

트래픽 관리 Q&A

Q1 트래픽 관리란 무엇인가요?

- 트래픽 관리란 통신망에서 트래픽이 과도하게 급증하여 망의 혼잡이나 장애가 발생했거나 우려되는 경우에 통신사가 필요한 조치를 취해 트래픽 처리를 정상화시키는 행위를 말합니다.
- 또한 DDoS, 악성코드, 해킹 등으로 인한 망 보안성 및 안정성에 위해가 발생하는 상황에 대처하기 위해 조치를 취하는 것도 포함됩니다.

Q2 트래픽 관리는 왜 필요한가요?

- 통신망을 지나가는 트래픽이 일시적으로 폭증하여 망의 혼잡이나 장애가 발생할 수 있으므로, 다수 이용자의 원활한 인터넷 이용을 위해 적절한 관리가 필요합니다.
- 만약 트래픽 관리가 제때 이루어지지 않을 경우, 통신망의 심각한 장애가 발생할 수도 있습니다.

Q3 트래픽 관리는 언제 시행되나요?

- 트래픽 관리는 “통신망의 합리적 관리·이용과 트래픽 관리의 투명성에 관한 기준”에 따라 다음과 같은 경우에 한해 시행됩니다.
- DDoS, 악성코드, 해킹, 통신장애 대응 등 망의 보안성 및 안정성 확보를 위해 필요한 경우

- 일시적 망 혼잡으로부터 다수 이용자를 보호하고, 전체 이용자의 공평한 인터넷 이용환경 보장을 위해 불가피하게 제한적으로 트래픽 관리를 하는 경우
- 관련 법령의 집행을 위해 필요하거나 법령이나 이용약관 등에 근거한 이용자의 요청이 있는 경우

Q4 망 혼잡 상황은 어떻게 판단하며 망 혼잡 기준은 있나요?

- 망 혼잡이란 통신망에 트래픽의 전송 지연이나 패킷 손실, 새로운 접속 연결 수용곤란 등으로 통신망의 품질 수준(QoS, Quality of Service) 저하 또는 망 장애 등을 유발하거나 유발시킬 가능성이 있는 상황으로 정의할 수 있습니다.

Q5 사업자가 자의적으로 트래픽 관리를 할 수 있나요?

- 통신사는 트래픽 관리를 하고자 할 경우 “통신망의 합리적 관리·이용과 트래픽관리의 투명성에 관한 기준”에 따라야 하고, 이를 이용약관에 반영해야 하므로 자의적으로 트래픽 관리를 시행할 수 없습니다.

Q6 트래픽 관리 내용과 방법 등은 어떻게 알 수 있나요?

- 통신사가 시행하는 트래픽 관리에 관한 정보는 서비스 이용약관과 KFI(Key Facts Indicator)를 통해 알 수 있습니다.
 - KFI는 통신사 홈페이지와 통신요금 정보포털(www.smartchoice.or.kr)에 공개되어 있습니다.

Q7 KFI란 무엇인가요?

- 트래픽 관리에 관한 정보공개 공통양식을 말하는 것으로 Key Facts Indicator의 약자입니다.
- 통신사는 KFI를 통해 자사의 트래픽 관리 범위와 적용조건, 절차, 방법 및 이에 따른 영향 등에 대한 정보를 투명하게 공개하여야 합니다.

Q8 트래픽 관리가 이루어질 경우 이용자는 어떻게 알 수 있나요?

- 통신사는 트래픽관리를 시행할 경우 해당 이용자에게 전자우편 (e-mail), 단문메세지서비스(SMS) 등을 통하여 개별적으로 고지하며 개별적 고지가 어려운 경우에는 홈페이지를 통해 공지합니다.
- ※ 고지 : (트래픽 관리 방침을) 가입자에게 개별적으로 알리는 방식입니다.
공지 : (트래픽 관리 방침을) 다수의 이용자에게 알리는 방식입니다.

Q9 트래픽 관리가 시행되면 어떠한 불편을 겪게 되나요?

- 트래픽 관리는 정상적이지 않거나 망 혼잡을 유발하는 트래픽에 한하여 제한적으로 시행되므로, 일반적인 이용자가 영향을 받을 가능성은 크지 않습니다.
- 대용량 동영상 서비스 이용이 일시적으로 원활하지 않을 수 있으나, 인터넷 검색 및 이메일 등의 기본적인 인터넷 이용에는 지장이 없습니다.

Q10 트래픽관리로 불편사항이 발생할 경우 어떻게 해야 하나요?

- 통신사는 네트워크 운용부서와 고객센터 간 유기적인 업무협조를 통해 '트래픽관리 민원전담기구'를 운영하고 있습니다.
- 망 부하 또는 장애로 인한 트래픽 관리 시 불편사항 등은 해당 통신사의 고객센터로 연락하시면 트래픽관리 현황 및 조치사항에 대해 안내를 받으실 수 있습니다.

Q11 해외에서도 트래픽 관리가 적용되고 있나요?

- 다수 이용자의 원활한 서비스 이용 및 망 안정성 확보를 위한 트래픽 관리는 해외 주요 통신사업자도 공통적으로 시행하고 있습니다.

Q12 관련 법령의 규정이나 법령 집행을 위해 트래픽 관리를 실시할 수 있다고 하는데 어떤 경우 인가요?

- 불법·유해 정보 차단 등을 위해 관련 법령에 따라 해당기관이 요청하거나 이용약관에 따라 이용자가 요청하는 경우를 말합니다.
- 보호자의 동의 및 신청에 따라 청소년이 유해 콘텐츠에 접근하거나 소액결제 서비스를 이용하는 것 등을 제한할 수 있습니다.

Q13 트래픽 관리정보 뿐만 아니라 통화품질 관련 정보는 공개할 필요가 있다고 보는데요?

- 미래부는 매년 이동전화와 초고속인터넷을 포함한 방송통신서비스 품질평가를 실시하고, 통신요금 정보포털(www.smartchoice.or.kr)에 공개하고 있으며,
- 이용자는 해당 사이트를 통해 통신사업자별 통화품질, 데이터 전송 속도 등을 확인할 수 있습니다.