February 7, 2025

「전기통신사업법 시행령 일부개정령(안)」의 주요내용 및 시사점

I. 배경

과학기술정보통신부의 「전기통신사업법 시행령 일부개정령(안)」(이하 "본 개정안")이 2025년 2월 4일 국무회의를 통과하였습니다. 본 개정안은 「전기통신사업법 시행령」 제30조의8(부가통신사업자의 서비스 안정성 확보 등을 위한 조치) 제2항 제2호 가목을 개정하는 것으로서, 그 목적은 주요 부가통신사업자의 이용자 요구사항 처리 시스템 개선을 통해 부가통신서비스 이용자의 권익 보호를 강화하고자 하는 것입니다. 본 개정안은 공포 후 1년 이내 시행될 예정입니다.

본 개정안은 일부 부가통신사업자들이 형식적인 상담 창구만 운영함으로써 이용자들이 겪는 불편을 해소하고자 도입되었습니다. 특히 현재 국내에서 부가통신사업을 영위하는 주요 해외 사업자들 중 일부는 온라인 상담 서비스만 운영하고 콜센터를 아예 운영하지 않거나, 영어로만 ARS 서비스를 제공하는 등, 국내 이용자들의 해외 사업자 상담서비스 이용이 불편하다는 문제점이 지속적으로 제기되었습니다.

이에 과학기술정보통신부는 2024년 4월 23일 주요 부가통신사업자의 온라인 고객센터 및 전화자동응답(ARS) 처리시스템에 실시간 상담기능을 부여하는 등의 내용을 담은 본 개정안을 입법예고하였습니다.

본 개정안이 적용되는 주요 부가통신사업자는 전년도 말 기준 직전 3개월간 하루 평균 이용자 수가 100만 명 이상이고, 하루 평균 트래픽 발생량이 국내 전체 트래픽의 1% 이상인 경우를 의미합니다(전기통신사업법 제22조의7 제1항, 같은 법 시행령 제30조의8 제1항).

아래에서는 본 개정안의 핵심내용과 주목해야 할 시사점들에 대해 살펴보겠습니다.

II. 주요내용

현행 전기통신사업법은 주요 부가통신사업자로 하여금 이용자 요구사항 처리 조치로 온라인 또는 전화 자동응답 처리시스템을 확보하도록 하고 있습니다(전기통신사업법 제22조의7 제1항, 같은 법 시행령 제30조의8 제1항 가목). 그러나 본 개정안에 따르면, 부가통신사업자는 (i) 온라인 및 전화 자동응답 처리시스템을 모두 운영해야 하고, (ii) 이용

자 요구사항을 한국어로 접수 및 처리할 뿐만 아니라 영업시간 중 실시간으로 처리할 수 있어야 하며, (iii) 실시간으로 처리하지 못하는 경우 접수한 날부터 3영업일 이내에 처리하여야 하고, 3영업일 이내에 처리하기 곤란한 정당한 사유가 있는 경우 그 사유와 처리일정을 이용자에게 안내하여야 합니다.

1) 상담 수단 선택의 권리 보장

기존에는 온라인 또는 전화 자동응답 처리시스템 중 하나만을 운영하는 것이 가능했으나, 본 개정안에 따르면 주요 부가통신사업자는 양자를 모두 운영하여야 합니다.

2) 실시간 요구사항 처리

기존에는 이용자 요구사항을 한국어로 접수만 하면 되었으나, 본 개정안에 따르면 주요 부가통신사업자는 영업시간 중 이용자 요구사항을 실시간으로 처리할 수 있어야 합니다.

3) 실시간 처리가 불가한 경우 접수한 날부터 3영업일 이내에 처리

기존과 달리 이용자 요구사항 처리 기한이 접수일부터 3영업일로 제한되었고, 법령 해석이나 기술적 조치가 필요한 경우 등 3영업일 이내에 처리하기 곤란한 정당한 사유가 있는 경우에는 그 사유와 일정을 이용자에게 안내하여야 합니다.

III. 시사점

본 개정안은 이용자가 주요 부가통신사업자에게 편리하게 요구사항을 전달하고 사업자가 이를 신속하게 처리하도록 함으로써 이용자의 권익을 향상하는 것을 목적으로 하고 있습니다. 이번 개정을 통해 국내 이용자들은 요구사항이나 불편사항을 보다 빠르게 해결할 수 있어 부가통신서비스 이용 만족도가 상승할 것으로 전망됩니다.

한편, 국내에 주소 또는 영업소가 없는 해외 부가통신사업자의 국내대리인은 전기통신사업법 제22조의7 제1항에 따른 이용자 요구사항 처리를 위한 국내 연락 수단을 확보하여야 하므로, 본 개정안이 시행되면 해당 국내대리인이 위와 같은 기준에 따라 온라인 및 전화 자동응답 처리시스템을 운영해야 할 것으로 보입니다.

본 개정안에 따른 조치를 취하지 않는 경우 과학기술정보통신부는 시정명령을 할 수 있고, 해당 사업자가 시정명령을 이행하지 않는 경우 1천만원 이하의 과태료가 부과될 수 있습니다(전기통신사업법 제92조 제1항 제1호, 제104조 제5항 제17호). 주요 부가통신사업자들과 국내대리인들은 본 개정안 시행(공포 후 1년) 전까지 이용자 요구사항 처리 조치를 상당 부분 보강해야 할 것으로 보입니다.

관련 구성원

박지연
변호사
T 02.3404.0655
E jiyeon.park@bkl.co.kr

상지영
변호사
T 02.3404.7662
E jiyoung.sang@bkl.co.kr

이준호
변호사
T 02.3404.6965
E junho.lee@bkl.co.kr

법무법인(유한) 태평양의 뉴스레터에 게재된 내용 및 의견은 일반적인 정보제공만을 목적으로 발행된 것이며, 법무법인(유한) 태평양의 공식적인 견해나 어떤 구체적 사안에 대한 법률적 의견을 드리는 것이 아님을 알려드립니다. 뉴스레터와 관련된 문의사항이 있을 경우 위 연락처로 문의주시기 바랍니다.