

방송통신정책연구

10-진 흥-다-14

제 2회 국제 방송통신 분쟁 조정 포럼

2nd International Communications Conciliation Forum

2010. 12

연 구 기 관 : 사단법인 미디어전략연구소

총괄책임자 : 정 회 경(한독미디어대학원 교수)

제 출 문

방송통신위원회 위원장 귀하

본 보고서를 『제 2회 국제 방송통신 분쟁 조정 포럼』의
연구결과보고서로 제출합니다.

2010년 12월

연구기관 : 사단법인 미디어전략연구소

총괄책임자 : 정희경(한독미디어대학원)

참여연구원 : 오경수(미디어전략연구소)

최은경(미디어전략연구소)

박세준(미디어전략연구소)

요 약 문

1. 제목

제2회 국제 방송통신 분쟁조정 포럼

2. 연구의 목적 및 중요성

제2회 국제 방송통신분쟁조정 포럼은 각 국의 방송통신 분쟁조정 담당자들이 새롭게 대두되는 방송통신 분쟁이슈를 함께 전망하고 해결방안을 모색하는 자리를 마련하는데 그 목적을 두고 있다. 포럼의 구체적인 목적은 방송통신 환경변화에 따른 새로운 분쟁조정 이슈를 공유하고, 새롭고 다양한 방송통신 분쟁조정 이슈에 대한 각국의 대응노력 소개하며, 방송통신 분쟁조정 사례 및 실무경험의 교류를 통한 상호 이해 증진하는 데 있다. 나아가 국가 간 방송통신 분쟁조정 이슈 대응 관련 협력 네트워크 추진하고 방송통신 분쟁조정제도의 활성화를 통해 이용자의 편익을 증진하고자 한다.

3. 연구의 구성 및 범위

방송통신위원회가 주최하고 (사)미디어전략연구소가 주관하는 제2회 국제 방송통신 분쟁조정 포럼은 2010년 11월 4일(목), 서울 플라자호텔 메이플홀(4층)에서 열렸다.

4. 연구내용 및 결과

※ 포럼 세부 프로그램으로 연구 내용을 대신 함.

11. 3 [수]

o 포럼 참석자 도착

※ 도착 확인 및 발표 준비 지원

11. 4 [목]

□ 오전 : 심층세미나 (미디어전략연구소 주최 · 주관)

o 일시 및 장소 : '10. 11. 4(목) 10:00~12:00, 서울프라자호텔 오크룸

o 참석 대상 : 각국 포럼 참석자, 업계 관계자 10명 내외

o 논의 주제 : 스마트폰 관련 분쟁이슈 현황과 전망

o 세부 프로그램

시간	내용	비고
10:00~10:10	개회	사회자 : 최은경 , 미디어전략연구소, 산업정책팀장
10:10~10:40	스마트폰 주요 분쟁이슈 현황과 전망: 한국의 사 례를 중심으로	발표자: 신동형 LG 경제연구원
10:40~11:50	라운드테이블 토론	- 미국, 영국, 홍콩 대표 - 임형도 SK 경영경제연구소 - 이우재, KT 컨설턴트 단말전략담당 - 최은경 , 미디어전략연구소, 산업정책팀장
11:50~12:00	폐회	사회자

※ 영어 진행

□ 오후 : 국제포럼 (방통위 주최 · 미디어전략연구소 주관)

o 일시 및 장소 : '10. 11. 4(목) 14:00~17:30, 프라자호텔 메이플홀

- 참석 대상 : 각국 포럼 참석자, 송도균 상임위원, 이용자보호국장, 학계 및 업계 관계자 등 100명 내외
- 논의 주제 : 방송통신 분쟁조정 주요 이슈 및 향후 대응방안
- 세부 프로그램

시간	내용	비고
오프닝		
14:00~14:10	개회사	방통위 송도균 상임위원
세션 I : 국제 방송통신 분쟁조정 주요 이슈 및 사례 좌장 : 성균관대학교, 미디어전략연구소 이사장 김정탁 교수		
14:10~14:30	미국 방송통신 분쟁조정 이슈 및 사례	FCC 에릭 배쉬 부국장
14:30~14:50	일본 방송통신 분쟁조정 이슈 및 사례	총무성 전기통신분쟁처리위원회 스즈키 카즈히로 과장
15:10~15:10	영국 방송통신 분쟁조정 이슈 및 사례	OTELo 앤드류 워커 감찰관
15:10~15:30	홍콩 방송통신 분쟁조정 이슈 및 사례	OFTA 산다 축 규제정책3팀장
15:30~15:50	한국 방송통신 분쟁조정 이슈 및 사례	방통위 박동주 심결지원팀장
15:50~16:10	휴식	
세션 II. 방송통신 분쟁조정 이슈 및 대응방안 좌장 : 성균관대학교, 미디어전략연구소 이사장 김정탁 교수		
16:10~17:10	종합토론	태평양 오양호 변호사 서강대학교 홍대식 교수 상지대학교 김경환 교수 KISDI 김희수 선임연구원 KT 김윤수 상무 CJ미디어 서장원 상무
17:10~17:25	Q&A	
마무리		
17:25~17:30	폐회사	방통위 이용자보호국장

※ 통역 부스 설치 (한영/한일 동시통역)

□ 저녁 : 주요 참석자 만찬

○ 일시 및 장소 : '10. 11. 4(목) 18:00~20:00, 삼청각

○ 참석 대상 : 각국 포럼 참석자, 이용자보호국장, 심결지원팀장, 미디어전략연구소장 등 15명 내외

※ 기타 실무인사는 포럼장소에서 저녁식사 제공(뷔페식 90인분)

11. 5 (금)

□ G20 대비 방송통신 홍보관(디지털 돔) 참관 : 참석자 요청시

○ 전시기간 및 장소 : 11.05(금)~11.14(일) 10일간, 서울광장

○ 돔 면적(안) : 가로 55m, 세로 36m, 높이 18m(광장 오른쪽 가장자리)



○ 주요 전시물

- G20, 방송통신, 역사 및 문화 등에 대한 영상물 상영
- 돔 내부에는 3DTV, uBCN, 미래인터넷 관련 첨단제품을 전시
- 돔 주위에 전파방송 국민참여 활동, 디지털전환 홍보 활동 등 전개

□ 방송통신 관련 기관 및 주요업체 방문 : 참석자 요청시

○ 방통위 업무관계자 면담 및 녹색성장체험관 방문

○ KT, SKT 등 주요 통신사 방문 및 면담

○ 지상파, SO 등 주요 방송사 방문 및 면담

5. 정책적 활용내용

각 국가의 분쟁 조정 기구의 역할과 기능을 국내에 적용할 수 있는 가를 확인 할 수 있었기 때문에 각기 다른 배경에서 자리 잡은 조정 기구의 효과와 단점을 파악할 수 있어, 국내 정책 입안과 도입에 도움이 되었다.

※ 발제자와 토론자들의 요약문과 발표 전문 참고.

6. 기대효과

각 국가 담당자들이 분쟁조정 이슈 및 사례등을 소개하고, 각 이슈 관련 해결 노력 등에 대하여 전문가들의 견해를 공유했으며, 향후 실무 차원에서의 국가 간 상호 협력을 약속 할 수 있었다.

Summary

1. Title

2nd International Communications Conciliation Forum

2. Objective and Importance of Research

The objective of the forum is to share various communications conciliation issues that arise due to changes in the environment of broadcasting and telecommunications as well as to discuss ways to address them. At the 2nd International Communication Conciliation Forum, participants will have an opportunity to share their insight and experiences in dispute resolution related to broadcasting and telecommunications.

3. Contents and Scope of the Research

- o Date : Thursday, November 4, 2010
- o Venue : Maple Hall, 4F, Seoul Plaza Hotel
- o Forum Topic: Key issues in Communications Conciliation and Future Strategies
- o Host : Korea Communications Commission(KCC)
- o Organizer : Media Strategy Institute(MSI)

4. Research Results

Morning Session:

Topic for Round Table Discussion : The controversial issues of the Smartphone industry in Korea Participants: Those responsible for dispute conciliation in broadcasting and telecommunications as well as representatives from related industries, academia and institute in the US, the UK, Hong Kong and Korea Host and Organizer : Media Strategy Institute(MSI) Venue: Oak Room, 4F, Seoul Plaza Hotel	
Time	Activity
10:00~10:10 A.M.	Opening Address
10:10~10:40 A.M.	Key issues related to the Smartphone industry in Korea “New business domain competition in smartphone era” Speaker: Donghyung Shin, LG Economic Research Institute
10:40~11:50 A.M.	Round Table Discussion (Hyungdo Lim, SK Telecom, Woojae Lee, KT, EunKyung Choi, MSI)
11:50~12:00 Noon	Closing Address
12:00~14:00 P.M.	Lunch Break

Afternoon Session:

program

TIME	SESSION
14:00 ~ 14:10	Opening Remarks Do-Kyun SONG , Standing Commissioner-KCC
	SESSION I Key Issues and Cases of Communications Conciliation Chair : Jeong-Tak KIM , Professor-Sungkyunkwan University
14:10 ~ 14:30	Communications Conciliation Issues and Cases in U.S. Eric BASH , Associate Bureau Chief-FCC
14:30 ~ 14:50	Communications Conciliation Issues and Cases in Japan Kazuhiro SUZUKI , Director-MIC TBDSC
14:50 ~ 15:10	Communications Conciliation Issues and Cases in U.K. Andrew WALKER , Ombudsman-Otelo
15:10 ~ 15:30	Communications Conciliation Issues and Cases in Hong Kong Sanda CHEUK , Head of Regulatory Division 3-OFTA
15:30 ~ 15:50	Communications Conciliation Issues and Cases in Korea Dong Joo PARK , Director-KCC
15:50 ~ 16:10	Coffee Break
	SESSION II Communications Conciliation Issues and Future Strategies Chair : Jeong-Tak KIM , Professor-Sungkyunkwan University
	Panel Discussion Yang-Ho OH , Lawyer-bkl Dae-Sik Hong , Professor-Sogang University Lawschool Kyung-Hwan KIM , Professor-Sangji University Hee-Su KIM , Senior Research Fellow-KISDI Yun-Su KIM , Vice President-KT Jang-Weon SEO , Executive Vice President-CJ Media
17:10 ~ 17:25	Q&A
17:25 ~ 17:30	Closing Remarks Jae-Yoo CHOI , Director General-KCC

Topic for Round Table Discussion : Key issues in Communications Conciliation and Future

Strategies

Participants: Those responsible for dispute conciliation in broadcasting and telecommunications as

well as representatives from related industries, academia and institute in the US, the

UK, Japan, Hong Kong and Korea.

Host : Korea Communications Commission(KCC)

Organizer : Media Strategy Institute(MSI)

Venue: Maple Hall, 4F, Seoul Plaza Hotel

Exhibition

Date : Friday, November 5, 2010

Exhibition Topic : 3D TV, uBCN, New Technology in Broadcasting and Telecommunications

sector.

Participants : Representatives from related industries, academia and institute in the US, the UK,

Japan, Hong Kong and Korea.

Venue : Digital Dome, Seoul City Hall

Meeting (Optional)

Date : Friday, November 5, 2010

Venue : for example, Samsung, LG, SKT, LGT, TV Broadcasters, KCC.

5. Policy suggestions for Practical Use

This Forum gave the special opportunity to understand each case of disputes

and the features of each organization. Thus the full discussion will be very useful to make policy.

※ Look at the full and summarized text of each participant.

6. Expectations

To cordially ask each of them for continued support and consideration to the International Communications Conciliation Forum of the Korea Communications Commission. This cooperation will increase efficiency of making policy in Korea.

목 차

제 1 장 서 론	1
제 1 절 제 2회 국제 방송통신 분쟁조정 포럼 개요	1
1. 개최 배경	1
2. 개최목적	1
3. 일정	1
4. 주요 내용	2
제 2 장 포럼 준비, 발표, 토론	3
제 1절 제 2회 국제 방송통신 분쟁조정 포럼 준비 경과	3
1. 준비회의	3
2. 외빈들에게 초청장 발송	3
3. 이메일/국제 전화 섭외	6
4. 초청장 모시는 글	9
5. 포럼 세부 프로그램	11
6. 오전/오후 프로그램 진행 사진	14
7. 외빈 감사서안	16
제 2절 발제문	18
1. 에릭 배쉬 부국장, FCC, 미국	18
가. 요약문	18
나. 발제문	19
2. 스즈끼 카쓰히로 과장, 총무성 전기통신분쟁처리위원회, 일본	26
가. 요약문	26
나. 발제문	28

3. 앤드류 워커, 감찰관, Otel, 영국	36
가. 요약문	36
나. 발제문	37
4. 산다 추크, 규제정책 3팀장, OFTA, 홍콩	46
가. 요약문	46
나. 발제문	48
5. 박동주, 심결지원팀장, 방송통신위원회, 한국	58
가. 요약문	58
나. 발제문	60
 제 3절. 토론문	 70
1. 오양호 변호사, 법무법인 태평양	70
2. 홍대식 교수, 서강대학교 법학전문대학원	72
3. 김경환 교수, 상지대학교 언론정보학부	73
4. 김희수 선임연구원, 정보통신정책연구원	75
5. 김윤수 상무, KT	76
6. 서장원 상무, CJ미디어	77
 제 4절. 질의 응답	 79
 <부록> - 녹취록	 81

Contents

Chapter 1. Introduction	1
Part 1. 2nd International Communications Conciliation Forum	1
1. Background	1
2. Aim	1
3. Schedule	1
4. Key Contents	2
 Chapter 2. Preparation, Presentation, Discussion	 3
Part 1. Preparation	3
1. Regular meeting and discussion	3
2. Dispatch Invitation Cards	3
3. Email/Call	6
4. Invitation	9
5. AM/PM Programmes	11
6. Photos	14
7. Dispatch DVD and letter	16
 Part 2. Presentation	 18
1. Eric Bash, Associate Bureau Chief-FCC, US.	18
A. Summary	18
B. Full Text	19
2. Kazuhiro Suzuki, Director-MIC, Japan	26
A. Summary	26
B. Full Text	28

3. Andrew Walker, Ombudsman, Otelio, U.K	36
A. Summary	36
B. Full Text	37
4. Sanda Cheuk, Head of Regulatory Division 3-FTA. HongKong	46
A. Summary	46
B. Full Text	48
5. Dong Joo Park, Director-KCC, Korea	58
A. Summary	58
B. Full Text	60
 Part 3. Discussion	 70
1. Yang-Ho Oh, Lawyer, BKL	70
2. Dae-Sik Hong, Professor Sogang University Lawschool	72
3. Kyung-Hwan Kim, Professor Sangji University	73
4. Hee-Su Kim, Senior Researcher Fellow, KISDI	75
5. Yun-Su Kim, Vice President-KT	76
6. Jang-Won S대, Executive Vice President-CJ Media	77
 Part 4. Q & A	 79
 <Appendix> - Deposition	 81

제 1 장 서 론

제 1 절 제2회 국제 방송통신 분쟁조정 포럼 개요

1. 개최 배경

방송통신 환경의 변화로 방송통신 사업자간, 방송통신 이용자와 사업자간 분쟁 또한 다양한 형태로 발생할 가능성이 증대되고 있다. 방송통신 산업의 글로벌화에 따라 다양한 국가 간 분쟁 또는 다국적 방송통신 기업과 국내 이용자와의 분쟁이 발생할 가능성이 증대되는가 하면, 융합서비스의 등장으로 방송사업자와 통신사업자와 같은 이종사업자 간의 마찰도 새롭게 부각되고 있다. 한국의 경우 최근 미디어 다양성 확대를 낳은 방송시장의 칸막이 규제를 없애고 MVNO 도입 등을 통해 통신시장의 서비스 기반 경쟁을 활성화하면서 새롭게 다양한 유형의 분쟁들이 제기 및 전망되고 있다.

이에 국제 방송통신 분쟁조정 포럼을 개최하여 방송통신 환경 변화에 따른 분쟁조정 주요 이슈 및 사례를 공유하고 다양한 해결 방안을 각국 분쟁조정 담당자가 함께 논의 및 모색할 수 있는 계기를 마련하고자 한다.

2. 개최목적

제2회 국제 방송통신분쟁조정 포럼은 각 국의 방송통신 분쟁조정 담당자들이 새롭게 대두되는 방송통신 분쟁이슈를 함께 전망하고 해결방안을 모색하는 자리를 마련한다. 구체적인 포럼의 목적은 다음과 같다.

- 방송통신 환경변화에 따른 새로운 분쟁조정 이슈 공유
- 새롭게 다양한 방송통신 분쟁조정 이슈에 대한 각국의 대응노력 소개
- 방송통신 분쟁조정 사례 및 실무경험의 교류를 통한 상호 이해 증진
- 국가간 방송통신 분쟁조정 이슈 대응 관련 협력 네트워크 추진
- 방송통신 분쟁조정제도의 활성화를 이용자 편익 증진 도모

3. 일정

- 일시 : 2010년 11월 4일(목)
- 장소: 서울 플라자호텔 메이플홀(4층)
- 주최 : 방송통신위원회
- 주관 : (사)미디어전략연구소

4. 주요 내용

각 국가 담당자들이 분쟁조정 이슈 및 사례등을 소개하고, 각 이슈 관련 해결 노력 등에 대하여 전문가들의 견해를 공유한다.

제 2 장 포럼 준비, 발표, 토론

제 1절 제2회 국제 방송통신 분쟁조정 포럼 준비 경과

1. 준비회의

- 매 1회 회의 진행
- 회의 주요 참석자 : 방송통신위원회 심결지원팀 김보경 사무관, 봉지욱 주무관, 미디어 전략연구소 오경수 박사, 최은경 박사.

2. 외빈들에게 초청장 발송



KOREA COMMUNICATIONS COMMISSION

20 Sejongno, Chongno-go, Seoul 110-777, Korea

URL : <http://www.kcc.go.kr>

Ms. Eliza Lee
Director General
Office of the Telecommunications Authority
29/F Wu Chung House, 213 Queen's Road East
Wan Chai, Hong Kong

October 14, 2010

Subject : Invitation to the '2nd International Communications Conciliation Forum' in
Seoul, Korea

Dear Ms. Eliza Lee

It is my great honor and privilege to invite you to the '2nd International Communications Conciliation Forum,' scheduled for November 4, 2010, in Seoul, Korea.

The objective of the forum is to share various communications conciliation issues that arise due to changes in the environment of broadcasting and telecommunications as well as to discuss ways to address them.

At the 2nd International Communications Conciliation Forum, participants will have an opportunity to share their insight and experiences in dispute resolution related to broadcasting and telecommunications, and I cordially ask you to take this opportunity to share your invaluable expertise and views with us.

In this regard, let me extend an invitation to you as a speaker as well as a panelist at the forum. All expenses including airfare and hotel accommodations will be covered.

If you have any inquiry, please contact the Secretariate at Tel: +82-2-750-2621 or 2625, Fax: +82-2-750-2629, and email: bonnie@kcc.go.kr or drama@kcc.go.kr.

It is my sincere hope that you will honor us with your presence at the '2nd International Communications Conciliation Forum,' and please refer to the enclosed draft program for your information.

I wish you and your esteemed organization every success in future endeavors.

Sincerely yours,



Choi, Jae-You

Director General

Consumer Policy & Enforcement Bureau

Korea Communications Commission

Republic of Korea

*Attachment: Draft program

3. 이메일/국제 전화 섭외

From: AWalker@ombudsman-services.org
To: choice77@hotmail.com
Date: Thu, 23 Sep 2010 08:39:04 +0100
Subject: RE: Dr. Choi in Seoul. (Philip Candice, International Relations Manager, Ofcom suggested to contact you.)

Dear Dr Choi,

I'm sorry to be late in replying to your email. I wanted to talk about with colleagues first, and with Ofcom.

Thank you for the invitation, which I am very pleased to accept.

The subjects you are discussing are very relevant to the work that we do at Otelo. It would be helpful if you were able to provide me with some more detailed information about the conference, and whether you would like me to prepare some information, about the issues that we deal with, and how we resolve disputes.

On the matter of travel arrangements. I would like to extend my trip by two days or so at the end, obviously at my expense, so that I have the weekend. It is a long way to travel for two days, without seeing something of your country. Perhaps it is best if I leave it to you (or a colleague) to think about travel arrangements. As these are at your expense I will look to you to provide the lead.

Thank you.

Yours sincerely

Andrew

(0)1925 430897

From: Choi Eun-Kyung [mailto:choice77@hotmail.com]

Sent: 16 September 2010 22:38

To: Andrew Walker

Subject: Dr. Choi in Seoul. (Philip Candice, International Relations Manager, Ofcom suggested to contact you.)

Korea Communications Commission
20 Sejongjo, Chongno-go, Seoul 110-777, Korea

Andrew Walker

OTELO

Warrington, WA4 6WU United Kingdom

UK

September 16, 2010

Subject : Programme of the 2nd International Communications Conciliation Forum,
Seoul, Korea.

Dear Andrew Walker

It is my pleasure to inform you that the programme schedule for the above mentioned Forum, to be held on November 4, 2010, in Seoul, Korea has now been finalized. Kindly find it enclosed with this letter.

As a quick reminder, the KCC (Korea Communications Commission) had dispatched an official invitation to the Competition Group Investigations Team, Ofcom firstly. But Ofcom was sure that OTELO is much suitable for this Forum. And Philip Candice, International Relations Manager, Ofcom suggested to contact you this time.

The purpose behind inviting an expert from OTELO is two-fold. The first is to share various communications conciliation issues prevalent in the digital age and the

second is to discuss current issues of dispute settlements in the media sector. In fact, experts from this area have been invited from other countries as well such as the US, Japan and Singapore.

The KCC has been keenly following the highly advanced system of conciliation/dispute settlement adopted by the concerned organizations of the above mentioned countries. Moreover KCC has been regularly publishing a magazine related to this topic since early 2009. The KCC is now convinced that it will be invaluable if it were possible to communicate regularly with the people involved in this area. This is further strengthened by the fact that the first Forum held in Seoul last November was highly informative and helpful, not to mention highly successful.

In the 2nd forum, to be held this year, the programme is much more detailed as compared to last year and the focus is on specific cases (please see enclosed programme itinerary). In the morning session there will be an informal round table discussion on the latest issues surrounding smartphones. Issues such as patent infringement, rejection of third-party applications and claims of unfair competition in the smartphone market are truly global issues and affect the smartphone market within Korea too. We believe that this topic is quite relevant within your organization as well. Thus, this session will be very useful in getting a thorough insight into the latest issues surrounding this rapidly growing market and possible strategies to resolve them.

For the afternoon session, it has been planned that a number of speakers from various relevant organizations will give their expert views on conflict handling/resolution. For instance, it would be very helpful to understand the conflict handling strategies within Ofcom. It would be quite knowledgeable to know about the kind of conflicts OTELO has been handling and how the successful it has been in resolving those conflicts.

Finally, I would like to thank you for the positive response we have received so far. This has made us more determined to host this Forum. I am again confirming that

all expenses including airfare and hotel accommodations will be paid for the visiting delegate. Please do not hesitate to get in touch with me should you have any further queries about this forum.

Looking forward for a positive response from you,

Sincerely yours,

Dr Choi

Office : 82-2-390-5075

Mobile : 82-10-7639-0068

Email : choice77@hotmail.com

* Enclosed : Detailed Programme Schedule

P.S: In case you are unable to attend, would you please suggest a suitable replacement within your organization?

4. 초청장 모시는 글



INVITATION

2nd International Communications Conciliation Forum

제2회 국제 방송통신분쟁조정 포럼

November, 4, 2010, Maple Hall, 4F Seoul Plaza Hotel

| 주최 : 방송통신위원회
| 주관 : (사)미디어전략연구소



I 모시는 글 I

마야흐로 개방과 경쟁의 시대입니다. 방송과 통신의 경계가 허물어지고 스마트폰과 같은 뉴미디어가 등장하면서 '미디어 규제기관'은 경쟁과 갈등의 조정자로서 역할을 강화하고, 보다 앞서가는 정책을 마련해야 하는 숙제를 안게 되었습니다.

〈제2회 국제 방송통신분쟁조정 포럼〉은 지난 1회 포럼의 연장선상에서, 세계 각국에서 벌어지는 새롭고 다양한 미디어 관련 분쟁들에 대한 지혜를 모으는 자리입니다. 특히 이번 포럼에서는 각국의 대체적 분쟁해결제도 및 사례를 공유하며, 다양한 분쟁들에 대한 효율적인 해결방안을 모색하려 합니다.

본 포럼의 정기적인 개최가 각 국의 규제기관이 긴밀히 협력할 수 있는 주춧돌이 되고, 궁극적으로 글로벌 미디어산업 발전에 조금이나마 기여할 수 있기를 바랍니다. 여러분의 적극적 참여와 따뜻한 관심을 부탁드립니다.

2010년 11월 방송통신위원회

위원장 **최시중**

I INVITATION I

We are now living in an era of openness and competition. As the traditional boundaries between broadcasting and telecommunications blur and new media services and platforms such as smartphones emerge, 'media regulatory authorities' around the world are given new tasks of mediating competition and conflicts as well as establishing advanced policies.

〈The 2nd International Communications Conciliation Forum〉, in recognition of the outcomes of the first forum held last year, will serve as a venue where participants will share their insight and knowledge about new and various types of media-related disputes arising worldwide. In particular, this year, alternative dispute settlement systems and issue of participating nations will be shared so as to explore more efficient ways to resolve diverse cases of disputes.

It is my sincere hope that this forum will be held on a regular basis to become a cornerstone of close cooperation among regulatory bodies of nations around the world, thereby ultimately contributing to the development of the global media industry. In this regard, I cordially ask for your active participation and continued support.

November, 2010.

Korea Communications Commission

Chairman **Choi, See Joong**

5. 포럼 세부 프로그램

국제 방송통신 분쟁조정 포럼 세부 프로그램

11. 3 [수]

○ 포럼 참석자 도착

※ 도착 확인 및 발표 준비 지원

11. 4 [목]

□ 오전 : 심층세미나 (미디어전략연구소 주최·주관)

○ 일시 및 장소 : '10. 11. 4(목) 10:00~12:00, 서울프라자호텔 오크룸

○ 참석 대상 : 각국 포럼 참석자, 업계 관계자 10명 내외

○ 논의 주제 : 스마트폰 관련 분쟁이슈 현황과 전망

○ 세부 프로그램

시간	내용	비고
10:00~10:10	개회	사회자 : 최은경 , 미디어전략연구소, 산업정책팀장
10:10~10:40	스마트폰 주요 분쟁이슈 현황과 전망: 한국의 사례를 중심으로	발표자: 신동형 LG 경제연구원
10:40~11:50	라운드테이블 토론	- 미국, 영국, 홍콩 대표 - 임형도 SK 경영경제연구소 - 이우재, KT 컨설턴트 단말전략담당 - 최은경 , 미디어전략연구소, 산업정책팀장
11:50~12:00	폐회	사회자

※ 영어 진행

□ 오후 : 국제포럼 (방통위 주최·미디어전략연구소 주관)

○ 일시 및 장소 : '10. 11. 4(목) 14:00~17:30, 프라자호텔 메이플홀

○ 참석 대상 : 각국 포럼 참석자, 송도군 상임위원, 이용자보호국장, 학계 및 업계 관계자 등 100명 내외

○ 논의 주제 : 방송통신 분쟁조정 주요 이슈 및 향후 대응방안

○ 세부 프로그램

시간	내용	비고
오프닝		
14:00~14:10	개회사	방통위 송도군 상임위원
세션 I : 국제 방송통신 분쟁조정 주요 이슈 및 사례 좌장 : 성균관대학교, 미디어전략연구소 이사장 김정택 교수		
14:10~14:30	미국 방송통신 분쟁조정 이슈 및 사례	FCC 에릭 배쉬 부국장
14:30~14:50	일본 방송통신 분쟁조정 이슈 및 사례	총무성 전기통신분쟁처리위원회 스즈키 카즈히로 과장
15:10~15:10	영국 방송통신 분쟁조정 이슈 및 사례	OTELo 앤드류 워커 감찰관
15:10~15:30	홍콩 방송통신 분쟁조정 이슈 및 사례	OFTA 산다 축 규제정책3팀장
15:30~15:50	한국 방송통신 분쟁조정 이슈 및 사례	방통위 박동주 심결지원팀장
15:50~16:10	휴식	
세션 II. 방송통신 분쟁조정 이슈 및 대응방안 좌장 : 성균관대학교, 미디어전략연구소 이사장 김정택 교수		
16:10~17:10	종합토론	태평양 오양호 변호사 서강대학교 홍대식 교수 상지대학교 김경환 교수 KISDI 김희수 선임연구원 KT 김윤수 상무 CJ미디어 서장원 상무
17:10~17:25	Q&A	
마무리		
17:25~17:30	폐회사	방통위 이용자보호국장

※ 통역 부스 설치 (한영/한일 동시통역)

□ 저녁 : 주요 참석자 만찬

○ 일시 및 장소 : '10. 11. 4(목) 18:00~20:00, 삼청각

○ 참석 대상 : 각국 포럼 참석자, 이용자보호국장, 심결지원팀장, 미디어전략연구소장 등 15명 내외

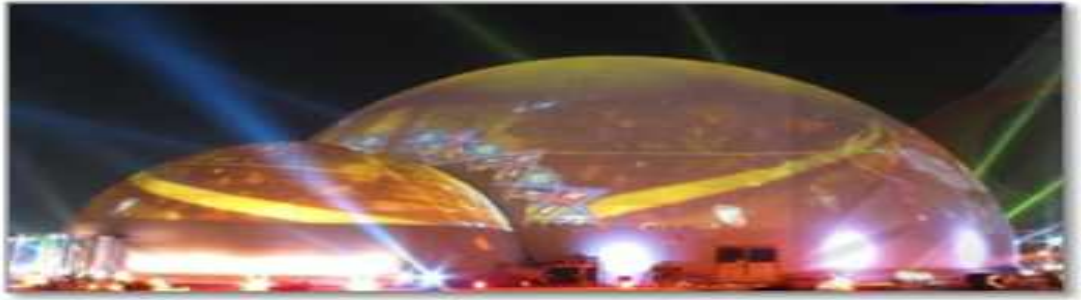
※ 기타 실무인사는 포럼장소에서 저녁식사 제공(뷔페식 90인분)

11. 5 [금]

□ G20 대비 방송통신 홍보관(디지털 돔) 참관 : 참석자 요청시

○ 전시기간 및 장소 : 11.05(금)~11.14(일) 10일간, 서울광장

○ 돔 면적(안) : 가로 55m, 세로 36m, 높이 18m(광장 오른쪽 가장자리)



○ 주요 전시물

- G20, 방송통신, 역사 및 문화 등에 대한 영상물 상영
- 돔 내부에는 3DTV, uBCN, 미래인터넷 관련 첨단제품을 전시
- 돔 주위에 전파방송 국민참여 활동, 디지털전환 홍보 활동 등 전개

□ 방송통신 관련 기관 및 주요업체 방문 : 참석자 요청시

○ 방통위 업무관계자 면담 및 녹색성장체험관 방문

○ KT, SKT 등 주요 통신사 방문 및 면담

○ 지상파, SO 등 주요 방송사 방문 및 면담

6. 오전/오후 프로그램 진행 사진

<사진 1> 오전 심층세미나 진행 모습



<사진 2> 오후 포럼의 발표자 토론자들 모습



<사진 3> 방송통신위원회 이용자보호국 최재유 국장, 폐회사



<사진 4> 국제 방송통신 분쟁 조정 포럼 후 단체 사진



7. 외빈 감사서안



KOREA COMMUNICATIONS COMMISSION

20 Sejongno, Chongno-go, Seoul 110-777, Korea

URL : <http://www.kcc.go.kr>

Ms. P. Michele Ellison
Enforcement Bureau Chief
Federal Communications Commission

November 19, 2010

Dear Ms. P. Michele Ellison,

First of all, let me extend my heartfelt appreciation to you and the Federal Communications Commission for the unwavering support. And thanks to the full support from Eric BASH who participated on behalf of your esteemed organization, the 2nd International Communications Conciliation Forum could end successfully.

I believe that this forum served as an invaluable opportunity to share your expertise and experiences in the areas of various communications conciliation issues, which arise due to the changes in the communications environment of nations around the world, and dispute resolution measures. In particular, the forum was of great help to many Korean experts and participants who have a great deal of interest in this topic in understanding the communications conciliation cases of your country.

Delivering my sincere appreciation to you and your official once again, I would like to take this opportunity to cordially ask you for your continued support and consideration to the International Communications Conciliation Forum of the Korea Communications Commission. Let me assure you that I will also exert my utmost to enhance our exchanges and cooperative ties in the future.

I wish you and the Federal Communications Commission every success in all your future endeavors.

Yours sincerely,



Choi, Jae-You

Director General

Consumer Policy and Enforcement Bureau

Korea Communications Commission

Republic of Korea

제 2절 발제문

1. 에릭 배쉬 부국장, FCC, 미국

가. 요약문

◎ 법적인 근거

FCC에서 따르는 법률은 통신법이다. 1934년에 제정되어서 75년간 따르고 있다. 가장 기본적인 법률이며 방송사, 유무선, 통신사 등이 따르며 FCC가 집행하고 있다. 집행되고 있는 것은 FCC가 이 통신법 법적인 규칙을 정하면서 따르고 있다는 것이다.

EB(Enforceent Bureau)는 법을 집행하는 집행국과 위원회가 통신법을 따르며 유무선 정책을 수립하며 행정절차법을 따르고 있다. FCC에서는 1996년 개정법 통과 이후 1999년에 창설되었다. 정책 수립하는 규제를 집행하는 기능에서 분리했다.

◎ FCC의 역할과 기능

첫 번째는 검찰관으로서 역할을 하고 있다. 조사를 임의로 착수하며 비공식적인 진정서를 제출하고 진행하는 것이다. 위반이 발견된다면 벌금을 내야한다. 준사법관 역할인 검찰관 역할은 분쟁사안을 LOI 조사사안으로 제출해서 조사하게 된다. 이러한 일은 소송을 제기한 사람이 하는게 아니라 우리가 이 모든 과정에서 이 위반이 이뤄졌는지, 현장 수사도 하면서 진행한다. 해결형태를 보자면 위반이 없으면 조취를 취하지 않고 어떤 법을 위반했는지 벌금을 물지 않게 된다. NAL은 벌금 처벌에 대한 통보를 말 하는 것이다. 진정서를 통해 기본적인 벌금을 내게 한다. 이러한 합의에 이르는 과정이 ARD이다.

NAL은 벌금을 부여하는 것 외에 똑같은 위반을 방지하기 위해서 자발적인 기구를 설치할 수 있고 레포트 등으로 직원들에 대한 교육, 준수 계획을 만드는 것도 시행하는 것을 말한다. ADR은 돈과 시간을 절약하며 융통적이며 효과적으로 합의에 이를 수 있는 과정이다.

두 번째 중재인으로서 역할을 하고 있다. 민원이 제기되면 조사를 착수하며 누가 이길지에 대해 조정하고 결론에 이르게 된다. 다시 말해서, 공식적인 진정서를 제출하고 진행하는 것이다. 이런 민원이 제기되었을 경우 법을 위반하거나, 법을 위반했다고 주장하는 경우. 이런 분쟁을 해결하기 위해서 당사자들끼리 합의에 이르지 못하면 FCC가 조정하는 것이다.

특급재판(Rocket Docket)은 소송절차와 비슷한데 분쟁 시간을 신속하게 진행시킨다. 진정서를 제출한 사람은 그들의 불만 사항을 특급재판으로 받을 수 있다. 여기에는 요구사항이 있는데 분쟁사안이 여러 가지 조건들에 맞아야만 특급재판을 받을 수 있다. 일단, FCC 직원의 권장하에 조정절차를 걸쳐야 한다. 소송절차 이전에 조종역할뿐 아니라 공식적인 절차를 받고도 조정자의 역할을 하는 것이다. 이러한 조정사건은 연간 50개의 사안을 다루며 요금제, 세금관련해서는 FCC에서는 다루지 않고 있다.

나. 발제문

Telecommunications Enforcement and Alternate Dispute Resolution in the United States

Eric J. Bash
Associate Bureau Chief
Federal Communications Commission
Enforcement Bureau
445 12th Street SW
Washington, DC 20554
(202) 418-2057
eric.bash@fcc.gov



Telecommunications Enforcement and Alternate Dispute Resolution in the United States

Eric J. Bash
Associate Bureau Chief
Federal Communications Commission
Enforcement Bureau
445 12th Street SW
Washington, DC 20554
(202) 418-2057
eric.bash@fcc.gov



Source of Legal Obligations and Power to Enforce U.S. Telecommunications Laws & Regulations

- Communications Act of 1934, as amended
 - Sets forth federal obligations for broadcasters, cable operators, telecommunications carriers (wireless & wireline)
 - Administered and enforced primarily by FCC
 - Complete rules available at:
<http://www.access.gpo.gov/cgi-bin/cfrassemble.cgi?title=200947>
- FCC also administers and enforces other statutes



3

Organizational Responsibility for Enforcement Enforcement Bureau

- Industry-specific bureaus make policy, license operations
 - Adopt rules pursuant to organic statute
 - Follow Administrative Procedure Act
- Enforcement Bureau ("EB")
 - Created in 1999 to reflect move from "industry regulator" to "market facilitator"
 - Separates enforcement from policymaking function
 - Discharges most of FCC's enforcement responsibilities
- International Bureau coordinates U.S. activities with other countries, and makes rules



4

Enforcement Mechanisms

FCC As Prosecutor, FCC as Adjudicator & Mediator

- FCC as prosecutor
 - Agency initiates investigation, often based on “informal” complaint
 - Generally pursuant to section 503 of Communications Act
 - Consensual, negotiated resolution possible with consent decree
- FCC as adjudicator & mediator
 - Complainant initiates proceeding by filing “formal” complaint against carrier
 - Generally pursuant to section 208 (or 224) of Communications Act
 - Consensual, negotiated resolution possible and facilitated by FCC staff involvement through mediation



5

Enforcement Mechanism 1

FCC as Prosecutor

- Identify potential violation
- Investigate
 - Letter of Inquiry (“LOI”)
 - Field inspection
- Resolve
 - No action
 - Citation, warning, or Notice of Violation (“NOV”)
 - Notice of Apparent Liability (“NAL”)
 - License revocation



6

Enforcement Mechanism 1

FCC as Prosecutor – Consent Decree

- Alternate, negotiated resolution to address potential violation
- Elements
 - Compliance plan
 - Voluntary contribution
 - Other, such as refunds to consumers or funds
- Benefits
 - No finding that respondent violated law
 - Saves money, and potentially time
 - Adaptable
- Recent cases
 - “Mystery fees”: Verizon Wireless (\$53 million restored to customers, \$25 million voluntary contribution, compliance plan)
 - TRS: Purple Communications, Inc. (\$22 million restored to TRS Fund, \$550,000 VC, compliance plan)



7

Enforcement Mechanism 2

FCC as Adjudicator

- Similar to court proceeding but with “fact pleading” requirements
 - “Formal” complaint, answer, possible reply
 - Limited discovery (with approval), motions, and briefing
 - Status/settlement conference
 - Ruling if no settlement
- Accelerated Docket (“Rocket Docket”)
 - Shorter timetables and somewhat different pleading requirements
 - Any complainant considering filing formal complaint may ask for complaint, once filed, to be placed on AD; defendant may also request
 - Criteria for acceptance on AD
 - Whether parties have exhausted opportunities for settlement during staff-supervised discussions
 - Whether fast resolution of issue is likely to advance competition
 - Whether issues are suited for fast resolution
 - Fairness to parties based on resources



8

Enforcement Mechanism 2

FCC as Adjudicator – Mediation

- EB staff available to mediate dispute prior to filing of complaint
 - Process
 - Parties submit Mediation Statements
 - FCC staff conducts mediation with parties
 - Business people, not just lawyers, involved
 - EB staff meets with parties together, and separately, to ask questions, facilitate interaction, explore possible resolutions, and react to parties' theories
 - EB staff and parties' discussions are confidential and may not be used elsewhere
 - Possible outcomes
 - Settlement – full or partial
 - Better preparedness of parties and EB staff to resolve dispute
- EB staff also helps to resolve matters after complaint is filed through status conferences



9

Enforcement Mechanism 2

FCC as Adjudicator – Mediation

- Benefits
 - Confidentiality
 - Savings of money and time
 - Adaptable
 - Less recidivism
 - At worst, narrows disputes
- Recent Cases
 - Interconnection, tariff disputes
 - Specifics cannot be discussed



10

Summary

- EB has two primary enforcement vehicles
- Each has process for government to act independently when necessary, and to involve parties and respondents when they wish
- Alternate dispute resolution mechanisms save money and time, and allow for greater adaptability



11

Appendix 1 Current Maximum Forfeitures

Type of violator	Maximum forfeiture for each violation or each day of a continuing violation	Maximum forfeiture for continuing violation
Broadcast licensee or permittee, cable operator, or applicant for broadcast or cable authorization	\$37,500	\$375,000
Broadcast licensee or permittee, or applicant for broadcast authorization, when violation involves obscene, indecent, or profane language	\$325,000	\$3,000,000
Common carrier, or applicant for common carrier authorization	\$150,000	\$1,500,000
Person not holding FCC authorization	\$16,000	\$112,500

12

Appendix 2

Selected Base Forfeitures

<i>Type of violation</i>	<i>Base forfeiture</i>
Misrepresentation/lack of candor	Statutory maximum
Unauthorized conversion of long distance service ("slamming")	\$40,000
Construction/operation without authorization	\$10,000
Unauthorized substantial transfer of control	\$8,000
Failure to permit inspection	\$7,000
Importation or marketing of unauthorized equipment	\$7,000
Exceeding power limits	\$4,000
Failure to respond to Commission communications	\$4,000

13

Appendix 3

Conventional Docket vs. Rocket Docket

<i>Pleading or Event</i>	<i>Conventional Docket</i>	<i>Rocket Docket</i>
Pre-complaint	Parties must certify attempts at settlement & certify efforts in initial pleadings	EB staff may schedule and supervise pre-complaint settlement discussions
Complaint	Facts must be supported by affidavit/documents, must include proposed findings of fact, conclusions of law, legal analysis, information designation, all affidavits, documents, data, and things party intends to rely on to support facts and argument	Need not include affidavits supporting facts, proposed findings of fact, conclusions of law, legal analysis, information designation (except for witnesses), but must include all documents, data, and things that are likely to bear significantly on issues raised in complaint
Answer	Due 10 days after service of complaint, requirements similar to those for complaint	Due 10 days after service of complaint, requirements similar to those for complaint
Reply	Due within 3 days of answer, permitted if affirmative defenses raised in answer	Not permitted (response to affirmative defenses raised at status conference)
Discovery	Parties may serve requests for 10 interrogatories with initial pleadings, complainant may also serve request for additional 5 interrogatories after answer, respondent may raise objections, parties may request other discovery	Interrogatories not routinely granted, parties may request other discovery
Minutiae	Not used	May be used instead of briefing and take place between 40 & 45 days after complaint filed, staff decides issues or makes recommendation to Commission, which will resolve within two months
Status conferences	Initial conference w/i 10 business days of answer due date, staff rules on discovery requests, two business days before parties must file stipulations and disputed issues	Initial conference w/i 10 days of answer due date, two days before parties must file discovery agreements, stipulations, disputed issues, and witness-related information

14

2. 스즈끼 카즈히로 과장, 총무성 전기통신분쟁처리위원회, 일본

가. 요약문

◎ 개요

- 분쟁업계에서 프레임워크
- 일본에서 텔레콤 업체들끼리 분쟁 여부와 상황.

◎ TBDSC의 설립배경

일본에서는 많은 텔레콤 사업자들의 증가로 경쟁이 촉발되었고, 계속해서 콘텐츠는 선진화 되는 상황에서 상호 접속간의 분쟁이 복잡한 구조를 가지고 있었다. 따라서 2010년 10월 TBDSC가 조정기관으로 나왔고 총무성 산하기관으로 구성되어있다.

◎ TBDSC의 세 가지 역할

1. 조정-텔레콤업체들 간의 상호 분쟁들 조정
2. 심의과정-총무성에서 요청한 사항에 대해 심의과정 거친다. 즉, 세부적 규정에 관해 위원회에 의견을 경청한다.
3. 권고 - 경쟁 관행을 개선시키기 위해 의견을 제시하고 있다.

전문위원 개별위원들을 조성하여 조정서를 작성한다. 중재의 역할은 중재 위원들이 판정 조치를 통하기 전에 사전에 조정하기 위해서 마련되어 있다.

이러한 결과 첫 번째는 과정에서 처리 되는 경우와 두 번째 위원들이 제안한 경우, 세 번째는 합의에 이르지 못해서 자체적 종료로 이어지는 결과로 나뉘질 수 있다. 분쟁관련해서는 51건의 조정 중 접속비용분담 조정이 69%를 차지하고 있다. 61%경우가 합의에 도달했고 39%가 도달하지 못하거나 종결된 경우이다. 관련법 개정은 개정에 대한 의견을 제출하면서 위원회의 개선방향을 제시해주고 있다. 전기통신합의위원회에서 분쟁합의위원회로 명칭을 바꾸면서 바뀌면서 방영권뿐만 아니라 방송분쟁도 다룰 것이다.

◎ 현재 다뤄지고 있는 형태

1. 콘텐츠제공업체와 텔레콤 제공업체 분쟁
2. 텔레콤 이미 설치한 설비를 어떻게 공유 하느냐, 핸드폰 기지를 관할하는 타위를 어떻게 공유 할 것인지, 지리적 전망보유
3. 지상파 재전송은 케이블사업자의 경우 지역사업에 관여하는 재방영 하는 경우인데 지

상과 텔레콤 업체들이 승인을 해야 한다. 양 당사자 간에 합의를 못할 경우 계속적으로 진행된다.

◎ 구체적 사례

1. NTT West조정사항

- 중계유선 광케이블 사용 문제
- 지역정부에서 인프라 개발을 하려고 했는데 NTT West에서는 지금 남아있는 케이블 없다고 거절 .
- 양당사자 합의에 의해 조정
- 위원회에서 제안한 조정 에 합의
- 상호접속권을 가져 멀티플렉스 전송 가능하게 하는 NTT West 비어있는 광케이블 정보를 개선.

2. 신용보호절차에 대한 필요성 여부

- NTT West에서는 신용보호 절차에 대해 텔레콤에 요청
- 새로운 재무 제시로 신용보호 절차가 합당하지 않다는 것에 대해 의견 구했고 중재 요청

3. 심의에 관한 것.

- NTT West 비즈니스 관행 개선을 위해 총무성에서 의견 제출한 경우
- NTT West 경우 다른 업체가 보낸 전화번호 정보 접속을 했는데 NTT West 직원이 이 정보를 자회사의 직원에게 제공해서 문제가 발생.
- 상호접속시의 문제로 통신법이 위반된 경우
- 위원회에서 심의한 결과를 총무성에 제출.

나. 발제문

**総務省**
Ministry of Internal Affairs
and Communications



Overview of Telecommunications Business Dispute Settlement Commission

November 4, 2010
Telecommunications Business
Dispute Settlement Commission
Secretariat

1. Establishment and Organization of TBDSC 

The Telecommunications Business Dispute Settlement Commission was established on November 30, 2001 as a special agency for prompt and fair settlement of interconnection and other disputes between telecommunications carriers.

*One of the factors that led to the establishment of the commission was the increase in the number and complexity of disputes, including interconnection disputes, arising from the increasingly advanced and diversified telecommunications services.

*Establishment of the Telecommunications Business Dispute Settlement Commission is stipulated in the Telecommunications Business Act.

Minister for Internal Affairs and Communications

Minister's Secretariat

Telecommunications Bureau

Global ICT Strategy Bureau

Information and Communications Bureau

Telecommunications Business Dispute Settlement Commission

□ **6 Commissioners** (part-time/3-year term)

- Appointed by the minister with the consent of both the Upper and Lower Houses
- Up to 2 commissioners may be fulltime

□ **8 Special Commissioners** (part-time/2-year term)

- Appointed by the minister

Secretariat

□ Established within the Commission to handle administrative duties

The Secretariat is independent of the Telecommunications Bureau, which is in charge of supervising telecommunications business, in securing its expertise and neutrality in dispute resolutions.

Director-General

Deputy Director-General

Director

Senior Advisor

Advisor

2. Commissioners and Special Commissioners



[Commissioners] Experts in law, economics/accounting, communication engineering, etc.
Take part in decision making in the Commission.

Name	Gender	Occupation
Sukeaki Tatsuoka (Chair)	Male	Professor, Gakushuin University, Professional School of Law (Law School)
Kohichi Sakaniwa (Acting Chair)	Male	Professor, Tokyo Institute of Technology, Graduate School of Science and Engineering
Hiroshi Obata	Male	Professor, Hitotsubashi University, Graduate School of Commerce and Management
Konomi Tomisawa	Female	Visiting Professor, Hosei University, Center for Regional Research
Reiko Fuchigami	Female	Registered lawyer

[Special Commissioners] Participate in mediation and arbitration.

Name	Gender	Occupation
Takemi Ono	Male	Professor, Tokyo Keizai University, Faculty of Business Administration
Nai Kato	Male	Professor, Tohoku University, Graduate School of Information Science
Hiroshi Shirai	Male	Professor, Chuo University, Faculty of Science and Engineering
Yukihiro Terazawa	Male	Registered lawyer
Kazuo Higuchi	Male	Registered lawyer
Yumiko Mori	Female	Professor, Kanto-Gakuen University, Faculty of Economics
Kazuhiro Yamamoto	Male	Professor, Hitotsubashi University, Graduate School of Law
Aiwa Wakabayashi	Female	Professor, Komazawa University, Graduate Division of Legal Research and Training (Law School)

3. The Functions of TBDSC



Mediation/ Arbitration

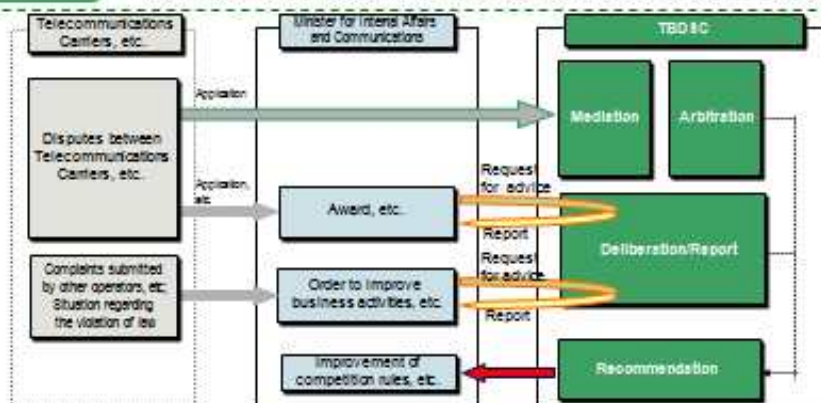
➤ Mediation or Arbitration is conducted for disputes regarding interconnection, etc. between telecommunications carriers.

Deliberation/Report in response to requests for advice

➤ Reports are submitted after deliberation in response to requests for advice from the Minister for Internal Affairs and Communications. The Minister must listen to the opinion of the Commission when enforcing administrative measures, such as 1) awards regarding details of the interconnection agreements or 2) orders to improve business activities.

Recommendation

➤ Recommendations are made to the Minister for Internal Affairs and Communications when the Commission has opinions on improvements to the competition rules, etc. in the above processes.



Consulting

➤ The Secretariat has a consultation desk that accepts consultations regarding conflicts between telecommunications carriers.

4. Overview of Mediation and Arbitration



«Mediation»

Mediation is a process in which the mediation commissioners act as mediators to help the disputants reach a mutual agreement to achieve a prompt resolution.

There is no mandatory requirement to adopt a solution.

- Mediation commissioners are appointed from commissioners and special commissioners by the Commission for each individual case, being normally made up of three persons.
- Mediation commissioners prepare and present a mediation proposal to the disputants.

«Arbitration»

Arbitration is a means to resolve disputes in which the disputants agree in advance to follow the arbitration award made by the arbitration commissioner.

The disputants cannot take the matter to court unless there had been a defect in the process.

- 3 arbitration commissioners are basically selected under agreement by the disputants and appointed by the commission.
- The arbitration award will take effect between the disputants in the same manner as a final decision in a court of law.

5. Types of Disputes Subject to Mediation and Arbitration



- Types of disputes for which the Commission can conduct mediation and arbitration are stipulated by law and in regulations.
- Mediation and arbitration can be conducted for **cases regarding the following agreements and contracts that cannot be settled through negotiation between disputants.**

Telecommunications Business Act

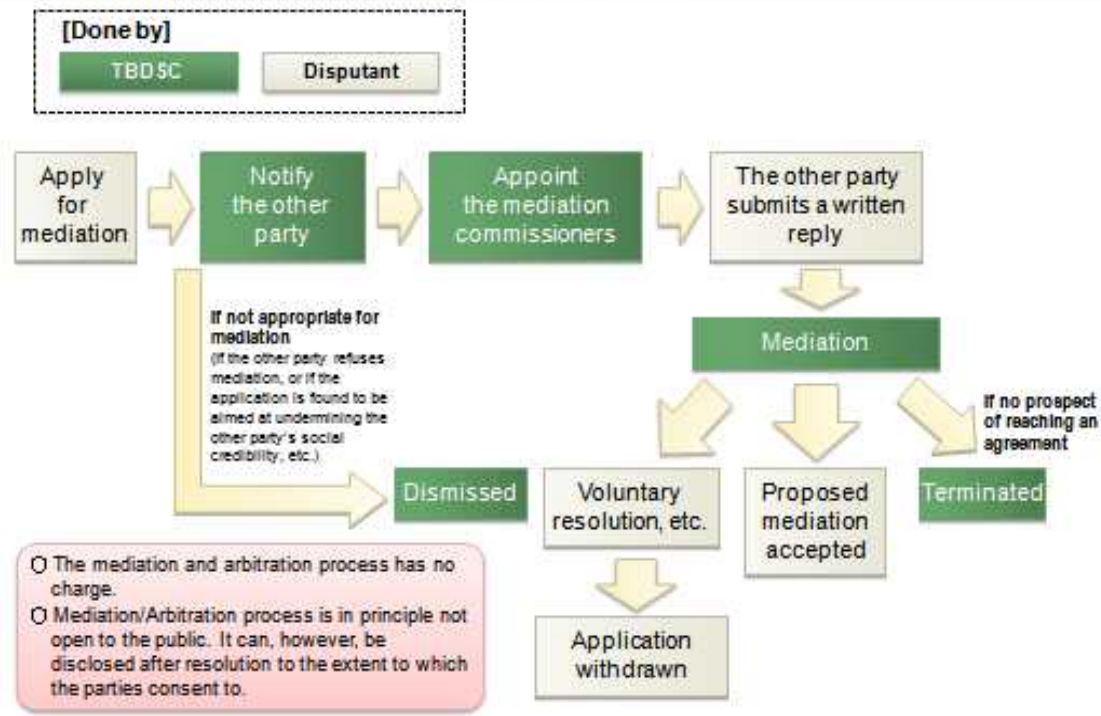
- (1) Agreements on interconnection/shared use of telecommunications facilities.
- (2) Contracts related to providing wholesale telecommunications services.
- (3) Agreements/Contracts for ensuring the smooth provision of telecommunications services (regarding the following matters)
 - Installation/Maintenance of telecommunications facilities for interconnection
 - Use of land, buildings, conduits, etc. required for interconnection
 - Providing information required for interconnection
 - Subcontracting contract administration or fee collection services, etc.

Radio Act

- (1) Contracts related to measures to prevent interference and any other type of disturbance that could affect other radio stations when establishing/altering radio stations.

6. Flow of Mediation

TBDSC 6



7. Dispute Settlement by TBDSC

TBDSC 7

Mediation : 51 cases

Arbitration : 3 cases

Deliberation/Report in response to requests for advice : 7 cases

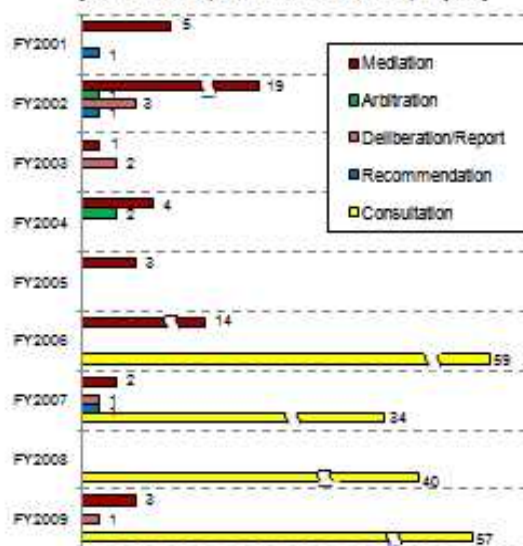
Recommendation: 3 cases

Note: Consultation: some tens of cases a year

○ In FY 2009, 3 cases of mediation were handled and 1 report was submitted in response to a request for advice

○ The period required to handle mediations and arbitrations was approximately 48 days on average

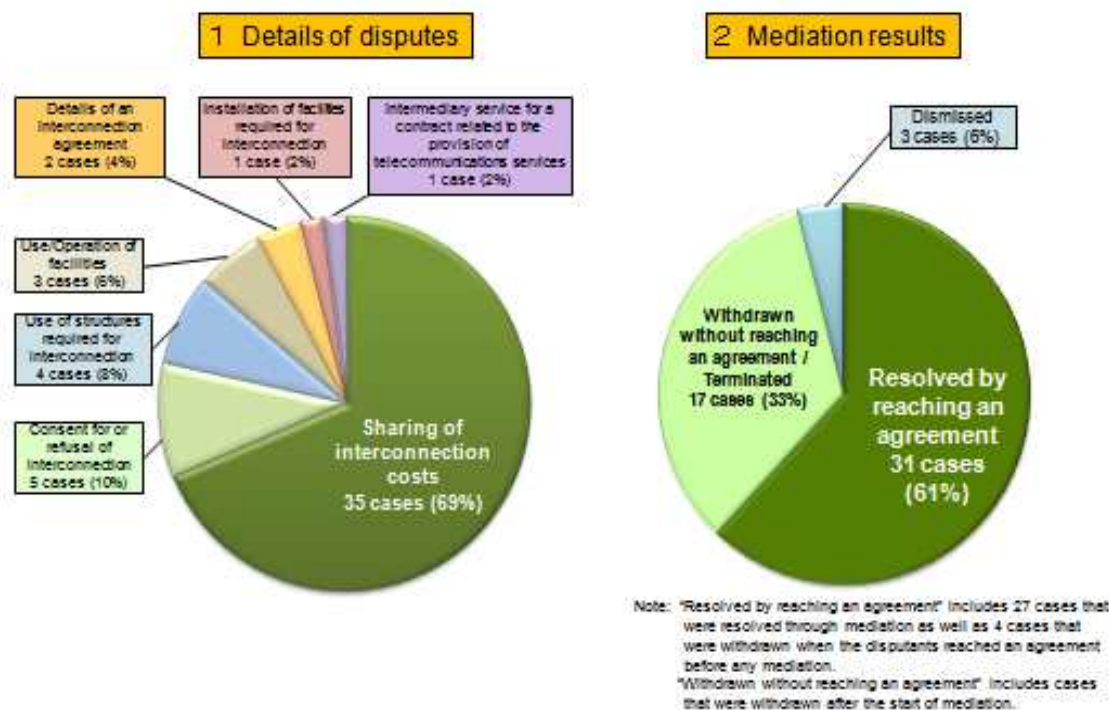
[Number of dispute settlement cases per year]



Note 1: The number of consultations consists of only those from FY 2006 on.

Note 2: Includes multiple consultations (by phone, email, visit, etc.) for single cases.

8. Details of Mediation (51 Cases)



9. Measures for Functional Enhancement of the Commission



The Information and Communications Council has discussed functional enhancement of the Telecommunications Business Dispute Settlement Commission along with reform of the legal system for communications and broadcasting, with a report having been submitted to the Minister for Internal Affairs and Communications in 2009. In consideration of this report, etc. the Ministry of Internal Affairs and Communications submitted draft revisions of the Broadcast Act, the Radio Act, and the Telecommunications Business Act, etc. to the Diet. Major content of these draft revisions for functional enhancement of the Commission is as follows.

◆ Change in name of the Commission

- ① Name of the Commission changed to the "Telecommunications Dispute Settlement Commission".

◆ Expanding Subjects of Mediation and Arbitration

- ① Disputes concerning contracts on providing telecommunications services between contents providers and telecommunications carriers
- ② Disputes concerning shared use of structures (towers, etc.) used to install telecommunications facilities between telecommunications carriers
- ③ Disputes concerning agreements on the rebroadcasting of terrestrial television programs by cable television business operators

◆ Changing the organization from which the Minister for Internal Affairs and Communications requests advice

- ① The organization from which the Minister for Internal Affairs and Communications requests advice regarding disputes concerning agreements on the rebroadcasting of terrestrial television programs by cable television business operators changed from the Council to the Telecommunications Dispute Settlement Commission.

Recent Dispute Settlement Cases

Case 1 : Mediation regarding interconnection of ADSL business operators and NTT West using its relay optical fiber cables

11

■ Summary

The ADSL business operator received orders for information infrastructure developments from the local governments and requested NTT West to allow use of its relay optical fiber cables. NTT West stated that they had "no vacant cables available". However, NTT West had also participated in the same bids.

The ADSL business operator therefore applied for mediation to the Commission in making the relay optical fiber cables that NTT West possessed available, etc. for the sections concerned (application filed on September 15, 2009).

■ Result of mediation

This case was resolved as both parties reached an agreement by accepting the following mediation proposal submitted by the Commission.

- 1) Both parties were to commence as early as possible on negotiation regarding alternative means, including methods of interconnecting multiplex transmission devices connected to relay optical fiber cables of NTT West in sections where relay optical fiber cables were not available.
- 2) NTT West was to confirm the schedule of use of its relay optical fiber cables secured by itself and the necessity for any core wires required in the maintenance of optical cables, and then promptly make those not needed available for use. In addition, requests were to be made for relay optical fiber cables secured by other business operators that similar measures as those with NTT West were to be taken.
- 3) NTT West was to further improve the function of being able to viewing a screen on information on vacant relay optical fiber cables by: (1) making information on past vacancies readily available, (2) adding reasons for any changes in vacancy information, (3) showing when any modification of vacancy information took place, and (4) showing the status and purpose of securing core wires necessary in maintenance of optical cables.
- 4) NTT West was to develop a system of managing the usage status of relay optical fiber cables for each section.

Case 2 : Mediation regarding the necessity for credit protection measures

12

■ Summary

NTT West requested a telecommunications carrier with a mutual interconnection with NTT West for credit protection measures because the said carrier fell into those at risk of defaulting on payments when the said carrier was assessed by a credit agency using the NTT West standard.

The said carrier therefore applied to the Commission for mediation regarding the necessity for credit protection measures (application filed on October 27, 2009).

■ Result (application for meditation withdrawn)

Following the application for mediation both parties negotiated the issue. The said carrier then submitted to NTT West a new financial statement and NTT West requested the credit agency to make a new assessment according to that financial statement.

This resulted in NTT West confirming that credit protection measures were not necessary, of which they notified the said carrier. The said carrier therefore withdrew the application for mediation.

Case 3 : Deliberation and report in response to a request for advice from the Minister for Internal Affairs and Communications regarding an order for the business activities of NTT West to be improved

13

■ Background

It was discovered that an employee of NTT West had provided an employee of a subsidiary with information on telephone numbers transferred to other telecommunications carriers which NTT West has obtained as part of its business in interconnections.

■ Details of the request for advice from the Minister for Internal Affairs and Communications (as of January 28, 2010)

The act of the NTT West employee was deemed to be against the Telecommunications Business Act.

Although NTT West reported that it would take corrective measures to control customer information, it was deemed that a similar incident could still occur and impede fair competition between telecommunications carriers and the sound development of telecommunications as information on other business operators remained available for viewing by other businesses than those that required such information, etc.

For the above reasons, measures to improve business activities, etc. in accordance with item 12, paragraph 1, Article 29 of the Telecommunications Business Act were considered desirable.

■ Details of the report (as of February 4, 2010)

Issuing an order for NTT West to improve their business activities was considered appropriate for the purpose of the request for advice being made.

In issuing the order, however, the following points were to be taken into consideration:

1. It should be observed that NTT West fully recognized its position and completely fulfilled the order.
2. Measures to "establish a system to ensure full compliance with the relevant laws and regulations, etc." by NTT West and its subsidiaries, etc. were to be as follows:
 - (1) Measures would need to be necessary and sufficient in terms of a division of duties within the company.
 - (2) Measures should be taken in a manner that took into consideration objective verifiability.

● Consequence

The Minister for Internal Affairs and Communications responded to the report and issued an order for NTT West to improve their business activities (February 4, 2010).



**Thank you very much
for your attention!**

2nd International Communications Conciliation Forum,
Seoul, Nov 4, 2010

3. 앤드류 워커, 감찰관, Otelco, 영국

가. 요약문

◎ 개요

영국의 분쟁 해결에 대해서, 소비자와 소기업, 통신사간의 분쟁이 어떻게 해결이 되고 있는가?

◎ 법적 근거

EU가 많은 사항에 대해 관장을 함. 방송통신법에 대해 관장을 하고 있으며, 2002~2003년에 통신법이 개정됨. 이동통신사업자들이 소비자들에게 가지는 의무와 법률 사항이며, 무료로 분쟁을 해결해야 함.

◎ 오텔로의 역할

사업자와는 독립적으로 ADR 서비스가 진행되고 있다. 오텔로는 오프콤과는 분리된 서비스를 제공하고 있음

◎ 옴부즈맨 서비스 제공 프로세스

프론트 데스크는 조사를 하는 부서이며, 직원들은 소비자들의 불만전화 접수 업무를 담당하는 초기 민원 접수, 그러나 부서민원이 제기된 모든 사항을 접수하지는 않음.

백오피스에서는 조사를 하기 시작함. 케이스파일을 통해 정보를 분석하고 레포트도 작성함. 어떤 일이 일어나고 있으며 분쟁에 대한 해결책은 무엇인지에 대한 레포트를 작성함. 3개의 분야에 관해, 7개의 옴부즈맨 팀이 구성되어 있음.

텔레콤 해결 부서에서는 유선전화, 이동통신, 광대역, 팩스 등을 담당하지만 콘텐츠에 관한 사항은 서비스 제공을 하지 않음. 통신법 하에 콘텐츠는 우리가 담당할 수 없는 부분임.

◎ 오텔로의 옴부즈맨 서비스 민원 수용의 기준 및 조정 내용.

첫째, 민원은 사업자내에서 사업자가 직접적으로, 8주정도 당사자들의 자율적인 협의를 거친 후에도 결론이 안나면, ADR서비스 절차를 밟을 수 있음.

둘째, 민원을 제기하는 소비자가 500\$이고, 통신사가 1\$라고 했을 때, 이처럼 교착상태에 빠졌을 때, 교착통보를 받았을 때는 8주가 지나지 않아도 제기를 할 수 있음.

세 번째, 소비자가 민원을 제기했을 때, 통신업자가 대응하지 않고, 민원을 회피할 때 신청할 수 있음.

이메일, 전화 등 모든 통신서비스가 제대로 제공이 되지 않는다는 내용의 민원을 제기한다.

전체 민원 중 30%는 비공개절차로 진행이 되며, 나머지는 공개절차로 진행이 되는데, 공개절차로 진행되는 경우는 사안이 중대하고, 법적인 근거들이 많으며, 충분한 검토를 거친 후 예비권고안을 통보를 함. 하지만 예비권고안을 보고 최종결론 전에 소비자가 여전히 불만을 표시할 경우 재판으로 넘어가게 됨.

해결책의 종류는 실질적인 행동을 요구, 사과, 해명 요구, 5000파운드 이내의 보상금 지불.

◎ 조사과정

첫 단계에서 모든 분쟁을 해결하려고 함. 하지만 약 40%가 거부를 하는데 그 다음으로는 서면통보. 그 중에 10%는 또 거부. 그 이후에는 최종결정자가 권한을 행사하여 결정을 내림. 이 과정까지 오게 되면 통신사는 다시 거부할 권한이 없고, 단지 소비자들만이 거부할 수 있는 권한이 있으며 이것이 마지막 단계임.

나. 발제문



Resolving consumer and small business disputes in the UK telecommunications industry

Andrew Walker (Ombudsman)



UK regulatory requirements

- European Union Directive
- Transposed into UK law in Communications Act 2003
- Companies must provide free dispute resolution for consumers and small businesses (10 people or fewer)
- ADR service must be independent of companies and Regulator (Ofcom)

Our company

- Four services:
 - Otelo
 - The Energy Ombudsman
 - Ombudsman Services: Property
 - The Ombudsman for *PRS for Music*
- Private, not-for-profit
- Statutory force

- Otelo is the Office of the Telecommunications Ombudsman
- It is an Alternative Dispute Resolution (ADR) service
- Evidence-based by investigation not adversarial (like the courts)

What is an Ombudsman service?

First Ombudsman – Sweden 1809

British and Irish Ombudsman
Association (BIOA) key principles

- Independent ✓
- Fair ✓
- Accountable ✓
- Accessible ✓
 - (easy to use/free to the consumer)

Otelo – the beginning

- Opened on 1 January 2003
- 10 member companies
- 13 members of staff, 1 telephone
- 1355 contacts
- 58 complaint forms issued
- 11 resolutions

Otelo – 2009/10

- About 350 members
- 105,600 contacts
- 7,676 complaint forms received
- Average value of award was £104 (US \$166)
- 150 staff (across all four services – Otelo is about 60%)

Funding

- Companies pay subscription and case fee
- Currently 20% subs/80% case fee
- Subscription based on forecast complaint numbers

Ombudsman Services structure

- Enquiries (front-end)
- Investigations (back office)
- Ombudsman team
- Support functions

Otelo – services covered

- Fixed line
- Mobile
- Broadband
- Fax
- Associated services (e.g. SMS, voicemail)
- Services for people with disabilities

What complaints can we look at?

- Billing
- Customer service
- Service provision
- Mis-selling
- We cannot look at commercial matters such as charges, tariffs and debt collection

Complaint Acceptance Criteria...

- The consumer must have made reasonable efforts to pursue the complaint, and...
 - 8 weeks have passed without an adequate outcome, *or*
 - a 'deadlock' letter has been received, *or*
 - has encountered sustained difficulty in registering a complaint with the company/firm
- **The deadline for bringing a complaint to our attention is nine months from the date the company was first told about the problem**

How we resolve disputes

- Informal resolution (30%)
 - Less complex cases
 - Mediation between complainant and company
- Formal investigation (70%)
 - More complex cases
 - Assessment of evidence from both sides
 - Analysis
 - Written report to both parties
 - Recommendations (Provisional Conclusion)
 - Accept or make further representations
 - Decision/Final Decision
 - Accept or reject

We do not make rulings in law but we must have regard to...

- Current regulation and law
- Codes of Practice
- Good industry practice
- Natural justice
- The balance of probabilities
- The technology

Remedies

The Ombudsman can require

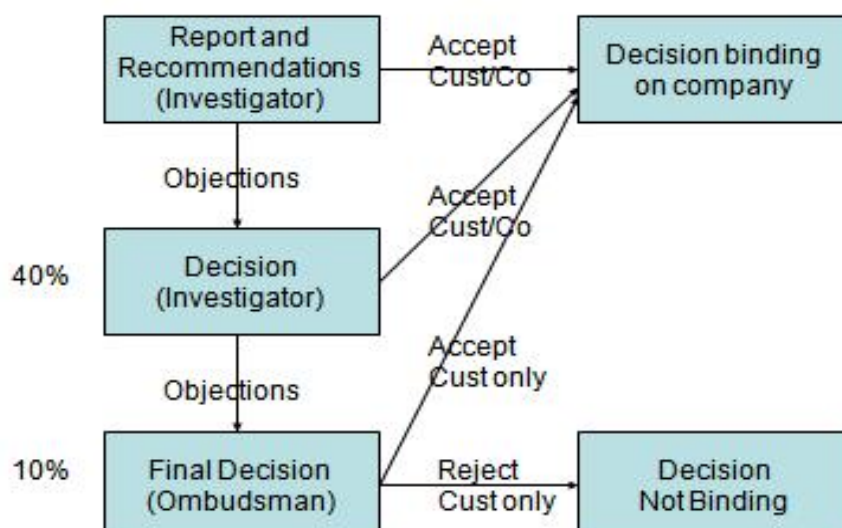
- A service or some practical action to be provided
- An apology or explanation
- A financial award

The Ombudsman can award remedies up to £5,000 (US \$8,000) in value

So that the same problem is less likely to happen again, the Ombudsman may also recommend changes in policies and procedures

- Enforceable via the courts
 - Important for reputation of Otelio, member companies and industry

Steps in an investigation



Problems

- Remedy implementation (reputation!)
- Variability of complaint numbers
- Complexity of cases
- Lack of clear evidence
- Gaps in consumer understanding

Our office...



4. 산다 추크, 규제정책 3팀장, OFTA, 홍콩

가. 요약문

◎ 개요

홍콩의 텔레콤 분야 분쟁해결 및 장기적 ADR 계획

◎ 홍콩의 텔레콤 분야 전개 과정

1. 모바일 서비스가 소비자 민원의 대부분을 차지하고 있음. 보다 대중화된 모바일 데이터 서비스로 인해서 데이터 사용량이 증가함에 그 원인이 있다.
2. 이런 민원의 50%가 요금 과금과 계약문제에 관한 것.

◎ 분쟁 해결 방법

업계의 분쟁의 경우 법의 명시된 사항에 따라 처리가 됨. 예를 들어 규제기관의 관할 하에서 규정을 준수해야 함. 옴부즈맨 관련 규정도 있지만 홍콩에서는 법령 하에 관련 규정이 있다. 따라서 고의적으로 위반행위를 했을 경우 법의 제재를 받음. 과징금도 부과됨.

2007년도 이후 자발적인 분쟁해결에 관한 제도를 마련하고자 하여 2008년도에 다양한 파일럿 프로그램들을 만들었음. 2008년 9월부터 올해까지 진행을 했는데, 홍콩 국제 중재 센터(HKAIC)의 관할 하에 관련전문가 집단들이 조정, 중재 서비스를 무료로 제공하도록 하였다. 이 계획의 주된 목적은 홍콩 시장의 기준에 적합한지 시장문제의 실용성을 타진하는데 있었다. Mediation → adjudication 의 단계로 진행이 된다. 소비자들에게는 법적 구속력은 없다. 그 이후에도 결론이 나지 않는다면 다시 한번 중재의 기회를 준다. 마지막 결정이 내려지고 난 이후에는 상급기관에 요청할 기회는 없다. 하지만 사업자들에게는 법적인 구속력이 있기 때문에 상급기관에 한 번 더 요청할 수 있다.

◎ 장기적인 ADR 계획 내용

일단 저비용과 유연성이 있어야 하며, 시의 적절한 관점에서 분쟁을 해결해야 한다는 것으로 사업자와 소비자 양측에게 공평한 제도이어야 한다. 이러한 제도가 자발적인지, 의무적인지에 대한 결정이 되어야 하는데, 파일럿 프로그램을 진행하면서 초기에는 자발적으로 사업자들의 참여가 이루어졌으며, 이후에는 몇 개의 사업자를 선택하여 프로그램의 참여를 유도하였다. 이 계획이 장기적으로 보았을 때 자발적으로 진행이 될 경우 참여율이 낮게 되고, 비용이 효율적이지 않을 것이라는 결론을 내렸고, 업계의 전반적인 관행에 의해 난점이 있다. 그래서 보다 의무적으로 사업자들이 참여할 수 있도록 규정을 두었다.

◎ 규제기관과 OFTA의 역할 구분 및 파일럿 프로그램

파일럿 단계에서 텔레콤 운영자들이 결국 콘텐츠 서비스, 유료방송에 대한 서비스 민원 범주까지 다루어야 한다는 문제제기가 있었다.

자발적으로 놔둘 경우, 사업자들이 콘텐츠 서비스까지 관할을 하게 되겠지만, 의무적으로 갈 경우, 서비스 제공업체들의 OFTA 관할 밖에 있을 것이고, 우리는 이런 문제를 다룰 수 없을 것이다. 따라서 이러한 서비스들은 텔레콤 법에 따라서 라이선스 권한이 아니라는 것이다.

여기에는 두 가지 옵션이 있는데 첫째, 파일럿 프로그램 상에서 1단계의 비공식적인 mediation, 2단계는 사법적 판단이 없는 mediation 만을 추구하는 것인데, 2단계의 경우, 보다 유연하고, 빠르고, 비용도 적게 들지만, 분쟁 해결이 제대로 되지 않는 경우가 생기기 때문에 모델 A의 방향으로 가고 있다.

장기적인 계획의 일환으로 업계에 펀딩을 권유하고 있지만 소비자들이 이러한 계획을 신청하기 위해서 요금을 부과하도록 하고 있다.

이 계획은 이제 시작단계이기 때문에 기능성을 테스트하기 위해서는 결국 서비스 가입 신청에 있어서 요금을 부과하고 있다. 매년 400개의 민원이 제기되고 있는데 대략 50%는 스스로 사업자들이 해결하고 있다.

이런 파일럿 프로그램을 통해 얻은 결론은 사업자들에게만 구속력이 있고, 소비자들에게 구속력이 없다면, 의사결정과정에서 사업자들에게만 주어질 경우에는 많은 재원을 낭비하게 될 수 있다. 결국 양 측에게 모두 구속력이 있다면 보다 균형잡히고 합리적인 제도가 될 수 있을 것이다.

◎ 결론

ADR 계획이 보다 효율적이고, 법적 분쟁을 해결하기 위해서 위반이 없는 경우에는 공식적인 개입을 하지 않으며, 그 전단계에서 다양한 옵션을 통해 분쟁을 해결하고자 한다. ADR 계획이 어떻게 나오더라도 지금 ADR의 계획을 이행하는 것은 결국 향후에 소비자들의 권익을 보호하는 취지에서 텔레콤 분야에서는 획기적인 제도가 될 수 있을 것이라 판단된다.

나. 발제문



Background

- Consumers and businesses have more choices of services and suppliers as a result of increased market competition
- Need to deal with upsurge in disputes between service providers and consumers



OFTA
電訊管理局

2

Background

Consumer Complaints on Telecom Services
Received by OFTA

Service Type	2007	2008	2009	2010 (Q1 to Q3)
Mobile	1,321	1,550	1,754	2,288
Fixed Network	1,414	1,292	909	610
Internet	1,451	1,284	1,104	1,191
External Telecommunications	79	80	123	83
Others	385	144	122	192
Unclassified (Note 1)	11	20	39	21
Total Complaints	4,661	4,370	4,051	4,385 (Note 2)

Notes:

- (1) Complainants did not specify the service type under complaint, nor did they provide contacting details for OFTA to follow up the cases.
 (2) About 30 % and 14 % of the total complaints were related to disputes on bills and contract terms respectively.



3

Background

- **Resolution of disputes not involving breach of law and regulation**
 - ▢ Settlement by agreement between operators and customers
 - ▢ Legal remedy through the Court
- **In 2007, the Office of the Telecommunications Authority (OFTA) proposed a voluntary alternative dispute resolution (ADR) scheme for the telecommunications industry**



4



CCSS Pilot Programme

- **A Pilot Customer Complaint Settlement Scheme (CCSS) launched**
 - ▣ For 18 months (Sep 2008 to Feb 2010)
- **Hong Kong International Arbitration Centre (HKIAC) provided adjudication services free of charge**
- **Purpose - test practicality and efficacy of an ADR Scheme under local conditions**



CCSS Pilot Programme

- **Two-stage approach**
- **First Stage: Mediation**
 - ▣ OFTA staff help resolve dispute by mediation
- **Second Stage: Adjudication**
 - ▣ HKIAC assign professional adjudicator to handle
- **Adjudicator may review his own decision upon request**



Outcome of Pilot Programme

- **Cases involve different types of services**
 - fixed line, mobile, broadband, IDD, pay TV and other value-added services
- **Total 18 cases**
 - 6 cases successfully mediated
 - 12 cases adjudicated
- **Fairly balanced outcome**
- **Both parties could be at fault**
- **Most customers willing to pay a fee for settlement of case**



Report and Consultation

- **On 8 June 2010, OFTA issued a Report on the Pilot Programme and a Consultation Paper for a Proposed CCSS in the long term**
- **Consultation will close on 8 Dec 2010**
- **To consider views and comments from industry and community before making a decision**



Salient Issues of the Proposed CCSS

(I) Basic Features of effective CCSS

- ▣ cost-effective, user friendly and flexible
- ▣ resolve disputes in a timely manner
- ▣ be fair at all times



Salient Issues of the Proposed CCSS

(II) Voluntary or mandatory scheme?

- ▣ There is not active participation of operators in the voluntary Pilot Programme
- ▣ Low level of participation not conducive to development of an industry-wide ADR scheme
- ▣ Inclined to make participation of operators in the scheme mandatory



Salient Issues of the Proposed CCSS

(III) Role of OFTA and CCSS Organisation

- ▣ Future scheme on fully independent basis
- ▣ OFTA's involvement in day-to-day operation to be kept to the minimum
- ▣ Some degree of control by inserting appropriate terms in an agreement or undertaking with the organisation responsible for running the CCSS



Salient Issues of the Proposed CCSS

(IV) Scope of scheme

- ▣ If future scheme remains voluntary
 - scope of complaints needs not be confined to licensable services
- ▣ If future scheme is mandatory
 - services outside OFTA's jurisdiction (e.g. content and TV services) will not be covered
 - service providers may however voluntarily declare to subject non-licensable services to the scheme



Salient Issues of the Proposed CCSS

(V) Mode of operation

■ **Model A: Informal mediation plus adjudication**

- ▣ Same approach adopted in Pilot Programme
- ▣ Pros: binding adjudication decision; combined benefit of mediation and adjudication
- ▣ Cons: more cost than Option 2; less provider(s) of adjudication service



Salient Issues of the Proposed CCSS

■ **Model B: Pure mediation without adjudication**

- ▣ Mediation encouraged by Judiciary under Civil Justice Reform
- ▣ Pros: flexible & quick; less cost; more providers of mediation service;
- ▣ Cons: no binding decision; can't resolve dispute if no settlement agreement



Salient Issues of the Proposed CCSS

(VI) Funding Arrangement

- ▣ funded primarily by industry
- ▣ Customers shall also pay a reasonable amount to minimise unmeritorious claim and abuse
- ▣ OFTA will consider making a one-off contribution for initial setting up costs



Salient Issues of the Proposed CCSS

(VII) Quota of cases

- ▣ Scheme should not be overloaded particularly upon its launch
- ▣ To set quota of cases at least for first three years
- ▣ Proposed quota for the first year
 - 85 cases per month or
 - 1020 cases per year

Salient Issues of the Proposed CCSS

(VIII) Fees Level

	Model A (Informal Mediation + Adjudication)		Model B (Informal Mediation + Formal Mediation)	
	Customer	Operator	Customer	Operator
Application Fee	\$100	N/A	\$100	N/A
First Stage Fee (covering informal mediation and incidental services)	N/A	\$1,200 per case	N/A	\$1,200 per case
Second Stage Fee Model A: covering adjudication and incidental services Model B: covering formal mediation and incidental services	\$100 or 5% of the disputed amount, whichever is higher	\$4,000 - \$8,000 per case	\$100 or 5% of the disputed amount, whichever is higher	\$4,000 per case
Review Fee (paid by party who made the request)	\$200	\$2,000	N/A	N/A

Salient Issues of the Proposed CCSS

(IX) Binding nature of Decision

- ❑ Pilot Programme – decision only binding on operator
- ❑ Long term CCSS – if decision remains binding on operator only, concern on waste of resources, if not abuse, of the ADR mechanism
- ❑ Binding decision on both sides seem more balanced and reasonable



Conclusion

- **ADR scheme is seen as more effective and efficient scheme to settle disputes between operators and customers**
- **Proposed CCSS based on local experience of Pilot Programme and reference to overseas practice**
- **OFTA to consider introduction of ADR scheme**
 - subject to views and comments received in the consultation
 - taking into consideration other options of ADR scheme identified by the industry
- **Implementation of an ADR scheme will be an important milestone for consumer protection in the telecommunications sector in Hong Kong**



Questions are welcome

***My email: stcheuk@ofta.gov.hk
OFTA's website : www.ofta.gov.hk***

5. 박동주, 심결지원팀장, 방송통신위원회, 한국

가. 요약문

◎ 방송통신위원회의 주요 기능

방송통신 융합정책의 수립과 융합서비스 활성화 및 관련 기술개발, 전파에 관한 정책의 수립 및 전파자원의 관리, 방송통신 정책의 수립과 방송통신 시장의 경쟁촉진, 방송통신망의 고도화와 방송통신의 역기능 방지, 방송통신 이용자 보호정책의 수립과 방송통신사업자의 불공정행위 조사 및 분쟁조정 등을 담당하고 있다.

◎ 한국 내 현재 이슈

현재 한국 상황은 방송시장에서는 미디어 관련 법 개정 및 시행, 종합편성·보도전문 PP 도입 추진되고 있으며, 지상파 광고시장의 미디어렐 경쟁체제가 도입되려 하고 있으며, 보편적 시청권 보장제도 개선이 주요 이슈이다. 통신시장에서는 방송통신 융합 및 유·무선 통신결합, 사업자간 M&A 를 통한 통신 3강구도 형성(SKT Group, KT Group, LGT Group), 서비스기반 경쟁 활성화를 위한 MVNO 도입 스마트폰 이용확산 및 관련요금체계개선 등이 이슈이며, 무선인터넷이 본격화되면서 WiFi 등 무선 인터넷 인프라 확장과 앱스토어 구축 등 관련콘텐츠 개발 활성화가 되고 있다.

◎ 분쟁해결 제도

아직 IPTV는 분쟁해결 제도가 마련되어 있지 않다. 방송분야는 방송분쟁조정위원회에서 처리를 하며, 방송법 제35조의 3에 근거하여, 방송사업자간에 재판상 화해를 시도하고 있다. 분쟁대상은 방송프로그램 공급 및 수급분쟁, 방송사업구역과 관련된 분쟁, 중계방송권 등 재산권적 이해관련 분쟁, 방송사업자의 공동사업에 관한 분쟁이다.

통신분야는 방송통신위원회에서 처리를 하며, 전기통신사업법 제 45조에 의해 전기통신사업자간 또는 사업자와 이용자간에 민법상 화해의 효과를 제시하고 있다. 분쟁대상은 전기통신역무 이용자에게 입힌 손해배상, 설비제공, 상호접속, 도매제공 등과 관련한 협정체결 및 이행, 손해배상 사안이다.

분쟁해결 통계를 보면, 2006년부터 2010년 10월까지 방송분야의 경우, 뉴미디어 등장으로 인해 분쟁조정 건수가 증가추세에 있으며, 통신분야의 경우 분쟁처리 건수가 방통위 출범 이후 합의 취하 처리되고 있다는 특징이 있다.

◎ 방송분쟁사례

사건개요는 방송채널사용사업자 A는 케이블TV 사업자 B의 채널 편성에서 제외되자 채

널 재편성을 요청하는 분쟁조정을 신청하였으며, 분쟁조정 결과 B의 채널 관련평가 과정에서의 일부 절차상 하자 인정되며, 일정 기준이상의 HD편성비율 준수를 조건으로 A의 채널을 재편성하는 선에서 조정 채널 배제와 IPTV 채널 제공이 연계되어 있다고 판단할 직접적 증거 없다고 결론내렸다. 이는 채널 편성권한을 가진 SO와 상대적 열위에 있는 개별 PP 관계의 일면을 보여주는 사례로 향후 IPTV 등 새로운 미디어 사업자가 유관되어 있는 방송 분쟁 증대가 예상이 된다고 볼 수 있다.

◎ 통신분쟁사례

유선통신사업자 A는 이동통신사업자가 양사 상호접속협정서에 따른 접속제공 의무를 이행하지 않았다고 주장하며 재정을 신청하였는데, 분쟁조정 결과 양사 상호접속협정서에 따라 B는 3G호에 대해서도 A가 요청하는 접속을 제공해야할 의무가 존재한다고 판단하였다.

이는 상호접속 제공 및 관련 손해배상에 대한 대표적 통신분쟁 사례로서 향후 MVNO 도입 등 새로운 시장환경 속에서 상호접속과 관련한 분쟁 계속 증대될 것으로 예상된다.

◎ 향후 시사점 및 해결과제

이러한 사례를 통해 방송통신 분쟁해결제도의 통합적 정비와, 방송의 공익성, 공공성 보장을 위한 방송분쟁조정제도의 역할을 강화해야 하며, 통신 재정기능의 효율성, 전문성을 강화하고, 이용자, 사업자 분쟁의 효율적 처리 등이 주요 해결과제라고 볼 수 있다.

나. 발제문





KCC Functions

주요 기능

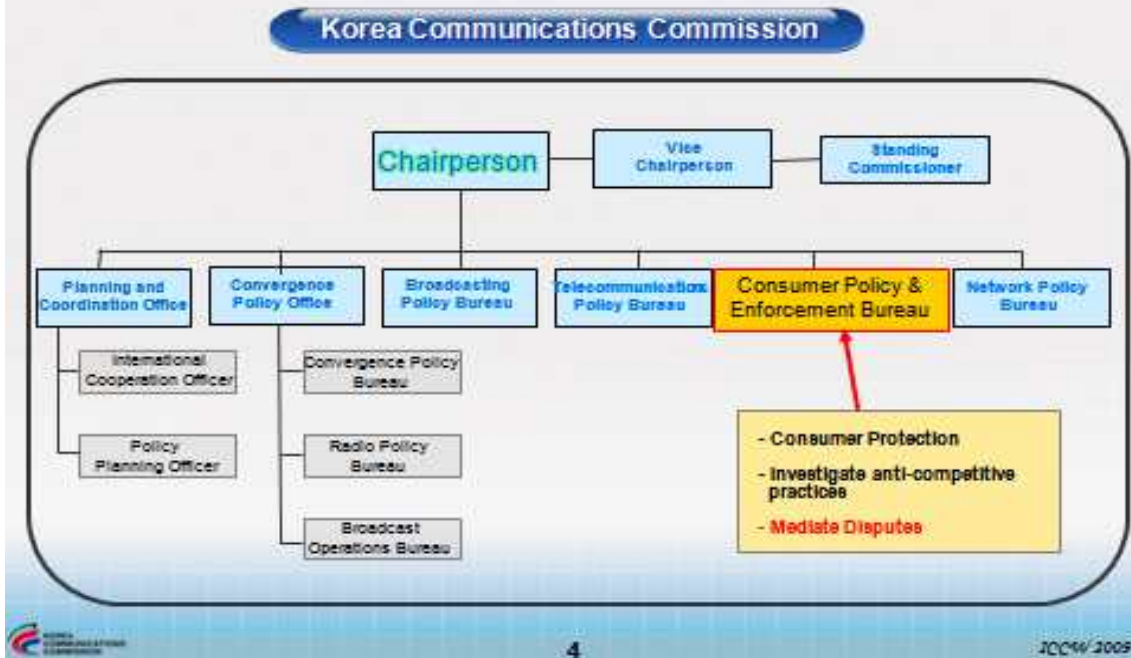
- 방송통신 융합정책의 수립과 융합서비스 활성화 및 관련 기술개발
- 전파에 관한 정책의 수립 및 전파자원의 관리
- 방송통신 정책의 수립과 방송통신 시장의 경쟁촉진
- 방송통신망의 고도화와 방송통신의 역기능 방지
- 방송통신 이용자 보호정책의 수립과 방송통신사업자의 불공정행위 조사 및 분쟁조정

조직

- Headquarters : 2 Offices, 7 Bureaus, 2 Officers, 33 Divisions, 3 Teams
- Subsidiary Agencies : Radio Research Laboratory,
Central Radio Management Office

3
KCC' 2009'

Organizational Structure



Current Issues in Korea

• 방송시장 경쟁도입

- 미디어 관련 법 개정 및 시행, 종합편성·보도전문 PP 도입 추진
- 지상파 광고시장 미디어법 경쟁체제 도입
- 보편적 시청권 보장제도 개선

• 통신시장 경쟁 활성화

- 방송통신 융합 및 유·무선 통신 결합
- 사업자간 M&A를 통한 통신 3강구도 형성(SKT Group, KT Group, LGT Group)
- 서비스기반 경쟁 활성화를 위한 MVNO 도입

• 무선인터넷 본격화

- 스마트폰 이용 확산 및 관련 요금체계 개선
- WiFi 등 무선 인터넷 인프라 확장
- 앱스토어 구축 등 관련 콘텐츠 개발 활성화 지원



	방 송	통 신
법적근거	방송법 제35조의 3	전기통신사업법 제45조
당 사 자	방송사업자간	전기통신사업자간 또는 사업자와 이용자간
분쟁대상	방송프로그램 공급 및 수급분쟁 방송사업구역과 관련된 분쟁 중계방송권 등 재산권적 이해관련 분쟁 방송사업자의 금품사일에 관한 분쟁	전기통신역무 이용자에게 입힌 손해배상 설비제공, 상호접속, 도매제공 등과 관련한 불합치점 및 이합, 손해배상 사안
요 과	재판상 화해	민법상 화해
처리기관	방송분쟁조정위원회	방송통신위원회

Mediation of Broadcasting Disputes

Mediation Process for Broadcasting Disputes



Arbitration of Telecommunication Disputes

Arbitration Process for Telecommunication Disputes



Dispute Settlement Statistics

		2006	2007	2008	2009	2010 /10	Total
Broadcasting	Mediation	-	1	3	2	1	7
	Voluntary Withdrawal	-	-	2	2	2	6
	Suspension	1	-	-	1	2	4
	Sub-Total	1	1	5	5	5	17
Telecom	Arbitration	3	5	5	1	-	14
	Voluntary Withdrawal	7	9	17	16	2	51
	In Progress	-	-	-	-	1	1
	Sub-Total	10	14	22	17	3	66

- 방송분야의 경우 방등위 출범 이후 분쟁조정건수 증가 추세
- 통신분야의 경우 분쟁처리 건수가 본격적 성장을 보이며, 방등위 출범 이후 대부분의 분쟁 신청 건에 참여하여 처리되고 있다는 것에 특징

III Dispute Settlement Cases

Dispute Settlement Cases (1)

방송분쟁사례 1

• 사건개요

- 방송채널사용사업자 A는 케이블TV 사업자 B의 채널 편성에서 제외되자 채널 재편성을 요청하는 분쟁조정을 신청

• 당사자 주장

- A : B가 자사 채널을 의도적으로 배제하기 위해 불공정하게 채널평가를 실시
B의 행위는 자사의 IPTV 채널 송출에 대한 보복조치
- B : 공정하게 평가를 실시했으며, A의 IPTV 채널제공과 채널 배제는 무관

• 분쟁조정결과

- B의 채널 편성평가 과정에서의 일부 절차상 하자 인정되며, 일정 기준이상의 HD편성비율 준수를 조건으로 A의 채널을 재편성하는 선에서 조정
- 채널 배제와 IPTV 채널 제공이 연계되어 있다고 판단할 직접적 증거 없음

• 시사점

- 채널 편성권한을 가진 SO와 상대적 열위에 있는 개별 PP 관계의 일면을 보여주는 사례
- 향후 IPTV 등 새로운 미디어 사업자가 유관되어 있는 방송 분쟁 증대 예상



Dispute Settlement Cases (2)

방송분쟁사례 2

• 사건개요

- 지상파사업자 A와 B는 지상파사업자 C가 올림픽 및 월드뷰 중계권을 단독 계약하자 이의 재판매 관련 방송분쟁 조정을 신청 (보편적 시청권 관련 금지행위 신고 병행)

• 당사자 주장

- A와 B : C가 중계권을 단독으로 구매하고 이에 대한 재판매를 거부 및 지연
- C : 중계권 재판매 관련 비용부담 협의를 A와 B가 거부하여 합의가 결렬

• 분쟁조정결과

- A와 B의 분쟁조정 신청에 C가 불응의사를 표명하여 분쟁조정 절차 중지
- 방송통신위원회는 A,B,C의 보편적 시청권 관련 금지행위 위반에 대해 시정명령을 내리고 C에 대해 시정명령 불이행에 대한 과징금을 부과

• 시사점

- 방송사업자 영업의 자유와 보편적 시청권 보장이라는 공익적 가치간 갈등을 보여준 사례
- 보편적 시청권과 같은 공익적 가치 수호를 위한 방송분쟁조정 제도 역할 강화문제 제기



Dispute Settlement Cases (3)

통신분쟁사례 1

• 사건개요

- 유선통신사업자 A는 이동통신사업자가 양사 상호접속협정서에 따른 접속제공 의무를 이행하지 않았다고 주장하며 재정을 신청

• 당사자 주장

- A : 자사 유선전화로 B의 3G 이동전화호 소통 시 B는 접속제공사업자로서의 의무를 이행
- B : 2G와 3G는 다른 서비스로 3G에 대해서도 A가 요구하는 접속을 제공해야 할 의무 없음

• 분쟁조정결과

- 양사 상호접속협정서에 따라 B는 3G호에 대해서도 A가 요청하는 접속을 제공해야 할 의무 존재

• 시사점

- 상호접속 제공 및 관련 손해배상에 대한 대표적 통신분쟁 사례
- 향후 MVNO 도입 등 새로운 시장환경 속에서 상호접속과 관련한 분쟁 계속 증대될 것으로 예상



Dispute Settlement Cases (4)

통신분쟁사례 2

• 사건개요

- 글로벌 기업 C사의 스마트폰 이용자 온라인 카페의 관리자인 A는 제품하자에 대해 스마트폰 판매사이자 통신사업자인 B를 상대로 방송통신위원회에 민원을 제기

• 당사자 주장

- A : 스마트폰 판매자인 B는 판매 시 제품 사양 등 중요한 정보를 고지하지 않은 점 및 통화품질 하자 등에 대해 책임이 있는 바 이에 대한 손해배상을 요청
- B : 단말기 사양 및 관련 SW에 대한 불만이나 AS 문제는 통신사업자인 B와 무관한 사항

• 분쟁조정결과

- A는 B와 C를 상대로 한국소비자원에 집단분쟁조정 절차를 진행 중

• 시사점

- 플랫폼-단말기-SW가 유기적으로 결합되어 있는 스마트폰 관련 분쟁 처리에 대한 사업자간 책임소관 문제 대두
- 다수의 이용자에게 발생하는 서비스 피해에 대응하기 위한 집단분쟁조정제도 도입 필요성 검토





Issues and Future Tasks (1)

1 방송통신 분쟁해결제도의 통합적 정비

- 방송통신 융합환경에서 발생하는 다양한 분쟁들에 대응하기 위하여 방송분쟁 조정대상을 확대 (현재 방송법 개정 추진 중)
- 대상 및 효력 등이 상이한 방송과 통신 분야 분쟁해결 제도 통합 방안 마련

2 방송의 공익성·공공성 보장을 위한 방송분쟁조정제도 역할 강화

- 국민의 보편적 시청권 보장 등 사회적으로 파급효과가 큰 사안에 대응하기 위하여 분쟁조정 의 실효성을 강화할 수 있는 방안 마련
- 직권조정제도 도입, 분쟁조정 효력 강화 방안 등 검토

Issues and Future Tasks (2)

3 통신 재정기능의 효율성·전문성 강화

- 통신시장 및 규제 환경변화에 효과적으로 대응할 수 있도록 재정결정 방식 개선
- 기술적이고 전문적인 통신 분쟁들에 대한 신속한 대응을 위해 알선분과위원회의 기능 및 권한을 강화하거나 별도의 위원회를 설치하여 처리하는 방안 검토

4 이용자·사업자 분쟁의 효율적 처리

- 스마트폰 등장, 통신·금융 이중결합서비스 증진 등에 따라 책임 소관이 불분명한 이용자·사업자 분쟁 발생에 대응하여 분쟁해결 신청 대상 범위 확대 방안 마련
- 다수의 방송통신 이용자에게 소액규모로 발생하는 피해의 효율적 대응을 위해 집단분쟁조정제도 도입 추진
- 이용자 분쟁의 신속한 처리를 위해 1차 분쟁조정기구를 통한 ADR 추진 검토



제 3절 토론문

1. 오양호 변호사, 법무법인 태평양

일반적으로 ADR(Alternative Dispute Resolution)은 크게 두 개의 방향으로 발전하여 왔다. 하나는 사건 규모가 너무 작아서 많은 시간과 비용을 들여 법원에서 재판을 통해 사건을 해결하기에는 부적합한 경우에 대처하기 위한 것이고, 다른 하나는 사건의 내용이 너무나 전문적이고 복잡한 것이어서 해당 분야의 전문가가 아닌 판사의 판결에 의할 경우 자칫 실질적 타당성이 없는 결론에 이를 수 있는 경우에 대처하기 위한 것이다. 전자의 대표적인 예는 각종 소비자 보호기관에서 이루어지는 분쟁 해결절차이고, 후자의 전형적인 예는 각종 상사중재 제도나 환경 문제에 관한 각종 분쟁 조정제도라 할 수 있다.

방송통신 분야에서의 분쟁은 이 두 가지 형태의 ADR 모두를 필요로 하고 있다. 즉, 방송, 통신 서비스를 제공받는 일반 이용자와 서비스 제공자 간의 분쟁에 관한 ADR은 전형적인 소비자 분쟁 해결절차의 성격을 가지는 반면, 서비스 제공자 간의 분쟁에 관한 ADR은 많은 경우 기술적, 연혁적 배경지식이 바탕이 되어야만 올바른 방향의 해결책을 제시할 수 있는 특징을 가진다. 그런데, 한국을 포함하여 대부분의 국가들에서는 소비자 분쟁에 관한 전문적인 분쟁 해결기관들을 두고 있다. 물론 방송통신 분야의 소비자 분쟁을 모두 일반 소비자기관에서 해결하도록 하는 것이 전적으로 적절한 것은 아니지만, 적어도 방송통신 정책을 담당하는 정부기관에서 이루어지는 ADR은 방송통신 사업자 간의 전문적인 분야에 관한 분쟁 해결에 집중되는 것이 타당하다고 본다. 오늘 발표된 UK의 사례처럼 사업자들이 비용을 내서 구성된 Ombudsman에 의한 소비자 분쟁 해결은 한국의 분쟁해결제도에서는 유사한 사례를 찾아보기 어려운 것인데, 보다 전문적인 소비자 분쟁 해결 방식으로서 참고할 만한 가치가 있다고 본다.

반면, 서비스 제공자 간 분쟁은 많은 경우에 규모가 크고 사업의 기본 방향을 좌우할 정도의 중대한 의미를 가지게 될 가능성이 있다. 따라서 이러한 사건에서의 ADR은 ADR이라는 용어가 가지는 ‘간이하고 신속한 분쟁 해결 수단’이라는 뉘앙스와는 정 반대로 당사자에게 있어서는 오히려 재판보다도 심각하고 중대한 의미를 가지는 절차이다.

이와 같은 절차에서 ADR을 주재하는 정부기관은 해당 분야의 전문성과 더불어 재판에서 법관에게 요구되는 수준의 중립성을 갖추어야 한다. 나아가 이러한 절차에서 당사자에 의해 요구되는 것은 단지 신속하고 적은 비용에 의한 결론이 아니라 마치 재판에서처럼 모든 사실관계와 관련 증거자료를 면밀히 검토한 뒤에 내려지는 합리적이고 타당성 있는 결론이기 때문에, 당사자에게 공평하고 충분한 의견 진술 및 증거자료 제출의 기회를 보장할 필요가 있다.

주요 각국의 방송통신 정책기관들이 방송, 통신 분야에서의 전문성 및 분쟁 해결절차에서의 엄정한 중립성을 갖추고 있다는 점에 대해서는 별다른 의심의 여지가 없다고 본다. 다만, 토론자의 과거 경험에 비추어 볼 때 과연 당사자가 충분한 의견 진술 및 증거자료 제출의 기회를 보장받고 있는지에 대해서는 한 번쯤 되돌아볼 필요가 있지 않을까 생각한다. 한국의 경우 법원의 재판 절차에서는 원고 또는 피고에게 사건에 대한 주장 또는 반박을 제출하는 데 1개월 가량의 기간을 제공하는 것이 일반적인 데 반해, KCC의 재정절차에서는 1주일 미만의 기간을 정해 주장 또는 반론을 제출하도록 하는 경우를 많이 보아 왔다. 또한 상대방의 주장에 대응하는 반박 자료를 제출하는 데 실질적으로 상당한 제약을 받는 사례도 간간히 있는 것으로 알고 있다. 진행 속도나 방식 등을 모두 법원의 재판과 동일한 수준으로 해 줄 것을 요구하는 것은 현실성도 없고 제도의 취지에 부합하지 않는 면도 있는 것이 사실이지만, 적어도 사업자 간 분쟁 해결 절차가 가지는 심각성과 중요성을 감안할 때 현재의 절차 진행은 적어도 당사자가 느끼기에는 주장의 기회가 충분하지 않다고 할 여지가 있는 것 같다.

이와 같은 현실의 개선책으로는 다음과 같은 몇 가지 방안을 생각해 볼 수 있겠다. 첫째는 현재의 상사중재에서 허용되는 수준의 자유로운 주장 및 증거 제출방식을 채택하는 것이다. 상사중재에서는 사전 준비절차를 통하여 쟁점과 증거방법이 정리되기 이전까지는 대체로 증인, 참고인을 비롯한 각종 증거방법의 지정이 폭넓게 인정되며, 쟁점과 증거방법이 정해지고 난 이후에는 새로운 주장이나 증거의 제출을 제한하는 방식을 채택하고 있는데, 사업자 간 분쟁 해결절차에서도 유사한 절차에 의하여 당사자가 일정 범위에서 자유로운 주장과 증거 제출을 할 수 있도록 보장할 필요가 있다고 본다. 둘째는 충분한 구술변론 기회를 보장하는 것으로서, 당사자가 원하는 경우에는 자유로운 분위기에서 필요한 만큼의 구술 변론을 할 수 있는 기회를 충분히 보장하여야 한다는 것이다. 이를 위해서는 심판기관이 사전에 편견이나 심증을 드러냄으로써 실질적으로 당사자의 자유로운 진술을 봉쇄하거나 저지하는 일이 없어야 할 것이다. 셋째는 관련 전문가의 참여가 보장될 필요가 있다. 이는 당사자의 자유로운 주장과 진술 기회의 확대와 관련된 것으로서, 당사자는 자신의 입장을 대변해 줄 법률전문가 또는 해당 기술 분야에서의 전문가를 절차에 참여시킴으로써 자신의 입장을 충분히 설명하고 심판기관을 납득시킬 수 있는 기회를 가지게 될 것이다.

결론적으로 말해, 방송통신 분야에서의 ADR은 소비자 분쟁에 대한 신속하고 간소한 구제와 사업자 간 분쟁에서의 전문성 있는 기관의 판단이라는 두 가지 속성을 가지고 있다. 이들은 서로 다른 원칙과 방식이 적용되는 절차로 각각 발전될 필요가 있으며, 특히 사업자 간 전문적인 분쟁에 적용되는 절차는 재판과 유사한 정도의 절차적 기회가 보장되는 방향으로 개선이 이루어질 필요가 있다고 본다.

2. 홍대식 교수, 서강대학교 법학전문대학원

I am very pleased to be here today and to have this opportunity to learn about and discuss the issues concerning various developments surrounding systems and practices with communications alternative dispute resolution from major countries. First of all, I would like to say that I really enjoyed reading presentation material because it has a lot of useful information and guidance which can hardly be accessed without personal assistance of experienced experts from each country.

For the sake of limited time, I think that it would be better for me to move on to giving some questions to each presenter. It would help us to get more detailed information of what each presenter intended to deliver so that we can make the most of this opportunity for getting insights about how to operate the present system and how to orient the improvement direction.

- Question to presenter from Japan

The draft revisions for functional enhancement of the TBDSC have a lot of implications for the improvement direction for the Korean system. I would like to listen to the current situation of deliberation of the draft revisions and the prospect of its incorporation into the relevant laws. Particularly, I am interested in the fact that the draft revisions included disputes concerning agreements on the rebroadcasting or retransmission of terrestrial television programs by cable television business operators. Could you kindly let us know how the Japanese regulator in charge has been dealing with relevant disputes between terrestrial television broadcasters and cable television business operators, if any, and what would be different in case that such revision would be enacted?

- Question to presenter from the U.S.

It is impressive that FCC separates its enforcement function from that of policymaking and identifies the enforcement function as comprising three aspects; which are roles as prosecutor, adjudicator and mediator. I think this approach corresponds to the dramatic market change relating to the communications field. It is desirable for a sector-specific

regulatory agency to find and pursue the appropriate role for promoting competition and protecting consumers beyond the limit of the competition authority. Nonetheless, it is hard to draw the line between the areas where regulatory response is more needed and the areas where market friendly solution including dispute resolution is more suitable. For instance, how to deal with the disputes arising from network neutrality controversy raises a difficult issue. I would like to invite the presenter's opinion on this issue.

- Question to presenter from the U.K.

I think Ombudsman service in the U.K. is noteworthy as a workable model. Considering different culture and regulatory environment between Korea and the U.K., I would like to listen to what kinds of factors have affected the successful landing of this service in the U.K. Most of all, I am wondering what gave companies incentives to participate in this service and be willing to pay for its operation. I noticed that the presenter emphasized the importance of reputation through enhancing the effectiveness of remedy implementation. I would appreciate if the presenter explains this point in more detail by introducing some practical cases.

- Question to presenter from Hong Kong

It is interesting to know that Hong Kong has very flexible institutional design system such as a pilot program. I think this program has the benefit for reducing trial and error problem which might be caused by the introduction of an experimental system. As for CCSS, I want to know what the overall assessment is and what the permanent program will be like. Particularly, which is more preferred among the stake holders between Model A and Model B? In addition, the idea of quota setting is unfamiliar to the Korean practice. I would be happy to get more information about the available method to make it possible.

3. 김정환 교수, 상지대학교 언론정보학부

일본의 전기통신분쟁과 관련한 전기통신사업분쟁처리위원회의 조직 현황과 분쟁처리 실적에 관한 발표 잘 들었습니다.

과거 10여년간의 일본의 전기통신분쟁현황을 살펴보면, 전체적으로 알선이 가장 많은 비중을 차지하고 있지만, 그중에서도 2002년과 2206년 알선 건수가 급증한 것으로 나타났습니다. 우선 이렇게 알선 건수가 증가한 원인이 무엇인지 궁금합니다.

또한, 일본은 접속비용부담에 관한 내용이 알선 사례의 대다수를 차지하고 있습니다. 일본에서 접속비용부담이 분쟁 발생의 대다수를 차지하는 특별한 배경이 있다면 설명해 주셨으면 합니다.

그리고 일본은 분쟁조정을 위해 알선, 중재, 자문, 권고와 같은 역할을 전기통신사업분쟁처리위원회에서 담당하고 있는데, 2006년부터 새롭게 통계로 파악하기 시작한 상담은 과거에도 이렇게 상담건수가 많았는지 아니면 상담요청이 급증하면서 새롭게 통계제시가 필요해지면서 상담건수를 분류해서 제시하는 것인지도 알고 싶습니다. 알선과 관련해서는 대부분이 접속에 관한 비용부담에 관한 사례가 많은 것으로 알고 있는데 이러한 접속 비용부담에 관한 내용으로 상담을 신청한 사례는 어느 정도 비중을 차지하는 알려주십시오.

한편, 일본의 전기통신분쟁은 전기통신설비의 접속, 전기통신설비의 공유, 도매전기통신역무의 제공과 같은 내용에 대해서는 전기통신사업분쟁처리위원회와 더불어 일본총무성에서도 協議命令과 裁定이라는 형태로 해결을 도모하는 것으로 알려지고 있습니다. 전기통신사업분쟁처리위원회의 알선, 중재, 자문, 권고는 모두 강제성을 지니지 않은 것이나 총무성의 협의 명령과 제정은 일종의 강제성을 지닌 행정처분에 해당된다는 점에서 사업자들이 보다 확실한 분쟁해결을 위해서 총무성을 통한 분쟁해결을 선호할 것으로 예상되지만, 일본총무성의 協議命令과 裁定の 실적을 설명해주시요. 그리고 전기통신사업분쟁처리위원회를 통한 분쟁해결과 총무성을 통한 분쟁해결에 어떠한 차이점이 있는지도 알고 싶습니다.

또한, 일본의 전기통신사업분쟁 발생으로 분쟁해결을 시도했지만, 전기통신사업분쟁처리위원회의 알선, 중재, 자문, 권고로 해결이 안되고 결국 소송이 진행된 사례들이 있는지 알려주시요. 나아가 알선안 수락거부율 등에 대한 데이터가 있으면 알고 싶습니다. 특히 전기통신사업분쟁처리위원회의 알선, 중재, 자문, 권고를 받아들여 놓고서 시간을 지연시키기만 하고 실제로 약속을 이행하지 않는 사업자가 있지는 않았는지요. 만약 그런 사업자가 있었다면 강제력을 갖지 못하는 전기통신사업분쟁처리위원회의 알선, 중재, 자문, 권고안의 실행력을 담보하기 위한 제도를 만드는 것이 필요하다고 생각하시는지요.

현재는 전기통신사업분쟁처리위원회는 대부분 전기통신과 관련한 분쟁을 맡고 있는데 최근에는 유료방송이 활성화되면서 유료방송사업자간에 분쟁이 빈발하고 있습니다. 일본의 경우 방송사업자간의 분쟁이 발생했을 때 어떠한 방식으로 분쟁을 해결하고 있는지 설명해 주십시오. 방송사업자간의 분쟁도 전기통신사업분쟁처리위원회가 맡고 있는지 아니면 총무성이 직접 담당하는지요.

끝으로 전기통신분야의 분쟁 발생을 사전에 방지하는 것이 가장 바람직하다고 생각되는데

분쟁 발생을 줄일 수 있도록 전기통신사업분쟁처리위원회가 벌이고 있는 특별한 활동이나 노력이 있다면 설명해 주십시오.

4. 김희수 선임연구원, 정보통신정책연구원

- 그간 급속한 기술발전과 시장구조의 변화를 겪어 온 통신시장은 최근 구글, 애플과 같은 비통신사업자들이 통신 가치사슬의 중요한 층을 형성함에 따라 이전에 비해 훨씬 복잡 다양한 사업자-사업자 및 사업자-이용자 거래관계가 나타나고 있음. 이에 따라 이해관계자 간 분쟁이 그 수와 복잡성에 있어 모두 증가할 것으로 예상되는 바, 효율적인 분쟁조정 방안, 특히 알선, 재정 등 대체 분쟁조정(ADR) 수단에 대한 토의는 매우 시기적절함.

- 특히 한국은 다른 통신 선진국에 비해 정부의 규제권한이 강하고 기업들도 정부규제에 대한 순응도가 높아 ADR이 큰 의의를 갖지 않았던 것으로 이해되는 데, 분쟁조정의 노하우가 많이 축적된 선진국들의 경험을 직접 듣는 것은 매우 유익

- 규제나 사법적 수단에 비해 ADR은 유연성, 신속성, 당사자 기밀유지 용이 등으로 인하여 최근과 같은 급변하는 환경에서 주목 받는 분쟁조정 수단이지만, 단점도 있으므로 다양한 요소들을 종합 고려하여 최적의 분쟁조정 방안을 모색할 필요

- 분쟁당사자들의 협상력 차이가 큰 경우 (예: 시장지배적 사업자 vs. 비지배적 사업자) 당사자간 합의가 공정하지 못할 가능성이 있으므로 ADR이 부적절하거나 정부의 적극적 감시와 개입이 필요할 수 있음

- 새로운 서비스 제공에 필요한 새로운 상호접속 협상 관련 분쟁, 결합판매에 따른 지배력 전이 문제로 인해 발생하는 (그러나 기술적 융합에 따른 혁신효과가 혼재된) 분쟁 등에서도 같이, 새로운 선례나 준거가 될 수 있는 사안에서는 기밀유지하에서 신속한 분쟁해결보다는 관련 정보의 충분한 공개가 중요할 수 있음. 단기적인 분쟁해결 자체를 너무 강조할 경우 다른 사업자들간 유사한 분쟁을 억제하거나 해소하는데 도움이 되기 어려워 장기적으로 ADR의 사회적 비용이 증가할 수 있음 (투명성과 기밀유지의 trade-off) 이러한 경우 새로운 규제들을 만들거나 사법적인 판단에 의해 일정한 부당성 기준이 형성되는 것이 바람직

- 소수의 기간통신사업자간의 반복적이고 장기적인 거래관계가 존재하는 상황에서 ADR은 경쟁을 제한할 수 있는 협의의 장을 공식적으로 제공할 우려가 있음 (정식의 규제 프로

세스를 따라 이루어지는 접속료 협상에서도 착신접속료의 담합적 인상이 우려되는 점에 비추어 보면, 상대적으로 informal한 ADR에서는 이러한 가능성이 더 클 수 있음)

5. 김윤수 상무, KT

□ 들어가며..(인사말씀)

○ 안녕하세요? 주식회사 케이티 공정경쟁담당 상무 김윤수입니다.

우선, 본 포럼을 통하여 각국의 분쟁해결 제도와 현황을 듣고 향후 세계적인 분쟁해결의 트렌드를 접하게 되어 개인적으로 매우 뜻깊은 자리라고 생각합니다. 이 자리를 마련해 주신 한국 방송통신위원회에 깊은 감사의 말씀을 드립니다.

오늘 참석하신 패널 중에서 통신사업자로는 제가 유일한 것 같습니다. 따라서 저는 통신사업자 관점에서 방송통신 분쟁해결 제도에 대한 의견을 몇 가지 말씀 드리고자 합니다.

□ 방송통신 분쟁해결 제도에 대한 의견

○ 발표자분들께서 말씀해 주신 바와 같이, 각 국에서는 ADR(Alternative Dispute Resolution, 사법적 판단에 대한 대안적 분쟁해결제도) 제도를 오래 전부터 도입하여 활성화하고 있거나 ADR 제도를 활성화 하고자 노력하고 있는 것으로 판단됩니다. 이러한 ADR 제도는 이용자에 대해 친근하고 유연하면서 신속하고 공정한 분쟁해결을 제공하면서 아울러 저비용이라는 측면에서 이용자 뿐 아니라 사업자 측면에서도 매우 효과적인 분쟁해결의 제도라고 생각합니다.

○ 저는 이러한 ADR 제도가 더욱 활성화되기를 바라는 측면에서 규제기관의 측면에서 몇 가지 고려하여 주셨으면 하는 사항들을 말씀 드리고자 합니다.

첫째, 현재 통신서비스 간 뿐만 아니라 통신과 방송서비스 등 서비스들은 지속적으로 융합하고 있으므로 서비스와 관련한 분쟁해결 제도 역시 이러한 점을 고려할 필요가 있다고 생각합니다.

즉, 해당 분야에서 전문적인 지식과 경험을 가진 인력과 조직이 분쟁해결을 전담할 필요가 있다고 판단하며, 특히 방송과 통신의 융합이 가속화 되는 현 시점에서 방송통신 분야에 특화된 신속하고 전문성을 겸비한 ADR 시스템의 구축과 운영이 필요하다고 생각합니다.

둘째, 방송 및 통신과 관련된 서비스는 이제 국경을 넘어서 제공되고 있으며 각 국가의 상이한 규제가 해당 서비스의 보급과 균형된 발전을 저해하는 요소가 되고 있는 것이 현실

입니다.(구글의 중국 철수도 이러한 관점에서 살펴볼 필요가 있습니다)

통신서비스의 제공과 이용에 있어서의 분쟁 역시 각 국가의 국경내로 한정되는 것은 아니나, 이용자의 경우 언어적 장벽, 지역적 장벽, 제도적 장벽으로 인하여 피해가 있어도 구제받지 못하는 경우가 발생하고 향후 발생 빈도나 정도는 더욱 심화될 것으로 판단됩니다.

따라서, 방송 및 통신 서비스 이용자의 피해를 구제하기 위하여 각 국의 규제기관 간에 상호 협조체계가 구축되기를 희망하며, 이러한 협조체계를 통해서 피해를 구제받을 수 있는 절차와 방법이 용이해지고 또한 통일되어 이용자 측면의 장벽이 더욱 허물어질 수 있기를 기대합니다.

셋째, 사업자와 이용자 간 분쟁에서 분쟁 대상의 금전적 가치를 고려하여 일정 수준 이하의 분쟁일 경우 일부 국가에서 활용하고 있는 바와 같이 분쟁에 소요되는 비용을 분쟁해결 기구에서 부담하고 또한 민간기구에 ADR 권한을 부여해주는 인증 제도를 도입함으로써 분쟁의 신속하고 간편한 해결을 지원할 필요가 있다고 생각합니다.

다만, 분쟁해결 제도의 오용과 남발을 방지하기 위해서 일정 금액 이상의 경우에는 분쟁에 소요되는 비용에 대하여 분쟁해결 기구에서 판단하여 당사자간 부담하도록 하는 장치를 마련하여야 하겠습니다. 이와 함께 분쟁의 규모에 따라 이를 구분하여 전담하는 시스템도 함께 마련되었으면 합니다.

마지막으로, 규제기관 간 분쟁해결에서의 협력체제도 함께 구축되어 이용자 및 사업자가 간편하게 일률적으로 분쟁을 해결할 수 있게 되기를 희망합니다. 한국의 경우, 약관의 위반과 관련한 분쟁의 해결은 경우에 따라서는 방송통신위원회 뿐만 아니라 공정거래위원회에서도 담당하게 됩니다. 동일 또는 수개의 행위로 인한 분쟁이 양 규제기관의 관할에 모두 해당된다고 판단될 때 이를 합리적으로 조정하고 해결할 수 있는 분쟁해결 기구 간 협력이 필요하다고 사료됩니다.

☐ 맺음말

○ 오늘의 자리를 통해서 각 국가의 분쟁해결 제도에 대하여 발표해 주신 분들과 이 자리를 만들어 주신 방송통신위원회에 다시한번 감사의 말씀 드립니다.

6. 서장원 상무, CJ미디어

☐ 현황

○ 근거법령 : 방송법 제35조의 3

- 담당기관 : 방통위 방송분쟁조정위원회, 이용자보호국
- 분쟁대상 : 방송프로그램 공급 및 수급 분쟁 등
- 효과 : 재판상 화해 (법적 강제력 없음)
- 절차 : 조정 신청 → 방통위 조사 (이용자보호국) → 자율화해 제안 (방송분쟁조정위원회) → 조정 신청서 리뷰 → 분쟁조정 결정

□ 최근 분쟁 사례

- 지상파 재송신
 - 이슈 : 지상파 채널의 디지털케이블 재송신료 요구의 적절성
 - 결과 : 방통위 중재 (공식적 분쟁조정 아님), 방통위 내 전담반 통해 해결책 도출 결정
- SBS의 2010 남아공 월드컵 독점 중계
 - 이슈 : SBS 독점중계 시 보편적시청권 규정의 커버리지 90% 확보 여부
 - 결과 : 시정명령 후 불이행에 따라 과징금 부과 (매출의 5%인 19.7억), SBS는 시정명령 취소 소송 (보편적시청권 불위반임에도 방통위가 시정명령 부과했음 주장)
- SO의 IPTV에 채널 공급한 특정 PP 채널편성 제외
 - 이슈: 우월한 지배력을 활용한 SO의 불공정한 채널편성 여부
 - 결과: 조정 결정 (SO 직사채널에 1일 4시간 편성), 당사자 수락

□ 시사점

- 분쟁조정의 전문성 확보는 필수, 구속력 강화는 신중 검토 필요 (사업자의 자율성 훼손 우려, 공정위 등 타 기관과 권한 중복 가능)
- 방송사업자의 법적지위, 시장획정, 경쟁상황 등에 대한 재검토 통한 근본적 이슈 해결 필요 (방통융합 등 환경변화 감안)
- 지상파의 법적 지위, 시장획정 등 문제
 - 지상파의 플랫폼 개념은 희석됐으나, 소유규제 상 여전히 플랫폼 사업자로 간주 (지상파/SO/위성을 통합시장으로 보고 33% 매출규제 적용)
 - 콘텐츠 사업자로서의 소유규제도 적용 (방송사업자 시청점유율 30% 규제)
 - PP는 지상파와 구분하여 PP 단일시장 내 매출 33% 규제 적용

→ 지상파와 PP 동일시장 획정 필요(동일 시청자, 광고주 대상 경쟁 中)

→ 이와 함께 지상파의 독과점력 고려한 비대칭규제 유지 (광고규제 등)

o 모바일, 스마트 TV 등 뉴미디어 플랫폼에 대한 규제 이슈

- 모바일의 실시간 채널 서비스는 DMB와 유사하고, 스마트 TV는 디지털 케이블/IPTV와 유사한 서비스이지만 관련 규제는 미비

→ 시장 활성화를 위해 뉴미디어 플랫폼에 대한 규제는 최소화

→ 단, 기존 PP 소유규제, 광고규제 등 완화 통해 국내 사업자에 대한 역차별적 요소 우선 해소 필요

제 4절 질의 응답

질문 1.

- FCC 역할 중 검사관 역할에 관해서 설명 요청.

- 범죄라고 결정된다는 증거가 있을 때 다음 조치는 무엇인가?

- 똑같은 사건을 다른 사법기관에서도 진행한다면, 다른 사법기관에 통보할 의무가 있는지?

- 연방사법기관에서 같은 분쟁사항에 대해서 수사에 착수할 수 있는지?

답변 1.

<에릭 배쉬 부국장, FCC, 미국>

- 수사진행하는 사항에서 위반이나 범죄로 판단될 경우 FCC에서는 미국 법무부에 보고한다.

- 똑같은 사건을 진행한다는 것을 알게되면 서로 협조를 한다. 하지만 양쪽에서 독립적으로 수사가 진행되며 민사법으로 처벌된다. 최근에 스페인 텔레비전과 라디오 관련한 분쟁을 법FCC와 법무부에서 같이 진행 했었다.

질문 2.

- 10월25일에 케이블비전과 뉴스코퍼레이션 분쟁에 관해 FCC가 개입했다는 기사를 봤다. FOX TV가 송출거부를 한 경우였는데 FCC 조정권한으로 개입했는지 또 다른 법률 권한으로 개입했는지에 관하여 궁금하다.

답변 2.

<에릭 배쉬 부국장, FCC, 미국>

- 이런 분쟁이 일어날 때 당사자와 FCC가 연관이 있긴 하지만 개입하지 않았던 것 같다. FOX사와 케이블 비전들이 당사자들끼리 합의에 의해 해결 된 걸로 알고 있는데 FCC가 분쟁 조정을 하지 않은 것 같다.

질문 3.

- 박동주 팀장님의 발표자료 10페이지에 한국의 ADR제도 관련되어있는데 한국의 건수로 봐서는 실적이 낮은 것 같은데 특별한 이유는 있는지?

- 홍콩 산다추크님이 말씀한 내용 중에 ADR 담당하는 전문성이 중요하다는 것에 대해 다른 말씀을 하셨는데 사용자와 이용자 분쟁보다는 사업자와 사업자간의 분쟁의 새로운 기술 네트워크, 사업자간의 분쟁 담당하는 직원들의 전문성이 필요하다고 하셨다. 한국에서 사업자 불공정 행위에 관해 제약이 있고 미국에서도 그런걸 알고 있는데, FCC에서 사업자 불공정 행위에 대해서 조정하는 역할을 하고 있는지?

답변 3.

<박동주 심결지원팀장, 방송통신위원회, 한국>

- 통신부문의 조정건수가 줄어들고 있는데 사업자와 이용자 간의 분쟁조정에 대해서 위원회가 직접 개입해야 하기 때문에 위원을 운영 하는 데는 부담이 된다. 따라서 사전에 정책적으로 개입해서 사건이 자발적으로 합의에 이르도록 하는 사전 조정 경우가 있기 때문에 발표 자료에 한국 ADR 수치가 낮게 실린 것이다.

<에릭 배쉬 부국장, FCC, 미국>

- 분쟁 해결하는데 있어서 전문성은 중요지만 자원도 중요하다. 복잡한 분쟁사항이 있을 때 모든 자원과 전문가 이용이 한계가 있을 때는 외부 컨설팅에 의뢰한다. 어떤 분쟁의 경우에는 선례로 남아 규제지침을 산업 안에서 만들 수도 있다. 내 경험상 2000년에 3년 할애해서 공중 분쟁 해결하기 위해 노력했었다. 이 사건은 로컬과 외부 통신업자간의 분쟁이었는데 전문성과 자원이 산업 안에서 분쟁을 해결하는데 필요했었다. 또한, 미국에는 통상법을 시행하고 있는데 반 경쟁 행위가 있을 때 FCC는 통신 법 하에 여러 규제와 규범을 운영하고 있다. 규칙을 집행하는데 있어서 경쟁 저하하는 요소가 있으면 가장최고의 권한이 있는 특급재판으로 옮겨서 집행 한다.

<부록> - 녹취록

제 2회 국제 방송 통신 분쟁 조정 포럼

section 1. 방송 통신 분쟁 조정 주요 이슈 및 사례

ERIC BASH

안녕하십니까? 저는 ERIC BASH입니다. FCC의 부국장입니다. EB에서 직무를 맡고 있고, 워싱턴 D.C에서 왔습니다. 저를 초청해주셔서 매우 감사드립니다.

일단 제가 오늘 무엇에 대해서 말씀을 드릴지 그 개요에 관해 말씀드리겠습니다. 이 슬라이드를 봐주십시오. 모두 세 가지 부분에 대해서 말씀을 드리겠습니다. 첫 번째로는 법적인 근거, 그리고 집행의 권한에 대해서 말씀을 드리겠습니다. 그 이후에 FCC 내의 구조적인 책임 강조에 대해서 말씀을 드리겠습니다. 그리고 기능면이나 역할에 대해서도 말씀을 드리겠습니다.

오늘 모여서 토론을 하고자 했던 의의는 FCC에 여러 메커니즘이 있는데 크게 두 가지 역할을 합니다. 첫 째는 하나의 중사법권, 사법권을 가진 검찰관으로서 역할, 두 번째는 제정자로서의 역할에 대해 말씀을 드리겠습니다.

일단 첫 번째, 법적인 근거에 대해서 말씀을 드리겠습니다.

FCC에서 따르는 법률은 바로 통신법입니다. 이는 1934년 제정이 되었고 개정도 되었습니다. 그렇기 때문에 약 75년 동안 이 법안을 따르고 있습니다. 하지만 그 와중에도 많은 부분이 개정이 되었습니다. 이에 가장 기본적인 법률이라고 할 수 있습니다. 이 법률에는 방송사, 케이블사, 이동통신사, 유선·무선통신사 등이 따라야 할 모든 연방 의무를 명시되어 있습니다. 그리고 FCC에서 집행이 되고 있습니다. 집행이 되고 있다고 말씀을 드리는 것은 FCC가 이 통신법 즉, 법적인 효력이 있는 이 법을 따르면서 규칙을 정해서 규정을 따르고 있다는 것입니다. FCC가 생각하기에 법과 부합이 된다면 여러 가지 추가적인 세부사항을 추가로 첨부를 해서 집행을 할 수 있다는 것입니다.

그리고 EB라는 기관이 있는데요, 말 그대로 법 집행국입니다. 위원회에서는 이 통신법을 따르고 있습니다. 여러 가지 법규들이 있고 여러 가지 국이 있습니다. 산업과 관련해서 집중적으로 여러 국이 있는데 관련된 정책을 수립을 합니다. 유·무선 통신에 관련된 여러 가지 정책을 수립을 하는 것이죠. 그리고 여러 가지 절차를 꼭 따라야합니다. 예를 들어, 행정절차법 또한 따르고 있습니다. 여러 가지법이 있는데 FCC에서는 자체적으로 결정을 하고 그 여러 가지 기록도 하고 있습니다. 저는 이 EB에서 일을 하고 있습니다. 그리고 집행을 담당하고 있는데 EB는 통신법이 1996년 개정 법안이 패스된 이후에 1999년에 창설이 되었

습니다. 구체적인 기구의 특성을 가지고 있었는데 조금 더 시장을 촉진하고자하는 도구로서 창설이 된 것입니다.

가장 중요한 키포인트는 그 규제, 즉 정책을 수립하는 그룹에서 법을 집행하는 그룹을 분립을 시켰습니다. 제가 말씀 드린 대로 모두 두 가지 메커니즘이 있습니다. 두 가지 도구라고도 할 수 있습니다.

우선 첫 번째는 제가 말씀 드린 대로 하나의 검찰관으로서 역할을 담당하고 있습니다. 먼저 조사에 착수를 합니다. 그것은 비공식적인 진정서를 제출한 이후 착수를 합니다. 당사자들끼리 협상을 통해서 여러 가지 진술서를 제출 한 이후에 조사에 착수를 하는 것입니다. 만약에 위반을 한 것이 발견이 된다면 벌금을 물게 됩니다.

그 이후에 두 번째 도구는 바로 제정자, 중재인으로써의 역할을 담당을 하고 있습니다. 이러한 민원, 즉 공식적인 민원이 제기가 되면, 한 이용자 또는 통신사들 사이에서 민원이 제기 된다면 조사에 착수 합니다. 누가 이길지에 대해 중재 역할을 하는 것이죠. 여기서 조정을 하고 결론에 이르게 됩니다. 일단 첫 번째 메커니즘에 대해 말씀을 드리자면 검찰관으로서 준 사법권을 가진 역할을 하고 있습니다. 그래서 잠재적인 위반을 일단 규정 합니다. 비공식적인 진정서를 제출을 함으로써 시작이 되는 절차입니다. 그래서 여러 가지 조사를 시작을 하게 됩니다. 그래서 분쟁 사안을 들여다보기 시작하는데 Letter of inquiry, 'LOI'라는 조사 조회서를 일단 제출을 해서 관련 사안을 모두 검토 합니다. 그래서 당사자들에게 질문도 던지고 여러 가지 데이터를 수집을 하고 위반을 했는지 하지 않았는지 여러 가지 조사를 하는 것입니다. 여기서 중요한 것은 당사자 잘못을 했다 하지 않았다고 하는 것이 아니라, 과연 이 모든 과정에서 어떤 위반이 일어졌는지에 대해 목적이 있습니다. 그 이후에 현장 수사도 합니다. 그리고 만약에 저희 측에서 질문을 했는데 거기에 응답을 하지 않는다면 벌금을 물수도 있습니다.

그 이후에 해결 형태들을 보자면 아무런 위반이 없었다라고 결정이 나면 어떠한 조치도 취하지 않는 경우가 있습니다. 경고장을 발부하거나 위반통보를 하는 경우도 있습니다. 여기에는 무엇을 잘못했는지, 그리고 어떤 법을 위반을 했는지 그 근거자료에 대해서 모든 것을 통보하게 됩니다. 하지만 그럼에도 불구하고 거기에 벌금을 물리지는 않습니다. Notice of apparent liability, 'NAL'이라고하는 것입니다. 다시 말해서 벌금 또는 처벌에 대한 통보를 하는 것입니다. 진정서를 제출을 한 사람들에게 여러 가지 조사를 통해서 조정을 한 뒤 정부 측에서 왜 위반이라고 결정을 내리게 됐는지 근거도 제출을 해서 통보를 하는 것입니다. 시간이 별로 없는 관계로 받으신 책자를 보시면 최고 벌금과 기본 벌금에 대해 나와 있습니다. 부록(appendix) 1번이나 부록 2번을 보시면 벌금에 대해서 상세히 명시하고 있습니다. 최고 벌금을 매기는 경우는 매우 드뭅니다. 대부분 기본 벌금에서 부과합니다. 여러 가지 예시가 있으므로 참고하시면 좋겠습니다. 그래서 정도에 따라 기본 벌금에서 플러스나 마이너

스를 결정해서 매깁니다. 그 이후에 약간 합의로 인해서 결론에 도출할경우도 있습니다. 이 건 다시 말하자면 ARD입니다. 제가 NAL에 대해서 말씀을 드렸는데, 이것에서는 처벌 벌금을 부과시키는 것입니다. 금전적인 액수를 책정을 해서 벌금을 매기는 것입니다. 또한 준수 계획도 있습니다. 준수계획이라는 것은 여러 가지 비즈니스 연습을 기반으로 해서 똑같은 위반을 방지를 하기 위해서 실행하는 것입니다. 예를 들어서 자발적인 기부를 할 수 있고 또는 통보를 한다든지 리포트를 제출해야한다든지, 저희와 함께 통보를 한 것에 대해 공유를 한다든지 직원들을 교육시킨다든지 이전에 있었던 상황을 되풀이 하지 않도록 준수 계획을 만드는 것입니다. 그리고 ADR(Alternate dispute resolution)이 있습니다. 위반을 했다는 근거를 찾을 것 찾지 못하는 경우도 있고 또는 돈을 절약을 할 수 도 있고 시간을 절약을 할 수 도 있습니다. 그리고 적응력이 있습니다. 유용하다고 할 수 있습니다. 이것이 바로 동의 명령제, 즉 당사자들이 합의에 이르는 방법입니다. 환불을 한다든지 아니면 기부를 한다든지 하는 방식으로 오갈 수 있습니다. 예를 들어 지난주에 있었던 사례를 말씀드리겠습니다. 가장 큰 분쟁 조쟁이였습니다. 아마 역사상 가장 큰 사례라고 할 수 있을 것입니다. 당시 FCC가 알지 못하는 부분이 이용자에게 청구가 있었던 것이 문제가 되었습니다. 이용자가 사용하지도 않았는데 청구가 되는 것이 문제가 된 것입니다. 즉 쓰는 만큼 요금이 부과되어야 하는데 맨 끝에 받았던 청구금액은 아직 쓰지 않은 부분이 포함이 되어있었습니다. 그래서 민원이 제기되었습니다. 이용자들이 데이터를 사용을 하지도 않았는데 그에 대한 돈을 내라는 청구를 받았습니다. 그래서 5300만 달러를 환불을 해주는 것으로 종결을 지었습니다. 그리고 2500만 달러를 자발적인 기부로 미국에 내고 있습니다.

두 번째 매커니즘으로 넘어가겠습니다. 바로 FCC가 중재자로서 역할을 하는 것입니다. Adjudicator라고도하죠. 이는 공식적인 진정서를 제출을 한 이후에 절차를 받는 것입니다. 다른 통신사가 아니어도 이용자를 대상으로 이 절차를 밟을 수 있습니다. 만약 이런 민원이 제기가 되었을 경우 중재자의 역할을 띄게 되며 분쟁을 해결하게 됩니다. 법을 위반을 했든지 아니면 법을 위반 했다고 주장을 한다든지, 이런 분쟁을 해결 하게 위해 역할을 하고 있습니다. 이게 조금 더 혼한 상황입니다. 그래서 브리핑도 있고 움직임도 있고 협의를 통해 해결하려는 경우도 있습니다. 만약에 당사자들끼리 서로 해결을 보지 못한다면 FCC가 중재자로서 해결을 하게 됩니다. 그래서 도움을 주는 것이죠.

제가 오늘 포럼에 초청을 받았을 때 간략하게라도 'Rocket Docket' 한국어로는 특급재판이라고도 하죠. 이것에 관해 간략하게라도 설명을 하려고 생각했습니다. 이것은 소송절차와 비슷합니다. 하지만 조금 더 신속하게 처리가 됩니다. 분쟁해결에 있어서 시간을 짧게 가지고 해결하는 것입니다. 그래서 요구사항이 조금 다르기도 합니다. 조금 더 설명을 원하신다면 부록 3을 보시면 상세하게 설명이 되어있습니다. 여기서 설명을 생략하겠습니다.

진정서를 제출한 사람은 그들의 불만사항을 특급재판을 통해 해결 할 수 있습니다. 하

지만 여기에는 특별한 요구사항이 있습니다. 그 분쟁 사안이 특급 재판권에 부합하는지 안하는지에 관한 스탠다드가 있습니다. 이 조건들에 부합을 해야지만 특급재판을 받을 수 있습니다. 예를 들어 당사자들끼리 충분히 협의를 했지만 결론에 도달하지 못했을 경우, FCC 스텝 직원이 개입을 해서 중재를 할 수 있습니다. 그래서 특급재판을 하기 위해서는 일단 조정 절차를 거쳐야 합니다. 이것은 FCC 직원 관장 하에 이루어집니다. 중재자 역할로서 다루는 사안들은 거의 대부분 공식적인 소송절차를 거치지 않고 그 이전에 당사자들끼리 협의를 통해서 합의를 도출해내는 경우가 많습니다. 그래서 어떻게 그렇게 절차가 이행이 되는지 말씀을 드리자면 일단 진술서를 제출을 합니다. 그러면 당사자들이 진정서를 제출을 하고 그 이후에 세부적인 사항은 아니지만 여러 가지 진술서에 관련된 데이터를 수집을 해서 위반사항이라든지 어떠한 일이 있었는지 근거자료들을 수집을 해서 제출을 합니다. 그렇게 되면 양측에서 모두 비슷한 진술서를 제출을 합니다. 그러면 FCC직원이 조정을 하기 위해 회의를 가집니다. 양측 모두 참여를 하고 기업인들 그리고 변호사들도 당연히 참여를 하겠죠. 그래서 EB직원들은 각각의 당사자 사업자들을 만나서 얘기를 하고 그들끼리 합의를 할 수 있는 사항, 분쟁이 되는 사안은 무엇인지 그리고 각각 사업자와 만나서 회의를 하기도 합니다. 그리고 직원들이 여기서 해야 하는 것은 각각 사업자들이 얘기하는 그들의 주장이 무엇인지 들어주는 단계입니다. 그래서 많은 분쟁사건이 이런 절차를 통해서 해결이 되고 있습니다. 이런 조정을 통해서 진행이 되는 모든 사안은 기밀에 부쳐집니다. 그래서 서로 이야기를 했던 사안은 비밀보장이 되어야 하기 때문에 그 어떠한 다른 곳에서도 회자되지 않습니다. 그래서 조정 이후에 추후에 있을 어떠한 절차에서도 이러한 사안은 회자되지 않습니다. 그래서 단지 소송절차 이전에 조정자의 역할을 하는 것이 아니라 공식적인 진술서를 받은 이후에도 조정자의 역할을 합니다. 그래서 혜택을 받을 수 있는 것은 비밀이 보장된다는 것 돈과 시간이 절약된다는 것 융통성이 있다는 것, 상습성 즉 재발가능성을 떨어뜨릴 수 있다는 것, 그리고 최악의 경우 이해관계를 좁혀 줄 수 있다는 혜택이 있습니다. 모든 회의 미팅이 모두 비밀리에 진행이 되기 때문에 그 당시의 얘기가 됐던 모든 사항은 절대 밖으로 세어나가지 않는다, 하지만 이렇게 비밀에 부쳐지기 때문에 그다지 제가 여러분과 함께 공유할 수 있는 사례는 없습니다. 하지만 좀 전반적인 정보를 제공하기 위해서 말씀을 드리자면 현재 저는 약 25개의 분쟁사건을 담당하고 있습니다. 그리고 연간 50개 정도 사안을 다룰 수 있습니다. 여러 가지 형태, 다양한 분쟁을 다루고 있습니다. 그리고 지금 현재 조정에서 다루지 않는 사안들이 있는데 요금제, 세금 관련해서는 저희 FCC에서는 다루고 있지 않습니다.

제가 시간상 빠르게 진행을 했습니다. 나중에 질의응답시간에 질문하셨으면 좋겠습니다. 아니면 휴식시간도 괜찮습니다.

다시 한 번 말씀드리자면, EB에서 사용하는 집행도구는 두 가지가 있습니다. 정부가 만

약에 필요하다면 개입할 수 있습니다. 그리고 양 당사자들끼리, 즉 그들이 원한다면 조정을 할 수 있는 개입 도구입니다. 그리고 ADR 메커니즘은 돈을 절약하게 하고 융통성이 있습니다. 물론 정부가 개입한 것과 비교해 봤을 때 그렇다는 것이죠.

KAZUHIRO SUZUKI

여러분 안녕하십니까? 저는 카즈히로 스즈키입니다. 저는 전기통신사업분쟁처리위원회의 과장을 맡고 있습니다. 이 위원회는 바로 총무성 산하 기관입니다. 오늘 이런 분쟁조정에 대한 프레임 워크에 대해 설명을 드리겠고요. 일본에서의 텔레콤 업체들과 어떻게 분쟁거리들이 붙어져 나왔는지 슬라이드를 통해서 설명을 드리겠습니다.

일본에서는 닛폰 텔레크레프트와 텔레폰 퍼블릭 공사가 바로 1985년에 NTT로 민영화 되었습니다. 그리고 몇 개의 공사로 분할되는 추가적인 구조조정을 겪었습니다. 이러한 전반적인 시스템 개혁을 통해서 경쟁을 보다 촉발시켰다고 말 할 수 있겠습니다. 보다 많은 사업자들이 시장에 뛰어들었다는 것이죠. 그래서 텔레콤 업자의 수가 증가하고 관련 서비스의 콘텐츠도 보다 선진화 되고 다양화 되었습니다.

하지만 반면에 이러한 상호 접속과 관련된 분쟁 요소들이 보다 점진 되었고 복잡한 구조를 가지게 되었습니다. 바로 이러한 경우에서 TVDSC라는 저희 전기통신분쟁사업처리위원회가 2001년 11월 창설이 되었습니다. 바로 특별 위원회로서 텔레콤 업체들이 보다 빠른 속도로 공정하게 분쟁을 해결하기 위한 조치라는 것이죠. 이 위원회에서 바로 총무성 산하 기관으로서 다섯 명의 커미셔너로 구성이 되어있습니다. 이 위원들은 바로 상하원 의원들의 동의를 거쳐서 총무성에서 임명이 됩니다. 이 이외에 여덟 명의 전문위원들도 바로 총무성에서 임명이 됩니다. 이 지금 위원회에서 의결권을 갖지 않는 전문위원들은 단지 알선 조정과 중재 과정에서 전문 분야에 끼어든다는 것입니다. 위원회 사무국도 바로 전기산업 뷰로의 독립기구로서 바로 텔레콤 뷰로라는 것이 지금 이런 분쟁과정에서 전문성과 중립성을 보완하는 취지에서 이런 텔레콤 업무를 관할하고 있는 기구입니다.

이 슬라이드에서는 지금 레이코 수감위 위원도 참석하고 계신데요. 법, 경제, 회계, 엔지니어링 분야에도 많은 전문 위원들을 두고 있습니다. 그래서 저희 위원회에서는 대체로 3개의 역할을 수행합니다.

이 위원회의 첫 번째 주된 역할은 알선조정중재역할을 담당을 하고 있다는 것입니다. 텔레콤 업체들 간의 상호 접속권을 관할하는 역할을 하고 있습니다. 향후에 보다 추가적인 말씀을 드리겠습니다.

두 번째 기능은 바로 총무성에서 건고를 한 요청에 대응을 해서 리포트를 제출을 할 때 여기에 대한 심의과정을 거친다는 것입니다. 총무성에서는 바로 상호접속 협약에 관한 세부적인 권한에 관해서 의견을 제시를 합니다. 그리고 비즈니스 관행에 대한 개선을 위해서 어

면 시정명령을 내린다는 것이지요. 이러한 행정 절차를 이행하기 이전에 총무성에서는 위원회의 의견을 경청을 하고 이는 법에 명기되어 있습니다.

바로 세 번째 기능이 권고 역할입니다. 그래서 실제 이런 경쟁관행을 개선시키는데 의견 제시를 하고, 이런 권고 조치를 따르는 과정에서 알선조정 중재 과정을 거친다는 것입니다. 그래서 개별 분쟁 해결을 하는 과정에서 얻어진 이런 의견들이 바로 경쟁, 원칙하에 반영이 되고 있습니다.

사무국에서는 컨설팅 업무를 담당하는 데스크를 두고 있고, 텔레콤 업체들 간에 분쟁 요소에 관한 컨설팅 업무를 담당하고 있습니다. 그래서 관련법과 규정에 의해서 의견을 제시하는 이러한 사무국의 역할은 또 여기에 따르는 알선조정 중재에 관련된 내용들을 그리고 관련 판례들을 제시합니다. 향후에 관련 분쟁 요소에 관해 설명 드리도록 하겠는데요, Mediation라는 알선 조정 단계는 조정 위원회가 결정이 되고 그리고 각각 개별 사례에 있어서는 전문 조정 위원이 동원이 됩니다. 그래서 일단 필요시 이런 분쟁과 관련된 조정, 제안을 서를 제출을 하고 준비를 한다라는 것이죠. 이 Mediation 과정에서는 자발적인 해결을 목적으로 하되, 법적 구속력은 갖지 않습니다.

다음 Arbitration 중재 역할은 바로 이런 중재 위원들이 내리는 그러한 판정 조치를 따르기 전에 사전에 어떤 분쟁거리를 해결하기 위한 차원에서 만들었습니다. 일단 이런 절차에 어떤 법적 결함이 있지 않는 한 이런 분쟁 당사자들이 이러한 판정에 만족하지 않을 경우 법적 문제까지는 다룰 수 없습니다. 위원회에서 괄하는 다양한 유현들이 바로 마찬가지로 법 규정에 명기가 되어있는데요, 구체적으로 말씀드리면 접속비용분담이나 관련 설비를 공유하는 그런 내용들이 많이 관여가 되어 있고 다섯 번째 슬라이드에서 잘 나타나 있습니다. 그래서 분쟁 당사자들이 이러한 협의를 통해서 문제를 해결하지 못 할 경우에 바로 알선 조정 중재 과정을 거치게 된다는 것입니다.

계속해서 바로 Mediation 과정에 흐름을 대해 설명을 하도록 하겠습니다. 한 당사자가 알선 조정 신청을 하게 되면 위원회에서 다른 당사자에게 통보를 하게 됩니다. 당사자가 이러한 조정과정을 거절할 경우에 실제 신청자는 다른 제 2당사자의 사회적인 명성을 해치는 경우에는 중재가 연결 될 수 가 없습니다. 위원회에서는 이런 알선 조정 위원들을 임명을 하고 다른 당사자가 서면, 답변을 한 이후에 조정과정을 거칩니다. 이런 과정에는 다양한 분쟁 요소들이 존재를 하고, 중간에 사전 처리되는 경우가 있는데요. 첫 번째가 바로 과정에서 바로 처리하는 경우이구요 두 번째는 실제 위원들이 제안하는 의견에 당사자들이 어느 정도 의견을 받아들이는 경우입니다. 그리고 세 번째는 합의를 할 가능성이 없을 경우 자체적으로 종료가 된다는 것이죠. 여기에 비용이 따로 들지는 않습니다. 저의 위원회에서는 51개의 알선 조정, 3개의 중재 과정을 거쳤고, 2001년 1월부터 바로 3개의 권고를 내었고 총무성에 7개의 리포트를 제출했습니다. 그래서 2009년도에 세계의 중재 1개의 관련 보고서를 냈고요.

대략 평균 48일 정도를 알선조정중재업무에 할애했다고 나오고 있습니다. 분쟁 관련과 관련된 세부사항은 51개의 알선조정사례가 있다고 보고가 되고 있는데 이중에서 접속 비용 분담에 대한 이슈가 69%를 차지고 있습니다. 이런 접속 비용 분담에 대한 동의를 구하지 못한 이슈가 다른 여타 캐리어들과 10%였고요. 대략 한 61% 경우가 합의에 도달했고 39%가 기각이 되거나 합의를 이루지 못했습니다. 지금 현재 이런 위원회의 기능 향상 재고를 위한 노력이 진행되고 있습니다. 그래서 이런 적법한 관련법의 개정 하는 문제가 또 의회에 제출이 되어 있습니다. 관련 법 개정은 의회에서 결정을 하는 것은 아닙니다만 이런 개정에 대한 의견 관련된 세부 내용을 제출함으로써 이 위원회가 개선해야 될 기능적 방향을 제시하고자 합니다. 위원회의 명칭이 바로 전기통신조절합의위원회에서 분쟁합의 위원회로 변경이 될 것입니다. 오늘날 방영권, 텔레콤 문제 뿐 만 아니라 방송관련 분쟁들도 계속 다루게 될 것입니다. 그래서 이런 위원회에서 세 가지 형태가 주로 다뤄지고 있는데요.

첫 번째는 콘텐츠 제공업자와 텔레콤 제공업체간의 서비스 분쟁입니다. 두 번째 유형은 텔레콤 제공업체들이 이미 설치한 설비들은 어떻게 공유할 것인가 라는 이슈입니다. 이러한 구체적인 사례를 보면 대략 핸드폰 그런 기지를 관할을 하는 그러한 타워를 어떤 식으로 사용을 하는지에 관련되어 있습니다. 그래서 일부 설치된 타워의 영역에서는 예를 들어 지리적인 요인이라든지 전망보유를 위한 현지 규정에 따라서 제한이 되는 경우가 있습니다.

세 번째는 지상과 재전송에 관련된 것입니다. 케이블 텔레콤 업자들이 많이 동원이 되고 있는 관련 사안들이 바로 세 번째인데요. 바로 케이블 사업자의 경우에는 지역사회에 기반한 미디어나 그리고 지상 케이블 프로그램 등을 재방영하는 경우인데 일단 이러한 전송 프로그램을 받고 합의를 한 다음에 분배를 하지만 이런 재방영권 같은 경우에는 대체로 지상권 텔레콤 업자들이 일단 승인을 해줘야만 요건이 있습니다. 이러한 총무성의 관령이 실제 양 당사자간의 합의를 구할지 못 할 경우에는 계속적으로 진행이 논의가 되어야 한다는 것입니다.

지금 현재 총무성에서는 지금 위원회 의견을 요청을 하게 됩니다. 그래서 재 방영권에 관련된 협약에 관련한 판정을 하는 상황이지만 지금은 이러한 의견들이 위원회까지는 아직까지 완결되지 않았습니다. 지금까지 제가 일본에서 어떠한 분쟁요소들이 전기통신 관련해서 이루어졌는지 설명했습니다. 그렇다면 2009년에 어떤 분쟁이 있었는지 구체적 사례를 설명해 드리겠습니다.

첫 번째가 바로 ADSL 비즈니스 업체와 NTT 웨스트 간의 알선 조정 사안이었는데요. 중개 유선 광케이블의 사용문제였습니다. NTT 웨스트의 경우에는 닛폰 텔레크래프트와 텔레퍼블릭 공사에서 웨스턴 일본 서쪽의 유선 전화인프라를 사용하지 못하도록 했었습니다. 그래서 많은 점유율을 따기 위한 1:1 비즈니스의 경우에는 하급 정부에서부터 인프라 개발에 관련된 명령을 하달 받았습시다만, NTT 웨스트 같은 경우에는 바로 중개 광케이블에 사용

을 허락하도록 NTT 웨스트요청을 했지만 NTT 웨스트에서는 지금 남아있는 케이블이 없다는 이유로 거절을 했습니다. 이경우가 바로 양 당사자의 합의에 의해서 결론을 내린 사례인데요. 위원회에서 제안한 조정 제안안에 동의를 했다는 것입니다. 구체적인 내용을 보시면 양 당사자들이 가능한 한 빨리 대안적인 수단에 대한 협의를 하기 위한 것이면 여기에서 상호 접속권을 보다 다채널을 가지고 그리고 중개 광케이블이 현재 존재하지 않는 곳에서 멀티플렉스 전송을 가능하게 하는 방법이었습니다. NTT 웨스트에서는 지금 이러한 중개 광케이블에 관한 사용 스케줄을 잘 지키기로 한 것이며 즉각 NTT 웨스트의 경우에도 바로 지금 비어있는 광케이블에 관련된 전보를 그리고 이런 확보를 위한 스크린을 개선하기로 했습니다.

다음 사례에 대해서 설명을 드릴 것이 신용보호에 대한 절차의 필요 유무 여부에 관련된 조정 국면이었습니다. 그랬 NTT 웨스트에서는 텔레콤 업체들에게 상호 접속권에 대해서 신용 보호 절차를 요구를 했습니다. 왜냐하면 그 당시에 채무불행에 대한 문제가 걸려있었기 때문입니다. 그래서 양 쪽 문제 이 쟁점에 관해서 함께 협의를 했습니다. 그래서 NTT 웨스트에다가 새로운 재무 재표를 제출을 했고 NTT 웨스트에서는 지금 이러한 신용 보호 절차가 여기에 따라서 합당하지 않은지를 그 점에 있어서 의견을 구했고 결국 이 중재를 요청한 당사자는 더 이상 이러한 조치가 필요하지 않다고 판단했습니다.

마지막 사례 심의에 관련된 내용인데 바로 총무성에서 바로 NTT 웨스트에서 비즈니스 관행을 개선시키기 위한 의견에 관해서 총무성에 의견을 제출한 경우입니다. NTT 웨스트의 경우에는 바로 다른 텔레콤 전화번호에 대한 정보에 획득을 했었는데 이것이 상호 접속권에 대한 문제가 연관이 되었었습니다. 하지만 NTT 웨스트가 그 정보에 관해 바로 부하 직원에게 자회사의 정보를 지원했다는 것입니다, 총무성에서는 이와 같은 이유로 시정명령에 대해 설명했습니다, NTT 웨스트의 직원의 행동이 바로 다른 사업체에 정보를 활용한 경유이며 이게 바로 다른 목적으로 상호 접속하는 비즈니스에 해당하는 상황에서 획득된 정보이다라고 통신 사업법에 위반이 되는 조치였구요. 바로 이러한 상황에서 위원회에서 이 요청에 대한 심의를 했고 그 결과 결과를 바로 총무성에 제출을 했습니다. 이 시정명령이 바로 적절하다라고 발표를 했던 것이지요. 이 문제의 결과로서 총무성에서는 NTT 웨스트에게 시정명령을 내렸고 비즈니스 관행을 개선 시켜라라는 명령을 내렸습니다. 제가 지금까지 이런 분쟁 해결 에 관련된 프레임 워크를 설명을 해드렸습니다.

ANDREW WALKER

안녕하세요. 저를 초청해주셔서 매우 감사드립니다. G20를 맞이해서 많은 행사들이 진행되고 있는 것 같습니다. 이 슬라이드를 완결을 지었는데 4개를 더 첨부했습니다. 그래서 제 프레젠테이션에 4개의 슬라이드가 더 첨부가 되었습니다. 저는 이제 영국에서 분쟁이

어떻게 해결이 되고 있는지, 소비자와 소기업 그리고 통신사간의 분쟁이 어떻게 해결이 되고 있는지에 대해 말씀을 드리겠습니다.

일단 법적인 근거 즉 법률에 대해서 말씀을 드리겠습니다. EU 그러니까 모든 많은 사항에 대해서 관장을 하고 있습니다. 방송통신법에 관해 관장을 하고 있는데요. 2002년 2003년에 통신법이 개정이 되었습니다. 그래서 이것이 바로 EU법령이라고 할 수 있습니다. 전반적인 통신관련 법안이라고도 할 수 있습니다. 그래서 영국법으로 다시 개정이 되어서 통신법 2003이 되었습니다. 이것은 이동통신사 통신 업체들이 따라야 하는 소비자들에게 가지는 의무와 법률사항에 대해서 말씀을 드리고 있습니다. 그것은 바로 무료로 분쟁 해결 서비스를 제공해야하는 것입니다. 그리고 이는 사업자 규제자와는 분리되어 독립적으로 ADR 서비스가 제공이 되고 있습니다.

제 회사에서는 일단 Ofcom과는 분리된 기구로써 이 서비스를 제공하고 있습니다. 일단 Otelo 서비스가 주요 서비스입니다. 뿐만 아니라 The Energy Ombudsman, 자산 그리고 저작권 관련해서도 서비스를 제공하고 있습니다. 비영리 사단법인이지만 법적 강제성을 띄고 있습니다. 그래서 저희 회원사는 이같은 서비스를 모두 제공해야하는 의무를 가지고 있습니다.

Otelo는 Office of the Telecommunications Ombudsman의 약자입니다. 이는 ADR서비스를 제공하는 것입니다. 법정에 서는 것이 아니고 법적이 소송을 하는 것이 아닙니다. 개인 질문이나 대표질문을 하는 것도 아닙니다. 그래서 적대적인 관계가 아닌 근거에 충실한 조서를 실행을 합니다.

그렇다면 Ombudsman 서비스는 무엇일까요. 바로 초창기에 창안이 되었던 것은 스웨덴이었습니다. 1809년에 창안이 되었었고요. Ombudsman은 사람들을 대변하는 기관 단체라고 할 수 있습니다. 그래서 공공조직의 활동을 관찰하고 감시하는 제도라고 할 수 있습니다. 예를 들어서 국민을 대신해서 정부라든지 기업, 사회단체 등이 부정한 행위를 한다든지 아니면 나쁜 행동을 하는 것을 감시하거나 견제합니다. 영국, 아일랜드 Ombudsman협회가 모든 Ombudsman 서비스를 관할을 하고 있습니다. 에너지, 텔레커뮤니케이션사들이 모두 회원사로 가입이 되어 있습니다. 여기에서 주요 원칙을 제시를 하고 있는데 독립성을 유지할 하고 공정성을 유지할 하며 책임을 저야하며 접근성을 제공을 해야 합니다. 왜냐하면 소비자들은 이런 서비스를 받지 못하는 경우가 많기 때문입니다.

새로운 법률이 2003년에 제정이 되었습니다. 하지만 2003년 1월에 자발적으로 회원 가입을 하겠다는 회원사들을 받아들였습니다. 처음에는 그 당시에는 회원사가 있었습니다. 그리고 수백 개의 통신전화사들이 있었습니다. 하지만 그 당에는 10개밖에 없었습니다. 그래서 아마 13명의 직원과 1개의 유선전화사가 가입이 되어 있었습니다. 소비자 또는 소기업에서 1355개의 컨택트가 있었고 58개의 민원 문의건수가 있었습니다. 다시 말해서 민원이 재결된

건수로 이야기 한 것입니다. 그리고 11개를 처리를 했습니다. 그것이 7-8년 전에 있었던 사항입니다.

작년에 그리고 올 해 3월까지 수치로 계산을 해 봤을 때 약 350개의 회원사를 보유하고 있습니다. 이는 텔레커뮤니케이션 산업에서 75%를 담당을 하는 것입니다. 그리고 10만 개가 넘는 컨택트를 보유하고 있습니다. 이메일 아니면 서면으로 이런 컨택트를 보유하고 있습니다. 그리고 약 7600개의 민원문의 건수가 있습니다. 그래서 문의를 받은 이후에 조사에 착수를 합니다. 각각 민원건수를 보았을 때 약 104파운드 미국 달러로 계산했을 때 166달러가 될 수 있습니다. 많은 돈이 되는 민원은 아니지만 유선 전화가 갑자기 전화를 끊었다든지 소비자가 겪는 여러 가지 불만사항들을 저희측에서 담당을 하고 해결을 하려고 하고 있습니다. 현재 150명의 직원을 보유하고 있습니다. 이는 저의 활동 중 60%에 해당합니다.

이제 운영 재원을 말하는데에 있어서 조금 다르게 EU회원국들끼리 다르게 진행이 되고 있습니다. 이는 규제 당국에서 직접 관여를 할 수 도 있고 아니면 다른 정부 기관이라든지 아니면 때때로는 사업자 자체적으로 마련을 하는 경우도 있습니다. 정부가 개입을 해서 아니면 사업자가 개입을 해서 직접적으로 재원을 마련을 해서 한 경우도 있습니다. 저희는 일단 회원사가 가입비를 냅니다. 이는 약 20%를 연간 예산에 할당을 하고 있습니다. 죄송합니다. 20%가 가입비로 마련이 되고 있습니다. 80%가 사건 수익료로 할당이 됩니다. 약 100만 파운드 정도를 돌리고 있는 큰 회사라고 한다면 약 20% 정도를 저희 가입비로 내게 됩니다. 다시 말해서 그 회사의 규모에 따라서 책정이 되는 것입니다.

Ombudsman 서비스가 어떻게 제공이 되는지 말씀을 드리겠습니다. 프론트 데스크는 조사 조회를 하는 부서입니다. 여기서 일하는 직원들은 소비자들의 불만 전화를 받는다든지 소비자들의 민원을 접수하는 업무를 담당하고 있습니다. 가장 초기에 민원접수하는 프론트 데스크라고 할 수 있습니다. 그 모든 민원 제기가 된 사건중에서 모든 것을 수용하지는 않습니다. 저희 back office에서는 조사를 하기 시작합니다. 그 분쟁 사안을 케이스 파일을 통해서 조사를 하게 됩니다. 정보를 잘 분석을 하고 리포트도 작성을 합니다. 그리고 저희 측에서 어떤 일이 일어나고 있는지 그리고 분쟁에 대한 해결은 무엇인지에 대한 리포트를 작성을 하게 되지요. 그리고 Ombudsman team이 구성이 되어 있습니다. 현재 7개의 팀이 구성이 되어 있고요. 3개의 분야가 현재 Ombudsman team이 있습니다. 저는 그 텔레커뮤니케이션 부문에서 일을 하고 있습니다. 만약에 Otelio가 중재를 했을 사안에 대해 한 쪽에서 불만을 제기를 했을 경우 제가 바로 그 최종결정을 할 수 있는 사람입니다.

저희측에서 이제 담당을 하고 있는 서비스는 예를들어, 유선전화, 이동통신, 광대역, FAX 하지만 콘텐츠는 저희측에서 제공을 하지 않고 있습니다. 매우 중요한 사안입니다. 그 통신법하에 콘텐츠는 저희가 담당을 하지 못하도록 되어있습니다. 그렇다면 어떤 민원을 담

당을 하고 있는지 살펴보겠습니다. 소비자 불만에 있어서 모든 것을 수용을 하고 처리를 하고 있습니다. 청구 관련한 분쟁이라든지 예를 들어 만약에 두 개의 사업자가 브로드밴드 서비스에 대한 청구를 한다면 그것은 말이 되지 않는 것입니다. 왜냐하면 한쪽에서만 서비스를 제공 받기 때문입니다.

두 번째로 소비자 서비스에 관련된 것을 담당하고 있습니다. 서비스를 제공을 하지 못한다든지 전화선이 갑자기 끊어졌다든지, 아니면 서비스를 제공 받는데 오랜 시간이 걸린다든지, 제공받아야 할 서비스를 제공 받지 못하는 경우가 여기에 해당합니다. 불안정 판매라고도 있습니다. 자세한 설명을 충분히 듣지 못하고 구입을 하는 경우 여기에 해당합니다. 예를 들어 통신업체에서 브로드밴드 서비스를 약 20-50달러에 차지를 한다면, 하지만 저희는 조정이 불가능합니다. 다시 말해서 상업적인 사안은 처리 대상이 아닙니다. 그래서 ADR 절차를 신청하기 위해서 민원 수용이 되는 기준이 있습니다. 우선 첫 번째 기준은 그 민원을 사업자 내에서 직접적으로 충분히 자율적으로 협상을 한 이후에만 ADR 절차를 밟을 수 있습니다. 8주정도 당사자들끼리 협의를 통한 이후에도 아직 결론을 내지 못한 경우에는 절차를 신청할 수 있습니다. 만약 다시 말씀을 드려서 8주가 지났는데도 아직 분쟁이 해결되지 않은 경우에는 ADR 절차를 신청할 수 있습니다. 예를 들어서 민원을 신청하는 소비자가 500달러라고 했는데 통신사는 1달러라고 했었을 때 이처럼 교착 상태에 빠졌을 때, 교착 통보를 받았을 때, ADR 절차를 신청할 수 있습니다. 그래서 직접적으로 민원을 제기를 할 수 있는데요. 교착상태에 빠진 경우에는 8주가 지나지 않았더라도 제기를 할 수 있습니다.

세 번째는 소비자가 민원을 제기를 했을 때 그 통신사가 들으려고 하지 않고 제기하는 어려움을 겪었을 때 ADR 절차를 신청할 수 있습니다. 이메일이든 전화든 모든 이런 서비스가 제공이 되고 있지 않다는 그런 내용을 통보를 하고 민원을 제기를 합니다. 해당 회사에서 민원 제기된 날부터 9개월 이내에 Otelco 저희 쪽에 신청을 할 수 있습니다. 만약에 9개월이 지났는데 그 전에 어떠한 특별 사항이 있었기 때문에 9개월이 지났다고 했을 때 제가 그 사항을 보고 검토한 이후에 결정 할 수 있습니다.

어떻게 해결이 됐는지 보았을 때 이제 30%는 비 공식적인 절차를 거칩니다. 예를 들어 소송 전 단계인데요. 당사자들끼리 모여서 어떤 절차를 거쳤는지 자세하게 들여다보고 또 개입을 해서 조정을 할 수 있는 단계입니다. 예를 들어서 사건을 맡았는데, 서로 양측간의 주장의 수치라든지 긍정적인 가치가 달랐을 때 저희가 개입을 해서 분쟁을 해결을 할 수 있습니다. 하지만 그렇게 항상 쉽게 해결이 되는 것은 아닙니다. 정말 너무나도 많은 분량의 근거를 검토를 하고 분석을 한 이후에 조사를 하게 됩니다. 조금 더 복잡한 케이스들이 그렇겠지요. 이러한 경우 공식적인 절차를 거칩니다. 그래서 양측에서는 자료를 제출을 해서 면밀히 검토를 합니다. 그 이후에 저희측에서는 통보를 합니다. 그렇게 되면 양측이 수용을 하겠다, 혹은 하지 않겠다 불만을 제기를 할 수 있습니다. 그 이후에 예비 결론, 권고안을

통보를 합니다. 만약에 최종 결론 전에 소비자가 불만을 표시를 했을 때는 재판으로 넘어가게 됩니다. 우리는 재판을 하는 기관이 아닙니다. 하지만 현 규정과 법률에 부합하는 그리고 운영규정에 맞추어 그리고 산업에서 우수관행을 따르는 근거에 착수해서 근거를 기반으로 분쟁을 조정하는 기구입니다. 그렇다면 해결책은 어떠한 종류가 있을까요?

예를 들어서 실질적인 행동을 요구를 한다든지 사과나 해명을 요구를 한다든지, 보상금을 요구를 한다든지, 5000파운드를 초과를 하지 않는 보상금을 요구를 할 수 있습니다. 그렇다면 우리는 어떻게 집행을 할까요? 모든 통신사는 이런 회원사에 가입을 해야 합니다. 그래서 저희가 요구하는 대로 계약서를 작성을 합니다. 조사하는 과정을 보겠습니다.

일단 첫 단계에서 모든 분쟁을 하려고 노력을 합니다. 만약에 양측 모두 수용을 한다면 그것이 분쟁이 해결 된 것입니다. 하지만 거부가 있다면, 약 40%가 거부를 행사를 하는데 저희가 서면으로 통보를 합니다. 하지만 그래도 10%는 거부를 합니다. 그렇게 되면 Ombudsman, 최종결정자가 가지고 있는 권한을 이용해서 최종결정을 합니다. 바로 저에게 그 케이스가 오는 것입니다. 그 단계까지 오면 이제 통신사는 거부를 할 수 있는 권한이 없고, 단지 소비자들만이 거부를 할 수 있습니다. 그것이 바로 마지막 단계입니다.

문제가 있습니다. 해결책을 시행하지 않는 경우가 있습니다. 통신사업자들 중에서 소비자 민원 제기를 했을 때 서비스를 제공하지 못하는 경우가 많습니다. 보상금을 지불을 한다든지, 저희의 요구사항을 다 이행하지 못하는 경우가 있습니다. 저희측에서는 이제 1개월을 시간을 줍니다. 10%에서 20%의 해결책은 20일 안에 시행이 되지 않는 경우가 있습니다. 민원 건수에 가변성이 있습니다. 엄청난 건수의 민원이 제기가 되는 경우도 있고, 없을 때도 있습니다. 분쟁 사항에 따라서 복잡성의 수위가 다양하게 나타납니다. 어떤 경우는 2주에 걸쳐서 분쟁을 해결하는 경우도 있습니다. 그래서 각각의 분쟁 사항마다 복잡성이 다릅니다. 그리고 명백한 근거가 불충분합니다. 또한 소비자 이해의 불충분도 있습니다. 소비자들에게 저희측에서 상세하게 설명하는 경우도 있습니다.

사례를 말씀드리겠습니다. 소비자 A가 한 통신회사의 서비스를 받고 있었습니다. 하지만 그 통신사가 서비스를 중단하고 이웃에게 제공을 했습니다. 그리고 6주동안이나 다시 제공을 하지 않았습니다. 그래서 소비자는 약 만 달러의 손실을 보았다고 했습니다. 이는 계약상 맺어진 관계가 아니었습니다. 그래서 저희측에서 결론을 냈을 때, 이것은 서면으로 계약을 한 것이 아니기 때문에 400달러와 사과를 하는 것으로 분쟁을 결론 지었습니다.

두 번째로는 유선전화를 제공하는 회사가 있었습니다. 하지만 광대역상의 차질이 빚어져서 서비스가 제공이 되지 않았습니다. 그리고 이는 작년 크리스마스 바로 이전에 일어났던 일인데 브로드밴드를 통해 소비자들의 주문을 받을 수가 없었습니다. 그래서 트럭으로 운반으로 해야하는데 그 드라이버가 만약에 일을 하지 않는다면 이 선물을 제공하지 못하는 경우까지 이르렀습니다. 그래서 브로드 밴드가 없었던 일주일동안 약 12,000달러의 손실을

보았을것이라고 했을 때, 그럼에도 불구하고 저희측에서는 큰 사항이 아니라고 판결을 내렸습니다. 그래서 거기에 못 미치는 그런 보상금, 2500달러와 사과를 하도록 명령했습니다.

세 번째 사례입니다. 비즈니스 소비자가 Telco에게 소송을 냈습니다. 이 회사가 BT의 회원이라고 생각했습니다. 하지만 BT의 회원이 아니었습니다. 글서 계약을 취소를 하려고 했습니다. 그래서 이메일을 10일 이내에 보냈습니다. 하지만 Telco는 돈은 내야한다고 했습니다. 수수료를 내야한다고 했습니다. 왜냐하면 계약이 5년이었기 때문에 패널티가 5000불이라고 이야기 했습니다. 저희측에서는 영국법하에 소비자가 패널티 없이 10일 이내에 취소를 할 수 있다고 규정하고 있습니다. 하지만 저희는 규제자가 아니기 때문에 규제를 위반했다고 하지 못했습니다. 하지만 저희측에서 이야기했던 것은 소비자가 하지 않았던 이러한 사항이 있다 라고 밖에 이야기를 못했습니다. 그래서 300불을 제공을 하라고 명령을 내렸습니다.

마지막으로 이와 같은 사례가 매우 많습니다. 예를 들어서 텔레콤사가 서비스 제공에 차질을 빚었을 때 보상을 하지 않는 경우가 있습니다. 예를 들어 유선전화가 갑자기 작동하지 않았을 때 엔지니어를 보내서 고치려고 합니다. 그래서 아무런 하자가 없을 때 300불을 내라고 합니다. 그리고 어쩌면 몇 주 지나서, 몇 달 이후에 하자가 커져서 지속적으로 문제를 일으키게 됩니다. 그렇다면 이것은 통신사업자의 잘못이라고 합니다. 그래서 일반적으로 그 통신사로부터 300불을 환불을 하라고 명령을 내립니다. 그리고 어쩌면 100-150불 정도의 보상금과 사과를 하라고 합니다.

마지막 슬라이드는 Otelco office가 어디에 위치해있는지 보여주는 슬라이드입니다. 이것은 4월에 찍은 사진입니다. 감사합니다.

SANDA CHEUK

여러분 안녕하세요. 김교수님 소개 감사합니다. 오늘 이 section에서는 굉장히 간략하게나마 ADR이라는 대안적 분쟁 해결 제도에 대해 설명 해드리겠습니다. 바로 office of the telecommunications Authority라는 OFTA라는 바로 홍콩에서 텔레콤 고객을 위해 분쟁을 담당하는 기구가 제안한 AD에서 설명을 해드리겠습니다.

그 전에 앞서서 간략하게 홍콩의 텔레콤 분야가 어떤식으로 전개가 되었는지 설명을 해드리겠습니다. 경쟁구도가 처음으로 도입된 것이 바로 1990년대 중반이었습니다. 저희는 지방의 그런 시장에 모든 상황들을 보다 분할을 시켰고 자유화 시켰고, 많은 경쟁이 심화되기 시작했습니다. 그래서 모든 텔레콤 시장 자체가 굉장히 세분화 되었다는 것이죠. 그리고 이것은 전면전 구도로 들어갔습니다. 그래서 많은 소비자들과 비즈니스 쪽에서는 이러한 심화된 경쟁 비즈니스 속에서 이익을 얻을 만 했습니다. 무엇보다도 서비스와 제공업체의 폭넓은 선택을 가질 수 있었고 마찬가지로 이러한 양자간의 점증하는 분쟁으로부터 생겨나는 소

비자 분쟁의 수도 처리를 해야만 했습니다.

이 도표에서는 지금 소비자 민원에 관련된 수치가 통계적으로 나와 있습니다. 지난 3-4년간의 통계수치인데요. 2003년 전에 시장 자체가 100% 전면 개방화 되기 이전에 저희는 대략 연간 기준 2000여개의 민원을 받았습니다. 다양한 서비스에 관한 민원이었지만 이 수치가 보다 더 증가 되었다라는 것이죠. 2007년에 대략 4600여 정도의 민원을 받았습니다. 올해 기준을 보면 이 민원 수치가 굉장히 높게 치솟았다는 것이죠. 그래서 최근에 증가한 수치로부터 두 가지의 결론을 내릴 수 있습니다.

첫 번째로는 모바일 서비스가 지금의 서비스에 대한 부문을 차지하고 있다는 것이지요. 저희가 이해하는 바로는 보다 대중화 된 모바일 데이터 서비스로 인해서 데이터 사용량이 대략 한 지난 2년 대비 20배로 증가했다라는 데에 원인이 있습니다.

두 번째로는 이런 민원의 대략 반 정도가 바로 요금 과금과 그리고 계약 문제에 관련된 것이라는 것이죠. 그래서 이러한 사안들은 OFTA의 규정에 관할하에 있지 않은 이슈들입니다. 그래서 어떻게 이러한 문제들을 해결하느냐는 반문에 있어서 지금 분쟁이 바로 소비자와 그리고 서비스 제공업체간인데요. 운영자간의 문제 분쟁거리가 아니라는 것입니다. 이러한 업계의 분쟁에 관하여서는 바로 법에 명기된 사안에 따라 해결을 하고 있습니다. 예를 들어 규제기간에 권한을 통해서 운영업체가 바로 관련 상호 접속권에 관련된 계약 하에서 규정을 해야한다는 것입니다. 그래서 바로 법적 조항에 관련해서 저희 관할하에서 준수를 해야한다는 것입니다. 두 번째는 각 법령에 걸리지 않을 경우에 앞서서도 이미 이야기를 하셨지만 움브즈만 관련 제도도 있다고 말씀하셨지만 홍콩의 경우에는 저희 자체적으로 법에 관련 규정이 있습니다. 따라서 고의적으로 혹은 실제 어떤 의도를 가지고 악의적으로 바로 이러한 위반행위를 했을 때 법적으로 합당하지 않다는 것입니다. 따라서 이러한 상황들이 실제 제시한 바와 근거와 다르다고 판단이 되었을 때는 과징금을 부과를 합니다. 따라서 이러한 모든 관련 제반 사항들이 오퍼레이터 간에 일어나는 문제도 있지만 대부분 고객들과 관련된 것이라는 것이죠. 그래서 이런 분쟁요소들은 일단은 운영자와 고객간에 합의된 계약서에 근거한다는 것이고, 만약에 아직도 고객들이 만족하지 않을 경우에는 바로 법적 구제 조치를 위해서 법률 문제로 귀착이 될 수 있습니다. 따라서 지금 대중에 보다 빠른 속도로 보다 효율적인 방법에 대한 기대치가 높아지면서 규제 기관들에서는 2007년에 결정을 하기를 ADR 즉, 분쟁해결제도를 마련을 했습니다. 그 당시에는 법적인 규제가 없었다는 것이죠. 그래서 사업자들이 ADR을 채택하도록 하는 법적규제가 없었기 때문에 자발적인 취지에서 이행을 하도록 권고를 해야했습니다. 따라서 2007년도에 자발적인 계획을 통해서 이런 투명성을 제고를 하고 관련된 프로그램들을 2008년도에 창설을 했습니다. 그래서 많은 사업자들이 참여를 도모하고 그 당시에 몇 개의 오퍼레이터를 중심으로 프로그램을 이행을 했습니다. 그래서 2008년 9월부터 올해 까지 약 18개월 간 운영을 했는데요. 이 계획같은 경우에

는 홍콩국제중재센터 HKIAC의 관할하에 전문가 집단들이 이러한 조정과 중재 서비스를 무료상으로 제공하도록 했습니다.

그리고 이 계획의 주된 목적은 이 ADR 계획이 실용적이고 효율적인지 무엇보다도 홍콩의 현재 시장에 부합하는지에 대한 실용성에 대한 타진에 있었습니다.

그래서 이러한 첫 번째 단계가 두 단계로 이루어져 있는데요. 첫 번째 단계가 바로 Mediation입니다. OFTA직원들이 바로 알선 조정 과정을 거쳐서 함께 논의를 하고 해결 한다는 것인데요. 이게 만약에 만족하지 못할 경우 바로 두 번째 단계로 이관을 하게 됩니다.

이게 바로 Adjudication이라는 사법적 판단 단계인데요. 그래서 관련 그런 전문가 중재자를 통해서 그리고 운영자가 보다 구속력이 있지만 일반 대중에게는 구속력을 갖지 않습니다. 여전히 만족하지 않을 경우 이 중재자를 통해서 자체적인 결정을 한 번 더, 심의를 할 기회를 갖습니다. 마지막으로 결정을 내린 다음에는 어느 정도 다시 상급기관에 이양할 권한은 없습니다. 이러한 결정들이 사업자에게는 구속력이 있겠다는 것이고, 고객들은 구속력을 가지지 않기 때문에 만약에 여전히 만족하지 못 할 경우에는 상급기관인 법원으로 문제를 다시 제기 할 수 있습니다.

그래서 이러한 Pilot 프로그램이 성공적으로 되었습니다. 대략 18개의 사건들이 18개월 동안 처리가 되었습니다. 그리고 이 18개의 사건중에서 6개가 성공적으로 중재가 되었습니다. 바로 첫 번째 단계에서 Mediation가 잘 이루어졌다는 것이죠. 그리고 12개의 사건들이 바로 Adjudication단계로 이관이 되었습니다. 그래서 공정한 균형가진 결과를 초래를 했고, 한 반정도 고객들이 만족을 했으며 반이 또 사업자가 관여가 되었기 때문에 양 당사자가 사업적인 분쟁과정에서 서로 양자 과실이 있을 수가 있습니다.

그래서 이러한 Pilot 프로그램에서 따르는 결과 피드백을 통해서 올 해 6월, 장기적인 차원에서 ADR 계획들이 고객의 총체적인 만족된 요구를 충족시킬 수 있는지 확인을 했고 올 해 12월까지 계속 진행을 하면서 업계의 반응을 살펴계 될 것입니다. 그리고 의사 결정에 따르는 대중의 의견을 반영을 할 것입니다. ADR 계획을 장기적인 것으로 도입을 하기 위해서 요체를 살펴보면요. 비용, 효율적이며 친화적이고 유연성이 강조된다는 것입니다. 그리고 시기 적절한 관점한 중점을 해결해야 한다는 것이고요. 그리고 사업자와 고객간의 양자간 공평한 제도가 마련되야 한다는 것이죠. 그리고 이러한 제도가 자발적인지 혹은 의무적이어야하는지에 대한 의견이 결정이 되어야 될텐데 이 pilot 프로그램을 운영을 하면서 이 계획이 자발적이었습니다. 그 당시에는 사업자가 참여하는데 있어 자발적이었습니다만 pilot 프로그램 단계에서는 몇 개 일부의 사업자를 선택을 해서 이 프로그램에 참여를 도모했습니다. 그래서 결론적으로 만약에 이 계획이 장기적으로 자발적일 경우에는 참여율이 낮게 되고 결국 비효율적이지 않을 것이며 그리고 효율적이지도 않을 것이다라는 결과를 냈습니다. 그리고 업계 전반적인 관행을 추구한다는 단점이 있다는 것이죠. 그래서 보다 의무적으로

사업자들이 참여하도록 규정을 두었습니다. 그래서 규제기관과 OFTA의 역할을 한 번 구별해 보겠습니다. 이러한 계획들이 전적으로 독립적인 기반으로 이루어질 때 일상의 이러한 계획들은 최소로 가져가게 되야된다는 것입니다.

만약에 규제기관들이 어떤 통제 역할을 권한을 부여를 하게 되고 만약에 이런 조직체계 내에서의 업무에 개입을 하게 되면 실제 규제기관들이 모니터를 하는데 있어서 좋은 도구가 될 수 있다는 것입니다. 그래서 pilot 단계에서 텔레콤 운영자들이 결국 일단 콘텐츠 서비스 그리고 유료 방송 서비스에 관련된 민원들의 범주까지도 다루어야 하는 문제가 있었습니다. 그래서 일단 자발적으로 놔 둘 경우에 많은 사업자들이 텔레콤 서비스와 더불어 콘텐츠 서비스 그리고 이런 개입에 따른 결의안을 모두 포괄하게 될 것입니다만, 만약 의무적으로 갈 경우 서비스 제공업체들이 저희 관할 밖에 있을 것이고 이런 문제들을 다룰 수 없습니다. 따라서 이런 서비스들은 텔레콤 법에 따라 라이선스 권한이 아니라는 것입니다. 여기에 따라 두 가지 옵션을 두었는데요. 첫 번째는 pilot 프로그램 상에서 모델 A라는 제 1단계의 비공식적인 과정, Mediation이라는 과정을 거쳤습니다. 두 번째 모델 B가 바로 이 사법적 판단이 없는 Mediation만을 추구하는 것인데요. 마지막에 운영자에게 혹은 소비자에게 이러한 결정이 의무적으로 주어질 경우에는 예를 들어 홍콩에서는 보다 무자격자, 기관들이 규제 역할을 하기 때문에 효율성이 없다는 것입니다. 두 번째 모델 B의 경우에는 Mediation만을 의지하는 것인데, 두 단계의 Mediation을 거칩니다. 첫 번째가 바로 유연한 단계이고, 두 번째가 의무적인 Mediation단계인데요. 장점은 보다 유연하고 빠르고, 비용도 더 낮다라는 것입니다. 그리고 이러한 조정 서비스에 대한 많은 조정 업체들이 연관이 되어 있다라는 것인데요. 단점은 만약에 사업자가 소비자가 의견을 모으는데 있어서 구속력이 없기 때문에 어떤 경우에는 답변을 쉽사리 낼 수 없는 경우가 있습니다. 따라서 지금 모델 A를 보다 더 첫 번째는 예를 들어 비공식적인 Mediation를 하고 두 번째 사법적 권한으로 가게끔 모델 A를 선호하고 있는 상황입니다. 그래서 장기적인 차원에서 보다 지속적인 상황으로 끌고 가기 위해서 저희의 경우에는 펀드 기관에 업계의 펀딩을 권유하고 있습니다만, 저희 경우에는 소비자들이 이러한 계획을 신청하기 위해서 요금을 부과하도록 하고 있습니다. 그렇지 않을 경우에는 보다 값어치 없는 분쟁거리를 해결하는 데 있어 보다 전문가적인 많은 비용을 소요하게 된다는 것이죠. 따라서 이 OFTA같은 경우에는 단발적인 착수 비용 정도를 지불하도록 고려를 하고 있습니다. 이 계획이 이제 막 걸음마 단계이기 때문에 이 계획의 기능성을 테스트 하기 위해서는 결국에는 이런 서비스를 가입을 하도록 신청을 하는데 있어 요금을 부과하고 있습니다. 대략 매년 400개 이상의 민원이 제기되고 있는데 저의 경험에 따르면 대략 한 50%가 스스로의 사업자들이 해결을 하고 있습니다. 대략 한 2000여개 이상이 자체적으로 해결을 하는 데 있어 결론을 내지 못하고 있는데, 저희가 법적으로 해결하는데 있어서는 이 계획단계가 많은 문제를 야기할 수 있다라는 것입니다. 그래서 실제 예를

들어 이 계획은 약 1년정도 착수기간 같은 경우에는 최대 1000개 정도만이 이 계획에 따라 해결이 되고 있고, 예산문제 때문에 아마 향후에는 개정이 될 것으로 보입니다. 그 다음 단계에서 만약 소비자와 사업자가 만약에 비용을 분담하는 취지인데, 하지만 대체로 많은 금액들을 사업자들이 지불을 하는 것입니다. 그래서 만약에 신청비정도만 소비자들이 대략 홍콩달러로 1달러가 140홍콩달러인가요? 따라서 400홍콩불. 미화로는 13불정도가 되겠습니다. 만약에 해결이 안될 경우에는 두 번째 단계로 넘어가게 됩니다. 그럴 때는 더욱 많은 돈이 부과 된다는 것이죠. 그 경우에는 대략 소비자들이 지불해야할 돈이 더 많아지겠습니다만 일단 상한선을 두어서 소비자들이 이러한 민원에 있어서 상한선을 두고 그 분쟁에 사용되는 금액의 5%까지만 지불하도록 한다는 것입니다. 만약에 만족하지 못 할 경우에는 아랫 추가 비용을 두어서 이것을 다시 심의를 하는데 있어서 소요를 하도록 하는 것입니다. 그래서 이런 pilot 프로그램의 경험을 토대로 단지 사업자만 구속력이 있고 소비자들은 구속력이 없게끔 한다는 것인데요, 장기적인 계획 CCSS에 따르면 만약에 의사결정 과정이 사업자 에게만 주어질 경우에 많은 재원을 낭비하게 되고, 남용이 되지 않는다 하더라도 ADR에 대한 낭비가 있을 수 있다라는 것입니다. 장기적인 계획이 된다면 Adjudicator가 당사자 모두에게 구속력이 있게끔 하면 보다 균형잡히고 보다 합리적인 방법이 될 수 있을 것이라는 것입니다.

결론을 말씀드리겠습니다. 그래서 지금 제안된 ADR 계획에 관련된 세부적인 내용, 합리적인 근거에 대해 말씀드렸습니다. 지금 이제 pilot 프로그램에 따르는 해외의 관행에 따라서 현지 경험을 공유를 해드렸는데요. 보다 효율적이고 효과적인 계획을 하기 위해서는 그리고 보다 이런 법적 계약적 분쟁을 해결하기 위해서는 관련 당사국들이 법이나 이런 위반이 없는 경우에는 공식적인 개입을 하지 않는다는 것입니다. 여전히 다양한 옵션을 놓고 의견을 구하고 있습니다, 그리고 ADR 계획이 업계에서 제안된 경우도 마찬가지로 포함되어 있는데요. 저의 경우에는 ADR 계획이 수정안이 어떻게 나오더라도 지금 ADR의 이러한 계획을 이행하는 것은 결국 향후에 소비자의 권한을 보호하는 취지에서 특히 텔레콤 분야에서는 획기적인 사건이 될 수 있을 것이라고 믿습니다.

Park, Dongjoo

안녕하십니까. 저는 한국방송통신위원회 이용자 보호국에서 시장 분쟁 조정을 담당하고 있는 박동주 팀장입니다. 일단 여기에 바쁘신 와중에도 시간을 내서 와주셔서 감사하다는 말씀을 드리고 싶습니다. 환영합니다. 오늘 저는 주로 한국의 방송통신분쟁조정주요사례 그리고 이슈에 대해서 발표를 진행을 하도록 하겠습니다. 일단 저의 발표는 크게 4가지 파트로 구분이 됩니다.

첫 번째 방통위의 역할과 조직, 한국의 통신분쟁조정 및 현황, 방송통신분쟁조정 주요 사례 이슈 및 향후 대응 방안이 그것입니다. 이중에서 일단 분쟁 사례를 분석을 하고 합리

적인 대응 방안을 찾는데 중점을 두어 발표를 하겠습니다.

첫 번째로 한국의 방송통신위원회의 기능과 조직에 대한 간단한 소개를 하겠습니다. 방송통신 위원회는 2008년 2월 방송통신융합에 능동적으로 대응하기 위해서 출범하였습니다. 방송통신위는 방송통신융합정책의 수립, 그리고 융합서비스의 활성화 및 관련 서비스 개발, 방송 통신 정책 수립과 방송 통신 시장의 경쟁을 촉진, 이용자 부문 정책의 수립, 방송 통신 사업자의 불공정 행위 조사 및 분쟁 조정 등을 담당하고 있습니다.

방통위는 현재 27개의 국 두 명의 담당관, 33개의 과와 3팀으로 구성되어 있고 소속기관으로써 전파연구소와 중앙 전파 관리소로 구성되어 있습니다. 여기에 보이는 것은 조직도입니다. 조직도 안에 이용자 보호국이라고 노란색으로 표시가 되어 있는데, 여러 가지 방송통신분쟁조정 기능을 담당하고 있습니다. 현재 방통위는 방송시장 경쟁을 도입을 하고, 통신 시장경쟁을 활성화하고 무선 인터넷의 본격화 등 다양한 방송통신 환경의 변화에 적극적으로 대응을 해야한다는 과제에 직면해 있습니다.

그리고 특히나 KCC에서는 사용자들의 스마트폰 사용을 증가시키기 위해서 인프라 인터넷 서비스 와이파이와 같은 이런 인프라 구축에 힘을 쓰고 있습니다. 그리고 관련된 콘텐츠를 사용할 수 있도록 앱스토어 구축을 장려하고 있습니다.

다음 저는 한국의 방송통신분쟁제도에 대해서 설명을 해드리겠습니다. 지금 여기에 보시는 차트는 방송과 통신 분야, 분쟁해결제도를 비교한 내용입니다. 참고로 이런 IP TV의 경우는 아직 방송제도가 없습니다. 일단 방송분야를 보시겠습니다. 방송관련된 분쟁조정은 방송 분쟁조정 위원회에서 처리를 하며 방송법 제 35조의 3에 근거하여 처리되고 있습니다. 그리고 방송사업자간의 분쟁만이 신청 대상이 됩니다. 주요 분쟁 유형은 프로그램 공수 관련 분쟁, 방송 사업 구역과 관련된 분쟁, 재산권적 이해와 관련된 분쟁등이 있습니다. 하지만 이와 비교해서 통신 제정은 통신 사업법에 근거하여 처리를 하고 있습니다. 그래서 약간 다르게 분쟁 해결을 위한 별도의 기구는 없이 방통위에서 직접 처리하고 있습니다.

주요 분쟁유형은 다음과 같습니다. 여러 가지 전기통신 서비스에 발생한 이용자 피해에 관련한 분쟁, 설비제공 공동이용, 도매이용, 상호접속, 정보이용 등에 대한 협정 이행 및 손해 배상 등이 포함되어 있습니다.

이번 슬라이드는 방송분쟁해결절차를 소개하고 있습니다. 이번건은 통신분쟁해결절차를 소개하고 있습니다. 이번 차트는 통신분쟁현황에 대해 나타내고 있는데 2006년부터 2010년 10월까지의 자료입니다. 방송분야의 경우 뉴미디어의 등장으로 인해 경쟁이 활성화 되면서 분쟁건수가 증가추세에 있습니다. 하지만 통신분야의 경우 그 건수가 불규칙적인 것을 볼 수 있습니다. 여기서 주목해야 할 점은 재정결정절차 이전에 합의 취하가 되는 경우가 방송 위 출범 이후에 증가하고 있다는 점입니다.

다음 제가 여러 가지 사례에 대해 설명하겠습니다. 일단 첫 번째 사례는 방송분쟁입니

다. 이는 한 케이블 TV 사업자와 방송 채널 사업자간의 분쟁입니다. 방송 채널 사업자인 A가 케이블 사업자인 B의 편성에서 제외되자, 자사 채널의 재편성을 요청하는 분쟁조정을 신청한 사례입니다. A는 B가 자사 채널을 의도적으로 배제하기 위해서 불공정한 채널 평가를 했다고 주장합니다. 그리고 B의 행동은 A의 IP TV 채널 송출에 대한 보복 조치라고 주장을 했습니다. 이에 대해 B는 평가는 공정하게 실시했으며 A의 IP TV 채널 제공과 채널 배제 여부 결정은 아무런 관련이 없다고 반박했습니다. 방송분쟁조정위원회의 결과는 B의 채널 편성평가와 관련하여 일부 절차상 하자가 있었음을 인정하였으며 아울러 채널 배제가 A의 IP TV의 채널 제공에 따른 보복성 조치라는 인정할만한 근거가 없다고 말했습니다. 이 같은 분쟁은 방송통신융합으로 인해서 경쟁이 치열해지고 또 새로운 미디어들이 등장함으로 인해서 나타나는 분쟁입니다.

다음 사례는 지상파 사업자 A와 B가 지상파 사업자 C가 월드컵 중계권을 단독 계약함으로써 중계권 배분 분쟁이 발생하자 이에 분쟁조정을 신청한 사례입니다. 당시 A와 B는 C가 바로 중계권 협상 관련 사업자 합의를 깨고 보편적 시청권 관련 금지 행위 위반을 했다는 신고를 했습니다. 이에 대해 C는 구매한 중계권료 부담 때문에 A와 B의 협의를 거부함으로써 제대로 진행되지 못해서 분쟁으로 이어졌다고 반박했습니다. 그래서 결국 C가 분쟁조정불의의사를 표현함으로써 조정절차가 중지되었고 방통위에서는 ABC에 대해 보편적 시청관련 행위 위반으로 시정명령을 내리고 다시 C에 대해서는 시정명령 불이행에 대한 과징금을 부과했습니다. 이는 방송 사업자의 영업의 자유와 보편적 시청권이라는 공익적 가치관의 갈등을 보여준 사례임과 동시에 방송의 공공성 추구하고 관련된 현 제도의 실용성에 대해 의문을 제기한 사례라고 할 수 있습니다.

다음은 통신 분야의 분쟁사례를 설명하도록 하겠습니다. 이번 사례는 유선통신사업자 A와 이동통신 사업자 B간의 상호접속관련분쟁사례입니다. A는 자사 유선 전화로 B의 3G 전화 소통시에 B가 당연히 제공해야하는 접속 정보를 제공하지 않는 등 접속제공사업자로서의 의무를 이행하지 않았다고 재정을 신청했습니다. 이에 B는 2G와 3G는 다른 서비스이며 3G에 대해서도 A가 요구하는 상호접속을 제공해야하는 의무가 없다고 항변했습니다. 이에 대해 방통위는 양사 상호접속협정서 규정에 따라 B는 3G후에 대해서도 A가 요청하는 접속을 제공해야하는 의무가 있다고 결론을 내렸습니다. 이러한 사안에서 보듯이 많은 통신사업자간 분쟁은 바로 상호접속제공의무에 많은 비중을 차지하고 있습니다. 최근 MVNO 도입 등으로 새로운 시장 환경 속에서 상호접속 관련 분쟁은 계속 증대될 예정이고 이에 대한 제도의 역할이 보다 활발해질 것으로 기대하고 있습니다.

다음 사안은 스마트폰과 관련된 사례인데요, 지금까지 실제로 재정신청이 되지는 않았지만 현재 이슈가 되고 있습니다. A는 바로 글로벌 기업 C사의 스마트폰 이용자였는데 이 이용자 A가 바로 제품 하자에 대해 판매사이자 혹은 통화 사업자인 B를 상대로 방통위에 민

원을 제기한 사례입니다. 그래서 결과를 보면 A는 현재 이에 대한 공정거래위원회 소속의 한국 소비자원집단분쟁조정을 진행중으로 A는 방통위에는 제정신청을 하지 않았습니다. 그래서 이러한 스마트폰 분쟁과 관련하여 유사한 사례들이 제기되고 있어서 보다 총괄적인 논의를 통해 적절한 대우 원칙을 만들 필요가 있습니다.

이어서 바로 이러한 사례들을 통해서 도출된 시사점등을 바탕으로 한국의 방송통신분쟁조정관련 주요 이슈와 향후 대응 방안에 대해 살펴보도록 하겠습니다. 첫 번째, 방송통신분야분쟁해결분야를 통합적으로 정비하는 문제입니다. 이러한 방송통신융합 환경에서 발견하는 다양한 분쟁들을 해결하기 위해서 분쟁 조정 대상을 바로 확대하고 있습니다. 마찬가지로 현재 이러한 대상과 효력이 상이한 방송과 통신의 통합을 추진중에 있습니다.

두 번째 이슈는 바로 방송의 공익성, 공공성 구현을 위해 방송분쟁조정제도의 역할을 강화하는 문제입니다.

세 번째는 통신환경변화로 인해서 발생할 수 있는 다양한 분쟁들에 대해서 전문적 효과적으로 대응하기 위해 재정제도를 정비하는 내용입니다. 기술적으로 전문적인 통신분쟁들에 대해 신속하고 효과적으로 대응할 수 있도록 재정결정 이전에 조정 절차라고 할 수 있는 알선 분과 위원회의 권한과 기능을 강화하거나 별도 위원회를 통해서 처리하는 방안을 검토할 필요가 있습니다.

네 번째는 방송통신서비스 이용자 피해의 처리 방안과 관련된 문제입니다. 따라서 이러한 책임 소관이 불분명한 분쟁이 발생하고 있어서 정부측에서도 이러한 영국등의 경우처럼 정부가 바로 개입하지 않고 1차적인 기관을 설치해서 우선적으로 해결하고, 해결되지 않을 경우에 정부가 개입하는 그러한 대체적 분쟁 시스템인 ADR을 도입하는 사안을 검토중입니다. 이상으로 한국의 방송통신분쟁 주요 사례 및 이슈에 대한 발표를 마치겠습니다. (후 인사 생략)

section 2. 방송 통신 분쟁 조정 이슈 및 대응방안

오양호 변호사

법무법인 태평양의 오양호 변호사입니다. 방송통신 분야에서의 ADR의 두 가지 발전 방안에 대해서 간단히 말씀드리고자 합니다. 일반적으로 ADR은 크게 두 가지 방향으로 발전해 왔습니다. 하나는 사건의 규모가 너무 작아서 많은 시간과 비용을 들여 법원에서 재판을 통해 사건을 해결을 하기에는 부적합한 경우에 대비한 것이고 다른 하나는 사건의 내용이 너무 전문적이고 복잡한 것이어서 해당 분야의 전문가가 아닌 판결에 의할 경우 자칫 타당성이 없어질 경우에 대비하여 만들어진 것입니다. 전자의 대표적인 예는 소비자 보호기관에서 이루어지는 분쟁해결절차이고, 후자의 전형적인 예는 각종 상사 중재제도, 환경문제에 관

한 분쟁 중재제도라고 할 수 있습니다.

방송통신 분야에 있어서 중재는 이 두 가지 형태의 ADR 모두를 필요로 하고 있습니다. 즉 방송통신 서비스를 제공받는 일반 이용자와 서비스 제공자 간의 분쟁에 관한 ADR은 전형적인 소비자 분쟁해결정책의 성격을 가지는 반면에 서비스 제공자간의 분쟁에 관한 ADR은 기술적 연역적인 지식이 배경이 되어야만 올바른 방향의 해결책을 가지는 특징을 가집니다.

그런데 한국을 포함해서 대부분의 국가에서는 소비자 분쟁에 관한 전문적인 분쟁해결기관들을 두고 있습니다. 물론 방송통신 분야의 소비자 분쟁을 일반 소비자 분쟁 기관에서 해결하도록 하는 것이 전적으로 적절한 것은 아니지만, 적어도 방송통신정책을 담당하는 정부 기관에서 이루어지는 ADR은 통신 사업자간의 전문적인 분야에 관한 분쟁해결에 집중되는 것이 타당하다고 봅니다.

오늘 발표된 6회의 사례처럼 사업자들이 비용을 내서 구성된 옴브즈만의 의한 소비자 분쟁해결은 한국의 분쟁해결 제도에서 유사한 사례를 찾아보기 어려운 것인데, 보다 전문적인 소비자 해결 방식으로 참고할 만 한 가치가 있다고 생각합니다. 반면 서비스 제공자간의 분쟁은 많은 경우에 규모가 크고 사업의 기본 방향을 좌우할 정도로 중요한 의미를 가지게 될 가능성이 있습니다. 따라서 이러한 사건에서의 ADR은 ADR이라는 용어가 가지는 신속하고

간이한 수단이라는 것과 반대로 당사자에게 있어서 오히려 재판보다도 심각하고 중대한 의미를 가지는 절차입니다.

이와 같은 절차에서 ADR을 주재하는 정비기관은 해당 분야의 전문성과 더불어 재판에서 법원에서 요구되는 수준의 중립성을 가져야 합니다. 나아가 이러한 절차에서 당사자에 의해 요구되는 것은 단지 신속하고 적은 비용에 의한 결론이 아니라 마치 재판에서처럼 모든 사실관계에 관련지은 증거자료를 면밀히 검토하여 내려진 합리적이고 타당성 있는 결론이기 때문에 당사자에게 공평하고 충분한 의견 진술, 증거 자료 제출의 기회를 보장 할 의무가 있습니다.

주요 각국의 통신 정책 기관들이 방송통신분야에서의 전문성 및 분쟁해결절차에서 중립성 및 엄중한 해결절차를 가지고 있다는 점에서는 별다른 의심의 여지가 없습니다. 다만 토론자의 경험에 비추어 볼 때 과연 당사자가 충분한 의견 진술 및 증거 자료 제출의 기회를 보장 받았는지에 관하여서는 한번 쯤 되돌아 볼 필요가 있습니다.

한국의 경우 법원의 재판절차의 경우 원고 또는 피고에게, 사건에 대한 주장 또는 반박에 대한 자료를 제출하는 데 1개월 가량의 기간을 제공하는 것이 일반적인데 반해, KCC의 제정절차에서는 1주일 미만의 기간을 통해 주장 또는 반론을 제출하도록 하는 경우를 많이 보아왔습니다. 또한 상대방의 주장에 대응하는 반박자료를 제출하는 데 실질적으로 상당한

제약을 받는 사례도 있습니다. 진행속도나 방식 등을 모두 법원의 수준과 같은 수준으로 올릴 수는 없겠지만 적어도 사업자간 분쟁해결 절차가 가지는 심각성과 중요성을 감안 할 때 현재의 절차진행은 당사자가 느끼기에 주장의 기회가 충분하지 않다고 할 여지가 있는 것 같습니다.

이와 같은 현실의 개선책으로는 몇 가지 방안을 생각해 볼 수 있겠습니다. 첫 째는 현재 상사 중재에 허용되는 수준의 자유로운 주장 및 증거 제출 방안을 채택하는 것입니다. 상사 중재에서는 사전 준비 절차를 통하여 쟁점과 증거 방법이 준비되기 이전까지 대체로 참고인들을 비롯한 각종 증거 방법 비중이 폭넓게 인정되어 쟁점과 증거방법이 결정된 이후에는 새로운 주장이나 증거의 제출을 제한하는 방식을 채택하고 있는데, 사업자간 분쟁에서도 유사한 절차에 의해 당사자가 일정한 범위 내에서 자유로운 증거 제출을 할 수 있도록 보장할 필요가 있다고 봅니다.

둘째는 충분한 구술 변론 기회를 보장하는 것으로써, 당사자가 원하는 경우에는 자유로운 분위기에서 다양한 구술 변론 기회를 충분히 보장하여야 한다는 것입니다. 이를 위해서는 심판기관이 사전에 편견이나 심증을 드러냄으로써 실질적으로 당사자의 자유로운 진술을 봉쇄하거나 저지하는 일이 없어야 할 것입니다.

셋째는 관련 전문가의 참여가 보장 될 필요가 있습니다. 이는 당사자의 자유로운 주장과 진술에 확대에 관련한 것으로써, 당사자는 자신의 입장을 대변할 법률 전문가 또는 해당 관련 전문가를 절차에 참여시킴으로써 자신의 입장을 충분히 설명하고, 심판 기관을 충분히 납득시킬 수 있는 기회를 가지게 될 것입니다.

결론적으로 방송통신 분야에 있어 ADR은 소비자 분쟁에 대한 신속하고 간이함과, 사업자간 분쟁에서의 전문성 있는 기관의 판단이라는 두 가지 습성을 가지고 있습니다. 이들은 서로 다른 원칙과 방식이 적용되는 절차로 각각 발전 될 필요가 있으며 특히 사업자간 전문적인 분쟁에 관련한 절차는 재판과 유사한 수준의 절차가 보장되는 방향으로 개선이 이루어질 필요가 이루어질 필요가 있다고 생각합니다.

서강대 홍대식 교수

각 발표자에게 드릴 질문입니다. 먼저 일본에서 오신분께 질문인데요. 일본에서 지금 분쟁조정위원회 TVDSC의 기능을 개선하기 위한 개정안이 올라와 있어서 그것이 우리가 앞으로 제도를 개선할 것인지에 대해서도 많은 시사점을 주는 것 같습니다. 그래서 지금 현재 개정안이 어떤 단계에 있는지를 알려주셨으면 좋겠고요. 그것이 관련법이 실제 수용될 가능성이 어떻게 되는지 설명해주셨으면 좋겠습니다. 그리고 그 개정안에 보면 몇 가지 분쟁 유형을 추가한 것이 나오는데 저희 한국 상황에서 관심 있게 본 것이 케이블 방송 사업자와 지상 방송사업자간의 재송신 분쟁에 관한 것을 추가한다고 봤습니다. 그래서 우리나라도 재

송신에 관해서 어떻게 분쟁을 해결 할 것인가에 관한 논의가 있는데요. 그 동안 일본의 규제기관에서는 이런 분쟁을 어떻게 처리해 왔는지 처리 사례가 있는지 알려주십시오. 또 만약 개정안에 추가 될 경우 어떤 점에서 달라질 것으로 보시는지 설명해 주시면 감사하겠습니다.

영국에서 오신 Mr.WALKER 씨에게 질문하겠습니다. Ombudsman 서비스라는 것이 앞에 토론자 분께서 말씀하셨듯이 중요한 제도이고, 한국사회에 있어서도 필요한 제도라고 보입니다. 그런데 영국은 사람들이 분쟁조정에 있어 적극적이고 환경이 잘 되어있다고 생각합니다. 그에 비해 한국 사람들은 자율적인 조정보다 끝까지 간다고 하는 것이 많은데 영국에서는 이것이 새로운 제도일텐데 이러한 제도가 영국에서 도입 되어서 성공적으로 정착 된 것으로 보이는데 어떠한 요소가 영향을 준 것인지 알 수 있으면 저희 나라에서 설계하는 데 도움이 될 것이라고 생각합니다. 그리고 이 제도가 사업자들이 참여해서 자율적으로 제도가 운영되는데 비용도 지불하는 것으로 보이는데요, 사업자에게 참여에 대해 인센티브가 있을 것 같은데 그것이 무엇인지 알고 싶습니다. 그리고 특히 Ombudsman 업무를 하시는 발표자 입장에서 구제수단을 실제 실현하는데 있어 유연성을 강조하셨습니다. 몇 가지 사례들을 소개해 주셨는데 특히 그 사례들이 실제로 잘 집행이 되고 있는지, 그리고 집행이 되는데 어떠한 노력을 기울이고 있는지에 대해 사례들을 통해 설명해 주십시오.

다음으로 미국에서 오신 Mr.Bash께 질문을 드리겠습니다. 우선 미국에서 FCC가 규제 기관으로 알려져 있는데, 어떤 정책 결정 기능과 집행 기능을 분리해서 집행 기능에서 검사의 역할과 재판관의 역할 그리고 조정자의 역할을 모두 구성을 하는 것을 인상 깊게 보았습니다. 이런 것은 현재 방송통신 시장의 변화와도 잘 부합하는 것으로 보여지고, 분야의 전문적인 기관이 미국에는 FTC같은 영역에서 경쟁을 증진하고 촉진하고 소비자를 보호하는 데 역할을 수행하고 있다고 생각합니다. 그래서 궁금한 것은, 어떤 규제로서 대응을 해야하는 영역과 시장 친화적인 조정의 역할을 어떻게 구분을 하시는지 알고 싶습니다. 특히 미국에서 망 중립성과 관련된 문제들이 있는 것으로 알고 있는데요, 이런것과 관련해서 그것을 규제로 관련하는 것이 나은지 아니면 분쟁조정이 나은지 기준을 말씀해 주십시오.

추가 질문입니다만, 발표문에서 보면 FCC가 직접 사업자에게 모니터링 패널티를 몰수 같은 것을 부과할 수 있는 권한이 있다고 말씀하셨습니다. 그러면서 사례를 소개해주셨는데요, 상당히 거액의 회복을 명했거든요. 그런것들이 FCC가 직접 권한이 있는지, 어떻게 가능했는지 설명해주십시오.

마지막으로 홍콩에서 오신 분께 질문입니다. pilot program이라는 것이 있는데, 실험적인 시스템인 것 같은데요. 여러 가지 평가를 통해 장단점을 말씀 해 주셨는데, 전망도 이야기 하셨는데 다시 한 번 요약해서 이것이 실제로 어떤 모습이 될지 이야기 해주십시오. 특히 모델 A와 모델 B를 비교해서 이야기 해주셨는데, 어떤 쪽을 선호하는지 말씀해주셨으면

좋겠습니다. 그리고 쿼터 셋팅이라는 아이디어가 우리로써는 익숙하지 않은데, 그것이 어떤 식으로 구현될 수 있는 것인지 설명해주시요. 감사합니다.

상지대학교 김경완 교수

일본을 중심으로 몇 가지 질문을 드리고 끝까지 전체적 질문을 드리겠습니다.

먼저 전기통신분쟁과 관련한 발표를 잘 들었습니다. 특히 일본을 보면 최근 10년간 전체적으로 여러 가지 해결책을 제시했지만 알선이 가장 많은 비중을 차지하고 있는데요, 그 중에서도 2002, 2006년은 알선 건수가 증가한 것으로 나타나고 있습니다. 특별히 알선이 증가하고 있는 원인이라든지 배경이 무엇인지 궁금합니다.

그리고 알선사례 대다수를 살펴보게 되면 대부분이 접속비용부담에 관한 분쟁 발생이 다수를 차지하고 있습니다. 특별하게 법적 비용 부담이 알선의 대부분을 차지하고 있는 이유가 있다면 그게 무엇인지 설명해주셨으면 합니다.

그리고 또 한 가지 특징적인 사례를 보게 되면 2006년 이후부터 일본의 분쟁조정위원회에서 알선 중재, 자문, 권고 같은 단계를 유지하고 있는데, 상담이라는 항목을 통계 데이터로 제시하고 있습니다. 가령 접속 비용 부담에 관한 알선의 대부분을 차지하고 있는데 그럼 상담 건수중에서 접속 비용 부담과 관련된 건수도 상당한 건수를 차지하고 있는지, 아니면 상담과 관련한 내용의 구성은 어떻게 되어있는지 그 부분을 설명을 해주셨으면 좋겠습니다.

일본의 전기통신 분쟁은 설비 접속이라든지, 설비의 공유, 도매전기통신연구의 제공과 같은 내용에 관해서는 전기통신분쟁처리위원회와 더불어 일본 총무성이 자체적으로 협의 명령이라든지 제정이라는 형태로 도모하고 있습니다. 가령 전기통신분쟁처리위원회의 알선이나 중재, 자문, 권고는 모두 강제성의 띄는 것은 아닙니다. 반면 총무성의 협의 명령, 그리고 제정은 일종의 강제성을 지닌 행정처분에 해당한다는 점에서 보면, 사업자들은 전기통신분쟁처리위원회 좀 더 빠르고 유연성 있게 처리할 수 있는 장점이 있지만 내용의 강제성이라든지 사업자간의 명령에 따른 이행에서는 총무성을 선호할 수도 있다고 생각합니다. 따라서 전기통신분쟁처리위원회를 통한 분쟁 해결과 총무성을 통한 분쟁해결이 어떤 차이점이 있는지 설명해주시요.

그리고 가령 전기통신분쟁처리위원회가 강제성을 띄지 않는 중재라든지 알선이라든지 자문 등을 사업자 간에 분쟁 해결을 위해 제시를 하는데 어떤 특정한 사업자가 그 내용에 대해 양자가 받아 들인 이후에 그 부분에 대해 효력에 없는 것을 악용해서 일부러 시간을 지연하면서 그 부분에 대한 이행을 담보하지 않는 경우에는 어떤 식으로 조정을 하고 있는지 궁금합니다. 만약에 강제력이 갖지 못한다는 점을 이용해서 위원회의 권고안을 이행하지 않았을 때 추가적으로 제도를 보완하거나 하는 필요성을 생각하고 있지 않으신지에 대해서도 궁금합니다.

끝으로 홍대식 교수님의 말씀과 겹치는 부분이 있는데, 결국 한국과 같은 경우에는 전기통신과 관련한 분쟁에 이외에도 방송과 관련된 분쟁이 증가하고 있는 추세입니다. 방송사업자간에 분쟁이 발생했을 때 어떤 방식으로 현재 분쟁을 해결하고 있는지도 설명해주시면 감사하겠습니다.

마지막으로 모든 분들에게 해당하는 사항인데요. 분쟁에 있어서 제도도 중요하지만 제도보다 더 중요한 측면이 있습니다. 아무리 제도가 잘 되어 있어도 그 안에 있는 조사관들이 역량이 뛰어나지 않다면 제도만으로는 해결은 불가능합니다. 결국 그 안에서 판단을 내리고 분쟁을 조정할 수 있는 전문적인 능력을 가진 조사관들의 육성, 교육이 가장 중요한 포인트라고 생각합니다. 이런 부분에 있어서 일본, 영국, 미국, 홍콩에서는 실질적으로 내부 직원의 교육 연수, 전문성 강화를 위해 진행하는 프로그램이 있다면 설명해 주십시오.

KISDI 김희수

최근 모바일 빅뱅이라고 해서 굉장히 급속한 변화가 우리 앞에 나타나고 있습니다. 거기서 나타나듯이 전통적인 통신사업자가 아닌 구글이나, 애플과 같은 비통신 사업자가 통신 생태계를 주도하는 환경에서 다시 말해, 새로운 플레이어가 망을 가진 사업자나 이용자와 복잡한 거래관계가 형성되는 상황이기 때문에 분쟁도 많아지고, 처리도 복잡해지고 있기 때문에 대체 분쟁조정 ADR에 관한 논의는 시기적절하다고 생각합니다. 앞선 선진국의 경험을 듣는 자리가 되어서 유익합니다.

ADR은 규제나 사법적 수단에 의해 유연성, 신속성, 기밀유지가 용이하다는 점으로 인해 지금과 같이 급변하는 환경에서는 주목받는 분쟁조정수단이 되고 있지만 단점도 있기 때문에 다양한 요소들을 고려해서 상황에 따라 분쟁조절방안을 모색할 필요성이 있습니다.

분쟁 자체가 해결되는 것도 중요하지만 항상 분쟁이 해결되는 것만이 목적은 아닙니다. 어떤 경우에 ADR을 적용할 것인가. 같은 분쟁이라도 이것을 심결로 할수도 있고 다른 방안도 있을텐데, 어떤 경우에 알선 등으로 재정을 할 것인가라는 것이 기준이 불분명하다는 것이 있습니다.

미국에서 발표를 한 것 중에 특급재판이라는 것이 있는데 이것은 경쟁을 촉진하는데 도움이 되느냐에 따라 적용 유무를 판단한다고 적혀있었습니다. 어떤 경우에 경쟁 촉진이 없어서 특급재판으로 가지 않았는지 묻고 싶고요. 예컨대 ADR을 언제 적용하고 그것이 바람직 하지 않았는지 생각하는 것과 관련해서 분쟁당사자들의 협상력이 차이가 큰 경우에 시장 지배적 사업자와 비지배적 사업자간의 합의라는 것이 공명하지 못할 가능성이 있지 않겠느냐. 물론 정부나 중재자가 역할을 하겠지만 힘의 균형이 갖추어지지 않은 상황에서는 이것이 부적절 할 수 있고 이것을 적용 하더라도 정부의 적극적인 감시와 개입이 필요하다고 생각합니다.

통신분야에서의 분쟁이라는 것이 기관법이나 사업법에서 사업정비, 설비 제공 등 사업자간의 도매권의 관계에서 발생하는 것에서 재정 등을 할 수 있도록 되어있는데, 이런 분야에서 통신에서 핵심적인 정책 영역이라고 할 수 있는데 여기에서 발생하는 분쟁이라는 것은 늘 일상적인 것이 아니라 새로운 서비스가 나타나고 새로운 상품이 나타나고 하면서 발생하는 상황에서는 선례가 되고 중요한 정책적인 판단이 요구되는 그런 케이스들이 있지 않을까라고 생각합니다. 단순히 당사자 간 분쟁이라고 해서 처리를 분쟁을 해소하는 것에만 초점을 둘 경우에 오히려 장기적으로 면밀하게 살펴보고 하나의 규칙을 만들고 하는 과정을 두는 것이 이후에 발생할 수 있는 유사한 분쟁을 막을 수 있다고 생각합니다. 분쟁을 단순히 생각하는 것은 비용측면에서 보았을 때 바람직하지 않다고 할 수 있기 때문에 이 점을 고려해서 하는 것이 정책적인 새로운 규칙을 만들 수 있는 시발점이 될 수 있다면 다른 경우 분쟁 해결 뿐 아니라 연결을 시키는 것이 어떻겠느냐라고 생각합니다.

개인적 느낌으로는 우리나라 통신분야에서 사업자간의 분쟁이 단순히 재정같은 정식의 절차가 아니라 정부의 행정지도와 같은 방식으로 상당히 많은 경우에 큰 무리없이 해결되는 것이 많습니다. 장점도 있지만 그것이 다양한 케이스에서 엄밀하게 사건을 분석을 하고 잘 잘못을 가리고 하는 것이 생략되기 때문에 제도라든지 발달하지 못하는 면도 있지 않느냐라고 생각합니다. 그런 분위기에서 또 정식의 분쟁 조정이 아니고 빠른 수단인 ADR을 통해서 해결하는 것이 우리의 환경에서는 필요하기도 하지만 문제도 있지 않겠느냐라고 생각합니다.

KT 김운성

저는 각국의 분쟁해결제도에 관해서 잘 몰랐는데 오늘 이 자리를 빌어 잘 알게 되었습니다. ADR제도는 이용자에 대해서 신속하고 공정한 분쟁해결을 제공하고 아울러 비용이라는 측면에서 이용자와 사업자 모두에게 효과적인 해결 제도라고 생각하고 있습니다. 이 ADR 제도가 활성화 되기를 바라면서 몇 가지 질문을 드리도록 하겠습니다.

첫째로 잘 아시는 바와 같이 방송통신의 융합 서비스가 많이 나오고 있습니다. 박팀장님께서 향후 방송분쟁조정위원회와 통신제정을 통합하는 계획에 대해 말씀해주셨는데 이런 맥락에서 향후 발생하게 되는 융합서비스 관련 분쟁도 많아질 것으로 보입니다. 통합되는 기구를 통해서 이런 분쟁들이 잘 조정이 될 수 있도록 희망하고 이를 위해서는 방송에 대해 통신에 대해서 잘 아시는 분들이 잘 아시는 분들이 계시지만 양쪽을 잘 알고 있는 분들은 많지 않은 것 같습니다. 그래서 양쪽을 잘 아시는 전문가의 양성, 육성 확보가 향후 통합 시스템에 있어서 성공요인이 되지 않을까 생각해봅니다.

두 번째로는 방송서비스 자체가 한 국경내에서 이루어지는 것이 아닌 국경을 넘어 국경간 서비스가 활성화되고 있습니다. 이렇게 봤을 때 우리나라의 이용자가 외국의 서비스를 이용하면서 여러 가지 어려움을 겪을 수 있고 분쟁이 필요한 상황이 올 수도 있습니다. 그

래서 이 경우에는 이용자들이 해외의 분쟁제도를 잘 모르기 때문에 방통위에 분쟁해결 기구를 담당자 쪽에서 이런 안내를 해줄 수 있는 서비스를 해주시는 것이 필요하지 않을까 생각합니다.

오늘 이 자리에 각국 ADR 담당자들이 오셔서 토의하는 자리를 만들었는데 각국 규제 기관의 기구간에도 협조체제도 활성화 되었으면 하는 바람입니다.

세 번째는 사업자와 이용자간 분쟁에 있어서 사업자로서의 관점에서 말씀드리면, 이용자들이 너무 무분별하게 재정신청 등을 하는 것도 바람직 하지 않고 그걸 위한 장치도 필요하지 않나라고 생각합니다. 금액의 경우에서 소액의 경우에는 분쟁 조정을 신청하는 당사자가 비용을 부담하지 않고 ADR 기구에서 부담을 해서 해결하겠지만 일정 금액 이상을 청구하거나 조정을 신청하는 경우에는 신청 당사자와 피신청자가 비용을 부담하도록 하는 방안 에 대해서도 생각해봤으면 좋겠습니다. 그래서 무분별한 무책임한 분쟁 신청이 많이 일어나지 않도록 하는 바람입니다.

아까 말씀드린 바와 같이 각국의 해외 분쟁제도에 대해 많이 알 수 있는 자리가 되었고 향후 사업자로써 분쟁 해결 과정에 관해 어떤일을 해야 하는지 알 수 있는 좋은 자리였다고 생각합니다.

CJ 미디어 서정환

저는 방송측면에서 분쟁조정 관련해서 사업자가 관심가지는 사항에 관해 패널분들에게 질문을 하려고 합니다.

우선 첫 번째는 지금 4개국, 한국을 포함해 5개국에서 발표들을 하실 때 ADR 절차가 전문적인 부분들에 있어 사전 비용을 줄이고 사업자간이나 이용자간에 합의를 통해 상호 양보를 통해 가장 최적의 결론을 도출해 내는 좋은 제도라고 저는 이해를 하고 있습니다. 방송 분야는 일반 이용자의 요금 분쟁이라든지 아니면 상호접속 부분에 있어 많은 사례들이 이야기 되었는데 방송분야는 조금 더 어려운 부분에 있는 것 같습니다. 미국같은 경우에는 주로 상업방송 위주로 되어있고 영국이나 일본같은 경우에는 하나의 공영방송과 여러 상업 방송 체제로 되어있는데 지금 한국에서 일어난 SBS, KBS, MBC간의 분쟁은 똑같은 공영방송간의 분쟁인 것 같고요. 지금 자주 발생하는 SO와 PP라든지 지상파와 외주 제작사라든지 이런 부분들은 공영과 민영, 공업과 상업간의 분쟁에서도 계속 발생하는 것 같습니다. 그래서 공영과 상업방송 법적인 인프라 체제가 갖춰진 상태에서 그 안에서 일상적으로 발생하는 요금 분쟁이라든지 이런 이해관계 충돌을 조정하는 조정제도하고 아직 그런 인프라 부분들이 혼재된 상태에서 그런 분쟁부분들은 전문성이 많이 달라질 것 같습니다. 그래서 공영과 상업방송이 기본적으로 해야하는 철학이라든지 그 안에서 가지는 미션이라든지 그리고 똑같은 공영과 상업 안에서도 독점력에 따라서 서로 다른 분쟁 조정을 하고 거기에 맞는 솔루션

들을 제공하는 아까 발표자료를 보니까 단순 이해 조정 관계를 떠나서 정책적인 제언을 하는 부분들도 있더라고요. 그래서 여기 참석하신 분들께서 제가 드리는 첫 번째 질문은 단순한 조정으로 끝날 것이 아니라 정부의 정책적인 제언들을 통해 기본적인 법적 인프라나 제도들을 바꾸어야 하는 부분이 있다고 할 때 어떤식으로 그것이 마무리 하게 팔로우 업을 하는지 질문을 드리고 싶고요.

두 번째는 그런 틀의 이해관계 안에서 독점력의 차이가 독점력을 가진 사업자와 가지지 않은 약자의 분쟁이 발생할 수 있는데 대등력을 가진 사업자간의 조정과는 똑같은 프로세스를 밝게 되는지 아닌지 알고 싶습니다.

세 번째로는 이런 복잡한 전문적인 부문들에 있어서는 전문성이 필수적인데 그런 전문위원회 구성을 어떤 방식으로 하는지가 궁금합니다. 최근에 홍콩사례에서도 보면 모바일 관련 분쟁이 발생을 하고 있고 KISDI에서 말씀 하실 때 스마트폰 향후 태블릿 PC 환경으로 가면서 기존의 전통적인 케이블 TV나 위성방송 IP TV 방송 그 다음에 케이블 방송화 하는 사업자 간의 이해관계 간의 충돌이 있을 것 같습니다. 새로운 플랫폼 안에서의 유사한 서비스 사업자간에 말이죠, 이런 것을 다 고려를 해서 어떤 전문 위원회 구성이 필요할 것 같은데 그런 것은 어떻게 리쿠르팅을 하고 운영을 하시는지 궁금하고요.

마지막으로는 아직 준비된 단계에 따라 구속력이나 조정력을 두는 수준들이 달라야 할 것 같은데, 준비 될 때는 확실히 구속력이 있지만 그렇지 않은 경우에는 유예를 두면서 구속력을 약하게 두는 것이 필요할 것 같은데 여기에 관해서는 어떻게 처리를 하시는지 궁금합니다.

ERIC BASH

경청해주셔서 감사하고, 질문해주셔서 감사합니다. 질문을 몇 가지 적긴 했습니다. 제가 만약에 빠뜨린 질문이 있다면 말씀을 해 주시길 바랍니다.

일단 첫 번째 질문은 어떻게 FCC가 규제를 할 것인지 아니면, 시장체제에 의존을 할 것

인지에 관한 질문을 하셨던 것 같습니다. 대답을 드리자면요. 저희가 하고자 하는 것이 새로운 표준을 제정을 하고자 하는 것인지. 아니면 기존의 현존하는 표준에 부합해서 사건을 종료시킬 것인지 의도와 관련이 있다고 생각을 합니다.

예를 들어서, 한 기업이 만약 예전에 현존하는 기준에 부합을 하는지를 검토를 한 이후에 분쟁 절차를 진행을 시킵니다. FCC에서 새롭게 정책을 만들 때에는 만약 전반적인 사건 해결에 있어서 새로운 규정이 필요하다고 생각했을 때 규제를 새로 정비를 해서 조치를 가하게 됩니다. 그래서 새로운 장치, 또는 도구 또는 규칙 규범 등을 생각을 하신다면 또 어떠한 행위라든지 위반 행위가 있는지 생각이 되신다면 이것이 집행이 되는 것입니다.

두 번째 질문은 FCC가 5300만 달러 벌금을 부가 할 수 있는 권한이 있는지 질문이었던 것 같습니다. 제가 다시 한 번 명백히 말씀을 드리겠습니다. 5300만 달러가 어떻게 산정이 되었는지 말씀을 드리겠습니다. 이는 버라이저 와일더 사가 조정에서 결정이 난 것인데요. 이 금액은 벌금이 아닙니다. 이것은 환불입니다. 버라이저 와일더 사가 사용자들에게 임의로 책정을 해서 청구를 해서 받았기 때문에 잘못 받았기 때문에 환불을 해 준 것입니다. 그래서 이렇게 영향을 받은 이용자들이 1500만명 정도였었는데, 그래서 1달러 99센트에서 6달러 까지도 더 산정이 돼서 청구가 되었던 것이었습니다. 그래서 이것이 가장 최소치입니다. 최소치로 5300만 달러를 그 회사에서 환불을 해 준 것입니다. 2500만 달러는 자발적으로 기부를 하는 것입니다. 이것이 자발적인 기부라고 합니다. 왜냐하면 동의에 의해서 회사에서 자발적으로 기부를 하겠다고 했기 때문입니다. 그래서 임의적으로 강제적으로 부과를 하는 것이 아닙니다. 다시 말씀드리면 5300만 달러는 이용자에게 2500만 달러는 미국 재무부로 가는 것입니다. 그렇기 때문에 FCC에서는 2500만 달러의 기부를 또는 처벌금이라고 할 수도 있겠는데 부여할 수 있는 권한이 있습니다. 첨부물 1을 보시면 상한가를 명시하고 있습니다. 맥시멈 금액인데요, 그리고 어떤 부분이 어디로부터 오는지 어디서부터 나오는지 그리고 어떤 유형의 그리고 어떤 숫자의 위반이 이루어지고 있는지, 영향을 받는 이용자들은 얼마나 되는지, 그리고 가장 기준선이 되는 금액은 무엇인지 명시해 놓고 있습니다. NAB와 마찬가지로 2500만 달러가 아마도 엄청나게 큰 액수라고 할 수 있습니다.

그리고 또 하나의 질문은 특급 재판에 관한 질문이었는데요. 제가 생각하기에 약 10년 정도 이 절차가 있었던 것 같습니다. 그래서 FCC에서 이 공식적인 진정서 제출을 한 이후에 특급 재판을 거치게 됩니다. 약 10개 정도 사건만이 이 절차를 밟았고 해결이 되었습니다. 그 이유는 공식적인 진정서를 제출하기 이전에 기초적인 협상이 이루어집니다. 그래서 그 협상에서는 과연 이 재판을 통해서 분쟁이 해결이 되어질까 아닐까에 대해 논의가 이루어져야 합니다. 그리고 그 사이에 논의가 되는 과정에서 거의 대부분의 분쟁이 해결이 됩니다. 하지만 만약에 특급 재판으로 가야 할 상황이 있다면 그 이전에 하는 미팅에서 다 결정이 되는 것이죠.

또 하나의 질문은 특급 재판이 과연 협상 능력의 불균형에 있는 경우에도 적절한가 라는 것이었습니다. 우리가 어떻게 결정을 하는지 여러 가지 고려하는 사항들이 있습니다. 그것은 우선 공정성이 있는지, 자원분배에 있어서 공정성이 있는지 고려를 합니다. 그래서 어떻게 보면 당사자들에게 전혀 공정성 분여가 안된다고 판단하게 되면 특급 재판의 절차를 거치지 않습니다. 여기까지입니다.

KAZUHIRO SUZUKI

먼저 처음 질문은 지금 일본의 분쟁 조정 처리에 어떤 단계에 있는가, 실현이 가능한가

에 관한 질문이었던 것 같습니다. 말 그대로 국가에 제출을 해서 논의되고 있는 지점으로 아직 결론은 나지 않았습니다. 이 개정안 내용을 보시면 위원회의 기능 개선 내용이 기타 다른 내용이 상당히 많이 포함하고 있습니다. 기능 개선 내용에는 특별히 이의가 없지만 다른 복합적 사안을 포함시키는 논의가 내부에서 활발히 진행되고 있습니다.

그리고 케이블 TV의 지상파 방송에 재송신하는 분쟁 중 지금까지 처리에 대한 것인데요. 현재 설명 드렸듯이 총리 대신에 의한 재정제도를 통해 진행되고 있습니다만, 이것으로 처리된 안건은 굉장히 적은 것으로 수 건입니다. 내용은 모두 케이블 TV의 재송신을 인정한다고 하는 내용으로 처리가 되어있는 상황입니다.

알선의 처리의 실적으로 2002년 2006년에 건수가 많은 것에 대한 질문인데요, 이것은 새로운 사업자가 새로운 서비스를 시작할 때 분쟁이 많다는 것으로 이때에는 그런 새로운 서비스를 하는 사업자가 알선을 했다고 하는 상황입니다.

대부분 접속 비용과 관련된 분쟁을 알선을 통해서 해결을 했는데 그 이유에 대해서 문의를 해오셨는데요, 아무래도 알선이라는 방법에 있어서 논점이 명확한 부분에 있어서 저희가 접속 비용 같은 경우에는 잘잘못이 비교적 명확하게 비교되기 때문에 알선을 통해서 이 문제를 해결하고 있습니다.

그리고 상담에 내용에 관한 질문이 있었는데, 상담 부문에 안건 정리를 한 것이 없기 때문에 자세히 말씀드릴 수는 없지만, 상담 부문의 대부분도 알선 내용과 중복이 되는 경우가 많습니다.

알선으로 분쟁을 해결했을 경우에 강제성이 없는데 이랬을 경우, 해당 당사자 사업자들이 분쟁에 대해 어떻게 해결을 하는가에 관한 질문이었습니다만, 이에 대해서는 위원회가 강제력을 행사할 수 없으므로 총리 대신에게 권고를 하도록 요청을 드리고 권고보다 한 단계 나아가서 재정 제도를 통해서 사업자간의 처리 되었던 분쟁을 되도록 이행하는 방향으로 진행하고 있습니다.

ANDREW WALKER

일단 홍교수님께서 질문한 사항부터 말씀을 드리겠습니다. 홍교수님께서 매우 중요한 질문을 하셨습니다. 과연 성공요인은 무엇이냐고 질문하셨는데요. 바로 두 가지가 있습니다. 국민들의 인지도 즉 이용자들이 알아야 하고 신뢰를 해야 한다는 것입니다. 그래서 인지도를 향상시키기 위해서는 TV에 광고를 하는 방법이 있겠지만 비용이 엄청나게 든다는 거죠. 그들은 만약 필요하지 않는 이상 그다지 알려고 하지 않습니다. 그리고 어찌면 남용을 할 수도 있습니다. 민원을 제기를 할 때 그들은 알아야 할 것이 있습니다. 바로 분쟁 해결을 하기 위해서 어떠한 제도가 있다는 것을 알아야 합니다. 이용자들은 분쟁을 통해서 그들은 어떤 중재자, 즉 중재가 잘 이루어지지 않았을 때 또 다른 기관에 민원을 제기 할 수 있다

는 사항을 알아야 합니다. 그래서 인지도를 향상하기 위해서는 많은 방법과 여러 가지 정보를 제공을 해야 합니다. 예를 들어서 청구서에 그런 사항을 명시해 놓는다고 해서 소비자들에게 알릴 수 있습니다. 소비자 불만들이 제기 되었을 때 8주 이내에 해결이 되지 않는 경우 그 사업자는 사업자 측면에서 민원을 해결하지 못하겠다고 통보를 해야 합니다. 그래서 ADR 기구로 회부로 할 수 있다는 통보를 해야 합니다.

두 번째 질문이 인센티브가 무엇이나 라는 질문이었습니다. 두 가지였습니다. Ombudsman 서비스와 조금 더 규모가 작은 시사스 기구가 있습니다. 이는 조금 더 작은 규모의 분쟁을 담당을 하고 있습니다. 저희 측, Otel에서 거의 담당을 하고 있습니다. 제가 말씀 드렸듯이 거의 대부분 회사들이 회원으로 있습니다. 왜 이 회사들이 회원사로 오냐고요? 바로 저희가 법전에 기반하여서 법적인 기관은 아니지만 법률에 근거해서 독립적으로 소비자 민원을 해결할 수 있는 분쟁 기구이기 때문입니다.

다음 질문은 바로 구제수단 실행에 관한 것이었습니다. 왜 중요하냐는 것이죠. 구제수단은 매우 중요합니다. 제가 첫 번째 말씀드렸던 사안과 맞닿아 있는 것입니다. 만약에 예를 들어서 회원사가 우리가 요구했던 사항을 이행하지 않을 경우 우리 측에 reputation이 떨어지는 것입니다. 그것 뿐 만이 아니라 산업 자체, 그 reputation이 떨어지는 것입니다. 소비자는 신뢰를 이제 하지 않을 것이고 여러 가지 커뮤니케이션을 제공한 업자에 대한 신뢰도도 떨어질 것입니다. 저희 측면 뿐만이 아니라 회사 회원사 그리고 모든 이용자들에게 신뢰를 주기 위해서 이 구제 수단의 실행을 해야 합니다. 떨어진 신뢰를 다시 한 번 올리기에는 어렵기 때문입니다. 이것들이 주요 질문들이었습니다.

제가 한 가지 추가하고 싶은 사항이 있습니다. 산업연구위원회님께서 하신 질문 사항인 것 같습니다. ADR의 모든 경우에 적당하지 않은 제도일 수도 있습니다. 만약에 서비스를 제공하는 입장에서의 ADR이 훨씬 더 좋다는 생각을 할 수도 있습니다. 하지만 저희가 하는 일은 바로 양측에 협상력 차이가 커도 그 밸런스를 맞추어 주는 것입니다. 우리가 바로 중재인이고 조정하는 사람이다 라는것을 확실히 알려주는 것이죠. 그럼으로써 아무리 협상력이 차이가 있다라고 해도 소비자들이 주눅들지 않고 그들이 원하는 민원을 제기를 해서 분쟁 현상을 하도록 도와주는 것입니다. 소비자들에게 신뢰를 주고 그들이 해결할 수 있다는 신뢰를 주는 것이죠.

SANDA CHEUK

몇 가지 질문 중에서 홍교수님에 대한 질문에 대한 답변을 해드리겠고요. 몇 가지 전문가 양성에 대해서 답변을 드리도록 하겠습니다.

장기적인 차원의 ADR 홍콩 안정화 가능 개념에 대해서 저희 같은 경우에 먼저 세부적으로 대중적으로 전개되는 그런 논의를 하고 있습니다. 일단 업계에서 피드백을 받고요. 지

금 업계에서 많은 지원을 받고 있지만, 규제기관들의 개입을 원하지 않는다는 것입니다. 그래서 어떤 구속력이 있는 계획을 원하지 않는다는 것이죠. 그래서 위반을 할 경우에도 일단 실제로 이렇게 구속력이 없는 상태에 중재를 원한다는 것입니다. 그래서 실제 자체적으로 업계에서 운영되는 계획을 원하고 있기 때문에 지금 공정 위원회의 홍콩 담당자와 논의를 해서 서비스 제공 업체들이 일단 이러한 계획안을 통해서 실제 저희가 제안하는 그러한 내용을 구현하는 데 있어 논의를 하고 있다 라는 것입니다. 하지만 사실 어떻게 보면 공식적인 의무조항은 아니라는 것입니다.

두 번째 모델 A에 대해 질문을 하셨는데요. 이것이 바로 중재 플러스 사법적 판단에 대한 것이고요. 모델 B 같은 경우에는 실제로 지금 이러한 모델 B를 구분을 한다 라면 현재 지금은 모델 A를 더 선호를 합니다. 그렇지 않을 경우에는 결론이 나지 않을 사건들이 생긴다는 것입니다. 그리고 업계에서는 아마 모델 B를 선호하는 추세입니다. 왜냐하면 비용도 더 적게 들고 하지만 결국에는 모델 B를 선택을 하게 되면 고객들이 결국 실제 이런 중재된 결과를 다 보지 못할수도 있습니다. 그럴 경우에는 법적인 소송까지도 가게 된다는 것이죠. 자체적으로 이런 문제들을 업계에서 보실 수 있을 것이라고 생각합니다.

세 번째 질문에 있어서는 어떻게 코타 시스템을 운영을 하고 있는지에 대해 궁금하다고 하셨는데요, 지금 제가 언급했듯이 할당제 제도 같은 경우에는 실제 시스템에 보다 투명성을 가미를 하고 저희가 현 년도에 성공을 하면서 1,000개의 사건을 처리를 하고 진행을 해왔습니다. 이게 바로 대략 85개의 처리가 한 달내에 이루어졌다는 것이죠. 그래서 매 달 단위로 한 85개의 사건을 접수했다는 것입니다. 85개 이상일 경우에는 그 다음에 할당제로 넘겨가게 된다는 것이죠. 하지만 결국에는 어떤 기준을 정하고 새로운 케이스별로 담당을 해야 될 상황이었다는 것입니다. 그래서 일단 많은 소비자 측과 많은 사업자 측에서도 처리되지 못한 사건들이 누적이 되었었고, 그래서 저희의 경에는 또 다른 기준을 마련을 함으로써 어떤 과부화 된 사건들이 지금 이 시스템 하에서도 확보가 될 수 있도록 조정을 해왔습니다만. 대중과 논의를 하고 피드백을 받고 있습니다. 그래서 일단 제한된 할당제, 상황제에 의해서 대중이 필요로 하는 전문가들 의견까지 합칠 수 있도록 노력을 하고 있다라는 것입니다.

몇 분 연사들께서도 말씀을 하셨지만, ADR 체제야 말로 지금 전문가 집단의 병목현상을 낳을 수도 있다. 그런 얘기를 하셨는데, 한 연사분 께서도 말씀을 하시기를 새로운 분쟁이 생겨났다 라는 것입니다. 제 생각에는 소비자의 분쟁들은 대체로 기술적인 면목까지 세부적이지는 않다고 생각합니다만, 일부의 기술적인 내용을 보면 어떤 요금에 관련된 내용들, 과금의 내용이 더욱더 부과 되었다라는 내용들이라는 것이죠. 저희 경험을 토대로 보면 이런 새로운 프로그램을 통해서 살펴 본 결과 일단 전문가 적인 변호사 집단이라든지 중개인 제정인들의 중재역할에 있어서는 정말 기술적인 문제일 경우 저희 사무실에서 기술적인 자

문도 제공을 하고요. 그리고 이런 중재인에게 어떤 의견을 지원해주기도 합니다. 이것이 바로 전문가 집단의 문제가 크지 않다고 생각합니다만 반면에 이러한 사업자들간의 분쟁이 있을 때 더욱더 우려가 된다는 것이죠.

예를 들어 저의 경험을 공유를 해보자면, 일단 상호연결성에 대한 규칙을 가지고는 있습니다만, 일부 경우에 실제로 2년 간에 걸쳐서 기술적인 세부 사항들 상업적인 문제점들 까지도 커버를 해 왔는데, 일단 ADR 대안적 분쟁 해결 제도를 통해서 해결을 할 때 지금까지 독립적인 전문가들 집단이 지금까지 제기된 민원문제를 충분히 해결해왔다는 것입니다. 그래서 일부같은 경우에는 굉장히 상업적으로 민감한 경우도 있겠습니다만 일단 제 3,4 당사자 중립적인 기관에 이런 분쟁을 개입하는 데 있어서 그렇게 민감하지 않았더라는 것입니다. 따라서 이러한 사업자 간의 분쟁의 경우에는 여전히 규제기관 하에서 관찰이 되고 있지만 소비자 분쟁 같은 경우에는 저희 ADR의 개요 통해서 제 3자의 독립적인 개입을 통해서 보다 효율적인 분쟁 처리를 진행을 해 오고 있다고 말씀을 드리겠습니다.

FLOOR 질문

FCC의 역할에 관해서 질문을 드리고 싶습니다. 검사관으로써의 역할에 관한 질문인데요, FCC에서는 수사를 착수를 할 수 있다고 하셨는데요, 바로 비공식적인 제출을 통해서 그렇게 할 수 있다고 하셨는데 그렇다면 범죄라고 결정을 지을 만한 그런 근거가 있다고 가정했을 때, 그 다음 스텝은 무엇일까요? 다른 사법기관에게 통보 할 의무를 가지고 계신지요. 그리고 다른 사법 기관 중에서 연방 경찰관이라든지 다른 연방 사법기관에서 같은 분쟁 사안을 수사에 착수할 수 있나요? 그래서 그들이 도달하는 데 합의를 할 수 있나요?

A. ERIC BASH

저희 FCC에서 조사를 진행하는 사항에서 위반이나 범죄가 일어났다고 했을 때, FCC에서는 전화를 걸어서 미국 법무부에 전화를 할 것입니다. 그래서 그리고 두 번째 질문에 대한 답은, 만약 양쪽에서 조사를 진행중이라고 알게 된다면 서로 협조를 아마 할 것입니다. 하지만 그렇다고 해서 이쪽에서 조사하는 것이 저 쪽에 도움이 된다는지 하는 것은 아닙니다. 그래서 독립적으로 수사가 가능한 것입니다. 민사법에 의해서 처벌하게 되는데 저희 비슷한 예가 있었습니다. 스페인 TV와 radio와 관련된 분쟁이었습니다. 어떤 범죄에 관련된 사안이 법무부에서도 조사를 하고 있었고 저희 FCC 에서도 조사를 진행하고 있던 일이 있었습니다.

FLOOR 질문

10월 25일 경에 케이블 비전하고 뉴스 코퍼레이션 사의 분쟁에 관해서 FCC가 적극 개

입했다는 기사를 본 적이 있는데요. 그 내용은 FOX TV의 송출 거부 문제였습니다. 그래서 제가 궁금한 것은 FCC가 조정 권한으로 개입을 한 것인지 아니면 또 다른 법률로 개입을 한 것인지 부탁드립니다.

A. ERIC BASH

이런 분쟁이 일어날 때 당사자 간 들이 FCC와 연관이 있을수도 있습니다. 하지만 지금 말씀하신 사건은 정부 개입이 없었던 것 같습니다. 그래서 해결하는 데 있어서 FOX사와 케이블 비전 양 당사자들 끼리 분쟁을 해결한 사건으로 기억을 하고 있습니다. 그래서 FCC가 중재를 했다거나 잘 모르겠습니다.

FLOOR 질문

자료 10p에 보면 지난 수 년동안 한국에서 ADR을 통한 실적 건수가 나와있는데, 한국의 ADR 제도가 제도적으로 완비까지는 아니어도 많이 전개는 되어 있다고 생각하는데, 건수로 보아서는 실적이 낮은 것 같은데 특별한 이유가 있는지요. 그리고 자발적으로 리드를 한 건수가 방통위에 많은데 이건 어떤 이유인지 주로 묻고 싶습니다.

홍콩에서 오신 SANDA CHEUK씨가 많은 토론자들이 ADR을 담당하는 직원들의 전문성이 요구가 되면서 중요해 진다고 조금 다른 말씀을 하셨는데 사업자와 이용자간의 분쟁보다는 사업자와 사업자의 분쟁에 있어서 새로운 서비스 내지는 네트워크를 이용한 서비스에 있어서 테크니컬이 복잡해지는 상황이라고 봅니다. 사업자간 분쟁에 있어서 담당 직원들의 전문성이 요구된다고 생각합니다.

FCC의 기능에 대해서 말씀을 하셨는데 한국에서 불공정 경쟁의 행위에 대해 조사하고 제지하는 권한을 가지고 있는 반면에 미국의 경우에는 일반 경쟁 기관이라고 할 수 있는 법무부와 FPC가 나누어서 하는데 방송통신쪽은 DOJ가 하게 되는데 이 FCC의 결과적으로 사업자들간의 불공정 경쟁 행위에 관해 조사해서 시정을 하면 이 기능을 하고 있는지 궁금합니다.

A. Park, Dongjoo

주로 통신부분에 조정 건수가 줄어들고 있는데 그 가장 큰 이유는 사업자와 사업자 뿐만 아니라 사업자와 이용자 간의 분쟁 조정에 대해서도 위원회가 직접 개입을 해서 조정을 해야 하기 때문에 이런 부분이 위원회를 운영하는데 큰 부담이 됩니다. 그래서 저희들이 사전에 정책적으로 개입을 해서 사전에 해결하는 건수가 조금 증가를 했습니다. 그래서 아마 자발적인 철회 건수도 사전에 자발적으로 개입을 해서 조정을 하고 사전 조정을 해서 그런 케이스가 있는 것 같습니다.

A. SANDA CHEUK

제가 질문을 잘 이해했다면 분쟁 해결하는데 있어서 필요한 것이 전문성이라고 생각합니다. 더 많은 전문성이 향후에 사업자간 분쟁을 해결하는 데 요구가 될 것입니다. 더 많은 자원도 요구가 될 것입니다. 그래서 만약에 좀 복잡한 분쟁사항이 일어날 경우에는 모든 전문성과 모든 자원을 활용을 할 수 없는 경우가 있습니다. 그래서 외부 컨설턴트를 고용을 하는 경우가 있습니다. 그래서 도움을 받는 것이죠. 우리가 분쟁을 해결 했을 때 이것이 어떤 선례로 남을 수도 있다고 생각합니다. 그렇게 되면 어떤 규제적인 지침을 산업안에서 마련을 하게 되는 것입니다. 만약에 많은 당사자에게 영향을 준다면 우리를 제외를 한 다른 사람에게 영향을 주는 분쟁을 많은 자원이 필요하게 된다면 독자적으로 산업 컨설팅이션을 진행을 해야 합니다. 그래서 어떠한 자원이 필요한지 전문성이 필요한지 전문성이 필요한지 고려를 해 보는 것입니다. 2000년에 제가 3년을 할애를 해서 공중 분쟁을 해결하기 위해서 노력을 했습니다. 결론을 말씀드리자면 로컬과 외부 통신업자간의 분쟁이었습니다. 그래서 전문성과 자원이 산업 안에서 분쟁을 해결하기 위해서는 매우 필요합니다. 그렇기 때문에 규제자 입장에서 충분한 리소스가 필요하며 그리고 여러 가지 조합된 디스플레이가 필요하다고 생각합니다. 그로 인해 기술적인 법적인 경제적인 사안을 해결을 할 수 있다고 생각합니다.

A. ERIC BASH

제가 받았던 질문은 제가 이해하기로는 FTC와 미국 통신을 맡고 있는 업무 부서간의 관계였던 것 같습니다. 바로 통상법을 실행을 하고 있습니다. 다른 여타 통상 관련법을 집행하고 관장하고 있습니다. 바로 반 경쟁 행위, 불공정한 행위를 하고 있는 사람들을 관장을 하고 있습니다. FTC는 커뮤니케이션, 통신법을 관장을 하고 있습니다. 그리고 이 통신법 하에 FCC가 여러 가지 규제와 규범을 활용을 하고 운영을 하고 있습니다. 그래서 정책을 위반한다든지 세우는데 있어서 그 규칙을 그리고 정책을 위반하는 경우에 그 규칙들을 정책들을 도입하고 적극적으로 활용하고 있습니다. 그리고 집행하는데 있어서도 마찬가지입니다. 만약에 위반이라든지 경쟁을 저해하는 요소가 있다고 생각 된다면 가장 최고의 권한이 있는 기구에게 옮겨질 것입니다. 제 슬라이드를 다시 보시면 아실 수 있을 것입니다. 특급 재판에서 케이스의 기준이 여러 가지가 있습니다. 적정한지 하지 않은지 기준이 써있으니 참고하시길 바랍니다.