방송통신융합 1년의 성과와 전망

심포지엄

일　　시 : 2009년 3월 31일(화) 14:00-18:00
장　　소 : 대한상공회의소 국제회의장
주최 · 주관 : 정보통신정책연구원
후　　원 : 방 송 통 신 위 원 회

세부 진행 순서

개최		
14:00~14:05	개회사	방석호	정보통신정책연구원 원장
14:05~14:10 14:10~14:15	축사	최시중	방송통신위원회 위원장 고흥길	국회 문화체육관광방송통신위원회 위원장
기조연설		
14:15~14:35	융합을 통한 방송통신 산업의 도약	곽승준	미래기획위원회 위원장
14:35~14:45	휴식	
발표 및 토론		
14:45~15:10 15:10~15:35	Session 1 사회 1. 신규서비스 개발 및 콘텐츠 활성화 2. 공정한 경쟁환경 조성	김정기	한양대 신문방송학과 교수, 한국언론학회 회장 유의선	이화여대 언론홍보영상학부 교수, 한국정보법학회 부회장 오양호	법무법인 태평양 변호사
15:35~16:15	패널 토론	강태영	연세대 신문방송학과 교수 김인규	한국디지털미디어산업협회 회장 박상인	서울대 행정대학원 교수 정만원	한국정보통신산업협회 회장
16:15~16:30	휴식	
16:30~16:55 16:55~17:20	Session 2 사회 3. 유무선 네트워크 자원 효율화 4. 이용자 보호 및 공익성 제고	이봉호	서울여대 경제학과 교수 장석권	한양대 경영학부 교수 이은희	인하대 소비자아동학과 교수, 한국소비자학회 회장
17:20~18:00	패널 토론	강남준	서울대 언론정보학과 교수 김동주	고려대 경제학과 교수 남일총	KDI 국제정책대학원 교수 박승규	한국인터넷진흥원 원장

목 차

Session 1 — 1

김정기 | 한양대 신문방송학과 교수, 한국언론학회 회장

1. 신규서비스 개발 및 콘텐츠 활성화 — 유의선 | 이화여대 언론홍보영상학부 교수, 한국정보법학회 부회장 …… 3

2. 공정한 경쟁환경 조성 — 오양호 | 법무법인 태평양 변호사……27

Session 2 — 37

이봉호 | 서울여대 경제학과 교수

3. 유무선 네트워크 자원 효율화 — 장석권 | 한양대 경영학부 교수……39

4. 이용자 보호 및 공익성 제고 — 이은희 | 인하대 소비자아동학과 교수, 한국소비자학회 회장 …… 51

Session 1

1. 신규서비스 개발 및 콘텐츠 활성화
2. 공정한 경쟁환경 조성

Session ❶

1. 신규서비스 개발 및 콘텐츠 활성화

유의선 | 이화여대 언론홍보영상학부 교수, 한국정보법학회 부회장

유 의 선

이화여대 언론홍보영상학부 교수
한국정보법학회 부회장

목 차

Ⅰ. 방송통신위원회 지난 1년 주요 업적 소개
(신규서비스 개발 및 콘텐츠 활성화 분야)

Ⅱ. 일반 외부평가 소개

Ⅲ. 세부 주요 업적에 대한 정책평가 및 제언

Ⅳ. 기타 제언

방통위 지난 1년 업적에 대한 언론 평가 (긍정 v. 부정)

- 긍정적 평가
  - 방송통신 규제 및 산업진흥 전반에서 상임위원들간 원만한 합의 이루어내는 경우 많아 (디지털타임즈)
  - 소모적 IPTV 논쟁 뒤로하고 상용화 (투데이코리아)
  - 방송통신망 고도화 & 주파수 이용 효율화
  - 규제완화, 경쟁촉진 정책 (WiBro에 010 이동전화 통합번호 부여)
  - 콘텐츠 진흥정책 (개발, 유통 지원)

© 유의선, 이화여자대학교 3

- 부정적 평가
  - 위원회 조직운영에 대한 비판, 정치적 중립성훼손 (PD 저널)
  - 온갖 잡다한 안건까지 상임위에서 처리하다 보니 의사 결정이 늦다 (머니투데이)
  - 특정 미디어 IPTV 편향 정책 (미디어 오늘)
  - 과거 정통부 시절보다 IT 업계에 대한 배려 줄어들고 있다 (세계일보, 베타뉴스)

© 유의선, 이화여자대학교 4

외부평가에 대한 논평

- 긍정적 평가 (업적 중심, 기능중심)
- 부정적 평가 (정치적 의미, 편향성 강조)
- 일정 수준 미디어의 산업적 측면 강조 불가피
  ; IPTV, WiBro, DMB 등 방송통신 신규시장에서 투자 및 가입자 기반 확대되고 그 결과 국민편익 (예: 사교육비 문제 해결) 및 IT를 기반으로 한 신 성장산업발달 필요

© 유의선, 이화여자대학교

❖ 방통위에 대한 비판은 정책 내용에 대한 세부적, 실증적 근거에 기초하여 이루어졌다기보다는 정치 성향 또는 비판적 시각에 따른 해석이 주도.

→그럼에도 비판적 목소리 "경청" 해야

→ 세부정책(신규서비스 개발 및 콘텐츠 활성화 분야)에 대한 정책방향, 내용의 타당성 등이 체계적으로 검토되어야

© 유의선, 이화여자대학교

〈평가 1〉
신규서비스개발 분야

© 유의선, 이화여자대학교

방통위의 지난 1년간 주요정책 성과
(신규서비스 개발)

1. IPTV 서비스 개시
2. 디지털 방송 전환
3. WiBro 서비스 활성화
4. 네트워크 고도화
5. 주파수 대역의 효율적 활용

© 유의선, 이화여자대학교

1. IPTV 상용화 실현

- 9개 공공기관과의 IPTV 공공서비스 발굴 및 시범 서비스 제공
- 한국디지털미디어산업협회 출범 ('08. 1)
- 맞춤형 교육서비스 방안 마련 ('09. 3)

외부평가

- 긍정적 평가
  - 2007년 IPTV 법 제정 후 PAR, 망동등접근, 법인분리 등 민감한 논제 해결
  - 현재 KT, SK 브로드밴드, LG 데이콤 상용화

❖ 부정적 평가 (방통업계 일각)

- 특정매체 편향 지원: 11,000개 학교에 IPTV를 통한 교육서비스 시행 (국고 450억원 투자)

→방통위: 공익적 활용 (사교육비 감소)

cf. 케이블TV 디지털 전환비용 보조

(셋톱박스의 케이블카드 분리의무를 2년간 유예, 방송발전기금 감면 또는 셋톱박스 보조금 지원)

정책평가 및 제언

❖ IPTV 관련 기술적 문제는 점차 해결될 듯

❖ 콘텐츠 부족 문제, 제도적으로 해결해야

- IPTV 상용화 되었음에도 불구하고 경쟁력 있는 콘텐츠 확보 쉽지 않아 (고가의 디지털 지상파
- 현재 유료방송 시장에 만연되어 있는 저가 체제 및 협소한 시장 규모로 장기적 콘텐츠 투자 여의치 않아

❖ 동영상 서비스 외 기타 서비스 조기 확충해야

- 매체의 공익적 활용(사교육비 문제 해결)은 인정해야

❖ 공익적 활용의 적정 범주, 타당성 제시 필요

2. 디지털 방송 전환

- 디지털 전환 및 활성화를 위한 법제도 기반 완비 디지털 전환과 디지털방송 활성화에 관한 특별법 (디지털전환 특별법, 한시법)
  - 디지털 종료시점 명시
  - 대국민 홍보강화, 저소득층 보조
  - 전환지원

cf. 범국가적 디지털 전환추진기구 (디지털방송활성화 추진위원회) 가동
cf. 한국디지털미디어산업협회

© 유의선, 이화여자대학교

평가 및 제언

- 여전히 낮은 인지도 (31%): 국내 가구 대부분이 디지털 수상기 보유하고 있지 않으며 아날로그 종료 시기를 잘 모르고 있음

→ 인지도 높이기 위한 다양한 정책 강구해야
  - 아날로그 방송종료 안내문 부착
  - 정기적으로 인지도 검사 및 디지털 전환에 대한 추진 성과 점검
  - 매체, 판매망 등을 통한 인지 확산

© 유의선, 이화여자대학교

❖ 수신기 보급 수단 확대 및 재원 확보

- 저소득층 지원 (D to A 컨버터), 차상위 계층 포함 여부의 문제
  → 결국 재원의 문제 (디지털 전환에 약 2조원 필요, 방송사업자 추정)
- 케이블TV 또는 위성방송 가입 유도 (D to A 컨버터 구매해야)

cf. 차별적 지원 (적정범주: 기초생활자, 차상위계층, 65세 이상 노인, 도서벽지 거주자)

cf. 미국도 재원 부족으로 디지털 전환시기 연기(컨버터 & DTV 수신기 coupon 재원 부족)

© 유의선, 이화여자대학교 15

❖ 디지털 방송 난시청 해소(수신환경 개선)

- 공동주택의 수신환경 개선을 위해 TV "공시청 선로의 복원" 문제도 신중히 검토할 필요

❖ 최대 수혜자인 가전제품업체의 적극적 참여와 합리적 비용분담 정책 강구해야

- 방송장비 국산화 project 필요

© 유의선, 이화여자대학교 16

- 아날로그 종료 후에도 일정기간 (약 1-2개월) 기술적으로 실행 가능한 범위 내에서 “공공안전정보” 와 “디지털 TV 전환 정보” 를 아날로그 방송으로도 제공 (미국의 Analog Nightlight 법안 참조)

  cf. 영국의 Freeview 사례 검토

3. WiBro 서비스 활성화

- WiBro 음성번호 (010) 부여
- WiBro 기술표준화 (4세대 이동통신표준) 및 WiBro 서비스 및 장비 수출 위한 민간합동지원단 파견 (해외진출 지원)

정책 평가와 제언

- 이동전화, 시내전화 등 다른 통신망 가입자와 음성통화가 가능하게 되어 이용자의 편의성 증진 및 서비스 이용 활성화 도모
- 가입 확대 위해 전화 요금 감면 시스템 연구해야

© 유의선, 이화여자대학교 19

4. 네트워크 고도화

- 방송통신망 중장기 발전계획 수립
  - IPTV 등 대용량 고품질의 광대역 방통융합 서비스 활성화를 위해 국가차원의 망 고도화
  - Giga급 인터넷 서비스 도입
- 광대역통합망 (BcN) 구축
  - 유무선, 음성데이터, 방송통신 융합의 멀티서비스 이용 (' 08년도 BcN 가입자 2,636만 (유선 962만, 무선 1,674만)
  - 인터넷 주소자원의 개발·이용촉진 및 관리

© 유의선, 이화여자대학교 20

정책평가 및 제언

- 차세대 네트워크 고도화 (현재 이동전화, 초고속 인터넷, 유료방송 등 성장률 정체)로 새로운 성장동력 찾아야
  - 전파산업은 GDP의 9.8%, 수출의 10.4%, 무역수지 220% 차지 (국가경제의 핵심)
- 고용 효과가 큰 중계기, 콘텐츠 투자 확대
- 네트워크 고도화를 이용한 결합융합서비스, hybrid 서비스 확충해야

© 유의선, 이화여자대학교

5. 주파수 활용

- 경매제 도입
- 주파수 회수 및 재배치
  - 디지털TV 채널배치 계획수립

    [38개 채널 (14~51번) 디지털TV 주파수 대역으로 확정], 5개 채널 (2~6번)은 DTV 예비용, 7개 채널 (7~13번)은 지상파DMB에 우선 사용하고, 재사용 가능시 DTV 예비용]

© 유의선, 이화여자대학교

정책평가 및 제언

- 필요 주파수 적기 공급할 수 있도록 주파수 재배치 계획 완료하고 필요시 공개해야
- 재원 확보 정책 구체화 해야
  (계획보다 중요한 것은 합리적 정책 목표와 수단 설정. 이를 집행하기 위한 인력/재원 확보 계획이 현실화 되어야)

© 유의선, 이화여자대학교

〈평가 2〉
방송콘텐츠 활성화 분야

© 유의선, 이화여자대학교

방통위의 지난 1년간 주요정책 성과 (방송콘텐츠 분야)

1. 방송콘텐츠 제작 및 전문교육 지원
2. 방송콘텐츠 개발, 유통 지원
3. 유료방송시장 공정경쟁환경 조성
4. 콘텐츠 관련 부처간 이견 조율
5. 방송통신콘텐츠진흥단

★ 방송영상산업은 전체 콘텐츠 산업에서 가치 사슬의 핵심

© 유의선, 이화여자대학교

"세부 항목별 정책평가" 에 앞서

- 플랫폼 수 증가로 콘텐츠 공급 절대 부족

- 대책
  - 자체 콘텐츠 제작 확대 유인 장치
  → 문제점 (작은 내수시장, 저가시장, risky business, 콘텐츠 제작 기반/법률체계 미흡, 거대 자본유입 부족)
  - 콘텐츠 수입 확대 (부득이한 경우). Cf. 공동구매
  → 문제점 (판권 급등, 문화/미디어 종속)
  - OSMU 전략 (해외시장-한류, window확대-매체간 콘텐츠 교류 및 재활용)

© 유의선, 이화여자대학교

1. 방송콘텐츠 제작 및 전문교육 지원

- 프로그램 제작비 지원 (121개 사업자, 177개 프로그램에 총 139억 지원)
- 방송현업인 전문교육 지원 (현업 방송인력 약 2,185명 연수교육 및 대학실습장비 지원)
- 외국 소재 한국어 방송사 제작 지원

© 유의선, 이화여자대학교

정책평가 및 제언

- 합리적이고도 체계적인 콘텐츠 제작산업 진흥 시스템 구축해야 (부처간 갈등 여지 없어야)
  - 진흥체제의 통합 및 정비: 문화부와 방통위의 합리적 업무 분장인가 아니면 일원화된 진흥체제의 수립인가?
- 방송콘텐츠 진흥관련 특별법 부재
  - 방송영상산업진흥에 관한 법은 독립적으로 존재하지 않고 해당 사항들이 여러 법에 산재되어 있음 (방송법, 문화산업진흥기본법, 온라인디지털콘텐츠산업발전법)
  - 기존법: 포괄적이고 선언적 규정 적지 않음
- 진흥관련 담당 기구, 기본계획, 진흥 자금 조성 및 운영방안 등이 체계적으로 특별법에 포함되어야

© 유의선, 이화여자대학교

- 콘텐츠 제작 투자 유인 메커니즘 구축 필요 (세제 및 금융지원, 제작 인프라, 거대 자본의 시장진입 허용) cf. 보도 분야 콘텐츠
- 제작 관련 실무종사자와 제작사간, 지상파와 독립프로덕션제작사간 "표준계약서" 이용 촉구 또는 저작권의 합리적 운용 (직무저작물의 합리적 기준 등)

© 유의선, 이화여자대학교

- 디지털 제작 등 지원 클러스터 "긍정적"
  - 그러나 모양새가 아닌 '실질적 도움' 되도록
  - 합리적 운용 (이용료, 사용기준 등) 체계 구축
  - 활용도/인지도 높이기 위한 구체적 대책 마련
- 부득이한 경우가 아닌 한 (예: 시장에서 공급이 어려운 공공 콘텐츠 제작지원) '직접지원' 가능한 한 축소해야

© 유의선, 이화여자대학교

2. 방송콘텐츠 개발, 유통 지원

- 디지털방송콘텐츠 클러스터 건립 (공동제작센터- 콘텐츠의 기획·제작·유통·비지니스·인력양성 등 서비스 전반을 one stop 지원)
- 웹 기반의 유통시스템 구축 지원 (예: 한국케이블TV협회에 민간보조사업으로 '08-'12년간 총 14.5억 지원)

© 유의선, 이화여자대학교

정책평가 및 제언

- 국내 프로그램의 OSMU 확대 (매체간 경쟁제한 행위에 대한 제재 강화)
- 국민관심행사(예: 올림픽, 월드컵, WBC 등) 콘텐츠에 대한 중계방송권자는 중계방송권을 다른 방송사업자에게도 공정하고 합리적인 가격으로 제공할 수 있도록 방통위 조정 필요
  - '국민관심행사' 의 합리적 범주 재조정

© 유의선, 이화여자대학교

- 필수상품 (콘텐츠) 기준 조율 & 매체간 분쟁 발생하지 않도록 한시적 PAR 적용 필요
- 디지털방송저작물에 대한 합리적 저작권 운용 체제 구축

© 유의선, 이화여자대학교

3. 유료방송시장 공정경쟁환경 조성

- SO 재허가시 방송수신료의 25% 이상을 PP에게 사용료 지급토록 허가 조건 부여

(기타 사항 생략)

© 유의선, 이화여자대학교

정책평가 및 제언

- 유료방송매체 시장의 저가시장 구조 개선이 선행되어야
  - 경쟁제한적 단체계약 수신 억제 (단체계약은 유료방송간 공정경쟁 제한하고 저가체제 공고히 함)
  - 기본적으로유선방송 시청여부는 개인의 자유의사에 따라 결정되어야

cf. 미국: Rules to Increase Choice and Competition among Video Providers for Consumers Residing in Multiple Dwelling Units (공동주택 등을 대상으로 한 시장지배적 케이블TV 사업자의 독점계약 집행 및 독점 계약 조항 체결 금지) 도입 여부 검토 요망

- 수신료 지불 지체 등 협상력 차이에 따른 불공정거래행위 억제

기타 공정경쟁 관련 사항 생략!
(오양호 변호사님 발표 내용 참고)

4. 콘텐츠 관련부처간 역할분담 합의

- ❖콘텐츠 제작: 방통위가 방송사업자, 문화부가 독립제작사를 지원
- ❖인력양성: 방통위가 현업방송인, 문화부는 예비방송인 지원
- ❖콘텐츠 해외수출: 정부차원 (방통위), 민간차원 (문화부)

© 유의선, 이화여자대학교

정책평가 및 제언

- ❖ 부처간 업무 분장은 외견상 되어 있으나 분장의 논리적 정연성 부족 (예: 독립프로덕션 제작사 지원 여부는 방송사업 전체 맥락에서 검토되어야)
  - 정부조직법 상의 업무 분장에 대한 본질적인 재검토 필요

© 유의선, 이화여자대학교

5. 방송통신콘텐츠진흥단

- 방송통신 콘텐츠 전담 TF 조직
- 업무: 지금까지 체계적 육성 체계가 부족했던 통신콘텐츠 산업 진흥을 위한 규제 개선 및 진흥 방안 수립
  - 제작, 유통, 기술 융합 분야

Cf. KBI (방송영상산업진흥원) 노조 반발: 방송콘텐츠 진흥정책 소관 부처의 일원화 촉구

제언

- 부처간, 연구소간 업무 중복 또는 갈등 해소할 수 있도록 단기적으로는 업무 분장 및 그에 따른 협조체제 명확히 하고, 중장기적 차원에서 업무 일원화 모색해야

기타 (제언)

- 방송콘텐츠 진흥 기금의 합리적 운용
  - 재원확보- 주파수 경매, 정보화촉진기금, 방송발전기금 (단 미디어 기업의 콘텐츠 제작 투자 유인을 위해 기금 경감 및 유예 방안 강구해야)

  cf. 고려요인- 콘텐츠 제작투자비율, 누적적자 등

  - 소위 '눈먼 돈' 이 안되도록 소비성 지원보다는 생산성 지원에 치중해야 (발전기금 사용 용도의 전반적 재검토 필요)

© 유의선, 이화여자대학교

- 정책은 "나열식 열거보다, 정책방향-구체적 목표- 합리적 수단 (인력, 재원, 담당기구 등) 설정 및 집행- 평가시스템이 선순환" 되도록 해야
- 관련법제 체제 구축 시급

© 유의선, 이화여자대학교

- 가칭 “방송콘텐츠진흥기금”의 합리적이고도 투명한 운용 필요 (소비적·event적 행사 직접지원체제보다는 생산적 설비 및 콘텐츠 제작·유통 인프라 구축에 역점을 두어야)
  - 기금 확보 노력 < “합리적 운용” 체제구축
- 콘텐츠 산업에 대한 통신기업의 선도적 투자 유인 시스템 구축
- 공공,공익성 콘텐츠 제작지원의 합리적 확대

© 유의선, 이화여자대학교

Session ❶

2. 공정한 경쟁환경 조성

오양호 | 법무법인 태평양 변호사

오 양 호

법무법인 태평양 변호사

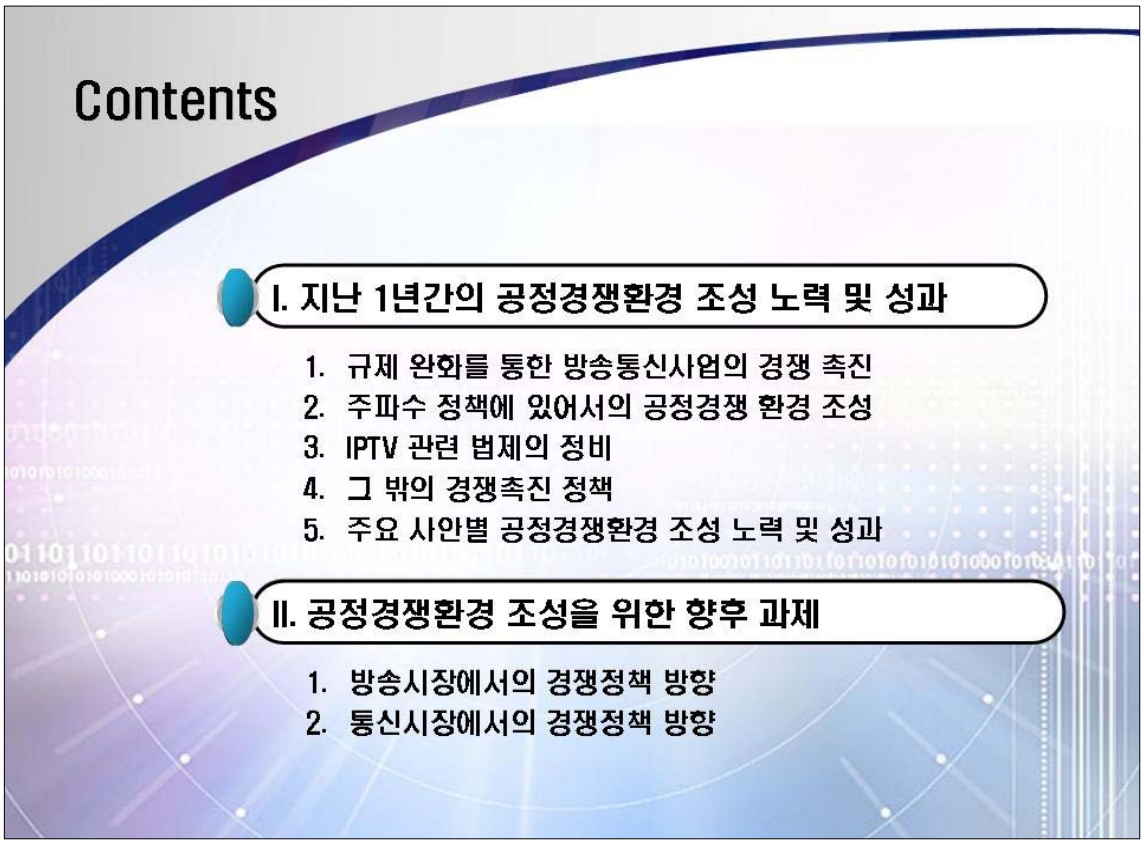
목 차

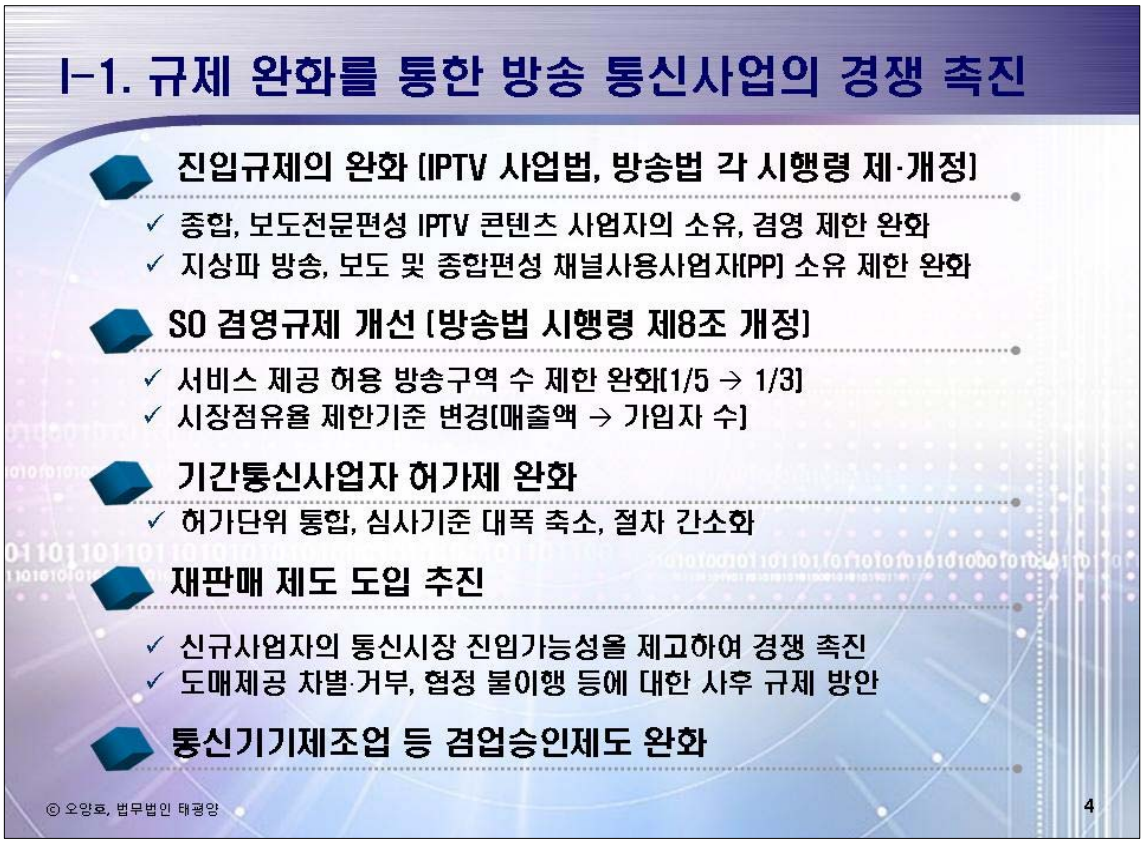
Ⅰ. 지난 1년간의 공정경쟁환경 조성 노력 및 성과

1. 규제 완화를 통한 방송통신사업의 경쟁 촉진
2. 주파수 정책에 있어서의 공정경쟁 환경 조성
3. IPTV 관련 법제의 정비
4. 그 밖의 경쟁촉진 정책
5. 주요 사안별 공정경쟁환경 조성 노력 및 성과

Ⅱ. 공정경쟁환경 조성을 위한 향후 과제

1. 방송시장에서의 경쟁정책 방향
2. 통신시장에서의 경쟁정책 방향


Contents
I. 지난 1년간의 공정경쟁환경 조성 노력 및 성과
1. 규제 완화를 통한 방송통신사업의 경쟁 촉진
2. 주파수 정책에 있어서의 공정경쟁 환경 조성
3. IPTV 관련 법제의 정비
4. 그 밖의 경쟁촉진 정책
5. 주요 사안별 공정경쟁환경 조성 노력 및 성과
II. 공정경쟁환경 조성을 위한 향후 과제
1. 방송시장에서의 경쟁정책 방향
2. 통신시장에서의 경쟁정책 방향


I-1. 규제 완화를 통한 방송 통신사업의 경쟁 촉진
진입규제의 완화 (IPTV 사업법, 방송법 각 시행령 제·개정)
✓ 종합, 보도전문편성 IPTV 콘텐츠 사업자의 소유, 겸영 제한 완화
✓ 지상파 방송, 보도 및 종합편성 채널사용사업자(PP) 소유 제한 완화
SO 겸영규제 개선 (방송법 시행령 제8조 개정)
✓ 서비스 제공 허용 방송구역 수 제한 완화(1/5 → 1/3)
✓ 시장점유율 제한기준 변경(매출액 → 가입자 수)
기간통신사업자 허가제 완화
✓ 허가단위 통합, 심사기준 대폭 축소, 절차 간소화
재판매 제도 도입 추진
✓ 신규사업자의 통신시장 진입가능성을 제고하여 경쟁 촉진
✓ 도매제공 차별·거부, 협정 불이행 등에 대한 사후 규제 방안
통신기기제조업 등 겸업승인제도 완화
© 오양호, 법무법인 태평양
4

I-2. 주파수 정책에 있어서의 공정경쟁 환경 조성

주파수 회수, 재배치 계획 확정

- ✓ 저주파수 대역에서의 회수, 재배치
  - 800MHz 대역 20MHz폭 회수하여 후발 또는 신규사업자에 할당
  - 900MHz 대역에서 20MHz폭 확보, 3G 이상 용도로 후발 또는 신규사업자에 할당
- ✓ 2.1GHz대 WCDMA, 2.3GHz대 Wibro 대역은 신규사업자에게 할당

주파수 경매제 도입 추진

- ✓ 시장기능을 통한 주파수 가치산정이 가능하도록 하기 위한 목적

주파수 이용권 양도·임대 관련 규제 개선

- ✓ 사후승인에서 사전승인 사항으로 변경[전파법 제14조 제3항]
- ✓ 시장경쟁에 미치는 영향 등의 문제를 사전적으로 예방 가능하도록 함

ⓒ 오양효, 법무법인 태평양

I-3. IPTV 관련 법제의 정비

회계분리

- ✓ IPTV 제공사업의 회계를 다른 사업과 구분하여 처리[시행령 제8조]
- ✓ 실효성 확보를 위해 영업보고서 제출의무 등 부과, 검증절차 마련

경쟁상황평가위원회 구성

- ✓ IPTV 제공사업의 경쟁상황 분석 및 평가, 공정한 경쟁환경 조성을 위한 조치 등 심의기능 수행

전기통신설비 동등제공 [시행령 제12조]

- ✓ 필수설비의 개념정의, 필수설비 제공 거절 및 중단, 제한사유 구분 열거
- ✓ 제공 설비의 품질 보장을 위한 기술기준 고시

콘텐츠 동등접근 기준 [시행령 제19조]

- ✓ 동등접근 대상을 실시간 방송프로그램으로 명시
- ✓ 타 IPTV 사업자와의 공정경쟁 저해 여부 기준으로 동등접근 대상 결정

ⓒ 오양효, 법무법인 태평양

I-4. 그 밖의 경쟁촉진 정책

결합상품을 통한 경쟁촉진 유도

- ✓ 인가심사 생략 결합판매할인율을 10%에서 20%로 확대

Wibro 음성통화 제공번호 010 부여

- ✓ Wibro 를 통한 타 통신망 가입자와의 음성통화 가능
- ✓ 음성통화, 문자메시지 등 번호기반의 다양한 서비스를 통한 경쟁 활성화

인터넷전화 번호이동제 실시

- ✓ 유선 음성통신 부문의 경쟁 도입

공정위와 불공정행위 중복규제 방지 위한 협의회 구성

- ✓ 전기통신사업법과 공정거래법 중복규제 가능 사안 주관기관 선정
- ✓ 규제기능의 효율적 수행, 중복규제로 인한 사업자의 부당한 피해 예방

규제 법제의 통일화 추진

- ✓ 방통 융합환경에 대응하기 위한 방송통신발전에 관한 기본법 제정 추진

© 오양호, 법무법인 태평양

I-5. 주요 사안별 공정경쟁환경 조성 노력 및 성과

SMS 상호접속 협정 체결 명령 ('08.12.17.)

- ✓ 유선전화망을 이용한 SMS의 대량 발신 시스템에 대하여 이동통신사업자가 접속을 거부한 사안에 대하여, 방통위는 이동통신사업자의 상호접속의무를 인정하고, 상호접속협정 체결을 명함.
- ✓ 이로 말미암아 SMS 대량발송 서비스 시장에서 이동전화사업자와 유선전화사업자 간의 직접 경쟁관계가 성립되게 됨.

KT와 KTF 합병 인가 의결 ('09.3.18.)

- ✓ 공정경쟁과 이용자보호를 위하여 필수설비 제공에 관한 제도개선 등을 인가조건으로 부과함
- ✓ 전주·관로 등 설비제공 제도의 효율성 제고를 위해 개선계획 제출: 선·후발 사업자들의 경쟁여건이 개선되고, 차세대 네트워크 투자 확대 도모
- ✓ 시내전화·인터넷전화 번호이동절차 개선계획 제출: 인터넷전화 활성화, 선·후발 사업자들간 공정경쟁 보장, 소비자 선택권 확대
- ✓ 무선인터넷 접속체계의 합리적 개선 및 내·외부 콘텐츠 사업자간 비차별: 무선인터넷 시장과 콘텐츠 시장 활성화, 소비자 편익 제고

© 오양호, 법무법인 태평양

Contents

I. 지난 1년간의 공정경쟁환경 조성 노력 및 성과

1. 규제 완화를 통한 방송통신사업의 경쟁 촉진
2. 주파수 정책에 있어서의 공정경쟁 환경 조성
3. IPTV 관련 법제의 정비
4. 그 밖의 경쟁촉진 정책
5. 주요 사안별 공정경쟁환경 조성 노력 및 성과

II. 공정경쟁환경 조성을 위한 향후 과제

1. 방송시장에서의 경쟁정책 방향
2. 통신시장에서의 경쟁정책 방향

II-1. 방송시장에서의 경쟁정책 방향

컨텐츠 공급시장에서의 경쟁 활성화

- ✓ IPTV 등 융합시장의 정착에 있어서 컨텐츠의 중요성
- ✓ 컨텐츠 제작기업과 유통기업간 공정거래 환경 조성 및 불공정거래행위의 규제
- ✓ 시장경쟁상황의 정기적 평가

방송광고 제도개선

- ✓ 2008.11.27. 방송법 제73조 제5항에 대한 헌법불합치 결정
  - KOBACO의 방송광고 판매대행 독점은 헌법에 위반됨.
- ✓ 방송광고 판매대행업에 관한 경쟁체제 수립 필요
- ✓ 그 밖에 방송광고규제의 단계적 자율화 [방송사업의 자율성 신장]

© 오양호, 법무법인 태평양

II-1. 방송시장에서의 경쟁정책 방향

IPTV 시장에서의 불공정행위 규제

- ✓ 종래 위성방송, 위성DMB등 신규매체 진입시마다 기존 매체들의 공정경쟁 저해행위가 문제되어 왔음
- ✓ IPTV의 경우에도 경쟁관계에 있는 기존 매체들의 공정경쟁 저해행위 우려 존재(ex. IPTV 사업자에 대한 컨텐츠 제공 방해 등)
- → IPTV의 성공적인 정착을 위하여 각종 불공정행위에 대한 엄격한 규제 필요

방송사업의 소유규제 완화

- ✓ 진입규제 완화를 통한 경쟁 활성화라는 측면과 방송의 공익적 기능의 조화 필요

© 오양호, 법무법인 태평양

II-2. 통신시장에서의 경쟁정책 방향

Wibro 활성화를 위한 신규사업자 진입 유인 방안

- ✓ 기존 사업자와의 로밍, 기지국 공용화 등 검토
- ✓ 신규사업자 진입 유인
- ✓ 이동통신 시장의 경쟁 활성화를 통한 요금 감면효과 등 기대

IPTV 시장의 활성화를 통한 망 투자 확대

- ✓ QoS의 보장을 필요로 하는 IPTV 시장 활성화를 통하여, 광가입자망(FTTH)의 투자 확대 등 사업자간 설비경쟁 유도
- ✓ 투자 확대를 통한 경기침체 극복 방안으로 기능

© 오양호, 법무법인 태평양

II-2. 통신시장에서의 경쟁정책 방향

시장의 요금경쟁 촉진 (가계통신비 부담 경감)

- ✓ 결합상품 요금인가 절차 간소화 적용 범위 추가 확대 검토(20%→30%)
- ✓ 요금 인가제 개선: 인가받은 상품에 대한 요금 인하시는 인가제 대신 신고제 적용
- ✓ 재판매 제도를 통한 경쟁 활성화

© 오양호, 법무법인 태평양

13

Session 2

3. 유무선 네트워크 자원 효율화
4. 이용자 보호 및 공익성 제고

Session ❷

3. 유무선 네트워크 자원 효율화

장석권 | 한양대 경영학부 교수

장 석 권

한양대 경영학부 교수
(사) 디지털융합연구원 원장

목 차

Ⅰ. 유무선 네트워크자원 효율화의 의의

Ⅱ. 자원효율화 1년의 노력과 성과

Ⅲ. 향후 네트워크자원 효율화 정책방향

I. 유무선 네트워크 자원 효율화의 의의

- 유무선 네트워크 자원의 정의

  - 설비기반: 관로, 기지국기반시설, 댁내설비 등
  - 주파수 자원: 방송용 주파수, 통신용 주파수 등
  - 유선 네트워크: 전화교환망, 인터넷망, 케이블TV망 등
  - 무선 네트워크: 2G, 3G 이동통신망, WiFi, WiBro, DMB, 지상파 방송망, 위성방송망 등
  - 지능망 (Intelligent Network) 설비: 신호망, 서버, 데이터베이스, 스토리지, 전용소프트웨어, 데이터센터 등
  - 서비스 플랫폼: 운용시스템, 과금시스템, 데이터마이닝 엔진 등
  - 네트워크 콘텐츠: 네트워크상에 축적된 UCC 외 각종 응용 콘텐츠, 어플리케이션 및 지식(knowledge)

ⓒ 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

I. 유무선 네트워크 자원 효율화의 의의

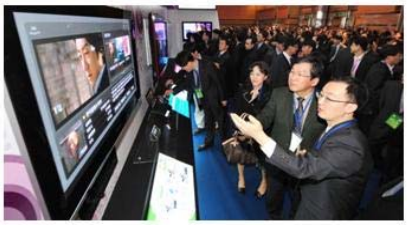
- 네트워크 자원 효율화의 필요성
  - 가입자시장 포화, ARPU의 정체 등으로 네트워크 upgrade 및 신규투자 유인의 급속한 감소
  - 기대수입이 제한된 상태에서 투자경제성을 확보하기 위해서는 투자효율을 극대화해야 함
  - Silo 형태로 세분된 현재의 방송통신 시장획정으로는 규모의 경제성 확보가 어려움. 방송, 통신, 인터넷 영역을 아우르는 네트워크 수평적 이용확대로 규모의 경제 확대 필요
  - 통합된 네트워크의 이용효율을 높여 신규 서비스 개발을 위한 여유 자원을 확보해야 함 (신규 주파수, 4G, 광케이블 등. . .)

네트워크 자원효율화는 미래성장을 위한 필수조건

ⓒ 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

II. 자원효율화 1년의 노력과 성과

- IP-TV 서비스 상용화 및 VoIP 경쟁활성화
  - 2008년 6월 IP-TV법 시행령
  - 2008년 9월 사업자선정 (KT, SK브로드밴드, LG데이콤)
  - 2008년 11월 IP-TV 상용화
  - (m-)IP-TV 활성화 여건조성
    - 지상파 TV 방송 재전송 문제해결 (지상파 3사와 IP-TV사간 협상 완료)
    - 방송통신 결합상품 판매제도 개선 (TPS, QPS, 할인률 10%→30%)
    - 무선 인터넷플랫폼 '위피' 의무탑재 폐지
    - WIBro 활성화 정책 추진 (음성탑재 및 010부여, WIBro/3G 듀얼 모드, m-IPTV 등)
  - IP-TV기반 국가정보화 추진계획 마련: 교육, 병영, 양방향민원, 교통, 의료 등 IP-TV기반 공공서비스 개발/보급 계획



© 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

II. 자원효율화 1년의 노력과 성과

- 유무선 통합정책의 추진: KT-KTF 합병 승인
  - 2009년 3월 18일 KT-KTF 합병인가 승인발표
  - 합병인가조건
    - 전주와 관로 등 설비제공 제도 개선
    - 시내전화/인터넷전화 번호이동절차 개선
    - 무선인터넷 접속체계 개선
  - 통합 KT 투자계획
    - PSTN을 인터넷망과 BcN망으로 점진적 대체
    - TDM기반 전송망을 IP기반의 광전송망으로 교체
    - 인터넷망은 2015년까지 xDSL망에서 FTTH망으로 업그레이드
    - CDMA망은 단계적으로 W-CDMA/WIBro망으로 교체
    - KT/KTF간 IT시스템통합 (고객, 영업, 과금 등)
  - 후속 유무선시장/방통융합시장의 구조개편 및 통합을 촉진

KT의 통합브랜드

© 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

Ⅱ. 자원효율화 1년의 노력과 성과

- 주파수 정책 및 기지국 공용화
  - 2008년 12월 800MHz 등 주요 주파수에 대한 회수/재배치 계획수립
    - 3G 이동통신 주파수 추가할당 (2.1GHz 대역 잔여주파수)
    - 800~900MHz 우량주파수를 회수, 후발/신규사업자에게 재배치 (2009년 말까지 앞당겨 시행)
    - 전파법 개정안 마련 및 국회심의 요청

  - 전파의 창의적 이용확대 추진
    - 소출력 주파수 분배, 용도를 지정하지 않는 개방형 주파수 확대
    - 환경친화적 전파이용을 위한 전파자원 조사 추진/전파지도 구축
  - WiBro 활성화와 신규 사업자 진입유인을 위한 로밍 및 기지국 공용화 방안 검토 (2009. 6)

© 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

Ⅱ. 자원효율화 1년의 노력과 성과

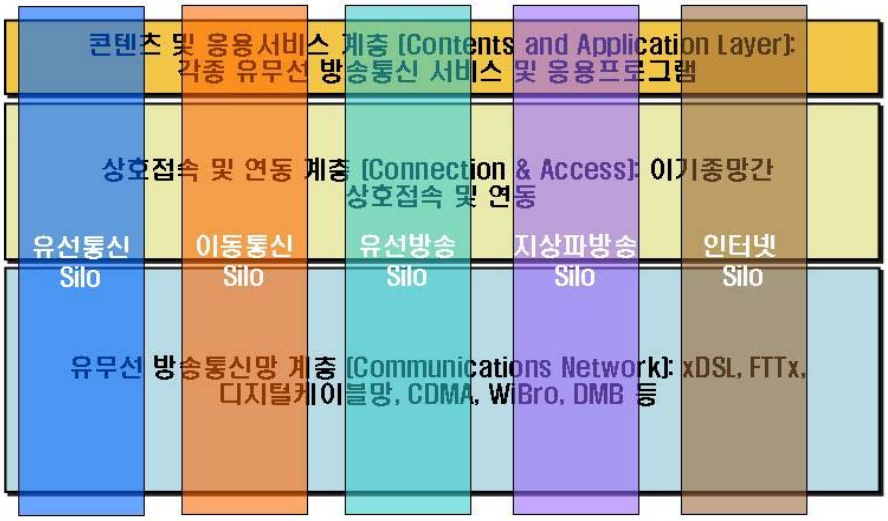
- 방통위의 중장기 전파정책 추진방향

자료: 고상원, 방송통신 중장기 정책방향, KISDI, 2008. 12. 16.

© 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

III. 향후 네트워크자원 효율화 정책방향

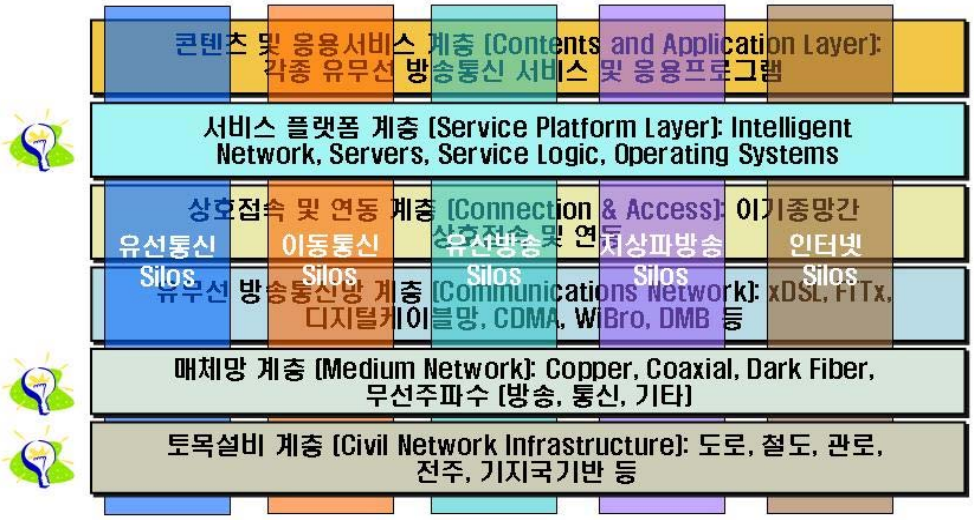
- Neutrality 정책 I: Layered Architecture 도입
  - 현재의 수직적 구조



ⓒ 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

III. 향후 네트워크자원 효율화 정책방향

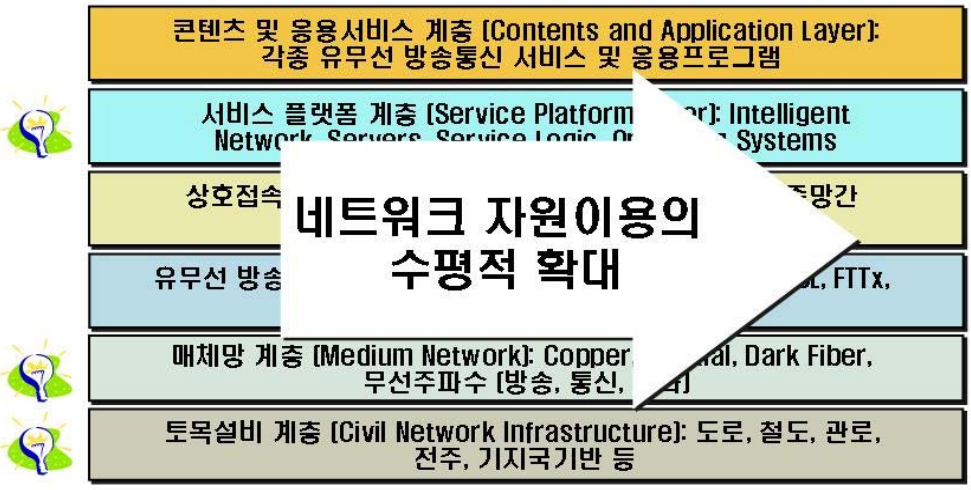
- Neutrality 정책 I: Layered Architecture 도입
  - 기존 계층의 분리 및 새로운 계층 도입



ⓒ 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

III. 향후 네트워크자원 효율화 정책방향

- Neutrality 정책 I: Layered Architecture 도입
  - 세분화된 계층구조상에서의 수평적 확대 (규모의 경제 추구)



© 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

III. 향후 네트워크자원 효율화 정책방향

- Neutrality 정책 II: 주파수 기술중립성 및 공동이용

현재의 주파수
이용실태

- 주파수 대역별 독점적 용도지정

주파수의
부분적 공동활용

- 이용율이 낮은 주파수대역에 조건부 공동이용 허용 (Cognitive Radi

주파수의
전면적 공동활용

Wireless information superhighway of cognitive radios

- 기술중립적 주파수 이용 (SDR, E2R, Cognitive Radio 등)

© 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

III. 향후 네트워크자원 효율화 정책방향

- Neutrality 정책 III: 선제적 법제도 정비

계층규제 도입 여부와 형태

- 통신과 방송규제의 차이에서 기인한 2분류(콘텐츠/전송)과 3분류(콘텐츠, 플랫폼, 전송)안에 대한 견해 차이를 좁힐 필요가 있음

사업자 및 역무 분류체계

- 기존 통신사업자(기간, 별정, 부가) 및 방송사업자 (지상파, 위성, 종합유선, IPTV, 지상파DMB, 위성DMB 등) 분류체계의 일원화 필요

방송시장 진입규제 완화

- 콘텐츠, 전송 등 각 계층별 진입규제 정비 필요
- 소유 · 겸영규제 등 방송시장 진입규제 완화를 통해, 방송 · 통신사업자가 동등한 조건에서 경쟁할 수 있는 기틀 마련

자료: 고상원, 방송통신 중장기 정책방향, KISDI, 2008. 12. 16.

© 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

III. 향후 네트워크자원 효율화 정책방향

- 방송통신융합 플랫폼 정책: 플랫폼 구축 및 지원정책 추구
  - 공동사용과 중복회피와 플랫폼의 독자적 진화를 추구

콘텐츠 및 응용서비스 계층 (Contents and Application Layer): 각종 유무선 방송통신 서비스 및 응용프로그램

서비스 플랫폼 계층 (Service Platform Layer): Intelligent Network, Servers, Service Logic, Operating Systems

상호접속 및 연동 계층 (Connection & Access): 이기종망간 상호접속 및 연동

유무선 방송통신망 계층 (Communications Network): xDSL, FTTx, 디지털케이블망, CDMA, WiBro, DMB 등

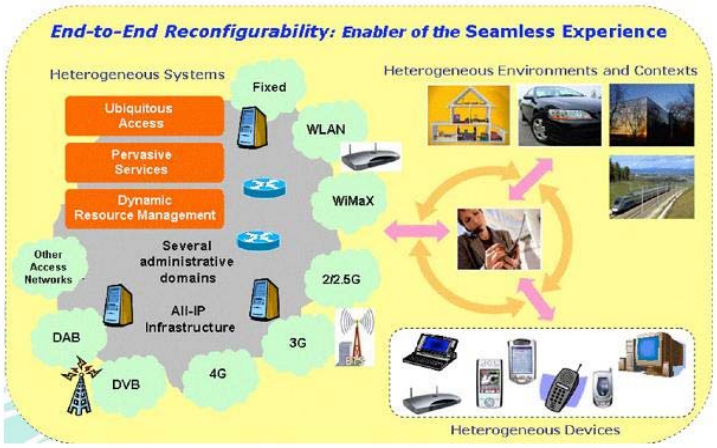
매체망 계층 (Medium Network): Copper, Coaxial, Dark Fiber, 무선주파수 (방송, 통신, 기타)

토목설비 계층 (Civil Network Infrastructure): 도로, 철도, 관로, 전주, 기지국기반 등

© 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

Ⅲ. 향후 네트워크자원 효율화 정책방향

- 방송통신융합 플랫폼 정책: Reconfigurable Access
  - 유무선 네트워크 자원이 access 방식에 의해 규모의 경제를 회손하지 않도록, end-to-end reconfigurability 추구

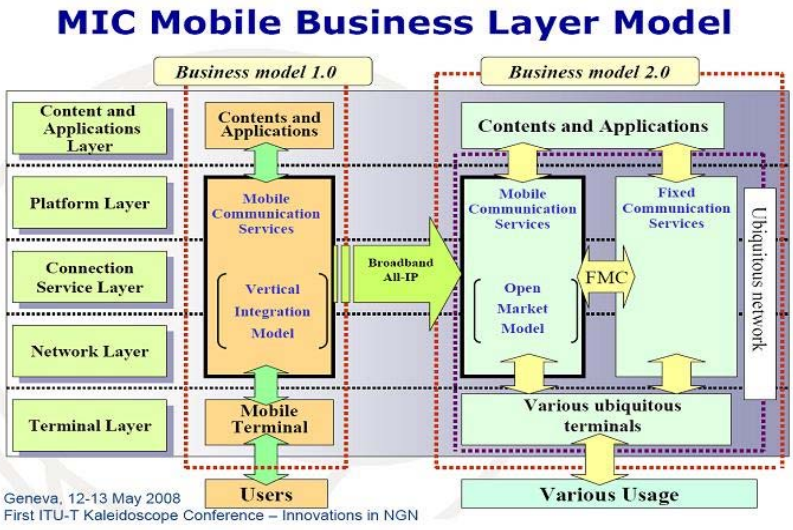


자료: D. Bourse, "E2R II – Cognitive Radio Systems," SPORTVIEWS Final Conference, 2007.

© 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

Ⅲ. 향후 네트워크자원 효율화 정책방향

- 방송통신융합 플랫폼 정책: Open Architecture



자료: Y. Murata, "Architecture and Business Model of Open Heterogeneous Mobile Network," Geneva, 2008.

© 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

III. 향후 네트워크자원 효율화 정책방향

- PPP (Public Private Partnership) 정책개발
  - Layered Architecture상에서 PPP 모델 탐색

콘텐츠 및 응용서비스 계층 (Contents and Application Layer): 각종 유무선 방송통신 서비스 및 응용프로그램

서비스 플랫폼 계층 (Service Platform Layer): Intelligent Network, Servers, Service Logic, Operating Systems

상호접속 및 연동 계층 (Connection & Access): 이기종망간 상호접속 및 연동

유무선 방송통신망 계층 (Communications Network): xDSL, FTTx, 디지털케이블망, CDMA, WiBro, DMB 등

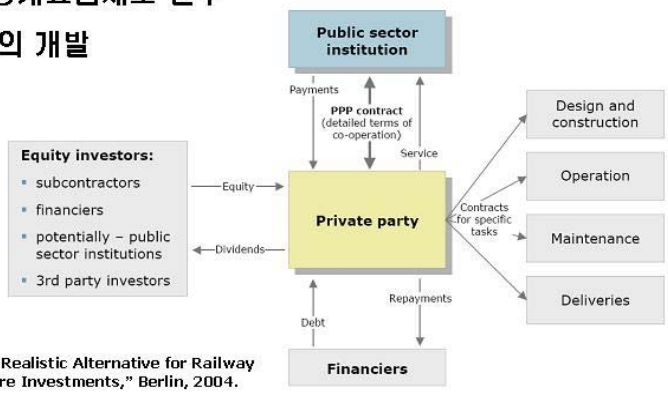
매체망 계층 (Medium Network): Copper, Coaxial, Dark Fiber, 무선주파수 (방송, 통신, 기타)

토목설비 계층 (Civil Network Infrastructure): 도로, 철도, 관로, 전주, 기지국기반 등

© 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

III. 향후 네트워크자원 효율화 정책방향

- PPP (Public Private Partnership) 정책개발
  - 유무선 네트워크의 시설기반인 Civil Network의 구축, 관리 및 임대 등을 지자체가 담당. 필요시 공공예산에서 지원하여 구축.
  - 지자체와 사업자간 PPP 계약 체결: 미국, 이탈리아 사례
  - 차세대 융합망 상계요금제도 연구
  - 다양한 PPP모델의 개발



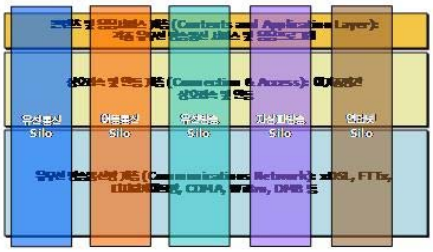
자료: BSL, "A Realistic Alternative for Railway Infrastructure Investments," Berlin, 2004.

© 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

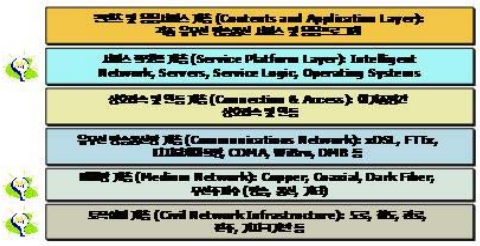
III. 향후 네트워크자원 효율화 정책방향

- 네트워크 자원효율화를 총괄하는 정책 거버넌스 체계정립

  - 현재의 정책 거버넌스, 예컨대 정책부서간 역할분담이나 방통위내의 담당부서, 그리고 관계기관 (전파진흥원, 인터넷 진흥원, 정보사회진흥원 등)의 업무분장은 전통적 Silo구조임



  - '네트워크 자원 효율화'를 총괄하여, 기획/조정/실행계획/추진상황 점검/성과평가 등을 담당할 조직체계와 관계기관과의 업무분장을 재정비해야 함.



© 장석권, 한양대학교, 디지털융합연구원

Session ❷

4. 이용자 보호 및 공익성 제고

이은희 | 인하대 소비자아동학과 교수, 한국소비자학회 회장

이 은 희

인하대 소비자아동학과 교수
한국소비자학회 회장

목 차

Ⅰ. 방송 · 통신 이용자 보호

Ⅱ. 방송통신 이용자 정책 현황

Ⅲ. 그간의 정책 평가

Ⅳ. 방송통신시장 환경의 변화와 이용자

Ⅴ. 향후 과제

Ⅰ. 방송통신이용자보호 환경

1. 통신서비스 이용의 보편화
2. 통신서비스 이용자 피해 증가
3. 사전규제 완화 및 새로운 피해유형의 등장

ⓒ 이은희, 인하대학교

1. 통신서비스 이용의 보편화

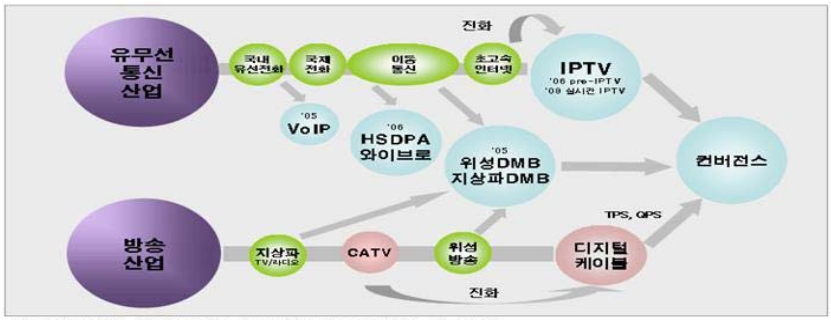
- 통신시장 경쟁활성화 및 신규서비스 확산에 따라, 통신서비스 가입자 및 보급률 크게 증가
  - 가사 · 학습 · 비즈니스 · 여가 등 국민생활 모든 영역에서 통신서비스가 보다 밀접하고 중요해짐

ⓒ 이은희, 인하대학교

신규 통신서비스 확산

- 2005년 이후 IPTV, VoIP, 위성 DMB, 지상파 DMB, 와이브로 등 다양한 신규 서비스 시도가 활발히 이루어짐

<방송통신 서비스 진화 과정>



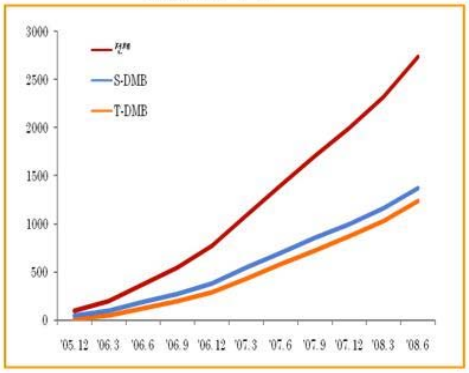
자료: 마인드브랜치아시아퍼시픽(2006), IITA(2008) 재인용 자료 수정

© 이은희, 인하대학교

신규 통신서비스 확산

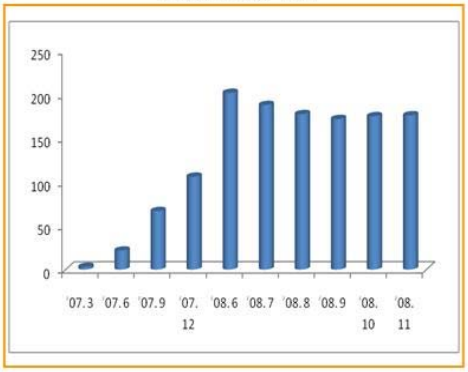
- DMB 가입자수는 2005년 12월→2008년 6월, 2년6개월만에 28배 성장(49만→약 1,369만)이루어짐
- Wibro 시장은 ' 06. 6월 상용서비스 개시 이래, 2년만에 20만 가입자 돌파하였으나 최근에는 확산 지연

< DMB 가입 추이 >



자료: 정보통신부, 한국전파진흥협회(디지털타임즈 '08. 8. 29 재인용)

< Wibro 가입자 추이 >



자료: KT IR 자료

© 이은희, 인하대학교

2. 통신서비스 이용자 피해 증가

- 2008년 방송통신민원 주요 동향

< 연도별 민원접수 현황 >

(단위 : 건, %)

구 분	2004년	2005년	2006년	2007년	2008년	증감율(%)
방송	5,692	6,088	7,216	6,999	4,272	△39.0
통신	26,496	40,699	36,431	42,858	28,932	△32.5
합 계	32,188	46,787	43,647	49,857	33,204	△33.4

주: 증감율은 2007년도와 비교한 수치임

© 이은희, 인하대학교

방송분야

- 2008년 방송민원 감소는 정부조직개편(' 08. 2)으로 방송민원의 방송통신심의위원회 이관에 따른 것임. (' 07년 총 6,999건 중 방송민원은 2,769건)
  - 방송민원 중 80.5%를 유료방송 민원이 차지 : 지상파방송 디지털화와 IPTV 본격시행으로 사업자간 경쟁심화
  - 특히 요금 민원이 전년 대비 145.0% 급증(1,987건) : 위약금 분쟁, 허위 영업.단체계약 해지 등

통신분야

- 2008년 통신민원 감소는
  - 2007년말 개인정보 유출의 사회 문제화로 "개인정보 유용" 조사 실시와 사업정지 등 시정조치 → 통신사업자들의 텔레마케팅 활동 개선
  - 이동전화 단말기 보조금 제도 폐지에 따른 번호이동 감소 등의 영향으로 추정
  - 반면 사업자경쟁이 심화된 VOIP(인터넷전화), 부가통신, 휴대 인터넷 관련 민원은 전년 대비 645.7% (151→1,126건), 447.0% (564→3,085건), 870.6% (34→330건) 각각 증가

© 이은희, 인하대학교

한국소비자원의 소비자상담 현황

- 2007년, 2008년 모두 한국소비자원의 소비자상담 상위 10대 품목 중 1위 인터넷 서비스, 2위 이동전화 서비스, 3위 휴대폰임
  - 이외에 2007년 인터넷정보이용서비스가 10위, 2008년 인터넷 게임 서비스가 9위를 차지함

<상담청구 다발 10대 품목>

순위	2007년		2008년		증 감 [건수]	증감률 [%]
	품 목	건[%]	품 목	건[%]		
1	인터넷서비스	15,013 [5.7]	인터넷서비스	10,597 [3.8]	△4,416	△29.4
2	이동전화서비스	12,428 [4.7]	이동전화서비스	8,491 [3.1]	△3,937	△31.7
3	휴대폰	5,152 [2.0]	휴대폰	6,041 [2.2]	889	17.3
4	양복세탁	4,776 [1.8]	콘도회원권	5,725 [2.1]	1,891	49.3
5	자동차중개	4,754 [1.8]	정수기	4,797 [1.7]	2,892	151.8
6	차량내비게이션	4,706 [1.7]	헬스장·휘트니스센터	4,114 [1.5]	355	9.5
7	기타건강식품	3,902 [1.5]	기타건강식품	4,050 [1.4]	148	3.8
8	콘도회원권	3,834 [1.4]	양복세탁	4,049 [1.4]	△727	△15.2
9	헬스장·휘트니스센터	3,759 [1.4]	인터넷게임서비스	4,048 [1.4]	1,269	45.7
10	인터넷정보이용서비스	3,731 [1.4]	국외여행	3,935 [1.4]	908	30.0

© 이은희, 인하대학교

3. 사전규제 완화 및 새로운 피해유형의 등장

- 사전규제 완화 → 규제의 불확실성 증가
  → 이용자 권익 침해 가능성 증대

- 신규, 결합, 융합 서비스 등장
  → 새로운 피해유형 등장
  (예: IPTV콘텐츠 유료화 관련 피해/결합서비스해지 관련피해)
  → 이용자 불만 및 피해의 복잡 다양화

© 이은희, 인하대학교

Ⅱ. 방송통신이용자 정책 현황

1. 이용자 이익저해 행위 조사.시정
2. 이용자 피해 모니터링 및 시장감시
3. 이용자 불만처리 및 피해구제
4. 통신서비스 분쟁조정
5. 사업자 자율처리 기반 조성
6. 복잡.부당한 이용약관 개선 유도
7. 정보통신서비스 품질 평가
8. 통신이용자 역량 강화 및 참여 활성화
9. 개인정보보호 강화
10. 보편적 서비스 및 소외계층지원
11. 시청자 복지 증진 및 공익성 제고

ⓒ 이은희, 인하대학교

1. 이용자 이익저해 행위 조사.시정

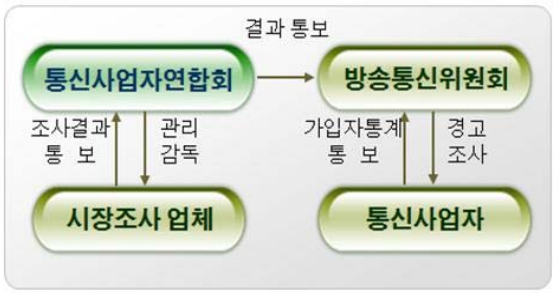
- 전기통신사업자의 공정한 경쟁 또는 이용자 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 행위를 금지행위로 규정[전기통신사업법 제36조의3]
- 사실조사 및 시정 : 통신서비스 이용자에게 가장 피해 많은 분야 중점 조사
  - 이동3사의 요금제/부가서비스 부당가입에 대한 시정명령/과징금 부과('08.1월, ' 08.7월)
  - 통신사업자의 개인정보 유용 행위 ('08.6~11월)
  - 원링스팸 이용한 부당요금에 대한 시정조치('08년 10월)
- 가이드라인 제시 및 피해예보 : 피해가 경미하거나 위법 기준이 명확하지 않은 경우
  - 사업자 가이드라인
    : 텔레마케팅 영업 관련 가이드라인('08.6월)
    : 표준결제창 도입 등 유무선 전화결제 가이드라인('08.7월)
    : 불법 스팸방지 가이드라인('08. 9월)
    : 이용약관 홈페이지 게시 관련 가이드라인('08.12월)
    : 초고속인터넷 경품 관련 위약금 청구 가이드라인('08.10월)
  - 피해주의보
    : 무료 체험/이벤트 등 이용한 휴대폰/ARS 소액결제 피해주의보 발령('08.2월)
    : 무료단말기 피해주의보 : 단말기 보조금을 공짜폰으로 광고('08.9월) 등
- 제도개선
  - 이동전화서비스 가입절차 개선 방안('08.9월)

ⓒ 이은희, 인하대학교

2. 이용자 피해 모니터링 및 시장감시

- 이용자 피해 모니터링
  - 현장 중심 상시모니터링 강화 : 민원/인터넷 동향/소비자단체 등을 통해
    → 신속정확한 이용자 피해 파악
  - 피해가능성 큰 사안에 대해 언론 등을 통한 피해주의보 발령
  - 사실조사 및 이용자 보호 관련정책 수립 시 상시 활용
- 통신시장 모니터링
  - 시장상황 데이터를 정기적으로 수집분석 : 가입자, 보조금 등
  - 시장 모니터링 시스템 구축운영

<시장 모니터링 시스템 >

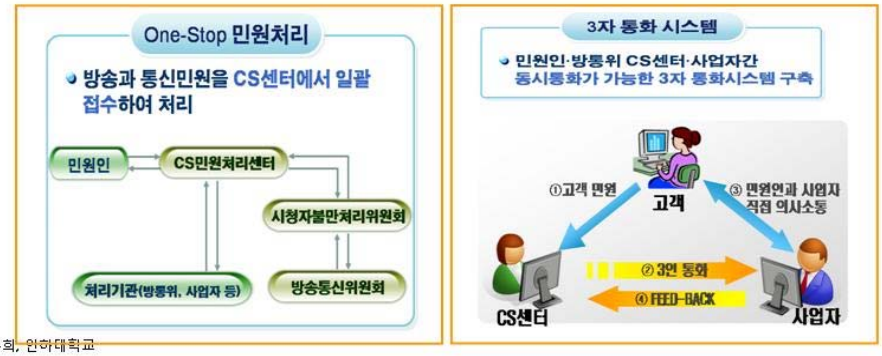


ⓒ 이은희, 인하대학교

3. 이용자 불만처리 피해구제

- 통신민원 처리 : CS민원처리센터

  [<전기통신사업법제33조(이용자보호)>전기통신사업자는 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 즉시 처리해야 함]
  - 처리민원의 종류
    - * 정부민원 : 정부에 대한 통신관련 질의
    - * 사업자민원 : 통신사업자에 대한 이용자의 불만 처리
  - 방송통신 민원 통합처리체계 구축 : 민원서비스 수준 제고('08. 7월)
  - 방송통신 민원 사무처리 지침 제정 : 민원사무처리 체계 명확화
  - 방송통신 민원 처리시스템 개선 : 민원처리 진행상황의 SMS 안내 서비스 도입



ⓒ 이은희, 인하대학교

4. 통신서비스 분쟁조정

- 재 정
  - 통신사업자간/사업자와 이용자간 분쟁이 발생하거나
  - 통신 서비스로 인해 손해가 발생한 경우,
  - 당사자가 방통위에 그 손해의 배상 또는 각종 의무 이행을 요구

- 신속한 피해구제를 위한 분쟁조정 절차 개선
  - 사건처리기간 단축 : 60일→45일
  - 민사소송은 1심 판결까지 6개월 ∽1년 소요

© 이은희, 인하대학교

5. 사업자 자율처리 기반 조성

- 이용자 피해를 "사업자 스스로" 사전 예방하고, 사후 구제할 수 있는 기반 마련토록 함.

- 이용자 피해 다발 서비스를 자율처리 대상 분야로 선정하여 추진
  : 의무약정제 도입에 따른 이동전화 시장 실태점검→문제점 등 개선지도를 위한 이동통신 사업자간담회 개최('08.5월)
  : 초고속인터넷 시장상황 개선을 위한 회의 개최→초고속인터넷사업자의 개인정보 불법유용 실태점검 및 사실조사('08.6 ~ 7월)
  : 이동전화선호 번호 부여 추첨제에 대한 제도 개선('08.2월)
  : 불법스팸 관련 이용자이익 저해행위 사실조사('08.4 ~ 5월)
  : 기업형 SMS 상호접속요청 관련 전기통신사업법 위반 여부 조사('08.5월)
  : 시외전화 사전선택제도 운영 실태점검('08. 6월)

© 이은희, 인하대학교

6. 복잡.부당한 이용약관 개선 유도

- 부당 이용약관의 지속적 개선
  - 약관별 개선방안 도출/가이드라인 제시 등을 통해
- 알기쉬운 약관 만들기
  - 약관의 가독성 강화, 간략화 : 이용자가 약관에 쉽게 접근할 수 있도록
  - 이용약관 홈페이지 게시 관련 가이드라인['08.12월]

7. 정보통신서비스 품질평가

- 이용자에게 신뢰성있는 품질정보 제공하여 이용자 편익증진
- 사업자간 품질경쟁 환경 조성, 지속적 품질 개선 유도
  : 7개 초고속인터넷 사업자의 12개 상품을 대상으로 평가 실시 발표 ['08. 6월]

ⓒ 이은희, 인하대학교

8. 통신이용자 역량 강화 및 참여 활성화

- 정보제공
  - 이용자 피해사례 및 해결방법 등을 이용자가 이해하기 쉬운 컨텐츠로 제작 [만화, 플래쉬 애니메이션 활용]
  - 주요 포털, 공공단체 및 소비자단체 등에 온오프라인 정보 제공
- 통신 이용자 교육 추진
  - 통신 이용자를 위한 교육과정 개발
  - 개발된 교육 프로그램을 활용하여 지방자치단체 등에서 시범 교육 실시
- 이용자 참여 활성화
  - 소비자단체, 이용자 등과 소통활성화
  - 이용자, 전문가, 사업자 등의 참여를 통한 이용자 보호정책 강화
  - 이용자 피해를 상시 파악할 수 있는 체계 구축
  : 통신이용자 보호를 위한 포럼 개최['08.12월]
  : 정보보호 공모전 및 해킹방어대회 시상식 개최['08.6월]
  : 소비자단체와의 간담회['08.12월]

ⓒ 이은희, 인하대학교

9. 개인정보보호 강화

- 정보통신망법 개정으로('08.6월), 개인정보보호 관련 법령위반 사업자 제재 강화
- 패스워드변경 캠페인 추진('08.5~8월)
- 개인정보의 기술적.관리적 보호조치 기준고시 개정('08.8월)
  : 인터넷 신뢰를 위한 개인정보보보호 방안 모색- 29차 아시아 태평양 개인정보보호 감독기구 포럼('08.6월)
  : 「인터넷 정보보호 종합대책」 발표-50개 대책 마련('08.7월)
  : 인터넷상 개인정보 침해방지 대책 수립('08.4월)
  : 개인정보 클린 캠페인('08.9월)

© 이은희, 인하대학교

10. 보편적 서비스 및 소외계층지원

- 보편적 서비스란 모든 이용자가 언제 어디서나 적정한 요금으로 제공받을 수 있는 기본적인 전기통신역무를 의미(전기통신사업법 2조)
  : 보편적 통신서비스 확대 방안('08.6월)
  : 보편적 시청권 보장위원회 위원 위촉('08.7월)
- 방송 소외계층 방송접근권 보장 및 미디어교육 지원 사업 기본계획 수립('08.6월)
  - 지상파방송 4사 중심 장애인방송 제작 지원(연중) : 장애인의 방송접근권 확대
  : 방송소외계층 및 미디어교육 지원사업자 선정('08.7월)
  : 장애우 등 소외 계층에 정보보호 서비스 지원('08.6월)
- 저소득층의 이동전화 요금감면 추진
  - 전기통신사업법 시행령개정 : 감면대상을 기초생활수급자와 차상위계층까지/ 감면 폭 확대('08.8월)

© 이은희, 인하대학교

11. 시청자 복지 증진 및 공익성 제고

- **시청자 복지 증진 및 방송 접근기회 확대**
  - 시청자 방송참여 지원 사업 계획 : 시청자참여 프로그램의 편성/지원 확대, 시청자 단체 및 시청자평가원 활동 지원을 통한 시청자참여 활성화 추진

- **방송평가제도 개선을 통한 공익성 제고**
  - 방송평가 결과 대회 공표 → 방송사업자의 공적책임 제고

- **방송시장 규제완화, 신규 방송서비스 도입 등을 통해 방송 서비스의 경쟁력 강화 및 공익성 제고 추진**
  - 소유겸영/규제개선 등 위한 방송법 시행령 개정→방송시장 공정경쟁 환경 구축을 위한 제도정비 방안 마련('08.12월)
  - 공익채널 선정('08.11월)
  - 영어FM 방송 본방송('08.12월)

ⓒ 이은희, 인하대학교

Ⅲ. 그 간의 정책 평가

1. 짧은 기간 동안 괄목할 만한 이용자 보호 실적
2. 체계적이고 종합적인 이용자보호 정책 추진 미흡
3. 방송통신융합시장에서의 이용자보호를 위한 체계 정비 필요

ⓒ 이은희, 인하대학교

1. 짧은 기간 동안 괄목한 만한 이용자 보호 실적

- 이용자네트워크국 설치 자체가, 이용자 중시 그리고 이용자와 함께 하는 행정구현 의지를 보여줌
- 방통위 출범 이후, 짧은 기간 동안 괄목한 만한 이용자 보호 실적
- 기존 사실조사에서 탈피→ 이용자 보호정책 기반 마련 + 이용자 보호활동의 다양성 증진

ⓒ 이은희, 인하대학교

2. 체계적, 종합적인 이용자보호정책 추진 미흡

- [구]정보통신부와 [구]통신위원회는 이용자보호를 위해 사업자 위반행위 시정/ 제도개선을 지속적으로 추진해 왔으나
  - 통신서비스 규제 정책이 사업자간 공정경쟁 위주여서 이용자 측면의 정책 개발/제도 정비 미흡
  - 지난 8년간 총 751건의 시정조치: 과징금 부과, 시정명령, 위반사실 공표 등
  - 또한 단순 사실조사 위주로 이용자보호 대책의 단편적.부분적 추진 → 사업자의 위반 행위 반복
- 방송통신위원회 출범 이후, 이용자네트워크국을 중심으로 이용자 측면의 정책 강화에 노력 → 이용자보호 정책 기반 마련 + 이용자보호 활동의 다양성 증진
- 그러나, 여전히 체계적, 종합적인 이용자보호 정책 추진 미흡 → 복잡.다양해지는 이용자 피해에의 즉각적, 효과적인 대응에 한계

ⓒ 이은희, 인하대학교

3. 방송통신융합시장에서의 이용자 보호를 위한 체계 정비 필요

- 통신서비스와 방송 및 융합서비스와의 통합적인 보호 체계 미흡 → 방송통신융합시장에서의 이용자보호를 위한 체계 정비 필요

ⓒ 이은희, 인하대학교

Ⅳ. 방송통신시장 환경의 변화와 이용자

1. 통신소비자 정책 환경 변화
2. 통신이용자보호의 중대성 증대

ⓒ 이은희, 인하대학교

1. 통신소비자 정책 환경 변화

[1] 통신, 방송, 융합서비스 모두 보편적 서비스 → 가계통신비 비중 증가 전망

[2] 융결합 서비스 확산 → 정보의 비대칭성 심화 → 소비자의 사결정 더욱 곤란

[3] 신규, 결합, 융합 서비스 등장 → 이용자 불만/피해의 복잡 다양성 심화[법적판단 필요] + 새로운 피해유형 등장

[4] 이용자 참여 요구 증가

ⓒ 이은희, 인하대학교

2. 통신이용자보호의 중대성 증대

[1] 통신이용자보호의 특수성

- 통신서비스는 전문적이고 급속하게 변화 → 적극적 대처 필요 → 전문적인 기관의 역할 중요
- 통신이용자피해는 소액 다수 피해 多 → 개별적 권리구제 한계 → 행정적 규제[행정기관개입] 필요성 大
- 전문서비스의 특성에 기반한 이용자 보호 + 일반적인 소비자정책과 협력 필요

[2] 이용자의 소비자의식 증대

- **이용자 정책** : 공급자 중심에서 수요자 중심으로 정책 중심 이동
- '산업활성화 중심에서 이용자 보호 정책' 혹은 '산업활성화를 위한 이용자 보호정책' 으로 전환 필요
  - *<OECD 통신서비스 소비자보호 및 권한강화를 위한 이사회 권고안>*
  - *"그동안 통신시장의 경쟁창출은 공급 측의 대책으로 이루어졌으나, 최근에는 정보를 제공받고 권한 강화된 소비자들이 기업혁신, 품질개선, 가격경쟁 유도함."*
- 경쟁정책[자유롭고 공정경쟁 보장]과 이용자보호 정책[이용자주권 보장]은 대립관계 아닌 보완관계, 선순환관계
  - *보완관계 : 경쟁정책은 소비자선택 폭 넓힐 수 있으나, 소비자의 합리적 선택을 보장하지는 못함→경쟁정책에 의해 충분한 대안 제공 & 소비자정책에 의해 합리적 선택 여건 조성할 때→경제효율과 소비자후생 극대화*
  - *선순환관계 : 소비자선택의 합리성 높아질수록 사업자간 경쟁압력 제고→사업자간 경쟁촉진 될수록 소비자구매선택 폭 확대*
- 통신시장 주도권이 공급자에서 수요자로 이동
- 생산자 중심 경제체제에서 수요자 중심 경제체제로 변화 → 이용자 선택에 따라 기업 성쇠 결정
- 기업 경영전략 : 고객만족, 고객가치경영

ⓒ 이은희, 인하대학교

Ⅴ. 향후 과제

1. 기업/산업의 경쟁력을 살리는 이용자 보호정책
2. 산업활성화를 위한 이용자보호정책
3. 통신소비자 정책의 종합적 계획 및 청사진 마련 필요
4. 통신이용자보호법제 정비 필요
5. 기업의 자율적인 이용자 보호 제도 마련
6. 소비자단체와의 간담회 확대개편 필요
7. 소비자상담기구 정비와 전문인력 배치
8. 이용자 교육/참여를 통해 서비스의 친숙성 증대 및 바람직한 이용문화 창달
9. 이용자 정보제공 확대 필요

ⓒ 이은희, 인하대학교

1. 기업/산업의 경쟁력을 살리는 이용자 보호정책

<OECD 통신서비스 소비자보호 및 권한 강화를 위한 이사회 권고안>

"새로운 통신서비스 개발투자동기를 고취시키는 환경을 지속하면서, 투명하고 효과적인 소비자보호가 필요함."

"그동안 통신시장의 경쟁창출은 공급 측의 대책으로 이루어져 왔으나, 최근에는 정보를 가진 역량있는 소비자들이 기업혁신, 품질개선, 가격경쟁 유도함."

- 이용자 불만은 기업/산업의 문제점 알려줌 → 개선은 경쟁력의 원천 → 이용자 보호 + 이용자 불만정보의 정책화가 매우 중요 [기업경쟁력을 살리는 정책화]
- 인터넷서비스/이동전화서비스/휴대폰이 몇 년째 소비자불만[한국소비자원] 1,2,3위 차지 → 공급자측 정책만으로는 기업/산업 선진화를 달성할 수 없음을 보여줌.
- 이용자 보호를 비용으로 생각하는 마인드 변화 필요.
- 이용자 정책별로 이용자 보호 성과/경쟁력 제고 성과 각각 분석 바람직
  [영국, OFCOM은 2006년 소비자정책평가(Consumer Policy Evaluation) 발간→ OFCOM의 모든 정책을 소비자이익 관점에서 평가]
  ⇒ **정책의 중심을 이용자 중심으로 전환 필요. 발상의 전환 필요**
  통신소비자 정책으로의 전환 필요

ⓒ 이은희, 인하대학교

2. 산업활성화를 위한 이용자보호 정책

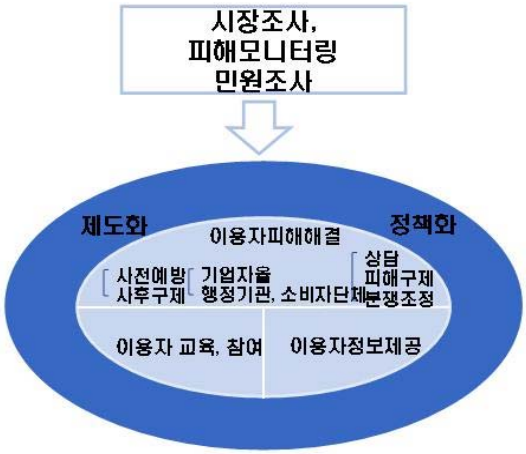
- <국내통신시장 성장 둔화 전망>
  - 유선전화의 지속적 축소
  - 초고속인터넷 등 주요서비스 시장 포화
  - 대내외 경기침체와 가계지출 감소 영향

- <소비자의 통신시장 참여를 저해하는 또 다른 요인>
  - 시장이 신뢰할 수 있는가? + 시장이 이해가능한가?
    ⇒ 소비자불만 감소, 서비스 단순화, 이용자 교육 등 필요
    ⇒ 소비자입장에서의 정책입안 필요 = 이용자중심의 정책

© 이은희, 인하대학교

3. 통신소비자 정책의 종합적 계획 및 청사진 마련 필요

- 지금까지 단편적인 이용자 정책 수립/시행
- 장기적 비전을 토대로 한 장기/중기/단기 계획 수립 → 종합적/체계적 통신이용자 정책 수립/시행 필요
- 영국 OFCOM은 2006년 향후 2년간의 소비자정책 action plan 마련-경쟁정책과의 통합, 기만/불공정거래에서의 소비자보호, 소비자 권한강화의 3가지 영역



© 이은희, 인하대학교

4. 통신이용자보호법제 정비 필요

- 이용자 개념 정립 필요 : 통신법상 이용자는 통신사업자까지 포함하는 개념
- 최종소비자 중심으로 개념의 명확한 규정 → 보호대상의 명확한 규정 → 적극적 이용자 보호 정책 추진 필요.
- 일반 소비자관련법과 통신법상 소비자보호 조항 비교 검토 → 이용자보호 공백 보완
- 이용자보호 관련 조항 개정 및 신설 : 이용자이익 저해행위 유형 정비/ 청약철회권 도입/ 계약체결전 중요정보제공 및 설명의무 도입 등
- 새로운 '방송통신 소비자보호법' 또는 '이동통신 소비자보호법' 등 법 제정 검토

ⓒ 이은희, 인하대학교

5. 기업의 자율적인 이용자 보호 '제도' 마련

- 기업의 자율적 피해구제 시스템 도입 지원 필요
- CCMS(Consumer Complaint Management System : 소비자불만 자율관리 프로그램)는 소비자불만/ 피해 발생시 기업 내부에서 신속하게 대응할 수 있도록 시스템과 명확한 기준을 마련한 것임
- 예를 들어 CCMS in Communication Service 제도화
- 특히 협회/연합회 단위의 자율적 피해구제 기구 설립 바람직 예) "유무선 전화결제 이용자보호협의회"
- 이용자 보호를 위한 사업자 윅샵 정례화 → 사업자의 이용자 보호업무 지원

ⓒ 이은희, 인하대학교

6. 소비자단체와의 간담회 확대개편 필요

- 소비자전문가(소비자단체, 학계 등), 사업자, 이용자들로 구성된 정례적인 자문위원회
- 이용자 피해실태와 각종 이용자보호 제도의 실효성, 시장의 투명성 문제, 소비자 입장에서 서비스의 이해/비교의 문제(경쟁격화/결합서비스 등으로 인한), 약관의 문제, 유연성 제약 문제 등
- 소비자권익과 기업/산업 발전의 균형을 목표로 함

7. 소비자상담기구 정비와 전문인력 배치

- 소비자상담, 피해구제, 분쟁조정 등 각 단계별 업무처리 체계 필요
- 혹은 (독립적) 적정기구 설치 필요: 예) 방송통신 이용자 보호 기구
- 적정인원과 전문인력 배치 필요: 예) 소비자 상담 관련 자격(인)증 소지자
- 전문인력 배치로 상담의 질 제고 및 피해결과의 정책화 가능

ⓒ 이은희, 인하대학교

8. 이용자 교육/참여를 통해 서비스의 친숙성 증대 및 바람직한 이용문화 창달

- 서비스의 친숙성 증대로 인한 서비스 채택 증가 & 사용만족도 증가
- 깨끗하고 건전한 이용자 질서 확립과 같은 사회문화적 접근 확대 : 콘텐츠, 사이버 폭력 문제 등
- 규제위주에서 이용자 정책적 접근 확대로

9. 이용자 정보제공 확대 필요

- 이용자 피해의 사전 예방 기능
- 소비자선택에 도움을 주는 정보: 서비스 품질 정보, 명료하고 정확한 정보 (약관/계약조건/비용 등), 쉽게 이용가능+이해가능, 정보원천 개발 및 정보 전달방법
- 피해 관련 정보: 피해주의보, 가이드라인 제시 확대

ⓒ 이은희, 인하대학교