



서비스 이용자 보호 정책

개정일	25.06.25.
주관 조직	서비스통합지원

제1조 목적

본 정책은 네이버 서비스의 제공과 관련하여, 이용자들이 안전하게 서비스를 이용할 수 있는 환경을 조성하고, 이용자의 불만·불편사항 발생을 최소화하며, 운영상의 이슈 및 이용자 불편·불만 발생 시 이를 적절하게 처리하는 것을 목적으로 한다.

제2조 적용 범위

본 정책은 회사의 모든 구성원에 대해, 이용자 보호와 관련한 업무를 운영·처리함에 있어 직·간접으로 관계되는 모든 업무에 관련해 적용되며, 관련 법령, 이용약관, 기타 사규 등에서 특별히 정한 것을 제외하고는 본 정책을 적용한다.

제3조 이용자 보호 체계

- ① 최고경영자는 안전한 이용 환경 조성 및 이용자 불편·불만의 최소화 및 적절한 처리를 위한 회사의 의지를 대내·외적으로 천명한다.
- ② 회사는 이용자 보호체계의 지속적인 점검 및 개선을 통한 효과적인 이용자 보호 업무의 운영·처리를 위해 실질적인 책임과 권한을 가진 관리자(이하 '고객서비스 최고 책임자')를 선임한다.
- ③ 고객서비스 최고 책임자는 서비스 이용자 보호를 위한 정책의 수립 및 주기적인 검토를 통하여 이용자 보호 체계가 효과적이면서도 효율적으로 유지되고 지속적으로 개선될 수 있도록 하며, 최고경영자는 서비스 이용자 보호 정책의 제정 및 개정사항에 대해 고객서비스 최고 책임자로부터 보고받고 이를 승인한다.
- ④ 고객서비스 최고 책임자는 효과적인 이용자 보호 업무의 운영·처리를 위해 주관부서를 두고, 이용자 보호활동이 효과적으로 진행될 수 있도록 충분한 인적·물적 자원을 투입한다.
- ⑤ 주관조직은 안전한 이용 환경 조성 및 이용자 불편·불만의 최소화 및 적절한 처리를 위한 업무시스템의 운영, 개선을 통하여, 안전한 서비스 이용 환경 조성에 저해되는 상황이 확인될 경우 이를 지체 없이 조치하고, 이용자 불편·불만이 발견 또는 접수된 경우 이를 적절히 처리한다.
- ⑥ 고객서비스 최고 책임자는 이용자 불만을 합리적으로 관리할 수 있는 제도를 구축하고 그 성과를 수시 점검·평가 후 최고경영자에게 보고한다.

제4조 이용자 보호 미션 및 중장기 목표 설정

- ① 고객서비스 최고 책임자는 이용자가 서비스를 보다 편리하고 안전하게 이용할 수 있는 환경을 조성하기 위해 이용자 보호 및 만족에 대한 비전을 수립하며, 주기적인 효과성 점검을 통해 비전 및 목표의 수정 필요 여부를 검토한다.
- ② 본 조 제1항에 따른 이용자 보호 및 만족에 대한 비전은 이용자가 접근 가능한 채널을 통해 공개된다.

제5조 안전한 이용 환경의 조성

- ① 회사는 안전한 서비스 이용 환경 조성에 저해되는 상황을 정의하여 이를 이용약관, 운영정책 등에 반영하여 이용자가 접근할 수 있는 채널을 통해 공개한다.
- ② 회사는 이용자가 서비스 이용 과정에서 안전한 서비스 이용 환경 조성에 저해되는 상황을 발견한 경우 회사에 직접 불편·불만을 제보할 수 있는 시스템을 운영한다.
- ③ 회사는 이용자의 불편·불만 제보 등을 통해 안전한 서비스 이용 환경 조성에 저해되는 상황이 확인된 경우 이용약관, 운영정책 등에서 정해진 바에 따라 지체 없이 조치한다. 네이버의 협력회사는 인권, 안전, 환경, 윤리 네 가지 분야를 중심으로 본 정책서 및 지속가능경영실천협약을 적용하고 준수해야 합니다.

제6조 이용자 불편·불만의 최소화

- ① 회사는 서비스 기획 시 이용자의 니즈, 기대가치 수준 등을 반영하고, 이용자의 불편·불만을 유발할 수 있는 사항을 사전에 예측 또는 파악하여 상품·서비스의 개발 및 완성도를 제고할 수 있도록 노력한다.
- ② 회사는 이용자가 서비스를 이용하려고 할 때 해당 서비스의 내용을 이해하고 자신의 니즈에 따라 이용할 수 있도록 다양한 채널 및 전달 방법을 활용하여 정확한 정보를 전달하도록 노력한다.
- ③ 회사는 서비스 출시 전에 서비스 출시 후 발생할 수 있는 이용자 불편·불만 요소의 사전 점검을 통하여 동일한 불편·불만의 재발을 방지하도록 노력한다.
- ④ 주관부서는 이용자의 불편·불만과 관련된 서비스 담당 부서와 공동으로, 불편·불만의 최소화를 위한 계획 및 구체적인 개선 방안을 수립하고, 이를 고객센터 최고 책임자에게 보고한다.

제7조 이용자 불편·불만의 처리

- ① 회사는 서비스에 대한 이용자의 불편·불만 발생 시 이를 접수하고 대응할 수 있도록 전화, 이메일, 채팅 등 다양한 접수채널을 운영한다.
- ② 이용자 불만을 접수하고 상담하는 부서(이하 '상담부서')는 관련 업무지침에 따라, 불편·불만의 세부 내용, 발생 원인 등을 1차로 파악한 후, 직접 이용자에게 안내하거나 불편·불만사항의 발생 원인을 해소하도록 노력한다.
- ③ 상담부서에서 해결하지 못한 이용자 불편·불만은 내부 시스템을 통해 해당 서비스 담당부서로 이관되며, 이관 받은 담당 부서는 해당 건에 대해 최대한 신속하게 1차 검토의견을 회신하거나 조치 완료하도록 노력한다. 단, 이용자 불편·불만의 근본 원인을 확인하고 해결하는 데 시간 소요가 예상되는 경우, 주관부서 및 상담부서에 안내하고 회신기한을 별도로 설정할 수 있다.
- ④ 주관부서는 해당 서비스 담당부서의 회신 또는 조치 내용이 불충분하다고 판단되는 경우 내부 시스템을 통해 추가 문의하거나 의견을 전달할 수 있으며, 이러한 경우 사업부서는 주관조직의 의견을 반영하여 이용자 불편 및 불만상황을 재차 점검 및 조치한다.

-
- ⑤ 상담부서는 해당 서비스 담당부서로부터 피드백 받은 조치 방안을 확인한 후 불편·불만을 제기한 이용자에게 전화, 이메일 등 적절한 방식으로 그 결과를 통지한다. 단, 단순 제안하기 등 개별안내가 필요하지 않다고 판단되는 경우 이용자에게 결과를 통지하지 않을 수 있다.
 - ⑥ 접수·상담된 이용자 불편·불만 유형 및 처리결과는 관련 법률에서 허용하는 범위 내에서 내부 시스템, 관련 DB 또는 문서 형태로 안전하게 보관·관리하며, 주기적으로 이용자불만 처리의 실적을 분석하여 서비스 개선 등에 반영한다.
 - ⑦ 주관부서는 고객센터 최고 책임자에게 불만 처리의 현황 및 성과 등을 보고한다.
 - ⑧ 이용자 불편·불만은 이용자와 회사 간 직접적인 상호 교섭을 통해 해결하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 회사의 독자적 해결이 원활하지 않을 경우 외부기관에 분쟁을 이관하여 해결할 수 있다. 이 경우 해당 서비스 담당부서 및 구성원은 신속하고 명료하게 문제를 해결하는 데 적극 협조하고 외부기관과의 원활한 업무처리 및 상호 신뢰가 형성되도록 하는 데 기여한다.

제8조 이용자 보호업무의 수행 및 개선

- ① 주관부서는 이용자의 불편·불만 내용 및 상담 과정을 기록하는 방법을 명확히 하여 이용자 불편·불만 사항에 대해 내부 공유가 원활히 이루어지도록 한다. 다만 기록된 불편·불만 제기 이용자의 개인정보를 보호하고 인적 사항에 대해서는 기밀성을 보장한다.
- ② 주관부서는 이용자 불편·불만의 발생을 최소화하고, 발생 시 이를 처리하는 활동이 적절하게 수행되고 있는지 수시로 점검·평가해야 하며, 이용자 보호 체계를 지속적으로 운영·유지한다.
- ③ 주관부서는 이용자 보호업무에 따른 성과를 정기적으로 평가하고, 그 결과를 분석하여 최고경영자에게 보고한다.
- ④ 주관부서는 이용자 보호업무 수행에 대한 만족도 조사, 운영성과 평가 및 이용자 불편·불만 처리 프로세스 검토 등을 통해 개선 요인을 도출하여 지속적인 개선을 시행한다.

제9조 교육

- ① 회사는 이용자 보호의 중요성과 더불어 이용자 불편·불만 유발이 회사와 이용자에게 미치는 부정적인 영향에 대해 회사의 모든 구성원이 공통된 인식을 갖도록 하기 위한 교육을 시행한다.
- ② 고객센터 최고 책임자는 이용자 보호 체계가 전사적으로 정착될 수 있도록 직접 또는 주관부서를 통해 상담부서 등 관련 구성원에 대한 이용자 불편·불만 예방 및 응대·처리 절차에 관한 교육을 지속적이고 체계적으로 시행한다.

네이버 주식회사 대표이사 최수연



NAVER