

방송통신위원회 속기록

회의명 : 제48차 방송통신위원회 회의

회의일시 : 2017. 12. 21.(목) 14:30

장소 : 방송통신위원회 4층 회의실

참석위원 : 이효성 위원장
허욱 부위원장
김석진 상임위원
표철수 상임위원
고삼석 상임위원 (5인)

불참위원 : 없음

제48차 방송통신위원회 회의 속기록

【 14시 30분 개회 】

1. 성원보고

- 이효성 위원장
 - 차중호 의안·정책관리팀장 성원 보고해 주십시오.
- 차중호 의안·정책관리팀장
 - 재적위원 전원이 참석하셔서 성원이 되었음을 보고드립니다.

2. 국기에 대한 경례

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

3. 개회선언

- 이효성 위원장
 - 2017년 제48차 방송통신위원회 회의를 개의하겠습니다.

(의사봉 3타)

4. 지난 회의록 확인

- 이효성 위원장
 - 어제 개최된 제47차 회의의 회의록과 속기록은 위원님들 확인이 종료된 이후에 접수하도록 하겠습니다. (“예” 하는 위원 있음)

5. 회의공개 여부 결정

○ 이효성 위원장

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

안건 심의에 들어가기 전에 장내를 정돈하여 주시기 바랍니다. 오늘 회의에 상정된 안건을 심의하도록 하겠습니다.

6. 의결사항

가. 통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건 (2017-48-291 ~ 314)

○ 이효성 위원장

- <의결사항 가> ‘통신사 영업점 등 24개사의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건’에 대하여 김재영 이용자정책국장 보고해 주십시오.

○ 김재영 이용자정책국장

- 제안이유를 보고드리겠습니다. 정보통신망법 제23조의2제1항, 제28조제1항 등을 위반한 24개 사업자에 대해 같은 법 제76조제1항 등에 의한 시정조치(안)를 심의·의결하고자 합니다. 조사 배경은 개인정보 관리 취약분야인 통신사 영업점과 민원신고된 통신사업자에 대한 개인정보 보호 법규 위반 여부를 조사하였습니다. 조사대상은 통신사 영업점 총 66개사에 대해 기획 조사를 하였습니다. (주)에이지텔레콤 등 16개사 초고속인터넷 영업점, 드림스퀘어 등 30개사 이동통신 영업점, (주)디코비즈 등 20개사 불법TM신고된 영업점 등이 되겠습니다. 조사대상 사업자 현황은 별첨 <붙임 1>를 참고하시면 되겠습니다. 다음 페이지입니다. 그리고 민원 신고된 통신사업자 (주)엘지유플러스에 대해 조사했습니다. 민원신고인이 현재 (주)엘지유플러스의 자회사 MVNO 사업자인 (주)미디어로그 사용자인데 (주)미디어로그의 채권 추심 업무를 위탁 받고 있는 (주)미래신용정보와 연체금 상담과정에서 (주)미디어로그가 아닌 (주)엘지유플러스의 서비스 해지 내역 등이 조회 확인되자 개인정보 유출 등 여부에 대해 조사해 달라고 국민신문고에 민원을 넣은 사항이 되겠습니다. 주요경과입니다. 금년 3월부터 5월까지 방통위, 중앙전파관리소, KISA, OPA 등과 함께 현장조사를 실시했고, 7월까지 시정조치(안) 사전통지 및 의견접수 등을 하고 자료를 작성하였습니다. 조사결과입니다. (주)엘지유플러스를 포함해서 총 67개 사업자 중 (주)에이지텔레콤·(주)엘지유플러스 등 24개 사업자는 정보통신망법 위반사항이 확인되었고, ‘굿피플’ 등 25개사는 위반사항이 없었으며, ‘다이써폰’ 등 18개사는 소재불명 등으로 조사가 불가하였습니다. 24개 위반사업자에 대해서는 <표>를 참조하시면 되겠습니다. 다음 페이지입니다. 피심인 일반현황 24개 사업자에 대한 현황은 <표>를 참고하시면 되겠습니다. 매출액이 50억원 이상 사업자는 (주)엘지유플러스, (주)디코비즈, (주)에이케이넷, (주)유엔제이 등 4개 사업자가 되겠습니다. 다음 페이지입니다. 정보통신망법 위반 현황에 대해 보고드리겠습니다.

했습니다. 드림스퀘어 등 통신사업자 영업점 17개 사업자는 법적 근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집하여 정보통신망법 제23조의2제1항을 위반하였고, 지성(주) 1개 사업자는 개인정보보호조치 관련 내부 관리계획을 수립하도록 되어 있음에도 이를 수립하지 않아서 정보통신망법 제28조제1항제1호를 위반하였습니다. (주)엘지유플러스는 개인정보처리시스템 접근 권한 최소부여 원칙을 위반하여 정보통신망법 제28조제1항제2호를 위반하였습니다. (주)디코비즈 등 12개 사업자는 취급자가 외부에서 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템 접속 시 안전한 인증수단을 적용하여야 함에도 불구하고 이를 적용하지 않아서 정보통신망법 제28조제1항제2호, 시행령 제15조제2항을 위반하였습니다. (주)멀티텔레콤 등 6개사업자는 개인정보처리시스템 침입차단 및 탐지시스템을 설치·운영하여야 함에도 불구하고 이를 설치하지도 않고 운영하지도 않아서 정보통신망법 제28조제1항제2호를 위반하였습니다. 또한 (주)드림스퀘어 등 19개 사업자는 이용자의 계좌번호 등 개인정보를 암호화하여 저장하여야 함에도 불구하고 암호화하지 않아서 정보통신망법 제28조제1항제4호를 위반하였습니다. (주)디코비즈 등 9개 사업자는 개인정보 전송구간을 암호화하지 않아서 법 제28조제1항제4호를 위반하였습니다. (주)드림스퀘어 등 22개 사업자는 수집·이용 목적을 달성한 개인정보의 경우에는 파기해야 함에도 이를 파기하지 않고 계속 보관하여서 법 제29조제1항제1호를 위반하였습니다. 다음 페이지입니다. 피심인 의견입니다. (주)드림스퀘어 등 21개 사업자는 선처를 바라는 내용 외 특이사항이 없었습니다. (주)엘지유플러스 등 3개 사업자는 의견을 제출했는데 (주)엘지유플러스는 위반사실은 인정하고, '16년 12월 전산 권한 갱신과정에서 개발자 실수로 소스코드가 누락되어 발생한 건으로 해당 문제점을 인지 후 (주)엘지유플러스 본사와 (주)미디어로그 전산 간 상담 메모 분리작업을 금년 2월에 완료했다는 점을 밝혔습니다. 또한 자회사인 미디어로그와 영업 전산시스템에 대한 물리적 분리작업을 진행 중이며, 이것은 내년 상반기에 완료 예정이라고 하였습니다. 검토의견은 시정사항은 확인했고, 위반사실에 대해서는 처분하도록 하는 것이 바람직하다는 의견입니다. (주)지성은 소규모 개인사업자로서 정보통신망법상 “정보통신서비스 제공자”로 보기 어렵다는 의견을 제시했습니다만 정보통신망법 제67조제2항에 따라 수탁사업자의 경우도 개인정보 보호조치를 준수하도록 의무가 부여되어 있습니다. 그래서 수용하지 않는 것이 바람직합니다. (주)파워엘은 수집한 개인정보는 대리점과의 정산 및 법정 소송 증거 자료로 보관중인 사항이고 고객의 동의를 받았다고 주장하고 있습니다. 확인결과 정산 및 소송과 무관한 개인정보를 보유하고 있고 암호화하지 않고 저장한 사실을 확인하였습니다. 시정조치(안)를 보고드리겠습니다. (주)엘지유플러스 등 총 24개 사업자에 대해 시정명령을 부과하고자 합니다. 위반행위 즉시 중지, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육 실시 및 재발방지대책을 수립하도록 하고자 합니다. 처분 통지를 받은 날로부터 30일 이내 시정명령 이행결과를 제출하도록 조치하고자 합니다. 다음 페이지입니다. 과태료 부과(안)입니다. 먼저 주민등록번호의 사용 제한 위반은 (주)드림스퀘어 등 총 17개 사업자가 되겠습니다. 기준금액은 최근 3년간 같은 위반행위로 과태료 처분받은 사실이 없어 1회 위반에 해당하는 1,000만원을 적용하고 사업규모가 평균매출액 50억원 이하인 소기업에 해당되는 (주)드림스퀘어 등 14개 사업자에 대해서는 기준금액인 50%인 500만원을 감경하고자 합니다. 최종과태료는 (주)디코비즈·(주)유엔제이·(주)에이케이넷 등 3개 사업자에 대해서는 감경 없이 과태료 각 1,000만원을 부과하고, 미라클네트웍스 등 14개 사업자에 대해서는 각 500만원을 부과하고자 합니다. 다음입니다. 개인정보의 보호조치 위반과 관련하여 (주)엘지유플러스 등 23개 사업자에 대해서 과태료를 부과하고자 합니다. 나머지 1개 ‘뽕큐통신’이라는 사업자는 개인

정보 미파기 위반 건으로 시정명령만 하고 과태료 부과에는 포함되지 않았습니다. 기준금액은 최근 3년간 같은 위반행위로 과태료 처분을 받은 사실이 없어 1회 위반에 해당되는 1,000만 원을 적용하고 법 제28조제1항에 따른 보호조치 위반행위가 2개 이상인 (주)멀티텔레콤 등 12개 사업자에 대해서는 기준금액의 50%인 500만 원을 가중하고자 합니다. 또한 사업규모가 소기업에 해당하는 19개사 중 보호조치 위반행위가 1개인 렉스텔레콤 등 10개 사업자에 대해서는 기준금액의 50%인 500만 원을 감경하고자 합니다. 연 매출액 50억원 이하와 초과하는 사업자, 그다음에 위반행위 개수에 따라 <표>를 작성하였습니다. 참고하시면 되겠습니다. 최종 과태료는 (주)멀티텔레콤 등 12개 사업자에 대해서는 과태료 각 1,500만 원을 부과하고, 렉스텔레콤 등 10개 사업자에 대해서는 각 500만 원을 부과하고, (주)엘지유플러스에 대해서는 1,000만 원을 부과하고자 합니다. 최종 과태료 산출내역은 <표>를 참조하시면 되겠습니다. 다음은 별첨 10쪽이 되겠습니다. 10페이지가 되겠습니다. 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 미파기 하여 정보통신망법 제29조제1항제1호를 위반한 사업자에 대해서는 제64조제4항에 의한 시정명령뿐만 아니라 제73조제1의2호에 의한 벌칙(2년 이하의 징역 또는 2,000만원 이하의 벌금) 적용을 검토할 수 있습니다. 조사 당시 이용자의 개인정보 파일 혹은 신청서류 등을 보유하고 있던 것으로 파악된 22개 사업자 중 (주)드림스퀘어 등 14개 사업자는 위반행위가 최초로 적발된 점, 해당 사업자가 의견수렴 과정에서 개인정보를 모두 파기한 점 등을 감안하여 시정명령으로만 같음하고, 다음 페이지입니다. 개인정보를 10만건 이상 보유하고 있던 (주)와요샵 등 8개 사업자에 대해서는 위반행위 정도가 심하다고 판단되므로 대검찰청 '개인정보범죄 정부합동수사단'에 조사결과를 이첩하고자 합니다. 8개 사업자는 <표>를 참조하시면 되겠습니다. 기타 내용입니다. 금번 조사과정에서 통신사업자의 영업점이 개인정보를 다량 보유하거나 미파기하는 등 다양한 개인정보보호 법규 위반행위가 파악됨에 따라 영업점들에게 업무를 위탁한 정보통신서비스 제공자, 즉 통신사업자 4개사에 대하여 정보통신망법 제25조제4항에 따라 수탁 사업자에 대한 관리·감독 및 교육 등 재발방지대책을 제출하도록 통보하고자 합니다. 다음 페이지입니다. 향후 계획입니다. 위원회에서 의결해 주시면 시정조치(안)를 12월 말부터 1월초 까지 통지를 하고, 개인정보 파기위반 사업자에 대해서는 수사기관에 이첩하도록 하겠습니다. 상반기 중 시정조치 이행여부를 점검하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마쳤습니다.

○ 이효성 위원장

- 보고받은 내용에 대해서 의견 있으시면 말씀해 주십시오. 부위원장님 말씀하십시오.

○ 허 옥 부위원장

- 이 건은 통신사 영업점 60여곳에 대한 기획조사를 통해 취약분야로 꼽혀 왔던 통신사 영업점들의 개인정보 관리실태를 점검했다는 것에서 의의가 크다고 봅니다. 폐업된 곳을 제외하고 적발된 24개사의 정보통신망법 위반내용을 보면 수집과 이용목적은 달성한 개인정보를 파기하지 않은 사례가 22개사로 가장 많고, 이용자 계좌번호 등 주요 개인정보를 암호화하지 않은 사례가 19곳, 또 법적근거 없이 이용자 주민등록번호를 수집한 사례가 17개사가 됩니다. 어찌 보면 개인정보보호의 A, B, C라고 말할 수 있는 사안들이 통신사 영업점에서 지켜지지 않고 있다는 사례를 보여준 것 같습니다. 국장님, 만약에 전수조사를 할 경우에라도 결국은 이와 같은 비슷한 수준의 사례들이 적발되겠지요?

○ 김재영 이용자정책국장

- 저희가 통신사업자에게 여러 번 교육도 하고 개인정보보호 법규가 중요하다고 인정되어서 잘하고 있을 것으로 생각되었는데 보시는 바와 같이 거의 3분의 1의 경우 개인정보를 보유하거나 암호화하지 않고 저장한 사례들이 발견되었습니다. 영업점이 전국적으로 20,000~25,000여개 될 텐데 상당수가 위반사항도 있을 것이라고 생각합니다. 그래서 마지막에 보고 드렸던 것처럼 이동통신사업자 등 통신사업자로 하여금 수탁사업자, 판매점, 대리점 등에 대한 개인정보보호 교육 등을 더 강화하도록 하고 재발방지 대책을 받도록 하겠습니다.

○ 천지현 개인정보침해조사과장

- 조금 더 부연해서 말씀드리면 이번에 저희가 영업점을 랜덤하게 선정한 것은 아니고 민원이 많이 들어온 영업점이나 불법이 많이 의심되는 개인정보보호협회 아니면 KAIT 등에 명의도용이나 불법TM신고 이런 신고된 사업자들 위주로 조사가 됐기 때문에 일반적인 영업점보다 조금 더 위반사항이 많은 것으로 이해하고 있습니다.

○ 허 욱 부위원장

- 그런 측면이 있겠네요. 그렇지만 내부 조사인력에 한계도 있고 행정의 효율성을 감안하면 아까 국장님 말씀하신 대로 업무를 수탁하는 4개 통신사업자에게 일종의 자율규제를 유도하는 것이 바람직하다고 봅니다. 또한, 자율규제의 실효성을 높이는 것도 필요하지 않나 생각됩니다. 안전에 보면 10만건 이상이라고 했었지만 여기는 700만건, 500만건 이상의 개인정보를 미파기한 영업점들도 있었습니다. 그래서 말씀하신 대로 불연속적인 기획조사 혹은 단속 조사는 필요하다고 생각합니다. 그런 부분들도 집행되었으면 좋겠습니다.

○ 김재영 이용자정책국장

- 알겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 다른 의견 주시지요. 김석진 위원님 말씀하십시오.

○ 김석진 상임위원

- 대부분의 위반사항을 보면 개인정보보호조치, 그다음에 접근통제나 암호화가 아직도 잘 안 지켜지고 있다는 것입니다. 그다음에 개인정보를 파기하지 않고 계속 보관하고 있는 형태가 아직도 눈에 많이 띕니다. 지금 검찰에 수사 의뢰한 것을 보면 개인정보를 10만건 이상 보유하고 있다는 사실만으로도 위반행위 정도가 심하다고 판단한 것이지요, 그렇지요?

○ 천지현 개인정보침해조사과장

- 예, 그렇습니다.

○ 김석진 상임위원

- 지금까지 예를 보면 대개 이런 경우는 검찰에서 어떻게 처벌합니까?

○ **천지현 개인정보침해조사과장**

- 지금까지 저희가 고발한 업체 중 300만원 정도 약식 벌금받은 사업자들이 있습니다.

○ **김석진 상임위원**

- 어쨌든 우리가 수만 개 업체 개인정보 점점 취급하는 업체가 늘어나는데 전수조사는 거의 행정력도 미치지 못하지만 거의 불가능한 상태이고, 어쨌든 자발적으로 이런 개인정보 보호 조치를 지켜나갈 수 있도록 계도하는 것이 대단히 중요하다고 생각합니다. 그래서 그런 부분에 우리가 행정력을 모아줄 수 있도록 해야 할 것 같다는 생각이 듭니다. 특히 대검에 수사를 의뢰한 경우 보도자료가 나가지요?

○ **김재영 이용자정책국장**

- 예, 그렇습니다.

○ **김석진 상임위원**

- 그래서 해서 사후점검을 잘해서 추적해서 그 결과까지도 나중에 보도자료를 낼 수 있도록 해서 경각심을 갖도록 일깨우자는 생각이 듭니다. 그렇게 부탁드립니다.

○ **김재영 이용자정책국장**

- 알겠습니다.

○ **이효성 위원장**

- 다른 위원님 의견 없으십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 그러면 이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 조사하느라고 고생이 많았을 것 같습니다. 수고를 많이 하셨습니다. 위원님들, 이의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

7. 보고사항

가. '17년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가결과에 관한 사항

○ **이효성 위원장**

- <보고사항 가> “17년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가결과에 관한 사항”에 대하여 김재영 이용자정책국장 보고해 주십시오.

○ **김재영 이용자정책국장**

- 보고드리겠습니다. 제13차 방송통신위원회 금년 3월 15일에 심의·의결했던 ‘2107년 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가계획’에 따라 실시한 평가결과 및 활용방안을 보고드립니다. 추진경과입니다. 금년 3월에 위원회에서 평가계획을 의결했고, 3월에서 4월까지 평가위원회 구성 및 평가지표 개발 심의를 하였습니다. 7월까지 사업자로부터 평가자료를 제출받아 서면

검토를 하였으며, 9월 해당 사업자들 현장실사를 하였고, 11월까지 콜센터시스템/대리점 모니터링, 만족도 조사 등을 실시하였습니다. 평가개요를 보고드리겠습니다. 평가대상 기간은 작년 7월부터 금년 6월까지 1년이 되겠습니다. 대상사업자는 이동전화 등 6개 분야 31개 사업자입니다. 이동전화 3개 사업자, 알뜰통신 8개 사업자, 인터넷전화 3개 사업자, 초고속인터넷 9개 사업자, 포털 4개 사업자, 그리고 앱마켓 4개 사업자는 금년에는 시범평가로 평가결과는 공개하지 않고 내년부터 본 평가를 실시하여 평가결과를 공개하고자 합니다. 다음 페이지입니다. 평가등급은 매우우수부터 미흡까지 5개 등급으로 하고 있습니다. 평가기준은 「전기통신사업법」 시행령 제37조의2에 되어 있는 이용자 보호 업무 관리체계의 적합성, 법규 준수 실적, 이용자 피해예방 활동 실적, 이용자의 의견이나 불만 처리 실적, 기타 사항 등이 되겠습니다. 참고로 이동통신사업자 기준 이용자 보호업무 평가지표 및 평가방법을 아래 <표>로 작성했습니다. 총 5개 분야 63개 지표에 대해 면담, 서면·현장 평가, 전화·대리점 모니터링, 만족도 조사 등을 통해 평가하였습니다. 평가체계는 전문가 16명으로 구성된 평가위원회에서 실시하였습니다. 평가결과를 보고드리겠습니다. 총괄 분석입니다. 본 평가대상 27개 사업자에 대해 평가한 결과, 전체 평균은 91.03점으로 전반적으로 우수한 것으로 나타났으며, '16년 90.98점에 비해 소폭 상승한 것으로 나타났습니다. 최우수·우수등급사업자 비율은 78%, 27개 사업자 중 21개 사업자가 되겠습니다. 미흡은 작년도 3개 사업자에서 2개 사업자로 감소하였습니다. 다음 페이지입니다. 작년 말에 단말기 갤럭시 노트7 리콜 사태가 발생하여 '단말기 리콜 대응체계 구축' 등이 금년도 신규 지표로 추가되었으며, 이동통신 3개 사업자 및 대부분의 알뜰통신사업자가 대응체계를 잘 구축했지만, 에넥스텔레콤과 이지모바일은 미흡하여 개선이 필요한 사항이 되겠습니다. 분야별 평가입니다. 이동통신 분야, 인터넷전화, 초고속인터넷 분야는 우수등급 이상으로 '16년 수준을 유지했습니다. 알뜰통신의 경우에는 한국 케이블텔레콤은 작년도에는 미흡에서 '17년도에는 우수로, 미디어로그는 '16년도 미흡에서 '17년도 양호로 상승하는 등 알뜰통신 사업자의 이용자 보호업무도 대폭 개선된 점이 돋보였습니다. 다만, 신속한 민원처리를 위해 고객센터의 상담사 교육을 강화 및 상담인력을 확대할 필요가 있다는 점이 지적되었습니다. 그리고 이용자 피해예방에 도움이 될 수 있는 정보제공의 종류와 방법이 이동통신사업자에 비해 다소 부족하여 개선 요망이 지적되었습니다. 포털 사업자는 금년도 처음 본 평가를 하였습니다. 평균점수가 작년 시범평가 점수보다 소폭 상승한 88.38점으로 상승하고 있습니다. 이용자 불만처리 결과에 대한 이용자 피드백을 분석하고 향후 개선하고자 하는 측면에서는 적극성이나 활용성이 다소 미흡했습니다. 전기통신사업자별 평가등급을 보고드리겠습니다. 매우우수 등급은 이동전화 분야에서 SKT·KT, 알뜰통신에서는 에스원, 초고속인터넷에서는 SKT·KT·SKB·LGU+·HCN, 그다음에 인터넷전화에서는 KT·SKB·LGU+ 등 11개 사업자입니다. 우수 10개 사업자, 양호 4개 사업자, 미흡 2개 사업자가 있습니다. 다음 페이지입니다. 전기통신역무별 그리고 사업자별 평가등급은 <표>에 적시된 것을 참조하시면 되겠습니다. 다섯 번째로 인센티브 부여 및 평가결과 활용방안에 대해 보고드리겠습니다. 「전기통신사업법」 제53조에 따른 과징금 부과할 때 이번 이용자 보호업무 매우우수 등급을 받은 경우에는 30% 이내에서, 우수 등급을 받은 사업자에 대해서는 20% 이내에서 감경하고자 합니다. 우수사업자 포상입니다. 매우우수 등급을 받은 사업자 중 최고득점 사업자인 SKT 초고속인터넷 분야가 되겠습니다. 위원장 상장을 수여하고자 합니다. 오늘 위원회에 보고드리고 평가결과는 보도자료로 배포·공개하도록 하겠습니다. 향후 계획입니다. 최고득점 사업자에 위원장상을 수여하고 내년 초까지 전기통신사업자 대상으로 평가 항목별 결과를 고지

하여 자율적인 방향에서 이용자 보호업무가 개선될 수 있도록 유도하고자 합니다. 이상 보고를 마쳤습니다.

○ 이효성 위원장

- 보고받은 내용에 대해서 의견 있으시면 말씀해 주십시오. 김석진 위원님 말씀하십시오.

○ 김석진 상임위원

- 평가하느라고 고생했습니다. 이동통신, 인터넷전화, 초고속인터넷은 점수가 좋습니다. 94점 이상 다 나오고 있습니다. 그래서 우수 등급 이상을 전년도에 이어서 유지하고 있는데 여기에서 보고 싶은 것이 포털인데 포털의 점수가 아무래도 앞서 말한 이동통신, 초고속인터넷만도 훨씬 못하게 나타났지요?

○ 김재영 이용자정책국장

- 예.

○ 김석진 상임위원

- 올해 처음으로 본 평가를 받는 것이지요?

○ 김재영 이용자정책국장

- 예, 그렇습니다.

○ 김석진 상임위원

- 포털이라는 것이 막강한 사회적 영향력, 또 매출, 시장점유율이 나날이 엄청 신장하고 있는데 앞서 말한 것보다도 못한 80점대 정도로 양호 등급이 될 수밖에 없는 이유가 어디에 있다고 분석됩니까? 포털이 전반적으로 우수 등급이 아니고 양호 등급 정도밖에 안 되지 않습니까?

○ 김재영 이용자정책국장

- 예.

○ 안근영 이용자보호과장

- 저희가 평가한 결과, 포털은 전체적으로 앞에 보고되는 것처럼 5개 분야에서 특별한 한 부분이 나쁘기보다도 아직 평가를 받은 적이 없기 때문에 체계가 잘 갖추어지지 않은 것으로 판단됩니다. 저희가 두 번 해 봤으니까 그쪽도 내용을 알고, 저희가 별도로 위원님 말씀하신 것을 사업자들에게 주시켜서 내년엔 3년째 되니까 이제는 평가하는 방법 충분히 숙지한 것도 있고, 또 저희가 마지막에 첨부된 것을 보면 각 사업자별로 우수사례가 있습니다. 우수사례를 적극적으로 전파해서 포털이 정말 사회적으로 영향력에 걸맞은 수준에 맞게 이용자에게 충실히 될 수 있도록 적극 지도하도록 하겠습니다.

○ 김석진 상임위원

- 과장님 말씀 들으면 마치 평가받는 요령이 부족해서 그렇게 좋은 점수가 안 나온다는 식으로

들리는데, 평가가 다 이용자에 관한 것이지 않습니까? 이용자 입장에서 어떻게 보호하고 있느냐, 또 피해를 어떻게 예방하고 있느냐, 또 시청자불만은 어떻게 잘 처리하고 있느냐 이런 것 입니다. 무슨 품질에 관한 문제도 아닙니다. 다시 말하면 고객을 대하는 자세, 고객을 대하는 업자로서 어떤 자세로 고객을 임하느냐 이런 평가입니다. 그런데 그런 평가가 막강한 영향력을 갖고 있는 포털의 점수가 80점대밖에 나오지 않고 양호 등급밖에 되지 않는다는 것은 전반적으로 인식에 문제가 있다, 소비자를 바라보는 포털사업자로서 자세에 문제가 있다는 생각이 듭니다. 동의하십니까?

○ 안근영 이용자보호과장

- 예, 그렇습니다.

○ 김석진 상임위원

- 이것을 어떻게 이런 소비자를 대하는, 이용자를 대하는 자세를 수준 있게 끌어올리느냐는 것이 고민이 있어야 한다고 봅니다. 특히 다른데 보면 점수가 너무 높습니다. 96점 이렇게 나오는데 평가위원님들이 너무 후하게 점수를 주는 것이 아닌가 하는 생각도 듭니다. 물론 이용자 보호에 대한 인식이 많이 확산되어서 또 불만처리시스템도 많이 갖추어졌기 때문에 점수가 잘 나온다고 보지만, 어쨌든 포털의 점수를 많이 끌어올리도록 유도하기 위해 어떤 정책이 필요할지를 마련해 주시고, 앱마켓은 내년부터 정식 본 평가를 받으니까?

○ 김재영 이용자정책국장

- 예.

○ 김석진 상임위원

- 그런데 예비 평가를 해 보니까 점수가 저조하게 나온 것 같습니다. 지금 공개할 수는 없으니까 숫자는 묻지 않겠는데, 특히 애플 같은 이런 해외사업자들은 엄청나게 돈을 많이 벌고 있는데도 불구하고 우리 국내 이용자들을 대하는 자세는 전혀 개선이 안 되고 있습니다. 그런 인식에 공감하시지요?

○ 안근영 이용자보호과장

- 예, 그렇습니다.

○ 김석진 상임위원

- 모르겠습니다. 지금 구글이나 애플, 또 네이버 같은 이런 해외사업자들이 한국 정부의 조사·평가에 적극적으로 임하지 않고 소극적으로 하는 부분도 있을 것입니다. 그것을 어떻게 끌어내서 평가를 받을 수 있는지, 어쨌든 우리 이용자들, 우리 소비자들이 그렇게 많이 이용해서 돈을 많이 벌어가면서도 이용자들을 대하는 보호 인식은 미흡하다고 볼 수 있는 것 아닙니까?

○ 안근영 이용자보호과장

- 예.

○ 김석진 상임위원

- 그것을 함께 고민해 주시기 바랍니다. 시범 평가받았던 앱마켓 점수, 특히 애플 같은 경우 공개할 수 없지만 상당히 저조하게 나왔습니다. 그 이유가 어디에 있습니까?

○ 안근영 이용자보호과장

- 일단 영업비밀이라는 이유로 자료제출을 거부했습니다.

○ 김석진 상임위원

- 이런 부분이 문제입니다. 대한민국에 와서 영업을 하는데 돈만 싹싹 긁어가고 이용자에 대한 인식이나 편의성 또 보호하겠다는 인식이 부족하고, 정부에서 조사하는 데 대해 비협조적이고, 그러면 어떻게 우리가 불이익을 주어야 할지, 정말 정책을 세워야 하지 않나 싶습니다. 그것에 대해 내년 본 평가가 나올지 궁금한데, 하여튼 정확하게 평가할 수 있도록 고민해 주시기 바랍니다.

○ 안근영 이용자보호과장

- 알겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 다른 의견 있으면 말씀해 주시지요. 부위원장님 말씀하십시오.

○ 허 욱 부위원장

- 지난 '13년 이후에 5년간 평가제도를 유지하다 보니까 김석진 위원님께서 지적해 주셨지만 사업자들이 평가에 대비한 대비능력이 높아진 것이 아닌가 하는 측면도 있습니다. 물론 이용자 보호의식이 높아졌다는 것은 당연히 전반적인 점수가 상승한 데서도 미루어 짐작할 수 있을 것 같습니다. 그럼에도 불구하고 예를 들면 전체 5개 분야에서 63개나 되는 지표를 중심으로 운영되고 있지만 이용자 만족도 조사 같은 경우 9개 정도입니다. 사업자 평가가 이런데 이런 부분들을 만약에 이용자들을 대상으로 실질적으로 좀 더 깊이 있게 정성적 분석을 해 보면 사업자들이 이런 정도 우수하다는 평가를 받는 것에 과연 동의한다고 할 수 있을지, 그래서 실질적으로 이용자 입장에서 보면 사업자들이 이런 정도의 평가를 받는 것에 관해 제대로 동의하기 어려운 측면들도 있을 것 같다는 생각이 듭니다. 따라서 진정으로 이용자 관점에서 질적 개선을 위해서는 이용자를 대상으로 한 정성적 평가도 한번 곁들여야 하는 것 아닌가 하는 생각이 듭니다. '13년도부터 한 5년가량 되었고 포털은 올해 시작되긴 하지만 그런 점들이 고려되어야 할 것은 아닌가 하는 생각이 듭니다. 내년에 앱마켓 시장 본 평가가 이루어 지는데 현행 전기통신사업법 시행령상의 평가기준이 앱마켓 시장에 대한 평가가 적절한지, 그리고 분야별 세부평가 지표가 여전히 적절한지에 대해서도 충분한 검토가 필요하다고 생각합니다.

○ 이효성 위원장

- 고삼석 위원님 말씀하십시오.

○ 고삼석 상임위원

- 앱마켓은 내년부터 본 평가 예정이지 않습니까?

○ 김재영 이용자정책국장

- 예.

○ 고삼석 상임위원

- 앱사업자들은 어떻습니까?

○ 김재영 이용자정책국장

- 지금 전기통신사업법 이용자 평가 대상자가 이용자 규모 등을 고려하여 선정하도록 되어 있습니다. 그리고 지금까지 평가는 주로 기간통신사업자, 어떻게 보면 보편적 서비스에 해당되는, 필수서비스에 해당되는 영역만 했고, 부가서비스에 대해서는 정부에서 잘 평가하지 않았던 사항이 되겠습니다. 사실 포털과 앱마켓 사업자 평가한 것도 진전되어서 좀 더 했던 것인데 애플리케이션, 앱 서비스 사업자에 대해서 하는 것에 대해서는 좀 더 연구해 보겠습니다. 저희가 평가 관련된, 아까 보셨듯이 3월부터 거의 11월까지 저희 평가 예산이 1억원이 안 되는 예산 가지고 하고 있습니다. 그것은 연구해서 검토해 보겠습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 앞서 김석진 위원님께서 아주 중요한 지적을 해 주셨습니다. 제가 지난 3년, 4년을 되돌아보면 통신사업자들 방송사업자들 우리 국내 사업자들은 민원의 절대량이나 그리고 민원을 처리하는 시스템에 상당히 많은 개선이 있었던 것이 사실입니다. 평가에 익숙해졌다고 이야기할 수 있습니다만 실질적으로 제가 시청자권익보호위원회를 해 보면 우리 국내사업자들은 어찌됐든 소비자의 요구와 민원에 반응하기 위해 상당히 많은 노력을 하고 있는 것이 보입니다. 잘하는 것은 잘하는 대로 인정해 주어야 합니다. 대신에 요금인하 부분들에 대한 불만들은 여전히 높지만 그 외 이용자 불만처리 부분에 있어서 민원의 양들은 현저히 감소하고 또 우리 위원회에서 많은 지적을 해서인지 모르겠지만 민원처리시스템도 많은 개선을 한 것이 사실입니다. 그런데 외국 사업자들은 여전히 이용자들에 대한 불만처리에, 민원처리에 상당히 소극적입니다. 아시지 않습니까? 예를 들어 담당자 이메일 정도만 공지해 놓고, 전화로 민원도 처리하지 않고 있는데, 이런 것들은 우리가 시스템적으로 개선하도록 요구해야 합니다. 이용자 개인이 외국의 대형 인터넷사업자를 상대로 해서 문제제기를 한다는 것은 대단히 어렵습니다. 제가 개인적으로 처리를 하더라도 어려움이 많이 있습니다. 분명히 부적절한 내용이 있는데도 그런 것을 처리하는 시스템이나 서비스를 이용하는 과정에서의 불만들을 처리하는 것이 국내 사업자와 달리 어렵습니다. 물론, 국내 지사들도 충분히 두고 있지 않습니다만 국내에서 영업을 하는 해외사업자들에 대해서 우리가 한번 정도는 전체적으로 서비스 품질에 대해 살펴볼 필요가 있습니다. 예산의 문제나 이런 것들은 분명히 제한이 있다는 것은 알겠지만 그럼에도 불구하고 이용자 관점에서 한번 살펴보는 계기가 있어야 할 것 같습니다.

○ 김재영 이용자정책국장

- 알겠습니다. 지금 부위원장님, 또는 김석진 위원님께서 지적하신 것처럼 평가지표나 평가방

법, 평가체계에 대해서도 개선할 사항이 있는지 찾아보고, 지금 부위원장님께서 말씀하셨던 것처럼 앱서비스 사업자까지 확대하고 또는 포털이나 앱마켓 사업자 등 이용자 불만처리나 AS 부분에 미흡한 점이 있기 때문에 그 문제를 내년도 이용자 보호업무 평가할 때 더 반영하고 보장하도록 하겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 다른 의견 없으십니까?

○ 표철수 상임위원

- 저는 없습니다.

○ 이효성 위원장

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

나. 2017년 등록대상 방송사업자 콘텐츠 제작역량 평가결과에 관한 사항

○ 이효성 위원장

- 끝으로 <보고사항 나> ‘2017년 등록대상 방송사업자 콘텐츠 제작역량 평가결과에 관한 사항’에 대하여 김동철 방송기반국장 보고해 주십시오.

○ 김동철 방송기반국장

- 보고드리겠습니다. 먼저 보고사유는 2017년 등록대상 방송사업자 콘텐츠 제작역량 평가결과를 보고하기 위한 것입니다. 둘째, 추진경과 중 17년 12월 15일 방송콘텐츠 제작역량 평가위원회 심의를 거쳐음을 보고드립니다. 평가 개요입니다. 평가참여 사업자는 총 79개 사업자 139개 채널이 되겠으며, 가그룹이 71개, 나그룹이 68개 채널이 되겠습니다. 참고적으로 가그룹은 대규모 PP가 운영하거나 방송법상 재승인·재허가 방송사업자와 계열 관계에 있는 채널이고, 나그룹은 가그룹에 속하지 않는 채널임을 말씀드리겠습니다. 평가대상 기간은 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일까지가 되겠습니다. 평가항목은 자원, 프로세스, 성과 경쟁력을 총 13개 항목으로 세분화해서 평가하였습니다. 전년도 평가대비 개선사항입니다. 가그룹, 즉 “대규모 PP”의 인정 기준을 “평가 시행 직전년도 방송사업매출액 300억원 이상인 복수채널사용사업자”에서 “평가 시행연도 직전 3년간 평균 방송사업매출액 300억원 이상인 복수채널사용사업자”로 변경하여 그룹 분류의 예측가능성을 제고하였습니다. 다음 페이지 되겠습니다. 평가 결과입니다. 참고적으로 매우우수, 우수, 보통, 미흡, 매우미흡 5개 단계로 나누어서 평가합니다. 매우우수는 대상사업자의 15%가 포함되고, 우수는 25%가 포함됩니다. 총점 기준으로 가그룹에서 매우우수 등급은 OGN, tvN, SBS GOLF, SBS CNBC, Mnet 등 11개 채널이 포함되었습니다. 우수 등급에는 SBS SPORTS, JTBC GOLF, UXN, CH.CGV, 캐치온1 등 18개 채널이 포함되었습니다. 나그룹입니다. 매우우수 등급에는 SPOTV2, 바둑TV, SPOTV GAMES, SPOTV, 한국경제TV 등 10개 채널이 포함되었습니다. 우수 등급에는 아시아경제TV, IB SPORTS, ArteTV, 애니원, Golf Channel Korea 등 17개 채널이 포함되었습니다. 다음 페이지 되겠습니다.

4페이지 자원 경쟁력 분야, 5페이지 프로세스 경쟁력 분야, 그리고 6페이지 성과경쟁력 분야 등 분야별 평가결과는 안건내용을 참조해 주시기 바랍니다. 다음 7페이지입니다. 제작역량 우수상 수상자 선정 관련 사항입니다. 방송콘텐츠 제작 역량 평가 총점을 기준으로 가그룹과 나그룹에서 각각 1위를 차지한 평가대상에게 방송대상의 「제작역량 우수상」을 수여하는데 가그룹에서는 씨제이이엔엠, 나그룹에서는 스포티비를 수상자로 선정하게 됩니다. 앞으로 시청자 및 SO의 채널선택 기준으로 활용될 수 있도록 결과를 공표하고, 과기정통부와 협업을 통해 등록 PP에 대한 콘텐츠 제작지원을 추진하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 보고받은 내용에 의견 있으시면 말씀해 주시기 바랍니다. 김석진 위원님 말씀하십시오.

○ 김석진 상임위원

- 제가 위원장으로서 평가를 이끌었는데 심사위원들이 하나 같이 하는 이야기는 이것이 대부분 대기업 계열사 대규모 PP 이런 채널들이 평가에 우수, 매우우수를 거의 독식해 온다는 것입니다. 물론 자본력이 우세하고 인력도 풍부하고 또 유통망도 많이 가지고 있으니까 또 채널 인지도도 높아서 당연히 평가에 매우우수, 우수가 되는 것은 당연한데 이렇게 매년 같은 결과만 나오니까 의욕 있고 창의적이고 자본력은 없고 매체력은 떨어지지만 반짝이는 아이디어나 잘해 보겠다는 군소 영세채널에게도 기회를 주어야만 그런 전반적인 콘텐츠 제작 역량을 끌어올리는 것 아니냐는 지적들이 많았습니다. 그래서 다음에 내년 평가할 때는 평가항목과 배점에 인센티브를 넣든가, 가산점을 넣는 방법을 도입해서 창의적이고 의욕이 있는 군소 채널도 기회를 줘서 다들 의욕을 가지고 콘텐츠를 제작할 수 있도록 유도해야겠다는 생각이 듭니다. 그리고 이번에 보도자료를 냈는데 점수 차이가 크게 변별력이 없는 경우가 많았습니다. 그런데도 점수 차이를 인식할 수 있게끔 순위를 매기는 것과 마찬가지로 매우우수, 우수 그룹에 그렇게 발표하는 것은 그렇게 의미가 별로 있어 보이지 않아서 이번부터는 가나다 순으로 그룹에 속한다는 것만 보도자료를 냈지요?

○ 김동철 방송기반국장

- 그렇게 고쳤습니다.

○ 김석진 상임위원

- 그렇게 해서 해 주시고, 하여튼 그런 인센티브를 우리가 줄 수 있는 방법을 한번 찾아보자는 말씀드리겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 표철수 위원님 말씀하십시오.

○ 표철수 상임위원

- 지난번에도 한번 말씀드렸는데 특히 등록PP들 가운데 열악한 PP가 많지 않습니까? 그런 쪽을 그대로 방치하면 결국 콘텐츠들이 저열해질 수 밖에 없습니다. 열악한 PP들을 신장시키는 것이 저희들 중요한 정책목표인데, 조금 전에 김석진 위원님 말씀하신 것에 덧붙여서 말씀

드리면 스포츠에도 감투상, 노력상, 매니상 이런 것들도 많이 있는데 전년도와 비교해서 각 파트에서 특별히 상대적으로 신장을 많이 한 쪽은 배려해야 합니다. 전체적으로 봤을 때 우수나 매우우수에 들어가려면 그야말로 자본력이 크거나 여러 가지 경쟁력이 큰 지상과 계열사라든지 대기업 PP들입니다. 작은 PP들은 전년도와 비교해서 각 분야에서 특별히 많이 신장했을 경우 별도로 해당 상의 이름을 붙여서 관리해 주는 것도 좋은 방법이지 않을까 싶습니다.

○ **김동철 방송기반국장**

- 내년도 평가할 때는 위원님 말씀하신 그런 사항도 한번 검토해서 개선할 수 있으면 개선하도록 하겠습니다.

○ **이효성 위원장**

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ **허 욱 부위원장**

- 저도 같은 맥락에서 비슷한 제언을 드리겠습니다. 콘텐츠 제작지원 사업을 심사할 때 과기정통부에서 결국은 평가결과를 10% 반영하는 의견이지요?

○ **김동철 방송기반국장**

- 예.

○ **허 욱 부위원장**

- 그런데 이번에 우수 등급 이상 받은 전문PP들이 모두 모두 지상파 계열PP거나 CJ E&M 계열 PP이기 때문에 정부 차원의 지원보다는 자체 투자 노력이 선행되는 것이 당연한 것이라고 보입니다. 그래서 정부 지원의 효율성을 높이고 제작 역량 평가의 정책목표 달성을 위해서는 제작지원사업 평가 때 반영 그룹을 가그룹을 제외하는 방법을 한번 검토해 보는 것은 어떨까 싶습니다. 그래서 나그룹에 해당되는 사업자만 하는 방법이지요. 그렇지 않고 또 다른, 예를 들면 가점 반영은 반드시 필요하다면 가그룹에 비해 나그룹에 대한 반영비율을 조금 높이는 방법도 같은 맥락으로 한번 검토할 수 있지 않을까 싶습니다. 또 한 가지는 나그룹에 대한 인센티브 부여를 현재 국회에 계류 중인 방송법 개정안에 포함된 우수 중소 채널 선정 방안, 여기와 연동시키면 시너지가 더 날 것이라고 여겨집니다. 이 부분도 한번 검토해 주시기 바랍니다.

○ **김동철 방송기반국장**

- 예, 제작지원 사업은 기본적으로 과기정통부에서 하는 사업이지만 저희와도 긴밀히 협의가 필요한 부분이 많기 때문에 부위원장님 말씀하신 사항을 과기정통부와 잘 협의해 보도록 하겠습니다.

○ **신종철 편성평가정책과장**

- 안건 7페이지에 보시면 '과기정통부의 우수 중소채널 선정 시 콘텐츠 제작역량 평가결과가 일정 비율 반영되도록 지속적 협의를 추진하겠다'고 저희가 내용을 담은 바 있습니다.

○ 허욱 부위원장

- 그 비율의 조정을 차등화시키는 방법을 찾아봐 달라는 것입니다.

○ 이효성 위원장

- 등록PP 평가는 상당히 의의가 있다고 생각합니다. 다른데 지원을 해서 거기에 유리하게 작동이 될 수 있기 때문에, 문제는 창의적이고 신선한 것들이 선정된다기보다는 기존 지배적인 사업자들이 선정되어서 도와주어야 할 데가 오히려 도움을 받게 되고, 그런 아이러니한 결과가 나올 수 있다는 것을 위원님들이 다 지적하신 것 같기 때문에 기왕에 등록PP들을 발전시키고 다원화시킨다는 차원에서 현재의 성적은 미치지 못할 지라도 창의력 있거나 앞으로 장래 가능성이 있는 PP들이 지원을 받을 수 있게, 그런 것들이 평가가 이루어질 수 있도록 하는 방안을 마련하는 것이 굉장히 중요할 것 같습니다. 평가에 대한 기준이나 목적을 조금 더 고민해 보시기 바랍니다. 다른 의견이 없으시면 이 안건은 원안대로 접수하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 접수하겠습니다.

8. 기 타

○ 이효성 위원장

- 오늘 상정된 안건 처리는 이것으로 마쳤습니다. 다른 논의사항 있으십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 그러면 다음 회의는 성탄절 연휴를 마치고 12월 26일 화요일 오후 2시 30분에 개최하도록 하겠습니다. 수고하셨습니다.

9. 폐 회

○ 이효성 위원장

- 이상으로 2017년도 제48차 방송통신위원회 회의를 마치겠습니다.

(의사봉 3타)

【 15시 21분 폐회 】