



제 429회 국회 (임시회)
제16차 과학기술정보방송통신위원회

전기통신사업법 일부개정법률안

검 토 보 고

〈이용자 피해 예방 및 보호 조치 노력 의무화〉

■ 박상혁의원 대표발의(의안번호 제2212486호)

2025. 11.

과학기술정보방송통신위원회

수석전문위원 이복우

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	2
1. 이용자 피해 예방 및 보호 조치 노력 의무화	2

I. 제안경위

가. 발 의 자 : 박상혁의원 등 12인

나. 발의연월일 : 2025. 8. 28.

다. 회부연월일 : 2025. 8. 29.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 전기통신사업자의 이용자 보호 의무를 규정하고 있으나, 해킹 등 침해사고 발생 시 이용자 보호조치에 관한 구체적인 규정을 두고 있지 않음.

최근 발생한 SK텔레콤 해킹 사고와 같은 대규모 침해사고는 이용자의 인증정보와 개인정보 유출을 초래하고 2차 피해로 이어질 수 있으나, 유심 무상 교체나 위약금 면제와 같은 이용자 보호 조치가 이루어지는지 여부가 불명확하여 피해자들의 불안과 우려가 컸음. 이는 침해사고 발생 시 전기통신사업자가 취해야 할 구체적인 이용자 보호 조치가 법적으로 명확히 규정되어 있지 않아, 사업자의 자율에만 의존하고 있는 현행 체계의 한계에서 비롯된 문제점으로 보임.

이에 전기통신사업자로 하여금 침해사고로 인하여 이용자 피해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우 이용자 보호를 위하여 가입 전환의 대행, 가입 해지 등 대통령령으로 정하는 조치를 마련하도록 노력할 의무를 규정하려는 것임(안 제31조의2 신설).

Ⅲ. 검토의견

1. 이용자 피해 예방 및 보호 조치 의무화

최근 발생한 SK텔레콤 해킹 사고와 같은 대규모 침해사고는 이용자의 인증정보 및 개인정보 유출로 인한 2차 피해로 이어질 수 있으나, 유심 무상 교체나 위약금 면제 등 이용자 보호 조치의 시행 여부가 불명확하여 피해자들의 불안이 증대되었음.

이러한 부분은 현행 법령상 전기통신사업자의 구체적인 이용자 보호 조치 의무가 규정되어 있지 않아 사업자의 자율에만 의존하고 있는 한계에서 비롯된 것이므로, 해킹 등 정보통신망 침해사고 발생 시 전기통신사업자가 가입 전환 대행, 가입 해지 등 필요한 조치를 마련하도록 노력할 의무를 부과하려는 것임(안 제31조의2 신설).

현행	개정안
<u><신설></u>	<u>제31조의2(침해사고 시 이용자 보호 조치 마련) ① 전기통신사업자는 전기통신역무에 관하여 정보통신망 침해사고 등으로 인하여 이용자 피해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에는 이용자 보호를 위하여 가입 전환의 대행, 가입 해지 등 대통령령으로 정하는 조치(이하 이 조에서 “이용자 보호조치”라 한다)를 마련하도록 노</u>

현행	개정안
	<u>력하여야 한다.</u> <u>② 이용자 보호조치의 기준, 절차 및 그 밖에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</u>

□ 검토의견

- SKT 해킹사고와 관련하여 해당 이동통신사는 비정상 인증 시도 탐지, 무단 기기 변경 방지, 해외 로밍 차단 기능을 포함한 ‘유심보호서비스’를 도입하였음. 이 서비스는 2025년 4월 22일 해킹 사고와 관련한 공식 발표를 통해 처음 시행이 발표되었으며, 이어 4월 24일부터는 알뜰폰(MVNO¹⁾) 고객까지 적용 범위를 확대하여 SKT 망을 이용하는 전체 고객에게 제공되었음.
- 또한, 과학기술정보통신부 민관 합동조사단 발표에 따르면, SKT 해킹 사태는 SKT의 관리 소홀에 따른 과실이 인정되어 위약금 면제가 필요하다는 결론이 내려졌음. 이에 따라 SKT는 공식 발표를 통해, 해킹 피해 고객을 대상으로 위약금을 전액 면제하고, 추가적으로 유심 교체 비용 지원 및 요금 감면 등의 후속 보상 대책을 마련하겠다고 밝혔음.
- 이러한 SKT의 조치는 「전기통신사업법」 등 관련 법령에 따

1)알뜰폰 사업자(Mobile Virtual Network Operator, MVNO)는 이동통신망을 보유하지 않고 다른 이동통신사의 망을 임대하여 전기통신서비스를 제공하는 사업자를 의미함.

른 과학기술정보통신부의 명령이나 지시에 따른 의무적인 이행 조치가 아니며, 정부 발표에 영향을 받기는 했으나 SKT의 자체적인 판단과 결정에 따른 대응이었음.

○ 이로 인해 정보통신망 침해 사고와 같은 긴급 상황에서 정부가 실효성 있는 조치를 강제할 수 있는 정책적 수단이 부족하다는 지적이 지속적으로 제기되어 왔음. 특히, 이용자 피해 구제를 위한 법적 근거가 미흡하고, 사업자의 자율적 조치에만 의존하는 현행 제도는 해킹 사고와 같은 긴급 상황에서 정부의 대응 속도와 범위가 제한될 수 있다는 점에서 문제가 제기되고 있음.

○ 동 개정안은 정보통신망 침해사고로 인해 이용자에게 실질적 피해가 발생하기 전에 전기통신사업자가 가입 전환 대행, 가입 해지 등 필요한 이용자 보호 조치를 마련하도록 노력 의무를 부과하는 내용으로 구성되어 있음. 이를 통해 해킹 사고 발생 시에도 이용자의 권익이 보장될 수 있을 것으로 기대되므로, 입법 취지에 타당성이 있음.

- 특히, 정보통신망 침해사고 발생 시 현행법상 전기통신사업자의 의무가 명확하지 않아 필요한 조치가 적시에 이루어지지 않는 문제가 있었음. 그러나 동 개정안을 통해 전기통신사업자의 노력 의무가 명확히 규정됨으로써 책임 회피나 소극적 대응을 방지하고, 신속하고 일관된 대응을 유도할 수 있을 것으로 기대됨.

- 다만, 이용자의 신청·동의 등을 전제로 하지 않는 경우 보호조치의 금지행위와의 상충 관계에 대한 검토가 필요하다고 보임.
- 동 개정안에 따르면 정보통신망 해킹 사건과 같은 긴급한 상황에서 이용자의 동의 없이 전기통신사업자가 이용자 손해 방지를 위한 특정 서비스 등의 가입 해지나 가입 전환 대행 등 보호조치를 제공하는 조치를 취할 필요가 있다고 보임. 이러한 조치는 「전기통신사업법」 제50조제1항에서 금지하는 행위에 해당한다는 의견이 있으므로, 해당 부분에 대해서는 심도 있는 검토가 필요함.
- 「전기통신사업법」 제50조제1항제5호2)에 따르면, ‘이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위’를 금지하고 있음. 이에 따르면, 긴급한 이용자 보호조치와 관련하여 이동통신사업자가 이용자의 신청이나 동의 없이 손해 방지를 위해 특정 서비스의 가입 해지 대행이나 가입 해지 등의 조치를 마련하고 실질적 조치를 취하는 경우, 현행법상 이용약관과 달리 전기통신서비스를 제공하는 행위로 해석되어 금지행위에 해당할 수 있다는 측면이 있음.

2) 「전기통신사업법」 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자(제9호부터 제11호까지의 경우에는 앱 마켓사업자로 한정한다. 이하 이 조에서 같다)는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지행위”라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.

5. 이용약관(제28조제1항에 따라 신고한 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위

- 최근 방송미디어통신위원회는 SKT 해킹 사고 사례에서 과학기술정보통신부의 행정지도 등으로 SKT 이용자에게 유심보호서비스를 제공하도록 하는 경우는 「전기통신사업법 시행령」 ‘별표 4’ 제5호나목2)3)에 따르면 ‘전기통신서비스의 추가적인 이용에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 않고 이용계약을 체결하는 행위’로 금지행위에 해당하는 것으로 해석될 여지가 있다는 의견을 개진한 바 있음.
- 이 경우 동 개정안의 이동통신사가 취하는 특정 서비스의 가입 해지 등이 금지행위 규정의 법률 내용에 비추어 볼 때 상충할 가능성이 있으므로, 전기통신사업자가 해당 조치를 실제로 마련하기 어려운 측면이 있음. 따라서 이 부분에 대해서는 심도 있는 논의가 필요함.
- 동 개정안의 소관 부처인 과학기술정보통신부는 정보통신망 침해사고로 인한 이용자 피해 발생이 우려되는 상황에서, 사업자의 이용자 보호조치 사항을 구체화하여 피해를 최소화하고자 하는 법안의 취지에는 공감함. 아울러, 침해사고에 효과적으로 대응하고 이용자 피해를 구제하기 위한 이용자 보호 매뉴얼 마련

3) 「전기통신사업법 시행령」 ‘별표 4’ 5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위법 제50조제1항제5호 중 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를제공하는 행위는 다음 각 목의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

나. 이용계약의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위1) 이용자(명의를 도용되는 등 본인의 의사에 반하여 전기통신사업자의 이용자로 처리되는 자를 포함한다)의 가입의사를 확인하지 않고 이용계약을 체결하는 행위

2) 전기통신서비스의 추가적인 이용에 대하여 가입자의 의사를 확인하는 절차를 거치지 않고 이용계약을 체결하는 행위

에 대해서도 규정할 필요가 있다는 의견임.

- 다만, 사업자의 고의·과실 여부에 관계없이 사업자에게 침해사고의 부담(예: 위약금 면제)이 일방적으로 부여되지 않도록 세부 기준에 대해서는 대통령령에서 규정할 필요가 있음.

- 종합적으로 보면, 동 개정안은 정보통신망 침해사고 발생 전이라도 전기통신사업자가 가입 전환 대행, 가입 해지 등 이용자 보호 조치를 마련하도록 노력 의무를 부과하여, 해킹 사고 시 이용자의 권익을 보장하려는 것으로 입법 취지의 타당성이 인정되나, 이용자의 신청·동의 등을 전제로 하지 않는 경우 보호조치의 금지행위와의 상충 관계가 발생할 우려가 있다는 의견 등을 감안하여 결정할 필요가 있다고 보임.

문 의 처
02)6788-5225