

보도시점 2024. 6. 20.(목) 배포시점 배포 2024. 6. 20.(목) 15:30

방통위, 2024년도 이용자 보호업무 평가위원 위촉 및 간담회 개최

- 이용자 보호업무 평가를 통해 플랫폼 자율규제 유도 -

방송통신위원회(위원장 김홍일, 이하 ‘방통위’)는 6월 20일(목) 정보통신·미디어·법률 전문가, 소비자단체 등으로 구성된 평가위원 20명과 2024년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가를 위한 간담회를 개최했다.

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 고려해 알리익스프레스 및 아이즈비전을 신규로 포함하였으며, 기간통신(이동통신, 알뜰폰, 초고속인터넷) 및 부가통신(검색, 앱마켓, 쇼핑 등) 43개 사업자와 디지털 플랫폼 3개 사업자, 총 46개 사업자로 선정하였다.

박동주 방송통신이용자정책국장은 인사말을 통해 “이용자 보호업무 평가 제도는 민관이 협력하여 사업자가 자율적으로 업무를 개선하도록 유도하는 대표적인 자율규제 모델”이라며 “그 기능과 역할은 지금도 중요하지만 앞으로는 더욱 중요해질 것”이라면서 평가위원들에게 “공정하고 엄정하게 평가를 해주길 바란다”라고 말했다.

평가위원들은 “이용자의 입장에서 이용자의 실질적인 권익 향상에 도움이 될 수 있도록 서비스 이용 중 불편한 사항이나 개선할 부분이 있는지 면밀히 살펴보는 등 평가업무에 최선을 다하겠다”며 각오를 밝혔다.

방통위는 사업자가 제출한 서면자료 평가(7월), 고객센터 최고책임자 면담 등을 통한 현장평가(8~9월), 평가위원회의 최종 검토를 거쳐 11월에 평가 결과를 발표할 예정이다.

< 2024년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가대상 >

구 분	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(Play스토어), Apple Inc(Appstore), 윈스토어(주)(ONEstore), 삼성전자(주)(갤럭시스토어)
	검색 (3개사)	네이버(주)(네이버), (주)카카오(다음), Google LLC(Google)
	SNS (4개사)	(주)카카오(카카오톡), Meta Platforms Inc(Facebook, Instagram), 네이버(주)(밴드)
	OTT (3개사)	Google LLC(유튜브), 넷플릭스서비스스코리아(유)(넷플릭스), 콘텐츠웨이브(주)(웨이브)
	개인방송 (1개사)	(주)숲(아프리카TV)
	쇼핑 (4개사)	쿠팡(주)(쿠팡), 11번가(주)(11번가), 네이버(주)(네이버쇼핑), 알리익스프레스코리아(유)(알리익스프레스)
	배달 (1개사)	(주)우아한형제들(배달의민족)
	모빌리티 (1개사)	(주)카카오모빌리티(카카오T)
	중고거래 (1개사)	(주)당근마켓(당근마켓)
디지털플랫폼 (3개사)	Google LLC(검색, 유튜브, Play스토어), 네이버(주)(검색, 네이버쇼핑, 밴드), (주)카카오(다음, 카카오톡, 카카오T)	

※ _ : 시범평가 대상 사업자

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



더 아픈 환자에게 양보해 주셔서 감사합니다
가벼운 증상은 동네 병의원으로

