



디지털플랫폼 서비스 장애 관련 이용자 보호 강화방안 발표

2023.10.13

방송통신위원회는 10월 5일 「디지털플랫폼 서비스 장애 관련 이용자 보호 강화방안」을 발표하였습니다. 이는 디지털플랫폼이 국민 생활에 미치는 영향이 크게 확대됨에 따라 기존의 이용자 보호 대책을 확충하여 플랫폼 운영자의 책무를 강화하고자 하는 취지에서 마련된 것입니다.

주요내용은 (i) 이용자 고지 강화, (ii) 피해구제 확대 (iii) 이용자 보호 기반 확충으로, 아래에서 더 자세히 살펴보도록 하겠습니다.

주요 추진방안

1. 이용자 고지 강화

- 전기통신사업법 시행령 개정(제37조의12)을 통해 통신장애 발생 사실에 대한 대규모 부가통신사업자*의 고지 의무를 확대함

현행	개선
4시간 이상 유료서비스 중단 시 이용자 고지	2시간 이상 유·무료 서비스 중단 시 이용자 고지

* 이용자 100만명 이상·매출액 100억원 이상인 부가통신사업자

- 장애 복구 후 30일 이내 손해배상에 관한 정보를 고지하도록 함

2. 피해구제 확대

- 사업자의 과도한 손해배상 면책조항을 제한하고 손해배상 기준을 명확히 하도록 주요 플랫폼사업자의 **이용약관 개선을 권고함** (예시)

현행	개선
----	----

중대한 과실인 경우에만 손해배상	과실이 있는 경우 손해배상
데이터센터·디도스 관련 장애를 불가항력으로 간주하여 면책	

- 전기통신사업법 개정을 통해 집단분쟁조정제도 도입 추진

현행	개선
동일한 서비스 중단인 경우에도 피해구제 신청은 개별적으로 하여야 함	집단분쟁조정제도 도입: 이용자 다수 또는 단체가 일괄 신청할 수 있도록 하여 적은 비용으로 신속하게 구제

3. 이용자 보호 기반 확충

- 디지털플랫폼 이용자보호업무 평가제도 도입('23.6.부터 개선·시행 중) 대규모 디지털플랫폼에 대해서는 이용자보호업무에 대한 평가를 의무화함으로써 이용자 보호와 서비스 안정성 제고 유도
- 이용자 보호 가이드라인 마련 서비스 장애 발생부터 피해구제 전 과정에 걸쳐 세부적인 대처방식과 절차 등을 담은 가이드라인 제정 추진

방송통신위원회는 이번에 발표한 강화방안을 차질 없이 추진하되, 법령 등의 개정에 소요되는 시간을 고려해 우선 자율규제 기준으로 가이드라인을 운영하며, 이용약관 개선 권고에 대한 이행점검 등을 통해 사업자의 참여를 유도하는 등 가용한 정책 수단을 적극 동원한다는 입장을 밝혔습니다.

시사점

- 이번 이용자 보호 강화방안은 서비스 중단에 따른 대규모 디지털플랫폼 서비스 사업자의 책임을 강화하는 것에 그 초점을 두고 있습니다.
- 고지의무 강화, 손해배상책임 강화, 이용자 보호업무평가 의무화 등은 사업자에게 상당한 부담이 될 수 있으므로 관련 법령 개정 등 그 도입 현황을 지속적으로 모니터링하면서 그 시행에 따른 리스크를 감소시킬 수 있는 방안을 모색할 필요가 있습니다.

관련구성원

강신욱

대표변호사

02-316-4059

sokang@shinkim.com

노진홍

변호사

02-316-1639

jhnoh@shinkim.com

황정현

변호사

02-316-1775

jhhwang@shinkim.com

강지현

변호사

02-316-1518

jhykang@shinkim.com

주해인

변호사

02-316-1825

hiju@shinkim.com