

# 2021

정책연구 2021-29

## 전북형 공공생활업 도입방안 연구

연구진 나정호 · 황영모 · 이병훈 · 박로운

Jeonbuk Institute



## 설립목적

전라북도 및 전북지역 시군의 지역발전과 여성정책 등에 관련된 정책과제에 대하여 체계적인 조사·연구 활동을 통하여 지역단위의 정책개발 기능을 수행함으로써 지역 발전에 기여

## 주요기능

- 도정에 관한 중장기 개발계획 및 주요현안에 대한 조사 연구
- 지역경제, 지역발전, 지역여성에 관한 연구 및 정책 대안의 모색
- 정부, 전라북도 및 국내외의 연구기관과 민간단체의 각종 용역 수탁
- 연구 관련도서 및 간행물 출간
- 국내외 연구기관 간 공동연구 및 정보 교류·협력

## 연구진 소개

### 나정호

중앙대학교 경영학박사  
전북연구원 연구위원

### 황영모

전북대학교 경제학박사  
일본 홋카이도대학 연구원  
전북연구원 연구위원

### 이병훈

고려대학교 식품·보건경제학 석사  
전북연구원 전문연구원

### 박로운

전주대학교 농학석사  
전북연구원 전문연구원

정책연구 2021-29

# 전북형 공공생활업 도입방안 연구





## 연구진 및 연구 세부 분담

---

연구 책임	나정호	부연구위원	연구총괄
공동 연구	황영모	연구위원	제5장 2절 일부
	이병훈	전문연구원	제1장 2절 일부, 제3장 2절 일부
	박로운	전문연구원	제2장 1절 일부, 제4장 2절 일부

---

자문위원	김태우	유한대학교 교수
	양현석	지팩스스마트로 대표
	이인우	사회적경제지역화연구소 대표
	조석현	전북대학교 교수
	한동승	전주대학교 교수

---

연구관리 코드 : 20JU26

이 보고서의 내용은 연구자의 의견으로서  
전북연구원의 공식 입장과는 다를 수 있습니다.



## ■ 목 차 | Contents

제1장 서론 .....	4
1. 연구의 배경과 목적 .....	4
2. 선행연구 .....	10
제2장 배달앱 운영현황과 과제 .....	26
1. 배달앱의 개념과 운영현황 .....	26
2. 공공배달앱 도입 결정을 위한 검토사항 .....	38
제3장 사례연구 .....	46
1. 플랫폼 운영사례 .....	46
2. 공공배달앱 운영사례 .....	54
3. 사례연구 시사점 .....	72
제4장 전북형 공공생활앱 도입검토 .....	82
1. 전북형 공공생활앱 도입을 위한 현황분석 .....	82
2. 전북형 공공생활앱 제안 .....	90
3. 전북형 공공생활앱 도입검토사항 .....	104

제5장 전북형 공공생활업 활성화 방안 .....	114
1. 전북형 공공생활업 추진방향 제안 .....	114
2. 전북형 공공생활업 활성화 방안 제안 .....	117
제6장 결론 .....	154
1. 내용요약 .....	154
2. 정책제언 .....	164
참고문헌 .....	174

## 표목차 | Contents

〈표 1-1〉 공공플랫폼 구축·운영에 관한 선행연구 .....	11
〈표 1-2〉 지역경제 선순환을 위한 지역화폐 관련 선행연구 .....	14
〈표 1-3〉 지역경제 선순환을 위한 사회적경제 관련 선행연구 .....	16
〈표 1-4〉 플랫폼 비즈니스 문제와 해결방안 관련 선행연구 .....	18
〈표 2-1〉 민간배달앱 시장규모 .....	27
〈표 2-2〉 전국 외식업체 배달앱·배달대행업 이용 비율 .....	28
〈표 2-3〉 프랜차이즈 및 비프랜차이즈별 배달앱·배달대행 이용 비율 .....	29
〈표 2-4〉 배달앱·배달대행업 평균 이용 금액 .....	29
〈표 2-5〉 주요 업체별 현황 .....	30
〈표 2-6〉 주요 배달앱 월별 결제금액 .....	31
〈표 2-7〉 주요 민간배달앱 이용료 .....	32
〈표 2-8〉 연도별 배달앱 관련 소비자불만 접수 현황 .....	33
〈표 2-9〉 배달앱 관련 불만 유형(소비자) .....	34
〈표 2-10〉 영세상인의 배달앱 불공정행위 유형 .....	35
〈표 3-1〉 배달의 명수 매출내역(2020. 3. 13.~2021. 1. 26.) .....	56
〈표 3-2〉 서로e음 시즌2 운영성과 .....	61
〈표 3-3〉 경기도 디지털SOC - 경기도주식회사 사업 협력 .....	63
〈표 4-1〉 전북형 공공생활앱과 공공배달앱 비교 .....	91

## 그림목차 | Contents

〈그림 2-1〉 배달앱 주문 흐름도 .....	32
〈그림 3-1〉 배달의 명수 플랫폼 구성 .....	55
〈그림 3-2〉 인천e음 플랫폼 구성 .....	60
〈그림 3-3〉 배달특급 플랫폼 구성 .....	64
〈그림 3-4〉 먹깨비 플랫폼 구성 .....	67
〈그림 4-1〉 플랫폼 사회 전환과 대응과제 .....	83
〈그림 4-2〉 민간배달앱 성공요인과 공공배달앱 대응전략 .....	85
〈그림 4-3〉 민간배달앱이 지역민에게 미치는 영향 .....	88
〈그림 4-4〉 전북형 공공생활앱 개념 .....	90
〈그림 4-5〉 생애 주기 맞춤형 전북형 공공생활앱 활용 예시 .....	93
〈그림 4-6〉 전북형 공공생활앱의 경쟁요인 .....	95
〈그림 4-7〉 전북형 공공생활앱 도입목적 .....	100
〈그림 4-8〉 전북형 공공생활앱의 공익적 가치 .....	102
〈그림 4-9〉 전북형 공공생활앱 도입검토사항 .....	106
〈그림 4-10〉 전북형 공공생활앱 운영주체 검토 .....	108
〈그림 4-11〉 전북형 공공생활앱 확장전략 .....	110
〈그림 5-1〉 전북형 공공생활앱 증장기 추진전략 .....	116
〈그림 5-2〉 전북형 모바일 지역화폐 결제시스템 “전북페이” 도입 .....	129
〈그림 5-3〉 전북형 스마트음식배달서비스 .....	134
〈그림 5-4〉 전북형 스마트교통편의서비스: 부름택시·대리운전 .....	136
〈그림 5-5〉 전북형 스마트생활편의서비스: 나들가게+전북형 플랫폼 일자리 .....	138
〈그림 5-6〉 전라북도 플랫폼 골목보안관 운영 .....	141
〈그림 5-7〉 전북형 플랫폼 일자리 사업 .....	143

〈그림 6-1〉 전북형 공공생활업 증장기 추진전략 (그림추가-재작성) .....	163
〈그림 6-2〉 시·군 모바일 지역화폐 광역연동 및 전북페이 도입계획 .....	165
〈그림 6-3〉 지역경제 활성화를 위한 지자체 발주용역 예산집행전략 .....	167
〈그림 6-4〉 전북형 공공생활업의 정책적 활용방안 .....	171



# 1

장

## 서론

- 
1. 연구의 배경과 목적
  2. 선행연구



# 제 1 장 서론

## 1. 연구의 배경과 목적

### 가. 연구의 배경과 필요성

#### 1) 4차 산업혁명시대의 첨단기술 보편화

- 4차 산업혁명시대의 첨단정보기술이 다양한 영역에 도입되면서 생활방식에 변화가 생김.
  - 스마트기기 보급이 확산되면서 실시간 정보검색, 예약, 결제 등 일상 속 현장 업무를 대체
  - 스마트기기를 활용하여 편리하게 할 수 있는 업무가 많아지는 현상은 플랫폼 비즈니스 영역의 지속적인 확대를 의미
  
- 인터넷 주문, 결제의 정보기술과 택배물류서비스가 결합된 전자상거래는 관련 기반이 구축된 후 급성장
  - 컴퓨터 기반의 인터넷 쇼핑은 스마트폰의 보급에 따라 모바일 쇼핑으로 트렌드가 바뀌고 있으며, 매년 거래규모가 확대되고 있음.
  - 급증하는 전자상거래 제품 처리를 위하여 거점 물류센터 신설·확장 등 향후 비대면 전자상거래 시장의 성장세 지속 예상
  - 모바일 주문, 결제, 배송 네트워크를 활용하여 거래되는 제품, 서비스의 범위가 확장 될 것으로 예상
  
- 4차 산업혁명시대의 플랫폼 비즈니스는 '연결'의 가치에 초점을 맞추고 다양한 영역에서 소비자와 제공자를 연결
  - 인적 네트워크의 연결(SNS), 재화의 수요자와 공급자 연결(쇼핑몰), 공유경제(숙소 공유, 이동수단 공유, 공유 오피스 등) 등 다양한 영역에서 신규 사업이 파생됨.
  - 향후 세분화된 영역에서 플랫폼 비즈니스의 발굴 및 확장, 통합 등 시장 변화를 예견할 수 있음.

## 2) 민간배달앱 시장의 형성

- 플랫폼 비즈니스 모델은 4차 산업혁명시대의 다양한 신규 사업에 적용되며, 음식배달을 주된 사업영역으로 배달앱 업체가 출현함.
  - 스마트폰으로 검색하고 주문, 결제를 동시에 하는 트렌드를 반영한 민간배달앱 시장은 다수 업체의 경쟁 결과 소수의 과점 시장이 형성됨.
  - 음식주문, 결제, 배달이 배달앱을 통해서 이루어지는 새로운 트렌드에 따라 많은 영세상인은 홍보 및 마케팅 역량을 배달앱 업체에 위탁하게 됨.
  
- 신뢰성 있는 정보제공, 업데이트, 주문·결제처리, 신속한 배달, 서비스 품질 등을 경쟁영역 업체 간 경쟁이 이루어짐.
  - 고객리뷰, 만족도 등이 다음 주문에 영향을 미치므로, 영세상인은 음식 및 서비스 품질 수준을 높여서 소비자 만족도 제고
  - 배달앱 운영업체의 마케팅 역량이 영세상인의 매출액 증가에 유의미한 효과가 있다는 판단으로 많은 영세상인이 배달앱을 이용하면서 “직접 조리, 직접 배달” 체계의 음식배달서비스가 “조리”와 “홍보·마케팅”, “배달” 등 분업체계로 재편됨.
  
- 민간배달앱 시장의 보편화는 핵심역량에 집중하는 결과를 유도하여 배달앱 업체와 가맹점, 소비자 모두의 이익을 추구
  - 가맹점(음식점)은 “음식 조리 및 서비스 품질 관리”, 배달업체는 “배달”, 배달앱 업체는 “홍보·마케팅, 시스템 관리” 등 핵심역량에 집중
  - 배달앱이 새로운 시장 표준으로 등장하면서, 대부분 영세상인은 각자의 판단에 따라 적합한 배달앱을 활용하고 있음.

## 3) 코로나19가 초래한 비대면 사회 가속화

- 코로나19 감염증 확산예방을 위한 사회적 거리두기, 감염예방을 위한 자발적인 비대면 거래가 급증하고 있음.
  - 전자상거래를 통한 물품 구입, 배달앱을 통한 음식 주문 등 삶을 영위하는데 불가피한 재화와 서비스를 비대면 형태로 구입하는 행태가 확산됨.

- 음식배달을 하지 않았던 음식점도 사회적 거리두기에 따라 음식점에서 먹는 소비자 감소에 대응하고자 음식배달을 시도하는 사례가 증가
- 배달앱 시장은 4차 산업혁명시대의 기술발전, 생활패턴의 변화로 유망한 플랫폼 비즈니스로 주목받았고, 코로나19로 인하여 성장 속도가 빨라짐.
  - 민간배달앱 업체 간 치열한 경쟁에 따른 급속도의 시장 확장으로 배달앱 비즈니스 모델이 보편화(홍보-검색-주문-결제-배달)됨.
  - 배달앱 업체별 전략적 홍보와 이용료 정책으로 경쟁한 결과 다수의 민간배달업 업체가 소수의 과점시장을 형성

#### 4) 민간배달앱 시장의 독과점과 지자체의 대응

- 민간배달앱 업계의 1, 2, 3위 업체 중심으로 소수 독과점시장이 형성되면서 우리나라 주문·배달 플랫폼 시장 99% 이상을 점유
  - 민간배달앱은 새로운 시장 트렌드로 자리매김하였고, 독점기업이 점유함에 따라 배달앱 이용료 결정과정을 배달업 업체가 주도함.
  - 향후 배달앱 이용료가 인상될 것이라는 우려, 새로운 시장 표준으로 등장할 대안이 없다는 우려 등이 제기됨.
- 2020년 4월 민간배달앱 업계 1위 업체가 이용료 체계 개편을 추진하였고, 변경될 이용료 체계가 영세상인에게 부담을 가중한다는 주장이 제기됨.
  - 관련 업계의 서비스 운영을 위한 부득이한 결정이라는 의견과 이용자의 부담이 가중되는 결과를 야기한다는 의견이 대립
  - 코로나19로 지역 경제 불황이 지속되는 상황과 비대면 음식 배달 주문이 증가하는 현상을 고려할 때, 시장 점유율이 높은 배달앱 업체의 이용료 개편정책은 지역 영세상인에게 어려움을 줄 것이라는 견해가 제기
- 배달앱 이용자의 부담이 가중되는 결과를 야기한다는 의견이 확산되면서 일부 지자체는 지역 상인 보호를 목적으로 “공공배달앱” 도입을 검토하기 시작함.

- 공공배달앱은 민간배달앱을 이용하는 지역 상인이 높은 이용료 부담을 호소하자, 이를 공적영역에서 대응하기 위한 목적으로 검토
  - 군산시 “배달의 명수”, 인천서구 “배달서구”, 서울특별시 “제로배달유니온” 등 일부 지자체는 선제적으로 도입·운영 중에 있음.
- 다수 지자체가 지역상인 보호를 목적으로 공공배달앱 도입을 검토하는 상황에서 전라북도의 공공배달앱 도입에 대한 검토가 필요한 시점
- 타 지자체의 정책 트렌드에 맞추어 전라북도 공공배달앱을 도입·운영하기보다 “지역여건”을 고려하고, “공공영역”에 초점을 맞춘 차별화된 전략 수립이 필요
  - 지역 상인의 배달앱 이용료 부담을 해소하면서, 민간사업 영역에 공공예산을 투입하는 것은 적절하지 않다는 부정적 견해를 반영할 수 있는 해법을 찾아야 함.

## 5) 플랫폼 사회에서 전북도민 보호 필요성

- 4차산업혁명시대 첨단기술 확산, 플랫폼 사회 진입, 코로나19로 인한 비대면 경제체계 가속화에 따라 피해를 입을 수 있는 도민 보호 필요
- 플랫폼 사회·비대면경제체계 가속화에서 피해를 입을 수 있는 전북도민은 영세상인, 플랫폼 노동자, 소비자로 구분할 수 있음.
  - 플랫폼 사회 고도화에 따라 예상하지 못한 다른 문제, 피해 영역 세분화 등이 발생할 수 있으며, 지자체 차원에서 적극 대비할 필요가 있음.
- 영세상인은 민간플랫폼업체가 형성한 플랫폼 경제시스템을 불가피하게 이용해야 하는 협상력이 낮은 상황에 기인한 문제 예상
- 거대 민간플랫폼업체가 설정한 이용료 체계(수수료, 광고·홍보비, 기타 부가서비스 비용 등)를 수용해야 하는 입장
  - 민간플랫폼업체가 보유한 빅데이터 분석 결과에 따라 민간플랫폼업체의 정책·의사결정에 의해 플랫폼 알고리즘을 불공정 설계할 경우 피해가 발생할 수 있으며, 피해사실 인지 및 입증에 한계가 예상

- 플랫폼 노동자는 플랫폼 비즈니스 계약이행을 위한 물리적 서비스 제공과정을 제공하는 노동자를 의미하며, 플랫폼 노동자 역시 전북도민으로 보호 필요
  - 열악한 노동여건, 법·제도 불비에 따른 노동여건 개선 한계, 안전사고 발생위험 등에서 보호할 수 있는 방안 검토
  - 국회의 입법 활동으로 법·제도 불비를 해소하려는 움직임이 있지만, 법·제도가 완비되어도 중개서비스 특성상 플랫폼 노동자 처우 개선 방안 모색 필요
  
- 플랫폼 사회 때문에 발생한 문제는 아니지만 소비자로서 도민은 플랫폼 비즈니스 제품·서비스 가격 상승 일부를 부담해야 함.
  - 많은 음식료업체는 프랜차이즈 계약기반으로 서비스를 제공하고 있어서 지역 영세상인이 본사와 대등한 협상력을 가질 수 없는 한계가 있음.
  - 플랫폼 비즈니스 형태로 진입하면서 중개업체 중심의 이익구조 실현, 영세상인과 소비자가 비용 일부를 부담하는 체계가 형성될 수 있음.

## 나. 연구목적

- 본 과업에서는 플랫폼 경제시대에 대응하는 지역경제 활성화, 전북도민 삶의 질 개선을 위하여 기존 공공배달앱과 차별화된 “전북형 공공생활앱”을 제안
  - 현재 운영되는 공공배달앱은 민간배달앱과 유사한 형태로 경쟁이 불가피한 상황이며, 공공배달앱의 도입으로 민간배달앱 독과점화 우려에 대한 국민적 공감대가 형성
    - 플랫폼 경제시대에 대응하는 지역경제 활성화, 지역민(영세상인, 소비자) 보호 역할 일부를 지자체가 담당할 수 있다는 인식 형성
  - 배달앱 시장의 성장속도는 플랫폼 기반의 공공서비스 도입, 지역민 삶의 질 개선 등에 활용할 수 있다는 시사점을 얻을 수 있음.
  - 플랫폼 사회로의 전환은 필연적인 추세이므로 본 과업에서 플랫폼 경제시대에 대응하는 지역경제 활성화, 전북도민 삶의 질 개선 목표를 달성할 수 있는 플랫폼 시대의 대응전략을 모색하고자 함.
  
- 본 과업의 목적은 전라북도 여건에 맞는 공공플랫폼 도입 필요성을 검토하고, 효과적인 도입전략을 제안하는데 있음.
  - 전라북도의 여건과 공적영역이 개입할 수 있는 적절한 범위를 설정한 “전북형 공공생활앱”의 개념을 정의
  - “전북형 공공생활앱” 도입 필요성을 검토하고, 효과적으로 운영될 수 있도록 도입 및 운영방안 제안
  - “전북형 공공생활앱”의 도입과 운영으로 편리한 전라북도 생활, 공정거래체계 구축, 지역경제 선순환 체계 구축 등 효과달성에 이바지하고자 함.

## 2. 선행연구

### 가. 공공플랫폼 구축에 관한 선행연구

- 공공앱은 플랫폼을 활용한 정책사업 추진이므로 공공플랫폼 구축에 관한 선행 연구를 검토
  - 선행연구는 최근 5년간 온나라정책연구, 학술DB, 연구기관 홈페이지 등 학술데이터 검색을 통하여 확보한 연구자료를 활용
  
- 공공플랫폼 구축의 주체는 “정부 또는 지자체”이며, 핵심목표는 “지향하는 명확한 공익적 가치 실현”에 있음.
  - 초기 단계의 플랫폼은 정보, 서비스 제공자와 이용자의 쌍방향 소통보다는 일방향 정보제공, 온라인 업무처리에 초점을 맞추어 구축
  - 목표달성을 위한 플랫폼을 구축한 후 정책 목적을 달성하기 위해서는 플랫폼 운영 효율성을 높이기 위한 노력을 경주할 필요가 있음.
  
- 선행연구에서 검토한 공공플랫폼은 공공영역에서 수집 가능한 데이터를 분석, 가공하여 현안 해결 및 신규 정책 기획 등에 활용
  - 기초 구상단계의 연구가 많아서 실제로 구현된 사례는 많지 않으나, 공공플랫폼 구축과 운영 활성화를 위한 다양한 전략을 살펴볼 수 있음.
  - 공공영역에서 수집이 가능한 데이터를 활용하는 과정이므로 민감한 개인정보 보호방안이 검토
  
- 플랫폼의 기본은 쌍방향 실시간 소통이지만 공공플랫폼의 특성상 일방향성 정보 서비스를 제공하는 사례가 많음.
  - 4차 산업혁명시대의 첨단정보기술을 활용한 쌍방향 소통, 조회·검색, 주문(예약), 결제 등이 가능한 플랫폼 도입 등이 검토되고 있음.
  
- 공공플랫폼 구축·운영방안 연구에서 검토한 사례는 비용 절감, 효율성 제고 등을 위하여 유사한 기존 플랫폼을 연계하여 업무영역을 확장

- 공공플랫폼은 공적예산 투입을 전제로 기반구축, 운영되므로 플랫폼 구축 이후 운영 활성화 단계를 고려하여 비용절감 방안을 검토
- 공공플랫폼 구축·운영성과는 플랫폼 이용성과로 측정할 수 있으며, 가입자의 수, 이용빈도 등을 높이는 전략도 함께 고려해야 함.

〈표 1-1〉 공공플랫폼 구축·운영에 관한 선행연구

플랫폼명	운영주체	목적	주요내용·결과
사이버문학광장	한국문화예술 위원회	작가대상, 창작기회 제공, 문학 향유층 확대 등 문학 활성화	이용자 설문조사를 실시한 결과 인지도 30% 수준
포항시 스마트시티 플랫폼	포항시	안전 지능형 스마트시티 구축을 통한 정보공유 플랫폼 구축과 삶의 질 제고	포항시 스마트시티 플랫폼 추진 제안으로 지역여건에 맞는 특화, 표준화 필요
우체국 금융플랫폼	우정사업본부	4차산업혁명시대, 금융산업 패러다임 변화 대응을 위한 우정 사업본부의 경쟁력 강화	빅데이터(활용가능성, 실현가능성, 이용용이성), 지급결제수단 간편화·다양화 등
기업SOS넷	경기도	경기도내 기업의 애로사항을 신속하게 파악하고 효율적으로 해결하기 위해 구축	기업지원사업, 기업애로 접수 및 처리, 회원관리 등에 활용
기업성장 종합지원 플랫폼	한국산업단지공단	산업단지 입주기업의 성장단계별 특성에 따른 문제해결	공장설립지원센터, 공장용지 분양정보제공, 인력양성체계 구축, 채용박람회 등
기업마당	중소기업청	중소기업 지원사업 관련 정보를 집적하여 원스톱 서비스 제공	맞춤형 정책정보 서비스 제공 (자금, 인력, R&D, 수출, 판로, 컨설팅, 인증 등)
기업애로 원스톱 지원플랫폼	대구광역시	중소기업 지원사업 접근성 제고, 지원 효율성 극대화 도모	플랫폼 활성화, 공급자 관리, 수요자 관리 등 분야별 성공요인 발굴·제안
빅데이터분석 플랫폼	경기도	데이터기반 도정운영 혁신을 위한 빅데이터 분석서비스 제공 플랫폼 구축·운영	기반조성, 안정화, 고도화 등 단계별 추진전략을 수립하여 지속가능한 정책 성과 기대
U-City 통합 플랫폼	국토교통부	다양한 상황을 인지, 신속한 상황처리를 통하여 행정서비스 효율 개선	U-City 통합플랫폼 데이터 수집 및 분석을 통하여 공공서비스와 민간서비스 향상

플랫폼명	운영주체	목적	주요내용·결과
AoT 프로젝트	시카고 (미국)	도시환경과 시설물 상태 데이터 수집을 통한 모니터링으로 살기 좋은 스마트시티 구현	개인정보보호기준 설정, 가로 등·신호등 센서, 수집데이터의 객관적 처리, 분석 절차 검토
스마트 더블린	더블린 (아일랜드)	도시 현안을 해결하고 시민의 삶을 개선	원천 데이터 취득·처리·분석을 통하여 시민이 활용하도록 제공
스마트 런던 계획	런던 (영국)	런던에 봉사하고 시민의 삶을 개선, 살기 좋고, 일하기 좋고, 투자하고 좋은 런던 만들기	런던 데이터스토어, 특 런던, 런던 대시보드 등 목적에 따라 사용자 편의 제고
센트로	바르셀로나 (스페인)	다른 시스템 간 정보공유, 기존 응용 프로그램을 통합하여 효율적인 스마트시티 조성	디바이스, 센서로 데이터 수신, 데이터 저장, 분석 후 응용 프로그램 계층으로 발송
중소기업 통합적 지원 플랫폼	충청남도	다양한 유형의 서비스 공급자와 수요자를 연결	단일창구, 중개기능 등 효율성 제고를 위하여 전담운영조직 확보 등 대안제시
판교 테크노밸리 플랫폼	국토교통부, 경기도	플랫폼의 플랫폼인 메타플랫폼을 구축하여 정부, 민간 협력 효율성 제고	수요자, 공급자, 플랫폼 서비스, 거버넌스 구성 등 영역별 플랫폼 운영전략 제시
문화예술 플랫폼	경기도	도민이 문화예술을 향유하도록 정보, 온라인습, 아카이브 등 플랫폼 구성	플랫폼 운영전략으로 열린 구조와 운영, 온·오프라인 공간 연계 지원 등 전략 제시
농축산물 온오프라인 마케팅 플랫폼	경상북도	지역 농축산물 직거래 경쟁력 제고, 소비자 신뢰 확보 등을 통해 지역 농축산물 판로 확대	온라인 마케팅 플랫폼 구축, 지역 농축산물 SNS 공동마케팅 추진 전략 등 제시
일자리 정책 플랫폼	광주광역시, 전라남도 (일자리재단)	일자리 정책 플랫폼 구축, 일자리 재단 설립, 지역 일자리 정책성과 제고	일자리 정책과정 정립, 지역특화일자리 발굴, 맞춤형 통합 고용서비스 등 전략 제시
스마트 모빌리티 서비스	서울특별시	지속 가능한 스마트 모빌리티 기반 조성을 통하여 시민의 교통편의 제고	플랫폼 서비스별 실현 가능성 기반의 추진전략, 스마트 모빌리티 기반 조성전략 제시
전라북도 물류DB구축	전라북도	지역물류DB구축, 필요한 정보 제공, 물류산업 관측 등 추진	지역물류DB(플랫폼) 구축방안, 활용방안 등 제시

자료: 참고문헌에 출처 표기

## 나. 지역경제 선순환에 관한 선행연구

### 1) 지역화폐

- 지역화폐제도는 1990년대 후반부터 지자체 주도의 지역경제활성화, 지역사회 문제 해결 필요성에 부응하여 도입, 운영방안 관련 다수 연구가 수행됨.
  - 최근 5년간 온나라정책연구, 학술DB, 연구기관 홈페이지 등 학술데이터 검색을 통하여 확보한 연구자료를 활용하여 선행연구를 검토
  
- 지역소득의 지역 내 소비를 유도하여 지역경제 활성화, 영세상인 보호 등 목적으로 지자체 주도로 지역화폐를 도입·운영(송경호 외, 2020)
  - 지역화폐는 지역에서 화폐를 발생, 유통하고, 주민이 서로에게 재화와 서비스를 주고 받는 경제활동을 지원(희망제작소, 2018)
  - 지역소득의 지역 내 소비 유도로 지역경제 선순환 체계 구축을 주된 목적으로 하므로 지역 내 가맹점에서 사용할 수 있으며, 사용처와 사용지역이 제한
  
- 초기 단계의 지역화폐 도입방안과 관련한 연구에서는 해외도입성공사례를 토대로 국내 지역여건에 맞추는 방안이 제시
  - 최근 5년간 선행연구는 기존 지역화폐를 도입한 지자체의 성과평가를 토대로 문제해결, 향후 지속 가능성을 높이는 방향 등에 대한 제안이 많음.
  - 지역화폐 도입 당시의 기대효과를 달성하지 못한 지자체의 경우 문제를 진단하고, 지역화폐 도입 효과를 달성하기 위한 활성화 방안 등을 연구
  
- 지역화폐 도입의 주목적은 지역소득의 역외유출을 최소화하고, 지역경제를 선순환하도록 유도하는데 있음.
  - 최근 4차 산업혁명시대의 첨단기술 도입에 따른 간편결제의 보편화에 대응한 이용자 편의성 제고 필요
  - 지역의 영세상인 혜택, 상생문화 조성을 위하여 사용제한 업종에 국한된 효과가 있음을 증명하는 연구, 재화 거래 뿐 아니라 서비스, 봉사활동 영역으로 지역사회 활성화를 제안하는 연구 등 다양한 관점에서 활성화 방안이 검토됨.

〈표 1-2〉 지역경제 선순환을 위한 지역화폐 관련 선행연구

연구자	주요내용	시사점
김성훈 (2019)	대전지역화폐사례를 모델로 하여 개선과제와 지속 운영방안 제시	대전지역 지역화폐 개선과제(O2O 유통 플랫폼 구축, 지방정부 거버넌스, 모바일 기반 간편결제, 블록체인 기술 도입 등)와 지속가능성을 위한 운영주체와 수익모델 제안
김수은, 안동신 (2019)	전북지역화폐 “전북코인”의 성공적 도입을 위한 고려사항 연구	전북코인 도입규모, 영역, 방식, 가맹점, 법정화폐 태환성 등 제시, 지역화폐 인식 제고, 정책의제 기반 전북코인 모델 발굴, 편의성 확대 등 활성화 과제 제시
김정훈, 이다겸 (2018)	기존 타임뱅크(Time Bank) 한계를 극복하고 참여소득제도 연계된 타임뱅크 모델 제안	기본소득제도를 보완한 참여소득제도의 플랫폼으로 타임뱅크 활용방안 제시
남영식 (2020)	지자체 지역화폐 도입 추세에 맞추어 세종시 지역화폐 도입 및 운영방안 제안	지역화폐 플랫폼 활용, 유통 활성화, 지자체 대응방안 등 제시, 창의적 활용 방안, 타 지역 방문자 지역화폐 유도 방안 등 필요
송경호, 이환웅 (2020)	지역화폐 도입이 지역경제에 미친 영향을 검토하고자 실증분석	지역화폐가 의도하지 않은 부작용 발생 가능성, 대형마트 등 대체성이 높은 일부 업종 혜택이 집중, 해결책 필요성 제기
이상훈 외 (2019)	경기도 지역화폐 도입성과 분석을 토대로 문제점 개선, 향후 발전방안 제시	지급수단 다양화, 지역화폐 정산소, 공공부문 지역화폐 유통확산, 권역별 차등화된 지역화폐 가맹점 기준 설정, 지자체·시민경제 주도 자발적 추진 체계 등 제시
최준규 외 (2016)	정책적 목적 달성을 위한 경기도 지역화폐 활용방안 검토	지역화폐 인식 확산, 지역의제 기반 지역화폐 모델 발굴, 정책적 지원방안 구축, 다양한 지역화폐 운영모델 검토 등 제시
최준규, 윤소은 (2018)	지역화폐에 대한 도민 인식조사를 토대로 문제를 인식하고, 지역화폐 활성화 방안을 제시	기초·광역화폐 모형, 공동체 중심의 지역화폐 활성화를 위한 풀뿌리 생태계 조성 지원 병행 등 대안 제시
희망제작소 (2018)	순천형 지역화폐를 통한 공동체 활성화 방안 제안	시민 이해·저변확대, 지역화폐 고도화와 성숙 지원, 거버넌스 구조, 순천형 지역화폐 진화에 맞춘 거버넌스 재구축 등 단계별 추진 제안

자료: 참고문헌에 출처 표기.

## 2) 사회적경제

- 사회적 가치를 우위에 두는 경제활동인 사회적 경제는 지역사회의 지속가능성, 활성화 도모를 주된 목적으로 함.
  - 사회적경제방식을 도입한 지역사회 활성화 시사점 도출을 위하여 최근 5년간 온나라 정책연구, 학술DB, 연구기관 홈페이지 등 학술데이터 검색을 통하여 확보한 연구자료를 활용하여 선행연구를 검토
  
- 사회적경제는 “호혜와 연대를 바탕으로 공동체 구성원의 공동의 이익과 사회적 가치를 추구하기 위해서 필요한 재화와 용역을 생산, 유통, 교환, 소비하는 민간부문의 모든 경제활동”을 의미(전라북도 사회적경제 기본조례)<sup>1)</sup>
  - 전라북도 사회적경제 기본조례에서 정의한 사회적 가치는 “사회적·경제적·환경적·문화적 영역에서 공공의 이익과 공동체 발전에 기여하는 사회 공익적 성과”로 정의
    - 가. 인간의 존엄성을 유지하는 기본 권리로서 인권 신장
    - 나. 안전한 근로·생활환경 유지, 국민안전 확보
    - 다. 사회적 배제 및 취약계층에 대한 노동통합, 평등한 고용기회의 확대
    - 라. 건강한 생활이 가능한 보건복지 제공, 국민건강 증진
    - 마. 지역사회와 공동체에서 충족되지 못하는 다양한 사회서비스 제공
    - 바. 지역공동체 재생과 지역순환경제 활성화
    - 사. 사회적 약자에 대한 기회제공과 불평등 해소를 통한 사회통합
    - 아. 양질의 일자리 창출, 차별 없는 노동권 보장
    - 자. 윤리적 생산과 유통을 포함한 기업의 자발적인 사회적 책임 이행
    - 차. 자원의 재활용과 환경의 지속가능성 보전
    - 카. 시민적 권리로서 민주적 의사결정과 참여의 실현
    - 타. 그 밖에 공동체의 이익실현과 공익성 강화
  
- 전북형 공공생활앱에 사회적경제방식을 도입할 경우 단순한 지역경제 활성화를 넘어서 살기 좋은 지역사회를 만들고, 사회복지 정책 등 유의미한 성과를 달성할 것으로 기대

---

1) 지자체의 여건과 사회적경제 기본계획 수립 목적에 따라 사회적경제 개념정의가 다소 차이가 있으며(김기태, 2017), 본 연구는 전북형 공공생활앱 도입과 활성화 방안을 검토하기 위한 시사점 도출을 위하여 「전라북도 사회적경제 기본조례」의 정의와 사회적가치를 반영하였음.

〈표 1-3〉 지역경제 선순환을 위한 사회적경제 관련 선행연구

연구자	주요내용	시사점
김기태 (2017)	문재인정부의 사회적경제 공약 실행을 위한 민간활동 활성화를 지원하는 정책방안 제시	지자체 주도의 사회적경제 정책 활성화, 사회적경제조직 우수사례와 지역발전 전략과 연계, 성공사례 확산 필요
김은경 (2020)	플랫폼 비즈니스에 대응하는 플랫폼 협동조합을 지원하여 공정경제 달성	디지털 시대의 공정경제 달성을 위한 플랫폼 협동조합 제안(청년창업지원, 취약노동자, 플랫폼협동조합 생태계 구축, 재정지원 등 제시)
배유진 (2019)	협동조합의 참여 확대를 통한 도시재생사업의 지속가능성 제고방안을 제안	도시재생뉴딜사업의 협동조합 형태의 “도시재생회사” 참여의 제도적 지원사례를 전북생활업가맹 협동조합 적용 검토
신우화 외 (2016)	대구광역시 사회적경제 종합발전 계획 수립, 사회적경제 육성을 위한 세부추진과제 제시	사회적경제조직 자생력 강화, 사회적경제 인적자원 육성, 지역문제 해소 플랫폼 구축, 사회적경제 육성기반 조성 등 제시
염인섭 외 (2019)	대전-세종 도시간 상생발전을 위한 지역공동체, 광역공동체 협력방안 제시	플랫폼 기반 네트워크 개념 도입, 대전세종 지역공동체 네트워크 구조 확립, 광역공동체 협력네트워크 활성화 방안 등 제시, “전라북도 시·군 단위 협력체계 구축”에 시사점 제공
이창우, 이지연 (2015)	서울시 도시농업 분야 사회적경제 기업 활성화 방안 제안	경작공간·도시농부 확대, 사회적경제기업으로 지속가능성 증진, 제도적 지원 다양화·구체화, 도시농업 중간지원조직 설치 등 제안
전복연구원 (2019A)	전라북도 농촌지역 사회적경제 성공요인 분석 및 활성화 과제 제안	완주군 사회적경제 성공요인은 전라북도 지역확산에 적용 가능, 사회적경제 활성화를 위한 실천과제를 전북생활업 전략 검토
전복연구원 (2019B)	전라북도 사회적경제 기본조례에 근거하여 지역 사회적경제 활성화를 위한 계획 발굴	전라북도 지역사회, 지역경제 활성화를 위해 제안된 사회적경제 활성화 세부사업의 공공업 도입 가능성 검토 필요
정희훈, 김광석 (2017)	대구시 로컬푸드통합지원센터 설립 필요성, 설치, 운영방안 제시	로컬푸드통합지원센터는 지역 농축수산물의 지역소비를 확산하는 형태로 전북생활업 도입전략 구상
정희훈, 석태문 (2017)	사회적경제와 새마을운동을 연계하여 지역 농촌사회 복원, 농촌경제 활성화 방안 제시	경북 새마을형 사회적경제 정의, 민간거버넌스 추진체계 구축, 기존 마을공동체 연계 등 실천 전략 제시, 지역기업 맞춤형 사회적경제 조직육성, 생태계 조성 등 제시
한겨레경사연 (2019)	사회적경제를 통한 플랫폼 종사자 보호 방안(플랫폼 협동조합) 검토	플랫폼 비즈니스 활성화에 따른 플랫폼노동자(종사자) 보호를 위한 다양·소규모 플랫폼 협동조합과 네트워크 필요

자료: 참고문헌에 출처를 표기함

## 다. 플랫폼 비즈니스 문제와 해결방안

- 공공앱은 플랫폼 비즈니스 형태를 보이며, 과거에 없었던 거래방식이므로 거래 절차, 참여자 등 취약계층에 대한 문제를 예상할 수 있음.
  - 최근 5년간 온나라정책연구, 학술DB, 연구기관 홈페이지 등 학술데이터 검색을 통하여 확보한 연구자료를 활용하여 플랫폼 비즈니스와 관련된 문제와 해결방안에 대한 선행연구 검토
  
- 최근 급증하는 플랫폼 비즈니스 거래는 실제 현실에 적용되면서 예상하지 못했던 문제점이 도출되고 있음.
  - 4차 산업혁명시대의 새로운 트렌드에 맞춘 신산업으로 플랫폼 비즈니스 절차를 규율하는 법률 부재에 따른 문제(정진명, 2017)
  - 플랫폼 비즈니스 거래가 활성화됨에 따라 발생하는 이용자의 그림자 노동(함형범, 2020), 중개서비스 제공자의 노동권익 침해(손헌일, 2010) 등 다양한 사회문제가 발생하고 있으며, 향후 예상하지 못한 문제가 발생할 가능성이 있음.
  - 편리함에 따라 배달앱 이용자 급증에 따른 소비자 불편사항 증가(한국소비자원, 2019)와 현행 법·제도상 한계로 입법 및 플랫폼 거래절차상 사각지대 해소 필요
  
- 플랫폼 비즈니스는 정보기술 보편화에 따른 신산업의 유형으로 편리하다는 강점을 부각하여 사회 전반의 영역으로 확장될 가능성이 있음.
  - 본 과제에서 검토하는 전북형 공공생활앱도 전라북도 지자체에서 주도한다는 주체에 차이가 있을 뿐 본질은 플랫폼 비즈니스로 예상되는 문제점에 대한 고려가 필요
  - 최근 플랫폼 비즈니스 거래계약의 급증에 따라 관계된 다양한 문제가 인식되기 시작하여, 다양한 연구가 수행되지는 않았지만, 분야별 대표적인 선행연구 검토 결과, 전북형 공공생활앱 도입 및 운영에 예상되는 문제점을 미리 검토할 필요가 있음.
  
- 전북형 공공생활앱이 도입되면 이용자는 영세상인, 소비자, 관광객 등으로 예상할 수 있음.
  - 전북생활앱의 보급으로 다양한 영역에서 새로운 형태의 창업이 이루어질 수 있고, 관련 분야 일자리 창출에 도움이 될 수 있다는 긍정적 효과를 기대할 수 있음.

- 선행연구에서 검토한 그림자 노동, 플랫폼노동자 처우 문제 등 부정적 문제 발생에 대한 대비 필요
- 영세상인, 소비자, 플랫폼노동자, 일부 관광객은 모두 전라북도 도민이므로 도민에게 피해가 가지 않도록 섬세한 검토와 배려가 필요

〈표 1-4〉 플랫폼 비즈니스 문제와 해결방안 관련 선행연구

연구자	주요내용	시사점
손헌일 (2020)	미국, 이탈리아, 스페인 등 지방도시의 플랫폼노동자 보호사례	전북생활업이 활성화될 경우 공공업 파생서비스를 제공하는 플랫폼노동자 권익이 침해받지 않도록 제도적 장치 마련 필요
이영주 외 (2019)	정부정책 취지에 맞추어 지역문제 진단, 해결책 모색의 방법론으로 인터랙티브 리포트 구축방안	정보기술보급에 따라 다양한 구성원이 사회이슈 제기, 참여문화 확산에 따라 기존 국토정책의 홍보, 소통방식의 변화 필요
정진명 (2017)	개방성, 비대면성 등 특수성으로 거래규범, 법률준수에 한계가 있는 플랫폼에 대한 법률문제 해결 방향 검토	플랫폼 거래의 특수성에 따라 당사자 간 법률문제에서 플랫폼 사업자가 배제, 플랫폼은 공유경제의 특성을 지니므로 공공재 관리자 입장에서 법적 지위 검토 결과 제시
한국소비자원 (2019)	배달업 관련 불편사항과 해결방향[계약불이행(24.0%), 환불지연·거부(20.5%), 시스템·절차(14.5%)]	사업자정보 필수항목 확대, 명확한 취소 절차 마련 및 고지, 미배달 관련 규정 마련 등 해결방향을 제시
함형범 (2020)	공공주도 모바일 간편결제 서비스의 문제와 해결방안	그림자노동, QR코드의 안전성, 현금없는 사회의 불안감, 사회적 문제 등 예방되는 문제를 대비하여 공공업 결제방식 검토 필요

자료: 참고문헌에 출처 표기

## 라. 선행연구 시사점

### 1) 공공플랫폼의 공익적 가치

- **(공공플랫폼의 공익적 가치)** 공익적 가치가 존재하기 때문에 공공 플랫폼을 구축하고 있으며, 대부분 공공영역에서 필요한 조사, 분석을 위하여 설계
  - 데이터 기반의 정책성과 분석, 국민(도민, 시·군민 등) 수요조사 등을 위한 공공 데이터 축적 및 분석을 통하여 정보를 제공하는 역할에 한정
  - 전라북도가 “전북형 공공생활앱”을 도입하려는 목적을 분명히 정립할 필요가 있으며, 도민의 혜택, 행정의 혜택, 사회적 혜택 등 영역별 세분화하여 검토 필요
  
- **(일방적 정보제공의 한계)** 공공플랫폼은 공공주관으로 추진되는 특성에 따라 일방향 정보제공단계에 머무는 경우가 많음.
  - 필요한 공공개방 데이터를 중심으로 분석 결과를 제공하는 것은 관계되는 이용자에게 긍정적 효과를 유도할 수 있지만, 플랫폼의 기본인 이용자와 제공자 간 쌍방향 소통에 한계가 있음.
  - 공공이 주도하고, 분명한 공공 목적을 갖추더라도 일방적인 정보제공보다는 쌍방향 이용을 유도하는 콘텐츠, 운영방식 등을 검토할 필요가 있음.
  
- **(전라북도 공공앱 도입목적)** 공공배달앱을 운영, 준비하고 있는 지자체의 목적은 현재까지 지역 영세상인 보호의 목적이 강함.
  - 본 과제가 시작된 배경 역시 이러한 사회적 흐름에 무관하지 않으며, 공공플랫폼을 개발하고 운영하려는 전라북도의 여건을 고려한 목적에 검토할 필요가 있음.
  - 지역 영세상인 보호는 공익적 명분이 분명하지만, 공공 플랫폼이 구축되면 다양한 영역에서 예상치 못하는 문제가 발생할 수 있음에 따라 분명한 목적에 대한 면밀한 검토가 필요

## 2) 공공의 역할 정립

- **(민간영역 vs. 공공영역)** 현재 배달앱 플랫폼 시장은 민간배달앱 업체가 소비자와 가맹점의 음식료 배달을 매개로 중개 서비스를 제공하고 있음.
  - 배달앱은 “O2O(online-to-offline) 서비스앱으로 소비자가 온라인으로 음식을 주문하고 사업자가 오프라인으로 제공하는 형태”를 의미(한국소비자원, 2019)하며 현재 민간업체가 서비스를 제공하고 있음.
  - 민간배달앱 간 경쟁, 배달앱 시장 재편 등으로 사실상 독과점 형태로 운영되는 상황에서 지역 상인의 피해발생에 따라 공공의 개입으로 구제할 필요가 있다는 주장과 민간영역에 공공이 개입하는 것은 타당하지 않다는 주장이 대립
  - 현재 공공배달앱 도입검토 및 운영되는 지자체가 소수이지만, 향후 증가한다면 민간영역에 공공이 개입하는 합리적인 이유에 대한 지역민 대상의 당위성 설득이 필요할 것으로 예상
  
- **(공공주도 사업의 특성)** 강한 공익성과 위험부담 등의 이유로 민간업체가 독점하는 것이 적정하지 않는 사업을 공공영역에서 직접 추진
  - 현재까지 공공배달앱 도입검토·추진 중인 지자체는 민간업체가 사실상 독점형태로 운영하여 지역민의 피해가 크다는 명분을 가지고 있음.
  - 최근 기술환경 변화에 맞추어 새롭게 도입된 플랫폼 비즈니스의 특성상 공공이 담당해야 할 당위성은 다양할 수 있으며, 도입검토 단계에서 검토할 필요가 있음.
  
- **(공정거래)** 플랫폼 비즈니스는 최근 발생한 사업 형태로 민간에 최적화된 형태로 추진되고 있으나, “공정거래”를 매개로 차별화할 필요가 있음.
  - 최적화 과정에서 “소외받는 사람 또는 집단”이 존재할 수 있는데, 사회적 배려 차원에서 공공주도의 당위성을 찾을 수 있음.
  - 비효율적이라는 이유로 배제되는 사업, 지역 등이 없도록 “공정한 거래 체계”를 구축은 공공영역이 담당해야 할 몫임.

### 3) 공공플랫폼 활성화 전략 검토 필요

- **(공공플랫폼 이용률 제고전략 검토)** 공공플랫폼의 공익적 가치와 목적이 분명 하더라도 플랫폼 특성상 이용률을 높이는 전략을 고려해야 함.
  - 사용자 이용 목적에 맞춘 서비스가 제공되고, 이용하는데 어려움이 없어야 이용률 (가입자 수, 사용빈도 등)이 높아질 수 있음.
  - 예산이 투입되어 개발되는 공공플랫폼 이용률은 향후 예산낭비라는 비난이 예상되므로 도입 검토단계에서 이용률 제고 전략 검토가 필요
  - 기존의 공공플랫폼과 같이 단순 데이터 수집·분석을 통한 정보제공의 기능으로 한정할 경우 이용률 제고는 어려울 것으로 판단
  
- **(플랫폼 통합화 추세 고려)** 각기 다른 목적 달성을 위한 플랫폼을 통합하는 “플랫폼의 플랫폼(통합 플랫폼)”형태가 등장
  - 전라북도 빅데이터 허브를 통하여 공공개방데이터, 분야별 데이터 목록을 초기 구축 단계에서 검토 필요
  - 플랫폼 통합 트렌드에 맞추어 단위별 세부사업만 검토하기 보다는 연관성이 있는 영역의 향후 확장, 연계 가능성을 고려
  
- **(공공영역의 차별화 전략)** 공공플랫폼은 민간플랫폼과 달리 공공데이터, 행정자원을 활용할 수 있다는 점을 고려하여 차별화 전략 구상 필요
  - 민간플랫폼 차별화 전략으로 현행 공공서비스 제공과정에 공공데이터를 접목하는 방안을 검토할 수 있음.
  - 전기·수소차 차량공유 서비스로 대상을 공공목적에 특화하거나, 공영주차장 예약·결제·이용 등을 편리하게 유도하는 차별화 전략 등 구상
  
- **(행정자원 최적 활용방안)** 공공플랫폼 이용활성화를 위해서 민간업체처럼 대규모의 고용, 조직 구성에 한계가 있으므로 행정자원 활용방안 검토
  - 신규 공공플랫폼을 구상하게 되면 새로운 서비스 이용방법, 홍보 등 영역에서 불가피한 업무 증가 예상

- 기존 유사한 업무를 담당하는 행정조직을 활용하여 예산을 효율적으로 집행하는 방안 검토가 필요
- 예를 들어 전라북도 투어패스 활성화를 위하여 시·군청, 주요 관광지 등에 설치된 투어패스 판매소, 안내소 등에서 “공공앱 홍보”, “사용법 안내” 추진

#### 4) 최우선 목적은 “전라북도 경제의 긍정적 선순환 체계” 조성

- **(지역경제 활성화)** 전북형 공공생활앱 도입의 최우선 목적은 전라북도 경제의 긍정적 선순환 체계 형성에 맞추어야 함.
  - 지역소득의 역외유출을 최소화하고, 지역 소비자가 지역 상품, 서비스를 이용하는 문화를 형성하여 도민에 의한 지역경제 선순환 체계 구축을 유도함.
  - 공공앱의 사용편의성, 실질적 지원 가능성, 지역경제 선순환·활성화를 위하여 도민이 실천해야 한다는 인식제고 활동 필요
- **(공공영역과 민간영역의 합리적 역할분담)** 전북형 공공생활앱의 실질적 성과 달성을 위해서는 공공과 민간의 합리적 역할분담 요구
  - 민간이 잘 할 수 있는 영역은 민간에게 맡기고, 공공이 잘 할 수 있는 영역 혹은 공공이 해야만 하는 영역은 공공이 담당하도록 역할 분담 필요
  - 합리적 역할분담 고려사항은 “가급적 공공의 개입을 최소화”하고, “지역사회 경제 참여자의 활동 영역, 공공앱 활용범위 확장 가능성을 높여야” 함.
- **(사회적경제기본계획 접목)** 전라북도 사회적경제발전기본계획은 전북형 공공생활앱과 연계 가능성이 높으므로 적극적인 연계방안을 검토
  - “사회문제 해결”, “생활역량 강화”, “자원재편 혁신”, “사회가치 확장” 등 사회적경제발전기본계획(전북연구원, 2019B)은 전북형 공공생활앱 도입목적과 유사함.
  - 전북형 공공생활앱이 도민(영세상인, 중개서비스 종사자, 이용자 등)을 보호하고, 편익증진목적을 가지므로 사회적경제기본계획과 연계·추진 시 행정효율증진, 목표성과 달성에 긍정적 효과 기대

## 5) 플랫폼 이용에 예상되는 문제점 해결방안 모색

- (신유형 거래, 예상문제 검토) 플랫폼 비즈니스는 오래되지 않았지만, 보급 속도가 빠르고, 범위가 넓어서 다양한 영역에서 사회문제 발생이 예상된다.
  - 공공배달앱 운영상 소비자 권익 문제, 플랫폼노동자 처우 문제, 관련 법·제도 미비에 따른 한계점을 비롯하여 예상 문제 검토 필요
  - 플랫폼 비즈니스 운영 과정에서 제기된 문제점 이외에 새로운 문제 발생 가능성에 대해서도 도입검토단계에서 살펴볼 필요가 있음.
  
- (법·제도 정비 유도) 공공배달앱 급증에 따라 다양한 소비자 불편사항이 발생하고 있는데, 관련 법·제도의 미비로 해결에 어려움이 있음.
  - 현행법상 “플랫폼 비즈니스 운영업체”는 판매자, 구매자가 아니므로 당사자 간 계약상 발생한 문제에 대해 책임이 없음.
  - 현재 새로운 법률을 제·개정하기 위한 노력이 추진 중이지만<sup>2)</sup>, 지자체 차원에서 조례를 제정하여 국가 단위의 법·제도 정비를 유도할 필요성 검토
  - 지자체 차원에서 제정하는 조례가 강행규정의 성격을 가지는데 한계가 있지만, 공공 플랫폼의 공정한 운영과 도민 권익 보호를 위해 노력하는 결실로 의미가 있음.
  
- (플랫폼 신규시장 확보와 플랫폼노동자 보호) 전북형 공공생활앱 도입에 따라 플랫폼 기반의 다양한 신규사업이 탄생할 수 있으며, 플랫폼노동자 증가 예상
  - 플랫폼노동자는 기본적인 노동권 보호의 사각지대에 있으므로 면밀한 보호체계를 검토할 필요가 있음.
  - 전북형 공공생활앱이 탄생할 경우 다양한 영역의 중개·파생서비스 육성과정에서 피해를 입는 노동약자가 생기지 않도록 대비 필요

---

2) “배달대행”을 생활물류서비스사업으로 인식, 생활물류서비스산업 종사자의 고용안정과 소비자 권익 증대를 제도화한 「생활물류서비스산업발전법(약칭: 생활물류서비스법)」이 제정되어 2021. 7. 27.부터 시행될 예정이다.

# 2

장

## 배달앱 운영현황과 과제

- 
1. 배달앱의 개념과 운영현황
  2. 공공배달앱 도입 결정을 위한 검토사항



## 제 2 장 배달앱 운영현황과 과제

### 1. 배달앱의 개념과 운영현황

#### 가. 배달앱의 개념과 특성

- 배달앱은 “소비자가 스마트폰 등을 통해 온라인 상에서 상품(음식)을 주문하면 사업자가 오프라인으로 제공하는 online to offline 서비스 어플리케이션”을 의미(한국소비자원, 2019)
  - 기존 계약은 소비자와 사업자(음식료점)의 당사자 거래방식이지만 배달앱을 통한 계약은 “소비자-배달앱(플랫폼)-사업자(음식료점)” 등 3단계 거래관계가 형성됨(한국소비자원, 2019).
  
- 배달앱은 비대면 판매·정보거래로 통신판매 형태를 갖추고 있지만 「전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하: 전자상거래법)」에 따라 통신판매업 신고, 사업자정보 고지, 청약철회에 대한 의무가 적용되지 않음.
  - 음식 배달서비스에 대한 통신판매 의무를 제외한 배경은 비대면 청약을 하더라도 사실상 대면거래와 유사하다는 판단
  - 배달앱 시장의 급성장에 따른 비대면 거래가 증가하는 상황을 반영하지 못했다는 문제제기, 배달앱 서비스 제공자의 사업자정보고지 의무 부여, 배달앱 사업자를 통신판매중개자로 간주하여 연대책임의무부여를 담은 법안 발의

**전자상거래법 제3조(적용제외)** ④ 「자본시장과 금융투자업에 관한 법률」의 투자매매업자·투자중개업자가 하는 증권거래, 대통령령으로 정하는 금융회사 등이 하는 “금융상품거래 및 일상 생활용품, 음식료 등을 인접지역에 판매하기 위한 거래”에 대하여는 제12조부터 제15조까지, 제17조부터 제20조까지 및 제20조의 2를 적용하지 아니한다.

## 나. 배달앱 운영현황

### 1) 민간배달앱 운영현황

#### 가) 민간배달앱 시장 현황

- 배달앱 플랫폼이 보편화되면서 국내 배달음식시장 규모확대로 배달앱 이용자가 증가하고 있음.
  - 2019년 엠브레인 트렌드모니터 조사결과, 배달앱을 통한 주문서비스 이용은 매년 증가하는 추세로 2017년 24.9%에서 2019년 45.7%로 증가(엠브레인 트렌드모니터 홈페이지. 접속일: 2020. 9. 28.)
  - 2018년 기준 국내 민간배달앱 이용자 수는 약 2,500만 명이며, 시장규모는 3조원으로 증가 추세(엠브레인 트렌드모니터 홈페이지. 접속일: 2020. 9. 28.)
  - 국내 배달업계는 스마트기기의 보급확산과 코로나19로 인해 2020년 이후 시장 규모를 약 20조원으로 예상(박정양, 2020)

〈표 2-1〉 민간배달앱 시장규모

구분	2013년	2015년	2018년
이용자수	87만 명	1,046만 명	2,500만 명
시장규모	3,347억 원	1조 5,065억 원	3조 원

자료 : 한국소비자원(2019). 배달서비스 플랫폼(앱) 소비자문제 실태조사. 4.

- 전국 외식업체의 배달앱 이용 비율은 2018년 7.6%에서 2019년 11.2%로 증가하였고, “일반음식점 외”의 이용 비율 증가 추세
  - ‘일반음식점’의 외식업체 배달앱 이용 비율이 ‘일반음식점 외’보다 낮은 편이나 이용 격차는 줄어드는 추세이며, 업종별로 ‘기타 음식점업’이 높은 비중을 차지
  - 2019년 기준 일반음식점 이용비율은 업종별로 중식(8.3%), 서양식(5.8), 한식(3.6%), 기타 외국식(3.2%), 일식(2.9%) 순으로 나타남.
- 배달대행업 이용비율은 2018년 5.4%에서 2019년 10.0%로 증가하였고, ‘일반음식점’의 외식업체 배달대행업 이용 비율이 ‘일반음식점 외’보다 낮음.

- 2019년 기준 일반음식점 이용비율은 업종별로 중식(18.9%), 일식(13.0%), 서양식(8.6%), 한식(8.0%), 기타 외국식(5.2%) 순으로 나타남.

〈표 2-2〉 전국 외식업체 배달앱·배달대행업 이용 비율

구분		배달앱		배달대행		
		이용률(%)		이용률(%)		
		2018년	2019년	2018년	2019년	
전체		7.6	11.2	5.4	10.0	
일반음식점	소계	6.2	9.4	4.0	8.9	
	한식	5.3	6.9	3.6	8.0	
	중식	18.7	37.2	8.3	18.9	
	일식	3.1	15.7	2.9	13.0	
	서양식	6.7	12.2	5.8	8.6	
	기타 외국식	4.3	8.0	3.2	5.2	
일반음식점 외	소계	9.3	13.1	7.0	11.2	
	기관 구내식당업	0.0	0.0	0.0	0.0	
	출장·이동음식점업	0.0	0.0	1.5	0.0	
	기타 음식점업	체과점업	1.5	1.6	1.9	2.8
		피자·햄버거·샌드위치 및 유사 음식점업	43.1	55.2	38.2	49.4
		치킨전문점	45.5	57.4	31.8	49.2
		김밥 및 기타 간이 음식점업	6.4	7.3	4.7	6.9
		간이 음식 포장 판매 전문점	1.7	10.0	0.7	6.4
	주점업	2.2	2.0	1.9	1.8	
	비알콜 음료점업	2.5	6.6	1.3	4.3	

자료 : KOSIS 홈페이지. kosis.kr. “배달앱 및 배달대행 이용현황”, 접속일 : 2020. 9. 28.

- 2019년 기준 프랜차이즈의 배달앱·배달대행업 이용 비율은 각 28.9%, 24.8%로 2018년 보다 증가(배달앱24.5%, 배달대행업 17.6%)
- 2019년 기준 비프랜차이즈의 배달앱·배달대행업 이용 비율은 각 6.7%, 6.2%로 2018년 보다 증가(배달앱 4.6%, 배달대행업 3.2%)

〈표 2-3〉 프랜차이즈 및 비프랜차이즈별 배달앱·배달대행 이용 비율

구분	배달앱		배달대행	
	이용률(%)		이용률(%)	
	2018년	2019년	2018년	2019년
프랜차이즈	24.5	28.9	17.6	24.8
비프랜차이즈	4.6	6.7	3.2	6.2

자료 : KOSIS 홈페이지. kosis.kr. “배달앱 및 배달대행 이용현황”, 접속일 : 2020. 9. 28.

- 2019년 기준 배달앱·배달대행업 평균 이용금액은 각 318,230원, 611,565원으로 2018년 보다 증가(배달앱 246,910원, 배달대행업 470,000원)
- 업종별로 이용금액은 일반음식점의 경우 중식(721,373원), 일반음식점 외는 기타 음식점업 중 치킨전문점(793,054원)이 가장 높음.

〈표 2-4〉 배달앱·배달대행업 평균 이용 금액

(단위 : 원)

구분	배달앱		배달대행	
	평균 이용금액		평균 이용금액	
	2018년	2019년	2018년	2019년
전체				
소계				
한식				
중식				
일식				
서양식				
기타 외국식				
소계				
기관 구내식당업				
출장·이동음식점업				
제과점업				
피자·햄버거·샌드위치 및 유사 음식점업				
치킨전문점				
김밥 및 기타 간이 음식점업				
간이 음식 포장 판매 전문점				
주점업				
비알콜 음료점업				

KOSIS 홈페이지. kosis.kr. “배달앱 및 배달대행 이용현황”, 접속일 : 2020. 9. 28.

나) 민간배달앱 주요 업체 현황

- 민간배달앱은 “배달의 민족”, “요기요”, “배달통” 등 주요 3개 플랫폼이 과점 형태를 형성하고 있으며, “딜리버리히어로코리아”가 운영
  - 닐슨코리아의 2018년 기준 국내 민간 배달앱 시장 점유율을 살펴보면, 배달의 민족(55.7%), 요기요(33.5%), 배달통(10.8%)순으로 나타남(중소기업연구원, 2018)
  - “요기요”, “배달통”의 운영사인 독일계 딜리버리히어로는 “배달의 민족”을 인수하기로 하였으며, 공정위의 조건부<sup>3)</sup> 합병 승인이 이루어지면서 배달앱 독점시장 우려(공정거래위원회 보도자료, 2020. 12. 28.)
  
- 최근 쿠팡과 위메프는 각각 “쿠팡이츠”, “위메프오”라는 배달앱을 개발·운영하고 있으나 시장 점유율이 낮은 편임(한국소비자원, 2019).

〈표 2-5〉 주요 업체별 현황

플랫폼명	배달의 민족	요기요	배달통
회사명	 (주)우아한 형제들	 (주)알피지코리아	 (주)배달통
최대주주	Hillhouse BDMJ Holdings Limited*	독일 딜리버리히어로	독일 딜리버리히어로
시장점유율 (2018년도 기준)	55.7%	33.5%	10.8%
서비스 시작	2010.6.	2011.11.	2010.4.

\* 독일 딜리버리 히어로(배달통, 요기요) (주)우아한형제들(배달의 민족) 인수계획 발표(2019.12.13.)하였고, 공정거래위원회의 기업결합심사결과 “딜리버리히어로코리아(요기요)”지분 매각 조건을 부여, 조건을 달성할 때까지 기업결합을 유예하는 결정을 내림(공정거래위원회 보도자료, 2020. 12. 28.)  
 자료 : 한국소비자원(2019). 배달서비스 플랫폼(앱) 소비자문제 실태조사를 바탕으로 재작성, 5.

○ “우아한 형제들”, “딜리버리히어로코리아” 2개사의 주요 배달앱 서비스 결재액

- 3) 공정거래위원회는 기업결합 심사결과 배달앱 플랫폼 이해관계자에게 경쟁제한 우려를 최소화하기 위하여 딜리버리히어로에게 딜리버리히어로코리아 지분을 매각하는 조건을 부여하여, “배달의 민족”과 “요기요” 경쟁관계를 유지할 수 있도록 함(공정거래위원회 보도자료, 2020. 12. 28.).

(신용카드, 체크카드, 계좌이체, 휴대폰 소액결제 등) 조사함.

- 2020년 8월 기준 배달앱의 결제금액은 1조 2,050억 원이며 결제자수는 1,604만 명으로 추정(와이즈앱·와이즈리테일 홈페이지, 접속일: 2020. 9. 23.)
- 코로나 19가 확산된 3월(1조 82억 원)보다 높으며, 결제자수는 3월(1,628명)에 이어 두 번째로 높음(와이즈앱·와이즈리테일 홈페이지, 접속일: 2020. 9. 23.).

〈표 2-6〉 주요 배달앱 월별 결제금액

(단위 : 만명, 십억)

구분	2019년					2020년							
	8월	9월	10월	11월	12월	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월
결제자수	1,261	1,184	1,197	1,127	1,232	1,326	1,375	1,628	1,544	1,381	1,339	1,504	1,604
결제금액	689	637	673	637	706	761	854	1,082	983	874	884	944	1,205

자료 : 와이즈앱·와이즈리테일 홈페이지(<https://www.wiseapp.co.kr>). 접속일: 2020. 9. 23.

#### 다) 민간배달앱 이용료 현황

- 민간배달앱은 정액요금제, 건별수수료 등을 지불하고 이용할 수 있으며, 이용료 체계는 배달앱 간 차이가 있음.
  - “배달의 민족”은 주문액의 5.8%를 받는 “오픈서비스” 형태의 요금체계로 개편을 시도하였으나, 배달수수료부담을 호소한 영세상인의 반발로 “오픈리스트(배달매출액 6.8%)”, “울트라콜(월 88,000원)” 체계 복구<sup>4)</sup>
  - “요기요”는 주문 건별 수수료가 12.5%이며, 광고 노출을 위해 월정액 요금제인 “우리동네 플러스” 운영과 프랜차이즈와의 제휴를 통한 할인을 제공
  - “배달통”은 중개수수료가 건별 2.5%로 가장 낮으며, “리스팅”, “프리미엄”, “프리미엄캐시백” 등의 광고상품을 통해 월 2만에서 7만원의 광고비를 책정
- 최근 공공배달앱 수준으로 수수료를 낮춘 “위메프오”, “쿠팡이츠” 등 민간배달앱이 등장하고 있음.

4) 민간배달앱 시장 독점화로 인한 이용료 체계 개편 시도가 지역 영세상인에게 피해를 줄 수 있다는 우려로 연계되어 지자체 주도의 공공배달앱 도입 검토를 촉발함.

- 유통기업 위메프는 건별 5%의 수수료율과 주 8,800원의 정액 수수료 중 선택이 가능한 “위메프오”를 출시
- “쿠팡이츠”는 입점 후 3개월간 결제 1건당 수수료 1,000원을 받고 있으며 프로모션 기간을 연장하여 진행 중

〈표 2-7〉 주요 민간배달앱 이용료

구분	내용
배달의 민족	오픈리스트(광고) 건당 6.8% 울트라콜 월 88,000원
요기요	건별 12.5% 우리동네 플러스 : 공개 입찰방식, 최고가 기준 낙찰
배달통	건별 2.5% 리스팅, 프리미엄, 프리미엄캐슈백 월 2만~7만원 광고비
위메프오	건별 5% 또는 매주 8,800원 중 선택
쿠팡이츠	1건별 2,000원(건당 1,000원 프로모션)

자료 : 각 기업 가맹점 홈페이지 재구성

## 라) 민간배달앱 운영 전략

- 배달앱은 소비자(주문고객)가 배달앱으로 주문하면 배달앱 사업자가 가맹점주에게 주문사항을 전달·배달하는 형식으로 운영(한국소비자원, 2019)



자료 : 한국소비자원(2019). 배달서비스 플랫폼(앱) 소비자문제 실태조사, 3.

〈그림 2-1〉 배달앱 주문 흐름도

- 광고·홍보, 주문매칭, 결제 등 플랫폼 기반의 편리성으로 이용이 증가하고 있으며, 플랫폼 가입자 수가 민간배달앱의 경쟁력을 결정함.
- 민간배달앱은 만족도 자체분석, 인기메뉴 정보 제공 등 가맹점의 서비스 품질 관리

와 소비자 맞춤형 정보 발송으로 배달앱 이용을 유도함.

- 플랫폼 기술력과 주문·결제 편의성, 고객 불만의 적절한 대응, 홍보·마케팅 전략 등 기술적 영역과 유지·관리의 안정성 등이 중요

○ 가맹점은 취급제품과 서비스 보편화로 광고·홍보역량 강화 필요성을 인식하여 민간배달앱 서비스를 이용

- 전통적인 광고·홍보역량이 오프라인에서 온라인(모바일)으로 전환하였고, 배달식품의 신선도 보장을 위한 차별적 홍보대상이 인근 소비자로 한정
- 주문과 결제, 배달방식 선택 등 편의성, 이용후기 작성에 따른 보상, 각종 할인쿠폰 제공 등으로 배달앱 이용자가 증가 추세
- 배달앱 고객관리는 전문 마케팅의 영역으로 민간배달앱 운영업체는 고객센터 관리, 플랫폼 유지·보수, 신규서비스개발 등 전문 관리팀을 운영함.

#### 마) 민간배달앱 관련 애로사항

○ 온라인을 통한 배달 문화가 확산되면서 배달앱 이용자의 애로사항, 불공정거래로 인한 영세 자영업, 영세상인의 어려움이 증가(정책기획위원회, 2019)

- 배달앱 관련 소비자불만은 증가하고 있으며 한국소비자원 조사결과 2019년 8월 기준 267건으로 전년 대비 147% 증가
- 소비자의 불만 유형은 계약 불이행 166건(24.0%), 환불 지연·거부 142건(20.5%), 시스템 절차 100건(14.5%) 순으로 나타남(한국소비자원, 2019).

〈표 2-8〉 연도별 배달앱 관련 소비자불만 접수 현황

(단위 : 건)

구분	2016년	2017년	2018년	2019년 8월	계
소비자상담 건수	108건	135건	181건	267건	691건

자료 : 한국소비자원 (2019). 배달서비스 플랫폼(앱) 소비자문제 실태조사, 7-8.

〈표 2-9〉 배달앱 관련 불만 유형(소비자)

(단위 : 건, %)

불만유형	건수	비율
미배송 오배송 등 계약불이행	166	24.0
환불 지연 거부	142	20.5
시스템 절차	100	14.5
이물질품질	85	12.3
기타(단순문의)	73	10.6
표시사항	52	7.5
서비스(응대배달)	49	7.1
이벤트	24	3.5
계	691	100

자료 : 한국소비자원. (2019). 배달서비스 플랫폼(앱) 소비자문제 실태조사, 7-8.

- 영세상인의 배달앱 관련 불공정행위 유형은 광고비 과다, 광고수단 제한, 가맹점 책임 전가 등 다양한 형태가 존재
  - 2018년도 중소기업중앙회와 중소기업연구원의 조사결과에 따르면 영세상인의 배달앱 관련 불공정행위는 광고비 과다(37.0%), 광고수단 제한(7.9%), 귀책 사유에 대해 판매자에게 일방적 책임 전가(7.9%), 전용단말기 이용 강제(6.3%) 순으로 나타남.

〈표 2-10〉 영세상인의 배달앱 불공정행위 유형

구분	내용
광고비 과다	가맹점에게 상품 노출 기회를 높이기 위해 광고를 유도하고, 이에 따른 광고비를 과다하게 청구
전용단말기 이용 강제	가맹점에게 고객 주문 접수 시 전용단말기 사용을 강제
광고 수단 제한	전단지 배포 등 가맹점 자체 광고 수단 제한
배타조건부 거래 행위	경쟁 배달앱과 거래하지 못하게 강요하거나, 경쟁 배달앱보다 유리한 조건으로 상품을 공급하도록 강요
거래상 지위 남용 행위	거래상의 지위를 부당하게 이용하여 판매 목표를 강제하거나, 이행하지 못한 경우 불이익, 광고서비스 등의 부가서비스를 이용하도록 강요
직원 부조리	판매활동과 무관한 기부금, 협찬금을 요구하거나 기타 금품, 향응 등의 경제상 이익을 제공하도록 강요
일방적인 정산 절차	수수료 정산 시 세부내역에 대해 배달앱이 일방적으로 결정하고, 판매자는 일방적으로 통보받아 정산관련 세부내역을 알 수 없음.
귀책사유에 대해 판매자에게 일방적 책임 전가	소비자의 배달앱 이용과정에서 발생하는 문제에 대하여, 배달앱의 과오나 오류 등이 있음에도 모든 책임을 가맹점에게 전가
배달앱-가맹점 간 합의된 서면 계약서의 부재	배달앱-가맹점 간 합의된 계약서 없이 서비스 제공, 배달앱-가맹점 간 법적 분쟁 시 가맹점은 법적근거가 없어 불리함.

자료 : 중소기업연구원. (2018). 온라인 유통분야 공정거래 정착을 위한 개선방안 연구. 23-24.

## 2) 민간배달앱 운영에 따른 문제인식

- **(민간배달앱 이용료 부담)** 비대면 경제시대 새로운 표준으로 안착한 주문·배달 서비스가 소수과점시장 형태로 형성되면서 배달앱 이용자의 비용 부담 증가
  - 배달앱 업체의 독점적인 지위를 이용한 일방적인 수수료 인상, 광고료 과다 청구 등으로 자영업자 피해와 독점시장 우려
  - 배달 수수료 인상, 이벤트, 쿠폰발급 등 자영업자의 부담이 커지고, 배달료, 음식가격 인상 일부는 소비자에게 전가
  
- **(플랫폼 빅데이터 독점, 진입장벽)** 시장점유율이 높은 배달앱업체는 플랫폼 이용 빅데이터를 활용하여 **고효율·맞춤형 서비스** 제공
  - 빅데이터 기반의 플랫폼 구축으로 시장 점유율이 높은 배달앱 업체의 고객정보 독점은 음식배달시장을 장악할 수 있음.
  - 소비자 맞춤형 메뉴 추천, 매출 데이터, 상권 특성 등 빅데이터와 거래상 우월한 지위, 협상력을 시장경쟁의 장벽으로 활용
  
- **(치열한 홍보비 경쟁)** 인근 지역의 주문을 독점하기 위한 일부 가맹점의 “깃발꽃기”는 배달앱 중복 노출을 위한 홍보비 경쟁 유도
  - 일부 가맹점이 배달앱 화면상단을 독점하기 위해 비용을 지불하고, 같은 업소를 중복 노출하는 “깃발꽃기”는 홍보비 추가 부담 유도
  - 플랫폼 홍보서비스 이용을 위하여 이용료와 별개로 홍보비를 부담하고, 대부분 이용자가 홍보비를 지불함에 따라 광고효과 체감도가 떨어질 수 있음.
  
- **(투쟁선 정책)** 시장점유율이 높은 업체가 투쟁선(fighting ship)\*정책을 추진할 경우 공공배달앱, 타배달앱의 위협요인으로 작용
  - 자본력이 있는 시장주도자가 신규시장 진입자와 경쟁하는 과정에서 발생하는 손해를 추후 독점시장에서 회복, 소비자는 장기적으로 피해를 입게 됨.
  - 민간배달앱 시장 독과점에 따른 불공정 거래로 불평등 격차가 커지면 시장경제의 붕괴, 관련 업체의 손해로 이어질 수 있음.

- 지자체가 공공배달앱을 도입하려면 시스템 운영·관리에 대한 효율성, 편리성을 제고하는 인프라 구축, 운영비 조달방법 등 검토 필요

\* **투쟁선(fighting ship)**: 과거 해운동맹(shipping conference)에서 동맹선사가 맹외선사와 경쟁할 때, 기맹선사의 특정선박을 투쟁선으로 선정하여, 채산을 고려하지 않은 낮은 운임으로 동일 항로, 동일 시간에 취항시켜, 맹외선사를 항로에서 축출하는 방법, 채산성이 없는 낮은 운임으로 취항하여 발생한 손실은 동맹선사 간 공동 부담

- **(배달업자 안전이슈)** 배달앱에서 주문, 결제 등 본원적 계약이 이루어지며, 계약이행의 종결을 위한 배달업자 안전문제 검토 필요
  - 급증한 배달수요이행을 위하여 시장 점유율을 확보한 배달앱 업체에서 대규모 라이더를 모집, 경쟁업체, 공공배달앱 주문을 이행할 라이더 확보 한계
  - 배달앱, 배달대행업체 증가에 따른 배달업자의 안전문제는 기존 노동계약관계에 따른 문제와 성격이 다르므로 별도의 논의 필요

## 2. 공공배달앱 도입 결정을 위한 검토사항

### 가. 민간배달앱 업체가 형성한 배달앱 시장

- **(자유시장경제체제, 배달앱업체의 노력)** 배달앱시장은 4차산업혁명시대의 신규 플랫폼 비즈니스로 민간기업이 발굴하여 개척한 영역
  - 현재의 주문·배달 플랫폼 서비스가 표준으로 안착한 것은 플랫폼 비즈니스 영역에서 서비스 영역 발굴, 플랫폼 개발 등 민간기업의 적극적 창업 활동에 기반
  - 배달앱 시스템 구축, 이용자 확보를 위한 다양한 마케팅 활동, 고객 편의 제고를 위한 지속적인 업그레이드 등 노력의 결과 배달앱 시장이 형성
  
- **(사적자치의 원칙)** 배달앱 시장은 음식주문·배달에 플랫폼 비즈니스를 도입, 이용자(가맹점, 소비자 등)의 자발적 의사결정에 따른 계약 기반으로 형성됨.
  - 음식배달업체는 핵심역량인 “음식제조”에 집중하고, “홍보·마케팅”, “배달”, “고객관리” 등은 비전문영역을 분업형태로 당사자 합의에 의한 플랫폼 이용서비스 계약체결
  - 당사자가 합의한 플랫폼 이용서비스 비용이 초기와 달라졌다는 이유로 제재하는 것은 현실적 한계가 있음.
  
- 자유시장경제체제와 사적자치의 원칙을 고려할 때 “민간배달앱 시장 독과점에 따른 폐해(이용료 인상 등)”의 해결 필요성이 있음.
  - 배달앱 시장의 일부 기업 독과점에 따른 폐해 발생은 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률(이하: 공정거래법)」 등 관련 법률에 따라 대응하는 것이 타당
  
- **(공공의 역할범위 검토)** 일부 지자체의 공공배달앱 개발·운영은 지역상인 보호와 지역민 혜택 측면에서 긍정적으로 평가할 수 있으며, 민간서비스 영역과 관련한 공공의 역할범위에 대하여 고민할 필요가 있음.
  - 공공영역의 역할은 공정한 거래가 이루어지도록 불공정 행위를 감시·감독하여 시장 질서를 유지하는데 있음.
  - 지자체는 공정한 거래체계 구축과 함께 지역경제 활성화를 통하여 살기 좋은 지역 만들기의 책무가 있음.

- 민간배달앱 업체가 발굴·육성한 신규시장영역에 공공배달앱으로 대응하는 것은 여러 의도를 함축하고 있으며, 도입목적, 운영전략, 예산 등 검토가 필요
  - 지역경제 활성화, 지역민 보호 등 목적 달성을 위한 정책사업에 플랫폼 트렌드를 접목할 수 있는 방안 검토 필요
  - 공공배달앱을 개발·운영하여 일부 독과점 배달앱의 횡포로부터 지역경제 활성화, 지역민을 보호하는 실익을 넘어서, 플랫폼 사회 전환에 대응하는 새로운 공공의 역할 범위를 설계할 필요가 있음.

## 나. 배달앱 운영현황 시사점

- **(플랫폼 비즈니스의 공적활용 가능성)** 민간배달앱과 공공배달앱 운영현황과 사례를 통하여 플랫폼 비즈니스의 공적활용 가능성이 높다고 판단
  - 4차산업혁명시대 첨단기술 보편화에 따른 전자상거래 등 비대면 거래 증가추세는 코로나19가 촉발한 사회적 거리두기에 따라 가속화됨.
  - 이러한 현상은 플랫폼 비즈니스의 발전 가능성을 높임에 따라 향후 새로운 표준으로 자리매김할 가능성이 있음.
  - 공공영역에서 플랫폼 비즈니스의 순기능을 적용하여 기존 행정서비스 효율성 제고, 지역사회 활성화 관점에서 검토
- **(공정거래 중요성 인식제고)** 사회전반에 비대면 거래가 증가할 것으로 예상됨에 따라 공정한 플랫폼 운영의 중요성이 대두될 것으로 예상
  - 플랫폼 비즈니스는 운영주체의 의지에 따라 일부 계층, 지역을 배제할 수 있는 차별적 요소가 부합할 수 있음
  - 민간 플랫폼 운영업체는 제한된 자원의 효율적 활용을 위하여 계층, 지역 등 전략적 선택과 집중을 하며, 민간 업체의 효율성이 일부 지역, 계층의 한계로 인식
  - 공정거래를 위해서는 알고리즘 체계상 차별이 없도록 감시, 관리할 필요성이 있으며, 이 역할은 공공영역에서 담당하는 것이 합당함

- **(지역경제 안전장치 필요)** 플랫폼 비즈니스의 핵심은 데이터이며, 플랫폼으로 실시간 수집되는 빅데이터 분석을 통하여 차별적인 경영전략 수립이 가능
  - 예를 들어 배달앱 시장의 99%를 점유하고 있는 민간배달앱업체가 확보한 빅데이터 분석 결과 유망한 업종에 대기업이 참여하게 될 경우 해당 업체의 위협요소로 작용
  - 영세지역상인 뿐 아니라 플랫폼 노동자, 소비자로서 지역민의 혜택과 삶의 질을 제고하기 위하여 공공영역에서 안전장치 마련 필요
  - 지역경제 수호를 위하여 공공의 안전장치 역할을 기대하는 도민이 증가할 것으로 예상되며, 적절한 대응전략을 수립할 필요가 있음.

#### 다. 공익적 가치 실현과 지역주민의 보편적 혜택 가능성 검토

- **(공공앱 개발·운영에 따른 공익적 가치)** 공공배달앱은 배달앱 시장에 공공이 참여할 당위성을 확보해야 함.
  - 현재 지역 영세상인과 소비자의 비용부담으로 어려움을 호소하는 상황은 지자체의 보호 필요성 여부에 대한 이견이 있음.
  - 현재까지는 공공배달앱 개발 및 도입에 찬성하는 견해가 다소 많지만, 향후 타 지자체의 공공배달앱 운영성과, 플랫폼 비즈니스에서 파생하는 문제점 등 상황변화에 따라 달라질 가능성이 있음.
  - 전라북도는 공공앱 도입 및 개발 가능성을 검토하는 단계에서 기존 지자체에서 검토한 지역상인 및 주민 보호를 상회하는 공익적 가치 발굴이 필요
- **(지역주민 보편적 혜택에 초점)** 배달앱 이용자 뿐 아니라 지역주민 모두가 혜택을 입을 수 있는 분야 검토
  - 배달중개서비스에 전복도와 시·군의 예산이 투입될 경우 해당 서비스를 이용하지 않는 지역주민을 설득할 필요가 있음.
  - 특정 서비스(예: 음식료 배달)에 국한하지 않고, 지역민의 보편적 혜택에 초점을 맞추고, 민간배달앱 업체와 경쟁보다는 전라북도민의 생활을 개선하는 방향을 검토
  - 궁극적으로 공공플랫폼 이용자를 “전북도민”으로 확대하여 보편적 혜택을 누리는데 초점을 맞춰야 함.

## 라. 민간기업 영역과 공공영역의 절충

- **(개발단계 협력)** 공적 예산지원으로 공공앱 개발을 시작할 수 있으나, 실제 플랫폼 개발 및 구축은 전문업체에서 수행
  - 플랫폼 비즈니스는 다양한 상황, 당사자 등 예견하지 못한 문제가 발생할 가능성이 있으므로 개발단계에서 공공영역과 민간업체간 긴밀한 협력이 필요
  - 준비단계에서 단순 민간개발업체가 플랫폼 개발을 하기보다는 이용, 운영 활성화 관점에서 참여하는 예상 가맹점, 중개배달업자, 소비자 등의 참여를 독려
  
- **(운영주체 검토)** 주문, 결제, 배달로 이루어지는 계약절차를 이행하므로 운영주체에 대한 검토가 필요
  - 공공앱 운영주체는 크게 공공영역(직접, 위탁)과 민간영역(위탁)이 있으며 각기 장·단점이 존재
    - 공공영역이 운영할 경우 안정적 운영을 통한 지속성 유지, 불공정 행위 감시에 따른 공정한 거래문화 정착, 플랫폼 구축 및 운영과정에서 개인정보 보호, 지역영세상인 마케팅 지원 등 혜택이 예상됨.
    - 민간영역이 위탁 운영할 경우 트렌드 변화에 긴밀한 대응이 가능, 공공앱 기반 신규 비즈니스 개발 등에 강점이 있음.
  - 공공앱 운영을 담당할 주체(공공 또는 민간), 단독 운영에 한계가 있다면 적절한 범위에서 역할분담 방안에 대한 검토 필요
  
- **(공공플랫폼 활성화전략)** 공공앱이 개발되어 운영될 경우 활발한 이용을 위한 공공앱 활성화 전략 추진에 다양한 참여자의 협력이 필요
  - 공공앱에서 취급하는 제품, 서비스의 영역에 따른 다양한 참여주체, “주문-결제-배달”로 이어지는 중개배달업, 시·군 지리적 경계에 따른 시·군과의 협력 등 다양한 주체의 참여, 신규 협동조합 결성 또는 기업의 창업 등을 유도
    - 광역지자체가 공공플랫폼 구축하는 방안(광역지자체 개발·운영)과 플랫폼의 플랫폼 형태(시·군 맞춤형 개발·운영)로 연계하는 방법을 검토할 수 있음.
  - 다양한 주체의 목적이 상이하므로 공공앱 활성화 전략은 민간영역에서 고민하되, 공정한 운영과 체계 구축을 위하여 공공영역의 주관이 필요

## 마. 실질적 이용자 확보 전략과 공공앱의 자립운영 가능성

- **(공공앱 성과지표, 이용률)** 공공앱의 성과는 이용률로 판단할 수 있으며, 이용률은 가입자의 수, 이용빈도 등 객관적 측정이 가능
  - 기존 공공앱은 민간배달앱과 경쟁하기 위하여 지역화폐 이용 시 할인혜택 부여, 지역 상인을 대상으로 플랫폼 이용부담 경감을 차별화 요소로 제시
  - 경제적 혜택은 더 큰 경제적 혜택으로 왜곡될 수 있으므로 경제적 혜택 이외에 이용자(가맹점, 소비자 등)를 확보하는 전략 검토 필요
  
- **(공공앱 자립운영 전략)** 본 과제에서 검토하는 공공앱은 궁극적으로 지속적인 예산투입보다는 공공앱 자체가 매개가 되어 이익을 발생하도록 구상하고자 함.
  - 초기단계 공적예산 지원은 불가피하지만, 장기적으로 공공 플랫폼 운영과정에서 부가가치가 발생, 해당 부가가치를 매개로 자립경영이 가능하도록 구상할 필요가 있음.
  - 현재 공공배달앱 형태는 공적예산 투입이 불가피하며, 지역경제 활성화, 지역민 보호, 삶의 질 개선 등 효과를 장기·지속하기 위해서는 자립전략 설계 필요
  - 공공앱 자립운영 전략을 구상하면, 공적 예산투입에 대한 반대 여론을 설득할 수 있으며, 공공주도형 일자리 창출, 지역사회 문제 해결, 지역경제 활성화 등 다양한 목적 달성에 기여할 수 있음.



# 3

장

## 사례연구

- 
1. 플랫폼 운영사례
  2. 공공배달앱 운영사례
  3. 사례연구 시사점



# 제 3 장 사례연구

## 1. 플랫폼 운영사례

### 가. 일자리 플랫폼 운영사례

- 일자리, 취업 영역에서 취업희망자(구직자)를 유인하고, 채용희망자가 광고글을 게시하는 방식으로 시작, 스마트기기 보급에 따라 모바일 방식으로 발전
  - 채용관련 정보제공 서비스를 제공하는 “잡코리아”, “사람인”, “알바몬” 등 민간업체는 채용홍보비용을 주된 수익원으로 운영, 채용 관련 부가서비스 개발
  - 채용플랫폼은 채용정보가 필요한 수요자와 공급자를 매개하고, “채용”에서 파생되는 역량교육, 컨설팅 등 부가서비스를 집중, 채용 관련 비즈니스 생태계를 조성
  
- 채용플랫폼 민간업체는 “채용”의 수요자와 공급자에게 필요한 서비스를 발굴, 비핵심역량 업무를 플랫폼 업체가 담당(직접 수행 또는 중개)하는 형태
  - 채용 관련 업무는 기업 운영에 중요하지만 실제 기업 고유의 업무가 아니므로 채용 관련 전문성과 효율성을 높이고자 하는 기업을 대상으로 서비스 발굴
  - 채용플랫폼마다 차이가 존재하지만 대개 채용광고, 채용절차 대행, 채용관련 각종 평가대행 등으로 구성
    - 채용광고(온라인 채용관(PC·모바일·결합버전), 배너광고 등), 인재검색, 채용문자 발송, 채용관련 기업러닝 프로그램, 인적성 등 각종 평가대행, 채용대행, 재취업지원대행, 채용안내문제작 등
  
- 워크넷은 고용노동부와 한국고용정보원이 운영하는 일자리·취업정보를 제공하는 공공정보플랫폼임.
  - 구직희망자에게 지역별, 직종별, 기업형태별 일자리 정보를 제공하고, 구직신청, 입사지원, 맞춤형정보 서비스 등 취업지원서비스를 제공
  - 채용희망자에게 지역별, 직종별 인재정보를 제공하고, 구인신청, e-채용마당 등 채용지원서비스를 제공

- 채용과 관련된 직업심리검사, 직업정보, 직업탐방, 진로상담 등 공공채용서비스를 제공하고, 고용동향 정보(일자리 동향, 통계자료, 연구자료 등)를 제공
  - 공공플랫폼 특성상 “청년강소기업체험, 인턴십 등” 정부의 일자리 정책을 지원하는 행정지원서비스를 제공
- 4차 산업혁명시대, 비대면사회 등 일자리 형태가 변화하는 상황에서도 본질적으로 “채용”의 수요와 공급이 있으므로 지속성이 있다고 판단
- 산업특성과 업무방식 차이에 따라 다양한 일자리 형태가 생성될 것으로 예상하며, 그에 맞추어 채용중개플랫폼의 서비스 영역 확장을 예상
- 채용중개플랫폼 운영업체는 이용자로부터 이용료를 받아서 플랫폼은 운영하는 형태이며, 소수의 과점업체 형태로 운영
- 공공영역에서 운영하는 채용정보제공플랫폼과 민간채용중개플랫폼은 기본역할은 일자리 정보제공으로 유사함.
  - 정부·공공기관에서 운영하는 공공플랫폼은 영세기업, 지역민 채용 지원 등 민간플랫폼 비주력 영역에서 국민이 차별받지 않도록 지원
    - 별도 이용료가 없는 공공채용중개플랫폼은 민간채용플랫폼 이용료가 부담되는 지역영세기업과 채용취약계층을 지원
    - 지역거주자의 지역기업 채용을 알선하여 국가균형발전에 기여하고, 지역별 고용센터 행정조직을 활용하여 효율성을 높임.

## 나. 거래중개플랫폼 운영사례

### 1) 부동산거래중개플랫폼

- 부동산 매매, 임대차 수요자와 공급자를 매칭하기 위하여 공인중개사가 관련법에 근거하여 주선을 하고 있음.
  - 부동산 거래는 오프라인 상담, 현장방문 등이 불가피하여 공인중개사의 오프라인 중개서비스를 이용하여 거래 알선이 이루어짐.
  - 부동산을 얻고자 하는 지역 공인중개사사무소를 방문하여 부동산 매물을 확인하고, 실제 방문하여 여건을 확인하는 과정은 오랜 시간과 비용, 노력을 요구
- 부동산 거래의 특성상 실제 공간 확인 한계를 스마트기기 보편화에 맞추어 “직방”, “다방” 등 부동산거래중개플랫폼이 등장
  - 스마트기기에 친숙한 수요자 요구에 맞추어 부동산 거래정보가 중개앱을 통해 전달 되고 있음.
  - 부동산거래중개플랫폼의 등장으로 거래자 간 직거래 기반이 조성됨에 따라, 직거래 하는 이용자가 생기고, 기존 공인중개서비스에 활용되는 형태로 서비스 구조 변화
- 구매자 중심의 “다방”, “직방” 등 플랫폼에 대항하고자 한국공인중개사협회에서 “한방”을 개발하여 부동산거래중개플랫폼 경쟁에 대응하고 있음.
  - 부동산거래중개 플랫폼 기반으로 이루어지면서 “맞춤형 거래정보검색 편의성”, “허위매물 정보 차단” 등이 중요한 경쟁요인으로 부각
  - 플랫폼 비즈니스는 다수 이용자를 확보하여 시장지배력을 형성해야 하므로, 카카오, 네이버, 페이스북 등 스마트기기 이용자 접속코드를 플랫폼에서 사용하도록 하여, 편의성을 제고
- 부동산거래중개플랫폼 운영업체는 플랫폼 서비스 제공과정에서 축적한 데이터를 활용하여 고객 맞춤형 서비스 발굴·제안
  - “인구이동”, “일조량 데이터” 등 주거환경 데이터 제공, VR(virtual reality) 기술 도입 등 부동산거래 시 이용자가 중요하게 판단하는 고려사항에 대한 순도 높은 데이터를 제공
  - 스마트기기 이용자를 대상으로 설계된 플랫폼 비즈니스는 정보독점 구조를 타파하고, 필요한 정보제공, 맞춤형 서비스 제안 등 거래중개 효율을 제고함.

## 2) 중고물품거래중개플랫폼

- 플랫폼 비즈니스의 영역은 중고물품거래중개시장으로 확산되어 중고물품 거래 정보를 알선하는 플랫폼 서비스 제공
  - 네이버카페 “중고나라”에서 이루어지던 중고물품거래를 세분화하여 “당근마켓”, “번개장터” 등 근거리 중고물품거래정보를 중개하는 플랫폼 서비스가 등장
  - 휴대가 가능한 중고물품부터 “자동차”와 같은 고가의 특수물품까지 다양한 범위에서 중고물품 거래가 이루어지고 있음.
  
- 중고물품거래는 필요한 물품을 저렴하게 구입할 수 있다는 경제적 실익과 자원절약, 환경보전에 동참했다는 사회적 기여, 착한소비 문화에 동참하는 것으로 새로운 소비문화를 형성
  - 플랫폼의 기본 운영은 판매자와 구매자가 남기는 중고물품거래정보를 접속자 거리기 반으로 보여주고, 거래매칭을 할 수 있도록 메시지 전송 기능을 탑재
  - 필요한 물건을 저렴하게 구입하는 기회를 제공하고, 무료나눔 등 자발적인 이벤트를 유도하여 지역기반 플랫폼으로 성장
  
- 부동산, 카센터, 퀵서비스, 식당, 이사서비스업체 등 지역 영세상인의 광고를 노출하여 지역 주민을 대상으로 홍보효과를 제고
  - 지역 영세업체의 홍보·마케팅 역량 제고를 위하여 지역 영세상인의 광고를 탑재하여 영세업체의 지역 기반 서비스 활성화에 기여
  - 상대적으로 브랜드 인지도가 낮은 지역 영세업체의 광고, 이용경험 추적 등은 지역 업체의 성장에 기여할 수 있으며, 광고수익은 중개플랫폼 운영 자본으로 활용
  
- 이용자가 거래 상대방의 중고물품거래 만족도를 평가하도록 하여 허위거래물품정보를 배제하고자 함.
  - 중고물품거래의 장애요인은 “이용자 불신”에서 비롯되는데, 플랫폼마다 이용자 거래 후기, 만족도 등을 평가하도록 하여 이용자 간 신뢰도 제고
  - 일회성으로 종료되는 중고거래가 아닌 이용자 정보가 플랫폼 기반으로 유지되도록 하여 안정적·지속적 중고거래중개플랫폼 운영 기반을 형성

## 다. 물류정보플랫폼 운영사례

- 화물자동차 운송업체에 등록된 개별 차주(실제 운전자)는 운송업체와 수출입업체 간 물류계약정보에 따라 운송을 수행하며, 중개수수료를 운송업체에 지급
  - 운전을 하면서 복화화물(목적지에서 복귀할 때 적재하는 화물) 계약 체결에 어려움이 있으므로, 중개수수료를 부담하더라도 운송업체에 지입형태로 가입
  - “화물24”, “화물맨”, “원콜”, “지팬스스마트” 등 다양한 업체에서 개별 차주와 수출입업체 간 운송계약체결을 지원
  
- 화물자동차 운송업의 단단계 거래 관행을 해소하기 위하여 법·제도 정비와 함께 물류거래정보플랫폼 서비스가 제공
  - 화물자동차 운송차주와 수출입 화주 간 직접적인 거래계약체결에 어려움이 있는 여건에서 등장한 운송업체는 수출입 화주와 운송차주 간 운송계약 중개를 담당
  - 운송업체의 단단계 거래관행으로 실제 운송차주가 수령하는 운송대가는 거래주선수수료를 제외한 금액으로 운송차주의 불만, 일정 수익을 위하여 무리한 운송으로 인한 안전사고 위험 등이 높아지는 사회문제 야기
  - 법·제도적으로 「화물자동차 운수사업법」 시행령, 시행규칙 등 개정, “화물자동차 안전운임제 도입” 등 공공영역의 대응방안이 추진되고 있으며, 화물자동차 운송차주의 현실적 문제 해결을 위한 모바일 물류거래정보플랫폼 서비스 개설
  
- 화물자동차 운송차주는 일과시간에 운전업무에 집중해야 하므로, 수출입화주 거래계약 체결에 한계가 있음.
  - 현실의 문제해결을 위한 법·제도 개선으로 화물자동차 운송차주의 업무 특성에 따른 문제를 해결하는데 어려움이 있음.
    - 법·제도의 개선으로 운송계약 주선수수료를 낮출 수 있지만, 실제 운송계약체결의 어려움이 지속되면, 바뀐 제도가 화물자동차 운송차주에게 역효과를 발생시킬 수 있음.
    - 장시간 운전업무에 종사하는 화물자동차 운송차주가 “휴게시간을 이용하여”, “다음 운송계약을 체결”하여 플랫폼 비즈니스가 실질적 문제 해결에 활용
  - 모바일 물류거래정보플랫폼은 수출입 화주가 운송요청 정보를 등록하면, 화물자동차 운송차주가 운송요청에 응답, 운송계약 체결 등이 이루어지도록 함.

- 화물자동차 운송차주는 국내 주요 물류허브(부산항, 인천항, 광양항 등)에서 복구하는 복화화물 운송계약 체결을 용이하게 할 수 있음.

## 라. 플랫폼 비즈니스 확장사례

- 스마트기기에 친숙한 이용자에게 유료서비스를 플랫폼 기반의 무료서비스로 전환하여 이용자를 확보하는 것이 플랫폼 비즈니스의 핵심전략
  - 휴대전화가 스마트폰으로 진화하여 인터넷 통신이 가능해진 상황에서 개별 이용료를 부과하던 문자 메시지를 무료 메시지 서비스로 전환
  - 무료 메시지 전송서비스를 이용하기 위해 집결한 플랫폼 이용자는 소셜네트워크서비스 확산에 따라 사진과 개인 정보를 등록하며 SNS로 활용
  - 사진, 파일 전송 등이 가능하도록 하여, 인터넷 메신저를 대체하는 “국민메신저”로 자리매김하였고, 점차 “국민생활플랫폼”으로 발전
- 메시지 전송앱에서 국민생활플랫폼으로 성장할 수 있었던 핵심요인은 대한민국 국민 대다수가 이용하는 플랫폼 점유에 있음.
  - 스마트기기를 활용하는 대다수의 이용자 편의성을 제고할 수 있는 무료서비스는 초기 이용자 확보에 기여
  - 현재 전화(화상, 음성), 메시지전송, 내비게이션 서비스 등 무료기반 서비스를 지속하며 플랫폼 이용자 이탈 방지
  - 플랫폼 이용자에게 홍보·마케팅을 하려는 기업, 플랫폼 비즈니스를 시작하는 업체에게 고객 홍보, 접속 인증 서비스, 제품·서비스 판매업체 중개수수료 등 다양한 수익 구조를 확보
- 카카오톡은 카카오톡으로 대규모 이용자 그룹을 확보한 카카오톡에서 콜택시, 대리운전 등으로 수요자와 공급자 중개영역을 확장한 사례임.
  - 카카오톡, 카카오톡내비 등 선행단계 기술개발과 사용자 확보를 토대로 택시운전자와 이용승객, 대리운전기사와 이용자 간 정보를 매칭
  - 기존 전화를 통한 중개방식의 불편함을 친숙한 스마트 기기로 해소하고, 운전자 정보, 지인과 동선 공유 등 이용자 안심제고를 위한 부가서비스를 제공

- 플랫폼 이용자 점유 강점을 활용하여 지인에게 선물하기, 경조사비 송금 등 일상 생활을 편리하게 할 수 있는 생활편의기능을 제공
  - 선물용 제품 개발은 해당 업체에서 담당하며, 모바일 판매중개점의 기능을 담당하여 비대면 사회에 적합한 선물 문화를 형성하고, 중개수수료를 수익원으로 취득
  - 전국 각지에 분포한 편의점을 오프라인 은행으로 활용하는 금융서비스를 제공하여, 경조사비 송금 시 계좌번호를 묻는 번거로움 해소, 온라인·오프라인 결제 지원
  
- 플랫폼 비즈니스는 다수의 이용자 빅데이터를 분석하여 신규 이용자 맞춤형 서비스를 지속 개발·차별화함.
  - 스마트기기 보편화에 따른 정보독점 완화, 모바일 소비자 행태 변화, 코로나19로 촉발된 비대면 사회 등 변화하는 여건에 맞는 이용자 빅데이터 분석 가능
  - 플랫폼 이용자 수가 빅데이터 가치로 연결되므로 플랫폼 비즈니스 업체는 이용자 확보를 위한 다양한 전략을 모색
  
- 플랫폼의 성공여부는 성실한 이용자의 규모로 판단할 수 있으며, 신생 플랫폼 업체는 기존 선도플랫폼의 네트워크를 활용하는 경우가 있음.
  - 플랫폼 회원가입 시 카카오, 네이버, 페이스북 등 플랫폼 주력업체의 이용자 아이디를 등록·연결할 수 있도록 이용자에게 선택권 부여
  - 플랫폼 주력업체는 업계 지배력을 높이고, 인지도가 낮은 신규 업체의 단기간 회원 모집 효과, 회원 인증서비스 역량을 활용하는 현상으로 판단

## 마. 플랫폼 비즈니스 부정적 사례

- **(플랫폼 알고리즘 불공정설계)** 공정거래위원회에서 국내 포털 1위 업체의 쇼핑, 동영상 서비스 검색 알고리즘 불공정설계에 과징금을 부과하는 결정을 내림(공정거래위원회 보도자료, 2020. 10. 7.).
  - 알고리즘을 인위적으로 조정·변경하여 자사 상품과 서비스를 상단에 배치하고, 경쟁사의 상품과 서비스를 하단에 배치한 행위에 대하여 시정명령과 과징금(쇼핑 약 265억 원, 동영상 2억 원)을 부과
  - 알고리즘 조정·변경상황을 인지하는데 어려움이 있으며, 불공정설계여부를 규명하기 위해서 조사권한을 가진 공적영역의 개입이 필요
  
- **(플랫폼 신뢰문제)** 플랫폼은 비대면 기반 상호 신뢰관계에 기반하여 서비스가 이루어지는데, 배달앱 사례에서 신뢰관계를 훼손하는 사례 증가
  - 배달앱 리뷰관리에서 가맹점은 고객유치·유지 목적, 이용자는 요구사항 미충족시 허위·악성 리뷰를 남기는데, 플랫폼 신뢰도 제고 차원에서 검토 필요
  - 배달앱업체는 허위·악성리뷰에 대한 자체적인 모니터링 시스템을 개발하여, 리뷰테러 피해 최소화를 위한 대응 체계를 갖추고 있음.
  - 다수의 이용자가 플랫폼을 활용하여 다양한 제품·서비스를 이용하는 플랫폼 비즈니스는 “신뢰” 문제가 해결되지 않을 경우 성공모델로 발전하기 힘들.
  
- **(플랫폼노동자 문제)** 플랫폼 비즈니스의 활성화는 비대면 경제활동 증가로 연계되어 플랫폼노동자 문제를 발생시킬 수 있음.
  - 배달앱 사례를 살펴보면 라이더(배달업자)의 계약 형태가 기존 고용계약이 아닌 일감 거래 형태로 이루어짐.
  - 배달 건수에 맞춘 계약이 체결되어 라이더의 노동권 보장에 어려움이 있으며, 플랫폼 비즈니스 체계의 특성상 다양한 영역에서 플랫폼노동자가 등장할 가능성이 있음.
  - 플랫폼노동자는 기존 노동자와 다른 형태의 계약, 노동 환경, 법·제도의 불비에 따른 문제에 노출될 염려가 있음.

## 2. 공공배달앱 운영사례

### 가. 지자체별 운영·개발사례

#### 1) 군산시, 배달의 명수

##### 가) 도입목적

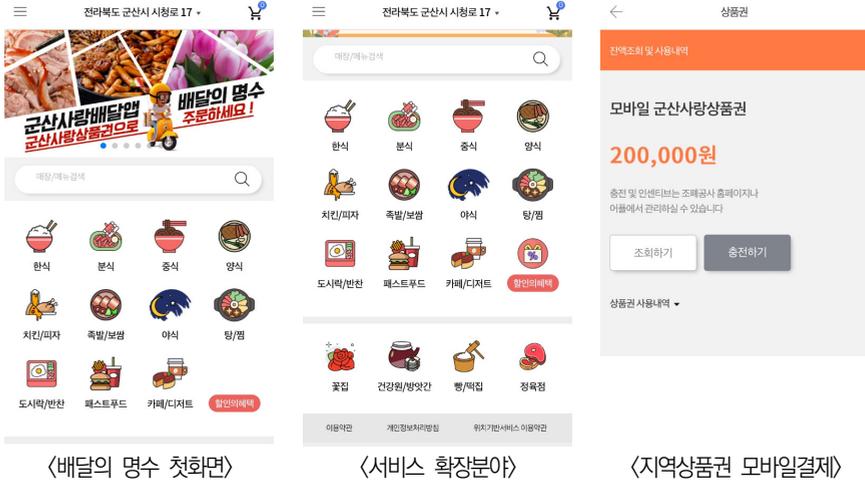
- **(지역상인 보호·지역경제 활성화)** 민간배달앱을 이용하는 영세상인의 과도한 이용료 부담 완화, 군산시민에게 지역화폐 할인혜택을 제공
- **(모바일 유통환경 구축)** 유통환경변화에 대응하고 지역 영세소상공인에게 모바일 시장진출 기회를 제공하여 코로나 19로 어려운 지역 골목상권을 회복
- **(지역자본 역외유출 방지)** 지역상품권을 활용할 수 있는 모바일 쇼핑환경을 구축하여 지역자금의 역외유출을 예방하고, 지역경제 선순환 체계 구축

##### 나) 도입·운영방식

- **(군산시와 플랫폼 개발·운영업체 협력)** 군산시와 플랫폼 개발·운영업체가 지속 서비스 제공을 위한 플랫폼 운영
  - **(배달앱 개발, 정책·행정 지원)** 군산시는 공공배달앱 운영정책 일관성 유지, 지속 발전전략 수립, 안정적 예산 책정 등 “배달의 명수” 운영기반 조성
  - **(서비스 운영관리)** 플랫폼 개발·운영업체는 “배달의 명수” 앱 서비스 운영관리, 유지·보수, 가맹점 관리, 고객 분쟁대응 등 담당
- **(배달의 명수 차별화 전략)** 지역상인, 군산시민에게 기존 민간배달앱과 차별화 혜택을 부여하여 지역경제 선순환 효과 도모
  - 영세상인에게 부과되었던 가입비, 중개수수료, 광고료 등을 제거하고, 배달의 명수를 이용하는 군산지역 상인의 플랫폼 이용부담을 줄임.
  - “배달의 명수” 앱에서 지역화폐 결제가 가능하도록 하여 군산사랑상품권 결제 유도 (군산사랑상품권 결제 시 10% 할인혜택)

○ (업체 간 과도한 경쟁지양) 이용자와 거리 순서로 상호노출, 적절한 할인혜택을 설정하여 과도한 경쟁을 지양

- 민간배달앱은 광고·홍보로 수준에 따라 소비자 노출빈도가 높아지는 구조이지만 “배달의 명수”는 이용자와 거리 순서로 상호를 노출
- “배달의 명수”는 투명하고 공정한 운영을 위해 민간배달앱에서 실시하는 리뷰평가를 강제하지 않음.
- 민간배달앱에서는 업체 간 할인 행사로 인해 출혈 경쟁이 발생하고 손실의 일부가 영세상인에게 전가되므로, 할인 행사를 제한(할인쿠폰 최대 2천원, 종류도 배달료 무료, 할인쿠폰 등 단순화)



〈배달의 명수 첫화면〉

〈서비스 확장분야〉

〈지역상품권 모바일결제〉

자료: 배달의 명수 앱 캡처화면. 접속일: 2021. 2. 20.  
 〈그림 3-1〉 배달의 명수 플랫폼 구성

다) 도입·운영성과

○ 군산시는 공공배달앱 개발·구축 용역(2019. 7.)을 발주, 2020년 3월 전국 지자체 최초 공공배달앱을 정식 운영

- “배달의 명수” 앱 출시 후 2021년 1월말 기준 가입자 수는 약 12만 명으로 출시 당시 약 5천 명에서 11만 명 이상이 증가
- “배달의 명수” 가맹점도 지속적으로 증가하고 있으며 2021년 1월말 1,137개소(운영중 955개, 준비중 182개)임.

- 군산사랑상품권 가맹점이 1,103개소(97%)이며, 모바일 상품권 결제가 가능한 가맹점은 970개소(85%)로 오프라인 모바일 지역화폐 결제 비중이 증가
- 지역경제 선순환을 위해 지역화폐(군산사랑상품권) 사용을 장려하여 전체 매출 중 54.8% 차지
- “배달의 명수” 앱 출시 이후 집계한 총 주문이행건수는 약 33만 건, 약 79억 원이며 이 중 군산사랑상품권을 이용한 주문은 약 18만 건, 약 43억 원을 차지

〈표 3-1〉 배달의 명수 매출내역(2020. 3. 13.~2021. 1. 26.)

구 분	총 계	상품권	카 드	현 금
누계건수(건)	325,725	178,345 (54.8%)	130,780 (40.2%)	16,583 (5%)
누계주문(원)	7,879,023,478	4,325,593,090	3,180,098,988	372,950,600

자료: 군산시청 제공자료. “군산시-전북연구원 정책간담회 자료”, (2021. 2. 3.)

- 지역 소비자와 영세상인이 참여하는 상생어플 형태로 영세상인의 자발적인 이벤트 참여와 소비자의 착한 소비 릴레이 등 새로운 배달앱 문화 형성
  - 민간배달앱과 같은 공격적인 판촉행사를 할 수 없지만 할인쿠폰 제공, 무료배송 서비스, 리뷰이벤트 등에 2021년 1월말 482개 업체가 참여
  - 배달앱 이용료 절감을 지역 소비자에게 환원하는 가맹점이 증가하고 있으며, 할인혜택은 최대 2,000원 상한을 설정하여 무분별한 경쟁을 지양
  - 배달앱 이용 소비자는 “배달의 명수” 활성화를 위하여 SNS 사용후기, 인증사진 게재 등 자발적인 착한 소비 릴레이 운동 동참
- 군산시는 “배달의 명수” 앱을 이용하여 이용자 만족도 조사를 추진한 결과, 이용자의 84.1%가 만족하는 것으로 나타남.
  - “배달의 명수” 이용자 만족도 조사결과 응답자 중 1,734명(84.1%)이 만족한다고 응답(조사기간: 2020. 12. 17.~23., 총 응답자: 2,060명).
  - 만족도가 높은 이유 중 가장 높은 60.6%는 군산사랑상품권을 “배달의 명수” 앱에서 이용 가능하다고 응답하였고, 향후 “배달의 명수” 앱 활성화를 위하여 이용자 이벤트, 배달 업종 추가 등을 제안

- “배달의 명수”는 현재 음식배달에서 서비스 영역을 확장하여 군산 소상공인 종합 플랫폼으로 도약하기 위한 미래 발전 전략 수립
  - “배달의 명수” 1단계 사업(음식배달)성과를 기반으로 꽃집, 건강원, 방앗간, 정육점, 떡집 등 타 품목 확장을 추진
  - 영세영세상인의 비대면 시장 진출기회를 도와 기존 배달앱에서 주문하지 못했던 품목의 근거리 배송 사업을 추진
  - 로컬푸드(지역 특산품), 골목슈퍼 활용 서비스, 마감판매알림 기능을 접목하여 지역 내 활용가치를 높이는 “군산 소상공인 종합 플랫폼”으로 발전을 지향
    - “배달의 명수” 활성화 전략의 일환으로 업종 다양화를 추진하게 된 근거는 실제로 “배달의 명수”를 이용하는 군산시민의 제안 반영
    - “배달의 명수” 이용자 만족도 조사를 앱에서 추진한 사례는 향후 군산시 정책만족도를 시민이 판단하는 플랫폼으로 발전할 수 있는 가능성을 보여줌.
  
- 가맹점에게 부담되었던 이용료 문제를 완화시키고, 출혈광고경쟁 탈피, 홍보 채널 확대 등 영세상인에게 긍정적 인식
  - 매출액이 크지 않는 영세상인에게 높은 수준의 중개수수료와 광고료 등을 요구하지 않아 경제적 부담 완화
  - 소비자 평점 대응에 한계가 있는 영세상인에게 치명적인 리뷰조작, 추천순위 등을 제외하여 평가왜곡 피해 감소
    - 음식배달서비스앱 활성화를 위해서 이용자 리뷰가 중요한 역할을 담당하지만, 일부 민간배달앱에서 리뷰조작을 통하여 가맹점(영세상인)에게 피해를 입히는 사례가 있음.
    - “배달의 명수”가 상인과 시민의 상생어플을 지향하면서 가맹점의 자발적 이벤트와 이용자의 리뷰작성 운동이 추진
  
- 일부 소비자는 할인쿠폰 혜택, 이용 편의성을 고려하여 민간배달앱 사용을 선호하는 것으로 평가
  - 민간배달앱은 가맹점이 부담하는 이용료를 활용하여 재미있고, 파격적인 할인 이벤트를 수시로 제공
  - 대규모 인력과 비용을 투자하여 운영되는 민간배달앱의 효율성, 편의성 등은 소비자 이용 증대로 이어지므로 공공앱 도입 시 고려해야 할 과제로 판단

## 2) 인천시, 배달서구

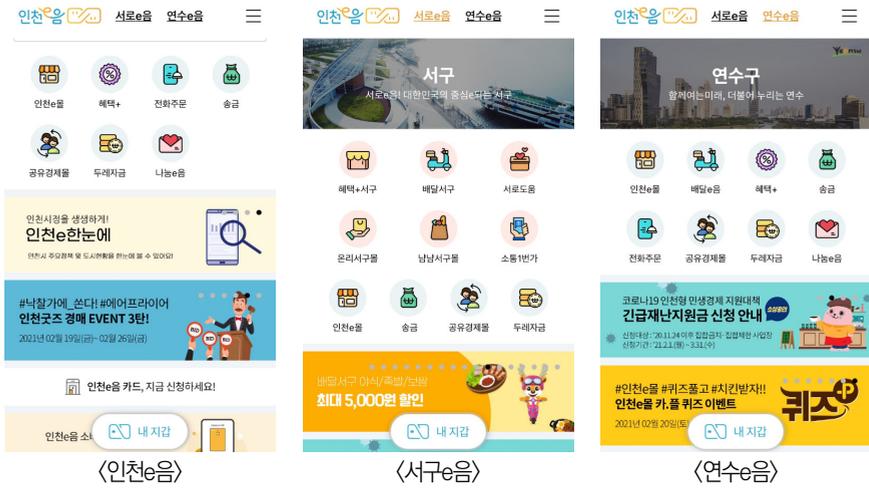
### 가) 도입목적

- **(비대면사회, 영세상인과 구민 지원)** 인천 서구청은 코로나19 확산에 따른 비대면사회 전환에 대응하여 지역 영세상인과 구민 지원 사업을 구상
  - “서로e음”과 “배달서구”를 “인천서구의 경제 동맥”으로 선정하고, 비대면에 기반한 공공배달 서비스를 출시
  - 지역 소상공인 경영 안정을 위하여 지역화폐 편의성 제고, 음식 배달에 국한하지 않고 “남남서구몰”, “온리서구몰” 등 서비스 다양화 추진
  
- **(지역경제 선순환, 지역화폐 사용유도)** 인천 서구청은 지역경제 선순환, 인천사랑상품권 사용을 유도하기 위하여 서로e음 플랫폼과 “배달서구”를 연계
  - 인천서구는 지역화폐의 실패사례는 지류식 화폐 거래가 불편하다는 소비자 인식을 반영하여 모바일 공공앱 “서로e음 플랫폼” 개발
  - “배달서구”는 “서로e음 플랫폼(지역화폐)”과 연동하여 2020년 5월부터 운영되고 있으며, 2021년 1월 기준 인천e음(서로e음) 앱에서 이용 가능

### 나) 도입·운영방식

- **(지역화폐 모바일결제 플랫폼 활용)** 2020년 5월 출범한 “배달서구”는 지역화폐 연계 공공앱으로 “인천e음 플랫폼”을 기반으로 홍보·마케팅 추진
  - 공공배달 플랫폼을 개발·운영할 경우 초기 단계에 발생하는 대규모 개발비용이 발생하는데, “배달서구”는 인천광역시와 개발·운영하는 “인천e음” 플랫폼을 활용함
  - 인천서구의 전자식 지역화폐 “서로e음”은 서구민 36만 명(66%) 이상이 사용하고 있어 공공배달앱의 결제 불편을 해소하여 “배달서구” 출시, 초기 확산에 연계 효과가 큼.
  - 모바일 기반 전자식 지역화폐는 사용 편리성을 높여 지역경제 선순환에 긍정적 효과가 있으며, “배달서구”의 출범 초기단계의 운영·관리 문제 최소화 기여

- (공공플랫폼 통합마케팅) “서로e음”은 가맹점(공급자)과 수요자(구민)가 다양한 영역에서 지역경제 활성화를 도모할 수 있도록 공공플랫폼을 집중·통합함.
  - “서로e음”은 전자식 모바일 지역화폐 기반으로 “배달서구” 뿐 아니라, “혜택+서구”, “서로도움”, “온리서구몰”, “남남서구몰”, “소통1번가”, “인천e몰”, “공유경제몰” 등 다양한 지역경제 활성화 서비스를 공공플랫폼에 통합
  - 음식배달에 한정하지 않고 지역영세 소상공인이 제조·판매하는 지역상품을 모바일 지역화폐 기반으로 이용할 수 있는 공공통합플랫폼으로서 가치가 있음.
    - “배달서구”는 공공배달앱으로 인천서구에 입지한 가맹점에 모바일 기반으로 주문·결제(지역화폐)하는 시스템으로 별도의 앱이 아닌 “인천e음-서로e음” 앱에서 이용 가능
    - “혜택+서구”는 인천서구의 가맹점 혜택 정보(가맹점 할인, 캐시백 등)를 제공하여, 구민 가맹점 혜택과 가맹점 홍보를 병행
    - “서로도움”은 인천서구민 중 도움이 필요한 사례를 소개하여 기부·모금 정보를 제공, 기부금에 대해서 기부금영수증을 발급
    - “온리서구몰”은 ‘오직 서구에서만 우리끼리!’라는 캐치프레이즈로 인천서구에 입지한 제조기업 생산제품을 ‘지역화폐’로 ‘모바일’에서 구입할 수 있는 온라인 전용 판매점임.
    - “남남서구몰”은 인천서구에 입지한 식품제조·가공업체가 생산한 제품을 ‘지역화폐’를 이용하여 ‘모바일’에서 구입할 수 있는 지역 온라인 전용 식품판매점임.
    - “소통1번가”는 생활 속 불편사항, 각종 민원과 정책제안 등을 인천서구청에 제안할 수 있는 플랫폼으로 민원신청과 챗봇 ‘서동이’을 통한 실시간 생활안내(여권발급, 영유아·노인복지, 폐기물 봉투·스티커 판매소, 무인민원발급기 위치안내 등) 서비스를 제공
    - “인천e몰”은 인천광역시가 운영하는 지역 상품 모바일 쇼핑몰로 “온리서구몰”의 광역 통합몰로 연계발전 가능성이 있음.
    - “공유경제몰”은 지역 거주자 간 물품, 공간, 재능, 일자리 등 공유경제를 실현하기 위한 플랫폼으로 2021년 1월 기준으로 물품공유 플랫폼이 운영 중
    - 보유한 서로e음 카드·화폐 잔액을 다른 사용자에게 전달하는 “송금”, 지역민간 계돈 마련을 주선하는 “두레자금” 등 지역화폐를 매개로 한 일부 금융 서비스를 시범적으로 추진하고 있음.



자료: 인천e음 앱 캡처화면. 접속일: 2021. 2. 20.  
 <그림 3-2> 인천e음 플랫폼 구성

- **(광역플랫폼 확장모델)** 서로e음은 인천서구청에서 추진하는 지역경제 활성화 정책사업으로 인천광역시에서 광역 통합 플랫폼 “인천e음” 입점·확산 가능
  - “인천e음”은 지역소득의 역외소비를 줄이고, 지역내 소비 진작을 통한 인천광역시 소상공인 매출증대, 지역경제 활성화를 도모하기 위한 전자상품권 기반 통합 플랫폼 (인천광역시청 홈페이지. 접속일: 2021. 2. 20.)
  - 기초 지자체에서 추진되는 한계를 극복하기 위하여 다양한 서비스 탑재 뿐 아니라 광역 지자체에서 통합 분배하는 형태의 확장모델 구축
  - 인천광역시가 구축한 “인천e음” 통합 플랫폼에 기초 지자체(서구 서로e음, 연수구 연수e음)가 입점하는 형태로 기초지자체 연계 가능

다) 도입·운영성과

- (서로e음 가맹점·사용액 증가) 2020년 12월 기준 배달서구 가맹점은 2,054개소, 서로e음 사용액은 84.1억 원으로 집계(인천서구청 경제에너지과, 2021)
  - 공공업 도입·운영성과는 이용 활성화로 측정하는 것이 합리적이며, 가맹점과 사용액으로 판단
  - “배달서구”뿐 아니라 “혜택+서구”, “온리서구몰”, “남남서구몰” 등 지역소상공인 가맹점의 등록과 서로e음 사용금액이 증가하고 있음.

〈표 3-2〉 서로e음 시즌2 운영성과

구분	가맹점 현황	서로e음 사용액	비고
혜택+서구	2,466개소	416.2억원	
배달서구	2,054개소	84.1억원	
온리서구몰	78개소	1.7억원	1,012개 제품
남남서구몰	97개소	7억원	805개 제품

자료: 인천서구 경제에너지과. (2021). 2021년 주요업무 시행계획, 24.

- (광역통합플랫폼 활용) 기초지자체의 공공플랫폼을 독자적으로 개발하지 않고, 광역플랫폼에 입점하는 형태를 활용하면서 약 40억 원의 개발비를 절감
  - 기초지자체 단위의 공공배달업을 개발·운영할 경우 초기 개발비용이 약 40억 원 발생할 것으로 예상
  - 인천광역시에서 구축한 “인천e음” 입점형태의 플랫폼 구축·운영으로 초기 비용과 출시 이후 안정적 운영 가능

### 3) 경기도 배달특급

#### 가) 도입목적

- **(민간배달업 독과점 대응)** 민간배달업 1위 업체가 이용료 체계 개편(5.8% 정률제)을 추진하자, 경기도 지역 소상공인 보호를 위해 공공배달업 개발 추진
  - 독과점의 횡포로부터 지역 소상공인을 보호하는 것은 지방정부의 책무로 “입법”을 통한 대응과 함께 경기도 차원에서 추진할 수 있는 공공업 개발 추진 공표
  - 경기도는 민선 7기 도정 슬로건을 “새로운 경기, 공정한 세상”으로 설정하고 “공정, 평화, 복지”를 핵심가치로 부여, 도정 핵심사업에 “공정”을 반영
    - “배달특급”은 지역 소상공인의 시장경쟁을 위하여, 공공기관이 공정한 경쟁 기반을 조성하는 차원이며, 건강한 시장경쟁을 유지하는 방안으로 제안
  
- **(서민경제 안정을 위한 골목경제 활성화)** 경기도는 지역화폐를 통한 골목경제 활성화와 경기도형 공공배달 플랫폼 구축·단계적 확대 추진(경기도 2021년 업무계획, 2021)
  - 2021년 지역화폐 발행 목표는 총 2조 8,139억원으로 점진적으로 확대 발행을 추진하며, 사용처를 전통시장과 소상공인(연매출 10억원 이하)으로 제한
  - 2020년 12월 출시된 경기도형 공공배달 플랫폼 “배달특급”의 원활한 운영을 위한 POS 프로그램, 단말기 설치 지원, 서비스 지역 단계적 확대 등 추진

#### 나) 도입·운영방식

- **(공공과 민간의 협약체결)** “배달특급”은 “공공 디지털 SOC사업”의 일환으로 경기도주식회사가 개발·운영을 담당, 민간영역과 협력 추진(경기도 보도자료, 2020. 8. 20.)
  - 공공영역에서 지역화폐 유통망과 데이터, 기술 등 공적 디지털 인프라 조성은 경기도가 담당하고 배달업 개발과 운영은 민간에게 맡겨 민간과 공공의 장점 극대화
  - 경기도, 기초자치체(화성·파주·오산), NHN페이코 컨소시엄, 문화방송, 경기도주식회사 등이 민·관 협약 체결

〈표 3-3〉 경기도 디지털SOC - 경기도주식회사 사업 협력

사업명 구분	디지털SOC 기반 구축	공공배달앱(디지털SOC)
추진기관	경기도	경기도주식회사
사업목적	배달앱 사업 지원 등	배달앱 개발·운영
사업기간	2020년 ~ 2022년	2020년 ~
추진방식	경기도주식회사 위탁사업	컨소시엄 사업
사업대상	영세상인	서비스 이용자
사업내용	디지털 플랫폼 구축	배달앱 운영, 홍보·마케팅
활용방안	민간 O2O사업화 공공DB 제공 (수수료 부담 경감)	독과점 배달앱과 경쟁, 합리적인 수수료 체계 유인

자료: 경기도 보도자료. (2020. 8. 20.). “독과점 허물고 공정 시장질서 확립할 ‘경기도형 공공배달앱’ 10월 출범”

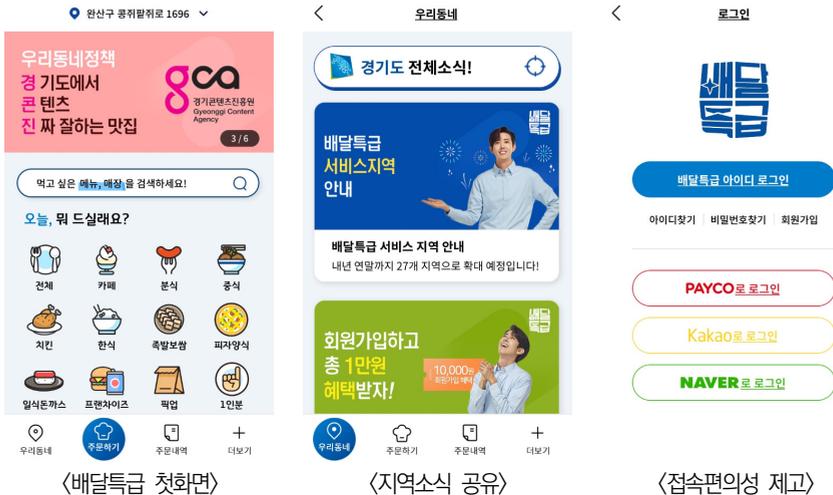
○ (시스템 개발을 위한 컨소시엄 구성) 경기도주식회사는 공공배달앱 시스템 개발을 위한 공공기관, 민간 컨소시엄 구성(경기도 보도자료, 2020. 8. 20.)

- 경기도주식회사는 도민의 생활 편의 증진 및 플랫폼노동자와 영세상인의 권익 보호를 위한 디지털SOC(가칭 공공배달앱) 컨소시엄 사업자 모집을 공고
- 우선협상대상자 NHN페이코 선정, 총 10개 컨소시엄 56개 민간업체 참여

“경기도 디지털SOC-공공배달앱 사업 업무협력 협약서”, 제3조 (협력사항)

1. 경기도: 디지털SOC 구축, 영세상인 교육, 사업홍보 및 영세상인의 디지털 플랫폼 수수료 인하 등 민간의 경기도 디지털SOC 활용에 관한 사항
2. NHN페이코 컨소시엄: 공공 배달앱의 공익적 운영을 통한 지역경제 활성화 및 상생협력에 관한 사항
3. 화성시, 파주시, 오산시: 영세상인의 디지털 플랫폼 수수료 인하 등 공공배달앱 사업 운영에 관한 사항 및 그 밖의 시범사업 수행에 필요한 사항
4. 문화방송: 사업 홍보를 통해 영세상인과 소비자의 권익 향상에 관한 사항
5. 경기도주식회사: 영세상인과 협약기관의 원활한 소통을 위해 필요한 사항

- (공공배달앱 명칭공모 도민참여유도) 경기도 공공배달앱 네이밍 공모전을 추진, 경기도민 참여유도를 독려, 최종 ‘배달특급’으로 결정
  - “배달특급”은 “누구보다 빠르고 급이 다른 서비스를 선보이겠다는 의미”로 배달의 편익과 공공성을 상징하는 명칭(경기도 홈페이지, 접속일: 2020. 10. 5.)
- (배달특급 이용혜택) 영세상인과 소비자에게 부여되는 혜택을 검토(경기도주식회사 홈페이지, 접속일: 2020. 10. 5.)
  - 영세상인에게 중개수수료 최소화(중개수수료 1%, 외부결제수수료 1.2%~2.5%), 광고·홍보비용, 플랫폼 이용비용 등 비용절감 혜택
  - 소비자는 지역화폐 할인혜택(최대 15%), 경기도 인증 안심먹거리, 안심배달 서비스 혜택을 제공받음.



자료: 배달특급 앱 캡처화면. 접속일: 2021. 2. 20.  
 <그림 3-3> 배달특급 플랫폼 구성

다) 운영성과 및 향후 운영 계획

- 경기도주식회사는 화성시, 오산시, 파주시를 대상으로 2020년 12월부터 공공 배달앱 서비스를 시작, 2021년 25개 시·군으로 확대, 2022년부터는 경기도 전 지역으로 확대(경기도 홈페이지, 2021. 2. 20.)
  - 3개 시를 대상으로 시범서비스 운영기간을 도입하여 시범기간 동안 이용자와 영세상인의 의견을 수렴·보완
  - 현행 음식로 중심에서 사업 범위를 배송, 숙박 등 확대하고, 서비스 지역은 2021년 25개 시·군, 2022년부터 경기도 전 지역(31개 시·군)으로 확대
  
- “배달특급”은 “지역화폐 할인”, “모바일 편리성” 이용자 만족도를 높인 것으로 판단(경기도 보도자료, 2021. 1. 19.)
  - 2020년 12월부터 시범서비스를 제공하고 있는 “배달특급”은 자체 설문조사를 실시
    - 조사기간: 2021. 1. 7.~17.
    - 조사방식: 앱이용자 18,000명 무작위 추출 문자발송, 응답자 2,125명(응답률 11.8%)
  - “배달특급”을 이용하게 된 이유는 “지역화폐 할인(799명, 37.6%)”, “지역화폐 모바일 사용(510명, 24.0%)” 등으로 나타남.
  - 이용자 요구사항은 “지역 내 가맹점 확대”, “서비스 지역의 신속한 확대”, “이용자 리뷰기능 추가” 등이 제기됨.
  
- “배달특급”은 글로벌빅데이터연구소 배달앱 관련 정보량 조사 결과 배달앱 분야 호감도 1위를 기록(경기도 보도자료, 2021. 2. 9.)
  - 글로벌빅데이터연구소의 호감도 분석은 배달앱 관련 데이터에서 긍정률에서 부정률을 뺀 값으로 결과를 도출하였고, “배달특급”은 49.96% 호감도를 기록
  - 경기도주식회사는 호감도 분석결과를 “배달특급”의 낮은 이용료에 따른 자영업자 만족도가 높은 결과로 해석

#### 4) 서울시, 제로배달 유니온

- **(중소배달앱업체와 서울시 민관협력모델)** “제로배달 유니온”은 서울시와 중소기업배달업체가 참여하는 민관협력방식으로 추진(제로배달 유니온 홈페이지, 접속일: 2020. 9. 25.)
  - “제로배달 유니온”에는 14개의 중소기업배달업체가 낮은 중개수수료(최대 2%)를 책정, 서울시가 홍보·마케팅을 진행하는 민관협력 서비스모델임.
  - 소상공인 매출에 영향을 미치는 배달수수료를 절감하고, 중소기업배달업체의 경쟁력 제고를 공공이 지원하는 형태로 전통시장, 동네마트 주문배달, 착한수수료 배달 등 14개 중소기업배달업체가 참여함
  - 가맹점은 최대 2%이하의 중개수수료 부과, 소비자는 서울사랑상품권을 온라인 결제 수단으로 활용하여 7~10%의 할인 혜택이 있음.

#### 5) 민간배달앱, 먹깨비

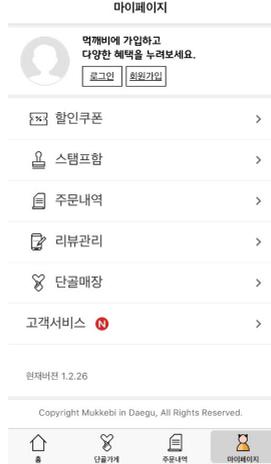
- **(착한배달앱 포지셔닝)** “먹깨비”는 착한 수수료 정책으로 착한배달앱으로 포지셔닝하고 있으며, 서울시와 충청북도의 공식 공공배달앱으로 선정
  - 저렴한 중개수수료, 가입비, 입점비와 월 사용료가 없으며, 출혈 경쟁요소인 광고료를 부과한 상위 노출 경쟁을 지양
  - 먹깨비는 서울시의 제로배달 유니온에 참여하는 민간배달앱 업체이자, 충청북도 공공배달앱 운영업체로 선정
- **(고객관리·혜택 부여)** “먹깨비”는 공공배달앱 형태로 운영되지만 스탬프적립, 타임할인, 쿠폰할인, 지역화폐 결제 등 다양한 고객관리·혜택을 부여
  - 가맹점의 자발적 참여를 유도하여 단골가게 스탬프 적립, 주변 맛집에서 진행되는 시간제, 쿠폰 할인 혜택 등을 부여
  - 공공배달앱은 지역화폐 모바일 결제를 통한 사실상 10% 할인혜택이 소비자에 큰 혜택으로 작용, “먹깨비”는 서울 제로배달 유니온, 충청북도 공식 공공배달앱으로 지역화폐 이용이 가능



〈먹깨비 첫화면〉



〈먹깨비 서비스〉



〈고객관리〉

자료: 먹깨비 앱 캡처화면. 접속일: 2021. 2. 20.  
 〈그림 3-4〉 먹깨비 플랫폼 구성

## 나. 공공배달앱 운영에 따른 인식

### 1) 긍정적 측면

#### 가) 공정한 시장 환경 조성

- 민간배달앱 시장주도업체의 수수료정책 변화에 대응하여 지역 상인과 소비자를 보호하고자 지자체 주도로 공공배달앱 개발·도입을 검토
  - 우리나라 배달앱 시장을 주도하는 상위 소수업체가 과점 형태로 운영하여 향후 이용료 정책 변화 등 영세상인에게 피해를 줄 수 있다는 우려가 있음.
  - 높은 이용료 부과, 서비스 이용체계 변화 등 출혈 경쟁에 따른 대기업에게 유리한 상호노출 등 공정한 경쟁을 저해한다는 우려가 있음.
  - 공공배달앱이 지역영세상인과 지역민을 위한 공정한 시장 환경조성에 기여했다는 긍정적 평가가 있음.

#### 나) 지역경제 활성화

- 공공배달앱의 주요 결제방식은 지역화폐이며, 발생한 수익은 세수로 환원되므로 지역경제 선순환에 기여한다는 평가가 있음.
  - 지역화폐는 특정 지역 내에서 특정 사용처에 통용되는 화폐로 부의 편중을 지역 영세상인에게 분산시켜 균형적 발전, 세수 확보에 긍정적

#### 「경기도 지역화폐의 보급 및 이용 활성화에 관한 조례」

**제1조(목적)** 지역 화폐는 유통기반 조성과 이용 활성화를 지원함으로써 전통 시장 및 골목상권의 활성화, 영세상인의 소득향상을 도모하여 지역경제 발전과 경기도민의 복지증진에 기여함을 목적으로 한다.

- 민간배달앱 활용 시 지역 내 자본이 역외유출될 수 있는 구조이지만, 공공배달앱은 지역에서 순환하는 구조임.
  - 민간배달앱을 활용하는 영세상인은 각종 비용을 지출하며, 소비자는 상승된 음식 값과 줄어든 음식량으로 배달앱 운영비용이 전가되는 구조
  - 공공배달앱 개발·운영사를 지역업체로 선정할 경우 지역 일자리 창출, 지역경제 활성화에 기여

다) 지역영세상인 혜택 부여

- 독과점 플랫폼 업체의 일방적 이용료 체계 등 횡포에 많은 영향을 받는 영세 상인을 다방면으로 지원함.
  - 영세상인에게 부담되었던 높은 중개수수료, 광고료, 가맹점 가입료 등을 공공배달앱에서 무료 또는 최소화하여 가맹점의 재정적 부담을 낮춤.
  - 민간배달앱은 지출비용이 클수록 상호가 노출되므로 자본력이 빈약한 영세상인이 소비자에게 선정받기 어려웠으나, 공공배달앱은 거리순 상호노출과 공정한 할인혜택 부여로 부담이 적어짐.

라) 공공영역의 비대면 산업육성 필요성 대응

- 정부는 코로나19 위기극복을 위하여 정보기술을 활용한 공공분야 비대면 업무 시스템을 도입·활용 계획을 수립
  - 정부는 글로벌 선도형 경제 구축을 위한 '한국판 뉴딜'을 추진하며, 공공영역의 비대면 산업육성에 집중할 계획
  - 경기도는 디지털SOC사업으로 공공배달앱을 구축, 지역화폐 유통기반 내실화 효과를 기대하고 있음.
  
- 코로나19 확산예방을 위한 비대면 사회 추세는 불가역적 트렌드로 다양한 영역에서 공공부문 대응 필요성이 부각되고 있음.
  - 행정안전부는 코로나19 위기를 극복하고 디지털 정부혁신 가속화를 위해 전자정부국을 디지털정부국으로 개편
  - 코로나19 확산에 따른 사회적거리두기로 공공분야 비대면 업무 시스템 활용 증가, 영상회의, 정부원격근무서비스(GVPN, government virtual private network) 등 비대면 업무시스템 활용률 증가

## 마) 소비자의 지여경제 활성화 활동 참여기회 확대

- 지역경제 활성화, 상생문화 조성 등 소비자의 개인적 판단을 유도, 공공배달앱을 선택하여 지역경제 활성화에 직접 참여하는 기회를 제공
  - 공공배달앱이 도입된 지역 소비자는 “동일한 품질의 서비스”를 “공공배달앱”을 통하여 이용하면서, “지역화폐 할인혜택”을 누릴 수 있음.
  - 민간배달앱의 독점적 운영에 대응하여 경기도 배달특급은 “공정한 시장환경 조성”을 공공배달앱 추진목표로 공표

## 2) 부정적 측면

### 가) 공공의 민간시장 개입

- 공공의 시장개입은 공공재에 국한해야 하나, 공공 부문의 인위적 개입은 자유 경쟁체제에서 형성된 시장질서를 훼손하는 결과를 초래할 수 있음.
  - “지자체가 공공배달앱이라는 이름으로 특정 업체에만 혜택을 주어 불공정 경쟁을 조장하고 있다”고 지적하며 “공공배달앱이 공정경쟁을 방해”한다는 주장이 있음(박종관, 2020. 8. 10.).
  - “민간배달앱의 과도한 이용료와 독과점이 문제라면 법과 규제를 통해 해결”할 수 있으며, “공공배달앱은 소비자 선택의 다양성을 넓히는 취지에서 긍정적이지만 ‘착한소비’ 프레임은 강요”할 수 있다는 견해가 있음(김영은, 2020. 5. 5.).

### 나) 예산투입에 대한 공감대 형성

- 공공배달앱은 중개수수료, 홍보비 최소화 등을 통해 영세상인의 부담을 완화해 주고 있고, 소비자에게는 지역화폐 활용에 따른 할인을 제공하고 있음.
  - 공공배달앱 운영과 혜택 제공을 위하여 공적예산 지원이 불가피하며, 공공배달앱 개발 및 운영을 위한 예산 투입에 대한 인식이 양분됨.
  - 전국 18세 이상 남녀 500명을 대상으로 “공공배달앱 도입 의향”을 조사한 결과, 응답자 60.0%가 찬성, 23.9%가 반대하는 것으로 조사됨(리얼미터 홈페이지, 조사시점: 2020. 4. 13., 접속일: 2021. 2. 22.).

- 공공앱의 태생적 한계는 지역경제 활성화에 긍정적 영향을 미칠 수 있지만, 이용빈도 증가에 따른 유지·관리비 증가로 공적예산 지속투입이 불가피
  - 공공배달앱은 초기 개발비 외에도 정기적인 유지·관리비용이 필요하며, 활성화를 위한 서버증설, 조직규모 확대 등 추가적인 비용 부담이 발생할 수 있음.
  - 군산시는 2020년 3월 출시된 “배달의 명수” 운영을 위하여 2021년 예산으로 운영·관리 2.5억원, 개발비 3억원을 설정

다) 운영주체의 공공성에 기인한 적극적인 마케팅 한계

- 공공배달앱은 영세상인 보호를 목적으로 할인혜택의 상한을 설정하여 출혈 경쟁을 방지하는데, 민간배달앱은 공세적인 마케팅 대응에 한계로 작용
  - 소비자의 이용률이 중요한 배달앱에서 직접적인 가격할인은 최대 유인수단이므로 공공배달앱의 할인혜택 상한은 소비자 유치 경쟁에서 어려움으로 작용
  - 이용자 빅데이터 분석결과를 토대로 공세적인 이용자 유치 전략을 추진하는 민간배달앱 업체와 경쟁에서 마케팅 역량 한계

라) 외주개발·위탁운영 한계

- 지자체에서 추진하는 공공배달앱은 외주를 통해 개발되는데, 외주 형태의 개발 방식은 즉각적인 대응, 급변하는 환경 적용 등에 어려움이 있음.
  - 공공배달앱은 공공주도형, 민간주도형, 절충형 등으로 형태를 구분할 수 있지만 본질적으로 공공앱 개발은 민간업체가 담당
  - 플랫폼 운영과정에서 서비스장애·오류 발생시 신속대응에 한계가 있으며, 신규 서비스 확장 시 신규 개발계약 체결 등 어려움이 있음.
- 공공앱 운영은 민간위탁업체가 담당하는 특성상 자발적·적극적 서비스 품질제고보다는 수동적·유지전략으로 효율성 제고에 한계
  - 현행 공공배달앱 운영 위탁업체는 플랫폼 개발·운영·관리에 초점을 맞추고 있어서, 서비스 활동에 관여하지 않음.
  - 영세업체의 홍보·마케팅에 영향을 미치는 고객 관리 활동을 적극적으로 추진하는데 어려움이 있음.

### 3. 사례연구 시사점

#### 가. 플랫폼 비즈니스 확장추세 지속

- 사례연구를 종합한 결과 플랫폼 사회로의 전환은 시대적 추세로 불가역적 특성을 지니고 있음.
  - 기존 오프라인, 제한된 영역에서 거래가 이루어지던 재화와 서비스 거래가 플랫폼 기반 모바일 거래로 전환되는 추세는 지속, 확대될 것으로 전망
  - 전환 이전의 생활로 회귀하는 것에 현실적인 어려움이 있을 것으로 예상, 향후 지역 경제 활성화를 위한 플랫폼 사회 대응전략 모색 필요
  
- **(정보독점해소·가치공유)** 일부계층에 독점되었던 재화·서비스의 수요와 공급 정보를 증가하는 플랫폼 기반 사업은 향후에도 지속될 것으로 예상
  - 스마트기기 보편화로 과거 직접 확인하던 불편함을 해소하고, 가격·서비스 정보의 수요자간 공유(이용자 후기 문화) 확산
  - 수요와 공급 정보독점현상은 전 분야에서 약화될 것으로 예상되며, 이용자(수요자, 공급자)의 정보 접근성이 개선될 것으로 예상
  
- **(스마트기술 트렌드: 윈스톱 간편 서비스)** 거래중개플랫폼은 정보제공·증개주선, 계약체결, 결제 등 윈스톱 간편 서비스 제공
  - 초기 단계의 중개플랫폼은 정보만 제공하고, 실제 계약은 당사자 간 직접 체결하는 사례가 많았음.
  - 정보검색, 주문·결제(계약체결), 배달 등 일련의 소비과정이 일원화되고, 스마트기술이 보편적으로 적용됨에 따라 점차 적용 영역이 확대
  
- **(플랫폼시장 지배기업과 확장)** 대부분 플랫폼시장은 소수 지배업체가 리드하고 있으며, 대형 플랫폼 기업의 회원인증서비스 이용하여 초기 경쟁력 강화
  - 재화·서비스 영역에 따라 플랫폼 시장이 세분화될 수 있지만, 대부분 플랫폼 시장은 소수의 지배업체가 과점 형태로 운영되고 있음.

- 소수업체가 과점형태로 운영하는 특성상 서비스 이용자가 많은 플랫폼은 배달앱 사례와 같이 영세상인, 소비자 보호 등 이슈가 제기될 수 있음.
- 신생 플랫폼 업체는 카카오, 네이버 등 대형 플랫폼 기업의 보유회원, 인증서비스를 활용하여 초기 확산전략 등에 활용
- 카카오, 네이버 등 대형 플랫폼 기업은 시장 지배력을 확보할 수 있으며, 인증과정에서 수수료 수익을 얻을 수 있다는 장점이 있음.
- 신생 플랫폼 서비스 업체는 이용자 인증과 저변 확대를 위한 초기 단계의 홍보·마케팅에 대형 플랫폼 회원을 활용할 수 있다는 장점이 있음.

## 나. 플랫폼 비즈니스의 성공요인: 편의성·신뢰성

- (플랫폼=중개서비스) 플랫폼 비즈니스의 본질은 다양한 재화·서비스 영역에서 수요자와 공급자를 중개하는 것임.
  - 비즈니스의 본질이 “중개서비스”이므로 특정 재화·서비스의 이용자(수요자, 판매자)를 다수 확보하는 것이 성공과 실패를 좌우할 수 있음.
  - 플랫폼의 경쟁력은 다수 이용자를 확보하여 해당 재화·서비스 영역의 시장지배력을 확보하는데 있음.
- 편리함을 추구하는 첨단기술시대에 중개서비스를 제공하는 플랫폼 이용자를 확대하기 위한 핵심키워드는 플랫폼의 편의성과 신뢰성에 있음.
  - 스마트 기기에 익숙한 이용자는 편리함을 추구하며, 불편함을 해소하는 과정에서 합리적인 비용을 지불하는 경향이 있음.
  - 플랫폼 비즈니스에 참여하는 다수 구성원의 서비스 가치에 대한 인식공유와 거래정보, 결제 등 민감한 개인정보보호가 선행되어야 지속성을 유지할 수 있음.
- (편의성 제고) 이용자의 행동패턴을 변화시킨 스마트기기 보편화를 활용하여 거래절차를 단순화·일원화, 편의성 제고
  - 민간배달앱은 스마트 기기 보편화 추세에 맞추어 모바일 홍보·마케팅, 스마트기기 주문·결제·배달 등 편의성 제고로 이용자 확보
  - 스마트 기기에 익숙한 이용자 행동양식에 맞추어 거래절차에 참여하는 관계자를 플랫폼에 집결, 간편하게 플랫폼을 이용할 수 있도록 함.

- **(신규·부가서비스 발굴)** 거래중개플랫폼 생존전략은 이용자 편리함 추구를 넘어서 부가서비스를 제공하는데 있음.
  - 기존에 부담하는 비용으로 간편하게 이용할 수 있으며, 부가서비스 제공을 통하여 서비스 품질 제고를 도모
  - 부가서비스는 기존 서비스와 관련성이 높은 영역을 중심으로 확산되며, 플랫폼 이용자 확보에 따라 다양한 서비스 영역 발굴 가능
  
- **(신뢰성 제고)** 플랫폼 비즈니스는 비대면 거래 특성상 허위·악성 정보에 대응하고 거래 신뢰성 제고 역량과 개인정보보호가 중요
  - 비대면 거래와 이용경험이 공유되는 특성상 허위·악성 정보에 따른 선의의 피해자가 발생할 우려가 있음.
  - 민간배달업 업체는 실시간 등록되는 이용자 제공정보, 후기 등에 대하여 허위·악성 정보 모니터링 체계를 구축하여 대응
  - 플랫폼 기반의 이용자 빅데이터 분석결과를 토대로 맞춤형 서비스를 제공할 수 있지만, 민감함 “개인정보”는 철저히 보호할 필요가 있음.
  
- 거래중개 플랫폼 이행절차에 다수의 관계자가 참여하고, 비대면 특성을 고려하여 이행주체 불분, 거래절차 전반의 신뢰성 제고 중요
  - 정보검색, 주문, 결제, 배달 등 거래중개 플랫폼 이행절차에 참여하는 다수의 관계자 중 일부의 과실로 거래이행절차의 원활한 진행이 이루어지지 않을 경우 해당 플랫폼의 경쟁력 약화로 연계
  - 플랫폼업체 거래절차 전반에 대한 지배력과 플랫폼 비즈니스에 참여하는 다수 관계자의 서비스 가치공유가 중요

## 다. 공공배달앱 운영사례 시사점

- **(플랫폼 구성 유사)** 현재 운영 중인 “배달의 명수”, “배달서구”, “배달특급”, “제로배달 유니온”, “충북떡깨비” 등 다수의 공공배달앱 구성이 유사
  - 지역 거주지별 거리 순으로 인접 음식점업체가 노출되고, 정보검색·주문·결제·배달 등 일련의 음식료 주문과정을 모바일 기반으로 처리
  - 재화·서비스 수요자와 공급자를 거래중개, 계약체결, 이행 등을 주선하는 플랫폼 비즈니스 특성상 플랫폼 구성이 유사함.
  - 민간플랫폼업체가 개발한 유사한 배달앱 플랫폼이 보편화되면서 플랫폼의 개발·구축보다 운영·관리 노하우가 중요해질 것으로 예상
  
- **(지역화폐 모바일 결제)** 지역경제 활성화, 지역영세상인·소비자 보호를 위하여 공통적으로 지역화폐 모바일 결제체계를 도입
  - 지역화폐는 지역소득의 역외유출을 예방하고, 지역경제 선순환을 유도하기 위해 도입되었고, 순기능을 접목하기 위하여 공공배달앱 결제를 지역화폐로 유도
  - 배달앱 편의성 제고를 위하여 지역화폐 모바일 결제기능을 탑재하여 배달앱 주문·결제에 지역화폐가 이용되도록 함.
  - 대부분 공공배달앱은 지역화폐를 결제수단으로 채택하고 있으며, 일부 현금, 카드 등 타 결제수단이 가능한 배달앱도 지역화폐 결제를 유도
  
- **(다양한 형태·시장지배력 확보 한계)** 공공배달앱은 공공주도형, 민간위탁형, 절충형 등으로 구분할 수 있으나 시장지배력 확보에 한계가 있음.
  - 운영·관리 특성에 따라 공공주도형, 민간위탁형, 절충형 등의 형태로 구분할 수 있으나 모든 형태에서 플랫폼 개발·구축·관리는 전문개발업체가 담당
  - 지자체의 예산지원, 참여범위에 따라 형태가 구분되지만 민간배달앱에 대응하여 시장지배력을 확보하지는 못함.

## 라. 공공플랫폼의 공익적 가치와 공감대 형성

- **(공익적 가치)** 공공플랫폼은 공익성에 초점을 두고 운영이 되어야 하며, 공적 예산이 수반되므로 명확한 목적설정을 통하여 효율적인 예산집행 필요
  - 공공플랫폼은 정부, 지자체 등 공공서비스 제공주체가 전 국민을 대상으로 정보·서비스 제공을 목적으로 설계
    - **(공익적 가치설정)** 공공플랫폼은 전 국민이 대상이므로 공익적 가치 설정과정에서 대다수가 공감하는 목표를 도출할 필요가 있음.
    - **(공감대 형성)** 공공플랫폼 개발·운영에 공적예산이 투입되므로 상대적으로 “혜택이 적거나 없는 국민”의 공감대를 형성하는 과정이 필요
  - 수익성을 얻기 위한 목적으로 개발·운영하지 않으므로, 목표한 공익적 목표 달성을 위한 명확한 성과지표 설정·관리가 필요
  
- **(민간플랫폼 서비스 사각지대 보완)** 공공플랫폼은 수익성을 추구하는 민간플랫폼 서비스 사각지대를 보완하는 역할을 담당
  - 채용중개영역에서 정부기관이 운영하는 워크넷은 민간채용중개플랫폼 서비스 영역에서 혜택을 입기 어려운 영세기업과 취업희망자를 지원
    - 워크넷은 민간채용중개플랫폼을 이용하기 어려운 영세기업, 지역거주자, 구직희망은되자 등을 대상으로 지역고용센터조직과 연계하여 운영 효율성을 높임.
    - 민간플랫폼 사각지대 이용자(영세기업, 구직희망자)의 일자리를 주선하여 전 국민 일자리 창출을 통한 삶의 질 개선에 기여
  - 민간플랫폼업체는 수익이 적게 발생하는 이용자·지역을 배제할 수 있으므로 공공플랫폼이 서비스 사각지대를 보완할 수 있음.
    - 공공플랫폼이 민간플랫폼의 서비스 사각지대 보완은 앞에 언급한 “공익적 가치 충족”과 “혜택이 적거나 없는 국민의 공감대”를 확보한 영역에 한정해야 함.
  
- **(공공배달앱 역할)** 현재 지자체에서 운영 중인 공공배달앱은 지역영세상인·지역민 보호와 지역경제 활성화를 목적으로 설정
  - 현재 공공앱은 민간배달앱의 독과점 횡포에 맞서 지역영세상인과 지역민을 보호하겠다는 공익적 가치를 가지고 있음.

- 공공배달앱은 배달중개플랫폼을 기반으로 지역 영세상인과 소비자 혜택 증진이 궁극적으로 지역경제 활성화에 기여하는데 목적을 두어야 함.
- **(공공배달앱의 공익적 가치)** 공공배달앱의 역할에서 “지역경제활성화”, “지역영세상인·지역민 보호” 등의 공익적 가치를 도출할 수 있음.
- “지역경제 활성화 가치”는 공공배달앱 결제수단으로 지역화폐를 도입하여 선순환 효과를 유도하는 측면에서 기여할 수 있음.
  - “영세상인·지역민 보호”는 공공배달앱의 이용료를 무료 기반으로 낮춰서 영세상인 부담을 줄였고, 지역화폐 이용시 10% 할인혜택으로 지역민 혜택 증가에 기여
- **(공익적 가치 공감대 형성 필요)** 공공배달앱 운영에 지자체 예산이 투입되므로 공익적 가치에 대한 “지자체 구성원의 공감대 형성”이 중요
- 지역경제 활성화 가치는 지역화폐 이용에 따른 지역경제 선순환 긍정적 인식과 민간 배달앱 이용자 대비 공공배달앱 점유율 한계 부정적 인식이 있음.
    - 결제수단으로 지역화폐 이용에 따른 지역소득의 지역순환에 기여하는 긍정적 인식이 있지만, 민간배달앱 대비 공공배달앱 이용자 수가 적어서 실질적 혜택이 있는지 여부에 대한 부정적 인식이 공존함.
  - 지역영세상인·지역민 보호 가치는 음식료 배달업계에 일부 효과가 있지만, 음식료 배달 이외 업종의 영세상인 보호를 위한 설득이 필요하다는 견해가 있음.
    - 음식료 배달에 특성화하여 민간배달앱 독과점 횡포를 예방한다는 취지는 음식료 배달이 아닌 타 업종에 종사하는 영세상인의 상대적 박탈감을 야기할 수 있음.
    - 공공배달앱 개발·운영에 지자체의 공적예산이 투입되며, 타 업종 영세상인도 경영상 어려움을 느끼고 있는 지역민으로 납세의 의무를 이행하고 있음.
    - 타 업종 영세상인이 소비자로서 공공배달앱의 가치를 인정·공감하는 절차가 필요하지만 대부분 공공배달앱은 신속한 위기 대응을 명분으로 공감대 형성 과정절차를 생략하거나 형식적으로 이행
    - 공공배달앱 운영 예산이 지속적으로 편성될수록 초기 신속한 위기 대응의 명분보다는 공적 예산의 보편적 혜택을 중요하게 인식하는 견해가 확산될 수 있음.

- (민간배달앱의 사각지대?) 민간배달앱의 사각지대로 배달앱 기반 공공플랫폼은 “플랫폼 노동자 문제”, “알고리즘 불공정설계우려” 등에 적극적인 대응이 필요
  - 배달거래중개플랫폼은 음식료 제조·포장·배달 절차를 이행해야 하므로 “배달종사자 라이더” 처우, 안전문제 개선 등 현안 대응이 필요
  - 플랫폼 비즈니스 업체의 검색알고리즘 불공정설계사례는 공공영역이 참여하여 공정한 거래 기반을 조성해야할 필요성을 보여줌.
  
- 불평등계약, 배달주선수수료 부과 등 현안문제는 법·제도적 대응이 원칙이지만, 법·제도적 제재 후 대안이 있어야 올바른 거래 관행이 형성될 수 있음.
  - 법·제도적으로 제재를 해도 대체 일자리가 만들어지지 않으면 암묵적 불평등계약, 배달주선수수료 부과 등이 지속될 수 있음.
  - 불평등계약, 배달주선수수료 부과는 배달 주문이 발생하는 한정된 시간에 최대한 많은 배달업무를 이행하여 안전사고 발생 위험을 높임.
  
- 향후 발생가능성이 있는 민간플랫폼업체의 검색알고리즘 불공정설계 피해예방을 위한 적극 대응 주체는 정부·지자체임.
  - 공정위의 시장경쟁왜곡 과징금 부과로 플랫폼업체의 검색알고리즘 불공정설계가 알려졌으나, 알려지지 않은 사례와 향후 발생 가능성을 배제할 수 없음.
  - 이용자 검색편의제고를 위하여 수익창출을 도모하는 민간플랫폼업체는 검색알고리즘 최적 설계가 필요하지만, 특정지역·업체 등을 배제하는 행위는 경쟁왜곡사례로 판단
  - 시장지배력을 가진 민간플랫폼 업체가 “전라북도 지역·영세업체·거주자”를 차별하는 검색알고리즘을 설계할 경우 예상되는 피해에 대한 적극적 대응이 필요
  
- 시장점유율이 높은 민간배달앱이 확보한 음식료배달 빅데이터 분석 결과 유망한 상권, 업종 등에 피해 우려
  - 주문지역, 시간대, 금액, 이용자 특성, 주문-배달 이행시간 등 다양한 빅데이터 분석 결과를 토대로 경영전략을 수립할 수 있음.
  - 음식료배달시장 99%를 점유한 독과점 업체가 빅데이터로 지역상권, 유망업종 등을 분석하여 시장참여, 경쟁업체 컨설팅 등을 할 경우 지역영세업체 피해 우려



# 4

## 장

# 전북형 공공생활업 도입검토

- 
1. 전북형 공공생활업 도입을 위한 현황분석
  2. 전북형 공공생활업 제안
  3. 전북형 공공생활업 도입검토사항



## 제 4 장 전북형 공공생활앱 도입검토

### 1. 전북형 공공생활앱 도입을 위한 현황분석

#### 가. 플랫폼 사회 전환과 대응

- (코로나19, 전환사회 시작) 2020년 코로나19의 세계적 확산에 따른 근본적인 생활과 삶의 질적 변화를 요구(황영모, 2020).
  - 코로나19 확산예방을 위한 사회적 거리두기는 비대면 사회로 전환, 스마트 기기 보편화와 접목하여 삶의 방식을 근본적으로 변화시키고 있음.
  - 실시간 정보검색, 모바일 쇼핑 등 전자상거래 확산 속도가 빨라졌고, 범위가 전 세계로 확산(나정호, 2020)
  
- (플랫폼 비즈니스 확산) 첨단기술의 다양한 영역의 접목은 플랫폼 비즈니스 기화로 부각되고 있음.
  - 플랫폼 비즈니스의 가능성을 인식한 스타트업은 다양한 분야에서 플랫폼 비즈니스 형태로 수익 창출할 수 있는 방안을 검토
  - 전화·오프라인 문의 방식에 익숙한 소비자를 모바일 거래정보중개플랫폼으로 유도하기 위하여 다양한 노력을 추진
  
- (플랫폼 사회의 지자체 역할) 플랫폼 사회로 전환은 불가역적 성격을 보이며, “지역민” 삶의 만족도를 제고하기 위한 정부와 지자체의 역할이 요구됨.
  - “지역민”은 영세상인, 소비자, 플랫폼 노동자 등으로 구분할 수 있으며, 모든 주체가 플랫폼 사회에서 삶과 만족도를 높일 수 있도록 지원해야 함.
  - 플랫폼 사회로 전환되면서 피해·위기를 입게 되는 주체에 대해서는 적극적인 보호조치를 검토해야 함.
  
- (플랫폼 사회 대응수단, 공공배달앱) 민간배달앱에 대응하여 “지역경제 활성화”, “지역민 보호” 등을 위해 공공배달앱 도입방안이 검토

- 일부 지자체에서 도입·운영하고 있는 “공공배달앱” 모델은 지역 음식료 배달업체 종사자와 지역민 혜택, 지역경제 선순환을 목적으로 추진 중
  - 2020년부터 도입된 공공배달앱 모델은 초기 적극적인 도입 분위기에서 지자체 운영 성과를 토대로 판단하려는 신중한 분위기 조성
- **(효과적인 플랫폼 사회 대응수단)** 공공배달앱 운영사례에서 일부 도입목적은 달성했지만 공익적 가치에 대한 공감대 형성, 시장지배력 확보 등 한계 노출
- 플랫폼 사회, 민간배달앱 주도의 비대면 경제체계에서 지역 영세상인을 지원하는 정책사업으로 공공배달앱의 지역경제 활성화 효과가 일부 있는 것으로 판단
  - 공공배달앱의 공익적 가치에 대하여 지자체 구성원의 공감대 형성이 필요하며, 현재 까지 시장지배력을 확보한 공공배달앱은 없는 것으로 판단됨.
  - 플랫폼 사회 변화 추세에 대응하여 전복도민 삶의 질과 만족도를 높이는데 기여하는 대응수단에 대한 검토가 필요

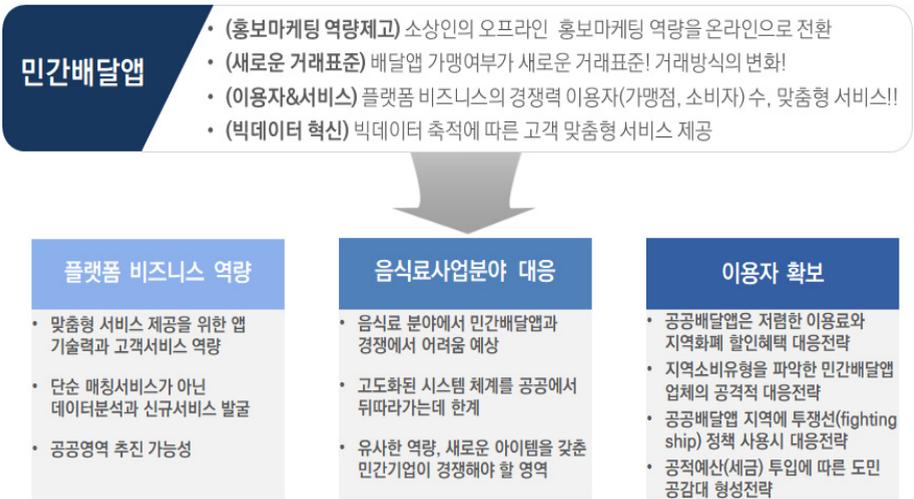


〈그림 4-1〉 플랫폼 사회 전환과 대응과제

## 나. 공공배달앱 모델 경쟁요인

- 공공배달앱은 민간배달앱의 시장 독과점에 따른 지역영세상인·지역민 보호, 지역경제 활성화라는 공익적 가치를 추구
  - 공공배달앱 모델이 민간배달앱 주도의 음식료 배달 플랫폼 비즈니스에서 경쟁력을 갖출 수 있는지 여부를 검토
  - 민간배달앱 플랫폼 비즈니스의 성공요인으로 “홍보·마케팅 역량제고”, “새로운 거래 표준”, “이용자 확보·맞춤형 서비스”, “빅데이터 혁신” 등을 도출
    - 현재 민간배달앱 운영현황과 일부 공공배달앱의 전략사례를 토대로 음식료 배달에서 플랫폼 비즈니스의 경쟁요인을 발굴
  
- 민간배달앱 플랫폼 비즈니스는 음식료 배달업에 종사하는 영세상인의 “홍보·마케팅 역량제고”에 기여하기 위한 혜택으로 시작
  - 홍보물을 제작하여 제한적 범위에서 오프라인 홍보를 하는 영세상인에게 모바일 스마트기기 기반으로 홍보·마케팅, 고객관리 등 솔루션을 제공
  - 오프라인 홍보물은 홍보효과가 제한적이며, 지속성이 떨어진다는 한계가 있지만, 스마트 기기 기반 플랫폼 홍보는 이용료 납부기간 동안 유지되므로 혜택이 있음.
  
- 전화주문대기, 전화주문과정, 결제과정 등을 음식료 주문 과정에서 소비자가 불편을 느끼는 요소로 인식하여 불편을 해소, 새로운 거래 표준을 형성
  - 스마트 기기 사용에 익숙한 소비자를 대상으로 전화주문과정에서 통화대기, 주소 및 주문품 설명, 현금, 카드 등 오프라인 결제 과정에서 불편을 최소화하는 시도
  - 스마트 기기 기반으로 정보검색, 주문, 결제, 배달안내 등을 원스톱으로 해결할 수 있는 솔루션으로 음식료 주문·배달의 새로운 거래 방식을 형성
  
- 배달플랫폼의 경쟁력은 편의성·신뢰성 기반의 시장지배력에 있으며, 이용자 규모와 맞춤형 서비스 제공 여부가 중요
  - 시장지배력이 있는 배달앱 가맹 여부가 음식료 배달업계의 새로운 거래표준이 되었고, 배달앱 내에서 홍보경쟁을 하게 됨.

- 많은 가맹점, 소비자가 이용해야 시장지배력을 갖는 플랫폼으로 기능하므로 이용자 확보를 위한 플랫폼업체의 노력이 경쟁력을 좌우함.
  - 플랫폼 기능면에서 큰 차이를 보일 수 없으므로, 편의성 제고, 이용자 맞춤형 서비스 등 이용자 확보전략 구상·추진
- 시장지배력이 있는 배달플랫폼은 이용자 빅데이터 분석을 통하여 플랫폼 경쟁 전략 수립과 맞춤형 마케팅, 가맹점 컨설팅 등 다양한 부가서비스 제공 가능
- 플랫폼의 시장지배력 가치는 이용자 빅데이터 축적과 분석을 통하여 경쟁전략을 수립하고 경쟁시장 동향을 예측하는데 있음.
  - 빅데이터를 분석하여 소비자 대상 맞춤형 마케팅 전략을 수립하고, 플랫폼 이용 가맹점 컨설팅 서비스를 제공하여 매출 증대에 기여
  - 음식료 배달업 창업을 희망하는 창업가를 대상으로 빅데이터 분석결과를 토대로 효과적인 창업컨설팅, 창업지원 등이 가능



〈그림 4-2〉 민간배달앱 성공요인과 공공배달앱 대응전략

- 민간배달앱 성공요인에 대응하여 공공배달앱은 “플랫폼 비즈니스 역량”, “음식료사업분야 특성”, “이용자 확보” 등 영역에서 대응전략 구상 검토
  
- 공공배달앱의 플랫폼 비즈니스 역량은 시장지배력과 빅데이터 역량을 활용한 기술경쟁력과 고객서비스 제공여부를 의미
  - 음식료 정보공유, 주문중개, 결제 등 단순 거래주문매칭기반을 넘어서 이용자 빅데이터 분석을 통한 컨설팅, 맞춤형 서비스, 신규 서비스 발굴 역량 개선 필요
  - 공공배달앱의 플랫폼 개발·운영은 민간 전문업체에게 위탁하는 구조를 고려할 때, 시장지배력을 갖춘 배달앱 업체와 기술경쟁이 가능한 위탁업체 선정 필요
  
- 음식료 배달시장에 특화된 배달앱 특성을 고려할 때 대표적인 민간배달앱 업체와 시장지배력 대응전략 모색
  - 플랫폼 기술력을 민간전문업체의 역량으로 극복해도 플랫폼 편의성, 신뢰성을 기반으로 이용고객을 다수 확보한 시장지배력을 극복하는데 한계
  - 음식료 배달시장 영역은 플랫폼 비즈니스의 일부 영역으로 민간업체간 경쟁을 유도하고, 공공앱은 대상시장을 생활편의 서비스 영역으로 점진적 확장이 필요
    - 음식료 배달시장은 플랫폼 비즈니스 일부영역으로 민간배달앱과 공공배달앱 경쟁 구조에 대한 “공익적 가치의 공감대 형성”에 어려움이 있을 것으로 판단
  
- 공공플랫폼으로서 경쟁력을 갖추기 위해서는 다수 이용자를 확보하는 전략 수립이 필요
  - 공공배달앱은 무료 또는 저렴한 이용료와 지역화폐 이용을 통한 할인혜택을 부각하여 이용자를 확보하고 있음.
  - 빅데이터 분석결과에 기반한 지역 음식료 소비유형에 대응하는 공격적인 마케팅 전략을 추진하는 민간배달앱 대응전략 마련 필요
  - 공공배달앱 운영지역에 민간배달앱업체가 할인쿠폰을 집중하는 투쟁선 정책을 사용할 상황에 대응전략(불공정행위 입증, 영세상인·지역소비자 보호조치 등) 마련 필요
  - **(공익적 가치에 대한 공감대 형성 전략 구상 필요)** 제한적 지역 이용자 확보를 위해서는 공공배달앱에 투입되는 공적예산에 대한 지역민의 공감대 형성이 필요

## 다. 플랫폼 사회 전환대응 필요성: 전북도민 보호·삶의 질 향상

- 민간배달앱의 보편화가 전북도민에게 미치는 영향을 살펴보고, 장기적으로 플랫폼 사회로 전환전략 수립 필요
  - 전북도민은 크게 영세상인, 플랫폼 노동자, 소비자로 구분할 수 있으며, 민간배달앱과 관련된 내용을 정리한 것으로, 추후 플랫폼 비즈니스 영역 확대에 따라 예상하지 못한 다양한 문제가 발생할 수 있음.
  
- “영세상인”은 민간배달앱 서비스 이용과정에서 플랫폼 업체 대비 협상력이 낮아서 신규서비스, 이용료 정책 변화 등에 수동적으로 따라야 하는 상황
  - 플랫폼 시장은 소수 독과점 형태로 재편되는 과정을 보이는데, 신규 서비스 이용료, 이용료정액변화 등 지속적인 비용상승 우려가 있음.
  - **(알고리즘 불공정설계대응)** 민간배달앱업체 정책에 순응하지 않거나, 플랫폼 수익창출에 기여하지 않는 업체는 알고리즘 설계에 따른 검색노출 제한 우려가 있음.
  - 플랫폼업체가 고객 신규수요 발굴, 맞춤형 서비스 제공 명목으로 검색조건 신설(예: 배달 빠른 순, 배달팁 낮은 순 등), 일방적 통보에 따른 피해 예상
  - 플랫폼업체가 축적한 빅데이터 기반으로 “지역 고객 맞춤형 배달전문음식점”이 만들어질 경우 지역 영세상인 피해 우려
  
- 음식료 배달플랫폼 비즈니스의 이행과정에서 반드시 수반되는 “플랫폼 노동자”의 열악한 노동여건에 따른 위험증대 예방대책마련 필요
  - 열악한 노동여건을 체계적으로 개선하기 위하여 법·제도적 근거를 마련할 필요가 있으며, 현재 관련 법령이 제정·시행을 앞두고 있음.
  - 배달 플랫폼 노동자(배달서비스 공급자)는 중개주선서비스를 이용하여 배달서비스 수요자(가맹점, 소비자) 매칭이 이루어지는 구조로 서비스 중개수수료 부담이 있음.
  - 열악한 계약구조, 플랫폼 노동자간 경쟁 등으로 배달주인이 집중되는 시간 내 많은 업무처리를 위한 운행으로 안전사고 발생 위험이 높음.
  - 관련 법·제도적 근거가 마련되어 불공정 위법행위 제한에 따른 질서유지효과가 있겠지만, 배달서비스정보역량이 부족한 배달 플랫폼 노동자는 서비스 중개수수료 부담으로 배달서비스 빈도를 높여 안전사고 위험성이 있을 것으로 예상

- 배달서비스중개업자와 배달라이더 모두 지역민으로 피해를 최소화하고, 수익을 노동자에게 선순환하도록 하는 방안 검토 필요
  - 배달서비스의 대가로 소비자가 부담하는 비용이 지역 플랫폼 노동자에게 선순환하는 구조가 아니라 배달서비스중개업체가 대부분 수익을 얻는 구조
    - 앞서 살펴본 화물자동차 물류정보플랫폼 사례와 같이 업무시간 대부분을 운행에 집중해야 하는 플랫폼 노동자는 배달서비스정보를 보유한 중개업체에게 중개수수료를 부담하여, 실제 서비스 대가로 수취하는 금액이 적음.
  - 플랫폼 서비스 이행범위 확장전략을 구상하여 배달라이더의 업무가능 시간을 증대하여 플랫폼 노동자의 수익증대와 안전사고 예방 전략 구상 필요
  
- 음식료 배달서비스 소비자로서 지역민은 배달서비스 가격상승 일부를 부담해야 하는 상황
  - 음식배달 플랫폼이 보편화되기 전에는 일부 배달서비스 비용을 수취하는 경우가 있었지만, 대부분 무료배달서비스를 제공하였음.
  - 음식배달 플랫폼의 효율적 운영을 위해 불가피한 배달서비스 분업화에 따른 배달비용 증가분을 가맹점과 소비자가 부담, 전체적인 서비스 비용 상승
  - 음식배달 플랫폼 보편화로 배달앱 가맹점 중심으로 영업구조가 변하여 음식가격인상, 음식량 줄이기 등에 대안이 없어 소비자의 선택권이 제한



〈그림 4-3〉 민간배달앱이 지역민에게 미치는 영향

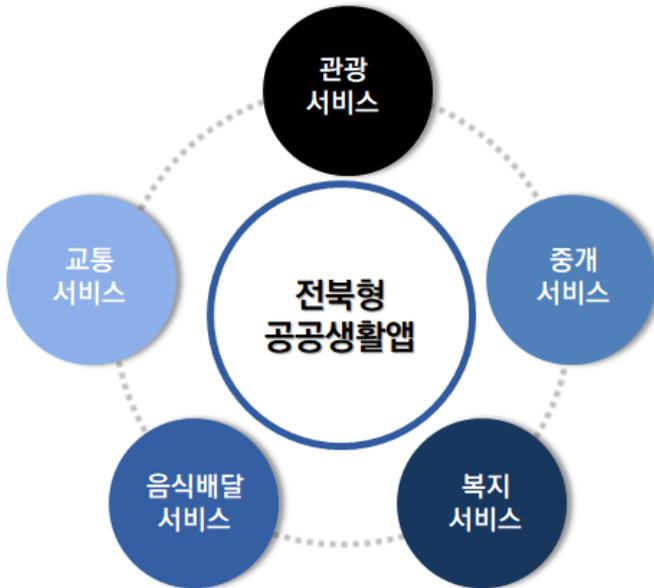
## 라. 현황분석 시사점

- **(플랫폼 전환사회 대응수단 구상)** 플랫폼 사회로 전환된 새 시대에 맞추어 전북도민의 삶, 지역 생활 만족도를 높일 수 있는 사업발굴 필요
  - 플랫폼 사회로 전환은 불가역적 특성이 있으므로 플랫폼 전환사회에 대응하여 전북도민의 삶의 질을 제고하고, 전북생활의 만족도를 높이는 전략 구상 필요
  - 플랫폼 사회의 단면을 보여주는 공공배달앱 사례를 면밀히 검토하여 사회 전 분야의 플랫폼화에 대응할 수 있는 대응수단을 모색해야 함.
  
- **(공공플랫폼 대응전략 검토)** 민간배달앱의 성공요인과 공공배달앱의 특성을 고려하여 실질적인 지역경제활성화 효과 달성 방안 검토 필요
  - 플랫폼 기술 경쟁력을 보유한 업체가 대기업과 경쟁해야 하는 구조에서 경쟁력 있는 위탁업체 선정 필요
  - 플랫폼 비즈니스의 본질은 빅데이터 기반의 차별화 운영·관리로 플랫폼에 축적된 빅데이터 보안·활용전략 구상 필요
  - 공공플랫폼의 시장지배력 확보를 위하여 음식료 배달분야에 제한적 경쟁보다는 적용 범위를 확장하는 방안을 검토
  - 음식료 배달분야에 한정하지 않고 범위를 확장시켜 나갈 경우 공공플랫폼 도입·운영에 관한 지역민의 공익적 가치 공감대 제고에 긍정적 효과 예상
  
- **(플랫폼 사회에서 전북도민 피해 예방조치)** 플랫폼 사회 전환에 따른 전북도민의 예상 피해를 검토하여 적극적 예방조치 추진 필요
  - **(알고리즘 불공정설계 대응)** 검색알고리즘 불공정설계는 플랫폼 이용·관계자 모두에게 피해를 입힐 수 있으나, 입증에 어려움이 있다는 한계가 있음.
  - **(플랫폼 노동자 보호)** 배달앱의 경우 배달라이더, 배달서비스중개업자 모두 플랫폼에 기반한 지역민이며 수익 보장, 안전사고 예방 등 조치를 강구할 필요가 있음.
  - 배달앱 기반 전라북도민이 입을 수 있는 피해는 현재까지의 동향이며, 플랫폼 사회 고도화에 따라 예상하지 못한 다른 문제에 예방·대비 필요

## 2. 전북형 공공생활앱 제안

### 가. 전북형 공공생활앱 개념

- “전북형 공공생활앱”은 일부 지자체에서 운영 중인 공공배달앱이 아닌 전라북도 여건에 맞는 “공공생활앱”을 의미
  - “전북형 공공생활앱”은 도민의 참여로 일상생활 전반에 걸친 필수적인 서비스(음식 배달 서비스, 교통 서비스, 관광 서비스, 중개 서비스, 복지 서비스 등)를 online to offline 기반으로 제공하는 서비스 어플리케이션을 의미함.



주: 음식배달, 교통, 관광, 중개, 복지 서비스 등은 본 연구진의 예상인이며, “전북형 공공생활앱” 도입이 확정 될 경우 도민·전문가·관계자 의견수렴을 거쳐 결정해야 함.

〈그림 4-4〉 전북형 공공생활앱 개념

- 전북형 공공생활앱은 타 지자체의 공공배달앱과 비교할 때 대상분야, 목적, 특징 등에서 차이점이 존재함.
  - 전북형 공공생활앱은 생활속의 공공서비스와 생활서비스 전 영역으로 확대하여 공익적 가치 공감대 형성, 민간배달앱과 배달시장 경쟁 지양
  - 영세상인 부담 완화, 지역경제 활성화를 달성하려는 공공배달앱 목적에 더하여 지역

생활의 공정거래, 상생문화 조성을 목적으로 함.

- 영세상인, 플랫폼 노동자, 소비자 등으로 전북도민의 범위를 확장하여 전라북도 생활의 만족도 제고, 도민참여형 공공플랫폼 운영을 지향
- 기존 공공배달앱 운영 한계로 지적되는 문제를 “자립운영” 기반 전북형 공공생활업 산·학·연·관 협력운영거버넌스 체계 도입으로 해결하고자 함.
- 음식료 주문·배달에 한정된 공공배달앱에서 지역경제 활성화를 위한 플랫폼 기반의 신규비즈니스 발굴, 육성, 지원 등을 추진하여 플랫폼 사회 대응역량 강화 기여

〈표 4-1〉 전북형 공공생활업과 공공배달앱 비교

구분	기존 공공배달앱	전북형 공공생활업
주체	공공(지자체, 민간위탁기업)	
대상분야	음식료배달	· 생활서비스(음식배달, 교통, 관광, 중개 등) + 공공서비스(행정, 복지 등)
목적	· 영세상인의 부담 완화, 지역경제 활성화	· 영세상인의 부담 완화, 지역경제 활성화 + 전라북도 생활 속 공정거래, 상생문화 조성
특징	· 영세상인 광고비, 플랫폼 사용비용 절감 · 결제수단: 모바일 지역화폐, 상시혜택부여	· 영세상인, 플랫폼 노동자, 소비자 혜택부여 · 결제수단: 모바일 지역화폐, 생활서비스 영역 중심 지역경제 선순환 효과 · 빅데이터(공공·생활데이터)기반 정책평가, 신규정책발굴 → 전라북도 차별화 정책 · 도민설문조사 → 지역정책 모니터링 도민참여 · 전국 최초 알고리즘위원회 설치 → 공정거래알고리즘체계 구축 · 플랫폼 사회의 일자리 정책 → 전북형 플랫폼 일자리 사업
문제점 · 해결방안	· 실질적 운영은 민간위탁기업이 지자체의 소관 범위에서 담당 → 탄력성·창의성 한계 · 소비자보다 영세상인 중심으로 운영 · 홍보·마케팅 추진 예산 확보 필요 → 홍보·마케팅 창의성 부족 · 민간배달앱 대비 편의성·혜택 한계 · 플랫폼 노동자(배달 라이더) 문제	· 민간기업의 기술역량을 활용한 “산·학·연·관 협력운영거버넌스체계” → 탄력성·창의성 제고 · 생활업 운영거버넌스에 전북도민(영세상인, 플랫폼 노동자, 소비자 등) 참여 · 생활업 자립운영 실현 → 다양한 홍보·마케팅 활동, 창의적인 운영 · 생활업 운영에 전북도민 참여로 편의성·혜택 한계 극복 → 이용자 만족도 제고 · 플랫폼 노동자 문제 → 전북형플랫폼일자리 사업, 플랫폼기반 신규비즈니스 발굴 등 대응

## 나. 전복형 공공생활업 특성

### 1) 서비스영역 확장

- “음식배달”에서 “생활편의서비스 전반”으로 적용범위를 확장하여 전라북도 도민이 차별받지 않고, 소외되지 않도록 배려할 수 있음.
  - 플랫폼 사회 전환에 대응하여 지역영세상인과 지역민을 보호하고, 지역경제 활성화에 기여하면서, 삶의 질 향상, 지역 생활 만족도 제고 등 공익적 가치 창출 가능
- “음식배달”은 인구수가 적은 지역에서 차별받는다고 인식할 수 있지만, 생활전반의 편의서비스로 영역을 확장하면 공익적 가치 공감대 형성에 유리
  - “음식배달”에 초점을 맞춘 공공업은 민간업과 경쟁이 필연적이지만, 공공 주도의 특성을 고려하여 “지역생활”로 적용범위를 확대할 경우 민간시장경쟁이 아닌 “전라북도 지역 생활 편의 제고, 지역사회 문제 해결”로 지향점을 달리 할 수 있음.

### 2) 슬기롭고 편리한 전북생활 기여

- (슬기로운 전북생활) “생활서비스”의 범위는 행정, 사회, 복지 등 공공서비스, 의료서비스, 대중교통(버스, 택시 등), 공영주차장, 퀵서비스, 대리운전, 음식료 배달주문, 식당예약, 관광프로그램 예약 등 전라북도 생활영역 전반으로 확장
  - 현재 플랫폼 비즈니스 기반으로 “전복형 공공생활업(약칭: 생활업)”의 다양한 생활편의 서비스를 편리하게 이용하도록 구성할 수 있음.
- 생활업은 “모바일 지역화폐”를 기반으로 운영되며, 시·군별 지역화폐의 통합·병행 운영 등 모든 상황에서 가능함.
  - 현행과 같이 전북도 14개 시·군의 지역화폐가 시·군 단위에서 관리될 경우 생활업에 시·군별 지역화폐 충전·연동기능을 탑재, 사용지역기반으로 충전된 금액을 결제하거나, 생활업에서 충전하고, 이용지역에 따라 결제·정산 방식으로 설계함.

- 학생, 가정주부, 직장인, 노인 등 전라북도민의 유형·특성별 맞춤형 생활서비스 발굴 가능
  - **(학생 사례)** 등·하교시 대중교통 버스비를 생활업으로 결제하고, 교내·시·군립 도서관 도서대출·반납·열람실 좌석예약, 교내매점·학교근처 분식집 간식 결제, 동영상 강의 예약·결제 등 교육·학습 서비스 이용·결제
  - **(가정주부 사례)** 생활업 이용으로 축적된 포인트로 각종 공과금·세금을 납부하고, 생활업 인증 부름택시 서비스 이용, 사회활동(여가, 친목 등) 비용결제, 나들가게 배달 서비스 등 다양한 생활서비스 이용·결제
  - **(직장인 사례)** 자가운전으로 출·퇴근하는 직장인의 주유비 결제, 음료배달 이용·결제, 퇴근 후 건강관리를 위한 운동시설 이용료 결제, 화식 후 생활업 인증 대리운전 서비스 등 다양한 생활서비스 이용·결제
  - **(노인·은퇴자 사례)** 복지혜택 생활업 일원화로 편리성 제고, 지역 관광시설 이용, 일정 걸음수 달성 시 건강복지쿠폰 혜택, 추억의 공연 관람, 은퇴자 취업알선 서비스 이용 등 다양한 복지·생활 서비스 이용·결제

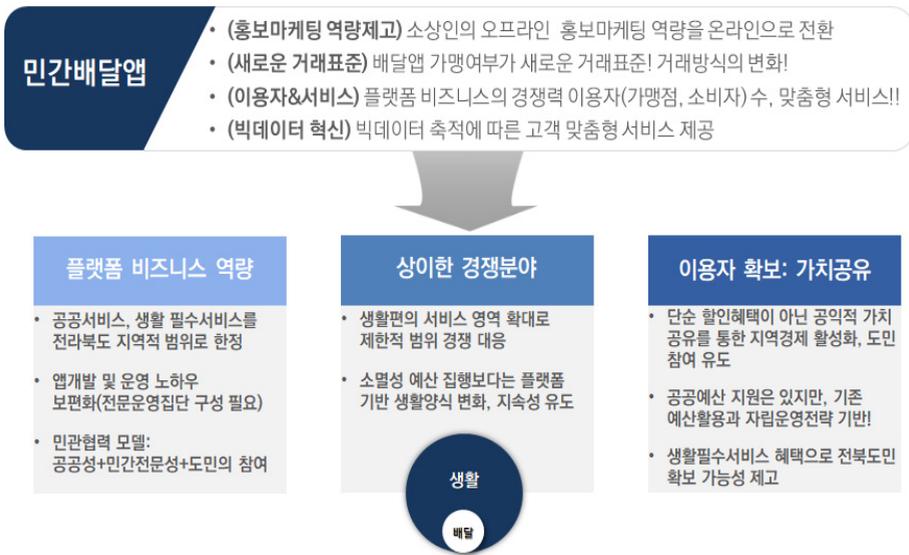
구분	오전		오후	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 교통</li> <li>■ 생활복지</li> <li>■ 관광</li> <li>■ 음식배달</li> </ul>			
고등학생	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 등교, 교통비 생활업 결제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 도서관에서 도서대여·반납</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 매점에서 떡볶이 먹기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 동영상 영어 강의 결제</li> </ul>
주부	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 세금납부 (생활업포인트)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 부름택시 이용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 사회활동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 장보기(나들가게) 및 배달</li> </ul>
직장인	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 주유비 생활업결제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 음료배달</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 퇴근 후 헬스장에서 운동</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 모임 후 대리운전 이용</li> </ul>
노인·은퇴자	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 실버카드 복지 통합서비스</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 관광명소 걷기·데이트</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 올드팝송 공연 관람</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 은퇴자 취업알선 서비스</li> </ul>

〈그림 4-5〉 생애 주기 맞춤형 전북형 공공생활업 활용 예시

### 3) 전북형 공공생활앱 경쟁요인

- 전북형 공공생활앱은 “플랫폼 비즈니스 역량”, “사업영역확장-생활편의서비스”, “이용자 확보” 등 영역에서 경쟁요인 도출
  - 지자체 공공배달앱 모델이 민간배달앱 플랫폼 경쟁에서 어려움이 예상되는 영역 중심으로 차별화된 경쟁요인 도출, 경쟁전략을 모색하고자 함.
  - 지자체가 주도할 때 경쟁력을 갖출 수 있는 영역과 방법으로 플랫폼 전환 사회에 대응하는 전북형 공공생활앱 도입방안 검토
  
- 전북형 공공생활앱의 플랫폼 비즈니스 역량은 공공서비스, 생활편의서비스 제 공주체로서 지자체의 강점을 활용
  - 전라북도 지역을 범위로 한정하여 공공서비스, 생활편의서비스를 제공하는 공공플랫폼으로 특성화함.
  - 플랫폼 개발·운영은 전문운영집단을 구성하여 보완, 민·관협력 운영거버넌스를 구성하여 공공성과 전문성을 확보
  - 영세기업, 협동조합 등이 참여하는 플랫폼으로 구성하여 전북도민의 자발적 참여를 유도하여 공감대 형성 기여
  
- 음식료 배달시장에 특화된 배달앱과 달리 생활편의서비스 영역으로 확대하여 제한적 범위에서 경쟁우위를 점할 수 있음.
  - 음식료 배달 모델도 생활편의서비스 영역에 포함되지만, 전북형 공공생활앱은 생활편의를 도모하는 서비스 영역 전반으로 확장
  - 민간배달 플랫폼과 편의성, 신뢰성 제고를 위한 경쟁은 불가피할 것으로 판단되지만, 혜택 경쟁은 지양하는 것인 합리적이라고 판단
    - 단기적으로 민간배달플랫폼의 할인·쿠폰 혜택 등에 대응하는 공공플랫폼의 혜택이 필요하지만, 플랫폼 비즈니스 역량, 예산투입 여건을 고려할 때 실익이 크지 않음.
    - 소멸성 예산 집행보다는 공공플랫폼의 편의성, 신뢰성 제고노력과 지역생활 전반의 활용, 확장 가능성을 통해 필수플랫폼으로 인식하여 지속성을 유지하는 것이 실익이 크다고 판단

- 전북형 공공생활앱은 공공플랫폼으로서 가지는 공익적 가치에 대한 공감대를 공유하여 지속적인 이용 제고를 도모함.
  - 전북형 공공생활앱도 공공플랫폼이므로 다수 이용자를 확보하여 경쟁력을 갖추어야 하며, 단순 할인혜택을 위한 소멸성 예산집행보다는 지역경제 활성화 차원에서 도민 대상 가치공유 필요
  - 초기 단계 공공예산 지원이 불가피하겠지만, 장기적으로 공공플랫폼 운영과정에서 발생하는 수익으로 지속성을 갖출 수 있는 자립운영전략 필요



〈그림 4-6〉 전북형 공공생활앱의 경쟁요인

#### 4) 전북형 공공생활협의 공공플랫폼 차별화 전략 구상

- **(플랫폼 전환사회 대응수단, 전북형 공공생활협의)** 전북형 공공생활협의는 플랫폼 사회로 전환되는 상황에서 지역생활 만족도를 높이고, 지역경제 선순환에 기여하는 플랫폼 전환사회 대응수단으로 차별화
  - 한정된 예산으로 개발·운영되는 공공플랫폼 특성상 투입 대비 가치창출, 도민 혜택이 높일 수 있음.
  - 플랫폼 전환사회의 공공플랫폼 개발·운영은 도정 구상, 업무추진 효율성 제고 등에 효과가 있을 것으로 예상
  
- **(전라북도 생활빅데이터 축적)** 전북도민의 생활패턴 데이터를 축적, 빅데이터 분석을 통하여 정책수요를 예상하여 맞춤형 정책구상, 생활 안전 위협요소 사전 제거 등 성과를 거둘 수 있음.
  - 4차 산업혁명시대의 빅데이터 축적과 분석은 보편적인 트렌드로 인식하고 있으며, 민간기업에서는 고객관리, 신규제품·서비스 개발 등에 활용
  - 공공영역의 빅데이터 축적·분석이 민간영역에 비해 상대적으로 열악한 이유는 필수적인 생활빅데이터의 부재로 판단
    - 전북형 공공생활협의가 구현될 경우 스마트폰 기반 생활편의서비스 이용데이터(대중교통 이용, 관광지 입장, 음식료 주문·결제 등 시간, 장소·경로 등)를 축적할 수 있어, 맞춤형 정책구상 및 예상되는 안전위협요소 제거에 효과적일 것으로 예상
  
- **(알고리즘 독립선언)** 플랫폼 전환사회에 적극 대응하기 위하여 “전북형 공공생활협의”를 운영하고, “전라북도 공정알고리즘 위원회”, “알고리즘 전문인력양성”을 통하여 지자체 공공플랫폼 인식전환을 주도
  - 유명 쇼핑몰의 검색알고리즘 불공정설계사례는 플랫폼 사회에서 지역차별이 가능하다는 사실을 보여주며, 공공영역에서 도민 차별을 해소하는 노력의 당위성 부여
  - 전북형 공공생활협의가 공정한 알고리즘 체계로 운영될 수 있도록 “전라북도 공정알고리즘 위원회”를 구성하여 운영과정을 모니터링하고, 불공정 알고리즘 발굴·적발 등을 위한 전문가 양성 추진

- **(도민참여형 운영전략)** 전북형 공공생활앱 운영을 사회적 경제방식의 협동조합 체계로 재편하여 지역경제활성화의 명분과 자발적 도민참여를 유도
  - 공공배달앱은 민간위탁방식으로 경쟁력 있는 업체가 플랫폼 개발·운영·관리, 공공영역에서 플랫폼 경영전략을 구상·추진
    - 공공배달앱은 음식료 배달에 제한적 영역으로 지역민 참여 영역이 제한적(음식료 배달 업종 종사자, 배달라이더 등)이며, 할인혜택, 지역경제 활성화 기여 등 소비자 혜택으로 음식료 소비 행위자로 지역민 참여 한정
    - 전북형 공공생활앱은 폭넓은 생활편의서비스로 참여 영역이 확대(해당 제품 생산, 서비스 관련 업종 종사자, 배달라이더 등)되며, 소비자로서 참여 폭이 확장될 수 있음.
  - 전북형 공공생활앱을 개발·운영·관리는 전문기업 기술력 반영, 플랫폼 경영과정에서 공익적 가치 실현을 위해서 사회적경제 방식의 협동조합 운영방식 도입 검토
  - 전북형 공공생활앱 플랫폼 경영전략은 산·학·연·관 협동 거버넌스를 구성하고, 생활편의서비스 영역에 적합한 광역·기초 협동조합 조직을 유도하여, 플랫폼 세부내역에 참여·운영하도록 함.
  
- **(공공플랫폼 자립운영 전략)** 전북형 공공생활앱은 공공플랫폼 이용에 적절한 이용료를 책정하여, 장기적으로 자립운영할 수 있도록 유도
  - 공공플랫폼에 대한 부정적 시각은 플랫폼 운영에 예산이 투입되고, 지속적으로 지원해야 한다는 인식에서 기인
  - 공공플랫폼 개발·운영 과정에서 불가피하게 발생하는 비용을 공적예산으로 한정하는 것보다 초기 지원이 필요한 단계에 예산지원, 기존 유사 지원예산의 통합 방식과 적정 이용료 부과를 통하여 장기적 자립운영전략 모색 필요
  - 공공플랫폼 개발비, 초기 활성화 지원 단계의 예산 지원과 지역화폐 발행·유통·관리 영역, 지역민 복지·혜택영역 등에서 발생하는 공적예산을 통합하는 방안 검토
    - 시·군별 지역화폐 발행·유통·관리 일원화 또는 통합, 지역특산물 판매홍보예산, 가상 지역화폐결제시스템 “전북페이” 도입 등으로 전북형 공공생활앱 운영예산을 설계하고, 이용 빈도가 증가함에 따라 발생하는 비용 일부를 생활앱 이용자가 부담하는 방식

- **(지역제품·서비스 지역소비유도)** 전북형 공공생활앱은 지역제품, 특산물, 서비스업체 등 소비를 유도하는 플랫폼으로 공익적 가치 창출
  - 전북형 공공생활앱이 지역제품, 특산물, 서비스업체 홍보·마케팅 플랫폼이자 거래중개플랫폼으로 지역민 이용을 유도, 지역업체의 경쟁력 제고 기여
  - 지역제품의 지역소비는 지역경제 선순환 효과, 탄소발자국 줄이기와 같은 친환경 물류효율 제고에 기여할 수 있음.
  - 지역내에서 경쟁력 기반을 확보한 업체는 타 지역, 해외에서도 경쟁할 수 있는 여건을 갖추어 장기적으로 지역산업발전에 기여
    - **(전북형 공공생활앱의 인큐베이팅 기능)** 지역민의 지역 업체 이용은 지역업체 인큐베이팅 기능을 수행하여 장기적으로 지역기업성장의 토대가 될 수 있음.
  
- **(지역 안전·환경 지킴이)** 대표적인 플랫폼 노동자인 “배달 라이더”에게 공익적 일자리를 부여, 지역 안전·환경 보호와 일자리 창출의 효과를 달성
  - 배달 수요가 집중되는 한정된 시간 동안 집중적으로 배달 업무를 해야 하는 라이더는 시간 싸움을 위해 교통안전을 저해하는 운행으로 안전사고 위험에 노출
  - 전북형 공공생활앱 기반 플랫폼 일자리를 양성하여, 생활물류기반 플랫폼 일자리를 창출하여 기존 배달 라이더의 위험한 배달 관행을 해소하고, 안전한 플랫폼 서비스 이행 질서를 형성
    - 플랫폼 노동자의 불공정 고용계약, 열악한 노동여건 개선 법령이 제정되었지만, 별개로 플랫폼 노동자의 소득증대를 위한 공익적 일거리를 확대하는 방안 모색 필요
  - 지역 골목을 운행하는 특성상 지역 안전사고(범죄, 화재, 정전 등), 환경 문제(미세먼지 측정, 환경오염 등) 등을 모니터링하여 관할 기관(경찰서, 소방서, 시·군청 등)에 전달하여 신속한 처리·이행 유도

## 다. 전북형 공공생활앱 도입목적

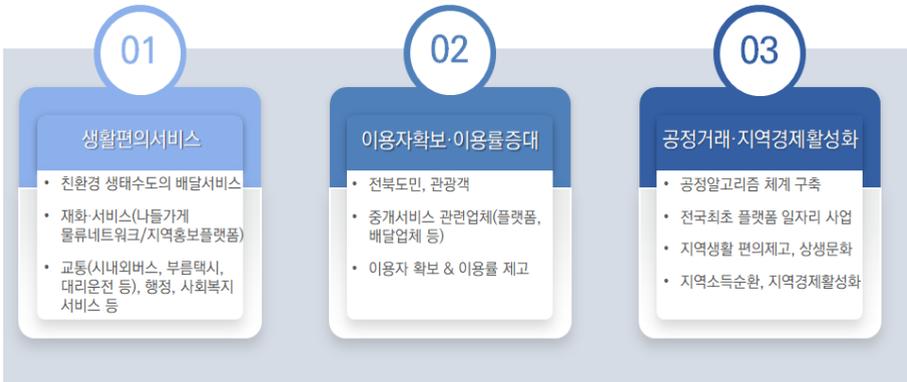
- 전북형 공공생활앱은 플랫폼 사회에 대응하여 “전라북도 생활 속 공정거래”, “지역경제활성화”, “상생문화 조성”을 목표로 함.
  - 민간배달앱 플랫폼의 독과점 관행 철폐, 영세상인 보호 등 명분도 중요하지만 근본적으로 플랫폼 사회로 전환되는 시점에 플랫폼 기반의 생활방식 변화 필요
  - 지자체가 주도하는 공공플랫폼은 가능한 범위에서 대다수 지역민에게 혜택을 부여할 수 있는 공익적 가치를 창출해야함.
  
- 전북형 공공생활앱의 사업범위는 전라북도내에서 발생하는 생활편의 서비스 전반으로 확장
  - 배달앱 모델의 음식료 배달서비스가 포함되지만, 영세상인 지원과 친환경 생태수도로서 전북도 이미지 제고를 위하여 친환경 맞춤형 음식용기 제작지원, 회수·세척·반납 물류체계 구축 검토
  - 다양한 재화와 서비스 주문·배달을 위하여 지역마다 존재하는 니들가게를 분산 물류거점으로 활용하는 방안 검토
  - 지역 영세업체의 서비스 이용, 제품 구입 등을 유도하기 위하여 거리 기반 홍보·마케팅 플랫폼 기능 수행
  - 시내·외 버스, 부름택시, 대리운전 등 교통 편의와 각종 시·군청 행정서비스, 사회 복지 서비스 등의 편리한 이용 지원
  
- 공공플랫폼의 공익적 가치 공감형성을 위해서 대다수의 지역민이 이용하도록 유도하는 이용자 확보·이용률 증대 전략 구상
  - 대상자는 전북도민(기업, 플랫폼 노동자, 소비자 등)과 전북도를 방문하는 관광객으로 공공플랫폼의 신뢰성을 기반으로 생활, 관광 편의성 제고로 이용 유도
  - 플랫폼 기반 서비스 관련 업체의 서비스 영역을 확대하여 플랫폼 사회의 일자리 창출과 소비자 맞춤형 서비스 경쟁력 제고 유도

- 전북형 공공생활앱을 “지역경제 활성화” 선도 모델로 발전, 전라북도를 “공정 거래의 중심지”로 도약
  - 민간영역에서 우려되는 검색알고리즘 불공정설계에 대비하여 “전라북도 공정알고리즘위원회” 출범과 “알고리즘 전문인력양성” 추진
  - 정부의 일자리 정책과 플랫폼 전환 사회를 접목하여 “플랫폼 일자리” 사업을 발굴, 추진함.
  - 전북형 공공생활앱은 1차적으로 지역생활을 편리하게 이용하고, 지역민이 서로 연대하는 상생문화를 조성, 궁극적으로 지역소득 순환을 통한 지역경제 활성화 도모

• 슬기로운 전라북도 생활 •  
**“전북형 공공생활앱”**

목적

전라북도 생활 속 공정거래, 지역경제활성화, 상생문화 조성

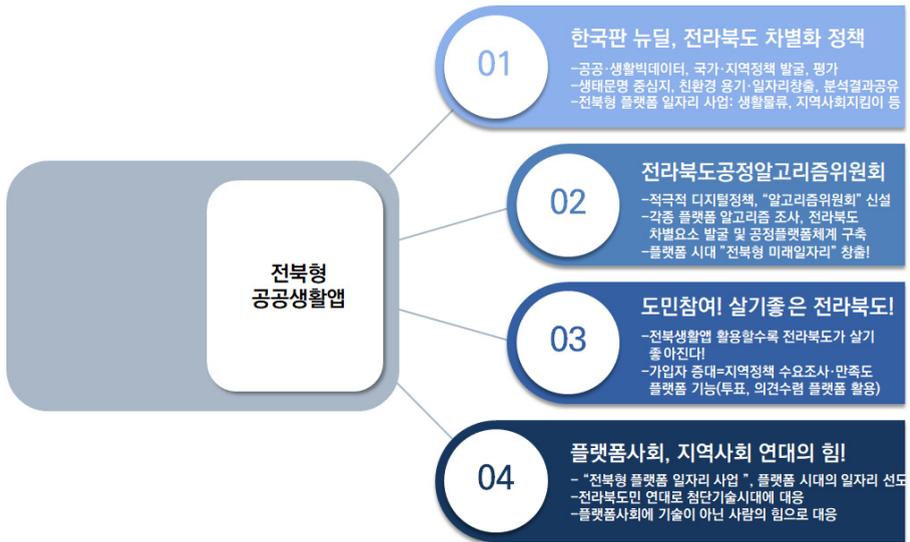


〈그림 4-7〉 전북형 공공생활앱 도입목적

## 라. 전북형 공공생활협의 공익적 가치

- 공공플랫폼으로서 도입·개발·운영 과정에서 공적 예산 사용이 불가피하므로 예산투입에 상응하는 공익적 가치 창출 가능성 검토 필요
  - 공공플랫폼으로서 전북도민의 지지를 받기 위해서 플랫폼 시대에 전북도가 주도할 수 있는 공익적 가치를 발굴
  - 전북형 공공생활협의가 창출할 수 있는 공익적 가치는 전북도민의 공감이 뒷받침 되어야 함.
  
- **(한국판 뉴딜사업, 전라북도 차별화 정책)** 디지털 뉴딜, 그린뉴딜, 안전망강화에 기여할 수 있는 플랫폼 시대 맞춤형 전북형 공공생활협의 도입
  - 코로나19로 침체된 산업경쟁력 제고를 위하여 정부차원에서 추진되는 한국판 뉴딜 사업은 디지털 뉴딜과 그린 뉴딜, 안전망 강화가 핵심
  - **(디지털 뉴딜)** 공공빅데이터와 지역생활빅데이터를 축적·분석하여 지역 삶의 질 제고, 신규 일자리 창출, 국가·지역 정책 발굴, 정책사업 평가 등이 가능함.
  - **(그린 뉴딜: 친환경)** “생태문명 중심지”에 맞는 친환경 음식료 배달용기 개발, 회수·세척·반납 등 관련 일자리 창출, 친환경 용기 분석결과 공유, 지역업체 컨설팅
  - **(안전망 강화)** “전북형 플랫폼 일자리 사업”으로 플랫폼 기반 노동여건 개선, 생활물류영역 일자리 점진적 확대, “사회안전망” 공익적 업무 부여
  
- **(플랫폼 공정거래 표준 주도)** 전국 최초 “전라북도공정알고리즘위원회”를 운영하여 전북지역·도민 차별을 예방하고, 플랫폼 사회의 공정거래 기반 조성
  - 플랫폼 사회의 적극적 디지털 정책의 일환으로 “전라북도공정알고리즘위원회”를 구성·운영하여 플랫폼 공정거래 표준 주도
  - 전북지역, 도민에게 영향을 줄 수 있는 다양한 플랫폼의 알고리즘을 조사하여 차별요소를 제거하도록 유도, 전북도민 혜택 증대에 기여
  - 단기적으로 알고리즘 전문가 영입, 중장기적으로 지역 알고리즘 전문인력양성을 통하여 플랫폼 시대의 “전북형 미래일자리” 창출

- **(도민참여형 살기 좋은 지역 만들기)** 전북형 공공생활앱은 도민이 참여할수록 살기 좋은 전라북도 만들기 성과 달성에 유리한 구조
  - 전북형 공공생활앱을 사용할수록 지역기업이 발전하여 지역세수 확보, 일자리 창출 등 선순환 효과를 유도하여 살기 좋은 지역으로 지속 발전
  - 가입자가 증대하여 일정 규모가 확보될 경우 도, 시·군 정책 수요조사, 만족도 등 플랫폼으로 활용 가능
    - 한정된 예산으로 지역 삶의 여건 개선에 투입되는 공공사업 우선순위를 결정할 때, 정치논리보다 실제 혜택을 입는 이용자가 많은 지역, 취약계층 우선지원 등 의사결정의 근거로 활용할 수 있음.
    - 정책플랫폼 기능 수행이 가능할 경우 도민 삶의 질을 제고하는 정책 의사결정을 유도할 수 있으며, 정책사업 만족도 개선에 긍정적 효과 예상



〈그림 4-8〉 전북형 공공생활앱의 공익적 가치

- **(플랫폼 전환사회, 지역사회 연대로 극복)** 4차산업혁명시대 첨단기술이 유도하는 변화에 지역사회 구성원 연대로 대응하여 살기 좋은 플랫폼 사회 조성
  - “전북형 플랫폼 일자리 사업”의 성패는 체계적인 사업설계를 뒷받침해줄 수 있는 지역민의 적극적 참여에 달려 있음.
  - 지역민의 적극적인 참여로 “플랫폼 일자리 사업”의 범위와 규모를 확산하여 플랫폼 시대의 일자리 선도 모델
  - 첨단기술 도입에 따라 불가피하게 변화하는 생활방식을 지역사회 구성원의 연대로 대응하여 공익적 가치 공감대 형성

### 3. 전북형 공공생활앱 도입검토사항

#### 가. 전북형 공공생활앱 도입검토

##### 1) 전북형 공공생활앱 도입 필요성

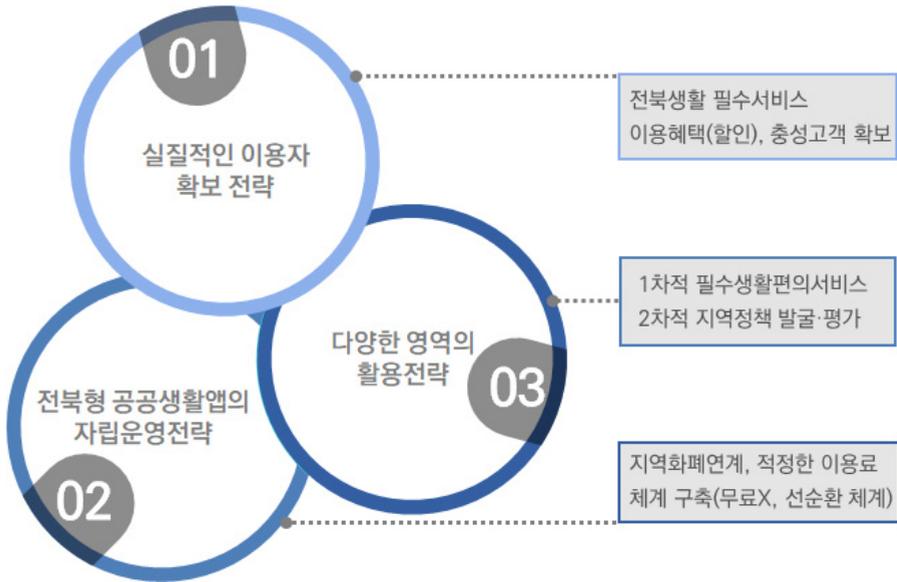
- **(슬기로운 전북생활)** 민간앱과 전라북도 지역에서 경쟁하기보다는 플랫폼 비즈니스의 새로운 모델을 개발하여 전라북도 생활을 스마트하게 만들.
  - 플랫폼 비즈니스 모델은 플랫폼 기반으로 공공서비스 영역에도 적용 가능하며, 기존의 분산된 공공서비스를 일원화하여 효율성을 제고할 수 있음.
  - 배달영역의 경쟁은 민간앱과 유사한 형태의 조직구조, 투자(예산)를 확보해야 하는 한계가 있지만, 공공서비스와 생활서비스의 결합은 민간 경쟁구도를 형성하지 않음.
  
- **(공정거래 기틀마련, 지역민 보호)** 민간과 공공의 영역다툼보다 민간플랫폼의 알고리즘 체계로 피해를 입을 수 있는 지역민 보호가 필요
  - 공정거래의 기반을 마련하기 위해서는 공공 주도의 플랫폼 구축과 운영이 대안이 될 수 있음
  - 플랫폼 비즈니스의 근간은 플랫폼 이용과정에서 발생하는 데이터 분석으로 전라북도 데이터의 유출에 따른 경영상 위협요인 대비가 필요
  
- **(생활서비스로 범위 확장, 전북도민 유인전략)** 민간앱과 공공앱 경쟁은 이용자 확보와 이용 빈도가 핵심인데, 할인만으로 경쟁하는데 한계가 있음.
  - 생활서비스(공공서비스 포함)로 범위를 확장하면, 플랫폼 비즈니스 방식이 익숙한 이용자를 중심으로 “스마트 전북생활”을 위한 생활앱 가입을 유도할 수 있음.
  - 상대적으로 음식료 배달을 하지 않는 지역, 이용자도 다양한 생활서비스 수요가 있으므로 생활앱 이용 유도에 유리
  
- **(전북형 공공생활앱의 가치지향)** 전북형 공공생활앱의 목적은 “전라북도 생활속 공정거래”, “지역경제 활성화”, “상생문화 조성”에 있음.
  - 생활편의서비스는 복지, 행정서비스, 대중교통, 재화·서비스 배달 등 다양한 영역으로 확장하되 불공정한 요소 제거

- 이용률 증대를 위하여 전북도민과 관광객을 이용대상으로 선정하고, 플랫폼 기반 중개서비스제공업체가 지속적으로 가입할 수 있도록 유인 전략 검토
- 공정알고리즘체계를 구축하여 지역소득 선순환 구조, 지역경제 활성화, 지역생활 편의제고, 상생문화 조성 등에 기여

## 2) 전북형 공공생활앱의 도입검토사항

- 전북형 공공생활앱의 도입에는 공공예산, 시간 등이 투입되어야 하므로 공공플랫폼의 지향가치를 달성할 수 있는지 여부를 검토할 필요가 있음.
  - 전북형 공공생활앱은 플랫폼으로서 이용자와 이용빈도를 증대해야 하며, 공감대 형성을 위하여 장기적인 자립운영전략 수립이 필요함.
  - 전북도민 생활을 편리하게 해주는 혜택 이외에도 공공플랫폼으로서 정책적 활용가치를 창출해야 함.
  - 공익적 가치에 대한 공감대 형성을 위해서는 지역사회 약자에게 돌봄·배려를 주도하는 공공영역의 복지·나눔 서비스 결합 검토
- 이용자와 이용빈도를 증대하기 위해서는 이용자가 체감할 수 있는 혜택을 한정된 운영예산을 고려하여 실현할 수 있는지 여부 검토 필요
  - 전북생활 필수서비스를 제공하는 가맹점과 이용자에게 확실한 혜택(매출증대, 할인혜택) 등을 제공하면서 지속성을 담보할 수 있어야 함.
  - 지역화폐 이용을 통한 할인혜택과 생활앱 자체 포인트를 개발, 플랫폼 내 재사용을 유도하여 이용자 충성도 제고
- 전북형 공공생활앱의 자립운영(운영수익+예산지원) > 운영비용은 예산지원과 플랫폼 수익이 운영비용보다 커야 함.
  - 현행 공공배달앱이 도입하고 있는 모바일 지역화폐 결제 시스템을 보완하고, 적절한 이용료를 책정하여 플랫폼 선순환 도모
  - 모바일 지역화폐 결제는 서비스 사용자에게 할인혜택이 있지만, 지역화폐 운영에 공적예산이 투입되므로, 지역화폐 관리예산을 절감하여 플랫폼 운영예산으로 활용

- 플랫폼 이용자의 부담력을 고려하여 홍보비, 중개수수료 등 플랫폼 이용료를 합리적으로 책정하여, 이용빈도가 증가할수록 수익이 창출되는 구조 형성
- 전복형 공공생활앱은 도민이 참여하는 플랫폼 사회 대응수단으로서 정책담당자의 의사결정에 활용할 수 있어야 함.
- 기본적으로 전라북도 생활편의서비스를 제공하여 도민 삶의 질과 지역 만족도를 높이는데 기여
  - 적절한 이용자가 확보될 경우 전복도와 시·군의 정책사업 평가, 신규정책 발굴 등에 활용할 수 있음.



〈그림 4-9〉 전북형 공공생활앱 도입검토사항

## 나. 전복형 공공생활앱 운영주체 검토

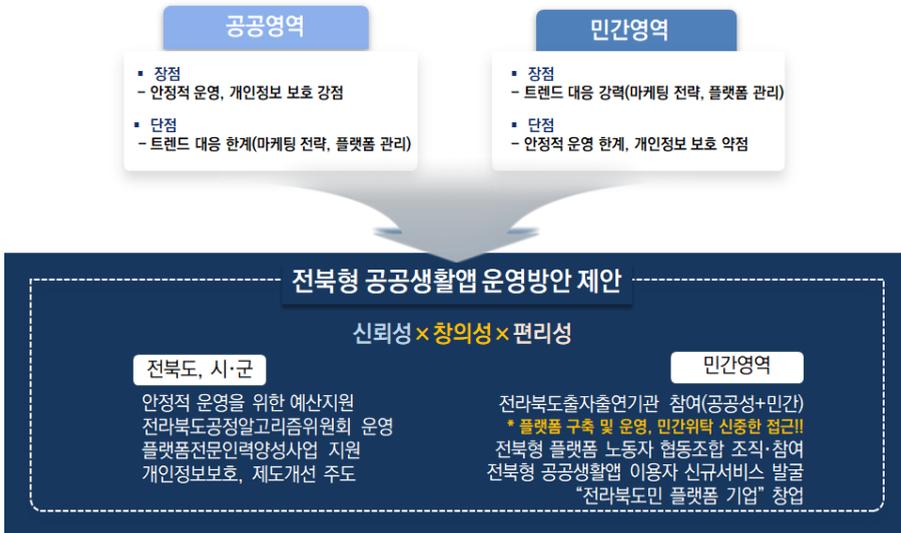
- 공공플랫폼은 공공영역에서 직접 운영하는 것과 민간위탁기업에게 맡기는 것 모두 한계가 있지만 “민간위탁 운영”이 현실적임.
  - 공공영역에서 관리하면 개인정보보호에 강점이 있으며, 안정적 운영이 가능하다는 장점이 있지만, 플랫폼 운영역량과 트렌드 대응에 한계가 있음.
  - 민간영역에서 관리하면 플랫폼 운영역량과 트렌드 대응력은 뛰어나지만, 개인정보유출 우려, 안정적 운영에 한계가 있음.
  - 상충하는 이해관계에서 실제로 플랫폼 운영관리를 할 수 있는 주체에게 위탁운영하고 예상되는 문제를 최소화하는 형태로 운영되고 있음.
  
- 공공플랫폼 운영의 여러 사례를 토대로 한계점을 극복하여 “전북도민”에게 실질적인 혜택을 부여할 수 있는 운영주체를 검토해야 함.
  - 공공배달앱 모델은 공공주도형, 민간위탁형, 절충형 등 유형이 있는데, 본질적으로 공공예산을 민간위탁업체에 지원하는 특성상 창의적·독자적 운영에 한계
  - 민간위탁업체가 운영 효율성을 제고하기 위한 활동을 계약 기반으로 추진해야 하며, 새로운 기회가 포착되어도 공공플랫폼 특성상 적기 대응에 어려움이 있음.
  
- 전복형 공공생활앱 운영주체는 공공플랫폼으로서 “신뢰성”, 플랫폼 비즈니스의 “편의성”을 제고하고, “창의성”을 발휘할 수 있어야 함.
  - 공공영역(신뢰성)과 민간영역(편의성) 협력체계를 구축하여 시너지 효과(창의성)를 발휘할 수 있도록 함.
  - “공공영역”은 전북도와 관계 시·군이 대상이 될 수 있으며, 전복형 공공생활앱의 안정적 운영을 위한 예산지원, 전라북도공정알고리즘위원회, 개인정보보호, 제도 개선 등을 주도하여 “신뢰성 제고”에 노력함.
  - “민간영역”은 전라북도출자출연기관, 사회적경제조직, 플랫폼 개발업체 등이 참여하여 다양한 생활편의서비스를 “편리하게 이용”할 수 있도록 플랫폼을 구성
    - 민간기업에게 위탁할 때 이용자 정보보호 합의를 하지만, 위탁기업이 플랫폼 빅데이터를 활용하여 신규 비즈니스를 추진·제안할 수 있으며, 지역경제활성화, 지역민 보호의 공익적 가치가 훼손될 우려가 있음.

- 산·학·연·관 협력 공공플랫폼 운영위원회에서 의사결정을 하며, 전복형 플랫폼 노동자 협동조합, 생활편의서비스 관련 협동조합 등 다수의 참여와 연계로 전복형 공공생활업 이용자 신규서비스 발굴 등 “창의적인 경영”을 추진

○ 플랫폼 자립운영이 달성되면 “도민기업” 형태로 창업하여 산·학·연·관 협력체계를 기반으로 지역이익이 일자리 창출, 지역경제 활성화로 선순환 유도

- 플랫폼 비즈니스의 핵심은 빅데이터를 활용하여 상황 분석, 예측, 맞춤형 서비스 제공, 신규 비즈니스 구상 등에 있는데, 현존하는 공공배달업 사례의 플랫폼 운영모델에서는 적극적 활용에 제약이 있음.
- 민간위탁기업의 “자율적인 활용에 제약”이 있으며, 공공영역은 “실질적 활용역량에 한계”가 있어서 민·관 협력체계 특성상 적극적인 분석과 신규 사업 발굴에 소극적

“신뢰성, 편리성, 창의성”을 발휘하여 전복도민에게 실질적 혜택을 부여할 수 있는 운영주체



〈그림 4-10〉 전복형 공공생활업 운영주체 검토

## 다. 전북형 공공생활업 확장전략 구상

- (자립운영구조확립) 전북형 공공생활업은 중장기적으로 “자립운영”을 목적으로 하며, ‘안정적인 수익구조를 확보’하고 ‘이용자 비용 부담’을 원칙으로 설계
  - 전북형 공공생활업의 결제수단은 “시·군별 모바일 지역화폐”이며 통합 또는 직접 관리하여 절감된 대행수수료를 전북형 공공생활업 운영 예산으로 투입하는 방안 검토
  - 지자체의 “지역경제 활성화 지원 예산 항목” 일부를 유사한 전북형 공공생활업 서비스 지원예산으로 배정하여 안정적 수익원으로 확보하는 방안 검토
  
- (모바일 지역화폐 관리비용절감, 로컬뱅크) “시·군별 모바일 지역화폐 관리체계개편” 또는 “로컬뱅크”를 설립하여 모바일 지역화폐 운영·관리 전담
  - 로컬뱅크는 모바일 지역화폐를 통합·발행·관리, 전북형 공공생활업 결제를 지원하는 조직을 의미
  - 오프라인 금융기관을 신설하는 개념이 아닌 “온라인 플랫폼 지역금융기관을 지정”하는 형태로 추진할 수 있음.
  
- (유료플랫폼 & 전북생활포인트제도) 공공플랫폼 이용료를 적정 수준으로 책정하고 플랫폼 운영·관리, 전북생활포인트 등 혜택으로 활용
  - 전북형 공공생활업 서비스 이용료를 무료 또는 최소화하기 보다는 적정 수준을 책정하여 플랫폼을 매개로 다양한 지역 내 거래 확산을 유도하는 것이 효과적이라 판단
    - 지역소비 활성화를 위하여 지역 유명 관광지의 입장권을 구입하면 일정 금액을 지역화폐로 지급, 관광 후 지역내 소비 활성화를 유도하는 사례와 같이 일시적 할인보다 이용 경험을 재이용으로 유도하여 보편적인 공공생활플랫폼으로 포지셔닝하는 것이 효과적이라고 판단
  - 생활업 서비스 이용료의 일시적 할인보다는 이용료를 부담하고, 해당 이용료의 일부를 생활업에서 재사용할 수 있도록 유도
  - 생활업 서비스 이용료는 가맹점의 경우 영세업체의 부담을 줄여줄 수 있는 범위를 설정하고, 소비자가 지불하는 배달 등 서비스비용을 민간업체의 50% 수준까지 단계적으로 상향하는 방안 검토
    - 민간배달업 서비스는 가맹점과 소비자가 배달료를 부담하는 체계이지만, 중개수수료로

플랫폼, 중개업체 수익이 포함되어 상대적으로 비용이 높지만, “전북형 공공생활업 도입”과 “전북형 플랫폼 일자리 사업”, “서비스협동조합” 등이 결합하면 플랫폼 기업 수익, 중개수수료를 절감할 수 있어서 현행 수준의 50%로 실질적 절감이 가능

- (플랫폼 공정거래+다양한 신규비즈니스 창업유도) 전북형 공공생활업은 공공플랫폼으로 공정거래를 지향하며, 지역내 다양한 플랫폼 기반 신규비즈니스 창업의 기회를 제공
  - 전북형 공공생활업의 자립운영을 위해서는 이용자가 체감할 수 있는 신뢰성, 편리성과 실질적 이익 발생이 가능함.
  - 생활업 이용이 많아질수록 지역경제 선순환 효과, 플랫폼 자립운영에 도움이 될 수 있으므로 플랫폼을 기반으로 다양한 창업이 이루어지도록 유도



〈그림 4-11〉 전북형 공공생활업 확장전략



# 5

## 장

# 전북형 공공생활업 활성화 방안

- 
1. 전북형 공공생활업 추진방향 제안
  2. 전북형 공공생활업 활성화 방안 제안



# 제 5 장 전북형 공공생활업 활성화 방안

## 1. 전북형 공공생활업 추진방향 제안

### 가. 중장기 목표설정

- 전북형 공공생활업의 중장기 비전을 <플랫폼 전환사회를 선도하고, 전북생활의 만족도를 높이는 “전북형 공공생활업”>으로 설정
  - (플랫폼 전환사회 선도) 4차 산업혁명시대의 첨단기술이 보편화됨에 따라 플랫폼 사회로 전환에 대응하여 지역경제 활성화를 도모하고 변화를 선도
  - (전라북도 생활 만족도 제고) 플랫폼 사회의 특성을 활용하여 낙후된 지역 여건을 개선하여 지역 생활의 만족도를 높임.
  - (지역경제 활성화 기여) 플랫폼 사회에서 공공플랫폼은 어떤 형태이든 지역경제 활성화에 기여할 수 있어야 함.
  
- 중장기 비전 달성을 위한 목표는 “전라북도 생활 속 공정거래체계 구축”, “지역경제 활성화 기여”, “상생문화 조성”으로 설정
  - (전라북도 생활 속 공정거래) 플랫폼 사회에 대응하는 지자체의 역할은 공공플랫폼이 차별하지 않는 공정한 거래 플랫폼이 되도록 관리하는데 있음.
  - (지역경제 활성화) 플랫폼 사회의 다양한 비즈니스가 지역경제 선순환, 활성화에 기여할 수 있도록 설계함.
  - (상생문화 조성) 지역업체 경쟁력 제고, 지역소득 역내 순환, 지역 일자리 창출 등 서로 돕는 사회적 연대 문화 조성

## 나. 전북형 공공생활업 추진방향 제안

- 전북형 공공생활업 도입·운영의 목표달성을 위한 세부전략을 다음과 같이 세 가지로 수립함.
  - **(공정플랫폼거래를 선도하는 전라북도)** 공공플랫폼으로서 공정거래체계를 구축하기 위한 공정알고리즘위원회, 알고리즘 모니터링, 플랫폼 역량 강화 등 추진
  - **(플랫폼 사회, 편리하고 안전한 전라북도)** 전북형 공공생활업은 편리한 전북생활을 지향하며, 플랫폼 특성을 활용한 생활안전사고를 예방함.
  - **(전북형 플랫폼 비즈니스 개발)** 장기적으로 플랫폼 비즈니스를 확장하여 “전북형 플랫폼 비즈니스”를 지속적으로 발굴·운영 활성화 효과 도모
  
- **(추진전략 1. “공정플랫폼거래를 선도하는 전라북도”)** 공정플랫폼거래를 선도하는 지자체로서 전라북도의 가치 향상
  - 플랫폼 기반의 불공정, 차별하는 검색알고리즘을 예방하기 위한 “전라북도공정알고리즘위원회”는 공정플랫폼을 선도하는 지자체로서 전라북도의 공익적 가치를 향상
  - 플랫폼 사회를 선도하는 지역 가치를 향상하기 위해서 플랫폼을 설계·개발·운영·관리하는 전문가를 영입·육성하여 전라북도의 플랫폼 역량을 강화
  - 플랫폼 전문인력을 중심으로 다양한 공공·민간플랫폼의 검색알고리즘을 모니터링하여 지역 차별, 불공정 플랫폼을 적발, 공정한 플랫폼 기반 조성에 기여
  
- **(추진전략 2. “플랫폼 사회, 편리하고 안전한 전라북도”)** 전북형 공공생활업은 신뢰성을 기반으로 편리하고 안전한 전라북도 만들기에 기여
  - 전북형 공공생활업은 전북형 모바일 지역화폐 결제시스템 “전북페이”를 도입해서 신뢰성과 편의성을 높이고, 정책적 활용도를 제고
  - 전북형 공공생활업을 이용하는 도민이 스마트 전북생활을 누릴 수 있도록 교통, 생활, 관광 등 다양한 영역에서 편의서비스를 개발
  - 플랫폼 노동자에게 생활안전을 모니터링할 수 있는 공익적 가치를 부여한 전라북도 플랫폼 골목보안관 제도를 운영하여 도민 안전 제고와 플랫폼 노동자 이익 증대에 기여

- (추진전략 3. “전북형 플랫폼 비즈니스 개발”) 플랫폼 기반 비즈니스 모델을 개발하여 플랫폼 사회에 적합한 일자리 정책을 지원
  - 플랫폼 사회에 혁신적 변화를 요구하는 일자리 정책에 대응하여 “전북형 플랫폼 일자리 사업”을 추진
  - 생태문명 수도를 지향하는 전라북도의 정책에 대응하여 음식료 배달에 “친환경 음식용기 스마트화수물류시스템”을 도입하여 친환경 정책과 일자리 창출 효과를 도모
  - “전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단”을 운영하여 플랫폼 사회에 다양한 영역에서 플랫폼 기반 비즈니스 창업을 지원하여 플랫폼 사회 대응역량을 제고

비전	플랫폼 전환사회를 선도하고, 전북생활의 만족도를 높이는 “전북형 공공생활업”	
목표	전라북도 생활 속 공정거래체계 구축, 지역경제 활성화 기여, 상생문화 조성	
추진 과제	<p>① 공정플랫폼거래를 선도하는 전라북도</p> <hr/> <p>② 플랫폼 사회, 편리하고 안전한 전라북도</p> <hr/> <p>③ 전북형 플랫폼 비즈니스 개발</p>	<p>① 전라북도공정알고리즘위원회 구성·운영 ② 전라북도공정알고리즘 모니터링단 조직·운영 ③ 플랫폼 역량강화 사업</p> <hr/> <p>① 전북형 모바일 지역화폐 결제시스템 “전북페이” 도입 ② 슬기로운 전북생활 “스마트 생활서비스” ③ 전라북도 플랫폼 골목보안관 운영</p> <hr/> <p>① 전북형 플랫폼 일자리 사업 추진 ② 친환경 음식용기 비즈니스 모델 ③ 전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단</p>

〈그림 5-1〉 전북형 공공생활업 중장기 추진전략

## 2. 전북형 공공생활업 활성화 방안 제안

### 가. 공정플랫폼거래를 선도하는 전라북도

#### 1) 전라북도공정알고리즘위원회 구성·운영

##### 가) 개념

- “전라북도공정알고리즘위원회”는 플랫폼 사회에서 운영되는 다양한 플랫폼 중 “전라북도”를 차별하는 알고리즘을 발견·심의·대응하는 주체\*를 의미
  - “전북형 공공생활업”이 전북도민에게 차별적 요소가 없이 개발·운영되도록 자문·심사·대응하는 최고 의결기관을 의미
  - 알고리즘 발견·심사·대응 범위를 전북형 공공생활업에 국한하지 않고, 플랫폼 전환 사회에서 운영되는 다양한 플랫폼을 대상으로 함.
- \* 전라북도공정알고리즘위원회는 후술할 “전라북도공정알고리즘모니터링단”에서 조사한 플랫폼 알고리즘 분석결과를 토대로 심의, 대응조치를 추진하는 주체로 전문 기술력을 갖춘 공정알고리즘모니터링단과 함께 운영해야 함.

##### 나) 현황분석

- (플랫폼 전환사회) 첨단 디지털 기술과 네트워크를 기반으로 형성된 다양한 플랫폼에서 재화와 서비스의 생산과 소비가 이루어지는 플랫폼 사회 도래
  - 플랫폼 사회로의 전환은 일상 속에서 정보검색, 재화·서비스 이용 계약 체결과 이행 등 방식을 변화시킴.
    - 재화·서비스 거래방식의 변화는 다양한 영역에서 플랫폼 비즈니스 창업을 유도하고 산업생태계의 변화를 주도
  - 지역의 생활, 경제활동 등 폭넓은 범위에서 플랫폼 사회로의 전환에 따른 변화에 적절히 대응할 필요가 있음.
    - 대부분의 생활·경제영역은 시장경제에 맡겨지는 경향이 있지만, 민간배달업 서비스와 같이 지역(골목)경제에 영향을 미치는 사례가 증가할 것으로 예상
- (검색알고리즘 불공정설계·대응사례) 검색알고리즘 불공정설계는 차별행위로 인식되어 민간기업의 자율성보다 “플랫폼 사회의 공정거래” 중요성 부각

- 공정거래위원회는 국내 유명 인터넷 쇼핑몰의 검색알고리즘 불공정설계사례에 과징금 269억원(쇼핑 267억원, 동영상 2억원)을 부과함.
- 검색알고리즘 불공정설계사례에 과징금을 부과한 사례를 토대로 향후 플랫폼 사회에서 “공정거래”의 중요성이 부각될 것임을 예상할 수 있음.
- 스마트기기 보급 확대로 알고리즘은 생활·경제영역 뿐 아니라 지자체의 공공행정서비스 시스템에 위협요소가 될 수 있음.
  - 지자체를 차별하는 검색알고리즘이 확산되면 지자체와 도민, 관계자의 노력에 무관하게 지자체의 자립 방해요인이 될 수 있음.

○ **(플랫폼 시대의 공정·적폐청산)** 사회 전반에 걸친 불공정과 반칙은 플랫폼 시대에 인공지능, 알고리즘 등을 활용하여 정교하게 예방할 필요가 있음.

- 국정농단 사건으로 대통령 탄핵 후 출범한 문재인정부의 1호 공약은 “적폐청산”으로 사회 전반적으로 공정의 가치가 부각
- 인공지능을 활용한 지능형 의사결정을 지원할 수 있는 플랫폼 시대에 맞는 불공정·반칙을 예방하는 알고리즘 설계와 감시가 필요
  - 불공정·적폐의 대표적 사례인 채용비리를 근절하기 위하여 도입된 “블라인드 채용”도 개인정보 수집한계로 특혜여부를 검증하는데 한계가 있는데, 블라인드 채용 과정에 알고리즘 검증과 인공지능 설계로 공정 채용을 지원하도록 함.
  - “알고리즘 설계와 검증”으로 “평가, 채용, 입찰 등 중요한 과정에 사람이 개입할 수 없도록 제한하는 방법”은 법·제도(청탁금지법)와 결합하여 공정사회실현, 적폐청산에 기여할 수 있음.

- **(공정알고리즘 대응역량강화 필요)** 전라북도를 차별하는 플랫폼 알고리즘에 따른 피해 예방과 플랫폼 사회로의 전환에 적극적 대응 필요
  - 알고리즘 불공정설계유형의 다양성, 복잡성, 입증한계로 플랫폼 시대의 검색 알고리즘 불공정설계에 대한 뚜렷한 대응방안이 없는 현실
  - 쇼핑 플랫폼의 검색알고리즘 불공정설계사태에 대한 공정거래위원회의 조치가 있었지만, 다양한 상황에 따라 대응조치 사례가 축적될 것으로 예상
  - 해당 지역과 관계된 플랫폼 알고리즘에 대한 조사·심의·대응조치 등 가능여부가 플랫폼 시대의 지자체 자치권 형성에 영향을 미칠 것으로 판단

#### 다) 제안

- **(전라북도공정알고리즘위원회 설치조례)** 플랫폼 전환사회를 선도하는 전라북도 공정알고리즘위원회 설치조례 제정
  - 플랫폼 알고리즘에 대한 단순 자문을 넘어서, 전라북도를 차별하는 알고리즘을 조사, 심사, 대응조치를 취할 수 있는 수준의 전문성과 행정집행능력 필요
  - 다양한 분야의 전문성과 행정집행능력을 보유하기 위해서는 위원회 구성과 역할, 대응조치 근거 등을 규율하는 지자체 단위의 조례 제정 필요
    - 전라북도공정알고리즘위원회와 전라북도공정알고리즘모니터링단의 구성, 역할 등을 조례에 명시할 필요가 있음.
- **(전라북도공정알고리즘위원회 구성·운영)** 관련 조례에 근거하여 “전라북도공정알고리즘위원회”를 구성·운영함.
  - 전라북도공정알고리즘위원회는 법·제도, 기술, 정책 등 다양한 분야의 전문가로 구성하고, 플랫폼 기반의 다양한 알고리즘의 전라북도 차별실태 조사 추진
  - 플랫폼의 전라북도 차별에 대하여 실제로 조사·입증하는 역할은 플랫폼 기술 전문가가 수행할 수 있으므로(“전라북도 공정알고리즘 모니터링단”에 대하여 후술), 전라북도공정알고리즘위원회 역할은 차별실태 조사결과를 토대로 심의·대응조치를 주도

라) 사업개요

- 사업위치: 전라북도
- 사업기간: 2021~2030
- 소관부처: 과학기술정보통신부, 행정안전부, 산업통상자원부, 중소벤처기업부, 방송통신위원회, 공정거래위원회, 개인정보보호위원회 등
- 사업주체: 전라북도

## 2) 전라북도공정알고리즘모니터링단 조직·운영

### 가) 개념

- “전라북도공정알고리즘모니터링단”은 “전라북도”를 차별하는 플랫폼 알고리즘을 발견·입증을 담당하는 전문가 그룹을 의미함.
  - 전라북도를 차별하는 불공정 알고리즘설계를 예방하기 위해서는 검색알고리즘 불공정설계상태를 발견하고 입증할 수 있는 분석결과 필요
  - 검색알고리즘 설계원리와 성과를 분석하기 위해서는 알고리즘에 대한 전문역량을 갖춰야 함.

### 나) 현황분석

- **(플랫폼 검색알고리즘 불공정설계사례)** 쇼핑 플랫폼 검색알고리즘 불공정설계 사례를 토대로 알고리즘 설계가 공정거래질서 확립에 중요
  - 경쟁이 있는 민간 플랫폼은 경쟁사에 의한 불공정 알고리즘 설계 의혹과 분석 등이 가능하지만 공공영역에서 지역민을 차별하는 불공정 알고리즘 실태 진단과 입증 주체 부재
  - 검색알고리즘의 불공정설계를 입증하기 위해서는 해당 알고리즘에 따라 차별을 받는 피해자가 있음을 입증해야 하며, 실태 진단과 입증을 위해서 전문 역량이 필요
- **(플랫폼 불공정피해 입증주체)** 플랫폼 사회에서 불공정설계에 따라 지자체 또는 지역민의 손해에 대응·예방하는 중요한 역할을 지자체가 담당해야 함.
  - 불공정 알고리즘 설계에 따라 피해를 입었다고 주장하는 사람이 불공정행위와 피해 규모를 입증해야 함.
  - 플랫폼 기반으로 체결되는 서비스 계약의 범위와 양이 방대하고, 알고리즘 전문성이 없는 개별주체는 피해사실 인식과 입증에 어려움이 있음.
  - 플랫폼 시대에 맞는 지방자치제도를 운영해야 하는 주체로서 지역과 지역민을 차별하는 불공정 알고리즘 실태를 진단하는 역량 중요성 부각
- **(플랫폼 기반 공정비즈니스생태계 조성)** 플랫폼 기반 비즈니스의 공정한 생태

계 조성을 위한 불공정 행위 진단, 감시, 대응역량 필요

- 플랫폼 시대에는 다양한 영역에서 플랫폼에 기반한 신규비즈니스가 탄생할 가능성이 있으며, 전라북도는 공정한 플랫폼 비즈니스 생태계를 선도하는 지자체로서 이미지를 제고할 필요가 있음.
- 공정한 비즈니스 생태계 조성을 위해서 플랫폼 기반에서 발생할 수 있는 불공정 행위에 대한 진단과 감시 역량이 필요

#### 다) 제안

- **(전라북도공정알고리즘모니터링단 구성)** 전라북도공정알고리즘모니터링단은 전라북도 조례에 근거한 플랫폼 전환사회를 지탱하는 기술집단을 의미
  - 전라북도공정알고리즘모니터링단 구성원은 플랫폼 분야별 기술역량을 갖춘 전문가이며, 초기 운영 안정성을 위하여 민간 전문가 중심으로 구성하는 방안 검토
  - 장기적으로 지역 대학의 전문인력양성을 통하여 플랫폼 사회를 선도하는 전라북도의 경쟁기반을 구축
- **(전라북도공정알고리즘모니터링단 운영)** 전라북도공정알고리즘모니터링단은 조례에 명시한 역할을 담당하여 적극적으로 플랫폼 사회에 대응함.
  - 지자체 주도의 “공정알고리즘모니터링단”은 전문역량을 갖춘 기술집단으로 역할 수행과정의 공정성, 투명성, 전문성을 제고
  - 플랫폼 사회의 공정한 거래기반이 조성될 수 있도록 감시·견제하는 역할과 플랫폼 기반의 새로운 경제질서 형성에 기여하는 방향으로 운영

#### 라) 사업개요

- 사업위치: 전라북도
- 사업기간: 2021~2030
- 소관부처: 과학기술정보통신부, 행정안전부, 산업통상자원부, 중소벤처기업부, 방송통신위원회, 공정거래위원회, 개인정보보호위원회 등
- 사업주체: 전라북도

### 3) 플랫폼 역량강화 사업

#### 가) 개념

- 공정플랫폼역량강화사업은 플랫폼 전문인력을 양성하기 위한 교육·훈련과정, 경진대회, 창업지원·멘토링 등을 의미함.
- “공정플랫폼거래를 선도하는 전라북도”의 역할을 지원하기 위하여 지역 플랫폼 역량 강화사업을 체계적으로 추진
- 초기기반형성단계에서 민간 전문가 중심으로 “공정플랫폼거래질서”를 정의하고, 전라 북도의 역할을 부여할 수 있지만, 지속성과 창의성 기반 차별성을 위해서는 전문인 령양성과 투입의 선순환 체계가 필요

#### 나) 현황분석

- **(플랫폼 사회의 경쟁역량)** 플랫폼 사회는 기존 인프라, 관련 산업구조 등 전통 적인 경쟁요인이 아닌 “전문성”, “창의성”, “윤리성”을 갖춘 전문집단에 있음.
- 플랫폼 사회에 맞추어 다양한 공공·민간 서비스가 플랫폼 기반 거래계약을 토대로 이루어지므로 해당 플랫폼을 구축하고 운영하는 전문성(기술력) 확보가 필요
- 플랫폼 시대의 홍보·마케팅 전략을 고민하는 과정에서 음식료 주문·배달 사업을 개 편한 민간배달앱 사례처럼 통찰력과 창의성이 중요
- 실시간 거래, 이용자 정보 접근이 가능하므로 개인정보보호와 공익적 가치 추구를 주도할 수 있는 윤리적 역량 중요
- **(개방형 경쟁+플랫폼 윤리)** 플랫폼 사회 전문인력은 “개방형 경쟁에 적합한 실 무중심 역량강화”, “플랫폼 윤리경영” 등 관점에서 추진될 필요가 있음.
- 플랫폼은 개방된 영역으로 운영원리를 체계적으로 습득한 이론적 지식경쟁보다 다양 한 영역특성에 맞추어 도입할 수 있는 개방형 경쟁에 적합한 현장실무역량강화 요구
- 개인정보보호, 불공정 알고리즘 설계지양 등 윤리성을 갖춘 전문집단 주도로 공정 플랫폼 서비스 주도·감시

- **(플랫폼 경쟁역량 선순환체계 구축)** 전문성, 창의성, 윤리성을 갖춘 전라북도 플랫폼 전문집단의 지속성을 높일 수 있는 인력양성, 영입 등 필요
  - 공정플랫폼 질서유지를 선도하는 전라북도의 역할에 부합하는 맞춤형 전문가 집단을 구성하고 지속할 수 있는 전문인력양성 추진
  - 플랫폼 사회를 선도하는 전라북도 목표달성에 부합하는 외부 전문가를 영입하여 플랫폼 사회의 지자체 경쟁역량을 지속할 수 있는 선순환체계를 구축

#### 다) 제안

- **(공정플랫폼전문인력 영입, 플랫폼역량강화사업 구상)** 전라북도 공정 플랫폼 여건을 효율적으로 조성하기 위하여 민간 전문가를 영입하고, 맞춤형 플랫폼 역량강화 추진
  - 공정 플랫폼 사회를 선도하는 전문인력은 전문성, 창의성, 윤리성을 갖춰야 하며, 모든 것을 갖춘 전문가 양성에 시간과 예산이 소요
  - 현재 민간 주도의 플랫폼 비즈니스 여건이 형성되어 있으므로 전문성과 창의성을 갖춘 플랫폼 전문가를 영입하여 전라북도 플랫폼 목표(공정·윤리성)를 공유하고, 전문 인력양성을 위한 세부전략을 주도
- **(교육·훈련 프로그램 운영)** 효율적인 플랫폼역량강화와 경쟁역량의 지속성을 높이기 위하여 대상자 맞춤형 교육·훈련 프로그램 구상
  - 플랫폼역량강화를 위하여 일정수준의 역량을 갖춘 전문집단과 초보수준의 플랫폼 인력양성 희망자를 구분하여 맞춤형 프로그램 구상
  - 일정수준의 플랫폼 기술역량을 갖춘 대상자를 위한 단기 교육·훈련 프로그램과 체계적인 교육·훈련을 원하는 희망자를 대상으로 한 장기 교육·훈련 프로그램을 설계
  - 단기 프로그램은 대학, 연구기관, 민간기업 등의 전문가를 강사로 초빙하는 방식으로 운영하고 장기 프로그램은 지역 대학을 중심으로 맞춤형 특화 교육·훈련과정을 개발·운영하는 방식이 적합함.

- **(공모전·경진대회)** 교육·훈련 프로그램과 연동하여 전문성, 창의성, 윤리성을 발휘할 수 있는 공모전, 경진대회 등을 개최
  - 기본적인 역량을 갖춘 당사자 수준에 맞는 다양한 플랫폼 아이디어 공모전과 경진대회를 개최하여 교육·훈련 프로그램의 성과를 측정
  - 플랫폼 아이디어 공모전과 경진대회에서 뛰어난 역량을 발휘한 입상자에게 스타트업 창업기회, 지역 플랫폼기업 취업 등 포상과 후속 지원을 연계
  
- **(창업지원·멘토링)** 플랫폼 경쟁역량을 구축·유지하기 위해서 다양한 분야의 전문가에게 창의적인 창업 기회를 부여
  - 소정의 교육·훈련과정 이수자, 플랫폼 아이디어 공모전, 각종 경진대회 등에서 실력이 입증된 미래전문인력에게 창업지원, 민간 전문가 멘토링, 프로젝트참여기회 주선
  - 전라북도의 공정한 플랫폼 비즈니스 생태계 조성을 위해서 다양한 영역에서 창의적인 시도가 필요하므로 창업, 멘토링, 소규모 프로젝트 참여 등 기회 제공

라) 사업개요

- 사업위치: 전라북도
- 사업기간: 2022~2030
- 소관부처: 교육부, 과학기술정보통신부, 행정안전부, 산업통상자원부, 중소벤처기업부, 방송통신위원회, 공정거래위원회 등
- 사업주체: 전라북도, 시·군, 지역대학·연구기관, 민간기업 등

## 나. 플랫폼 사회, 편리하고 안전한 전라북도

### 1) 전북형 모바일 지역화폐 결제시스템 “전북페이” 도입

#### 가) 개념

- “전북페이”는 지역화폐 기반으로 전북형 공공생활앱과 전라북도 지역 등 온·오프라인 생활서비스 대가결제를 가능하도록 함.
  - 전북형 공공생활앱의 결제를 지역화폐 기반의 모바일 결제방식으로 통합하고, 스마트기기에 탑재한 생활앱을 토대로 오프라인 생활서비스 결제가 가능하게 함.
  - 전북페이는 첨단 디지털 기술을 도입하여 지역화폐 온·오프라인 결제, 할인·복지혜택의 통합, 블록체인기반 인증서비스 등을 제공

#### 나) 현황분석

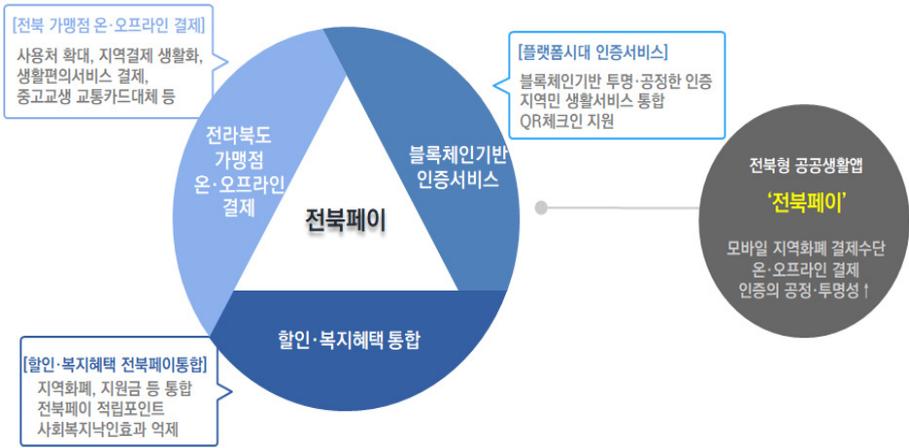
- **(모바일 지역화폐 결제 보편화)** 공공배달앱사례는 공공플랫폼 기반의 모바일 지역화폐 결제 가능성 제고
  - 오프라인 가맹점 사용에 특화되어 있던 지역화폐가 공공배달앱 결제수단으로 활용되면서 모바일 지역화폐 결제가 가능해짐.
  - 현재 일부 지역화폐는 스마트기기 관련 앱 설치만으로 온·오프라인 결제, 현금영수증 발급, 소득공제 등 서비스 연동이 가능
  
- **(지역화폐 활용도 제고·운영비용 절감)** 지역화폐 통합 운영, 블록체인 기반 전자화폐 전환을 통하여 활용영역 확장과 운영비용 절감 방안 모색
  - 지역화폐는 기초지자체(시·군 단위)에서 발행하며 원활한 제도 운영을 위하여 국비와 지방비가 보조되어 일정 수준의 할인율이 적용됨.
  - 지역화폐 결제수단의 범위를 확장하고 블록체인 기반의 전자화폐 전환을 통하여 오프라인 발행, 관리비용 절감 기여
    - 지역화폐 운영·관리비용 절감은 국비, 지방비의 절약을 의미하며, 지역경제 활성화 사업 추진의 재원으로 활용 가능성이 있음.

- **(다양한 복지혜택 실효성 제고)** 정부관계부처에서 추진하는 맞춤형 복지혜택과 수단의 실효성 제고 방안 모색
  - 사회적 돌봄이 필요한 주체에게 정부부처, 지자체 등이 현금·카드, 지역화폐, 쿠폰 등 다양한 수단으로 지원하고 있음.
  - 사회적 약자의 신원노출, 낙인효과 등이 우려되는 일부 쿠폰, IC카드 등의 부정적 효과 예방 필요
  - 맞춤형 복지혜택에 따른 지원이 목표한 성과를 달성하는지 여부에 대한 후속 모니터링 한계를 적절한 방식으로 보완할 필요
  
- **(무료 공공·생활서비스 이용 통합)** 전북도민(시·군민)을 대상으로 제공되는 무료 생활서비스 탑재를 통해 유·무료 공공·생활서비스 제공 일원화
  - 시·군립 시설을 이용하려는 시·군민은 회원가입절차를 통하여 별도의 이용카드를 발급받거나 사용자 인증 후 사용하고 있음.
  - 무료 공공·생활서비스 이용을 통합할 경우 지역민의 생활 관련 빅데이터 축적, 분석에 긍정적 효과 예상

#### 다) 제안

- **(전북형 공공생활앱 결제수단, 전북페이)** 전북페이는 전북형 공공생활앱의 결제수단으로서 지역화폐의 온·오프라인 결제를 지원
  - 전북페이는 전북형 공공생활앱 결제에 특화하지만 전북페이 가맹점에서 온·오프라인 결제가 가능
  - 카드, 지류 등 스마트기기 이용 제한된 약자 배려 필요, 중장기적 온·오프라인 지역화폐 결제

- **(온·오프라인 전북페이 가맹점 결제)** 전북페이 가맹점 온·오프라인 결제를 유도하여 지역내 사용범위 확대
  - 전라북도 가맹점의 온·오프라인 결제를 통하여 전북페이 사용처를 확대하고, 지역생활서비스 결제수단으로서 자리매김함.
  - 스마트 결제수단은 이용경험을 가진 사용자 확대가 중요하므로 교통카드를 대체하는 수단으로 이용이 가능하도록 유도
  
- **(블록체인기반 인증서비스)** 플랫폼 사회를 선도하는 공정 플랫폼 중심지로서 전라북도 가치를 향상시키는 플랫폼의 투명성과 공정성 제고
  - 블록체인기반의 투명·공정한 인증서비스를 제공하여 플랫폼 공정사회를 선도하는 전라북도의 이미지, 전북페이 신뢰성 제고 기여
  - 지역민 공공·생활서비스 이용에 필요한 사용자 인증서비스를 제공하여 지역내 사용자 편의성을 제고하고, 코로나19시대의 QR체크인 지원을 통해 지역사회 위험확산 예방 효과 기대
  
- **(할인·복지혜택 통합)** 전라북도민에 대한 할인(지역화폐)·복지제도를 통합하여 전북페이 활용도 제고
  - 지역화폐과 각종 지원금을 전북페이로 연동하여 통합할 수 있도록 하여 이용가능성을 제고하고 “가난함을 증명해야 하는 비인간적 낙인효과”를 억제
    - 예: 현금성 지원이 이루어지는 양육수당, 코로나19 긴급재난지원금 등을 전북페이로 연동하여 생활앱 자동충전과 이용(기한설정, 현금영수증·소득공제 혜택 등 연계)
  - 전북페이 이용에 따른 적립포인트를 설정하여, 단발성 할인을 지양하고, 전북형 공공생활앱 기반으로 재사용되도록 유도함.



〈그림 5-2〉 전북형 모바일 지역화폐 결제시스템 “전북페이” 도입

라) 사업개요

- 사업위치: 전라북도, 시·군
- 사업기간: 2022~2030
- 소관부처: 관계정부부처, 한국조폐공사 등
- 사업주체: 전라북도, 시·군, 위탁운영기관 등

## 2) 슬기로운 전북생활 “스마트 생활서비스”

### 가) 개념

- “스마트 생활서비스”는 다양한 생활편의서비스를 전북형 공공생활앱으로 예약·주문·결제·사후관리, 전라북도 생활을 편리하게 돕는데 목적이 있음.
  - 공공배달앱의 음식료 주문·결제·배달모형을 비롯하여 공공플랫폼 기반으로 제공할 수 있는 서비스를 범위로 하고 있으며, 단계적으로 확장시킬 필요가 있음.
  - 기본 절차는 “정보검색→ 예약·주문→ 결제→ 승인·인증→ 이용완료→ 사후관리” 순이며, 공공·생활서비스 전 영역을 대상으로 함.

### 나) 현황분석

- **(플랫폼 경제시대)** 플랫폼 기반 재화·서비스 정보검색, 계약, 이행에 익숙한 경험이 축적되며, 신뢰성·편리성·창의성에 토대로 다양한 영역으로 확장
  - 플랫폼 경제시대에서 소비하는 다양한 재화와 서비스는 신뢰성과 편리성을 갖춘 중개플랫폼을 활용하여 운영되는 사례 증가
  - 플랫폼을 활용하면 기존의 방식에 비해 비용과 위험을 줄이고, 효율적이라는 판단으로 “공정한 거래질서”가 형성되면 지역 영세업체를 지원하는 수단으로 활용 가능
  - 창의적인 아이디어로 플랫폼 기반 신규 서비스를 발굴하는 사례가 증가하여 향후 플랫폼 경제시대의 추세는 지속될 것으로 예상
- **(공공배달앱과 모바일 지역화폐)** 민간배달앱 독과점 운영에 대응하여 지역민 보호와 지역경제활성화를 목적으로 도입된 공공배달앱이 현재 운영 중
  - 공공배달앱은 지역 영세상인의 음식료 정보검색(홍보), 주문, 결제, 배달을 증대해주는 공공플랫폼으로 모바일 지역화폐를 결제수단으로 도입
  - 공공배달앱 기술력과 모바일 지역화폐 결제 가능성은 음식료 주문·배달에 한정하지 않고 지역생활 서비스 전 영역으로 확장 가능성이 있음.
- **(빅데이터 축적·관리→ 고객만족도 제고)** 플랫폼 빅데이터의 축적과 분석을 통하여 고객 맞춤형 서비스, 신규 서비스 발굴 등 운영·관리 효율성 제고

- 플랫폼 비즈니스의 특징은 수요자와 공급자의 편리한 거래 중개와 빅데이터를 축적 하는데 있음.
- 플랫폼에서 파생되는 다양한 거래 빅데이터 분석결과는 고객 맞춤형 서비스 제공, 신규 서비스 발굴에 기여하여 전체적인 고객만족도를 제고

다) 제안: 공공·생활서비스 + 자립경영 + 민·관 협력

- 현재 플랫폼 기술력을 토대로 가능한 공공·생활서비스 중 “전라북도 생활 속 공정거래”, “지역경제활성화”, “상생문화” 조성에 기여하는 사례를 제안
  - 해당 사례는 현재 공공플랫폼 기반으로 도입할 수 있는 생활서비스를 모색하였으며, 후술할 자립경영, 플랫폼 시대의 일자리 창출 등에 초점을 맞추어 구상

(1) 전복형 스마트음식배달서비스

- **(음식료 배달서비스)** 공공배달업 기본모델인 “음식료 배달서비스”를 지역상인, 플랫폼 노동자, 지역민에게 혜택이 있도록 자립운영·지속성 제고 관점 설계
  - 공공배달업 모델과 유사하게 공공플랫폼에 지역영세상인이 가맹하여 음식료 배달주문 중개·결제(모바일 지역화폐)·이행(배달 라이더) 등을 수행
- **(적정 수준의 이용료 설정)** 전복형 공공생활업은 적정 수준의 이용료(광고료+건당수수료 등)를 설정하여 이용자 혜택을 증진하고, 자립운영·지속성 제고
  - 무료 이용은 지속적인 지자체 예산 지원이 불가피하므로 공익적 가치에 대한 공감대 형성에 한계가 있으며, 민간배달업의 고객 맞춤형 할인·쿠폰혜택 대응에 한계
  - 이용료는 지역상인이 부담해야 하는 광고료, 건당 수수료, 서비스비용(배달대행)과 도민이 부담하는 서비스비용(배달비) 등이며, 이용자 부담 경감과 자립운영·혜택증대를 위한 적절한 수준으로 설정
  - 이용금 일부를 전북생활포인트로 돌려주는 방식으로 일회성 할인보다 생활업 재사용을 유도하는 포인트 제도를 운영, 전북생활포인트로 생활업 이용, 지방세 납부, 지역 사회 기부 등에 활용할 수 있도록 함.

- **(초기예산지원 자립경영체계 구축)** 공공배달앱과 전북형 공공생활앱의 가장 큰 차이는 “자립경영체계 구축”에 있음.
  - 초기단계 플랫폼 설계·개발·운영을 위해서 불가피하게 예산 지원이 요구되며, 전북형 공공생활앱의 운영이 안정될수록 자립경영체계가 구축되도록 구상
  - 자립경영체계는 공공플랫폼의 신뢰성과 편의성을 유지하면서, 지속적으로 창의적인 사업 아이디어를 접목하여 예산낭비를 예방하고, 전북도민에게 도움이 되는 방향으로 설계하는데 필수적으로 요구
  
- **(지역상인 혜택)** 전북형 공공생활앱 음식료 배달서비스를 이용하는 지역상인은 이용료 부담경감, 공정한 홍보·마케팅의 혜택을 얻을 수 있음.
  - 기존 민간배달앱의 홍보·마케팅 비용, 건당 중개수수료를 적정 수준으로 절감하고, 카드결제수수료는 모바일 지역화폐결제로 없앴.
  - 전북형 공공생활앱의 이용료는 수익을 창출한다는 개념보다 공익적 가치 추구를 위한 생활앱의 지속 운영을 위하여 필수적인 최소 비용을 확보하는 개념으로 설계
  - 공정한 홍보·마케팅 체계를 설정하여, 이용자 지역·거리 기반의 노출을 지원, 홍보·마케팅 비용 추가 부담을 경감
  
- **(친환경 음식용기 스마트회수물류시스템)** 생태문명 수도를 지향하는 전라북도의 도정 철학에 맞추어 플랫폼 기반 신규 비즈니스를 개발하여 지역상인 지원
  - 친환경 음식용기 스마트회수물류시스템(후술)이 구축될 경우 지역상인은 음식용기 회수·세척·관리 등 부담을 줄이고, 전라북도 지역은 일회용품 사용을 줄일 수 있음.
  
- **(플랫폼 노동자 문제해결 필요성)** 공공배달앱 모델의 사각지대인 플랫폼 노동자(배달 라이더)의 플랫폼 기반 일자리 증대, 실수령액 증대 혜택 모색
  - 민간배달앱 거래기준으로 지역상인과 소비자가 부담하여 건당 약 6,000원의 배달비용이 책정, 중개수수료 공제후 플랫폼 노동자가 수취하는 금액이 적음.
  - 플랫폼 노동시간은 음식배달수요가 있는 제한적인 시간동안에 집중되므로 시간당 배달이행율을 높이기 위한 무리한 운영을 하는 사례 발생(안전사고 위험 증대)
  - 「생활물류서비스산업발전법」 제정으로 배달 라이더의 고용 안정을 법·제도적으로 보

완할 수 있으나, 실수령액, 서비스 가능시간 한계 등 문제는 지속될 것으로 예상

○ **(플랫폼 노동자 실수령액 증대)** 플랫폼 노동자가 서비스 대가로 수령하는 금액을 증대하기 위해서 중개수수료 체계 정비, 서비스 시간의 확장 등 검토

- 이론적으로 다수의 음식배달업체와 소비자를 연결하기 위한 배달중개업체가 필요하므로 합리적인 중개수수료 책정 유도

- 배달중개업체의 합리적인 중개수수료 책정을 유도해도, 이윤추구를 목적으로 하는 배달중개업체는 다양한 방법으로 중개수수료를 높이고자 하므로, 지역기반의 배달협동조합(플랫폼 노동자조합)을 결성하는 방안 검토

- 배달협동조합 결성을 통하여 중개수수료를 시스템 유지·관리비 수준으로 낮추면<sup>5)</sup> 다수의 배달 라이더의 실수령액을 높여서 위험한 운행을 지양하도록 유도할 수 있음.

- 현재 배달 라이더의 서비스 시간은 음식주문이 이루어지는 시간에 한정되므로, 지역 배달 라이더가 수행할 수 있는 다양한 서비스범위를 확장하여 노동자 수익 증대

- 후술할 “전라북도 플랫폼 골목보안관”, “전북형 공공생활업 서비스: 나들가게+플랫폼 일자리” 등 공익적 가치 추구를 위한 다양한 신규 사업으로 서비스 영역을 확장, 배달 라이더의 수익 증대로 연계

○ **(배달라이더 안전운행담보전략)** 배달라이더 안전운행을 담보하기 위하여 전북형 공공생활업 기반 신규서비스이행은 “안전운행인증협동조합”이 담당

- 수익증대방안이 마련되도 배달안전운행은 라이더 개인의 의지에 달려 있어서 보다 높은 수익을 위하여 교통법규를 위반하는 사례를 통제하는데 한계가 있음.

- 경찰서, 소방서 등과 협력하여 “안전운행모니터링에 동의한 배달라이더협동조합”에게 플랫폼 기반 신규 서비스 이행권한을 부여<sup>6)</sup>

---

5) 배달라이더협동조합은 “화물자동차 운송주선사례모델로 거래중개시스템을 구축”하여, 시스템 운영·관리비용, 협동조합 유지비용, 배달라이더 보험 등을 제외한 금액을 배달라이더에게 지급하여, 라이더의 수익증대에 기여할 수 있으며, 앞서 언급한 전라북도공정알고리즘위원회 심의를 통하여 업무할당의 공정성·신뢰성 제고에 기여

6) 안전운행모니터링은 전북형 공공생활업과 내비게이션업, 교통위반단속카메라 등을 활용하여 과속, 인도주행, 교통법규위반 등을 모니터링하는데 동의하고 경찰서, 소방서 등 생활안전 정보공유에 이행하는 방식으로 설계

- **(전북도민 소비자 혜택)** 소비자로서 전북도민은 이용비용 절감, 전북생활포인트 적립 혜택, 지역경제 활성화·지역상인 상생협력에 동참
  - 기존 민간배달앱 이용시 지불하였던 배달서비스이용료 일부 절감, 지역화폐 사용에 따른 할인 혜택 등을 누릴 수 있음.
  - 전북생활포인트 제도를 도입하여 생활앱 가맹점 이용서비스를 증대하고, 플랫폼 유지·관리의 지속성을 높임
  - 지역생활서비스 이용비용절감 혜택을 누리면서, 지역업체와 상생하는 공익적 가치 실현에 동참하는 기회를 얻을 수 있음.

### [전북형 음식배달서비스(정보검색·주문·결제·배달)]

#### 1 적정 이용료 체계 설정(이용자 부담경감, 혜택증대): 광고료+건당수수료+서비스비용-전북생활포인트

- 건당 수수료: 주문금액의 일정비율(민간 건당 11%) - 공공영역이라도 zero기반일 경우 관리운영 한계
- 광고료(월정액): 월 일정금액 설정(민간 월 9만원이상) - 사용금액 일부 전북생활포인트: 전북형 공공생활앱 활용, 지방세 납부, 지역사회 기부 등 활용
- 서비스비용: 상인과 도민 부담(민간 6,000원 수준)

#### 2 초기 3년~5년간 예산지원 후 자립경영 체계 구축

지역상인	플랫폼 노동자(배달업자)	전북도민
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 수수료 부담 경감(광고료, 건당수수료, 카드결제 수수료 등)</li> <li>▪ 공정한 홍보·마케팅</li> <li>▪ 음식용기 스마트회수물류시스템 (전북형 플랫폼 일자리 창출)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 배달중개업체 vs. 배달협동조합</li> <li>▪ 생활앱 계약물품+신규서비스 발굴</li> <li>▪ 안전운행담보전력(전북형 플랫폼 노동자 정책+)</li> <li>▪ 전라북도 플랫폼 골목보안관</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 지역업체의 저렴한 가격혜택</li> <li>▪ 전북생활포인트 적립을 통한 지역가맹점 이용률 제고</li> <li>▪ 지역업체 상생 공익적 가치 실현</li> </ul>

<그림 5-3> 전북형 스마트음식배달서비스

## (2) 전복형 스마트교통편의서비스

- **(대중교통서비스)** 생활앱에 시내·외버스정보시스템을 탑재하고, “전복페이”를 통한 대중교통 결제시스템 도입
  - 스마트기기에 연동되는 모바일 지역화폐 결제시스템 “전복페이”를 대중교통에 도입하여 생활편의제고, 중장기적 저변확대 효과를 기대
  - 대중교통서비스는 다양한 계층이 보편적으로 이용하는 서비스로 공공 플랫폼 서비스 만족도 제고와 시간, 노선, 이용자 등 빅데이터 기반 지역교통·안전정책사업발굴, 교통안전사업 우선순위 평가에 활용 가능
  
- **(부름택시 서비스)** 생활앱 기반 부름택시 예약·매칭·결제가 이루어지도록 하여 도민편의증대, 택시종사자 지원 등에 활용
  - 부름택시는 전화로 요청하는 방식과 플랫폼 매칭 방식으로 서비스가 이루어지는데 플랫폼 방식의 예약·매칭·결제 시스템을 구현
  - 대중교통 서비스로 신뢰성·안전성이 중요하므로 전북도, 시·군 교통담당부서에서 인정한 지역택시업체를 우선하여 증개함.
  - 부름택시 서비스가 운영될 경우 시간, 장소(경로), 이용자, 결제금액 등 빅데이터 기반으로 도민 교통편의 제고에 활용
  
- **(대리운전 서비스)** 대리운전은 음주운전에 의한 안전사고 예방을 위한 대책으로 시작, 전화통화 요청과 플랫폼 매칭 방식으로 이행되고 있음.
  - 대리운전의 특수성에 기인하여 생활편의, 교통안전, 대리운전자와 이용자 보호를 위하여 전복형 공공생활앱에 대리운전 서비스를 탑재하는 방안 검토
  - **(대리운전 이용자 불편사항)** 음주 이용자 상황과 대면·현금거래 특성을 활용하여 서비스 계약금액보다 높은 금액을 요청, 대리운전자의 자격(실력, 안전운행 의지 등), 대리운전자에 기인한 범죄 발생 우려 등(한국산업안전보건공단, 2019)
  - **(대리운전자 불편사항)** 음주 이용자의 폭언·폭행 노출, 불특정 장소 요청에 따른 이동·복귀 비용 발생, 대리운전중개업체 수수료 부담, 음주 이용자에 의한 범죄 발생 우려 등(한국산업안전보건공단, 2019)
  - **(대리운전 관련 사회적 문제)** 대리운전 이용자, 운전자 모두 대면·현금거래 방식을

선호하여 지하경제에서 관리되며, 중개업체 수수료, 대리운전자 이동·복귀, 특수상황(음주 등)에 따른 범죄발생 우려 등 사회적 문제 야기

- **(전북형 스마트대리운전서비스)** 대리운전자, 이용자 등의 불편과 사회적 문제를 최소화하는 생활앱 기반 스마트대리운전서비스 제공
  - 전북도와 시·군에서 지역 대리운전업체, 대리운전자 인증을 하여 이용자 안심제고, 대리운전자의 자발적 안전운전 유도
  - 전북형 공공생활앱 결제수단 “전북페이”로 대리운전 서비스이용요금을 결제하여 지하경제양성화, 추가서비스비용 차단 공정한 거래기반 조성 기여
  - 안전·범죄 우려 등 사회적 문제 해결, 대리운전자 처우개선(중개수수료, 이동·복귀 문제, 대기장소 등), 이용자 안심 제고 등 기여
  - 전북형 공공생활앱 기반 대리운전 서비스를 제공할 경우 대리운전 빅데이터 축적·분석으로 자주 이용구간, 시간대 등에 대리운전자 이동·복귀 편의제공, 대기장소 제공 등 맞춤형 제공이 가능하며, 일부 독과점 중개업체에 의한 이용자와 대리운전자 피해를 최소화할 수 있음.



〈그림 5-4〉 전북형 스마트교통편의서비스: 부름택시·대리운전

(3) 전복형 스마트생활편의서비스: 나들가게+전복형 플랫폼 일자리

- (나들가게+전복형 플랫폼 일자리) 지역에 분포한 “나들가게”를 골목생활편의서비스의 거점으로 활용, 플랫폼 일자리 영역 확대 기여
  
- (나들가게 배달서비스) 골목상권의 거점으로 “나들가게”의 물품 정보검색·주문·결제·배달 등이 생활앱 기반으로 이루어지도록 함.
  - 나들가게 판매물품의 정보검색·주문·결제·배달 등에 필요한 시스템을 설계하고, 모바일 지역화폐 결제, 스마트음식배달서비스 안전운행인증협동조합 배달담당(배달라이더) 업무시간·수익증대) 등 전복형 공공생활앱 기반 플랫폼 비즈니스 확장을 시도
  
- (나들가게+) 나들가게를 전라북도 “로컬푸드” 확산거점, 골목플랫폼으로 활용하여 로컬푸드 판로확장, 로컬푸드 활용 식품개발 등 추진
  - 빅데이터 기반 지역소비자가 선호하는 로컬푸드를 선별하여 “Shop in Shop” 형태로 나들가게에서 판매하며, “로컬푸드 판매장-나들가게-소비자 수·배송 네트워크”, 전복페이 결제서비스를 생활앱 기반으로 지원
  - 한국국가식품클러스터진흥원과 연계하여 지역 로컬푸드를 활용한 밀키트 개발, 완성품을 판매하여 플랫폼 기반 사업 확산
  
- (나들가게 예약·결제) 필요한 시점에 주문하는 예약·결제 시스템을 도입하여 나들가게 재고부담 완화, 고객 편의 제고, 탄소발자국 줄이기 기여
  - 나들가게 한정된 공간을 효율적으로 활용하기 위하여 빅데이터 분석 결과를 기반으로 재고관리전략을 지원, 주문이행율·고객만족도 제고
  - 필요시점에 맞춘 예약·결제를 지원하여 직접 수령(수령시간에 맞추어 사전 준비완료), 배달(배달업체 이용가능) 등 인접지역 거래를 유도하여 탄소발자국 줄이기 기여



〈그림 5-5〉 전북형 스마트생활편의서비스: 나들가게+전북형 플랫폼 일자리

라) 사업개요

- 사업위치: 전라북도
- 사업기간: 2021~2030
- 소관부처: 과학기술정보통신부, 행정안전부, 농림축산식품부, 산업통상자원부, 환경부, 국토교통부, 해양수산부, 중소벤처기업부 등
- 사업주체: 전라북도, 시·군, 운영거버넌스 참여기업·기관 등

마) 검토사항

- 슬기로운 전북생활 “스마트 생활서비스”에서 제시한 스마트음식배달서비스, 교통편의서비스, 생활편의서비스 등은 다양한 영역에서 추가 발굴 가능

### 3) 전라북도 플랫폼 골목보안관 운영

#### 가) 개념

- “전라북도 플랫폼 골목보안관”은 생활앱 플랫폼 노동자의 특수임무로 서비스과정에서 발견되는 생활안전사고, 법규위반, 환경오염 등을 모니터링·신고·대처
  - 공공플랫폼으로서 공익적 가치(안전사회 달성)를 창출하고, 플랫폼 노동자의 수익증대, 사회적 기여 기회를 부여하는데 목적이 있음.
  - 전라북도 플랫폼 골목보안관은 생활앱 인증 플랫폼 노동자를 의미하며, 생활앱 이용자 중 자격을 갖춘 희망자 참여 가능

#### 나) 현황분석

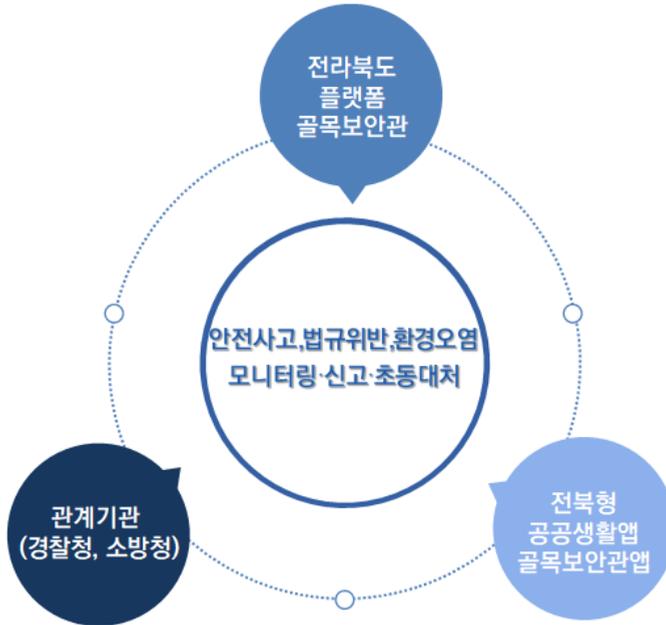
- **(공공플랫폼, 공익적 가치 창출)** 전북형 공공생활앱은 공공플랫폼으로서 한국판뉴딜에서 추구하는 디지털뉴딜, 그린뉴딜, 안전망강화 목표 달성 가능
  - 공공플랫폼 운영의 공감대 형성을 위해서는 공익적 가치를 창출해야 하며 지역사회 기여 활동의 도민 체감 필요
  - D.N.A 골목 생태계 강화, 친환경 골목생활, 고용·사회 안전망 강화 등 정부 정책에 대응하는 공익적 가치 창출과 공감대 형성 도모
  - 전북형 공공생활앱 자체가 디지털뉴딜을 활용한 골목상권 활성화에 기여할 수 있으므로, 친환경 골목생활, 안전망 강화 등 공익적 가치를 창출하도록 설계 필요
- **(배달라이더 안전운행 담보전략)** 배달대행서비스 범위 확장에 따라 시간당 배달건수를 늘리려는 배달라이더의 안전운행 담보를 위한 방안 모색 필요
  - 배달라이더는 배달중개업체에게 중개수수료를 지불하여 배달정보를 취득하며 수익창출을 위해서 시간당 이행건수가 중요함.
  - 배달라이더의 교통법규 위반사례는 골목생활안전의 심각한 저해요인으로 배달라이더의 안전운행을 담보할 수 있는 제도적 장치 마련 필요
- **(배달라이더 골목서비스 네트워크)** 다양한 배달대행서비스를 제공하는 배달라이더 서비스 네트워크를 활용하여 공익적 가치 창출 방안 검토

- 배달라이더는 배달대행서비스 특성상 주거지 인근을 반복적으로 이동하며, 차량통행에 어려움이 있는 골목 단위 배송 네트워크를 보유
- 생활안전, 범죄예방을 위한 경찰차량 순찰 동선 한계를 보완하고, 배달수요가 급증하는 시간대의 순찰 역할 분담 방안 모색

#### 다) 제안

- **(전라북도 플랫폼 골목보안관 인증)** 전북형 공공생활앱 인증 플랫폼 노동자(배달 라이더)를 플랫폼 골목보안관으로 인증·골목보안관 업무협약 체결
  - 배달라이더를 중심으로 전북형 공공생활앱 플랫폼 기반 노동자 중 안전운행약속업체 소속·개인을 플랫폼 골목보안관으로 인증
  - 배달업무 수행과정에서 발생하는 골목현장의 안전사고위험, 범죄발생, 환경오염, 미세먼지 측정 등 골목보안관 업무수행계약 체결
- **(관계기관 연계 골목보안관앱 개발·운영)** 전북형 공공생활앱에 탑재할 수 있는 “골목보안관앱”을 개발하여 경찰서, 소방서 등 관계기관 협력체계 구축
  - 주요 거점에 위치한 CCTV, 안전 모니터링 센서 등과 연계하여 골목보안관은 실시간 현장 모니터링과 위험발생시 신고·초기 대응을 담당
  - “골목보안관앱”은 배달라이더의 업무특성을 고려하여 “신고·위치정보자동전송·사고유형·긴급출동여부” 등을 스마트 기기 터치기반으로 개발·운영
  - **(전라북도 안전지도)** 경찰서, 소방서 등 기관정보와 골목보안관앱의 빅데이터를 분석하여 전라북도 안전지도를 작성, 사고 다빈도 지역 중점 관리 체계 구축
- **(안전사고, 법규위반, 환경오염 측정과 초동대처)** 전라북도 플랫폼 골목보안관은 골목에서 발생하는 안전사고, 법규위반, 환경오염 등 신고, 필요한 경우 제한적 초동대처 수행
  - 실시간 상황발생 현장정보를 기반으로 경찰, 소방공무원의 업무를 지원하여 사회 전반적 안전망 강화에 기여
  - 긴급 상황에 대응하여 “전라북도 플랫폼 골목보안관”은 불가피한 상황에서는 초동대처 임무 일부를 담당

- (전라북도 플랫폼 골목보안관 포상) 배달라이더의 고밀도 업무 중 발생하는 상황 대처를 외면하지 않도록 적절한 포상제도 검토
- (공익적 가치 이행에 따른 공적예산 활용) “전라북도 플랫폼 골목보안관” 인증 협동조합, 개인에게 골목보안관 적정 수당(시간기준+사건)을 모바일 지역화폐로 지급
- 전라북도 골목안전망 강화에 기여한 골목보안관 또는 협동조합에게 적절한 포상제도를 마련하여 골목보안관 자긍심 고취, 공익적 가치 확산 등 기여



〈그림 5-6〉 전라북도 플랫폼 골목보안관 운영

라) 사업개요

- 사업위치: 전라북도
- 사업기간: 2021~2030
- 소관부처: 법무부, 행정안전부(경찰청, 소방청), 환경부, 여성가족부 등
- 사업주체: 전라북도, 시·군, 전라북도 플랫폼 골목보안관 참여자

## 다. 전북형 플랫폼 비즈니스 개발

### 1) 전북형 플랫폼 일자리 사업 추진

#### 가) 개념

- “전북형 플랫폼 일자리 사업”은 플랫폼 사회에 대응하여 전라북도과 시·군이 주도하여 일자리 창출·확장에 기여하는 것을 의미
  - 플랫폼 사회로 전환되면서 사라지는 일자리와 대체할 수 있는 플랫폼 기반 일자리 창출·확장 전략 구상

#### 나) 현황분석

- (플랫폼 기반 일자리 중개수수료 딜레마) 플랫폼 기반 배달서비스는 배달주선 서비스가 요구되며, 배달량이 증가할수록 배달주선업체 이익이 증가
  - 실제 배달업무에 종사하는 라이더는 건당 배달대행료 중 일부를 배달대행업체에게 배달수수료로 지급하고 건당 1,000~2,000원 가량의 서비스요금을 수취
  - 다수 이용자가 참여할수록 거래빈도가 증가하여 플랫폼 경쟁력이 높아지는데, 거래빈도가 많을수록 이익은 플랫폼 운영업체에게 전달되는 구조
- (생활물류서비스산업발전법 제정) 플랫폼 기반 비즈니스가 활성화되면서 플랫폼 일자리 안정성 문제해결을 위하여 제도개선 추진
  - “생활물류서비스산업 발전기반 조성, 서비스 종사자·소비자 권익 증진, 국민의 삶의 질 향상과 국민경제 발전에 이바지”하고자 「생활물류서비스산업발전법」을 제정
  - 제도적으로 플랫폼 일자리 안정성 문제를 해결할 수 있지만, 실제 플랫폼 노동자에게 수익창출 기회가 부여되지 않으면, 플랫폼 사회 일자리의 근본적 문제해결 한계
- (플랫폼 기반 일자리 창출·확장 필요) 플랫폼 전환사회의 일자리 문제를 해결하기 위하여 플랫폼 기반 일자리 창출·확장 전략 구상
  - 법·제도적으로 플랫폼 노동자의 일자리 안정성 문제를 해결할 수 있지만, 궁극적으로 플랫폼 기반 수익창출이 가능한 일자리 창출·확장 필요

다) 제안

- (전북형 플랫폼 일자리 사업) 전북형 공공생활앱 기반 새로운 일자리를 창출하거나 기존 일자리의 여건 개선을 추진
  - “전북형 플랫폼 일자리 사업”은 전북도, 시·군이 주도하여 플랫폼 기반 일자리 창출·확대하는 공공주도형 일자리를 의미
  - 「생활물류서비스산업발전법」에 근거하여 고용 안정성을 제고하고, 전북형 공공생활 앱을 통하여 공정한 중개서비스 제공 유도, 플랫폼 노동자 업무환경 개선에 기여
  - 기존 배달업무와 유사한 수준의 업무강도에 공정 중개수수료 체계 도입으로 실질적 혜택을 증대하고, 공익적 가치 증대 활동, 생활물류영역 일자리 확장 검토

**[플랫폼 사회 노동인권 선진화를 선도하는 전북형 플랫폼 일자리]**

- 원칙: 플랫폼 노동인권 선진화를 위한 입법 활동 적극 지원 [생활물류서비스산업발전법]
- 전라북도 대응: 전북형 플랫폼 일자리(공공주도)를 만들어서 건전한 플랫폼 노동시장 조성, 플랫폼 일자리를 선도 [플랫폼 사회의 사라지는 일자리에 대한 대응전략]
- 사회적 경제 방식의 지역배달라이더협동조합과 전북형 플랫폼 일자리 연계

플랫폼 노동자(배달업체)	유사 업무 + 더 나은 여건 = 새로운 노동가치 확립
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 배달중개업체 vs. 배달협동조합</li> <li>▪ 생활앱 계약물품+신규서비스 발굴</li> <li>▪ 안전운행담보전략(전북형 플랫폼 노동자 정책+)</li> <li>▪ 전라북도 플랫폼 골목보안관</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>❖ 중개수수료 착취, 낮은 서비스요금으로 발생한 사회문제를 <b>전북형 플랫폼 일자리 정책</b>으로 선도</li> <li>❖ 전북형 플랫폼 일자리: 플랫폼 노동자에게 양질의 일자리 제공                     <ol style="list-style-type: none"> <li>1) 기존 플랫폼 체계 노동과 비슷한 수준의 업무</li> <li>2) 공공플랫폼 기반의 낮은 중개수수료, 실질적 혜택 증대</li> <li>3) 새로운 임무 “골목보안관”: 지역사회(배달구역) 치안, 안전문제 발생시 신고, 신속한 처리를 위한 “골목보안관”</li> <li>4) 안전운행 약속, 사회적 가치 증대: 난폭운전, 신호위반 등 안전을 저해하는 운행 금지 서약</li> <li>5) 생활물류영역 일자리 확장: “나들가게+”, “전라북도 생활물류 네트워크 구축”, “스마트회수물류시스템” 등</li> </ol> </li> </ul>

〈그림 5-7〉 전북형 플랫폼 일자리 사업

- **(전라북도 생활물류 네트워크)** 「생활물류서비스산업발전법」에서 규정한 택배와 소화물배송대행업의 생활앱 기반 일자리 확장전략 구상
  - 배달라이더가 제한된 시간에 많은 배달을 수행함에 따라 발생할 수 있는 안전사고 발생 위험, 교통법규 위반 등 사회문제를 줄이고자 수익창출을 위한 업무시간 확장
  - 앞서 언급한 “나들가게+ 사업”과 같이 나들가게 정보검색·주문·결제·배달을 연계하거나, 지역 특산물 지역소비를 유도
  
- **(전라북도 스마트생활물류시스템)** 시·군 특산물, 국가식품클러스터 생산품, 지역기업 생산품 등 고품질 제품을 지역소비자가 저렴하게 이용하도록 유도
  - 생활앱 내 14개 시·군 특산물, 국가식품클러스터 인기제품, 지역기업 생산품 등을 지역별 물류거점을 기준으로 “전라북도 스마트생활물류시스템” 설계
  - 기초자치체 간 간선수송은 기존 국가물류체계를 활용하고, 골목단위 지선배송을 플랫폼 노동자 협동조합이 담당하도록 하여 배달서비스 영역을 확장
  - 전라북도거시기장터, 시·군 온라인 쇼핑몰, 오프라인 판매점 등 분산 운영되는 온·오프라인 특산물, 지역제품 판매점을 생활앱에 통합, 모바일 지역화폐 결제 유도 등 지역생산품의 지역소비 촉진 기여, 지역내 스마트생활물류시스템 설계로 탄소발자국 절감, 플랫폼 노동자 일자리 확장 효과 기대
  
- **(전라북도 플랫폼 골목보안관)** 앞서 살펴본 “전라북도 플랫폼 골목보안관”은 사회안전망 확보라는 공익적 가치와 플랫폼 노동자 일자리 확장에 기여
  
- **(친환경 음식용기 스마트회수물류시스템)** 뒤에 설명할 “친환경 음식용기 스마트회수물류시스템”은 생태문명 중심지 전라북도의 차별화 전략으로 친환경 음식용기 제작, 세척·소독, 물류 등 일자리 창출 가능

라) 사업개요

- 사업위치: 전라북도
- 사업기간: 2021~2030
- 소관부처: 행정안전부, 농림축산식품부, 산업통상자원부, 고용노동부, 국토교통부, 해양수산부, 중소벤처기업부 등
- 사업주체: 전라북도, 시·군, 전북형 플랫폼 일자리 사업 참여기관 등

## 2) 친환경 음식용기 스마트회수물류시스템

### 가) 개념

- “친환경 음식용기 스마트회수물류시스템”은 생태문명 중심지 전라북도의 차별화 전략으로 친환경 음식용기 제작, 세척·소독, 회수·공급물류 등 스마트회수물류시스템을 구축, 관련 일자리를 창출함.
- 전북형 공공생활업 기반으로 이행되는 음식주문과 배달과정에 친환경 음식용기를 사용하도록 유도하고, 친환경 음식용기의 최적 이용을 설계
- 지역 음식배달업에 종사하는 영세상인의 비용부담을 줄이고, 지역경제 활성화에 기여하고자 세척·소독업체, 회수·공급물류업체 등은 역량을 갖춘 자활기업, 협동조합 등 지원방식 검토

### 나) 현황분석

- **(비대면 경제시대의 일회용품 절감)** 코로나19로 확산된 비대면 경제시대에 맞추어 음식배달이 증가하면서 배달용 일회용품에 대한 문제 인식 확산
  - 코로나19에 따른 사회적 거리두기로 음식주문·배달이 급증하면서 배달용 일회용품에 대한 사회적 인식이 높아지고 있음.
  - 배달용 일회용품 절감노력 필요에 공감하지만 다회용기 제작, 회수, 세척·소독 등 과정에서 일회용품 사용보다 많은 비용이 발생
- **(일회용 배달용기 환경문제)** 일회용 배달용기는 배달과정에서 용기 변형, 밀봉 과정에 비닐 접착 등 재활용에 한계가 있음.
  - 배달용 일회용품 소재인 플라스틱, 비닐, 나무젓가락 등의 배출이 급증하고 있으며, 음식포장 과정의 플라스틱과 비닐 접착, 용기변형 등 재활용에 한계가 있음.
  - 재활용이 어려운 일회용 배달용기는 배출 후 썩는데 오랜 시간이 걸리며, 소비자의 분류작업, 종량제 쓰레기봉투 비용 지출 등 불편을 초래함.
- **(친환경 배달그릇 세척·배달서비스 사례)** 음식배달을 위한 그릇대여, 회수, 세척, 소독, 당일배송을 ICT 기반으로 지원하는 스타트업 사례 벤치마킹 검토

- 자원재활용법 예외사항으로 “음식배달 일회용품 사용”이 허용되는 상황이지만 다회용기 사용자가 불가능하지는 않음.
  - 다회용기 사용이 이루어지는 중국집 배달그릇을 회수·세척·배달해 주는 스타트업 사례는 플랫폼 기반 영역 확장 가능성을 모색할 수 있음.
- **(생태문명 중심지, 전라북도)** 전라북도는 산업문명 시대의 한계를 극복하고자 생태문명 전환을 추진, 생태문명 중심지로서 이미지 제고 필요
- 생태문명 전환은 산업문명시대의 생활방식에서 생태문명 관점으로 전환하는 것을 의미하며, “친환경·지속성”을 중요하게 인식
  - 생태문명 중심지로 도약하려는 전라북도의 정책추진방향에 일치하고, 플랫폼 사회에 대응하는 전북형 공공생활업 기반의 대응전략 구상 검토

#### 다) 제안

- **(친환경 음식용기 개발·제작)** 전북도, 시·군 주도로 음식 종류에 따른 친환경 음식용기를 개발·제작하여 사용하도록 함.
- 음식배달 기맹점은 일회용 배달용기 비용 절감, 친환경 동참 혜택이 있으며, 소비자는 일회용 배달용기 폐기비용(쓰레기 종량제 봉투)과 수고를 줄이는 혜택이 있음.
  - 지자체 주도로 친환경 음식용기를 개발·제작할 경우 영세상인과 소비자 혜택과 음식량, 규격 등 “전북형 공공생활업”에서 거래되는 음식배달주문의 신뢰성 제고
- **(친환경 음식용기 스마트회수물류시스템 구축)** 전북형 공공생활업 기반 음식주문·배달, 친환경 음식용기의 회수·세척·소독·재공급 회수물류 네트워크 구축
- 친환경 음식용기 스마트회수물류시스템을 구축하기 위해서 친환경 음식용기 개발·제작업체, 세척·소독 전문업체, 음식용기 회수·재공급 회수물류업체 등 참여가 필요
  - 지역기업, 자활기업, 협동조합 등 지역사회 발전과 지역경제 선순환에 기여할 수 있는 주체의 참여를 유도
  - 친환경 음식용기 스마트회수물류시스템은 기초지자체 단위의 거주지, 인구수, 음식주문·배달 빈도 등을 고려한 분산 설계를 원칙으로 함.

라) 사업개요

- 사업위치: 전라북도
- 사업기간: 2022~2030
- 소관부처: 환경부, 국토교통부, 중소벤처기업부 등
- 사업주체: 전라북도, 시·군, 참여기업 등

### 3) 전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단

#### 가) 개념

- “전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단”은 전북형 공공생활앱 운영이 안정화 단계에 접어드는 시점에 전라북도 플랫폼 스타트업 희망자를 대상으로 플랫폼 기반 다양한 비즈니스 발굴, 창업 등을 지원하는 민·관 협력 프로젝트 조직을 의미

#### 나) 현황분석

- **(플랫폼 사회 대응역량 한계)** 플랫폼 사회의 전환속도와 경쟁 환경변화에 지역 영세기업 대응역량 한계 지원 필요
  - 플랫폼 사회, 비대면 거래 확산 등 비즈니스 방식 변화에 적절하게 대응하고, 기회를 포착하여 신규 플랫폼 비즈니스 발굴이 가능
  - 대부분 영세한 지역업체는 비즈니스 변화 트렌드에 적극 대응하는데 한계가 있으며, 부족한 역량에 대한 제도적 지원 방안 모색 필요
- **(플랫폼 기반 다양한 비즈니스 기회 활용)** 플랫폼 사회는 독창적인 아이디어에 다양한 가치를 부여하므로 기반이 열악한 창업희망자에게 기회가 될 수 있음.
  - 전북형 공공생활앱을 활용하여 새로운 비즈니스 창업이 가능하며, 생활앱과 연계할 수 있는 플랫폼 개발·연계 가능
  - 공공·생활 서비스 영역의 모든 잠재수요가 전북형 공공생활앱 연동 비즈니스의 기회가 될 수 있으므로 적극적인 참여 유도 필요
- **(플랫폼 기반 비즈니스 역량 보완 필요)** 전북형 공공생활앱 기반으로 다양한 지역기업·청년창업을 유도하기 위해서는 열악한 비즈니스 역량 극복이 필요
  - 창의적인 아이템을 활용하여 플랫폼 비즈니스를 구현하려면 기본적인 비즈니스 역량을 갖출 필요가 있음.
  - 플랫폼 비즈니스의 특수성을 전북도와 시·군의 창업지원사업과 연계하여 지역기업이 플랫폼 사회의 경쟁력을 갖출 수 있도록 지원

다) 제안

- (전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단 구성) 산·학·연·관 전문가 인력풀을 활용하여 “전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단”을 구성함.
  - “전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단”은 다양한 분야의 전문가 인력을 충분히 확보하여 컨설팅 희망자의 수요를 충족할 수 있는 지원단으로 구성
  - 소상공인 지원, 지역경제 활성화 차원에서 추진하는 전라북도 정책사업과 연계성이 높으므로 해당사업을 주관하는 “전라북도경제통상진흥원”의 참여 필요
  
- 플랫폼 비즈니스 경쟁환경의 가변성과 지역기업·창업희망자의 다양한 요구사항에 대응하기 위하여 정기·수시 컨설팅 주제에 맞는 전문가로 “전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단”을 구성하는 것이 타당
  - 운영 효율성을 높이기 위하여 “2021 전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단” 정규 컨설턴트를 구성하고, 특별테마 또는 수요자 요청에 대응하여 특별 컨설턴트를 보완하는 방안을 검토
  - 맞춤형 전문가 구성을 위해서 “전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단”의 구성단계에서 다양한 분야의 전문가를 충분히 확보할 필요가 있음.
  
- (전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단 운영) “전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단”은 정기·수시컨설팅 등 프로젝트 기반으로 운영
  - 정해진 일정에 신청자를 접수하여 추진하는 정기 컨설팅, 14개 시·군 순회 현장 컨설팅과 희망자의 신청에 따라 추진하는 수시 컨설팅 등을 추진
  - 정기·순회 컨설팅의 테마, 신청자의 요구사항(수시컨설팅) 등을 고려하여 프로젝트 기반으로 “최적의” 플랫폼 컨설팅 지원단을 구성
  - 정기·순회 컨설팅의 테마선정, 참가자 일정조율, 사전조사, 수시컨설팅 요구사항수렴 등의 업무가 과다하므로 “주관기관”을 선정할 필요가 있음.
  
- (전라북도 플랫폼 컨설팅 사례집 제작·발간) 전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단의 컨설팅 지원 성공·실패사례를 종합하여 도내 플랫폼 창업기업 공유 추진

- 플랫폼 비즈니스 창업의 성공·실패사례는 플랫폼 사회의 기업경쟁력 제고와 살기 좋은 지역 만들기에 유용한 자산이 될 수 있음.
- 전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단의 컨설팅 결과 실제 플랫폼 비즈니스 성공·실패 사례(참여자 정보 비식별처리)를 축적하여 성공요인을 발굴
- 동일한 주제·테마의 컨설팅을 반복하는 실효성, 참신성 저하를 예방하고, 다양한 컨설팅, 창업사례를 공유하여 도내 기업을 지속적으로 지원할 수 있음.

#### 라) 사업개요

- 사업위치: 전라북도
- 사업기간: 2023~2030
- 소관부처: 행정안전부, 농림축산식품부, 산업통상자원부, 보건복지부, 환경부, 고용노동부, 여성가족부, 국토교통부, 해양수산부, 중소벤처기업부 등
- 사업주체: 전라북도, 시·군, 전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단 운영기관

# 6

장

## 결론

- 
1. 내용요약
  2. 정책제언



# 제6장 결론

## 1. 내용요약

### 가. 연구의 배경과 목적

- **(4차 산업혁명시대의 첨단기술 보편화)** 4차 산업혁명시대의 첨단정보기술이 다양한 영역에 도입되면서 생활방식에 변화가 생기고, 전자상거래가 급성장함.
- **(민간배달앱 시장 형성)** 플랫폼 비즈니스 모델은 4차 산업혁명시대의 다양한 신규 사업에 적용되며, 음식배달을 주된 사업영역으로 배달앱 업체 출현
- **(코로나19가 초래한 비대면 사회 가속화)** 코로나19 감염증 확산예방을 위한 사회적 거리두기, 감염예방을 위한 자발적인 비대면 거래가 급증하고 있음.
- **(민간배달앱 시장의 독과점과 지자체의 대응)** 배달앱 이용자 부담이 가중된다는 의견이 확산, 일부 지자체는 지역상인 보호를 위해 “공공배달앱” 도입검토
- **(플랫폼 사회에서 전복도민 보호 필요성)** 첨단기술 확산, 플랫폼 사회 진입, 비대면 경제체계 가속화에 따라 피해를 입을 수 있는 도민 보호 필요
  - 영세상인은 민간플랫폼업체가 형성한 플랫폼 경제시스템을 불가피하게 이용해야 하는 협상력이 낮은 상황에 기인한 문제 예상
  - 플랫폼 노동자는 플랫폼 비즈니스 계약이행을 위한 물리적 서비스 제공과정을 제공하는 노동자를 의미하며, 플랫폼 노동자 역시 전복도민으로 보호 필요
  - 플랫폼 사회 때문에 발생한 문제는 아니지만 소비자로서 도민은 플랫폼 비즈니스 제품·서비스 가격 상승 일부를 부담해야 함.
- **(연구목적)** 본 과업의 목적은 “전라북도 여건에 맞는 공공플랫폼 도입 필요성을 검토하고, 효과적인 도입전략을 제안”하는데 있음.
  - 전라북도의 여건과 공적영역이 개입할 수 있는 적절한 범위를 설정한 “전북형 공공생활앱”의 개념과 필요성을 정의, 효과적으로 운영될 수 있도록 도입 및 운영방안 제안
  - “전북형 공공생활앱”의 도입과 운영으로 편리한 전라북도 생활, 공정거래체계 구축, 지역경제 선순환 체계 구축 등 효과달성에 이바지하고자 함.

## 나. 선행연구 시사점

### 1) 공공플랫폼의 공익적 가치

- (공공플랫폼의 공익적 가치) 공익적 가치가 존재하기 때문에 공공 플랫폼을 구축하고 있으며, 대부분 공공영역에서 필요한 조사, 분석을 위하여 설계
- (일방적 정보제공의 한계) 공공플랫폼은 공공주관으로 추진되는 특성에 따라 일방향 정보제공단계에 머무는 경우가 많음.
- (전라북도 공공앱 도입목적) 공공배달앱을 운영, 준비하고 있는 지자체의 목적은 현재까지 지역 영세상인 보호의 목적이 강함.

### 2) 공공의 역할 정립

- (민간영역 vs. 공공영역) 현재 배달앱 플랫폼 시장은 민간배달앱 업체가 소비자와 가맹점의 음식료 배달을 매개로 중개 서비스를 제공하고 있음.
- (공공주도 사업의 특성) 강한 공익성과 위험부담 등의 이유로 민간업체가 독점하는 것이 적정하지 않는 사업을 공공영역에서 직접 추진
- (공정거래) 플랫폼 비즈니스는 최근 발생한 사업 형태로 민간에 최적화된 형태로 추진되고 있으나, “공정거래”를 매개로 차별화할 필요가 있음.

### 3) 공공플랫폼 활성화 전략 검토 필요

- (공공플랫폼 이용률 제고전략 검토) 공공플랫폼의 공익적 가치와 목적이 분명하더라도 플랫폼 특성상 이용률을 높이는 전략을 고려해야 함.
- (플랫폼 통합화 추세 고려) 각기 다른 목적 달성을 위한 플랫폼을 통합하는 “플랫폼의 플랫폼(통합 플랫폼)” 형태가 등장
- (공공영역의 차별화 전략) 공공플랫폼은 민간플랫폼과 달리 공공데이터, 행정자원을 활용할 수 있다는 점을 고려하여 차별화 전략 구상 필요
- (행정자원 최적 활용방안) 공공플랫폼 이용활성화를 위해서 민간업체처럼 대규모의 고용, 조직 구성에 한계가 있으므로 행정자원 활용방안 검토

#### 4) “전라북도 경제의 긍정적 선순환 체계” 조성을 목표로 설정

- (지역경제 활성화) 전북형 공공생활앱 도입의 최우선 목적은 전라북도 경제의 긍정적 선순환 체계 형성에 맞추어야 함.
- (공공영역과 민간영역의 합리적 역할분담) 전북형 공공생활앱의 실질적 성과 달성을 위해서는 공공과 민간의 합리적 역할분담 요구
- (사회적경제기본계획 접목) 전라북도 사회적경제발전기본계획은 전북형 공공생활앱과 연계 가능성이 높으므로 적극적인 연계방안을 검토

#### 5) 플랫폼 이용에 예상되는 문제점 해결방안 모색 필요

- (신유형 거래, 예상문제 검토) 플랫폼 비즈니스는 오래되지 않았지만, 보급 속도가 빠르고, 범위가 넓어서 다양한 영역에서 사회문제 발생이 예상됨.
- (법·제도 정비 유도) 공공배달앱 급증에 따라 다양한 소비자 불편사항이 발생하고 있는데, 관련 법·제도의 미비로 해결에 어려움이 있음.
- (플랫폼 신규시장 확보와 플랫폼노동자 보호) 전북형 공공생활앱 도입에 따라 플랫폼 기반의 다양한 신규사업이 탄생할 수 있으며, 플랫폼노동자 증가 예상

### 다. 공공배달앱 도입 결정을 위한 검토사항

#### 1) 민간배달앱 업체가 형성한 배달앱 시장

- (자유시장경제체제, 배달앱업체의 노력) 배달앱시장은 4차산업혁명시대의 신규 플랫폼 비즈니스로 민간기업이 발굴하여 개척한 영역
- (사적자치의 원칙) 배달앱 시장은 음식주문·배달에 플랫폼 비즈니스를 도입, 이용자(가맹점, 소비자 등)의 자발적 의사결정에 따른 계약 기반으로 형성됨.
- (공공의 역할범위 검토) 공공배달앱 개발·운영은 지역상인 보호와 지역민 혜택 측면에서 긍정적으로 평가, 민간서비스와 공공의 역할범위 검토 필요
- 예산투입보다는 공공앱 자체가 매개가 되어 이익을 발생하도록 구상하고자 함.

## 라. 플랫폼 비즈니스의 성공요인과 시사점

### 1) 플랫폼 비즈니스 확장추세 지속

- (정보독점해소·가치공유) 일부계층에 독점되었던 재화·서비스의 수요와 공급 정보를 중개하는 플랫폼 기반 사업은 향후에도 지속될 것으로 예상
- (스마트기술 트렌드: 윈스톱 간편 서비스) 거래중개플랫폼은 정보제공·증개추진, 계약체결, 결제 등 윈스톱 간편 서비스 제공
- (플랫폼시장 지배기업과 확장) 대부분 플랫폼시장은 소수 지배업체가 리드하고 있으며, 대형 플랫폼 기업의 회원인증서비스 이용하여 초기 경쟁력 강화

### 2) 플랫폼 비즈니스의 성공요인: 편의성·신뢰성

- (플랫폼=중개서비스) 플랫폼 비즈니스의 본질은 다양한 재화·서비스 영역에서 수요자와 공급자를 중개하는 것임.
- (편의성 제고) 이용자의 행동패턴을 변화시킨 스마트기기 보편화를 활용하여 거래절차를 단순화·일원화, 편의성 제고
- (신규·부가서비스 발굴) 거래중개플랫폼 생존전략은 이용자 편리함 추구를 넘어서 부가서비스를 제공하는데 있음.
- (신뢰성 제고) 플랫폼 비즈니스는 비대면 거래 특성상 허위·악성 정보에 대응하고 거래 신뢰성 제고 역량과 개인정보보호가 중요

### 3) 공공배달앱 운영사례 특성

- (플랫폼 구성 유사) 현재 운영 중인 “배달의 명수”, “배달서구”, “배달특급”, “제로배달 유니온”, “충북떡깨비” 등 다수의 공공배달앱 구성이 유사
- (지역화폐 모바일 결제) 지역경제 활성화, 지역영세상인·소비자 보호를 위하여 공통적으로 지역화폐 모바일 결제체계를 도입
- (다양한 형태·시장지배력 확보 한계) 공공배달앱은 공공주도형, 민간위탁형, 절충형 등으로 구분할 수 있으나 시장지배력 확보에 한계가 있음.

#### 4) 공공플랫폼의 “공익적 가치와 공감대 형성” 필요

- (공익적 가치) 공공플랫폼은 공익성에 초점을 두고 운영이 되어야 하며, 공적 예산이 수반되므로 명확한 목적설정을 통하여 효율적인 예산집행 필요
- (민간플랫폼 서비스 사각지대 보완) 공공플랫폼은 수익성을 추구하는 민간플랫폼 서비스 사각지대를 보완하는 역할을 담당
- (공공배달앱 역할) 현재 지자체에서 운영 중인 공공배달앱은 지역영세상인·지역민 보호와 지역경제 활성화를 목적으로 설정
- (공공배달앱의 공익적 가치) 공공배달앱의 역할에서 “지역경제활성화”, “지역영세상인·지역민 보호” 등의 공익적 가치를 도출할 수 있음.
- (공익적 가치 공감대 형성 필요) 공공배달앱 운영에 지자체 예산이 투입되므로 공익적 가치에 대한 “지자체 구성원의 공감대 형성”이 중요
- (민간배달앱의 사각지대) 민간배달앱의 사각지대로 배달앱 기반 공공플랫폼은 “플랫폼 노동자 문제”, “알고리즘 불공정설계우려” 등에 적극적인 대응이 필요

#### 마. 전북형 공공생활앱 도입검토

##### 1) 플랫폼 사회 전환에 대한 대응 필요성

- (플랫폼 전환사회 대응수단 구상) 플랫폼 사회로 전환된 새 시대에 맞추어 전북도민의 삶, 지역 생활 만족도를 높일 수 있는 사업발굴 필요
- (공공플랫폼 대응전략 검토) 민간배달앱의 성공요인과 공공배달앱의 특성을 고려하여 실질적인 지역경제활성화 효과 달성 방안 검토 필요
- (플랫폼 사회에서 전북도민 피해 예방조치) 플랫폼 사회 전환에 따른 전북도민의 예상 피해를 검토하여 적극적 예방조치 추진 필요

##### 2) 전북형 공공생활앱 개념·특성

- “전북형 공공생활앱”은 일부 지자체에서 운영 중인 공공배달앱이 아닌 전라북도 여건에 맞는 “공공생활앱”을 의미

- “전북형 공공생활앱”은 도민의 참여로 일상생활 전반에 걸친 필수적인 서비스(음식배달 서비스, 교통 서비스, 관광 서비스, 중개 서비스, 복지 서비스 등)를 online to offline 기반으로 제공하는 서비스 어플리케이션을 의미함.
- **(서비스영역 확장)** “음식배달”에서 “생활편의서비스 전반”으로 적용범위를 확장하여 전라북도 도민이 차별받지 않고, 소외되지 않도록 배려할 수 있음.
- **(즐거움과 편리한 전북생활 기여)** “생활서비스”의 범위는 행정, 사회, 복지 등 공공서비스, 의료서비스, 대중교통(버스, 택시 등), 공영주차장, 킥서비스, 대리운전, 음식료 배달주문, 식당예약, 관광프로그램 예약 등 전라북도 생활영역 전반으로 확장
- **(모바일 지역화폐 결제수단)** 생활앱은 “모바일 지역화폐”를 기반으로 운영되며, 시·군별 지역화폐의 통합·병행 운영 등 모든 상황에서 가능함.

### 3) 전북형 공공생활앱 경쟁요인

- 전북형 공공생활앱은 “플랫폼 비즈니스 역량”, “사업영역확장-생활편의서비스”, “이용자 확보” 등 영역에서 경쟁요인 도출
- 전북형 공공생활앱의 플랫폼 비즈니스 역량은 공공서비스, 생활편의서비스 제공주체로서 지자체의 강점을 활용
- 음식료 배달시장에 특화된 배달앱과 달리 생활편의서비스 영역으로 확대하여 제한적 범위에서 경쟁우위를 점할 수 있음.
- 전북형 공공생활앱은 공공플랫폼으로서 가지는 공익적 가치에 대한 공감대를 공유하여 지속적인 이용 제고를 도모함.

### 4) 전북형 공공생활앱의 공공플랫폼 차별화 전략 구상

- **(플랫폼 전환사회 대응수단, 전북형 공공생활앱)** 전북형 공공생활앱은 플랫폼 사회로 전환되는 상황에서 지역생활 만족도를 높이고, 지역경제 선순환에 기여하는 플랫폼 전환사회 대응수단으로 차별화
- **(전라북도 생활빅데이터 축적)** 전북도민의 생활패턴 데이터를 축적, 빅데이터

분석을 통하여 정책수요를 예상하여 맞춤형 정책구상, 생활 안전 위협요소 사전 제거 등 성과를 거둘 수 있음.

- **(알고리즘 독립선언)** 플랫폼 전환사회에 적극 대응하기 위하여 “전북형 공공생활앱”을 운영하고, “전라북도 공정알고리즘 위원회”, “알고리즘 전문인력양성”을 통하여 지자체 공공플랫폼 인식전환을 주도
- **(도민참여형 운영전략)** 전북형 공공생활앱 운영을 사회적 경제방식의 협동조합 체계로 재편하여 지역경제활성화의 명분과 자발적 도민참여를 유도
- **(공공플랫폼 자립운영 전략)** 전북형 공공생활앱은 공공플랫폼 이용에 적절한 이용료를 책정하여, 장기적으로 자립운영할 수 있도록 유도
- **지역제품·서비스 지역소비유도)** 전북형 공공생활앱은 지역제품, 특산물, 서비스업체 등 소비를 유도하는 플랫폼으로 공익적 가치 창출
- **(지역 안전·환경 지킴이)** 대표적인 플랫폼 노동자인 “배달 라이더”에게 공익적 일자리를 부여, 지역 안전·환경 보호와 일자리 창출의 효과를 달성

#### 5) 전북형 공공생활앱의 공익적 가치

- 공공플랫폼으로서 도입·개발·운영 과정에서 공적 예산 사용이 불가피하므로 예산투입에 상응하는 공익적 가치 창출 가능성 검토 필요
- **(한국판 뉴딜사업, 전라북도 차별화 정책)** 디지털 뉴딜, 그린뉴딜, 안전망강화에 기여할 수 있는 플랫폼 시대 맞춤형 전북형 공공생활앱 도입
- **(플랫폼 공정거래 표준 주도)** 전국 최초 “전라북도공정알고리즘위원회”를 운영하여 전북지역·도민 차별을 예방하고, 플랫폼 사회의 공정거래 기반 조성
- **(도민참여형 살기 좋은 지역 만들기)** 전북형 공공생활앱은 도민이 참여할수록 살기 좋은 전라북도 만들기 성과 달성에 유리한 구조
- **(플랫폼 전환사회, 지역사회 연대로 극복)** 4차산업혁명시대 첨단기술이 유도하는 변화에 지역사회 구성원 연대로 대응하여 살기 좋은 플랫폼 사회 조성

## 바. 전북형 공공생활앱 도입방안 구상

### 1) 전북형 공공생활앱 도입 필요성

- (슬기로운 전북생활) 민간앱과 전라북도 지역에서 경쟁하기보다는 플랫폼 비즈니스의 새로운 모델을 개발하여 전라북도 생활을 스마트하게 만들.
- (공정거래 기틀마련, 지역민 보호) 민간과 공공의 영역다툼보다 민간플랫폼의 알고리즘 체계로 피해를 입을 수 있는 지역민 보호가 필요
- (생활서비스로 범위 확장, 전북도민 유인전략) 민간앱과 공공앱 경쟁은 이용자 확보와 이용 빈도가 핵심인데, 할인만으로 경쟁하는데 한계가 있음.
- (전북형 공공생활앱의 가치지향) 전북형 공공생활앱의 목적은 “전라북도 생활 속 공정거래”, “지역경제 활성화”, “상생문화 조성”에 있음.

### 2) 전북형 공공생활앱의 도입검토사항

- 전북형 공공생활앱의 도입에는 공공예산, 시간 등이 투입되어야 하므로 공공플랫폼의 지향가치를 달성할 수 있는지 여부를 검토할 필요가 있음.
- 이용자와 이용빈도를 증대하기 위해서는 이용자가 체감할 수 있는 혜택을 한정된 운영예산을 고려하여 실현할 수 있는지 여부 검토 필요
- 전북형 공공생활앱의 자립운영(운영수익+예산지원) > 운영비용은 예산지원과 플랫폼 수익이 운영비용보다 커야 함.
- 전북형 공공생활앱은 도민이 참여하는 플랫폼 사회 대응수단으로서 정책당당자의 의사결정에 활용할 수 있어야 함.

### 3) 전북형 공공생활앱 운영주체 검토

- 공공플랫폼은 공공영역에서 직접 운영하는 것과 민간위탁기업에게 맡기는 것 모두 한계가 있지만 “민간위탁 운영”이 현실적임.
- 공공플랫폼 운영의 여러 사례를 토대로 한계점을 극복하여 “전북도민”에게 실질적인 혜택을 부여할 수 있는 운영주체를 검토해야 함.

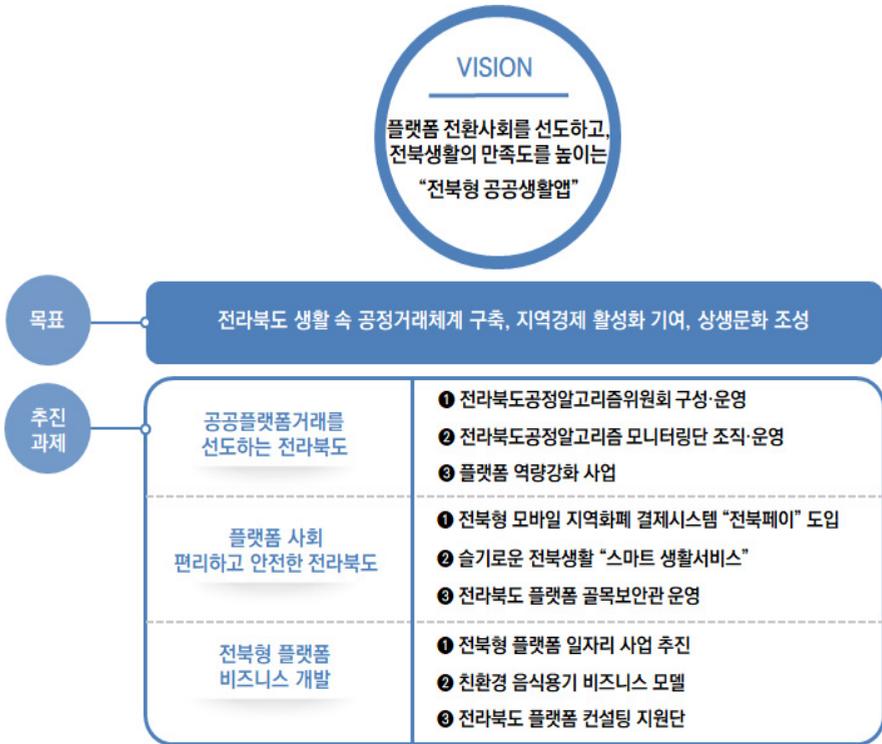
- 전북형 공공생활앱 운영주체는 공공플랫폼으로서 “신뢰성”, 플랫폼 비즈니스의 “편의성”을 제고하고, “창의성”을 발휘할 수 있어야 함.
- 플랫폼 자립운영이 달성되면 “도민기업” 형태로 창업하여 산·학·연·관 협력체계를 기반으로 지역이익이 일자리 창출, 지역경제 활성화로 선순환 유도

#### 4) 전북형 공공생활앱 확장전략 구상

- (자립운영구조확립) 전북형 공공생활앱은 중장기적으로 “자립운영”을 목적으로 하며, ‘안정적인 수익구조를 확보’하고 ‘이용자 비용 부담’을 원칙으로 설계
- (모바일 지역화폐 관리비용절감, 로컬뱅크) “시·군별 모바일 지역화폐 관리체계개편” 또는 “로컬뱅크”를 설립하여 모바일 지역화폐 운영·관리 전담
- (유료플랫폼 & 전북생활포인트제도) 공공플랫폼 이용료를 적정 수준으로 책정하고 플랫폼 운영·관리, 전북생활포인트 등 혜택으로 활용
- (플랫폼 공정거래+다양한 신규비즈니스 창업유도) 전북형 공공생활앱은 공공플랫폼으로 공정거래를 지향하며, 지역내 다양한 플랫폼 기반 신규비즈니스 창업의 기회를 제공

#### 5) 전북형 공공생활앱 중장기 추진방향 제안

- 전북형 공공생활앱의 중장기 비전을 <플랫폼 전환사회를 선도하고, 전북생활의 만족도를 높이는 “전북형 공공생활앱”>으로 설정
- 중장기 비전 달성을 위한 목표는 “전라북도 생활 속 공정거래체계 구축”, “지역경제 활성화 기여”, “상생문화 조성”으로 설정
- (추진전략 1. “공정플랫폼거래를 선도하는 전라북도”) 공정플랫폼거래를 선도하는 지자체로서 전라북도의 가치 향상
- (추진전략 2. “플랫폼 사회, 편리하고 안전한 전라북도”) 전북형 공공생활앱은 신뢰성을 기반으로 편리하고 안전한 전라북도 만들기에 기여
- (추진전략 3. “전북형 플랫폼 비즈니스 개발”) 플랫폼 기반 비즈니스 모델을 개발하여 플랫폼 사회에 적합한 일자리 정책을 지원



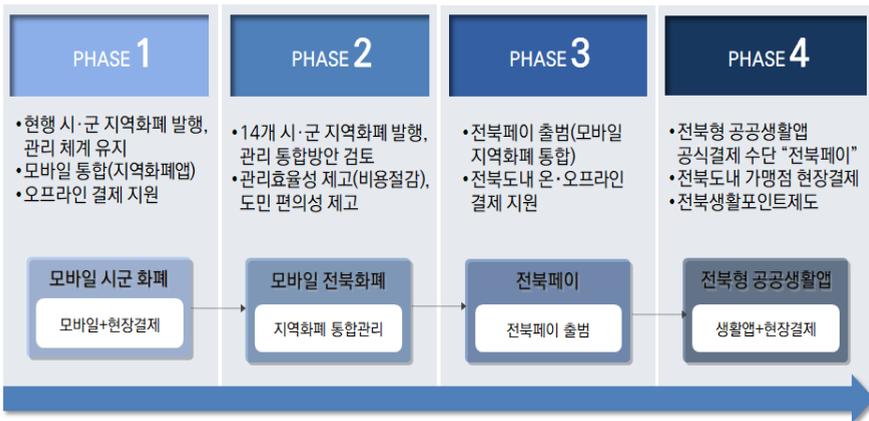
〈그림 6-1〉 전북형 공공생활앱 중장기 추진전략

## 2. 정책제언

### 가. 전북형 공공생활업 구축: 기초지자체 구축+광역연계모델

- 전라북도는 광역 공공배달업 개발에 신중한 접근을 공표하고, 시·군에서 공공 배달업을 구성할 경우 행정적 지원 방침을 결정
  - 공공배달업은 대부분 기초지자체 단위에서 이행되고 있으며, 2020년 12월에 시행된 광역지자체 유일의 사례인 경기도의 성과를 모니터링 후 최종 결정할 것으로 판단
  - 본 연구결과 “음식배달에 한정된” 광역지자체의 “공공배달업” 구축·운영은 투입 예산 대비 성과(공익적 가치 확산)가 높지 않을 것으로 판단
  
- 플랫폼 사회 전환이 급속도로 이루어지고 있으므로 플랫폼 시대에 맞는 지자체의 대응방안 모색이 필요한 시점
  - **(플랫폼 사회 전환 소극적 대응: 전북도민 보호)** 플랫폼 사회 전환에 따라 영세상인, 기업인, 플랫폼 노동자, 소비자 등 다양한 전북도민 보호가 필요
  - **(플랫폼 사회 전환 적극적 대응: 전북도민의 삶, 지역생활 만족도 제고)** 플랫폼 사회는 스마트하고 편리한 생활을 지향하므로 전북도민의 삶과 전북생활의 만족도를 높일 필요가 있음.
  
- **(전북형 공공생활업 기초지자체 구축·광역연계모델)** 본 연구결과 제안하는 “전북형 공공생활업”은 기초지자체가 구축하고 광역지자체 연계형태로 운영하는 것이 합리적으로 판단
  - 플랫폼 사회 전환에 기초지자체가 직면한 상황에 차이가 있고, 일부 지자체는 공공 배달업을 운영하는 상황이므로 광역지자체 주도 구축은 한계가 있음.
  - 전북형 공공생활업 도입·운영을 희망하는 기초지자체를 중심으로 시범운영 후 시·군 맞춤형 개발·운영을 지향하며, “전라북도” 광역연계를 위한 플랫폼 구성 검토
    - 본 과업에서 제안하는 “전북형 공공생활업”은 플랫폼 사회에 대응하는 공공플랫폼 기반을 구축하고, 플랫폼 기반 다양한 비즈니스, 생활 서비스를 제공할 수 있도록 유도하는 것이므로 공공·생활서비스 수요가 많은 지역과 상대적으로 적은 지역의 차이가 있을 것으로 예상

- **(모바일 지역화폐 통합 준비)** 플랫폼 시대의 지역소득 역외유출 예방, 지역경제 활성화·선순환을 위하여 지역화폐 편의성·신뢰성 제고 필요
  - 현행 시·군 단위 지역화폐 발행·관리는 위탁운영업체의 운영비, 지역소비 활성화 지원 등이 별도로 운영되어 전북도내 시·군간 불필요한 경쟁과 자원낭비 우려
  - **(모바일 시군 지역화폐)** 시·군 지역화폐를 스마트 기기를 활용한 현장결제에 지원하고, 전라북도 14개 시·군의 지역화폐를 통합 사용할 수 있는 방안 검토
  - **(모바일 전북 지역화폐)** 시·군 지역화폐 발행·관리 통합(화폐통합, 발행·운영기관 통합 등)으로 운영비용 절감, 전북도민 편의성 제고 추진
    - 전북도민이 시·군 단위를 이동할 때마다 별도의 지역화폐(지류, 카드, 별도 모바일앱 등)를 준비해야 하는 불편함 해소로 지역화폐 활성화 유도
    - 전라북도를 관광목적으로 방문하는 관광객, 고향방문객 등도 모바일 통합 전북화폐 이용 가능성이 높으며, 지역내 소비 활성화 유도
  - **(전북페이 출범)** 본 과업에서 제안한 전북형 공공생활업 공식결제수단으로 모바일 전북 지역화폐인 전북페이는 온·오프라인 결제를 편리하게 지원
  - **(전북형 공공생활업 결제수단)** 신뢰성·편의성을 갖춘 “전북페이”는 “전북형 공공생활업” 공식 결제수단으로 생활업과 연동한 포인트 제도로 지역소비 활성화에 기여



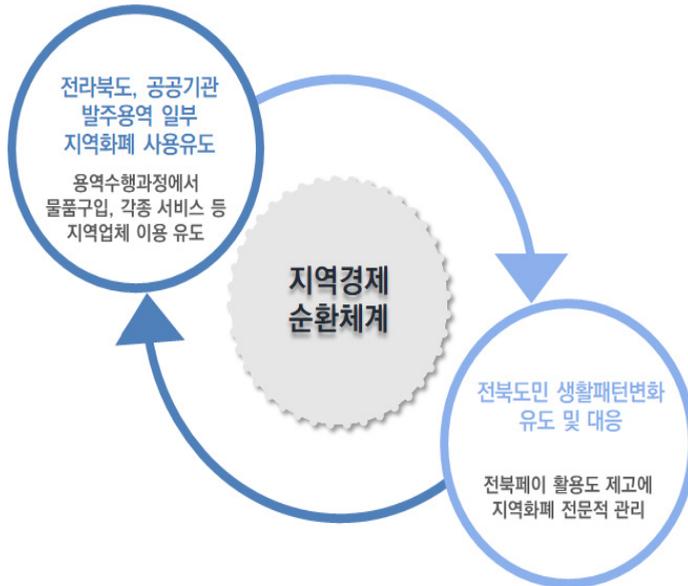
〈그림 6-2〉 시·군 모바일 지역화폐 광역연동 및 전북페이 도입계획

## 나. 전라북도공정알고리즘위원회 실효성 부여

- “전라북도공정알고리즘위원회”는 지자체 단위에서 추진할 수 있는 플랫폼 사회의 혁신사례로 구성·운영 전문성, 강행력을 갖춘 실질적 선도사례로 추진
  - 플랫폼 사회 전환은 모든 국가, 지역에 공통된 현상으로 플랫폼 사회를 선도할 수 있는 경쟁력을 확보하여 전환사회를 주도할 필요가 있음.
  - 공공영역에서는 공정한 플랫폼 거래질서를 유지하고, 전북도민의 피해를 예방하는 공익적 역할을 담당해야 함.
  - 플랫폼 비즈니스, 알고리즘 전문가의 영입과 “전라북도공정알고리즘위원회”에 강행력을 부여하여 실효성을 높이는 방안 검토
  
- “전라북도공정알고리즘위원회”의 전문성을 지원할 수 있는 “공정알고리즘모니터링단” 운영을 병행하여 “공정 플랫폼 사회”를 선도
  - 전라북도공정알고리즘위원회는 심의·대응조치를 담당하고, 도내 플랫폼 기업의 불공정행위를 감시, 견제, 도외 기업의 전북지역 차별조치에 대응하는 주체 역할
  - 공정알고리즘위원회의 플랫폼 불공정행위를 감시하고, 전라북도 지역차별 조치에 대응하는 역할을 위해서는 불공정 알고리즘 설계를 발견·입증할 수 있는 전문가 집단(전라북도공정알고리즘모니터링단)이 필요
  - 플랫폼 사회의 “공정성”을 선도하는 지자체로서 “전라북도”의 경쟁력을 확보하고, 지역 플랫폼 경제를 공정하게 운영·관리하기 위하여 “공정알고리즘모니터링단”의 운영이 병행되어야 함.
  
- 전북도와 시·군 공공영역에서 추진하는 공공사업의 이행절차를 공정하게 진행하기 위하여 우선적 도입 검토
  - 대외적으로 전라북도 차별 견제, 대내적으로 플랫폼 불공정 행위 감시 뿐 아니라 공공영역에서 추진하는 이행사업을 인공지능 기반으로 추진하는 방안 검토
  - 공무원·공공기관 채용, 정책사업 추진기관 입찰 등 고도의 공정성이 요구되는 영역을 중심으로 이행과정 공정 알고리즘 설계와 사후 결과검증 등을 추진하여 전라북도와 시·군을 플랫폼 사회 공정질서 선도자로 포지셔닝함.

## 다. 전라북도 지역경제 선순환을 위한 조례 검토

- 지역경제 활성화를 위한 지자체의 권고사항으로 조례를 보완하여 지역 예산으로 추진되는 용역의 수탁당사자가 지역내 소비를 하도록 유도
  - 지역경제 활성화 관련 정책사업 예산을 집중하는 방안과 함께 전북형 공공생활협의 안정적 자립운영을 위한 자원마련 필요
  - 전북도와 시·군, 출자·출연기관 등이 발주하는 용역 계약대금 일부 지역화폐 사용을 유도하는 방안 검토
  - 현실적으로 입법으로 강제할 수 없지만, 지역경제 활성화를 위한 “지자체의 권고사항”으로 조례 반영 검토



〈그림 6-3〉 지역경제 활성화를 위한 지자체 발주용역 예산집행전략

- 전북형 공공생활앱의 신뢰성·편의성·창의성을 제고할 수 있는 전문 운영주체에 대한 검토가 필요
  - 공공플랫폼은 대부분 위탁운영기관이 계약 기반으로 운영을 대행하고 있는데, 플랫폼 사회 전환의 적극적 대응 한계, 창의적 사업 발굴 한계 등을 노출
  - 본 연구에서는 공공성과 전문성을 갖춘 창의적인 운영주체로서 “도민기업”과 지역화폐 운영체계의 혁신을 위한 “로컬뱅크” 도입 검토를 제안
  - 민간 영역의 전문성과 창의성을 높이고 공공 영역의 신뢰성, 안정성을 담보할 수 있는 형태이지만 공공예산 투입이 불가피한 상황으로 제도적 근거 마련 필요

## 라. 전북형 공공생활앱 운영효율성 제고

- (신뢰성·편의성·창의성) 전북형 공공생활앱 운영효율성을 제고하기 위해서는 “신뢰성”, “편의성”, “창의성” 제고가 필요
  - 신뢰성을 높이기 위하여 공익적 가치를 추구할 수 있는 행정조직, 사회적경제 방식의 협동조합 등 참여 검토
  - 편의성을 높이기 위하여 플랫폼 기술역량을 보유한 전문기업의 참여가 필요하며, 창의적인 운영을 위하여 자립 운영 역량이 필요
- (공익적 가치 공감대 형성 vs. 자립운영) “전북형 공공생활앱”은 공익적 가치에 대한 공감대 형성과 자립운영의 상충되는 두 가지 목적 달성이 필요
  - 전북형 공공생활앱 운영 효율성을 높이기 위해서 초기 단계 산·학·연·관 협력 거버넌스 체계로 출범, 협동조합 방식과 지역기업 방식 고도화 검토
  - 공익적 가치 창출과 도민 공감대 형성을 위한 다양한 사업발굴과 자립운영을 위한 비용절감 방안, 수익 창출 방안을 검토
    - (행정조직 네트워크 활용: 전북투어패스 판매·안내소) 전북형 공공생활앱이 공공영역에서 추진되며, 시·군 주요 관광거점에 있는 전북투어패스 판매·안내소 네트워크, 특산물 판매점 등과 연계하여 홍보효과, 고유사업 상승효과 기대<sup>7)</sup>

---

7) 코로나19로 촉발된 비대면 사회와 사회적거리두기, 스마트 기술이 도입된 플랫폼 사회의 관광 활성화 트렌드의 변화로 기존 카드형·모바일형 “전북투어패스”의 활용도를 높일 수 있는 방안 검토가 필요하며, “전북형 공공생활앱”을 활용하여 전라북도 관광과 지역경제 활성화

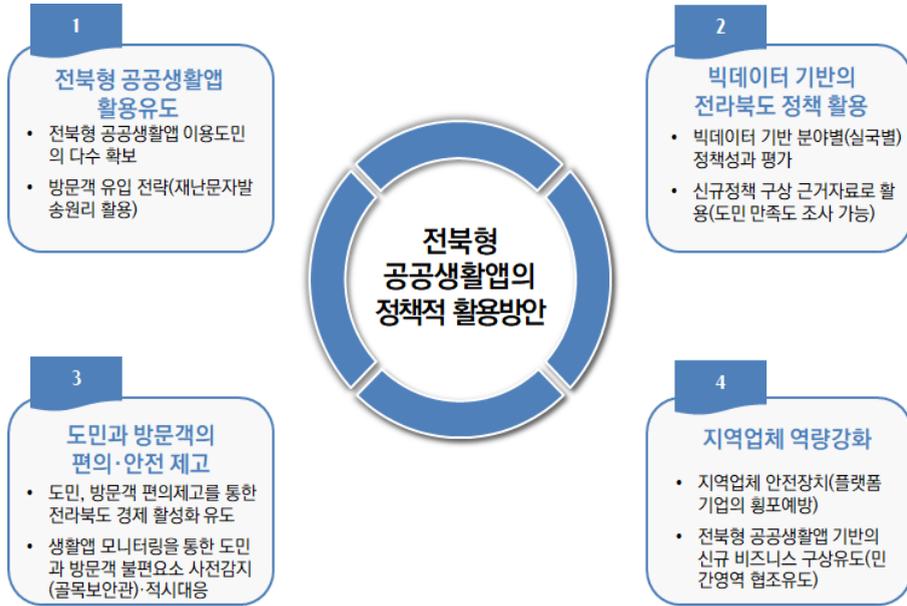
- **(전라북도 공공플랫폼 결합, 통합플랫폼)** 전라북도 공유경제 온라인 플랫폼과 같이 지자체에서 추진하는 공공플랫폼사업을 연계하여 개발·관리 예산 절감 도모
  - **(지역·분야별 협동조합 참여유도)** 플랫폼 기반 거래중개 효율성을 제고하기 위하여 지역, 사업 등 다양한 영역의 사회적경제 형태의 협동조합 결성·참여 유도로 공익성과 효율성 제고
- 플랫폼 비즈니스 창업·컨설팅 지원을 위하여 제안한 “전라북도 플랫폼 컨설팅 지원단”의 주관기관으로 전라북도경제통상진흥원(전라북도출연기관) 검토
- 전라북도경제통상진흥원은 전북도 출연기관으로 “공공성”, “신뢰성”을 갖추고 있으며, 소상공인 지원, 지역경제 활성화, 지역제품 마케팅 지원, 교육·훈련·일자리 매칭 등 사업을 담당하여 전북형 공공생활업 관련 “전문성”을 보유하고 있다고 판단
  - 전라북도 소상공인 지원, 지역경제 활성화를 위한 “소상공인 희망센터”, “광역지원센터”, “비대면 경영전환 지원”, “사업재기 지원”, “제로페이 활성화”, “민생현장 솔루션”, “천년명가”, “스타 소상공인 육성”, “순창장류소공인특화지원센터” 등 담당
  - 지역제품의 국내 마케팅 지원을 위한 “온·오프라인 마케팅 지원”, “거시기장터”, “홈쇼핑 방송 지원”, “임실치즈 RIS사업” 등과 창업지원, 일자리지원 등 전북형 공공생활업과 관련성이 높은 지역경제 활성화 지원사업 운영 주체

---

화를 추진할 수 있다고 판단

## 마. 전북형 공공생활앱 정책적 활용

- 전북형 공공생활앱은 플랫폼 전환사회에서 전북도민의 피해를 예방하고, 공정 플랫폼 질서를 선도하는 대응전략으로 가치가 높지만 전북도, 시·군 공무원의 정책적 활용수단으로 매력적임.
  - 전북도와 시·군이 주력하는 정책사업의 활용도, 만족도 측정에 생활앱의 빅데이터가 활용될 수 있음.
    - 지역별 주민 안내사항을 “전북형 공공생활앱” 기반으로 무료 안내가 가능하며, 정책사업에 대한 맞춤형 응답, 대응이 가능
  - 신규정책사업을 발굴하고 국가예산사업을 신청할 때, 전북도민과 방문객의 소비패턴, 복잡도 등 객관적인 생활앱 빅데이터를 활용하여 설득력 제고
  - 관광, 사업, 지인방문 등 다양한 목적의 전라북도 방문객을 대상으로 전라북도 경계 진입시 “환영메시지+전북형 공공생활앱 혜택·이용권유” 메시지를 발송하여 방문객 이용 유도(지역경제 이동시 코로나19, 자연재해 관련 재난문제 발송 체계 활용)
- 전북형 공공생활앱은 전라북도 지역 공공·생활서비스 전 분야를 대상으로 하므로 생활앱 이용 모니터링을 통하여 지역민과 방문객 편의·안전 제고 가능
  - 전북도민과 다양한 목적의 방문객에게 각 주체에 따른 편리한 서비스 제공을 통하여 전북도내 소비 활성화, 재방문을 증대를 도모
  - 전북형 공공생활앱 이용 현황의 모니터링과 빅데이터 분석 결과를 토대로 생활 불편 요소를 사전에 감지, 적극적으로 대응할 수 있음.
- 플랫폼 경제시대에 대응한 지역업체의 역량강화를 위하여 행정영역에서 부족한 전문성, 창의성 보완
  - 대형 민간 플랫폼 기업의 독과점 운영 횡포 등에 대응할 수 있는 지역기업의 안전장치(대체수단, 공정플랫폼 견제장치-전라북도공정알고리즘위원회 등)로 역할
  - 전북형 공공생활앱을 플랫폼으로 하여 지역기업 주도의 다양한 신규비즈니스 창출을 통한 지역경제 활성화 기여



〈그림 6-4〉 전북형 공공생활협의의 정책적 활용방안

## 참고문헌



## 참고문헌

- 경기도 보도자료 (2020. 8. 20.). “독과점 허물고 공정 시장질서 확립할 ‘경기도형 공공배달앱’ 10월 출범”
- 경기도 보도자료 (2021. 1. 19.). “경기도 지역화폐 때문에 ‘배달특급’ 사용합니다!”
- 경기도 보도자료 (2021. 2. 9.). “‘배달특급’, ‘배달의 민족’ 제치고 전체 배달앱 시장 호감도 1위”
- 경기도 홈페이지. gg.go.kr. “2021년 도정 업무계획”, 접속일: 2021. 2. 20.
- 경기도주식회사 홈페이지. kpcbrand.com. 접속일: 2020. 10. 5.
- 공정거래위원회 보도자료 (2020. 10. 7.). “네이버(쇼핑, 동영상 부문) 시장지배적 지위남용행위 및 불공정거래행위 제재”.
- 공정거래위원회 보도자료 (2020. 12. 28.). “공정위, 배만-요기요 배달앱 사업자 간 기업결합 조건부 승인”.
- 군산시청 홈페이지. gunsan.go.kr. 접속일: 2021. 2. 18.
- 김기태 (2017). 지역발전 전략으로서의 사회적경제 제도화 방안 및 정책제안. 협동조합네트워크, 74, 167-195.
- 김대성 (2019). 광주전남 지역여건에 부합한 일자리 플랫폼 구축방안. 광주전남연구원.
- 김상락 (2017). 울산 도심 데이터 수집 및 공유 플랫폼 구축 방안 연구. 울산발전연구원.
- 김성하, 성영조, 최혜자, 황선아 (2018). 경기도 문화예술 플랫폼 활성화 방안. 경기연구원.
- 김성훈 (2019). 지역화폐, 한발레츠 그 이후. 문화과학, 99, 137-164.
- 김수은, 안동신 (2019). 전북코인 도입 및 활성화 방안. 전북연구원.
- 김영은. (2020. 5. 5.). “착한 배달’이나 ‘괴한 개입’이나..공공 배달 앱 보는 두 가지 시선”. 한경비즈니스 제1275호 기사.
- 김은경 (2020). 플랫폼 협동조합, 공정경제의 출발. 경기연구원 이슈&진단, 1-25.
- 김은영, 이태희. (2019). 4차 산업혁명에 따른 스마트시티 플랫폼 구축방안에 관한 연구: 포항 스마트시티 사례 중심으로. 통상정보연구, 21(2), 205-229.
- 김정훈, 이다겸. (2018). 지역공동체경제 활성화를 위한 전략 연구: 타임뱅크를 중심으로. 경기연구원.
- 나정호. (2020). 군산항에 비수도권 해상전자상거래 특구를 조성하여 비대면 경제시대 신성

- 장동력을 창출하자. 이슈브리핑 제236호. 전북연구원.  
<http://repository.jthink.kr/handle/2016.oak/664>
- 남영식. (2020). 세종시 지역화폐 도입 방안 연구. 대전세종연구원.
- 리얼미터 홈페이지. realmeter.net. 접속일: 2021. 2. 22.
- 박정양. (2020. 6. 25.). “‘배민’ 독과점 막는다... 서울시, 10개 배달앱에 ‘제로페이’ 장착”, 뉴스1 기사.
- 박종관. (2020. 8. 10.). “‘배달의명수도 외면 받는데...자자체 30곳, 공공배달앱 개발 경쟁”, 한국경제 기사.
- 배달의 민족 가맹점 홈페이지. ceo.baemin.com. 접속일: 2021. 2. 20.
- 배달통 가맹점 홈페이지. myshop.bdtong.co.kr. 접속일: 2021. 2. 20.
- 배유진 (2019). 협동조합 참여 확대를 통한 도시재생사업의 지속가능성 제고 방안. 국토정책 Brief, 1-8.
- 설홍수 (2017). 지속가능한 대구 공유경제 활성화 방안. 대구경북연구원.
- 성영조, 빈미영, 송승현, 김영돈, 임덕순, 지병용 (2018). 4차 산업혁명 확산을 위한 판교테크노밸리 플랫폼 전략. 경기연구원.
- 손현일 (2020). 미국·이탈리아·스페인의 플랫폼노동자 보호 사례 - 지방정부 차원에서 할 수 있는 구체적 역할 제시. 부산연구원 부산발전포럼, 50-59.
- 송경호, 이환용 (2020). 지역화폐의 도입이 지역경제에 미친 영향. 한국조세재정연구원.
- 신동호 (2017). 충남 중소기업 통합적 지원플랫폼 구축방안. 충남연구원.
- 신우화, 박은희, 이정미, 정희훈, 석태문, 이재필 (2016) 대구사회적경제종합발전계획. 대구광역시.
- 옥진아, 조무상 (2016). 경기도 빅데이터 분석플랫폼 도입 및 운영방안. 경기연구원.
- 염인섭, 황혜란, 박노동, 한상현, 지남석, 김강우, 김지영, 김수인 (2019). 세종-대전 마을공동체 협력 네트워크 구축방안. 대전세종연구원.
- 엠브레인 트렌드모니터 홈페이지. <https://www.trendmonitor.co.kr>. 접속일: 2020. 9. 28.
- 와이즈앱/와이즈리테일 홈페이지. <https://www.wiseapp.co.kr>. 접속일: 2020. 9. 28.
- 요기요 가맹점 홈페이지. owner.yogiyo.co.kr. 접속일: 2021. 2. 20.
- 위메프오 가맹점 홈페이지. partner.wmpo.co.kr. 접속일: 2021. 2. 20.

이상훈, 유영성, 강남훈, 박누리, 이다겸, 이지혜 (2019). 지역화폐 도입.확대에 따른 성과분석 및 발전방안. 경기연구원.

이영주, 이보경, 오창화 (2019). 국민공감을 위한 데이터 기반 소통플랫폼, 국토정책 인터랙티브 리포트 구축과 활용. 국토연구원 국토정책 Brief(739), 1-7.

이준서, 김지환 (2019). 금융플랫폼 구축을 위한 핀테크 기술 및 탑재 콘텐츠에 관한 연구: 우체국 사례. 정보사회와 미디어, 20(2), 31-65.

이창우, 이지연 (2015). 서울시 도시농업분야 사회적경제기업 활성화방안. 서울연구원.

인천광역시청 홈페이지. incheon.go.kr. 접속일: 2021. 2. 20.

인천서구청 홈페이지. seo.incheon.kr. 접속일: 2021. 2. 19.

인천서구청 경제에너지과. (2021). 2021년 주요업무 시행계획. 인천서구청.

전북연구원 (2018). 전라북도 물류DB 구축방안 구상용역. 전라북도.

전북연구원 (2019A). 농촌지역 사회적경제 성공요인 분석연구. 농림축산식품부.

전북연구원 (2019B). 전라북도 사회적경제 발전 기본계획 수립 연구. 전라북도.

정군우. (2015). 대구광역시 기업애로 원스톱지원 플랫폼 구축 방안. 대구경북연구원.

정진명. (2017). 플랫폼 이용한 전자거래의 법률문제-플랫폼사업자의 책임 중심으로. 비교사법, 24(4), 1559-1596.

정책기획위원회(2019). 온라인(연결) 경제발전에 따른 영세자영업의 대응 방안.

정희훈 (2018). 경북 농축산물의 수도권 판매 온·오프라인 마케팅 플랫폼 구축 방안. 대구경북연구원.

정희훈, 김광석 (2017). 대구광역시 로컬푸드통합지원센터 설립 기초연구. 대구경북연구원.

정희훈, 석태문 (2017). 경북 새마을형 사회적경제 육성 방안. 대구경북연구원.

제로배달유니온 홈페이지. zeropaydelivery.or.kr. 접속일: 2020. 9. 25.

조강주, 박석희 (2019). 온라인 문화예술 플랫폼의 성과 연구: 한국문화예술위원회의 '사이버문화광장' 사례. 문화정책논총, 33(2), 53-84.

중소기업연구원(2018). 온라인 유통분야 공정거래 정착을 위한 개선방안 연구. 21-24.

최준규, 전대욱, 윤소은 (2016). 경기도 지역화폐 활용방안 연구. 경기연구원.

최준규, 윤소은 (2018). 지역 활성화를 위한 지역화폐의 쟁점과 과제. 경기연구원 이슈&진단(325), 1-26.

- 쿠팡이츠 가맹점 홈페이지. store.coupangeats.com. 접속일: 2021. 2. 20.
- 통계청 홈페이지. <http://kosis.kr>. 접속일 : 2020. 9.28.
- 한겨레경제사회연구원 (2019). 사회적경제를 활용한 플랫폼 종사자 지원방안 연구. 고용노동부.
- 한국산업안전보건공단. (2019). 특수형태근로종사자 대리운전기사 안전보건. 고용노동부.
- 한국소비자원 (2019). 배달서비스 플랫폼(앱) 소비자문제 실태조사. 조사보고서, 1-30.
- 함형범 (2020). 공공기관의 모바일결제서비스 정책동향과 대응방안에 대한 연구. e-비즈니스연구. 21(2). 119-136.
- 홍상연, 박세현 (2020). 서울시 스마트 모빌리티 서비스 도입 방안. 서울연구원.
- 황영모. (2020). 코로나19, '전환사회'를 향한 방향과 과제. 이슈브리핑 제233호. 전북연구원.
- 희망제작소 (2018). 순천시 지역화폐 도입 및 공동체활성화 방안 연구. 순천시.
- KOSIS 홈페이지. kosis.kr. “배달앱 및 배달대행 이용현황”, 접속일: 2020. 9. 28.



정책연구 2021-29

**전북형 공공생활업 도입방안 연구**

---

발행인 | 권혁남

발행일 | 2021년 4월 30일

발행처 | 전북연구원

55068 전북 전주시 완산구 콩쥐팥쥐로 1696

전화: (063)280-7100 팩스: (063)286-9206

---

ISBN 978-89-6612-354-4 95320 (PDF)

본 출판물의 판권은 전북연구원에 속합니다.

## 2021년도 주요 연구과제

### 기본연구

『무성서원원지』 하(1884년) 해제 및 번역  
현대사회에서의 문화의 사회적 기능과 사례 연구  
전북 모빌리티리포트 (Mobility Report) 기본방향 구상  
전라북도 뿌리산업 실태와 경쟁력 결정요인 분석  
농촌마을 기초생활서비스 격차분석 및 해소방안  
전라북도 공공갈등 관리방안 연구  
전북 농촌주민의 삶의 질 개선을 위한 정책 방향  
식품콜드체인물류시스템 표준화 방안 연구  
전라북도 일·생활균형 실태 및 대응방안 연구

### 기획연구

전라북도 여성·가족 미래비전 전략 수립 (Ⅱ)  
국제기구 유치를 위한 FAO 세계농업대학 설립 중장기 방안 연구  
전라북도 중장기 경제정책 수립 방안 연구(Ⅱ)

### 정책연구

강 생태관광 체험기반 조성 기본계획 수립  
디지털 뉴딜 성공추진을 위한 전북 공간정보 발전 전략  
전라북도 자동차 대체부품 산업의 해외시장 진출 활성화 방안  
전라북도 사회적경제 혁신타운 운영방안 연구  
전북도립미술관 조직의 중장기 발전방향 연구  
지역사회 생활기술종합학교 지정 및 운영방안  
전북 농어촌지역 어린이집 활성화 방안  
전라북도 지역건설산업 활성화 방안 연구  
세계잼버리 연계 정부지원사업 발굴 연구  
전라북도 저출산 정책수요 및 대응방안 연구  
전북 ICT산업 기반경쟁력 강화방안  
동진강 하천수질개선을 위한 농업배수 관리방안  
전라북도 식품기업 기술혁신 방안  
새만금지역 통합관리를 위한 전라북도 출장소 설치방안 연구  
새만금권 광역도시계획의 필요성과 수립방향 연구  
제2차 국가기간교통망계획 수립에 따른 전라북도 인프라 장기구상  
지역사회 먹거리 돌봄 지원체계 구축방안  
전라북도 장학숙 중장기 운영 발전방안 연구  
전라북도 중소형/특수목적선 조선산업 고도화 방안 연구  
전북 농업·농촌 공익적 가치 지원사업 진단과 개선방향 연구  
아태마스터스대회협회 유치방안 연구  
청년창업농 영농실태와 정착지원 개선방안 연구  
전라북도 비대면 문화예술 활성화방안  
지역활성화 거점시설의 지속가능한 통합관리 및 운영방안  
전라북도 수산업·어촌 지원조직 활용방안 연구  
전라북도 드론산업 여건과 육성방안  
전라북도 웰니스관광 활성화 방안 연구

