

		<h1>보도자료</h1>		<i>다시, 대한민국! 새로운 국민의 나라</i>	
보도 일시	2022. 6. 10.(금) 배포시점	배포 일시	2022. 6. 10.(금) 15:00		
담당 부처	방송통신위원회 이용자보호과	책임자	과 장	이소라 (02-2110-1540)	
		담당자	사무관	송성수 (02-2110-1543)	

방통위, 2022년도 이용자 보호업무 평가위원 간담회 개최

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 '방통위')는 6월 10일(금) 통신·인터넷분야 전문가, 소비자단체 등으로 구성된 평가위원 20명과 2022년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가를 위한 간담회를 가졌다.

이용자 보호업무 평가는 전기통신사업법에 따라 평가대상 사업자 스스로 이용자 보호업무를 개선하도록 유도하여 이용자 보호 수준을 높이기 위한 목적으로 2013년부터 매년 실시하고 있다.

올해 평가대상은 기간통신 분야는 SK텔레콤 등 이동전화 3개사, 케이티 등 초고속인터넷 8개사, 케이티엠모바일 등 알뜰폰 10개사로 21개 사업자이고, 부가통신 분야는 구글 등 앱마켓 4개사, 네이버 등 검색 3개사, 트위치코리아 등 개인방송 2개사로 21개 사업자이다.

이용자 규모가 급증하는 모빌리티 분야 및 중고거래 분야를 부가통신서비스 평가분야에 추가하여 모빌리티 분야에서 월간 이용자수가 많은 카카오모빌리티와 중고거래분야에서 월간 이용자수가 가장 많은 당근마켓은 이번에 신규로 평가한다.

특히, 올해는 부가통신서비스 이용자 급증에 따라 평가 분야를 앱마켓, 검색, 인터넷 기반 동영상 서비스, 개인방송, 쇼핑, 배달 등 이용자가 많은 서비스를 중심으로 세분화하였다.

김재철 이용자정책국장은 “방통위는 통신서비스 환경 변화를 반영하여 이용자 권익 증진에 도움이 되도록 신규 평가지표를 개발하고 평가제도를 개선하는 한편, 부가통신서비스 분야를 세분화하는 평가계획을 마련하였다” 고 밝혔다.

평가위원들은 “부가통신서비스 분야 평가대상의 확대와 서비스별 특화된 신규지표의 개발, 사업자 스스로 이용자 보호업무를 점검하여 신속하게 개선할 수 있도록 하는 ‘자기진단제도’ 도입 등의 노력에 발맞춰 공정하고 엄정하게 평가하겠다”면서 “민관이 함께하는 협력적 공동자율규제의 모범 사례가 되도록 더욱 노력하겠다.” 고 말했다.

이용자 보호업무 평가는 사업자 제출자료에 대한 서면평가(6~7월)와 사업장 현장평가(8~9월)를 거쳐 10월에 최종 결과가 발표될 예정이다. 끝.

< 2022년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가대상 >

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

※ 2022년도 신규평가 대상

