

방송통신위원회 속기록

- 회 의 명 : 제1차 방송통신위원회 회의

- 회의일시 : 2022. 1. 5.(수) 10:00

- 장 소 : 방송통신위원회 4층 회의실

- 참석위원 : 한상혁 위 원 장
김 현 부위원장
김창룡 상임위원
안형환 상임위원 (4인)

- 불참위원 : 김효재 상임위원 (1인)

제1차 방송통신위원회 회의 속기록

【 10시 00분 개회 】

1. 성원보고

- 한상혁 위원장
 - 성원 보고해 주시기 바랍니다.
- 권희수 의안·정책관리팀장
 - 재적위원 다섯 분 중 네 분이 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
 - 2022년도 제1차 방송통신위원회 회의를 개의하겠습니다.

(의사봉 3타)

4. 전차회의록 확인

- 한상혁 위원장
 - 지난해 제59차 회의의 회의록과 속기록을 확인하고 접수하도록 하겠습니다. 제출된 회의록과 속기록에 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그러면 동의하신 대로 접수하도록 하겠습니다.

5. 회의공개 여부 결정

○ 한상혁 위원장

- 오늘 회의에는 <의결안건> 1건과 <보고안건> 1건이 상정되었습니다. 이 안건을 공개로 심의하는데 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그러면 공개로 진행하겠습니다.

안건 심의에 들어가겠습니다.

6. 의결사항

가. 「본인확인기관 지정 등에 관한 기준」(고시) 일부개정안에 관한 건 (2022-1-001)

○ 한상혁 위원장

- <의결안건 가> “ 「본인확인기관 지정 등에 관한 기준」(고시) 일부개정안에 관한 건”에 대해 보고해 주시기 바랍니다.

○ 고낙준 인터넷이용자정책과장

- 보고드리겠습니다. 첫 번째 의결 주문입니다. ‘ 「본인확인기관 지정 등에 관한 기준」(고시) 일부개정안에 관한 건 <붙임>과 같이 의결한다’입니다. 다음 제안 이유는 생략하고, 추진 경과를 간략히 보고드리겠습니다. 지난해 12월 1일 관련 기준안을 위원회에 보고를 마쳤습니다. 그 이후 부패영향평가, 국조실 규제심사 사전검토, 관계부처 의견조회 그리고 일반인을 대상으로 한 행정예고까지 모두 마쳤습니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. 관련 주요 내용에 대해 다시 설명드리겠습니다. 첫 번째, 심사항목 현행화입니다. 현재 정보통신망법에 명시된 심사사항에 따라 92개 심사항목에 대해 심사 중이지만 해당 항목은 본 고시 제정 이후 10년간 개정이 없었습니다. 불필요한 항목은 삭제하고, 최신 기술·보안 이슈 등을 반영하여 심사항목을 재구성하였습니다. 아래 <표>와 같이 총 92개 항목에서 5개 심사항목을 삭제하여 87개 심사항목으로 재구성하였습니다. 두 번째, 본인확인기관 지정 기준 변경입니다. 현재 92개 심사항목 모두 ‘적합’ 판정을 받은 신청기관에 한해 본인확인기관으로 지정하고 있습니다. 심사항목에 대한 경중 고려 없이 일률적인 기준을 적용하는 것은 다소 과도하다는 측면이 있다는 비판이 제기되어 왔습니다. 이에 따라 중요심사 항목 및 계량평가 항목은 ‘적합/부적합’ 판정으로 그 외 심사항목의 경우에는 항목별 점수제로 도입하는 방향으로 개선안을 마련하였습니다. 구체적으로 설명드리면 총 87개 평가기준 중 중요 심사항목(1-7) 21개와 계량평가 항목 2개에 대해 ‘적합’ 판정을 받고, 나머지 심사항목에 대해서는 1,000점 만점에 800점 이상 획득한 경우에는 본인확인기관으로 지정하도록 하겠습니다. 구체적인 사례는 아래 박스와 같습니다. 중요 심사항목 및 계량평가 항목이 ‘적합’이고 800점 이상인 경우에는 지정되지만 800점이 넘었다 하더라도 중요 심사항목이 ‘부적합’이면 지정을 할 수 없습니다. 다만, 중요 심사항목 및 계량평가 항목이 ‘적합’이며, 나머지 항목이 800점 미만인 경우에는 미지정하거나 또는 조건부 지정하는 방향으로 정했습니다. 구체적인 심사항목은 아래 <표>와 같습니다. 다음 페이지 보고드리겠습니다. 기타 개선사항입니다. 매년 3월 31

일에 심사일정 전반에 대해 공고하여 본인확인기관 지정을 원하는 사업자들이 미리 관련 사업계획 수립 및 심사를 준비할 수 있도록 개선하겠습니다. 아울러 사업 환경 변화, 기술 발전 등에 따른 주민번호 대체수단의 추가 또는 변경 등 기존 사업계획 변경 절차도 마련 하였습니다. 다음으로 본인확인기관 지정 심사위원을 기존에는 '관련 분야의 학식과 경험이 풍부한 자'로만 규정되어 있었으나 그 자격조건을 아래와 같이 명시하였습니다. 아울러 법에 명시된 본인확인기관의 업무를 고시에서 구체화하였습니다. 앞서 말씀드린 대로 행정 예고와 관계부처 의견수렴 결과는 접수 의견이 없었습니다. 다만, 법제처에서 기존 제16조를 제16조와 제17조로 분리하는 내용으로 요청이 들어와서 이 부분만 수정하였습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ **한상혁 위원장**

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

○ **김창룡 상임위원**

- 보니까 3페이지에 현재 정보통신망법이 명시된 심사사항에 대해서 92개 항목을 심사 중이나 해당 항목은 2011년도 본 고시 제정 이래 한 번도 개정된 적이 없다고 나와 있습니다. 그런데 그동안 업체 측의 불만이 있어서 이번에 합리적으로 잘 개정된 것 같습니다. 그런데 10여년 동안 좀 더 빨리 업체의 의견을 수렴해서 좀 더 일찍 좋은 안을 만들 수 있지 않았는지, 왜 이렇게 시간이 오래 걸렸는지 그 배경을 한번 설명해 주시겠습니까?

○ **고낙준 인터넷이용자정책과장**

- 아무래도 심사라는 것은 기존 심사에 대한 일관성이 중요하기 때문에 심사의 일관성과 새로운 기술변화를 종합적으로 고려했던 것 같습니다. 심사에 대한 그런 부분들을 고려해서 이 내용 들을 신중히 검토하지 않았나 생각하고 있습니다.

○ **김창룡 상임위원**

- 알겠습니다. 저는 이런 업체의 이야기를 좀 더 수렴해서 이렇게 적극적으로 그들의 기대 내지 요구에 맞게 좀 더 신속하게 해 줄 수 있도록 지금과 같은 이런 안이 좀 더 빨리 나오기를 기대합니다. 수고했습니다. 원안에 동의합니다.

○ **한상혁 위원장**

- 안형환 위원님 말씀하십시오.

○ **안형환 상임위원**

- 온라인 거래 일상에 따라 본인확인 서비스에 대한 수요와 이용은 더욱 증가하고 있습니다. 동시에 새로운 본인확인기관 지정 신청도 계속 늘어날 것으로 예상되고 있는 만큼 보다 합리적이고 투명한 지정 방안과 절차를 마련하기 위해 이번 개정안이 마련된 것으로 판단 됩니다. 관계부처 의견조회나 행정예고 시에도 특별한 의견이 없었기 때문에 개정안의 필요성, 적정성 등을 고려해 사무처 원안에 동의합니다. 이번 고시 개정으로 보다 객관적이고 합리적인 심사기준이 마련되어서 향후 더욱 편리하고 신뢰성 높은 본인확인 서비스 기관이

지정될 수 있기를 기대합니다. 원안에 동의합니다.

○ **한상혁 위원장**

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ **김 현 부위원장**

- 2011년부터 운영되어 오던 본인확인기관 심사기준을 합리화·현행화하는 것이며, 지난해 12월 1일 보고받았던 개정안에 대해 유관기관 등으로부터 특이사항이 접수되지 않았기 때문에 원안에 동의합니다. 그러나 개인정보를 다루는 본인확인서비스의 안정성을 강화하면서 누구나 편리하게 이용할 수 있는 서비스가 출시되는 환경이 되도록 제도를 잘 운영해 주시기 바라며, 제도가 변경된 만큼 관리·감독도 소홀함이 없어야 한다는 점을 다시 한 번 말씀드리겠습니다. 수고하셨습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 원안 동의 의견이었습니다. 그러면 이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 위원님들, 동의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

7. 보고사항

가. 구독서비스 해지절차 점검결과 보고에 관한 사항

○ **한상혁 위원장**

- 이어서 <보고안건 가> “구독서비스 해지절차 점검결과 보고에 관한 사항”에 대해 보고해 주시기 바랍니다.

○ **이소라 이용자보호과장**

- 안건 보고드리겠습니다. <1> 추진 배경입니다. 코로나 확산에 따른 온라인 비대면 시대의 도래로 이용이 급증하고 있는 모바일앱 서비스 이용 시 개선 요구사항에 대해 민원분석을 해 보았습니다. 그 결과, 어려운 해지절차, 청약철회·취소 불가능 등으로 민원이 많이 제기되었습니다. 이에 애플 앱마켓 및 주요 구독서비스를 제공하는 모바일 개발자의 인앱결제 시 해지절차에 대해 전기통신사업법상 금지행위 위반 여부를 점검하였습니다. <2> 추진 경과는 생략하겠습니다. 3페이지입니다. 점검 결과입니다. 앱 내 해지 가능 여부와 관련해서 모바일앱 구독서비스 가입은 모바일앱 내 메뉴 및 인앱결제를 통해 손쉽게 가능하지만, 앱 내 해지는 사실상 불가능하였습니다. 애플 앱마켓은 모바일앱 구독서비스에 대해 인앱결제를 강제하고 있으나, 앱 내 해지를 할 수 있는 기능을 제공하고 있지 않았습니다. 이로 인해 이용자가 해지를 위해서는 개별적인 인터넷 검색에 의존하는 등 적시에 해지하지 못해 자동결제가 계속 연장되는 등 이용자 불편이 초래되고 있었습니다. ‘조사 결과 종합’ <표>는 아래를 참고해 주시기 바랍니다. <표> 아랫부분 먼저, 해지연결 링크와 관련하여

멜론, 지니뮤직, 플로, 벅스, 카카오뮤직, 티빙, 웨이브 등 총 7개 서비스의 경우에는 애플의 구독 관련 화면으로 연결기능을 제공하고 있지 않았습니다. 구체적으로 모바일앱 구독서비스의 인앱결제 해지를 위해서는 모바일앱 내 메뉴가 아닌, 아이폰 단말기의 설정화면을 접속하고 다음으로 내정보 접속, 구독관리 접속 등 구독취소 버튼을 눌러서만 해지가 가능하였습니다. 4페이지입니다. <참고 1>의 예시 화면을 참고해 주시기 바랍니다. 다음으로 바이브, 유튜브뮤직, 밀리의서재, 윌라오디오북, 유튜브, 왓챠 등 총 6개 서비스는 애플의 구독관리 화면으로 연결 기능을 제공하고 있었습니다. 5페이지입니다. <참고 2>의 예시화면을 참고해 주시기 바랍니다. 앞서 <참고 1>의 해지절차 화면과 비교하면 ②번에서 ④번의 세 단계가 생략되어 있습니다. <4> 법 위반여부 판단입니다. 먼저 앱 마켓사업자인 애플입니다. 법 적용대상 여부와 관련하여 앱 마켓사업자는 인앱결제라는 전기통신서비스를 제공한 주체로, 특정 결제 방식을 강제하고 있으며, 특히 애플은 다른 방법으로 해지·환불을 제한하는 데 따른 이용자 보호책임의 주체로써 전기통신사업법상 금지행위의 적용대상이 된다고 보입니다. 법 위반 여부와 관련하여 애플 앱마켓은 앱 내 해지절차를 제공하고 있지 않으나, 다만 '18년 10월부터 모바일앱 개발자가 모바일앱 내에서 해지 구현을 희망하는 경우 애플의 구독관리 화면으로 바로 연결하는 기능을 제공하여 이용자가 일정한 해지 수단을 제공하는 것으로 볼 수 있는 측면도 존재합니다. 6페이지입니다. 따라서 이를 명백한 법 위반으로 보기 어려운 측면이 있어 앱 내 해지절차 개선을 위한 시정권고를 부과하는 방안을 검토하겠습니다. 참고로 애플 앱마켓은 방송통신위원회의 사실조사 과정에서 '21년 말까지 모바일앱 내 해지가 가능하도록 관련 기능을 개선하겠다는 입장을 표명한 바 있습니다. 다음으로 모바일앱 개발자는 애플 앱 마켓과의 링크제공 유·무에 따라 해제제한 여부를 판단할 필요가 있습니다. 먼저 앱 내부에서 해지가 가능한 애플의 구독 관리 화면으로 넘어갈 수 있는 링크를 제공하고 있는 경우에는 해지를 제한하고 있는 것으로 보기는 어려운 측면이 있어, 이용자의 이익이 현저하게 저해되었다고 보기 어려울 것으로 판단됩니다. 다음으로 해지 연결링크를 전혀 포함하고 있지 않는 경우에는 이용자 이익을 저해한 측면이 있습니다. 다만, 애플 앱마켓의 링크 제공 기능이 구현되었다는 사실이 모바일앱 개발자들에게 제대로 고지되지 않아 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 제한하는 금지행위 규정을 명백하게 위반한 것으로 보기는 어려운 측면이 있어, 해지절차 개선을 위한 시정권고 부과를 검토하도록 하겠습니다. 7페이지입니다. 또한 해지를 위한 링크 기능을 구현한 모바일앱 개발자 역시 앱 내 해지절차에 대한 개선이 필요함에 따라 함께 시정권고할 필요가 있겠습니다. <5> 시정 조치입니다. <가> 시정권고(안)입니다. 모바일 앱마켓 애플에 대해서는 모바일앱 구독서비스 이용 등을 위해 인앱결제 후 이용자가 이용계약을 해지하는 경우, 앱마켓 사업자는 앱 개발자와 공동으로 이용자가 해지절차가 불편하지 않도록 필요한 해지절차를 구축하고 이를 안내하도록 시정하여야 한다. 모바일앱 개발자의 경우 모바일앱 개발자는 첫째, 이용자가 이용고를 해지하는 경우 해지절차에 불편함이 없도록 필요한 해지절차를 마련하거나 모바일앱상 쉽게 해지가 가능하도록 필요한 기술적 수단 등을 제공하여야 한다. 둘째, 모바일 개발자는 웹페이지·모바일앱 등 결제방식과 관계없이 해지절차를 쉽게 알 수 있도록 안내하고, 해지수단·방법 등을 제공하여야 한다. 셋째, 모바일앱 개발자는 이용자가 모바일앱의 이용계약을 해지하고자 하는 경우 해지에 이르는 단계를 최소화하는 등 이용자가 알기 쉬운 방식으로 절차와 방법 등을 안내·제공하여야 한다입니다. 참고로 방통위 점검과정 중 애플은 모바일앱 내 해지 기능을 제공하는 것으로 자진 시정을 완료하였으며, 금년 상반기 중 앱

개발사 대상으로 안내를 강화할 예정입니다. 아울러 모바일앱 개발사들도 금년 상반기 중 애플이 개선한 모바일앱 내 해지 기능을 적용할 예정입니다. <나> 제도개선입니다. 이용자가 인앱결제 이용 시 구독서비스 해지권이 실질적으로 보장되도록 인앱결제 관련 전기통신사업법 시행령 개정 및 현행 『앱마켓 모바일콘텐츠 결제 가이드라인』 개정을 추진하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

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

○ 김창룡 상임위원

- 이용자 권익보호를 위해서는 앱서비스를 해지할 때 그 절차도 간편해야 하는데 최근 3년간 한국소비자원의 민원 중 앱 해지의 어려움에 관한 건수가 크게 증가했다는 점에서도 알 수 있듯이 이미 상당수 이용자들이 앱 해지에 불편을 느끼고 있는 것 같습니다. 이번에 사무처가 점검해 보니까 특히 앱스토어 기반 앱에서는 앱 내 해지가 불가능하고 일부 앱에서는 해지 연결 링크도 제대로 공지하지 않은 것으로 확인되었는데, 이러한 행위는 이용계약의 해지를 제한한 측면이 있어서 애플과 부가통신사업자에 대한 시정권고가 불가피하다고 생각합니다. 이와 함께 근본적인 추가 제도개선이 필요하다고 생각하는데 다행히 방통위가 지금 입법예고 중인 전기통신사업법 시행령 개정안에 관련사항들이 포함되어 있는 만큼 이 시행령 개정을 통해 앱 해지 시 이용자 피해 우려를 적극적으로 해소해 주시기 바랍니다. 이상입니다.

○ 한상혁 위원장

- 안형환 위원님 말씀하십시오.

○ 안형환 상임위원

- 최근 동영상서비스나 음악 스트리밍뿐만 아니라 물품 정기배송, 음식배달까지 정말 다양한 구독서비스 모델들이 우후죽순 생겨나고 있습니다. 기업 입장에서는 이용자의 자동결제로 매월 정기수입이 발생하는 매우 훌륭한 수익모델이지만 이용자 입장에서는 손쉬운 가입에 비해 해지절차가 까다로우며 의사와 관계없이 이용을 지속하기 쉬운 서비스이기도 합니다. 이번 앱스토어 내 모바일앱들의 구독서비스 역시 인앱결제에서의 어려운 해지절차로 인해 이용자의 불편과 피해를 초래하고 있습니다. 이는 법 위반 여부를 떠나서 이용자 권익보호 차원에서라도 개선이 필요하고 앱마켓 사업자와 앱 개발사 양측 모두 이 책임에서 자유로울 수 없다고 보입니다. 이를 고려해서 구독서비스의 손쉬운 가입만큼 해지도 불편하지 않고 편리하게 할 수 있도록 사무처 원안과 같이 시정권고와 제도개선이 필요할 것입니다. 앞으로 우리 위원회는 디지털 환경 하에서 발생할 수 있는 이런 새로운 유형의 이용자 불편과 피해를 예방하는데 역량을 집중해야 할 것입니다. 원안에 동의합니다. 수고하셨습니다.

○ 한상혁 위원장

- 좋은 의견이었습니다. 부위원장님 말씀하십시오.

○ 김 현 부위원장

- 하나만 확인하겠습니다. 이것이 '한국소비자원 민원 분석'이라고 해서 2021년 2월부터 3월까지 해서 이 조사를 4월 19일부터 언제까지 한 것이지요?
- 이소라 이용자보호과장
 - 민원 분석 말씀이십니까?
- 김 현 부위원장
 - 예.
- 이소라 이용자보호과장
 - 저희가 한국소비자원 최근 5년간 모바일앱 이용과정에서의 불편사항 접수된 부분에 대해서 자료를 요청했고 그 부분을 제출받아서 분석했습니다. 그 결과 자료입니다.
- 김 현 부위원장
 - 그러면 이 민원은 2020년 12월까지로 봐야 합니까?
- 이소라 이용자보호과장
 - 예, 그렇습니다.
- 김 현 부위원장
 - 그러면 2021년 것은 빠져 있는 것이지요?
- 이소라 이용자보호과장
 - 2021년도 시작했기 때문에 그렇습니다.
- 김 현 부위원장
 - 그러면 주로 한국소비자원 말고 다른 기구나 기관에 민원접수가 된 사례는 없습니까?
- 이소라 이용자보호과장
 - 지금 모바일앱 이용과 관련해서는 다양한 기관에서 민원접수를 받고 있습니다. 물론 방통위에서도 접수받는 부분이 있고, 최근 앱마켓 관련해서 콘텐츠분쟁조정위원회까지 확대된 부분도 있어서 앞으로는 우리 위원회에 접수도 더 확대될 것으로 생각됩니다. 한국소비자원이 기본적으로 결제나 환불 관련해서 많이 처리하고 있습니다. 그리고 문화부에 있는 콘텐츠분쟁조정위원회에서도 관련 민원을 많이 받고 있는 것으로 알고 있습니다.
- 김 현 부위원장
 - 지난번에 온라인 피해 상담센터 운영하는 것이 국회에서 예산이 편성되어서 올해부터 활동을 준비해서 하게 되지 않습니까?
- 이소라 이용자보호과장

- 예, 그렇습니다.

○ 김 현 부위원장

- 그것과 연결해서 이런 문제도 그 센터에서 접수를 받아서 문제를 해결하게 되는 것입니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 온라인 피해 상담센터에서는 분야의 제한 없이 온라인 모바일 서비스를 이용하는 데 있어서 발생할 수 있는 피해나 불편들을 모두 상담해서 피해구제해 드리려고 생각하고 있기 때문에 이런 부분들도 다 포함될 것 같습니다.

○ 김 현 부위원장

- 알겠습니다. 어쨌든 이용자들이 서비스를 이용할 때 어려운 해지절차, 신청할 때는 쉬운데 해지할 때가 까다롭고 복잡한 것이 태반이지 않습니까? 물론 여기에서 조사된 곳 말고도 더 많이 있을 것입니다. 이런 부분들을 보다 종합적이고 우리가 이야기했던 것처럼 원스톱으로 해서 이용자들의 피해를 최소화시킬 수 있는 방안을 다각도로 모색해 주시기 바랍니다. 원안에 동의합니다.

○ 한상혁 위원장

- 원안 동의 의견이셨습니다. 다른 의견 없으시면 이 안건은 원안대로 접수하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 접수하겠습니다.

8. 기 타

○ 한상혁 위원장

- 오늘 상정된 안건 처리는 이것으로 마쳤습니다. 다른 논의사항 있으십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 오늘 안건 2건을 처리했습니다. 오늘 2건의 내용이 마침 우리 위원회가 올해 한 해 동안 그리고 이후로 지향해야 할 방향을 단적으로 보여주고 있는 것 같다는 생각입니다. 급변하는 환경에 따라 제도가 따라서 변화해야 하는데 이런 부분이 늦어짐으로 인해 산업 전체에 대한 지체요인으로 작용하는 것들 그리고 국민 불편을 야기하는 것들에 대한 제도 개선의 의지를 표명하는 한쪽 측면이 있는 것 같습니다. 또 다른 측면으로는 우리가 작년부터 지속적으로 진행해 왔던 국민 불편을 하나하나 찾아서 해결해 드린다는 우리가 내걸고 있는 슬로건에도 일치하는 안건이지 않았나 싶습니다. 오늘 올해 첫 회의에서 이런 큰 틀에서의 방향, 제도개선이라는 측면과 구체적인 국민 불편 해소라는 2가지 측면에 우리 위원회의 방향성에 비추어서 시사하는 바가 크다고 생각합니다. 앞으로도 우리 위원회는 현실에 맞지 않는 제도를 적극적으로 찾아 개선하고 또 국민들의 불편을 접수하고 적극적으로 발굴해서 하나 하나 개선해 드리는 이런 노력들을 지속해 나가겠다는 말씀을 드리는 것으로 오늘 회의를 마무리 하도록 하겠습니다. 그러면 차기 회의는 1월 12일 오전 10시에 개최하도록 하겠습니다. 수고하셨습니다.

9. 폐 회

○ 한상혁 위원장

- 이상으로 2022년도 제1차 방송통신위원회 회의를 마치겠습니다.

(의사봉 3타)

【 10시 22분 폐회 】