**4. 카카오 등 주요 부가통신사업자 장애·통신재난 (2022~2026.8.31)**

**- 주요 부가통신사업자별 서비스 장애 발생일, 장애시간, 영향 이용자 수**

**- 각 장애의 사업자 최초 인지시각, 정부 보고시각, 이용자 고지 및 복구시각**

**- 장애 발생 이후 정부가 요구한 재발방지대책과 이행 여부**

**- 동일 사업자에서 2회 이상 장애가 발생한 경우 반복 횟수와 원인**

○ 방송통신발전 기본법 개정('23년)에 따라 주요 부가통신사업자에 대한 통신재난관리 및 장애보고 의무 등은 '24년부터 적용되고 있으며, 이에 따른 주요 사업자별 장애 현황('24.1.1~'26.8.31)은 아래 표와 같습니다.

- 다만, 장애 관련 영향 이용자 수, 사업자 최초 인지 시각, 정부보고 시각, 이용자 고지 시각 등은 데이터 관리 어려움 등으로 인해 제출이 어려운 점* 양해해 주시기 바랍니다.

* 사유 : 영향 이용자수(기술적으로 정확한 산출 불가), 사업자 최초 인지 시각(장애 발생 시각으로 데이터 관리), 정부 보고 시각(법령에 따라 보고 여부에 대해 점검), 이용자 고지 시각(방미통위 소관 업무)

- 또한, 3개사(넷플릭스, AWSK, GS네오텍)를 제외한 주요 사업자에서 2회 이상 장애가 발생하였으며, 서비스 업데이트·점검 오류, 시스템 설정 변경 오류, 트래픽 집중·급증 등이 주요 장애 원인인 것으로 확인됩니다.

**<주요 부가통신사업자 장애 현황('24.1.1~'26.8.31)>**

**【구글LLC】 : 13건**

| 연도 | 사업자명 (서비스명) | 장애 발생일 (장애 시간) | 장애 원인 | 재발방지대책 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 조치사항 | 이행 여부 |
| 2026 (4) | 구글 (플레이) | '26.05.23~'26.05.24 (23:10~08:35), 약 565분 | 다운스트림 서버의 데이터베이스 테이블 만료 | DB 테이블 일백업 및 긴급 SW 패치 기능 활성화 | O |
| | 구글 (검색) | '26.05.12 (13:30~16:00), 약 150분 | 최근 진행된 업데이트로 인한 서버 메모리 고갈 | 메모리 누수 감지 기능 및 롤백 조치/사전검증 절차 개선 | O |
| | 구글 (유튜브 쇼츠) | '26.03.19 (22:41~23:25), 약 44분 | 쇼츠 서버 구성 업데이트 과정에서 추가된 코드가 리소스 과대 소모 발생으로 지연 증가 | 설정 변경 안정성 강화 및 내부 교육 실시 | O |
| 2025 (5) | 구글 (유튜브 홈페이지 / 쇼츠) | (홈페이지) '26.02.18 (10:01~11:10), 약 69분 (쇼츠) '26.02.18 (10:01~11:36), 약 95분 | 세그멘테이션 폴트(Segfault) 발생으로 장애 발생 | 추천 엔진 및 라이브러리 전수 조사, 방어 코드 적용 | O |
| | 구글 (유튜브) | '25.10.16 (8:13~9:11), 약 58분 | 오류를 포함한 변경 사항이 보안 시스템에 전역 배포되어 재생 차단 발생 | 사전검증 강화 및 슬로우 배포 적용 | O |
| | 구글 (유튜브) | '25.09.14~09.15 (22:31~01:23), 약 172분 | 기능 업데이트 코드 적용 과정에서 내부 트래픽 증가로 처리 리소스 제한 발생하여 오류 | 동일 장애 재발을 위한 오류 방지 플래그 추가 | O |
| | 구글 (플레이) | '25.09.12 (8:17~10:27), 약 130분 | 신규 기능 배포 과정에서 처리 요청 쿼리 수 증가로 일부 기능 접근 제한 장애 발생 | 내부 정책 수정 및 보완 | O |
| | 구글 (유튜브, 지메일) | '25.06.13 (02:57~03:11), 약 14분 | 클라우드 쿼터(Quata) 정책 오류로 서비스 영향 발생 | 예방 코드 및 사전검증 강화와 설정 툴 분리 | O |
| | 구글 (플레이) | '25.01.30 (10:00~14:39), 약 279분 | 미국 내 광케이블 절단 문제로 해저 케이블 네트워크 용량 감소 문제 발생 | 트래픽 분산 관련 SW 수정 | O |
| 2024 (4) | 구글 (유튜브) | '24.08.13 (13:14~13:36), 약 22분 | 네트워크 설정 업데이트 시 작업 오류로 장애 발생 | 모니터링 강화 | O |
| | 구글 (유튜브) | '24.05.03 (05:53~12:06), 약 373분 | 환경설정 변경 오류로 장애 발생 | 환경설정 오류에 대한 소프트웨어 수정 | O |
| | 구글 (유튜브) | '24.04.17 (10:24~11:17), 약 53분 | 부하 분배 기능 일시 오류로 트래픽 일부 지역 집중되어 장애 발생 | 저장 시스템 부하 분배 오류 소프트웨어 수정 | O |
| | 구글 (유튜브) | '24.02.27 (17:00~22:40), 약 340분 | 동영상 인덱싱 시스템 트래픽 집중으로 신규 업로드 동영상 사용자 미노출 | 동영상 인덱싱 처리용량 증가 | O |

**【네이버】 : 13건**

| 연도 | 사업자명 (서비스명) | 장애 발생일 (장애 시간) | 장애 원인 | 재발방지대책 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 조치사항 | 이행 여부 |
| 2026 (2) | 네이버 (네이버페이) | '26.02.19 (12:07~15:31), 204분 | 포인트 적립 프로모션 적용으로 인해 DB 서버 과부하 발생 | 사전검증 강화, 부하 대응 및 성능 안정화, 시스템 구조 및 의존성 개선 | O |





과학기술정보통신부

| 연도 | 사업자명 (서비스명) | 장애 발생일 (장애 시간) | 장애 원인 | 재발방지대책 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 조치사항 | 이행 여부 |
| | 네이버 (네이버지도) | '26.02.12 (18:00~19:21), 약 81분 | 미종료 프로세스 잔존, 구버전 서비스 응답 간헐적 노출로 지연 발생 | 배포 절차 개선 및 모니터링 강화 | O |
| 2025 (3) | 네이버 (네이버카페) | (1차) '25.09.24 (14:08~14:23), 약 17분 (2차) (14:53~16:38), 약 105분 | 코드 오류 내용이 포함된 버전 배포로 오류 발생 | 테스트 케이스 유형 구분 및 사전검증·모니터링 강화 | O |
| | 네이버 (네이버지도) | '25.06.04 (12:32~13:25), 약 53분 | API 서버 요청 처리 로직 오류로 API 요청 정상 처리 불가 | API 호출 영역에 대한 오류 및 방어 로직 개선 | O |
| | 네이버 (네이버페이) | (1차) '25.02.11 (11:00~11:32), 약 32분, (2차) (13:11~13:17), 약 6분, (3차) (14:23~14:43), 약 20분 | 로컬 캐시 동작 오류-DB 부하에 따른 서버 성능 저하, 일부 DB 서버 메모리 부족으로 절체 및 순단 발생 | 인프라 모니터링 및 서킷 브레이커, 서버 부하 감소 조치 | O |
| 2024 (8) | 네이버 (네이버카페) | '24.12.03 (00:00~02:22), 약 142분 | 트래픽 증가로 인한 일부 API 오류로 장애 발생 | 서비스 가용량 확대 및 부하 절체 기능 강화 | O |
| | 네이버 (네이버검색) | '24.11.07 (14:59~15:35), 약 36분 | 질의어 판별 모듈 로직 오류로 인해 장애 발생 | 시스템 오류 방지를 위한 심층리뷰 진행 | O |
| | 네이버 (네이버검색) | '24.11.06 (14:28~14:50), 약 22분 | 테스트용 미사용 게이트웨이 정리 시, 실제 서비스 중인 게이트웨이 설정 삭제로 장애 발생 | 게이트웨이 설정 시스템 개선 | O |
| | 네이버 (네이버카페) | '24.09.24 (15:54~16:51), 약 57분 | DB 장비 관련 시스템 오류로 장애 발생 | DB 정책 개선 | O |
| | 네이버 (네이버페이) | '24.08.17 (17:08~18:56), 약 148분 | 인프라 장비 비정상 다운, HA(High Availability) 구성 페일오버 중 장애 발생 | 장애 상황에 따른 동작 검증 | O |
| | 네이버 (네이버페이) | '24.08.15 (21:52~23:59), 약 127분 | 인프라 장비 비정상 다운으로 페일오버 중 문제 발생 | 장비 교체 및 장비 전수 점검 | O |
| | 네이버 (네이버밴드) | '24.06.05 (16:08~16:35), 약 27분 | 밴드 인증서 교체 작업 중 오류로 인한 장애 발생 | 모니터링 강화 | O |
| | 네이버 (네이버페이) | '24.01.13 (18:37~19:58), 약 81분) | 특정 이벤트 상품에 이용자 트래픽 폭증하여 주문처리 용량 초과로 장애 발생 | 대기열 처리량 조정 및 방어코드 적용 | O |



## 【메타플랫폼스】: 8건

| 연도 | 사업자명 (서비스명) | 장애 발생일 (장애 시간) | 장애 원인 | 재발방지대책 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 조치사항 | 이행 여부 |
| 2026 (4) | 메타 (페이스북, 인스타그램) | '26.07.19 (16:34~18:30), 약 116분 | 데이터 구조 크기 제한으로 인해 개선 작업 과정에서 내부 디렉토리 크기 제한 초과로 장애 발생 | 데이터 구조 크기 제한 수준 상향 및 모니터링 알림 강화 | O |
| | 메타 (페이스북, 인스타그램) | '26.06.24 (06:05~08:01), 약 116분 | 설정 변경으로 프론트엔드 트래픽 처리 시스템 장애 발생 | 설정 업데이트 적용 범위 제한 및 사전검증 강화 | O |
| | 메타 (인스타그램) | '26.06.12~13 (22:34~02:22), 약 228분 | 구성 변경 사항 배포 후 충돌 발생 | 단계적 검증 절차 강화 조치 | O |
| | 메타 (인스타그램) | '26.03.11 (11:03~23:30), 약 747분 | 코드 및 구성 변경 후 큐 삽입 트래픽 증가로 메시지 전송 오류 | 서비스 간 격리 조치 및 큐 처리량·백로그 복구 개선 | O |
| 2025 (1) | 메타 (인스타그램) | '25.05.13 (08:30~09:45), 약 75분 | 오류를 포함한 설정 변경 배포로 장애 발생 | 설정 변경 범위 수정 조치 | O |
| 2024 (3) | 메타 (페이스북, 인스타그램) | '24.12.12 (00:00~3:23), 약 203분 | 내부 백본 라우터 구성 변경 과정에서 장애 발생 | 백본 라우터에 방어 코드 적용 | O |
| | 메타 (인스타그램) | '24.03.22 (07:30~08:45), 약 75분 | 인스타그램 API 업데이트 설정 변경의 코드 오류로 인한 장애 발생 | 강제 로그아웃 비율 추적 로직 개선 | O |
| | 메타 (페이스북, 인스타그램) | '24.03.06 (00:19~01:53), 약 84분 | 설정 변경으로 인해 이용자 로그아웃 및 재로그인 불가 | 동일 장애 재현을 방지하기 위한 DB 설정 변경 차단 | O |

## 【삼성전자】: 4건

| 연도 | 사업자명 (서비스명) | 장애 발생일 (장애 시간) | 장애 원인 | 재발방지대책 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 조치사항 | 이행 여부 |
| 2026 (1) | 삼성전자 (삼성월렛) | '26.03.25 (12:10~12:55), 약 45분 | 서버 병목 현상 발생으로 일부 결제 요청 처리 불가 | 일부 카드사 오류가 전체 카드사 영향 없도록 방지 조치 | O |
| 2025 (3) | 삼성전자 (삼성헬스) | '25.07.08 (17:30~18:41), 약 71분 | 잘못된 신규 약관 파일 업데이트로 로딩 실패 발생 | Admin 페이지 및 모니터링 개선 | O |
| | 삼성전자 (삼성월렛) | '25.06.02 (06:08~09:55), 약 227분 | 방화벽 장비 오류로 통신 장애 발생 | DB 연계 구조 개선 및 GSLB 시스템 독립 운영 체계 개선 | O |
| | 삼성전자 (삼성월렛) | '25.04.16 (14:06~14:09), 약 3분 | 네트워크 장비 일시 오류로 장애 발생 | 정기 배포 시간 조정 및 모니터링 강화 | O |



과학기술정보통신부

## 【카카오】 : 8건

| 연도 | 사업자명 (서비스명) | 장애 발생일 (장애 시간) | 장애 원인 | 재발방지대책 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 조치사항 | 이행 여부 |
| 2025 (2) | 카카오 (쇼폼) | '25.10.17 (15:45~17:05), 약 80분 | 배포시스템 개선 작업 중 시스템 설정 오류로 장애 발생 | 서비스 자동 삭제 방지 및 단계적 고지 프로세스 변경 | O |
| | 카카오 (카카오톡, 다음카페) | (카카오톡) '25.04.04 (11:24~11:32), 약 8분 (다음카페) (11:25~11:38), 약 13분 | 트래픽 폭증으로 인해 장애 발생 | 트래픽 급증시 방어코드 및 자원 증설 | O |
| 2024 (6) | 카카오 (선물하기) | '24.11.12 (11:10~14:31) 약 201분 | 선물하기 서비스 DB에 신규 데이터 입력 실패 | 데이터 타입 변경 및 모니터링 강화 | O |
| | 카카오 (카카오톡) | '24.09.20 (09:24~09:30), 약 6분 | 서버 리소스 관리 작업 중 오류 발생 | 작업등급 관리 기준 보완 및 핵심 기능 삼중화 | O |
| | 카카오 (카카오계정) | '24.07.18 (10:54~12:15), 약 81분 | 미서버 초기화 작업 중 오픈소스 SW상 버그 발생 | 유사 장애 방지를 위한 방어대책 마련 | O |
| | 카카오 (카카오톡) | '24.05.21 (08:30~09:24), 약 56분 | 5.20 장애 오류 수정 미완료 상태에서 사전 계획된 배포 작업 수행으로 오류 발생 | 작업통제 시스템 구축 및 장애 전파 속도 개선 | O |
| | 카카오 (카카오톡) | '24.05.20 (14:52~14:58), 약 6분 | 내부 클라우드 시스템 개선 중 설정값 입력 오류로 장애 발생 | 개발 Test 환경 고도화 | O |
| | 카카오 (카카오톡) | '24.05.13 (13:44~13:50), 약 6분 | 메시징 서버 특정 정보 파일 업데이트 과정에서 오류 발생 | 배포 프로세스 개선 | O |

## 【쿠팡】 : 18건

| 연도 | 사업자명 (서비스명) | 장애 발생일 (장애 시간) | 장애 원인 | 재발방지대책 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 조치사항 | 이행 여부 |
| 2026 (4) | 쿠팡 (쿠팡이츠) | '26.07.23 (19:21~20:05), 약 44분 | 쿠페이 가용량 일시 저하로 정상 트래픽 미처리 및 트래픽 지속 인입으로 장애 발생 | 오토스케일링 시스템 및 정책 개선 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡) | '26.07.06 (11:14~13:01), 약 107분 | QA 회귀 테스트 대상 여부 누락으로 판단하여 장애 발생 | 모바일 필수 검증 테스트 시나리오 강화 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡) | '26.06.04 (06:11~11:54), 약 343분 | 작업자 실수로 인덱스 재생성 과정 누락한 채로 배포하여 장애 발생 | DB 인덱스 추가 작업 절차 자동화 적용 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡) | '26.01.01 (00:07~00:42), 약 35분 | 배송관련 DB 파티션 만료로 장애 발생 | DB 파티션 만료 | O |
| 2025 (14) | 쿠팡 (쿠팡) | '25.11.14 (20:09~21:39), 약 89분 | 성능 개선 작업 중 검색 시스템 과부하로 검색 기능 일시 중단 | 통합 연동 검증 절차 강화 및 모니터링 강화 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡이츠) | '25.10.30 (16:02~16:39), 약 37분 | 특정 API 권한 관련 설정 수정 과정에서 설정 오류 발생 | 모니터링 및 점진적 배포 강화 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡플레이) | '25.09.17 (17:00~17:47), 약 47분 | 정기 결제 상태 확인 기능 오류로 일부 정기 결제 서비스 장애 발생 | 모니터링 및 결제 로직 보완 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡) | '25.08.22 (17:00~18:31), 약 91분 | 가격 산정 로직 개선 작업 중, 로직 오류 있는 소스코드 배포 | QA 테스트 시나리오 보강 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡) | '25.08.20 (21:07~23:34), 약 147분 | 데이터 오류로 인해 주문목록 미노출 장애 발생 | 데이터 처리 단위 및 검증 절차 보완 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡) | '25.07.02 (7:27~10:19), 약 172분 | 신규 DB 데이터 이관 시 응답 지연으로 기존 DB 영향을 미쳐 장애 발생 | 마이그레이션 작업 시스템 가용성 강화 및 모니터링 강화 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡, 쿠팡이츠) | '25.06.24 (15:27~17:23), 약 116분 | DR 테스트로 일부 가용영역에 트래픽 집중되어 서버 부하 발생 | 오토스케일링 설정 변경 주소 관련 서비스 API 호출 제한 설정 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡) | '25.06.19 (11:49~15:48), 약 209분 | 오류 코드 배포로 신발 사이즈 옵션 오류 발생 | 사전검증 및 모니터링 강화 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡) | '25.04.30 (20:48~22:51), 약 123분 | 특정 상품 데이터 내, 값 매핑 오류로 장애 발생 | 쿼리문 변경 프로세스 개선 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡) | '25.04.29 (06:33~12:56), 약 385분 | 트래픽 처리 로직에서 성능 저하 발생 | 시스템 임계치 및 사전 검증, 의존성 개선 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡이츠) | '25.04.05 (09:05~10:04), 약 59분 | 스토리지 접근 정책 일부 누락으로 접속 불가 발생 | 모니터링 임계치 및 종속성, 내부 정책 개선 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡) | '25.03.08 (13:31~13:57), 약 26분 | 개발자 실수로 미검토 소스코드 배포로 장애 발생 | 배포 프로세스 안정성 및 코드 검토 프로세스 강화 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡) | '25.03.01 (14:50~15:41), 약 51분 | 우편번호 데이터 공백 값으로 시스템 재시작되어 주소 검색 오류 발생 | 검증 로직 강화 및 모니터링 강화 | O |
| | 쿠팡 (쿠팡) | '25.02.22. (06:45~08:19), 약 94분 | 검색 로직 개선 테스트 중 작업자 실수로 오류 발생 | 승인 프로세스 및 중앙 집중 제어 개선 | O |

규제개혁법무담당관 / 김도경 / 2026-09-11 11:30:25 /





과학기술정보통신부

**【SK텔레콤】 : 1건**

| 연도 | 사업자명<br>(서비스명) | 장애 발생일<br>(장애 시간) | 장애 원인 | 재발방지대책 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | | | 조치사항 | 이행<br>여부 |
| 2026<br>(1) | SKT<br>(에이닷) | '26.08.06<br>(16:10~17:10),<br>약 60분 | 서비스 내부 연결 단절 발생 및 복구 시, 재시도 트래픽 급증으로 일부 기능 지연 및 장애 발생 | 야간으로 작업시간 변경, 10초 이상 순단 발생 시 영향도 평가 필수 추가 | O |

**【GS네오텍】 : 0건**

**【아마존웹서비시즈코리아】 : 0건**

**【넷플릭스서비시스코리아】 : 0건**

규제개혁법무담당관 / 김토경 / 2026-09-11 11:30:25 /

규제개혁법무담당관 / 김토경 / 2026-09-11 11:30:25 /



과학기술정보통신부