

방송통신위원회 속기록

☐ 회 의 명 : 제43차 방송통신위원회 회의

☐ 회의일시 : 2017. 12. 6.(수) 09:06

☐ 장 소 : 방송통신위원회 4층 회의실

☐ 참석위원 : 이호성 위 원 장
허 욱 부위원장
김석진 상임위원
표철수 상임위원
고삼석 상임위원 (5인)

☐ 불참위원 : 없 음

제43차 방송통신위원회 회의 속기록

【 09시 06분 개회 】

1. 성원보고

○ 이효성 위원장

- 차중호 의안·정책관리팀장 성원 보고해 주십시오.

○ 차중호 의안·정책관리팀장

- 재적위원 전원이 참석하셔서 성원이 되었음을 보고드립니다.

2. 국기에 대한 경례

○ 차중호 의안·정책관리팀장

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

3. 개회선언

○ 이효성 위원장

- 2017년 제43차 방송통신위원회 회의를 개의하겠습니다.

(의사봉 3타)

4. 지난 회의록 확인

○ 이효성 위원장

- 제41차 회의의 회의록과 속기록을 확인하고 접수하도록 하겠습니다. 제출된 회의록과 속기록에 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 동의하신 대로 접수하도록 하겠습니다.

4-1. 서면회의 결과 확인

○ 이효성 위원장

- 그리고 제42차 서면회의 결과, 제의된 <의결안건> 3건이 원안대로 의결·접수되었습니다. 자세한 내용은 회의록을 참고해 주시기 바라며, 제출된 회의록에 이의가 없으시면 접수하도록 하겠습니다. 위원님들, 이의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 접수하겠습니다.

5. 회의공개 여부 결정

○ 이효성 위원장

- 오늘 회의에는 <의결안건> 4건이 상정되었습니다. 이 안건들을 공개로 심의하는데 위원님들, 이의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 오늘 회의는 공개로 진행하겠습니다.

안건 심의를 들어가기 전에 장내를 정돈하여 주시기 바랍니다. 오늘 회의에 상정된 안건을 심의하도록 하겠습니다.

6. 의결사항

가. 제4기 방송통신위원회 비전 및 주요 정책과제에 관한 건 (2017-43-261)

○ 이효성 위원장

- <의결사항 가> ‘제4기 방송통신위원회 비전 및 주요 정책과제에 관한 건’은 당초 12월 7일에 상정이 예정되어 있었던 안건이나 국회 일정 등으로 회의 개최일이 변경됨에 따라 부득이 오늘 상정하게 되었음을 양해하여 주시기 바랍니다. 그럼, 최성호 기획조정관 안건 보고해주시지요.

○ 최성호 기획조정관

- 제4기 방송통신위원회 비전 및 주요 정책과제에 관한 건에 대해 보고드리겠습니다. 의결 주문은 ‘제4기 방송통신위원회의 비전 및 주요 정책과제를 <붙임>과 같이 의결한다’입니다. 제안이유는 제4기 위원회가 출범함에 따라 향후 3년간 추진할 비전과 정책방향, 주요 정책과제들을 종합적으로 제시하기 위함입니다. 추진경과를 간단히 말씀드리면 2017년 8월에서 10월 사이에 방송통신 분야별로 간담회를 개최하였고, 9월에서 10월에는 방송통신정책 국민 아이디어 공모전을 실시하여서 결과를 과제에 반영하였습니다. 그리고 10월 24일에서 26일에는 방송통신 관련 기관 대상으로 집중적으로 의견 수렴을 실시하였습니다. 그리고 10월 27일에는 제4기 방통위 정책방향 관련 종합적인 토론회를 개최하였고, 11월 13일에서 27일 사이에 3차례에 걸쳐 상임위원 간담회를 개최한 바 있습니다. 다음 페이지입니다. 주요내용입니다. 비전과 10대 정책과제는 제4기 방송통신위원회의 비전은 “국민이 중심되는 방송통신”이며, 4대 목표 및 10대 정책과제를 제시하였습니다. 첫 번째 목표는 ‘공정하고 자유로운 방송통신 환경을 조성하겠습니다’이고, 이러한 목표를 달성하기 위해 방송의 공정성 및 공공성

강화 등 3개의 과제를 계획하고 있습니다. 두 번째 목표는 ‘이용자의 능동적 참여와 권리를 강화하겠습니다’이고, 이를 위해서 이용자의 미디어 역량 강화 및 참여 확대 등 2개의 과제가 제시되어 있습니다. 세 번째 목표는 ‘지속 성장이 가능한 방송통신생태계를 구축하겠습니다’이고, 이를 위해서 불공정한 갑을관계 청산 및 상생환경 조성 등 3개의 과제가 제시되어 있습니다. 네 번째 목표는 ‘미래 대비 신산업을 활성화하겠습니다’이며, 이를 위해서 개인정보 보호와 4차 산업혁명 지원 정책의 조화 등 2개의 과제가 제시되어 있습니다. 다음 페이지입니다. 정책과제의 주요 내용을 10대 과제를 중심으로 설명드리겠습니다. 먼저 첫 번째 과제인 방송의 공정성 및 공공성 강화를 위한 계획을 말씀드리겠습니다. 공영방송의 지배구조를 개선하고 제작편성의 자율성을 제고하는 한편, 공영·민영방송의 역할 정립 등 미래지향적 방송을 위한 방안을 모색할 계획입니다. 공영방송의 재원 투명성과 객관성 및 안정성 등을 강화하기 위해 ‘공영방송 수신료 위원회’를 설치하여 수신료 제도를 개선하고 방송의 공정성과 공익성 제고를 위해 심사기준 등 방송사 재허가·재승인 심사를 강화할 계획입니다. 아울러 변별력이 낮은 방송평가의 영역·항목·배점 등을 종합적으로 점검하는 등 방송평가 기준을 강화하겠습니다. 두 번째 과제는 미디어의 다양성 및 지역성 증진입니다. 고정형 TV와 스마트폰·PC의 시청행태를 모두 포괄하는 통합시청점유율 시범 산정을 실시하고, 본 제도 시행을 위해 관련 법령을 개정하겠습니다. 소유·겸영규제 및 지역민방 편성 규제 개선 등 지역방송을 활성화하겠습니다. 세 번째 과제는 인터넷상 표현의 자유 신장 및 역기능 대응 강화입니다. 인터넷 게시물에 대한 포털 등의 일방적 임시조치에 대해 정보계재자의 이의제기 절차 등 반론기회를 제공하고, 인공지능을 활용한 차단기술 개발 등 불법·유해정보 유통 차단을 강화하겠습니다. 아울러 생애주기별·맞춤형 전 국민 인터넷 윤리 교육도 추진하겠습니다. 다음 페이지입니다. 네 번째 과제인 이용자의 미디어 역량 강화 및 참여 확대입니다. 시청자 참여 프로그램 확대, 시청자 권익 전달기구 운영 등을 추진하고, 공동체라디오 활성화를 지원하겠습니다. 시청자미디어센터를 광역권 설치를 목표로 확대하고, 대상별 맞춤형 미디어교육을 강화하겠습니다. 시청각장애인의 보다 편리한 방송접근권을 위해 ‘스마트 수어방송서비스’ 및 ‘음성안내서비스’ 상용화를 실시할 계획입니다. 다섯 번째 과제는 지능정보사회의 이용자 보호 강화입니다. 통신서비스 이용 관련 분쟁을 신속·편리하게 해결할 수 있도록 ‘통신분쟁조정제도’를 도입하겠습니다. 인터넷 방송의 과다 결제 문제를 해결하기 위해 유료 아이템 결제 한도액 하향 조정 유도 및 미성년자의 인터넷방송 이용 관련 보호대책을 마련하겠습니다. 단말기 지원금 분리공시제를 도입하고, 프리미엄 단말기의 국내·외 출고가 비교 공시 등을 통해 단말기 가격 인하를 유도하겠습니다. 여섯 번째 과제인 불공정한 갑을관계 청산 및 상생환경 조성입니다. 방송사와 외주 제작사 간 제작비 지급, 저작권 배분, 표준계약서 사용 등 외주제작 전반에 대해 실태조사를 실시하고 관계부처 공동으로 개선방안을 마련하겠습니다. 통신사업자와 알뜰폰 사업자 간 부당한 도매제공 조건, 포털의 중소 CP에 대한 불합리한 서비스 차별 등 통신시장 불공정행위 점검을 강화하겠습니다. ‘인터넷 분야 상생 협의체’를 구성하여 인터넷사업자의 사회적 책무 강화, 국내외 사업자 역차별 문제 등 관련 이슈를 발굴하고 논의하겠습니다. 다음 페이지입니다. 일곱 번째 과제는 방송한류 확산을 위한 고품질 콘텐츠 제작 기반 마련입니다. 지상파 중간광고, 방송광고 규제체계 단순화, 협찬의 기본원칙 등 방송광고 제도 전반에 대한 개선 방안을 마련하고, 방송한류 시장을 동남아·이슬람권까지 다변화하는 한편, 국제 방송콘텐츠 마켓 참가 및 방송 관련 국제행사 유치를 통해 교류기회를 확대하겠습니다. 여덟 번째 과제는 매체 간 규제 불균형 개선입니다. 불공정 행위에 대해 국내기업과 동등한 수준의 조사·제재로 국내·외

사업자 간 규제 역차별을 해소하고, 종편의 매출이나 시청률 성장 등을 고려하여 외주제작 프로그램 편성의무, 방송통신발전기금 부과기준 등 기존 비대칭 규제를 개선하겠습니다. 아홉 번째 과제는 신규 방송통신서비스 활성화 및 제도 정비입니다. 지상파 UHD 방송을 '21년까지 전국에 도입하고, 실질적 UHD 방송이 될 수 있도록 고품질 콘텐츠 제작 및 프로그램 편성·양방향 서비스 등을 점검하겠습니다. OTT·유료방송 VOD 등 신유형 융합서비스 관련 제도를 정비하고, 융합 서비스 확산 등 방송시장의 변화를 반영하여 경쟁상황평가 방식을 개선하겠습니다. 마지막 열 번째 과제는 개인정보 보호와 4차 산업혁명 지원 정책의 조화입니다. 관련 법규위반 지속 시 '서비스 임시 중지조치제도'를 도입하고 과징금 부과 기준을 상향하여 개인정보의 실질적 보호를 강화하겠습니다. 데이터 기반의 신산업 활성화를 위해 개인정보 비식별 조치 활용에 대한 사회적 합의 및 법제화를 지원하고, EU 적정성평가 추진 등 국제협력력을 강화하였습니다. 제4기 방송통신위원회 비전 및 주요정책 과제 전체 내용은 <붙임>으로 첨부 하였습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 보고받은 내용에 대해서 의견 있으시면 말씀해 주십시오. 김석진 위원님 말씀하십시오.

○ 김석진 상임위원

- 우선 제4기 방송통신위원회가 앞으로 추진하고 실현해야 할 과제와 비전을 일목요연하게 잘 정리했습니다. 수고하셨습니다. 저는 2가지만 강조할까 합니다. 첫째는 <목표 1> 과제 ①에 해당하겠습니다. '공정하고 자유로운 추진하는 환경을 조성하겠다'는 과제 ①의 방송의 공정성 및 공공성 강화입니다. 아무리 강조해도 지나치지 않습니다. 마침 올해는 3월부터 종편방송의 재승인 심사가 완료됐고 또 MBN에 이어서 이번 달 말까지는 지상파방송사 147개 방송국의 재허가 심사가 완료됩니다. 이로써 우리나라 모든 방송이 새로운 재허가·재승인으로 새로운 출발을 시작하게 됩니다. 특히 강조해야 할 것은 공영방송의 파업이 현재 진행되고 있습니다만 조만간 매듭이 지어지고 정리가 될 것입니다. 이제는 이런 홍역을 치르지 않아야 합니다. 그래서 방송의 공공성과 공정성이 강화가 되어서 제발 온 국민을 진영대결로 편을 가르는 이런 편파적인 방송이 나와서는 안 됩니다. 그리고 방송이라는 것이 온 국민의 다양한 이해와 또 견해를 반영할 수 있어야 합니다. 어느 한쪽으로 몰아가는 이념적으로든 계층 간의 위화감이든 절대로 그런 방송이 나와서는 안 됩니다. 그래서 저는 편파성이 없고 품격 있는 방송을 만들 수 있도록 우리 정책목표가 맞추어져야 한다고 강조합니다. 그래서 이제 이런 방송의 진통을 정말 제4기 방송통신위원회 시대에는 그런 것이 다 종식되고 그래서 방송이 국민을 편안하게 하는 방송이 되도록 방송통신위원회가 이끌어 가야 한다고 생각합니다. 우리 청소년들도 볼 만한 프로그램이 없습니다. 너무 예능 위주이고 오락 위주이기 때문에 우리 청소년들이 장래 희망을 이야기하라면 전부 연예인이라고 이야기하는 사람들이 우리 청소년의 대부분입니다. 그런 프로그램을 너무 많이 만들고 있습니다. 그런 부분들을 우리가 과연 어떻게 건전한 방향으로 유도할 것인가, 그런 부분에 대한 깊은 고민이 있어야 한다고 봅니다. 방송의 가치를 공정하고 객관적이고 균형 있는 방송을 만들 수 있도록 방송사업자들과 함께 고민하고 또 많이 공감대를 나누어야 할 것입니다. 두 번째는 과제 ③에 해당합니다. 인터넷상 표현의 자유 신장과 역기능 대응 강화입니다. 이것도 역시 아무리 강조해도 지나치지 않습니다. 지금 인터넷에는 유해정보가 만연되어 있습니다. 그래서 심지어는 초등학교까지도 인터넷

유해정보에 오염되어 있습니다. 이것 어떻게 할 것입니까? 특히 인터넷상 매너나 에티켓을 지키지 않아서 부작용과 역기능이 이루 말할 수 없습니다. 이런 건전한 인터넷 문화를 확산시킬 수 있도록 마침 아인세지요. ‘아름다운인터넷세상’에 역량을 투입해서 특히 교육현장, 자라나는 청소년들 다 인터넷 쓰고 있지 않습니까? 그래서 그런 선플 달기 운동에 앞장서서 건전한 인터넷 문화를 확산시키고 또 실현할 수 있도록 힘을 모아갔으면 하는 바람입니다. 다른 비전과 10대 정책과제가 모두 중요하지만 저는 특별히 이번 제4기 방송통신위원회에서 지금 말씀드린 2가지 정책과제에 제 모든 역량을 다 집중할까 합니다. 사무처도 함께 저와 의견 많이 나누시면 좋겠다는 당부의 말씀을 드리겠습니다.

○ 최성호 기획조정관

- 알겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 다른 위원님 말씀하십시오. 고삼석 위원님 말씀하십시오.

○ 고삼석 상임위원

- 우선 제4기 방통위 정책과제를 오랜 시간 동안 준비하느라고 사무처에서 특별히 고생하셨습니다. 고맙다는 말씀드리겠습니다. 제4기 정책과제의 설정은 아무래도 제3기 방통위 정책과제에 대한 평가와 반성에서 출발해야 하지 않나 싶습니다. 이와 관련해서는 지난 8월 제4기 방통위가 정식 출범한 이후로 오랜 기간의 논의를 통해서 상당한 공감대가 있었다고 생각합니다. 새로운 정부가 출범했습니다만 방통위는 행정기관으로서 업무의 연속성도 고민해야 합니다. 그런 차원에서 여러 가지 요인들을 반영해서 이번에 제4기 방통위 정책과제가 나온 것 같습니다. 저도 몇 가지만 강조하겠습니다. 김석진 위원님께서 강조하셨지만 또 다른 관점에서 방송의 공정성 문제에 대해서는 지속적으로 그리고 치열하게 논의를 했습니다. 그래서 제4기 방통위에서도 방송의 공정성 문제를 정립해 주어야 합니다. 정파의 유불리, 이념적 진영의 유불리를 떠나서 정말 국민의 방송으로서 방송이 제 역할을 할 수 있도록 해 주어야 합니다. 그 관점에서 방송통신의 공적책임·공공성·공익성 구현은 규제기관으로서 방통위의 아주 핵심적인 책무라고 말씀드리겠습니다. 뒤에 또 나와 있습니다만 방송통신 산업 분야의 활성화는 저희 제4기가 결코 소홀히 할 수 없는 분야라는 말씀도 아울러 드리겠습니다. 그리고 지난 제3기에 저도 3년 내내 참여를 했고 김석진 위원님도 함께 하셨습니다만 제3기에 대한 반성에서 보면 그때 소홀히 했던 부분들이 지상파방송의 공적책임이라는 부분입니다. 이 부분에 대해서는 방송시장에서의 큰 플레이어 이 정도로 생각을 했지 실질적으로 방송법에 반영되어 있는 지상파방송의 사회적 책무 공공성·공익성에 대한 심도 있는 논의는 부족했던 것 같습니다. 이 논의가 자칫 방송통신 산업 관련된 정책논의에 부정적 영향을 미쳐서도 안 되지만 그것을 우려해서 지상파방송의 공적책무에 대한 논의가 빠져서도 안 됩니다. 무엇보다도 지능정보 사회에서는 방송통신 이용자보호 그리고 방송통신 이용자들의 이용 역량 강화가 대단히 중요합니다. 이것은 아무리 강조해도 지나치지 않습니다. 이 부분은 제3기에 이어서 제4기 방통위에서도 중요한 정책과제로 가져감과 동시에 정책의 틀을 확고하게 확립했으면 좋겠습니다. 그리고 핵심내용을 설명하다 보니까 빠졌습니다만 공동체라디오를 비롯한 군소 매체에 대한 관심 이런 것들도 계속해서 기울여 줬으면 좋겠습니다. 제4기 정책과제 추진과 관련해서 보면

국정과제를 추진하는 과정에서도 주무부처가 있고 협조부서가 있듯이 제4기 정책과제를 우리가 주도적으로 마련했지만 이것을 추진하는 과정에서는 과학기술정보통신부, 문화부 등 부처 협의가 무엇보다 중요합니다. 예를 들어 통신시장의 규제 문제나, 가계통신비 경감 문제 이런 것들은 과기부와 아주 유기적인 협조체제를 구축해야 합니다. 또한 유료방송 시장의 활성화와 관련해서 보면 합산규제 문제 그리고 시장에서의 M&A 문제 이러한 것들도 과기정통부와 방통위가 긴밀하게 협의를 해야 합니다. 대략 다음 주 정도에는 과기정통부와 함께 우리가 정책협의체도 구성합니다만 제4기 방통위 기간 중에는 방송통신 산업시장의 활력 제고도 대단히 중요한 것 같습니다. 지금 전체적으로 침체되어 있습니다. 통신시장은 통신시장대로 방송시장은 방송시장대로 완전히 침체되어 있는 상태입니다. 여기에 활력을 불어 넣어 주고 방송과 통신산업이 혁신성장의 주역이 될 수 있도록 해 주시면 좋을 것 같습니다. 그리고 앞서 말씀드렸던 이용자 보호와 관련해서는 특히 개인정보보호 부분들은 앞으로 중요성이 더해 갑니다. 그래서 방통위가 개인정보보호기관으로서 정체성을 더 명확히 할 수 있도록 해 주시면 좋겠습니다. 그리고 외주제작 분야의 갑을관계는 문화부 등과 협조해야 하는데 이것은 방송산업 뿐만 아니라 모바일의 중요한 콘텐츠인 방송콘텐츠 산업의 육성과 관련해서는 대단히 중요한 과제입니다. 이 부분에서 공정한 경쟁질서가 확립되지 않은 상태에서는 방송통신 시장의 지속가능한 성장이 어렵다고 봅니다. 이 부분도 유념해서 봐 주시기 바랍니다. 다시 한 번 정책과제 만드느라고 고생이 많았습니다.

○ 이효성 위원장

- 다른 위원님 말씀하십시오. 표철수 위원님 말씀하십시오.

○ 표철수 상임위원

- 이것은 여러 차례 위원님들 간 논의가 충분히 있었기 때문에 따로 말씀드리지 않고 2가지만 말씀드리겠습니다. 정책목표를 세우는 것은 실천을 하겠다는 의지를 담은 것이고, 그러려면 여러 가지 수단이 담보되어야 한다고 생각합니다. 정책목표에 주로 쓰인 용어들이 ‘강화’, ‘증진’, ‘확대’, ‘개선’ 이런 용어들이 쓰여 있습니다. 이것은 당연히 제4기 방송통신위원회의 의지를 표현한 것입니다. 목표이기도 하고 의지를 표현한 것인데 이 가운데 지역방송 지원, 시청자미디어센터 확대, 방송 한류 확산을 지원하는 것들은 당연히 돈과 관련이 있고 그리고 이것을 지원하기 위한 체계가 되어야 합니다. 제가 위원으로 부임해서 계속 강조해 왔는데 지금 방송통신위원회 이 체제 가지고는 이런 것이 구두선이 될 가능성이 높다, 이것이 내년 부터 시행될 정책목표이기 때문에 내년에는 반드시 방송통신위원회가 이런 업무를 가장 효율적으로 할 수 있도록 조직의 복원이 필요하다, 그것을 정책목표로 세우는 것과 함께 여기에 있는 위원님들과 그리고 사무처가 힘을 합쳐서 반드시 이루어 내야 할 과제라고 말씀드립니다.

○ 최성호 기획조정관

- 알겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ 허 옥 부위원장

- 제1기부터 제3기까지의 방통위 정책결과를 간략하게 되짚어 보면 종편PP 허가와 이로 인한 방송 생태계의 황폐화, 지상파방송의 공정성 훼손과 콘텐츠의 경쟁력 하락, 공급자 중심의 통신 시장 규제정책으로 인해 이용자들의 소외 심화, 그리고 정책기관의 이원화로 인한 사업자 혼선 등으로 요약할 수 있지 않을까 생각합니다. 제4기 방통위는 이러한 반성과 평가 속에서 또한 국민 주권이 강화되고 있고, 특히 제4차 산업혁명 혹은 지능정보 사회의 전환이라고 하는 아주 중대한 외부적 환경 변화에 능동적으로 대처하는 것이 매우 중요하고 절실한 때입니다. 이번 과제에 그런 내용들을 어느 정도 잘 담아냈다고 생각합니다. 표철수 위원님께서 말씀해 주셨지만 정부의 정책과제 발표도 중요하지만 실천이 더욱 중요하다고 봅니다. 오늘 발표한 정책과제는 반드시 실천할 수 있도록 사무처장님께서 점검과 평가시스템을 마련해 주셨으면 좋겠습니다. 두 번째로는 전체적으로 중요한 과제들이 다 정리되어 있지만 방송통신 융합서비스의 확산으로 인해 어느 분야에도 규제를 받지 않는 이용자 보호의 사각지대가 폭증할 가능성이 큼니다. 이에 대한 선제적 대응이 필요한데 이번 과제에서 이 부분이 충분히 반영되지 않은 것이 다소 아쉽고, 이와 관련된 향후 보완이 이루어져야 할 것이라고 생각합니다. 수고 많으셨습니다.

○ 최성호 기획조정관

- 알겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 김석진 위원님 말씀하십시오.

○ 김석진 상임위원

- 짧막하게 꼭 보태고 싶은 말씀이 있어서 말씀드립니다. 제가 제4기 방통위에서 심의를 하고 활동을 하다 보니까 제가 느낀 소회인데 가장 중요한 것이 방송에서는 방송의 독립입니다. 그리고 언론의 자유입니다. 방송의 독립과 언론의 자유를 신장시키고 또 보장하려면 정부가 개입하는 것은 최소한에 그쳐야 한다는 생각입니다. 지금 진행되고 있는 일련의 진행과정을 보면 우리 관에서 너무 지나치게 과도하게 개입하고 있지 않느냐는 생각도 드는 것이 사실입니다. 그래서 언론자유가 또 방송의 독립이 지켜지려면 우리의 개입 범위는 최소화해 그쳐야 되고 자율적으로 그렇게 방송사들이 헤쳐 나갈 수 있도록 우리가 환경을 조성하는 것이 가장 중요하다고 생각합니다. 자칫 사무처에서 방송사에 개입하는 정도가 과도하지 않기를 그런 자세로 임해야 한다는 점을 저는 꼭 보태고 싶어서 잠시 말씀드리겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 저도 한 말씀드리겠습니다. 전체적으로 보면 준비가 잘 됐다고 하면 자화자찬 같이 되어서 그런 말은 생략하겠습니다. <목표 1>과 <목표 2>는 한마디로 이야기하면 제4기 방통위뿐만 아니라 앞으로 이어질 방통위의 당위적 기초과제라고 할 수 있겠습니다. 공정하고 자유로운 방송통신 환경조성이나 이용자의 능동적 참여와 권리 강화는 모든 방통위가 당위적으로 해야 할 기초과제이고, 지금까지 이것이 실현이 만족하게 되지 않았기 때문에 당연한 것이 저희 과제로도 올라왔다고 생각합니다. 나머지 <목표 3>과 <목표 4>는 제4기 방통위의 특징적

과제라고 생각합니다. 제4기 방통위가 다른 이전의 제3기까지 위원회와는 조금 더 차별성을 보이고 우리 위원회만의 고유한 목적을 가지고 추구하는 그런 특징적 과제라고 생각합니다. 저는 <목표 1>, <목표 2>, <목표 3>, <목표 4> 그리고 과제 10개 모두 다 소중하지만, 특히 제4기 위원회는 개인적으로 <목표 3>과 <목표 4>의 6번~10번까지 과제에 애착이 더 있다고 할 수 있겠습니다. 특히 불공정한 갑을관계 청산 및 상생환경 조성에서 방송사와 외주제작사 간의 갑을관계, 홈쇼핑과 납품업체 간의 갑을관계, 통신사 또는 포털과 콘텐츠 프로바이더 간의 갑을관계 그리고 통신사와 유통점 간의 갑을관계 이런 것들을 저희 제4기 위원회 때 확실하게 청산하는 결과를 낼 수 있게 되기를 바라겠습니다. 그리고 우리가 규제기구이기 때문에 산업 진흥이나 활성화에는 관심이 없거나 또는 오히려 역행한다는 비난을 받을 수 있습니다만 저희는 그런 것이 아니고 한류를 지속하고 확산하는 현재 중국과 일본에서 동남아로 서남아시아로 이슬람권으로 그리고 유럽으로 중남미로 계속 확산해 나가는 그런 정책을 힘 있게 추진하도록 해야 할 것이고 또하기를 바라겠습니다. 그리고 개인정보도 보호만이 아니라 물론 보호가 중요하고 1차적인 과제입니다만 그러나 적절한 비식별조치를 통해 빅데이터에 의한 제4차 산업혁명의 초석이 되기를 우리 위원회가 좀 더 이 부분에도 힘을 써야 할 것으로 생각합니다. 아까 부위원장님도 말씀하셨지만 이런 정책과제는 선언이 중요한 것이 아니고 실천, 실현이 중요하다고 생각합니다. 우리 제4기 위원님들과 사무처는 이점을 명심하고 그 실현에, 그 실천에 최선을 다해 주기를 바라겠습니다. 준비하느라고 수고 많이 하셨습니다. 그러면 이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

나. 방송법 시행령 일부 개정안(안)에 관한 건 (201-43-262)

○ 이효성 위원장

- <의결사항 나> ‘방송법 시행령 일부 개정안(안)에 관한 건’에 대하여 김영관 방송정책국장 보고해 주십시오.

○ 김영관 방송정책국장

- 보고드리겠습니다. 의결주문은 ‘방송법 시행령 일부 개정안(안)을 <붙임>과 같이 의결한다’입니다. 제안이유는 ‘17년 8월 31일 보고드린 공익·장애인복지채널 제도 개선(안)의 후속 조치로 방송법 시행령 일부를 개정하기 위함입니다. 추진경과를 말씀드리면 ‘17년 8월 31일 공익·장애인복지채널 제도 개선(안)에 관한 사항을 보고드렸고, 9월 20일 방송법시행령 일부 개정(안)에 관한 사항을 보고드렸습니다. 9월 22일부터 11월 9일까지 입법예고 및 관계부처와 협의를 하였습니다. 법무부에서 개정안은 공익채널 선정 시기를 명확하게 규정하지 않아 방통위의 공고 여부에 따라 선정 여부가 결정될 우려가 있으므로 이를 보완할 필요가 있다는 의견을 제출하였습니다. 다음 개정(안)의 주요내용입니다. 먼저 기존에 1년이던 공익채널 선정 유효기간을 2년으로 연장하였습니다. 또한 법무부의 의견을 반영하여 공익채널 선정 절차 등을 ‘미리 공고’하도록 한 것을 ‘미리 매2년마다 공고’하는 것으로 자구를 변경하였습니다. 다음 페이지입니다. 두 번째, 기존에 ‘방송법 시행에 관한 방송통신위원회 규칙’과 ‘공익채널 선정 및 장애인복지채널 인정 기본계획’에서 정하던 공익채널 선정절차, 방법 및 심사기준 등을 고시로 정할 수 있도록 위임 근거를 마련하였습니다. 향후 계획입니다. 보고드린 내용을

의결해 주시면 법제처 심사 차관회의·국무회의 의결을 거쳐 3월 중에는 개정(안)이 공표될 수 있도록 추진하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 보고받은 내용에 대해서 의견 있으시면 말씀해 주십시오. 김석진 위원님 말씀하십시오.

○ 김석진 상임위원

- 한 가지 확인을 하겠습니다. 공익채널 선정의 유효기간이 1년 연장되기 한 달 전에 2018년도 공익채널 선정이 됐습니다.

○ 신영규 방송지원정책과장

- 예, 그렇습니다.

○ 김석진 상임위원

- 선정된 공익채널은 2년으로 연장이 되는 것입니까?

○ 신영규 방송지원정책과장

- 그렇지 않습니다.

○ 김석진 상임위원

- 언제부터 적용됩니까?

○ 신영규 방송지원정책과장

- 이 규정이 공포되고 시행된 이후 선정된 사업자부터 적용되기 때문에 내년도에 선정된 사업자부터 적용됩니다. 부칙규정에 그렇게 들어가 있습니다.

○ 김석진 상임위원

- 그러면 내년에 선정한 공익채널이 2019년부터 2년으로 늘어난다는 것이지요?

○ 신영규 방송지원정책과장

- 예, 그렇습니다.

○ 김석진 상임위원

- 지난번에 심사해 보니까 우리가 공익채널 신청자들에게 미리 1년 전부터 준비할 수 있도록 고지하는 부분이 조금 바뀐 부분이 있었습니다. 무슨 말씀이나 하면 선정이 됐다 하더라도 지난 1년간 실적을 심사해서 만약 제대로 이행하지 못하면 불이익을 당할 수 있다, 감점을 당할 수 있다, 그래서 탈락할 수 있다는 부분들이 1년 전부터 미리부터 예측 가능하게 해주어야 하는 부분이 지난 심사 때 부족했던 것 같습니다. 그래서 이번에는 미리 공고하도록 선정절차, 방법을 미리 공고하도록 되어 있지 않습니까?

○ **신영규 방송지원정책과장**

- 미리 공고를하고 저희가 내년부터 선정절차나 선정기준에 대해서 내년 2분기 중으로 고시를 만들어서 그것에 따라서 미리 사업자가 알 수 있도록 하겠습니다.

○ **김석진 상임위원**

- 그렇게 해야 하겠습니다. 그래서 심사에 임박해서 신청할 때 그런 이야기를 하면 미처 대비를 못 하니까 가장 중요한 것이 공익채널로 선정되어서 그야말로 소기의 목적을 달성할 수 있도록 공익채널들이 그렇게 실천해 가고 이행하는 것이 중요하지 않습니까? 그래서 미리부터 그런 부분들을 고지하는 데 소홀함이 없도록 신경 써 주시기 바랍니다.

○ **신영규 방송지원정책과장**

- 예, 알겠습니다.

○ **이효성 위원장**

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ **허 옥 부위원장**

- 이미 보고된 공익·장애인복지채널 제도 개선(안)의 후속조치이기 때문에 저는 원안대로 받 고자 합니다.

○ **이효성 위원장**

- 표철수 위원님 말씀하십시오.

○ **표철수 상임위원**

- 이것은 원안대로 하면 되겠습니다. 지난번에 공익채널 선정하면서 잠깐 제기되었던 기존 공익 채널에 지정된 사업자가 신청했을 때는 여러 가지 감점요인들이 있고 신규로 공익채널을 신청하면 감점요인이 없어서 상대적으로 신규로 신청하는 사업자가 유리하다는 말이 있었 습니다. 그래서 심사기준을 개선할 때 그런 것까지 반영해 주시면 좋겠습니다.

○ **김영관 방송정책국장**

- 그렇게 하겠습니다.

○ **이효성 위원장**

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

다. 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 관련 이용자이익 침해 행위에 대한 시정조치 (안)에 관한 건 (2017-43-263~266)

○ **이효성 위원장**

- <의결사항 다> ‘초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 관련 이용자이익 침해 행위에 대한 시정조치(안)에 관한 건’에 대하여 김재영 이용자정책국장 보고해 주십시오.

○ 김재영 이용자정책국장

- 먼저 제안이유입니다. 전기통신사업법 제50조제1항을 위반한 (주)케이티(이하 “KT”), SK브로드밴드(주)(이하 “SKB”), (주)LG유플러스(이하 “LGU+”), SK텔레콤(주)(이하 “SKT”)에 대하여 전기통신사업법 제52조제1항 및 제53조제1항에 의한 시정조치(안)를 심의·의결하기 위함입니다. 조사배경은 방송통신위원회의 해지절차 개선방안 권고 ‘15년 12월에 대한 이행점검 및 LGU+의 상담원 자살 사건을 계기로, 전기통신사업자의 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지 업무처리 등에 대한 법 위반 여부를 조사하였습니다. 조사대상 기간은 ‘16년 10월 1일부터 ‘17년 3월 31일까지 6개월로 선정했고, 조사대상 사업자는 KT, SKB, LGU+, SKT 등 4개 사업자가 되겠습니다. 주요 경과는 금년 3월부터 6월까지 해지 거부·지연 등 전기통신사업법 위반 여부에 대한 실태점검을 하였으며, 위반 혐의가 있어서 6월부터 9월까지 사실조사를 실시하였습니다. 현장조사, 녹취자료 분석, 상담원 인터뷰 등을 실시하였습니다. 9월부터 시정조치(안)에 대한 피심인, 과기정통부 의견수렴을 하였으며, 과기정통부로부터는 “특이사항 없음” 의견을 접수받았습니다. 해지상담 관련 기초사실을 보고드리겠습니다. 통신4사는 통신상품 해지업무를 자회사 또는 용역업체인 콜센터에 위탁 처리하고 있습니다. 통신4사 본사에서는 상담 매뉴얼, 해지방어 수수료 및 인센티브 정책 등 해지방어와 관련된 기준을 콜센터와 협의하여 결정하고, 콜센터는 그 기준에 따라 해지방어를 실시하고 있습니다. 통신4사 해지담당 부서 및 고객센터 현황은 <표>를 참고하여 주시기 바랍니다. “해지업무 처리절차는 해지문의→ 해지절차 안내→ 해지신청→ 본인확인→ 해지접수 등록→ 해지저치 완료→ 장비수거”의 절차로 진행되고 있습니다. 이용자가 해지를 신청할 경우 상담부서에서 해지절차를 안내하면서 1차적으로 해지방어를 하고 있습니다. 사업자의 해지방어는 이용자에게 해지신청 지연, 해지접수 등록 거부, 해지처리 완료 지연(누락) 또는 제한으로 나타나고 있습니다. 1차 해지방어에 실패한 경우 사업자들은 2차 해지방어 조직에서 경품 등 추가혜택을 제한하며, 해지접수 등록자에게 해지접수 등록 취소 또는 재약정 등을 유도하고 있습니다. 해지방어 조직운영은 LGU+는 ‘원백팀’을, 다음 페이지입니다. SKB는 ‘지역명CC팀’, SKT는 ‘로열티 2차팀’을 두고 해지접수 등록이 완료된 자에게 해지취소 등을 유도하고 있습니다. 다음 6페이지가 되겠습니다. 통신4사는 해지상담과 관련된 상담매뉴얼, 해지방어 및 인센티브 등의 각종 정책을 콜센터와 협의하여 수립하고 전달하고 있습니다. 특히 LGU+는 SAVE 해지방어 정책, 고객센터 SAVE 상담사 KPI 정책 등 각종 정책, 주간·월간 회의자료, 이메일 공지 등을 통해 고객센터 및 해지상담원에게 시달함으로써 상담원의 과도한 해지방어로 연결되고 있었습니다. 다음 페이지입니다. 해지상담원의 보수체계는 고정급은 평균 약 140만원~150만원 수준이나, 인센티브는 사업자별로 큰 차이를 보이고 있습니다만 0원에서 485만원까지로 보이고 있습니다. 또한 KT, SKB, SKT는 인센티브를 실적과 연계한 가산 항목으로만 관리하고 있으나, LGU+는 패널티, 즉 인센티브 차감정책을 운영하고 있었습니다. 인센티브 제공은 통신4사 모두 해지방어 성공 건으로 제공하는 것을 원칙으로 하고 있으나 구성항목은 사업자별로 상이하였습니다. 인센티브 평가방식은 KT, SKB, SKT는 상담원의 개인성적을 평가하고 있고, LGU+는 상담원의 개인성적을 개인별, 팀별, 센터별로 연계하여 평가하였습니다. 해지상담원 인터뷰 결과 등 다음 페이지는 생략하겠습니다. 9페이지 보고드리겠습니다. 사실조사 결과입니다. 조사방법을 보고드리면

조사 대상기간인 작년 10월부터 금년 3월 말까지 6개월 기간 동안 통신4사로부터 해지 상담 부서에 수신·발신된 전화 상담자 약 455만명의 통화 내역 873만여 콜을 제출받아서 단순 문의자를 제외한 약 203만명(약 426만콜)에 대한 분석 및 확인, 전·현직 콜센터 상담원 인터뷰 등을 통해서 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 등 전기통신사업법 금지행위 위반 여부에 대해서 조사하였습니다. 해지 관련 상담 콜 수, 상담자 수는 아래 내용 및 <표>를 참고하시면 되겠습니다. 다음 페이지 행위사실을 보고드리겠습니다. 첫 번째로 통신4사에서 정당한 사유 없이 해지를 거부·지연하거나 제한하는 등 전기통신사업법 위반 행위를 확인하였습니다. 행위유형 첫 번째로 정당한 사유 없이 해지를 ‘거부’한 행위를 확인하였습니다. 이용자의 서비스 해지신청에도 불구하고 이용약관에 명시되지 않은 ‘회사 내부 지침’을 근거로 하여 예약 해지신청 불가 기간이라고 하면서 정당한 사유 없이 해지접수 등록을 거부한 사례를 LGU+ 878명, SKB 198명, SKT 129명 등 총 1,205명을 확인하였습니다. KT는 해지 거부 위반사항이 없었습니다. 다음 페이지입니다. 행위유형 두 번째로 정당한 사유 없이 해지를 ‘지연·누락’한 행위사실을 확인하였습니다. 이용자가 명시적으로 해지신청(해지 의사 표시)을 하였음에도 불구하고 서비스 종료, 과금 중단 등 해지처리 절차를 완료하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 해지접수 등록을 지연하거나 누락한 사례를 LGU+ 4,788명, SKB 717명, KT 611명, SKT 165명 등 총 6,281명을 확인하였습니다. 특히, LGU+의 경우 전체 해지 지연 또는 누락자 4,788명 중 상담원이 인센티브 삭감을 우려하여 해지접수등록을 받지 않고 다른 상담원으로 인계 처리하도록 밀어내면서 해지를 지연한 사례 1,359명을 확인하였습니다. 해지지연 및 누락 유형은 <표>를 참고하시고 주요사례도 참고하시면 되겠습니다. 다음 페이지입니다. 행위유형 세 번째로 정당한 사유 없이 해지를 ‘제한’하는 위반사실을 확인하였습니다. 사업자가 이용자의 명백한 의사표시에 따라 해지접수등록을 완료하고 접수완료 문자까지 통보한 이후에도 2차 해지방어팀 등에서 최대 73회까지 반복적으로 이용자에게 전화하여 해지신청을 철회하거나 재약정을 유도하는 등 해지 ‘제한’한 사례를 확인하였습니다. LGU+는 124,186명, SKB는 39,424명, SKT는 5,118명 등 총 168,728명을 확인하였습니다. 2차 해지방어 조직을 운영하지 않고 있는 KT는 위반사실이 없었습니다. 해지접수 등록 완료자에 대한 2차 해지방어팀의 상담 현황 및 해지제한 현황은 <표>를 참고하시면 되겠습니다. 다음 페이지입니다. 해지제한 관련 콜 상세 분석은 사업자별 인 바운드 및 아웃 바운드 상담전화 횟수, 해지일 또는 해지 희망일 이전과 이후 상담전화 횟수, 해지접수등록 완료자 364,480명에 대한 1인당 아웃 바운드 콜 등을 분석하였으며, 그 내용은 아래 <표>와 아래 내용 등을 참고하시면 되겠습니다. 다음은 16페이지입니다. 두 번째 위반행위로 이용자의 귀책사유 없는 이용계약 해지 시 정당한 사유 없이 위약금을 부과한 사실을 확인하였습니다. 서비스 불가지역으로 이용자가 이사하거나 군 입대하는 등 이용자 귀책사유가 없는 해지의 경우 위약금을 부과해서는 아니됨에도 불구하고 위약금을 부과한 사례로 LGU+ 27명, KT 24명, SKB 3명 등 총 54명을 확인하였습니다. SKT는 위반사항이 없었습니다. 다음 페이지입니다. 마지막 세 번째로 해지희망일에 서비스를 중단하지 않고 장비철거일까지 계속 서비스를 제공하고 있는 위반사실을 확인하였습니다. LGU+는 이용약관에서 이용자의 해지희망일에 해당 서비스의 제공을 중단하고 해지처리 하도록 되어 있음에도 불구하고, 해지희망일에 서비스를 중단하지 않고 277,488명에게 장비철거일까지 서비스를 지속적으로 제공한 사례를 확인하였습니다. KT, SKB, SKT는 해지희망일에 해당 서비스를 종료하였습니다만 LGU+의 경우는 서비스를 종료하지 않고 해지희망일 이후부터 장비철거일(평균

14일)까지의 기간을 이용하여 LGU+ 상담원이 174,498명에게 532,476회의 아웃 바운드 전화를 하여 해지신청을 철회하거나 재약정을 유도한 사실을 확인하였습니다. 가입자 1인당 평균 3.1콜이 있었습니다. 다음 페이지입니다. 행위사실의 위법성 판단이 되겠습니다. 전기통신사업법은 제50조(금지행위)제1항제5호에서 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하면서 동법 시행령 제42조제1항 [별표 4] 에서 세부 유형 및 기준을 정하고 있습니다. 내용은 아래 <표>를 참조하시면 되겠습니다. 위법성 판단입니다. 정당한 사유 없이 해지를 거부·지연(누락)하거나 제한한 행위에 대해서 검토하겠습니다. 먼저 LGU+, SKB, SKT 이상 3개 사업자가 이용약관에 명시되지 않은 내부지침을 근거로 일정 기간 해지신청 접수를 거부한 행위, KT, LGU+, SKB, SKT 등 통신4사가 해지신청 이후에도 해지처리 완료를 하지 않고 요금을 부과해 오다가 이용자의 이의제기로 해지처리를 완료하는 등 해지처리를 지연하거나 누락한 행위, LGU+, SKB, SKT 등 3개 사업자가 해지접수등록된 이용자를 대상으로 상담원이 추가 전화 등을 통해 해지접수등록 취소 또는 재약정을 유도하여 해지를 제한한 행위는 이용자의 선택권, 경제적 이익을 침해하고 최소 1회에서 최대 73회까지 추가 전화를 통해 해지철회, 재약정 등을 유도하여 이용자의 시간을 빼앗고 심대한 불편을 끼쳤다는 점 등을 고려할 때 이용자 이익을 현저히 해치는 행위로 판단하였습니다. 이 사항은 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표 4] 5호 나목 4)를 위반한 것입니다. 이용자의 귀책사유가 없는 이용계약 해지 시 위약금을 부과한 행위는 “이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위”를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 전단을 위반한 것이고, “전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위”로 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표 4] 5호 나목 9)를 위반한 것으로 판단됩니다. 해지희망일에 서비스를 중단하지 않고 LGU+의 행위는 “이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위”로 이를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 전단을 위반한 것으로 판단됩니다. 다음 페이지 사업자 의견 및 검토의견은 아래 내용을 참고하시면 되겠습니다. 시정조치(안)에 대한 논의에 앞서 안전 중 관련 내용을 보고드렸습니다.

○ 이효성 위원장

- 그러면 보고 받으신 내용에 대해서 의견 있으면 말씀해 주시지요.

○ 고삼석 상임위원

- 제가 먼저 말씀드리겠습니다. 조사범위가 상당히 방대했는데 조사하느라고 일단 고생했습니다. 오늘 안전이 처음 공개되기 때문에 그동안 이 안전을 놓고 방통위 내에서 어떤 논의과정이 있었는지 다른 분들은 잘 모를 것 같습니다. 이 안전을 놓고 여러 차례 내부 논의를 했고 또 주요 쟁점에 대한 이견이 있었습니다만 그런 것들에 대해서 하나하나 확인하고 우리가 의견을 모아갔는데 과장님, 그 논의과정 힘드셨지요? 이 안전은 이용자의 해지권 보장과 사업자의 계약해지 방어활동의 한계에 관한 첫 번째 법 위반조사와 제재사례입니다. 그렇기 때문에 대단히 중요한 의미가 있는 안전이라고 생각합니다. 주로 특정 사업자가 법 위반을 많이 한 것으로 조사되었지만 이 심결 이후에는 주로 콜센터의 상담원이 되겠지만 사업자와 이용자 간의 영업 관행을 놓고 그동안 빚어져 왔던 문제에 대해 이제는 법 위반이 될 수 있는

기준점을 제시하기 때문에 기본적으로 이용자와 사업자 간의 관계도 재설정될 수 있는 사안인 것 같습니다. 앞서 말씀드렸습시다만 자칫 우리 위원회의 이번 조사와 심결이 현장의 상황을 무시하고 말 그대로 탁상행정 차원에서 조사와 제재 결정이 이루어진 것 아니냐는 지적이 있을 것으로 저희들이 염려했습니다. 그렇기 때문에 수차례 내부 논의를 통해 그러한 것들을 점검했고, 또한 추가적인 법률자문과 현장까지 나가 확인해서 법 위반사실을 확정했습니다. 과장님 그렇지요?

○ 김재철 통신시장조사과장

- 예, 그렇습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 4페이지를 먼저 설명해 주어야 할 것 같습니다. 4페이지에 보면 <그림 1> 초고속인터넷 및 결합상품 해지업무 처리 절차에 보면 1차 방어가 있고 2차 방어가 있습니다. 1차 방어는 본인 해지를 문의하고 이용자의 의사가 확인되면 해지접수를 등록하고 그다음에 해지접수 등록 문자 발송하는 과정에서의 방어 활동입니다. 이 단계까지는 불법이 아니지요?

○ 김재철 통신시장조사과장

- 예, 거기까지는 저희가 이번에 문제 삼지 않았습시다.

○ 고삼석 상임위원

- 그래서 1차 방어에 대해서는 위원회가 문제 삼지 않고 정상적인 해지 요청과 그리고 최소한의 해지방어를 위한 사업자의 권한, 권리이자 당연한 영업활동으로 인정해서 이 부분은 빼고 해지접수가 등록됐다는 문자를 발송한 이후 2차 방어에 대해 문제를 삼는 것이지요?

○ 김재철 통신시장조사과장

- 예, 그렇습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그 부분이 명확히 설명되어야 오해가 없을 것 같습니다. 즉, 과도한 조사와 제재다, 탁상행정 이다 이런 지적이 없을 것 같습니다. 앞서 국장님께서 보고하실 때 구체적인 조사 사례, 우리가 어떻게 조사했는지 이것들에 대해서는 시간 관계상 축약했습니다만 아무래도 과장님께서 간략히라도 이야기해 주셔야 할 것 같습니다. 국장님, 내용 전체에 대해 브리핑 하실 것입니까?

○ 김재영 이용자정책국장

- 예, 설명하겠습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그러면 시간상 그렇게 해서 갈음하는 것으로 하겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 김석진 위원님 말씀하십시오.

○ 김석진 상임위원

- 존경하는 고삼석 위원께서 아주 적시를 잘해 주셨기 때문에 정리가 잘 된 것 같습니다. 저도 말씀드리면 저도 당했습니다. 아주 고통스러웠는데 이용자들이 자유롭게 해지할 수 없습니다. 가입했다가 바꾸고 싶어도 집요하게 전화공세에 시달리고 당장 끊어달라면 이것이 몇 달 갑니다. 그런 경험을 해 보신 분들이 많을 것 같습니다. 뒤늦게 이런 기준점을 제시하고 더 이상 용인하지 않겠다는 그런 행정행위에 들어간 것은 늦은 감이 있다는 말씀을 드립니다. 해지 관련해서 첫 제재가 되는 것이지요?

○ 김재철 통신시장조사과장

- 그렇습니다.

○ 김석진 상임위원

- 이번 조사가 촉발된 계기가 무엇이었습니까?

○ 김재영 이용자정책국장

- 조사에 착수하게 된 배경은 금년 초 전주에 있는 LGU+ 위탁업체인 콜센터에서 고교실습생 여자 상담원의 자살사건이 사회적으로 큰 반향을 일으켰습니다. 자살 배경이 해지상담원에 대한 과도한 실적 압박, 인센티브 차별 등으로 언론에서 보도가 되어서 해지상담원 운영실태 그다음에 통신사업자의 초고속인터넷 등 결합서비스 계약, 해지, 운영실태를 점검하게 된 사항이 되겠습니다.

○ 김석진 상임위원

- 보고를 들어 보니까 LGU+의 경우 패널티를 부과하고 있습니다. 콜센터 상담원이지요?

○ 김재철 통신시장조사과장

- 예, 그렇습니다.

○ 김석진 상임위원

- 실적이 없으면 인센티브를 삭감한다고 되어 있고 상담원의 실적을 관리자에게까지 연계시켰다고 하는데 구체적으로 어떤 것입니까? 실적이 저조하면, 해지를 잘 방어하지 못하면 관리자까지 책임을 물어서 월급을 깎는다는 것입니까?

○ 김재철 통신시장조사과장

- 인센티브를 깎는다는 것입니다.

○ 김석진 상임위원

- 타 통신사는 인센티브를 얹어주기만 하고 실적이 없으면 주지 않으면 그만인데...

○ 김재철 통신시장조사과장

- 다른 통신사들은 상담원에 대해 상담원의 실적 가지고 상담원만 인센티브를 삭감하는데 LGU+의 경우에는 상담원뿐만 아니라 그 위에 관리자까지 다 인센티브를 깎습니다.

○ 김석진 상임위원

- 같이 깎는다는 것이지요?

○ 김재철 통신시장조사과장

- 예, 맞습니다. 그렇기 때문에 위에 관리자는 계속해서 밑에 상담원을 압박하는 결과를 가져올 수 있습니다.

○ 김석진 상임위원

- 이런 식으로 상담원이 실적 부담을 느끼게 하고 압박을 당한 거죠? 그래서, 같은 영업장에서 두 번 자살을 했습니까?

○ 김재영 이용자정책국장

- 2014년 10월에도 한번 자살사건이 있었던 것으로 보도되었습니다.

○ 김석진 상임위원

- 같은 영업장입니까?

○ 김재철 통신시장조사과장

- 예, 같은 곳입니다.

○ 김석진 상임위원

- 조사배경이 그래서 우리가 조사에 착수하게 됐다는 것이지요?

○ 김재철 통신시장조사과장

- 그렇습니다.

○ 김석진 상임위원

- 제가 사실은 걱정하는 것이 하나 있습니다. 영업활동에 관한 부분인데 가입자가 떨어져 나가려고 할 때 그것을 붙잡는 것이 영업활동이 보장되어야 합니다. 당연하지 않겠습니까? 특히 후발사업자 또 가장 하위 사업자 같은 경우, 가입자가 가장 적은 사업자는 분발할 수밖에 없고 직원들 영업활동을 독려할 수밖에 없을 것입니다. 그래서 영업활동의 범위를 어디까지 인정하느냐는 것이 이번 조치에서 우리가 기준점을 제시하는 셈인데 고삼석 위원 말씀대로 1차 방어까지는 우리가 용인해 준다는 뜻입니까?

○ 김재철 통신시장조사과장

- 해지를 신청하면 사업자가 그것을 받아서 접수등록을 합니다. 등록하기 이전에는 얼마든지

할 수 있도록 해 준 것이고, 다만 접수등록이라는 것은 이용자의 해지 의사표시가 명확히 사업자에게 전달될 것입니다. 그리고 나서 사업자는 해지 접수를 하고 '해지접수등록이 완료되었습니다'라고 완료 문자까지 발송합니다. 해지처리완료 문자까지 발송해 놓고 그 이후에도 계속해서 전화하는 경우가 많습니다.

○ 김석진 상임위원

- 그것도 정상적인 영업활동이라면 자유시장 경제체제에서 영업활동은 보장되어야 하는 것 아니겠습니까? 예를 들면 2차 방어에 들어가서, 사업자 용어로 '방어'라는 말을 쓰고 있는 것이지요?

○ 김재철 통신시장조사과장

- 예.

○ 김석진 상임위원

- 그러면 등록이 됐다, 'OK 알겠습니다. 끊으신다고요? 그러면 그렇게 접수가 됐습니다' 문자까지 발송됐습니다. 그러면 그 뒤부터는 '다시 생각해 보시지요' 이런 전화를 1통도 하면 안 됩니까?

○ 김재철 통신시장조사과장

- 저희가 기준을 정해야 하는데 이용자의 의사표시가 사업자에게 완전히 전달되기 전까지는 아까 말씀드린 대로 접수등록 이전에는 서로 논란이 있습니다. 그 과정에서 사업자와 이용자 간의 전화행위에 대해서는 저희가 일체 관여하지 않는데, 그럼에도 불구하고 사업자가 지속적으로 요구합니다. '그럼에도 나는 해지하겠습니다. 내가 이사를 갑니다. 그래서 해지를 해야겠습니다'라고 통보하면 사업자는 결국 접수받게 되는데 그 이후는 전화해서는 안 된다고 보고 있습니다.

○ 김석진 상임위원

- 그런 부분들이 사업자 의견진술을 보면 'OK 알겠습니다. 지금까지는 끊어드리겠습니다. 다만, 이런 새로운 상품이 나왔는데 이것을 가입하시면 지금까지 이용했던 상품은 끊고 새로운 상품에 가입하시면 돈도 드리고 이런이런 혜택을 누릴 수 있습니다' 사업자들 의견을 보면 그것까지는 권해 볼 수도 있다는 생각이 듭니다. 그것을 인정하지 않겠다는 것입니까?

○ 김재철 통신시장조사과장

- 그렇게 되면 이용자가 요구한 것 자체는 해지의사가 전달됐기 때문에 그 건에서는 해지처리하고 새로운 가입을 하면 됩니다. 그런데 해지희망일이 경과하기 이전에도 계속해서 요구하는 내용을 들어보면 타 재약정이나 기존 계약에 신청한 해지신청을 철회하도록 요구하는 것입니다. 다른 상품을 하는 경우는 거의 없고, 기존 계약을 하거나 아니면 기존 약정한 것을 기간을 다시 새로 시작하자는 재약정을 유도하는 것입니다.

○ 김재영 이용자정책국장

- 위원님, 저희가 보고서 15쪽을 보면 주요 상담원과 이용자 간 상담내역을 일부 적시해 놓은 사항이 있습니다. 첫 번째를 보면 안산소재 고객 누구누구에게 부산센터의 상담원이 전화를 해서 “상품권 43만원 상당의 경품을 제공하겠다” 등 해지취소를 유도하자 이용자가 “안 해요”, “약정 싫어요” 등 5번 이상 반복적으로 거절했습니다. 거절함에도 불구하고 상담원은 끈질기게 추가적으로 혜택을 언급하면서 해지접수등록 취소, 해지철회를 유도하고 재약정을 유도하는 행위입니다. 이용자는 명확하게 해지의사를 표명했음에도 불구하고 한 번부터 특정 사업자는 73회, 다른 사업자는 23번 등까지 전화를 반복적으로 걸면서 해지접수등록 취소, 해지철회, 재약정을 유도하는 행위는 이용자 이익을 현저히 침해하는 것으로 봤습니다. 위원님들께서 우려하시는 바와 같이 정상적인 영업활동에 대해서는 저희가 위반으로 본 것은 아니었습니다.

○ 김석진 상임위원

- 가장 중요한 것이 그것 같습니다. 이용자들의 선택권도 존중되어야 하고 의사가 존중되어야 하지 않습니까? 꿇고 싶으면 자유롭게 꿇을 수 있어야 합니다. 하지만 그 반대 측면에서 보면 사업자도 자유로운 영업활동이 보장되어야 합니다. 혹시나 우리가 기준점을 이번에 아주 명확하게 제시를 해서 사업자의 영업활동이 위축되지는 않아야겠다는 걱정이 드는 것입니다. 그래서 우리가 1차까지는 용인하고 2차 방어부터는 안 된다고 기준을 제시할 때 몇 회까지도 우리가 제시할 수 있어야 합니다. 그렇게 준비가 되어 있습니까? 디테일한 것까지 왜냐하면, 아까 신상품을 권유하는 것은 영업활동을 할 수 있어야 합니다. 그렇지 않으면 상담원 역할이 뭐니까? 상담원이 어떻게든 가입자를 늘리려고 열심히 하는 것은 보장되어야지요. 그런 부분에 대한 기준을 정확하게 마련해야 한다는 말씀을 당부드리는 것입니다.

○ 김재영 이용자정책국장

- 알겠습니다. 저희가 이번 시정조치를 하고 위원님께서 지적하셨던 2차 방어의 경우에도 신상품을 유치한다든지 해지신청 철회를 유도한 재약정이 아니고 그런 사항에 대해서는 기준을 한번 더 마련해 보도록 하겠습니다.

○ 김재철 통신시장조사과장

- 다른 사람을 상대로 얼마든지 영업할 수 있는데 지금 이분은 해지신청을 해서 해지접수가 등록된 이용자를 대상으로 해지처리하지 않고 계속해서 전화를 하니까 문제가 된 것입니다. 전화내용을 들어 보면 이용자의 굉장히 불편해 합니다. “나 해지해 주세요”라고 계속해서 요구하는데도 불구하고 계속해서 “쓰시면 내가 얼마 더 드릴게요”, “50만원 더 드릴게요” 계속 요구하는 행위를 잡은 것입니다.

○ 김석진 상임위원

- OK, 반복되니까 시간상 알겠습니다. 제가 이해했습니다. 정확하게 그 기준을 사업자에게 제시해 주기 바랍니다.

○ 김재영 이용자정책국장

- 알겠습니다.

○ 이효성 위원장

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ 허 욱 부위원장

- 저는 사실조사보다는 관련된 의미를 좀 더 짚었으면 좋겠습니다. 전체를 환기하는 차원에서 이번 제재 안건을 통해 얻고자 하는 정책목표가 무엇인지 다시 한 번 간략히 설명해 주시지요.

○ 김재영 이용자정책국장

- 전기통신서비스의 가입, 이용, 해지와 관련해서는 가장 중요한 것이 사업자 영업활동 자유보다는 이용자의 선택권이라고 생각합니다. 그렇지만 사업자가 정당하지 못한 방법으로 이용자의 해지신청을 거부하거나 지연하거나 철회를 유도하는 행위에 대해서는 더 이상 있어서는 안 되겠다고 판단했습니다. 최근에 음성스팸이 증가하고 있습니다. 이런 것들이 이런 영업활동에서 나온 사항이기 때문에 민원도 많아서 이런 것들에 대한 위원회의 판단기준을 정하는 사항이 되겠습니다.

○ 허 욱 부위원장

- 이용자의 권리 강화지요.

○ 김재영 이용자정책국장

- 예, 그렇습니다.

○ 허 욱 부위원장

- 이용자 선택권 강화라는 측면에서 볼 때 방통위가 그동안 이용자 보호정책이 주로 경제적 측면에서의 사업자 규제였는데 한 걸음 더 나아가서 실질적인 이용자 보호 위주로 나가고 있다는 점을 잘 보여주는 안건이 아닌가 생각합니다. 방통위 이번 시정조치는 시장점유율을 높이려는 후발사업자의 노력을 억제하는 것이 결코 아니라는 점을 좀 전에 설명에서도 읽을 수 있었는데 초고속인터넷이나 결합상품 시장은 이동통신사업자들의 혁신적인 서비스 개발과 제공을 통해 이용자 복지가 증가되고 소비자 만족이 높아질 때 더 발전하는 것입니다. 그렇지만 이번 사례에서 나타났듯이 가입은 쉽고 해지는 어렵게 만들어서 유지·운영되는 현재 해지 제한 서비스 행태는 유선통신 시장 발전을 위해서도 결코 용납되어서는 안 될 것이라고 봅니다. 이번에 여러 회사들이 있지만, 특히 LGU+의 경우에는 동일한 이용자에게 무려 73회에 걸쳐 전화를 한 사실도 드러났습니다. 여기에서는 1차 방어, 2차 방어 사업자들은 방어라고 이야기 할지 모르겠지만 이용자 입장에서는 무려 70여회가 넘는 정도로 “나는 그만 두겠어요” 즉, 해지하겠다는 의사를 밝혀야 하는 불편함을 주었다는 것인데 이것은 매우 중대한 위반행위라고 볼 수 있습니다. 특히 상담원뿐만 아니라 팀장, 실장 등 관리자에게도 해지방어 실적이 부진할 경우에 인센티브를 삭감하는 등 고객의 서비스 향상을 위해 설치된 고객센터가 사실상 영업 조직으로 전락된 것이 아닌가 여겨집니다. 제가 더 눈여겨보는 것은 LGU+가 의견진술 시에 해지희망일에 서비스 중단이 안 되는 이유가 설치기사가 장비를 철거한 이후에 물리적으로 다시 가서 연결을 차단해야 한다고 이야기했었는데 이것이 이번 후속점검 결과 거짓으로 드

러났습니다. 전산으로 자동차단이 가능한데도 불구하고 14일의 여유를 뒤서 훨씬 더 강한 해지 방어 업무를 하고 있으면서도 방통위에 와서 거짓으로 의견진술을 한 것은 그대로 묵과할 수 없는 사항이고, LGU+ 경영진의 대오각성이 필요한 사항이라고 말하고 싶습니다.

○ 이효성 위원장

- 표철수 위원님 말씀하십시오.

○ 표철수 상임위원

- 이 안건도 여러 차례 논의가 있었고 충분한 사무처의 설명도 들은 사항입니다. 기본적으로 사업자가 부실한 내부규정을 근거로 이용자의 피해를 야기하는 것은 안 되는 것입니다. 제가 여러 안건들을 다루면서 눈여겨보는 것은 사업자에 대한 방송통신위원회 조사가 진행되는 각종 사안들이 있습니다. 그런데 사업자들이 자기 방어를 위한 것이긴 하지만 자료를 제출하지 않거나 허위자료를 제출하거나 또는 거짓을 말하는 경우들이 굉장히 많습니다. 이 건에 대해서 조금 전에 부위원장께서도 지적을 했지만 LGU+의 경우에 해지요청을 받고 기술적인 문제로 설비 철거가 불가능하다고 했는데 우리 사무처에서 현장실사를 한 결과, 다 가능한 것으로 나타났습니다, 이런 것도 거의 위계에 의한 거짓이라고 생각합니다. 따라서 이렇게 조사 과정에서 사업자들이 자료제출을 하지 않거나 거짓을 말하는 경우는 가중처벌을 해야 한다, 저는 그런 정도로 강한 입장을 가지고 있습니다. 그래서 이 건은 여러 차례 논의가 되었기 때문에 향후 뒤에 보고될 조치, 저는 원안대로 찬성하는 입장입니다.

○ 이효성 위원장

- 고삼석 위원님 말씀하십시오.

○ 고삼석 상임위원

- 제재안을 보고받기 전에 핵심 쟁점에 대해 한번 더 정리하고 가겠습니다. 뒤에 사업자의 의견과 검토의견도 첨부되어 있습니다만 핵심 쟁점 중 하나가 뭐냐 하면 “이용자의 해지희망일에 서비스를 중단하지는 않았으나 서비스요금을 부과하지 않았다, 그렇기 때문에 사실상 서비스를 중단한 것이다, 따라서 이용약관 위반이나 이용자 이익을 현저하게 침해한 것은 아니다” 이것이 아마 가장 큰 쟁점인 것 같습니다. 이에 대한 우리의 입장 한 번만 이야기해 주시지요.

○ 김재영 이용자정책국장

- 이것은 먼저 해당 사업자가 이용자에게 약속한 또 과기정통부에 신고한 이용약관 위반사항이 되겠습니다. 먼저 해지 신청받은 해당 서비스는 이용자의 해지, 해지희망일에 즉시 중단되어야 합니다. 다른 통신 3사는 이미 그렇게 약관에 되어 있고 중단하고 있습니다. 그리고 이 서비스를 계속 장비철거일까지 서비스를 제공한 행위가 기술적인 문제가 아니라는 점이 판단됐고, 그 기간 동안 분명 해지철회 또는 재약정을 유도하려는 행위로 보이기 때문에 이것은 매우 위중한 위법행위라고 봤습니다.

○ 이효성 위원장

- 조사 과정과 절차 문제 등을 짚 말씀하셨는데 나머지 시정조치가 남아있지요? 그 부분에 대해

보고해 주시지요.

○ 김재영 이용자정책국장

- 시정조치(안)에 대해서 보고드리겠습니다. 먼저 시정명령(안)이 되겠습니다. 통신4사에 대하여 「전기통신사업법」 제52조(금지행위에 대한 조치)제1항 및 같은 법 시행령 제44조(금지행위에 대한 조치 등)에 따라, 먼저 이용약관의 변경, 두 번째로 이용약관의 즉시 중지, 세 번째로 금지행위로 인한 시정조치받은 사실의 공표, 네 번째로 전기통신 역무에 관한 업무 처리 절차의 개선, 다섯 번째로 시정조치 이행계획서의 제출, 여섯 번째로 시정조치 이행결과를 보고하도록 시정명령하고자 합니다. 시정명령 세부내역은 <붙임 1>을 참고하시면 되겠습니다. <붙임 1>에서 저희가 특히 강조하고자 할 사항은 업무처리 절차 개선입니다. 저희는 시정명령을 사업자가 받은 날부터 3개월 이내에 SKB, LGU+, SKT는 이용자가 해지신청 시 해지희망일을 반드시 확인 후 해지희망일에 해지처리하도록 하였습니다. 다만, 해지 이용자가 해지희망일을 명확히 밝히지 않은 경우 신청일로부터 3일 이내에 과금 중단, 서비스 중단 등 해지처리를 하도록 개선하도록 하였습니다. 두 번째로 SKB, LGU+, SKT는 2차 해지방어 조직 운영을 통해 해지접수등록 완료자에게 해지철회, 또는 재약정을 유도하는 행위는 이용자 해지를 거부, 지연, 제한하는 행위로 나타나고 있는 바 2차 해지방어 조직의 폐지 또는 해지철회나 재약정 요구 이외의 목적으로 운영하는 등 업무 처리절차 개선방안을 제출하도록 하고자 합니다. 그리고 LGU+, SKB, SKT, KT에 대하여 상담원은 과도한 해지 방어로 인센티브 차별이 나타나고 있는바 상담원이 해지방어 경쟁에 내몰리지 않도록 인센티브 차별이나 해지 방어를 야기할 우려가 있는 수준에 인센티브 지표 축소 등 업무 처리절차 개선방안을 제출하도록 하겠습니다. 다음은 과징금 부과(안)이 되겠습니다. 「전기통신사업법」 제53조 및 「금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」에 따라 해지, 거부, 지연, 제한 등의 위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 저희가 인정하기 어려워서 객관적 매출액 산정이 곤란하였습니다. 따라서 과징금의 산정은 정액과징금을 부과하되, 기준금액은 최대 8억원까지가 되겠습니다. 기준금액은 해지거부·지연, 제한 등 금지행위 위반 건수, 위반행위의 정도나 수준 등을 종합적으로 고려하여 산정하고자 합니다. LGU+에 대해서는 위반행위 유형이 다양하고, 위반건수가 많아 경쟁질서 저해 정도가 상당하고 과도한 해지방어 실적 압박에 따른 상담원의 자살 등 사회적 비난이 크다는 점 등을 종합적으로 고려하여 “매우 중대한 위반행위”에 해당하는 것으로 판단, 기준금액을 ‘8억원’으로 정하고자 합니다. SKB는 위반건수가 상대적으로 많지 않음으로써 사업자 간 경쟁질서 저해 정도 및 시장에 미치는 영향이 크지 않다는 점 등을 종합적으로 고려하여 “중대성이 약한 위반행위”로 판단하고, ‘위반율’ 기준으로 상대적 위반행위 수준을 고려하여 SKB의 기준금액은 1억 3,095만원으로 산정하고자 합니다. 다만, SKT, KT는 위반건수가 상대적으로 적고 이용자의 이익 침해 정도가 경미한 점 등을 고려하여 “중대성이 약한 위반행위”로 판단하여 ‘시정명령’은 하되, 과징금은 부과하지 않고자 하는 사항이 되겠습니다. 다음 페이지입니다. 필수적 가중·감경입니다. LGU+, SKB는 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내이므로 기준금액의 10%를 필수적 가중하고, 동일한 위반행위로 최근 3년간 과징금 처분을 받은 적이 없으므로 기준금액의 각각 10%를 필수 감경하고자 합니다. 추가적 가중·감경입니다. LGU+, SKB는 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위가 지속됨에 따라 100분의 20을 추가 가중하고 LGU+, SKB는 이용자보호업무 평가 우수등급을 받아 20을 추가 감경하고, SKB는 조사에 적극 협조한 점을 고려하여 100분의 20을 추가 감경하고자 합니다.

최종 과징금은 기준금액의 필수적 가중·감경, 추가적 가중·감경을 고려하여 LGU+는 8억원, SKB는 1억 400만원을 부과하고자 합니다. 다음 페이지입니다. 향후 계획입니다. 위원회에서 의결해 주시면 1월 중에 심결서를 통보하고, 1/4분기 중 시정조치 이행사항을 점검하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마쳤습니다.

○ 이효성 위원장

- 처리결과에 대해 의견을 주시되 가급적이면 다음 회의가 있기 때문에 또 앞부분에서 많은 논의가 있었기 때문에 간략하게 말씀해 주시면 좋겠습니다. 표철수 위원님 말씀하십시오.

○ 표철수 상임위원

- 저는 사무처 원안대로 했으면 좋겠습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 동의합니다.

○ 허 욱 부위원장

- 저도 원안에 동의하면서 제안을 드리겠습니다. 이번 안건을 계기로 해서 이용자 해지 권리 강화나 고객센터의 노동자들의 노동의 질 개선을 위해서는 가입과 해지를 동시에 처리는 일종의 원스톱 처리방식 도입이 필요하지 않을까 생각하는데 이에 대해서는 어떻게 생각합니까?

○ 김재영 이용자정책국장

- 지금 부위원장님 말씀하신 것을 세부적으로 잘 파악을 못 했는데 저희가 별도로 검토해서 보고드리겠습니다.

○ 허 욱 부위원장

- 무슨 의미나 하면 고객센터가 일종의 후방 영업 조직화되어 있기 때문에 이동통신 가입과 해지가 한 군데에서 일어나는 것처럼 전체 시스템을 하나로 통합해서 초고속인터넷과 결합 시장, 이동통신시장의 가입과 해지를 ONE-STOP으로 처리하는 방안을 검토해 보는 것이 필요하지 않을까 하는 의견입니다.

○ 김재영 이용자정책국장

- 부위원장님, 제가 지금 당장 말씀드릴 수 없고 사업자들과 협의해서 별도 보고드리겠습니다.

○ 허 욱 부위원장

- 중기 과제로 검토해 주시기 바랍니다.

○ 이효성 위원장

- 10대 정책과제의 다섯 번째 이용자 보호 강화가 있습니다. 오늘 이 케이스는 제4기 위원회가 이용자 보호 강화에 이정표적인 케이스가 될 것 같은데 이 안을 면밀히 조사하고 처리해 주신 사무처 담당과의 그 수고에 대해서 치하를 드리고 싶습니다. 수고하셨습니다. 그러면

이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 위원님들, 동의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

7. 기 타

○ 이효성 위원장

- 오늘 안건 처리 등 회의 진행과 관련하여 양해 말씀을 드려야 할 것 같습니다. 당초 오늘 안건 4건을 모두 심의·의결하고자 하였으나, 10시 30분에 예정되어 있는 「제4기 방통위 비전 및 정책과제 발표 관련 기자 설명회」 참석 관계로, <의결안건 라> ‘O2O 사업자 개인정보 보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건’은 차기 회의에서 논의하는 것으로 하겠습니다. 위원님들 다른 논의사항 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 그러면, 다음 회의는 12월 12일 화요일 오후 2시 30분에 개최하도록 하겠습니다. 수고하셨습니다.

8. 폐 회

○ 이효성 위원장

- 이상으로 2017년 제43차 방송통신위원회 회의를 마치겠습니다.

(의사봉 3타)

【 10시 27분 폐회 】