방송미디어통신위원회 보도자료 대체불가 대한민국

보도시점 2026. 11. 13.(금) 배포시점 배포 2026. 11. 13.(금) 회의 종료 후

# 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가 개선으로 이용자 보호 강화

- 범위 확대, 예측가능성 확보 등…이용자 보호업무 평가 제도 개선안 마련 -

‘전기통신사업자 이용자 보호업무 평가’ 범위를 확대하고 사업자의 선제적 이용자 보호와 평가 대응 능력 향상을 위해 제도 운영 방식을 개선한다.

방송미디어통신위원회(위원장 김종철)는 13일 이용자 보호업무 평가 제도 적용범위 확대, 사업자의 예측가능성 확보 등을 반영한 ‘전기통신사업자 이용자 보호업무 평가 제도 운영 개선안’을 발표했다.

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

그간 방미통위는 평가대상, 평가항목 등을 포함하는 평가계획 발표, 서류 및 현장 등 평가 실시, 결과 발표 등 일련의 과정을 평가대상 기간 이후에 진행하는 방식으로 운영해 왔다.

이에 전기통신사업자의 예측 가능성 제고와 선제적 이용자 보호, 새로운 유형 및 대규모 이용자 피해에 대한 신속한 대응, 평가업무의 효율 등을 고려하여 제도 운영 개선안을 마련했다.

주요 내용은 ▲일정 규모 이상의 이용자를 보유한 사업자를 ‘평가대상 범위’로 정하고 ▲사업자의 평가에 대한 예측 가능성 제고를 위해 평가대상 기간 이전에 평가대상 범위 및 평가항목 등을 미리 공개하되 ▲시범평가는 폐지하며 ▲평가대상 범위 중 일부 사업자를 최종 평가대상으로 선정하여 평가 후 결과를 공개한다는 것이다.

이번 개선안은 2027년도를 대상 기간으로 하는 평가부터 적용되며, 내년 초에 사업자 설명회를 통해 평가대상 사업자와 내용을 공유하고 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가를 진행할 계획이다.

아울러, 2026년도 대상 이용자 보호업무 평가는 기존 운영 방식이 적용됨에 따라 2개년 평가가 2027년도에 동시 시작되어야 하는 사정을 감안하여 경과조치 방안도 마련했다.

김종철 방미통위원장은 “이용자 보호업무 평가 제도 운영 개선안은 관련 법령 및 제도의 취지를 고려하여 그간의 한계를 보완하는 방향으로 재설계되었다”면서, “개선안이 성공적으로 정착·운영되어 전기통신사업자의 선제적 이용자 보호 기반을 공고히 할 것으로 기대한다”고 말했다.

방미통위는 향후에도 전기통신서비스 이용자의 권익을 보호하고 피해를 예방하기 위해 지속적으로 노력해 나갈 방침이다.

붙임. 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가 제도 운영 개선안 주요 내용


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



대한민국 정책브리핑

모두의 미디어 주권, 함께하는 미디어 기본사회

대체불가 대한민국

OPEN 출처표시 공공누리 공공저작물 자유이용허락

## 붙 임 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가 제도 운영 개선안 주요 내용

### 1 〔적용범위 확대〕 평가대상 범위 선정 및 평가기준 개선

◈ **평가 당해 직전 연도 11~12월경 연구반 등을 통해 평가대상 범위, 평가기준 등을 마련하고, 이를 "평가 기본계획" 에 반영하여 평가 당해 연도 1월경 위원회에서 의결**

☞ **〔기존〕 평가대상 선정 후 전수 평가 ⇒ 〔개선〕 평가대상 범위 선정 후 그 일부를 평가대상으로 선정**

① (평가대상 범위 선정) 관련 법령 상 평가대상 선정 기준을 고려하여, 이용자에게 미치는 영향이 큰 일정 규모 이상의 이용자를 보유한 사업자를 '평가대상 범위'로 선정·공개

o 평가대상 범위 내 사업자는 공개되는 평가기준을 참고하여 이용자 보호업무를 수행하는 등 평가에 대비할 필요

※ 평가 당해 연도 11월경 평가대상 범위 중 일부 사업자를 최종 평가대상으로 선정하고 "평가 실행계획"에 반영하여 발표 예정

o '27년은 '26년도 평가대상 선정 기준*을 적용하되, 추후 필요 시 연구반 운영 및 위원회 의결을 통해 탄력적으로 적용

* 기간통신-가입자 수 10만명 이상, 부가통신-월평균 순 이용자 수 500만명 이상

② (평가기준 개선) 서비스 분야별 평가항목 등을 개선하고, 필요 시 서비스 분야를 추가·제외하고 이에 대한 세부 평가항목 등 마련·정비

o '26년도 평가기준 체계를 유지하되 위 ①번 항목에 따른 평가대상 범위 중 일부 신규 서비스의 평가항목 등 추가 검토

### 2 〔예측가능성 확보〕 평가대상 범위 및 평가기준 선 공개

◈ **평가 당해 연도 실적 평가를 위한 '평가대상 범위 및 평가 기준' 을 당해 연도 초에 확정한 후 공개하고, 신규 평가대상에게 2년간 적용하던 시범평가는 폐지**

☞ **〔기존〕 평가대상 기간 이후에 평가기준 등 공개 ⇒ 〔개선〕 평가대상 기간 이전에 공개**

① (예측 가능성 제고) 평가대상 사업자가 평가대상 기간 이전에 평가 기준 등을 미리 알 수 있게 함으로써 선제적 이용자 보호를 유도

o 위 1에 따른 평가대상 범위와 평가기준 및 세부 항목 등을 평가 당해 연도 초에 공개하고, 사업자로 하여금 평가항목 준수 등 이용자 보호 노력을 당부

- 아울러, "시행령 제37조의2 제1항 각호를 고려하여 최종 평가대상을 선정하고 같은 해 11월경 "평가 실행계획"에 반영·발표하며, 같은 조 제2항에 따라 평가할 예정임"을 안내하여 평가를 예측 가능토록 함

② (시범평가 폐지) 기존, 신규로 선정되는 평가대상에 대해 평가업무 이해와 효율성 제고를 위해 최초 2년간 시범평가를 실시하고, 평가 결과는 해당 사업자에게만 통지해 왔음

o 그러나 개선 후에는 평가대상 범위 및 평가기준이 미리 공개되어 사업자가 평가에 대해 충분히 예측가능하므로 시범평가 불요

## 3 〔평가업무 효율화〕 평가대상 선정 방식 개선

◈ **연초 선정한 '평가대상 범위' 중 일부를 최종 평가대상을 선정하고 이를 "평가 실행계획" 에 반영하여 평가 당해 연도 11월경 위원회에서 의결**

☞ **〔기존〕 이용자 규모 등을 고려하여 평가대상을 선정하고 전수 평가**
⇒ **〔개선〕 이용자 규모를 고려한 '평가대상 범위' 중, 이용자 불만, 이익을 해치는 행위의 발생 정도 등을 추가 고려하여 최종 평가대상을 선정하고 이에 대한 평가 실시**

① (평가대상 선정) 시행령 제37조의2 제1항 각호에서 정하는 3가지 평가대상 선정 기준과 매년 통신서비스 이용 환경의 변화 등을 고려하여 당해 연도 평가대상 사업자를 선정, 이를 "평가 실행계획"에 반영

o 평가대상 선정 기준의 객관·투명성 보장을 위해 시행령에서 정한 선정 기준을 보다 구체·객관화할 필요가 있고, 이는 매년 연구반에서 논의한 뒤 "평가 실행계획"에 반영하여 11월경 위원회 의결을 통해 확정