

보도시점 2023. 11. 21.(화) 14:00
(2023. 11. 22.(수) 조간)

배포 2023. 11. 21.(화) 09:00

이용자 불편사항 해소를 위해 개인간 거래 분쟁에 적극 대응한다!

- 플랫폼 상생협력 확산 일환으로 당근 「분쟁조정센터」 출범 등 성과 이어나가 -
 - ▲ 당근 「분쟁조정센터」 출범 및 이용자 보호 · 상생협력 사례 소개,
 - ▲ 플랫폼 이용자 보호 강화를 위한 정책토론 등 현장 간담회 개최 -

과학기술정보통신부(장관 이종호, 이하 과기정통부) 박윤규 2차관은 플랫폼 상생협력 확산의 일환으로 당근이 개인간 거래 분쟁에 적극 대응하고 이용자 보호를 강화하고자 신설하는 「분쟁조정센터」의 출범식에 참석하고, 당근, 소비자단체, 전문가 등과 함께 플랫폼의 이용자 보호 강화를 위한 현장 간담회를 11월 21일(화) 14시, 당근 사옥(서울 서초구)에서 개최하였다.

이번 현장 간담회에서 당근은 개인간 중고거래 플랫폼으로서 거래 분쟁조정에 적극 대응하고자 금일 출범한 「분쟁조정센터」을 소개하고, 「분쟁사례집」 발간(24.上) 등 향후 계획들을 발표하였다. 또한 경찰청 등 유관부처의 사이버 사기피해 신고 데이터를 연계한 「AI 실시간 사기 의심 거래 탐지」, 사회 문제 대응을 위한 「재난문자 연동기능 도입」 등 민생문제에 대응하기 위한 다양한 상생협력 사례들도 소개하였다.

이어 진행된 정책토론 자리에서는 당근이 실제 분쟁조정 사례 등을 소개하고, 업무현장에서의 애로사항 등을 공유하였다. 아울러 소비자단체와 전문가가 개인간 거래 플랫폼 이용에 있어 이용자 불편사항 등을 해소하고 안전하고 편리한 플랫폼 이용환경을 조성하기 위한 정책들을 제언하였다.

정부는 플랫폼 생태계에서 나타나는 다양한 이용자 불편사항 등을 해소하면서도 산업의 혁신 동력과 역동성은 저해하지 않도록 ‘플랫폼 자율규제’를 국정과제로 추진 중이다. 이에 플랫폼 자율규제를 통한 민생성과의 확산을 지원하는 한편, 플랫폼 자율규제의 법적 근거를 마련하는 「전기통신사업법 일부개정안」의 입법을 지원*하고 있다.

* 「전기통신사업법」 일부개정안 국무회의 의결(11.14.), 국회 제출 및 입법논의 지원 예정

과기정통부 박윤규 차관은 “우리 플랫폼 생태계가 건전하게 지속발전하기 위해 이용자들의 불편사항을 해소하고 현장의 목소리에 귀 기울이는 것이 중요하다”라며, “오늘 분쟁조정센터 출범 등 이용자들이 믿고 안전하게 거래할 수 있는 환경을 조성하기 위해 앞장서서 노력하고 계신 당근에게 감사의 말씀을 드린다”고 밝혔다. 아울러 “과기정통부도 이 같은 상생협력 사례들이 플랫폼 생태계 전반에 확산될 수 있도록 자율규제의 법적 근거 마련을 비롯하여 필요한 지원을 아끼지 않겠다”고 밝혔다.

담당 부서	통신정책관 디지털플랫폼팀	책임자	팀 장	심주섭 (044-202-6630)
		담당자	사무관	김준협 (044-202-6635)

