

보도 일시	2023.1.16.(월) 배포시점	배포 일시	2023.1.16.(월) 12:00
담당 부서	대변인실	책임자	팀 장 조주연 (02-2110-1330)
	정책홍보팀	담당자	사무관 홍철호 (02-2110-1344)

◆ 국민 불편 하나하나 해결해 나가겠습니다!

방송통신서비스 국민 불편에 방통위가 답하다

- '22년도 '국민 불편 해소' 관련 정책 안내 책자 발간 -

방송통신위원회(위원장 한상혁, 이하 방통위)는 '22년도 방통위가 추진한 정책 중 '국민 불편 해소' 관련 정책들을 보다 알기 쉽게 설명한 '알아두면 도움되는 방송통신 정책 안내서'(이하 안내서)를 작년에 이어 두 번째로 발간·배포한다.

방통위는 그동안 우리 국민이 생활 속에서 방송통신 서비스를 이용하면서 겪은 작은 불편도 하나하나 해결하기 위해 노력해왔으며, 지난 1년간 추진한 국민불편 해소 정책들을 보다 쉽게 이해할 수 있도록 체감사례, 영상 정보 무늬(QR코드), 카드뉴스 등으로 설명하는 안내서를 제작하였다.

안내서는 △방송통신서비스 편리하게 개선돼요! △온라인 피해 이렇게 보호해요! △미디어 복지 함께 누리요! 등 세 가지 주제로 나누어, 총 17개의 정책을 담았으며, 정책별로 주요내용, 시행효과, 체험사례, 활용방법 등으로 구성하였다.

방통위는 국민들이 안내서를 쉽게 활용할 수 있도록 방통위 누리집 (<https://www.kcc.go.kr>) 자료실에도 게시할 예정이며 블로그, 누리소통망(SNS) 등을 통해서도 공개할 예정이다.

또한, 11개 시청자미디어센터(재단 포함)에 배포하여 교육 자료로 활용할 예정이며 17개 광역자치단체 및 교육청에도 배포하여 국민들의 이해를 돕고 관련 교육 등에 활용될 수 있도록 홍보할 계획이다.

한상혁 위원장은 “이번 안내서를 통해 국민들이 보다 쉽고 편하게 방송통신 서비스를 이용할 수 있었으면 좋겠다”면서 “앞으로도 국민들이 방송통신 서비스를 이용하면서 느끼는 작은 불편사항에도 귀 기울이고 개선해 나가기 위해 최선을 다하겠다.”고 밝혔다.

붙임 알아두면 도움되는 방송통신정책 안내서 표지 및 주요내용. 끝.



□ 안내서 표지



□ 안내서 주요내용

구 분	세부 내용
<p>국민 실생활 불편사례 조속 해소 (방송통신서비스 편리하게 개선돼요!)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 집합건물 입주 이용자 할인반환금 감면 - 오피스텔 등 집합건물로 이전하면서 방송통신서비스의 독점계약으로 인해 기존 서비스가 강제 해지되고 할인반환금을 부담해야 했던 이용자들의 피해·불편 해소 ○ 원스톱전환서비스, 종합유선방송사업자까지 확대 시행 - '20.7월부터 KT스카이라이프, SK브로드밴드, LG유플러스 등에 도입한 원스톱전환 서비스를 종합유선방송사업자인 LG헬로비전, SK브로드밴드 등까지 확대 시행 ○ 중고폰 보상 프로그램 제도개선 - 중고폰 보상 프로그램 관련 고지 절차 강화, 보상을 및 보상 단말기 확대, 보상 조건 완화, 보상기준 명확화 등 보상 절차 개선 ○ 유료방송 가입정보 등 이제 문자로 확인 - 상품가입(변경·재약정)할 때에 주요 정보(상품명, 약정기간, 요금 등)를 문자로 고지할 것을 권고하여 총 18개 유료방송사업자가 시행 ○ 모바일 앱 구독서비스 해지절차 개선 - 애플 앱마켓에서 주요 구독서비스를 제공하는 모바일 앱의 인앱결제시 해지절차를 점검하고 앱내 해지기능을 마련하도록 개선 ○ 유료 부가서비스 고지 강화 및 해지절차 개선 - 통신3사와 주요 유료 부가서비스 사업자를 대상으로 이용자 혼동을 유발하는 팝업광고 최소화, 가입 완료 후 서비스명·요금·해지절차 등 중요사항 고지 강화 등 ○ 국가별 주요 단말기의 가격 정보 제공 홈페이지 개편 - 홈페이지를 쉽게 이해할 수 있도록 편의성 개선, 국내·외 단말기 출고가 이외에도 이용자가 단말기 구매 시 유의한 정보를 추가로 제공
<p>온라인 폭력 대응 및 이용자 피해 구제 (온라인 피해 이렇게 보호해요!)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 온라인서비스피해상담센터 구축·운영 - 최근 온라인 기반 서비스 이용이 급속하게 증가하고 새로운 유형의 피해가 확산됨에 따라 일원화(One-Stop)된 이용자 피해 대응창구 구축·운영 ○ 크리에이터와 함께하는 디지털윤리교육 - 사회적 영향력이 커지고 있는 크리에이터의 디지털윤리 의식 제고를 위해 맞춤형 특화 교육, 대국민 캠페인 실시, 디지털 윤리 역량 가이드북 발간 등 ○ 불법촬영물 등 유통방지를 위한 기술적·관리적 조치 시행 - 불법촬영물 등 유통방지를 위한 인터넷사업자의 기술적·관리적 조치 시행('22.6월)을 통해 불법촬영물 유통방지 및 디지털성범죄 피해 최소화에 기여 ○ 불법스팸 방지 및 국민피해 예방활동 강화 - 코로나19의 장기화로 인하여 불법대출·재난지원금 등 관련 불법스팸 피해가 증가함에 따라 불법스팸 전송 방지와 피해예방을 위한 홍보활동 강화
<p>전국민 미디어 접근성 강화 (미디어 복지 함께 누려요!)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 미디어 교육 플랫폼 '미디온' 앱 서비스 시작 - '20년 인터넷 홈페이지로 시작한 미디어교육 온라인 플랫폼인 '미디온'을 모바일 접근이 가능하도록 기능을 확대하여 '22년 6월부터 앱 서비스를 시작 ○ 시각·청각장애이용 TV 보급 및 특화 셋톱박스 개발 - 시각·청각장애이용 맞춤형 TV 보급, 유료방송(IPTV)을 이용하는 시각·청각장애인이 장애인방송 특화기능을 이용할 수 있도록 셋톱박스 특화기능 탑재 기술 개발 ○ 중소기업·소상공인에 방송광고 제작을 지원 - 낮은 인지도와 마케팅 능력 부족으로 어려움을 겪고 있는 혁신형 중소기업 및 소상공인에게 방송광고 제작비를 지원 ○ 미디어 나눔버스 추가 구축 - 미디어 접근 소외지역 및 소외계층을 위한 찾아가는 미디어 나눔버스 운영을 확대('17년 2대 -> '22년 6대 추가, 총 8대) ○ 재난자막방송 가독성 향상 방안 마련 - 자막 크기 및 속도 등에 관한 표준기준을 마련하는 등 방송사별로 다른 재난 방송 자막의 가독성을 향상
<p>부록</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○ 어르신을 위한 슬기로운 디지털 생활 캠페인 - 어르신들이 모바일 지도앱을 손쉽게 활용할 수 있도록 도와주는 교육영상과 함께 따뜻한 디지털 환경을 만들기 위해 우리 모두의 참여가 필요하다는 인식개선 영상 공개