



제4기 방통위와 함께한 2년,
‘국민이 중심입니다’

시청자·이용자 정책분야



방송통신위원회
Korea Communications Commission

| 목 차 |

1 방송통신 이용자를 위한 종합계획을 수립·추진하였습니다

방송통신 미래전략 수립	● 제4기 방통위 비전 제시	06
	● 방송정책 방향 마련	06
	● 이용자보호·공정경쟁 대책 마련	07
	● 인터넷 역기능 대응 정책 수립	07
표현의 자유 증진	● 언론의 독립과 표현의 자유 향상을 위한 노력	08
	● 언론자유 지수 상승	08

2 국민의방송참여를 확대하고 미디어 접근권을 향상시켰습니다

시청자 방송참여 확대	● 시청자 참여 프로그램 제작 지원 확대	10
	● 시청자 위원회 확대	10
	● 공동체 라디오 활성화	10
미디어역량 강화	● 미디어교육 인프라 확충	11
	● 찾아가는 미디어나눔버스 운영	11
	● 학교미디어 교육 확대	12
	● 마을미디어 교육 실시	12
소외계층 미디어 접근권 향상	● 시·청각 장애인용 TV 보급 확대	13
	● 스마트 수어 방송서비스 개시	14
	● 발달장애인 맞춤형 콘텐츠 제작	14
	● 장애인방송 프로그램 품질 개선	14

| 목 차 |

3 수준 높은 방송프로그램이 제작·방송될 수 있는 환경을 마련하였습니다

방송프로그램 제작 지원	● KBS·EBS 제작지원	16
	● 아리랑TV·국악방송 제작지원	16
	● 지역·중소방송 제작지원	16
방송프로그램의 품격 제고	● 건전한 방송문화 조성	17
	● 종합편성PP 방송프로그램 품격 제고 유도	17

4 시청자의 비용부담을 완화시키기 위해 노력하였습니다

시청자의 수신료 부담 경감	● 수신료 제도 개선	19
	● 재난발생 시 수신료 면제	19
유료방송 이용자 보호 환경 조성	● 전화영업 표준 안내요령 마련	20
	● 단체계약 요금명칭 개선	20
	● 가입·해지 절차 안내 강화	20

| 목 차 |

5 통신서비스 이용 단계별 이용자보호를 강화하였습니다

이용자 불편 제도개선	● 유선서비스 가입·해지 절차 간소화	22
	● 주민번호 대체수단 활성화	22
	● 인터넷 개인방송 과다결제 해소	22
	● 이용자 보호 중장기 인프라 구축	23
	● 이용자 보호 업무 평가 실시	24
	● 통신사의 고객상담사 근로환경 개선	24
이용자 고지 강화	● 정보이용료 알리미서비스 실시	25
	● 통신요금 연체 알림 서비스 시행	25
	● 온라인 판매점 사전승낙서 게시	26
	● 통신장애 이용자 고지 강화	26
이용자 피해구제 실질화	● 통신분쟁조정 제도 도입	27
	● 통신단말기 리콜 시 이용자보호 강화	27
	● 이동통신 맞춤형 피해구제 기준 마련	27

6 이용자의 가계통신비 부담 경감을 위해 노력하였습니다

통신요금 부담경감	● 해지 시 할인반환금 감면	30
	● 유선전화 카드결제 서비스 부담 완화	30
단말기 비용 부담경감	● 단말기 지원금 상한제 폐지	31
	● 국내외 단말기 출고가 비교 공시	31
	● USIM 비용부담 경감	31

| 목 차 |

7 통신·인터넷 분야의 역기능 문제에 적극 대응하였습니다

온라인 개인정보 보호 강화	● 국내대리인 지정 제도 도입	33
	● 손해배상 책임 강화	33
	● 중소사업자 개인정보 보호수준 제고	34
	● 맞춤형 개인정보 보호 교육 실시	34
건전한 인터넷 문화 확산	● 웹하드 불법촬영물 유통 방지	35
	● 신속한 심의체계 구축	35
	● 인터넷 윤리교육 실시	36
	● 인터넷 윤리 실천 운동 전개	36
불법스팸 대응 강화 및 청소년 보호	● 음성스팸 차단시스템 고도화	37
	● 웹팩스 스팸 간편신고 서비스 도입	37
	● 사이버 안심존 앱 보급	38
	● 스몸비 예방기능 추가	38

8 국민의 정책참여와 데이터 개방을 확대하였습니다

국민 정책참여 확대	● 공영방송 이사 선임 시 국민참여	40
	● 국민정책참여단 운영	41
	● 분야별 정책협의회 구성	41
	● 2019 방송대상 시청자 투표 실시	42
	● 다양한 국민의견 수렴 제도 운영	42
데이터 개방 및 제공 확대	● 방송정보 활용기반 체계화	43
	● 스팸 데이터 제공	43
국민불편 해소를 위한 제도 도입·운영	● 규제 신속확인 및 가이드라인 일몰제 도입	44
	● 정책실명제 강화	44

1

방송통신 이용자를 위한 종합계획을 수립·추진하였습니다

방송통신 미래전략 수립
표현의 자유 증진

방송통신 미래전략 수립

방송의 공적책임 제고, 방송통신 분야 이용자 편의 증진을 위해 제4기 방통위 비전을 제시하는 등 분야별 방송통신 계획을 마련하여 추진하고 있습니다.

제4기 방통위 비전제시

제4기 방통위 비전 및 주요정책(17.12월)

방송통신 분야별 간담회 및 토론회, 이해관계자 의견수렴, 국민 아이디어 공모전 등을 통해 제4기 비전으로 '국민이 중심되는 방송통신'을 제시하고 이에 따른 4대 목표, 10대 정책과제를 수립하였습니다.

특히, 이용자의 능동적 참여와 권리를 강화하기 위해 이용자의 미디어 역량 강화 및 참여 확대, 지능정보사회의 이용자 보호 강화 정책을 포함시켰습니다.

방송정책 방향마련

공영방송 제도개선 방안(18.12월)

방송미래발전위원회 운영 등을 통해 공영방송 이사의 국민추천이사제 도입, 사업자·종사자 동수 편성위원회 의무화 등이 포함된 제도개선안을 마련하여 국회에 제출 하였습니다.



미래지향적 방송통신규제체계 개선 추진(19.4월~)

방송제도개선추진반에서 미디어 환경변화 대응 및 글로벌 경쟁력 확보를 위해 중장기 방송통신 규제개선 방향을 설정하고 구체적인 추진전략을 수립할 예정입니다.

공동체라디오 방송 활성화 방안(18.12월)

시민미디어로서 지역주민이 보다 활발하게 참여할 수 있도록 현재 1W로 제한된 출력 증강 검토, 무선 종사자 기준 완화 등이 포함된 공동체라디오 방송 활성화 방안을 마련하였습니다.

방송사업자 재허가·재승인 사전 기본계획 의결(19.5월)

심사점수에 따른 유효기간·이행점검 주기의 차등화, 과락점수 강화 및 지역 프로그램 제작·프로그램 균형 편성과 같은 신규 심사항목 등을 담아 2019~2021년 재허가·재승인 심사 시 적용할 기본계획을 의결하였습니다.

방송프로그램 외주제작시장 불공정 관행 개선 종합대책(17.12월)

상해·여행자보험 가입 확인 여부, 상생협약체 운영 등 외주 인력 안전 강화를 위한 방송 평가규칙을 개정하고, 방송사와 외주제작사 간의 공정한 거래환경을 조성하기 위해 외주 제작 가이드라인을 마련중에 있습니다.

이용자보호· 공정경쟁 대책마련

통신 이용자보호 종합계획('19.2월)

4차 산업혁명이 본격화되고, 지능정보사회가 도래하는 새로운 통신환경에서 국민이 중심이 되는 통신복지를 구현하도록 '19년부터 '21년까지 3년간의 정책 방향을 제시한 「통신 이용자보호 종합계획」을 마련하였습니다.

가계통신비 부담 완화를 위한 단말기 유통구조 개선 대책('17.8월)

국민들의 단말기 비용 부담 경감을 위해 지원금 상한제 폐지, 분리공시제 도입, 단말기 국내외 출고가 비교 공시 등 가계통신비 부담 완화를 위한 대책을 마련하였습니다.

인터넷 상생발전 정책 방안('18.12월)

소비자·시민단체, 사업자, 전문가 등이 참여한 제1기 인터넷 상생발전 협의회를 통해 글로벌 인터넷 서비스 확산 등 통신환경 변화에 대비한 국내외 기업 간 역차별 해소, 통신사업 규제 체계 개편을 위한 정책방안을 마련하였습니다.

※ '19년에는 제2기 협의회를 구성하여, 중소기업자를 위한 공정경쟁 확보 방안 등을 중점 논의하겠습니다.

인터넷 역기능 대응 정책수립

「아름다운 인터넷 세상 2022」 ('17.9월)

전 국민의 인터넷 윤리의식을 높이기 위해 계층별 인터넷 윤리 교육 확대, 국민 참여·실천형 인터넷 윤리 문화 확산 등 5년간의 정책 방향을 제시한 「아름다운 인터넷 세상 2022」를 마련하였습니다.

디지털성범죄 피해방지 종합대책 수립('17.9월)

디지털성범죄를 근절하고 피해자를 보호하기 위해 국무조정실, 여가부, 법무부, 행안부, 경찰청 등 14개 부처와 긴밀히 협력하여 변형카메라 판매·촬영부터 피해자 지원에 이르는 단계별 대책을 마련하여 추진하고 있습니다.

인터넷 개인방송 역기능 대책('18.2월)

인터넷 개인방송의 사회적 역기능을 줄이기 위해 유료아이템 결제한도액 설정, 음란물 유통 차단을 의무화하는 전기통신사업법 개정, 자율규제 강화 등의 대책을 마련하였습니다.

불법음란물 유통 근절을 위한 웹하드 카르텔 방지 대책('19.1월)

불법촬영물 등 디지털 성범죄 피해자의 고통을 가중시키는 웹하드 카르텔을 근절하는 대책을 마련해 범부처적으로 추진하고 있습니다.

개인정보보호 자율규제 기본계획('18.3월)

방송·통신·온라인 기업이 스스로 개인정보를 보호할 수 있는 환경을 조성하여 정부규제의 사각지대가 해소될 수 있도록 법제도를 개선하고, 체크리스트 기반 자율점검, 컨설팅, 교육 등 단계별 자율규제 방안을 마련·시행하고 있습니다.

표현의 자유 증진

'국경없는 기자회'가 발표하는 언론자유지수 순위가 '17년 63위, '18년 43위에서 '19년 41위로 상승하여 아시아지역 1위로 나타났습니다. ※ 아시아지역 2위는 42위를 기록한 대만이 차지함

언론의 독립과 표현의 자유 향상을 위한 노력

방송미래발전위원회를 운영하고 공영방송 이사 선임 시 국민 참여

방송·미디어, 법률, 경영·회계, 시민·사회 분야 전문가들로 구성된 방송미래발전위원회 운영을 통해 공영방송 제도 개선안을 마련하고 KBS이사회와 방송문화진흥회 이사회의 이사 선임 시 국민 의견을 수렴하였습니다.

재허가 심사 시 경영독립성, 제작·편성 자율성 중점심사

재허가 심사 시 편성위원회 운영개선 여부를 점검하고, 독립적 방송전문 사외이사 위촉, 감사제도 강화 등의 조건을 부가했습니다.

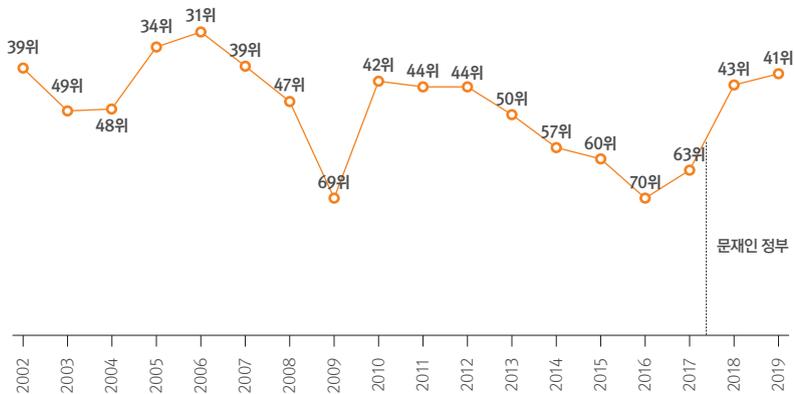
인터넷상 표현의 자유 증진 추진

임시조치 제도개선, 사업자 자율규제 강화 등을 국정과제에 포함하였으며, 전문가, 시민 단체, 학계 등 사회각계의 다양한 의견을 수렴하여 정책을 마련하고 있습니다.

언론자유 지수상승

문재인 정부 출범 2년 만에 '19년 언론자유지수*'가 41위를 기록하여 '17년 63위에서 크게 높아졌습니다.

* 언론자유 증진을 목적으로 '85년 프랑스에서 조직된 NGO인 국경없는 기자회가 매년 신문, 방송, 인터넷의 언론자유 정도를 계량화하여 국가별 순위를 발표하는 지수



2

국민의 방송참여를 확대하고 미디어 접근권을 향상시켰습니다

시청자 방송참여 확대
미디어역량 강화
소외계층 미디어 접근권 향상

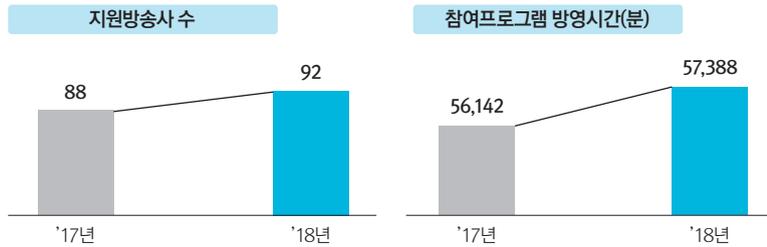
시청자방송참여 확대

시청자가 방송프로그램의 제작 주체가 되어 자신의 의견을 직접 표현하는 기회를 제공하고, 시청자 위원회를 확대하는 등 시청자 권익을 증진하고 방송의 공익성·다양성을 확보하는데 기여하였습니다.

시청자참여 프로그램 제작지원 확대

시청자의 방송참여 지원 확대

시청자참여 프로그램 제작지원 방송사 수를 2017년 88개 방송사에서 2018년에는 92개 방송사(지상파 16개, 케이블TV 73개, 채널사용사업자 3개)로 확대하였습니다.



시청자위원회 확대

케이블TV·홈쇼핑에도 시청자위원회 구성·운영

유료방송 서비스에도 시청자의견이 반영되도록 시청자위원회 운영을 종합유선방송 사업자의 재허가 조건으로 부가하였으며, 홈쇼핑사업자도 방송법 개정으로 시청자위원회 구성이 의무화되었습니다.

※ 92개 종합유선방송사업자 및 12개 홈쇼핑PP 등이 시청자위원회 운영



공동체라디오 방송 활성화

허가 유효기간 연장

허가 유효기간을 3년에서 5년으로 연장하였으며, 현재 1W로 제한된 출력 증강 검토, 무선중사자 기준 완화 추진 등을 통해 안정적인 방송활동을 지원할 예정입니다.



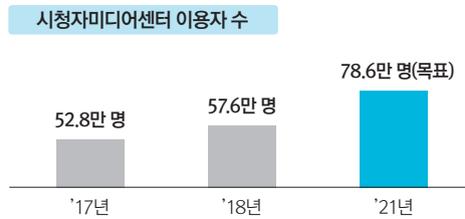
미디어역량 강화

미디어를 이해하고 활용하는 능력이 삶의 질 향상을 위한 중요한 요소가 됨에 따라 지역·세대 간 미디어 격차를 줄이기 위해 전 국민을 대상으로 미디어교육을 확대하였습니다.

미디어교육 인프라 확충

지역 시청자미디어센터 확충

어린이, 청소년, 노인, 주부, 장애인 등을 대상으로 생애주기별·계층별 미디어교육 및 체험 활동을 지원하고 방송장비와 시설을 무료로 제공하는 시청자미디어센터를 전국 7개 지역에서 운영하고 있으며, 연간 50만 명 이상의 국민이 이용하였습니다.



※ '19년 세종·충북·경기 시청자미디어센터를 건립하여 10개로 확대하고, 장기적으로 전국 17개 광역권별로 센터를 구축할 계획

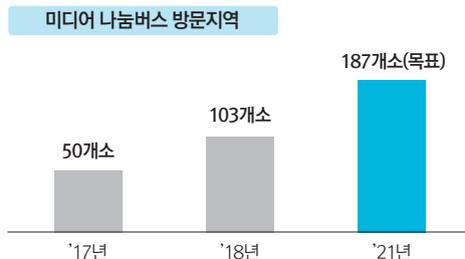


시청자미디어센터 구축 현황

찾아가는 미디어 나눔버스 운영

찾아가는 미디어체험 서비스 제공

방송 제작 시설·장비를 갖춘 미디어 나눔버스(2대)로 농·산·어촌 등 원거리 거주민을 대상으로 TV뉴스 및 라디오 제작, 애니메이션 더빙 등을 체험하는 서비스를 제공하고 있습니다.



학교미디어 교육확대

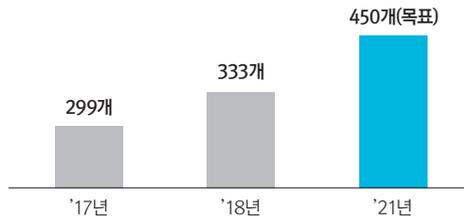
맞춤형 교육 프로그램 제공

중학생을 대상으로 미디어 분야 직업 체험 과정 등을 운영하는 자유학기제 미디어교육 프로그램(영상·다큐·애니메이션 등)을 확대하고 있습니다.

※ '17년 201개교 ⇒ '18년 230개교

초·중고 방송반 학생 등을 대상으로 방송사와 연계한 동아리 미디어교육('17년 68개교 ⇒ '18년 70개교)을 실시하고, 대학교와 연계해 미디어 관련 전공분야의 학점인정 교육 과정('17년 30개교 ⇒ '18년 33개교)을 운영하고 있습니다.

미디어교육 지원 학교 수

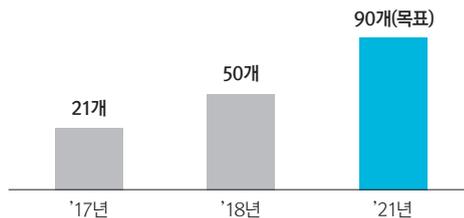


마을미디어 교육실시

마을 주민·단체들에 미디어교육 지원

공동체의 관심사를 함께 나누는 생활미디어(영상, 라디오)를 직접 제작·운영할 수 있도록 지방자치단체와 협업하여 미디어 제작 교육과 멘토링 서비스, 방송 시설·장비 대여 등을 지원하고 있습니다.

미디어교육 지원 마을 수



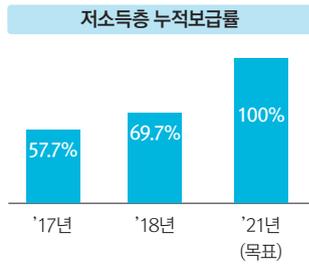
소외계층 미디어 접근권 향상

장애인의 방송서비스 이용이 쉬워지도록 시·청각장애인용TV 보급을 늘리고, 청각장애인을 위한 스마트수어방송 시범서비스를 실시하였으며, 발달장애인을 위한 생애주기별 맞춤형 프로그램을 제작하였습니다.

시·청각 장애인용 TV 보급 확대

'18년 저소득층 69.7% 보급 달성

생활에 필요한 방송서비스를 이용하기 어려운 시·청각장애인이 방송에 자유롭게 접근하여 정보를 이용할 수 있도록 시·청각장애인용 TV를 보급하였습니다.
(2017년 12,014대 → 2018년 15,410대)



시·청각장애인용 TV보급현장 방문

장애인방송 시청 편의기능 개발

자막 크기와 위치 조절, 음성 높낮이와 빠르기 조절, 방송자막과 폐쇄자막의 분리 기능을 비롯해 수어영상의 크기를 3단계로 확대해 상·하·좌·우 위치 조절이 가능하도록 시·청각 장애인용 TV의 기능을 개선했습니다.

2019년 시·청각장애인용 TV 주요 기능



시각장애인용 기능

- 저시력장애인용 화면 확대 방송화면 확대
- TV메뉴 음성안내 음량, 음조 속도 조절 등
- 전용 리모컨(점자·양각) 안내음, 속도, 음조 등 단축키 설정

청각장애인용 기능

- 자막/영상 분리(상·하단) 방송자막과 폐쇄자막 중첩 방지
- 수어화면 크기확대·위치조절 크기(3단계), 위치(4방향)
- 전용 리모컨 자막 크기, 분리 등 단축키 설정

스마트 수어방송 서비스 개시

청각장애인 방송 시청환경 개선(스마트 수어 방송)

수어영상의 크기가 작아 방송내용을 이해하기 어려운 점을 개선해 영상의 크기, 위치를 자유롭게 조절할 수 있는 스마트 수어 방송 시범서비스를 실시했으며, 올해 상용서비스를 제공합니다.(19.6월)



현행 : 작은크기의 수어영상 고정



스마트 수어 : 수어영상 크기 확대 및 제거 가능

발달장애인 맞춤형 콘텐츠 제작

발달장애인 생애주기별 맞춤형 콘텐츠 제작

발달장애인의 방송접근권 제고를 위해 '발달장애인 방송콘텐츠 제작 가이드북'을 제작해 방송사업자에게 배포하였습니다.

또한, 발달장애인의 생애주기를 고려한 맞춤형 콘텐츠를 제작(총 28편)하여 특수학교 등에 배포하였습니다.



발달장애인용 방송콘텐츠 제작 가이드북

발달장애인용 방송물 제작 예시

장애인방송 프로그램 품질 개선

장애인방송 질적 수준 제고 및 인식개선

장애인방송의 품질을 높이는 '장애인방송 프로그램 제공 가이드라인'을 만들어 방송사업자 설명회를 개최하고, 장애인방송(한국수어, 화면해설, 폐쇄자막)에 대한 사회적 인식을 개선하는 캠페인영상을 제작하였습니다.

장애인방송 프로그램 제공 가이드라인 주요내용

1. 방송사업자의 장애인방송프로그램 주시청시간대 편성 권고
2. 장애인 방송프로그램 제작사의 최소자격, 유형별 제작방법, 준수사항 제시
3. 장애인방송프로그램 개선을 위한 방송사업자의 시청자의견청취 및 처리방식 안내



장애인방송 인식개선 캠페인영상

3

수준 높은 방송프로그램이
제작·방송될 수 있는 환경을 마련하였습니다

방송프로그램 제작 지원
방송프로그램의 품격 제고

방송프로그램 제작지원

어린이·청소년 프로그램, 해외 한민족 프로그램, 해외 홍보방송, 지역 콘텐츠, 국악 프로그램 등의 제작을 지원하였습니다.

KBS·EBS 제작지원

KBS 대외방송 제작지원

전세계에 11개 언어로 라디오방송을 송출하여 해외 한민족의 동질성 회복 및 국제친선을 통한 이해증진을 도모하고 있습니다.

※ 76억 원 지원 통해 프로그램 26,218편 제작('18년 기준)



EBS 공익프로그램 제작지원

어린이·청소년, 평생교육, 다문화가정 프로그램과 같은 공익적 프로그램을 지원해 시청자 복지를 구현하고 있습니다.

※ 282억 원 지원 통해 프로그램 4,969편 제작('18년 기준)

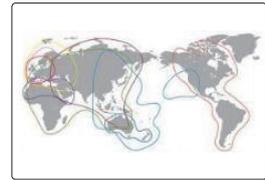


아리랑TV·국악방송 제작지원

전세계에 국가이미지 제고

아리랑TV는 7개국 언어(자막)로 전세계에 '한국을 알리는 창'의 역할을 하여 국가이미지를 높이는데 기여하고 있습니다.

※ 244억 원 지원 통해 프로그램 8,942편 제작('18년 기준)



전통문화 보존과 대중화 기여

국악방송은 국악감상, 국악교육, 국악 현대화, 전통문화 공연 실황중계 등을 통해 국민의 다양한 문화욕구를 충족하고 전통문화의 보존과 대중화에 기여하고 있습니다.

※ 44억 원 지원 통해 프로그램 7,821편 제작('18년 기준)



지역·중소방송 제작지원

지역콘텐츠 경쟁력 강화

지역시상파방송과 라디오방송 프로그램 제작과 유통, 종사자 교육을 지원해 콘텐츠 제작역량을 강화하고 있습니다.

※ 34억 원 지원 통해 프로그램 400편 제작('18년 기준)



방송프로그램의 품격 제고

방송의 선정성·편파성·폭력성으로부터 시청자를 보호하고, 품격 있는 방송 문화를 만들기 위한 대책을 추진하였습니다.

건전한 방송문화 조성

우수 방송프로그램 시상

방송 제작인의 창작 의욕을 고취하고, 창의적이며 건전한 방송문화를 만들기 위해 '방송통신위원회 방송대상'을 매년 시상하고 있습니다.



2019 방송통신위원회 방송대상 시상식



모바일 IPTV 다시보기 서비스 화면

청소년 언어순화 캠페인 실시

방송사와 함께 청소년 주시청 시간대(18~22시)에 청소년 언어순화 자막고지 캠페인을 실시하고, 방송통신심의위원회를 통해 방송언어 개선을 위한 공익광고를 제작하였습니다.



언어순화 자막고지 화면

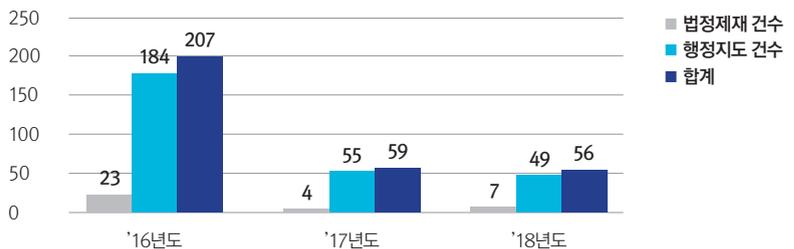


방송언어 개선 공익광고 화면

종합편성PP 방송프로그램 품격제고유도

종합편성 방송채널사용사업자(PP) 오보·막말·편파방송 금지의무 부과

'17년도 종합편성PP 재승인 시 오보·막말·편파 방송으로 인한 방송심의 규정 위반 법정 제재를 각 사별 4건 이하로 줄이도록 조건을 부가한 후 관련 법정제재 및 행정지도 건수가 크게 감소('16년 207건 → '17년 59건 → '18년 56건, 4개사 합계)하였습니다.



4

시청자의 비용부담을 완화시키기 위해 노력하였습니다

시청자의 수신료 부담 경감
유료방송 이용자 보호 환경조성

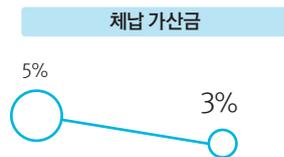
시청자의 수신료 부담 경감

수신료 체납 시 부과되는 가산금을 낮추고 기초생활 수급자 등이 별도 증빙없이 수신료를 면제받도록 하는 한편, 재난발생 지역의 수신료를 면제하여 국민의 부담과 불편을 줄였습니다.

수신료 제도 개선

체납 가산금 인하

수신료 체납 가산금을 5%에서 3%로 인하했습니다.
(체납 가산금 부담이 연 평균 35억 원→21억 원으로 감소 예상)



면제절차 간소화

기초생활수급자, 국가유공자, 독립유공자, 시청각장애인 등이 수신료 면제를 신청하면 KBS가 보건복지부의 사회보장정보시스템을 통해 면제 자격을 확인하도록 해, 증빙 없이 면제 신청할 수 있게 하였습니다.

선납감액제도 홍보 의무 강화

수신료를 6개월 이상 선납하면, 매 6개월 당 1개월분 수신료의 반액을 감액하는 선납 감액제도를 국민이 알고 활용할 수 있게 KBS가 홈페이지 등에 관련 제도를 안내하도록 의무화했습니다.

환불 근거 마련

수상기를 소지하지 않았는데 수신료가 부과된 경우 반드시 환불하도록 하는 근거를 마련했습니다.

재난발생시 수신료 면제

지진·산불 시 수신료 면제

포항지진·강원산불로 인해 피해를 입은 지역민에게 각 2개월분, 6개월분의 수신료를 면제하였습니다.



유료방송 이용자 보호 환경 조성

유료방송 단체계약 요금 명칭을 알기 쉽게 개선하고, 유료방송 가입·해지 시 유의사항을 안내하는 등 유료방송 이용자 보호를 위해 최선을 다하고 있습니다.

전화영업 표준안내 요령 마련

유료방송 이용자 편의 증진과 피해 예방

이용자에게 정확한 정보를 전달해 이용자의 불편과 불만을 줄이고, 불필요한 금전적 손실이 발생하지 않도록 '유료방송 전화영업 표준안내요령'을 배포하였습니다. 표준안내요령은 전화영업업무 유형별*로 반드시 포함해야 하는 필수안내, 유의사항, 예시로 구성해 영업사원과 설치가사들이 쉽게 활용할 수 있도록 제작하였습니다.

* 신규 상품가입, 계약정, 디지털 전환, 상위 상품 구매 유도(up selling), 부가서비스 가입, 상품해지

단체계약 요금명칭 개선

요금명칭을 이용자가 알기 쉽게 개선

유료방송에 이종으로 가입되는 피해가 없도록 아파트, 연립주택 등 공동주택 관리비 청구서에 포함되어 부과되는 유료방송 단체계약 요금을 알기 쉬운 명칭으로 개선하였습니다.

예시) 수선 유지비 → 케이블방송 요금

가입·해지 절차 안내 강화

유료방송 가입·해지 절차 홍보

유료방송 가입과 해지 단계에서 반복되는 이용자 피해를 예방하기 위해 가입시 가입조건 확인 방법과 해지 시 장비 반납 절차와 같은 유의사항을 알기 쉽게 안내하였습니다.

The infographic is divided into two main sections: '유료방송 가입을 원한다면 꼭, 확인하세요!' (If you want to subscribe to paid TV, please check!) and '장비 반납, 꼭, 기억하세요!' (Equipment return, please remember!).

유료방송 가입을 원한다면 꼭, 확인하세요!

- 현재 이용중인 유료방송, 해지 전 상담 받아보셨나요?**
 - 현재 이용중인 유료방송 고객센터와 설치조건 상담을 받으세요.
 - 현재 계약기간: 1년 계약기간
 - 가입방법(계약금/연회료 조건): 1회 가입 시 100,000원
 - 이전 설치 가능 여부: 1회 설치 가능
 - 가입신청 해지 및 할인을 위한 계약: 1회 가입 시 100,000원
 - 해지할 경우 요금 할 납부 방법: 1회 가입 시 100,000원
- 신규 가입조건 확인하셨나요?**
 - 주요 계약내용을 꼼꼼히 확인하고 기억하세요.
 - 가입 방법: 1회 가입 시 100,000원
 - 계약기간: 1년 계약기간
 - 할부 요금: 1회 가입 시 100,000원
 - 세금: 1회 가입 시 100,000원
 - 설치비: 1회 가입 시 100,000원
- 해지신청 하셨나요?**
 - 사용하던 방송 서비스는 직접 해지신청하세요.
 - 유료방송서비스는 자동해지되지 않습니다. 대안 서비스로 전환하세요.

장비 반납, 꼭, 기억하세요!

- 유료방송 신청하셨나요?**
 - 신청하신 장비 반납을 위한 안내를 받으세요.
 - 신청하신 장비 반납을 위한 안내를 받으세요.
- 가입 신청 후 장비 반납을 위한 안내를 받으셨나요?**
 - 신청하신 장비 반납을 위한 안내를 받으세요.
 - 신청하신 장비 반납을 위한 안내를 받으세요.
- 장비를 반납하지 않으셨나요?**
 - 장비를 반납하지 않으면 생지지도 못한 지출이 생길 수 있습니다.

At the bottom, there are logos for '유료방송사업자' (Paid TV Operators) including SK Broad, LG U+ Broad, KT Broad, and others, and '방통위' (KCC) logos.

5

통신서비스 이용 단계별 이용자 보호를 강화하였습니다

이용자 불편 제도개선

이용자 고지 강화

이용자 피해구제 실질화

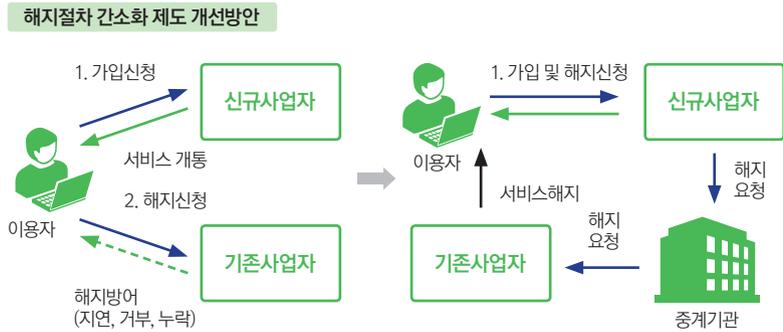
이용자 불편 제도개선

통신서비스를 이용하면서 발생하는 불편 사항을 개선하고, 다양한 통신서비스 이용환경에 맞춘 보호 활동을 전개하였습니다.

유선서비스 가입·해지 절차 간소화

신규 유선서비스 가입 시 기존서비스 자동해지

한 번의 신청만으로 가입과 기존서비스 해지가 일괄 처리되도록 해지절차 간소화 방안을 마련('18.12월)하였고, 원스톱 사업자 전환시스템을 '20년 하반기부터 시행하겠습니다.



주민번호 대체수단 활성화

신용카드 활용 본인확인서비스 신규도입

이용자가 다양한 본인확인수단을 활용할 수 있도록 아이핀, 휴대폰 등 기존 본인확인 수단에 더해 신용카드를 이용한 본인확인서비스를 도입('18.5월)하였습니다.

인터넷개인방송 과다결제 해소

인터넷개인방송 유료아이템 결제한도 제한

인터넷개인방송의 1일 유료아이템 결제한도를 사업자 자율로 '18년 6월부터 100만 원 이하로 제한하여 과다결제에 의한 이용자 피해를 예방하였습니다.

유료아이템 1일 충전한도 제한

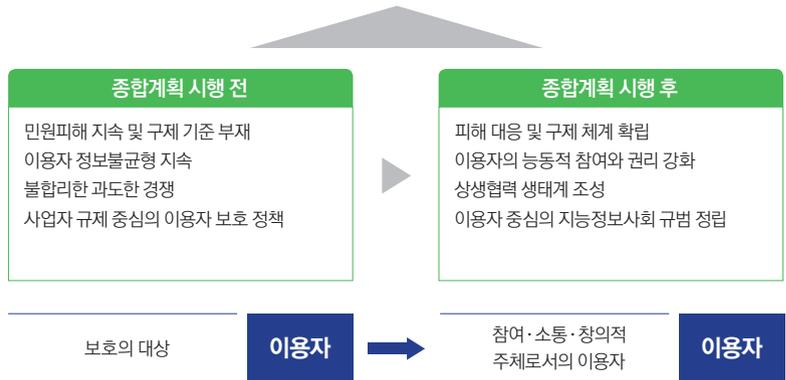
사업자 시행일	개선 전	개선 후
아프리카TV('18.6.1.)	없음	100만 원
팝콘TV('18.6.25.)	없음	100만 원
카카오TV('18.7.6.)	200만 원(1회)	100만 원

이용자 보호 중장기 인프라 구축

통신 이용자보호 3개년 종합계획 마련

▲이용자 중심의 보호체계 확립, ▲이용자의 역량 및 권리 강화, ▲공정한 생태계 조성, ▲지능정보화시대 이용자 보호 체계 정립의 4대 목표, 21개 과제를 제시하는 3개년 종합 계획('19~'21)을 수립하였습니다.

국민이 중심이 되는 통신복지 구현



지능정보사회 정책포럼 개최 및 민관협의체 구성 추진

지능정보화로 새롭게 발생하는 역기능에 대비하기 위해 매달 정책포럼을 개최하고 다년도 연구를 실시하고 있습니다.

올해부터는 ICT 기업이 참가하는 민관협의체를 구성하여 SI와 같은 지능정보서비스가 인간의 가치를 존중하고 이용자 권리를 침해하지 않도록 자율규제체계를 만들어가고자 합니다.

지능정보사회 민관협의체



이용자 보호 업무 평가 실시

이용환경 변화에 따른 평가대상 확대

매년 통신사의 이용자보호 수준을 평가하고 대상도 확대해 통신서비스로 인한 이용자 피해를 예방하고 이용자 불만을 신속하고 효율적으로 처리하도록 유도하고 있습니다.

※ '17년 : 5개 분야 27개 사업자

'18년 : 6개 분야 31개 사업자(앱마켓 4개사 추가)

'19년 : 6개 분야 32개 사업자(카카오톡, 유튜브, 페이스북 시범평가)

* 사업자수는 중복 포함

'19년도 통신서비스 이용자 보호업무 평가대상

구분	통신서비스	사업자명
기간통신(22)	이동전화 (3)	SK텔레콤(주), (주)케이티, (주)엘지유플러스
	인터넷전화 (3)	(주)엘지유플러스, (주)케이티, SK브로드밴드(주)
	초고속인터넷 (9)	(주)케이티, (주)엘지유플러스, SK텔레콤(주), SK브로드밴드(주) (주)티브로드, (주)J헬로, (주)달라이브, (주)현대HCN, (주)CMB
	알뜰폰 (7)	(주)J헬로, (주)에스원, (주)케이티엠모바일, SK텔링크(주), (주)미디어로그, (주)에넥스텔레콤, (주)한국케이بل텔레콤
부가통신(10)	일반 (6)	네이버(주) (네이버), (주)카카오 (카카오톡), Google LLC (구글), Google LLC (유튜브), (주)카카오 (다음), Facebook Inc. (페이스북)
	앱마켓 (4)	Google LLC (플레이스토어), Apple Inc. (앱스토어) 원스토어(주) (ONE store), 삼성전자(주) (갤럭시스토어)

통신사의 고객상담사 근로환경 개선

고객상담사의 불규칙적인 점심시간 개선

점심시간(12시~13시)에는 일반 상담을 중단하고 2교대의 긴급·전문상담을 도입하도록 유도하여 통신사 고객상담사의 근로환경을 개선하였습니다.('18.4월)



점심시간 개선에 대한 현장의견

상담매니저 점심식사 시간 변경이 어려운 일이었을텐데 신경 써 주셔서 진심으로 감사드립니다. 배려해 주신만큼 좋은 서비스로 고객님께 찾아 뵙 수 있도록 노력하겠습니다.

직접 현장에 방문해 저희 이야기도 들어주시고, 가장 필요하지만 선듯 실현할 수 없던 일을 적극적으로 이끌어주셔서 감사합니다.

좋은 환경에서 건강하게 업무할 수 있도록 애써주신 점에 대해 모든 구성원들이 한마음으로 기뻐하고 행복해하고 있습니다.

근무한 지 15년인데 이런 일이 생길지 생각해보지 못했습니다. 꿈같은 일을 실현해 주셔서 너무나 감사드립니다. 좋은 환경에서 건강하게 업무하도록 애써주셔서 감사합니다.

이용자 고지 강화

정보이용료 알리미 및 통신요금 연체 알림 서비스 등 서비스 이용과정에서 이용자 보호를 위한 고지절차를 강화했습니다.

정보이용료 알리미 서비스 실시

취약계층 정보이용료 알리미서비스 시행

미성년자, 지적 장애인, 65세 이상 고령자의 모바일 유료 콘텐츠 이용내역을 휴대폰 명의자와 법정대리인·후견인 등에게 문자로 알려주는 서비스를 실시하여 과다한 통신요금이 부과되는 피해를 예방하였습니다.

※ 미성년자 '18.1월, 장애인·고령자 '19.1월부터 시행



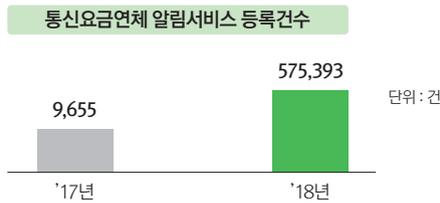
정보이용료 알리미서비스 문자발송 예시

통신요금 연체 알림 서비스 시행

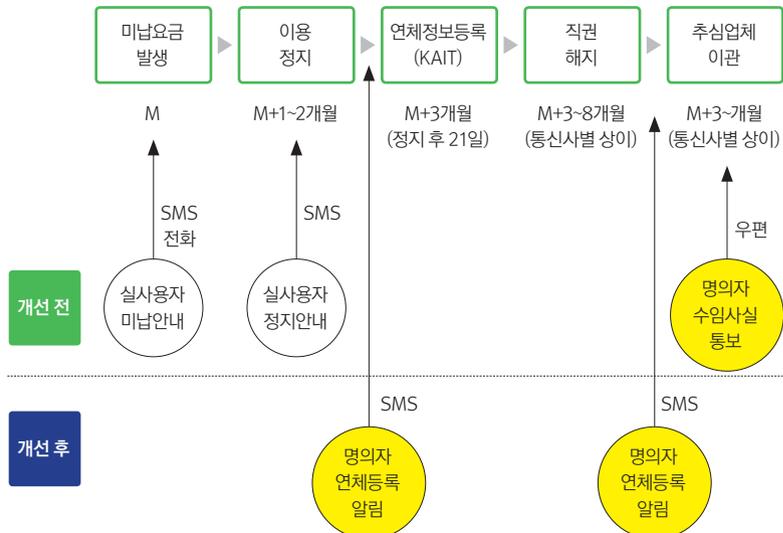
명의자의 모든 번호로 통보하는 통신요금 연체 알림 서비스 시행

명의자가 요금 연체사실을 제때 통보받지 못해 신용하락과 같은 문제를 겪지 않도록 통신사가 신용정보기관으로 연체사실을 통보하기 전에 명의자의 모든 번호로 먼저 알리도록 하였습니다.

※ '17.11월부터 시행



통신요금연체 알림서비스 개선사항



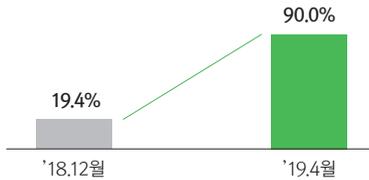
온라인 판매점 사전승낙서 게시

사전승낙서 게시로 안심할 수 있는 온라인 구매 환경 조성

온라인 휴대폰 판매자가 통신사의 사전승낙을 받은 사실과 상호, 영업소 주소 등 정보를 투명하게 공개하도록 해 이용자들이 안심하고 구매할 수 있는 환경을 만들었습니다. ('18.12월)



사전승낙서 게시율



통신장애 이용자 고지 강화

이용자에게 역무제공 중단 사실 등 고지

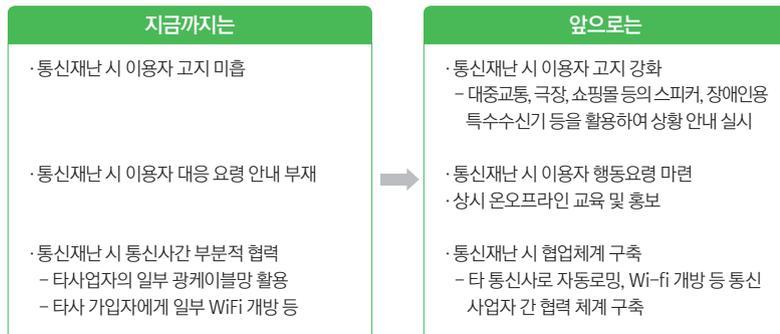
통신장애가 발생하면 전기통신사업자가 역무제공 중단 사실과 손해배상 기준·절차 등을 이용자에게 알리도록 의무화하였습니다.

※ 전기통신사업법 개정 ('19.6월 시행)

이용자 행동요령 매뉴얼 마련

이용자들이 반드시 참고해야 할 행동 요령 등을 담은 「이용자 행동요령 매뉴얼」을 만들어 이용자를 위한 초기 대응지침으로 활용하겠습니다.('19년 하반기)

'이용자 행동요령 매뉴얼' 기대효과



이용자 피해구제 실질화

통신서비스를 둘러싼 분쟁을 신속하게 해결하는 제도를 도입하고, 서비스 이용 단계별 세부 피해구제 기준을 정하여 이용자들이 피해를 신속하게 구제받을 수 있도록 했습니다.

통신분쟁조정 제도 도입

신속하고 전문적인 통신분쟁조정

통신·법률 전문가, 소비자단체 등 전문가들이 참여하여 통신사업자와 이용자 간의 분쟁을 신속하게 처리하는 통신분쟁조정제도를 시행할 예정입니다.

※ 전기통신사업법 개정 ('19.6월 시행)

기존 재정제도와 분쟁조정제도 비교

구분	재정(裁定)	분쟁조정	비고
구성	방통위원 5명	법률·통신 등 전문가 10명 이내	전문성 보완
기간	90일, 90일 연장	60일, 30일 연장	최대 90일 단축
조정대상	손해배상, 사업자와의 분쟁 등	부당요금청구, 서비스 품질, 주요사항 미·거짓고지 등	조정 대상 구체화

통신단말기 리콜 시 이용자보호 강화

통신단말기 리콜 시 통신사가 이용자 보호정책 마련

휴대전화 등 통신 단말기 결함으로 리콜이 발생하는 경우 이용자의 서비스 이용 불편과 피해를 방지할 수 있도록 통신사에 이용자 보호 정책 수립 및 고지 의무를 부여하는 등 법제도 개정을 추진하고 있습니다.

이동통신 맞춤형 피해구제 기준 마련

가입·이용·해지 단계별 맞춤형 피해구제 기준 마련

이동통신 분야의 단계별 분쟁 해결기준과 분쟁이 발생했을 때 확인해야 할 사항을 담은 이동통신분야 맞춤형 피해구제 기준을 마련하였습니다. ('18.10월)



맞춤형 피해구제기준 마련 협약식 개최

이동통신 분야 맞춤형 피해구제 기준

단계	항목	현행	개선
가입	• 통신판매된 이동통신 단말장치 구매계약의 청약 철회	• (공정위) 해결기준 없음 • (사업자) 14일 이내, 통화품질을 이유로만 철회 가능	• 7일 이내, 미개봉인 경우 철회 가능
	• 중요사항 미고지 및 허위고지	• (공정위) 해결기준 없음 • (사업자) 고지 의무는 명시되어 있으나 구체적 해결기준 없음	• 이동전화 서비스 혹은 단말기 구매 계약 관련 중요사항 미고지 또는 허위고지 시 위약금과 할인반환금 혹은 단말기 구입 비용 환불 및 구입계약 취소
이용	• 통화품질 불량	• (공정위, 사업자 동일) 계약 해제(14일 이내), 계약 해제 및 해지신청 직전 1개월 기본료 50% 감면(15일 이상 6개월 이내)를 규정하고 있으나, 측정 횟수에 대한 규정 없음	• 이용자가 이의 제기하는 경우, 3회까지 추가 측정 가능하도록 명시
해지	• 행방불명자 해지	• (공정위, 사업자 동일) 해결 기준 없음	• 실종신고서 제출 시 위약금 없이 해지 가능

6

이용자의 가계통신비 부담 경감을 위해 노력하였습니다

통신요금 부담경감
단말기 비용 부담경감

통신요금 부담경감

불합리한 할인반환금 감면 등 통신요금 부담을 줄이기 위한 정책을 추진하고 있습니다.

해지시 할인반환금 감면

집합건물 독점, 이민 등 사유로 해지 시 할인반환금 감면

집합건물 독점, 건물주 반대 및 이민 등 이용자 의사와 상관없이 이용중인 서비스를 해지하게 된 경우 발생하는 피해를 줄이기 위해 할인반환금을 감면하도록 개선하고 있습니다. ('19. 하반기 시행)

할인반환금 개선사항

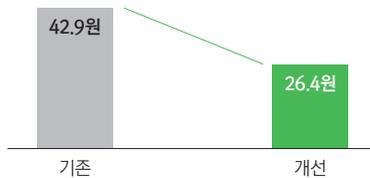
	당초	개선
집합건물 독점계약	이용자 100% 부담	이용자 0% 부담
건물주반대 이민 등	이용자 100% 부담	이용자 50% 부담

유선전화 카드결제서비스 부담 완화

유선전화 카드결제서비스 통신요금제 미고지 관련 개선

더 저렴한 부가서비스 통신요금을 이용자에게 알리지 않은 사업자를 제재하여, 연간 약 67억 원 통신비 절감에 기여하는 등 중소기업인의 통신비 부담을 완화하였습니다.

* 중소기업인의 카드결제를 위해 사용하고 있는 대표번호 통신서비스 요금제를 인하 (1통화당 42.9원 ⇒ 26.4원, '18.5월)



단말기 비용 부담경감

국내외 단말기 출고가를 비교 공시해 단말기 출고가 인하를 유도하는 등 국민들의 단말기 비용 부담을 줄이는 정책을 추진하고 있습니다.

단말기 지원금 상한제 폐지

이용자의 단말기 가격 부담완화를 위한 단말기 지원금 상한제 폐지

'17. 10월부터 이동통신사가 이용자에게 지급하는 지원금의 상한을 규정하던 조항을 폐지하여 사업자간 지원금 경쟁을 유도하고 단말기 비용 부담 완화의 기반을 마련하였습니다.

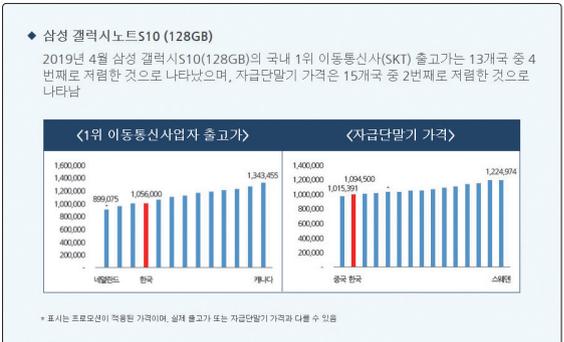
국내외 단말기 출고가 비교 공시

이용자의 합리적 소비와 단말기 가격 투명화를 유도하는 가격정보 제공

17개국 16개 단말을 대상으로 각국 1·2위 이동통신사 출고가와 제조사 자급제 단말기 및 오픈마켓* 가격을 제공하여 출고가 인하와 합리적인 단말기 소비에 기여하고 있습니다.

※ www.wiseuser.go.kr에서 매월 첫 주 월요일에 확인 가능

* 오픈마켓 자급제 단말기 가격정보는 '19.5월부터 제공

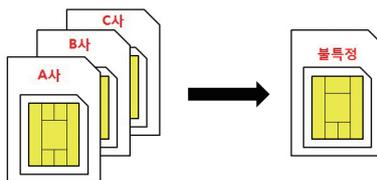


USIM 비용 부담경감

이동통신사의 부당한 USIM 유통 관여 금지

이동통신 3사가 자사가 유통하는 USIM(이동통신단말장치 범용 가입자식별모듈)만 판매하도록 강제해 이용자들에게 가격 부담을 전가하는 행위를 하지 않도록 단말기 유통법 및 시행령을 개정하였습니다.

※ 단말기유통법 개정 ('18.5월)



7

통신·인터넷 분야의 역기능 문제에 적극 대응하였습니다

온라인 개인정보 보호 강화
건전한 인터넷 문화 확산
불법스팸 대응 강화 및 청소년 보호

온라인 개인정보 보호 강화

빅데이터·IoT·인공지능(AI) 등 신기술이 등장하고 글로벌 온라인서비스 이용이 보편화됨에 따라 개인정보 유출 피해에 대한 우려도 높아지고 있어, 개인정보를 보호하고 안전하게 이용할 수 있는 방안을 마련하였습니다.

국내대리인 지정제도 도입

국외사업자에 대한 국내대리인 지정 의무화

국외사업자도 개인정보 보호책임자의 업무 및 자료제출 등을 담당하는 '국내 대리인'을 지정·운영하도록 의무화해 우리 국민의 개인정보 보호를 강화하였습니다.

※ 정보통신망법 개정 ('19.3월 시행)

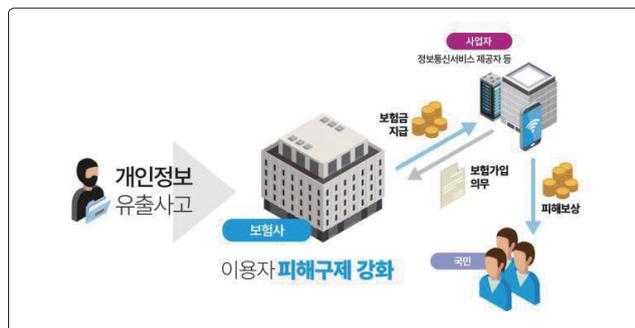


손해배상 책임 강화

개인정보 손해배상책임보험 가입 의무화

개인정보 유출 사고 발생 시 사업자가 이용자에게 대한 손해배상책임을 담보할 수 있도록 손해배상책임보험 가입 또는 준비금 적립 등을 의무화하였습니다.

※ 정보통신망법 개정 ('19.6월 시행)

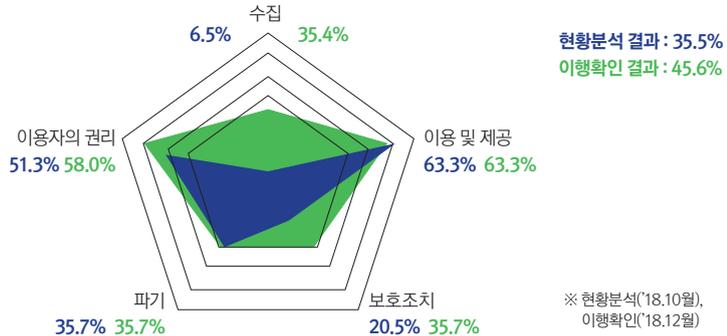


중소사업자 개인정보 보호수준 제고

개인정보보호 현장 컨설팅 지원

방송·통신·온라인분야의 중소·스타트업 사업자들의 개인정보보호 역량을 강화하기 위해 업종별 맞춤형 개인정보보호 현장 컨설팅을 지원하였습니다.

※ '18년 52개 사업자 대상 컨설팅 지원을 통해 개인정보보호 이행률* 수준이 평균 10.1%p 개선
*개인정보보호 이행률 : 개인정보보호 관련 법령의무사항 3가지 분야, 17개 항목(개인정보 조직구성(4), 개인정보 생명주기 관리(6), 기술적·관리적 보호조치(7))에 대한 이행률(이행항목(실적)수/법정의무 이행 항목수*100)



맞춤형 개인정보 보호 교육 실시

개인정보보호 관련 맞춤형 교육 제공

기업의 개인정보 관리자·학생·교원·주부·노년층 등의 눈높이에 맞춘 맞춤형 개인정보보호 교육 프로그램을 운영하여 개인정보보호에 대한 인식과 역량을 높이고 있습니다.

사업자 대상으로는 수준별·직급별 맞춤형 교육, 개인정보 취약사업자(가상화폐 사업자) 특화교육 등 46,529명을 대상으로 실시하였으며, 이용자 대상으로는 초·중·고 학생, 주부·노년층 대상 개인정보보호 생활화 및 피해구제 역량강화 교육을 152,503명을 대상으로 실시하였습니다. ('18년 기준)



건전한인터넷 문화 확산

불법촬영물 등 불법유해정보의 확산이 사회적 문제로 대두됨에 따라 범부처 대책을 마련하고 차단기술 적용과 법령 개정을 추진하였습니다.

웹하드 불법촬영물 유통방지

웹하드상 불법촬영물 모니터링 및 차단 강화

불법촬영물 유통을 막기 위해 전체 웹하드를 24시간 상시 모니터링하고, 위법 사업자에 대해서는 행정처분, 수사의뢰 등의 조치를 하였습니다.

구분	'17년도	'18년도
모니터링 및 삭제	12,416건	14,394건
경찰청 수사의뢰	2,872건	3,706건

웹하드 사이트에 DNA필터링 시스템 적용

원본을 편집·변형한 불법음란물·불법촬영물의 유통까지 차단하기 위해 DNA필터링 통합시스템을 구축하고 전체 웹하드 사업자에 적용하였습니다.

※ 편집·변형된 불법영상물 차단 불가('19.1월 이전) → 편집·변형 불법영상물까지 차단('19.1월 이후)

불법촬영물 유통 방지를 위한 법제도 개선

포털, SNS 등 인터넷사업자가 불법촬영물 유통사실을 인지할 경우 즉시 차단하도록 법적의무를 신설하였습니다.

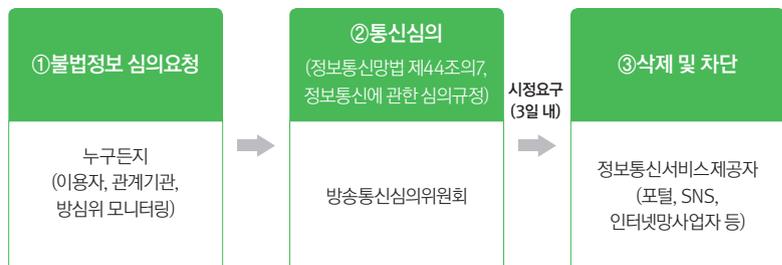
※ 전기통신사업법 개정 ('19.6월 시행)

신속한 심의체계 구축

불법촬영물 긴급심의 제도 도입

불법촬영물에 대한 방송통신심의위원회 긴급심의 제도(10일내 → 3일내)를 도입('18.4월) 하였습니다.

디지털성범죄 정보 심의 절차



인터넷 윤리교육 실시

2022년까지 인터넷 윤리 교육대상 100만 명 달성 추진

'아름다운 인터넷 세상 2022' 종합계획을 마련(17.9월)하고 이에 따라 유아·청소년·성인·학부모·취약계층 등을 대상으로 인터넷 윤리교육을 확대하였습니다.

비전 : 함께하는 아름다운 인터넷 세상

목표 : 전 국민의 인터넷 윤리의식 제고

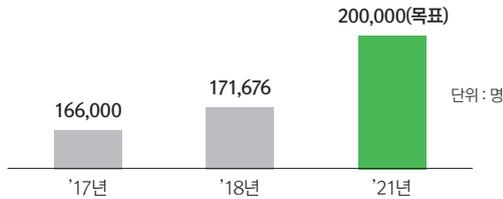
(2022년까지 백만 명 인터넷 윤리교육)

추진전략



아름다운 인터넷 세상 2022 추진전략

인터넷 윤리교육 실적



인터넷 윤리 실천 운동 전개

전국민 대상 건전한 인터넷 윤리 문화 확산

아름다운인터넷세상 주간, 창작동요음악제와 같은 국민이 직접 참여하는 다채로운 활동을 전개해 인터넷윤리문화 확산에 기여하였습니다.

※ 주요활동 : 아인세 선포식 및 주간운영, 언론공동캠페인(U클린, M클린), 인터넷윤리 창작동요제·음악제, 창작콘텐츠 공모전, 교수학습지도안 공모전, 인터넷윤리대전 등('18년 148,667명 참여)



아인세 주간 선포식
(18.9.6.)



인터넷드림 창작동요음악제
(18.9.14.)



인터넷윤리대전
(18.11.30.)

불법스팸 대응 강화 및 청소년 보호

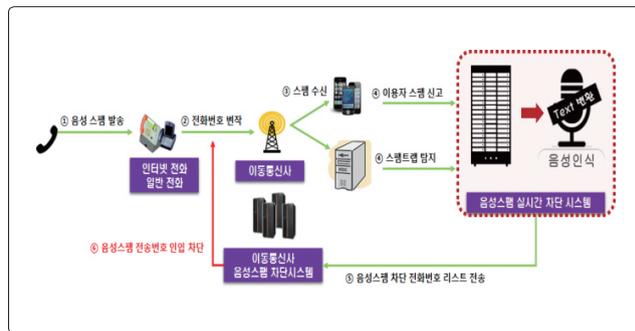
점차 지능화되고 있는 불법스팸에 신속하게 대응하여 국민들의 고통을 줄여 나가기 위해 음성스팸을 실시간으로 차단하는 시스템 구축 등을 추진하였습니다.

음성스팸 차단시스템 고도화

음성스팸 실시간 차단 서비스 제공

스팸으로 신고·접수된 광고음성을 분석하고 이동통신 3사와 협조하여 음성스팸 번호를 일정기간 차단하는 ‘음성스팸 실시간 차단 서비스’를 개시하였습니다.

- * '18. 2월 서비스 개시 후 '19. 4월 현재까지 총 40,235건 차단
- * 휴대전화 스팸 중 음성 비율이 '17년 60% → '18년 54%로 감소



웹팩스 스팸 간편신고 서비스 도입

웹팩스 스팸에도 간편신고 기능 도입

‘웹팩스 스팸 간편신고 서비스’를 도입하여, 웹팩스로 들어오는 스팸을 간단하고 편리하게 신고할 수 있게 되었습니다.

- * LGU+·KT·SKB ('17. 12월) / 포스트텔링크·롯데정보통신('18. 11월)
- * '17. 12월 서비스 도입 후 '19. 4월 현재까지 총 5,306건 신고

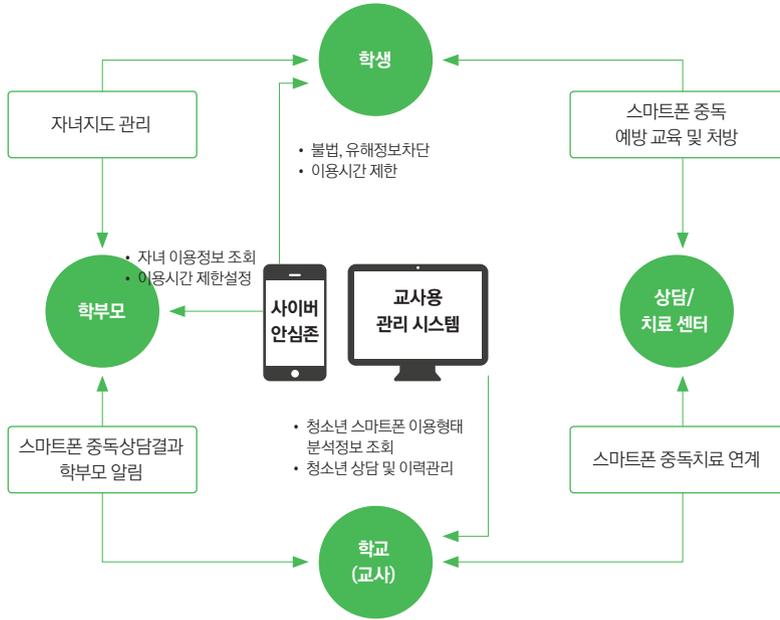
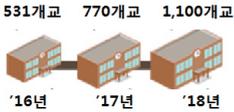


사이버 안심존 앱 보급

청소년 스마트폰 중독예방 앱 보급

청소년의 스마트폰 과의존을 예방하는 사이버 안심존 앱, 사이버 언어폭력을 예방하는 스마트안심드림 앱을 보급하였습니다.

사이버안심존 앱 보급 현황



사이버안심존 서비스 흐름도

스몸비 예방기능 추가

보행 중 스마트폰 사용 안전대책 마련

청소년들이 보행중 스마트폰을 사용해 발생하는 사고를 예방하기 위해 스마트폰을 쓰면서 5~7걸음을 걸으면 화면이 잠기는 '스몸비* 방지 서비스'를 개발해 '사이버안심존 앱'의 신규기능으로 추가하였습니다.('18.5월)

* 스마트폰을 보며 길을 걷는 사람들을 일컫는 말로 스마트폰(smart phone)과 좀비(zombie)의 합성어

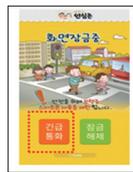
스몸비 방지기능 설정 및 서비스화면



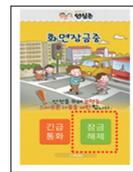
보행 중 잠금 설정
ON/OFF



화면 잠금
5-7보 보행 시 휴대폰
화면 잠김



긴급통화
등록된 보호자에게
자동 연결



잠금 해제
보행을 멈추고 잠금 해제
버튼을 누르면
잠금 해제

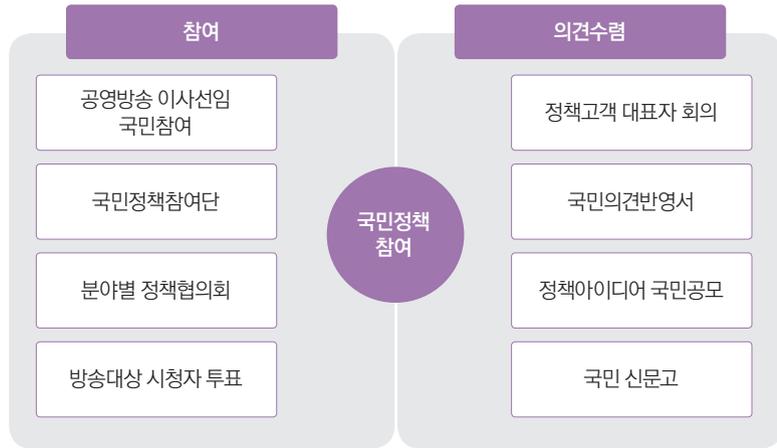
8

국민의 정책참여와 데이터 개방을 확대하였습니다

국민 정책참여 확대
데이터 개방 및 제공 확대
국민불편 해소를 위한 제도 도입·운영

국민 정책참여 확대

국민이 중심되는 방송통신 행정 구현을 위해 다양한 정책수단을 마련하여 정책 전반에 시민참여를 강화하였습니다.



공영방송 이사선임시 국민참여

공영방송 이사 선임 시 국민의견 수렴

공영방송 이사 후보자에 대한 정보를 제공하고 국민의견을 실제로 반영하는 수단을 마련하였습니다.

- ※ 방송관계법 개정 시 공영방송 이사 일부를 국민추천이사로 하고, 사장 선임 시 국민 의견수렴 절차를 의무화해야 한다는 의견을 국회에 제출했습니다.



국민정책 참여단 운영

정책과정 전반에 다양한 국민요구 반영

전문가 및 이해관계인 중심으로 이루어졌던 정책참여 통로를 일반국민으로 확대해, 국민들이 정책과정에 직접 참여하여 정책수요자 입장에서 아이디어를 제시하는 등 방송통신 정책에 대한 국민참여를 강화하였습니다

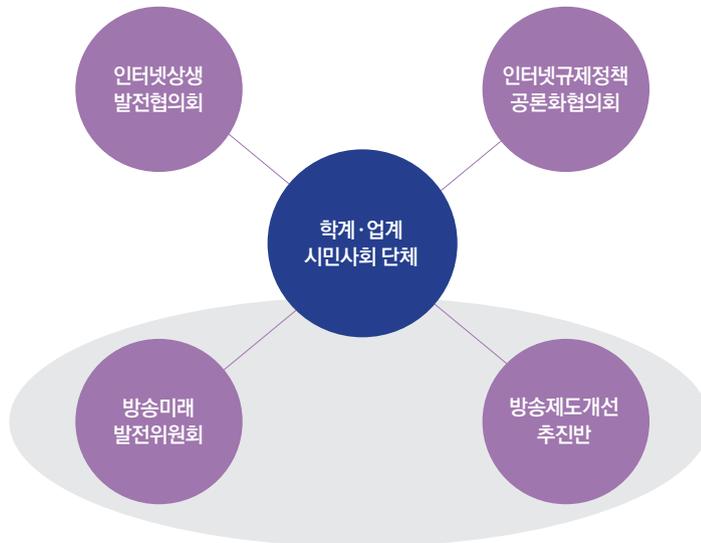


국민정책참여단 과제

분야별 정책협의회 구성

정책협의회를 통한 전문가 및 이해관계인 참여

정책입안단계에서부터 분야별 정책 협의회를 통한 전문가 및 시민단체 등의 참여를 보장해 정책의 실효성을 강화하였습니다.



2019 방송대상 시청자 투표 실시

부문별 우수한 작품에 대한 시청자 투표 도입

2019년 방송대상 선정 시 약 2주(3.25~4.10.) 동안 1만여 명이 투표하였으며, 해당 결과를 일부 반영해 2019 방송대상 수상작을 결정하였습니다.



다양한 국민의견 수렴 제도 운영

정책에 대한 다양한 국민의견 수렴 제도 운영

방송통신 정책과정 전반에 다양한 국민의견 수렴제도를 도입하여 국민참여를 활성화 하였습니다.

* 주요 국민참여 제도 : 정책고객대표자회의, 국민의견 반영서, 정책아이디어 국민공모 등

<p style="text-align: center;">1 정책고객 대표자 회의</p> <p>정책고객들과의 소통을 통하여 현장의 목소리를 청취하기 위해 업계, 학계, 시민단체 등 주요인사로 구성된 협의체</p>	<p style="text-align: center;">2 국민의견 반영서</p> <p>국민생활에 영향을 미치는 주요 안건에 대하여 위원회 심의·의결에 앞서 국민의견을 받아 이를 반영하는 제도 ('18년도)인터넷개인방송 유료후원 아이템 결재 가이드라인 등 3건</p>	<p style="text-align: center;">3 정책아이디어 공모</p> <p>실제 생활경험에서 우려나오는 국민의견을 정책에 반영하기 위해 실시하는 정책제안 공모 가이드라인 설명제·일몰제 등 '17년 3건, '18년 2건 시상</p>
--	--	---

국민의 다양한 민원을 정책에 적극 반영

국민신문고를 통한 민원에 신속히 대응하고, 정책에 적극적으로 반영하였습니다.

※ 방통위 '17년, '18년 민원서비스 최우수기관 선정

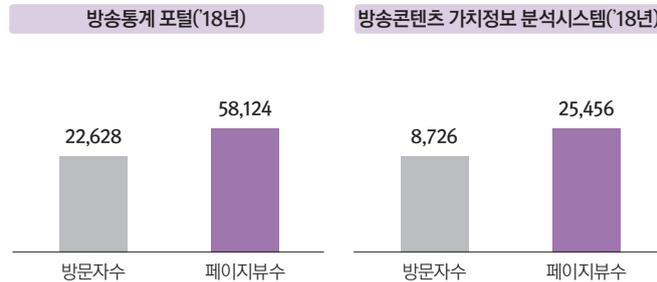
데이터 개방 및 제공 확대

국민 수요와 민간 활용성이 높은 공공데이터를 적극적으로 개방해 국민의 데이터 접근성을 높였습니다.

방송정보 활용기반 체계화

방송통계 및 방송콘텐츠 가치정보 제공

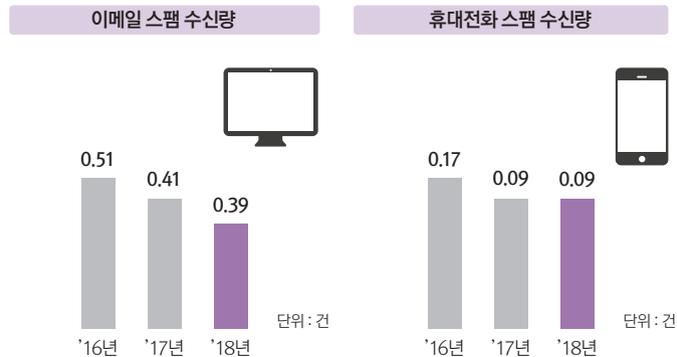
방송관련 통계정보를 통합해 제공하는 방송통계포털(www.mediastat.or.kr)과 방송 콘텐츠의 국내외 인터넷 반응정보를 분석해 방송콘텐츠의 새로운 가치를 제시하는 서비스(www.racoi.or.kr)를 운영하여 방송정보를 누구나 쉽고 편리하게 활용할 수 있도록 하였습니다.



스팸 데이터 제공

스팸 유통현황 발표 및 이통사에 실시간 차단 정보 제공

휴대전화·이메일 스팸, 이통사 스팸 차단율 등을 국민에게 공개하고 이통사에 실시간으로 스팸정보를 제공하여 정보통신서비스 스팸 감축에 기여하였습니다.



국민불편 해소를 위한 제도 도입·운영

국민에게 불편과 부담을 주는 규제를 줄이고 신속하게 제도를 개선해 나가기 위해 다양한 제도를 도입하였습니다.

규제 신속확인 및 가이드라인 일몰제 도입

환경변화를 반영한 신속한 제도 정비

새로운 서비스가 규제대상인지를 신속히 확인해 주는 규제 신속확인제를 도입하고, 가이드라인 일몰제를 통해 주기적으로 가이드라인을 재검토* 하기로 하였습니다.

* 매 3년마다 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 취함

규제 신속 확인제	방통위 홈페이지에 규제신속 확인 창구 개설('18.11월) - 신청 시 이메일 정보만 수집하고, 7일 이내 회신 * 「방송통신 규제업무 운영 규정」 제정(훈령 제238호, '18.4.26.)
가이드라인 일몰제	가이드라인 일몰제 시행('18.5월) - 제·개정 가이드라인부터 적용 * 「이동통신 서비스 및 단말장치 온라인 판매 가이드라인」 등 4개 가이드라인 일몰제 적용

정책실명제 강화

국민 참여를 통한 정책실명제 운영

주요정책의 내용과 정책 담당자를 국민에게 공개하는 '정책실명제'에 '국민신청실명제'*를 도입하여 국민이 원하는 정책 정보를 공개하도록 하였습니다.

* '정책실명제' 중점관리 대상사업을 국민의 신청을 통해 선정하는 제도로 '18년 정책실명제 18개 사업 중 6개를 국민 신청으로 공개

정책실명제 공개내용	정책실명제 공개실적
사업내역서	2017년 20개 사업 공개
결재문서 원문	2018년 18개 사업 공개
검토자·결재자 정보	2019년 20개 사업 공개(예정)

방송통신 분야 주요 연락처

방송통신위원회

홈페이지	- www.kcc.go.kr (02-500-9000)
블로그	- https://blog.naver.com/kcc1335
페이스북	- https://www.facebook.com/withkcc
유튜브	- https://www.youtube.com/user/KCCwith
트위터	- https://twitter.com/withkcc

방송 분야

시청각 장애인용 TV 무료보급 안내	- tv.kcmf.or.kr (1688-4596)
KBS 수신료 상담	- office.kbs.co.kr/susin (1588-1801)
지상파UHD방송 콜센터	- uhdkorea.org (1644-1077)
디지털방송 시청지원센터	- www.digitaltv.or.kr (124)
방송통계포털	- www.mediastat.or.kr (043-531-4093)
방송콘텐츠 가치정보 분석시스템	- www.racoi.or.kr (02-731-7234)

통신 분야

방송통신이용자정보포털	- wiseuser.go.kr (02-580-0756)
통신민원조정센터(M-safer)	- www.msafar.or.kr (080-3472-119)
개인정보침해신고센터	- privacy.kisa.or.kr (118)
방송통신심의위원회	- www.kocsc.or.kr (1377)
보이스피싱 지킴이	- phishing-keeper.fss.or.kr (1332)
앱결제 안심터	- www.appsafer.or.kr (070-8765-8434)

미디어·인터넷윤리 교육 분야

시청자미디어재단	- www.kcmf.or.kr (02-6900-8345)
- 7개 시청자미디어센터	- 서울센터(02-922-9970), 부산센터(051-749-9500), 광주센터(062-650-0300), 강원센터(033-240-2345), 대전센터(042-865-3700), 인천센터(032-722-7900), 울산센터(052-960-7000)
인터넷윤리교육	- www.아름다운인터넷세상.kr (053-230-1114)

