coupang newsroom

[보도자료] 쿠팡이츠, 입점업체 보호 위해 갑질 이용자 제재조치 시행

2021. 9. 5.

coupang eats

- **악의적 '별점 테러' 입점업체 별점 통계 제외, 신속한 차단으로 입점업체 보호**
- **주문-취소-주문-취소 상습적 주문취소, 욕설 폭언 성희롱 리뷰 이용제한 등 강력 조치**
- **"선량한 점주들을 보호하는 것은 물론 고객의 정당한 권리를 보장하는 효과도 기대"**

2021. 9.5 서울 — 쿠팡이츠는 선량한 고객을 보호하고 건전한 배달앱 이용을 위해 갑질 이용자를 제재하는 방안을 시행한다고 5일 밝혔다.

쿠팡이츠는 따뜻한 음식을 고객에게 안전하고 신속하게 배달한다는 슬로건 아래, 한 번에 오직 한 집에만 배달하는 단 건 배달을 운영하며, 소비자들의 뜨거운 반응 속에서 급격히 성장하고 있다. 그러나 일부 이용자들의 악성리뷰나 별점제도 등을 악용한 부정 행위로 입점업체 점주들에게 직 간접적인 피해가 발생하면서, 쿠팡이츠는 고객만족을 위한 서비스 고도화 뿐만 아니라 입점업체 점주 보호에 대한 정책을 강화하고 있다.

이에따라 쿠팡이츠는 지난 6월 갑질 이용자에 대한 대책 마련을 약속한 뒤 입점업체 점주 보호를 위한 전담 조직 신설은 물론 직접 댓글을 달 수 있는 댓글 기능 등을 신속하게 도입했다. 또한 지난 8월에는 전국가맹점주협의회와 '악성 이용자로 인한 입점업체의 피해방지 및 보호를 위한 협약'을 체결했다. 쿠팡이츠와 쿠팡이츠서비스는 입점업체 점주와 배달파트너에게 종합건강검진 할인 혜택을 제공한 바 있다.

쿠팡이츠는 이에 그치지 않고 이번 약관 개정을 통해 리뷰에 욕설, 폭언, 성희롱 등이 포함된 경우 신속한 차단 조치를 물론, 이용자에 대해서도 이용제한 등의 제재 조치를 취할 방침이다.

또한 별점 테러에 대해 해당 별점을 입점업체 평가 통계에 반영하지 않고, 악의적 리뷰에 대해서는 신속하게 차단 조치하기로 했다. 주문 뒤 취소를 반복하여 입점업체의 영업을 방해하는 경우에 대해서도 이용제한 등의 조치를 취할 계획이다. 해당 고객에게는 별점 테러와 악의적 리뷰 등이 입점업체에는 큰 피해가 될 수 있음을 알리고, 반복되면 이용 제한 조치할 예정이다. 이번 조치는 오는 10월부터 시행될 예정이다.

박대준 쿠팡 신사업부문 대표는 "이번 약관 개정을 통해 선량한 점주들을 부당한 피해로부터 보호하는 것은 물론 고객의 정당한 권리를 보장하는 효과가 기대된다"면서 "앞으로도 쿠팡이츠는 더 나은 고객 경험을 제공하고, 배달파트너, 점주들과 상생할 수 방

안을 꾸준히 모색해 나갈 것”이라고 밝혔다.

취재 문의 media@coupang.com