



## 양이원영 의원, 중기부 장관에 “배달앱 악성리뷰·별점테러로부터 자영업자 보호 대책 시급”

- 배달앱 별점·리뷰는 음식점 평판과 신뢰도와 직결되어
- 별점·리뷰가 ‘권력’

국회 산업통상중소벤처기업위원회 소속 양이원영 의원(더불어민주당, 비례)은 6일 열린 국회 산업자원통상자원중소벤처기업부 국정감사에서 “배달앱 악성리뷰·별점테러에 대한 플랫폼 사업자의 피해방지 대책이 시급하다”고 말했다.

양이 의원은 “배달앱 별점·리뷰는 플랫폼 외식업체의 평판과 신뢰도를 판단하는 지표다”라며 “이를 악용하는 사례가 빈번하게 발생하고 있고 크게는 사망에 이르게 되는 심각한 문제가 발생하기도 한다”고 지적했다.

코로나19로 비대면 거래가 증가하면서 외식업체 배달앱 이용률이 급속하게 늘고 있어 배달앱에서 별점과 리뷰는 플랫폼 외식업체의 평판과 신뢰도를 판단하는 기준이 됐다. 플랫폼사업자들에게 별점과 리뷰는 새로운 ‘권력’이 됐다.

이에 몇몇 블랙컨슈머(악성 소비자)가 리뷰와 별점 제도를 악용하는 사례가 빈번하게 발생해 플랫폼 사업자들의 고충이 이만저만이 아니다. 별점과 리뷰 제도 폐지를 요구하는 청와대 국

민청원이 등장하면서 플랫폼 사업자들 역시 제도를 폐지해야 한다는 목소리가 크다.

별점과 리뷰는 소비자의 알 권리를 보장하면서 합리적인 선택을 할 수 있으며 플랫폼 외식 업체는 보다 질 좋은 서비스를 제공할 수 있는 긍정적인 측면이 있지만, 일부 블랙컨슈머(악성 소비자)들로부터 플랫폼 사업자를 보호할 수 있는 대안이 없어 논란이 되기도 했다.

정의당 6411민생특별위원회와 정의정책연구소의 2021년 배달앱 이용 실태조사에 따르면, 배달앱 이용 자영업자 10명 중 6명 별점테러·악성리뷰 피해 경험 있고 10명 중 7명 별점테러·악성리뷰 피해로 매출에 영향을 준다는 결과가 나왔다.

피해 사유로는 ▲ 소비자의 잘못을 음식점 실수로 전가(79.0%) ▲ 이유 없는 부정 평가(71.7%) ▲ 리뷰를 담보로 하는 무리한 서비스 요구(59.7%)인 것으로 조사됐다.

쿠팡이츠는 블랙컨슈머 대응책으로 블라인드를 도입했다. 배달의민족은 허위 리뷰를 실시간으로 감시하면서 허위 리뷰 작성 대행업체를 이용하는 업주는 적발 시 광고 중단·계약 해지 등 제재를 적용하고 있다. 요기요는 AI를 활용해 ‘클린리뷰’시스템을 도입하고 있다.

양이 의원은 이 장관에게“플랫폼 사업자가 악성리뷰·별점테러로 인해 극단적 선택을 하는 일은 더 이상 없어야 한다”며 “배달품질과 식품품질에 대한 평가(리뷰)를 분리한다던가 재주문율 등을 바탕으로 더 객관적인 매장 평가 기준을 마련해야 할 필요가 있다”고 말했다.

이어 “정부가 플랫폼 기업·플랫폼 외식업체·소비자 모두가 상생할 수 있는 대책을 마련해달라”고 당부했다. (끝)