

‘카카오 먹통사태’… 소상공인 “톡채널 마비 피해 가장 커”

소공연 피해접수 집계결과 발표
약 2주동안 2117곳 피해접수
치킨·중식 등 외식업 가장 많아
카카오페이·주문알림 등 피해

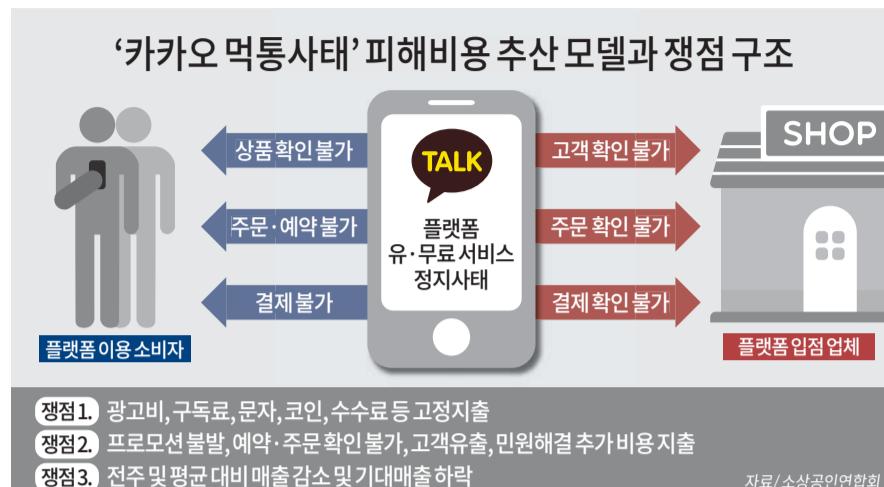
소상공인연합회(소공연)가 지난달 중순에 발생한 SK C&C 데이터센터 화재로 인한 ‘카카오 먹통 사태’와 관련해 소상공인들로부터 피해사례를 받은 결과 총 2117곳이 접수한 것으로 집계됐다.

카카오톡을 통해 예약·주문 등을 하는 외식업이 피해를 가장 많이 입었다.

9일 소공연에 따르면 지난달 17일부터 31일까지 약 2주간 피해접수를 받은 결과 피해 업종은 외식업(26.9%), 서비스업(20.8%), 운수업(20.8%), 도·소매업(18.7%) 등의 순으로 많았다.

외식업에는 한식, 중식, 피자, 치킨, 분식, 커피 등이 속하고 서비스업에는 헤어, 네일, 피부관리, 광고대행, 골프, 상담 등이 포함된다.

외식업의 경우 카카오페이 결제 불가에 따른 피해가 가장 많았다. 톡채널 마



비로 인한 주문 접수 불가, 배달대행업체에서 카카오팝을 이용하는 데 따른 배달 불가 등의 피해가 눈에 띄었다.

서비스업에선 응답자 411명 중 80%에 달하는 326명이 톡채널 마비로 인한 피해를 호소했다. 서비스업의 경우 코로나19 확산 이후 톡채널을 활용해 100% 예약제로만 운영해온 곳이 많아 카카오 마비로 인한 피해가 더욱 큰 것으로 파악됐다.

피해 지역별로는 수도권이 41.8%로

가장 많은 가운데 경상권(20.6%), 제주도(18.2%)도 적지 않았다. 피해 유형에서 카카오팝, 카카오톡프로멤버십, 카카오톡블루, 카카오광고, 멜론, 테이블링 등 유료 서비스는 전체의 70% 가량에 달했다.

피해유형을 비율로 살펴보면 예약, 상담, 주문 등을 하는 톡채널이 절반에 가까운 49.6%였다. 이와 함께 카카오팝이(39.9%), 로그인(25.1%), 주문알림(24%), 카카오톡(19.4%), 배송알림

(16%), 멜론(15.3%), 기프티콘(13.8%), 카카오팝(13.4%) 등의 순으로 피해가 많았다.

충남 보령에서 수산업을 하는 한 소상공인은 카카오 톡채널을 통해 플러스 친구를 맺은 고객에게 유료 메시지를 발송해 수산물 주문 접수를 받고 있다.

하지만 이번 먹통 사태로 인해 ▲하루 4만~8만원 정도의 플러스친구 문자 발송 비용▲하루 평균 40~50건의 택배 주문에 대한 확인·발송 불가로 기대 매출 하락▲당일 판매 불발로 인한 상품(수산물) 가치 하락 등의 피해를 입었다.

서울 서초구에서 피부관리숍을 운영하는 한 소상공인은 “우리는 카카오톡 채널을 이용해 100% 예약제로 매장을 운영하고 있다. 하지만 카카오 마비로 사흘간 예약 문의를 확인할 수 없어 예약이 확정된 고객을 제외하고 전혀 받지 못해 손해를 입었다”면서 “네이버 광고를 통해 톡채널로 유입할 수 있도록 마케팅도 하고 있는데 3일간 신규 유입정보가 모두 사라진 것은 또 누가 책임을 질건가”라고 토로했다.

제주에서 개인택시를 하는 한 기사는 “그동안 평균 주말 매출에 대한 자료가 카카오톡에 다 있을텐데 멤버십 이용료를 일할 계산해 6일치 이용료인 7550원만 보상하겠다는 것은 말이 안된다”며 “카카오는 해당기간 영업 불가로 인한 매출 손실에 대해서도 보상을 해야한다”고 주장했다.

소공연 오세희 회장은 “이번 피해사례 모니터링 결과 카카오를 비즈니스 모델에 적용한 소상공인이 매우 광범위 하며 유·무료 서비스를 막론하고 카카오 마비가 초래한 소상공인의 실질적 영업피해에 대한 구조적인 관계를 확인할 수 있었다”며 “카카오측은 유무료 여부를 떠나 마비에 따른 피해에 대해 소상공인들이 공감할 수 있도록 실질적인 보상안을 마련하는 동시에 피해보상 협의체도 구성해야 한다”고 밝혔다.

한편 김범수 카카오 미래아이니셔티브 센터장은 지난달 국회 국정감사에서 출석해 “피해자나 이용단체와 협의체를 만들어 보상받도록 하겠다”고 약속한 바 있다. /김승호 기자 bada@metroseoul.co.kr

“세상을 움직이는 스타트업”… 19개국 참여

스타트업 행사 ‘컴업 2022’ 개막

DDP서 11일까지 사흘간 진행
올해부터 민간주도 방식 전환

국내 최대 규모의 스타트업 행사인 ‘컴업(COMEUP) 2022’가 9일 서울 동대문디자인플라자(DDP)에서 막을 올렸다. 중소벤처기업부에 따르면 ‘컴업 2022’는 이날부터 오는 11일까지 사흘간 진행한다.

중기부는 컴업을 세계 5대 글로벌 스타트업 행사로 육성하기 위해 2019년 국내 위주로 운영되던 ‘벤처창업대전’을 글로벌 행사로 개편했다. 올해부터는 컴업을 민간주도형 방식으로 전환하고 스타트업 중심 행사로 탈바꿈시켰다.

올해 컴업의 슬로건은 ‘세상을 움직이는 스타트업(We Move The world)’이다. 이번 컴업은 전 세계 스타트업과 투자자가 모여 교류하는 글로벌 스타트업 페스티벌이다.

이영 중기부 장관과 코리아스타트업 포럼 의장을 맡은 박재욱 쏘카 대표는 개막식 오프닝 콘퍼런스에 연사로 직접 참여했다.

컴업에선 참여 스타트업들이 겪은 이야기를 나누며 참여 스타트업들의 성장 기회도 가진다. 이번 행사는 미국, 독일, 이탈리아, 베트남, 영국 등 19개국 250여명이 참여한다. 스타트업을 주인



이영 중소벤처기업부 장관(왼쪽에서 9번째)이 9일 서울 종로 동대문디자인플라자(DDP)에서 열린 ‘컴업2022’ 개막식에서 참석자들과 기념촬영을 하고 있다. /중기부

공으로 한 콘퍼런스, 컴업스타즈, 오픈 이노베이션, 부대행사 등 다양한 프로그램이 펼쳐진다.

콘퍼런스는 ‘생태계 주요 이슈 트랙’과 ‘성장·혁신 전략 트랙’으로 구성해 ‘이 시기, 스타트업이 진짜 집중해야 할 것’과 ‘글로벌 벤처 자금, 앞으로 어디로 흘러갈 것인가’ 등 스타트업의 주된 관심사항을 주제로 국내외 80여명의 연사가 참여해 3일간 진행한다.

콘퍼런스 참여 대표 연사로 월스트리트 베스트셀러이자 약 2000개 기업의 멘토링 경험 등을 보유한 10X 이노베이션 랩(10X Innovation Lab)의 클라우스 뷔헤이지(Klaus Wehege) 대표와 인사관리 중계플랫폼을 개발한 딜(Dee 1)의 슈오 왕(Shuo Wang) CRO(최고 위험관리책임자)가 참여한다.

은행권청년창업재단(디캠프) 김영덕 대표를 비롯해 K-컬쳐를 빛낸 유명 안무가이자 현재 스타트업 CEO(최고경영자)로 활동 중인 원밀리언댄스스튜디오 리아킴 대표 등도 함께한다.

스타트업과 투자자 간 다양화된 비즈니즈 매칭 기회도 제공된다. 마이크로소프트, 삼성전자, 현대자동차, 롯데벤처스 등 글로벌 대기업이 참여하는 오픈 이노베이션과 CVC(기업형 벤처캐피탈) 상담 부스도 마련된다.

이영 장관은 “전 세계가 어려운 경제 상황에 놓여 있지만 이번 컴업을 계기로 국내외 스타트업이 하나로 뭉쳐 위기를 극복하고 디지털 경제를 선도할 저력을 보여줄 수 있는 계기가 되길 바란다”며 “중기부도 정책적 지원을 아끼지 않겠다”고 말했다. /김승호 기자

청호나이스, ‘냉온 정수기 애니플러스’

청호나이스가 ‘냉온정수기 애니 플러스(사진)’를 출시했다.

9일 청호나이스에 따르면 냉온정수기 애니 플러스는 지난 5월 출시한 ‘냉온정

수기 애니’의 후속 제품으로 크기를 더 줄이고, 용량은 늘린 것이 특징이다.

이 제품은 전체 스테인리스 저수조를 적용해 물때와 세균 번식 가능성을 낮췄다. /김승호 기자

으며 외부에 노출돼 오염되기 쉬운 코크는 분리 세척이 가능하도록 설계해 위생을 강화했다.



동반위, 현대건설과 협력사 동반성장 지원

1703억 상생협력 프로그램 운영

동반성장위원회가 현대건설, 협력 중소기업이 참여한 가운데 ‘양극화 해소 자율협약’을 체결했다.

9일 동반위에 따르면 이번 협약에 따라 현대건설은 대·중소기업 상생협력을 통한 양극화 해소를 위해 향후 3년간 협력 중소기업 및 임직원에게 총 1703억 원 규모의 상생협력 프로그램을 운영할 예정이다.

우선 현대건설은 협력거래(하도급 등)에서 대금 제대로 주기 3원칙 준수하기 위해 노력한다. 특히, 하도급 거래에서 공급원가가 변동되는 경우 협력사 조정 신청에 따라 협의·조정하는 등 협력 중소기업 어려움을 해결하기 위해 자발적으로 노력한다.

또한 올해부터 3년간 총 1703억 원 규모로 임금·복리후생 지원, 임금지불 능력 제고 지원, 경영안정 금융 지원 등 다양한 양극화 해소 상생협력 모델을

운영키로 했다.

협력 중소기업에게는 안전담당자 임금 지원, 안전관리 우수 협력사 및 근로자 포상, 공동기술개발, 동반성장펀드 조성 등을 통해 지원한다.

이와 함께 협력 중소기업은 협력기업 간 거래에서도 ▲대금 제대로 주기 3원칙 준수 ▲R&D, 생산성향상 등 혁신 노력 강화 ▲제품·서비스 품질 개선·가격경쟁력 제고 ▲임직원 근로조건 개선 ▲신규 고용 확대 등을 위해 노력한다.

오영교 동반위원장은 “원자재 가격 상승 등으로 어려운 여건 속에서도 현대건설이 공급원가 변동에 따른 하도급 대금 조정 등을 포함한 ‘양극화 해소 자율협약’을 체결해 동반성장에 앞장서주신 것에 감사하다”며 “공동기술개발 지원, 우수 협력사 포상, 동반성장펀드 조성 등 상생협력 활동을 통해 협력 중소기업의 경쟁력이 강화되고, 건설업계 전반에 동반성장 문화가 확산되기를 기대한다”고 밝혔다. /김승호 기자

코웨이, 정수기·공기청정기 AS부문 1위

정수기 6년, 공청기 5년 연속 ‘쾌거’

코웨이가 한국표준협회 주관의 ‘2022 한국서비스 품질지수(KS-SQI)’ 조사에서 정수기 AS와 공기청정기 A S부문에서 각각 1위에 뾰렀다.

9일 코웨이에 따르면 정수기 부문에서 6년 연속, 공기청정기 부문에서 5년 연속 1위를 달성했다.

한국서비스 품질지수(KS-SQI)는 한국표준협회와 서울대 경영연구소가 공동 개발한 서비스 품질 평가로 해당 기업의 제품과 서비스를 실제로 이용해 본 고객을 대상으로 만족도를 평가해 1

위 기업을 선정한다.

코웨이는 이번 조사에서 모든 평가 항목 점수가 업계 평균 점수를 상회하는 높은 평가를 받았다. 특히 서비스 전문성과 서비스 환경 품질 항목에서 최고점을 획득하며 환경 가전 케어서비스 전문 기업으로서 서비스 품질 우수성을 인정받았다. 또한 방문 관리 서비스 점검 기준 및 범위를 확대해 차별화된 케어서비스를 제공한 점에서도 우수한 평가를 받았다. 코웨이만의 전문화된 정수기 서비스 도구인 ‘코디 서비스 키트’ 도입 등 고객의 니즈를 분석해 차별화된 케어서비스를 제공하고 있다. /김승호 기자