



제 429회 국회 (임시회)
제16차 과학기술정보방송통신위원회

전기통신사업법 일부개정법률안

검 토 보 고

〈이용자 피해 방지와 보호대책 마련 노력 의무화〉

■ 김현의원 대표발의(의안번호 제2212865호)

2025. 11. 17.

과학기술정보방송통신위원회

수석전문위원 이복우

목 차

I . 제안경위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	2
1. 이용자 피해 방지와 보호대책 마련 노력 의무화	2

I. 제안경위

가. 발 의 자 : 김현의원 등 20인

나. 발의연월일 : 2025. 9. 10.

다. 회부연월일 : 2025. 9. 11.

II. 제안이유 및 주요내용

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

최근 SK텔레콤은 홈 가입자 서버(HSS)에서 악성코드를 이용한 해킹으로 인해 가입자 유심 정보 등 데이터가 유출된 사건 이후, 피해자들에 대한 유심 무상 교체나 위약금 면제와 같은 이용자 보호 조치에 미온적인 태도로 일관하고 있음. 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 침해사고 발생 시 전기통신사업자는 이용자 피해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우, 이용자 보호를 위하여 가입 전환의 대행, 가입 해지 등 침해사고 대응에 필요한 조치를 마련하도록 노력할 의무를 규정함으로써, 전기통신사업자의 책임을 명확히 하고 해킹 등 침해사고에 따른 국민의 2차 피해를 최소화하려는 것임(안 제32조).

Ⅲ. 검토의견

1. 이용자 피해 방지와 보호대책 마련 노력 의무화

최근 SK텔레콤은 홈 가입자 서버가 해킹을 당해 가입자 유심 정보 등이 유출된 사건 이후에도, 유심 무상 교체 등 이용자 보호 조치에 소극적인 태도를 보이고 있음. 이는 침해사고 발생 시 전기통신사업자가 취해야 할 이용자 보호 조치가 법적으로 명확히 규정되어 있지 않아 사업자 자율에 의존하는 현행 체계에서 비롯된 문제로 보임.

이를 해결하기 위해 해킹 등 정보통신망 침해사고 발생 시 전기통신사업자가 가입 전환 대행, 가입 해지 등 필요한 조치를 마련하도록 노력할 의무를 부과하려는 것임(안 제32조).

현행	개정안
제32조(이용자 보호) ① ~ ⑥ (생략) <u><신설></u>	제32조(이용자 보호) ① ~ ⑥ (현행과 같음) <u>⑦ 전기통신사업자는 전기통신역무에 관하여 침해사고 등으로 인하여 이용자 피해가 발생하거나 발생할 우려가 있는 경우에는 이용자 보호를 위하여 가입 전환의 대행, 가입 해지 등 침해사고 대응에 필요한 조치를 마련하도록 노력하여야 한다.</u>
<u>⑦ 제2항부터 제6항까지에 따른 이용자 보호 업무의 평가 대상.</u>	<u>⑧ -----제7항까지에-----</u> -----

현행	개정안
기준·절차, 평가 결과 활용, 계약서 사본 송부 절차, 보증보험의 가입·갱신 및 보험금의 지급절차 등에 관하여 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.	----- ----- -----지급절차, 이용자 보호조치의 세부기준·절차----- -----.

□ 검토의견

- SKT 해킹 사고와 관련하여 SKT는 이용자 보호를 위해 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.
- 아울러 과학기술정보통신부 민관 합동조사단은 SKT 해킹 사태가 SKT의 관리 소홀에 따른 과실로 발생한 것으로 판단하고 위약금 면제가 필요하다는 결론을 내렸음. 이에 SKT는 자체적으로 공식 발표를 통해 해킹 피해 고객의 위약금을 전액 면제

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

하고, 유심 교체 비용 지원 및 요금 감면 등 추가 보상 대책을 마련하겠다고 밝혔다.

○ 이러한 정보통신망 침해사고에 대응한 SKT의 조치들은 「전기통신사업법」 등 관련 법령에 따른 과학기술정보통신부의 명령이나 지시에 따른 의무 이행이 아니라, 국회 청문회와 정부 발표의 영향을 받았으나 본질적인 부분에서 SKT의 자체 판단과 결정에 따른 대응이었음.

○ 그 결과 정보통신망 침해사고와 같은 긴급 상황에서 전기통신사업자의 자율적 대응에만 의존하게 되고, 정부가 실효성 있는 조치를 강제할 수단이 부족하다는 지적이 지속적으로 제기되어 왔음. 특히 이용자 피해 구제를 위한 법적 근거가 미흡하여, 해킹 사고 등 위기 상황에서 정부의 대응 속도와 범위가 제한될 수 있다는 한계가 드러나고 있다는 의견이 제시되고 있음.

○ 동 개정안은 정보통신망 침해사고로 이용자에게 실질적 피해가 발생하기 전에 전기통신사업자가 가입 전환 대행이나 가입 해지 등 필요한 보호 조치를 마련하도록 노력 의무를 부과하는 내용으로 구성되어 있음. 이러한 조치를 통해 해킹 사고 발생 시에도 이용자의 권익 보장이 가능할 것으로 기대되어 입법 취지에 타당한 측면이 있음.

- 현행 제도는 정보통신망 침해사고 발생 시 전기통신사업자의 책무가 구체적으로 규정되어 있지 않아 필요한 대응이 적시에

이루어지지 못하고 사업자의 임의적 판단에 의존하는 한계가 있었음. 그러나 동 개정안은 전기통신사업자의 이행 노력을 명확히 규정함으로써 책임 회피나 미온적 대응을 예방하고, 신속하고 체계적인 조치를 유도할 수 있을 것으로 기대됨.

- 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 마련에 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 이전에도 전기통신사업자가 가입 전환 대행이나 가입 해지 등 이용자 보호 조치를 마련하도록 노력 의무를 부과함으로써 해킹 사고 시 이용자의 권익을 보장하려는 것으로, 그 입법 취지는 타당하다고 보임.

문 의 처

02)6788-5225
