

 <b>방송통신위원회</b>		<h1>보도자료</h1>		<i>다시 도약하는 대한민국 함께 잘사는 국민의 나라</i>	
<b>보도 일시</b>	<b>2022. 11. 16.(수) 배포시점</b>	<b>배포 일시</b>	2022. 11. 16.(수)		
<b>담당 부서</b>	이용자정책국 이용자보호과	<b>책임자</b>	<b>과 장</b> 권희수 (02-2110-1540)		
		<b>담당자</b>	<b>사무관</b> 송성수 (02-2110-1543)		

**방통위, 「2022년도 이용자 보호업무 평가」 결과 공개**  
**- 이동전화·초고속인터넷 평가 결과 전반적으로 상승 -**  
**- 부가통신 및 글로벌사업자 이용자 보호업무 수준 개선 필요 -**

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 '방통위')는 11월 16일 전체회의에서 「2022년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가」 결과를 심의·의결하였다.

전기통신사업자 이용자 보호업무 평가는 「전기통신사업법」 제32조에 따라 전기통신역무에 관한 이용자 피해를 예방하고 이용자의 불만을 보다 신속하고 효율적으로 처리하는 한편 사업자의 자율적인 이용자 보호 노력을 유도하기 위해 전기통신사업법에 따라 매년 실시하고 있으며, 이번 평가는 전년도 1년간 전기통신사업자의 이용자보호 수준을 평가한 결과이다.

올해 평가는 이용자 규모와 민원 발생 정도 등을 종합 고려하여 기간통신과 부가통신 등 12개 서비스 분야 총 42개사를 대상으로 진행되었다. 부가통신사업자의 서비스 형태가 다양화됨에 따라 2021년도의 4개 서비스 분야를 올해는 7개 서비스로 세분화하여 (주)카카오모빌리티와 (주)당근마켓을 신규 평가 대상(시범평가 결과는 비공개)으로 포함하였다.

이번 평가결과 기간통신사업자들의 등급이 전반적으로 전년 대비 향상되었으나, 일부 부가통신사업자를 제외한 대부분의 부가통신사업자 평가 결과는 전년 대비 하락하거나 비슷한 것으로 확인되어 개선이 필요한 것으로 나타났다.

기간통신 이동전화 분야에서는 에스케이텔레콤(주)이 매우우수 등급으로 평가되어 전년보다 1등급 상향되었으며, (주)케이티와 (주)엘지유플러스는 우수 등급으로 평가되어 전년과 동일 등급을 유지하였다.

기간통신 초고속인터넷 분야에서는 (주)에이치씨엔(HCN), (주)엘지유플러스, 에스케이브로드밴드(주), 에스케이텔레콤(주) 등 4개 사업자가 매우우수 등급을 받아 전년보다 1등급 상향 평가되었고, (주)케이티, (주)엘지헬로비전, (주)딜라이브 등 3개 사업자는 우수등급으로 전년보다 1등급 상향되었다.

부가통신 앱마켓 분야는 삼성전자(주)가 우수등급으로 전년보다 1등급 상향되었고, 구글(Google LLC)과 윈스토어(주)는 양호등급으로 전년보다 1등급 하향되었다. 한편 애플(Apple Inc)은 이번에도 미흡등급으로 평가되어 5년 연속 최하위 등급으로 평가되었다.

또한 부가통신 검색·소셜네트워크서비스(SNS) 분야에서 네이버(주)(검색)는 우수등급으로 전년보다 1등급 상향 평가되었고, (주)카카오(다음, 카카오톡)는 2개 서비스 모두 보통등급으로 평가되어 전년과 동일 등급을 유지하였다.

부가통신 온라인동영상서비스(OTT) 분야의 구글(유튜브)은 양호등급으로 평가되어 전년보다 1등급 하향되었다.

향후 방통위는 △부가통신서비스 평가대상 확대, △정보 취약계층 서비스 강화 및 전기통신역무 제공 중단 고지, 이용자 피해예방 시스템 운영 개선 등 실질적인 이용자 보호를 유도할 수 있도록 평가기준 개선, △평가대상 사업자의 평가 이해도 제고를 위한 설명회 및 전문가 컨설팅 확대, △사업자 자기진단 제도(Self Check List) 활성화 등을 통해 평가제도를 개선할 예정이다.

이번 이용자 보호업무 평가의 세부 평가 결과는 사업자별로 상세히 통보하여 이용자 보호 활동 중 미흡한 사항을 자체 개선하도록 유도함으로써 이용자 권익향상에 도움이 되도록 할 계획이다.

한상혁 위원장은 “방통위는 이용자 보호업무 평가가 평가에 그치지 않도록 이용자 보호에 대한 중요성을 인식하고 전기통신사업자들의 자율적인 이용자 보호 경쟁을 유도하여 이용자 보호를 위한 선순환 체계가 확립될 수 있도록 노력하겠다.” 고 밝혔다.

붙임 '22년도 이용자 보호업무 평가등급. 끝.

**붙임**

**'22년도 이용자 보호업무 평가등급**

구분	매우우수 (950점 이상)	우수 (900점~950점)	양호 (850~900점)	보통 (800~850점)	미흡 (800점 미만)
이동전화	SK텔레콤(▲1등급)	(주)케이티(-) (주)엘지유플러스(-)	-	-	-
초고속 인터넷	(주)HCN(▲1등급) (주)엘지유플러스(▲1등급) SK브로드밴드(주)(▲1등급) SK텔레콤(주)(▲1등급)	(주)케이티(▲1등급) (주)엘지헬로비전(▲1등급) (주)딜라이브(▲1등급)	(주)CMB(▲1등급)	-	-
알뜰폰	SK텔링크(주)(▲1등급) (주)한국케이블텔레콤(▲1등급)	(주)케이티엠모바일(-) (주)엘지헬로비전(▲1등급)	(주)미디어로그(-)	-	(주)에넥스텔레콤(-)
부가통신 앱마켓	-	삼성전자(주)(▲1등급)	Google LLC(▼1등급) 원스토어(주)(▼1등급)	-	Apple Inc(-)
부가통신 검색	-	네이버(주)검색(▲1등급)	Google LLC(구글)(-)	(주)카카오(다음)(-)	-
부가통신 SNS	-	-	-	(주)카카오(카카오톡)(-)	Meta Platforms Inc (Facebook)(-)
부가통신 OTT	-	-	Google LLC(유튜브)(▼1등급)	-	-
계	0개(21년)⇒7개(22년)	13개 ⇒ 9개	9개 ⇒ 6개	3개 ⇒ 2개	3개 ⇒ 3개

※ 순서는 분야별로 가나다순

