

## 갑질 이용자 문제 해결을 위한 쿠팡이츠의 입장을 말씀드립니다

2021. 6. 22.

쿠팡이츠는 일부 이용자의 갑질과 무리한 환불 요구, 악의적 리뷰 등으로 피해를 입은 점주 여러분께 적절한 지원을 해드리지 못한 점에 대해 진심으로 사과드립니다.

앞으로 고객상담을 비롯해 서비스 전반을 점검하고 고객과 점주 여러분 모두 안심하고 좋은 서비스를 누릴 수 있도록 다음과 같은 재발방지 조치를 취하겠습니다.

1. 갑질 이용자의 악의적인 비난으로 피해를 받게 된 점주 여러분을 보호하기 위한 전담조직을 신설하겠습니다.
2. 점주 여러분의 어려움을 들을 수 있는 전담 상담사를 배치하고 상담사에 대한 교육과 훈련을 강화하는 등 상담 과정도 개선하겠습니다.
3. 악성 리뷰에 대해 점주가 직접 댓글을 달아 해명할 수 있는 기능을 조속히 도입하고, 악성 리뷰에 대해 신속하게 노출이 되지 않도록(블라인드 처리) 신고 절차도 개선하겠습니다.
4. 쿠팡이츠는 공정한 리뷰 및 평가를 위해 점주가 제공하는 음식 만족도와 배달 파트너가 제공하는 배달 만족도를 별도로 평가해 왔습니다. 공정한 리뷰를 위해 이러한 평가 분리 기능이 강화될 수 있도록 하겠습니다.
5. 쿠팡이츠는 앞으로 갑질 이용자 문제 해결을 위해 점주 및 시민사회 등 각계의 목소리를 경청하고 해결책 마련에 적극 동참하겠습니다.

앞으로도 일부 갑질 이용자로 인해 다수의 고객과 점주분들이 피해를 보는 일이 없도록 최선을 다하겠습니다.

쿠팡이츠서비스 대표이사 장기환

취재 문의 [media@coupang.com](mailto:media@coupang.com)