

방송통신위원회 속기록

회의명 : 제32차 방송통신위원회 회의

회의일시 : 2022. 7. 6.(수) 10:00

장 소 : 방송통신위원회 4층 회의실

참석위원 : 한상혁 위 원 장
안형환 부위원장
김 현 상임위원
김효재 상임위원
김창룡 상임위원 (5인)

불참위원 : 없 음

제32차 방송통신위원회 회의 속기록

【 10시 00분 개회 】

1. 성원보고

- 한상혁 위원장
 - 성원 보고해 주시기 바랍니다.
- 좌미애 의안·정책관리팀장
 - 재적위원 전원이 참석하셔서 성원이 되었음을 보고드립니다.

2. 국기에 대한 경례

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

3. 개회선언

- 한상혁 위원장
 - 2022년도 제32차 방송통신위원회 회의를 개의하겠습니다.

(의사봉 3타)

4. 전차 회의록 확인

- 한상혁 위원장
 - 제31차 회의의 회의록과 속기록을 확인하고 접수하도록 하겠습니다. 제출된 회의록과 속기록에 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그러면 동의하신 대로 접수하도록 하겠습니다.

5. 회의공개 여부 결정

○ 한상혁 위원장

- 오늘 회의에는 <보고안전> 2건이 상정되었습니다. 이 안전을 공개로 심의하는데 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그러면 공개로 진행하겠습니다.

안전 심의에 들어가겠습니다.

6. 보고사항

가. 통신사 제휴 유료 부가서비스 가입·해지 점검결과에 관한 사항

○ 한상혁 위원장

- <보고안전 가> “통신사 제휴 유료 부가서비스 가입·해지 점검결과에 관한 사항”에 대해서 보고해 주시기 바랍니다.

○ 이소라 이용자보호과장

- 안전 보고드리겠습니다. 2페이지입니다. <1> 보고 이유입니다. 기술 발전과 함께 다양한 종류의 이동전화 제휴 부가서비스가 등장하고 있습니다. 그러나 웹사이트나 애플리케이션 이용 시, 이용자가 제대로 인지하지 못한 채 가입되고 이동통신 요금에 합산·청구되는 방식으로 이용자 피해사태가 발생하고 있다는 국회나 언론, 민원 지적 등이 있었습니다. 이에 가입·해지절차를 점검하고 이에 대한 개선방안을 마련하기 위함입니다. <2> 주요 경과는 생략하도록 하겠습니다. 3페이지입니다. <참고 1> 저희가 이번에 모니터링을 했던 21개 사업자 리스트는 <표>를 참고해 주시면 되겠습니다. 4페이지입니다. <3> 점검 개요 및 결과입니다. 먼저 개요는 통신사 제휴 유료 부가서비스의 경우 사업자 입장에서는 과금이 용이하나, 이용자는 제대로 인지하지 못하거나 통신사 서비스로 오인할 가능성이 있어, 서비스 제공사업자와 통신사의 책임을 보다 강화할 필요가 있다고 판단됩니다. 이용자에게 가입 여부를 명확하게 고지하고, 쉽게 해지할 수 있도록 이용자 오인우려가 있는 팝업광고 최소화, 가입 시 이용자 주요정보 고지 강화, 통신사에서 해지절차 제공, 이용자가 일정기간 미사용 시 환불, 미과금하는 등의 개선을 추진하고자 합니다. <나> 이용자 오인 우려가 있는 팝업광고입니다. 점검결과, 모바일 또는 인터넷으로 가입 또는 결제를 진행하는 과정에서 유료 가입을 권유하는 상업광고가 표출되는 사례가 있었습니다. 일부 이용자들은 이를 무심코 미인지로 가입하는 경우가 상당수 있어 피해가 발생하지 않도록 개선할 필요가 있다고 보입니다. 다음 5페이지입니다. 가입 후 이용자 고지내용과 관련하여 점검결과, 가입 완료 후 계약체결 사실 등을 명확하게 고지해야 하나 일부는 불명확하게 고지한 사례가 있었습니다. 현재 고지되는 내용으로는 가입사실 및 가입정보를 이용자가 온전히 인지하기는 어려운 상황으로 보입니다. <참고 3> 부정확한 사례들을 참고해 주시면 될 것 같습니다. 다음 6페이지입니다. 서비스제공사업자와 통신사의 해지절차와 관련하여 점검결과, 대부분의 경우 해지를 제한하고 있는 것은 아니지만, 일부의 경우 통신사 홈페이지나 앱을 통한 해지가 불가능한 사례가 있었습니다. 이용자가 통신사 제공 부가서비스로 오인할 여지가 있는 만큼 통신사

에서도 해지절차를 제공할 필요가 있다고 보입니다. 이용내역이 없는 경우 환불 및 미과금 조치와 관련하여 점검결과, 이용실적이 전혀 없는 경우에도 환불을 거부한 사례가 존재하는 것으로 보입니다. 이 과정에서 이용내역 확인이 쉽지 않는 등 환불절차가 복잡하여 환불이 쉽지 않다는 문제가 있었습니다. <4> 법 위반여부 판단입니다. 먼저 관련규정은 「전기통신사업법 시행령」상 이용자를 모집하기 위해 거짓·과장하여 고지하는 행위, 이용계약 체결사실 등을 고지하지 않는 행위, 정당한 사유없이 이용계약의 해지를 지연하거나 제한하는 방식으로 이용자 이익을 해치는 행위를 금지하고 있습니다. 다음 7페이지입니다. 검토의견으로 대체적으로 가입단계에서 유료 제공 서비스임을 표기하고 있으며, 가입 완료 후 중요사항을 문자, 요금고지서로 고지하고 있는 점, 서비스 제공사업자가 해지절차를 제공하는 점 등을 고려할 경우 명백하게 금지행위를 위반한 것으로 판단하기는 어렵다고 보입니다. 다만, 이용자의 피해예방 및 권리가 실질적으로 보장될 수 있도록 통신사 및 서비스제공사업자에 대해 시정권고하는 방안을 검토하고자 합니다. <5> 시정권고(안)입니다. <참고 4>는 요약입니다. 이용자 오인 우려가 있는 팝업광고와 관련하여 이러한 팝업광고를 최소화하도록 개선하겠습니다. 다음 가입 시 이용자 고지내용과 관련하여 가입 완료 후 계약체결 사실 등을 명확히 알 수 있도록 서비스명, 서비스 내용, 서비스 개시일, 이용요금, 해지방법 등을 이용자에게 서비스 가입 즉시 문자로 고지토록 개선하겠습니다. 다음 8페이지입니다. 해지절차와 관련하여 서비스제공사업자뿐만 아니라 이동통신사에서도 해지절차를 제공토록 개선하겠습니다. 아울러 본인의 의사와 관계없이 유료 부가서비스에 가입된 사실을 알았을 때, 즉시 해지할 수 있도록 가입안내 문자에 “문자 해지기능(URL)”이 포함하도록 개선하겠습니다. 9페이지입니다. 이용내역이 없는 경우 환불 조치와 관련하여 기존 납부금액이 환급될 수 있도록 개선하고, 6개월간 이용실적이 없는 경우 7개월 이후부터는 서비스제공사업자와 통신사가 자동적으로 요금이 부과되지 않도록 과금체계를 개선토록 하겠습니다. 마지막으로 향후 계획입니다. 오늘 보고드린 내용을 토대로 통신사 및 서비스제공사업자에 대해 시정권고 및 관련 보도자료를 배포하고 추후 관련된 제도개선도 검토하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 위원님들 의견 말씀해 주십시오. 김효재 위원님 말씀하십시오.

○ **김효재 상임위원**

- 이것을 고치라고 시정권고하는 것이지요?

○ **이소라 이용자보호과장**

- 예, 그렇습니다.

○ **김효재 상임위원**

- 만약 시정권고가 이행되지 않으면 어떻게 합니까?

○ **이소라 이용자보호과장**

- 저희가 시정권고를 내린 내용에 대해서도 이행여부를 점검하고 만약에 이행되지 않았을

경우에는 법 위반사항으로 제재하고자 합니다.

○ 김효재 상임위원

- 지금 사무처 검토(안)에 따르면 이것이 명백하게 금지행위를 위반한 것으로 보기에 어렵다는 것 때문에 시정권고를 하는 것 아니겠습니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 맞습니다.

○ 김효재 상임위원

- 그런데 시정권고를 했는데도 그저 또뚝미지근하게 고치는 등 마는 등 하면 이것이 사실은 휴대폰 이용하는 사람들에게는 헛갈리기도 하고 굉장히 눈엣가시 같은 아주 귀찮은 일입니다. 그래서 자기도 모르게 많은 금액이 아니기 때문에 빠져 나가는 것도 모르고 당한 경우도 굉장히 많습니다. 그것을 개선할 수 있는 여지는 없습니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 그래서 오늘 보고드린 것처럼 가입·해지 절차 관련하여 통신사에서 시스템적으로 할 수 있는 부분들을 많이 개선하는 것에 주안점을 뒀습니다. 일단 6월 말까지 해서 기본적인 시스템 개선은 사업주들과 협의해서 다 완료했습니다. 그래서 그 부분에 대해서는 앞으로도 더 지속적으로 점진해 나가면서 말씀하신 것처럼 이용자 불편사항들은 좀 더 파악해 나가겠습니다.

○ 김효재 상임위원

- 알겠습니다. 저는 사무처 계획에 동의하고, 다만 점진을 수시로 철저하게 해서 이용자들이 더 불편하지 않도록 뭔가 개선책을 마련해야 하는 것 아닌가 싶은 생각이 듭니다.

○ 김창룡 상임위원

- 통신사 제휴로 가입한 유료 부가서비스에 대해 점검해 본 결과, 일부 서비스에서 가입과 해지 시 이용자 불편과 피해가 발생할 우려가 있다는 점을 확인했습니다. 이에 대해 통신사와 서비스제공사업자의 책임을 강화하는 방안으로 시정권고를 내리는 만큼 조속히 개선되어서 이용자 불편이 해소되어야 할 것입니다. 다만, 환불 문제를 포함한 이런 이용자 서비스 문제는 쉽게 개선되기 힘든 사안으로 우리 사무처에서 지속적으로 꼼꼼하게 점검할 필요가 있다고 생각합니다. 이상입니다.

○ 한상혁 위원장

- 김 현 위원님 말씀하십시오.

○ 김 현 상임위원

- 통신사 제휴 유료 부가서비스 가입고지 강화 및 해지절차 개선으로 실질적인 이용 피해 예방에 기여할 것으로 생각합니다. 사무처는 이용자가 오인할 수 있는 팝업광고를 사업자

자율적으로 최소화하도록 권고하는 것에 그치지 말고 부가서비스 유료 가입을 유도하는 배너, 팝업 형태의 상업광고에 대한 모니터링을 보다 더 강화하는 등 적극적인 노력을 기울여 주시기 바랍니다. 또한 구체적인 피해구제 해결사례 축적과 분석을 통해 제도개선 등 지속적인 국민 불편 해소 노력을 당부드립니다. 사무처 원안에 동의합니다.

○ **한상혁 위원장**

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ **안형환 부위원장**

- 명백한 금지행위 위반으로 보기는 어렵다고 하지만 착오나 혼란을 유도해서 부당한 금전 이익을 편취한다는 점에서 피해자들에게는 온라인 피싱의 한 형태나 다를 바 없다는 생각이 듭니다. 사무처에서는 이번 시정권고 외에도 추후 개선사항 확인과 주기적인 피해조사 및 실태점검에 관심과 노력을 기울여 주시기 바랍니다. 사무처 원안에 동의합니다.

○ **한상혁 위원장**

- 국민 불편 해소와 관련한 정책은 제5기 방통위의 핵심 정책 중 하나입니다. 이번 조치도 그런 일환으로 진행되었다고 생각하고, 이용자들이 제대로 인지하지 못한 상태에서 유료서비스에 가입하고, 또 해지는 여러 가지 불편이 따름으로써 용이하지 않게 되는 이런 결과를 야기하는 것은 국민 불편을 야기하는 매우 엄중한 문제라고 생각해서 이 부분들을 개선하고, 향후 제도개선으로 이어져서 지속적으로 국민 불편을 초래하는 일들이 없도록 해 주시기를 당부드립니다. 그러면 이 안건은 원안대로 접수하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 접수되었습니다.

나. '22년도 1차 플로팅광고 삭제제한 행위 모니터링 점검결과에 관한 사항

○ **한상혁 위원장**

- <보고안건 나> “2022년도 1차 플로팅광고 삭제제한 행위 모니터링 점검결과에 관한 사항”에 대해서 보고해 주시기 바랍니다.

○ **이소라 이용자보호과장**

- 안건 보고드리겠습니다. <1> 보고 이유는 생략하겠습니다. <2> 주요 경과입니다. 금년 1월 국감 지적사항 후속조치를 위해 ‘플로팅광고 위반 사업자 조치방안 검토’에 대해 상임위원 간담회에서 보고드린 바 있습니다. 이를 토대로 4월에 2022년도 1차 플로팅광고 삭제제한 행위 모니터링을 실시하였습니다. <3> 점검 개요입니다. 점검 대상은 방문자 수 상위 사업자 등 101개사를 점검하였습니다. 점검 결과 20개 사업자에서 위반사실을 확인하였습니다. 아래 <참고 1> 위반 사업자 현황은 참고해 주시면 되겠습니다. 3페이지입니다. <참고 2>에 모니터링 결과 주요내용이 있고, <참고 3>으로는 가장 많은 위반이 발생한 주요 위반유형을 예시로 들고 있습니다. 예를 들어 <3-4> 삭제 표시의 위치를 명확하게 위치할 수 없는 광고 유형의 경우 삭제 표시가 2개인데, 삭제 표시 1개는 광고가 삭제되는 버튼이지만 다른 삭제 표시의 경우 구글/CRITEO 설문 등 광고 프레임이 남아 있는 경우가 있었으며, 14개사가

여기에 해당하고 있었습니다. 다음 4페이지입니다. 조치방안입니다. 관련규정으로 「전기통신사업법 시행령」상 배포·게시·전송하면서 부당하게 광고가 아닌 다른 정보를 가리는 광고의 삭제제를 제한하여 이용자의 이익을 현저히 해치는 행위를 금지하고 있습니다. 조치방안입니다. 지난 1월 10일 상임위원 간담회에서 보고드린 ‘플로팅광고 위반 사업자 조치방안’에 따라, 모니터링 대상을 100개에서 300개사로 확대하고 수시 행정지도 및 교육·안내를 강화하며, 행정지도를 반복 미이행하는 등 위법성 정도가 심한 경우에는 사실조사를 실시할 것으로 보고드린 바 있습니다. 이에 따라 위반 사업자에 대해 행정지도 및 교육을 실시하여 이용자 불편을 즉시 시정하고, 사업자의 법령 준수를 유도하도록 하겠습니다. 아울러 사실조사를 실시하는 경우에 있어서 위법성 정도 판단을 위한 구체적인 기준은 아래 박스에 나와 있습니다. 조치기준(안)을 보고드리겠습니다. <가> 3회 이상 위반 시 사실조사를 실시한다. <나> 위반행위의 횟수에 따른 제재 기준은 최근 3년을 기준으로 하겠습니다. 마지막으로 위반 횟수는 '22년 1월 1일부터 기산하도록 하겠습니다. 향후 계획입니다. 위반 사업자 20개사에 대해서 행정지도 및 교육을 실시하고, 7월에 2차, 10월에 3차 모니터링을 실시하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 위원님들 의견 말씀해 주십시오. 김효재 위원님 말씀하십시오.

○ **김효재 상임위원**

- 위반 사업자가 전부 언론사입니다. 언론사들 가운데 유력한 중앙언론사도 여럿 포함되어 있는데 이런 일들이 일어나는 가장 근본적인 원인이 무엇입니까? 여기에 나오는 위반 사업자들의 고의가 있는 것입니까, 아니면 시스템에 문제가 있는 것입니까?

○ **이소라 이용자보호과장**

- 플로팅광고 위반 유형에 대해 사업자들이 인지하고 있는 수준이 낮은 것으로 보입니다.

○ **김효재 상임위원**

- 그러면 시스템의 문제입니까?

○ **이소라 이용자보호과장**

- 예. 그리고 광고기술이 계속 발전하다 보니까….

○ **김효재 상임위원**

- 여기에 보면 대한민국에 많은 언론사가 있는데 20개 언론사 말고 다른 언론사들은 이런 문제가 발생하지 않았습니다.

○ **이소라 이용자보호과장**

- 그것은 아니고….

○ **김효재 상임위원**

- 언론사 스스로도 그것을 걸러내야 하는 의무가 있는 곳들인데 그것을 잘하지 않았다는 이야기 아니겠습니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 예.

○ 김효재 상임위원

- 시스템도 문제이고 이 언론사들도 뭔가 게을리한 것 아닙니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 조금 더 관심을 가지고 법을 위반하지 않도록 할 필요가 있어서 저희도 지속적으로 관련 협회들을 통해 설명회와 안내를 계속하려고 노력하고 있습니다.

○ 김효재 상임위원

- 우리가 이 문제에 관심을 가지기 시작한 것이 아주 오래 되지는 않았지요?

○ 이소라 이용자보호과장

- 이것을 '19년, '20년 정도부터 하고 있습니다.

○ 김효재 상임위원

- 제 생각에는 단속만이 능사는 아니겠으나 언론사에 이것이 잘못된 것이라는 것을 명확하게 인식시켜 주어야 하는 것이 아닌가 싶습니다. 시스템을 개선할 수 있는 여지가 없는지 사무처가 한번 연구해 주시기 바랍니다. 원안에 동의합니다.

○ 한상혁 위원장

- 김창룡 위원님 말씀하십시오.

○ 김창룡 상임위원

- 이것이 2020년도에 이와 아주 유사한 일을 보고해서 안내서까지 만들어서 배포했습니다. 이번 모니터링 결과에도 20개의 사업자가 여전히 거의 똑같은 위반을 한 것으로 보이는데 저는 별로 개선된 것이 없는 것 같습니다. 다시 점검하면 또 똑같은 일이 반복되는 것 같아서 저는 이런 일들이 왜 반복해서 개선되지 않는지, 사업자에게도 문제가 있지만 방통위의 제재수단에도 문제가 있지 않은가 하는 생각도 해봅니다. 지난번에도 말씀을 비슷하게 드렸는데 위반한 사업자 대부분 부가통신사업자이면서 인터넷신문사업자라고 할 수 있는데 공익 실현에 앞장서야 할 언론사들이 이런 기본적인 규정조차 지키지 않고 이용자 불편을 야기하고 있다는 점에서 이런 사안이 결코 가볍지 않다고 생각합니다. 사무처가 추가 모니터링을 준비하고 있는 것으로 알고 있는데 저는 이것이 개선되지 않는다면 어떤 형태로든 행정제재의 실효성을 확보할 수 있는 법과 제도를 마련해야 한다고 생각합니다. 이상입니다.

○ 한상혁 위원장

- 김 현 위원님 말씀하십시오.
- 김 현 상임위원
 - 이런 플로팅광고가 외국의 경우 어느 정도 있습니까? 혹시 파악이 됩니까?
- 이소라 이용자보호과장
 - 웹사이트를 보면 다른 나라에서도 이런...
- 김 현 상임위원
 - 휴대폰을 이야기하는 것입니다. PC도 있고 휴대폰도 있지 않습니까?
- 이소라 이용자보호과장
 - 예.
- 김 현 상임위원
 - 단말기의 경우도 우리처럼 활성화가 되어 있습니까?
- 이소라 이용자보호과장
 - 하나의 광고유형이기 때문에 글로벌 언론사들도 이런 경우가 더러 있는 것으로 알고 있습니다.
- 김 현 상임위원
 - 용도가 우리처럼 이렇게 집요하게 활성화되어 있는지 한번 확인해 주십시오.
- 이소라 이용자보호과장
 - 알겠습니다.
- 김 현 상임위원
 - 그러면 앞서 위원님들이 이야기한 광고업체의 플로팅광고 제작에 대한 개선방안, 이용자들에 대한 불편을 지금 우리 형태대로만 하는 것이 사실 지엽적이지 않습니까? 근본적인 문제를 해결하는 방식은 아니라고 보고, 방식에 고도화·현대화·과학화가 필요할 것 같습니다. 특히 대한민국 국민들이 단말기와 PC를 통해 정보를 파악하는 것이 굉장히 높지 않습니까? 이 문제가 더 확산이 안 되도록 다양한 방식으로 검토해 주시기 바랍니다. 사무처 원안에 동의합니다.
- 한상혁 위원장
 - 부위원장님 말씀하십시오.
- 안형환 부위원장
 - 지금 계속 반복되는 문제입니다. 해당 언론사에서는 자기들은 공간만 빌려줬을 뿐 광고대행사가 그것을 하기 때문에 잘 알 수 없었다, 제재할 수 없었다는 입장인 것으로 알고 있습니다.

○ 이소라 이용자보호과장

- 예, 그렇습니다.

○ 안형환 부위원장

- 어쨌든 사업자의 귀책사유가 있는 것이지요. 사업자에 대한 강력한 행정지도가 필요할 것 같습니다. 이에 덧붙여서 우리의 직접적인 행정처분의 대상은 아니지만 홍보광고대행업체들에 대해서도 직·간접적인 방법을 통해 교육 또는 홍보가 필요할 것 같습니다. 이것이 위법과 편법의 선을 교묘하게 왔다 갔다 하고 있는 것입니다. 일단 행정처분은 아니더라도 강력한 교육과 홍보가 필요할 것 같다는 생각이 듭니다. 앞으로 이 문제에 대해서는 주기적인 점검을 해야 할 것 같습니다. 그래서 위법행위 예방과 사후 개선에 힘써 주실 것을 당부드립니다. 사무처 원안에 동의합니다.

○ 한상혁 위원장

- 위원님들 더 하실 말씀 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그러면 이 안건은 원안대로 접수하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 접수되었습니다.

7. 기 타

○ 한상혁 위원장

- 오늘 상정된 안건 처리는 이것으로 마쳤습니다. 다른 논의사항 있으십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 그러면 차기 회의는 7월 13일 오전 10시에 개최하도록 하겠습니다. 수고하셨습니다.

8. 폐 회

○ 한상혁 위원장

- 이상으로 2022년도 제32차 방송통신위원회 회의를 마치겠습니다.

(의사봉 3타)

【 10시 21분 폐회 】