

더불어민주당 김상희, 이용빈, 조승래, 정필모, 한준호,
홍정민 의원,무소속 양정숙 의원, 민생경제연구소,
소비자시민모임, 참여연대 민생희망본부,
한국소비자연맹

수 신 각 언론사 경제부·사회부·IT정보통신 담당
발 신 참여연대 민생희망본부 (담당 : 문은옥 간사 02-723-5303 min@pspd.org)
제 목 [보도자료] <5G 문제 실태진단 및 이용 활성화를 위한 정책 제안 토론회> 개최
날 짜 2020. 12. 16. (총 3 쪽)

보 도 자 료

<5G 문제 실태진단 및 이용 활성화를 위한 정책 제안 토론회> 개최

상용화 20개월, 가입자 1천만 명이 되어도 5G 소비자피해 여전
피해 인정되어도 분쟁조정 거부하면 조정불가
분쟁조정 한계 극복하고 피해보상 가능하도록 법개정 나서야
일시 장소 : 12. 15. (화) 10:30, 온라인(한국소비자연맹 유튜브)

1. 어제(12/15) 더불어민주당 김상희, 이용빈, 조승래, 정필모, 한준호, 홍정민 의원,무소속 양정숙 의원, 민생경제연구소, 소비자시민모임, 참여연대 민생희망본부, 한국소비자연맹은 ‘5G 서비스 소비자 피해 실태 및 이용 활성화를 위한 정책제안’ 온라인 토론회를 진행했습니다. 이번 토론회는 국회, 정부, 학계, 언론, 소비자 시민단체 구성원들이 모여서 상용화 20개월만에 가입자가 1,000만명이 되었지만 해결되지 않고 여전히 지속되는 5G 문제들을 확인하고 이를 개선할 수 있는 방법을 모색했습니다.
2. 이 토론회에서 한국소비자연맹 정지연 사무총장은 2019년 4월 상용화 이후부터 2020년 상반기까지 ‘1372 소비자상담센터’로 접수된 5G 관련 소비자 상담 2,516건을, 소비자시민모임 윤명 사무총장은 방송통신위원회의 통신분쟁조정위원회가 출범한 2019년 6월 이후부터 2020년 10월까지 접수된 분쟁조정 사례 127건을 각각 분석하고 소비자의 피해구제가 이루어지도록 제도 개선 및 사업자의 노력을 강조했습니다.

참여연대 민생희망본부 한범석 통신분과장은 고가요금 중심으로 구성된 요금제, 5G 가입자 확보를 위해 이통3사가 신규 프리미엄 단말기를 5G 전용 단말기로 출시하거나 보조금을 몰아주고, 현실과 다른 허위·과장광고를 하며 5G 기지국이 설치되지 않은 지역까지 5G 서비스를 이용하도록 강제하는 이통3사의 문제를 지적했습니다. 한 분과장은 이통3사가 비공식적인 개별보상은 하면서 공식적인 분쟁조정에는 응하고 있지 않은 문제를 지적하며 피해를 입은 이용자에게 공식적인 보상이 이루어져야 함을 강조했습니다. 또한 5G 가입 여부를 소비자가 자유롭게 선택할 수 있도록 약관을 개정하거나 5G 중저가 요금제 신설을 요구했으며, 국회에서 사업자의 손해보상 책임을 명시하도록 전기통신사업법을 서둘러 개정 하도록 촉구했습니다.

3. 5G 서비스에 대한 토론자들의 문제의식도 발제자와 다르지 않았습니니다. 변웅재 한국 소비자단체협의회 자율분쟁조정위원장은 ‘21세기에서 가장 필수적인건 의식주 + 이동통신인데 소비자 선택권이나 소비자의 피해를 구제받을 권리가 여전히 20세기에 머물러 있다’며 ‘소비자 집단 소송 제도’ 도입을 촉구 했습니다. 김재섭 한겨레 기자는 ‘통신사에서 5G 투자를 서두르지 않고 싶은 속내를 가지고 있으면서 5G 서비스 가입자를 확보해 가입자당매출(ARPU)를 높이기 위해 노력한게 아닌지 의문이 든다’며 공식적인 손해배상은 하지 않으면서 몰래 뒤로는 손해배상을 해주는 이통3사의 행태를 꼬집었습니다. 김학용 순천향대 교수는 ‘대한민국의 5G 상용화는 비즈니스 생태계 관점이 아닌 기술관점, 공급자 관점에서만 5G를 바라본 것’이라며, ‘20배 빠른 서비스를 제공한다는 전제로 요금제가 고가로 설계되었으니 28GHz 서비스를 제공해 요금에 맞는 서비스를 제공하던가 아니면 요금을 낮춰야 한다’고 비판했습니다. 특히 국내 통신사들이 과도한 마케팅 비용을 지출하는 문제와 함께 해외 통신사업자와는 달리 다양한 부가서비스를 판매하며 엄청난 적자를 보고있고 이 적자를 메우기 위해 통신 요금을 비싸게 책정하는 문제도 지적했습니다.

4. 홍진배 과기부 정보통신정책실 국장은 ‘저렴한 요금제 출시와 5G 가입시 안내를 잘 하도록 통신사와 지속적으로 협의하고 있다’며, ‘5G 품질 개선을 위해 인프라 구축 세액공제 확대를 추진하고 연말에 5G와 LTE 품질평가를 실시겠다’는 계획을 밝혔습니다. 김재철 방송통신위원회 이용자정책국 국장은 ‘5G 관련 분쟁조정 중 13%가량만 조정이 이루어졌다’며 분쟁조정 제도의 한계를 개선할 필요성이 있다고 강조했습니다. 끝.

- ▣ 붙임 1 : [5G문제실태 진단 및 이용 활성화를 위한 정책제안 토론회 자료집](#)
- ▣ 붙임 2 : [5G문제실태 진단 및 이용 활성화를 위한 정책제안 토론회 다시보기](#)