



보도시점 2025. 5. 28.(수) 12:00 / 배포 2025. 5. 28.(수) 08:30
< 5. 29.(목) 조간 >

길거리 승객 태워도 배차 수수료 징수한 카카오택시 제재

- 카카오택시 기사가 카카오 앱을 이용하지 않고 승객을 태운 경우에도 배차(호출) 이용료를 일괄 징수한 (주)케이엠솔루션에 대해 시정명령, 과징금 부과 -

공정거래위원회(위원장 한기정, 이하 ‘공정위’)는 ‘카카오T블루’ 택시 가맹본부인 (주)케이엠솔루션(이하 ‘케이엠솔루션’)이 자신의 배차 플랫폼을 이용하지 않고 승객을 태운 경우에도 카카오 가맹 택시 기사로부터 배차 플랫폼 이용료를 징수하도록 부당하게 계약조항을 설정한 행위에 대해 시정명령과 함께 과징금(38억 8,200만 원)을 부과하였다.

카카오T블루는 카카오모빌리티가 2019. 9월 출시한 가맹 택시 서비스로 자회사인 케이엠솔루션을 통해 법인 택시회사·개인택시 기사들을 가맹점사업자로 모집하여 가맹비를 받고 카카오택시 상표(브랜드)를 사용하여 영업하게 하면서, 카카오T 앱을 통한 승객 호출·배차 등 서비스를 제공한다. 케이엠솔루션은 (주)카카오모빌리티의 100% 자회사로 대구·경북 지역*을 제외한 전국 카카오T블루 가맹본부이다.

* 대구·경북 지역의 경우 (주)디지털모빌리티가 카카오모빌리티 측과 제휴 계약을 체결하고 카카오T블루 가맹본부로서 영업하고 있는데, 이 사건 행위와 동일한 행위로 2025. 1. 9. 시정조치 됨

2024년 5월 말 기준 카카오T블루 가맹 택시는 전국 단위 가맹본부인 케이엠솔루션의 5만 3,354대, 대구·경북 지역 가맹본부인 (주)디지털모빌리티의 8,361대 등 총 6만 1,715대를 운행 중으로 전체 가맹 택시의 약 78.18%를 차지하고 있다.

카카오T블루 가맹 택시 기사들은 카카오T 앱을 이용하여 특정 위치로 자신을 호출한 승객을 태우거나, 다른 택시 호출 앱을 이용하여 택시를 호출한 승객 또는 앱을 이용하지 않고 길거리에서 대기·배회하는 승객을 태우는 방식으로 영업한다.

케이엠솔루션은 카카오 가맹 택시 기사들과 2019. 12월부터 현재까지 카카오T 앱을 통해 가맹기사에게 승객 호출을 배분하는 대가인 ‘가맹점 배차(호출) 플랫폼 이용료’를 비롯하여 사용료(로열티) 및 홍보·마케팅, 차량 관리 프로그램 이용료, 전용단말기 유지보수 등 명목으로 가맹 택시 기사 전체 운임의 20%를 가맹금으로 일괄 징수하는 내용의 계약을 체결하고 있다.

< 카카오T블루 가맹계약서(발췌) >

제13조(계속가맹금 등 비용)

① 가맹점사업자가 가맹본부에 매월 납부할 비용의 내역은 다음 표와 같다.

(계속가맹금은 1대 당 금액, 단위: 원, 부가세포함)

구 분	지급대상	금 액	지급기한
로열티 및 홍보/마케팅	가맹본부	운송서비스 제공의 대가로 지급 받는 운임 합계의 20%	매월 15일
가맹점 차량관리(관제) 프로그램 이용료	가맹본부		매월 15일
가맹점 배차(호출) 플랫폼 이용료	가맹본부		매월 15일
전용단말기 유지보수(블루미터+모뎀)	가맹본부		매월 15일

케이엠솔루션은 계약서상 가맹기사로부터 수취하는 가맹금을 ‘운송서비스 제공의 대가로 지급받는 운임 합계의 20%’로 규정하면서도, ‘운임 합계’에 다른 택시 앱 호출이나 배회영업 등으로 발생한 운임까지 포함된다는 내용은 기재하지 않았다.

이에 따라 가맹기사들은 카카오T 배차 플랫폼을 이용하지 않고 배회영업이나 다른 택시 앱 호출로 발생한 운임에 대해서도 ‘가맹점 배차(호출) 플랫폼 이용료’를 징수한다는 사실을 인지하지 못한 상태에서 위 내용으로 계약을 체결하고 있었다.

위 계약 내용에 근거하여 케이엠솔루션은 매월 가맹금 정산 시 카카오T 앱을 이용하지 않고 다른 택시 호출 앱을 이용하거나 배회영업을 통해 승객을 태워 발생한 운임에 대해서도 카카오T 배차 플랫폼 이용 대가를 포함하여 가맹금을 수취하였다.

즉 가맹 택시 기사가 카카오T 앱을 이용했는지 여부와 관계없이 카카오T 배차 플랫폼 이용료를 포함하여 미터기에서 확인되는 전체 운임 합계의 20%를 가맹금으로 일괄 수취한 것이다.

공정위는 카카오T블루의 이러한 운영 방식이 불합리하다는 수십 건의 신고, 익명 제보 등 민원을 접수하고 2023년 8월 대구·경북 지역 카카오T블루 가맹본부인 (주)디지털모빌리티에 대한 조사를 시작한 뒤 2024년 6월 전국 단위 가맹본부인 케이엠솔루션에 대한 가맹사업법 위반 혐의에 대한 조사를 실시하였다.

< 관련 민원 내용 예시 >

연번	내용
1	도로를 배회하다 올린 콜 외의 수입인데 왜? 그 수입까지 콜 제공의 총 수입금에 포함 시키는지 이해할 수 없습니다. 이것이 맞는건가요?
2	배정되는 콜에 대해서만 수수료를 부과하지 않고 <u>길거리 손님에 대해서도 똑같은 수수료를 부당하게 부과하고 있다.</u> (길거리 손님에 대한 카카오 택시로서의 이득은 단 한가지도 존재하지 않는다)
3	카카오 호출에 대한 수수료 외에 호출과 관계없이 <u>길에서 태운 손님과 다른 호출 손님 등을 합한 1개월 매출 전액에 대하여 수수료를 징수하고 있습니다.</u> 이런 것은 앱 호출의 독점을 차지하고 있다는 것을 악용하는 <u>카카오의 횡포이며 부당한 처사입니다.</u>
4	빈 차로 배회 중에 빈차등을 보고 손들어 태운 손님 택시 매출에는 <u>왜 수수료를 착복합니까?</u>

가맹 택시 기사들이 카카오T블루 호출을 이용하지 않은 경우에도 배차(호출) 이용료 명목의 가맹금을 수취하는 내용의 가맹계약을 체결한 행위는 가맹사업법상 거래상 우월한 지위를 이용하여 부당한 계약조항을 설정함으로써 가맹점사업자에게 불이익을 주는 불공정거래행위(가맹사업법 제12조 제1항 제3호 위반, 불임 참고)에 해당한다.

공정위는 ▲케이엠솔루션이 가맹금 산정의 기준이 되는 운임 합계에 자신의 앱을 이용하지 않은 경우의 운임까지 포함된다는 사실을 계약서에 적시하지 않고 불명확하게 하여 가맹기사들이 가맹금 구조를 명확히 이해하고 계약하였다고 보기 어려운 점, ▲사용하지도 않은 서비스에 대해 요금을 부과하는 행위는 통상의 거래 관행으로 보기 어렵다는 점 등을 고려하여 이 사건 행위의 위법성을 인정하였다.

공정위는 케이엠솔루션이 거래상 우월한 지위를 이용하여 가맹점주의 가맹 외 영업에 대해서도 가맹금을 수취하는 부당한 계약조항 설정 행위를 중지하고 향후 이와 동일하거나 유사한 행위를 금지하였으며, 배회영업 등에 대해 가맹금을 수취하지 않도록 가맹기사들과 협의하여 계약서 수정 방안을 마련한 뒤 이를 공정위와도 재차 협의하도록 시정명령을 부과하였다.

이번 조치는 가맹본부가 거래상 우월한 지위를 이용하여 가맹점주의 가맹 외 영업에 대해서도 가맹금을 수취하는 내용으로 부당하게 계약을 체결하는 행위가 불공정거래행위임을 명확히 하였다는 점에 의의가 있다.

특히 가맹 택시 시장점유율 약 80%에 달하는 카카오T블루에 이용하지 않은 서비스에 대해서는 이용 대가를 수취하지 않도록 가맹금 수취구조를 수정하도록 하여 부당하게 가맹금을 수취하는 행위를 근절하고 가맹기사들의 부담을 낮추는 요인으로 작용할 것으로 기대된다.

앞으로도 공정위는 가맹본부가 부당한 계약조항을 설정하여 가맹점주의 경제적 이익을 침해하고 공정한 거래 질서를 저해하는 불공정거래행위를 지속적으로 감시하여 법 위반행위 적발 시 엄중히 조치할 계획이다.

<참고1> (주)케이엠솔루션의 일반현황

<참고2> 택시 가맹사업 시장현황

<붙임> 이 사건 관련 법 규정

담당 부서	기업거래결합심사국 가맹거래조사팀	책임자	과 장	박진석 (044-200-4620)
		담당자	조사관	안성현 (044-200-4623)
			조사관	박일엽 (02-2110-6148)

1. 일반현황

□ (개요) (주)케이엠솔루션(이하 ‘케이엠솔루션’)은 (주)카카오모빌리티*(이하 ‘KM’)의 100% 자회사로 대구·경북 지역**을 제외한 전국 단위 ‘카카오T블루’ 가맹본부임

* 카카오T 앱, 카카오 내비 앱을 통해 택시호출, 대리운전 중개 등의 서비스를 제공하는 회사

** 대구·경북 지역의 경우 KM이 지분을 투자한 (주)디지털모빌리티가 해당 지역 가맹본부로서 가맹서비스를 제공하고 있음

○ KM은 택시 가맹사업을 직접 운영하는 대신 해당 사업을 준비 중인 타 업체와 제휴하여 카카오T 앱을 활용하는 형태로 택시 가맹 시장 진출을 추진

- 2018. 6월부터 KM은 서울지역에서 택시 가맹사업을 추진하던 타고솔루션즈(이하 ‘타고’)와 카카오T 앱을 활용한 택시 가맹사업을 협의

- 2018. 12월 KM은 가맹 택시 호출을 중개하는 플랫폼 서비스를 제공하고 타고는 가맹본부로서 가맹 택시를 운영하기로 하며 주식 인수*

* KM은 타고의 택시 가맹사업에 참여하기 위해 2018. 12월 타고의 주식 30%를 30억 원에 인수

○ 2019. 3. 20. KM과 타고는 타고가 운영하는 가맹 택시 ‘웨이고블루’를 카카오T 앱을 통해 배차하는 업무제휴계약을 체결하고 서울지역에서 가맹 택시 서비스 개시*

* 웨이고블루 출시 당시 타고와 가맹계약을 체결한 법인 택시회사(가맹점사업자)는 50개였음

○ 웨이고블루가 도입한 서비스 중 ‘기사 완전월급제’는 법인 택시 입장에서 부담스러운 정책*이었기에, 2019. 3월 기준 추가적인 타고와의 가맹계약 체결은 없었음

* 법인 택시회사들은 완전월급제가 실시되는 경우 기사들의 운행상황을 실시간으로 점검하지 못하는 상황에서 기사들이 의도적으로 태업하고 월급만 안정적으로 받아가려는 행태가 발생할 것을 우려하였음

○ 사업 부진*으로 폐업 위기에 놓인 타고는 KM에 나머지 지분 70% 인수 제안

* 50개 법인 택시회사의 전체 택시는 4,564대였는데 이 중 실제로 웨이고블루 영업표지를 사용하여 운행한 택시는 2019. 8월 기준 274대에 불과하였음

○ 2019. 9월 KM은 타고를 100% 자회사로 하고 법인명을 ‘(주)케이엠솔루션’, 브랜드명을 ‘카카오T블루’로 변경한 뒤 택시 가맹사업을 케이엠솔루션을 통해 운영

□ (현황) 케이엠솔루션은 2019. 9. 13.부터 서울지역을 시작으로 ‘카카오T블루’ 택시 가맹서비스를 제공하여, 2019. 12월부터 신규 가맹계약을 체결하였음

○ 2024. 5월 말 기준 전국 78개 특별시, 광역시, 특별자치시, 시군 지역에서 서비스 제공

< 카카오T블루 운행 택시 현황 (24.5월 기준) >

(단위: 대)

구분	개인택시	법인택시	총계
케이엠솔루션	29,747	23,607	53,354
디지털모빌리티	4,223	4,138	8,361
합계	33,970	27,745	61,715

< 카카오T블루 지역별 운행 현황 (24.5월 기준) >

(단위: 개, 대)

구분	세부 지역	대수
서울	서울(1)	13,856
경기	성남, 남양주, 구리, 하남, 의정부, 용인, 양주, 의왕, 과천, 군포, 안양, 안산, 광명, 부천, 고양, 평택, 시흥, 수원, 동두천, 오산, 화성, 안성, 양평, 여주, 연천(25)	7,883
인천	인천, 강화(2)	7,436
대구	대구(1)	6,090
부산	부산(1)	5,493
대전	대전(1)	4,043
광주	광주(1)	2,977
경남	진주, 창원, 밀양, 김해, 양산, 사천, 통영, 함안(8)	2,592
울산	울산(1)	2,541
경북	포항, 경산, 경주, 구미, 상주, 안동, 영주, 예천, 영천(9)	2,271
전북	전주, 군산, 익산, 완주, 김제, 남원(6)	1,747
충북	청주, 충주, 증평(3)	1,732
제주	제주(1)	757
전남	순천, 목포, 나주, 여수, 무안, 화순, 강진(7)	739
충남	천안, 공주, 아산, 당진(4)	737
강원	춘천, 원주, 강릉, 홍천, 동해, 속초(6)	662
세종	세종(1)	159
합계	78	61,715

* 대구·경북 지역의 경우 케이엠솔루션이 아닌 (주)디지털모빌리티가 가맹본부임

□ 최근 3년간 매출액 등 현황

(단위: 천 원, 년, 개)

연도	자산총계	부채총계	매출액	영업이익	당기순이익	가맹점**/직영점수
2021	54,349,480	38,416,209	41,791,735	9,567,408	9,878,065	15,020/0
2022	69,040,358	47,749,916	73,985,137	4,898,862	5,368,494	17,516/0
2023	80,573,646	65,994,685	74,818,966	△7,479,287	△6,688,523	27,177/0

* 출처: 가맹사업정보제공시스템

** 택시 가맹본부의 가맹점사업자는 법인사업자와 개인사업자로 나뉘며, 1개의 법인사업자가 다수의 택시를 보유하는 경우에도 가맹점 수는 1개로 취급되기 때문에 정보공개서상 가맹점 수와 실제 가맹본부의 영업표지로 운행되는 택시 대수 간에는 차이가 발생

2. 수익구조

□ 케이엠솔루션은 가맹택시로부터 **운임의 20%**를 계속가맹금으로 수취하고 운임 외 발생하는 **호출이용료***의 **50%**를 가맹점사업자에게 지급

* 혼잡시간대에 배차 성공률을 높이기 위해 최대 5천 원 범위에서 승객이 운임 외 항목으로 가맹본부에 지급

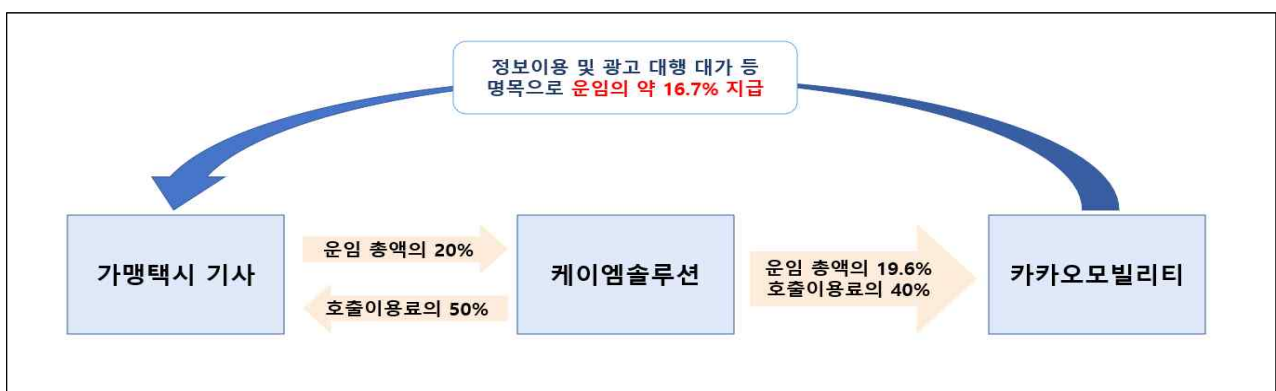
○ 케이엠솔루션은 **운임 총액의 19.6%**와 **호출이용료의 40%***를 KM에 지급

* 과거 케이엠솔루션은 운임 총액의 19%와 호출이용료의 35%를 KM에 지급하였으나, 2022. 4. 1. 운임 총액의 19.6% 및 호출이용료의 40%를 지급하도록 거래조건 변경

□ 케이엠솔루션의 가맹기사들은 KM으로부터 브랜드 관련 마케팅 활동 및 차량 실내공간 마케팅 활용 등의 대가로 **운임 총액의 약 16.7%***를 환급받음

* 해당 수치는 요금 발생이 가장 빈번한 '5천 원 초과~1만 원 이하' 구간의 평균운임 대비 환급 비율로 운임의 고저에 따라 9.15%~15.25% 수준으로 산정되기도 함

< 카카오T블루 수익배분 현황 >



참고2

택시 가맹사업 시장현황

□ (개요) 택시 가맹본부가 법인·개인 택시 기사들을 가맹점사업자로 모집하여 영업표지의 사용허락, 가맹호출, 품질관리 등의 서비스를 제공하고 그 대가로 가맹금을 수취하는 사업

○ 플랫폼을 활용한 가맹 택시사업자*는 '24. 7월 기준 총 11개
(국토교통부 면허 취득 9개 사업자, 시·도지사 면허 취득 2개 사업자 등)

* 여객자동차법(제49조의2)은 운송 플랫폼을 활용한 택시 가맹사업을 '여객자동차플랫폼운송가맹사업'으로 규정하고 시·도지사, 국토교통부장관에게 면허를 받도록 함

□ (현황) '24년 5월말 기준 케이엠솔루션과 (주)디지털모빌리티가 운영하는 카카오T블루 가맹 택시 수가 61,715대로 전체 가맹 택시의 약 78.2%를 점유하고 있음

○ 케이엠솔루션이 운영하는 대구·경북 지역을 제외한 전국 카카오T블루 가맹 택시 수는 53,354대로 전국 가맹 택시의 약 67.6%를 점유하고 있음

< 가맹택시 사업자 현황 (24.5월 기준) >

연번	사업자명	가맹 서비스명	가맹대수	점유율
1	케이엠솔루션	카카오T블루	53,354	67.58%
2	디지털모빌리티	카카오T블루	8,361	10.59%
3	UT(우티)	우버택시	10,798	13.68%
4	아인텔	럭시세븐콜	2,384	3.02%
5	스마트인천콜	인천콜	1,642	2.08%
6	진모빌리티	i.M.택시	1,244	1.58%
7	앤모빌리티	나비콜	471	0.60%
8	VCNC	타다 라이트	452	0.57%
9	코나투스	반반택시	227	0.29%
10	코엑터스	고요한택시	3	0.00%

* 아인텔, 스마트인천콜은 인천지역 내에서 영업

** 위 10개 회사 외 KST모빌리티가 면허를 받았으나 2023. 2월부터 택시가맹 서비스를 중단하여 제외

가맹사업거래의 공정화에 관한 법률

제12조(불공정거래행위의 금지) ① 가맹본부는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로서 가맹사업의 공정한 거래를 저해할 우려가 있는 행위를 하거나 다른 사업자로 하여금 이를 행하도록 하여서는 아니된다.

1. ~ 2. (생략)
3. 거래상의 지위를 이용하여 부당하게 가맹점사업자에게 불이익을 주는 행위

가맹사업거래의 공정화에 관한 법률 시행령

제13조(불공정거래행위 유형 또는 기준) ① 법 제12조제2항 규정에 의한 불공정거래행위의 유형 또는 기준은 별표 2와 같다.

[별표 2] 불공정거래행위 유형 또는 기준(제13조제1항 관련)**3. 거래상 지위의 남용**

법 제12조제1항제3호에 해당하는 행위의 유형 및 기준은 다음 각 목의 어느 하나와 같다. 다만, 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위를 허용하지 아니하는 경우 가맹본부의 상표권을 보호하고 상품 또는 용역의 동일성을 유지하기 어렵다는 사실이 객관적으로 인정되는 경우로서 해당 사실에 관하여 가맹본부가 미리 정보공개서를 통하여 가맹점사업자에게 알리고 가맹점사업자와 계약을 체결하는 경우에는 그러하지 아니하다.

가. ~ 나. (생략)

- 다. 부당한 계약조항의 설정 또는 변경 : 가맹점사업자가 이행하기 곤란하거나 가맹점사업자에게 불리한 계약조항을 설정 또는 변경하거나 계약갱신과정에서 종전의 거래조건 또는 다른 가맹점사업자의 거래조건보다 뚜렷하게 불리한 조건으로 계약조건을 설정 또는 변경하는 행위