

방송통신위원회 속기록

회의명 : 제30차 방송통신위원회 회의

회의일시 : 2021. 7. 21.(수) 10:02

장 소 : 방송통신위원회 4층 회의실

참석위원 : 한상혁 위 원 장
김 현 부위원장
김효재 상임위원
김창룡 상임위원
안형환 상임위원 (5인)

불참위원 : 없 음

제30차 방송통신위원회 회의 속기록

【 10시 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
 - 2021년도 제30차 방송통신위원회 회의를 개의하겠습니다.

(의사봉 3타)

4. 전차회의록 확인

- 한상혁 위원장
 - 제28차 회의의 회의록과 속기록을 확인하고 접수하도록 하겠습니다. 제출된 회의록과 속기록에 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 동의하신 대로 접수하겠습니다.

4-1. 서면회의 결과 확인

○ 한상혁 위원장

- 제29차 서면회의 결과 제의된 <의결안건> 1건이 원안대로 의결되었습니다. 자세한 내용은 회의록을 참고해 주시기 바라며, 제출된 회의록에 이의가 없으시면 접수하도록 하겠습니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 접수하겠습니다.

5. 회의공개 여부 결정

○ 한상혁 위원장

- 오늘 회의에는 <의결안건> 2건과 보고안건 4건이 상정되었습니다. 이 안건을 공개로 심의 하는데 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 오늘 회의는 공개로 진행하겠습니다.

안건 심의에 들어가겠습니다.

6. 의결사항

가. 통신4사의 10기가(Giga) 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법 위반 행위에 대한 시정 조치에 관한 건 (2021-30-091~094)

○ 한상혁 위원장

- 먼저 <의결안건 가> “통신4사의 10기가(Giga) 인터넷서비스 속도 관련 전기통신사업법 위반 행위에 대한 시정조치에 관한 건”에 대해 심의를 진행하겠습니다. 참고로, 본 안건은 사업자의 의견진술이 예정되어 있습니다. 효율적인 회의 진행을 위해 의견진술에 앞서 사실 관계에 해당하는 사항을 중심으로 먼저 보고해 주시기 바랍니다.

○ 이소라 이용자보호과장

- 안건 보고드리겠습니다. <1> 의결주문입니다. 「전기통신사업법」상 금지행위를 위반한 주식회사 케이티, 에스케이브로드밴드 주식회사, 에스케이텔레콤 주식회사, 주식회사 엘지유플러스 등 통신4사에 대해 별지와 같이 시정조치를 의결한다'입니다. 컴퓨터 시스템을 보시면 <붙임 7>의 별지 시정조치안이 붙어 있습니다. 별지 통신4사에 대한 시정조치(안), 주식회사 케이티는 아래 행위를 즉시 중지하여야 한다. <가> 정당한 사유 없이 이용자가 가입한 상품의 최대 제공 속도보다 낮은 속도를 제공하여 이용을 제한하는 행위, <나> 속도를 측정하지 않고 개통한 사실과 최저보장속도에 미달한 상태로 개통한 사실을 이용자에게 중요한 사항으로 설명 또는 고지하지 않는 행위, <다> 인터넷서비스 개통 시 기술상 서비스 제공 등이 어려운 경우 이용약관에서 정한 절차를 따르지 않고 계약을 체결하는 행위, <2> 에스케이브로드밴드 주식회사, 에스케이텔레콤 주식회사, 주식회사 엘지유플러스는 아래의 행위를 즉시 중지하여야 한다. KT의 나 항목, 다 항목과 동일하므로 생략하도록 하겠습니다. <3> 주식회사 케이티, 에스케

이브로드밴드 주식회사, 에스케이텔레콤 주식회사, 주식회사 엘지유플러스는 <가> 이 명령을 받은 날로부터 3개월 이내에 아래와 같이 전기통신역무에 관한 업무처리 절차를 개선하여야 한다. 다만, 구체적 내용은 방송통신위원회와 사전에 협의하여야 한다. <1> 인터넷서비스 가입 상품별 커버리지 정보 등을 수시 현행화하는 등의 개선 방안을 마련, 시행할 것. 별지 2페이지입니다. <2> 인터넷서비스 개통 시 속도 측정, 안내 등의 개선방안을 마련, 시행할 것. <3> 인터넷서비스 개통 후 속도 관련 사항을 이메일 이외에 문자 등을 통해 이용자에게 명확하게 고지하는 방안을 마련, 시행할 것. <4> 인터넷 속도 관련 보상센터 운영 등을 통해 적극적인 이용자 보상방안을 마련, 시행할 것. <나> 시정명령과 관련하여 아래의 사항을 이행하여야 한다. <1> 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 각 시정조치 이행계획서를 방송통신위원회에 제출할 것, <2> 각 시정명령 이행기간 만료일로부터 10일 이내에 시정조치 이행 결과를 방송통신위원회에 제출할 것. <다> 시정조치를 명령받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 피심인의 대리점에 A2 사이즈 크기로 이용자들이 쉽게 볼 수 있는 장소에 7일간 공표하고, 홈페이지에 첫 화면을 통해 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 클릭하여 볼 수 있는 연결 문서로 4일 동안 게시하여야 한다. 구체적인 공표 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다. <4> 과징금 부과금액은 생략하도록 하겠습니다. 안건 본문 3페이지 주요내용부터 보고드리도록 하겠습니다. <가> 조사배경입니다. 피심인 KT가 10기가(Giga) 인터넷서비스의 속도를 낮춰 제공한다는 유투버의 문제 제기, 국회 지적, 언론 보도 등에 대한 과기정통부와 합동 실태 점검 결과, 전기통신사업법 상 금지행위 위반 사실을 인지하였습니다. <나> 주요경과는 생략하겠습니다. <다> 조사대상 기간은 통신3사의 10기가(Giga)급 서비스의 경우 서비스를 도입한 '18년 11월부터 '21년 3월 말까지 기가급(1기가, 500메가) 서비스의 경우 21년 1월부터 3월까지 3개월 표본을 조사 대상 기간으로 정했습니다. 조사 방법입니다. 인터넷서비스의 운용 전반에 대해 가입, 개통, 관리·운용, 보상 등의 각 단계 별로 통신국사 현장 확인 및 관련자 면담 등을 통해 조사하였습니다. 다음 4페이지입니다. 사실 조사 결과입니다. 피심인 일반 현황은 생략하도록 하겠습니다. 다음 6페이지입니다. <나> 피심인 행위 사실입니다. (1) 먼저 가입 단계부터 보고드리겠습니다. 가입 가능 상품 여부 확인 절차와 관련하여 통신4사는 자체 홈페이지 등을 통해 가입 가능 여부와 커버리지 정보 등을 안내하고 있으며, 이용자가 가입을 원하는 상품 제공이 불가능한 경우에는 가입이 되지 않도록 전산시스템상 설정되어 있었습니다. 다만, 입력정보가 일부 현행화되어 있지 않을 경우 입력된 정보에 오류가 있을 수 있어 현장 개통작업자 등을 통해 DB를 수시 현행화하는 등 개선이 필요하다고 판단됩니다. 다음으로 가입 시 이용자에게 속도 정보 제공과 관련하여 보고드리겠습니다. 7페이지입니다. 이용약관 상 가입 상품명이 '최대' 제공 속도로 되어 있어 실제 제공 속도와 다를 수 있다는 점과, 최저속도보장 제도가 운영되고 있다는 점을 상세하게 안내하지는 않고 있었습니다. 또한 이용약관 상 인터넷서비스의 가입 상품명에 예를 들어 10GiGA 인터넷 최대 5G와 같이 속도와 기술방식 용어가 복수로 기재되어 있어 이를 명백하게 금지행위 위반으로 판단하기는 어려우나 이용자가 정보를 오인하지 않고 보다 명확하게 인지할 수 있도록 개선이 필요하다고 판단됩니다. 다음 8페이지입니다. (2) 개통 단계입니다. 먼저 개통 절차는 통신4사는 이용자가 인터넷서비스에 가입하면 개통작업자를 지정하고 이후 설치장소에 구내통신 설비 등을 파악한 후 이용자 댁내 컴퓨터까지 인터넷 선로를 연결합니다. 이후 속도측정 장비를 이용하여 속도를 측정하고 가입자의 동의 또는 확인을 받아 최종 개통하는 작업을 완료하는 방식으로 운용하고 있었습니다. 9페이지입니다. 점검 결과입

니다. 먼저 첫 번째로 10기가급(총 9,125회선) 중 속도를 측정하지 않고 개통한 사실과 최저 보장 속도에 미달하고 개통한 총 1,972회선을 확인하였습니다. 속도 미측정 개통과 관련하여 KT의 일부 회선과 LGU+는 '18년 11월 10기가급 서비스를 도입하면서 속도측정 장비를 구비하지 못해 미측정하였다고 주장하였습니다. 10페이지 생략하고 다음 11페이지입니다. 1기가 및 500메가 관련하여 통신4사의 총 407,877회선 중 속도 미측정 개통 및 최저보장속도 미달 개통 등 총 23,787회선을 확인하였습니다. 속도 미측정 개통과 관련하여 KT와 LGU+는 가입자의 인터넷 이용환경 불가, 가입자 부재, 자체 네트워크 운영 등의 사유로 속도 측정이 불가능한 것이었으며, SKB와 SKT는 개통 시 전산 오류로 인해 속도 측정 결과값이 전송되지 않아 미측정된 것이었으나, KT는 33회선에 대해서는 '고객양해 확인' 동의를 받았고, 398회선은 동의 없이 개통하였으며, SKB·SKT·LGU+는 구두 동의 후 개통하였다고 주장하였습니다. 최저보장 속도 미달 개통과 관련하여 KT와 LGU+는 가입자의 인터넷 이용환경 불가로 인해 최저보장 속도 미달함에도 개통하였으나, KT는 가입자에게 '고객양해 확인' 동의로 LGU+는 구두 동의를 받아 개통하였다고 주장하였습니다. 12페이지 소결입니다. 통신4사의 속도 미측정 개통 및 최저보장속도 미달 개통 등과 관련하여 총 25,777회선 위반 사항이 발견되었으며, KT의 경우 24,221회선 위반율은 11.5%, SKB는 69회선, 위반율 0.1%, SKT은 86회선으로 위반율 0.2%, LGU+는 1,401회선으로 1.1%로 확인되었습니다. 중요한 사항의 고지여부와 관련하여 이용자 입장에서는 인터넷서비스의 제공 속도와 매월 부담하는 이용요금의 차이가 존재하는 상황에서, 개통 시 속도를 미측정하여 개통한 사실과 최저보장속도가 미달함에도 개통한 사실을 명확하게 이용자에게 고지할 경우에 다른 상품을 선택할 유인이 있다는 점에서 중요한 고지 사항에 해당한다고 판단됩니다. 다음 13페이지입니다. 고객양해 확인 절차와 관련하여 KT는 인터넷 속도 미측정 및 최저보장속도 미달 개통 시에 가입자에게 "고객양해 확인" 동의를 받고 있다고 주장했습니다. 해당 문구에는 아래 <표>를 보시면 "고객님께서 사용하고 계신 시설은 노후 되어 서비스 제공이 원활하지 않습니다. 위 사실을 고객님께 설명드렸으나, 통신품질이 다소 미흡하여도 인터넷 사용을 희망하시기에 고객님의 양해를 얻어 서비스를 제공하였습니다"라고만 명시되어 있어 구체적으로 어떤 서비스에 대해 무슨 사항을 고지하고 양해를 받았는지 알 수 없었습니다. 14페이지입니다. '고객양해 확인'을 통해 통신품질이 다소 미흡한 점을 알렸다 하더라도 가입자의 입장에서는 최대 속도에 약간 미달한다고 이해하거나, 일시적인 속도 저하를 의미한다고 오인할 가능성이 높다고 판단됩니다. 다음 이용 약관상 절차입니다. 개통 시 이용환경 불가 등의 업무 수행상 또는 기술상 지장이 있는 경우에는 이용자에게 사유를 통지한 후 계약 체결 또는 유보 등의 절차를 준용하여야 하나, 이용약관의 절차대로 이행한 사실을 확인할 수 없었습니다. 개통 후 고지절차입니다. 개통 작업자가 개통을 완료하면, 세부 사항을 이메일로 고지하고 있으나, 문자로는 단순히 개통 사실만 안내하고 있어 고객양해 확인 절차가 수반되었다는 사실은 포함되어 있지 않아 개선이 필요하다고 판단됩니다. 15페이지입니다. 세 번째로 통신4사의 운용 단계입니다. 먼저 운용 관리 방식은 통신4사는 가입자별 인터넷 속도를 IT시스템 등을 통해 관리·운용하고 있습니다. 최근 이슈가 된 10기가 인터넷 속도 저하와 관련하여 KT는 10기가급 서비스에 대해 가입자가 적다는 이유 등으로 속도 운용 IT시스템을 수동 방식으로 운영하여, 장비 이전 교체 설치 시 등에 총 36회선(24명)에 대해 가입한 상품의 최대 제공 속도값보다 낮은 속도를 설정·제공한 사실을 확인하였습니다. 다만, KT의 1기가 이하 상품 및 SKT·SKB·LGU+는 모두 자동 방식으로 관리하고 있어 동일한 사례의 행위는 없었습니다. 16페이지입니다. 구체적으로는

KT통신국사 간 장비 이전 교체 설치 시, 2.5기가 이상 10기가급 20회선을 100메가로, 개통관련 작업 시 이력관리 오류 등으로 16회선을 가입한 상품의 최대 제공 속도값보다 낮게 설정·제공 하였으나, 조사기간 중 고의적인 속도 제어 여부는 전산 기록만으로는 명확히 확인하기는 어려웠습니다. 17페이지 마지막으로 네 번째 이용자 보상 단계입니다. 최저보장속도 제도 운영과 관련하여 KT·SKT·LGU+ 통신3사는 가입자의 이의 신청 시 인터넷 설치장소 현장 방문 등을 통한 확인 과정을 거쳐 해당 사업자의 귀책으로 확인되면 최종 보상하는 방식으로 운영하고 있었습니다. SKB의 경우 가입자의 신청 없이도 자체 속도측정 서버에 기록된 결과를 확인 후, 매월 요금 청구 시 자동 감면하는 방식으로 운영하고 있었습니다. 18페이지입니다. 보상 현황 관련하여 KT는 10기가급 인터넷 속도 저하 관련 총 36회선의 가입자에 대해 2,215만원의 보상을 완료하였습니다. 아울러 통신4사의 속도측정 서버의 접속건수를 확인한 결과, 조사기간 중 보상 여부 및 법 위반사항을 확인하기에는 한계가 있었습니다. 그러나 인터넷 속도 저하 관련 피해보상의 필요성 등을 고려하여, 각 사에서 일정 기간 보다 적극적으로 보상을 실시할 수 있도록 개선이 필요하다고 판단됩니다. 19페이지입니다. <5> 위법성 판단입니다. <가> 정당한 사유없이 전기통신서비스의 이용을 제한하는 행위입니다. KT는 10기가급 인터넷 서비스의 가입자 중 총 36회선에 대해 가입한 상품의 최대 제공 속도보다도 낮게 속도를 제공 하여 전기통신사업법 상 “정당한 사유없이 전기통신서비스의 이용을 제한하는 행위”로 이용자 이익을 현저히 저해한 것으로 판단됩니다. 20페이지입니다. <나> 이용 계약 시, 이용자에게 중요한 사항으로 고지하지 않은 행위입니다. 통신4사는 인터넷서비스 가입상품별로 최대 제공 속도와 이에 따른 이용요금의 차이가 있는 상황에서, 개통 시 이용약관 상의 최저보장속도가 충족되기 어려운 경우 다른 하위 상품을 선택할 유인도 있다는 점 등을 고려할 때, 개통 시 속도 측정 결과는 이용자의 이용계약을 체결(유지)하는데 있어서 영향을 미치는 중요한 사항으로 이를 고지하지 않은 것은 전기통신사업법상 중요한 사항 또는 고지하지 않은 행위에 해당된다고 판단됩니다. <다> 법령이나 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 계약을 체결하는 행위입니다. 통신4사는 이용약관 상 기술상 서비스 제공이 어려운 경우 이용자에게 사유를 통지한 후 승낙을 통해 계약하거나 유보하는 등의 절차를 명시하고 있으나 이를 이행하지 않고 계약을 체결 하였는데 이는 전기통신사업법상 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결한 행위에 해당된다고 판단됩니다. 이상 사실관계 및 위법성 판단에 대한 보고를 마치도록 하겠습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 지금까지 발표한 내용에 대해서 위원님들께서 확인하실 사항이나 다른 말씀이 있으십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 없으시면 오늘 의견진술을 요청한 피심인 측 관계자 의견을 청취하도록 하겠습니다. 피심인 측 관계자가 입장하도록 안내해 주시기 바랍니다.

(피심인 입장)

그러면 지금부터 의견진술을 요청하신 주식회사 케이티의 「전기통신사업법」 위반에 대한 행정처분에 앞서 당사자 의견진술 절차를 진행하겠습니다. 참석자를 확인하겠습니다. (주)케이티의 공정경쟁담당 상무 이영호 님 나오셨습니까?

○ **이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무**

- 예, 맞습니다.

○ 한상혁 위원장

- 의견진술에 따른 유의사항을 말씀드리겠습니다. 오늘 이 자리는 시정조치에 앞서 귀사가 제출한 의견과 관련하여 추가 의견을 청취하는 자리입니다. 피심인의 의견진술 내용은 사실에 부합하여야 하며 질의와 답변 과정에서도 성실한 자세로 임해 주시기를 바랍니다. 먼저, 의견진술인께 모두 진술 기회를 드리겠습니다. 핵심적인 사항을 중심으로 간략히 말씀해 주시기를 바랍니다.

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 안녕하십니까. KT의 공정경쟁담당 이영호 상무입니다. 먼저 인터넷 속도 이슈를 발생시켜 귀 위원회의 사실조사에 이르게 된 점에 대해서 매우 송구스럽게 생각합니다. 다만, 일부의 우려와 달리 KT의 고의적인 인터넷 속도 저하 행위는 없었다는 점을 우선 말씀드리겠습니다. 시정조치(안)에 대해서 간략하게 말씀드리겠습니다. 우선 10G급 인터넷에서 속도 오류가 발생한 24명 36회선에 대해 정당한 사유 없는 이용제한으로 판단하신 부분과 관련하여 이는 고의성 없는 업무상 과실, 즉 장비 속도값 설정 오류로 발생한 것으로서 저희 회사는 10기가급 인터넷 전수조사를 통해 36회선의 속도값 설정 오류를 밝혀냈으며, 오류 발견 즉시 조치하고 공식 사과와 피해자 개개인에 대한 보상을 완료하였습니다. 또한 지난 5월 향후 동일한 오류가 발생하지 않도록 시스템을 개선하여 청약상품 속도와 장비 속도 설정 값을 자동으로 확인하여 장비 속도값 설정에 오류가 발생하더라도 즉시 수정될 수 있도록 조치하였습니다. 두 번째, 개통 시 속도를 고객에게 고지하지 않은 행위를 주요사항 미고지로 판단하신 부분에 대해서 말씀드리겠습니다. 개통 시 속도가 최저보장속도에 미달하는 경우에는 최저보장속도가 약관에서 담보하고 있는 계약상의 조건이라는 점에서 고객에게 고지해야 할 의무가 있다고 판단합니다. 그러한 이유로 저희 회사는 개통 시 속도가 최저보장속도에 미달하는 경우 그 내용과 절차에 일부 미흡한 점이 있지만 고객 양해 확인 절차를 통해 고객에게 인터넷 품질 측정치를 사전 설명하고 개통을 진행하였습니다. 지난 5월에는 인터넷 개통 절차와 시스템을 개선하여 개통 시 속도가 최저보장속도에 미달하는 경우 고객에서 1차적으로 상품 변경을 권유하고, 그럼에도 불구하고 고객이 개통을 원할 경우에는 OTP 개인인증을 거쳐 고객 양해 확인을 받고 개통을 진행하는 방식으로 고객 고지 및 설명의무를 강화하였습니다. 마지막으로 구내 통신설비의 설치기준이 부적합하거나 기술상 서비스 제공이 어려운 경우에 계약 승낙을 유보하고 이용자에게 통지하도록 한 약관 규정을 위반하였다는 부분과 관련하여 승낙을 유보한다는 것은 전기통신업무 제공을 거절한다는 의미이므로 약관을 넓게 해석할 경우 오히려 정당한 사유 없이 전기통신업무의 제공을 거부하지 못하도록 규정하고 있는 전기통신사업법 위반이 될 수 있다는 말씀을 올리고자 합니다. 끝으로 저희 회사는 사무처에 이용자 피해보상센터 운영 등 시정명령 이행에 적극 협조하고 이번 사건을 인터넷 속도에 대한 국민들의 우려를 불식시키는 전환의 계기로 삼고, 국민들에게 보다 나은 통신서비스를 제공할 수 있도록 다시 한번 업무 처리 절차를 점검하고 지속적인 개선을 추진해 나가도록 하겠습니다. 경청해 주셔서 감사합니다.

○ 한상혁 위원장

- 수고하셨습니다. 지금부터는 위원님들께서 이 건과 관련하여 확인하실 사항에 대해 질의하는 시간을 드리겠습니다. 김효재 위원님 질의해 주십시오.

○ 김효재 상임위원

- 사무처 보고에 보면 SKB는 속도 측정과 관련해서 SKB는 가입자가 신청이 없어도 자체 속도 측정 서버에 기록된 결과, DB 확인 후 매월 요금청구 시 자동 감면하는 방식으로 속도 저하 문제를 자동적으로 보상할 수 있도록 해 놓았습니다. 그런데 지금 KT는 그런 시스템으로 하지 않고 있지요?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 예. 저희는 현재 고객이 인터넷 체감 속도가 저하되었다고 느낄 경우 홈페이지에 접속해서 속도체크를 5회 합니다. 그중 3회 이상 위반되는 경우 이의신청을 하게 되고, 그러면 저희 기사가 방문해서 확인 후 저희 귀책사유로 밝혀질 경우 현재 보상을 하고 있습니다. 다만, 이번에 5월 시스템 개선을 하면서 청약속도와 속도 설정값을 자동 비교하는 시스템 개선을 하면서 그런 청약속도와 설정값에 오류가 발생할 경우에는 SKB처럼 자동 감면하는 식으로 저희도 업무처리방침을 바꿨습니다.

○ 김효재 상임위원

- 지금까지는 속도 저하를 입증해야 할 책임이 이용자에게 있었는데 앞으로는 사업자가 자동으로 설정값을 설정해 놓아서 거기에 미달되면 보상하겠다는 것입니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 예, 그런 식으로 저희도 제도개선을 했습니다.

○ 김효재 상임위원

- 제도개선을 했습니까, 아니면 할 예정입니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 예, 제도개선을 5월에 해서 내부적으로는 시행하고 있습니다.

○ 김효재 상임위원

- 5월에서 이미 제도개선해서 시행하고 있다는 것이지요?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 예.

○ 김효재 상임위원

- 이제부터는 KT와 KT 이용자의 입장에서는 속도가 떨어졌다는 것을 자기가 스스로 입증해야 할 입증책임에서는 벗어나게 되는 것이네요. 맞습니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 첫 번째 저희가 말씀드릴 수 있는 것은 장비속도값 설정 오류에 따라서 속도가 SLA에 미달하는 경우 사업자가 지금 현재 자동 감면하는 식으로 바뀌어 있습니다. 그다음에 두 번째 일반적으로 그것과 상관없이 고객이 SLA에 미달한다고 느껴서 이의신청했을 경우는 사업자가 방문해서 속도 저하에 대한 사유를 확인합니다. 그래서 사유가 사업자 측 사유라고 생각되는 경우 자동으로 요금 감면하는 시스템을 운영하고 있습니다. 다만, 속도 SLA 미달 사유가 고객 귀책사유로 명백하게 밝혀진 경우는 지금 현재는 요금감면 대상에서 제외되는 방식으로 하고 있습니다.

○ 김효재 상임위원

- 알겠습니다. 저는 질문사항이 그것입니다.

○ 한상혁 위원장

- 김창룡 위원님 말씀하십시오.

○ 김창룡 상임위원

- 지금 말씀을 들으면 10기가급 인터넷 속도 우려가 발생한 36회선에 대해서 전수조사를 한 것입니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 예. 저희가 잇섭(ITsub) 이슈가 벌어진 이후에 10기가 인터넷 가입자 8,953명을 대상으로 상품청약 속도와 정비 속도 설정값에 대한 전수조사를 시행해서 36회선을 밝혀냈습니다.

○ 김창룡 상임위원

- 이런 문제 제기하기 전에는 이런 부분에 대해서 우려나 그런 위험성에 대해서 인지 못 했습니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 실제 말씀드린 것은 이러한 사건은 잇섭(ITsub)에 이슈화되고 난 뒤에 인지했었고, 저희가 인지 못한 것은 아까 말씀드렸다시피 10G급 인터넷 같은 경우 상품 청약 속도와 장비 설정값을 비교하는 오류 수정을 자동방식으로 운영하지 못하다 보니 저희가 사실은 그 부분을 스스로 밝혀내지는 못했습니다.

○ 김창룡 상임위원

- 그런데 사무처 조사를 보면 지금 말씀하신 것처럼 KT가 10기가는 수동으로 운영한다는 점을 사전에 충분히 알고 있었고, 장비 이전 교체 시에 이것을 알고 사전에 대처할 수 있었음에도 불구하고 관리소홀로 제대로 못 했다고 조사가 되었습니다. 인정합니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 일부 저희들이 관리소홀이 미흡했다는 점은 인정하고 있습니다. 다만, 저희가 조금 말씀드리고 싶은 사항은 애초에 10기가급 36회선이 최초 개통 당시 속도값 설정 오류로 발생됐음을 저희가 좀 더 빨리 인지할 수 있었을 텐데 개통 당시에는 속도값 설정이 정확하게 됐었지만 그 이후에 장비 이전 과정이나 A/S 과정에서 다시 변경된 사항들을 그것은 자동화 방식을 통해서 우리가 체크하는 시스템을 갖춰야 하는데 그 부분을 갖추지 못하다 보니 그 부분은 저희가 관리책임에서 미흡했다는 부분은 인정합니다.

○ 김창룡 상임위원

- 그런데 이것이 이용자가 문제 제기를 했지 않습니까? 첫 번째 문제 제기했을 때 좀 더 철저하고 신속한 서비스 철학이 있었다면 바로 대응했을 텐데 두 번 세 번 다섯 번이나 가서 그것도 동영상 업로드시키고 지경에 갔어야 뒤늦게 대처했다, 그리고 나중에 언론보도가 또 나오니까 사과도 했다, 이런 부분에 있어서 과연 제대로 된 신속한 서비스 마인드가 있었느냐, 이런 문제 제기가 있습니다. 어떻게 답변하시겠습니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 그런 부분은 저희 CEO께서 공개 사과했을 때도 고객 응대 측면에서 저희 내부적으로 상당히 미흡한 점이 있었다는 부분은 인정하셨고, 그런 부분에서 저희도 고객응대센터라든지 지사에 고객 응대에 대한 부분은 개선하고 있습니다.

○ 김창룡 상임위원

- 아까 김효재 위원님께서 지적해 주신 SKB는 가입자 신청 없이도 스스로 자체 속도 측정 서버에 기록된 데이터베이스 결과를 확인해서 매월 요금 청구 시 자동 감면하는 방식을 체크해서 선제적으로 문제를 해결해 주려는 철학이 담겨 있습니다. 지금 보시다시피 우리나라 통신 이용자가 굉장히 많이 늘어났고, 그러다 보니까 자연스럽게 이런 불만이 많기 때문에 각 통신사업자들이 어떻게 하면 사전에 이런 문제를 해결할 수 있을까, 사전적 조치에 굉장히 신경을 쓰고 있는데 국민 기업이라는 KT가 다른 통신사업자들과 달리 이런 문제 때문에 지탄을 받고 원망의 대상이 됐다는 데 대해서는 앞으로 사전적으로 이런 문제를 해결하는 데 집중해야 하지 않을까 생각하는데 어떻게 생각하십니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 저희 회사가 이번 사건을 계기로 상당 부분 사전적 이용자 보호 조치가 미흡했던 사실들이 있는 부분에 대해서는 책임을 통감하고 있습니다. 이런 부분은 앞으로 저희 회사가 고객 입장을 고객을 우선하는 사내 업무 프로세스 개선을 추진하는 계기로 삼고 현재도 추진하고 있습니다.

○ 김창룡 상임위원

- 알겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 안형환 위원님 말씀하십시오.

○ 안형환 상임위원

- 방금 진술한 것을 들어보면 3가지 시정조치안 가운데서 첫 번째 정당한 사유 없는 이용 제한, 두 번째 중요한 사항 미고지 부분에 대해서는 인정하시는 것이지요?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 예, 맞습니다.

○ 안형환 상임위원

- 그런데 세 번째 약관 규정을 위반하였다는 것에 대해서는 인정하지 않는 것입니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 인정하지 않는 것은 아니고 저희가 약관에 있는 승낙 유보조항에 대한 해석에 대해서 조금 참조 요청을 드리는 사안을 말씀드린 것입니다.

○ 안형환 상임위원

- 인정하시는 것이고….

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 기본적으로 문언상 그대로….

○ 안형환 상임위원

- 말씀을 들어 보니까 상당히 이견이 있다는 말씀을 하셨습니다.

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 문언상으로는 그대로 사무처의 의견을 동의합니다. 문언을 해석하는 부분에 있어서는 상위 법령에 비추어서 광의의 해석보다는 협의의 해석이 필요한 부분을 참작해 달라고 말씀드린 것입니다.

○ 안형환 상임위원

- 알겠습니다. 그리고 궁금한 것이 지난번에 이야기가 나왔었지만 위반건수를 보면 같은 사안에 대해서 KT, SK, LGU+, 인터넷서비스를 제공하는 다른 경쟁사들에 비해서 KT가 압도적으로 10배, 100배 높습니다. 2, 3배 정도라면 그럴 수 있겠다 싶지만 압도적으로 차이가 많이 나는데 그 이유가 무엇입니까? 그리고 KT 내에서는 어떻게 이것을 분석하고 있습니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 그 이유는 저희가 말씀드린 것처럼 회사 측면에서는 2가지 정도 사유가 있다고 생각하고 있습니다. 첫 번째 말씀드릴 것은 현실적인 부분입니다. 저희 KT는 초고속 인터넷 보편서비스 제공사업자입니다. 그러다 보니 타사에 비해서 상대적으로 서비스 커버리지가 높고, 그러다 보니 상대적으로 통신시설이 노후화되어 있는 농어촌 지역에도 초고속 인터넷 서비스를 많이 넣고 있습니다. 그런 상황에서 저희가 일단 타사보다 SLA 미달건수가 많을 수 있다는 점을

생각하고 있는 부분이 있습니다. 또 하나는 저희는 타사와 달리 물론 그 내용과 절차에서 미흡한 점이 있지만 고객양해 확인절차를 운영한 바 있습니다. 그러다 보니 아무래도 고객에게 양해를 다소 SLA가 미달하더라도 고객이 원하는 경우 양해확인을 받고 개통을 진행한 건들이 많다 보니 타사에 비해서 상대적으로, 결론적으로 SLA 미달 비율이 높은 것으로 파악하고 있습니다. 그렇지만 저희가 이번에 말씀드리고 싶은 사항은 그런 양해 확인 절차를 개선해서 1차적으로는 서비스 최저보장속도가 안 나오는 지역에 대해서는 고객들에게 상품 변경을 1차적으로 권유할 예정입니다. 그럼에도 불구하고 약간 애매한 사례들이 존재할 수 있습니다. 1기가 상품 같은 경우 SLA가 500입니다. 그런데 최초 개통 시 속도가 480 정도 나오는 고객들은 개통을 원할 경우 저희가 본인인증을 통해 본인동의를 확실하게 OTV 방식으로 한 후에 개통하는 방식으로 업무절차를 개선했습니다. 그러면 저희가 봤을 때 SLA 미달률은 상당히 저희도 타사처럼 많이 떨어질 것이라고, 거의 없어질 것이라고 생각하고 있습니다.

○ 안형환 상임위원

- 알겠습니다. 그렇다 하더라도 차이가 많이 난다는 것은 인정해야 할 것 같습니다.

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 예, 맞습니다.

○ 안형환 상임위원

- 수고하셨습니다.

○ 한상혁 위원장

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ 김 현 부위원장

- KT 측의 모두발언에 일부의 우려와 달리 KT의 고의적인 인터넷 속도 저하 행위는 없었다는 말씀을 하시는데, 이것이 고의적인 인터넷 속도 저하 행위를 했다는 지적이 있었지요?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 일부...

○ 김 현 부위원장

- 그런데 그것을 인정하지 않는 것입니까? 고의적인 속도 저하 행위가 어떤 것을 이야기하는 것입니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 회사 측에서 어떤 목적이나 의도를 가지고 고객의 인터넷 제공속도를 인위적으로 저하시키는 행위는 없었다고 말씀드린 사항입니다.

○ 김 현 부위원장

- 예를 들어 지난번 KT에서 화재사고가 나고 이전을 하고 그 과정에서 속도저하가 생길지에 대한 관리감독을 철저히 했어야 하는 것 아닙니까? 그래야 이런 의혹이 없었을 텐데 이런 관리감독을 철저히 하지 않고 시스템상으로도 그것을 보장해 놓지 않은 상태에서 이용자가 문제 제기를 했고, 그 문제 제기를 처음에는 “그런 일 없다”라고 부인하다가 공개하면서 이것이 사회적으로 파장을 일으킨 것이지 않습니까? 그런데 어떻게 확신한 것입니까? 제 이야기는 뭐냐 하면 10기가급 인터넷 속도 저하가 20%가량인데 그러면 굉장히 큰 수치 아닙니까? 20%가량이 10기가 88,000원짜리를 20,000원가량으로 이용한 회선이 36회선이 된 것은 굉장히 많은 수치입니다. 이것을 고의적이지 않았고 단순 실수인데 알게 되었고 고쳤고 요금을 감면했기 때문에 별 문제 아니다, 이런 KT 측의 말씀이 이해가 되는지에 대해서 제가 여쭙보는 것입니다.

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 저희가 말씀드린 것은 부위원장님이 지적하신 것처럼 충분히 일부 관리적인 조치라든지 선제적 조치가 미흡한 부분은 인정하고 있습니다. 그런 부분에 대해서는 일부 개선을 했고 추가 개선책을 강구하고 있는 상황입니다. 다만, 저희가 말씀드린 것은 회사의 수익 목적을 위해서 애초 서비스가 불가한 고객들에게 높은 상품을 판매한 행위는 없었다는 측면에서 이해해 주시면 감사드리겠습니다.

○ 김 현 부위원장

- 그러면 모두 발언에서 고의적인 인터넷 속도 저하 행위가 없었다는 이야기를 하시면 안 되는 것 아닙니까? 지금 사회적 파장이 컸고 그것으로 인해 신뢰가 추락됐고 그리고 정부기관에서 3개월에 걸쳐 전수조사를 해서 결과를 발표하는 마당에 “고의성이 없었다”라고 이야기하면 별로 잘못된 것이 없다고 받아들일 수밖에 없는 것 아닌가 싶습니다. 그다음에 다시 한번 말씀드리지만 고의성이 없었다고 이야기하는 것에 일각의 주장은 시민사회단체와 노동조합에서 제기하는 문제 때문에 의식하고 이런 이야기를 하시는 것입니까, 아니면 국회에서 문제 제기한 것까지 포함해서 이야기하는 것입니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 그런 측면은 전혀 감안해서 말씀드린 것은 아닙니다.

○ 김 현 부위원장

- 알겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 저도 간단히 몇 가지만 확인하겠습니다. 첫 번째, 사무처가 사실조사한 팩트, 데이터나 이런 부분에 대해서는 이의가 없으시다는 것이지요? 인정하신다는 것이지요?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 예, 맞습니다.

○ 한상혁 위원장

- 단, 구체적 금지행위 조항들을 적용하는 과정에 있어서 법률적 판단이나 적용 여부에 대해서는 일부 이견이 있을 수 있다, 이런 정도로 이해하면 되겠습니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 예, 맞습니다.

○ 한상혁 위원장

- 두 번째로 조금 전에도 고의 여부가 문제되었는데 저희 사무처에서 조사한 것도 그렇고, KT에서 인정한 것도 그렇고 단순히 초기 설정값이 잘못되어 있는 것을 화재사고로 인해서 장비 이설 과정에서 모르고 지나갔다는 취지의 주장인데, 문제는 거기에 있는 것이 아니고 제가 보기에는 고객이 그 문제에 대해서 5번에 걸쳐 고객센터로 문제제기를 했음에도 불구하고 시정이 되지 않았던 점, 이렇다면 고객센터에서 이야기하는 것이 바로 회사에서 이야기하는 것 아닙니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 예, 맞습니다.

○ 한상혁 위원장

- 그러면 이것을 말씀하신 대로 고의는 아니더라도 회사 측에서 중대한 과실이 있는 부분이 아닌가 싶은데 동의하십니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 일부 고객센터의 응대과정이라든지 그 이후에 조치 사항이 미흡한 것에 대해서는 과실이라는 부분은 인정하고 있습니다.

○ 한상혁 위원장

- 고객센터의 업무도 결국 회사의 업무이지 않습니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 예, 맞습니다.

○ 한상혁 위원장

- 회사에서 불만이 접수되었음에도 불구하고 그것을 안이하게 대처한 부분에 대해서는 제가 판단하기에 이것은 판단 문제이긴 하지만 과실이더라도 중대한 과실로 보이는데 그것은 제 판단이고, 어쨌거나 고객센터의 업무도 회사의 업무다, 이 부분도 인정하시는 것이지 않습니까?

○ 이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무

- 예, 맞습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 알겠습니다. 더 질의하실 사항 있으십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 수고하셨습니다. 자료제출 추가적으로 필요하십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 없으시면 마지막으로, 피심인 측에서 더 하실 말씀이 있으시면 간단하게 마무리 발언을 해 주시기 바랍니다.

○ **이영호 (주)케이티 공정경쟁담당 상무**

- 저희 회사는 이번 사건을 계기로 내부 업무 프로세스를 다시 돌아보고 최저보장속도에 대한 이용자 고지를 강화하는 등 인터넷 개통 과정 전반에 대한 업무프로세스를 개선하고 있습니다. 또한 과기정통부에서 진행 중인 제도개선과 귀 위원회에서 부과하실 시정명령에 대해서도 적극 협조하겠다는 말씀을 올리겠습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 수고하셨습니다. 의견청취에 성실히 임해 주신 의견진술인께 감사 말씀드립니다. 이상으로 의견청취를 마치겠습니다. 의견진술인은 퇴장하셔도 되겠습니다. 감사합니다.

(피심인 퇴장)

이어서 이 건 시정조치안과 관련한 사무처 검토의견을 보고해 주시기 바랍니다.

○ **이소라 이용자보호과장**

- 시정조치(안) 바로 보고드리겠습니다. 24페이지입니다. <가> 시정명령입니다. 전기통신사업법에 따라 아래와 같이 조치를 명하도록 하겠습니다. (1) 금지행위의 중지, (2) 금지행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표, (3) 전기통신역무에 관한 업무 처리절차의 개선, <표>를 보시면 가입 단계 관리·고지 강화, 개통 단계 관리·고지 강화, 이용자 보상 지원 강화 등에 대해 앞서 의결주문 별지를 통해 보고드렸으므로 생략하도록 하겠습니다. 25페이지입니다. <표>를 보시면 실태점검·사실조사 결과별 방통위·과기정통부 조치 방안이 명시되어 있습니다. 법 위반사항과 보다 직접적으로 관련된 부분은 방통위에서, 제도개선은 과기정통부에서 조치하는 것으로 하였습니다. 시정명령 외에 과기정통부에서 제도개선하는 부분을 설명드리면 가입상품 속도 및 최저보장속도 관련 정보 제공 미흡에 따라 상품명 개선 및 가입 시 고지 강화 그리고 최저보장속도의 상향, 마지막으로 이용자의 속도 측정 및 보상 절차 편의성 제고를 위해 최저보장속도 미달 시, 이용자 이의신청 없이 자동으로 요금이 감면되는 시스템을 도입하도록 하였습니다. 다음 26페이지입니다. <나> 과징금 부과입니다. 부과근거는 생략하도록 하겠습니다. 다음 부과방식으로 피심인의 위법행위와 관련된 10기가급 및 기가급 인터넷서비스는 주로 2종 이상의 서비스가 결합되어 제공되는 점, 약정 등에 따라 할인율이 다양한 점 등을 고려할 때 서비스별 매출액 산출이 어려워 속도 미측정 등의 위법행위와 관련된 객관적·합리적인 관련매출액 산정이 곤란하므로 정액과징금을 부과하도록 하겠습니다. 27페이지입니다. 기준금액입니다. 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준 방통위 고시에서는 8억원을 상한액으로 하고, 위반 행위에 대한 내용 및 정도를 고려하여 중대성의 정도에 따라 매우 중대함, 중대함, 중대성 약함 등 3단계로 기준금액을 정하도록 규정하고 있습니다. 먼저 위반행위 ① KT의 정당한 사유없이 이용 제한한 행위입니다. KT의

10기가급 인터넷 서비스 운용에 대한 위반행위는 전체 가입자 8,953건 중 36건으로 피해 범위는 경미하나, 이용자가 문제를 제기하기 전까지 위반행위를 전혀 인지하지 못해 피해 범위가 확대될 우려가 있었으며, 해당 이용자의 일부 피해 회복이 사후적으로 이루어질 수밖에 없어 피해가 중대한 점 등을 고려하여 ‘중대한 위반행위’로 판단하고, 관련 규정의 부과 기준금액인 “3억원 초과 6억원 이하” 사이 중 4억원을 기준금액으로 산정하겠습니다. 다음으로 위반행위 두 번째와 세 번째 속도 미측정 등에 대한 중요사항 미고지, 이용약관 절차 위반입니다. KT의 경우, 위반율이 11.5%로 다른 피심인들에 비해 높으나, 피심인이 ‘고객양해 확인’ 절차를 운영하고 있어 최저보장속도 미달 가능성에 대해 일절 고지하지 않은 것으로 보기는 어렵고, 이용자 보상 방안 마련·시행에 대한 시정명령 병과를 통해 이용자 피해 회복의 범위가 확대될 수 있는 점 등을 고려할 때, ‘중대성이 약한 위반행위’로 판단하고, 관련 규정의 부과 기준금액인 “3억원 이하” 중 2억원을 기준금액으로 산정하겠습니다. 한편 SKB, SKT, LGU+의 위반율이 0.1%~1%로 낮은 점 등을 고려할 때 중대성이 약한 위반행위로 판단되어 시정명령은 부과되지, 과징금은 부과하지 않도록 하겠습니다. 29페이지입니다. 필수적 가중·감경입니다. KT의 첫 번째 위반행위 정당한 사유없이 전기통신서비스 이용제한의 경우, 위반기간이 12개월 이내로 기준금액의 20%를 가산하고, 위반행위 두 번째와 세 번째 중요사항 미고지 및 이용약관 위반의 경우, 위반기간이 12개월을 초과하므로 기준금액의 30%를 가산하겠습니다. 또한 최근 3년간 동일한 위반행위로 과징금 처분을 받은 적이 없으므로 기준금액의 10%를 감경하여 각각 총 10% 및 20%를 가중하겠습니다. 추가적 가중·감경입니다. 가중 사유는 없으며, ‘20년 이용자보호업무평가 결과, “매우 우수” 등급을 받아 관련규정 및 과거 적용전례에 따라 필수적 가중·감경을 거친 금액의 20%를 감경할 수 있습니다. 한편, KT의 위반행위 첫 번째 정당한 사유없이 전기통신서비스 이용을 제한한 행위의 경우, 10기가급 상품에 대한 수동 방식의 모니터링을 자동화하는 작업을 완료하는 등 재발방지 사항을 조치한 점을 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 20%를 감경할 수 있습니다. 관련규정은 아래 참고표를 참고해 주시면 되겠습니다. 30페이지입니다. 최종 과징금을 아래 <표>와 같이 부과하도록 하겠습니다. KT의 경우, 첫 번째 정당한 사유없이 이용제한한 행위를 ‘중대한 위반행위’로 판단하고, 필수적 가중·감경 및 추가적 가중·감경을 적용하되 추가적 가중·감경을 20% 적용하는 경우 부과 과징금 금액은 3.52억원, 추가적 가중·감경을 40% 적용하는 경우 2.64억원입니다. 두 번째로 중요사항 미고지 등에 대한 위반행위의 경우 최종 부과 과징금은 1.92억원입니다. 이 2가지를 합산하여 총 부과금액은 <1안>은 5.44억원, <2안>은 4.56억원이 되겠습니다. SKB와 SKT, LGU+의 경우 앞서 말씀드린 대로 과징금은 부과하지 않고, 시정명령만 부과하도록 하겠습니다. 마지막으로 향후 계획입니다. 오늘 의결해 주시면 과기정통부와 공동 보도자료를 배포하고 금년 하반기에 시정조치 이행여부를 점검하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 판단해야 할 사항들이 여러 개로 엉켜 있어서 일단 판단이 간단한 2가지 사항 먼저 의견을 듣고 계속 진행하겠습니다. 우선 SKB, SKT, LGU+에 대해서 중요사항 미고지 등에 대해서 중대성이 약함으로 과징금을 미부과하는 건에 대해서 동의하십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그것은 그렇게 결정되었습니다. 그다음에 KT에 대한 중요사항 미고지에 대해서 중대성 약함으로 판단하여 기준금액 2억원으로 필수적 가중·감경, 추가적 가중·감경을 거쳐 1.92억원

으로 하는 데 대해서도 동의하십니까? (“예” 하는 위원 있음) 첫 번째 속도저하 문제, 정당한 사유없이 이용 제한한 것에 대해서는 사무처 안이 2가지로 올라와 있습니다. 중대함으로 봐서 기준금액 4억원에서 필수적 가중·감경한 4.4억원을 기준으로 하고, 여기에서 추가적 가중·감경을 <1안>은 이용자보호업무평가 “매우 우수” 등급을 받았으므로 20% 감경한다는 사실, 두 번째로는 재발방지를 위한 필요 조치한 점을 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 20%를 감경할 수 있다, 이 조항을 적용해서 40% 감경하는 안 2가지 안으로 사무처 안이 제시되었습니다. 각 안에 대해서 위원님들 의견 말씀해 주시기 바랍니다. 부위원장님 말씀하십시오.

○ 김 현 부위원장

- 확인 하나만 하겠습니다. 기준금액을 4억원으로 중대하다고 잡은 것은 3억원~6억원 사이가 있는데 여기에서 이미 약 40%를 감해서 4억원이 된 것이라고 봐야 하는 것이지요?

○ 이소라 이용자보호과장

- 감했다는 표현보다도….

○ 한상혁 위원장

- 금액의 개념은 아니지요. 3억원으로 볼 때는 올린 것이지요.

○ 김 현 부위원장

- 3~6억원을 할 수 있는데 4억원으로 한 것은 중간값입니까?

○ 한상혁 위원장

- 중간값을 설정한 것입니다.

○ 김 현 부위원장

- 최고치가 6억원이고 최저치가 3억원인데 중간 4억원으로 한 것이지요?

○ 이소라 이용자보호과장

- 예, 그렇습니다.

○ 김 현 부위원장

- 그러면 최고치도 할 수 있는 것 아닙니까? 중대하다고 했을 때 6억원으로든 기준을 잡을 수 있는 것 아닙니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 그 부분은 논의해 주시면 될 것 같습니다.

○ 김 현 부위원장

- 그것이 빠져 있는 것 같아서, 3~6억원인데 6억으로도 할 수 있고 3억으로도 할 수 있는 것 아닙니까? 그런 것이지요?

○ 이소라 이용자보호과장

- 규정상으로는 3억원 이상 6억원 이하를 부과할 수 있습니다.

○ 김 현 부위원장

- 이 사건이 어쨌든 4월 22일 국회 상임위에서 다루어졌던 건입니다. 그때 당시에 KT와 10기가 인터넷 상품뿐만 아니라 타 통신사 및 하위 속도 상품까지 점검을 확대해야 하고, 강력한 제재, 소비자 피해보상 실시, 속도측정을 이용자가 하도록 하는 불합리한 약관은 개선이 필요하다는 의견으로 당시 국민의힘 허은아 의원과 무소속의 양정숙 의원이 문제 제기를 하였습니다. 그래서 그 직후에 과기정통부와 방송통신위원회가 현장조사를 했고, 그 과정에서 내부 구성원인 KT 노조는 일시적인 서비스 저하가 아니라 구조적 부실관리로 인한 결과라고 자성을 촉구했고, 시민단체에서도 통신사 시스템 개선과 함께 방통위와 공동점검을 요청할 정도로 사회 각계각층에서 높은 관심을 보였던 사건입니다. 그리고 지금 KT에서 앞서 고의적이지 않았다고 이야기하지만 초기 단계에서 유투버가 민원을 제기했을 때 조치했었다면 이렇게 사회적 파장이 큰 사안으로까지 확산되지 않았을 것이라는 점은 대단히 문제가 있다고 생각합니다. 그래서 정당한 사유 없이 이용제한을 한 행위이고, 기준금액도 3~6억원 중 4억원으로 정했기 때문에 추가적 가중·감경에 대해서 감경 20%, 3.52억원으로 해서 저는 <1안>인 5억 4,400만원의 과징금을 부과해야 한다는 입장입니다.

○ 한상혁 위원장

- 사무처(안) 중 <1안>에 대해서 말씀해 주셨습니다. 김효재 위원님 말씀하십시오.

○ 김효재 상임위원

- 이런 경우 감독기관의 역할은 시장 참여자의 잘못된 행위들에 대해 그에 상응하는 처벌을 함으로써 추후 같은 잘못을 했을 경우에는 그런 처벌이 있을 것이라는 점을 뚜렷하게 차별 없는 처벌, 예외 없는 처벌을 함으로써 미연에 방지하는 역할과 함께 소비자를 위한 정책을 유도한다는 측면에서 시장참여자들의 잘못된 행위를 처벌하는 것과 동시에 잘된 행위를 격려하는 것도 저희 감독기관의 역할 중 하나라고 봅니다. 그런 면에서 이런 잘못된 행위에 대해서 처벌할 때 기준금액을 정하고 거기에 가중하고 또 감경할 수 있는 각종 조항들을 마련해 놓았습니다. 이번에 KT는 그에 따라서 정당한 사유 없이 이용 제한한 중대한 행위로 판단했습니다. 그에 따른 감경조항을 적용해서 KT의 기준금액을 정한 것이라고 봅니다. 따라서 KT를 벌하되, 감경할 것은 감경하는 것이 KT로 하여금 다른 시장 참여자들에게 추후 우리가 잘된 행위로 인해 보상받을 수 있다는 메시지를 주는 것 또한 중요하다고 생각합니다. 따라서 저는 <제2안>에 찬성합니다.

○ 한상혁 위원장

- 김효재 위원님께서서는 <제2안>에 대해서 동의 의견을 내셨습니다. 김창룡 위원님 말씀하십시오.

○ 김창룡 상임위원

- 저는 행정기관에서 업무를 펴나가는 데 있어서 공정성과 함께 또 일관성이 굉장히 중요하고 예측 가능해야 한다는 측면에서 이 사안 자체는 KT가 심대하게 이용자들의 이용에 불편을

초래하고 손해를 가져왔습니다만 그동안 우리가 필수 감경이나 추가 감경을 사안에 따라서 일정하게 적용해 왔기 때문에 KT가 분명히 2가지 요인이 재발방지를 위한 필요한 조치를 취했다는 점, 또 이용자보호업무평가 결과 “매우 우수” 등급을 받은 점들이 있기 때문에 이번에만 이런 것을 적용하지 않게 되면 행정의 일관성 차원에서 문제가 되지 않을까, 다만 이것을 20%까지 추가 감경해 주느냐, 이런 부분에 대해서는 사안에 비해서는 저는 너무 많이 해 주는 것이 아니냐는 생각을 하고 있습니다. 굳이 <1안>과 <2안>으로 선택해야 한다면 불가피하게 <2안>으로 가야 하지 않나 이런 생각을 합니다.

○ 한상혁 위원장

- 안형환 위원님 말씀하십시오.

○ 안형환 상임위원

- KT의 위법성에 대해서는 KT 측에서도 인정했습니다. 저도 위반사항에 대해서는 충분히 행정 처분을 받아야 한다고 생각합니다. 지금 상황에서는 과징금이 문제가 되고 있는데 앞서 말씀해 주신 것처럼 행정행위는 예측 가능성이 있어야 한다고 생각합니다. 그리고 이 같은 과징금을 부과하는 행위도 행정서비스입니다. 행정서비스에서는 행정서비스를 제공받는 측에서 과도한 지나친 자의적인 해석을 행정당국이 했다거나 또는 재량권을 남용했다는 의심 또는 그런 비판을 받아서는 안 될 것입니다. 그래서 저는 이런 모든 면을 고려할 때 <2안> 총액 4억 5,600만원 안에 동의합니다.

○ 한상혁 위원장

- 안형환 위원님도 <2안> 의견입니다. 저도 의견을 보태야 할 것 같다는 생각입니다. 이 사안 자체가 아까 피심인 의견진술 과정에서도 확인했듯이 고의는 아니었다고 주장하나 고객센터에 지속적으로 문제 제기를 5회 했음에도 불구하고 그 부분을 받아들이지 않고 그것을 마치 고객센터의 지위가 회사의 관리감독을 받지 않는 별도의 기관인 것처럼 표현한 것은 매우 부적절하다고 생각합니다. 결국은 확인한 바와 같이 이것은 과실이라고 하더라도 상당히 중대한 과실에 해당된다는 점에 비추어 볼 때, 그리고 이 일로 인해서 많은 사회적 파장을 가져왔던 점에 비추어볼 때 부위원장님이 말씀하신 추가적 가중·감경에 있어서 재발방지를 위한 필요한 조치한 점을 고려해서 20% 감경할 수 있는 것은 적용해서는 안 된다는 의견도 일견 타당성이 있다고 생각합니다. 그리고 종합적으로 말씀드리면 2020년도 이용자보호업무평가 결과 “매우 우수” 등급을 받아서 20% 감경을 한다, 이 부분은 기존의 관례도 그래 왔고, 이용자보호업무평가 제도를 운영하는 취지에 비추어서 이용자보호업무에 충실할 수 있도록 유도하기 위해서 가중·감경을 하는 것에 대해서는 저는 전적으로 필요하다고 생각하기 때문에 이 부분 20%는 인정하는 것이 타당하다고 보입니다. 그다음에 재발방지를 위한 필요한 조치를 한 점을 고려할 때 감경할 수 있는 최대치가 규정상 저희 금지행위 위반에 대한 과징금 세부기준에 따라서 100분의 30 이내에서 감경이 가능하도록 되어 있습니다. 그런데 이것도 중간치 20%를 잡은 것 같은데 저희들이 재발방지 조치를 한 것을 인정하지 않을 수 없어서 감경을 아예 하지 않는 것이 문제가 있다면 최저치인 10% 정도를 감경하는 것들이 어떨까, 이런 정도로 중재안으로서 의견을 제시해 볼까 합니다. 결국 저는 사무처에서 제시한 <1안>, <2안> 외에 수정안으로 30% 감경안을 추가적으로 말씀드리는 것입니다. 이 부분에

대한 위원님들 의견이 있으시면 말씀해 주십시오.

○ 김창룡 상임위원

- 저는 위원장님 수정안에 동의합니다.

○ 김효재 상임위원

- 저도 동의하는데 지금 말씀하신 것을 이해를 돕기 위해서 기준금액 4억원에서 추가적 가중·감경에서 감경을 30% 하자는 말씀이지요?

○ 한상혁 위원장

- 예, 그렇지요.

○ 김효재 상임위원

- 그것을 기준금액으로 중요사항 미고지 1억 9,200만원을 보태서 과징금을 부과하자는 말씀이지요?

○ 한상혁 위원장

- 한 5억원 정도 될 것 같습니다.

○ 김효재 상임위원

- 그것이 얼마인지 혹시 사무처에서 계산해 봤습니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 위원장님께서 말씀하신 추가적 가중·감경사항을 30%로 적용한 경우 1번 정당한 사유없이 이용 제한을 하는 경우에는 3.08억원이 됩니다. 그래서 중요사항 미고지 1.92억원과 합산하면 5.00억원이 부과될 것입니다.

○ 한상혁 위원장

- 5억원 정도 됩니다.

○ 김효재 상임위원

- 5억원이 부과된다는 말씀이지요?

○ 이소라 이용자보호과장

- 예, 5억원입니다.

○ 한상혁 위원장

- 정리하자면 제 의견은 이용자보호업무평가에 따른 “매우 우수” 등급받은 것에 따른 20% 감경은 관례상 하는 것이 맞다는 의견이고, 재발방지를 위한 필요한 조치를 해서 감경할 수 있으나 이 부분은 최소한인 10% 감경으로 그쳐야 된다, 이런 의견을 수정안으로 냈다는

것이고, 그 부분이 사무처에서 계산한 결과 약 5억원 정도 나오는 것이지요?

○ 이소라 이용자보호과장

- 예, 그렇습니다.

○ 김효재 상임위원

- 동의하겠습니다. 중요한 것은 정당한 사유없이 이용 제한을 한 것은 저희들이 중대한 위반 행위로 봤다는 판단을 했다는 것이 중요하고 액수가 크게 문제될 것 같지 않습니다. 그런 면에서 위원장님 중재안에 동의합니다.

○ 한상혁 위원장

- 두 분 말씀해 주십시오. 안형환 위원님 말씀하십시오.

○ 안형환 상임위원

- 저도 위원장님 절충안에 동의합니다. 다만, 우리가 이런 과징금을 산출하는 과정 중 고시를 적용할 때 지나친 자의적 해석, 재량권의 남용 그리고 행정행위의 예측 가능성을 훼손하지 않았는지에 대해서는 항상 우리가 스스로 경계하고 스스로에게 자문해야 할 것입니다.

○ 한상혁 위원장

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ 김 현 부위원장

- 위원장님의 중재안에 합의정신을 살려서 동의하는데 재량권 남용이라는 이야기를 반복적으로 하시는 부분에 대해서는 부동의하겠습니다. 저희가 5기 시작한지 대략 1년 되었는데 충분한 논의를 통해 동의할 수 없는 것에 대해서도 어쨌든 합의정신을 살려야 하기 때문에 동의한다는 점을 말씀드립니다. 이 사안에 대해서 물론 2020년에 대해서 이용자보호업무평가에 따른 “매우 우수” 등급을 받았지만 최종 과징금 한 차례 KT에게 부여한 것이 있고, 그때 당시에도 KT에서 책임 있는 사과를 국민들에게 하는 것이 필요하다고 지적한 바 있습니다. 그와 동시에 벌어졌던 일입니다. 연속해서 KT에서 벌어진 일이기 때문에 지금 과징금 절차에 따라 40%를 30%로 감하는 방식으로 채택했지만 사회적으로 통신분야 서비스를 많은 국민들이 이용하고 있는데 반복해서 이런 일이 일어나고 있는 점에 대해서 심히 유감입니다. 그리고 중요사항 미고지 부분에 대해서도 동의하고 동의하지 않고가 있지만 결과적으로 국민들이 피해를 봤다, 그리고 여러 차례 걸쳐 지적을 했음에도 불구하고 고객센터에서 저희가 이용할 때 보면 상식적으로 고객센터에 접수된 것은 바로 그 즉시 녹음이 되고 보고가 됩니다. 이 부분에 대한 절차가 그렇게 신속하게 진행되지 않다는 것도 이해가 되지 않을 뿐만 아니라 국회에서 문제가 되니까 그제야 책임 있게 사과한다고 하고 조치를 다 했다고 이야기하는데 분명한 것은 선조치가 아니었습니다. 그렇기 때문에 중재안에 동의하지만 다시 한 번 말씀드리면 남용하지 않았습니다. 그리고 절차와 법에 따라서 저의 판단이 있기 때문에 그런 부분에 대해서는 서로 존중해 주셨으면 하는 바람입니다.

○ 한상혁 위원장

- 감사합니다. 이 사안 자체는 사실조사 결과로 드러난 사실관계에 따르면 고객의 불편신고를 의례적인 불만 정도로 여기는 잘못된 관행에서 비롯된 것이라고 보입니다. 이용자에게 약속한 서비스를 제대로 제공하고 있는지 관리를 충실히 하는 것은 서비스 제공자의 기본적인 책무라고 보입니다. 이런 부분들에 소홀함이 없도록 만전을 기해야 한다고 생각합니다. 그리고 저희들 행정청인 방송통신위원회 입장에서는 조사결과 드러난 문제점을 시정해서 국민들의 서비스 이용에 불편이 없도록 하는 동시에 서비스 품질을 높이는데 중점을 두어야 한다는 점 또한 중요한 문제라고 봅니다. 따라서 위원회와 과기정통부가 함께 이 부분에 대해서 적극적 제도개선을 하여 이용자들이 인터넷서비스를 이용하는데 불편이 없고 보다 편리하게 이용할 수 있도록 하는 이런 제도적 틀을 마련하는데 힘을 써야겠다는 말씀을 마지막으로 드리겠습니다. 그러면 이 안건은 사무처 안 중 KT 관련해서 첫 번째 정당한 사유없이 이용 제한 행위에 대해서는 중대한 행위로 봐서 4억원을 기준금액으로 하고, 필수적 가중·감경, 추가적 가중·감경을 거쳐 정확하게 5억원이지요?

○ 이소라 이용자보호과장

- 방금 말씀하신 행위 관련해서는 3.08억원입니다.

○ 한상혁 위원장

- 3.08억원을 부과하고, 2항 중요사항 미고지 사항에 대해서 중대성 약함으로 봐서 기준금액 2억원을 설정하고 필수적 가중·감경, 추가적 가중·감경을 거쳐 1.92억원으로 책정해서 총 부과액은 위의 첫 번째 항에 대한 3.08억원, 중요사항 미고지에 대한 1.92억원 합쳐서 합계 과징금액 총액 5억원으로 수정 의결하고자 합니다. 그리고 SKB와 SKT, LGU+의 중요사항 미고지에 대해서 ‘중대성 약함’으로 파악하고 과징금을 미부과하되, 시정명령을 내리는 안으로 결정하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

나. 2021년 공동체라디오방송 허가 대상 사업자 선정에 관한 건 (2021-30-095)

○ 한상혁 위원장

- <의결안건 나> “2021년 공동체라디오방송 허가 대상 사업자 선정에 관한 건”에 대하여 보고해 주시기 바랍니다.

○ 김우석 지상파방송정책과장

- 보고드리겠습니다. 의결주문입니다. <가> [별지1] 목록 기재 신청인들에 대하여 공동체라디오방송사업자로 선정한다. <나> 위 신청인들에 대한 방송구역, 주파수, 출력, 방송사항 등은 [별지2] 기재 목록과 같다. <다> 위 신청인들에 [별지3] 기재 ‘공통 허가 조건과 공통 권고사항’을 부가한다. <라> 신청인 와글사회적협동조합과 (사)고려인마을에 대해서는 “허가구역 내 주민 전체를 대상으로 하는 방송프로그램 편성계획을 수립하여 허가 후 6개월 이내에 방송통신위원회에 제출하고, 그 이행실적을 방송개시 후 매년 3월말까지 제출” 조건을 부가한다. <마> 허가 대상 사업자가 선정된 신청인은 선정 결정일로부터 3개월 이내 법인 등기부 등본을 방송통신위원회에 제출하고, 방송통신위원회는 허가장을 교부한다. 다만, 정당한

사유가 있는 경우 방송통신위원회의 승인을 얻어 제출 기한을 연장할 수 있다. <바> 허가 기간은 3년으로 하되, 허가 종료 시점의 일치 등 필요한 경우 6개월의 범위 내에서 3년을 초과하여 허가할 수 있다. 제안이유입니다. 방송법 제9조제11항에 따라 2021년 공동체라디오방송 허가를 신청한 22개 신청 법인 및 설립 예정법인에 대한 허가 여부 등을 심의·의결하기 위함입니다. 다음 신청 현황은 <표>를 참고해 주시기 바랍니다. 다음 주요 경과입니다. 2021년 2월 24일 공동체라디오방송 신규사업자 선정 정책방안을 의결하였고, 2021년 4월 30일 신규허가 신청서 접수를 마감하였고, 지난 7월 5일부터 7월 9일까지 심사위원회를 운영하였습니다. 심사위원회 구성·운영입니다. 구성은 각 분야 전문가 8인으로 심사위원회를 구성하였으며, 구성현황은 <표>를 참고해 주시기 바랍니다. 심사위원회의 운영은 7월 5일부터 5일간 운영하였으며, 운영기간 중 신청인 전체에 대한 사업자 의견청취를 실시하였습니다. 다음 심사 평가 결과입니다. 심사위원회 심사평가 결과 총 22개 신청인 중 700점 이상 15개, 650점 이상 6개, 650점 미만 1개 법인입니다. 신청인별 심사평가 점수는 <붙임 2>를 참조해 주시기 바랍니다. 다음 심사위원회의 주요 심사 의견입니다. 결격사유나 준비가 심각하게 미흡한 경우가 아니라면 일부 항목이 미흡하더라도 방송개시까지 남은 기간 준비와 보완을 하여 지역 공공 미디어로서 기능할 수 있는 가능성과 잠재력을 염두에 두고 심사 평가하였으며, 주민들이 직접 참여하는 방송을 운영할 수 있는 체계를 유지하고 있는지를 중점적으로 평가하였습니다. 다음 쪽입니다. 단일 가용주파수가 확인된 지역에 복수의 법인이 신청을 한 경합지역 심사와 관련해서는 경쟁 신청인 모두 허가기준 이상의 점수를 획득하더라도 고득점자에게 허가권을 부여할 필요가 있으며, 심사과정에서 공동체라디오방송국 허가기간, 명칭, 허가권역, 편성의 다양성 등에 대한 쟁점이 대두되었으며, 다음의 사항을 정책 건의함. 허가 기간과 관련해서는 신규허가 사업자인 만큼 최초 허가 기간은 3년으로 하여 초창기에 문제점들을 재허가 평가를 통해 교정해 나갈 필요가 있음. 방송국 명칭과 관련해서는 공동체라디오가 소규모 지역에 밀착한 주민참여형 방송이라는 점에서 허가권역을 넘어서는 지역명 사용을 지양할 필요가 있고, 허가권역과 관련해서는 공동체라디오방송의 매체 지향점을 소규모 지역 밀착형 방송에 두어 하나의 “구” 단위로 허가권역을 설정하는 것이 타당하다고 보며, 편성의 다양성과 관련해서 이주민 커뮤니티 등 특정 계층을 대상으로 하는 공동체라디오의 경우 공동체라디오의 다양성을 위해 바람직한 측면이 있으나, 한편으로 지역의 불특정 다수에게 전파되는 방송의 보편성을 고려하여 지역민 전체에 대한 프로그램을 일정 부분 편성하도록 조건을 부가할 필요가 있다는 의견입니다. 다음 과학기술정보통신부 기술심사 결과입니다. (사)서대문공동체라디오 등 24개 신청인 모두 방송국 신규허가에 필요한 기술적 심사항목을 모두 충족하였으며, 다만 방송 주파수 관리 및 안정적인 방송국 운영을 위해 혼신 방지, 무선종사자 배치, 기술기준 준수 등의 기술적 부관을 부여할 필요가 있다는 의견입니다. 검토의견입니다. 신규 허가 여부입니다. 심사위원회 심사결과 21개 신청인이 허가 기준점수 650점 이상을 획득하였고, 과학기술정보통신부의 기술심사를 충족하고 있으나 단일 가용주파수가 확인된 세종시에 복수의 신청인이 경합하였으므로, 고득점을 획득한 (사)세종공동체라디오에 대해서만 허가하여 총 20개 신청인에 대해 허가함이 적정하다고 봅니다. 650점 미만을 획득한 (사)울산시민방송에 대해서는 허가를 거부할 필요가 있으며, 신규허가임을 감안하여 허가 기간은 3년으로 하는 것이 적정하다는 판단입니다. 다만, 설립예정법인의 경우 법인설립 절차를 마친 후 허가장 교부가 가능함에 따라 허가 개시일이 서로 차이날 수 있으므로 허가만료 기간을 일치시키기 위하여 일정 기간의 범위 내에서 3년을 초과하여 허가할 수 있도록 조절함이 타당

하다고 보며, 설립예정법인 신청인 모두 3개월 이내에 법인설립 절차를 마무리할 수 있을 것으로 보며, 합리적인 사유가 있는 경우 위원회의 승인으로 기간을 연장할 수 있도록 할 필요가 있겠습니다. 허가조건 및 권고사항은 심사위원회에서 제시한 허가조건을 대부분 수용하되, 신규허가 사업 조치인 점을 감안하여 재난속보시스템 구축과 특정 개인이나 단체 기부금 비율 제한 관련 조건은 권고사항으로 부가함이 타당하다는 생각입니다. 따라서 공통 허가조건으로 청취자 위원회, 방송 평가회 등 운영과 관련하여 사업계획서에 제출한 내용을 성실히 이행하고, 위원회 구성의 다양성 확보, 방송심의규정 준수 및 방송사고 예방 등을 위한 체계적인 교육계획을 수립하여 허가 후 6개월 이내에 방송통신위원회에 제출하고, 그 이행실적을 방송 개시 후 매년 3월말까지 제출, 1일 최소 6시간 이상 방송 실시, 방송법시행령 제50조 제2항의 “보도에 관한 방송프로그램” 편성 금지, 방송국명이 지역 공동체라디오방송 명칭으로서 혼란을 초래하는 것으로 판단하여 방송통신위원회가 변경을 요청하는 경우 따를 것, 방송시설 구축 및 운영에 관한 구체적인 계획을 허가 후 2개월 이내에 방송통신위원회에 제출 등을 허가조건으로 부가하고 공통 권고사항으로 주민 참여형 재난방송 속보시스템 구축 및 효율적 운영, 특정 개인이나 단체의 기부 금액이 연간 운영 수입의 40% 초과 금지를 부과하는 것이 좋겠습니다. 한편, 개별 허가조건으로 신청인 와글사회적협동조합과 (사)고려인마을에 대해서는 주된 청취자층을 대상으로 한 편성 이외에 지역 공동체 전체를 대상으로 한 방송프로그램 편성도 필요하다는 심사위원회의 의견을 반영하여 아래 개별 허가 조건을 아울러 부가할 필요가 있다고 봅니다. 조건 내용은 보고를 생략하겠습니다. 향후 계획입니다. 위원회 의결 후 이달 중으로 방송국 허가증을 교부하고 설립예정법인의 경우 법인 설립 후 허가증을 교부하도록 하였습니다. 9월 중으로 허가백서를 발간할 계획입니다. <별지>와 <붙임>내용은 자료를 참고해 주시기 바랍니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 보고받은 내용에 대해서 질의사항이나 의견을 말씀해 주십시오.

○ **안형환 상임위원**

- 제가 심사위원장을 맡았습니다. 먼저 추가로 보고드리겠습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 안형환 위원님 말씀하십시오.

○ **안형환 상임위원**

- 제가 심사위원들을 대표해서 말씀드리겠습니다. 이번 심사를 맡으면서 각 지역에서 공동체 라디오 사업에 대한 기대와 열정을 느낄 수가 있었습니다. 물론 준비가 조금 부족하거나 향후 운영능력이 조금 걱정이 되는 그런 신청주체들도 있었습니다만 공동체라디오가 뿌리를 내리고 활성화시킨다는 차원에서 가능한 한 많은 허가를 내준다는 마음으로 심사에 임했습니다. 특히 과기정통부 기술 심사 결과, 대부분의 신청지역에서 소출력 주파수 활용이 가능한 것으로 확인되어서 지역 주민들이 참여하고 미디어 불균형을 해소할 수 있는 기반을 확충하고자 하는 심사위원들의 의욕도 컸습니다. 그러나 공동체라디오 역시 공공의 자산인 전파를 사용하는 방송사업자이므로 특정 선발업체가 허가를 받았다 하더라도 그 권리가

아무런 제약 없이 영속적일 수는 없습니다. 따라서 이번 신규허가에 있어서는 주파수 환경을 고려하여 최대한 많은 사업자를 허가하였지만 이번 허가 사업자들이 자칫 공동체라디오 본연의 역할에 충실하지 못하고 운영능력이 미달될 경우 그 지역의 다른 주체가 이 사업을 이어받아 공동체라디오 서비스를 제공할 수 있다는 정책적 방침을 우리 위원회에서 분명히 세우고 준비해 나가야 할 것입니다. 그 방안으로 최초 허가인만큼 허가기간을 3년으로 한정하여 다음 재허가 심사에서 엄격하게 운영능력이 미달하는 사업자는 퇴출하는 것이 필요할 것입니다. 이번에 허가하는 사업자가 공동체라디오의 발전에 밑거름이 되고 이를 바탕으로 3차 사업자 선정 심사가 또 이어질 수 있기를 바랍니다. 우리나라 곳곳의 지역민들이 '우리 동네 라디오'라는 새로운 미디어 문화를 향유하며 곳곳에서 라디오스타가 나오기를 기대합니다. 이상입니다.

○ **한상혁 위원장**

- 수고하셨습니다. 다른 위원님들 의견 말씀해 주십시오. 김효재 위원님 말씀하십시오.

○ **김효재 상임위원**

- 사무처 원안에 동의하고 심사위원장님 수고하셨습니다. 다만, 한 가지를 지적하고 싶습니다. 우선 이 안에도 공동체라디오의 명칭은 방통위가 변경하라고 하면 변경해야 한다고 되어 있는데, 애초에 처음부터 공동체라디오로서의 정체성을 누가 들어도 알 수 있도록 거기에 지역명을 명확하게 할 필요가 있습니다. 그렇지 않을 경우에 자칫 공동체라디오의 명칭 때문에 공동체라디오가 지역소식을 다루는 매체가 아니고 뭔가 다른 것을 하는 매체라는 오해를 불러일으킬 가능성이 있습니다. 잘못된 이름은 굉장히 나중에 큰 문제를 일으킬 수 있습니다. 그렇기 때문에 이번에 허가 과정에서 대표적으로 보면 '인천FM방송' 이런 방송 명칭은 인천 전체를 커버할 수 없는 FM방송인데도 인천FM방송이라고 했다는 것은 그 자체가 인천방송이 또 따로 있지 않습니까? 그것뿐만 아니라 여러 군데에 그런 명칭으로부터 오해가 빚어질 가능성이 있기 때문에 이번에 허가 과정에서 애초에 커버하는, 관할하는 지역, 여기에 보면 1개 구 단위 정도라고 하지 않았습니까? 동네 이름을 붙여 주는 것이 어떨까 싶은 생각을 합니다. 그리고 또 하나 많은 곳을 한 것으로 미루어 보면 그동안 전국에 7개밖에 없었는데 이번에 24개 업체나 응모한 것을 보면 관심도는 상당히 높아진 것 같고, 저는 굉장히 바람직스럽다고 보입니다. 그렇지만 이런 소규모 방송이라고 해도 자칫 특정 단체나 또는 특정 생각이나 특정 종교 쪽으로만 흐를 경우 방통위가 그런 감시기능까지 갖추고 있지 않기 때문에 모니터링을 한 결과를 언제든지 받아서 애초에 목적하지 않은 동네 소식을 위한 우리들끼리의 소식, 이런 좋은 목적에 조금이라도 일탈할 경우 저희들이 그것을 제지할 수 있는 제재수단을 갖는 것이 매우 중요하다고 봅니다. 고생들 하셨고, 저는 특히 명칭 문제는 사무처에서 이분들에게 확실하게 전달해서 지역을 벗어나는 명칭은 안 된다는 것을 명확하게 했으면 합니다. 원안에 동의합니다.

○ **한상혁 위원장**

- 다른 분들 의견 말씀해 주십시오. 김창룡 위원님 말씀하십시오.

○ **김창룡 상임위원**

- 안형환 심사위원장님 고생하셨습니다. 지역미디어를 활성화시키는데 20개의 공동체라디오는 큰 역할을 하리라고 보는데, 공통 권고사항에 보면 특정 개인이나 단체의 기부 금액이 연간 운영 수입의 40% 초과 금지, 30%에서 40%로 올려준 것이지요?

○ 김우석 지상파방송정책과장

- 그렇습니다.

○ 김창룡 상임위원

- 초기에 어떻게 보면 정착을 잘하도록 저는 그런 취지에 공감하는데, 문제는 이렇게 뭔가 조금 느슨하게 해 줬을 때는 반드시 사후에 문제가 발생할 소지가 굉장히 큼니다. 여기 보면 보도는 못 하게 되어 있지만 요즘 보도, 교양, 시사 이런 영역이 제대로 구분이 안 되다 보니까 지역은 특히 특정인이나 특정 집단이 득세할 가능성이 굉장히 많아서, 자칫 우리가 소규모 출력 라디오를 만들어 준 데 대한 오염 내지 악용될 소지가 있기 때문에 사후 관리가 저는 굉장히 중요하기 때문에 이런 준비와 운영과정이 철저하게 이루어져야 이것이 좀 더 활성화되지 않을까 해서 다시 한 번 이런 부분에 있어서 규제를 완화시키는 데 따른 그에 걸맞은 사후 관리를 철저하게 해 주십사 하는 당부를 드립니다. 원안에 동의합니다.

○ 김 현 부위원장

- 2021년 공동체라디오방송 신규허가 건과 관련해서 현재 공동체라디오가 7개인데 신규사업을 원하는 24개의 단체가 참여한 점은 괄목상대라 할 수 있겠습니다. 광역 및 기초단체에서 균형 있게 신청하였다는 점과, 이주민, 다문화 커뮤니티 및 발달장애인협동조합 등 소외 계층을 위한 신청도 있었다는 점에 대해서 환영합니다. 방송을 통해 사회에 참여하고자 하는 많은 국민과 미디어 성숙도가 높으며 다양성을 갖춘 것이라는 것을 반증하는 것이며, 방송정책의 참여자로서 고무된 결과라고 여겨집니다. 다만, 심사의견 중 지상파에 대한 이해가 부족하다는 의견도 있었고, 허가기간은 3년으로 짧은 편인데 아직 법인설립도 되지 않은 단체가 있어서 신규사업자들의 초기 정착을 위해서는 적극적인 방통위 차원의 지원이 필요할 것으로 보입니다. 재정지원이 아니더라도 각 사업자가 제출하는 구축 및 운영계획이 방송법 및 전파법 등에 적합한지 적극적으로 검토해 주고, 기존 공동체라디오의 운영경험을 공유하고 그것을 위한 협의제도 구성하시고, 시청자미디어센터를 통한 제작 역량 강화 등 적극적인 지원도 큰 도움이 될 것이라고 보입니다. 선정하는 과정에서 심사위원님들의 노고에 다시 한 번 감사드리며, 공동체라디오방송이 잘 발전할 수 있도록 적극적으로 역할을 해 주기를 바랍니다. 이상 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 시범사업을 시작한지 17년 걸렸다는 것은 방통위가 그동안 너무 했다는 생각이 듭니다. 어찌됐거나 20개 사업자가 신규 선정되었고, 향후 주파수가 확보되는 대로 새로운 사업자들이 공동체라디오사업을 할 수 있도록 하는 기반을 만드는데 방통위가 노력해야 한다는 생각입니다. 공동체라디오가 건강한 소통의 장이자 각 지역의 문화 다양성, 잠재력을 실현하는 창구가 되었으면 하고, 기존 미디어가 다루지 못하는 지역정보를 신속하게 전달하는 매체로서 자리매김했으면 좋겠다는 생각, 그리고 코로나19, 기타 재난상황에서 지역에 밀착된

재난정보를 제공해 주는 이런 유용한 매체가 되었으면 좋겠다는 기대를 갖게 합니다. 위원회는 오늘 선정된 허가 대상 사업자들이 충실하게 준비해서 본연의 역할을 잘 수행할 수 있도록 지속적으로 지원해야 할 것이라고 생각합니다. 그러면 이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 의결되었습니다.

7. 보고사항

가. 텔레비전방송수신료 조정안 접수 및 향후 처리계획(안)에 관한 사항

○ 한상혁 위원장

- 다음은 <보고안건 가> “텔레비전방송수신료 조정안 접수 및 향후 처리계획(안)에 관한 사항”에 대하여 보고해 주시기 바랍니다.

○ 양한열 방송정책국장

- 담당 과장이 없어 제가 직접 보고드리겠습니다. 보고사유입니다. 「방송법」 제65조 및 「방송법 시행에 관한 방송통신위원회규칙」 제13조에 따라 KBS가 제출한 텔레비전방송수신료 조정안 및 관련서류의 주요내용과 향후 처리계획(안)을 보고하기 위함입니다. 주요경과입니다. 지난 1월 27일 KBS 이사회는 텔레비전방송수신료 조정안을 상정해서 그때 수신료금액은 3,840원으로 상정해서 논의했고, 4월 2일에 ‘수신료 공론화위원회’를 구성했습니다. 그리고 4월 28일에 공청회를 개최하고, 5월 22일부터 23일까지 국민참여단 209명을 대상으로 공론 조사를 실시하였습니다. 그리고 5월 27일부터 6월 18일까지는 여론조사를 실시하고, 6월 30일에 KBS 이사회를 다시 열어 수신료 조정안에 대한 심의·의결을 최종적으로 했습니다. 금액은 3,800원으로 수정해서 의결하였습니다. 그리고 7월 5일에 방통위원회에 제출했습니다. 다음 3페이지입니다. KBS가 제출한 수신료조정안 주요내용입니다. 수신료 조정금액은 말씀드린 대로 3,800원으로 하고, 시행일은 국회 승인을 얻은 날이 속하는 달의 다다음 달 1일로 했습니다. 조정사유입니다. 시청자 주권과 설명책임 강화, 공정·신뢰의 저널리즘 구축 등 공적책무 확대계획을 성실히 이행하고자 함을 조정사유로 제시했습니다. 공적책무 확대 계획은 총 8대 과제-37개 사업으로 되어 있습니다. 그 세부내용은 <표>를 참조해 주시기 바랍니다. 또한, 재원구조에서의 수신료 비중을 현재 47% 수준에서 58% 수준으로 확대하여 안정적인 공적 서비스 기반을 강화하고자 함이라고 밝혔습니다. 다음 4페이지입니다. 수신료 조정금액 산출내역입니다. 향후 5년간 2022년부터 2026년까지 KBS의 기본운영에 따른 재정 수지와 공적책무 확대계획 소요예산을 추정하여 손익분기점 수준의 적정수신료를 산정하였다고 합니다. 세부내용은 <표>를 참고하여 주시기 바랍니다. 다음 KBS의 조직·혁신방안입니다. 디지털 역량강화를 위한 조직 재설계, 고연령·고호봉 인력 1,440명 감축을 통한 5년간 2,605억원 절감, 그리고 KBS 계열사 통폐합 등 조직 쇄신방안을 추진하겠다고 합니다. 또한, 향후 5개년 비용을 최근 5개년 비용 평균인 1조 5,000억원으로 유지하고, 2021년부터 6년간 1,885억원 수준의 콘텐츠 추가수입을 확대하고, 폐소된 송·중계소에 대한 부동산 매각을 추진하겠다고 합니다. 다음 5페이지입니다. 시청자위원회 의견입니다. 시청자위원회에서는 수신료 인상에

대한 반대여론이 존재함에도 불구하고 공공의 이익을 추구하는 공영방송이 필요하다는 판단에 따라 수신료 인상에 동의한다. 수신료는 공론장 형성, 보도의 공정성 제고, 사회적 약자 보호 등에 사용되어야 하고, KBS는 이를 담보할 구체적인 계획을 세워 시청자들이 만족할 만한 수준으로 실천해야 한다. 아울러, KBS가 수신료 사용 및 회계의 투명성을 확보하기 위한 방안을 마련할 것을 요구하며, 수신료 산정·분배·징수 등과 관련된 전반적인 제도개선 논의가 이루어지기를 희망한다고 시청자위원회에서는 의견을 제시했습니다. 다음 여론수렴결과입니다. 여론수렴결과는 일반시민, 시민단체, 언론학자 등에 대한 의견조사를 했고, 그리고 공청회, 학계 세미나 등을 제시했습니다. 상세한 내용은 표를 참조해 주시기 바랍니다. 다음은 6페이지입니다. 공론조사 및 일반국민·전문가 의견조사 주요결과를 제시했는데, 이것은 <표>를 참조해 주시기 바랍니다. 다음 이사회 심의·의결내역은 최종적으로 앞에서 보고드린 바와 같이 3,800원으로 인상을 결정했습니다. 그리고 의결과정에서 찬성 9, 반대 1, 기권 1이 있었습니다. 다음 기타: 법·제도 개선을 제안했습니다. 첫 번째, 수신료에 대한 물가연동제를 도입할 필요가 있다는 내용, 그리고 수신료 조정안의 국회 처리절차, 시기 등 기준을 보완해서 효율성·예측가능성을 제고할 필요가 있다는 제안, 그리고 수신료 납부의무자의 정의와 방송법상 등록제도 등 관련 규정에 대한 정비가 필요하다는 제안을 하였습니다. 다음 향후 추진계획입니다. 「방송법」과 관련 법에는 수신료조정안 접수일로부터 60일 이내에 검토 의견서를 마련해서 국회에 제출하도록 되어 있습니다. 다만, 「민원 처리에 관한 법률」 등에 따라서 60일 계산할 경우 공유일, 토요일 그리고 신청서의 보완에 소요되는 기간은 산입되지 아니합니다. 향후 추진방안입니다. 방송·미디어분야, 회계·경영·법률분야 등의 외부 전문가로 자문반을 구성하여 사무처에서 의견서를 마련하도록 하겠습니다. 자문반에서는 수신료 산출내역과 공적책무의 적정성과 타당성, 그리고 재원구조 관련해서 재정분석의 합리성, 자구노력 등 경영혁신계획의 실현 가능성 등을 중심으로 검토할 계획입니다. 아울러 검토과정에서 필요시 관련 전문가와 별도로 KBS와 EBS에 대해서도 의견청취를 실시할 예정입니다. 이 부분은 나중에 위원회에서 결정해 주시면 될 것 같습니다. 마지막 8페이지 추진일정입니다. 1차 보정이 나왔습니다. 그리고 추가로 위원님들 의견을 주시면 그리고 사무처 검토결과 검토과정에서 필요시에 보정 요청을 할 계획입니다. 그리고 자문반을 운영할 계획이고, 10월 중 의견서를 마련해서 위원회 의결을 거쳐서 최종적으로 국회에 제출할 계획입니다. 물론 일정은 보정기간이나 검토과정에 따라서 변동이 가능합니다. 이상입니다. <붙임>자료는 관련법령 등을 첨부했습니다. 그리고 KBS에서 제출한 수신료 조정안은 이미 배포해 드린 자료와 같습니다. 이상입니다.

○ **한상혁 위원장**

- 보고받은 내용에 대해서 질의사항이나 의견을 말씀해 주십시오. 없으십니까? 보고 접수하는 것으로 할까요? (“예” 하는 위원 있음)

○ **김 현 부위원장**

- 참고로 KBS가 접수했다, 제출했다고 되어 있는데 KBS입니까, 아니면 KBS 이사회라고 이야기 해야 합니까?

○ **양한열 방송정책국장**

- 접수하는 주체는 KBS입니다.
- 김 현 부위원장
 - KBS가 제출해서 저희가 접수한 것입니까?
- 양한열 방송정책국장
 - 예, 이사회 의결을 거쳐 KBS에서 접수한 것입니다.
- 한상혁 위원장
 - KBS 이사회는 KBS 기구니까요.
- 김 현 부위원장
 - 그다음에 자문단 구성을 외부로 합니까, 아니면 내·외부로 합니까?
- 양한열 방송정책국장
 - 외부 전문가로 합니다. 자문반은 사실상 실무적인 내용인데 저희들이 좀 더 심층적으로 검토하기 위해 자문반을 과거에도 구성했고, 이번에도 이것이 여러 가지 세부적인 내용들이 있기 때문에 정확하게 심층적으로 검토하기 위해서 자문반을 구성해서 사무처에서 운영하고, 또 필요시 위원님들 간 몇 번의 논의절차는 거치도록 하겠습니다.
- 김 현 부위원장
 - 알겠습니다.
- 김창룡 상임위원
 - 자료 하나를 추가로 요청했으면 합니다.
- 한상혁 위원장
 - 김창룡 위원님 말씀하십시오.
- 김창룡 상임위원
 - 현재 KBS가 자율규제 제도 방송윤리 강령을 포함해서 윤리위원회에 이런 것들이 있는 것으로 알고 있는데, 현재 자율규제 제도가 어떤 것들이 있고, 향후에 어떤 식으로 보완 내지 강화할 것인지 그런 자료를 요청했으면 좋겠습니다.
- 양한열 방송정책국장
 - 예, 알겠습니다.
- 한상혁 위원장
 - 다른 의견 없으시면 이 안건은 원안대로 접수하고자 합니다. 위원님들 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 접수하겠습니다.

나. 「협찬고지 등에 관한 규칙」 일부개정안에 관한 사항

다. 「가상광고 세부기준 등에 관한 고시」 일부개정안에 관한 사항

○ 한상혁 위원장

- 다음은 <보고안건 나> “「협찬고지 등에 관한 규칙」 일부개정안에 관한 사항”과 <보고안건 다> “「가상광고 세부기준 등에 관한 고시」 일부개정안에 관한 사항”은 2건의 논의내용이 서로 연관되어 있으니 회의 진행의 효율성을 위해 함께 묶어서 보고를 받고 논의하는 방식이 좋을 것 같다는 생각인데, 어떠십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그럼 2건 이어서 보고해 주시기 바랍니다.

○ 최윤정 방송광고정책과장

- 보고드리겠습니다. 「협찬고지 등에 관한 규칙」과 「가상광고 세부기준 등에 관한 고시」 일부개정안에 대하여 한꺼번에 보고드리겠습니다. 먼저 「협찬고지 등에 관한 규칙」입니다. 보고 사유는 미디어 환경변화에 따른 규제혁신의 일환으로 협찬고지의 매체간 비대칭 규제 해소 및 사업자 자율성 강화를 위해 현행 「협찬고지 등에 관한 규칙」을 개정하고자 합니다. 주요 경과는 지난 1월 위원회에 보고하였던 「방송시장 활성화 정책방안」에 포함된 사항이고, 관련해서 2021년 4월~5월 관련사업자 및 전문가 의견을 수렴하였습니다. 주요 내용입니다. 매체 간 비대칭 규제 해소에 관한 사항입니다. 현행 규칙은 지상파와 유료방송사 간 차별적으로 협찬고지 허용시간과 협찬고지 횟수를 규정하고 있는데 이에 대해서 유료방송 수준으로 완화하는 내용입니다. 협찬고지 시간은 텔레비전방송채널 모두 45초로 동일하고, 행사 프로그램 예고 협찬고지 횟수를 텔레비전방송채널의 경우 3회로 통일하고자 합니다. 다음으로 협찬고지 내용 확대에 관한 사항입니다. 현행은 협찬주명·기업표어·상품명·상표·홈페이지 주소 또는 위치에 한해 협찬고지가 가능하도록 되어 있으나, 이를 개정하여 협찬에 관한 사항으로 포괄적으로 규정하여 협찬고지 내용의 자율성을 확대하고자 합니다. 네 번째로 협찬고지 자막 위치 규제 완화에 관한 사항입니다. 현행은 협찬고지 시 협찬고지는 화면의 하단 또는 우측에만 고지하도록 규정하고 있으나, 자율성 강화를 위해서 협찬고지 위치 지정을 삭제하고, 협찬고지 자막 위치가 프로그램 시청에 방해가 되지 않도록 규정하고자 합니다. 향후 일정은 한꺼번에 보고드리겠습니다. 다음으로 가상광고 고시 개정안에 관한 사항입니다. 보고 사유는 형식규제의 경직성으로 인해 사업자의 부담이 과도하게 발생할 수 있는 가상광고 고지크기 규제를 합리적으로 개정하고자 합니다. 주요 경과는 동일합니다. 주요 내용은 가상광고 고지크기가 현행은 16분의 1 이상 하도록 되어 있으나 단순 편집실수 등으로 기준에 조금이라도 미달할 경우 규제취지와 상관없이 과태료를 부과하게 되어, 사업자에게 과도한 부담이 발생하고 있습니다. 이에 따라서 규제를 완화해서 고지 크기 규제를 고지 크기 및 색상에 대한 권고형태로 변경하되 가상광고 포함 여부를 시청자가 명확하게 알 수 있도록 하고자 합니다. 향후 일정은 오늘 두 보고안건을 접수해 주시면 7월에서 8월 중으로 행정예고를 거쳐 9월에 위원회 의결안건으로 상정하고자 합니다. 이상으로 보고를 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 보고받은 내용에 대해서 질의사항이나 의견을 말씀해 주시기 바랍니다. 김효재 위원님 말씀 하십시오.

○ 김효재 상임위원

- 협찬고지와 관련해서 '편집의 자율성 강화를 위해 위치 지정을 삭제하되, 협찬고지 자막 위치가 프로그램 시청에 방해가 되지 않도록 함' 이렇게 해서 현행이 화면 하단 또는 우측한 곳만 가능하도록 되어 있는데 개선한다고 하는 것이 하단 좌우, 혹은 오른쪽에 보면 화면 가운데에도 하도록 되어 있습니다.

○ 최윤정 방송광고정책과장

- 가운데에 하는 것도 금지하지 않는 형태로 개정하려고 합니다.

○ 김효재 상임위원

- 화면 가운데에 이런 것을 하면 시청에 방해되는 것 아닙니까?

○ 최윤정 방송광고정책과장

- 현재 프로그램 내에서 협찬고지가 이루어질 경우에는 프로그램 종료 시에 협찬고지가 이루어지는데 종료 시에 가운데 나오는 경우들은 엔딩 크레딧(ending credit) 형태로 나오는 경우들이 있습니다. 그런 경우도 할 수 있도록...

○ 김효재 상임위원

- 프로그램 진행되는 도중에...

○ 최윤정 방송광고정책과장

- 그런 것은 아닙니다. 프로그램 내에서 하는 경우에 협찬고지가 기본적으로 종료 시에 하도록 되어 있습니다.

○ 김효재 상임위원

- 그것이 명확하게 규정되어 있습니까?

○ 최윤정 방송광고정책과장

- 예, 종료 시에 하도록 되어 있습니다.

○ 김효재 상임위원

- 종료시간에는 이렇게 할 수 있다?

○ 최윤정 방송광고정책과장

- 그것이 아니고 캠페인 협찬이라든지 예고 협찬 같은 경우에는 프로그램이 아니라 프로그램 외에서 이루어지는 경우인데 그런 경우는 특별히 시청흐름에 방해가 되는 경우가 아니기 때문에 특별히 문제되지 않는다고 보입니다.

○ 김효재 상임위원

- 알겠습니다. 이번에 업체들로부터 의견수렴을 했지요?

○ 최윤정 방송광고정책과장

- 예.

○ 김효재 상임위원

- 어떤 의견들이 들어왔습니까?

○ 최윤정 방송광고정책과장

- 여러 가지 많은 의견들이 들어왔는데 그중에 저희가 일부를 수용해서 여기에 담았고, 그 외에 가상광고 크기 자체를 제한을 없애 달라는데 또 금지품목 같은 것들을 허용해 달라, 여러 가지 것들이 있었지만 그 부분에 대해서는 현재 수용하기 어려운 부분이어서 수용 가능한 부분에 대해서 시청권 보호에 문제가 없는 부분들을 개선안으로 담았습니다.

○ 김효재 상임위원

- 알겠습니다. 수고했습니다. 원안에 동의합니다. (“동의합니다” 하는 위원 있음)

○ 한상혁 위원장

- 16분의 1 때문에 행정처분받는 곳 많지요?

○ 최윤정 방송광고정책과장

- 예, 그렇습니다.

○ 김창룡 상임위원

- 아마 제일 좋아할 것입니다.

○ 한상혁 위원장

- 다른 의견 없으시면 <보고안건 나>, <보고안건 다> 2건을 원안대로 접수하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 접수하겠습니다.

라. 「방송프로그램 외주제작 거래 가이드라인」 2020년도 이행실적 점검결과 보고에 관한 사항

○ 한상혁 위원장

- 마지막으로 <보고안건 라> “ 「방송프로그램 외주제작 거래 가이드라인」 2020년도 이행실적 점검결과 보고에 관한 사항에 대하여 보고해 주시기 바랍니다.

○ 최윤정 편성평가정책과장 직무대리

- 보고드리겠습니다. 보고사유는 지상파 방송사업자 및 종합편성 방송채널사용사업자의 「방송 프로그램 외주제작 거래 가이드라인」 2020년도 이행실적 점검결과를 보고하기 위함입니다. 주요 경과를 보시면 2019년 7월 「방송프로그램 외주제작 거래 가이드라인」을 마련하여 2019년 11월부터 시행 중입니다. 2020년 4월부터 12월까지 종편4사와 지상파4사에 대해서 외주제작 거래 가이드라인 기준 준수를 재승인·재허가 조건으로 부가하였고, 이에 따라

2020년 7월에서 10월까지 방송사 2020년 상반기 실적분을, 그리고 2021년 1월에서 6월까지 방송사 2020년 하반기 실적분을 점검하였습니다. 점검 개요를 보시겠습니다. 점검대상 프로그램은 8개 방송사업자의 '20년도 편성·계약된 순수외주제작 프로그램 285개입니다. 점검 내용은 표준제작비 산정기준 마련 및 외주제작사에 표준제작비 산정기준 제시 여부, 상생협약체 운영계획 및 실적 여부, 표준계약서 활용, 가이드라인 사전계약 체결 등 가이드라인 주요사항을 외주계약서에 반영하였는지 여부입니다. 점검방법은 생략하겠습니다. 다음으로 가이드라인 이행 점검결과입니다. 먼저 외주제작 프로그램 표준 제작비 산정과 관련하여 산정기준 마련 여부와 제작비 협의 시 산정기준을 제시·활용하였는지 여부는 모두 이행하여 만점을 받았습니다. 다음으로 상생협약체에 관한 사항입니다. 상생협약체 운영계획 수립 여부는 모두 이행하였고, 상생협약체 운영실적 여부에 대해서는 '20년 상반기 일부 방송사의 개최실적이 없는 부분이 있어 다소 감점이 있었으나 하반기에는 모두 협의회를 개최하였습니다. 다음으로 가이드라인 주요사항을 외주제작 계약서에 반영하였는지 여부입니다. 먼저 표준계약서 활용과 관련하여 문체부 '표준계약서 사용지침' 11개 핵심조항을 반영하였는지 여부에 대하여 대부분 방송사가 이를 반영하여 20점 만점에 19점을 받았습니다. 다음으로 촬영시작 전 서면계약 체결 여부입니다. 15점 만점에 14.2점으로 준수율이 높으나, 제작사 확인서로 사전 계약체결이 대체 인정된 경우를 제외한 실제 계약체결 비율은 58.9%로 다소 낮은 상황입니다. 다음으로 저작권 및 수익배분에 관한 사항입니다. 저작권 귀속 등 권리합의서 작성 부분에 대해서 모든 사업자가 이를 명시하였고, 방송 프로그램 이용을 통해 발생한 수익배분 시 필요한 근거자료 제공도 모두 이행하였습니다. 그리고 협찬기준 명시와 관련하여 협찬유치 규모나 수익에 관한 배분기준을 명시한지 여부에 대해서는 방송사 평균 명시비율이 30.5%로, 대부분 방송사·제작사가 협의하여 정한다고만 명시하고 있어, 아직은 준수율이 미흡한 실정입니다. 마지막으로 계약해제·해지 시 30일 전 서면통보는 일부 사업자가 상반기에 감점이 있었으나 하반기에는 감점사항이 없습니다. 점검 결과 종합 내용입니다. 상반기 87.1점보다 하반기 95.4점으로 전체 이행률이 높아지고 있는 것으로 나타났으며, 8개 방송사업자 모두 표준제작비 산정기준을 마련하는 등 외주제작 거래 가이드라인을 이행하였습니다. 다만, 상생협약체 운영, 사전서면계약 체결 등 일부 항목의 경우 보다 실질적인 이행이 이루어질 수 있도록 이행 점검방식 개선을 추진하겠습니다. 상생협약체 운영의 경우에 현재 '상생협약체 운영계획', '운영실적'은 계획 수립·회의 개최 여부만을 평가하고 있으나, 보다 충실한 운영을 위해 향후 질적 평가가 이루어질 수 있도록 평가기준을 개선하고자 합니다. 또 사전계약의 경우 제작사 확인서를 제외한 실제 사전계약 준수율이 58.9%이므로 가이드라인 시행 1년이 지난 점을 고려하여 제작비 추산이 상대적으로 용이한 "비드라마 부분" 확인서는 불인정하는 방향으로 개선을 추진하고자 합니다. 그리고 수익배분 사항 중 '협찬수익 배분기준 명시'의 경우 이행실적이 매우 미흡하므로 이행 독려 및 불합리한 평가기준은 개선을 추진하고자 합니다. 향후 일정입니다. 오늘 보고를 접수해 주시면 이행실적 점검 결과를 개별 방송사에 통보하고 '21년 8월부터는 '21년 상반기 가이드라인 이행실적 정기점검을 하고자 합니다. 아울러서 '21년 8월 중으로 '가이드라인 이행 점검방식 개선안'도 보고드리고자 합니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 보고받은 내용에 대해서 질의사항이나 의견을 말씀해 주시기 바랍니다. 김효재 위원님 말씀

하십시오.

○ 김효재 상임위원

- 그 <표>가 몇 페이지에 있지요? 각 방송사별로 상반기의 점수와 하반기의 점수, 이 보고서에 그 <표>가 없네요.

○ 배중섭 방송기반국장

- 제가 말씀드리겠습니다. 위원님들께는 개별적으로 각 방송사별 점수를 보고드렸지만...

○ 김효재 상임위원

- 지난번에 보고할 때 그 <표>가 포함되어 있지 않았습니까?

○ 배중섭 방송기반국장

- 그렇지는 않습니다.

○ 김효재 상임위원

- 왜 이번에 최종 보고에는 그 <표>가 빠졌지요?

○ 배중섭 방송기반국장

- 개별 방송사들의 점검결과가 현재 근로환경 기준을 제대로 반영하고 있는지 명확하지 않을 뿐더러 자칫하면 사업자들 간 그것으로 불필요한 오해를 가지고 있기 때문에 그렇습니다.

○ 김효재 상임위원

- 제 기억과 지난번 그 <표>에 따르면 점검 결과 종합평가에 보면 '상반기보다 하반기로 갈수록 이행률이 높아지고 있는 것으로 나타났음' 이렇게 되어 있습니다.

○ 배중섭 방송기반국장

- 예, 그렇습니다.

○ 김효재 상임위원

- 지난번에 제가 기억하는 그 <표>에 따르면 KBS와 MBC를 제외한 SBS를 비롯해서 종편 4개사와 나머지 사업자들은 상반기, 하반기 할 것 없이 99%, 95% 이상 이행률을 보였고, KBS와 MBC만 상반기에 매우 낮은 점수를 기록했기 때문에 전체가 마치 상반기에는 뭔가 잘못하고 하반기에 개선된 것처럼 오독될 우려가 있다는 지적을 했습니다. 그런데 여기에는 그 <표>가 빠진 상태로 이렇게 점검 결과 종합을 하면 나머지 상·하반기에 모두 모범적으로 지키라는 것 다 지킨 방송사들의 입장에서는 엉뚱한 사람 때문에 마치 자기들까지 상반기에는 뭔가 잘못하다가 하반기에 잘한 것으로 평가받지 않겠습니까?

○ 배중섭 방송기반국장

- 그렇지는 않습니다.

○ 김효재 상임위원

- 뭐가 그렇지 않습니까? 여기에 그 <표>도 없이...

○ 배중섭 방송기반국장

- 상반기, 하반기 점수 차이도 말씀하신 2개 방송사들도 차이가 났지만 다른 지상파 방송사나 일부 종편사업자들도 상반기보다 하반기 성적이 더 나아졌습니다.

○ 김효재 상임위원

- 제 기억으로 나아진 것은 93점에서 95점, 90점, 96점에서 99점 이렇게 나아진 것이지, KBS·MBC는 60 몇 점에서 80 몇 점으로 올라간 것 아닙니까?

○ 배중섭 방송기반국장

- 그것을 말씀드리겠습니다.

○ 김효재 상임위원

- KBS, MBC의 상반기 낮은 점수 때문에 나머지 방송사업자들의 전체적인 평균점수가 낮아진 것 아닙니까?

○ 배중섭 방송기반국장

- 그렇습니다. 그렇기 때문에 전체적인 평균을 말씀드린 것이지만 처음 말씀드린 대로 다른 방송사업자들도 상반기보다 하반기가 나아졌다는 것이고, 두 번째로 말씀하신 2개의 방송사업자가 상반기, 하반기 많이 차이나는 것인데 상반기에 상생협의체를 개최했느냐 그것 하나의 문제입니다. 그런데 저희가 배포해 드린 가이드라인에 상·하반기 나누어서 또는 상생협의체를 1년에 몇 번 하라는 것을 명확하게 밝히지 않고 있었습니다. 그러다 보니까 일부 사업자들이 상반기에 개최하지 않은 것만으로 평가가 된 사례라고 볼 수 있습니다. 그렇기 때문에...

○ 김효재 상임위원

- 나머지 사업자들은 다 지키는데 공영방송인 KBS와 MBC가 지키지 않았다는 것은 납득하기 어렵습니다. 그리고 지금 KBS, MBC의 그 잘못을 감추기 위해서 <표>를 뺐 것입니까?

○ 배중섭 방송기반국장

- 그렇지 않습니다.

○ 김효재 상임위원

- 그러면 왜 그 <표>를 뺐니까?

○ 배중섭 방송기반국장

- 말씀하신 대로 지키지 않았다고 하셨는데 가이드라인에 1년에 몇 번 상반기, 하반기를 나누어서 하라고 지침을 명확하게 줬다면 지키지 않았다고 이야기할 수 있지만 가이드라인에 '1년 중 언제 하라', 또는 '몇 번 하라'는 기준이 없었습니다. 그러다 보니까...

○ 김효재 상임위원

- 그렇다면 점검 결과 종합평가에서 KBS와 MBC는 방통위의 지침이 명확하지 않아서 잘 못 해서 이런 점수를 받았으나 하반기에 이렇게 했다고 부기하면 될 일이지, 점수를 썩 빼 것은 마치 KBS, MBC의 잘못을 감추기 위한 것으로 보이지 않습니까?

○ 배중섭 방송기반국장

- 그래서 보고서 4페이지 상생협의체 운영실적에 상반기에는 일부 방송사가 회의 개최실적이 없어 -20점이 감점되었다고 나와 있습니다.

○ 김효재 상임위원

- 그것을 KBS, MBC라고 지칭하지 않고 왜 일부 방송사라고 합니까? 두 방송사가 잘못해서 그런 것 아닙니까?

○ 배중섭 방송기반국장

- 위원님, 무슨 말씀인지 이해할 수 있는데 그것을 사업자명을 지칭하면 가이드라인에 그것을 명확하게 해 놓지 않았는데 마치 사업자가 전적으로 정부가 내린 지침을 어기지 않은 것으로만 비쳐질 우려가 있지 않습니까? 그것을 일부 방송사라고 했던 것이고 그런 것을 고려했기 때문에...

○ 김효재 상임위원

- 그러면 거기에 방통위가 잘못된 오해를 일으킬만한 애매한 문구를 표현해서 KBS, MBC가 불이익을 받았다, 그렇게 표시하면 되는 것 아닙니까? 왜 점수를 통째로 빼버립니까? 이상하지 않습니까? 지난번에 제가 그 보고를 받을 때 그 <표>를 딱 일별하는 순간 왜 종합평가가 상반기와 하반기가 나뉘었는가 하는 의문을 가졌습니다. 그것은 무슨 이야기냐 하면 "KBS, MBC의 잘못이 나머지 방송사로 흘러들어가서 그 방송사들이 엉뚱하게 잘못된 것으로 여겨질 우려가 있다. 오독의 우려가 있다"라는 말씀을 드렸지 않습니까?

○ 배중섭 방송기반국장

- 예.

○ 김효재 상임위원

- 그럼에도 불구하고 그런 원자료가 있으면 그 원자료를 여기에 포함시켜야 마땅한 일이지, 그런 지적을 하니까 그 원자료를 썩 빼버리는 것은 뭐니까?

○ 배중섭 방송기반국장

- 지금만 빼 것은 아니고, 그래서 개별 위원님들께 보고할 때는 위원님들께 사정을 다 말씀드리기 위해서 보고드렸던 것입니다. 지난 간담회 때 혹시 말씀드린 대로 이것이 본 위원회에 보고될 때는 외부로 공개되면 말씀하신 바대로 물론 그것을 빼기 때문에 위원님처럼 생각할 수 있지만 그것을 넣었을 때는 오히려 정부가 공개했던 가이드라인을 명확히 지킨 것이다, 아니다라는 오히려 불필요한 오해를 더 많이 가져올 수 있기 때문에 "외부에 공개할 때는

빼겠습니다”라고 간담회에서 보고드렸던 것입니다.

○ 김효재 상임위원

- 그때 외부에 공개할 때는 빼겠다고 말씀하셨습니까?

○ 배중섭 방송기반국장

- 제가 추가적으로 분명히 말씀드렸습니다. 제가 그때 말씀드렸던 그대로 가지고 있습니다. “외부에 공개되는, 위원회 보고 시에는 오해를 피하기 위해서 그것을 위원회 보고서에 담지 않겠습니다. 1년 단위 점검이 처음 있었고, 또한 그로 인해 현재 가이드라인에 대한 제도 개선이 사업자 참여 하에 진행되고 있습니다. 이런 것을 고려해 주십시오”라고 직접 이 자리에서 보고드렸지 않습니까?

○ 김효재 상임위원

- 그 자료를 이렇게 해석하는 것 자체가 잘못됐다는 지적을 했던 것이고, 그것이 여기에서 빠지니까 오히려 오해가 더 커진 것 아니겠습니까? 됐습니다.

○ 한상혁 위원장

- 김창룡 위원님 말씀하십시오.

○ 김창룡 상임위원

- 저는 외주제작 가이드라인을 어렵게나마 만들어서 어떻게 보면 방송제작 관행을 개선하는 이런 측면에서 저는 굉장히 필요하고 중요한 일이라고 생각합니다. 다만, 이것이 하나의 가이드라인이기 때문에 강제성이 없어서 이행을 어떻게 하는지 점검하기가 쉽지 않지만 조사결과 이행률이 굉장히 높게 나옵니다. 대부분 잘 지키고 있어서 저는 다행스럽게 생각합니다. 다만, 상생협약체 운영과 관련해서는 여기에서도 보고해 놓았지만 앞으로 질적 평가를 더 해야 한다, 저는 질적 평가를 잘해 주시기를 바랍니다. 그와 함께 국장님께서 잘 이야기했습니다만 개최횟수나 상생협약체 언제 개최할 것인지 시기나 횟수 이런 것들을 사전에 명시해 줬더라면 이런 오해의 소지를 없앨 수 있었는데 그런 것들이 명확하게 명시 되지 않은 가이드라인이 간 상태에서 특정 방송사가 그런 고지가 안 된 상태에서 했다 안 했다, 그것 때문에 오히려 더 큰 논란의 소지가 있을 수 있습니다. 그래서 향후에는 이런 질적 평가가 어떤 식으로 이루어질 것이고, 또 시기는 상반기, 하반기 언제 할 것인지 사전에 명료하게 이야기해 주면 이런 오해의 소지가 없어질 것이니까 이런 점을 염두에 두시고 업무를 추진해 주시면 좋겠습니다.

○ 배중섭 방송기반국장

- 그렇게 하겠습니다. 현재 제도개선반을 운영해서 사업자가 참여해서 논의하고 있습니다. 그 논의한 내용을 본 위원회에 보고해서 위원님들의 의견을 더 자세히 듣도록 하겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 안형환 위원님 말씀하십시오.

○ 안형환 상임위원

- 점검하시느라 고생하셨습니다. 이야기가 나왔지만 방금 논란이 됐던 것이 가이드라인이 명확치 않았기 때문에 이런 논란이 있었던 것 같고 혼선이 있었습니다. 다음 달 가이드라인 이행 점검 방식 개선이 보고가 되지요?

○ 배중섭 방송기반국장

- 그렇게 할 계획입니다.

○ 안형환 상임위원

- 이때 이런 점을 감안해서 개선안을 마련해 주십시오. 점검을 보면 약간 불명확한 부분들이 있습니다. 방송사 입장에서 본다면 어떻게 해야 할지 모르는 그런 부분이 있기 때문에 명확하게 개선안을 만들어서 보고해 주시기 바랍니다. 동의합니다.

○ 배중섭 방송기반국장

- 한 가지 말씀드리면 이것이 가이드라인이다 보니까 가이드라인 자체가 사업자 자율에 맡겨져 있지 않습니까? 그러다 보니까 보다 세밀하게 규정하는데 상당히 어려움이 있었습니다. 앞으로도 그것을 보다 세밀하고 명확하게 규정하기 쉽지 않은 측면이 있을 것이라고 생각합니다. 다만, 개선안에 대해서 위원회에 보고하면 위원님들께서 보다 합리적인 방안들을 정해질 것으로 기대하고 있습니다.

○ 안형환 상임위원

- 방송사와 서로 소통하면서 만들고 있는 것이지요?

○ 배중섭 방송기반국장

- 그렇습니다.

○ 안형환 상임위원

- 방송사 입장을 들어서 하면 좋을 것 같습니다.

○ 배중섭 방송기반국장

- 그렇게 하겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ 김 현 부위원장

- 방송 프로그램 외주제작 거래 가이드라인 2020년 이행실적 점검결과에 관한 사항에 대한 보고를 잘 받았습니다. 가이드라인이 2019년 11월부터 시행되어서 2개월 분량만을 점검했고 올해부터 본격적으로 1년 실적을 점검하는 것으로 되어 있습니다. '19년 하반기에 비해서 2020년 상반기, 그다음에 2020년 상반기에 비해서 하반기의 이행률이 높아지는 추세로 가이

드라인이 시장에서 정착되어 가는 과정이라고 보입니다. 방송사와 외주제작사 간 투명한 거래질서가 정착되고 방송제작 관계자들의 권리가 보장되는 환경이 조성될 것으로 기대합니다. 다만, 협찬기준 명시규정이 이행실적이 유독 미흡한데 방송사들에게 이행할 것을 독려해 주기 바라며, 가이드라인 자체에 불합리하거나 개선해야 할 점이 없는지도 제때 살펴봐 주기 바랍니다. 수고하셨습니다.

○ 한상혁 위원장

- 수고하셨습니다. 좀 전에 논란이 됐던 문제와 관련해서 저도 의견을 보태면 가이드라인이 구체적으로 그리고 상세하게 마련되지 않아서 생긴 문제라기보다는 자율규범으로 만들어 놓은 가이드라인의 이행실적을 점검하는 과정에서 너무 형식적이고 계량화해서 하려고 하다 보니까 현실을 반영하지 못하는 이런 문제가 생기지 않았나 싶은 생각이 듭니다. 그래서 저번에 가이드라인을 제시했으면 이 가이드라인이 담고 있는 취지가 무엇인지를 먼저 고민하고 그 취지가 충실히 이행되었는지를 살펴야 하는데 상생협의를 개최했는지 안 했는지, 상생협약에 대한 규정을 갖고 있는지 없는지 이런 것이 어떻게 평가기준이 되는지, 평가의 대상이 되는지 잘 모르겠습니다. 과연 이것만으로 외주제작과 관련한 실태들이 개선될 수 있는지, 저는 의문스럽다는 생각이 듭니다. 그래서 좀 전에 상생협약 관련해서 우리들은 상생협약을 운영해야 한다, 운영계획을 수립해야 한다, 그리고 논의된 내용을 외주제작 현장에 반영하도록 노력해야 한다, 그런데 여기에서 핵심은 '방송사업자와 외주제작사는 상생협약에서 논의된 내용을 외주제작 현장에 반영하도록 노력해야 한다' 이것이 핵심이지 않습니까? 운영계획을 수립했는지, 상생협약을 운영했는지 안 했는지 이것은 형식적인 내용에 불과하고 실제로 가이드라인에 담고 있는 정신을 현장에서 어떻게 구현하는가가 핵심 문제인데 이것을 협약을 운영했는지, 운영계획을 수립했는지 이것만 가지고 평가하고 그것을 가지고 계량화해서 점수로 발표하고 이것이 과연 타당한 것인지에 대한 의문점이 있다는 것입니다. 그래서 앞으로 이행실적 점검과 관련한 제도를 개선하기 위해서는 가이드라인의 내용을 세밀화해서 사업자들에게 구체적인 지침을 주는 방향이 핵심이 아니고 가이드라인에 담고 있는 정신을 어떻게 구현할 것인가에 대한 고민들이 더 되어야 한다고 생각합니다. 이 부분에 대해서는 신경을 써주셨으면 하는 생각이어서 사무처에서 그 부분에 관심을 가져주시기 바랍니다.

○ 배중섭 방송기반국장

- 그렇게 하겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 더 추가적으로 의견 있으시면 말씀해 주십시오. 다른 의견 없으시면 이 안건은 원안대로 접수하고자 합니다. 위원님들, 이의 있으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 접수하겠습니다.

8. 기 타

○ 한상혁 위원장

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

9. 폐 회

○ 한상혁 위원장

- 이상으로 2021년도 제30차 방송통신위원회 회의를 마치겠습니다.

(의사봉 3타)

【 11시 56분 폐회 】