

보도시점 2026. 9. 12.(토) 조간 < 2026. 9. 11.(금) 14:00 >

중기부, 온라인플랫폼 별점제 관련 상생 간담회 개최

- 플랫폼별 별점·리뷰 관리 현황 공유 및 소상공인 현장 애로·건의사항 청취
- 소상공인 법률 지원 및 동반성장평가 확대 등을 통한 공정한 상생 생태계 조성 추진

중소벤처기업부(장관 직무대행 제1차관 노용석, 이하 중기부)는 9월 11일(금) 대·중소기업·농어업협력재단에서 온라인플랫폼의 별점·리뷰 제도로 인한 소상공인의 현장 애로를 청취하고 상생 방안을 논의하기 위한 ‘온라인플랫폼 별점제 관련 상생 간담회’를 개최하였다.

이번 간담회에는 네이버, 카카오, 배달의민족, 쿠팡, 여기어때, 놀유니버스 등 온라인플랫폼 6개사와 한국외식업중앙회, 대한숙박업중앙회, 소상공인연합회 등 관련 업종 소상공인 대표 및 관계자들이 참석하였다.

< 온라인플랫폼 별점제 관련 상생 간담회 개요 >

- **일시** : 2026년 9월 11일(금), 14:00 ~ 15:30
- **장소** : 대·중소기업·농어업협력재단(서울특별시 중구 퇴계로 173)
- **참석** : 온라인플랫폼 6개사(네이버, 카카오, 배달의민족, 쿠팡, 놀유니버스, 여기어때), 한국외식업중앙회, 대한숙박업중앙회, 소상공인연합회 등 20명
- **주요 내용** : 플랫폼별 별점 관리 현황 공유, 소상공인 현장 애로사항 및 건의사항 청취·논의

먼저, 플랫폼사들은 소비자와 소상공인 간 불필요한 마찰을 줄이고 악의적인 리뷰로 인한 피해를 방지하기 위해 각사가 운영 중인 별점·리뷰 관리 제도를 공유하였다.

일부 플랫폼은 사업주에게 리뷰 노출 및 운영에 대한 자율 선택권을 부여하고, 리뷰 작성 후 일정 기간 이내에만 내용과 별점 수정이 가능하도록 제한하여 과거 리뷰를 악의적으로 변경하는 경우를 방지하고 있다고 설명하였다.

또한, 사업주의 리뷰 게시중단 신고가 접수되면 해당 리뷰를 즉시 30일간 임시 블라인드 처리하거나, 임시조치 상태의 리뷰를 평균 별점 산정에서 제외하는 등의 제도를 운영하고 있다고 소개하였다.

이어 소상공인 업계는 리뷰·별점 제도로 인해 현장에서 겪는 다양한 피해 사례와 애로사항을 전달하였다.

소상공인들은 무상 서비스나 보상을 요구한 뒤 이에 응하지 않을 경우 낮은 별점을 부여하는 사례와, 실제 주문·이용하지 않은 이용자의 악의적인 허위 리뷰로 인한 피해 사례 등을 주요 애로사항으로 제시하였다.

특히 대다수 만족한 고객은 리뷰를 남기지 않는 상황에서, 일부 악의적인 저평점 리뷰만으로도 매장 전체 평점이 크게 하락할 수 있는 구조적 문제를 호소하였다.

이에 소상공인들은 정당한 리뷰와 악의적인 저평가를 구분할 수 있는 객관적인 기준을 마련하고, 사업주에게 충분한 이의신청 및 소명 절차를 보장하는 한편, 악의적인 리뷰를 반복 작성하는 계정에 대한 제재를 강화하는 등 플랫폼의 중립적인 분쟁조정 역할 강화를 촉구하였다.

중기부는 소상공인 보호와 공정한 상생 생태계 조성을 위한 지원방안도 밝혔다.

별점·리뷰 관련 피해를 입은 소상공인을 위해 ‘불공정거래 피해상담센터’를 통해 전문 변호사의 법률 상담 및 분쟁 대응을 지원하고, 온라인플랫폼 분야의 상생 협력을 유도하기 위해 동반성장평가를 확대하여 플랫폼사와 소상공인 간 대등한 거래 관계가 정착될 수 있도록 유도할 계획이다.

간담회를 주재한 이병권 중기부 제2차관은 “발생한 분쟁이 공정하게 해결되기 위해서는 거래 당사자 간 ‘무기대등의 원칙’이 지켜져야 함에도, 리뷰 및 별점제가 일방적인 소비자 우위 구조를 형성하여 단 몇 명의 악의적인 저평가만으로 선량한 소상공인이 피해를 입는 일은 반드시 개선되어야 한다”고 강조하며,

“플랫폼사에서도 정당한 소비자 의견과 악의적인 별점 테러를 보다 명확히 구분하여 소상공인이 억울한 처지에 놓이지 않도록 보호 기준을 보다 촘촘하게 보완해 달라”고 당부하였다.

아울러 “오늘 수렴된 현장의 목소리를 정책에 적극 반영하고, 플랫폼 업계와 지속적으로 소통하여 소상공인의 정당한 권익이 실질적으로 보호될 수 있도록 정부 차원의 노력을 다하겠다”고 밝혔다.

담당 부서	중소벤처기업부 소상공인정책과	책임자	과 장	윤세명	(044-204-7820)
		담당자	사무관	조무근	(044-204-7823)

