

방통위, 디지털플랫폼 서비스 장애 관련 이용자 보호 강화 추진

- 부가통신서비스 중단 시 이용자 고지의무 강화
- 사업자 손해배상 책임은 명확히 하고 이용약관은 쉽고 투명하게
- 신속하고 경제적인 피해구제를 위해 집단분쟁조정제도 도입

방송통신위원회(위원장 이동관, 이하 ‘방통위’)는 디지털플랫폼 서비스 장애로 인한 이용자 혼란과 피해를 예방하기 위해 서비스 중단 고지의무를 강화하고, 실질적 피해구제를 위한 집단 분쟁조정 제도 도입과 불합리한 이용약관 개선, 서비스 장애 이용자 보호 가이드라인 마련 등 제도개선을 적극 추진한다.

방통위는 10월 5일 전체회의를 통해 위와 같은 내용을 담은 ‘디지털플랫폼 서비스 장애 관련 이용자 보호 강화방안’을 발표하였다. 지난해 10월 15일 데이터센터 화재로 인한 카카오 서비스 중단으로 대규모 이용자 피해가 발생하였으나 현행 제도로는 피해구제에 한계가 있는 점 등을 고려하여 한층 강화된 이용자 보호 대책을 마련한 것이다.

우선, 서비스 중단으로 인한 이용자 피해예방을 위해 부가통신사업자의 이용자 고지 의무를 4시간 이상 유료서비스 중단에서 2시간 이상의 유·무료 서비스 중단으로 강화한다.(전기통신사업법 시행령 개정 추진)

※ 중단 원인파악 소요시간 등 제반사항을 고려하여 기간통신사업자에 대한 고지 의무를 2시간 이상 중단으로 하고, 해외의 경우 일정규모 이상 통신장애 시 정부 보고 의무 이외 이용자 고지 관련 입법사례 등을 발견하기 어려운 점 등을 고려

실질적인 피해구제를 위해 사업자의 과도한 손해배상 면책을 제한하고 추상적인 용어와 손해배상 기준을 명확히 하도록 이용약관 개선을 유도한다.

대표적인 예로 중대한 과실인 경우에만 손해배상하는 것을 과실이 있는 경우 배상하고, 데이터센터·디도스 관련 장애를 불가항력으로 간주하여 면책하는 규정도 과실이 있는 경우 배상책임을 지도록 개선할 것을 주요 플랫폼사업자에게 권고할 예정이다.(약관개선 권고) 이와 더불어 서비스 장애로 인한 피해구제 강화를 위해 법제도 개선방안도 지속 검토할 계획이다.

서비스 중단이 동일한 원인으로 많은 이용자에게 영향을 미치나 피해는 개별적으로 구제받아야 하는 기존 방식을 개선하여, 이용자 다수 또는 단체가 일괄 신청하여 신속하고 경제적으로 구제받을 수 있도록 집단분쟁조정제도 도입을 추진한다.(전기통신사업법 개정 추진)

디지털플랫폼의 이용자 보호와 서비스 안정성 제고를 유도하기 위해 대규모 디지털플랫폼에 대한 이용자보호업무 평가를 병행하고, 서비스 장애 발생부터 피해구제 전 과정에 걸쳐 이용자 보호를 위해 민간과 정부가 함께 대처할 세부사항과 방식, 절차를 담은 가이드라인을 마련한다.(이용자 보호업무 평가 개선·시행 중, '23.6.~/ 가이드라인 제정 추진)

방통위는 관련 전기통신사업법령 개정 등 후속조치를 차질 없이 추진하되, 개정에 소요되는 시간 등을 고려해 우선 적용하는 자율규제 기준으로 가이드라인을 운영하며, 이용약관 개선을 권고하여 이행점검 등을 통해 사업자의 참여를 유도하는 등 가용한 정책 수단을 적극 동원한다는 방침이다.

이동관 위원장은 “디지털플랫폼 서비스가 국민 일상생활의 다양한 분야에 영향력이 확대되고 있는 만큼 이에 걸맞는 사회적인 책무를 다해야 한다.” 면서, “방통위는 디지털플랫폼 서비스 장애로 인한 이용자 피해예방과 실질적인 피해구제를 위해 최선을 다하겠다.” 고 말했다. 끝.

담당 부서	방송통신위원회 이용자보호과	책임자	과 장	권희수 (02-2110-1540)
		담당자	사무관	김형국 (02-2110-1548)





방송통신위원회

디지털플랫폼 서비스 장애 관련 이용자 보호 강화방안

목표 디지털플랫폼 서비스 장애 관련 이용자 보호 강화

기본방향 이용자 고지 강화 피해구제 확대 이용자 보호 기반 확충

추진과제

고지대상 확대	이용약관 개선 권고	디지털플랫폼 이용자보호 평가도입
고지방식 다양화	집단분쟁조정 등 제도개선	이용자 보호 가이드라인 마련

