

보도 일시	2022. 3. 30.(수) 배포시점	배포 일시	2022. 3. 30.(수)
담당 부서	이용자정책국 이용자보호과	책임자	과 장 윤웅현 (02-2110-1550)
		담당자	사무관 송성수 (02-2110-1543)

방통위, 2022년도 이용자 보호업무 평가계획 의결

- 이용자가 급증한 카카오, 당근마켓 등 부가통신서비스 신규 평가 -
- 통신장애 시 이용자 고지 및 피해보상 등 평가기준 강화 -

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 방통위)는 3월 30일 전체회의를 열고 「2022년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가계획」을 심의·의결하였다.

이용자 보호업무 평가는 전기통신사업법에 따라 이용자 피해를 예방하고 이용자의 정당한 의견과 불만이 보다 신속하고 효율적으로 처리될 수 있도록 주요 전기통신서비스를 대상으로 매년 실시하고 있다.

올해는 이용자 규모 및 이용자 불만의 발생 정도 등을 종합적으로 고려하여 기간통신(이동전화 등), 부가통신(앱마켓 등) 분야의 총 42개 사업자(중복 제외 33개)를 대상으로 실시할 계획이다.

이와 관련, 비대면 서비스의 증가로 부가통신사업자의 이용자가 급증함에 따라 지난해는 인터넷 기반 동영상 서비스(OTT), 개인방송, 쇼핑, 배달 분야를 최초로 평가한데 이어 올해는 모빌리티, 중고거래 분야도 평가대상에 포함하였다.

평가기준은 전기통신사업법령에서 정한 기준*을 기반으로 하여, 평가 관련 내·외부 전문가 의견, 법령 개정사항과 비대면 서비스 급증 등 통신서비스 이용환경 변화를 반영하는 등 평가지표를 강화·신설하였다.

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

특히, 올해는 △통신장애 시 이용자 고지 및 피해보상 지표 배점을 확대하고 △전년도 평가결과 중 미흡사항에 대한 개선 결과를 평가하여 평가결과의 환류 체계를 고도화하도록 유도할 예정이다.

평가 절차는 먼저 사업자의 제출 자료를 분석하고, ARS 시스템, 유통점 모니터링과 이용자 만족도 조사 등을 통해 사업자별 이용자 보호업무 절차를 검증한 후 평가위원회* 심사와 방통위 의결을 통해 최종 확정할 예정이다.

* 평가위원회는 객관적이고 공정한 평가를 위해 학계, 소비자단체, 법률전문가, 통신전문가 등 외부전문가로 구성할 예정임

방통위는 이용자 보호업무 평가결과, 우수한 사업자에 대해서는 전기통신사업법에 따른 과징금 감경 이외에도 표창을 수여하는 등 다양한 인센티브를 제공하고 우수 사례 공유를 통해 사업자의 자발적인 업무 개선을 유도할 계획이다.

한편, 방통위는 올해부터 사업자 스스로 이용자 보호업무를 점검하여 신속하게 개선할 수 있도록 ‘자가진단표’를 작성·배포하고, 신규 평가대상과 평가결과가 저조한 사업자를 대상으로 컨설팅을 제공하여 사업자의 자율역량을 강화하도록 적극 지원할 예정이다.

한상혁 위원장은 “온라인 플랫폼의 영향력 확대에 맞춰 이용자가 급격히 증가하고 있는 신규 서비스에 대한 평가를 추가하고 이용자의 권익 보호를 중심으로 평가항목을 개선했다”고 강조하면서, “급변하는 통신서비스 환경에 맞춰 전기통신사업자의 이용자 보호 절차를 개선하는 등 이용자가 언제 어디서나 편리하게 통신서비스를 이용할 수 있는 환경을 마련하겠다”고 밝혔다.

붙임 : 2022년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가대상 . 끝.



<붙임>

2022년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가대상

○ 평가대상기간 : '21. 1. 1. ~ '21. 12. 31. (1년)

구 분	사업자명(서비스 명)	
기간 통신 (21개)	이동전화(3개)	SK텔레콤(주), (주)케이티, (주)엘지유플러스
	초고속인터넷(8개)	(주)케이티, (주)엘지유플러스, SK텔레콤(주), SK브로드밴드(주), (주)엘지헬로비전, (주)딜라이브, (주)HCN, (주)CMB
	알뜰폰(10개)	(주)케이티엠모바일, (주)엘지헬로비전, (주)미디어로그, SK텔링크(주), (주)넥스텔레콤, (주)한국케이블텔레콤, KB국민은행, (주)큰사람, (주)프리텔레콤, (주)케이티스카이라이프
부가 통신 (21개)	앱마켓(4개)	Google LLC, Apple Inc, 원스토어(주), 삼성전자(주)
	검색(3개)	네이버(주), (주)카카오(다음), Google LLC(구글)
	SNS(3개)	(주)카카오(카카오톡), Meta Platforms Inc(Facebook), 네이버(주)(밴드)
	인터넷 기반 동영상 서비스(3개)	Google LLC(유튜브), 넷플릭스서비스스코리아(유)(넷플릭스), 콘텐츠웨이브(주)(웨이브)
	개인방송(2개)	트위치코리아(유)(트위치), (주)아프리카TV
	쇼핑(3개)	쿠팡(주), 11번가(주), 네이버(주)(네이버쇼핑)
	배달(1개)	(주)우아한형제들(배달의민족)
	모빌리티(1개)	(주)카카오모빌리티(카카오T)
	중고거래(1개)	(주)당근마켓

※ 밑줄 : 신규평가 대상