

방송통신정책연구

09-진흥-다-17

## 방송통신 분쟁 해결기준 마련 연구:

당사자 간 분쟁 해결을 위한 이용자  
안내서 작성을 중심으로

2009년 12월 30일

연구기관 : 한양대학교 산학협력단

총괄책임자 : 이 재 진 (한양대 신문방송학과 교수)

# 제 출 문

방송통신위원장 귀하

본 보고서를 『방송통신 분쟁 해결 기준 마련 연구』의 연구  
결과 보고서로 제출 합니다.

2009. 12. 30

연구기관 : 한양대학교 산학협력단  
총괄책임자 : 이재진 (한양대 신문방송학과 교수)  
공동책임자 : 우형진 (한양대 신문방송학과 교수)  
보조연구원 : 상윤모 (한양대 신문방송학과 석사)  
박성순 (한양대 신문방송학과 석사과정)  
법률자문 : 김병일 (한양대 법학전문대학원 교수)  
김종철 (연세대 법학전문대학원 교수)  
홍대식 (서강대 법학과 교수)  
해외전문가 : 박영락 (미국 Columbus State University 교수)  
윤현선 (영국 University of East London 교수)  
이홍천 (일본 게이오대 연구소 연구위원)

## 요 약 문

### 방송통신 분쟁 해결기준 마련 연구: 당사자 간 분쟁 해결을 위한 이용자 안내서 작성을 중심으로

#### 연구의 목적 및 중요성

- 미디어 기술의 디지털화로 인한 시장확정의 어려움과 변화된 시장에서 다양한 업자들과의 치열한 경쟁 심화는 필연적으로 사업자 간 분쟁을 유발시키고 있음. 이러한 현상은 우리나라보다 앞서 미디어 시장을 탈규제화한 미국, 영국, 일본에서 발생하고 있지만 최근 들어 우리나라도 미디어 시장의 탈규제 정책이 채택 및 확대되면서 선진국들의 형태와 유사하게 전개될 전망이다.
- 우리나라의 방송통신시장은 시장 논리에 의해 불공정한 사례들이 지속적으로 발생하고 있음. 특히, 2008년 이후, 방송 분쟁 조정 신청 (예: SO, PP, 위성, 기타사업자 등)과 2000년 이후, 통신 분쟁 재정 신청 (예: 통신사업자, 일반사업자, 이용자 등)의 수가 지속적으로 증대. 이와 같은 통계 수치는 새롭게 변화된 우리나라 방송통신시장에서 “시장지배적 사업자의 남용,” “불공정 거래행위,” “차별적 취급,” “불공정 하도급,” “불공정 약관에 따른 분쟁” 등 이해관계자 상호 간 거래에서 비합리적 시장행위들이 다수 발생하고 있다.
- 본 연구보고서는 위와 같은 상황을 고려하고 우리나라 방송통신시장에서 방송통신융합으로 인해 발생하는 미디어 기업 및 이용자 간 분쟁을 효과적으로 해결하기 위한 절차로서 대안적 분쟁해결 제도(ADR: Alternative Dispute Resolution)의 소개와 이용 안내서를 작성하고자 하였다.

## 연구의 구성 및 범위

○ 본 연구를 진행하기 위해 4인의 연구담당자와 3인의 해외 자문교수단, 3인의 법률 자문교수단이 참여했으며 2009년 4월부터 12월까지 9개월간 진행되었다.

○ 연구목적을 달성하기 위하여 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

\* 연구문제 1 : 방송통신시장에서 발생하는 기업 간 분쟁은 무엇인가?

- 미디어 환경 변화에 따른 방송통신시장의 주요 분쟁 상황
- 미디어 환경 변화에 따른 방송통신시장의 주요 분쟁 해결 방식
- 미디어 환경 변화에 따른 방송통신분쟁 해결을 위한 “이용자 안내서 필요성”

\* 연구문제 2 : 해외 방송통신시장의 주요 분쟁은 무엇인가?

- 미국의 방송통신 분쟁 해결 사례와 처리 방식
- 영국의 방송통신 분쟁 해결 사례와 처리 방식
- 일본의 방송통신 분쟁 해결 사례와 처리 방식

\* 연구문제 3: 우리나라 방송통신시장의 분쟁 대표 사례는 무엇인가?

- PP-SO 간 분쟁 조정사례 및 결과
- 위성-PP 간 분쟁 조정사례 및 결과
- 기타 사업자 간 분쟁 조정사례 및 결과
- 통신사업자-통신사업자 간 분쟁 재정사례 및 결과
- 일반사업자-통신사업자 간 분쟁 재정사례 및 결과
- 이용자-통신사업자 간 분쟁 재정사례 및 결과

\* 연구문제 4: 우리나라 방송통신시장의 분쟁 당사자 간 분쟁 인식은 어떠한가?

- PP-SO 간 분쟁 조정 당사자 인식
- 위성-PP 간 분쟁 조정 당사자 인식
- 기타 사업자 간 분쟁 조정 당사자 인식
- 통신사업자-통신사업자 간 분쟁 재정 당사자 인식
- 일반사업자-통신사업자 간 분쟁 재정 당사자 인식
- 이용자-통신사업자 간 분쟁 재정 당사자 인식

\* 연구문제 5: 우리나라 현실에 맞는 방송통신분쟁 해결기준은 무엇인가?

- 효과적인 방송분쟁조정을 위한 “ADR 이용자 안내서”
- 효과적인 통신분쟁재정을 위한 “ADR 이용자 안내서”

○ 연구방법으로 문헌연구, 사례연구(case study), 심층인터뷰를 채택하고 각 연구 문제를 분석하기 위해 사용되었다.

○ 사례연구는 방송통신위원회 산하 방송분쟁조정위원회 조정 자료를 바탕으로 총 13건의 조정 결정안을 분석하였으며 통신의 경우, 방송통신위원회의 재정 조치 자료를 근거로 총 29건 재정 결정안을 분석하였다.

○ 심층인터뷰는 방송 분쟁의 경우, PP-SO, 위성-PP, 기타사업자-기타사업자, 통신 분쟁의 경우, 통신사업자-통신사업자, 일반사업자-통신사업자, 이용자-통신사업자 사이의 대표 분쟁 사례를 정하고, 분쟁 경험을 직/간접적으로 수행한 대상자 12인을 중심으로 구조화된 질문지부록 참조)에 따라 이메일 및 전화 면접을 실시하였다.

## 연구내용 및 결과

○ 미디어 기업 간 분쟁 시, 신속하고 저렴한 비용으로 분쟁을 처리하고, 분쟁처리 과정에서 법원의 개입이 배제됨과 동시에 분쟁 당사자들의 의사결정이 존중되는 최소한의 비형식적인 분쟁해결절차인 대안적 분쟁 해결(ADR) 제도를 적극적으로 활용할 필요가 있다. 아울러 현행 ADR 제도의 개선 및 확대가 예상됨에 따라 이를 도모하기 위한 기준 및 기본 자료가 요청된다.

○ 이러한 인식하에서 본 연구는 다음과 같은 결론이 도출되었다.

### 1. 외국의 경우

가. 외국의 경우 각 국가의 시장 상황을 반영하는 분쟁 해결방식이 발달하여 왔다.

- 미국의 경우, 방송 분쟁 시 FCC가 직접 조정에 관여하기 보다는 상업적 이해관계를 중시하여 당사자 간 협상(commercial negotiation)에 맡겨두는 것을 원칙으로 하고 있음. 미국은 방송시장에서 PP와 SO 사이의 불공정 거래 행위에 대한 분쟁이 주로 발생하고, 통신 분쟁의 경우, 통신사업자 간 또는 지자체와 통신사업자 간 분쟁이 주로 나타났으며 분쟁 유형은 사업자 간 네트워크 공유에서 발생하는 비용 분쟁이 다수를 차지.
- 영국의 경우, 방송분쟁에 있어서 시장지배적 사업자 남용행위와 콘텐츠 독점, 그리고 유통 상 공정거래 질서 확립에 관련된 문제가 주요 사례로 나타남. 통신 분쟁에서는 "The community requirements"의 6가지 조항(커뮤니케이션 시장 경쟁의 증진, 유럽 내부시장 발전기여, EU 시민의 이익증진, 실용적 한도 내에서 최대한 기술적 중립 및 공평성 준수, 네트워크 접근과 서비스 호환성 대비 권장, 서비스 호환성과 소비자 선택의 자유를 위해 일정 수준의 국제 기준 채택)이라는 조항을 설정하여 통신 분쟁 해결.
- 일본의 경우, 방송 분쟁을 '전기통신사업분쟁처리위원회'의 기능을 확대하기보다는 업계 내 가이드라인을 통한 개별 협의를 유도하고 있음. 개별적 합의에 도달하지 못할 경우에만 '종합통신국'의 중재를 요청하는 정책을 선호하고 있음.

나. 미국, 영국, 일본의 방송통신 분쟁 사례에서 알 수 있듯이, 방송통신 분쟁에 대한 처리와 관련된 기관이 존재하고 있으나 법원 소송에 의한 처리를 선호하는 국가는 전무하다. 대부분이 행정기관의 조정, 재정, 알선, 권고 등 ADR을 분쟁 해결의 주요 대안으로 채택하고 있으며 각 국가마다 미디어 시장의 차이로 인해 약간의 차별성은 존재하지만 궁극적으로 분쟁 당사자 간의 자율적 협의를 통한 합의를 유도하고 있다. 즉 최대한 ADR을 사용하고 ADR에 의한 결정 (합의안)을 궁극적으로 수용하지 못하는 경우에만 법원에서 소송으로 해결하는 경향을 보인다.

다. 방송통신 분쟁에서 원만한 조정과 재정을 도모하기 위해 각국 행정기관이

분쟁 당사자에게 주지시키는 원칙은 “당사자 간 사적 계약 존중,” “공정거래질서 확립을 통한 시장경쟁 확대,” “해당 사업자가 소속된 업계 내의 가이드라인 중시”인 것으로 나타났다.

## 2. 우리나라의 방송통신분쟁 ADR 이용 현황

가. 우리나라의 경우, 미국과 매우 유사한 형태를 띠고 있음. 방송분쟁 조정 신청 및 처리 결과에 의하면 거의 60%의 방송 분쟁이 PP와 SO 간의 분쟁이며 분쟁 유형도 ‘채널 송출’에 관한 사항임. 조정 신청자 역시 모두 PP로서 두 사업자 간의 분쟁에서 PP의 불만이 높고 SO-PP 간의 계약 관계가 PP 자신에게 불공정하다고 인식하는 경우가 많은 것으로 나타났다.

나. 통신 분쟁의 경우는 주로 이용자와 통신사업자 간의 관계에서 나타났고 뒤를 이어 통신사업자 간 분쟁 순으로 드러났다. 이용자와 통신사업자 간의 분쟁은 거의 50%가 기각으로 나타나 이용자의 손해배상 청구에 대한 재정 절차는 문제 해결에 효과적이지 못한 것으로 나타났다. 또한 이용자의 재정 신청이 상당부분 민원해결로 가능할 여지가 있음에도 불구하고 재정 신청으로 전이된 것은 재정 신청 가능 여부에 대한 구체적인 기준 마련이 시급한 실정이다.

## 3. 심층인터뷰

가. 방송 분쟁 당사자들이 생각하는 가장 이상적인 분쟁 해결 방식은 사업자 간 자율적인 해결이다. 그러나 이는 시장의 논리를 배제한 상태의 비현실적인 방법으로 인식했고, 가장 현실적이고 객관적이며 현행법상의 한계 속에서 이루어질 수 있는 방식은 ‘방송통신위원회의 분쟁 조정 절차’에 따르는 것으로 의견을 제시했다.

나. 특히, 방송분쟁조정위원회에 대한 전문성과 권위를 신뢰하기 때문에 분쟁 조정안에 대한 합의 또는 승복율이 높을 것으로 예상하고 있다. 다만, 조정 결정은 강제력이 없기 때문에 이를 해결하기 위한 법 개정 내지는 행정절차의 강력한 적용은 필요한 것으로 보았으며 조정 기간은 현 3개월보다 더 단축될 필요가 있다고 피력했다.

다. 통신 분쟁 유형은 주로 이용자와 통신사업자 간 분쟁이지만 재정 기각률이

높기 때문에 재정 제도의 원래 취지를 잘 사용하지 못하는 것으로 나타남. 앞으로 발생할 가능성이 높은 분쟁 유형은 통신사업자 간 네트워크 접속인 것으로 파악하였다.

라. 재정제도에 대한 분쟁 당사자들의 인식은 대체적으로 만족하는 편이나 재정 기간 현 60일은 좀 더 기간을 축소하는 방향으로 조정하고 재정과 소송을 병행하여 분쟁 상대방에 압력을 가하거나 분쟁 관계에서 유리한 위치를 점하려는 전략에 제재를 가하기 위해서라도 재정 중 소송 제기가 되면 재정 효력을 중지한다는 제안에 반대하는 경향을 보였다.

마. 방송 분쟁과 마찬가지로 통신 분쟁도 방송통신위원회의 재정 제도를 좀 더 효과적으로 이용하는 것이 바람직하다는 의견이 다수로 나타났다. 소속 협회를 통한 해결은 적절한 중재안을 도출할 수 있을 것이라는 장점도 있으나 대부분이 같은 협회라도 개별 기업 간의 입장 차이로 인해 효과적이지 못한 방식으로 인식하였다. 공정거래위원회에 의한 분쟁 해결은 나름대로 분쟁에 대한 새로운 시각과 관점을 획득하는데 의미가 있으나 미디어 시장의 전문성 결여로 공정경쟁위원회의 결정에 신뢰감을 갖지 못하는 의견이 다수였다. 이에 반해 방송통신위원회의 재정 결정은 관련 산업에 대한 전문성으로 어느 정도의 신뢰를 얻고 있었으나 시장 상황으로 인한 정치적 결정에 대한 의구심 존재하고 있는 것으로 판단되었다.

#### 4. 개선방향

가. 방송분쟁조정위원회 제도 및 방송통신위원회 재정 제도 홍보 방안으로 방송분쟁조정위원회의 조정 처리 결과를 비공개로 하지 말고 해당 사이트에 공개하는 방안이 제시되었다.

나. 분쟁 당사자의 기업 비밀이 공개되는 점 때문에 법적 문제를 발생시킬 수도 있지만 대략적인 수준의 내용과 처리 과정을 공개함으로써 명확한 원칙과 기준을 이해할 수 있도록 해야 한다. 또한 분쟁조정 처리에 대한 책자나 팜플렛을 배포하고 방송분쟁조정위원회나 재정 담당 관계자의 현장방문이나 초청 간담회를 개최하는 방안도 고려되어야 할 것이다.

## 5. 이용자 안내서

가. 방송통신분쟁 해결과 관련된 외국의 경우를 현재 외국에서 활동 중인 연구자들의 연구를 통해 이를 참조하고, 방송통신위원회의 조정 및 재정 결정문을 분석하고, 심층인터뷰 결과를 반영하고, 아울러 법률전문가의 자문을 받아서 이용자 안내서를 작성하였다.

나. 관계 당국과의 조율을 거쳐서 Q&A 방식으로 38개 항목을 선정하여 관련 사례와 관계법령 및 규칙 등을 제시하면서 최종적으로 이용자 안내서가 작성되었다.

### 정책적 활용내용

- 방송통신 분쟁 발생 시, 이를 해결하기 위한 방송통신시장 이해관계자들의 다중적 이해구조를 해결하기 위한 방법을 제시하고 그 절차, 대상, 범위, 해당 사안 등을 알려주는 권고 및 준수 사항 안내서 작성 필요가 절실히 요청되고 좀더 구체적으로 법원 소송에 의한 해결이 아닌 대안적 분쟁해결 제도 (조정 및 재정 제도)를 자세히 설명함으로써 각 미디어 기업의 상황에 맞게 효과적으로 대처할 수 있는 안내서로서의 역할을 할 수 있을 것으로 판단된다.
- 이러한 점에 근거하여 본 연구보고서에서 작성한 이용자 안내서는 기존의 각종 법규정, 조정 및 재정에서 나타난 핵심적 쟁점과 그 해결 방식, 심층인터뷰를 통해서 추출된 개선 방안 등을 모두 종합적으로 고려하여 작성되었다.

### 기대효과

- 현재의 방송통신위원회가 담당하는 방송·통신 분쟁에 대한 ADR, 즉 방송분쟁 조정 및 통신분쟁 재정 방식을 업계의 다양한 목소리를 반영함으로써 변화하는 시장 구조에 맞도록 개선하는데 있어서 지침서로서 역할을 할 수 있을 것으로 판단된다.

## **SUMMARY**

A study on establishing a guiding manual for appropriate standards of ADR in broadcast and telecommunication related disputes

### **Objective and Importance of Research**

The main objective of this study is to establish a guiding manual for those who wish to resolve disputes related with broadcast and telecommunication market through ADR, rather than going to courts.

### **Contents and Scope of the Research**

In order to do the study, four researchers, three overseas experts, and three law consulting advisors took part in the research. The time span of research was 9 months from April to December, 2009.

To carry out the main analysis, following research questions were made:

1. What are the main types of disputes caused among the broadcast and telecommunication companies?
2. What are sameness and difference in the disputes resolving in other countries?
3. How the major disputes of broadcast and telecommunication market were resolved by the ADR?

4. What are the recognitions of the broadcast-telecom companies who participated in the dispute resolving process about ADR system?

5. What are the standards for more effective resolution for broadcast and telecommunication disputes?

To answer the research questions, it analyzed the ADR cases(13 mediation decisions for broadcast and 29 arbitration decisions for telecom companies) by the Korean Communication Commission(KCC) and implemented in-depth interviews with those companies who participated in the ADR process. In addition, three researchers in the U.S., the U.K., and Japan made comprehensive examination on each country's situations.

## **Research Results**

First, each country in this study was found that it develops its own way of resolving broadcast-telecommunication disputes based on the market situation. Nevertheless, it was revealed that all the countries including Korea put an emphasis on the importance of using ADR system in the dispute resolution rather than going to the courts for practical reasons.

Second, in the examination on the mediation and arbitration decisions offered by the Korean Communication Commission, it was found that, even though ADR system of KCC plays a vital role in resolving broadcast-telecommunication disputes, current ADR system should be amended and some measures should be taken to raise its actual effectiveness of ADR decisions.

Third, those broadcast-telecommunication companies and corporations thought of ADR of KCC as the best and timely method of resolving current disputes. However, they suggested that the related laws should be amended so as to enhance the actual effectiveness because current laws do not provide disputing parties with any

regulatory resort for not following the ADR decisions. In addition, they proposed that the time span of resolving disputes(90days) should be lessened to 60 or 30 days.

Fourth, the study found that the ADR cases have to be open and released so that everyone can understand the results, which will help broadcast and telecommunication companies avoid unnecessary ADR process and find better way of voluntary resolution. With this, KCC should also publish booklets that contain basic principles of ADR system of KCC as well as ADR decisions. Some guidelines or guiding manuals can be helpful to lead conflicting companies to better and wiser use of amended ADR system.

Fifth, this study, on the basis of examinations on ADR cases, cases of other countries, and in-depth interviews, established a guiding manual made of 38 Q&A for individuals as well as business.

### **Policy Suggestions for Practical Use**

This study will provide those who are in conflict in the broadcast and telecommunication area with a better way of resolving disputes than going to courts in the quickly changing media environments. The guiding manual will be helpful for users and business to know when and how they can use ADR system of KCC, which will decrease legal cost and resolve the disputes more promptly. The manual can be widely used by being uploaded to the KCC homepage. Also, because the manual should be updated in a certain period.

### **Expectations**

This study will help those who desire to resolve disputes out of court understand current ADR system more clearly on the one hand. On the other hand, this study will make a very useful data in amending related law provisions. It is clear that as the media environments are changing fast due to the emergence of new media and

media convergence, today's ADR system of KCC must go through changes according to the media environments.

# 목 차

제1장 서론 .....	1
제1절 문제제기 .....	1
제2절 연구의 목표 및 필요성 .....	3
제3절 주요 연구내용 .....	4
제4절 연구문제 및 연구방법 .....	6
제2장 이론적 논의 .....	10
제1절 방송통신 상황변화에 따른 쟁점 .....	10
제2절 “대안적 분쟁 해결방안” (ADR)에 대한 논의 .....	16
제3절 이용자 안내서 작성의 필요성 .....	18
제3장 외국의 방송/통신 분쟁 해결 사례 연구 .....	22
제1절 미국 .....	22
제2절 영국 .....	35
제3절 일본 .....	46
제4장 방송통신분쟁 관련 대표 사례 분석 .....	57
제1절 방송통신위원회 방송분쟁조정 사례 분석 .....	57
1. 방송분쟁 조정 현황 .....	57
2. PP-SO 분쟁 사례 .....	59
3. 위성-PP 분쟁 사례 .....	61
4. 기타 사업자 분쟁 사례 .....	66

제2절 방송통신위원회 통신분쟁 재정 사례 분석 .....	69
1. 통신분쟁 재정 현황 .....	69
2. 통신사업자-통신사업자 분쟁사례 .....	76
3. 일반사업자-통신사업자 분쟁사례 .....	79
4. 이용자-통신사업자 분쟁사례 .....	81
<b>제5장 방송통신분쟁 관련 분쟁 당사자 심층 인터뷰 분석 .....</b>	<b>85</b>
제1절 PP-SO 분쟁 당사자 .....	85
제2절 위성-PP 분쟁 당사자 .....	104
제3절 기타 사업 분쟁 당사자 .....	121
제4절 통신사업-통신사업 분쟁 당사자 .....	136
제5절 일반사업-통신사업 분쟁 당사자 .....	151
제6절 이용자-통신사업 분쟁 당사자 .....	166
<b>제6장 결론 .....</b>	<b>183</b>
제1절 방송통신융합 환경에서 ‘대안적 분쟁 해결 제도’ 강화의 필요성 .....	183
제2절 우리나라 실정에 맞는 효과적인 ADR 제도에 관한 정책적 제언 .....	184
제3절 방송통신 분쟁 해결을 위한 ADR 이용자 안내서의 필요성 .....	187
<b>제7장 자율적 방송통신 분쟁 해결을 위한 이용자 안내서 .....</b>	<b>189</b>
<b>참고 문헌 .....</b>	<b>243</b>
<b>부 록(심층인터뷰 질문 목록) .....</b>	<b>246</b>

## 표 목 차

[표 1] 심층 인터뷰 대상자 특징 .....	8
[표 2] 공정거래위원회의 법 위반 행위 유형 .....	14
[표 3] 방송분쟁 유형별 신청사유와 처리 현황 .....	25
[표 4] WRNN (PP 신청인) - Cable Vision (SO 피신청인) 간 분쟁 조정 건 .....	26
[표 5] FCC의 채널송출 분쟁에 대한 조정 판단 기준 .....	27
[표 6] 통신 분쟁 유형별 신청사유와 처리 현황 .....	29
[표 7] 일반 소비자 불편사항 신고 현황 .....	32
[표 8] CMC Telecom, INC (신청인 CLEC) 와 Michigan Bell Telephone d/b/a AT&T Michigan (피신청인 ILEC) 간의 분쟁 조정 건 .....	33
[표 9] Competition Commission Inquiries by Subject (Television) 방송분쟁 유형별 신청사유와 처리 현황 .....	37
[표 10] Ofcom의 분쟁 조정 판단 기준 .....	40
[표 11] Ofcom의 통신 분쟁 재정 처리 현황 .....	41
[표 12] 접속 등에 관한 주요 분쟁처리 제도의 개략 .....	49
[표 13] 종류별 내역(2001년~2008년) .....	51
[표 14] 일본 전기통신 사업 분쟁 처리위원회 통신관련 분쟁 처리 .....	51
[표 15] 방송분쟁 유형별 신청사유와 처리결과 .....	58
[표 16] SO와 PP의 분쟁조정 건 .....	59
[표 17] SO와 PP의 분쟁해결 방송분쟁조정위원회 판단기준 .....	60
[표 18] 위성방송과 PP의 분쟁조정 건 .....	61
[표 19] 위성방송과 PP의 분쟁에 대한 방송분쟁조정위원회 판단기준 .....	63
[표 20] RO와 NO간 분쟁조정 건 .....	66
[표 21] RO와 NO간의 분쟁에 대한 방송분쟁조정위원회 판단기준 .....	68
[표 22] 방송통신위원회 통신관련 재정 분석(1997.12.~2009.02.) .....	72
[표 23] 현재와 미래 PP-SO 분쟁 영역 .....	86
[표 24] SO의 채널 편성권에 대한 PP-SO 의견 .....	88
[표 25] SO의 시장지배력 남용 행위에 대한 PP-SO 의견 차이 .....	90
[표 26] PP-SO 채널편성 분쟁 시 분쟁해결 방식에 대한 분쟁당사자 .....	92
[표 27] PP-SO 채널의 재계약 분쟁 발생 시, 분쟁해결 방식에 대한 분쟁당사자 의견 .....	94
[표 28] SO의 미지급 프로그램 사용료 상환계획에 대한 방송분쟁조정위원회의 권고 안에 대한 분쟁당사자 의견 .....	96

[표 29] 방송분쟁해결방식에 대한 PP와 SO의 의견 .....	99
[표 30] 방송분쟁조정위원회에 대한 역할과 의미에 대한 PP와 SO의 의견.....	102
[표 31] 가장 이상적인 방송분쟁해결방식에 대한 PP와 SO 의견 .....	103
[표 32] 현재와 미래 위성-PP분쟁 영역 .....	106
[표 33] 방송분쟁조정위원회의 채널송출 분쟁해결기준에 대한 분쟁당사자 의견 .....	108
[표 34] 방송분쟁조정위원회의 채널송출 분쟁 조정안에 대한 분쟁당사자 의견 .....	110
[표 35] 방송분쟁조정위원회의 채널사용료 분쟁 조정안에 대한 분쟁당사자 의견 .....	112
[표 36] 방송분쟁해결방식에 대한 위성과 PP의 의견 .....	116
[표 37] 방송분쟁조정위원회에 대한 역할과 의미에 대한 위성과 PP의 의견 .....	119
[표 38] 가장 이상적인 방송분쟁해결방식에 대한 위성과 PP 의견 .....	120
[표 39] 현재와 미래 중계유선-전송망사업자 분쟁 영역 .....	122
[표 40] 중계유선-전송망사업자 전주 사용료 분쟁 시, 분쟁해결 방식에 대한 분쟁 당사자 의견 .....	124
[표 41] 중계유선-전송망사업자 전주 사용료 분쟁 시, 분쟁 해결기준 (공익성, 법률적 타당성, 손해배상)에 대한 분쟁당사자 의견 .....	126
[표 42] 중계유선-전송망사업자 전주 사용료 분쟁 시, 분쟁 해결 고려점 (손해배상 감당 가능성, 손해배상 분할 납부)에 대한 분쟁당사자 의견 .....	128
[표 43] 방송분쟁해결방식에 대한 기타사업자의 의견 .....	131
[표 44] 방송분쟁조정위원회에 대한 역할과 의미에 대한 기타사업자들의 의견 .....	134
[표 45] 가장 이상적인 방송분쟁해결방식에 대한 기타사업자 의견 .....	135
[표 46] 현재와 미래 통신기업-통신기업 사업자 분쟁 영역 .....	137
[표 47] 방송통신위원회의 재정 신청에서 재정 규정에 대한 통신 사업자 간 의견 ..	139
[표 48] 방송통신위원회의 재정대상 규정에 대한 통신 사업자 의견 .....	141
[표 49] 방송통신위원회의 재정절차 규정에 대한 통신 사업자 의견 .....	143
[표 50] 통신분쟁 해결방식에 대한 통신기업 사업자의 의견 .....	146
[표 51] 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정의 역할과 의미에 대한 통신 기업 사업자들의 의견 .....	149
[표 52] 가장 이상적인 방송분쟁해결방식에 대한 기타사업자 의견 .....	150
[표 53] 현재와 미래 일반사업-통신 사업자 분쟁 영역 .....	152
[표 54] 방송통신위원회의 재정 신청에서 재정 규정에 대한 일반사업자와 통신 사업자 의견 .....	154
[표 55] 방송통신위원회의 재정대상 규정에 대한 일반사업자 및 통신 사업자 의견 ..	156
[표 56] 방송통신위원회의 재정절차 규정에 대한 일반사업-통신 사업자 의견 .....	158
[표 57] 통신분쟁 해결방식에 대한 일반사업 및 통신기업 사업자의 의견 .....	161
[표 58] 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정의 역할과 의미에 대한 일반사업 및 통신기업 사업자들의 의견 .....	164

[표 59] 가장 이상적인 방송분쟁해결방식에 대한 일반사업-통신 사업자 의견	165
[표 60] 현재와 미래 이용자 및 통신기업 사업자 간 분쟁 영역	167
[표 61] 통신분쟁 손해배상 규정에 대한 이용자 및 통신기업 사업자 간 의견	169
[표 62] 방송통신위원회의 재정대상 규정에 대한 이용자 및 통신 사업자 간 의견	171
[표 63] 방송통신위원회의 사업자 책임 규정 범위에 대한 이용자 및 통신 사업자 의견	173
[표 64] 방송통신위원회의 요금체계 재정결과에 대한 이용자 및 통신 사업자 의견	174
[표 65] 통신분쟁 해결방식에 대한 이용자 및 통신기업 사업자의 의견	178
[표 66] 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정의 역할과 의미에 대한 이용자 및 통신기업 사업자들의 의견	181
[표 67] 가장 이상적인 방송분쟁해결방식에 대한 이용자 및 통신 사업자 의견	182

# 제1장 서론

## 제1절 문제제기

### 1. 미디어 환경의 변화

- 방송과 통신 분야가 융합되고 디지털 기술 도입 등으로 인하여 최근 미디어 환경이 급변하고 있음.
- 최근 들어 KT와 KTF가 합병하면서 거대 통신 기업이 등장하고, SO들도 수평적 통합을 통하여 소수의 MSO들이 시장을 장악하게 되고, 채널 사업자(PP)의 역할도 점차 중요성이 커지고 있음.
- 방송 및 통신 미디어의 수직 및 수평적 통합에 의해 동종 및 이종 미디어 간 인수합병(M&A)이 지속적으로 발생할 가능성이 높음.
- 방송통신위원회 산하 방송분쟁조정위원회 조정 자료에 의하면, PP-SO, PP-위성, 기타사업자 간 분쟁이 지속적으로 발생하고 있음.
- 방송통신위원회의 통신재정 자료에 의하면, 통신기업-통신기업, 일반사업자-통신기업, 이용자-통신기업 간 분쟁이 증가되고 있는 실정임.
- 이에 따라 지상파, 케이블, 위성 방송, DMB, IPTV 등 매체 간 분쟁이 심화되어 사회적 비용이 증대될 것으로 예상됨.
- 국회 미디어법 통과로 점차 미디어 시장의 환경 변화는 더욱 복잡하게 진행될 것으로 예상되며, 이로 인한 분쟁이 확대 될 것으로 판단됨.

### 2. 자율규제 및 정부규제

- 분쟁해결의 가장 바람직한 방법은 시장에서 공정경쟁 규정에 따라 이해당사자들이 자율규제로 분쟁을 미연에 예방하는 것임. 또는 분쟁 발생 시, 분쟁 당사자들이 합의 하에 분쟁을 종료하는 것이 합리적임. 그러나 방송 및 통신 시장에 대한 공격적 시장진입 전략과 시장의 분화 및 매체간의 복잡한 이해관계를 해결할 수 있는 법적 체계의 미비로 인해 진정한 의미의 자율규제 실

현이 사실상 불가능함.

- 정부의 경우 복잡한 미디어 환경 속에서 발생하는 다양한 쟁점들, 예를 들어 공정경쟁과 매체 간 균형발전, 망동등접근권 등을 확립하기 위해 더욱 적극적인 규제로 나설 가능성이 높아 보임.
- 최근의 미디어 관련법 개정으로 미디어 시장의 환경 변화는 더욱 복잡한 양상을 보일 것으로 예상됨. 이는 궁극적으로 방송통신 시장에도 많은 변화를 불러 올 것으로 판단되고, 이러한 변화는 또 다른 방식의 분쟁을 일으킬 가능성이 높음.

### 3. 단계적·체계적 분쟁해결 방식 확립 및 예방의 필요성

- 사회적 비용을 최대한 줄이면서 효율적이고 일관적으로 방송통신 분쟁을 해결하기 위한 기반 마련이 요구됨. 이를 위해서 기존의 법제 및 분쟁해결 방식 체제를 재정비하는 한편, 기존의 방송통신 관련 분쟁이 어떻게 해결되어 왔는가를 종합적으로 살펴보고 새로운 미디어 환경에 적합한 문제해결 기준을 제시하는 것이 필요함.
- 특히 공정거래법의 경우 일반 산업의 불공정거래행위를 규제하고 있으나 공정거래위원회의 제재 조치는 방송산업의 특수한 성격에 대한 이해가 부족하며 실제적으로 적어도 유료 방송시장 내에서 벌어지고 있는 다양한 형태의 불공정거래행위를 반영하지 못하고 있다는 지적이 있어왔음(이재진·정영주, 2005).
- 실제로 법적인 재정비에 대한 논의는 있어 왔으며 이에 대한 조치가 이루어질 것으로 보임. 그러나 재정비를 한다고 하더라도 다양한 형태의 방송통신 시장에서의 분쟁을 법적으로 해결하는 것이 거의 불가능하며, 사회적 비용 측면에서도 바람직하지 않음. 이러한 측면에서 분쟁조정제도 활성화가 제안되고 있음(염수현 외, 2008).
- 분쟁조정 활성화와 아울러 조정 이전에도 미디어들의 자율적인 문제해결을 유도할 수 있는 정책이나 제도의 마련이 요구됨. 이러한 측면에서 방송통신 분쟁해결의 지침서 등이 필요할 것으로 판단됨.
- 방송통신 분쟁 해결 지침서를 통해서 문제가 해결되지 않는 경우 방송분쟁 사전 조정이 가능한지에 대한 논의가 필요함. 이를 위해서는 추가적인 법적

재정비가 불가피한 것으로 판단됨.

## 제2절 연구의 목표 및 필요성

### 1. 연구의 목표

- 본 연구의 목표는 방송통신 분야의 분쟁을 법적인 해결 이전에 자율적으로 해결하거나 나아가 분쟁을 예방할 수 있는 기준을 설정하고 제시하는 것임. 이를 위하여 본 연구는 다음의 분석을 실시함.
  - － 기존 분쟁사례에 대한 심층 분석
  - － 외국의 분쟁해결 방식과 근거에 대한 분석
  - － 분쟁 이해당사자의 분쟁해결 방식에 대한 인식 분석
  - － 분쟁 예방을 위한 “이용자 안내서” 작성
- 본 연구는 주로 방송통신 분쟁을 방송분쟁 조정 사례와 통신분쟁 재정 사례를 중심으로 사례 분석 (case study)을 실시하며, 이를 통해 특정 사례 유형을 유목화하고, 이러한 사례 유형에 대해 주요 사례별로 심층인터뷰를 실시한 후, 해당 조정 사례를 심화하여 그에 따른 해결 기준을 마련하는 “이용자 안내서”를 도출하는 것을 목표로 함.
- 구체적으로, 본 연구에서 추구하는 분쟁해결 시스템은 법적인 규제를 최대한 줄여나가기 위한 체계적인 방식을 탐구하기 위하여, 관련 판례 및 법 규정 그리고 행정 기관의 조정 및 재정사례에 대한 종합적인 분석, 갈등을 빚고 있는 이해 당사자들에 대한 심층인터뷰를 통하여, 1차적으로 법정 밖에서 문제를 해결하기 위한 방식을 추구하고, 2차적으로 국가 행정기관의 규제(조정신청 등)를 지양할 수 있는 방식을 고안하여, 결과적으로 자율적인 규제를 통해서 분쟁을 줄여나갈 수 있는 가이드라인을 설정하고자 함.

### 2. 연구의 필요성

- 법적 재정비
  - － 기존의 논의에서 제안되어 온 법적인 재정비를 위한 기초자료 생산을 위한 필요성
- 자율적 해결 및 분쟁 예방
  - － 각종 분쟁 해결의 측면에서 법정 내에서의 분쟁해결을 지양하고 이를

대신하는 해결방식을 강조하는 것이 세계적 추세임.

- 다양한 분쟁을 해결하는데 필요한 사회적 비용을 최소화 할 필요성이 있음.
- 명백하게 시시비비를 가릴 수 있는 분쟁의 자율적인 해결을 위한 기준 마련이 필요함.

### 제3절 주요 연구내용

#### 1. 연구의 범위

- 엄청나게 다양하고 복잡한 유형의 분쟁 사례들을 모두 수집하고 분석하는 것은 불가능하며 비효율적임.
- 현안으로 가장 중요하고 복잡한 쟁점이 PP와 SO사이에서 나타나는 분쟁임. 이러한 점에서 본 연구를 통한 방송분쟁조정 가이드라인은 주로 PP와 SO간의 갈등에 두고 있으나 그 밖에도 PP-위성 및 기타 사업자 (RO와 NO 포함) 간의 갈등도 조사함.
- 또한 통신분쟁 재정 사례를 바탕으로 통신사업자-통신사업자, 일반사업자-통신사업자, 이용자-통신사업자 간의 통신분쟁에 대한 재정 사례를 조사하고, 이를 바탕으로 당사자 간 심층인터뷰를 통해 바람직한 갈등 해결 방안을 마련함.

#### 2. 분석 내용

- 기존 분쟁사례 분석
  - 분쟁해결을 위한 법 규정 및 중요 판례를 수집하고 이를 분석
  - 방송통신 분야의 기존 분쟁사례를 분쟁 대상(당사자), 분쟁 원인과 결과, 범위반 행위 유형, 발생 시기 등에 따라서 유목화하여 분석
  - 분석 유목은 기존의 연구들을 토대로 설정하며, 분석 유목을 설정한 후 수집된 자료들을 양적 및 질적으로 분석
- 외국 사례 분석
  - 외국 사례 분석은 현재 미국, 일본, 영국에 거주하는 전문 연구자(대학의

전공 관련 교수)들을 통해서 실시함.

- 외국 사례 연구자들은, 미국 콜럼버스주립대(Columbus State University)의 박영락 교수, 영국 동런던대(East London University)의 윤현선 교수, 일본게이오대(Keio University) 연구소 이홍천 연구위원임.

○ 이해 당사자 인식 분석

- 일반적으로, 조정 및 재정 사례에서는 분쟁 당사자들의 주장과 견해를 얻을 수 없기 때문에 당사자들이 어떤 상황에서 무슨 이유로 해당 사안을 제소하거나 피심인이 되었는지 살펴보는 작업이 필요함.
- 심층인터뷰는 분쟁의 당사자들을 대표하는 사람들을 중심으로 실시함.
- 구체적으로, 심층인터뷰는 SO, PP, 위성, 기타 사업자, 통신사업자, 일반 사업자, 이용자를 대상으로 실시하며 방송분쟁조정 사안의 직접적인 당사자들을 제외하여 해당 사안에 대한 조정안 제출 시, 상황과 조정 전략을 질문하고, 이를 통해 방송분쟁조정위원회의 조정안에 대한 수락 여부 간 상관관계를 파악함.

○ 자율적 방송통신 분쟁해결을 위한 “이용자 안내서” 작성

- 본 연구의 궁극적인 목표는 분쟁을 예방하고, 사회적 비용을 줄이기 위한 지침의 일부로서 활용될 수 있는 분쟁 관련 “이용자 안내서”를 작성하는 것임.
- “이용자 안내서”는 분쟁 관계자에 대한 방송통신 분쟁 조정 및 재정제도 홍보 방안 및 안내를 포함하여 사업자 별 해당 분쟁 사안별로 나타나는 사안을 Q&A 형식으로 작성. 이와 연계해서 결론 및 제언 부분에 “사업자 인지 강화 전략”을 제시하고자 함.
- “이용자 안내서”는 예상되는 분쟁을 법정 소송으로 가기 보다는 이해 당사자들 간 자율적이고 자발적인 문제해결을 위한 기준으로 활용될 수 있도록 이해 당사자가 질문하고 방송통신위원회가 대답하는 Q&A 방식으로 작성.
- 아울러 방송통신위원회의 분쟁조정 시에 효과적인 해결을 위한 기준으로 사용하며 동시에 각 미디어 단체 (예: 한국케이블TV방송협회, IPTV 산업협회, 한국방송협회 등)의 분쟁 방지 사례집 및 교육에 활용할 수 있도록 간단명료한 방식으로 작성.
- Q&A와 함께, 관련 법 규정, 관련 심의 및 결과, 관련 쟁점, 관련 판결사례(유사내용이 존재하는 경우), 등을 병기하여, 종합적으로 상황을 인식할 수 있도록 작성.

## 제4절 연구문제 및 연구방법

### 1. 연구문제

- 연구문제 1 : 방송통신시장에서 발생하는 기업 간 분쟁은 무엇인가?
  - 미디어 환경 변화에 따른 방송통신시장의 주요 분쟁 상황
  - 미디어 환경 변화에 따른 방송통신시장의 주요 분쟁 해결 방식
  - 미디어 환경 변화에 따른 방송통신분쟁 해결을 위한 “이용자 안내서” 필요성
  
- 연구문제 2 : 해외 방송통신시장의 주요 분쟁은 무엇인가?
  - 미국의 방송통신 분쟁 해결 사례와 해결 기준
  - 영국의 방송통신 분쟁 해결 사례와 해결 기준
  - 일본의 방송통신 분쟁 해결 사례와 해결 기준
  
- 연구문제 3: 우리나라 방송통신시장의 분쟁 대표 사례는 무엇인가?
  - PP-SO 간 분쟁 조정사례 및 결과
  - 위성-PP 간 분쟁 조정사례 및 결과
  - 기타 사업자 간 분쟁 조정사례 및 결과
  - 통신사업자-통신사업자 간 분쟁 재정사례 및 결과
  - 일반사업자-통신사업자 간 분쟁 재정사례 및 결과
  - 이용자-통신사업자 간 분쟁 재정사례 및 결과
  
- 연구문제 4: 우리나라 방송통신시장의 분쟁 당사자 간 분쟁 인식은 어떠한가?
  - PP-SO 간 분쟁 조정 당사자 인식
  - 위성-PP 간 분쟁 조정 당사자 인식
  - 기타 사업자 간 분쟁 조정 당사자 인식
  - 통신사업자-통신사업자 간 분쟁 재정 당사자 인식
  - 일반사업자-통신사업자 간 분쟁 재정 당사자 인식
  - 이용자-통신사업자 간 분쟁 재정 당사자 인식
  
- 연구문제 5: 우리나라 현실에 맞는 방송통신분쟁 해결기준은 무엇인가?
  - 효과적인 방송분쟁조정을 위한 “ADR 이용자 안내서”
  - 효과적인 통신분쟁재정을 위한 “ADR 이용자 안내서”

## 2. 연구방법

### ○ 문헌분석

- 방송통신분쟁 관련 기존 연구가 부족하기 때문에 우선 1995년부터 2009년 8월까지의 공정거래위원회와 방송통신심의위원회 심결 중 방송사업자와 관련한 심결을 검색해 연도별, 사업자별, 위반 유형별, 조치 유형별 분류를 시도하여 방송통신분쟁의 상황을 파악함.
- 기본적인 유형 분류 유목은 이재진·정영주(2005)의 연구에서 사용된 14가지 공정거래위원회의 법 위반 행위 유형을 원용하고 시장지배적 지위 남용행위는 오정호(2007)의 연구에서 사용된 유목을 차용하여 가격남용, 부당한 출고조절, 사업 활동방해, 신규진입제한, 경쟁 사업자 배제, 소비자 이익저해 등으로 세분화를 시도함.
- 심결 자료는 공정거래위원회의 홈페이지 자료실과 방송통신위원회의 이슈리포트, 홈페이지 자료실, 기존의 프로젝트나 연구, 그리고 방통위 관계자로부터의 자료 협조 등을 받아 수집하여 현재까지의 방송통신분쟁 상황을 정리함.
- 이를 통해 방송통신분쟁에 대한 상황변화 및 쟁점 이슈를 선별하고 본 연구의 목표인 방송통신분쟁의 조정 및 재정 사례분석의 기초 자료로 삼음.

### ○ 사례분석

- 방송통신위원회로부터 방송분쟁조정위원회가 작성한 방송분쟁조정안 13건 (2005년 4월 이후)에 대한 정밀 분석을 실시함.
- 특히, 'PP-SO,' 'PP-위성,' '기타사업자' 간의 분쟁을 대표 분쟁으로 선정하고 분쟁당사자 간 조정 사례에서 나타나는 당사자 정보 (익명으로 표기), 분쟁유형, 경과, 조정 기간, 분쟁조정 신청 이유, 분쟁조정 신청에 대한 반론, 방송분쟁조정위원회 판단, 방송분쟁조정위원회 판단 기준, 방송분쟁조정위원회 조정 원칙, 실제 방송분쟁조정위원회 조정안, 해당 방송분쟁쟁점사항, 방송분쟁조정위원회 조정안 채택 근거, 조정결과를 유목화하여 분석함.
- 방송통신위원회로부터 통신위원회가 작성한 통신분쟁조정안 29건 (1997년 이후)에 대한 정밀 분석을 실시함.

- 특히, ‘통신사업자-통신사업자,’ ‘일반사업자-통신사업자,’ ‘이용자-통신사업자’ 간의 분쟁을 대표 분쟁으로 선정하고 분쟁당사자 간 재정 사례에서 나타나는 당사자 정보 (익명으로 표기), 분쟁유형, 경과, 재정 기간, 분쟁 재정 신청 이유, 분쟁재정 신청에 대한 반론, 통신위원회 판단, 통신위원회 판단 기준, 통신위원회 재정 원칙, 실제 통신위원회 재정안, 해당 통신분쟁 쟁점사항, 통신위원회 재정안 채택 근거, 재정결과를 유목화하여 분석함.

○ 심층인터뷰

- 방송통신 분쟁 당사자에 관한 심층인터뷰를 실시하여 현장에서 느끼는 인식을 분석. 분쟁유형 중 어느 부분에 해당하는지, 조정 및 재정에 대해 어떻게 생각하고 있으며, 규제기관과의 인식이 어떻게 다르며, 이러한 인식의 차이가 어떻게 현실에 적용되는지를 살펴 봄
- 예상 심층인터뷰 대상자들은 본 연구대상인 방송통신분쟁 조정 및 재정 당사자에 국한하고 이들의 목소리와 조정안에서 도출된 결과를 중심으로 효과적인 방송통신분쟁 해결기준을 위한 “이용자 안내서” 작성에 있음.
- 심층 인터뷰 기간은 2009년 10월 19일~10월 29일까지이며 총 12명의 분쟁 당사자를 대상으로 실시함.
- 심층 인터뷰 대상자의 특징은 연령의 경우, 평균 42세이며 남성 11명, 여성 1명으로 구성되어 있음. 1명의 대학원생 (일반 이용자)를 제외하면 모두 각 직종에서 중견 관리자 역할을 수행하고 있음 (<표 1>).

<표 1> 심층 인터뷰 대상자 특징

참여자	나이	성별	직종	직위	제직기간
A	42	남	PP	부장	15년
B	44	남	SO	팀장	14년
C	40	여	위성	차장	9년
D	39	남	PP	차장	6년
E	49	남	중계유선	대표	10년
F	46	남	전송망사업	부장	4년

G	38	남	통신기업	과장	3년
H	42	남	통신기업	차장	15년
I	49	남	일반사업자	계장	23년
J	47	남	통신기업	부장	7년
K	28	남	일반이용자	대학원생	
L	39	남	통신기업	매니저	9년

○ 전문가 자문

- 연구의 결과와 그 해석의 타당도와 정확성을 위하여 법 전문가 (서강대 홍대식 교수, 한양대 김병일 교수, 연세대 김종철 교수)의 자문을 실시하여 전문성을 제고함.

○ “이용자 안내서” 작성

- 방송통신 분쟁 관련 조정 및 재정에 대한 문헌연구, 각 분쟁 사례조사, 분쟁당사자 심층인터뷰 분석을 통해, 각 유형에 대한 법해석학적 분석 그리고 외국의 경우와 비교를 통하여, Q&A형식의 가이드라인과 해당 사례를 제시함으로써 방송통신 분쟁 해결 기준을 마련함.

## 제2장 이론적 논의

### 제1절 방송통신 상황변화에 따른 쟁점

#### 1. 방송정책의 변화

○ 방송 산업에서 유통의 문제가 주목받게 된 배경 중 하나는 규모의 경제(economies of scale)와 범위의 경제(economies of scope)를 극대화하기 위하여 활발하게 이뤄지고 있는 미디어 기업 간의 수직적 결합과 수평적 결합에 의해 미디어 기업들이 대형화 되고 있다는 것임(Doyle, 2002/2003).

○ 방송 산업의 특성상 초기 방송 산업의 진입규제 및 내용규제 등의 정부규제가 많아 기존 소수매체의 영향력이 강하다는 점, 전파자원이 희소하다는 점 등으로 다소 시차는 존재하지만 대부분의 나라에서 비슷한 전개 과정을 겪고 있으며 방통융합현상 또한 비슷한 기술 발전과정을 거치면서 유사하게 전개되고 있음(김희수 외, 2006).

○ 새로운 환경변화에 따라 방송통신 분쟁이 발생할 수 있으며 이를 적극적으로 예방할 수 있는 방송정책이 요구되고 있음.

#### 2. 새로운 가치 정립

○ 새로운 매체 도입에 따른 개념 변화의 필요성

- 새로운 매체 도입으로 인하여 새로운 갈등 발생(이상우 · 이인찬, 2005)
- 1995년 케이블 TV가 도입되었을 당시, 새로운 산업적 변화에 대한 이해 부족으로 초기에는 지상파와 동일한 규제를 적용하여, 2004년 법 개정을 통해서 상당 부분 해결 할 때 까지는 시청하는 시청자와 사업자 모두 어려움을 겪음. 이러한 시행착오는 위성방송, DMB에 이어 2008년 IPTV 도입에 이르기까지 반복됨.
- 새로운 매체의 도입으로 다매체, 다채널적인 방송환경의 변화가 새로운 방송 시장의 가치정립을 새롭게 요구하고 있으며, 이를 위한 시도들도 활발히 일어나고 있음.
- 궁극적으로 기존의 지상파 위주의 시장개념을 넘어선 새로운 시장 개념의 도입이 요구되고, 공정 경쟁에 대한 개념과 규제, 정책 방향에 있어서도 변화가 요구되고 있음.

○ 방송시장의 규범적 가치의 변화

- 전통적으로 공익적 특성과 아울러 산업성 및 경제 효율성이 중요
- 전통적인 공익성 인식은 방송 시장에서 변화되어야 한다는 논의가 커지고 있고 특히 채널의 희소성 논리는 수용되지 않음.

○ 방송 시장에서의 분쟁의 발생과 증가

- 미디어 기업의 결합은 전 세계적인 추세(Chan-Olmsted, 1998)
- 미디어 산업이 다변화되었으며, 미디어 산업에 참여하는 기업의 수가 기하급수적으로 늘어나면서 다양한 형태의 전략집단이 발생할 가능성(Chan-Olmsted, 1997)
- 이러한 가능성이 국내에서도 현실로 나타나고 있음(권호영, 2005)
- 케이블TV에서의 수평적, 수직적 결합으로 인한 부정적 영향의 가능성은 기업 결합 자체보다는 MSO의 시장지배력이 차별적인 프로그램 공급으로 이어질 경우에 발생할 가능성이 높음(Waterman, 1995; Waterman & Weiss, 1997)
- 이러한 가능성을 차단하기 위하여 미국은 1992년 케이블TV법을 통해 케이블 SO가 상호 경쟁적인 분배 청구에 차별 없이 공정한 가격으로 프로그램을 제공하도록 규정<sup>1)</sup>(김도연, 2004)
- 방송 시장에서 상당한 영향력을 행사하고 있었던 케이블 TV와 위성방송, 그리고 그 내부 사업자들 사이의 갈등은 끊임없이 발생
- 2008년 IPTV 출범이후부터 경쟁이 더 치열하고 격해질 것으로 예상

○ “인터넷멀티미디어방송사업법”의 문제점

- 2007년 12월 28일 제정
- 산업적 측면 강화 및 창구의 활성화, 콘텐츠 다양성 도모
- VOD 서비스 규제 및 공공성 실현에 대한 규정 없음.
- 사회적 소수자와 장애인을 위한 수화 자막 방송 등에 대한 규정 없음.
- 사회 구성원의 미디어 참여권리 규정 없음.
- 지불 능력에 따라 이용자의 정보 격차 증가 가능성
- 시장에서의 불공정 거래 행위에 대한 질서법 적용이 힘들.
- 결과적으로, 모든 미디어를 통합하고 있으나 콘텐츠 공공성, 플랫폼 공공성, 개인정보 보호, 이용자와 시청자 권익에 대한 규정이 없음.

---

1) 법 제19조에 규정하고 있으며, 이를 Open Access Rule이라고도 한다.

### 3. 공익성과 경쟁의 갈등

#### ○ 미디어 공익성과 공정경쟁

- 전통적으로 지상파의 경우 공중의 이익이 사익보다 우선함.
- 매체와 채널의 증가, 방송통신 융합으로 지상파 방송의 공익성 논리의 약화(주파수 한정 및 다양성 이론의 약화)
- 미디어 기업의 대형화는 방송제작과 편성이외에 다른 형태의 이윤창출 수단을 필요로 하게 되었음(Chan-Olmsted, 2002).
- 공중의 이익 개념의 범위와 대상이 모호해짐(김병선, 2008)
- 방송통신 시장에 대한 각종 규제 완화 추세(유승관, 2002)
- 방송통신정책의 목표는 수용자에게 질 높은 서비스를 저렴한 가격에 제공하는 것이며 이를 위해서는 산업간 경쟁의 강화는 불가피(손승혜, 2004)
- 그럼에도 방송법(제3조~제6조)의 지배이념인 공익성과 산업적 측면을 균형있게 조화를 이루도록 해야 함. 이를 위해서는 정부는 방송을 공공재로 파악하는 관행을 지양하고 산업적 측면에서는 공정경쟁이 이루어지도록 유도해야 함.

#### ○ 공정경쟁을 위한 정책 수립의 필요성

- 헌법(제15조 직업선택의 자유, 제21조 언론과 보도의 자유, 제23조 재산권 보장, 제119조 제1항 경제질서) 측면에서 볼 때 경쟁과 언론의 다양성은 대응한 지위를 가짐(이봉의, 2007).
- 급변하는 방송 환경에서의 정책은 경쟁정책임(정인숙, 2004). 이때 공정 경쟁의 목표는 매체 간 균형 발전이라기보다, 공정하고 자유로운 경쟁을 촉진하여 창의적인 기업활동과 소비자 보호에 목표를 두고 있음(정인숙, 2004).

#### ○ 불공정 거래 관련 연구

- 관련 연구가 많지 않음.
- 방송 시장에서의 프로그램 유통상의 불공정거래 행위에 대한 방송법상의 금지 규정 미흡(규제범위 협소)하고 (구)방송위의 규제 근거가 미약(오정호·홍대식, 2005)
- 유료방송 시장의 변화를 공정거래위원회가 어느 정도는 반영하고 있다는 사실을 파악했으며, 유료방송시장 내에서 단일 사업자 차원의 불공정 행위뿐 아니라 경쟁을 둘러싼 사업자간 불공정거래행위도 다뤄지고 있으며 단일 위반 유형으로 가장 많은 수를 차지한 것으로 나타난 부당 광고 행위보다 불공정거래행위가 더 많이 나타나고 있음. 관계법과 규제기관이

이원화 되어 있는 것을 체계적으로 일원화해야 함.

(이재진·정영주, 2005)

- PP와 SO, 그리고 위성방송사업자가 경험한 불공정거래 행위의 실태 조사 (김무곤 외, 2007)
- 지상파와 지상파 DMB 사업자의 불공정 거래 행위에 대한 연구(장하용, 2004)
- 자사 프로그램을 방송할 안정적 채널을 확보하기 위해 SO를 소유하거나 지분 투자를 한 홈쇼핑채널사업자들의 움직임에 제동을 건 공정거래위원회 심결 사례들과 수직적·수평적 결합을 통해 교섭력을 키운 SO나 PP가 거래상의 우월적 지위를 남용하여 거래를 거절하거나 차별적으로 하는 경우의 심결을 연구(김형일, 2003)

#### ○ 주요 쟁점

- 현재 가장 빈번한 분쟁은 PP와 SO 사이의 갈등(콘텐츠 사업자와 플랫폼 사업간의 갈등)임.
  - 가. 차별적 취급(PP)
  - 나. 거래상 지위의 남용(PP)
  - 다. 거래강제(SO)
  - 라. 부당한 고객유인(SO)
- IPTV와 SO 또는 지상파 방송의 갈등(플랫폼 사업자간의 분쟁)
- 방송과 통신 시장 간의 분쟁
- 새로운 유형의 쟁점 발생

#### 4. 불공정 거래의 유형과 요인

##### ○ 불공정 경쟁 유형 (이재진·정영주, 2005)

- 시장지배적 사업자의 남용 행위
- 기업결합 제한 규정 위반행위
- 경제력집중억제규정위반행위
- 부당한 공동행위
- 불공정거래행위
- 사업자단체의 경쟁제한행위
- 재판매가격유지행위의 제한
- 부당한 국제계약의 체결행위
- 불공정약관
- 부당한 표시광고행위
- 불공정하도급거래행위

- 가맹사업법위반행위
- 전자상거래 소비자보호법령 위반행위
- 방문판매법 위반행위

○ 기존의 심결사례 분석을 통해 나타난 법 위반 행위 유형

<표 2> 공정거래위원회의 법 위반 행위 유형

위반 행위 유형	구체적 위반 행위 유형	근거법
시장지배적 사업자의 남용 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 가격 남용 행위</li> <li>* 출고 조절 행위</li> <li>* 타사업자 사업활동 방해 행위</li> <li>* 신규 침입 방해 행위 등</li> </ul>	공정거래법 제2장
기업결합제한규정 위반 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 기업결합 신고규정 위반</li> <li>* 경쟁제한적 기업결합</li> <li>* 불공정 방법에 의한 기업결합 등</li> </ul>	공정거래법 제3장
경제력집중억제규정 위반 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 지주회사 설립 전환</li> <li>* 상호출자 위반</li> <li>* 출자총액 제한 위반</li> <li>* 대규모 내부 거래에 대한 이사회 의결 및 공시 등</li> </ul>	공정거래법 제3장
불공정 거래 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 거래거절</li> <li>* 차별적 취급</li> <li>* 경쟁사업자 배제</li> <li>* 부당한 고객 유인</li> <li>* 거래 강제</li> <li>* 구속조건부 거래</li> <li>* 사업 활동 방해 행위</li> <li>* 부당한 자금, 자산, 인력지원 등</li> </ul>	공정거래법 제5장
사업자단체의 경쟁 제한 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 경쟁 제한 행위</li> <li>* 사업자 수 제한 행위</li> <li>* 구성사업자 사업 활동 방해 행위</li> <li>* 불공정거래행위 강요 등</li> </ul>	공정거래법 제6장
재판매 가격 유지 행위의 제한	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 상품을 생산 또는 판매하는 사업자는 재판매 가격 유지 행위를 하여서는 안됨.</li> </ul>	공정거래법 제7장
부당한 국제 계약의 체결 행위	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 사업자 또는 사업자 단체는 부당한 공동행위, 불공정거래행위 및 재판매 가격 유지 행위에 해당하는 사항을 내용으로 하는</li> </ul>	공정거래법 제8장

	국제 계약을 체결하여서는 안 됨.	
불공정약관	* 신의칙에 반하는 약관 조항 * 부당하게 불리한 약관 조항 등	약관의 규제에 관한 법률
부당한 표시 광고 행위 등	* 허위 또는 과장의 표시 광고 * 기만적인 표시 광고 * 부당하게 비교하는 표시 광고	표시 광고의 공정화에 관한 법률
불공정 하도급 거래 행위	* 서면 미교부 * 대금 미지급 * 부당한 하도급 대금 결정 등	하도급 거래 공정화에 관한 법률
가맹사업법 위반 행위	* 가맹사업의 공정한 거래 질서를 확립하고 가맹본부와 가맹사업자가 대등한 지위에서 상호보완적으로 균형있게 발전하도록 함으로써 소비자 복지의 증진과 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 함.	가맹사업거래의 공정화에 관한 법률
전자상거래소비자보호법령 위반 행위	* 전자상거래 및 통신판매 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정함으로써 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도의 제고를 통하여 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 함.	전자상거래등에서의 소비자 보호에 관한 법률
방문판매법 등 위반 행위	* 방문판매, 전화 권유 판매, 다단계판매, 계속 거래 및 사업권유 거래 등에 의한 재화 또는 용역의 공정한 거래에 관한 사항을 규정함으로써 소비자의 권익을 보호하고 시장의 신뢰도 제고를 통하여 국민경제의 건전한 발전에 이바지함을 목적으로 함.	방문판매 등에 관한 법률

\* 공정거래위원회 홈페이지([www.ftc.go.kr](http://www.ftc.go.kr))의 내용과 이재진 · 정영주(2005)의 내용을 토대로 재구성.

○ PP들이 가장 많이 경험하고 있는 불공정거래 행위의 유형은 ‘차별적 취급’, ‘거래상 지위의 남용’, ‘거래 거절’, ‘경쟁사업자 배제’이며, SO들은 ‘거래 강제’, ‘부당한 고객유인’, ‘차별적 취급’을 가장 빈번히 겪고 있음(장하용, 2004).

- 차별적 취급: 계열사를 가지고 있는 PP에 비해 중소 PP들이 부당한 대우
- 부당한 고객유인: 과도한 이익을 제공할 제의, 경쟁 사업자의 고객 유인

## 제2절 대안적 분쟁해결방안(ADR)에 대한 논의

### 1. ADR의 정의

#### ○ ADR의 시의성

- 방송시장의 발달로 인해서 내부에서의 이해 당사자들 간에 콘텐츠 플랫폼 거래가 활발히 이루어짐. 이에 사법부의 재판에 의해 분쟁이 해결되던 방식에서 벗어나 재판이외의 방식으로 분쟁을 해결하려는 노력들이 점차 늘어가고 있음(정경오, 2009).

#### ○ ADR의 정의(정이상 · 이동호, 2007)

- 대안적 분쟁해결방식인 ADR은 소송절차에 의한 판결에 의존하지 않고, 분쟁을 해결하는 것을 의미함.
- 일반적인 분쟁해결 방식인 법적 절차는 당사자의 합의를 기초로 하는 것이 아니라, 국가 기관의 권력을 배경으로 하여 강제적으로 분쟁을 해결하는 것임.
- ADR은 재판외의 방법에 의해 분쟁을 해결하는 일체의 방식으로 당사자의 합의가 있어야만 가능. 전통적인 재판방식을 대체함.

#### ○ ADR과 재판의 비교(지성우, 2008)

- ADR은 분쟁 배경으로서의 상황에 따라 대상을 정하지만, 재판은 법이 정한 상황에 따라 대상을 정함.
- ADR은 일상언어의 사용으로 명확하며 효과적인 커뮤니케이션이 가능함. 재판은 법률적 언어 사용으로 인하여 사업자들과의 커뮤니케이션 장애 가능성이 있음.
- ADR은 현상과 중재에 관한 훈련의 교육이 필요하며, 재판은 법률적인 훈련이 필요함. 또한 ADR은 심리학적인 바탕의 지식을 요구하나, 재판은 법적 절차의 이해를 강조함.
- 분쟁해결에 있어서 주를 이루고 있는 매커니즘은 민사소송임. 그러나 소송은 분쟁 해결의 지연, 과도한 비용, 재판절차의 기술적 난해성, 그리고 경미한 분쟁에 대한 재판절차의 부적합성 때문에 거부감과 불신이 나타날 수 있음(송상현, 1992).

## 2. ADR의 특성과 유형

### ○ ADR의 특성(신군재, 2004)

- 신속하고 저렴한 비용의 분쟁해결.
- 분쟁처리 과정에서 법원이 가급적 개입하지 않음.
- 당사자 본인들의 의사결정의 존중과 변호사의 역할 축소.
- 최소한의 비형식적인 분쟁해결절차.
- 비공개의 사적인 절차.
- 국제성에 대한 특성. (기업이 외국 기업과의 복잡한 분쟁 시 준거법과 관할 재판권 등의 복잡한 문제를 거쳐야 하지만, ADR은 이런 분쟁을 해결해줌.)

### ○ ADR의 유형

- 관점에 따라 다양하게 나타남. 가장 일반적으로 사용되는 ADR은 협상, 조정 그리고 중재임(Schroeder, 1998).
- ADR에 쓰이는 유형들은 분쟁의 양상이 다양해지는 만큼 여러 형태로 계속 개발(정이상 · 이동호, 2007)
- 일반적으로 소송보다는 중재가 이상적이고, 중재보다는 조정이 이상적이며, 조정보다는 당사자들 간의 자율적인 합의가 더 이상적이라고 평가되고 있음. 이에 따라 ADR은 당사자에게 소송에 앞서 바람직한 분쟁해결 방법을 제시하고 있는 것으로 알 수 있음(김경배, 2005).
- 제 3자의 개입여부, 개입정도, 합의결과에 대한 강제성 부여를 바탕으로 ADR의 유형을 구분하는 경우도 있음. 법원의 강제적 참여가 요구되는 소송과 다르게 협상, 조정, 중재는 당사자 간의 자발적인 참여를 바라고 유도(신군재, 2003).
- 협상은 제 3자의 개입이 필요치 않음. 조정과 중재는 제 3자의 개입이 있어야 그에 따른 해결책이 제기 됨. 이때, 제 3자의 역할에서 조정은 당사자 간의 협상을 통한 합의를 도출하는데 목적을 두고 있으나 중재는 당사자의 합의 도출 이외에 최종적인 결정을 내리는 권한을 부여받음(신군재, 2003).

## 3. ADR에 대한 평가

### ○ ADR의 긍정적 평가(양병희, 2001)

- ADR에 대한 장점을 인정하고, 적극적으로 이용하자고 주장
- ADR은 재판이 가지고 있는 한계점인 경직성을 넘어 보다 동적이고 창조적인 해결책을 모색함(법률에 의거해서만 판결을 내리는 것이 아니라 법체계와 정책적 상황, 한계점을 모두 생각하여 조정함으로써 유연한 판결 모색).
- 분쟁 당사자들이 법률가의 법적인 사고로부터 자유롭게 자신의 상태에 대해서 파악할 수 있고, 상대방의 반응에 좀 더 유연하게 대처함.
- 사안에 대한 전문가를 중립적인 조정자로 선택할 수 있으므로 심리적으로 조정안에 대해 수긍할 확률이 높음.

#### ○ ADR의 부정적 평가(이상돈, 1989)

- ADR은 기본적으로 분쟁 당사자 간에 존재하는 힘의 불균형을 간과하고 있음.
- 소송이 가지고 있는 시정적인 면을 약화시키고, 분쟁에 대한 중재적인 역할만을 강조.
- ADR은 효과적인 증거 발견 절차를 가지고 있지 않기 때문에 부정확한 판단을 내릴 수 있음.

### 제3절 이용자 안내서 작성 필요성

#### 1. 방송위원회 발행 이용자 안내서 특성(2005. 2.)

##### ○ 방송위원회 이용자 안내서 개요

- 이용자 안내서 배경이 기술발전에 따른 신규매체 도입과 방송법 개정이 라고 명시함.
- 방송법에서 공정경쟁과 관련해 선언적인 규정 외에, 실제 시장에서 발생하는 불공정 거래행위의 규제를 위한 절차나 처벌 규정을 명문화 하고 있지 않음을 지적.
- 이용자 안내서의 목적을 방송시장의 불공정거래행위에 대한 사전적 예방 효과의 증대를 통해 방송사업자의 자율적인 공정거래질서 준수를 유도하는 것에 있다고 하고 있음. (방송사업자를 이용자로 보고 작성한 것임을 알 수 있음)

○ 방송위원회 이용자 안내서 적용대상

- 방송법 제2조제3호 각목에서 규정하고 있는 방송사업자를 그 적용대상으로 한다고 밝히고 있음.
- 지상파방송사업자, 종합유선방송사업자(SO), 위성방송사업자 및 방송채널사용사업자(PP)

○ 방송위원회 이용자 안내서 적용범위

- 국내 방송사업자 간에 이루어지는 방송프로그램 유통 및 채널수급 거래에 적용
- 독립제작사 등 방송프로그램 제작업체가 제작·유통하는 방송프로그램의 공·수급 계약관계에 대해서는 '외주제작 표준계약 가이드라인'을 적용
- 기타 용어의 정의도 내려줌.

○ 방송위원회 이용자 안내서 내용

- 목표에 의한 일반적인 권고사항 중심으로 제공.
- 각 이용자들에게 권고사항과 준수사항을 항목별로 제공.

2. 통신위원회 발행 이용자 안내서 특성(2006. 12.)

○ 통신위원회 이용자 안내서 개요

- 통신분야의 급격한 발달에 따라 2006년 11월에 이동전화 가입자가 4,000만명을 돌파하였고, 초고속인터넷 서비스 보급도 1,400만명에 이르는 등 정보통신 일류국가로서 발돋움하고 있음.
- 통신서비스의 눈부신 발전으로 국가사회 전분야의 정보화를 촉진하고 서비스 이용자의 편익이 크게 제고 되었지만, 시장 포화상태에서 통신사업자들간의 과도한 경쟁으로 이용자 피해 사례가 증가하고 있음.
- 이에 통신위원회는 통신서비스 이용 관련 피해를 최대한 예방하고자 정보통신부 '고객만족(CS)센터'에 접수된 내용을 중심으로 민원사례집을 발간해왔음. 그러나 새로운 제도와 서비스의 시행으로 변화의 필요성이 제기됨.
- 이에 이용자 안내서를 민원사례집의 형식으로 발간(이용자가 사업자가 아닌 일반 사용자임을 알 수 있음).

○ 통신위원회 이용자 안내서 적용대상 및 범위

- 이용자 안내서를 제공받는 사람의 적용대상은 통신서비스를 사용하는 소비자로 한정하고 있음.
- 이용자 안내서가 적용하고 있는 범위는 이동전화서비스, 초고속인터넷서비스, 시내전화, 시외전화, 국제전화, 온라인게임 이렇게 6가지로 정하고 있음.

○ 통신위원회 이용자 안내서 내용

- 각 서비스의 가입관련 민원의 대표적인 사례를 Q&A로 제시.
- 각 장별로 통신상식을 제시하여 꼭 알아야 하는 통신지식을 제공.
- 재정신청서 접수 및 처리절차에 관한 안내.
- 통신회사 민원처리 안내 및 통신 서비스 관련 민원처리기관 안내.

3. 방송통신위원회 이용자 안내서 필요성

○ 방송통신위원회 이용자 안내서의 적용범위 및 대상

- 방송위원회에서는 적용대상을 방송사업자로 제한함.
- 통신위원회에서는 이용자 안내서에 일방적으로 사용자의 민원처리에 초점을 둠.
- 방송통신위원회가 출범하고 방송과 통신의 융합이 이루어졌으므로 방송사업자, 통신사업자 및 사용자로 적용대상을 확대할 필요가 있음.
- 기관의 통합은 이루어졌지만 세부적으로 법령이나 제도의 통합은 이루어지지 않은 것이 사용자나 사업자에게 혼란을 줄 수 있음. 제도의 정비가 필요함(정경오, 2009).

○ 방송통신위원회 이용자 안내서 내용

- 새로운 제도를 단기간의 연구를 통해 만들기는 현실적으로 불가능함.
- 지금까지 발생되어 온 분쟁을 중심으로 방송분야는 조정, 통신분야는 재정에 대한 사례들을 분석할 필요가 있음.
- 사례분석을 통해서 분쟁해결 경향을 알아 볼 수 있으며, 통합분쟁이 발생

했을 때 해결방안을 모색할 수 있음.

- 조정과 재정에 해당하는 분쟁 당사자들의 의견을 반영할 수 있는 제도가 되는 것이 중요하므로 현장의 의견을 수렴할 필요가 있음.
- 기존의 사례분석과 분쟁 당사자들의 인식을 종합하여 기존에 일어났던 조정, 재정사안을 중심으로 Q&A 형식의 이용자 안내서 작성이 효율적일 것으로 판단됨.

## 제3장 외국의 방송/통신 분쟁 해결 사례 연구

### 제1절 미국

#### 1. 방송분쟁 조정 절차 및 현황

○ FCC내 집행국(Enforcement Bureau)이 방송통신 분쟁을 접수, 청문, 조사, 조정하는 역할을 담당함.

○ Enforcement Bureau(집행국)은 13명의 Office of Bureau Chief으로 구성되며 주요업무로는

- (1) 소비자 보호에 관한 사업자 위반사항 조사 및 법률 실행,
- (2) 지역 시장 경쟁에 관련 산업체간 분쟁 조정 및 법률 실행, 그리고
- (3) 공공 안전 및 국가 안보에 관한 조사 및 법률실행 등.

○ Investigation and hearing division (조사심리과)- 방송관련 분쟁 조정

- 일반 방송사업자 법률 위반에 대한 조사 및 법률 집행
- 방송분쟁 관련 정식 청문회 심리 위원회의 역할
- 주요 staff: Chief (1), Deputy Chiefs (2), Assistant Chiefs (3)

○ Market disputes Resolution Division (시장분쟁해결과)

- 시장 참여자 (유선 사업자, 무선 사업자, 국제 통신 사업자) 들의 불만 사항 및 분쟁 조정
- Cable operator (SO)에 의해 제기된 불만 사항 조정
- 주요 staff: Chief (1), Deputy Chiefs (2), assistant Chief (1)

○ Spectrum enforcement division (주파수집행과)

- 스펙트럼 (광역 주파?) 사용, 공공 안전, 기술적 문제 (통신 방해, 송신탑 등록, 장비 등록, 무허가 공사 및 장비 작동) 에 관한 분쟁 조정
- Engineering technology 제공
- 주요 staff: Chief (1), Deputy Chief (2), Assistant Chief-economics (1), Assistant chief
- engineering (1)

○ Telecommunication Consumer Division (통신소비자과)

- 텔레커뮤니케이션 관련 사기, 과장, 기타 소비자에게 유해한 사업행위로부터 소비자를 보호
- 소비자들이 제기한 텔레커뮤니케이션 분쟁 접수 및 조정
- 소비자들이 유무선 서비스 관련 충분한 정보를 입수 후 소비할 수 있도록 업체에 가이드라인 제시
- 주요 Staff: Chief (1), Deputy Chief (3), Assistant Chief (2), Special Advisor (1)

○ Regional & Field Offices (지방/현장 사무소)

- 미국 전역에 3개의 Regional Offices, 16개의 District Offices, 9개의 Resident Agent Office를 두고 있음.
- 현장 조사 및 청문 수행
- 안전 (특히 생명을 위협하는 위험에 관한) 사항에 즉각적인 조치
- 통신장애 관련 조사 및 해결
- 커뮤니케이션 전반에 관한 위반 조사

○ 방송분쟁에 대한 법적인 현황

- 미국의 경우 방송분쟁 발생시 FCC 가 직접 조정에 관여하기 보다는 상업적 이해관계에 맡겨두는 것이 원칙임 (commercial negotiation).

○ 주요 법률

- Retransmission Consent:
  - The Communications Act에 의거, SO는 PP의 동의 없이 상업 방송, 저주파 TV/라디오 방송 시그널을 송출할 수 없음.
  - SO가 PP시그널을 송출 시, SO는 PP에게 일정금액을 지급하도록 함.
  - The Communication Act 는 케이블 업체들 (SO) 과 multichannel video programming distributors (MVPD)들이 방송사 (PP) 의 동의 없이 상업방송, 저주파 방송, 그리고 라디오 방송들의 콘텐츠를 재방송하는 것을 금지하고 있음.
  - 재방송을 목적으로 하는 SO-PP사이의 동의를 'retransmission consent' 라하며 일반적으로 방송사(PP)는 케이블 업체(SO)나 MVPD에게 방송 콘텐츠를 재방송 할 수 있도록 동의하는 것에 관해 현금 혹은 다른 방식의 대가를 요구함.
- Must-carry rule
  - 미국의 지역 방송사(PP)가 자사의 프로그램을 해당 지역 케이블 업체

(SO)에게 전송하도록 요구할 수 있는 권리

- 혹은, 미국의 지역 케이블 서비스(SO)는 동일 지역방송사(PP)의 방송 콘텐츠를 반드시 전송해야하는 의무를 일컬어 must-carry라 함.
  - PP의 서비스 지역은 시청 패턴과 상업 방송관련 출간물을 토대로 FCC가 결정함.
  - 현재 FCC는 Nielson Media Research에서 시청률을 기본으로 출간하는 "Designated Market Areas" (DMA)를 참조하여 PP의 서비스 지역을 규정하고 있음.
  - 반면, 지역 상업/비상업 방송국들은 같은 지역에 방송 서비스를 제공하는 SO에게 자사의 시그널을 송출해 줄 것을 요구할 수 있음.
  - PP가 "must-carry" 권리를 주장할시, PP는 SO에게 시그널 이용료를 요구할 수 없음.
  - PP의 요구에 따라 SO는 해당 서비스 지역 내의 PP 중 1/3을 의무적으로 송출해야함.
  - 예를 들어, 케이블 업체(SO)가 12개미만의 채널을 송출 시, 3개의 채널은 지역 상업 방송사(PP), 그리고 적어도 1개의 채널은 지역 비상업 방송사(PP)에게 할애해야하고, 케이블 업체가 13개에서 36개의 채널을 송출 시, 1/3의 채널은 지역 상업 방송사, 그리고 1개에서 3개의 채널은 지역 비상업, 교육방송사에게 할애해야 하며, 케이블 업체가 36개 이상의 채널을 송출 시에는 지역의 모든 비상업 방송을 송출해야함.
  - PP의 서비스 지역은 시청 패턴과 상업 방송관련 출간물을 토대로 FCC가 결정함.
  - 현재 FCC는 Nielson Media Research에서 시청률을 기본으로 출간하는 "Designated Market Areas"(DMA)를 참조하여 PP의 서비스 지역을 규정하고 있음.
- PP는 3년마다 retransmission consent와 must-carry rule 중 한 가지 방식을 선택하여 SO와 계약토록 함.

○ 분쟁 신청 처리 결과

- 2005년 이후, 8건 신청
- 처리결과: 처리완료 7건, 진행 중 1건
- 합의 성립: 5건
- 합의 불성립: 2건
- 진행 중: 1건

○ 방송분쟁 유형

- PP-SO 간 분쟁: 7건
- SO-Utility 간 분쟁: 1건

○ 방송분쟁 신청인 vs. 비 신청인

- PP-SO 간 분쟁: 7건 모두 PP가 분쟁 신청
- SO-Utility 간 분쟁: 1건 중 SO가 분쟁 신청

○ 방송분쟁 신청 사유

- 채널 송출 분쟁: 7건
- 시설 사용 분쟁: 1건

<표 3> 방송분쟁 유형별 신청사유와 처리 현황

연번	신청인 (complaint)	피신청인 (defendant)	주문 (결과)	재정일자	분쟁 유형	신청취지
1	NFL Enterprises LLC (PP)	Comcast Cable Communication (so)	진행중	2008.10.10	PP-MVP D	피신청인이 의도적으로 신청인의 프로그램 송출을 거부, 혹은 부당하게 이윤을 추구 (스포츠 프로그램 송출 분쟁)- Must-carry complaint
2	Herring Broadcasting, Inc. Doing business as (d/b/a) Wealth TV (PP)	Time Warner Cable Inc (SO)	조정 성립	2007.12.20	PP-MVP D	채널 송출 중단 Must-carry complaint
3	Herring Broadcasting, Inc. d/b/a Wealth TV (PP)	Bright Howe Networks (SO)	조정 성립	2008.3.13	PP-MVP D	채널 송출 중단 Must-carry complaint
4	Herring Broadcasting, Inc. d/b/a Wealth TV (PP)	Cox Communications, Inc. (SO)	조정 성립	2008.3.27	PP-MVP D	채널 송출 중단 Must-carry complaint

5	Herring Broadcasting, Inc. d/b/a Wealth TV (PP)	Comcast Corporation (SO)	조정 성립	2008.4.21	PP-SO	채널 송출 중단 Must—carry complaint
6	TCR Sports Broadcasting Holding, L.L.P., d/b/a Mid-Atlantic Sports Network	Comcast Corporation (SO)	조정 성립	2008.7.1	PP-SO	채널 송출 중단 Must—carry complaint
7	WRNN (PP)	Cablevision (So)	조정 불성립 피신청인의 조정안 수락 거부	2006	PP-SO	채널 송출 분쟁 Must—carry complaint
8	Arkansas Cable Telecommunication Association Comcast of Arkansas (SO)	Entergy Arkansas, Inc. (utility)	조정 불성립 피신청인의 조정안 수락 거부	2006.3.2		송신탑 사용권 분쟁

## 2. PP-SO 분쟁 대표 사례

<표 4> WRNN (PP 신청인) - Cable Vision (SO 피신청인) 간 분쟁 조정 건

구분	회사 유형	회사 현황
신청인	PP	뉴욕주 킹스틴 지역에 기초한 방송사업자로 주로 홈쇼핑과 상업광고 콘텐츠를 서비스지역에 제공.
피신청인	SO	1973년 설립된 종합 유선 방송 사업자로 현재 디지털 텔레비전, 고속 인터넷 서비스를 뉴욕, 뉴저지, 커네티컷 등지에 제공.

- 1) 분쟁연도: 2006년 (날짜 불분명)
- 2) 분쟁유형: Must-Carry (채널송출) 분쟁
- 3) WRNN (신청인) 분쟁조정 신청이유

- Must-carry rule 에 의하면 WRNN의 디지털 방송 시그널은 Cablevision의 시스템을 통해 송출 되어야 함에도 불구하고, cablevision 은 신청자의 시그널 송출을 거부하고 있음.

4) Cablevision (피신청인)의 반론

- 신청인 (WRNN) 이 서비스를 제공하고 있는 Kingston 지역 내의 Nassau County 전 지역과 Suffolk county 의 일부지역은 피신청인 (Cablevision) 의 서비스 지역인 뉴욕, 뉴저지, 커네티컷 등지에서 제외되므로 피신청인 (Cablevision) 은 신청인 (WRNN) 의 채널 송출에 관하여 Must-carry 의무가 없음.
- Must-carry 의무가 없음에도 WRNN 이 중재를 제기하는 것은 기본권인 의 사표현의 자유 (채널송출 포함)를 위반하는 것임.

5) FCC의 판단기준

<표 5> FCC의 채널송출 분쟁에 대한 조정 판단 기준

송출 전례 요소 (historical carriage factor)	해당 방송국, 혹은 같은 지역 내의 타 방송국의 프로그램이 해당 케이블 사업자, 혹은 같은 지역 내의 케이블 사업자를 통해 송출이 되었는지 전례를 근거로 판단.
지역 서비스 요소 (local service factor)	해당 방송국이 해당 지역사회에 방송 혹은 다른 형태의 커뮤니티 서비스 제공 여부
타 방송사 요소 (other stations factor)	(지역 내 케이블 사업자가 송출할 의무가 있는) 같은 방송 서비스 지역 내의 타 방송 사업자가 지역 이슈와 관련한 뉴스 혹은 다른 형태의 보도 방영 여부
시청 패턴 요소 (viewing patterns factor)	케이블 사업자 서비스 지역 내 가구들의 시청 패턴 여부

6) FCC 의 판단

- 송출 전례 요소: 분쟁 기간인 2006년 동안 해당 지역 내의 다른 SO인 Verizon이 신청자 (WRNN)의 프로그램을 송출한 전례가 있음.
- 지역 서비스 요소: 신청자 (WRNN) 는 해당 서비스 지역을 타깃으로 한 프로그램을 제작 방영한 증거가 인정됨.
- 타 방송사 요소와 시청 패턴 요소: 두 요소 역시 신청자(WRNN)를 해당 지역 내 방송 사업자로 인정할 만한 근거 제공.
  - 위의 4가지 판단 요소를 근거로 Nassau County 전 지역과 Suffolk county 의 일부지역이 신청자 (WRNN)의 디지털 방송 서비스 지역에 포함되어야 함.
  - 피신청자 (Cablevision)의 반론은 PP 서비스 지역규정 (DMA: 당 보고서

page 1에 설명)에 대한 해석오류의 결과로 판단됨.

#### 7) FCC 의 분쟁조정안

- 판단 결과 신청인 (WRNN)의 분쟁 신청 내용이 DMA 및 Must-carry rule 과 일치됨.
- 피신청인 (Cablevision)은 신청인 (WRNN)의 디지털 시그널을 케이블 송출에 포함 할 것을 권고

#### 8) 조정 결과: “조정 불성립” 피신청인의 조정안 수락 거부 (2006)

- 피신청인이 법정에 조정내용에 관한 청문회 제소 (2007)
- United States Court of Appeals는 FCC의 분쟁 조정안에 문제없음을 판결 (2008.4.7)

### 3. 통신분쟁 조정 절차 및 현황

#### ○ 통신 분쟁 조정에 대한 법적인 현황 (통신기업, 지자체 관련)

- Telecommunication Act (1996)는 지역 유무선 통신 시장에서의 독과점을 방지하고 사업자간 경쟁도모를 목표로 하고 있음.
- ILEC/CLEC: 따라서 기존 지역 사업자 (incumbent local exchange carriers: ILECs)는 새로운 경쟁 사업자 (competing local exchange carriers: CLECs)와 의무적으로 네트워크를 공유
  - 네트워크 공유는 “interconnection”과 “network elements” 공유를 의미함.
  - “Interconnection”은 네트워크(전화 통신망)간에 원활한 소통을 위하여 두 네트워크를 실질적으로 연결하는 것을 의미함.
  - “Network elements”는 기존 네트워크가 보유하고 있는 개개의 네트워크 요소를 의미함 (예: 가입자 번호, 데이터베이스, 신호체계, 사용료 고지와 회수에 필요한 기타 정보 등). 그러나 기존 지역사업자(ILEC)는 경쟁사업자(CLEC)에게 무료로 네트워크 공유를 제공할 의무는 없음.
  - Interconnection Agreement: 법률은 두 사업자간의 네트워크 공유에 관한 협약 (interconnection agreement)을 맺도록 규정
- IELC는 지역에 소매가격으로 제공 중인 통신서비스를 CLEC에게 도매가격으로 매각할 의무 있으며, CLEC는 매입한 서비스를 지역 소비자에게 판매

<표 6> 통신 분쟁 유형별 신청사유와 처리 현황

연번	신청인	피신청인	주문 (결과)	신청 일	분쟁유형	신청취지	결론 요지
1	Flagler county, Florida (지자체)	Sprint Nextel Corporation (기업/통신사업자)	신청인의 청구 기각	2009. 6.19	지자체-통신사업자	1. 무선망 reprograming 공사의 계약(2회) 외에 따른 비용 (\$82,316.92) 청구	1.협정상 (Frequency Reconfiguration Agreement-FRA) 피신청인은 2회 이외의 공사 비용을 부담하게 되어 있으나, 3회째 공사는 2회 공사의 보장공사임이 인정됨.
2	MCI Communications Services, Inc., d/b/a Verizon Business Services (기업/통신사업자)	Embarq Inc. (Florida 포함 22개 지역)	조정중지 (2008. 12.11) 신청인의 소제기로 조정 중지	2008. 7.25	통신사업자간	신청인은 피신청자가 Communication Act 조항 201을 위반하였다고 조정 신청.	당사자간 협의로 신청인의 소제기
3	City of Chesapeake, VA (지자체)	Sprint Nextel Corporation (기업/통신사업자)	분쟁조정 (2007. 7.17)	2007. 1.12	지자체-통신사업자	무선망 확충 공사에 따른 비용 청구	피신청인은 신청인에게 비용 지급
4	City of Tazewell, Illinois (지자체)	Sprint Nextel Corporation	분쟁조정 (2007. 5.11)	2007. 2.16	지자체-통신사업자	무선망 확충 공사에 따른 무선장비 지급 청구	피신청인은 신청인에게 장비 지급
5	County of Rockland, New York (지자체)	Sprint Nextel Corporation	분쟁조정 (2007. 4.26)	2007. 3.19	지자체-통신사업자	무선망 보완 공사에 따른 비용 청구	피신청인은 신청인에게 비용 지급

6	State of Maryland (지자체)	Sprint Nextel Corporation	신청인의 청구 기각 (2006. 10.24)		지자체 - 통신사업자	새로운 무선망 설치이후 무선망 시험 사용 비용 청구	새로운 무선망이라 할지라도 무선기기가 호환성을 갖고 있으므로 사업자가 시험 비용 부담 의무 없음.
7	Manassas City public schools	Sprint Nextel Corporation	신청인의 청구 기각 (2006. 10.24)		교육기관 - 통신사업자	무선망 return 관련 비용 청구	피신청인은 사업 관련 발생한 고용료, 변호사비, 컨설팅 비용에 대한 부담 의무 없음.
8	KMC Telecom of Virginia, Inc. (CLEC)	Sprint Nextel Corporation (ILEC)	조정 중지 (2005. 11.17) 신청인의 소제기로 조정 중지	2005. 01.04	통신사업자간	두 사업체간의 유무선망 이용 (interconnection agreement)에 대한 협정 체결 요구	사업체간의 협의로 피신청인의 소제기
9	Tekstar Communication, Inc. (ILEC)	Sprint Communication (CLEC)	진행중	2009. 7.15	통신사업자간	네트워크 및 시설 이용에 대한 비용 청구	
10	Bell South Telecommunication (ILEC)	Cinergy Communications (CLEC)	신청인의 청구 기각	2005. 3.11	통신사업자간	신청자(ILEC)가 피신청자(CLEC)와 "interconnection agreement" 체결할 의무 없다고 주장하며 분쟁 신청	신청인의 법률 해석 오류로 판단
11	UTEX Communications (CLEC)	Southwestern Bell South (ILEC)	분쟁 조정 (2008. 7.3)	2007. 12.14	통신사업자간	신청자가 피신청자에게 "interconnection agreement" 체결 요구	피신청인은 신청인의 요구에 따라 협정 체결

12	AT&T Illinois (ILEC)	Global Illinois (CLEC)	조정 불성립-피신청인의 조정안 거부	2006. 6.23	통신사업자간	네트워크 및 시설 이용에 대한 비용 청구	Communication Act에 의거 피신청인은 신청인에게 비용 지급 의무 수행
13	Nextel South	AT&T Mississippi (ILEC)	분쟁 조정	2007. 6.27	통신사업자간	신청자가 피신청자에게 "interconnection agreement" 체결 요구	피신청인은 신청인의 요구에 따라 협정 체결
14	Bell South Telecommunication (ILEC)	CommuniGroup and MCI metro access transmission services LLC	분쟁 조정 (2005. 2.4)		통신사업자간	신청자가 피신청자의 "interconnection agreement" 체결 의무 거부	신청인은 피신청인에게 "interconnection agreement" 체결 의무 없음
15	Star Direct Telecom	Global Crossing Bandwidth	신청인의 청구 기각			신청인은 피신청자가 Communication Act 조항 201을 위반하였다고 조정 신청.	신청인이 분쟁관련 입증자료 제공 불충분
16	Core Communication	Verizon Pennsylvania	분쟁 조정 (2006. 3.21)			피신청자가 "interconnection agreement" 협의를 향을 위반	피신청인은 협의 사항 준수할 것을 권고

#### 4. 통신 분쟁 조정 현황 (일반 소비자 관련)

○ 일반 소비자가 제기한 통신 분쟁에 관한 용어 정리

□ 무선 통신

• Billing & Rates: 요금 및 고지 관련

- 무료 사용 시간에 관한 분쟁
- 환불 및 고지 금액 조정에 관한 분쟁
- 고지된 금액의 부과 및 세금에 관한 분쟁
- 로우밍 서비스에 관한 분쟁
- 3자 통화에 관한 분쟁
- 계약 내용에 관한 분쟁
- Carrier Marketing & Advertising : 통신사업자 광고 및 마케팅 관련
  - 과대 혹은 왜곡 광고에 관한 분쟁
- Contract early termination : 계약 조기 해지 관련
  - 이용자의 서비스 중단 요청에 따른 분쟁
  - 통신사업자의 서비스 중단에 따른 분쟁
- Equipment : 무선 통신 기기/장비관련 분쟁
- Service Quality : 무선 통신 서비스에 관련한 분쟁
  - 예: 무선 통신 신호 미약, 전화 끊김, 네트워크 연결, 로우밍 서비스 등
- Telephone Consumer Protection Act: 무선 통신 소비자 보호 법률 위반 관련

□ 유선통신

- Billing & Rates: 요금 및 고지 관련
  - 환불, 가격 조정에 관한 분쟁
  - 과태료 및 세금에 관한 분쟁
  - 기타 고지금에 관한 분쟁
- Carrier Marketing & Advertising: 통신사업자 광고 및 마케팅 관련
  - 과대 혹은 왜곡 광고에 관한 분쟁
- Cramming: 고지 없이 부가항목에 관한 요금을 고지하는 행위 관련 분쟁
- Slamming: 이용자의 허가 없이 서비스 플랜을 바꾸는 행위관련 분쟁
  - 예: 국제 전화 요금 플랜, 장거리 전화 요금 플랜 등
- Telephone Consumer Protection Act: 무선 통신 소비자 보호 법률 위반에 관련

<표 7> 일반 소비자 불편사항 신고 현황

분류	분쟁유형	2005	2006	2007	2008	*2009	총계
무선통신	Billing & Rates	13,065	8,822	8,811	10,930	3,019	44,647
	Carrier Marketing & Advertising	3,080	1,941	1,598	1,385	314	8,318
	Contract – Early Termination	3,956	2,051	1,727	2,134	456	10,324

	Equipment	1,832	316	**	768	**	2,916
	Service Quality	4,009	2,578	5,129	4,567	510	16,793
	TCPA	**	1,707	14,614	42,154	11,843	70,318
	총계	25,942	17,415	31,879	61,938	16,142	153,316
유선통신	Billing & Rates	13,562	8,965	8,374	13,486	4,080	48,467
	Carrier Marketing & Advertising	433	298	**	1,414	**	2,145
	Cramming	1,760	685	**	1,149	**	3,594
	Slamming	1,072	367	1,671	576	**	3,686
	Service Quality	2,093	2,135	1,893	3,343	821	10,285
	TCPA	54,932	52,583	73,212	111,848	31,526	324,101
	총계	73,852	73,852	65,033	85,150	36,427	392,278

주1) \*2009년은 1분기 재정 현황만 정리.

주2) \*\*해당 년도에 해당 분쟁 유형에 관한 보고 없음.

## 5. 통신사업자-통신사업자 분쟁 대표 사례

<표 8> CMC Telecom, INC (신청인 CLEC) 와 Michigan Bell Telephone d/b/a

AT&T Michigan (피신청인 ILEC) 간의 분쟁 조정 건

구분	회사유형	회사현황
신청인	CLEP	1989년 설립된 지역 통신 사업자로서 미시간 주의 Wixom 지역에 본사를 두고 지역에 전화 서비스를 제공. 전형적인 CLEC: Competitive Local Exchange Carrier
피신청인	ILEP	AT&T (이전 Ameritech) 의 자사로서 미시간 일대 5개 지역 (지역번호를 기초로 한)에 전화 서비스를 제공. 지역 사업자로서의 업자명은 Michigan Bell Telephone 이지만 AT&T Michigan 이라는 이름으로 사업 중. 전형적인 ILEC: Incumbent Local Exchange Carrier

- 분쟁 일자: 2006년 8월 1일
- 분쟁 유형: 네트워크 공유 관련 분쟁 (interconnection agreement)
- CMC Telecom, Inc (신청인)의 분쟁 이유
  - 연방법인 Communication Act에 의하면 ILEC는 소매가격으로 제공 중인 통신 서비스를 CLEC에게 도매가격으로 매각할 의무가 있음.
  - (피 신청인이 신청인에게 도매가격으로 서비스를 매각 하였다면 신청인 보다 더 저렴한 서비스를 제공할 수 없음에도 불구하고) 피 신청인 (ILEC)은 신청인 (CLEC)이 제공하고 있는 가장 저렴한 통신 서비스보다 더 낮은 가격대의 통신서비스를 지역에 제공하고 있음.
  - 위와 같은 사실 관계로 피 신청인은 연방법을 위반하였으므로 조정 제기
  - 비밀번호로 보호되는 웹사이트를 개설하여 피 신청인이 신청인에게 개별 통신 가격을 공개할 것을 요구함.
- Michigan Bell Telephone (피 신청인) 의 반론
  - 피 신청인은 Interconnection agreement에 의거 ILEC의 의무를 충실히 실행했음.
  - 소비자 사생활 보호에 관한 문제이므로 피 신청인은 개별 서비스 가격을 공개할 수 없음.
- 경과
  - 2006년 8월 1일 분쟁 조정 신청
  - 2007년 2월 27일 분쟁 조정안
- FCC 의 판단
  - 피 신청인은 제공 중인 통신서비스를 도매가격에 신청인에게 매각 할 의무 있고, 이를 성실히 수행 하였으므로 매매 이후 제고하는 서비스에 관하여 가격 공개할 의무 없음.
- 신청인의 법원 청문회 제소
  - 연방법에 의거 CLEC에게 판매하는 서비스 도매가격은 ILEC가 제공 중인 소매가격보다 저렴해야 함에도 불구하고 분쟁 조정안은 이 사실을 고려 안 했으므로 위법
  - 피 신청인이 서비스의 개별 판매 가격을 공개 안 하였으므로 CLEC에 제공된 서비스의 도매가격이 ILEC가 제공 중인 소매가격 보다 저렴했는지 판단할 수 없음.

□ 법원의 판결

- 분쟁 발생 시기 CLEC에게 제공된 서비스 도매가격은 ILEC가 제공 중이던 소매가격보다 16.62% 저렴했으므로 신청인의 제소 기각
- 제공 중인 서비스의 개별 판매 가격은 소비자의 개인정보 보호에 관한 법률에 의거 피 신청인은 신청인에게 공개할 의무 없으므로 신청인의 제소 기각

## 제2절 영국

### 1. 방송통신 분쟁조정 절차 및 현황

- 영국의 방송통신분쟁 조정은 Ofcom (Office of Communication)에서 담당함.
- 일반규제기관인 OFT (Office of Fair Trading) 은 경쟁법 (Competition Act)에 근거하여 공정경쟁 및 소비자권의 보호 정책을 담당하고 통신법 (Communication Act 2003) 371조의 경쟁법 (1998) 동시관할 (concurrent power) 규정에 의거, 통신부문에 대한 경쟁법 집행시 OFT 와 동등한 권한을 보유함.
- Ofcom 은 방송, 통신분야에 대한 정책수립, 규제뿐만 아니라 EC조약과 영국 경쟁법상의 반경쟁적 행위와 시장지배적 지위 남용행위에 대한 규제 권한까지 행사할 수 있음.
- 2004년 5월 경쟁법 section 54를 개정하여 Ofcom 과 같은 NRA (National Regulatory Authority; 산업별 규제기구)에 EC 경쟁법과 영국경쟁법상 금지행위를 규제할 수 있도록 OFT 와 동일한 권한을 부여하였음.
- Ofcom 과 OFT는 경쟁법 1998 및 동시관할규제 (Concurrency Regulation)의 절차에 따라, 조사개시 이전에 기관 간 합의하에 담당기관을 선정하게 되고, 합의 없이 조사개시가 불가능함.
- 담당기관 선정 시 적용하는 기준은 규제기관의 해당분야에 관한 전문성과 지식, 해당사안이 규제받는 부문을 넘어서서 영향을 미치는가 여부, 당사자 또는 민원 제기자와 규제기관 또는 OFT와 사전접촉 여부, 유사쟁점을 처리한 최근 경험 등
- 경쟁법 1998 및 공동관할규제에 의거, 한 기관만이 공식조사가 가능하고, 공동

조사는 불가능함.

- 담당기관 선정합의를 통해 중복규제를 예방하고 있으며, 필요시 조사인력은 상호파견 가능
- 일반적으로 커뮤니케이션분야에서의 행위와 관련된 반경쟁적 합의나 지배력 남용 등 방송통신분야의 경쟁관련 사안은 Ofcom 이 우선적 규제관할권을 가짐
- 통신관련 사안이라도 OFT가 담당하는 것이 소비자 권익보호에 기여한다고 판단되는 경우 OFT가 담당함 (이러한 경우, OFT가 경쟁위원회에 의뢰하게 됨)
- 형사사건이 될 수 있는 카르텔 사안이나 통신산업 범위를 넘어 경쟁에 영향을 미치는 사안과 같은 경우로서 어느 규제기관 관할인지 불분명할 경우, 해당사안은 국무성에 회부되어 장관이 결정하게 되지만 Ofcom 에서 조사를 수행한 것에 대해, OFT가 맡았어야 했다는 이유로 이견이나 반대가 제기될 수는 없음.

## 2. 2005년 이후 경쟁위원회 (Competition Commission)<sup>2)</sup> 방송분쟁조정 현황

- 경쟁위원회 (The Competition Commission) 는 독립적인 공공기관으로 (independent public body), 주로 한국의 공정거래위원회와 같은 Office of Fair Trading의 의뢰를 받아, 영국의 기업들간의 공정한 경쟁을 보장하기 위해 분쟁/경쟁 조정을 담당
- 경쟁법 1998 (The Competition Act 1998) 에 근거, 독점과 합병위원회 (the Monopolies and Mergers Commission)을 대체하여 1999년 설립
- Ofcom 산하기관이 아니고, 엄격하게 말하면 경쟁 조정기관이라고 볼 수 있음. 기업간의 합병, 공정한 경쟁의 침해나 제한, 규제시스템의 효과적인 운용, 이 세 가지 부분을 중점적으로 다루고 있으며, 50명 이상의 위원 중에서 최하 3명의 전문위원으로 구성된 패널이 개별사안에 대한 결정을 내림.
- 현재 David Saunders 위원장 하에, 경제학자, 변호사, 자문위원, 회계사, 사무직원 등으로 구성된 약 150명의 직원이 근무하고 있음.
- 조정신청 및 처리 결과
  - 2005년 이후, 주요 방송분쟁 총 3건 신청
  - 처리결과: 처리 완료 3건

2) 경쟁위원회: 1998년에 제정된 경쟁법에 의해서 설립된 독립적인 공공기관으로, 1999년 4월 1일부터 기존의 독점합병규제위원회 (the monopolies and Mergers Commission)의 기능을 대체해 옴. 전기, 가스, 방송, 통신, 수도, 신문 등을 위한 전문적인 심사위원단과 보고위원단으로 구성. 보고위원단은 규제관련 쟁점을 조사, 심사위원단은 보고위원단의 활동을 지원함.

**<표 9> Competition Commission Inquiries by Subject (Television)방송분쟁  
유형별 신청사유와 처리 현황**

연번	신청일	분쟁내용	신청사유	처리
1	07.05.24	BSkyB / ITV	스카이 위성사업자의 제한적 콘텐츠 공급과 시장지배력의 문제에 대한 조사 필요	조정성립 (08.01.02)
2	08.06.30	‘강가루’ 프로젝트	BBC Worldwide Limited, ITV, Channel 의 video on demand (VOD) 합작 벤처	(09.02.04)
3	09.05.29	ITV Contract Rights Renewal	ITV1 광고판매와 Contract Rights Renewal 수정	(09.05.29)

○ 강가루 프로젝트

• 09.02.04 최종보고서

- 경쟁위원회(Competition Commission: CC)는 소위 강가루 프로젝트라고 불리는 BBC Worldwide Limited (BBCW), ITV plc, Channel Four Television Corporation (C4)의 video on demand (VOD) 합작 벤처 (ITV)를 막기로 결정
- 다른 방법으로 VOD 시장 경쟁 위협을 방지할 길이 없기 때문
- 2002 기업법 (The Enterprise Act 2002)에 의거, 2008년 6월 30일 에 공정거래위원회 (The Office of Fair Trading: OFT)에 보고
- 경쟁위원회 의장 피터 프리먼 (Peter Freeman)은 이 사안은 본질적으로 영국 자체 생산 TV 콘텐츠의 관리에 관한 것이라고 설명
- 조사결과 영국시청자들은 자국에서 생산되고 방영된 프로그램을 특히 선호한다고 나타남
- BBC Worldwide와 ITV, 그리고 Channel 4는 이러한 콘텐츠 절대량을 보유, 관리하고 있으므로 TV 콘텐츠 도매시장에서 매우 유리한 위치에 있고, 기타VOD서비스 공급자들과 경쟁을 제한함.
- 이 벤처가 없으면 BBC Worldwide와 ITV, 그리고 Channel 4도 경쟁관계에 놓이고, 이 회사들의 독자적 VOD 서비스 혹은 신생 VOD 서비스 공급자와의 합작으로 시청자들은 더 혜택을 볼 수 있음.

• 경쟁위원회(Competition Commission: CC)의 판단

- 이 합작 벤처는 영국 TV VOD 콘텐츠의 도매, 소매 공급에 있어 상당한 경쟁 약화 (substantial lessening of competition: SLC)를 야기시킬 것임.

○ The Contract Rights Renewal (CRR)

- The Contract Rights Renewal안은 2003년 칼튼 TV (Carlton)와 그라나다 TV (Granada)의 합병제안을 받아드리는 조건으로 ITV1 광고판매에 적용됨.
- 09.01: Ofcom 과 공동으로 CRR 1차 조사, 경쟁위원회에서 CRR을 조정할 적기라는 보고서 발표
- CRR시작 5년후 ITV1의 시장점유율 감소
- 2003년 대비, ITV1에 의존하지 않고도 성공적인 광고 캠페인 대폭 증가, 다른 채널로 대체가능성은 증가, 합병의 부작용은 일정부분 감소
- 여전히 ITV1에 크게 의존하는 광고주들에게 불이익이 가지 않게 보호 장치는 유지
- ITV1 프로그램이 방영되는 모든 채널 (유선, 위성 방송 포함)에 적용하도록 CRR 수정 필요

• ITV1 의 입장

- ITV1는 경쟁위원회가 우려할 만한 고유의 특성도 더 이상 없고, 더 나은 (광고)효과 면에서 유리한 점도 없으므로 CRR을 지체 없이 제거하고, 보호 장치도 불필요함.

• 경쟁위원회의 판단

- CRR 부재 시, ITV1의 협상력으로 볼 때, 미디어 바이어들로부터 더 큰 수익을 거둘 것으로 예상

• 공정거래위원회 (The Office of Fair Trading)의 제안

- 다양한 방법으로 시청자에게 전달되는 ITV1 프로그램을 고려, ITV1의 정의 수정 필요

3. 대표 사례: 스카이 (Sky) - 버진 미디어(Virgin Media) 간 분쟁

○ BT, Setanta, Top Up TV, Virgin Media (유료방송 사업자 신청인) Sky (위성 사업자 피신청인) 간 분쟁조정 건

- 분쟁유형: 위성사업자의 시장독점, 프리미어 콘텐츠 독점
- Virgin Media (BT, Setanta, Top Up TV 공동) (유료방송 사업자 신청인) 분쟁조정 신청 이유

- 위성 사업자 Sky의 시장독점 문제 제기

• 경과

- 2006년 말: 스카이가 ITV 주식 17.9%를 매입함으로써, NTL 의 ITV와의 합병시도를 사실상 결렬시킴. 스카이 기본채널 공급권 논쟁으로 두 사업자의 관계악화 *Richard Branson actions and channels row*
- 2007.01: 4개 유료방송 사업자 (BT, Setanta, Top Up TV, Virgin Media) 가 위성 사업자 Sky의 시장독점 문제를 Ofcom에 제출
- 07.02.11: 스카이측에서 버진미디어 케이블 가입자들에게 채널 배분 계약 불성사 시, 2007년 2월 28일 자정부터 스카이 기본 채널의 공급거부 공표
- 07.02.15: 버진미디어측, 스카이가 스카이스포츠채널을 비싸게 공급한다고 주장
- 07.02.21: 버진미디어측, VIP패키지로 스카이스포츠채널을 무료 공급할 것을 약속
- 07.02.23: 버진 스카이 협상결렬. 버진미디어측에서는 스카이가 Sky One, Two, Three, Sky Sports News, Sky News 채널 공급가격을 종전에 비해 2배를 요구한다고 주장
- 07.02.23: 리차드 브랜슨경은 '페어플레이'(fairplay)라는 웹페이지를 만들어 대중의 성원과 지지 호소
- 07.02.26: 스카이측, 유료방송가입자들에게 버진미디어가 협상을 재개하지 않으면 스카이 기본채널 공급중단 경고 방송
- 07.02.27: 스카이측, 협상내용 공개, 2배가 아닌 20% 인상이라고 주장
- 07.03: Ofcom에서 조사 필요성이 있다는 입장을 발표
- 07.07: 위의 4개 유료방송 사업자들이 '유료방송산업에 대한 시장조사의 필요성 (The need for a Market Investigation into the Pay TV Industry)' 라는 보고서 공식 제출
- 07.10: Sky 측 의견 제출, Ofcom 1차 조사 결과 보고서 발표
- 08.02.22/26: 스카이와 버진미디어에서 경쟁위원회(Competition Commission: CC)의 보고서와 Secretary of State의 결정에 반발, 경쟁법 항소재판소 (Competition Appeals Tribunal; CAT) 항소 신청
- 08.03.01: 스카이에서 콘텐츠 가격 문제로 버진 미디어 가입자들에게 스카이1, 스카이 뉴스, 스카이 스포츠 뉴스 (Competition Appeals Tribunal; CAT) 항소 신청
- 08.03.01: 스카이에서 콘텐츠 가격 문제로 버진 미디어 가입자들에게 스카이1, 스카이 뉴스, 스카이 스포츠 뉴스 채널등의 공급을 거부. 버진 미디어의 대주주 리차드 브랜슨경은 (Sir Richard Branson) 스카이가 2008

년 1월 NTL에서 리브랜딩한 버진 미디어를 '태어나자마자 목을 조른다'고 불만토로

- 08.09.29: 경쟁법 항소재판소 (Competition Appeals Tribunal; CAT)에서 양방 모두 기각
- 08. 09.30: Ofcom 2차 조사 결과 보고서 발표 (프리미엄 콘텐츠에 관련 의견 발표, 의견 접수 마감인 2008년 12월 29일까지 의견수렴)
- 08. 11.04: 스카이와 버진 미디어 모두 소송 취하하고 새로운 계약 동의. 2008년 11월 13일부터 다시 공급중단했던 스카이 채널들 공급 재개. 새로운 계약하에, 버진 미디어 채널들도 스카이에 계속 공급됨.
- 08.12.04: 경쟁법 항소심 (Competition Appeals Tribunal; CAT) 에서 스카이와 버진미디어의 항소 기각
- 08.12.17/18: 버진미디어와 스카이 각각 항소신청
- 09.03.17: 항소심(Court of Appeal) 에서 스카이와 버진미디어의 항소 인정
- 09.06: Sky 측 의견 제출

• Ofcom 의 판단

- 스카이 위성방송 사업자는 수직적으로 결합된 시장구조를 이용, 위성방송에 유리하거나 관련회사에만 프리미엄 콘텐츠를 제공함. 경쟁 사업자에게는 프리미엄 콘텐츠 제공을 거부하거나, 계약기간을 통해 소비자의 선택권을 제한함으로써, 공정한 시장경쟁을 막음. 인터넷 서비스, 전화, 콘텐츠 등 각종 결합상품 제공으로 다수의 가입자 확보
- 스카이 위성방송 사업자는 자사에 유리하거나 우호적인 사업자에게만 선택적으로 프리미엄 콘텐츠를 제공함으로써 불공정 행위 가능
- 도매시장에서 수익의 최대화를 위해 높은 가격을 설정, 결과적으로 소매시장에서 높은 가격을 형성하여 소비자가 부담하는 가격을 높게 형성할 수 있음.
- 통신법 (Communication Act) 316조에 의거, 스카이 측에 프리미어 콘텐츠 채널의 도매 거래에 관하여 조정된 조항 준수 요구

<표 10> Ofcom의 분쟁 조정 판단 기준

Ofcom 판단기준
1. 시장 지배적 위성사업자의 시장지배력 남용행위
2. 프리미엄 콘텐츠를 경쟁 채널이나 사업자에게 차별적으로 제한하여 공정한 경쟁을 제한하는 행위

3. 유통상 공정거래 질서 확립

- Ofcom 의 조정 원칙
  - 소비자의 유료방송 서비스 선택기준은 기본적으로 콘텐츠임. 프리미어 리그 축구 생중계나, 프리미어 영화는 특히 소비자들에게 매력에 있으며, 공중파 방송에서는 방영되지 않음. 이러한 콘텐츠를 방영하는 채널들은 자체적으로 협소한 도매시장을 형성하며 스카이가 그 시장을 지배하고 있음.
  - 스카이의 시장지배력은 두 가지 문제점을 가지고 있음. 첫째, 프리미어 콘텐츠 채널의 유통을 제한; 둘째, 스카이에서 도매가를 높게 책정할 수도 있음.
  - 따라서 소비자의 선택의 폭이 좁아지며, 소매시장의 혁신 가능성도 감소, 가격도 상승하는 등 소비자에게 불리함.
  
- 스카이-버진미디어 간 방송분쟁 쟁점 사항
  - 스카이 위성사업자의 제한적 콘텐츠 공급과 시장지배력의 문제에 대한 조사 필요
  
- 조정결과 (조정성립, 09.04.16)
  - 프리미엄 콘텐츠의 소매시장 판매가격이 유료방송시장 경쟁의 주요요인임을 밝힘

4. 영국의 통신 분쟁 재정 현황

<표 11> Ofcom의 통신 분쟁 재정 처리 현황

연번	신청일	신청인 vs. 피신청인	분쟁내용	신청사유	처리
1	2009.09.16	T-Mobile vs. BT	T-Mobile (UK) Limited (T-Mobile) and British Telecommunications plc (BT) 간의 080 통화 착신과금 (termination charges for 080 calls)	BT에서 종전에 무료였던 0800, 0808 통화에 착신료를 부과하기 시작함으로써 분쟁 발단	진행 중 2009년 10월 15일까지 의견 수렴

2	2008. 11.24	Cable & Wireless vs. T-Mobile	T-mobile 네트워크 발신 - C&W 네트워크 수신 통화 착신과금 효율 (termination rates) 결정에 대한 분쟁	C&W 의 FMC 서비스를 사용한, T-Mobile 네트워크 발신 - C&W 네트워크 수신 통화 착신과금 효율 조정에 실패	2009 . 5. 20
---	-------------	-------------------------------	---	--	--------------

○ Ofcom 의 통신 분쟁 재정의 해결기준

- The Community requirements의 6가지 조항
  - 커뮤니케이션 시장 경쟁의 증진과 도모
  - Ofcom의 유럽내부시장 발전기여
  - 전 EU 시민의 이익증진
  - 실용적인 한도 내에서 최대한 기술적 중립, 공평을 준수
  - 네트워크 접근과 서비스 호완성의 대비를 권장
  - 서비스 호완성과 소비자의 선택의 자유를 위해 일정 국제 기준에 맞추도록 권장

○ T-Mobile과 British Telecommunications (BT)의 080 통화 착신과금 관련 분쟁

- 통신분쟁 재정 신청사유
  - T-Mobile 측에서 Ofcom에, BT와 T-Mobile 간의 Network Charge Change Notice 956 (NCCN 956) 시작으로 인한 080 통화의 착신과금 (termination charges) 관련 분쟁 해결을 신청
  - 통신법 (The Communications Act 2003) 185조 1항에 의거
- 배경/경과
  - BT에서 종전에 무료였던 0800, 0808 통화 (080 통화)에 착신료를 부과하기 시작함으로 분쟁 발단
  - 080 통화는 통화 시작 전에 발신인에게 미리 통보가 되는 경우만 제외하고는 일반적으로 무료통화 번호임
  - 09.06.03: BT에서 네트워크 이용료 변경 (Network Charge Change Notice 956: NCCN 956)을 통해 업계에 080통화 착신 과금을 발표. 2009년 7월 1일부터 유효함.
  - 09.09.16: T-Mobile측에서, T-Mobile과 BT 간의 착신 과금 변경에 대한 분쟁해결을 Ofcom에 신청. T-Mobile 측은 요금 부과를 반대하며, 오히려 BT에서 080 통화의 origination fee를 발신 네트워크 운영자에게 지해야 한다고 주장. 또한 T-Mobile 측은 상업적 협상으로는 분쟁해결에 실패하였다고 주장

- Ofcom 의 판단
  - Ofcom 또한 상업적 협상으로는 해결되지 못한 분쟁으로 판단
  - 다음과 같은 Community requirements 의 6개 조항에 의거하여 분쟁 해결 시도
- 쟁점
  - BT가 T-mobile 네트워크에서 발신된 080 통화에 대해 착신 과금을 부과하는 것의 공정성 여부
  - T-Mobile이 BT로부터 080 통화 발신의 제반 비용을 지원받아야 하는지 결정
- 향후 절차
  - 2009년 10월 15일 오후 5시까지 모든 프레젠테이션과 의견 수렴

## 5. 통신사업자-통신사업자 간 분쟁 재정 사례

- 케이블 앤드 와이어리스 (주)와 (Cable & Wireless UK) 와 티 모바일(주) T-Mobile (UK) Ltd 간 분쟁
  - 신청일: 2008년 11월 24일
  - 종료일 2009년 5월 20일
  - 분쟁유형
    - 착신과금 (termination rates) 관련 분쟁
  - 쟁점
    - C&W 가입자의 fixed to mobile convergence (FMC) 서비스 이용과 관련, 통신법 (the Communications Act 2003) 185조 1항에 의거, C&W측에서 Ofcom에, T-mobile 네트워크 발신 - C&W 네트워크 수신 통화 착신 과금 요율 결정에 대한 분쟁 해결을 의뢰
  - 배경
    - C&W과 T Mobile은 C&W 의 FMC 서비스를 사용한, T-Mobile 네트워크 발신 C&W 네트워크 수신 통화 착신 과금 요율 조정에 실패
    - 핸드폰 착신 과금 요율은 mobile termination rates: MTR이라고 정의
    - 상이한 네트워크를 이용하는 소비자들의 통화가 가능하기 위해서는, 핸드폰 네트워크 포함, 통신망들이 연결이 되어야 함. 직접 연결 혹은 트랜짓 transit 운영자를 통해서 연결됨.
    - 실제로 네트워크 운영자들은 상호연결 동의서/계약 (interconnection

agreement)을 체결함.

- C&W

- C&W의 FMC (fixed to mobile convergence) 서비스는 지선과 무선 통신망의 장점을 복합적으로 살린 서비스임. 예를 들어 사무실에서도 핸드폰 하나로 지선과 무선을 모두 이용하고, 부재 시에도 로밍서비스를 (별도 신청 절차없이) 받을 수 있음.
- C&W의 FMC 서비스는 향후, GSM (Global System for Mobile communications) 이 될 것이며, 2G 전화 서비스, 문자 서비스, 라디오, 정보제공 등 가능
- FMC서비스는 현재 대규모 기업체 종사자들이 주 고객층임. 영국의 3000대 기업이 대상. FMC 서비스 가입자의 80%는 기존의 C&W 가입자들임
- FMC 서비스는 2008년 9월에 시작됨. 2009년 말부터 본격적으로 운영시작 예정

- T-Mobile

- T-Mobile 은 T-Mobile International AG의 영국 자회사임.
- Deutsche Telecom 소유
- 모바일 커뮤니케이션 네트워크 운영이 주요 사업 활동 분야임.

- Ofcom 의 재정 원칙

- 통신법 3장 2절에 의거, 분쟁을 해결하고자 함.
- Ofcom 은 분쟁 조정 과정에서 다음의 6가지Community requirements에 의거

- 경과

- 08.05.15: C&W가 T-Mobile 측에 요율 제안. 이 요율은 BT 가 BT Fusion 상품에 적용한 요율과 동일함.
- 08.05.30: T-Mobile 측에서 C&W가 제안한 요율 수락 거부, 1.2 ppm 제안
- 08.07.01: C&W측에서 T-Mobile 의 제안 수락 거부.
- 08.08.22 C&W와 T-Mobile 간의 미팅
- 08.09.08: 잠정적으로 1.2ppm 동의
- 08.11.24: C&W 측에서 Ofcom 에 분쟁해결 의뢰
- 08.11.26: 2003 통신법 185조 191조에 의거, Ofcom 에 분쟁해결 1차 수락, C&W의 신청 안을 T Mobile 에 발송
- 08.12.03: T-mobile 답신

- 08.12.16: Ofcom 측에서, 2003 통신법 186조 4항에 의거, 이 분쟁을 맡기로 결정
- 09.03.20: Ofcom 에서 결정문 초안을 양방에 발표. 2009년 3월 20일 이 분쟁에 관심을 표명한 세 군데 - hay Systems Ltd., Hutchinson 3G 그리고 Stour Marine Ltd. 에도 알림.
- 09.03.27: Ofcom 에서 결정문 개정안을 발표. 2009년 3월 30일 오전 10시까지 의견 수렴
- 09.03.23 Ofcom 결정문 발표
- 09.04.15: C&W측에서 시간에 따라 다른 착신과금을 적용할 수 있는 권한이 있어야 한다고 주장. Ofcom 은 이를 적절한 요구라고 판정, 조사를 진행하기로 결정
- 09.04.17: Ofcom 에서 개정안 발표
- 09.05.20: Ofcom에서 최종 결정문 발표. C&W 측에서 4.71ppm 이상 부과할 수 없다고 판단.  
주중 오전 8시 - 오후 6시 (65%), 주중 이외의 시간 (20%), 주말 (금요일 자정 - 일요일 자정) (15%)로 차등 요율 적용. 2009년 5월 20일부터 유효함.

- C&W 의 입장

- 관련 서비스는 모바일 통화 착신 (mobile call termination: MCT)이며, 이 서비스는 발신자를 다른 네트워크의 수신자에게 연결하기 위해서 필수적인 서비스임.
- 이 분쟁의 쟁점인 FMC 서비스는 모바일 송수화기 (mobile handset)와 모바일 커뮤니케이션 서비스를 위해 지정된 전화번호를 이용하여 제공되므로, 모바일 통화 착신 (mobile call termination: MCT)이 이 분쟁의 관련 서비스임.
- C&W와 T-Mobile 은 이 시장에서 중대한 시장 지배력을 (significant market power: SMP) 가지고 있지 않고, 요율 책정에 있어 어떤 규제기관에도 종속되어 있지 않음.

- Ofcom 의 해결기준

- Ofcom 에서 수립한 모바일 착신 과금 요율 (mobile termination rates: MTR)에 기초.
- 가격책정과 비용 회복 (pricing and cost recovery)의 원칙에 의거
- 비용의 최소화, 상호간 효과적인 경쟁 장려

- Ofcom 의 판단

- 잠정적으로, C&W의 착신과금 요율을 규제된 요율로 적용
- C&W측에 시간에 따라 다른 착신과금을 적용할 수 있는 권한 부여
- 비용의 최소화, 상호간 효과적인 경쟁 장려의 측면에서 최소의 요율 4.71 ppm 적용

## 제3절 일본

### 1. 방송통신 분쟁 조정 절차 및 현황

#### ○ 일본의 방송분쟁 조정 기관

##### □ 방송 분쟁 조정 기관의 부재

- 현재 '통신 방송의 종합적인 법체계 검토 위원회'에서 논의 중임(2009년 6월 9일 현재)
- 검토위원회는 현재의 '전기통신 분쟁 처리 위원회'의 기능을 확대하는 방향으로 논의중
- '전기통신분쟁처리위원회'의 기능은 전기통신 사업자간의 접속 및 무선국 개설 등에 따른 혼선 방지에 관한 분쟁에 대하여 알선 및 중재 실시
- 총무대신이 접속 협정 세부항목에 대한 재정, 업무개선 명령 등의 행정처분을 내릴 경우, 총무대신의 자문의뢰에 대한 심의 답변
- 이상의 절차를 통해서 밝혀진 경쟁규칙 개선에 대한 사안에 대해서 총무대신에 대해 권고

##### □ 방송 분쟁 조정에 대한 매체별 입장

- 위성방송 프로그램 공급자
  - 현재는 케이블 방송국의 신고에 의존하는 특수한 계약 관계
  - 시청 세대수와 STB수의 공표 등 투명성 확보가 필요
  - '전기통신 사업 분쟁 처리위원회'의 기능을 확대하기보다 업계 내 가이드라인 책정이 효과적
- 케이블 텔레비전 연맹
  - '전기통신 사업 분쟁 처리위원회'기능을 확대하기 보다는 가이드라인을 통한 개별 협의가 필요
  - 개별적으로 합의에 도달하지 못할 경우에 한해서 '종합 통신국'에 중재를 요구하는 현행의 '대신 제정'기능을 유지하는 것이 타당하다고 판단.

## 2. 대표적인 분쟁 사례

### ○ 미야자키 케이블 텔레비전 계약자 축소신고

#### □ 현황

- 2009년 내부 고발로 인한 시청 세대 축소신고 발각
- 수신료 미납자를 계약자 산정 시 제외함.
- 22개 프로그램 배급회사에 대해서 연간 수천만엔 미지불

#### □ 미야자키 케이블 측의 변명

- 실제 시청자에서 요금 미납 세대를 제외한 숫자를 배급회사에 보고
- 2005년 10월 이후, 보고 시청 수에 따라서 “프로그램 제공 요금” 지불
- 미납분을 수익에 계산되지 않기 때문에, 배급회사에 지불할 필요가 없다고 판단
- 의도적인 부정이 아닌 배급회사와의 견해 차

#### □ 배급회사 측의 반응

- 요금은 시청 세대수에 근거해서 지불해야 한다.

#### □ 결과

- 5월 11일 시청 세대수에 기초한 요금 지불 약속

### ○ 케이블 방송 프로그램 공급자 간 분쟁이 적은 이유

#### □ 케이블 방송의 현황

- 일본의 케이블 방송은, 다채널 계약이 주류, 지상파 방송 수신 계약이 중심.
- 2천만 건 이상의 계약이지만, 도시형 케이블 서비스 유료 계약자수는 200만 명 정도에 그침.
- 프로그램은 케이블 방송의 베이직 서비스이거나, 개별 계약이기 때문에 투명성이 높음.

#### □ 케이블 방송과 프로그램 공급자간의 문제

- 역외 재 송신문제가 가장 쟁점임.
- 총무성 장관 ‘재정 제도’로 인해서 케이블 방송 재전송이 불가.

#### □ 총무대신 재정

- 재전송을 위해서 유선 방송 사업자는 총무 대신에게 재정을 신청할 수 있음.
- 재정에 관한 사항은 ‘유선 방송법’ 제13조 5항에 규정

- 재송신이 불가능한 기준

□ 분쟁이 발생하기 힘든 이유

- 일본의 케이블 방송은 1개 방송국별로 가입자 수가 수만 명 수준
- 가입자 수 파악이 용이해서 프로그램 공급자와의 분쟁 발생 여지 적음.
- 프로그램 공급자도 꼼꼼하게 청구하는 것 보다는 장기 계약이 유리하다고 판단.

### 3. 통신 분쟁 재정 현황

○ 통신 분쟁 재정에 관한 법적인 현황

- 방송법 일부 개정으로 인해 전기통신 사업자법이 개정됨.
- 전기통신 사업법에 “전기통신 사업자간 사업 운용이 적절하고 합리적이지 않기 때문에” 전기통신 업무가 안정적이고 계속적으로 제공되지 않고 있어서 “전기통신의 건전한 발전 및 국민의 이익을 침해할 우려가 있는 경우”에 해당한다고 인정될 경우, 이용자의 이익이 침해되지 않는다고 해도, 업무 개선 명령을 발동할 수 있음(전기통신 사업법 29조 제 1항 12호).
- 위원회 발족 이후 7년이 경과 됨에도 위원회 활동상황에 대한 인지도 높지 않음.
- 2008년부터 분쟁 처리에 관한 정보 수집, 위원회 인지도 향상에 주력

○ 분쟁처리 제도의 개략

□ 알선

- 무선국 개설 등에 관한 사항(방송법 27조 35 및 27조 36)
- 전기통신 설비에 대한 접속(사업법 제 154조 제1항)
- 전기통신 설비의 공유(사업법 제154조 제1항)
- 전기통신 역무의 제공(사업법 제 154조 1항)
- 접속에 필요한 전기통신 설비의 설치 및 보수(사업법 제 157조 1항, 전기통신사업법 시행령 제7조 1호)

□ 중재

- 전기 통신 사업자간의 접속과 무선국 개설 등에 따른 혼신 방지에 관한 사항 (방송법 27조 35 및 27조 36)
  - 전기통신 설비의 접속(사업법 제155조 제1항)
  - 전기통신 설비의 공유(사업법 제155조 제1항)
  - 접속에 필요한 전기통신 설비(사업법 제157조 제 3항, 시행령 제7조 제1호)
  - 전기통신 역무 제공에 관한 업무(사업법 제 157조 제3항, 시행령 제7조 제2호)
- 자문, 답변
- 업무개선 명령에 관한 사항(방송법 160조)
- 권고
- 알선, 중재, 자문·답변에서 들어난 경쟁 규칙 개선 사항에 대해서 총무대신에게 권고
- 기타
- 전기통신사업 분쟁 처리 위원회 사무국에 상담 창구를 설치, 사업자간 분쟁에 관한 상담을 실시함.

<표 12> 접속 등에 관한 주요 분쟁처리 제도의 개략

	알선	중재	협의 명령	재정
대상	전기 통신 설비에 대한 접속 전기통신 설비 공유 전기통신 업무 제공 접속용 전기통신 설비 설치 보존 접속용 토지, 기자재 이용 접속을 위한 정보 제공 전기통신 역무제공에 관한 업무 위탁 전기통신 역무 제공을 위한 설비 이용 전기통신 역무 제공을 위한 설비 운용 면허인 이외의 자가 운용하는 전기통신 업무용 무선국의 무선 설비 이용 및 운용		전기통신 설비에 대한 접속 전기통신 설비에 대한 공유 전기통신 업무에 대한 제공	
신청, 이의제기	협의 당사자의 일방 또는 쌍방	협의 당사자의 쌍방	협의 당사자의 일방	협의 당사자의 일방
주체	전기통신 사업 분쟁 처리 위원회의 알선 위원	전기통신 사업 분쟁 처리위원회의 중재 위원(3명)	총무대신(전기통신 사업 분쟁 처리 위원회에 대한 자문)	총무대신(전기통신 사업 분쟁 위원회에 대한 자문)
절차	의견 청취 알선안 제시	답변/심문 사실관계 조사	청취 명령	답변 재정
결과에 불복할 경우 가능한 절차	알선안 수락의 거부 등		이의제기(청취 통지 제시를 받아서, 청문에 출두하지 않은 당사자) 취소 소송(6개월 이내)	민사소송(금액의 증감, 6개월 이내) 이의제기(상기 이외) 취소 소송(6개월 이내)

○ 통신 분쟁 재정 전체적 현황

- 2001년 이후 총 194건의 분쟁이 처리됨.
- 2006년 이후는 상담 건수가 급격히 증가 133건에 달함.(2006년 59건, 2007년 34건, 2008년 40건)
- 알선(48건)과 중재(3건)는 전체적으로 케이스가 적음. 권고의 경우 2001년 1건, 2002년 1건 2007년 1건 등 3건에 불과해 제도 개선 노력이 부족함.

○ 통신 분쟁 재정 신청 및 처리 결과

- 2001년 이후 ~ 현재 총 194건 (처리)
- 처리결과 29건(60.4%, 알선의 경우, 2001년도부터)
- 알선(접속에 드는 비용부담): 34건(70.9%)
- 알선(접속에 필요한 공작물 이용): 4건(8.3%)
- 알선(접속의 거부): 3건(6.2%)
- 알선(설비 이용, 운용): 3건(6.2%)
- 알선(접속 협정의 내용): 2건(4.2%)
- 알선(접속에 필요한 설비의 설치): 1건(2.1%)
- 중재: 3건(접속에 관한 비용 부담 2건, 접속에 필요한 설비 설치 1건)
- 자문, 답변: 6건(업무 개선 명령 2건, 토지 사용에 관한 허가 1건, 요금 설정권에 관한 재정 1건, 접속에 관한 협의재개 명령 1건, MVNO와 MNO의 접속협정에 관한 재정 1건)
- 권고: 3건(co-location 규칙 개선에 관한 권고 1건, 접속에 있어서 적정한 요금이 설정되기 위한 시스템 정비 권고 1건, 접속 요금 산정 재정 및 MVNO와 MNO와의 사이에 원활한 협의에 관한 설치 권고 1건)

○ 재정 신청 기간별 분석

- 2001년 6건
- 2002년 24건
- 2003년 3건
- 2004년 3건
- 2005년 63건
- 2007년 38건
- 2008년 40건

<표 13> 종류별 내역(2001년~2008년)

내용	알선	중재	자문	합계
접속에 대한 승낙	3		1	4
접속 비용 부담	34	2		36
접속 협정 내용	2		2	42
접속 설비 설치	1	1		2
업무협조에 관한 계약 승	4			4
접속에 필요한 설비 이용	1			1
업무 협조에 따른 설비 이용 운용	3			3
업무 방식			2	2
토지 등의 사용			1	1
비면허자가 사용하는 전기통신 업무용 무선국의 무선 설비 이용 및 운용				
<b>합계</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>57</b>

<표 14> 일본 전기통신 사업 분쟁 처리위원회 통신관련 분쟁 처리

번호 / 날짜	사건명	신청인	피 신청인	신청 내용	결과
1	dark fiber 접속 거부에 관한 분쟁	사이넷	NTT 히가시 니혼	사이넷의 의한 히가시 니혼 전신전화(주)의 dark fiber에 대한 접속 거부 (2002년 2월 13일 신청, 2002년 3월 6일 완료)	합의에 의한 해결
2	dark fiber 접속 거부에 관한 분쟁	소프트뱅크	NTT 히가시 니혼 / NTT 니시 니혼	소프트뱅크(주)에 의한 히가시 니혼 전신전화(주) 및 니시니혼 전신전화(주)의 중계dark fiber에 대한 접속 거부 (2004년 8월 31일 신청, 2006년 11월 1일 종료)	합의에 의한 해결
3	접속료 및 망 개선료에 관한 분쟁	NTT 히가시 니혼 / NTT 니시 니혼	헤세 덴덴 (주)	히가시 니혼 전신전화(주) 니시니혼 전신전화(주)에 의한 법인 대상 IP전화망과 헤세 덴덴(주) 전화망과의 접속 조건(접속료)에 관한 분쟁 (2004년 4월 2일 신청, 2004년 4월 27일 중재 미실행 통지)	중재 미실행 *참조 본건 완료 후 상황: 알선 신청 (신청 취하 합의에 의한 해결)

4	접속료 및 망 개선료에 관한 분쟁(알선 사례)	NTT 히가시 니혼/ NTT 니시 니 혼	헤세 덴덴 (주)	히가시 니혼 전신전화(주) 및 니시 니혼 전신전화(주)에 의한 법인 대상 IP전화망과 헤세 덴덴(주) 전화망과의 접속 조건(접속료)에 관한 알선 (2004년 12월 17일, 2005년 2월 22일)	신청 취하 (합의에 의한 해결)
5	접속료 및 망 개선료에 관한 분쟁(알선 사례)	A사	B사	A사 등 각 사에 의한 B사와의 접속에 관한 망 사용료 비용 부담에 관한 건 (2006년 8월 9일 신청, 2007년 3월 27일)	신청 취하 (합의에 도달하지 못함)
6	사업자간 정산 방법에 관한 분쟁	A사	B사 등 복수 회사	A사에 의한 VoIP 서비스에 관한 B사 등 각사와의 접속에 대해서 사업자간 정산 방법에 대한 분쟁 (2002년 7월 4일, 2002년 7월 23일 종료)	합의에 의한 해결
7	망 개선료 지불 의무 유무에 관한 분쟁	사이넷	NTT 히가시 니혼	사이넷((주)의 히가시 니혼 전신전화(주)에 대한 망 개선료 지불 의무의 유무에 관한 알선 신청(2002년 2월 25일 신청, 2002년 3월 12일 종료)	합의에 의한 해결
8	접속을 위한 공사 및 망 개조에 관한 분쟁	비비 테크놀로지 (주)	NTT 히가시 니혼	비비 테크놀로지(주)에 의한 니시 니혼 전신 전화(주)의 단말 회선과의 접속에 필요한 MDF 공사에 관한 분쟁(2002년 2월 12일 신청, 2002년 4월 9일 종료)	알선 거부(중재 신청에 따른 중재 미 실행) 총무 대신의 접속협의 재개 명령
9	접속을 위한 공사 및 망 개조에 관한 분쟁	이 액세스	NTT 니시 니혼	이 액세스(주)에 의한 니시 니혼 전신 전화(주)의 co-location space, 전원 및 MDF 점퍼 이용 등에 관한 분쟁.(2002년 2월 12일 신청, 2002년 2월 26일 종료)	합의에 의한 해결
10	접속을 위한 공사 및 망 개	소프트뱅크 BB	NTT 니시	소프트뱅크 BB(주)에 의한 니시 니혼 전신전화(주)의 단말 회선과	중재 미 실행 (본

	조에 관한 중재	(주)	니혼	의 접속에 필요한 MDF 점프 공사에 관한 중재 (2003년 2월 14일 신청, 2003년 2월 21일 중재 불 실행 통지)	건 신청 후 알선 신청) 본건 종료 후 총무대신의 접속 협의 재개 명령
11	공사 조기 실시에 관한 분쟁	A사	B사, C사	A사에 의한 B사 및 C사의 설비에 대한 공사(A사의 상위 프로바이더 변경에 따른 IP어드레스 설정 변경) 조기 실시에 관한 분쟁(2002년 4월 30일 신청, 2002년 5월 10일 종료)	합의에 의한 해결
12	망 개조 거부에 관한 분쟁	A사	B사, C사	A사에 의한 B사 및 C사와의 접속에 관한 망 개조 비용 부담(소프트웨어 개발 비용 전액 예약금) (2005년 7월 8일 신청, 2005년 10월 4일)	신청 취하 (합의에 이르지 못함)
13	접속을 위한 공사 조건에 관한 분쟁	A사	B사 및 C사	A사에 의한 B사 및 C사와의 점퍼선 교환에 관한 접속 협정의 상세 조건에 관한 분쟁 (2007년 3월 23일 신청, 2007년 4월 5일 종료)	알선 사항 불이행
14	co-location space 전원 MDF 이용 거부에 관한 분쟁	이 액세스	NTT 히가시 니혼	이 액세스(주)에 의한 히가시 니혼 전신전화(주)의 co-location space, 전원 및 MDF 이용(2002년 2월 1일 신청, 2002년 2월 14일 종료)	합의에 의한 해결
15	co-location space 전원 MDF 이용 거부에 관한 분쟁	이 액세스	NTT 니시 니혼	이 액세스(주)에 의한 니시 니혼 전신전화(주)의 co-location space, 전원 및 MDF 이용 (2002년 2월 13일 신청, 2002년 4월 2일 종료)	합의에 의한 해결

#### 4. 대표적인 분쟁 사례

##### ○ 통신 접속공사에 관한 알선 신청

###### □ 경과

- 2002년 2월 12일 비비 테크놀로지 주식회사(BBT) 알선 신청
- 2월 13일 니시니혼 전신전화 주식회사(NTT니시니혼)에 대해서 알선 신청 접수에 대한 통지
- 2월 15일 알선위원 지명
- 2월 28일 NTT니시니혼 답변서 제출
- 3월 22일 양 당사자에 의한 의견 청취
- 4월 4일 양 당사자에 의한 의견 청취, 알선안 제시(BBT가 알선안을 수락)
- 4월 9일 NTT니시니혼이 알선안 수용 거부(알선 중지)

###### □ 신청내용

- 신청내용
  - 니시니혼전신전화 주식회사(NTT니시니혼)의 청사내부 MDF 점프 공사에 대해서 비비 테크놀로지 주식회사(BBT)가 독자적으로 공사를 실시할 수 있도록 알선을 요청
- 협의불발 이유
  - NTT니시니혼에 대해서 BBT가 비용을 부담하는 공사 실시를 요청했지만, MDF 작업 스페이스가 충분히 확보되지 않은 청사가 많다는 점과, 현재 다수의 MDF 공사가 실시되고 있다는 이유로 거절. 그 이후로 협의를 진전되지 않고 있음.

###### □ 답변서의 주요 주장

- MDF 점프 공사는, 전화 서비스의 생명선이라고 할 수 있는 전화통신선을 절단하는 작업이 뒤따르는 공사로, NTT 니시니혼이 통제할 수 없는 제3자에게 공사를 맡기는 것은 NTT니혼 입장에서는 인정할 수 없음.
- MDF 점프 공사는 현 시점에서 NTT니시니혼이 공사를 실시하고 있어서, BBT에 의한 MDF 점프 공사를 인정할 정도로 필요성이 인정되지 않음 (NTT 니시니혼).

###### □ 알선안

- 니시니혼 전신전화 주식회사는, 접속사업자에 의한 MDF 점프 자기부담 공사의 문제점을 찾아내기 위해서, 장소와 기간을 정해서 아래와 같은 조건으로 자기부담 공사를 비비 테크놀로지 주식회사가 실시하는 것을 인정한다.

- 각각의 공사에 있어서 개별 전화 가입자의 승인을 구해야 한다.
- 선정된 시공업자, 시공기준 준수, 안전관리 규정 등 공사량, 공사 일정에 있어서는 비비 테크놀로지 주식회사 및 니시니혼 전신전화 주식회사와 협의한다.
- 비비 테크놀로지 주식회사에 의한 자기부담 공사에서 발생하는 사고는, 동사가 책임을 지고, 니시니혼 전신전화 주식회사는 전화 가입자로부터 손해배상 청구가 있을 경우에는 이를 비비 테크놀로지 주식회사에 청구한다. 니시니혼 전신전화 주식회사에 의한 공사와 비비 테크놀로지 공사의 장소, 시간이 겹칠 경우, 비비 테크놀로지 주식회사가 져야하는 책임 범위의 결정은 비비 테크놀로지 주식회사 및 니시니혼 전신전화 주식회사의 협의로 정한다.
- 상기 기간 수료 후의 자기부담 공사가 계속되거나 확대될 경우의 공사조건은 상기 기간 중의 실태를 고려해서, 비비 테크놀로지 주식회사 및 니시니혼 전신전화 주식회사와 협의한다.
- 접속 사업자의 자기부담 공사가 없는 장소와 기간에 니시니혼 전신전화 주식회사가 MDF공사를 실시할 경우는, 이용자의 신청일로부터 DSL서비스가 개시되기까지의 표준적인 개통 공사 기간을 4일 이내로 규정 하기위한 조치를 취해야한다.

□ 알선안 거부 이유

- 위원회가 제시한 알선안에 대해서 수락할 수 없음.
  - DSL서비스 이용 예정자에 대한 공사기간 단축이라는 제한된 편의와 전화 서비스 이용자 전체에 대한 적절한 서비스 수준 유지를 비교한다면, 알선안은 전화 서비스 이용자 전체에 대해서 양질의 서비스를 제공하는데 장애가 발생한다는 우려를 해소할 수 없음..

2) 접속에 관한 비용 부담에 대한 알선 신청

□ 경과

- 2006년 8월 9일 A사 등이 알선 신청
- 8월 10일 B사에 대해서 알선 신청 접수에 대한 통지
- 8월 11일 알선 위원 지명
- 9월 4일 B사 답변서 제출
- 9월 11일 양당사자 의견 청위
- 10월 16일 A사 등 각사는 B사 답변서에 대한 의견서 제출
- 11월 7일 B사는 A사 등 의견서에 대한 답변서 제출
- 11월30일 양당사자에 의한 의견 청위, 위원회 중간 견해 제시
- 12월 14일 B사 망 계약 산정료에 대한 입장 제출

- 2007년 1월 12일 A사 등 각사는 B의 입장에 대한 반론을 제출
- 1월 25일 B사는 A사 등 각사의 반론에 대한 재반론 제출
- 3월 6일 A사 등 각사는, B사의 재반론에 대한 반론 제출
- 3월 23일 A사 등 각사는 신청 철회
- 3월 27일 알선 절차 중지

□ 신청에 대한 주요 주장

- 협의 부재의 이유 및 경위
  - A사 등 각사의 망 사용료에 대해서, 일반적인 업계 수준인 하가시니혼 전신전화 주식회사 및 니시니혼 전신전화 주식회사가 적용하고 있는 접속료(LRIC수준)와 동일 수준으로 상호 접속 사업자간에 합의됨.
  - 2005년 3월, A사 등 알선 신청사들은 2005년도 및 2006년도에 적용되는 망 사용료에 대해서, LRIC수준을 협정 사업자에게 제한, 이에 대해서 B사는 3분 5.36엔(2005년도 NTT 허가시 니시니혼 IC접속료) 이상의 수준은 인정하지 않겠다는 입장을 고수, 협의에 이르지 못함.

□ 신청 내용

- A사 등 신청사
  - 자사망 사용료에 대해서는 통상 업계 표준 수준으로 상호접속 사업자와 합의하고 있음. 그러나 2006년도에 망 사용료 수준을 계산한 결과 LRIC 수준을 웃도는 것으로 나옴. 이상의 이유에서 LRIC 수준과 다른 차원의 금액을 제시하는데 따른 합리적인 근거가 제시되지 않는다면, 합의형성이 가능한 상한치인 업계 표준 수준인 LRIC수준에서 합의할 수 있도록 알선을 요청.

□ 답변서의 주요 주장

- 전기통신 업무 제공에 있어서, 각 상호 접속 사업자는 계발, 영업, 효율화를 위해서 총력을 다하는 것은 상호 네트워크의 부가가치를 높이고, 이용자 요금 설정권의 유무에 상관없이 이용자의 편리 향상과 이용요금 저렴화를 실현해야 한다. 또 통신량이 감소하고 있는 NTT도자이(동서)와는 달리 A등 각사의 이용자수 및 통신량은 증가하고 있어, 2005년도 및 2006년도에 2004년도 합의 수준(5.36엔/3분)에서 요금을 인상할 합리적인 근거가 없고, 쌍방이 합의에 이르지 못할 경우, 사업자간에 합의가 성립된 수준에서 접속이 계속 되어야 한다.

## 제4장 방송통신분쟁 관련 대표 사례 분석

### 제1절 방송통신위원회 방송분쟁조정 사례 분석

#### 1. 방송분쟁 조정 현황

##### ○ 조정신청 및 처리 결과

- 2005년 이후, 총 13건 신청 (2008년 방통위 출범 이후는 10건)
- 처리결과: 처리 완료 13건
- 조정성립: 6건
- 조정불성립: 1건
- 조정중지: 2건
- 분쟁조정위 회부 전 합의 3건
- 신청철회: 1건

##### ○ 방송분쟁 유형

- PP-SO간 분쟁: 7건
- 위성-PP간 분쟁: 3건
- RO-NO간 분쟁: 1건
- 음악유선-NO간 분쟁: 1건
- RO-SO간 분쟁: 1건

##### ○ 방송분쟁 신청인 vs. 피신청인

- PP-SO간 분쟁: 7건 모두에서 PP가 조정 신청
- 위성-PP간 분쟁: 3건 중 2건 위성이 조정 신청, 1건 PP가 조정 신청
- RO-NO간 분쟁: 1건 중 RO가 조정 신청
- 음악유선-NO 간 분쟁: 1건 중 NO가 조정 신청
- RO-SO간 분쟁: 1건 중 RO가 조정 신청

##### ○ 방송분쟁 신청사유

- 채널송출 분쟁: 8건
- 시설사용 분쟁: 3건 (전주사용료, 전송망 반환지연, 위성채널 사용료)
- 프로그램사용료 미지급 분쟁: 1건
- 방송사업운영 분쟁: 1건

○ 조정 소요 기간

- 조정성립 경우: 약 3.1개월
- 조정불성립 경우: 약 4개월 (피신청인의 조정안 수락거부)
- 조정중지 경우: 약 1개월 (신청인의 소 제기 등 조정중지)
- 분쟁조정위 회부 전 합의 경우: 약 2.3개월
- 신청철회: 약 2주

<표 15> 방송분쟁 유형별 신청사유와 처리결과

연 번	신청일	분쟁당사자	신청사유 (분쟁유형)	처리결과 (사유)
1	05.04.15	*신청인: "A"사 (PP) *피신청인: "B"사 (SO)	사업활동 방해 (채널송출 분쟁)	조정성립 (05.11.29)
2	06.03.20	*신청인: "C"사 (PP) *피신청인: "D"사 (SO)	동종 "Z"사와의 듀얼송출요구 (채널송출 분쟁)	조정중지 (06.05.09) 신청인의 소 제기로 조정중지
3	07.01.18	*신청인: "E"사 (위성) *피신청인: "F"사 (PP)	“특정 채널” 채널송출중단 (채널송출분쟁)	조정 불성립 (07.05.15) 피신청인의 조정안 수락거부
4	08.01.03	*신청인: “E”사 (위성) *피신청인: “F”사 (PP)	“특정 채널” 채널송출중단 (채널송출 분쟁)	방송분쟁조정위 원회 회부 전 당사자 합의 (08.05.26)
5	08.08.14	*신청인: “G”사 (중계유선) *피신청인: “H”사	전주사용료 분쟁	조정성립 (08.11.14)
6	08.10.10	*신청인: “I”사 (PP) *피신청인: “D”사 (SO)	프로그램사용료 미지급	조정성립 (08.11.14)
7	08.12.08	*신청인: “J” (통신기업) *피신청인: “K”사 (음악유선방송)	전송망의 반환지연 및 이용대가 미지급 건 분쟁	조정성립 (09.02.04)
8	08.12.12	*신청인: “C”사 (PP) *피신청인: “L”사 (SO)	SO 채널 편성 분쟁 (채널송출 분쟁)	조정신청 철회 (09.01.15)
9	09.01.06	*신청인: “M”사 (PP) *피신청인: “N”사 (SO)	SO 채널 편성 분쟁 (채널송출 분쟁)	조정성립 (09.04.16)
10	09.03.05	*신청인: “M”사 (PP) *피신청인: “O”사 (SO)	SO 채널 편성 분쟁 (채널송출 분쟁)	방통위 의결 (09.07.09)
11	09.03.25	*신청인: “P”사 (PP) *피신청인: “E”사 (위성)	위성채널사용료 분쟁	방송분쟁조정위 원회 회부 전

				당사자 합의 (08.05.14)
12	09.05.22	*신청인: "A"사 (PP) *피신청인: "Q"사 (SO)	SO 채널 편성 분쟁 (채널송출 분쟁)	당사자 합의 조정신청 철회 (09.06.01)
13	09.07.01	*신청인: "R"사 (유선중계방송) *피신청인: "S"사 (SO)	방송사업 운영	조정 중지 (09.08.03)

## 2. PP-SO 분쟁 사례

□ "M"사 (PP 신청인)-"N"사 (SO 피신청인) 간 분쟁조정 건

<표 16> SO와 PP의 분쟁조정 건

구분	회사유형	회사 현황
신청인 "M"사	PP	경제분야 PP로 등록, 증권경제 전문채널로 아날로그 4개, 디지털 34개, 동시 62개 SO에 송출 중 (08년 말 현재), IPTV 콘텐츠제공사업자로 08.12.03에 방송통신위원회 신고
피신청인 "N"사	SO	97년 종합유선방송사업자로 허가, 특정 지역 등 7개 시군지역을 사업권역으로 아날로그 케이블TV (77개 채널)를 운영 중이며, 디지털케이블TV 전환은 09년 6월에 착수, 09년 12월 완료 예정

○ 분쟁유형: SO 채널편성 분쟁 (채널송출 분쟁)

○ 경과

- 09.01.06: "M"사가 "N"사를 대상으로 분쟁조정 신청
- 09.03.04: 제8차 방송통신위원회에 조정(안) 상정 (재논의 결정)
- 09.03.05: "M"사 대표 의견 청취
- 09.03.09: SO/PP 협의회장 의견 청취
- 09.03.13: 디지털미디어산업협회 사무총장 의견 청취
- 09.04.06: 심결지원팀, 양 당사자와 협의하여 최종 조정(안) 마련
- 09.04.16: 조정성립

○ 조정기간: 100일

- “M”사 분쟁조정 신청 이유
  - “N”사가 특별한 사유 없이 “M”사 09년 채널계약 갱신을 거절함.
  - “N”사는 “M”사의 IPTV 콘텐츠 사업자 신고에 따른 불이익 조치의 일환으로 적법한 절차 없이 “M”사 채널을 09년 계약대상에서 제외
  - 평가항목 중 “월간본방비율” (전체방송시간 중 최초방송시간 비율)과 관련 부정확한 자료를 토대로 이루어진 “N”사 측의 평가에 문제 제기
  
- “N”사 분쟁조정 신청에 대한 반론
  - “N”사 이외에 5개 PP가 제출한 09년 채널공급제안서를 평가하여 채널을 선정함.
  - “M”사의 IPTV콘텐츠 사업자 진출과 무관함.
  - IPTV에 진출한 타 PP도 평가결과에 따라 09년 채널송출계약 체결
  - 5개 PP 중 “M”사 채널은 “SO지역문화발전 기여도” 항목에서 ‘보통’으로 평가 되어 탈락
  - 월간본방비율 자료는 타 PP뿐만 아니라 “M”사 측 제출 자료도 오류가 존재
  
- 방송분쟁조정위원회 판단
  - “M”사측은 정황상 IPTV 진출에 따른 불이익 조치라고 주장하나 입증 자료 제출 하지 못함.
  - “N”사가 IPTV에 진출한 타 PP와 송출계약 체결
  - “N”사의 제안서 평가기준 사전공개 및 평가결과에 따른 계약 체결 절차에 문제가 없으나 평가항목 간 우선순위의 사전 미공개는 일부 개선의 여지 인정
  - 법률전문가 검토결과, “N”사 채널 제외를 통해 증권 및 경제분야 PP시장에서 경쟁제한성이 인정되지 않고, “N”사의 평가에 일부 오류가 있다고 할지라도 현격한 범위반으로 판단할 수 없음.

<표 17> SO와 PP의 분쟁해결 방송분쟁조정위원회 판단기준

방송분쟁조정위원회 판단기준
1. 시장지배적 사업자의 남용행위 (IPTV 진출에 대한 불이익 여부)
2. 행정적 절차에서 불법행위 (“N”사의 제안서 평가절차 및 결과의 적정성 여부)
3. 불공정거래행위 (“N”사의 계약갱신 거절행위가 관계 법률에 위반되는지 여부)

- 방송분쟁조정위원회 조정 원칙
  - SO의 채널편성권 및 사적 계약 관계 존중
  - SO의 채널편성권 남용 방지 및 SO-PP 간 방송프로그램 유통상 공정거래 질서 확립
  
- "M"사 - "N"사 간 방송분쟁 조정안
  - 피신청인 ("N"사)은 09년 채널 편성시 신청인의 "M"사 채널을 피신청인의 "직접사용채널"에 주식시장 장중시간대 (오전: 09:00~12:00; 오후: 13:00~15:00) 일부를 포함하여 1일 4시간 편성 권고
  - "M"사 채널로고가 표출되어야 함.
  - "M"사의 직접사용채널 편성사실을 별도로 시청자에게 고지
  - 피신청인이 디지털 전환 추진을 계획하고 있는 바, 디지털 전환 시 "M"사 채널을 최대한 빠른 시일 내에 편성 권고
  
- "M"사 - "N"사 간 방송분쟁 쟁점 사항
  - SO의 우월적 지위와 시장현실 및 관행을 감안한 조사 필요
  - 채널사용계약 시, 누구나 동의할 수 있는 평가기준 제시 및 평가 결과 공개
  
- PP-SO 간 분쟁 조정 해결 시, 방송분쟁조정위원회의 조정안 채택 근거
  - 분쟁조정위원회는 SO의 채널편성권을 존중하는 경향이 강함.
  - PP의 경우 SO가 우월적 지위를 이용해 행사하는 부당한 사안을 입증해야 함.
  - PP의 경우 자신이 부당한 처사를 받은 내용에 대한 조정 신청에 앞서 SO의 행정적 절차에 대한 명백한 불법 행위를 찾아야 함.
  - PP는 SO의 부당한 처사가 해당 PP 시장에서 합리적 경쟁을 저해할 수 있다는 증거를 제시하여야 함.
  
- 조정결과-(조정성립, 09.04.16)

### 3. 위성-PP 분쟁 사례

□ "E"사 (위성 신청인) - "F"사 (PP 피신청인) 간 분쟁조정 건

<표 18> 위성방송과 PP의 분쟁조정 건

구분	회사유형	회사 현황
신청인	위성	"E"사는 방송법 제9조에 따라 00년 12월 허가를 받아 전국

"E"사		을 사업권역으로 하는 위성사업자, 총214개 채널운영 (지상파 49개, PP Video 79개, 음악 40개, 해외위성 13개, PPV 20개, 데이터방송 12개, 가이드 1개), 08년 12월 현재 가입자수 약 236만명, 매출액 3,870억원, 직원 285명, 자본금 5,539억원 ((주)KT 등 20.5%, Dutch Savings Holdings 12.6%, 울리스(유), 10.7%, 기타 56.2%)
피신청인 "F"사	PP	채널사용사업자로서 엔터테인먼트 채널을 표방함, 자회사로서 X, Y, T 등이 있으며, 드라마, 영화, 연예오락, ENEWS에 집중함

○ 분쟁유형: "특정 채널" 송출 중단 (채널송출 분쟁)

○ 경과

- 07.01.15: "E"사, 구 방송위원회에 방송채널 및 프로그램의 공정거래질서 확립을 위한 건의
- 07.01.18: "E"사, 구 방송위원회에 "F"사 분쟁조정 신청
- 07.03.07: 양사 간 분쟁조정 입장 접수
- 07.05.15: 분쟁 조정안 심의의결 및 사업자 통보, "F"사 조정안 거부

○ 조정기간: 150일

○ "E"사 분쟁조정 신청 이유

- "F"사가 채널공급 계약기간의 만료 외 뚜렷한 사유없이 위성방송 채널공급 기본계약서에 명시된 채널공급 재계약을 위한 최종협상 (계약기간 만료 후 60일간)도 진행하지 않고 채널공급중단만을 일방적으로 통보
- 03, 05년 OO미디어는 OOO, O, OO을 공급중단하여 가입자 이탈 등 막대한 피해 초래
- "F"사 공급 중단 시 위성방송 가입자의 불만제기 및 가입자 해지 사태 초래와 유료방송시장 내 방송채널의 공정거래 훼손시킬 우려
- 분쟁해결을 위해 "분쟁 해당 채널제공"을 전제로 송출비용을 감안한 PP사용료를 인상할 의향 있음.

○ "F"사의 분쟁조정 신청에 대한 반론

- PP등록제 실시 이후, PP들은 완전경쟁시장 상황 돌입
- "E"사에 "해당 채널" 송출을 중단하는 이유는 채널 조기 안정과 적자 규모의 축소를 위한 불가피한 선택

- 그럼에도 불구하고 가능한 범위 내에서 “E”사를 위해 시청자들이 원하는 프로그램을 볼 수 있도록 노력하겠음.
- “F”사 계열 PP의 주요 프로그램 및 신작영화 중심으로 편성된 별도의 프리미엄채널을 신설하여 공급할 의향 있음.

○ 방송분쟁조정위원회 판단

- 분쟁조정 당사자가 제출한 자료검토와 의견청취를 통해 확인한 결과, “F”사는 계약기간 종료 이외에 “해당 채널” 제공을 중단할 만한 정당한 사유를 제시하지 못하고 있는 것으로 판단
- “F”사측은 수입(해당 채널 송출대가로 받는 PP사용료) 대비 비용 (해당 채널을 송출함으로써 발생하는 망 사용료, 중계기임대료, 위성방송 판권료 인상분 등)이 커 손해가 발생한다는 주장에 대해서는 “E”사 측에서 “F”사가 수용할 수 있을 만한 적절한 가격을 지불하겠다는 의사를 표명함으로써 당사자 간 의견 접근을 이끌어 낼 수 있을 것으로 예상
- 시청자복지의 궁극적인 목표 달성을 위해 공정한 경쟁관계 형성 및 방송프로그램과 채널 유통에서 공정거래질서 확보를 근거로 분쟁조정안 제시

<표 19> 위성방송과 PP의 분쟁에 대한 방송분쟁조정위원회 판단기준

방송분쟁조정위원회 판단기준
1. 채널송출 중단 또는 지속에 따른 손실발생 주장에 대한 입증
2. 양 당사자 간 채널공급 계약 위반 여부
3. 방송프로그램 및 채널유통의 공정거래 질서 저해 여부
4. 협상기간 중 제시된 양 당사자간 협상안 및 이에 대한 수용 가능 여부
5. 피신청인의 주의의무 위반 정도

○ 방송분쟁조정위원회 조정 원칙

- 신청인측은 “해당 채널” 송출에 따른 적절한 비용을 지불하는 방안을 마련할 것
- 피신청인측은 “해당 채널”을 채널단위로 제공할 것을 협상의 기본 전제로 할 것

○ 당사자 간 협상(안) 및 수용입장 요지

- “E”사 협상안

\*제1안\*

시장가치에 의한 합리적이고 적절한 PP사용료를 “해당 채널”에 지불하고

“해당 채널”은 “E”사에 채널공급: 2007년 PP사용료 약 00억원 책정

\*제2안\*

“F”사가 “특정 채널”과 동일한 편성의 베이직 채널을 공급하고 채널명은 변경가능: PP사용료는 “해당 채널” 수준

- “F”사 협상안

\*제1안\*

“F”사 “해당 채널”과 “F”사 계열 PP의 주요 프로그램 및 신작 영화중심으로 편성된 별도 프리미엄 채널 신설 공급: 프리미엄 채널 운영비용 약 00억원 책정

\*제2안\*

당사 보유 판권 공급방식, 자체제작 콘텐츠와 “F”사 채널이 보유한 킬러 콘텐츠의 간접 판권 공급: 판권공급에 따른 운영비용은 00억원

- “E”사의 상대방에 대한 수용입장

\*수용불가\*

“F”사의 프로그램은 베이직 채널만 구성 가능하고, 케이블TV에도 베이직 채널로 공급하고 있음., 프리미엄 채널 공급은 위성방송시청자 시청권 침해, 신규 프리미엄 채널은 “해당 채널”과 별개의 채널임, “E”사는 케이블 TV 대비 심각한 콘텐츠 역차별로 해지자가 급증하고 있으며 베이직 채널 보장 시급

- “F”사의 상대방에 대한 수용입장

\*수용불가\*

수신료 매출증대를 위해서가 아닌 플랫폼 선택 전략에 따른 것으로 “해당 채널” 제공을 전제로는 PP사용료 산출 근거 제출의사 없음.

○ “E”사 - “F”사 간 방송분쟁 조정안

- “F”사는 “E”사에게 “해당 채널”을 공급하고, “E”사는 “F”사에게 2007년 “해당 채널사용료” 00억원을 지급한다

○ “E”사 - “F”사 간 방송분쟁 쟁점 사항

- “해당 채널”을 “E”사에 송출할 경우, “F”사에 손실이 발생한다는 주장 입증 필요

- “해당 채널”을 “E”사가 송출을 못할 경우, “E”사에 손실이 발생한다는 주장 입증 필요

- "F"사가 "또 다른 특정 채널" 공급 계약을 "F"사 "특정 채널" 공급으로 양도에 관한 사항
- 양 당사자 간 충분하고 성실한 협상이 진행되었는지 여부
- "F"사의 채널전략, 마케팅 전략 및 거래상 지위남용 여부

- 위성-PP 간 분쟁 조정 해결 시, 방송분쟁조정위원회의 조정안 채택 근거
  - 방송법 제27조 제7호에 따라 제시한 '방송프로그램과 채널의 유통 등 방송시장에서의 공정거래질서 정착을 위한 가이드라인' 제3장 제1조에 채널사용자(PP)는 채널을 안정적으로 제공하여야 하며, 정당한 이유없이 채널제공을 중단하여서는 안 된다고 명시한 규정을 근거로 함.
  - "F"사가 "해당 채널" 공급을 중단할 만한 정당한 이유에 대한 납득할 수 있는 근거 제시 여부
  - "F"사의 수입 (PP사용료) 대비 비용("해당 채널"을 송출하면서 발생하는 망사용료, 중계기임대료, 위성방송 관권료 인상분 등)이 커 손해가 발생한다는 주장에 대해 "E"사가 적정한 가격을 지불하겠다는 의사 표명 여부

○ 조정결과-(조정 불성립, 07.05.15): 피신청인의 조정안 수락거부

□ "E"사 (위성 신청인) - "F"사 (PP 피신청인) 2차 분쟁조정 건

○ 분쟁유형: "해당 채널" 송출중단 (채널송출 분쟁)

○ 경과

- 07.05.15: 제1차 분쟁조정안 "F"사 불수용  
(07.11.29 "E"사를 공정위에 신고, 사유: 위성중계기 이용요금 부당징수 및 표준계약서 문제)
- 08.01.03: "E"사, 구 방송위원회에 분쟁조정 신청  
(신고사유: "해당 채널" 공급중단 및 거래거절)
- 08.05.26: 방송통신위원장 주재 간담회, 분쟁조정 합의도출
- 08.06.07: "해당 채널" 송출재개

○ 조정기간: 22일

○ "E"사 분쟁조정 신청 이유

- MSP인 "F"사가 인기채널 송출을 중단하고 거래를 거절하는 것은 경쟁방송사를 배제하는 것으로 유료방송시장의 불공정 행위임

- 인기채널 이탈로 위성가입자 계약해지 등 손실 발생 (03년 이후 MPP채널 7개 이탈)
- 대체 채널 수용 불가
- “해당 채널” 송출 재개 시 PP사용료 인상 가능

○ “F”사의 분쟁조정 신청에 대한 반론

- 위성방송 송출관련 PP사용료 보다 케이블TV에만 독점 공급할 경우, 광고수입의 증가가 더 크기 때문에 불가피하게 송출 중단
- “해당 채널”의 프로그램 70%가 포함된 대체채널 공급의향
- PP사용료 인상 등 가격협상 의향 없음.

○ 당사자 간 합의(안)

- 08.01.01 “E”사에 송출 중단한 “해당 채널”을 08.06 초부터 재개
- 채널공급 대가는 사업자간 협의에 따라 지급기로 합의

4. 기타 사업자 분쟁 사례

□ “G”사 (중계유선 신청인) - “H”사 (전송망 사업자 피신청인) 간 분쟁조정 건

<표 20> RO와 NO간 분쟁조정 건

구분	회사유형	회사 현황
신청인	중계유선 “G”사	02년 4월 OO 전역에 대한 중계유선방송사업 허가, OO면은 난시청지역으로 총 1,768세 중 750세대가 중계유선방송으로 난시청 해소, 시청자 대부분이 노년층, 총 31개 채널 운용, 월 평균 300~350 수신료 수입으로 경영, 현재 피신청인의 전주 총1021분을 사용하고 있고, 이 중 신고분수는 226분, 미신고분수는 795분임
피신청인	전송망 사업자 “H”사	07년 12월 현재 총 매출 29조원, 당기순이익 1조 5,600억 원 주력 사업은 전기공급업, 직원 총 21,012명, 출자회사는 (주) OOO (43.1%), SSS (주) (49%), LLL사 (24.4%), PPP사 (26.1%)

○ 분쟁유형: 전주사용료 분쟁

○ 경과

- 08.08.14: “G”사, “H”사 대상 분쟁조정 신청

- 08.10.28: 방송분쟁조정위원회에 동 건 회부
- 08.11.14: 조정성립

○ 조정기간: 90일

○ "G"사 분쟁조정 신청 이유

- "H"사의 목인 하에 관례로 사용해온 미신고 전주 795본에 대해 08년 5월 22일 부과한 위약금 (49,597천원)을 전액 감면해 줄 것을 요구함.
- "H"사는 수년간 중계유선방송사업자 등의 전주사용 관행을 목인해오다 04-07년까지 전국적인 전주사용 실태조사를 벌인 후, 사전 예고(협의)도 없이 일방적으로 과다한 위약금을 소급하여 청구함.
- 영세 사업자로서 방송사업 자체를 영위할 수 없는 상황임
- OO면은 산간지역으로 난시청 해소에 대한 공익적 기여도와 영세성을 감안, 그동안 관행적으로 사용해오던 전주에 대해 전주사용료 및 위약금 전액을 면제해줄 것을 요청함.
- "H"사는 지자체로부터 전주 설치료를 크게 감면 (50%) 받고 있음.

○ "H"사의 분쟁조정 신청에 대한 반론

- 07년 000지역 전주 사용실태 현장조사 결과, 실제 사용 전주들보다 적게 신고 하고 상당수 전주들은 무단으로 수년간 사용해 왔음.
- "G"사의 경우, 가입가구가 750가구로서 1,000가구 미만 사업자에게 적용하는 전주 1본당 월 600원을 적용, 이미 할인혜택을 주고 있음.
- 이미 전주 사용료를 납부한 타 유선방송사와의 형평성을 고려해 위약금 등의 감면 및 면제는 불가함.

○ 방송분쟁조정위원회 판단

- "G"사가 "H"사 소유 전주 795본을 무단으로 사용한 것은 인정됨.
- "G"사는 전주 무단 사용 부분에 대해 손해배상 책임이 인정됨.
- 그러나 민법 제398조 (배상액의 예정) 2항을 준용하면, 손해배상의 예정액이 부당히 과다한 경우에는 법원은 적당히 감액할 수 있음.
- 이런 이유로 "H"사가 부과한 위약 요금액 (49,597,000원)의 적정성 측면에서 보면, "G"사의 월 매출액 (약 300~350), 가입자 수 (750여 가구) 등 제반 경영이 열악함.
- 위약금을 그대로 징수할 경우, 그 피해가 지역주민에게 전가될 가능성 높음.
- "G"사의 사업행위가 사적 기업행위이지만 난시청지역 주민들의 시청권을 보장하는 공익적 역할도 수행하고 있음.
- "H"사가 "G"사로부터 위약금을 다소 감면하여 지급받더라도 다른 중계유선방

송사업자를 현저하게 불합리하거나 부당하게 차별한 것으로 보기 어려움.

- 법률자문 (법무법인 CCC)에 의하면, 본 사안이 위약금의 감액 또는 과실상계의 사유는 될 수 있지만 신청인의 위약금 채무가 부존재하는 것으로 보지 않음. 위약금을 일부 감액할 수 있음, 공정거래법 위반 (시장 지배적 지위 또는 거래상의 지위를 부당 사용)을 하지 않은 것으로 봄.

<표 21> RO와 NO간의 분쟁에 대한 방송분쟁조정위원회 판단기준

방송분쟁조정위원회 판단기준
1. 공익적 역할 수행 여부 (난시청지역 사업 실시)
2. 위약금 징수가 지역민에게 직접적인 피해를 주는지 여부 (지역민 시청 불가)
3. 위약금 감면 여부
4. 공정거래위반 여부
5. 피신청인의 주의의무 위반 정도

○ 방송분쟁조정위원회 조정 원칙

- 중계유선방송사 사업행위의 공익 기여도
- 중계유선방송사의 경영여건
- 위약금 감면 가능성

○ "G"사 - "H"사 간 방송분쟁 조정안

- 1차 조정안의 경우, 신청인의 전체 위약요금 중 25%에 해당하는 약 12,399,250원을 감액하고, 잔여 위약요금(37,197,750원)은 지연이자 없이 60개월로 분할 납부토록 조정, 더불어 무단 사용중인 전주 795본에 대하여 신청인은 조속히 피신청인의 사용승인을 받도록 하되, 피신청인은 위약금 산정기간이 종료되는 08년 5월 1일자로 소급적용 조정
- 지식경제부, 한국전력공사 관계기관 협의를 통해 조정안 수정 제안: 방통위의 감액안은 수용할 수 없으나 "G"사 대표가 채무를 이행하는데 무리가 없는 수준으로 최장기 분할납부 할 수 있도록 조치할 용의는 있음. 다만, 무이자분할 (예: 180개월), 현재 설치되어 있는 통신선은 통신설비기준에 부합함. 그러나 난시청 해소 등의 공익적 목적과 경영상 어려움을 감안, 사용승인에 준하는 조치를 취하도록 협조하겠음.
- 최종 조정안: 피신청인은 신청인의 경영여건과 공익적 기여도 등을 고려하여 신청인에게 부과한 위약금을 180개월 (15년)동안 분할 납부하도록 하며 이율은

한국은행 고정금리 연 4.75%를 적용한다. 피신청인은 신청인이 미승인 상태로 사용중인 전주 (795본)에 대하여 제3자(시청자)의 피해를 최소화하기 위하여 사용승인에 준하도록 조치하되, 위약금이 추가로 발생하지 않도록 2008년 5월 1일자로 소급 적용함.

- "G"사 - "H"사 간 방송분쟁 쟁점 사항
  - 중계유선방송사가 관행적으로 사용해온 미신고 전주에 대한 위약금 책정
  - 중계유선방송사의 경영에 명백한 위협이 되는 과중한 위약금 면제 여부
  
- 기타 사업자 간 분쟁 조정 해결 시, 방송분쟁조정위원회의 조정안 채택 근거
  - 중계유선의 경영 여건 고려
  - 중계유선의 사업행위와 공익성 증대 간의 상관관계 타진
  - 전송망 사업자의 위약금 설정액 존중 그러나 중계유선의 경영에 치명적 피해를 주지 않는 범위에서 분할 납부 유도
  
- 조정결과-(조정성립, 08.11.14)

## 제2절 방송통신위원회 통신분쟁 재정 사례 분석

### 1. 통신분쟁 재정 현황

- 통신분쟁 재정에 대한 법적인 현황
  - '전기통신기본법' 및 '전기통신사업법' 및 각 법 시행령은 통신에 관한 분쟁조정에 대해서 규정을 두고 있지 않아 방송분쟁조정위원회와 같은 분쟁조정기관이 없음.
  - 다만, 전기통신사업자 상호간 또는 전기통신사업자와 이용자 간에 발생하는 분쟁을 해결하기 위하여 분쟁당사자 일방이 방송통신위원회에 재정신청을 할 수 있도록 하고 있음.
  - 방송과 통신의 융합서비스인 IPTV에 관한 분쟁에 대하여 IPTV사업법에 분쟁조정에 관한 근거 규정이 전혀 없음. 따라서 방송과 마찬가지로 통신이나 융합서비스에 대한 분쟁조정에 관하여 근거규정 신설이 시급함.
  
- 재정의 의미(정경오, 2009)
  - 덜 공식적이고 분쟁당사자들이 자율적으로 분쟁을 해결하고자 대체적 분쟁해

결수단(ADR)의 하나임.

- 재정은 당사자 간의 손해배상, 환경오염피해 등에 대한 민사상 분쟁에 관하여 재정기관이 소정의 절차에 따라서 법률적 판단을 내려 분쟁을 해결하는 제도임.
- 재정은 주관 기관을 통해서 절차를 밟음으로써 해결안을 제시하며 그 강제성도 강하다고 할 수 있음. 재정의 결과를 수용할 것인가의 여부는 재정 결정 이후 60일 이내에 소를 제기하지 않으면 수용하는 것으로 간주하며, 이는 민법 제371조의 화해와 같은 효력을 지님.
- 그러나 재정의 구속력은 법원에 있지 않고 당사자에게 있으므로 재정의 결과를 이행하지 않는 경우 이를 강제로 집행할 수 있는 집행력은 갖지 않는 것으로 보아야 함.

□ 재정의 대상

- 손해배상
  - 전기통신역무 제공시 이용자에게 입힌 손해(전기통신사업법 제33조의2)
- 협정체결
  - 전기통신설비의 제공(동법 제33조의5 제1항, 제2항)
  - 무선통신시설의 공동이용(동법 제33조의7 제1항, 제2항)
  - 상호접속(동법 제34조 제1항)
  - 공동사용(동법 제34조의3 제1항)
  - 정보의 제공(동법 제34조의4 제1항)
- 협정의 이행 또는 손해배상
  - 전기통신설비의 제공(동법 제33조의5 제1항, 제2항)
  - 무선통신시설의 공동이용(동법 제33조의7 제1항, 제2항)
  - 상호접속(동법 제34조 제1항)
  - 공동사용(동법 제34조의3 제1항)
  - 정보의 제공(동법 제34조의4 제1항)
- 기타
  - 그 밖에 전기통신업과 관련한 분쟁이나 다른 법률에서 방송통신위원회의 재정사항으로 규정한 사항(동법 제22조의3 제2항/제35조 제1항, 제2항)

□ 통신분쟁 재정 전체적 현황

- 1997년부터 현재까지 총29건이 신청되어 모두 처리됨. 연간 2.4건의 재정 결정. 2008년 방송통신위원회 설립이전까지 24건이며 이후 5건.
- 청구가 기각된 것은 12건으로 이중 9건(75%)이 이용자와 사업자간의 분쟁임. 기간통신사업자간의 분쟁 재정의 경우 기각은 1건에 그침. 이용자와 사업자간에 재정에서 인용되었다고 해도 그 손해배상 액수는 136원에서 56만원까지

로, 재정을 통한 손해에 대한 피해구제의 효율성이 떨어질 수 있을 것으로 보임.

- 신청인이 이용자인 경우 이용자 손해배상(95%), 신청인이 통신사업자의 경우 협정불이행(57.1%)이 가장 많은 신청이유로 나타남.

□ 통신분쟁 재정 신청 및 처리 결과

- 1997년 이후~현재, 총 29건 신청 (2008년 방통위 출범 이후는 5건)
- 처리결과: 처리 완료 29건
- 청구 인용: 11건(37.9%)
- 청구 부분 인용: 5건(17.2%)
- 청구 기각: 12건(41.4%)
- 알선조정회부: 1건(3.4%)

□ 재정 신청 기간별 분석

- 1997년-1999년: 8건
- 2000년-2002년: 5건
- 2003년-2005년: 4건(1회)
- 2006년-2007년: 7건
- 2008년-현 재: 5건

□ 재정 결정 유형

- 이용자-기간통신사업자 분쟁: 19건
  - 기각: 9건
  - 인용: 7건
  - 부분인용: 3건
- 이용자-일반기업(인터넷 전화회사/국제카드 판매회사): 2건
  - 기각: 2건
- 기간통신사업자간 분쟁: 7건
  - 기각: 1건
  - 인용: 5건
  - 알선중재: 1건
- 일반기업-기간통신사업자 분쟁: 1건
  - 부분 인용: 1건

□ 통신분쟁 신청인 vs. 피신청인

- 이용자-기간사업자 분쟁: 21건 모두에서 이용자가 재정 신청

- 기간통신사업자간 분쟁: 7건에서 LG 텔레콤이 3건으로 가장 많은 재정신청
- 일반기업-기간통신사업자: 영어학습지 판매 회사 1건

□ 통신분쟁 재정 신청사유

- 신청인이 일반 이용자의 경우(21건)
  - 이용자 손해배상: 20건(95.2%)
  - 위약금 반환: 1건(4.8%)
- 기간통신사업자간의 경우(7건)
  - 협정불이행: 4건(57.1%)
  - 착신과금(080)서비스 등 관련 사업자 손해배상: 3건
- 일반기업-기간통신사(1건)
  - 착신과금(080) 서비스 관련 손해배상: 1건

□ 이용자 분석 (총 21건 중)

- 직업별
  - 알 수 없음(일반이용자): 14건(실명 8건, 익명 6건)
  - PC방 운영자: 3건
  - 운수업 운영자: 1건
  - 인터넷 서점 운영자: 1건
  - 유학 알선 업자: 1건
  - 선거대행업자: 1건
- 재정신청이유별
  - 통신서비스 중단/불량: 12건(57.1%)
  - 계약(해지) 및 이용하지 않은 서비스 반환: 6건(28.6%)
  - 전화번호의 등록 및 오기, 누락 관련: 2건(9.5%)
  - 다단계 국제전화 카드 구입으로 인한 피해: 1건(4.8%)

<표 22> 방송통신위원회 통신관련 재정 분석(1997.12.~2009.02.)

번호	사건명	신청인	피신청인	주문 (결과)	재정일자	신청취지	결론 요지	비고
1	시내전화 계약금 반환 등 손해	박00 (일반인/소비자)	주식회사 케이티(기업/기간통신사업)	신청인의 청구 기각	2009.2.19	1.계약금 일부 반환 2.정신적 손해배상	1. 채권 존재 입증 불가, 2. 소멸시효, 3.정신적 고통입증 자료 부재	
2	전기통신설비제공 협정 체결(전기통신설비 제공 및	LG데이콤(기업/기간통신사업자)	세종텔레콤(기업/기간통신사업자)	알선분과위원회 구성하여 분쟁 조	2008.10.1	1.선로설비의 제공 및 이용에 대한	1. 협정상의 계약기간 만료되었으나 적절한 이용대가가 지불되는 경우 내관을 계속적으	전기통신기본법 제

	이용대가 지급에 관한 분쟁)			정		협정체결(적정요금적용)	로 제공할 의사 있음, 2. 통신자원의 효율적 이용, 이용자의 이익보호 고려 3. 알선분과위원회에서 한국전자통신연구원이 제시한 금액의 범위에서 조정	40조의 3
3	착신과금(080)서비스 관련 망 이용대가 과소지급으로 인한 손해	(주)LG텔레콤(기업/기간통신사업자)	(주)KT(기업/기간통신사업자)	이용계약상 연체이자 지불방식에 따른 금원 지급	2008.7.15	1.과소지급된 금액 지급	1.망 이용대가를 위법하게 과소 지급, 2. 전기통신기본법상 명문의 근거 없는 재정절차의 중단 불가	
4	착신과금(080)서비스 관련 망 이용대가 과소지급으로 인한 손해	S K 텔 레 콤 (주)(기업/기간통신사업자)	(주)KT(기업/기간통신사업자)	이용계약상 연체이자 지불방식에 따른 금원 지급	2008.7.15	과소지급된 금액 지급	1.망 이용대가를 위법하게 과소 지급, 2. 전기통신기본법상 명문의 근거 없는 재정절차의 중단 불가	
5	(주)LG데이콤에 대한 전국대표번호 반환 청구 및 손해배상	이00(일반인)	(주)LG데이콤(기업/기간통신사업자)	청구 기각	2008.7.15	피신청인의 전국대표번호 반환 및 위자료 지급	1.일시정지 연장사유 부재, 2.업무처리상 과실 부재, 3.원상회복 및 손해책임 부재	
6	손해배상	000(일반인)	(주)LG과워콤(기업/기간통신사업자)	할인액 반환금 지급, 나머지 청구 기각	2007.11.19	해지 및 사용하지 않은 기간에 부과된 인터넷 사용료 지급	거주지 이전으로 인해 동급의 상품을 제공받지 못해 계약을 해지하는 경우 위약금은 반환해야 함.	
7	손해배상	양희진(일반인/유학알선 영업)	(주)텔레프리(인터넷전화서비스사업자)	청구 기각	2007.10.22	ID 및 전화번호 삭제로 인터넷전화사용이 불가하여 영업손실 발생한 손해 및 위자료 지급	서비스 중지 정당화 사유 부재로 계약위반은 인정, 물질적 손해가 발생했다는 근거 없음, 정신적 손해발생 이유 없음	
8	협정이행	(주)LG데이콤(기간통신사업자)	(주)KT(기간통신사업자)	신청인 국사에서 B1 병커까지 전용회선 E1급 10 회선을 신청인의 제공 희망일까지 제공	2007.10.22	B1병커 회선은 국가지도통신과는 별개, 보안문제 없음	신청인이 요청한 신청인 국사에서 이용자인 국통사까지 구간의 전용회선은 협정서 및 설비제공기준에서 설비제공대상으로 정하고 있는 가입자 구간 전용회선에 해당, 보안이 서비스 거부의 이유 안 됨	
9	손해배상	000(일반인/PC방 사업자)	주식회사 케이티	청구 기각	2007.7.9	고객 PC에서 게임이 끊겨 게임 아이템이 날아갔으니 보상해야 함, 신뢰실추 등	서비스장애가 서비스제공자측의 잘못으로 발생했다고 입증할 수 있는 증거가 없음, DNS나 업그레이드 작업으로 인한 장애발생으로 볼 수 없음	
10	위약금반환	최미영(일반인/PC방 사업자)	하나로텔레콤(주)	위약금 반환 결정	2007.5.28	계약체결 후 서비스 불량으로 해지신청, 이를 피신청인이 해지	약관상의 가입설치비를 초과하는 비용으로 보기 어려움, 추가해택의 범위에 전기통신설비의 구축비용까지 포함시키기는 어려움	
11	손해배상	000(일반인)	주식회사 케이티	청구 기각	2006.7.24	피신청인의 유혹에 의해 더블 프리요금제가 입가정 불화	더블프리요금제 가입은 신청인의 자발적인 의사와 피신청의 정상적인 업무처리 절차에 따른 것으로 부당가입 아님, 질병이나 정신적, 신체적 스	

						오른쪽 발가락 2개 피해	트레스와의 상당한 관계없음	
12	손해배상	이00 (일반인/대전 화물터미널 경영)	(주)KT	청구 기각	2006.4.17	전화번호부 상의 이용번 호 오기와 누락	일반전화 번호 받드시 안내할 의무 없으나 오기와 누락없이 게재할 주의의무 있음, 영업 상 손해가 발생할 것으로 예 견이 어려움, 신청인의 입증 없음	
13	이용자손해배상	박장희, 최종 원(일반인)	주식회사 온 세통신(기간 통신사업자)	서비스 제공 하지 못한 시간 손해배 상,	2003.10.13	서비스 불량 에 따른 손 해 발생	보편적 통신서비스를 제공하 는 공공제적 성격, 요금의 점 진적 개선 필요, 이용약관상 의 손배 예정액의 1/3 한정, 손해배상과 면책의 비교형량	약관 제 3 9 조 및 제 4 1 조, 슬램 머 웍
14	이용자손해배상	김영태, 김은 정, 민경석, 박현주, 안승 례(일반인)	(주)두루넷 (기간통신사 업자)	서비스 제공 하지 못한 시간 손해배 상 청구,	2003.10.13	서비스 불량 에 따른 손 해 발생	보편적 통신서비스를 제공하 는 공공제적 성격, 요금의 점 진적 개선 필요, 이용약관상 의 손배 예정액의 1/3 한정, 손해배상과 면책의 비교형량	약관 제 3 1 조, 슬램 머 웍
15	이용자손해배상	도기훈, 박경 배, 박찬, 손 태인, 양옥순, 조정훈, 황명 수(일반인)	하나로통신 (주)	서비스 제공 하지 못한 시간 손해배 상 청구,	2003.10.13	서비스 불량 에 따른 손 해 발생	보편적 통신서비스를 제공하 는 공공제적 성격, 요금의 점 진적 개선 필요, 이용약관상 의 손배 예정액의 1/3 한정, 손해배상과 면책의 비교형량	약관 제 2 1 조, 슬램 머 웍
16	이용자손해배상	고경호,곽도 남,김대연,박 시훈,손진우, 이기숙,이창 현,정성태,한 상헌	주식회사 케 이티(기간통 신사업자)	서비스 제공 하지 못한 시간 손해배 상 청구,	2003.10.13	서비스 불량 에 따른 손 해 발생	보편적 통신서비스를 제공하 는 공공제적 성격, 요금의 점 진적 개선 필요, 이용약관상 의 손배 예정액의 1/3 한정, 손해배상과 면책의 비교형량	약관 제 2 1 조, 슬램 머 웍
17	이용자손해배상	이현승(일반인 /선거행사 대 행업무 사업 자)	한국전기통 신공사(기간 통신사업자)	일부 인용 (손해배상 일부 지급)	2001.5.28	타지역번호 사용서비스 중단으로 인 한 영업매출 손해	서비스 중단기간 동안 회사의 홍보효과 및 이미지 훼손, 정 신적 피해 인정	약관 제 52조
18	이용자손해배상	유정석	하나로통신 (주)	청구 기각	2001.2.6	서비스장애 로 인한 보 유주식 매도 지연에 따른 손해배상 청 구	서비스 장애원인의 고의성 없 음, 장애 기간중 신청인이 보 유주식 매도를 꼭 했을 것이 라 단정 할 수 없음, 대체수 단 이용가능성으로 서비스 장 애와 손해발생사이에 상당한 인과관계 인정 어려움	
19	이용자손해배상	(주)브릿지북 스코리아(영어 학습지 판매 회사)	한국전기통 신공사	일부 인용 (손해배상 일부 지급)	2000.4.28	080서비스 불통 장애로 인한 손해배 상 청구	080서비스 불통으로 인하여 손해배상 책임 있음, 신청인 의 신문광고효과감소 주장 수 용 불가, 영업수익 감소 불명 확함,	민법 제 393조 제 2 항 용(특별한 사정)
20	사업자간 병경 등 록비용 정산 이행	한국전기통신 공사	(주)데이콤	정산이행청 구 기각	2000.3.27	변경등록에 따른 비용 청구	변경등록 수수료 산정은 통신 위검증결과보다 정보통신부장 관의 변경 명령에 따라 신청 인이 변경한 현행 시내전화 이용약관상의 변경등록 수수 료(1,000원)를 적용하여 산 정(기 공탁금 신청인 수령)	제38차 통신위 원회 십 의 · 의 결
21	이용자손해배상	000(일반인)	한국전기통 신공사	손해배상 청 구 기각	2000.1.24	이상전류로 인한 컴퓨터 파손으로 사 업상 손해발 생	자연재해로 인한 정전으로 인 정, 손해를 보았다는 자료의 복구 가능성 인정, 손해에 대 한 자발적 보상은 가능하나 강제적 손해배상의 책임은 없	전기통 신사업 제 33조2 (손해배

							음	상의 경감, 면책)
22	이용자손해배상	000(PC방 운영자)	(주)데이콤	청구 기각 및 손해배상 일부 지급	1999.10.1	보라넷 전용 회선 무료사용기간 동안 신청인에게 제공한 서비스 이용요금 부과 취소 청구 및 서비스 장애로 인한 영업 손실 배상	의무사용기간내 해지 시 무료사용기간중 면제받는 요금 반환해야함, 영업손해가 주장만큼 크다고 입증할 증거가 없음, 이미지 손상 인정 곤란, 정신적 위자료는 인정하되 영업손해의 50%(40,000원)인정 (영업손해액+ 정신적위자료+ 품질불량으로 인한 손해배상액 및 통신비 지급)	
23	이용자손해배상	최대연, 김주성, 이상철, 이재민, 장부자	(주)넥스텔레콤	청구 기각	1999.6.28	다단계 판매로 구입한 국제전화 선불카드 사용불가로 인한 카드구입비 및 정신적 피해보상비 지급청구	다단계판매원에 대해 약속이 이루어진바 이는 전기통신역무를 제공함에 있어 이용자에게 손해를 입힌 경우에 해당된다고 보기 어려움	
24	협정이행	주식회사 신세기통신(기간통신사업자)	한국전기통신공사	과금대행수수료 정산을 위한 소요실비를 산정하여 상호접속 협정을 이행	1999.5.24	통신망간 상호접속 등 관련협정의 체결	피신청인은 신청인과 협의하여 과금대행에 소요된 직접비만을 기준으로 과금대행 소요실비를 산정한 후 정보통신정책연구원의 검증을 받아서 지급	제38차 통신위원회 심의 안건 제6조
25	이용자손해배상	A,B,C,D,E (일반인)	한국전기통신공사	손배 청구 기각	1999.5.24	시티폰 서비스의 기본료 상당의 손해 발생 책임	시티폰서비스 통화품질 불량 및 약속불이행을 이유로 피신청인에게 기본료 상당의 손해를 배상하라는 청구는 이유없음	
26	이용자손해배상	김수현 (일반인)	한국PC통신주식회사	손배 지급 이행	1999.4.21	사용하지 않은 인터넷서비스 이용대가 지급	요금청구서 안내문에 부가정보료 상세요금 내역을 온라인으로 확인할 수 있음을 기재한 것만으로 가입자에 대한 안내를 충분히 하였다고 볼 수 없음	
27	이용자손해배상	최돌임, 최명화, 이태연, 신정아, 주식회사 가리봉상공(일반인+기업)	한국전기통신공사	청구 기각	1999.4.21	시티폰 서비스의 기본료 상당의 손해 발생	바로 계약을 해지할 수 있었음에도 신청인이 하지 않음, 통화품질 불량과 통화품질개선 약속불이행으로 시티폰 서비스를 이용할 수 없었다는 주장은 정당하지 못함	
28	사업자손해배상	주식회사 데이콤	한국전기통신공사	손배 지급 이행	1999.1.18	통신망간 상호접속 등 관련 계약을 불이행으로 인한 손해 발생	계약위반으로 인한 손해배상을 지급하되 피신청인에게 지불하지 않은 접속료로 인하여 발생한 이익을 공제해야 함	
29	이용자손해배상	000(일반인/홈페이지 상의 학서점 운영)	주식회사 데이콤	손배 일부 지급	1997.12.10	통신서비스 중단으로 인한 손해 발생	사건은 특별한 사정의 손해라고 할 것이며, 사고 당시 피신청인이 이러한 사정을 알았거나 알 수 있었던 점을 인정할 만한 증거가 없음	

## 2. 통신사업자-통신사업자 분쟁 사례

### □ SK텔레콤(주)과 (주)KT간 착신과금(080)서비스 관련 망 이용 대가 과소지급으로 인한 손해배상 재정에 관한 건(#4)

#### ○ 신청인 vs 피신청인

- 신청인(SK텔레콤(주))은 전기통신사업법 제5조에 따라 기간통신사업자로서 허가를 받아 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 2008년 4월말 현재 신청인의 이동전화 가입자 수는 22,473천명으로 전체시장의 50.5%를 점유하고 있고, 2007년도 이동전화서비스 관련 매출액은 11조 2,799억원으로 56.3%를 점유하고 있음.
- 피신청인((주)KT)은 전기통신사업법 제5조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 전송역무(시내·시외·국제전화서비스 등) 및 전기통신회선설비임대역무를 제공하고 있으며, 1995년 3월부터 080서비스를 제공하여 2007년 12월말 현재 가입자 수는 107,149명(법인·개인 포함), 080번호 수는 143,572개를 보유하고 있고, 2007년도 관련매출액은 790억원으로 68.4%를 점유하고 있음.

#### ○ 080 서비스 현황

- 피신청인의 080서비스는 발신자가 080 번호를 눌러 통화하면 요금은 수신자인 080서비스 가입자가 부담하며, 수신자가 가입한 피신청인이 과금의 주체가 되는 서비스임.
- 사업자가 망 이용대가는 신청인의 이동전화 서비스 가입자가 피신청인의 080서비스 가입자에게 전화를 걸게 되면 피신청인 080서비스 가입자로부터 통화요금을 징수하고, 이에 대하여 일정금액을 신청인에게 사후 정산하는 방식으로 운영.

#### ○ 신청인의 재정신청 요지 및 재정신청 경위

- 피신청인은 “한국전기통신공사와 에스케이텔레콤주식회사간 한국통신의 무료전화 080(착신자요금부담) 서비스 이용에 관한 계약서”, “한국전기통신공사와 주식회사 신세기통신간 한국통신 부가서비스 이용에 관한 계약서” 등 당사자간 착신과금(080) 서비스 이용계약과 다르게 일방적으로 이용대가를 산정함으로써 신청인에게 080서비스 망 이용대가를 수년 간 과소 지급하였음.
- 피신청인은 2001년 11월분까지는 변경된 산정기준인 “피신청인 일반 전화 이용약관에서 정한 통화료”를 기초로 산정한 망 이용대가를 신청인에게

지급하여 왔음. 이에 따라 신청인은 2006년 11월 30일부터 수차례에 걸쳐 이의제기를 하면서 재정산 요청 및 협의를 진행하였으나, 재정산 요청 거부 및 협상이 결렬되어 2007년 7월 16일 구 통신위원회에 신고서를 제출하였고, 구 통신위원회는 제149차 의결(2008년 2월 18일 제2008-12호)에서 피신청인이 신청인에게 080서비스 관련 이동전화망 이용대가를 일방적으로 과소 지급한 것은 위법한 금지행위에 해당한다고 판단한 바 있음.

- 이에 대해 피신청인은 구 통신위원회 의결에서 신청인에 대한 재정산의 무나 그 이행에 관한 사항이 포함되어 있지 않다는 이유 및 재정산 대상 기간과 연체이자 계산시점에 대해 이견을 제시하는 등, 본 재정신청일 현재에 이르도록 사실상 구 통신위원회 의결의 취지를 무시하면서 신청인이 구하는 미지급 망 이용대가 재정산에 대한 협의 및 그 지급을 거절하고 있음.

#### ○ 당사자의 주장

##### - 신청인의 주장

- 2001년 12월분부터 2008년 1월분까지 미지급된 망 이용대가 및 이에 대해서 080서비스 계약서에 규정된 연체이율에 의하여 산정된 연체이자를 지급해야 할 법적 의무가 있음.
- 피신청인은 망 이용대가 산정기준인 피신청인 일반전화 이용약관에서 정한 통화료가 아닌 착신자 요금부담 통화료로 보는 전제에서 망 이용대가를 산정함으로써 이를 과소 지급함.
- 미지급된 망 이용대가(원금 및 연체이자) 산출방식에 근거하여 미지급 비용 제시.
- 재정신청의 적법성 여부와 관련하여 피신청인 본 건과 관련하여 채무부존재확인 소송을 제기하였으므로 재정신청이 각하되어야 한다고 주장하고 있으나 이는 구 통신위원회 의결의 무력화를 시도하는 것임. 또한 피신청인은 본 건이 신청의 이익이 없다거나 재판청구권이 침해된다고 주장하나, 이는 재정절차에서 고려될 사항이 아니며 재정에 대한 불복도 얼마든지 가능한 상황임.

##### - 피신청인의 주장

- 구 통신위 의결에서 과소지급되었다고 판단한 망 이용대가의 지급을 주문에서 명하지 않았고, 의결이유에서도 과소 지급되었다고 하는 망 이용대가의 규모나 내용을 구체적으로 특정하지 않음.
- 이미 소가 제기된 사건에 대한 재정신청은 전기통신기본법상 재정 효력의 한계, 방송법시행에 관한 방송통신위원회 규칙 등 여러 가지 근거에 비추어 취지에 위반되어 부적합함.

## □ 재정위원회의 판단

### ○ 미지급된 080서비스 망 이용대가 및 산출방식에 대하여

- 과소 지급된 시점은 2002년 1월이 아니라 2001년 12월로 인정
- 피신청인이 상세 과금 자료를 제공하지 않는 한 정확한 이용대가를 산출할 수 없어, 이를 추정하여 산출할 수밖에 없으며, 신청인의 망 이용대가 산출방식은 피신청인의 정산서 자료를 기초로 작성된 것이므로, 추정치로 어느 정도 오차가 발생할 수 있으나 일정부분 합리적인 점이 인정됨.
- 피신청인의 이용약관요금을 잘못 적용하는 등 계산상의 착오가 발생한 바, 이를 일부 수정하여 신청인에게 망 이용대가(금 26,250,262,556원)를 지급하고 이에 대한 연체이자에 당사자간 상호 협의하여 정산지불기한일 다음날부터 다 갚는 날까지 당사자간 080서비스 이용계약에 의한 연체이자 지불방식에 따라 금원을 정산하도록 함.

### ○ 재정신청의 적법성 여부에 대하여

- 구 통신위원회의 의결주문으로 피신청인에게 과소정산된 망 이용대가를 지급할 의무를 부과하는 내용의 시정조치를 명할 수 없으며, 과소 지급된 망 이용대가의 규모나 내용이 반드시 특정되어야 할 필요가 없어 이를 의결 이유에 명시하지 않았던 것에 불과하므로 피신청인의 주장은 이유 없음.
- 전기통신기본법은 재정문서 정본이 당사자에게 송달된 날부터 60일 이내에 소송이 제기되지 않은 경우뿐만 아니라, 그 기간 내에 제기된 소송이 취하된 경우에도 재정의 효력이 발생한다고 규정하고 있으며, 민사소송법 상 소 취하는 소 제기시점으로 처음부터 그 소가 제기되지 않은 것처럼 간주되는 효과를 가지는 바, 피신청인이 재정문서 정본이 송달된 이후 60일이 경과되기 전 소송을 제기하였다 하더라도 이를 취하한 경우에는 재정의 효력이 발생하게 되므로, 재정신청전 소가 제기되었다는 사정만으로 재정결정의 효력이 원천적으로 발생할 수 없다는 주장은 이유 없음.
- 재정규정에 따라 민사소송법(제259조)이 준용되더라도 그 범위는 재정제도의 본질을 벗어나지 않는 범위 내에서만 허용된다고 보아야 하는데, 민사 재판절차와 명백히 구별되는 조정제도의 일종인 재정절차에는 중복제소 금지의 원칙이 준용될 수 없다고 보이므로 피신청인의 주장은 이유 없음.
- 재정규정 제21조 제1항에서의 “재정대상이 아니라고 명백히 판단되는 경우”란 전기통신사업자가 이용자에게 재정을 신청하는 경우, 분쟁대상이 전기통신업과 무관한 경우 등과 같이 전기통신기본법에 규정된 신청 요건을 충족하지 못하는 경우이며, “동일한 사안에 관하여 이중으로 재정 신청

청한 경우”란, 동일한 사안에 관하여 동일한 신청인이 재차 재정을 신청하거나 신청인이 손해배상 청구 형식으로 신청한 사실관계에 대해 피신청인이 채무부존재 형식의 재정을 신청하는 경우를 의미하는 것으로 동 재정부정의 문헌상 각하 사유로 볼 수 없음.

- 민사소송법상 제척, 기피 제도는 민사소송 특유의 제도로서 재정절차에 이를 준용할 수 없고, 방송통신위원회 설치 및 운영에 관한 법률은 독자적인 제척, 기피제도를 명시하고 있으므로 제척, 기피사유에 해당하는지 여부는 동 법에 따라 판단하면 됨.
- 중복제소가 금지된다는 의미는 피신청인의 소송제기 자체가 원천적으로 금지된다는 의미가 아니라 해당 재판부에서 중복제소에 해당하는지 여부를 판단하여 각하할 수 있다는 의미에 불과하며, 이미 제기한 소송을 취하하고 새로이 소송을 제기하면 이러한 문제점을 회피할 수 있다는 점을 고려할 때 피신청인의 재판청구권을 일방적으로 침해한다고 보기 어려움
- 국가자원의 낭비 및 심판 작용의 신뢰성을 피하기 위하여 조정과 소송절차가 동시 진행될 경우 하나의 절차만을 진행시키는 것이 바람직하지만, 분쟁의 성격, 당사자의 사정에 따라 소송계속 중인 사건이라도 전문성 있는 조력자의 도움을 받아 당사자가 스스로 합의를 시도하는 등 조정의 독자적 필요성이 있을 수 있는데, 재정절차를 일방적으로 중단하거나 각하하는 것은 재정을 신청한 신청인의 권리를 제한하는 측면이 존재하므로, 현실적, 입법론적 필요성은 별론으로 하고 전기통신기본법상 명문의 근거 없는 재정절차의 일방적 중단은 불가피함.

#### □ 결론

- 인정범위 내에서 인용하고, 나머지 청구는 이유 없어 기각

### 3. 일반사업자-통신사업자 분쟁 사례

#### □ (주)B사와 한국전기통신공사간 이용자 손해배상 건(#19)

##### ○ 신청인 v. 피신청인

- 신청인은 영어학습지 회사로서 2000.2.22. 영어학습지 판매 등을 할 대리점 모집상담에 사용하기 위하여 기존 2대의 전화에 2대를 추가하여 총 4대의 전화에 대하여 080서비스를 신청하여 피신청인으로부터 2000.2.23.개통된다는 약속을 받았고, 이에 따라 중앙지(조선일보)에 8단 전국광고를 신청하여 2000.2.23. 대리점 모집광고가 게재되었으며, 2000.2.23.부터 4인의 인력이 상담에 응함.

- 피신청인 기간통신사업자로서 이용을 원하는 사람들에게 착신과금(080)서비스를 제공함.

○ 사건개요

- 2000.2.23 10:00까지 전화가 개통되지 않아 피신청인에게 항의하여 전화가 개통되었고, 다시 2000.2.24. 13:00부터 전화가 울리지 않아 자체 확인한 결과 불통상태임을 알게 되었음. 2000.2.25. 피신청인으로부터 직원의 전산 입력업무 처리과정에서의 착오로 인하여 2000.2.23~2.25. 중 약 25시간 동안 전화가 불통되었음을 확인한 바, 이는 신청인의 080서비스 사용에 지장을 초래하여 신청인에게 손해를 입혔으므로, 대리점 모집과 관련한 신문광고효과 감소, 인건비 및 예상영업수익 감소 등으로 손해금의 배상을 주장함.

○ 손해배상 책임에 대한 판단

- 080서비스 불통은 피신청인의 직원이 080서비스번호 등을 전산입력하는 과정에서의 착오로 일어난 것으로 손해배상의 책임이 있음.
- 신청인의 주장과는 달리, 피신청인이 보유하고 있는 신청인의 전화통화기록을 확인한 결과 080서비스는 신청인의 전화 4대중 3대에 대하여 문제가 된 기간동안 불통되었으므로 전화 4대가 아닌 3대에 대한 손해배상 책임 있음.

○ 손해금 산정

- 신문광고효과 감소 주장
  - 신청인은 신문광고의 효과가 통상 2일간 지속된다고 추정하여 손해금을 산정하고 있음.
  - 신청인이 사전에 그 신문광고 사실을 피신청자에게 고지하지 않았으며, 신문광고 효과 감소에 따른 손해는 예상영업 수익의 감소로 인한 손해와 중복되는 것으로 판단되므로 당해 손해를 손해금에 포함시키라는 신청인의 주장은 수용하기 곤란함.
- 인건비
  - 서비스 불통시간대에 4명의 인력이 상담에 투입되었으므로 이에 대한 손해배상을 주장
  - 4대의 전화 중 1대는 계속해서 개통되었으므로 신청인의 상담요원의 인건비는 손해배상액의 3/4로 산정하는 것이 타당
- 예상영업수입의 감소
  - 신청인은 4대의 전화에 대하여 080서비스가 정상 소통된 기간 동안 전화상담을 통하여 이루어진 8건의 대리점 개설희망자가 신청인에게 입

금한 금액에 근거하여 이를 손해배상금으로 산정하고 있음.

- 그러나 이는 대단히 불확실하며 이후에도 산정근거에 대한 소명을 하지 못하고 있으므로 손해금에 대한 별도의 합리적 산정이 필요함.
- 손해금 산정은 서비스 제공기간에 들어온 입금액 중 보증금에 대한 이자 및 위 대리점이 일정 기간 동안 학습지를 구입함으로써 신청인에게 발생하는 매출액 중 순이익의 합계로 보는 것이 타당함.

□ 결론

○ 신청인에게 080서비스 불통에 따른 손해금 청구는 정당, 피신청인은 신청인에게 1,359,000원을 배상해야 함.

4. 이용자-통신사업자 분쟁 사례

□ 박00, 최00과 주식회사 온세통신간의 이용자 손해배상(#13)

○ 신청인 v 피신청인

- 신청인들은 일반 이용자로서 신청인별 월이용요금을 납부하는 대가로 피신청인이 구축한 인터넷망을 통하여 인터넷 접속서비스를 이용하는 내용의 초고속인터넷서비스 이용계약을 체결함. 피신청인과의 이용계약 체결시 이용계약에 초고속인터넷서비스 이용약관을 적용하기로 약정. 동 약관 제39조(손해배상의 범위)는 (1) 회사의 귀책사유로 이용고객이 연속하여 3시간 이상 혹은 월별(매월 1일부터 말일기준) 누적시간 24시간을 초과하여 서비스를 이용하지 못할 경우 회사는 배상책임이 있음. (2) 손해배상액의 기준 적용은 ① 배상시간은 서비스를 이용하지 못하는 경우, 이용자가 그 사실을 회사에 통보하여 확인한 때로부터 연속하여 3시간 이상 서비스를 이용하지 못한 시간으로 함. ② 손해배상은 1일 평균요금에 서비스 중지시간을 24로 나눈 수를 곱하여 산출한 금액의 3배로 함. 단수가 1시간 미만인 경우에는 1시간으로 함. ③ 1년 이상의 장기 계약을 한 이용자가 계약 기간 중에 해지할 경우, 회사는 이용자에게 회사가 별도로 정하는 바에 의하여 위약금을 부과하며, 이용자가 위약금을 납부하지 않은 경우에는 계약의 해지가 성립되지 아니함. ④ 회사는 그 손해가 천재지변 등 불가항력적이거나 이용자의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우 및 무료서비스의 경우에는 손해배상을 하지 않음.
- 피신청인은 통신망 기간사업자로서 초고속인터넷 서비스를 실시함. 피신청인의 초고속인터넷서비스는 케이블 방식으로 이는 동축케이블인 CATV 망을 활용하여 고속으로 데이터를 전송하는 방식임. 피신청인의 인터넷망

은 크게 백본망, 국내 연동망, 국제 연동망, DNS, IDC로 구분 가능

- 이용약관 제41조(면책)에는 ① 회사는 천재지변 또는 이에 준하는 불가항력, 국가기간통신망의 이상으로 인하여 서비스를 제공할 수 없는 경우에는 책임을 면함. ② 회사는 이용자의 귀책사유로 인한 서비스 이용의 장애에 대하여는 책임을 면함.

#### ○ 1.25. 인터넷 침해사고의 발생 및 피신청인의 인터넷망 장애내역

##### - 1.25. 인터넷 침해사고

- 2003.1.25. 오후 미국, 호주 등으로부터 유입된 슬래머 워는 초당 1만-5만개의 패킷을 대량 생성하여 뿌림으로써 네트워크를 공격하는 악성 프로그램으로 국내에 8천 8백여 시스템을 급속히 감염시켜 전국적인 초고속인터넷서비스의 장애를 초래함.
- 슬래머워이 작동하게 되면 감염된 서버의 성능 및 네트워크 환경에 따라 초당 약 1만-5만개의 UDP패킷을 생성하여 랜덤한 IP 주소로 보내고, 감염된 서버는 다른 일을 하지 못하는 과부하가 발생하여 결과적으로는 서버에 대한 서비스거부(DoS, Denial of Service) 공격을 받은 것과 같은 결과를 초래, 슬래머 워는 취약점이 있는 서버뿐만이 아니라, 임의의 IP 주소를 선택하여 공격패킷을 보냄으로써 네트워크 과부하를 유발

##### - 시간대별 주요 진행상황

- 1.25 14:10 경: 드림라인에서 최초로 트래픽 이상 징후 발견
- 1.25 14:35 ~: 국제회선 및 ISP의 주요 DNS서버, IDC내부망 과부하 또는 트래픽 감소현상 발생
- 1.25 16:00 : KISA, MS-SQL 관련 취약점을 이용한 공격으로 추정하고 각 ISP에 UDP 1433, 1434번 포트 차단을 권고
- 1.25 20:00 : 정통부와 KISA는 이번 장애의 원인을 MS-SQL 슬래머 워으로 확정하고 메일링리스트, 시큐어메신저, 홈 페이지를 통해 대처방안 및 긴급경보 발령

#### ○ 피신청인의 인터넷망 장애내역

- 백본망의 경우: 전용 라우터 2대의 CPU 사용률은 평소 13%~14%에서 38%~50%로 상승, 정상적인 서비스가 제공되지 않으면서 트래픽 감소
- 국내연동망의 경우: 국내 연동망의 트래픽 입출력이 각각 8.8G, 4.8G 수준이었으나 사고발생시 입출력이 각각 2.4G, 2G로 감소.
- 국제 연동망의 경우: 피신청인은 국제연동망에 특별한 장애가 없었다고 주장하나 입증자료는 없고, 국제연동망에 트래픽이 증가하여 전반적인 접속 지연현상이 있을 것으로 추정

- DNS의 경우: 사고시 문제발생 여부에 대해서는 자료부족으로 판단곤란
- IDC의 경우: 서버의 감염과 포트 차단에 따라 IDC의 서비스는 정상적으로 제공되지 못한 것으로 추정됨.

○ 피신청인의 대응조치

- 인터넷망 운용실에서 장애관리시스템에서 국제망 이상 패킷 증가를 감지하고, IDC 내부 트래픽을 분석하고 이상 패킷을 유입하는 포트를 제거한 후 고객에게 통보
- IDC 감염서버의 고객에게 전화를 통해 패치를 독려하고, 완료한 고객에 한하여 네트워크 포트 재연결

○ 피신청인의 손해배상 책임의 발생 및 범위

- 특별한 사정이 없는 한 피신청인은 피신청인의 인터넷망의 장애로 인하여 적어도 2003.1.25 14:30부터 1.25 19:33까지 5시간 3분 동안 신청인들에게 피신청인의 인터넷망을 통한 정상적인 인터넷 접속서비스를 제공하지 못한 것으로 추정됨.
- 피신청인 슬래머웍에 의한 불가항력을 주장하나, 불가항력은 사고의 발생 뿐만 아니라 복구과정에서도 인정되어야 하나, 위와 같은 사정만으로는 이 사건에 있어 피신청인이 슬래머웍을 사전에 차단하는 것이 불가능하였다는 점만을 추정할 수 있을 뿐, 이 사건 발생 후 피신청인이 백본망, 국내·국제 연동망, DNS 등 피신청인의 관리영역 내에서 신청인들에게 정상적인 인터넷접속서비스를 제공하기 위해 이성적으로 가능한 모든 조치를 취하였다는 것을 입증하지 못하고 있고 피신청인의 이용약관에 슬래머웍으로 인한 손해에 대한 면책규정이 없으므로 피신청인의 항변은 이유 없음.

○ 손해배상의 범위

- 약관에서 상정하는 손해배상을 해야 함.
- 본 건의 인터넷 침해사고는 슬래머웍을 제작·유포한 자와 평소 서버 관리에 소홀히 한 MS-SQL 사용자에게 의해 야기되었고, 슬래머웍에 감염된 서버에 의하여 전파되는 등 인터넷망의 구조적 특성이 인정된 점과 인터넷접속서비스는 보편적 통신서비스를 제공하는 것으로 공공재적 성격을 갖고 있다는 점을 고려하여 과도한 책임을 부담시킬 경우 이는 요금인상으로 연결되어 결국 이용자의 피해로 귀착될 우려가 크므로 저렴한 요금을 유지하면서 점진적인 개선을 도모하는 것이 이용자의 이익을 위해서도 바람직함.
- 이용약관상 손해배상예정액의 1/3로 한정함이 상당함.

□ 결론

- 피신청인은 신청인들에게 각각 금 192원과 금 222원을 지급하고, 나머지 신청인은 이유 없어 기각하기로 주문과 같이 재정.

## 제5장 방송통신분쟁 관련 분쟁 당사자 심층 인터뷰 분석

### 제1절 PP-SO 분쟁 당사자

**Q1.** 현재 PP와 SO 간의 방송분쟁은 주로 어떤 영역에서 많이 발생합니까? 과거 분쟁조정사례에 의하면, 주로 “채널송출분쟁”에 관한 내용이 많습니다. 물론, 시설사용 분쟁과 프로그램사용료 미지급에 관한 분쟁도 존재합니다. 귀하가 생각하시기에 PP와 SO 간에 심각하게 분쟁이 발생할 영역에 대해서 말씀해주시기 바랍니다. 또한 미디어 환경이 빠르게 변화하고 있습니다. 새로운 미디어 환경에서 PP와 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자는 누구라고 생각하십니까? 반대로 SO와 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자는 누구라고 생각하십니까?

#### 1) PP와 SO 간에 어느 영역에서 방송 분쟁이 많이 나타납니까?

**참여자 A (PP관계자):** "PP 수익의 약 80%가 광고 수익임. 광고는 시청률과 연관되어 있고, 시청률 데이터가 나오기 위해서는 시청률 패널이 들어있는 지역(SO)에 송출되어야 함. 그중에서도 가장 저가의 상품(보급형)에 송출되어야만 PP에게 유리함. SO의 보급형 채널수는 약 50개 정도이며, 여기에 의무재전송과 홈쇼핑 등을 빼고 나면 약 25개의 PP만이 송출될 수 있음. 모든 PP들은 이 25개 내에 포함되기를 희망하고 있음. 현재 MSP 채널 수 만도 30개가 넘기 때문에 PP들의 보급형 송출 경쟁은 가열될 수밖에 없음. SO들의 채널 선정 기준이 형식적으로 있기는 하지만, 자사 계열 MSP 채널을 우선적으로 편성하려고 함. 때문에 기존의 좋은 번호와 보급형에 송출되던 PP들이 상위티어나 디지털로 전환될 수밖에 없음. 이러한 시장 상황에서 슈퍼 갑인 SO의 요구를 읊인 PP가 울며 겨자 먹기 식으로 들어줄 수밖에 없음. 소비자들의 선호도라든지 채널 구성의 다양성 등이 고려되지 않고 일방적으로 SO들이 번호와 티어를 정하고 이를 PP들이 따라야 하기 때문에 분쟁이 발생할 수밖에 없음."

**참여자 B (SO관계자):** "SO의 차기년도 채널편성에서 해당 PP가 제외되어 재계약이 이루어지지 않은 경우입니다. SO는 매년 프로그램 공급계약 기준안을 마련하여 각각의 장르(예, 공익채널, 여성, 게임, 닐시, 증권 경제, 어린이, 영화 등)별 계약채널 수 및 프로그램 사용료 상한액등을 정하며, 이 기준안에 근거하여 채널을 선정하고 계약을 협의합니다. SO는 제안서 평가가 끝나면 평가 대상이었던 PP의 입회하에 평가결과를 공개하며, 평가결과에 대한 이의제기 기회를 제공하며, 이의가 있을 경우 해당 장르의 당사자 PP 및 SO 등 3자가 합의하여 제안서에 대한 재평가가 이루어집니다. SO의 채널 평가 결과를 대부분의 PP는 인정하지만 극히 일부 PP는 재계약에서 제외된 사유를 잘못 오해하거나, 경쟁 PP의 제안서 자료 일부가 진실과 부합되지 않는다하여 방송분쟁조정을 신청하는 경우도 있습니다."

2) 미래에 PP-SO 간에 어떤 영역에서 분쟁이 많이 일어날 것 같습니까?

**참여자 A (PP 관계자):** “가장 많은 가입자를 가진 유료방송사업자인 SO와 가장 많은 분쟁이 발생할 것임. SO의 방송매출액의 감소와 실질 PP사용료 지급액이 감소될 것이기 때문임. SO들의 디지털 전환 속도는 빠르지 않을 것으로 전망됨. 현재 약 250만 정도의 디지털 가구수가 2011년에는 약 350만 정도로 예상됨. 이로 인해 현재와 같이 아날로그 보급형에 대한 송출 경쟁은 계속될 것으로 보임. 또한 SO들은 자사의 가입자를 기반으로 계속해서 PP들을 만들어서 다른 SO와 바터를 할 것임. 현재 약 30개가 있으나, 현재 약 3~4개의 MSP 채널이 추가로 시장에 진입할 것으로 예상됨. 이럴 경우, 일반 PP들의 상황은 더욱 악화될 수밖에 없음. 결국 채널 송출 경쟁의 심화와 감소되는 PP들의 수신료 매출로 인하여 분쟁은 계속해서 발생할 것임. 아울러 현재 공정거래위원회에서 대대적인 SO와 PP의 불공정거래 행위를 조사하고 있지만, 향후에도 완전히 사라지지는 않을 것임.”

**참여자 B (SO 관계자):** “플랫폼 사업자가 늘어남에 따라 PP가 시장에 진입하기 위한 장벽이 낮아졌고, IPTV전문채널, 위성방송 전문채널 등이 등장하고 있습니다. 또한 SO가 디지털방송을 개시함에 따라 송출 채널의 수가 늘어남에 따라 PP간의 경쟁 및 플랫폼 사업자간의 경쟁이 완화되었습니다. 따라서 향후 새로운 미디어 환경에서 분쟁은 발생하지 않을 것입니다.”

<표 23> 현재와 미래 PP-SO 분쟁 영역

	참여자 A (PP 관계자)	참여자 B (SO 관계자)
1. 현재 PP와 SO 간의 분쟁 영역	* 채널 송출문제 * PP 사용료 분쟁 문제	* 채널 편성 재계약 문제
2. 미래 PP와 SO 간의 분쟁 영역	* SO와의 문제 지속 가능 * SO의 디지털 전환 빠르지 못함 * 채널 송출 경쟁 더욱 심화 * PP들의 수신료 매출 감소	* 디지털 전환으로 인해 채널 송출 문제 해결 가능

Q2. PP와 SO 간 “채널계약 분쟁 시”, 현재 방송분쟁조정위원회의 조정안에 따르면 “SO의 채널편성권 및 당사자 간의 사적 계약 관계”를 존중하는 경향이 강합니다. 더불어 “SO의 채널편성권 남용 방지 및 SO-PP 간 방송프로그램 유통상 공정거래 질서 확립”을 강조하고 있습니다. 이에 대한 귀하의 생각을 말씀해 주십시오.

1) 방송분쟁조정위원회의 SO 채널편성권 존중에 찬성하십니까? 이유를 말씀해 주십시오.

**참여자 A (PP관계자):** “채널편성권 존중에는 찬성하나, 지나친 채널 변경 등에 대해서는 적절한 제한이 필요하다고 사료됨. 그 이유는 PP의 실질적 경쟁력을 평가하여 그 PP의 송출 여부가 결정되어야 하나, 현실은 그렇지 못하기 때문임. 계속 만들어지고 있는 MSP 채널들의 대부분은 지상파 방송에서 방영되었던 프로그램들이 대부분임. 이런 채널들은 국내 콘텐츠 활성화 측면에서도 바람직하지 않음. 그럼에도 불구하고 자사 계열 SO에는 20번대 이내에 집중적으로 편성하고, 이를 다른 MSP 채널과 바터를 치는 사례가 발생하고 있음. 채널편성권에 대한 존중은 필요하나, 정확한 채널편성 기준과 국내 콘텐츠 산업 활성화 측면도 함께 고려되어야 함. 따라서 존중은 하되, 정확하고 객관적인 기준에 따른 편성이 전제가 되어야 함. 그리고 SO의 경우 과도한 의무편성 채널(약 25개 내외)에 대한 조정이 반드시 필요함. 의무편성 채널은 같은 PP이면서 특혜를 받는 PP가 되며, 실제로 자체 콘텐츠 경쟁력을 가진 채널은 극히 일부분에 불과함.”

**참여자 B (SO관계자):** “찬성합니다. SO는 방송권역의 특수성을 고려하여 프로그램 공급계약 기준안을 마련합니다. 즉, 시청자의 소득수준, 교육수준, 직업유형, 채널선호도 등을 채널 선정에 반영할 것입니다. 대도시에 있는 SO의 채널 편성 및 선정 기준과 지방의 소도시에 있는 SO의 채널 편성 및 선정 기준은 다를 것이며, 복수 SO 및 단일 SO의 그것 역시 다를 것입니다. 한때의 유행인 것처럼 신문사가 오락 장르의 PP를 매입하여 장르 변경하는 때가 있었습니다. 이러한 PP들이 경제 증권장르로 변경했다하여 지방의 소도시는 이러한 채널을 모두 송출할 필요는 없을 것입니다. 이는 시청자의 시청권의 보호 및 채널의 다양한 구성을 위하여 반드시 재고되어야 하며, SO의 채널 편성권은 반드시 보장되어야 합니다.”

2) 방송분쟁조정위원회의 SO 채널편성권 남용방지 존중에 찬성하십니까?

**참여자 A (PP관계자):** “상기 1)에서 언급한 바와 같이, 편성권은 존중하되, 정확한 기준에 있는 채널 편성이 전제 되지 않는다면 남용방지 존중에 찬성할 수밖에 없음.”

**참여자 B (SO관계자):** “반대합니다. SO는 차기년도 채널계약을 위하여 PP로부터 사업 실적 및 사업계획이 기록된 제안서를 제출받아 공정하고 객관적으로 채널을 평가합니다. 사업실적이 부실하거나 사업계획이 불확실 한 경우는 낮은 점수를 받아 계약에서 제외되게 됩니다. 이는 SO의 채널편성권남용이라 볼 수 없으며, 건전한 PP시장 육성방

안의 하나라고 생각합니다. 철저한 시장 원리에 의하여 부실한 PP는 퇴출될 수도 있다고 생각합니다.”

<표 24> SO의 채널 편성권에 대한 PP-SO 의견

	참여자 A (PP 관계자)	참여자 B (SO 관계자)
1. SO 채널 편성권	<ul style="list-style-type: none"> <li>* SO 채널 편성권 존중</li> <li>* 지나친 채널 변경에 제한 필요</li> <li>* SO 자사 계열 PP만 채널 20번대에 집중 배치</li> <li>* 정확한 채널 편성 기준 마련 요망</li> <li>* 국내 콘텐츠 산업 활성화 고려</li> <li>* SO의 의무편성 제약 완화 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* SO채널 편성권 찬성</li> <li>* 시청자 소득수준, 교육수준, 직업유형, 채널 선호도 등에 따라 채널 선정 기준 다름</li> <li>* SO 채널 편성권 보장</li> </ul>
2. SO 채널편성 남용 방지	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 채널 편성에 대한 정확한 기준 전제</li> <li>* SO의 디지털 전환 빠르지 못함</li> <li>* 채널 송출 경쟁 더욱 심화</li> <li>* PP들의 수신료 매출 감소</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* PP에 대한 공정 평가</li> <li>* SO 채널편성남용이 아님</li> <li>* 부실 PP 퇴출 필요</li> </ul>

**Q3.** PP가 SO에 대하여 “시장지배적 사용자 남용행위” 건으로 방송분쟁조정신청을 할 경우, 방송분쟁조정위원회에서는 다음의 조건을 충족해야 하는 것으로 나타나 있습니다. 첫째, SO가 시장에서 우월적 지위를 이용해 행사하는 부당한 사안을 실질적으로 입증해야 함. 둘째, PP의 경우, 부당한 처사를 받은 내용에 대한 SO의 명백한 행정적 절차의 부적절함을 입증해야 함, 셋째, PP는 SO의 부당한 처사가 해당 PP시장에서 합리적 경쟁을 저해할 수 있다는 증거를 제시해야 함. 귀하가 생각하시기에 언급된 조정은 실현가능한 내용입니까?

**참여자 A (PP관계자):** “‘합리적’ ‘명백한’ ‘부당한’이라는 단어 자체가 가진 모호함이 큼. 결국 어떤 시각에서 바라보는가에 따라 판단되어질 수밖에 없음. 상기 기준이 지닌 모호함이 있더라도 결국 이를 바라보는 주관적 시각이 중요할 수밖에 없음. 과거의 분쟁조정 사례를 보면 심증은 있으나 물증이 없는 사례도 발생할 수 있음. 어차피 상황에 대한 주관적인 판단이 전제가 된다면 어떠한 기준이라도 한계를 가질 수밖에 없음. 다른 기준을 만들더라도 기준의 모호함이 반영될 수밖에 없을 것임. 그리고 굳이 다른 대안적 문구를 대신할 필요도 없다고 사료됨. 대신 각각의 사례에 대한 주관적 판단을 내릴 수 있는 분쟁관련 전문가들의 수준이 높아지면 됨.”

**참여자 B (SO관계자):** “『SO의 시장지배적 사용자 남용행위』에 대한 의견에 대해 PP와 SO의 프로그램공급계약 관계에 있어서 결코 SO가 시장지배적 지위에 있다고 볼 수 없습니다. 즉, 대법원은 000방송과 공정거래위원회간의 다툼에서 「SO와 시청자 간에 존재하는 '프로그램 송출시장'과 달리 SO와 PP간 형성되는 '프로그램 송출서비스 시장'에서는 SO를 '시장지배적 사업자'로 볼 수 없는 만큼 채널 변경을 지위 남용행위로 봐서는 안 된다」고 판결하였습니다. 이는 프로그램 송출시장에서의 SO 지위를 시장지배적 사업자로 보았으며, SO가 '프로그램 송출서비스시장'에서 지위를 남용하여 PP의 사업을 부당하게 방해하거나 사업을 어렵게 할 위치에 있지 않다고 해석할 수 있습니다. 『SO가 시장에서 우월적 지위를 이용해 행사하는 부당한 사안을 실질적으로 입증해야 함』에 대해 PP와 SO의 채널선정, 프로그램 사용료, 채널번호 등 프로그램공급계약 관계에 있어서 결코 SO가 우월적 지위에 있다고 볼 수 없습니다. 채널선정은 지역의 특수성을 우선적으로 고려하여 PP가 제출한 제안서에 근거하여 평가 후 선정하며, 프로그램사용료는 PP의 사업실적 및 사업계획 등에 근거하여 합리적인 배분을 하며, 채널번호는 장르의 블록화 및 채널상품 구성을 위하여 매년 변경을 합니다. 이러한 SO의 결정이 부당하다고 생각하지는 않으며, 프로그램 사용료를 제외한 모든 과정 및 결과에 대하여 공개를 원칙으로 하며, 해당 PP의 요구에 의하여 공개를 하고 있습니다. 『PP의 경우, 부당한 처사를 받은 내용에 대한 SO의 명백한 행정적 절차의 부적절함을 입증해야 함』에 대한 의견의 경우, SO의 PP선정 및 편성기준, 프로그램 사용료 배분 기준 등에 대한 가이드라인이 없기 때문에 PP의 관점에 따라 SO의 행정적 절차가 부당하고 부적절하다고 보일 수 있겠으나, SO는 합리적이고 객관적이며, 사회통념상 납득할 만한 기준과 근거에 의하여 PP와 계약을 진행합니다. 『PP는 SO의 부당한 처사가 해당 PP시장에서 합리적 경쟁을 저해할 수 있다는 증거를 제시해야 함』에 대한 의견은

앞에서도 언급했듯이 프로그램 공급계약과 관련된 모든 과정 및 결과는 공개를 원칙으로 합니다.“

<표 25> SO의 시장지배력 남용 행위에 대한 PP-SO 의견 차이

	참여자 A (PP 관계자)	참여자 B (SO 관계자)
1. PP의 SO 시장지배력 남용 입증에 대한 의견	* 명백한 입증 제시 불가능	* SO와 PP 관계에서 SO가 시장지배적 위치에 있지 않음
2. PP의 SO의 명백한 행정적 절차의 부적절성 입증에 대한 의견	* 명백한 입증 제시 불가능	* PP의 요구에 의해 모든 과정과 원칙은 공개하고 있음 * 가이드라인은 없으나 합리적인 수준에서 계약을 체결함
3. PP의 SO 부당 처사가 PP시장의 합리적 경쟁을 저해하는 정도 입증 여부	* 명백한 입증 제시 불가능	* SO의 경우, 프로그램 공급계약과 관련된 모든 과정과 결과는 공개를 원칙

Q4. PP와 SO 간 “채널편성 분쟁 시”, 분쟁해결과 관련하여 방송분쟁조정위원회는 양자가 합의할 수 있는 다음과 같은 조정안을 내놓았습니다. 첫째, PP와 SO 간 채널편성 분쟁 시, PP의 해당 프로그램을 SO의 직접사용채널에 한시적으로 편성하여 방영하도록 권고함, 둘째, PP와 SO 간 본 사안에 대한 합의를 전제로, SO는 PP의 채널로고가 직접사용채널에 표출되도록 권고함. 셋째, PP의 직접사용채널 편성사실을 별도로 시청자에게 고지하도록 함. 귀하는 위 조정안에 대해 어떤 의견을 갖고 계십니까?

1) PP의 해당 프로그램을 SO의 직접사용채널에 한시적으로 편성 권고

**참여자 A (PP관계자):** “동의하지 않는다. PP를 한시적으로 직접사용채널에 편성하도록 권고한 것은 이미 채널 편성 개편이 종료된 이후 분쟁조정이 들어왔기 때문일 것임. 그렇기 때문에 직접사용채널에 한시적으로 편성하라는 교육지침이 나왔을 가능성이 높음. 직접사용채널에 한시적으로 편성한다는 것 자체가 PP에게 큰 도움이 되지 않음. PP의 시청률에도 도움을 주지 못하고, 채널 이미지나 인지도에도 도움이 되지 않음. 현재 방통위에서는 이용약관 접수 시, PP와의 계약서를 첨부하여 제출 하도록 하고 있음. 이유는 PP와의 합의(계약) 여부를 확인하기 위해서임. 과거 SO들은 PP와도 합의하지 않은 채로 이용약관을 신청한 사례가 있었기 때문에 확인하는 것임. 만약에 편성 제외된 PP가 분쟁조정을 신청한 경우, 이 사건에 대한 분쟁조정이 완료될 때까지 SO의 채널편성을 유보시키면 될 것임. 그렇게 된다면 SO들도 보다 공정하게 채널을 편성할 수밖에 없을 것임. 그러나 한 개 PP 때문에 SO의 채널편성이 늦어지게 된다는 불합리성도 존재한다는 측면도 있음. 하지만 사전에 PP에 대한 객관적 평가를 토대로 충분한 시간을 두고 협의한다면 충분히 계약만으로 이전에 합의를 도출할 수 있을 것임.”

**참여자 B (SO관계자):** “동의합니다. SO에서는 매년 채널변경에 따른 시청자 민원이 폭증합니다. 주로 계약에서 제외된 PP의 방송 프로그램을 지속적으로 시청을 원하는 민원입니다. 이에 대한 해결책의 일부로써 SO의 직접사용채널을 통하여 송출하는 것입니다. SO의 송출법으로는 동시 재전송 및 녹화 전송의 방법이 있으며, PP의 생방송은 동시 재전송으로 방송되며, 시의성이 없는 프로그램은 재전송이 됩니다. 이때 방송되는 프로그램에는 해당 PP의 채널로고가 그대로 표출 됩니다. 만일 PP의 채널로고를 시청자가 알아볼 수 없도록 하기 위해서는 별도의 인원과 장비가 소요됨으로 그대로 노출되며, PP가 채널로고의 노출을 원하는 경우가 있습니다. SO의 채널편성은 시청자의 시청권익과 공공성, 다양한 채널 구성 등을 통하여 고객 감동에 목적이 있습니다. 이를 위하여 해당 PP의 프로그램 내용, 프로그램 명, 방송 시간 등을 자세하게 자막(스크롤 및 전면 자막)을 통하여 당연히 고지하여야 합니다.”

2) SO는 PP의 채널로고가 직접사용채널에 표출되도록 권고

**참여자 A (PP관계자):** “위에 언급한 바와 같이, 직접사용채널에 편성하는 것 자체에 문제가 있다고 판단하고 있기 때문에 동의하지 않음.”

참여자 B (SO 관계자): “동의합니다. (위에서 설명했음)”

3) PP의 직접사용채널 편성사실을 별도로 시청자에게 고지

참여자 A (PP 관계자): “위에 언급한 바와 같이, 직접사용채널에 편성하는 것 자체에 문제가 있다고 판단하고 있기 때문에 동의하지 않음.”

참여자 B (SO 관계자): “동의합니다. (위에서 설명했음)”

<표 26> PP-SO 채널편성 분쟁 시 분쟁해결 방식에 대한 분쟁당사자 의견

	참여자 A (PP 관계자)	참여자 B (SO 관계자)
1. 해당 프로그램을 SO의 직접사용채널에 한시적으로 편성하는 권고안	* 동의하지 않음 * 한시 채널 사용은 채널 이미지나 인지도에 도움이 안됨	* 동의함
2. SO에 PP의 채널로고가 직접사용채널에 표출되도록 권고하는 안	* 동의하지 않음	* 동의함
3. PP의 직접사용채널 편성사실을 별도로 시청자에게 고지하는 안	* 동의하지 않음	* 동의함

Q5. PP와 SO 간 채널사용에 있어 송출 중인 채널의 “재계약 분쟁 발생 시”, 방송분쟁조정위원회는 다음의 사항을 중요하게 생각한다. 첫째, 채널사용 재계약 시, SO는 누구나 동의할 수 있는 PP에 대한 평가기준 제시 및 평가 결과를 공개 해야 함, 둘째, 채널 사용 재계약 시, SO는 PP에 대한 평가 항목 간 우선순위를 사전 공개해야 함. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

1) 채널사용 재계약 시, SO는 누구나 동의할 수 있는 PP에 대한 평가기준 제시 및 평가 결과를 공개를 해야 하는 것은 실효성이 있는 내용이라고 생각하십니까?

**참여자 A (PP관계자):** “그렇다. SO들이 수용할지는 모르겠으나, 평가 기준과 평가 결과가 공개된다면 PP들도 이를 수용할 가능성이 높을 것임. 다만, 기준과 결과가 얼마나 객관적이나가 관건이 될 것임. 재계약시, SO들은 세부적인 내용은 공개하지 않고 그 결과만을 공개할 가능성이 높음. 따라서 재계약 분쟁 발생 시, 평가기준과 결과에 대하여 공개하고 이를 분쟁조정위원회에서 심사한다면 세부적인 내용이나 기준 등에 대한 점검이 가능할 것임. 최근 케이블TV방송협회를 통해 수신료와 편성기준에 대한 가이드라인이 마련되었음. 법적인 구속력은 없으나, 협회에서 SO와 PP들에게 사용을 권고하는 가이드라인임. 이 가이드라인마저도 SO들이 자의적으로 움직일 수 있는 기준의 모호함이나 각 항목간의 비율 범위가 존재하기 때문에 객관적일 수는 없음. 그렇지만 가이드라인 자체가 만들어졌다는 점 자체가 분쟁조정 발생시, 하나의 기준이 될 수 있을 것임.”

**참여자 B (SO관계자):** “동의하지 않습니다. SO가 PP를 평가하여 선정하고 계약을 하는 것은 해당 지역의 시청자를 위한 사업의 일부입니다. 즉 해당 지역의 특수성(소득, 교육, 직업, 연령 등)을 반영할 수 있는 PP 기준을 마련해야 합니다. 절대적 소득이 낮은 인구가 대부분인 지역에서 증권채널의 수를 생각해야 할 것이며, 교육비 절감 차원에서 교육 채널 평가 기준을 생각해야 합니다. 군사 도시가 방송권역에 있을 경우 이에 적절한 PP 평가기준이 있어야 할 것이며, 노령인구가 절대적으로 많은 지역은 노인에게 적절한 PP를 선정하여 할 것입니다. PP 선정과정이 공정하고 투명하였다면 PP가 납득하기 어려운 평가기준이 있다하여도 무난하다고 생각하며, PP에 대한 평가기준은 제시함이 바람직합니다. 그러나 PP에 대한 평가 결과 공개는 동의합니다.”

2) 채널 사용 재계약 시, SO는 PP에 대한 평가 항목 간 우선순위를 사전 공개해야 하는 것은 실효성이 있는 내용이라고 생각하십니까?

**참여자 A (PP관계자):** “그렇다. 우선 순위에 대하여 사전에 공개한다 하더라도 PP들은 그 기준에 맞추어 편성을 달리 하거나 회사 운영을 달리 할 수는 없을 것임. 그렇다 하더라도 PP들에게 어느 정도의 기준이 제시되는 셈이기 때문에 다음 해의 계약을 위해서라도 PP들이 무엇을 강화시키는 것이 좋은지 판단할 수 있을 것임. (예 : HD 편성비율, 자체제작 비율, 지상파 편성 비율 등). 위에서 언급한 바와 같이, 협회에서 권고하는 채널편성 가이드라인의 항목과 배점 범위의 폭이 넓기 때문에 미리 어느 항목을 중점적으로 본다는 식의 우선순위가 정해진다면 보다 객관적인 결과를 기대할 수 있을 것임.

그러나 임의적으로 우선 순위가 해마다 바뀐다면 그것은 특정(또는 자사) PP에 대한 특혜 소지가 발생할 수 있을 것임. 따라서 우선순위를 바꾸는 경우에도 그 사유를 명시하는 것이 투명한 거래 관계 형성에 도움이 될 것임.”

**참여자 B (SO 관계자):** “동의하지 않습니다. SO가 PP를 평가하기 위한 항목선정은 지역의 특수성을 고려하여 가장 보편적이고 합리적으로 선정하며, 매년 평가항목 및 항목 간 우선순위는 조금씩 변화를 줍니다. 즉, PP 평가결과를 공개하기 때문에 PP는 해당 SO의 평가항목과 평가항목 간의 우선순위를 알고 있습니다. 이는 제안서 작성 시 높은 점수를 취득하기 위하여 우선순위의 평가항목에 허위 또는 과장된 기재를 미연에 예방하기 위함입니다. SO가 제출받은 100여개 이상의 PP 제안서를 검증하기는 현실적으로 불가능하기 때문입니다. 모든 PP의 사업환경 (장르, 본방율, 콘텐츠 보유현황, 상벌 관계, 디지털 투자현황 등)이 상이하기 때문에 SO의 평가항목 선정 및 항목 간 우선순위는 해당 PP에 유리할 수도 있고 불리할 수도 있습니다. 모든 PP를 만족 시킬 수 있는 평가항목을 선정한다는 것은 불가능합니다.”

<표 27> PP-SO 채널의 재계약 분쟁 발생 시, 분쟁해결 방식에 대한 분쟁당사자 의견

	참여자 A (PP 관계자)	참여자 B (SO 관계자)
1. SO의 PP 평가기준 및 결과 공개 안	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 객관적인 평가기준 공개 필요</li> <li>* 재계약시, SO들은 세부적인 내용 공개하지 않고 결과만 공개할 가능성 높음</li> <li>* 케이블TV협회의 수신료 및 편성기준에 대한 가이드라인 사용 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 평가기준 공개 반대</li> <li>* PP 평가기준은 SO가 지역시청자를 위해 취해야 할 고유 영역임</li> <li>* PP에 대한 평가 결과 공개 가능</li> </ul>
2. SO의 PP 평가 항목 간 우선 순위 사전 공개 안	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 다음 해의 계약을 위해 필요</li> <li>* 예측 가능한 경영에 도움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 사전 공개 반대</li> <li>* 사전 공개 시, PP의 제안서 허위작성 및 과장 기재 가능</li> </ul>

Q6. PP와 SO간 프로그램 사용료 미지급 분쟁 시, 방송분쟁조정위원회의 중요한 해결 기준은 다음과 같습니다. 방송분쟁조정위원회는 미지급 프로그램 사용료의 상환계획에서 지급시기 단축, 계획 및 상호신뢰에 바탕을 둔 피신청인의 채무이행의지를 담보하는 서면 약속 제시를 권고함. 귀하는 이 해결기준이 타당 혹은 실현가능하다고 보십니까?

**참여자 A (PP관계자):** “이번 국감에서도 PP들의 미수 채권이 논란이 되었음. 방송분쟁조정위원회에서 OOO방송 (SO)과 OO기업 (PP)와의 미수 관련 분쟁조정을 해결한 사례가 있음. 그러나 최근 국감에서 한나라당 김호재 의원이 PP들의 미수 채권을 문제시 삼자, 방통위가 미수 발생 SO들에게 지급하라고 난리를 친 사례가 있음. 이로 인해 실제로 장기 미수의 대부분이 해소된 상태임. 미수에 관한 내용은 방통위 뉴미디어과에서 SO에 대한 정기적인 조사와 관리만 한다면 해결할 수 있는 문제라고 봄. 아울러 서면 약속 제시를 권고한다고 하여, 어떠한 법적 구속력을 가질 수는 없을 것임. 따라서 SO들의 주무부서인 방통위 뉴미디어과에서 정기적으로 관리를 하는 것이 타당할 것임.”

**참여자 B (SO관계자):** “방송분쟁조정위원회의 조정안은 화해의 효력에 불과 합니다. 채무이행을 서면으로 약속한다하여 프로그램 사용료의 분쟁을 해결할 수 없습니다. 방송의 공익성 및 공공성이 사인 간의 계약에 우선할 수 있겠지만 방통위의 조정으로 채무이행을 권고 한다는 것은 타당하지 않으며 실현 불가능하다고 봅니다. SO에서 PP에게 지급해야할 프로그램사용료는 시청료 매출액의 25% 입니다. SO는 수신료 지급비율에 비례하여 재허가시 점수가 가산 됩니다. 그럼으로 높은 점수를 득하기 위하여 수신료 (25%)는 당연히 지급해야 할 것이며, 사인 간에 체결된 프로그램사용료의 채권채무를 인허가 기관에서 조정한다는 것은 부적절하다 생각되며, 시장 원리에 의하여 채무를 이행하지 못하는 SO는 퇴출되어야 한다고 생각합니다. 또한 방통위는 직권조사의 법적 근거를 마련하여 수신료 미지급의 귀책사유를 조사하여 사용료 미지급의 분쟁을 조정할 수는 있을 것입니다. 직권조사 내용의 예로는 프로그램 공급계약 기준 및 편성 안, 프로그램 사용료 산출 근거, 프로그램 배분 근거 등 입니다.”

<표 28> SO의 미지급 프로그램 사용료 상환계획에 대한 방송분쟁조정위원회의 권고안에 대한 분쟁당사자 의견

	참여자 A (PP 관계자)	참여자 B (SO 관계자)
1. 실효성 여부	* 권고안은 법적 구속력이 없음	* 조정안 실효적이지 못함 * 채권/채무 문제를 인허가 기관이 개입하는 것은 부적절
2. 효과적 방안	* 방통위 주무부서의 정기조사 및 관리 필요	* 시장원리에 의해 채무를 이행하지 못한 SO 퇴출 유도 * 방통위 직권조사를 위한 법적 근거 마련 필요

Q7. 귀하는 현재의 미디어 환경에서 방송 분쟁이 발생했을 때, 아래의 다양한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참여자 A (PP관계자):**

1) 사업자간 개별 교섭에 의한 자율적 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “가장 이상적인 상거래 행위임.”

단점: “채널송출 환경이 아주 어려운 상황 속에서 슈퍼 갑인 SO의 주장이 을인 PP의 주장보다 강할 수밖에 없음. 자율적인 해결에 의한 합의가 이루어졌다 하더라도 PP의 입장에서는 합의라기보다는 미운털 박히기 싫어서 합의해 주었다는 표현이 맞을 것임.”

2) 개별 사업자가 소속한 협회에 의한 대리 교섭 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “없음.”

단점: “SO와 PP 전회사가 케이블TV방송협회에 가입되어 있지 않기 때문에 대리 교섭에 한계가 있을 것임. 아울러 현재의 케이블TV방송협회는 SO협회의 성격이 아주 강함. 전체 업무의 80% 이상이 SO 관련한 업무를 하고 있는 상황에서 SO에게 유리한 방향으로 전개될 가능성이 높음. 설사 PP가 협회에서 분리되어 PP협회를 만들었다고 가정 하더라도 각 회원사들에 대한 평가를 하고 이를 토대로 대리 교섭을 한다는 것은 현실적으로 불가능할 것임. 왜냐하면 PP들간에도 조금씩 의견이 달라 합의가 쉽지 않을 것이기 때문임.”

3) 방송통신위원회 제정절차에 따른 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “방송산업 시장에 대한 이해와 정책 기초가 있기 때문에 가장 객관적이고 현실적인 해결이 될 수 있음”

단점: “현행법상 한계가 있음. 조사권이나 불공정행위에 대한 과징금등의 법적 기준이 없기 때문에 법개정이 필요함.”

4) 공정거래위원회의 제소를 통한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “공정거래법 자체가 비대칭 규제법이고, 을을 보호하기 위하여 만들어진 법임. 따라서 공정위에서 해결된다면 다분히 PP에게 유리한 결정들이 많이 나올 수밖에 없을 것임.”

단점: “방송시장의 특수성에 대한 인식이 부족하기 때문에 다소 끼워맞추기식 결정을 할 수도 있음. 실제로 SO들의 ARPU가 올라가야 PP들의 채널 사용료도 올라갈 수 있을 텐데, 실제로 SO들의 요금을 담합이라는 명분으로 올리지 못하게 하는

사태가 발생하였음. 또한 현재 국회에 계류 중인 방송법 개정안 중 방통위가 공정위와 같은 권한과 조사권을 갖는 개정안이 있음. 이 개정안이 통과된다면 현재 방송시장에 대한 시장 감시는 방통위가 하는 것이 타당할 것임. 그렇지 않다면 SO와 PP들은 공정위와 방통위의 이중규제를 당할 수밖에 없을 것임.”

5) 법원에서 재판에 의한 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “법적 효력의 강제성이 있기 때문에 최후의 수단이 될 수 있음.”

단점: “비용뿐만 아니라 시간이 많이 소요됨.”

6) 귀하가 생각하시는 효과적인 해결방식이 있다면 무엇입니까?

“방송산업 전반을 관장하는 주무부처인 방송통신위원회가 보다 적극적으로 시장에 개입하여 PP들을 위한 정책을 마련하고 이를 시행하는 것이 가장 중요함. 말로만 콘텐츠가 중요하고 글로벌 콘텐츠 기업이 필요하다고 하지만 실제로는 PP들을 위한 지원책이나 정책은 없음. 현재는 오로지 종편과 보도 PP만이 PP인 것으로 보여질 정도임. PP시장 전반에 대한 지원과 정책이 절실한 상황임.”

**참여자 B (SO관계자):**

1) 사업자간 개별 교섭에 의한 자율적 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “당사자가 계약의 진실을 알고 있음으로 단기간에 해결 될 것이며, 계약 당사자의 대외적인 이미지 실추를 예방할 수 있을 것입니다.”

단점: “해결되지 않을 경우 돌이킬 수 없는 적대적 관계로 될 수 있습니다.”

2) 개별 사업자가 소속한 협회에 의한 대리 교섭 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “없습니다.”

단점: “교섭 해결이 불가능 합니다.”

3) 방송통신위원회 재정절차에 따른 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “분쟁 당사자의 의견을 충분히 청취한 후 조정안을 제시하기 때문에 신뢰할 수 있습니다.”

단점: “필요 이상으로 시간을 낭비할 수 있습니다.”

4) 공정거래위원회의 제소를 통한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “없습니다.”

단점: “관리감독(인허가) 기관의 권위가 실추될 수 있습니다.”

5) 법원에서 재판에 의한 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “없습니다.”

단점: “과다한 비용 지출이 예상되며, 상당한 시간을 낭비할 수 있습니다.”

6) 귀하가 생각하시는 효과적인 해결방식이 있다면 무엇입니까?

장점 : “특별히 없음.”

단점 : “특별히 없음.”

<표 29> 방송분쟁해결방식에 대한 PP와 SO의 의견

	참여자 A (PP 관계자)	참여자 B (SO 관계자)
1. 자율적 해결방식	* 가장 이상적인 해결책 * 시장지배적 사업자인 SO의 의지대로 해결될 가능성 높음	* 계약에 의한 해결 가능 * 대외 이미지 실추 예방
2. 소속 협회에 의한 해결방식	* 가능성 희박 * SO와 PP 전회사가 협회에 가입되어 있지 않음 * 시장에서 PP간에도 입장이 다름	* 가능성 희박 * 교섭 해결 불가능
3. 방통위 조정 절차에 따른 해결방식	* 객관적이고 현실적 해결책 * 현행법상 한계 존재 * 조사권이나 불공정행위에 대한 과징금 등에 대한 법 개정 필요	* 분쟁 당사자의 의견을 청취하기 때문에 조정안으로 해결 가능 * 시간낭비 가능성
4. 공정거래위원회 제소에 따른 해결방식	* 공정위법에 따르면 PP에게 유리함 * 공정위는 방송시장 특수성에 대한 인식이 부족함 * 이중 규제의 가능성 있음	* 효과적이지 못함 * 인허가 기관의 권위 실추 가능성
5. 법원에 의한 해결방식	* 법적 강제성에 의한 최후 수단 * 비용 및 시간 소비 문제	* 효과적이지 못함 * 과다 비용 지출 예상, 시간 소비
6. 귀하가 생각하는 효과적인 해결방식	* 방통위의 적극적 시장개입 필요 * PP를 위한 지원책 마련	* 특별히 없음

Q8. 귀하께서는 현재 방송통신위원회 산하 방송분쟁조정위원회의 역할과 의미에 대해서 어떻게 생각하십니까?

**참여자 A (PP관계자):**

1) 현 체제의 방송분쟁조정위원회가 필요하다고 생각하십니까?

“반드시 필요하다. 한 당사자라도 수용하지 않을 경우 법적 강제성은 없지만, 분쟁조정이라는 절차를 통해 최소한 현재의 방송시장에 대한 이슈와 실상이라도 파악할 수 있을 것임.”

2) 현 체제의 방송분쟁조정위원회는 그 나름대로 전문성과 권위를 갖고 있다고 생각하십니까?

“전문성에 대해서는 구체적으로 분쟁조정을 경험해보지 못했기 때문에 답변하기 어려움. 그러나 권위에 대해서는 그다지 높다고 판단되지 않음. 과거 방송위 시절에도 방송분쟁조정위원회가 있었지만, 그 권위가 높지 않았음. 그 이유는 분쟁조정을 신청하면 그 해당부서에서 담당하여 처리하였기 때문임. 예를 들어 SO와 PP간의 채널 송출 관련 분쟁이 접수되면 뉴미디어과가 주무부서가 되어 분쟁조정 절차가 시작되었기 때문임. 현재는 과거에 비해, 그 권위가 많이 올라갔다고 볼 수 있지만, 그것은 방송분쟁조정위원회의 권위가 올라갔기 때문이 아니라 방송통신위원회의 권위가 과거 방송위원회 시절보다 높아졌기 때문임.”

3) 방송분쟁조정위원회를 우리나라 미디어 기업에 잘 홍보하는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?

“방송분쟁조정위원회를 통하여 처리된 내용들이 언론에 제대로 공개되는 것임. 방송분쟁조정위원회의 회의 내용과 결과에 대해서는 방통위 사이트를 통해서도 보다 자세히 공개되는 것도 좋은 방법임. 그렇게 된다면, 다른 방송사업자들도 이를 확인하여 분쟁이 발생하지 않도록 사전에 주의할 수 있을 것임.”

4) 방송통신위원회 산하의 방송분쟁조정위원회의 조정안 결정은 평균 3개월 이내로 조정안이 나오는 편입니다. 이 정도의 기간이면 조정 신청인과 피신청인이 보기에 적당하다고 생각되십니까?

“분쟁조정 기간이 길면 길수록 당사자 간의 감정은 더욱 나빠질 수밖에 없음. 각 사안마다 다르겠지만, 최종 결정 시간이 최소화될 수 있다면 이를 반대할 사업자는 없을 것임. 특히 채널송출과 관련한 분쟁의 경우는 더욱 더 기간이 단축되는 것이 바람직함.”

5) 방송분쟁조정위원회의 조정안은 강제력을 갖고 있지 않고, 양 분쟁당사자에게 권고하는

형식으로 제시됩니다. 귀하는 방송분쟁조정위원회의 최종 결정이 강제력을 보유해야 한다고 생각하십니까?

찬성: “최종 결정이 강제력을 가져야만 그 결정에 대한 권위가 나올 수 있음. 이를 위해서는 법개정이 수반되어야 할 것임.”

반대:

참석자 B (SO 관계자):

1) 현 체제의 방송분쟁조정위원회가 필요하다고 생각하십니까?

“신청인과 피신청인간의 중립적인 위치에서 분쟁을 조정하고 조정안을 제시함으로써 반드시 필요하다고 생각합니다.”

2) 현 체제의 방송분쟁조정위원회는 그 나름대로 전문성과 권위를 갖고 있다고 생각하십니까?

“분쟁 당사자의 부서장 보다 많은 전문적 지식이 있다고 생각하며, 분조위의 권위를 존중하며 당연히 존중되어야 합니다.”

3) 방송분쟁조정위원회를 우리나라 미디어 기업에 잘 홍보하는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?

“방송분쟁조정 사례를 책자로 만들어 배포함이 좋을 듯 하며, 방통위의 지역사무소에 속한 사업자별로 정기적인 회의(또는 워크숍 등)를 갖는 것이 좋을 것 같습니다.”

4) 방송통신위원회 산하의 방송분쟁조정위원회의 조정안 결정은 평균 3개월 이내로 조정안이 나오는 편입니다. 이 정도의 기간이면 조정 신청인과 피신청인이 보기에 적당하다고 생각되십니까?

“3개월이라는 기간에는 당사자 간의 원만한 합의를 이끌어 내려는 분쟁숙려의 기간이라고 생각이 되지만 분쟁조정을 신청한 이상 당사자 간의 합의는 불가능 합니다. 분조위의 집중 재정을 통하여 기간을 단축하여야 할 것입니다. 90일은 너무 길고 45일이 적당하다고 생각합니다.”

5) 방송분쟁조정위원회의 조정안은 강제력을 갖고 있지 않고, 양 분쟁당사자에게 권고하는 형식으로 제시됩니다. 귀하는 방송분쟁조정위원회의 최종 결정이 강제력을 보유해야 한다고 생각하십니까?

찬성: “분조위의 조정은 화해의 효력이 아니라 법원의 판결과 동등한 효력이 발생하도록 법적 근거가 필요하다고 생각합니다. 공정위 제소 및 소송 제기 등의 방법으로 분쟁을 해결한다면 신청인과 피신청인 모두에게 회복하기 어려운 피해만 생길 것입니다. 따라서 분조위의 조정이 종국의 결정이어야 합니다.”

<표 30> 방송분쟁조정위원회에 대한 역할과 의미에 대한 PP와 SO의 의견

	참여자 A (PP 관계자)	참여자 B (SO 관계자)
1. 방송분쟁조정위원회의 필요성	* 반드시 필요	* 반드시 필요
2. 방송분쟁조정위원회의 전문성과 권위	* 전문성은 잘 모름 * 방조위의 권위라기보다는 방통위의 권위가 상승함 * 과거에는 주무부서에서 일을 처리하는 경향이 있었음	* 전문적 지식이 있을 것으로 판단
3. 방송분쟁조정위원회 제도 홍보 방안	* 방조위 처리 결과 사이트에 공개 필요	* 방조위 사례를 책자로 배포 * 방통위 지역사무소에 속한 사업자별 정기회의 또는 워크숍을 통해 홍보
4. 방송분쟁조정위원회 조정안 결정 기간 만족도	* 조정기간은 짧을수록 좋음 * 특히, 채널송출안은 현재보다 기간 단축 요망	* 현 3개월보다 기간 단축 필요 * 45일이 적당
5. 방송분쟁조정위원회의 조정안 강제성	* 최종 결정은 강제력을 가져야 함	* 최종결정은 법원의 판결과 같은 동등한 효력이 발생되어야 함

Q9. 최근 미디어 환경이 급격하게 변하면서 시장에서 미디어 기업 간에 경쟁이 높아지고 있습니다. 이에 따라 미디어 기업 간 분쟁이 심화될 것으로 예상됩니다. 귀하께서는 귀하가 소속한 기업이 타 기업과 미디어 관련 분쟁에 관계될 경우, 어떤 해결책을 원하십니까? 다음의 방식- 1) 법원에 의한 사법적 판단, 2) 방송분쟁조정위원회를 통한 조정안 조치, 3) 공정거래위원회의 제소를 통한 조치, 4) 제3의 방법에 의한 해결 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다.

**참석자 A (PP관계자)**

“2번 방송분쟁조정위원회를 통한 조정안 조치를 선호함. 앞서 언급한 바와 같이, 방송산업을 관장하는 주무부서인 방송통신위원회의 산하 기관에서 처리하는 것이 가장 객관적일 것임. 타 방안에 비해서도 최종 결정 기간을 단축시킬 수 있을 것이며, 유사한 사례들이 있기 때문에 보다 쉽게 해결책을 찾을 수도 있을 것임. 만약 조정안이 받아들여지지 않는다면 공정위나 법원의 판단을 기다려야 하겠지만, 대부분 방송분쟁조정위원회의 조치를 받아들일 것임.”

**참석자 B (SO관계자)**

“2번 방송분쟁조정위원회를 통한 조정안 조치를 선호합니다. 방송법의 법리 해석, 분쟁 당사자에 대한 전문적인 지식 및 사업 환경에 대한 이해 등을 고려할 때 분조위의 조정안이 가장 합리적이고 공정할 것입니다.”

<표 31> 가장 이상적인 방송분쟁해결방식에 대한 PP와 SO 의견

	참여자 A (PP 관계자)	참여자 B (SO 관계자)
1. 법원 소송	* 없음	* 없음
2. 방송분쟁조정위원회	* 방통위 산하의 방조위에서 해결이 가장 효과적임	* 방조위가 방송시장의 특성을 가장 잘 인지하고 있음 * 가장 이상적인 분쟁해결 방식임
3. 공정거래위원회	* 비효과적임	* 비효과적
4. 기타 방법	* 없음	* 없음

## 제2절 위성-PP 분쟁 당사자

Q1. 현재 PP와 위성방송 간의 방송분쟁은 주로 어떤 영역에서 많이 발생합니까? 과거 분쟁조정사례에 의하면, 주로 “채널송출분쟁”에 관한 내용이 많습니다. 물론, 위성채널사용료 분쟁도 존재합니다. 귀하가 생각하시기에 PP와 위성방송 간에 심각하게 분쟁이 발생할 영역에 대해서 말씀해주시기 바랍니다. 또한 미디어 환경이 빠르게 변화하고 있습니다. 새로운 미디어 환경에서 앞으로 PP와 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자는 누구라고 생각하십니까? 반대로 위성방송과 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자는 누구라고 생각하십니까?

1) 위성방송-PP 간에 어느 영역에서 방송분쟁이 많이 나타납니까?

**참석자 C (위성관계자):** "그동안 PP와 위성방송 간에 분쟁이 발생하여 방송분쟁조정위원회의 조정 신청을 한 것은 모두 세 차례입니다. 2005년 000미디어의 채널 송출 거절로 인한 분쟁조정 신청, 2007년 000미디어의 채널 송출 거절로 인한 분쟁조정 신청, 2009년 00사의 채널사용료 관련 분쟁조정 신청입니다. PP와 위성방송 간의 분쟁은 대부분 채널 거래 계약에서 발생할 수밖에 없습니다. 채널송출 여부, 송출 대가에 대한 부분, 계약서 내용 이행 등 분쟁의 소지는 대부분 거래 계약과 관련해 발생합니다. 그 외, PP의 채널 콘텐츠 내용이나 편성권 등은 전적으로 PP의 권한입니다."

**참석자 D (PP관계자):** "수신료 배분 이슈, 위성중계기사용료 이슈, 채널송출분쟁임. 과거에는 위성중계기사용료 이슈와 채널송출분쟁이슈가 주를 이룸. 그러나 향후에는 '수신료 배분 이슈'가 많이 나타날 것임."

2) 미래에 PP와 분쟁이 많이 일어날 것으로 예상되는 사업자들은?

**참석자 C (위성관계자):** "PP와의 분쟁은 결국 플랫폼 사업자들의 관계에서 발생할 수밖에 없습니다. PP는 플랫폼과 계약을 맺고 송출되어야만 시청자들에게 노출되고 이를 통해 수신료 수익이나 광고 수익을 벌어들일 수 있는 사업구조를 가지고 있습니다. 이에 따라 현재까지는 케이블과 같이 시장지배력이 높은 플랫폼 사업자에 대한 콘텐츠 독점 공급과 이에 따른 반대 급부적 거래 관계가 발생하거나 우월적 지위를 가진 케이블SO 사업자가 PP에게 적정 수신료를 배분하지 않거나 송출을 중단하는 등의 분쟁이 있어왔습니다. 이에 반해 위성방송이나 IPTV와 같이 유료방송시장 내 후발사업자에 대해서는 콘텐츠 거래 거절 행위가 발생하기도 했습니다. 향후 플랫폼 사업자가 다양해지고 매체별 시장점유율 격차가 줄어들 경우 결국 콘텐츠의 영향력이 강해질 것이라 예측할 수 있습니다. 좋은 콘텐츠를 가진 PP의 경우 플랫폼과의 거래관계에서 우월적 지위를 가질 수 있을 것이며, 거래 대가협상에서 영향력을 발휘할 수 있게 될 것입니다. 다만, PP 업계도 콘텐츠 영향력에 따라 빈익빈 부익부가 심화됨에 따라 플랫폼을 대상으로 송출 여부를 저울질할 수 있는 PP와 어떻게든 플랫폼을 통해 송출이라도 하려는 PP가 존재할 것이며 이들 모두 플랫폼 사업자와 분쟁의 소지를 가지고 있다고 볼 수 있습

니다.”

**참석자 D (PP관계자):** “단기적으로는 SO중심 향후 위성IPTV. SO는 과거 불공정거래 및 수신료 배분을 축소 등으로 PP의 수신료 수익을 가장 악화시켜왔으나, 최근 방통위의 강력한 25% 배분 정책 유도으로 인해 점차 수신료 배분 기준을 정립해 나가고 있으며, SO와의 수신료 배분 기준이 정착되면, 위성 및 IPTV의 저가 수신료 및 기타 문제도 단계적으로 함께 해결될 것임.”

3) 미래에 위성방송과 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자들은?

**참석자 C (위성관계자):** “위성방송은 PP들과 지속적인 긴장관계에 있을 수밖에 없습니다. 플랫폼이 많아지고 위성방송의 가입자 수가 일정 수준 이상 확보되면 PP와의 송출 여부에 대한 분쟁은 감소할 수도 있으나 송출 대가에 대한 분쟁은 여전히 주요한 분쟁의 원인이 될 수 있을 것입니다. 또한 지상파와의 분쟁 역시 잠재적인 가능성이 있습니다. 현재 케이블협회와 지상파 간 재송신을 둘러싼 법적 분쟁이 진행 중입니다만, 디지털 전환기를 고려한 지상파 재송신 정책방안이 확정되지 않고 있고 향후 정책방안이 확정된다고 하더라도 재송신 대가를 둘러싼 분쟁은 충분히 발생할 수 있는 사안이라 생각합니다. 한편, 콘텐츠와 관련된 분쟁 외에 유료방송시장 내 경쟁이 치열해질수록 플랫폼 사업자간의 분쟁도 발생할 가능성이 높습니다. 가입자 유치 과정에서의 불공정경쟁 관련 분쟁 등이 있을 수 있습니다.”

**참석자 D (PP관계자):** “독립PP임. 과거 위성방송과의 분쟁은 주요채널을 보유한 MPP들과의 대립이었음. 이는 국내 유료방송 시장의 구조(케이블 중심 수익구조)에서 기인하는 것으로 광고수익 극대화를 위해 케이블 중심적인 플랫폼 전략을 구사하는데서 그 원인을 찾을 수 있음. 그러나 최근 주요 MPP들은 케이블에서의 안정된 광고수익 확보에 그치지 않고, 위성방송 추가 진입을 통한 시청률 확대 경쟁을 하고 있으며, 이에 지상파와의 ‘오리지널 자체제작 경쟁’을 추가하면서 더욱 안정된 가시청가구와 시청률 확보를 목표로 하고 있음. 이 과정에서 위성방송이 필요로 하는 HD채널을 공급하면서 위성방송과의 협력을 강화하고 있음. 위성방송은 제한된 수신료 제원을 기반으로 HD공급을 하는 채널들을 우선적으로 수신료 배분을 하게 되고, 경쟁 플랫폼 대비 채널 경쟁력(상품 구성력)을 유지하기 위해 MPP와 협력을 강화하고 있음. 이에 비해 독립PP들은 SD채널의 1.5배에 달하는 HD 채널 위성중계기사용료도 부담이 되고 있고, 이러한 망사용료를 상회하는 수신료를 배분받기도 어려운 제작환경과 시청률을 보여주고 있음. 결과적으로 위성방송은 개별 독립PP의 채널을 줄이거나 수신료를 대폭 삭감하여 HD 채널 수급을 통한 플랫폼 경쟁력을 가져갈 수밖에 없어, 향후 축소되는 독립 PP들과의 일부 송출 분쟁이 예상됨”.

<표 32> 현재와 미래 위성-PP분쟁 영역

	참여자 C (위성관계자)	참여자 D (PP관계자)
1. 현재 위성과 PP 간의 분쟁 영역	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 채널거래 계약</li> <li>* 채널 송출 여부</li> <li>* 계약서 내용 이행</li> <li>* 송출에 대한 대가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 수신료 배분 문제</li> <li>* 위성중계기 사용료 이슈</li> <li>* 채널 송출 분쟁</li> </ul>
2. 미래 PP의 분쟁 사업자	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 플랫폼 사업자</li> <li>* 강력한 콘텐츠 사업자 등장</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* SO 불공정 거래</li> <li>* 위성 및 IPTV의 저가 수신료 문제</li> </ul>
3. 미래 위성방송의 분쟁 사업자	<ul style="list-style-type: none"> <li>* PP와의 분쟁 점점 감소</li> <li>* 지상파 재전송 문제와 관련하여 분쟁 가능성 높음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* MPP와의 대립 문제는 감소</li> <li>* 독립 PP와 송출 분쟁 예상</li> </ul>

Q2. PP와 위성 간 “채널공급계약 종료 후,” PP가 재계약에 응하지 않고 일방적으로 채널공급 재계약을 종료하여 양자 간 채널송출 분쟁이 발생할 경우, 방송분쟁조정위원회는 첫째, PP가 위성채널에 지속적으로 채널 공급 계약을 할 경우, PP에 손실이 발생한다는 주장을 입증해야 한다고 지적합니다. 둘째, 위성채널이 PP의 채널을 공급받지 못할 경우, 위성방송에 손실이 발생한다는 점도 입증해야 한다고 합니다. 셋째, PP와 위성사업자가 분쟁에 대하여 양 당사자 간 충분하고 성실한 협상이 진행되었는지 확인한다고 합니다. 이에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

1) 방송통신위원회의 이와 같은 분쟁해결기준이 타당성이 있다고 생각하십니까?

**참석자 C (위성관계자):** “계속 채널을 공급할 때 PP의 손실과 채널을 공급받지 못할 때 위성방송의 손실을 입증하도록 하는 것은 타당성이 있습니다. 사업자가 객관적이고 정당한 사유에 의거해 계약을 맺지 않을 경우와 그렇지 않은 경우는 구분되어야 하기 때문입니다. 다만 손실을 객관적으로 입증하기가 쉽지 않은 경우들이 있습니다. 예를 들어 위성방송의 경우 특정 인기 채널을 공급받지 못하게 되었을 때 그로 인한 민원 발생 건수나 해지 요청 건수 등은 산술적인 데이터가 나올 수 있습니다만 보이지 않는 손실비용, 즉 인기 채널이 없음으로 인해 가입자 유치가 더욱 어려워지고 이로 인해 마케팅 자원이 더 많이 소요된다거나 인기 채널이 없음으로 인한 브랜드 인지도 저하, 브랜드 가치 하락, 악구전 등은 객관적 데이터로 입증하기 어려운 부분입니다.”

**참석자 D (PP관계자):** “‘수신료 협상 미합의’로 전제할 경우에는 위와 같은 분쟁조정위의 의견이 타당하다고 할 수 있음. 그러나 대부분 채널 송출 분쟁의 본질은 단순한 수신료 협상의 미합의 때문이 아닌, 채널 스스로가 최단기간 내 적자를 줄이고 많은 가시청 가구에게 브랜드를 알리며 시청률을 극대화하기 위한 매체전략, 즉 위성-SO 경쟁 시장에서의 초기 채널 진입 전략에 기인한 것임. 그러나 문제의 본질이 수신료가 아닌, 채널 생존을 위한 플랫폼 대응 전략이라면 위와 같은 분쟁조정위원회의 접근은 바람직하지 않음. 모든 PP는 초기 투자가 클수록 케이블 SO에게서 좋은 번호와 많은 가시청 가구를 확보하는 것이 최대 매출을 올릴 수 있는 환경이므로, 초기 케이블 온리 전략을 구사하는 것임. 따라서 이런 맥락을 무시한 분쟁조정위원회의 ‘단순한 수신료 협상 분쟁’만으로 문제를 호도하여 조정을 하는 것은 매우 비현실적이고 PP에게 적자를 감소하는 경영전략을 구사하라는 압박이므로, 부적절하다고 할 수 있음. 또한 신규 미디어의 시청자에 대한 배려 등을 이야기하는 경우가 있는데, 유료방송서비스는 ‘지상파 보편서비스’가 아님. 시장 경쟁을 통해 다양한 플랫폼의 방송 상품에 대해 많은 가입자를 유도하는 게 산업적으로 바람직 한 것이지, 모든 채널 서비스를 모든 플랫폼에 강요하는 것은 시장환경, 법리적, 정책적으로 바람직하지 않음.”

2) 방송통신위원회의 이와 같은 분쟁해결기준이 실효성이 있습니까?

**참석자 C (위성관계자):** “이 같은 분쟁해결기준은 타당한 면은 있으나 결국 사업자의 주장에 근거를 둘 수밖에 없는 한계가 있습니다. 사업자의 주장을 검증하기 어렵고 직접 조사를 하거나 정황적 요인들에 대해 제3자의 증언을 듣는 등 독립적이고 추가적인 조사 활동을 수행하는데 어려움이 있습니다. 따라서 사업자의 주장에 근거한 내용으로 조정을 할 경우 특정 사업자가 조정안을 수용하기 어려운 상황이 발생할 수 있습니다.”

**참석자 D (PP관계자):** “수신료 배분 분쟁일 경우, 실효성이 있음.”

<표 33> 방송분쟁조정위원회의 채널송출 분쟁해결기준에 대한  
분쟁당사자 의견

	참여자 C (위성관계자)	참여자 D (PP관계자)
1. 분쟁해결기준 타당성	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 방조위의 해결기준은 타당성 있음</li> <li>* 손실을 객관적으로 입증하기 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 수신료 협상 미합의의 경우, 타당함</li> <li>* 채널송출분쟁의 경우, 타당성이 떨어짐</li> </ul>
2. 분쟁해결기준 실효성	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 사업자의 주장 입증의 어려움이 존재함</li> <li>* 실효적이라고 보기 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 수신료 배분의 분쟁일 경우, 실효함</li> </ul>

Q3. PP와 위성 간 “채널공급계약 종료 후,” 양자 중 일방이 채널공급 재계약 종료를 선포하여 분쟁이 발생할 경우, 방송분쟁조정위원회는 다음과 같은 기준에 의거 조정안을 제시합니다. 첫째, 시청자복지의 궁극적인 목표 달성을 위해 공정한 경쟁관계 형성 및 방송프로그램과 채널 유통에서 공정거래질서 확보를 우선시 함. 둘째, 경쟁적 매체환경에서 수입 대비 비용 (손해) 발생을 이유로 계약 종료 후, 일방적인 프로그램 또는 채널 공급 중단 행위가 발생할 경우, 상대 측이 합리적 수준에서 대가를 지불한다면, 기존 계약을 지속하는 방향에서 합의하기를 권고함. 이에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

1) 방송분쟁조정위원회가 공정거래질서 확보를 위해 “시청자복지” 개념을 우선시 하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 C (위성관계자):** “공정거래 질서 확보도 결국은 시청자 복지라는 궁극적인 목표를 달성하기 위한 것임은 당연한 것이라 생각합니다. 시장에서 불공정한 거래와 계약은 결국 소비자, 즉 시청자에게 돌아갈 수밖에 없습니다. 특정 채널이 플랫폼에 채널을 송출하다가 플랫폼 사업자가 재계약을 요구함에도 정당한 사유 없이 채널을 송출하지 않는 것은 해당 플랫폼을 시청하는 가입자들의 시청권을 전혀 고려하지 않는 행위라 할 것입니다. 프로그램 사용료와 관련된 분쟁의 경우에도, 사업자간 합의에 근거한 적정 프로그램 사용료 지급을 통해 PP는 좋은 콘텐츠를 개발하고, 이 같은 콘텐츠가 다시 플랫폼의 상품력으로 이어져 시청자의 만족도를 높임으로써 소비자 후생을 극대화시키는 것이 선순환 구조임을 고려하여 조정이 이루어져야 할 것입니다. 콘텐츠 동등접근, 보편적 시청권 보장 등의 조항은 결국 공정한 경쟁관계 형성과 공정거래 질서 확보를 통해 시청자 복지를 달성하기 위한 것이라 생각합니다.”

**참석자 D (PP관계자):** “동의하지 않음. 위 논리대로 라면, 모든 PP는 모든 플랫폼의 요구에 대해 어떠한 협상도 할 수 없음. 즉, 만족스런 수신료 협상이 되지 않아 공급을 중단할 경우에 대해 모든 책임을 PP에게 전가하는 것인데, ‘유료방송 시장에서 이는 바람직하지 않음. 유료방송 시장 논리에 따른 사업자간 경쟁 및 분쟁은 철저히 시장 환경을 전제로 사업자 자율적 거래로 이해하는 기반 위에서 최소한의 분쟁으로 다뤄져야 하며, 특히, 갑을 관계의 약자인 ‘PP’를 보호하는 정책(콘텐츠 활성화)을 기반으로 분쟁 조정을 접근해야 함. 그래야 방송영상산업 및 콘텐츠 시장이 활성화될 수 있음. (불공정거래 관행 - 런칭비, 수신료 우회 반환, 지나친 마케팅비 요구 등) 우리나라 모든 방송산업은 플랫폼 독점구조가 지나쳐, 미국 등 해외와 같은 정상적인 수신료 배분 조차 되지 않는 구조임. 다만, 해당 채널의 영향력이 상당히 커다랗고 공급 여부에 대한 파장이 클 경우, 위와 같은 시청자 복지를 논의할 수 있으나, 그렇다고 해도 모든 유료방송 분쟁에 ‘시청자복지’ 개념을 적용할 수 없음. PP현실은, 한정된 주파수 대역에서 넘쳐나는 등록 PP들과 경쟁하는 완전경쟁 시장에서의 생존이라는 점임. 해마다 많은 PP들이 송출이 중단되고, 또한 신규로 송출되는 현실에서 특정 년도에 특정 플랫폼에 해당 채널이 공급되지 않는다고 ‘시청자복지’를 언급하는 것은 바람직하지 않음. 이 역시 해당 플랫폼이 요구하는 채널일 뿐임.”

2) 방송분쟁조정위원회가 상대측이 합리적인 수준의 대가를 지불하는 것을 조건으로 재계약을 권고한다면 수용할 의사가 있습니까?

**참석자 C (위성관계자):** “합리적인 수준의 대가를 지불하는 것을 조건으로 재계약을 권고한다면 수용할 의사가 있습니다. 방송시장의 특성상 특정 채널이 가지는 고유성으로 인해 대체제가 사실상 없는 상황입니다. 즉 시청자들은 그냥 만화영화 채널을 보려고 하는 것이 아니라 ‘투니버스’ 채널의 시청을 원한다는 것입니다. 이같이 사실상 대체제가 없는 상황에서 합리적 수준의 대가를 지불하는 재계약은 수용할 수밖에 없는 측면이 있습니다. 다만, 양 사업자가 모두 수용할 수 있는 합리적인 수준의 대가를 산정하는 것이 쉽지 않고, 대가 이외의 사항들(경쟁사업자와의 관계, 시장 상황 등)을 고려해야 하는 상황적 요인들이 있을 수 있습니다.”

**참석자 D (PP관계자):** “수신료 배분 분쟁일 경우 수용할 의사가 있음.”

<표 34> 방송분쟁조정위원회의 채널송출 분쟁 조정안에 대한 분쟁당사자 의견

	참여자 C (위성관계자)	참여자 D (PP관계자)
1. 시청자복지 개념에 근거한 해결 방안	* 시청자복지 개념에 근거한 해결 방안 찬성	* 시장에서 시청자복지의 논리로 해결하는 것은 바람직하지 못함 * 철저한 시장논리로 접근 필요
2. 상대측의 대가 지불 조건으로 재계약 권고안	* 분쟁 해결 수용 가능	* 수신료 배분의 문제일 경우에만 수용 가능

Q4. PP와 위성 간 위성채널사용료 분쟁에서 방송분쟁조정위원회는 다음과 같은 분쟁해결 기준을 제시한다. 첫째, 당사자들이 협정한 기존 거래 관계를 존중하는 경향이 강함 (기존 계약 관계 중시). 둘째, PP와 위성 간 위성채널사용료 미납 분쟁에 있어서 두 사업자 간의 상생을 가장 중요한 기준으로 삼고 있음. (즉, 일방에 대한 채무 이행 강요로 인해 사업체가 파산하는 최악의 경우는 배제하는 경향이 강함), 셋째, 분쟁 당사자들의 상생을 위해 채널사용료 미납액 중 50% 감액 및 연체료 면제를 권고함. 또한 잔여 채무액은 당사자 간 합의를 전제로 특정 기한 내에 분납을 유도함. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

- 1) 방송분쟁조정위원회는 시장에서 공정거래에 대한 중요성을 이해하면서도 “당사자 간 개별 계약”을 존중하는 편이다. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 C (위성관계자):** “동의합니다. 당사자 간 개별 계약은 사업자간 자유의사에 기반한 일차적인 공적 거래행위입니다. 개별계약의 효력이 인정되지 않는다면 사업자간 계약의 신뢰성 자체를 의심할 수밖에 없으며, 이는 시장의 기본 질서를 혼란케 할 것입니다. 다만, 계약 당시의 정황적 요인들(부당한 압력, 우월적 지위 등)에 대해서는 면밀히 고려할 필요가 있으며 이 같은 요인들이 계약 내용에 어느 정도 영향을 미쳤는지 살펴봐야 할 것입니다.”

**참석자 D (PP관계자):** “동의함.”

- 2) 방송분쟁조정위원회는 일방에 대한 채무 이행 강요로 사업체가 파산하는 지경까지 이르게 하는 조정한 제시는 고려하지 않는 편이다. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 C (위성관계자):** “계약서에 근거한 법적 판결의 경우, 사업체의 파산 여부와 상관없이 채무를 이행하도록 하는 것이 대부분입니다. 개별 사업자가 사업을 수행해가는 과정에서 경쟁 상황 등 외부적 요인에 제대로 대처하지 못했거나 당초 계획대로 사업의 성과가 달성되지 않으면 파산하는 것은 시장의 기본 논리입니다. 물론 시장의 논리가 제대로 작동할 수 있는 환경인지, 구조적 문제가 있는지를 점검하고 이로 인해 억울한 피해자가 나오지는 않는지 적절하게 정부가 개입을 하는 것이 필요하지만 과도하게 인위적으로 스스로의 자생 능력이 되지 않는 사업자를 존속시키는 것도 시장을 왜곡시키는 행위라 할 것입니다.”

**참석자 D (PP관계자):** “동의하지 않음. 별개의 문제를 정치적으로 다룬다는 의미임. 위와 같은 분쟁조정 행위는 ‘시장기능’을 방해하는 것임. 즉, 채무변제능력이 없는 사업자가 시장에서 퇴출 되지 않도록 하는 것인데, 이는 유료방송 완전경쟁 PP사업에 적절하지 않음. 특히, 위와 같은 판단은 악순환을 예고하는 미봉책일 뿐, 완전경쟁 시장에서의 경쟁으로 인한 서비스의 질적 상승을 저해하는 해결책임. 이런 결과는 전체적으로 PP의 전반적인 서비스의 질적 하락과 이에 따른 시청자의 문화적 피해를 방조하는 것임. 또한, 위성방송이 위와 같은 상황에 처한다고 해도(가령, 위성중계기사용료 부과의 불공정

거래 해당 여부) 위와 같은 판단을 내린다면 이는 사실상 PP의 희생을 전제로 위성채 공급업체인 KT의 수익을 보존해주는 것임. 따라서 해결방법과 별개로 제기된 문제에 대해서는 확실한 원칙과 기준을 기반으로 해법을 제시해야 유료방송에서의 시장 투명성 및 경쟁 활성화가 달성되고, 이에 따른 프로그램 질적 향상, 서비스 퀄리티 증대, 시청자 만족도 증대, 문화적 다양성 증대 등의 선진화된 방송산업 경쟁력 증대로 이어짐. 이러한 기반이 한미 FTA 이후 100% 진입 예정된 해외 메이저 사업자와의 경쟁에 국내 PP가 대응할 수 있는 기반이 될 것임”

3) 방송분쟁조정위원회는 당사자들의 상생을 위해 채널사용료 미납액 감액 및 연체료 면제 그리고 잔여 채무액은 당사자 간 합의를 전제로 특정 기한 내에 분납을 유도하는 편이다. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 C (위성관계자):** “위성방송과 PP사업자는 최초 계약 당시 관련 내용을 상호간에 인지하고 자율적인 협상에 의거해 계약서를 작성합니다. 채널사용료 미납과 같은 경우, 상생을 도모하기 위해 여러 차례 해당 사업자에게 사전 통보와 채무 이행의 기회를 부여하며 협의를 진행하는 과정을 거치고 있습니다. 그럼에도 재판을 통한 법적 해결이 아니라 방송통신위의 분쟁조정을 통해 조정안을 도출하고 미납액 감액이나 연체료 면제 등의 손해를 감수하는 것은 플랫폼 사업자와 PP사업자간의 관계가 상호 의존적이며, 개별 사업자와의 관계에서 끝나는 것이 아니라 업계 내 PP 사업자들, 경쟁사업자들과의 관계도 고려해야 하는 측면이 있고 또한 규제기관인 방송통신위와의 관계 등도 장기적으로 감안할 필요성이 있기 때문입니다.”

**참석자 D (PP관계자):** “문제2와 상동”

<표 35> 방송분쟁조정위원회의 채널사용료 분쟁 조정안에 대한 분쟁당사자 의견

	참여자 C (위성관계자)	참여자 D (PP관계자)
1. 당사자 간 개별 계약 존중	* 동의함 * 계약 당시의 정황적 요인 (부당 압력, 우월적 지위 남용 고려)	* 동의함
2. 분쟁 당사자간 상생의 방안 모색 (일방에 대한 과도한 채무 이행 강요 삼가)	* 시장의 기본논리에 근거하여 집행 * 자생능력이 없는 사업자를 인위적으로 살리는 것은 시장 왜곡 행위임	* 동의하지 않음 * 시장 기능에 따라 조치
3. 잔여 채무액 장기 분납 유도 방안	* 원하지 않지만 여러 상황을 고려하여 수용할 가능성 있음	* 시장논리에 따라 조치

Q5. 귀하는 현재의 미디어 환경에서 방송 분쟁이 발생했을 때, 아래의 다양한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 C (위성관계자):**

1) 사업자간 개별 교섭에 의한 자율적 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “가장 바람직한 방식이며 사업자의 자유의사가 가장 많이 반영될 수 있는 해결방식입니다.”

단점: “사업자간 개별교섭이 원만하고 자율적으로 이루어지기 위해서는 양 사업자가 시장 구조상 평등한 지위여야 할 것입니다. 어느 한 사업자가 구조상 우월적 지위를 가지고 있거나 시장지배적 영향력을 가지고 있다면 사업자간 개별 교섭이 이루어진다 하여도 불공정한 요소를 가지고 있을 수 있습니다.”

2) 개별 사업자가 소속한 협회에 의한 대리 교섭 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “개별 사업자 입장에서는 협회를 통한 대리 교섭이 보다 수월할 수 있습니다. 아무래도 개별 사업자의 주장이나 의견보다는 협회의 주장이나 의견이 업계 내 사업자들과의 입장과 의견을 대변하는 것으로 무게를 가진다고 생각될 수 있기 때문입니다.”

단점: “협회 내에는 다양한 사업자들이 존재하며 각 사업자의 경영상황과 전략 등에 따라 의견이나 입장이 다를 수밖에 없습니다. 협회는 소속 사업자들 모두의 위임을 받아 동일한 목소리를 낸다고 하지만, 협회 내에서도 규모나 영향력이 큰 사업자들 중심으로 의견이 형성될 수밖에 없으며 이 같은 의견을 협회에 소속된 전체 사업자들의 의견이라고 하기에는 어려움이 있습니다. 또한 실제 분쟁의 대상이 되는 내용은 사업자간 개별 계약 내용이므로 협회를 분쟁의 당사자에 해당 한다고 보기는 어렵지 않을까 생각합니다.”

3) 방송통신위원회 조정절차에 따른 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “방송통신위원회는 방송산업의 특성과 방송시장의 구조, 업계 내 이해관계 등을 가장 잘 파악하고 이에 따라 조정을 진행할 수 있는 장점이 있습니다. 또한 방송사업자의 측면에서는 방송관련 규제와 진흥 전반을 관장하는 방송통신위원회와의 관계 등을 고려할 수밖에 없어 방송통신위의 조정을 좀더 긍정적으로 수용하게 되는 면도 있으리라 생각합니다.”

단점: “방통위의 조정안은 법적 구속력, 강제력을 가지고 있지 않다는 점이 한계입니다. 어려운 중재 과정을 거쳐 조정안을 권고하여도 사업자가 이를 수용하지 않을 수 있습니다. 수용하지 않은 경우 방통위가 추가적으로 조치할 수 있는 방안도 없는 상황입니다.”

4) 공정거래위원회의 제소를 통한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “명백한 법규정과 지침이 마련되어 있는 점이 장점입니다.”

단점: “공정거래위원회는 방송시장의 특성을 이해하지 못하고 일반 산업론적 관점에서 방송시장을 바라볼 수밖에 없는 한계가 있습니다. 예를 들어 유료방송시장 내 시장지배적 사업자라고 할 때, 이를 매체 단위가 아닌 사업자 단위로 매출액과 가입자 수를 계산할 경우 위성방송은 티브로드, 씨제이, 씨엔엠 등과 함께 상위 3~4위 사업자 내 포함될 것입니다. 그러나 실제 케이블SO가 유료방송 시장 가입자의 80% 이상을 점유하고 있는 것이 현실이며, 규모의 경제로부터 파생한 지배력이 시장 내 공정경쟁을 저해하고 있는 점도 사실입니다. 이에 대한 심도 깊은 검토가 함께 수반되어야 할 것으로 보입니다.”

5) 법원에서 재판에 의한 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “재판에 의한 결론은 재론의 여지가 없는 가장 확실한 답변이 됩니다. 특정 사안에 대해 법원에서 판결을 받은 경우 법원의 판결은 이와 상충되는 판결이 나오지 않는 이상 유사 사안에 대한 가장 확실한 결론의 역할을 하는 장점이 있습니다.”

단점: “법원에 의한 해결은 계약서 등 법적 효력을 가지는 문서가 가장 중요한 근거가 됩니다. 물론 상황적 요인도 감안되기는 하나 이 같은 상황적 요인을 충분히 설명하는 데에는 한계가 있습니다. 또한 시간과 비용이 많이 소요되는 면도 재판에 의한 해결을 꺼리는 요인이라 생각됩니다.”

6) 귀하가 생각하시는 효과적인 해결방식이 있다면 무엇입니까?

“가장 바람직한 해결은 사업자간 개별 교섭에 의한 자율적 해결방식일 것입니다. 가장 효력이 명확한 것은 재판에 의한 법적 해결방식일 것이나, 우리나라에서는 사법부에 의한 방송분쟁 관련 판례가 많지 않고, 축적된 자료가 적어 효과를 논하기는 부족한 면이 있습니다.”

**참석자 D (PP관계자):**

1) 사업자간 개별 교섭에 의한 자율적 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “시장 환경에 적합하고, 각자의 생존을 위한 다양한 협상/전략 구사가 가능함.”

단점: “약자인 PP가 SO에 대해 제기하는 경우가 많으므로, 개별적으로 해결될 경우 강자인 플랫폼의 의사대로 결정되게 됨.”

2) 개별 사업자가 소속한 협회에 의한 대리 교섭 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “약자가 직접 ‘갑’과 부딪혀 분쟁 이후 개별적 ‘패널티’를 받을 수 있는 우려를 줄일 수 있음.”

단점: “전체 PP들의 사안이 아닐 경우, 협회 등의 일관적 대응이 어려움.”

3) 방송통신위원회 조정절차에 따른 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

“잘 모름.”

4) 공정거래위원회의 제소를 통한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “불공정거래 행위를 명확히 밝힐 수 있음.”

단점: “공정위 대응을 지속하기 위한 리소스 투자 여력이 부족함. 또한, 개별적인 제소의 경우, 익년도 협상에서 불이익이 예상되어 사실상 신고하지 않게됨. (플랫폼과 PP는 절대 갑과 을 사이)”

5) 법원에서 재판에 의한 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

“공정위와 같음.”

6) 귀하가 생각하시는 효과적인 해결방식이 있다면 무엇입니까?

“항상 약자의 입장에서 ‘콘텐츠 시장 활성화’라는 정책 목표를 기반으로 분쟁조정에 임하는 것이 중요함. 사업자간 개별 교섭을 우선 시 하되, 이와 같은 정책목표에 반할 경우, 적극 개입하여 ‘콘텐츠 시장 활성화’를 지속시킬 필요가 있음. 플랫폼의 PP에 대한 우월적 지위는 매우 강력함: 1년마다 재계약을 무기로 송출제한, 번호 이동, 티어 변경 등 다양한 ‘공식적 방법’으로 플랫폼은 PP를 압박하여 패널티를 줄 수 있음. 문제의 근원은 ‘지나치게 광고 의존적인 시장구조’에서 기인함. 따라서 광고 수익안정화를 위해 플랫폼의 가시청 커버리지 압박을 못이기는 것이 현실의 PP임. 따라서 광고/수신료 수익 비율을 5:5 수준에 이를 때 까지 정책적으로 수신료 분배의 투명성 및 적정 규모 확보를 지원해야 함. 특히, 무단 할인 관행이나, 불공정거래행위에 의한 수신료 축소, 리턴, 비율 감소 등을 없애야 하며, 장기적으로 미국 등 해외 시장과 같이 유료방송 시장의 기본이 ‘수신료 수익’ 기반으로 이뤄질 수 있도록 단계적인 방송수신료 인상(정상화)이 필요함. 통신시장 대비 과도하게 저평가된 방송시장의 적정 수신료가 시급함. (미국 유료방송 수신료의 약 1/8 수준인 현실이 개선되어야 함)”

<표 36> 방송분쟁해결방식에 대한 위성과 PP의 의견

	참여자 C (위성관계자)	참여자 D (PP관계자)
1. 자율적 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 가장 바람직한 방식</li> <li>* 양 사업자간 평등한 구조여야 함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 시장환경에 적합함</li> <li>* 시장지배적 사업자의 의사대로 결정될 가능성 높음</li> </ul>
2. 소속 협회에 의한 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 협회에 의한 해결 가능</li> <li>* 그러나 협회는 다양한 사업자들의 이해관계를 수렴해야 하기 때문에 능력에 한계가 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 분쟁 해결 후, 약자가 개별적으로 강자의 패널티를 받을 가능성 적음</li> <li>* 협회의 일관적 대응 어려움</li> </ul>
3. 방통위 조정 절차에 따른 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 방조위 조정을 긍정적으로 수용할 가능성 높음</li> <li>* 법적 강제력 부재로 실효성 문제 제기</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 잘 모르겠음</li> </ul>
4. 공정거래위원회 제소에 따른 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 명백한 지침이 마련되어 있어 장점이 있음</li> <li>* 공정위는 방송시장에 대한 이해 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 불공정거래는 확실히 밝힐 수 있음</li> <li>* 시장에서 약자의 경우, 지속적으로 제소하기 어렵고, 익년 협상에서 강자로부터 불이익을 받을 수 있음</li> </ul>
5. 법원에 의한 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 가장 확실한 결정</li> <li>* 시간과 비용 소요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 위와 동일</li> </ul>
6. 귀하가 생각하는 효과적인 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 사업자 간 개별 교섭</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 약자의 입장에서 콘텐츠 시장 활성화 정책 목표 설정 필요</li> <li>* 정부의 수신료 정책 개정</li> </ul>

Q6. 귀하께서는 현재 방송통신위원회 산하 방송분쟁조정위원회의 역할과 의미에 대해서 어떻게 생각하십니까?

**참석자 C (위성관계자):**

1) 현 체제의 방송분쟁조정위원회가 필요하다고 생각하십니까?

“필요하다고 생각합니다. 위 5번 문항의 답변과 같이 각각의 해결방식은 모두 장점과 단점을 가지고 있습니다. 그러나 방송업계에서 발생하는 분쟁과 관련해 일차적으로는 방송통신위의 방송분쟁조정위에서 조정안을 도출하는 것이 의미가 있으리라 생각합니다.”

2) 현 체제의 방송분쟁조정위원회는 그 나름대로 전문성과 권위를 갖고 있다고 생각하십니까?

“분쟁조정위원회를 구성하고 있는 위원님들은 모두 나름대로 전문성과 권위를 가지고 있다고 생각합니다. 다만, 분쟁조정위의 전문성과 권위를 입증하고 존중받기 위해서는 분쟁조정위가 실질적인 조사권을 가지고, 조정안이 실효성과 강제력을 가질 수 있어야 할 것이라 생각합니다.”

3) 방송분쟁조정위원회를 우리나라 미디어 기업에 잘 홍보하는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?

“업계에서 분쟁이 잦아지고 많아지는 것은 사실 그다지 바람직한 현상은 아니라고 생각합니다. 공정한 시장환경과 시장 구조를 만들어 가능한 분쟁의 소지가 적도록 하고 사업자간 자율 협상에 기반한 계약을 중심으로 협의를 통해 상생의 조정안을 도출해내도록 노력해야 할 것입니다. 분쟁조정위원회의 존재와 역할을 미디어 기업에서 모르고 있다고 생각하지는 않습니다. 다만 분쟁조정위원회까지 간다는 것은 사업자간 자율 협상을 위한 노력이 더 이상 불가능할 때임을 의미하는 것이고, 여러 가지 요인과 상황을 고려해야 하므로 분쟁조정 신청을 신중히 검토하는 측면이 있습니다.”

4) 방송통신위원회 산하의 방송분쟁조정위원회의 조정안 결정은 평균 3개월 이내로 조정안이 나오는 편입니다. 이 정도의 기간이면 조정 신청인과 피신청인이 보기에 적당하다고 생각되십니까?

“적당하다고 생각합니다.”

5) 방송분쟁조정위원회의 조정안은 강제력을 갖고 있지 않고, 양 분쟁당사자에게 권고하는 형식으로 제시됩니다. 귀하는 방송분쟁조정위원회의 최종 결정이 강제력을 보유해야 한다고 생각하십니까?

“찬성합니다. 강제력을 보유하지 않을 경우 분쟁조정에 임하는 사업자들이 성실한 태도를 갖지 못할 수 있고, 조정안이 실효성을 가질 수 없게 됩니다. 다만 강제력을 가지는 조정안이 되기 위해서는 그만큼 타당성을 가져야 할 것이며, 조정안을 도출하는 과정에서 면밀하고 신중한 검토를 통해 사업자가 수용할 수밖에 없는 근거와 명분들을 축적하는 것이 필요하리라 생각합니다.”

**참석자 D (PP관계자):**

1) 현 체제의 방송분쟁조정위원회가 필요하다고 생각하십니까?

“필요함.”

2) 현 체제의 방송분쟁조정위원회는 그 나름대로 전문성과 권위를 갖고 있다고 생각하십니까?

“대체로 그러함. 그러나 ‘콘텐츠 산업 활성화’의 중요성과 그를 위한 분쟁 조정의 일관된 기준이나 원칙은 미흡하다고 사료됨. 플랫폼 간 분쟁과 달리, 플랫폼과 PP의 분쟁은 갑과 을의 문제이므로, 을의 입장에서 분쟁을 바라볼 필요가 있음. 특히, 이러한 원칙이 없다면, 분쟁조정위는 필요가 없음. 왜냐하면, 일반 상법 및 시장거래 현실에 맞는 법원 제소, 공정위 신고, 기타 방법 등을 통하면 되는 것이기 때문임. 방통위 분쟁조정위를 선호하는 이유는 이 업계의 미래 방향에 따른 정책적 개입이 필요하다고 보기 때문이지, 단순한 중재자가 없어서가 아님.”

3) 방송분쟁조정위원회를 우리나라 미디어 기업에 잘 홍보하는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?

“단순한 중재자는 결국 ‘힘 있는 세력 편입’. 따라서, 원칙과 명확한 기준(콘텐츠 시장 활성화를 통한 문화적 복지 지원)을 가지고 분쟁조정을 한다는 사회적 인식마련이 시급함.”

4) 방송통신위원회 산하의 방송분쟁조정위원회의 조정안 결정은 평균 3개월 이내로 조정안이 나오는 편입니다. 이 정도의 기간이면 조정 신청인과 피신청인이 보기에 적당하다고 생각되십니까?

“그러함. 사안에 따라 더 단축시킬 필요도 있음.”

5) 방송분쟁조정위원회의 조정안은 강제력을 갖고 있지 않고, 양 분쟁당사자에게 권고하는 형식으로 제시됩니다. 귀하는 방송분쟁조정위원회의 최종 결정이 강제력을 보유해야 한다고 생각하십니까?

“단순한 분쟁조정은 권고, “콘텐츠시장 활성화” 관련 주요 이슈일 경우엔 강제력을 가

질 필요 있음. PP는 매우 약한 '을'임. 이는 MPP 역시 똑같음. 많은 이들이 MPP는 힘이 셀 것이라고 보는 데, 사실 플랫폼의 작은 변화(번호, 티어, 송출여부 등)가 주는 타격이 제일 큰 사업자임.”

<표 37> 방송분쟁조정위원회에 대한 역할과 의미에 대한 위성과 PP의 의견

	참여자 C (위성관계자)	참여자 D (PP관계자)
1. 방송분쟁조정위원회의 필요성	* 방송분쟁은 방통위의 방조위에서 해결 필요	* 필요함
2. 방송분쟁조정위원회의 전문성과 권위	* 분쟁조정위가 실질적 조사권과 조정안에 대한 실효적 강제성을 보유해야 함	* 대체적으로 긍정 * 그러나 분쟁조정 의 일관성과 원칙은 미흡 * 단순 중재자의 역할에서 벗어나 약자의 입장을 고려하는 중재자 역할 필요
3. 방송분쟁조정위원회 제도 홍보 방안	* 자율적 계약 이행 유도 * 미디어 기업의 입장 이해 필요	* 원칙과 명확한 기준에 근거한 분쟁조정 홍보 필요
4. 방송분쟁조정위원회 조정안 결정 기간 만족도	* 적당함	* 사안에 따라 단축 필요
5. 방송분쟁조정위원회의 조정안 강제성	* 찬성함	* 단순 분쟁의 경우, “권고” * 시장 이슈의 경우, “강제성” 필요

Q7. 최근 미디어 환경이 급격하게 변하면서 시장에서 미디어 기업 간에 경쟁이 높아지고 있습니다. 이에 따라 미디어 기업 간 분쟁이 심화될 것으로 예상됩니다. 귀하께서는 귀하가 소속한 기업이 타 기업과 미디어 관련 분쟁에 관계될 경우, 어떤 해결책을 원하십니까? 다음의 방식- 1) 법원에 의한 사법적 판단, 2) 방송분쟁조정위원회를 통한 조정안 조치, 3) 공정거래위원회의 제소를 통한 조치, 4) 제3의 방법에 의한 해결 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다.

**참석자 C (위성관계자):**

“제3의 방법에 의한 해결. 기업은 분쟁에 관계될 경우 다양한 해결 방법을 모색하게 됩니다. 분쟁의 내용과 성격에 따라 때로는 법원에 의한 판결을, 때로는 공정거래위원회 제소를 통해서, 때로는 방송분쟁조정 신청을 할 수도 있고 혹은 여러 방법을 동시에 활용하기도 합니다. 예를 들어 채권 채무와 관련된 분쟁일 경우 민사 재판을 이용한 법적 판결이 유리하다고 판단할 수 있고, 경쟁 과정에서 부당한 고객유인이나 잘못된 표시광고로 인해 손해를 입었을 때는 공정위 제소가 유리하다고 판단될 수 있습니다. 채널공급과 관련한 분쟁이나 방송정책이 관련된 분쟁일 경우 분쟁조정 신청을 결정할 수 있습니다. 한편으로는 같은 사안에 대해 동시에 법적 대응, 공정위 제소, 분쟁조정 신청을 진행할 수도 있을 것입니다. 즉 어느 한 방법을 택해서만 해결책을 모색하기 보다는 분쟁의 내용과 상황, 조건에 따라 기업에 가장 유리한 해결이 나올 수 있는 방안을 모색하게 될 것입니다.”

**참석자 D (PP관계자):**

“위 4가지 중에서는 ‘분쟁조정위’ 통한 조정을 선호함. 이유는 미디어 기업 간 현실을 가장 잘 이해하고 있는 주무 부서이므로, 가장 현실적이고, 정책 목표에 부합하는 합리적 판단에 가까울 것으로 예상함.”

<표 38> 가장 이상적인 방송분쟁해결방식에 대한 위성과 PP 의견

	참여자 C (위성관계자)	참여자 D (PP관계자)
1. 법원 소송	* 없음	* 없음
2. 방송분쟁조정위원회	* 채널 분쟁이나 방송정책의 경우, 방조위에 신청할 가능성이 높음	* 분쟁조정위 조정 선호 * 미디어 기업을 가장 잘 이해함
3. 공정거래위원회	* 없음	* 없음
4. 기타 방법	* 특정 방식을 선호하지 않고 기업의 상황에 따라 다양한 분쟁조정 방식을 사용할 것임	* 없음

### 제3절 기타 사업 분쟁 당사자

Q1. 현재 기타 사업자 (예: 중계유선방송사업자, 전송망사업자) 간의 분쟁은 주로 어떤 영역에서 많이 발생합니까? 과거 분쟁조정사례에 의하면, 주로 “전주사용료 분쟁”에 관한 내용이 많습니다. 귀하가 생각하시기에 중계유선방송사업자(RO)와 전송망사업자(NO) 간에 심각하게 분쟁이 발생할 영역에 대해서 말씀해 주시기 바랍니다. 또한 미디어 환경이 빠르게 변화하고 있습니다. 새로운 미디어 환경에서 앞으로 중계유선방송사업자와 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자는 누구라고 생각하십니까? 반대로 전송망사업자와 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자는 누구라고 생각하십니까?

1) 중계유선방송사업자와 전송망사업자 간에 어느 영역에서 분쟁이 많이 나타납니까?

**참석자 E (중계유선관계자):** “전송망 사업자와의 관계에서 많이 발생합니다. 전송망 사업자는 SO방송 전송역무를 대신 하므로 SO업자와 같은 맥락으로 판단하고 있기 때문이라 생각합니다.”

**참석자 F (전송망관계자):** “중계유선과 전송망사업자간에는 분쟁의 이유가 없습니다. 전송망사업자는 방송법상 종합유선방송사업자에게 전송, 선로 설비를 임대하는 업무로 정의되어 있기 때문입니다. 중계유선방송사업자와 분쟁이 있다면, 중계유선방송이 전송, 선로 설비를 구축하기 위해 임차하는 전주와 관로를 보유하고 있는 OO과 OOO일 것입니다. 그 사례로 OO과 중계유선, OOO와 중계유선 간에는 전주임대차관련 케이블의 무단설치 때문에 분쟁이 발생하여 민사재판으로 이어졌던 사례가 있습니다.”

2) 미래에 중계유선방송사업자와 분쟁이 많이 일어날 것으로 예상되는 사업자들은?

**참석자 E (중계유선관계자):** “SO종합유선방송 사업자로 판단합니다. SO종합유선방송 사업자는 상업방송업체이면서 지상파 방송 재송신 역무를 하므로 가입자 확보를 위해 기존 중계유선방송사를 죽이기 위해서 모든 행위를 SO협회 차원에서 진행을 하고 있기 때문입니다. 즉 중계유선방송 사업자가 없어야만 SO업체가 처음 책정했던 시청료를 올려 받을 수 있기 때문입니다.”

**참석자 F (전송망관계자):** “중계유선방송사업자와 다른 사업자와의 분쟁은 두 가지로 나눌수 있을 것임. 첫 번째는 필수설비인 전주와 관로를 이용함에 있어 발생할 수 있는 분쟁으로서 OO과 OO와 전주, 관로의 무단사용 및 정비임. 두 번째로는 종합유선방송 사업자와의 분쟁으로서 중계유선사업자가 방송법에서 정한 채널의 범위를 넘어서서 전송할 경우 종합유선방송사업자의 역무를 침해하는 것으로서 중계유선방송사업자는 항상 종합유선방송과 같이 채널사용사업자의 모든 채널을 송출하고 싶어 하기 때문에 항상 분쟁의 소지가 있음.”

3) 미래에 전송망사업자와 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자들은?

**참석자 E (중계유선관계자):** “IPTV 사업자로 판단됩니다. 전송망사업자 역무가 종합유선방송 사업자 역무를 대신하기 때문입니다.”

**참석자 F (전송망관계자):** “전송망사업자는 ‘95년 케이블TV 사업 초기에는 한전, KT와 같이 전국 규모의 전송망사업자가 존재하였으나, 정부에서 전송망사업자를 등록제로 전환하면서, 많은 중계유선사업자와 SO에서 전송망사업자로 등록하였음. 현재 KT는 전송망사업에서 퇴출하였으며, 한전은 파워콤으로 시설을 이관하였고 파워콤도 SO의 자가망 구축으로 현재 8개 SO에만 전송망을 제공하고 있으나, 일부 SO는 자가망과 파워콤 임대망을 혼용하여 사용하고 있어 의존도는 낮은 편이며 대부분 자가망 비율을 높여 가고 있는 상황임. 따라서 전송망사업자와 분쟁의 경우 전국망을 보유한 파워콤과 단독 NO(중계유선, SO)로 구분할 수 있음. 전국 전송망사업자인 파워콤과 SO(8개사)와의 분쟁은 SO에서 자가망으로 전환하는데 따른 전송망 계약 해지 시 위약금 문제가 있는데 이는 큰 이슈는 아닐 것임. 현재 이용하고 있는 잔여 SO의 경우 디지털방송으로 전환하는데 따른 하향주파수부족문제가 발생하고 있는데 이는 양사간 협의를 통해 해소하고 있음. 단독 NO의 경우 대부분 중계유선방송사업자가 NO로 등록하여 동일지역의 SO에 전송망을 제공하는 형태가 있으며, SO에서 NO를 등록하여 운영하는 것으로서 이는 설비관점의 분쟁이 아니라 협력관계에서 발생하는 문제일 수 있음. 또한, 단독전송망사업자인 경우 한전과 KT의 전주/관로를 임차하여 사용하는데 따른 분쟁의 소지는 SO의 경우와 동일하다고 판단됨. 기간통신사업자의 경우 KT는 전기통신사업법에 의해 의무제공대상사업자로 지정되어 있으나, 기간통신사업자가 아닌 SO나 RO는 적용을 받지 않고 한전의 경우에는 한전의 배전설비공사업무처리지침을 따르고 있습니다. 따라서 분쟁이 발생하게 되면 필수설비를 보유한 KT, 한전의 전주와 관로를 이용하는 사업자간에 발생하게 되며, 이는 분쟁의 소지가 가장 많은 경우에 해당될 수 있습니다.”

<표 39> 현재와 미래 중계유선-전송망사업자 분쟁 영역

	참여자 E (중계유선관계자)	참여자 F (전송망관계자)
1. 현재 기타사업자 간의 분쟁 영역	* 전송망사업자와의 관계에서 발생 가능성	* 중계유선사업자와 특별한 분쟁의 이유 없음 * 전송망사업자는 종합유선방송사업자에게 전송 선로 설비를 임대하는 업무를 하고 있음
2. 미래 RO의 분쟁 사업자	* SO 종합유선방송사업자와 분쟁 가능성 높음	* 전주와 관로를 관리하는 주체와 분쟁 가능성 * SO와 분쟁할 가능성
3. 미래 NO의 분쟁 사업자	* IPTV 사업자와 분쟁 가능성	* KT나 한전의 전주 관리 영역에서 발생

Q2. 중계유선방송사업자와 전송망사업자 간 “전주사용료” 분쟁 시, 관행적으로 사용되어 온 미신고 전주에 대해 방송분쟁조정위원회에서는 다음과 같은 조정안을 제시하고 있습니다. 첫째, 방송분쟁조정위원회는 중계유선방송사가 관행적으로 사용해온 미신고 전주에 대한 전송망사업자의 위약금 책정을 인정함. 둘째, 중계유선방송사업자와 전송망사업자간 전주사용료 분쟁 시, 분쟁당사자 간에 일방의 공정거래법 위반 행위(시장지배적 지위 또는 거래상의 지위를 부당 사용) 여부를 조사하여 분쟁조정 기준으로 삼는 경향이 있음. 이에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

1) 방송분쟁조정위원회가 미신고 전주에 대한 전송망사업자의 위약금 책정을 인정하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 E (중계유선관계자):** “당연하지 않다. 전주 사용료는 사업자와 당사 한전간의 문제로 한전에서 일방적으로 요금을 책정 계약서 작성을 요구하는 것으로 사용요금이 과다하게 책정된 것으로 판단합니다.”

**참석자 F (전송망관계자):** “당연하다고 생각합니다. 현재 RO에서 한전의 전주를 사용할 수 있는 근거는 방송법, 국가정보화기본법, 전기사업법이며, KT(기간통신사업자)의 전주를 사용할 수 있는 근거는 방송법, 국가정보화기본법임. 필수설비인 전주에 대해서는 한전의 경우 배전설비공가업무처리지침을 제정하고 있으며, KT는 가공설비지침을 제정하여 무단 사용하는 경우 손해배상을 하도록 규정하고 있음. 따라서 전주 이용사업자가 이를 위반하고 전주를 무단으로 사용하는 경우에는 제공사업자로서는 손해배상을 청구할 수 있어야 할 것임. 손해배상을 청구함에 있어 제공사업자가 과다한 손해배상을 청구하거나 이용사업자에게 설비의 철거를 요구하는 것은 부당하다고 할 것이며, 사업자간 이해관계로 인하여 이용자의 이익이 저해되는 일은 없어야 할 것임. 특히, 한전과 KT의 전주는 다른 사업자가 필수적이며, 복제가 불가능하고, 경제적으로 비경제적으로 필수설비에 해당됨으로 이용사업자가 부득이한 사유로 인해 무단 사용하더라도 이를 강제적으로 철거하는 것은 부당함으로 무단사용분에 대해 면탈요금을 통해 정상화하도록 하는 것이 바람직하다고 판단됨. 이용요금에 관해서는 한전의 경우 표준원가방식으로 계산되었으며, KT의 경우에도 전기통신설비제공기준에 의거 전문기관에서 검증한 단가를 적용함으로 이를 토대로 면탈금을 산정하여 중재하는 경우 타당하다고 판단됨. 이 경우 무단설비의 정상화를 원칙으로 하여 손해배상범위를 가장 최소화하도록 결정하는 것이 바람직하다고 판단됨.”

2) 방송분쟁조정위원회가 분쟁당사자 간에 일방의 공정거래법 위반 행위 (시장지배적지위 또는 거래상의 지위를 부당 사용) 여부를 조사하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 E (중계유선관계자):** “당연하다. 첫째, 지역별 관할구역이 방통위원회 허가제로 운용되고 있기 때문이라 생각합니다. 둘째, 구역별 독점 사업으로 공익 및 시청자의 권

익이 우선 되어야 한다고 판단합니다.”

**참석자 F (전송망관계자):** “당연하지 않다고 판단함. 전주는 상기 기술한바와 같이 필수설비의 3대 요소 (필수적, 복재불가, 비경제적)에 해당되므로 제공사업자와 이용사업자 간 분쟁이 발생하는 경우 시장지배적 사업자의 거래상의 지위를 부당 사용하는 것에 해당할 가능성이 높고 이용사업자의 경우에는 무단 사용하는 것이 문제가 될 것임. 따라서 필수설비를 한전과 KT에서 제공을 거부하게 되면 거래상의 지위남용이나 거래거절을 적용하여 이를 시정 명령할 수 있다고 보며, 이용사업자가 무단으로 사용하게 되면 이 또한 제재가 가능하다고 판단됨. 그러나 방송분쟁조정위원회의 경우 위법사실을 확인하는 것은 당연한 조치나 위법성을 전제로 중재를 한다면, 중재보다는 위법성의 중대성을 판단하게 되어 중재가 편파적으로 성립될 가능성이 높으므로 방송분쟁조정위원회는 위법성을 검토하는 것 뿐만 아니라 여러 가지 정황을 청취 (필요시 대질심문)하여 분쟁조정이 성립될 수 있도록 하는 것이 바람직하다고 판단됨.”

<표 40> 중계유선-전송망사업자 전주 사용료 분쟁 시,  
분쟁해결 방식에 대한 분쟁당사자 의견

	참여자 E (중계유선관계자)	참여자 F (전송망관계자)
1. 미신고 전주에 대한 전송망사업자의 위약금 책정 인정 조정안	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 반대함</li> <li>* 전주사용료는 양 사업자간 계약에 의해서 이루어져야 함</li> <li>* 전송망사업자의 일방적 요금 책정 반대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 찬성함</li> <li>* 무단사용분에 대한 면탈금 책정</li> </ul>
2. 일방의 공정거래법 위반 행위를 조사하는 안	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 찬성함</li> <li>* 방통위 허가제로 이용되고, 시청자 권익을 위해 이루어져야 함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 반대함</li> <li>* 공정거래위반행위로 조사 시, 쉽게 거래상의 지위남용이나 거래 거절로 결론지을 여지가 있음</li> <li>* 위법성 판단 시, 여러 가지 정황을 청취하는 것이 바람직함</li> </ul>

Q3. 중계유선방송사업자와 전송망사업자 간 전주사용료 분쟁 시, 방송분쟁조정위원회에서는 다음과 같은 기준을 중요하게 생각합니다. 첫째, 분쟁당사자들 중 어느 한쪽의 기업행위가 공익에 더 이바지 하는가를 분쟁해결의 중요한 기준으로 보는 경향이 있음. 둘째, 분쟁당사자들의 기업행위와 공익 향상 간의 상관관계를 매우 중요시 하나, 해당 기업행위가 법률적 타당성 밖에 존재할 경우, 이에 대한 상대방의 손해배상 책임은 인정하는 경향이 강함. 셋째, 분쟁당사자들이 본 분쟁으로 인해 사업행위 그 자체를 하지 못할 정도로 손해배상을 부과하는 부분에 대해서는 반대하는 경향이 강함. 이에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

1) 방송분쟁조정위원회가 분쟁당사자들 중 어느 한쪽의 기업행위가 공익에 더 이바지 하는가를 분쟁해결의 중요한 기준으로 보는 경향에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 E (중계유선관계자):** “동의하지 않는다. 공익에 치우치다보면 영세사업자의 사유재산권이 침해 될 우려가 발생하므로 또 다른 민원 발생 등으로 사회 문제가 될 수 있다고 생각 합니다.”

**참석자 E (전송망관계자):** “동의하지 않는다. 중계유선방송사업자와 한전/KT와의 전주 사용분쟁은 기준에 기준이 명확하지 않을 때는 공익을 강조할 수 있었겠지만, 현재와 같이 한전과 KT에서 전주 이용에 관한 기준을 명확하게 하여 공표하고 이를 준수토록 하고 있으므로 무단 사용과 관련하여서는 공익을 강조하는 것은 바람직하지 않다고 판단됨. 따라서 분쟁의 해결 기준은 한전과 KT의 전주 이용에 관한 기준이 이용사업자가 이를 준수할 수 있는 합리적인 기준인지를 먼저 판단하고, 이용사업자가 이를 의도적으로 준수하지 않았는지 여부를 판단해 보는 것이 필요하다고 판단됨.”

2) 방송분쟁조정위원회가 공익에 이바지 하는 기업을 더 중요시 하나, 그 기업이 법적 테두리 밖에서 기업활동을 했다면 상대측에 손해배상을 해야 하는 것은 당연한 것으로 보는 조정에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 E (중계유선관계자):** “당연하다. 사회 모든 행위는 법적 테두리 안에서 윤리와 책임으로 운용되어야 한다고 생각합니다.”

**참석자 F (전송망관계자):** “당연하다. 중계유선방송사업자 무단으로 전주를 사용하여 방송을 한다고 해서 이것이 공익에 이바지한다고 보는 것은 타당하지 않음. 특히 이미 한전과 KT에서 전주이용에 관한 지침을 제정하여 운영하고 있고 적절한 절차를 거치면 합리적인 사유가 있는 것을 제외하고는 전주 이용을 허용하고 있는 상황에서 이를 무단으로 사용하는 것에 대해 정부에서 공익에 이바지한다는 명목 하에 이를 합법화시키는 것은 바람직하지 않음. 다만, 중계유선이 기준을 준수하지 않고 전주를 무단 사용하였다면 손해배상을 하도록 하는 것에 대해 당연한 것으로 보고 조정하는 것에 대해서는 합리적이라고 판단함.”

3) 방송분쟁조정위원회가 그 기업이 손해배상을 하더라도 사업행위 자체를 하지 못할 정도로 손해배상을 하는 것에 대해서는 반대한다는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 E (중계유선관계자):** “찬성한다. 손해배상은 상대방이 감당할 수 있는 범위 내에서 행해져야 한다고 판단함. 만약 과도한 손해 배상으로 파산 시 또 다른 사회문제 발생이 예상되기 때문.”

**참석자 F (전송망관계자):** “반대함. 전주를 무단 사용하는 것에 대해 손해배상을 하는 것은 당연하다고 판단되나, 현재 중계유선방송사업자의 입장에서 볼 때 전주 이용절차 등이 매우 복잡하고 까다로우며, 이용승인을 해주지 않는 경우가 있기 때문에 서비스를 제공하기 위해서는 무단사용이 어쩔 수 없이 일어난다고 주장할 수 있음. 따라서 전주가 필수설비이기 때문에 무단사용과 무단사용하지 않는 것의 차이가 없기 때문에 우선 조정은 무단사용분을 양성화시키는 방향으로 하였으면 하고, 열악한 중계유선방송사업자의 현실을 감안하여 사업행위 자체를 하지 못할 정도로 손해배상을 하는 것에 대해서는 반대함. 특히, 전주가 필수설비라는 점을 고려할 때 무단사용분에 대한 손해배상을 요구하는 것보다, 정상적인 요금으로 양성화 시키고, 전주 이용방법을 사전 사용 후 정산하도록 하는 제도 개선을 추진하는 것도 고려해보아야 할 것임.”

<표 41> 중계유선-전송망사업자 전주 사용료 분쟁 시, 분쟁 해결기준 (공익성, 법률적 타당성, 손해배상)에 대한 분쟁당사자 의견

	참여자 E (중계유선관계자)	참여자 F (전송망관계자)
1. 공익성에 기반한 해결 기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의하지 않음</li> <li>* 영세사업자의 사유재산권 침해 가능성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의하지 않음</li> <li>* 전주 소유 기관의 이용 기준에 따른 조정 필요</li> </ul>
2. 법률적 타당성에 기반한 해결기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 법 범위 밖의 활동은 공익이라도 비합법적으로 간주</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 법적 테두리 안에서 해결</li> </ul>
3. 손해배상 범위 기준	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 손해배상 범위는 상대를 파산시키지 않는 범위에서 실행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 손해배상을 증대하여 파산시키는 것 반대</li> <li>* 그러나 무단 전주 사용을 정상사용으로 유도하여 정상요금 이용 방법 양성화</li> </ul>

Q4. 중계유선방송사업자와 전송망사업자 간 전주사용료 분쟁으로 손해배상 책임 판단 시, 방송분쟁조정위원회는 다음과 같은 기준에 근거합니다. 첫째, 손해배상 책임기업이 손해배상 행위를 감당할 만한 경제적 자립성(월 매출액, 가입자 수 등)에 관련한 제반사항을 고려함. 둘째, 분쟁당사자 중 경제적 규모가 상대적으로 소규모인 기업들의 기업행위를 유지시키기 위해 위약금의 감액 요구 또는 과실 상 상계를 근거로 손해배상액의 장기 분할 납부를 권고하는 경향이 강함. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

1) 방송분쟁조정위원회는 손해배상 책임기업이 손해배상 행위를 감당할 만한 경제적 자립성(월 매출액, 가입자 수 등)에 관련한 제반사항을 고려하는 편입니다. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 E (중계유선관계자):** “동의한다. 사업자가 계속 사업을 할 수 있도록 배려되어야 시청자인 서민의 피해가 최소화될 것으로 생각합니다.”

**참석자 F (전송망관계자):** “동의한다. 전주의 이용 규모는 서비스 커버리지와 관련되는 것으로 이는 가입자수 및 월 매출액과 연계되는 것임. 따라서 손해배상의 경우 사업자의 규모를 고려하여 과도한 손해배상으로 사업행위 자체에 영향을 미치지 않도록 하는 것이 바람직하다고 판단됨.”

2) 방송분쟁조정위원회는 분쟁당사자 중 경제적 규모가 상대적으로 소규모인 기업들의 기업행위를 유지시키기 위해 위약금의 감액 요구 또는 과실 상 상계를 근거로 손해배상액의 장기 분할 납부를 권고하는 경향이 있습니다. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 E (중계유선관계자):** “동의하지 않는다. 첫째, 위약금 종류에 따라 다를 수 있지만 일단 분쟁 발생은 쌍방 간 문제 소지가 있다고 판단되기 때문입니다. 둘째, 위약금 자체는 상대방이 인위적으로 만들어서 부과 하는 것으로 부당 수익으로 판단합니다.”

**참석자 F (전송망관계자):** “동의한다. 중계유선방송사업자의 경우 구단위, 동단위 등 대부분이 소규모 사업자이며, 중계유선의 종합유선방송사업자로의 전환으로 사업규모가 매우 영세한 경우가 대부분임. 따라서 중계유선방송사업자와 한전/KT 간 분쟁발생시 중계유선방송사업자가 무단전주이용을 정상화할 계획을 제출하고, 개선할 의지가 있는 경우에는 손해배상금을 낮추어 주도록 하는 등의 정책적 배려가 필요하다고 판단됨. 또한, 손해배상액의 장기분할 납부의 경우에도 영세한 중계유선방송사업자의 경우 많은 도움이 될 수 있을 것임.”

<표 42> 중계유선-전송망사업자 전주 사용료 분쟁 시, 분쟁 해결 고려점  
(손해배상 감당 가능성, 손해배상 분할 납부)에 대한 분쟁당사자 의견

	참여자 E (중계유선관계자)	참여자 F (전송망관계자)
1. 손해배상 감당 가능성 고려	* 사업자가 계속 사업을 할 수 있도록 사업경영여건을 고려해야 함	* 사업자의 규모를 고려하여 손해배상 정도 규정
2. 손해배상 분할 납부	* 위약금 자체 반대	* 개선의 의지가 있는 기업의 경우, 손해배상금을 낮추어 정책적 배려 필요

Q5. 귀하는 현재의 미디어 환경에서 방송 분쟁이 발생했을 때, 아래의 다양한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 E (중계유선관계자):**

1) 사업자간 개별 교섭에 의한 자율적 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “없음.”

단점: “중계유선 사업자는 영세한 업체로 콘텐츠 확보가 어려워 사업자채 유지가 어려운 것으로 판단합니다.”

2) 개별 사업자가 소속한 협회에 의한 대리 교섭 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “환영합니다.”

단점: “개인 사업자 전체 요구사항을 수용불가 할 것으로 판단됩니다.”

3) 방송통신위원회 조정절차에 따른 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “정확한 근거에 의거 처리되므로 좋다고 생각합니다.”

단점: “없음.”

4) 공정거래위원회의 제소를 통한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “없음.”

단점: “공정거래법과 방송미디어법은 상호 불합치하는 부분이 있으므로 불합리한 것으로 판단됩니다.”

5) 법원에서 재판에 의한 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “없음.”

단점: “방송법이 종합유선방송 사업자 위주로 되어있어서 실제 중계유선방송 사업자는 법은 종합유선방송법에 적용하면서 실제로 중계유선방송 사업자는 사업영역에 대해서는 20년 전 중계유선영역을 하도록 제한되어있습니다.”

6) 귀하가 생각하시는 효과적인 해결방식이 있다면 무엇입니까?

장점: “방송법 업무영역에 있어서 순수 전송역무는 제한을 두지 말고 중계유선방송사가 PP 채널을 전송할 수 있도록 법이 개정되어야 한다고 생각합니다.”

단점: “없음.”

**참석자 F (전송망관계자):**

1) 사업자간 개별 교섭에 의한 자율적 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “당사자 간 교섭 시 신속하게 문제가 해결될 수 있음. 분쟁결과가 당사자 간에만 적용되기 때문에 합의에 따른 리스크가 줄어듦”

단점: “우월적 지위를 갖는 사업자에게 협상이 유리하게 됨. 유사한 분쟁발생시 사례로 적용할 수 없음.”

2) 개별 사업자가 소속한 협회에 의한 대리 교섭 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “소규모사업자의 경우 협회가 대리시 교섭에서 유리할 수 있음. 다양한 사업자의 이슈를 종합하기 때문에 일시에 다수의 문제 해결 가능.”

단점: “소수 의견이 반영되지 않을 가능성이 있음.”

3) 방송통신위원회 조정절차에 따른 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “법과 계약서를 기준으로 준수여부가 조정의 기준이 됨. 신속한 조정을 통해 문제 해결”

단점: “법과 계약서를 기준으로 조정이 진행되기 때문에 소규모 사업자의 애로사항이 충분히 반영되지 못하는 경우 발생. 조정이 실패하게 되면 소송으로 이어지게 됨.”

4) 공정거래위원회의 제소를 통한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “불공정거래행위를 한 사업자가 처벌을 받게 됨. 손해배상은 위원회 심판결과를 토대로 민사소송 절차를 수행해야 됨.”

단점: “사업자간 불공정행위 신고해결로 공격적 경쟁구도 형성. 공정위 제재 이후 손해 배상은 민사적 해결 절차 수행.”

5) 법원에서 재판에 의한 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “판례를 만들기 때문에 향후 기준이 됨.”

단점: “많은 시간이 소요됨.”

6) 귀하가 생각하시는 효과적인 해결방식이 있다면 무엇입니까?

“방송분쟁조정위원회의 2단계 운영. 1차적: 상호조정, 2차적: 위원회 안건상정”

장점: “위원회안건상정 이전 방송분쟁조정위원회 분과위서 조정처리”

단점: “분쟁조정위원회로 안건을 상정하지 않고 손쉽게 처리하려는 경향 발생”

<표 43> 방송분쟁해결방식에 대한 기타사업자의 의견

	참여자 E (중계유선관계자)	참여자 F (전송망관계자)
1. 자율적 해결방식	* 중계유선사업자는 영세업체 이기에 개별 교섭이 어려움	* 효과적임 * 우월적 지위를 가진 협상자에게 유리함
2. 소속 협회에 의한 해결방식	* 찬성함 * 개별 사업자의 요구사항을 들어주기 어려운 구조	* 다양한 사업자를 회원으로 둔 협회는 문제 해결 어려움 * 소수의 의견 반영 어려움
3. 방통위 조정 절차에 따른 해결방식	* 찬성함	* 신속한 조정 가능 * 법과 계약서 위주로 조정이 이루어지기 때문에 소규모 사업자에게 불리할 수 있음
4. 공정거래위원회 제소에 따른 해결방식	* 공정거래법과 방송법 간에 불합치한 부분이 존재함	* 사업자 간 불공정신고행위로 인해 적대관계 형성 가능성
5. 법원에 의한 해결방식	* 방송법은 종합유선방송사업자 위주로 구성되어 있음	* 시간 소요
6. 귀하가 생각하는 효과적인 해결방식	* 중계유선방송이 PP채널을 전송할 수 있게 하면 됨	* 2단계 방송분쟁조정 운영 * 1차: 상호조정 * 2차: 위원회 상정

Q6. 귀하께서는 현재 방송통신위원회 산하 방송분쟁조정위원회의 역할과 의미에 대해서 어떻게 생각하십니까?

**참석자 E (중계유선관계자):**

1) 현 체제의 방송분쟁조정위원회가 필요하다고 생각하십니까?

“필요합니다. 업체 간 상호 어려운 부분을 듣고 분석 판단하여 기존 법률 개정에 반영 될 것으로 판단합니다.”

2) 현 체제의 방송분쟁조정위원회는 그 나름대로 전문성과 권위를 갖고 있다고 생각하십니까?

“지금까지 접해 보진 않았지만 주위에서 방송분쟁 조정위원회 활동상황에 대하여 들었을 때 중간 역할을 잘하고 있다고 판단됨. (단 분쟁발생시 어느 한 쪽에만 치우치지 말고 공정한 판단 부탁드립니다.)”

3) 방송분쟁조정위원회를 우리나라 미디어 기업에 잘 홍보하는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?

“분쟁 발생 시 처리 사례 등을 책자로 제작 각 업체로 매 분기별 발송 하므로 분쟁 사전 예방 효과 및 분쟁발생조정위원회 존재 및 위상이 격상될 것으로 판단됩니다.”

4) 방송통신위원회 산하의 방송분쟁조정위원회의 조정안 결정은 평균 3개월 이내로 조정안이 나오는 편입니다. 이 정도의 기간이면 조정 신청인과 피신청인이 보기에 적당하다고 생각되십니까?

“예 적당하다고 생각합니다.”

5) 방송분쟁조정위원회의 조정안은 강제력을 갖고 있지 않고, 양 분쟁당사자에게 권고하는 형식으로 제시됩니다. 귀하는 방송분쟁조정위원회의 최종 결정이 강제력을 보유해야 한다고 생각하십니까?

“엄격한 공정거래법 및 방송미디어법 테두리 안에서 행해진다면 적극 환영합니다.”

**참석자 F (전송망관계자):**

1) 현 체제의 방송분쟁조정위원회가 필요하다고 생각하십니까?

“필요하다고 생각함.”

2) 현 체제의 방송분쟁조정위원회는 그 나름대로 전문성과 권위를 갖고 있다고 생각하십니까?

까?

“분쟁조정에 참여하는 위원들은 나름대로 전문성과 권위를 갖고 있다고 판단됨.”

3) 방송분쟁조정위원회를 우리나라 미디어 기업에 잘 홍보하는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?

“소규모 업체들은 분쟁이 발생되어도 구제 받을 방법을 잘 모르기 때문에 분쟁조정과 관련 팸플릿의 제작 배포 등을 통해 홍보하거나, 방송분쟁조정위원회 소속 직원들의 현장방문 또는 초청 간담회 등을 통한 홍보 등이 가장 효과적일 것으로 판단됨.”

4) 방송통신위원회 산하의 방송분쟁조정위원회의 조정안 결정은 평균 3개월 이내로 조정안이 나오는 편입니다. 이 정도의 기간이면 조정 신청인과 피신청인이 보기에 적당하다고 생각되십니까?

“조정안 결정에 3개월은 다른 사건에 비해 상당히 빠른 편임. 특히, 조정이 아니고 신고건에 대한 조사와 처리에 1년이 넘게 걸리는 것을 볼 때, 조정이 3개월 이내로 나오는 것은 적당하다고 판단됨.”

5) 방송분쟁조정위원회의 조정안은 강제력을 갖고 있지 않고, 양 분쟁당사자에게 권고하는 형식으로 제시됩니다. 귀하는 방송분쟁조정위원회의 최종 결정이 강제력을 보유해야 한다고 생각하십니까?

“방송분쟁조정위원회의 분쟁조정은 특정 사업자의 위법성을 판단하여 제재를 하기 보다는 위법성과 정황 등을 고려하여 조정을 하는 것으로서 위법성이 판단 기준이 아님으로 이를 강제하는 것은 바람직하지 않음. 다만, 조정이 성립하지 않을 경우 결과를 방통위에 보고하고 방통위가 공식적으로 위법성여부에 대해 면밀한 조사를 통해 제도개선이나, 위반 사업자를 제재하는 방안도 고려해 볼 수 있다고 판단됨.”

<표 44> 방송분쟁조정위원회에 대한 역할과 의미에 대한 기타사업자들의 의견

	참여자 E (중계유선관계자)	참여자 F (전송망관계자)
1. 방송분쟁조정위원회의 필요성	* 필요함	* 필요함
2. 방송분쟁조정위원회의 전문성과 권위	* 조정 역할을 잘 하고 있다는 평판 있음	* 전문성과 권위 있음
3. 방송분쟁조정위원회 제도 홍보 방안	* 분쟁 처리 시, 책자로 유포	* 분쟁 처리 결과, 팜플렛 배포 * 방송분쟁조정위원회 직원들의 현장 방문 및 초청간담회 개최
4. 방송분쟁조정위원회 조정안 결정 기간 만족도	* 적당함	* 적당함
5. 방송분쟁조정위원회의 조정안 강제성	* 공정한 법 범위 안에서 이루어진다면 환영	* 강제성을 갖기 보다 위법성과 정확을 잘 판단하여 조정을 유도하는 역할이 필요함 * 면밀한 조사권을 갖는 것 하나의 방안

Q7. 최근 미디어 환경이 급격하게 변하면서 시장에서 미디어 기업 간에 경쟁이 높아지고 있습니다. 이에 따라 미디어 기업 간 분쟁이 심화될 것으로 예상됩니다. 귀하께서는 귀하가 소속한 기업이 타 기업과 미디어 관련 분쟁에 관계될 경우, 어떤 해결책을 원하십니까? 아래의 방식 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다. 다음의 방식- 1) 법원에 의한 사법적 판단, 2) 방송분쟁조정위원회를 통한 조정안 조치, 3) 공정거래위원회의 제소를 통한 조치, 4) 제3의 방법에 의한 해결 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다.

**참석자 E (중계유선관계자):**

“방송분쟁조정위원회를 통한 조정안 조치를 이상적인 해결방법으로 생각합니다. 상호 업체 간 의견수렴에 의한 정확한 판단으로 법 적용 태두리 안에서 방송분쟁조정위원회를 통한 조정결정이 바람직하다고 판단합니다.”

**참석자 F (전송망관계자):**

“일차적으로 법. 제도적 리스크가 가장 적고 해결이 수월한 분쟁조정위원회를 이용할 것입니다. 법원의 경우 시간이 많이 소요되고 해결이 되더라도 더 이상 기업 간의 협력 관계는 유지할 수가 없을 것입니다. 또한 공정거래위원회의 경우 거래상지위남용이나 거래거절 등에 대해 신고하게 되면 위법성이 확인되어야만 그 행위에 대해서 처벌을 하는 것이고 그 결과를 토대로 다시 법원에 손해배상을 청구해야 하기 때문에 가장 효과적인 방법이 방송분쟁조정위원회의 조정을 신청하는 것이라고 판단됨.”

<표 45> 가장 이상적인 방송분쟁해결방식에 대한 기타사업자 의견

	참여자 E (중계유선관계자)	참여자 F (전송망관계자)
1. 법원 소송	* 없음	* 가능하나 더 이상의 기업 관계 형성 불가능
2. 방송분쟁조정위원회	* 방조위를 통한 조정이 바람직함	* 가장 효과적인 분쟁해결 안
3. 공정거래위원회	* 없음	* 공정위에 제소한다 해도 다시 법 소송을 제기해서 손해배상을 청구해야 함
4. 기타 방법	* 없음	* 없음

## 제4절 통신사업-통신사업 분쟁 당사자

Q1. 현재 통신사업자 간 (예: KT vs. SKT)의 통신분쟁은 주로 어떤 영역에서 많이 발생합니까? 과거 통신분쟁 재정사례에 의하면, 주로 “협정불이행”에 관한 내용이 많습니다. 물론, 착신과금 서비스 관련 손배상도 존재합니다. 귀하가 생각하시기에 통신사업자 간에 심각하게 분쟁이 발생할 영역에 대해서 말씀해주시기 바랍니다. 또한 미디어 환경이 빠르게 변화하고 있습니다. 새로운 미디어 환경에서 통신사업자가 다른 미디어 사업자와의 관계에 따라 가장 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자는 누구라고 생각하십니까?

### 1) 통신사업자 간 어느 영역에서 통신분쟁이 많이 나타납니까?

**참석자 G (통신기업관계자):** “크게 사업자간 거래와 시장에서의 공정경쟁의 관점 두 가지로 나뉠 수 있습니다. 사업자간 거래는 크게 상대방의 땅을 임대하면서 발생하는 설비제공 사안이 있으며, 사업자간 음성 및 SMS 등의 통신호를 발신하면서 거래되는 접속이용대가 두 가지가 있습니다. 설비제공은 설비를 가지고 있지 않은 사업자가 설비를 가진 사업자의 설비를 임대하면서 제공 가능한 설비 및 제공시기, 대가 등에 대한 결정에서 설비를 가진 사업자가 시장지배력을 유지하기 위해 여러 가지 조건 등을 내세우면서 요청사업자의 사업에 중요한 적기에 설비제공이 이루어지지 않을 경우 발생합니다. 접속이용대는 접속이용사업자가 접속제공사업자에게 땅이용에 대한 대가를 지불하는 것으로 주로 정부의 고시 및 사업자간 협정 체결을 통해 결정되나, 간혹 고시 및 협정에 대한 해석의 이견 또는 사업자간 통화량 차이로 인한 이견으로 분쟁이 촉발됩니다. 또한 공정경쟁의 관점에서 상대사업자가 시장에서 마케팅 및 영업활동에 있어 공정거래법 및 전기통신사업법 등을 위반하여 이윤을 추구할 경우 분쟁의 대상이 됩니다.”

**참석자 H (통신기업관계자):** “사업자간 접속료 정산에 대한 분쟁이 많이 발생합니다. 정산은 발신사업자 통화량으로 접속료를 지불하는데, 발신사업자가 일방적으로 청구하면 상대 사업자는 우선 지불하고, 향후, 이의를 제기하는 방식으로 진행됩니다. 그러다 보니 시간이 수년이 경과한 경우 수백 억 원의 정산금액 차이에 따른 분쟁이 발생합니다. 그리고 공정경쟁관련 분쟁이 많습니다. 주로 경품, 과다 할인 등에 대한 분쟁입니다. 그러나 크게 확대되지는 않습니다.”

### 2) 달라진 미디어 환경에서 통신사업자와 가장 많이 분쟁을 일으킬 것으로 예상되는 다른 미디어 사업자는 누구입니까? (예: 지상파, SO, 중계유선방송사 등)

**참석자 G (통신기업관계자):** “SO와의 분쟁이 촉발될 것으로 봅니다. 통신사들은 이미 무선과 유선 간의 합병으로 유무선 통신 뿐 아니라, IPTV라는 미디어사업에 진출하였으며, 이에 SO들 역시 기존 케이블방송 시장의 지배력을 유지하고, 이에 대한 경쟁력을 확보하고자 초고속인터넷서비스와 VoIP 전화서비스를 판매하고 있어, 이 두 사업자 간의

경쟁은 앞으로도 더욱 치열해 질 것으로 보입니다. 또한 시장에서의 경쟁 뿐 아니라, SO의 인터넷망과 통신사업자들의 인터넷망간 상호접속 및 설비제공 등에 대한 시기, 대가 관련한 분쟁이 심화될 것으로 보입니다.”

**참석자 H (통신기업관계자):** “주로 SO사업자 일 것으로 예상됩니다. 기존 시장의 지배력을 가진 SO는 KT, SKT 등 후발사업자가 시장 점유율을 확대함에 따라, 불공정 행위를 할 것이며, 기존 유선사업자도 동일한 불공정행위가 예상됨. 이러한 경우, 사업자간 방통위 신고 등으로 이어질 가능성이 농후함.”

<표 46> 현재와 미래 통신기업-통신기업 사업자 분쟁 영역

	참여자 G (통신기업관계자)	참여자 H (통신기업관계자)
1. 현재 통신사업자 간의 분쟁 영역	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 사업자 간 설비제공 문제</li> <li>* 접속 이용대가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 사업자 간 접속료 정산</li> <li>* 경품, 과다 할인 문제</li> </ul>
2. 미래 통신기업의 분쟁 사업자	<ul style="list-style-type: none"> <li>* SO와의 분쟁 촉발 가능성</li> <li>* 특히, SO의 인터넷망과 통신사업자의 인터넷망 간 상호접속 및 설비제공 문제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 주로 SO와 분쟁</li> </ul>

Q2. 통신사업자 간 통신분쟁으로 재정 신청을 했을 경우, 재정문서 정보가 당사자에게 송달된 날부터 60일 이내에 소송을 제기했다가 차후에 소를 취하했을 경우, 방송통신위원회는 재정의 효력을 다음과 같이 규정하고 있습니다. 방송통신위원회는 첫째, 재정문서 정보가 도착한 날로부터 60일 이내에 양방 간에 아무런 이의가 제기되지 않는다면, 재정이 효력을 발생한 것으로 간주함. 둘째, 재정문서 정보가 송달된 후, 60일이 경과되기 전 소송을 제기하였다더라도 이를 취하할 경우에는 재정의 효력이 유효하기 때문에 재정 신청 전 소가 제기되었다는 사정으로 재정 결정의 효력이 원천적으로 발생할 수 없다는 주장은 이유가 없는 것으로 간주함. 이에 대한 귀하의 생각을 말씀해주시시오.

1) 방송통신위원회의 재정문서 정보가 송달된 후, 60일까지 양측에서 아무런 이의가 제기되지 않으면 재정 효력이 발생하는 것으로 규정하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 G (통신기업관계자):** “적당한 편이다. 재정은 사업자간 또는 사업자와 이용자 간 발생한 이권을 조정해 주는 제도로 약 60일이라는 짧은 기간 안에 현상을 검토, 분석하여 조정하는 행위이다. 법원의 경우 선고이후 약 2주간의 항소기간을 주는 것에 비해 짧은 기간이긴 하나 재정과 소송은 성격이 다른 절차로 재정 이후 소송을 진행하기까지는 재정과 다른 법률의 검토 및 법정대리인 선임 등의 준비절차가 필요하므로 약 60일간의 준비기간은 필요할 것으로 생각됩니다. 따라서 60일내에 소송 등의 절차가 없는 경우에는 기존 재정의 효력이 발생하는 것이 타당하며 이와 달리 재정결정 이후, 동일한 사건에 대해 기간에 상관없이 향후에 언제라도 이의 제기 및 소송 등이 가능하다면 법정 소멸시효가 남아있는 모든 이슈에 대해 사업자간 법정다툼이 수시로 벌어질 수 있어 통신사업자간의 상호협력 및 공정경쟁의 상생관계를 무너뜨릴 수 있음.”

**참석자 H (통신기업관계자):** “길다고 생각합니다. 사업자는 재정을 진행하면서 자사의 입장을 방통위에 의사 전달을 하는 과정에서 재정(안)이 어떻게 나올지 예상 할 수 있으며, 예상 결과를 가지고 사전 중재안을 수용할 지 아니면, 소송을 진행할 지 결정할 수 있습니다. 송달 후 30일 이내이면 충분하다고 판단됩니다.”

2) 방송통신위원회가 재정을 진행하고 있더라도 양측 중 일방이 소송을 제기할 경우에는 재정 진행을 중지해야 한다는 의견에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 G (통신기업관계자):** “동의하지 않는다. 재정은 통신방송산업의 전문가들로 구성된 방통위가 당사자 간 발생한 이슈를 전문적으로 검토하여 조정안을 내놓고 당사자 간에 합의를 유도하는 제도이다. 이에 반해 소송은 사법기관인 법원이 법리해석을 통해 시비를 가리는 것으로 그 성격이 다르다. 따라서 해당 당사자는 사안에 따라 자신들이 원하는 방식으로 자신들의 손해에 대해 판결 받고 합당한 배상을 받을 수 있도록 재정 진행 중 일방이 소송을 제기하더라도 재정이 중지되는 것을 바람직하지 않다는 생각입니다.”

참석자 H (통신기업관계자): “동의하지 않습니다. 사업자는 방통위 재정에서 불리할 것으로 판단될 경우, 지연을 위해 소송을 제기할 가능성이 매우 높습니다. 이러한 폐단을 막기 위해서라도 재정은 소송과 별도로 진행되어야 합니다.”

<표 47> 방송통신위원회의 재정 신청에서 재정 규정에 대한  
통신 사업자 간 의견

	참여자 G (통신기업관계자)	참여자 H (통신기업관계자)
1. 재정문서 송달 60일 후, 재정효력 발생 규정	* 60일 규정은 적당함	* 60일 규정은 너무 길다 * 30일이면 적당함
2. 재정 중, 소송 제기가 되면 재정 효력을 중지해야 한다는 의견	* 동의하지 않음	* 동의하지 않음 * 방통위 재정에서 불리하다고 판단할 경우, 지연을 위해 소송을 제기할 가능성 높음 * 재정과 소송은 별도로 진행

Q3. 방송통신위원회는 통신분쟁에 의해 재정대상이 아니라고 명백하게 판단되는 경우를 첫째, 전기통신사업자가 이용자에게 재정을 신청하는 경우와 둘째, 분쟁 대상이 전기통신업과 무관한 경우로 규정하고 있습니다. 이에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까? (참고로, 우리나라 통신분쟁의 약 2/3는 이용자와 기간통신사업자 간의 분쟁입니다)

1) 통신분쟁에서 통신사업자도 이용자들을 대상으로 재정신청을 할 수 있어야 한다는 의견에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 G (통신기업관계자):** “부분적으로 동의하지 않는다. 특히 일반이용자를 대상으로 통신사업자가 재정을 신청하는 것은 바람직하지 않습니다. 통신서비스로 인한 분쟁에서 이용자보다는 서비스를 제공한 사업자가 더 많은 유리한 정황을 가지고 있을 경우가 대부분입니다. 따라서 일반인이 기업을 대상으로 재정신청을 하였을 경우에도 일반인은 다양한 증거 등을 취합하기가 쉽지 않으며 따라서 재정에서 유리한 입지를 점하기가 쉽지 않습니다. 더욱이 일반이용자가 재정의 대상이 된다면 재정에 대해 다양한 경험과 전문적 지식을 보유한 사업자가 우월한 위치를 점하게 되는 것은 당연하며 이후 재정결과 또한 명확하다 할 수 있습니다. 이와는 달리 이용자가 실제로는 사업자일 경우에는 재정신청의 대상이 될 수 있어야 합니다. 특히 불법적인 사용 또는 서비스 제공 사업자에게 손해를 입히면서 사업자의 이득을 취했을 경우 이용자 신분이라는 이유만으로 재정신청의 대상에서 제외되게 되며, 법정소송으로만 이를 제재할 수밖에 없어 소송시 발생하는 소요비용 및 기간 등을 고려할 때에 일부사업자의 불법적인 사용행태에 이를 근절시킬 수 있도록 재정의 대상을 일부 확대하는 것도 바람직합니다.”

**참석자 H (통신기업관계자):** “동의하지 않습니다. 전기통신사업자는 이용자의 무리한 요구로 인하여 상당히 곤혹스러운 입장입니다. 이용요금을 일방적으로 삭감하라고 요구하는가 하면, 기타 무리한 요구가 다반사입니다. 이러한 폐단을 없애고자 전기통신사업자가 이용자를 대상으로 재정하는 것도 포함되어야 한다고 판단됩니다.”

2) 미디어 환경이 상당히 변화하였기 때문에 전기통신업과 무관한 경우도 재정의 대상으로 삼아야 한다.

**참석자 G (통신기업관계자):** “동의한다. 전기통신업 외의 분야로 재정의 대상이 확대되더라도 방통위의 권한을 넘지 않는 분야로만 한정하는 것이 바람직함. 특히 통신과 방송이 결합됨으로써 발생할 수 있는 복합적인 이슈까지 전문규제기관에서 중재하고 원만히 합의할 수 있도록 지원하는 방안이 필요함.”

**참석자 H (통신기업관계자):** “동의하지 않습니다. 현재 방통위는 재정 및 신고 안건상정 건이 많아 상임위원 등이 매우 힘든 입장입니다. 이러한 상황에서 전기통신사업과 무관한 안건도 상정하게 된다면, 방통위는 심도있는 검토가 어려워 결정 과정에서 오

류 발생이 예상됩니다. 지금도 안건 상정이 많아 일부 안건은 해당 국차원에서 판단하  
자고 이야기가 나오는 실정입니다."

<표 48> 방송통신위원회의 재정대상 규정에 대한 통신 사업자 의견

	참여자 G (통신기업관계자)	참여자 H (통신기업관계자)
1. 통신사업자, 이용 자 대상 재정신청 가능 안	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 반대함</li> <li>* 통신사업자는 재정에서 유리한 위치에 있음</li> <li>* 이용자의 재정 신청은 가능하나 통신사업자의 이용자에 대한 재 정 신청은 반대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 이용자의 무리한 요구 급 증</li> </ul>
2. 통신사업자, 전기통 신과 무관한 사업 자 대상 재정신청 가능 안	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 방통융합에 의한 복합적 이슈 등장 가능성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의하지 않음</li> <li>* 안건 폭주로 인해 방통위 재정 검토가 어려워질 것 으로 예상</li> </ul>

Q4. 통신사업자 간 통신분쟁에서 동일한 사안에 대해 이중으로 재정 신청을 할 수 있습니다 (예: “동일한 사안에 관하여 동일한 신청인이 재차 재정을 신청할 수 있다,” “신청인이 손해배상 청구 형식으로 신청한 사실관계에 대해 피신청인이 채무부존재 형식의 재정을 신청할 수 있다”). 또한 소송과 재정신청을 중복으로 진행할 수도 있습니다. 귀하는 이와 같은 재정절차에 대해 어떻게 생각하십니까?

1) 동일한 사안에 관한 동일인의 재차 재정 신청은 지나친 자원 낭비이다

**참석자 G (통신기업관계자):** “동의한다. 동일한 사안에 대해 이중으로 재정 신청하는 것은 행정력을 낭비하는 행위일 수 있음. 재정이 소송과 같이 제심 제도가 없는 것은 전문기관의 전문적인 판단능력을 신뢰한다는 의미가 있음. 또한 재정의 취지는 사업자 간의 복잡한 이슈를 단기간 내에 판단하여 조정하고 합의를 유도하는 기능이므로 재정 결과에 일방이 납득하지 못 할 경우 이는 규제기관의 조정내용에 합의하지 못하는 것과 같으므로 소송을 통해 시비를 가리는 것이 바람직함. 그러나 현재에도 재정의 시점, 검토소요기간, 인력 등의 이유로 합리적인 판단을 내리지 못할 경우 재정기간을 약 30일 가량 연장하도록 되어 있으므로, 이를 보완하여 더욱 합리적인 재정결과를 도출할 수 있도록 방안을 마련해야함. 즉 재정결정 이후 일정기간 내에 기존 재정결정의 중요판단 기준과 반대되는 증거를 제시할 경우 동일한 사안에 대해 동일인이 재차 재정신청을 할 수 있도록 하는 것도 검토해 볼만함.”

**참석자 H (통신기업관계자):** “동의하지 않습니다. 재정신청 사업자는 재정 결과가 불충분하다면, 다시 재정신청 할 수 있는 권리가 있어야 한다고 판단됩니다. 방통위도 사업자가 재정신청을 다시 할 수 있다는 부담감으로 보다 포괄적이며, 정확한 재정(안)을 도출할 것이라고 판단됩니다.”

2) 신청인이 손해배상 청구 형식으로 신청한 사실관계에 대해 피신청인이 채무부존재 형식의 재정을 신청하는 것은 지나친 자원 낭비이다.

**참석자 G (통신기업관계자):** “동의한다. 채무부존재 형식의 재정은 청구 형식의 재정과 동일한 건으로 검토하여 판단할 수 있음. 피신청인 역시 신청인이 청구한 사실에 대해 서면 반박하여 합당한 반대증거를 제시하는 것으로 채무부존재 형식의 재정을 신청하는 것과 다름이 없는 것으로 하나의 재정신청 사실에 대해선 반대되는 재정 신청은 필요치 않으며, 오히려 재정검토기간만 연장함으로써 행정력을 낭비하고, 올바른 판결을 지연시키는 행위임.”

**참석자 H (통신기업관계자):** “동의합니다. 방통위는 재정 진행과정에서 양사의 입장을 수렴한 후 공정한 판단을 함으로써 재정 판단에서 불리한 사업자가 단순히 시간을 연기할 목적으로 사용되는 수단에 불과하다고 판단됩니다. 만약 재정에 불복한다면 소송을

제기하는 것으로 충분하다고 판단됩니다."

3) 소송과 재정신청을 중복으로 진행하는 것은 지나친 자원 낭비이다

**참석자 G (통신기업관계자):** "동의하지 않는다. 재정과 소송은 법적효력이 다름. 소송과 재정신청의 중복은 이해당사자의 선택의 문제임. 또한 재정과 소송의 내용이 다르다 하여 자원의 낭비라고 할 수 없음. 전문규제기관의 판단과 일반 법리를 판단하는 법원의 판단은 다를 수 있으며 이를 통해 규제기관은 올바른 재정판단이 이루어 졌는지에 대해 재검의 기회를 가질 수 있음."

**참석자 H (통신기업관계자):** "동의하지 않습니다. 재정신청 사업자는 피신청 사업자를 대상으로 조기에 결과를 도출하여 손실을 줄이고자 할 의향으로 재정을 신청한 것입니다. 피신청 사업자는 소송을 진행하여 최대한 연기하여 부당한 손실을 얻고자 할 것입니다. 법원은 방송통신관련 전문기관이 아니라, 잘못된 판단도 할 수 있으므로, 방통위의 판단이 필요한 부분은 소송과 별도로 진행되는 것이 타당하며, 법원도 방통위 판단을 참고하여 결정할 것이므로 오류를 막을 수 있습니다."

<표 49> 방송통신위원회의 재정절차 규정에 대한 통신 사업자 의견

	참여자 G (통신기업관계자)	참여자 H (통신기업관계자)
1. 동일인의 재차 재정 신청은 자원낭비	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 그러나 동일인이 동일사안에 대해 재차 재정신청을 할 수 있는 것은 가능함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의하지 않음</li> <li>* 다시 재정 신청할 수 있는 권리 필요</li> </ul>
2. 피신청인의 채무부 존재 형식의 재정 신청은 자원낭비	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 같은 재정 신청 사실에 대해 다시 신청하는 것은 재정검토 기간만 연장하고 행정력만 낭비함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 재정 재신청은 시간 연장에 의의만 있음</li> <li>* 재정결정을 수용할 수 없다면 재 신청보다는 소송을 제기하는 편이 나옴</li> </ul>
3. 소송과 재정신청을 중복으로 하는 것은 자원낭비	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의하지 않음</li> <li>* 재정과 소송은 법적 효력이 다르기 때문에 이해 당사자의 선택의 문제임</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의하지 않음</li> <li>* 법원은 방송통신관련 전문기관이 아니기 때문에 재정 결정에 따라 법원의 결정이 달라질 수도 있음</li> <li>* 전략적으로 사용 가능함</li> </ul>

Q5. 귀하는 현재의 미디어 환경에서 통신 분쟁이 발생했을 때, 아래의 다양한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 G (통신기업관계자):**

1) 사업자간 개별 교섭에 의한 자율적 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “시장경제에 부합하는 방식임. 이해당사자간 의견교환을 통해 적정한 선에서 합의점을 도출하는 것이 바람직함.”

단점: “이해당사자간 이견이 첨예하게 대립될 경우 문제해결이 요원함. 시장지배적 사업자의 의견이 주로 개선될 가능성이 많음.”

2) 개별 사업자가 소속한 협회에 의한 대리 교섭 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “적절한 중재안을 도출할 수도 있으며 이해당사자간의 감정에 의한 첨예한 의견 대립에 따른 협상 결렬을 방지할 수 있음.”

단점: “개별이슈에 대해 정확한 정보의 부족으로 핵심을 벗어날 수 있음. 협회에 협상에 대한 전권이 없을 경우 무의미한 협상만이 반복될 수 있음.”

3) 방송통신위원회 재정절차에 따른 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “이슈 관련 다양한 정보를 수집하여 검토할 수 있음. 사안을 결정하는 데에 걸리는 소요시간이 짧음. 방송통신분야 규제기관의 전문적인 검토결과로 통신시장의 대표성을 인정받을 수 있음.”

단점: “통신시장에 대한 전반적인 상황이 고려되어 결정되므로 재정신청이 행하여지는 시기에 따라 결과가 달라질 수 있어 유사한 사안에 대해 당사자들이 기대하지 않은 다른 방향으로 결론이 내려질 경우 시장에 혼란을 줄 수 있음.”

4) 공정거래위원회의 제소를 통한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “시장의 공정한 경쟁을 저해하는 지에 대해 판단할 수 있음.”

단점: “전문 규제기관이 아닌 곳에서 전문규제기관과 다른 해석을 내릴 경우, 시장에 혼란을 줄 수 있음.”

5) 법원에서 재판에 의한 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “법적인 효력으로 결정에 강제력이 있음.”

단점: "전문규제기관이 아니므로 상황에 대한 이해 및 판결까지 많은 소송 비용 및 시간이 소요됨."

6) 귀하가 생각하시는 효과적인 해결방식이 있다면 무엇입니까?

"소규모 분쟁에 대한 당사자간 협상 및 방통위의 중재를 병행하는 것."

장점: "사업자간의 자율협상이라는 시장원칙을 깨지 않으면서도 효과적으로 사업자간 이견을 조정할 수 있음."

단점: "방통위의 중재를 믿고 협상만으로도 해결할 수 있는 사안에 대해서도 방통위의 중재를 요청하여 행정력이 불필요하게 소비될 수 있음."

**참석자 H (통신기업관계자):**

1) 사업자간 개별 교섭에 의한 자율적 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: "신속한 분쟁 해결이 가능함."

단점: "사업자 담합 등 불공정 행위가 발생될 것임."

2) 개별 사업자가 소속한 협회에 의한 대리 교섭 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: "원만한 중재 가능"

단점: "당사자 간 협의가 아니기에 분쟁이 장기화될 수 있음. 과거, O기업과 SO간 설비 임대료 관련 분쟁 시 SO는 협회를 대리인으로 내세우며 시간을 지연시킨 사례가 있음."

3) 방송통신위원회 재정절차에 따른 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: "사업자간 원만한 합의 유도로 분쟁 최소화 등 긍정적 측면이 있음."

단점: "재정 결정은 3개월 이내 종결하도록 되어 있으나, 일반적으로 기한을 초과함."

4) 공정거래위원회의 제소를 통한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: "없음."

단점: "통신전문 기관이 아니어서 전문성이 결여될 수 있음."

5) 법원에서 재판에 의한 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: "법에 의거 정확한 판단이 예상된다."

단점: "사업자에 대한 정책적 배려가 필요한 경우도 발생할 수 있으나, 이러한 것이 배제되어 통신시장 혼란도 야기될 수 있다고 판단됨."

6) 귀하가 생각하시는 효과적인 해결방식이 있다면 무엇입니까?

장점: "방통위에 재정 신청하여 합리적인 중재(안) 마련."

단점: "정책적 배려가 과다한 경우, 피해 사업자의 손실 증가."

<표 50> 통신분쟁 해결방식에 대한 통신기업 사업자의 의견

	참여자 G (통신기업관계자)	참여자 H (통신기업관계자)
1. 자율적 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 시장경제에 부합하는 방식</li> <li>* 문제 해결력은 요원하고 시장지배적 사업자의 의견이 주로 개진될 가능성 높음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 신속한 분쟁 해결 가능</li> <li>* 사업자 담합 발생 가능</li> </ul>
2. 소속 협회에 의한 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 적절한 중재안 도출 가능</li> <li>* 협상 결렬 방지</li> <li>* 협회에 협상 전권이 없을 경우 무의미한 협상만 반복</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 원만한 중재 가능</li> <li>* 분쟁 장기화</li> </ul>
3. 방통위 조정 절차에 따른 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 사안을 결정하는데 소요되는 시간 짧음</li> <li>* 재정신청이 행해지는 시기에 따라 결과가 달라질 수 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 분쟁 최소화 가능</li> <li>* 분쟁 기간 장기화 문제</li> </ul>
4. 공정거래위원회 제소에 따른 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 시장의 공정거래 정황 판단</li> <li>* 방통위와 다른 결정이 내려질 경우 시장에 혼란 가중</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 전문성 결여 문제</li> </ul>
5. 법원에 의한 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 강제력이 있음</li> <li>* 소송 비용 및 시간 소비</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 법에 의거한 정확한 판단</li> <li>* 사업자에 대한 정책적 배려 배제</li> </ul>
6. 귀하가 생각하는 효과적인 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 당사자 간 협상 및 방통위 중재 병행</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 재정 신청의 합리성 증대와 정책적 배려에 대한 과다 문제 축소 시 효과적임</li> </ul>

Q6. 귀하께서는 현재 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정의 역할과 의미에 대해서 어떻게 생각하십니까?

**참석자 G (통신기업관계자):**

1) 현재 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정절차는 필요하다고 생각하십니까?

“사업자간의 첨예한 이슈를 단기간에 심층심의를 통해 의결하여 줌으로써 방송통신시장의 효율적인 의견조율의 역할을 하고 있다고 생각합니다. 방통위의 재정절차에 대해 통신사업자들은 사법적인 판단과 동일한 영향력이 있다고 생각하고 있어 사업자간 합의가 이루어지지 않을 경우 최후의 수단으로 방통위의 재정을 염두해 놓고 사업자간 협상을 통해 이견을 조율하고 있습니다.”

2) 현재 방송통신위원회의 재정 결정을 내리는 위원들은 그 나름대로 전문성과 권위를 갖고 있다고 생각하십니까?

“대부분은 전문성을 가지고 있다고 판단하나 실제로 모든 분야에 대해 전문성과 권위를 가지진 못했다고 판단됩니다. 통신 및 방송분야가 워낙 광범위하다보니 모든 위원분들이 모든 분야에 대해 전문성을 가지지는 못한 것으로 파악되며 이에 대해 방통위의 각 해당부서에서 이에 대한 교육(?)을 지원하는 것으로 알고 있습니다. 또한 부분적으로 정치적인 시류에 따라 판단하는 경향도 있다는 판단입니다.”

3) 방송통신위원회의 재정 절차를 우리나라 통신기업에 잘 홍보하는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?

“심결과는 달리 재정에 대해선 외부에 그 결과를 공지하지 않고 있습니다. 사업자들의 영업비밀이라 모든 내용의 공개는 불가하나 각 재정결과의 대략적인 아웃라인이라도 공표되고 공유된다면 많은 재정제도의 효과에 대해 충분한 홍보가 될 것으로 보입니다.”

4) 방송통신위원회의 재정을 신청한 기간통신사업자 간 분쟁에서 인용 5건, 기각 1건, 알선 중재 1건으로 나타났습니다. 방송통신위원회의 재정이 통신사업자 간 분쟁 해결방식으로 적당하다고 생각되십니까?

“분쟁해결 방식으로 적합합니다. 몇몇의 경우를 제외하고 재정의의 결과는 통상적인 상식의 수준에서 결정되었으며 통신사업자들은 방통위의 결정에 동의하여 이를 기준으로 사업자간의 업무협약이 이루어지고 있습니다.”

5) 방송통신위원회의 재정 결정은 60일 이내에 강제력을 갖고 있지 않고, 60일 이후 양 분쟁당사자가 이의를 제기하지 않으면 수용하는 것으로 간주하고 민법 371조에 근거하여 화해와 같은 효력을 가집니다. 귀하는 방송통신위원회의 재정 효력이 60일보다 더 앞당겨져야 한다고 생각하십니까?

“현재 60일 정도가 적당하다고 판단됩니다. 중대한 사안일수록 해당사업자의 입장에서는 재정결과에 대해 심사숙고해야할 필요가 있습니다. 즉 재정의 결과에 대해 수긍하지 못하는 경우 소송을 대비한 법률검토가 진행되어야 하므로, 현재의 60일 정도가 적당하다고 생각합니다.”

**참석자 H (통신기업관계자):**

1) 현재 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정절차는 필요하다고 생각하십니까?

“사업자간 분쟁을 통신시장에 맞게 합리적인 중재(안)을 제시 하므로 반드시 필요하다고 생각합니다.”

2) 현재 방송통신위원회의 재정 결정을 내리는 위원들은 그 나름대로 전문성과 권위를 갖고 있다고 생각하십니까?

“예 그렇습니다. 상임위원님 각각의 추구하는 목표가 있습니다. 투자 활성화, 국민편익 등 결과적으로 국가 발전을 목표로 한다는 신념이 있다고 판단됩니다.”

3) 방송통신위원회의 재정 절차를 우리나라 통신기업에 잘 홍보하는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?

“재정(안)이 합리적으로 결정되면, 자연스럽게 홍보되는 것이라고 판단됩니다.”

4) 방송통신위원회의 재정을 신청한 기간통신사업자 간 분쟁에서 인용 5건, 기각 1건, 알선 중재 1건으로 나타났습니다. 방송통신위원회의 재정이 통신사업자 간 분쟁 해결방식으로 적당하다고 생각되십니까?

“방통위는 재정 발생 시 일반적으로 알선중재를 시도하고, 알선이 불가능할 경우 인용으로 결정합니다. 적당하다고 판단됩니다.”

5) 방송통신위원회의 재정 결정은 60일 이내에 강제력을 갖고 있지 않고, 60일 이후 양 분

쟁당사자가 이의를 제기하지 않으면 수용하는 것으로 간주하고 민법 371조에 근거하여 화해와 같은 효력을 가집니다. 귀하는 방송통신위원회의 재정 효력이 60일보다 더 앞당겨져야 한다고 생각하십니까?

“재정이 진행되는 동안 사실 관계 등이 명확히 밝혀지기 때문에 굳이 60일 경과 기간을 설정하기 보다는 30일 정도가 타당하다고 판단됨.”

<표 51> 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정의 역할과 의미에 대한  
통신 기업 사업자들의 의견

	참여자 G (통신기업관계자)	참여자 H (통신기업관계자)
1. 방통위의 재정 절차의 필요성	* 필요함	* 필요함
2. 방통위의 재정결정에 대한 전문성과 권위	* 대부분 전문성이 있으나 모든 분야는 아님 * 정치적 결정이 존재함	* 전문성과 권위 존재
3. 방통위 재정절차 제도 홍보 방안	* 재정결과의 대략적인 내용 공개 필요	* 재정안이 합리적으로 처리되면 자연스럽게 홍보
4. 방통위 재정 결정 만족도	* 상식 수준에서 결정됨	* 적당함
5. 방통위의 재정 기간에 대한 의견	* 현재 60일이 적당함	* 30일이 적당

Q9. 최근 미디어 환경이 급격하게 변하면서 시장에서 미디어 기업 간에 경쟁이 높아지고 있습니다. 이에 따라 미디어 기업 간 분쟁이 심화될 것으로 예상됩니다. 귀하께서는 귀하가 소속한 기업이 타 기업과 미디어 관련 분쟁에 관계될 경우, 어떤 해결책을 원하십니까? 다음의 방식- 1) 법원에 의한 사법적 판단, 2) 방송통신위원회를 통한 재정 조치, 3) 공정거래위원회의 제소를 통한 조치, 4) 제3의 방법에 의한 해결 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다.

**참석자 G (통신기업관계자):** “방통위의 재정이 가장 수월한 수단입니다. 방통위가 현재 통신시장의 이슈들을 어느 정도 파악하고 있으며, 새로운 이슈에 대해서도 이해도가 빠르기 때문에 현 상황을 설명하기 위해 소요되는 시간낭비를 최대한 줄일 수 있으며, 현 통신시장에 적합한 올바른 판단을 내릴 가능성이 높습니다.”

**참석자 H (통신기업관계자):** “방송통신 전문기관인 방송통신위원회에 재정을 신청하여 합리적인 결정을 도출하는 것이 타당하다고 판단됨.”

<표 52> 가장 이상적인 방송분쟁해결방식에 대한 기타사업자 의견

	참여자 G (통신기업관계자)	참여자 H (통신기업관계자)
1. 법원 소송	* 없음	* 없음
2. 방송통신위원회	* 방통위를 통한 재정이 효과적임	* 가장 효과적인 분쟁해결 안
3. 공정거래위원회	* 없음	* 없음
4. 기타 방법	* 없음	* 없음

## 제5절 일반사업-통신사업 분쟁 당사자

Q1. 현재 일반기업 (관공서, 공공기업 등)과 통신사업자 간의 통신분쟁은 주로 어떤 영역에서 많이 발생합니까? 과거 통신분쟁 재정사례에 의하면, “080 착신 과금서비스에 대한 손해배상 건이 있습니다. 귀하가 생각하시기에 일반기업 (관공서, 공공기업 등)과 통신사업자 간에 심각하게 분쟁이 발생할 영역에 대해서 말씀해주시기 바랍니다. 또한 미디어 환경이 빠르게 변화하고 있습니다. 새로운 미디어 환경에서 일반기업 (관공서, 공공기업 등)은 어떤 미디어 사업자들과 분쟁을 많이 일으킬 것 같습니까? 또한 통신기업이 어떤 미디어 사업자들과 분쟁을 많이 일으킬 것으로 예상되십니까?

1) 일반기업 (관공서, 공공기업 등)과 통신사업자 간 어느 영역에서 통신분쟁이 많이 나타납니까?

**참석자 I (일반사업관계자):** “회선사용료 과금, 지역단위 집선망 운영으로 인한 요금 인하 경쟁에 따라서 일반 기업(관공서, 공공기업 등)과 다수의 통신사업자 간 이해상충으로 인한 분쟁(공공정보통신서비스(NIS) 사업)이 예상되며, 소외계층에 대한 각종 지원 사업과 관련하여 이용자 관리 부실로 인한 부당 과금 행위, 늦장 과금 청구 등으로 인한 분쟁이 예상됨.”

**참석자 J (통신기업관계자):** “인터넷 포털사업자와 인터넷 기간사업자간 인터넷망 상호 접속 및 접속에 따른 통신료(대가) 관련 분쟁이 많아짐. 한국은 다른 나라 대비 인터넷 기간사업자에게 유리한 접속정책(제도)를 가지고 있기 때문에, 상대적으로 포털이나 비통신사업자(일반기업)에게는 상당히 불리함. 그 예로 미국 같은 경우는 google이 통신사업자와 접속 시 통신료가 무료지만, 한국은 포털이 KT등 인터넷 기간사업자에게 일방적으로 통신료를 납부해야 함.”

2) 달라진 미디어 환경에서 일반기업 (관공서, 공공기관 등)은 어떤 미디어 사업자들과 분쟁을 많이 일으킬 것으로 예상되니까?

**참석자 I (일반사업관계자):** “통신사업자입니다. 달라진 미디어 환경 즉 미디어 관련법이 통과된 향후의 정보통신 시장은 교육기관의 예를 본다면 인터넷을 기반으로 사이버 가정학습, 전자상거래, VoIP, IPTV(2010년 3월 상용서비스 실시) 등 정보 관련 서비스의 통합 운영이 필연적으로 확산이 예상되어 사업 확장에 따른 서비스 과금 적용과 각종 인센티브 적용 등 불공정 거래가 성행되어 일반기업과 다수의 통신사업자간 분쟁이 다수 발생할 것으로 예상됨.”

**참석자 J (통신기업 관계자):** “지방자치단체들이 U-city 건설 등의 목적으로 자가망(자가통신시설) 건설이 많아짐에 따라 유선사업자(회선임대사업자) 들의 업무영역을 침입하

고 있음. 유선통신망 설치 시 유선사업자들이 한전의 전주를 이용하고자 하는 것에 대해 한전과 통신사업자들과의 분쟁 심화 등.”

3) 달라진 통신사업자들은 어떤 미디어 기업들과 분쟁을 많이 일으킬 것으로 예상되니까?

**참석자 I (일반사업관계자):** “SO입니다. 교육기관을 중심으로 현재 추진되고 있는 학교 인터넷망 고도화 사업의 상용 서비스가 2010년 3월부터 시작됨에 따라 IP를 기반으로 서비스체계가 재편될 것으로 예상되어 난시청 해소용 케이블TV(위성수신 포함)와 새로운 서비스로 부각될 IPTV에 대한 시장 참여와 점유를 위한 치열한 경쟁에 따라 많은 분쟁이 발생할 것으로 봄.”

**참석자 J (통신기업관계자):** “또한 무선데이터 서비스를 이동통신사업자들의 무선망을 이용해 제공하려는 부가사업자 또는 별정사업자와 무선통신사업자와의 무선망 개방에 대한 분쟁 심화. 지상파 사업자와 지상파를 재전송하는 IPTV나 SO 사업자들간에 프로그램 제공 및 이용대가 관련 분쟁 심화”

<표 53> 현재와 미래 일반사업-통신 사업자 분쟁 영역

	참여자 I (일반사업관계자)	참여자 J (통신기업관계자)
1. 현재 일반사업-통신사업자 간의 분쟁 영역	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 회선사용료 과금</li> <li>* 공공정보통신서비스 사업</li> <li>* 부당 과금 행위</li> <li>* 늦장 과금 청구</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 인터넷망 상호 접속 및 접속에 따른 대가</li> </ul>
2. 미래 일반사업의 분쟁 사업자	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 통신사업자의 서비스 과금</li> <li>* 통신사업자의 불공정 거래</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 유선사업자 (회선임대사업자)</li> <li>* 한전과 통신사업자들의 분쟁 심화</li> </ul>
3. 미래 통신사업의 분쟁 사업자	<ul style="list-style-type: none"> <li>* SO</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 부가사업자 및 별정사업자와 무선통신사업자와의 무선망 개방에 대한 분쟁 심화</li> <li>* 지상파와 IPTV 및 SO 간의 분쟁 심화</li> </ul>

Q2. 일반기업 (관공서, 공공기업 등)과 통신사업자 간 통신분쟁으로 재정 신청을 했을 경우, 재정문서 정본이 당사자에게 송달된 날부터 60일 이내에 소송을 제기했다가 차후에 소를 취하했을 경우, 방송통신위원회는 재정의 효력을 다음과 같이 규정하고 있습니다. 방송통신위원회는 첫째, 재정문서 정본이 도착한 날로부터 60일 이내에 양방 간에 아무런 이의가 제기되지 않는다면, 재정이 효력을 발생한 것으로 간주함. 둘째, 재정문서 정본이 송달된 후, 60일이 경과되기 전 소송을 제기하였다더라도 이를 취하할 경우에는 재정의 효력이 유효하기 때문에 재정 신청 전 소가 제기되었다는 사정으로 재정 결정의 효력이 원천적으로 발생할 수 없다는 주장은 이유가 없는 것으로 간주함. 이에 대한 귀하의 생각을 말씀해주시시오.

1) 방송통신위원회의 재정 결정이 재정문서 정본이 송달된 후, 60일까지 양측에서 아무런 이의가 제기되지 않으면 재정 효력이 발생하는 것으로 규정하는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 I (일반사업관계자):** “기간이 너무 길다. 효력의 기점 등으로 인한 분쟁의 소지가 있으므로 양 당사자가 합의된 재정문서 정본에 대해서는 효력의 기일을 명시하여 이후에 발생할 논란의 소지를 원천적으로 차단.”

**참석자 J (통신기업관계자):** “방통위는 재정을 하기 전에 관련자들을 불러 수차례 회의를 한 후, 어느 정도 결론에 도달한 다음에 재정을 하므로, 60일 간의 이의제기 기간은 너무 길다고 생각됨(30일 이내가 좋을 것 같음). 방통위의 재정에 대해 불만이 있는 자는 소송을 준비하고 있으므로, 굳이 60일간 기다릴 필요 없음.”

2) 방송통신위원회가 재정을 진행하고 있다라도 양측 중 일방이 소송을 제기할 경우에는 재정 진행을 중지해야 한다는 의견에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 I (일반사업관계자):** “동의하지 않는다. 대개의 경우 문제 해결보다는 소송의 형태를 빌어 일반기업(관공서, 공공기업, 일반소비자 등)을 압박하는 수단으로 악용될 수 있으며, 분쟁을 해결할 의사가 있다면 재정 신청도 하나의 방법이므로 분쟁 해결 제기 순서에 의하여 오히려 소송을 제기할 수 없도록 해야 함.”

**참석자 J (통신기업관계자):** “방통위는 우리나라의 정보통신 정책을 수행하고 감독하는 전문기관 이기 때문에, 방통위의 재정을 우선적으로 받아들여야 함. 재정 후에도 굳이 만족하지 못한다면 소송을 제기할 수 있겠지만 법원의 재판관들이 방통위 위원들보다 전문가가 아닌데, 굳이 소송을 제기한다는 것은 담당자들이 자신들의 책임 회피 수단으로 이용한 것 같음.”

**<표 54> 방송통신위원회의 재정 신청에서 재정 규정에 대한  
일반사업자와 통신 사업자 의견**

	참여자 I (일반사업관계자)	참여자 J (통신기업관계자)
1. 재정문서 송달 60 일 후, 재정효력 발 생 규정	* 60일이 너무 긴 편 * 양 당사자가 합의된 재정문서에 효력의 기일 명시	* 너무 장기간임 * 30일 정도가 적당
2. 재정 중, 소송 제기 가 되면 재정 효력 을 중지해야 한다 는 의견	* 동의하지 않음 * 분쟁해결을 진정으로 원한다면 재정의 형태 필요	* 동의하지 않음

Q3. 방송통신위원회는 통신분쟁에 의해 재정대상이 아니라고 명백하게 판단되는 경우를 첫째, 전기통신사업자가 이용자에게 재정을 신청하는 경우와 둘째, 분쟁 대상이 전기통신업과 무관한 경우로 규정하고 있습니다. 이에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까? (참고로, 우리나라 통신분쟁의 약 2/3는 이용자와 기간통신사업자 간의 분쟁입니다).

1) 통신분쟁에서 통신사업자도 이용자들을 대상으로 재정신청을 할 수 있어야 한다는 의견에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 I (일반사업관계자):** “동의하지 않는다. 전기통신사업자의 사업관리 부실(부가서비스 및 별정통신사업자 관리 부실)에서 오는 경우가 대부분인 것으로 언론에 많이 보도되고 있어, 전기통신사업자의 과오를 재정절차를 통하여 사용자에게 떠 넘기 식으로 악용될 소지가 있음.”

**참석자 J (통신기업관계자):** “통신사업자도 이용자를 대상으로 재정을 신청할 수 있어야 함. 예전에는 통신사업자가 이용자보다 월등히 유리한 조건에서 서비스를 제공했지만, 현재는 이용자들의 권익을 보호하는 방법들이 많아졌고, 부당하게 이런 조건들을 이용하는 악덕 이용자들도 많아짐. 그러므로 불량 이용자들에 대해 사업자를 보호하는 정책도 필요함.”

2) 미디어 환경이 상당히 변화하였기 때문에 전기통신업과 무관한 경우도 재정의 대상으로 삼아야 한다.

**참석자 I (일반사업관계자):** “동의한다. 정보통신의 급속한 발전은 IP를 기반으로 전자상거래, IPTV, VoIP 등의 형태 속에 수 많은 형태의 콘텐츠들이 유통되고 있어 근본적으로는 어떠한 형태로든지 일정부분 전기통신업과 무관할 수 없다. 따라서 기반을 제공하는 전기통신업으로서 재정의 대상이 될 수밖에 없음.”

**참석자 J (통신기업관계자):** “방통위의 관할 영역은 전기통신사업자 방송사업 이기 때문에, 이들 영역이 아닌 재정의 경우는 방통위에서 담당하는 것이 옳지 않음. 정부 내 관련 기관에서 재정을 담당하는 것이 옳다고 생각함.”

**<표 55> 방송통신위원회의 재정대상 규정에 대한 일반사업자 및  
통신 사업자 의견**

	참여자 I (일반사업관계자)	참여자 J (통신기업관계자)
1. 통신사업자, 이용자 대상 재정신청 가능 안	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의하지 않음</li> <li>* 대부분이 전기통신사업자의 과오가 많음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 찬성</li> <li>* 현재 이용자들의 권익 보호 방법 다양함</li> <li>* 악덕 이용자들 증가</li> </ul>
2. 통신사업자, 전기통신과 무관한 사업자 대상 재정신청 가능 안	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 일반기업 및 사업도 재정대상이 될 수 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 방통위 관할을 넘는 경우, 정부의 다른 기관이 재정을 맡는 것이 타당함</li> </ul>

Q4. 일반기업 (관공서, 공공기업 등)과 통신사업자 간 통신분쟁에서 동일한 사안에 대해 이중으로 재정 신청을 할 수 있습니다 (예: “동일한 사안에 관하여 동일한 신청인이 재차 재정을 신청할 수 있다,” “신청인이 손해배상 청구 형식으로 신청한 사실관계에 대해 피신청인이 채무부존재 형식의 재정을 신청할 수 있다”). 또한 소송과 재정신청을 중복으로 진행할 수도 있습니다. 귀하는 이와 같은 재정절차에 대해 어떻게 생각하십니까?

1) 동일한 사안에 관한 동일인의 재차 재정 신청은 지나친 자원 낭비이다.

**참석자 I (일반사업관계자):** “동의한다. 대개의 경우 문제 해결보다는 분쟁을 더 복잡하게 진행하여 일반기업(관공서, 공공기업, 일반소비자 등)으로 하여금 정신적인 압박의 수단으로 악용될 수 있으며, 분쟁을 해결할 의사가 존재했다면 발생 당시에 재정 신청을 하여야 함에도 상대의 추이를 지켜보면서 재차 재정 신청은 당연히 자원 낭비 요소임.”

**참석자 J (통신기업관계자):** “동일한 사안에 관해 이중으로 재정을 신청한다는 것은 명백한 자원 낭비이므로 지양해야 함. 동일한 사안에 관해 동일한 재정 신청권은 방통위가 직권으로 조정할 수 있어야 함.”

2) 신청인이 손해배상 청구 형식으로 신청한 사실관계에 대해 피신청인이 채무부존재 형식의 재정을 신청하는 것은 지나친 자원 낭비이다.

**참석자 I (일반사업관계자):** “동의한다. 재차 재정 신청과 마찬가지로 문제 해결보다는 분쟁을 더 복잡하게 진행하여 일반기업(관공서, 공공기업, 일반소비자 등)으로 하여금 소모전과 정신적인 압박의 수단으로 악용될 소지가 다분하며, 분쟁을 해결할 의사가 존재했다면 발생 당시 사안에 대하여 사실관계를 입증할 수 있는 성의를 보여야함에도 상대의 추이를 지켜보면서 피신청인에게 채무부존재 형식의 재정 신청은 당연히 자원 낭비 요소임.”

**참석자 J (통신기업관계자):** “동의함. 자신의 이익을 위해 부당하게 재정을 이용하는 사례는 막아야 함.”

3) 소송과 재정신청을 중복으로 진행하는 것은 지나친 자원 낭비이다.

**참석자 I (일반사업관계자):** “동의한다. 소송과 재정이 동시에 진행될 경우 당사자 모두 정신적, 물질적인 이증고에 시달릴 것이 분명하며 처리기간이 장기간 진행되고 상이함과 아울러 서로 다른 처리 결과에 따라 혼란이 예상된다. 따라서 분쟁의 내용과 정도에 따라서는 소송절차에 의하지 않고도 해결할 수 있는 바, 재정제도와 소송의 장점을 살

려 1단계로 재정신청에 의하여 분쟁을 해결하고 그 결과에 불복할 경우에 한하여 소송의 절차로 이행하는 것이 분쟁 해결 결과에 대한 혼란과 자원낭비를 최소화할 것으로 봄.”

**참석자 J (통신기업관계자):** “소송은 최후 수단으로 이용하는 것이지, 자신의 이익을 위해 소송이나 방통위의 재정을 이용하지 말아야 함. 또한 통신 및 방송사업에 대한 분쟁은 전문 기관인 방통위에 위임해야지, 방통위의 결정에 반하여 소송을 제기한다는 것은 불필요한 자원 낭비임.”

<표 56> 방송통신위원회의 재정절차 규정에 대한 일반사업-통신 사업자 의견

	참여자 I (일반사업관계자)	참여자 J (통신기업관계자)
1. 동일인의 재차 재정 신청은 자원낭비	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 재정을 분쟁 당사자에 대한 압박으로 사용하는 경우 많음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 동일 사항에 대한 재차 재정신청은 방통위가 직권으로 결정해야 함</li> </ul>
2. 피신청인의 채무부존재 형식의 재정 신청은 자원낭비	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> </ul>
3. 소송과 재정신청을 중복으로 하는 것은 자원낭비	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 처리기간 장기화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 소송은 최후의 수단임</li> <li>* 법원이 방통위의 결정에 반한 결과를 내놓으면 혼란 초래</li> </ul>

Q5. 귀하는 현재의 미디어 환경에서 통신 분쟁이 발생했을 때, 아래의 다양한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 I (일반사업관계자):**

1) 일반기업(관공서, 공공기업 등)과 사업자간 개별 교섭에 의한 자율적 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: "분쟁의 내용이 경미할 경우 단시간에 문제 해결"

단점: "분쟁의 내용이 복잡하고 금전적으로 클 경우 소모적인 결과를 초래함. 일반기업(관공서, 공공기업 등)의 업무담당자 업무 가중."

2) 개별 사업자가 소속한 협회에 의한 대리 교섭 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: "일반기업(관공서, 공공기업 등)의 업무담당자 업무경감"

단점: "중재자가 없기 때문에 1)(안)의 단점과 같이 소모적인 결과 초래"

"일반기업의 경우 대리 교섭 역할 부재"

"책임감 있는 추진력(해결력) 결여"

3) 방송통신위원회 재정절차에 따른 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: "중재자에 의하여 신속한 분쟁 해결 가능, 일반기업(관공서, 공공기업 등) 차원에서 처리결과에 대한 신뢰성 확보"

단점: "사업자의 이의 제기와 불성실에 등에 의하여 시간적으로 소모적일 수 있음"

4) 공정거래위원회의 제소를 통한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: "중재자에 의하여 신속한 분쟁 해결이 가능, 일반기업(관공서, 공공기업 등) 차원에서 처리결과에 대한 신뢰성 확보"

단점: "사업자의 이의 제기와 불성실에 등에 의하여 시간적으로 소모적일 수 있음. 현행에선 방송통신위원회 재정절차를 선행토록하고 제도화하고 있어 법적인 절차 등 제도 개선이 필요"

5) 법원에서 재판에 의한 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: "처리 결과에 신뢰성 및 구속력 확보"

단점: "분쟁의 해결 기간이 장기화. 일반기업(관공서, 공공기업 등)의 업무담당자 업무 가중"

6) 귀하가 생각하시는 효과적인 해결방식이 있다면 무엇입니까?

“현행 방송통신위원회의 재정절차를 개선 운영”

장점: “분쟁 내용에 대한 이해도가 빠를 수 있어, 신속하고 정확한 해법을 제시함으로써 당사자 간 신뢰성 있는 합의(안) 도출 가능.”

단점: “결과에 대한 구속력이 약함, 분쟁의 해결 기간이 장기화”

#### 참석자 J (통신기업관계자):

- 1) 일반기업 (관공서, 공공기업 등)과 사업자간 개별 교섭에 의한 자율적 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “어떤 분쟁이던 당사자가 원만히 합의하여 해결하는 것이 가장 바람직함.”

단점: “당사자 간 합의 시 자사에 불리하게 결정되면, 담당은 자신이 책임을 지지 않기 위해, 방통위의 재정이나 법원의 소송에 그 책임을 미루기 위해 재정신청 또는 소송을 제기함.”

- 2) 개별 사업자가 소속한 협회에 의한 대리 교섭 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “SO사업자와 같이 100여개의 사업자가 있을 경우에는 협회가 대표로 나와야 하는 것이 당연함.”

단점: “개별 회사들의 의견을 충분히 반영하지 못할 수도 있음.”

- 3) 방송통신위원회 재정절차에 따른 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “재정 관련 당사자 간 충분히 협의할 수 있는 기간을 주고, 수차례 걸쳐 논의하는 것은 좋은 방법임.”

단점: “일부 통신위 위원중이 전문가가 아닌 분들이 있어, 의사 결정에 상당한 시간이 걸리는 것이 단점임.”

- 4) 공정거래위원회의 제소를 통한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “제3의 기관에서, 또다른 관점에서 판단을 받아 볼수 있는 기회가 됨.”

단점: “방통위 제소, 법원 소송, 공정위 제소 등 여러 단계에 자신의 분쟁을 가져가는 것은 자신의 목적을 달성하기 위해 많은 정부의 자원을 낭비하는 것임. 결국국은 담당자의 책임회피 방법으로 밖에 보이지 않으므로 무분별한 제소는 막아야 함.”

- 5) 법원에서 재판에 의한 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “방통위나 공정위의 판단에 대해 또 다른 관점에서 최종적으로 판단을 받아볼

수 있는 좋은 기회가 됨.”

단점: “통신이나 방송관련 전문가도 아닌 재판관이나, 변호사들에게 자신들의 분쟁을 가져간다는 것은 일종의 시간낭비와 자원낭비임.”

6) 귀하가 생각하시는 효과적인 해결방식이 있다면 무엇입니까?

장점: “관련자들이 상호 협의하여 상호 win-win 하는 것이 가장 효과적인 방법임.”

단점: “상호 협의가 안 될 경우, 통신 전문가들의 조언을 받을 필요가 있음.”

<표 57> 통신분쟁 해결방식에 대한 일반사업 및 통신기업 사업자의 의견

	참여자 I (일반사업관계자)	참여자 J (통신기업관계자)
1. 자율적 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 분쟁 내용이 경미할 경우, 단시간 내 결정</li> <li>* 분쟁 내용이 복잡하고 금전적으로 클 경우, 소모전</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 당사자 합의 필요</li> </ul>
2. 소속 협회에 의한 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 일반기업의 업무 경감</li> <li>* 소모적 결과 초래</li> <li>* 일반기업의 경우 대리 교섭 역할 부재</li> <li>* 책임감 부족으로 추진력 결여</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* SO의 경우, 협회 대표가 나오는 것이 필요</li> <li>* 개별 회사의 의견 수렴 어려움</li> </ul>
3. 방통위 조정 절차에 따른 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 신속한 분쟁해결 및 신뢰성 확보</li> <li>* 사업자가 불성실하게 임할 시 시간 소모</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 재정 관련자 협의 기간을 줄 수 있어 긍정적임</li> <li>* 일부 통신위 위원의 전문성 결여로 의사 결정에 상당한 시간 소요</li> </ul>
4. 공정거래위원회 제소에 따른 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 신속 분쟁 해결 가능</li> <li>* 사업자 이의 제기 및 불성실 대응 시, 시간 소모</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 제3의 기관에서 다른 관점으로 처리한 내용을 파악할 수 있음</li> <li>* 무분별한 제소 방지 필요</li> </ul>
5. 법원에 의한 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 처리결과의 구속력</li> <li>* 분쟁해결 기간 장기화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 법원의 판단 파악</li> <li>* 법 관계자들은 방송 및 통신 산업에 대한 지식 부족</li> </ul>
6. 귀하가 생각하는 효과적인 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 방통위 재정절차 이용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 상호 협력 win-win</li> </ul>

Q6. 귀하께서는 현재 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정의 역할과 의미에 대해서 어떻게 생각하십니까?

**참석자 I (일반사업관계자):**

1) 현재 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정절차는 필요하다고 생각하십니까?

“반드시 법원에서 재판에 의한 해결 방식 전에 필요한 필수단계라고 봄. 한 예로, 교육청에서는 OOOO년도에 각급학교에 대한 공공정보통신서비스(NIS)를 이용하면서 학생들에 대한 유해정보 차단을 목적으로 부가서비스인 "네트워크기반 보안관리서비스"를 신청하여 이용 중 국가청소년위원회에서 고시한 사이트조차 차단되지 못하는 부실서비스에 대하여 수차례 보상을 요구하는 공문을 통신사에 요구하였으나 불성실한 답변으로 일관하여, 재차 방송통신위원회 CS센터에 민원을 제기하였으나 당초 제시한 협상(안)에 불성실로 일관하여 최종적으로 방송통신위원회에 재정을 신청하여 당초보다 상향된 결과로 분쟁을 종료함”

2) 현재 방송통신위원회의 재정 결정을 내리는 위원들은 그 나름대로 전문성과 권위를 갖고 있다고 생각하십니까?

“OOO년 3월 부실서비스 발생 이후부터 서비스 피해자의 입장에서 수차례의 공문 시행과 방통위 CS센터 민원 제기 등의 행정 노력에도 진전이 없었으나, 재정절차를 통하여 방송통신위원회 재정위원(알선분과위)들의 심도 있는 분쟁해결 노력에 힘입어 진일보한 절충(안)이 제시되는 것으로 보아 전문성과 권위는 물론 신뢰성이 상당하다고 봄.”

3) 방송통신위원회의 재정 절차를 우리나라 통신기업에 잘 홍보하는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?

“통신기업의 영업팀에서는 일반기업(소비자)이 접근을 꺼려하도록 하여 스스로 포기하도록 법에 의하여 소송을 제기하는 쪽으로 우선(문제해결에 방임 수준)하고 있는 바, 오히려 일반기업(소비자)에게 각종 미디어를 통한 홍보가 선행될 경우, 본 재정제도에 대한 일반기업(소비자)의 마인드가 올라갈 경우 통신기업에서 이에 대응하기 위하여 본 제도를 연구하고 문제해결에 적극적일 것으로 사료됨.”

4) 방송통신위원회의 재정을 신청한 일반기업 (관공서, 공공기관 등)과 기간통신사업자 간 분쟁에서 부분 인용 1건으로 나타났습니다. 즉, 일반기업과 기간통신사업자 간 재정 사례가 많지 않다는 뜻입니다. 방송통신위원회의 재정이 일반기업과 기간통신사업자 간 분쟁 해결 방식으로 적당하다고 생각되십니까?

“방송통신위원회의 재정이 일반기업(관공서, 공공기관, 일반소비자 등)과 기간통신사업자 간 분쟁 해결방식으로 운영의 묘를 살릴 경우 민사소송의 전 단계로서 적절한 분쟁

해결 방안이라고 생각되며, 재정절차의 첫 단계에서 이루어지고 있는 알선분과위의 알선에 의한 분쟁해결도 하나의 사례로 볼 수 있어 크게 재정의 범위에 두고 이에 대한 사례집을 제작 배포하여 일반기업(관공서, 공공기관, 일반소비자 등)의 인식 제고(홍보)가 필요함.”

5) 방송통신위원회의 재정 결정은 60일 이내에 강제력을 갖고 있지 않고, 60일 이후 양 분쟁당사자가 이의를 제기하지 않으면 수용하는 것으로 간주하고 민법 371조에 근거하여 화해와 같은 효력을 가집니다. 귀하는 방송통신위원회의 재정 효력이 60일보다 더 앞당겨져야 한다고 생각하십니까?

“찬성합니다. 재정단계에까지 분쟁이 계속될 경우에는 이미 쟁점 사항은 도출이 되어 있어 분쟁 해결을 위한 재정절차로 진행될 수 있어 60일 보다 더 당겨져야 재정 결과에 이의가 있을 경우 또 다른 대안을 모색할 수 있는 시간적인 여유를 확보할 수 있음. 대부분 분쟁의 경우 이미 재정 신청 전부터 상당한 시간을 공문 등을 통하여 일반기업(관공서, 공공기관 등)과 기간통신사업자간 많은 시간이 이미 소요된 상태이므로 30일 내외로 대폭 축소되어야 기간통신사업자의 정의 있는 해결방안이 제시될 것임. (기간이 길면 길수록 기간통신사업자의 영업 전략에 휘말릴 가능성이 많고, 일반기업(관공서, 공공기관 등)의 경우 업무형편상 쫓기게 되어 적당히 마무리 지으려는 성향을 보일 수 있음).”

#### 참석자 J (통신기업관계자):

1) 현재 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정절차는 필요하다고 생각하십니까?

“당연히 필요함. 이용자들의 권익을 보호하기 위해, 또한 악덕 이용자들로부터 사업자들을 보호하기 위해, 또한 사업자들 간의 분쟁을 해결하기 위해 필요함.”

2) 현재 방송통신위원회의 재정 결정을 내리는 위원들은 그 나름대로 전문성과 권위를 갖고 있다고 생각하십니까?

“방통위는 재정 발생 시 관련 사건 전문가들을 찾아 재정위원을 구성하므로, 나름대로 전문성과 권위가 있다고 생각됨. 그러나 재정에서 자기에게 불리한 결정이 나왔을 때 방통위의 재정에 불복하는 자에 대한 조치 권한이 없음.”

3) 방송통신위원회의 재정 절차를 우리나라 통신기업에 잘 홍보하는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?

“이용자 측면에서 부당히 불리한 대우 및 조치를 받았을 때 자기의 의견을 피력하고, 도움을 요청하는 기관이라는 것을 홍보할 필요가 있음. 인터넷 또는 언론매체를 통한 홍보도 좋은 효과를 가져 올 수 있음.”

4) 방송통신위원회의 재정을 신청한 일반기업 (관공서, 공공기관 등)과 기간통신사업자 간 분쟁에서 부분 인용 1건으로 나타났습니다. 즉, 일반기업과 기간통신사업자 간 재정 사례가 많지 않다는 뜻입니다. 방송통신위원회의 재정이 일반기업과 기간통신사업자 간 분쟁 해결 방식으로 적당하다고 생각되십니까?

“잘 모름”

5) 방송통신위원회의 재정 결정은 60일 이내에 강제력을 갖고 있지 않고, 60일 이후 양 분쟁당사자가 이의를 제기하지 않으면 수용하는 것으로 간주하고 민법 371조에 근거하여 화해와 같은 효력을 가집니다. 귀하는 방송통신위원회의 재정 효력이 60일보다 더 앞당겨져야 한다고 생각하십니까?

“현재의 60일 기한은 너무 길다고 생각됨. 또한 방통위도 방송과 통신 분야의 전문가들로 구성된 정부기관 이기 때문에 방통위의 재정 결정에 대해 어느 정도 강제력을 가져야 함. 그러나 강제력을 가지기는 하지만, 부당하다고 생각할 때에는 최소한 자기의 의견을 피력할 다른 방법도 필요함”

<표 58> 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정의 역할과 의미에 대한 일반사업 및 통신기업 사업자들의 의견

	참여자 I (일반사업관계자)	참여자 H (통신기업관계자)
1. 방통위의 재정 절차의 필요성	* 반드시 필요함 * 방통위의 민원센터의 처리보다 분쟁당사자를 좀 더 성실하게 분쟁사안에 임하게 함	* 필요함
2. 방통위의 재정결정에 대한 전문성과 권위	* 전문성과 권위에 대한 신뢰 있음	* 전문성과 권위 인정 * 재정에 불복하는자에 대한 조치 필요
3. 방통위 재정절차 제도 홍보 방안	* 일반기업에게 본 제도를 홍보하면 환영할 것임	* 인터넷 및 언론매체를 통한 홍보 필요
4. 방통위 재정 결정 만족도	* 민사소송의 전 단계로서 적절한 제도임 * 알선분과위의 알선에 의한 해결도 홍보 요망	* 잘 모름
5. 방통위의 재정 기간에 대한 의견	* 찬성함 * 30일 내로 대폭 수정	* 60일은 너무 긴 편임

Q9. 최근 미디어 환경이 급격하게 변하면서 시장에서 미디어 기업 간에 경쟁이 높아지고 있습니다. 이에 따라 일반기업 (관공서, 공공기업 등)과 미디어 기업 간 분쟁이 심화될 것으로 예상됩니다. 귀하께서는 귀하가 소속한 기업이 타 기업과 미디어 관련 분쟁에 관계될 경우, 어떤 해결책을 원하십니까? 아래의 방식 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다. 다음의 방식- 1) 법원에 의한 사법적 판단, 2) 방송통신위원회를 통한 재정 조치, 3) 공정거래위원회의 제소를 통한 조치, 4) 제3의 방법에 의한 해결 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다.

**참석자 I (일반사업관계자):** “방송통신위원회의 재정 절차를 통한 조치. 사업자(미디어 기업) 경우 대부분 분쟁이 심화될 경우 알아서 법대로 하라는 식의 협박성 대응이 많아 일반기업의 경우 대충 해결하고자 하거나 포기하고자하는 심리가 많을 것으로 보여 단계적인 분쟁 해결 방안이 필요할 것임. 따라서 전기통신사업법에서 시행하고 있는 바와 같이 재정제도를 통하여 1차적(알선분과위)으로 분쟁의 알선을 실시하고 2차적인 방법으로 재정절차를 통하여 분쟁을 해결.”

**참석자 J (통신기업관계자):** “방송과 통신관련 분쟁은 일차적으로 방통위의 판단을 받아야 함.”

<표 59> 가장 이상적인 방송분쟁해결방식에 대한 일반사업-통신 사업자 의견

	참여자 G (일반사업관계자)	참여자 H (통신기업관계자)
1. 법원 소송	* 없음	* 없음
2. 방송통신위원회	* 알선분과위 분쟁 알선 1차 실시 후, 재정을 통한 2차 해결 방식	* 1차적으로 방통위 판단 필요
3. 공정거래위원회	* 없음	* 없음
4. 기타 방법	* 없음	* 없음

## 제6절 이용자-통신사업 분쟁 당사자

Q1. 현재 이용자와 통신사업자 간의 통신분쟁은 주로 어떤 영역에서 많이 발생합니까? 과거 통신분쟁 재정사례에 의하면, “이용자 손해배상” 건이 주로 있습니다. 귀하가 생각하시기에 이용자와 통신사업자 간에 심각하게 분쟁이 발생할 영역에 대해서 말씀해주시기 바랍니다. 또한 미디어 환경이 빠르게 변화하고 있습니다. 새로운 미디어 환경에서 이용자들은 어떤 미디어사업자들과 분쟁을 많이 일으킬 것 같습니까? 또한 통신기업과 분쟁을 많이 일으킬 대상은 누구로 예상되십니까?

1) 이용자와 통신사업자 간 어느 영역에서 통신분쟁이 많이 나타납니까?

**참석자 K (이용자):** “최근의 통신사업자의 서비스는 하나의 서비스를 제공하는 것에 그치는 것이 아니라 다양한 서비스가 융합되어진 형태로 소비자에게 제공되어 집니다. 다양한 서비스 이용은 좋은 일이지만 그 때문에 서비스에 대한 정신적, 물질적인 이용부담도 커진 것 같습니다. 문제는 그런 다양한 콘텐츠의 이용비용이 부가적 서비스를 이용하지 않는 어린 청소년, 노년층이나 장애인 등에게까지 부담되고 있다는 인식에서 발생한다고 생각합니다. 다양한 기능이 융합된 미디어인 휴대폰 서비스나 아직 완벽한 상용화는 이루어지지 않았지만 인터넷과 방송의 융합 형태인 IPTV 서비스의 경우 아직도 많은 사람들이 휴대폰의 통화 기능 하나 혹은 IPTV의 방송 기능 하나 만을 사용하면서 모든 기능을 사용하는 비용을 부담하는 경우가 있습니다. 이 경우 요금적인 측면에 대한 내용으로 혹은 콘텐츠 활용에 대한 내용으로 분쟁이 발생할 여지가 많다고 생각합니다. 데이터 요금은 요금 청구서에 잘 기재되어 있지 않은 경우가 많습니다. 이 경우 휴대폰이나 IPTV를 통해 데이터 통신, 인터넷을 사용하고, 전문학적 액수의 요금이 청구되어 분쟁이 발생하기도 합니다. 이는 요금설명체계가 분명하지 않기 때문입니다.”

**참석자 L (통신기업관계자):** “동일하게 이용자 손해배상 건이 주이며 그 중에서도 영업약속 미준수가 가장 많음. 그 주된 이유는 아무래도 영업경쟁이 치열하다보니 최초 가입시 영업하며 주기로 하였던 고객에 대한 사은품이나 각종 요금 혜택 등이 과도하게 약속되어 지켜지지 않거나 허위로 약속한 건들이 많기 때문임”

2) 달라진 미디어 환경에서 이용자들은 어떤 미디어 사업자들과 분쟁을 많이 일으킬 것으로 예상되니까?

**참석자 K (이용자):** “융합된 미디어 환경에서 이용자들은 융합된 미디어의 총아라 할 수 있는 휴대폰 서비스와 IPTV의 사업자들과 많은 분쟁이 일어날 것 같다. 달라진 미디어 환경에 적응하지 못하는 사람들이 그만큼 많기 때문이다. 예를 들어 노년층, 장애인, 이주노동자, 결혼이주민 등을 생각해 보자. 그들은 새로운 융합미디어의 사용에 매우 서툴다. 그러나 그들에게 주어진 미디어는 모두 융합미디어이다. 아무리 쉽게 설명서에 사

용방법을 설명한다고 하더라도 그 부분에 대해 구체적인 경험과 지식이 없을 경우 그리고 그들을 도와줄 사람이 없는 경우 그 기능을 온전히 활용하기란 여간 어려운 것이 아니다. 그러나 이용비용은 융합 미디어 이전의 상황과 동일하다. 따라서 일반인들의 생활에 가장 밀접하게 쓰이고 있고, 쓰이게 될 휴대폰과 IPTV 등의 이용에 있어 불만이 생겨날 것이 자명하고, 이 경우 사업자들과 분쟁이 생기게 될 여지가 있을 것이다.”

**참석자 L (통신기업관계자):** “IPTV, 인터넷전화 등 통신사업자들의 서비스 상품이 늘어나고 유무선 결합에 따른 상품, 서비스의 복잡, 다양화 경향 때문에 통신사업자들과 이용자의 분쟁이 늘어 날것임.”

3) 달라진 미디어 환경에서 통신기업들은 어떤 상대와 분쟁을 많이 일으킬 것으로 예상되니까?

**참석자 K (이용자):** “통신기업들이 이용자와 분쟁을 일으키려고 하는 측면은 많지 않을 것이라고 판단됩니다. 다만, 통신사업이 융합 환경으로 가면서 콘텐츠의 원소스 멀티유즈적 활용에 따른 저작권의 문제가 부각될 측면이 클 것이라고 판단됩니다. 예를 들어 지상파 방송의 DMB, IPTV 재전송 문제라는 전통적인 저작권 논란 이외에도 저작권법 강화에 따른 음원, 사진 등의 사용 문제, 초상권 사용 등의 문제가 제기될 가능성이 높아 졌다고 생각합니다. 따라서 융합된 미디어간의 저작권 사용 문제와 관련하여 앞으로 많은 분쟁이 발생할 것으로 예상됩니다.”

**참석자 L (통신기업관계자):** “콘텐츠 제공 사업자, PP 등과의 콘텐츠 관련 경쟁 증가 예상.”

<표 60> 현재와 미래 이용자 및 통신기업 사업자 간 분쟁 영역

	참여자 K (이용자)	참여자 L (통신기업관계자)
1. 현재 이용자-통신사업자 간의 분쟁 영역	* 요금체계 * 콘텐츠 사용 대가	* 영업 약속 (고객에 대한 사은품, 각종 요금 혜택)에 대한 허위
2. 미래 이용자의 분쟁사업자	* 휴대폰 서비스 * IPTV 사업자와 분쟁 가능성	* 유무선 결합상품 등 서비스의 복잡 다양화로 인한 분쟁 가능성
3. 미래 통신사업의 분쟁사업자	* 저작권 문제 * 지상파 재전송 문제	* 콘텐츠 제공 사업자 * PP 등과의 콘텐츠 관련 문제 증가

Q2. 이용자와 통신사업자 간 통신분쟁에서 전기통신사업자의 인터넷접속서비스의 일시 중단 또는 서비스 품질 불량으로 인해 이용자가 피해를 보았을 때 사업자는 이에 대한 배상에서 방송통신위원회는 다음과 같이 규정하고 있습니다. 첫째, 전기통신 사업자의 서비스 중단은 이용약관에 의거하여 손해배상의 책임이 있습니다. 둘째, 전기통신 사업자의 고의·과실로 인해 발생한 피해가 아닌 경우, 즉 천재지변이나 이에 준하는 불가항력, 국가기간통신망의 이상으로 인하여 서비스를 제공할 수 없을 경우에는 책임을 면하고 이에 대한 배상 책임이 없습니다. 셋째, 만일 서비스 중단을 사전에 차단하는 것이 불가능하였다고 하더라도 사건 발생 후, 백본망, 국내·국제 연동망, DNS 등 피신청인의 관리영역 내에서 신청인들에게 정상적인 인터넷접속서비스를 제공하기 위해 이성적으로 가능한 모든 조치를 취하였다는 것을 입증하지 못한다면, 사건 이후의 기간 동안에 발생하는 배상의 책임은 전기통신사업자의 고의·과실 여부에 따라 제기할 수 있습니다. 이에 대한 귀하의 생각을 말씀해주십시오.

1) 전기통신 사업자의 고의가 아닌 천재지변, 불가항력, 국가기간통신망으로 인해 서비스 제공을 하지 못한 경우 손해배상 책임이 없다는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 K (이용자):** “동의합니다. 현실적으로 우리나라는 지구온난화 등으로 인한 이상 기후가 자주 발생하고 있습니다. 또한 그로 인한 통신망의 문제 역시 빈번히 발생하고 있습니다. 이러한 국내의 환경적 특성에 의해 폭우, 국지성 호우, 태풍, 폭설 피해 등이 자주 발생하고 있습니다. 이 때문에 통신장애가 야기되는 상황이 현실적으로 매우 많은 것 같습니다. 이러한 상황을 감안할 때 천재지변으로 인한 손해배상까지 통신사가 모두 부담해야 한다면 사업자들의 사업운영상 피해가 클 수 있습니다. 이 경우 사업 위축으로 이어져 경제적 손실마저 우려될 수 있습니다. 따라서 국내의 환경적인 요소 등을 감안하여 인제가 아닌 불가항력적인 천재지변에 대해서만큼은 손해배상의 책임을 면책할 필요가 있다고 생각합니다.”

**참석자 L (통신기업관계자):** “동의한다. 이유는 모든 서비스에는 천재지변 등의 불가항력에 따른 면책 조항이 존재하며, 통신서비스도 예외가 아니라고 본다. 사업자가 어쩔 수 없는 불가항력 적인 사항에 대해서는 사업자에게 면책 권리를 부여함이 타당하다.”

2) 불가항력적인 사고로 인해 서비스가 중단된 후, 제대로 조치를 취하지 않아 이용자의 피해를 발생시켰을 경우, 손해배상에 책임이 있을 수 있다는 것에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 K (이용자):** “동의합니다. 천재지변, 불가항력 등 인력으로 피할 수 없는 사건에 의한 서비스 중단은 사회적으로 이해되어야만 할 일입니다. 현실적으로 그런 일이 자주 발생하고 있기 때문입니다. 그렇지만 아무리 그렇다고 하더라도 회사가 서비스의 안

정성을 취하기 위한 노력을 기울이지 않는 것은 윤리적으로 문제가 있는 행동입니다. 서비스의 불안정성은 자연적으로 고객의 이탈을 가져올 것입니다. 한편, 아무리 인력으로 피할 수 없는 사건이라 하더라도 서비스가 복구 신속하게 복구되지 않아 이용자의 생명, 건강상, 혹은 업무상 피해를 주거나 하는 것에 대해서는 일정부분의 손해배상 책임을 물어야 한다고 생각합니다. 예를 들어 적절한 서비스가 제공되지 않아 인간의 생명을 다루기에 촌각을 다투는 병원이나 연구소 등에서 치료나 연구 등에 큰 손실을 가져 왔다거나 서비스를 제공받지 못해 국제적 비즈니스 등에서 회사의 신용 등에 심각한 피해를 야기할 수 있습니다. 이러한 생명, 신뢰 등과 관련된 문제의 경우 아무리 불가항력적인 일에 의한 서비스 중단이라 하더라도 서비스 업체는 일정부분의 책임을 져야 할 것이라고 판단됩니다. 그러나 책임의 정도는 서비스 제공 업체의 사고 빈도 등을 감안하여 차등적으로 적용되어야 한다고 생각합니다. 이는 정말 우연한 일인지, 과실에 의한 것인지를 구분해서 손해배상시 참고기준으로 해야 한다는 것입니다. 서비스 제공자는 원활한 서비스가 제공될 수 있도록 사업자는 최선의 노력을 다해야 합니다.”

**참석자 L (통신기업관계자):** “동의하지 않음. 이용자의 피해 발생 정도는 증명하기도 어렵고 설령 피해 발생에 따른 손해배상을 하더라도 서비스 사용불가로 인한 해당 시간 동안의 사용료 면제 정도가 적당함. 그 외의 손해배상은 불가함.”

<표 61> 통신분쟁 손해배상 규정에 대한 이용자 및 통신기업 사업자 간 의견

	참여자 K (이용자)	참여자 L (통신기업관계자)
1. 전기통신사업자의 고의가 아닌 불가항력적 사안에 따른 손해배상 불책임에 대한 규정	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 천재지변에 의한 통신 중단의 경우, 손해배상 불책임 인정함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 모든 서비스에는 천재지변에 대한 면책 조항 존재</li> </ul>
2. 불가항력적 사고로 인한 서비스 중단 후, 제대로 조치가 취하지 않아 이용자 피해가 발생할 경우, 손해배상 청구 가능	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 통신회사는 신속하게 복구해야 함</li> <li>* 손해배상청구를 위한 과실 여부 판단 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의하지 않음</li> <li>* 이용자의 피해 발생 정도는 증명하기 어려움</li> <li>* 서비스 이용 불가 시간에 대한 손해배상 정도가 적당</li> </ul>

Q3. 방송통신위원회는 통신분쟁에 의해 재정대상이 아니라고 명백하게 판단되는 경우를 첫째, 전기통신사업자가 이용자에게 재정을 신청하는 경우와 둘째, 분쟁 대상이 전기통신업과 무관한 경우로 규정하고 있습니다. 이에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까? (참고로, 우리나라 통신분쟁의 약 2/3는 이용자와 기간통신사업자 간의 분쟁입니다)

1) 통신분쟁에서 통신사업자도 이용대상자들을 대상으로 재정신청을 할 수 있어야 한다는 의견에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 K (이용자):** “동의하지 않습니다. 기본적으로 사업자는 이용자에 비해 자본적으로 그리고 환경적으로 우월한 위치에 있습니다. 우월한 위치에 있는 기관이 개인을 대상으로 재정을 신청하는 것은 이용자들의 문제제기를 사전 차단하는 효과가 있을 수 있습니다. 최근 일반 이용자들이 악의적 목적, 범죄의 목적으로 특정 기업을 음해하거나 비판하여 분쟁을 일으키는 경우가 있습니다. 따라서 통신사업자들의 권한을 높여야 된다는 의견도 있을 수 있습니다. 하지만 굳이 이런 방식이 아니더라도 불순한 목적으로 이용자들이 통신사업자를 대상으로 재정을 신청한다면 그것은 방송통신위원회에서 틀림없이 받아들여지지 않습니다. 기업에 대한 명예훼손적 표현에 대해서는 명예훼손죄 등 형법을 통해 충분히 문제를 해결할 수 있습니다. 다양한 보호 조치가 이미 있는 상황에서 통신분쟁에서 통신사업자가 이용자들을 대상으로 재정을 신청하는 것을 허용하는 것은 정당한 이용자들의 불만 제기 조차 막을 수 있을 수 있다고 생각합니다.”

**참석자 L (통신기업관계자):** “동의한다. 최근에 민원인들께서 고의적인 민원 신청에 따른 사업자의 불필요한 업무처리로 인한 시간적인 피해가 발생되며, 민원인들이 허위, 과장된 민원 유발 건에 대한 제재 조치 필요함.”

2) 미디어 환경이 상당히 변화하였기 때문에 전기통신업과 무관한 경우도 재정의 대상으로 삼아야 한다.

**참석자 K (이용자):** “동의합니다. 최근의 통신서비스는 대부분 융합된 통신서비스라고 할 수 있습니다. 이 경우 꼭 전기 통신업이 아니라 하더라도 전기통신업에 콘텐츠를 제공하는 사업체 측의 문제 등도 발생할 여지가 있습니다. 예를 들어 휴대폰과 개인의 분쟁에서 핵심이 휴대폰 인터넷 서비스에서 제공하는 한 음악의 저작권을 내가 가지고 있다고 생각할 경우, 재정 대상은 휴대폰 서비스를 제공하는 통신사가 될 수도 있고, 그 음악을 제공하는 회사일 수도 있습니다. 그 경우 전기통신업과 무관한 회사가 개입되었다고 재정신청에서 제외된다는 것은 문제가 있다고 생각합니다. 융합된 미디어 서비스는 미디어 업체와 비미디어 업체의 콘텐츠가 유기적으로 연결되어 서비스를 제공하고 있는 상황이기 때문입니다.”

**참석자 L (통신기업관계자):** “동의하지 않는다. 재정의 대상이 다양해 진다고하여, 민원

인 및 사업자에게 변화가 생긴다고 보기 어려움.”

<표 62> 방송통신위원회의 재정대상 규정에 대한 이용자 및  
통신 사업자 간 의견

	참여자 K (이용자)	참여자 L (통신기업관계자)
1. 통신사업자, 이용자 대상 재정신청 가능 안	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의하지 않음</li> <li>* 통신사업자가 재정을 통해 이용자를 압박할 수 있음</li> <li>* 통신사업자는 재정이 아니더라도 자신을 보호할 수 있는 다양한 조치가 존재</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 민원인의 고의적 민원 신청 많음</li> </ul>
2. 통신사업자, 전기통신과 무관한 사업자 대상 재정신청 가능 안	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 융합된 서비스는 비전기통신사업자와도 연계된 부분이 많음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의하지 않음</li> </ul>

Q4. 전화회사의 권유로 인하여 특정 전화요금제에 가입한 후 이로 인한 부부관계 악화, 폭음으로 인한 신체 손상 등의 피해가 발생한 점에 대해서 방송통신위원회는 다음과 같은 사업자의 책임을 규정하고 있습니다. 첫째, 요금 가입 시 전기통신사업자의 자세한 설명이 있었고, 이용자가 자발적으로 가입하게 되었다면 가입권유행위가 고의나 과실에 의해 부당하게 이루어졌다고 볼 수 없어 사업자는 이에 대해 책임을 질 필요가 없습니다. 둘째, 신청인의 피해가 피신청자와의 인과관계를 따질 수 없고, 전기통신사업자가 주의를 기울일 만 한 피해유형이 아닌 경우에는 책임이 없습니다. 귀하는 이와 같은 재정결정에 대해 어떻게 생각하십니까?

1) 요금 가입 시, 자발적 가입이 되었을 경우, 전기통신사업자는 이로 인한 이용자의 손해에 배상할 필요가 없다.

**참석자 K (이용자):** “동의합니다. 성인인 이용자가 안내자의 충분한 설명을 듣고, 이해한 후에 자발적으로 서비스에 가입했다면 그로인한 부가적인 피해까지 손해배상 할 필요는 없다고 생각합니다. 이용자가 특정 피해를 입게 된 원인은 환경적 이유, 심리적 이유 등 다양할 수 있습니다. 물론 그러한 원인보다 가장 직접적인 것은 자기가 하고 있는 것이 무엇인지도 모르는 상태에서 타의에 의해 피해가 발생하는 경우입니다. 그러나 그런 경우가 모두 해결 된다고 가정 한다면, 이용자가 피해가 당한 원인이 무엇에 기인하는 것인지 알 수 있는 확률은 적어집니다. 따라서 사전에 정보를 충분히 들어서, 확실하게 인지하고 있으며 자발적으로 가입한 사람들의 피해까지 회사가 책임질 의무는 없다고 생각합니다. 단, 정신적, 신체적 성숙기에 있는 미성년자의 경우 자발적으로 가입을 했다고 하더라도 확실한 신원보증 및 확인 절차가 없었고, 서비스로 인해 막대한 피해를 입게 된다면 예외적으로 손해배상의 책임을 저야 한다고 생각합니다.”

**참석자 L (통신기업관계자):** “동의한다. 전기통신사업자의 자세한 설명 여부는 주관적인 것으로 그 설명이 허위 또는 사기 목적이 아닌 한 이용자는 가입시 본인의 판단에 따라 자유의지에 의해 가입을 하였을 경우에는 그에 대한 책임이 있음.”

2) 전기통신사업자는 자사의 서비스 불통으로 인한 피해 이외의 것에는 손해배상을 할 필요가 없다.

**참석자 K (이용자):** “동의하지 않습니다. 전기통신사업자에 의한 피해는 서비스 불통 뿐 만이 아닙니다. 첫째, 비록 확률이 적기는 하지만 서비스 기기의 과열에 의한 피해가 있을 수 있습니다. 둘째, 전자파에 의한 피해 등이 발생할 수 있습니다. 셋째, 서비스의 콘텐츠의 저작권 등의 문제가 있을 수 있습니다. 이상의 피해는 사업자들의 담당해야 할 몫입니다. 그런데 이 모든 피해상황을 극히 단순화 하여 서비스 불통으로만 한정해 놓는다는 것은 문제가 있다는 생각입니다. 발생할 수 있는 모든 피해의 경우를 열어두고 이용자들이 손해 배상을 청구 할 수 있도록 해야 합니다. 그래야 서비스 이용자들이

보다 안전하게 서비스를 활용할 수 있을 것입니다.”

참석자 L (통신기업관계자): “동의한다. 고객의 피해 주장은 자사 서비스로 인해 발생하였다는 인과 관계를 입증하기 어려운 경우가 많아 모든 것을 사업자의 책임으로 규정하는 것은 무리가 있음.”

<표 63> 방송통신위원회의 사업자 책임 규정 범위에 대한  
이용자 및 통신 사업자 의견

	참여자 K (이용자)	참여자 L (통신기업관계자)
1. 요금 가입 시, 자발적 가입의 경우, 손해배상 책임 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 미성년자의 경우, 자발적 가입이라도 서비스로 인한 피해의 경우, 손해배상 책임 필요</li> </ul>	* 동의함
2. 자사의 서비스 불통으로 인한 피해 이외에는 손해배상 책임 없음	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의하지 않음</li> <li>* 발생할 수 있는 모든 피해 가능성 파악 전제</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 동의함</li> <li>* 피해와 자사의 책임 간의 인과관계 파악 어려움</li> </ul>

Q5. 요금 청구서에 인터넷서비스 요금을 표시하지 않고 부가정보료에 합산 청구하여 신청인이 인터넷서비스에 가입된 사실을 조기에 인지할 수 없는 경우 이용하지 않은 서비스 요금은 반환 가능한가에 대하여 방송통신위원회는 다음과 같이 규정하고 있습니다. “그렇습니다. 비록 온라인으로 이를 청구하였다 하더라도 명확하게 이용자들이 이용요금 청구 내용을 알 수 없으면 이에 대해 책임을 져야 합니다.” 귀하는 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 K (이용자):** “동의합니다. 현실적으로 인터넷서비스 요금은 일반 전화 통화나 문자 전송 비용에 비해 비싼 편인 상황입니다. 인터넷서비스 요금을 청구서에 표시하지 않고 부가정보료에 합산하여 청구하는 것은 이용자가 자신이 어떠한 서비스를 얼마나 이용했는지 명확하게 인지하지 못하게 하는 문제점이 있습니다. 비용에 구애 받지 않고 무분별하게 서비스를 이용하는 경우 계획된 서비스 활용을 방해하거나 문제를 발생시킬 우려가 있습니다. 이는 불법적인 행동은 아니지만 이용자들의 건강한 매체 이용을 방해하는 행위이기도 합니다. 서비스 업체에서 이런 현상을 악용하려는 것이 아니고 공정한 서비스를 제공하고 이를 통해 수익을 창출하려는 것이라면 이용자들이 명확하게 이용요금 청구 내용을 인지할 수 있도록 조치를 취해 줘야만 합니다.”

**참석자 L (통신기업관계자):** “동의한다. 사업자는 이용자가 명확하게 인지할 수 있도록 요금을 표시할 필요가 있음.”

<표 64> 방송통신위원회의 요금체계 재정결과에 대한  
이용자 및 통신 사업자 의견

	참여자 K (이용자)	참여자 L (통신기업관계자)
1. 요금청구서에 서비스 가입된 사실 조기에 인지 없이 부가정보료에 합산 청구된 경우, 요금 반환 가능여부	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 요금 반환 가능 재정 결정에 동의함</li> <li>* 이용자의 이용요금 청구내용에 대한 인지 조치 필요</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 요금 반환에 동의함</li> <li>* 사업자는 이용자가 명확하게 인지할 수 있도록 요금 표시를 할 필요 있음</li> </ul>

Q6. 귀하는 현재의 미디어 환경에서 통신 분쟁이 발생했을 때, 아래의 다양한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

**참석자 K (이용자):**

1) 이용자와 통신사업자간 개별 교섭에 의한 자율적 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “통신분쟁 발생 시 법원이나 교섭단체 등을 거치지 않고 개별 교섭을 통한 자율적 해결 방식으로 분쟁을 해결하는 것은 분쟁해결 시간과 비용을 줄일 수 있어 효율적이라고 생각합니다. 법원이나 교섭단체 등을 거치려면 많은 비용과 절차가 따를 수 있기 때문입니다.”

단점: “이용자 개인과 통신사업자간의 문제라고 하더라도 사회적으로 공론화되어야 할 문제가 있을 수 있습니다. 특정 교섭 단체 혹은 법원을 거치지 않고 분쟁을 해결할 경우 사회적으로 공론화가 이루어지지 않게 되고, 이에 따른 손실이 발생할 수 있기 때문입니다. 개별 교섭에 의한 자율적 해결 방식의 취지는 좋으나 이 경우 자본을 가진 통신사업자가 이용자들의 문제를 자본으로 해결하는 방식이 일반화될 우려가 있습니다.”

2) 이용자는 소비자보호원을 통하여 개별 사업자는 소속한 협회에 의한 대리 교섭 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “이용자들은 분쟁 발생 시 어떻게 대응해야 할지를 명확하게 알지 못합니다. 그렇기 때문에 개별접촉을 할 경우 감정적이게 대응할 수 있습니다, 프로페셔널인 기업에 합리적인 대응을 하기 어렵게 되는 것입니다. 따라서 이용자가 소비자보호원 등을 통해 대리교섭 하는 것은 합리적인 대응을 하기 위해서 필요합니다. 개별 사업자 역시 소속 협회를 통해 대리 교섭을 하는 것이 업무의 효율성을 위해 필요합니다. 한편, 개별 사업자의 경우 이용자에게 개별 대응을 할 경우 거대 기업 내 개인의 대결구도가 형성되어 이미지가 안 좋아질 수 있습니다. 따라서 소속 협회 등을 통해 격식을 갖추어 해결하는 것이 긍정적인 이미지 형성에 기여하는 방법이 될 수 있습니다.”

단점: “이용자들의 경우 분쟁 발생 시 신속한 해결을 하고 일상으로 돌아가길 원합니다. 그런데 소비자보호원 등을 거치면 내용의 전문성을 확보할 수는 있지만 절차가 까다롭고, 시간이 오래 걸린다는 단점이 있습니다. 한편, 개별 사업자 역시 다단계의 절차를 거치게 될 경우 효율성 등의 문제가 있습니다.”

3) 방송통신위원회 재정절차에 따른 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “소비자 보호원, 소속 협회 보다 사건에 대한 전문성을 가진 방송통신위원회가 절차에 따라 문제점을 해결하는 것은 분쟁 해결의 전문성과 객관성을 확보한다는 측면에서 바람직합니다. 소비자보호원이 소비자의 입장, 소속 협회가 기업의

일방적인 입장을 대변하는 반면, 다양한 의견과 전문적 지식을 가진 방송통신 위원회의 위원들이 재정을 통해 보다 합리적인 해결방식을 도출해 낼 수 있을 거라 판단되기 때문입니다.”

단점: “방송통신위원회의 재정절차에 어떤 인사들이 참여하느냐에 따라 분쟁해결의 결과가 정치적, 혹은 상업적으로 해석될 측면이 없지 않다고 판단됩니다. 방송통신위원회의 중립성이 확보되지 않은 상태에서 분쟁해결권을 가질 경우 문제가 될 소지가 있다는 것입니다.”

4) 공정거래위원회의 제소를 통한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “통신 서비스 제공자와 서비스 이용자의 관계도 일종의 거래 관계라고 할 수 있기에 공정거래위원회가 가진 거래관련 분쟁의 노하우를 이 분야에 적용 할 수 있을 것입니다.”

단점: “공정거래위원회는 방송통신위원회보다 사건의 전문성을 가졌다고 할 수 없습니다. 따라서 공적인 성격을 가진 기관에 의한 분쟁해결을 위해서는 방송통신위원회가 공정거래위원회보다 적합할 수 있다는 문제가 있습니다.”

5) 법원에서 재판에 의한 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “절차의 문제가 복잡하긴 하지만 우리나라의 최고 분쟁해결 기관이라 할 수 있는 법원이 사건을 공명정대하게 해결 해 준다는 것은 분쟁해결의 신뢰도를 높인다는 측면에서 장점이 있습니다. 또한 재판을 통해 특정 분쟁이 사회적 의제로 공론화 될 수 있다는 것도 법원을 통한 문제 해결 방식의 큰 매력이라고 할 수 있습니다.”

단점: “가장 절차가 복잡하고 시간과 비용의 소비가 큰 해결방식이라고 판단됩니다. 특정 분쟁에 직면한 이용자가 개인적으로 원만하게 문제점을 해결할 수 있음에도 국가기관을 통해야 한다는 것은 문제해결의 효율성이 제기됩니다. 서비스 업체의 경우도 분쟁이 법정으로까지 간다는 것은 공론화를 의미하므로, 개별 업체의 과실이 틀림없는 사안의 경우 그것이 공개됨으로써 잃을 수밖에 없는 회사의 신뢰 등을 생각할 때 꺼릴 수 있는 해결방식이라고 생각합니다.”

6) 귀하가 생각하시는 효과적인 해결방식이 있다면 무엇입니까?

장점: “다양한 해결방법을 통합적으로 적용하는 방식입니다. 자율적 해결 방식을 원칙으로 하되, 방송통신위원회, 공정거래 위원회 등의 전문기관이 중재에 나서서 합리적으로 문제를 해결할 수 있도록 도와주는 방식을 취하는 것이 가장 효과적인 분쟁 해결 방식이 될 수 있을 것이라고 생각합니다. 이 모든 분쟁 해결의 방법이 현실적으로 불가능할 경우 최종적으로는 최종 분쟁해결기관인 법원에서 재판을 통해 문제를 해결하는 방식으로 가는 것이 가장 합리적인 문제해결 방법일 것이라고 생각합니다.”

단점: “다양한 해결방법을 통합적으로 적용하는 방식의 단점은 시간과 비용이 너무

많이 소요된다는 것입니다. 그럴 경우 막대한 로비력과 자본을 가진 기업이 일반 개인에 비해 훨씬 유리하게 문제를 해결해 갈 수 있습니다.“

**참석자 L (통신기업관계자):**

- 1) 이용자와 통신사업자간 개별 교섭에 의한 자율적 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “빠른 해결 가능.”

단점: “쌍방 간의 견해차가 클 경우 자율적 해결 불가.”

- 2) 이용자는 소비자보호원을 통하여 개별 사업자는 소속한 협회에 의한 대리 교섭 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “쌍방 간의 견해차가 클 경우 원활한 조정 가능.”

단점: “제 3자 조정 방식에 의존하려는 경우가 너무 많아질 경우.”

- 3) 방송통신위원회 재정절차에 따른 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “사업자가 관심을 갖고 해결 의지를 보이며, 이용자와의 견해차가 클 경우 분쟁 조정에 도움.”

단점: “많은 이용자가 이런 방법(절차)를 모름.”

- 4) 공정거래위원회의 제소를 통한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “사업자가 관심을 갖고 해결 의지를 보이며, 이용자와의 견해차가 클 경우 분쟁 조정에 도움.”

단점: “많은 이용자가 이런 방법(절차)를 모르며, 작은 사안에 대해서는 접근하기에 벽이 느껴짐.”

- 5) 법원에서 재판에 의한 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점: “쌍방 간의 견해차가 클 경우 조정 가능.”

단점: “시일이 오래 걸림.”

- 6) 귀하가 생각하시는 효과적인 해결방식이 있다면 무엇입니까?

“없음.”

<표 65> 통신분쟁 해결방식에 대한 이용자 및 통신기업 사업자의 의견

	참여자 K (이용자)	참여자 L (통신기업관계자)
1. 자율적 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 효과적임</li> <li>* 통신사업자가 이용자들에게 자본으로 해결할 여지 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 빠른 해결 가능</li> <li>* 쌍방 간 견해 차가 클 경우, 해결 불가</li> </ul>
2. 이용자-소비자보호원 및 사업자 소속 협회에 의한 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 합리적 대응을 위해 필요</li> <li>* 사업자의 경우, 협회를 대리하여 하는 것이 긍정적 이미지 창출</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 쌍방 간 견해 차가 클 경우, 해결 가능</li> <li>* 제3자 조정 방식 증가</li> </ul>
3. 방통위 조정 절차에 따른 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 방통위의 전문성에 의해 합리적 문제 해결 가능</li> <li>* 방통위 재정절차에 참여하는 위원에 따라 정치적 및 상업적으로 결정될 여지 있음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 이용자와 견해 차이가 클 경우, 분쟁 조정에 도움</li> <li>* 이용자에게 홍보 부족</li> </ul>
4. 공정거래위원회 장소에 따른 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 공정거래위원회 가능</li> <li>* 방통위보다 전문성 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 사업자가 관심을 보일 가능성 높음</li> <li>* 이용자가 모르며 작은 사안일 경우, 접근하기 어려움</li> </ul>
5. 법원에 의한 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 절차 복잡</li> <li>* 사회적 공신력 높음</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 조정 가능</li> <li>* 시간 소비</li> </ul>
6. 귀하가 생각하는 효과적인 해결방식	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 다양한 해결방법 적용</li> <li>* 시간 소비 증가</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* 없음</li> </ul>

Q7. 귀하께서는 현재 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정의 역할과 의미에 대해서 어떻게 생각하십니까?

참석자 K (이용자):

1) 현재 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정절차는 필요하다고 생각하십니까?

“융합된 미디어가 미디어의 대부분을 차지하고 있지만 이것이 완전히 정착되었다고 할 수는 없습니다. 아직은 과도기적인 측면에 있고, 이용자들의 통신관련 미디어의 이용에 이런저런 어려움을 호소하고 있습니다. 통신품질, 요금체계, 콘텐츠의 활용 문제 등등 산적한 문제가 많습니다. 특히 융합 미디어를 활용하는 이용자와 업체간의 분쟁이 발생할 경우 이러한 문제에 대해 전문적인 지식을 바탕으로 합리적으로 중재할 수 있을 만한 기관은 부족합니다. 이에 방송과 통신의 융합에 대한 전문적인 지식을 가진 방송통신위원회가 통신분쟁 관련 재정의 역할을 수행하는 것은 나름대로 의미가 있다고 생각합니다. 다만, 방송통신위원회는 통신분쟁 시 재정 방법 등에 대해 시민사회의 의견을 수렴하여 조금 더 현실화, 구체화 시킬 필요가 있다고 생각합니다.”

2) 현재 방송통신위원회의 재정 결정을 내리는 위원들은 그 나름대로 전문성과 권위를 갖고 있다고 생각하십니까?

“방송통신위원회의 재정 결정을 내리는 위원들은 나름대로의 분야에서 전문성과 권위를 이미 검증받으신 분들이라고 생각합니다. 하지만 방송통신위원회의 재정이라는 것이 일반 이용자와 통신사업자들을 대상으로 하는 것이기 때문에 위원 재정에 있어 정치계와 재계의 로비 등에 대해 중립적이고, 객관적인 판단을 할 수 있는 사람으로 임명하기 위한 절차를 조금 더 강화해서 전문성을 한 단계 상승시킬 필요가 있다고 생각합니다.”

3) 방송통신위원회의 재정 절차를 우리나라 통신기업에 잘 홍보하는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?

“방송통신위원회 차원의 홍보팀을 이용하여 기업인들에 대한 정기적인 재정절차 교육을 실시하는 것이 가장 확실한 방법이라고 생각을 합니다. 이러한 교육과정이 정례화 된다면 기업 스스로도 문제점을 적시하여 개선해 나갈 수 있을 것이고, 불필요한 분쟁을 미연에 방지할 수 있는 예방 효과도 가질 수 있다고 생각합니다.”

4) 방송통신위원회의 재정을 신청한 이용자-기간통신사 간 분쟁이 전체 통신분쟁의 2/3에 해당됩니다. 재정결과는 인용 7건, 기각 9건, 부분인용 3건으로 나타났습니다. 이는 재정신청의 거의 절반이 기각되었다는 뜻입니다. 방송통신위원회의 재정이 이용자-통신사업자 간 분쟁 해결방식으로 적당하다고 생각되십니까?

“제시한 데이터만으로 방송통신위원회의 재정이 분쟁해결 방식으로 적당하지 아닌지를 판단하기에는 무리가 있다고 생각합니다. 데이터의 양으로만 질적인 판단의 수준을 측

정할 수 없기 때문입니다. 다만 단순히 사건의 비율로만 봐서는 5:5의 비율로 인용, 기각이 결정된 것이기 때문에 기업에게도 분쟁에 대한 경각심을 줄 수 있고, 이용자들에게도 분쟁에 대한 경각심을 줄 수 있는 최소한의 구조는 형성되었다고 생각합니다.”

- 5) 방송통신위원회의 제정 결정은 60일 이내에 강제력을 갖고 있지 않고, 60일 이후 양 분쟁당사자가 이의를 제기하지 않으면 수용하는 것으로 간주하고 민법 371조에 근거하여 화해와 같은 효력을 가집니다. 귀하는 방송통신위원회의 제정 효력이 60일보다 더 앞당겨져야 한다고 생각하십니까?

“찬성합니다. 특정 통신 서비스에 있어 이용자가 피해를 받았다고 문제를 제기하고 이용자와 사업자간의 분쟁이 발생한다면 그 분쟁은 빨리 해결되는 것이 이용자에게도 사업자에게도 좋을 것이라 생각합니다. 사업자는 분쟁을 통해 타 사업에 신경을 쓸 시간을 빼앗기게 되고, 그로 인한 금전적, 정신적 손실을 감수해야만 합니다. 이 부분은 문제를 제기한 이용자 역시 마찬가지로의 상황입니다. 물론 양측 모두 방송통신위원회의 제정 결정에 이의가 있을 수 있고 그 부분은 충분한 시간적 여유를 가지고 생각하는 것이 좋을 수 있습니다. 그러나 그렇다고 해서 너무 장기간 분쟁을 끌어간다면 시간과 아이디어에 민감할 수밖에 없는 방송 통신 시장의 활성화에 부정적인 영향을 미칠 수밖에 없다고 생각합니다.”

**참석자 L (통신기업관계자):**

- 1) 현재 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 제정절차는 필요하다고 생각하십니까?

“사업자와 이용자 간의 분쟁 발생 시 제 3자적 입장에서 조정을 해줄 기관이나 절차가 필요함.”

- 2) 현재 방송통신위원회의 제정 결정을 내리는 위원들은 그 나름대로 전문성과 권위를 갖고 있다고 생각하십니까?

“현재 위원이 누구인지 잘 모름. 전문가들로 구성되었을 거라고 생각함.”

- 3) 방송통신위원회의 제정 절차를 우리나라 통신기업에 잘 홍보하는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?

“방송통신위원회의 제정 절차에 대해서 잘 알고 있음. 일반 이용자에 대한 홍보 방안이 필요.”

- 4) 방송통신위원회의 제정을 신청한 이용자-기간통신사 간 분쟁이 전체 통신분쟁의 2/3에 해당됩니다. 제정결과는 인용 7건, 기각 9건, 부분인용 3건으로 나타났습니다. 이는 제정 신청의 거의 절반이 기각되었다는 뜻입니다. 방송통신위원회의 제정이 이용자-통신사업

자 간 분쟁 해결방식으로 적당하다고 생각되십니까?

“기각이 많다는 것은 그 만큼 억지 주장이 많아 방송통신위원회의 조정 결정이 꼭 필요했다는 반증으로 보임”

5) 방송통신위원회의 재정 결정은 60일 이내에 강제력을 갖고 있지 않고, 60일 이후 양 분쟁당사자가 이의를 제기하지 않으면 수용하는 것으로 간주하고 민법 371조에 근거하여 화해와 같은 효력을 가집니다. 귀하는 방송통신위원회의 재정 효력이 60일보다 더 앞당겨져야 한다고 생각하십니까?

“그렇다.”

<표 66> 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정의 역할과 의미에 대한 이용자 및 통신기업 사업자들의 의견

	참여자 K (이용자)	참여자 L (통신기업관계자)
1. 방통위의 재정 절차의 필요성	* 시민사회의 의견을 수렴하여 현실화 및 구체화된 재정 절차 필요	* 필요함
2. 방통위의 재정결정에 대한 전문성과 권위	* 전문성과 권위는 인정 * 위원 선정의 공정성 필요	* 전문적 위원 선정 필요
3. 방통위 재정절차 제도 홍보 방안	* 기업인들에 대한 정례적 교육	* 일반 이용자에 대한 홍보 방안 필요
4. 방통위 재정 결정 만족도	* 이용자나 사업자에게 경각심을 줄 수 있을 정도의 인용 필요 * 현재로서는 판단 근거 데이터 부족	* 기각이 많다는 것은 그만큼 이용자의 억지 주장 많다는 반증
5. 방통위의 재정 기간에 대한 의견	* 기간 축소 찬성	* 찬성

Q8. 최근 미디어 환경이 급격하게 변하면서 시장에서 미디어 기업 간에 경쟁이 높아지고 있습니다. 이에 따라 이용자와 미디어 기업 간 분쟁이 심화될 것으로 예상됩니다. 귀하께서 이용자로서 통신기업과 분쟁을 하게 되거나, 통신사업자로서 이용자와 분쟁에 관계될 경우, 어떤 해결책을 원하십니까? 아래의 방식 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다. 다음의 방식- 1) 법원에 의한 사법적 판단, 2) 방송통신위원회를 통한 재정 조치, 3) 공정거래위원회의 제소를 통한 조치, 4) 제3의 방법에 의한 해결 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다.

**참석자 K (이용자):** “제3의 방법에 의한 해결: 저는 통신기업과 분쟁을 하게 될 경우 이용자로서 문제를 크게 확장 시키지 않고, 또한 개인적인 생활에 지장을 받지 않으면서 손쉽게 문제를 해결하길 원합니다. 또한 서비스 제공업체 역시 불필요한 분쟁을 만들어 회사의 이미지를 손상하길 원하지 않을 것이라고 생각합니다. 따라서 가능한 문제라면 분쟁 당사자와 개별적인 협의를 통해 문제를 해결하는 자율적인 해결 방법이 가장 좋다고 생각합니다. 다만, 이 과정에 전문적인 식견을 가진 방송통신위원회나 공정거래위원회 등의 자문 등이 필요하리라고 생각합니다. 방송통신위원회는 위원 구성 등에서 정치적인 중립성 등의 문제가 있을 수 있고, 공정거래위원회는 거래와 관련된 전문기관이지만 미디어 이용자와 미디어 기업과 관련해서만큼은 방송통신위원회만큼의 전문성을 갖추고 있지는 않습니다. 따라서 양측 모두의 자문이 필요합니다. 즉, 다양한 해결 방법을 통합적으로 적용하는 방식입니다. 자율적 해결 방식을 원칙으로 하되, 방송통신위원회, 공정거래 위원회 등이 중재에 나서서 합리적으로 문제를 해결할 수 있도록 도와주는 정보를 제공하는 등의 방식이 가장 효과적인 분쟁 해결 방식이 될 수 있을 것입니다. 이 모든 분쟁 해결의 방법이 현실적으로 불가능할 경우 법원에서의 사법적인 판단을 통해 문제를 해결하는 방식으로 가는 것이 가장 합리적인 분쟁 해결 방법일 것이라고 생각합니다.”

**참석자 L (통신기업관계자):** “통신서비스에 대한 이해도가 높은 방통위를 이용한 해결 방안이 사업자나 이용자 모두에게 가장 적절할 것으로 판단됨.”

<표 67> 가장 이상적인 방송분쟁해결방식에 대한 이용자 및 통신 사업자 의견

	참여자 K (이용자)	참여자 L (통신기업관계자)
1. 법원 소송	* 없음	* 없음
2. 방송통신위원회	* 없음	* 방통위를 통한 해결
3. 공정거래위원회	* 없음	* 없음
4. 기타 방법	* 자율적 해결, 방통위 재정 등 다양한 방법을 통한 통합적 해결 방식	* 없음

## 제6장 결 론

### 제1절 방송통신융합 환경에서 ‘대안적 분쟁 해결 제도’ 강화의 필요성

방송통신융합으로 인해 새로운 미디어 환경이 조성되는 과정에서 방송 및 통신 산업은 각 영역, 또는 서로 중첩되는 분야에서 사업자 간 분쟁이 발생할 여지가 높다. 미디어 산업이 다변화되고 다양화되면서 미디어 시장 경쟁에 참여하는 플레이어 수가 증가하기 때문에 이와 관련된 다양한 형태의 경쟁 집단 발생은 분쟁해결을 더욱 어렵게 만든다. 따라서 각 미디어 기업은 경쟁이 심화된 방송통신시장에서 법적 소송 절차에 의존하여 분쟁을 타개하려는 전략을 설정하기 쉽다. 그러나 법원 소송에 의한 미디어 기업 간 문제 해결은 상당한 후유증을 남길 가능성이 높다. 우선, 법적 소송 절차에 소요되는 시간과 비용이 상당하고 법적으로 해결된 이후에도 관련 당사자 간에 적대적 관계가 지속되어 해당 시장뿐만 아니라 해당 기업 경영에 불필요한 비용이 증대될 수 있다.

방송통신시장의 분쟁은 법적 소송에 의한 판결에 의존하기 보다는 자율적으로 분쟁 당사자가 숙의하고 서로의 입장을 확인하여 가장 합리적이고 공정한 결과를 도출하는 것이 필요하다. 이런 당위성에도 불구하고 분쟁 당사자의 자율적 문제 해결은 기본적으로 한계를 지닐 수밖에 없다. 이는 시장 경쟁 과정에서 합법적인 계약에 의해 사업을 도모했다고 할지라도 시장에서 이미 형성된 미디어 기업 간 힘의 불균형, 규모의 불균형, 자본의 불균형이 존재하는 시장 구조 때문에 기업 간 거래가 불공평하게 이루어질 수 있고 이는 법 규정으로 완벽하게 해결할 수 없는 것이다. 계약 상 ‘갑’과 ‘을’의 위치에서 서로 합의된 거래이지만 그 거래의 합의가 당사자 간의 자발적 의사에 의한 것인지 시장에서 만들어진 불균형적 힘의 논리에 의한 것인지 확인하기 어렵기 때문이다.

따라서 미디어 기업 간 분쟁 시, 적은 비용으로 신속하게 분쟁을 처리하고, 분쟁 처리 과정에서 법원의 결정 대신 분쟁 당사자들의 의사결정이 존중되는 분쟁해결절차인 대안적 분쟁 해결(ADR) 제도의 적극적 활용이 필요하다. 대안적 분쟁 해결은 법 재판이 갖는 법률에 근거한 판결의 경직성을 넘어 창조적인 해결 모색이 가능하다. 또한 분쟁 당사자들이 법적 사고에서 벗어나 상대방의 반응에 따라 유연하게 대처함으로써 탄력적인 합의가 가능하다. 아울러 해당 분쟁에 대한 전문가가 분쟁 조정을 맡기 때문에 그 결과에 대한 수궁이 높은 편이다.

우리나라 방송통신위원회는 방송 분쟁의 경우 ‘조정’ 그리고 통신 분쟁의 경우 ‘재정’ 제도를 활용하여 효율적인 분쟁해결을 도모하고 있다. 또한 방송 분쟁 시, 방송분쟁조정에 본격적으로 들어가기 전 ‘알선’ 제도를 두어 분쟁 당사자 간 사실관계

조사 및 합의 권고 기간을 갖는다. 통신 분쟁의 경우, 재정을 하기에 부적합하거나 기타 필요하다고 인정되는 사안은 분쟁사건별로 알선분과위원회를 구성하여 또 다른 분쟁해결 수단을 이해당사자들에게 제시하고 있다. 그러나 방송통신 분쟁해결을 위한 본 제도들은 미디어 기업들에게 익숙한 제도로 각인되어 있는 편은 아니다. 이는 홍보의 부족도 있겠으나 방송통신시장에서 방송통신 분쟁행위에 대한 방송법상의 금지 규정이 협소하고 규제의 근거가 미약하기 때문에 시장구조에서 불공정거래의 주 피해자에 해당되는 '을'의 기업들이 본 제도에 대한 적극적인 활용을 모색하고 있지 않은 이유에서이다. 더욱이 방송통신 분쟁의 대부분을 차지하고 있는 불공정거래 행위에 대한 규제는 공정거래위원회의 소관업무와도 중첩되는 부분이 있다고 판단하는 경향이 있어 이중적 분쟁해결제도 이용을 꺼려하는 경향이 있다.

다른 산업과 달리 방송통신 산업만이 갖는 매우 특수한 기업경영과 독특한 시장구조에서 발생하는 미디어 사업자 간 분쟁은 공정거래위원회의 분쟁해결 절차로 해소될 수 없는 부분이 존재한다. 결국, 방송통신 산업의 특수성을 오랜 기간 이해하고 축적된 자료를 보유한 방송통신위원회의 적극적인 개입을 통해 분쟁해결을 모색하는 것이 이상적인 방법일 것이다. 여기서 의미하는 "방송통신위원회의 적극적인 개입"은 행정기관으로서 시장의 플레이어들을 계도하고 규제하며 처벌하는 것이 아니라 분쟁 당사자들이 직접 해결에 나설 수 있는 대화의 장을 마련하고 이들이 숙려기간을 통해 원만히 합의할 수 있는 환경을 조성하는데 있다. 따라서 방송통신위원회의 ADR(Alternative Dispute Resolution: 대안적 분쟁 해결 제도)은 양/질적으로 변화하고 있는 우리나라 방송통신시장에 적합한 분쟁해결제도로써 적극 활용해야 하며, 새로운 방송통신시장에 적합한 공정거래규칙과 규제정책을 함께 보완한다면 우리나라 방송통신시장은 이상적이고 합리적인 형태의 공정거래시장으로 변모할 수 있을 것이다.

## 제2절 우리나라 실정에 맞는 효과적인 ADR 제도에 관한 정책적 제언

미디어 기술의 디지털화로 인한 시장 획정의 어려움과 변화된 시장의 경쟁 심화는 필연적으로 사업자 간 분쟁을 유발하고 있다. 이러한 현상은 우리나라보다 앞서 미디어 시장을 탈규제화한 미국, 영국, 일본에서도 발생하고 있지만, 최근 들어 우리나라도 미디어 시장의 탈규제 정책이 채택 및 확대되면서 선진국들의 형태와 유사하게 전개될 전망이다.

미국의 경우, 방송 분쟁 시 FCC가 직접 조정애 관여하기 보다는 상업적 이해관계를 중시하여 당사자 간 협상(commercial negotiation)에 맡겨두는 것을 원칙으로 하고 있다. 물론 "retransmission consent"나 "must-carry" 규칙을 법으로 두고 방송 시장에서 발생하는 분쟁을 해결하는 기준으로 삼고 있으나 본질적으로 사업에 있어

계약 당사자 간 자율적 해결 방식을 선호하는 편이다. 방송시장의 분쟁 당사자들도 기본적으로 분쟁 발생 시, FCC에 먼저 방송분쟁을 신청하는 편이지만 결론적으로 법원의 소송 절차를 통해 해결하는 경우가 많고 법원은 FCC의 결정을 존중하여 판결하는 경향이 있는 것으로 나타났다.

미국 사례에서 나타나는 방송통신 분쟁 유형에서 방송의 경우, 주로 PP와 SO 간의 '채널 송출 중단'과 관련된 사안이고 방송분쟁의 신청자는 주로 PP인 것으로 나타났다. 통신 분쟁의 경우, 통신사업자 간 또는 지자체와 통신사업자 간 분쟁이 주로 나타났으며 분쟁유형은 사업자 간 네트워크 공유에서 발생하는 비용 분쟁이 다수 차지하고 있다.

영국의 경우, 방송 분쟁 시, Ofcom의 조정원칙에 의해 해결하려는 의지가 있다. 특히, 경쟁위원회(Competition Commission)와 공정거래위원회의 제안을 받아들여 합리적인 기준을 도출하려는 경향이 있다. 영국은 방송분쟁에 있어서 시장지배적 사업자 남용행위와 콘텐츠 독점, 그리고 유통 상 공정거래 질서 확립에 관련된 문제가 주요 사례로 나타났다.

또한 통신 분쟁은 "The Community Requirements"의 6가지 조항을 두고 분쟁 해결을 도모한다. 커뮤니케이션 시장 경쟁의 증진, 유럽 내부시장 발전 기여, EU 시민의 이익증진, 실용적 한도 내에서 최대한 기술적 중립 및 공평성 준수, 네트워크 접근과 서비스 호환성 대비 권장, 서비스 호환성과 소비자 선택의 자유를 위해 일정 수준의 국제 기준 채택이라는 조항을 설정하여 통신 분쟁 해결을 진행하고 있다.

일본의 경우, 방송 분쟁을 '전기통신사업분쟁처리위원회'의 기능을 확대하기보다는 업계 내부의 가이드라인을 통한 개별 협의를 유도한다. 개별적 합의에 도달하지 못할 경우에만 '종합통신국'의 중재를 요청한다. 그러나 일본은 방송 분쟁이 많이 발생하지 않는 것으로 나타났다. 미국처럼 케이블TV시장의 규모가 크지 않고 가입자 수도 적어서, 다양하고 심각한 형태의 분쟁이 발생하지 않기 때문이다. 반면에 통신 분쟁의 경우, 주로 재정을 이용하여 처리하고 있다.

미국, 영국, 일본의 방송통신 분쟁 사례에서 알 수 있듯이, 방송통신 분쟁에 대한 처리와 관련된 기관이 존재하고 있으나 법원 소송에 의한 처리를 선호하는 국가는 거의 없다. 대부분 행정기관의 조정, 재정, 알선, 권고 등 ADR을 분쟁 해결의 주요 대안으로 채택하고 있으며 각 국가마다 미디어 시장의 특성으로 인해 약간의 차이점이 존재하지만 궁극적으로 분쟁 당사자 간의 자율적 협의를 통한 합의를 유도하는 경향이 있다. 즉 최대한 ADR을 사용하고 ADR에 의한 결정(합의안)을 궁극적으로 수용하지 못하는 경우에만 법원에서 소송으로 해결하는 방식을 채택하고 있는 것이다. 원만한 조정과 재정을 위해 각국 행정기관이 분쟁 당사자에게 주지시키는 원칙은 "당사자 간 사적 계약 존중," "공정거래질서 확립을 통한 시장경쟁 확대," "해당 사업자가 소속된 업계 내의 가이드라인 중시"인 것으로 나타났다.

우리나라 방송통신 분쟁 사례를 살펴보면, 방송 분쟁의 경우, 미국과 매우 유사

한 형태를 띠고 있다. 방송분쟁 조정 신청 및 처리 결과에 의하면 거의 60%의 방송 분쟁이 PP와 SO 간의 분쟁이며 분쟁 유형도 ‘채널 송출’에 관한 사항이었다. 조정 신청자 역시 모두 PP로서 두 사업자 간의 분쟁에서 PP의 불만이 높고 SO-PP 간의 계약 관계가 PP 자신에게 불공정하다고 인식하는 경우가 많았다. 이에 대한 방송통신위원회 산하 방송분쟁조정위원회는 대체적으로 “시장지배적 사업자 남용 행위 여부,” “계약 상의 절차에서 불법 행위 여부,” “해당 사업 지속으로 인한 실질적인 공익성 향상 여부,” “채널 송출 중단으로 발생할 수 있는 손실 입증 여부,” “위약금 및 손해배상 가능 여부” 등을 토대로 조정안을 제시하는 경우가 많았다.

통신 분쟁은 주로 이용자와 통신사업자 간의 분쟁이 가장 많고, 뒤를 이어 통신사업자 간 분쟁 순이었다. 재정 신청 이유는 주로 통신서비스 중단 및 불량, 계약 및 이용하지 않는 서비스 이용요금의 반환, 전화번호 등록 누락 등이다. 이용자와 통신사업자 간의 분쟁은 약 50%가 기각으로 나타나 이용자의 손해배상 청구에 대한 재정 절차는 문제 해결에 효과적이지 못한 것으로 나타났다. 또한 이용자의 재정 신청이 상당부분 민원으로 해결 가능함에도 불구하고 재정 신청으로 전이된 것은 재정 신청 가능 여부에 대한 구체적인 기준 마련이 없기 때문인 것으로 드러났다.

우리나라 방송통신 분쟁 사례를 바탕으로 직간접적으로 분쟁 경험이 있는 당사자들을 심층 인터뷰한 결과, 미디어 환경 변화에 따른 분쟁 유형과 분쟁 당사자의 관계가 매우 다차원적임을 알 수 있었다. 특히 방송 분쟁에 있어서 PP와 SO의 분쟁은 매우 심각한 수준에 이르렀다고 인식하였고 PP와 SO 간 거래에서 PP는 불공정 거래의 피해자로 자신을 규정하였다. 또한 앞으로도 채널송출문제와 PP 사용료 문제는 해결되기 어려울 것으로 인식하고 있었다. 반면에 PP와 위성의 경우는 위성이 PP에 비해 불공정한 거래의 피해자로 인식하고 있어 방송 시장의 사안에 따라 동일 사업자라도 시장에 따라 상당히 다른 평가와 접근이 필요할 것으로 보인다.

방송 분쟁 당사자들이 생각하는 가장 이상적인 분쟁 해결 방식은 사업자 간 자율적인 해결이다. 그러나 이는 시장의 논리를 배제한 비현실적인 방법으로 여겨졌고, 현행법의 한계 속에서 가장 현실적이고 객관적인 방식은 ‘방송통신위원회의 분쟁 조정 절차’에 따르는 것이라는 의견을 제시하였다. 특히 방송분쟁조정위원회에 대한 전문성과 권위를 신뢰하기 때문에 분쟁 조정안에 대한 합의 또는 승복률이 높을 것으로 예상하고 있었다. 다만, 조정 결정은 강제력이 없기 때문에 이를 해결하기 위한 법 개정 또는 행정절차의 강력한 적용이 필요할 것으로 보았으며, 조정 기간은 현 3개월보다 더 단축될 필요가 있는 것으로 보았다.

통신 분쟁 유형은 주로 이용자와 통신사업자 간 분쟁이지만 재정 기각률이 높기 때문에 재정 제도의 원래 취지를 살리지 못하는 것으로 나타났다. 앞으로 발생할 가능성이 높은 분쟁 유형은 통신사업자 간 네트워크 접속인 것으로 파악된다. 통신 분쟁 해결방법으로 재정제도에 대한 분쟁 당사자들의 인식은 대체적으로 만족스러운 편이나 현재 60일로 규정되어 있는 재정 기간을 단축하는 방향으로 조정하고,

재정과 소송을 병행하여 분쟁 상대에게 압력을 가하고, 분쟁 관계에서 유리한 위치를 점하려는 전략을 기대하지 못하게 하기 위해서 재정 중 소송 제기가 되면 재정 효력이 중지된다는 규정을 반대하는 의견이 높았다. 역시 방송 분쟁과 마찬가지로 통신 분쟁도 방송통신위원회의 재정 제도를 좀 더 효과적으로 이용하는 것이 바람직하다는 의견이 다수였다. 소속 협회를 통한 해결은 적절한 중재안을 도출할 수 있을 것이라는 장점도 있으나 대부분이 같은 협회라도 개별 기업 간의 입장 차이로 인해 효과적이지 못한 방식으로 인식되고 있었다. 공정거래위원회에 의한 분쟁 해결은 나름대로 분쟁에 대한 새로운 시각과 관점을 획득하는데 의미가 있으나 미디어 시장에 대한 전문성 결여로 공정거래위원회의 결정에 신뢰감을 갖지 못하는 의견이 있었다. 이에 반해 방송통신위원회의 재정 결정은 관련 산업에 대한 전문성으로 어느 정도의 신뢰를 얻고 있었으나 시장 상황으로 인한 정치적 결정에 대해서는 경계를 늦추지 않았다.

마지막으로 방송통신 분쟁 사례와 분쟁 당사자 심층 인터뷰를 통해 방송분쟁조정위원회 제도 및 방송통신위원회 재정 제도 홍보 방안에 대해 살펴보았다. 그 일환으로 현재 비공개인 방송분쟁조정위원회의 조정 처리 결과를 해당 사이트에 공개하는 방안이 제시되었다. 분쟁 당사자의 기업 비밀이 공개되는 점 때문에 법적 문제를 발생시킬 수도 있지만 대략적인 수준의 내용과 처리 과정을 공개함으로써 명확한 원칙과 기준을 제시할 수 있을 것으로 보았고 관련 사례에 대한 자사 문제 적용 및 해당 사례 교육이 가능할 것으로 보았다. 또한 분쟁조정 처리에 대한 책자나 팸플릿을 배포하고 방송분쟁조정위원회나 재정 담당 관계자의 현장방문이나 초청 간담회를 개최하는 방안도 나왔다.

### 제3절 방송통신 분쟁 해결을 위한 이용자 안내서의 필요성

방송통신 분쟁 발생 시, 방송통신시장 이해관계자들의 다중적 이해구조를 해결하기 위한 방법을 제시하고 그 절차, 대상, 범위, 해당 사안 등을 알려주는 권고 및 준수 사항 안내서 작성 필요가 절실히 요청되고 있다.

2005년 방송위원회(2005. 2)의 경우, 기술발전에 따른 신규매체 도입과 방송법 개정에 입각하여 이용자 안내서를 작성한 바 있으나 방송법의 공정경쟁과 관련된 선언적인 규정 이외에 실제 방송시장에서 발생하는 불공정 거래 행위에 대한 규제나 절차 및 처벌규정에 대한 명문화된 내용은 부재하였다. 방송위원회가 만든 이용자 안내서 이용 대상도 방송법 제2조 제3호의 각목에서 규정하는 방송사업자들만을 적용대상으로 하기 때문에 새로운 미디어 환경에 맞는 시장의 이해관계자를 포괄하는 안내서는 없었던 것으로 보아도 무방하다.

통신의 경우에도 통신서비스 이용 관련 피해를 최대한 예방하고자 구 정보통신부의 고객만족센터(CS)로 접수된 내용을 중심으로 민원사례집을 발간한 정도이다.

이는 통신시장에서 주로 사업자가 아닌 일반 소비자를 대상으로 하는 안내서로서 본 안내서가 적용하고 있는 범위는 이동전화서비스, 초고속인터넷서비스, 시내전화, 시외전화, 국제전화, 온라인게임만 해당되는 지침서로 볼 수 있다. 좀 더 구체적으로 법원 소송에 의한 해결이 아닌 대안적 분쟁해결 제도 (조정 및 재정 제도)를 자세히 설명함으로써 각 미디어 기업의 상황에 맞게 효과적으로 대처할 수 있는 안내서 작성이 필요한 실정이다.

또한 방송통신위원회의 역할이 커지면서 방송통신 분쟁에 대해 방송통신위원회가 적극적으로 중재 역할을 수행해야 할 필요성이 대두되고 있다. 이러한 상황에서 ADR을 통한 분쟁 해결을 활성화시키고 한편으로는 이를 제대로 이용할 수 있도록 도와주는 정보제공의 필요성이 높다고 볼 수 있다. 현재 방송통신위원회 홈페이지에 방송 분쟁 시의 조정과 통신 분쟁 시의 재정의 신청부터 결정에 이르기까지의 구체적인 안내가 흐름도를 통해서 제시되고 있으나 신속히 찾기가 쉽지 않으며, 접속한다고 하더라도 어떤 경우에 조정을 신청할 수 있는지를 명확히 알 수 없다. 통신 분쟁 해결을 위한 재정의 경우에도 재정 이용을 위한 설명은 게시되어 있으나 과연 재정을 신청할 수 있는 요건이 되는지, 요건이 된다고 하더라도 어느 정도의 손해배상을 얻을 수 있는지 등을 예상할 수 있는 내용은 포함되어 있지 않다.

방송과 통신이 융합되어 가고 IPTV와 같은 매체들도 나오며 동시에 효율적인 ADR 제도를 확립하기 위하여 현재의 문제점들을 진단하고 이를 명확하게 알릴 수 있는 안내서가 필요하다고 판단된다. 기존의 가이드라인은 규제기관이 분쟁을 해결할 때 어떠한 점을 고려해야 할 것인가에 대한 것인 반면 이용자 안내서는 ADR 이용 당사자들이 제도의 취지를 쉽게 이해하고 어떤 상황에서 이를 어떻게 이용하는 것이 현명한 것인지를 교육 및 홍보하는 역할을 할 것으로 예상된다. 아울러 그 대상이나 요건들을 기존 사례의 예시를 통해 인지하게 함으로써 더욱 효율적인 ADR 제도의 확립을 위해 중요한 길잡이 역할을 할 것으로 확신한다.

이러한 점에 근거하여 본 연구보고서에서 작성한 이용자 안내서는 기존의 각종 법 규정, 조정 및 재정에서 나타난 핵심적 쟁점과 그 해결 방식, 심층인터뷰를 통해서 추출된 개선 방안 등을 종합적으로 고려하여 작성되었다. 기존에 조정과 재정에 대해 별개로 작성된 안내 정보를 종합적이고 일괄적으로 살펴볼 수 있게 하였고 이를 통해서 앞으로 분쟁해결의 개선책도 살펴 볼 수 있을 것으로 예상된다. 차후에 변경된 부분에 대한 수정과 보충을 해 나간다면 궁극적으로 분쟁에 대한 내부적인 가이드라인과 함께 분쟁해결을 위한 종합적 자료가 될 것으로 보인다.

## 제7장 자율적 방송통신 분쟁 해결을 위한 이용자 안내서

### 제1절 일반 사항

Q1. 방통융합시대의 방송통신 분쟁의 원인, 경향, 그리고 해결방식은 무엇인가?

A1-1. 방송통신 기술의 발전과 매체간 융합이 이루어지면서 기존의 방송과 통신의 경계가 허물어지고 새로운 유형의 분쟁들이 발생하게 됩니다. 아울러 법적 소송이 아닌 대안적 분쟁해결 (ADR: Alternative Dispute Resolution) 서비스가 제공되면서 이를 통해 분쟁을 해결할 수 있다는 인식이 확대되고 있습니다. 외국의 경우에는 이미 이러한 움직임이 활발하게 일어나고 있습니다.

A1-2. IPTV와 같이 방송과 통신이 융합된 형태의 매체들이 등장하면서 기존의 대안적 분쟁해결(ADR) 방식의 변화가 예상됩니다. 최근 방송분쟁조정위원회를 방송통신분쟁조정위원회로 확대개편하려고 하는 것도 이와 관련됩니다. 방송사업자와 통신사업자간의 분쟁해결을 위한 확장된 형태의 전문적인 조정위원회의 설립이 요구됩니다.

A1-3. 방송분쟁을 관장하는 ‘조정’의 경우 기존에는 방송사업자간의 분쟁만을 조정하는 것이었으나 향후 개인과 방송사업자간의 분쟁도 포함 될 것으로 예상됩니다. 아울러 통신사업자간 또는 통신사업자와 개인간의 분쟁을 해결하던 조정의 경우 개인과 통신사업자간의 분쟁해결은 조정으로 넘어가고, 필요한 경우에만 재정을 거치도록 해야 할 것으로 보입니다.

## Q2. ADR (Alternative Dispute Resolution)의 특성과 장단점은 무엇인가?

A2-1. ADR이란 대안적(또는 대체적) 분쟁해결제도로서, 소송절차에 의한 판결에 일임하지 않거나 전통적 재판절차를 대신하여 분쟁을 해결하는 것을 말합니다. 이를 비소송적 분쟁해결수단(non-litigious dispute resolution)이라고도 하는데, 이는 법원의 강제성이 아닌 당사자간의 자율적인 해결 방법입니다. 대표적인 ADR은 상담, 화해, 알선, 조정, 중재가 있습니다.

A2-2. ADR은 이웃간의 사소한 분쟁부터 계약상의 분쟁에 이르기까지 광범위하게 적용되며, 소송과 달리 당사자가 실질적으로 관여하는 자치의 원칙이 반영되므로, 분쟁당사자들에게는 만족스러운 제도로 여겨지고 있습니다. 또한 비공개로 진행되기 때문에 개인과 기업의 비밀이 보장되며, 전문가를 활용함으로써 보다 공정하고 효율적으로 분쟁을 처리할 수 있습니다. 아울러 ADR은 간소한 절차를 통해 비용을 절감하여 분쟁당사자 모두 원원할 수 있다는 장점이 있습니다.

A2-3. 단점은 강제력이 약해서 그 결과에 대한 이행을 보장할 수 없다는 점과 이로 인해 공적인 신뢰가 약할 수밖에 없다는 것입니다. 사회적, 경제적 약자에게 소송 외적 타결을 강요하는 성향이 있어 힘의 불균형이 문제가 된다는 지적도 있습니다. 마지막으로 ADR은 변호사 없이도 분쟁을 해결할 수 있다는 점에서는 좋으나 변호사의 역할을 과소평가하는 문제점이 있습니다. 효과적인 증거 발견 절차를 거치지 못해서 충분한 사실 발견이 이루어질 수 없다는 단점도 있습니다. 특히 공적 이익에 관련된 사건에는 적합하지 않는 분쟁 해결 방법이라는 비판도 제기됩니다.

**Q3. 현재 방송통신위원회가 제공하는 분쟁 관련 ADR 해결 방식은 무엇인가?**

A3-1. 현재 방송통신위원회는 방송 분쟁의 경우는 ‘조정’, 통신 분쟁의 경우는 ‘재정’ 제도를 실시하고 있습니다.

A3-2. 아울러 ‘알선’(斡旋)도 이용됩니다. 방송분쟁 조정제에 있어 방송분쟁조정위원회에 분쟁조정 신청이 접수되면 본격적인 조정절차에 들어가기 전 30일간 합의를 이끌어내기 위해 알선의 과정을 거치게 됩니다. 이때 사실관계를 조사하고 합의를 권고하게 되는데 당사자들이 수락하면 합의한 것으로 간주합니다. 알선을 통해 합의가 성립되면 사건이 종료되며, 결렬되면 방송분쟁조정위원회에 이를 회부합니다.

A3-3. 통신 분쟁의 경우 방송통신위원회는 재정을 하기에 부적합하거나 기타 필요하다고 인정되는 경우에는 사건별로 알선분과위원회를 구성하여 ‘알선’을 분쟁해결 수단으로 제공하고 있습니다. 알선위원회는 7인 이내로 구성되며 사안에 따라 방송통신위원회 이용자보호국장 및 방송통신위원장이 수시로 편성합니다.

## 관계법령 및 규칙

### 방송법 제35조의3 (방송분쟁조정위원회) 제1항

① 방송통신위원회는 방송사업자·중계유선방송사업자·음악유선방송사업자·전광판방송사업자 및 전송망사업자 상호 간에 발생한 방송에 관한 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 방송분쟁조정위원회를 둘 수 있다.

### 전기통신기본법 제40조의2 (방송통신위원회의 재정) 제1항

① 전기통신사업자 또는 이용자는 다음 각 호의 1의 사항에 관하여 당사자간 협의가 이루어지지 아니하거나 협의를 할 수 없는 경우에는 방송통신위원회에 재정을 신청할 수 있다.

1. 전기통신사업법 제33조의2의 규정에 의한 손해배상
2. 전기통신사업법 제33조의5제1항·제2항의 규정에 의한 전기통신설비의 제공, 동법 제33조의7제1항·제2항의 규정에 의한 무선통신시설의 공동이용, 제34조제1항의 규정에 의한 상호접속, 제34조의3제1항의 규정에 의한 공동사용 등이나 제34조의4제1항의 규정에 의한 정보의 제공 등에 관한 협정의 체결
3. 전기통신사업법 제33조의5제1항·제2항의 규정에 의한 전기통신설비의 제공, 동법 제33조의7제1항·제2항의 규정에 의한 무선통신시설의 공동이용, 제34조제1항의 규정에 의한 상호접속, 제34조의3제1항의 규정에 의한 공동사용 등이나 제34조의4제1항의 규정에 의한 정보의 제공 등에 관한 협정의 이행 또는 손해의 배상
4. 그 밖에 전기통신사업과 관련한 분쟁이나 다른 법률에서 방송통신위원회의 재정사항으로 규정한 사항

### 전기통신사업법 제35조 (재정신청등) 제1항 및 제2항

① 전기통신사업자는 전기통신설비의 제공·공동이용·상호접속 또는 공동사용 등이나 정보의 제공에 관한 전기통신사업자간의 협정이 제34조의6제1항의 규정에 의한 기간 내에 체결되지 아니하거나 체결할 수 없는 경우에는 방송통신위원회에 「전기통신기본법」 제40조의2의 규정에 의한 재정을 신청할 수 있다.

② 전기통신사업자는 다른 전기통신사업자가 전기통신설비의 제공·공동이용·상호접속 또는 공동사용 등이나 정보의 제공에 관한 협정을 이행하지 아니하여 손해가 발생하는 경우에는 방송통신위원회에 협정의 이행 또는 손해배상을 내용으로 하는 재정을 신청할 수 있다.

### 제40조의3 (분쟁의 알선)

방송통신위원회는 제40조의2제1항의 규정에 의한 재정신청을 받은 경우에 재정을 하기에 부적합하거나 기타 필요하다고 인정하는 때에는 분쟁사건별로 분과위원회를 구성하여 이에 관한 알선을 할 수 있다.

\* 참고 : 방송통신위원회 ‘방송분쟁 조정제도 안내’ 참조

#### Q4. 방송 분쟁의 구체적 원인과 대표적 분쟁 유형은 무엇인가?

A4-1. 방송 분쟁이 발생하는 가장 핵심적인 이유는 방송 산업의 특성상 진입규제 및 내용규제 등 정부규제가 많아 기존 소수 매체의 영향력이 크다는 데 있습니다. 아울러 방송통신융합이 일어나는 새로운 환경변화에 따라서 다양한 형태의 분쟁이 발생할 수 있습니다. 또한 미디어 산업이 다변화하고 미디어 산업에 참여하는 기업의 수가 늘어나면서 다양한 형태의 전략집단이 발생할 가능성이 있습니다.

A4-2. 구체적으로 방송분쟁은 새로운 매체 도입으로 인한 개념의 변화가 일어나고, 기존의 지상파 위주의 시장개념을 넘어서는 새로운 시장 개념이 도입되면서 이전의 공정경쟁 등의 개념과 규제가 변하고 있기 때문에 발생하게 됩니다. 또한 방송시장의 공익성과 다양성을 둘러싼 규범적 가치가 변화하는 것도 영향을 끼쳤다고 하겠습니다. 방송통신정책의 목표가 수용자에게 질 높은 서비스를 저렴하게 제공하는 것이므로 이를 위해서는 산업간 경쟁의 강화는 불가피해 보입니다. 방송 시장에서의 프로그램 유통 상의 불공정거래 행위에 대한 방송법상의 금지 규정이 미흡(규제범위 협소)하고 방송통신위원회의 규제 근거가 미약한 것도 분쟁발생의 소지가 있습니다.

A4-3. 가장 빈번한 분쟁은 SO와 PP간의 갈등입니다. PP가 가장 많이 경험하는 불공정 거래 행위는 차별적 취급이나 거래상 지위의 남용, 거래 거절, 경쟁사업자 배제로 나타나고 있습니다. 반면 SO는 거래강제, 부당한 고객유인, 차별적 취급을 겪고 있는 것으로 나타났습니다. 차별적 취급이란 여러 계열사를 가지고 있는 대형 PP에 비해 중소 PP들이 부당한 대우를 받는 것을 말합니다.

## Q5. 통신 분쟁의 구체적 원인과 대표적 분쟁 유형은 무엇인가?

A5-1. 통신매체 기술의 발달과 사업자 간의 이해관계 그리고 이용자의 통신서비스에 대한 불만 등이 통신 분쟁 발생의 주요 요인이 됩니다.

A5-2. 방송통신매체의 기술적 발전으로 인하여 다양한 형태의 분쟁이 발생하고 있는데 주로 경제적 이익이 상충되는 당사자들에 대한 것입니다. 이러한 분쟁은 크게 4가지 유형으로 나눌 수 있는데, 상호접속 관련 분쟁, 소비자관련 분쟁, 투자관련 분쟁, 그리고 주파수관련 분쟁으로 구분할 수 있습니다.

A5-3. 통신 분쟁 중 전기통신사업법(제34조 제1항)상의 상호접속과 관련된 계약위반으로 인한 분쟁이 때로 발생하고 있습니다. 특히 재정 실시 초기에 자주 발생 한 바 있습니다. 향후 SO와 인터넷 기간사업자 사이에 상호접속과 관련된 분쟁이 많이 발생할 것으로 판단됩니다. 이러한 상호접속 관련 분쟁의 핵심적 쟁점은 시장 신규 진입의 문제, 기술상의 문제, 운영과 가격(접속료)상의 문제인데 사업자들의 경우 방송통신위의 개입을 통해서 문제를 해결하고자 하는 경향을 보이고 있습니다.

A5-4. 소비자관련 분쟁은 통신서비스 불량으로 인한 통신료 지불과 관련된 분쟁이 대부분입니다. 소비자관련 분쟁은 재정보다 민원을 통해서 해결할 수 있는 부분이 많은 것으로 판단됩니다.

A5-5. 기존의 방송통신 매체이외에 IPTV가 도입되면서, IPTV사업자와 통신사업자간, 또는 IPTV와 소비자간 분쟁 등 새로운 유형의 분쟁 또한 재정을 통해 해결될 수 있어야 할 것입니다.

<관련사례>

(주)신세기통신 대 한국전기통신공사(협정이행)(재정 No.24)

관련 법령 및 규칙

**제34조 (상호접속)**

- ① 전기통신사업자는 다른 전기통신사업자로부터 전기통신설비의 상호접속에 관한 요청이 있는 경우에는 협정을 체결하여 상호접속을 허용할 수 있다.
- ② 방송통신위원회는 제1항의 규정에 의한 전기통신설비의 상호접속의 범위와 조건·절차·방법 및 대가의 산정 등에 관한 기준을 정하여 고시한다.
- ③ 제1항 및 제2항의 규정에 불구하고 다음 각 호의 1에 해당하는 기간통신사업자는 제1항의 규정에 의한 요청이 있는 경우에는 협정을 체결하여 상호접속을 허용하여야 한다.
  - 1. 다른 전기통신사업자가 전기통신역무를 제공함에 있어 필수적인 설비를 보유한 기간통신사업자
  - 2. 기간통신역무의 사업규모 및 시장점유율 등이 대통령령이 정하는 기준에 해당하는 기간통신사업자

**제34조의2 (상호접속의 대가)**

- ① 상호접속의 이용대가는 공정하고 타당한 방법으로 산정하여 상호정산하여야 하며 구체적인 산정기준 및 절차와 지급방법은 제34조제2항의 규정에 의한 기준에 의한다.
- ② 기간통신사업자는 상호접속의 방법·접속통화의 품질 또는 상호접속에 필요한 정보의 제공등에 있어 자신의 책임없는 사유로 불이익을 받은 경우에는 제34조제2항의 규정에 의한 기준이 정하는 바에 의하여 접속대가를 감하여 상호정산할 수 있다.

**Q6. 방송통신위원회의 분쟁 ‘조정’의 일반적 특징은 무엇이며 그 장·단점은 무엇인가?**

A6-1. 조정(調停)이란 법관이나 조정위원의 권유에 의하여 분쟁의 양 당사자가 서로 양보하여 당사자의 합의로써 해결하는 자주적 분쟁해결 제도입니다. 방송통신위원회는 방송분쟁조정위원회를 통하여 방송사업자간의 조정을 제공하고 있습니다(본 안내서 3번 참조).

A6-2. 방송분쟁조정이 성립되면 ‘재판상 화해’의 효력을 가지게 됩니다. 이는 법원의 확정판결과 동일한 효력을 가지는 것으로 봅니다. 그러나 어느 일방이 조정안을 수락하지 않는다면 그 조정은 불성립된 것으로 봅니다.

A6-3. 방송분쟁조정위원회 심의사항에서 ‘방송사업자의 공동사업에 관한 사항’이 규정되어 있으나, 이중 공정거래법상의 ‘부당한 공동행위 금지행위’는 포함되어 있지 않아서 실질적으로 방송법상 금지행위의 규정이 없다고 할 수 있습니다. 방송분쟁조정위원회를 통한 분쟁해결 건수는 많지 않은데 이는 방송사업자들이 자신들과 직접 관련된 행정기관을 통한 분쟁해결을 꺼리고, 제기하더라도 공정거래위원회를 통한 빈도가 높기 때문이라고 할 수 있습니다.

관계법령 및 규칙

**방송법 제35조의3(방송분쟁조정위원회) 제3항 및 제4항**  
③분쟁의 조정은 분쟁당사자 일방 또는 쌍방의 신청에 의하여 개시되며 조정의 성립은 재판상 화해와 같은 효력을 갖는다.  
④방송분쟁조정위원회의 구성과 운영, 분쟁의 조정 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.

\* 참고: 재판상의 화해란 사법상의 권리관계 관하여 다툼이 있는 당사자가 법원의 면전에서 서로 그 주장을 양보하여 분쟁을 종료시키는 행

위를 의미합니다.

**Q7. 방송통신위원회 산하 방송분쟁조정위원회의 구성과 기능 그리고 조정 절차는 무엇인가?**

A7-1. 2001년 5월 16일 처음 설치된 방송통신위원회 산하 방송분쟁조정위원회는 방송법 제35조의3에 근거한 법정 기구로서 법률·회계·신문방송 등 각 분야를 대표하는 5명 이상 7명 이하의 비상임 위원을 방송통신위원회 위원장이 방송통신위원회의 동의를 얻어 위촉하여 구성합니다. 방송분쟁조정위원회 위원장은 방송통신위원회 위원장이 방송분쟁조정위원회 위원 중에서 지명하며, 위원의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있습니다.

A7-2. 방송분쟁조정위원회의 조정 절차는 분쟁조정 신청이 접수되면 신청인은 조정에 필요한 각종 자료를 제출하고, 신청사실을 피신청인에게 통보하는데 이때 피신청인이 조정에 불응하는 경우 조정은 중지될 수 있습니다. 다음으로 본격적인 조정절차에 들어가기 전 30일간, 합의를 이끌어내기 위해 알선의 과정을 거치게 됩니다. 이때 사실 관계를 조사하고 합의를 권고하게 되는데 당사자들이 수락을 하면 합의한 것으로 간주합니다. 알선을 통해 합의가 성립되면 사건이 종료되며, 결렬되면 방송분쟁조정위원회에 이를 회부합니다. 방송분쟁조정위원회는 분쟁조정의 회부를 받은 경우 60일 이내 심의 하고, 조정안을 작성하여 방송통신위원회에 건의합니다. 부득이한 경우 30일 이내 연장 가능합니다. 분쟁 조정 시 당사자는 충분한 의견진술의 기회를 갖습니다. 방송통신위원회는 조정안을 분쟁당사자에게 제시하고, 10일 이내 당사자가 수락 의사를 표시하지 않으면 조정이 불성립되고, 수락 의사를 표시한 경우 당사자가 조정서에 서명·날인하면 조정이 성립됩니다.

A7-3. 조정신청 및 절차에 대해서는 방송통신위원회 홈페이지

[www.kcc.go.kr](http://www.kcc.go.kr)>통합민원센터>전자민원신청>방송분쟁안내를  
클릭하면 알 수 있습니다.

## 관계법령 및 규칙

### 방송법 시행령 제21조의3(방송분쟁조정위원회 구성 및 운영)

- ②제1항에 따른 방송분쟁조정위원회는 위원장 1명을 포함한 5명 이상 7명 이하의 위원으로 구성한다.
- ③방송분쟁조정위원회의 위원장은 방송통신위원회 위원장이 방송분쟁조정위원회 위원 중에서 지명한다.
- ④방송통신위원회의 위원장은 법 제35조의3제2항에 따라 방송분쟁조정위원회의 위원을 위촉할 때 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자 중에서 위촉하여야 한다. 다만, 문화체육관광부장관이 추천하는 1명이 포함되어야 한다.
  - 1. 판사·검사 또는 변호사로 5년 이상 재직한 자
  - 2. 공인회계사로 5년 이상 재직한 자
  - 3. 법률, 행정, 경영, 회계, 신문방송 관련 학과의 대학 교수로 5년 이상 재직한 자
  - 4. 그 밖에 방송에 관한 지식과 경험이 풍부한 자
- ⑤방송분쟁조정위원회 위원의 임기는 2년으로 하되, 1회에 한하여 연임할 수 있다. 다만, 보궐 위원의 임기는 전임자의 잔임기간으로 한다.
- ⑥방송분쟁조정위원회 위원장이 부득이한 사유로 직무를 수행할 수 없으면 방송통신위원회 위원장이 지명하는 방송분쟁조정위원회 위원이 그 직무를 대행한다.
- ⑦방송분쟁조정위원회의 운영, 조정 절차 등에 필요한 사항은 방송통신위원회규칙으로 정한다.

### 방송법 시행에 관한 방송통신위원회규칙

#### 제13조 (방송분쟁조정위원회의 위원)

- ①방송분쟁조정위원회 위원은 비상임으로 하며, 방송통신위원회 예산의 범위내에서 수당과 여비 및 기타 실비를 지급할 수 있다.
- ②다음 각 호의 1에 해당하는 자는 방송분쟁조정위원회의 위원이 될 수 없다.
  - 1. 「국가공무원법」 제2조 및 「지방공무원법」 제2조에 따른 공무원(교육공무원, 국회공무원, 법관 및 「방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」에 따라서 정무직공무원이 된 자는 제외한다)
  - 2. 「정당법」에 따른 당원
  - 3. 「국가공무원법」 제33조 각 호의 1에 해당하는 자
- ③방송분쟁조정위원회 위원이 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 그 분쟁조정신청사건(이하 이 항에서 “사건”이라 한다)의 심의의결에서 제척된다.
  - 1. 방송분쟁조정위원회 위원 또는 그 배우자가 당해 사건과 권리·의무관계가 있는 경우
  - 2. 방송분쟁조정위원회 위원이 당해 사건의 이해관계자와 친족관계에 있거나 있었던 경우
  - 3. 방송분쟁조정위원회 위원이 당해 사건에 관하여 당사자의 대리인으로서 관여하거나 관여하였던 경우
- ④당사자는 특정 방송분쟁조정위원회 위원에게 심의의결의 공정성을 기대하기 어려운 때에는 기피신청을 할 수 있으며, 이 경우 방송통신위원회 위원장이 기피여부를 결정한다.
- ⑤방송분쟁조정위원회 위원이 제3항 또는 제4항의 사유에 해당하는 때에는 스스로 그 사건의 심의의결에서 회피할 수 있다.

#### 제14조 (방송분쟁조정위원회의 운영)

- ① 방송분쟁조정위원회 회의는 방송분쟁조정위원회 위원장이 소집한다.
- ② 방송분쟁조정위원회는 재적위원 과반수의 출석과 출석위원 과반수의 찬성으로 의결한다.
- ③ 방송분쟁조정위원회 위원장은 표결권을 가지며 가부동수인 때에는 결정권을 가진다.

#### 제15조 (방송분쟁조정위원회의 조정 절차)

- ① 방송사업자·중계유선방송사업자·음악유선방송사업자·전광판방송사업자 및 전송망사업자가 분쟁 조정을 신청하고자 할 경우에는 별지 제31호 서식에 따라 분쟁조정신청서를 작성하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 분쟁조정 신청내용이 다음 각 호의 1에 해당하는 경우에는 이를 조정하지 아니할 수 있으며, 이 경우 그 사유를 신청사업자에게 통보하여야 한다.
  1. 신청내용과 직접적인 이해관계가 없는 사업자가 조정신청을 하는 경우
  2. 이미 법원에 제소된 사건인 경우
  3. 피신청사업자가 방송통신위원회의 조정을 거부하는 경우
  4. 기타 방송통신위원회가 조정절차를 진행하는 것이 적당하지 아니하다고 인정하는 경우
- ③ 방송통신위원회는 제1항에 따라 분쟁조정 신청을 접수한 때에는 그 내용을 피신청사업자에게 통지하여야 한다.
- ④ 피신청사업자가 조정에 불응하고자 하는 경우에는 제3항에 따른 통지를 받은 날로부터 7일 이내에 조정불응의사를 표시하여야 한다.
- ⑤ 방송통신위원회는 다수의 사업자가 공동으로 분쟁조정을 신청하는 경우, 조정절차 진행의 효율성을 높이기 위하여 필요하다고 인정되는 때에는 1개 사업자를 조정 신청의 대표자로 선정할 것을 권고할 수 있다.
- ⑥ 방송통신위원회는 분쟁조정 신청이 있는 경우 신청사업자와 피신청사업자에게 합의를 권고할 수 있으며, 당사자가 분쟁의 해결에 관하여 합의한 때에는 합의서를 작성하여 당사자의 서명·날인을 받아야 한다.
- ⑦ 방송통신위원회는 분쟁조정 신청을 접수한 날로부터 30일 이내에 제6항에 따른 합의가 이루어지지 아니한 때에는 이를 방송분쟁조정위원회에 회부하여야 한다.
- ⑧ 방송분쟁조정위원회는 제7항에 따른 조정의 회부를 받은 때에는 60일 이내에 이를 심의하고 조정안을 작성하여 방송통신위원회에 건의하여야 한다. 다만, 부득이한 사정이 있는 경우에는 30일 기간 내에서 연장할 수 있다.
- ⑨ 방송통신위원회는 방송분쟁조정위원회가 조정안을 작성한 때에는 이를 당사자에게 제시하여야 한다. 다만, 조정안이 위법하거나 심히 부당하다고 판단되는 때에는 방송통신위원회는 조정안의 전부 또는 일부를 수정할 수 있다.
- ⑩ 방송분쟁조정위원회는 당사자 또는 기타 이해관계인이 의견을 진술하고자 할 경우에는 특별한 사유가 없는 한 의견진술의 기회를 주어야 한다.
- ⑪ 방송분쟁조정위원회는 조정업무와 관련하여 당사자 또는 기타 이해관계인의 의견을 들을 필요가 있을 때에는 이들에게 의견을 진술할 것을 요청할 수 있으며, 사실 확인 등을 위하여 관련 자료의 제출을 요청할 수 있다.
- ⑫ 분쟁 당사자는 분쟁조정 신청 후 당해 사건에 대해 소를 제기한 때에는 지체 없이 이를 방송통신위원회에 통지하여야 한다.
- ⑬ 방송통신위원회는 사건의 조정절차 진행 중에 당사자 중 일방이 소를 제기한 경우에는 그 조정절차를 중지하고 이를 당사자에게 통지하여야 한다.
- ⑭ 방송통신위원회는 당사자가 제9항에 따른 조정안을 받은 날부터 10일 이내에 조정안 수락의 의사 표시를 하지 않을 때에는 조정이 성립되지 않은 것으로 보며, 이 경우 당사자에게 조정의 불성립을 통지하여야 한다.

- ⑮ 방송통신위원회는 당사자가 제9항에 따른 조정안을 수락할 경우에는 조정서를 작성하고 당사자는 조정서에 서명·날인하여야 한다.
- ⑯ 방송분쟁조정위원회 회의, 제6항에 따른 합의내용 및 제15항에 따른 조정내용은 공개하지 아니한다. 다만 방송통신위원회가 필요하다고 인정하는 경우에는 합의내용과 조정내용의 전부 또는 일부를 공개할 수 있다.
- ⑰ 제15항에 따른 조정서에 대한 집행문의 부여절차 등은 「각종분쟁조정위원회등의조정조서등에대한집행문부여에관한규칙」에 따른다.

## Q8. 방송분쟁조정위원회 조정 신청 대상과 요건은 무엇인가?

- A8-1. 방송사업자는 소정의 분쟁조정신청서를 작성하여 방통위에 제출하는 방법으로 분쟁조정을 신청할 수 있습니다. 분쟁조정の内容은 방송사업자 상호간에 발생한 분쟁을 대상으로 하는 것으로서 법원에 제소되지 않은 사건이어야 하고, 조정이 그 성질상 당사자의 합의에 의한 위임에 근거하는 것이라는 점에서 피신청 사업자가 조정에 응해야 합니다.
- A8-2. 조정의 대상은 방송사업자 상호간에 발생한 분쟁으로서 ▲방송 프로그램의 공급 및 수급과 관련된 분쟁 ▲방송사업구역과 관련된 분쟁 ▲중계방송권 등 재산권적 이해와 관련된 분쟁 ▲방송사업자의 공동사업에 관한 분쟁(이때 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제19조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항은 제외) ▲그 밖에 방송사업의 운영에 관한 분쟁입니다. 방송분쟁조정위원회는 이에 대하여 심의하고, 조정안을 작성하여 방송통신위원회에 건의하게 됩니다.
- A8-3. 부적격 조정대상은 신청 내용과 직접적인 이해관계가 없는 사업자가 조정신청을 하는 경우, 이미 법원에 제소된 사건인 경우, 피신청사업자가 방송통신위원회의 조정을 거부하는 경우, 기타 방송통신위원회가 조정절차를 진행하는 것이 적당하지 아니하다고 인정하는 경우입니다. 이때 방송통신위원회는 신청 내용을 조정하지 아니할 수 있으며, 이 경우 그 사유를 신청 사업자에게 통보하게 됩니다.

## 관계법령 및 규칙

### 방송법 제35조의3 (방송분쟁조정위원회) 제1항

방송통신위원회는 방송사업자·중계유선방송사업자·음악유선방송사업자·전광판방송사업자 및 전송망사업자 상호 간에 발생한 방송에 관한 분쟁을 효율적으로 조정하기 위하여 방송분쟁조정위원회를 둘 수 있다.

### 방송법 시행령 제21조의3 (방송분쟁조정위원회 구성 및 운영)

①법 제35조의3 제1항에 따라 방송통신위원회에 두는 방송분쟁조정위원회의 심의사항은 다음 각 호와 같다.

1. 방송프로그램의 공급 및 수급과 관련된 분쟁 조정
2. 방송사업구역과 관련된 분쟁 조정
3. 중계방송권 등 재산권적 이해와 관련된 분쟁 조정
4. 방송사업자의 공동사업에 관한 사항. 다만, 「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」 제19조 제1항 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항은 제외한다.
5. 그 밖에 방송사업의 운영에 관한 분쟁 조정

\* 참고: 방송통신위원회, 방송분쟁 조정제도 안내 참조

## Q9. ADR로서 재정(裁定)의 일반적 특징과 문제점은 무엇인가?

A9-1. 재정은 제3자의 판단에 의한다는 점에서 중재(仲裁)와 유사하나, 사전에 [재정]합의를 전제로 하지 않으며 절차나 재정위원을 당사자가 선택할 수 없다는 점에서 중재와 다릅니다. 또한 재정위원회의 재정은 중재 판정과는 달리 당사자를 절대적으로 구속할 수 있는 것은 아닙니다. 즉 재정은 주관기관을 통해서 절차를 밟아 해결안을 제시하므로 강제성이 강한 편이지만 그 구속력은 법원에 있지 않고 당사자에게 있으므로 재정의 결과를 이행하지 않는 경우 이를 강제로 집행할 수 있는 집행력은 갖지 않는 것으로 볼 수 있습니다.

A9-2. 재정의 장점은 효율성이 높은 준사법 절차로서 비교적 단기간에 결정을 한다는 점입니다. 반면 단점은 재정을 위해서는 당사자 간 협의가 되지 않거나 협의가 불가능할 때에 한해서 가능하며 소송을 제기하면 효력이 없어지는 강제성의 부족이라고 할 수 있습니다.

A9-3. 전기통신기본법과 전기통신사업법 및 각 법 시행령은 통신에 관한 분쟁조정에 대해서 규정을 두고 있지 않아 방송분쟁조정위원회와 같은 분쟁조정기구가 없습니다.

**Q10. 방송통신위원회의 재정 신청 대상, 요건 그리고 그 절차는 무엇인가?**

A10-1. 재정의 대상은 전기통신설비의 제공, 무선통신시설의 공동이용, 상호접속, 공동사용, 정보의 제공 등에 관한 협정의 이행 또는 손해배상, 그 밖에 전기통신사업과 관련된 분쟁이나 다른 법률에서 방송통신위원회의 재정사항으로 규정한 사항이 재정의 대상이 됩니다. 또한 당사자간 손해배상에 관한 협의가 이루어지지 않았거나 협의할 수 없는 경우 그리고 전기통신설비의 제공, 무선통신시설의 공동이용, 상호접속, 공동사용, 정보의 제공 등에 관한 협정의 이행이 기간 내에 체결되지 않거나 체결할 수 없는 경우 및 다른 전기통신사업자가 전기통신설비의 제공, 무선통신시설의 공동이용, 상호접속, 공동사용, 정보의 제공 등에 관한 협정을 이행하지 아니하여 손해가 발생한 경우에도 방송통신위원회에 재정을 신청할 수 있습니다.

A10-2. 재정 신청 전, 약관과 다른 내용의 요금 부과, 이용자의 동의 없는 서비스 무단가입, 요금제 무단 변경 등으로 통신사에서 해결 할 수 없는 경우에는 방송통신위원회 고객센터(전국 전화: 1335, 인터넷: [www.kcc.go.kr](http://www.kcc.go.kr) 전자민원창구)에 상담을 요청하거나 신고할 수 있습니다.

A10-3. 재정신청 전, 전기통신기본법 제40조의3에 규정된 “재정을 하기에 부적합하거나 기타 필요하다고 인정하는 때”에 대해서 인지할 필요가 있습니다. 이에 대해서는 이용자 안내서 11번을 참조하시기 바랍니다.

A10-4. 통신서비스 이용자가 재정을 신청하려면 ① 재정신청의 개요(취지, 이유)를 기입한 재정 신청서(주장을 입증할 근거서류 첨부), ② 당사자간 협의 경과에 관한 서류, ③ 협정서 사본, ④ 지급하거나 수령해야할 금액 및 정산방법에 관한 서류,

⑤ 전기통신설비의 제공·상호접속 또는 공동사용 등이나 정보제공의 개요를 나타내는 도면 등 관련 서류를 제출해야 합니다. 재정을 위한 재정신청서는 방송통신위원회 홈페이지 [www.kcc.go.kr](http://www.kcc.go.kr) 전자민원창구(방송통신심의위원회 홈페이지>통합민원센터>전자민원신청>재정업무안내 클릭)에서 다운로드 받을 수 있으며 작성요령도 함께 기재되어 있습니다.

A10-5. 방송통신위원회는 재정신청일로부터 최대한 90일 이내에 재정 결정을 함으로써 신속한 권리구제를 목표로 하고 있습니다. 재정과정에서 양 당사자는 약식재판절차와 유사하게 각종 증거 서류 등을 통하여 서로의 주장을 펼치게 되며, 방송통신위원회는 진술된 내용을 토대로 불편부당한 제3자의 입장에서 재정 결정을 내리게 됩니다.

A10-6. 재정신청당사자는 대리인을 선임할 수 있고 변호사의 조력을 받을 수 있습니다. 이때 변호사가 아닌 자를 대리인으로 하고자 할 때에는 방송통신위원회 위원장의 허가를 받아야 합니다. 대리인은 그 권한을 기재하여 기명날인한 위임장을 위원회에 제출해야 합니다.

A10-7. 재정신청이 접수되면 서류 보완 등의 절차를 거쳐, 피신청인에게 사건을 통지하며, 필요한 경우 의견진술(청문) 절차를 거쳐, 증거조사와 이에 대한 전문 감정인의 감정을 받은 다음, 재정안을 작성하여 방송통신위에 상정하게 됩니다. 상정된 재정안에 대해 방송통신위원회는 기각, 각하 결정을 내리거나, 성원 과반수이상의 결정을 통하여 재정안을 심의·의결합니다. 결정이 나는 경우 2주일 내에 재정서를 당사자에게 송달하게 됩니다.

A10-8. 재정결정에 대해 수긍하지 않는 경우(재정불복) 재정서를 송달 받은 날로부터 60일 이내에 법원에 소송을 제기할 수 있으며,

이 기간 내에 소송을 제기하지 않으면 당사자간에 합의(민사상의 합의)가 성립된 것으로 보게 됩니다.

## 관계법령 및 규칙

### 전기통신기본법 제1조(목적)

이 법은 전기통신에 관한 기본적인 사항을 정하여 전기통신을 효율적으로 관리하고 그 발전을 촉진함으로써 공공복리의 증진에 이바지함을 목적으로 한다.

### 전기통신사업법 제33조 (이용자 보호)

②전기통신사업자는 전기통신역무에 관하여 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 즉시 처리하여야 한다. 이 경우 즉시 처리가 곤란한 경우에는 이용자에게 그 사유와 처리일정을 통보하여야 한다.

③제2항의 규정에 의한 의견 또는 불만의 원인이 되는 사유의 발생과 이의 처리지연에 따른 손해의 배상은 제33조의2의 규정에 의한다.

### 제33조의2 (손해배상)

전기통신사업자는 전기통신역무를 제공함에 있어 이용자에게 손해를 입힌 경우에는 배상을 하여야 한다. 다만, 그 손해가 불가항력으로 인하여 발생한 경우 또는 그 손해의 발생이 이용자의 고의 또는 과실로 인한 경우에는 그 배상책임이 경감 또는 면제된다.

### 제33조의3 (손해배상의 절차 및 재정신청)

①제33조의2의 규정에 의한 손해배상을 함에 있어서는 손해배상을 받을 자와 협의하여야 한다.

②제1항의 규정에 의한 손해배상에 관한 협의가 성립되지 아니하거나 협의를 할 수 없는 경우에는 당사자는 방송통신위원회에 재정을 신청할 수 있다.

### 제33조의5 (전기통신설비의 제공)

①기간통신사업자는 다른 기간통신사업자로부터 전기통신설비의 제공에 관한 요청이 있는 경우에는 협정을 체결하여 전기통신설비를 제공할 수 있다.

②다음 각호의 1에 해당하는 기간통신사업자는 제1항의 규정에 의한 요청이 있는 경우에는 제1항의 규정에 불구하고 협정을 체결하여 전기통신설비를 제공하여야 한다.

1. 다른 전기통신사업자가 전기통신역무를 제공함에 있어 필수적인 설비를 보유한 기간통신사업자
2. 기간통신역무의 사업규모 및 시장점유율 등이 대통령령이 정하는 기준에 해당하는 기간통신사업자

③방송통신위원회는 제1항 및 제2항의 규정에 의한 전기통신설비의 범위와 설비제공의 조건·절차·방법 및 대가의 산정 등에 관한 기준을 정하여 고시한다. 이 경우 제2항의 규정에 의하여 제공하여야 하는 전기통신설비의 범위는 동항 각호의 1에 해당하는 기간통신사업자의 전기통신설비의 수요를 고려하여 정하여야 한다.

④전기통신설비의 제공을 받은 기간통신사업자는 허가받은 전기통신역무의 제공을 위하여 필요한 범위 안에서 그 설비의 효율성을 높이는 장치를 부착할 수 있다.

### 제33조의7 (무선통신시설의 공동이용)

- ①기간통신사업자는 다른 기간통신사업자로부터 무선통신시설의 공동이용(이하 "공동이용"이라 한다)에 관한 요청이 있는 경우에는 협정을 체결하여 이를 허용할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회가 정하여 고시하는 기간통신사업자간의 공동이용의 대가는 공정하고 타당한 방법으로 산정하여 정산하여야 한다.
- ②전기통신사업의 효율성을 높이고 이용자를 보호하기 위하여 방송통신위원회가 정하여 고시하는 기간통신사업자는 방송통신위원회가 정하여 고시하는 기간통신사업자로부터 공동이용에 관한 요청이 있는 경우에는 제1항의 규정에 불구하고 협정을 체결하여 이를 허용하여야 한다.
- ③제1항 후단에 따른 공동이용 대가의 산정기준·절차 및 지급방법 등과 제2항에 따른 공동이용의 범위와 조건·절차·방법 및 대가의 산정 등에 관한 기준은 방송통신위원회 고시로 정한다.

### 제34조 (상호접속)

- ①전기통신사업자는 다른 전기통신사업자로부터 전기통신설비의 상호접속에 관한 요청이 있는 경우에는 협정을 체결하여 상호접속을 허용할 수 있다.
- ②방송통신위원회는 제1항의 규정에 의한 전기통신설비의 상호접속의 범위와 조건·절차·방법 및 대가의 산정 등에 관한 기준을 정하여 고시한다.
- ③제1항 및 제2항의 규정에 불구하고 다음 각호의 1에 해당하는 기간통신사업자는 제1항의 규정에 의한 요청이 있는 경우에는 협정을 체결하여 상호접속을 허용하여야 한다.
  1. 다른 전기통신사업자가 전기통신역무를 제공함에 있어 필수적인 설비를 보유한 기간통신사업자
  2. 기간통신역무의 사업규모 및 시장점유율 등이 대통령령이 정하는 기준에 해당하는 기간통신사업자

### 제34조의2 (상호접속의 대가)

- ①상호접속의 이용대가는 공정하고 타당한 방법으로 산정하여 상호정산하여야 하며 구체적인 산정기준 및 절차와 지급방법은 제34조제2항의 규정에 의한 기준에 의한다.
- ②기간통신사업자는 상호접속의 방법·접속통화의 품질 또는 상호접속에 필요한 정보의 제공등에 있어 자신의 책임없는 사유로 불이익을 받은 경우에는 제34조제2항의 규정에 의한 기준이 정하는 바에 의하여 접속대가를 감하여 상호정산할 수 있다.

### 제34조의3 (전기통신설비의 공동사용등)

- ①기간통신사업자는 다른 전기통신사업자로부터 전기통신설비의 상호접속에 필요한 설비의 설치 또는 운영을 위하여 그 기간통신사업자의 관로·케이블·전주 또는 국사 등의 전기통신설비 또는 시설에 대한 출입 또는 공동사용을 요청받은 경우에는 협정을 체결하여 전기통신설비 또는 시설에 대한 출입 또는 공동사용을 허용할 수 있다.
- ②방송통신위원회는 제1항의 규정에 의한 전기통신설비 또는 시설에 대한 출입 또는 공동사용의 범위와 조건·절차·방법 및 대가의 산정 등에 관한 기준을 정하여 고시한다.
- ③제1항의 규정에 불구하고 다음 각 호의 1에 해당하는 기간통신사업자는 제1항의 규정에 의한 요청이 있는 경우에는 협정을 체결하여 제1항의 규정에 의한 전기통신설비 또는 시설에 대한 출입 또는 공동사용을 허용하여야 한다.
  1. 다른 전기통신사업자가 전기통신역무를 제공함에 있어 필수적인 설비를 보유한 기간통신사업자
  2. 기간통신역무의 사업규모 및 시장점유율 등이 대통령령이 정하는 기준에 해당하는 기간통신사업자

\* 참고: 방송통신위원회는 제3자적인 입장에서 분쟁을 해결하려고 하기 때문에 재정을 통한 분쟁해결시 필요한 증거들을 많이 확보해야 합니다. 다시 말하자면 비록 이용자가 자신에게 상황에 억울하다 하더라도 손해배상을 다 받을 수 있는 것은 아니며, 자신의 주장을 입증할 수 있는 물적 증거(문서로 된 것 선호, 상담원과의 통화 내용, 일시, 담당자 이름 등을 기록한 메모, 또는 통화내용 녹취자료 등)와 서비스 가입신청서 등을 확보해 두면 좋습니다.

**Q11. 방송통신위원회에서 제공하는 조정이나 재정 이외의 ADR 방식은 무엇인가?**

A11-1. 조정이나 재정 이외에 알선이 있습니다. 알선이란 관계 기관이 임명한 알선위원회가 직접적인 해결책 제시 대신 이해당사자로 하여금 자주적으로 분쟁을 해결하도록 돕는 것입니다. ADR 중에서 국가기관의 개입정도 가장 낮은 방식입니다.

A11-2. 「전기통신기본법」 제40조의3에서 “재정을 하기에 부적합하거나 기타 필요하다고 인정하는 때”란 방송통신위원회의 내부규정에 의하면 ▲통신서비스 관련 분쟁 중 1천만 원 이하의 이용자와 사업자간 손해배상에 관한 사항 ▲이용자와 사업자간 이용계약, 장애처리, 요금조정 등에 관한 사항 ▲별정통신사업자 또는 부가통신사업자 관련 요금납부 ▲협정이행 등에 관한 사항 ▲알선분과위원회의 알선을 통하여 분쟁을 해결하도록 위원회에서 위임한 사항을 말합니다. 즉 이러한 사항에 대하여는 재정신청이 접수되더라도 알선으로 유도한다는 것입니다. 이는 현재 방송통신위원회에서 실시하는 재정의 신청건수가 과다하고 신속한 처리를 하지 못하기 때문입니다. 알선은 7인 이내의 위원으로 구성되는 알선분과위원회가 30일 이내에 당사자 양쪽의 의견을 들어 처리합니다. 알선 대상이 될 경우 알선분과위원회의 알선안을 당사자가 수용하면 해당 사건이 종료되지만 당사자의 어느 한 쪽이 알선안을 거부하면 방송통신위원회에 사건을 상정하여 처리합니다.

## 관계법령 및 규칙

### 방송통신위원회 재정 규정 제21조 (알선대상 및 알선분과위원회의 구성)

- ① 「전기통신기본법」 제40조의3에서 “재정을 하기에 부적합하거나 기타 필요하다고 인정하는 때”란 다음 각 호의 사항을 말한다.
  1. 1천만원 이하의 이용자와 사업자간 손해배상에 관한 사항
  2. 이용자와 사업자간 이용계약, 장애처리, 요금조정 등에 관한 사항
  3. 별정통신사업자 또는 부가통신사업자 관련 요금납부, 협정이행 등에 관한 사항
  4. 알선분과위원회의 알선을 통하여 분쟁을 해결하도록 위원회에서 위임한 사항
- ② 제1항 각 호에 대한 알선분과위원회의 알선안을 당사자가 수용하는 경우 해당 사건은 종결된다.
- ③ 당사자의 어느 한쪽이 알선안을 거부한 경우에는 위원회에 상정하여 처리한다. 다만 처리기간 만료 등 긴급한 경우에는 서면으로 의결할 수 있다.
- ④ 알선분과위원회는 통신, 법률, 소비자보호 등 관련 전문가 중에서 7명 이내로 구성한다.
- ⑤ 제1항제1호부터 제3호까지의 알선분과위원회의 위원장은 이용자네트워크국장이 되고, 위원은 이용자네트워크국장이 지명한다. 다만, 제1항제4호의 알선분과위원회의 위원장 및 위원은 방송통신위원회위원장이 지명한다.

## Q12. 미국의 방송통신 분쟁 해결방식의 특징은 무엇인가?

A12-1. 미국의 경우에는 방송분쟁 발생 시 규제기관인 연방통신위원회(FCC)가 직접 조정해 관여하기보다는 당사자 간의 이해관계에 따른 협의를 통해서 분쟁을 해결하는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 단, 분쟁이 예상되는 몇 가지 사항을 법적으로 규제하고 있는데, SO는 PP의 동의 없이 상업방송이나 저주파 TV/라디오 방송 시그널을 송출할 수 없으며, SO가 시그널을 송출할 때 SO는 PP에게 일정금액을 지급하도록 하고 있습니다(retransmission consent). 반면 지역방송이나 비상업 방송국의 경우 같은 지역의 방송 서비스를 제공하는 SO에게 자사의 시그널을 송출해 줄 것을 요구할 수 있으며, 이 경우 SO는 PP에게(PP중 1/3 의무송출) 시그널 이용료를 요구할 수 없도록 되어 있습니다(must-carry rule). PP는 3년마다 SO와 retransmission이나 must-carry rule 중에서 계약을 통해 한 가지를 선택하도록 되어 있습니다. 이러한 부분에 대해 분쟁이 발생하면 당사자는 FCC에 조정을 신청할 수 있습니다. 2005년 이후 2008년까지 FCC의 조정 건수는 8건이며, 이 중 SO와 PP간의 조정이 7건(채널송출 분쟁)으로 SO-PP간의 분쟁이 압도적으로 많았습니다.

A12-2. 미국의 통신 분쟁에 대하여 FCC는 텔레커뮤니케이션법(Telecommunication Act of 1996)에 의거하여 조정서비스를 제공하고 있습니다. 통신 분쟁의 유형은 다양한데 무선통신의 경우 대개 요금 및 고지 관련 분쟁(무료사용시간, 3자 통화 등의 분쟁), 통신사업자 광고 및 마케팅 관련 분쟁(과대 혹은 왜곡 광고 분쟁 등), 계약 조기 해지 관련 분쟁(이용자의 서비스 중단 요청 분쟁 등), 무선 통신 기기/장비관련 분쟁, 서비스 품질에 대한 분쟁, 무선통신 소비자 보호 법률 위반 분쟁 등이 있습니다. 유선통신의 경우 요금 및 고지 관련 분쟁, 통신사업자 광고 및 마케팅 관련 분쟁과 함께 고지 없

이 부가항목에 관한 요금을 부과하는 행위 분쟁(cramming), 이용자의 허가 없이 서비스 플랜을 바꾸는 행위 분쟁 (slamming), 통신 소비자 보호 법률 위반과 관련된 분쟁이 있습니다.

#### <관련사례>

□ CMC Telecom, INC (신청인 CLEC) v. Michigan Bell Telephone d/b/a AT&T Michigan (피신청인 ILEC)

- FCC 의 판단

- 피 신청인은 제공 중인 통신서비스를 도매가격에 신청인에게 매각 할 의무 있고, 이를 성실히 수행 하였으므로 매매 이후 제고하는 서비스에 관하여 가격 공개할 의무 없음.

- 신청인의 법원 청문회 제소

- 연방법에 의거 CLEC 에게 판매하는 서비스 도매가격은 ILEC가 제공 중인 소매가격보다 저렴해야 함에도 불구하고 분쟁 조정안은 이 사실을 고려 안 했으므로 위법.
- 피 신청인이 서비스의 개별 판매 가격을 공개 안 하였으므로 CLEC 에 제공 된 서비스의 도매가격이 ILEC 가 제공 중인 소매가격 보다 저렴했는지 판단할 수 없음.

- 법원의 판결

- 분쟁 발생 시기 CLEC에게 제공된 서비스 도매가격은 ILEC가 제공 중이던 소매가격보다 16.62% 저렴했으므로 신청인의 제소 기각
- 제공 중인 서비스의 개별 판매 가격은 소비자의 개인정보 보호에 관한 법률 에 의거 피 신청인은 신청인에게 공개할 의무 없으므로 신청인의 제소 기각

### Q13. 영국의 방송통신 분쟁 해결방식의 특징은 무엇인가?

A13-1. 영국의 경우도 자율적인 분쟁해결을 원칙으로 하지만 불공정 거래와 관련된 방송 분쟁이 발생하는 경우 우선 경쟁위원회 (Competition Commission) (전기, 가스, 방송, 통신, 수도 등 에 관련 사항 심결)에서 이에 대한 조정을 실시합니다. 2005년 이후 현재까지 3건의 조정이 있었습니다.

A13-2. 경쟁위원회의 소관이 아닌 경우 또는 방송법상 “공정하고 유효한 경쟁” 조건과 관련이 되지 않는 경우에는 Ofcom이 “경쟁법위반 신고사건 및 분쟁해결에 관한 지침”에 근거하여 분쟁을 해결하게 됩니다. 만일 EU의 기준에 부합되고 분쟁의 신속하고도 만족스러운 해결이 예상되는 경우 Ofcom은 이를 ADR에 회부해야 하나 4개월 내에 분쟁이 해결되지 못하면 Ofcom이 이로부터 4개월 안에 이를 해결해야 합니다.

A13-3 Ofcom에 분쟁조정을 신청하기 위해서는 명확한 분쟁의 범위를 정하고, 협상에 실패했다는 증거와 협상을 통한 분쟁해결에 최선의 노력을 다했다는 사업자 측의 진술이 필요합니다. 아울러 위반혐의가 있는 사전의무나 경쟁법 조항을 명시하고, 혐의를 뒷받침하는 사실적인 증거를 제출하고 Ofcom에 제출된 정보가 정확하고 완전한 것이라는 사업자의 진술이 확보되어야 신고가 가능합니다.

A13-4. Ofcom은 통신법에 따라서 통신 분쟁에 대한 재정서비스를 제공합니다. 이때 재정의 해결 기준(The Community Requirements)은 커뮤니케이션 시장 경쟁의 증진과 도모, Ofcom의 유럽내부시장 발전에 기여, 전 EU 시민의 이익증진의 도모, 실용적 한도 내에서 최대한 기술적 중립 및 공평을 준수, 네트워크 접근과 서비스 호완성의 대비권장, 서비스 호완성과 소비자의 선택의 자유를 위해 일정 국제 기준에 맞추는 것을 목표로 하고 있습니다.

## <관련사례>

□ T-Mobile v. British Telecommunications plc (BT)(080 통화 착신과금 관련 분쟁)

- 통신 분쟁 재정 신청사유

- T-Mobile 측에서 Ofcom에, BT와 T-Mobile 간의 Network Charge Change Notice 956 (NCCN 956) 시작으로 인한 080 통화의 착신과금 (termination charges) 관련 분쟁 해결을 신청
- 통신법 (The Communications Act 2003) 제185조 1항에 의거

- 배경/경과

- BT에서 종전에 무료였던0800, 0808 통화 (080 통화)에 착신료를 부과 하기 시작함으로 분쟁 발단.
- 080 통화는 통화 시작 전에 발신인에게 미리 통보가 되는 경우만 제외 하고는 일반적으로 무료통화 번호임.
- 09.06.03: BT 에서 네트워크 이용료 변경 (Network Charge Change Notice 956: NCCN 956) 을 통해 업계에 080통화 착신 과금을 발표. 2009년 7월 1일부터 유효함.
- 09.09.16: T-Mobile측에서, T-Mobile과 BT 간의 착신 과금 변경에 대한 분쟁 해결을 Ofcom 에 신청. T-Mobile 측은 요금 부과를 반대하며, 오히려 BT에서 080 통화의 origination fee 를 발신 네트워크 운영 자에게 지불해야 한다고 주장. 또한T-Mobile 측은 상업적 협상으로는 분쟁해결에 실패하였다고 주장.

- Ofcom 의 판단

- Ofcom또한 상업적 협상으로는 해결되지 못한 분쟁으로 판단
- 다음과 같은 Community requirements 의 6개 조항에 의거하여 분쟁 해결 시도
  - (ㄱ) 커뮤니케이션 시장 경쟁의 증진과 도모
  - (ㄴ) Ofcom 의 유럽내부시장 발전기여
  - (ㄷ) 전 EU 시민의 이익증진
  - (ㄹ) 실용적인 한도 내에서 최대한 기술적 중립, 공평을 준수
  - (ㄴ) 네트워크 접근과 서비스 호완성의 대비를 권장
  - (ㄷ) 서비스 호완성과 소비자의 선택의 자유를 위해 국제 기준에 맞추도록 권장

- 쟁점
  - BT 가 T-mobile 네트워크에서 발신된 080 통화에 대해 착신 과금을 부과하는 것의 공정성 여부
  - T-Mobile이 BT로부터 080 통화 발신의 제반 비용을 지원받아야 하는지 결정
- 향후 절차
  - 2009년 10월 15일 오후 5시까지 모든 프레젠테이션과 의견 수렴

#### Q14. 일본의 방송통신 분쟁 해결방식의 특징은 무엇인가?

A14-1. 일본에서 방송통신 분쟁이 발생하는 경우 이에 대한 중심규제 기관은 총무성입니다. 그러나 우리나라 방송통신위원회와 달리 방송분쟁조정위원회와 같은 기구가 아직 없습니다. 그래서 현재 ‘통신방송의 종합적 법체계 검토 위원회’를 설립하고 이를 통해 기존의 ‘전기통신 분쟁 처리위원회’의 기능을 확대하는 방향으로 규제기구 설립에 대해 논의 중에 있습니다. 방송업계에서는 전기통신 사업 분쟁 처리위원회의 기능을 확대하기보다 업계 내 가이드라인을 만들어 개별적으로 문제를 처리하는 것이 효과적이라고 주장하고 있습니다. 케이블 텔레비전 연맹은 개별적인 합의를 못하는 경우에 한해서 ‘종합 통신국’에 중재를 요청하는 현행의 ‘대신 재정’ 기능을 유지하는 것이 타당하다고 보고 있습니다.

A14-2. 일본의 경우 케이블 방송 SO와 PP간의 분쟁이 적은 것으로 나타났는데 이는 일본 케이블 방송의 경우 다채널 계약이 주류를 이루고 지상파 방송 수신 계약이 중심이 되기 때문입니다. 또한 프로그램이 케이블 방송의 베이직 서비스이거나 개별 계약이므로 투명성이 높은 것으로 보입니다. 아울러 일본 케이블 방송은 1개 방송국별로 가입자 수가 수만 명 수준으로 가입자의 수 파악이 용이해 프로그램 공급자와의 분쟁 발생의 여지가 적은 것으로 보입니다.

A14-3. SO와 PP사이의 가장 핵심적 문제는 역외 재전송 문제인데 일본의 경우 재전송을 위해서는 SO가 총무 대신에게 재정을 신청해야 한다. 이러한 재정에 관한 사항은 ‘유선 방송법’ 제13조 제5항에 규정을 두고 있습니다. 유선 방송법은 재송신이 불가능한 기준을 정하고 있는데 기본적으로 일본의 경우 재송신이 원칙적으로 불허된다고 볼 수 있습니다.

A14-4. 통신 분쟁의 경우에는 전기통신사업법에 “전기통신의 건전한 발전 및 국민의 이익을 침해할 우려가 있는 경우 업무 개선 명령을 발동할 수 있다”고 규정하고 있습니다. 이러한 규정에 근거하여 통신 분쟁이 발생하는 경우 분쟁을 처리하기 위하여 알선(무선국 개설 등에 관한 사항, 전기통신 설비의 접속, 전기통신 설비의 공유, 전기통신 역무의 제공, 접속에 필요한 전기통신 설비의 설치 및 보수) 및 중재(전기통신 사업자간의 접속과 무선국 개설 등에 따른 혼신방지, 전기통신 설비의 접속, 전기통신 설비의 공유, 접속에 필요한 전기통신 설비, 전기통신 역무 제공에 관한 업무) 서비스를 제공하고 있습니다. 기타 업무개선 명령에 관한 사항에 대해서는 자문·답변을 제공하고 있으며, 알선, 중재, 자문·답변에서 드러난 경쟁 규칙 개선 사항에 대해서는 총무대신에게 권고도 할 수 있습니다. 총무성 산하 전기통신사업 분쟁처리 위원회 사무국에 창구를 설치하여 사업자간 분쟁에 대한 상담을 실시하고 있습니다.

A14-5. 일본의 경우 우리나라 통신 분쟁 해결의 핵심이라고 할 수 있는 알선이나 중재를 활용하고 있습니다. 2001년 이후 현재까지 총 194건의 통신 분쟁이 해결되었고, 2006년 이후 상담 건수가 급격히 증가하여 133건으로 나타났습니다. 알선(48건)과 중재(3건)를 통한 분쟁해결 정도는 전체 약 26.3%로 나타났습니다. 자문·답변(6건)과 권고(3건)의 경우에도 건수가 높지 않은 것으로 판단됩니다. 통신 분쟁의 유형은 접속 거부에 대한 분쟁, 접속료 및 망개선료에 대한 분쟁, 사업자간 정산방법에 관한 분쟁, 접속을 위한 공사 및 망 개조에 관한 분쟁, 공사조기실시에 관한 분쟁, 공동지역의 전원 MDF 이용과 거부에 관한 분쟁과 관련된 것으로 나타났습니다.

## 제2절 방송분쟁

Q15. PP와 SO 간 채널계약 분쟁 발생 시, 분쟁해결에 중요한 기준은 무엇인가?

A15-1. 방송분쟁조정위원회는 채널편성권과 사적 계약관계를 침해하지 않는 한에서 당사자간의 분쟁 해결 기준을 제시하고 있습니다. 더불어, SO의 채널편성권 남용 방지 및 SO-PP간 방송 프로그램 유통상 공정거래 질서 확립을 강조하고 있습니다. 따라서 SO 협회와 PP 협회간 채널 편성 및 프로그램사용료 배분 평가 가이드라인에서 합의한 내용을 중심으로 조정안을 제시하고 있습니다.

A15-2. 채널 편성 및 프로그램사용료 배분 평가 가이드라인에 의하면 프로그램 계약은 매년 12월까지 완료하여 약관변경 신청하며, 새해 1월안에 채널변경을 하는 것을 원칙으로 하고 있습니다. 단, 12월 말까지 계약 합의가 되지 않는 사업자에 대하여는 프로그램 편성 또는 공급을 제외할 수 있습니다.

\* 참고: 채널 편성 및 프로그램사용료 배분 평가 가이드라인 참조  
(한국케이블TV협회)

**Q16. PP가 SO에 대하여 “시장지배적 사업자 남용행위” 권으로 방송분쟁조정신청을 할 경우, 어떤 조건을 충족해야 하는가?**

A16-1. PP는 부당한 처사를 받은 내용에 대한 SO의 행정절차상 불법 행위를 명확하게 입증해야 합니다.

A16-2. PP는 SO의 부당한 처사가 해당 PP시장에서 합리적 경쟁을 저해할 수 있다는 증거를 제시하여야 합니다.

\* 참고: PP나 SO가 시장에서 우월적 지위를 행사했다는 내용을 입증하기 쉽지 않으며 명백하게 행정적 절차를 무시한 경우를 제외하고 불법행위를 입증하기 또한 어렵습니다. 따라서 이런 경우, 채널편성 가이드라인이나 프로그램사용료 배분 평가 가이드라인에 대한 적용 여부를 살펴볼 필요가 있습니다.

**Q17. PP와 SO 간 채널편성 분쟁 발생 시, 분쟁해결 기준은 무엇이고 양자가 합의할 수 있는 편성방식은 무엇인가?**

A17-1. 한국케이블TV협회의 채널편성 및 프로그램 사용료 배분 평가 가이드라인에 근거하여 채널편성은 시청자의권익을 고려하여 최소한의 범위 내에서 시행되는 것으로 원칙으로 하고 있습니다.

A17-2. 채널편성 가이드라인은 시청률 (40%내외), 채널경쟁력 (30%내외), 정책 (30%내외), 추가선택 지표 (20%내외)를 구분 기준으로 하여 평가합니다. 추가선택 지표의 경우, SO별 특화 지표 선정을 인정함으로써 SO의 채널편성권을 존중하고 지역 특성에 적합한 요소를 반영하도록 하고 있습니다.

A17-3. 그럼에도 불구하고 채널편성에 따른 분쟁 발생 시, 방송분쟁조정위원회는 PP와 SO 간 합의를 통해 PP의 해당 프로그램을 SO의 직접사용채널에 한시적으로 편성하여 방영할 수 있도록 권고합니다.

A17-4. PP와 SO 간 본 사안에 대한 합의 시, SO는 PP의 채널로고가 직접사용채널에 표출되도록 권고합니다.

A17-5. PP의 직접사용채널 편성사실을 별도로 시청자에게 고지하도록 합니다.

**Q18. PP와 SO 간 채널사용 재계약 분쟁 발생 시, 분쟁해결과 관련하여 중요한 해결 기준은 무엇인가?**

A18-1. 방송분쟁조정위원회는 채널사용계약 시, 누구나 동의할 수 있는 평가기준 제시 및 평가 공개 여부를 중요하게 생각합니다. (한국케이블TV협회 채널편성 및 프로그램사용료 배분 평가 가이드라인 참조).

A18-2. 방송분쟁조정위원회는 채널사용계약 시, 평가 항목 간 우선순위 사전 공개를 권고하고 있습니다.

\* 참고: 2005년 제정된 「방송프로그램과 채널의 유통 등 방송시장에서 공정거래질서 정착을 위한 가이드라인」 제4장(채널제공자의 준수사항) 제1조 (방송채널제공의 안정성 확보)

- ① 채널제공자는 채널사용자로부터 채널 선정결과에 대해 신뢰할 만한 이의가 제기되는 경우, 다음과 같은 사항을 제시할 수 있어야 한다. 선정심사정보: 심사 선정원칙과 심사선정항목 및 배점, 심사선정자, 심사선정기간 등 선정심사결과: 사업자별 획득점수 또는 선정 탈락 사유
- ② 채널제공자는 송출 중인 채널의 재계약을 위한 심사기준에 다음 사항이 포함되도록 하여야 한다. (가입자의 채널평가결과, 방송위원회의 방송심의 제재 현황 및 방송평가 결과, 기타 각종 상벌 및 상훈 현황 등)

**Q19. PP와 SO 간 채널계약 해지 통보 시, 통보 방법은 어떤 형태로 이루어져야 하는가?**

A19-1. 방송분쟁조정위원회는 팩스(모사전송)를 통한 계약 해지 통보에 대해 법률적으로 인정받기 어렵다고 보고 있습니다.

A19-2. 법원에서는 계약해지 시, 양자 간 합의한 특정한 통보방법이 없다면 팩스에 의한 모사전송도 관행상 통보 사실로 받아들입니다.

A19-3. PP와 SO 간 채널계약해지 통보는 상호 간, 문서를 통해 전달되어야 하며, 송신과 수신 주체, 송수신 일자 및 일시 등 관련 절차의 상호 확인을 거쳐야 합니다.

\* 참고: 방송분쟁조정위원회와 법원은 계약 해지 통보 방식에 대하여 상이한 판단을 하였습니다. 따라서 분쟁조정위 회부와 소송 제기 시, 이점을 고려해야 할 것입니다.

<관련사례>

(주)기독교텔레비전 대 (주)한국케이블TV서대구방송 분쟁조정에 관한 건(방송분쟁조정 No.3)

관계법령 및 규칙

**민법 제111조 (의사표시의 효력발생시기)**

- ①상대방 있는 의사표시는 그 통지가 상대방에 도달한 때로부터 그 효력이 생긴다.
- ②표의자가 그 통지를 발한 후 사망하거나 행위능력을 상실하여도 의사표시의 효력에 영향을 미치지 아니한다.

**Q20. PP와 SO 간 프로그램 사용료 미지급 분쟁 시, 분쟁해결에 중요한 기준은 무엇인가?**

A20-1. 방송분쟁조정위원회는 미지급 프로그램 사용료의 상환계획에서 “지급시기 단축 계획” 및 상호신뢰에 바탕을 둔 피신청인의 “채무이행의지”를 담보하는 서면 약속 제시를 권고함으로써 합의를 유도합니다.

\* 참고: 한국케이블TV방송협회, 채널편성 및 프로그램사용료 배분 평가 가이드라인 참조

<프로그램 사용료 분배 측면>

1) 아날로그 평가 기준

구분	반영범위 (%)	세부내용
균등배분 (필수)	10 - 20	* PP사의 SO 공급에 대한 최소 금액 보전 차원 * Launch에 따른 동일 금액 배분
상위티어편성보상	5 - 20	* 상위 티어(기본형 이상)에 편성된 채널에게 Benefit 제공
케이블 산업계 활성화 기여도	10 - 30	* PP사의 플랫폼 정책에 대한 누적 평가, CATV산업 발전에 대한 기여도, 방송사업 개시 년 수에 대한 종합 평가
시청점유율	10 - 20	* 시청률 순위 (또는 등급)에 대한 점수 부여 (송출 SO 수 고려 / 외부전문기관 위탁조사)
채널선호도	10 - 20	* 소비자의 선호도와 만족도에 대한 평가 (순위 또는 등급)
방송 프로그램 투자비	10 - 40	* 프로그램 제작 및 판권 구매 비용의 정도에 따른 평가 * 자체제작 및 본방비율 (전년도 백서 및 PP사 제출 자료)
시청자위원회 또는 채널위원회 평가	5 - 10	* 고객만족에 대한 평가
법규준수	5 - 10	* 방송 관련법 기준, 위법행위 정도에 따른 평가 (방통위, 방통심의위)
수상경력	5 - 10	* 자체 제작 콘텐츠 관련 유관기관 수상 여부에 따라 점수 부여

2) 디지털

구분	반영범위 (%)	세부내용
균등배분 (필수)	10 - 20	* PP사의 SO 공급에 대한 최소 금액 보전 차원 * Launch에 따른 동일 금액 배분
편성 정확도	5 - 20	* 편성정보(EPG)와 실제 편성의 일치 정도에 대한 평가
케이블 산업계 활성화 기여도	10 - 30	* PP사의 플랫폼 정책에 대한 누적 평가, CATV산업 발전에 대한 기여도, 방송사업 개시 년 수에 대한 종합 평가
시청점유율	10 - 20	* 시청율 순위 (순위 또는 등급)에 대한 점수 부여 (송출 SO 수 고려 / 외부전문기관 위탁조사)
채널선호도	10 - 20	* 소비자의 선호도와 만족도에 대한 평가 (순위 또는 등급)
방송 프로그램 투자비	10 - 40	* 프로그램 제작 및 관련 구매 비용의 정도에 따른 평가 * 자체제작 및 본방비율 (전 년도 백서 및 PP사 제출 자료)
시청자위원회 또는 채널위원회 평가	5 - 10	* 고객만족에 대한 평가
법규준수	5 - 10	* 방송 관련법 기준, 위법행위 정도에 따른 평가 (방통위, 방통심의위)
수상경력	5 - 10	* 자체 제작 콘텐츠 관련 유관기관 수상 여부에 따라 점수 부여
HD콘텐츠 제공	5 - 20	* HD 송출 여부 및 HD 편성 비율에 대한 평가

3) 사업자 준용 권장사항

1. 균등배분 포함 6개 이상을 평가 항목으로 SO별로 선정하여 평가 함.
2. 프로그램 사용료는 상기 표(프로그램사용료 분배 기준)에 의거하여 책정하되, 각 사업자 간의 협의에 의하여 프로그램사용료 분배기준 상의 30%범위 내에서 최종 조율하여 확정함.
3. 신규 PP의 경우, 전년도 시청률 자료가 없으므로 시청률 평가를 동일 장르의 평균 시청률을 적용한다.
4. 상기 프로그램사용료 분배 기준에 따라 등급화하여 배분할 경우 아래 표에 의하여 배분함.

구분	A	B	C	D	E
비율 및 점수	100	80	55	30	10

<관련사례>

(주)CJ미디어 주식회사 대 (주)한국케이블TV서대구방송 분쟁조정에 관한 건(방송분쟁조정 No.6)

Q21. PP와 위성방송사업자 간 채널공급계약 종료 후, PP가 일방적으로 채널공급 재계약을 종료하여 채널송출 분쟁이 발생할 경우, 분쟁해결의 중요한 기준은 무엇인가?

A21-1. 방송분쟁조정위원회는 PP가 위성채널에 지속적으로 채널을 공급할 경우, PP에 손실이 발생함을 입증할 것을 요구합니다.

A21-2. 방송분쟁조정위원회는 위성채널이 PP의 채널 공급을 받지 못할 경우, 위성방송에 손실이 발생함을 입증할 것을 요구합니다.

A21-3. 방송분쟁조정위원회는 시청자복지의 궁극적인 목표 달성을 위해 공정한 경쟁관계 형성 및 방송프로그램과 채널 유통에서 공정거래질서 확보를 우선시 합니다.

A21-4. 방송분쟁조정위원회는 경쟁적 매체환경에서 수입 대비 비용(손해) 발생을 이유로 계약 종료 후 일방적인 프로그램 또는 채널 공급 중단 행위가 발생할 경우 상대측이 합리적 수준에서 대가를 지불한다면 기존 계약을 지속하는 방향에서 합의하기를 권고합니다.

**Q22. PP와 위성방송사업자 간 위성채널사용료 분쟁에서 분쟁해결에 중요한 기준은 무엇인가?**

A22-1. 방송분쟁조정위원회는 PP와 위성 간 위성채널사용료 미납 분쟁에 있어서 두 사업자 간의 상생을 가장 중요한 기준으로 삼고 있습니다. (즉 일방에 대한 채무 이행 강요로 인해 사업체가 파산하는 최악의 경우는 배제하는 경향이 강함)

A22-2. 분쟁 당사자들의 상생을 위해 채널사용료 미납액 중 50% 감액 및 연체료 면제를 권고하고 잔여 채무액은 당사자 간 합의를 전제로 특정 기한 내에 분납을 유도합니다.

**<관련사례>**

(주) 카티비 대 한국디지털위성방송 (방송분쟁조정 No. 11)

**Q23. RO사업자와 NO사업자 간 전주사용료 분쟁 시, 분쟁해결에 필요한 기준은 무엇인가?**

A23-1. 방송분쟁조정위원회는 RO와 NO간 전주사용료 분쟁 시, 분쟁 당사자 간에 일방의 공정거래법 위반 행위 (시장지배적 지위 또는 거래상의 지위 부당 사용) 여부를 조사하여 분쟁조정 기준으로 삼습니다.

A23-2. 방송분쟁조정위원회는 분쟁당사자들의 기업행위와 공익 향상 간의 상관관계를 매우 중요시 하나, 해당 기업행위가 법률적 타당성 밖에 존재할 경우, 이에 대한 상대방의 손해배상 책임은 인정합니다.

A23-3. 방송분쟁조정위원회는 분쟁당사자들이 본 분쟁으로 인해 사업 행위 그 자체를 하지 못할 정도로 손해배상을 부과하는 부분에 대해서는 반대합니다.

관계법령 및 규칙

**독점규제 및 공정거래에 관한 법률 제3조의2 (시장지배적지위의 남용금지)**

①시장지배적사업자는 다음 각호의 1에 해당하는 행위(이하 "남용행위"라 한다)를 하여서는 아니된다.

1. 상품의 가격이나 용역의 대가(이하 "가격"이라 한다)를 부당하게 결정·유지 또는 변경하는 행위
2. 상품의 판매 또는 용역의 제공을 부당하게 조절하는 행위
3. 다른 사업자의 사업활동을 부당하게 방해하는 행위
4. 새로운 경쟁사업자의 참가를 부당하게 방해하는 행위
5. 부당하게 경쟁사업자를 배제하기 위하여 거래하거나 소비자의 이익을 현저히 저해할 우려가 있는 행위

②남용행위의 유형 또는 기준은 대통령령으로 정할 수 있다.

**Q24. RO사업자와 NO사업자 간 전주사용료 분쟁으로 손해배상 책임 판단 시, 조정의 중요한 기준은 무엇인가?**

A24-1. 방송분쟁조정위원회는 손해배상 책임기업이 손해배상 행위를 감당할 만한 경제적 자립성(월 매출액, 가입자 수 등)에 관련한 제반사항을 고려합니다.

A24-2. 방송분쟁조정위원회는 분쟁당사자 중 경제적 규모가 상대적으로 소규모인 기업들의 기업행위를 유지시키기 위해 위약금의 감액 요구 또는 과실 상 상계를 근거로 손해배상액의 장기 분할 납부를 권고합니다.

<관련사례>

S유선방송사 대 한국전력공사 분쟁 조정

### 제3절 통신분쟁

Q25. 통신사업자 간 통신분쟁 재정 과정에서 재정문서 정보가 당사자에게 송달된 날부터 60일 이내에 소송을 제기했다가 소를 취하했을 경우, 재정의 효력은 어떻게 되는가?

A25-1. 재정문서 정보가 송달된 후 이후 60일이 경과되기 전 소송을 제기하였더라도 이를 취하할 경우에는 재정의 효력이 유효합니다. 즉 불복소송이 제기되었더라도 그 후에 취하되면 당해 재정의 효력이 발생하여 재정 내용과 동일한 합의가 성립된 것으로 보게 됩니다.

#### <관련사례>

SK텔레콤 대 KT (착신과금(080)서비스 관련 망 이용 대가 과소지급 손해배상) (재정 No.4)

\* 참고: 당사자들에 대한 심층인터뷰 결과 통신사업자들의 경우 60일의 재정 결정 기간이 너무 길다는 의견이 있습니다.

**Q26. 통신 분쟁에 의해 재정대상이 아니라고 명백하게 판단되는 경우는 무엇인가?**

A26-1. 방송통신위원회는 방송통신위원회 재정규정 제21조 제1항에 근거하여 전기통신사업자가 이용자에게 재정을 신청하는 경우, 분쟁대상이 전기통신업과 무관한 경우는 재정 대상이 아닙니다.

<관련사례>

SK텔레콤 대 KT (착신과금(080)서비스 관련 망 이용 대가 과소지급 손해배상) (재정 NO.4)

관계법령 및 규칙

**방송통신위원회 재정규정 (훈령 제43호)**

**제19조 (재정결정의 유형)**

- ① 위원회는 신청사실이 재정대상이 아니라고 명백히 판단되는 경우, 동일한 사건에 관하여 이중으로 재정신청한 경우, 재정결정한 사건에 관하여 다시 재정신청한 경우 등 재정신청이 부적법한 경우에는 각하한다.
- ② 위원회는 재정신청이 이유 없다고 인정할 때에는 그 재정신청을 기각한다.
- ③ 위원회는 재정신청이 이유 있다고 인정할 때에는 전부 또는 일부의 손해배상 재정결정과 일정한 내용의 협정의 체결 및 협정의 이행을 내용으로 하는 재정결정을 할 수 있다.

**제21조 (알선대상 및 알선분과위원회의 구성)**

- ① 「전기통신기본법」 제40조의3에서 “재정을 하기에 부적합하거나 기타 필요하다고 인정하는 때”란 다음 각 호의 사항을 말한다.
  - 1. 1천만원 이하의 이용자와 사업자간 손해배상에 관한 사항
  - 2. 이용자와 사업자간 이용계약, 장애처리, 요금조정 등에 관한 사항
  - 3. 별정통신사업자 또는 부가통신사업자 관련 요금납부, 협정이행 등에 관한 사항
  - 4. 알선분과위원회의 알선을 통하여 분쟁을 해결하도록 위원회에서 위임한 사항
- ② 제1항 각 호에 대한 알선분과위원회의 알선안을 당사자가 수용하는 경우 해당 사건은 종결된다.
- ③ 당사자의 어느 한쪽이 알선안을 거부한 경우에는 위원회에 상정하여 처리한다. 다만 처리기간 만료 등 긴급한 경우에는 서면으로 의결할 수 있다.
- ④ 알선분과위원회는 통신, 법률, 소비자보호 등 관련 전문가 중에서 7명 이내로 구성한다.
- ⑤ 제1항 제1호부터 제3호까지의 알선분과위원회의 위원장은 이용자네트워크국장이 되고, 위원은 이용자네트워크국장이 지명한다. 다만, 제1항제4호의 알선분과위원회의 위원장 및 위원은 방송통신위원회위원장이 지명한다.

## Q27. 통신 분쟁에서 중복 제소가 금지된다는 의미는 무엇인가?

A27-1. 중복 제소 금지란 해당 재판부에서 중복된 제소에 해당하는지 여부를 판단하여 소를 각하할 수 있다는 의미입니다.

A27-2. 그러나 이미 제기한 소송을 취하하고 새롭게 소송을 제기하면 중복제소의 금지 위반이 아닙니다.

A27-3. 국가자원 낭비방지 및 심판의 신뢰성 제고를 위해 조정과 소송절차가 동시 진행될 경우, 하나의 절차만 진행시키는 것이 바람직합니다. 다만, 분쟁의 성격, 당사자의 사정에 따라 소송 중인 사건이라도 전문성 있는 조력자의 도움을 받아 당사자가 스스로 합의를 시도할 수 있습니다.

### <관련사례>

SK텔레콤 대 KT (착신과금(080)서비스 관련 망 이용 대가 과소지급 손해배상) (재정 No.4)

### 관계법령 및 규칙

#### **방송통신위원회 재정규정 제23조 (재정의 효력 및 불복절차)**

- ① 제22조에 따라 재정서 정본이 당사자에게 송달된 날부터 60일 이내에 소송이 제기되지 아니하거나 소송이 취하된 때에는 당사자간에 당해 재정의 내용과 동일한 합의가 성립된 것으로 본다.
- ② 위원회 재정 중 당사자가 지급하거나 수령하여야 할 금액에 대하여 불복이 있는 자는 재정서 정본의 송달을 받은 날부터 60일 이내에 소송으로 그 금액의 증감을 청구할 수 있다.

Q28. 통신사업자 간 변경등록 비용 정산에 있어 이용약관에 있어서도 상호 이해에 이르지 못하는 경우에는 어떻게 해야 하는가?

A28-1. 손해배상 예상액이 1000만 원 초과인 경우에는 재정을 신청하여 해결할 수 있습니다. 변경등록비용의 정산과 관련하여 이미 공탁한 금액이 있는 경우, 적절한 비용을 산정하여 공탁한 금액에 맞춰 정산을 합니다.

<관련사례>

한국전기통신공사 대 (주)데이콤 (재정변경 등록에 따른 비용청구) (재정 No.20)

Q29. 080서비스를 이용하는 일반기업이 전화서비스 불량 (전화불통)으로 인해 입은 피해를 전화서비스 사업자가 책임을 져야 하는가?

A29-1. 일반기업이 주장하는 피해 중 명확하게 발생 가능한 부분에 대해서만 민법 제393조(손해배상의 범위)에 근거하여 책임을 집니다. 즉 근거가 명확하지 않은 주장들, 예를 들어 광고효과가 감소해서 영업수익이 감소하게 되었다는 주장 등은 명확한 근거가 되지 못합니다.

<관련사례>

B사(영어학습지 판매회사) 대 한국전기통신공사 (이용자 손해배상) (재정 No. 19)

#### 관계법령 및 규칙

**민법 제393조 (손해배상의 범위)**

- ①채무불이행으로 인한 손해배상은 통상의 손해를 그 한도로 한다.
- ②특별한 사정으로 인한 손해는 채무자가 그 사정을 알았거나 알 수 있었을 때에 한하여 배상의 책임이 있다.

Q30. 080서비스를 이용하는 기업이 전화서비스사업자의 서비스 불량 (전화불통)으로 입은 예상영업수입 감소에 대한 손해배상 산정은 어떻게 하는가?

A30-1. 손해배상액은 서비스 제공기간에 들어온 입금액 중 보증금에 대한 이자와 신청인에게 발생하는 매출액 중 순이익의 합계로 계산하고 있습니다.

<관련사례>

(주)B사 vs. 한국전기통신공사(이용자 손해배상) (재정 No.19)

#### 관계법령 및 규칙

##### 민법 제398조 (배상액의 예정)

- ①당사자는 채무불이행에 관한 손해배상액을 예정할 수 있다.
- ②손해배상의 예정액이 부당히 과다한 경우에는 법원은 적당히 감액할 수 있다.
- ③손해배상액의 예정은 이행의 청구나 계약의 해제에 영향을 미치지 아니한다.
- ④위약금의 약정은 손해배상액의 예정으로 추정한다.

**Q31. 시내전화 계약을 취소하는 경우 시내전화 설치 계약금 중 반환받을 수 있는 것과 그렇지 않은 것은 어떤 것이 있는가?**

A31-1. 계약금은 대개 설비비와 설치비 그리고 채권으로 이루어집니다. 이중 설비비는 되돌려 받을 수 있으나 설치비는 돌려받을 수 없습니다. 채권은 시효가 소멸된 경우 되돌려 받을 수 없습니다.

<관련사례>

박00 대 주식회사 케이티 (시내전화 계약금 반환 등 손해배상 재정에 관한 건) (재정 No.1).

\* 참고: 채권의 효력여부와 관련하여 「공중전기통신시설확장에 관한 임시조치법」 제7조(소멸시효) 및 부칙 제2조(전신전화채권상환에 관한 경과조치)를 보면, 동법 폐지일 ('88.1.1) 이전에 채권을 구입하였다고 하더라도 채권의 소멸시효가 완성되어 행사할 수 없습니다.

**Q32. 인터넷접속서비스의 일시 중단 또는 서비스 품질 불량으로 인해 이용자가 피해를 입었을 때 전기통신사업자는 이를 어떻게 배상해야 하는가?**

A32-1. 이용약관에 의거하여 전기통신 사업자의 서비스 중단은 손해 배상의 책임이 있습니다.

A32-2. 전기통신 사업자의 고의·과실로 인해 발생한 피해가 아닌 경우, 즉 천재지변이나 이에 준하는 불가항력, 국가 기간통신망의 이상으로 인하여 서비스를 제공할 수 없을 경우에는 책임을 면하고 이에 대한 배상 책임이 없습니다.

A32-3. 만일 서비스 중단을 사전에 차단하는 것이 불가능 하였다고 하더라도 사건 발생 후, 백본망, 국내·국제 연동망, DNS 등 피신청인의 관리영역 내에서 신청인들에게 정상적인 인터넷접속서비스를 제공하기 위해 이성적으로 가능한 모든 조치를 취하였다는 것을 입증하지 못한다면, 사건 이후의 기간 동안에 발생하는 배상의 책임은 전기통신사업자의 고의·과실 여부에 따라 제기할 수 있습니다.

<관련사례>

박00, 최00 vs. (주) 온세통신 간의 이용자 손해배상 (재정 No. 13)

Q33. 전화회사의 가입권유로 특정 전화요금제에 가입한 후 이로 인하여 발생한 피해(부부관계 악화, 폭음으로 인한 신체 손상 등)에 대해서 전화회사가 책임이 있는가?

A33-1. 요금제 가입 시 자세한 설명이 있었고, 이용자가 자발적으로 가입했다면 가입권유행위가 고의나 과실에 의해 부당하게 이루어졌다고 볼 수 없어 사업자는 이에 대해 책임을 질 필요가 없습니다.

A33-2. 신청인의 피해가 피신청자와의 인과관계를 따질 수 없고, 전기통신사업자가 주의를 기울일 만한 피해유형이 아닌 경우에는 책임이 없습니다.

<관련사례>

000 대 주식회사 케이티 (손해배상) (재정 No. 11)

**Q34. 이용자가 일반전화이용계약을 통하여 복수의 전화번호를 제공받고 대표전화 서비스를 이용하였으나 KT 전화번호부에 일부 전화번호가 누락되어 피해가 발생했다고 주장하는 경우 이에 대해 책임을 져야 하는가?**

A34-1. 시내전화기본약관에 의하면 복수의 전화번호를 모두 게재해야 한다는 규정은 존재하지 않습니다. 따라서 사업자가 기본적으로 이용번호를 안내할 의무가 있다고 보기 어렵습니다.

A34-2. 그러나 전화번호부 발행 등의 방법으로 이용번호를 안내하고, 일반전화서비스 계약체결 시 계약자로부터 이용번호 안내명의를 등록받고 있다는 점에 근거할 때 약관에 나와 있는 1전화당 1번호 정보 게재 원칙에 신의칙상의 주의의무는 있습니다. 문제 해결은 이러한 주의의무를 현저히 위반하였는가를 판단해야 합니다.

A34-3. 주의의무를 소홀히 한 것으로 판단한다고 하더라도 신청인이 주장하는 피해와 피신청인과의 인과관계가 입증되지 않는다면 손해배상 책임은 없습니다.

<관련사례>

이XX(화물 운송영업 종사자) 대 KT (손해배상) (재정 No.12)

### 관계법령 및 규칙

**전기통신사업법 제38조의6 (번호안내서비스의 제공)**

- ① 전기통신사업자는 이용자의 전기통신번호를 이용자의 동의를 얻어 일반에게 음성·책자·인터넷 등으로 안내하는 서비스(이하 "번호안내서비스"라 한다)를 제공하여야 한다. 다만, 이용자의 수와 매출액 등을 고려하여 방송통신위원회가 정하여 고시하는 경미한 사업의 경우에는 그러하지 아니하다.
- ② 방송통신위원회는 개인정보보호를 위하여 필요한 경우에는 제1항의 규정에 따른 번호안내서비스의 제공을 제한할 수 있다.
- ③ 제1항의 규정에 의한 번호안내서비스 제공에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정할 수 있다.

Q35. 통신(전화)서비스 중단으로 인한 손해 배상과 함께 손해로 인한 정신적 피해에 대해서 위자료를 청구할 수 있는가? 있다면 어느 정도로 가능한가?

A35-1. 대개 정신적 고통에 따른 위자료는 서비스 중단이나 불량으로 인해 회사의 홍보 효과 감소 및 이미지 훼손 등으로 정신적 고통을 받은 사실이 충분히 인정된다고 판단되는 경우에 한하여 책정하게 됩니다.

A35-2. 재정 분석 결과 명확하게 정신적 고통을 입었다는 사실이 인정되는 경우는 드문 것으로 나타났습니다.

A35-3. PC방 운영자와 D 통신사업자간의 재정에서 정신적 위자료는 인정하되 서비스 불량으로 발생한 영업 손해액의 50%(40,000 원)를 정신적 고통에 따른 위자료로 인정한 예가 있습니다.

<관련사례>

박00 대 주식회사 케이티 (시내전화 계약금 반환 등 손해배상 재정에 관한 건) (재정 No.1)

000(PC방 운영자) 대 (주)데이콤 (이용자 손해배상) (재정 No.22)

**Q36. PC방을 운영하는 이용자가 통신서비스 불량으로 인해 피해를 보았을 때 이를 어떻게 보상해야 하는가?**

A36-1. 영업 손해에 따른 피해액은 실제 일일 매출 평균치를 산정한 후 장애회수 및 장애시간 등을 고려하여 책정합니다.

A36-2. 이미지 손상의 경우 얼마나 많은 시간 동안 고객이 이용하지 못해 피해를 보았는가를 따져서 배상합니다. 이를 위해서는 전용회선 사업자의 평균 장애율 및 신청인 지역의 장애정도를 피해 정도와 비교해 봄으로써 현저한 경우에만 이를 인정하도록 하고 있습니다.

A36-3. 품질(서비스)불량에 따른 손해배상액은 이용약관의 규정에 따라서 적절하게 산정합니다. 재정에 따르면 PC방의 전체 컴퓨터 중 동시에 최대한 이용한 컴퓨터 대수를 기준으로 손해액을 산정합니다.

[장애시간 X 시간당 이용요금 X 동시이용 최대 컴퓨터 수]

<관련사례>

000(PC방 운영자) 대 (주)데이콤 (이용자 손해배상) (재정 No.22)

Q37. 인터넷전용회선 이용계약을 3년 약정으로 체결 중 서비스회선 품질불만으로 이용계약 해지 시, 광케이블 구축비용은 위약금으로 납부해야 하는가?

A37-1. 통신사업자가 설치한 광케이블망은 사업용 전기통신설비로 당연히 이용약관상 가입설치비에 포함되는 비용으로 보기 어렵습니다. 따라서 가입설치비, 할인액반환금 등 이용약관에 규정된 위약금만 부과하는 것이 정당합니다.

\*참고: 전기통신기본법의 「전기통신설비의 기술기준에 관한 규칙」 제3조에서 “사업용 전기통신설비”라함은 전기통신사업에 제공하기 위한 설비로서 사업자가 설치운용 또는 관리하는 전기통신설비를 말함.

**Q38. 전국대표번호서비스 이용 중 이용자의 일시 정지 요청 시 통신사업자가 6개월 이상 경과 후 추가 연장을 거부하는 것은 정당한가?**

A38-1. 일시정지 기간의 무제한 연장을 허용할 경우, 다른 이용자의 가입기회 박탈, 이용요금의 부담 없는 선호 번호의 선점 등 여러 가지 부작용이 우려되어 “정당한 사유”에 해당되어야만 일시정지 연장을 제한적으로 허용합니다.

A38-2. 통신사업자의 이용약관상 요금 미납에 의해 직권으로 서비스 이용을 중단한다는 사실을 다양한 채널 (안내장, 고장전화 등)로 고지하였다면, 직권으로 이용정지 및 해지 처리한 행위는 부당하다고 볼 수 없습니다.

## 참 고 문 헌

- 강명현(2007). 유료방송 콘텐츠의 다양화 및 안정적 공급을 위한 법제도적 연구. 2007년 한국언론학회 봄철정기학술대회 발제문. 2007년 5월 10~12일.
- 권호영(2003). 다매체 시대의 위성방송시장과 공정경쟁. 방송학회 주최 학술 세미나. 『위성방송 1주년 : 그 평가와 발전방안』 .
- 권호영(2005). PP의 전략 집단별 성과의 분석. 『방송연구』 , 2005년 여름호, 187-212.
- 김경배(2005). 한국 대체적 분쟁해결제도(ADR)의 제도화, 『산업경제연구』 , 18권 1호, 251~274.
- 김도연(2004). 디지털화를 통한 케이블TV 융합전략과 공정경쟁 이슈, 『정보통신정책연구』 , 11권, 3호, 23~47.
- 김무곤 · 이수범 · 권장원(2007). 『방송사업자의 불공정거래행위 실태조사 연구』 . 서울: 방송위원회.
- 김병선(2008). 디지털 케이블 서비스에서의 시청자 복지에 관한 탐색적 연구. 『한국방송학보』 , 22권 3호, 5~50.
- 김형일(2003). 뉴미디어 시장의 집중 실태와 문제점. 미디어세상 열린 사람들 주최 『방송 시장의 독과점 문제와 수용자 복지 개선을 위한 세미나』 . 2003. 9. 19.
- 김희수 외 (2006). 방송서비스의 다매체화 및 통신방송 융합에 따른 공정경쟁 이슈 연구(1). 『정보통신정책연구』 .
- 방송위원회(2004). 『2004 방송산업실태조사보고서』 .
- 방송위원회(2007). 『방송콘텐츠의 제작 및 유통실태 조사』 . 서울: 방송위원회.
- 성동규 · 노창희(2008). 국내 방송콘텐츠 유통 활성화 방안 도출에 관한 연구: 플랫폼 별 전문가 조사를 중심으로. 『언론과학연구』 , 8권, 3호, 271~313.
- 손승혜(2004). 위성방송 사업의 경쟁형태와 규제 정책에 관한 연구. 『한국방송학보』 , 18권 1호, 289~327.
- 손창용(2009) 영국 유료방송시장의 갈등: 위성방송의 프리미엄 콘텐츠 독점과 경쟁문제. 『 CONVERGENCE』 , KT 경제경영연구소.
- 송상현(1992). 소송에 갈음하는 분쟁해결방안(ADR)의 이념과 전망. 『민사판례연구』 ,411~441.
- 신군재(2004). 협상, 조정 및 중재의 유용성 비교. 『중재』 , 311호, 51~61.
- 양병희(2001). 재판외 분쟁해결제도의 현황과 과제. 『중재』 , 300호, 47~53.
- 염수연 외 7인(2008). 방송통신 분쟁조정 관련 법제도 개선방안 연구. 정보통신정책

- 연구원 연구보고서.
- 윤호진(2004). 디지털 다매체 시대, 매체 균형발전을 위한 정책 방향. 민주언론운동 시민연합 주최 매체간 균형발전 방향 모색 토론회.
- 오정호(2007). 미디어산업에서의 시장지배적지위 남용행위 분석. 『한국언론정보 학보』, 44호, 180~259.
- 오정호·홍대식(2005). 『프로그램 수급관련 유료방송시장 공정경쟁방안 연구』. 방송위원회 보고서.
- 유승관(2002). 1996년 미국 텔레커뮤니케이션법이 다채널미디어 시장의 상호경쟁에 미친 영향에 관한 연구 :탈규제 정책과 공익의 갈등, 『한국방송학보』, 16권 4호, 174~205.
- 이내찬(2007). 방송통신 융합 환경하의 관련시장 획정 이슈: IPTV를 중심으로 『사이버커뮤니케이션학보』, 24호, 225~262.
- 이봉의(2007). 방송,통신시장의 경쟁 ; 방송시장의 공정경쟁이슈에 관한 소고. 『경쟁법연구』, 15권, 37~65.
- 이상기(2003). SO와 PP간 공정거래 활성화 방안. 『방송연구』, 겨울호, 83~104.
- 이상돈(1989). 소송외적 방법에 의한 분쟁 해결 :필요성과 정당성에 관한 이론적 고찰. 『법학논문집』, 제13집, 199~215.
- 이상우·이인찬(2005). 『다채널 유료방송시장의 경쟁에 관한 연구』. 서울: 정보통신정책연구원.
- 이재진·정영주(2005). 유료방송시장의 공정거래 위반 사례 분석을 통한 현행 규제제도의 문제점과 개선 방향에 관한 연구. 『미디어경제와 문화』, 가을호, 113~155.
- 장하용(2004). 『방송사업자의 불공정거래행위 실태조사』. 방송위원회.
- 정경오(2009). 융합시대의 방송·통신 분쟁조정제도에 관한 제언. 『방송통신 정책』, 21권 463호, 1~28.
- 정이상·이동호(2007). 전자상거래분쟁에 있어서 온라인 ADR 활용방안에 관한 연구, 『인터넷전자상거래연구』, 7권 3호, 55~75.
- 정인숙(2004). 방송시장에서의 공정경쟁 기본 원칙과 불공정거래행위 분석. 『방송연구』, 여름호, 205~238.
- 지성우(2008). 분쟁조정제도의 적정성 평가, 한국방송학회 방송·통신의 공익실현과 산업 활성화를 위한 쟁점 대토론회 281~307.
- 홍기선(2004). 무료방송과 유료방송의 바람직한 관계 설정에 관한 논의. 한국 뉴 미디어 방송협회 주최 제3회 방송통신포럼. 『무료방송과 유료방송의 역할 규정과 개선 방안』.

공정거래위원회 홈페이지 [www.ftc.go.kr](http://www.ftc.go.kr).

Chan-Olmsted, S. (1997). Theorizing multichannel media economics: An exploration a group-industry strategic competition model. *Journal of Media Economics*, 10(1), 39-49.

Chan-Olmsted, S. (1998). Mergers, Acquisitions, and Convergence: the strategic Alliances of Broadcasting, cable television, and Telephone Services. *Journal of Media Economics*, 11(3), 33-46.

Chan-Olmsted, S. (2002). Strategic competition in the multichannel video programming market: an Intra-Industry strategic group study of cable programming networks. *Journal of Media Economics*, 15(3), 153-174.

Competition Commission Inquiries by Subject (2009).

Doyle, G. (2002). *Media ownership*. 정윤경 역(2003). 『미디어 소유와 집중』. 서울: 커뮤니케이션북스.

Europe Economics (2002). *Market definition in the media sector: Economic issue*. Report by Europe Economics for the European Commission, DG Competition.

George, K., Joll, C. & Lynk, E., (1992). *Industrial Organization: Competition, Growth and structural Change*. London: Rourtedge.

Moschandreas, M. (1994). *Business Economics*. London: Routledge.

OECD(1999). *Regulation and competition issues in broadcasting in the light of convergence*, OECD, DAFPE/CLP (99) 1.

Ofcom Pay TV Second Consultation (2009).

Ofcom Consultation. Dispute between T Mobile and BT about termination charges for 080 calls (2009).

Ofcom Consultation. Dispute between C&W and T Mobile (2009).

Office of Fair Trading (2009). Review of the Contract Rights renewal Undertakings: OFT Advice to the Competition Commission.

Sweney, Mark (2008) 'Sky and Virgin end actions and channels row' *The Guardian* 2008.9.5.

Waterman, D. & Weiss, A. (1997). *Vertical integration in cable television*. Cambridge. MA: The MIT Press.

Federal Communication Commission 홈페이지 <http://www.fcc.gov>

## 부 록

### <심층인터뷰 질문 목록>

#### \*PP-SO 분쟁 당사자용\*

1. 현재 PP와 SO 간의 방송분쟁은 주로 어떤 영역에서 많이 발생합니까? 과거 분쟁조정사례에 의하면, 주로 “채널송출분쟁”에 관한 내용이 많습니다. 물론, 시설사용 분쟁과 프로그램사용료 미지급에 관한 분쟁도 존재합니다. 귀하가 생각하시기에 PP와 SO 간에 심각하게 분쟁이 발생할 영역에 대해서 말씀해주시기 바랍니다. 또한 미디어 환경이 빠르게 변화하고 있습니다. 새로운 미디어 환경에서 PP와 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자는 누구라고 생각하십니까? 반대로 SO와 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자는 누구라고 생각하십니까?
2. PP와 SO 간 “채널계약 분쟁 시”, 현재 방송분쟁조정위원회의 조정안에 따르면 “SO의 채널편성권 및 당사자 간의 사적 계약 관계”를 존중하는 경향이 강합니다. 더불어 “SO의 채널편성권 남용 방지 및 SO-PP 간 방송프로그램 유통상 공정거래 질서 확립”을 강조하고 있습니다. 이에 대한 귀하의 생각을 말씀해주시요.
3. PP가 SO에 대하여 “시장지배적 사용자 남용행위” 건으로 방송분쟁조정신청을 할 경우, 방송분쟁조정위원회에서는 다음의 조건을 충족해야 하는 것으로 나타나 있습니다. 첫째, SO가 시장에서 우월적 지위를 이용해 행사하는 부당한 사안을 실질적으로 입증해야 함. 둘째, PP의 경우, 부당한 처사를 받은 내용에 대한 SO의 명백한 행정적 절차의 부적절함을 입증해야 함, 셋째, PP는 SO의 부당한 처사가 해당 PP시장에서 합리적 경쟁을 저해할 수 있다는 증거를 제시해야 함. 귀하가 생각하시기에 언급된 조정안은 실현가능한 내용입니까?
4. PP와 SO 간 “채널편성 분쟁 시”, 분쟁해결과 관련하여 방송분쟁조정위원회는 양자가 합의할 수 있는 다음과 같은 조정안을 내놓았습니다. 첫째, PP와 SO 간 채널편성 분쟁 시, PP의 해당 프로그램을 SO의 직접사용채널에 한시적으로 편성하여 방영하도록 권고함, 둘째, PP와 SO 간 본 사안에 대한 합의를 전제로, SO는 PP의 채널로고가 직접사용채널에 표출되도록 권고함. 셋째, PP의 직접사용채널 편성사실을 별도로 시청자에게 고지하도록 함. 귀하는 위 조정안에 대해 어떤 의견을 갖고 계십니까?
5. PP와 SO 간 채널사용에 있어 송출 중인 채널의 “재계약 분쟁 발생 시”, 방송분쟁조정위원회는 다음의 사항을 중요하게 생각한다. 첫째, 채널사용 재계약 시, SO는 누구나 동의할 수 있는 PP에 대한 평가기준 제시 및 평가 결과를 공개를 해야 함, 둘째, 채널 사용 재계약 시, SO는 PP에 대한 평가 항목 간 우선순위를 사전 공개해야 함. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?
6. PP와 SO간 프로그램 사용료 미지급 분쟁 시, 방송분쟁조정위원회의 중요한 해결 기준은 다음과 같습니다. 방송분쟁조정위원회는 미지급 프로그램 사용료의 상환계획에서 지급시기 단축, 계획 및 상호신뢰에 바탕을 둔 피신청인의 채무이행의지를 담보하는 서면 약속 제시를 권고함. 귀하는 이 해결 기준이 타당 혹은 실현가능하다고 보십니까?
7. 귀하는 현재의 미디어 환경에서 방송 분쟁이 발생했을 때, 아래의 다양한 해결방식에 대해 어떻게

생각하십니까?

1) 사업자간 개별 교섭에 의한 자율적 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점:

단점:

2) 개별 사업자가 소속한 협회에 의한 대리 교섭 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점:

단점:

3) 방송통신위원회 재정절차에 따른 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점:

단점:

4) 공정거래위원회의 제소를 통한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점:

단점:

5) 법원에서 재판에 의한 해결 방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

장점:

단점:

6) 귀하가 생각하시는 효과적인 해결방식이 있다면 무엇입니까?

장점:

단점:

8. 귀하께서는 현재 방송통신위원회 산하 방송분쟁조정위원회의 역할과 의미에 대해서 어떻게 생각하십니까? 1) 현 체제의 방송분쟁조정위원회가 필요하다고 생각하십니까?

2) 현 체제의 방송분쟁조정위원회는 그 나름대로 전문성과 권위를 갖고 있다고 생각하십니까?

3) 방송분쟁조정위원회를 우리나라 미디어 기업에 잘 홍보하는 방법은 무엇이라고 생각하십니까?

4) 방송통신위원회 산하의 방송분쟁조정위원회의 조정안 결정은 평균 3개월 이내로 조정안이 나오는 편입니다. 이 정도의 기간이면 조정 신청인과 피신청인이 보기에 적당하다고 생각되십니까?

5) 방송분쟁조정위원회의 조정안은 강제력을 갖고 있지 않고, 양 분쟁당사자에게 권고하는 형식으로 제시됩니다. 귀하는 방송분쟁조정위원회의 최종 결정이 강제력을 보유해야 한다고 생각하십니까?

9. 최근 미디어 환경이 급격하게 변하면서 시장에서 미디어 기업 간에 경쟁이 높아지고 있습니다. 이에 따라 미디어 기업 간 분쟁이 심화될 것으로 예상됩니다. 귀하께서는 귀하가 소속한 기업이 타 기업과 미디어 관련 분쟁에 관계될 경우, 어떤 해결책을 원하십니까?

아래의 방식 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다.

1) 법원에 의한 사법적 판단

2) 방송분쟁조정위원회를 통한 조정안 조치

3) 공정거래위원회의 제소를 통한 조치

4) 제3의 방법에 의한 해결

#### **\*PP-위성 분쟁 당사자용\***

1. 현재 PP와 위성방송 간의 방송분쟁은 주로 어떤 영역에서 많이 발생하니까? 과거 분쟁조정사례에 의하면, 주로 “채널송출분쟁”에 관한 내용이 많습니다. 물론, 위성채널사용료 분쟁도 존재합니다. 귀하가 생각하시기에 PP와 위성방송 간에 심각하게 분쟁이 발생할 영역에 대해서 말씀해주시기 바랍니다. 또한 미디어 환경이 빠르게 변화하고 있습니다. 새로운 미디어 환경에서 앞으로 PP와 분쟁이 많이 발

생활 것으로 예상되는 사업자는 누구라고 생각하십니까? 반대로 위성방송과 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자는 누구라고 생각하십니까?

2. PP와 위성 간 “채널공급계약 종료 후,” PP가 재계약에 응하지 않고 일방적으로 채널공급 재계약을 종료하여 양자 간 채널송출 분쟁이 발생할 경우, 방송분쟁조정위원회는 첫째, PP가 위성채널에 지속적으로 채널 공급 계약을 할 경우, PP에 손실이 발생한다는 주장을 입증해야 한다고 지적합니다. 둘째, 위성채널이 PP의 채널을 공급받지 못할 경우, 위성방송에 손실이 발생한다는 점도 입증해야 한다고 합니다. 셋째, PP와 위성사업자가 분쟁에 대하여 양 당사자 간 충분하고 성실한 협상이 진행되었는지 확인한다고 합니다. 이에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

3. PP와 위성 간 “채널공급계약 종료 후,” 양자 중 일방이 채널공급 재계약 종료를 선포하여 분쟁이 발생할 경우, 방송분쟁조정위원회는 다음과 같은 기준에 의거 조정안을 제시합니다. 첫째, 시청자복지의 궁극적인 목표 달성을 위해 공정한 경쟁관계 형성 및 방송프로그램과 채널 유통에서 공정거래질서 확보를 우선시 함. 둘째, 경쟁적 매체환경에서 수입 대비 비용 (손해) 발생을 이유로 계약 종료 후, 일방적인 프로그램 또는 채널 공급 중단 행위가 발생할 경우, 상대측이 합리적 수준에서 대가를 지불한다면, 기존 계약을 지속하는 방향에서 합의하기를 권고함. 이에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

4. PP와 위성 간 위성채널사용료 분쟁에서 방송분쟁조정위원회는 다음과 같은 분쟁해결 기준을 제시한다. 첫째, 당사자들이 협정한 기존 거래 관계를 존중하는 경향이 강함 (기존 계약 관계 중시). 둘째, PP와 위성 간 위성채널사용료 미납 분쟁에 있어서 두 사업자 간의 상생을 가장 중요한 기준으로 삼고 있음. (즉, 일방에 대한 채무 이행 강요로 인해 사업체가 파산하는 최악의 경우는 배제하는 경향이 강함), 셋째, 분쟁 당사자들의 상생을 위해 채널사용료 미납액 중 50% 감액 및 연체료 면제를 권고함. 또한 잔여 채무액은 당사자 간 합의를 전제로 특정 기한 내에 분납을 유도함. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

5. 귀하는 현재의 미디어 환경에서 방송 분쟁이 발생했을 때, 아래의 다양한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

6. 귀하께서는 현재 방송통신위원회 산하 방송분쟁조정위원회의 역할과 의미에 대해서 어떻게 생각하십니까?

7. 최근 미디어 환경이 급격하게 변하면서 시장에서 미디어 기업 간에 경쟁이 높아지고 있습니다. 이에 따라 미디어 기업 간 분쟁이 심화될 것으로 예상됩니다. 귀하께서는 귀하가 소속한 기업이 타 기업과 미디어 관련 분쟁에 관계될 경우, 어떤 해결책을 원하십니까?

아래의 방식 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다.

#### **\*기타사업 분쟁 당사자용\***

1. 현재 중계유선방송사업자 (RO)와 전송망사업자(NO) 간의 분쟁은 주로 어떤 영역에서 많이 발생하십니까? 과거 분쟁조정사례에 의하면, 주로 “전주사용료 분쟁”에 관한 내용이 많습니다. 귀하가 생각시기에 중계유선방송사업자 (RO)와 전송망사업자(NO) 간에 심각하게 분쟁이 발생할 영역에 대해서 말씀해주시기 바랍니다. 또한 미디어 환경이 빠르게 변화하고 있습니다. 새로운 미디어 환경에서 앞으로 중계유선방송사업자와 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자는 누구라고 생각하십니까? 반대로 전송망사업자와 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자는 누구라고 생각하십니까?

2. 중계유선방송사업자와 전송망사업자 간 “전주사용료” 분쟁 시, 관행적으로 사용되어 온 미신고 전주에 대해 방송분쟁조정위원회에서는 다음과 같은 조정안을 제시하고 있습니다. 첫째, 방송분쟁조정위원회는 중계유선방송사가 관행적으로 사용해온 미신고 전주에 대한 전송망사업자의 위약금 책정을 인정함. 둘째, 중계유선방송사업자와 전송망사업자간 전주사용료 분쟁 시, 분쟁당사자 간에 일방의 공정거래법 위반 행위 (시장지배적지위 또는 거래상의 지위를 부당 사용) 여부를 조사하여 분쟁조정 기준으로 삼는 경향이 있음. 이에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

3. 중계유선방송사업자와 전송망사업자 간 전주사용료 분쟁 시, 방송분쟁조정위원회에서는 다음과 같은 기준을 중요하게 생각합니다. 첫째, 분쟁당사자들 중 어느 한쪽의 기업행위가 공익에 더 이바지 하는가를 분쟁해결의 중요한 기준으로 보는 경향이 있음. 둘째, 분쟁당사자들의 기업행위와 공익 향상 간의 상관관계를 매우 중요시 하나, 해당 기업행위가 법률적 타당성 밖에 존재할 경우, 이에 대한 상대방의 손해배상 책임은 인정하는 경향이 강함. 셋째, 분쟁당사자들이 본 분쟁으로 인해 사업행위 그 자체를 하지 못할 정도로 손해배상을 부과하는 부분에 대해서는 반대하는 경향이 강함. 이에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까?

4. 중계유선방송사업자와 전송망사업자 간 전주사용료 분쟁으로 손해배상 책임 판단 시, 방송분쟁조정위원회는 다음과 같은 기준에 근거합니다. 첫째, 손해배상 책임기업이 손해배상 행위를 감당할 만한 경제적 자립성 (월 매출액, 가입자 수 등)에 관련한 제반사항을 고려함. 둘째, 분쟁당사자 중 경제적 규모가 상대적으로 소규모인 기업들의 기업행위를 유지시키기 위해 위약금의 감액 요구 또는 과실 상 상계를 근거로 손해배상액의 장기 분할 납부를 권고하는 경향이 강함. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

5. 귀하는 현재의 미디어 환경에서 방송 분쟁이 발생했을 때, 아래의 다양한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

6. 귀하께서는 현재 방송통신위원회 산하 방송분쟁조정위원회의 역할과 의미에 대해서 어떻게 생각하십니까?

7. 최근 미디어 환경이 급격하게 변하면서 시장에서 미디어 기업 간에 경쟁이 높아지고 있습니다. 이에 따라 미디어 기업 간 분쟁이 심화될 것으로 예상됩니다. 귀하께서는 귀하가 소속한 기업이 타 기업과 미디어 관련 분쟁에 관계될 경우, 어떤 해결책을 원하십니까?

아래의 방식 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다.

**\*통신사업-통신사업 분쟁 당사자용\***

1. 현재 통신사업자 간 (예: KT vs. SKT)의 통신분쟁은 주로 어떤 영역에서 많이 발생하십니까? 과거 통신분쟁 재정사례에 의하면, 주로 “협정불이행”에 관한 내용이 많습니다. 물론, 착신과금 서비스 관련 손해배상도 존재합니다. 귀하가 생각하시기에 통신사업자 간에 심각하게 분쟁이 발생할 영역에 대해서 말씀해주시기 바랍니다. 또한 미디어 환경이 빠르게 변화하고 있습니다. 새로운 미디어 환경에서 통신사업자가 다른 미디어 사업자와의 관계에 따라 가장 분쟁이 많이 발생할 것으로 예상되는 사업자는 누구라고 생각하십니까?

2. 통신사업자 간 통신분쟁으로 재정 신청을 했을 경우, 재정문서 정본이 당사자에게 송달된 날부터 60일 이내에 소송을 제기했다가 차후에 소를 취하했을 경우, 방송통신위원회는 재정의 효력을 다음과 같이 규정하고 있습니다. 방송통신위원회는 첫째, 재정문서 정본이 도착한 날로부터 60일 이내에 양

방 간에 아무런 이의가 제기되지 않는다면, 재정이 효력을 발생한 것으로 간주함. 둘째, 재정문서 정본이 송달된 후, 60일이 경과되기 전 소송을 제기하였더라도 이를 취하할 경우에는 재정의 효력이 유효하기 때문에 재정 신청 전 소가 제기되었다는 사정으로 재정 결정의 효력이 원천적으로 발생할 수 없다는 주장은 이유가 없는 것으로 간주함. 이에 대한 귀하의 생각을 말씀해주시시오.

3. 방송통신위원회는 통신분쟁에 의해 재정대상이 아니라고 명백하게 판단되는 경우를 첫째, 전기통신사업자가 이용자에게 재정을 신청하는 경우와 둘째, 분쟁대상이 전기통신업과 무관한 경우로 규정하고 있습니다. 이에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까? (참고로, 우리나라 통신분쟁의 약 2/3는 이용자와 기간통신사업자 간의 분쟁입니다).

4. 통신사업자 간 통신분쟁에서 동일한 사안에 대해 이중으로 재정 신청을 할 수 있습니다 (예: “동일한 사안에 관하여 동일한 신청인이 재차 재정을 신청할 수 있다,” “신청인이 손해배상 청구 형식으로 신청한 사실관계에 대해 피신청인이 채무부존재 형식의 재정을 신청할 수 있다”). 또한 소송과 재정신청을 중복으로 진행할 수도 있습니다. 귀하는 이와 같은 재정절차에 대해 어떻게 생각하십니까?

5. 귀하는 현재의 미디어 환경에서 통신 분쟁이 발생했을 때, 아래의 다양한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

6. 귀하께서는 현재 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정의 역할과 의미에 대해서 어떻게 생각하십니까?

7. 최근 미디어 환경이 급격하게 변하면서 시장에서 미디어 기업 간에 경쟁이 높아지고 있습니다. 이에 따라 미디어 기업 간 분쟁이 심화될 것으로 예상됩니다. 귀하께서는 귀하가 소속한 기업이 타 기업과 미디어 관련 분쟁에 관계될 경우, 어떤 해결책을 원하십니까?

아래의 방식 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다.

#### **\*일반사업-통신사업 분쟁 당사자용\***

1. 현재 일반기업 (관공서, 공공기업 등)과 통신사업자 간 (예: (주) 브릿지북스코리아 vs. KT)의 통신분쟁은 주로 어떤 영역에서 많이 발생하십니까? 과거 통신분쟁 재정사례에 의하면, “080 착신과금서비스에 대한 손해배상 건이 있습니다. 귀하가 생각하시기에 일반기업 (관공서, 공공기업 등)과 통신사업자 간에 심각하게 분쟁이 발생할 영역에 대해서 말씀해주시기 바랍니다. 또한 미디어 환경이 빠르게 변화하고 있습니다. 새로운 미디어 환경에서 일반기업 (관공서, 공공기업 등)은 어떤 미디어 사업자와 분쟁을 많이 일으킬 것 같습니까? 또한 통신기업이 어떤 미디어 사업자와 분쟁을 많이 일으킬 것으로 예상되십니까?

2. 일반기업 (관공서, 공공기업 등)과 통신사업자 간 통신분쟁으로 재정 신청을 했을 경우, 재정문서 정본이 당사자에게 송달된 날부터 60일 이내에 소송을 제기했다가 차후에 소를 취하했을 경우, 방송통신위원회는 재정의 효력을 다음과 같이 규정하고 있습니다. 방송통신위원회는 첫째, 재정문서 정본이 도착한 날로부터 60일 이내에 양방 간에 아무런 이의가 제기되지 않는다면, 재정이 효력을 발생한 것으로 간주함. 둘째, 재정문서 정본이 송달된 후, 60일이 경과되기 전 소송을 제기하였더라도 이를 취하할 경우에는 재정의 효력이 유효하기 때문에 재정 신청 전 소가 제기되었다는 사정으로 재정 결정의 효력이 원천적으로 발생할 수 없다는 주장은 이유가 없는 것으로 간주함. 이에 대한 귀하의 생각을 말씀해주시시오.

3. 방송통신위원회는 통신분쟁에 의해 재정대상이 아니라고 명백하게 판단되는 경우를 첫째, 전기통신사업자가 이용자에게 재정을 신청하는 경우와 둘째, 분쟁대상이 전기통신업과 무관한 경우로 규정하고 있습니다. 이에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까? (참고로, 우리나라 통신분쟁의 약 2/3는 이용자와 기간통신사업자 간의 분쟁입니다).

4. 일반기업 (관공서, 공공기업 등)과 통신사업자 간 통신분쟁에서 동일한 사안에 대해 이중으로 재정신청을 할 수 있습니다 (예: “동일한 사안에 관하여 동일한 신청인이 재차 재정을 신청할 수 있다,” “신청인이 손해배상 청구 형식으로 신청한 사실관계에 대해 피신청인이 채무부존재 형식의 재정을 신청할 수 있다”). 또한 소송과 재정신청을 중복으로 진행할 수도 있습니다. 귀하는 이와 같은 재정절차에 대해 어떻게 생각하십니까?

5. 귀하는 현재의 미디어 환경에서 통신 분쟁이 발생했을 때, 아래의 다양한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

6. 귀하께서는 현재 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정의 역할과 의미에 대해서 어떻게 생각하십니까?

7. 최근 미디어 환경이 급격하게 변하면서 시장에서 미디어 기업 간에 경쟁이 높아지고 있습니다. 이에 따라 일반기업 (관공서, 공공기업 등)과 미디어 기업 간 분쟁이 심화될 것으로 예상됩니다. 귀하께서는 귀하가 소속한 기업이 타 기업과 미디어 관련 분쟁에 관계될 경우, 어떤 해결책을 원하십니까? 아래의 방식 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다.

**\*이용자-통신사업 분쟁 당사자용\***

1. 현재 이용자와 통신사업자 간의 통신분쟁은 주로 어떤 영역에서 많이 발생하십니까? 과거 통신분쟁 재정사례에 의하면, “이용자 손해배상” 건이 주로 있습니다. 귀하가 생각하시기에 이용자와 통신사업자 간에 심각하게 분쟁이 발생할 영역에 대해서 말씀해주시기 바랍니다. 또한 미디어 환경이 빠르게 변화하고 있습니다. 새로운 미디어 환경에서 이용자들은 어떤 미디어사업자들과 분쟁을 많이 일으킬 것 같습니까? 또한 통신기업과 분쟁을 많이 일으킬 대상은 누구로 예상되십니까?

2. 이용자와 통신사업자 간 통신분쟁에서 전기통신사업자의 인터넷접속서비스의 일시 중단 또는 서비스 품질 불량으로 인해 이용자가 피해를 보았을 때 사업자는 이에 대한 배상에서 방송통신위원회는 다음과 같이 규정하고 있습니다. 첫째, 전기통신 사업자의 서비스 중단은 이용약관에 의거하여 손해배상의 책임이 있습니다. 둘째, 전기통신 사업자의 고의·과실로 인해 발생한 피해가 아닌 경우, 즉 천재지변이나 이에 준하는 불가항력, 국가기간통신망의 이상으로 인하여 서비스를 제공할 수 없을 경우에는 책임을 면하고 이에 대한 배상 책임이 없습니다. 셋째, 만일 서비스 중단을 사전에 차단하는 것이 불가능하였다고 하더라도 사건 발생 후, 백본망, 국내·국제 연동망, DNS 등 피신청인의 관리영역 내에서 신청인들에게 정상적인 인터넷접속서비스를 제공하기 위해 이성적으로 가능한 모든 조치를 취하였다는 것을 입증하지 못한다면, 사건 이후의 기간 동안에 발생하는 배상의 책임은 전기통신사업자의 고의·과실 여부에 따라 제기할 수 있습니다. 이에 대한 귀하의 생각을 말씀해주시시오.

3. 방송통신위원회는 통신분쟁에 의해 재정대상이 아니라고 명백하게 판단되는 경우를 첫째, 전기통신사업자가 이용자에게 재정을 신청하는 경우와 둘째, 분쟁대상이 전기통신업과 무관한 경우로 규정하고 있습니다. 이에 대해 귀하는 어떻게 생각하십니까? (참고로, 우리나라 통신분쟁의 약 2/3는 이용자와 기간통신사업자 간의 분쟁입니다).

4. 전화회사의 권유로 인하여 특정 전화요금제에 가입한 후 이로 인한 부부관계 악화, 폭음으로 인한 신체 손상 등의 피해가 발생한 점에 대해서 방송통신위원회는 다음과 같은 사업자의 책임을 규정하고 있습니다. 첫째, 요금 가입 시 전기통신사업자의 자세한 설명이 있었고, 이용자가 자발적으로 가입하게 되었다면 가입권유행위가 고의나 과실에 의해 부당하게 이루어졌다고 볼 수 없어 사업자는 이에 대해 책임을 질 필요가 없습니다. 둘째, 신청인의 피해가 피신청자와의 인과관계를 따질 수 없고, 전기통신사업자가 주의를 기울일 만 한 피해유형이 아닌 경우에는 책임이 없습니다. 귀하는 이와 같은 재정결정에 대해 어떻게 생각하십니까?

5. 요금 청구서에 인터넷서비스 요금을 표시하지 않고 부가정보료에 합산 청구하여 신청인이 인터넷 서비스에 가입된 사실을 조기에 인지할 수 없는 경우 이용하지 않은 서비스 요금은 반환 가능한가에 대하여 방송통신위원회는 다음과 같이 규정하고 있습니다. “그렇습니다. 비록 온라인으로 이를 청구하였다고 하더라도 명확하게 이용자들이 이용요금 청구 내용을 알 수 없으면 이에 대해 책임을 져야 합니다.” 귀하는 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

6. 귀하는 현재의 미디어 환경에서 통신 분쟁이 발생했을 때, 아래의 다양한 해결방식에 대해 어떻게 생각하십니까?

7. 귀하께서는 현재 방송통신위원회의 통신분쟁 관련 재정의 역할과 의미에 대해서 어떻게 생각하십니까?

8. 최근 미디어 환경이 급격하게 변하면서 시장에서 미디어 기업 간에 경쟁이 높아지고 있습니다. 이에 따라 이용자와 미디어 기업 간 분쟁이 심화될 것으로 예상됩니다. 귀하께서 이용자로서 통신기업과 분쟁을 하게 되거나, 통신사업자로서 이용자와 분쟁에 관계될 경우, 어떤 해결책을 원하십니까? 아래의 방식 중 (한 가지만) 골라서 그 이유를 말씀해주시기 바랍니다.