

보도 일시	2023. 2. 14.(화) 12:00 < 2.15.(수) 조간 >	배포 일시	2023. 2. 14.(화) 8:30	
담당 부서	시장감시국 시장감시총괄과	책임자	과 장	한용호 (044-200-4484)
		담당자	사무관	장창석 (044-200-4488) 박 찬 (044-200-4494)
	시장구조개선정책관 경제분석과	책임자	과 장	이화령 (044-200-4372)
		담당자	사무관	이상헌 (044-200-4374)

자신의 가맹택시에게 콜 몰아준 카카오모빌리티 제재 - 은밀히 배차 알고리즘을 조작하여 자사 가맹택시를 우대 -

□ 공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 (주)카카오모빌리티(이하 ‘카카오모빌리티’)가 ‘카카오T앱(App)’의 중형택시 배차 알고리즘을 은밀히 조작하여 자회사 등*이 운영하는 ‘카카오T블루’ 가맹택시**를 우대한 행위에 대해 시정명령과 과징금 257억 원*** (잠정)을 부과하였다.

* 카카오T블루는 카카오모빌리티의 100% 자회사인 (주)케이엠솔루션(대구·경북 외 지역)과 카카오모빌리티가 지분을 투자한 (주)디지털모빌리티(대구·경북 지역)가 운영

** 가맹택시는 여객자동차운수사업법에 따라 플랫폼운송가맹사업자와 가맹계약을 체결하고 일반호출과 별개의 차별화된 가맹호출 등을 이용하여 영업하는 택시임

*** 과징금 부과액은 ‘22년말까지의 잠정 매출액 기준이며, ’22년 결산 및 최종 심의일 (23. 2. 8.)까지 추가 매출액 등을 반영하는 경우 변동될 수 있음

□ 카카오모빌리티는 자신의 가맹택시(카카오T블루) 수를 늘리기 위해 카카오 T앱의 일반 중형택시 호출 중개 서비스*(이하 ‘일반호출’)에서 자신의 가맹택시 기사(이하 ‘가맹기사’)를 우대하는 배차행위를 하였다.

* 승객이 가맹 여부와 상관없이 일반 중형택시를 부르는 호출로서 가맹기사와 비가맹기사 모두 운송 서비스 수행이 가능함

○ 2019. 3. 20. 가맹택시 서비스를 시작할 때부터 현재까지 가맹 기사에게 일반호출을 우선배차 하는 방법으로 콜을 몰아주거나 수익성이 낮은 1km미만 단거리 배차를 제외·축소하는 알고리즘을 은밀히 시행하였다.

○ 이로 인해 가맹기사의 운임 수입이 상대적으로 비가맹기사*보다 높아졌고, 이는 비가맹기사가 가맹기사가 되려는 유인으로 작용하여 카카오모빌리티는 자신의 가맹택시 수를 쉽게 증대시켰다.

* 카카오T앱을 사용하는 기사 중 가맹기사를 제외한 기사로서, 가맹에 가입하지 않은 기사와 카카오T블루를 제외한 우티, 타다 등 타 가맹기사를 포함

□ 카카오모빌리티가 일반호출 시장에서 압도적인 시장지배적 지위를 남용하여 자신의 가맹기사를 우대한 행위는 택시가맹 서비스 시장으로 그 지배력이 전이되어 동 시장의 경쟁을 제한하였고, 이는 다시 일반호출 시장의 경쟁을 제한하였다.

○ 택시가맹 서비스 시장에서 카카오T블루의 지배력이 크게 강화되었고(가맹택시 점유율: '19년 14.2%→ '21년 73.7%), 가맹택시 모집이 어려워진 경쟁사업자들이 시장에서 배제될 우려도 발생했다.

○ 일반호출 시장의 지배력이 유지·강화*(중개건수 점유율: '19년 92.99% → '21년 94.46%)되었고, 이를 통해 승객의 호출 수수료, 기사의 앱 이용료 인상 가능성이 높아졌다.

* 카카오T블루 택시는 카카오T앱 호출만을 전속적으로 수행하여 카카오T블루 택시 수가 증가하면 다시 카카오T앱에 고착화(Lock-in)되는 승객과 기사 수가 증가

□ 이번 조치를 통해 택시 일반호출 시장 및 택시가맹 서비스 시장에서 경쟁촉진 및 공정한 거래질서가 확립되고 모빌리티 산업의 혁신과 역동성이 제고될 것으로 기대된다.

○ 이번 시정조치는 카카오T앱 배차로직에서 차별적인 요소를 제거하고, 수락률에 기반한 배차를 하는 경우에는 수락률을 공정하게 산정하도록 함으로써,

○ 콜 골라잡기 방지 등 택시 정책에 배치되지 않으면서도 기사들이 공정한 배차를 받게 되고, 다양한 택시가맹 서비스가 등장할 것으로 기대된다.

1. 관련 시장현황

□ (일반호출 서비스) 카카오모빌리티는 '15. 3월부터 '카카오T앱'을 통해 중형택시*를 호출하는 일반호출** 서비스를 제공하고 있다.

* 배기량 1,600cc 이상의 5인승 이하 택시로 전체 택시 23.2만대 중 22.7만대(약 98%)가 중형택시임('21년 등록대수 기준)

** 일반호출은 통상 무료이나, 일부 유료(예: 스마트 호출, 수수료 1,000원)로 운영

○ 우티(UT), 온다(onda)택시, 지역 택시앱, 개인·법인택시 연합앱 등 수십개 사업자가 있지만 카카오모빌리티는 동 시장에서 90% 이상의 점유율을 차지하는 압도적 1위 사업자이다.

□ (택시가맹 서비스) 카카오모빌리티는 '19. 3월부터 자회사 등을 가맹본부로 하여 '카카오T블루'라는 가맹택시를 모집·운영하고 있다.

○ 우티(UT), 타다 라이트, 반반 택시 등 7개* 브랜드의 가맹택시를 운영하는 8개** 가맹본부 사업자가 경쟁하고 있고, 이중 카카오T블루가 약 73.7%*** 점유율을 차지하고 있다.

* 8개 브랜드가 있었으나, 최근('23. 2월) 마카롱 택시가 영업을 중단함

** 카카오T블루는 (주)케이엠솔루션 및 (주)디지털모빌리티 2개 회사가 운영

*** '21년 가맹택시 수 기준 전체 4.9만대 중 3.6만대 차지

2. 행위사실

◆ 카카오모빌리티는 자신의 가맹택시 수를 늘리기 위해 카카오T앱 일반호출에서 가맹기사를 우선적으로 배차하거나 유리하게 배차하는 방법으로 다음과 같이 가맹기사를 우대하였다.

가. 가맹기사 우선배차 행위

- 카카오모빌리티는 가맹택시 서비스를 시작한 '19. 3. 20.부터 '20. 4월 중순경까지 픽업시간(ETA, Estimated Time of Arrival)*이 가까운 기사에게 배차하는 로직을 운영하면서, 가맹기사가 일정 픽업시간(예: 6분) 내에 존재하면 가깝게 있는 비가맹기사(예: 0~5분)보다 우선배차 하였다.

* 택시가 승객에게 도착하는 예상시간으로서 픽업시간을 의미함



- 가맹기사 우선배차 행위는 카카오모빌리티의 가맹택시 수를 늘리는 확실한 사업확대의 수단이었으며, 임직원들도 이를 인식하면서 적극적으로 추진하였다.

[카카오모빌리티의 가맹택시 관련 내부자료]

<2019. 3월 작성 자료> 가맹 택시 배차의 주목적은 가맹택시가 어느정도 수익을 내는 것에 초점이 있는 로직이고, (이하생략)
<2019. 5월 작성 자료> 블루기사들의 수입을 보장해 주기 위해서 일반콜, 스마트콜을 보내주고 있으니 (중략) 배차쪽의 현재 KPI는 승객 side에서 체감하는 블루운행완료를 보다 공급확보를 위한 기사수입에 포커스하고 있는 중 (이하생략)

[우선배차 관련 임직원들의 카카오톡 대화내용]

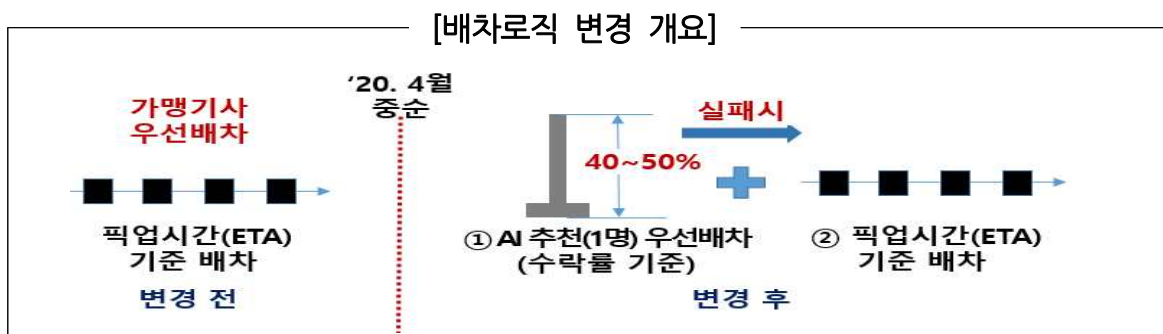
<2019. 5. 23. 서울지역 가맹기사 우선배차 관련> △△△ : <u>블루가 엄청나네요</u> ◇◇◇ : 폭발 시켜 버려요~~ 콜 대기 하는 족족 콜이 들어온다고 항의오게 ㅋㅋ
<2019. 11. 23. 대구지역 가맹기사 우선배차 관련> ◇◇◇ : <u>대구 비가맹 기사님들의 콜 수치도 공급하긴하네요. 너무 압도적으로 몰아주는 형태가 되면 말들이 나올 수 있을텐데 허허</u> △△△ : 블루도 조금 늘었어요 ㅎㅎ <u>가맹기사수 쓰는 것 대비해서 이정도면 준수하다고 봅니다</u> ㅎㅎ

※ “카카오톡”은 임직원들의 업무용 메신저로 사용됨

나. 수락률을 이용한 우선배차 행위

* 수락률: 기사가 수락한 콜카드 수 / 기사가 수령한 콜카드 수

- (내용) 카카오모빌리티는 위 가맹기사 우선배차 로직을 변경하여 '20. 4월 중순경부터 현재까지 수락률이 높은 가맹기사가 비가맹기사보다 더 많은 배차를 받을 수 있도록 수락률이 40% 또는 50% 이상인 기사만을 대상으로 인공지능(AD)이 추천한 기사(1명)를 우선배차 하였다.



※ 변경된 배차로직에서는 AI 추천(1명) 우선배차가 먼저 실시되고, 추천 기사가 없는 등의 사유로 동 배차가 실패하면 픽업시간(ETA) 기준 배차가 실시됨

- 그러나, 수락률 기준은 비가맹기사에게 구조적으로 불리하게 설계되어 그 결과도 평균 수락률이 가맹기사는 약 70~80%, 비가맹기사는 약 10%인바, 카카오모빌리티는 두 기사 그룹 간 수락률에 원천적으로 차이*가 있음을 사전에 인지하고 이를 의도적으로 이용하였다.

* 두 기사 그룹 간 수령한 콜카드 수와 수락률 산정방식 등의 차이로 수락률의 원천적 차이가 있음(p17, 참고 4)

- (배경·경위) 이처럼 수락률 조건을 설정하여 은밀히 배차방식을 변경한 것은 기존에 시행하던 가맹기사 우선배차 방식에 관한 의혹이 택시기사들·언론 등을 통해 제기되었고, 내부적으로도 공정위에 적발될 것을 우려하였기 때문이다.

[우선배차 적발을 우려한 직원들의 카카오톡 대화내용(2019. 11월)]

△△△: 가맹기사에게 우선배차 하는거 알려지면 공정위에 걸린데요
 ◇◇◇: ◎◎◎이 걱정하던 부분이에요
 △△△: 개발자도 그렇고 가맹 와치타워방에 계신분들이 그래서 다들
 우려했던것 같아요

※ “◎◎◎”은 카카오모빌리티의 배차로직 담당 임원임

○ 카카오모빌리티는 AI 추천 우선배차 방식을 도입하기 전, 서울지역에서 동 배차방식에 의한 배차 건수가 가맹기사와 비가맹기사 간 얼마나 차이가 나는지 테스트하는 등 치밀하게 준비하였다.

* 테스트 결과, 가맹기사에게 약 73% 비가맹기사에게 약 27% 배차되어 동 배차방식이 가맹기사에게 매우 유리함을 확인

- 또한 서울지역에서 운임 수입을 분석한 결과, 가맹기사 운임 수입이 비가맹기사에 비해 103~149% 수준임을 시행 후 확인하였다.

[AI 우선배차 사전 테스트 및 사후 검증 관련 증거]

<2020. 4. 14. 사전 테스트 자료> [ai배차 배차성공]					<2020. 7. 22. 사후 검증 자료> 동고/진화/KM1 운수사 세 곳에 대해, 20200501 ~ 20200720 사이의 타코 운행 데이터로 확인 했습니다.	
시각	ai배차 배차성공	가맹기사	일반기사	일반기사%	결과적으로, 1) 가맹 기사는 비가맹 기사에 비해 일평균 운임이 높다(103% ~ 149%), 2) 이 현상은 오전초에서 더 크게 발생한다	
13	1730	1304	425	24.52%	가 성립하는 것으로 보입니다.	
14	1693	1297	396	23.39%	어쩌면 당연한 내용인데, 데이터로 확인이 안 되면 어쩌나? 했습니다만, 가설에 맞게 결과가 잘 나온 것 같습니다.	
15	1317	906	411	31.21%		
16	880	571	339	35.11%		
※ 13~16시까지 가맹기사 vs 일반기사 (비가맹기사)의 총 배차성공 건 수 비율이 0.73:0.27임					※ 자회사(법인택시 회사) 소속 가맹기사와 비가맹기사를 대상으로 운임 수입을 분석한 결과임	

○ 또한 카카오모빌리티는 '20. 8월말 코로나 19 확산으로 호출 수요가 감소하여 비가맹기사의 수락률이 높아져 자신의 가맹기사 우선배차 감소가 우려되자,

- 종전의 배차 수락률 기준 40%를 50%로 상향 조정하는 조치를 취하기도 하였다.

다. 가맹기사의 1km 미만 단거리 배차 제외 · 축소행위

- 카카오모빌리티는 자신의 가맹기사 운임수익 극대화를 위해 단거리 배차를 기존보다 덜 수행하도록 가맹기사에게 운행거리 1km 미만 호출의 배차를 제외하거나 축소하였다.
- 2020. 2. 5.부터 2020. 4월 중순경까지 수익성이 낮은 1km 미만 배차에서 가맹기사를 제외하였고, 2020. 4월 중순경부터 현재까지는 가맹기사가 대체적으로 배차를 받는 AI 추천 우선배차에서 1km 미만 배차를 제외하여 가맹기사가 이 호출을 덜 받게 하였다.

3. 차별취급 해당 여부

- 카카오모빌리티는 가맹기사와 비가맹기사 구분 없이 동일한 조건으로 배차하여야 하는 카카오T앱 일반호출 배차에서 부당하게 비가맹기사에 비해 가맹기사를 우대하여 배차하였다.
- 가맹기사는 가맹계약에 따라 가맹호출을 추가적으로 수행할 뿐, 카카오T앱 일반호출에 대하여는 비가맹기사와 마찬가지로 ‘카카오T택시 기사용 이용약관’에 따라 그 이용조건이 동일하다.



- 한편, 가맹기사가 비가맹기사와 달리 일반호출에 대하여 목적지가 미표시 되는 자동배차를 시행하는 것은 카카오모빌리티의 사업적 선택일 뿐, 기사들에게 동등하게 배차하여야 할 일반호출 배차에서 가맹기사를 차별 취급할 정당한 근거가 될 수는 없다.

※ (유)우티는 자사 UT가맹택시 기사에게 UT일반호출에 대해 자동배차를 하지 않음

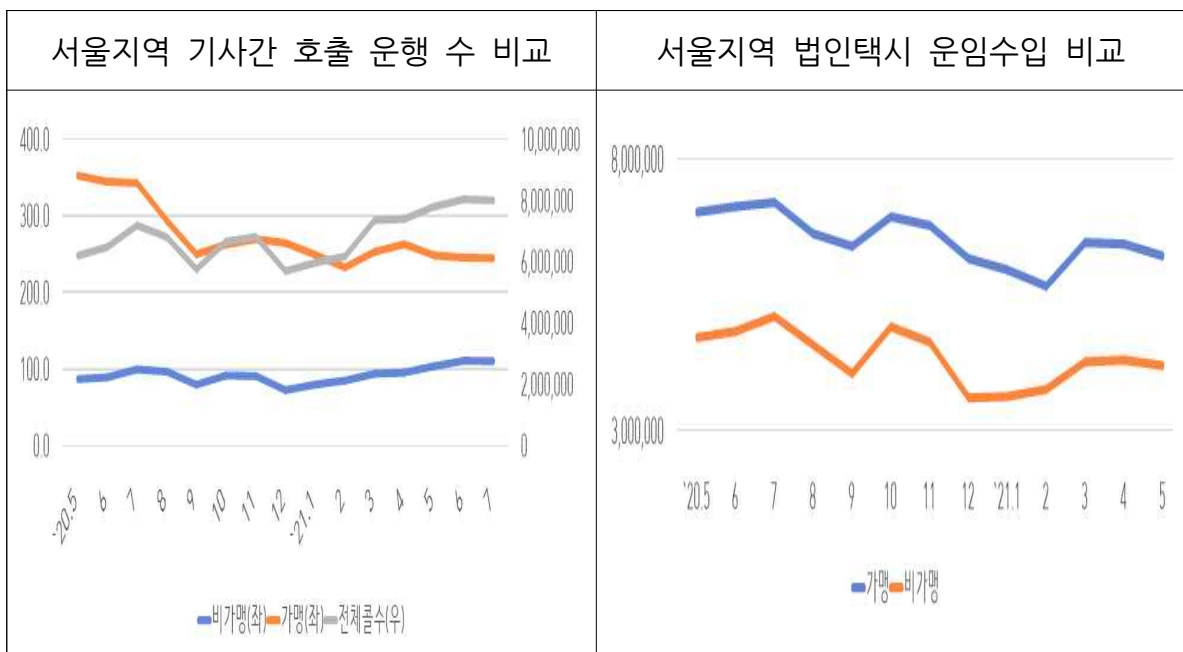
4. 경쟁제한 효과

가. 택시가맹 서비스 시장의 경쟁제한 효과

1) 호출 운행 수 및 운임 수입의 차이(가맹기사 vs 비가맹기사)

- 카카오모빌리티가 가맹기사에게 유리한 배차를 통해 콜을 몰아줌으로써 가맹기사는 비가맹기사보다 월 평균 약 35~321건의 호출을 더 수행하였다('19. 5월부터 '21. 7월까지 기간 중 서울, 대구, 대전, 성남 등 주요 지역 기준).
- 같은 기간 중 가맹기사의 월 평균 운임 수입은 비가맹기사보다 1.04~2.21배 더 높게 나타났다.

AI 추천 우선배차 행위기간 중 서울지역 가맹기사와 비가맹기사의 카카오T앱을 통한 일반호출 운행 수 및 운임 수입 비교 그래프



※ 위 기간 중 서울지역 호출 운행수는 가맹기사가 비가맹기사보다 월 평균 135~266건 더 많고, 운임 수입은 가맹기사가 비가맹기사의 1.49~1.93배임

2) 카카오T 블루 가맹택시 수 및 점유율 증대

□ 가맹기사 우대배차는 가맹기사 호출 수와 운임 수입을 높여 카카오T블루 가맹택시 수를 단시간에 급속도로 증가시켰으나, 주요 경쟁 사업자의 가맹택시 수는 감소하는 추세이며, 이들의 점유율도 대부분 하락하였다.

- 카카오T블루의 가맹택시 수(점유율)는 '19년말 1,507대(14.2%)→ '20년말 18,889대(51.9%)→ '21년말 36,253대(73.7%)로 증가하였다.

3) 기타 경쟁제한 효과

□ 택시가맹 서비스 시장에서 경쟁사업자가 배제되거나 배제될 우려가 있을 뿐만 아니라, 택시가맹 서비스의 다양성이 감소되고 가맹료 인상·가맹호출 수수료 인상 등의 우려가 발생하였다.

나. 일반호출 시장의 경쟁제한

□ 주로 카카오T앱 호출만을 수행하는 가맹택시 수가 증가함에 따라, 그 네트워크 효과로 카카오T앱에 고착화(Lock-in)되는 승객과 기사의 수를 증가시켜 일반호출 시장의 지배력도 유지·강화되는 효과가 나타났다.



- 카카오모빌리티의 일반호출 시장 점유율은 호출중개 건수를 기준으로 '19년 약 92.99%에서 '20년 94.23%, '21년 약 94.46%로 증가하였다.

- 또한 카카오모빌리티는 일반호출 시장에서 압도적인 지배력을 이용하여 승객의 호출료와 기사의 수수료를 인상할 우려가 있다.

[2020. 9. 26. 호출 수수료 관련 임직원들의 카카오톡 대화내용]

△△△ : 내년에 법 개정되고 플랫폼 인정 받으면 플랫폼 수수료 맘대로 받을 수 있지 않을까 싶어요 (이하 생략)

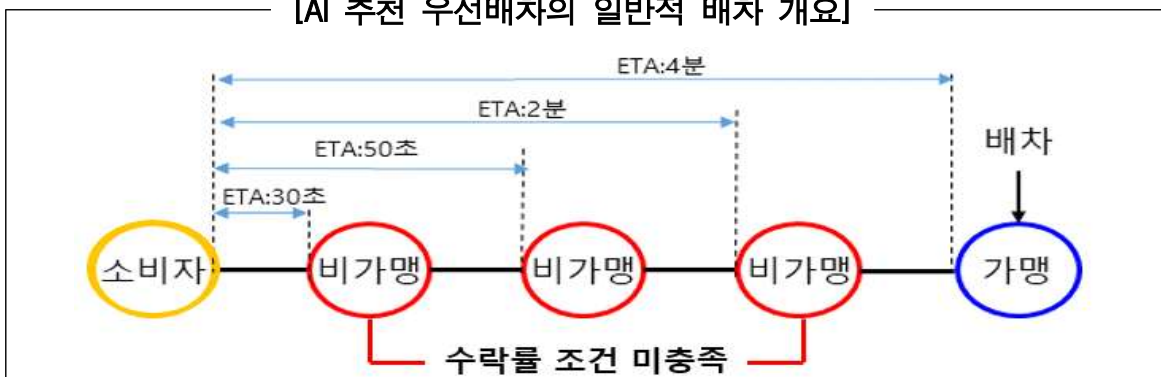
- 실제로 카카오모빌리티는 '21. 8월초 승객의 스마트호출 요금을 인상*한 사실이 있고, '21. 3월 기사에게 월 이용료를 내면 호출에서 일부 혜택을 주는 프로멤버십을 출시하였다.

* 스마트호출 수수료 인상은 택시단체 등의 반대로 잠시 시행하다가 철회하였고, 기사의 프로멤버십 이용료(월 39,000원)는 현재도 시행 중임

다. 소비자 후생 증대효과 관련

- 카카오모빌리티는 수락률 기반 배차가 수락률이 높은 기사를 우대함으로써 승객과 기사의 매칭 효율성이 증대하여 승객의 배차 대기시간이 줄어드는 소비자 후생 증대효과가 있다고 주장하였다.
- 그러나 수락률 기준 우선배차는 통상 더 먼거리에 있는 택시가 배차됨으로써 오히려 승객이 택시를 기다리는 시간(픽업시간)이 늘어나고 택시도 더 먼거리를 이동해야 하므로 소비자 후생 증대효과가 있다고 평가하기 어렵다.

[시 추천 우선배차의 일반적 배차 개요]



II

적용 법조 · 조치 결과

□ 적용 법조

- 시장지배적지위 남용행위 중 다른 사업자의 사업활동 방해행위 (공정거래법 제5조 제1항 제3호, 동 법 시행령 제9조 제3항 제4호)
- 불공정거래행위 중 차별취급 행위 및 거래상지위 남용행위 (공정거래법 제45조 제1항 제2호, 동 법 시행령 제52조 제1항 별표2의 2. 나. 거래조건 차별 및 동 법 제45조 제1항 제6호, 동 법 시행령 제52조 제1항 별표2의 6. 라. 불이익 제공)

□ (조치결과) 카카오모빌리티에 시정명령과 과징금 257억 원(잠정)을 부과하였다.

- * ① 현재 시행 중인 카카오T앱 일반호출에서의 차별적인 배차의 중지, ② 시정명령에 대한 이행상황 보고, ③ 기사·소비자·경쟁 택시가맹 서비스 사업자 대한 시정명령 받은 사실의 통지 등
- 카카오모빌리티는 시정명령에 따라 의결서를 받은 날부터 60일 이내에 카카오T앱 일반호출 배차 알고리즘에서 차별적인 요소를 제거한 이행상황을 공정위에 보고하여야 한다.

III

의의 및 향후계획

- 이 사건은 특정 시장(일반호출)의 지배력을 이용한 자사우대를 통해 다른 시장(택시가맹 서비스)으로 지배력을 전이하여 경쟁을 제한한 행위가 시장지배적지위남용행위에 해당될 수 있음을 다시 한번 확인시켜 주었다.
- ※ 네이버쇼핑 건의 경우도 비교쇼핑서비스 시장의 지배력을 전이하여 오픈마켓 시장의 경쟁을 제한한 행위를 법 위반이라고 판단하였고(공정거래위원회 2021. 1. 27. 의결 제2021-027호), 고법 판결에서도 공정위가 승소함(22. 12. 14.)

- 또한 플랫폼사업자가 서비스 이용 조건에 관한 알고리즘을 차별적으로 설정·변경하는 경우에는 공정거래법 위반이 될 수 있음을 명확히 하였다.
- 이번 조치를 통해 택시 일반호출 시장 및 택시가맹 서비스 시장에서 경쟁촉진 및 공정한 거래질서가 확립되고 모빌리티 산업의 혁신과 역동성이 제고될 것으로 기대된다.
- 이번 시정조치는 카카오T앱 배차로직에서 차별적인 요소를 제거하고, 수락률에 기반한 배차를 하는 경우에는 수락률을 공정하게 산정하도록 함으로써,
- 콜 골라잡기 방지 등 택시 정책에 배치되지 않으면서도 기사들이 공정한 배차를 받게 되고, 다양한 택시가맹 서비스가 등장할 것으로 기대된다.
- 공정위는 앞으로도 플랫폼사업자의 시장지배력을 남용하는 행위와 불공정행위에 대하여 지속적으로 감시해 나갈 계획이다.

- <참고> 1. 관련시장 개요
 2. 카카오모빌리티의 택시호출 서비스 개요
 3. 카카오모빌리티의 택시 가맹사업 추진 경위
 4. 가맹 및 비가맹기사간 배차방식 및 수락률 차이 개요



가. 일반호출 시장

□ 일반호출 시장은 ‘앱(App)을 통해 일반 중형택시를 호출을 중개하는 시장’을 말한다.

- 카카오T앱, 우티앱, 온다앱 등 국토교통부에 등록된 호출 중개서비스 사업자(여객자동차플랫폼운송중개사업자)는 아래와 같으며, 이외에도 지역 앱(김포 이음택시, 부산 동백전 등) 및 개인·법인 택시 자체앱(자바택시, 택시타요 등) 등 수십 개의 호출앱이 존재한다.

여객자동차플랫폼운송중개사업자 현황(2021. 12월 기준)

연번	사업자명	등록일	운송플랫폼
1	카카오모빌리티	'21.6.18.	카카오T
2	코나투스	'21.6.18.	반반택시, 리본택시
3	진모빌리티*	'21.6.18.	I.M.
4	우티	'22.7.12.	UT
5	티머니	'22.10.20.	온다(onda)
6	아이나비	'22.11.28.	아이나비M

* 진모빌리티는 중형택시가 아닌 대형택시 호출앱이다.

- 이중 카카오T앱은 이용자 수 측면에서 다른 앱에 비해 압도적이다.

주요 택시 호출앱 월간 활성 사용자 수(2021. 12월 기준)

연번	호출앱 명	운영자명	월간 활성사용자수(MAU)
1	카카오T	카카오모빌리티	11,363,774
2	우티	(유)우티	516,109
3	티머니onda	(주)티머니	159,433
4	타다	브이씨엔씨(주)	139,688
5	아이.엠(i.M)	(주)진모빌리티	91,263
6	리본택시	(주)코나투스	64,705
7	수원e택시	(주)코나투스	44,413
8	마카롱M	(주)케이에스티모빌리티	28,085
9	반반택시	(주)코나투스	21,249
10	용인앱택시	용인시청	12,308

나. 택시가맹 서비스 시장

□ 택시가맹 서비스 시장은 택시 가맹본부가 택시를 가맹점으로 모집하여 가맹택시를 운영하는 시장을 말한다.

○ 택시가맹 사업자(여객자동차플랫폼운송가맹사업자)는 국토교통부 면허를 받은 7개, 시·도지사 면허를 받은 4개를 포함하여 총 11개이다.

- 11개 사업자 중 이 사건 행위의 실질 영향을 받은 사업자는 9개이다.

※ 진모빌리티는 대형택시이므로 제외되고, 리라소프트는 운영중지 상태

○ 가맹택시 수를 기준으로 카카오T블루는 전체 가맹택시 4.9만대 중 3.6만대(73.7%)를 차지하고 있다(2021년말 중형 가맹택시 기준).

※ 2021년말 기준 전국 중형택시 등록대수는 약 22.7만대

여객자동차플랫폼운송가맹사업자(국토부 허가 면허)

연번	사업자명	면허등록일	운송플랫폼
1	KM솔루션	'19.3.20.	카카오T
2	DGT모빌리티	'19.6.13.	카카오T
3	KST모빌리티	'20.8.31.	마카롱M
4	앤모빌리티(나비콜)	'20.9.28.	나비콜
5	코나투스	'20.9.28.	반반택시
6	VCNC	'20.9.28.	타다
7	UT(우티)	'21.8.18.	우티

여객자동차플랫폼운송가맹사업자(시·도지사 면허)



연번	사업자명	허가권자	면허일자
1	진모빌리티	서울특별시	'21.4.29.
2	리라소프트	부산광역시	'20.8.7.
3	세븐콜택시	인천광역시	'11.4.25.
4	스마트인천콜	인천광역시	'12.4.30.

참고2

카카오모빌리티의 택시호출 서비스 개요

- 카카오모빌리티가 운영하는 카카오T앱의 택시호출 서비스 중 중형 택시가 수행하는 호출에는 일반호출과 블루호출(가맹호출) 등이 있으며, 이 사건 콜 몰아주기 행위는 일반호출에서 발생하였다.

<카카오T앱 택시호출 개요>

호출명		개 요
일반호출	 일반호출 주변 택시	중형택시를 부르는 호출로서 통상 무료
블루호출	 블루 부르면	‘카카오T블루’라는 가맹택시를 부르는 호출로서 호출 수수료 0~3,000원이 부과

- 가맹기사는 중형택시기사로서 비가맹기사와 동등하게 일반호출을 수행하면서 병행적으로 가맹계약에 따른 가맹호출을 추가 수행한다.
- 가맹기사와 비가맹기사는 동일하게 ‘카카오T택시 기사용 이용약관’의 동의를 통해 카카오T앱 일반호출을 이용하고 있다.
- 카카오모빌리티가 콜 몰아주기 행위가 적용된 일반호출(일반 중형택시 호출)은 아래와 같이 ‘(무료) 일반호출’, 유료인 ‘스마트호출’, 기업 고객을 상대로 한 ‘B2B 호출’이 포함되었다.

<카카오T앱 일반호출 개요>

서비스 종류		서비스 개시일	서비스 종료일	서비스 내용	비고	
일반호출 (일반 중형택시 호출)	(무료) 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		
	B2B 호출	무료	2018.2.27.	시행 중		기업고객 일반 중형택시 무료 호출
		유료	2020.4.27.	시행 중		기업고객 일반 중형택시 유료 호출

참고3

카카오모빌리티의 택시 가맹사업 추진 경위

- 카카오모빌리티는 자회사 등을 통해 가맹택시 사업의 가맹본부를 운영하고 동 가맹본부와 제휴계약을 통해 카카오T앱에서 일반 호출과는 별도로 가맹택시 호출 서비스를 제공하고 있다.
- 카카오모빌리티는 2019. 3. 20. 자신이 지분을 투자한 (주)타고솔루션즈를 통해 가맹택시 서비스를 개시하였다.
 - ※ 서비스 개시 당시 가맹택시의 브랜드명은 웨이고블루(Waygo Blue)임
- 2019. 9월 (주)타고솔루션즈의 지분을 모두 인수하여 자회사로 만들고, 사명을 (주)케이엠솔루션으로 변경하면서 가맹택시 브랜드명도 '카카오T블루'로 변경하였다.
- 2019. 11월 대구지역에 가맹택시를 개시하면서 대구·경북지역은 자신이 지분을 투자한 (주)디지털모빌리티가 가맹본부 사업을 담당하고, (주)케이엠솔루션은 대구·경북 이외의 지역을 담당하게 되었다.



참고4

가맹 및 비가맹기사간 배차방식 및 수락률 차이 개요

- 가맹기사와 비가맹기사 간 수령한 콜카드 수 및 수락률 산정방식의 차이로 구조적으로 수락률의 차이가 발생한다.

[가맹 vs 비가맹기사의 배차방식 수락률 산정방식 차이 개요]

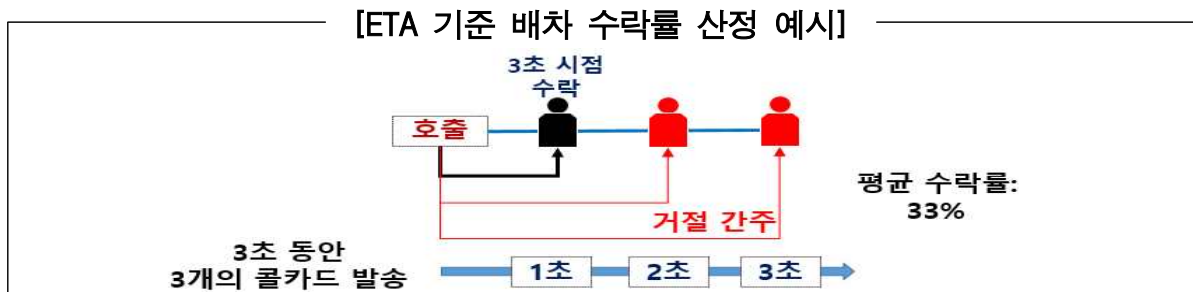
구분	가맹기사(자동배차)	비가맹기사(임의배차)
목적지 표시 여부	미표시	표시
배차방식	콜카드에 대해 별도로 거절하지 않으면 3~5초후 자동 배차	별도로 '수락' 버튼을 눌러야 배차됨
콜카드 발송	AI추천	1개 호출에 대해 1명의 기사에게 1개의 콜카드 발송
	ETA 기준	1개 호출에 대해 짧은 시간동안 여러 명의 기사에게 순차적으로 콜카드가 발송 - 1명의 기사가 수락할 때까지 최대 35초 동안 80개의 콜카드가 발송
수락률 산정방식	배차된 콜카드를 거절하기 위해서는 3~5초내 별도로 '콜멈춤' 버튼을 눌러야 하고, '콜멈춤'시 거절로 간주	'수락' 버튼을 눌러 수락한 콜카드를 제외하고, 별도로 거절하지 않은 콜카드는 모두 거절로 간주

- 대체적으로 가맹기사는 1개 호출에 대해 1개의 콜카드를 수령하는 AI추천 우선배차로 배차받고, 자동배차로 수락률이 높은 가맹호출도 수락률 산정에 포함
- 대체적으로 비가맹기사는 1개 호출에 대해 여러 명의 기사가 콜카드를 수령하는 ETA 기준 배차*로 배차받음

※ 여러 명의 기사가 콜 카드 수령시, 1명을 제외하고 나머지는 불수락으로 간주됨

- ETA 기준 배차에서는 부득이한 경우에도 거절로 간주되어 비가맹기사의 수락률이 구조적으로 낮음

(예시) 1초 간격으로 3개의 콜카드가 발송되는 상황에서 최초 기사가 통상 수락에 필요한 3초 시점에 수락하더라도 평균 수락률은 33%임



- 카카오모빌리티가 가맹기사의 수락률을 50%이상으로 관리한 반면, 비가맹기사에게는 수락률 기반 우선배차 사실을 알리지 않은 것도 수락률 차이에 기여