

방통위, 2023년도 이용자 보호업무 평가결과 공개

- 전년 대비 등급이 비슷하거나 일부 상향 -
- 시장상황과 평가분야별 특성을 고려, 평가항목 지속적 개선 추진 -

방송통신위원회(위원장 김홍일, 이하 '방통위')는 3월 13일(수) 전체회의에서 「2023년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가결과」를 심의·의결하였다.

전기통신사업자 이용자 보호업무 평가는 전기통신역무에 관한 이용자 피해를 예방하고 이용자의 불만을 보다 신속하고 효율적으로 처리하는 한편 사업자의 자율적인 이용자 보호 노력을 유도하기 위해 「전기통신사업법」에 따라 매년 실시하고 있다.

올해 평가는 이용자 규모와 민원 발생 정도 등을 종합 고려하여 기간통신과 부가통신 등 13개 서비스 분야 총 46개사를 대상으로 진행되었다.

< '23년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가 개요 >

- (법적근거) 전기통신사업법 제32조(이용자 보호)
- (평가 대상기간) '22.1.1 ~ '22.12.31(1년)
- (평가 대상 사업자) 이용자 규모, 민원 발생 정도 등 고려, 기간통신과 부가통신 등 13개 서비스 분야 총 46개사 선정 ('22년 42개사)
 - '21년도 신규 평가대상에 포함된 11개 서비스*의 경우, 지난 2년간('21~'22)의 시범평가를 마치고 본평가로 전환 → 평가결과 공개
 - * KB국민은행, (주)큰사람, 네이버(주)(밴드, 네이버쇼핑), 넷플릭스서비스스코리아(유)(넷플릭스), 콘텐츠웨이브(주)(웨이브), 트위치코리아(유)(트위치), (주)아프리카TV(아프리카TV), 우아한형제들(배달의민족), 쿠팡, 11번가
 - '23년도부터 평가를 실시한 부가통신 SNS(인스타그램), 디지털플랫폼 사업자(구글, 네이버, 카카오)의 경우, 2년간 시범평가 → 평가결과 비공개 ※ '25년부터 결과 공개
- (평가기준) ▲이용자 보호업무 관리체계의 적합성, ▲관련 법규 준수 실적, ▲피해예방 활동실적, ▲이용자 의견 및 불만처리 실적, ▲그 밖의 이용자 보호업무에 관한 사항

이번 평가결과, 기간 및 부가통신사업자들의 평가결과가 전반적으로 전년 대비 향상되었다. 이는 올해부터 본평가로 전환된 사업자들이 우수 또는 양호 등급을 받은 것이 영향을 미친 것으로 판단된다. 다만, 글로벌사업자의 평가 결과는 전년 대비 하락하거나 비슷하여 개선이 필요한 것으로 나타났다.

서비스 분야별 평가결과는 아래와 같다

기간통신 이동통신 분야에서는 ▲(주)엘지유플러스(전년대비 1등급 상승)와 에스케이텔레콤(주)이 매우우수 등급을 받았으며, ▲(주)케이티는 우수 등급을 받아 전년과 동일 등급을 유지하였다.

기간통신 초고속인터넷 분야에서는 ▲(주)엘지유플러스, 에스케이브로드밴드(주), 에스케이텔레콤(주), (주)딜라이브(전년대비 1등급 상승) 등 4개 사업자가 매우우수 등급을 받았고, ▲(주)케이티, (주)엘지헬로비전, (주)에이치씨엔(HCN)(전년대비 1등급 하락) 등 3개 사업자는 우수 등급을 받았다.

부가통신 앱마켓 분야는 ▲삼성전자(주)와 윈스토어(주)(전년대비 1등급 상승)가 우수 등급을 받았고, ▲구글(Google LLC)은 양호 등급으로 전년과 동일 등급을 유지하였다. 한편 ▲애플(Apple Inc)은 이번에도 미흡 등급으로 평가되어 6년 연속 최하위 등급을 받았다.

또한 부가통신 검색·소셜네트워크서비스(SNS) 분야에서 ▲네이버(주)(검색)는 우수 등급으로 전년과 동일한 등급을 받았고, ▲(주)카카오(다음, 카카오톡)는 2개 서비스 모두 양호 등급을 받아 전년보다 1등급 상향되었다.

부가통신 온라인동영상서비스(OTT) 분야의 ▲구글(유튜브)은 보통 등급을 받아 전년보다 1등급 하향되었다.

올해 첫 본평가를 받은 사업자들 중 ▲KB국민은행, 네이버(주)(밴드, 쇼핑), (주)우아한형제들은 평가 취지에 대한 이해와 협조로 우수 등급을 받았으며, ▲(주)큰사람, 콘텐츠웨이브(주), 트위치는 미흡 등급을 받았다.

이번 평가결과 평가등급 및 점수와 미흡사항, 우수사례 등을 사업자에게 안내하여 업무개선을 유도하고, 평가결과가 보통 이하 및 연속적으로 미흡한 사업자는 집중 컨설팅을 실시하여 이용자 보호업무 개선을 지원할 계획이다.

이번에 처음으로 시범평가 대상에 포함된 디지털플랫폼사업자에 대해서는 평가지표 적합성 검증 등을 종합 검토하고, 기존 서비스에 대해서도 시장 변화 등을 반영한 평가지표 개선 등을 추진할 계획이다.

박동주 방송통신이용자정책국장은 “디지털 플랫폼 경제 시대를 맞이하여 이용자뿐만 아니라 이용사업자에 대한 보호도 중요해지고 있으므로 대규모 플랫폼 사업자가 영향력에 걸맞은 이용자 보호와 사회적 책무를 다하도록 유도하겠다”고 밝혔다.

붙임 2023년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가결과 1부. 끝.

담당 부서	방송통신이용자정책국 디지털이용자기반과	책임자	과 장	고남현 (02-2110-1520)
		담당자	사무관	이상목 (02-2110-1521)



2023년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가결과

구분	매우우수 (950점 이상)	우수 (900점~950점)	양호 (850~900점)	보통 (800~850점)	미흡 (800점 미만)
이동통신	LGU+(▲1등급) SKT(-)	KT(-)	-	-	-
초고속 인터넷	LGU+(-) SKT(-) 달라이브(▲1등급) SKB(-)	KT(-) LG헬로비전(-) HCN(▼1등급)	CMB(-)	-	-
알뜰폰	한국케이블텔레콤(-) SK텔레콤(-)	LG헬로비전(-) KTM모바일(-) 국민은행(-)	미디어로그(-)	-	큰사람(-) 에넥스텔레콤(-)
부가통신 앱마켓	-	원스토어(▲1등급) 삼성전자-갤럭시 스토어(-)	구글-플레이스토어 (-)	-	애플-앱스토어 (-)
부가통신 검색	-	네이버검색(-)	다음(▲1등급) 구글(-)	-	-
부가통신 SNS	-	네이버밴드(-)	카카오톡 (▲1등급)	-	Meta Platforms Inc (Facebook)(-)
부가통신 OTT	-	-	-	유튜브(▼1등급) 넷플릭스(-)	웨이브(-)
부가통신 개인방송	-	-	-	아프리카TV(-)	트위치(-)
부가통신 쇼핑	-	네이버쇼핑(-)	쿠팡(-) 11번가(-)	-	-
부가통신 배달	-	우아한형제들(-)	-	-	-
계	8개	13개	8개	3개	6개

※ () : '22년 대비 등급 변경 정도 / 시범평가 대상 사업자는 평가결과 비공개

※ 밑줄 : 시범평가('21~'22년) 운영 후 본평가 전환 사업자