

[보도자료] 쿠팡이츠, 악성 이용자로 인한 입점업체 피해 방지 협약

2021. 8. 12.



- 12일 국회에서 ‘악성 이용자로 인한 입점업체의 피해 방지 및 보호를 위한 협약’ 체결
- “악성 이용자로 인해 입점업체와 고객의 정당한 권리가 침해되지 않도록 상호 노력키로 ”
- 쿠팡이츠, 협약 체결 전 ‘전담 조직 신설’, ‘리뷰에 대한 입점업체 댓글 기능’ 등 선제적 도입
- 기존 정책 강화는 물론 새로운 시스템 개발도 추진 “입점업체 보호, 고객 권리보장 계기될 것”

2021. 8. 12. 서울 - 쿠팡이츠는 8월 12일 국회에서 전국가맹점주협의회와 함께 ‘악성 이용자로 인한 입점업체의 피해 방지 및 보호를 위한 협약’을 체결했다. 이번 협약에는 쿠팡이츠와 전국가맹점주협의회가 협약의 당사자로, 민주당 을지로위원회와 참여연대 민생희망본부가 입회인으로 참석했다.

쿠팡이츠는 이번 협약을 통해 악성 이용자로 인해 입점업체와 고객의 정당한 권리가 침해되지 않도록 제도 개선방안을 마련하고, 관련 정책이 업계 전반으로 확산될 수 있도록 상호 노력하기로 합의했다.

쿠팡이츠는 이번 협약 체결 전부터 입점업체의 피해를 방지하기 위한 조치들을 선제적으로 진행했다. 입점업체 보호 및 지원 전담 조직 신설, 입점업체가 고객의 리뷰에 직접 댓글을 작성할 수 있는 기능 도입 등이 대표적이다. 또한 악성 리뷰에 대한 권리침해신고 접수절차를 간소화하여 입점업체 운영에 피해를 줄 수 있는 악성 리뷰는 관련 법령에 따라 30일 간 즉시 블라인드 조치하고 있다.

쿠팡이츠는 기존 정책을 강화하면서도 새로운 정책을 도입하는 등 추가적인 입점업체 보호 조치들에 적극 나선다는 내용에 합의했다. 기존의 입점업체 보호 및 지원 전담조직은 유선상으로 입점업체의 애로사항을 접수하는 방식의 고객센터 기능을 했다. 쿠팡이츠는 전담조직 운영은 물론 전담인력이 각 스토어를 전담하여 애로사항 등을 다각적으로 지원하는 ‘스토어운영 지원팀’을 운영할 예정이다. 전담조직 신설로 신속한 대응이 가능해졌다. 더 나아가 입점업체 전담인력을 배치함으로써 각 입점업체에 특화된 맞춤형 케어가 가능해질 것으로 기대된다.

아울러, 쿠팡이츠와 전국가맹점주협의회, 한국외식업중앙회는 별도 상시협의체를 구성하여 추진 계획을 구체화하고, 향후 서비스 이용 전반에 대해서도 긴밀하게 협력하기로 합의했다.

쿠팡이츠 관계자는 “이번 협약이 사회적인 문제가 되고 있는 악성 이용자로 인한 입점업체의 피해 방지와 고객의 정당한 권리 보장

을 위한 계기가 될 것으로 기대한다”며 “관련 정책이 업계는 물론, 사회 전반으로 확산될 수 있도록 노력하겠다”고 밝혔다.

***사진설명**: 12일 국회에서 열린 ‘쿠팡이츠-전국가맹점주협의회 간 협약식’에 양창영 참여연대 민생희망본부 부분부장(왼쪽부터), 박대준 쿠팡 주식회사 대표, 진성준 민주당 을지로위원장, 허석준 전가협 공동의장, 우원식 의원, 이동주 의원이 참석했다.

취재 문의 media@coupang.com