

## “전기통신사업자 이용자 보호, 더 노력해야”

- ‘2025년도 이용자 보호업무 평가결과’ 발표...전반적 수준 하향·정체 -

작년 한 해 전기통신 사업자들의 이용자 보호 업무를 평가한 결과, 전반적인 수준이 전년 대비 하향되거나 정체된 것으로 나타났다.

방송미디어통신위원회(위원장 김종철)는 12일 ‘2026년 제17차 전체회의’를 열고 ‘2025년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가결과’를 심의, 의결했다.

전기통신서비스 이용자의 피해를 예방하고 불만을 보다 신속, 효율적으로 처리하는 등 사업자의 자율적인 이용자 보호 노력을 유도하기 위한 이번 평가는 「전기통신사업법」에 따라 매년 실시, 그 결과를 공개하고 있다.

올해 평가는 이용자 규모와 민원 발생 정도 등을 고려해 기간통신 및 부가통신 등 12개 서비스 분야, 총 47개 사업자(중복 제외 34개사)를 대상으로 이뤄졌으며, 유니컴즈(알뜰폰), 테무(쇼핑), 쿠팡이츠(배달), 티빙·쿠팡플레이(OTT), 치지직(개인방송)이 신규 평가대상으로 포함됐다.

평가 기준은 ▲이용자 보호업무 관리 체계의 적합성 ▲관련 법규 준수 실적 ▲피해 예방 활동 실적 ▲이용자 의견 및 불만 처리 실적 ▲그 밖의 이용자 보호업무에 관한 사항 등이다.

총점 1,000점으로 진행된 평가에서 최근 2년간 신규 평가대상으로 선정돼 평균 점수 발표 시 반영되지 않는 8개 사업자\*를 제외한 39개 사업자의 전체 평균은 873.3점으로 전년 대비 13.4점 하락해 신기술의 발전 등 환경 변화 가운데 이용자 보호를 위한 적극적인 노력이 필요한 것으로 평가됐다.

\* 시범평가 대상(8곳) : 2년차(아이즈비전, 알리익스프레스) / 1년차(유니컴즈, 티빙, 쿠팡플레이, 치지직, 테무, 쿠팡이츠)

세부적으로는 대형 기간통신사업자들의 등급이 전반적으로 하락했는데, 서비스 제공 중단 등 이용자 이익 저해행위 발생 시 적절한 대응과 서비스 가입 이용 중 이용자 피해를 최소화하기 위한 노력 등이 필요한 것으로 나타났다.

부가통신사업자의 경우 대체로 전년과 유사한 수준으로 평가됐으나, 이용자에 대한 권리침해정보·불법정보 등 유통금지를 위한 노력, 허위·과장 상품 정보로 인한 이용자 피해 발생 시 피해구제 및 재발방지를 위한 노력 등이 더욱 필요한 것으로 분석됐다.

또한 부가통신사업자 대상 소상공인과 크리에이터·라이더 등 이용사업자에 대한 보호업무 평가가 새롭게 도입됐는데, 해당 지표에 대한 평가결과가 대체적으로 저조해 이에 대한 지속적인 개선이 필요한 것으로 조사됐다.

온라인관계망(SNS) 분야의 인스타그램은 지난 2년간 시범 평가 후 이번 본평가 대상에 처음으로 포함됐지만, 페이스북과 함께 미흡 등급을 받아 사업자의 적극적인 이용자 보호업무 개선 노력이 필요한 것으로 나타났다.

특히 올해는 넷플릭스서비스스코리아(유), (주)케이티스카이라이프가 전문상담(컨설팅)에 적극적으로 참여하며 평가에 대한 이해도가 향상돼 이전에 비해 2단계 상승한 양호 등급을 받아 눈길을 끌었다.

이용자 보호 우수사례로는 ▲고객센터에 문의 시 복잡한 연결 단계를 거치지 않고 상담사에 바로 연결하는 ‘원콜 고객상담’을 도입한 (주)케이티에이치씨엔(초고속인터넷) 등 3건이 선정됐다.

▲범죄에 이용되는 가입 회선의 패턴 분석을 통한 고령층의 다회선 가입 제한 및 해외 지식재산(IP) 셀프 개통 차단 등 명의도용과 부정가입 방지 정책을 추진한 (주)케이티스카이라이프(알뜰폰) ▲이용자가 직접 참여하는 위조 감정 프로그램을 확대해 투명한 거래 환경 조성을 위해 노력한 네이버(쇼핑)가 포함됐다.

방미통위는 이번 평가 등급과 점수, 미흡 사항, 우수사례 등을 사업자에 통지해 자율적인 이용자 보호업무 개선을 유도하고, 보통 등급 이하의 평가를 받은 사업자는 전문 상담(컨설팅)을 받도록 안내해 이용자 보호 수준을 높일 수 있도록 지원할 계획이다.

한편 방미통위는 2025년도에 발생한 주요 통신사들의 침해사고 이슈를 감안해 평가결과 우수 등급 이상 사업자에게 부여하는 ‘과징금 감경’ 혜택을 부여하지 않거나 침해사고 의혹 관련 사실관계가 확인될 때까지 ‘유예’하기로 결정했다.

김종철 방미통위원장은 “인공지능 등 신기술의 급속한 확산과 서비스 이용 환경이 복잡·다양해짐에 따라 이용자 피해 양상 또한 복잡하고 광범위하게 나타나고 있어 사업자가 사후적 조치를 넘어 선제적인 피해 예방 체계를 구축하는 데 전력을 다해야 한다”고 강조했다.

그러면서 “방미통위 역시 정교화된 평가지표 개발과 맞춤형 전문 상담(컨설팅) 등을 통해 사업자의 이용자 보호 역량이 실질적으로 제고될 수 있도록 최선을 다할 것”이라고 말했다.

붙임. 2025년도 전기통신사업자 이용자 보호 업무 평가 결과

담당 부서	방송통신이용자정책국 디지털이용자기반과	책임자	과 장	심아미 (02-2110-1520)
		담당자	사무관	김은자 (02-2110-1527)



구분	매우우수 (950점 이상)	우수 (900점~950점)	양호 (850~900점)	보통 (800~850점)	미흡 (800점 미만)
이동통신	LGU+(▲1등급)	KT(-) SKT(▼1등급)	-	-	-
초고속 인터넷	LGU+(-)	LG헬로비전(-) KT(▼1등급) 딜라이브(-) SKB(▼1등급) SKT(▼1등급) ktHCN(▼1등급)	-	CMB(▼1등급)	-
알뜰폰	SK텔링크(-)	한국케이بل텔레콤 (▼1등급) LG헬로비전(▼1등급) 국민은행(-) ktM모바일(-)	미디어로그(-) kt스카이라이프 (▲2등급)	-	프리텔레콤(-)
앱마켓	-	원스토어(-) 삼성전자(-)	구글(플레이스토어) (▼1등급)	애플(▼1등급)	-
검색	네이버(▲1등급)	카카오-다음(-)		구글(▼1등급)	-
SNS	-	네이버밴드(-) 카카오톡(-)	-	-	Meta Platforms Inc (Facebook)(-) Meta Platforms Inc (Instagram)(-)
OTT· 개인방송	-	-	구글(유튜브)(▲1등급) 넷플릭스(▲2등급)	쇼츠(-)	-
쇼핑·배달	네이버(네이버쇼핑)(-)	11번가(-)	우아한형제들(▼1등급) 쿠팡(-)	-	-
중고거래	-	당근(-)	-	-	-
모빌리티	-	카카오모빌리티(-)	-	-	-
계	5개	20개	7개	4개	3개

※ ( ) : '24년 대비 등급 변경 정도 / 밑줄 : '23~'24년 시범평가 후 본평가 전환 사업자