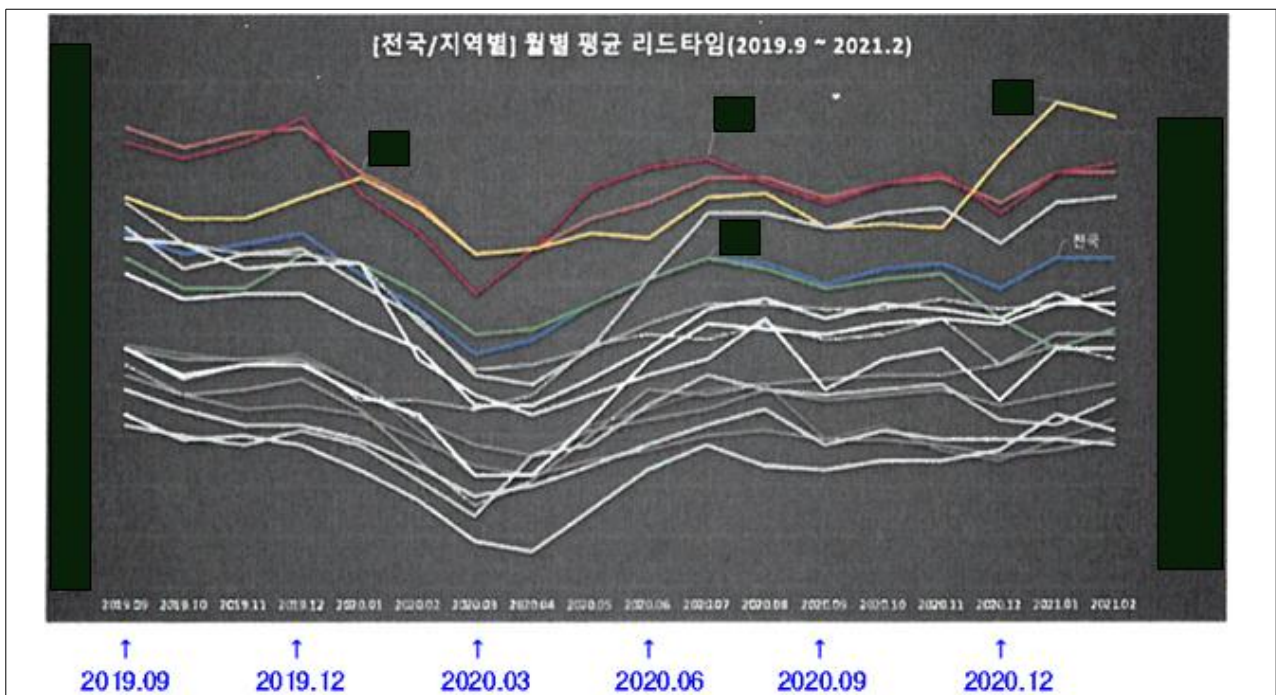


* 자료출처 : 소갑 제1-108호증

178 셋째, 설령 배차대기시간 단축 및 배차성공률 증가라는 소비자후생 증대효과가 있다 하더라도 이 사건 행위의 경쟁제한적 효과를 상쇄할 정도라고 단정하기 어렵다.

먼저 <그림 21>과 같이 AI 우선배차로 인해 승객 측면에서 배차대기 시간은 감소하였으나 더 먼 거리에 있는 택시가 배차되면서 배차 후 탑승까지 대기시간은 증가하였다. 이로 인해 최종적으로 호출 후 픽업까지의 시간은 2020. 3월 가장 낮아졌다가 AI 추천배차가 실행된 2020. 4월부터는 오히려 증가하였다. 이와 같이 승객이 택시를 기다려야 하는 시간이 동일하게 유지되거나 오히려 늘었다면 이를 공정거래저해 효과를 현저히 상회할 정도로 소비자 후생이 증가했다고 보기는 어렵다.⁶⁵⁾

<그림 21> 피심인 직원들이 2021. 3월 업무공유시스템에 게재한 내용



* 자료출처 : 소갑 제1-72호증

한편 배차대기시간 단축 및 배차성공률 증가의 소비자후생 증대효과는 다소 추상적인 이익인데 반해, 피심인이 이 사건 행위로 인하여 고착화시킨 일반 앱 호출 시장 및 택시가맹 서비스 시장에서의 시장지배적 지위를 남용하여 무료 앱 호출을 폐지하거나 이용가격을 상승시킨다면 가격상승이라는 구체적인 피해가 발생한다는 점을 비교하면 단기적으로 발생할 수 있는 소비자후생 증대효과가 시장지배적 지위 남용 행위의 경쟁제한적 효과를 상회할 정도라고 보기 어렵다. 판례 역시 비록 행위 기간 중 서비스 가격이 하락하고 그 시장규모가 성장하였다고 하더라도, 중·장기적

65) 이와 관련하여 피심인은 소비자들은 배차까지 걸리는 배차대기 시간에 더 민감하여 배차대기 시간이 길어진다면 호출을 취소하거나 다른 사업자를 이용할 수도 있다고 주장하나, 설령 그렇다 하더라도 이는 소비자후생이 아니라 피심인의 영업상 이익의 문제에 불과하다.

으로 경쟁사업자가 배제됨으로써 나타날 수 있는 가격인상이나 서비스 품질 저하 등의 우려, 시장에서 유력한 현실적 또는 잠재적 경쟁사업자가 배제됨으로써 다양성이 감소되어 혁신이 저해될 우려와 이로 인하여 거래상대방의 선택의 기회가 제한될 우려를 비교하면, 단기적으로 발생할 수 있는 소비자후생 증대효과가 시장지배적 지위 남용 행위의 경쟁제한적 효과를 상쇄할 정도라고 단정할 수 없다고 보았다.⁶⁶⁾

(5) 소결

181 국내 일반 애플리케이션 시장에서의 시장지배력을 이용한 피심인의 2. 가. 행위는 국내 일반 애플리케이션 및 택시가맹 서비스 시장의 경쟁을 부당하게 제한하는 효과를 발생시키며 법 제5조 제1항 제3호 및 법 시행령 제9조 제3항 제4호의 기타 부당한 방법으로 다른 사업자의 사업활동을 어렵게 하는 행위에 해당한다.

2) 불공정거래행위 중 부당한 차별취급행위

가) 관련 법 규정 및 법리

(1) 관련 법 규정

제45조(불공정거래행위의 금지) ① 사업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로서 공정한 거래를 해칠 우려가 있는 행위(이하 “불공정거래행위”라 한다)를 하거나, 계열회사 또는 다른 사업자로 하여금 이를 하도록 하여서는 아니 된다.

2. 부당하게 거래의 상대방을 차별하여 취급하는 행위

제52조(불공정거래행위의 유형 또는 기준) 법 제45조제1항에 따른 불공정거래행위의 유형 또는 기준은 별표 2와 같다.

2. 차별적 취급

법 제45조제1항제2호에 따른 부당하게 거래의 상대방을 차별하여 취급하는 행위는 다음 각 목의 행위로 한다.

66) 대법원 2021. 6. 30. 선고 2018두37960 및 2018두37700.

나. 거래조건차별

부당하게 특정사업자에게 수량·품질 등의 거래조건이나 거래내용을 현저하게 유리하거나 불리하게 취급하는 행위

(2) 관련 법리

182 가격차별 행위는 ① 거래지역이나 거래상대방에 따라 현저한 가격의 차이가 존재하고 ② 그러한 가격의 차이가 부당하여 시장에서의 공정한 거래를 저해할 우려가 있는 경우에 성립한다. 이 때 가격차별이 부당한지 여부는 가격차별의 정도, 가격차별이 경쟁사업자나 거래상대방의 사업활동 및 시장에 미치는 경쟁제한의 정도, 가격차별에 이른 경영정책상의 필요성, 가격차별의 경위 등 여러 사정을 종합적으로 고려하여 공정한 거래가 저해될 우려가 있는지 여부에 따라 판단한다.⁶⁷⁾

183 거래조건 차별행위는 가격 이외의 거래조건을 차별하는 행위이다. 이의 부당성 여부는 당해 사업자가 속한 시장 또는 거래상대방이 속한 시장에서의 경쟁을 제한하는지 여부를 위주로 판단하되, 그 기준을 가격차별에 준하여 판단한다.⁶⁸⁾

나) 위법성 판단

(1) 거래조건의 현저한 차별

184 상술한 바와 같이, 피심인의 2. 가.의 행위는 가맹기사와 비가맹기사 간에 운임 수입에 중대한 영향을 미치는 배차 우선순위 및 단거리 호출 배차조건을 현저하게 차별한 것이다.

(2) 부당성

67) 대법원 2006. 12. 7. 선고 2004두4703 판결

68) 불공정거래행위 심사지침(2021. 12. 22. 공정거래위원회예규 제387호로 개정되어 2021. 12. 30. 시행된 것) 2, 나. (2)

(가) 관련 시장

185 관련 시장은 위 2. 나. 에서 서술한 바와 같이 국내 일반 앱호출 시장이다.

(나) 경쟁제한성

186 앞서 시장지배적 지위 남용행위에서 검토한 바와 같이, 피심인의 일반 앱호출 시장에서의 거래조건 차별행위는 카카오T블루 가맹택시 수를 늘려 택시가맹 서비스 시장에서의 시장점유율을 확대하고자 하는 경쟁제한적 의도 하에 이루어졌으며, 피심인의 행위로 인하여 택시가맹 서비스 시장에서의 경쟁이 제한되고 일반 앱호출 시장에서의 피심인의 시장지배력을 강화시키는 효과 내지 우려가 크다고 할 것이다.

다) 소결

187 피심인의 2. 가. 행위는 법 제45조 제1항 제2호 및 법 시행령 제52조 및 별표 2 제2호 나목 ‘거래조건 차별’에 해당한다.

3) 불공정거래행위 중 불이익 제공행위

가) 관련 법 규정 및 법리

(1) 관련 법 규정

제45조(불공정거래행위의 금지) ① 사업자는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로서 공정한 거래를 해칠 우려가 있는 행위(이하 “불공정거래행위”라 한다)를 하거나, 계열회사 또는 다른 사업자로 하여금 이를 하도록 하여서는 아니 된다.

6. 자기의 거래상의 지위를 부당하게 이용하여 상대방과 거래하는 행위

제52조(불공정거래행위의 유형 또는 기준) 법 제45조제1항에 따른 불공정거래행위의 유형 또는 기준은 별표 2와 같다.

[별표 2] 불공정거래행위의 유형 및 기준(제52조 관련)

6. 거래상 지위의 남용

법 제45조제1항제6호에 따른 자기의 거래상의 지위를 부당하게 이용하여 상대방과 거래하는 행위는 다음 각 목의 행위로 한다.

라. 불이익제공

가목부터 다목까지의 규정에 해당하는 행위 외의 방법으로 거래상대방에게 불이익이 되도록 거래조건을 설정 또는 변경하거나 그 이행과정에서 불이익을 주는 행위

(2) 관련 법리

188 법 제45조 제1항 제6호의 거래상 지위의 남용행위 중 같은 법 시행령 제52조 [별표 2] 제6호 라목의 불이익 제공행위에 해당하기 위해서는 ① 사업자가 거래상대방에 대하여 거래상 지위를 가지고 있어야 하고, ② 거래상대방에게 불이익이 되도록 거래조건을 설정 또는 변경하거나 거래과정에서 부당하게 불이익을 주는 행위를 하여야 한다.

189 사업자가 거래상대방에 대해 거래상 우월적 지위를 가지고 있는지 여부는 당사자가 처하고 있는 시장의 상황, 당사자 간의 전체적 사업능력의 격차, 거래의 대상인 상품의 특성 등을 모두 고려하여 최소한 상대방의 거래활동에 상당한 영향을 미칠 수 있는 지위에 있는지에 따라서 판단하여야 한다.⁶⁹⁾

190 상대방에게 불이익을 주는 행위인지 여부는 당해 행위가 행하여진 당시를 기준으로 당해 행위의 의도와 목적, 당해 행위에 이른 경위, 당해 행위에 의하여 상대방에게 생길 수 있는 불이익의 내용과 정도, 당해 행위가 당사자 사이의 거래과정에 미치는 경쟁제약의 정도, 관련업계의 거래관행, 일반경쟁질서에 미치는 영향 및 관계 법령의 규정 등 여러 요소를 종합하여 전체적인 관점에서 판단하여야 한다.⁷⁰⁾

191 이러한 불이익제공 행위에 해당하기 위해서는 그 행위의 내용이 상대방에게

69) 서울고법 2003. 7. 24. 선고 2002누10768 판결(대법원 2003. 11. 27. 선고 2003두10299 판결 심리불속행 기각)

70) 대법원 2002. 5. 31. 선고 2000두6213 판결

다소 불이익하다는 점만으로는 부족하고 구입강제, 이익제공강요, 판매목표 강제 등과 동일시 할 수 있을 정도로 일방 당사자가 자기의 거래상의 지위를 부당하게 이용하여 그 거래조건을 설정 또는 변경하거나 그 이행과정에서 불이익을 준 것으로 인정되어야 한다.

나) 위법성 판단

(1) 거래상 지위 성립 여부

192 다음과 같은 점을 고려하여 볼 때, 피심인은 거래상대방인 비가맹기사에 대하여 거래상 지위를 가지고 있다고 판단된다.

193 첫째, 피심인과 피심인의 일반 앱호출 서비스를 이용하는 비가맹기사 간에는 지속적인 거래관계가 존재한다. 피심인은 일반 앱호출 시장에서 **% 이상의 점유율을 갖고 있으므로 피심인과의 거래관계를 포기할 경우 택시기사는 매출기회의 상당히 중요한 부분을 상실하게 되어 피심인과의 지속적인 거래관계를 유지할 필요가 있다.

194 둘째, 비가맹기사는 피심인에 대한 거래의존도가 상당하다. 비가맹기사의 일일 운행완료 건수 중 카카오T 앱을 통한 운행완료 건수 비중은 약 **%를 차지하는 바, 피심인이 호출 시장에서 **% 이상의 점유율을 갖고있는 상황에서 비가맹기사가 피심인과의 거래를 회피하고 다른 앱호출 서비스 제공자와 거래할 경우 사실상 앱호출 서비스 이용 승객들과의 거래기회 자체를 포기하는 것이나 마찬가지이다.⁷¹⁾

195 셋째, 피심인과 비가맹기사 간 전체적인 사업능력의 격차가 매우 커 비가맹기사는 협상의 여지없이 피심인이 정한 거래조건을 받아들일 수 밖에 없다. 택시기사는 대부분의 호출 중개를 피심인에게 의존하고 있으며, 피심인과 지속적인 거래를

71) 법원은 농약판매시장에서 농약 제조업체들의 농협중앙회 계통구매 비중이 전체의 약 30 내지 40% 인 것에 대하여 농약 제조업체들의 농협중앙회에 대한 거래의존도가 '매우 크다'고 판단한 바 있다 (서울고등법원 2011. 8. 8. 2010누34707 판결).

유지할 수 있는지 여부가 매우 중요하다. 반면, 피심인은 개별 택시기사와의 거래 기회를 잃더라도 전체적인 사업운영에 미치는 영향이 크지 않아 택시기사는 피심인과 거래조건에 관한 협상을 시도하는 것조차 어렵다.

(2) 불이익 제공 여부

196 위 2. 가.와 같이 피심인은 배차 우선순위 및 1km 단거리 호출 배차조건을 가맹기사에게 유리하도록 설정·변경하였는바, 이는 비가맹기사에게 불이익을 제공한 것에 해당한다.

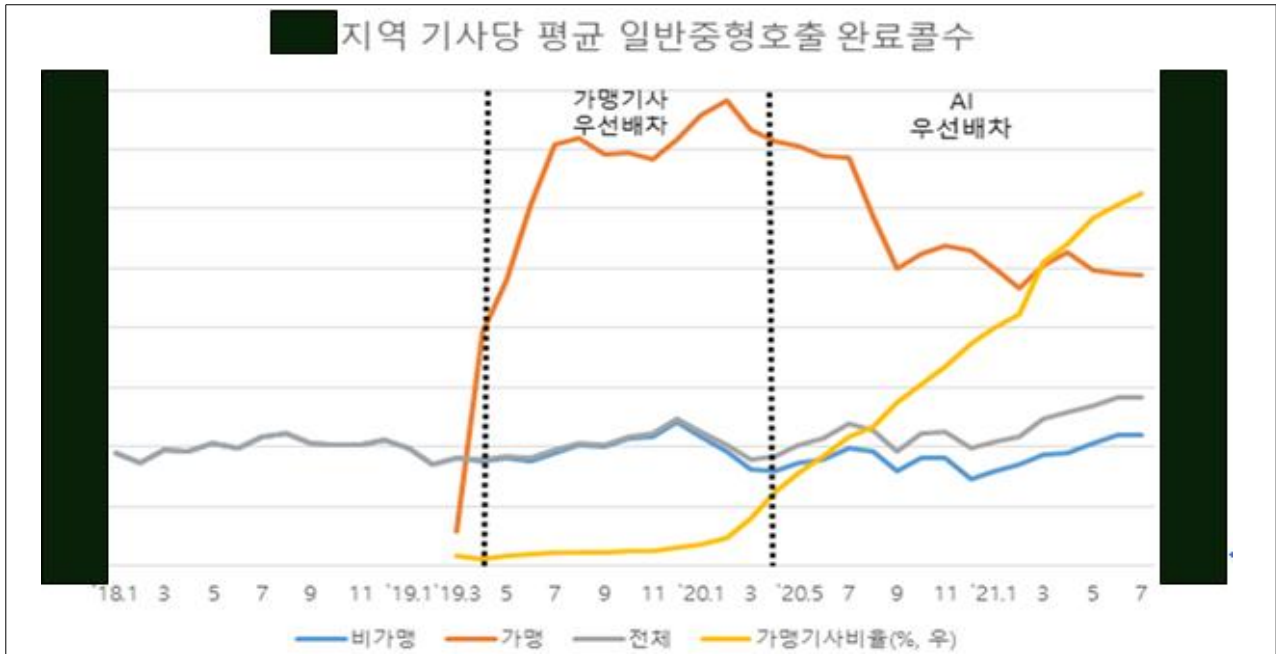
197 구체적으로, 가맹기사가 우선적으로 배차되도록 함에 따라 비가맹기사는 주로 가맹기사가 주변에 없거나 호출을 거절한 경우에 비로소 배차를 받게 된다. AI 우선배차의 경우에도 다른 기사가 먼저 배차를 수락하거나, 함께 들어온 다른 배차를 수락할 경우 비가맹기사의 배차 수락 의사와는 무관하게 배차수락률이 하락하게 되어 더욱 AI에 따른 우선배차를 받기 어려워지는 악순환에 빠진다. 또한 1km 미만 단거리 배차조건 변경으로 인해 비가맹기사는 가맹기사보다 1km 미만 단거리 배차를 더 많이 받게 되며, 이를 부득이 거절하는 경우 배차수락률이 하락하게 되어 배차에 있어 불이익을 받게 된다.

198 또한 일반 중형호출 운행 수의 추이를 지역별로 가맹기사와 비가맹기사로 나누어 장기적으로 살펴보면 비가맹기사가 피심인의 행위로 인해 실질적으로 불이익을 받은 사실이 보다 명확하게 나타난다.

199 우선 아래 <그림 22>와 같이 ○○지역의 경우 비가맹기사의 월평균 일반 중형호출 운행 수와 전체 기사들의 평균 운행 수를 비교해 보면 피심인이 가맹기사에게 유리한 배차행위를 한 이후부터 비가맹기사의 평균 운행 수가 전체평균에 비해 더 적다는 사실을 알 수 있다. 이러한 격차는 ○○지역의 가맹기사 비율이 높아질수록 심화된다. 가맹기사의 수가 전체 기사에서 차지하는 비중이 초반부터 높았던 ○○·○○지역의 경우에는 비가맹기사의 불이익이 보다 직접적으로 나타난다(<그

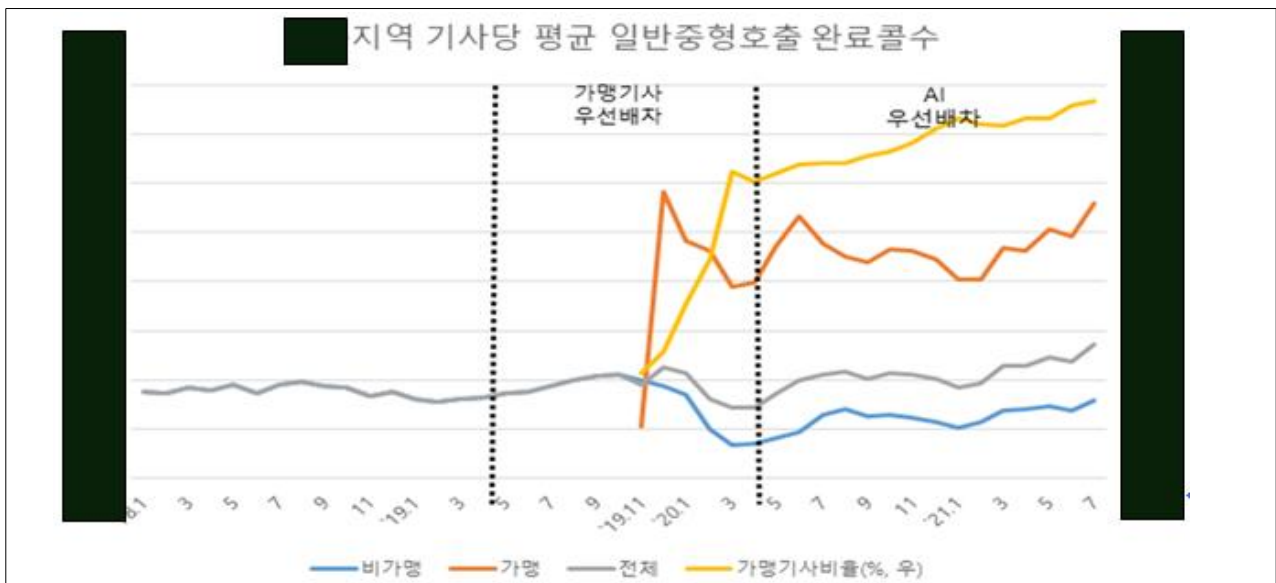
림 23>, <그림 24> 피싱인의 AI 우선배차 행위 이후 카카오T블루 가맹택시 운행이 시작된 ○○과 ○○지역에서도 유사하게 비가맹기사의 불이익이 나타나고 있다 (<그림 25>, <그림 26>). 이는 그만큼 AI 우선배차 행위가 가맹기사에게 유리하므로, 가맹기사가 늘어나는 정도에 비례해 비가맹기사가 불이익을 입는다는 점을 보여준다.

<그림 22> ○○지역 기사당 일반 앱호출 운행 수



* 자료출처 : 소갑 제1-46호증

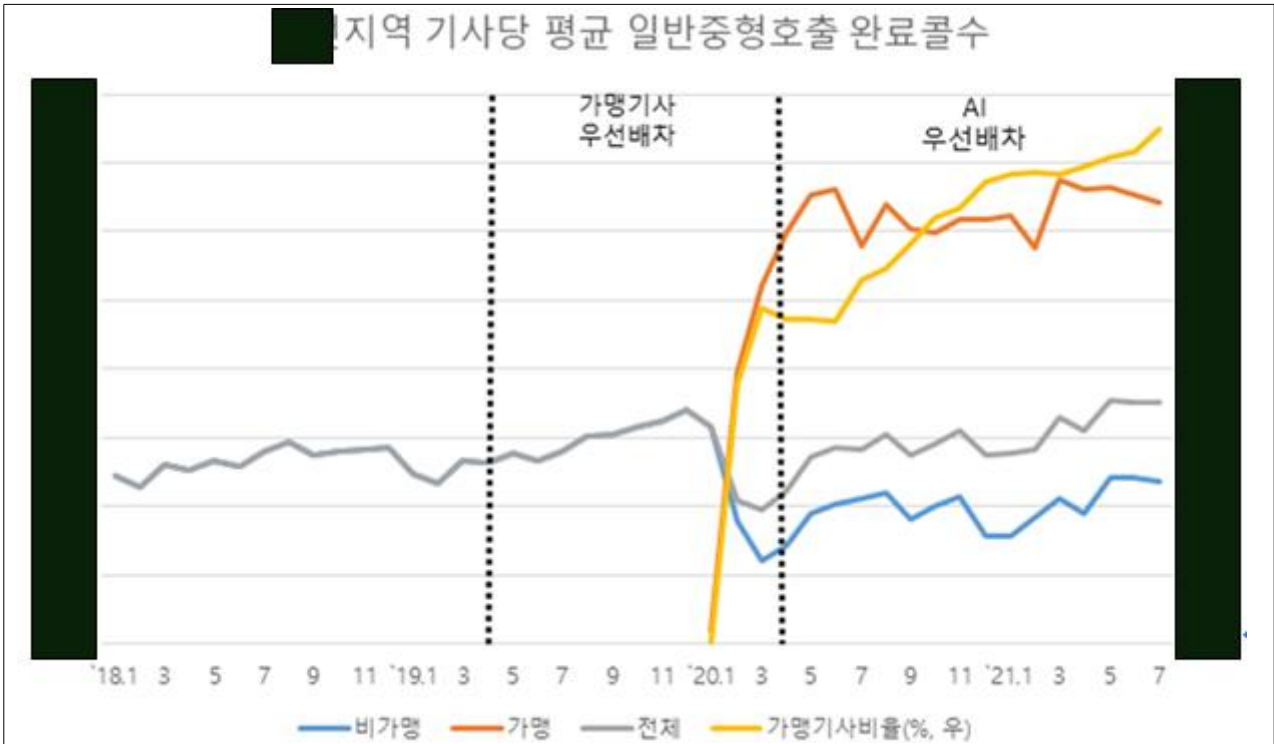
<그림 23> ○○지역 기사당 일반 앱호출 운행 수



* 자료출처 : 소갑 제1-46호증

<그림 24>

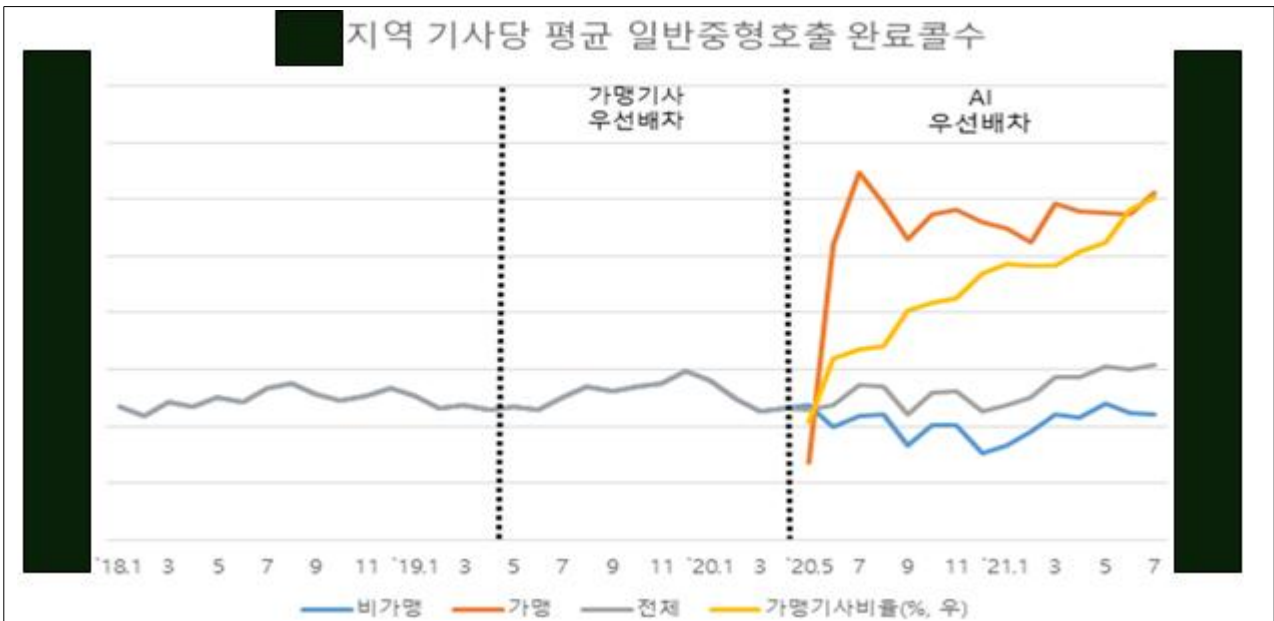
○○지역 기사당 일반 애플호출 운행 수



* 자료출처 : 소갑 제1-46호증

<그림 25>

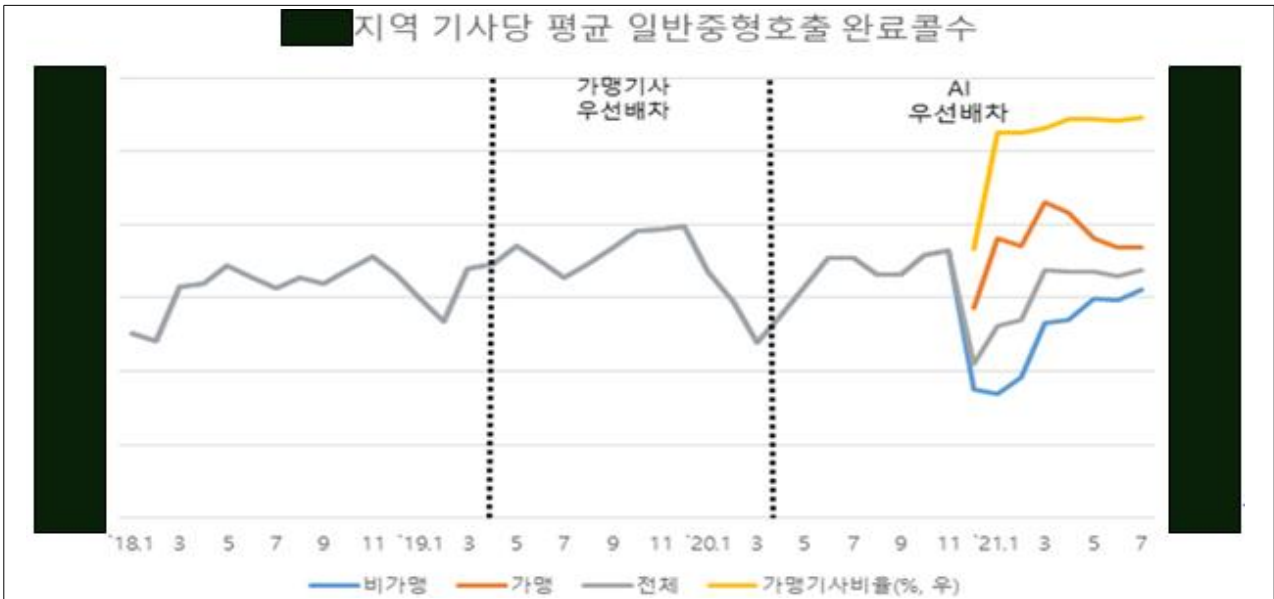
○○지역 기사당 일반 애플호출 운행 수



* 자료출처 : 소갑 제1-46호증

<그림 26>

○○지역 기사당 일반 애플호출 운행 수



* 자료출처 : 소갑 제1-46호증

(3) 거래내용의 공정성을 저해하였는지 여부

200 아래와 같은 점을 고려할 때 피심인의 위 2. 가. 행위는 거래내용의 공정성을 현저히 저해하여 거래상 지위를 남용한 것으로 판단된다.

201 첫째, 피심인의 행위는 비가맹기사에 대한 불이익제공을 통해 비가맹 기사를 가맹 서비스에 가입시켜 택시가맹 서비스 시장에서의 지위를 공고히 하고자 하는 목적에서 이루어졌다.

202 둘째, 피심인은 거래상대방의 동의를 구하지 않고 일방적으로 비가맹 기사에게 불이익한 내용으로 중요한 거래조건인 배차기준을 은밀히 변경하였다. 피심인의 이 사건 행위기간 중 시행된 ‘카카오T 택시기사용 앱 이용약관’에 따르면, 피심인은 배차 우선순위 기준을 필요한 경우에 안내하도록 규정하였다(<표 83>). 이에 따라 비가맹 기사들은 배차 우선순위 기준에 대한 상세기준을 안내받을 수 있다고 정당하게 기대할 수 있으나, 피심인은 비가맹 기사에게 거래조건 변경 사실을 알리거나 변경 전 동의를 구하지 않았다(<표 84>). 결국 비가맹 기사는 변경된 거래조건에 대해 문제를 제기하거나 변경된 거래조건에 맞춰 영업 전략을 수정할 최소한의 정보

와 기회조차 부여받지 못하였다.

<표 83> 카카오택시기사용 서비스 이용약관(2019. 9. 26.시행)

제3조 택시 배차와 취소
(중략)
3. 카카오택시는 일정한 기준에 따라 회원 간 배차의 우선 순위를 정할 수 있으며, 필요한 경우 상세 기준을 회원에게 안내합니다.

* 자료출처 : 소갑 제1-84호증

<표 84> 피심인 소속 ○○○ 진술내용

[Blank box for testimony content]

* 자료출처 : 소갑 제2-3호증

203 설령 피심인이 배차수락률이 배차의 기준이 된다고 알린 사실이 있다 하더라도 일반인이라면 자신이 배차된 호출을 거절하거나 적어도 장시간 방치한 경우 배차수락률이 떨어진다고 생각할 것이지, 함께 들어온 다른 호출을 수락하거나 다른 기사가 먼저 호출을 수락하는 경우에도 배차수락률이 감소한다고 인식하기 어려우므로 사실상 배차 기준을 알리지 않은 것과 유사하다.

(3) 피심인 주장에 대한 판단

204 이와 관련하여 피심인은 비가맹기사에게는 가맹기사의 **배 이상의 콜카드를 발송하였으므로 비가맹기사에게도 충분히 영업의 기회를 부여하여 불이익이 없다고 주장한다.⁷²⁾ 그러나 앞서 본 바와 같이 AI 우선배차 방식의 경우 우선적으로

72) 서울특별시 기준 2019. 3월부터 2020. 4월까지 비가맹기사는 평균 ****건, 가맹기사는 평균 ***건의 콜카드를 발송받았으며 2020. 5월부터 2021. 2월까지 비가맹기사는 평균 ****건, 가맹기사는 평균 ***건의 콜카드를 발송받았다.(피심인 의견서)

배차 받는 기사 1명에게만 콜카드를 발송하나, 승객 도달거리순 배차의 경우 최대 **명의 기사에게 콜카드를 발송한다. 따라서 단순히 콜카드를 많이 발송받았다는 것 만으로는 영업의 기회를 많이 제공하였다고 보기 어렵다. 오히려 비가맹기사가 콜카드를 많이 발송 받았다는 것은 우선배차를 받지 못 하고 주로 승객 도달거리순 배차를 받았다는 것이어서, 피심인의 우선배차 로직 변경으로 불이익을 받았다는 것을 의미한다.

205 아울러, 피심인은 상세한 배차로직은 영업 비밀에 해당하고 공개시 어뷰징의 우려가 있어 이를 고지하지 않았다고 주장한다(<표 84> 참고). 그러나 피심인이 배차수락률을 배차에 활용하면서 고려하였다고 하는 미국의 차량 공유 플랫폼 ‘우버’⁷³⁾는 아래 <그림 27>과 같이 배차수락률의 대략적인 산정방식과 자신의 수락률이 얼마인지 고지하고 있다는 점에서 배차수락률을 고지한다고 하여 경쟁력이 저하된다거나 피해가 발생한다고 보기 어렵다.

<그림 27> 미국 우버 기사용 앱 내 수락률 상세 안내 페이지

<p>Acceptance rate</p> <p style="text-align: center;">26%</p> <p style="text-align: center;">74% Dec 27 - Jan 26</p> <hr/> <p>Trips requested 227</p> <hr/> <p>✓ Accepted 60</p> <p>✗ Declined 167</p> <p>Trip history</p> <p>Updated January 25, 2020 11:43am</p> <hr/> <p>More information</p> <p>☰ How acceptance rate is calculated +</p> <p>📄 Why acceptance rate matters +</p>	<p>수락률</p> <p style="text-align: center;">26%</p> <p style="text-align: center;">74% 12월 27일 - 1월 26일</p> <hr/> <p>요청받은 운행 227</p> <hr/> <p>✓ 수락 60</p> <p>✗ 거절 167</p> <p>운행이력</p> <p>2020년 1월 25일 11:43 업데이트됨</p> <hr/> <p>더 많은 정보</p> <p>어떻게 수락률이 계산되는지 +</p> <hr/> <p>왜 수락률이 중요한지 +</p>
---	--

* 자료출처 : 소갑 제3-40호증

73) 피심인은 우버가 배차수락률이 80% 미만인 차량에게는 배차를 해주지 않는 것 등을 고려하여 AI 우선배차의 배차수락률 기준을 **%로 설정하였다고 주장하고 있다(소갑 제1-66호증). 참고로 우버는 배차수락률이 높은 기사에게 연료비 지원, 대학 등록금 지원, 차량 유지관리 서비스 이용시 할인 혜택, 도로 위 긴급상황 발생시 차량 지원, 배차 관련 정보(목적지 및 예상시간) 제공 등 배차에서의 유불리와는 무관한 혜택을 제공하고 있다.

다) 소결

206 피심인의 2. 가. 행위는 법 제45조 제1항 제6호 및 법 시행령 제52조 및 별표 2 제6호 라목 ‘불이익제공’에 해당한다.

라. 결론

207 피심인의 2. 가. 행위는 법 제5조 제1항 제3호, 및 동법 시행령 제9조 제3항 제4호의 기타 부당한 방법으로 다른 사업자의 사업활동을 어렵게 하는 행위’에 해당한다. 또한 2. 가. 행위는 법 제45조 제1항 제2호 및 동법 시행령 제52조 별표2 제2호, 나목 거래조건 차별, 법 제45조 제1항 제6호 및 동법 시행령 제52조 별표2 제6호 라목 불이익제공’에도 해당한다.

3. 처분

가. 시정조치

208 피심인에게 법 제7조 및 제49조에 따라 아래와 같은 시정명령을 부과한다.

209 첫째, 피심인이 장래에 법 위반행위와 동일 또는 유사한 행위를 반복할 우려가 있으므로 행위금지명령을 부과하는 한편, AI 우선배차 행위 및 초단거리 호출 배차 배제 행위는 공정거래위원회 심의일까지 법 위반행위가 지속되고 있으므로, 행위중지명령을 부과한다.

210 둘째, 배차 알고리즘은 외부에서 확인이 불가능하므로 피심인이 위 시정명령에 따라 배차 알고리즘을 수정하였는지 여부를 확인하기 위하여는 피심인의 자료제출이 필요하다. 따라서 시정명령 이행 여부를 확인하기 위해 피심인이 공정거래위원회에 구체적인 이행상황을 제출하도록 하는 보고명령을 부과한다.

211 셋째, 이 사건 행위의 거래상대방들의 피해구제를 위해 이 사건 행위의 거래 상대방인 택시기사, 이해관계자인 소비자 및 경쟁 가맹사업자에게 시정명령을 받았다는 사실을 통지하도록 하는 통지명령을 부과한다.

나. 과징금

1) 과징금 부과 여부

212 법 제5조 제1항 위반행위는 원칙적 과징금 부과대상인 점, 위반행위로 인한 자유롭고 공정한 경쟁질서의 저해효과가 중대한 점, 불특정 다수의 소비자 및 경쟁 사업자에게 미치는 영향이 큰 점 등을 고려하여 법 제8조 및 제50조 제1항, 법 시행령 제13조, 제56조 및 [별표 6], 과징금 부과 세부기준 등에 관한 고시⁷⁴⁾에 따라 과징금을 부과한다.

2) 관련매출액

213 이 사건 행위는 피심인이 앱호출 시장에서의 시장지배력을 이용하여 카카오 T블루 가맹기사와 비가맹 기사를 차별적으로 취급하여 일반 앱호출 시장 및 택시가맹 서비스 시장의 경쟁을 부당하게 저해한 것이다. 따라서 영향을 받았다고 볼 수 있는 관련 상품 또는 용역은 피심인의 일반 앱호출 및 택시가맹 서비스 관련 상품 및 용역이다.

214 한편, 이 사건 위반행위들은 모두 중형택시 호출 알고리즘을 대상으로 한 점, 카카오T블루 가맹택시 공급확대를 통한 관련 시장에서 경쟁력 강화라는 목적으로 일괄적으로 시행된 점, 위반행위들이 가맹기사에 유리한 배차라는 하나의 행위로 포괄할 수 있는 점, 각 행위의 효과가 연속되고 융합되어 택시가맹 서비스 시장과 앱호출 시장의 경쟁을 제한한 점 등을 고려할 때 하나의 위반행위로 볼 수 있다.⁷⁵⁾

74) 2021. 12. 29. 공정거래위원회 고시 제2021-50호로 개정되어 2021. 12. 30. 시행된 것을 말하며, 이하 '과징금 고시'라 한다.

75) 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 당해 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 시장상황 등 제반사정을 고려하여

이에 따라 위반기간의 시작일은 최초로 가맹기사 우선배차가 적용된 2019. 3. 20.이며, AI 우선배차 행위 및 초단거리 호출 배차 배제 행위는 심의일 현재까지 계속되고 있으므로 이 사건의 위반행위 종료일은 과징금 고시 II. 6. 나. 1)에 따라 공정거래위원회의 이 사건 마지막 심의일인 2023년 2월 8일로 본다.

215 이에 따라 위반기간 동안 산정한 피심인들의 관련매출액은 <표 85>의 내용과 같다.

<표 85> 위반기간 중 관련매출액

(단위: 원, 부가가치세 제외)

일반 중형호출		가맹호출		합계
스마트호출 수수료	유료멤버십	가맹호출 수수료	플랫폼 사용료	
38,295,769,810	41,731,058,212	39,507,313,018	784,492,555,949	904,026,696,989

3) 부과기준율

216 피심인의 이 사건 2. 가.의 행위는 피심인이 시장점유율 50%를 초과하는 1위 사업자인 점, 관련매출액이 3천억 원을 초과하는 점, 피심인은 전국 사업자로서 위반행위의 효과가 전국적으로 미치는 점, 피심인은 일반 앱호출 시장 및 택시가맹 서비스 시장에 초기에 진입하여 시장의 규모를 확대한 사업자여서 피심인의 시장점유율 증가 및 유지가 오로지 이 사건 행위로 인한 것이라고 단정하기는 어려운 점, 이 사건 행위로 인하여 소비자의 호출 대기 시간이 감소하는 등 소비자 복리 증진 효과도 일부 발생한 점 등을 종합적으로 고려하여 ‘중대한 위반행위’로 보고, 3%의 부과기준율을 적용한다.⁷⁶⁾

경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위의 종료일을 당해 위반행위의 종료일로 본다(과징금 고시 II. 6. 나. 2)).

76) 과징금고시 IV. 4. 다.의 규정에 따라 하나의 행위가 여러 개의 법령규정에 위반되는 경우 각 행위별 과징금 중 큰 금액을 기준으로 과징금을 부과하는 바, 시장지배적지위 남용행위의 부과기준율은 0.3% 이상 6% 이하, 불공정거래행위의 부과기준율은 0.1% 이상 4%로 시장지배적지위 남용행위의 부과기준율이 더 크므로 시장지배적지위 남용행위의 부과기준율을 기준으로 부과기준율을 산출한다.

4) 산정기준

217 위 관련매출액에 부과기준율 3%를 곱한 산정기준은 27,120,800,909원이다.

5) 1차·2차 조정

218 피심인에게 1차·2차 조정사유가 없으므로, 1차·2차 조정 산정기준은 위 산정기준과 동일하다.

6) 부과과징금의 결정

219 피심인에게 추가적인 조정사유가 없으므로 위 2차 조정 산정기준을 그대로 유지하되, 백만 원 미만의 금액은 절사하여 부과과징금을 27,120,000,000원으로 결정한다.

4. 결론

220 피심인의 위 2. 가.의 행위는 법 제5조 제1항 제3호, 법 제45조 제1항 제2호 및 제6호에 위반되므로 시정조치에 대하여는 법 제7조 제1항 및 제49조 제1항을 적용하고, 과징금 부과에 대하여는 법 제8조 및 제50조 제1항을 적용하여 주문과 같이 의결한다.

공정거래위원회는 위와 같이 의결하였다.

2023년 6월 13일

의 장 위 원 장 한 기 정

부위원장 윤 수 현

위 원 정 진 욱

주심위원 김 성 삼

위 원 고 병 희

위 원 이 정 희

위 원 최 윤 정

위 원 김 동 아

위 원 서 정

공정거래위원회로부터 시정명령을 받은 사실의 통지

주식회사 카카오모빌리티는 2019. 3. 20.부터 현재까지 카카오T앱을 통한 일반 중형 택시 배차 알고리즘 운영과 관련하여 독점규제 및 공정거래에 관한 법률을 위반하였다는 이유로 공정거래위원회로부터 다음과 같이 시정명령을 받은 사실이 있음을 알려드립니다.

- 다 음 -

- 1. 피심인은 자신의 카카오T앱을 통해 일반 중형택시 호출 배차 알고리즘을 운영하면서, 다음 각 호의 방법으로 카카오T블루 가맹기사(이하 ‘가맹기사’라고 한다)에게 유리한 배차행위를 함으로써 일반 앱호출 시장에서 경쟁을 제한하는 행위를 다시 하여서는 아니된다.
 - 가. 가맹기사가 피심인이 설정한 일정한 배차 반경 이내에 있지만 승객에게 더 근접해 있는 비가맹기사보다 가맹기사를 우선하여 배차하는 방법
 - 나. 가맹기사에게 유리하게 산정된 배차수락률을 기준으로 가맹기사가 비가맹기사보다 더 많은 배차를 받을 수 있도록 배차수락률이 일정 기준 이상인 기사에게 우선 배차하는 방법
 - 다. 가맹기사의 운임효율을 증대시키기 위해 가맹기사에게 1킬로미터 미만 단거리 호출 배차를 제외하는 방법
- 2. 피심인은 자신의 카카오T앱을 통해 일반 중형택시 호출 배차 알고리즘을 운영하면서, 다음 각호의 방법으로 가맹기사에게 유리한 배차행위를 함으로써 국내 택시가맹 서비스 시장 및 일반 앱호출 시장에서 경쟁을 제한하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
 - 가. 가맹기사에게 유리하게 산정된 배차수락률을 기준으로 가맹기사가 비가맹기사보다 더 많은 배차를 받을 수 있도록 배차수락률이 일정 기준 이상인 기사에게 우선 배차하는 방법
 - 나. 가맹기사의 운임효율을 증대시키기 위해 가맹기사에게 1킬로미터 미만 단거리 호출 배차를 제외하는 방법
- 3. 피심인은 자신의 카카오T앱을 통해 일반 중형택시 호출 배차 알고리즘을 운영하면서, 배차 알고리즘을 일방적으로 변경하여 거래상대방에게 불이익을 주는 행위를 다시 하여서는 아니된다.
- 4. 피심인은 위 2.의 시정명령에 대한 구체적 이행상황을 이 시정명령을 받은 날로부터 60일 이내에 공정거래위원회에 보고하여야 한다.

2023년 월 일

주식회사 카카오모빌리티 대표이사 000