

방송통신위원회 속기록

회의명 : 제62차 방송통신위원회 회의

회의일시 : 2020. 11. 24.(화) 15:02

장소 : 방송통신위원회 4층 회의실

참석위원 : 한상혁 위원장
김현 부위원장
김효재 상임위원
김창룡 상임위원
안형환 상임위원 (5인)

불참위원 : 없음

제62차 방송통신위원회 회의 속기록

【 15시 02분 개회 】

1. 성원보고

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

2. 국기에 대한 경례

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

3. 개회선언

- 한상혁 위원장
 - 2020년도 제62차 방송통신위원회 회의를 개의하겠습니다.

(의사봉 3타)

4. 전차회의록 확인

- 한상혁 위원장
 - 제61차 회의의 회의록과 속기록을 확인하고 접수하도록 하겠습니다. 제출된 회의록과 속기록에 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 동의하신 대로 접수하도록 하겠습니다.

5. 회의공개 여부 결정

○ 한상혁 위원장

- 오늘 회의에는 <의결안건> 3건이 상정되었습니다. 이 안건을 공개로 심의하는데 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 오늘 회의는 공개로 진행하겠습니다.

회의에 상정된 안건을 심의하도록 하겠습니다.

6. 의결사항

가. 종합유선방송사업 재허가 사전동의에 관한 건 (2020-62-268)

○ 한상혁 위원장

- 먼저, <의결안건 가> “종합유선방송사업 재허가 사전동의에 관한 건”에 대하여 보고해 주시기 바랍니다.

○ 차중호 방송지원정책과장

- 보고드리겠습니다. 의결주문입니다. ‘과학기술정보통신부의 (주)씨씨에스충북방송에 대한 재허가에 아래와 같이 조건을 추가하고 권고사항을 부가하여 동의한다’입니다. 아래 조건을 보겠습니다. 먼저 방송의 공적책임·공정성·공익성, 경영투명성 등 관련입니다. 첫 번째 사항은 과기부 조건에 일부 내용을 추가하는 것이 되겠습니다. (주)씨씨에스충북방송은 방송의 공적책임을 수행하기 위한 경영투명성 확보방안에 관한 구체적 실행계획을 수립하여 재허가일로부터 3개월 이내에 과학기술정보통신부장관에게 제출하고 승인을 받아야 한다는 과기정통부 조건이 있습니다. 거기에 방송분야 전문성을 구비한 사외이사 선임 부분에 ‘최다액출자자로부터 독립성이 보장되고’라고 표현을 추가하고, 이사회로부터 독립성이 보장되는 감사 선임 등의 앞에 ‘최다액출자자 및 이사회로부터 독립성이 보장되는’을 추가하고자 합니다. 두 번째는 (주)씨씨에스충북방송은 재허가 심사를 위해 제출한 사업계획서 상의 경영혁신위원회, 경영자문위원회의 운영계획(역할, 권한 및 경영진과의 관계 포함)을 재허가일로부터 3개월 이내에 과학기술정보통신부장관에게 제출하고 승인을 받아야 한다. 세 번째는 (주)씨씨에스충북방송은 방송 외 사업을 영위하는 경우에는 사업개시일로부터 3개월 이내에 사업계획 등 구체적인 내용을 과학기술정보통신부장관에게 제출하여야 한다입니다. 두 번째, 지역채널심의위원회에 관련된 사항은 역시 과기정통부 조건에 추가하는 내용이 되겠습니다. (주)씨씨에스충북방송은 ‘지역채널심의위원회’를 운영하여야 하며 등과 같은 조건에 운영계획 부분에 연임 규정만 포함되어 있는데 여기에 ‘지역채널로서의 정체성과 비전을 명시’라는 표현을 추가하고자 합니다. 그리고 운영결과에는 ‘환류시스템과 환류실적 포함’ 하도록 하는 내용을 추가하고자 합니다. 다음 페이지입니다. (주)씨씨에스충북방송은 재허가 조건에 따른 시청자위원회 및 지역채널심의위원회 운영계획 마련 시, 각 위원회의 구성 및 역할을 명확히 구분하여야 한다입니다. 사업계획서 이행과 관련된 조건으로는 역시 과기정통부 조건인 ‘(주)씨씨에스충북방송은 재허가 심사를 위하여 제출한 사업계획서의 내용을 성실히 이행하여야 한다’에 ‘인적·물적 투자계획(디지털 전환을 위한 투자, 지역채널 자체제작을 위한 투자 등)을 포함’할 것을 추가하고자

합니다. 다음으로 방통위의 권고사항(안)입니다. ‘(주)씨씨에스충북방송은 재허가조건에 대한 이행실적을 자체 모니터링하거나 사외이사·감사 등을 투명하게 선출하기 위한 기구로 경영혁신위원회 재허가 또는 경영자문위원회를 활용할 수 있도록 노력한다’를 권고하고자 합니다. 제안이유입니다. 방송법 제9조제2항, 제17조제1항에 따라 종합유선방송사업자인 CCS충북방송에 대한 재허가 사전동의 여부를 심의·의결하기 위함입니다. 경과사항입니다. 과기정통부는 8월 11일 CCS충북방송 재허가 신청을 접수하였고, 10월 23일 우리 위원회에 재허가 사전동의를 요청해 왔습니다. 우리 위원회는 11월 16일부터 18일까지 3일간 재허가 사전동의 본심사위원회를 운영한 바 있습니다. 심사기간 중 대표이사과 최대주주 등에 대해 의견청취를 실시한 바 있습니다. 사업자 일반현황은 <표>를 참조하시면 되겠습니다. 다음 페이지입니다. 심사위원회 심사결과 주요내용입니다. 총평으로 대상 사업자의 경영투명성·재무건전성 등이 이미 정상화되었거나 개선 중에 있고, 방송사업을 영위하지 못할 만한 특이사항이 발견되지 아니하였는바, 조건 등을 부가하여 재허가에 동의한다는 총평을 심사위원회에서 제시하였습니다. 심사결과 1,000점 만점 중 674.68점을 획득하였습니다. 조건(안) 부가취지입니다. 이사회와 관련해서는 현재 이사회에 방송 전문성이 있는 이사가 없을 뿐 아니라 일부 사외이사 및 감사가 최대주주와 관련 있는 인물로 구성되어 있으므로, 최대주주로부터 독립성이 보장되는 이사회를 구성할 필요가 있다는 의견이 있었습니다. 경영혁신위원회 등과 관련해서는 사업자가 운영할 것으로 제시한 경영혁신위원회 및 경영자문위원회가 실효적으로 운영될 수 있도록 운영계획을 제출하도록 할 필요가 있다고 의견을 밝혔습니다. 방송 외 사업 관련해서는 방송 외 사업의 비중이 과도해질 경우 방송의 공적책임 등을 해칠 우려가 있고, 계열회사 등을 통한 前최대주주의 배임·횡령 등이 발생하였음을 고려할 때, 방송 외 사업에 대해 지속적으로 모니터링할 필요가 있다는 의견을 제시하였습니다. 지역채널심의위원회 관련해서는 시청자위원회와 지역채널심의위원회가 역할·구성 등에서 명확히 구분될 수 있도록 하고, 우수한 지역채널 제작을 위해 지역채널심의위원회에서 환류가 원활히 이루어지도록 할 필요가 있다는 의견을 제시하였습니다. 인적·물적 투자와 관련해서는 ‘18년 이후 투자실적이 다소 미흡했던 것으로 보이므로, 경쟁력 제고 및 시청자권익 증진을 위해 적극적으로 투자를 유도할 필요가 있다는 의견을 제시하였습니다. 본 심사위원회 운영개요입니다. 김창룡 상임위원님이 심사위원장을 맡아 주셨고, 분야별 외부전문가 8인으로 심사위원회를 구성하여 3일간 운영하였습니다. 심사위원회는 방통위에서 의결한 「유료방송사업 (재)허가 등 사전동의 기본계획」에 따른 심사사항 및 배점기준을 기초로 계량 및 비계량평가의 방식으로 심사를 진행하였습니다. 다음 페이지입니다. 심사기간 중 대상사업자의 대표자, 편성책임자 및 최대주주를 대상으로 의견청취를 실시하였는바, 경영정상화 등에 대한 사업자의 의지를 확인하였을 뿐 아니라 시청자위원회 활성화 및 우수한 지역채널 제작 등을 위한 당부도 함께 있었습니다. 다음으로 권고사항(안) 부가취지입니다. 사업자가 운영할 것으로 계획 중인 경영혁신위원회 등을 통해 사업자 스스로 재허가조건 이행을 모니터링하고, 사외이사·감사 등을 투명하게 선출할 수 있을 것으로 판단되는 바, 권고사항으로써 이를 활용토록 제안하는 바입니다. 종합의견입니다. 심사위원회가 제시한 조건은 CCS충북방송의 경영투명성을 제고할 뿐만 아니라, 향후 경쟁력 있는 지역채널 등을 운영할 수 있도록 하는 조건으로서 타당한 것으로 판단됩니다. 아울러, ‘지역채널심의위원회’ 운영결과에 환류시스템과 환류실적을 포함하도록 명시하는 조건과 투자계획 성실히행 관련 조건 등은 여타 SO 재허가 시 부가된 바는 없으나, CCS충북방송의 특수성을 감안할 때, 조건 부가 필요성이 인정된다고 할 수 있습니다. 다만, 조건 문언 간 중복을

최소화하기 위해 투자계획의 성실히행과 관련한 심사위원회 조건(안)을 수정하여 수용하는 것이 바람직하다고 판단하였습니다. 수정(안)은 아래 <표>를 참고하시면 되겠습니다. 다음 페이지입니다. 향후계획입니다. 오늘 의결해 주시면 과기정통부에 재허가 사전동의 심의·의결결과를 통보하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 보고받은 내용에 대해서 질의사항이나 의견을 말씀해 주십시오. 김창룡 위원님 말씀하십시오.

○ **김창룡 상임위원**

- 제가 심사위원장을 맡아서 말씀드리고자 합니다. CCS충북방송은 충주시, 제천시 등 충청도 2개 시, 5개 군에서 사업을 영위하는 개별 SO 사업자입니다. 2018년에는 당시 최대주주 등과 관련해서 경영상 불미스러운 사건들이 발생하면서 CCS충북방송이 방송의 공적책임·공정성 등을 원활히 수행할 수 있는지에 대해 많은 우려의 목소리가 제기된 바 있습니다. 이에 따라서 우리 위원회는 유료방송사업 재허가 등 사전동의 기본계획에 따라서 이번 재허가 사전동의 심사를 보다 공정하고 엄격하게 진행하기 위해 외부전문가 8인으로 구성된 본 심사위원회를 운영하였습니다. 심사위원회는 2018년에 지적되었던 재무 건전성 문제 등이 개선되었는지를 살펴보았고, 또 CCS충북방송이 지역성 또는 시청자 권익 증진을 위해 어떠한 노력을 할 것인지도 검토하였습니다. 그리고 대표자 및 최대주주 등을 대상으로 의견청취를 실시해서 경영투명성 및 투자이행에 대한 의지를 확인했습니다. 그 결과, CCS충북방송이 경영기구나 재무구조의 개선이 있었던 점을 확인할 수 있었습니다. 심사위원회가 이번에 제시한 조건들은 CCS충북방송이 과거 일련의 사태들을 다시 겪지 않도록 하고, 또 SO로서 지역성 및 시청자 권익을 보호하도록 유도하기 위해 필수불가결한 것으로 생각합니다. CCS충북방송이 단순히 재허가를 받는 것에 만족하지 않고 방송의 공익성과 지역성, 또 콘텐츠 투자 등을 한 단계 높여 건전한 미디어 환경 조성에 이바지할 수 있기를 기대합니다. 이상입니다.

○ **한상혁 위원장**

- 심사위원장이셨던 김창룡 위원님께서 의견을 말씀해 주셨습니다. 다른 분들 보고받은 내용에 대해서 질의사항이나 의견을 말씀해 주십시오.

○ **안형환 상임위원**

- 심사하시느라고 고생하셨습니다. 동의합니다.

○ **김효재 상임위원**

- 수고하셨습니다.

○ **김 현 부위원장**

- 동의합니다.

○ **한상혁 위원장**

- 저는 권고사항 문구와 관련해서 조금 어색한 부분이 있어서, 방통위 권고사항(안)을 보시면

“(주)씨씨에스충북방송은 재허가조건에 대한 이행실적을 자체 모니터링하거나”라고 했는데 ‘하고’가 아니고 ‘하거나’가 맞습니까?

○ 차중호 방송지원정책과장

- CCS충북방송이 스스로 자기들의 조건을 점검할 때 경영혁신위원회 또는 경영자문위원회를 활용하라는 의미입니다.

○ 한상혁 위원장

- ‘자체 모니터링하거나’, ‘경영자문위원회에서 모니터링하거나’ 이렇게 되는 것입니까?

○ 차중호 방송지원정책과장

- CCS충북방송이 스스로 모니터링을 할 때 외부 전문가로 구성된 2개의 위원회를 활용하도록 하라는 취지이기 때문에 자체 모니터링 하는 것과 사외이사, 감사 등을 선출할 때 이 2개 위원회를 활용하라는 취지이므로 문구를 조금 수정해 보겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- ‘하고’나, ‘하되’가 맞는 것 같습니다. 그리고 밑에 권고사항인데 ‘활용할 수 있도록 노력한다’가 권고사항이 될 수 있습니까? 무엇을 ‘하라고’가 권고사항이 되는 것이 낫지 않을까 싶습니다.

○ 차중호 방송지원정책과장

- ‘노력할 것’이라고 하면 통상 조건에….

○ 한상혁 위원장

- 권고의 권고가 되니까….

○ 안형환 상임위원

- 권고이기 때문에 ‘활용할 수 있도록 한다’라고 해도 별 문제는 없을 것 같습니다.

○ 차중호 방송지원정책과장

- 예, 알겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 제목이 권고사항인데 ‘노력한다’를 권고하는 것은 조금 어색하다는 느낌이 들어서, 그 문구만 수정하는 방향으로 했으면 좋겠습니다.

○ 차중호 방송지원정책과장

- 예, 알겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 다른 의견 없으시면 이 안건은 지금 말씀드린 문구를 일부 수정하는 것으로 해서 원안대로 의결하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

나. ‘플로팅광고’ 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건 (2020-62-269~289)

○ **한상혁 위원장**

- 다음은 <의결안건 나> “‘플로팅광고’ 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건”에 대하여 보고해 주시기 바랍니다.

○ **이소라 이용자정책과장**

- 보고드리겠습니다. <1> 의결주문, 피심인이 「전기통신사업법」을 위반한 행위에 대하여 “7. 시정조치(안)”과 같이 의결한다. <2> 제안이유입니다. 온라인 상 ‘플로팅광고’를 운영하면서 「전기통신사업법」을 위반한 사업자에 대해 시정조치(안)를 심의·의결하기 위함입니다. <3> 주요내용입니다. 먼저 <가> 조사배경, 온라인 상 『광고를 배포·게시·전송하면서 부당하게 광고가 아닌 다른 정보를 가리는 광고의 삭제를 제한』하는 행위를 모니터링한 결과, (주)경향신문사 등 21개 사업자의 위반 사실을 인지하였습니다. <나> 주요경과입니다. ‘18년 7월부터 10월까지 주요 인터넷신문사 등 총 54개 사에 대해 모니터링을 실시하였고, ‘19년 1월 모니터링 결과, 법을 위반한 35개 사업자에 대해 행정지도를 실시하였습니다. ‘19년 6월부터 12월까지 행정지도 대상 사업자에 대해 이행여부를 모니터링하였고, 금년 2월부터 7월까지 현장조사를 실시하였습니다. 다음 페이지입니다. <다> 피심인 및 조사대상 기간입니다. 피심인은 온라인을 통해 인터넷뉴스서비스 등을 제공하거나 매개하는 인터넷신문사업자 21개사입니다. 주요현황은 아래 <표>를 참고해 주시기 바랍니다. 조사대상 기간은 사업법이 시행된 이후인 ‘17년 2월 1일부터 ‘19년 12월 말까지 3년을 대상으로 하였습니다. 다음 4페이지입니다. <4> 사실조사 결과입니다. <가> 관련 규정은 사업법은 전기통신사업자에 대해 『광고를 배포·게시·전송하면서 부당하게 광고가 아닌 다른 정보를 가리는 광고의 삭제를 제한하는 행위』를 금지하고 있습니다. <나> “플로팅광고”의 금지행위 세부 유형입니다. 방통위는 사업법 개정에 따라 플로팅광고 금지행위 11개 세부 유형을 마련하였습니다. 아래 <표> 중에서 세부 유형 ① 마우스 커서를 광고 삭제버튼으로 이동시 광고화면이 확장되고, 확장화면에서 삭제 가능, 다음 세부 유형 ⑧ 화면 하단에 삭제 표시가 없는 광고가 스크롤을 움직이면 다른 정보를 가린다는 내용 관련입니다. 다음 5페이지입니다. <다> 피심인 행위 사실입니다. (1)번 삭제 시도 시, 플로팅광고가 확장된 후 삭제하게 하는 행위인 세부 유형 ①번 관련 사항입니다. 피심인 21개 사업자 모두 방통위 행정지도에 따라, 돌출된 삭제표시(☒) 클릭 시 삭제가 되지 않고 무조건 확장되는 사항을, 삭제표시(☒)로 곧바로 가서 클릭 시 확장되지 않고 삭제되도록 행정지도에 따라 변경하였습니다. 그러나, 기존 돌출된 버튼을 ☒ 표시에서 □ 표시로 변경하였고, 삭제표시(☒)를 광고 본문에 포함되도록 하여, 광고 화면을 거쳐 해당 삭제표시(☒)로 마우스 커서를 이동하여 클릭하는 경우 광고가 삭제되지 않고 확장된 후 삭제가 가능하게 하였습니다. 다음 6페이지입니다. 이는 오히려 이용자의 불편이 가중되는 행위로 인식될 수 있어 위반사항이 시정되었다고 볼 수 없습니다. 다음 (2)번 화면이동 시, 삭제 표시 없는 플로팅광고를 생성하는 세부 유형⑧번 관련 사항입니다. 피심인 중 11개 사업자는 화면 하단으로 스크롤을 이동하는 경우, 게시물 목록 정보 등의 정보를 가리는 “삭제표시

(☒) 없는 광고”를 생성하고, 해당 광고로 마우스 커서를 이동할 경우에만 삭제표시가 생성된 후 삭제가 가능한 광고를 운영하고 있었습니다. 7페이지입니다. (3)번 이용계약 형태 및 위반행위 기간입니다. 세부 유형①과 관련하여 피심인 21개 사업자 대부분은 특정 온라인 광고대행사인 (주)아이엔비넷과 매월 자동 연장하는 방식으로 계약을 체결하였습니다. 세부 유형 ⑧과 관련하여 피심인 11개 사업자는 대부분 특정 온라인광고대행사인 (주)에드티브이노베이션과 연간 또는 매월 자동 연장하는 방식으로 계약을 체결하고 있었습니다. 다음 8페이지입니다. 위반행위 기간은 피심인 21개 사업자의 현장조사 시 관련 담당자 면담 및 사업자별 정산자료 등을 통해 광고 대행사 등과의 계약서 존부와 관계없이 해당 플로팅광고의 계약일을 위반 행위 기간으로 확인하였습니다. <5> 위법성 판단입니다. 피심인 21개 사업자는 삭제 시도 시, 플로팅광고가 확장된 후 삭제하게 하는 행위 및 화면 이동 시, 삭제표시 없는 플로팅광고를 생성하는 행위 등으로 인터넷 이용자의 정보가독성을 불편하게 하는 플로팅광고의 삭제를 제한하였습니다. 이는 전기통신서비스 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신 서비스를 제공하는 것으로서 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표 4], 5, 사목의 6을 위반한 것 같습니다. 9페이지입니다. <6> 피심인 의견 및 검토 의견입니다. 먼저 <가> 금지행위 위법성 적용 여부 관련입니다. 피심인은 방통위의 행정지도에 따라 개선 조치하였으나, 이후 추가 안내가 없어 충분히 조치된 것으로 알고 있었으며, 만약 추가 안내를 받았다면 법을 위반하지 않았을 것이고, 방통위 조사 시 법 위반 사항 등을 개선한 점을 감안하여 주시기 바랍니다는 의견을 경향신문사 등 13개사가 제출하였습니다. 검토 의견입니다. 방통위는 금지행위 위반 유형에 대해 피심인들이 광고대행사를 통해 제출한 개선사항을 서면상으로는 확인할 수 없었으며, 실제 광고를 운영할 경우 바로 삭제가 가능하도록 하여 법 위반 소지가 없도록 개선하여야 한다는 의견을 전달한 바 있습니다. 아울러 각종 행정 법규와 관련하여 수범자들은 법규를 준수할 의무가 있고, 단순한 법률의 부지로 위법성을 조각시킬 수 있는 것은 아닙니다. 다음 <나> 삭제를 제한하는 광고 행위에 해당 하는지 여부입니다. 피심인 중 (주)이투데이는 해당 광고가 일부 정보만을 가리기 때문에 이용자로 하여금 정보를 전혀 읽지 못하게 만든 상태가 아니기 때문에 금지행위 유형에 해당하지 않는다는 의견을 제출하였습니다. 다음 10페이지입니다. 모니터링 시 해당 위반 형태는 금지 행위 유형①과 ⑧번에 각각 해당되는 것으로 저희 검토의견을 보고드립니다. 다음 <7> 시정 조치(안)입니다. 먼저 <가> 조치방안입니다. 방통위 행정지도 및 조사 전·후에 피심인들이 자체 개선 조치하는 등 법 준수 이행 의지가 있었다는 점, 법 시행 이후 첫 제재인 점 등을 고려하여 전기통신사업법 제52조에 따른 시정조치를 명하는 것입니다. <나> 세부 시정명령 (안)입니다. 전기통신사업법 관련규정에 따라 피심인 21개 사업자에 대해 아래와 같이 조치 하고자 합니다. (1) 1개월 이내에 인터넷 매체 또는 피심인 홈페이지 화면에 금지행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표, (2) 3개월 이내에 전기통신역무에 관한 업무 처리절차의 개선, 세부내용은 <표>를 참고하여 주시기 바랍니다. 다음 11페이지입니다. (3) 1개월 이내 시정조치 이행계획서의 제출, (4) 이행완료 후 10일 이내 시정조치 이행결과 보고입니다. 마지막으로 향후계획입니다. 11월까지 시정조치를 통보하고, 금년 12월까지 플로팅광고 제도 개선 등을 포함한 세부유형 안내서를 마련하여 배포할 계획입니다. 그리고 내년 상반기 시정 조치 이행 여부를 점검하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 보고받은 내용에 대해서 질의사항이나 의견을 말씀해 주십시오. 김효재 위원님 말씀하십시오.

○ 김효재 상임위원

- 특별한 질의사항은 없고, 이 문제는 검토할 때도 논의가 되었지만 사소한 것 같지만 인터넷 이것이 이용자들에게는 매우 짜증을 나게 하는 문제니까 지속적인 감시가 필요하다고 보입니다. 그런 것을 전제로 시정명령(안)에 동의합니다.

○ 한상혁 위원장

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ 김 현 부위원장

- 김 현입니다. 시정명령을 부과하는 방안으로 의견을 냈는데, 다만 이것이 앞서 김효재 위원님도 말씀하셨지만 이용자들이 실제로 많은 불편을 겪고 있는 부분이고, 특히 PC나 휴대폰의 사용이 전 국민이고, 그 다음에 아동이나 만19세 미만인 청소년들에게도 노출될 수 있는 영역이기 때문에 보다 각별한 관리감독이 필요할 것 같습니다. 그래서 현재는 지금 과징금 처분만 가능하기 때문에 시정명령 처분을 내리지만 그 외 과태료나 아니면 다른 형태의 조치가 가능할 수 있도록 불비한 점을 채워 주십시오. 그 다음에 방송통신위원회에서 주요한 업무 중 하나가 바른 말인 것 같습니다. 용어에 대해서도 심각하게 고민해야 하는데 플로팅광고라는 것은 사실은 일반인들이 볼 때 어떤 의미인지 성격이 명료하지 않습니다. 그렇기 때문에 국민이 이용할 수 있는 용어에 대한 고민을 했습니다. 앞서 보고서에도 있었지만 '떠돌이 광고'라는 것인데 사실은 떠돌이 광고도 아닙니다. 정확한 표현을 고민해 주시고, 이것은 방송통신위원회에서 사용하는 용어에 대해서도 전반적으로 다른 국에서도 검토가 필요한 부분입니다. 어쨌든 그 문제까지도 추후에 검토해 주시고, 유형 자체가 굉장히 다양하게 됐기 때문에 앞서 이야기했던 11가지보다 좀 더 세분화하고 형태가 다양해진 것에 대해 대비할 수 있는 그런 노력이 필요하다고 봅니다. 수고하셨습니다.

○ 한상혁 위원장

- 김창룡 위원님 말씀하십시오.

○ 김창룡 상임위원

- 피심인들에게 개선을 요구했는데 개선조치를 했다고 했지요?

○ 이소라 이용자정책과장

- 1차적으로 행정지도에 따라 개선조치를 했는데 전체가 다한 것은 아니고 일부는 개선을 완료했고, 그중에서 개선 정도가 미흡한 사업자를 대상으로 다시 조사를 한 것입니다.

○ 김창룡 상임위원

- 개선 조치했는데 추가 안내가 없어서 그것으로 완료된 것으로 알고 있었는데 미흡했다, 여기에 보면 안내받았다면 법 위반하지 않았을 텐데, 피심인이 방통위에 책임을 묻고 있습니다. 자기 들은 개선 조치해서 다 된 것으로 알았는데 추가 안내가 없어서 다 된 것으로 알았다.

○ 이소라 이용자정책과장

- 추가 안내를 하는 과정이 조사 과정이었던 것으로 이해하시면 될 것 같습니다. 이행 여부를 점검한 것입니다.

○ 김창룡 상임위원

- 정확하게 그쪽에 이야기가 잘 전달된 것입니까?

○ 이소라 이용자정책과장

- 예. 저희는 어쨌든 충분한 시간을 주고 시정할 수 있도록 안내했다고 생각하고 있습니다.

○ 김창룡 상임위원

- 21개 사업자가 전기통신사업법상 부가통신사업자지만 동시에 신문법상 인터넷신문사업자라서 정부나 사업자들이 법을 제대로 준수하는지 감시하는 그런 감시견 역할을 하는 언론사들이 오히려 법에서 규정하고 있는 금지행위 사항을 위반해서 결과적으로는 이용자들에게 불편을 초래했다는 점에서 저는 사안이 그렇게 간단치 않다고 생각합니다. 그래서 사업자들은 이행 계획 제출서를 받고 또 결과보고, 업무처리 절차 개선 이런 것들을 확실하게 해서 다시는 이용자들의 이익을 해치는 행위가 발생하지 않도록 좀 더 꼼꼼하게 살펴 주시기 바랍니다. 수고 많으셨습니다.

○ 한상혁 위원장

- 안형환 위원님 말씀하십시오.

○ 안형환 상임위원

- 플로팅광고는 얼마 전에 한국인터넷진흥원이 실시한 조사에서도 이용자들이 좋아하지 않는 광고 1위로 꼽힌 바 있습니다. 이번 조사대상은 21개 인터넷신문사업자들입니다. 공익을 추구하고 이용자 권리 보호에 앞장 설 의무가 있는 언론기관들이 이와 같은 위법행위를 저지르는 것은 매우 안타깝고 실망스럽습니다. 물론 피심인들이 조사 전·후에 즉시 시정 조치를 취하였고, 관련 규제에 대해 인지하지 못한 점을 고려하더라도 매우 실망스러운 일이라고 할 수 있겠습니다. 이번 시정조치가 위반 기관들에게 자성의 계기가 될 뿐만 아니라 다른 사업자들에게도 큰 자성의 계기가 되기를 바랍니다. 사무처의 시정조치(안)에 동의합니다.

○ 한상혁 위원장

- 사후 점검 및 이행 점검을 철저히 해 달라는 주문이 있었습니다. 그 부분을 유념하시고, 그러면 이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

다. 2020년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가결과에 관한 건 (2020-62-290)

○ 한상혁 위원장

- 이어서 <의결안건 다> “2020년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가결과에 관한 건”에

대하여 보고해 주시기 바랍니다.

○ 이소라 이용자정책과장

- 보고드리겠습니다. <1> 의결주문, 2020년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가결과를 '5. 평가결과'와 같이 의결한다. <2> 제안이유, 전기통신사업법 제32조에 따라 실시한 2020년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가결과를 심의·의결하기 위함입니다. <3> 추진경과입니다. 2020년 5월 27일 「2020년도 전기통신사업자 이용자 보호업무 평가계획」을 의결하였습니다. 2020년 7월 17일 2020년도 이용자 보호업무 평가위원 위촉식을 개최하였고, 이후 평가위원회를 중심으로 평가를 실시하여 지난 11월 17일 평가위원회에서 평가결과를 의결하였습니다. <4> 평가개요입니다. 평가대상기간은 '19년 1월부터 12월까지 1년입니다. 대상사업자는 이동전화 등 5개 분야 28개사업자입니다. 이 중에서 올해 최초 본평가 대상사업자는 (주)카카오의 카카오톡, Google LLC의 유튜브, Facebook Inc 3개사업자입니다. 다음 3페이지입니다. 평가위원회 구성과 관련하여 평가의 객관성과 공정성 확보를 위해 민간 전문가 총 18인으로 구성·운영하였습니다. 평가기준 및 배점과 관련하여 전기통신사업법 시행령 제37조의2 제2항의 각 호에 따라 ① 이용자 보호 업무 관리체계의 적합성, ② 관련 법규 준수 실적 등 이용자 보호 업무에 관한 사항 등을 5개 분야 총 78개 항목으로 나누어서 평가를 실시하였습니다. 세부 평가기준 및 배점은 <표>를 참고하여 주시기 바랍니다. 평가방법은 서면평가 및 영상 기반의 현장평가를 병행하였고, 설문조사도 실시하였습니다. 4페이지입니다. <5> 평가결과입니다. 총괄적으로 평가 대상 28개 사업자 평가 결과, 전체 평균은 859.2점으로 '19년도 대비 24.1점 하락하였습니다. 알뜰폰 및 부가통신사업자 평가점수의 전반적인 하락으로 전년 대비 하락한 것으로 파악되었습니다. 다음 평가등급은 매우우수 등급의 경우 6개사업자입니다. 6개사의 세부 내용은 이동전화의 경우 LGU+와 SKT, 초고속인터넷의 경우 SK브로드밴드, LGU+, KT, SKT입니다. 우수등급의 경우 6개사, 양호 등급의 7개사, 보통 등급의 경우 3개사, 미흡 등급의 경우 6개사가 해당됩니다. 세부내용은 <표>를 참고하여 주시기 바랍니다. 이 중에서 최고 득점은 초고속인터넷사업자인 SK브로드밴드가 977.8점을 획득하였습니다. 5페이지입니다. <나> 평가기준별 평가결과입니다. 1) 이용자 보호 업무 관리체계의 적합성입니다. 평가지표는 이용자 보호 정책 비전, 이용자 의견의 서비스 반영, 이용자 보호업무 절차·직원 교육, 이용자 불만처리 체계 등입니다. 평가결과 전체 평균은 82.4점으로 세부내용은 아래 도표를 참고하여 주시기 바랍니다. 분석을 위해 100점 기준으로 환산하여 정리한 <표>입니다. 6페이지입니다. 2) 이용자 보호 업무 관련 법규 준수 실적입니다. 평가지표는 서비스 가입·이용·해지 단계별 중요사항 고지, 개인정보보호, 청소년 보호, 불법정보유통금지 등입니다. 평가결과 전체 평균은 91.9점입니다. 세부내용은 아래 도표를 참고하여 주시기 바랍니다. 다음 7페이지입니다. 3) 이용자 피해 예방 실적입니다. 평가지표는 이용자 피해예방 실적, 취약계층 보호 실적, 고객센터 이용 편의 등입니다. 평가결과 전체 평균은 83.8점입니다. 세부 내용은 도표를 참고하여 주시기 바랍니다. 다음 8페이지입니다. 4) 이용자 의견이나 불만 처리 실적입니다. 평가지표는 ARS 서비스 운영, 이용자 불만(피해) 처리 및 피해구제 노력, 이용자 만족도 설문조사 등입니다. 평가결과 전체 평균은 79.7점입니다. 세부내용은 도표를 참고하여 주시기 바랍니다. 다음 10페이지입니다. 5) 그 밖에 이용자 보호 업무에 관한 사항입니다. 평가지표는 요금고지서 중요내용 기재·고지 등 이용자 알권리 및 선택권 보장, 이용자 보호를 위한 우수사례 등입니다. 평가결과는 전체 평균 76.5점입니다. 세부 내용의 도표를 참고해 주시기 바랍니다.

다음 11페이지입니다. <다> 평가결과 특이사항입니다. 1) 주요 평가지표 평가결과입니다. 먼저 신설·강화지표와 관련하여 최근 통신서비스 이용환경을 반영하여 강화된 주요 평가지표인 예를 들어 통신장애 중단사실 등 이용자 고지, 자율준수 프로그램 시행 노력, 맞춤형 피해구제 기준 준수 등의 경우 이동통신·초고속인터넷·알뜰폰 사업자는 전반적으로 양호한 편이나, 부가통신사업자는 개선이 필요한 것으로 파악되었습니다. 다음으로 정보 취약계층을 대상으로 고객센터 및 요금고지서를 통한 피해예방 정보제공 노력 평가결과 대체적으로 우수한 것으로 파악되었습니다. 다음 2) 주요통신분야 평가결과입니다. 최초 본평가 대상에 포함된 3개 사업자의 경우, 카카오톡과 유튜브는 보통, 페이스북은 미흡 등급으로 평가되었습니다. 글로벌 사업자의 경우 이용자보호 업무를 해외 사무소에서 수행하고 있는 글로벌 사업자의 서비스 분야별 고객센터 책임자 및 실무자를 대상으로 화상평가를 실시하는 등 평가의 실효성을 제고하였습니다. 다음 12페이지입니다. 부가통신 사업자의 고객센터 운영 현황은 참고하여 주시기 바랍니다. 다음 13페이지입니다. 사업자별 우수사례도 세부내용을 참고하여 주시기 바랍니다. 다음 14페이지입니다. <6> 평가위원회 의견입니다. <가> 이용자 보호업무 개선과 관련하여 이동전화 분야의 경우 멤버십 등 포인트 혜택을 확대하여 이용자 권익 보호가 필요하다는 의견이 있었습니다. 아울러 알뜰폰과 관련하여 정보취약계층에 대한 피해예방 정보와 알뜰폰 서비스 및 제공되는 서비스에 대한 사업자의 정보제공 노력이 전반적으로 부족하다는 의견이 있었습니다. 다음 부가통신과 관련하여 일부 해외사업자는 아직도 평가자료 제출 및 현장평가 시 자료 확인에 비협조적인 모습을 보이고 있으므로 개선이 필요하다는 의견이 있었습니다. <나> 평가업무 개선 관련입니다. 먼저 평가대상과 관련하여 신규 서비스의 확대로 국내 이용자 규모와 이용자의 민원 정도가 증가하는 사업자는 평가대상으로 확대할 필요가 있다는 의견이 있었습니다. 다음 평가기준과 관련하여 실질적인 이용자 보호 업무 개선을 유도하고, 평가를 내실화할 수 있는 다양한 평가지표 개발·개선이 필요하다는 의견이 있었습니다. 다음 15페이지입니다. <7> 향후 개선방안입니다. 평가대상과 관련하여 알뜰폰 및 부가통신사업자의 이용규모 및 민원 등이 증가됨에 따라 평가대상을 확대하는 방안을 검토하겠습니다. 특히 유형이 다양화되고 있는 부가통신사업자의 경우, 넷플릭스와 같이 OTT 등 이용규모가 급증한 유형 및 사업자를 우선적으로 고려하도록 하겠습니다. 다음 평가기준과 관련하여 기간·부가통신 분야별 사업 특성을 고려한 지표 개선, 행정처분 감점 상향, 반복적으로 '미흡'을 받은 사업자에 대한 패널티 부여 등 외부에서 제기된 평가기준 미흡 사항에 대해 개선을 검토하겠습니다. 다음 평가시스템과 관련하여 평가자료 제출단계부터 심사평가 및 공개 등 평가 전 과정을 처리할 수 있는 시스템 구축을 추진하여 평가의 투명성·공정성을 확보하고 이용자의 정보 접근성을 제고하도록 내년도 신규 예산 확보를 검토하도록 하겠습니다. 다음 16페이지입니다. <8> 평가결과 환류입니다. 먼저 평가결과 환류와 관련하여 우수사례와 미흡사항 안내를 통해 업무개선을 유도하고 내년도 「전기통신사업법」 제53조에 따른 과징금 부과 시 30% 이내 감경 인센티브를 제공할 수 있습니다. 다음 우수사례 공유와 관련하여 서비스별·사업자별 우수사례를 사업자의 이용자 보호업무에 반영토록 하고, 대국민 대상 사업자의 이용자 보호 업무 노력을 공개하도록 하겠습니다. 다음 평가결과와 관련하여 서비스 분야별 평가등급, 평가지표별 평가점수 및 평가위원 의견, 개선요구사항 등을 각 사업자에게 통보하여 이용자 보호업무 개선을 유도하도록 하겠습니다. 마지막으로 향후 일정입니다. 보도자료 배포하여 평가등급을 공개하고, 연내 사업자별로 평가결과를 통보하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마치도록 하겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 보고받은 내용에 대해서 질의사항이나 의견을 말씀해 주십시오. 안형환 위원님 말씀하십시오.

○ 안형환 상임위원

- 향후 개선방향에서도 제시가 되었는데 평가기준 개선입니다. 이동전화와 예를 들어 부가통신 앱마켓 같은 경우에는 사업영역이 굉장히 다릅니다. 이번에 몇 번째 평가지요?

○ 이소라 이용자정책과장

- '13년도부터 시작해서...

○ 안형환 상임위원

- 그런데 그동안 평가기준 개선이 없었습니까?

○ 이소라 이용자정책과장

- 꾸준히 개선되었고 기간통신사업과 부가통신사업은 현재도 평가기준은 다릅니다. 그런데 평가위원들께서 의견은 조금 더 부가통신사업자에 특화된 평가기준을 좀 더 개발했으면 좋겠다는 의견이었습니다.

○ 안형환 상임위원

- 그래도 알뜰폰 같은 데는 규모가 작기 때문에 이용자에 대한 서비스도 떨어질 수밖에 없을 것 같은데 그런 고려가 이번에는 안 됐지요?

○ 이소라 이용자정책과장

- 예, 사업자 규모별로 현재 기준을 구분하여 적용하고 있지는 않습니다. 그런 부분에 대해서도 개선을 검토하겠습니다.

○ 안형환 상임위원

- 어쨌든 고생하셨습니다. 특히 이번에 구글, 페이스북 같은 글로벌 사업자들이 본평가에 포함된 것은 국내 사업자 역차별 문제가 그동안 대두되었는데 그 문제 해소를 위해 의미 있는 진전이라고 생각합니다. 특히 알뜰폰 부가통신사업자의 점수 하락 때문에 전년대비 평균 점수가 하락한 것은 코로나라는 특수 상황임에도 불구하고 아쉬운 점이 있습니다. 사무처에서 이번 평가결과 의결 이후 방금 말씀해 주신 것처럼 기준의 합리화 같은 보완적인 부분들을 검토해서 해결방안을 제시해 주시고, 특히 사업자들이 실질적인 업무개선을 유도하는 것이 중요할 것 같습니다. 그래서 향후 내실 있는 이용자 보호업무 평가가 이루어질 수 있도록 노력해 주시기를 부탁드립니다. 수고하셨습니다. 원안에 동의합니다.

○ 한상혁 위원장

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ 김 현 부위원장

- 자료에 보면 보통으로 되어 있는 카카오톡, 세부자료를 보면 미흡하거나 아예 잘 안 되고 있는 영역이 많은데 그럼에도 불구하고 어쨌든 보통의 점수를 받았습니다. 보고에 보면 카카오톡은 2018년도까지 ARS가 되다가 지금은 하지 않는다는 것이지요?

○ 이소라 이용자정책과장

- 예, 내부 정책 판단에 따라 ARS 직접 전화를 받는….

○ 김 현 부위원장

- 그것에 대한 불편함이 있다는 것은 조사 때 나오지 않습니까? 일반응대를 하지 않는 방식으로 전환한 것에 대해서 불편하다는 이용자들의 그런 의견은 많이 반영이 안 됐습니까?

○ 이소라 이용자정책과장

- 평가위원들께서도 그 부분에 대해서는 말씀이 있으셨습니다. 그래서 그 부분은 조금 낮은 평가를 받았습니다.

○ 김 현 부위원장

- 개선하겠다는 것은 없습니까?

○ 이소라 이용자정책과장

- 카카오톡에서는 어쨌든 불법유해정보와 관련해서는 24시간 동안 ARS를 운영하고 있고, 현재로서는 일반상담 같은 경우 온라인으로 전환하는 것이 자체적인 정책이라는 입장입니다.

○ 김 현 부위원장

- 그것은 사업자의 입장이고, 이용자의 입장에서는 불편합니다. 그 부분에 대해 이후 평가할 때 이용자들이 불편하다고 지적하는데 사업자의 방식을 그대로 가져가는 것에 대해서는 검토가 필요하다고 봅니다. 그다음에 우수사례에 대해서는 좀 더 공유할 수 있도록 행보가 필요하지 않을까 싶습니다. 그다음에 코로나19 이후로 OTT 서비스 이용이 늘어나는데 이용 행태도 많이 달라졌을 것이라고 봅니다. 내년의 평가에서 이런 변화가 잘 반영이 되어서 선정하고 기준을 마련하는 것이 필요할 것 같습니다. 이상 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 김창룡 위원님 말씀하십시오.

○ 김창룡 상임위원

- 이미 말씀이 나왔습니다만 지금 코로나19로 인해 비대면 활동의 증가로 정보통신 서비스 이용량이 앞으로 더 증가할 것으로 예측되는데, 전기통신사업자들의 이용자 보호업무의 중요성은 이에 따라 한층 더 높아졌다고 할 수 있습니다. 올해 처음으로 본평가를 실시한 카카오톡, 유튜브브, 페이스북은 그 사회적 영향력이 큰 데 비해서는 보통이나 미흡 등급을 받았습니다. 앱마켓의 경우도 앱스토어, 원스토어, 갤럭시스토어가 미흡이라는 조금은 실망스러운 등급을 받았지만 그래도 이렇게 처음 평가대상으로 들어왔다는 것에 저는 큰 의미가

있다고 생각합니다. 좋은 평가를 받았을 때 과징금을 30% 감경할 수 있는 이런 특별한 당근책도 있고, 또 방통위 위원장상도 수여될 수 있는 이런 유인책들은 많은 데 비해 어떻게 보면 패널티라고 할까요? 그런 부분에 대해 앞으로 이런 패널티 부여 방안을 검토한다고 하니까, 검토할 때 과징금 30%라는 큰 당근과 함께 여기에 따르는 책임도, 그런 패널티도 어느 정도 상응할 수 있는 것으로 개선해야겠다, 이런 경각심이 생길 수 있도록 그런 방안을 마련해 주십사 하는 것입니다. 원안에 동의합니다.

○ 한상혁 위원장

- 원안 동의 의견이었습니다. 저도 한 말씀드리면 평가가 평가로 그치지 않고 평가 후 공표가 실질적으로 이용자들의 후생을 높일 수 있는 방안들을 고민해야 한다고 생각합니다. 그 방안 중 하나로 아까 김 현 부위원장님이 말씀하셨던 이용자들의 편의에 잘하고 있는 서비스 같은 경우에는 저희들이 소비자들에게 널리 알릴 수 있는 방법들을 찾아보는 것도 방법이라고 생각합니다. 결국 급격히 늘어나는 신규 서비스에 대한 평가를 확대시키는 방안 그리고 평가결과의 공표가 이용자의 실질적 후생을 높이는 방안으로 작용을 할 수 있도록 방안들을 세밀하게 다듬어 주셨으면 한다는 당부 말씀드리겠습니다.

○ 이소라 이용자정책과장

- 알겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 특별히 이의 없으시면 이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

7. 기 타

○ 한상혁 위원장

- 오늘 상정된 안건 처리는 이것으로 모두 마쳤습니다. 다른 논의사항 있으십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 그러면, 차기 회의는 별도 공지하겠습니다. 수고하셨습니다.

8. 폐 회

○ 한상혁 위원장

- 이상으로 2020년 제62차 방송통신위원회 회의를 마치겠습니다.

(의사봉 3타)

【 15시 45분 폐회 】