

방통융합정책연구 KCC-2023-11

디지털 플랫폼 이용자 보호를 위한 중장기 정책방안 연구

Research on mid- to long-term policy measures to
protect users of digital platforms

2023. 12

연구기관 : 정보통신정책연구원



방송통신위원회
Korea Communications Commission

방통융합정책연구 KCC-2023-11

디지털 플랫폼 이용자 보호를 위한 중장기 정책방안 연구

Research on mid- to long-term policy measures to
protect users of digital platforms

김현수/손가녕

2023. 12

연구기관 : 정보통신정책연구원



방송통신위원회

Korea Communications Commission

이 보고서는 2023년도 방송통신위원회 방송통신발전기금 방송통신
융합 정책연구사업의 연구결과로서 보고서 내용은 연구자의 견해이며,
방송통신위원회의 공식입장과 다를 수 있습니다.

제 출 문

방송통신위원회 위원장 귀하

본 보고서를 『디지털 플랫폼 이용자 보호를 위한 중장기 정책방안 연구』의 연구결과보고서로 제출합니다.

2023년 12월

연구 기관: 정보통신정책연구원

총괄책임자: 김현수 선임연구위원

참여연구원: 박유리 선임연구위원

이선희 부연구위원

손가녕 전문연구원

목 차

요약문	viii
제1장 서론	1
제2장 국내외 방송통신 규제기관 업무 및 조직구조	2
제1절 유럽연합	2
제2절 영 국	8
제3절 프랑스	14
제4절 미 국	20
제5절 호 주	24
제6절 독 일	27
제7절 캐나다	30
제8절 이탈리아	33
제9절 우리나라	36
제3장 국내외 이용자정책 동향	47
제1절 유럽연합	47
제2절 영 국	54
제3절 우리나라	56
제4장 디지털서비스 이용자정책 종합계획(안)	85
제1절 정책 환경	85
제2절 그 간의 정책 성과 및 진단	86
제3절 정책 추진방향	91
제4절 비전·목표 및 추진전략	92
제5절 주요 추진과제	93

제5장 결론	113
참고문헌	115

표 목 차

〈표 2-1〉 디지털서비스법과 디지털시장법에서 정보통신총국의 역할	6
〈표 2-2〉 ARCEP의 주요 역할	15
〈표 2-3〉 ARCOM의 주요 역할	18
〈표 2-4〉 FCC의 주요 규제 내용	20
〈표 2-5〉 통신현대화법의 ‘소비자 권리 향상’ 주요 개정내용	27
〈표 2-6〉 CRTC의 주요 역할	31
〈표 2-7〉 CRTC의 조직 구성	32
〈표 2-8〉 AGCOM의 주요 역할	33
〈표 2-9〉 AGCOM 주요국의 목표 및 역할	35
〈표 2-10〉 2008년 방송통신위원회 신설 시 업무 이관 내용	36
〈표 3-1〉 정보통신총국이 2023에 활용하는 EU의 자금 지원 프로그램	50
〈표 3-2〉 Ofcom 업무계획 2023-24의 주요 목표	54
〈표 3-3〉 통신 이용자보호 종합계획(‘19~’21) 성과	60
〈표 3-4〉 제5기 방송통신위원회 비전 및 추진전략의 목표 및 세부 내용	65

그 립 목 차

[그림 2-1] EC 정보통신총국 조직도 및 부서 역할	3
[그림 2-2] Ofcom 조직도	9
[그림 2-3] ARCEP 조직도	16
[그림 2-4] ARCOM 조직도	19
[그림 2-5] FCC 조직도	21
[그림 2-6] ACMA 조직도	26
[그림 2-7] 독일 연방통신청 조직도	29
[그림 2-8] 2008년 방송통신위원회 조직도와 이용자네트워크국의 역할	37
[그림 2-9] 2013년 방송통신위원회 조직도와 이용자정책국의 역할	39
[그림 2-10] 2017년 방송통신위원회 조직도와 이용자정책국의 역할	41
[그림 2-11] 2021년 방송통신위원회 조직도와 이용자정책국의 역할 정리	43
[그림 2-12] 2022년 방송통신위원회 조직도	45
[그림 3-1] 정보통신총국의 전략 계획 2020-2024	48
[그림 3-2] 「통신 이용자보호 종합계획(‘19~’21)」 총괄표	58
[그림 3-3] 「통신 이용자보호 종합계획(‘19~’21)」 기대효과	59
[그림 3-4] 제5기 방송통신위원회 비전 및 추진전략	62
[그림 3-5] 제5기 방송통신위원회의 이용자 중심 디지털 포용사회 정책비전	63
[그림 3-6] 오픈 플랫폼을 활용한 팩트 체크 활성화	69
[그림 3-7] 디지털 성범죄물 필터링을 위한 표준 DNA DB 기술개발 개념도	69
[그림 3-8] 2021년 통신·인터넷 서비스 이용자 보호 종합계획	71
[그림 3-9] 유형별 플랫폼 및 이용사업자 간 제도개선 추진	72
[그림 3-10] 지능정보사회 이용자 역량강화 교육 프로그램 예시	73
[그림 3-11] 위치정보사업 현황 및 애로사항	73
[그림 3-12] 위치정보사업 스타트업 생애주기별 컨설팅	74

[그림 3-13] 통신분쟁조정지원시스템 주요 화면	74
[그림 3-14] 모바일 앱결제 관련 피해구제 건수(한국소비자원 접수)	75
[그림 3-15] 모니터링 추진 체계도	75
[그림 3-16] 사이버안심존 내 다크웹 차단 기능 개요	76
[그림 3-17] 유통방지 책임자 지정의무자 · 투명성보고서 제출의무자 요건	77
[그림 3-18] 디지털성범죄물 필터링 기술 개발 및 활용	77
[그림 3-19] 불법스팸 대응 및 데이터 개방 체계	78
[그림 3-20] 디지털 시민교육 콘텐츠 및 체험형 교육 제공	78
[그림 3-21] 인터넷윤리체험관 및 사이버윤리체험관(온라인)	79
[그림 3-22] 오픈 플랫폼을 활용한 팩트체크 활성화	79
[그림 3-23] 2023년 방통위 업무계획	81
[그림 4-1] 앱 등록 심사 지연에 대한 앱 마켓사업자 설명	99
[그림 4-2] 앱 등록 거부에 대한 앱 마켓사업자 설명	100
[그림 4-3] 플랫폼 사업자와 거래 시 부당행위 경험 (BASE: 전체, 단위: %)	101
[그림 4-4] 부당행위 유형별 경험 비율 (BASE: 부당행위 경험 사업자, 단위: %)	101
[그림 4-5] 온라인서비스피해지원협의회 구성 체계도	105
[그림 4-6] 생성형 AI가 수반하는(수반할) 위험	108
[그림 4-7] 생성형 AI가 가져올 이슈별 중요도, 해결난이도	108
[그림 4-8] 365센터 내 인공지능 피해 신고 전담창구 운영(안)	110
[그림 4-9] 생성형 AI가 가져올 사회경제적 변화 전망: 정보습득 방식	112

요 약 문

1. 제 목

디지털 플랫폼 이용자 보호를 위한 중장기 정책방안 연구

2. 연구 목적 및 필요성

2023년 6기 방송통신위원회가 출범함에 따라 6기 비전과 과제 및 중장기 이용자 보호 종합계획을 수립해야 한다. 이를 위해 본 연구는 환경 변화 및 국내외 관련 법제도 등에 대한 분석을 토대로 디지털서비스 이용자 보호에 관한 종합계획을 마련하기 위한 정책방안을 제시하는 것을 목표로 하였다.

3. 연구의 구성 및 범위

본 보고서의 제2장에서는 국내외 방송통신 규제기관 업무 및 조직구조를 살펴본다. 제3장에서는 국내외 이용자정책 동향을 분석한다. 제4장에서는 환경 변화와 국내외 정책동향 등을 참고하여 디지털서비스 이용자 정책 종합계획안을 제시한다. 마지막으로 제5장에서는 앞서 검토한 디지털서비스 이용자 보호를 위한 중장기 정책방안을 정리한다.

4. 연구 내용 및 결과

디지털 기술 혁신과 비대면 사회로의 급격한 전환으로 온라인 정보 유통의 영향력이 지대해짐에 따라 허위정보·불법정보가 인류의 보편적 가치를 훼손하고 피해자를 양산할 우려가 커지고 있다. 디지털성범죄, 스팸데이터 등 불법정보 유통방지를 위한 법제 및 관련 시스템에 관한 기반은 마련되어 있으나, 신유형 불법정보에 대한 대응 및 사전예방 등 제

도적·기술적 조치 고도화가 필요하다.

허위조작정보는 민주사회의 담론 형성을 방해하고 사회 혼란을 야기할 수 있으므로, 생성·유통을 방지하기 위한 제도를 마련하여야 한다. 특히, 인공지능 등 신기술 발전에 따라 누구나 손쉽게 딥페이크 등을 이용한 허위정보·불법정보를 생성할 수 있게 되어 대책이 필요하다.

디지털 생태계의 주요 계층이 소수의 사업자에 의해 과점화되고, 계층간 행위가 복잡적으로 작용하여 각 계층 및 생태계 전반에 대한 이들의 영향력이 고착화·강화되고 있다. 이들과 경쟁하는 스타트업·중소사업자의 혁신 기회를 차단하고, 이들이 제공하는 서비스를 이용하는 이용사업자에게 불공정한 거래조건을 강요하는 경우가 발생한다.

디지털 생태계 전체 및 각 계층에 대해 각 계층의 경쟁압력이 작용하여 혁신이 촉진되고, 이용자 선택의 기회가 보장될 필요가 있다. 네트워크 효과, 데이터 이점, 알고리즘 이용 등으로 의사결정과정의 블랙박스화 등 디지털의 특성으로 인해 시장 기능에 의한 치유가 어려운 경우 시의적절한 제도적 대응에 대한 검토가 요청된다.

생성형 인공지능 등 기술 발전이 가속화될수록 정보 판별이 어려워지고 방대한 정보에 대한 접근성이 높아질 것으로 예상되어 악의적 사용이나 통제 불가능한 상황에 대한 우려의 목소리가 커지고 있다. 특히, 이용자 권익 보호의 전제조건인 민주주의의 방어를 위해 허위조작정보, 선거 개입 등 인공지능이 디지털 사회의 신뢰성을 저하시킬 수 있는 위험을 인지, 예방, 조치할 필요성이 제기된다.

생성형 인공지능은 인공지능의 민주화를 촉발하며 이용자의 능력 확장에 기여할 것으로 기대되나, 인공지능 활용 능력에 따른 이용자 간 격차는 심화될 가능성이 있다. 인공지능이 제공하는 정보를 수동적으로 받아들이는 이용자와 검증 가능한 이용자, 인공지능을 활용하지 못하는 이용자와 도구로 활용하는 이용자 간의 양극화와 불평등이 심화될 수 있어 대책이 필요하다.

5. 정책적 활용 내용

디지털서비스 이용자 정책 종합계획 수립 및 방송통신위원회 6기 비전 수립 등에 참고 자료로 활용 가능하다.

6. 기대효과

디지털 플랫폼을 주축으로 한 ICT 환경변화 속에서 새롭게 대두되는 이용자 보호 이슈 및 쟁점 사항을 검토하고, 대응 방안 및 법제도 개선방안을 제시함으로써 협력적 생태계 구축에 기여할 것으로 기대된다.

SUMMARY

1. Title

Research on mid- to long-term policy measures to protect users of digital platforms

2. Objective and Importance of Research

As the 6th Korea Communications Commission is launched in 2023, the 6th vision and tasks and a comprehensive mid- to long-term user protection plan must be established. To this end, this study aimed to present policy measures to prepare a comprehensive plan for protecting digital service users based on analysis of environmental changes and relevant domestic and international legal systems.

3. Contents and Scope of the Research

Chapter 2 of this report examines the work and organizational structure of domestic and foreign broadcasting and communications regulatory agencies. Chapter 3 analyzes mid- to long-term user policy trends at home and abroad. Chapter 4 presents a comprehensive plan for digital service user policy, referring to environmental changes and domestic and international policy trends. Finally, Chapter 5 summarizes the mid- to long-term policy measures to protect digital service users reviewed previously.

4. Research Results

As the influence of online information distribution increases due to digital technological innovation and the rapid transition to a non-face-to-face society, concerns are growing that false and illegal information will damage universal human values and create victims. Although the foundation for the legal system and related systems to prevent the distribution of illegal information such as digital sex crimes and spam data is in place, there is a need to upgrade institutional and technical measures such as response to and prevention of new types of illegal information.

Since false and manipulated information can hinder the formation of discourse in a democratic society and cause social chaos, a system must be established to prevent its creation and distribution. In particular, with the development of new technologies such as artificial intelligence, anyone can easily create false or illegal information using deepfakes, so countermeasures are needed.

The major layers of the digital ecosystem are being oligopolized by a small number of operators, and their influence on each layer and the ecosystem as a whole is being solidified and strengthened due to complex interactions between layers. There are cases where they block innovation opportunities for startups and small and medium-sized businesses that compete with them, and force unfair transaction conditions on users who use the services they provide.

There is a need to promote innovation and ensure opportunities for user choice by applying competitive pressure at each level of the digital ecosystem as a whole and at each level. In cases where it is difficult to heal through market functions due to digital characteristics such as black boxing of the decision-making process due to network effects, data advantages, and use of algorithms, a review of timely institutional responses is requested.

As technological development, such as generative artificial intelligence, accelerates, information discrimination becomes more difficult and accessibility to vast amounts of information is expected to increase, raising concerns about malicious use or uncontrollable situations. In particular, in order to defend democracy, which is a prerequisite for protecting user rights and interests, there is a need to recognize, prevent, and take action against risks that artificial intelligence can reduce the credibility of the digital society, such as false and manipulated information and election intervention.

Generative artificial intelligence is expected to trigger the democratization of artificial intelligence and contribute to the expansion of users' abilities, but there is a possibility that the gap between users depending on their ability to use artificial intelligence will deepen. Measures are needed as polarization and inequality between users who passively accept information provided by artificial intelligence and users who can verify it, and between users who cannot utilize artificial intelligence and users who use it as a tool, may deepen.

5. Policy Suggestions for Practical Use

It can be used as reference material for establishing a comprehensive plan for digital service user policy and establishing the 6th vision of the Korea Communications Commission.

6. Expectations

It is expected to contribute to building a cooperative ecosystem by reviewing newly emerging user protection issues and issues amid changes in the ICT environment centered on digital platforms and suggesting response measures and measures to improve the legal system.

CONTENTS

Chapter 1. Introduction

Chapter 2. Work and organizational structure of domestic and overseas broadcasting and communications regulatory agencies

Chapter 3. Domestic and overseas mid- to long-term user policy trends

Chapter 4. Digital service user policy comprehensive plan (draft)

Chapter 5. Research Results

제1장 서론

2023년 6기 방송통신위원회가 출범함에 따라 6기 비전과 과제 및 중장기 이용자 보호 종합계획을 수립해야 한다. 이를 위해 환경 변화 및 국내외 관련 법제도 등에 대한 분석을 토대로 기본방향과 중점 추진과제를 도출할 필요가 있다. 특히, 디지털 플랫폼의 영향력이 확대되면서 서비스 장애, 불법유해정보 유통, 악성 댓글, 알고리즘 공정성 논란 등 다양한 이용자 권익 침해 및 불공정행위가 발생함에 따라 이에 대한 대응방안이 포함되어야 한다.

디지털이 인간을 보완하는 것을 넘어 인간과 함께 공존하는 디지털 심화 시대가 도래하고, 최근 등장한 생성형 인공지능은 인간 고유의 영역으로 여겨졌던 창작영역에까지 도전하고 있다. 이러한 환경 변화에 부합한 이용자의 권리 보호와 공정하고 안전한 디지털 환경 보장에 대한 요구가 더욱 증대하고 있다. 디지털 혁신을 추구하면서도 그 혜택을 모두가 공정하고 안전하게 향유하는 민주적 디지털 공동체 형성이 필요한 시점이다.

본 연구는 디지털서비스 이용자 보호에 관한 종합계획을 마련하기 위한 정책 방안을 제시하는 것을 목표로 하였다. 이를 위해 제2장에서는 국내외 방송통신 규제기관 업무 및 조직구조를 살펴본다. 제3장에서는 국내외 이용자정책 동향을 분석한다. 제4장에서는 환경 변화와 국내외 정책 동향 등을 참고하여 디지털서비스 이용자 정책 종합계획안을 제시한다. 마지막으로 제5장에서는 앞서 검토한 디지털서비스 이용자 보호를 위한 중장기 정책 방안을 정리한다.

제 2 장 국내외 방송통신 규제기관 업무 및 조직구조

제 1 절 유럽연합

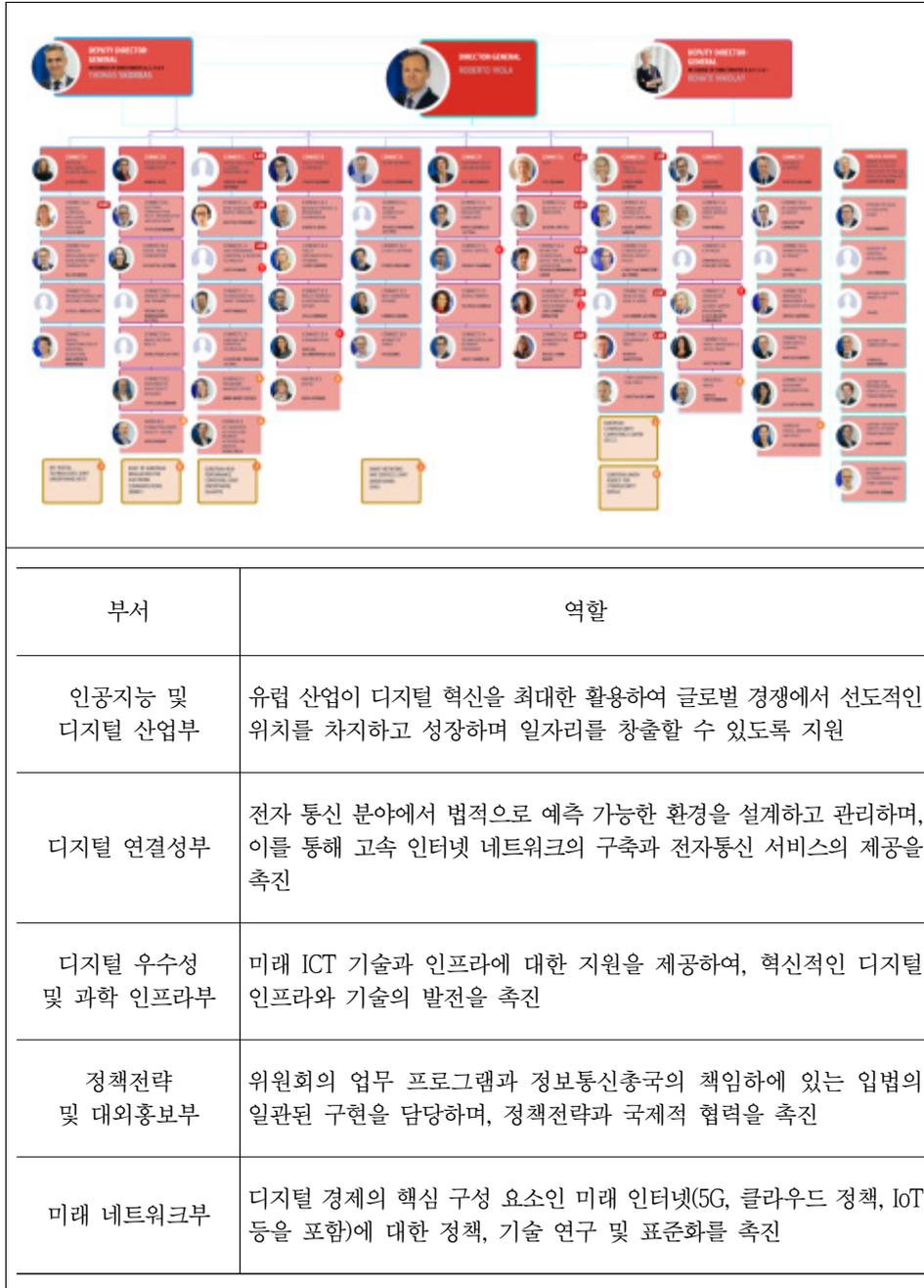
1. 정보통신총국의 업무 및 조직구조

유럽 집행위원회(European Commission, 이하 “EC”)의 정보통신총국(Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology, DG CONNECT)은 인공지능, 고성능 컴퓨팅, 5G, 블록체인 및 양자 등과 같은 중요한 ICT 기술의 발전과 이를 통한 사회적, 경제적 혜택을 극대화하기 위해 다양한 정책, 프로그램 그리고 이니셔티브를 추진하고 있다. 특히, 유럽연합 내에서의 디지털 전환을 주도하는 중요한 역할을 담당하고 있다.

조직도(그림 2-1)를 살펴보면, EC 정보통신총국은 10개의 부서, 즉 인공지능 및 디지털 산업부(AI & Digital Industry), 디지털 연결성부(Digital Decane and Connectivity), 디지털 우수성 및 과학 인프라부(Digital Excellence & Science Infrastructure), 정책전략 및 대외홍보부(Policy Strategy & Outreach), 미래 네트워크부(Future Networks), 플랫폼 정책 및 집행부(Platforms Policy and Enforcement), 데이터부(Data), 디지털 사회, 신뢰 및 사이버보안부(Digital Society, Trust & Cybersecurity), 미디어 정책부(Media Policy), 자원 및 지원부(Resources & Support)로 구성되어 있다.

이 중 플랫폼 정책 및 집행부는 온라인 플랫폼에 관한 정책의 개발과 집행을 담당하며, 유럽연합 내에서 디지털 환경의 공정성과 안정성을 촉진하고 온라인 플랫폼이 지속 가능하고 책임감 있는 방식으로 운영할 수 있는 환경을 구축하는 데 있어 중추적인 역할을 수행하고 있다. 특히, 온라인 플랫폼의 시장 활동을 모니터링하고 플랫폼이 공정한 경쟁 환경을 유지하고 이용자의 권리를 보호하고 있는지에 대한 여부를 확인하며, 필요한 경우 집행 조치를 취한다. 더불어 온라인 플랫폼이 유럽연합의 법률 및 규제를 준수하도록 감독하고 있다. 디지털서비스법(Digital Services Act)과 디지털시장법(Digital Markets Act)을 포함한 기타 관련 법률을 준수하고 있는지 감독하여 온라인에서의 안정성과 투명성을 보장하는 것을 목표로 한다.

[그림 2-1] EC 정보통신총국 조직도 및 부서 역할



부서	역할
플랫폼 정책 및 집행부	유럽연합 내에서 디지털 환경의 공정성과 안전성을 촉진하고, 온라인 플랫폼이 지속 가능하고 책임감 있는 방식으로 운영될 수 있도록 지원
데이터부	유럽 데이터 경제의 성장을 촉진하고 문화 유산 및 창의 산업의 잠재력을 활용하여, 디지털 장벽을 제거하는 데 기여
디지털 사회, 신뢰 및 사이버보안부	사이버 보안, 디지털 프라이버시 및 디지털 신뢰에 관한 정책, 입법 및 혁신을 촉진
미디어 정책부	유럽의 오디오비주얼 및 미디어 산업을 지원하고, 디지털 시대에 맞는 저작권 및 오디오비주얼 입법 프레임워크를 보장
자원 및 지원부	정보통신총국의 인력과 운영을 지원하며, 연구 프로젝트 및 필수 절차 준수를 촉진

자료: EC 홈페이지(2023.11.29. 검색)

2. 디지털서비스법과 디지털시장법에서 정보통신총국의 역할

디지털서비스법(Digital Services Act, DSA)과 디지털시장법(Digital Markets Act, DMA)은 2020년 12월 15일 EC에서 제안하였는데, 디지털서비스법은 온라인상의 불법적 콘텐츠 관리 등을 주요 의무로 부과하고 있으며, 디지털시장법은 게이트키퍼(gatekeeper)가 존재하는 EU 역내의 디지털 부분에서 경쟁적이고 공정한 시장의 보장을 위해 필요한 통일된 규칙 제정을 목적으로 소수의 거대 플랫폼 사업자들의 독과점 상태를 규제함으로써 새로운 사업자들이 출현할 수 있는 발판을 만드는 동시에, 플랫폼 사업이용자(business user)와 최종이용자(end user)들에게도 플랫폼 산업의 과실이 공정한 몫으로 돌아가는 것을 정책 목표로 하고 있다.

유럽연합은 이러한 디지털서비스법과 디지털시장법의 시행과 집행에서 중요한 역할을 담당하는 온라인 플랫폼 규제에 전담 부처로 정보통신기술 정책을 수행하는 '정보통신총국'을 확정하였다. 다만, 디지털서비스법에 대해서는 논란의 여지 없이 정보통신총국과 IMCO(Parliament's Committee on Internal Market and Consumer Protection, 유럽의회 내부 시장 및 소비자보호위원회)를 소관 부처와 상임위로 지정했으나, 디지털시장법의 집행부처와 소관 상임위를 둘러싸고 갈등이 있었다. 결국 정보통신총국과 경쟁총국이 협력하여 공동으로 집행하도록 하였다. 정보통신총국은 디지털 분야 규제경험을, 경쟁총국은 소송을 통한 집행경험을 보유하고 있기 때문이다.

디지털서비스법에서 정보통신총국의 역할 중 중요한 것은 거대 온라인 플랫폼과 검색 엔진에 대한 디지털서비스법의 적용을 감독하는 것이다. 또한, 타 국가의 규제기관과 협력하여 디지털서비스법의 준수를 모니터링하고, 불이행 시 벌금과 제재를 부과하는 집행의 권한을 갖는다. 이와 더불어 EU 회원국의 디지털서비스법 시행을 돕고, EU 전역에서 디지털서비스법이 시행되고 집행될 수 있도록 지원하는 유럽 디지털서비스 위원회에 기여한다. 또한, 디지털서비스법이 EU 전역에 일관되게 적용될 수 있도록 표준을 개발하고 지침을 제공하는 역할을 수행한다. 여기에는 콘텐츠 조정, 광고 투명성 및 위험 관리를 위한 체계를 수립하는 것도 포함된다.

디지털시장법에서 정보통신총국의 가장 큰 역할은 게이트키퍼의 식별이다. 게이트키퍼를 식별하고 지정하는 데 관여하며 모니터링한다. 또한 게이트키퍼에 적용되는 규제 프레임워크를 개발하고 구현하며, 플랫폼이 공정한 경쟁과 혁신을 보장하기 위해 따라야 할 규칙을 설정한다. 디지털시장법의 준수를 보장하기 위해 시장 조사를 수행할 수 있는 권한을 가지며, 의무를 이행하지 않는 게이트키퍼에 대한 집행 조치도 취할 수 있다. 이와 더불어 플랫폼의 시장 지배와 반경쟁적 관행에 대한 문제를 해결하기 위해 경쟁 당국과 긴밀하게 협력한다.

〈표 2-1〉 디지털서비스법과 디지털시장법에서 정보통신총국의 역할

역할		내용
디지털 서비스법	규제 감독	<ul style="list-style-type: none"> 거대 플랫폼과 검색 엔진에 대해 디지털서비스법 적용을 감독
	표준 설정 및 지침 제공	<ul style="list-style-type: none"> 디지털서비스법이 EU 전역에 일관되게 적용되도록 표준을 개발하고 지침을 제공 콘텐츠 조정, 광고 투명성 및 위험 관리를 위한 체계를 수립
	집행 및 준수	<ul style="list-style-type: none"> 타 국가의 규제기관과도 협력하여 디지털서비스법 준수를 모니터링 거대 플랫폼에 대한 규제 집행 권한을 가지며, 불이행시 벌금과 제재를 부과할 수 있음
	회원국 지원	<ul style="list-style-type: none"> EU 회원국들이 자체적으로 디지털서비스법을 준수할 수 있도록 도움 EU 전역에 디지털서비스법의 시행과 집행을 지원하는 유럽 디지털서비스 위원회에 기여
디지털 시장법	게이트키퍼 식별	<ul style="list-style-type: none"> 게이트키퍼를 식별하고 지정하는 데 관여 게이트키퍼를 정의하는 기준을 평가하고 기준을 준수하는 지 모니터링
	규제 프레임워크 개발	<ul style="list-style-type: none"> 게이트키퍼에 적용되는 규제 프레임워크를 개발하고 구현 플랫폼이 공정한 경쟁과 혁신을 보장하기 위해 따라야 할 규칙을 설정
	시장조사 및 집행	<ul style="list-style-type: none"> 디지털시장법 준수를 보장하기 위한 시장 조사를 수행할 수 있는 권한을 가짐 의무를 이행하지 않는 게이트키퍼에 대한 집행 조치를 취할 수 있음
	경쟁 당국과의 협력	<ul style="list-style-type: none"> 시장 지배와 반경쟁적 관행에 관한 문제를 해결하기 위해 경쟁 당국과 협력

자료: EC 홈페이지(2023.11.29. 검색)를 바탕으로 저자 정리

정보통신총국 내 디지털시장법 담당 조직은 Directorate F(플랫폼 정책 및 집행) 산하에 있는 디지털시장(digital markets) 부서이다.¹⁾ 경쟁총국은 디지털시장법 및 디지털 플랫폼과 관련된 기존 경쟁법 집행을 담당할 새로운 Directorate J(디지털 플랫폼)를 만들었고, 그 산하에 세 개의 부서가 있다. 양 조직간 업무 분담과 협력이 어떻게 이루어지는지는 불확실하나, 게이트키퍼 지정 관련 보도자료의 문의처는 정보통신총국²⁾, 법준수 보고양식에 대한 의견수렴 관련 보도자료의 저자는 양 총국이 공동으로 표시되어 있다.³⁾

1) 이 보고서 3면, [그림 2-1] 정보통신총국의 조직도 참조

2) <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/news/digital-markets-act-commission-designates-six-gatekeepers>

3) https://digital-markets-act.ec.europa.eu/dma-commission-launches-consultation-template-compliance-report-2023-06-06_en

제2절 영국

1. Ofcom의 업무 및 조직구조

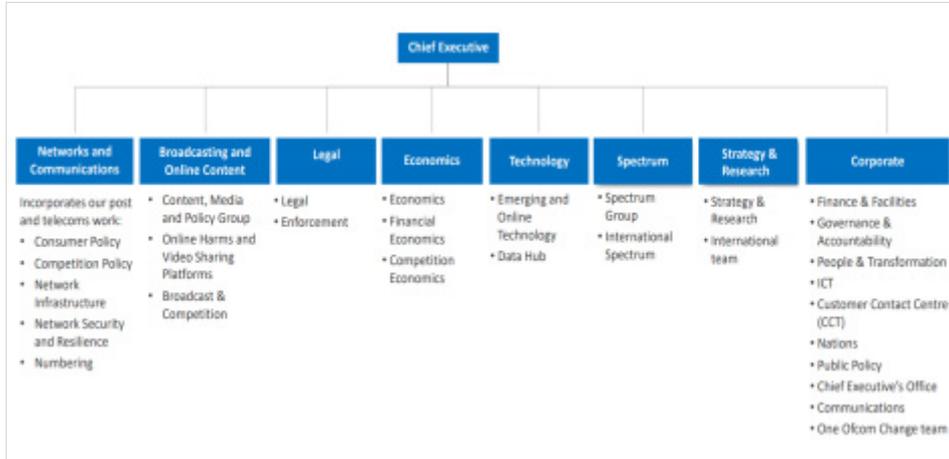
2000년 들어 영국 정부는 방송·통신 융합에 대처하지 않고는 국내 관련 산업을 활성화 시키는데 한계가 있다는 판단에서 기존의 점진적 입장에서 전격적으로 정책을 선회하여 단일 규제기구를 설립하는데 착수하였다. 방송과 통신의 융합 시대에 대비하여, 국제 경쟁력 강화와 소비자 복지증진을 위해 영국 정부는 오랜 기간 동안 다양한 제도를 검토해왔다. 이러한 노력의 결과, 2001년 단일 규제기구를 설립하겠다는 안을 담은 백서를 발표하였다(DTI & DCMS, 2001). 그 후 하원에서 Ofcom 설립의 실효성에 대한 청문회가 개최되었다. 영국 정부는 2001년 7월 Ofcom법안(Office of Communications Bill)을 의회에 상정하였다. 2002년 의회는 청문회 개최와 각종 자문을 받은 후, 2002년 말에 완전한 형태의 법안을 마련하였다(Ofcom Act 2002). 2003년 입법화가 이루어진 이후, 2004년 초 기존에 흩어져 있던 5개의 방송과 통신 관련 규제기구(방송 기준 위원회(Broadcasting Standards Commission), 독립 텔레비전 위원회(Independent Television Commission), 통신청(Office of Telecommunications: Oftel), 라디오 위원회(Radio Authority), 라디오통신국(Radiocommunications Agency))들을 통합하여 독립규제위원회인 Ofcom(Office of Communications)이 정식으로 출범하게 되었다.⁴⁾

Ofcom(Office of Communications)은 2003년 기존 방송 및 통신 분야 5개 독립 기관이 통합⁵⁾되어 설립되었으며, TV(BBC), 라디오, 통신 및 우편 부문에 걸친 광범위한 권한 보유하고 있고, TV, 라디오, 비디오, 유선통신, 모바일, 우편, 무선 통신장치의 전파 등 전자통신 및 방송의 정책을 제시하고 규제, 감독하는 역할을 하고 있다.

4) 김희정 외(2012), “방송통신 관련 법령·산하기관 현황분석 및 개선방안 연구”, 한국방송통신전파진흥원, 28면.

5) 방송 기준 위원회(Broadcasting Standards Commission), 독립 텔레비전 위원회(Independent Television Commission), 통신청(Office of Telecommunications: Oftel), 라디오 위원회(Radio Authority), 라디오통신국(Radiocommunications Agency)이 이에 해당함.

(그림 2-2) Ofcom 조직도



자료: Ofcom 홈페이지(2023.10.30. 검색)

조직도를 살펴보면, 네트워크 및 통신, 방송 및 온라인 콘텐츠, 법률, 경제, 기술, 주파수, 전략 및 연구, 기업의 8개 그룹으로 구성되어 있고, Ofcom의 주요 결정 기구로 이사회(Board)가 존재한다. 이사회는 Ofcom의 CEO와 그룹장들로 구성되어 있는 고위 경영팀(Senior Management Team, SMT)을 포함하고 있으며, Ofcom의 운영을 관리하며 연간 최소 열 번의 회의를 개최한다.

그룹별 역할을 살펴보면, 네트워크 및 통신 그룹은 통신서비스 사용자의 이익을 증진하기 위해 산업을 규제하고 경쟁을 촉진한다. 더불어 전화와 광대역과 같은 필수 통신서비스를 보호하고 소비자를 보호하는데, 여기에는 계약 종료 시 안내 발송, 간소화된 공급자 변경 프로세스, 오류 발생 시 자동 보상 제공, 모든 사용자의 비상 서비스 접근 보장 등의 조치가 포함된다. 네트워크 보안도 중요 업무 중 하나인데 「통신 보안법」(Telecoms Security Act)⁶⁾ 하에 새로 부여된 권한을 통해 운영자의 네트워크 및 서비스 보안을 모니

6) 2021년 11월에 제정된 통신보안법은 인터넷 트래픽과 전화를 처리하는 전화 교환기 및 폰 마스트 사이트의 전자 장비 및 소프트웨어를 포함하여 영국의 모바일 및 광대역 네트워크의 보안 표준을 강화할 수 있는 권한을 정부에 부여하였으며, 이에 국가 사이버 보안 센터(National Cyber Security Center) 및 Ofcom과 함께 개발한 새로운 규정 및 실행 강령은 영국 공공 통신 제공업체가 통신보안법의 법적 의무를 이행하기 위한 구체

터링하고 평가한다. 이 밖에도 우편 서비스를 규제하며 보편적 우편 서비스의 지속 가능성을 확보하고자 노력하고 있다.

방송 및 온라인 콘텐츠 그룹은 영국의 방송 및 미디어 산업 전반에 걸쳐 방송 및 미디어 산업의 품질, 다양성 및 시청자 보호를 보장하며, 영국 내 미디어 산업의 건전한 발전을 촉진하는 역할을 하고 있다. 특히, 온라인 안전에 대한 필요성에 초점을 맞추며 영국 미디어 산업의 변화하는 요구에 대응하며, 방송콘텐츠 표준을 설정하고 집행한다.

법률 그룹은 법률팀과 집행팀으로 구성되어 있으며 Ofcom의 규제와 정책을 법적으로 지원하고 산업의 규정 준수와 소비자 보호를 촉진하는 역할을 하고 있다. 법률팀은 공공 법, 미디어, 커뮤니케이션, 경쟁 및 소비자 법, 온라인 안전 분야에서 법적 시안에 대해 작업하며 Ofcom의 규제 결정 과정에서 발생하는 소송 및 법률 자문을 담당한다. 집행팀은 규제와 정책이 효과적으로 이행되고 있는지 확인하며, 이 과정에서 발생하는 문제를 확인하고 규제 및 규정을 개선한다. 특히, 비디오 공유 플랫폼이 플랫폼에서 발생하는 불법 콘텐츠로부터 사용자를 보호하기 위한 의무를 준수하도록 규제하고 있으며, 계속해서 발전하고 있는 새로운 온라인 안전 체제를 집행할 책임이 있다.

경제 그룹은 시장을 분석하고 소비자의 이익을 분석해 경쟁이 제한된 경우 시장 개입이 필요한지 결정한다. 특히, 독점적 또는 시장 지배적 위치에 있는 서비스 제공업체의 경우 가격 규제를 통해 소비자가 공정한 가격을 지급하도록 가격 설정과 관련된 결정을 내리는데 도움을 주는 역할을 한다. 이와 더불어 시장동향 및 소비자 행동에 대한 데이터를 분석하여 시장 동향을 예측하고 정책 결정이 시장에 미칠 장단기 영향을 평가하는데, 이러한 영향 분석은 규제 결정을 위한 중요한 정보가 된다.

기술 그룹은 기술 관련 다양한 측면에서 중추적인 역할을 한다. 통신 및 방송 기술의 최신 동향과 혁신을 지속적으로 모니터링하여 기술의 빠른 변화와 발전을 이해하고 이러한 변화가 규제 환경에 미치는 영향을 평가하는 데 중요한 자료를 제공한다. 또한, 무선 통신 서비스에 사용되는 스펙트럼의 관리와 할당을 담당함으로써 효율적인 스펙트럼 사용을 보장하고 간섭을 최소화하며 새로운 기술과 서비스의 도입을 지원하며, 통신 및 방송 기술의 국제 및 국내 표준을 개발하고 유지하는 데 기여함으로써 기술 호환성과 안정성을 보

적인 조치를 제시한다.

장하고 소비자 보호를 강화하는 데 노력을 기울인다. 더불어 통신 네트워크의 사이버 보안과 안전성을 강화하는데 중요한 역할을 수행하고 있다.

스펙트럼은 무선통신에 필수적인 자원으로 효율적이고 공정한 사용이 중요한데, 스펙트럼 그룹은 영국의 통신 규제기관 내에서 스펙트럼 관리와 관련된 핵심적인 역할을 맡고 있다. 무선 통신 서비스에 사용되는 전파 스펙트럼의 할당과 관리를 담당하고 있는데, 통신서비스 제공자가 스펙트럼을 효율적으로 사용하고 간섭을 최소화하며 다양한 서비스와 기술에 적합한 스펙트럼을 확보할 수 있도록 하고 있다. 더불어 스펙트럼 사용에 대한 라이선스를 발급하고 라이선스 조건을 준수하고 있는지 감독함으로써 스펙트럼의 공정하고 효율적인 사용을 보전하는 데 핵심적인 역할을 수행한다. 또한, 새로운 스펙트럼 대역을 사용할 수 있게 되었을 때 경매나 다른 할당 프로세스를 통해 경쟁적이고 투명하게 할당하는 역할을 하고 있다.

전략 및 연구 그룹은 Ofcom의 전체적인 목표와 정책 방향성을 결정하고, 통신 분야의 연구를 통해 정보에 기반한 결정을 내리는 데 중요한 역할을 맡고 있다. 특히, 타 국가의 규제기관과 협력하며 벤치마킹을 통해 최선의 규제 관행을 배우고 적용한다.

마지막으로 기업 그룹은 Ofcom의 원활한 운영을 지원하며, 다른 부서와 팀을 지원하고 조직의 지속적인 성장과 변혁을 지원한다. 그룹 내 재무팀, 커뮤니케이션팀, 위험 관리팀, 인사 및 변혁팀, 정보 및 통신 기술팀, 소비자 대응팀 등이 있으며, 소비자 대응팀에서는 Ofcom의 서비스를 이용하는 사람들을 위한 전방위적 지원을 제공하며 소비자 문의에 응답하고 불만 사항 등에 대처하며, 각종 집행 및 규제 등에 대한 정보를 제공한다.

2. 「온라인 안전법」과 이에 따른 Ofcom의 역할⁷⁾

영국 정부는 지난 4년간 보안 및 프라이버시와 충돌할 수 있다는 우려 등 법안을 둘러싼 논쟁이 벌어졌던 「온라인 안전법」(Online Safety Bill)을 통과시켰다. 온라인 안전법은 인터넷 음란물로부터 아이들을 보호하기 위한 조치들이 담겨있다. 해당 법에 따르면 음란물 사이트는 연령을 확인하여 어린이의 콘텐츠 시청을 중단하도록 요구하는 등 새로운 규칙을 도입해야 하며, 불법 콘텐츠를 삭제하겠다는 의지를 보여야 한다.

7) Ofcom(2023), "Ofcom's approach to implementing the Online Safety Act"를 바탕으로 작성.

온라인 안전법의 집행은 Ofcom이 담당한다. Ofcom은 온라인서비스 제공업체들이 사이트 및 앱에서 발생하는 안전 위험을 평가하고 관리하도록 요구하며, 온라인서비스 제공업체들이 안전 관련 규제를 준수하도록 지원하고 필요한 경우 강제할 수 있는 권한을 갖는다. 이 과정에서 Ofcom은 개별 콘텐츠 제거나 계정 차단 등에 관여하기보다는 서비스 제공업체들의 시스템과 프로세스를 개선함으로써 불법 및 유해 콘텐츠의 근본 원인에 대응한다. 이와 더불어 불법 콘텐츠 유포 등의 원인과 영향을 분석하며, 이를 완화하기 위한 행동 지침을 제공한다.

Ofcom은 온라인 안전법을 단계적으로 시행할 계획을 밝혔다. 첫 번째 단계는 불법적인 것으로부터의 피해에 초점을 맞췄으며, 2023년 11월 코드 및 지침의 초안이 공개될 예정이다. 해당 초안은 논의를 거쳐 2024년 가을에 최종적으로 결정될 것으로 보인다. 이 법에는 온라인서비스 제공업체의 다양한 의무가 포함되어 있는데, 예를 들어 업체들은 피해 위험을 스스로 평가하고 이를 해결하기 위한 조치를 취해야 한다. 이 의무는 영국의 사용자가 대다수이거나 영국 시장을 대상으로 하는 모든 온라인서비스에 적용된다. 두 번째 단계에서는 아동 안전, 음란물, 여성 및 여아 보호를 다룬다. 2023년 12월에 온라인 음란물 서비스 연령 보장에 관한 지침에 대한 초안을 발표할 예정이며, 아동보호에 관한 실천 명령 초안을 포함한 다음 단계는 2024년 봄에 발표할 예정이다. 세 번째 단계에서는 사용자 권한 강화 및 범주화된 서비스에 대한 투명성에 초점을 맞춘다. 이에 따라 플랫폼의 투명성 보고서 작성, 콘텐츠 신고 및 필터링을 위한 사용자 권한 도구 제공, 사기성 광고 방지 및 저널리즘 콘텐츠 보호 등이 포함된다. Ofcom은 2024년 중으로 이에 대한 초안 지침을 발표할 예정이다. 이 밖에도 Ofcom은 해당 법의 적용을 받게 될 각 플랫폼을 분류하기 위한 기준에 대해 정부에 조언하는 역할을 할 것이며, 1등급으로 분류되는 플랫폼은 사용자 보호를 위해 가장 많은 조치를 취해야 한다. Ofcom은 2024년 여름까지 2차 입법을 통해 플랫폼 등급 분류를 확정할 계획이다.

8) 불법콘텐츠에는 다음이 포함된다. 1) 아동 성적 학대, 2) 통제적이거나 강압적인 행동, 3) 극단적인 성폭력, 4) 불법 이민과 밀수입, 5) 자살 조장, 6) 자해 조장, 7) 동물 학대, 8) 불법 마약이나 무기 판매, 9) 테러 (BBC, "Online Safety Bill: divisive internet rules become law", 2023.10.26).

Ofcom은 온라인 안전법에 따라 온라인서비스 제공업체들이 규정을 준수하도록 강제할 수 있는 여러 가지 제재 수단을 갖게 되었다. 우선, 해당 법을 준수하지 않는 온라인서비스 제공업체에 대해 최대 £1,800만 또는 해당 회사의 전 세계 수익의 10% 중 더 큰 금액에 해당하는 벌금을 부과할 수 있다. 가장 심각한 규정 위반의 경우, 법원 명령을 통해 비즈니스 중단 조치를 요구할 수 있는데, 광고나 결제서비스 제공업체, 인터넷서비스 제공업체 (ISP) 등 제 3자가 해당 서비스에 대한 접근을 제한하거나 중단하도록 할 수 있다. 또한, Ofcom의 결정에 따른 조치를 취하지 않을 시, 특히 어린이의 안전과 관련된 특정 의무 위반 시, 회사의 이사 및 고위 관리자들도 형사 책임을 질 수 있다.

제 3 절 프 랑 스

1. ARCEP의 업무 및 조직구조

프랑스의 전자통신우편규제청(Autorité de Régulation des Communications Électroniques et des Postes, 이하 ARCEP)은 독립 행정기관의 지위를 가진 프랑스의 전자통신, 우편 및 인쇄 매체 배포 관련 규제기관이다. 1996년 경쟁이 도입된 프랑스 통신 부문을 규율하고 경쟁도입으로 인해 형성된 통신 시장을 규제하기 위하여 우편전자통신법 제36조에 의하여 1997년 1월 5일 통신규제청(Autorité de régulation des télécommunications, ART)로 설립되었다. 당시 전자통신 부문을 경쟁에 개방하는 과정을 주도하여 기존 통신 사업자(France Telecom, 이후 Orange로 사명 변경) 외의 새로운 사업자가 경쟁할 수 있는 환경을 구축하는 임무를 수행하였다. ART(현 ARCEP)는 프랑스 최초의 행정, 입법, 준사법적 권한을 가진 독립행정기관로도 의의를 가진다. ARCEP의 권한, 역할 및 법적 지위에 관하여는 우편전자통신법(CPCE)에서 규정하고 있다. ART의 권한은 다수의 법 개정을 통해 지속적으로 확대되어 왔다. 2002년 전자통신규제에 관한 유럽지침의 국내법 전환을 통해 ART의 권한을 확대하였고, 2005년 우편규제에 관한 법률은 통신에 국한되었던 ART의 관할권을 우편 부문까지 확장하였으며, ART(통신규제청)의 명칭도 우편을 포함한 ARCEP(전자통신우편 규제청)으로 개명하여 오늘에 이르고 있다.⁹⁾ 이후 환경 변화에 따라 2015년 망 중립성 보호, 2016년 디지털 공화국법, 지역 디지털 개발, 2019년 인쇄 매체 유통 현대화 등을 포함하도록 ARCEP의 책임이 확장되었다.

2004년 전자통신법이 제정되면서 모든 케이블망 규제가 ARCEP으로 이관되어 지상과 방송을 제외한 전반적인 통신서비스 규제를 담당한다. 주된 활동은 5G 공급, 모바일 연결성 등으로 디지털 환경 문제에 집중하고 있다. 최근에는 광대역 규제 및 광섬유 네트워크 품질 개선을 위한 모니터링을 진행하는 등 통신서비스 관련 정책 및 규제를 시행하고 있다.¹⁰⁾

9) 김희정 외(2012), 앞의 보고서(각주 4), 51면.

10) NIPA(2023), “국가별 ICT 시장동향 - 프랑스”, NIPA 글로벌 ICT 포털.

〈표 2-2〉 ARCEP의 주요 역할

주요 역할	세부 내용
통신 규제	통신 네트워크의 운영, 서비스 제공 및 경쟁을 감독하며, 소비자 보호와 시장의 건전한 발전을 지원
우편 서비스 규제	우편 서비스의 품질, 접근성 및 가격을 감독하고, 경쟁 환경을 유지
인터넷 및 디지털 규제	온라인 상의 경쟁과 혁신을 촉진
시장 분석 및 연구	통신 및 우편 시장의 동향을 분석하고, 정책 결정에 필요한 데이터와 통찰력을 제공
소비자 보호	통신 및 우편 서비스 이용자의 권리와 이익을 보호
기술 표준 및 규정	기술 발전에 따른 표준과 규정을 설정하고, 기술적 측면에서 시장의 건전한 발전을 지원

자료: ARCEP 홈페이지 내용을 바탕으로 저자 정리.

ARCEP은 7인의 집행이사회 및 8개의 부서로 구성되어 있다. 집행이사회는 대통령이 의장과 2명의 이사를 임명하며 하원의장과 상원의장이 각각 2명의 이사를 임명한다. 이사의 임기는 6년이며 독립성을 보장하기 위해, 임기는 취소 및 갱신할 수 없다.

ARCEP의 8개 부서는 법무국(Legal Affairs Department, LAD), 경제·시장 및 디지털 기술국(Economics, Markets and Digital Technology Department, EMTD), 커뮤니케이션 및 파트너십국(Communication and Partnerships Department, CPD), 이동통신 및 혁신국(Mobile and Innovation Department, MID), 광섬유·인프라 및 영역국(Fibre, Infrastructure and Territories Department, FITD), 인터넷 및 사용자 관리국(Internet and Users Department, IUD), 유럽 및 국제국(Europe and International Department, EID), 사무국(General Secretariat)으로 구성되어 있다.

[그림 2-3] ARCEP 조직도



자료: ARCEP 홈페이지(2023.10.30. 검색)

부서별 역할을 살펴보면, 법무국은 ARCEP의 모든 법적 측면을 담당하며, 법적 확실성을 보장하고, 다른 부서에 법률 자문 및 운영을 지원한다. 경제·시장 및 디지털 기술국은 경제적, 통계적 및 가격 관련 측면을 담당하며 시장 및 기업 모니터링, 소비자 보고서 생산, 디지털 기술 및 오디오, 미디어 문제 처리 등을 담당한다. 커뮤니케이션 및 파트너십국은 대외 홍보 및 커뮤니케이션을 담당하며, 이동통신 및 혁신국은 무선 스펙트럼 관리, 모바일 시장 경쟁 규제, 혁신 생태계를 관리한다. 광섬유·인프라 및 영역국은 광대역 및 초고속 광대역 시장의 규제를 담당하며, 인터넷 및 사용자 관리국은 인터넷 운영자와 사용자 간의 상호 연결성을 보장하며 관리하는 업무를 수행한다. 유럽 및 국제국은 유럽 및 타 국가의 국제기관과 관계 형성 및 유지 관리를 담당하고 국제적 대외 활동을 준비하고 조정하는 역할을 수행한다. 마지막으로 일반 사무국은 내부 커뮤니케이션을 관리하며 재정,

인사, 물류 관리 등을 수행한다.

2. ARCOM의 업무 및 조직구조

2009년 11월 「인터넷상 창작물 배포 및 보호 활성화를 위한 법률(Loi favorisant la diffusion et la protection de la création sur internet)」이 제정되면서 인터넷상 저작물의 배포와 권리 보호를 위한 고등기관(HADOPI: Haute Autorité pour la Diffusion des Œuvres et la Protection des droits sur Internet, 이하 HADOPI)이 프랑스의 저작권 침해 방지 역할을 담당하게 되었다. 이후 「디지털 시대의 문화 저작물에 대한 접근의 규제 및 보호에 관한 법」(régulation et à la protection de l'accès aux œuvres culturelles à l'ère numérique)¹¹⁾에 따라 2022년 1월 1일에 HADOPI와 시청각 최고위원회(CSA: Conseil Supérieur de l'Audiovisuel, 이하 CSA)가 통합되어 통합 규제기구인 ARCOM(Autorité de régulation de la communication audiovisuelle et numérique)이 출범하였다.¹²⁾

ARCOM은 HADOPI와 CSA의 역할을 통합한 통신 규제기관의 역할을 수행하고 있다. 특히, 기존의 CSA가 담당했던 시청각물 규제는 모든 통신으로 그 영역이 확장되었다. 세부적으로 시청각 창작물을 보호하고 규제 내에서의 투자와 개발을 장려한다. 방송을 위한 무선 주파수를 할당 및 승인하고 대중을 위해 수신 품질을 보장하며 전문가들을 위한 최적의 사용 조건을 보장한다. 이와 더불어 온라인플랫폼 및 소셜 네트워크를 감독하는데,

11) 2019년, EU 디지털 단일시장의 저작권에 관한 지침(DSM 지침)의 이행을 위한 '디지털 시대에 있어서 시청각 통신 및 문화 주권 법안'(Projet de loi relatif à la communication audiovisuelle et à la souveraineté culturelle à l'ère numérique)이 상정되었는데, 이 법안에서는 시청각 저작물과 디지털 통신으로 분리되어 있던 불법 복제방지 기관의 권한 범위를 일원화하고, 디지털 시대의 변화에 따라 P2P 네트워크를 통한 파일 공유 뿐만이 아닌 스트리밍과 직접 다운로드를 통한 불법 이용에도 규제 범위를 확장시키게 되었으며, 이 법안에서 HADOPI는 시청각 최고위원회(CSA)와 통합하여 시청각·디지털 통신 규제 기관(ARCOM)이라는 새로운 규제기관을 출범하기로 하였다. 하지만 해당 법안은 Covid-19로 심사가 중단되었고, 2021년 9월 29일에 '디지털 시대의 문화 저작물에 대한 접근의 규제 및 보호에 관한 법안'이 통과되면서 ARCOM이 출범하기 되었다 (김태희, 2022).

12) 김태희(2022)를 참고하여 작성함.

허위 정보와 증오에 맞서고, 미성년자 보호, 선거 캠페인 준수, 광고 및 사회의 다양성에 관련된 규정을 준수하는지 확인한다.

〈표 2-3〉 ARCOM의 주요 역할

주요 역할	내용
창작 촉진 및 보호	<ul style="list-style-type: none"> • 저작권 보호 및 합법적 제안 촉진 • 제작 투자 의무 준수 감독
수신 품질 관리 및 규제	<ul style="list-style-type: none"> • 수신 품질 보장 및 최적의 사용 조건 보장 • 할당된 주파수 배분
다양성 및 사회적 결속 보호	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 제공자에 대한 표현 준수 감독
온라인 플랫폼 및 소셜 미디어 감독	<ul style="list-style-type: none"> • 온라인에서의 정보 조작 및 혐오 표현들에 대한 플랫폼의 조치들을 감독

자료: ARCOM 홈페이지(2023.12.7. 검색)를 바탕으로 저자 정리.

ARCOM은 기존의 CSA 구성원 300인에 HADOPI의 50인을 통합하여 구성되었다. 합의부는 시청각 또는 전자 통신 분야에서 전문적 경험이 있고 경제·법·기술적 역량을 가진 9인의 위원으로 구성된다. 위원장은 대통령이 임명하며, 하원의장과 상원의장이 각 3인, 국시원의 부의장과 파기원장이 각 1인을 지명하여 구성된다.

ARCOM의 조직은 다음과 같은 10개 부서로 구성되어 있다. 보호 및 스펙트럼 관리 부서, 경제 및 전망 연구 부서, 창작물 부서, 데이터 과학 및 경쟁 부서, 혁신 및 기술 부서, 프로그래밍 및 방송 의무 부서, 법률 부서, 대중·다양성 및 사회적 결속 부서, 행정 및 재무 부서, 온라인 플랫폼 부서가 이에 해당한다. ARCOM의 조직도와 부서별 역할에 대해서는 아래 [그림 2-4]에 정리하였다.

제4절 미국

연방통신위원회(Federal Communications Commission, FCC)는 연방독립기관으로 미국의 통신법과 관련 규정을 구현하고 집행하는 책임을 수행한다. 주요 업무는 ICT·방송사업자 허가 및 감독, 주파수 배분 및 할당 관리, 방송편성 및 내용 규제, 각종 위반행위에 대한 제재 명령 등이다. 특히, 연방통신위원회는 미국 50개 주 전체에서 라디오, TV, 유선, 위성 및 케이블을 통한 주간 및 국제 통신을 규제하고 있다.

구체적으로 살펴보면, 우선 방송 콘텐츠에 대한 규제를 수행한다. 예를 들어, 욕설이나 성적인 내용, 폭력적 내용의 방송 시간대를 제한하거나 아예 방송을 금지하기도 한다. 이는 공중파 TV나 라디오 방송에 주로 적용된다. 다음으로, 인터넷서비스 제공업체(ISP)들이 모든 데이터를 동등하게 취급해야 한다는 망 중립성을 유지하기 위한 여러 조치를 취하고 있으며, 통신사업자의 합병, 주파수 경매, 서비스 요금 등을 규제한다. 예를 들어, 대형 통신사들의 합병이 시장 경쟁에 미칠 영향을 평가하여 합병을 승인하거나 거부할 수 있다. 또한, 비상 상황 시 통신 네트워크의 안정성과 운영을 보장하기 위한 규정을 마련하여 자연재해나 기타 긴급 상황 시 필수적인 통신서비스가 유지될 수 있도록 환경을 구축한다. 이 외에도 연방통신위원회는 다양한 방식으로 미디어와 통신 분야를 규제하며, 기술 발전과 사회의 변화에 맞춰 새로운 규제를 도입하거나 기존 규제를 수정하기도 한다.

〈표 2-4〉 FCC의 주요 규제 내용

규제	내용
방송 콘텐츠 규제	<ul style="list-style-type: none"> • 성적인 내용, 욕설, 폭력적 내용의 방송 시간대를 제한하거나 방송을 금지하기도 함 - 공중파 TV나 라디오 방송에 주로 적용됨
통신사업자 규제	<ul style="list-style-type: none"> • 통신사업자의 합병, 주파수 경매, 서비스 요금 등을 규제 - 실레로 AT&T와 Time Warner 간의 대규모 합병을 검토
망 중립성	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷서비스 제공업체(ISP)들이 모든 데이터를 동등하게 처리하도록 하는 망 중립성 원칙을 지지 • 거대 통신사 및 케이블 회사들이 특정 서비스에 대한 속도나 접근성을 제한하지 못하도록 하는 것을 목표로 함

규제	내용
	- 해당 정책은 시대와 환경의 변화에 따라 여러 차례 변경됨
소셜미디어 규제 논의	<ul style="list-style-type: none"> FCC의 직접적인 규제 대상은 아니지만, 최근 소셜 미디어 플랫폼의 내용과 운영에 대한 규제 논의에도 관여하고 있음 표현의 자유, 콘텐츠의 적절성, 그리고 사용자 데이터의 보호 등 과도 관련되어 있음
비상상황 통신	<ul style="list-style-type: none"> 비상 상황 시 통신 네트워크의 안정성과 운영을 보장하기 위한 규정을 마련함

자료: FCC 홈페이지(2023.12.7. 검색)를 바탕으로 저자 정리

FCC의 조직은 의사결정을 하는 위원회(Commission), 국(Bureaus), 실(Office)로 구성되어 있으며, 현재는 9실 7국이다. 국은 산업별로 조직되어 실질적으로 정책을 수립하고 집행하는 기능을 수행하고, 실은 행정관리, 정책기획, 홍보 및 입법 지원 등을 통해 위원회와 국을 지원하는 기능을 수행한다.

(그림 2-5) FCC 조직도



자료: <https://www.fcc.gov/about-fcc/organizational-charts-fcc>

소비자행정국(Consumer and Governmental Affairs Bureau)은 입법 및 공중, 연방정부, 주 정부, 지역 정부 등의 다른 정부 기관과의 상관 업무를 담당하고, 소비자 및 장애인을 위한 통신권고위원회와 지역 정부 및 주 정부 권고위원회를 감독한다. 하위부서로 소비자 업무과(Consumer Affairs & Outreach Division), 장애인 권리실(Disability Rights Office), 정부간 업무실(Office of Intergovernmental Affairs), 웹 & 출판과(Web & Print Publishing Division), 소비자 정책 & 정보 접근 및 사생활 보호실(Consumer Policy & Information Access & Privacy Office), 소비자 상담과(Consumer Inquiries & complaints Division), 참고 정보센터(Reference Information Center) 등이 있다.

집행국(Enforcement Bureau)은 소비자 보호 및 개인정보 보호, 데이터·사이버 보안 및 공급망 무결성, 국가안보, 공공안전, 비상 서비스 및 유해 간섭, FCC가 자금을 지원하는 주요 프로그램 대상 관리 등의 업무를 담당한다. 특히, FCC 규정 준수 여부 및 위반 여부 조사와 집행을 담당한다. FCC 기술규정 위반, 소비자 민원, 통신사업자 감시를 비롯하여 FCC 규정 전반에 대한 조사 업무를 수행한다. 조사는 크게 구두 요청, 공문, 소환장 및 강제 증언, 현장 조사를 거쳐 위반 여부를 판단한다. 하위부서로 관리·지원실(Office of Management & Resources), 조사청문회과(Investigations & Hearings Division), 수사과(Fraud Division), 시장분쟁처리과(Market Disputes Resolution Division), 주파수집행과(Spectrum Enforcement Division), 통신소비자과(Telecommunications Consumers Division), 4개의 지역사무실(Regional & Field Offices)이 있다.

국제협력국(International Bureau)은 국제 차원에서의 통신정책과 주파수에 관련된 입법 기능을 재정립하는 업무를 수행한다. 하위부서로 위성과(Satellite Division), 통신 & 분석과(Telecommunications & Analysis Division), 국제전략 & 협상과(Global Strategy & Negotiations Division)가 있다.

미디어국(Media Bureau)은 2000년대 초 개편을 통해 통신과 방송 등 다양한 커뮤니케이션 환경에보다 효과적으로 대처할 수 있도록 쇄신하면서, 미디어 유형에 따라 국이 분리되었던 기존의 조직에서 벗어나 디지털 미디어 시장에서 산업 상호 간의 진입장벽을 허무는 방향으로 개편되었다. 미디어국은 이 시기에 케이블서비스국과 매스미디어국이 통합되어 조직된 부서로, 케이블 방송, 지상파 방송, 라디오 방송을 포함하는 모든 미디어 서비스에 관한 정책과 라이선스 업무를 담당한다. 주요 업무로는 AM, FM, 텔레비전, 중계 유선

방송과 같은 미디어 서비스와 관련된 법률 입안, 행정 민원 해결 및 조정, 서비스 승인, 할당, 양도 등이 있다. 하위부서로 관리 및 지원실(Office of Management & Resources), 정책과(Policy Division), 산업분석과(Industry Analysis Division), 오디오과(Audio Division), 비디오과(Video Division)가 있다.

공공안전 국토보안국(Public Safety and Homeland Security Bureau)은 2006년 9월 25일 공공안전과 관련한 커뮤니케이션 이슈를 다루기 위한 부서로 신설되었으며, 공공안전 커뮤니케이션 이슈와 관련한 FCC의 정책을 개발하고 권고하며 관리하는 책임을 진다. 이러한 정책은 911과 E911, 커뮤니케이션 인프라 보호 그리고 재난 대응 등을 포함한다. 공공안전 관련 커뮤니케이션 정보를 제공하는 정보센터의 역할도 담당하며 위기 대응 이슈 등을 다룬다. 국가의 커뮤니케이션 인프라와 공공안전 그리고 위기대응 능력의 보호와 신뢰성을 강화하여 FCC가 초기 대응자, 법집행자, 의료기관, 자연재해 또는 테러 공격에 대비한 정부기관으로서 공공의 역할을 지원하도록 하고 있다. 지원부서로 사이버보안 및 통신안정과(Cybersecurity and Communications Reliability Division)와 정책 및 라이선싱과(Policy and Licensing Division), 운영 및 비상관리과(Operations and Emergency Management Division)가 있다.

무선통신국(Wireless Telecommunication Bureau)은 서비스 업체들의 각종 라이선스(허가)와 법적 사항(집행)에 대한 규제업무를 담당하면서 통신업계 전반에 막강한 권한을 행사한다. 위성통신이나 방송을 제외한 휴대폰 등의 개인통신서비스와 기타 상업적 사적 무선 서비스도 감독한다. 1993년 발효된 포괄적 예산조정법(Omnibus Budget Reconciliation Act)에 의해 주파수 경매와 입찰에 관한 책임이 있다. 하위부서로 경쟁 및 인프라과(Competition & Infrastructure Division), 광대역과(Broadband Division), 이동통신과(Mobility Division), 기술시스템 및 혁신과(Technologies Systems & Innovation Division)가 있다.

유선경쟁국(Wireline Competition Bureau)은 무선통신서비스를 제외한 공중통신매체와 보조적 산업에 대한 준칙 제정, 민원 해결 및 조정, 관세법의 결정, 사업허가권 신청의 처리, 지역교환 전화회사의 회계 관련 의무사항 집행, 전화회사의 사업 활동 심사·보고 등을 담당한다. 하위부서로 행정실(Administrative and Management Office)과 경쟁정책과(Competition Policy Division), 가격정책과(Pricing Policy Division), 텔레커뮤니케이션 접근정책과(Telecommunications Access Policy Division)가 있다.

제5절 호주

호주 통신 미디어 관리국(Australian Communications and Media Authority, 이하 “ACMA”)은 2005년 7월 1일에 호주 방송청(Australian Broadcasting Authority)과 호주 통신청(Australian Communications Authority)의 합병을 통해 방송통신 서비스 부문의 통합 규제 기관으로 출범하였다. ACMA는 호주 정부의 독립 기관으로 1992년 전파통신법, 1997년 전기통신법, 1999년 전기통신(소비자보호 및 서비스 표준)법, 1992 방송서비스법 등 4가지 주요 법률에 따라 방송, 무선통신 및 통신 관련 세금을 추징하고 호주의 미디어 및 일부 온라인 콘텐츠를 규제하는 역할을 한다.

특히, 2023년 6월 호주 정부가 통신법 개정안(Communications Legislation Amendment: Combatting Misinformation and Disinformation Bill 2023, Draft Bill)¹³⁾을 발표하면서 해당 법이 시행되면 ACMA는 온라인에서의 오보와 허위 정보에 대한 규제를 준수하지 않을 경우 상당한 재정적 처벌도 부과할 수 있는 강화된 권한을 갖게 된다. 해당 법안에서는 디지털 플랫폼 서비스와 관련한 새로운 조항을 삽입하기 위해 ‘디지털 플랫폼 서비스’를 콘텐츠 집계 서비스, 연결 미디어 서비스, 미디어 공유 서비스, 그리고 장관이 지정한 기타 디지털서비스로 광범위하게 정의할 것을 제안하고 있다.

ACMA는 오보와 허위 정보에 대처하기 위한 산업 주도의 자율규제가 불충분하거나 이러한 문제를 해결하지 못할 경우 적극적으로 개입할 수 있다. 이를 위해 ACMA는 오보 및 허위 정보에 관한 정보를 수집하고 관련 규제를 수립하고 구체적인 조치를 취한다. 또한, 오보를 방지하기 위한 실천방안을 포함한 ‘오보 방지 코드’의 개발을 요청하고 자체적으로 등록 및 집행할 수 있다. 이러한 조치로 온라인에서 자유로운 표현과 디지털 플랫폼 제공업체가 자사 플랫폼에서의 콘텐츠의 질과 성격을 결정하고 책임지는 역할, 그리고 특정 형태의 온라인 콘텐츠가 초래할 수 있는 안전에 대한 위험 사이에서 균형을 찾고자 한다.

이러한 조치들은 디지털 시대에 발생하는 새로운 문제에 대응하기 위한 호주 정부의 적극적인 노력을 반영하며, ACMA의 역할과 권한 확장을 통해 디지털 플랫폼에서의 오보와

13) 해당 초안 법안은 2019년 호주 경쟁소비자위원회(ACCC)의 디지털 플랫폼 조사에 따라 도입되었는데, 이 조사에서는 디지털 플랫폼에서 공유되는 잘못된 정보와 허위 정보의 ‘인포테믹’으로 인한 심각한 위험을 강조하고 정부의 개입을 요구한다(gadens, 2023. 6. 28.)

허위 정보를 효과적으로 관리하고자 하는 의지를 보여준다.

ACMA의 조직은 통신 인프라 부서(Communications Infrastructure) , 소비자 부서(Consumer), 콘텐츠(Content) 부서, 기업 및 연구 부서(Corporate & Research), 법률 서비스(Legal Services) 부서의 5개 부서로 구성되어 있다.

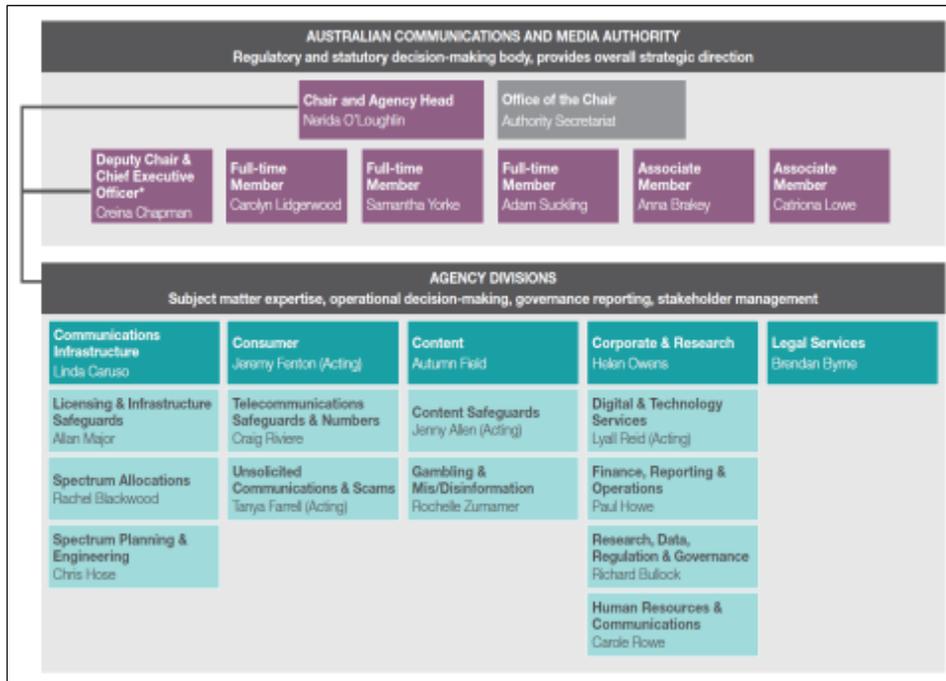
부서별 역할을 살펴보면, 통신 인프라 부서는 호주 내에서 통신 인프라와 관련된 규제, 관리 및 기술적 문제를 효과적으로 처리하고 통신서비스의 품질과 신뢰성을 유지하는 데 중요한 역할을 한다. 라이선싱 및 인프라 안전 보장팀(Licensing & Infrastructure Safeguards), 스펙트럼 할당팀(Spectrum Allocations), 스펙트럼 계획 및 엔지니어링팀(Spectrum Planning & Engineering)으로 구성되어 있다. 라이선싱 및 인프라 안전 보장팀에서는 통신 인프라에 대한 라이선싱 및 인프라 안전 보장에 관련된 업무를 담당한다. 통신서비스 제공업체에 필요한 라이선스를 발급하고 통신 인프라의 안전성과 신뢰성을 유지하는 데 중점을 두고 있다. 스펙트럼 할당팀은 무선 통신 서비스에 필요한 주파수 할당을 관리함으로써 효율적인 주파수 사용을 보장하고 무선 서비스 간의 간섭을 최소화하는 역할을 하고 있다. 스펙트럼 계획 및 엔지니어링팀은 주파수 사용 계획을 수립하고 기술적인 문제를 해결하여 스펙트럼 자원의 효율적인 관리와 사용을 지원하고 있다.

소비자 부서는 호주의 통신 및 미디어 산업에서 소비자의 안전과 권익을 보호하는 역할을 하고 있다. 소비자 부서는 통신 안전 보호 팀(Telecommunications Safeguards & Numbers)과 무분별한 커뮤니케이션 및 사기 팀(Unsolicited Communications & Scams)으로 구성되어 있다. 통신 안전 보호 팀은 통신서비스의 안정성 및 번호 관리에 중점을 두고 있는데, 통신서비스의 안전한 사용과 관련된 규제 준수 및 번호 할당 체계 관리 등을 포함한다. 무분별한 커뮤니케이션 및 사기 팀은 사기와 무분별한 커뮤니케이션에 대응하는 역할을 하고 있으며, 통신서비스의 정확성과 신뢰성을 유지하는 데 힘쓰고 있다.

콘텐츠 부서는 호주 내에 고품질의 콘텐츠와 서비스가 제공될 수 있도록 하는 데 중요한 역할을 하고 있다. 콘텐츠 안전보호 팀(Content Safeguards)과 도박 및 오정보 팀(Gambling & Mis/Disinformation)으로 구성되어 있는데, 콘텐츠 안전보호 팀은 부적절하거나 해로운 콘텐츠로 소비자를 보호하는 역할을 담당하고 있으며, 도박 및 오정보 팀은 도박과 관련된 문제에 대응하고 소비자를 오도하거나 해로운 콘텐츠로부터 보호하는 역할을 담당하고 있다.

기업 및 연구 부서는 ACMA의 조직 및 재무적 업무를 담당하며, 데이터 관리를 통한 연구로 규제 활동을 강화한다. 법률 서비스 부서는 ACMA의 모든 법률 관련 업무를 관리하며, 특히, 규제 준수 및 정책 개발과 이에 따른 법적 문제 해결을 담당하고 있다.

(그림 2-6) ACMA 조직도



자료: ACMA 홈페이지(2023.12.7. 검색)

제6절 독일

독일 연방통신청(Bundesnetzagentur)은 1998년 설립된 연방경제기후보호부(BMWK)¹⁴⁾의 산하기관으로 원래 통신 및 우편 분야의 규제 기관으로 시작하여, 이전 연방우정통신부와 연방우정통신청의 업무를 이어 받았다. 2005년에 Bundesnetzagentur로 명칭이 변경되었으며, 2006년부터는 철도 부문의 규제를 시작하였고, 2011년에는 초고압 전력망 확장과 관련된 네트워크 개발 계획의 업무를 추가로 맡게 되었고, 2013년에는 연방 및 주 경계를 넘나드는 전기망 확장 프로젝트의 계획 승인 절차를 담당하게 되었다. 연방통신청은 독일 인프라 전방에 걸쳐 중요한 역할을 수행하며, 이러한 부문들에서 공정한 경쟁을 촉진하고 소비자 보호 기능에 중점을 둔다.

특히, 연방경제기후보호부가 기존 전기통신법을 전면 개정한 「통신현대화법」¹⁵⁾ (Telecommunications Legislation Modernization Act, 2021. 12. 1. 발효) 하에서 소비자 보호와 함께 네트워크 시장의 독점을 막기 위한 적극적인 예방 조치를 취함으로써 공정한 경쟁 시장을 촉진하고 있다.

〈표 2-5〉 통신현대화법의 ‘소비자 권리 향상’ 주요 개정내용

구분	주요 내용
계약 기간 및 연장	<ul style="list-style-type: none"> • 전화 및 인터넷 관련 최대 계약 기간은 24개월로 제한 • 계약 해지를 잊어 연장될 경우 한 달 내 해지 가능

14) '21년 12월, 연방경제에너지부(BMWi)에서 연방경제기후보호부(BMWK)로 확대 개편되면서 세계화, 디지털화, 인구 통계학적 변화, EU 내 발전, 에너지 전환 등 21세기 주요 과제들을 해결하고 미래형 사회주의 시장 경제를 발전시켜 나가는 역할을 하고 있으며, 최근 클라우드, 5G, AI 등 주요 ICT 분야 지원을 위한 프로젝트를 적극적으로 실행

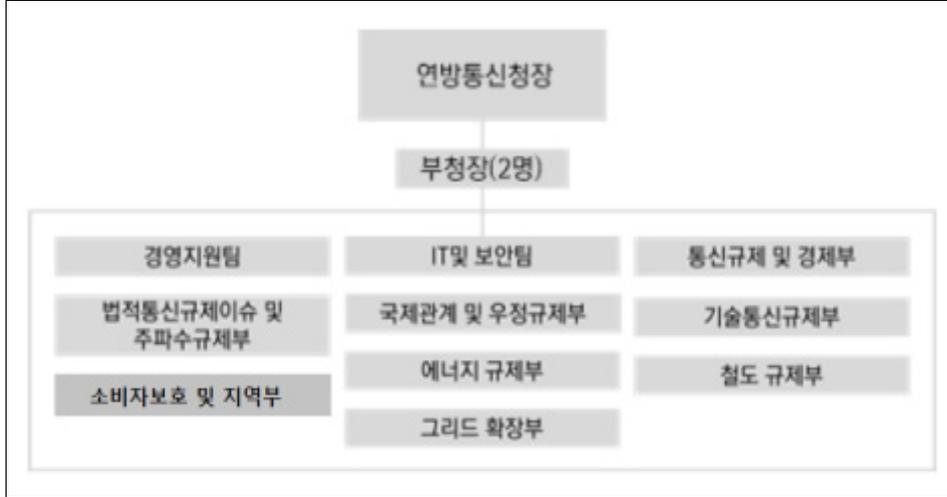
15) 통신현대화법의 목표는 ▲초고용량 네트워크의 확장 ▲통신법 범위를 OTT 서비스로 확장 ▲시장지배력을 가진 기업에 대한 비대칭적인 규제 개정 ▲소비자 권리 향상 ▲보안 요구 사항 충족 ▲주파수 관리의 현대화 등으로 요약됨(정보통신산업진흥원, 2022)

구분	주요 내용
계약 요약	<ul style="list-style-type: none"> • 전화 및 인터넷 계약 만료 전 공급자는 서비스, 가격, 계약기간 등 주요 조건에 대해 소비자에게 명확하게 전달 • 전화로 계약할 경우, 계약 요약을 수신하고 서면으로 작성해야만 효력 발생
장애 발생 시 새로운 권리	<ul style="list-style-type: none"> • 전화 인터넷 등 수신이 중단되면 무료로 서비스를 복구 받을 권리보유 • 공급자는 결함 1일 이내 장애 복구가 어렵다면 다음 날까지 고객에게 통지 • 결함 2일 이내에 장애 복구가 어려울 경우 소비자는 배상 청구 가능
공급자 변경, 번호이동 및 이사	<ul style="list-style-type: none"> • 공급자 변경, 이사, 번호 이전 등으로 1일 이상 서비스가 중단된 경우 배상 청구 가능 • 공급자가 고객 서비스 제공 및 설치를 위한 예약 날짜를 지키지 못할 경우 배상 청구 가능
인터넷 연결이 느린 경우 지불액 삭감에 대한 권리	<ul style="list-style-type: none"> • 고객이 계약서에 합의된 인터넷 성능을 제공받지 못할 경우 월별 지불 금액을 줄이거나 계약 해지 가능
통신서비스를 제공받을 권리	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자가 통신서비스를 제공받을 수 있는 권한 부여(사회·경제적 참여를 위한 최소한의 전화 및 광대역 인터넷 서비스 포함)

자료: 독일 연방통신청; 정보통신산업진흥원(2022) 재인용.

연방통신청의 조직도를 살펴보면, 크게 에너지, 통신, 우편 서비스, 철도 부문으로 구성되어 있으며 이에 따라 '통신규제 및 경제부', '법적통신규제이슈 및 주파수규제부', '기술통신 규제부', '국제관계 및 우정규제부', '에너지 규제부', '철도 규제부', '그리드 확장부', '소비자보호 및 지역부'의 8개 부서로 구성되어 있다.

(그림 2-7) 독일 연방통신청 조직도



자료: 독일 연방통신청 홈페이지(2023.12.7. 검색)를 바탕으로 저자 정리

부문별 역할을 살펴보면, 에너지 부문은 독일의 전기 및 가스 공급망을 관리하고 에너지 전환을 지원하며 네트워크 기반의 에너지 공급과 관련된 EU 법률을 이행한다. 또한, 재생 가능 에너지의 중요성이 증가함에 따라 독일의 초고압 전력망에 대한 효율적인 허가 절차를 촉진하는 역할을 한다. 통신 부문에서는 지속 가능한 경쟁이 있는 통신 시장에서 현대적인 고성능 네트워크 구축을 지원한다. 공정한 경쟁을 보장하고, 스펙트럼 및 번호 자원을 관리하며 라디오 간섭, 번호 남용, 시장 모니터링, 소비자 조언 등의 문제를 다루고 있다. 우편 서비스 분에서는 시장 및 경쟁 규제를 통해 전국적으로 기본 우편 서비스를 합리적인 가격으로 제공하도록 하고 있다. 또한, 라이선스 부여, 표준화 작업, 시장 모니터링 등의 역할도 수행한다. 철도 부분에서의 역할도 규제와 진흥을 포함하며, 효율적인 전국의 철도망 운영과 공정한 경쟁을 보장한다.

제 7 절 캐나다

캐나다방송통신위원회(Canadian Radio-television and Telecommunications Commission, 이하 CRTC)는 연방독립규제기관으로서, 캐나다의 방송과 통신 시스템이 공익에 부합하도록 규제하고 감독하는 기관이다.

CRTC는 1932년 설치된 캐나다 라디오방송위원회(Canadian Radio Broadcasting Commission, 이하 'CRBC')에서 유래하였다. CRBC는 전국에 방송 서비스를 제공하는 방송국이자 동시에 캐나다의 모든 방송을 규제하는 연방규제기관이었다. 1968년 설치된 캐나다 방송위원회(Canadian Radio-Television Commission)는 CRBC의 이러한 규제 기능을 대체하였는데 이 기관이 CRTC의 전신이다.

초기의 통신규제는 철도법(Railway Act)에 의해 설치된 철도위원회(Board of Railway Commissioners)의 관할이었다. 당시 전화와 전신 사업자가 규제 대상이었는데, 철도위원회는 구체적으로 전화 서비스 이용료 승인, 전화 시스템의 상호접속 명령, 고속도로나 공공 장소에 전화선 설치 등을 규율하였다. 1976년 캐나다 교통위원회(Canadian Transport Commission)에서 통신서비스에 대한 관할권을 이전받으면서 캐나다 방송통신위원회법에 의해 현재의 CRTC가 탄생하게 되었다.

이후 CRTC의 관할권이 특히, 통신에 대한 관할권이 확대되었다. 1990년대 이전까지 CRTC는 통신 영역에서 민영 통신사업자만을 규제하였으며, 공영 통신사업자는 주(州)의 규제당국에 의해 규제되었다. 그러나 1990년대 이르러 법원들이 통신에 대한 연방정부의 관할권을 인정하면서 이 부문에 대한 관할권이 CRTC로 이전되었다.¹⁶⁾

CRTC의 방송통신규제는 방송법(Broadcasting Act), 전기통신법(Telecommunications Act) 및 캐나다 스팸방지법(Canada's anti-spam legislation; CASL)에서 확립한 정책 목표를 달성하는 데 중점을 두고 있다. CRTC는 캐나다 방송 시스템이 문화적 창의성과 역량, 이원적 언어, 문화적 다원성, 고용기회 등을 보장하고, 국민들이 우수한 품질의 다양하고 혁신적인 커뮤니케이션 서비스를 합리적인 가격으로 이용할 수 있도록 보장하는 것을 목적으로 한다.

16) 김희정 외(2012), 앞의 보고서(각주 4), 62면

〈표 2-6〉 CRTC의 주요 역할

역할	주요 내용
방송 규제 및 라이선스 발급	<ul style="list-style-type: none"> • TV, 라디오 방송국에 라이선스를 발급하고 관리 - 이를 통해 콘텐츠의 품질, 다양성 및 캐나다 문화의 반영을 확보
통신서비스 규제	<ul style="list-style-type: none"> • 전화, 인터넷 및 기타 통신서비스의 가격 및 서비스 품질을 규제 - 경쟁을 촉진하고 공정한 가격을 보장하는 데 목적이 있음
소비자보호	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자의 권리를 보호하고 통신서비스의 접근성을 향상시키기 위한 정책을 수립
콘텐츠 규제	<ul style="list-style-type: none"> • 방송 내용이 캐나다의 법률 및 윤리 기준을 준수하는지 감독 - 예를 들어, 폭력적이거나 성적인 내용에 대해 규제
긴급 통신 시스템 관리	<ul style="list-style-type: none"> • 긴급 상황 시 필요한 통신 시스템의 관리 및 유지에 책임이 있음

자료: CRTC 홈페이지를 바탕으로 저자 정리.

2023년 4월에는 일명 ‘온라인 스트리밍 법(the Online Streaming Act)’ 또는 ‘C-11 법안’이라고 불리는 법이 캐나다 상원에서 통과되었는데, 이는 유튜브나 틱톡과 같은 거대 온라인 스트리밍 기업이 캐나다 문화 콘텐츠를 지원하도록 하는 법으로 해당 법에 따라 CRTC는 기존 라디오와 TV와 마찬가지로 온라인 스트리밍 서비스에 대한 강력한 규제 권한을 보유하게 된다.¹⁷⁾

CRTC는 위원장-부위원장-위원으로 구성된 위원회와 연구 및 정책 개발 부서, 감독 및 집행 부서, 소비자 서비스 부서로 구성되어 있다. 위원회는 위원장, 2명의 부위원장, 그리고 최대 10명의 지역 위원으로 구성된다. 위원장은 위원회 회의의 의제를 설정하고 주재하고, 사무총장, 수석 법률 고문 및 각 부서장의 지원으로 조직을 운영한다. 두 명의 부의장은 각각 방송과 통신 부문의 활동에 중점을 둔다. 지역 위원은 해당 주의 의견을 CRTC에 전달한다. 위원은 위원회 회의에서 투표하고 의사결정 과정에 참여할 자격이 있으며, 임기는 5년으로 주지사가 임명한다.

17) 김현경(2023) 1면.

〈표 2-7〉 CRTC의 조직 구성

조직	주요 역할
위원회	<ul style="list-style-type: none"> • 의원들은 통신 및 방송 분야의 전문가들로 구성 • 정책 결정, 라이선스 승인 및 규제 관련 결정을 내림
연구 및 정책개발 부서	<ul style="list-style-type: none"> • 시장동향, 기술 발전 및 소비자 행동에 대한 연구를 수행 • 이를 바탕으로 정책 개발
감독 및 집행 부서	<ul style="list-style-type: none"> • 규제 준수를 감독하고 위반 사항에 대한 조치를 취함
소비자 서비스 부서	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자 문의에 응답하고 소비자 권리에 대한 정보를 제공

자료: CRTC 홈페이지를 바탕으로 저자 정리.

제 8 절 이탈리아

이탈리아의 방송통신규제 기관은 AGCOM(Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni)으로 이탈리아의 방송 및 통신 분야를 규제하는 독립기관으로 다양한 역할과 책임을 갖고 있다.

〈표 2-8〉 AGCOM의 주요 역할

역할	주요 내용
방송 및 통신서비스 규제	<ul style="list-style-type: none"> • 텔레비전, 라디오방송 및 통신서비스의 규제를 담당 - 방송 및 통신서비스 제공자에 대한 라이선싱 - 규제 준수 감독 - 경쟁 촉진을 위한 정책을 수립
시장 감독	<ul style="list-style-type: none"> • 방송 및 통신 시장의 경쟁을 촉진하고 독점을 방지하기 위해 시장을 감독 - 소비자들에게 더 나은 서비스와 선택권을 제공하기 위함
소비자 권리 보호	<ul style="list-style-type: none"> • 소비자의 권리를 보호하고 통신서비스의 접근성과 품질을 개선하기 위한 정책을 개발
콘텐츠 규제	<ul style="list-style-type: none"> • 방송 및 인터넷 상의 콘텐츠, 특히 저작권, 공공질서, 윤리적 기준 준수를 감독
기술발전 대응	<ul style="list-style-type: none"> • 디지털 기술의 발전과 이로 인한 시장 변화에 대응하여 관련 법률과 규제를 업데이트

자료: AGCOM 홈페이지를 바탕으로 저자 정리.

AGCOM은 이탈리아 미디어 및 통신 산업의 발전과 밀접하게 연관되어 변화해 왔다. 이탈리아의 방송 및 통신 시장이 자유화되고 다양화되기 시작하면서 새로운 환경을 규제하고 관리할 필요성이 증가함에 따라 AGCOM은 1997년 설립되었다. 처음에는 방송과 통신 분야의 경쟁을 촉진하고 소비자 보호 및 시장 감독에 중점을 두었으며, 방송 콘텐츠의 다양성과 품질을 유지하고 촉진하는 것이 주요 목표였다.

2000년대에 들어서면서 디지털 기술의 발전과 인터넷의 보급으로 AGCOM의 역할이 확대되었다. 특히, 디지털 방송 전환과 인터넷 기반 서비스에 대한 규제가 중요한 과제로 부

상하였다. 이와 더불어 디지털 방송, IPTV, 모바일 통신 등 새로운 통신 형태에 대한 규제가 강화되었다.

2010년대에는 온라인 미디어와 사회적 미디어의 부상으로 새로운 미디어 형태를 규제하는 방안을 모색하게 되었다. 또한, 소비자 보호, 개인정보 보호, 데이터 보안 등의 영역에서도 활동을 강화하였다. 이와 더불어 유럽연합의 법률과 규제에 부합하도록 AGCOM의 정책과 규제가 조정되었는데, 이를 통해 유럽 내에서의 이관된 통신 및 미디어 시장 환경을 조성하는 데 중요한 역할을 하였다.

AGCOM은 빠르게 변화하는 디지털 미디어 환경과 기술 발전에 대응하기 위해 인공지능, 빅데이터, 5G 통신 기술 등 새로운 기술들이 방송 통신 분야에 미치는 영향을 감독하고 있다.

AGCOM은 위원회와 사무국(법무팀 국제활동팀, 안보팀, 정보시스템 및 디지털화 서비스팀, 인사과, 총무과, 재무 및 예산과) 그리고 6개국으로 구성되어 있다. 6개국은 소비자보호국, 전자통신망 및 서비스국, 미디어국, 우편서비스국, 디지털서비스 관리국, 연구 및 통계국으로 구성되어 있다.

소비자보호국은 소비자 권리 보호와 관련된 주요 기능을 수행한다. 주요 목표는 소비자 권리 증진에 있으며, 이를 위해 소비자 교육의 강화, 투명한 정보 제공, 효율적인 불만 사항 처리 시스템 구축 등을 수행하고 있다. 전자통신망 및 서비스국은 통신 네트워크 및 서비스에 관한 규제와 감독을 담당한다. 특히, 시장의 공정한 경쟁 환경 조성 및 네트워크의 접근성 및 상호운용성 향상, 그리고 통신서비스의 품질 및 신뢰성 강화에 중점을 두고 있다. 미디어국은 방송과 미디어 콘텐츠를 규제하고, 품질을 관리한다. 고품질 방송 콘텐츠의 촉진을 주요 목표로 하고 있다. 우편서비스국은 우편 서비스 분야의 규제와 감독을 맡아 우편 시장의 효율성과 신뢰성을 증진하는 것을 목표로 한다. 또한, 우편 시장에서의 경쟁 촉진과 소비자의 우편 서비스 접근성 향상에도 중점을 두고 있다. 디지털서비스 관리국은 디지털 서비스 및 플랫폼에 대한 규제와 감독을 진행한다. 이를 통한 디지털서비스의 투명성 및 신뢰성 확보, 디지털 혁신의 촉진, 그리고 디지털 시장에서의 소비자 보호 및 안전성 강화를 핵심 목표로 두고 있다. 이를 통해 디지털 시대의 새로운 도전에 대응하고 혁신적인 디지털서비스가 건강하게 성장할 수 있는 환경을 조성한다. 연구 및 통계국은 방송, 통신, 우편 및 디지털서비스 분야에 대한 연구 및 통계 자료를 수집하고 분석한

다. 시장동향과 소비자 행태에 대한 심층적 이해를 바탕으로 정책 결정에 필요한 신뢰할 수 있는 데이터를 제공하는 것을 주된 목표로 하고 있으며, 이러한 연구와 분석은 산업의 지속적인 발전과 정책 수립에 중요한 역할을 한다.

〈표 2-9〉 AGCOM 주요국의 목표 및 역할

국명	주요 목표 및 역할
소비자보호국	<ul style="list-style-type: none"> • (목표) 소비자 권리 증진을 목표로 소비자 교육 강화, 투명한 정보제공, 소비자 불만 처리 메커니즘의 효율화 • (역할) 소비자 권리 보호와 통신 및 미디어 서비스에 대한 소비자 불만 해결
전자통신망 및 서비스국	<ul style="list-style-type: none"> • (목표) 통신 시장의 건전한 경쟁 환경 조성, 네트워크 접근성과 상호운용성 향상, 통신서비스의 품질 및 신뢰성 강화 • (역할) 통신 네트워크와 서비스의 규제 및 감독을 담당 <ul style="list-style-type: none"> - 시장 접근성과 경쟁 촉진에 중점
미디어국	<ul style="list-style-type: none"> • (목표) 미디어 콘텐츠의 다양성 증진, 방송 콘텐츠에 대한 공정한 경쟁 환경 조성, 고품질 방송 콘텐츠의 촉진 • (역할) 방송 및 미디어 콘텐츠의 규제, 라이선스 관리, 방송 콘텐츠의 다양성 및 품질 감독
우편서비스국	<ul style="list-style-type: none"> • (목표) 우편 서비스의 효율성과 신뢰성 증진, 우편 시장의 경쟁 촉진, 소비자의 우편 서비스 접근성 향상 • (역할) 우편 서비스의 규제 및 감독을 <ul style="list-style-type: none"> - 우편 시장의 공정한 경쟁 환경을 조성하고 소비자를 보호
디지털서비스 관리국	<ul style="list-style-type: none"> • (목표) 디지털서비스의 투명성 및 신뢰성 확보, 디지털 혁신 촉진, 디지털 시장에서의 소비자 보호 및 안전성 강화 • (역할) 디지털서비스 및 플랫폼의 규제 및 감독을 담당하며, 디지털 시대의 새로운 도전에 대응
연구 및 통계국	<ul style="list-style-type: none"> • (목표) 시장동향 및 소비자 행태에 대한 심층적 이해, 정책 결정을 위한 신뢰할 수 있는 데이터 제공, 산업 발전을 위한 연구 및 분석의 지속적 수행 • (역할) 방송, 통신, 우편 및 디지털서비스 분야에 대한 연구 및 통계 데이터 수집과 분석

자료: AGCOM 홈페이지를 바탕으로 저자 정리.

제9절 우리나라

1. 2008년 방송통신위원회 출범

2008년 이명박 정부 출범과 더불어 방송위원회의 방송정책 및 규제 기능과 정보통신부(이하 “정통부”)의 통신 정책 및 규제 기능을 통합하여 대통령 소속의 방송통신위원회(이하 “방통위”)가 신설되었다.

방통위의 출범이 갖는 의미는 첫째, 방송통신의 융합에 능동적으로 대응하기 위하여 다수 기구에 분산되어 있던 방송통신 관련 기능을 일원화하여 정책적 효율성을 제고시켰으며, 둘째, 방통위와 정통부의 주요 기능을 통합하여 대통령 소속의 방송통신위원회를 설치하고 전문성·책임성을 보장함으로써 급변하는 방송통신 환경에 대한 적응성을 향상시켰을 뿐만 아니라 셋째, 방송통신 정책 및 규제 기능을 종합적으로 수행함으로써 방송, 통신 및 융합 분야의 획기적인 발전과 국민복지 증진에 기여할 수 있는 기반을 마련하였다는 것이다. 아울러 방송통신에 대한 내용심의기능은 민간 독립기구로 분리하여 운영함으로써 객관성과 정당성을 보다 공고히 담보할 수 있게 되었다.¹⁸⁾

〈표 2-10〉 2008년 방송통신위원회 신설 시 업무 이관 내용

개편 전	업무	개편 후
정통부	IT 산업·SW·우정사업	지식경제부
	디지털 콘텐츠	문화체육관광부
	정보화·정보보호	행정안전부
	통신·네트워크 정책	방송통신위원회
방송위원회	방송정책	

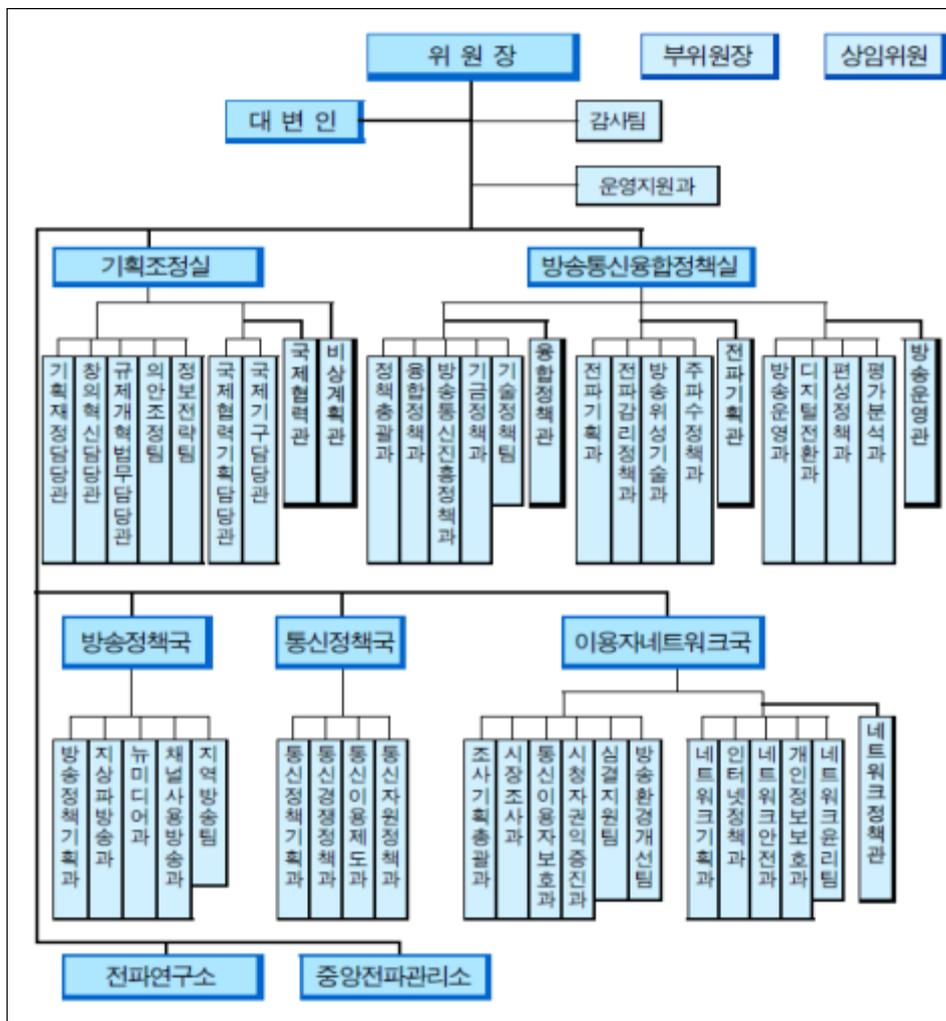
자료: 시장과 정부연구센터(2023)

방통위의 직제는 2실 3국 7관 34개과 8팀로 신설되었으며, 실과 국은 기획조정실, 방송

18) 방송통신위원회 2008 연차보고서.

통신융합정책실, 방송정책국, 통신정책국, 이용자네트워크국으로 이루어졌다. 이중 이용자 네트워크국은 8과 2팀으로 구성되었는데, 조사기획총괄과, 시장조사과, 통신이용자보호과, 시청자권익증진과, 심결지원팀, 방송환경개선팀과 네트워크기획과, 인터넷정책과, 네트워크안전과, 개인정보보호과 네트워크윤리팀이다. 이용자네트워크국의 각 과와 팀의 역할에 대해서는 아래 [그림 2-8]에서 2008년 방송통신위원회 조직도와 더불어 정리하였다.

[그림 2-8] 2008년 방송통신위원회 조직도와 이용자네트워크국의 역할



과/팀 명칭	주요 업무
조사기획총괄과	불건전정보 유통 방지대책, 사이버 권리침해 예방 등
시장조사과	방송통신시장 조사, 불공정행위 방지 등
통신이용자보호과	시청자 불만처리, 시청자 복지증진 등
시청자권익증진과	방송통신사업자의 불공정행위 조사 및 시정조치 등
심결지원팀	방송통신사 불공정경쟁 관련 안건 심사보고서 검토 등
방송환경개선팀	미디어 중독 예방, 미디어 교육 활성화 등
네트워크기획과	방송통신망 안정성 및 침해사고 대응, 정보보호 관리 체계 등
개인정보보호과	방송통신망에서 개인정보보호정책, 위치정보사업제 인허가 등
네트워크윤리팀	통신이용자 보호 및 권익 증진 등

자료: (위) 조직도는 아이뉴스24(2008.2.26), (아래) 표는 방송통신위원회 2008 연차보고서를 바탕으로 재구성.

2. 2013년 방송통신위원회 업무 및 조직개편

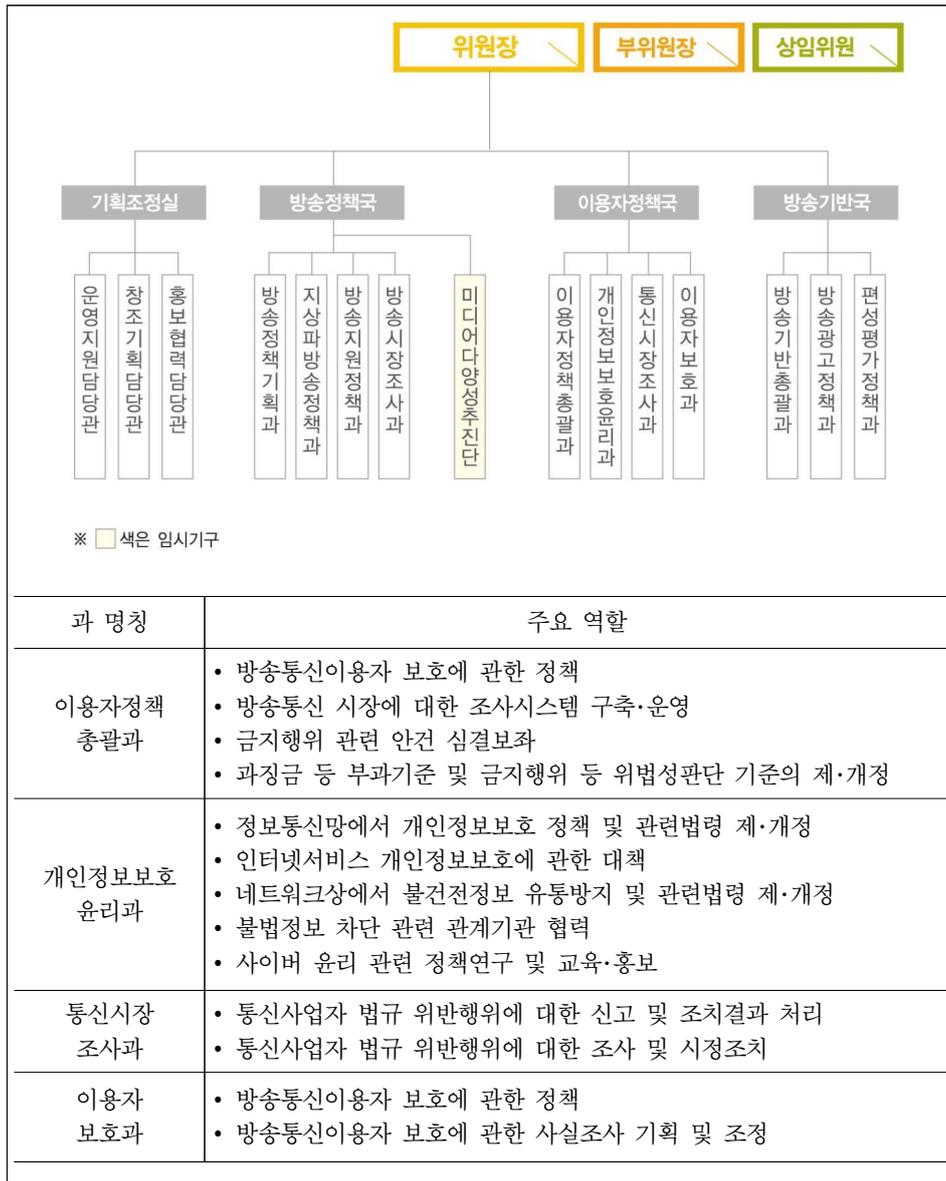
2013년에는 방통위의 통신 분야 및 방송 진흥 관련 업무를 미래창조과학부(이하 “미래부”)에 이관하게 되면서 방통위의 기능과 업무가 다소 축소되었다. 개편된 이후 방통위가 담당하는 주요 기능은 지상파방송 및 종편·보도PP 정책, 방송통신사업자의 금지행위 위반 시 조사·제재, 방송통신 이용자 보호정책 수립·시행, 개인정보보호정책 수립·시행 및 불법유해정보 유통방지, 방송광고, 편성 및 평가정책 수립·시행, 미디어다양성 정책 등에 관한 사항이 있다.¹⁹⁾

방통위의 조직은 1실 3국 3관 12과 9팀으로 개편되었다. 실과 국에는 기획조정실, 방송정책국, 이용자정책국, 방송기반국이 있다. 이중 이용자정책국은 다수의 업무가 미래부로 이관되고 방통위 조직이 개편되면서 조직이 축소된 가운데에도 시청자 권익 증진 정책(소외계층 시청권 보장 및 미디어 리터러시 교육 등)에 대한 업무 강화를 위해 현행 시청자지원팀은 시청자지원과로 직제 개편 등의 이용자 보호와 관련한 부분이 확대되면서 조직이 확장되었다. 따라서 이용자정책국은 이용자 보호 정책 및 통신사업자의 불공정 행위 및 방송통신 분쟁을 처리하고, 이와 더불어 개인정보보호정책 및 불법유해정보 유통 방지 등 방송통신 이용자 권익 증진을 위한 제도 개선을 담당하였다. 이용자정책국 각과의 역할

19) 2013 방송통신위원회 연차보고서.

에 대해서는 아래 [그림 2-9]에서 2013년 방송통신위원회 조직도와 함께 정리하였다.

[그림 2-9] 2013년 방송통신위원회 조직도와 이용자정책국의 역할



자료: 방송통신위원회(2014)

3. 2017년 방송통신위원회 업무 및 조직개편

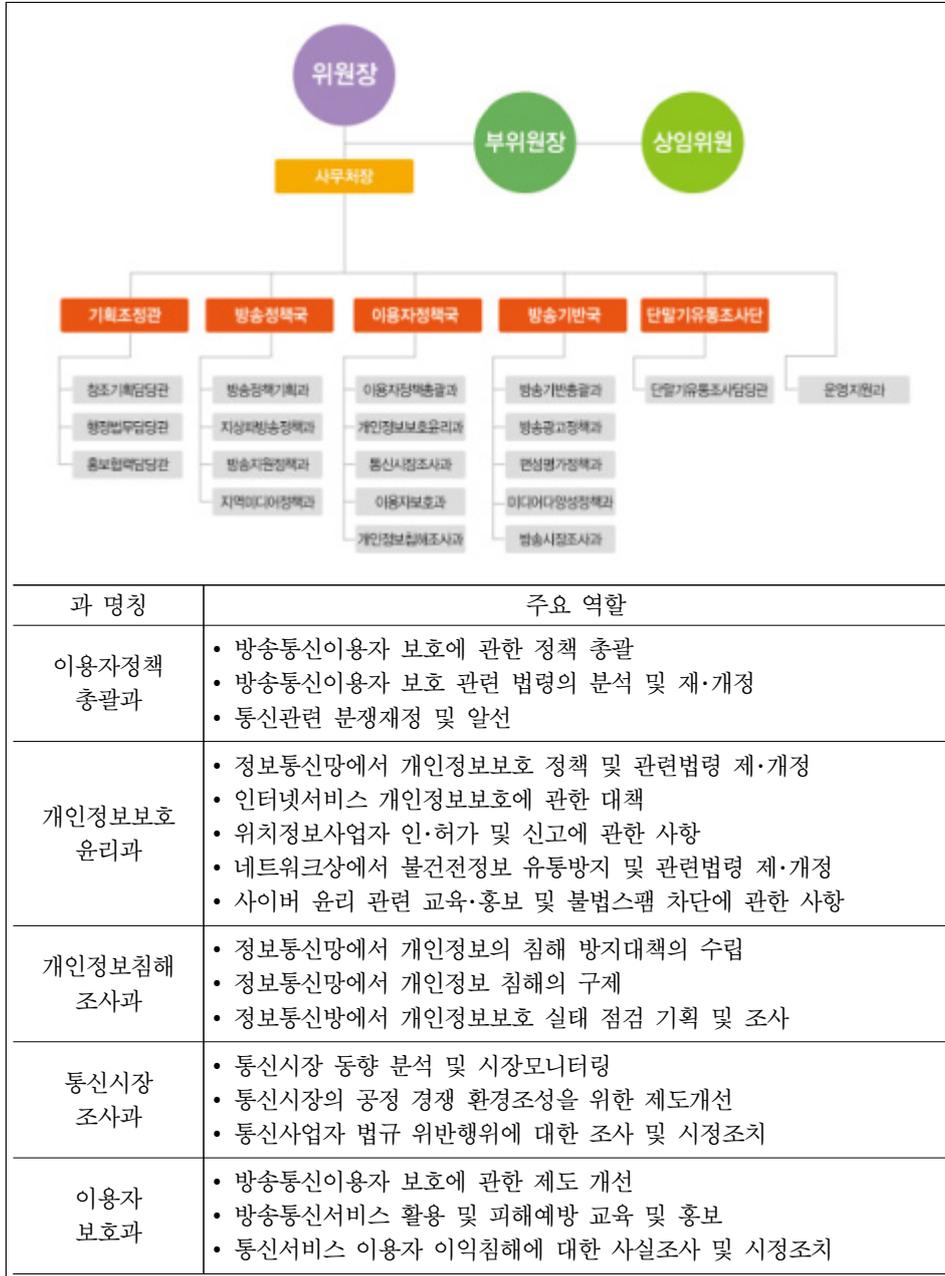
2017년에는 문재인 정부 출범에 따라 제4기 방송통신위원회가 ‘국민이 중심되는 방송통신’을 비전으로 새롭게 출범하였다. 특히, 이용자 보호를 위해 개인정보 유출사고에 대한 엄정한 제재와 이동통신단말기 지원금 상한제 폐지에 따른 통신 시장 안정에 노력을 기울이고, 불공정 갑을관계 근절을 위해 외주제작 관행 개선대책 마련에 중점을 두었다.

방통위 조직은 「방송통신위원회 직제」(대통령령 제27906호, 2017년 2월 28일 시행) 개정으로 1처 3국 1관 19과로 재구성되었다. 2017년 주요 개정 내용으로는 위원회에 2019년 2월 28일까지 존속하는 한시 조직으로 개인정보침해조사과를 신설하여 정보통신망에서의 이용자에 대한 개인정보 침해 방지대책의 수립 등의 사무를 관장하도록 하였고, 방송통신 분야 지진 대응 역량 강화 및 불법 유해 정보의 유통을 방지하기 위하여 인력을 증원하였다. 또한, 방송사업자의 금지행위 위반에 대한 조사 및 시정조치 등 사후제재에 관한 사무와 방송시장에 관한 규제정책 사무를 연계하여 방송시장에 관한 업무를 보다 효율적으로 수행하기 위하여 방통위 내 업무를 조정하였다.²⁰⁾

3국 1관에는 방송정책국, 이용자정책국, 방송기반국, 기획조정관이 있으며, 단말기유통조사단은 「「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 “단말기유통법”) 제정에 따라 단말기유통법 위반 행위를 단속할 한시적 전담 조직으로 2015년 5월 신설된 단말기유통조사단이 존속기한이 연장되었다. 이 중 이용자정책국은 이용자정책총괄과, 개인정보보호윤리과, 개인정보침해조사과, 통신시장조사과, 이용자보호과로 구성되어 방송통신 이용자를 위한 종합계획을 수립하고 추진하는 역할을 수행하였다. 이용자정책국 각과의 역할에 대해서는 아래 [그림 2-10]에서 2017년 방송통신위원회 조직도와 함께 정리하였다.

20) 2017 방송통신위원회 연차보고서.

(그림 2-10) 2017년 방송통신위원회 조직도와 이용자정책국의 역할



자료: 방송통신위원회(2018)

4. 2021~2023년 방송통신위원회 업무 및 조직개편

2021년 방통위는 「방송통신위원회와 그 소속기관 직제」(대통령령 제32491호, 2022년 2월 22일 시행)에 따라 1처 3국 2관 18과(담당관) 3팀 1 소속기관으로 구성되었다. 2021년 주요 개정 내용으로는 방송통신 분야 통상협상 대응, 정부의 데이터 분석 및 활용 기능 강화를 위하여 인력을 증원하였고, 이동통신단말장치 등의 공정한 유통 질서 확립과 이용자 권익 보호를 위해 한시 조직으로 설치한 단말기유통조사단의 존속 기한이 2021년 5월 31일 종료됨에 따라 이를 대체하여 해당 업무를 추진하기 위한 단말기유통조사팀을 신설하였다(21.6.1).²¹⁾

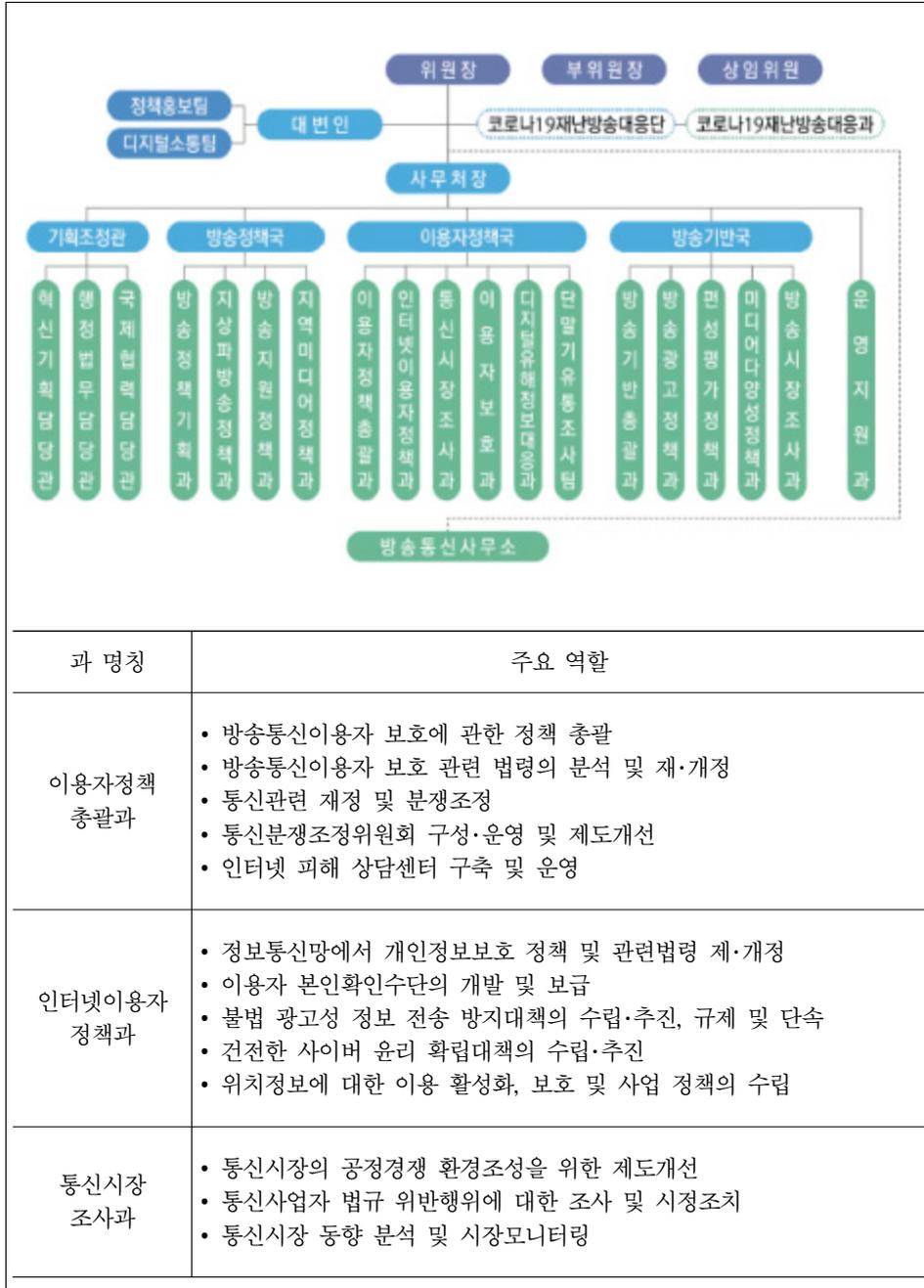
또한, 코로나19 대응 등으로 재난방송 및 방송통신 현장의 재난 대응 수요 증가가 예상됨에 따라 코로나19 재난방송대응단을 임시조직으로 설치(21.8.16~22.5.31)하여 재난방송 관리 및 방송통신 현장의 코로나19 방역 수칙 점검 등을 수행하였으며, OTT 정책 협력 업무를 법·제도까지 포괄하여 종합적으로 추진하기 위해 기존의 'OTT 정책협력팀'을 '시청 각미디어 서비스팀'으로 개편하여 OTT 등 신규 미디어 전반에 대한 논의체계를 확립하였다(21.8.4).²²⁾

3국에는 방송정책국, 이용자정책국, 방송기반국이 이전과 동일하게 구성되어 있다. 이 중 이용자정책국은 이용자정책총괄과, 인터넷이용자정책과, 통신시장조사과, 이용자보호과, 디지털유해정보대응과, 단말기유통조사팀으로 구성되어 있다. 이용자정책국 각 과의 역할에 대해서는 아래 [그림 2-11]에서 2021년 방송통신위원회 조직도와 함께 정리하였다.

21) 2021 방송통신위원회 연차보고서.

22) 2021 방송통신위원회 연차보고서.

[그림 2-11] 2021년 방송통신위원회 조직도와 이용자정책국의 역할 정리



과 명칭	주요 역할
이용자 보호과	<ul style="list-style-type: none"> • 방송통신이용자 보호에 관한 제도개선 • 방송통신서비스 활용 및 피해예방 교육 및 홍보 • 전기통신사업자의 이용자 이익침해에 대한 사실조사 및 시정조치
디지털 유해정보 대응과	<ul style="list-style-type: none"> • 방송통신심의위원회의 통신에 관한 결정사항의 시행 • 정보통신망에서의 불법정보 차단 관련 관계 기관과의 협력 • 정보통신망상에서 청소년 보호 • 정보통신망에서 불법유해정보 유통 방지에 관한 정책의 수립
단말기유통 조사팀	<ul style="list-style-type: none"> • 이동통신단말장치 유통시장 모니터링 및 조사계획 수립 • 이동통신단말장치 지원금의 부당한 차별적 지급 금지, 과다 지급 제한과 지원금 지급 내용·요건 공시 제도 운영에 관한 사항 • 이동통신사 및 유통점의 단말기유통법 관련 불공정행위 조사 제재

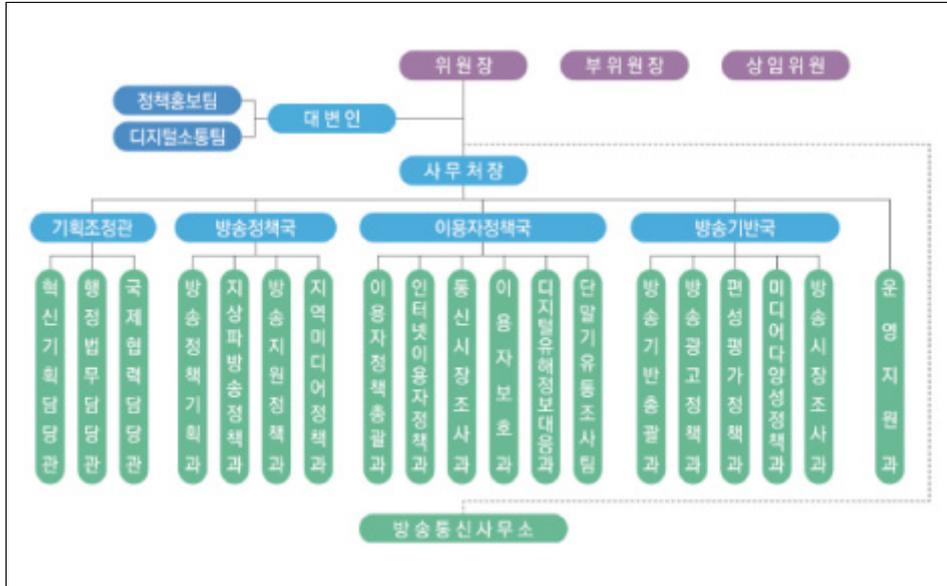
자료: 방송통신위원회(2022)

2022년 방통위는 「방송통신위원회와 그 소속기관 직제」(대통령령 제33065호, 2022년 12월 13일 시행)에 따라 1처 3국 2관 18과(담당관) 3팀 1소속기관으로 구성되었으며, 이용자 정책국 각 과의 구성과 업무 내용에는 큰 변화 없이 전 연도와 동일하게 유지되었다.

2022년 주요 개정 내용으로는 디지털성범죄물 등 인터넷상 불법유해정보에 강력하게 대응하기 위하여 디지털유해정보대응과를 신설하였으며(22.2.22), 코로나19 및 태풍·지진 등 사회적·자연 재난을 국민에게 신속하게 알릴 수 있도록 재난방송을 모니터링하는 인력, 시·청각장애인의 시청권 보장을 강화하기 위하여 필요한 인력을 증원하였다. 아울러, 코로나19로부터의 단계적 일상 회복 기초에 맞추어 존속 기한이 만료된 코로나19재난방송대응단을 폐지하고, 급변하는 미디어 환경변화에 대응하여 미디어 미래 전략을 수립하기 위해 미디어전략기획과를 임시조직으로 설치하였다(22.12.13~23.6.12).²³⁾

23) 2022 방송통신위원회 연차보고서.

[그림 2-12] 2022년 방송통신위원회 조직도



자료: 방송통신위원회(2023)

2023년 11월 28일에는 「방송통신위원회와 그 소속기관 직제」(대통령령 제33888호)가 개정되었다. 본 개정은 방송통신시장 환경 변화, 방송통신 이용자 피해 복잡·다양화 등에 대응하기 위하여 이용자정책국을 방송통신이용자정책국으로 개편하고, 방송통신이용자정책국에 보좌기관으로 시장조사심의관을 신설하면서 이에 필요한 인력을 증원하며, 이용자 보호 기능 강화를 위하여 방송통신이용자정책국 하부조직을 개편하고, 감사업무의 독립성과 전문성을 확보하기 위하여 감사담당관을 신설하였다.

방송통신 이용자 권익 침해 조사 및 심의 관련 업무를 담당해왔던 이용자정책국을 확대 개편하는 것인데, 해당 개편의 핵심은 이용자정책국에 시장조사심의관 신설하는 것이다. 이와 더불어, 조사기능 강화를 위해 방송기반국에 있던 방송시장조사과도 시장조사심의관으로 이관되었다. 해당 개편은 이용자정책국에 방송통신시장 환경변화에 대응하기 위해 방송통신 시장 조사 전담기관을 신설하고 인터넷 규제 업무 등을 강화하기 위한 조직 정비로 해석된다.²⁴⁾

단말기유통법 관련 현장 조사업무 전담하는 조직은 없애고 포털 등 부가통신 서비스를 조사·심의하는 부가통신조사지원팀을 신설한다. 단말기유통조사팀은 그동안 휴대전화 단말기 지원금의 부당한 차별 지급 금지 등을 관장해 왔는데 이 업무들이 이용자정책국 통신시장조사과에 통합된다. 대신 이용자정책국에 부가통신조사지원팀과 통신분쟁조정팀이 신설된다. 부가통신조사지원팀은 인터넷 포털, 소셜네트워킹서비스 같은 부가통신사업자 이용자 이익 저해 행위에 대한 사실조사와 시정조치, 이행 상황 점검·관리 등을 맡는다. 통신분쟁조정팀은 통신 관련 분쟁 조정·알선과 통신 분쟁 관련 법률 전문 자문단 구성·운영 등을 맡는다.

인터넷이용자정책과와 이용자보호과도 명칭과 함께 업무가 개편된다. 인터넷이용자정책과는 이용자보호과가 관장하던 방송통신서비스 분야 옴부즈만 제도 등 일부 업무를 통합해 디지털이용자기반과로 명칭이 바뀐다. 이용자보호과는 이용자정책총괄과가 맡던 금지 행위 관련 업무, 방송통신시장 조사에 관한 종합계획 수립 등을 포괄해 조사기획총괄과로 개편된다. 이용자정책총괄과는 방송·통신 이용자 보호 관련 업무로 집중 편성된다.

24) 일례로 단말기유통법 관련 현장 조사업무를 전담하는 조직은 폐지 후, 기능은 통신시장 조사과로 통합하고, 포털 등 부가통신 서비스를 조사·심의하는 부가통신조사지원팀은 신설함(뉴시스, 2023.11.14).

제3장 국내외 이용자정책 동향

제1절 유럽연합

1. 정보통신총국의 전략 계획 2020-2024

EC 정보통신총국은 '디지털 시대에 적합한 유럽'을 목표로 2020-2024 전략 계획(Strategic Plan 2020-2024 DG Communications Networks, Content and Technology)을 수립하였다. 구체적으로 6개 세부 목표로 구성되어 있다.

첫째, ICT 핵심 기술 분야에서 유럽의 전략적 자율성을 보장한다. COVID-19 관련 위기는 많은 영역에서 수입 의존성을 포함하여 취약성을 드러냈으며, 이러한 취약점 중 일부를 해결하기 위해 정보통신총국은 인공지능, 사이버, 슈퍼 및 양자컴퓨팅, 양자통신 및 블록체인 분야에서 최첨단 공동 디지털 기능을 구축하고 배포하는 데 중요한 역할을 이행할 예정이다.

둘째, 유럽의 데이터 단일시장을 구축한다. 유럽 내에서 모든 부분에 걸쳐 데이터가 유통되고, 데이터 접속 및 사용자 규정이 공정하며 실용적이고 명확한 유럽의 데이터 단일 시장 구축을 목표로 하고 있다.

셋째, 인간 중심의 인공지능 개발을 목표로 한다. 특히, 2020년 2월에 시작된 "White Paper on Artificial Intelligence - A European approach to excellence and trust"²⁵⁾에 따른 데이터 안전, 책임, 기본권에 대한 후속 조치를 실행하고, 이와 함께 신뢰할 수 있는 인공지능을 위한 투자 촉진 및 법적 프레임워크를 지원한다.

넷째, 공정하고 경쟁력을 갖췄으며 자원 효율적인 디지털 경제를 구축한다. 이에 따라 Digital Services Act package의 일환으로 정보통신총국은 해당 규칙에 따라 EU 단일시장

25) EC가 인공지능(AI) 분야에서 우수성과 신뢰를 추구하기 위해 마련한 전략적 지침으로

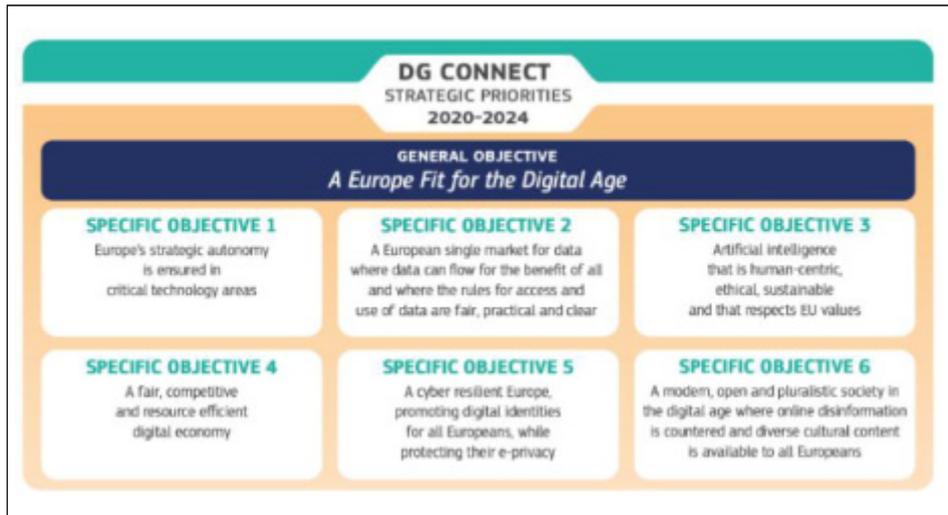
① 인공지능의 우수성 추구, ② 신뢰 기반의 AI, ③ 데이터 및 디지털 인프라 활용, ④ 윤리적, 법적 프레임워크 개발, ⑤ 국제협력 강화의 전략을 통해 AI 분야에서의 혁신과 경쟁력을 촉진하면서도 사회적 가치와 규범을 유지하고자 하고 있음.

에서 디지털서비스를 제공하기 위한 법적 프레임워크를 업데이트한다. 우선, 2025년까지 5G 네트워크의 범유럽적 배치를 적극적으로 지원하며, 6G를 향한 기술로드맵을 지원한다. 또한 인공지능의 잠재력을 최대한 활용하여 스마트하고 지속 가능한 도시를 구축할 수 있도록 지원하며, 그린딜(Green Deal)²⁶⁾을 지원한다.

다섯째, 사이버 시대에 탄력적인 유럽을 지원한다. 이를 위해 디지털 ID 전환을 촉진하고, 개인정보를 보호한다.

마지막으로 디지털 시대에 맞춰 현대적이고 개방적이며 다원적인 사회를 추구한다. 온라인 허위 정보에 대응하고, 모든 유럽인이 다양한 문화 콘텐츠를 이용할 수 있도록 기반을 제공할 계획이다. 이를 위해 「시청각미디어서비스 지침」(Audiovisual Media Services Directive 2018/ 1808) 상의 동영상 공유 플랫폼과 관련된 일관된 가이드라인을 준비할 예정이다.

(그림 3-1) 정보통신총국의 전략 계획 2020-2024



26) '유럽 그린딜'(European Green Deal)은 2050년 기후 중립 목표 달성을 위해 사회 전 분야를 전환하기 위한 정책패키지로 2019년 12월 11일 EC에서 발표하였다. 그린딜 발표 이후 후속 정책이 잇따라 발표되었는데, 2020년 1월에는 그린딜 추진을 위한 자금지원 방안인 '유럽 그린딜 투자계획'(European Green Deal Investment Plan)이 공개되었고, 3월에는 그린딜의 법적 기반인 「기후법(안)」(European Climate Law)이 마련되었다(김수현·김창훈, 2020).

전략	내용
1. 유럽의 전략적 자율성 확보	중요 기술 영역에서 유럽의 전략적 자율성을 보장
2. 데이터 단일시장	데이터가 유럽 모두의 이익을 위해 유통될 수 있는 유럽 단일 시장 구축
3. 인간 중심의 인공지능	인간 중심, 윤리적이며 지속 가능한 인공지능 개발
4. 공정하고 경쟁력 있는 디지털 경제	자원 효율적인 디지털 경제를 구축
5. 사이버 탄력적인 유럽	디지털 ID를 촉진하고, 개인정보를 보호
6. 디지털 시대의 현대적이고 개방적인 사회	온라인 정보 조작에 대응하고 모든 유럽인에게 다양한 콘텐츠를 제공

자료: EC(2020)를 바탕으로 재구성

2. 2023년 정보통신총국의 업무계획²⁷⁾

입법, 정책 이니셔티브, 생태계 구축을 통해 신뢰할 수 있는 디지털 기술 연구와 혁신 및 활용 기술에 투자함으로써 ‘디지털 시대에 적합한 유럽’을 달성하려는 목표를 추구한다. 특히, 앞서 설명한 ‘정보통신총국의 전략 계획 2020-2024’에서 밝힌 6가지 목표(그림 3-1) 참고)를 실현하는 데 중점을 두고 있으며, 관련 정책 이니셔티브를 제안하였다.

정보통신총국은 ‘정보통신총국의 전략 계획 2020-2024’에서 밝힌 6가지 목표를 달성하기 위해 디지털 혁신의 다양한 측면을 다루는 EU의 여러 자금지원 프로그램(Digital Europe programme, Connecting Europe Facility - Digital, Horizon Europe research framework programme, Creative Europe - MEDIA and cross-sectoral strands)을 활용할 계획이다. 자금지원 프로그램과 내용은 아래 <표 3-1>에 정리하였다.

27) EC(2023), “Management Plan 2023 Directorate-General for Communications Networks, Content and Technology”를 바탕으로 작성.

〈표 3-1〉 정보통신총국이 2023에 활용하는 EU의 자금 지원 프로그램

프로그램명	2023 예산	내용
Digital Europe programme	€1.31 billion	유럽의 중요한 디지털 역량 강화를 목표로 하며, 슈퍼컴퓨팅, 인공지능, 사이버 보안, 고급 디지털 기술 등에 중점을 둠
Connecting Europe Facility - Digital	€289.08 million	5G, 전략적 광섬유, 위성 백본 인프라 투자를 지원하여 유럽의 전략적 자율성을 강화하고, 2030년까지의 기가비트 및 5G 목표를 달성하는 데 기여
Horizon Europe research framework programme	€1.12 billion ^{주1)}	디지털 공급망 전반에 걸친 유럽 기술 개발에 대한 연구 및 혁신 활동을 지원
Creative Europe - MEDIA and cross-sectoral strands	€203.91 million	오디오-비주얼 및 뉴스 미디어 분야를 지원하여 고품질 유럽 영화, TV 프로그램, 비디오 게임의 제작, 유통 및 관객 개발을 촉진

주1) 해당 프로그램에서 정보통신총국이 관리하는 프로그램에 대한 예산
 자료: EC(2023)

‘정보통신총국의 전략 계획 2020-2024’의 첫 번째 목표인 ‘핵심 기술 분야에서 유럽의 전략적 자율성’을 보장하기 위해 우선 유럽에 세계적 수준의 데이터 인프라를 제공할 계획이다. 고성능 컴퓨팅, 양자 기술, 마이크로칩, 연결성 및 6G 기술에 중점을 두고 있는데, 유럽 내 슈퍼컴퓨터의 확장과 양자컴퓨팅 개발을 포함하고 있다. 이를 위해 슈퍼컴퓨터를 EU 내에 공급하는 EuroHPC JU(European High Performance Computing Joint Undertaking²⁸⁾)를 지속적으로 지원한다. 이와 함께 새로운 고급 저전력 프로세서 개발을 목표로 하고 있

28) 2023년에 EuroHPC JU는 두 가지 슈퍼컴퓨터 시스템을 출시할 예정이며, 그리스, 헝가리, 아일랜드, 폴란드에 슈퍼컴퓨터를 추가로 배치할 예정이다. 이를 통해 유럽 전역의 학계, 산업계, 공공 부문이 사용할 수 있는 EU의 컴퓨팅 성능이 최소한 4배 이상 증가해 유럽을 세계적인 슈퍼컴퓨팅 강국으로 만들 예정이다(EC, 2023).

는데, 유럽 프로세서 이니셔티브(The European processor initiative)는 최첨단 유럽 반도체 생태계를 조성하여 미래 공급망의 보안과 탄력성을 보장하는 데 도움이 될 것으로 예상하고 있다. 이와 더불어 유럽의 양자통신 인프라(EuroQCI)를 지원하고, 인간 두뇌 프로젝트 플래그십(Human Brain Project Flagship), 미래 배터리 기술(Battery 2030+) 장기 연구 이니셔티브, 범유럽 블록체인 기반 인프라(EBSI) 등을 지원하며, Destination Earth 프로젝트의 다양한 파트너와 협력한다. 이 프로젝트는 고정밀 지구의 디지털 모델(지구의 디지털 트윈)을 개발하는 것을 목표로 하여 기상이변 모니터링 및 기후 변화에 대한 예측 서비스 개발을 위한 기반이 될 예정이다. 아울러, 유럽 스타트업이 글로벌 시장에서 매우 성공적이고 경쟁력 있는 플랫폼이 될 수 있는 성장 친화적인 조건을 갖도록 스타트업 및 스케일업을 지원한다.

EU 기반의 클라우드 제공업체는 EU 클라우드 시장에서의 점유율이 작고, EU에서 생성된 데이터는 일반적으로 유럽 외부에 저장되고 처리되고 있다. 이러한 요인들로 인해 EU 내에서 생성된 데이터의 이점이 제한되고 있다. 이러한 단점을 해결하고자 '정보통신총국의 전략 계획 2020-2024'은 두 번째 목표를 '유럽 단일 데이터 시장'으로 정하였다. EU 데이터 전략(EU data strategy)은 유럽의 규칙과 가치를 존중하면서 유럽의 단일시장 내외 비EU 회원국과의 비즈니스 및 정부 데이터 공유를 촉진하여 데이터 가용성을 높이는 데 중점을 두고 있다. Digital Europe 프로그램과 Connecting Europe Facility-Digital이 지원하는 통합 클라우드 인프라와 클라우드-투-에지 서비스를 시연하기 위해 여러 대규모 파일럿 프로그램이 시작될 예정이다. 이에 대한 일환으로 정보통신총국은 단일 액세스 지점을 제공하고 신뢰할 수 있는 유럽 클라우드 서비스 제공업체 및 해당 제품에 대한 가시성을 향상시키는 통합 클라우드-투-에지 서비스를 위한 EU 온라인 마켓플레이스(EU online marketplace for federated cloud-to-edge based services)를 출시할 예정이다. 이와 더불어 클라우드 서비스에 적용되는 다양한 규칙(자율규제 포함)에 대한 일관된 프레임워크를 제공하는 EU 클라우드 규칙서(EU cloud rulebook)를 발행할 계획이다. 또한, 진화하는 전염병 상황과 정책 요구에 따라 EU 디지털 코로나 인증서(EUDCC)의 인프라와 기능을 지속적으로 운영하고 개발하며, 비EU 국가에 EUDCC 시스템을 개방하여 연결한다.²⁹⁾

29) 2022년 11월 기준, 46개 이상의 제3국에 성공적으로 EUDCC에 연결됨(EC, 2023).

세 번째 목표인 '인간 중심적이고 윤리적이며 지속 가능하며 EU 가치를 존중하는 인공지능'을 위해 정보통신총국은 인공지능(artificial intelligence act)에 대한 규제 프레임워크 구축에 기여하며, 인공지능 표준화를 진행할 계획이다. 이와 더불어 인공지능, 데이터 및 로봇 공학에 대한 유럽 파트너십(The European partnership on artificial intelligence, data and robotics)을 통해 인공지능에 대한 전략적 연구 및 기술 로드맵에 직접적으로 반영될 인공지능, 데이터 및 로봇 공학에 대한 공동 연구 의제를 제시할 계획이며, 세계적 수준의 연구자들을 모아 유럽을 인공지능 강국으로 만드는데 기여하는 인공지능 우수센터 네트워크(networks of artificial intelligence excellence centres) 추가적으로 투자를 진행한다.

네 번째 목표인 '공정하고 경쟁적이며 자원 효율적인 디지털 경제'를 위한 정보통신총국의 주요 이니셔티브 중 하나는 메타버스 가상 세계 구축이다. 이를 위해 기술개발, 표준 설정, 투자 파트너십 및 콘텐츠 제작 등 다양한 측면을 통한 개방적이고 인간 중심적인 메타버스를 구축하고자 한다. 새로운 무선 스펙트럼 정책 프로그램도 시행할 계획으로 이 프로그램은 EU 전체의 무선 스펙트럼에 대한 거버넌스와 공통 시장을 강화하게 된다. 이와 더불어 디지털서비스법과 디지털 시장법의 시행을 위해 해당 법을 적용하고 시행하기 위한 강력한 규제 구조를 확립하는 것을 주요 과제로 하고 있다.

다섯째 목표인 '유럽의 개인정보를 보호하면서 사이버 탄력성을 갖춘 유럽'을 위해 유럽 연합 사이버 보안 기관과 협력하여 사이버 보안법을 시행하고, 유럽 사이버 보안 역량센터(European Cybersecurity Competence Centre)와 협력하며, 유럽연합의 사이버 보안 기술 부족 문제를 해결하기 위해 유럽의 국가 및 지역 수준에서 산발적으로 진행하고 있는 활동들을 통합하는 사이버 기술 아카데미를 시행할 계획이다. 이와 더불어, European External Action Service와 NIS Cooperation Group의 협업을 통해 EU 위험 평가를 공동으로 수행하고(develop a methodology for collectively carrying out EU risk evaluation and building risk scenarios), 사이버 보안 관점에서의 위험 시나리오를 구축하기 위한 방법론을 개발할 예정이다. 초기에는 통신, 에너지, 운송 및 우주 분야에 중점을 둘 계획이다. 또한, 사이버 위기 연락 조직 네트워크(CyCLON3)에서 사이버 위기 태스크 포스(특히 유럽연합 사이버 보안 기관 및 유럽연합 기관의 컴퓨터 보안 사고 대응팀)와 협력하여 사이버 상황 및 분석 센터(cyber situation and analysis centre)를 통해 위기관리에 대한 책임을 수행한다. 마지막으로 당국 및 이해관계자에게 사이버 위협에 대한 시기적절한 경고를 제공하기

위해 Digital Europe 프로그램의 자금지원을 통해 보안 운영 센터 네트워크(network of security operations centres) 구축 작업을 수행할 계획이다.

정보통신총국은 개인정보보호와 유럽 디지털 ID 확립을 위한 입법 승인도 계속해서 지원한다. 구체적으로 1) 전자 통신서비스 사용자에게 높은 수준의 개인정보보호와 개인용 컴퓨터 및 스마트폰과 같은 통신 기밀성 단말 장비 정보의 무결성을 제공하는 것을 목표로 하는 개인정보보호 규정, 2) 디지털 요소가 포함된 제품의 제조업체 및 개발자를 위한 공통적인 사이버 보안 요구사항을 설정하는 것을 목표로 하는 사이버 복원력법(cyber resilience act), 3) 공공 및 민간 서비스 모두에 안전하고 쉽게 액세스 할 수 있는 사용자 스스로 결정한 개인 디지털 지갑을 제공하는 유럽 디지털 ID를 확립하는 규정에 대한 제안이 이에 해당한다.

마지막으로 목표인 온라인 허위정보에 맞서고 유럽인 모두가 다양한 문화 콘텐츠를 이용할 수 있는 '디지털 시대의 현대적이고 개방적이며 다원적인 사회'를 달성하기 위해 허위정보에 대한 이행과 평가를 지원하는 모니터링 메커니즘(monitoring mechanism)을 마련할 계획이다. 이를 위해 온라인 콘텐츠의 진실성을 평가하는 데 도움이 되는 인공지능 기반 도구(artificial intelligence-based tools that help media professionals and citizens to assess the veracity of online content)를 개발할 예정이다. 또한, 라이브 콘텐츠 불법 복제에 대한 권고안(Recommendation on piracy of live content) 준비에 착수할 예정인데, 특히 라이브 스포츠 이벤트의 불법 스트리밍을 근절하기 위해 기존 법적 도구를 어떻게 적용해야 하는지 제시하는 것을 목표로 하고 있다.

제2절 영국

Ofcom은 2023~2024년 업무계획에서 다섯 가지 주요 목표를 설정했다. 첫째, 모든 사람이 어디에서나 저렴한 가격으로 빠르고 신뢰할 수 있는 인터넷 연결 서비스를 이용할 수 있도록 보장하고, 둘째, 고품질의 영국 제작 콘텐츠와 신뢰할 수 있는 뉴스를 제공하는 공공 서비스 미디어를 지원하며 청중을 보호하고 표현의 자유를 보장한다. 셋째, 온라인 안전법 상의 새로운 온라인 안전 체제를 시행하고 비디오 공유 플랫폼의 규제를 지속적으로 시행한다. 넷째, 주파수의 효율적 사용을 보장하고 경제 성장을 지원한다. 다섯째, 영국의 국영 우편 서비스 기관인 'Royal Mail'의 성과에 대한 모니터링을 강화하고 '2등급 우표에 대한 보호캡'³⁰⁾ 검토를 통해 우편 시장의 원활한 작동을 유지한다.

〈표 3-2〉 Ofcom 업무계획 2023-24의 주요 목표

목표	내용
인터넷 신뢰성 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 고품질 네트워크의 접근성, 신뢰성 및 안전성 확보 • 소비자가 시장에서 정보에 입각한 선택을 할 수 있도록 지원
믿을 수 있고 가치 있는 미디어 유지	<ul style="list-style-type: none"> • 공공 서비스 방송의 다양성 및 반영 • 정확하고 공정한 뉴스 보장 • 다양한 제공업체 간 공정한 경쟁 촉진 • 청중 보호 및 표현의 자유 보장
온라인에서의 안전한 생활 유지	<ul style="list-style-type: none"> • 온라인 안전 규제자로서의 Ofcom의 역할 강화 • 온라인에서 발생하는 주요 '해로움' 식별 및 대응 • 온라인 기업들이 안전을 최우선으로 고려하도록 지원

30) 이는 로열 메일의 2등급 우표 가격을 과도하게 인상하는 것을 방지하기 위해 설정된 최대 가격 제한으로 소비자들이 우편 서비스를 합리적인 가격으로 이용할 수 있도록 보장하는 데 중요한 역할을 한다.

목표	내용
확장된 경제 환경에서 무선 서비스 활성화	<ul style="list-style-type: none"> • 효율적이고 혁신적인 주파수 사용 지원 • 소비자 모바일 및 무선 서비스의 성장 및 혁신 지원
기존 업무 수행 지속	<ul style="list-style-type: none"> • 우편 서비스 규제 • Royal Mail의 성과 모니터링 및 시장 변화에 대한 규제 접근 방식 검토

자료: Ofcom(2023)을 바탕으로 재구성.

인터넷 신뢰성 강화를 위해 지속적인 투자와 시장 경쟁을 지원하고, 통신 제공업체와 협력하여 네트워크 보안을 개선하며 네트워크 복원력을 높일 수 있는 작업을 수행한다. 이와 더불어 망 중립성 지침을 업데이트하고, 클라우드 시장에 대한 연구를 진행함으로써 경제성에 초점을 맞추고 가격 상승 등을 조사하여 네트워크의 가용성을 높이고, 소비자가 자신에게 맞는 서비스를 선택할 수 있도록 돕는다.

믿을 수 있고 가치 있는 미디어를 유지하기 위해서는 미디어 법안에 대해 DMS와 협력하고, 공영방송인 BBC의 공정성 및 정확성에 대한 책임을 묻고 미디어 다원화 작업을 통해 뉴스의 신뢰성을 보호한다. 특히, 미성년자의 보호 및 유해 콘텐츠에 대한 요구사항을 준수하고 있는지 DMS와 협력하여 방송 콘텐츠에 대한 표준 조정을 위한 제안을 진행한다.

온라인에서의 안전한 생활을 유지하기 위해 플랫폼이 사용자 안전에 대한 방식을 설정하고 시행하고 있는지 규제하는데, 특히 온라인 안전법이 확정되면서 해당 제도의 규제 구조에 대해 구체적인 협의를 통하여 제도를 구현한다. 이와 더불어 국내외 협력 파트너십을 통해 온라인 기술 및 미디어 이해 능력을 확장한다.

확장된 경제 환경에서 무선 서비스를 활성화하기 위해 계속해서 네트워크 발전을 지원하고 경쟁과 혁신을 촉진한다. 이와 더불어 인증 서비스를 발전시키고 '스펙트럼 샌드박스'를 통해 협업을 촉진한다. 불법적인 주파수 사용을 조사하여 건전한 사용을 지원하고, 주파수에 대한 영국의 국제적 리더십을 강화한다.

제 3 절 우리나라

1. 통신 이용자보호 종합계획('19~'21년)

통신 이용자보호 종합계획('19~'21년)³¹⁾은 4차 산업혁명 및 지능정보사회 본격화에 따른 새로운 이용자 규범 설정과 체계적인 대책 방안 마련이 필요하다는 판단에 따라 제4기 방통위 중점과제로 '이용자 보호'를 설정하고, 향후 3년간 정책 방향 및 과제 제시하고 있다. 이에 따라 ICT 환경 변화를 고려, 정책 기초를 기존의 사업자 규제 중심에서 이용자 중심으로 전환하는 등 능동적·적극적 정책을 추진하고 있는데, '국민이 중심이 되는 통신 복지 구현'을 비전으로 통신시장 환경변화에 대응하는 이용자 중심의 보호체계 확립하였고, ▲ 이용자 역량 및 권리 강화, ▲ 상생협력의 공정한 생태계 조성으로 이용자 편익 제고, ▲ 지능정보화시대 이용자 보호 체계 정립의 4대 목표별로 8대 전략, 21개 과제를 선정·제시하였다. 전반적인 내용에 대해서는 아래 [그림 3-2]의 총괄표에서 정리하였다.

첫 번째 목표인 통신시장 환경 변화에 대응하는 이용자 중심의 보호체계 확립을 위해 통신 분쟁조정 제도를 도입³²⁾하고 통신 분야별 맞춤형 피해구제 기준을 마련하며 자율규제를 확대하여 이용자 보호 및 피해구제를 강화할 계획이다. 아울러 통신장에 발생 시 이용자의 피해를 최소화하기 위해 체계적인 대처 방법 및 사업자의 관리책임을 강화하는 피해보상 제도를 마련하였다. 또한, 통신서비스 관련 민원이 증가함에 따라 이용자 보호 업무 평가 방법을 개선하고 평가대상을 확대하였다. 이와 더불어, 인터넷과 모바일 이용 시 불편을 초래하는 플로팅 광고와 신종 앱 광고에 대한 제도를 개선하고 결합상품 서비스의 해지 절차 간소화를 위한 시스템 구축도 추진하였다. 지능화·다양화되는 불법 스팸에 대해서는 AI 기반의 차단 시스템을 구축하고 신종 보이 스피싱에 대한 대응체계를 고도화하여 이용자의 피해를 효과적으로 예방한다는 계획을 세웠다.

31) 해당 계획은 「방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률」 및 직제에 근거하는데, 방송통신위원회의 설치 및 운영에 관한 법률 제11조제1항 2호의 조사기획총괄, 방송통신시장조사, 방송통신이용자보호, 시청자 권익증진, 개인정보보호윤리에 관한 사항에 근거하며, 방송통신위원회 직제 제7조제1항에 따라 이용자정책국의 이용자정책총괄과장이 방송통신이용자 보호에 관한 종합계획의 수립 및 집행한다(방송통신위원회 보도자료, 2019.2.13).

32) 전기통신사업법 개정·시행('19.6.12)에 따라 통신분쟁조정위원회 설치 예정(방송통신위원회 보도자료, 2019. 2. 13.)

두 번째 목표인 이용자 역량 및 권리 강화를 위해서는 통신서비스의 합리적 이용을 위해 단말기 출고가 등 비교공시를 오픈마켓, 중저가 단말기로 확대(3종→5종)하고 정보이용료, 연체 알림, 미환급액 자동 안내 등의 정보제공을 확대하였다. 음란물 유통, 불법 촬영 등 디지털 성범죄가 사회적 문제로 부각됨에 따라 효과적인 접근 차단 수단을 마련하고 단속을 강화하였으며, 청소년의 스마트폰 과의존 및 불법 유해 정보 차단을 위해 사이버 안심존 앱을 보급하고 청소년보호책임자 지정 제도의 확대를 추진하였다. 아울러, 인터넷에서 무분별하게 유통되는 허위조작정보에 대응하기 위해 관련 상설협의체를 구성하고 사업자 자율로 가이드라인을 마련하였고, 이용자의 정보관별력 제고를 위한 미디어 교육을 강화³³⁾하였다.

세 번째 목표인 상생협력의 공정한 생태계 조성으로 이용자 편익 제고를 위해 단말기 시장 안정화를 위한 유통시장 점검 및 온라인 판매 모니터링을 강화하였으며, 과도한 단말기 수리비 인하와 분리공시제 도입 등을 추진하였다. 이와 더불어 이통사와 알뜰폰 사업자, SO 간 불공정행위에 대해 지속적으로 모니터링을 진행하였고, 불공정행위의 규제 근거를 명확화하는 등 제도개선 방안을 마련하였으며, 포털, 앱 마켓, O2O 등 온라인 플랫폼의 불공정행위에 대한 법제도를 개선하고 플랫폼 사업자의 투명성 원칙 등 가이드라인을 제정하며 플랫폼 사업자의 CP에 대한 불공정행위 모니터링을 강화하였다. 이와 함께, 국내외 사업자 간 역차별을 유발하는 불공정 환경을 개선하기 위해 임시중지제도를 도입하였으며, 망이용대가 가이드라인을 마련하며 금지행위 규제개선 등을 추진하였고, 국제 공조체계를 구축하여 해외 사업자 규제 집행력을 제고하는 등 인터넷 시장의 공정한 생태계 조성을 위한 방안들을 추진하였다.

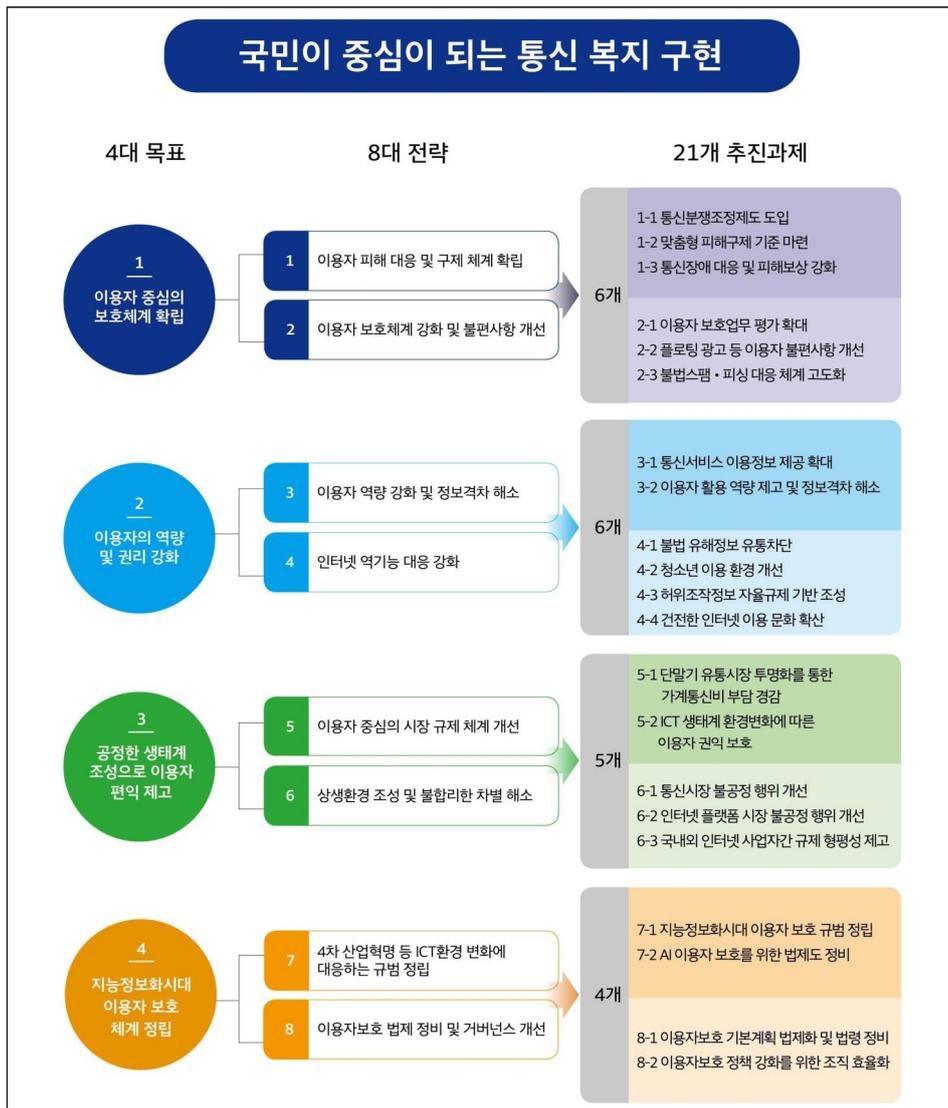
마지막인 네 번째로 지능정보화시대 이용자 보호 체계를 정립하였다. 4차산업혁명 및 지능정보기술 확산에 따른 새로운 이용자 피해 발생이 우려됨에 따라 지능정보시대 대비 이용자 보호를 강화³⁴⁾하고, AI이용 행태 분석, AI·데이터윤리혁신센터 설립, AI 개발 및 연구 윤리 가이드라인 마련 및 알고리즘 법제도 정비를 통해 AI 이용자보호 규범을 체계적으로 정립해 나

33) 사이버 폭력·범죄 증가, 신기술 확산에 따른 새로운 윤리 이슈에 대응하기 위해 생애 주기별 인터넷윤리 교육 강화 및 인터넷윤리체험관 확대(3개 → 4개), 국민참여형 캠페인 등을 추진(방송통신위원회 보도자료, 2019. 2. 13.)

34) 지능정보사회 이용자보호 원칙 마련 및 자율협의체 운영, 개발자 및 서비스 제공자 업무 지침서 마련 등(방송통신위원회 보도자료, 2019. 2. 13.)

아갔다. 이와 더불어, ICT 환경 변화에 따라 체계적이고 종합적인 이용자 보호 정책 수립 및 체계 마련을 위해 기본계획(3년 단위) 수립을 법제화하고 4차 산업혁명 시대에 적합한 이용자보호 체계 구축을 위해 방통위 조직 정비, 조사 전문성 및 역량 강화 등도 추진하였다.

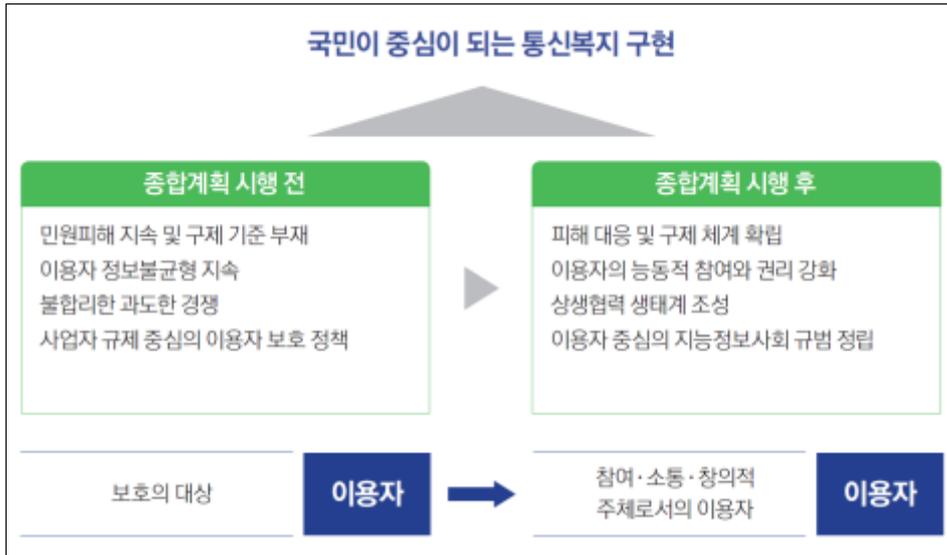
[그림 3-2] 「통신 이용자보호 종합계획(‘19~’21)」 총괄표



자료: 방송통신위원회(2019)

해당 종합계획은 그간의 사업자 규제 중심의 정책 기조를 이용자 중심으로 전환하여 이용자 보호 중장기 인프라를 구축했다는 점에서 가장 큰 의의를 갖는다.

(그림 3-3) 「통신 이용자보호 종합계획(19~21)」 기대효과



자료: 방송통신위원회(2019)

제4기 방송통신위원회 정책성과(시청자, 이용자정책분야)를 바탕으로 해당 종합계획의 성과를 정리하면, 이용자 보호 및 피해 방지 체계를 강화하였고, 이용자 보호를 위한 관리 및 감독을 강화하였다. 통신 인터넷 서비스의 편의 및 혜택을 증진하였으며, 인터넷상 불법 유희정보 유통을 방지하는 한편, 코로나19 관련 등 허위조작정보에 대응하였다. 또한, 건전한 인터넷 문화 확산을 위한 교육 및 홍보를 실시하였다.

구체적으로 첫째, 이용자 보호 및 피해방지 체계 강화를 위해 통신 분쟁조정 제도를 운용하였으며, 통신서비스 피해 예방 교육 및 홍보를 실시하였다. 이와 더불어 이용자 보호 업무의 평가를 실시하고 결과를 공개하여 사업자의 자율적인 개선을 유도하였다. 둘째, 이용자 보호를 위한 관리·감독 강화를 위해서는 이용자 보호 조치를 강화하고 제도를 개선하였으며, 통신장에 손해배상을 확대하고 통신 시장의 공정경쟁을 확립하였다. 셋째, 통신

인터넷 서비스의 편의 및 혜택 증진을 위해서는 단말기 유통 질서를 확립하고 가계 통신비를 절감하였으며 편리한 본인확인 서비스를 제공하였다. 넷째, 인터넷상 불법 유해정보 유통 방지를 위해 스팸데이터 차단을 강화하였고, 디지털성범죄 근절을 위해 노력하였으며, 아동 및 청소년 보호를 강화하였다. 다섯째, 코로나19 관련 등 허위조작정보의 대응을 위해서는 중수본, 질병청, 문체부 등과 범정부 대응체계 구축하여 운영하였고, 팩트 체크 활성화를 위해 ‘팩트체크넷’을 개설하였다. 마지막으로, 건전한 인터넷 문화 확산을 위해 인터넷 윤리교육을 실행하면서 교육 및 홍보를 진행하였다. 이에 대한 구체적인 성과의 내용은 아래 표로 정리하였다.

〈표 3-3〉 통신 이용자보호 종합계획(‘19~’21) 성과

성과		내용
이용자 보호 및 피해방지 체계 강화	통신분쟁조정 제도 운용	<ul style="list-style-type: none"> 통신분쟁조정제도 도입(19.6월~) 상담부터 분쟁조정까지 종합적 지원을 위한 통신분쟁 상담센터 개소(20.4월)
	통신서비스 피해 예방 교육 및 홍보	<ul style="list-style-type: none"> 정보취약계층을 중심으로 통신서비스 활용 및 금융사기 등의 피해방지를 위한 교육 실시(13,977명, '20년)
	이용자 보호 업무평가 실시	<ul style="list-style-type: none"> 주요 사업자에 대한 평가 실시(20.5월~11월) 평가 결과 공개 등을 통해 사업자의 자율적인 개선 유도
이용자 보호를 위한 관리 및 감독 강화	이용자 보호 조치 강화	<ul style="list-style-type: none"> 법령 위반 사업자에 대한 조사·제재를 통해 이용자들이 체감할 수 있는 개선사항 유도('20년)
	이용자 보호 제도 개선	<ul style="list-style-type: none"> 선담재 앱 삭제 제한 행위를 법상 금지행위로 규정(전기통신사업법, '19.6월~) 이용자 고지 관련 약관개정 방안 마련
	통신장애 손해배상 확대	<ul style="list-style-type: none"> 통신장애 시 이용자에게 역무제공 중단사실 및 손해배상 기준 등 고지의무 신설(전기통신사업법 시행령, '19.6월~)
	통신 시장 공정경쟁 확립	<ul style="list-style-type: none"> 원스톱 사업자전환 서비스 시행(20.7월) 이용자 차별 고시 제정(19.6월), 집합건물 해지위약금 개선(19.8월)

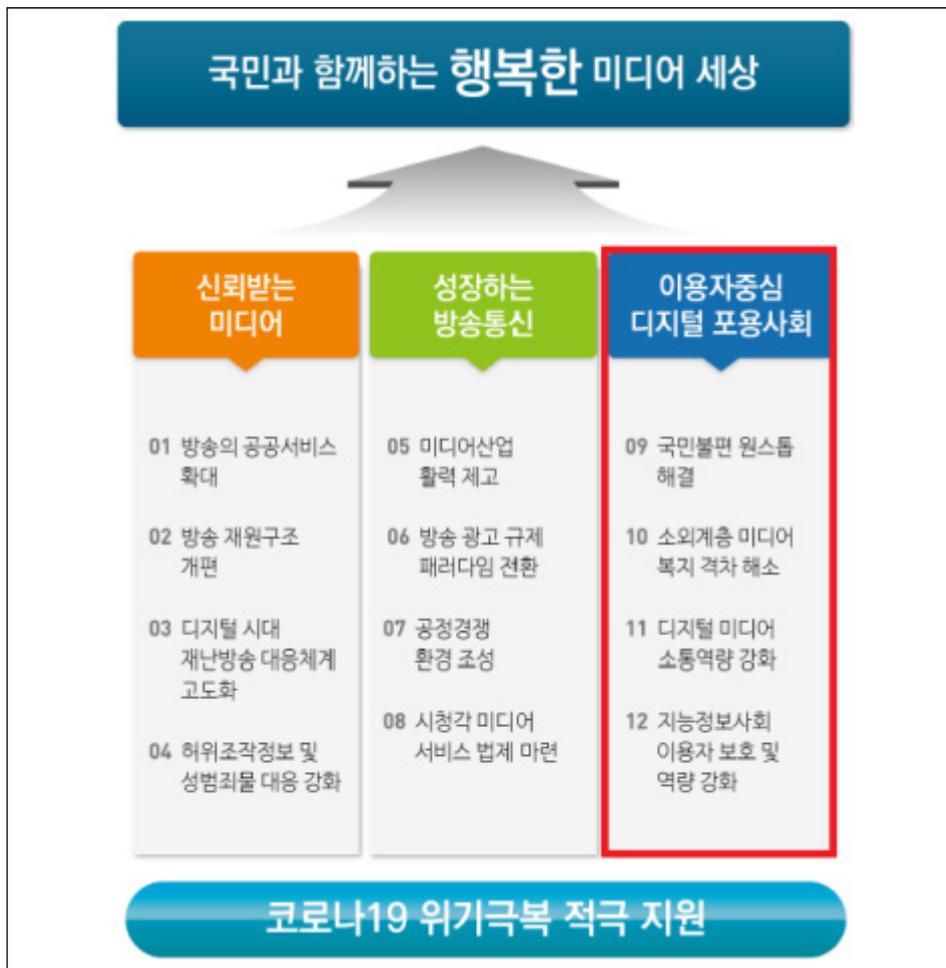
성과		내용
통신 인터넷 서비스의 편의 및 혜택 증진	단말기 유통질서 확립	• 단말기유통법 위반에 대한 엄정한 조사와 시정조치 등을 통해 이용자 간 차별 해소에 기여
	가계 통신비 절감	• 출고가·지원금 공시제도, 지원금·선택약정 비교 정보 제공 등 투명한 요금경쟁 유도를 통한 통신비 절감
	편리한 본인확인 서비스 제공	• 본인확인서비스 사각지대 해소를 위해, 본인확인수단을 아이핀, 휴대폰, 신용카드 등으로 지속 확대
인터넷상 불법유해정보 유통 방지	스팸데이터 차단 강화	• 불법 스팸 대응을 위한 신고·차단 체계 고도화, 연간 1,500만 건의 범죄 유발 불법 스팸 차단
	디지털 성범죄 근절	• 전기통신사업법·정보통신망법 개정(20.12.10일 시행)을 통해 인터넷 사업자의 디지털성범죄물 유통방지 의무 강화
	아동 및 청소년 보호 강화	• 인터넷 사업자의 청소년보호책임자 지정 의무 대상 확대(19년, 63개→'20년, 97개), • 인터넷 사업자 모니터링을 통해 청소년 유해매체물 광고 적발 및 삭제 등 추진(2,169건, '20년)
코로나19 관련 등 허위조작정보 대응	범정부 대응	• 코로나19 및 백신 관련 허위조작정보의 신속한 삭제·차단을 위해 중수본, 질병청, 문체부 등과 대응체계 구축하여 운영
	팩트 체크 활성화	• 전문가와 일반시민 간 협업을 통해 팩트 체크 실시 • 팩트 체크 과정·결과를 투명하게 공개하는 '팩트체크넷' 개설(20.11월)
건전한 인터넷 문화 확산을 위한 교육 및 홍보	인터넷 윤리교육	• 사이버폭력 등 인터넷 역기능 예방을 위해 유아·청소년·성인 등 계층별, 군인·학부모·취약계층 등 대상별 맞춤형 인터넷 윤리교육 실시(233,289명, '20년)

자료: 방송통신위원회(2019)를 바탕으로 재구성.

2. 제5기 방송통신위원회 비전 및 추진전략

제5기 방송통신위원회는 2021년 1월 6일, ‘국민과 함께하는 행복한 미디어 세상’을 비전으로 제시하고 이에 따른 3대 목표 및 12대 정책과제를 발표하였다. 3대 목표는 신뢰받는 미디어 환경 조성, 방송통신 성장 지원, 이용자 중심 디지털 포용사회 구축이다. 이에 따른 12대 정책과제는 아래 [그림 3-4]에 수록하였다.

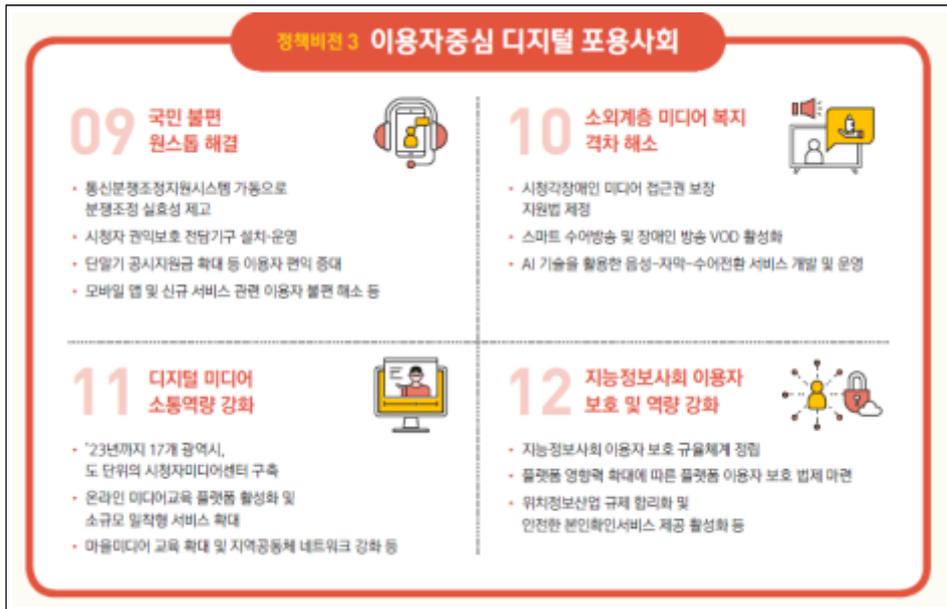
[그림 3-4] 제5기 방송통신위원회 비전 및 추진전략



자료: 방송통신위원회(2021)

제5기 방송통신위원회 비전 및 추진전략의 3대 목표 중 이용자 중심 디지털 포용사회 구축에 대해 좀 더 자세히 살펴본다.

(그림 3-5) 제5기 방송통신위원회의 이용자 중심 디지털 포용사회 정책비전



자료: 방송통신위원회(2021)

방통위는 우선 국민의 불편 사항과 문제점을 파악하였고, 이에 따라 제5기 방송통신위원회 비전 및 추진전략을 마련하였다. 그 결과, 첫째 이동전화와 인터넷서비스가 국민 생활의 필수재가 됨에 따라 이용자 피해 유형이 복잡, 다양해졌으며, 통신분쟁조정 실효성 제고, 이용자 부담 경감, 불편 사항의 선제적 발굴 등 국민의 권익 강화를 위한 적극적인 이용자 보호정책 필요하다고 판단하였다. 이에 따라 이용자 피해구제 실효성 제고 방안을 마련하였는데, 통신분쟁조정 실효성 제고를 위해 분쟁조정 신청 절차와 피해구제를 원스톱으로 제공하는 '통신분쟁조정 지원시스템'을 가동하였다. 원스톱 민원 서비스도 추진하였는데, 방통위; 과기정통위, 방심위 등 기관별로 이송·처리하는 현행 방식을 대표전화로 통일하여 전화상담 원스톱 시스템을 구축하고 관련 기관 간 인력 교류를 추진하였다. 이

와 더불어 시정자 불만 처리와 피해구제를 원스톱으로 처리하는 전담 기구를 설치하고 운영하였으며, 통신장애 손해배상에 대한 제도 개선의 일환으로 통신사의 관리책임을 강화하기 위해 법정 손해배상 및 배액 손해배상 방안을 검토하였다. 공시지원금 제도 개선, 단말기 부담 경감, 규제 사각지대 최소화로 단말기 이용자 편익을 확대하고자 하였고, 모바일 앱 이용환경 개선, 신유형 광고 대응, 신규 서비스 이용자 보호 강화 등으로 이용자의 불편을 해소하고자 하였다.

둘째, 미래사회의 트렌드, 이용자 행태변화 등을 분석해 이용자가 지능정보서비스를 안전하게 활용할 수 있도록 지능정보사회 이용자 보호 및 역량 강화 정책을 마련하고자 하였다. 이에 따라 지능정보사회 발전한 이용자 보호 규범을 정립하고 특히, 플랫폼(앱 마켓, 전자상거래, 라이브커머스, 소셜미디어 등) 이용자보호에 대한 법제를 마련하고자 하였다. 이와 더불어 위치정보산업의 규제를 합리화하고, 본인확인서비스를 더욱 안전하게 제공할 수 있도록 기술적 조치 및 관리체계를 강화하였다.

셋째, 비대면 디지털 사회로의 전환이 빠르게 이루어지면서 방송통신 미디어에 대한 원활한 접근과 이용이 생활이 필수 요소가 되었기 때문에 방송통신 미디어가 경제·사회적 불평등을 완화하고 국민통합에 기여할 수 있도록 소외계층에 대한 이용환경 개선이 필요하게 되었다. 이에 따라 새로운 방송환경에 맞게 소외계층 방송접근권을 강화하기 위한 중장기 종합계획을 수립하였으며, 시청각장애인과 비장애인 모두가 편리하게 방송을 이용할 수 있도록 방송사 스마트 수어 방송서비스 지속 지원하였다. 이와 더불어 장애인 방송 VOD 서비스 제작을 지원하고, AI 기술을 활용한 음성-자막-수어 전환 서비스 개발 및 시범운영 등으로 시청각장애인의 뉴미디어 접근권을 제고하고자 노력하였다.

넷째, 코로나19 이후 생활 패러다임이 비대면 방식으로 급속히 전환됨에 따라 원격 학습 및 온라인 거래 시장이 급성장하고 OTT, SNS 등 디지털 미디어 이용 급증이 급증하면서, 편리함을 가져다주는 동시에 디지털 격차, 허위 정보 등 역기능도 증대하였다. 이에 따라 미디어 활용 능력을 제고할 필요성이 높아졌다. 이에 따라 미디어 교육 광역거점과 소규모 미디어센터 간 연계를 강화하였다. 이와 더불어 온라인 미디어 교육을 강화했는데, 온라인 미디어 교육 플랫폼을 활성화하고, 생활 속 디지털 미디어 활용을 돕는 소규모 밀

착형 미디어 교육 서비스를 제공하였다. 또한, 공동체 미디어를 활성화할 계획으로 마을공동체 대상의 미디어 교육을 확대하였으며, 정부 부처(산하기관)-방송사(참여)-대학(인력양성)과의 연계 및 협력을 통한 시설·장비·인적자원을 공유하였다. 마지막으로 부처별로 분산하여 실시해오던 미디어 교육을 종합적이고 체계적으로 추진할 수 있는 민관협의체를 구성하여 그 기반을 마련하였다.

〈표 3-4〉 제5기 방송통신위원회 비전 및 추진전략의 목표 및 세부 내용

목표		세부 내용	
국민 불편 원스톱 해결	이용자 피해구제 실효성 제고 방안 마련	통신분쟁조정 실효성 제고	현장검증을 강화해 신속하고 실효성 있게 분쟁 조정 - 빈발민원 등에 대한 현장 검증체계 구축 및 현지조사 강화('21~) - 분쟁조정 신청절차와 피해구제를 원스톱으로 제공하는 '통신분쟁조정지원시스템' 가동('21~)
		원스톱 민원 서비스 추진	방통위, 과기정통부, 방심위 등 기관별로 이송 및 처리하는 현행 방식을 대표전화로 통일하여 전화상담 원스톱 시스템을 구축하고 관련 기관 간 인력 교류 추진
		시청자 권익보호 전담기구	시청자 불만처리와 피해구제를 원스톱으로 처리하는 전담기구 설치 및 운영('22) - 시청자 권익보호를 위한 조사 및 연구
		통신장애 손해 배상 제도 개선	통신사 관리책임을 강화하기 위해 법정손해배상 및 배액손해배상 도입방안 검토('21) - 부가통신역무 제공 중단 시 중단사실 및 손해 배상 기준·절차를 고지하는 기준시간을 기간 통신역무와 동일하게 단축(4→2시간) 추진('21)

목표		세부 내용	
	단말기 이용자 편의 확대	공시지원금 제도 개선	불투명한 단말기 출고가, 이용자 눈높이보다 낮은 공시지원금 등을 개선하여 단말기 이용자의 편의 증대
		단말기 부담 경감	단말기 주요 부품별 A/S 비용을 홈페이지 등에 공개하여 이용자의 비용 예측 가능성을 제고하고 중고폰 가치 산정 기준 등 중고폰 보상 프로그램 점검(21~)
		규제 사각지대 최소화	온라인상 허위·과장광고를 집중 모니터링 하는 한편, 해당 광고가 게재되는 온라인 플랫폼 운영자의 역할 강화 방안 검토(21~)
이용자 불편 해소	모바일 앱 이용환경 개선	선택재 앱에 대한 이용자 선택권을 확대할 수 있도록 필수 선택재 앱에 관한 기준을 구체화(21)	
	신유형 광고 대응	온라인상 다른 정보를 가려 이용자 불편을 야기하는 플로팅 광고 등 신유형 광고에 대해 현황 점검 및 제재 강화(21~)	
	신규 서비스 이용자 보호 강화	OTT, 라이브커머스 등 이용 규모와 민원이 증가하는 신규 분야를 이용자보호업무 평가 대상에 포함하는 방안 검토(21)	
지능정보사회 이용자보호 및 역량 강화	지능정보사회 이용자보호 및 역량 강화	새로운 이용자 보호 법체계 정비	인간의 행위를 중심으로 한 기존 법체계를 AI 기반 지능정보 서비스 자체의 책임소재, 권리 구제 절차 등을 포괄하도록 정비 - ‘이용자 중심의 지능정보사회 원칙’(19.11월)을 기반으로 ‘AI알고리즘 추천서비스 투명성 제고를 위한 기본원칙’ 마련(21.5월), 법령 정비 추진(22)

목표		세부 내용
	이용자 중심의 정책 기반 마련	<p>실효성 있는 정책수립을 위해 실증 데이터를 축적하고 정책대상인 사업자·이용자 등과 공동으로 실천방안 협의</p> <ul style="list-style-type: none"> - 전국 2,411가구(4,233명)을 대상으로 지능정보서비스에 대한 이용자의 기술 수용도, 권리 의식 등에 대한 패널조사 진행(연간) - 지능정보서비스 이해당사자와 민관 합동으로 정책 네트워크를 지속 운영 - 지능정보사회 정책에 국민이 참여할 수 있도록 양방향 소통채널 운영('21~)
	이용자 역량 강화	<p>이용자가 지능정보사회 역기능에 적극 대응할 수 있도록 지능정보서비스의 비판적 이해 및 주체적 활용 교육 실시</p> <ul style="list-style-type: none"> - 지능정보서비스 사업자 및 소비자 보호기관 컨설팅 등을 통해 이용자 역량 강화 지원 다각화('22~)
안전하고 편리한 ICT 서비스 환경조성	플랫폼 이용자보호 법제 마련	<p>앱마켓, 전자상거래, 라이브커머스, 소셜미디어 등 플랫폼 영향력 확대에 따른 이용자 보호 방안 마련</p> <ul style="list-style-type: none"> - 플랫폼 유형별 불공정행위 및 이용자 이익 침해행위를 발굴하고 부당한 거래 중단, 끼워팔기, 우선노출 등 금지행위 규정 정비('21) - 플랫폼 서비스 이용자에 대한 피해구제의 신속성 및효율성 확보를 위해 동의의결제, 이행강제금 등 새로운 정책수단 도입('21) - 콘텐츠 크리에이터에 대한 대형 플랫폼의 이익침해 방지 가이드라인 마련('21) - 라이브커머스 이용자 피해예방('21) 등을 위한 가이드라인 마련

목표		세부 내용
	위치정보산업 규제 합리화	개인위치정보사업 진입규제는 완화하되 이용자 권익보호를 강화하는 방향으로 위치정보법 개정 추진('21) - 위치정보 스타트업에 대한 지원을 확대('21 50개사 → '23 70개사)하고 위치정보 사업자의 위치정보 보호 조치에 대한 실태점검 강화
	안전한 본인확인 서비스 제공	온라인 비대면 활동에 있어서 안전한 본인 확인 서비스가 제공되도록 본인확인 기술적 조치 등에 관한 관리체계 강화 - 본인 확인기관이 이용자 개인정보 보호, 네트워크 안정성을 위해 기술적·관리적 조치의 적정성을 정기적으로 사후점검 조치('21~) - 이용자 본인확인 연계정보(CI) 활용현황에 대한 실태조사 및 보안점검 실시, 연계정보 악용 방지를 위한 CI 생성기술 고도화('21~) 등 추진

자료: 방송통신위원회(2021)를 바탕으로 재구성.

이 밖에 이용자 보호와 관련된 과제를 추가적으로 살펴보면, 먼저 [목표1] 신뢰받는 미디어 환경의 네 번째 과제인 허위조작정보 및 성범죄물 대응 강화가 있다. 이를 위해 팩트 체크를 활성화하여 올바른 정보가 확산되도록 지원하고, 팩트 체크의 신속성과 정확성을 높이도록 팩트 체크 오픈 플랫폼을 고도화하였다. 세부적인 방안으로 특정 데이터의 특징 분석 및 사실관계의 자동 판별 등에 관한 시스템을 구축('22)하고, 교육자료를 DB화('21~) 하며, 관련 모바일 앱 개발('21)을 추진하였다. 허위조작정보를 관련 기관이 신속하게 처리할 수 있도록 대응 절차를 마련하고 관련 법제도 개선을 지원하였다. 코로나19 관련 허위조작정보 대응 사례 등을 검토하여 '재난상황 허위조작 정보 대응 매뉴얼'을 마련('21)하였고, 허위사실 적시 명예훼손 관련 징벌적 손해배상제를 도입하고 허위조작정보 유통 방지 법안의 국회 입법을 지원하였다.

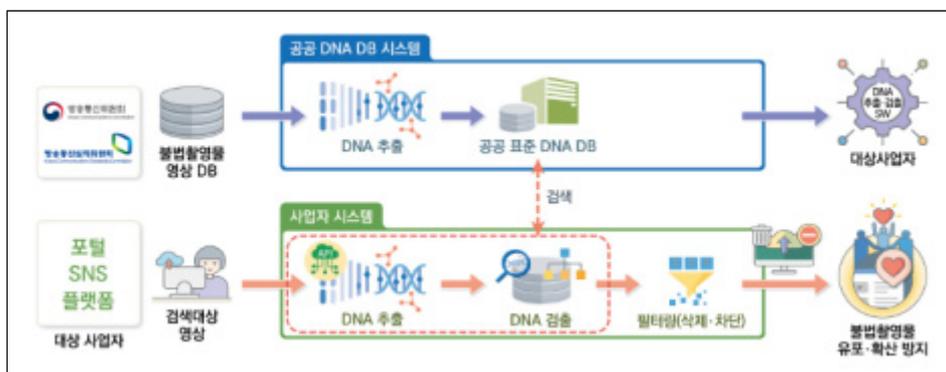
(그림 3-6) 오픈 플랫폼을 활용한 팩트 체크 활성화



자료: 방송통신위원회(2021)

국민 불안이 큰 디지털 성범죄물에 대해서는 유통 방지 조치 불이행에 대한 제재를 강화하고, 필터링에 활용할 수 있는 표준 DNA DB를 제공하는 등 불법 정보에 선제적으로 대응해나갈 계획을 세웠다. 이와 더불어 AI 기반 스팸 빅데이터 분석시스템을 구축하는 등 스팸 전송 차단을 위한 기술적 대응을 강화하였고, 청소년 유해매체물 표시 및 광고 금지에 대한 모니터링 확대와 성범죄 노출 방지를 위한 채팅앱 현장 점검을 실시하였다.

(그림 3-7) 디지털 성범죄물 필터링을 위한 표준 DNA DB 기술개발 개념도



주: 표준 DNA DB란 디지털 성범죄물의 복제 및 변형물까지 찾아낼 수 있도록 디지털 성범죄물의 특징값을 추출하여 사업자에게 제공하는 시스템

자료: 방송통신위원회(2021)

이와 더불어 권리침해 정보에 대한 임시조치 제도³⁵⁾와 사이버 명예훼손 제도³⁶⁾가 표현의 자유를 위축시킨다는 지적에 따라 법 개정을 추진하였으며, 정보게재자 이의제기권 신설, 임시조치 기간 단축, 사실적시 명예훼손의 경위 위법성 조각 사유 신설 등을 검토하였다.

다음으로는 [목표2] 방송통신 성장 지원 부분에서 일곱 번째 과제인 공정경쟁 환경 조성 이 있다. 이를 위해 결합상품 원스톱 전환 서비스 등 방송·통신 결합 판매시장의 공정경쟁 관련 제도의 법적 근거를 명확하게 하고 사업자·유통망의 자율규제를 지원하였다. 세부적으로 유선 판매점 사전 승낙제, 결합상품 원스톱 전환서비스, 집합건물 독점계약 개선 등 제도 개선 사항을 전기통신사업법령에 반영하고자 하였다. 이와 더불어 결합판매 시장의 허위과장 광고, 해지 제한, 경품 차별 등 불·편법 행위에 대해 사업자와 유통망의 자율규제를 추진하였다.

차별적인 망 이용계약을 금지하도록 법제를 개선하는 한편, 해외사업자의 국내 대리인을 통해 법규 위반 행위에 대한 집행력을 강화하였다. 세부적으로 망이용 환경 개선을 위해 사업자 간 차별적인 망 이용계약 금지와 망 이용 관련 실태조사 근거 마련 등을 위해 전기통신사업법을 개정할 계획을 세웠으며, 통신망 이용 및 제공과 관련한 차별적 조건 부과, 계약 체결 관련 금지행위, 기간통신사업자 자료제출 의무 등을 신설하였다.

규제 형평성 제고를 위해서 해외사업자의 국내 대리인을 지정하고 운영 현황 등에 대해 매년 점검을 통해 법규 위반 행위에 대한 집행력을 강화하였다. 또한, 주요 해외사업자에 대해서도 이용자 피해 예방 활동, 불법 정보 유통 방지 노력 등을 평가하여 그 결과를 매년 공개할 계획을 수립하였다.

3. 2021년 통신·인터넷 서비스 이용자 보호 종합계획

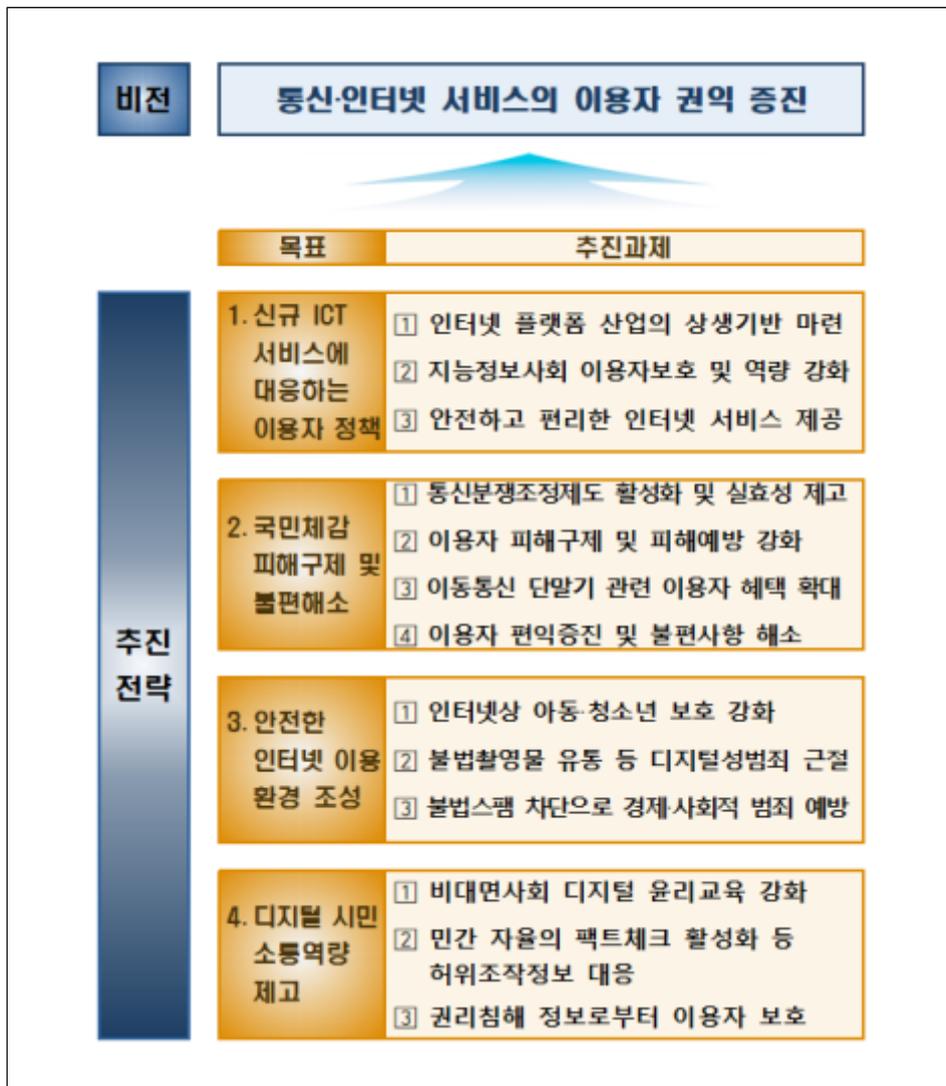
방송통신위원회는 2021년 4월 비대면 사회 가속화, 플랫폼 비즈니스 보편화 등의 환경

35) 정보통신망 상의 정보를 통해 권리를 침해받은 자는 정보통신서비스 제공자에게 정보의 삭제 등을 요청할 수 있으며 정보통신서비스 제공자가 권리침해 여부를 판단하기 어렵거나 이해당사자 간 다툼이 예상되는 경우, 해당 정보에 대한 접근을 임시적으로 (30일) 차단할 수 있음.

36) 정보통신망법 상 사람을 비방할 목적으로 정보통신망을 통하여 공공연하게 사실을 드러내어 다른 사람의 명예를 훼손한 자는 3년 이하의 징역 또는 3천만원 이하의 벌금에 처함.

변화에 선제적으로 대응하여, 이용자 권익 증진을 위한 규제체계 정비 등 국민이 체감할 수 있는 정책방안을 마련하여 시행하고자 「2021년 통신·인터넷 서비스 이용자 보호 종합계획」을 수립하였다.

(그림 3-8) 2021년 통신·인터넷 서비스 이용자 보호 종합계획



비대면 사회 가속화로 통신·인터넷 서비스의 생활 필수제적 특성이 강화됨에 따라 체감도와 실효성을 제고할 수 있는 이용자 정책이 요구되고 있다. 플랫폼 비즈니스의 보편화로 플랫폼 쏠림현상 등에 따른 불공정 경쟁 및 이용자 이익 침해 이슈가 지속 발생할 것으로 예상된다. 국민의 일상이 온라인 공간으로 확장되며 디지털 시민성 재정립, 디지털 소통 역량 제고, 인터넷 역기능 해소 등에 대한 필요성이 증대하였다. 이에 ‘통신·인터넷 서비스의 이용자 권익 증진’을 비전으로, 4대 목표 및 13대 추진과제를 설정하였다.

첫 번째 목표인 ‘신규 ICT 서비스에 대응하는 이용자 정책’을 위해 인터넷 플랫폼 산업의 상생기반 마련, 지능정보사회 이용자 보호 및 역량 강화, 안전하고 편리한 인터넷 서비스 제공을 추진과제로 설정하였다.

인터넷 플랫폼 산업의 상생기반 마련을 위해 앱마켓, 소셜미디어, 라이브커머스 등 플랫폼 산업에 특화된 법제를 마련하여 플랫폼 이용사업자 및 최종이용자 등 보호, 플랫폼 서비스의 불공정 행위 및 이용자 이익 저해 행위 등을 모니터링하여 금지행위 여부 검토, 플랫폼-크리에이터 간 상생 가이드라인 시행·점검 등을 추진하였다.

(그림 3-9) 유형별 플랫폼 및 이용사업자 간 제도개선 추진



자료: 방송통신위원회(2021. 4.)

지능정보사회 이용자 보호 및 역량 강화를 위해 민관 정책 네트워크 운영을 통해 「AI 추천서비스 투명성 기본원칙」을 마련하는 등 지능정보사회 이용자 보호 규범을 정립하고, 이용자가 지능정보사회 역기능에 적극 대응할 수 있도록 비판적 이해 및 주체적 활용 교육을 실시하였다.

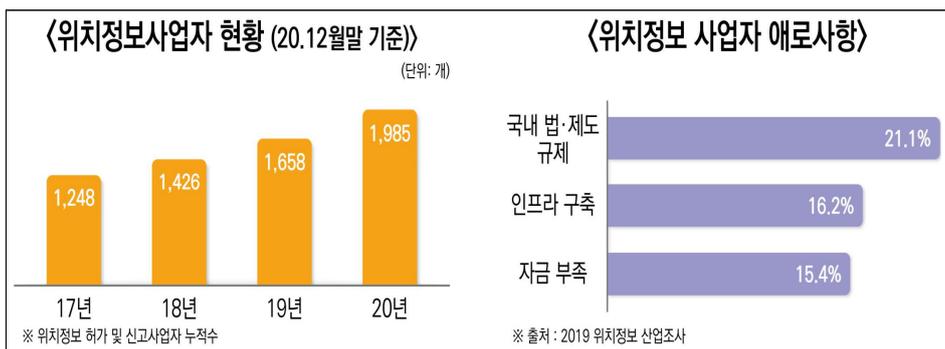
[그림 3-10] 지능정보사회 이용자 역량강화 교육 프로그램 예시



자료: 방송통신위원회(2021. 4.)

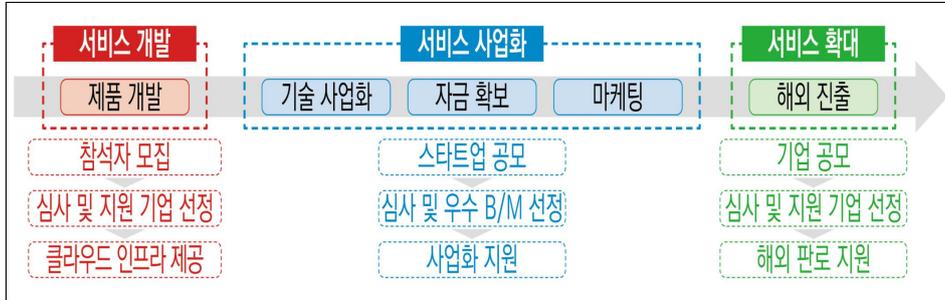
안전하고 편리한 인터넷 서비스 제공을 위해 위치정보 서비스의 규제체계를 합리화하고 (진입규제 완화 및 사후규제 강화), 우수 스타트업 발굴 및 사업화 지원 등 관련 산업을 활성화하며, 온라인 비대면 활동 시 본인확인서비스가 안전하고 편리하게 제공되도록 본인확인기관을 지정·관리하고 보안·안정성 등에 대해 점검하였다.

[그림 3-11] 위치정보사업 현황 및 애로사항



자료: 방송통신위원회(2021. 4.)

[그림 3-12] 위치정보사업 스타트업 생애주기별 컨설팅



자료: 방송통신위원회(2021. 4.)

두 번째 목표인 ‘국민체감 피해구제 및 불편해소’를 위해 통신분쟁조정제도 활성화 및 실효성 제고, 이용자 피해구제 및 피해예방 강화, 이동통신 단말기 관련 이용자 혜택 확대, 이용자 편익증진 및 불편사항 해소를 추진과제로 설정하였다.

통신분쟁조정제도 활성화 및 실효성 제고를 위해 지역별 현장검증 강화, 직권조정 도입 등 제도개선을 통해 분쟁조정 실효성 제고, 상담센터 거점화를 통해 이용자의 접근성을 제고하고, 통신분쟁조정을 원스톱으로 제공하는 통신분쟁지원시스템 본격 가동, 통신분쟁 조정 결과를 공개하여 분쟁조정제도의 활성화를 도모하였다.

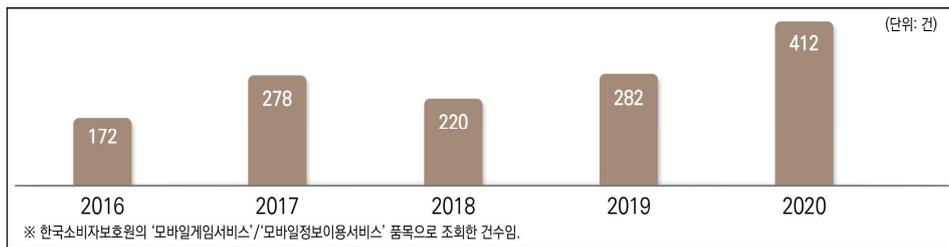
[그림 3-13] 통신분쟁조정지원시스템 주요 화면

번호	기간	사건번호	신청일	승인	처리기간	변경일자	조정일	처리일수
1	2021.01.01~2021.01.31	2021.01.01	2021.01.01	2021.01.01	-	-	-	31일
2	2021.02.01~2021.02.28	2021.02.01	2021.02.01	2021.02.01	-	-	-	28일
3	2021.03.01~2021.03.31	2021.03.01	2021.03.01	2021.03.01	-	-	-	31일
4	2021.04.01~2021.04.30	2021.04.01	2021.04.01	2021.04.01	-	-	-	30일

자료: 방송통신위원회(2021. 4.)

이용자 피해구제 및 피해예방 강화를 위해 모바일 앱 결제·환불 등 단계별 이용자 피해 구제 방안 마련, 결합상품 허위·과장광고 점검 및 신규 광고유형을 반영하여 가이드라인 개정, 통신장애에 따른 손해배상액 현실화(법정손해배상 도입 등) 방안 검토, 부가통신역 무 중단 시 손해배상 절차 등에 대한 고지 기준시간 단축을 추진하였다.

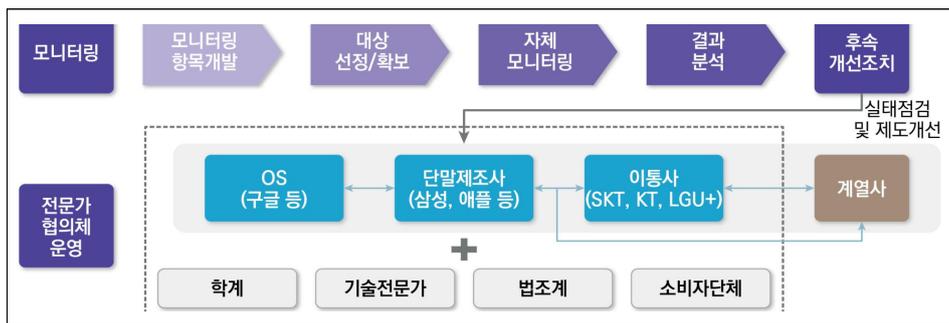
(그림 3-14) 모바일 앱결제 관련 피해구제 건수(한국소비자원 접수)



자료: 방송통신위원회(2021. 4.)

이동통신 단말기 관련 이용자 혜택 확대를 위해 분리공시제를 도입하였고, 이동통신 단말기 A/S 비용 등에 대한 투명성을 제고하였다. 이용자 편익증진 및 불편사항 해소를 위해 결합상품 윈스톱 전환서비스를 확대 시행하였고, 집합건물 독점계약으로 인한 위약금 부담 등을 개선하였으며, 이용자 불편을 야기하는 플로팅 광고 및 선택제 앱에 대한 세부 기준을 마련하여 모니터링을 강화하였다.

(그림 3-15) 모니터링 추진 체계도

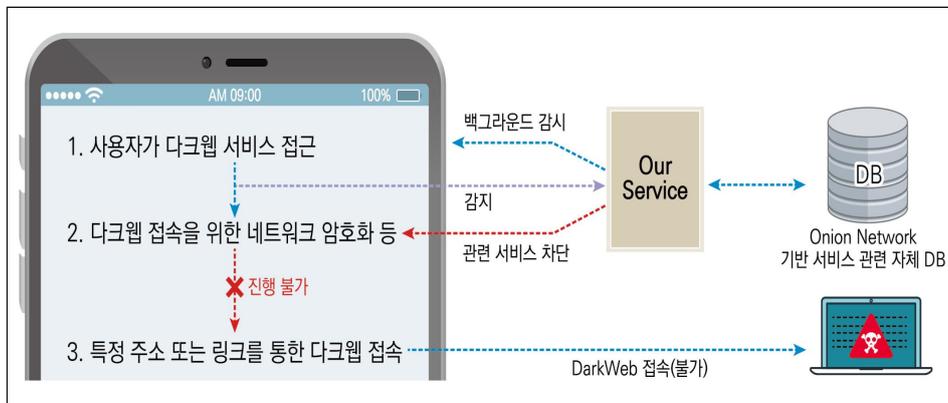


자료: 방송통신위원회(2021. 4.)

세 번째 목표인 '안전한 인터넷 환경조성'을 위해 인터넷상 아동·청소년 보호 강화, 불법 촬영물 유통 등 디지털성범죄 근절, 불법스팸 차단으로 경제·사회적 범죄 예방을 추진과 제로 설정하였다.

인터넷상 아동·청소년 보호 강화를 위해 청소년보호책임자 점검 강화 및 청소년 대상 사이버 안심존 앱 보급을 통해 불법유해물로부터 아동·청소년 보호, 스마트폰 과의존 해소 등을 추진하였다.

(그림 3-16) 사이버안심존 내 다크웹 차단 기능 개요



자료: 방송통신위원회(2021. 4.)

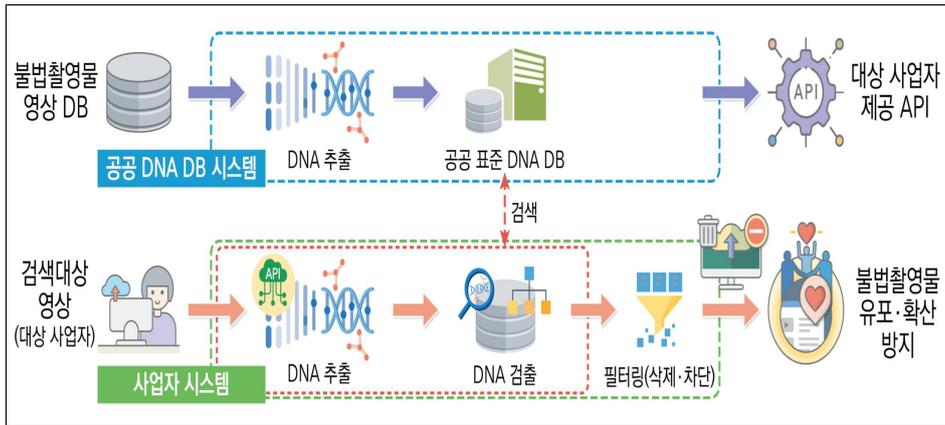
불법촬영물 유통 등 디지털성범죄 근절을 위해 디지털성범죄물 사전 유통방지 및 신속 삭제 등 사업자 관리책임을 강화하였고, 디지털성범죄물(복제·변형물 포함) 필터링을 위한 기술을 개발·보급하였다.

[그림 3-17] 유통방지 책임자 지정의무자·투명성보고서 제출의무자 요건

구분	부가통신사업자 (단, 특수유형 부가통신사업자(웹하드사업자)의 경우 규모·유형에 관계없이 의무 부과)			
규모	매출액 10억 이상	OR	전년 4/4분기 평균 이용자 10만 명 이상	
유형	SNS·커뮤니티· 온라인대화방	OR	인터넷 개인방송	OR 검색서비스
제외대상	① 재화의 판매 또는 용역의 제공(금융, 교육, 신문, 만화 등)을 주된 목적으로 하는 서비스 ② 국가·지방자치단체·공공기관 또는 법률에 따라 직접 설립된 법인이 제공하는 서비스			

자료: 방송통신위원회(2021. 4.)

[그림 3-18] 디지털성범죄물 필터링 기술 개발 및 활용



자료: 방송통신위원회(2021. 4.)

불법 스팸 차단으로 경제·사회적 범죄를 예방하기 위해 스팸 데이터를 관계기관과 공유, 스팸차단의 정확성·신속성 제고를 위한 AI시스템 마련을 추진하였다.

(그림 3-19) 불법스팸 대응 및 데이터 개방 체계



자료: 방송통신위원회(2021. 4.)

네 번째 목표인 디지털 시민의 소통역량 제고를 위해 비대면사회 디지털 윤리교육 강화, 민간 자율의 팩트 체크 활성화 등 허위조작정보 대응, 권리침해 정보로부터 이용자 보호를 추진과제로 설정하였다.

(그림 3-20) 디지털 시민교육 콘텐츠 및 체험형 교육 제공



자료: 방송통신위원회(2021. 4.)

비대면 사회 디지털 윤리교육 강화를 위해 디지털 시민의 권리와 의무 등에 관한 윤리교육을 강화하였고, 디지털윤리를 쉽고 재미있게 배우는 인터넷윤리체험관 운영 등 홍보·캠페인을 실시하였다.

[그림 3-21] 인터넷윤리체험관 및 사이버윤리체험관(온라인)



자료: 방송통신위원회(2021. 4.)

민간 자율의 팩트 체크 활성화 등 허위조작정보 대응을 위해 팩트 체크 협업 공간인 팩트체크넷의 기능 고도화 및 활성화, 코로나19 및 백신 허위조작정보 대응 강화를 위한 매뉴얼 마련 등 제도 개선을 추진하였다.

[그림 3-22] 오픈 플랫폼을 활용한 팩트체크 활성화



주: 본 보고서 p. 69, [그림 3-6] 인용.

자료: 방송통신위원회(2021. 4.)

권리침해 정보로부터 이용자를 보호하기 위해 정보게재자 이의제기가 없는 경우 해당 정보 즉시삭제 등 임시조치 절차를 명확히 하였고, 권리침해 발생 시 효율적 대응을 위해 분쟁조정기구 운영 등을 검토하였다.

4. 2023년 방송통신위원회 업무계획

방통위는 2023년 업무계획에 앞서 다음과 같이 개선이 필요한 사항에 대해 정리하였다. 첫째, 방송산업의 지속성장을 위한 규제 혁신과 함께 미디어 발전전략을 수립할 범부처 차원의 컨트롤타워 구축이 필요하며, 미디어 융합 시대에 걸맞은 미디어 정책 및 체계의 근본적 혁신 필요하다. 둘째, 방송사업자 등 전통 매체부터 디지털 플랫폼, OTT 등 영향력이 확대되고 있는 신규 매체까지 디지털과 미디어 전반의 책임성 담보가 필요하다. 셋째, 진화되고 가속화되는 일상 속의 방송·통신의 이용자 불편을 신속하게 해소하고, 체계적인 이용자 보호시스템 마련이 필요하다. 넷째, 디지털 대전환 시대를 맞이하여 종합적인 국민 피해구제를 위한 새로운 범사회적 디지털·미디어 규범체계의 확립이 필요하다.

이러한 개선사항을 고려하여 2023년 업무 추진 방향을 변화된 환경에 걸맞게 디지털 및 미디어의 혁신성장을 적극 지원하면서 이용자를 두텁게 보호할 수 있는 규범과 윤리 기반을 마련하고, 디지털 및 미디어의 범사회적인 공적 책무를 재정립하여 공정성 및 투명성을 제고하고 국민 신뢰를 회복하는 것으로 세웠다. 이에 따라, “혁신 성장 디지털·미디어 동행사회”로 비전을 수립하고, ① 디지털·미디어 혁신 성장전략 추진, ② 미디어의 책임성 제고, ③ 디지털 이용자 보호강화, ④ 디지털·미디어 규범 확립으로 정책 목표를 수립하였고, 각각의 목표에 따라 핵심 추진과제를 확정하였다.

(그림 3-23) 2023년 방통위 업무계획

2023년 방송통신위원회 업무보고

나라를 단단하게 국민을 든든하게

방송통신위원회

혁신 성장 디지털·미디어 동행 사회

01
디지털·미디어 혁신 성장전략 추진

중장기 디지털·미디어 정책비전 설계 <ul style="list-style-type: none"> ● 미디어 지속성장을 지원하는 미디어 통합법(제안) 입법 ● 방송역사 고찰 및 미디어 미래비전 수립을 위한 사업 ● 디지털·미디어 미래 발전전략 마련 	미디어 글로벌 선도 기반 조성 <ul style="list-style-type: none"> ● 방송 경쟁규제 및 소유·경영규제 개선 ● 국제OTT 포럼 개최 및 해외시장 분석 국가 확대
미디어 콘텐츠 성장 자원 확보 <ul style="list-style-type: none"> ● 원작 허용, 예외 금지로 권고 규제체계 정비 ● 방송통신발전기금 분당금 및 보조금 제도개선 ● 수신료 투명성 강화 국회 논의 지원 	디지털 산업업 활성화 지원 <ul style="list-style-type: none"> ● 재외국인 등 분산재진서비스 이용 개선 ● 위치정보 중소·스타트업 대상 사업화 지원
미디어 발전 추진체계 마련 <ul style="list-style-type: none"> ● 미디어정책연구관 논의 등을 통해 정책 추진체계 마련 	

02
미디어의 책임성 제고

방송의 공적책임 강화 <ul style="list-style-type: none"> ● 공영방송 할당제도 도입을 위한 방송법 개정 ● KBS 및 EBS의 콘텐츠 제공 확대 ● 공적운영 채널 평가 기본제치 수립 	미디어의 공정성 투명성 제고 <ul style="list-style-type: none"> ● 공정하고 투명한 재허가·재승인 심사 ● 알고리즘투명성위원회를 법적 기구로 설치 ● 뉴스채널가짜뉴스의 설치·구성요건, 여담 법제화
국민과 동행하는 미디어 이용환경 조성 <ul style="list-style-type: none"> ● 소외계층 미디어 접근 기본법 제정 ● 시청자미디어센터가계 추가 구축 ● 디지털 미디어 활용 역량 제고 종합계획 수립 	재난·방송 운영체계 고도화 <ul style="list-style-type: none"> ● 재난방송지원특별법 제정 ● 재난 안전점검 대상 방송사 확대 (10개 ▶ 30개)

03
디지털 이용자 보호 강화

디지털 서비스 이용자 보호체계 마련 <ul style="list-style-type: none"> ● 디지털 이용자 보호 종합계획 수립 ● 디지털 플랫폼 민간 자율규제기구 지원 근거 마련 	방송통신 시장조사 활동 강화 <ul style="list-style-type: none"> ● 플랫폼 이용자 피해사례 분석 및 사업자 규제체계 정비 ● 단말기유통업 위반행위 모니터링 등 강화
알상 속 방송통신 이용자 불편 해소 <ul style="list-style-type: none"> ● 긴급구조 시 자금해동·유심이동권 정밀 위치정보 제공 ● 장기입원 시 대리인의 유료발송 금지 방안 협의하 	방송통신 불법유해정보 등 대응체계 확립 <ul style="list-style-type: none"> ● 디지털상행위 피해자 및 피해 관리 보장 추진체계 마련 ● 방송통신 생태계 내 아동·청소년 보호 강화 ● 디지털폭력 피해자원을 위한 피해구제센터 설치
디지털 이용자 피해구제 강화 <ul style="list-style-type: none"> ● 디지털 서비스 피해구제를 위한 이용자 고지 강화 ● 대규모 플랫폼 이용자 보호업무 별도 통합당기 	산업현장 애로 개선 <ul style="list-style-type: none"> ● 방송사없이 실시간 등 간소화 ● KBS AM 라디오 방송국 기능조정 ● 플랫폼 이용사업자 대상 불공정행위 개선

04
디지털·미디어 규범 확립

디지털·미디어 국민 피해 관련 실태 파악	새로운 디지털·미디어 법체계 및 윤리 기반 마련
-------------------------------	-----------------------------------

자료: 방송통신위원회 보도자료(2023.2.3)

첫째, 디지털·미디어 혁신 성장 전략 추진을 위해 중장기 디지털·미디어 정책비전 설계의 일환으로 우선 미디어의 장기적 성장을 지원하기 위한 통합법제(안) 입법을 추진하고, 현행 방송통신정책의 성과와 한계를 점검하여 새로운 시장 환경을 반영한 '디지털·미디어 미래 발전전략'을 마련한다. 방송광고 규제틀·원칙 허용, 예외 금지³⁷⁾로 정비하고 방송사업자 편성 및 소유·겸영규제 개선, 방송통신발전기금 분담금 및 보조금 제도개선 등을 검토하여 미디어 콘텐츠 성장 재원을 확충하고 글로벌 선도 기반을 조성한다. 디지털 신산업 활성화를 지원하기 위해, 드론, 자율주행차 등 ICT 융합서비스로 성장 가능성이 높은 위치정보 중소·스타트업을 지원(투자유치, 컨설팅, 교육 등 사업화 지원)하고, 본인명의 휴대폰이 없어 본인확인서비스 이용에 제약이 있는 재외국민을 대상으로 여권 기반의 본인확인수단을 마련하고, 경제적 취약계층 등을 대상으로 '전국 주민센터' I-PIN 대면발급³⁸⁾을 추진한다. 아울러 글로벌 미디어 환경 변화에 따른 미디어 혁신정책을 수립하기 위해 사전 단계로 방통위 내 미디어 정책연구반을 본격 운영하고, 미디어 정책연구반 활동과 관계부처 협의 등을 토대로 미디어 발전전략과 관련 법제도 정비 등을 논의할 정책 추진체계를 마련할 예정이다.

둘째, 미디어의 책임성 제고를 위해 공영방송의 공적책임을 명확히 하는 협약제도를 도입할 계획이다. 이를 위해 방송법 개정을 추진하고 공영방송이 보유한 콘텐츠의 무료 제공을 확대하며, EBS 중학 프리미엄 사업³⁹⁾을 유료에서 무료 서비스로 전환하고, 지역방송 콘텐츠 제작 역량 강화를 위해 프로그램 제작 및 유통('23년 예산 45.3억원)을 지원하고 지역방송 지속 성장 기반 마련을 위해 제4차 지역방송발전지원계획⁴⁰⁾을 수립할 계획이다. 또한, 공적운영 채널에 대한 평가 기본계획을 수립하는 등 방송의 공적책임을 강화한다. 방송사업자 재허가·재승인 심사 시 방송의 공익성과 공적책임 관련 심사평가를 강화하는 한편, 포털뉴스 기사 배열 및 노출 기준을 검증하는 '알고리즘투명성위원회'를 법적기구로

37) 방송광고 유형 단순화(7가지 → 프로그램 내·외 광고 등 3가지), 프로그램 편성시간당 광고시간 제한을 폐지하고 일총량제 전환 등 형식규제 완화

38) 기존 I-PIN 발급 시, 대면 본인확인을 위해 본인확인기관 본사(서울)에 방문해야 하는 상황 개선

39) 중학교과 주요 과목에 대한 온라인 학습 콘텐츠 제공

40) 지역방송발전지원 특별법에 따라 매 3년 지역방송발전지원계획 수립(제1차 '15년, 제2차 '18년, 제3차 '21년)

설치하고 포털이 자율적으로 운영 중인 뉴스제휴평가위원회의 설치·구성 요건, 역할 등을 법제화하는 방안을 검토하여 추진한다. 전국민의 미디어 접근·활용·참여를 지원하는 '디지털 미디어 활용 역량 제고 종합계획'을 수립하고 장애인 등 소외계층의 디지털 격차 해소를 위해 '소외계층 미디어 접근 기본법' 제정(안41)을 마련한다. 아울러 분산된 재난방송 체계를 일원화하고 재난방송 종합계획을 수립하는 근거가 되는 '재난방송지원특별법' 제정안을 마련하는 등 재난방송 운영체계를 고도화해나갈 계획이다.

셋째, 디지털 이용자 보호를 강화하기 위해 플랫폼에서 발생하는 다양한 불공정행위로부터 이용자를 체계적으로 보호하기 위한 종합계획을 수립하고, 플랫폼 성장과 이용자 보호를 함께 고려한 규율체계를 정립하기 위해 민간 자율규제기구에 대한 법적 근거를 마련한다. 플랫폼 사업자의 불공정행위에 대응하여 이용자 피해사례를 분석하고, 플랫폼 사업자 규제체계를 정비(42)한다. 단말기유통법 위반행위 등에 대한 상시 모니터링을 진행하는 등 방송통신 시장조사 활동을 한층 강화한다. 정밀 위치정보 제공이 어려운 단말기에 대해 긴급구조 시 정밀 위치정보를 제공하도록 개선하고, 유료방송 해지 시 대리인의 제출 서류를 합리화하는 등 일상 속 방송통신 이용자 불편을 해소한다. 디지털성범죄 피해자의 잊혀질 권리 보장을 위한 추진계획을 마련하고, 온라인 명예훼손 등 디지털 폭력에 대한 피해구제센터를 설치하기 위해 관련 법 개정(정보통신망법 개정)을 추진하는 등 불법유해 정보 대응체계를 정립한다. 아울러 디지털서비스 장애 시 이용자 고지를 강화(전기통신사업법 시행령 개정)하고, 대규모 디지털 플랫폼 사업자에 대해서는 현행 부가통신 서비스별 이용자 보호업무평가와 함께 서비스를 통합하여 사업자 단위로도 평가를 추진할 예정이다. 이와 함께 온라인피해구제 상담 및 지원을 강화하기 위한 온라인피해365센터의 기능을 강화(43)하고 유관기관 협의체의 확대 및 재편을 추진한다. 이와 더불어 방송사업자 심

41) ▲ 장애인방송 제공 영역을 실시간에서 비실시간까지 확대, ▲ 소외계층 미디어 교육 시스템 구축 및 교육콘텐츠 제작 지원 근거 마련, ▲ 소외계층 미디어 접근 지원 종합 계획 수립 근거 마련 등

42) 플랫폼 사업자의 눈속임 마케팅(다크패턴) 등 피해사례를 분석하여 신유형 피해에 대응하고, 금지행위 유형에 플랫폼 사업자 불공정행위를 추가하고 플로팅 광고에 대해 과태료 부과 근거를 마련하는 등 플랫폼 사업자에 대한 규제체계를 정비

43) 홈페이지 외에 모바일 메시지 상담 서비스를 추가하고 상담사례를 DB화하며 홈페이지의 본인인증수단을 확대 등의 구체적인 방안을 마련

사절차 등을 간소화⁴⁴⁾하고, 표준 FM 및 AM의 기능 조정을 통해 전시·안보 및 재난매체 역할을 유지할 수 있는 전국 방송망 확보 외의 방송국 기능조정을 추진한다. 공정한 플랫폼 생태계 조성을 위해 앱마켓, 신유형 플랫폼(메타버스 등) 이용사업자 대상으로 불합리 및 피해 사례 실태조사를 실시하고 불공정행위의 개선을 검토하고 추진할 계획이다.

넷째, 디지털·미디어 규범을 확립하기 위해, 방통위는 디지털·미디어 상에서 일어나는 국민 불편과 관련하여 현행 법체계의 틀 내에서 제도와 정책을 정비해나가는 한편, 국민 피해 전반에 대한 범사회적이고 체계적인 대응을 위해 새로운 디지털·미디어 법체계와 윤리 기반을 준비한다. 이를 위해 우선 디지털·미디어 상에서 발생하는 각종 국민 피해 및 불편 사항과 피해구제 현황에 대한 전반적인 실태를 파악하고, 미흡한 부분을 보완할 수 있는 새로운 가이드라인 및 법제 등을 종합 검토할 예정이다. 나아가 디지털·미디어 상에 발생하는 피해 전반에 대한 종합적이고 체계적인 대응체계를 구축하고 나아가 중장기적으로 디지털·미디어 윤리 기반을 정립하기 위한 관련 법체계의 통합 정비 등을 검토할 계획이다.

이 밖에도 정부 공통 과제에 대한 이행계획도 밝혔는데, 규제혁신 부분에서는 모빌리티 산업 진흥을 위해 위치정보사업 진입규제를 신고제로 통합하고 위치정보법 전면 개정을 통해 발발기금의 지원 근거를 마련하는 방안을 검토한다. 또한, AM 청취 수요 감소와 표준 FM으로의 대체 가능성 등을 고려하여 현재 휴지 중인 17개 AM 라디오에 대한 청취자의 민원 내역 등을 검토한 후, AM 송출 중단 절차를 진행할 계획이다.

청년정책 부분에서는 청년을 대상으로 미디어 분야의 전문적인 교육 및 실습 기회를 제공하여 미디어 리터러시 체계를 구축한다. 위치정보 분야에 대한 청년 스타트업에 지원할 계획도 밝혔는데, 대학생, 예비 창업자 등 청년 스타트업을 대상으로 창의적인 위치정보 비즈니스 아이디어를 발굴하고 이에 대한 사업화를 지원할 계획이다. 또한, 혁신형 중소기업·소상공인 대상의 방송광고 지원 사업에 대한 대상을 선정할 때 청년 기업에 대한 우대정책⁴⁵⁾을 추진하며, 창의적이고 지의성 있는 공익광고에 대한 제작과 확산을 위해 ‘공익광고 청년자문단’(7인, KOBACO)을 구성하여 전략제안 및 제작사 선정 심사 참관 등의 활동을 진행한다.

44) 재허가·재승인 조건 부가 최소화, 재허가 심사사항 효율화 등을 통해 방송사업자 부담 완화 및 심사 효율성 제고

45) (혁신형 중소기업) 신청자격 중 중소기업 보유 인증서에 ‘청년친화 강소기업’ 추가 및 ‘청년고용 우수기업’ 등에 가점, (소상공인) ‘지역주도형 청년일자리사업 창업자’ 등에 가점

제5장 결론

디지털 기술 혁신과 비대면 사회로의 급격한 전환으로 온라인 정보 유통의 영향력이 지대해짐에 따라 허위정보·불법정보가 인류의 보편적 가치를 훼손하고 피해자를 양산할 우려가 커지고 있다. 디지털성범죄, 스팸데이터 등 불법정보 유통방지를 위한 법제 및 관련 시스템에 관한 기반은 마련되어 있으나, 신유형 불법정보에 대한 대응 및 사전예방 등 제도적·기술적 조치 고도화가 필요하다. 허위조작정보는 민주사회의 담론 형성을 방해하고 사회 혼란을 야기할 수 있으므로, 생성·유통을 방지하기 위한 제도를 마련하여야 한다. 특히, 인공지능 등 신기술 발전에 따라 누구나 손쉽게 딥페이크 등을 이용한 허위정보·불법정보를 생성할 수 있게 되어 대책이 필요하다.

디지털 생태계의 주요 계층이 소수의 사업자에 의해 과점화되고, 계층간 행위가 복잡적으로 작용하여 각 계층 및 생태계 전반에 대한 이들의 영향력이 고착화·강화되고 있다. 이들과 경쟁하는 스타트업·중소사업자의 혁신 기회를 차단하고, 이들이 제공하는 서비스를 이용하는 이용사업자에게 불공정한 거래조건을 강요하는 경우가 발생한다. 디지털 생태계 전체 및 각 계층에 대해 각 계층의 경쟁압력이 작용하여 혁신이 촉진되고, 이용자 선택의 기회가 보장될 필요가 있다. 네트워크 효과, 데이터 이점, 알고리즘 이용 등으로 의사결정 과정의 블랙박스화 등 디지털의 특성으로 인해 시장 기능에 의한 치유가 어려운 경우 시의적절한 제도적 대응에 대한 검토가 요청된다.

생성형 인공지능 등 기술 발전이 가속화될수록 정보 판별이 어려워지고 방대한 정보에 대한 접근성이 높아질 것으로 예상되어 악의적 사용이나 통제 불가능한 상황에 대한 우려의 목소리가 커지고 있다. 특히, 이용자 권익 보호의 전제조건인 민주주의의 방어를 위해 허위조작정보, 선거 개입 등 인공지능이 디지털 사회의 신뢰성을 저하시킬 수 있는 위험을 인지, 예방, 조치할 필요성이 제기된다. 한편, 생성형 인공지능은 인공지능의 민주화를 촉발하며 이용자의 능력 확장에 기여할 것으로 기대되나, 인공지능 활용 능력에 따른 이용자 간 격차는 심화될 가능성이 있다. 인공지능이 제공하는 정보를 수동적으로 받아들이는 이용자와 검증 가능한 이용자, 인공지능을 활용하지 못하는 이용자와 도구로 활용하는 이용자 간의 양극화와 불평등이 심화될 수 있어 대책이 필요하다.

참 고 문 헌

[국내 문헌]

- 구재령(2022). “알고리즘과 메타포: 페이스북의 ‘에코챔버’와 구글 검색의 ‘필터버블’을 중심으로”. 과학기술학연구 제22권 3호, 2022.
- 글로벌 과학기술정책정보 서비스(2022), “사이버 공격으로부터 영국의 통신 네트워크를 보호하기 위한 새로운 통신 보안 규정 시행”, 2022.8.30.
- 김병일(2022), “EU의 디지털시장법(Digital Markets Act)의 주요 내용과 국내 시사점”, KISO저널 제46호, 2022.3.18.
- 김수현·김창훈(2020), “유럽 그린딜의 동향과 시사점”, 수시 연구보고서 20-01, 에너지경제연구원, 2020.6.
- 김태희(2022), “프랑스 HADOPI, 2022년 1월부터 통합 규제기관인 ARCOM으로 출범”, 해외 저작권 보호 동향, 한국저작권보호원, 2022.1.14.
- 김현경(2023), “캐나다, 온라인 스트리밍 법(the Online Streaming Act) 통과 의미와 시사점”, 해외 저작권 보호 동향, 2023.7.13.
- 김희정·김진기·권오상·신현필·박윤미·김혜경(2012), “방송통신 관련 법령·산하기관 현황분석 및 개선방안 연구”, 한국방송통신전파진흥원, 2012.12.
- 남상준·조은진(2020), “디지털 플랫폼 규제 현황 및 전망 - 공정경쟁과 미디어 중심으로 -”, ETRI Insight, 기술정책 이슈 2020-14.
- 뉴시스(2023), “방통위, 이용자정책국 확대개편...방송·포털 규제 강화 예고”, 2023.11.14.
- 디지털투데이(2023), “방통위, 이용자정책국 확대 개편...시장조사심의관 신설”, 2023.11.14.
- 방송통신위원회(2009), “방송통신위원회 2008 연차보고서”, 2009.3.
- 방송통신위원회(2014), “2013 방송통신위원회 연차보고서”, 2014.3.

방송통신위원회(2018), “2017 방송통신위원회 연차보고서”, 2018.3.

방송통신위원회(2019), “통신 이용자보호 종합계획(’19~’21)”, 2019.2.

방송통신위원회(2019), “제4기 방송통신위원회 정책성과(시정자, 이용자정책분야)”, 2019.5.

방송통신위원회(2021), “제5기 방송통신위원회 비전 및 주요 정책과제”, 2021.1.

방송통신위원회(2021. 4.), “2021년 통신.인터넷 서비스 이용자보호 종합계획”.

방송통신위원회(2022), “2021 방송통신위원회 연차보고서”, 2022.3.

방송통신위원회(2023), “2022 방송통신위원회 연차보고서”, 2023.3.

방송통신위원회(2023), “2023년 주요 업무 추진계획 - 혁신 성장 디지털·미디어 동행 사회-”, 2023.2.2.

방송통신위원회(2023), “2023년 상반기 스팸 유통현황”, 2023.10.6.

방송통신위원회 보도자료(2019), “이용자 보호를 위한 중장기 정책 비전 제시”, 2019.2.13.

방송통신위원회 보도자료(2023), “혁신 성장, 디지털·미디어 동행 사회 - 방송통신위원회, 2023년 업무계획 보고-”, 2023.2.3.

시장과 정부 연구센터(2013), “정부의 정책수행체계와 정책조정 연구”, 2013.

우현우(2020), “[호주] 정부, ACCC의 디지털 플랫폼 조사 결과 보고서에 대응하기 위한 ‘실행 로드맵’을 발표하다”, 저작권동향, 한국저작권위원회, 2020.2.3.

이경선 외(2023), “스마트 서비스 활성화를 위한 정책 플랫폼 연구”, 정보통신정책연구원, 2023.12.

이미숙 외(2022). “가짜뉴스에 대한 사회적 인식과 불편비용 추정 연구”. 한국혁신학회지 제17권 1호, 2022.2.

이민희(2021), “EU 디지털마켓법(안)(Digital Markets Act)의 주요 내용과 시사점”, 기획2: 주요 국가의 플랫폼 산업 규제 동향, 법무법인(유) 지평, 2021.8.25.

전자신문(2021), “EU, ICT 전문기관이 온라인플랫폼 규제 전담”, 2021.7.6.

전자신문(2023), “방통위, 이용자정책국 확대개편…방송·인터넷 규제 업무 강화”,

2023.11.14.

정보통신산업진흥원(2022), “국가별 ICT 시장동향 - 독일”, NIPA 글로벌 ICT 포털,
2022.5.27.

정보통신산업진흥원(2023), “국가별 ICT 시장동향 - 프랑스”, NIPA 글로벌 ICT 포털,
2023.3.

조윤희(2023), “뉴스 추천서비스의 긍정·부정적 평가에 따른 인공지능 투명성에
대한 이용자 인식의 매개효과와 뉴스 추천서비스 이용의도의 변화”, KISDI
디지털경제사회연구 2023년 제1권 2호, 2023.12.

중소벤처기업부(2021), “2021년 온라인 플랫폼 이용사업자 실태조사 결과”,
2021.12.20.

최계영(2023), “글로벌 AI 거버넌스 논의와 국제협력”, KISDI Premium Report 23-06,
2023.6.

최한별(2023), “디지털 리터러시가 혁신 기술의 수용에 미치는 영향” 디지털 리터
러시의 단계적 접근을 중심으로“, KISDI 디지털경제사회연구 2023년 제1권 2
호, 2023.12.

한국인터넷진흥원(2022), “앱마켓 시장 주요 이슈 도출 및 분석”, 2022.12.

[해외 문헌]

BBC(2023), “Online Safety Bill: divisive internet rules become law”, 2023.10.26.

The White House(2022), “Blueprint for an AI Bill of Rights”, 2022.10.

EC(2020), “Shaping Europe’s digital future”, 2020.2.

EC(2020), “Strategic Plan 2020-2024”, DG Communications Networks, Content and
Technology, 2020.9.2.

EC(2023), “Communications Networks, Content and Technology - Organisation chart
English”, 2023.11.16.

EC(2023), “Management Plan 2023 Directorate-General for Communications Networks,

Content and Technology”.

gadens(2023), “Fake news? - ACMA to receive new powers to hold digital platforms to account”, 2023.6.28.

Ofcom(2023), “Ofcom’s approach to implementing the Online Safety Act”, 2023.10.26

Ofcom(2023), “Ofcom’s Plan of Work 2023.24”, 2023.3.28

[웹 자료]

독일 연방통신청 홈페이지, <https://www.bundesnetzagentur.de/EN/General/Bundesnetzagentur/TaskStructure/start.html>

정보통신기술용어해설 홈페이지, http://www.ktword.co.kr/test/view/view.php?m_temp1=624

ACCC 홈페이지, <https://www.productsafety.gov.au/about-us>

AGCOM 홈페이지, <https://www.agcom.it/organigramma>

ARCEP 홈페이지, <https://www.arcep.fr/larcep/le-college-et-les-directions/lorganigramme-de-larcep.html>

ARCOM 홈페이지, <https://www.arcom.fr/nous-connaître/notre-institution/organigramme>

CRTC 홈페이지, <https://crtc.gc.ca/eng/acrtc/organ.htm>

EC 홈페이지, https://commission.europa.eu/about-european-commission/departments-and-executive-agencies/communications-networks-content-and-technology_en#leadership-and-organisation

Ofcom 홈페이지, https://www.ofcom.org.uk/__data/assets/pdf_file/0025/217771/organisational-structure-annex.pdf

● 저 자 소 개 ●

김 현 수

- 고려대 법학과 졸업
- 고려대 법학과 석사
- 고려대 법학과 박사
- 현 정보통신정책연구원
플랫폼정책연구실장

손 가 녕

- 성신여자대학교 경영학과 석사
- 현 정보통신정책연구원 전문연구원

방송통신융합정책연구 KCC-2023-11

디지털 플랫폼 이용자 보호를 위한
중장기 정책방안 연구

(Research on mid- to long-term policy
measures to protect users of digital platforms)

2023년 12월 31일 인쇄

2023년 12월 31일 발행

발행인 방송통신위원회 위원장

발행처 방송통신위원회

경기도 과천시 관문로 47

정부과천청사 2동

TEL: 02-2110-1323

Homepage: www.kcc.go.kr
