

방송통신위원회 속기록

회의명 : 제55차 방송통신위원회 회의

회의일시 : 2015. 10. 15.(목) 09:35

장소 : 방송통신위원회 4층 회의실

참석위원 : 최성준 위원장
김재홍 부위원장
허원제 상임위원
이기주 상임위원
고삼석 상임위원 (5인)

불참위원 : 없음

제55차 방송통신위원회 회의 속기록

【 09시 35분 개회 】

1. 성원보고

- 최성준 위원장
 - 천지현 의안·정책관리팀장, 성원 보고해 주십시오.
- 천지현 의안·정책관리팀장
 - 재적위원 전원이 참석하셔서 성원이 되었음을 보고드립니다.

2. 국민의례

- 천지현 의안·정책관리팀장
 - 국민의례가 있겠습니다. 모두 일어서 전면의 국기를 향해 주십시오. 국기에 대하여 경례, 바로 자리에 앉아 주십시오.

3. 개회선언

- 최성준 위원장
 - 2015년도 제55차 방송통신위원회 회의를 개의하겠습니다.

(의사봉 3타)

4. 지난 회의록 확인

- 최성준 위원장
 - 전차 회의록 및 속기록은 속기록 작성 및 위원님 확인이 되지 않아서 다음 회의에서 접수하겠습니다.

4-1. 서면회의 결과 확인

○ 최성준 위원장

- 10월 13일에 있었던 제54차 서면회의 결과, 제의된 <의결안건> 5건과 <보고안건> 1건이 원안대로 의결·접수되었습니다. 자세한 내용은 회의록을 참고해 주시기 바라며, 제출된 회의록에 이의가 없으시면 접수하도록 하겠습니다. (“예” 하는 위원 있음)

5. 회의공개 여부 결정

○ 최성준 위원장

- 오늘 회의에는 <의결안건> 3건, <보고안건> 1건이 상정되었습니다. 이 안건들을 공개로 심의하는데 위원님들, 이의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 그러면 오늘 회의는 공개로 진행하겠습니다.

안건 심의를 시작하겠습니다.

6. 의결사항

가. (주)티브로드 및 (주)씨앤엠 등의 방송법령상 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건 (2015-55-242~247)

○ 최성준 위원장

- <의결사항 가> ‘(주)티브로드 및 (주)씨앤엠 등의 방송법령상 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건’에 대하여 전영만 방송정책국장 보고해 주십시오.

○ 전영만 방송정책국장

- 보고드리겠습니다. 먼저 본 안건의 제안이유는 (주)티브로드노원방송, (주)티브로드동대문방송 등 티브로드 계열 23개 종합유선방송사업자와 (주)씨앤엠, (주)씨앤엠강남케이블티브이, (주)씨앤엠경기동부케이블티브이 등 (주)씨앤엠 계열 17개 SO가 가입자를 모집하는 과정에서 거짓으로 고지하거나 이용조건 등 중요사항을 제대로 고지하지 않고, 시청자가 동의하지 않는 가입조치를 하였으며, 가입자에게 이용요금을 차별적으로 부과하는 등 방송법령을 위반한 행위에 대하여 시정조치(안)를 심의·의결하기 위함입니다. 주요경과는 생략하겠습니다. 다음 페이지입니다. 다음 페이지의 피심인 일반현황은 생략하겠습니다. 다음 페이지입니다. 조사 결과를 보고드리겠습니다. 내용이 많은 관계로 중요사항 위주로 보고드리겠습니다. 조사 방법은 피심인들의 ‘13년 1월부터 ‘14년 8월까지 가입자 민원 및 요금환불 내역과 ‘13년 1월부터 ‘14년 7월 동안 디지털 방송상품 신규 가입자의 ‘14년 8월분 요금청구 내역 자료를 제출받아 분석하였습니다. 먼저 거짓고지 또는 중요사항 미고지 행위와 관련하여 (주)티브로드의 경우는 총 793건, 이 중 기망 사례는 685건을 포함하고 있습니다. (주)씨앤엠의 경우에는 총 423건, 이 중 기망사례는 61건이 포함된 것으로 확인되었습니다. 다음 페이지입니다. 가입의

사를 확인하지 않은 행위와 관련하여 피심인들이 방송상품을 판매하는 과정에서 (주)티브로드의 경우에는 총 122건, (주)씨앤엠의 경우에는 총 191건이 확인되었습니다. 또한 피심인들이 텔레마케팅 등을 통해 VOD 월정액, 유료채널 및 방송팩 등 부가상품을 판매하는 과정에서 가입자의 명시적인 동의를 받지 않은 행위가 (주)티브로드의 경우는 총 983건, (주)씨앤엠의 경우에는 총 1,461건이 확인되었습니다. 다음 페이지입니다. 이용자에 따라 다르게 요금을 청구한 행위와 관련해서는 (주)티브로드의 경우에는 총 2,274건, (주)씨앤엠의 경우에는 총 1,686건이 확인되었습니다. 또한 가입 후 요금이 최초 청구된 시점으로부터 (주)티브로드는 평균 90일, (주)씨앤엠은 101일이 경과된 후에 환불이 이루어졌으며, 오청구로 인한 환불금액은 (주)티브로드의 9월부터 100만원으로 평균 28,920원, (주)씨앤엠은 20월부터 1,177,000원으로 평균 25,498원인 것으로 확인되었습니다. 다음으로 시청자에 대한 이용요금 차별 행위와 관련해서는 피심인들의 상품 중 가입자가 가장 많은 이코노미, 베이직 또는 패밀리, 프리미엄 상품에 3년 약정으로 가입한 자의 '14년도 8월 요금에 대한 약관의 할인액을 분석한 결과, 다음 페이지입니다. (주)티브로드의 경우 하위 10% 집단의 평균 할인액은 이코노미 1,032원, 베이직 1,147원, 프리미엄 79원인 반면, 상위 10% 집단의 평균 할인액은 이코노미 7,552원, 베이직 14,326원, 프리미엄 14,808원으로 두 집단 간 상당한 차이가 존재합니다. (주)씨앤엠의 경우에는 하위 10% 집단의 평균 할인액은 이코노미 1,395원, 패밀리 0원, 프리미엄 2,828원인 반면, 상위 10% 집단의 평균 할인액은 이코노미 9,395원, 패밀리 9,968원, 프리미엄 16,322원으로 두 집단 간 상당한 차이가 존재하고 있음을 확인했습니다. 다음 페이지입니다. 또한 각 상품별 관련 비용을 보전할 수 없는 수준의 낮은 가격으로 판매한 건을 분석한 결과, (주)티브로드의 경우 이코노미 상품의 경우 90,801명 중 2,603명, 베이직 상품의 경우 100,372명 중 17,066명, 프리미엄 상품의 경우 4,304명 중 974명이 발견되었습니다. (주)씨앤엠의 경우에는 이코노미 상품은 24,216명 중 4,475명, 패밀리 상품은 51,850명 중 2,023명, 프리미엄 상품은 45,308명 중 15,614명이 발견되었습니다. 다음 페이지입니다. 위법성 판단입니다. 먼저 거짓고지 또는 중요사항 미고지 행위와 관련해서 방송법에는 “자신의 서비스에 대하여 이용요금, 이용조건, 서비스의 품질 등에 관하여 거짓으로 고지하거나 자신의 서비스에 대해서 중요한 사항을 고지하지 않아 다른 방송사업자 등의 서비스 제공계약의 체결을 부당하게 방해하는 행위”를 금지하고 있고, “이용약관을 위반하여 방송서비스를 제공하는 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고, 피심인들은 디지털 상품 미가입 시 방송시청이 불가능하다고 거짓고지하거나 요금 및 위약금 등 약관상 중요사항을 미고지하는 행위를 하여 시청자가 원하지 않은 상품에 가입하게 되는 등 합리적인 상품의 선택을 차단하고, 시청자가 자사의 상품에 가입하도록 유도함으로써 궁극적으로 다른 방송사업자의 서비스 제공계약 체결을 방해할 우려가 존재하며, “서비스 이용계약 시 이용자에게 요금, 할인반환금, 해지조건 등 중요사항 등에 대해 설명”하도록 이용약관에 규정되어 있으나 중요사항을 거짓으로 설명하거나 제대로 설명하지 않음으로써 이용약관을 위반하였다는 점에서 방송법 제85조의2제1항제3호 및 동법 시행령 제63조의5제1항 [별표2의2] III.2호 나목과 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5제1항 [별표2의2] V.1호를 위반한 것으로 판단됩니다. 다음으로 가입의사를 확인하지 않은 행위와 관련해서 방송법에는 “가입자의 의사를 확인하지 않고 방송서비스를 제공하는 등 이용약관을 위반하여 방송서비스를 제공하는 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고, 피심인들은 본인의 동의 없이 자녀 등에게 방송상품 안내 후 방송설비를 설치하고 대리서명을 받거나 VOD 및 유료채널 등 부가상품의 무료체험

기간 종료 후 명시적인 가입의사가 없었음에도 가입시키는 행위를 하여 “이용계약 성립 후 계약서, 요금표 등을 이용자에게 교부하고 설명한 후 동의를 받아야 합니다” 또는 “무료서비스 제공기간 만료 후 이용자의 동의 없이 유료서비스로 전환하여서는 아니되며, 유료서비스로 전환하기 위해서는 이용자에게 동의를 얻어야 합니다”라고 규정하고 있는 이용약관을 위반하였다는 점에서 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5제1항 [별표2의2] V.1호를 위반한 것으로 판단됩니다. 또한 이용약관과 다르게 요금을 청구한 행위와 관련해서 방송법은 “이용계약과 다르게 이용요금을 청구한 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고 피심인들이 자신의 과실에 의해 시청자에게 가입 당시 이용계약에 명시된 요금과 다른 요금을 청구하면서 이를 방지하기 위한 특별한 조치를 취하지 않은 것은 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5제1항 [별표2의2] V.2호를 위반한 것으로 판단됩니다. 다음으로 시청자에 대한 이용요금 차별 행위와 관련해서 방송법은 “특정 시청자에게 현저하게 유리하거나 불리한 요금 또는 이용조건으로 방송서비스를 제공하여 부당하게 시청자를 차별하는 행위”를 금지하고 있음에도 불구하고 약관에 명시되지 않은 할인을 시청자에게 차별적으로 제공한 행위는 첫째, 할인액이 하위 10%인 집단과 상위 10%인 집단간 평균 할인액의 차이가 (주)티브로드는 7.3배, (주)씨앤앤은 5.8배 이상 발생하고 있는 점, 또 약관상 상한요금 대비 약관 외 할인액의 비율이 하위 10%인 집단은 0%부터 8.6%에 불과하나 상위 10%인 집단은 41.5%부터 53.1%에 이른다는 점에서 하위 10%에게 현저하게 불리한 요금으로 방송서비스를 제공하였다 할 수 있습니다. 둘째, 관련 비용을 보전할 수 없는 수준의 낮은 가격으로 판매한 건수가 (주)티브로드는 195,477건 중 10.6%, (주)씨앤앤은 121,374건 중 18.2%로, 다음 페이지입니다. 타사업자와의 공정한 경쟁을 저해하면서까지 제공한 과도한 할인으로 볼 수 있다는 점 등을 고려할 때 부당한 요금 차별이라 할 수 있어 방송법 제85조의2제1항제4호 및 동법 시행령 제63조의5제1항 [별표2의2] IV.1호를 위반한 것으로 판단합니다. 다음 페이지입니다. 피심인 의견입니다. 먼저 거짓고지 또는 중요사항 미고지 행위는 협력업체 직원의 지역적, 산발적 일탈 행위로서 위반건수가 많지 않고, 위반율도 낮은 수준이며, 민원 건의 경우 이미 해결이 완료되었고 '12년 방통위의 시정조치 이후 제도 개선, 교육 및 위반 행위자에 대한 제재 강화 등의 노력을 통해 위반건수가 감소되었다고 주장했습니다. 둘째, 가입의사를 확인하지 않은 행위의 경우 방통위의 행정지도에 따라 '13년 8월 서비스 이용약관을 개정하였으나 업무절차 정비에 시간적 여유가 필요하여 '14년 5월~8월에 이르러 개정된 약관 규정을 부가상품 영업에 적용했다고 했으며, 그다음 이용계약과 다르게 요금을 청구한 행위는 단순 착오 및 과실로 인해 불가피하게 발생한 사안이며, 발생 건수의 비율은 0.003 ~ 0.004%에 불과하다고 했습니다. 시청자에 대한 이용요금 차별 행위의 경우 기준 제시 없이 위법 판단만 내리고 있어 향후 피심인들이 재발 방지대책 수립이 어렵고, SO의 자율적 할인 적용을 허용한 요금 상한제와의 부조화가 발생할 수 있다고 했습니다. 기타 사항으로 참여연대의 신고 취하(씨앤앤)로 실질적 처벌가치가 소멸하였으며, 유독 신고가 있었던 피심인들만 선별적으로 제재할 경우 규제의 형평성이 심각하게 훼손된다고 하면서 관대한 처분을 요망했습니다. 다음 페이지입니다. 시정조치(안)입니다.

○ 최성준 위원장

- 일단 거기까지 하고, 관계자 의견진술을 들은 후에 시정명령이나 또는 과징금에 대해 검토하기로 합니다. 먼저 관계자 의견진술을 듣기 전에 지금까지 보고된 조사 내용에 대한 위법성

판단에 대해서 의견이 있으시면 말씀해 주십시오. 이기주 위원님 말씀하십시오.

○ 이기주 상임위원

- 참여연대에서 신고했을 때 그 신고 내용이 무엇이었습니까?

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 참여연대에서 신고했을 때 불법행위 전반에 대해 신고를 했습니다.

○ 이기주 상임위원

- 불법행위 예시를 열거했습니까?

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 예, 그렇습니다.

○ 이기주 상임위원

- 아까 방송정책국장이 잠깐 소개한 것 같은데 취하는 또 왜 했습니까?

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 참여연대가 신고를 '14년 7월과 8월에 걸쳐 (주)티브로드와 (주)씨앤엠에 대해 신고를 했는데 '15년 1월 21일 (주)씨앤엠에 대해서는 신고를 취하였습니다. 이 건과 관련해서 참여연대에서 공문으로 신고 취하에 대한 이유를 밝히지는 않았으나 노사관계 등이 해결되어서 취하한 것으로 알고 있습니다.

○ 이기주 상임위원

- 노사 관계 문제와 이번 방송법상 금지행위 위반 여부가 무슨 관계가 있습니까?

○ 전영만 방송정책국장

- 제가 말씀드리겠습니다. 노사 문제와 관계없이 금지행위를 위반하면 그것은 법에 따라서 처벌을 하게끔 됩니다. 노사 문제에 대해서 해결됐든 안 됐든 그것과 관계없이 이 사항에 대해서는 심의를 할 수 있다고 생각합니다.

○ 이기주 상임위원

- 신고가 들어와서 사무처에서 조사하게 됐지 않습니까?

○ 전영만 방송정책국장

- 예, 그렇습니다.

○ 이기주 상임위원

- 신고가 들어와서 조사를 했으면, 신고가 취하됐어도 신고가 들어왔기 때문에 계속 조사하는 것입니까?

○ 전영만 방송정책국장

- 사실은 신고가 들어왔든 안 들어 왔든 인지가 된 사항에 대해서는 저희가 조사할 수 있습니다. 또한 저희가 경우에 따라서는 기획조사를 하기 때문에 신고 여부와 관계없이 조사는 아무 때든 가능합니다.

○ 이기주 상임위원

- 그것은 당연하지요. 모르는 사람이 어디 있습니까? 그런데 이번 건은 신고가 들어와서 조사를 시작했는데, 신고인이 신고를 취하하게 되면 사무처에서는 어떻게 해야 하느냐입니다. 하나만 더 묻겠습니다. 여기에 위반건수가 있는데, 2013년 1월부터 2014년 8월까지가 조사대상 기간이지요?

○ 전영만 방송정책국장

- 예, 그렇습니다. 20개월입니다.

○ 이기주 상임위원

- 거짓고지의 경우 (주)티브로드가 793건이고, (주)씨앤엠이 423건이라면 조사대상 기간 중에 2013년 상반기에는 전체 건수 중에 몇 건이고, 2013년 하반기에는 몇 건이고, 2014년 8월까지의 몇 건이고..., 이런 자료가 지금 없으면 이따가.... 제가 왜 물어보려고 하느냐 하면 디지털 전환이 완전히 되는 2014년 이후와 2013년은 위반을 했다 하더라도 시기에 따라 위반의 질이 다를 수 있는 것 같습니다. 그래서 구분해서 간단히 설명해 주면 좋겠습니다.

○ 전영만 방송정책국장

- 알겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 그 자료는 정리해 주십시오. 그다음에 신고 부분과 관련해서는 아쉬운 면이 있습니다. 그러니까 참여연대가 신고를 한 이유는 이용자들의 피해에 대한 보상이 이루어지고, 또 향후 이와 같은 이용자 피해가 발생하지 않도록 해 달라는 취지에서 이루어진 신고였다고 생각합니다. 그런데 뜬금없이 이용자 피해에 대한 획기적인 조치가 이루어졌다는 사유 등이 아닌 것으로 신고를 취하했다는 것은 오히려 참여연대가 처음에 신고한 것이 그런 취지가 아니고 다른 어떤 뜻이 있었던 것이 아닌가 라는 생각도 들게 하는 행위여서 저희로서는 상당히 당황스러운 입장입니다. 그런데 기본적으로 신고에 의해 했든 인지에 의해 했든, 저희들이 이런 위법행위를 일단 파악한 경우에는 그에 상응하는 제재를 가할 수밖에 없는 상황이라고 생각합니다. 자료 준비해 주십시오. 고삼석 위원님 말씀하십시오.

○ 고삼석 상임위원

- 관련된 조사가 언제 있었지요? 이번 말고 이 직전에...

○ 전영만 방송정책국장

- 2012년 9월에 제재를 한 사례가 있습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그러면 거의 3년 만에 하는 것이지 않습니까?

○ 전영만 방송정책국장

- 예.

○ 고삼석 상임위원

- 아까 말씀하셨지만 우리가 기획조사도 할 수 있지만, 기획조사는 한 번도 안 한 것입니다. 그리고 이번에 참여연대에서 신고를 해서 저희가 조사한 것이지 않습니까?

○ 전영만 방송정책국장

- 맞습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그러면 이 위반사유를 보면 대단히 중요한 것입니다. 그러니까 거짓고지, 중요사항 미고지, 요금의 부당청구, 그다음에 요금의 차별 등 대단히 중요한 위반사유입니다. 저희들에게 이것과 관련된 민원들이 접수된 적은 없습니까? 저희가 조사대상 기간으로 했던 20개월 동안 적지 않은 위반사례가 확인이 된 것입니다. 그러면 각 사에 민원이 어느 정도 접수는 되어 있는 것이지요?

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 예, 그렇습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그런데 그것이 왜 저희들에게 신고는 안 들어온 것입니까?

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 통상 민원인 이용자들은 방송서비스 이용과 관련해서 불만이 있거나 민원이 발생하면 가입한 SO에 직접 전화를 해서 민원을 접수하고 해결을 받아왔기 때문에 저희 쪽으로 따로 신고한 건수는 굉장히 미미합니다. 그렇게 해결을 하고 있습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 이 사안 자체는 중요하다고 봅니다. 제가 조금 있다가 다시 한 번 의견을 듣는 과정에서 사업자의 소명들을 물어보겠지만, 이용자의 권익을 직접적으로 침해한 사안들입니다. 그리고 사업자의 공적책무를 소홀히 함으로써 사업자들의 도덕성 논란까지 초래할 수 있는 그런 사안입니다. 그리고 제가 앞에 말씀드렸다시피 이런 중요한 사안이 왜 신고가 들어오기까지 저희가 인지하지 못하고 있었느냐? 해당 사의 민원으로는 접수가 됐는데 우리에게까지는 넘어오지 않았다고 말씀하시지 않습니까? 그래서 제가 한가지 의견을 드리면, 저희가 다른 지상파도 마찬가지로이지만 SO들의 재허가 과정에서 사업자의 공적책무와 연계해서 민원처리 실적을 확인하지 않습니까? 그렇지요?

○ 전영만 방송정책국장

- 예.

○ 고삼석 상임위원

- 재허가 때 제가 사전 동의 심사위원장을 하면서도 확인을 했습니다만, 저희들이 심사과정에서는 민원처리 결과만 봅니다. 민원처리, 민원이 몇 건이 들어왔고 그것을 어떻게 처리했느냐, 이것만 봅니다. 시스템적으로 한 번 고민해 보시라는 것입니다. 즉, 일정 기간 해당사업자에게 들어온 민원들에 대해서는 의무적으로 강제할 수 있는지 없는지는 검토해 봐야 할 것 같습니다. 일정 기간, 분기 또는 반기에 해당 사에 민원 접수된 내용들을 저희들이 공유할 수 있는 시스템을 마련하는 것을 고민해 보시라는 것입니다. 우리가 1년 넘어서 3년 만에 조사를 하는 것입니다. 그렇다면 실질적으로 이용자 피해 회복은 대단히 미흡할 수밖에 없습니다. 그렇기 때문에 저희에게 직접 접수가 안 되고, 만약 저희들에게 들어오지 않고 있다면 해당 사에 들어오는 민원에 대해 저희들이 일정한 기간 내용들을 공유할 수 있는 시스템을 마련하는 것을 검토해 보시지요.

○ 전영만 방송정책국장

- 검토해 볼 수 있다고 생각합니다.

○ 최성준 위원장

- 허원제 위원님 말씀하십시오.

○ 허원제 상임위원

- 참여연대에서 최초로 신고해 왔던 것과 나중에 신고 취소한 것의 원안을 보여주십시오.

○ 전영만 방송정책국장

- 예, 알겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 그것도 준비해 주십시오. 부위원장님 말씀하십시오.

○ 김재홍 부위원장

- 위법 사실에 대해서 신고하고, 신고 취하한 문제에 대해 말씀하셨습니다. 우리가 방송이나 통신시장에서 위법·불법 행위에 대해 신고, 포상금 제도도 운영하고 있습니다. 폰파라치도 있고..., 그 포상금을 너무 과도하게 높였다는 비판도 받았습니다. 그러나 합리적인 위법·불법행위에 대한 신고는 행정 정책당국으로서 그대로 받아서 조사하고 규제, 제재하는 것이 옳다고 생각합니다. 시민단체가 신고를 했는데, 어떤 이유에서 신고를 취하했다, 신고 취하가 법적인 의미는 위법사실의 소멸이나 원인무효를 의미하는 것은 아니지 않겠습니까? 또 이 위법행위가 반의사불벌죄도 아닙니다. 위법행위가 있었다는 사실을 알려주었고, 우리가 조사해서 인지했기 때문에 그것을 그대로 제재하지 않을 수 없다고 생각합니다. 다만, 다수의 이용자들이 '우리는 괜찮다. 우리는 거기에 대한 제재를 원치 않는다'고 한다면 반의사불

벌죄는 아니지만 고려할 수 있되, 시민단체의 신고와 신고 취하, 이것이 제재사유를 약화시키거나 원인무효를 의미하는 것은 아니라고 생각합니다. 그래서 불법행위에 대한 신고, 내부고발과 양심선언 같은 것이 있습니다. 포상금 제도를 너무 지나치게 운영하면 갈등을 조장할 우려가 있다는 비판이 있지만 합리적인 민주 시민의 양식 아래에서 이루어지는 내부고발이나 위법행위 신고 같은 것은 크게 포상금을 쥐서 장려는 못 하지만, 행정당국으로서는 그대로 부응해서 응해야 한다고 생각합니다.

○ **최성준 위원장**

- 형평성 문제 때문에 많은 이야기가 나오고 있는 것 같습니다. 그리고 고삼석 위원님께서 사전적인 측면에서, 저희가 이러한 이용자 피해발생을 미리 방지하거나 또는 발생한 이후에 적절한 조치를 취하는 방안이 있었으면 좋겠다는 취지의 말씀을 하셨습니다. 민원 내용을 보면 2013년 1월부터 2014년 8월까지 (주)티브로드 18만건, (주)씨앤엠이 20만건이 되지 않습니까?

○ **전영만 방송정책국장**

- 맞습니다.

○ **최성준 위원장**

- 그런데 현실적인 문제도 생각해야 합니다. 저희가 민원내역을 받으려면, 우선 5대 MSO 것을 다 받아야 하고, 그다음에 IPTV 3개사 것, KT스카이라이프를 하나로 치면 3개사 것을 다 받아야 하는데, 그 민원내역을 그렇게 다 받을 경우 연 단위로 계산하면 100만건이 훌쩍 넘어갈 것 같습니다. 그러면 과연 그것을 받아서 어떻게 분류하고, 어떻게 확인 조치할지는 그렇게 쉬운 문제는 아닐 것이라고 생각됩니다. 그래서 그런 것까지 대비를 해서 저희들이 앞으로 어떤 방법으로 운영을 하면 이것을 효율적으로 처리할 수 있는지, 또 이런 이용자 피해가 최대한 방지될 수 있을 것인지를 챙겨 주시기 바랍니다. 자꾸 말씀하시는 이유는 3대 MSO가 빠져 있고, 그다음에 IPTV 3개사가 빠져 있는데, 혹시 거기에도 지금 저희가 조사한 것과 같은 그런 유사한 위반행위가 비슷한 수준으로 이루어지고 있는 것이 아닌가 하는 걱정을 또 전혀 안 할 수 없습니다. 그렇다고 지금 이것을 계기로 해서 저희가 전면적으로 모든 사업자를 확대 조사할 수는 없지만, 환불내역, 과금내역을 꼭 조사하셨는데, 적어도 짧은 기간 동안 다른 MSO, 3개 IPTV 사업자 것도 다 함께 조사해서 만약에 이러한 유사한 것들이 다른 곳에서도 일어나고 있다면 거기에 대해서도 적절한 조치가 있어야지, 또 형평성 문제도 갖추어지지 않을까 싶습니다. 그래서 여러 가지로 업무에 부담이 되겠지만, 앞으로의 계획, 아까 고삼석 위원님 말씀하신 장기적인 면에서 그런 민원에 대한 저희의 예방과 해결 방안 마련 등에 대해 체계적으로 계획을 세워서 다시 한 번 논의를 했으면 합니다.

○ **전영만 방송정책국장**

- 예, 알겠습니다.

○ **고삼석 상임위원**

- 앞부분 관련해서 한 말씀드리면 MSO를 다 포함하면 자질구레한 민원까지 수백만 건이 되

겠지요. 그런데 저희들이 결국 다룰 수 있는 것은 주요 사안들입니다. 여기에 나와 있듯이 이 용자들을 기망한다거나 중요한 사항을 미고지한다거나 아니면 요금을 부과하지 않겠다고 해놓고 요금을 임의로 부과한다거나 이런 사안들입니다. 거짓고지 또는 중요사항 미고지행위를 보면 (주)티브로드 23개 SO들의 20개월 동안의 위반을 조사한 것이 793건이지 않습니까?

○ 전영만 방송정책국장

- 예.

○ 고삼석 상임위원

- 그러면 원래 관련된 민원들도 그렇게 많지 않은 것이지요. 유형별로 중요한 위반행위에 대해서 저희들과 공유하고 '저희들이 이렇게 관심을 갖는다'는 것들을 인식시켜 준다면 사업자가 이러한 위반행위를 하지 않기 위해 자체적으로 상당한 노력을 할 것입니다. 저는 그것을 의도한 것입니다. 저희가 이번에 심결을 하면 시정명령을 하거나 SO 재허가 사전 동의할 때 그 조건을 더 붙이지 않습니까? 예를 들어서 민원이 들어온 사안에 대해서는 일정 기간 텀을 정해서 저희와 공유하도록 하는 방법도 있을 것입니다. 제가 봤을 때 크게 업무량이 늘어난다거나 복잡한 일은 아닌 것 같습니다.

○ 최성준 위원장

- 그런 효율적인 방법을 찾아서 계획을 세워 주시기 바랍니다.

○ 전영만 방송정책국장

- 예.

○ 최성준 위원장

- 다른 의견 더 없으시면 관계자 의견을 듣도록 하겠습니다.

○ 허원제 상임위원

- 자료를 주십시오.

○ 최성준 위원장

- 그러면 자료 먼저 보시고 할까요?

○ 전영만 방송정책국장

- 참고로 말씀드리면 허 위원님께서 말씀하신 자료는 바로 준비해 드릴 수 있습니다. 그다음에 이기주 위원님께서 말씀하신 자료는 2시간 정도 걸린다고 합니다. 다시 분류를 해야 한다고 합니다.

○ 이기주 상임위원

- 그냥 놔두십시오.

○ 전영만 방송정책국장

- 알겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 그러면 저희가 (주)티브로드 상대로 조사한 것이 816,586건이라고 하는데 이번 조사하는 과정에서 이 건수를 전부 다 본 것입니까?

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 예.

○ 최성준 위원장

- 그다음에 (주)씨앤엠은 79만여 건입니다. 이러한 것을 일일이 다 봤기 때문에 시간이 많이 걸린 것이지요?

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 예, 그렇습니다.

○ 최성준 위원장

- 지금 고삼석 위원님 말씀은 우리가 이것을 다 보지 말고 자체적으로 3개 IPTV와 5개 MSO에서 민원 들어온 것 중에 유형 분류를 통해 이런 유형에 해당되는 것이 있으면 우리와 공유하자는 것입니다. 그런데 그것이 잘 될까요? 예를 들어 가능한 한 사업자들에게 유리한 쪽으로 분류할 우려는 없습니까?

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 보고드리겠습니다. 저희가 전체 민원을 보고 별도의 쿼리를 짜서 이 부분을 색출해 낸다고 보시면 되겠습니다. 공유를 해서 예방적 차원에서 방송법을 위반할 수 있는 사항이 발생한 부분을 공유하고자 했을 때 사업자들의 자의적인 민원 분류가 있을 가능성이 있습니다. 그리고 이 민원 내용이 워낙 방대해서 실제로는 녹음된 파일을 저희가 듣기도 합니다. 각 SO와 저희 조사관들의 의견이 불일치하는 경우에는 콜센터 등에 녹음된 녹음파일을 듣기도 하고 현장조사를 하고 있습니다. 그래서 일단 민원의 양이 워낙 많아서 일시에 모든 SO를 하지는 못하고 있고, 순차적으로 대형 MSO에 대해서 조사나 실태점검을 할 준비는 하고 있습니다.

○ 최성준 위원장

- 그래서 아까 말씀드렸듯이 5개 MSO와 3대 IPTV사, 최소한 8개사이지 않습니까? 가장 효율적으로 우리가 할 수 있는 방안을 같이 고민해 보십시오.

○ 전영만 방송정책국장

- 예, 알겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 지금 허원제 위원님께 바로 보고드리시지요. 그것까지 보겠습니다. 특별한 내용은 없는데 '조사를 중단해 주실 것을 당부드립니다' 이것이 조금 걸리긴 합니다. 위법행위가 있는 것을 뻔히 알면서 조사를 중단해 달라고 하는 것이 어떤 의미인지... 허원제 위원님, 관계자 의견진술 들어도 되겠습니까?

○ 허원제 상임위원

- 예.

○ 최성준 위원장

- 의견진술은 (주)티브로드, (주)씨앤엠 순서로 하겠습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 위원장님, 따로 진행할 생각입니까?

○ 최성준 위원장

- 같이 할까요?

○ 고삼석 상임위원

- 왜냐하면 제가 알기로는 여기에 나오신 법무법인 태평양 변호사들께서는 (주)티브로드와 (주)씨앤엠의 법률 대리를 동시에 하고 있는 것 아닙니까?

○ 최성준 위원장

- 명단에는 그렇게 안 되어 있습니다.

○ 김성욱 방충시장조사과장

- 법무법인에서 같이 하는데 담당자는 다릅니다.

○ 이기주 상임위원

- 법률대리인이 같다고 같이 해야 할 것은 아닌 것 같습니다. 효율적으로 하려면 같이 해야 하는 것이지요.

○ 최성준 위원장

- 그렇게 되면 다섯 분이 여기에 앉아야 하는데, 같이 한다고 해서 크게 효율적일지 잘 모르겠습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 지난번 SO들 심결 할 때 이기주 위원님께서 동일한 내용을 여러 번 들을 필요가 있느냐, 같이 하자고 하셔서 제안 드린 것입니다.

○ 최성준 위원장

- 지금 다섯 분인데...

○ 고삼석 상임위원

- 의사진행이니까 편하게 하십시오.

○ 최성준 위원장

- 두 그룹이기 때문에 따로따로 해도 크게 문제는 없을 것 같습니다. 들어오고 나갈 때 걸리는 시간 차이 정도니까요. (주)티브로드 의견진술 먼저 하는 것으로 하겠습니다. 관계자 들어오시라고 하시지요..

(주)티브로드 의견진술인 입장)

앉으시지요. (주)티브로드에서는 전영일 상무님 나오셨습니까?

○ 전영일 (주)티브로드 상무

- 예, 전영일입니다.

○ 최성준 위원장

- 최일준 사업지원실장님!

○ 최일준 (주)티브로드 사업지원실장

- 예, 나왔습니다.

○ 최성준 위원장

- 전영일 상무님은 구체적으로 어떤 업무를 담당하고 계십니까?

○ 전영일 (주)티브로드 상무

- 지금 영업총괄을 맡고 있습니다.

○ 최성준 위원장

- 영업총괄이라는 것은 여기에서 문제가 되고 있는 허위고지, 중요사항 미고지, 그다음에 가입자 의사 확인하지 않은 것, 그리고 요금차별 이런 부분에 대해서 총괄하고 계신 것입니까?

○ 전영일 (주)티브로드 상무

- 예, 그렇습니다. 현장 23개 SO의 영업을 총괄하고 있습니다.

○ 최성준 위원장

- 영업을 총괄하는 의미가, 영업총괄하시는 분 더 윗분은 누가 계십니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 대표님 계십니다.

○ 최성준 위원장

- 대표님 계시고, 그러면 그 대표님 바로 아래에서 총괄하고 계신 것입니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 예, 그렇습니다.

○ 최성준 위원장

- 그다음에 최일준 사업지원실장님은 구체적으로 어떤 업무를 하고 담당하고 있습니까?

○ 최일준 ㈜티브로드 사업지원실장

- 저는 대외업무와 홍보 쪽 관련 업무, 그리고 법무 관련 업무를 담당하고 있습니다.

○ 최성준 위원장

- 구체적인 내용도 잘 아십니까?

○ 최일준 ㈜티브로드 사업지원실장

- 예.

○ 고삼석 상임위원

- 들어가기 전에 하나만 확인하고 들어가겠습니다. 과장님, 여기 회의자료에 보면 사업자 의견 요약서가 있지 않습니까? 지금 ㈜티브로드와 ㈜씨앤엠이 따로 서면으로 제출했습니다. 여기에 보면 사업자 의견요약서인데 요약서라고 특별히 한 이유가 있습니까? 요약한 것이 저희가 임의로 정리한 것입니까? 왜냐하면 우리가 의견청취를 별도로 하고 있는데, 이것은 왜 여기에 요약했습니까? 그리고 여기에 보면 의견이 누구 의견인지 나와 있지 않습니까? 회의자료가 이렇게 해서 참고가 되어도 되는 것인지 문제를 제기하는 것입니다.

○ 최성준 위원장

- 요약서는 좋습니다. 많은 의견이 있을 때 알기 쉽게 요약해 주시는 것은 좋은데, 지금 고삼석 위원님께서 지적하신 것처럼 사업자가 다르면 사업자별로..., 별도로 의견서가 나와 있지요? 같이 나와 있습니까?

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 예, 그렇습니다.

○ 최성준 위원장

- 이것은 도리가 없고, 다음부터는 사업자별로 정리하고 중복되는 부분이 있으면 반복해서 기재해 주시기 바랍니다.

○ 전영만 방송정책국장

- 알겠습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 특별한 이유가 있습니까?

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 피심인 의견 요약서도 사실은 법원에서 제출한 내용을 그대로 실은 것입니다.

○ 최성준 위원장

- 그러면 양쪽에서 주장한 것이 크게 차이가 없었습니까?

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 그렇습니다.

○ 최성준 위원장

- 그래서 같이 묶어서..., 그렇다 하더라도 다음부터는 각 사업자별로 하는 것이 더 명확할 수 있으니까 그런 식으로 준비해 주시기 바랍니다.

○ 전영만 방송정책국장

- 알겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 그러면 먼저 ㈜티브로드 측에서 의견 진술해 주시기 바랍니다.

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 안녕하십니까? ㈜티브로드에서 영업을 총괄하고 있는 상무 전영일입니다. 금번 사안으로 존경하는 위원장님과 상임위원님을 비롯한 방송통신위원회 여러분들께 심려를 끼쳐 드려서 대단히 죄송스럽게 생각하고 있습니다. 말씀드리고 싶은 부분은 금번 신고 건은 회사의 영업 정책에 의해서 조직적·의도적으로 진행된 것이 아니라, 일부 협력업체의 영업사원들이 영업을 하는 과정에서 규정을 지키지 못했거나 설명에 오해가 있어서 발생한 사안인 점을 고려해 주시기를 부탁드립니다. 이유야 어찌됐건 간에 이런 불법행위로 신고가 된 점에 대해서 대단히 송구스럽게 생각합니다. 그런데 당사는 과거부터 현재까지 지속적으로 영업 활동 불법영업 및 이용자 차별을 방지하기 위해서 꾸준히 노력해 오고 있었습니다. 그래서 영업활동 시 중요사항에 대한 오안내 및 미고지 등을 방지하기 위해서는 사전·사후 모니터링 제도를 운영한다거나 아니면 협력사의 영업사원들 불공정 영업행위에 대해서는 강력한 패널티 제도를 운영하고 있었습니다. 지금도 계속 하고 있고, 또 과거 방송위의 정책에 따라서 설정된 디지털 방송요금 상한제를 준수하고 있지만 통신사와의 경쟁상황 내에서 규정 내의 요금할인을 시행해서 이용자 차별을 하지 않도록 주의하고 있습니다만 일부 CS 차원에서 아파트의 노인정이나 관리사무소 같은 곳에 추가할인을 제공해 오고 있습니다. 이런

것들이 일반적인 영업과정에서 발생된 건이 아님을 고려해 주실 것을 부탁드립니다. 그럼에도 불구하고 이번에 위반사항이 신고된 것에 대해서는 대단히 송구스럽게 생각하고, 향후 이용자 피해를 방지하기 위해서 강도 높은 개선활동을 실시할 것을 약속드리며, 세부적인 내용에 대해서 다시 말씀드리겠습니다. 보고드린 바와 같이 금번 조사결과에 따르면 티브로드 전체 23개 SO의 총 위반건수는 20개월 동안 4,172건으로 세부적으로 SO별 월별 발생건수가 거짓고지나 중요사항 미고지가 1.7건, 가입의사 미확인이 0.3건, 부가서비스 유료 전환이 2.1건으로 미미한 수준인 점을 고려해 주실 것을 부탁드립니다. 또한 부가서비스 유료전환에 대해서도 저희가 기존 일정기간 후에 문자메시지를 통해서 유료로 전환하는 부분을 '13년 9월부터 단계적으로 고치기 시작해서 '14년 6월부터는 최초 가입시부터 100% 유료 가입동의를 받는 것으로 개선이 완료된 상태입니다. 물론 위반건수의 많고 적음보다는 잘못된 영업행위가 굉장히 중요하다는 것을 잘 알고 있습니다. 이러한 이용자 피해를 방지하기 위해서 지속적인 모니터링과 프로세스 개선을 진행하고 있습니다. 먼저 사전·사후 모니터링 제도에 대해 말씀드리면 사전 모니터링의 기능으로 불완전판매에 대한 모니터링을 운영해 왔습니다. 기존의 검수팀이 있는데 현장의 가입계약서를 받고 나서 상품의 내용이나 가입자 등의 서명 등을 검토하고, 가입사실을 문자메시지로 전송해서 전화로 재확인하는 프로세스로 개선을 했습니다. 그래서 직원들이 수작업으로 입력하는 부분들을 금년 4월부터 전자청약시스템을 도입해서 즉석에서 PDA를 통해서 가입사실을 확인하고, 전산 입력상의 오류를 최소화하는 노력을 하고 있습니다. 또 서비스 계약시 이용자가 많은 부분을 숙지하거나 계약의 중요내용을 오해하거나 향후에라도 지속적으로 인지가 가능할 수 있도록 서비스 가이드북을 또 배포하고 있습니다. 그리고 2014년 7월, 작년 7월부터는 사후 모니터링 제도도 보완을 했습니다. 그래서 이용자가 서비스 가입한 시점부터 2주간 모니터링해서 서비스 접속이 없을 경우에 이용자에게 전화해서 미접속사유 등을 확인함으로써 서비스가 제대로 제공되고 있는지 확인하고 있습니다. 또 2014년 9월부터는 이용자에 대해서 민원해결 사항을 최종적으로 확인하는 절차도 밟고 있습니다. 그리고 협력사와의 계약서상 불공정 영업행위에 대한 패널티 조항을 설정해서 잘못된 영업행위에 대해서는 강력한 패널티를 부과함으로써 현장에서의 부당한 행위를 근절하고자 노력하고 있었습니다. 마지막으로 시청자에 대한 이용요금 차별에 대해 말씀드리겠습니다. 현재 지역을 위주로 운영되는 SO들이 통신사들의 모바일 결합상품이나 현금 지원 마케팅 등에 대응하기 위해서 불가피하게 요금할인 정책을 시행하고 있습니다. 당사는 과거 방송의 정책에 따라서 디지털 요금은 2만원 이하로 책정되어 있는 상황에서 통신사와의 경쟁을 위해서 단품과 결합상품에 따라서 각각 1,000~7,000원의 요금할인을 제공하고 있습니다. 다만, 이보다 큰 금액의 할인은 노인정이나 아파트 관리사무소 또는 CS 차원의 요금할인으로서는 일반적인 유치 과정에서 발생된 건은 아닙니다. 현재까지 방송상품이 상한제로 잘 운영되어 왔고, 또 그것이 어느 정도 수준이 이용자 차별에 해당이 되는지 명확한 기준이 없는 점 등을 고려해 주시기 바랍니다. 그러나 귀 위원회에서 추진 중인 중인 방송상품의 경제적 이익제공 판단기준이 마련되는 즉시 그 기준에 따라 바로 운영해 나가도록 하겠습니다. 마지막으로 결론을 말씀드리면 이번 사안이 당사에서 주도적으로 의도적으로 진행된 사안이 아니라 현장 영업에서 일부 발생된 점, 그리고 저희와 현재 협의를 하고 있는 협력사 노조에서 협력사 당사를 대상으로 일부 이것을 이용할 수 있다는 점들을 고려해 주시기를 부탁드립니다. 또한 당사는 이러한 행위를 사전에 방지하고자 사전·사후 모니터링 제도를 적극적으로 운영하고 있으며, 지금 위원회에서 시행

하는 이용자보호 업무평가에서도 우수평가를 받는 등 이용자보호를 위해서는 상당한 노력을 기울이고 있는 점 등을 종합적으로 고려해 주시기를 부탁드립니다. 그리고 또 주지하시는 바와 같이 IPTV 등과의 경쟁이 심화되어서 가입자 감소 및 매출 감소가 지속되는 어려운 시장 환경 하에서 일부 영업사원들이 규정을 어기면서 영업에 대한 과욕을 부른 부분도 있는 것으로 판단이 됩니다. 이런 것들은 지속적으로 정화하고 개선 활동을 수행해서 이용자보호를 강화하는 것이 바람직하다고 사료가 되고, 따라서 과징금보다는 제도개선의 기회로 삼을 수 있도록 선처해 주실 것을 간곡히 부탁드립니다. 이상입니다.

○ 최성준 위원장

- 수고하셨습니다. 위원님들께서 질문 할 사항이 있으면 질문해 주십시오. 고삼석 위원님 질문하십시오.

○ 고삼석 상임위원

- 안건 본문에 있는 사업자 의견요약서에 대해 계속 이야기했던 것은 다른 것이 아닙니다. 지금 (주)티브로드, 다음에 (주)씨앤엠이 나와서 의견진술을 하겠지만 여기에 제출되어 있는 의견과 저희 안건에 붙어 있는 사업자 의견요약서가 차이가 있습니다. 물론 근본적으로는 저희의 이번 조사·제재가 과잉이기 때문에 과징금보다는 시정명령이나 자체적으로 개선할 수 있는 기회를 달라는 것이 핵심 같습니다. 그런데 그것을 표현하는 방법이 잘못되어 있다고 생각하기 때문에 저희가 도대체 어떤 의견을 기준으로 판단을 해야 할지 잘 모르겠다는 말씀입니다. 제가 말씀드리겠습니다. 사업자 의견요약서를 보시지요. 중요한 부분만 말씀드리겠습니다. 1페이지입니다. 거짓고지, 가입의사 미확인 등 구분 관련 의견입니다. 사업자 의견입니다. '경미한 비중의 지엽적 일탈행위는 제재가치가 있다고 보기 어려움. 단편적 위반 발생 시마다 매번 과징금 등 제재를 가함은 과하다고 본다' 이것이 (주)티브로드 의견입니까? 의견이 아니면 아니라고 말씀하시고 맞으면 맞다고 하십시오. 그다음 줄에 '민원처리시스템이 정상적으로 작동하여 자발적 시정이 완료된 경우까지 제재를 할 정당한 근거는 없다' 우리가 부당한 것으로 제재를 논의하고 있습니까?

○ 전영일 (주)티브로드 상무

- 그렇지는 않습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 아니지요?

○ 전영일 (주)티브로드 상무

- 예.

○ 고삼석 상임위원

- 다음은 2페이지입니다. '거액의 과징금이 재차 부과되어 일탈행위 감소 및 추가적인 시청자 이익 증대는 기대하기 어렵다' (주)티브로드 의견입니까?

○ 전영일 (주)티브로드 상무

- 아닙니다.

○ 고삼석 상임위원

- 아십니까?

○ 전영일 (주)티브로드 상무

- 예.

○ 고삼석 상임위원

- 다음입니다. '본 건은 경미한 부분적 일탈로서 참여연대 고발로 촉발된 사안에 불과하다. 이미 고발 취하 등으로 인해서 반드시 제재해야 할 명분도 찾아보기 어렵다' (주)티브로드 의견입니까?

○ 전영일 (주)티브로드 상무

- 그것도 아닙니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그래서 제가 물어보는 것입니다.

○ 전영만 방송정책국장

- 이번에 묶어서 하다 보니까 이렇게 되긴 했습니다만 향후에는 그것을 분리하도록 하겠습니까.

○ 고삼석 상임위원

- 사업자는 이 안건에 대해서 대단히 부당하다고 생각하는 것이지 않습니까? 저희도 항상 과도한 규제가 되지 않도록 자제를 하고 있습니다. 그리고 사업자들이 스스로 개선한 사안들에 대해서까지 일일이 찾아서 제재하는 것을 원치 않습니다. 여기에 보면 우리가 심결하고 있는 이 사안 자체에 대해서 사업자는 대단히 부당하다고 보는 인식들이 들어있습니다. 지금 우리가 (주)티브로드가 이에 대해서 이런 인식을 하고 있는지, (주)씨앤엠이 인식을 하고 있는지도 모른 상태에서 심의를 해야 합니까? 그래서 물어보는 것입니다. 이것은 (주)티브로드 의견은 아니라는 것이지요?

○ 전영일 (주)티브로드 상무

- 예, 그렇습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그러면 이것이 전부 다 (주)씨앤엠 의견입니까?

○ 전영일 (주)티브로드 상무

- 그런 것으로 사료됩니다.
- **고삼석 상임위원**
 - 그렇게 봐야 합니까? 과장님, 답변해 보십시오.
- **김성욱 방송시장조사과장**
 - 제가 말씀 올리겠습니다. 안건 본문에 있는 사업자 의견은 법인이 두 사업자 공통으로 제출한 내용을 그대로 실은 것입니다.
- **고삼석 상임위원**
 - 공통이 어떤 것입니까?
- **김성욱 방송시장조사과장**
 - 그 두 사업자가 공통으로 저희에게 요약….
- **고삼석 상임위원**
 - 실질적으로 공통이 어떤 의미냐고요?
- **김성욱 방송시장조사과장**
 - 자기네 의견을 요약해서 같은 의견이라고 제출한 것입니다.
- **고삼석 상임위원**
 - 문건이 하나로 온 것입니까?
- **김성욱 방송시장조사과장**
 - 예, 그렇습니다.
- **최성준 위원장**
 - 두 사업자가 같은 연명으로 해서 하나의….
- **김성욱 방송시장조사과장**
 - 법무법인을 통해서 공통으로 제출한 것입니다.
- **최성준 위원장**
 - 사업자 의견요약서는 그것을 요약한 것입니까?
- **김성욱 방송시장조사과장**
 - 요약본 자체도 공통으로 제출했습니다.
- **최성준 위원장**

- 요약본 자체도 공통으로 제출했습니까?

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 예.

○ 고삼석 상임위원

- 그런데 상무님께서 (주)티브로드 의견이 아니라고 말씀하셨지 않습니까?

○ 최일준 (주)티브로드 사업지원실장

- 그것은 제가 말씀 올리겠습니다. 이것이 요약이 되다 보니까 최초 저희가 담았던 내용에서는 조금 어감 상 차이가 있는 것으로 보입니다. 그리고 고삼석 위원님께서 맨 마지막에 말씀하셨던 취하에 대한 부분은 저희 해당사항이 아니기 때문에 그 부분은 확실히 저희 해당사항은 아닌 것 같습니다. 저희 사안에 대해서는 참여연대가 신고를 취하하지 않은 상황이기 때문에 그 부분은 저희는 아닌 것 같습니다. 그리고 나머지 부분들은 표현이 조금 다르다고 생각합니다.

○ 최성준 위원장

- 그것은 우리 내부의 문제이기는 하지만, 이야기가 나왔으니까 제출된 원본을 한 번 봅시다.

(자료 검토)

이것은 우리 문서이지 않습니까? 이것 말고 법무법인에서 정식으로 제출한 문서를 한 번 보자고요.

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 그대로 저희가 첨부로 붙인 것입니다.

○ 최성준 위원장

- 이것은 우리 문서이지 않습니까? 우리 문서 말고 법무법인에서 보낸 원본을 보자고요. 저희가 정리해야 할 부분이니까..., 그 원본을 가지고 오는 동안에 그 외에 다른 것을 질문 할 내용이 있으시면 질문해 주시기 바랍니다. 이기주 위원님 말씀하십시오.

○ 이기주 상임위원

- 텔레마케팅 하는 직원들이 정규 직원이 아닙니까?

○ 전영일 (주)티브로드 상무

- 파견직으로 운영하고 있습니다.

○ 이기주 상임위원

- 그러면 그 사람들의 관리교육, 감독, 모니터링은 어떤 식으로 합니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 그것은 정규직들이 하고 있습니다. 전담요원을 구성하고 전원 도출을 해서 전원에 대한 모니터링은 못 하지만 1인당 2건 이상씩 모니터링 하고 있습니다.

○ 이기주 상임위원

- 텔레마케팅 과정에서 파견직원들이 어떠한 형태로든 가입자를 새로 유치하거나 부가서비스를 가입하게 한다든지, 이러면 그 사람들에게 실적에 따라서 인센티브를 주는 것입니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 예, 그렇습니다.

○ 이기주 상임위원

- 그러면 회사에서는 늘 퀄리티 관리도 해야 하고, 민원을 최소화하려고 하다 보면 회사의 관심 또는 목표와 파견직 직원의 이해관계가 다를 수 있지 않습니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 예, 그렇습니다.

○ 이기주 상임위원

- 회사에서 파견직 직원이 마케팅 하는 과정에서 여기처럼 거짓으로 안내한다든지, 미고지한다든지 해서 새로운 서비스를 가입하게 하고 가입자를 유치하게 하는 것이 확인이 됩니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 솔직히 말씀드리면 지금 말씀하신 부가서비스 쪽에 전담하는 인원이 100여명 정도 되고, 1인당 하루에 최소한 80콜 정도씩 하기 때문에 8,000콜 정도가 하루에 발생된다고 보입니다. 그중에서 1인당 2건 정도니까 200콜 정도 모니터링을 하고 있는 중입니다. 그래서 전수조사는 어려운 상태이고, 그렇지만 저희들이 지속적인 교육이나 안내, 그다음에 모니터링을 통해서 잘못된 부분들이 적발될 시에는 강한 패널티 부과를 통해서 자발적으로 규정을 준수하도록 유도하고 있습니다.

○ 이기주 상임위원

- 오늘 고 위원님께서 지적해서 논의가 됐지만, 피심인 측에서 의견을 낼 때, 피심인별로 분리한 것 외에, 내용상 사무처나 저희 위원회에서 이것은 위법이라고 보는 것에 대해서 피심인 측에서 '그렇게 보는 것이 부당하다' 이런 주장은 얼마든지 할 수 있다고 생각합니다. 그러한 주장의 적정성에 대해서 저희가 판단하면 되는 것이기 때문에, 이 내용에 대해서 의견이 서로 갈리는 것에 대해서는 저는 합리적이지 않다, 비정상적이다 그런 생각은 전혀 안 합니다. 그런데 제가 몇 가지 질문을 드렸던 것은 어떤 형태로든 위법행위가 적발이 되어서 방통위가 제재조치를 했을 때 중요한 것은 피심인의 입장에서, 방통위 입장에서도 이런 문제가 좀 더 체계적으로 시스템적으로 해결이 되는 것을 목표로 해서 제재를 하는데, 문제는 표현이 부적절했다든지 조금 과도하게 의견을 냈다든지 이런 이야기는 있을 수 있지만, 저

회가 어떤 형태의 제재를 하더라도 사업현장에서 이것이 다시 또 재발될 수밖에 없는 측면이 있다면 이것은 방통위나 사업자들이 생각을 잘해 봐야 할 것이라는 것입니다. 어차피 현장에서 운영이 안 되고, 운이 안 따르면 또 발생할 수밖에 없고 이렇게 받아들인다면 그 부분을 서로 협의도 하고 현장에 가서 보기도 하고 현장의 실정에 맞는 시정이 되어야 하지 않느냐는 생각이 듭니다. 취급건수도 많고, 민원접수 건수도 많은데 혹여 방통위에서 시정 명령을 내릴 때 일반적으로 '앞으로 그런 민원이 재발하지 않도록 할 것' 이러면 사업자 측에서는 그 방법을 생각해 봐서 실현이 안 된다면 그런 부분에 대해서 충분히 서로 논의가 되어야 하지 않을까 이런 생각이 듭니다.

○ 전영일 (주)티브로드 상무

- 이기주 위원님께서 말씀하셨던 '13년 1월과 '14년 8월에 위반 건수의 차이가 있을 것이라고 예측을 하셨는데, 내부적으로도 보면 시간이 경과하면서 그런 자정노력이 조금씩 결실을 보고 제도도 지속적으로 개선되고 있는 점들을 말씀드릴 수 있습니다. 지금 텔레마케팅뿐만 아니라 저희가 한 달에 총 약 5만여건의 영업이 발생합니다. 그중에서 2만 5천건 정도 별도의 조직 50여명이 모니터링을 하고 있습니다. 그것이 말하자면 사전 해피콜 완전판매에 대한 모니터링을 실시하고 있는데, 현재까지는 아직 50% 정도밖에 못 하고 있습니다만 이 부분도 지속적으로 불법영업 행위가 많이 나타난다는 채널을 중심으로 해서는 100% 할 수 있는 제도를 갖추기 위해 검토 중에 있습니다.

○ 최성준 위원장

- 허원제 위원님 질문하십시오.

○ 허원제 상임위원

- 신고서 자료가 (주)티브로드 것만 있는데 (주)씨앤엠 것도 신고서가 따로 있습니까?

○ 최성준 위원장

- 그 사이에 고삼석 위원님께서 아까 지적하신 부분에 대해서는 제가 지금 확인했는데, 저희 요약서가 그쪽에서 제출한 것을 그대로 전재를 한 것입니다. 각각의 의견 제출서와 그다음에 둘을 묶어서 변호사 사무실에서 작성한 것 같은데, '관련 법률 검토의견'이라고 해서 2개를 같이 묶어서 낸 것을 그대로 정리한 것입니다. 그 부분은 그렇게 이해하시면 될 것 같습니다. 허원제 위원님, 지금 확인하셨습니까?

(자료 검토)

○ 허원제 상임위원

- 회의는 진행하시지요.

○ 최성준 위원장

- 그러면 아까 첨부로 되어 있는 요약서 5페이지에 보면 [별첨1] 해서 각사의 불완전 영업 위반 건수 <표>가 있지요? 사무국에 여쭙 보는 것입니다.

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 예, 그렇습니다.

○ 최성준 위원장

- 거기에 보면 (주)티브로드와 (주)씨앤엠을 구분해서 2012년 당시에 조사됐을 때 거짓고지/중요사항 미고지와 가입의사 미확인에 대한 각 월 평균 건수가 있고, 이번에 SO 1개당 월 평균 건수가 있고, 서로 대비가 되어 있습니다. 이것은 법률 조력인이 제출한 자료인데 혹시 이것이 맞는지 확인해 보셨습니까?

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 2012년 (주)티브로드나 (주)씨앤엠의 평균 위반건수는 저희가 확인이 안 되고 있어서 이 부분은 확인이 안 됐습니다.

○ 최성준 위원장

- 지난번에 보고할 때 2012년 당시에 평균 위반율이 얼마라고 말씀하셨던 것으로 기억됩니다.

○ 김성욱 방송시장조사과장

- 저희가 2012년에 제재했을 때는 23개 SO를 선별해서 처분했던 것이고, 그때 23개 SO와 관련된 것이 있습니다.

○ 최성준 위원장

- 당연하지요. 제가 여쭙보는 것도 2012년 월 평균이라는 것이 (주)티브로드와 (주)씨앤엠 전체가 아니고 그 당시에 조사됐던 SO들, 그러니까 (주)티브로드 산하의 SO, 그다음에 (주)씨앤엠 산하의 SO 다 포함해서 그것의 월 평균 위반건수를 계산한 것 같습니다.

○ 전영만 방송정책국장

- 아마 이것을 말씀하신 것 같은데 <의결안건> 15페이지에 보면 과징금 부과기준율에 통계를 하나 올려놓은 것이 있습니다. '12년 9월 유사 제재사유가 위반의 정도가 경미하다는 그런...

○ 최성준 위원장

- 경미하다고 했는데 그때 제 기억에는 그 당시에는 위반율이 몇 퍼센트였다고 이야기했던 기억이 납니다. 그러면 이것이 100% 정확한 수치라고까지 할 수 없지만, 그 당시 위반 정도를 알 수 있으면 대강 이 정도 수준이었다는 것 정도는 알 수 있지 않을까 싶어서 여쭙보는 것입니다.

○ 전영만 방송정책국장

- 예전에 2012년 9월 때 그 당시 사업자 위반내용을 보면 (주)씨앤엠 같은 경우에는 거짓고지/중요사항 미고지, 가입의사 미확인 관련해서 8개 SO의 위반율이 1.62%였습니다.

○ 최성준 위원장

- 1.62%...

○ 전영만 방송정책국장

- 예, 그렇습니다. (주)씨제이헬로비전...

○ 최성준 위원장

- 그것은 말고 (주)티브로드...

○ 전영만 방송정책국장

- (주)티브로드가 방금 이야기했던 그 3가지 사항에 대해서 0.09%였습니다.

○ 최성준 위원장

- 그런데 15페이지에 있는 것은 (주)티브로드와 (주)씨앤엠을 합쳐서 평균 위반율을 계산했는데 혹시 (주)티브로드와 (주)씨앤엠을 구분해서 위반율을 계산할 수 있습니까?

○ 전영만 방송정책국장

- 가능할 것입니다. 그런데 시간이 얼마나 걸릴지..., 혹시 (주)티브로드, (주)씨앤엠 따로따로 위반율이 나온 것이 있습니까?

○ 방송시장조사과 이기훈 사무관

- 제가 말씀드리겠습니다. 일단 당시 위반율 계산하는 방법으로 저희가 동일하게 위반율을 계산하려고 이번에 시도를 했습니다. 그런데 그때 당시 분모로 사용을 했던 값이 그 해당 기간 동안 디지털 순증가입자 수라는 것이 분모 값이었습니다. 그런데 저희가 금번 조사기간, 그 해당 기간의 디지털 순증가입자 수가 마이너스가 되어서 같은 방법으로 사용할 수 없었습니다. 그래서 이번에는 조금 다른 방식으로 위반율을 계산했습니다.

○ 최성준 위원장

- 그러면 2012년의 위반건수는 알 수 있습니까?

○ 방송시장조사과 이기훈 사무관

- 예, 위반건수는 알고 있습니다. 그런데 그때 당시 위반행위와 지금 위반행위가 거의 대동소이하지만 조금은 차이가 있습니다. 그래서 마찬가지로 완전 동일한 기준에 의한 비교라고 보기 어렵습니다만 2012년도의 경우에 월평균 약 20건이라고 하면 이번 건은 약 5건 정도라고 보시면 될 것 같습니다.

○ 최성준 위원장

- [별첨1] 법률 검토의견 낸 것에 의하면 (주)티브로드는 거짓고지 및 중요사항 미고지가 2012년에 월평균 2.42건인데 지금은 1.72건으로 줄었다고 하고 있습니다. 그리고 (주)씨앤엠은 21.81건이 1.4건으로 굉장히 대폭 줄었다고 나와 있습니다.

○ 방송시장조사과 이기훈 사무관

- 예, 맞습니다.

○ 최성준 위원장

- 제가 지난번에 이 자료를 보지 못했는데, 이러면 상황이 많이 다를 것 같아서 과연 이것이 맞는 자료인지 우리가 검증해 볼 필요가 있다고 생각되는데 검증은 가능합니까?

○ 방송시장조사과 이기훈 사무관

- 검증했습니다. 사실과 같습니다.

○ 최성준 위원장

- 사실과 같습니까?

○ 방송시장조사과 이기훈 사무관

- 예.

○ 최성준 위원장

- [별첨] 에 있는 <표>는 사실과 같다고 보면 됩니까?

○ 방송시장조사과 이기훈 사무관

- 예, 그렇습니다.

○ 최성준 위원장

- ㈜티브로드는 2012년에는 아까 제가 잠깐 이야기했던 것처럼 거짓고지나 중요사항 미고지가 SO 1개당 월 평균 2.42건이었다가 이번에는 1.72건이 된 것이지요?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 예, 그렇습니다.

○ 최성준 위원장

- 그다음에 가입의사 미확인은 SO 1개당 월 평균 0.54건이었다가 이번에 0.27건으로 줄어든 것을 말씀하신 것 같습니다.

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 예, 그렇습니다.

○ 최성준 위원장

- SO 1개당 가입자가 월평균 얼마나 됩니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 2,000건 정도의 영업이 발생한다고 보시면 되겠습니다.
- 김재홍 부위원장
 - 월 2,000건은 신규가입자입니까?
- 전영일 (주)티브로드 상무
 - 예, 그렇습니다.
- 최성준 위원장
 - 부위원장님 말씀하십시오.
- 김재홍 부위원장
 - (주)티브로드 계열사 23개가 전체입니까? 전체 계열사 몇 개 중에 23개가...
- 전영일 (주)티브로드 상무
 - 23개가 전체입니다.
- 김재홍 부위원장
 - 전체입니까?
- 전영일 (주)티브로드 상무
 - 예.
- 김재홍 부위원장
 - 전체 계열사가 그렇다면 (주)티브로드 그룹의 경영방침이나 마케팅에 문제가 있는 것 아니겠습니까? 제도 개선 차원에서 그것을 헤아려 보면 텔레마케팅을 하는 사람들이나 협력업체가 다 똑같이 23개 계열사를 상대로 해서 해 주는 것입니까? 그래서 미고지, 거짓고지 이런 것들이 동일하게 나오는 것입니까?
- 전영일 (주)티브로드 상무
 - 각 SO별로 영업을 하는 조직들도 있고, 그다음에 전체 SO를 대상으로 텔레마케팅을 하는 조직도 있습니다. 그렇지만 저희들이 모니터링을 할 때는 전 영업권에 대해서 모니터링을 하고 있습니다.
- 김재홍 부위원장
 - 전체 계열사가 다 그렇게 했다면 그것은 문제가 있다고 생각합니다.
- 전영일 (주)티브로드 상무
 - 죄송스럽게 생각하고 있습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 그룹 차원에서 개선을 해야 할 것 아니겠습니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 앞으로 좀 더 강하게 개선해 나가도록 하겠습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 제일 문제는 가입의사 미확인과 거짓이라고 생각합니다. 예를 들면 '몇 월 며칠까지 무료입니다'만 안내해 놓고 그다음에는 다 가입한 것으로 간주하고 돈을 받지 않았습니까? VOD 월정액이나 방송팩 같은 것에 대해서 말씀입니다.

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 그 부분은 과거에 방통위에서 시정명령이 있어서 저희들이 기존에 무료 1개월을 제공하고 저희들이 안내 문자메시지를 보내고 이의가 없을 경우에 가입을 계속해 왔던 방식에서...

○ 김재홍 부위원장

- ㈜티브로드 '유료로 전환되니 원치 않을 경우 전화주기 바랍니다' 이렇게 했습니까? ㈜씨엔엠의 경우에는 이렇게 했습니다.

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 과거에는 저희도 '한 달 무료를 드립니다. 한 번 보시고 불 필요 없으시면 연락을 주시면 저희들이 바로 삭제하겠습니다' 이런 식으로 영업을 해 왔던 것은 사실입니다.

○ 김재홍 부위원장

- 그 연락을 준다는 것이 이의가 있는 분들만 연락을 하라는 뜻입니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 아닙니다. 전체로 저희들이 다 문제메시지나 연락을 드리고...

○ 김재홍 부위원장

- 가입의사 동의를 확인하는 방법이 '유료로 전환되기를 원치 않을 경우 전화해 주기 바랍니다' 와 '유료로 전환되는데 동의하신 분만 연락 주십시오' 하는 것과 얼마나 차이가 있습니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 큰 차이가 있을 것이라고 생각합니다.

○ 김재홍 부위원장

- 큰 차이가 있지요?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 예.

○ 김재홍 부위원장

- 그러면 이용자, 가입자들에게 어느 것이 동의를 받는데 진위를 확인하는 방법이겠습니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 위원님께서 말씀하신 바와 같이...

○ 김재홍 부위원장

- 그것이 엄청난 차이가 있기 때문에 바로 그 사업자, 공급자 위주로 해서 이용자들, 가입자들에게 덮어씌웠다, 요금을 동의 받지 않고 했다는 문제가 생기는 것이라고 생각합니다.

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 그렇습니다. 저희도 잘못된 부분으로 인식하고...

○ 김재홍 부위원장

- 매우 안 좋은 방법이라고 생각합니다.

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- '14년 6월까지 정비를 통해서 과거와 같은 방법을 사용하지 않고 있습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 그다음에 방금 이야기가 나왔지만 위법행위가 아니라면 전체 가입자가 얼마나 됩니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 방송가입자 기준으로 330만 정도 보시면 됩니다.

○ 김재홍 부위원장

- 330만 분의 몇이다 해서 위반율이 0.02%, 0.00 몇 퍼센트다 이것은 의미가 없는 것 같습니다. 조사하는 기간에 가입한 가입자를 분모로 해서 몇 분의 1이라고 해야 맞는 것 아닙니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 예, 그렇습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 이렇게 경미한 위반율이라고 말씀하시는 것은...

○ 최성준 위원장

- 그것은 전체 가입자로 따진 것 같지는 않습니다. 지금 사무국이 전체 가입자 분의 위반율로 따진 것입니까, 아니면 그 기간 동안에 가입한 가입자 수로 따진 것입니까?

○ 김재홍 부위원장

- 판단을 어떻게 했습니까? 한 번 알아보십시오. 다른 사업자들도 유사한 위반행위를 하고 있는 것 같습니까? 어떻게 생각하십니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 지금 본 조사기간이 2013년부터 2014년 8월이기 때문에 최근에 조사를 하신다면 많이 정화 되어 있을 것으로 판단됩니다.

○ 김재홍 부위원장

- 업계에 만연된 위반행위인데 우리만 신고 때문에 잘못 걸렸다는 생각을 하시는 것입니까? 2가지 문제가 있습니다. 하나는 업계에 만연된 문제라면 정책당국이, 규제당국이 나서서 일제 점검을 해야 할 사안입니다. 그다음에 다른 하나는 '다른 사업자들이 그런 행위를 많이 하고 있는데 왜 우리만이나?'라고 항변하는 것은 맞지 않다는 말씀입니다.

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 전에도 말씀드렸지만 조사기간 중에는 종종 발생했었던 일이었습니다만 방통위에서 가이드 라인을 제시하고 시정명령을 내린 이후에 자정작용을 통해 그런 부분들을 개선했기 때문에 현재는 이런 일이 벌어지지 않고 있는 것으로 알고 있습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 물론 위법·불법행위를 제로로 만들기는 매우 어렵지요. 현실적으로 불가능할지 모릅니다. 그러나 실수에 의해서 위반하는 경우도 있고, 일부 아주 극소수의 마케팅 판매원들에 의해서 그럴 수도 있겠습니다. 그런데 그룹 계열사 전체의 위반율은 경미하다고 자꾸 말씀하셨기 때문에..., 어떻게 된 것이지요?

○ 최성준 위원장

- 그 기간 동안에 한 달이면 한 달 신규 가입자 분의 위반율입니다.

○ 김재홍 부위원장

- 우리 조사기간 동안에 신규가입자 대비 위반율이 경미하니까 이것은 제재의 의미가 없다고 말씀하시는 것은 적절치 않다고 생각합니다. 비율이 높은 낮은 간에 위법·위반 행위가 있으면 시정하도록 하는 것이 당연한 것입니다. 아까 말씀드린 것처럼 가입의사 동의를 제대로 받지 않고 거짓안내를 했다거나, 더군다나 그룹 계열사 전체가 그렇다면 아주 적극적으로 개선하기 바랍니다. 그렇게 해야 합니다.

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 죄송합니다.

○ 최성준 위원장

- 다시 한 번 확인해 보겠습니다. 아까 티브로드의 경우에 SO 1개당 월 신규 가입자가 약간 차이가 있겠지만 평균 2,000명 정도….

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 2,000명 상회하는 수준이라고 보시면 되겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 2,000명 상회하는 수준, 그러면 법률의견으로 제출하신 것에 있는 1개당 월 평균 거짓고지/중요사항 미고지가 1.72건이라고 되어 있고, 저희가 확인한 결과 얼추 맞는 것 같습니다. 그러면 한달에 2,000명 이상의 가입자가 있었는데, 그중에 거짓고지하거나 중요사항을 미고지한 것은 1.7건 정도 된다고 해석하면 됩니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 예, 그렇습니다.

○ 최성준 위원장

- 그다음에 가입의사 미확인은 0.2건 정도 됩니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 예.

○ 최성준 위원장

- 0.2건이라는 것은 결국에는 다섯 달에 1명 정도 있었다는 것입니다.

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 예, 그렇습니다.

○ 최성준 위원장

- 알겠습니다. 위원님들 다른 것 더 확인해 보실 것 있으십니까? 고삼석 위원님 말씀하십시오.

○ 고삼석 상임위원

- 제가 아까 의견 요약서에 대해서 물어봤던 것은 저희가 기본적으로 사업자가 어떻게 이 사안에 대해서 인식을 하고 있는지를 정확히 알아보기 위한 것입니다. 그런데 안전에 올린 요약서와 지금 의견진술하러 나오셔서 제출한 의견서가 너무 다르기 때문에 제가 그런 말씀을 드렸던 것입니다. 제가 이것은 어떤 권위를 내세우기 위한 것이 아닙니다. 위반행위에 대해서 사업자들의 시각이 다를 수 있습니다. 그리고 위원회 조사 제재에 대해서도 입장을 낼 수 있습니다. 가치 판단할 수 있습니다. '이것이 정당성이 있다, 없다' 특히, 심의 제재를 해야 하는 방통위 입장에서는 사업자의 위반행위뿐만 아니라 사업자의 위반행위에 대한 사업자의 인식 이런 것들에 대해서도 판단을 해야 합니다. 재발방지 가능성이나 개선 가능성

이런 것들을 종합적으로 판단해서 제재의 수위가 결정이 되는 것입니다. 제가 말씀드렸던 것은 뭐냐 하면 이 의견 요약서에 나와 있는 대로 라면 이 사안 자체를 대단히 가볍게 생각하는 것입니다. 그렇기 때문에 입장을 달리한다는 말씀을 드렸던 것입니다.

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 그렇지 않습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 의견요약서대로 하면 왜 이런 것을 가지고 심의·의결해서 이렇게 사업자에게 제재를 하려고 하느냐, 저는 이렇게 읽혀졌습니다. 그래서 제가 말씀드렸던 것입니다. 그리고 위반건수가 0 점 몇 퍼센트여서 아주 경미하다고 말씀하시는데, 우리가 조사한 기준을 놓고 보면 아까 말씀드렸듯이 20개월 동안 티브로드가 거짓고지하고 중요사항 미고지한 것이 793건입니다. 그리고 이용자 기망사례가 685건입니다.

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 예.

○ 고삼석 상임위원

- 그러면 이것을 20개월 월별로 나누면 몇 건입니까? 월에 한 40건 나오지 않습니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 예, 그렇습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 수치는 어떻게 보느냐에 따라서 다른 것입니다. 거기까지만 말씀드립니다.

○ 최성준 위원장

- 더 확인할 것은 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그러면 마지막으로 하실 말씀 있으십니까?

○ 전영일 ㈜티브로드 상무

- 저희들이 위반한 사항에 대해서 정말 송구스럽게 생각합니다. 그렇지만 조사기간이 경과된 이후 최근에 들어서는 많은 부분들이 자체적인 노력에 의해서 개선이 되고 있고, 또 앞으로 도 이용자보호를 위해 저희들이 강력하게 이런 제도를 개선하고 운영할 생각으로 있습니다. 한 번 더 부탁드립니다 싶은 것은 이번 일을 기회로 해서 다시 한 번 저희들이 뒤돌아보고 좀 더 이용자보호를 위해 제도를 잘 운영할 수 있도록 관대한 처분을 내려주시기를 부탁드립니다.

○ 최성준 위원장

- 수고하셨습니다. 돌아가셔도 좋습니다.

(㈜티브로드 의견진술인 퇴장)

다음은 (주)씨앤엠 측 관계자 의견을 듣도록 하겠습니다.

(주)씨앤엠 의견진술인 입장)

(주)씨앤엠 측에서 한상진 전무님 나오셨습니까?

○ 한상진 (주)씨앤엠 전무

- 예.

○ 최성준 위원장

- 그다음에 법무법인 태평양에서 박지연 변호사님과 박준용 변호사님 나오셨습니까? 또 한 분은 누구시지요?

○ 윤기선 (주)씨앤엠 마케팅기획팀장

- (주)씨앤엠의 마케팅기획팀장을 맡고 있는 윤기선입니다.

○ 최성준 위원장

- 윤기선 마케팅기획팀장이 배석한다고 되어 있습니다. 알겠습니다. 앉으십시오.

○ 최성준 위원장

- 한상진 전무님은 어떤 업무를 맡고 계십니까?

○ 한상진 (주)씨앤엠 전무

- 전략기획을 담당하고 있습니다. 그리고 회사의 정책협력, 신사업….

○ 최성준 위원장

- 지금 문제가 되고 있는 이런 부분에 대해서 원래 해당 업무로서 관장하고 계신 것입니까?

○ 한상진 (주)씨앤엠 전무

- 예, 직접적이지는 않지만 간접적으로 관장을 하고 있습니다.

○ 최성준 위원장

- 저희로서는 대표가 나오시면 모르겠지만, 대표가 아니신 분인데 간접적으로 관장하시는 분이 나오시는 것은 적절하지 않은 것 같습니다. 그런데 나오셨으니까 의견을 듣겠습니다만 조금 그런 면이 있습니다. 의견진술 해 주십시오. 어느 분이 하시겠습니까?

○ 한상진 (주)씨앤엠 전무

- 제가 하겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 한상진 전무님이 해 주시지요.

○ 한상진 (주)씨앤엠 전무

- 먼저 저희 회사 문제로 인해서 위원장님을 비롯한 상임위원님들 그리고 사무국에 심려와 불편을 끼쳐드린 점에 대해서 사과말씀부터 올리겠습니다. 회사 의견을 종합적으로 말씀드리면 저희 회사는 가입자 보호정책에 의거해서 모든 역량을 기울여서 법 위반행위 발생을 방지하고자 애써왔음에도 불구하고 일부 현장 조직에서 발생한 문제인 점과 조사 진행 당시에 이미 자발적으로 시정조치가 완료됐다는 점, 그리고 회사는 앞으로도 강도 높은 개선활동을 통해서 위반행위를 근절할 확고한 의지가 있다는 점 등을 확인해서 선처를 베풀어 주십사 하는 요청을 드립니다. 조금 더 구체적인 내용을 말씀드리겠습니다. 첫 번째로 거짓고지/중요사항 미고지 그리고 요금 오청구 관련된 부분입니다. 저희 회사는 2012년 방통위로부터 제재처분을 받은 이후에 전사적인 자정노력을 최대한 기울여 왔습니다. 영업 현장에서 계약이 체결되거나 변경이 확인되면 이후 30분 내로 본사에서 직접 가입자와 통화를 합니다. 약관 내용이 제대로 전달됐는지, 그리고 가입자 본인이 직접 계약서에 서명한 것인지, 서비스에 다른 문제는 없었는지 등을 종합적으로 직접 확인을 했고, 전화연결이 당장 되지 않으면 제3, 제4 연결을 시도해서 미비한 사항이 없는지 직접 확인하는 모니터링 콜제도를 강력히 시행하고 있습니다. 이런 것들을 통해서 혹시라도 부적절한 방식으로 계약이 이루어지지 않도록 최선의 노력을 경주했고, 그밖에도 매일매일 1일 단위 협력사 직원교육이라든지 전문적으로 이런 계약서만을 볼 수 있는 계약서 검수센터를 운영하고 있습니다. 그리고 시청자 민원처리 인원을 2배 정도 확충을 했고, 불법행위를 저질러서 시청자에게 피해를 야기한 영업조직이 있다면 그것에 대해서는 패널티를 부여하고, 이런 위반행위 방지를 위한 모든 조치를 다 하고 있습니다. 다시는 법 위반행위가 발생하지 않도록 한다는 경영진의 강력한 의지를 반영해서 매일 현장의 준법 영업실적을 보고받아서 공유합니다. 그리고 민원 발생 현황과 조치결과까지 전 경영진이 논의를 하는 등 최우선 과제로 삼아서 관리를 하고 있습니다. 이러한 전사적인 노력이 상당한 성과를 거두어서 민원 수치가 획기적으로 감소한 사실을 좀 전에 위원님들께서도 확인할 수 있었고, 저희 나름대로 보람과 자부심도 느끼고 있습니다. 하지만 그럼에도 불구하고 이번에 방통위 조사 결과, 아직까지도 일부 현장에서 부적절한 영업활동이 완전하게 근절되지 않은 사실이 확인됐습니다. 이에 대해서 책임을 통감합니다. 송구스러운 마음입니다. 다만, 이런 조사결과가 회사 차원의 의도적인 행위로 인해서 발생한 일이 아님을 감안하여 주시고, 그리고 (주)씨앤엠이 불완전판매 재발방지를 위해서 각고의 노력을 기울여 온 점과 그 노력의 결과로 2012년 당시 조사와 비교했을 때 눈에 띄는 성과를 이루어 낸 점, 잠시 수치를 말씀드리면 2012년도 조사 시에 6개 SO를 대상으로 사례가 3,700건 정도 발생했습니다. 이번 조사 때는 저희 전 SO인 17개 SO를 대상으로 조사를 했는데 한 600건 정도 발생되어서 조사대상 SO는 3배 정도가 증가했지만 위반사례는 6분의 1 정도로 감소했다는 것을 말씀드립니다. 그리고 확인된 민원에 대해서는 이미 자체적인 시정을 완료했던 점 등을 고려해서 법이 허용한 한도 내에서 최대한 선처해 주실 것을 간곡히 요청드립니다. 한 가지 분명히 말씀드릴 수 있는 것은 (주)씨앤엠이 준법영업에 대한 확고한 의지가 있고, 또 단 한 사람의 시청자, 가입자도 회사의 잘못으로 인해서 불이익을 입어서는 안 된다는 점을 분명히 인식하고 있습니다. 향후로도 지금까지 노력에 더욱 박차

를 가하고자 하는 사실입니다. 그리고 2012년도에는 조사되지 않던 VOD 등 부가서비스 유료전환 과정에서 생긴 문제점에 대하여도 방통위 가이드라인을 보다 신속하고 완벽하게 정착 시키지 못한 점에 대해서 사과드립니다. 다만, 이 문제 또한 회사가 기존에 불완전한 영업 형태를 개선하는 과정 중에 있음을 감안하여 선처를 요청드리며, 향후에도 전사적인 노력을 기울여서 시청자의 예상치 못한 불이익 방지를 위해 가능한 모든 조치를 취할 것과 멀지 않은 시일 내에 가시적인 성과를 보여드릴 것을 분명히 약속드립니다. 나아가 요금청구 과정에서 발생한 오류로 시청자들의 불만을 야기한 사실에 대해서도 사죄드리고, 현재 과금 오류 방지를 위한 보다 완벽한 시스템 구축을 위한 계획을 추진 중에 있습니다. 하지만 이 문제는 매월 발생하는 수백만 건의 요금청구 과정에서 그야말로 0.001%의 오류도 발생하지 않는 그런 목표를 가지고 회사는 임하고 있지만 현실적으로 죄송하지만 어려울 수 있다는 점도 감안하시어 선처를 부탁드립니다. 다음 이용자 차별과 관련된 말씀입니다. (주)씨앤엠은 정부의 디지털 전환 정책에 부응해서 아날로그 가입자에 디지털 전환을 가장 효과적으로 하고 있습니다. 아파트 단체계약이나 복수 등을 제외한 실질적인 전환율은 이미 90%를 상회하는 상황입니다. 이 디지털 전환을 위한 다양한 프로모션이나 고객 혜택을 제공하는 과정에서 이용요금이 다소 상이하게 할인되는 것은 현재 저희 상한제 요금구조를 취하고 있는 SO 현실상 어느 정도 불가피한 측면이 있음 또한 감안해 주시기 바랍니다. 그리고 아직까지 법에서 허용한 할인한도 기준이 아직 명확하게 수립되지 않은 부분이 있고, 당장 이 부분에 대해서 사업자로서는 향후 어떤 방식으로 이 문제를 해결해서 적법한 영업, 적법한 할인영업을 할 수 있을지에 대한 해답을 아직 찾지 못하고 있는 실정입니다. 이런 점을 고려해서서 이용자 차별 문제는 과징금 제재 같은 이런 제재가 아니고 미래지향적인 제도개선 방식으로 해결해 주실 것을 간곡하게 요청드립니다. 결론적으로 다시 말씀드리면 다음에 사유 등을 감안하시어서 과징금 등의 제재보다는 자발적인 시정의 기회를 가질 수 있도록 선처해 주실 것을 간곡하게 요청드립니다. 첫째, 저희 사업자가 의도적으로 그리고 조직적으로 위법행위를 저지른 사안이 아니라는 점과 물론 단 1건의 피해자 위반도 있어서는 안 되는 것이지만 위반건수가 절대적으로 많지는 않고, 단순과실이나 착오에 의해서 발생한 점, 그리고 회사의 시정노력이, 자정노력이 이미 상당한 성과를 내고 있는 과정 등입니다. 이런 것들을 감안해서 과징금 제재보다 자발적인 시정의 기회를 가질 수 있도록 선처를 부탁드립니다. 장시간 경청해 주셔서 감사합니다.

○ **최성준 위원장**

- 수고하셨습니다. 위원님들께서 질문이 있으시면 해 주시기 바랍니다. 이기주 위원님 말씀하십시오.

○ **이기주 상임위원**

- 아까 여러 가지 민원 발생을 최소화, 또는 근절하기 위해서 그간 조치한 것들을 꼭 말씀하셨지 않습니까?

○ **한상진 (주)씨앤엠 전무**

- 예.

○ 이기주 상임위원

- 언제부터 그렇게 한 것입니까? 물론 시기별로 단계적으로 했을 수도 있는데 예를 들면 언제부터….

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 기본적인 장치들은 디지털 전환 영업을 시작하면서 시작은 했으나 그것에 대한 관심이나 회사의 투자들이 부족했던 것이 사실이었습니다. 지난 2012년 과징금 제재 이후에 2013년부터 굉장히 많은 투자와 협력하는 모습을 보이기 시작했습니다.

○ 이기주 상임위원

- 제가 궁금한 것은 2013년 1월부터 2014년 8월 그간에 언제부터 그런 조치를 했는지를 물어 보고 싶었습니다. 두 번째는 불완전판매 영업을 제로로 만들 수 있습니까? 아까 말씀하실 때 이번에 자발적으로 시정할 수 있는 기회를 한 번 더 주시면 앞으로 제로로 근절하겠다는 이야기를 하신 것 같은데 그것이 가능합니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 제가 감히 위원님 앞에서 거짓말을 드릴 수는 없고, 그 사유를 말씀드리면 제로에 가깝게 최소화할 수 있습니다. 하지만 제로를 맞추지 못할 수도 있다고 말씀드린 것은 예전에는 저희 SO의 영업형태가 직접 직원들이 영업을 하는 구조였습니다. 그러다 보니까 아무래도 통제범위가 촘촘하게 발휘될 수 있었는데, 통신사와 경쟁을 하다 보니까 저희의 영업조직을 늘리고 강화해야 할 필요성이 생겼고, 그런 와중에 많은 영업조직을 직접 운영하기 어려워 현실상 아웃소싱, 즉 외부 영업 조직을 활용하게 되었습니다. 그러다 보니까 외부 영업 조직에 대한 통제범위가 가끔은 부족한 측면이 있어서 제로로 만들겠다는 약속을 감히 드리기는 어렵고, 그에 유사한 수준으로 관리하겠다는 말씀을 드리겠습니다.

○ 이기주 상임위원

- 마지막 질문입니다. 위반행위 중에 거짓고지가 많이 이야기됐는데, 거짓고지 그 자체는 질적으로 아주 나쁜 위반행위입니다. 그런데 제가 관심을 가지고 있는 것은 2012년 상황이 2014년에 케이블TV 디지털 전환을 앞두고 아날로그서비스에서 디지털서비스로 기존 가입자든, 신규가입자든 많이 유치하기 위해서 모든 SO들이 이런 행태의 영업을 했고, 그것이 크게 민원이 일어나면서 사회 문제가 됐기 때문에 그 당시 방통위에서 2012년에 조사·제재를 했었습니다. 지금은 제가 보기에 점차 그런 형태의 불법적인 마케팅이 페이드아웃 되어 가는 것으로 보입니다. 예를 들면 2012년, 2013년, 2014년과 비교하면 지금 현재 디지털 전환이 이미 완료가 됐다고 보기 때문에 그런 것이 거의 없을 것이라고 생각합니다. 거짓고지를 1건이라도 했다면 거짓고지 그 자체가 아주 질적으로 나쁜 위법행위이기 때문에 아주 엄한 제재를 해야 한다, 이런 시각에서부터 예를 들어서 이것이 시계열적으로 이러한 전환 과정, 과도기를 거쳐서 지나가고 있다는 이 상황 자체를 고려한 저희의 제재 수위를 논하는 것과는 조금 차이가 있을 수 있을 것 같아서 저는 그런 문제의식을 가지고 있습니다. 거기에 대해서 간단히 할 이야기가 있으면 해 주십시오.

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 위원님께서 지적하신 것에 대한 적절한 답변인지 모르겠으나 저희가 디지털 전환 영업을 하는 과정에서 상당 부분 전환이 많이 이루어져서 지금 상황은 예전보다는 디지털 전환과 관련해서는 상대적으로 민원이 적을 수 있는 환경이 아니냐는 질문이십니까?

○ 이기주 상임위원

- 예.

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 죄송하지만 그렇지 않습니다. 왜냐하면 저희는 한 사람의 아날로그가입자도 가능한 한 설득해서 디지털 전환을 100% 하는 것이 저희의 목표입니다. 하지만 디지털 전환의 풀이라는 것이 예전에 예를 들어서 15,000원짜리 아날로그 가입자를 대상으로 전환영업을 했다면 지금 그분들은 이미 다 디지털 전환이 된 분입니다. 왜냐하면 처음에는 쉬운 분부터 하게 되니까, 지금 남아 있는 디지털 가입자의 풀은 죄송하지만 4,000원, 5,000원, 6,000원 그 이하도 될 수 있는 분들이다 보니까 디지털 전환과 관련된 난이도는 오히려 지금이 더 어려워지는 상황입니다. 그럼에도 불구하고 저희는 이런 개선노력을 통해서 관련된 민원들을 대폭 감소를 시키고 있다는 것은 저희가 민원 감소와 관련된 이지고잉(easy-going)을 하고 있는 것은 절대 아니고 정말 피나는 노력을 하고 있다는 말씀을 드리겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 또 다른 위원님 질문할 것 없으십니까? 허원제 위원님 말씀하십시오.

○ 허원제 상임위원

- 지금 디지털 실질 전환율이 90%라고 해 놓은 것은 어떤 의미지요?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 저희 가입자를 실제로 전체 가입자 중에 디지털 가입자는 68%입니다. 그런데 아날로그 가입자 중에는 디지털 가입을 할 수 없는 가입자가 있습니다. 그것이 뭐냐 하면 아파트 단체로 가입해서 한 달에 1,000원, 2,000원씩 과금을 하는 아날로그 가입자..., 계약 자체가 단체로 되어 있다 보니까 그 가입자를 전체적으로 전부다 디지털 계약을 할 수 없는 것 아닙니까? 이런 가입자라든지, 아니면 상가나 기업체 등에서 아날로그를 모니터링하려고 보시는 가입자들 이런 특수한 가입자를 제외하고 실질적으로 디지털로 가입을 시킬 수 있는 가입자만을 놓고 봤을 때 이렇게 된다는 말씀입니다.

○ 허원제 상임위원

- 알겠습니다. 그리고 씨앤엠의 노사 분류가 언제 있었지요?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 2014년도에...

○ 허원제 상임위원

- 몇 월이지요?

○ 한상진 (주)씨앤엠 전무

- 2014년도 분규라 하면 파업기간을 말씀하시는 것 같은데 중간 중간에 잠깐 들어오기도 하고 나가기도 했었는데 2014년도 약 7월부터 12월까지 극심하게 있었습니다. 다행히 올해는 협력사나 노사 모두 1건의 파업이나 분규 없이 잘 끝났습니다.

○ 허원제 상임위원

- 지금은 노사 분규는 다 해결이 된 상태입니까?

○ 한상진 (주)씨앤엠 전무

- 예, 그렇습니다.

○ 허원제 상임위원

- 참여연대에서 (주)티브로드와 (주)씨앤엠을 놓고서 유독 (주)씨앤엠만 조사를 중단해 달라고 하는 신고 취하서를 보내 왔습니다. 왜 (주)씨앤엠만 이렇게 보내왔다고 생각하시지요?

○ 한상진 (주)씨앤엠 전무

- 죄송합니다. 제가 참여연대가 아니어서...

○ 허원제 상임위원

- 혹시 참여연대 쪽으로부터 신고 취하를 했다는 연락은 받았습니까?

○ 한상진 (주)씨앤엠 전무

- 받은바 없습니다. 저는 받은 바가 없어서 모르겠습니다.

○ 허원제 상임위원

- 사전에 참여연대 쪽으로부터 아무런 통보가 없었습니까?

○ 한상진 (주)씨앤엠 전무

- 끝나고 나서 참여연대로부터 받은 사실은 전혀 없는 것으로 기억합니다.

○ 허원제 상임위원

- 어쨌든 지금 내용으로 보면 과거보다는 위반율이 현저히 떨어졌다, 전반적으로 제가 내용을 쪽 읽어보니까 최대한 위반율을 줄이기 위해서 노력을 하지만 (주)티브로드도 그렇고 (주)씨앤엠도 그렇고, 소위 매체시장에서 IPTV도 나오면서 경쟁이 과열되다 보니까 서로 가입자를 뺏기 위한 전쟁이 치열하게 벌어지고, 그 과정에서 결국은 회사의 본사 차원 입장에서는 원하지 않은 것이지만 현장에서 이런저런 위반사태가 생길 수밖에 없는 현실이다, 그런 부분에 관해서 이해해 줬으면 좋겠다는 내용 같습니다. 맞습니까?

○ 한상진 (주)씨앤앰 전무

- 이해를 요청 드린 것은 아닙니다. 선처를 요청 드렸습니다. 저희가 모든 가입자의 영업결과를 확인하고자 합니다. 그래서 100% 저희가 신규 설치되거나 전환된 가입자의 100%를 30분 이내에 모니터링 콜을 하는데, 다만 요즘 가입자 분들 특성상 전화를 안 받으시는 분들, 또는 다른 이유로 그 연결이 3번, 4번까지도 해도 안 되는 분들이 있습니다. 그런 분들에 대해서 이런 문제가 생기면 민원을 통해서 확인하고 그것에 대해서 조치하고 이런 현실적인 한계가 있어서 그런 부분에 대한 선처를 부탁드립니다.

○ 허원제 상임위원

- 제가 국·과장님에게 물어보고 싶은데 조사기간이 2013년 1월부터 2014년 8월까지 20개월을 조사했습니다.

○ 전영만 방송정책국장

- 맞습니다.

○ 허원제 상임위원

- 이렇게 장기간 조사하게 된 이유가 있습니까?

○ 전영만 방송정책국장

- 작년 말에 다소 어느 정도 빨리 끝나치려고 했는데 금년까지 이어지는 과정 속에서 금년에 여러 가지 조사건, 특히 종편과 MBN 미디어랩에 대한 조사들을 더 먼저 추진해야 하는...

○ 최성준 위원장

- 그것을 묻는 것이 아니고 기간이 2013년 1월부터 2014년 8월까지 20개월인데 그것이 왜 기나, 그렇게 정하게 된 근거...

○ 전영만 방송정책국장

- 처음에는 짧게 됐다가 나중에 가다가 아까 같은 이유로 늘어지면서 그것을 좀 더 가장 최근 까지 끊어서 조사하는 것이 낫겠다고 해서 좀 더 연장이 된 것 같습니다.

○ 허원제 상임위원

- 연장이 됐다는 것이지요? 애초에 조사의 시발은 2013년 1월부터 하겠다고 하는 것은 원래 정해져 있었던 것이고, 그 기간이 더 늘어났다? 시간이 자꾸 지나다 보니까...

○ 전영만 방송정책국장

- 조사 자체가 늘어나면서 조사기간도 늘어나게 된 것입니다.

○ 허원제 상임위원

- 그동안 심결하는 과정에서 20개월 이렇게 장기간 조사를 한 것은 처음 보는 것 같아서..., 그러다 보니까 자연히 처벌의 대상자들 숫자가 늘어날 수 있고, 또 제가 지금 이것으로 해

서 보고 싶은 것이 그 트렌드를 보고 싶은데 2013년 1월부터 2014년 8월까지 위반의 횟수가 월별로 각 회사별로 어떻게 변화하고 있는지 그 통계를 보고 싶습니다. 그 통계가 있습니까?

○ 전영만 방송정책국장

- 아까 이기주 위원님께서 말씀하셨는데 소팅하는데 2시간 정도 걸립니다. 참고로 말씀드리면 아까 말씀하신 것 중에 20개월짜리는 처음 보셨다고 하지만 사실 20개월짜리는 아니더라도 2009년에 한 것이 16개월을 조사한 적이 있습니다. 그리고 과거 조사를 보면 1년짜리는 통신 쪽에서 있었습니다.

○ 이기주 상임위원

- 허원제 위원님 말씀하신 것 중에, 저는 자료가 너무 많을 것 같아서 분기별로 트렌드를 보려고 했는데, 월별로 말씀하셨지 않습니까? 그것을 볼 필요가 있는 것이, 지금 피심인 측에서 제도 개선을 해서 쪽 이런저런 노력을 해 왔다고 하는데 그 트렌드를 한 번 보면...

○ 최성준 위원장

- 과연 그런지, 안 그런지...

○ 이기주 상임위원

- 진짜 그 노력의 결과가 나타나고 있는지 없는지, 트렌드를 보면 앞으로는 더 그것을 최소화 하겠다, 또는 제로로 만들겠다는 답변의 진정성 여부를 볼 수 있지 않을까 생각합니다. 그리고 또 하나 아까 모니터링 콜을 할 때 전화를 하지 않습니까? 저도 은행을 이용해 보면 새로운 상품에 가입하면 지점이 아니고 본사에서 반드시 전화가 옵니다. 그런데 그것이 전화만 아니고 문자, 요즘 SMS 이런 것이 많으니까 그렇게 되면 아까 서너 번 전화하고 안 되면 나중에는 결국 그 사람에게 확인 못 하고 민원으로 연결된다는데, 그것을 막으려면 요즘 흔히 많이 쓰는 문자메시지, 다른 SMS 이런 것도 이용하면 그 민원 발생률을 더 줄일 수 있는 것 아닙니까?

○ 한상진 (주)씨앤엠 전무

- 예, 그렇습니다. 그래서 전화 이전에 SMS를 먼저 보내고 있습니다.

○ 최성준 위원장

- 고삼석 위원님 말씀하십시오.

○ 고삼석 상임위원

- 2가지만 확인하겠습니다. (주)씨앤엠의 협력사들이 몇 개사나 됩니까?

○ 한상진 (주)씨앤엠 전무

- 23개사 정도 됩니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그 23개의 주요업무는 무엇입니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 설치, A/S를 주로 하고 있습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그러면 이것처럼 가입자 관련한 것은….

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 영업도 같이 하고 있습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 영업도 같이 하는 것이지요? 23개사가 다 같이…

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 대부분 그렇습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 예를 들어서 가입자 유치 실적이나 아날로그 가입자를 디지털로 전환하는 경우, 이런 실적 관련해서 인센티브를 주거나 페널티를 주는 것이 있습니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 페널티를 제도는 없고, 다만 인센티브 제도는 있습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 인센티브 주는 것이 사실은 또 인센티브 안 주면 페널티를 주는 것이 아니겠습니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 그렇지 않습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 보는 관점에 따라 다릅니다.

○ 박지연 법무법인 태평양 변호사

- 제가 대리인인데 그 부분에 대해서 잠깐 보충설명 드려도 되겠습니까?

○ 최성준 위원장

- 예, 하십시오.

○ 박지연 법무법인 태평양 변호사

- 그 부분 관련해서 저희가 협력사 위탁계약을 체결하는데 그 위탁계약에서 허위고지를 하거나 불완전판매를 하는 경우에는 협력업체에 제재를 가하는 방식으로 계약을 체결하고 있습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그다음에 가입자 민원, 우리가 재허가 할 때 보면 다 제출하지 않습니까? 그 가입자 민원을 유형별로 분류해서 관리하고 있습니까, 아니면 일정 기간 지난 다음에 임의로 분류하고 있습니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 매주 유형별로 분류해서 저희 임원회의 때 원인 및 결과 조치까지 다 파악하고, 조치결과까지 공유하고 있습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그 유형의 카테고리는 대략 몇 개 정도 됩니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 대 카테고리로 6개 정도 되고, 더 나누면 10개가 넘습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 오늘 저희가 위반행위에 대해서 조사해서 올렸지만 위반행위 유형별로 민원을 분류하는 것이 가능합니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 저희는 그것이 가능합니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그리고 일정 기간 예를 들어 분기면 분기, 반기면 반기 이렇게 저희와 공유하는 것도 가능합니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 물론입니다.

○ 최성준 위원장

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ 김재홍 부위원장

- 참고로 ㈜씨앤엠은 매각이나 M&A를 통해 대주주가 바뀌었습니까?

○ 한상진 (주)씨앤앰 전무

- 아닙니다.

○ 김재홍 부위원장

- 그대로입니까?

○ 한상진 (주)씨앤앰 전무

- 예.

○ 김재홍 부위원장

- 가입자가 총 얼마나 됩니까?

○ 한상진 (주)씨앤앰 전무

- 240만 정도 됩니다.

○ 김재홍 부위원장

- 의견 중에 회사 영업 방침과는 무관한 현장 조직의 일이다, 지엽적인 문제라는 말씀을 하셨는데 계열사가 전체 17개 계열사입니까?

○ 한상진 (주)씨앤앰 전무

- 예, 그렇습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 그런데 그 계열사 17개 전체가 다 위법행위를 한 것으로 드러난 것이지요?

○ 한상진 (주)씨앤앰 전무

- 전체가 위법행위가 있으나 그 강도나 숫자는 차이가 있습니다.

○ 김재홍 부위원장

- (주)씨앤앰 그룹의 계열사 전체가 다 위반했기 때문에 그룹 차원에서 개선해야 하지 않겠습니까?

○ 한상진 (주)씨앤앰 전무

- 그렇습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 조율을 통해 하든지...

○ 한상진 (주)씨앤앰 전무

- 예, 그렇습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 그다음에 조사 진행 당시 이미 자발적인 시정조치를 완료했다는 것입니다. 시민단체 참여연대에 신고가 있는 뒤에 시정조치를 시작한 것입니까, 그 전에 한 것입니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 그전에 이루어졌습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 어떻게 알고 시정조치를 시작한 것입니까? 민원제기가 있었습니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 그런 것들은 저희가 알고 하는 것도 있지만 저희 스스로 CS 관련된 논의를 계속 하고 있습니다. 고객 만족과 관련된 논의를 하다가 이런 점들은 고객들에게 굉장히 불편을 주는 것들이다, 그러면 자체적인 시정노력을 하기 때문에 VOD에 대한 가입 절차라든지 그 이외의 모니터링 콜과 관련된 프로그램 이런 것들은 계속 한 달에 한 번씩 '어떤 것들을 고치자' 계속 그런 개선활동을 해 나가고 있기 때문에 언제부터 그것을 시작했다고 말씀드리기는 조금 어렵겠습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 그런 것들을 계속 개선해 오겠지요?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 예.

○ 김재홍 부위원장

- 시정조치를 완료했는데 그 뒤에 신고가 들어왔고, 조사해 보니까 또 위법행위가 있었다는 것입니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 예, 그렇습니다. 시정조치를 완료했다고 함은 관련된 민원이 아까 말씀하신 대로 제로가 되어야지 그것이 완료의 의미가 있다고 생각합니다. 하지만 저희는 할 수 있는 최선의 노력을 하고 있는 중이었는데도 불구하고 민원이 들어왔다, 하지만 그 민원의 강도 및 숫자는 예전에 비해 굉장히 많은 개선이 있었다는 것입니다.

○ 김재홍 부위원장

- 제로 상태를 만들기는 현실적으로 어려운 일이지요. 불가능할지도 모르지요. 그런데 예를 들면 가입자들에게 '영상을 통해서, 방송을 통해서 유료로 전환되니까 원하지 않으면 전화주시 바랍니다' 그래서 전화로 '나는 안 한다'라고 이의제기를 하지 않으면 가입자 전체에게 유료로 전환하는 것입니까? 위반행위의 경우...

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- VOD의 경우를 말씀하십니까?

○ 김재홍 부위원장

- 예, VOD, 월정액, 유료채널, 방송팩 같은 것입니다.

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 그 부분은 가입자 동의를 받은 프로세스와 저희가 시정조치를 이루고 난 다음에 프로세스가 완전히 바뀌었기 때문에 예전에는 조금 미흡했다고 생각하고 지금은 저희가 할 수 있는 방법을 다하고 있다고 생각합니다.

○ 김재홍 부위원장

- 이것은 거꾸로 뒤집어서 동의를 받아야 하는 것 아닙니까? '원하시는 분은 연락해 주십시오' 해야지, '원하지 않는 분은 연락하면 빼겠다' 이것은 거꾸로 되는 것이지요.

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 예.

○ 김재홍 부위원장

- 그냥 말로 하는 것이 아니라 피해자가 소수라 하더라도 대부분의 경우 제가 보기에는 사회적 능력이 떨어지는 분들일 것 같습니다. 노약자라든가, 찾아서 적극적으로 전화를 해서 '나는 가입 안 합니다'라는 의사표시를 하는 사회적 능력과 정보력을 가지신 분들은 피해를 안 볼 것입니다.

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 그렇습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 그런데 사회적 능력이 떨어지고, 적극적이지 않고 수동적으로 생활하시는 분들, 사회적 약자들이 대부분 피해자일 것입니다.

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 그렇습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 그렇게 해서는 안 되는 것입니다.

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 예.

○ 김재홍 부위원장

- 정부 당국도 정부 당국 정책 공급자 중심으로 하면 안 되는 것이고, 사업자도 사업자 중심으로 마케팅을 하면 안 되는 것입니다. 적극적으로 동의를 표시하지 않는 한 거기에 유료로 전환하는 것은 있을 수 없는 일입니다. 거짓고지는 말도 안 되는 것이지만 동의 의사를 받는 방법이 근본적으로 문제라고 생각합니다. 그런 것은 아까 말씀하신 것처럼 회사 그룹 전체 차원에서 사원들 교육을 통해 시정을 해야 하지 않겠습니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 예, 명심하겠습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 아까 시민단체가 신고했다가 신고를 취하한 사정은 정확히 모르겠습니다. 어떻게 보면 ㈜씨앤엠이 자체 개선을 잘했기 때문에 '알고 보니까 많은 것을 바꿨다', '조사 안 해도 되겠다' 하고 판단할 수도 있습니다. 그러나 정책당국으로서는 조사해 보니까 신고한 것 자체가 위법행위의 존재를 알리는 것이고, 인지된 사실에 대해서 제재를 안 할 수 없지요. 왜냐하면 신고 취하라는 것이 변호사님들 법적으로 의미가 있습니까? 정상참작은 될지 모르지만 반의사불벌죄가 아니라는 말씀이지요.

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 예.

○ 김재홍 부위원장

- 존재한 위법·불법행위에 대해서는 정부기구로서 이것은 정당한 규제·제재를 안 할 수 없다는 이야기입니다. 개선 시정을 아까 말씀드린 것처럼 내부 사원들에 대해서 많이 하시는 것이 필요할 것 같습니다.

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 알겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 아까 VOD 같은 부가서비스의 유료 전환하는 방법을 개선했다고 했는데 그것은 언제 전면적인 개선이 이루어졌습니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- '13년 하반기였습니다.

○ 최성준 위원장

- 저희가 소팅한 결과를 봐야 하는데, 지금 말씀하신 것에 따르면 '13년 상반기나 중반기까지는 이런 부가서비스 유료 전환을 제대로 고지하지 않은 것들이 많이 있다가 그 이후에는 대폭 줄어드는 현상이 나타나야 제도개선의 의미가 있을 것 같습니다. 그렇다고 파악하고

계십니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 예, 그렇습니다.

○ 최성준 위원장

- 씨앤엠 SO 1개당 대개 월 평균 가입자가 어느 정도 됩니까? 영업비밀이 아니라면….

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 디지털과 관련된 신규나 전환이 약 2,000건 정도 보시면 될 것 같습니다.

○ 최성준 위원장

- 월 2,000건 정도….

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 순증이 아니라 새로 가입하신 분들….

○ 최성준 위원장

- 새로 가입하신 분, 지금 문제가 되는 것이 새로 가입하시는 분들이 문제이지 않습니까?

○ 한상진 ㈜씨앤엠 전무

- 예.

○ 최성준 위원장

- 다른 분들 더 말씀하실 것 있으십니까? 박준용 변호사님 말씀하십시오.

○ 박준용 법무법인 태평양 변호사

- 태평양의 박준용 변호사입니다. 피심인 의견에 대해서 지적해 주셨는데….

○ 최성준 위원장

- 법률 검토의견 말씀입니까?

○ 박준용 법무법인 태평양 변호사

- 예. 그 부분은 법무법인에서 작성한 내용이 맞습니다. 지금 고 위원님께서 말씀하신 것처럼 이것이 과연 사업자가 진정한 개선의 의지가 있는가? 사업자가 과연 이 문제를 얼마나 중요하게 생각하고 있는가의 문제와는 조금 구분해서 생각해 주셨으면 좋겠습니다. 이것은 어디까지나 변호사 입장에서 법률적인 검토의견을 드린 것뿐입니다. 사업자가 이 문제를 어떻게 받아들이고 있는가 하는 것은 지금 이 자리에서 말씀드린 것이 가장 정확한 의사라고 생각해 주시면 감사하겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 알겠습니다. 그것 때문에 또 이렇게 직접 출석해서 의견을 진술하시는 것입니다. 박 변호사님 말씀하십시오.

○ 박지연 법무법인 태평양 변호사

- 같은 말씀입니다.

○ 최성준 위원장

- 다른 말씀 더 없으시면 돌아가셔도 좋습니다.

(주)씨앤엠 의견진술인 퇴장)

지금 출석해서 진술하시는 내용 중 상당 부분이 저희가 조사를 종료한 이후에 제도개선을 했다는 것이 아니고, 조사대상기간 중에 제도개선이 상당 부분 이루어졌다고 이야기하고 있습니다. 그래서 아까 허원제 위원님이 말씀하신 것처럼 이것이 20개월이니까 그 기간 동안에 이런 각 위반사항들이 어떤 변화를 보이는지를 한 번 보는 것도 의미가 있다고 생각합니다. 그래서 오늘 진술한 내용들도 다시 한 번 저희가 참고하고, 그다음에 새로운 자료들도 참고해서 시정조치에 대해서는 일주일 후 다음 기일에 결정하면 어떨까 생각합니다. 위원님들, 어떠신지요? (“예” 하는 위원 있음) 그러면 시정조치를 보고하지 말고, 추가 요청자료까지 종합해서 저희가 시정조치(안)를 결정하도록 하겠습니다. 수고하셨습니다.

나. 에스케이텔레콤(주)에 대한 전기통신사업법의 손해배상 재정에 관한 건 (2015-55-248)

○ 최성준 위원장

- <의결사항 나> ‘에스케이텔레콤(주)에 대한 전기통신사업법의 손해배상 재정에 관한 건’에 대하여 박노익 이용자정책국장 보고해 주시기 바랍니다.

○ 박노익 이용자정책국장

- 보고드리겠습니다. 먼저 의결주문은 ‘신청인의 청구를 기각한다’입니다. 제안이유는 신청인인 양OO 씨가 피신청인 에스케이텔레콤(주)을 상대로 제기한 손해배상 재정건을 심의·의결하기 위함입니다. 주요내용 첫번째 재정신청의 취지입니다. 신청인은 T가족포인트제도를 일방적으로 중단한 것에 대해 제도의 유지 또는 이에 상응하는 손해배상을 요청하였습니다. 에스케이텔레콤(주)의 T가족포인트제도의 상세한 내용은 아래 <표>에서 보신 바와 같습니다. 다음 쪽입니다. 주요경과는 생략하겠습니다. 다음은 주요쟁점 4가지에 대해서 보고드리겠습니다. 먼저 신청인의 주장은 첫 번째 불공정 약관 관련입니다. 약관상 ‘회사 경영사정을 고려하여 중단할 수 있다’는 조항은 추상적이고 지나치게 포괄적이어서 불공정하며 무효이므로 피신청인은 해당서비스를 유지해야 하며, 제도유지가 어렵다면 그에 상응하는 손해를 배상해야 한다입니다. 그다음에 사전고지와 관련해서 포인트 지급은 피신청인과의 계약 선택에 중요하게 작용한 사항임에도 피신청인은 계약 시 전혀 안내하지 않았으므로 중요사항 고지의무를 위반한 것이라라고 주장하고 있습니다. 다음은 제도중단과 관련해서는 이동전화

계약은 기간약정으로 인해 해지가 자유롭지 못하는데, 약정기간 중에 피신청인의 일방적인 혜택 축소 행위는 부당한 이득을 취하는 것이며 고객에 대한 신뢰보호에도 어긋난다고 주장하고 있습니다. 그다음에 손해발생과 관련해서는 제도중단 후에 약정 기간 동안 받지 못하는 포인트는 신청인의 손해에 해당한다는 주장입니다. 이에 대한 피신청인의 주장은 해당 약관은 전기통신사업법에 따라 미래창조과학부에 신고하여 적법하게 변경된 것이고, 당사자간의 개별계약에 대해 결정하는 재정 대상에서 일반적 효력을 가지는 이용약관의 공정성 여부에 대한 판단은 제외하는 것이 바람직하다는 의견입니다. 사전고지와 관련해서는 계약할 당시에도 홈페이지의 이용약관 게시를 통하여 서비스의 중단 가능성을 고지하고 있었으며, 서비스 중단 시에도 이용자에게 알리는 등 이용약관상 절차를 준수하였다고 합니다. 그다음에 제도중단과 관련해서는 관련 법령의 위반소지를 해소하고 마케팅의 목적 변경 등에 따라 이 제도의 중단을 결정하였고, 만약에 포인트제도를 유지할 경우 정부의 제재를 받을 수 있다는 점은 이용약관상의 '경영상황'에 해당한다고 합니다. 손해발생과 관련해서는 T가족포인트제도의 중단으로 인한 이용자의 현실적인 재산 감소가 없고, 또 신청인이 주장하는 이익은 위법행위를 지속함으로써 기대되는 이익이므로 법적으로 보호받는 신뢰가 아니라고 합니다. 이에 대한 검토의견이 되겠습니다. 먼저 재정대상 여부와 관련해서는 구체적인 분쟁을 해결하기 위한 재정제도의 취지를 고려할 때, 다수의 상대방과 계약을 체결하기 위해 사용되는 이용약관의 타당성 검토와 그다음에 약관변경 취지의 신청을 재정대상으로 삼기에는 곤란하며, 개별적인 손해배상 요청만 재정에 해당된다고 하겠습니다. 그다음에 사전고지와 중단절차와 관련해서는 전기통신사업법은 서비스의 이용에 중요한 사항을 고지하지 않거나 거짓으로 고지하는 행위를 금지하고 있습니다. 다만, '포인트제도의 중단가능성'은 중요한 사항으로 보기 어려우므로 중요사항을 고지하지 않은 것으로 보기는 곤란하다고 생각을 하고 있습니다. 참고로 「전기통신서비스 이용약관에 관한 지침」에는 요금감면, 약정 지원금, 위약금, 계약변경 방법 등을 중요사항으로 규정하고 있습니다. 그다음에 피신청인은 제도 중단 3개월 전에 이용자에게 MMS 등을 통하여 개별 고지하였으므로 약관에 따른 중단절차를 준수하였다고 판단이 됩니다. 세 번째로는 T가족포인트는 이동전화 단말기 기기변경 시 현금처럼 사용이 가능하므로 공시지원금을 초과하는 등 위법의 소지를 사전에 제거하는 것은 약관에서 명시한 회사의 경영상황으로 볼 여지가 있고, 또한 마케팅전략 변경으로 제도를 중단했다고 보더라도 약관상의 경영상황을 고려한 경우에 해당할 수 있겠습니다. 다음 쪽이 되겠습니다. 손해발생 여부와 관련해서는 포인트제도의 중단가능성은 공개되어 있었으므로 약정기간 동안 제도가 반드시 지속되어야 한다고 여길 만한 이유가 부족하고, 또 신청인은 이용기간 약 4개월간에 걸쳐 적립된 포인트를 최대 36개월간 사용이 가능하며, 포인트제도 중단에 따른 절차 위반 또는 계약내용 위반 등 피신청인의 과실이 없었으므로 신청인의 손해발생을 인정하기 어려운 측면이 있다고 하겠습니다. 이에 대해서 마지막으로 결정은 피신청인은 T가족포인트제도의 중단 가능성에 대해 고지하였고, 경영상의 이유로 3개월 전에 이용자에게 고지하는 등 관련 절차를 준수하였으며, 신청인의 손해를 인정하기가 어려우므로 재정신청을 기각하고자 합니다. 이상으로 보고를 마치겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 보고받은 내용에 대해서 의견이 있으면 말씀해 주십시오. 보고서의 내용을 토대로 해서 심의·의결서를 작성하지 않습니까? 재정에 대해서...

○ 박노익 이용자정책국장

- 예.

○ 최성준 위원장

- 그런데 제일 마지막 신청인의 손해발생 여부와 관련해서 앞에 <2>번, <3>번에서 T가족포인 트제도의 중단에 대한 사전고시나 중단 절차에 문제가 없고, 또 중단한 것에 대해서 위법하다고 판단이 되지 않으면 신청인의 입장에서 설사 경제적으로 일부 손해가 있었다 하더라도 그 손해배상을 해 줄 이유가 없지 않겠습니까?

○ 박노익 이용자정책국장

- 예, 그렇습니다.

○ 최성준 위원장

- 그래서 (4)번에서 '신청인의 손해발생 여부'라고 해서 손해가 발생하지 않았다고 하는데, 그 앞에 '과실이 없었으므로 손해가 발생하지 않았다' 이렇게 설명이 되어 있습니다. 그런데 과실이 없으면 손해에 대한 책임이 없는 것이지, 손해 발생을 과실과 연결시키는 것은 조금 이상한 것 같습니다. 그래서 나중에 의결서 결정 작성할 때에는 그 부분을 고려해 주시기 바랍니다.

○ 박노익 이용자정책국장

- 알겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 고삼석 위원님 말씀하십시오.

○ 고삼석 상임위원

- 한 가지만 물어보겠습니다. 이것을 공개를 할 수 있는지는 모르겠지만, 최종적으로는 위원회에서 판단하지만 지금까지 판단은 아무래도 법률전문가들의 조력을 받았을 것 아닙니까?

○ 박노익 이용자정책국장

- 예, 그렇습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 그러면 혹시 여기에 나와 있는 사무처의 의견 외에 소수의견이나 반대의견들이 나온 것이 있습니까? 전부 동일하게 나오지는 않았을 것 같아서 물어보는 것입니다.

○ 김용일 이용자정책총괄과장

- 법률자문 결과 중에 손해배상을 인정하는 부분은 저희들이 받은 것이 없습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 크게 다른 이견이 없었다고 이해하면 되겠습니까? 답을 정확하게 해 주셔야지요.

○ 김용일 이용자정책총괄과장

- 예, 그렇습니다.

○ 최성준 위원장

- 다른 의견 없으시면 이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 이의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

다. 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건 (2015-55-249~250)

○ 최성준 위원장

- <의결사항 다> ‘개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건’에 대하여 박노익 이용자정책국장 보고해 주십시오.

○ 박노익 이용자정책국장

- 보고드리겠습니다. 먼저 의결주문은 생략하겠습니다. 제안이유는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」에 따라 개인정보보호 관련 법규 위반사업자에 대한 시정조치(안)를 심의·의결하기 위함입니다. 조사배경은 작년에 정보통신망법 시행으로 주민등록번호 수집·이용이 제한됨에 따라 작년에 1차 조사를 한바 있습니다. 이에 이어서 이번에 2차로 기획조사를 실시하게 되었고, 조사대상은 일평균 방문자 5만명 이상 10만명 이하 76개 사이트가 되겠습니다. 조사내용은 주민등록번호 수집 및 보유 여부 등을 확인하였습니다. 다음 쪽이 되겠습니다. 주요 경과는 생략하고, 조사결과를 보고드리겠습니다. 먼저 첫 번째는 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술 등을 이용한 보안조치를 하지 아니한 행위가 되겠습니다. (주)케이알티는 여행자의 렌터카 보험가입용으로 수집한 개인정보 282건을 암호화하지 않고 보관하고 있어서 이 암호화 기술 등을 이용한 보안조치를 취하지 않은 사실을 확인하였고, 이러한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호 위반에 해당이 되며, 이에 대해서는 시정명령과 과태료 부과가 가능합니다. 다음 쪽이 되겠습니다. 두 번째는 주민등록번호를 수집·이용하는 행위입니다. (주)관악농협농산물백화점은 이용자의 주민등록번호 1,824건을 수집·이용한 사실을 확인하였고, 이는 정보통신망법 제23조의2제1항제2호 위반에 해당이 되며, 이에 대해서는 시정명령과 과태료 부과가 가능합니다. 다음 쪽이 되겠습니다. 이러한 위법행위에 대한 시정조치(안)가 되겠습니다. 시정명령입니다. (주)케이알티와 (주)관악농협농산물백화점에 대해서는 개인정보취급자에 대한 교육실시 결과를 포함해서 재발방지 대책을 수립해서 금년 11월 30일까지 방송통신위원회에 제출하도록 합니다. 두 번째는 과태료 부과가 되겠습니다. (주)케이알티에 대해서는 1회의 위반에 해당하는 1,000만원을 적용하되, 위반행위가 과실에 의한 것이고 바로 시정조치되었으므로 위반행위의 결과가 경미한 것으로 판단을 해서 50%를 감경하여 과태료 500만원을 부과하고자 합니다. (주)관악농협농산물백화점에 대해서도 1회 위반에 해당하는 1,000만원을 적용하되, 동일한 사유로 50%를 감경해서 과태료 500만원을 부과하고자 합니다. 이상으로 간단히 보고를 마치겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 수고하셨습니다. 보고받은 내용에 대해서 의견이 있으면 말씀해 주십시오. 다른 의견 없으시면 이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 이의 없으시지요? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

7. 보고사항

가. 「개인정보보호 관리체계 인증 등에 관한 고시」 전부개정(안)에 관한 사항

○ 최성준 위원장

- <보고사항 가> ‘ 「개인정보보호 관리체계 인증 등에 관한 고시」 전부개정(안)에 관한 사항’에 대하여 박노익 이용자정책국장 보고해 주십시오.

○ 박노익 이용자정책국장

- 먼저 보고사유는 작년 8월에 기업의 부담 완화를 위해 정부의 개인정보보호 관련 유사·중복 인증 제도를 통폐합하기로 한 결정에 따라 우선적으로는 저희 위원회에서 하고 있는 PIMS와 행자부의 PIPL의 공동 고시(안)를 마련하게 되었습니다. 추진경과는 작년 8월 규제위에서 개선방안을 마련한 이후에 10월부터 금년 9월까지 저희 위원회와 그다음에 행자부 간 통합방안에 대해 협의를 해 왔습니다. 그 통합내용의 주요내용입니다. 먼저 현행 PIMS와 PIPL 등 부처별로 상이한 인증 명칭은 “개인정보보호 관리체계” 즉, PIMS로 통일을 하고 마크는 아래에 그림과 같이 단일화해서 통일하고자 합니다. 다음 쪽이 되겠습니다. 인증의 심사기관은 한국인터넷진흥원과 한국정보화진흥원에서 각각 분리하던 것을 전문기관인 “한국인터넷진흥원” 그리고 “지정된 인증기관”이 수행하는 것으로 단일화하고자 합니다. 다음은 PIMS의 124개 심사항목과 PIPL의 65개 심사항목을 86개로 조정하고, 그다음에 수수료의 산정기준도 통일을 해서 단일체제로 운영하고자 합니다. 또 인증 신청기간 유형별로 심사항목을 차등화해서 중소기업과 소상공인의 부담을 완화하고자 합니다. 다만, 온라인의 특수성을 고려해서 망법상 “정보통신서비스제공자”는 대기업 기준의 심사항목으로 심사하고자 합니다. 다음은 경과조치입니다. 기존의 인증 취득기관과 심사원에 대해서는 그 효력 및 자격을 그대로 인정하고, 사업자들의 혼란 방지를 위하여 내년도 인증심사에 대해서는 개정되는 기준으로 신청이 가능하도록 할 예정입니다. 마지막으로 기대효과입니다. 이러한 인증의 통합은 기업의 혼란 해소, 인증취득 소요기간 단축, 수수료 할인 등 큰 부담 완화가 예상되고, 또한 이번 사례는 부처 간 협력으로 유사·중복 인증제를 통합함으로써 정부3.0에도 기여한 바가 있다고 생각하겠습니다. 오늘 보고드린 안건에 대해 접수해 주시면 행정예고와 규제심사 등을 거쳐 금년 말까지 개정(안)을 시행하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 수고하셨습니다. 보고받은 내용에 대해서 의견이 있으면 말씀해 주십시오. 기대효과에도 나

와 있습니다만 지금 개인정보보호의 중요성이 점차 증대되고 있는 이때에 너무 많은 인증 제도가 있어서 개인정보보호 관리하는 각 사업자들이 굉장히 불편함이 있었는데, 이번 일을 계기로 해서 유사·중복 인증제를 통합해서 굉장히 큰 의미가 있는 개선이라고 생각합니다. 그래서 이 고시가 신속히 잘 심사를 받아서 조속한 시일 내에 의결될 수 있도록 노력해 주시기 바랍니다.

○ 박노익 이용자정책국장

- 알겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 부위원장님 말씀하십시오.

○ 김재홍 부위원장

- 온라인상의 개인정보보호 업무를 하고 있는 방통위의 PIMS와 오프라인상의 개념으로 관리 체계인 PIPL을 통합하는 것인데 인증건수로 봐서 PIMS와 PIPL의 비율이 어느 정도 됩니까? 반반은 안 될 것이지요.

○ 엄 열 개인정보보호윤리과장

- PIMS의 인증제도가 2010년부터 시행이 됐고, 행자부의 PIPL은 2013년도 시작해서 유효 인증 숫자가 PIMS는 현재 29개, PIPL은 13개 사업자로 파악되고 있습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 갈수록 PIMS 쪽의 비중이 높아지지 않겠습니까?

○ 엄 열 개인정보보호윤리과장

- PIPL은 시행한지가 얼마 되지 않아서, 인증 받은 속도는 조금 빨랐습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 온라인과 오프라인의 개인정보보호를 통합해서 수행하는데 기술적인 문제는 없습니까? 같은 기술입니까?

○ 엄 열 개인정보보호윤리과장

- 대부분 심사항목이 중복되는 것이기 때문에 심사항목을 정비했고, 그다음에 KISA와 NIA에서 하던 심사업무가 굉장히 유사한 업무였습니다.

○ 김재홍 부위원장

- 알겠습니다.

○ 최성준 위원장

- 다른 의견 더 없으시면 이 안건은 원안대로 접수하고자 합니다. 이의 없으시지요? (“예” 하

는 위원 있음) 접수하겠습니다.

8. 기 타

○ 최성준 위원장

- 오늘 상정된 안건 처리는 이것으로 마쳤습니다. 다른 논의사항이 있으십니까? 고삼석 위원님 말씀해 주십시오.

○ 고삼석 상임위원

- 지난주 전체회의에서 국감 기간 동안 시대착오적이고 극단적인 이념 편향적 발언으로 국민들에게 큰 충격을 주고 정치적·사회적 논란을 초래한 고영주 방송문화진흥회 이사장에 대한 해임 문제를 논의하자고 제안 드린 바 있습니다. 지난 전체회의 이후 지금 이 문제와 관련해서는 한 번도 논의하지 않고 오늘 다시 전체회의를 열었는데, 이에 대한 입장을 다시 말씀드리겠습니다. 당시 위원장님께서서는 “방문진 취지와 역할 관련해서 이사가 방문진 업무나 설립 취지와 관련한 것이 아니라 다른 생각을 이야기했다는 것으로 업무를 못할 것이라고 단정 지을 수 없다” 이 부분은 해임사유와 관련된 판단인 것 같습니다. 그리고 “방문진법에 임명규정만 있고 해임규정이 없는 만큼 해임이 가능한지 따져 보는 것이 순서다. 이것이 임명권자인 방통위원회에 해임 권한이 있느냐?” 이에 대한 위원장님의 입장이었던 것 같습니다. 다시 말씀드리지만 고영주 이사장 개인의 생각과 사상에 대해 어떤 논란을 하자는 것은 아닙니다. 야당 주요 인사들에 대해 밀도 끝도 없이 ‘공산주의자’라고 비난을 하고, 또 입법부와 사법부를 무시·모욕하는 방문진 이사장으로 해서는 안 되는 그러한 언행을 했기 때문에 향후 공영방송 MBC의 최다주주인 방문진 이사장으로서는 직무를 수행하는 것이 불가능하다, 이런 판단에 의해서 해임시키자고 제안을 했던 것 같습니다. 위원장님, 지금 해임권 여부에 대한 법률해석이 나왔습니까?

○ 최성준 위원장

- 제가 보고받지 못했지만 어느 정도 검토가 상당 정도 이루어진 것으로 알고 있습니다.

○ 고삼석 상임위원

- 저도 지금 그것이 늦어지는 것 같아서 제가 개별적으로 법률전문가들에게 자문을 받았던 내용을 말씀드리겠습니다. 물론 이것은 제 개인의 입장이라고 이해해 주시면 좋을 것 같습니다. 방통위에 방문진 이사 임명권에 해임권이 포함되느냐 하는 문제는 최소한 법 상식만 가지고 있어도 ‘임명권에서 해임권이 포함된다’ 이러한 해석이 가능한 것 같습니다. 정연주 前 KBS 사장의 해임처분 취소소송에 대한 대법원의 판결, 그리고 최근 길환영 前 KBS 사장의 해임처분 취소소송에 대한 서울행정법원의 판결을 보면 알 수 있는 것 같습니다. 제가 법률전문가들에게 자문 받은 내용을 말씀드리겠습니다. ‘행정청은 처분 후에 명시적 근거가 없더라도 원 처분을 존속시킬 필요가 없게 된 사정변경 또는 중대한 공익상 필요가 발생하면 원처분에 대한 취소가 가능한 바, 임명권한 자체에는 당연히 해임권한이 포함된다. 대법

원 역시 정연주 前 KBS 사장 해임무효 소송에서 방송법상 대통령의 KBS 사장 임명권만 규정하고 있지만 임명권에서 해임권까지 포함되어 있다고 판시했다' 이 부분입니다. 문제는 해임사유와 관련된 것 같습니다. 그러나 고영주 이사장의 망언과 그런 망동이 충분한 이사 해임사유가 될 수 있다는 법적근거는 앞서 말씀드린 그러한 판례를 통해서 보면 충분히 그 근거를 찾을 수 있는 것 같습니다. 정연주 前 KBS 사장 해임무효소송에서 대법원은 KBS 사장은 공사의 대표자로서 방송의 공정성과 공익성을 실현하는 등 KBS의 공적책임을 실현할 지위에 있는바 이를 위반한 경우 해임사유로 삼을 수 있다고 봤습니다. 최근 길환영 前 KBS 사장 해임무효소송에서 제1심인 서울행정법원은 직무능력 사실 및 세월호 오보 사실을 인정하면서 KBS의 설립 목적과 공적책임의 실현에 직접적인 지장을 초래하였다고 보아 타당한 해임사유라고 판단하였습니다. 방문진 이사, 그리고 저희가 이사장을 임명하는 것이 아니기 때문에 이사에 대한 부분이겠지요. 방문진 이사에 대해 방송에 관한 전문성 내지 사회 각 분야의 대표성에 중대한 하자가 발견되거나 이사장의 경우에는 방문진의 대표자로서 문화방송의 공적책임 실현을 더 이상 기대하기 어려운 점이 명백히 밝혀진 때에는 방문진 법 해석상 이사의 지위 박탈 사유가 될 것으로 판단된다. 이사장의 경우에는 방송사업자인 문화방송의 공적책임 실현을 위한 방문진의 대표자로서 사실상 문화방송 사장과 동일한 수준의 공적책임 실현 의무가 인정된다는 견해가 있을 수 있는바, 이 견해에 따를 경우 이사에 대해서만큼 해임을 하는 데에 큰 문제가 없다, 이렇게 의견을 받았습니다. 따라서 제가 앞서 말씀드렸던 것처럼 고영주 방송문화진흥회 이사장의 해임에 대해서는 저희가 본격적으로 논의를 해야 하지 않겠느냐는 말씀을 다시 한 번 드립니다.

○ 최성준 위원장

- 그 부분에 대해 간단히만 말씀드리면 저도 과거의 대법원 판결을 살펴봤습니다만 대법원 판결의 취지, 특히 정연주 前 KBS 사장에 대한 대법원 판결의 취지를 보면 정연주 사장의 경우에는 KBS이고, KBS는 방송법에 의해서 감사원의 외부감사 대상으로 되어 있고, 정연주 사장의 경우 KBS에 대해 외부감사한 결과, 감사원에서 여러 가지 사유를 들어서 특히 경영성과 등에 관해서 지금 지적하신 것처럼 방송의 공공성도 다 함께 포함되어 있지만 주된 것은 경영성과와 관련해서 해임요구를 해 왔습니다. 그다음에 그와 같은 해임요구가 있을 때 해임이 가능하다는 그런 판단을 한 것이고, 그다음에 해임사유를 바로 그 사유로 들고 있습니다. 그래서 저희 사안의 경우에 우선 그 사안과 대비를 해 보았을 때 상당히 많은 차이가 있습니다. 그런 차이 부분에 대해서 아까 말씀드렸던 것처럼 법률검토를 하고 있고, 그 법률검토가 나오게 되면 거기에 따라서 그 후속으로 다시 논의를 하도록 하겠습니다. 다른 의견 없으시면 다음 회의는 10월 23일 금요일 오전 9시 30분에 개최하도록 하겠습니다. 수고하셨습니다.

9. 폐 회

○ 최성준 위원장

- 이상으로 제55차 방송통신위원회 회의를 모두 마치겠습니다.

(의사봉 3타)

【 11시 53분 폐회 】