



제 423회 국회 (임시회)
제1차 과학기술정보방송통신위원회

전기통신사업법 일부개정법률안

검 토 보 고

〈 부가통신사업자의 이용자 요구사항 처리결과 분석 및 공개 〉
■ 노종면의원 대표발의(의안번호 제2205899호)

2025. 3.

과학기술정보방송통신위원회

수석전문위원 이복우

목 차

I . 제안경 위	1
II . 제안이유 및 주요내용	1
III . 검토의견	2
1. 부가통신사업자의 이용자 요구사항 처리결과 분석 및 공개	2

I. 제안경위

가. 발 의 자 : 노충면의원 등 10인

나. 발의연월일 : 2024. 11. 26.

다. 회부연월일 : 2024. 11. 27.

II. 제안이유 및 주요내용

현행법은 이용자 수, 트래픽 양 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 부가통신사업자로 하여금 이용자에게 편리하고 안정적인 전기통신서비스를 제공하기 위하여 서비스 안정수단의 확보, 이용자 요구사항 처리 등 필요한 조치를 취하도록 하고 있음.

그런데 부가통신사업자가 전기통신서비스의 안정성에 관한 이용자 요구사항을 처리한 결과는 이용자가 해당 부가통신서비스를 선택하는 데 중요한 정보임에도 불구하고 그 내용이 공개되지 아니하여 이용자의 선택권이 제약받고 있다는 의견이 있음.

이에 과학기술정보통신부장관이 부가통신사업자로부터 서비스 안정성 확보 조치의 이행 현황 등에 관한 자료 제출을 받은 때에는 전기통신서비스의 안정성에 관한 이용자 요구사항을 처리한 결과를 부가통신사업자별로 분석하고 이를 공개할 수 있도록 함으로써 이용자의 선택권을 두텁게 보장하려는 것임(안 제22조의7제5항 신설).

Ⅲ. 검토의견

1. 부가통신사업자의 이용자 요구사항 처리결과 분석 및 공개

과학기술정보통신부장관이 부가통신사업자로부터 이용자 수, 트래픽 양 등의 현황과 서비스 안정성 확보 조치의 이행 현황 등에 관한 자료 제출을 받은 때에는 전기통신서비스의 안정성에 관한 이용자 요구사항을 처리한 결과를 부가통신사업자별로 분석하고 이를 공개할 수 있도록 함(안 제22조의7제5항 신설 등).

현행	개정안
제22조의7(부가통신사업자의 서비스 안정성 확보 등) ① ~ ④ (생략) <신설>	제22조의7(부가통신사업자의 서비스 안정성 확보 등) ① ~ ④ (현행과 같음)
⑤ (생략)	⑤ 과학기술정보통신부장관은 제3항 또는 제4항에 따라 자료 제출을 받은 때에는 제1항에 따른 부가통신사업자가 전기통신서비스의 안정성에 관한 이용자 요구사항을 처리한 결과를 부가통신사업자별로 분석하고 이를 공개할 수 있다.
	⑥ (현행 제5항과 같음)

□ 검토의견

○ 현행 「전기통신사업법」은 제22조의7¹⁾에서 일정 규모 이상의 부가통신사업자에게 서비스안정수단의 확보, 이용자 요구사항 처리 등을 위한 의무를 부여하고 있는데, 구체적으로 제1항에서 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 부가통신사업자에게 편리하고 안정적인 전기통신서비스를 제공하기 위하여 필요한 조치를 취하도록 하고 있음.

- 법 적용 대상사업자는 동 법 시행령 제30조의8제1항²⁾에서 구체적인 기준을 제시하고 있는데, 2024년 현재 이에 해당하는 사업자는 구글, 네이버, 넷플릭스, 메타, 카카오, 쿠팡 등 6개사임.

- 또한 대통령령으로 정하는 필요한 조치는 ‘이용자 요구사항 처리

1) 「전기통신사업법」 제22조의7(부가통신사업자의 서비스 안정성 확보 등) ① 이용자 수, 트래픽 양 등이 대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 부가통신사업자(제22조제1항에 따라 부가통신사업을 신고한 자, 같은 조 제2항에 따라 부가통신사업을 등록한 자 또는 같은 조 제4항에 따라 부가통신사업을 신고한 것으로 보는 자를 말한다. 이하 같다)는 이용자에게 편리하고 안정적인 전기통신서비스를 제공하기 위하여 서비스 안정수단의 확보, 이용자 요구사항 처리 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치를 취하여야 한다.

② 과학기술정보통신부장관은 부가통신사업자가 제1항에 따른 기준에 해당하는지 여부를 확인하기 위하여 부가통신사업자 또는 관련 전기통신사업자에게 이용자 수, 트래픽 양 등의 현황을 요청할 수 있다.

③ 제1항에 따른 부가통신사업자는 제1항에 따른 조치의 이행 현황 및 계획에 관한 자료를 작성하여 과학기술정보통신부장관에게 매년 1월 말까지 제출하여야 한다.

④ 과학기술정보통신부장관은 전기통신서비스 전송 속도가 저하되는 등 전기통신서비스 제공에 장애가 발생하거나 전기통신서비스 제공이 중단되어 제1항에 따른 부가통신사업자가 제공하는 전기통신서비스의 안정성 확보에 지해가 되었다고 판단되는 경우 제1항에 따른 조치의 이행 현황을 확인하기 위하여 제1항에 따른 부가통신사업자에게 관련 자료의 제출을 요청할 수 있다. 이 경우 요청을 받은 부가통신사업자는 정당한 사유가 없으면 그 요청에 따라야 한다.

⑤ 제3항 및 제4항에 따라 제출받은 자료의 보호 및 폐기에 관하여는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제64조의2를 준용한다.

2) 「전기통신사업법 시행령」 제30조의8(부가통신사업자의 서비스 안정성 확보 등을 위한 조치 등) ① 법 제22조의7제1항에서 “대통령령으로 정하는 기준에 해당하는 부가통신사업자”란 다음 각 호의 기준에 모두 해당하는 부가통신사업자를 말한다.

1. 전년도 말 기준 직전 **3개월간의 하루 평균 국내 이용자 수가 100만명 이상일 것**
2. 전년도 말 기준 직전 **3개월간의 하루 평균 국내 트래픽 발생량이** 국내 기간통신사업자가 인터넷 서비스(무선 인터넷 서비스를 포함한다)를 제공하는 정보통신망에서 전년도 말 기준 직전 3개월간의 하루 평균 소통되는 **전체 국내 트래픽 발생량의 100분의 1 이상일 것**

리 시스템 확보’, ‘서비스 속도 저하시 상담 제공 연락처 고지’ 등을 말하는데, 동 법 시행령 제30조의8제2항3)에서 구체적으로 규정하고 있음.

○ 그러나 이러한 서비스 안정 확보 의무 부여에도 불구하고 이에 대한 정보는 공개하지 않고 있는데, 소수의 부가통신사업자가 국내 일평균 트래픽의 상당한 부분을 차지하고 있는 현실⁴⁾을

3) 「전기통신사업법 시행령」 제30조의8(부가통신사업자의 서비스 안정성 확보 등을 위한 조치 등) ② 법 제22조의7제1항에서 “서비스 안정수단의 확보, 이용자 요구사항 처리 등 대통령령으로 정하는 필요한 조치”란 제1항에 따른 부가통신사업자가 자신의 권한과 책임 범위 내에서 수행하는 다음 각 호의 조치를 말한다.

1. 서비스 안정수단의 확보를 위한 다음 각 목의 조치

- 가. 부가통신사업자가 이용자가 사용하는 단말장치 또는 이용자가 가입한 기간통신사업자에 따른 차별(단말장치의 성능 또는 기간통신사업자가 제공하는 기간통신역무에 따른 차별은 제외한다) 없이 안정적으로 전기통신서비스를 제공하기 위하여 필요한 조치
- 나. 부가통신사업자가 보유하고 있는 사업용전기통신설비의 사전점검 등 기술적 오류를 방지하기 위한 조치로서 부가통신사업자가 직접 수행하는 조치
- 다. 트래픽 발생량이 특정 사업용전기통신설비에 과도하게 집중될 경우에 대비하여 서버의 다중화 또는 콘텐츠 전송량 최적화 등 안정적으로 전기통신서비스를 제공하기 위한 조치로서 부가통신사업자가 직접 수행하는 조치
- 라. 트래픽 발생량의 추이를 고려하여 향후 트래픽 발생량의 증가로 안정적인 전기통신서비스의 제공에 중대한 영향을 미칠 것이 예상될 경우 서버 용량의 증가, 인터넷 연결의 원활성 확보 및 트래픽 경로의 최적화 등의 부가통신사업자가 마련해야 할 조치 및 그 조치에 필요한 경우 기간통신사업자나 콘텐츠 전송 서비스를 제공하는 부가통신사업자와의 협의
- 마. 전기통신서비스를 제공하는 트래픽의 경로 변경 등 안정적인 전기통신서비스의 제공에 중대한 영향을 미칠 것이 예상되는 행위를 할 경우 기간통신사업자에 대한 사전 통보 조치

2. 이용자 요구사항 처리에 관한 다음 각 목의 조치

- 가. 영업시간 중에 이용자 요구사항을 한국어로 접수할 수 있는 온라인 또는 전화자동응답 처리시스템 등 요구사항의 처리시스템의 확보
- 나. 제1호 각 목의 조치를 이행하기 위하여 부가통신사업자가 보유하고 있는 사업용전기통신설비의 사전점검, 전기통신서비스 제공의 일시 중단 또는 전기통신서비스 전송 속도의 일시 저하 등 중대한 변동사항이 발생할 경우 해당 사실 및 관련 사항에 대하여 이용자에게 상담을 제공할 수 있는 연락처 등의 고지
- 다. 부가통신사업자가 사업을 휴업 또는 폐업하거나 이용자가 전기통신서비스의 이용계약을 정지 또는 해지한 경우 이용자가 생성한 음성·데이터·영상 등의 자료 전송을 부가통신사업자에게 요청한 경우 해당 자료를 전송할 수 있는 수단의 확보

3. 이용요금의 합리적인 결제수단 마련

4. 제1호부터 제3호까지에 해당하는 조치에 대한 자체 지침 마련

고려해 볼 때 서비스 안정성과 이용자 요구사항 처리는 매우 중요한 정보로써, 국민의 알권리 측면과 선택권 보장 차원에서 그 내용을 공개할 필요성이 있는 점에서 개정안의 취지에 공감할 수 있음.

- 다만, 현행법 및 시행령에 따른 이용자 요구사항 처리는 사업자로 하여금 이용자 요구사항을 처리하기 위한 ‘설비를 확보하는 조치’라는 점에서, ‘이용자 요구사항 처리결과’를 제출하도록 하는 것은 사업자에게 새로운 의무를 부여하는 것은 물론 경우에 따라서는 영업의 비밀을 침해할 수도 있다는 업계의 의견이 있고, 동법 제32조5)에 따른 ‘방통위의 이용자 보호업무 평가 및 그 결과 공개’와 규율 사항이 일부 중복될 수 있다는 점을 고려할 필요가 있어 보임.

- 동법 제22조의7에 따른 부가통신사업자는 ① 요구사항 처리시스템의 확보, ② 서비스 장애 발생시 이용자에게 상담을 제공

4) 주요 부가통신사업자 일 평균 트래픽 현황(2020~2023)

(단위: %)

사업자명	2020	2021	2022	2023
구글(유튜브 등)	25.9	27.1	28.6	30.6
넷플릭스 코리아	4.8	7.2	5.5	6.9
메타(인스타그램, 페이스북)	3.2	3.5	4.3	5.1
네이버	1.8	2.1	1.7	2.9
카카오	1.4	1.2	1.1	1.1

자료: 과학기술정보통신부

- 5) 「전기통신사업법」 제32조(이용자 보호) ① 전기통신사업자는 전기통신업무에 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 방송통신위원회는 제1항에 따른 이용자 보호 업무에 대하여 평가한 후 그 결과를 공개할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회는 전기통신사업자에게 평가에 필요한 자료를 제출하도록 명할 수 있다.

할 수 있는 연락처 등 고지, ③ 사업자의 휴·폐업시 이용자 생성 자료를 전송할 수 있는 수단의 확보를 이행하여야 하며(시행령 제30조의8 제2항 제2호),

부가통신사업자는 ① 조치의 이행 현황 및 계획에 관한 자료를 매년 1월 말까지 제출하고(제22조의7제3항) ② 전기통신서비스 제공에 장애가 발생하거나 전기통신서비스 안정성 확보에 지해가 되었다고 과학기술정보통신부가 판단하는 경우 과학기술정보통신부의 요청에 따라 조치이행 현황 확인 자료를 제출하도록 하고 있어(제22조의7제4항), 개정안에 따른 ‘전기통신서비스 안정성에 관한 이용자 요구사항을 처리한 결과’에 관한 정보를 포함하지 않고 있음.

- 또한 동법 제32조제1항은 전기통신사업자가 이용자로부터 제기되는 정당한 의견이나 불만을 즉시 처리하여야 하고, 법 제32조제2항에서는 방통위가 제1항에 따른 이용자보호 업무에 대하여 평가한 후 그 결과를 공개할 수 있다고 규정하고 있으며⁶⁾, 시행령 제37조의2⁷⁾에서는 이용자 보호업무 평가와 관련

6) 「전기통신사업법」 제32조(이용자 보호) ① 전기통신사업자는 전기통신업무에 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 방송통신위원회는 제1항에 따른 이용자 보호 업무에 대하여 평가한 후 그 결과를 공개할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회는 전기통신사업자에게 평가에 필요한 자료를 제출하도록 명할 수 있다.

7) 「전기통신사업법 시행령」 제37조의2(이용자 보호 업무의 평가 대상 등) ① 방송통신위원회는 법 제32조제2항에 따라 전기통신사업자의 이용자 보호 업무를 평가하는 경우 다음 각 호의 사항을 종합적으로 고려하여 평가 대상자를 선정한다.

1. 전기통신사업자의 전기통신업무별 이용자 규모

하여 방통위가 ‘이용자의 의견이나 불만 처리 실적’ 등에 대해 평가하도록 하고 있음.

- 동 개정안에 대한 주무부처인 과학기술정보통신부는 부가통신 서비스 이용자 보호를 위해 서비스 안정성 관련 자료 제출 및 결과 공개를 규정하는 개정안 취지에 공감하나, 「전기통신사업법」 제32조제1항 및 제2항⁸⁾에 따른 이용자보호 업무와의 중복 소지가 있고, 사업자에게 이용자 요구사항 처리 결과 등 추가적인 자료제출 의무를 부과하는 것으로 국내외 주요 부가사업자 등 이해관계자 의견수렴이 필요하다는 신중한 입장임. 향후, 과학기술정보통신부는 부가통신서비스 이용자의 선택권 보장 등 이용자 보호를 위해 관련 제도 개선사항을 적극 발굴해 나갈 계획이라는 입장임.

2. 이용자 불만의 발생 정도

3. 법 제50조제1항에 따른 금지행위 등 이용자의 이익을 해치는 행위의 발생 정도

② 방송통신위원회는 매년 다음 각 호의 평가기준에 따라 제1항에 따른 평가 대상자의 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

③ 방송통신위원회는 제1항에 따른 평가 대상자에게 평가 10일 전까지 평가 일정 및 내용 등이 포함된 평가계획을 서면으로 통지하고, **필요한 자료의 제출을 명할 수 있다.**

④ 방송통신위원회는 제2항에 따라 평가 대상자의 이용자 보호 업무를 평가한 결과를 각각 평가 대상자에게 통지하고 관련 정책의 추진에 반영하여야 한다.

8) 「전기통신사업법」 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 방송통신위원회는 제1항에 따른 이용자 보호 업무에 대하여 평가한 후 그 결과를 공개할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회는 전기통신사업자에게 평가에 필요한 자료를 제출하도록 명할 수 있다.

○ 동 개정안에 대한 이해관계자 입장은 다음과 같음.

- 한국인터넷기업협회와 주한미국상공회의소는 기간통신사업자에 적용되는 것과 유사한 규제를 부가통신사업자에 부과하여 다른 것을 같게 취급함으로써 헌법상 평등원칙 위반 우려가 크고, 서비스의 안정성에 관한 이용자 요구사항 처리 결과 공개와 이용자 선택권의 보장은 직접적인 관련성을 인정하기 어려우므로 헌법상 과잉금지 원칙 위반 소지가 있으며, 현행 법령에 따르면 서비스 안정성에 관한 이용자 요구사항 처리 결과에 관한 정보는 포함되지 않는데, 서비스 안정성 확보조치 이행현황 및 계획 등의 자료를 바탕으로 과학기술정보통신부장관으로 하여금 이용자가 요구한 사항을 처리한 결과를 분석하고 공개하도록 하고 있어 법체계에 부합하지 않고, ‘안정성’이라는 개념은 상당히 추상적인 것으로서, 본 개정안에 따라 과학기술정보통신부가 각종 민원에 대한 사항을 분석하고 일반 대중에게 공개하도록 하는 것은 영업비밀의 침해 소지가 있어 신중한 검토가 필요하다는 입장임.

○ 종합해보면, 개정안은 소수의 부가통신사업자가 일 평균 트래픽의 상당 부분을 차지하고 있는 현실에서 서비스 안정성에 관한 이용자 요구사항 처리에 관한 정보는 이용자에게 매우 중요하므로 공개할 필요성이 있다는 개정안의 취지와 함께, 주관 부처인 과기정통부, 이해관계자의 신중검토 필요 의견과 방통위의

이용자 보호 업무와의 중복 가능성 등을 종합적으로 고려하여
입법정책적으로 결정할 필요가 있어 보임.

문 의 처
02)6788-5225