

사고는 쿠팡이 쳤는데, 몽둥이는 플랫폼 전체가 맞는다?

스타트업얼라이언스 정주연 선임전문위원 01 02

01 법학 박사(행정법 전공)

02 이 글은 스타트업얼라이언스의 공식 입장이 아닌, 필자의 주관적인 견해를 밝힙니다.

'쿠팡 개인정보 유출 사고'를 계기로 플랫폼 산업 전반을 향한 규제 논의가 빠르게 확산되고 있다. 개별 기업의 사고에 대한 책임 규명에서 출발한 논의는 개인정보 보호를 넘어 공정거래, 노동, 조세, 금융 등 다양한 영역으로 확대되며, 플랫폼 산업의 운영 방식과 거래 구조 전반을 재정의하려는 흐름으로 이어지고 있다. 최근에는 사후적 제재보다 사전적 기준과 의무를 법으로 설정하려는 접근이 두드러지면서 특정 사건이 아니라 산업 전체를 규율 대상으로 삼는 논의가 강화되고 있다.

문제는 하나의 사고를 계기로 플랫폼 산업 전반을 포괄적으로 규율하려는 흐름이 굳어지고 있다는 점이다. 개별 행위에 대한 책임을 바로잡는 수준을 넘어, 운영 방식 자체를 미리 규정하는 규제가 확대될 경우 플랫폼 산업이 가진 유연성과 혁신 메커니즘이 위축될 수 있다. 이에 본 이슈페이퍼는 쿠팡 사태 이후 전개되고 있는 규제 논의의 방향을 정리하고, 사건 대응이 산업 전반의 규칙으로 확장되는 현재의 정책 기조가 플랫폼 산업의 경쟁 질서와 혁신 환경에 갖는 함의를 살펴보고자 한다.

목차 Table of Contents

1	들어가며: 단일 사고의 책임은 기업이, 규제의 집은 산업이 지는 역설	04
2	한 사건이 불러온 규제 기조의 변화: 플랫폼 전체로 번지는 논리	07
2-1	‘개별 사고’에서 ‘산업 전반’의 정책 의제로	08
2-2	‘개별 책임’에서 ‘구조적 점검’으로	09
2-3	‘사후 책임 규명’에서 ‘사전적 기준 설계’로	10
2-4	스타트업 생태계가 마주한 비대칭적 부담과 불확실성	11
3	어디까지 확장됐나: 플랫폼을 겨냥한 전방위적 규제 움직임	12
3-1	[개인정보] 사고 대응 → 상시 보호 의무로 전환	13
3-2	[공정거래] 보안 사고 → 거래 질서 전반으로 확대	14
3-3	[온플법·음플법 등] 사후 제재 → 사전 규제 중심으로 전환	15
3-4	[노동] 온라인 서비스 → 물류·배송 등 현장 운영 책임까지	16
3-5	[조세] 단순 신고 → 거래 구조 감시로 심화	17
3-6	[금융] 결제 서비스 → 금융 수준의 규제 요구	18
3-7	[전자상거래·소비자] 거래 완결성 → 서비스 설계 방식까지	19
3-8	[사법제도] 개별 피해 보상 → 집단소송 도입 논의 강화	20
4	이게 산업 전체의 룰이 된다고요? 플랫폼 생태계, 특히 스타트업이 먼저 흔들린다	21
4-1	규제의 무게는 왜 작고 빠른 기업에게 더 가혹한가	22
4-2	불확실성은 어떻게 혁신을 ‘도전’에서 ‘회피’로 바꾸는가	23
4-3	‘성장하면 걸리는’ 구조가 만드는 부정적 신호	24
4-4	‘보호’의 명분이 ‘거래의 경직화’로 이어질 위험	25
5	나가며: 규제 논의, 사건 대응을 넘어 산업의 지속가능성으로	31

1

들어가며

: 단일 사고의 책임은 기업이,
규제의 짐은 산업이 지는 역설

2025년 11월 발생한 이른바, ‘쿠팡 개인정보 유출 사고’는 우리 사회에 상당한 파장을 일으켰다. 국민 대다수가 일상적으로 이용하는 서비스에서 대규모 정보 유출이 발생했다는 사실은 그 자체로 충격이었으며, 플랫폼 기업의 보안 투자 수준과 관리 책임을 묻는 날 선 비판이 쏟아진 것은 어찌 보면 당연한 수순이었다. 사고 직후 해당 기업에 엄중한 책임을 지워야 한다는 사회적 합의가 형성된 것 또한 지극히 합리적인 반응이었다.

하지만 문제는 그 이후 전개되는 정부와 국회의 대응 방식이다. 특정 기업의 과실을 바로잡으려는 움직임이 개인정보 보호라는 본질적 대응을 넘어, 공정거래, 노동, 조세, 금융 등 플랫폼 산업 전반을 겨냥한 전방위적 규제 논의로 급격히 확장되고 있기 때문이다. 단일 기업의 사고가 ‘플랫폼’이라는 비즈니스 모델 전체에 대한 불신으로 번지며, 산업 전반을 규율하려는 거대한 명분이 되어버린 셈이다.

이러한 양상은 사실 낯설지 않다. 과거 ‘카카오 서비스 장애’나 ‘티몬·위메프 사태’ 때도 개별 기업의 문제가 터질 때마다, 우리 사회는 ‘플랫폼 전반의 관리·감독 강화’라는 만능 열쇠를 습관적으로 꺼내 들었다. 사건의 원인을 정교하게 해부해 타깃형 대책을 세우기보다, ‘규제’라는 가장 손쉬운 해법으로 모든 문제를 덮으려는 관성이 지배하고 있다.

물론, 플랫폼 산업의 영향력이 커진만큼, 사회적 책임의 무게도 무거워져야 함은 분명하다. 그러나 ‘개별 기업의 잘못’을 ‘산업 구조의 문제’로 치환해 일괄적인 족쇄를 채우는 것이 과연 최선인지는 의문이다. 지금 논의되는 규제들은 자금력과 대응 인력을 갖춘 거대 플랫폼뿐만 아니라, 이제 막 성장을 시작한 스타트업의 발목까지 똑같은 무게로 붙잡고 있다. 규제 준수에 드는 비용과 행정적 부담은 체급이 작은 기업에게 훨씬 더 치명적이며, 이는 결국 국내 혁신 주체들에게 ‘성장은 곧 규제의 표적이 되는 길’이라는 잘못된 신호를 보낼 수 있다.

특히, 생성형 AI의 확산과 함께 플랫폼의 성격이 근본적으로 변화하고 있다는 점을 간과해서는 안 된다. 오늘날 플랫폼은 단순한 중개 수단을 넘어 **데이터의 축적·학습·서비스 구현이 실현되는 공간으로서 AI 생태계의 중추적 역할**을 수행하고 있다. 주요 선진국들이 플랫폼을 자국의 디지털 경쟁력과 AI 주권을 뒷받침하는 전략적 산업으로 인식하고, 규제와 진흥 사이의 정교한 균형을 찾는 이유가 여기에 있다.

이처럼 글로벌 경쟁 환경 속에서 우리만 규제 일변도의 접근을 고수한다면, 중장기적으로 데이터 주권 약화와 산업 경쟁력 저하라는 돌이킬 수 없는 결과로 이어질 우려가 있다.

“규제보다 앞서야 할 것은 전략이다.” 이러한 문제의식 아래, 본 글에서는 쿠팡 사태 이후 봇물 터지듯 쏟아지는 규제들을 짚어보고, AI 시대에 부합하는 플랫폼 정책의 방향 전환 필요성을 논의하고자 한다. 개별 사건을 빌미로 형성된 ‘규제 만능주의’가 생태계의 역동성을 어떻게 위축시키는지, 우리가 사수해야 할 디지털 경쟁력의 본질은 무엇인지 고민해보고자 한다.

2

한 사건이 불러온 규제 기조의 변화 : 플랫폼 전체로 번지는 논리

- 2-1 '개별 사고'에서 '산업 전반'의 정책 의제로
- 2-2 '개별 책임'에서 '구조적 점검'으로
- 2-3 '사후 책임 규명'에서 '사전적 기준 설계'로
- 2-4 스타트업 생태계가 마주한 비대칭적 부담과 불확실성

2-1 ‘개별 사고’에서 ‘산업 전반’의 정책 의제로

2025년 11월 말 발생한 ‘쿠팡 사태’는 특정 기업의 보안 문제를 넘어 플랫폼 산업 전체의 정책 기조를 재검토하게 만든 상징적 기점이 됐다.⁰³ 수천만 명의 데이터가 얹힌 대형 플랫폼에서 발생한 사고인 만큼, 이번 사건은 플랫폼이 보유한 데이터의 규모가 사회적 안정성에 미치는 영향력이 어느 정도인지를 다시 한 번 환기하는 계기가 됐다.

사고 직후 관계 부처와 국회의 대응 과정에서 주목할 점은 논의의 범위가 빠르게 확장됐다는 사실이다. 초기 논의가 해당 기업의 과실을 파악하고 책임을 묻는 데 집중했다면, 점차 ‘플랫폼 산업 전반의 구조적 예방책을 어떻게 마련할 것인가’라는 포괄적인 정책 논의로 이어졌다. 결과적으로 단일 기업의 사고는 플랫폼 산업 전체를 겨냥한 규제 논의를 본격화시키는 방아쇠가 된 양상이다.

03 쿠팡의 개인정보 유출 사건은 2025년 11월 20일 약 4,500개 계정의 개인정보가 무단 유출된 사실이 공개되며 알려졌다. 쿠팡은 관련 내용을 과학기술정보통신부, 한국인터넷진흥원, 개인정보보호위원회에 신고했다(최수진, “믿고 썼는데 뒤통수라니” 숫자로 보는 쿠팡의 개인정보 유출 사태, 한경 BUSINESS No.1567, (주)한경매거진북, 2025.12.)

2-2 ‘개별 책임’에서 ‘구조적 점검’으로

초기 논의가 ‘무엇이 잘못되었나’라는 구체적인 책임 추궁에 집중했다면, 이후의 흐름은 ‘플랫폼이라는 비즈니스 모델이 내포한 잠재적 위험을 어떻게 관리할 것인가’라는 질문으로 옮겨갔다. 개인정보 보호 이슈에서 출발한 점검이 거래 구조, 결제·정산 체계, 종사자 보호, 나아가 공정거래 질서 등으로까지 빠르게 확장된 배경이다.

그동안 개별 사안으로 분절되어 다뤄지던 현안들이 ‘쿠팡 사태’라는 하나의 사건을 매개로 동시에 논의되기 시작했다는 점은 시사하는 바가 크다. 이는 플랫폼 사업 모델의 구조적 특성을 점검해야 한다는 인식이 확산되면서 나타난 현상으로 보인다. 결국 이번 사태는 특정 기업의 문제를 넘어, **플랫폼 산업 전반을 규제의 틀 안에 가두는 논리적 프레임**으로 작동하고 있다.

2-3 ‘사후 책임 규명’에서 ‘사전적 기준 설계’로

정부가 이번 사건을 매우 엄중하게 다루며 강도 높은 대응 가능성을 언급한 것은⁰⁴ 규제 논의의 중심축이 이동하고 있음을 시사한다. 즉, 문제가 발생한 뒤 사후적으로 책임을 묻는 방식을 넘어, 사고가 날 틈조차 주지 않겠다는 ‘사전적 의무 설정’과 ‘기준의 재설계’로 무게 중심이 옮겨가고 있는 것이다.

이러한 흐름은 사고 이후의 책임을 묻는 데 그치지 않고, 산업 전반의 기준을 미리 설정해 비즈니스의 과정과 구조 자체를 통제하려는 요구로 이어지고 있다. 결과에 대한 사후 처벌보다 과정에 대한 사전적 개입이 강화되면서, 기업의 운영 유연성과 정책적 안정성 사이에서 최적의 균형점을 찾아야 한다는 과제를 안기게 됐다.

04 대한민국 정책브리핑, 정부, ‘개인정보 유출’ 쿠팡에 강력 경고...”영업정지 여부 등 판단”, 2025.12.29일자 기사 (https://www.korea.kr/news/policyNewsView.do?newsId=148957268&utm_source=chatgpt.com)

2-4 스타트업 생태계가 마주한 비대칭적 부담과 불확실성

규제 패러다임의 이러한 전환은 스타트업 생태계에 더욱 민감하게 작용할 우려가 있다. 특정 대형 사업자의 사례를 바탕으로 설계되는 규제적 기준은 대개 유사한 기능을 수행하는 모든 사업자에게 일괄적으로 적용되는 경향이 있기 때문이다.

초기·성장 단계의 기업들에게는 늘어나는 준수 비용도 부담이지만, 법적 의무의 경계를 명확히 가늠하기 어려운 **'제도적 불확실성'** 자체가 **경영상의 큰 리스크**가 될 수 있다. 규제 대응에 많은 자원을 투입하느라 정작 새로운 서비스 개발이나 혁신적인 시도에 주저하게 되는 환경이 조성될 수 있다는 우려에 귀를 기울여야 하는 이유다.

결국, 쿠팡 사태는 플랫폼 규제 논의를 사후 책임 중심에서 사전 통제와 구조적 개입 중심으로 전환시킨 상징적 사건이라 할 수 있다. 향후 규제의 범위와 속도를 논의함에 있어, 혁신의 사다리를 오르는 스타트업들이 규제 부담에 위축되지 않도록 보다 정교하고 신중한 정책적 설계가 필요해 보인다.

'쿠팡 사태' 이후 논의 되고 있는 규제



3

어디까지 확장됐나 : 플랫폼을 겨냥한 전방위적 규제 움직임

- 3-1 [개인정보] 사고 대응 → 상시적 보호 의무로 전환
- 3-2 [공정거래] 보안 사고 → 거래 질서 전반으로 확대
- 3-3 [온플법·음플법 등] 사후 제재 → 사전 규제 중심으로 전환
- 3-4 [노동] 온라인 서비스 → 물류·배송 등 현장 운영 책임까지
- 3-5 [조세] 단순 신고 → 거래 구조 감시로 심화
- 3-6 [금융] 결제 서비스 → 금융 수준의 규제 요구
- 3-7 [전자상거래·소비자] 거래 완결성 → 서비스 설계 방식까지
- 3-8 [사법제도] 개별 피해보상 → 집단소송 도입 논의 강화

‘쿠팡 사태’ 이후 규제 논의가 이토록 단기간에, 전방위적으로 확대된 이유는 ‘플랫폼의 복합적인 기능’에 있다. 오늘날 플랫폼은 더 이상 단순한 중개자가 아니다. 대규모 데이터를 처리하고, 자금의 흐름을 만들어, 물류라는 물리적 실체까지 운영하는 종합 비즈니스 복합체에 가깝다. 이러한 특성 때문에 단일 기업의 보안 사고는 곧 플랫폼이 수행하는 모든 기능에 대한 ‘전수 조사’로 이어지는 양상을 보인다. 실제로 쿠팡 사태 이후 논의가 가속화되고 있는 주요 영역들을 살펴보면, 규제의 성격이 어떻게 변하고 있는지가 확연히 드러난다.

3-1 [개인정보] 사고 대응 → 상시 보호 의무로 전환

사건의 출발점은 보안 사고였으나 논의는 빠르게 ‘의무 설계’ 중심으로 옮겨갔다. 초기에는 사후 점검에 집중했으나, 이제는 과징금, 반복·중대한 침해에 대한 가중 제재, 기술적·관리적 보호조치의 법제화 등 ‘구조적인 의무 강화’가 핵심 쟁점으로 논의되고 있다. 이는 사고가 터졌을 때 수습하는 단계를 넘어, 플랫폼의 상시 운영 체계를 규제하겠다는 의지로 풀이된다.

정부 부처(국회)	논의·법안	핵심 내용
국회	과징금 상향 개정	<ul style="list-style-type: none"> 개인정보 유출 기업에 과징금 상한을 매출액 기준 최대 10% 까지 부과 가능하도록 하는 개정 논의 ('25.12.17. 정무위 소위 가결·법사위 상정) (요건) 고의·중과실 반복(3년) 또는 대규모 피해(1,000만 명 이상) 요건 제시, 쿠팡 소급 적용 제외
	개인정보 보호법 일부개정법률안 (박범계의원 등 10인) ⁰⁵	<ul style="list-style-type: none"> 유출가능성 통지제 도입 단체 소송 대상 확대 반복·중대한 개인정보 침해사고에 대한 과징금 도입
	개인정보 보호법 일부개정법률안 (민형배 의원 등 14인) ⁰⁶	<ul style="list-style-type: none"> 개인정보 보호책임자 지정 등 기술적, 관리적 및 물리적 조치 의무 법률에 명시 일정 규모 이상 개인정보처리자에 유출 이후 개인정보 보호조치 추가

05 발의일 2025.12.9.

06 발의일 2025.12.10.

3-2 [공정거래]
보안 사고 → 거래 질서 전반으로 확대

개인정보 이슈는 곧 플랫폼의 시장지배력 문제와 결합됐다. 사고의 책임을 묻는 과정에서 ‘시장에서 갖는 지위와 영향력’이 재조명됐기 때문이다. 자사우대, 끼워팔기 등 경쟁법적 이슈들이 다시금 전면에 등장했고, 이에 따른 제재 수단을 강화하려는 움직임도 속도를 얻고 있다.

정부 부처(국회)	논의·법안	핵심 내용
공정거래 위원회	시장지배적 사업자 지정 (시장획정 논의)	<ul style="list-style-type: none">• 시장획정(예: 실물상품/익일배송/직매입 등) 문제• (참고) 공정거래법상 시장지배적 사업자 지정 요건 : 점유율 50% 또는 3개사 합산 75% 이상
	과징금 상향 및 징벌적 손해배상	<ul style="list-style-type: none">• 시장지배적 지위 남용 과징금 상한 상향(6%→ 20%)• 거짓·과장 광고 과징금 상향(2%→ 10%)• 반복 위반 가중(최대 100%) 및 징벌적 손해배상 도입 논의 등

3-3 [온플법·음플법 등] 사후 제재 → 사전 규제 중심으로 전환

가장 눈에 띄는 변화는 「온라인 플랫폼 중개거래의 공정화에 관한 법률안」(이하, “온플법”)과 「음식배달플랫폼 서비스 이용료 등에 관한 법률안」(이하, “음플법”)을 통한 거래 조건의 정형화 시도다. 수수료, 정산 체계, 계약 조건 등을 법으로 미리 설계하려는 이러한 흐름은 “문제가 생기면 제재한다”는 기존 원칙을 넘어, “문제가 생기지 않도록 거래 구조 자체를 표준화하겠다”는 사전 규제 성격이 짙다.

정부 부처(국회)	논의·법안	핵심 내용
국회	온플법 (이정문의원 등 14인) ⁰⁷	<ul style="list-style-type: none"> 계약서 8대 기재사항 명문화 정산기한 단축(20일) 판매대금 50%이상 예치 의무화 입점업체 단체구성권
	음플법 (김남근의원 등 24인) ⁰⁸	<ul style="list-style-type: none"> 영세·소규모 입점업체에 우대 수수료를 적용 과징금 상향
	대규모유통업법 개정안 (이만희의원 등 10인) ⁰⁹	<ul style="list-style-type: none"> 신선농수축산물 대금 지급기한 단축(5일 이내) 위반시 과태료 부과
	대규모유통업법 개정안 (박상웅의원 등 14인) ¹⁰	<ul style="list-style-type: none"> 판매대금 지급 기한 단축 (특약매입거래 등: 40일→20일, 직매입거래: 60일→30일)

⁰⁷ 발의일 2025.12.9.

⁰⁸ 발의일 2025.12.9.

⁰⁹ 대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률 일부 개정법률안: 발의일 2025.12.15.

¹⁰ 대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률 일부 개정법률안: 발의일 2025.12.31.

3-4 [노동]
온라인 서비스 → 물류·배송 등 현장 운영 책임까지

물류와 배송 기능을 직접 수행하는 플랫폼의 경우, ‘노동’과 ‘안전’ 규제 논의가 즉각적으로 결합된다. 플랫폼을 단순 온라인 서비스가 아닌, ‘현장 운영 사업자’로 간주하면서, 안전 관리와 실태 점검 등 운영 전반에 대한 무거운 책임을 요구하는 목소리가 커지고 있다.

정부 부처(국회)	논의·법안	핵심 내용
고용노동부	조사·점검	• 산업재해 은폐 의혹 및 야간 노동 실태 등

3-5 [조세] 단순 신고 → 거래 구조 감시로 심화

조세 영역에서는 플랫폼의 '정산 구조' 자체가 점검 대상이 됐다. 해외 법인 간의 거래나 자문료 정산 방식 등을 통해 플랫폼 내에서 자금이 어떻게 이동하는지를 들여다보는 식이다. 이는 사고 대응 차원을 넘어, 플랫폼 비즈니스의 재무 투명성을 확보하려는 구조적 시도로 연결되고 있다.

정부 부처(국회)	논의·법안	핵심 내용
국세청	특별세무조사	<ul style="list-style-type: none"> 한국 법인 이익이 로열티·경영자문료 등으로 해외에 부담 이전되었는지(역외 탈세 여부) 확인 위해 특별세무조사 진행 등

3-6 [금융]
결제 서비스 → 금융 수준의 규제 요구

플랫폼 내 결제와 정산 규모가 커질수록 ‘금융적 안전장치’에 대한 요구도 거세진다. 일부에서는 유통 중심의 플랫폼일지라도 그 자금 흐름의 파급력을 고려해, 금융기관에 준하는 내부 통제 기준을 적용해야 한다는 주장까지 제기되고 있는 상황이다.

정부 부처(국회)	논의·법안	핵심 내용
금융감독원	감독체계 개선 (26.1.5. 신년사)	<ul style="list-style-type: none">대형 유통플랫폼에 대해 유관기관 협력 및 금융 기관 준하는 감독체계를 포함한 제도개선 방안 마련
	‘판매자 성장 대출’ 규제 예고 및 SEC 협조 가능성	<ul style="list-style-type: none">정산금 채권 담보 고금리(최고 연 19%) 대출을 우월적 지위 이용 ‘갑질’로 보고 규제 예고주식 매각 관련 부정거래 소지 시 SEC 협조 요청 가능
국회	전자금융거래법 개정안 (김현정의원 등 12인) ¹¹	<ul style="list-style-type: none">쇼핑몰-간편결제 계정 연계 구조에서 개인정보 유출이 금융계정 도용·부정결제로 이어지는 문제를 차단침해사고의 통지 의무 대상에 동일 접근매체의 사용 등으로 인하여 계열회사에서 발생한 사고의 영향을 받을 가능성이 있는 경우도 포함

11 전자금융거래법 일부개정법률안 : 발의일 2026.1.6.

3-7 [전자상거래·소비자] 거래 완결성 → 서비스 설계 방식까지

규제의 시선은 소비자 경험의 세세한 부분까지 닿고 있다. 탈퇴 절차나 환불 방식뿐만 아니라, 소비자에게 불리한 설계를 유도하는 ‘다크패턴’ 금지 등 서비스 인터페이스 기획 단계부터 법적 잣대를 들이대는 입법 논의가 병행되고 있다.

정부 부처(국회)	논의·법안	핵심 내용
공정거래 위원회	조사·점검	<ul style="list-style-type: none"> • 복잡한 탈퇴절차가 전자상거래법·전기통신사업법 위반인지 조사중
국회	전자상거래법 개정안 (민형배의원 등 13인) ¹²	<ul style="list-style-type: none"> • 대규모 온라인플랫폼사업자 개념 도입 • 구매취소·회원탈퇴 등을 숨겨 설계해 소비자 의사표시를 지연·방해하는 행위(다크패턴) 금지 명문화

¹² 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률 일부개정법률안 : 발의일 2025.12.10.

3-8 [사법제도]
개별 피해 보상 → 집단소송 도입 논의 강화

행정적 제재 외에 사법적 리스크도 커지는 추세다. 개인정보 유출 등 플랫폼 관련 사건을 집단소송제의 주요 대상으로 삼으려는 움직임이 나타나고 있기 때문이다. 집단소송이 도입될 경우, 기업 입장에서는 사고 한 건이 불러올 법적 리스크의 규모와 확산 속도가 이전과는 비교할 수 없을 정도로 커질 수밖에 없다.

정부 부처(국회)	논의·법안	핵심 내용
국회	집단소송법안 (김남근의원등 20인) ¹³	<ul style="list-style-type: none">한국형 디스커버리 제도 도입고의적으로 피해구제 지연 시 5배 징벌적 손해배상
	집단소송법안 (오기형의원등 19인) ¹⁴	<ul style="list-style-type: none">50인 이상 피해 발생 시 대표자 1인의 승소만으로도 별도 소송없이 전원 손해배상을 받을 수 있는 집단소송 방식 도입 및 기업의 자료제출 의무 강화

13 발의일: 2025.12.31.

14 발의일: 2026. 1. 6.

4

이게 산업 전체의 룰이 된다고요?
플랫폼 생태계,
특히 스타트업이 먼저 흔들린다

- 4-1 규제 무게는 왜 작고 빠른 기업에게 더 가혹한가
- 4-2 불확실성은 어떻게 혁신을 ‘도전’에서 ‘회피’로 바꾸는가
- 4-3 ‘성장하면 걸리는’ 구조가 만드는 부정적 신호
- 4-4 ‘보호’의 명분이 ‘거래의 경직화’로 이어질 위험

4-1 규제의 무게는 왜 작고 빠른 기업에게 더 가혹한가

규제의 무게가 왜 작고 빠른 기업에게 더 가혹한지에 대해서도 냉정한 분석이 필요하다. 현재 전개되는 논의의 핵심은 "플랫폼사업자라면 당연히 이 정도 의무는 가져야 한다"는 보편적 기준을 설정하는 데 있다. 문제는 이러한 기준이 사고의 원인이나 기업의 규모, 비즈니스의 위험도 등과 무관하게 모든 사업자에게 동일한 잣대로 적용될 가능성을 배제하기 어렵다는 점이다.

보안이나 법무 체계 강화가 중요하지 않다는 의미는 아니다. 다만 몸집이 큰 기업과 동일한 수준의 고강도 의무가 부과될 경우, 그 부담은 제도 대응 여력이 부족한 초기·성장 단계 기업에 비대칭적으로 전가될 여지가 크다. 거대 플랫폼에게는 관리 가능한 '비용'의 문제일 수 있지만, **스타트업에게는 제품 고도화나 서비스 개선에 투입해야 할 한정된 자원을 행정적 대응에 먼저 소진해야 하는 '생존의 위기'**로 작용할 수 있기 때문이다. 결국 위험도에 비례한 의무 설정이나 단계적 도입 같은 정교한 설계가 뒷받침되지 않는다면, 규제라는 거름망에 가장 먼저 걸러지는 것은 역설적으로 자본력이 약한 소규모 혁신 주체들이 될 수 밖에 없을 것이다.

4-2 불확실성은 어떻게 혁신을 ‘도전’에서 ‘회피’로 바꾸는가

규제의 절대적인 양보다 더욱 치명적인 리스크는 결국 '예측 가능성의 상실'에 있다. 스타트업은 본래 불확실성을 숙명으로 삼고 성장하는 존재이나, 그 불확실성은 어디까지나 시장의 반응과 고객의 선택에서 기인해야 한다. 하지만 **정책과 규제의 불확실성이 임계치를 넘어서면, 기업의 의사결정 기준은 '고객 가치'가 아닌 '법적 리스크'로 급격히 쏠릴 우려**가 있다.

새로운 서비스나 제품을 기획할 때, '사용자에게 필요한가'를 묻기에 앞서 '나중에 규제 대상이 되지 않을까'를 먼저 자문하게 되는 상황은 시사하는 바가 크다. 이 지점에서 혁신은 과감한 선택이 아닌 소극적인 회피의 산물로 변질될 가능성이 높기 때문이다. 가이드라인이 명확하지 않은 상황에서 전방위적으로 쏟아지는 입법 논의는 기업들이 신사업 진출이나 서비스 확장을 주저하게 만드는 심리적 저항선을 형성하게 된다. 이는 개별 기업의 성장을 가로막는 차원을 넘어, 생태계 전체의 도전 의지를 뿌리부터 위축시키는 근본적인 원인이 될 수 있다.

4-3 ‘성장하면 걸리는’ 구조가 만드는 부정적 신호

공정거래 규제 논의가 본격화되면서 플랫폼 생태계에 전달되는 신호는 꽤 선명해 보인다. 규제의 기준이 '어떤 잘못을 저질렀는가'라는 행위의 본질보다 '기업의 규모가 어느 정도인가'라는 외형적 지표로 옮겨가는 흐름이 보이기 때문이다. 특정 규모 이상의 플랫폼을 미리 지정해 상시 감시하는 방식은 이제 막 성장의 가속도를 붙이려는 스타트업들에게 이른바 '성장의 공포'를 심어주는 부작용을 낳을 수 있다.

여기서 쟁점은 시장을 정의하고 획정하는 방식에 따라 기업의 지극히 정상적인 경쟁 전략이 사후적으로 '시장지배력 남용'이나 '자사우대' 등으로 해석될 여지가 커졌다는 점이다. 예를 들어, 이용자 편의를 위한 통합 서비스나 배송 효율화를 위한 물류 시스템 고도화, 충성 고객을 위한 멤버십 혜택 등은 플랫폼이 치열한 경쟁 속에서 살아남기 위해 선택한 혁신의 결과물이라 할 수 있다.

그러나 이러한 전략들이 일정 규모에 도달하는 순간 규제의 표적이 될 수 있다는 불안감은 플랫폼 산업 특유의 확장성과 정면으로 충돌하는 지점이 있다. 혁신 모델이 규모를 키우는 과정에서 잠재적 리스크로 변질될 수 있다는 신호는 생태계 전반의 역동성을 저해하고, 혁신 주체들로 하여금 스스로 '성장의 천장'을 설정하게 만드는 결과를 초래할 것이다.

4-4 ‘보호’의 명분이 ‘거래의 경직화’로 이어질 위험

▲ 체급을 고려하지 않는 규제 문턱

현재 논의 중인 ‘온플법’과 ‘음플법’이 스타트업 생태계에 공포에 가까운 긴장감을 주는 근본적인 원인은 그 적용 기준의 비현실성에 있다는 지적이 나온다. ‘온플법’은 매출액 100억 원 또는 총 판매금액 1,000억 원 이상인 사업자를 대상으로 검토 중이며, ‘음플법’ 역시 이와 유사한 수준의 정량적 잣대가 도입될 가능성이 크다. 문제는 이 기준이 플랫폼 산업의 역동성을 감안할 때 지나치게 낮게 설정되어 있다는 점이다. 현행 논의대로라면 수많은 스타트업이 태동기와 성장기 사이에서 곧바로 ‘거대 플랫폼’과 동일한 규제 바구니에 담기게 될 것으로 보인다.

여기서 결정적인 맹점은 **매출액과 판매금액이 기업의 실질적인 지배력이나 수익성을 온전히 대변하지 못한다**는 사실이다. 플랫폼 스타트업은 초기 시장 점유율 확대를 위해 막대한 마케팅 비용과 인프라 투자를 감행하는 ‘계획된 적자’ 구간을 필연적으로 거친다. 거래 규모가 1,000억 원을 넘어서더라도 실질 영업이익은 마이너스인 경우가 허다한 이유도 여기에 있다. 즉, 덩치만 커졌을 뿐 아직 스스로를 지탱할 자생력조차 충분히 갖추지 못한 성장기 기업에게 고강도 규제 잣대를 들이대는 것은 사실상 성장의 사다리를 걷어차는 결과로 이어질 우려가 있다.

더욱 치명적인 대목은 과징금 구조다. 온플법은 위반 시 매출액의 최대 10%에 달하는 과징금을 부과할 수 있도록 설계되어 있다. 수익이 아닌 ‘거래 규모’를 기준으로 산정되는 징벌적 과징금은 적자 상태인 스타트업에게는 감당하기 어려운 사형 선고와도 같다. 혁신적인 매칭을 통해 시장 거래를 활성화한 기업일수록 오히려 더 큰 잠재적 리스크를 짊어지게 되는 이 구조는, 혁신의 대가로 불확실성을 강요하는 모순을 낳는다는 분석이다.

결국 지금의 논의는 체급에 대한 정밀한 고려 없이 ‘플랫폼’이라는 형태에만 집중하고 있는 모양새다. 자생력을 갖추기도 전에 쏟아지는 과도한 의무와 정산 주기 강제 등은 스타트업의 자율성을 박탈하고 경영 리소스를 마비시킬 가능성이 적지 않다. 보호의 명분으로 세워진 장벽이 오히려 성장하는 혁신 주체들을 가장 먼저 옥죄는 ‘규제의 역설’로 작동하고 있는 셈이다.

▲계약서조차 국가가 써주는 구조? 비즈니스 모델의 경직화

수수료 규제와 더불어 거래 관계의 핵심인 ‘계약’ 영역에 국가가 직접 개입하는 것은 플랫폼 비즈니스의 근간을 흔들 수 있다는 우려가 나온다. 현재 논의 중인 ‘온플법’이 요구하는 ‘8대 필수 항목’ 기재나 정산 기한의 일률적인 단축은 계약의 본질인 자율적 합의를 위축시킬 가능성이 크기 때문이다.

특히 **서면 계약서 작성 의무와 기재 사항을 강제**하는 방식은 디지털 경제의 속성을 충분히 고려하지 못한 채, 과거 아날로그 시대의 규제 논리를 그대로 이식하려 한다는 비판을 피하기 어려워 보인다. 본래 서면 계약 의무는 오프라인 거래의 정보 비대칭을 개선하기 위한 장치이나, 이를 초 단위로 대규모 다자간 계약이 체결되고 갱신되는 플랫폼 환경에 적용하는 것은 비즈니스의 본질과 정면으로 상충하는 면이 있다. 이러한 고전적 형식을 고수하는 방침은 결과적으로 산업의 위축을 초래하고 혁신의 속도를 늦추는 행정적 장애물이 될 우려가 적지 않다.

온플법이 요구하는 계약서 8대 필수 항목

- 1 중개거래계약의 기간, 변경, 갱신 및 해지 등에 관한 사항
- 2 온라인 플랫폼 중개서비스의 구체적 내용, 기간, 변경, 중지 등에 관한 사항
- 3 수수료 등 중개서비스 관련 대가의 종류 및 요율, 부과 기준 및 절차에 관한 사항
- 4 거래되는 재화 또는 용역의 반품, 교환 및 환불 등에 관한 사항
- 5 거래되는 재화 또는 용역이 온라인 플랫폼에 노출되는 순서, 형태 및 기준 등에 관한 사항
- 6 거래과정상 발생하는 비용의 부담 기준에 관한 사항
- 7 판매대금의 정산 방식, 지급 절차, 지급 시기 등에 관한 사항
- 8 그 밖에 중개거래계약 당사자의 권리·의무에 관한 사항으로서 대통령령으로 정하는 사항

가장 조심스럽게 살펴봐야 할 대목은 계약서 의무 기재 사항에 포함된 ‘**상품 노출 순서 및 기준**’에 관한 조항이다. 플랫폼에서 상품이 어떤 순서로 노출되는지는 해당 사업자가 막대한 투자를 통해 축적한 분석 기술의 집약체이자, 서비스의 핵심 경쟁 수단인 영업 기밀에 해당하기 때문이다. 만약 이를 계약서에 명시하여 공개하게 할 경우, 후발 주자들이 기술적 투자 없이 핵심 역량에 무임승차하는 도덕적 해이가 발생할 수 있다는 지적이 나온다. 더 큰 문제는 노출 알고리즘이 외부에 알려질 경우 이를 악용해 검색 상단을 인위적으로 점유하려는 어뷰징(Abusing) 시도가 확산될 수 있다는 점인데, 이는 플랫폼 전체의 신뢰도를 실추시키고 성실한 입점업체들에게 오히려 피해를 주는 부작용을 낳을 가능성이 있다.

또한 **계약의 해지나 변경, 서비스 제한 및 중단 절차** 역시 당사자 간의 합의로 정해지는 사적 자치의 영역이다. 이를 법률로 강제하고 강력한 제재를 수반하는 것은 플랫폼 운영 과정의 다양한 돌발 변수에 유연하게 대응해야 할 사업자의 영업 자유를 본질적으로 침해할 소지가 있어 보인다. 결과적으로 국가가 계약서의 세세한 문구까지 통제하는 구조는 플랫폼 경쟁의 핵심인 ‘운영의 묘’를 사라지게 만들 위험이 있다. 모든 플랫폼이 획일화된 거래 조건과 고정된 알고리즘을 갖게 될 때, 시장의 경쟁은 혁신이 아닌 규제 준수 수준으로 하향 평준화될 수 있으며, 그 피해는 결국 다양한 상품과 나은 서비스를 제안받아야 할 소비자에게 돌아가게 될 것으로 생각된다.

▲ 정산 주기와 대금 관리의 획일화

정산 주기 단축과 판매대금 별도 관리 의무화는 플랫폼 비즈니스가 지닌 고도의 다양성을 충분히 고려하지 못한 획일적 규제라는 지적이 적지 않다. 이는 유통업의 단편적인 특성만을 디지털 환경에 투영한 조치로 특히, 자금력이 부족한 스타트업에게는 치명적인 행정적 부담과 유동성 악화를 초래할 우려가 있어 보인다.

비즈니스의 개별 특성을 간과한 과도한 ‘정산 주기 단축’은 결과적으로 혁신적인 서비스 모델의 등장을 가로막는 장애물이 될 가능성이 크다. 서비스 성격에 따라 대금 지급의 적정 시점은 판이함에도 불구하고 이를 일괄 통제하게 되면, 기업은 한정된 리소스를 일일 정산과 송금 업무에 불필요하게 소진할 수밖에 없기 때문이다. 특히 자체 결제 시스템을 갖추지 못해 외부 결제대행사(PG)를 이용해야 하는 대다수 스타트업에게 현실적인 정산 리드 타임은 필수적인 요소다. 이를 고려하지 않은 규제는 기업 운영의 유연성을 근본적으로 훼손할 위험이 있다.

판매대금의 제3기관 예치 등 별도 관리 의무화 역시 ‘보호’라는 명분 뒤에 숨은 거대한 비용의 함정이 될 수 있다는 우려가 제기된다. 대금의 상당 부분을 신탁하도록 강제하고 위반 시 형사처벌까지 거론되는 상황은 스타트업의 현금 유동성(Cash flow)을 일시에 마비시킬 우려가 크다. 계좌 관리 수수료와 내부 행정 비용의 증가는 결국 서비스 이용료 인상으로 이어질 여지가 있으며, 이는 오히려 소비자 환불 절차를 복잡하게 만드는 등 ‘보호의 역설’을 낳을 가능성을 배제하기 어렵다.

획일적 정산 규제가 현장에서 충돌하는 사례

여행 플랫폼

예약과 실제 여행 간 시차가 커서, 여행 시작 전 대금을 지급할 경우 노쇼(No-show)나 셀러 잠적 시 소비자 보호가 불가능해짐

핸드메이드/ 프리랜서 플랫폼

주문 제작 기간이나 용역 작업 시간이 수반되므로, 물품 배송이나 작업 완료 전 정산을 강제하기 어려움

중소 이커머스

외부 PG사 정산 주기에 의존하는 스타트업의 경우, 물리적인 정산 리드 타임

▲ 수수료 상한제 논의와 ‘보호의 역설’

현재 이른바 ‘음플법’ 논의에서 가장 두드러지는 쟁점은 ‘우대 수수료율’ 명시를 통해 사실상의 수수료 상한제를 도입하려는 움직임이다. 소상공인 보호라는 명분은 분명 타당해 보이지만, 플랫폼 수수료가 지닌 본질적인 성격을 충분히 고려해야 한다는 지적이 꾸준히 나온다. 플랫폼 수수료는 단순한 중개 이윤을 넘어 결제 및 정산 시스템, 마케팅을 통한 트래픽 유입, 고객 응대(CS), 데이터 분석, 그리고 물류 연계 등이 촘촘하게 결합된 ‘복합 서비스 패키지 가격’의 성격을 띠기 때문이다.

이러한 복잡한 가격 구조를 법으로 고정하는 것은 민간 거래의 가격 형성 주체를 ‘시장’에서 ‘국가’로 강제 이동시키는 결과를 초래할 우려가 있다. 보통 자유시장경제 체제에서 국가가 가격에 직접 개입하는 경우는 쌀이나 밀가루 같은 생필품, 혹은 전기와 수도 같은 공공요금 등 국민 생존에 직결된 필수재인 경우에 국한된다. 반면 플랫폼 수수료는 이와 성격이 판이하다. 입점업체 입장에서 플랫폼은 오프라인 매장이나 자체 온라인 몰, SNS 채널 등 수많은 판로 중 자신의 상품에 가장 유리한 채널을 ‘경쟁적 수단’으로 선택하여 활용하는 영역이기 때문이다.

이러한 상황에서 수수료 상한이 일률적으로 결정된다면 이른바 ‘보호의 역설’이 발생할 가능성이 제기된다. 플랫폼 운영에 들어가는 실질적인 비용 구조는 법적 규제만으로 사라지지 않기에, **억제된 수수료가 광고비 인상이나 부가 서비스 유료화 등 다른 항목으로 전이되는 ‘풍선 효과’를 낳을 여지가 크기 때문이다.** 결과적으로 입점업체는 명목상 수수료는 낮아졌을지 몰라도, 실제 부담하는 총비용은 오히려 더 불투명해지거나 늘어날 가능성이 있다. 또한 플랫폼이 기존에 제공하던 마케팅 지원이나 배송 혜택을 축소함에 따라 소비자 역시 할인 혜택이 줄어드는 피해를 입게 될 우려도 배제하기 어렵다.

수수료를 규제하면 그 비용은 어디로 갈까? : 풍선 효과의 역설

플랫폼 수수료에 상한선을 두면 입점업체의 부담이 줄어든 것 같지만, 시장의 원리는 그렇게 단순하지 않다. 억눌린 비용은 사라지지 않고 다른 곳으로 튀어 오르는 '풍선 효과'가 발생하기 때문이다.

1 비용은 반드시 이름을 바꿔서 다시 나타난다

플랫폼은 수익성을 보전하기 위해 즉각적인 대응책을 찾는다

- **광고비의 인상:** 수수료 수익이 줄어든 만큼 앱 내 노출을 위한 광고 단가를 올린다
- **서비스의 유료화:** 기존에 무료였던 데이터 분석 툴이나 관리 시스템을 유료로 전환한다
- **지원 혜택의 실종:** 입점업체를 위한 마케팅 지원금이나 고객 응대(CS) 대행 서비스를 축소한다. 결국, 명목상 수수료율은 낮아져도 입점업체가 실제로 부담하는 '총비용'은 오히려 늘어나는 아이러니가 발생한다

2 해외 사례: 뉴욕시는 왜 '배달비 폭탄'이 되었나

미국 뉴욕시가 도입했던 배달 플랫폼 수수료 상한제 사례는 규제가 시장을 어떻게 왜곡하는지 극명하게 보여준다¹⁵

- **밥값이 비싸졌다:** 플랫폼은 낮아진 수수료만큼 소비자 요금을 올렸다. 결과적으로 평균 주문 금액이 약 4.49\$(약 6천 원) 상승했다
- **주문이 줄고 지갑은 닫혔다:** 비싸진 가격에 부담을 느낀 소비자들이 주문을 줄이면서 전체 주문량이 3.37% 감소했다.
- **모두가 손해보는 결과:** 소비자 후생(만족도)은 약 6.2%나 하락했고, 입점 식당들은 매출 감소라는 직격탄을 맞았다

결론적으로, 수수료 규제는 단순한 '이익 나누기'가 아니다.

소비자 가격 전가 → 주문량 감소 → 입점업체 매출 하락으로 이어지는 악순환의 시작점이 될 수 있다.

경제적 파급효과를 고려하지 않은 '가격 통제'가 우리 생태계에도 같은 부메랑으로 돌아올 수 있음을 경계해야 한다.

¹⁵ Zhuoxin Li-Gang Wang, Regulating Powerful Platforms: Evidence from Commission Fee Caps, INFORMATION SYSTEMS RESEARCH, Vol. 36, No.1, March 2025.

5

나가며

**: 규제 논의, 사건 대응을 넘어
산업의 지속가능성으로**

쿠팡 사태 이후 전개된 일련의 논의는 하나의 공통된 흐름을 보여준다. 특정 기업의 사고를 계기로 규제의 초점이 산업 전반으로 빠르게 확산되었으며, 사후에 책임을 묻는 방식에서 사전적 기준과 의무를 촘촘히 설계하는 방향으로 규제의 무게중심이 이동했다는 점이다. 개인정보 보호에서 시작해 공정거래, 온플법·음플법, 노동, 조세, 금융, 소비자 정책, 사법제도에 이르기까지 전방위적으로 진행되는 지금의 상황은 플랫폼 산업이 우리 경제에서 차지하는 위상을 역설적으로 보여주고 있다.

하지만 우리가 직면한 본질적인 문제는 규제의 필요성 그 자체가 아니다. 핵심은 규제 논의가 어떤 ‘기준’과 ‘선후 관계’를 바탕으로 설계되고 있느냐는 점이다. 현재의 논의는 특정 사건에 대한 즉각적이고 감정적인 반응에 다소 치우친 측면이 있다. 그 결과 개별 사건의 특수한 원인과 플랫폼 산업 구조 전반의 보편적 특성이 충분히 분별되지 못한 채, 성격이 다른 여러 규제 수단이 한꺼번에 중첩되는 양상이 나타나고 있다.

특히 우려되는 지점은 규제가 ‘사고를 유발한 구체적 행위’를 교정하는 것을 넘어, ‘플랫폼이라는 형태를 가진 모든 사업자’를 포괄적으로 옥죄는 장치가 될 가능성이 있다. **공정거래 규제에서는 ‘성장이 곧 규제 리스크’가 되는 신호를 주고 있으며, 온플법·음플법 논의에서는 비즈니스 모델의 다양성이 사라지고 거래의 자율성이 위축될 위기에 처했다.** 이러한 규제들이 산업의 기본 룰로 정착될 때, 그 피해는 제도 대응 여력이 부족한 스타트업과 성장 단계의 기업들에게 가장 먼저, 그리고 가장 무겁게 전가될 수밖에 없다.

또 하나 간과해서는 안 될 지점은 **‘규제의 예측 가능성’**이다. 기업은 규제의 존재 자체보다 규제의 적용 범위와 해석 기준을 가늠할 수 없을 때 더 큰 경영 위협을 느낀다. 시장 정의나 계약 조건, 가격 구조가 사후적인 잣대에 의해 언제든지 문제시될 수 있는 환경에서는 그 어떤 혁신적인 시도나 실험도 불가능하기 때문이다. 이는 규제가 궁극적으로 지향해야 할 ‘산업의 신뢰 확보’라는 목표와도 정면으로 배치된다.

본격적인 AI 시대에 플랫폼은 단순한 중개 수단을 넘어 국가 디지털 주권을 뒷받침하는 전략적 자산으로 재평가받아야 한다. 글로벌 AI 경쟁의 승부처가 원천 기술을 넘어 실질적인 ‘응용 서비스’로 옮겨가는 지금, 국내 플랫폼이 축적해온 방대한 데이터와 이용자 접점은 대체 불가능한 국가적 자원이기 때문이다. **플랫폼은 AI 기술을 실**

무에 적용해 부가가치를 창출할 수 있는 가장 강력한 유인을 가진 주체이며, 이를 수익 모델로 전환해 기술에 재투자할 수 있는 실질적인 엔진이다.

따라서 지금 우리에게 필요한 것은 규제를 양적으로 늘리는 일이 아니라, 플랫폼 산업이 가진 혁신 동력을 어떻게 지키고 키울 것인지에 대한 전략적 고찰이다. 모든 문제를 규제로 해결하려는 관성에서 벗어나, 산업의 역동성을 해치지 않는 정교한 정책 설계가 절실하다. 이제는 단일 사건에 대한 단기적 처방을 넘어, 우리 플랫폼 생태계가 AI 시대의 글로벌 경쟁력을 견인할 수 있도록 ‘진흥’과 ‘책임’ 사이의 새로운 균형점을 찾아야 할 때다.



STARTUP ALLIANCE

발행인 스타트업얼라이언스

기획/제작 스타트업얼라이언스

발행처 스타트업얼라이언스

서울특별시 마포구 마포대로 122,
4층(프론트원)

<https://startupall.kr>

발행일 2026.2.12

ISSN 2982-4834

이 책의 저작권은
스타트업얼라이언스에 있으며
무단복제와 전재를 금합니다.

