

<회의자료>

## 통신망의 합리적 관리 및 이용에 관한 기준(안)

### I. 목적

1. 이 기준은 '망 중립성 및 인터넷 트래픽 관리에 관한 가이드라인'('11.12.26 제정 '12.1.1 시행)에 근거하여 합리적인 트래픽 관리 및 트래픽 관리의 투명성에 관한 세부사항을 정함으로써, 인터넷접속서비스 제공사업자의 투명하고 합리적인 트래픽 관리를 유도하고 망 자원의 합리적이고 효율적인 이용환경을 조성하여 ICT 생태계의 건전하고 지속가능한 발전을 도모함을 목적으로 한다.

### II. 적용 대상

2. 이 기준은 일반적인 인터넷접속서비스에 적용되며, 관리형 서비스에 대하여는 적용되지 아니한다.

\* 관리형서비스(managed service)는 인터넷접속서비스제공사업자가 일반적으로 통용되는 인터넷의 제공 방식과 달리 트래픽 전송 품질을 보장하는 서비스를 말한다.

### III. 타 법령과의 관계

3. 인터넷접속서비스제공사업자가 이 기준에 따라 트래픽 관리를 시행하고자 하는 경우에는 전기통신사업 관련 법령이 정하는 바에 의하여 이용약관을 개정한 후 시행하여야 한다.

\* 기존 이용약관에 포함되어 있거나, 내용상 이용약관에 포함되는 사항이 아닌 경우 (콘텐츠제공사업자와 인터넷접속서비스제공사업자간 협의를 통하여 정하는 사항 등)는 제외한다.

4. 인터넷접속서비스제공사업자는 트래픽 관리를 시행함에 있어 전기통신사업법, 통신비밀보호법, 정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률 등 관련 법령을 준수하여야 한다.

#### IV. 트래픽 관리의 기본원칙

5. 인터넷접속서비스제공사업자는 트래픽 증가에 대응함에 있어서 지속적인 망 고도화를 통해 이를 해결하도록 노력해야 한다.

인터넷접속서비스제공사업자는 망 과부하로 인한 문제를 해결하거나 이를 방지하기 위해 필요한 한도 내에서 제한적으로 트래픽 관리를 시행할 수 있으나, 해당 트래픽 관리의 목적에 부합하고, 트래픽 관리가 이용자에게 미치는 영향이 최소화될 수 있는 방안을 강구하여야 하며, 유사한 콘텐츠, 애플리케이션, 서비스, 기기 등을 불합리하게 차별해서는 아니 된다.

인터넷접속서비스제공사업자는 트래픽 관리에 있어 유무선 등 망의 유형이나 구조, 서비스 제공방식, 주파수 자원의 제약 등 기술적 특성을 고려할 수 있다.

#### V. 합리적 트래픽 관리로 인정되는 경우(1)

6. 인터넷접속서비스제공사업자의 합리적인 트래픽 관리의 필요성이 인정되는 경우는 다음과 같다. 이 기준에 적시되지 않은 경우에도 방송통신위원회는 기술의 발전과 새로운 서비스의 등장, 인터넷 이용형태의 변화 등에 의해 발생할 수 있는 트래픽 관리 필요성 등을 고려하여 사안별로 그 합리성 여부를 판단할 수 있다.

- 망의 보안성 및 안정성 확보를 위한 경우 (예 : DDos, 해킹 대응 등)
- 망 혼잡으로부터 다수이용자의 이익을 보호하고, 공평한 인터넷 이용환경을 보장하기 위해 불가피하게 제한적으로 트래픽 관리를 시행하는 경우
- 관련법령의 규정에 근거하거나 법령 집행을 위해 필요한 경우  
(예 : 정보통신망법상 불법정보 - 음란, 사행정보 등- 을 법적 절차에 따라 차단 등)
- 법령이나 약관에 근거한 이용자의 요청이 있는 경우 (예: 스팸, 유해콘텐츠 차단 등)

- 적법한 계약 등 이용자의 동의를 얻어 트래픽을 제한하는 경우

\* 이밖에도 방통위가 기술발전 등을 고려하여 사안별로 합리성 여부를 판단

## V. 합리적 트래픽 관리로 인정되는 경우(2)

① DDos, 악성코드, 해킹 또는 이와 유사한 수준의 사이버 공격 및 통신장애에 대응하기 위한 트래픽 관리 등 망의 보안성 및 안정성 확보를 위해 필요한 경우

<예시1> DDos 공격 시 방송통신위원회 및 한국인터넷진흥원의 요청에 따라 DDos 공격의 원인이 되는 좀비 PC를 망에서 차단하는 경우

<예시2> 망에 피해를 주는 악성코드, 바이러스 등에 대응하기 위한 경우

<예시3> 망의 장애 상황 또는 장애가 명백하게 예상되는 상황에서 그 원인이 되는 트래픽을 긴급히 제한할 필요성이 있는 경우

## V. 합리적 트래픽 관리로 인정되는 경우(3)

② 일시적 과부하 등에 따른 망 혼잡으로부터 다수 이용자의 이익을 보호하고 전체 이용자의 공평한 인터넷 이용환경을 보장하기 위하여, 불가피하게 제한적으로 트래픽 관리를 시행하는 경우

## V. 합리적 트래픽 관리로 인정되는 경우(4)

②-1. 망 혼잡 관리를 위한 P2P 트래픽의 전송 제한 인터넷에 접속하는 이용자들의 수가 집중되는 특정시간대(최번시) 등 특별히 망 혼잡이 우려되는 특정한 조건 하에서 P2P 트래픽 전송을 최소한의 범위 내에서 제한하는 경우

P2P 트래픽에 대한 관리가 불가피하게 요구되는 망의혼잡 상황 판단기준은 인터넷접

속서비스제공사업자가망의 특성과 망 구축 현황, 망의 안정적 운영을 위한 자체 관리 기준, 이용 상황 등을 종합적으로 고려하여 정한다.

P2P 트래픽을 제한할 수 있는 특정한 조건은 최번시 이용자 접속률과 같은 객관적인 근거를 바탕으로 결정되어야 하며, 무조건적이고 상시적인 P2P 제한은 허용되지 아니한다.

인터넷접속서비스제공사업자는 이 기준 제7항에 따른 트래픽 관리 방침 공개 시 위의 기준을 공개하여야 한다.

<예시4> 이용자의 접속이 가장 많은 시간대(통상 오후 9시~11시. 사업자별 상황에 따라 달라질 수 있음)에 P2P 트래픽의 전송 속도를 일정 속도 이하로 제한하는 경우

## V. 합리적 트래픽 관리로 인정되는 경우(5)

### ②-2. 소수의 초다량이용자(heavy user)에 대한 트래픽 제한

통상적인 인터넷 이용 수준을 넘어서 지나치게 다량의 트래픽을 유발하고 과도한 대역폭을 점유함으로써, 명백하게 다른 이용자의 인터넷 이용환경을 저해할 우려가 있는 이용자(“초다량이용자”)의 트래픽을 제한하는 경우

다만, 이 경우에도 인터넷 검색, 이메일 등 대용량의 트래픽을 유발하지 않는 서비스는 이용할 수 있도록 하여야 한다.

이용자의 데이터 사용량 한도 설정 등 초다량이용자에 대한 트래픽 관리 방법은 인터넷접속서비스제공사업자가 망의 특성과 망 구축 현황, 망의 안정적 운영을 위한 자체 관리기준, 이용 상황 등을 종합적으로 고려하여 정한다.

특히, 유선인터넷에서 제이터 사용량 한도를 정할 때에는 트래픽을 과도하게 유발하는 소수의 초다량이용자들에 한해 적용될 수 있도록 그 기준을 정함으로써, 대다수 이용자들의 원활한 인터넷 이용에 영향을 미치지 않도록 하여야 한다.

인터넷접속서비스제공사업자는 이 기준 제7항에 따른 트래픽 관리 방침 공개 시 위의 기준을 공개하여야 한다.

<예시5> 유선인터넷에서 이용자의 월별 사용량 한도를 정하고, 이를 초과하는 이용자의 트래픽에 대하여 일시적으로 전송속도를 일정 속도 이하로 제한하는 경우

<예시6> 무선인터넷에서 특정지역내에서의 일시적인 호 폭주 등 망 혼잡이 발생하였거나, 망 운영 상황, 트래픽 추세변화, 자체 관리 기준 등에 근거하여 망 혼잡 발생 가능성이 객관적이고 명백한 때, 데이터 사용량 한도를 초과한 이용자에 대해 동영상서비스(VOD) 등 대용량 서비스의 사용을 일시적으로 제한하는 경우

## V. 합리적 트래픽 관리로 인정되는 경우(6)

②-3. 망 혼잡으로 트래픽 관리가 불가피한 상황에서, 정당한 사유 없이 산업계에서 널리 인정되는 공신력 있는 국내외 표준화기구가 망의 효율적 이용을 위해 제정한 표준을 준수하지 않는 콘텐츠, 애플리케이션, 서비스(이하 ‘콘텐츠 등’이라 한다)를 유사한 콘텐츠 등 중에서 우선적으로 제한하는 경우

다만, 이 경우에도 표준을 준수하지 않았다는 이유만으로 무조건적이고 상시적으로 해당 콘텐츠 등을 제한하여서는 아니 된다.

인터넷접속서비스제공사업자는 표준을 준수하지 않는 콘텐츠 등을 제한하기에 앞서 콘텐츠 등의 제공사업자에게 표준의 준수 또는 대안의 모색에 대해 충분히 권고하고 협의하여야 한다.

또한 해당 콘텐츠 등에 대한 제한은 해당 콘텐츠 등의 기술적 특성과 표준과의 직접적인 연관관계 존재 여부, 표준 미준수 사유 기술적 준비 등에 소요되는 기간, 표준을 준수하기 위해 요구되는 비용, 표준 적용 시 실제 망 혼잡 감소 효과 등을 고려하여 결정되어야 한다.

<예시7> 한국정보통신기술협회(TTA)가 빈번한 Keep Alive 신호 등에 따른 이동통신

장애에 대비 “이동 통신망에서의 Push 알림 구현방법”을 기술표준으로 마련 ('11.12)한 것과 관련, 이를 준수할 것을 사전에 충분히 권고하고 망 혼잡으로 트래픽 관리가 불가피한 경우 이를 준수하지 않은 애플리케이션을 유사한 애플리케이션들 중 우선적으로 제한하는 경우

## V. 합리적 트래픽 관리로 인정되는 경우(7)

③ 관련 법령의 규정에 근거하거나, 법령 집행을 위해 필요한 경우

<예시8> ‘정보통신망 이용촉진 및 정보보호에 관한 법률’ 제44조의 7 제1항에 규정한 불법 정보(음란 정보, 청소년유해매체물 표시의무를 이행하지 아니한 정보, 법령에 따라 금지되는 사행행위에 해당하는 내용의 정보 등)에 대해 방송통신위원회가 방송통신심의위원회의 심의를 거쳐 인터넷접속서비스제공사업자에게 제한할 것을 명한 정보를 차단하는 경우

④ 스팸, 유해 콘텐츠 차단 등 법령이나 이용약관 등에 근거한 이용자의 요청이 있는 경우

<예시9> 청소년보호법 제2조 제3호의 청소년유해매체물로부터 미성년자인 자녀를 보호하기 위해 관련 서비스 약관에 따라 부모가 접속 차단을 요청한 경우

## V. 합리적 트래픽 관리로 인정되는 경우(8)

⑤ 적법한 계약 등의 방법으로 이용자의 동의를 얻어 트래픽을 제한하는 경우, 다만, 이 경우 그 합리성 판단에 있어서는 시장의 경쟁상황에 따라 이용자에게 요금정도에 비례한 서비스에 대한 실질적인 선택권이 보장되고 있는지의 여부 등이 고려되어야 한다.

<예시10> 시장에서 사업자간 경쟁이 존재하는 상황에서 무선인터넷서비스의 요금제에 따라 mVoIP 트래픽의 제한 여부 또는 제한의 수준을 다르게 규정하면서 이용자가 그 필요에 따라 선택할 수 있도록 하는 경우

망 중립성 및 합리적 트래픽 관리에 대한 요구가 인터넷접속서비스제공사업자에게 이용자와의 개별적인 거래조건과 무관하게 모든 이용자에게 동일한 인터넷 이용환경을 제공할 의무를 부과하는 것은 아님

## VI. 트래픽 관리정보의 투명한 공개

### 공개대상 정보

7. 인터넷접속서비스제공사업자는 이용자의 선택권 보장을 위해, 트래픽 관리의 범위와 트래픽 관리가 적용되기 위한 조건, 절차, 방법 및 이에 따른 영향 등 자신의 트래픽 관리에 관한 정보를 이용자에게 공개하여야 한다.

<예시11> 일시적 망 혼잡 시 트래픽 관리 실행 절차 혼잡에 대한 인지(모니터링) -> 이용자 고지 -> 트래픽관리 -> (필요 시 사후 고지) -> 혼잡상황 모니터링 -> 혼잡상황 해제 시 트래픽 관리 종료

이 경우, 제공 서비스의 종류 또는 상품에 따라 차이가 있는 경우에는 이를 구분하여 표시하여야 한다.

인터넷접속서비스제공사업자는 이용자에게 실질적인 트래픽 관리정보가 제공될 수 있도록, 공개되는 정보의 내용을 지속적으로 현행화하여야 한다.

### 공개 방법

8. 방송통신위원회는 인터넷접속서비스제공사업자에 대하여 이용자들이 이해하기 쉽고, 타 인터넷접속서비스제공사업자와 비교할 수 있도록 트래픽 관리 정보 공개에 관한 공통양식(별지 참조)을 정하여 공개할 것을 권고할 수 있으며, 인터넷접속서비스제공사업자는 공통 양식에 따르거나 또는 자율적으로 양식을 정하여 사용할 수 있다.

다만, 인터넷접속서비스제공사업자가 자율적 양식을 사용하는 경우에도 공통양식에 명시된 사항에 관한 정보는 반드시 포함하여야 한다.

## VII. 이용자 보호

### 이용자에 대한 고지

9. 인터넷접속서비스제공사업자는 트래픽 관리정보에 관한 사항을 이용약관에 규정하는 외에도 인터넷 홈페이지 등 이용자의 접근이 용이한 방식을 통해 안내하여야 한다.
10. 개별 이용자 차원의 트래픽 관리가 시행되는 경우, 인터넷접속서비스제공사업자는 그 사실을 해당 이용자에게 이메일, 단문메시지 서비스(SMS) 등을 통하여 고지하여야 하며, 개별적인 고지가 어려운 경우에는 인터넷접속서비스제공사업자의 인터넷 홈페이지 등 다양한 수단을 통해 해당 사실을 이용자에게 널리 알리기 위하여 노력하여야 한다.
11. 인터넷접속서비스제공사업자는 개별 이용자의 자기 통제권 보장과 합리적 인터넷 이용을 위해 기술적으로 가능한 범위내에서 이용자가 자신의 트래픽 사용 현황을 확인할 수 있도록 하여야 한다.

### 민원처리기관의 운영

12. 인터넷접속서비스제공사업자는 트래픽 관리와 관련된 문의, 트래픽 관리에 대한 사실확인 및 이의제기 등 이용자의 민원사항을 처리할 수 있는 전담 기구를 설치·운영하여야 한다.

## VIII. 트래픽 관리의 합리성 판단 기준

13. 방송통신위원회는 인터넷접속서비스제공사업자의 트래픽 관리의 합리성 여부를 판단하는 경우 다음의 사항을 고려하여야 한다.
  - ① (투명성) 인터넷접속서비스제공사업자가 트래픽 관리에 관한 정보를 사전에 충분히 공개하였는지 여부와, 구체적인 트래픽 관리 조치를 시행하는 경우 이용자 및 트래픽 관리로부터 직접적인 영향을 받는 자에게 트래픽 관리에 관한 정보를 사전에



또는 부득이한 경우 사후에 충분히 고지하였는지 여부

- ② (비례성) 인터넷접속서비스제공사업자의 트래픽 관리 행위가 트래픽 관리의 목적, 동기와 부합하는지 여부 및 당해 트래픽 관리의 영향을 최소화하는 방법을 강구하였는지 여부

<예시11> 혼잡을 유발하는 콘텐츠가 특정될 수 있는 경우, 혼잡관리를 위해 당해 콘텐츠가 아닌 다른 콘텐츠를 제한하거나, 기기에 대한 접근을 차단하는 행위는 합리적인 트래픽 관리로 보기 어려움

<예시12> 혼잡관리를 위해서는 전송 속도 제한으로 충분한 상황임에도 불구하고 트래픽을 전면 차단하거나 필요 이상으로 전송속도를 저하시키는 행위는 합리적인 트래픽 관리로 보기 어려움

- ③ (비차별성) 유사한 형태의 콘텐츠 등, 기기 또는 장비에 대하여 정당한 사유 없이 차별하여 취급하지 않았는지 여부

<예시13> 트래픽 관리의 필요성에 비추어 동일한 트래픽 관리가 적용되어야 할 것으로 보이는 유사한 서비스 A와 B에 대해, A서비스는 제한하고 B서비스는 허용하는 것은 합리적인 트래픽 관리로 보기 어려움

- ④ (기술적 특성)유무선 망의 유형 및 구조, 서비스 제공방식, 주파수 자원의 제약 등 기술적 특성

14. 인터넷접속서비스제공사업자는 방송통신위원회의 요청이 있는 경우 당해 트래픽 관리 행위의 합리성을 입증할 수 있는 객관적 자료를 제출하여야 한다.

## IX. 통신망 자원의 조화로운 이용을 위한 노력

15. 통신망을 이용하는 콘텐츠 등의 제공사업자와 기기 및 장비 제조사는 인터넷접속서비스제공사업자가 합리적 트래픽 관리의 필요성에 따라 트래픽에 관한 정보를 요청하는 경우 특별한 사유가 없는 한 이를 제공하여야 하며, 신규서비스 등을 개

발하는 경우 망에 대한 부하를 최소화하는 기술을 적용하는 등의 방법으로 망의 공평하고 효율적인 관리와 활용을 위하여 노력하여야 한다.

16. 인터넷접속서비스제공사업자는 통신망을 기반으로 하는 콘텐츠 등의 제공사업자 또는 기기 및 장비 제조사가 신규서비스 개발 등을 위해 필요한 망의 관리에 관한 정보를 요청하는 경우 특별한 사유가 없는 한 이를 제공하여야 한다.
17. 인터넷접속서비스제공사업자, 콘텐츠 등의 제공사업자와 기기 및 장비 제조사는 정보의 제공 등에 대해 사업자간 협의가 이루어지지 않는 경우 방송통신위원회에 조정을 요청하거나 또는 전기통신사업법 제45조에 따른 재정을 신청할 수 있다.

## X. 후속조치

18. 인터넷접속서비스제공사업자는 방송통신위원회가 이 기준을 확정된 날로부터 6개월 이내에 트래픽 관리 정보를 자사의 인터넷 홈페이지 등에 공개하여야 한다.

별지 : 인터넷접속서비스제공사업자의 트래픽 관리정보

공개 양식(예시)