

## 케이블TV, 위성방송, IPTV 이용약관 이렇게 달라졌습니다

- 방송통신위원회가 유료방송 이용자 권익을 보호하기 위해 지난해 8월 25일 마련한 「유료방송 이용약관 가이드라인」이 4개월여의 준비기간을 거쳐 2010년 1월 1일부터 시행되었습니다.
- 「유료방송 이용약관 가이드라인」 시행에 따라, 케이블TV·위성방송·IPTV의 이용약관과 가입신청서(개통확인서)가 아래 내용을 골자로 개정되었으니 이용시에 참고하시기 바랍니다.

- i. 이용약관은 사업자 홈페이지 메인 하단에 고정배치되어 있습니다.
- ii. 계약시에 사업자는 '요금·위약금, 패키지(채널묶음) 변경 안내, 해지조건 및 청소년 보호장치' 등 약관상 중요사항을 가입신청서에 굵은 글씨로 명시하여 이용자에게 상세히 설명할 의무가 있습니다.
- iii. 서비스 가입은 본인이 하는 것이 원칙이며, 대리인이 가입할 때는 본인의 위임장이 필요하고, 계약이 완료되면 본인에게 통보됩니다.
- iv. 아파트 등 공동주택에서 단체로 서비스에 가입할 경우에도 개별 세대의 동의를 받도록 하고 있습니다.(2010년 계약부터 시행)
- v. 사업자는 계약만료 30일전에 이용자에게 알려주고, 해지나 재계약 여부를 확인해야 합니다. 이용자가 해지표시를 하지 않으면 계약이 자동연장되지만 이후에는 해지하더라도 위약금이 없습니다.
- vi. 사업자가 관측활동 등을 위해 무료서비스를 제공한 후 유료로 전환할 때에는 7일전에 이용자에게 알려 동의를 얻어야 합니다.
- vii. 유료방송의 요금과 채널패키지는 약관에 명시된 사유에 따라 변경될 수 있고, 이로 인해 이용자가 큰 불편을 겪지 않도록 사업자는 사전에 상세한 설명을 제공하여야 합니다.

- viii. 요금은 지로, 계좌이체, 자동납부 등 다양한 방법으로 납부할 수 있어야 하며, 후납을 원칙으로 합니다.
- ix. 서비스 해지는 온라인, 전화, 팩스, 방문 등 다양한 방법으로 신청할 수 있으며, 사업자는 이용자의 희망일까지 해지처리를 하도록 하되, 늦어도 7일 이내에 장비 철거 등 필요한 해지조치를 취하여야 합니다.
- x. 사업자가 해지를 지연시키거나 누락하여 요금을 잘 못 수령한 경우에는 법정이자를 포함한 금액을 이용자에게 반환하여야 합니다.
- xi. 계약기간 전에 해지할 경우 약관에 명시된 바에 따라 이용자에게 위약금이 부과될 수 있으며, 사업자는 위약금 관련 사항을 이용자에게 사전에 설명할 의무가 있으며, 부과시에는 사용연수에 따라 차등 적용하여야 합니다.
- xii. 사업자는 경품 등 기타 가입조건으로 이용자에게 제공한 경제적 이익에 대해 기 이용기간이 1년 이상인 경우에는 중도에 해지하더라도 반환을 요구할 수 없습니다.

- o 보다 상세한 내용은 붙임의 「유료방송 이용약관 가이드라인」 전문과 각 해당 사업자의 홈페이지 하단의 이용약관 등을 통해 확인하실 수 있으며,
  - 관련 문의사항은 방송통신위원회 CS센터(국번없이 1335번), 시청자권의 증진과, 방통위 홈페이지([www.kcc.go.kr](http://www.kcc.go.kr)), 국민신문고 등으로 가능합니다.

(붙임)

## 유료방송 이용약관 가이드라인

### I. 목적

이 가이드라인은 방송법 제77조, 인터넷멀티미디어방송사업법 제15조, 제16조, 제17조 ①-2, ①-4, 및 시행령 15조<별표3>의 2, 4의 운영과 관련하여 케이블TV, 위성방송 및 인터넷멀티미디어방송(IPTV) 사업자(이하 '유료방송사업자'라 한다)의 방송서비스 이용약관에 이용자의 권리 및 이익과 관련하여 포함되어야 할 주요 사항들을 규정함으로써 이용자의 권익을 보호하는 한편, 나아가 방송서비스 산업 및 국가경제의 발전과 공공복리의 증진에 이바지 하는 것을 목적으로 한다.

### II. 주요 내용

#### 1. 약관의 게시 및 설명

방송서비스 관련 민원의 근본적인 원인은 이용자가 계약 당시 유료방송 이용에 대한 자신의 권리와 의무를 명확하게 인지하지 못함에 기인하고 있다. 유료방송사업자는 사업자 및 이용자의 중요한 권리와 의무를 약관에 명시하고, 이용자에게 알려야 함에도 불구하고, 약관을 제공하지 않거나 주요 사항을 누락하는 등 이용자에게 알리려는 노력이 미흡하다.

##### (1) 이용약관의 공개 의무

① 유료방송사업자는 약관에 이용약관의 공개의무를 명시하여야 하며, 아울러 이용약관의 공개장소(홈페이지 주소)를 약관과 가입신청서에 명시하고 이용자가 약관의 내용을 이해할 수 있도록 노력하여야 한다.

② 유료방송사업자는 이용약관을 자사 홈페이지에 게시할 때

- i. 이용약관 메뉴를 홈페이지 메인화면 하단에 고정 배치하도록 하고,
- ii. 이용약관 메뉴에는 해당 사업자의 모든 서비스 이용약관을 함께 게시토록 하며,
- iii. 이용자가 홈페이지에서 이용약관을 쉽게 읽고 별도로 저장하여 볼 수 있도록 하고,
- iv. 홈페이지 메인 화면 검색창에서 “이용약관” 또는 “약관” 키워드 검색으로 약관 관련 메뉴를 쉽게 찾을 수 있도록 하여야 한다.

## (2) 이용약관의 설명 및 확인

유료방송사업자는 계약시 이용자에게 이용약관의 내용을 충분히 설명하여야 한다. 특히, 요금·위약금, 패키지(채널묶음) 변경, 해지조건, 결합서비스, 청소년 보호장치 안내 등 중요 사항에 대해서는 가입신청서에 굵고, 큰 글씨로 표시하고, 이들 중요 사항을 안내한 후 이용자로부터 이를 확인하였다는 서명을 받거나 그 확인 사실을 녹취하여야 한다. 다만, 녹취시에는 이용자의 사전동의를 얻도록 한다.

## 2. 가 입

유료방송서비스 판매시 대리인에 의한 가입 신청 및 공동주택 입주자 대표회의 등 단체가 가입 당사자로서 계약을 체결하는 등의 관행으로 인해 이용자의 가입의사를 확인하지 아니하고 서비스를 제공하는 등 이용자의 권리를 침해하는 사례가 많이 발생하고 있다. 그럼에도 불구하고, 약관상 대리인에 의한 신청시 본인 동의절차가 명시되지 않은 경우가 많고, 단체계약 시 각 구성원의 개별 동의 절차 등에 관한 내용이 없다.

### (1) 계약의 체결과 계약사실의 통보

- ① 유료방송서비스 가입은 계약자 본인 신청을 원칙으로 하며, 유료방송사업자는 계약이 체결되면 즉시 계약완료 사실을 전화, 이메일, 혹은 문자서비스(SMS) 등으로 이용자에게 알려 주어야 한다.
- ② 유료방송사업자는 본인이 아닌 대리인이 가입신청을 하는 경우 법률상 대리권이 있는 대리인이 신청하는 경우를 제외하고 계약명의자의 위임장을 구비한 경우에만 신청이 가능하도록 약관에 명시하여야 한다.

③ 대리인 신청인이 계약자 명의의 위임장을 제출하지 않는 등 계약자 본인의 위임없이 계약이 진행된 경우, 사후에 계약자 본인이 계약의 무효를 주장하면 계약은 확정적으로 무효가 된다. 이 경우 유료방송사업자는 계약자 본인에게 이용료 또는 위약금 등을 요구할 수 없다.

④ 유료방송사업자는 공동주택 등 집합건물에서 입주자 대표 등 대표자(이하 '대표자'라 한다)와 유료방송 시청을 위한 단체수신 계약을 체결할 경우, 다음 사항을 준수하여야 한다.

- i. 사업자와 대표자가 단체수신 계약을 체결할 경우, 각 구성 세대주로부터 개별 가입동의를 받도록 할 것
- ii. 개별 가입동의를 받고자 할 때에는 단체수신 계약의 약정기간, 해지시 위약금 등 중요한 사항을 반드시 명시하여 안내하도록 할 것
- iii. 단체수신 가입을 원하지 않는 세대에 대해서는 단체수신 계약을 강요해서는 아니 되며, 단체수신 가입에 동의하지 아니한 세대에게 유료방송 이용요금을 관리비에 포함하여 부과하지 말 것

## (2) 계약의 종료·연장 및 재계약

① 유료방송사업자는 계약 종료 30일 전까지 반드시 이용자에게 해지 및 재계약에 관한 사항을 전화, 문자서비스(SMS), 이메일 혹은 우편 등을 통해 통지하여야 한다.

② 유료방송사업자가 해지 및 재계약에 관한 사항을 통지한 후 계약 종료일까지 이용자의 해지 의사표시가 없는 경우, 사업자와 이용자는 종전 계약과 동일한 조건으로 다시 계약한 것으로 본다. 다만, 계약기간은 정하지 아니한 것으로 보고, 중도에 이용자가 해지를 요구하더라도 유료방송사업자는 위약금을 부과해서는 아니된다.

③ 유료방송사업자는 계약기간 종료에 따른 통지 의무, 자동연장 조건 및 기간, 이용요금과 위약금 등에 관한 사항을 약관에 명시하여야 한다.

④ 유료방송사업자는 판촉활동 등을 위해 제공한 무료서비스 제공기간 만료 후 이용자의 동의없이 유료서비스로 전환하여서는 아니되며, 유료서비스로 전환하기 위해서는 무료서비스 종료 최소 7일 전에 반드시 유료전환 여부에 대한 사항을 전화, 이메일 혹은 문자서비스(SMS) 등을 통해 이용자에게 통지하여 동의를 얻어야 한다.

### 3. 이용 및 요금

방송사업자는 유료방송서비스를 주로 패키지(채널묶음)단위로 판매·제공하고 있으며, 계약 기간 중 이용자에게 고지하거나 동의를 얻지 않고 일방적으로 채널 번호 및 패키지를 변경하여 이용자의 선택권을 제한하는 경우가 있다. 또한 일부 방송사업자는 약관상 요금정산 및 청구방법에 대한 기준을 명확히 제시하고 있지 않으며, 사전안내 없이 요금을 인상하는 등의 사유로 인한 이용자의 민원 및 피해사례가 빈번히 발생하고 있다.

#### (1) 채널 및 패키지 변경

- ① 유료방송사업자는 계약 체결이후의 채널 및 패키지 변경 가능성, 변경 요인과 주기, 변경 안내 의무 등을 반드시 약관에 명시하고, 계약 체결 단계에서 이용자가 이를 알 수 있도록 하여야 한다.
- ② 유료방송사업자는 약관에 명시된 사유 외에는 채널 및 패키지를 임의로 변경할 수 없으며, 가입시에 제공하기로 한 채널을 계약기간 동안 계속 제공할 수 있도록 최대한 노력하여야 한다.
- ③ 유료방송사업자는 계약 체결이후 채널 및 패키지 변경이 불가피한 경우, 관련 사실을 변경일 기준 2주일 전후에 변경대상 채널 포함한 전체 운용채널의 1/2 이상과 사업자의 홈페이지, 이메일 혹은 우편 등을 통해 이용자에게 알려주어야 한다.
- ④ 유료방송사업자는 사전고지 또는 약관에 명시되지 아니한 사유로 채널공급을 중단하거나 패키지를 변경하여 이용자의 이익을 저해하여서는 아니되며, 이로 인한 이용자의 불만이 있을 경우 이용자에게 추가적인 할인혜택을 제공하거나, 해지 시 위약금을 면제하는 등의 방법으로 보상하여야 한다. 다만, 서비스 향상을 위하여 채널을 추가하거나 보완하는 경우는 예외로 한다.

#### (2) 이용요금의 청구

- ① 유료방송사업자는 방송통신위원회의 승인을 받지 않거나 사전안내 없이 일방적으로 요금을 인상하여 청구할 수 없으며, 요금을 인상하는 경우에는 30일 전에 요금 인상 사유와 내역을 이용자에게 알리도록 하고, 그 의무를 약관에 명시하도록 한다.

- ② 유료방송사업자는 약관에 지료, 계좌이체, 자동납부 등 다양한 이용요금 납부방법을 명시하여 이용자로 하여금 자유로이 선택할 수 있도록 하여야 한다.
- ③ 이용요금 납부방법은 후불납부 방법을 원칙으로 하고, 납부일자는 유료방송사업자와 이용자간 합의에 따른다.

#### 4. 해 지

유료방송서비스에 대한 과잉 해지방어 또는 해지에 따른 위약금 관련 민원이 다수 발생하고 있다. 비록 방송사업자의 약관에는 해지절차 규정이 존재하고 있으나, 해지 처리 기간 및 의무에 대한 내용이 명시되지 않은 경우가 있다. 아울러, 사업자의 귀책사유로 인하여 이용자가 해지하고자 하는 경우에도 과도한 위약금을 부과하거나 해지를 지연 또는 누락시키는 사례가 발생하고 있다.

##### (1) 해지 및 처리

- ① 유료방송사업자는 이용자가 유료방송서비스 해지를 원하는 경우에는 방문, 전화, 팩스, 온라인 등 다양한 방법으로 해지 신청을 할 수 있도록 관련 내용을 약관에 명시하여야 한다.
- ② 유료방송사업자는 약관상 해지 요건에 해당되는 경우 해지통고를 접수한 즉시, 또는 해지희망일까지 해지 처리 하도록 하되, 늦어도 해지통고 접수 후 7일 이내에 장비 철거 등 필요한 해지 조치를 취하도록 하며, 관련 내용을 약관에 명시하여야 한다.
- ③ 유료방송사업자는 해지 처리가 완료되면 이용자에게 1회 이상 전화, 문자서비스(SMS), 이메일 혹은 우편 등으로 해지 완료 사실을 통고하여야 한다.
- ④ 유료방송사업자는 해지희망일 이후에는 이용요금을 부과하여서는 아니되며, 사업자 귀책으로 해지가 지연 또는 누락되어 요금을 잘 못 수령한 경우, 사업자는 해당 수령액을 이용자에게 즉각 반환하여야 하며, 이 때, 부당수령일 경과일수에 따라 법정이자를 포함한 금액을 반환하도록 한다.

## (2) 위약금의 범위 및 산정 기준

① 유료방송사업자는 위약금 부과 및 면제 조건 등을 약관 본문에 명시하고, 위약금 산정기준 및 상세금액 등은 별표에 명시하도록 하며, 계약 시에 위약금에 관한 사항을 이용자에게 충분히 설명하여야 한다.

② 유료방송사업자는 이용자가 약정기간 만료 전에 해지를 신청한 경우, 이용료 및 장비 임대료 할인에 대한 위약금을 기 이용기간을 고려하여 차등 부과하는 등 합리적인 방법으로 위약금 산정기준을 제시하여야 하며, 위약금을 과도하게 산정하여 이용자의 해지권을 제한하여서는 아니된다.

※ 예) 3년 약정 상품 위약금 차등 적용 사례

사용기간	1년 이하	1년 이상~2년 미만	2년 이상~3년 미만
위약금 적용 기준	사용한 기간동안 할인해 준 금액만 산정	1년 약정 할인액은 제외하고 추가 할인액만 산정	2년 약정 할인액은 제외하고, 추가 할인액만 산정

③ 유료방송사업자는 경품 등 기타 가입조건으로 이용자에게 제공되는 경제적 이익에 대해서 기 이용기간이 1년 이상인 경우에는 반환을 요구할 수 없으며, 이 사실을 가입 신청서에 명시하여야 한다.

④ 유료방송사업자는 해지시 위약금이 면제되는 경우를 약관에 명시하여야 하며, 특히 다음의 경우에는 위약금을 부과할 수 없다.

- i. 유료방송사업자가 계약시 이용자에게 위약금에 대한 사전 안내를 하지 않은 경우
- ii. 방송통신위원회의 승인을 받지 않거나 사전안내 없이 일방적으로 요금을 인상하는 경우
- iii. 이 가이드라인 3-(1)-④에서 지적하는 바와 같이 패키지 변경시 사전고지를 하지 않거나, 약관에 명시되지 아니한 사유로 채널 공급을 중단하거나 패키지를 변경하여 이에 대한 불만으로 이용자가 해지를 희망하는 경우
- iv. 방송중단·품질저하 등 약관에 명시된 사업자 귀책사유에 해당하는 경우. 이와 관련 각 사업자는 각 서비스의 특성에 따라 사업자 귀책사유로 인한 품질저하 기준을 약관에 명시할 것

## 5. 결합서비스

유료방송사업자가 방송서비스가 포함된 결합서비스를 할인하여 판매하는 경우 결합서비스의 복잡성으로 인해 이용자는 결합서비스의 할인 및 위약금에 대한 사항을 인지하지 못한 상태에서 결합서비스를 선택할 가능성이 높고, 사업자는 이용자에게 결합서비스에 대한 충분한 사전고지없이 가입을 유도하고, 해지 시에는 과도한 위약금을 산정하여 청구하는 등으로 이용자의 불만을 초래하는 경우가 발생하고 있다.

- ① 유료방송사업자는 약관에 결합서비스 할인내역·위약금 부과 등에 대한 사항을 명시하고, 개별 서비스별로 원금액과 약정할인, 결합할인율(액)을 구분하여 명시하여야 한다.
- ② 결합서비스 해지로 인해 과도한 위약금이 발생하지 않도록 합리적 산정방식을 제시하여야 하며, 위약금을 과도하게 산정하여 이용자의 결합서비스 해지권을 제한하여서는 아니된다.
- ③ 유료방송사업자는 이용자에게 결합서비스 가입시 가입내역 및 요금 청구 계획과 해지시의 위약금 부과 등에 대한 사항을 충분히 설명하고, 관련 정보를 각 사업자의 홈페이지 등을 통해 안내하여야 한다.
- ④ 결합서비스에 관하여 이 가이드라인에 규정되어 있지 않은 사항은 방송통신위원회가 제정하는 결합서비스 관련 가이드라인을 준용한다. 끝.