



전기통신사업자, 이용자 피해 야기하면 ‘감점’

- ‘2026년도 이용자 보호업무 평가계획’ 마련...실질적 피해 발생 여부 살펴 -

이동통신·초고속인터넷 등 기간통신사업자와 온라인 관계망(SNS)·온라인동영상 서비스(OTT) 등 부가통신사업자에 대한 이용자 보호업무 평가가 실시된다.

방송미디어통신위원회(위원장 김종철)는 15일 ‘2026년 제23차 전체회의’를 열고 ‘2026년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가계획’을 심의, 의결했다.

이용자 보호업무 평가는 전기통신서비스 이용자의 피해를 예방하고 전기통신사업자가 이용자의 정당한 불만이나 의견을 신속하게 처리하도록 유도하기 위해 「전기통신사업법」에 따라 2013년부터 매년 실시하고 있다.

올해 평가대상은 이용자 규모와 민원 수준, 서비스 특성 등을 고려해 이동통신·초고속인터넷·알뜰폰 등 기간통신사업자 3개 분야 21개사, 온라인 관계망(SNS)·앱마켓·온라인동영상서비스(OTT)·인터넷 쇼핑 등 부가통신사업자 9개 분야 26개 사 등 총 47곳이 선정됐다.

지난 2024년부터 평가대상에 포함됐던 아이즈비전과 알리익스프레스는 2년 간의 시범 평가를 마치고 올해부터 본 평가를 받게 된다.

평가 항목은 ①이용자 보호업무 관리체계 적합성 ②관련 법규 준수 실적 ③피해예방 활동 실적 ④이용자 의견 및 불만처리 실적 ⑤그 밖의 이용자 보호 업무에 관한 사항 등이다.

평가는 사업자 제출자료에 대한 서면 평가, 제출자료 검증을 위한 현장평가, 이용자 보호 담당 임원 면담, 자동응답시스템(ARS) 운영 현황 모니터링 및 이용자 만족도 조사 등을 거쳐 진행된다.

이후 정보통신, 법률, 경제·경영, 소비자 등 각 부문별 외부 전문가로 구성된 평가위원회 심사와 방미통위 의결을 통해 최종 확정된다.

올해 이용자 보호업무 평가는 전기통신서비스 이용 환경 변화와 평가 관련 대내·외 의견, 평가 항목의 실효성·변별력, 사회적 이슈 발생 등을 고려해 일부 항목을 신설 또는 삭제하거나 배점을 조정한 개선된 체계가 적용된다.

특히 과징금, 과태료, 시정명령 등의 행정처분에 대한 감점 항목과 최근 이용자 피해 등 사회적 이슈 반영 지표의 감점 수준을 상향해 이용자에게 실질적인 피해를 야기한 사업자에 대한 평가를 보다 강화한다.

뿐만 아니라 이용자 피해 및 피해회복 등 이용자의 실제 사례와 의견이 평가에 충실히 반영될 수 있도록 이용자 만족도 조사 시 주관식 설문을 도입하고 관련 항목의 세부 내용을 개선해 배점도 상향한다.

한편, 올해부터는 그간 서면으로 제출받던 상당 분량의 평가자료를 전자 서류로 제출토록 개선해 평가대상 사업자들의 행정 편의를 도모한다.

그간 평가 결과가 우수한 사업자에게 수여하던 표창의 규모를 확대하고, 「전기통신사업법」에 따른 과징금 부과 시 매우우수 등급을 받으면 30% 이내, 우수 등급을 받은 경우 20% 이내에서 과징금이 감경되는 등 특전(인센티브)이 부여된다.

이와 함께 방미통위는 우수사례 공유와 확산을 통해 사업자의 자율적인 이용자 보호업무 수준 제고를 유도할 계획이다.

김종철 방미통위원장은 “플랫폼과 인공지능 등 급속한 기술 발전에 따라 정보통신사업자의 사회적 책임과 이용자 보호 중요성이 어느 때보다 커졌다”면서 “이용자 보호업무 평가를 통해 사업자의 자율적인 시정 노력과 실효성 있는 피해 예방책을 이끌어 내고 국민이 신뢰할 수 있는 안전한 디지털 미디어 생태계를 구축하는 데 최선을 다하겠다”고 말했다.

붙임. 2026년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가대상

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



붙임
2026년도 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)케이티에이치씨앤, (주)씨엠비
	알뜰폰 (10개사)	(주)케이티엠모바일, (주)엘지헬로비전, (주)미디어로그, SK텔링크(주), KB국민은행, (주)한국케이بل텔레콤, (주)프리텔레콤, (주)케이티스카이라이프, (주)아이즈비전, (주)유니컴즈
부가 통신 (26개사)	앱마켓 (4개사)	Google LLC(플레이스토어), Apple Inc(앱스토어), 원스토어(주)(원스토어), 삼성전자(주)(갤럭시스토어)
	검색 (3개사)	네이버(주)(네이버), 주식회사 에이엑스지(다음), Google LLC(구글)
	SNS (4개사)	(주)카카오(카카오톡), 네이버(주)(밴드), Meta Platforms Inc(Facebook, Instagram)
	OTT (4개사)	Google LLC(유튜브), 넷플릭스서비스스코리아(유)(넷플릭스), (주)티빙(티빙), 쿠팡(주)(쿠팡플레이)
	개인방송 (2개사)	(주)숴(숴), 네이버(주)(치지직)
	쇼핑 (5개사)	쿠팡(주)(쿠팡), 11번가(주)(11번가), 네이버(주)(네이버+스토어), 알리익스프레스코리아(유)(알리익스프레스), Elementary Innovation Pte. Ltd.(테무)
	배달 (2개사)	(주)우아한형제들(배달의민족), 쿠팡(주)(쿠팡이츠)
	모빌리티 (1개사)	(주)카카오모빌리티(카카오T)
	중고거래 (1개사)	(주)당근(당근)