

의안번호	2212578
의 퇴 인	최민희의원
회 답 일	2025. 11. 21.
추 계 번호	25B4752

전기통신사업법 일부개정법률안

【비용추계서 미첨부 사유서】

I. 재정수반요인

연번	조·항(조제목)	주요내용	비고
1	안 제32조(이용자 보호)	과학기술정보통신부와 방송통신위원회는 다음 각 호에 따라 제1항에 따른 이용자 보호 업무에 대하여 평가한 후 그 결과를 공개할 수 있음. 이 경우 과학기술정보통신부와 방송통신위원회는 전기통신사업자에게 평가에 필요한 자료를 제출하도록 명할 수 있음 <신 설> 1. 과학기술정보통신부는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조제7호에 해당하는 침해사고로부터 이용자를 보호하는 업무를 평가함 <신 설> 2. 방송통신위원회는 제1호를 제외한 업무 중 대통령령으로 정하는 이용자 보호 업무를 평가함	재량규정

II. 미첨부 근거 규정 및 상세 사유

1. 근거 규정

연번	조·항(조제목)	미첨부 근거 규정
1	안 제32조(이용자 보호)	제3호: 의안의 내용이 선언적·권고적인 형식으로 규정되는 등 기술적으로 추계가 어려운 경우

2. 상세 사유

□ 과학기술정보통신부가 전기통신사업자의 침해사고로부터 이용자를 보호하는 업무에 대한 평가 실시(안 제32조)

- 현행법¹⁾은 방송미디어통신위원회가 전기통신사업자의 이용자 보호 업무에 대하여 평가한 후 그 결과를 공개할 수 있도록 하고 있으며, 현행법 시행령²⁾은 전기통신사업자의 전기통신역무별 이용자 규모 등을 고려하여 평가대상자를 선정한 후 이용자 보호 업무 관리체계의 적합성 등의 평가기준에 따라 전기통신사업자의 이용자 보호 업무를 평가하도록 하고 있음
 - 방송미디어통신위원회에 따르면 현행 전기통신사업자의 이용자 보호 업무 평가 시 ‘침해사고로부터 이용자를 보호하는 업무’에 대한 구체적인 평가는 실시하지 않고 있음

[표 1] 전기통신사업자의 이용자 보호 업무 평가 실시 현황

구 분	내 용
평가대상자 선정 기준	- 전기통신사업자의 전기통신역무별 이용자 규모 - 이용자 불만의 발생 정도 - 법 제50조제1항³⁾에 따른 금지행위 등 이용자의 이익을 해치는 행위의 발생 정도
평가 기준	- 이용자 보호 업무 관리체계의 적합성 - 이용자 보호 업무 관련 법규 준수 실적 - 이용자 피해 예방 활동 실적 - 이용자 의견이나 불만 처리 실적 - 그 밖에 이용자 보호 업무에 관한 사항

- 1) 제32조(이용자 보호) ① 전기통신사업자는 전기통신역무에 관하여 이용자 피해를 예방하기 위하여 노력하여야 하며, 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 즉시 처리하여야 한다. 이 경우 즉시 처리하기 곤란한 경우에는 이용자에게 그 사유와 처리일정을 알려야 한다.
- ② 방송미디어통신위원회는 제1항에 따른 이용자 보호 업무에 대하여 평가한 후 그 결과를 공개할 수 있다. 이 경우 방송미디어통신위원회는 전기통신사업자에게 평가에 필요한 자료를 제출하도록 명할 수 있다.
- 2) 제37조의2(이용자 보호 업무의 평가 대상 등) ① 방송미디어통신위원회는 법 제32조제2항에 따라 전기통신사업자의 이용자 보호 업무를 평가하는 경우 다음 각 호의 사항을 종합적으로 고려하여 평가대상을 선정한다.
1. 전기통신사업자의 전기통신역무별 이용자 규모
 2. 이용자 불만의 발생 정도
 3. 법 제50조제1항에 따른 금지행위 등 이용자의 이익을 해치는 행위의 발생 정도
- ② 방송미디어통신위원회는 매년 다음 각 호의 평가기준에 따라 제1항에 따른 평가대상자의 이용자 보호 업무를 평가하여야 한다.
1. 이용자 보호 업무 관리체계의 적합성
 2. 이용자 보호 업무 관련 법규 준수 실적
 3. 이용자 피해 예방 활동 실적
 4. 이용자 의견이나 불만 처리 실적
 5. 그 밖에 이용자 보호 업무에 관한 사항

구 분	내 용
평가 방식	- 사업자 제출자료 서면평가 - 고객센터서비스 최고책임자 면담 및 현장평가 - 사업자 ARS 현황 모니터링 - 이용자 만족도 조사 등
최근 평가 실시 내역	- (2024년) 46개사 평가('24.7.1. ~ 11.15.) - (2025년) 47개사 평가('25.7.1. ~ 11.7.)
평가 실시 예산	- (2025년) 3억 3,600만원 *한국정보통신진흥협회를 보조사업자로 하여 평가 실시

자료: 방송미디어통신위원회

3) 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.

1. 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등에 관하여 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위
2. 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등에 관하여 협정 체결을 부당하게 거부하거나 체결된 협정을 정당한 사유 없이 이행하지 아니하는 행위
3. 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등으로 알게 된 다른 전기통신사업자의 정보 등을 자신의 영업활동에 부당하게 유용하는 행위
4. 비용이나 수익을 부당하게 분류하여 전기통신서비스(전기통신서비스를 다른 전기통신서비스, 「방송법」 제2조제1호에 따른 방송 또는 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제2조제1호에 따른 인터넷 멀티미디어 방송의 전부 또는 일부와 묶어서 판매하는 결합판매서비스를 포함한다. 이하 이 조에서 같다)의 이용요금이나 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보의 제공 등의 대가 등을 산정하는 행위
5. 이용약관(제28조제1항에 따라 신고한 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
- 5의2. 전기통신사업자(이동통신사업자의 계열회사를 포함한다), 대리점 또는 판매점이 이용자에게 전기통신서비스의 이용요금, 약정 조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위
- 5의3. 「집합건물의 소유 및 관리에 관한 법률」을 적용받는 건물 등 다수가 공동으로 사용하는 건물의 소유자 등 건물관리주체와 전기통신서비스 이용계약[같은 법 제2조제3호에 따른 전유부분 등을 점유하는 자(이하 이 조에서 “점유자”라 한다)에게 전기통신서비스를 제공하려는 목적으로 체결하는 계약을 말한다]을 체결하면서 점유자에게 특정 전기통신서비스만 이용하도록 강제하는 행위. 이 경우 건물의 세부유형과 건물관리주체의 범위 등에 대한 기준은 방송미디어통신위원회가 정하여 고시한다.
6. 설비등의 제공·공동활용·공동이용·상호접속·공동사용·도매제공 또는 정보 제공의 대가를 공급비용에 비하여 부당하게 높게 결정·유지하는 행위
7. 이동통신서비스를 이용하여 디지털콘텐츠를 제공하기 위한 거래에서 적절한 수익배분을 거부하거나 제한하는 행위
8. 이동통신단말장치의 기능을 구현하는 데 필수적이지 아니한 소프트웨어의 삭제 또는 삭제에 준하는 조치를 부당하게 제한하는 행위 및 다른 소프트웨어의 설치를 부당하게 제한하는 소프트웨어를 설치·운용하거나 이를 제안하는 행위
9. 앱 마켓사업자가 모바일콘텐츠 등의 거래를 중개할 때 자기의 거래상의 지위를 부당하게 이용하여 모바일콘텐츠 등 제공사업자에게 특정한 결제방식을 강제하는 행위
10. 앱 마켓사업자가 모바일콘텐츠 등의 심사를 부당하게 지연하는 행위
11. 앱 마켓사업자가 앱 마켓에서 모바일콘텐츠 등을 부당하게 삭제하는 행위

- 개정안은 과학기술정보통신부로 하여금 전기통신사업자의 침해사고⁴⁾로부터 이용자를 보호하는 업무를 평가하여 그 결과를 공개할 수 있도록 하려는 것으로, 평가 실시에 따른 추가재정소요가 발생할 수 있음
- 이러한 재정소요를 추계하기 위해서는 침해사고로부터 이용자를 보호하는 업무의 범위, 평가대상자 선정 기준, 평가 기준 및 방법 등에 대한 구체적인 정보가 필요하나, 이에 대한 계획이 수립되어 있지 않으며, 현행법은 이용자 보호 업무의 평가 대상·기준·절차 등에 관한 사항을 대통령령으로 정하도록 위임하고 있으므로, 평가의 기준 및 방법 등을 현 시점에서 예측하기 곤란하여 합리적인 추계에 한계가 있음
 - 과학기술정보통신부는 침해사고로부터 이용자를 보호하는 업무를 평가하는 데 소요되는 비용을 산출하기 위해서는 먼저 평가 대상의 범위, 평가 기준 및 방법 등에 대한 계획 수립이 선행되어야 하며, 유사 평가 사례를 찾기 어려우므로 현 시점에서 평가 실시에 따른 소요비용을 예측하기 어렵다는 의견임

4) 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제2조(정의) ① 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

7. “침해사고”란 다음 각 목의 방법으로 정보통신망 또는 이와 관련된 정보시스템을 공격하는 행위로 인하여 발생한 사태를 말한다.

가. 해킹, 컴퓨터바이러스, 논리폭탄, 메일폭탄, 서비스거부 또는 고출력 전자기파 등의 방법

나. 정보통신망의 정상적인 보호·인증 절차를 우회하여 정보통신망에 접근할 수 있도록 하는 프로그램이나 기술적 장치 등을 정보통신망 또는 이와 관련된 정보시스템에 설치하는 방법

Ⅲ. 부대의견

☐ 없음

Ⅳ. 작성자

☐ 성명

국회예산정책처	분석관	과장
경제비용추계과	최동완	김신애

☐ 대표연락처

성명	전화번호	이메일 주소
최동완	02-6788-3746	dongwaniii@nabo.go.kr