
방송통신위원회

2021년도 업무계획

2021. 1.



목 차



I. 4년 추진성과와 평가	1
II. 2021년 업무추진 여건 및 방향	6
III. 2021년 핵심 추진과제	8
① 방송의 공공서비스 확대	9
② 허위조작정보 및 디지털 불법유해물 대응 강화	12
③ 방송통신 성장 지원	14
④ 이용자 중심 디지털 포용사회 구축	17
IV. 2021년, 국민의 삶이 이렇게 바뀝니다	20
【별첨】 4년간 성과/21년 계획 관련 체감 사례	21

I. 4년 추진성과와 평가

1. 주요 정책성과

① 허위조작정보 대응

□ 추진실적

- ① (코로나19 허위조작정보 대응) 신속하고 효율적인 대응을 위해 관계 부처(방통위, 중수본, 경찰청, 문체부 등)간 범정부 대응체계 구축·운영(20.2월~)
 - 방심위 통신심의 횡수 확대(주1회 → 주3회), 명백한 허위조작정보 삭제·차단
 - 방송사 팩트체크·재난방송, 포털·SNS를 통해 코로나19에 대한 정확한 정보 제공
- ② (팩트체크 활성화) 민간 자율의 팩트체크 문화 활성화를 위해 시민 참여형 플랫폼인 '팩트체크넷'(factchecker.or.kr) 오픈(20.11월)
 - ※ 전문가와 일반시민이 협업한 팩트체크 과정·결과를 팩트체크넷에 공유
- ③ (사업자 자율조치 강화) 해외사업자에게 삭제·차단이행을 촉구하기 위해 방심위에 국제공조점검단 설치(20.1월~)

□ 정책효과

- ① 코로나19 허위조작정보 신속 삭제·차단을 통해 정부 방역조치에 대한 국민 신뢰도 제고
 - (삭제·차단) 경찰청·중수본 모니터링, 국민제보 등을 통해 접수된 코로나19 허위조작정보 200건에 대해 방심위 심의를 거쳐 삭제 조치(20.1.30~12.31)
 - (신뢰성 있는 정보제공) 언론사 팩트체크 기사를 포털사 첫 화면에 게재, 포털 등에 코로나19 검색 시 질본 공식홈페이지 우선 연계 등
- ② 민간 자율의 팩트체크 활성화를 통해 민주주의의 기초인 건전한 공론의 장을 형성하고 건강한 인터넷 이용 환경을 조성
 - (팩트체크 참여) 팩트체크 플랫폼을 구축하여 일반 시민이 팩트체커로서 전문가와 함께 팩트체크를 수행할 수 있도록 팩트체크 참여기회 제공
 - (시민역량 강화) 공모전 개최, 연령별·수준별 교육 프로그램 제공을 통해 시민의 정보판별력 및 비판적 이해능력 제고

② 재난방송 강화를 통한 국민안전 실현

□ 추진실적

- ① (재난방송 강화) 태풍, 코로나19 등 자연·사회재난으로부터 국민들이 신속하게 대응할 수 있도록 공신력 있는 방재·방역 정보를 재난방송을 통해 신속하고 정확하게 전달

※ 재난방송 현황 : 코로나19(665건), 집중호우(189건), 태풍(72건) 등('20.1월~12월)

- ② (재난방송 지원확대) 재난주관방송사(KBS)의 역할과 책임성을 제고하고 재난방송 관련 인프라 개선을 위한 지원책* 마련

* 재난방송시스템 GIS 연계, 재난방송 CCTV 공유, 행동요령 제작지원 등

- ③ (제도정비) 재난방송 등 표준 매뉴얼* 및 고시** 개정을 통해 감염병 관련 재난방송 실시기준 신설, 재난취약계층에 대한 재난정보 전달 강화

* 감염병 관련 재난방송 요청시기, 판단기준 등을 명시하여 표준매뉴얼 개정('20.12.30.)

** 재난방송 시 한국어, 영어자막방송을 신속하게 실시(주관방송사는 의무)하도록 '재난방송 및 민방위경보방송의 실시에 관한 기준' 개정(방통위 고시, '20.3.2.)

□ 정책효과

- ① (재난방송 신뢰도 향상) 일상화된 재난에 대응하여 안전확보를 위해 필수적인 피해예방, 행동요령 등의 정보를 재난방송을 통해 제공

※ (MP 말씀) 국민들께서도 재난 안내방송에 귀를 기울이면서 외출이나 야외활동에 특별히 주의를 기울여 주시기 바랍니다(중부지방 집중호우 피해상황 보고, '20.8.3.)

- ② (다양한 재난정보 제공) GIS(지리정보시스템), CCTV, 시청자 제보영상 등 다양한 콘텐츠를 활용하여 재난상황 등 재난정보를 효과적으로 전달

- ③ (재난정보 사각지대 해소) 재난정보 취약계층(청각장애인, 외국인) 대상 한국어, 외국어자막 방송을 통한 재난정보 제공 확대

③ 불법유해정보 유통방지

□ 추진실적

- ① 불법촬영물등 디지털성범죄 근절을 위한 제도개선

○ (대책수립) 불법음란물 유통 근절을 위한 웹하드카르텔 방지대책('19.1월), 인터넷상 불법촬영물 삭제·차단 의무화('19.6월) 등

- (법령개정) 인터넷 사업자는 디지털성범죄물 삭제요청을 받은 경우 즉각 조치, 디지털성범죄물 유통방지 책임자 지정의무 부과 등
 - ※ 전기통신사업법 및 정보통신망법 개정, '20.12.10일 시행
- (삭제·차단) 방심위 내에 '디지털 성범죄 심의지원단' 신설 및 24시간 이내 심의처리를 위한 전자심의 시스템 도입('19.9월)
 - 디지털성범죄물 삭제·차단에 활용되는 DB를 관계기관(방통위·여가부·경찰청·방심위)과 공유('19.11월)
- ② 불법스팸 차단 시스템 고도화* 등 기술적 대응, 불법스팸 전송 사업자에 대한 조사·제재 강화(행정처분 3,526건, '17~'20.12월)
 - * 간편신고 기능 개선 및 스팸데이터 개방('20년), AI기반 분석시스템 구축(~'21년)

□ 정책효과

- ① 디지털성범죄물 상시 모니터링 및 즉시 삭제가 가능하도록 법제·기술을 정비하여 심의 처리기간 단축, 삭제·차단건수 증가
 - '16년 10일/7천건 → '20년 24시간/31천건
- ② 문자이메일 등 스팸 발송량이 '18년 5,814만건에서 '20년 3,536만건으로 감소, 통신사 문자스팸 차단율은 '18년 84.5%에서 '20년 96.2%로 향상
 - 불법 사금융 스팸 신고데이터를 마사회, 금감원, 한국거래소 등에 제공하여 도박·주식·불법대출 사기 등 국민 피해 예방
 - ※ 도박사이트(1,079개)/대출번호(5,635개) 차단, 스팸관여 주식종목 지정(120건) 등

④ 공정·상생의 시장 생태계 조성 및 공공성 강화

□ 추진실적

- ① (규제 형평성 제고) 순수외주제작 편성규제 종편 적용('19.6월), 지상파·종편 방송통신발전기금 동일기준 적용('19.8월), 종편 의무송출 규정 폐지('19.12월)
- ② (국내외 사업자간 차별 규제 해소) 해외사업자에 대한 국내대리인 지정 의무화('19.3월), 공정한 인터넷망 이용계약 가이드라인 마련('19.12월)
- ③ (엄격한 재허가 실시) 방송사 재허가·재승인 관련 조건 부가(소유·경영 분리 등) 및 위법행위에 대한 행정처분(MBN 6개월 영업정지)을 통해 방송의 공공성 제고

□ 정책효과

- ① 지상파·종편PP 및 국내·외 통신·인터넷 사업자 간 차별규제 해소를 통한 공정경쟁 환경 조성

⑤ 미디어 소통역량 강화 및 시청자 복지 제고

□ 추진실적

- ① (미디어교육 인프라 확대) 국민 누구나 격차 없이 미디어를 이해·활용하고 창작할 수 있도록 미디어교육·체험, 방송제작 시설·장비를 지원하는 시청자미디어센터 확충('17년 7개→'20년 10개)
※ 센터(10개소) : 부산 광주 강원 대전 인천 서울 울산 경기('19년 개관), 충북세종('20년 개관)
- ② (전 국민 미디어교육 확대) 국민이 스스로 미디어를 통해 전달되는 콘텐츠를 올바르게 이해하고 활용할 수 있도록 어린이·청소년·노인·장애인 등 전 국민 대상 맞춤형 미디어교육·체험 확대
※ 미디어교육체험 인원: ('17년) 22만명→('18년) 26.5만명→('19년) 28.7만명→('20년) 38.8만명
- ③ (미디어교육 종합계획 마련) 비대면 시대 국민의 미디어 역량 제고를 위한 범부처* 「디지털 미디어 소통역량 강화 종합계획」 수립('20.8월)
* 방통위·문체부·교육부·과기정통부·행안부 등 5개 부처 합동
- ④ (소외계층 방송접근권 제고) 저소득층 시청각장애인용 TV 보급 99% 달성('20년), 수어 영상 크가 위치 조정 가능한 스마트수어방송 서비스 개시('19.7월)

□ 정책효과

- ① 국민의 미디어 접근성 강화
 - 전국 광역지자체별 시청자미디어센터를 확충하여 지역 주민들의 미디어교육 접근성을 강화하고 지역 간 미디어 격차를 해소
 - ※ 센터 이용자 수 : ('17년) 52만명→('18년) 58만명→('19년) 62.4만명→('20년) 71.3만명
- ② 코로나19 이후 더욱 중요해진 미디어 활용능력 제고
 - 전 국민 대상 맞춤형 미디어교육 확대로 비대면 시대에 더욱 중요해진 미디어의 이해 및 제작·활용능력을 제고하고, 마을 공동체 대상 미디어 교육*을 통해 지역 주민 간 소통 활성화에 기여
 - * 마을 공동체 지원 : ('17년) 21개→('18년) 50개→('19년) 70개→('20년) 80개 마을
 - ※ 센터 이용자만족도(100점 만점 기준) : ('17년) 91.3점→('18년) 91.8점→('19년) 92.1점→('20년) 92.4점

⑥ 통신서비스 이용자 보호 및 권익증진

□ 추진실적

- ① (통신분쟁조정) 분쟁상담과 조정 일괄 처리를 위한 통신분쟁조정 제도 도입('19.6월~), 상담센터 개소('20.4월~), 분쟁조정지원시스템 구축('20.12월)
- ② (통신장애 이용자보호) 통신장애 발생 사실 및 손해배상 기준 등의 이용자 고지 의무 신설('19.6월), 약관상 손해배상액 확대(6→8배)('19.10월)
- ③ (결합상품 원스톱전환) 초고속인터넷 및 유료방송 결합상품의 가입과 해지를 한번에 신청할 수 있는 '원스톱 전환서비스 도입' ('20.7월)
- ④ (본인확인 수단 확대) 주민등록번호 대신 온라인 본인확인이 가능한 수단을 아이핀, 휴대폰에서 신용카드('18, '19), 인증서('20)로 확대

□ 정책효과

① 이용자의 불편사항에 대해 실효성 있는 구제방안 제시

- 통신분쟁조정을 통한 공정하고 원만한 불편사항 처리, 통신장애 손해배상액 확대 등 국민이 체감할 수 있는 정책 도출

* '19.6.~'20.12.까지 통신분쟁조정 상담 및 조정신청은 18,362건이며 그 중 17,639건은 통신분쟁조정 상담으로 불편해소, 723건은 통신분쟁조정 사건으로 접수처리

② 인터넷·통신 서비스에 대한 이용자의 선택권 강화

- 결합서비스의 합리적 선택을 제한하는 해지방어 및 허위·과장 광고에 대한 시정명령을 통해 이용자의 결합서비스 선택권 강화
- 온라인 비대면 활동의 핵심인 본인확인서비스의 수단을 다양화 하여 온라인서비스에서 소외되는 국민이 없도록 디지털 환경 구축

2. 미흡한 점

- 방송·통신 시장변화에 선제적으로 대응하기 위한 방송콘텐츠 제작재원 확충 등 방송통신 미디어 제도개선과 공정경쟁 환경 조성 및 성장지원 필요
- 코로나19로 비대면 생활의 필수재가 된 디지털 미디어의 포용사회를 구축하고 복잡 다양해진 피해유형으로부터 이용자 보호 강화 필요

II. 2021년 업무추진 여건 및 방향

□ [포스트 코로나19] 재난의 일상화·비대면(Untact) 사회로의 전환

- 장마, 태풍, 감염병 등 일상화된 재난으로 인해 신속하고 효율적인 재난 대응이 정부의 가장 중요한 업무로 자리 잡음
 - 특히, 재난은 취약·소외계층에 더 큰 피해를 입히기 때문에 안전과 복지 차원에서 지역·공동체 미디어의 중요성이 증대
 - ※ 코로나19로 일자리나 소득 감소 비율이 저소득층에서 더 크게 나타남(BROOKINGS, 2020)
- 비대면 디지털 사회로의 전환이 빠르게 이루어지면서 디지털 기기 보유, 활용능력 등 국민 간 디지털 불평등 심화

⇒ **재난으로부터 모든 국민이 보호 받고, 모든 국민이 디지털 혜택을 누리는 디지털 포용 사회 구축 필요**

□ [디지털 사회] 디지털 대전환(Digital transformation)의 가속화

- 디지털 기술에 의해 기업의 비즈니스 방식뿐만 아니라, 경제·사회 구조 까지 급격히 달라지는 디지털 대전환(digital transformation) 시기 도래
 - 업종·영역 간 경계의 파괴, 업체 간 이합집산이 빠르게 전개되면서, 전 산업에 걸친 전 방위적 경쟁 가속화
- 이러한 디지털 미래(Digital future)를 대비하기 위해, 해외 주요국은 방송통신 분야의 관련 제도를 정비하고 있음

⇒ **기존의 모든 경계 영역(방송, 통신, 온라인 등)을 아우르는 미래지향적 통합 법체계와 선제적 규범 정립 필요**

□ [미디어경쟁 심화] 레거시 미디어와 신규 진입자 간 경쟁 심화 및 플랫폼의 영향력 증대

- 글로벌 OTT 서비스(유튜브, 넷플릭스 등)가 약진하면서 레거시 미디어(지상파 방송 등)의 경제적 어려움 가중
 - 경영 악화는 시청률 경쟁을 위한 선정적·자극적 콘텐츠의 생산으로 이어져 미디어 콘텐츠에 대한 신뢰도 하락 초래
- 지상파·비지상파 간, 국내·외 인터넷 사업자 간 규제 형평성 제고 등 환경변화에 부합하는 규제체계 확립 요구 증대

⇒ **재원구조 개편을 통한 콘텐츠의 신뢰 회복, 낡은 규제의 개선 및 공정 경쟁을 통한 생태계 내 모든 참여자의 동반성장 방안 모색 필요**

□ [지능정보사회 도래] 불법유해 콘텐츠 등 이용자 피해 증가

- 지능정보사회 도래에 따라 AI 추천서비스 등 사회적 영향력 증대와 함께 여론 양극화, 확증편향과 차별 등 역기능 증가
 - ※ 국민 43.1%가 재난 및 안전사고 관련 허위정보 노출 경험('20, 한국행정연구원)
- 익명성·폐쇄성이 보장된 불법사이트를 통한 디지털 성범죄·불법 촬영물 등의 유통 증가
- 이동통신 단말기 및 통신·인터넷 서비스가 생활 필수재가 됨에 따라 이와 관련된 이용자 불편 빈발
 - 통신서비스 이용약관의 잦은 변경, 불필요한 앱 선택재 등 이동통신 서비스 전 과정에 걸쳐 이용자 불편사항 해소 필요성 증대

⇒ **지능정보사회 역기능 대응 강화 및 이용자 피해를 최소화하기 위한 보다 실질적인 이용자 보호 체계 구축 필요**

Ⅲ. 2021년 핵심 추진과제

비전

국민과 함께하는 행복한 미디어 세상

정책 목표

주요 업무

방송의
공공서비스 확대

- ① 미디어융합시대 방송의 공적책무 강화
- ② 미디어 공공성 강화
- ③ 재난방송 대응체계 고도화
- ④ 방송 자원 구조 개편

허위조작정보 및
디지털 불법유해물
대응 강화

- ① 민간 자율의 팩트체크 활성화
- ② 허위조작정보 대응 강화
- ③ 디지털성범죄물 등 불법정보 대응 강화
- ④ 건전한 디지털 이용환경 조성

방송통신 성장 지원

- ① 미디어산업 활력 제고
- ② 방송광고 규제체계 혁신
- ③ 공정경쟁 환경 조성

이용자 중심
디지털 포용사회 구축

- ① 국민불편 원스톱 해결
- ② 소외계층 미디어 복지 격차 해소
- ③ 디지털 미디어 소통역량 강화
- ④ 지능정보사회 이용자 보호 및 역량 강화

코로나19 위기극복 적극 지원
국민 불편사항 적극 발굴·개선

① 방송의 공공서비스 확대

□ 개요

- 생존을 위한 경쟁이 치열해지면서 언론으로서 미디어의 공적기능이 약화되고 산업 경쟁력도 약화
- 미디어의 공공성과 신뢰성을 강화하기 위해 방송사 허가·평가제도 전반을 개선하고 공영·지역방송 등의 공적서비스 확대방안 마련 필요

□ 세부 내용 및 이행계획

① 미디어융합시대 방송의 공적책무 강화

- (매체별 특성을 반영한 허가) 미디어 융합시대 방송의 공적책무를 새롭게 정립하고 TV·라디오, 공영·민영 방송 등 매체별·사업자별 특성을 반영한 허가·승인 제도 마련 및 방송평가제도 연구
 - 심사 기준, 심사 절차, 심사위원회 구성 및 운영 등 방송사업자(재)허가·승인 심사제도 개선방안 마련
 - 방송평가 취지, 사업자간 변별력 등을 고려한 새로운 평가제도 도입방안 연구
- (공영방송의 공적책무 평가) 공영방송의 설립 목적에 맞게 공적책무 부여 및 엄격한 평가 추진
 - 재허가 제도를 구체적인 '공적책무 협약제도'로 대체하고 협약의 이행여부를 철저히 점검하도록 하는 제도개선 방안 마련(21)
 - ※ BBC의 경우 정부와 방송사가 10년을 주기로 공적서비스의 목록·유형, 운영면허 부여에 따른 규제 조건 및 의무 등을 규정하는 협약을 체결
- (공영방송 임원선임 절차 개선) 공영방송(KBS·EBS 등) 이사와 사장의 선임 절차를 개선하기 위한 '공영방송사 임원 임명에 관한 기본계획' 수립(6월)
 - ※ 現사장 임기 : KBS(~'21.12.), MBC(~'23.2.), EBS(~'22.3.)

② 미디어 공공성 강화

- (다채널방송·교육콘텐츠 지원) KBS·EBS 등에 대한 다채널방송(MMS) 법적근거 마련을 지원하고, 초등학생·장애아동에 대한 교육효과 제고를 위해 EBS의 실감형 교육 콘텐츠(AR/VR) 제작 지원(연중)
- (방송프로그램 공정성 강화) 종편·보도PP에 부가된 공정성 관련 재승인 조건 이행점검을 강화함으로써 심의규정 위반 법정제재를 최소화 하는 등 뉴스·시사 프로그램의 공정성 제고(연중)
- (시청자 참여 확대) 시청자평가원*의 전문성 강화를 위한 교육·활동 지원 및 시청자위원회 기능 강화를 통한 시청자 참여 확대(연중)
 - 우수한 시청자평가원 활동 사례를 공유하는 등 전문교육 과정을 마련하고, 시청자위원회 회의 영상 공개 등 개선 추진
 - * 방송법 제89조에 따라 방송사별 시청자위원회에서 선임하는 자로, 시청자 평가프로그램에 출연하여 방송 운영 및 프로그램에 대한 시청자 의견을 전달하는 전문가
- (지역방송 활성화) 지역방송이 지역 미디어로서의 역할을 충실히 수행하고 자생할 수 있도록 지역 밀착형 프로그램 제작·유통 지원 강화, 법제도 개선, 재난방송 기능 확대, 방송광고·편성 규제 완화 등 추진
 - ※ '20.12월 수립된「제3차 지역방송발전지원계획(‘21~’23)」을 차질없이 이행
- (지역라디오 신규허가) (구)경기방송 폐업에 따른 경기지역 청취권 회복 (지역정보 제공 및 주민소통)을 위해 후속 라디오사업자 신규허가 추진
- (공동체라디오 활성화) 공동체 라디오 신규허가를 추진(‘21.상)하고 콘텐츠 제작 및 공동체라디오 전문교육 지원 확대 추진(연중)
 - ‘05년 도입되어 15년간 7개 방송국*에 머무르던 공동체라디오를 전국적으로 신규 허가하여 지역 밀착형 매체로서 위상 정립 및 활성화
 - * 서울 관악·마포, 경기 성남, 충남 공주, 대구 성서, 경북 영주, 광주 북구 등 7개
- (남북 방송·통신 교류 지원) 남북 간 동질성 회복 및 통일의식을 제고 하기 위해 방송프로그램 제작(TV 1편, 라디오 1편)·방영(4분기) 및 남북 방송통신 국제컨퍼런스 개최(3분기)
 - 해외 전문가와의 공동연구 등을 통해 북한 방송통신 이용실태 조사 추진(연중)

③ 재난방송 대응체계 고도화

- (종합계획 수립) 일상화·국지화되어 가는 다양한 재난에 효율적으로 대응할 수 있도록 재난방송 체계를 개선하기 위한 종합계획 수립('21.상)
- (재난방송 고도화) 재난방송 모니터링 강화, 정보 공유 등 컨트롤타워 역할을 차질 없이 수행하기 위해 방통위 '재난방송상황실' 설치
 - 재난방송을 통해 대피소 정보 등을 지도에 그래픽으로 제공할 수 있도록 '재난방송 시스템(KBS)' 고도화 지원(연중)
- (재난정보 공유) 재난 CCTV 영상, 재난유형별 행동요령, 재난 위험 지역의 재난정보 등을 공유하기 위해 방송사와 방재기관·지자체와의 협력체계 강화(연중)
- (재난수어방송 강화) 수어 통역사 재교육을 지원하여 재난수어방송 전문성을 강화하고 재난방송 전문통역 인력풀 확대('20년 100명→'21년 200명)

④ 방송 자원 구조 개편

- (수신료 제도 합리성 제고) 수신료 산정과 사용내역의 합리성·투명성을 제고하고 공영방송 역할을 강화할 수 있도록 수신료 제도개선 추진
 - 수신료와 다른 수익 간 회계 구분, 수신료 사용내역의 공개 의무화 (방송법 개정안 발의, '20.9월) 및 수신료위원회* 설치 근거 마련(6월)
 - * 공정하고 투명한 수신료 산정을 위한 방송, 경영, 회계 등 전문가 중심의 위원회
- (방송광고 결합판매제도 개선) 정책연구 및 제도개선 협의회 논의결과를 토대로 이해관계자 의견수렴 등을 통해 제도개선안 마련(12월)
- (미디어랩 판매영역 확대) 방송·온라인을 통합한 광고 판매를 통해 광고거래의 효율성을 제고하기 위해 미디어랩 판매영역을 인터넷·모바일 영역으로 확대하는 미디어랩법 개정안 마련 및 입법 추진('21~)
- (방발기금 통합 및 효율적 사용) 재원과 용도가 유사한 방송통신발전기금과 정보통신진흥기금 간 통합을 통해 기금 운용의 신축성·효율성 제고
 - 방송통신발전기금의 자원 성격에 맞지 않는 지원은 축소하고 공익적 가치가 높은 방송에 대한 지원 강화(연중)

② 허위조작정보 및 디지털 불법유해물 대응 강화

□ 개요

- 인터넷·스마트폰의 대중화와 1인 미디어의 성장과 함께 허위조작 정보가 온라인을 통해 빠르게 확산되어 공론의 장을 훼손
- 불필요한 사회적·경제적 피해를 초래하고 국민의 안전을 위협하는 디지털성범죄물 등 디지털 역기능에 대해 선제적 대응 필요

□ 세부 내용 및 이행계획

① 민간 자율의 팩트체크 활성화

- **(팩트체크 활성화)** 팩트체크 오픈 플랫폼("팩트체크넷")을 활용하여 전문가와 시민 간 팩트체크 협업을 지원하고, 협업 결과물은 팩트체크 오픈 플랫폼을 통해 공유하여 올바른 정보 확산에 기여
 - 플랫폼 활성화를 위해 교육자료 등 팩트체크 자료를 DB화(1월~)하고 모바일 앱을 개발하여 이용 편의성 제고(21.하)
 - 팩트체크의 신속성과 정확성을 제고할 수 있는 시스템을 고도화하여 누구나 활용할 수 있도록 플랫폼에 탑재(21.하)
- **(팩트체크 역량강화)** 일반시민과 전문가가 팩트체커로 활동할 수 있도록 전문교육 지원, 청소년·성인·교사 등 맞춤형 팩트체크 교육 확대(2월~)
- **(공모전 개최)** 팩트체크를 확산하기 위해 다양한 팩트체크 우수 사례를 발굴하여 격려하는 팩트체크톤 행사 개최(9월)

② 허위조작정보 대응 강화

- **(대응매뉴얼 마련 등 제도개선)** 허위조작정보를 관련 기관이 신속히 처리할 수 있도록 대응 절차를 마련하고 관련 법·제도 개선 지원
 - 코로나19 관련 허위조작정보 대응 사례 등을 검토하여 '재난상황 허위조작정보 대응 매뉴얼' 마련(21.하)
 - 허위사실적시 명예훼손 관련 징벌적 손해배상제 및 허위조작정보 유통방지 법안 국회 입법 지원(연중)

③ 디지털성범죄물 등 불법정보 대응 강화

- (디지털성범죄물 근절) 디지털성범죄물 삭제, 유통방지 조치 등의 의무를 사업자가 이행하지 않을 경우 과징금 부과 등 제재 강화
 - 불법촬영물 등 유통방지 책임자 지정 여부 확인, 투명성 보고서 제출 의무에 대한 이행점검('21.1분기) 및 책임자교육 실시(6월~)
 - 디지털성범죄물 필터링 조치에 활용할 수 있도록 디지털성범죄물의 특징값인 표준 DNA DB 개발(12월) 및 인터넷사업자에게 제공
- (불법스팸 규제 강화) 불법스팸 조기차단을 위한 AI기반 스팸 빅데이터 분석시스템 구축('21.하) 및 도박중독, 대출사기 등 국민의 2차 피해 최소화과 국민 삶의 질 제고를 위해 스팸데이터개방 추진(연중)
- (인터넷상 아동·청소년 보호 강화) 청소년유해매체물 표시 및 광고금지 모니터링 확대, 성범죄 노출 방지를 위한 랜덤채팅앱 현장점검(11월~)
 - 청소년 스마트폰 과의존 예방 사업인 '사이버안심존'을 확대('20년 1,843개 →'21년 2,150개)하고 성착취물 유통이 빈번한 다크웹 차단기능 도입(7월)

④ 건전한 디지털 이용환경 조성

- (임시조치 및 사이버 명예훼손 제도 개선) 권리침해 구제를 위한 임시조치와 사이버 명예훼손제도가 표현의 자유를 위축시킨다는 지적에 따라 법 개정 추진
 - 정보게재자 이의제기권 신설, 임시조치 기간 단축, 사이버 명예훼손 처벌조항 재검토 등
- (디지털시민역량 제고) 시민 스스로 안전하고 건전한 디지털 이용환경을 만들어 나가도록 사이버 폭력 등 디지털 역기능 예방교육 및 홍보 강화
 - 디지털 시민의식 제고를 위해 전국민 대상 맞춤형 교육 운영(3월~), 사이버·인터넷윤리체험관 콘텐츠 개발(6월~), 인터넷윤리 집중홍보 주간 운영(12월)

③ 방송통신 성장 지원

□ 개요

- 경쟁심화로 구조적·재정적 어려움에 직면한 방송통신사업자 지원을 통해 콘텐츠 경쟁력 제고 및 공정경쟁을 통한 지속가능한 미디어 생태계 조성

□ 세부 내용 및 이행계획

① 미디어산업 활력제고

- (방송시장 활성화 방안 마련) 방송통신 융합 환경변화에 맞추어 광고·편성규제 개편 등 방송 성장동력 확충을 위한 기반 조성 방안 마련(1월)
- (편성규제 개선) 편성 자율성 및 콘텐츠 경쟁력을 제고하기 위해 규제 도입 취지·실효성과 사업자간 형평성을 고려하여 편성규제 완화 추진
 - 오락프로그램(종합편성), 주된방송분야(전문편성) 및 1개국 수입물(영화·애니메이션·대중음악) 편성비율 완화
 - 편성비율 산정기간을 '매반기·매년'으로 간소화하고, 지상파DMB에 대한 모든 편성규제를 일정 기간 유예(방송법 시행령 개정, '21.6월)
- (지상파 UHD 활성화) 더 많은 시청자가 실감형 초고화질 콘텐츠와 다양한 형태의 방송서비스를 제공받도록 지상파 UHD 활성화 추진
 - 올해 KBS제주총국을 시작으로 '23년까지 UHD 전국망 완성, 중소·지역방송사의 UHD 콘텐츠 제작·인력양성 지원 단계적 확대, 지상파 UHD의 유료방송 재전송 지원
 - 공익목적의 다채널 서비스(MMS) 및 이동형 서비스 등의 시범방송을 허용하고 본방송을 위한 법령개정 병행, 정부·방송사·연구기관 공동 협력으로 차세대 UHD 혁신서비스 발전모델 개발 추진
- (시청점유율 제도 개선) 실시간TV와 일간신문 영역에 한정된 시청 점유율 산정범위를 온라인·모바일 영역의 N스크린까지 확대
 - 방송프로그램별 시청시간·시청경로 등을 방송통계포털을 통해 공개하여 미디어 통계의 업계 활용도 제고(6월)
 - 시청률 등 민간 미디어 데이터의 신뢰성 제고를 위해 '(가칭)미디어 데이터 협의체'를 운영하여 조사방법의 적절성 등 최소기준 마련('21.3분기)

- (시청각미디어서비스법 제정) 방송·통신융합 및 인터넷미디어 급성장 환경에서 미디어 산업발전과 이용자 권익제고를 위한 법제정 추진('21)
 - 방송과 OTT 등을 아우르는 '시청각미디어서비스' 개념*을 마련
 - * 지상파방송, 유료방송 플랫폼, 유료PP, OTT 등을 모두 포함
 - 서비스별로 경쟁 활성화·공익성·이용자 보호 등의 목적과 여론 영향력 등을 종합 고려한 규제 및 지원체계 마련
- (라디오방송 활성화) 휴대할 수 있으며 재난에도 수신이 가능한 라디오 매체의 특성을 감안한 활성화 정책 추진
 - AM·FM 라디오 기능조정 방안과 신규 라디오방송 허가정책을 마련 하고, 라디오 통합 앱·포털 개발 지원(연중)
 - 재난방송 역할 강화, 라디오 발전지원계획 수립, 라디오 진흥을 위한 실행기구 구성 등의 내용을 담은 라디오 지원 특별법 마련 추진(연중)
- (방송콘텐츠 해외 진출 지원) 방송공동제작협정 체결 국가와의 프로그램 공동 제작비('21년 5억)를 지원하고, 공동제작 국제콘퍼런스 개최(11월)
 - 해외 주요국의 방송시장 현황 및 미디어 이용행태 등 조사 실시(연중)

② 방송광고 규제체계 혁신

- (네거티브 규제 원칙) 복잡하고 형식적인 기존 규제를 원칙 허용·예외 금지 방식의 네거티브 규제로 과감히 전환('21~'22)
 - 방송광고 유형·시간 규제 단순화(예: 일총량제) 등 제도개선안 마련 및 가상·간접광고, 협찬고지 등에 대한 형식규제 완화*(12월)
 - * 가상·간접광고 허용 품목, 고지방식 및 협찬고지 허용 횟수, 포함 가능한 정보 등
- (광고규제 합리화) 방송시장의 성장 동력 확보와 매체 간 균형 발전을 위해 시급한 광고규제 개선 및 시청권 보호 병행
 - 중간광고를 허용하는 한편, 우회적 중간광고 방지를 위한 통합적용 기준 마련, 중간광고 허용원칙*, 고지자막 크기의무 규정(6월)
 - * 프로그램의 성격과 주 시청대상 고려, 프로그램의 온전성 및 시청흐름 훼손 방지 등

③ 공정경쟁 환경 조성

- (방송시장 불공정행위 점검 등) SO 인수·합병으로 유료방송시장의 과점 체제 재편에 따라 시청자 이익 저해행위 등 점검 및 제도개선 추진('21~)
 - 유료방송사의 부당한 고객 유인 행위, 거대 플랫폼사-콘텐츠사 간 협상력 변화로 인한 채널 공급계약·프로그램 사용료 관련 불공정행위 등 점검
 - 금지행위 위반행위의 중대성 판단기준 정비 등 과징금 부과의 형평성을 제고하기 위해 방송법·IPTV법 시행령 개정(12월)
- (방송 제작·근로 환경 개선) 지상파·중편 대상 표준계약서 활용, 표준 제작비 산정기준 마련 등 외주제작 거래 가이드라인 이행실적 정기 점검(매년) 및 방송시장 근로환경 개선 법제화 방안 마련(12월)
- (협찬의 투명성 제고) 홈쇼핑 연계편성 방지 등을 위한 방송법 개정 지속 추진, 제작경비 협찬에 대한 고지 의무 등 추가 개선방안 마련(12월)
 - 방송 제작·구성을 통해 협찬주에 부적절한 광고효과를 주지 않도록 모니터링 강화(방심위 협조) 및 홈쇼핑 연계편성 현황 정기 점검
- (방송·통신 결합판매시장 공정경쟁) 이용자 편익 증진 및 사업자 간 공정경쟁 유도를 위해 결합판매 관련 제도의 법적근거 명확화('21)
 - 유선판매점 사전승낙제*, 결합상품 원스톱 전환서비스** 등 제도개선 사항을 전기통신사업법령에 반영(개정안 마련, 12월)
 - * 무선 판매점과의 규제형평성을 고려하여 가이드라인 시행('19.9월~)
 - ** 원스톱 전환서비스 운영 지침 및 사업자 이용약관 개정을 통해 시행('20.7월~)
- (망이용 환경 개선) 사업자 간 차별적인 망 이용계약 금지, 망 이용 관련 실태조사 근거 마련 등 전기통신사업법 개정 추진(6월)
- (규제 형평성 제고) 해외사업자의 국내대리인* 지정, 운영 현황 등에 대한 점검(3월~)을 통해 법규위반 행위에 대한 집행력 강화
 - * 정보통신망법 제32조의5('20.8월 시행)에 따라 법규위반 등에 대한 물품·서류 제출 대리
 - 주요 해외사업자에 대해서도 이용자 피해예방 활동, 불법정보 유통방지 노력 등을 평가하고, 그 결과를 공개(11월)

4 이용자 중심 디지털 포용사회 구축

□ 개요

- 방송통신 미디어가 사회·경제적 불평등을 완화하고 국민 통합에 기여할 수 있도록 이용환경을 개선하고, 적극적인 이용자 보호 정책 마련

□ 세부 내용 및 이행계획

① 국민불편 원스톱 해결

- (이용자 불편사항 개선) 방통위 홈페이지에 플로팅광고 신고창구 개설, 단말기유통법 신고 안내 코너 운영 등 국민 불편사항 적극 발굴·개선
- (통신분쟁조정 실효성 제고) 빈발민원에 대한 현지조사를 강화하고, 분쟁조정 신청절차와 피해구제를 원스톱 제공하는 '통신분쟁조정지원시스템' 가동
- (원스톱 민원서비스 추진) 기관별로 민원을 이송·처리하는 현행 방식을 대표 전화(000번)로 통일, 전화상담 원스톱 시스템 구축을 위한 부처간 협의 추진
- (단말기 이용자 편의 확대) 분리 공시제를 통한 출고가 투명화, 위약금에서 약정과 무관한 제조사 지원금 제외를 통한 부담 경감 및 유통점 추가 지원금 범위 확대를 통한 지원금 향상 추진(3월)
 - 단말기 주요 부품별 A/S 비용 공개를 통한 이용자의 비용 예측가능성 제고 및 중고폰 가치 산정기준 등 중고폰 보상 프로그램 점검(6월)
- (통신장애 손해배상 제도개선) 통신장애시 이용자 피해를 줄이고 통신사 관리책임을 강화하기 위해 법정·배액손해배상 제도개선 추진(연중)
 - 부가통신역무 중단 시, 중단사실 및 손해배상 기준·절차를 고지하는 기준시간을 단축(4→2시간)하는 법개정안 마련 추진(연중)
- (모바일 앱 이용환경 개선) 선택재 앱에 대한 이용자 선택권 확대를 위하여 필수 앱 개념 명확화 및 삭제 기준 등을 구체화(12월)
- (신유형 광고 대응) 온라인상 다른 정보를 가려 이용자 불편을 야기하는 플로팅 광고 등 신유형 광고에 대해 현황 점검 및 제재 강화(12월)

- (신규 서비스 이용자보호 강화) OTT, 라이브커머스 등 이용 규모와 민원이 증가하는 신규 분야를 이용자보호업무 평가 대상에 포함 검토(5월)
 - 구독경제 확대로 급증하고 있는 모바일 앱 결제 관련 피해 예방을 위해 가입·이용·해지의 이용 단계별 실태점검 강화 및 제도개선(12월)

② 소외계층 미디어 복지 격차 해소

- (중장기 종합 지원체계 마련) 소외계층 방송접근권 강화를 위한 중장기 종합계획 수립(6월) 및 장애인방송 의무비율 조정 등 관련 고시 및 가이드라인 개정 추진(12월)
- (스마트 수어 방송 활성화) 시청각장애인과 비장애인 모두가 편리하게 방송을 이용할 수 있도록 방송사 스마트수어방송 서비스 지속 지원
- (장애인방송 VOD 활성화) 지상파 3사 대상 장애인 VOD 서비스 제작 지원 사업을 EBS, 종편·보도PP, 일반PP 등으로 단계적 지원
- (디지털서비스 기술개발) AI 기술을 활용하여 음성을 자막-수어로 자동 변환하는 시스템 개발 및 시범서비스 운영

③ 디지털 미디어 소통역량 강화

- (미디어교육 종합계획 추진) 범부처 합동으로 수립한 「디지털 미디어 소통역량 강화 종합계획(‘20.8월)」을 차질없이 이행
- (미디어교육 광역거점 구축) 시청자미디어센터가 미설립된 7개 광역시·도(경남, 대구, 제주 등)에 센터 구축 추진(‘21.1월~)
- (미디어교육 기관 연계 활성화) 시청자미디어센터와 지역 소규모 영상미디어센터, 미디어교육원 등과의 대국민 미디어교육 연계 활성화
 - ※ 카메라·캠코더 등 제작·편집용 장비를 지자체 등에서 운영하는 소규모 미디어 교육시설에 대여하여 원거리 지역 주민들이 활용할 수 있도록 지원
- (온라인 미디어교육 활성화) 진로 특강, 영상 제작법 등 다양한 콘텐츠 제공을 통해 온라인 미디어교육 플랫폼 ‘미디온*’ 운영을 활성화
 - * 미디온(edu.kcmf.or.kr): 각 기관별로 실시하던 미디어교육 콘텐츠 공유·제공

- (소규모 밀착형 서비스 확대) 근거리 공공시설을 찾아가 생활 속 미디어 활용을 돕는 소규모 밀착형 미디어교육 서비스 제공('21.3월~)
 - ※ 미디어 교육·제작장비를 탑재한 '찾아가는 미디어나눔버스'를 활용해 소외계층 대상으로 찾아가는 미디어교육과 체험 확대
- (마을 미디어교육 확대) 지역 주민들이 유튜브, 팟캐스트 등을 통해 마을방송을 제작·운영할 수 있도록 교육·컨설팅 지원 확대 ('20년 80개→'21년 90개 마을)
- (지역공동체 네트워크 강화) 정부부처(산하기관)-방송사(참여)-대학(인력양성)과의 연계·협력을 통한 시설·장비·인적자원 공유
 - ※ 대학과 연계한 지역 미디어교육 프로그램을 운영하고 비영리기관, 단체에 대한 수요 맞춤형 미디어교육 지원 및 컨설팅

④ 지능정보사회 이용자 보호 및 역량 강화

- (새로운 이용자보호 법체계 정비) '이용자 중심의 지능정보사회 원칙('19.11월)을 기반으로 'AI알고리즘 추천서비스 투명성 제고를 위한 기본원칙' 마련(5월)
- (이용자중심의 정책기반 마련) 지능정보서비스 이해당사자와 민관 합동으로 정책 네트워크* 지속 운영(3월~11월), 지능정보사회 이용자 중심의 정책 수립 공감대 형성 및 공론화를 위한 국제 컨퍼런스 개최(11월)
 - * 지능정보사회 이용자보호 민관협의회(공공·기업·학계·시민단체 30인 내외) 운영
- (이용자 역량강화) 이용자가 지능정보사회 역기능에 적극 대응할 수 있도록 지능정보서비스의 비판적 이해 및 주체적 활용 교육 실시(9월~)
- (플랫폼 이용자보호 법제 마련) 앱마켓, 전자상거래, 소셜미디어, 라이브커머스 등 플랫폼 영향력 확대에 따른 이용자 보호방안 마련
- (위치정보산업 규제 합리화) 개인위치정보사업 진입규제는 완화(허가 → 등록)하되 이용자 권익보호를 강화(시정명령 및 과징금 부과)하는 방향으로 위치정보법 개정 추진(연중)
 - 위치정보 스타트업에 대한 지원을 확대(46개사('20) → 50개사('21))하고 위치정보 사업자의 위치정보 보호 조치에 대한 실태점검 강화
- (안전한 본인확인서비스 제공) 본인확인 연계정보(CI) 활용현황 실태조사 및 보안점검(5월~), 연계정보 악용 방지 위한 CI 생성기술 고도화방안 마련(11월~)

IV. 2021년, 국민의 삶이 이렇게 바뀝니다.

1 미디어 복지 실현으로 디지털 포용 국가 지원

- 장애인의 TV 시청 접근권 제고, 온라인 미디어교육 플랫폼 구축, EBS 학습 콘텐츠 제작 지원 등으로 미디어 복지 강화



2 이용자 편의 확대 및 안전한 디지털 이용환경 조성

- 통신분쟁조정지원시스템 개시, 디지털성범죄물 신속 삭제, 이동통신 단말기 지원금 확대 등을 통해 이용자 편의 및 안전성 제고



3 미디어의 신뢰성 및 활력 제고

- 민간자율 팩트체크 지원, 재난방송 적시성 강화, 고품질 방송콘텐츠 제공 등을 통해 미디어의 신뢰도 및 활력 제고



《 그간의 성과 체감사례 》

□ 중소기업 방송광고 제작 지원

- 2015년 모바일 장보기 앱 ‘M’을 출시한 김씨는 브랜드 인지도를 높일 방법을 고민하던 중 방송통신위원회의 ‘중소기업 방송광고 제작비 지원사업’을 알게되어 2018년 TV광고에 도전했다. 인기모델이 등장하는 광고를 만들고, 한국방송광고진흥공사와 방송사가 중소기업에 대해 방송광고비를 할인해 주는 제도를 이용하여 타깃인 3049 고객이 많이 보는 인기 드라마와 예능 프로그램에 광고를 집중적으로 집행할 수 있었다.
- 광고를 집행한 직후, 사이트 접속자 수가 10배 늘었고 브랜드 인지도는 35%에서 90%로 성장했다. 방송광고 효과를 톡톡히 본 이 회사는 2020년 매출이 1조원으로 크게 성장하고, 중소벤처기업부의 ‘예비 유니콘 기업’에 선정되었다.

□ 시청자미디어센터 비대면 온라인 수업 지원

- 원주에 사는 40대 초등학교 교사인 이씨는 코로나19로 인해 갑자기 시행된 온라인 개학이 당황스러웠지만, 강원시청자미디어센터 전문강사가 학교에 찾아와 온라인 수업에 필요한 기술과 장비를 지원해주어 무사히 개학 준비를 할 수 있었다. 수요자가 있는 곳에는 직접 찾아가서 온라인 교육콘텐츠 제작 방법 등 맞춤형 교육을 제공하고, 방송제작 시설·장비 등을 보유하고 있어 방문 체험도 가능한 미디어교육시설인 시청자미디어센터 덕분에 온라인 수업을 무사히 진행할 수 있었다.

□ 재난방송 강화

- 박00씨가 사는 마을은 태풍이 자주 지나가는데 방송에서 알려주는 태풍 대비 정보는 간단한 현장 화면과 설명으로만 안내해주어 이해하기가 쉽지 않았다. 하지만 작년부터 재난방송 주관 방송사인 KBS에서 재난방송에 지리정보시스템(GIS)을 적용한 후에는 태풍 이동경로, 대피장소 등의 정보를 그래픽과 이미지 형태로 쉽고 자세하게 알려주어 예전보다 침착하게 대비할 수 있었다. 또한, 방통위에서 ‘태풍대응 국민행동요령’을 제작지원한 후 각 방송사마다 제각각이었던 재난대응요령을 일관성 있고 체계적으로 안내받을 수 있었다. 한편, 태풍이 지나갈 때마다 나에게 태풍피해상황을 묻던 옆집 외국인도 작년부턴 재난방송이 외국어 자막과 수어로도 안내가 되고 있어 태풍 대비가 쉬워졌다고 한다.

□ 유선 결합상품 원스톱 전환서비스

- 직장인 최씨는 3년 전 A사의 인터넷과 IPTV 서비스에 불만족해 B사의 서비스로 변경하려다 A사 상담원의 해지방어로 결국 3년간 재약정을 해서 사용하고 있었다.
- 곧 약정이 끝나지만 이번에도 바꾸지 못할까봐 걱정하다가 문득, 인터넷에서 본 ‘결합상품 사업자 변경 쉬워진다’는 원스톱 전환서비스 기사가 떠올랐다. B사에 전화해보니 신규가입과 A사 서비스 해지까지 한번에 신청이 가능해 간단하고 편리하게 통신사를 바꿀 수 있었다.

《 21년 기대되는 변화 체감사례 》

□ 디지털성범죄물 신고 삭제

- 새벽시간에 웹서핑을 하다 불법촬영물로 보이는 영상물을 발견한 20대 정씨는 해당 게시물을 신고하였지만 며칠이 지나도록 게시글이 삭제되지 않은 경험이 있다. 하지만 올해부터는 디지털성범죄피해자 지원센터 등 기관·단체에 요청하거나, 해당 영상물이 유통되고 있는 인터넷사업자에게 직접 신고하면, 삭제·접속차단 의무가 있는 해당 인터넷사업자가 즉시 삭제하는 것을 확인할 수 있었다.

□ 통신분쟁조정지원시스템 이용

- 부모님에게 용돈을 받아 생활하는 대학생 조씨는 쓰지도 않은 통신요금이 과도하게 청구되어 통신사에 문의했으나 환불이 어렵다는 답변을 받았다. 막막한 마음으로 환불방법을 알아보다 방통위가 서비스하는 ‘통신분쟁조정지원 시스템’이 있다는 걸 알게 되었다. 바로 시스템에 들어가 보니 조정신청부터 진행 상황, 조정결과까지 한눈에 볼 수 있을 뿐만 아니라, 클릭 한번으로 절차가 진행되어 쉽고 편리하게 분쟁조정을 받을 수 있었다.

□ 팩트체크넷 활용

- 평소 코로나19 정보에 관심이 많았던 김씨는 자주 방문하는 온라인 커뮤니티에서 ‘헌혈을 하면 코로나19에 감염될 수 있다’라는 글을 보게 되었다. 이에 대한 사실 여부가 궁금했던 김씨는 “팩트체크넷”에 해당 내용이 사실인지 팩트체크를 제안하였고, 전문가-시민 팩트체커의 협업을 통해, 해당 내용은 사실이 아님이 밝혀졌다. 김씨는 커뮤니티에 해당 내용은 사실이 아님을 알려 주었고, 잘못된 정보가 계속 퍼지는 것을 막을 수 있었다.

□ 실감형 콘텐츠(AR·VR)를 통한 재난대비 안전교육

- 강씨는 학교에서 돌아온 초등학교 2학년 아들의 “오늘 학교에서 소화기로 불을 꺾어요”라는 얘기를 듣고 깜짝 놀랐다. 불이 난 걸로 생각하고 걱정이 되어 담임선생님에게 황급히 전화해보니 선생님은 “학교에서 불이 난 게 아니라 EBS에서 제작된 가상현실(VR) 프로그램을 통해 화재대비 체험을 했어요”라는 답변이 돌아왔다. 평소 안전에 관심없던 아들이 갑자기 소화기 위치를 물어보는 걸 봐서는 VR프로그램의 효과가 큰 것 같았다. “나도 불이 나면 소화기를 가지고 불을 끌 수 있어요”라고 말하는 아들이 대견했다.

업무계획 요약 [인포그래픽]

국민과 함께하는 행복한 미디어세상



01 방송의 공공서비스 확대

- 미디어융합시대 방송의 공적책임 강화**
 - 방송 대체별 특성을 반영한 허가·승인제도 마련
 - 공영방송 재하기제도를 공적책임 협약으로 대체하는 제도 개선방안 마련
- 미디어공공성 강화**
 - 비대면 교육 수요증가에 맞춰 EBS 실감형 콘텐츠 제작 지원
 - 시청자위원회 기능 강화 등을 통한 시청자 참여 확대
 - 지역 라디오, 공동체 라디오 신규허가
- 재난방송 대응체계 고도화**
 - 재난방송 종합계획 수립
 - 재난방송 컨트롤타워 역할 강화를 위한 재난방송상황실 설치
- 방송재원 구조 개편**
 - 수신료 산정 및 사용의 합리성과 투명성 제고를 위한 제도 개선
 - 방송광고 결합판매제도 개선안 마련
 - 미디어유통판매영역 인터넷과 모바일 영역으로 확대

02 허위조작정보 및 디지털 불법 유해물 대응 강화

- 민간 자원의 팩트체크 활성화**
 - 팩트체크 오픈 플랫폼 시스템 고도화
 - 팩트체크 전문교육지원 및 우수사례 발굴
- 허위조작정보 대응 강화**
 - 재난상황 허위조작정보 대응 매뉴얼 마련
- 디지털성범죄물 등 불법 정보 대응 강화**
 - 디지털성범죄물 삭제의무 미이행에 대한 제재 강화
 - AI기반 스펀 빅데이터 분석시스템 구축
- 건전한 디지털 이용 환경 조성**
 - 디지털 시민의식 제고를 위한 맞춤형 교육·홍보 강화

03 방송통신 성장지원

- 미디어산업활력 제고**
 - 방송광고·편성규제 개편 등 방송시장 활성화방안 시행
 - 2023년까지 지상파 UHD 전국망 구축, UHD 서비스 활성화 추진
 - 방송과 OTT 등을 포괄하는 '(가칭)시청각미디어서비스법(안)' 마련
- 방송광고 규제체계 혁신**
 - 방송광고 원칙 허용, 예외 금지 방식의 네거티브 규제 도입
 - 중간광고 허용 및 가상·간접광고·협찬고지 등에 대한 형식규제 완화
- 공정경쟁 환경 조성**
 - 방송시장 사후 규제 정비, 금지행위 실태점검 등 공정경쟁 환경 조성
 - 협찬의 투명성 제고 및 홀소핑·지상파·중편의 연계편성 방지
 - 결합판매 관련 제도의 법적 근거 명확화
 - 해외사업자의 법규 위반행위에 대한 집행력 강화

04 이용자 중심 디지털 포용사회 구축

- 국민불편 원스톱 해결**
 - 홈페이지에 플로팅광고 신고창구 개설 등 국민불편사항 발굴·개선
 - 통신분쟁조정지원시스템 가동으로 분쟁조정 실효성 제고
 - 단말기 공시지원금 확대 등 이용자 편익 증대
- 소외계층 미디어 복지 격차 해소**
 - 시청각장애인 미디어 접근권 강화를 위한 종합계획 수립
 - 스마트 수어방송 및 장애인 VOD 활성화
 - AI 기술을 활용한 음성·자막·수어전환 서비스 개발
- 디지털 미디어 소통역량 강화**
 - 2023년까지 17개 광역시·도 단위의 시청자미디어센터 구축 추진
 - 온라인 미디어교육 플랫폼 운영 활성화 및 마을공동체 미디어 교육 확대
- 지능정보사회 이용자 보호 및 역량 강화**
 - 지능정보사회 이용자 보호 규제체계 정립
 - 플랫폼 영향력 확대에 따른 플랫폼 이용자 보호 법제 마련
 - 위치정보산업 규제 합리화 및 안전한 본인확인서비스 제공 활성화 등