

방송통신위원회 속기록

회의명 : 제23차 방송통신위원회 회의

회의일시 : 2021. 6. 9.(수) 10:00

장 소 : 방송통신위원회 4층 회의실

참석위원 : 한상혁 위 원 장
김 현 부위원장
김효재 상임위원
김창룡 상임위원
안형환 상임위원 (5인)

불참위원 : 없 음

제23차 방송통신위원회 회의 속기록

【 10시 00분 개회 】

1. 성원보고

- 권희수 의안·정책관리팀장
 - 성원 보고해 주시기 바랍니다.
- 한상혁 위원장
 - 재적위원 전원이 참석하셔서 성원이 되었음을 보고드립니다.

2. 국기에 대한 경례

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

3. 개회선언

- 한상혁 위원장
 - 2021년도 제23차 방송통신위원회 회의를 개의하겠습니다.

(의사봉 3타)

4. 전차회의록 확인

- 한상혁 위원장
 - 제21차 회의의 회의록과 속기록을 확인하고 접수하도록 하겠습니다. 제출된 회의록과 속기록에 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 동의하신 대로 접수하겠습니다.

4-1. 서면회의 결과 보고

○ 한상혁 위원장

- 제22차 서면회의 결과, 제의된 <의결안건> 1건이 원안대로 의결되었습니다. 자세한 내용은 회의록을 참고해 주시기 바라며, 제출된 회의록에 이의가 없으시면 접수하도록 하겠습니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 접수하겠습니다.

5. 회의공개 여부 결정

○ 한상혁 위원장

- 오늘 회의에는 <의결안건> 1건이 상정되었습니다. 이 안건을 공개로 심의하는데 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 오늘 회의는 공개로 진행하겠습니다.

회의에 상정된 안건을 심의하도록 하겠습니다.

6. 의결사항

가. (주)엘지유플러스의 이동전화서비스 이용요금 미납 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건 (2021-23-073)

○ 한상혁 위원장

- 먼저 <의결안건 가> “(주)엘지유플러스의 이동전화서비스 이용요금 미납 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건”에 대해 보고해 주시기 바랍니다.

○ 이소라 이용자보호과장

- 안건 보고드리겠습니다. <1> 의결주문입니다. ‘피심인이 이동전화서비스 이용요금 미납에 따른 이용정지 관련으로 「전기통신사업법」을 위반한 행위에 대하여 아래의 시정조치(안)와 같이 의결한다’입니다. 시정조치(안) <가> 시정명령, ①위반행위의 즉시 중지, ②시정명령을 받은 사실의 공표, ③업무처리 절차의 개선, ④이행계획서의 제출, ⑤시정조치 이행결과를 보고, <나> 과징금 부과, 전기통신사업법 제50조 제1항 제5호 위반에 따른 과징금 6억 2,400만원입니다. <2> 제안이유입니다. 「전기통신사업법」 제50조제1항을 위반한 피심인에 대해 같은 법 제52조에 의한 시정조치(안)를 심의·의결하기 위함입니다. 3페이지입니다. 조사배경입니다. 피심인 LGU+의 이동전화서비스 이용요금 “미납 안내 및 상담업무(위탁)” 처리하고 있는 “(주)미래신용정보”가 임의로 이용정지를 변경했다는 보도 및 국민신문고 민원에 대한 사전 실태점검 결과, 피심인의 전기통신사업법 위반 사실을 인지하였습니다. <나> 주요경과입니다. 작년 7월부터 10월까지 사전 실태점검을 실시하였고, 10월 16일까지 3월 26일까지 사실조사를 실시하였습니다. <다> 조사 대상 기간 및 방법입니다. 조사 대상 기간은 사실조사 착수일

기준, 최근 5년간입니다. 조사 방법은 피심인 및 피심인과 위탁계약을 체결한 (주)미래신용정보와 MG신용정보(주)의 업무처리 실태 등에 대해 현장 방문 등을 통한 전산자료 확인과 녹취록 청취, 일부 상담사 면담 등을 통해 전기통신사업법상 위반 여부를 조사하고 관련 자료를 분석하였습니다. 4페이지입니다. 사실조사 결과 보고드리겠습니다. <가> 관련 규정입니다. 전기통신사업법은 전기통신사업자에 대해 『이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위』를 금지하고 있습니다. <나> 전기통신사업법 적용 대상입니다. 위탁업체인 (주)미래와 (주)MG가 “미납 사실 안내 및 상담”을 하면서 전기통신사업법상 금지행위를 위반한 경우에는 피심인이 그 행위를 한 것으로 봅니다. 5페이지 피심인 일반 현황은 생략하도록 하겠습니다. 6페이지 요금미납 관리 체계입니다. 피심인은 이용요금 미납자에 대해 “미납 사실 안내 및 상담”을 (주)미래 및 (주)MG와의 위탁계약을 통해 피심인인 LGU+ 명의로 나누어서 처리하고 있습니다. 구체적인 처리 절차로 피심인은 매월 초에 전월 미납자를 식별·추출하여 전산시스템의 처리용량·고객상담 업무량 등을 고려하여 “이용정지 예정일”을 분산 설정하고 있습니다. 이후 위탁업체인 (주)미래와 (주)MG는 전화 등을 통해 미납사실을 안내하고, 상담 안내 과정에서 “이용정지 예정일”을 실제 “이용정지일”로 확정하고 있습니다. 다음 7페이지입니다. 위탁업체 처리업무입니다. 피심인은 미납 1~2개월차 중 (주)미래에는 전체 미납자를 배분, (주)MG는 미납액 50만원 미만의 미납자를 배분하였습니다. 참고로 미납 3개월차 이상은 채권추심에 관한 사항으로 위탁계약이 아닌 별도의 추심업무에 대한 위임계약을 통해 각각의 신용정보회사 업무를 처리하고 있으며, 이는 법무부 또는 금융위원회 소관사항에 해당합니다. 참고로 경찰에 고발된 사안은 주로 이러한 채권추심에 관한 사항이고, 방통위에서 조사한 부분은 미납 1, 2개월차에 대한 안내상담 업무 관련 사항입니다. 다음 8페이지입니다. <마> 요금미납 관련 이용약관입니다. 먼저 첫 번째로 이용정지 기준과 관련하여 “이용약관상 7만 7,000원 이하의 요금납부를 2회 이상 연속 미납한 경우에는 즉시 이용정지 또는 제한”할 수 있다는 규정이 명시되어 있습니다. 참고로 이번에 문제가 된 사안은 미납 2회차가 아닌 미납 1개월차에 이용정지된 미납자가 존재한다는 것입니다. 한편, 1회 미납액이 7만 7,000원 이상인 경우에는 1회 미납에도 바로 이용정지를 할 수 있도록 명시되어 있습니다. 두 번째로 이용정지 고지와 관련하여 이용정지 등의 조치를 취한 경우에는 이용정지 7일 전까지 고지하여야 합니다. 다음 9페이지입니다. 요금 미납 관련 운영 현황입니다. 피심인은 이용약관에 따라 미납액 77,000원 미만의 경우 2회 이상 미납하면 미납 2개월차에 이용정지, 즉 발신정지를 설정하고 있습니다. 다음 10페이지입니다. 피심인은 이용약관상의 매월 “이용정지일” 설정과는 별도로 “이용정지 예정일”과 “이용정지 기준일”을 각각 설정하여 운영하고 있습니다. 여기에서 이용정지 예정일은 실제 이용정지를 확정하기 이전에 전산시스템 처리용량 등을 고려하여 이용정지 예정일을 분산·운영하는 방식입니다. 이용정지 기준일의 경우 상담 처리 업무 등을 위해 피심인의 재량에 따라 운영하고 있는 것으로 다른 통신사는 운영하고 있지 않은 사항입니다. 다음 11페이지입니다. 요금 미납자 및 미납액 일반 현황은 생략하도록 하겠습니다. 참고로 중간의 <표>를 보시면 월평균 미납자 현황이 250만명 정도 된다는 점을 참고해 주시면 될 것 같습니다. 다음 12페이지입니다. 요금 미납액 현황도 생략하되, 월평균 미납액이 대략 5,500억원 정도 된다는 점을 참고해 주시면 될 것 같습니다. 다음 13페이지 이용 미납 관련, 이용정지자 현황입니다. 이번에 문제가 된 것은 이용정지가 2개월차부터 이루어져야 함에도 불구하고 1개월차에 정지된 미납자가 존재한다는 것입니다. 이에 위법행위와 직접적으로 관련된 미납 1개월차

이용정지자는 확인결과 84만명입니다. 다음 14페이지입니다. 이용정지 예정일은 기본적으로 미납 2개월차 이후 설정되기 때문에 이용정지 예정일과 이용정지일이 동일한 이용정지자 681,366명은 문제가 되지 않습니다. 이용정지 예정일과 이용정지일이 다른 이용정지자 148,234명에 대해 분석한 결과 73,269명은 미납 1개월차에 이용정지된 것으로 확인되었습니다. 다음 15페이지입니다. 이러한 73,269명 중 이용약관상 이용정지 기준인 미납액별로 구분해 보았을 때, 미납액 77,000원 미만은 16,835명이었고, 이 숫자가 이번 위법행위와 직접적으로 관련된 이용자에 해당합니다. 아래 참고표시를 보시면 이용약관상 77,000원 이상 미납자는 미납 1개월차에 즉시 이용정지가 가능하므로 위법사항이 없습니다. 다음 16페이지입니다. 피심인 행위사실입니다. 첫 번째로 이용약관과 다른 이용정지입니다. 미납 1개월차에 16,835명을 이용약관과 다르게 이용정지한 사실을 발견하였습니다. 다음 17페이지입니다. 앞서 말씀드렸던 상황을 예시로 정리한 그림을 참고해 주시기 바랍니다. 다음 18페이지 (주)미래와 (주)MG의 구체적인 위법행위에 대한 설명은 생략하도록 하겠습니다. 다음 19페이지입니다. 중간 부분에 이러한 임의정지가 발생한 사유와 관련하여 (주)미래 및 (주)MG는 매월 미납액의 회수실적에 따라 상담사별로 수수료를 차등 지급하고 있었는데 일부 상담사 등과의 면담 결과 수수료를 더 많이 받기 위해 이용정지 예정일을 변경한 것으로 보입니다. 다만, 이 부분에 대해서 피심인이나 위탁업체의 강요나 지시에 의해 이용정지 예정일을 조작했는지 여부에 대해서는 확인할 수 없었습니다. 다음 20페이지입니다. 위법사항 두 번째로 이용정지일 고지 관련입니다. 이용약관상 요금 미납자에 대해 이용정지 등의 조치를 한 경우에는 7일 전까지 고지하여야 하나 이용정지 예정일을 미납 2개월차에서 1개월차로 변경하여 이용정지한 73,269명의 경우 이를 사전에 고지하지 않은 위법사실을 피심인의 진술로 확인하였습니다. 다음 21페이지입니다. 위법성 판단입니다. 피심인은 이용자가 이용요금을 미납한 경우 이용약관에 따라 이용정지일을 지정하고 이를 사전고지해야 함에도 불구하고 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하여 이는 금지행위에 해당된다고 판단됩니다. <6> 피심인 제출 의견입니다. 위탁업체 일부 직원들의 일탈 행위로 발생한 것으로 피심인은 사실조사 전까지 이를 전혀 인지할 수 없었다는 점과 위법행위가 미미하다는 점을 감안하여 선처하여 주시기 바란다는 의견을 제출하였습니다. 이에 대한 검토의견은 피심인의 위탁업체에 대한 관리·감독 소홀로 발생한 문제로, 위탁업체의 위법 행위는 피심인이 그 행위를 한 것으로 본다는 것입니다. 다음 22페이지입니다. 시정조치(안)입니다. 시정명령의 항목은 앞서 보고드렸고, <3>번 전기통신 역무에 관한 업무처리 절차 개선의 구체적 내용에 대해 말씀드리겠습니다. (가) 요금미납 관련 위탁업체에 대한 주기적인 점검 등 관리 감독 체계를 구축하는 재발방지 대책을 수립·시행할 것, (나) 요금미납에 따른 이용정지일 운영 방식 개선 및 관련 전산시스템을 개선하고, 미납자에게 실제 이용정지일을 명확히 고지할 것, (다) 요금미납관련 담당 및 위탁업체에 대한 정기 법 준수를 위한 예방 교육 등을 마련·시행할 것입니다. <나> 과징금 부과입니다. 23페이지입니다. 피심인의 위법행위와 관련하여 이동전화서비스 매출액과의 객관적·합리적 연관성을 추정할 수 없어 위법행위 관련 매출액 산정이 곤란하나, 미납자에 대한 직·간접적 피해 등을 고려하여 정액과징금을 부과하도록 하겠습니다. 기준금액으로는 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준 고시에 따라 위법행위의 중대성을 3단계로 나누어서 기준금액을 정하도록 규정하고 있습니다. 피심인의 위법행위 기간이 길고, 미납자에 대한 피해회복이 이루어지기 어려운 점 등을 고려하여 '매우 중대한 위반행위'로 판단하고, 관련 규정의 부과 기준금액으로 "6억원 초과 8억원 이하" 사이 중 위반

행위가 미비한 점, 위반행위에 따른 추가 매출액이 없는 점 등을 고려하여 기준금액을 6.5억 원으로 산정하겠습니다. 필수적 가중·감경 관련으로 위반기간이 12개월을 초과했으므로 기준 금액의 30%를 가산하고, 최근 3년간 동일한 위반행위로 과징금 처분을 받은 적이 없으므로 기준금액의 10%를 감경하여 총 20%를 가중하겠습니다. 다음 24페이지입니다. 추가적 가중·감경 관련하여 가중 사유는 없으며, 2020년 이용자보호업무평가 결과 “매우 우수” 등급을 받아 20%를 감경하도록 하겠습니다. 이에 따라 최종 과징금은 6억 2,400만원일 부과하도록 하겠습니다. 마지막으로 향후계획입니다. 오늘 의결해 주시면 시정조치를 통보하고 금년 하반기에 시정조치 이행여부를 점검하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 보고받은 내용에 대해서 질의사항이나 의견을 말씀해 주시기 바랍니다. 김효재 위원님 말씀 하십시오.

○ 김효재 상임위원

- 제가 정확하게 이해하고 있는지 파악하기 위해 숫자를 물어보겠습니다. 지금 위반행위가 843,139건 가운데 정지일과 예정일이 같은 681,366건은 문제가 안 된다는 것이지요?

○ 이소라 이용자보호과장

- 예, 그렇습니다.

○ 김효재 상임위원

- 그리고 정지일과 예정일이 다른 148,234건 가운데 당월에서 당월로, 당월에서 당월 후로 연기한 74,965건은 문제가 안 되고, 익월에서 당월로 미리 당겨서 정지한 73,269건이 문제가 된다는 것이지요?

○ 이소라 이용자보호과장

- 예, 맞습니다.

○ 김효재 상임위원

- 그 73,269건 가운데 따져 보니까 77,000원 미만 미납의 경우 이것을 두 달 이상 보내야 하고 당월로 당길 수 없는데 당긴 건수가 16,835건이라는 것이지요?

○ 이소라 이용자보호과장

- 예, 맞습니다.

○ 김효재 상임위원

- 그 외 나머지 다른 행위들은 두 달 내에 받긴 했는데 한 달 만에 중단할 사유가 있어서 한 달 당겨서 받기도 하고, 한 달 만에 바로 익월에 정지할 수 없는데 정지한 건은 없고 16,835건이 문제가 되었다는 것이지요?

○ 이소라 이용자보호과장

- 예, 맞습니다. 마지막에 말씀하신 것 중에 16,835명 외 나머지 미납자에 대해서는 이용약관에 따라서 미납 2개월차부터는 정지가 가능합니다. 그래서 그 부분들은 다 이용약관에 따라서 관리가 된 것으로 보고 있습니다.

○ 김효재 상임위원

- 그런데 아까 다른 LGU+만 있는 시스템이라고 한 것이 이용정지 예정일을 운영한 것이 LGU+만 운영했다는 것입니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 이용정지 예정일 같은 경우에는 다른 통신사에서도 운영하고 있습니다. 이용정지를 특정 시기에 한 번에 다 정지할 수 없기 때문에 미납 2개월차 이후부터는 이용약관에 따라 다 이용정지를 할 수 있고, 시스템상 용량이나 신용등급 등 여러 가지를 고려해서 이용정지를 가설정해서 운영하고 있는 것은 다른 통신사도 같은 부분입니다. 미납 상담업무를 담당하고 있는 위탁업체에서 이용정지 기준일을 활용해서 그 날짜를 가지고 추가적으로 업무를 하는 부분은 LGU+만 해당한다는 말씀을 드렸습니다.

○ 김효재 상임위원

- LGU+만 이런 시스템으로 설계해서 안내했다는 것이지요? 다른 곳은 이런 시스템이 없습니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 대체적으로는 3사가 비슷한데 마지막에 이용정지 기준일 특정 날짜를 움직인 부분까지 봤을 때는 LGU+만 해당된다는 의미입니다.

○ 김효재 상임위원

- 이번에 LGU+는 이 조사과정에서 이 시스템의 문제점을 인정했습니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 예, 그렇습니다.

○ 김효재 상임위원

- 개선하겠다고 했습니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 예, 그렇습니다.

○ 김효재 상임위원

- 아까 상담원들과 면담해도 이것을 왜 당기는지에 관해 들어봤다고 했는데 왜 미리 받았다고 합니까? 어떤 이득이 있다고 합니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 안건 19페이지 부분 설명드리는 과정에서 말씀드렸는데 상담사들이 미납액의 회수 실적에 따라 수수료를 차등 지급을 받고 있습니다. 그래서 수수료를 조금 더 많이 받을 수 있도록 하기 위해 이용약관 위반 여부에 대해 인지 여부와 관계없이 어쨌든 이용정지 예정일을 변경한 것으로 추정하고 있습니다.

○ 김효재 상임위원

- 아까 보고한 건 가운데 3개월 이상은 최고 추심의 단계로 가기 때문에 우리 방통위의 업무와는 관계가 없다는 것입니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 아예 관계가 없다고 볼 수는 없겠지만 채권 추심 업무 자체에 대해서는 저희 전기통신사업법상 적용 영역이라기보다는 채심 추심에 관한 법이 별도로 있습니다.

○ 김효재 상임위원

- 이번 조사 대상에서도 제외된 것입니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 예, 그렇습니다.

○ 김효재 상임위원

- 그 문제와 관련해서는 언론보도 이후 경찰에 고발되어서 수사했는데 그것이 작년 12월에 '혐의없음'으로 결론이 난 것입니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- '혐의없음'으로 결론이 난 것은 아니고….

○ 김효재 상임위원

- 3개월 이상 된 것을 추심하는 그 문제는 혐의가 없는 것으로 결론이 났고, 2개월의 구간, 방통위 전기통신사업법 위반 혐의가 있어서 조사해 보니까 16,000건의 금지행위가 있었다는 것이지요?

○ 이소라 이용자보호과장

- 예. 경찰에서 결론 낸 부분은 불법추심이 있었는지 여부에 대해 확인한 것이고, 결론이었다기 보다는 검찰에 '혐의없음' 의견으로 송치한 상황입니다. 그리고 저희는 채권추심 절차라기 보다는 전기통신사업법에서 규율하고 있는 이용약관에 따라 서비스를 제공하였는지 여부에 대해 점검을 했습니다.

○ 김효재 상임위원

- 이번 사건은 LGU+의 요금 미납 안내 수탁업체 두 곳이 요금 미납자들에 대해 이용약관과

다르게 이용을 정지함으로써 이용자 이익을 저해한 사건입니다. 전체 위반기간 5년 동안 16,000여명의 단기간 요금 미납자들이 아직 이용정지 시점이 오지 않았음에도 불구하고 부당하게 이용정지를 당했습니다. 심지어 이용정지 7일 전에 고지하라는 규정도 제대로 지키지 않은 것으로 밝혀졌습니다. 위반행위 자체는 수탁사가 했지만 관리운영을 소홀히 한 LGU+에 최종 책임이 있습니다. 관련 법령에 따라 LGU+의 금지행위 위반입니다. 사건 피해와 관련하여 LGU+가 위반행위를 직접 지시했거나 수탁사가 조직적으로 불법행위를 도모한 사실은 확인할 수 없었습니다. 하지만 16,000여명이라는 대규모 이용자들이 거의 일상생활에 필수적인 통신서비스를 이용하지 못했습니다. 직·간접적인 피해가 큼니다. 더불어 수탁사 일부 직원들이 이용정지일을 임의로 변경할 수 있는 시스템상의 허점을 이용했다는 점에서 위반행위 방법과 경위도 좋지 않습니다. 따라서 이번 행위는 매우 중대한 위반행위로 판단되며, 위반기간 5년 최근 과징금 처분 현황 등을 가중·감경하여 시정조치를 할 필요가 있습니다. 끝으로 이번 사건을 통해 LGU+는 전반적으로 요금 미납 관리 운영 체계를 점검하여 개선할 필요가 있습니다. 안건 보고서를 보다 보니 중간중간 요금 미납 관리 운영이 전반적으로 체계적이지 않음을 확인할 수 있었습니다. 예컨대 미납 1개월차 이용정지자 중 이용정지 예정일과 이용정지일이 다른 경우가 거의 20%에 가까이에 이르며, 녹취록 확인 결과 이용정지 예정일 변경 관련 사항이 없는 경우가 대부분이었습니다. 위탁업체 상담사가 미납자 상담과 관계없이 임의로 이용정지일을 변경할 수 있도록 되어 있습니다. 이번 기회를 통해 LGU+가 책임지고 전반적으로 요금 미납 관리 운영 체계를 점검하고 개선할 필요가 있다는 말씀을 드립니다. 수고 많으셨습니다.

○ 한상혁 위원장

- 시정명령과 과징금 부분에 대해서는 사무처가 제출한 원안에 동의하시는 것입니까?

○ 김효재 상임위원

- 예, 원안에 동의합니다.

○ 한상혁 위원장

- 다른 분 의견을 말씀해 주십시오. 김창룡 위원님 말씀하십시오.

○ 김창룡 상임위원

- 본 안건은 지난해 7월에 뉴스타파에서 보도하고 또 국민신문고에도 접수되어서 공론화된 안건입니다. 본 위원회가 전기통신사업법상 금지행위 위반소지를 발견함에 따라 사실조사를 실시해서 지난 5년치의 방대한 분량의 자료를 확인한 것입니다. LGU+는 이런 위법사실을 모르고 있었고 위탁업체에서 이용약관을 위반한 것이라고 주장했는데, 전기통신사업법상 위탁업체가 금지행위를 한 경우에는 LGU+가 그 행위를 한 것으로 본다는 규정이 있어서 LGU+의 금지행위 사전 인지 여부는 고려대상이 아닌 것 같습니다. 시정조치(안)와 관련해서 살펴보았습니다. 사무처에서 이번 위반행위가 매우 중대한 위반행위로 판단한 데 대해서입니다. 그 이후로 피심인의 위반행위 기간이 장기간에 걸쳐 이루어진 점과 또 미납자에 대한 피해 회복이 이루어지지 않은 점 등을 고려했다는 점은 타당한 것으로 볼 수 있습니다. 다만, 위반행위가 상대적으로 미비한 점, 또 위반행위에 따른 추가 매출액이 없는 점, 또 LGU+가

지난해 이용자보호업무평가 '매우 우수' 등급을 받은 점 등은 감경사유에 충분히 반영된 것으로 판단됩니다. 사실조사 확인 전 과정에서 시간이 너무 오래 걸린 것이 아니냐는 지적이 있을 수 있습니다만 방대한 분량에 대해 상대적으로 적은 인원으로 조사할 수밖에 없었던 사무처의 고충이 있었던 것으로 판단됩니다. 끝으로 이런 사안에 대해서는 이용자 보호를 보다 철저히 하기 위해 좀 더 선제적으로 대응할 수 있는 방안이 없는지는 고민해 볼 필요가 있다고 생각합니다. 원안에 동의합니다.

○ **한상혁 위원장**

- 안형환 위원님 말씀하십시오.

○ **안형환 상임위원**

- 이번 조사결과에서 나타난 요금 미납자 이용정지일 임의 변경과 사전 이용정지일 미고지 사례는 이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공한 행위로 사업법상 금지행위에 해당됩니다. 비록 업무수탁자에 의해 이루어진 행위라고 하지만 피심인은 관리·감독을 소홀히 해서 그 책임이 명백하고 불법행위가 장기간 이루어진 점 그리고 부당이용 정지자의 피해 회복이 어렵다는 점 등을 고려할 때 사무처의 이번 시정조치안이 타당하다고 판단됩니다. 아울러 우리 위원회 이번 시정조치는 불법추심 의혹에 대한 것이 아니라 전기통신사업법상 금지행위 위반에 따른 조치임을 사무처는 시정조치와 함께 명확히 알려주시기 바랍니다. 향후 피심인은 이번 시정명령을 성실히 이행하도록 하고 이용자의 권리 침해를 침해하는 일이 다시는 일어나지 않도록 유의하여 주시기 바랍니다. 사무처 원안에 동의합니다.

○ **한상혁 위원장**

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ **김 현 부위원장**

- 몇 가지 확인을 하겠습니다. 피심인이 자체점검을 통해 발견하지 못했다는 것이 LGU+ 초기의 입장인 것이지요?

○ **이소라 이용자보호과장**

- 예, 그렇습니다.

○ **김 현 부위원장**

- 몇 달 동안 그런 입장을 유지했습니까? 경찰의 조사결과가 나오기 전까지 그 입장이 유지가 된 것입니까?

○ **이소라 이용자보호과장**

- 방통위에서 실태점검을 하는 과정에서 위반 가능성이 인지가 되었습니다. 시스템상에서 변경이 가능하다는 사실이 확인되면서 그때부터는 LGU+ 측에서도 위반사실을 인정하고 자체적으로 조금 더 개선할 수 있는 방안에 대해서 모색을 했습니다.

○ 김 현 부위원장

- 그것이 사건이 인지된 시점이 7월이고, LGU+에서 시스템 문제가 있다는 것을 발견한 시점은 언제입니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 방통위에서 조사·점검을 하는 과정에서...

○ 김 현 부위원장

- 방통위의 조사 점검이 7월에 사건을 인지하고 조사에 착수했을 것 아닙니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 예, 실태점검을 10월 중순까지 했기 때문에 그때 발견한 것으로 보시면 될 것 같습니다.

○ 김 현 부위원장

- 그러면 그때 시스템에 문제가 있다는 것을 발견했다면 LGU+의 입장에서 경찰 결과가 나오는 것과 무관하게 그 이후에 조치를 빨리 취할 수도 있는 것 아닙니까?

○ 이소라 이용자보호과장

- 이 사안 자체에 대한 조치는 빨리 하더라도 저희가 그동안 발생했던 위반상황이 얼마 정도 됐었는지를 조사하고 분석하는데 시간이 걸린 것으로 보고 있습니다.

○ 김 현 부위원장

- 방통위가 조사하고 분석해서 국민들에게 결과를 발표하는 것 말고 LGU+가 우리가 조사를 시작하고 문제가 있다는 것을 발견하고 난 뒤에 LGU+가 속도 있게 문제를 파악해서 자체적으로 조사결과를 발표할 수도 있었던 사안 아닌가 싶습니다. 그런 것은 저희가 관여할 수는 없겠지만 유도할 수 있는 것 아닙니까? 피심인이 우리가 조사를 다 마친 뒤에 절차대로 간다고 하더라도, 제가 왜 이 이야기를 드리느냐 하면 정상적인 조사기간이라면 지금과 같은 방식이 맞습니다. 그런데 적어도 언론에 보도가 되고 사건을 인지하고 나서 조사를 착수하고 그것이 10월, 그다음에 이후 쪽 진행 경과 과정을 돌이켜보면 과연 11개월이 걸릴 사안이었느냐는 점입니다. 그리고 요즘 미납 관련해서 LGU+의 입장을 보면 “언론보도가 최초로 나왔을 때 미납관리체계를 신뢰하고 있었다, 그런데 조사과정에서 문제가 발견되었다, 그래서 시스템을 다시 만들어서 모니터링 체계를 만들었다” 이런 의견 제출이 있습니다. 돌이켜보면 애초에 문제가 발견된 시점이 10월이면 그때 당시에 LGU+가 보다 적극적으로 이 문제를 대처했다면 이 속도가 빨라지지 않았을까 하는 반추를 해 보는 것입니다.

○ 이소라 이용자보호과장

- 조사 대상 기간이 워낙 방대하고 저희가 조사를 실시한 업체가 많다 보니까 길어진 점은 있었지만, 부위원장님 말씀처럼 사업자 측의 자체점검이나 몇 가지를 수반한다면 앞으로 개선될 수도 있을 것 같습니다. 그런 부분에 대해서는 좀 더 살펴보도록 하겠습니다.

○ 김 현 부위원장

- 방통위에 의결을 통해 시정조치 및 과징금을 부과하는 사안에 대해 업무처리 규정이 존재하고 그다음에 지침이 있습니다. 규정과 지침에 따라 수시로 발견된 사건에 대해 보다 신속하게 일을 처리해 줄 것을 다시 한번 말씀드립니다. 이번 건은 LGU+가 직원교육, 그다음에 관리·감독이 소홀해서 발생한 사건이라고 규정을 하겠습니다. 그리고 저희가 조사하고 있음에도 불구하고 LGU+가 최종적으로 결론 나올 때까지 그 어떤 입장이 선제적으로 있지 않았다는 점도 제가 볼 때 LGU+ 측이 안일하지 않았나 싶습니다. 앞서 말씀드렸듯이 11개월이 걸리는데, 사고를 인지하고 기획하고 실태점검하고 사실조사를 착수하고 조사를 실시하고 조사 보고서를 작성 그다음에 시정조치(안)를 작성하고 심의·의결, 이행여부 확인 순서로 진행됩니다. 그런데 이 기간이 11개월이라는 것은 어떻게 보면 저희도 코로나19 때문에 그랬다고 할 수 있고, 이 조사를 아까 말씀하신 것처럼 방대하고 그다음에 인원이 적음으로 인해 기간이 오래 걸린다고 하지만 국민들이 그런 것 하나하나 다 납득해서 받아들이지 않는다는 점을 다시 한 번 우리가 잘 봐야 할 것 같습니다. 그리고 피심인의 진정한 사과를 별개로 해서 시정 명령을 받은 사실의 공표를 구체적으로 협의해 주시기 바랍니다. 뭐냐 하면 법 위반에 관한 주요 정보를 공개하고 재발을 방지하고 이용자 피해를 예방할 수 있도록 시정명령 받은 사실의 공표를 구체적으로 협의해 주시기 바랍니다. 원안에 동의합니다.

○ 한상혁 위원장

- 위원님들 모두 원안에 동의하는 의견이셨습니다. 그러면 이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

7. 기 타

○ 한상혁 위원장

- 오늘 상정된 안건 처리는 이것으로 모두 마쳤습니다. 다른 논의사항 있으십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 그러면, 차기 회의는 별도 공지하도록 하겠습니다. 수고하셨습니다.

8. 폐 회

○ 한상혁 위원장

- 이상으로 2021년도 제23차 방송통신위원회 회의를 마치겠습니다.

(의사봉 3타)

【 10시 31분 폐회 】