

방송통신위원회 속기록

회의명 : 제10차 방송통신위원회 회의

회의일시 : 2024. 2. 23.(금) 10:02

장소 : 방송통신위원회 4층 회의실

참석위원 : 김홍일 위원장
이상인 부위원장 (2인)

불참위원 : 없음

제10차 방송통신위원회 회의 속기록

【 10시 02분 개회 】

1. 성원보고

- 김홍일 위원장
 - 성원 보고해 주시기 바랍니다.
- 박동표 의안정책관리팀장
 - 재적위원 두 분 중 두 분이 참석하셔서 성원이 되었음을 보고드립니다.

2. 국기에 대한 경례

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

3. 개회선언

- 김홍일 위원장
 - 2024년도 제10차 방송통신위원회 회의를 개의하겠습니다.

(의사봉 3타)

4. 회의공개 여부 결정

- 김홍일 위원장
 - 오늘 회의에는 <의결안건> 1건이 상정되었습니다. 오늘 안건은 사업자 의견청취가 예정되어 있고, 의견청취 공개 시 개인·법인 및 단체의 명예를 훼손하거나 정당한 이익을 해칠 우려 등이 있어서 위원회 회의운영에 관한 규칙 제9조 제1항에 따라 비공개로 진행하고자 합니다. 위원님, 이의 없으십니까?
- 이상인 부위원장

- 이의 없습니다.

○ 김홍일 위원장

- 그럼, 오늘 회의는 공개로 진행하되, 사업자 의견청취는 비공개로 하겠습니다.

안전 심의에 들어가겠습니다.

6. 의결사항

가. 트위치의 「전기통신사업법」 위반 행위 시정조치에 관한 건 (2024-10-019)

○ 김홍일 위원장

- <의결안전 가>입니다. 본 안전은 사업자 측의 의견진술이 예정되어 있습니다. 효율적인 회의 진행을 위해 안전 내용 중 사실관계에 해당하는 사항을 먼저 보고해 주시기 바랍니다. “트위치의 「전기통신사업법」 위반 행위 시정조치에 관한 건”에 대해서 보고해 주시기 바랍니다.

○ 심아미 부가통신조사지원팀장

- 보고드리겠습니다. <1> 의결주문입니다. 가 「전기통신사업법」 제50조제1항제5호를 위반한 트위치(Twitch Interactive, Inc.)에 대해 시정조치(안)를 별지와 같이 의결한다. <나> 전기통신사업법 제22조의5제2항을 위반한 피심인에 대해 별지와 같이 과태료를 부과한다. <2> 제안이유와 <3> 사실조사·점검 개요는 생략하겠습니다. 5페이지입니다. 하단 <4> 사실조사 및 점검결과입니다. 피심인 일반 현황부터 서비스 현황까지는 생략하겠습니다. 18페이지입니다. <바> 피심인 행위 사실입니다. 최대 시청화질 제한 관련입니다. 피심인은 서비스 운영 비용 증가를 사유로 트랜스코드 제공 채널에서 국내 라이브 스트리밍 최대 시청화질을 1080p에서 720p로 하향한다고 '22년 9월 28일 홈페이지에 공지하고 '22년 9월 30일 시행하였습니다. 그 결과, 거의 대부분의 채널에 트랜스코드가 제공되고 있어 대부분의 시청자가 720p까지만 화질 선택이 가능하도록 변경되었습니다. 19페이지입니다. <나> VOD 서비스 중단 관련입니다. 피심인은 규제 기준 충족을 사유로 국내 이용자의 VOD 시청 및 생성을 중단한다고 '22년 12월 9일 홈페이지에 공지하였고, 서비스 약관에 “대한민국 거주자들의 경우, 사전 녹화한 오디오 및 비디오 저작물의 배포와 동영상과 관련된 기능 및 서비스의 사용이 불가할 수 있습니다.”와 같은 내용을 추가하여 VOD 서비스를 중단하였습니다. 20페이지입니다. 그 결과, 기존에 생성된 모든 유형의 VOD를 '22년 12월 13일부터 시청할 수 없게 되었고, 모든 유형의 VOD 생성·저장 기능까지도 '23년 2월 7일자로 사용할 수 없게 되었습니다. 21페이지입니다. 2) 기술적 조치 관련입니다. 다음 페이지입니다. 트위치는 기술적조치에 대한 계도기간이 만료된 때부터 '23년 2월 초까지 약 8개월간 기술적 조치를 취하지 아니하였으며, 향후 글로벌 단위로 필터링 시스템을 구축할 예정이라는 자료를 제출하였으나, '22년 12월 13일 국내 이용자 VOD 시청기능을 중단하고 '23년 2월 7일 동영상 업로드 기능을

중단하였습니다. <5> 위법성 판단입니다. 관련 법령은 생략하겠습니다. 23페이지입니다. <나> 금지행위 관련입니다. 1) 라이브 스트리밍의 최대 시청화질을 제한한 행위가 위법한지 여부입니다. 가) '정당한 사유없이 「전기통신사업법」의 이용 제한' 관련입니다. 전기통신서비스의 이용 제한 여부에 대해서는 '23년 12월 21일 선고된 페이스북 대법원 판례에 따르면 "접속경로 변경행위로 전기통신이용자들의 서비스 이용에 다소간의 지연이나 불편 등이 초래되거나 서비스 품질이 저하되더라도, 전기통신사업법령상 금지되는 '이용의 제한'에 해당되지 않는다고 판단하면서 "이용의 시기나 방법, 범위 등에 한도나 한계를 정하여 이용을 못하게 막거나 실질적으로 그에 준하는 정도로 이용을 못하게 하여야 '이용의 제한'에 해당된다."고 판시하여 기준을 제시하였습니다. 24페이지입니다. 이러한 판례가 제시한 기준에 따라 1080p가 아닌 720p로 시청할 때 만족감, 혹은 편익이 일정 부분 감소되지만 이는 서비스 품질을 저하한 정도에 그치며, 이용을 못하게 하거나 실질적으로 그에 준하는 정도로 이용을 못하게 정도는 아니어서 '이용의 제한'에 되지 않는다고 판단되고 스트리밍이 중단된 것도 아니어서 '이용의 중단'이라고도 볼 수 없다고 판단됩니다. 소결입니다. 피심인의 행위는 정당한 사유 없이 국내 이용자의 전기통신서비스 이용을 제한하고 이용자 이익을 해치는 전기통신서비스 제공 방식을 규정한 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호의 위반 소지가 있다고 보기 어렵다고 판단하였습니다. 나) '정당한 사유 없이 이용계약에 관한 중요사항 변경' 관련입니다. 이용계약에 관한 중요사항 변경 여부에 대해서는 피심인은 약관 등에 따라 라이브 스트리밍 등의 서비스를 제공하고 있으나 제출자료 및 홈페이지상 이용약관·공지사항 등을 검토한 결과, 특정 시청화질을 보장하거나 기존 화질을 지속적으로 유지해야 한다는 내용의 명시적인 조항이나 조건이 없었습니다. 25페이지입니다. 1080p의 화질 보장이 이용계약의 내용에 포함되어 있지 않으므로 이용계약에 관한 중요사항이라고 보기도 어렵고, 이용계약의 중요사항에 관한 변경이 있었다고 보기도 어려운 것으로 판단됩니다. 소결입니다. 피심인의 행위는 정당한 사유 없이 이용계약에 관한 중요사항을 변경하고 이용자 이익을 해치는 전기통신서비스 제공 방식을 규정한 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호의 위반소지가 있다고 보기 어렵다고 판단하였습니다. 2) VOD 서비스 중단 행위가 위법한지 여부입니다. 가) '정당한 사유 없이 전기통신서비스의 이용 제한 또는 중단' 관련입니다. 전기통신서비스의 이용 제한 또는 중단 여부와 관련하여 VOD 서비스는 시간에 구애받지 않고 시청할 수 있는 점, 생성 방법 등에서 라이브 스트리밍과 차이점이 있는 점을 고려하면 라이브 스트리밍과 별개로 독립적인 서비스로 보는 것이 타당합니다. 피심인이 VOD 서비스를 중단하여 국내 이용자는 더 이상 VOD를 생성하거나 시청할 수 없게 되었으므로 피심인의 VOD 서비스 중단 행위는 '전기통신서비스 이용 제한 또는 중단'에 해당한다고 보는 것이 타당하다고 판단하였습니다. 26페이지입니다. 이용자 이익 저해의 현저성 관련입니다. 피심인은 전기통신사업법령에 따라 불법촬영물 등 유통방지 의무가 있는 사업자이나, 규제 기준 충족의 이유로 VOD 시청과 생성을 중단한 것은 불법촬영물 등에 해당하지 않은 거의 모든 VOD 콘텐츠의 시청과 생성까지도 차단하여, 목적에 비해 과도한 수단을 선택한 것으로 보입니다. 시청자는 라이브 스트리밍을 실시간으로 시청하지 못하였다도 원하는 시간대에 VOD를 시청할 수 있었고, 스트리머는 VOD 콘텐츠 제작을 통해 자신의 채널을 홍보하거나 수익을 창출하는 등 다양한 형태의 이익을 누릴 수 있었으나 불가능해졌습니다. 유사한 서비스를 제공하는 스트리밍 플랫폼 사업자 모두가 VOD 서비스를 제공하고 있다는 점에서 이용자의 편익에 중요한 요소라고 보입니다. 한편, 피심인은 제휴·파트

르게 현 시점까지 VOD 서비스 중단행위가 지속되고 있어 이용자 이익 저해가 현저하다고 판단됩니다. 소결입니다. 피심인의 행위는 정당한 사유 없이 이용계약에 관한 중요사항을 변경하고, 이용자 이익을 해치는 전기통신서비스 제공 방식으로 「전기통신사업법」 제50조 제1항 제5호를 위반하였다고 판단됩니다. <다> 기술적 조치 미이행 관련입니다. 피심인은 점검시점 기준 전년도 매출액이 10억 원 이상인 사업자로서 「전기통신사업법」에 따른 기술적·관리적 조치를 하여야 하나, 계도기간이 만료된 '22년 6월부터 국내 이용자 동영상 업로드 기능을 중단한 '23년 2월 초까지 약 8개월간 사전 비교식별조치를 취하지 아니하여 「전기통신사업법」 제22조의5제2항에 따른 '기술적·관리적 조치' 의무를 위반한 것으로 판단됩니다. 이상 사실관계 및 위법성 판단에 대한 보고를 마치겠습니다.

○ 김홍일 위원장

- 위원님, 보고내용에 대해 의견청취 전에 확인하실 사항 있으십니까?

○ 이상인 부위원장

- 없습니다.

○ 김홍일 위원장

- 없으시면 의견청취를 진행하도록 하겠습니다. 본 의견청취는 피심인의 요청에 따라 비공개로 진행하겠습니다. 의견청취가 종료된 이후에 다시 공개로 전환하도록 하겠습니다. 장내를 정돈하여 주시기 바랍니다.

【 10시 20분 】

(진술인 입장)

(진술인 퇴장)

그러면 모두에 말씀드린 대로 상정안건 논의를 위해 회의를 공개로 전환하겠습니다. 장내를 정돈해 주시기 바랍니다.

【 10시 50분 】

○ 김홍일 위원장

- 이어서 사무처에서 보고를 계속해 주시기 바랍니다.

○ 심아미 부가통신조사지원팀장

- 시정조치(안) 바로 보고드리겠습니다. 36페이지입니다. <가> 금지행위 관련입니다. 다음 페이지입니다. 「전기통신사업법」에 따라 아래와 같이 시정조치를 명하도록 하겠습니다. (1) 금지행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표. (2) 전기통신업무에 관한 업무

처리절차의 개선. 추후 국내 사업을 재개하는 경우, VOD 중단 조치 관련 동일·유사사례가 발생하지 않도록 재발방지 대책을 수립하고 사업을 시행하여야 한다. 금지행위 위반으로 부과된 시정명령의 이행기간 중 국내사업이 종료됨에 따라 이용자 피해가 발생하지 않도록 다음을 포함한 이용자 보호대책을 수립 및 시행한다. ① 유료 재화 환불 과정상 이용자 불편이 없도록 할 것. ② 이용자가 민원 청구 이용 시 불편이 없도록 할 것. ③ 스트리머의 최종 정산금액 지급, 타 플랫폼 이전 등에 불편이 없도록 할 것. (3) 시정조치 이행계획서 제출(10일 이내), (4) 시정조치 이행결과 보고(이행완료 후 10일 이내)입니다. 38페이지 과징금 부과(안)입니다. 다음 페이지입니다. 부과근거는 생략하겠습니다. 피심인은 감사를 거치지 않은 국내 추정 매출액만을 제출한바 객관성이 없고 위반행위와 제출한 매출액 사이의 관련성을 합리적으로 추정할 수 없어 위반행위 관련 매출액 산정이 현실적으로 곤란하므로 「전기통신사업법」 제53조제1항 단서에 따라 정액과징금을 부과하겠습니다. 기준금액입니다. 과징금 부과 세부기준에서는 8억 원을 상한액으로 하고, 위반 행위의 중대성의 정도에 따라 매우 중대한 위반행위, 중대한 위반행위, 중대성이 약한 위반행위 3단계로 기준금액을 정하도록 규정하고 있습니다. 40페이지입니다. 피심인의 행위는 광범위한 이용자에게 영향을 미치는 것으로 피해의 범위가 넓으나, 피해를 입은 이용자가 유료상품 환불 요청 시 조건 없이 환불한 점 등을 고려하여 중대성 정도를 '중대한 위반행위'로 판단하고 그 기준금액을 3.3억 원으로 산정하겠습니다. 필수적 가중·감경입니다. 피심인의 위반행위가 12개월을 초과하여 기준금액의 30%를 가산하고, 동일 위반행위로 최근 3년간 방통위로부터 과징금 처분을 받은 적이 없어 기준금액의 10% 감경하여 총 20%를 가중하겠습니다. 추가적 가중·감경입니다. 조사 개시 후에도 시정하지 않았으므로 필수적 가중·감경을 거친 금액에 10%를 가중하여 최종 과징금으로 4.35억 원의 금액을 부과하고자 합니다. 41페이지입니다. 기술적 조치 관련입니다. 피심인은 「전기통신사업법」에 따른 기술적 조치를 하지 아니하여, 「전기통신사업법」에 따른 과태료 부과, 시정명령, 형사처벌을 위한 고발이 가능합니다. 다만, 현재 VOD 서비스를 중단하고 있는 피심인에 대해서는 시정명령과 형사 고발은 하지 않되, 과태료를 부과하겠습니다. 「전기통신사업법 시행령」[별표11]에 따라 제1회 위반 기준금액 1,500만 원을 적용하고 가중·감경 사유가 없다고 판단하여 최종 과태료 금액으로 1,500만 원을 부과하고자 합니다. 향후 계획입니다. 오늘 의결해 주시면 시정조치를 통보하고 시정조치 이행을 점검하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 김홍일 위원장

- 위원님 의견 말씀해 주십시오.

○ 이상인 부위원장

- 의견 말씀드리겠습니다. 이번에 피심인 트위치의 「전기통신사업법」 위반 행위 여부가 문제된 행위는 3가지로 볼 수 있습니다. 첫째, 시청화질 제한, 두 번째 VOD 서비스 제공 중단, 세 번째 불법촬영물 등의 유통방지를 위한 기술적·관리적 조치 의무 미이행입니다. 먼저, 시청화질 제한의 경우 대법원 판례에 비춰봤을 때 동영상 서비스 품질을 저하한 정도이지 그 자체로 금지행위 요건인 이용의 제한에 바로 해당된다고 보기 어려운 측면이 있습니다. 그래서 이 부분은 위반 행위로 볼 수 없다는 사무처 의견에 저도 동의합니다. 조금 전 의견 청취과정에서도 여러 주장이 있었지만 VOD 제공 중단은 트위치가 규제기준 충족을 위해

VOD 서비스를 중단했다고 하지만 이는 관련 규정 신설 이후 조치 의무 이행을 위한 2년의 충분한 시간이 있었음에도 법적 의무를 우회하는 방법으로 VOD 서비스 자체를 중단하여 이용자 이익을 반하는 행위를 했다고 판단됩니다. 이는 정당한 사유로 인정하기 어렵습니다. 그리고 VOD 서비스 중단 행위는 서비스 약관에 명시한 '중대한 변경'에 해당된다고 봄이 타당하고, 따라서 트위치가 정당한 사유 없이 중요사항을 변경했고 이로 인해 이용자 이익 저해가 현저하다고 판단됩니다. 따라서, 두 번째 VOD 서비스 제공 중단은 금지행위 위반으로 보는 것이 타당하다는 의견입니다. 세 번째, 불법촬영물 등의 유통 방지를 위한 기술적·관리적 조치 미이행과 관련하여 피심인은 계도기간이 만료된 2023년 6월부터 국내 이용자 동영상 업로드 기능을 중단한 2024년 2월 초까지 약 8개월간 사전 비교식별조치를 취하지 아니하여 「전기통신사업법」상 기술적·관리적 조치를 위반한 것이 명백하다고 판단됩니다. VOD 서비스 제공 중단 행위와 관련하여 트위치 측은 규제 기준 충족이라는 명목 하에 불법촬영물 등에 해당하지 않는 거의 모든 VOD 콘텐츠의 시청과 생성을 차단하여 목적에 비하여 과도한 수단을 선택한 것이고, 이용자의 이익에 현저하게 반하는 행위로서 법 위반 정도가 결코 가볍다고 볼 수 없습니다. 저는 이 부분에 대해서는 사무처 원안과 같이 시정명령과 과징금을 모두 부과해야 한다고 생각합니다. 기술적 조치 미이행과 관련해서는 여러 사항을 고려하고 법 위반의 정도를 참작했을 때 사무처 원안과 같이 가중·감경 없이 1,500만 원의 과태료를 부과하는 것이 적절하다고 판단됩니다. 본 의결 이후 사무처에서는 시정조치 통보, 시정조치 이행점검 등 후속 조치를 철저히 시행하여 주실 것을 당부드립니다. 이상입니다.

○ 김홍일 위원장

- 저도 같은 의견입니다. 그러면 이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 위원님, 이의 없으십니까?

○ 이상인 부위원장

- 예.

○ 김홍일 위원장

- 가결되었습니다. 제가 한 말씀드리면, 이번 결정은 국내 사업을 종료하는 특별한 사정이 있는 국외 부가통신사업자라고 할지라도 전기통신사업법의 수범자로서 이용자 보호는 철저히 하여야 한다는 원칙 하에 처분하였다는 말씀을 드립니다. 피심인의 국내 사업종료가 예정되어 있으므로 앞으로 사무처에서는 관련법령과 절차 등에 따라서 이용자의 권익보호 및 피해 방지를 위한 시정명령 등의 이행을 철저히 점검해 주실 것을 당부드립니다.

7. 기 타

○ 김홍일 위원장

- 오늘 상정된 안건 처리는 이것으로 마치겠습니다. 다른 논의하실 사항 있으십니까?

○ 이상인 부위원장

- 없습니다.

○ 김홍일 위원장

- 그러면, 차기 회의는 추후 공지하겠습니다. 수고하셨습니다.

8. 폐 회

○ 김홍일 위원장

- 이상으로 2024년도 제10차 방송통신위원회 회의를 마치겠습니다.

(의사봉 3타)

【 11시 01분 폐회 】