

방통위, 2023년도 이용자 보호업무 평가계획 확정

- 통신서비스 장애 관련 평가 강화, 인스타그램 신규 시범 평가
- 대규모 디지털플랫폼사업자 이용자 보호 업무 평가 도입

방송통신위원회(위원장 직무대행 김효재, 이하 방통위)는 6월 21일 전체회의에서 「2023년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가계획」을 심의·의결하였다.

이용자 보호업무 평가는 통신서비스 이용자 피해를 예방하고, 전기통신사업자가 이용자의 정당한 불만이나 의견을 신속하게 처리하도록 유도하기 위하여 전기통신사업법에 따라 2013년부터 매년 실시하고 있다.

올해 평가대상은 이용자 규모 및 민원 발생비율 등을 고려하여 인스타그램(Instagram)을 신규로 포함하여 기간통신(이동통신, 초고속인터넷 등), 부가통신(검색, 앱마켓 등) 분야의 총 43개 사업자를 선정하였다.

특히, 국민 대다수가 이용하는 플랫폼 서비스 제공 사업자의 경우 일반 이용자뿐만 아니라 플랫폼을 이용하는 사업자 보호와 사회적 책무 제고를 유도하기 위해 디지털플랫폼 사업자*에 대해서는 별도 시범평가 할 계획이다.

* Google LLC, 네이버(주), (주)카카오

또한, 2021년도에 신규 평가대상에 포함된 11개 사업자*는 2년간의 시범평가를 마치고 올해부터 본 평가를 받게 되며 그 결과는 공개된다.

* KB국민은행, (주)큰사람, 네이버(주)(밴드, 네이버쇼핑), 넷플릭스코리아(넷플릭스), 콘텐츠웨이브(웨이브), 트위치, 아프리카TV, 우아한형제들(배달의민족), 쿠팡, 11번가

평가항목은 전기통신사업법령이 정한 기준*을 기반으로 통신서비스 이용 환경 변화와 법령 제·개정 사항을 반영하고 전문가와 사업자의 다양한 의견 수렴을 거쳐 개선하였다.

* △이용자 보호업무 관리체계의 적합성, △관련 법규 준수 실적, △피해예방 활동 실적, △이용자 의견 및 불만처리 실적, △그 밖의 이용자 보호업무에 관한 사항 등

주요 개선 사항으로 △서비스 장애 시 대응체계, △서비스 중단 사실 이용자 고지, △이용자 피해발생 시 보상절차 등 서비스 장애 대응 관련 평가를 강화하였다.

특히, 디지털플랫폼사업자는 플랫폼의 특성과 이용자 및 이용사업자에게 미치는 영향 등을 고려하여 △이용자 불만 통합처리 체계, △서비스 안정성, △이용사업자 보호, △사회적 책무 등을 평가받는다.

평가 절차는 △ 사업자 제출 자료에 대한 서면 평가, △제출자료 검증을 위한 현장 평가, △이용자 보호 담당 임원 면담, △자동응답시스템(ARS) 및 유통점 모니터링, △이용자 만족도 조사 등을 거치게 되며, 평가 결과는 평가위원회* 심사와 방통위 의결을 통해 확정된다.

* 객관적이고 공정한 평가를 위해 정보통신, 법률, 경제경영, 소비자 분야의 외부 전문가로 구성

평가 결과가 우수한 사업자에 대해서는 표창 수여 및 전기통신사업법령에 따른 과징금 부과 시 감경 등 인센티브를 제공하고, 우수사례 공유와 확산을 통해 사업자의 자율적인 이용자 보호업무 수준 제고를 유도할 계획이다.

김효재 위원장 직무대행은 “대규모 디지털플랫폼 서비스가 국민 일상생활에 미치는 영향력이 큰 만큼, 그에 적합한 이용자 보호업무 평가를 실시할 시점이 됐다”면서, “디지털플랫폼사업자가 이용자 권익 보호와 사회적 책임을 다 하도록 적극 유도 하겠다”고 밝혔다.

<붙임> 2023년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가대상

담당 부서	이용자정책국	책임자	과 장	권희수 (02-2110-1540)
	이용자보호과	담당자	사무관	송성수 (02-2110-1543)



2023년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가대상

구분	사업자명(서비스명)	
기간 통신 (21개사)	이동통신 (3개사)	SK텔레콤(주), (주)케이티, (주)엘지유플러스
	초고속인터넷 (8개사)	(주)케이티, (주)엘지유플러스, SK텔레콤(주), SK브로드밴드(주), (주)엘지헬로비전, (주)딜라이브, (주)HCN, (주)CMB
	알뜰폰 (10개사)	(주)케이티엠모바일, (주)엘지헬로비전, (주)미디어로그, SK텔링크(주), (주)에넥스텔레콤, (주)한국케이블텔레콤, KB국민은행, (주)큰사람, (주)프리텔레콤, (주)케이티스카이라이프
부가 통신 (22개사)	앱마켓 (4개사)	Google LLC(Play스토어), Apple Inc(Appstore), 원스토어(주)(ONEstore), 삼성전자(주)(갤럭시스토어)
	검색 (3개사)	네이버(주)(네이버), (주)카카오(다음), Google LLC(Google)
	SNS (4개사)	(주)카카오(카카오톡), Meta Platforms Inc(Facebook, Instagram), 네이버(주)(밴드)
	OTT (3개사)	Google LLC(유튜브), 넷플릭스서비스스코리아(유)(넷플릭스), 콘텐츠웨이브(주)(웨이브)
	개인방송 (2개사)	트위치코리아(유)(트위치), (주)아프리카TV(아프리카TV)
	쇼핑 (3개사)	쿠팡(주)(쿠팡), 11번가(주)(11번가), 네이버(주)(네이버쇼핑)
	배달 (1개사)	(주)우아한형제들(배달의민족)
	모빌리티 (1개사)	(주)카카오모빌리티(카카오T)
	중고거래 (1개사)	(주)당근마켓(당근마켓)
디지털플랫폼 (3개사)	Google LLC(검색, 유튜브, Play스토어), 네이버(주)(검색, 네이버쇼핑, 밴드), (주)카카오(다음, 카카오톡, 카카오T)	

※ 밑줄 : 신규 시범평가 대상