

초고속인터넷 서비스 소비자보상체계 개선방향

이 영 로*

초고속인터넷 서비스는 거의 전 국민이 이용하는 보편적인 서비스로 성장하였고 향후 유비쿼터스 정보사회로 발전하기 위한 기반 인프라로 활용될 것이다. 하지만, 초고속인터넷 서비스의 활성화와 더불어 서비스 이용관련 소비자들의 불만도 해마다 증대되고 있다. 이러한 소비자 피해관련 민원의 증가는 초고속인터넷 서비스를 기반으로 하는 VoIP 및 IPTV 등 컨버전스 서비스의 활성화에 근본적인 저해 요인으로 작용할 것이다. 따라서, 본 고에서는 국내 초고속인터넷 서비스에 대한 소비자 보상제도 관련 현황 및 국외 선진 사례 등을 살펴보고 초고속인터넷 서비스에 대한 소비자 보상체계의 개선 방향에 대하여 제언하고자 한다.

목 차

- I. 서 론 / 1
- II. 국내외 현황 / 3
 - 1. 국내 초고속인터넷 서비스 소비자보상 제도 / 3
 - 2. 국외 통신서비스 소비자보상 제도 / 8
 - 3. 문제점 / 13
- III. 소비자품질보상체계 개선 방안 / 14
 - 1. 품질보장제도(SLA) / 14
 - 2. 품질평가제도와의 연계 / 17
 - 3. 법 제정 / 18
 - 4. 기타 고려사항 / 20
- IV. 결 론 / 21

I. 서 론

방송통신위원회(구 정보통신부)의 2008년 11월 기준 조사에 따르면, 우리나라의 초고속인터넷 총가입자 수는 1,546만 명으로 총가구수(1,667만) 대비 92.7%의 보급률로서, 거의 모든 가구에 보급되어 거의 전 국민이 이용하는 보편적인 서비스로 성장하였다.¹⁾ 이에, 초고속인

* 한국정보사회진흥원 u-기반구축단 단장, (02)2131-0601, lyr@nia.or.kr

터넷 서비스를 기반으로 정보검색 및 전자상거래 등 우리 일상생활에서 없어서는 안 될 서비스로 자리매김하였고, 인터넷전화 및 IPTV 서비스의 활성화에 따라서 그 중요성이 더욱더 증대될 것으로 보인다.

하지만, 초고속인터넷 서비스의 활성화와 더불어 서비스 이용관련 소비자들의 불만도 해마다 증대되고 있다. 한국소비자원에 제기된 소비자민원의 비율을 살펴보면, 가장 높은 비율을 차지하는 분야가 통신서비스 분야이며, 그중에서도 ‘초고속인터넷 서비스’가 가장 큰 비중을 차지하고 있다. 또한, 한국소비자원의 2006년 소비자상담 상위 10대 품목에서도 인터넷서비스가 18,651건으로 1위를 차지하였고, 2007년에도 15,013건으로 1위였다. 피해구제건수는 2007년 총 1,009건으로 2006년의 1,550건보다는 적으나 여전히 많은 편이다. 구체적인 피해유형을 살펴보면 초고속인터넷 서비스의 계약체결과정, 부당요금징수, 품질 및 A/S 등 다양한 요소가 포함되어 있다.

〈표 1〉 한국소비자원의 소비자 피해유형별 집계 현황

피해유형	2005	2006	2007
계약 관련 피해	439(55.3%)	965(62.2%)	670(66.4%)
부당요금청구피해	298(37.6%)	524(33.8%)	173(17.1%)
품질 및 A/S 관련 피해	37(4.7%)	40(2.6%)	65(6.5%)
기 타	20(2.4%)	21(1.4%)	101(10.0%)
계	794(100.0%)	1,550(100.0%)	1,009(100.0%)

자료: 한국소비자원(2008: 315)

이러한 문제를 개선하기 위하여 한국소비자원에서는 초고속인터넷 서비스분야에 대하여 2006년 표준계약서사용교부의무제도의 도입에 대하여 (구)정보통신부에 정책 건의하였고, 2007년에는 ‘분기별 정보통신서비스 소비자상담 및 피해동향결과’를 홈페이지에 게시하기도 하였다.²⁾ 또한, ’07년부터 한국정보사회진흥원에서는 인터넷 속

1) 한국정보사회진흥원(2007: 1-3)

2) 한국소비자원(2007: 316)

도 등 기술적 평가와 서비스 신청 및 A/S, 해지 등 이용단계별 이용자 만족도 평가를 수행하고 그 결과를 국민들에게 공개하고 있다. 이러한 노력에도 불구하고 인터넷서비스의 품질관련 민원 등은 아직도 줄어들지 않고 있다. 이러한 소비자 피해관련 민원은 초고속인터넷 서비스를 기반으로 하는 VoIP 및 IPTV 등 컨버전스 서비스의 활성화에도 저해 요인으로 작용 할 것이다. 따라서, 본 고에서는 위와 같은 문제를 사전에 방지할 수 있도록 국내 초고속인터넷 서비스에 대한 소비자 보상제도 관련 현황 및 국외 선진 사례 등을 살펴보고 초고속인터넷 서비스에 대한 소비자보상체계의 개선방안에 대하여 제언하고자 한다.

II. 국내외 현황

1. 국내 초고속인터넷 서비스 소비자보상 제도

(1) 초고속인터넷 서비스 정의

‘초고속인터넷 서비스’(Internet Service) 내지 ‘초고속인터넷 서비스제공자’(Internet Service Provider)는 현행 법령에 규정되어 있지 않다. 다만 ‘인터넷망’에 대하여는 「정보화촉진기본법」에서 “초고속정보통신망”이라 함은 “실시간으로 동영상정보를 주고받을 수 있는 고속·대용량의 정보통신망을 말한다”라고 규정하고 있다.³⁾ 그리고 이러한 인터넷망을 이용한 인터넷서비스에 대하여는 「전기통신사업법 시행령」 제7조 제1호에 의한 전송역무 중 ‘인터넷접속역무’를 말한다고만 규정하고 있을 뿐이다.

따라서 이러한 법령규정을 종합하여 보면, ‘초고속인터넷 서비스’는 일단 ‘초고속정보통신망을 이용한 전송역무’라고 정의할 수 있다. 한편 인터넷서비스제공자는 ‘인터넷서비스를 제공하는 사업자’를 말한다고 볼 수 있다.⁴⁾

3) 「정보화촉진기본법」 제2조 제5호.

4) 일반적으로는 인터넷서비스제공자는 인터넷접속서비스를 제공하는 사업자를 말한다고 하는 것과는 약간의 차이가 있다. 즉, 학문적으로는 ‘인터넷서비스제공자’(Internet Service Provider)라고 하면, 여기에는 단지 신호전송만을 담당하는 ‘접속사업자’(Access Provider)와 내용을 제공하는 ‘컨

(2) 소비자 피해 유형 및 보상항목

초고속인터넷 서비스에 대한 소비자 피해는 인터넷서비스의 접속을 위한 계약, 서비스제공계약에 따른 내용이행 과정에서 발생하는 A/S, 장애, 속도저하 등 품질문제 및 해당 서비스의 종료에 따른 서비스제공계약의 해지과정까지 전 범위에서 나타난다고 볼 수 있다. 이러한 소비자 피해의 유형 및 보상관련 항목들은 방송통신위원회, 소비자 관련 단체 및 통신사업자들이 운영중인 품질보장제도(SLA) 등을 통하여 정의될 수 있다.

1) 방송통신위원회의 소비자 피해관련 민원 유형

방송통신위원회에서는 초고속인터넷 서비스 이용자가 제기한 소비자불만으로 민원을 제기하는 유형을 1) 부당가입, 2) 해지제한, 3) 해지지연, 4) 부당요금, 5) 요금부과절차, 6) 부대요금불만, 7) 업무처리 불편, 8) 통신품질, 9) 사업자제도 등으로 구분하고 있다. 한국소비자원에서 제시하고 있는 보상항목과 유사하나, 통신품질에 대한 불만이 유형에 포함되어 있다는 특징이 있다.

2) 한국소비자원의 보상항목

한국소비자원에서는 초고속인터넷 서비스와 관련하여 소비자보상 항목으로 1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약, 2) 임대된 모뎀 등 장비의 불량으로 2회 이상 수리하였으나 하자(3회째)가 재발할 경우, 3) 1시간 이상의 서비스장애가 월별 5회 이상 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지·장애발생 누적시간이 72시간을 초과할 경우, 4) 3시간 이상 또는 월별누적시간 12시간을 초과하여 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해, 5) 설치지연, 6) 계약기간 이내에 서비스가 안 되는 지역으로 이사할 경우, 7) 계약기간이 자동연장 된 경우 고객의 계약기간 만료 전 해지 등의 경우 사업자가 보상을 해야 한다고 규정하고 있다.⁵⁾ 주로 인터넷서비스의 계약과 이용 및 해지과정에서 발생하는 손해가 중심이 되고 있으며, 속도 등 서비스 품질 관련 항목은 포함되어 있지 않다.

텐츠사업자'(Content Provider)가 포함된다고 볼 수 있다. R. Schütz(2005: 180)
5) 재정경제부고시 제2006-36호(2007. 10).

3) 사업자의 이용약관상 품질보장제도(SLA) 항목

국내 초고속인터넷 서비스에 대한 품질보장제도는 이미 2002년도에 도입되어 통신사업자가 자율적으로 운영 중에 있다. 통신사업자들은 다양한 소비자 피해 항목들 중에서 정량적인 측정이 가능한 개통지연, 장애시간 및 최저보장속도 항목을 중심으로 소비자 보상체계를 운영하고 있다. 그중에서도 최저보장속도는 전 세계적으로 국내에서만 적용하고 있는 품질보상 항목이다. 2002년 초기 최저보장속도는 서비스 상품별 이론적 최대속도 기준 10Mbps상품의 경우 0.5Mbps에서 현재는 KT, SKB 등이 2~5Mbps로 상향조정되었으며, 광랜, FTTH 등 100Mbps 상품도 '06년 2~3Mbps 수준에서 현재 30~50Mbps 수준으로 대폭 개선되었다. 소비자들은 속도에 불편을 느낄 경우 가정에 있는 PC에서 각 사업자별 운영중인 품질측정시스템까지 인터넷 이용구간에 대한 품질을 측정 후 측정결과가 최저보장속도 기준에 미달할 경우 사업자에게 보상을 요청 할 수 있다.

(3) 법제도 현황

소비자보호 관련 기본법인 「소비자기본법」⁶⁾ 제12조 제2항과 「소비자보호법 시행령」 제11조에 의하면 ‘국가는 소비자와 사업자간의 분쟁의 원활한 해결을 위하여 대통령령이 정하는 일반적 소비자 피해 보상기준에 따라 품목별로 ‘소비자 피해 보상기준’을 제정할 수 있는데, 이것이 바로 「소비자피해보상규정」⁷⁾이다.

이에 따르면, 기획경제부장은 품목별 소비자 피해보상기준을 제정하는 경우 품목별로 당해 물품 또는 용역을 주관하는 중앙 행정기관의 장과 협의하여야 하며 소비자대표, 사업자대표 및 대학교수 등 관계 전문가들의 의견을 수렴하여야 한다’라고 규정되어 있다. 이것이 현재 소비자피해보상의 가장 일반적인 시행규정이고, 이 규정을 기준으로 하여 한국소비자원이 피해보상 및 민원처리를 시행하고 있다. 초고속인터넷통신망서비스업은 「소비자피해보상규정」상 업종분류 ‘41. 초고속인터넷통신망서비스업(1개업종)’으로 분류되며 보상항목은 다음 <표 2>와 같다.

6) 2006년에 「소비자보호법」에서 「소비자기본법」으로 법명 변경을 하였다.

7) 재정경제부고시 제2006-36호(2006. 10)

〈표 2〉 초고속인터넷통신망서비스업 소비자보상규정

보상항목	보상기준	보상내역
1) 법정대리인의 동의 없는 미성년자 계약	- 계약취소	- 기 납부한 요금을 환급하고 미납요금 및 잔여 위약금에 대한 청구행위 금지
2) 임대된 모뎀 등 장비의 불량으로 2회 이상 수리하였으나 하자(3회째)가 재발할 경우	- 임대된 장비 교환	
3) 1시간 이상의 서비스장애가 월별 5회 이상 발생한 경우 또는 1개월 동안의 서비스 중지·장애발생 누적시간이 72시간을 초과할 경우	- 위약금(가입시 면제된 설치비 및 할인혜택 포함) 없이 계약 해지	- 서비스 중지·장애시간은 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산하되, 서비스가 불가항력(천재지변 등)이나 업체의 사전고지(회선공사 등), 소비자의 고의·과실로 인하여 중지되거나 장애가 발생한 경우에는 서비스 중지·장애시간 계산에서 제외
4) 3시간 이상 또는 월별누적시간 12시간을 초과하여 서비스 중지 또는 장애로 인한 피해	- 손해배상	- 단, 손해가 천재지변 등 불가항력이나 소비자의 고의 또는 과실로 인하여 발생한 경우에는 배상에서 제외하고, 서비스 중지 또는 장애시간은 소비자가 회사에 통지한 후부터 계산 - 손해배상액은 서비스 중지 또는 장애시간에 대하여 최근 3개월(3개월 미만인 경우 해당 기간 적용)의 1일 평균요금에 서비스제공 중지 또는 장애시간을 24로 나눈 수를 곱하여 산출한 금액의 3배로 함
5) 설치지연	- 예약취소	
6) 계약기간 이내에 서비스가 안되는 지역으로 이사할 경우	- 위약금 없이 계약 해지	- 해당업체의 확인 시
7) 계약기간이 자동연장된 경우 고객의 계약기간 만료전 해지	- 위약금없이 계약 해지	- 해외이주, 장기유학의 경우 관련자료 제출시 위약금없이 계약해지(단, 할인혜택 금액은 반납)
8) 이전지역 상품의 속도가 초기 계약 상품 속도의 50%에 못 미치는 경우	- 소비자는 위약금의 50% 지불 후 계약 해지	-

이 규정에 따른 보상기준은 정보통신서비스의 특성상 이용요금, 위약금이 기준이 되고 있다. 그리고 특이사항으로는 이용자의 책임 없는 사유로 서비스를 이용하지 못한 경우 회사에 통지한 후부터 3시간 이상 서비스를 제공받지 못하거나 월 장애누적이 24시간을 초과한 경우 해당사업자는 해당시간의 기본료 및 부가사용료의 3배를 이용자에게 배상하여야 한다고 방송통신위원회에서 결정하고 있다.

실무적으로는 이러한 소비자보상규정의 제정과 관련하여 「소비자기본법」에 따라 매 3년 단위로 소비자보호계획을 수립하고 있으며, 정보통신분야는 관할 기관인 정보통신부에서 2007년도에 시행계획을 수립한 바 있다.

한편 초고속인터넷 서비스의 소비자보호를 위하여 「전기통신사업법」에서 ‘이용자 보호’를 규정하고 있고,⁸⁾ 이에 따라 사업자가 이용자의 불만을 처리하여야 하며 이에 따른 손해배상을 해야 한다.⁹⁾ 따라서, 초고속인터넷 서비스에 대한 이용자피해는 방송통신위원회에 재정신청할 수 있다.¹⁰⁾

기타 초고속인터넷 서비스의 품질평가제도에 대하여 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제15조 등에서 규정하고 있다.¹¹⁾ 특히 망법 규정은 일반정보통신서비스에 적용할 수 있는 위의 「전기통신사업법」 제38조의2의 품질평가 규정과

8) 「전기통신사업법」 제33조(이용자 보호) ① 삭제 ② 전기통신사업자는 전기통신업무에 관하여 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 즉시 처리하여야 한다. 이 경우 즉시 처리가 곤란한 경우에는 이용자에게 그 사유와 처리일정을 통보하여야 한다. ③ 제2항의 규정에 의한 의견 또는 불만의 원인이 되는 사유의 발생과 이의 처리지연에 따른 손해의 배상은 제33조의2의 규정에 의한다.

9) 「전기통신사업법」 제33조의2(손해배상) 전기통신사업자는 전기통신업무를 제공함에 있어 이용자에게 손해를 입힌 경우에는 배상을 하여야 한다. 다만, 그 손해가 불가항력으로 인하여 발생한 경우 또는 그 손해의 발생이 이용자의 고의 또는 과실로 인한 경우에는 그 배상책임이 경감 또는 면제된다.

10) 「전기통신사업법」 제33조의3(손해배상의 절차 및 재정신청) ① 제33조의2의 규정에 의한 손해배상을 함에 있어서는 손해배상을 받을 자와 협의하여야 한다. ② 제1항의 규정에 의한 손해배상에 관한 협의회가 성립되지 아니하거나 협의를 할 수 없는 경우에는 당사자는 방송통신위원회에 재정을 신청할 수 있다.

11) 물론 이와 유사한 규정이 「전기통신사업법」 제38조의2에 의하여 정보통신서비스의 품질평가를 위하여 사업자자료제출(명령)제도를 도입할 수 있도록 규정하고 있다.

달리 이는 오로지 인터넷서비스의 품질평가제도에 대한 규정이다. 따라서 망법 제15조에 의거하여 품질평가제도를 도입할 수 있고, 품질의 측정·평가에 관한 기준을 제정할 수 있으며, 나아가 품질현황 및 품질평가결과를 이용자에게 공지할 수 있다.

현행 초고속인터넷 서비스와 관련한 소비자보상체계는 비교적 다양한 방법으로 운영되고 있다. 현행 방식으로는 1) 한국소비자원에 대한 ‘일반 소비자분쟁처리방식’, 2) 방송통신위원회에 배상신청하는 방법, 3) 사업자의 이용약관상 품질보장제도에 의한 손해배상 등이 있다.

2. 국외 통신서비스 소비자보상 제도

(1) 미 국

미국은 정보통신서비스에 대하여 연방통신위원회(FCC), 주 공익위원회(PUC)가 소비자보상과 연계하여 품질평가제도를 시행하고 있다. 1983년 AT&T의 분리이후 벨계열의 지역전화사업자(RBOCs)의 지역독점에 따라 통신서비스의 품질이 저하될 것을 우려하여 처음으로 도입하였다.¹²⁾

특징은 1996년 「연방통신법」 제219조에 사업자에 대한 통신위원회의 자료제출요구권을 규정하고 있으며, 이러한 자료제출의무에 대해 30일 이내 미이행시에는 기준일 초과일수당 1200달러의 과징금 부과하도록 규정하고 있다.

한편 미국은 소비자보호와 관련하여 소비자의 불만공개제도를 운영하고 있다. 즉 1996년부터 연방통신위원회(FCC)가, 1998년부터는 공중통신사업자국(CCB)이 시행하고 있다. 그 시행내역은 연방통신위원회가 1996년부터 통신위에 접수된 이용자불만사항을 사항별, 사업자별로 분류하여 연 1회 스코어보드를 통하여 공개하는 제도가

12) 연방통신위원회는 1991년에는 「서비스품질명령」(Service Quality Order, 6 FCC 1996)을 제정하여 지역전화사업자의 접속료산정에 가격상한제가 도입함으로써 품질정책을 대폭 강화하였다. 이는 사업자가 망투자나 품질관리비용을 절감함으로써 서비스 품질의 저하를 막기 위한 것이다. 한편 1993년에는 「서비스품질수정명령」(Service Quality Modification, 8 FCC Rcd 7475)을 제정하여 사업자의 품질관련 보고서 보고양식, 대상지역지정외에 위의 객관적 품질지표외에 소비자만족도, 고장수리, 고객센터 서비스 등의 주관적 품질지표를 추가하였다.

다. 이러한 불만공개제도의 주요사항은 서비스요금, 불법가입전환행위, 부당요금징수 행위 등이다.

한편 미국은 기본적으로 자율규제에 근거하여 통신사업자 스스로도 일정한 소비자 보상을 규정하여 처리하고 있다. WorldCom 사에서는 망가용성은 100%를 보장하며, 패킷전달지연은 북미나 유럽지역에는 55ms 이내 등으로 규정하고 있다. 한편 보상방법은 품질보장제도 위반 시 고객의 계좌에서 자동적으로 차감하고 있는 것이 특징적이다. AT&T사도 동일한 방식으로 망가용성은 100%를 보장하고, 패킷전달지연은 75ms이내이고, 패킷손실비율은 0.75%이하로 기준만 다르다. 또한, 그 외에 MCI사 등 사업자들도 사업자 스스로가 측정하여 보상하는 자동보상제도를 채택하고 있다.

(2) 영 국

영국은 전기통신청(OfTel)에서 정보통신서비스의 소비자보상과 관련하여 1987년~1988년에 영국텔레콤(BT)이 제공하는 정보통신서비스의 품질이 크게 저하되자, 품질 관련 정책을 도입하였다. 이러한 배경에 따라, 1992년의 「경쟁과 공익서비스법」(Competition and Service Utilities Act)에 품질평가권한을 규정하였다. 주요 내용은 OfTel은 사업자에 대한 직접적인 품질규제는 하지 않으나, 서비스품질지표를 지속적으로 감시하고, 품질지표공개를 유도하고, 고객보상제도를 도입하도록 하며 서비스품질을 반기별로 공표하고 연차보고서에 발표하는 것이다.

평가대상 서비스는 초기 1996년부터는 유선전화, 전용회선서비스 등 정보통신서비스에서 1998년에는 이동전화서비스를 포함하였다. 한편, 평가지표로서 객관적 지표는 비교가능한 성과지표(Comparable Performance Indicator, CPI)로서 개인과 기업, 직접연결과 간접연결을 구분하여 약정일내 가설율, 분기별 가입자 100명당 소비자고장신고건수, 분기별 목표시간내 고장신고율, 분기별 20일내 불만해소율, 분기별 1000건당 과금불만율, 분기별 100회선당 연체사유 등의 항목을 선정하였다. 주관적 지표로는 고객만족도 측정에 의하여 6개월간의 소비자만족도 설문조사를 하여 실시 결과를 공표하였다.

특히 영국은 이동전화서비스 고객체감품질평가제도로서, 1998년에 OfTel이 4개의

이동전화서비스사업자의 통화품질을 직접 측정하여 1999년초에 공개하였다. 평가방법은 영국을 도시와 외곽으로 나누어 트래픽이 집중되는 지역에서 측정장비(OPTIMA)에 단말기를 부착하여 도시는 1000호이상, 기차선로는 400호이상 시험하여 망 성능을 평가하였다.

(3) 호 주

호주에서는 종래에 정보통신서비스의 소비자보호를 담당하던 AUSTEL이 1997년에 통신위원회(Australian Communication Authority, ACA)로 개편되었다. 그 외에도 비영리독립단체 통신산업옴부스만(Telecommunications Industry Ombudsman)이 설립되어 소비자보호를 담당하고 있다. 특히 ACA는 사업자가 자율적으로 제출한 객관적 지표의 측정결과를 통합하여 통신수행감시보고서를 발간함으로 공개하였다. 1998년에는 모든 유선전화사업자의 가설 및 고장수리, 약속시간에 대한 고객보상제도(Customer Service Guarantee, CSG)를 도입하였다.

즉 호주의 ACA는 주로 품질평가제도, 품질보장제도, 품질불만제도를 운영하였고, 1997년 통신법에서 연간보고서를 통한 성과감시, 품질성과기준, 품질기준위반에 대한 배상금제도를(최고 25,000호주달러) 법제화되었다.

한편 호주의 품질평가제도는 유선망서비스에 대하여 가설, 고장응대 및 수리, 통화불완료호 비율, 공중전화서비스 등을 기준으로 평가하였다. 기타 부가서비스에 대하여는 1997년 「통신법」 제105조에서 전기통신사업자의 부가서비스의 품질지표도 보고의무에 포함시켰다. 이때의 평가지표는 고객센터, 불만처리절차, 요금고지 등이었다. 그리고 이동전화서비스에 대하여는 평가지표로서 통화폭주에 따른 소통불완료호 비율, 단절호비율, 이용자만족도, 이동망서비스 거커리지 등을 기준으로 하였고, 인터넷과 같은 광대역 통신서비스에서는 평가지표로서 이용가능성, 서비스품질 및 이용자선택에 대한 관련정보 등을 채택하였다.

이러한 품질평가제도를 기반으로 한 품질보장제도로서 ACA는 1997년 「통신법」에 따라 이용자서비스보증체계를 위한 품질지표를 발표하였고, 1998년 1월부터 품질보장제도를 시행하였다. 이러한 품질보장제도의 평가기준으로는 표준전화서비스의 가

설시간, 전화고장 및 서비스오류에 대한 수리시간, 이용자의 요청에 따라 방문하는 출동시간 등을 제시하였다. 이에 따른 보상기준으로는 서비스 제공 또는 수리지연시, 매 5일단위로 표준전화서비스의 월기본료에 해당하는 금액을 보상하였다. 그리고 1998년 부터는 최초 5일은 이용요금을, 이후 지연기간은 매일 40달러로 추가 보상하도록 하였다. 한편 통화관련 부가서비스의 보상체계를 전화이용요금의 50%로 할당하여, 보상기준을 이용요금의 50%에 부가하여 매일 20달러 보상하도록 보상금액을 정하였다.

한편 정보통신서비스에 대한 불만처리제도는 1993년에 통신서비스시장의 경쟁체제하에서의 신속하고 비공식적인 분쟁처리절차로서 '통신산업옴부즈만'(Telecommunications Industry Ombudsman, TIO)을 설립하였고, 그 재정은 회원사의 사건처리비용과 그에 따른 일반관리비용으로 조달하였다. 이러한 통신산업옴부즈만에 의한 분쟁처리절차는 크게 4단계로 이루어진다. 이용자의 통신서비스 불만의 접수 후 당사자간 미합의나 복잡한 사건은 다음의 분쟁처리절차로 해결한다. 질의단계는 24시간이내, 자문단계는 평균 3주, 불만신고단계는 35일, 분쟁단계는 90일의 희망처리기간을 설정하였다. 이러한 복잡한 단계를 두어 이용자 불만의 95%는 회원사에 대한 질의단계에서 해결 될 수 있도록 유도하였다. 한편 이러한 절차에서 최대보상금액은 항목별 약 10,000호주달러이고, 전체로는 최고 40,000호주달러까지 가능하다고 한다.

또한, 호주는 통신사업자에 의한 자율보상도 활성화되어 있는 편인데, 호주의 Telstra사는 2002년부터 초고속인터넷 서비스의 가용성을 99%로 보장하고, 이용자 개인별로 가용성 수준에 대한 리포트를 제공하고 있다. 이것은 일종의 자동보상제도로써 가용성 99%를 기준으로 하여, 사업자 스스로가 측정하여 기준에 미달할 경우에는 단계적으로 월 10%, 20%, 30% 식으로 다음 달 이용료에서 자동적으로 차감하여 보상하는 이용료차감방식을 채택하였다.

(4) 싱가포르

싱가포르는 1999년부터 싱가포르 정보통신개발청(the Infocomm Development Authority of Singapore, IDA)이 광대역접속서비스사업자가 준수하여야 할 망가용성, 망접근가능성의 망품질과 서비스활성화시간 등의 최소한의 품질기준을 설정하고, 사업자가 제

출하는 분기별보고서에 그 항목을 포함하도록 하여 사업자의 서비스 품질을 감시하기 시작하였다.

이러한 품질관리에 대한 1차 평가지표는 망 가용율 99.5% 이상, 시스템 접근가능성 99%이상이었으며, 2차 평가지표는 신청 후 서비스 제공 소요시간 7일이내였다. 이러한 품질지표를 위반한 경우에는 벌칙규정이 존재하는데, 1차 평가지표를 불이행한 사업자는 위반 항목당 5,000달러의 벌금 부과, 2차 품질지표를 위반시에는 1,000달러의 벌금을 부과하는 것이 특징적이다.

이러한 품질관리제도에 의하여 이용자체감품질을 개선하고자 망지연(Network Latency)과 대역폭이용(Bandwidth Utilization)이라는 새로운 서비스 품질지표를 사용하였다. 한편 평가지표로서는 사업자가 준수하여야 하는 표준품질지표로서 망 가용성, 망지연, 망활용도, 서비스 개설시간, 이용자지원, 국외망 활용도 등을 제시하였고, IDA의 측정 품질지표는 속도, 지연 등을 기준으로 하였다.

(5) 시사점

국의 선진국의 정보통신서비스 관련 소비자보상제도는 초고속인터넷 서비스의 도입이전인 유선전화시절부터 존재하여왔다. 국가별로 다소 차이는 있지만, 미국은 이미 이용자의 주관적인 품질관련 불만을 공개하는 스코어보드제도와 과징금제도를 규정하고 있고, 뉴욕주는 가입자 전원에 대한 보상방식도 채택하고 있다. 영국은 통신규제청에서 품질조사를 직접 실시하기도 하였고, 서비스품질을 공개하고 사업자가 보고서를 제출토록 하였다. 호주는 비교적 보상금액이 높고, 보상금 상한제를 운영하며, 별도의 불만처리기관(TIO)를 설치하여 소비자 피해에 대한 대처를 하고 있었다. 싱가포르의 사업자별로 품질관련 실적을 공개하고, 국가차원에서 품질이 나쁠 경우, 고액의 벌금을 부과하였으며 사업자 서비스 인·허가와도 연관 시 킬 정도로 품질개선을 강력히 유도하고 있다하겠다.

결과적으로, 우리나라와는 차별적으로 소비자보상제도의 보상수준이 높고, 보상방식도 자율보상이 이루어 질 수 있도록 유도하는 등 이용자에게 실제적인 도움이 될 수 있도록 제도를 운영하고 있음을 알 수 있었다.

3. 문제점

초고속인터넷 서비스 전반에 대한 소비자 보상은 한국소비자원에 대한 민원처리방식이 일반적이다. 그러나 인터넷서비스에 대한 민원을 처리하기 위해서는 기술적 노하우도 필요하므로 한국소비자원이 모든 민원을 처리하기에는 한계가 있어 보인다. 또한, 정보통신 분야에 초점을 맞추어진 소비자보호기관이라기 보다는 일반소비자보호기관인 성격을 띠고 있어 기술적 검증 및 분석이 필요한 정보통신서비스 민원이 집중되면 과도한 업무로 타 분야의 민원처리에도 효율이 저하될 수 있으며 민원처리가 지연될 경우 소비자의 불만이 더욱 가중될 수 있기 때문이다.¹³⁾

물론 방송통신위원회에서도 소비자 민원을 처리하고 있지만, 주로 중요 사건을 많이 다룬다는 점에서 업무과중 상 경미한 사건인 소비자보상을 처리하기에 적절하지 않다. 따라서, 결과적으로는 사업자 자율적으로 진행 중인 이용약관상의 품질보장제도에 의존하고 있는 형편이다.

하지만, 현행 초고속인터넷 서비스에 대한 품질보장제도는 사업자의 이용약관에 포함되어 이용자와 사업자간 계약이 체결되고 있으나, 관련 내용의 이용자 공지 및 숙지가 충분히 이루어지지 않고 있는 실정이다. 또한, 최저보장속도에 대한 규정과 보상에 대한 간단한 규정만을 기술하고 있으며, 보상내용(보상항목, 보상내용)에 대한 충분한 설명이 부족하고, 보상금액도 매우 낮게 책정되어 있어 현실적이지 못하다는 지적이 있다. 보상방법도 각 사업자가 자사의 홈페이지에서 운영중인 초고속인터넷 품질측정 시스템을 이용하여 이용자가 직접 품질측정을 수행하고 그 결과를 토대로 사업자에게 보상을 신청해야 하며 사업자가 이를 기술적으로 검증하고 자사의 품질문제로 판단될 경우 보상을 하게 된다. 결과적으로, 이러한 소극적인 보상방식은 이용자에게 거의 도움을 주지 못하는 비현실적인 보상체계라 할 수 있다. 따라서, 통신서비스 관련 소비자의 피해보상을 대행 할 수 있는 기관의 지정 또는 설립이 필요하며 동시에 현행 사

13) 아울러 한국소비자원에서도 자신들의 업무에 상당수를 차지하면서도 실제적인 기준설립제정권 등이 없는 인터넷서비스 등의 정보통신서비스는 가능하면 정보통신관련 기관으로 이관되기를 희망하고 있기 때문이다.

업자가 운영중인 품질보장제도의 개선이 시급히 필요하다 하겠다.

Ⅲ. 소비자품질보상체계 개선 방안

현행 제도상에서 소비자품질보상체계를 개선하기 위해서는 우선 사업자가 자율로 추진 중인 이용약관상 품질보장제도를 현실적이고 체계적으로 개선하는 것이 가장 좋은 대안일 것이다. 이와 병행하여, 품질평가제도와 연계하여 품질평가 후 보상항목 및 수준을 지속적으로 개선 할 수 있도록 유도하는 것이 중요하며 최종적으로는 전기통신사업법 등에 관련 규정을 의무화하여 소비자품질보상체계를 정착 시킬 수 있을 것으로 보인다.

1. 품질보장제도(SLA)

초고속인터넷 서비스에 대한 품질개선과 소비자 보호를 위해서는 현행 사업자가 운영중인 품질보장제도의 개선이 필요 할 것이다. 먼저, 보상항목의 추가와 보상절차 등의 간소화 및 보상액의 현실화를 통하여 실효성 있는 초고속인터넷 서비스에 대한 품질보상체계를 확립하고, 인터넷망을 기반으로 하는 VoIP, IPTV 등 컨버전스 서비스로의 확산을 유도해야 할 것이다.

(1) 보상항목의 설정

초고속인터넷 서비스에 대한 이용자불만에 따른 보상은 서비스 이용단계별로 구분하여 설정할 필요가 있다. 단계별 대표적인 항목을 살펴보면 1)가입단계: 개통지연, 품질보증계약의 교부 여부, 품질기준의 고지여부, 2) 이용단계: 품질기준의 준수여부로서 이용속도(최저보장속도), 응답지연시간, 손실을 및 장애시간, 3) 해지단계: 해지 지연 등 다양한 항목을 고려해야 하며 “초고속인터넷통신망서비스업 소비자보상규정”에 규정되어 있는 항목들도 포함 될 수 있도록 해야 할 것이다.

(2) 보상기준의 설정 주체

보상기준에 대한 설정 주체는 누가 보상기준을 제정할 것인가의 문제이다. 이에 대하여 1) 사업자 스스로 품질기준을 설정하도록 하는 자율규제방식, 2) 방송통신위원회나 관련기관에서 품질기준을 설정하되 사업자가 스스로 품질보장제도에 포함시키도록 유도하는 방안, 3) 방송통신위원회가 스스로 품질기준에 관한 고시안을 공고하고, 이에 따라서 사업자가 품질보장제도에 반영하는 방안, 4) 방송통신위원회가 품질기준을 제정하고, 공공기관에서 품질기준에 따라 직접 측정하여 해당 사업자에게 보상액을 통보하는 방안이 고려될 수 있다.

현재는 사업자가 자율규제방식으로 그 기준을 정하여 운영중이나, 제도의 실효성 확보를 위해서는 2)~4)안에 대한 적용도 검토해볼 필요가 있다.

(3) 보상항목의 측정방식

초고속인터넷 서비스에 대한 소비자 불만에 따른 보상을 위해서는 보다 정확하고 객관적인 방식으로 보상항목별 준수여부에 대한 기술적 측정이 필요하고, 이를 근거로 하여 보상내용을 확정하여야 한다.

가장 이상적인 방식은 정부 및 사업자가 공동으로 보상항목별 객관적인 측정기준을 정하고, 사업자가 그 기준에 따라 상시적으로 품질을 측정하여 가입자별로 자동 보상할 수 있도록 시스템을 구축하는 것일 것이다. 대표적인 예로서, 호주의 Telstra사는 2002년부터 초고속인터넷 서비스의 가용성을 99%로 보장하고, 이용자 개인별로 가용성 수준에 대한 리포트를 제공하고 있다. 이는 자동보상제도로서 가용성 99%를 기준으로 하여, 사업자 스스로가 자율 측정하여 기준에 미달할 경우, 다음 달 이용료에서 자동적으로 차감하여 보상하는 이용료차감방식을 채택한 것이다.

〈표 3〉 호주의 품질내역에 따른 보상비율

품질기준 미달지표	97~99%	94~96%	94% 이하
보상비율	월요금의 10%	월요금의 20%	월요금의 50%

하지만, 국내 통신사업자가 운영중인 품질보장제도는 이용자 자율측정방식으로, 이용자가 간접적으로 사업자의 고객센터 홈페이지를 이용하여 품질을 측정하고 품질이 저하 되었을 경우 이에 대한 보상을 요구하는 형식을 취하고 있다. 이러한 방식은 보상을 받기 위해서 이용자가 기술적으로 품질측정 방식에 대해 숙지하여야 하는 어려움이 있고, 또한 숙지하였다 하더라도 분쟁 시 이를 증명하기가 힘들다는 현실적인 문제가 있다.

따라서, 외국의 경우와 같이 사업자가 상시적으로 사용자별 품질을 자율 측정하여 보상하거나 제3의 독립기관을 두어 이용자가 자유롭게 품질을 측정해보고 보상을 요청하면 객관성 및 기술적 노하우를 가지고 보상절차를 대행 할 수 있도록 하는 방식의 적용도 고려해볼 필요가 있다.

(4) 보상주체 및 보상처리 기관

보상주체는 누가 초고속인터넷 서비스에 대한 보상처리절차를 진행할 것인가의 문제이다. 현행 초고속통신서비스 민원처리절차는 방송통신위원회(통신위원회), 한국소비자원, 각 회사 고객센터에서 처리하는 방식으로 다원화되어 체계적이지 못하다. 따라서 현행 방송통신위원회의 재정제도를 보완하여 사업자간의 분쟁은 종래의 과징금 부과 등의 행정제재형태를 유지할 필요가 있으나 소비자분쟁의 경우에는 조정제도를 도입할 필요가 있다.

(5) 보상범위

초고속인터넷 서비스의 제공 중지 또는 지연 등에 따라서 발생하는 소비자의 피해 범위를 어디까지 인정 할 것인가의 문제이다. 물론 이것은 초고속인터넷 서비스의 제공에 따른 소비자피해의 산정방식이라고도 볼 수 있다.

이러한 서비스중지에 따른 소비자피해의 범위에 관한 문제에서 단순히 서비스 중지에 따른 직접적인 손해만을 산정할 것인지, 아니면 서비스중지로 인한 간접적인 피해, 즉 그와 관련된 행위의 미이행에 따른 피해까지 포함할 것인가가 고려되어야 한다.

독일의 경우에는 금융기관 등은 특별한 고객으로서 간접적인 피해를 인정하고 있

다. 이러한 결과를 참고할 때, 방송통신위원회에서 정책적으로 이용자 피해의 범위를 결정 할 필요가 있다. 따라서 입법론적으로는 현행보상방식처럼 단순히 서비스중지에 따른 이용료 감액방식에서 독일의 경우처럼 금융기관 등의 특수한 분야를 비롯하여 실제 손해를 확대하여 간접적인 손해까지 포함하는 방향에 대한 면밀한 검토가 이루어져야 할 것이다.

(6) 보상절차 및 보상액

보상액의 산정방식은 초고속인터넷 서비스의 중지 등에 따른 이용자의 손해에 대하여 어느 수준으로 피해보상을 할 것인가의 문제이다. 일반적으로 보상액산정은 위의 피해범위의 확정문제와 연관된 정책적인 사항이다. 그 동안 우리나라는 초고속인터넷 서비스의 이용요금을 기준으로 보상액을 산정하였다. 구법에서는 일본과 마찬가지로 5배 배상방식을 사용하였고, 현행법에서는 법령상에서 그 기준을 삭제하고 개별사업자의 이용약관에서 규정하는 방식으로 운영되고 있다.

따라서, 사업자들의 실제 보상액 산정은 월 이용료를 보상일수로 나누어 1일 보상액을 천원안팎으로 확정하는 방식을 취하고 있다. 따라서, 이용자가 인터넷 품질저하 및 장애로 큰 피해를 보더라도 이에 대한 보상액은 거의 현실적이지 못하다는 문제점을 안고 있다. 따라서, 미국의 통신사업자의 보상방식과 같이 보상기준에 1회 미달시 월 이용액의 10%, 2회 미달시 20%, 3회 미달시 30%로 하여 월 이용액의 50% 까지 차감하는 방식 등을 강구 할 필요가 있다. 그리고, 구체적인 보상금액의 지급방식, 즉 보상방법도 다음달 월 이용료에서 자동적으로 차감하는 방식을 채택하는 것이 가장 효과적일 것으로 사료된다.

2. 품질평가제도와의 연계

사업자가 자율적으로 운영중인 품질보장제도는 자율 규제방식으로 의무화가 되어 있지 않아 개선을 유도하기에는 한계가 있다. 따라서, 품질평가제도와 연계하여 체계적이고 효율적으로 운영 할 필요가 있다.

초고속인터넷 서비스에 대한 품질평가는 한국전자통신연구원이 2000년과 2001년에 인터넷망 품질측정협의회를 통하여 평가를 진행하고, 그 결과는 다운로드 속도, 지연시간, 손실율, 접속성공율 등 측정지표별로 최대, 최소, 평균값을 공개하되, 개별 회사명은 비공개 방식으로 하였다.

한편 최근에는 한국정보사회진흥원에서 다운로드 속도 등 기술적 평가와 이용자만족도 평가로 구성하여 2007년부터 진행하고 있다. 현재 품질평가체계는 방송통신위원회가 주관하고 평가에 대한 객관성 확보를 위하여 이를 공공기관에 위탁하거나 다시 품질측정사무를 위탁하는 형태를 취하고 있다. 그러나, 체계적인 품질평가를 통한 체계 구축 및 지속적인 개선을 위해서는 중장기적으로 이러한 공무수탁체계보다는 전담할 수 있는 품질평가·관리기관을 설립하거나 지정하는 것이 바람직하며 이를 통하여 단순 평가뿐만이 아닌 평가와 연계하여 현재의 문제점으로 제시되고 있는 초고속인터넷 서비스의 최저보장속도도의 낮은 속도기준을 지속적으로 상향조정하는 등 소비자보상 관련 정책 전반에 대한 개선을 유도 할 필요가 있다.¹⁴⁾

또한, 품질평가결과 지속적으로 적정 품질기준에 미달하는 기업이나 불법적인 마케팅을 하는 기업은 사업허가 등과 연계하거나 제재 및 시정명령을 부과하는 등 제재규정의 확립도 고려해볼 필요가 있다.

3. 법 제정

소비자보상체계를 의무화하기 위해서는 기존 법을 개정하는 방식과 독일의 경우와 같이 신규 법을 제정하는 방식이 있을 것이다. 기존 법을 개정하기 위해서는 품질평가제도 규정과 연계하거나 별도의 규정을 둘 수 있으며 「망법」 및 「전기통신사업법」이 그 범주에 해당 할 것이다.

「망법」 제15조에 초고속인터넷 서비스의 품질개선에 관한 관련 근거 규정이 있으므로, 망법규정을 통하여 “정보통신서비스제공자는 제2항의 품질기준에 미달하는 경

14) 물론 이러한 품질관리기관을 설치하는 경우에 품질관련 민원처리까지 고려할 경우에는 분쟁조정 위원회도 설치되어야 한다.

우에 해당 이용자에게 보상하여야 한다”고 제정할 수 있다. 이러한 경우에는 법리적으로 초고속인터넷 서비스에 한정하여 소비자보상체계를 규정하는 것에는 적합한 규범체계인 것으로 보인다. 그러나, 초고속인터넷 서비스라는 측면, 즉 망이라는 측면에서는 적합하나, 소비자에 대한 손해배상 등을 고려할 경우에는 전기통신사업법에서 손해배상에 대한 내용을 규정하고 있으므로 적합하지 않다. 아울러 소비자보상체계가 초고속인터넷 서비스 뿐만 아니라 향후 전기통신사업법 전체로 확대될 경우에는 망법은 초고속인터넷 서비스에만 한정되므로 법체계상 적합하지 않은 것으로 보인다.

따라서, 정보통신서비스 전반에 적용되기 위해서는 전기통신사업법으로 제정하여야 한다. 물론 이러한 경우에는 기획경제부나 공정거래위원회에서 정보통신서비스도 ‘소비자법’의 적용대상이므로 종래의 소비자관련법이 우선 적용된다고 주장할 수 있다. 한편 「전기통신사업법」 제38조에 전기통신역무의 품질개선에 관한 조항이 있으므로, 현행 사업법 제38조에 제4항에 소비자보상 관련 사항을 포함하여 제정하는 방안도 고려해 볼 수 있다. 이러한 경우는 「전기통신사업법」상의 재정절차나 손해배상 규정과 상호연계 될 수 있고, 이용자보상체계를 정보통신서비스 전체로 확대하여 적용할 수 있다는 장점을 가질 수 있다. 다만, 초고속인터넷 서비스의 품질기준에 대한 보상체계만으로 한정하여 사업법을 적용할 경우에는 초고속인터넷서비스 사업자외에 사업법이 규율하는 기존의 다른 기간, 별정, 부가사업자에의 적용이 문제될 수 있다.

따라서 이용자보상체계를 종래의 초고속인터넷 서비스에서 ‘정보통신서비스 전반’으로 확대하는 경우에는(가칭)「정보통신서비스이용자보호법」으로 제정할 수 있다. 독일에서도 연방통신법에 관련 조항을 두고, 통신이용자명령(TKV)을 제정하고 있으며, 최근 정보통신법이 사업자 위주에서 점차로 이용자위주로 변해가는 추세를 감안해 볼 때 향후 소비자 보호 및 피해 관련 사항에 대한 지속적인 법/제도 개선을 고려 할 때 장점을 가질 수 있다 하겠다. 다만, 이러한 제3의 특별법으로 제정하는 경우에는 재경부나 공정위의 종래의 경쟁법이나 소비자관련법의 정보통신서비스에 대한 우선적용 주장을 피할 수 없다. 따라서, 제정절차나 부처협의(특히 공정위) 등 절차가 복잡 할 것이다.

4. 기타 고려사항

(1) 불가항력 등의 면책조항 인정 문제

초고속인터넷 서비스사업자의 책임영역에 속하지 않는 천재지변 등의 불가항력에 의하여 서비스가 제공되지 못한 경우에 책임소재에 관하여 불가항력 등의 면책조항을 인정할 것인가 하는 문제이다.

현행 「전기통신사업법」 제33조의2에서 손해배상을 규정하면서 불가항력으로 인한 경우의 사업자의 배상책임을 감경 또는 면제하고 있다. 이에 대하여 현행 「전기통신사업법」의 조항해석을 과실책임주의로 보지만, 이는 “면제”를 강하게 해석하므로 생기는 것이므로 입법론적으로는 무과실책임주의를 강화하기 위하여는 오히려 “면제” 조항을 삭제할 수도 있다.

(2) 징벌적 손해배상제도 도입

초고속인터넷 서비스에 대한 소비자보상은 민사법상의 불법행위로 간주하여 실질적인 손해배상을 중심으로 하는 보상적 손해배상제도로써 ‘실손해’에 대한 배상을 원칙으로 하여 보상액을 서비스이용료에 한정하고 있다.

따라서 초고속인터넷 서비스 사업자의 악의적이거나 고의적인 가해행위에 대하여 제재적인 성격을 갖는 징벌적 손해배상제도를 도입할 필요가 있다.¹⁵⁾ 물론 징벌적 손해배상은 구체적으로 (발생하여 측정가능한) 실손해액보다 많은 것을 내용으로 하는 제도인 만큼 현재의 3배 배상제도도 일종의 징벌적 손해배상으로 볼 수 있다. 따라서 택배표준약관제도의 제정처럼 구체적인 배상액을 높이는 방안이나 현재 호주의 통신회사처럼 이용료의 50%나 이용료 전액 등으로 규정하거나, 아니면 손해배상액의 상한제 규정 등을 통하여 우회적으로 도입할 수도 있다.

15) 징벌적 손해배상제도는 영국의 관례에서 시작하여 미국과 캐나다 등에서 인정되는 제도로서 악의적이거나 고의적으로 타인에게 손해를 가한 경우에 이러한 가해행위를 제재하고자 통상적인 배상보다 많은 금액을 부과하는 제도이다.

(3) 집단소송의 도입

현재 초고속 인터넷서비스에 대한 품질보상액이 저가이어서 사업자나 소비자나 보상에 큰 관심을 가지고 있지 않다. 따라서 집단소송제도¹⁶⁾를 도입할 경우에는 천 원짜리 소송이라도 만 명 정도의 다수를 인터넷 매체 등을 통하여 위임받거나 위임조항 없이 집단소송이 가능할 경우에는 현실적인 보상제도로 운영될 수 있을 것으로 보인다.¹⁷⁾

IV. 결 론

최근 우리나라는 빠른 속도로 정보사회에 진입하면서 세계 최고수준의 정보통신 인프라가 구축되었으며, 향후 이러한 인프라를 활용한 세계 제일의 방통융합 컨버전스 서비스가 제공되는 국가로의 발돋움을 추진하고 있다. 하지만, 초고속인터넷 서비스를 비롯한 통신서비스가 이용자의 만족을 이끌어 내지 못하면 소비자의 불만은 누적되고 결국 새로운 융합 서비스 이용활성화에 저해 요인으로 작용하게 될 것이다.

물론, 앞서 언급한 것처럼 방통통신위원회 및 관련 공공기관을 중심으로 소비자 보호 및 품질평가 등을 통한 지속적인 서비스 개선을 위해 많은 노력을 기울이고 있지만, 그럼에도 불구하고 초고속인터넷 등 정보통신서비스에 대한 소비자 피해 및 민원은 지속적으로 발생하고 있으며, 초고속인터넷망을 기반으로 사회 각 분야의 정보화가 더욱 빠르게 진행되면서 이러한 현상은 앞으로도 지속 될 것으로 보인다.

따라서, 현 시점에서 근본적인 해결책으로서 미래 지식기반사회의 핵심 기반이 되는 초고속인터넷 서비스를 시작으로 체계적이고 객관적인 소비자품질보상체계 확보

16) 집단소송제도는 나라에 따라서는 다르게 이해될 수도 있다. 즉, 미국의 대표당사자소송(Class Action)은 소송의 편의성을 위하여 다수피해자의 일부가 다른 피해자의 동의없이도 피해자 전원을 위하여 소송을 수행할 수 있도록 한 제도이고, 독일의 단체소송제도(Verbandklage)는 정부기관 등에 의하여 인정된 단체에게 소송수행권을 부여하여 소송을 제기하도록 하는 제도이다. 현재 우리나라에는 「증권관련집단소송법」이 도입되어 있고, 「소비자보호법」 등에 집단소송법안이 제안되어 있다.

17) 집단소송의 경우는 현재 「증권관련집단소송법」이 도입되어 있고, 그밖의 여러 분야에서 입법안이 나와 있어서 도입은 가능하나, 현재로서는 도입에 대하여 사업자측의 반대가 드높은 실정이다.

가 중요하며, 지속적인 서비스 품질개선 및 이용활성화를 통하여 유/무선 VoIP, IPTV 등 컨버전스 서비스로의 확대 적용을 추진하여야 한다.

참고자료

- 길준규(2007), 『개인정보보호를 위한 징벌적 손해배상제도와 집단소송제도의 도입에 관한 연구』, 정보통신부/대진대학교.
- 김성천·이경아(2007), 『방송·통신서비스 융합과 소비자정책과제연구』, 한국소비자원.
- 나광식·장은경(2006), 『이동통신서비스와 소비자보호방안』, 한국소비자보호원.
- 박희주(2007), 『소비자 피해구제활성화를 위한 소송제도 발전방안연구』, 한국소비자원.
- 주지홍(2007), 『이용자보호를 위한 역무별 통신사업자 이용약관에 관한 연구』, 정보통신부·부산대학교.
- 한국소비자원(2008), 2007 소비자피해구제 연보 및 사례집.
- 한국전산원(2003), 『초고속정보통신서비스 시장 경쟁상황평가 및 NGcN 서비스 정책방향 수립을 위한 연구』.
- _____ (2004), BcN 품질관리를 위한 정책 수립 및 법제도 개선방안 수립.
- 한국정보사회진흥원(2007), 『초고속인터넷 품질평가 및 소비자보상체계연구』, pp.1~3.
- R. Schütz(2005), *Kommunikationsrecht – Regulierung von Telekommunikation und elektronischen Medien*, Rn. 180.