



디지털 플랫폼과 기존 산업 간 비즈니스 갈등에 대한 탐색적 연구¹

¹ 본 리포트는 스타트업얼라이언스가 발주하고 연세대학교 이상우 교수, 순천향대 곽규태 교수 연구팀이 수행한 <플랫폼과 기존 산업 간 비즈니스 갈등 연구> 결과 일부를 발췌·요약했습니다.

디지털 플랫폼을 중심으로 산업구조가 재편되면서 플랫폼과 기존 산업 간 갈등이 심화되고 있다. 이러한 갈등으로 인해 산업 발전이 지연되고 사회적 비용이 증가함에 따라, 갈등을 적절히 관리하는 것이 우리 사회의 중요한 과제로 떠오르고 있다. 본 연구에서는 플랫폼 비즈니스로 인해 파생된 갈등 사례를 체계적으로 탐색하고자 한다. 총 20개의 국내외 플랫폼 비즈니스 갈등 사례를 심층분석하고, 분석결과를 토대로 플랫폼 속성과 갈등 양상에 기반한 유형화를 시도하였다. 갈등 유형화를 통해 향후 체계적인 갈등관리를 위한 프레임워크를 마련하였다. 플랫폼 비즈니스 갈등 유형화 프레임워크는 플랫폼 비즈니스 갈등이 더욱 복잡해지고 빠른 대응도 어려워지는 상황에서 효과적인 갈등관리 원칙을 세우고 이해관계자 간 협력방안을 모색하는 기반이 될 것이다.

목차 Table of Contents

1	연구배경	04
2	디지털 플랫폼과 비즈니스 갈등	07
	2-1 디지털 플랫폼의 특성	
	2-2 플랫폼 비즈니스 갈등	
3	연구방법	12
4	주요 연구결과	15
5	결론 및 제언	20
	참고문헌·부록	22

1

연구 배경

1 연구배경

산업구조가 플랫폼 중심으로 변동되면서 플랫폼과 기존 산업, 소위 신·구 사업자 간 갈등이 다방면에서 심화되어 왔음

- 갈등이 형성되기 시작한 초기에는 금융, 운송, 숙박 등과 같이 정부 규제가 강하게 작동하는 보호 산업에서 주로 발생
- 2020년 이후로는 의료, 법률, 교육 등 전문직이 종사하는 산업까지 갈등 영역이 지속적으로 확대되었으며, 전문직역 단체의 법적 권한 남용과 자의적인 플랫폼 제재 행위가 이어지면서 분야별 플랫폼 산업이 위축되고 있음
- 지난 12월에도 공인중개사협회에 공인중개사 감독 권한을 부여하는 「공인중개사 일부 개정안」 상정을 앞두고, 해당 개정안은 특정 이익단체에게 프롭테크 기업과 연계된 공인중개사에게 불이익을 줄 수 있는 권한을 부여하는 ‘직방 금지법’이라는 논란이 일어났음

역사적으로 산업변동의 과정에서 ‘갈등’은 항상 존재했으며, 산업 갈등은 긍정적인 측면과 부정적인 측면 모두 가지고 있음

- **긍정적 효과** 산업 갈등을 적절히 관리할 경우, 사업자 간 건전한 경쟁을 유발해 정체된 산업 성장을 견인하고 소비자 편익을 향상
- **부정적 효과** 플랫폼과 기존 산업 간 갈등의 확산과 교착은 플랫폼 비즈니스의 성장을 방해하고 새로운 혁신적 비즈니스의 출현을 제한하고 있어, 공정한 경쟁과 소비자 편익이 감소

디지털 플랫폼 경제의 순기능과 사회적 효용을 극대화하기 위해서는 플랫폼 비즈니스 갈등을 적절히 관리하는 방안을 모색할 필요

- 갈등으로 인한 감정이나 논쟁, 투쟁이 격화될 경우, 갈등 당사자들이 자신의 이익을 위해 비생산적인 활동에 자원을 낭비하게되면서 사회경제적 손실이 증가
- OECD 회원국의 사회갈등지수가 10% 하락할 경우, 국가별 1인당 GDP는 약 7% 증가하는 효과가 있음(박준 외, 2009)

효과적인 갈등관리 방안 모색을 위해 플랫폼 비즈니스 갈등에 대한 심도있는 고찰이 필요

- 본 연구의 목적은 플랫폼 비즈니스 갈등에 대한 체계적이고 객관적인 논의를 위한 기초자료를 축적하는데 있음
- 플랫폼 속성 및 갈등 양상을 구조화해 플랫폼과 기존 산업 간 갈등관리 방향에 대한 논의의 단초를 제공하고자 함

2

디지털 플랫폼과 비즈니스 갈등

2-1 디지털 플랫폼의 특성

2-2 플랫폼 비즈니스 갈등

2 디지털 플랫폼과 비즈니스 갈등

2-1 디지털 플랫폼의 특성

디지털 플랫폼은 거래 방식과 중개 유형 등에 따라 구분되며, 그동안 학계는 물론 각국 정부 및 국제기구에서도 플랫폼 비즈니스의 특성을 이해하기 위해 다양한 관점에서 플랫폼의 유형을 분류함

- Langley & Leyshon(2016)는 플랫폼이 유통하는 재화·서비스에 근거해 ① 온라인 거래 시장, ② 소셜 미디어 및 사용자 생성 콘텐츠, ③ 공유경제, ④ 클라우드 소싱, ⑤ 클라우드 펀딩 및 P2P 대출 등으로 플랫폼을 구분함
- ILO(2021)도 플랫폼이 제공하는 서비스에 기반해 플랫폼을 ① 개별 이용자 대상 서비스 제공 플랫폼, ② 노동 매개 플랫폼, ③ 거래 중개와 촉진 플랫폼, ④ 노동 매개와 서비스 제공의 하이브리드 플랫폼 등으로 분류함
- 다만, 플랫폼이 제공하는 재화·서비스의 특성을 기준으로 플랫폼의 유형을 분류하려는 시도는 플랫폼 비즈니스를 식별하는 데 큰 장점을 가지는 반면, 플랫폼 비즈니스 참여자의 특성을 고려하지 못한다는 한계가 존재(곽규태, 2022)

이러한 한계를 극복하기 위해 Boudreau & Lakhani(2009)가 제안한 개념에
기반해 플랫폼 비즈니스의 특성을 이해할 필요가 있음(곽규태, 2022)

- 플랫폼 비즈니스는 플랫폼 운영자의 통제력(control)과 외부 참여자의 자율성(autonomy)에 기반해 ① 통합 플랫폼, ② 제품 플랫폼, ③ 다면 플랫폼으로 구분(Boudreau & Lakhani, 2009)

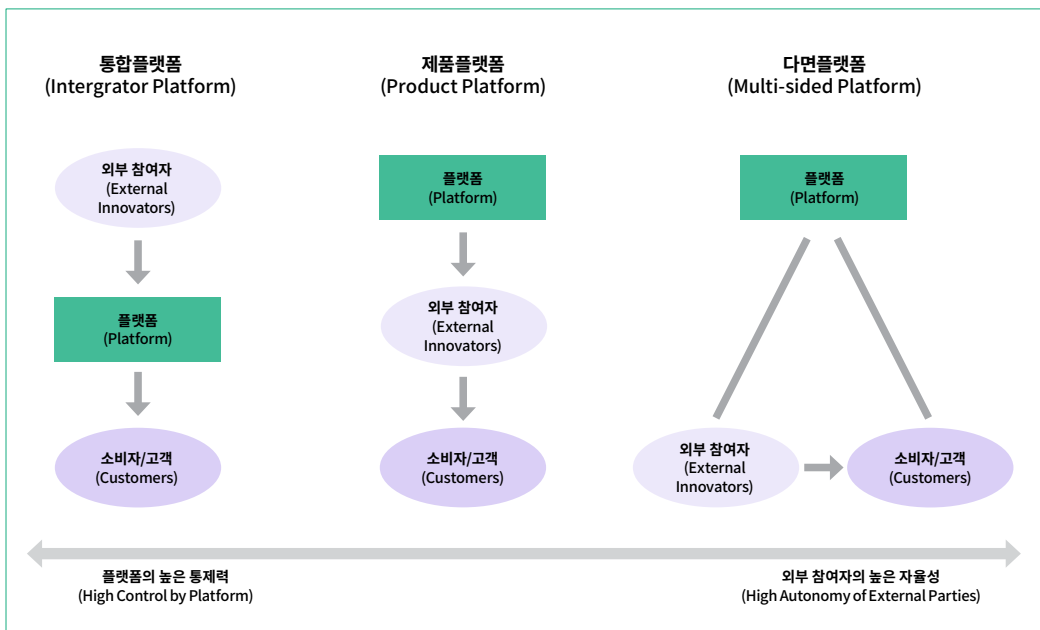
- **통합 플랫폼(integrator platform)** 플랫폼 운영자가 전반적으로 높은 통제력을 갖는 동시에 외부 참여자의 자율성을 제한하는 플랫폼으로, 주요 기능이나 디자인, 사용자 경험 등에 대한 주요 결정 권한이 플랫폼에 있다는 점이 특징(e.g. 애플 앱스토어)

- **제품 플랫폼(product platform)** 플랫폼에 대한 통제력은 운영자에게 있지만, 외부 참여자들이 플랫폼에 자신의 재화·서비스를 독립적으로 제공하기 때문에 통합 플랫폼 대비 상대적으로 플랫폼의 통제력이 낮은 편임(e.g. 구글 안드로이드 OS)

- **다면 플랫폼(multi-sided platform)** 네트워크 효과를 극대화하기 위해 소비자, 판매자, 광고주 등 다양한 그룹을 플랫폼 내에서 연결되어 상호 이익을 창출하는 것이 특징이며, 거래과정에 있어서 플랫폼의 통제력이 낮고 외부 참여자의 자율성이 높은 편(e.g. 아마존)

- 플랫폼의 통제력이 높을수록 외부 참여자의 자율성이 낮아지고, 플랫폼의 통제력이 낮을수록 외부 참여자의 자율성이 높아지는 경향

그림 1. 플랫폼 비즈니스 유형 (Boudreau & Lakhani, 2009; 곽규태, 2022 재인용)



플랫폼의 통제력은 플랫폼 비즈니스 갈등을 유형화하는데 유용하게 활용될 수 있음

- 플랫폼의 통제력을 중심으로 갈등의 유형을 분류하는 것은 플랫폼 비즈니스 모델의 특성을 파악하고 플랫폼을 둘러싼 갈등의 원인과 구조를 이해하는 데 도움(곽규태, 2022)
- 일례로 에어비앤비-숙박업체 간 갈등이 우버-택시업체에 비해 조직적인 반발로 이어지지 않은 이유가 서비스 제공자의 높은 자율성에 있다는 주장이 있음(이현승, 2021)
- 에어비앤비는 서비스 제공자마다 숙소의 특성 및 품질이 상이하기 때문에 플랫폼 사업자가 서비스 제공자의 자율성을 어느 정도 보장할 수 밖에 없는 반면, 우버와 같은 운송 서비스는 서비스의 표준화가 비교적 용이해 플랫폼이 서비스 제공자에 대한 강한 통제력을 가짐
- 이처럼 플랫폼의 통제력은 플랫폼 비즈니스 갈등의 발생과 이해관계를 이해하는데 중추적인 역할을 함

2-2 플랫폼 비즈니스 갈등

플랫폼 갈등은 플랫폼 생태계 안팎에서 여러 주체들의 이해관계, 견해, 원칙 등이 충돌하거나 대립하면서 나타남(곽규태, 2022)

- 특히 플랫폼이 전통적인 산업 패러다임에 큰 변화를 가져온다는 점에서, 이해관계 대립으로 인한 플랫폼과 기존 산업 간의 갈등은 필연적
- 기존의 사회경제적 거래 방식이 디지털 플랫폼으로 대체되고 플랫폼이 기존 산업과 유사한 서비스를 제공하게 되면서, 생존을 위협받게 된 기존 산업과 플랫폼 간의 갈등은 더욱 심화

플랫폼 갈등은 갈등 발생 원인에 따라 자료갈등, 이익갈등, 구조갈등, 가치갈등, 관계갈등 등으로 구분(Moore, 2003)

- **자료갈등(data conflict)** 정보의 부족/불일치/해석방식의 차이 등으로 인해 이해관계자가 서로 다른 입장을 보일 때 발생하는 갈등

- **이익갈등(interest conflict)** 한정된 자원을 두고 이를 원하는 이해관계자들이 많을 때 발생하는 갈등
- **구조갈등(structural conflict)** 적합하지 않은 제도나 권한의 불균형처럼 구조적인 한계가 있을 때 발생하는 갈등
- **가치갈등(value conflict)** 이해당사자들 간의 신념이나 원칙, 생활방식 차이로 인해 발생하는 갈등
- **관계갈등(relationship conflict)** 이해당사자들 간 오해나 불신, 편견 등으로 인해 상호작용 과정에 문제가 생기면서 발생하는 갈등

플랫폼과 기존 산업은 한정된 자원을 두고 서로 경쟁한다는 점에서 주로 이익갈등 차원에서 갈등이 발생하고 있음

- 이익갈등은 구조적 이익갈등과 기능적 이익갈등으로 나뉨(윤종설, 2012)
 - **구조적 이익갈등** 주로 업역분쟁 문제에서 발생, 제3자의 중재안으로 관리되는 특징
 - **기능적 이익갈등** 주로 이익배분 문제에서 발생, 이익을 배분하는 과정에서 절차의 정당성, 정보의 투명성 등이 부재해 발생하며, 이해당사자 간 합의나 수용을 통해 관리되는 특징이 있음
- 플랫폼의 등장으로 기존 산업의 시장영향력이 감소하는 경우, 이로 인해 업역의 생존권이 위협받는다면 구조적 이익갈등으로 확대되고, 이익 배분을 두고 플랫폼과 이해당사자 간 의견차이가 좁혀지지 않는다면 기능적 갈등으로 이어질 가능성이 높음
- 플랫폼 비즈니스 갈등이 발생하는 주된 원인으로 나타난 ‘업역분쟁’과 ‘이익배분’은 갈등의 성격을 잘 나타내는 변수로 활용될 수 있음

3

연구 방법

3 연구방법

본 연구는 플랫폼 비즈니스를 둘러싼 갈등 및 갈등조정 양상을 체계적으로 탐구하기 위해 복수사례연구(multiple case study)를 주된 연구방법으로 활용함

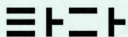
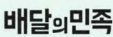
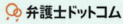
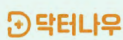
○ 디지털 플랫폼의 등장으로 촉발된 국내외 갈등 사례 중 통상적인 경쟁 수준을 넘어 심각한 사회갈등으로 언론에서 회자되고 정책적 개입을 유발시킨 사례를 연구대상으로 선정

○ 플랫폼과 기존 산업 간 비즈니스 갈등이 빈번하게 발생하는 주요 업종을 5개로 확정하고, 업종별로 4개 사례(국내 2개, 해외 2개)를 선정해 총 20개 사례를 심층적으로 조사함

- **플랫폼 업종** ① 금융·부동산, ② 공유서비스(모빌리티·숙박), ③ 쇼핑·유통, ④ 미디어·콘텐츠, ⑤ 전문·지식서비스

- **분석사례** 레볼루트, 레드핀, 토스, 직방, 우버, 에어비앤비, 타다, 다자요, 도어대시, 아마존, 배달의민족, 쿠팡, 구글뉴스, 스포티파이, 다음뉴스, 왓차, 벤고시닷컴, 텔레닥헬스, 로톡, 닥터나우

그림 2. 사례분석 대상

금융·부동산	공유 서비스 (모빌리티, 숙박)	쇼핑·유통	미디어콘텐츠	전문·지식서비스 (법률, 의료)
   	   	   	   	   

사례분석을 위한 도구는 ① 플랫폼 비즈니스 특성, ② 갈등의 내용 및 맥락, ③ 갈등관리 및 조정 메커니즘, 3개 분석유목(unit of analysis)으로 구성

- **플랫폼 비즈니스 특성** ‘비즈니스 업종의 특성’, ‘플랫폼의 통제력 및 외부 참여자의 자율성’ 등을 통해 갈등과 관련있는 플랫폼 비즈니스의 고유한 영향력을 확인
- **갈등의 내용 및 맥락** 플랫폼과 타 경제주체 사이에서 나타나는 ‘갈등의 원인과 내용상 쟁점’, ‘갈등 이해관계자 및 거래관계 특성’, ‘갈등 당시 산업 및 정책 환경’, ‘집단갈등의 특성’, ‘갈등전개 과정’, ‘갈등관계의 복잡성 및 갈등의 범위’ 등의 측면에서 갈등 양상을 분석
- **갈등관리 및 조정 메커니즘** ‘갈등관리 접근방식 및 대응전략’, ‘갈등조정 주체 속성 및 개입 방식’, ‘갈등관리의 전반적 파급효과’ 등의 측면에서 갈등 양상을 분석

4

주요 연구결과

4 주요 연구결과

[갈등의 원인 및 쟁점]

플랫폼 비즈니스 갈등은 근본적으로 이해관계자의 경제적 이익 추구에 따라 유발되지만, 플랫폼 비즈니스의 복합적인 속성에 의해서도 영향을 받음

- 사례분석 결과, 플랫폼 비즈니스 갈등의 주요한 원인으로 기존 산업과의 업역 분쟁이 가장 빈번했고, 집단갈등의 유형에서도 업역 분쟁으로 인한 구조적 이익갈등이 상대적으로 많은 것으로 나타남
- 업종별 특성에서 살펴보면, 공유서비스, 전문·지식서비스 업종에서는 플랫폼과 기존 산업 간 업역 분쟁이 주로 발생하며, 미디어·콘텐츠, 쇼핑·유통 업종에서는 플랫폼이 매개 역할을 해 창출되는 수익 배분을 둘러싼 이슈가 주로 발생하는 것으로 확인됨
- 플랫폼 비즈니스에 관련된 거래관계가 다양할수록, 즉 비즈니스 모델이 다양할수록 갈등이 발생할 수 있는 이해관계자가 많아서 갈등관계도 점차적으로 확장될 가능성이 높음

[갈등관리 접근방식]

갈등관리 접근방식은 공적기관에 의한 법·제도적 접근이 빈번한 것으로 나타남

- 주요 갈등관리 접근방식으로 공적기관에 의한 법·제도적 접근이 선호되는 이유는 새롭게 발생하는 플랫폼 비즈니스 갈등 이슈에 대한 해결이 ① 기존 법률로 해결하기 어렵거나, ② 기존 산업 입장에서는 소송과 같은 법적 조치가 플랫폼에 대응하기에 가장 효과적이고 즉각적인 방식이기 때문임

- 법·제도적 접근이 기존 산업에게 유리한 방식이기 때문에 갈등관리 방안으로 자주 활용되는 것은 아닌지 파악할 필요가 있음
- 현재 갈등을 관리하는 주체가 주로 공적기관에 한정된 점은 다양한 참여주체의 부재를 의미하므로, 다양한 조정자가 참여해 중재, 협상, 대화 등을 통한 갈등 조정방식을 개선하려는 노력이 필요

[갈등 대응전략]

갈등 대응전략으로는 갈등을 사후적으로 조정하는 전략이 빈번히 나타나며, 극히 일부 사례에서만 사전적 갈등 조정 노력이 확인됨

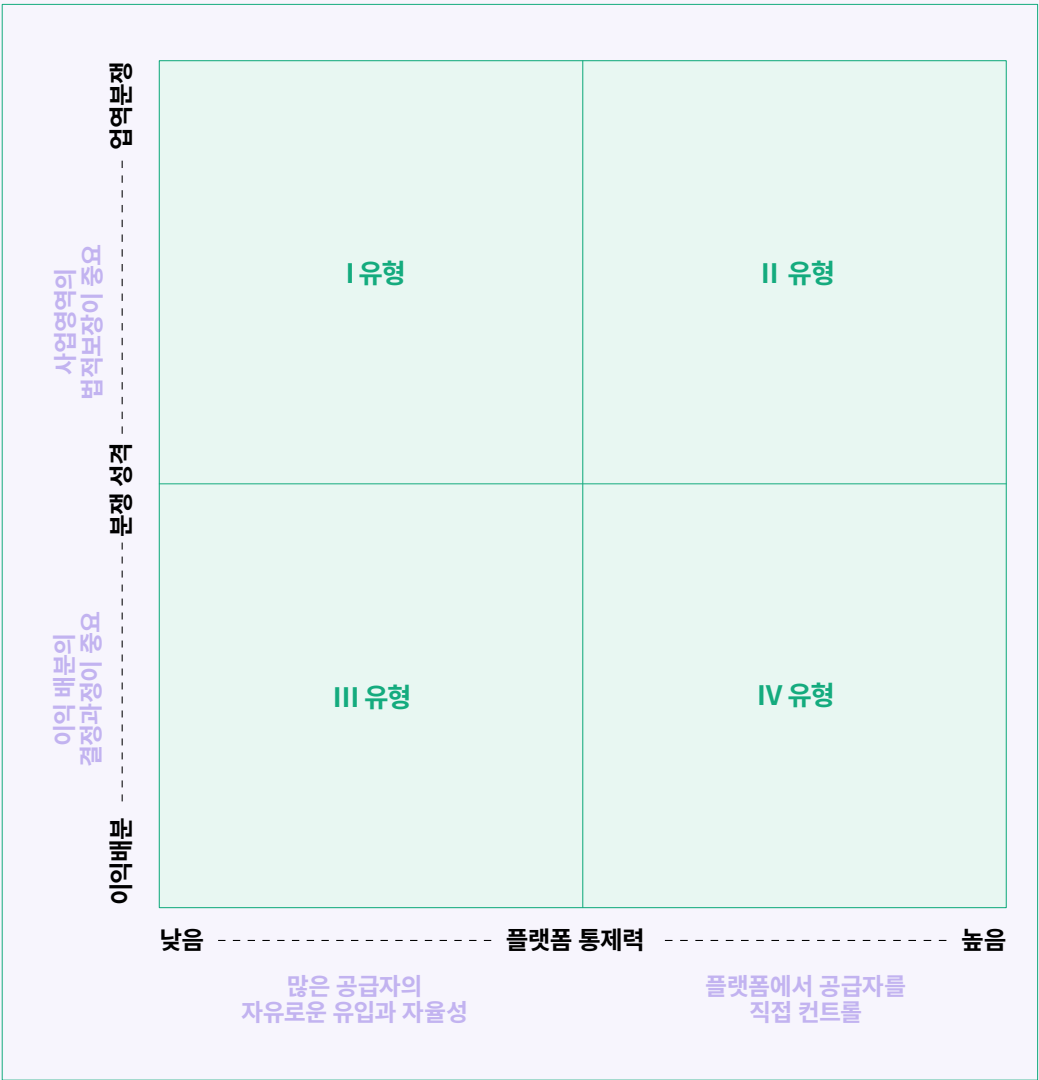
- 대부분의 사례에서 이미 발생한 갈등을 해결하는 방식인 사후적·수동적 갈등 조정이 진행되었으나, 전문·지식서비스 업종의 경우 사전적 조정 전략의 중요성이 대두되고 있음
- 갈등 조정주체는 갈등이 발생한 이후 이해관계가 명확히 드러날 때 개입하고 갈등을 조정하려는 경향이 있으나, 사전적 공론화 및 갈등 조정 전략과 같이 갈등이 본격화되기 전에 갈등 발생가능성에 대한 상호 이해와 조율과정을 거쳐야 조정 결과의 수용도가 높아지는 것을 확인

[플랫폼 비즈니스 갈등 유형화]

플랫폼 비즈니스 갈등을 체계적으로 파악하기 위해 ‘플랫폼의 통제력’과 ‘분쟁의 성격’을 기준으로 2X2 매트릭스를 이용해 갈등 유형을 구분함

- **플랫폼의 통제력(X축)** ① 통제력이 높은 플랫폼은 상품의 가격을 결정하는 등 플랫폼 내 거래에 대한 주요 결정권한을 가지며, ② 통제력이 낮은 플랫폼은 공급자의 자율성을 높게 보장해 플랫폼은 거래가 용이한 환경을 조성하는 역할을 함
- **분쟁의 성격(Y축)** ① 업역 분쟁으로 인한 구조적 이익갈등은 플랫폼 비즈니스의 사업영역이 기존 산업과 중첩될 여지가 있을 때 발생하며, ② 이익 배분으로 인한 기능적 이익갈등은 플랫폼과 기존 산업이 플랫폼을 통해 창출된 수익을 어떻게 배분할 것인지에 대해 의견 차이가 좁혀지지 않을 때 발생

그림 3. 플랫폼 비즈니스 갈등 유형화 프레임워크



이러한 프레임워크를 통해 플랫폼 비즈니스 갈등 사례들을 객관적으로 바라보고
갈등관리 시사점을 도출할 수 있음

- **I 유형: 에어비앤비, 벤고시닷컴** 통제력이 낮은 플랫폼과 기존 산업 간 사업영역에 대한 분쟁이 발생한 경우, 갈등당사자 간 협의가 우선적으로 고려되어야 하며 최종적인 사업영역의 결정은 공적기관의 역할
- **II 유형: 레드핀, 토스** 통제력이 높은 플랫폼과 기존 산업 간 사업영역에 대한 분쟁이 발생한 경우, 제3자가 갈등당사자 간 원활한 협의를 이끌어 줄 필요가 있으며 최종적인 사업영역의 결정은 공적기관의 역할
- **III 유형: 구글뉴스, 도어대시** 통제력이 낮은 플랫폼과 기존 산업 간 이익 배분에 대한 분쟁이 발생한 경우, 갈등당사자 간 협의가 우선적으로 고려되어야 하며 당사자 간 협의를 통해 이익 배분의 방법 및 기준을 결정해야 함
- **IV 유형: 스포티파이, 왓차** 통제력이 높은 플랫폼과 기존 산업 간 이익 배분에 대한 분쟁이 발생한 경우, 제3자가 갈등당사자 간 원활한 협의를 이끌어 줄 필요가 있으며 당사자 간 협의를 통해 이익 배분의 방법 및 기준을 결정해야 함

5

결론 및 제언

5 결론 및 제언

본 연구에서는 국내외 플랫폼 비즈니스 갈등 사례를 심층적으로 분석해, 플랫폼과 기존 산업 간 갈등 양상과 관리방식을 심층적으로 파악하고 비즈니스 갈등 유형 프레임워크를 제시함

- 기술 발전으로 인한 사회경제적 변화가 플랫폼 비즈니스 갈등을 매우 복잡하게 만들고 빠른 대응이 어려운 경우가 많아, 갈등 유형 프레임워크가 체계적인 갈등관리에 유용할 수 있음
- 효과적인 갈등관리를 위해서는 섬세한 접근법과 조정이 필요하지만, 현재 많은 영역에서 플랫폼을 둘러싼 첨예한 갈등이 발생하는 만큼 갈등 양상을 객관화해볼 필요가 있음

대다수의 플랫폼 비즈니스 갈등 사례들은 여전히 해결되지 않은 상황으로, 효과적인 갈등조정이 지속적으로 필요

- 사법적 접근만으로는 해결의 한계가 있으며, 이해관계자 간 소통과 다양한 갈등관리 방식이 필요
- 갈등해결을 위해 결정한 정책 변화가 새로운 갈등으로 이어질 수 있어 주요 이해관계자 간 소통 및 사회적 공론화가 중요
- 우리 사회가 신산업으로 인한 혁신을 추구하는 방향으로 나아가야 한다는 사회적 합의가 이뤄진다면, 이에 맞게 갈등관리 방향을 설정하고 국민을 포함한 주요 이해관계자들이 효과적인 공론화 방안에 대한 일관된 논의를 지속해야 할 것임



참고문헌

부록

참고문헌

- 곽규태 (2022). 플랫폼과 사회경제적 갈등. In 이성엽 외(편), 『플랫폼의 법과 정책』 (pp. 341-371, 박영사).
- 박준·이용기·이동원 (2009). 한국의 사회갈등과 경제적 비용. 삼성경제연구소.
- 윤종설 (2012). 사회적 집단갈등의 영향요인과 해결방안에 관한 연구. 『KIPA 연구보고서』.
- 이현송 (2021). 미국에서 공유경제 플랫폼을 둘러싼 참여자간 갈등-우버와 에어비앤비의 비교. 『미국학논집』, 53(1), 127-155.
- Boudreau, K. J., & Lakhani, K. R. (2009). How to manage outside innovation. MIT Sloan Management Review.
- ILO (2021). World Employment and Social Outlook 2021: The Role of Digital Labor Platforms in Transforming the World of Work, 40.
- Langley, P., & Leyshon, A. (2017). Platform capitalism: the intermediation and capitalization of digital economic circulation. Finance and Society, 3(1), 11-31.
- Moore, C. W. (2003). The Mediation Process. CA: Jossey-Bass.

부록

분석 사례의 개요

업종	플랫폼명	국가	갈등 사례개요
금융 부동산	레볼루트	영국	종합 핀테크 서비스를 제공하는 챌린저 बैं크 기업으로, 2023년 은행 라이선스 허가를 두고 영국 중앙은행 및 금융 당국과 갈등
	레드핀	미국	부동산 매물 거래 검색, 정보를 제공하는 서비스로, 2015년 부동산 매물 정보 공개와 중개 수수료 공개를 두고 전미 부동산중개인협회와 갈등
	토스	한국	종합 핀테크 서비스로, 2015년부터 규제 형평성, 은산분리 완화와 핀테크 보험 진출을 두고 기존 금융사 및 금융 노조와 지속 갈등 중
	직방	한국	부동산 매매정보를 제공하는 부동산 검색/중개 서비스로, 2019년부터 사업영역 충돌과 규제 형평성을 두고 한국공인중개사협회와 갈등
공유 서비스	우버	핀란드	승객과 차량을 연결하는 미국의 승차공유 서비스로, 2016년 핀란드에서 무면허 영업을 두고 기존 택시기사와 우버 드라이버 간의 갈등
	에어비앤비	프랑스	방을 빌려주는 숙박공유 서비스로, 2015년 사업영역, 세금 규제형평성, 젠트리피케이션 이슈를 두고 기존 숙박업계 및 도시 주민들과 갈등
	타다	한국	차량 공유 및 카풀을 제공하는 차량 렌탈 플랫폼에서 제공하는 부가 서비스로, 2020년 불법 영업 여부를 두고 기존 택시업계와 갈등
	다자요	한국	빈집을 숙소로 탈바꿈하는 숙박 중개 서비스로, 2019년 불법 영업 여부를 두고 농림축산식품부 및 농어촌민박협회와 갈등

9	쇼핑유통	도어대시	미국	지역 맛집 배달을 제공하는 서비스로, 2019년부터 수수료 상한제, 배달원 임금 인상, 배달 수수료 책정 방식을 두고 지속해서 여러 집단과 갈등 중
10		아마존	미국	세계 최대 전자상거래 서비스로, 2020년부터 입점업체 피해 논란, 배달기사 노동 처우를 두고 여러 입점업체와 노동자 집단과 지속 갈등 중
11		배달의민족	한국	한국 점유율 1위 배달 서비스로, 2021년 기본 배달료 인상 이슈 및 번쩍 배달, 알뜰배달 도입으로 인한 라이더와 음식점주와의 수수료 분배 갈등
12		쿠팡	한국	한국 최대의 이커머스 서비스로, 입점업체 피해 논란, 배달기사 노동 처우를 두고 여러 입점업체와 노동자 집단과 지속 갈등 중
13	미디어 콘텐츠	구글 뉴스	프랑스	구글이 개발하고 운영하는 세계 최대의 인터넷 뉴스 서비스로, 2016년 뉴스 사용료, 구글 뉴스 정책 변경을 두고 경쟁 당국 및 언론사와 갈등
14		스포티파이	미국	독자적인 플레이리스트와 음원 구성을 보유한 스트리밍 서비스로, 2016년 저작권 침해 논란, 음원 사용료 요율을 두고 작곡자, 음반 제작자와 갈등
15		다음 뉴스	한국	대한민국 최초의 포털 사이트 다음에서 제공하는 뉴스 서비스로, 2015년 뉴스 제휴사 선정의 공정성, 언론사 권한 확대를 두고 언론사와 갈등
16		왓차	한국	영화 및 영상매체를 공급받거나 제작하여 제공하는 OTT 서비스로, 2020년 콘텐츠 및 음악 저작물 사용료율을 두고 타 저작권 단체들과 갈등
17	전문지식 서비스	벤고시닷컴	일본	변호사 검색 및 무료 법률 상담 등을 제공하는 일본 최대의 법률 상담 포털 서비스로, 2005년 불법 영업 여부를 두고 일본변호사협회와 갈등
18		텔레닥헬스	미국	원격 의료 진료 및 진단을 시행하는 미국 최대의 종합 헬스케어 서비스로, 2015년 규제 필요성을 두고 텍사스 의료 위원회와 갈등
19		로톡	한국	온라인을 통해 변호사와 소비자를 직접 연결하는 서비스로, 2021년 변호사 광고 플랫폼 서비스의 정당성을 두고 변호사 단체와 갈등
20		닥터나우	한국	한국 최초 원격 의료 서비스로, 코로나 시기 일부 허용되었으나 2023년부터 비대면 진료의 제도화를 두고 약사 및 의사 단체와 갈등 중



STARTUP ALLIANCE

발행인	스타트업얼라이언스
기획/제작	스타트업얼라이언스
발행처	스타트업얼라이언스 서울특별시 강남구 봉은사로 215, 11층(논현동, KTS 빌딩) https://startupall.kr
발행일	2023.1.31

ISSN 2982-4834

이 책의 저작권은
스타트업얼라이언스에 있으며
무단복제와 전재를 금합니다.



스타트업얼라이언스

서울특별시 강남구 봉은사로 215,
11층 (논현동, KTS 빌딩)

<https://startupall.kr>

발행일: 2024.1.31

ISSN 2982-4834