

방송통신위원회 속기록

회의명 : 제48차 방송통신위원회 회의

회의일시 : 2019. 10. 2.(수) 09:31

장 소 : 방송통신위원회 4층 회의실

참석위원 : 한상혁 위 원 장
김석진 부위원장
표철수 상임위원
허 욱 상임위원
고삼석 상임위원 (5인)

불참위원 : 없 음

제48차 방송통신위원회 회의 속기록

【 09시 31분 개회 】

1. 성원보고

- 한상혁 위원장
 - 전해선 의안·정책관리팀장, 성원 보고해 주십시오.
- 전해선 의안·정책관리팀장
 - 재적위원 전원이 참석하셔서 성원이 되었음을 보고드립니다.

2. 국기에 대한 경례

- 전해선 의안·정책관리팀장
 - 국기에 대한 경례를 하겠습니다. 모두 일어서서 전면의 국기를 향해 주십시오. 국기에 대하여 경례, 바로. 자리에 앉아 주십시오.

3. 개회선언

- 한상혁 위원장
 - 2019년도 제48차 방송통신위원회 회의를 개의하겠습니다.

(의사봉 3타)

4. 전차 회의록 확인

- 한상혁 위원장
 - 제45차 회의의 회의록과 속기록을 확인하고 접수하도록 하겠습니다. 제출된 회의록과 속기록에 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 동의하신 대로 접수하도록 하겠습니다.

4-1. 서면회의 결과 보고

○ 한상혁 위원장

- 그리고 제46차 서면회의 결과, 제의된 <의결안건> 2건이 원안대로 의결되었습니다. 자세한 내용은 회의록을 참고해 주시기 바라며, 제출된 회의록에 이의가 없으시면 접수하도록 하겠습니다. 위원님들, 이의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 접수하겠습니다.

5. 회의공개 여부 결정

○ 한상혁 위원장

- 오늘 회의에는 <의결안건> 2건 및 <보고안건> 1건이 상정되었습니다. 이 안건을 공개로 심의하는데 위원님들, 이의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 오늘 회의는 공개로 진행하겠습니다.

오늘 회의에 상정된 안건을 심의하도록 하겠습니다.

6. 의결사항

가. 재허가조건 위반 지상파방송사업자에 대한 시정명령에 관한 건 (2019-48-273~274)

○ 한상혁 위원장

- 먼저, <의결안건 가> “재허가조건 위반 지상파방송사업자에 대한 시정명령에 관한 건”에 대하여 이동석 지상파방송정책과장님 보고해 주십시오.

○ 이동석 지상파방송정책과장

- 보고드리겠습니다. <1> 의결주문은 ‘지상파방송 재허가 조건을 위반한 (주)광주방송, 오비에스 경인티브이(주) 2개 방송사업자에게 방송법 제99조제1항제2호에 따라 다음과 같이 시정명령을 부과한다’입니다. 시정명령(안)은 (주)광주방송에 대해서는 ‘16년도 재허가 조건에 따라 ‘18년도 방송프로그램 제작투자비 중 미이행 금액 21억 원을 ‘19년 말까지 집행하여야 하며, 그 이행실적을 회계법인의 검증을 받아 결산완료일부터 1개월 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다’이고, OBS에 대해서는 ‘16년도 재허가 조건에 따른 ‘18년도 방송프로그램 제작투자비 중 미이행 금액 77.5억 원을 ‘19년 말까지 집행하여야 하며, 그 이행실적을 회계법인의 검증을 받아 결산완료일부터 1개월 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다’입니다. <2> 제안이유는 재허가 조건을 위반한 (주)광주방송, OBS에 대한 행정처분을 심의·의결하기 위함입니다. 다음 페이지입니다. <3> 경과사항, <가> (주)광주방송 건입니다. ‘16년 12월 (주)광주방송에 대한 재허가를 의결하였고, 당시 전체 매출액 대비 프로그램 제작비 비율 12% 이상 투자를 조건으로 부가하였습니다. ‘18년 12월 재허가 조건에 대한 ‘17년도 실적 위반사업자인 (주)광주방송에 대해 시정명령을 부과하였으며, 당시 조건은 12%였으나 실적은 10.3%였습니다. ‘19년 5월 재허가 조건에 대한 ‘18년도 이행실적을 점검하였고, ‘19년 9월 11일 재허가 조건을 위반한

(주)광주방송에 대해 행정처분(안)을 사전통지하였으며, 같은 달 23일 (주)광주방송은 사전통지에 대한 의견서를 제출하였습니다. <나> OBS에 관한 건입니다. '16년도 12월 OBS에 대한 조건부 재허가를 의결하였고, 당시 재허가신청서상의 '프로그램 제작주체별 방송계획 수준 이상' 제작비 투자를 조건으로 부가하였습니다. '18년 12월 재허가 조건에 대한 '17년도 실적 위반 사업자인 OBS에 대해 시정명령을 부과하였으며, 당시 조건상의 계획은 207억 원이었으나 실적은 149억 원이었습니다. '19년 5월 재허가 조건에 대한 '18년도 이행실적을 점검하였고, 올해 9월 11일 재허가 조건을 위반한 OBS에 대해 행정처분(안)을 사전통지하였으며, 9월 23일 OBS는 사전통지에 대한 의견서를 제출하였습니다. 다음 페이지입니다. <4> 재허가 조건 및 위반내용입니다. <가> (주)광주방송입니다. (주)광주방송은 '17년도 재허가 조건에 따라 '매출액 대비 최소 제작비 투자비율(12%)'을 집행하여나 하나 '18년도 매출액 대비 제작비 투자비율은 9.2%로 최소 제작비 투자비율에 미달되어 재허가 조건을 위반하였습니다. 재허가 조건 문구 및 자세한 위반 내용은 <표>를 참고해 주시기 바랍니다. <나> OBS입니다. OBS는 '16년도 재허가 조건에 따라 '프로그램 제작주체별 방송계획'의 '18년도 제작투자비 227억 원을 집행 하여야 하나 '18년도 제작비 투자실적은 150억 원으로 OBS가 제출한 최소 제작투자비에 미달 되어 재허가 조건을 위반하였습니다. 재허가 조건 문구 및 위반 내용은 <표>를 참고해 주시기 바랍니다. 다음 페이지 <5> 피심인 의견(요약)입니다. <가> (주)광주방송의 의견입니다. 광고 시장 축소 등 경영위기에 대응하기 위해 신사옥을 건설하여 아파트 분양 등으로 '18년도 매출 414억 원이 추가로 발생함에 따라 총 매출액이 급증하여 재허가 조건을 미이행하였으나 방송 관련 매출액 대비 제작비 비율은 20.8%로 재허가 조건인 12%를 상회하고, 신사옥 이전에 따른 방송 시설·장비 투자금액이 약 130억 원이 소요되고, '17년·'18년도 제작비 미이행 금액이 31억 원에 달하여 현 시점에서 추가 투자는 경영 부담을 초래하므로, 차기 재허가 기간 동안 미집행 금액의 분할 집행을 요청한다는 의견을 제출하였습니다. <나> OBS의 의견입니다. 광고매출 감소, 재송신료 협상 지연으로 '18년 매출액이 계획 대비 114억 원이 감소함에 따라 '16년도 재허가시 제출한 '18년도 제작비 투자계획을 미이행하였으나 매출액 대비 제작비 비율은 타 지역민방보다 높고, 다음 페이지입니다. 어려운 경영환경에서도 지역민방 중 가장 높은 제작비 투자비율을 유지하고 있는 점, 매출액 대비 비율로 제작비 투자 조건이 부가된 타 지역민방과의 형평성, 시정명령 이행 가능성을 고려하여 시정명령 완화를 요청한다는 의견을 제출하였습니다. <6> 사무처 검토의견입니다. 재허가 조건을 준수한 타 방송사와의 형평성, '17년·'18년 연속으로 재허가 조건을 미이행한 점을 고려 시 방송법 제99조제1항 제2호에 의거 (주)광주방송과 OBS에 대해 시정명령을 부과하는 것이 타당하고, 내용으로는 재허가 기간을 고려하여 '18년 프로그램 제작투자비 중 미이행 금액을 '19년 말까지 집행 하여야 하며, 그 이행 실적을 회계법인의 검증을 받아 결산완료일부터 1개월 이내에 방통위에 제출토록 한다는 것입니다. <7> 향후일정입니다. 오늘 안건을 의결해 주시면 시정명령을 통보 하는 등 절차를 추진해 나가겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 보고받은 내용에 대해서 의견 있으시면 말씀해 주십시오. 허 욱 위원님 말씀하십시오.

○ 허 욱 상임위원

- 이 안건은 지상파방송사업자의 제작비 투자 관련 재허가 조건 위반행위에 대한 행정처분의 건

입니다. 방송프로그램 제작은 지상파방송사의 기본적인 책무이고, 재허가 심사 때 시청자 복지 향상을 위해 피심인들은 제작비의 투자계획을 약속했습니다. 상정된 피심인의 위반사항을 보면 2018년도에 광주방송은 21억원, OBS는 77억 5,000만원을 미집행했습니다. 또한 '17년까지 합산해서 2년간의 제작비 투자 미집행 금액을 보면 광주방송은 30억 800만원, OBS는 138억원에 달합니다. 위반사항에 대해 광주방송은 신사옥 건설에 따른 아파트 분양이익 추가 발생으로 총 매출액이 늘어나면서 투자비율을 지키지 못했지만 방송 관련 매출액 대비 제작비율은 20.8%로 재허가 조건 12%를 훨씬 웃도는 점을 고려해 줄 것과 '17년 그리고 '18년 제작비 미이행 금액 31억원을 차기 재허가 기간 동안에 분할 집행하겠다고 하는 의지를 밝혀왔습니다. 광주방송의 주장은 일면 이해되는 측면이 있다고 봅니다. 그러나 OBS는 광주방송과 달리 특별히 고려할만한 요소가 없다고 판단됩니다. OBS는 광고 매출액 감소, 결합판매 비율의 감소, 그리고 재송신료 협상 지연으로 매출액이 줄어서 투자계획을 미이행할 수밖에 없다고 변명하고 있습니다. 특히 그러면서도 타 지역민방보다 월등히 높은 매출액 대비 투자비율 48.9%를 유지하고 있다고 주장하고 있습니다. 그러나 분명히 이해해야 할 것은 OBS는 당초 SBS의 프로그램을 수중계받지 않고 100% 자체편성하는 것을 조건으로 허가받은 방송사입니다. 따라서 100% 자체편성해야 하는 방송사업자로서 2016년도에 재허가를 받기 위해 스스로 약속한 제작비 투자금액을 지키지 못한 것에 대한 성찰은 전혀 없이 그 원인을 모두 외부 탓으로 돌리는 행태를 수년째 반복하고 있습니다. 그리고 의견 내용 또한 지금 시점에서 2016년도에 받았던 재허가 조건을 변경하는, 즉 시정명령의 완화를 요청하고 있습니다. 이는 있을 수 없다고 여겨집니다. 결론적으로 제작비 투자 관련 재허가 조건을 2년 연속 위반한 양 피심인에 대한 시정명령 원안에 동의하며, OBS의 경우 시정명령 불이행으로 인한 제작비 미집행분을 어떻게 강제할 것인가에 대해 계획이 명확하지 않기 때문에 이 부분을 집중적으로 검토해서 11월 재허가 심사위원회 때 좀 더 논의가 필요하다고 생각합니다. 이상입니다.

○ **한상혁 위원장**

- 원안대로 가결하자는 의견이었습니다. 다른 분들 의견 있으시면 주십시오. 김석진 부위원장님 말씀하십시오.

○ **김석진 부위원장**

- 부위원장님 말씀에 제가 동의할 수밖에 없습니다. 지금 방향을 맞게 말씀하셨기 때문에 제가 반박을 할 생각은 없습니다. 다만, OBS를 지켜보면 안타까운 생각부터 들게 됩니다. 여러 가지 열악한 조건, 또 방송 광고시장 위축 등 외부 요인에 의해 집행을 못 하고 있다는 OBS의 의견도 일견 그렇게 동정을 하고 싶은 부분이 있습니다. 그래서 저는 여기에서 어떤 이야기를 말씀드리고 싶냐 하면 OBS가 매년 제작비 투자계획을 위반하고 있지 않습니까? 그것이 벌써 몇 년째입니까?

○ **이동석 지상파방송정책과장**

- OBS의 경우에는 작년도부터 위반했었고, 증거와 관련된 부분의 미이행 건도 재허가 이전에 있었습니다.

○ **김석진 부위원장**

- '17년, '18년 이번 허가 유효기간 안에 누적된 미이행 금액만 보더라도 제작비를 약 138억원 미집행, 집행하지 못한 것으로 나타났습니다. 그리고 '18년도 매출액이 계획 대비 144억원이 감소했기 때문에 어쩔 수 없이 집행하지 못했다, 제작비를 투자하지 못했다고 이야기하고 있습니다. 그러면 계획이 너무 과도하게 비현실적으로 잡혀 있다고 할 수밖에 없습니다. 그래서 매년 위반하는 사례를 보면 계획 자체가 목표를 너무 높게 잡지 않았느냐, 물론 재허가를 원활하게 받기 위해 투자계획을 많이 부풀려서 낼 수 있겠지만 이것이 매년 지켜지지 않고 넘어오기 때문에 계속 누적되어서 이월되어온 것입니다. 그러면 매년 시정명령이 나가고, 또 과징금이 붙게 됩니다. 그런데 방통위는 당연히 위반사항이 생겼기 때문에 자동적으로 행정처분을 계속하게 되고, OBS로서는 계속 누적되어서 금액이 늘어나니까 더 이상 어떻게 집행하지 못하는, 미이행 금액이 계속 또 쌓여나가고, 이런 악순환이 계속되고 있다는 것이지요. 이것을 근본적으로 들여다봐서 OBS도 자기들이 현실적으로 이행할 수 있는 금액을 낮춰서 제출해야 하는 것입니다. 그리고 우리가 제도적으로 그런 어려운 중소방송사업자에게 허가를 해 줬기 때문에 경인지역의 시청권 보장을 위해서라도 어느 정도 살 수는 있게 만들어 주어야 한다는 것이지요. 그래서 이번 기회에 OBS가 지난번 피심인 진술에서 이야기를 들었습니다만 정액으로 투자 액수를 제작비로 투자하겠다고 약속을 하고 있는데, 이것이 부담된다고 하니 다른 민방들처럼 매출액 대비 일정 비율로 하게 해달라고 요구하고 있습니다. 이번에 위반이 됐으니까 시정명령이 안 나갈 수 없지요. 그러면 시정명령이 나가고 난 뒤에 이행계획서를 받을 것 아닙니까? 그럴 때 현실적인 이행계획서가 되는지를 면밀히 검토하시고, 올 12월에 OBS 재허가 심사가 있습니다. 국장님, 재허가 심사 때 이것을 물론 반영해서 봐야겠지요. 그래서 제도적으로 이것을 정액으로 하지 말고 다른 민방들처럼 매출액 대비 일정 비율로 제작비를 투자하는 계획이 가능한지 검토해서 이 악순환을 끊어줘야 합니다. 안타까워서 하는 이야기입니다. 일단 위반했기 때문에 시정명령이 나가는 원안에 동의합니다.

○ 양한열 방송정책국장

- 말씀드리면 이번에 시정명령은 지난번 재허가 조건에 들어갔던 내용들이 이행이 안 됐기 때문에 시정되어야 한다고 봅니다. 말씀하신 여러 가지 맞지 않는 부분들은 재허가 심사 시에 가장 보는 것이 사업계획의 실현가능성을 보게 되는데, 거기에 기본적으로 제작편성계획, 그리고 그것을 위한 투자계획, 또 그것을 위해 자금조달계획이 종합적으로 맞아떨어져야 사업계획이 실현가능하느냐, 가능하지 않느냐를 평가하는데 면밀하게 이번 재허가 때에는 그것을 보겠습니다. 말씀하신 정률제, 정액제 문제도 전체적으로 한번 보겠습니다. 그리고 주어진 환경 하에서 사업을 하기 때문에 거기에 맞게 사업계획을 정치하게 짜고 있는지도 검증해보겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 시정명령이 나가고 나면 이행계획서를 별도로 징구하게 되는 것입니까?

○ 이동석 지상파방송정책과장

- 사실상 그렇지 않습니다.

○ 한상혁 위원장

- 지금 부위원장님이 말씀하신 것은 재허가 심사 시에 반영해서 사업계획 작성 시에 현실성 있는 사업계획을 작성할 수 있도록 유도하겠다는 취지로 말씀하신 것이지요?

○ 양한열 방송정책국장

- 예.

○ 한상혁 위원장

- 다른 위원님들 의견 있으시면 말씀해 주십시오. 고삼석 위원님 말씀해 주십시오.

○ 고삼석 상임위원

- 저는 안건에는 이견이 없습니다. 시정명령은 이렇게 하면 될 것 같습니다. 지금 경우가 다릅니다. 아까 허 욱 위원님께서 말씀하셨지만 KBC의 경우에는 예상치 못한 분양수입이 매출에 잡히면서 투자계획이 이행 안 된 경우입니다. 또한 KBC는 미집행 제작비에 대해서는 차기 재허가 기간 동안 분할해서 집행하겠다는 계획을 제출한 것이지요?

○ 이동석 지상파방송정책과장

- 예, 그렇습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 이것이 다릅니다. KBC는 어찌됐든 예상치 못한 매출이 발생하면서 투자계획을 이행하지 못한 부분에 대해서는 추후에 그것을 순차적으로 집행하겠다는 입장이고, OBS는 아예 경감해달라는 것 아니겠습니까? 아니면 차기 재허가 심사 시에 이런 투자계획에 대해서는 절대 금액 규모가 아니라 매출액 대비로 해달라는 것입니다. 다시 한 번 말씀드리지만 2016년 OBS 재허가 심사할 때 제가 상임위원으로 있었기 때문에 그 사항을 너무 잘 알지요. 그리고 OBS의 경영상태도 너무 잘 알고 있습니다. 그런데 그때 당시를 보면 OBS가 두 번째 650점에 미달되어서 재허가를 안 내줄 상황이었습니다. 그래서 청문회까지 갔습니다. 그때 당시에 OBS에서 조건부라도 재허가를 받기 위해 수정해서 가져왔던 투자계획입니다. 우리 위원회에서 강요한 것이 아닙니다. 그러면 그 책임이 과연 우리 위원회에서 심사를 잘못된 것이냐? 그것 이 있을 수는 있지요. 그러나 사업자가 조건부라도 재허가를 받기 위해 가져온 계획서에 자발적으로 제출한 계획입니다. 그것을 지키지 않은 것이 문제가 되고 있는 것입니다. 그것은 다른 문제입니다. 그래서 전년도도 시정명령을 받았고, 올해도 시정명령을 앞두고 있습니다. 그리고 그 앞에 재허가 기간에도 투자계획을 지키지 않았습니까. 그런 것들이 지난번 재허가 때 낮은 점수를 받은 요인이 아니겠습니까? 그러면 시정명령 받은 것이 해소가 안 된 상태에서 재허가 때 과연 그것을 어느 정도까지 경감시켜줄 수 있느냐, 이것은 또 다른 문제입니다. 시정명령을 했는데 그것이 이행 안 된 상태에서 재허가 심사를 받습니다. 그러면 재허가 심사 위원회에서 시정명령이 이행 안 된 것에 대해서까지 판단해서 조건을 부가할 수 있느냐, 이것은 별도의 문제입니다. 법적인 검토를 충분히 해야 합니다. 왜 제가 이 말씀을 드리는냐면 종편들이 지난 재승인 기간 동안 콘텐츠에 대한 투자를 하지 않았습니까. 그래서 우리가 시정명령을 내리고 과징금까지 부과했습니다. 이것에 대해 취소소송을 걸었지요. 한 종편사가 한 이야기를 제가 그대로 읽어드리겠습니다. “콘텐츠 투자는 매출액 등의 사업 현황을 무시

하고 이루어질 수 없는데 최근 매출 목표 미달과 누적적자에도 불구하고 사업계획서를 성실히 이행한 것으로 판단된다. 그래서 제재가 부당하다” 이렇게 해서 소송을 걸었습니다. 그런데 우리 위원회 입장은 “재승인 신청 시 종편들이 제출한 의견은 시청자와의 공적인 약속이다” 이렇게 입장을 계속해서 3심 대법원까지 갔습니다. 대법원은 방통위 입장을 최종적으로 손을 들어준 것 아닙니까? “재승인 조건에 명시된 성실한 이행은 100% 이행하는 것으로 해석해야 한다” 이것이 대법원의 판결입니다. 우리가 재허가·재승인 조건에 부가했던 콘텐츠 투자 계획이나 여타의 계획들은 임의로 사업자가 집행하고 안 하고의 문제가 아닙니다. 그렇기 때문에 이 문제에 대해서는 대단히 엄격하게 재허가 심사에서도 검토해야 하지만 재허가 심사 과정에서 임의로 이런 부분들에 대해 경감시켜줄 수 있는지, 또 시정명령 이행이 안 된 것에 대해 어떠한 판단을 내릴 수 있는 주체가 재허가 심사위원회인지, 물론 최종적으로는 우리 위원회가 의결하지요. 이런 부분들에 대해 추후 법적인 문제가 발생하지 않도록 철저히 점검해 주시기 바랍니다.

○ **이동석 지상파방송정책과장**

- 알겠습니다. 과거 유사 사례 등을 참고해서 재허가 심사 시 반영하겠습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 표 위원님 말씀하십시오.

○ **표철수 상임위원**

- OBS 사업권을 허가할 때 제가 당시 舊 방송위원회 사무총장으로 있었기 때문에 사업권 허가 과정부터 제가 세세하게 알고 있는 방송사입니다. 그런데 OBS가 계속 적자를 내다가 이미 '16년에 흑자를 냈고, '17년에 흑자를 냈고, 올해 상반기에도 소액이지만 흑자를 내고 있지요? 맞습니까?

○ **이동석 지상파방송정책과장**

- 예, 그렇습니다.

○ **표철수 상임위원**

- 왜 이것을 여쭙보느냐면 OBS는 그동안 자체 프로그램을 한 때는 4편밖에 제작을 하지 않는 등, 말하자면 지역문화 창달에 기여하는 기여도가 굉장히 낮은 수준의 방송이었고, 또 여러 해 조직원들의 인건비를 계속 삭감해서 인건비 삭감 분을 노조가 회사에 반납해온 그런 방송사입니다. 말하자면 경영이 굉장히 부실하다, 그동안 그렇게 해온 방송으로 제가 인식을 하고 있습니다. 그리고 OBS가 '15년에도 '14년 제작투자비 8억원을 집행하지 않아서 시정명령 받고, 또 과징금 처분을 받았습시다. 그다음에 '16년에도 또 '15년 제작투자비 28억원을 집행하지 않아서 시정명령을 받고 또 과징금 처분을 받았습시다. 그런데 조금 전에 다른 위원님들 말씀도 있었지만 '17년, '18년도분 제작비 투자를 못한 것이 무려 138억원입니다. 해가 갈수록 제작투자비를 집행하지 못하는 액수가 굉장히 커지고 있다는 것이지요. 방송사 경영에서 우리가 중요하게 보는 부분이 콘텐츠 제작비를 얼마나 투자하느냐, 그다음에 기술투자를 어떻게 하느냐 우리가 재허가·재승인 심사 때 굉장히 중요하게 보고 있는 사안입니다. 그런데 이 부분에서 OBS가 너무도

부실하게 운영되고 있다는 점을 지적하지 않을 수 없습니다. 그리고 방통위가 기본적으로 재허가·재승인 심사는 굉장히 엄격하게 한다는 기본방침을 세우고 있습니다. 그래서 OBS 시정명령은 원안에 동의합니다만 이런 부분을 보다 면밀히 봐야 한다, 그리고 올해 재허가 심사를 하게 되는데 역시 예외가 있을 수 없습니다. 그래서 재허가 심사는 어떤 경우든지 원칙적으로 엄격하게 할 수밖에 없다, 舊 방송위원회 시절에 iTV라는 방송이 인천과 경기 남부에 방송을 하던 방송인데 그때 증자조건을 이행하지 않아서 사업권을 취소한 적이 있습니다. 모든 것은 원칙과 합리성에 따라 여러 가지 처리가 되어야 한다는 말씀을 드립니다. 재허가 심사도 원칙에 따라 엄격하게 심사가 되어야 한다는 말씀을 다시 드립니다.

○ 이동석 지상파방송정책과장

- 표 위원님 말씀에 제가 잠깐 부연설명드리면 '13년도 재허가 조건에 대해 말씀하신 대로 행정 처분은 시정명령 두 번이 나갔는데 과징금은 부과하지 않은 것으로 되어 있습니다.

○ 표철수 상임위원

- 과징금이 각각 5,000만원과 4,000만원씩 부과되지 않았습니까?

○ 이동석 지상파방송정책과장

- 증자 사항에 대해서만 과징금이 부과됐습니다.

○ 표철수 상임위원

- 그 부분은 발언을 수정하겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 원안에 동의하시는데 차후 진행될 재허가 심사 시에 좀 더 엄격한 심사가 요구된다는 말씀 이셨습니다. 그러면 이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 위원님들, 동의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

나. 2019년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가결과에 관한 건 (2019-48-275)

○ 한상혁 위원장

- 이어서 <의결안건 나> “2019년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가결과에 관한 건”에 대하여 천지현 이용자보호과장님 보고해 주십시오.

○ 천지현 이용자보호과장

- 보고드리겠습니다. 2019년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가결과에 관한 건입니다. 제안 이유는 전기통신사업법 제32조에 따라 실시한 2019년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가결과를 심의·의결하기 위함입니다. 추진경과는 올 5월 「2019년 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가계획」을 의결한 바 있습니다. 그리고 5월 31일 평가위원회 위촉식을 가졌습니다. 그리고 6월~7월 동안 사업자 제출자료에 대한 서면평가 및 현장점검을 실시하였습니다. 그리고 7월 8일~26일까지 이용자 만족도 설문조사, ARS서비스 및 유통점에 대한 모니터링을 실시한

바 있습니다. 평가개요입니다. 평가대상기간은 올해는 평가기간을 1월~12월까지 조정하는 과도기로 해서 작년도 7월~12월까지를 평가대상기간으로 하기로 했습니다. 그래서 내년도 평가부터는 전년도 1년을 평가대상으로 하게 됩니다. 평가 대상사업자입니다. 이동전화의 경우 SKT 등 3개사, 알뜰통신 CJ헬로 등 7개사, LGU+ 등 인터넷전화 3개사, KT 등 초고속 인터넷 2개사, 네이버 등 부가통신 일반으로서 4개사 6개 서비스입니다. 부가통신의 경우에는 월 평균 이용자 수가 1,000만명 이상인 사업자를 대상으로 하였습니다. 그리고 부가통신 앱마켓은 구글, 애플, 윈스토어, 삼성전자 4개사입니다. 이 중에서 카카오톡, 유튜브, 페이스북의 경우에는 올해 처음으로 평가대상으로 포함됨에 따라 시범평가를 실시하기로 한 바 있습니다. 다음 페이지입니다. 평가위원회는 평가의 객관성과 공정성을 확보하기 위해 민간 전문가 총 20인으로 구성·운영하였습니다. 평가기준 및 배점은 사업법 시행령 제37조의2제2항에 따라 이용자 보호 업무 관리체계, 관련 법규 준수 실적, 피해예방 활동 실적, 이용자 의견 및 불만처리 실적, 기타 보호 업무에 관한 사항 총 5개 분야 80개 항목에 대해 평가를 실시하였습니다. 평가방법은 평가 대상사업자가 제출한 자료를 기반으로 서면평가를 하되, CS 책임자 면담, VOC 시스템 확인 등 사업자 현장점검을 병행하였습니다. 그리고 설문조사는 각 통신사의 서비스를 이용하는 이용자를 대상으로 이용자 만족도 설문조사, ARS서비스 모니터링을 실시하였고, 이동전화와 알뜰통신의 경우에는 미스터리 쇼핑 방식의 유통점 모니터링을 실시하였습니다. 다음 페이지입니다. 평가결과입니다. 평가대상 32개 전기통신사업자 평가 결과, 평균은 883.3점으로 작년도 평균과 크게 차이가 없었습니다. 다만, 시범평가 대상사업자 3개사를 제외했을 경우 896점으로 상승한 것으로 나타났습니다. 그리고 전체 이용자보호업무 평가등급은 아래 <표>를 참조해 주시면 되겠습니다. ‘매우우수’ 사업자의 경우 이동전화 SKT, 인터넷전화 KT 등 2개사, 초고속인터넷에 SKT 등 3개사 등 총 6개 사업자입니다. 그리고 ‘우수’ 사업자의 경우에는 알뜰통신의 CJ헬로가 가장 우수한 것으로 나타났고, 부가통신 일반은 네이버 등 총 13개 사업자입니다. 그리고 ‘양호’ 사업자가 에스원·미디어로그, 구글·다음 등 5개사입니다. 그리고 ‘보통’이 3개사 그다음에 ‘미흡’한 것으로 나타난 사업자가 알뜰통신의 에넥스텔레콤, 부가통신 앱마켓의 애플 등 2개사로 나타났습니다. 그리고 시범평가를 실시한 3개 사업자에 대해서는 저희가 평가는 실시하였지만 평가결과는 올해는 공개하지 않기로 의결한 바 있습니다. 다음 페이지입니다. 평가기준별 평가결과입니다. 이용자 보호 업무 관리체계의 적합성은 이용자 보호 정책 비전, 이용자 의견의 서비스 반영, 이용자 보호업무 절차·직원 교육, 불만처리 체계 등에 대해 평가를 하였으며, 전체 평균은 87.9점으로 나타났습니다. 사업자별 평가결과는 도표를 참조해 주시기 바랍니다. 그리고 이 중에서 애플 앱스토의 경우 점수가 상당히 미흡한 것으로 나타났는데 이용자 보호 업무처리 매뉴얼 자료 등 근거자료를 제출하지 않았기 때문에 평가가 미흡하게 나타났습니다. 6페이지입니다. 이용자 보호 업무 관련 법규 준수 실적입니다. 가입·이용·해지 단계별 중요사항 고지, 개인정보 보호, 청소년 보호, 불법정보유통금지 등에 대해 평가를 하였으며, 전체 평균은 92.9점으로 양호한 것으로 나타났습니다. 다음 사업자별 세부 평가점수는 그래프를 참조해 주시기 바랍니다. 7페이지입니다. 평가항목 중 이동통신 유통점 모니터링 결과입니다. 이것은 미스터리 쇼핑 형식으로 서비스를 모의가입하고 현장점검을 실시하면서 현장에 대리점 약관의 주요설명서가 작성되거나 고지되고 있는지, 요금할인제 안내문을 비치하고 있는지에 대해 직접 평가했습니다. 전체 사업자 평균은 94점으로 대체로 양호하게 준수하고 있는 것으로 나타났습니다. 세 번째, 이용자 피해 예방 활동 실적입니다. 유료서비스 자동결제 시 이용자 고지 등 피해예방 실적, 취약계층 보호 실적 등을 평가했습니다. 전체 평균은 88.5점으로

나타났으며, 앱마켓 사업자가 75.8점으로 다소 낮게 나왔습니다. 다음 페이지입니다. 8페이지 이용자 의견 및 불만 처리 실적에 관한 사항입니다. 평가지표는 ARS서비스 운영, 이용자 불만 처리 및 피해구제 노력, 이용자 만족도 조사 등을 실시하였습니다. 전체 평균은 85.2점입니다. 도표 아래에 있는 이용자 만족도 설문조사 결과를 보고드리면 이것은 해당 서비스를 이용하는 이용자를 대상으로 약관의 주요 설명서 작성·안내 및 피해예방 정보제공, 고객센터 이용 만족도 등 실제 이용자의 의견을 반영한 설문조사를 진행했습니다. 전체 평균은 81.9점으로 나타났습니다. 9페이지입니다. ARS서비스 모니터링 결과입니다. ARS서비스는 이용자가 전화로 상담을 신청하는 ARS 전화번호를 가지고 저희가 실제 전화를 하는 식으로 해서 설문조사를 실시했습니다. 여기에서 평가는 고객응대근로자 연결 시에 평균 소요시간이 30초 이내일 경우 만점으로 했고, 고객응대근로자 연결 지연 시 대기시간 등 정보제공, 연결 불가시 콜백서비스 제공 등에 대해 평가를 실시했고, 전체 평가점수는 85.3점이며, 부가통신사업자가 다소 낮은 것으로 나타났습니다. 다음 페이지입니다. 그 밖에 이용자 보호 업무에 관한 사항은 요금고지서 내 중요사항을 기재했는지 등 이용자 알권리 및 선택권 보장, 이용자보호를 위한 우수사례에 대한 가점 등으로 평가를 실시하였습니다. 전체 평균은 82.2점으로 나타났습니다. 애플의 경우에는 결제 방법의 다양성 등이 미흡한 것으로 평가가 되었습니다. 그렇지만 애플이 작년도 실적으로 평가한 것에서는 결제 방법의 다양성이 미흡한 것으로 나타났지만 이렇게 평가를 거치면서 올해부터는 애플의 경우 국내 카드로 결제한다든지, 아니면 다양한 페이 서비스로도 결제가 가능하도록 올해는 개선한 바 있습니다. 평가결과 특이사항입니다. 전년도 평가 대비 주요 개선사항입니다. 작년 이용자보호업무 평가결과, 미흡한 사항으로 지적되었던 취약 계층대상 피해예방 점수가 올해는 다소 상승한 것으로 나타났습니다. 이동통신사의 경우 장애인이나 저소득층 대상 요금감면에 대한 홍보가 강화되었고, 초고속이나 알뜰통신 같은 경우 실버 계층 전용 상담창구 운영, 정보소외계층 대상 교육 프로그램을 도입하는 등 개선이 있었습니다. 그리고 중요사항에 대한 이용자 설명의 경우에도 작년에 82.4점에서 올해 93.9점으로 점수가 상승했습니다. 그리고 알뜰통신 고객센터에 대해 작년도 국감에서 긴급 민원업무 처리가 미흡하다는 지적이 있었지만 올해 평가기간 야간이나 휴일 동안 단말기 분실신고 및 일시 정지 등 긴급 민원업무 처리가 가능하도록 개선되어서 평가대상 전체 사업자가 긴급 민원 업무 처리가 가능하도록 업무개선이 이루어졌습니다. 그리고 평가자료 제출과 관련하여 구글, Play스토어의 경우에는 작년에 평가자료를 아주 불성실하게 제출해서 ‘미흡’으로 평가가 됐습니다만 올해 비교적 성실하게 관련 자료를 제출해서 ‘양호’ 등급으로 2단계 상승했습니다. 그리고 카카오톡, 유튜브, 페이스북에 대한 시범평가 결과입니다. 2019년 첫 평가를 실시한 3개 서비스에 대한 평가 결과 일부 사업자의 경우 평가자료 제출이 부실한 것으로 나타났는데, 페이스북의 경우 평가항목별 정해진 양식에 따른 자료제출 및 평가제도에 대한 이해가 전반적으로 미흡하여 평가가 곤란하다는 의견이 있었습니다. 그리고 유튜브의 경우 고객관리책임자가 면담평가에 출석하지 않았습니다. 글로벌사업자에 대한 평가결과입니다. 국내 이용자 보호업무를 해외 사무소에서 수행하고 있는 글로벌사업자의 경우 해당 CS 책임자를 대상으로 화상면담이나 대면평가를 실시하여 평가의 실효성을 확보하였습니다. 그리고 민원업무 처리방법 및 처리 절차 등을 이번에 전반적으로 꼼꼼하게 살펴봤습니다. 그래서 그 평가결과, 전반적으로 고객센터 연락처 등에 대한 안내가 미흡하고, 일부 사업자는 고객센터 관련된 자료를 제출하지 않아 평가가 곤란하였습니다. 애플은 고객센터 관련 자료를 제출하지 않았고, 페이스북은 ARS서비스를 운영하고 있지 않았으며, 고객센터 관련 자료를 제출하지 않았습니다. 아래 글로벌사업자

고객센터 운영 <표>를 참조해 주시면 되겠습니다. 구글의 경우에는 구글, 플레이스토어는 ARS서비스를 운영하고 있고, 고객센터가 한국에 소재하고 있습니다. 그리고 유튜브의 경우에는 무료서비스에 대해서도 실시하고 있지 않고, 프리미엄 유료서비스에 대해 ARS서비스를 실시하고 있으며, 고객센터는 말레이시아에서 운영하고 있고 싱가포르에서 관리하고 있으며, 구글코리아에서는 이용자 보호 업무에 관여하고 있지 않다는 의견을 제출하였습니다. 그리고 애플 앱스토어와 페이스북의 경우에는 고객센터 관련 자료를 제출하지 않았습니다. 다음 사업자별 우수사례입니다. 사업자별 우수사례는 빌 쇼크(Bill Shock) 예방을 위해 문자를 보내 준다는지, 아니면 가입한 첫 달에 영상청구서 형식으로 이용자에게 요금내역을 자세히 안내를 강화한 사례 등이 있었습니다. 그래서 나머지 사례는 참조하시기 바랍니다. 13페이지 평가 위원회 의견입니다. 이용자 보호업무 개선과 관련된 사항입니다. 이동통신·인터넷전화·초고속 인터넷사업자의 경우 의무사용기간 재약정 시에 중요사항을 이용자가 쉽게 확인할 수 있도록 가입정보를 조회하는 방법을 확대할 필요가 있다는 의견이 있었습니다. 그리고 이동통신의 경우 가입자가 가입할 당시에 약정할인을 받든지 단말기 할인을 받든 둘 중 하나를 선택해서 받도록 되어 있습니다. 그런데 약정할인을 받은 경우에는 약정할인을 받다가 약정기간이 만료됐을 경우 약정할인이 승계가 되지 않습니다. 그런 사실에 대해 이용자에게 안내를 강화할 필요가 있다는 의견이 있었습니다. 그리고 알뜰통신의 경우 실버계층 전용 상담의 도입이 필요하다는 의견이 있었고, 부가통신사업자는 전반적으로 이용자 민원처리의 업무처리기한이나 처리 절차에 대한 안내를 강화할 필요가 있다, 그리고 맞춤형 광고 노출기준에 대한 설명을 확대할 필요가 있다는 의견이 있었습니다. 그리고 앱마켓사업자의 경우에는 인앱결제 등에 있어 개발사와 이용자 간 분쟁·민원 발생 시 플랫폼 역할을 보다 적극적으로 할 필요가 있다, 그리고 글로벌사업자의 경우 국내 이용자 민원처리 및 피해구제를 위한 CS 시스템 도입, 전담 책임자 지정 등 독자적인 조직체계를 운영하고, 이용약관에 대한 가독성이나 접근성을 높일 필요가 있다는 의견이 있었습니다. 그리고 평가업무 개선과 관련하여 평가대상 사업자는 부가통신사업자에 대한 평가는 이용자 수나 민원 등을 고려하여 점차 확대하는 것이 바람직하며, '매우우수' 등급이 수년간 유지되는 인터넷전화는 평가대상에서 제외하는 것이 좋겠다는 의견을 주셨습니다. 평가항목 및 기준에 대해서는 사전에 고지를 강화해서 평가의 내실을 기하고 공정성을 강화할 필요가 있다는 의견을 주셨습니다. 14페이지 평가결과 환류입니다. 평가결과를 공개하여 우수사례를 확산하고 미흡한 사항은 자체 개선을 유도함으로써 이용자 권익 향상에 도움이 되도록 하겠습니다. 그리고 평가결과, 최고 득점한 사업자에 대해서는 이용자 보호주간에 위원장상을 수여하도록 하겠습니다. 그리고 「전기통신사업법」 제53조에 따른 과징금을 부과할 때 '매우우수' 사업자의 경우에는 30% 이내, '우수' 등급을 받은 사업자의 경우 20% 이내 감경하여 인센티브를 부여하도록 하겠습니다. 향후 일정입니다. 오늘 의결해 주시면 평가결과를 이용자 보호주간인 10월 15일에 시상을 하고, 그리고 사업자별 평가결과를 사업자들에게 통보하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 보고받은 내용에 대해서 의견 있으시면 말씀해 주십시오. 허 욱 위원님 말씀하십시오.

○ 허 욱 상임위원

- 이 안건은 전기통신사업법 제32조에 따라서 매년 실시하는 것입니다. 하지만 정부가 사업들의

이용자보호 현황을 점검·평가하고 그 결과를 해당 사업자들이 받아들여서 이용자 보호의 기반을 넓혀간다는 점에서 매우 중요한 내용을 담고 있는 것이라 볼 수 있습니다. 구체적으로 취약계층 대상 피해예방이나 중요사항에 대해서는 이용자 설명을 높이는 등의 개선 외에도 이용자 보호 업무를 해외 사무소에서 수행하고 있던 글로벌사업자 CS 책임자에 대해서 올해 처음 대면평가 또는 화상면담을 했다는 것은 평가의 실효성을 확보했다는 점에서도 한 단계 발전된 것이라고 볼 수 있습니다. 글로벌사업자에 대해서 대면평가·화상면담을 했었는데 대면평가를 한 곳은 어디입니까?

○ **천지현 이용자보호과장**

- 대면평가는 애플의 경우 한국과 일본에 아이튠즈 담당 책임자가 있었습니다. 그래서 일본에서 담당 책임자가 와서 저희가 대면평가를 실시했습니다.

○ **허 욱 상임위원**

- 그러면 구글과 페이스북 담당자는 화상으로 했습니까?

○ **천지현 이용자보호과장**

- 예, 유튜브는 책임자가 참석을 하지 않았고 시범평가 대상이 아니고 본 평가대상인 구글 플레이스토어와 구글 검색서비스에 대한 책임자에 대해 화상으로 평가를 실시했습니다.

○ **허 욱 상임위원**

- 그러면 화상면담이나 평가는 평가위원회의 책임자와 주로 면담이 이루어지는 것입니까?

○ **천지현 이용자보호과장**

- 예, 평가위원들께서 직접 하셨습니다.

○ **허 욱 상임위원**

- 글로벌사업자에서 실질적으로 CS 책임자와 면담하거나 혹은 화상 평가를 했다는 것은 상당히 의미가 있는 것 같습니다. 하지만 글로벌사업자의 민원처리 방법이나 절차 등에 대한 평가 결과는 전반적으로 미흡한 것으로 나타났습니다. 특히 관련 자료 미제출로 평가 자체가 어려운 사례가 있어서 이에 대한 개선대책은 내년에 반드시 보완해야 할 것이라고 여겨집니다. 특히 애플의 경우 찾아와서 대면평가를 했었습니다만 평가에 필요한 실적자료는 거의 제출하지 않은 것으로 보고가 됐습니다. 또한 애플 제품 이용자들이 A/S나 앱스토어의 민원 처리 방식에 대한 불만이 굉장히 많은 현실을 감안할 때 애플코리아나 애플의 아시아 담당 책임자 등 CS 책임자와 지속적으로 소통해서 본 평가 업무의 순기능, 즉 이것이 규제만 있는 것이 아니며, 수용자에 대한 이해도나 브랜드 가치 이런 것을 전반적으로 높일 수 있는 중요한 이용자 보호의 계기가 된다는 점을 확실히 주지시킬 필요가 있다고 여겨집니다. 비록 시범평가지만 올해 평가에서 트래픽이 증가하고, 또 유료서비스 도입으로 이용자 불만이 늘어나고 있는 페이스북이나 유튜브, 카카오톡을 포함한 것도 매우 잘한 조치라고 생각합니다. 그리고 평가위원회에서 제시한 이용자 보호 평가업무와 관련된 개선사항들은 사무처가 수용 가능 여부를 잘 검토해서 최대한 업무에 반영할 필요가 있다고 봅니다. 마지막으로 모든 평가는

평가결과의 환류 과정, 즉 피드백이 매우 중요한 의미가 있습니다. 평가결과를 공개해서 우수한 사례를 확산하고 미흡한 사항들에 대해서는 사업자들이 조속히 자체 개선하도록 유도하는 것이 매우 중요합니다. 이와 관련된 후속조치도 잘 추진해 주시기 바랍니다. 의결주문에 동의합니다. 이상입니다.

○ **한상혁 위원장**

- 동의한다는 의견을 주셨습니다. 다른 위원님 의견 말씀해 주십시오. 김석진 부위원장님 말씀하십시오.

○ **김석진 부위원장**

- 국내 사업자들은 대체로 '매우우수' 아니면 '우수'로 다 평가를 받아서 고무적입니다. 평가결과를 발표할 때 혹시 '미흡'을 받은 경우 애플이 '미흡'을 받았지 않습니까? 애플 같은 글로벌 사업자가 자료 미제출 때문에 아마 미흡이 된 것 같은데, 구체적으로 발표할 때 어떤 부분이 미흡하다는 것이 나오니까? 특히 애플은 어떤 부분이 평가를 낮게 받았는지, 그런 부분들이 환류할 때, 그리고 발표할 때 우리 가입자들이 그런 것을 인식해야 사업자들이 경각심을 가질 것 같습니다. 애플의 경우 평가결과가 어떻습니까?

○ **최성호 이용자정책국장**

- 애플의 경우 저희가 발표할 때 주로 이용자 보호 업무 관리 체계나 피해예방 활동 실적, 또 이용자 의견이나 불만처리 실적 등 전반적으로 미흡한 것으로 평가를 받았습니다. 이것 중에서는 미흡한 것도 있고, 또 자료제출이 부실했다는 것도 큰 이유가 되기 때문에 그런 부분들을 보도자료에 담아서 알릴 수 있도록 하겠습니다.

○ **김석진 부위원장**

- 보도자료에 포함시켜서 그런 식으로 알려져 사업자가 경각심을 갖도록 하고, 반대로 '매우 우수' 평가를 받은 부분도 항목별로 이런 높은 점수가 나왔다는 것도 알릴 필요가 있습니다. 그래야 또 자극되어서 사업자들에게도 긍정적으로 선의의 경쟁할 수 있도록 유도하는 측면이 있는 것 같습니다. 그다음에 시범평가를 올해 처음으로 도입했던 카카오톡, 유튜브, 페이스북 3개는 올해가 시범평가이고, 본 평가는 언제 하게 됩니까?

○ **천지현 이용자보호과장**

- 내년도에도 만약 이용자 수가 이 정도로 유지가 된다면 내년도에 본 평가를 실시하고 평가결과가 공개됩니다.

○ **김석진 부위원장**

- 내년에는 본 평가가 되고 공개되는 것으로 예측되는 것이지요?

○ **천지현 이용자보호과장**

- 예.

○ **최성호 이용자정책국장**

- 내년도 계획 수립할 때 그렇게 안전을 올릴 예정이고, 그렇게 의결해 주시면 그렇게 될 것 같습니다.

○ **김석진 부위원장**

- 이번 시범평가는 결과를 비공개하기로 했으니까 제가 더 이상 묻지 않겠습니다. 특히 가장 많이 이용하는 카카오톡, 유튜브, 페이스북은 엄청난 가입자가 있지 않습니까? 그래서 이것을 빨리 본 평가로 받아서 가입자들에게 결과를 꼭 공표할 수 있도록 해 주십시오. 결과 공표와 마찬가지로 최우수 사업자에 대한 시상식은 언제 이번 달에 하는 것입니까?

○ **천지현 이용자보호과장**

- 10월 5일부터 이용자 보호주간 행사가 있습니다. 이용자 보호주간 행사에 최우수 사업자에 대해서도 시상하고, 나머지 우수사례 발표 이런 행사도 준비 중에 있습니다.

○ **김석진 부위원장**

- 그래서 결론적으로 평가결과가 보도될 때 '매우우수', '우수' 이렇게 카테고리만 묶어서 발표할 것이 아니라 어느 부분이 점수가 높았다, 어느 부분의 점수가 낮았다는 것을 비교 평가할 수 있도록 해 주는 것이 이 제도를 도입한 취지에 더 부합하다고 봅니다. 그렇게 되는 것입니까?

○ **최성호 이용자정책국장**

- 저희가 보도자료에 우수사례 위주로 우수 사업자는 어떤 점이 좋았다는 것을 명기해서 보도 자료를 배포할 생각입니다.

○ **김석진 부위원장**

- 그러면 '미흡' 부분은 따로 적시하지 않습니까?

○ **최성호 이용자정책국장**

- '미흡' 부분도 일부 적시할 것입니다.

○ **김석진 부위원장**

- 그렇게 해 주십시오. 알겠습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 고삼석 위원님 말씀하십시오.

○ **고삼석 상임위원**

- 해마다 개선되는 것은 분명한 것 같습니다. 특히 국내 기간통신사업자의 경우에는 서비스별로 이용자 보호업무나 민원에 대한 응대가 상당히 성실하게 잘 되고 있는 것 같습니다. 추후 보도 자료 그리고 이후 처리 관련해서 한 가지 여쭙보겠습니다. 매년 제가 지적하지만 이 부분은

강조해 주십시오. 13페이지 평가위원들 의견 중 <가> 이용자 보호업무 개선 관련입니다. 그대로 읽어드리겠습니다. '글로벌사업자의 경우 국내 이용자 민원처리 및 피해구제를 위한 CS 시스템 도입, 전담 책임자 지정 등 독자적인 조직체계를 운영하고, 이용약관에 대한 가독성, 접근성을 높일 필요가 있다' 이것이 포인트입니다. 국내 사업자들은 자료제출이 전년에 비해서는 개선되었지만 글로벌사업자들은 여전히 자료제출도 하지 않고, 이용자 보호업무 평가에 소극적으로 임하는 부분도 여전히 있습니다. 이 부분들은 특히 강조해 주십시오. 평가결과 환류 관련해서 보도자료를 통해 공개하고, 그다음에 미흡한 사항은 자체 개선토록 유도하겠다고 했는데 이 평가결과들을 사업자별로 알려줄 것입니까?

○ 천지현 이용자보호과장

- 사업자에게 자세하게 알려주고, 그다음에 이번에는 공개적으로 전체 평가업무를 하고 있는 책임자들과 저희가 회의를 통해 평가결과에 대해 자세히 설명하고 우수사례를 공유하는 그런 회의도 가질 예정입니다.

○ 고삼석 상임위원

- 제가 한 가지만 더 지적하겠습니다. 여기에 보면 이용자 의견이나 불만처리 실적은 전체적으로 점수가 높습니다. 전체 평균으로 보면 85.2점입니다. 그런데 SNS상에서 보면 여전히 이용자들의 불만이 많습니다. <붙임 5>에 나옵니다. ARS서비스 모니터링 결과를 보시면, 제가 혹시 잘못 이해한 부분이 있으면 지적해 주십시오. 여기를 보시면 다른 것들은 점수가 높는데 이용자 의견이나 불만처리 실적 중 ARS 가이드라인 준수를 보면 고객응대근로자연결 '0' 기능이 있느냐, 없느냐? 여기에 보면 플레이스토어, 앱스토어, 구글은 아예 없습니다. 바닥입니다. 다른 사업자와 비교가 안 될 정도로 바닥입니다. 서비스를 거의 제공하지 않는다는 것입니다. 이전(처음)단계 돌아가기 '#' 기능유무, 글로벌사업자들은 이것도 없습니다. '다시듣기 기능' 이런 것 없습니다. 이용자들 입장에서는 최소한 서비스센터나 ARS를 통해 이런 것들이 해소가 되면 '실제로 민원이 해결됐다', '불만이 이렇게 수용이 되네?' 이렇게 생각해서 오프라인으로 문제제기를 하지 않습니다. 그런데 ARS의 경우에는 사업자들이 기본적으로 해 주어야 하는 것입니다. 여기에서 다른 것들은 개선되고 점수가 높게 나오고, 글로벌사업자라 할지라도 국내 사업자 수준으로 이용자 보호업무를 하고 있는 것처럼 나오지만 이용자 의견이나 불만처리와 관련해서, 특히 ARS 관련해서 가이드라인을 준수하지 않는 것이 명확히 나옵니다. 이 부분에 집중해서 개선하도록 요청해 주시기 바랍니다.

○ 천지현 이용자보호과장

- 알겠습니다. 그리고 평가위원님들이 주신 의견 중 연락처에 대한 접근이 어렵고 공개가 잘 안 되고 있다는 의견을 주셨는데, 이 전화번호를 저희가 사업자들로부터 제출받아서 ARS 평가를 실시했습니다만 일반 이용자들이 ARS 전화번호를 찾기가 상당히 어렵게 구성되어 있고 아예 안내를 하지 않는 경우도 있었습니다. 그래서 그런 것들도 저희가 같이 개선하도록 하겠습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 일반 이용자와 평가하는 분들이나 우리 위원회와 체감이 다릅니다. 홈페이지에 가면 전화

번호가 없습니다. 이메일만 있습니다. 이런 부분들에 대해서도 시정하도록 해야 합니다. 이용자 보호업무는 아무리 글로벌사업자들이라고 할지라도 소홀히 해서는 절대 안 됩니다.

○ **천지현 이용자보호과장**

- 예.

○ **한상혁 위원장**

- 표철수 위원님 말씀하십시오.

○ **표철수 상임위원**

- 글로벌사업자들의 문제가 계속 나오는데, 이 문제는 지속적으로 방송통신위원회가 개선하도록 노력해야겠지만 곧 있을 국회 국정감사에 글로벌사업자들의 한국 대표들이 나오지 않습니까? 그래서 이런 자료는 국회로도 빨리 이송을 해서 혹시 의원님들이 국정감사에 활용할 수 있는지 검토해 주시면 좋겠습니다. 다른 위원님들이 다 말씀하셨기 때문에 저는 아주 작은 것 하나만 말씀드리겠습니다. 우리가 해지 방어에 대한 시스템 개선을 정책으로 계속해서 추진해 왔습니다. 그런데 아직도 일부 사업자의 경우 해지 방어를 핵심 성과지표에 포함시켜서 관련 직원들을 평가하는 것 같은데 이런 것은 바로 개선할 수 있도록 후속적인 조치가 필요할 것 같습니다. 조사하느라 수고 많으셨고 원안에 동의합니다.

○ **한상혁 위원장**

- 제가 처음 접한 것이어서 그런지 모르지만 법상 평가가 의무화되어 있어서 평가를 하는 것까지는 좋은데, 저 개인적인 느낌인지 모르겠지만 너무 형식적이 아닌가 하는 생각이 듭니다. 평가결과를 가지고 불이익 처분할 수 없겠지만 미흡한 부분에 대해 행정지도를 통해 부족한 부분을 개선하는 것들을 정책적으로 시도하는 것이 옳지 않을까, 단순히 결과를 발표해서 사업자들에게 자율적으로 알아서 하라는 것이 아니고 이런 부분들이 부족하니까 이런 부분은 개선을 위해 노력하라는 행정지도는 할 수 있지 않을까 싶은 생각이 듭니다. 이용자보호 문제는 저희 소관 업무 중 가장 중요한 업무 중 하나인데 이 부분에 만전을 기했으면 좋겠다는 생각에서 말씀드리는 것이고 한번 고민해 주셨으면 좋겠습니다. 구체적인 처분은 아니더라도 행정지도를 통해 개선점에 대해 사업자들에게 알려주고 그 부분들 개선 결과들을 반영해보는, 모니터해보는 이런 노력들은 필요하리라고 생각되어서 말씀드렸습니다.

○ **최성호 이용자정책국장**

- 위원장님 말씀대로 평가결과 공표에 그치지 않고 여러 가지 지적사항들, 또 심사위원들 권고사항들을 저희가 최대한 빨리 사업자들과 협의해서 고칠 수 있는 것은 빨리 고칠 수 있도록 진행하도록 하겠습니다. 특히 글로벌사업자에 대해 가장 많은 관심이 있었고, 여전히 부족하지만 그래도 이런 평가를 하면서 그나마 구글이 작년보다는 평가자료를 제출해서 '미흡'에서 '양호'로 올라갔다는 것은 계속 그런 개선이 앞으로 이루어질 수 있는 가능성을 본 것 같습니다. 특히 글로벌사업자에 대해 더 행정지도를 통해 개선할 수 있도록 노력하겠습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 수고하셨습니다. 그러면 이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

7. 보고사항

가. 휴대폰 사기판매 예방 및 피해 최소화 방안에 관한 사항

○ 한상혁 위원장

- 마지막으로 <보고안건 가> “휴대폰 사기판매 예방 및 피해 최소화 방안에 관한 사항”에 대하여 김용일 단말기유통조사담당관님 보고해 주십시오.

○ 김용일 단말기유통조사담당관

- 먼저 추진배경입니다. 이동시장에서 불법 지원금을 미끼로 이용자를 유인하는 ‘휴대폰 사기 판매’가 지속 발생하고 있습니다. 사기 문제가 지속될 경우 실제적 이용자 피해는 물론 이동통신 서비스 전반에 대한 신뢰 저하로 이어지게 됩니다. 이에 휴대폰 판매점 관리를 강화하는 한편 국민들께 ‘휴대폰 사기 유형’ 등에 대한 정확한 정보 제공을 통한 피해 예방이 필요하여 추진하게 되었습니다. 두 번째로 휴대폰 사기판매 유형 및 사례입니다. 첫 번째 유형이 금전피해가 발생한 것으로 고액의 불법 지원금을 약속받고 단말기 대금을 먼저 지급하거나 기존 단말기를 반납하였지만 판매점이 이를 편취하고 도주하는 사례가 있습니다. 이것은 직접적인 금전피해를 발생시키는 대표적인 사기사례로 볼 수 있습니다. 다음 페이지입니다. 다음으로 암호 등을 통해 고액의 불법 지원금을 약속하고 고가 단말기·고액 요금제에 가입을 유도하였지만 지원금 지급 약속을 미이행한 사례입니다. 이는 직접적인 금전피해는 발생시키지 않았으나 이용자에게 불필요한 고가 단말기·고액 요금제 가입을 유도하여 간접적인 이용자 피해를 야기한 것으로 보입니다. 아래 도표는 언론에 보도된 주요 휴대폰 사기 피해 사례입니다. 선입금 편취나 단말기 편취, 지연금 지급 약속 미이행, 장기약정 유도 등의 유형이 있습니다. 다음 페이지입니다. 원인 분석 및 시사점입니다. 첫째로 사기범죄에 취약한 시장구조를 들 수 있습니다. 시장 자체가 진입장벽이 낮아서 쉽게 휴대폰 판매시장에 진출입할 수 있는 구조입니다. 이에 대해서는 판매점의 자율적 책임강화와 함께 일부 이상징후 판매점의 불법행위를 사전 차단하기 위한 관리가 필요하다고 보겠습니다. 둘째로 정보 비대칭성을 들 수 있습니다. 지원금 공시제도에도 불구하고 특정 시기나 지역에 불법 지원금이 집중되는 것은 이용자의 정보부족과 불법 지원금에 대한 기대감에서 비롯된 것으로 판단됩니다. 따라서 사기 유형에 대한 지속적인 정보제공을 통해 ‘사기 저항력’ 강화가 필요하다고 봅니다. 다음으로 사기 피해자에 대한 법적 지원체계가 미흡하다는 점을 들 수 있습니다. 사기피해자가 피해구제·보상 등 법적 절차에 대한 정보취득이 곤란한 경우가 많아서 이에 대한 지원체계가 필요합니다. 네 번째로 추진방안을 말씀드리겠습니다. 크게 3가지로 나뉘어서 마련하였습니다. 첫째로 판매점 책임성 강화입니다. 세부 방안으로는 비정상 판매행위에 대한 관리입니다. 판매량이 비정상적으로 급증 등 이상징후가 포착된 판매점에 대해 현장을 방문하여 확인하고, 또한 온라인 등 취약 지점에 대한 모니터링을 강화하는 내용입니다. 다음 페이지입니다. 판매자

설명드립니다. 현재 가입 이후에는 대리점 단위까지만 홈페이지 등을 통해 판매자 정보를 확인할 수 있지만 실제 가입한 판매점 정보는 확인이 불가능 사항입니다. 앞으로는 휴대폰의 판매자 정보를 판매점까지 상호, 대표자, 연락처 등을 이용자에게 설명 고지하여 판매자의 책임의식을 강화하고자 합니다. 다음 사전예약기간 중 관리강화입니다. 지난 갤럭시노트10 예약 가입에서도 보았듯이 사전예약기간 중에는 판매점이 불법 지원금 지급을 약속하고 지원금 약속을 미이행하는 등 문제가 예상됩니다. 이런 경우에 유통현장을 점검하는 등 관리강화를 할 계획입니다. 두 번째 방안으로는 이용자 인식제고입니다. 제고 방안의 첫 번째가 사기피해 예방홍보입니다. 대표적인 사기유형을 안내하는 포스터를 제작하여 사기판매의 위험성을 알리는 내용입니다. '전형적 사기사례 4가지'를 선정하였습니다. 먼저, 선입금을 홍보하는 사례, 두 번째는 신분증 택배를 송부하면 개통해 주겠다고 유인하는 사례, 세 번째로는 비공식 암호 등을 통해 지원금을 약속하는 사례, 네 번째 3년 약정 시 2년 뒤 잔여 할부금을 면제해 주겠다는 사례 등을 들 수 있습니다. 다음으로 사기여부 확인절차 강화에 대한 내용입니다. 계약서를 작성할 때 사기판매 주의 안내문을 노출하고, 개통 이후에도 안내문자로 사기여부를 재확인토록 하는 방안입니다. 다음 페이지입니다. 사기피해 예방교육을 말씀드리겠습니다. 노령층이나 청소년 등 정보가 부족한 대상으로 사기피해 유형을 교육하는 내용입니다. 정보통신진흥협회에서 실시 중인 '피해예방 교육'에 '사기예방 교육'을 추가토록 하겠습니다. 다음 사기판매 주의보 발령입니다. 신규 단말기 출시시점 등 과열 징후가 발견되는 경우 "사기판매 피해 주의보"를 발령하여 이용자로 하여금 주의토록 안내하도록 하겠습니다. 세 번째는 사기범죄 피해 최소화를 위한 방안입니다. 사기피해자가 법률 지원을 받을 수 있도록 정보통신진흥협회 내 전문 지원 창구를 마련하여 전문 상담원을 배치하고 사기피해 관련 피해보상 절차 등을 안내하고, 직접적 금전피해가 발생한 일부 피해자에 대해서는 법적 구제절차를 지원할 계획입니다. 다음 추진일정입니다. 판매점 모니터링이나 이용자 대상 홍보, 사기주의보 등은 즉시 실시하고, 시스템 개편이 필요한 판매점 설명제는 올 연내에 시행하며, 사기여부 확인절차 강화, 예방교육, 법률 지원 창구 등은 내년 1/4분기 내에 개시토록 하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 보고받은 내용에 대해서 의견 있으시면 말씀해 주십시오. 허 옥 위원님 말씀하십시오.

○ 허 옥 상임위원

- 휴대폰이 국민 필수재로 자리 잡았습니다. 그런데도 고액 지원금을 미끼로 한 휴대폰 사기 판매가 여전히 지속되고 있는 상황에서 이용자보호를 위해 피해예방 및 소비자 구제 방안을 마련한 것은 우리 위원회의 적극 행정사례로 추진할만하다고 여겨집니다. 안전에서 보고한 바와 같이 휴대폰 판매시장은 이용자의 정보부족과 불법 지원금에 대한 기대감 등으로 인해 사기범죄의 취약한 구조를 지니고 있습니다. 또한 피해 규모가 상대적으로 소액이기 때문에 사기 피해자 구제를 위한 법적 지원도 미흡했던 것이 사실입니다. 보고했던 비정상적인 판매 행위에 대한 모니터링 강화나 판매자 설명제 시행을 위한 이통사의 전자청약 시스템 도입, 사기 피해자에 대한 법률 지원 등의 주요계획이 잘 추진될 수 있도록 해 주시기 바랍니다. 사기 피해예방을 위한 소비자들의 인식제고도 매우 중요하다고 생각합니다. 따라서 사기 사례 유형을 적시한 홍보 포스터를 제작해서 판매점에 게시하거나 아니면 최근에 급증하고 있는 비대면 온라인 채널에도 팝업 등 형태로 노출되도록 즉시 실행하는 것이 좋다고 생각합니다.

최근에 비대면 온라인 유통채널을 통한 사기피해가 늘어나고 있는 점들을 고려해서 동영상 광고를 제작해서 사기피해 사례를 집중 홍보하는 방안을 적극 검토해 주기 바랍니다. 특히 방송광고진흥공사와 협력해서 공익광고를 만들고, 이를 지상파방송사나 종편 그리고 각종 소셜 미디어 등 다양한 매체를 통해 홍보하는 것이 매우 중요하고 또한 필요하다고 여겨집니다. 이러한 방안도 적극적으로 검토해 주시기 바랍니다. 이상입니다.

○ **한상혁 위원장**

- 홍보 강화에 대한 말씀을 해 주셨습니다. 김석진 부위원장님 말씀하십시오.

○ **김석진 부위원장**

- 정말 어처구니없는 사기피해가 늘어나고 있습니다. 선금 55만원을 냈는데 760명이 다 떼이는 사기가 주로, 휴대폰 판매점이 전국에 한 2만개가 넘지 않습니까? 주로 어떤 유통점에서 이렇게 발생하는지 그런 것이 파악된 것이 있습니까? 예를 들어 대리점은 없을 것 같은데….

○ **김용일 단말기유통조사담당관**

- 대리점은 아니고 전체가 다 판매점에 해당됩니다.

○ **김석진 부위원장**

- 어떤 유형의 판매점에서 이런 일이 벌어지는지에 대한 데이터가 있습니까? 거기를 집중적으로 모니터링해서 이런 피해가 나지 않도록 사전예방 조치를 해야 할 것 같은데 그런 자료를 한번 만들어야 할 것 같습니다.

○ **김용일 단말기유통조사담당관**

- 실제 사례가 발생했던 것이 작년에 주로 인천 근처에서 발생한 판매점 사례가 있었는데, 그 경우에는 판매점을 임시로 설치해서 가입자를 일시에 모아서 선금을 받은 이후에 잠적해버린 사례였습니다.

○ **김석진 부위원장**

- 뺏다방 식으로 하고 도주해버리는 사례 같은데, 진입장벽이 낮기 때문에 쉽게 휴대폰 판매점을 열 수 있지 않습니까? 그래서 이런 것을 제도적으로 개선할 필요가 있지 않나 하는 생각이 듭니다. 그다음에 어쨌든 개통시키려면 이통사 본사와 연결되어야 하는데 이통사 본사들이 판매점에 대한 사기판매가 있는지 통보가 되고, 또 사전 모니터링을 통해 예방할 수 있는 시스템이 되어 있어야 할 것 같습니다.

○ **김용일 단말기유통조사담당관**

- 단말기유통법상으로 사전승낙제도가 있어서 본사가 대리점이나 판매점에 승인에 대해 승낙하는 절차를 거치도록 되어 있습니다. 그런데 그런 내용들이 직접 하지 못하고 워낙 많다 보니까 정보통신진흥협회에 위탁해서 이루고 있는데, 그런 과정에서 사기판매 가능성 부분들을 사전에 스크린하는 것을 좀 더 강화하도록 개선방안을 검토해보겠습니다.

○ 김석진 부위원장

- 예방대책 중 눈에 띄는 것이 판매자 실명제가 눈에 띄는데, 지금 현재는 판매자 실명제가 안 되어 있습니까?

○ 김용일 단말기유통조사담당관

- 일부 전자청약시스템을 SK텔레콤에서 도입해서 시행하고 있는데, 거기에 판매점 정보가 들어가 있습니다. 그런데 계약서상으로는 판매자 정보가 기재되어 있긴 한데 나중에 홈페이지나 어플 쪽에서 가입자가 판매자 정보를 확인하려고 할 때, 예를 들어 홈페이지에 들어가서 확인하는 시스템은 아직 갖추어져 있지 않습니다. 그 부분을 추가로….

○ 최성호 이용자정책국장

- 이용자가 가입할 때 계약서 받을 때는 판매자가 들어가 있습니다. 그런데 이용자들이 그 계약서를 보관하고 있지 않습니다. 나중에 '내가 누구하고 했지?' 하고 홈페이지에 들어가면 그 부분은 나와 있지 않아서, 이용자가 계약서를 가지고 있지 않더라도 언제든지 확인할 수 있도록 하는 시스템을 갖출 생각입니다.

○ 김석진 부위원장

- 우리가 상식적으로 생각해도 가입자가 돈을 주고 가입해서 개통시키는데 그 프로세스 과정에서 판매자가 반드시 실명으로 나와야 하지 않나 싶습니다. 그래야 이것이 사기가 안 되는 것이지, 자기는 익명으로 처리하고 나중에 돈만 받고 도주하면 그것은 방법이 없지 않습니까? 그래서 개통 전까지는 반드시 그런 확인절차를 가입자가 알 수 있게끔 해야 할 것 같습니다. 그래서 판매자 실명제가 제대로 현실적으로 정착이 잘 되도록 하는 그런 시스템을 만들라는 이야기입니다. 보고서에 '19년 12월에 도입한다고 되어 있는 것 같은데 전자청약 시스템이 아직 도입이 안 됐다는 것입니까?

○ 김용일 단말기유통조사담당관

- 전자청약이 아까 말씀드렸듯이 SK텔레콤이 먼저 시범 시행하고 있고, 나머지 2개사는 올 연말까지 도입할 계획입니다.

○ 김석진 부위원장

- 이것이 빨리 정착되어서, 결국은 확인하면 될 것 아닙니까? 이 사람이 돈을 받아서 도망갈 수 없게끔 그런 시스템이 완비가 되어야 한다는 측면에서 판매자 실명제가 조기에 정착 되도록 그렇게 지도를 해야 할 것 같습니다.

○ 김용일 단말기유통조사담당관

- 예.

○ 한상혁 위원장

- 표철수 위원님 말씀하십시오.

○ 표철수 상임위원

- 판매점에서 일어나는 사기행위는 판매를 하기 위한 판매점이라기보다는 사기를 목적으로 개설 하기 때문에 생기는 것 아니겠습니까? 여기에 개선안도 나와 있으니깐 안대로 다 좋습니다. 본사나 대리점의 책임성을 강화하기 위해 조금 전에 우리가 안전으로 다룬 것 중에서 전기통신 사업자 이용자 보호업무 평가가 있는데, 이런 사기 판매점이 많이 나올 경우에는 이런 평가에서 감점하거나 그렇게 제도화하면 본사나 대리점에서 책임의식을 더 갖게 되지 않을까 하는 생각을 가지고 있습니다.

○ 최성호 이용자정책국장

- 이용자 평가 내년도 계획 짤 때 이런 항목이 들어갈 수 있는지 검토해보겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 고삼석 위원님 말씀하십시오.

○ 고삼석 상임위원

- 제가 과거에 사기피해로 인한 피해자들 면담을 여러 차례 했습니다. 그리고 현장에 가서 점검 해봤습니다. 대부분 어떤 것으로 피해를 입느냐면 핵심은 불법 지원금 지급을 미끼로 한 사기 판매입니다. 불법 지원금 지원하겠다고 해서 선입금 얼마 하면 공짜로 해 주겠다고거나 '일단 신분증을 보내주세요. 그러면 거의 공짜폰으로 해서 보내드리겠습니다' 대부분 제가 현장 가서 점검해본 바에 따르면 바로 이런 금전적 이익을 미끼로 해서 소비자들에게 피해를 끼치는 행위입니다. 여기에 보면 사기범죄 피해 최소화라고 해서 6페이지에 <표>로도 나와 있지 않습니까? 현장에 가서 느낀 것이 뭐냐 하면 위법행위, 불법 지원금 관련해서 소비자들이 사기를 당해서 피해를 본 경우 피해자를 구제하기 상당히 힘듭니다. 그리고 이러한 위법 그리고 불법행위를 매개로 한 사기피해에 대해 이용자들이 억울하다고 할지라도 직접적으로 방통위가 행정지도를 한다거나 아니면 행정명령 처분, 사업자에 대한 처분을 하기 대단히 어렵습니다. 지금까지 저희가 현장에 나가서 피해자들의 억울함을 들어주고, 또 사업자들이 도의적인 책임을 져서 그래도 억울한 피해자들에 대해서는, 예를 들어 선입금하고 아예 단 말기도 만져보지 못한 피해자들에 대해 할부금을 면제해 주는 정도의 구제책이 있었던 것 같습니다. 제가 왜 이 말씀을 드리느냐면 우리가 사기피해 예방 및 피해 최소화 방안에 대해 홍보를 많이 할 것 아닙니까? 실제로 홍보를 많이 해야 합니다. 그래야 피해자들이 줄어들 겠지요. 그런데 어디까지 우리가 피해자들에 대해 지원하고, 구제해 줄 수 있느냐 이것을 명확히 해 주어야 합니다. 현재 <표>상으로 보면 유형 분류에 직접적 금전 피해와 불법 지원금 약속 미이행이 있는데, 직접적 금전피해는 무엇을 의미합니까? 이것은 불법 지원금과 무관한 것입니까? 저는 구분이 명확치 않다고 봅니다.

○ 김용일 단말기유통조사담당관

- 앞 페이지를 보시면 선입금 편취나 단말기 편취 부분이 직접적으로 금전 피해를 당한 경우 입니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그것도 결국은 불법 지원금을 미끼로 하는 것입니다. 그렇지 않습니까?

○ 김용일 단말기유통조사담당관

- 예.

○ 고삼석 상임위원

- 불법 지원금 주겠다, 그러니 미리 선입금해 달라, 이런 경우입니다. 그래서 이런 경우에 대해 우리가 상담까지는 가능하겠으나 통신분쟁조정 제도가 도입됐다 할지라도 행정기관에서 직접적으로 여기에 관여해서 분쟁조정으로 어디까지 구제할 수 있는지는 어디까지 있는지는 명확히 해 주어야 합니다. 그렇지 않으면, 즉 피해자들의 기대치가 상당히 높은 상태에서 저희가 그것에 대해 유효적절하게 구제하지 못한다면 뭐 하느냐는 비난으로 되돌아올 수 있습니다. 이와 관련해서 앞으로 홍보하는 과정에서 박스에 있는 <표>가 포인트입니다. 여기에서 어떻게 우리가 어디까지 도와줄 수 있느냐, 정부기관은 어떻게 하고, 협회에서는 어디까지 하고, 또 이통사에서는 어떻게 할 것이냐 이것을 명확히 구분해 주시면 좋을 것 같습니다.

○ 최성호 이용자정책국장

- 알겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 더 말씀 없으십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 피해 예방과 방통위의 정책의지를 대외적으로 표명하는 것과 하나의 향으로 묶어도 가능한 일들이라고 생각합니다. 처음에 허욱 위원님 말씀하신 대로 사기유형들을 아주 단순하게 유형화해서 국민들에게 홍보하는 일들에 만전을 기해 주셨으면 좋겠다는 생각입니다.

○ 최성호 이용자정책국장

- 알겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 다른 의견 없으시면 이 안건은 원안대로 접수하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 접수하겠습니다.

8. 기 타

○ 한상혁 위원장

- 오늘 상정된 안건 처리는 이것으로 마쳤습니다. 다른 논의사항 있으신가요? (“없습니다” 하는 위원 있음) 그러면, 차기회의는 10월 10일 오후 2시 30분에 개최하도록 하겠습니다. 수고하셨습니다.

9. 폐 회

○ 한상혁 위원장

- 이상으로 2019년 제48차 방송통신위원회 회의를 마치겠습니다.

(의사봉 3타)

【 10시 48분 폐회 】