

방통위, 2024년도 이용자 보호업무 평가계획 확정

- 알리익스프레스, 아이즈비전 신규 시범평가 -
- 개인정보보호법 행정처분 내역 이용자 보호업무 평가에 반영 -

방송통신위원회(위원장 김홍일, 이하 ‘방통위’)는 5월 22일(수) 전체회의에서 「2024년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가계획」을 심의·의결하였다.

이용자 보호업무 평가는 통신서비스 이용자 피해를 예방하고 전기통신사업자가 이용자의 정당한 불만이나 의견을 신속하게 처리하도록 유도하기 위하여 전기통신사업법에 따라 2013년부터 매년 실시하고 있다.

올해 평가대상은 이용자 규모 및 민원 발생비율 등을 고려하여 알리익스프레스와 아이즈비전을 신규로 포함하여 기간통신(이동통신, 초고속인터넷 등), 부가통신(검색, 앱 마켓 등), 디지털플랫폼 분야의 총 46개 사업자를 선정하였다.

※ 알리익스프레스 이용자 급증('22년 503만명 → '23년 852만명), 아이즈비전 알뜰폰 가입자 수 10위 진입으로 신규 선정

2022년도에 신규 평가대상에 포함된 (주)카카오모빌리티(카카오T), (주)당근(당근) 2개 사업자는 2년간의 시범평가를 마치고 올해부터 본 평가를 받게 되며, 그 결과는 공개된다. 2023년 및 올해 신규 평가대상*으로 포함된 사업자는 2년간 시범평가를 받은 후 본 평가로 전환된다.

< *2023년 및 2024년 신규 평가대상 시범평가 현황 >

- 2023년 신규 : 인스타그램 및 디지털플랫폼 구글, 네이버, 카카오 3개사, '23~'24년 시범평가
- 2024년 신규 : (주)아이즈비전 및 알리익스프레스코리아(유한), '24~'25년 시범평가

평가항목은 전기통신사업법령이 정한 기준*을 기반으로 통신서비스 이용환경 변화와 법령 제·개정 사항을 반영하고, 전문가와 사업자가 참여한 연구반 운영을 통해 서비스별 특성을 고려하여 실효성 있는 평가가 될 수 있도록 개선하였다.

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

주요 개선 사항으로 △전략적 인사교류(방통위-개보위)의 협업과제로 행정 처분 내역 감점항목*에 ‘개인정보보호법 행정처분’ 내역을 추가하였으며, 시행은 2025년도 평가부터 적용하기로 하였다. 또한, △앱 마켓사업자의 의무사항**을 반영하여 평가지표를 신설하였고, △청소년 법정대리인의 권리 보장, 서비스 장애시 이용자 고지 방법 등 서비스별 특성을 고려하여 평가지표를 개선하였다.

* 기존 전기통신사업법, 정보통신망법, 단말기유통법 적용

** 앱마켓·모바일콘텐츠 이용자 보호 안내서의 의무사항(방통위, '23년6월)

평가 절차는 △ 사업자 제출 자료에 대한 서면 평가, △제출자료 검증을 위한 현장 평가, △이용자 보호 담당 임원 면담, △자동응답시스템(ARS) 및 이용자 만족도 조사 등을 거치게 되며, 평가 결과는 평가위원회* 심사와 방통위 의결을 통해 확정된다.

* 객관적이고 공정한 평가를 위해 정보통신, 법률, 경제경영, 소비자 분야의 외부 전문가로 구성

평가 결과가 우수한 사업자에 대해서는 표창 수여 및 전기통신사업법령에 따른 과징금 부과 시 감경 등 인센티브를 제공하고, 우수사례 공유와 확산을 통해 사업자의 자율적인 이용자 보호업무 수준 제고를 유도할 계획이다.

김홍일 위원장은 “인공지능(AI) 등 새로운 디지털서비스의 등장으로 이용자 보호가 더욱 중요해졌다”면서, “이용자 보호업무 평가를 통해 지속적인 업무 개선을 유도하여 사업자들이 이용자 권익 보호와 사회적 책임을 다할 수 있도록 하겠다”고 밝혔다.

붙임 2024년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가대상

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



2024년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가대상

구분		사업자명(서비스명)
기간 통신 (21개사)	이동통신 (3개사)	SK텔레콤(주), (주)케이티, (주)엘지유플러스
	초고속인터넷 (8개사)	(주)케이티, (주)엘지유플러스, SK텔레콤(주), SK브로드밴드(주), (주)엘지헬로비전, (주)딜라이브, (주)HCN, (주)CMB
	알뜰폰 (10개사)	(주)케이티엠모바일, (주)엘지헬로비전, (주)미디어로그, SK텔링크(주), (주)에넥스텔레콤, (주)한국케이بل텔레콤, KB국민은행, (주)프리텔레콤, (주)케이티스카이라이프, (주)아이즈비전
부가 통신 (22개사)	앱마켓 (4개사)	Google LLC, Apple Inc, 윈스토어(주), 삼성전자(주)
	검색 (3개사)	네이버(주), (주)카카오(다음), Google LLC
	SNS (4개사)	Meta Platforms Inc(Facebook, Instagram), (주)카카오(카카오톡), 네이버(주)(밴드)
	OTT (3개사)	Google LLC(유튜브), 넷플릭스서비스스코리아(유)(넷플릭스), 콘텐츠웨이브(주)(웨이브)
	개인방송 (1개사)	(주)아프리카TV(아프리카TV)
	쇼핑 (4개사)	쿠팡(주)(쿠팡), 11번가(주)(11번가), 네이버(주)(네이버쇼핑), <u>알리익스프레스코리아(유한)</u> <u>(알리익스프레스)</u>
	배달 (1개사)	(주)우아한형제들(배달의 민족)
	모빌리티 (1개사)	(주)카카오모빌리티(카카오T)
	중고거래 (1개사)	(주)당근(당근)
디지털플랫폼 (3개사)	Google LLC(검색, 유튜브, Play스토어), 네이버(주)(검색, 네이버쇼핑, 밴드), (주)카카오(다음, 카카오톡, 카카오T)	

※ 밑줄 : 신규 시범평가 대상