

제25차 방송통신위원회 회의록

1. 회의일시 : 2011. 4. 25.(월) 15:00

2. 장 소 : 방송통신위원회 14층 회의실

3. 참석위원 : 최시중 위 원 장
홍성규 부위원장
김충식 상임위원
신용섭 상임위원
양문석 상임위원 (5인)

4. 불참위원 : 없 음

5. 회의내용

가. 성원보고

나. 국민의례

다. 개회선언

라. 회의공개여부 결정

마. 전차회의록 확인

바. 의결사항

1) 「신고하지 아니하고 개설할 수 있는 무선국용 무선기기」(고시) 일부 개정안에 관한 건 - (2011-25-092)

- 오남석 전파기획관으로부터 보고를 받고, 이동통신·무선인터넷 데이터 이용이 급증하면서 단일채널 펨토셀로는 급증하고 있는 데이터 트래픽 수요에 대응하기 어려워 전파자원을 보다 효율적으로 이용할 수 있는 대용량 펨토셀 제도를 도입하기 위해 마련된 동 고시 개정안을 일부 내용을 수정하여 의결함.

※ 수정내용 : 소출력 기지국용 무선기기 관련 기간통신사업자의 서류제출 의무를 규정하는 동 고시 제4조제10호 나목을 삭제하기로 함.

○ 주요 내용

- 「신고하지 아니하고 개설할 수 있는 무선국용 무선기기」 제4조제10호의 소형 기지국용 무선기기 개정

·대용량 펨토셀*도 통신사업자들이 신고하지 않고 설치가 가능하도록 “단일 무선채널” 문구 삭제

·펨토셀의 공중선 전력밀도를 소출력 중계기와 동일(10mW/MHz이하)하게 운영되도록 현행 조항 삭제

※ 펨토셀 : 1000조분의 1(10^{-15})을 의미하는 펨토(femto)와 이동전화 통화 가능지역 단위인 셀(cell)의 합성어로, 펨토만큼 촘촘한 커버리지를 제공한다는 의미

2) (주)케이티 유선전화 정액요금제 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건 - (2011-25-093)

- 정중기 이용자보호국장으로부터 보고를 받고, 피심인 (주)KT의 의견진술을 청취한 후, KT가 '02년부터 '09년까지 유선전화 정액요금제 가입자를 모집하면서 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 않고 정액요금제 이용계약을 체결함으로써 이용자 이익을 현저히 침해한 행위에 대해 시정명령 및 과징금 104억 9백만원을 부과하기로 의결함.

- 아울러 전산자료가 파기되어 없는 경우 개별 이용자에 대한 피해구제가 어려운 점을 고려하여 이용자 피해에 상응하는 사회적·도덕적 책임을 이행할 것과

- 입증자료가 없는 등 현실적·물리적 한계로 인해 현재까지 방송통신위원회가 위반행위를 확인하지 못한 경우라도 정액요금제 가입당시 가입자 본인의 의사와 달리 가입되었다고 추후 확인된 이용자에 대해서는 신속히 환불할 것을 '권고'하기로 의결함.

○ 주요 내용

① 위반내용

- ① 전산상 유선전화 가입자와 정액요금제 신청자가 동일하나 계속사용 확인절차에서 가입사실을 부인하고 환불받은 경우(336,839건)
- ② 유선전화 가입자와 정액요금제 신청자가 다른 경우(2,415,486건)
- ③ 전산자료가 파기되어 없지만 계속사용 확인절차에서 가입사실을 부인하고 환불 받은 경우(1,170건)

< 금지행위 위반건수 >

(단위 : 건)

조사대상건수	전산자료 있는 경우		전산자료 없는 경우 중 위반행위(③)	위반행위 합계
	가입자 신청 중 위반행위(①)	제3자 신청 중 위반행위(②)		
11,694,369	336,839	2,415,486	1,170	2,753,495

< 근거 법령 >

- ◆ **전기통신사업법 제50조(금지행위)** ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하여서는 아니 된다.
5. 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
- ◆ **전기통신사업법 시행령 제42조① [별표 3] V. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스 제공 행위**
2. 이용계약의 체결 또는 해지와 관련한 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위
나. 전기통신서비스의 추가적인 이용에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 아니하고 이용계약을 체결하는 행위

② 처분내용

(과 징 금) '매우 중대' 중 최고금액인 104억 9백만원의 과징금을 부과

(시정명령)

① 전기통신서비스 이용약관 변경

- 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 전기통신서비스의 추가적인 이용에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거쳤음을 입증할 수 있는 가입 증빙자료를 보관하도록 이용약관을 변경

② 업무처리절차 개선

- 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 '10. 5월부터 피심인이 실시한 '정액요금제 계속사용여부 확인절차'를 거치지 않은 가입자에 대하여 가입당시 가입의사 확인을 위한 업무처리절차를 다음과 같이 개선하는 방안을 마련할 것

< 개선 내용 >

- ① 요금고지서와 구별되는 별도 용지에 '안내문'을 만들어 개별 가입자에게 최소 2회 이상 우편 발송할 것(단, 주소 확인 불능 등 우편발송이 불가능한 이용자를 위하여 피심인 홈페이지에 2개월 이상 위 '안내문'과 같은 내용을 눈에 잘 띄게 게시)
 - 위 '안내문' 내용에 정액요금제 가입 당시 가입의사가 있었는지 여부와 가입자가 정액요금제를 계속 사용할 의사가 있는지 여부에 따라 가입 이후 확인 시점까지 실제 사용한 것보다 더 많이 납부한 전화요금에 대한 원상회복 조치 등이 가능하다는 안내문구를 포함시키되, 구체적인 문구는 사전에 방송통신위원회와 협의하여 결정할 것
- ② 위의 '안내문' 등을 통해 가입자 본인이 피심인에게 '정액요금제 가입사실 등' 확인을 요청한 경우 아래의 원칙이 반영된 '전화 안내 스크립트' 등을 통해 응대할 수 있도록 관련 절차를 마련할 것
 - ▶ **(원칙)** ㉠정액요금제 이용계약 체결당시 가입자 본인의 가입의사가 있었는지 여부에 대한 정확한 확인 ㉡가입의사 없이 가입되었고 정액요금제 가입이후 확인시점까지 전화요금을 실제 사용한 것보다 더 많이 납부한 경우 원상회복이 가능하다는 사실을 이해하기 쉬운 용어로 명확히 설명

③ 원상회복에 필요한 조치

- 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 전산자료에 유선전화 가입자 본인 이외에 제3자가 정액요금제를 신청한 것으로 기재된 경우 중, '10. 5월부터 피심인이 실시한 '정액요금제 계속사용여부 확인절차'에서 정액요금제 계속사용을 원하지 않아 해지하고 전화요금을 실제 사용한 것보다 더 많이 납부한 이용자를 대상으로 범위반 상태 해소를 위해 다음과 같이 조치하는 방안을 마련할 것

< 개선 내용 >

- ① 요금고지서와 구별되는 별도 용지에 '안내문'을 만들어 개별 가입자에게 최소 2회 이상 우편 발송할 것(단, 주소 확인 불능 등 우편발송이 불가능한 이용자를 위하여 피심인 홈페이지에 2개월 이상 위 '안내문'과 같은 내용을 눈에 잘 띄게 게시)
 - 위 '안내문' 내용에 정액요금제 가입 당시 가입의사가 있었는지 여부에 따라 가입 이후 확인 시점까지 실제 사용한 것보다 더 많이 납부한 전화요금에 대한 원상회복 조치 등이 가능하다는 안내문구를 포함시키되, 구체적인 문구는 사전에 방송통신위원회와 협의하여 결정할 것
- ② 위의 '안내문' 등을 통해 가입자 본인이 피심인에게 '정액요금제 가입사실 등' 확인을 요청한 경우 아래의 원칙이 반영된 '전화 안내 스크립트' 등을 통해 응대할 수 있도록 관련 절차를 마련할 것
 - ▶ **(원칙)** ㉠정액요금제 이용계약 체결당시 가입자 본인의 가입의사가 있었는지 여부에 대한 정확한 확인 ㉡가입당시 가입의사 없이 가입되었고 정액요금제 해지를 원할 경우 사용한 것보다 더 많이 납부한 전화요금에 대해 즉각 원상회복조치 이행
 - ▶ 다만, 부득이하게 즉각 원상회복조치를 이행하지 못하는 경우에는 불가피한 사정을 이용자에게 충분히 설명하고, 해당 이용자에 대한 최종적인 조치를 확인할 수 있도록 녹취, 확인서 등을 구비할 것

④ 시정명령을 받은 사실의 공표

- 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 시정명령 받은 사실 등을 정액요금제에 가입되어 있거나 가입되었던 적이 있는 정액요금제 이용자 전원에게 우편으로 고지

⑤ 시정명령 이행계획 및 이행결과 보고

- 시정명령을 받은 날로부터 2주 이내에 1~3의 조치를 이행하기 위한 이행계획서를 방송통신위원회에 제출하고, 각 시정조치 이행기간 만료 후 10일 이내에 이행결과를 방송통신위원회에 보고

사. 보고사항

1) 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령」 일부 개정안에 관한 사항

- o 주민등록번호 대체수단 서비스(아이핀)의 안전성 및 신뢰성을 높이기 위해 방송통신위원회가 본인확인기관을 지정하도록 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」이 개정(‘11. 4. 5)됨에 따라 관련 세부 기준을 정하기 위해 마련된 동법 시행령 일부 개정안을 황철중 네트워크정책국장으로부터 보고 받음.

o 주요 내용

① 본인확인기관 지정 심사기준 마련 (안 제9조의3 신설)

- 법률에서 정한 지정심사 항목(물리적·기술적·관리적 조치계획, 기술적·재정적 능력, 설비규모의 적정성)의 세부 내용을 규정
- 재정적·기술적 능력의 경우, 자본금은 80억 이상이고 전문기술 인력을 8인 이상을 갖출 것을 기본 자격 요건으로 정함
- ※ 전자서명법상 공인인증기관의 자격요건 및 위원회 내부지침을 고려하여 정함

② 본인확인기관 지정심사 절차 (안 제9조의4 신설)

- 본인확인기관 지정 신청을 접수받은 경우, 서류심사 및 현장심사를 실시하여 심사 기준의 충족 여부를 검증

③ 본인확인업무의 휴지·폐지 절차 (안 제9조의5 신설)

- 본인확인업무의 휴지 또는 폐지시 방송통신위원회에 신고서를 제출하고 이용자에게 통보하도록 함
- 다만, 이용자의 연락처를 알 수 없는 경우에는 인터넷 홈페이지에 30일 이상 게시하는 것으로 갈음함

④ 기 타

- 법규 위반내용 및 위반횟수를 고려하여 본인확인기관에 대한 행정처분에 관한 기준을 구체화 (안 제9조의6 신설)
- 법률로 상향 입법된 통신과금서비스 관련 기존 시행령 규정을 삭제 (현행 제66조의7 폐지)

2) 장애인방송 가이드라인 제정에 관한 사항

- 「장애인방송 편성에 관한 고시」 제정의 준비단계로 장애인방송을 하여야 하는 방송 사업자의 범위와 사업자별 의무수준과 편성목표 등을 정하기 위해 마련된 「장애인 방송 가이드라인」 제정안을 정중기 이용자보호국장으로부터 보고 받음

※ 가이드 라인 제정을 위한 공청회 개최시 방송분야 뿐만 아니라 통신분야의 의견도 수렴하기로 함.

○ 주요 내용

① 장애인방송 서비스 제공대상 사업자

- 장애인방송 서비스 제공대상 사업자를 의무부담 방식에 따라 필수지정사업자와 고시의무사업자로 구분
 - 필수지정사업자 : 지상파방송사업자, 보도·종합편성채널사용사업자, 위성방송사업자
 - 고시의무사업자 : 종합유선방송사업자(SO), 일반 방송채널사용사업자(PP)
- ※ 고시의무사업자는 방통위가 매출액을 기준으로 매년 지정하여 고시하며, IPTV사업자의 경우 향후 직접사용채널을 운영할 경우 필수지정사업자로 구분

② 의무부담 원칙 및 사업자별 편성목표

- **(의무부담 원칙)** 일정규모 이상의 사업자는 방송의 공적책임 차원에서 장애인의 방송접근권 확대 의무 부담을 원칙으로 함
 - 단, 유료방송의 경우 사업자의 부담을 감안하여 유예기간(1년)을 부여하여, 연도별로 점진적 의무부담 확대
- **(사업자별 편성목표)** 2012년을 기산점으로 하여 지상파방송사는 2014년까지, 유료방송사는 2015년까지 최종목표 달성
 - 지상파방송과 보도·종합편성채널사용사업자의 경우 높은 공익성을 고려하여 목표수준을 강화(자막 100%, 화면해설 10%, 수화 5%)
 - 서비스 목표 달성시점 이후 시청자의 수요, 방송 제작여건 등을 고려하여 방송사별 목표 재설정

③ 장애인방송 서비스 이행 유도 및 점검

- 방송사 편성실적 분기별 점검 및 점검결과 공표
- 재허가·재승인 심사 및 방송평가지 장애인방송 편성실적 평가 강화(배점 상향 등)
- 장애인방송 프로그램에 대한 대국민 홍보 확대

④ 장애인방송 편성의 적용제외 프로그램 선정

- 프로그램 제작상의 기술적 어려움, 저작권 문제, 기타 제작이 곤란한 특수한 상황 등을 기준으로, 사업자의 소명을 토대로 하여 선정

3) 2010년도 방송통신서비스 품질평가 결과에 관한 사항 - 스마트폰 품질측정 결과 포함

- o 방송통신서비스에 관한 객관적 품질평가정보 제공으로 이용자의 합리적 선택을 지원하고 사업자의 품질개선을 유도하기 위해 마련된 2010년도 방송통신서비스 품질평가 결과를 정종기 이용자보호국장으로부터 보고 받음.

o 주요 내용

① 3G 이동전화

- ① **(3G 음성·영상통화)** SKT, KT, LGU+의 품질미흡 지역이 크게 줄어들었으며, 음성 및 영상 통화성공률은 95% 이상으로 대체로 ‘양호’

- 전년도 미흡지역(음성통화 223개, 영상통화 427개)에 대한 평가 결과 KT 음성통화 10개, 영상통화 5개, LGU+ 영상통화 156개 지역이 미흡

구 분	음성통화		영상통화	
	통화성공률(%)	미흡지역 수	통화성공률(%)	미흡지역 수
계	99.51 (97.1)	10 (223)	97.88 (93.5)	160 (427)
SKT	99.81 (97.8)	- (121)	99.81 (96.9)	- (120)
KT	99.22 (96.3)	10 (203)	99.43 (95.3)	5 (173)
LGU+	-	-	94.39 (88.4)	156 (389)

※ ()는 전년도 평가결과, LGU+는 2G(CDMA)망을 통해 음성통화 서비스 제공

- ② **(스마트폰)** 스마트폰 통화성공률은 97.6%(SKT: 98.5%, LGU+: 97.9%, KT: 96.4% 순)로 양호한 수준

- 음성통화만 하는 경우(98.3%) 일반폰(98.7%)과 큰 차이가 없으나 데이터 사용 중에 통화하는 경우(97.2%)에는 크게 차이(△1.5%)

일반↔일반	스마트↔스마트		
	평균	음성통화만	데이터사용중
98.7%	97.6%	98.3%	97.2%

- 동일한 망내에서도 단말기 종류에 따라 통화성공률 차이(KT 1.0%, SKT 0.4%, LGU+ 0.3%)를 보임

SKT			LGU+			KT			전체 평균
스마트폰A	스마트폰B	평균	스마트폰A	스마트폰B	평균	스마트폰A	스마트폰B	평균	
98.7%	98.3%	98.5%	98.1%	97.8%	97.9%	96.9%	95.9%	96.4%	97.6%

③ (데이터 전송속도) 전국 2,058개 읍·면·동 지역을 측정한 결과 전송속도 512kbps 미만인 미흡 지역이 '09년 300여개에서 7개 지역으로 개선

- 전송속도는 전구간과 자사망 구간 모두 전년 대비 크게 개선

구 분	전구간(Mbps)		자사망 구간(Mbps)		평가지역 수	미흡지역 수
	다운로드	업로드	다운로드	업로드		
전체	1.42 (0.80)	0.57 (0.14)	1.74 (1.31)	0.65 (0.22)	2,058(951)	7 (304)
SKT	1.91 (0.88)	0.61 (0.10)	2.49 (1.50)	0.83 (0.11)	1,486(951)	- (132)
KT	1.19 (0.86)	0.60 (0.09)	1.45 (1.44)	0.58 (0.10)	1,176(949)	4 (183)
LGU+	0.83 (0.67)	0.33 (0.25)	0.86 (0.98)	0.43 (0.43)	856(905)	3 (214)

※ ()는 전년도 평가결과

② 초고속인터넷

- 전년도 품질미흡지역 및 미평가 지역 1,087개 읍·면·동 지역을 측정한 결과 품질 미흡 지역이 '09년 198여개에서 13개 지역으로 개선

·전송속도는 전구간과 자사망 구간 모두 전년 대비 크게 개선

구 분	전구간(Mbps)		자사망 구간(Mbps)		평가지역 수	미흡지역 수
	다운로드	업로드	다운로드	업로드		
전체	43.5(13.1)	30.6(10.0)	90.4(82.6)	80.0(62.6)	1,087(1,085)	13(198)
SKB	61.6(10.1)	43.4 (2.7)	94.6(93.8)	90.5(80.9)	515 (633)	- (6)
LGU+	35.1(27.9)	25.7(33.2)	93.6(91.7)	93.1(90.4)	306 (558)	1 (2)
KT	33.9(14.2)	20.3 (9.7)	92.5(91.1)	92.2(90.8)	203 (494)	2 (-)
티브로드	24.7(-)	12.1 (-)	70.2(-)	40.1(-)	54 (-)	7 (-)
CJ헬로비전	15.0(4.2)	5.5 (2.1)	68.7(68.1)	21.7(45.4)	83 (107)	1(107)
씨앤엠	13.0(9.2)	3.2 (2.5)	76.9(68.4)	6.9 (5.6)	79 (86)	2 (86)

※ ()는 전년도 평가결과

③ WiBro

- 평가결과 이동전화에 비해 3~4배 빠른 속도로 이용하고 있으며, 전년도에 비해 속도가 크게 개선됨

구 분	전구간(Mbps)		자사망 구간(Mbps)		평가지역 수	미흡지역 수
	다운로드	업로드	다운로드	업로드		
전체	4.18 (1.94)	1.61 (0.80)	6.50 (2.49)	1.92 (1.04)	110 (689)	- (128)
SKT	4.78 (2.11)	1.82 (0.83)	7.70 (2.78)	2.26 (1.09)	49 (637)	- (55)
KT	3.48 (1.76)	1.35 (0.77)	6.10 (2.20)	1.67 (0.99)	69 (657)	- (88)

※ ()는 전년도 평가결과

④ Wi-Fi

- 이동전화에 비해 4~5배 빠른 속도로 이용할 수 있음
- 전구간에서 전체평균 속도는 다운로드 6.76Mbps, 업로드 3.57Mbps
- 자사망구간에서 전체평균 속도는 다운로드 9.59Mbps, 업로드 7.2Mbps

구 분	전구간(Mbps)		자사망 구간(Mbps)	
	다운로드	업로드	다운로드	업로드
전체	6.76	3.57	9.59	7.20
SKT	8.10	2.14	13.41	9.15
KT	6.59	5.67	7.36	6.34
LGU+	4.53	3.25	5.95	4.17

- 그러나 WiFi 공유기(AP)는 이용자가 자유롭게 사용하기에는 부족한 실정으로 확대 설치가 필요

⑤ 인터넷전화(VoIP)

- 인터넷 전화 6개사 모두 전체 통화성공률 99%이상으로 양호하며, 음질은 90이상으로 일반유선전화와 유사한 수준으로 우수

※ 유선전화의 통화성공률은 99.9%이며, 음질은 92 수준임

- 통화성공률이 95%미만이거나 음질이 88.7 미만인 미흡 지역이 KCT 4개지역, SDS 1개지역, 몬티스타텔레콤 1개지역

구분	LGU+	KT	SKB	KCT	SDS	MTT	전체
대상지역수	143(238)	137(154)	139(147)	141(152)	74(20)	77(18)	571(684)
통화성공률(%)	100(99.8)	100(99.9)	100(99.9)	99.9(99.7)	99.9(99.8)	99.4(97.6)	99.9(99.8)
음질(R)값	90.8(91.3)	90.9(91.3)	90.8(91.3)	90.6(91.0)	90.5(91.1)	90.3(91.0)	90.7(91.2)
미흡지역수	- (-)	- (-)	- (-)	4 (1)	1 (-)	1 (-)	6 (1)

※ R값 : 패킷손실, 전송지연 요소를 반영하여 기계적으로 측정한 음질값(최대 94.7)

⑥ IPTV

- IPTV 3사의 영상체감품질은 평균 4.1점으로 국제기준을 만족

·셋톱박스의 기능 중 채널전환 시간과 STB 시작시간은 국제기준을 충족시키나, VoD 시작시간이 광고의 유무 및 광고시간에 따라 3.5초에서 1분 20초까지 편차가 크게 나타남

구분	KT	SKB	LGU+	전체	국제기준	
측정가구 수	832	576	613	2,021	-	
영상품질 평가점수	4.1	4.1	4.2	4.1	4.0	
기능	채널전환시간	1.5초	1.6초	1.5초	1.5초	2초
	STB 시작시간	2.3초	2.5초	2.5초	2.4초	10초
	VoD 시작시간	3.5초~56.6초 (평균 29.2초)	4.1초~1분 6초 (평균33.2초)	3.5초~1분20초 (평균36.3초)	3.5초~1분20초 (평균29.4초)	-
	외부파일 재생기능	○	○	○	○	-
	생방송 녹화기능	×	×	×	×	-

사. 기 타

1) 차기 회의 일정에 관한 사항

○ 차기 방송통신위원회 회의 개최일시는 추후 결정하기로 함.

6. 폐 회 (17:35)