

2019년도 방송통신위원회 심결집



방송통신위원회

일 러 두 기

이 심결집은 2019년 1월 1일부터 2019년 12월 31일
까지의 전기통신사업법 및 방송법 상 금지행위, 이동
통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법규 및 개인정보보호
법규 위반 사건에 대한 심결내용을 수록하였습니다.

아울러, 지난 9년간(2011~2019)의 연도별 심결통계자료를
포함하였습니다.

목 차

I. 개 요

I -1. 방송·통신 금지행위 등

① 총 평	1
② 2019년도 금지행위 등에 관한 심의의결 현황	
1. 총론	3
2. 금지행위 유형별 세부현황	5
3. 시정조치 유형별 세부현황	6
③ 2019년도 금지행위 등 관련 법령 정비 주요 내용	9
④ 방송통신위원회 연도별(9년간) 금지행위 시정조치 현황(2011년~2019년)	
1. 연도별 심의·의결 현황	12
2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황	17
3. 연도별 시정조치 유형별 세부현황	19
4. 연도별 사업자별 금지행위 세부현황	22

I -2. 개인정보 보호

① 총 평	41
② 2019년도 개인정보보호 법규 위반 시정조치 현황	
1. 심의·의결 현황	43
2. 금지행위 유형별 세부현황	45
③ 2019년도 개인정보보호 관련 법령 정비 주요 내용	48
④ 방송통신위원회 연도별(9년간) 개인정보 법규 위반 조치 현황(2011년~2019년)	
1. 연도별 심의·의결 현황	50
2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황	51
3. 연도별 시정조치 유형별 세부현황	52

II. 조사사건 심의·의결서

II -1. 방송·통신 금지행위 등

① 이통3사 법인 영업 및 유통점의 단말기유통법 위반(3.20.)	
1. 개 요	57
2. 관련 사례	59

② 특수유형부가통신사업자의 전기통신사업법 위반(4.17.)

1. 개 요	194
2. 관련 사례	195

③ 결합상품 해지제한 관련 전기통신사업법 위반(6.26.)

1. 개 요	232
2. 관련 사례	234

④ 에스케이텔레콤(주)의 단말기유통법 위반행위(7.9.)

1. 개 요	278
2. 관련 사례	279

⑤ 프로그램 사용료 수익 제한 등 방송법 위반(10.23.)

1. 개 요	286
2. 관련 사례	287

Ⅱ-2. 개인정보보호 법규 위반

① 가상통화 취급 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위(1.29.)

1. 개 요	313
2. 관련 사례	314

Ⅱ 개인정보 및 위치정보 사업자 법규 위반 행위(6.12.)

1. 개 요	334
2. 관련 사례	335

Ⅲ 쇼핑몰 솔루션 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(8.23.)

1. 개 요	399
2. 관련 사례	340

Ⅳ 통신사 영업점 등 개인정보보호 법규 위반행위(11.22.)

1. 개 요	464
2. 관련 사례	465

Ⅲ. 부 록

Ⅰ 방송·통신 금지행위 및 단말기유통법 관련 규정

1. 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준	509
2. 방송통신사업 금지행위 등에 대한 업무 처리 규정	516
3. 전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건 부과와 부당한 행위 세부 기준	524
4. 시정조치명령 불이행에 대한 이행강제금 부과 세부기준	526
5. 금지행위 위반에 대한 고발 기준	530
6. 시정명령을 받은 사실의 공표 기준	532

7. 경제적 이익 등 제공의 부당한 이용자 차별행위에 관한 세부기준	539
8. 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준	541
9. 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정	545
10. 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반에 대한 과징금 부과 세부기준 ..	548
11. 지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부기준	552
12. 보편적 시청권 관련 금지행위 세부기준	554
13. 인터넷 멀티미디어 방송사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준 ...	559
14. 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준	565
15. 방송광고판매대행 등에 관한 법률에 따른 과징금 부과 세부기준	571

I. 개 요

I-1. 방송·통신 금지행위 등

- 1 총 평
- 2 2019년도 금지행위 시정조치 현황
- 3 2019년도 금지행위 관련 법령 정비 주요 내용
- 4 연도별(9년간) 금지행위 시정조치 현황 (2011년~2019년)

I-2. 개인정보 보호

- 1 총 평
- 2 2019년도 개인정보보호 법규 위반 시정조치 현황
- 3 2019년도 개인정보보호 관련 법령 정비 주요 내용
- 4 연도별(9년간) 개인정보 법규 위반 조치 현황 (2011년~2019년)

I - 1. 방송 · 통신 금지행위 등

1. 총 평

통신서비스는 자율주행, 사물인터넷(IoT) 등 다양한 산업분야에서 활용되고 카드 결제·주문배달·의료 등 국민 생활 전반에 영향을 미치고 있다. 특히, 2019년 우리나라에서는 세계 최초 5G 통신서비스 서비스가 상용화되었으며, 가상현실(VR) 및 증강현실(AR) 등 새로운 미디어 콘텐츠 확대와 함께 자율주행, 스마트팩토리, AI·빅데이터 등 산업 발전에도 기여할 것으로 여겨진다.

이에 따라 통신시장에서의 공정경쟁 환경을 유지하고 이용자 보호를 강화할 필요성이 커지고 있어, 방송통신위원회는 사업자의 위법행위를 엄격히 제재하는 한편 관련 제도를 지속적으로 정비하고 있다.

먼저, 이용자 이익저해 행위, 과도한 단말기 지원금 지급 등 단말기유통법 위반 행위 등 유·무선통신 및 유료방송 시장에서 발생한 금지 행위 등에 대하여 49개 사업자*에 대한 33억원의 과징금 및 1.2억원의 과태료를 부과하였다.

* 1개의 사업자가 다른 건으로 제재받는 경우 중복하여 포함

아울러, 이용자의 통신분쟁에 대한 신속한 피해구제를 위한 통신분쟁조정제도 운영 방안을 마련하고, 통신장애로 인한 역무제공 중단 시 손해배상 근거 및 중단 사실에 대한 고지의무를 부과하는 등 전기통신사업법 시행령을 개정하였다.

1) 주요 시정조치의 내용

우선 이동통신 3사의 온라인 영업 관련 유통점의 단말기유통법 위반 여부를 조사한 결과, 이동통신 3사에 대해 시정명령과 함께 과징금 총 28억 5천1백만원 (SKT 9.75억원, KT 8.51억원, LGU+ 10.25억원)을 부과하고, 35개 관련 유통점에 대해 120만원~2,250만원의 과태료를 각각 부과하는 등 총 1억 390만원의 과태료를 부과하였다.

또한 에스케이텔레콤(주)의 갤럭시S10 5G 단말기 지원금을 변경 공시 관련, 공시지원금을 최소 7일간 유지하도록 규정한 단말기유통법을 위반한 행위에 대해 과태료 150만원을 부과하였다.

방통위는 초고속인터넷 및 결합상품 서비스의 해지 제한행위 등 전기통신사업법을 위반한 행위에 대해 '17년 시정명령을 한 바가 있다. '18년 이에 대한 이행실태 점검과정에서 위반사실이 발견된 2개 사업자를 다시 조사하였으며, 총 과징금 3억 9천 6백만원(SKT 2억 3천 1백만원, SKB 1억 6천 5백만원)을 부과하고 상담원 교육 강화, 상담업무매뉴얼 개선 등 업무처리절차를 개선할 것을 명령하였다.

방송분야에서는, 유료방송사업자의 방송채널사용사업자(PP)에 대한 프로그램 사용료 지급 실태를 점검하였으며, 자사 계열 PP에게 프로그램 사용료를 과다 지급하여 다른 PP의 프로그램 사용료 수익 배분을 제한한 (주)씨엠비에 대해 시정명령 및 과징금 9,650만원을 부과하였다.

2) 제도개선의 주요 내용

2019년은 이용자-사업자간의 신속한 분쟁해결을 위한 통신분쟁조정제도가 도입되고 통신 서비스 중단고지가 의무화되는 등 이용자의 권리가 한층 강화된 해이다. 이를 원활하게 시행하기 위해 통신분쟁조정위원회 구성 및 운영, 분쟁조정 신청 등의 절차, 통신서비스 중단시 고지 대상 및 방법 등을 구체적으로 규정하는 등 전기통신사업법 시행령을 개정하였다.

또한 전기통신서비스 또는 결합판매서비스 판매와 관련한 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위와 관련한 세부기준을 정한 고시를 제정하여 피규제자의 예측가능성을 제고하였다.

2. 2019년도 금지행위 등에 관한 심의·의결 현황

1. 총 론

- 2019년도에 방송통신위원회는 방송통신사업자의 방송통신 관련 법령 금지 행위 위반 등에 대한 조사사건 49건, 통신재정 5건, 법령·고시 등 제·개정 3건 등으로 총 57건을 심의·의결하였다.

< 2-1-1. 심의·의결 현황 >

(단위 : 건)

조사 사건	통신 재정	방송 분쟁	법령·고시 등	합 계
49	5	-	3	57

< 2-1-2. 2019년도 주요 심결 사례 >

구분	의결일	안 건 명	사업자	주요 시정조치
조사 사건	2019-03-20	이통3사 및 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	에스케이텔레콤(주) (주)케이티 (주)엘지유플러스 유통점(35개사)	○ 과징금 ○ 과태료 ○ 시정명령공표 등
	2019-04-17	전기통신사업법 위반 특수유형부가통신사업자에 대한 시정조치에 관한 건	특수유형부가통신사업자(5개사)	○ 과태료(2개사업자) ○ 기술적 조치 등
	2019-06-26	초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 관련 이용자이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건	에스케이텔레콤(주) 에스케이브로드밴드(주)	○ 과징금 ○ 시정명령공표 등
	2019-07-09	에스케이텔레콤(주)의 단말기유통법 위반에 따른 시정조치에 관한 건	에스케이텔레콤(주)	○ 과태료 ○ 시정명령공표 등
	2019-10-23	방송법 금지행위 위반 사업자 등에 대한 시정조치 및 시정권고에 관한 건	(주)씨엠비 (주)케이티스카이라이프 (주)현대에이치씨엔	○ 과징금 ○ 시정명령공표 등 ○ 시정 권고

구분	의결일	안 건 명	사업자	주요 시정조치
통신 재정	2019-0 1-22	SK텔레콤(주)에 대한 전기통신사업 법의 손해배상 재정에 관한 건	에스케이텔레콤(주)	o 일부인용
	2019-0 5-13	KT(주)에 대한 전기통신사업법의 손해배상 재정에 관한 건	(주)케이티	o 기각
	2019-0 5-13	(주)엘지유플러스에 대한 전기통신 사업법의 손해배상 재정에 관한 건	(주)엘지유플러스	o 기각

< 2-1-3. 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

영 업 정 지	과징금	과태료	약 관 변 경	행 위 중 지	사 장 명 령 공 표	절 차 개 선	형 사 고 발	기 타	합 계
0	6	38	0	39	41	4	0	18	146

* 동일 조사사건에 대하여 1개 사업자에 다수의 시정조치 포함

** 기타 항목 : 이행계획서 제출 및 결과보고(12건), 기술적 조치(5건), 공시기간 준수(1건)

< 2-1-4. 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구분	이용자이익 침해	단말기지원금	수익배분 제한	계
건수	2	3	1	6
금액	396,000	2,851,000	96,500	3,343,500

< 2-1-5. 과태료 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	단말기유통법 위반	기술적 조치 의무 미이행	합 계
건 수	36	2	38
금 액	105,400	21,000	126,400

2. 금지행위 유형별 세부현황

□ 개요

- 조사사건은 전기통신사업법과 방송법상 금지행위 위반 및 단말기유통법 위반 관련 총 49건이 있었으며, 분야별로 무선분야 39건, 유선분야 2건, 부가통신분야 5건, 방송분야 3건이 있었다.

< 2-2-1. 2019년도 조사사건 전체 현황 >

구분	역무	사건 유형	사업자	위반 유형	위반내용
무선	이동 전화	이동통신단말기 지원금 지급 관련 단말기유통법 위반행위	에스케이텔레콤(주) (주)케이티 (주)엘지유플러스 유통점(35개사)	단말기 유통법 위반	- 차별적 지원금 지급 및 지급 유도 - 지원금 과다 지급 - 특정요금제 개별계약 체결 관련 위반 등
	이동 전화	이동통신단말기 공시지원금 유지기간 관련 단말기유통법 위반행위	에스케이텔레콤(주)	단말기 유통법 위반	공시지원금 최소 유지기간 (7일) 위반행위
유선	결합 상품	이용자이익 저해 관련 전기통신사업법상 금지행위	에스케이텔레콤(주) 에스케이브로드밴드(주)	이용자 이익 저해	초고속인터넷 및 결합상품 서비스해지제한 행위 및 해지방어 조직 운영
부가	부가 통신	불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 의무 미이행 관련 전기통신사업법 위반행위	특수유형부가통신 사업자(5개사)	기술적 조치 미이행	불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 의무를 이행하지 않은 행위
방송	종합 유선 방송	수익배분을 거부·지연·제한 관련 방송법상 금지행위	(주)씨엠비 (주)케이타스미디어 (주)현대에이치씨엔	수익배분 제한	자사 계열PP(방송채널사용사업자)와 일반PP 간의 부당한 프로그램 사용료 차별 지급행위
소계	-	5건	49개사	-	-

< 2-2-2. 금지행위 위반유형별 현황 >

(단위 : 건)

구 분	사업자	이용자 이익 저해	단말기 지원금	기술적 조치 미이행	수익배분 제한	계
유 선 분 야	SKT	1	-	-	-	1
	SKB	1	-	-	-	1
	소 계	2	-			2
무 선 분 야	SKT	-	2	-	-	2
	KT	-	1	-	-	1
	LGU+	-	1	-	-	1
	기타 (유통점 등)	-	35	-	-	35
	소 계	0	39	0	0	39
부 통 분 야	특수유형 부가통신	-	-	5	-	5
	소계	0	0	5	0	5
방 송 분 야	SO	-	-	-	3	3
	소 계	-	-	-	-	3
총 계		2	39	5	3	49

3. 시정조치 유형별 세부현황

□ 개 요

- 시정조치 유형별 현황을 살펴보면, 유선통신 분야에서 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 행위를 한 2개 통신사에게 과징금, 시정명령 공표 및 절차개선, 시정명령 이행계획서 및 결과보고를 명령하였다.

- 무선통신 분야에서 통신3사 및 35개 유통점에 과징금 3건, 과태료 36건, 행위 중지 및 시정명령 공표 각 38건, 지원금 공시기간 준수 및 업무처리 절차 개선 1건, 시정명령 이행계획서 제출 및 결과보고 5건을 부과하였다.
- 부가통신분야에서는 특수유형부가통신사업자에 대하여 과태료 2건 및 절차 개선과 기술적조치 5건을 부과하였다.
- 방송분야에서는 1개 종합유선방송사업자에 대하여 과징금, 금지행위 중지, 시정명령 공표, 절차개선 및 이행결과 보고를 부과하고, 2개 사업자에게는 시정권고를 부과하였다.

< 2-3-1. 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

구분	사업자	시정조치 ¹⁾ 유형별							
		과징금	과태료	행위 중지	사업행위 공표	절차 개선	시정 권고	기타	계
유선 분야	SKT	1	-	-	1	1	-	1	4
	SKB	1	-	-	1	1	-	1	4
	소 계	2	-	-	2	2	-	2	8
무선 분야	SKT	1	1	1	1	1	-	3	8
	KT	1	-	1	1	-	-	1	4
	LGU+	1	-	1	1	-	-	1	4
	유통점	-	35	35	35	-	-	-	70
	소 계	3	36	38	38	1	0	5	121
부가 통신 분야	특수유형 부가통신	-	2	-	-	-	-	5	7
	소계	-	2	-	-	-	-	5	7
방송 분야	SO	1	-	1	1	1	2	1	7
	소 계	1	-	1	1	1	2	1	7
총 계		6	38	39	41	4	2	16	146

1) 1개 사업자가 동일 조사사건에서 다수의 시정조치를 받은 내용을 포함

2) 기타 항목 : 시정명령 이행계획서 제출 및 결과보고, 기술적 조치 이행 등

□ 과징금 부과 세부현황

- 조사사건에 대한 과징금 총 부과내역은 33억 4,350만원이며, 이 중 이용자 이익저해 행위에 대하여 4억9천2백5십만원, 부당한 지원금 지급 등 단말기유통법 위반 행위에 대하여 28억 5천1백만원이 부과되었다.

< 2-3-2. 과징금 부과 세부현황 >

(단위 : 천원)

구 분		사업자	이용자 이익 저해	부당한 지원금 지급 등	합 계
통신	유선 분야	SKT	231,000	-	231,000
		SKB	165,000	-	165,000
		소 계	396,000	-	396,000
	무선 분야	SKT	-	975,000	975,000
		KT	-	851,000	851,000
		LGU+	-	1,025,000	1,025,000
		소 계	-	2,851,000	2,851,000
방송	SO	96,500	-	96,500	
	소 계	96,500	-	96,500	
총 계			492,500	2,851,000	3,343,500

□ 과태료 부과 현황

- 조사사건에 대한 과태료 부과내역은 총 1억 2천6백4십만원이며 이 중 과다 지원금 및 부당한 차별지원금 지급 등 단말기유통법 위반행위에 대하여 1억 5백4십만원, 기술적조치 미이행에 대하여 2천1백만원의 과태료가 부과되었다.

< 2-3-3. 과태료 부과 세부현황 >

(단위 : 천원)

구분		사업자	과다 지원금 및 부당한 차별 지원금 지급 등 단말기유통법 위반	기술적조치 미이행	합계
통신	무선	이동통신사 및 유통점(36개)	105,400	-	105,400
	부가	특수유형 부가통신사업자(2개)	-	21,000	21,000
총 계			105,400	21,000	126,400

3. 2019년도 금지행위 등 관련 법령 정비 주요 내용

1. 전기통신사업법·정보통신망법 환급가산금 규정 개정(개정 : 2019. 12. 10.)

- 법원 판결 등의 사유로 이미 부과된 과징금을 환급하는 경우 산정요율을 고정 금리(연 6%)에서 시중금리 등을 고려한 이자율로 변경하여 경제상황을 탄력적으로 반영하는 등 환급가산금 관련 규정을 개정하였다.

<주요 내용>

- **(환급가산금 요율)** 환급가산금 산정요율을 연 6%에서 시중은행의 이자율을 고려하여 대통령령으로 정하는 이자율을 적용
- **(환급가산금 지급대상 범위 명확화)** 법원의 판결에 의해 과징금 부과 처분이 취소되어 새로운 과징금 부과 시, 당초 납부한 과징금에서 새로 부과하기로 결정한 과징금을 공제한 나머지 금액에 대해서만 환급가산금을 지급

2. 통신분쟁제도 도입 관련 전기통신사업법 시행령 개정(시행 : 2019. 6. 12.)

- 이용자와 전기통신사업자 간 통신분쟁을 신속하고 효율적으로 해결하기 위해 전기통신사업법에 통신분쟁조정제도가 도입됨에 따라, 분쟁조정제도 운영을 위한 세부사항을 시행령에서 정하였다.

<주요 내용>

- **(통신분쟁조정위원회 구성 및 운영)** 분쟁조정위원회 위원은 비상임으로 하고, 보궐위원의 임기는 전임자의 잔여임기로 하며, 소위원회 구성 근거를 마련
 - 회의는 위원장이 요구하거나 재적위원 1/3이상이 요구할 때 소집
- **(분쟁조정 신청 및 보완)** 신청서 기재 사항, 증빙자료 및 위임장 등 첨부서류 제출, 보완이 필요한 경우 보완 요구 등의 규정 마련

- **(대표자의 선정 및 분쟁조정 절차 개시)** 다수의 당사자가 공동으로 신청시 대표자 선정, 조정 신청을 받은 경우 분쟁조정위원회는 지체 없이 절차를 개시하고 분쟁당사자에게 통보하도록 함
- **(분쟁당사자 지위승계 및 당사자등의 의견청취)** 사망 등의 경우 당사자 지위승계, 조정 당사자 또는 이해관계인의 의견 진술 요청 및 출석 진술권 규정 마련

3. 서비스 중단 시 통지 관련 전기통신사업법 시행령 개정시행 : 2019. 6. 25.]

- 전기통신서비스가 중단될 경우 그 사실과 손해배상 사실을 이용자에게 알리는 등 이용자의 권리를 강화하도록 전기통신사업법이 개정됨에 따라 구체적인 고지 내용과 절차를 전기통신사업법 시행령에 마련하였다.

<주요 내용>

- **(역무제공 중단 사실 고지)** 기간통신사업자는 중요통신설비*의 장애 및 기타 설비의 장애·오류(2시간 이상) 등으로 역무제공이 중단된 경우, 지체 없이 역무제공 중단 사실 및 원인, 대응조치 현황, 상담접수 부서의 연락처 등을 고지

* 방송통신발전 기본법 제35조 제1항에 따른 방송통신재난관리기본계획에 따라 같은 조 제2항제1호에 따른 방송통신설비로 지정된 시설을 말함.

- 부가통신사업자는 자체적인 설비의 장애·오류로 인해 역무제공이 4시간 이상 중단된 경우 이용자에게 관련 사실을 고지

※ 다만, 연간 전기통신역무 매출액이 100억원 미만이거나 일일평균 100만명 미만이 이용하는 부가통신역무와 매월 또는 일정시기에 결제하는 이용요금 없이 이용자에게 제공되는 전기통신역무가 중단된 경우는 제외

- **(손해배상 기준 등의 고지)** 전기통신사업자는 역무제공이 중단된 경우 역무제공 재개일 혹은 장애원인 해소일로부터 30일 이내에 손해배상 청구권자, 손해배상 기준, 손해배상 절차 및 방법을 알리도록 규정

- **(고지방법)** 역무제공 중단 사실 및 손해배상 기준 등을 전자우편, 문자 메시지, 홈페이지 또는 모바일 앱 등의 접속화면 게시 중 하나 이상의 방법으로 알리도록 함

4. 과태료 부과기준 정비를 위한 단말기유통법 시행령 개정(시행 : 2019. 10. 8.)

- 법제처의 ‘과태료 금액 지침(‘19. 2월)’에 따라 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 시행령의 과태료 부과기준을 정비하였다.

<주요 내용>

- (과태료 정비) 단말기유통법 시행령 제17조 [별표3]에 규정된 과태료 부과기준의 최저금액을 상한액의 30%로 하고, 위반 횟수에 따른 부과기준 금액을 상향

과태료 상한액	1,000				1,500				5,000			
회차	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
현행	100	300	600	1,000	150	450	900	1,500	500	1,500	3,000	5,000
개정	300	600	1,000		450	900	1,500		1,500	3,000	5,000	

※ 「과태료 금액 지침(법제처)」 법률상 과태료 상한액의 50% 이상에서 설정해야 하며, 특별한 사유가 있는 경우에도 가급적 30% 이상에서 설정해야 함

5. 경제적 이익 등 제공의 부당한 이용자 차별행위에 관한 세부기준(고시) 제정 (시행 : 2019. 6. 7.)

- 전기통신사업법 시행령 [별표 4] 제5호 마목에 따른 경제적 이익 등 제공의 부당한 이용자 차별행위에 관한 세부기준에 대한 고시 제정

<주요 내용>

- (부당성 및 차별성) 현금 제공여부와 정도, 결합유형별·가입유형별·가입창구별·지역별 등의 차별 정도 등을 종합적으로 고려하여 판단하고, 현금은 음성적 제공 가능성, 가입자 유인의 용이성 등을 고려하여 다른 이용자에 비하여 부당성과 차별성이 큰 것으로 추정
- 다만, 개별 이용자가 제공받는 금액이 개별 사업자가 제공한 평균 금액의 상하 15%이내인 경우, 사회 통념상 정상적인 상관행으로 인정되는 수준의 금액을 제공한 경우는 위법행위가 아닌 것으로 판단

4.

방송통신위원회 연도별(9년간) 금지행위 등 시정조치 현황
(2011 ~ 2019년)

1. 연도별 심의·의결 현황

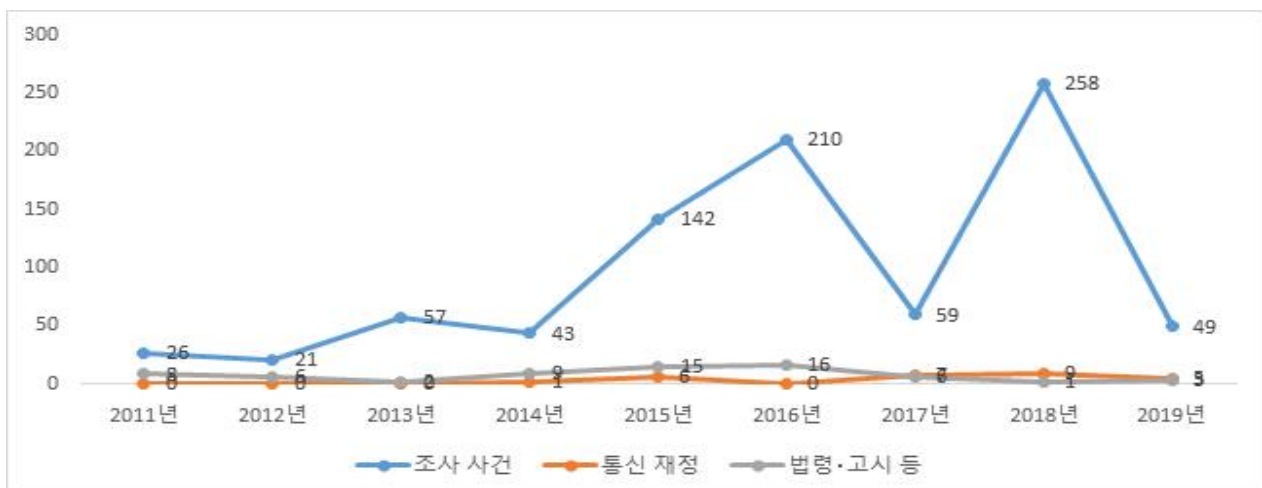
- 지난 9년간 총 959건을 심의·의결 하였으며, 이 중 방송통신사업 금지행위 등 조사사건은 865건(90.2%)으로 가장 많은 비중을 차지하고 있고 다음으로는 법령·고시 등의 제·개정 66건(6.9%), 통신재정 28건(2.9%) 순이다.

< 4-1-1. 연도별 심의·의결 현황 >

(단위 : 건)

구 분	조사 사건	통신 재정	법령·고시 등	계
2011년	26	-	8	34
2012년	21	-	6	27
2013년	57	-	2	59
2014년	43	1	9	53
2015년	142	6	15	163
2016년	210	-	16	226
2017년	59	7	6	72
2018년	258	9	1	268
2019년	49	5	3	57
합 계	865	28	66	959

(단위 : 건)



< 4-1-2. 연도별 금지행위 등 조사사건 심결내용 >

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
2011	이용약관 위반	전화정보서비스 관련 이용자 이익 침해행위	온세텔레콤, SKB
	이용자 이익 침해	초고속인터넷 서비스 등 경품 및 약관 외 요금감면 관련 이용자 이익 침해행위	KT, SKB, LGU+
		유선전화 정액요금제 관련 이용자 이익 침해행위	KT
		요금연체자 관리 관련 이용자 이익 침해행위	SKT, KT
		차별적 단말기 보조금 지급 관련 이용자 이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
		전화정보서비스 관련 이용자 이익 침해행위	별정통신사업자 15개
2012	이용약관 위반	OTS결합상품 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치	KT
		삼성 스마트TV 서비스 접속제한 행위 관련 초고속인터넷 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치	KT
		디지털 전환 영업 관련 금지행위 위반	13개 SO법인사업자
	이용자 이익 침해	초고속인터넷서비스 등 경품 및 부당 요금감면 관련 이용자 이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
		단말기 보조금 지급 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치	SKT, KT, LGU+
2013	이용자 이익 침해	초고속인터넷 해지제한 관련 이용자이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
		이동전화 및 초고속인터넷 사업자의 이용약관 절차 위반행위 등	LGU+, MSO 계열 34개사
		단말기 보조금 지급 관련 이용자이익 침해행위 (3.14)	SKT, KT, LGU+
		단말기 보조금 지급 관련 이용자이익 침해행위 (7.18)	SKT, KT, LGU+
		단말기 보조금 지급 관련 이용자이익 침해행위 (12.27)	SKT, KT, LGU+
		이동전화 서비스 해지제한 관련 이용자이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
	이용약관 위반	이동전화 및 초고속인터넷 사업자의 이용약관 절차 위반행위 등	SKT, KT SK브로드밴드
	협정위반 등	전기통신서비스 도매제공 관련 전기통신사업법 위반행위	SKT, KT, LGU+

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
	수익배분 제한	방송채널사용사업자에 대한 프로그램 사용료 감액 지급	남인천방송(주)
2014	이용자 이익 침해	차별적지원금 지급 관련 이용자 이익 침해행위 (3.13)	SKT, KT, LGU+
		차별적지원금 지급 관련 이용자 이익 침해행위 (8.21)	SKT, KT, LGU+
		결제취소 기간 불고지 관련 이용자 이익 침해행위	웹하드사업자(6개)
		이용자의 결제 해지 제한 관련 이용자 이익 침해행위	(주)티비이엔엠, (주)이지원 인터넷서비스
		서비스 허위 과장 및 이용자의 결제 해지 제한 관련 이용자 이익 침해 행위	비엔씨피(주)
		이용계약체결 관련 이용자 이익 침해 행위	(주)네오피플
	수익배분 제한	방송 프로그램 사용료 미지급 또는 지연지급	(주)씨씨에스 충북방송 등 7개 SO
	중지명령 불이행	차별적지원금 지급관련 중지명령 불이행 2.14)	SKT, KT, LGU+
	단말기 유통법 위반	부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위 (11.27)	SKT, KT, LGU+
		부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위 (12.4)	SKT, KT, LGU+
		부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위(12.4)	이동통신사 유통점 22개
		부당하게 차별적인 단말기 지원금 지급행위(12.19)	이동통신사 판매점 13개
2015	이용자 이익 침해	전기통신사업자의 개인정보 보호 위반 및 이 용자 이익저해 행위 등에 대한 시정조치에 관 한 이용자 이익저해행위	SKT, KT, LGU+, SK텔링크(주)
		방송통신 결합상품 허위·과장광고 관련 이용자 이익 저해행위에 대한 시정조치에 관한 건 (5.28)	이동통신사 3사 (주)씨제이헬로비전 SK브로드밴드(주) (주)씨엠비 대전방 송등 8개 MSO
		에스케이텔링크(주)의 이용자 이익저해 행위에 대한 시정조치에 관한 건	SK텔링크(주)
		(주)LG유플러스의 20%요금할인제 가입 관련 위법행위에 대한 시정조치에 관한 건	LGU+

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
		(주)LG유플러스 및 관련 다단계 유통점의 위법 행위에 대한 시정조치에 관한 건	LGU+, 다단계 유통점 7개
		방송통신 결합상품 허위·과장 광고 등 이용자 이익저해행위에 대한 시정조치에 관한 건 (12.10)	이동통신사 3사 (주)씨엠비대전방송 등 6개 MSO
		방송법령상 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건	씨엔엠 경기동부 등 6개 MSO
	단말기 유통법 위반	유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정 조치에 관한 건	이동통신 유통점 28개
		SK텔레콤(주) 및 관련 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	SKT, 이동통신유통점 6개, 개인3명
		판매점의 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	이동통신판매점 21개
		단말기유통법 등 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	엘비휴넷, LGU+
		중고폰 선보상제 관련 단말기유통법 등 위반 행위에 대한 시정조치에 관한 건	이동통신사 3사
	방송프로그램 기획·편성 위반	방송광고판매대행 등에 관한 법률 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건	MBN 미디어랩
	수익배분 지연	방송법상 적정한 수익배분 지연행위에 대한 시정조치에 관한 건	하나방송주식회사 등 3개 MSO
	이용약관 위반	SD서비스 이용자 이익 저해행위에 대한 시정 조치에 관한 건	(주)KT스카이라이프
2016	이용자 이익 침해	이용약관 절차 관련 이용자이익 저해행위(2.4)	알뜰폰사업자 19개
		초고속인터넷 단품 및 결합상품 경품 등 제공 관련 이용자 이익 침해행위(12.6)	SKT 등 7개사
		중요사항 고지의무 위반 등 이용약관 절차 관련 이용자 이익 저해행위(12.26)	카카오 등 2개사
	이용약관 위반	이용약관 외 할인 등 전기통신사업법 위반행위(2.4)	KT
		중요사항 미고지 등 방송법·인터넷멀티미디어 법령상 금지행위 위반행위(12.21)	MSO 14개사 및 IPTV 3개사

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
	단말기 유통법 위반	지원금 과다지급, 사전 승낙제 위반 및 조사 거부·방해 등 단말기유통법상 위반행위(3.10)	이동통신유통점 100개사
		단말기유통법상 사실조사 거부·방해한 행위(7.8)	LGU+ 임직원 3인
		부당한 차별적 지원금 지급, 조사 거부·방해, 관리 감독 소홀 등 단말기유통법상 위반행위(9.7)	LGU+ 유통점 59개사
	기 타	특수유형부가통신사업자의 불법음란정보 유통 방지 관련 위법행위(5.26)	웹하드사업자 3개사
2017	이용자 이익 침해	초고속인터넷 및 결합상품서비스 이용계약의 해를 거부 지연하거나 제한하는 등 이용자 이익을 침해하는 행위(12.6)	SKT, SKB, KT, LGU+
	단말기 유통법 위반	외국인영업과 관련하여 이통3사가 대리점 및 판매점에 가입유형간 과도하게 높은 차별적 장려금을 지급하여 부당한 지원금 지급을 유한 행위(3.21)	SKT, KT, LGU+
		외국인영업과 관련하여 공시지원금 보다 초과하여 지원금을 지급하고 그중 일부에게는 가입유형별 로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위(3.21)	이동통신 유통점 42개
		단말기유통법상 사실조사 거부·방해 행위(3.21)	이동통신 유통점 1개
		사전승낙서 미게시 등 사전승낙제 위반행위(3.21)	이동통신 유통점 1개
	비용의 부당전가	TV홈쇼핑사가 납품업자에게 사전영상 제작비용 전부 또는 일부를 전가시킨 행위 등(9.14)	(주)지에스홈쇼핑 등 TV홈쇼핑 7개사
	기타	전기통신서비스의 품질 등 중사항을 이용약관에 충분히 고지하지 않은 행위(3.21)	KT
2018	이용자 이익침해	대표번호 카드결제서비스 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(10.12)	KT 등 20개사 KT, LGU+, SKB, 뱅크사업자 등 17개사
		접속경로 변경 관련 전기통신사업법 위반(3.21)	페이스북
	단말기 유통법 위반	이통3사 법인 영업 및 대형유통점의 단말기유통법 위반 행위에 대한 시정조치에 관한 건(1.24)	SKT, KT, LGU+, 대형유통점 1개
		이통3사 및 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(1.24)	SKT, KT, LGU+, 유통점(171개사)

연 도	구 분	안 건 명	사 업 자
		국민신문고 등 민원 관련 유통점의 단말기유통법 위반행위 시정조치에 관한 건(10.25)	56개 유통점
	이용약관 위반	(주)티브로드 및 (주)티브로드동대문방송 방송채널 차단행위의 금지행위 위반에 대한 시정조치에 관한 건(10.31)	(주)티브로드 (주)티브로드 동대문 방송
	기타 (기술적조치 미이행)	전기통신사업법 위반 특수유형부가통신사업자에 대한 시정조치에 관한 건(10.25)	위드디스크
2019	이용자 이익침해	초고속인터넷 및 결합상품 서비스해지제한 관련 이용자이익 침해행위에 대한 시정조치에 관한 건(6.26)	에스케이텔레콤(주) 에스케이브로드밴드(주)
	단말기 유통법 위반	이통3사 및 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건(3.20)	에스케이텔레콤(주) (주)케이티 (주)엘지유플러스 유통점(35개사)
		에스케이텔레콤(주)의 단말기유통법 위반에 따른 시정조치에 관한 건(7.9)	에스케이텔레콤(주)
	수익배분 제한	방송법 금지행위 위반 사업자 등에 대한 시정조치 및 시정권고에 관한 건(10.23)	(주)씨엠비 (주)케이티스카이라이프 (주)현대에이치씨엔
	기타 (기술적조치 미이행)	전기통신사업법 위반 특수유형부가통신사업자에 대한 시정조치에 관한 건(4.17)	특수유형부가통신 사업자(5개사)

2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황

□ 개 요

- 조사사건에 대하여 금지행위 등 유형별 세부내역을 살펴보면, 전체 865건 중에 공시지원금 초과 지급 및 부당한 차별지급 등 단말기 지원금에 관한 위반 행위가 591건으로 전체 위반건수의 약 68.3%를 차지하여 가장 많았다. 이용자 이익 침해 행위가 195건(22.5%)으로 그 다음으로 많았으며, 이용약관 위반행위가 41건(4.7%), 수익배분 제한·웹하드사업자의 기술적 조치의무 위반 등 기타사항 32건(3.7%) 순으로 나타났다.

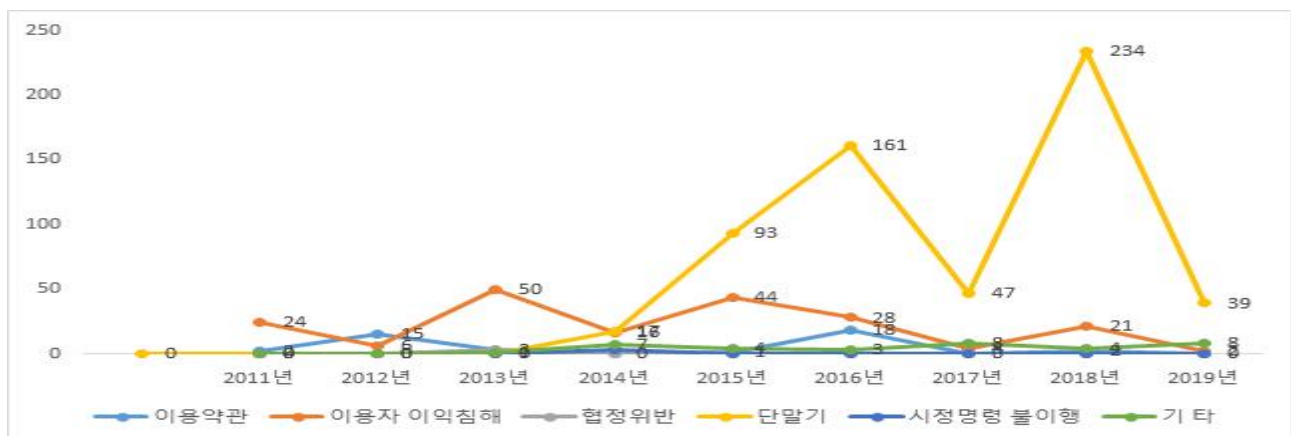
< 4-2-1. 연도별 금지행위 유형별 현황 >

(단위 : 건)

연 도	이용약관	이용자 이익침해	협정위반	단말기 유통법 위반	시정명령 불이행	기 타	계
2011년	2	24	0	0	0	0	26
2012년	15	6	0	0	0	0	21
2013년	3	50	3	0	0	1 ¹⁾	57
2014년	0	16	0	17	3	7 ¹⁾	43
2015년	1	44	0	93	0	4 ¹⁾²⁾	142
2016년	18	28	0	161	0	3 ³⁾	210
2017년	0	4	0	47	0	8 ⁴⁾⁵⁾	59
2018년	2	21	0	234	0	1 ³⁾	258
2019년	0	2	0	39	0	8 ¹⁾³⁾⁵⁾	49
합 계	41(4.7%)	195(22.5%)	3(0.3%)	591(68.3%)	3(0.3%)	32(3.7%)	865(100%)

1) 수익배분 제한, 2) 방송프로그램 기획·편성 위반 3) 웹하드사업자의 기술적 조치 의무 불이행, 4)비용의 부당전가, 5)권고사항

(단위 : 건)



< 4-2-2. 이용자 이익 침해행위 세부 유형 >

(단위 : 건)

구 분	연 도									계
	'11	'12	'13	'14	'15	'16	'17	'18	'19	
요금 등 부당한 차별	6	6	9	6	8	7	-	-	-	42(21.5%)
중요사항 미고지	15	-	-	6	7	21	-	20	-	69(35.4%)
가입의사 미확인	1	-	-	1	-	-	-	-	-	2(1.0%)
이용계약 해지 거부·제한	-	-	-	3	-	-	4	-	2	7(4.6%)
관리감독 미흡	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
선택권 제한(가입 제한 등)	-	-	6	-	1	-	-	-	-	7(3.6%)
기 타	2 ¹⁾	-	35 ²⁾	-	28 ³⁾	-	-	1 ⁴⁾	-	66(33.8%)
합 계	24	6	50	16	44	28	4	21	2	195

1) 요금연체자 관리, 2) 약관 설명서 미교부, 3) 명의 도용, 허위·과장 광고, 4) 접속경로 변경으로 정당한 사유 없이 전기통신서비스의 이용을 제한하는 행위

3. 연도별 시정조치 유형별 세부현황

□ 개 요

- 조사사건에 대한 시정조치 총 2,930건의 유형별 내역을 살펴보면,
 - 행위중지 명령이 802건(27.4%)으로 가장 많았으며 과태료 부과 608건(20.8%), 시정명령 받은 사실의 공표 591건(20.2%), 절차개선 189건(6.5%), 과징금 부과 183건(6.2%) 등의 순서로 나타났다.
 - 약관변경, 영업정지, 형사고발은 각각 43건(1.5%), 11건(0.4%), 3건(0.1%)으로 나타났으며,
 - 기타 조치로는 협정체결, 원상회복, 성실한 협상의무 명령, 시정명령 이행 계획서 제출 및 이행결과보고, 개선 권고, 기술적 조치 등이 있으며, 이는 총 500건으로 17.1%를 차지하였다.

< 4-3-1. 연도별 시정조치 유형별 현황 >

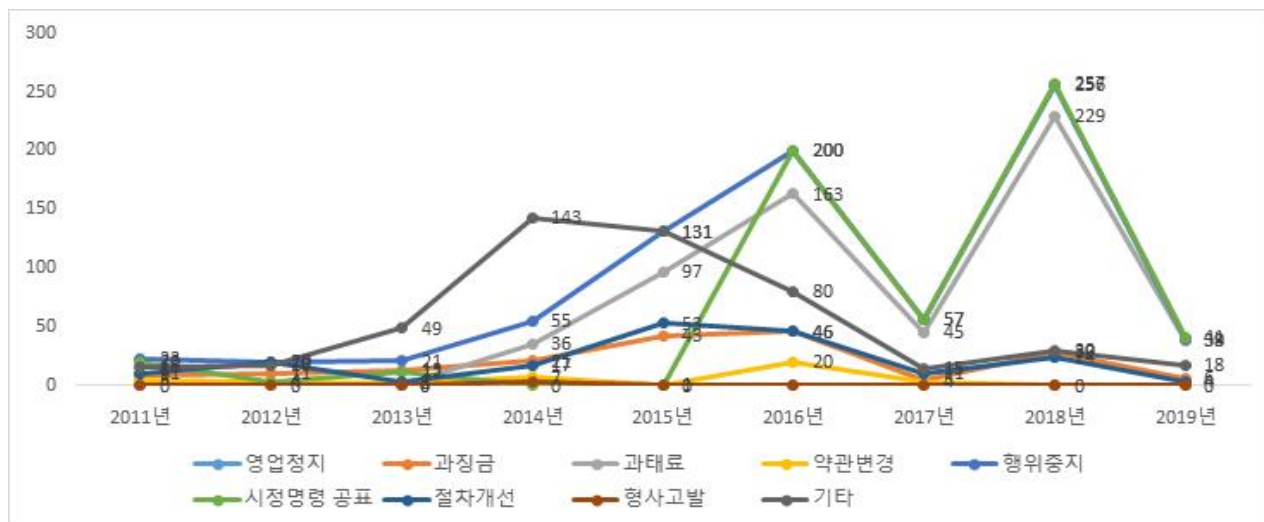
(단위 : 건)

연 도	영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시정명령 공표	절차 개선	형사 고발	기타 ¹⁾	계
2011년	-	9	-	5	23	20	11	-	16	84
2012년	3	11	-	4	20	4	20	-	18	80
2013년	1	13	-	2	21	12	3	-	49	101
2014년	5	21	36	7	55	-	17	3	143	287
2015년	1	43	97	1	131	-	53	-	131	457
2016년	1	46	163	20	200	200	46	-	80	756
2017년	-	5	45	4	57	57	11	-	15	194
2018년	-	29	229	-	256	257	24	-	30	825
2019년	-	6	38	-	39	41	4	-	18	146
합 계	11 (0.4%)	183 (6.2%)	608 (20.8%)	43 (1.5%)	802 (27.4%)	591 (20.2%)	189 (6.5%)	3 (0.1%)	500 (17.1%)	2,930

※ 위의 수치는 1개 사업자가 동일 조사사건에서 다수의 시정조치 명령을 받은 것을 포함함

1) 협정체결, 원상회복, 성실한 협상의무 명령, 시정명령 이행계획서 제출 및 이행결과보고, 개선 권고, 기술적 조치

(단위 : 건)



□ 연도별 과징금 부과 세부현황

- 지난 9년간 총 177건의 위반행위에 대하여 약 4,315억 2,766만원의 과징금을 부과하였다. 금지행위 유형별로는 이용자 이익 침해행위가 총 127건에 3,639억 1,772만원으로 전체 과징금의 84.3%를 차지하였고, 단말기지원금의 부당한 차별 지급 등 위반은 총19건 632억3,600만원으로 전체 금액의 14.7%를 차지하고 있다.

< 4-3-2. 연도별 과징금 부과 세부현황 >

(단위 : 건, 천원)

연 도	구분	이용약관 위 반	이용자 이익 침해	협정 위반	단말기 지원금	기 타 ¹⁾	계
2011년	건수	2	7	-	-	-	9
	금액	70,050	31,978,000	0	0	0	32,048,050
2012년	건수	2	9	-	-	-	11
	금액	1,199,000	12,667,000	0	0	0	13,866,000
2013년	건수	-	12	-	-	1	13
	금액	0	180,386,000	0	0	14,480	180,400,480
2014년	건수	-	11	-	3	7	21
	금액	0	88,279,860	0	2,400,000	200,430	90,880,290

연 도	구분	이용약관 위 반	이용자 이익 침해	협정 위반	단말기 지원금	기 타 ¹⁾	계
2015년	건수	1	35	-	3	4	43
	금액	137,000	36,675,860	0	3,402,000	466,420	40,681,280
2016년	건수	17	28	-	1	-	46
	금액	2,031,800	11,875,400	0	1,820,000	0	15,727,200
2017년	건수	-	2	-	3	-	5
	금액	0	904,000	0	2,124,000	0	3,028,000
2018년	건수	2	21	-	6	-	29
	금액	158,263	755,600	0	50,639,000	0	51,552,863
2019년	건수	-	2	-	3	1	6
	금액	-	396,000	-	2,851,000	96,500	3,343,500
합 계	건수	24	127	-	19	13	177
	금액	3,596 (0.08%)	363,917,720 (84.3%)	0	63,236,000 (14.7%)	777,830 (0.2%)	431,527,663 (100%)

1) 기타 : 수익배분 제한

□ 연도별 과태료 부과 세부현황

- 2011~2013년에는 과태료 부과건이 발생하지 않다가 2014. 10. 1. 단말기유통법 시행으로 이동통신 대리점 및 판매점 등에 대해서도 제재가 가능해짐에 따라 2014년부터 2019년까지 총 608건에 대하여 10억 2,867만원의 과태료가 부과되었다.

< 4-3-3. 연도별 과태료 부과 세부현황 >

(단위 : 건, 천원)

연 도	건수	금액
2011년	0	0
2012년	0	0
2013년	0	0
2014년	36	59,500

연 도	건수	금액
2015년	97	189,500
2016년	163	292,700
2017년	45	60,000
2018년	229	300,570
2019년	38	126,400
합 계	608	1,028,670

4. 연도별 사업자별 세부현황

- (유선 분야) SO사업자가 57건으로 가장 많았고, KT, SKB, LGU+, SKT 순으로 나타났으며,
- (무선 분야) '14.10.1. 단말기유통법의 시행 이후 613건의 유통점 위반행위가 있었고, LGU+가 25건, SKT 21건, KT가 20건의 위반행위가 있었다.
- (부가 통신 분야) 웹하드 사업자를 포함한 부가통신사업자의 금지행위 위반이 21건 발생하였다.
- (방송 분야) 종합유선방송 역무의 SO사업자가 43건, TV홈쇼핑사업자 7건, IPTV 사업자가 3건으로 금지행위 위반이 나타났다.

< 4-4-1. 사업자별 금지행위 전체현황 >

(단위 : 건)

구 분	사업자	금지행위 유형별				시정명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
		이용약관 위 반	이용자 이익 침해	협정위반	기 타 ¹⁾			
유선 분야	SKT	1	5	-	-	-	-	6
	KT	4	9	-	-	-	-	13
	SKB	2	9	-	-	-	-	11
	LGU+	-	9	-	-	-	-	9
	SO사업자	-	57	-	-	-	-	57
	기타	2	21	-	-	-	-	23
	소 계	9	110	0	0	0	0	119
무선 분야	SKT	-	10	1	-	1	9	21
	KT	-	10	1	1	1	7	20
	LGU+	-	12	1	-	1	11	25
	유통점	-	10	-	-	-	603	613
	알뜰폰사업자	-	19	-	-	-	-	19

구 분	사업자	금지행위 유형별				시정명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
		이용약관 위 반	이용자 이익 침해	협정위반	기 타 ¹⁾			
	소 계	0	61	3	1	3	630	698
부 가 통신 사업 자	부가통신사업자	-	12	-	-	-	-	12
	특수유형부가 통신사업자	-	-	-	9	-	-	9
	소 계	0	12	0	9	0	0	21
방 송 사업 자	지상파	-	-	-	-	-	-	0
	SO	29	-	-	14	-	-	43
	IPTV	3	-	-	-	-	-	3
	TV홈쇼핑사	-	-	-	7	-	-	7
	미디어랩	-	-	-	1	-	-	1
	소 계	32	0	0	22	0	0	54
합 계		41	183	3	32	3	630	892

1) 기타 : 수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반, 기술적 조치 의무 미이행, 비용의 부당전가, 통신
품질관련 정보의 명확한 고지 등 개선 권고 등

□ 사업자별 금지행위 유형별 세부현황

< 4-4-2. 연도별 사업자별 금지행위 유형 세부현황 >

(단위 : 건)

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾			
2011 년	유선 분야	KT	-	2	-	-	-	-	2
		SKB	1	1	-	-	-	-	2
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		온세텔레콤	1	-	-	-	-	-	1
		기타	-	15	-	-	-	-	15
		소 계	2	19	0	0	0	0	21
	무선 분야	SKT	-	2	-	-	-	-	2
		KT	-	2	-	-	-	-	2
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소 계	0	5	0	0	0	0	5
합 계		2	24	0	0	0	0	26	
2012 년	유선 분야	KT	2	1	-	-	-	-	3
		SKB	-	1	-	-	-	-	1

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정령 불이행	단말기 통법 위반	계
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾			
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소 계	2	3	0	0	0	0	5
	무선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
		KT	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소 계	0	3	0	0	0	0	3
	방송 분야	지상파	-	-	-	-	-	-	0
		SO	13	-	-	-	-	-	13
		PP	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	13	0	0	0	0	0	13
	합 계		15	6	0	0	0	0	21
2013 년	유선 분야	SKT	1	-	-	-	-	-	1
		KT	1	1	-	-	-	-	2
		SKB	1	1	-	-	-	-	2
		LGU+	-	2	-	-	-	-	2
		SO	-	34	-	-	-	-	34
		소 계	3	38	0	0	0	0	41
	무선 분야	SKT	-	4	1	-	-	-	5
		KT	-	4	1	-	-	-	5
		LGU+	-	4	1	-	-	-	5
		소 계	0	12	3	0	0	0	15
	방송 분야	지상파	-	-	-	-	-	-	0
		SO	-	-	-	1	-	-	1
		PP	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	0	0	0	1	0	0	1
	합 계		3	50	3	1	0	0	57
2014 년	무선 분야	SKT	-	2	-	-	1	1	4
		KT	-	2	-	-	1	1	4
		LGU+	-	2	-	-	1	1	4

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정령 불이행	단말기 유법 위반	계
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾			
		유통점	-	-	-	-	-	36	36
		소 계	0	6	0	0	3	39	48
	부가 서비스 위반	특수유통점	-	10	-	-	-	-	10
		소 계	0	10	0	0	0	0	10
	방송 서비스 위반	SO	-	-	-	7	-	-	7
		소 계	0	0	0	7	0	0	7
	합 계		0	16	0	7	3	39	65
2015 년	유선 분야	SKT	-	2	-	-	-	-	2
		KT	-	2	-	-	-	-	2
		SKB	-	2	-	-	-	-	2
		LGU+	-	2	-	-	-	-	2
		SO	-	20	-	-	-	-	20
		기타	1	-	-	-	-	-	1
		소계	1	28	0	0	0	0	29
	무선 분야	SKT	-	1	-	-	-	2	3
		KT	-	1	-	-	-	1	2
		LGU+	-	4	-	-	-	-	4
		유통점	-	10	-	-	-	97	107
		소 계	0	16	0	0	0	100	116
	방송 분야	SO	-	-	-	3	-	-	3
		미디어랩	-	-	-	1	-	-	1
		소계	0	0	0	4	0	0	4
	합 계		1	44	0	4	0	100	149
2016 년	유선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
		KT	1	1	-	-	-	-	2
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		SO	-	3	-	-	-	-	3

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정령 불이행	단말기 통법 위반	계
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾			
		소계	1	7	0	0	0	0	8
	무선 분야	SKT	-	-	-	-	-	-	0
		KT	-	-	-	-	-	-	0
		LGU+	-	-	-	-	-	2	2
		유통점	-	-	-	-	-	163	163
		알뜰폰사업자	-	19	-	-	-	-	19
		소 계	0	19	0	0	0	165	184
	부가 통신 분야	부가통신	-	2	-	-	-	-	2
		특수유형 부가통신	-	-	-	3	-	-	3
		소 계	0	2	0	3	0	0	5
	방송 분야	IPTV	3	-	-	-	-	-	3
		SO	14	-	-	-	-	-	14
		소 계	17	0	0	0	0	0	17
	합 계		18	28	0	3	0	165	214
2017 년	유선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
		KT	-	1	-	-	-	-	1
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소계	0	4	0	0	0	0	4
	무선 분야	SKT	-	-	-	-	-	1	1
		KT	-	-	-	1	-	1	2
		LGU+	-	-	-	-	-	1	1
		유통점	-	-	-	-	-	44	44
		소계	0	0	0	1	0	47	48
	방송 분야	TV홈쇼핑사	-	-	-	7	-	-	7
		소계	0	0	0	7	0	0	7
	합 계		0	4	0	8	0	47	59
2018 년	유선 분야	SKT	-	-	-	-	-	-	-
		KT	-	1	-	-	-	-	1

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				시정령 불이행	단말기 유법 위반	계
			이용 약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾			
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		기타	-	18	-	-	-	-	18
		소계	0	21	0	0	0	0	21
	무선 분야	SKT	-	-	-	-	-	2	2
		KT	-	-	-	-	-	2	2
		LGU+	-	-	-	-	-	2	2
		유통점	-	-	-	-	-	228	228
		소계	0	0	0	0	0	234	234
	부가 통신 분야	특수유형 부가통신	-	-	-	1	-	-	-
		소계	0	0	0	1	0	0	1
	방송 분야	SO	2	-	-	-	-	-	2
		소계	2	0	0	0	0	0	2
	합 계		2	21	0	1	0	234	258
2019 년	유선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
		KT	-	-	-	-	-	-	-
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	-	-	-	-	-	-
		기타	-	-	-	-	-	-	-
		소계	0	2	0	0	0	0	2
	무선 분야	SKT	-	-	-	-	-	2	2
		KT	-	-	-	-	-	1	1
		LGU+	-	-	-	-	-	1	1
		유통점	-	-	-	-	-	35	35
		소계	0	0	0	0	0	39	39
	부가 통신 분야	특수유형 부가통신	-	-	-	5	-	-	5
		소계	0	0	0	5	0	0	5
	방송 분야	SO	-	-	-	3	-	-	3
		소계	-	0	0	3	0	0	3
	합 계		-	2	-	8	-	39	49

1) 기타 : 수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반, 기술적 조치 의무 미이행, 비용의 부당전가, 통신품질관련 정보의 명확한 고지 등 개선 권고 등

< 4-4-3. 연도별 사업자별 금지행위 건수 >

(단위 : 건)

연 도	구 분	사업자	건수	계
2011년	유선 분야	KT	2	21
		SKB	2	
		LGU+	1	
		온세텔레콤	1	
		기타	15	
	무선 분야	SKT	2	5
		KT	2	
		LGU+	1	
합 계			26	
2012년	유선 분야	KT	3	5
		SKB	1	
		LGU+	1	
	무선 분야	SKT	1	3
		KT	1	
		LGU+	1	
	방송 분야	SO사업자	13	13
	합 계			21
2013년	유선 분야	SKT	1	41
		KT	2	
		SKB	2	
		LGU+	2	
		SO사업자	34	
	무선 분야	SKT	5	15
		KT	5	
		LGU+	5	
	방송 분야	SO사업자	1	1
합 계			57	
2014년	무선 분야	SKT	4	48
		KT	4	
		LGU+	4	
		유통점	36	
	부가 통신 분야	웹하드사업자	10	10
	방송 분야	SO사업자	7	7
	합 계			65
2015년	유선 분야	SKT	2	29
		KT	2	

연 도	구 분	사업자	건수	계
		SKB	2	
		LGU+	2	
		SO사업자	21	
	무선 분야	SKT	3	116
		KT	2	
		LGU+	4	
		유통점	107	
	방송 분야	SO사업자 등	4	4
합 계		149		
2016년	유선 분야	SKT	1	8
		KT	2	
		SKB	1	
		LGU+	1	
		SO사업자	3	
	무선 분야	SKT	0	184
		KT	0	
		LGU+	2	
		유통점	163	
		알뜰폰사업자	19	
	부가통신 분야	부가통신사업자	2	5
		특수유형부가통신사업자	3	
	방송 분야	SO사업자	14	17
		IPTV사업자	3	
	합 계		214	
2017년	유선 분야	SKT	1	4
		KT	1	
		SKB	1	
		LGU+	1	
	무선 분야	SKT	1	48
		KT	2	
		LGU+	1	
		유통점	44	
	방송 분야	TV홈쇼핑사	7	7
	합 계		59	
2018년	유선 분야	SKT	-	21

연 도	구 분	사업자	건수	계
		KT	1	
		SKB	1	
		LGU+	1	
		기타	18	
	무선 분야	SKT	2	234
		KT	2	
		LGU+	2	
		유통점	228	
	부가통신사업분야	특수유형부가통신사업자	1	1
	방송 분야	SO	2	2
합 계			258	
2019년	유선 분야	SKT	1	2
		KT	-	
		SKB	1	
		LGU+	-	
		기타	-	
	무선 분야	SKT	2	39
		KT	1	
		LGU+	1	
		유통점	35	
	부가통신사업분야	특수유형부가통신사업자	5	5
	방송 분야	SO	3	3
합 계			49	

□ 사업자별 시정조치 유형별 세부현황

- 지난 9년간(2011~2019년) 주요 방송통신 사업자의 금지행위 등에 대한 시정조치 내역을 살펴보면, 행위중지 명령이 805건으로 가장 많았고 과태료 608건, 시정 명령공표 591건, 절차개선 189건 순으로 나타났다.
- 사업자별로 유선분야에서는 SO사업자가 108건으로 가장 많았고, 무선분야에서는 이동통신 유통점이 1,815건으로 가장 많았으며, 방송분야에서는 SO사업자가 182건으로 가장 많았다.

< 4-4-4. 사업자별 시정조치 유형별 전체 현황('11~'19) >

(단위 : 건)

구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								계
		영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시정명령 공표	절차 개선	기타 ¹⁾	
유 선 분 야	SKT	-	3	-	1	5	4	6	7	26
	KT	-	8	-	4	10	8	10	13	53
	SKB	-	9	-	3	10	9	10	10	51
	LGU+	-	7	-	3	8	6	7	8	39
	SO	-	17	-	-	17	3	17	54	108
	기타	-	20	-	1	37	34	21	20	133
	소 계	0	64	0	12	87	64	71	112	410
무 선 분 야	SKT	4	17	1	0	18	6	8	27	81
	KT	3	18	0	1	19	7	7	28	83
	LGU+	4	21	1	1	22	7	10	29	95
	유통점	0	2	599	0	584	459	10	161	1,815
	알뜰폰사업자	0	19	0	19	19	19	19	38	133
	소 계	11	77	601	21	662	498	54	283	2,207
부 통 분 야	부통산사업자	-	2	-	-	2	2	2	4	12
	특수유형 부기통신	-	5	6	-	10	-	11	39	71
	소 계	0	7	6	0	12	2	13	43	83
방 송 분 야	지상파	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	SO	-	31	-	10	33	17	40	51	182
	IPTV	-	3	-	-	3	3	3	3	15
	TV홈쇼핑	-	-	1	-	7	7	7	7	29
	미디어랩	-	1	-	-	1	-	1	1	4
	소 계	0	35	1	10	44	27	51	62	230
총 계		11	183	608	43	805	591	189	500	2,930

※ 동일 조사사건으로 1개 사업자가 다수의 시정조치 명령을 받은 것을 포함함

1) 이행계획 제출 및 결과보고, 재발방지 대책 수립, 기술적 조치

< 4-4-5. 연도별 사업자별 시정조치 세부현황 >

(단위 : 건)

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								계
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시정명령 공표	절차 개선	기타	
2011년	유 선 분 야	KT	-	2	-	2	1	1	2	4	12
		SKB	-	2	-	1	2	2	2	2	11
		LGU+	-	1	-	1	1	1	1	1	6

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	사업 정지 공표	절차 개선	기타	계
		온세텔레콤	-	1	-	-	1	1	1	1	5
		기타	-	-	-	-	15	15	-	-	30
		소 계	0	6	0	4	20	20	6	8	64
	무 선 분 야	SKT	-	1	-	-	1	-	2	3	7
		KT	-	1	-	1	1	-	2	3	8
		LGU+	-	1	-	-	1	-	1	2	5
		소 계	0	3	0	1	3	0	5	8	20
	합 계		0	9	0	5	23	20	11	16	84
2012년	유 선 분 야	KT	-	2	-	1	2	2	2	2	11
		SKB	-	1	-	-	1	1	1	-	4
		LGU+	-	1	-	-	1	1	1	-	4
		소 계	0	4	0	1	4	4	4	2	19
	무 선 분 야	SKT	1	1	-	-	1	-	1	1	5
		KT	1	1	-	-	1	-	1	1	5
		LGU+	1	1	-	-	1	-	1	1	5
		소 계	3	3	0	0	3	0	3	3	15
	방 송 분 야	지상파	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		SO	-	4	-	3	13	-	13	13	46
		PP	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	0	4	0	3	13	0	13	13	46
	합 계		3	11	0	4	20	4	20	18	80
2013년	유 선 분 야	SKT	-	-	-	-	1	1	1	1	4
		KT	-	-	-	-	2	2	1	1	6
		SKB	-	-	-	1	2	2	1	1	7
		LGU+	-	-	-	1	1	1	-	1	4
		SO	-	-	-	-	-	-	-	34	34
		소 계	0	0	0	2	6	6	3	38	55
	무 선 분 야	SKT	-	4	-	-	5	2	-	3	14
		KT	1	4	-	-	5	2	-	3	15
		LGU+	-	4	-	-	5	2	-	3	14
		소 계	1	12	0	0	15	6	0	9	43
	방 송 분 야	지상파	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		SO	-	1	-	-	-	-	-	2	3
		PP	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	0	1	0	0	0	0	0	2	3
	합 계		1	13	0	2	21	12	3	49	101
2014년	무 선 분 야	SKT	2	3	0	-	3	-	-	10	18
		KT	1	3	0	-	3	-	-	10	17

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	사업 정지 공표	절차 개선	기타	계
		LGU+	2	3	0	-	3	-	-	10	18
		유통점	-	-	36	-	36	-	-	72	144
		소 계	5	9	36	0	45	0	0	102	197
	부 통 분 야	특수유형 부가통신	-	5	-	-	10	-	10	30	55
		소 계	0	5	0	0	10	0	10	30	55
	방 송 분 야	SO	-	7	-	7	-	-	7	14	35
		소 계	0	7	0	7	0	0	7	14	35
	합 계		5	21	36	7	55	0	17	146	287
	유 선 분 야	SKT	-	1	-	-	2	-	2	2	7
		KT	-	2	-	-	2	-	2	2	8
		SKB	-	2	-	-	2	-	2	2	8
		LGU+	-	2	-	-	2	-	2	2	8
		SO	-	14	-	-	14	-	14	14	56
		기타	-	1	-	1	1	-	2	1	6
		소 계	0	22	0	1	23	0	24	23	93
2015년	무 선 분 야	SKT	1	4	-	-	4	-	4	4	17
		KT	-	4	-	-	4	-	4	4	16
		LGU+	-	7	-	-	7	-	7	7	28
		유통점	-	2	97	-	89	-	10	89	287
		소 계	0	17	97	0	104	0	25	104	348
	방 송 분 야	SO	-	3	-	-	3	-	3	3	12
		미디어렙	-	1	-	-	1	-	1	1	4
		소 계	0	4	0	0	4	0	4	4	16
	합 계		1	43	97	1	131	0	53	131	457
2016년	유 선 분 야	SKT	-	1	-	-	1	1	1	2	6
		KT	-	1	-	-	1	1	1	2	6
		LGU+	-	1	-	-	1	1	1	2	6
		SKB	-	1	-	-	1	1	1	2	6
		SO사업자	-	3	-	-	3	3	3	6	18
		소 계	0	7	0	0	7	7	7	14	42
	무 선 분 야	SKT	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		KT	-	1	-	-	1	1	-	2	5
		LGU+	1	1	1	1	1	1	1	2	9

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	사업 정형 공표	절차 개선	기타	계
		유통점	-	-	159	-	153	153	-	-	465
		알뜰폰사업자	-	19	-	19	19	19	19	38	133
		소 계	1	21	160	20	174	174	20	42	612
	부 가 통 신 분 야	부가통신	-	2	-	-	2	2	2	4	12
		특수유형 부가통신	-	-	3	-	-	-	-	3	6
		소 계	0	2	3	0	2	2	2	7	18
	방 송 분 야	IPTV	-	3	-	-	3	3	3	3	15
		SO	-	13	-	-	14	14	14	14	69
		소 계	0	16	0	0	17	17	17	17	84
	합 계		1	46	163	20	200	200	46	80	756
2017년	유 선 분 야	SKT	-	-	-	1	1	1	1	1	5
		KT	-	-	-	1	1	1	1	1	5
		LGU+	-	1	-	1	1	1	1	1	6
		SKB	-	1	-	1	1	1	1	1	6
		소 계	0	2	0	4	4	4	4	4	22
	무 선 분 야	SKT	-	1	-	-	1	1	-	1	4
		KT	-	1	-	-	1	1	-	2	5
		LGU+	-	1	-	-	1	1	-	1	4
		유통점	-	-	44	-	43	43	-	-	130
		소 계	0	3	44	0	46	46	0	4	143
	방 송 분 야	TV홈쇼핑사	-	-	1	-	7	7	7	7	29
		소 계	0	0	1	0	7	7	7	7	29
	합 계		0	5	45	4	57	57	11	15	194
2018년	유 선 분 야	SKT	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		KT	-	1	-	-	1	1	1	1	5
		LGU+	-	1	-	-	1	1	1	1	5
		SKB	-	1	-	-	1	1	1	1	5
		기타	-	18	-	-	17	18	18	18	89
		소 계	0	21	0	0	20	21	21	21	104
	무 선 분 야	SKT	-	2	-	-	2	2	-	2	8
		KT	-	2	-	-	2	2	-	2	8
		LGU+	-	2	-	-	2	2	-	2	8
		유통점	-	-	228	-	228	228	-	-	684
		소 계	0	6	228	0	234	234	0	6	708
	부 가 통 신	특수유형 부가통신	-	-	1	-	-	-	1	1	3
		소 계	0	0	1	0	0	0	1	1	3

연 도	구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								
			영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	시정명 공표	절차 개선	기타	계
	방 송 분 야	SO	-	2	-	-	2	2	2	2	10
		소 계	0	2	0	0	2	2	2	2	10
	합 계		0	29	229	0	256	257	24	30	825
2019년	유 선 분 야	SKT	-	1	-	-	-	1	1	1	4
		KT	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		LGU+	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		SKB	-	1	-	-	-	1	1	1	4
		기타	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		소 계	0	2	0	0	0	2	2	2	8
	무 선 분 야	SKT	-	1	1	-	1	1	1	3	8
		KT	-	1	-	-	1	1	-	1	4
		LGU+	-	1	-	-	1	1	-	1	4
		유통점	-	-	35	-	35	35	-	-	105
		소 계	0	3	36	0	38	38	1	5	121
	부가 통신	특수유형 부가통신	-	-	2	-	-	-	-	5	12
		소 계	-	-	2	-	-	-	-	5	12
	방 송 분 야	SO	-	1	-	-	1	1	1	3	7
		소 계	-	1	-	-	1	1	1	3	7
	합 계		0	6	38	39	41	4	2	16	146

※ 동일 조사사건으로 1개 사업자에 다수의 시정조치 명령을 포함함

□ 사업자별 과징금 부과 세부현황

- 지난 9년간(2011~2019년) 금지행위 등으로 인한 과징금 부과내역을 사업자별로 살펴보면,
 - (유선 분야) 이용자 이익 저해행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, 이중 KT가 177억1,210만원으로 가장 많았다.
 - (무선 분야) 이용자 이익 저해행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, SKT가 2,162억2,130만원으로 과징금이 가장 많았다.
 - (방송 분야) 이용약관 위반행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, SO사업자에게 26억8,359만원의 과징금이 부과되었다.

< 4-4-6. 사업자별 과징금 부과 전체현황('11~'19) >

(단위 : 천원)

구 분	사업자	과징금				계
		이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
유 선 분 야	SKT	0	2,421,000	0	0	2,421,000
	KT	609,900	17,102,200	0	0	17,712,100
	SKB	30,130	6,472,600	0	0	6,502,730
	LGU+	0	8,173,100	0	0	8,173,100
	SO	0	1,365,400	0	0	1,365,400
	온세텔레콤	39,920	0	0	0	39,920
	기타	0	651,700	0	0	651,700
	소 계	679,950	36,186,000	0	0	36,865,950
무 선 분 야	SKT	-	216,221,300	-	-	216,221,300
	KT	-	90,365,200	-	-	90,365,200
	LGU+	-	83,144,860	-	-	83,144,860
	알뜰폰사업자	0	834,500	0	0	834,500
	소 계	0	390,565,860	0	0	390,565,860
부 가 통 신 분 야	부가통신사업자	0	401,860	0	0	401,860
	소 계	0	401,860	0	0	401,860
방 송 분 야	SO	2,145,763	0	0	537,830	2,683,593
	IPTV	770,400	0	0	0	770,400
	미디어랩	0	0	0	240,000	240,000
	소 계	2,916,163	0	0	777,830	3,693,993
총 계		3,596,113	427,153,720	0	777,830	431,527,663

1) 단말기유통법을 위반한 차별적 보조금 지급에 따른 과징금 부과 포함

2) 기타 : 수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반 등

< 4-4-7. 연도별 사업자별 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
2011년	유 선 분 야	KT	-	13,608,000	-	-	13,608,000
		SKB	30,130	3,197,000	-	-	3,227,130
		LGU+	-	1,503,000	-	-	1,503,000
		온세텔레콤	39,920	-	-	-	39,920
		소 계	70,050	18,308,000	0	0	18,378,050
	무 선 분 야	SKT	-	6,860,000	-	-	6,860,000
		KT	-	3,660,000	-	-	3,660,000
		LGU+	-	3,150,000	-	-	3,150,000

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
		소 계	0	13,670,000	0	0	13,670,000
		합 계	70,050	31,978,000	0	0	32,048,050
2012년	유 선 야	KT	578,000	214,000	-	-	792,000
		SKB	-	253,000	-	-	253,000
		LGU+	-	310,000	-	-	310,000
		소 계	578,000	777,000	0	0	1,355,000
	무 선 야	SKT	-	6,890,000	-	-	6,890,000
		KT	-	2,850,000	-	-	2,850,000
		LGU+	-	2,150,000	-	-	2,150,000
		소 계	0	11,890,000	0	0	11,890,000
	방 송 야	SO	621,000	-	-	-	621,000
		PP	-	-	-	-	0
		소 계	621,000	0	0	0	621,000
		합 계	1,199,000	12,667,000	0	0	13,866,000
2013년	무 선 야	SKT	-	96,276,000	-	-	96,276,000
		KT	-	52,070,000	-	-	52,070,000
		LGU+	-	32,040,000	-	-	32,040,000
		소 계	0	180,386,000	0	0	180,386,000
	방 송 야	지상파	-	-	-	-	0
		SO	-	-	-	14,480	14,480
		PP	-	-	-	-	0
		소 계	0	0	0	14,480	14,480
		합 계	0	180,386,000	0	14,480	180,400,480
2014년	무 선 야	SKT	-	54,550,000	-	-	54,550,000
		KT	-	17,110,000	-	-	17,110,000
		LGU+	-	18,960,000	-	-	18,960,000
		소 계	0	90,620,000	0	0	90,620,000
	부 통 분 가 신 야	투스용현	-	59,860	-	-	59,860
		소 계	0	59,860	0	0	59,860
	방 송 야	SO	-	-	-	200,430	200,430
		소 계	0	0	0	200,430	200,430
		합 계	0	90,679,860	0	200,430	90,880,290
2015년	유 선 야	SKT	-	910,000	-	-	910,000
		KT	-	910,000	-	-	910,000

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
		SKB	-	280,000	-	-	280,000
		LGU+	-	910,000	-	-	910,000
		SO	-	1,336,500	-	-	1,336,500
		소 계	0	4,346,500	0	0	4,346,500
	무선 분야	SKT	-	28,526,000	-	-	28,526,000
		KT	-	922,000	-	-	922,000
		LGU+	-	6,283,360	-	-	6,283,360
		소 계	0	35,731,360	0	0	35,731,360
	방송 분야	SO	137,000	-	-	226,420	363,420
		미디어랩	-	-	-	240,000	240,000
		소 계	137,000	0	0	466,420	603,420
	합 계		137,000	40,077,860	0	466,420	40,681,280
2016년	유선 분야	SKT	-	1,280,000	-	-	1,280,000
		KT	31,900	2,330,000	-	-	2,361,900
		LGU+	-	4,590,000	-	-	4,590,000
		SKB	-	2,470,000	-	-	2,470,000
		SO	-	28,900	-	-	28,900
		소 계	31,900	10,698,900	0	0	10,730,800
	무선 분야	SKT	-	-	-	-	0
		KT	-	-	-	-	0
		LGU+	-	1,820,000	-	-	1,820,000
		알뜰폰사업자	-	834,500	-	-	834,500
		소 계	0	2,654,500	0	0	2,654,500
	부통신 분야	부가통신사업자	-	342,000	-	-	342,000
		소 계	0	342,000	0	0	342,000
	방송 분야	SO	1,229,500	-	-	-	1,229,500
		IPTV	770,400	-	-	-	770,400
		소 계	1,999,900	0	0	0	1,999,900
	합 계		2,031,800	13,695,400	0	0	15,727,200
2017년	유선 분야	LGU+	-	800,000	-	-	800,000
		SKB	-	104,000	-	-	104,000
		소 계	-	904,000	0	0	904,000
	무선 분야	SKT	-	794,000	-	-	794,000
		KT	-	361,000	-	-	361,000

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
		LGU+	-	969,000	-	-	969,000
		소 계	0	2,124,000	0	0	2,124,000
	합 계		0	3,028,000	0	0	3,028,000
2018년	유 선 분 야	KT	-	40,200	-	-	40,200
		LGU+	-	60,100	-	-	60,100
		SKB	-	3,600	-	-	3,600
		기타	-	661,700	-	-	661,700
		소 계	0	755,600	0	0	755,600
	무 선 분 야	SKT	-	21,350,300	-	-	21,350,300
		KT	-	12,541,200	-	-	12,541,200
		LGU+	-	16,747,500	-	-	16,747,500
		소 계	0	50,639,000	0	0	50,639,000
	방 송 분 야	SO	158,263	-	-	-	158,263
		소계	158,263	0	0	0	158,263
	합 계		158,263	51,394,600	0	0	51,552,863
2019년	유 선 분 야	SKT	-	231,000	-	-	231,000
		SKB	-	165,000	-	-	165,000
		소 계	0	396,000	0	0	396,000
	무 선 분 야	SKT	-	975,000	-	-	975,000
		KT	-	851,000	-	-	851,000
		LGU+	-	1,025,000	-	-	1,025,000
		소 계	0	2,851,000	0	0	2,851,000
	방 송 분 야	SO	-	-	-	96,500	96,500
		소계	0	0	0	96,500	96,500
	합 계		0	3,247,000	0	96,500	3,343,500

1) 단말기유통법을 위반 차별적 보조금 지급에 따른 과징금 포함, 2) 수익배분 제한, 방송프로그램 기획·편성 위반 등

□ 사업자별 과태료 부과 세부현황

< 4-4-8. 연도별 사업자별 과태료 부과 세부현황 >

(단위 : 천원)

구 분		사업자	과태료			합 계
			단말기유통법 위반	기술적 조치 의무 미이행	거짓자료의 제출	
2014년	무 선	이동통신 유통점(36개사)	59,500	-	-	59,500
		소 계	59,500	-	-	59,500
		합 계	59,500	0	0	59,500
2015년	무 선	SKT(2건)	10,000			10,000
		이동통신 유통점(97개사)	193,000	-	-	179,500
		소 계	203,000	-	-	189,500
		합 계	203,000	0	0	203,000
2016년	무 선	LGU+	22,500	-	-	22,500
		이동통신 유통점(159개사)	255,500	-	-	255,500
		소 계	278,000	0	0	278,000
	부 통 신	특수유형부가통신(3개사)	-	14,700	-	14,700
		소 계	0	14,700	0	14,700
		합 계	278,000	14,700	0	292,700
2017년	무 선	이동통신 유통점(44개사)	50,000	-	-	50,000
		소 계	50,000	0	0	50,000
	방 송	TV홈쇼핑사(1개사)	-	-	10,000	10,000
		소 계	0	0	10,000	10,000
		합 계	50,000	0	10,000	60,000
2018년	무 선	이동통신 유통점(228개사)	290,700	-	-	286,700
		소 계	290,700	0	0	286,700
	부 통 신	특수유형부가통신(1개사)	-	10,500	-	10,500
		소 계	0	10,500	0	10,500
		합 계	290,700	10,500	0	301,200
2019년	무 선	이동통신사 및 유통점(36개사)	105,400	-		105,400
		소 계	105,400	0	0	105,400
	부 통 신	특수유형부가통신(2개사)	-	21,000	-	21,000
		소 계	0	21,000	0	21,000
		합 계	105,400	21,000	0	126,400

I -2. 개인정보 보호

1. 총 평

ICT서비스 발전으로 개인정보의 수집·이용이 급속하게 증가함에 따라 개인 맞춤형 서비스가 확대 되는 등 이용자 편익은 제고되었으나 개인정보의 오·남용 및 대규모 유출사고가 지속적으로 발생하였다.

이에 방송통신위원회에서는 가상통화 취급업소, O2O사업자 등 국민생활에 밀접한 분야에 대한 기획조사를 실시하고 개인정보보호 규정 위반 사업자에 대하여 행정 처분 하였으며, 대규모 개인정보 유출사고에 대해 과징금을 부과하여 정보통신서비스 제공자의 책임을 강조하였다. 방송통신위원회는 2019년 한 해 동안 4차례에 걸친 심의를 통해 총 102개사에 대하여 시정조치를 명령하였다.

한편, 글로벌 사업자 등으로부터 우리 국민의 개인정보를 보호하고 개인정보 자기결정권을 강화하기 위해 일정 기준을 충족하는 사업자에 대해 국내 대리인 지정 기준을 구체화 하고 개인정보보호 관련 손해배상책임 이행을 위한 보험 등의 가입대상과 가입금액을 정하는 등 정보통신망법 시행령을 정비하였다.

1) 시정조치의 주요 내용

방송통신위원회는 2019년 한 해 동안 금융기관, 자동차 제조업체 등 주요사업자에 대하여 개인정보 보호조치 여부와 이용자 권리 행사 방법 위반 등을 집중 점검하고, 유출신고 접수된 개인정보 유출사고에 대하여 철저한 조사 및 엄정 제재를 통해 2차 추가피해를 방지하는데 최선을 다하였다.

2019년 주요 시정조치를 살펴보면, 기획조사를 통해 가상통화 취급업소, 주요 금융기관, O2O사업자들의 보호조치 의무위반 등에 대해 과태료 9,200만원, 주요 자동차 제조사, 발신자정보 확인 앱 사업자 에 대해 개인정보 처리위탁위반, 이용자

권리행사 위반 등에 대해 과징금 2,470만원과 과태료 3,840만원, 온라인 쇼핑몰에 유출신고 지연과 보호조치 의무위반에 등에 대해 과징금 22억5,930만원과 과태료 11억 3,200만원, 온라인교육 서비스 사업자에 대해 개인정보 유효 기간제 위반 등으로 과태료 1,300만, 동의받은 목적을 벗어나 개인정보를 이용한 통신 영업점에 과태료 10,000만원을 부과하였다.

2) 제도개선의 주요 내용

정보통신망법은 다양해지는 정보통신서비스에서 이용자의 개인정보를 보다 효율적으로 보호할 수 있도록 수시로 개정되고 있다. 2019년도에는 이의 구체적인 실행을 위한 정보통신망법 시행령 개정이 이루어졌다.

우선, 해외 사업자에 대한 법 집행력 강화와 국내 이용자의 편의성 증대를 위하여 국내대리인을 지정해야 되는 사업자는 전년도 매출액이 1조원 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도 매출액이 100억원 이상 또는 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상인 정보통신서비스 제공자 등으로 정하였다.

개인정보 침해 발생 시 이용자 피해구제 제도의 실효성 제고를 높이기 위한 손해배상책임 보험 또는 공제에 가입하거나 준비금을 적립하여야 하는 사업자는 직전 사업연도의 매출액이 5천만원 이상이고 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 일일평균 이용자수가 1천명 이상인 정보통신서비스 제공자이다. 또한 가입금액은 이용자수와 매출액에 따라 최저 5천만원, 최고 10억원으로 하였다.

또한, 만 14세 미만 아동의 개인정보를 처리할 경우 법정대리인 동의 확인방법을 아동의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 받기 위해 휴대전화 문자메시지, 휴대전화 본인인증, 서면, 전자우편 등의 방법으로 정하여 아동의 개인정보 보호를 강화하였다.

2. 2019년도 개인정보보호 법규 위반 시정조치 현황

1. 심의 · 의결 현황

○ 2019년도 방송통신위원회는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 정보통신망법) 상 개인정보보호 규정 및 「위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률」(이하 위치정보법) 위반 등에 대한 조사 사건 102건을 심의 · 의결하였다.

- 주요 위반사항은 개인정보 유출, 개인정보 보호조치 의무 위반, 개인정보 유효기간제 위반, 주민등록번호의 사용 제한 위반 등이 있었다.

< 2019년도 심결 사례 >

의결일	안 건 명	처분대상 사업자	주요 시정조치
2019년 1월 29일	개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건	10개사	○ 과태료7천1백만원 (10개사) ○ 시정명령(10개사)
2019년 6월 12일	CallAPP Software Ltd.의 개인정보 보호 법규위반에 대한 시정조치에 관한 건	1개사	○ 과태료1천만원(1개사) ○ 과징금9십만원(1개사) ○ 시정명령(1개사)
	개인정보 및 위치정보보호 관련 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건	2개사	○ 과태료2천8백4십만원 (2개사) ○ 과징금2천3백8십만원 (2개사) ○ 시정명령(2개사)
2019년 8월 23일	엔에이치엔고도(주) 등 50개사 개인정보 보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건	50개사	○ 과태료8억7천6백만원 (50개사) ○ 과징금4억6천9백4십만원 (13개사) ○ 시정명령(50개사)
	개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건	28개사	○ 과태료2억4천6백만원 (28개사) ○ 과징금4백8십만원(1개사) ○ 시정명령(28개사)

의결일	안 건 명	처분대상 사업자	주요 시정조치
2019년 9월 6일	엔에이치엔고도(주) 등 50개사 개인정보 보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치 안건의 수정의결에 관한 건 (과징금 부과액에 대해서만 수정의결)	13개사	○ 과징금4억3백만원 (13개사)
2019년 11월 22일	통신사 영업점 등 개인정보보호 법규 위반사 업자에 대한 시정조치에 관한 건	11개사	○ 과태료1억4천6백만원 (10개사) ○ 과징금18억5천2백만원 (1개사) ○ 시정명령(11개사) ○ 고발(3개사) ○ 수사기관이첩(6개사)

- 조사사건에 대하여 시정조치 유형별로는 총 279건 중 과태료150건, 과징금 18건, 시정명령 102건, 고발 3건, 수사기관 이첩 6건 등이 있었다.

< 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

과태료	과징금	시정명령	고발	수사기관 이첩	징계권고	합 계
150	18	102	3	6	-	279

* 동일 조사사건에 대하여 1개 사업자에 다수의 시정조치 포함

- 과징금 부과내역에 대하여 살펴보면 이용자의 개인정보를 유출한 경우로서 정보통신망법 제22조(개인정보의 수집·이용 동의 등)를 위반한 행위 1건에 9십만원, 제28조(개인정보의 보호조치)를 소홀히 한 행위 15건에 22억5천9백3십 만원을 부과하였고, 위치정보법 제18조(개인위치정보의 수집)를 위반한 행위 1건에 2천1백9십만원, 제19조(개인위치정보의 이용 또는 제공)를 위반한 행위 1건에 1백9십만원을 부과하다.

< 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	개인정보의 수집·이용 동의 위반	개인정보의 보호조치 위반	개인위치 정보의 수집	개인위치정보의 이용 또는 제공 위반	합 계
건 수	1	15	1	1	18
금 액	900	2,259,300	21,900	1,900	2,284,000

- 과태료 부과내역에 대하여 살펴보면 정보통신망법의 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 위반 행위 88건 7억9천6백만원, 주민등록번호 사용 제한 행위 5건 5천7백만원, 개인정보의 처리위탁 위반 행위 2건 6백만원, 개인정보 유출 신고 및 통지 지연 행위 23건 2억6천7백만원, 개인정보의 파기 위반 행위 24건 2억7백만원, 이용자 권리 보호 위반 6건 4천1백만원을 부과하였고, 위치정보법의 개인위치정보주체의 권리 위반 행위 2건 8백4십만원을 부과하였다.

< 과태료 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	주민번호 사용 제한	처리위탁 위반 행위	유출·신고·통지 지연	보호조치 위반	개인정보 파기 위반	이용자 권리 보호	위치정보 주체의 권리 위반	합계
건 수	5	2	23	88	24	6	2	150
금 액	57,000	6,000	267,000	796,000	207,000	41,000	8,400	1,382,400

* 동일 조사사건에 대하여 1개 사업자에 다수의 시정조치 포함

2. 금지행위 유형별 세부현황

□ 개 요

- 행정처분 대상인 102개사는 정보통신망법 및 위치정보법 상 개인정보보호 규정 등을 총 151건 위반한 것으로 지적되었다.
- 지적된 총 151건 중 주민번호 사용제한 5건, 개인정보 취급위탁 위반 2건, 개인정보 유출신고 통지 지연 23건, 개인정보 보호조치 건 88건, 개인정보 유효기간제 및 미파기 25건, 이용자 권리 위반 6건, 개인위치정보주체의 권리 제한 2건 있었다.

< 2019년도 개인정보 조사사건 전체 현황 >

구 분	대상 사업자	위반 사업자	위반내용
기획조사	가상통화취급소 금융기관 O2O사업자	10개사	- 개인정보의 보호조치 위반행위 (9건) - 이용자 권리 행사 방법 위반 (3건)
유출조사	개인정보 유출 신고 사업자	82개사	- 주민등록번호를 수집·이용한 행위 (1건) - 유출 통지·신고 지연 행위 (23건) - 개인정보의 보호조치 위반행위 (74건) - 개인정보의 파기 및 유효기간제 위반 행위 (24건)
민원 및 제보	제보	3개사	- 주민등록번호를 수집·이용한 행위 (4건) - 개인정보 취급·위탁 위반 행위 (2건) - 개인정보의 보호조치 위반 행위 (5건)
	개인정보 관리 소홀 등 민원	7개사	- 이용자 권리 위반 행위 (3건) - 개인위치정보주체의 권리 위반 행위 (2건) - 개인정보 파기 위반 (1건)
합 계	6유형	102개사	151건

* 동일 조사사건 중 1개 사업자의 다수 법규 위반을 포함

1개 규정 위반에 대한 복수 처분(예 : 과태료, 시정조치 명령)을 각각 계산

< 위반행위 유형별 현황 >

(단위 : 건)

구 분	대상사업자	주민번호 사용제한	보호조치 위반	유효기간 제 위반 (파기)	기타	계
기획조사	가상통화 취급업소 금융기관 O2O사업자	-	9	-	3	12
유출조사	개인정보 유출신고 사업자	1	74	24	23	122
민원 및 제보	제보	-	-	-	7	7
	개인정보 관리 소홀 등 민원	4	5	-	1	10
총 계		5	88	24	34	151

□ 법규 위반 유형별 사례분석

- **(주민번호 사용 제한)** 법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우 등을 제외하고는 수집·이용할 수 없음에도 불구하고 수집한 주민등록번호를 파기하지 아니한 경우 과태료 등을 부과하였다.
- **(개인정보 취급위탁)** 개인정보 처리위탁을 하고 있으나, 이를 이용자에게 알리고 동의받은 사실은 없으며, 개인정보처리방침에 공개하거나 전자우편 등을 통해 이용자에게 알린 사실이 없어 과태료를 부과하였다.
- **(유출 통지·신고 지연)** 개인정보의 유출 등 사실을 알았음에도 이용자에게 이 사실을 알리지 않고 24시간 이내 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하지 아니한 경우 등에 대해 과태료 등을 부과하였다.
- **(기술적·관리적 보호조치)** ①개인정보를 취급함에 있어 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화 기술 등을 이용한 보안조치를 취하지 아니한 경우, ②개인정보를 취급할 때 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 접근 통제 장치의 설치·운영 등 기술적·관리적 조치를 취하지 아니한 경우, ③접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치를 취하지 아니한 경우, ④정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 취급할 때 개인정보를 안전하게 취급하기 위한 내부관리계획의 수립·시행, 개인정보관리책임자 및 취급자에 대해 교육을 실시하지 아니한 행위 등에 대해 과태료 및 과징금 등을 부과하였다.
- **(개인정보 미파기)** 개인정보의 수집·이용 목적을 달성했음에도 불구하고 해당 개인정보를 지체 없이 파기하지 아니한 행위에 대해 시정명령 처분하였다.
- **(개인정보 유효기간제)** 1년의 기간동안 정보통신서비스를 이용하지 않은 이용자의 개인정보를 파기하거나 분리보관하지 않은 행위에 대해 과태료 등을 부과하였다.
- **(이용자 권리)** 이용자의 개인정보 동의 철회를 어렵게 한 행위에 대해 과태료 등을 부과하였다.
- **(개인위치정보의 수집)** 위치정보 수집사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간을 명시하지 않았고, 수집·이용 또는 제공의 일시적 중지 요구에 대한 기술적 수단을 갖추지 않은 행위에 대해 과태료 등을 부과하였다.

3. 2019년도 개인정보보호 관련 법령 정비 주요내용

1. 국내대리인 지정 관련 정보통신망법 시행령 개정(' 19.3.19. 시행)

- 정보통신기술의 발전에 따라 국외사업자가 우리나라 국민의 개인정보를 처리하는 경우가 일반화되면서, 개인정보 관련 고충처리 및 범위반에 대한 자료 제출 등을 수행할 국내대리인 제도가 정보통신망법에 도입됨에 따라, 시행령으로 위임된 국내대리인을 지정해야하는 사업자의 요건을 정하였다.

<주요 내용>

- (국내대리인 지정의무 사업자) 국내대리인을 지정해야 하는 자를 전년도 매출액이 1조원 이상이거나 정보통신서비스 부문 전년도 매출액이 100억원 이상 또는 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 이용자 수가 일일평균 100만명 이상인 정보통신서비스 제공자 등으로 정함

2. 손해배상책임 보장제도 관련 정보통신망법 시행령 개정(' 19.6.13. 시행)

- 개인정보 유출로 인한 이용자 피해 사례도 증가하고 있어 기업의 배상능력 부족으로 이용자 손해배상이 불가능한 상황을 예방할 수 있도록 손해배상책임 보장제도가 도입됨에 따라, 시행령으로 위임된 가입대상자 및 가입금액을 정하였다.

<주요 내용>

- (가입대상자) 직전 사업연도의 매출액이 5천만원 이상이고 전년도 말 기준 직전 3개월간 그 개인정보가 저장·관리되고 있는 일일평균 이용자수가 1천명 이상인 정보통신서비스 제공자 등은 개인정보보호 관련 손해배상책임 이행을 위한 보험 또는 공제에 가입하거나 준비금을 적립해야 함
- (가입금액) 이용자수와 매출액에 따라 최저 5천만원, 최고 10억원으로 함

3. 아동의 개인정보 동의방법 등 정보통신망법 시행령 개정('19.6.25. 시행)

- 만 14세 미만 아동의 개인정보 처리에 대한 법정대리인의 동의가 형식적으로 이루어지거나 동의를 받지 않는 사례가 다수 있어 이를 개선하고,
- 정부 주도의 규제 정책만으로는 개인정보 침해에 대한 신속한 대응이 어려운바, 정부가 정보통신서비스 제공자등의 자율적인 규제 활동을 지원하여 그 책임성을 높임으로써 이용자의 개인정보 보호를 강화하도록 정보통신망법이 개정됨에 따라, 그 세부 시행에 필요한 사항을 시행령에서 정하였다.

<주요 내용>

- **(법정대리인 동의 확인방법)** 정보통신서비스 제공자 등은 만 14세 미만 아동의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 받기 위해 휴대전화 문자메시지, 휴대전화 본인인증, 서면, 전자우편 등의 방법으로 그 법정대리인의 동의를 확인하여야 함
- **(개인정보보호 촉진 및 지원)** 방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자단체 및 정보통신서비스 제공자 등에게 자율적인 개인정보보호 활동계획, 이행실적 및 활동사항에 관한 자료의 제출을 요청하고, 제출된 자료를 바탕으로 개인정보 보호 활동을 평가하고 필요한 행정적·재정적 지원을 할 수 있도록 함

4.

방송통신위원회 연도별(9년간) 개인정보 법규 위반 조치현황
(2011 ~ 2019년)

1. 연도별 심의 · 의결 현황

□ 개 요

- 지난 9년간 총 665건을 심의 · 의결 하였으며, 처분건수는 총 1,186건으로 이 중 시정명령 및 개선권고가 655건(55.21%)으로 가장 많은 비중을 차지하고 있고 과태료 처분이 485건(40.9%), 과징금 처분이 46건(3.9%)의 순이다.

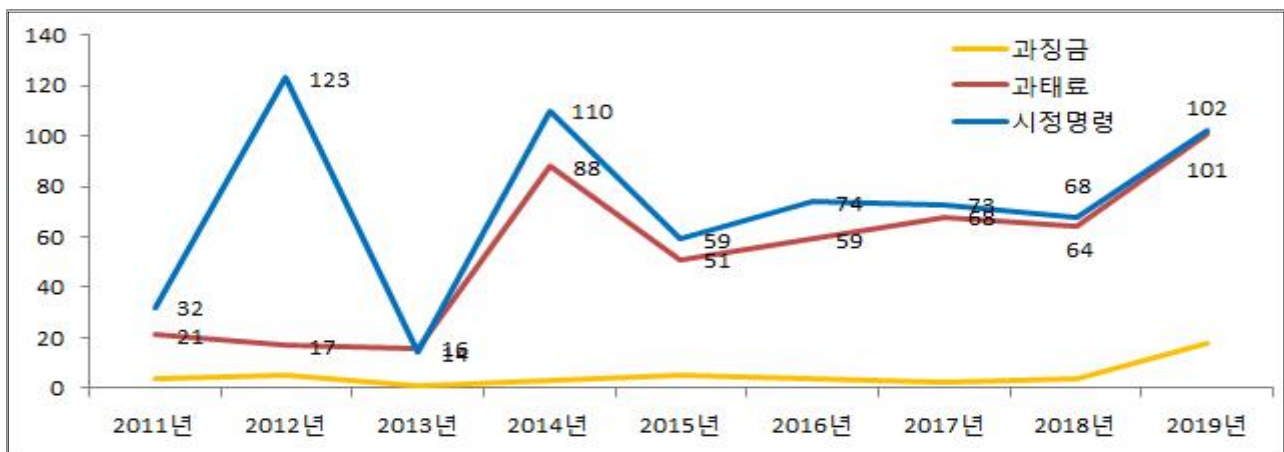
< 연도별 심의 · 의결 현황 >

연 도	처분대상업체 수	처분 건수 ¹⁾			
		과징금 ²⁾	과태료	시정명령 등 ³⁾	소계 ³⁾
2011년	32	4	21	32	57
2012년	121	5	17	123(1)	145(1)
2013년	22	1	16	14	31
2014년	110	3	88	110	201
2015년	59	5	51	59	115
2016년	78	4	59	74(2)	137(2)
2017년	73	2	68	73	143
2018년	68	4	64	68	136
2019년	102	18	101	102	221
합계	665	46	485	655(3)	1,186(3)

1) 동일 조사사건에 대하여 1개 사업자에 다수의 처분 포함

2) 개인정보보호 의무 위반에 대한 과징금 제도는 '08. 12. 14. 도입됨

3) 행정처분이 아닌 개선권고 포함 (() 안이 개선권고 건수)



2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황

□ 개 요

○ 지난 9년간 법규 위반 유형별 세부내역을 살펴보면, 전체 1,037건 중 개인정보 보호조치 의무 위반이 555건으로 전체 위반건수의 약 53.52%를 차지하여 가장 많았다.

- 그 다음으로 개인정보 유효기간제 등 파기관련 위반이 148건(14.27%), 주민번호 사용제한 등 위반 87건(8.39%) 순으로 나타났다.

< 연도별 금지행위 유형별 세부현황 >

구분	수집	주민번호 사용제한 등	목적외 이용	제공 등	관리	보호조치	유효기간제 (파기)	이용자 권리 보호	계
2011년	11	9	-	9	4	23	11	3	70
	15.7%	12.9%	0.0%	12.9%	5.7%	32.9%	15.7%	4.3%	100.0%
2012년	64	-	-	12	12	104	1	7	200
	32.0%	0.0%	0.0%	6.0%	6.0%	52.0%	0.5%	3.5%	100.0%
2013년	3	1	1	6	10	18	5	2	46
	6.5%	2.2%	2.2%	13.0%	21.7%	39.1%	10.9%	4.3%	100.0%
2014년	4	10	-	5	19	95	10	3	146
	2.7%	6.8%	0.0%	3.4%	13.0%	65.1%	6.8%	2.1%	100.0%
2015년	3	10	1	7	7	47	17	4	96
	3.1%	10.4%	1.0%	7.3%	7.3%	49.0%	17.7%	4.2%	100.0%
2016년	0	18	-	1	1	61	16	-	97
	0.0%	18.6%	0.0%	1.0%	1.0%	62.9%	16.5%	0.0%	100.0%
2017년	1	21	-	-	4	62	32	-	120
	0.8%	17.5%	0.0%	0.0%	3.3%	51.7%	26.7%	0.0%	100.0%
2018년	0	13	1	0	9	57	32	2	114
	0.0%	11.4%	0.9%	0.0%	7.9%	50.0%	28.1%	1.8%	100.0%
2019년	0	5	0	23	2	88	24	6	148
	0.0%	3.4%	0.0%	15.5%	1.4%	59.5%	16.2%	4.1%	100.0%
합계	86	87	3	63	68	555	148	27	1,037
	8.29%	8.39%	0.29%	6.08%	6.56%	53.52%	14.27%	2.60%	100.0%

※ 동일 조사사건 중 1개 사업자의 다수 법규 위반 포함.

※ 위반 유형 설명

- 수집 : 이용자의 동의없이 개인정보 수집, 필요 최소한이 아닌 개인정보 수집 동의를 거부했다는 이유로 서비스 제공 거부 등
- 주민번호 사용제한 등 : 주민번호 사용 제한 위반('12.8월~) 등
- 목적 외 이용 : 동의받은 목적과 다른 목적으로 개인정보 이용금지 위반
- 제공 : 개인정보의 제3자 제공, 개인정보 취급위탁, 영업양수에 따른 개인정보 이전 시에 동의획득·고지 등 위반
- 관리 : 동의획득방법, 개인정보관리책임자 지정, 개인정보취급방침 공개, 개인정보 누출 신고·통지 의무 등 위반
- 보호조치 : 개인정보의 누출 등 방지를 위한 기술적·관리적 보호조치 의무 위반
- 유효기간제(파기) : 망법 개정·시행('14.11월~)으로 파기는 형사처벌로 상향, 개인정보 유효기간제 시행('15.8월~)
- 이용자 권리 보호 : 이용자의 개인정보 열람·정정 등 요청에 응해야 할 의무, 아동 개인정보 수집시 법정대리인 동의획득 의무 등 위반

※ 위치정보법 위반 유형은 제외

3. 연도별 시정조치 유형별 현황

□ 개 요

- 시정조치 1,198건에 대한 유형별 세부내역을 살펴보면, 시정명령이 655건(54.7%)으로 가장 많았으며 과태료 485건(40.5%), 과징금 47건(3.9%), 개선권고 3건(0.3%), 시정명령 받은 사실공표 6건(0.5%),징계권고 2건(0.2%) 등의 순서로 나타났다.

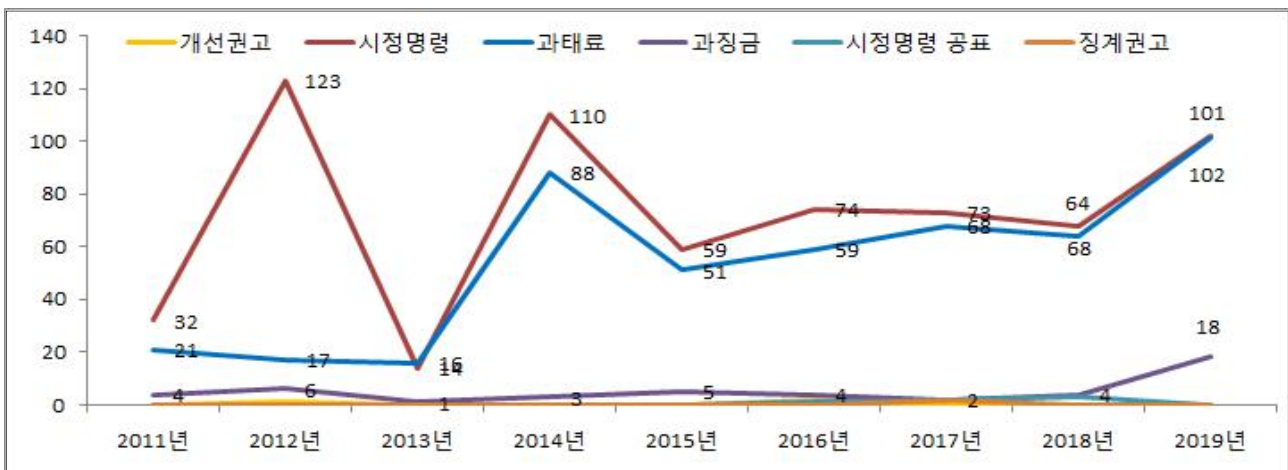
< 연도별 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

연 도	개선권고	시정명령	과태료	과징금	시정명령 공표	징계권고	계
2011년	-	32	21	4	-	-	57
2012년	1	123	17	6	-	-	147
2013년	-	14	16	1	-	-	31
2014년	-	110	88	3	-	-	201
2015년	-	59	51	5	-	-	115
2016년	2	74	59	4	1	-	140
2017년	-	73	68	2	2	2	147
2018년	-	68	64	4	3	-	139
2019년	-	102	101	18	-	-	221
합 계	3 (0.3%)	655 (54.7%)	485 (40.5%)	47 (3.9%)	6 (0.5%)	2 (0.2%)	1,198 (100%)

※ 위의 수치는 1개 사업자가 동일 조사사건에서 다수의 시정조치 명령을 받은 것을 포함함

(단위 : 건)



□ 연도별 과징금 부과 현황

○ 지난 9년간 총 47건의 위반행위에 대하여 약 112억 2,847만원의 과징금을 부과하였다.

- 이를 금지행위 유형별로 분석해보면 보호조치 위반행위가 총 26건에 79억 2,123만원으로 전체 과징금의 대부분(70.2%)을 차지하였고, 개인정보 제3자 제공 동의 위반은 총5건 11억 1,984만원(9.9%), 개인정보 수집 동의 위반 총11건 10억 2,689만원(9.1%), 취급위탁 동의 위반 총1건 7억 7,100만원(6.8%), 목적외 이용 총2건 4억 2,200만원(3.8%), 위치정보 위반 총2건 2,380만원(0.2%) 등이다.

< 연도별 유형별 과징금 부과 현황 >

(단위 : 건, 천원)

연 도	구분	수집동의	취급위탁 동의	제3자제공	목적외 이용	보호조치 위반	위치 정보	계
2011년	건수	4건	-	-	-	-	-	4건
	금액	493,000	-	-	-	-	-	493,000
2012년	건수	4건	1건	1건	-	-	-	6건
	금액	319,300	771,000	753,000	-	-	-	1,843,300
2013년	건수	1건	-	-	-	-	-	1건
	금액	1,390	-	-	-	-	-	1,390
2014년	건수	1건	-	1건	-	1건	-	3건
	금액	212,300	-	106,000	-	70,000	-	388,300
2015년	건수	-	-	2건	1건	2건	-	5건
	금액	-	-	80,840	360,000	121,070	-	561,910
2016년	건수	-	-	1건	-	3건	-	4건
	금액	-	-	180,000	-	4,512,360	-	4,692,360
2017년	건수	-	-	-	-	2건	-	2건
	금액	-	-	-	-	344,500	-	344,500
2018년	건수	-	-	-	1건	3건	-	4건
	금액	-	-	-	62,000	614,000	-	676,000
2019년	건수	1건	-	-	-	15건	2건	18건
	금액	900	-	-	-	2,259,300	23,800	2,284,000
합 계	건수	11건	1건	5건	2건	26건	2건	47건
	금액	1,026,890 (9.1%)	771,000 (6.8%)	1,119,840 (9.9%)	422,000 (3.8%)	7,921,230 (70.2%)	23,800 (0.2%)	11,284,760 (100%)

□ 연도별 과태료 부과 현황

- 지난 9년간 총 485개사에 개인정보보호 위반행위에 대해 67억 9,770만원의 과태료를 부과하였다.

< 연도별 과태료 부과 현황 >

(단위 : 건, 천원)

연 도	업체수	금액
2011년	21	307,000
2012년	17	892,500
2013년	16	217,000
2014년	88	607,000
2015년	51	715,000
2016년	59	860,000
2017년	68	889,000
2018년	64	934,800
2019년	101	1,374,000
합 계	485	6,796,300

※ 위치정보법 위반 유형은 제외

Ⅱ. 조사사건 심의·의결서

Ⅱ-1. 방송·통신 금지행위 등

- 1 이통3사 법인 영업 및 유통점의 단말기유통법 위반(3.20.)
- 2 특수유형부가통신사업자의 전기통신사업법 위반(4.17.)
- 3 결합상품 하자제한 관련 전기통신사업법 위반(6.26.)
- 4 에스케이텔레콤(주)의 단말기유통법 위반행위(7.9.)
- 5 프로그램 사용료 수익 제한 등 방송법 위반(10.23.)

Ⅱ - 2. 개인정보보호 법규 위반

- 1 가상통화 취급 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위(1.29.)
- 2 개인정보 및 위치정보 사업자 법규 위반 행위(6.12.)
- 3 쇼핑몰 솔루션 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(8.23.)
- 4 통신사 영업점 등 개인정보보호 법규 위반행위(11.22.)

II - 1. 방송·통신 금지행위 등

1. 이통3사 및 유통점의 단말기유통법 위반(3.20.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '19. 3. 20.(수)에 이동통신 3사의 온라인 영업 단말기유통법 위반 행위에 대해 총 과징금 28억 5천1백만원(SKT 9.75억원, KT 8.51억원, LGU+ 10.25억원)을 부과하고, 35개 관련 유통점에 과태료 총 1억 390만원을 부과하였다.

방통위의 이번 조사는 지난 '18년 7월 언론에서 “휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책을 지시하고 있다”는 문제를 제기함에 따라 이동통신 3사 및 35개 유통점의 '18.4.1.~8.31일 기간 중 온라인 영업을 대상으로 이루어졌다. 조사결과 이동통신 3사 관련 35개 유통점에서 현금대납, 사은품지급, 카드사제휴할인 등의 방법으로 64,183명(위반율 79.3%)에게 공시지원금(추가 지원금 15% 포함) 보다 평균 20.6만원을 초과 지급한 것으로 나타났으며, 그 중 34,411명에게는 가입유형별(신규가입, 번호이동, 기기변경)로 부당하게 차별적으로 초과 지원금(12.8만원 ~ 28.9만원)을 지급한 것으로 확인되었다. 또한 KT와 LGU+의 관련 2개, 3개 유통점에서는 고가요금제 판매시 이용약관에 없는 별도의 지원금을 지급하는 조건으로 3~6개월의 사용의무를 부과하는 등의 위반행위도 함께 드러났다.

또한, 이동통신 3사는 유통점의 단말기유통법 제3조제1항(부당한 차별적 지원금 지급 금지)과 제4조제5항(지원금의 과다 지급 제한), 제5조제1항(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한)의 위반 행위를 막기 위한 상당한 주의와 감독을 소홀히 했을 뿐만 아니라, 기기변경에 비해 번호이동에 과도하게 차별적인 장려금을 대리점에 지시·지급하는 등 부당하게 차별적인 지원금 지급을 유도하였으며, 고가요금제에 차별적 장려금을 지급하는 등 부당하게 차별적으로 고가요금제를 권유

하도록 조건을 부과하여 단말기유통법 제9조제3항을 위반하였다.

이에 따라 방통위는 단말기유통법 제15조(과징금) 및 같은 법 시행령 별표2(과징금부과 상한액 및 산정기준)에 의한 위반행위의 정도, 필수적 가중 등을 종합 고려하여 SKT 9.75억원, KT 8.51억원, LGU+ 10.25억원을 각각 부과하였다.

또한, 방통위는 공시지원금(추가 지원금 15% 포함)을 초과하여 지급, 별도의 지원금과 연계한 개별계약 체결, 사전승낙서 미게시, 자료제출명령 거부 등 위법행위를 한 35개 유통점에 각각 120만원~2,250만원씩 총 1억 390만원의 과태료를 부과하였다.

2. 관련 사례

1 에스케이텔레콤(주) 및 유통점의 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 의 결 서

안건번호 제2019 - 14 - 057호
(사건번호 : 201809조사343)

안 건 명 에스케이텔레콤(주) 및 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한
시정조치에 관한 건

피 심 인 에스케이텔레콤(주)
서울특별시 중구 을지로65(을지로2가)
대표이사 박정호

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인은 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 “법”) 제14조제2항 제4호에 따라 관련 유통점이 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 부당한 차별적 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지시켜야 한다.
2. 피심인은 법 제14조제2항제4호에 따라 온라인 영업채널(온라인서식 포함)을 통한 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제9조제3항을 위반하여 피심인 관련

유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.

3. 피심인은 법 제14조제2항제5호에 따라 제1, 2항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.
4. 피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 제1 내지 3항의 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 시정명령을 이행하기 위한 온라인 영업채널(SNS 등 폐쇄물 포함)에서의 지속적인 법령 자율준수 방안 등을 포함한 종합적이고 실질적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 975,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 피심인의 이동전화 전체 보유가입자 수는 '18.11월말 기준 27,382천명이고, 매출액은 '17년도 기준 109,316억원이다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 (단위 : 천명, 억원) >

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	27,382 (47.1%)	109,316 (46.6%)

※ 출처 : 피심인 제출자료, 알뜰폰(MVNO) 가입자 제외

나. 이동통신시장 현황

- 이동통신 조사대상 기간('18.4.1~8.31) 중 이동통신 3사의 이동통신 전체 개통가입자 수는 7,982천명이고, 그 중 온라인 영업 관련 전체 가입자 수는 415천명 (5.2%)이었다.
- 피심인의 조사대상 기간('18.4.1~8.31) 중 이동통신 총 개통가입자 수는 3,465천명이고, 그 중 온라인 영업 가입자 수는 230천명(6.6%)이었다.
- * **온라인영업이란** 대리점 및 판매점이 G마켓, 11번가 등 인터넷 오픈몰과 네이버밴드, 알고사, 기업전용게시물 등 온라인 폐쇄몰에 이동통신 단말기 판매조건을 게시하고 가입하려는 이용자를 상대로 신분확인, 가입신청, 개통 등의 가입절차를 온라인상(비대면)으로 진행하는 영업형태
- 이동통신 조사대상 기간('18.4.1~8.31) 중 이동통신 3사간의 번호이동 가입자 모집에 대한 피심인의 순증·증감 가입자 수는 순감 29,477명이었다.

다. 조사경위

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 불·편법적으로 판매하고 있다는 문제가 언론(7.4일자 전자신문)으로부터 제기되었다.

※ 전자신문(7.4일자) : ①SNS 등을 통한 온라인 약식판매 지시, ②기기변경에 마이너스(-) 장려금 제안 등 차별적 장려금 지시, ③고가요금제 가입을 유도하는 차별적 장려금 지시 등을 보도

- 이동통신 3사의 온라인 영업채널에 대한 실태점검('18.7.10.~7.26)을 실시한 결과,

- 전용온라인과 법인온라인 영업채널에서 30만원을 초과한 평균 장려금 수준이 33만원~43만원에 이르고, 그 중 번호이동이 기기변경보다 4~17만원까지 높게 나타나는 등 부당한 차별적 지원금 지급유도 정황이 나타났다.

* 방송통신위원회는 '14.12.4일 전체회의에서 피심인 및 관련 유통점 관계자 진술에 근거하여 장려금이 30만원을 초과하면 불법 지원금으로 사용될 우려가 큰 것으로 판단하였고, 그 이후부터 피심인의 동의를 받아 장려금 30만원을 시장안정화의 기준선으로 권고해오고 있음

- 온라인 영업채널의 고가요금제 우대 장려금 정책에 따른 고가요금제(6만원 이상) 가입비중이 60.9%~76.1%에 이르고, 일부 단말기 유통현장에서 고가요금제 부당 가입권유 사례들이 나타났다.

2. 사실조사 결과

가. 조사대상기간

- 이동통신 온라인 영업에 대한 '18. 7월 언론 보도내용, 실태점검('18.7.10~7.26) 결과 및 조사 착수시기(9.10) 등을 종합적으로 고려하여 조사대상 기간을 '18.4.1.~8.31.까지로 결정하였다.

나. 조사대상

- 피심인의 '18.4.1.~8.31.까지 이동통신 온라인 영업부문(전용온라인·범인온라인) 가입자 230,155건 중 43,600건(총 가입자의 18.9%)을 조사하였다.
- 온라인 영업형태가 복잡·다양함(대리점 직접판매·위탁판매·2사 또는 3사 병행 판매 등)으로 인해 판매형태, 판매지역, 유통점수 등을 안내한 샘플링을 하지 않고 가입실적이 높은 유통점을 조사대상으로 선정한 것이다.

< 조사대상 및 조사표본 현황 (단위 : 유통점수 개, 가입자 건) >

구 분	유통점수		가입 건수		
	조사대상	조사표본	조사대상	조사표본	표본비율
조사표본 내역	200	20	230,155	43,600	18.9

나. 행위사실

1) 공시지원금 초과 지급

- '18.4~8월 중 피심인의 온라인 영업부문 20개 유통점에서 판매한 43,600건의 판매자료를 조사·분석한 결과,
- 20개 유통점에서 39,211명(위반율 89.9%)의 가입자에게 법 제4조 제5항에 따른 공시지원금의 100분의 115를 평균 186,801원 초과하여 지원금을 지급(이하 “공시지원금 초과 지급”)한 사실을 확인하였다.

< 공시지원금 초과 지급 현황 (단위 : 개, 건, 원) >

구 분	조사대상 건수	공시지원금 초과 지급		공시지원금 초과 지급 평균 수준	위반율 (%)
		유통점수	건수		
공시지원금 초과 지급 내역	43,600	20	39,211	186,801	89.9

※ **공시지원금 초과 지급 형태** : ①현금지급, ②포인트지급, ③사은품 지급, ④장려금 재원을 활용한 카드사 제휴할인 등으로 나타났으며, 그 중 카드사제휴할인 방식은 피심인과 유통점간 상호 보고·승인 절차를 거쳐 진행된 것으로 확인

2) 부당 차별지원금 지급

○ 피심인의 온라인 영업부문 관련으로 공시지원금의 100분의 115를 초과 지급한 20개 유통점 39,211건 중 19개 유통점의 20,992건(전체 조사대상의 48.1%)이 가입 유형별로 부당하게 차별적인 지원금(①신규 200건에 222,681원 ②번호이동 7,892건에 260,990원, ③기기변경 12,900건에 123,612원)을 지급한 것으로 확인되었다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급 하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급 현황 (단위 : 건, 원) >

구 분	항목	합 계	신규가입	번호이동	기기변경
가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급내역	대상건수	43,600	1,205	12,860	29,535
	위반건수	20,992	200	7,892	12,900
	초과지급 지원금 평균	176,169	222,681	260,900	123,612

3) 차별적 지원금 지급 유도

○ 피심인의 온라인 영업부문 관련으로 부당한 차별적 지원금을 지급한 것으로 확인된 19개 유통점 20,992건 중 19개 유통점의 5,889건(전체 조사대상의 13.5%)에서 가입유형간 차별적 지원금 지급을 유도하는 장려금(가입유형별 315,836원~350,905원 : 가이드라인 30만원 초과) 지급으로 인해 ‘부당한 차별적인 지원금(가입유형별 161,393원~271,221원)’ 지급 행위가 발생한 것으로 확인되었다.

※ 방송통신위원회는 '14.12.4일 전체회의에서 피심인 및 관련 유통점 관계자 진술에 근거하여 장려금이 30만원을 초과하면 불법 지원금으로 사용될 우려가 큰 것으로 판단하였고, 그 이후부터 피심인의 동의를 받아 장려금 30만원을 시장안정화의 기준선으로 권고해오고 있음

< 가입유형별 차별적 지원금 지급 유도 현황 (단위 : 건, 원) >

구 분	항목	합 계	신규가입	번호이동	기기변경
가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급 유도 내역	대상건수	43,600	1,205	12,860	29,535
	위반건수	5,889	40	5,090	759
	차별유도 장려금	346,360	347,217	350,905	315,836
	초과지급 지원금	256,920	249,735	271,221	161,393

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 법 제3조제1항, 제4조제5항, 제9조제3항은 ①유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위,
- ②유통점이 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위,
- ③이동통신사업자가 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 대리점에 지시·강요·요구·유도하는 행위 등을 금지하고 있으며,
- 또한, 법 제15조제2항은 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항을 위반한 경우 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우를 제외하고는 이동통신사업자에 대해 과징금을 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

< 법 근거 조항 >

◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

◆ 제9조 (공정한 유통 환경 조성)

- ③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어서 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

◆ 제 15조(과징금)

- ② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

나. 위법성 판단

- **(공시지원금 초과지급)** 조사 표본대상 20개 유통점은 피심인의 대리점 또는 판매점에 해당하고, 이들 유통점이 이용자에게 공시지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급한 행위는 법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제5항을 위반한 것으로서,
 - 해당 위반행위가 모든 조사 표본대상 유통점에서 상당한 비율(89.9%)로 확인된 바 있으며, 그 외 피심인이 제출한 내용을 고려하더라도 피심인이 유통점의 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리 하지 아니하였다고 판단할 자료가 부족하다.
- **(지원금의 차별 지급)** 피심인의 관련 19개 유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 이유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위는 법 제3조(지원금의 차별지급 금지) 제1항을 위반한 것으로서,

- 해당 위반행위가 본 건 조사대상 유통점 20개 중 19개에서 확인된 바 있으며, 그 외 피심인이 제출한 내용을 고려하더라도 피심인이 유통점의 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리 하지 아니하였다고 판단할 자료가 부족하다.

- (차별적 지원금 지급 유도) 피심인의 관련 19개 유통점에서 각각 가입유형별로 부당한 차별적 지원금 지급이 특정된 사례 중에서 피심인이 차별적으로 장려금을 지급(가이드라인 30만원 초과) 하겠다고 지시한 5,889건은 피심인이 부당한 차별적인 지원금을 지급하도록 의도한 행위로서 법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 법 제14조제2항제4호에 따라 유통점이 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제3조제1항, 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 부당한 차별적 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지시켜야 한다.

또한, 피심인은 법 제14조제2항제4호에 따라 온라인 영업채널을 통한 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제9조제3항을 위반하여 피심인 관련 유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 “가”항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식

온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 ○○○의 관련 유통점이 이용자에게 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하고, 가입유형별 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위와 대리점·판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 각각 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm 이상

다. 이용자의 신규모집 금지 판단

피심인이 동일한 위법행위를 4회 반복한 점을 볼 때, 법 제14조제2항제7호에 따라 신규모집금지 적용 요건에 해당되나,

신규모집금지를 부과할 경우, 4월 중순 이후 5G 단말기 출시가 예정되어 있어 초기 5G 시장 활성화에 지장을 초래할 수 있고, 국내 어려운 경제 환경 속에서 영세한 유통점의 영업활동 위축을 가중시킬 수 있다는 피심인의 의견이 있는 등 이동통신 시장여건, 유통점 피해 등을 종합적으로 고려하여 이용자의 신규모집 금지 조치는 명하지 않기로 한다.

* 피심인의 최근 3년간 동일유형 위반행위 : i)외국인영업 제재(‘17.3.21), ii)도매 및 온라인 영업 제재(‘18.1.24), iii)대형유통점 영업 제재(‘18.1.24)

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 “가” 내지 “나”항의 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 시정명령을 이행하기 위한 온라인 영업채널(SNS 등 폐쇄물 포함)에서의 지속적인 법령 자율준수 방안 등을 포함한 종합적이고 실질적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

피심인이 법 제9조제3항을 위반한 행위와 피심인 관련 유통점이 같은 법 제3조 제1항제1호 및 제4조제5항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제15조 제1항·제2항·제3항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 소정의 과징금을 부과한다.

가. 기준금액

1) 과징금 부과 상한액

피심인 및 관련 유통점의 법 제3조제1항, 제4조제5항, 제9조제3항을 위반한 행위는 ‘그 밖에 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우’로서(법 제15조 제1항·제2항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2] 1호 라목), 이에 따른 피심인의 과징금 부과 상한액은 1,000,000천원이다.

2) 기준금액 산정

피심인 및 관련 유통점의 법 제3조제1항, 제4조제5항, 제9조제3항을 위반한 행위는 법 제15조(과징금) 제1항·제2항 및 법 시행령 별표2(과징금부과 상한액 및 산정기준) 및 관련 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 “위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우”의 기준금액(8억원 이하)을 산정하도록 하되,

하나의 행위에서 비롯된 위반행위이므로 공시지원금 초과지급 위반율을 고려하여 “매우중대한 위반행위”에 해당하는 750,000천원의 기준금액을 산정하기로 한다.

< 과징금 부과 세부기준【별표2】 : 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 기준금액 >

중대성의 정도	객관적 관련매출액 산정 곤란시 부과기준금액
매우중대한 위반행위	6억원 초과 8억원 이하
중대한 위반행위	3억원 초과 6억원 이하
중대성이 약한 위반행위	3억원 이하

< 과징금 부과 세부기준【별표1】 : 중대성 정도 판단시 고려사항 >

중대성의 정도를 판단함에 있어서는 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에서의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적 또는 장기적 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

나. 필수적 가중

관련 법령 및 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 객관적으로 관련매출액을 산정하기 곤란한 경우의 기준금액을 산정한 때에는 위반기간(2개월 초과 6개월 미만)에 따른 기준금액의 10%를 가중하도록 규정하고 있고,

또한, 최근 3년간 동일한 위반행위의 4회 횡수부터 기준금액의 20%씩 가중하도록 규정하고 있는 바,

피심인은 5개월의 위반기간에 해당하여 기준금액의 10%를 가중하고, 또한 최근 3년간 동일한 위반행위가 4회에 해당함에 따른 기준금액의 20%를 가중하여, 이에 따른 피심인의 필수적 가중을 거친 과징금은 975,000천원이다.

다. 추가적 가중·감경 판단

추가적 가중·감경은 관련 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 조사기간 중임에도 불구하고 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 20% 범위내에서 가중할 수 있도록 규정하고 있는 바,

피심인은 현장조사 기간 중인 '18.9.~11월 기간 중 시장과열을 이유로 이동통신 3사가 자율 시행하는 주간 집중모니터링 대상에 3회에 걸쳐 지정되는 등 추가적 가중사유에 해당한 것으로 판단해볼 수 있으나,

이동통신 3사의 온라인시장이 전체시장에서 차지하는 비중이 5.2%에 불과하여 모니터링에 직접적 영향을 미친다고 보기 어렵다는 다른 피심인(케이티, LG유플러스)의 제출의견을 합리적인 의견으로 수용하여 추가적 가중 사유를 적용하지 않기로 한다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 975,000천원(십만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

2

(주)케이티 및 유통점의 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회
의 결 서

안전번호 제2019 - 14 - 058호

(사건번호 : 201809조사344)

안 건 명 (주)케이티 및 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치
에 관한 건

피 심 인 (주)케이티
서울특별시 성남시 분당구 불정로 90, 1층(정자동)
대표이사 황창규

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인은 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 “법”) 제14조제2항제4호에 따라 관련 유통점이 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제3조제1항, 제4조제5항, 제5조제1항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 부당한 차별적 지원금을 지급하는 행위와 고가요금제를 별도의 지원금과 연계한 개별계약 행위를 즉시 중지시켜야 한다.
2. 피심인은 법 제14조제2항제4호에 따라 온라인 영업채널(온라인서식 포함)을

통한 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제9조제3항을 위반하여 피심인 관련 유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)와 특정요금제를 부당하게 차별적으로 권유도록 하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

3. 피심인은 법 제14조제2항제5호에 따라 제1, 2항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.
4. 피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 제1 내지 3항의 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 시정명령을 이행하기 위한 온라인 영업채널(SNS 등 폐쇄물 포함)에서의 지속적인 법령 자율준수 방안 등을 포함한 종합적이고 실질적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 851,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 피심인의 이동전화 전체 보유가입자 수는 '18.11월말 기준 17,366천명이고, 매출액은 '17년도 기준 71,037억원이다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 (단위 : 천명, 억원) >

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	17,366 (29.9%)	71,037 (30.3%)

※ 출처 : 피심인 제출자료, 알뜰폰(MVNO) 가입자 제외

나. 이동통신시장 현황

- 이동통신 조사대상 기간('18.4.1.~8.31) 중 이동통신 3사의 이동통신 전체 개통가입자 수는 7,982천명이고, 그 중 온라인 영업 관련 전체 가입자 수는 415천명 (5.2%)이었다.
- 피심인의 조사대상 기간('18.4.1.~8.31) 중 이동통신 총 개통가입자 수는 2,383천명이고, 그 중 온라인 영업 가입자 수는 118천명(4.9%)이었다.
- * **온라인영업이란** 대리점 및 판매점이 G마켓, 11번가 등 인터넷 오픈몰과 네이버밴드, 알고사, 기업전용게시물 등 온라인 폐쇄몰에 이동통신 단말기 판매조건을 게시하고 가입하려는 이용자를 상대로 신분확인, 가입신청, 개통 등의 가입절차를 온라인상(비대면)으로 진행하는 영업형태
- 이동통신 조사대상 기간('18.4.1.~8.31) 중 이동통신 3사간의 번호이동 가입자 모집에 대한 피심인의 순증·증감 가입자 수는 순증 2,672명이었다.

다. 조사경위

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 불·편법적으로 판매하고 있다는 문제가 언론(7.4일자 전자신문)으로부터 제기되었다.

※ 전자신문(7.4일자) : ①SNS 등을 통한 온라인 약식판매 지시, ②기기변경에 마이너스(-) 장려금 제안 등 차별적 장려금 지시, ③고가요금제 가입을 유도하는 차별적 장려금 지시 등을 보도

- 이동통신 3사의 온라인 영업채널에 대한 실태점검('18.7.10.~7.26)을 실시한 결과,

- 전용온라인과 법인온라인 영업채널에서 30만원을 초과한 평균 장려금 수준이 33만원~43만원에 이르고, 그 중 번호이동이 기기변경보다 4~17만원까지 높게 나타나는 등 부당한 차별적 지원금 지급유도 정황이 나타났다.

* 방송통신위원회는 '14.12.4일 전체회의에서 피심인 및 관련 유통점 관계자 진술에 근거하여 장려금이 30만원을 초과하면 불법 지원금으로 사용될 우려가 큰 것으로 판단하였고, 그 이후부터 장려금 30만원을 시장안정화의 기준선으로 권고해오고 있음

- 온라인 영업채널의 고가요금제 우대 장려금 정책에 따른 고가요금제(6만원 이상) 가입비중이 60.9%~76.1%에 이르고, 일부 단말기 유통현장에서 고가요금제 부당 가입권유 사례들이 나타났다.

2. 사실조사 결과

가. 조사대상기간

- 이동통신 온라인 영업에 대한 '18. 7월 언론 보도내용, 실태점검('18.7.10~7.26) 결과 및 조사 착수시기(9.10) 등을 종합적으로 고려하여 조사대상 기간을 '18.4.1.~8.31.까지로 결정하였다.

나. 조사대상

- 피심인의 '18.4.1.~8.31.까지 이동통신 온라인 영업부문(전용온라인·범인온라인) 가입자 117,586건 중 23,189건(총 가입자의 19.7%)을 조사하였다.
- 온라인 영업형태가 복잡·다양함(대리점 직접판매·위탁판매·2사 또는 3사 병행 판매 등)으로 인해 판매형태, 판매지역, 유통점수 등을 안내한 샘플링을 하지 않고 가입실적이 높은 유통점을 조사대상으로 선정한 것이다.

< 조사대상 및 조사표본 현황 (단위 : 유통점수 개, 가입자 건) >

구 분	유통점수		가입 건수		
	조사대상	조사표본	조사대상	조사표본	표본비율
조사표본 내역	130	17	117,586	23,189	19.7

나. 행위사실

1) 공시지원금 초과 지급

- '18.4~8월 중 피심인의 온라인 영업부문 17개 유통점에서 판매한 23,189건의 판매자료를 조사·분석한 결과,
- 17개 유통점에서 14,879명(위반율 64.1%)의 가입자에게 법 제4조 제5항에 따른 공시지원금의 100분의 115를 평균 242,461원 초과하여 지원금을 지급(이하 "공시지원금 초과 지급")한 사실을 확인하였다.

< 공시지원금 초과 지급 현황 (단위 : 개, 건, 원) >

구 분	조사대상 건수	공시지원금 초과 지급		공시지원금 초과 지급 평균 수준	위반율 (%)
		유통점수	건수		
공시지원금 초과 지급 내역	23,189	17	14,879	242,461	64.1

※ **공시지원금 초과 지급 형태** : ①현금지급, ②포인트지급, ③사은품 지급, ④장려금 재원을 활용한 카드사 제휴할인 등으로 나타났으며, 그 중 카드사제휴할인 방식은 피심인과 유통점간 상호 보고·승인 절차를 거쳐 진행된 것으로 확인

2) 부당 차별지원금 지급

○ 피심인의 온라인 영업부문 관련으로 공시지원금의 100분의 115를 초과 지급한 17개 유통점 14,879건 중 17개 유통점의 8,220건(전체 조사대상의 35.4%)이 가입 유형별로 부당하게 차별적인 지원금(①신규 305건에 326,474원 ②번호이동 3,987건에 353,657원, ③기기변경 3,928건에 135,458원)을 지급한 것으로 확인되었다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급 현황 (단위 : 건, 원) >

구 분	항목	합 계	신규가입	번호이동	기기변경
가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급내역	대상건수	23,189	1,118	7,062	15,009
	위반건수	8,220	305	3,987	3,928
	초과지급 지원금 평균	248,380	326,474	353,657	135,458

3) 차별적 지원금 지급 유도

○ 피심인의 온라인 영업부문 관련으로 부당한 차별적 지원금을 지급한 것으로 확인된 17개 유통점 8,220건 중 16개 유통점의 4,119건(전체 조사대상의 17.7%)에서 가입유형간 차별적 지원금 지급을 유도하는 장려금(가입유형별 335,550원~463,927원 : 가이드라인 30만원 초과) 지급으로 인해 ‘부당한 차별적인 지원금(가입유형별 87,777원~373,653원)’ 지급 행위가 발생한 것으로 확인되었다.

※ 방송통신위원회는 '14.12.4일 전체회의에서 피심인 및 관련 유통점 관계자 진술에 근거하여 장려금이 30만원을 초과하면 불법 지원금으로 사용될 우려가 큰 것으로 판단하였고, 그 이후부터 피심인의 동의를 받아 장려금 30만원을 시장안정화의 기준선으로 권고해오고 있음

< 가입유형별 차별적 지원금 지급 유도 현황 (단위 : 건, 원) >

구 분	항목	합계	신규가입	번호이동	기기변경
가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급 유도 내역	대상건수	23,189	1,118	7,062	15,009
	위반건수	4,119	186	3,332	601
	차별유도 장려금	444,167	441,130	463,927	335,550
	초과지급 지원금	331,655	367,333	373,653	87,777

4) 고가요금제 지원금과 연계한 개별계약

- 피심인 관련 2개 유통점의 1,186건에서 고가요금제(6만원 이상) 판매에 이용 약관에 없는 별도의 지원금을 지급하는 조건으로 3~6개월 사용의무를 부과한 것으로 확인되었다.

< 고가요금제 부당한 개별계약 사례 현황 (단위 : 개, 건, 원) >

구 분	고가요금제 부당 가입		고가요금제 초과지원금 지급 수준(원)
	유통점수	건수	
고가요금제 지원금과 연계한 개별계약 내역	2	1,186	400,829

< 피심인 관련 유통점의 특정요금제 부당가입 판매사례 >

접수일자	2018-08-03	KT P코드 (직접 수당)									
개통마감	D=5일(영업일 6일)										
공시/선택		공시 / 선택									
요금제		LTE 배아키	온 천소신 통신 대역인 34	LTE 연성 대역인 38.5	대역인 연성 43.8	대역인ON 독	대역인ON 비독	대역인 연성 76.8	대역인ON 프리미엄		
G7 (plus 포함)	010신규 번호이동							3	3	3	
LM-G710HK	기기변경							3	3	3	
g759 (plus 포함)	010신규 번호이동							0.5	0.5	0.5	
SM-G990N	기기변경							0.5	0.5	0.5	
아이폰X (64G, 256G)	010신규 번호이동							1	1	1	
AIP8(P)	기기변경							0.5	0.5	0.5	
아이폰8(+) (64G, 256G)	010신규 번호이동							1	1	1	
AIP8(P)	기기변경							0.5	0.5	0.5	
갤럭시 노트8 (64G, 256G)	010신규 번호이동							1	1	1	
SM-N950N	기기변경							0.5	0.5	0.5	
V30 (V30+ 포함)	010신규 번호이동							1	1	1	
LGM-V300K	기기변경							0.5	0.5	0.5	



통신사 제공 할인

+

임직원 추가 할인 제공

(기타 요금 할인제공 가능!! 아래 내용 참고)

[G7 구매시]

20만 포인트

추가 수혜 가능!!

특판조건1. : 데이터스페셜S(데이터, 문자, 통화 우대형) 요금제 가입기준 --연액(계약일): 3개월(93일), 공시(지원일): 6개월(183일) 후 요금제 마영 조정 가능							
선택약정할인 적용	출고가	가입유형	임직원 특판 기기할인	선택액 우대할인(25%) (24개월 기준)	가입연방예요 요금할인 (24개월 기준)	제휴카드할인 제휴카드 10만 원사유시 (24개월 기준)	월 청구금 (VAT 포함)
LG V30 64GB	949,300원	번호이동 기기변경	-34만 원 -30만 원	-395,320원	-211,200원	-408,000원	49,520원 51,290원
LG G7 64GB (128GB 할인용량)	898,700원	번호이동 기기변경	-29만 원 -23만 원	-395,320원	-211,200원	-408,000원	49,500원 52,150원
공시지원할인 적용	출고가	가입유형	임직원 특판 기기할인	공시지원 기기할인	할부원금 (현금납부 가능)	가입연방예요 요금할인 (24개월 기준)	제휴카드할인 제휴카드 10만 원사유시 (24개월 기준)
LG G6 128GB	957,000원	번호이동 기기변경	-30만 원	-50만 원	156,000원	-211,200원	-408,000원

특판조건2. : 요금제 자율							
공시지원할인 적용	출고가	가입유형	임직원 특판 기기할인	공시지원 기기할인	할부원금	가입연방예요 요금할인 (24개월 기준)	제휴카드할인 제휴카드 10만 원사유시 (24개월 기준)
LG X4+	349,800원	번호이동 기기변경	-349,800원		0원	-132,000원 ~ -211,200원	-408,000원

* 위 그림 왼쪽 수치(0.5, 1, 3)의 의미는 판매수당 지급을 위한 판매 인정 건수를 의미함

5) 특정요금제 부당한 권유조건 부과

- 피심인이 관련 2개 유통점에 장려금을 저가요금제보다 고가요금제에 각각 144,568원 더 차별적(차별적 장려금, 요금제 변경제한, 변경시 환수 등 조건)으로 지급함으로써
- 관련 2개 유통점의 1,186건에서 특정 저가요금제 판매에 장려금 일체를 지급하지 않으면서 고가요금제를 3개월 이내 하향 변경하는 경우 장려금을 환수하는 조건을 제안하는 등 부당하게 가입을 권유하는 조건을 부과한 사례가 나타났다.

< 고가요금제 부당가입 조건 현황 (단위 : 개, 건, 원) >

구 분	고가요금제 부담 가입		장려금 수준		장려금 차이
	유통점수	건수	고가요금제	저가요금제	
특정요금제 부당한 권유조건 부과내역	2	1,186	415,168	270,600	144,568

- * (유통점주의 진술) 고가요금제 부당가입 권유 이유에 대해 본사의 장려금 수준이 고가 및 저가요금제간 5만원 이상 차별적으로 지급되는 경우 부당가입 유혹을 가질 수밖에 없다고 진술

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 법 제3조제1항, 제4조제5항, 제5조제1항, 제9조제3항은 ①유통점이 가입유형 (신규가입, 번호이동, 기기변경)을 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위,
- ②유통점이 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과 하여 지원금을 추가로 지급하는 행위,
- ③유통점이 이용계약에 있어 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제 등의 일정기간 의무사용 기간을 부여하는 등의 개별계약을 체결 하는 행위,
- ④이동통신사업자가 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 대리점에 지시·강요·요구·유도하는 행위,
- ⑤이동통신사업자가 대리점에 특정 요금제를 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 조건을 정하는 행위 등을 금지하고 있으며,
- 법 제15조 제2항은 관련 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항, 제5조 제1항을 위반한 행위에 대해 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우를 제외하고는 이동통신사업자에 대해 과징금을 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

< 법 근거 조항 >

◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

◆ 제5조 (지원금과 연계한 개별계약 체결 제한) ① 이동통신사업자, 이동통신대리점은 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정 요금제, 부가서비스 등의 일정기간 사용 의무를 부과하고 이를 위반 시 위약금을 부과하는 등 서비스 가입, 이용 또는 해지를 거부·배제하거나 그 행사를 제한하는 내용의 개별계약을 체결하여서는 아니 된다.

◆ 제9조 (공정한 유통 환경 조성)

- ③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어서 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

◆ 제 15조(과징금)

- ② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

나. 위법성 판단

○ (공시지원금 초과지급) 조사 표본대상 17개 유통점은 피심인의 대리점 또는 판매점에 해당하고, 이들 유통점이 이용자에게 공시지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급한 행위는 법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제5항을 위반한 것으로서,

- 해당 위반행위가 모든 조사 표본대상 유통점에서 상당한 비율(64.1%)로 확인된 바 있으며, 그 외 피심인이 제출한 내용을 고려하더라도 피심인이 유통점의 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리 하지 아니하였다고 판단할 자료가 부족하다.

- **(지원금의 차별 지급)** 피심인의 관련 17개 유통점이 가입유형(신규가입, 번호 이동, 기기변경)을 이유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위는 법 제 3조(지원금의 차별지급 금지) 제1항을 위반한 것으로서,
 - 해당 위반행위가 본 건 모든 조사 표본대상 유통점에서 확인된 바 있으며, 그 외 피심인이 제출한 내용을 고려하더라도 피심인이 유통점의 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리 하지 아니하였다고 판단할 자료가 부족하다.
- **(고가요금제 지원금과 연계한 개별계약)** 피심인 관련 2개 유통점이 고가요금제 판매에 이용약관에 없는 별도의 지원금을 지급하는 조건으로 이용자에게 일정 기간 사용의무를 부과한 행위는 법 제5조(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한) 제1항을 위반한 것으로서,
 - 위반 유통점들이 피심인의 전속대리점이거나 관련 판매점이고 부당 판매 행위가 5개월 이상 지속된 바 있으며, 그 외 피심인이 제출한 내용에 의하더라도 피심인이 유통점의 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리 하지 아니하였다고 판단할 자료가 부족하다.
- **(차별적 지원금 지급 유도)** 피심인의 관련 16개 유통점에서 각각 가입유형 별로 부당한 차별적 지원금 지급이 특정된 사례 중에서 피심인이 차별적으로 장려금을 지급(가이드라인 30만원 초과) 하겠다고 지시한 4,119건은 피심인이 부당한 차별적인 지원금을 지급하도록 의도한 행위로써 법 제9조(공정한 유통 환경 조성) 제3항을 위반한 것으로 판단된다.
- **(고가요금제 부당한 권유 조건 부과)** 피심인이 일부 유통점의 고가요금제를 유지한 조건에 14.4만원의 장려금을 더 차별적으로 지급함으로써 2개 유통점에서 저가요금제 판매 제한, 고가요금제 하향 변경시 장려금을 환수하는 등 부당 조건을 제안토록 한 것은 특정요금제를 부당하게 차별적으로 권유하는 조건을 정한 행위로써 법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항 후단을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 법 제14조제2항제4호에 따라 유통점이 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제3조제1항, 제4조제5항, 제5조제1항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 부당한 차별적 지원금을 지급하는 행위와 고가요금제를 별도의 지원금과 연계한 개별계약 행위를 즉시 중지시켜야 한다.

또한, 피심인은 법 제14조제2항제4호에 따라 온라인 영업채널(온라인서식 포함)을 통한 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제9조제3항을 위반하여 피심인 관련 유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)와 특정요금제를 부당하게 차별적으로 권유토록 하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 “가”항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 ○○○의 관련 유통점이 이용자에게 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하고, 가입유형별 부당하게 차별적인 지원금을 지급하고, 고가요금제를 별도의 지원금과 연계한 개별계약 행위와, 대리점·판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하고, 특정요금제를 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 각각 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

다. 이용자의 신규모집 금지 판단

피심인이 동일한 위법행위를 4회 반복한 점을 볼 때, 법 제14조제2항제7호에 따라 신규모집금지 적용 요건에 해당되나,

신규모집금지를 부과할 경우, 4월 중순 이후 5G 단말기 출시가 예정되어 있어 초기 5G 시장 활성화에 지장을 초래할 수 있고, 국내 어려운 경제 환경 속에서 영세한 유통점의 영업활동 위축을 가중시킬 수 있다는 피심인의 의견이 있는 등 이동통신 시장여건, 유통점 피해 등을 종합적으로 고려하여 이용자의 신규모집 금지 조치는 명하지 않기로 한다.

* 피심인의 최근 3년간 동일유형 위반행위 : i)외국인영업 제재('17.3.21), ii)도매 및 온라인 영업 제재('18.1.24), iii)대형유통점 영업 제재('18.1.24)

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 “가” 내지 “나”항의 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 시정명령을 이행하기 위한 온라인 영업채널(SNS 등 폐쇄물 포함)에서의 지속적인 법령 자율준수 방안 등을 포함한 종합적이고 실질적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

피심인이 법 제9조제3항을 위반한 행위와 피심인 관련 유통점이 같은 법 제3조제1항제1호 및 제4조제5항 및 제5조제1항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제15조제1항·제2항·제3항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 소정의 과징금을 부과한다.

가. 기준금액

1) 과징금 부과 상한액

법 제15조(과징금) 제1항·제2항에 따라 피심인이 법 제9조제3항 전단을 위반한 행위 및 관련 유통점이 법 제3조제1항제1호, 제4조제5항을 위반한 행위(이하 “위반 행위 A”)에 대한 것과 법 제9조제3항 후단을 위반한 행위 및 관련 유통점이 법 제5조제1항을 위반한 행위(이하 “위반행위 B”)에 대하여 별개의 위반행위에 해당하므로 각각 과징금을 부과하여 병과하기로 한다.

따라서 피심인 및 관련 유통점의 위반행위 A와 위반행위 B는 각각 ‘그 밖에 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우’로서(법 제15조 제1항·제2항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2] 1호 라목), 이에 따른 피심인의 과징금 부과 상한액은 각각 1,000,000천원으로 합계 2,000,000천원이다.

2) 기준금액 산정

피심인 및 관련 유통점의 위반행위 A와 위반행위 B는 법 제15조(과징금) 제1항·제2항 및 법 시행령 별표2(과징금부과 상한액 및 산정기준) 및 관련 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 각각 “위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우”의 각각 기준금액(8억원 이하)을 산정하도록 하되,

위반행위 A에 대해서는 공시지원금 초과지급 위반을 고려하여 “중대한 위반행위”에 해당하는 570,000천원의 기준금액을 산정하고, 위반행위 B에 대해서는 위반행위의 정도(위반 유통점수 등)를 고려하여 “중대성이 약한 위반행위”에 해당하는 100,000천원의 기준금액을 산정하기로 한다.

< 과징금 부과 세부기준 【별표2】 : 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 기준금액 >

중대성의 정도	객관적 관련매출액 산정 곤란시 부과기준금액
매우중대한 위반행위	6억원 초과 8억원 이하
중대한 위반행위	3억원 초과 6억원 이하
중대성이 약한 위반행위	3억원 이하

< 과징금 부과 세부기준 【별표1】 : 중대성 정도 판단시 고려사항 >

중대성의 정도를 판단함에 있어서는 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에서의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적 또는 장기적 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

나. 필수적 가중

관련 법령 및 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 객관적으로 관련매출액을 산정하기 곤란한 경우의 기준금액을 산정한 때에는 위반기간(2개월 초과 6개월 미만)에 따른 기준금액의 10%를 가중하도록 규정하고 있고,

또한, 최근 3년간 동일한 위반행위의 4회 횡수부터 기준금액의 20%씩 가중하도록 규정하고 있는 바,

피심인의 위반행위 A 및 위반행위 B에 대해 5개월의 위반기간에 해당하여 각각 기준금액의 10%씩을 가중하고, 또한 위반행위 A에 대해 최근 3년간 동일한 위반행위의 4회에 해당함에 따른 기준금액의 20%를 가중하여, 두 위반행위에 따른 피심인의 필수적 가중을 거친 과징금은 851,000천원이다.

다. 추가적 가중·감경 판단

추가적 가중·감경은 관련 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 조사기간 중임에도 불구하고 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 20% 범위내에서 가중할 수 있도록 규정하고 있는 바,

피심인은 현장조사 기간 중인 '18.9.~11월 기간 중 시장과열을 이유로 이동통신 3사가 자율 시행하는 주간 집중모니터링 대상에 3회에 걸쳐 지정되는 등 추가적 가중사유에 해당한 것으로 판단해볼 수 있으나,

이동통신 3사의 온라인시장이 전체시장에서 차지하는 비중이 5.2%에 불과하여 모니터링에 직접적 영향을 미친다고 보기 어렵다는 피심인 및 다른 피심인(엘지유플러스)의 제출의견을 합리적인 의견으로 수용하여 추가적 가중 사유를 적용하지 않기로 한다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 851,000천원(십만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 첼 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

3

(주)엘지유플러스 및 유통점의 단말기유통법 위반행위

**방 송 통 신 위 원 회
의 결 서**

안건번호 제2019 - 14 - 059호

(사건번호 : 201809조사345)

안 건 명 (주)엘지유플러스 및 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정
조치에 관한 건

피 심 인 (주)엘지유플러스
서울특별시 용산구 한강대로 32 LG유플러스빌딩
대표이사 하현희

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인은 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 “법”) 제14조제2항제4호에 따라 관련 유통점이 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제3조제1항, 제4조제5항, 제5조제1항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 부당한 차별적 지원금을 지급하는 행위와 고가요금제를 별도의 지원금과 연계한 개별계약 행위를 즉시 중지시켜야 한다.
2. 피심인은 법 제14조제2항제4호에 따라 온라인 영업채널(온라인서식 포함)을 통한 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제9조제3항을 위반하여 피심인 관련

유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)와 특정요금제를 부당하게 차별적으로 권유도록 하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

3. 피심인은 법 제14조제2항제5호에 따라 제1, 2항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.
4. 피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 제1 내지 3항의 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 시정명령을 이행하기 위한 온라인 영업채널(SNS 등 폐쇄물 포함)에서의 지속적인 법령 자율준수 방안 등을 포함한 종합적이고 실질적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 1,025,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 기초 사실

가. 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화서비스를 제공하고 있으며, 피심인의 이동전화 전체 보유가입자 수는 '18.11월말 기준 13,353천명이고, 매출액은 '17년도 기준 54,031억원이다.

< 이동전화서비스 가입자 및 매출액 현황 (단위 : 천명, 억원) >

구 분	가입자 수 (점유율, %)	매 출 액 (점유율, %)
피심인	13,353 (23.0%)	54,031 (23.1%)

※ 출처 : 피심인 제출자료, 알뜰폰(MVNO) 가입자 제외

나. 이동통신시장 현황

- 이동통신 조사대상 기간('18.4.1.~8.31) 중 이동통신 3사의 이동통신 전체 개통 가입자 수는 7,982천명이고, 그 중 온라인 영업 관련 전체 가입자 수는 415천명 (5.2%)이었다.
- 피심인의 조사대상 기간('18.4.1.~8.31) 중 이동통신 총 개통가입자 수는 2,134천명이고, 그 중 온라인 영업 가입자 수는 67천명(3.2%)이었다.
- * **온라인영업이란** 대리점 및 판매점이 G마켓, 11번가 등 인터넷 오픈몰과 네이버밴드, 알고사, 기업전용게시물 등 온라인 폐쇄몰에 이동통신 단말기 판매조건을 게시하고 가입하려는 이용자를 상대로 신분확인, 가입신청, 개통 등의 가입절차를 온라인상 (비대면)으로 진행하는 영업형태
- 이동통신 조사대상 기간('18.4.1.~8.31) 중 이동통신 3사간의 번호이동 가입자 모집에 대한 피심인의 순증·증감 가입자 수는 순증 26,805명이었다.

다. 조사경위

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 불·편법적으로 판매하고 있다는 문제가 언론(7.4일자 전자신문)으로부터 제기되었다.

※ 전자신문(7.4일자) : ①SNS 등을 통한 온라인 약식판매 지시, ②기기변경에 마이너스(-) 장려금 제안 등 차별적 장려금 지시, ③고가요금제 가입을 유도하는 차별적 장려금 지시 등을 보도

- 이동통신 3사의 온라인 영업채널에 대한 실태점검('18.7.10.~7.26)을 실시한 결과,

- 전용온라인과 법인온라인 영업채널에서 30만원을 초과한 평균 장려금 수준이 33만원~43만원에 이르고, 그 중 번호이동이 기기변경보다 4~17만원까지 높게 나타나는 등 부당한 차별적 지원금 지급유도 정황이 나타났다.

* 방송통신위원회는 '14.12.4일 전체회의에서 피심인 및 관련 유통점 관계자 진술에 근거하여 장려금이 30만원을 초과하면 불법 지원금으로 사용될 우려가 큰 것으로 판단하였고, 그 이후부터 피심인의 동의를 받아 장려금 30만원을 시장안정화의 기준선으로 권고해오고 있음

- 온라인 영업채널의 고가요금제 우대 장려금 정책에 따른 고가요금제(6만원 이상) 가입비중이 60.9%~76.1%에 이르고, 일부 단말기 유통현장에서 고가요금제 부당 가입권유 사례들이 나타났다.

2. 사실조사 결과

가. 조사대상기간

- 이동통신 온라인 영업에 대한 '18. 7월 언론 보도내용, 실태점검('18.7.10~7.26) 결과 및 조사 착수시기(9.10) 등을 종합적으로 고려하여 조사대상 기간을 '18.4.1.~8.31.까지로 결정하였다.

나. 조사대상

- 피심인의 '18.4.1.~8.31.까지 이동통신 온라인 영업부문(전용온라인·범인온라인) 가입자 67,352건 중 14,124건(총 가입자의 21.0%)을 조사하였다.
- 온라인 영업형태가 복잡·다양함(대리점 직접판매·위탁판매·2사 또는 3사 병행 판매 등)으로 인해 판매형태, 판매지역, 유통점수 등을 안내한 샘플링을 하지 않고 가입실적이 높은 유통점을 조사대상으로 선정한 것이다.

< 조사대상 및 조사표본 현황 (단위 : 유통점수 개, 가입자 건) >

구 분	유통점수		가입 건수		
	조사대상	조사표본	조사대상	조사표본	표본비율
조사표본 내역	164	19	67,352	14,124	21.0

나. 행위사실

1) 공시지원금 초과 지급

- '18.4~8월 중 피심인의 온라인 영업부문 19개 유통점에서 판매한 14,124건의 판매자료를 조사·분석한 결과,
- 19개 유통점에서 10,093명(위반율 71.4%)의 가입자에게 법 제4조 제5항에 따른 공시지원금의 100분의 115를 평균 230,862원 초과하여 지원금을 지급(이하 “공시지원금 초과 지급”)한 사실을 확인하였다.

< 공시지원금 초과 지급 현황 (단위 : 개, 건, 원) >

구 분	조사대상 건수	공시지원금 초과 지급		공시지원금 초과 지급 평균 수준	위반율 (%)
		유통점수	건수		
공시지원금 초과 지급 내역	14,124	19	10,093	230,862	71.4

※ **공시지원금 초과 지급 형태** : ①현금지급, ②포인트지급, ③사은품 지급, ④장려금 재원을 활용한 카드사 제휴할인 등으로 나타났으며, 그 중 카드사제휴할인 방식은 피심인과 유통점간 상호 보고·승인 절차를 거쳐 진행된 것으로 확인

2) 부당 차별지원금 지급

○ 피심인의 온라인 영업부문 관련으로 공시지원금의 100분의 115를 초과 지급한 19개 유통점 10,093건 중 17개 유통점의 5,199건(전체 조사대상의 36.8%)이 가입 유형별로 부당하게 차별적인 지원금(①신규 136건에 258,883원 ②번호이동 3,735건에 279,757원, ③기기변경 1,328건에 154,462원)을 지급한 것으로 확인되었다.

* 부당한 차별적 지원금(법 시행령 제3조) : 법 제4조제3항에 따라 공시되는 동일한 공시기간 중에 동일한 이동통신단말장치임에도 불구하고 서로 다른 지원금을 지급하거나 지급하기로 제안하는 경우로 한다.

< 가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급 현황 (단위 : 건, 원) >

구 분	항목	합계	신규가입	번호이동	기기변경
가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급내역	대상건수	14,124	882	6,792	6,450
	위반건수	5,199	136	3,735	1,328
	초과지급 지원금 평균	247,206	258,883	279,757	154,462

3) 차별적 지원금 지급 유도

○ 피심인의 온라인 영업부문 관련으로 부당한 차별적 지원금을 지급한 것으로 확인된 17개 유통점 5,199건 중 15개 유통점의 3,430건(전체 조사대상의 24.2%)에서 가입유형간 차별적 지원금 지급을 유도하는 장려금(가입유형별 323,056원~405,661원 : 가이드라인 30만원 초과) 지급으로 인해 ‘부당한 차별적인 지원금(가입유형별 221,654원~293,802원)’ 지급 행위가 발생한 것으로 확인되었다.

※ 방송통신위원회는 '14.12.4일 전체회의에서 피심인 및 관련 유통점 관계자 진술에 근거하여 장려금이 30만원을 초과하면 불법 지원금으로 사용될 우려가 큰 것으로 판단하였고, 그 이후부터 피심인의 동의를 받아 장려금 30만원을 시장안정화의 기준선으로 권고해오고 있음

< 가입유형별 차별적 지원금 지급 유도 현황 (단위 : 건, 원) >

구 분	항목	합계	신규가입	번호이동	기기변경
가입유형별 부당한 차별적 지원금 지급 유도 내역	대상건수	14,124	882	6,792	6,450
	위반건수	3,430	81	3,129	220
	차별유도 장려금	392,737	405,661	397,301	323,056
	초과지급 지원금	286,426	293,802	290,790	221,654

4) 고가요금제 지원금과 연계한 개별계약

- 피심인 관련 3개 유통점의 1,317건에서 고가요금제(6만원 이상) 판매에 이용 약관에 없는 별도의 지원금을 지급하는 조건으로 3~6개월 사용의무를 부과한 것으로 확인되었다.

< 고가요금제 부당한 개별계약 사례 현황 (단위 : 개, 건, 원) >

구 분	고가요금제 부당 가입		고가요금제 초과지원금 지급 수준(원)
	유통점수	건수	
고가요금제 지원금과 연계한 개별계약 내역	3	1,317	230,874

< 피심인 관련 유통점의 특정요금제 부당가입 판매사례 >

공시/선택	공시지원금/선택약정-12,24개월						
	데이터월한	데이터1.3	데이터2.3	정소년 스페셜	데이터3.6	데이터6.6	데이터 스페셜 A 이상
	LTE데이터33	추가요금적용없는 데이터44			추가요금적용없는 데이터49	추가요금적용없는 데이터59	추가요금적용없는 데이터69
노트9	010인구			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
	변로이동			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
SM-N960N	010인구			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
	변로이동			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
SM-N960N512	010인구			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
	변로이동			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
갤럭시 J6	010인구			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
	변로이동			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
SM-J600L	010인구			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
	변로이동			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
갤 S9	010인구			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
	변로이동			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
SM-G960N	010인구			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
	변로이동			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
SM-G965N	010인구			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
	변로이동			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
SM-G965N256	010인구			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
	변로이동			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
SM-N950N	010인구			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1
	변로이동			0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1	0.5/1/1

통신사 제공 할인 + 임직원 추가 할인 제공
(기기,요금 할인제공 가능!! 아래 내용 참고)

[G7 구매시] 20만 포인트 추가 수혜 가능!!

특판조건1 : 데이터스페셜A(데이터,문자,통화 무제한) 요금제 가입조건
-선택약정기간: 3개월(93일), 공시지원금: 6개월(183일) 무 요금제 마약 조성 가능

선택약정할인 적용	출고가	가입유형	임직원 특판 기기할인	선택약정 요금할인(25%) (24개월 기준)	가입한방에yo 요금할인 (24개월 기준)	제휴카드할인 (제휴카드 30만원사용시 (24개월 기준))	월 청구금 (VAT 포함)
LG V30 64GB	949,300원	변로이동	-34만원	-395,320원	-211,200원	-408,000원	49,520원
		기기변경	-30만원				51,290원
LG G7 64GB (128GB 발판동일)	898,700원	변로이동	-29만원	-395,320원	-211,200원	-408,000원	49,500원
		기기변경	-23만원				52,150원

공시지원할인 적용

출고가	가입유형	임직원 특판 기기할인	공시지원 기기할인	할부원금 (현금환납 가능)	가입한방에yo 요금할인 (24개월 기준)	제휴카드할인 (제휴카드 30만원사용시 (24개월 기준))
LG G6 128GB	957,000원	변로이동	-30만원	-50만원	156,000원	-211,200원
	기기변경					-408,000원

특판조건2 : 요금제 자유

공시지원할인 적용	출고가	가입유형	임직원 특판 기기할인	공시지원 기기할인	할부원금	가입한방에yo 요금할인 (24개월 기준)	제휴카드할인 (제휴카드 30만원사용시 (24개월 기준))
LG X4+	349,800원	변로이동	-349,800원		0원	-132,000원	-408,000원
		기기변경				-211,200원	

* 위 그림 왼쪽 수치(0.5, 1, 2)의 의미는 판매수당 지급을 위한 판매 인정 건수를 의미함

5) 특정요금제 부당한 권유조건 부과

o 피심인이 관련 3개 유통점에 장려금을 저가요금제보다 고가요금제에 각각 55,236원 더 차별적(차별적 장려금, 요금제 변경제한, 변경시 환수 등 조건)으로 지급함으로써

- 관련 3개 유통점의 1,317건에서 특정 저가요금제 판매에 장려금 일체를 지급하지 않으면서 고가요금제를 3개월 이내 하향 변경하는 경우 장려금을 환수하는 조건을 제안하는 등 부당하게 가입을 권유하는 조건을 부과한 사례가 나타났다.

< 고가요금제 부당가입 조건 현황 (단위 : 개, 건, 원) >

구 분	고가요금제 부당 가입		장려금 수준		장려금 차이
	유통점수	건수	고가요금제	저가요금제	
특정요금제 부당한 권유조건 부과내역	3	1,317	298,062	242,826	55,236

* (유통점주의 진술) 고가요금제 부당가입 권유 이유에 대해 본사의 장려금 수준이 고가 및 저가요금제간 5만원 이상 차별적으로 지급되는 경우 부당가입 유혹을 가질 수밖에 없다고 진술

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 법 제3조제1항, 제4조제5항, 제5조제1항, 제9조제3항은 ①유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위,
- ②유통점이 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 지원금을 추가로 지급하는 행위,
- ③유통점이 이용계약에 있어 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제 등의 일정기간 의무사용 기간을 부여하는 등의 개별계약을 체결하는 행위,
- ④이동통신사업자가 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 대리점에 지시·강요·요구·유도하는 행위,
- ⑤이동통신사업자가 대리점에 특정 요금제를 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 조건을 정하는 행위 등을 금지하고 있으며,
- 법 제15조 제2항은 관련 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항, 제5조제1항을 위반한 행위에 대해 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우를 제외하고는 이동통신사업자에 대해 과징금을 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

< 법 근거 조항 >

◆ 제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

◆ 제4조 (지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ④ 이동통신사업자는 제3항에 따라 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서

이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

◆ **제5조 (지원금과 연계한 개별계약 체결 제한)** ① 이동통신사업자, 이동통신대리점은 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정 요금제, 부가서비스 등의 일정기간 사용 의무를 부과하고 이를 위반 시 위약금을 부과하는 등 서비스 가입, 이용 또는 해지를 거부·배제하거나 그 행사를 제한하는 내용의 개별계약을 체결하여서는 아니 된다.

◆ **제9조 (공정한 유통 환경 조성)**

③ 이동통신사업자는 대리점과의 협정을 체결함에 있어서 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위를 하거나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하여서는 아니 된다.

◆ **제 15조(과징금)**

② 방송통신위원회는 이동통신사업자의 대리점 또는 판매점이 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항 또는 제7조제2항·제3항을 위반한 경우에는 그 이동통신사업자에 대하여 제1항에 따른 과징금을 부과할 수 있다. 다만, 이동통신사업자가 그 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우에는 그러하지 아니하다.

나. 위법성 판단

○ **(공시지원금 초과지급)** 조사 표본대상 19개 유통점은 피심인의 대리점 또는 판매점에 해당하고, 이들 유통점이 이용자에게 공시지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급한 행위는 법 제4조(지원금 과다지급 제한) 제5항을 위반한 것으로서,

- 해당 위반행위가 모든 조사 표본대상 유통점에서 상당한 비율(71.4%)로 확인된 바 있으며, 그 외 피심인이 제출한 내용을 고려하더라도 피심인이 유통점의 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리 하지 아니하였다고 판단할 자료가 부족하다.

○ **(지원금의 차별 지급)** 피심인의 관련 17개 유통점이 가입유형(신규가입, 번호이동, 기기변경)을 이유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급한 행위는 법 제3조(지원금의 차별지급 금지) 제1항을 위반한 것으로서,

- 해당 위반행위가 본 건 조사대상 유통점 19개 중 17개에서 확인된 바 있으며, 그 외 피심인이 제출한 내용을 고려하더라도 피심인이 유통점의 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리 하지 아니하였다고 판단할 자료가 부족하다.
- **(고가요금제 지원금과 연계한 개별계약)** 피심인 관련 3개 유통점이 고가요금제 판매에 이용약관에 없는 별도의 지원금을 지급하는 조건으로 이용자에게 일정 기간 사용의무를 부과한 행위는 법 제5조(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한) 제1항을 위반한 것으로서,
 - 위반 유통점들이 모두 피심인의 전속대리점이고 부당 판매행위가 5개월 이상 지속된 바 있으며, 그 외 피심인이 제출한 내용에 의하더라도 피심인이 유통점의 위반행위를 막기 위하여 상당한 주의와 감독을 게을리 하지 아니하였다고 판단할 자료가 부족하다.
- **(차별적 지원금 지급 유도)** 피심인의 관련 15개 유통점에서 각각 가입유형별로 부당한 차별적 지원금 지급이 특정된 사례 중에서 피심인이 차별적으로 장려금을 지급(가이드라인 30만원 초과) 하겠다고 지시한 3,430건은 피심인이 부당한 차별적인 지원금을 지급하도록 의도한 행위로서 법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항을 위반한 것으로 판단된다.
- **(고가요금제 부당한 권유 조건 부과)** 피심인이 일부 유통점의 고가요금제를 유지한 조건에 5.5만원의 장려금을 더 차별적으로 지급함으로써 3개 유통점에서 저가요금제 판매 제한, 고가요금제 하향 변경시 장려금을 환수하는 등 부당 조건을 제안토록 한 것은 특정요금제를 부당하게 차별적으로 권유하는 조건을 정한 행위로서 법 제9조(공정한 유통환경 조성) 제3항 후단을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 법 제14조제2항제4호에 따라 유통점이 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제3조제1항, 제4조제5항, 제5조제1항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 부당한 차별적 지원금을 지급하는 행위와 고가요금제를 별도의 지원금과 연계한 개별계약 행위를 즉시 중지시켜야 한다.

또한, 피심인은 법 제14조제2항제4호에 따라 온라인 영업채널(온라인서식 포함)을 통한 이동전화 단말기를 판매하면서 법 제9조제3항을 위반하여 피심인 관련 유통점으로 하여금 이용자의 가입유형에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하는 행위(유통점에 가입유형별로 과도하게 차별적인 높은 장려금을 지급하는 행위 포함)와 특정요금제를 부당하게 차별적으로 권유토록 하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 법 제14조제2항제5호에 따라 위 시정조치 명령 “가”항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구, 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 홈페이지 및 공식 온라인몰에 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(사업자명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 ○○○의 관련 유통점이 이용자에게 공시된 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하고, 가입유형별 부당하게 차별적인 지원금을 지급하고, 고가요금제를 별도의 지원금과 연계한 개별계약 행위와, 대리점·판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 유도하고, 특정요금제를 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 각각 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 00월 00일

○○○(사업자명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm 이상

다. 이용자의 신규모집 금지 판단

피심인이 동일한 위법행위를 5회 반복한 점을 볼 때, 법 제14조제2항제7호에 따라 신규모집금지 적용 요건에 해당되나,

신규모집금지를 부과할 경우, 4월 중순 이후 5G 단말기 출시가 예정되어 있어 초기 5G 시장 활성화에 지장을 초래할 수 있고, 국내 어려운 경제 환경 속에서 영세한 유통점의 영업활동 위축을 가중시킬 수 있다는 피심인의 의견이 있는 등 이동통신 시장여건, 유통점 피해 등을 종합적으로 고려하여 이용자의 신규모집 금지 조치는 명하지 않기로 한다.

* 피심인의 최근 3년간 동일유형 위반행위 : i)외국인영업 제재(‘17.3.21), ii)법인영업 제재(‘16.9.7), iii)도매 및 온라인영업 제재(‘18.1.24), iv)대형유통점 영업 제재(‘18.1.24)

라. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제1호에 따라 “가” 내지 “나”항의 시정명령을 받은 날부터 14일 이내에 시정명령을 이행하기 위한 온라인 영업채널(SNS 등 폐쇄물 포함)에서의 지속적인 법령 자율준수 방안 등을 포함한 종합적이고 실질적인 시정조치 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

마. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 법 제14조제2항제8호, 같은 법 시행령 제8조제1항제2호에 따라 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 과징금 부과

피심인이 법 제9조제3항을 위반한 행위와 피심인 관련 유통점이 같은 법 제3조제1항제1호 및 제4조제5항 및 제5조제1항을 위반한 행위에 대하여 같은 법 제15조제1항·제2항·제3항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2], 고시(과징금 부과 세부기준)에 의해 피심인에게 아래와 같이 소정의 과징금을 부과한다.

가. 기준금액

1) 과징금 부과 상한액

법 제15조(과징금) 제1항·제2항에 따라 피심인이 법 제9조제3항 전단을 위반한 행위 및 관련 유통점이 법 제3조제1항제1호, 제4조제5항을 위반한 행위(이하 “위반 행위 A”)에 대한 것과 법 제9조제3항 후단을 위반한 행위 및 관련 유통점이 법 제5조제1항을 위반한 행위(이하 “위반행위 B”)에 대하여 별개의 위반행위에 해당 하므로 각각 과징금을 부과하여 병과하기로 한다.

따라서 피심인 및 관련 유통점의 위반행위 A와 위반행위 B는 각각 ‘그 밖에 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우’로서(법 제15조 제1항·제2항, 같은 법 시행령 제10조 및 [별표2] 1호 라목), 이에 따른 피심인의 과징금 부과 상한액은 각각 1,000,000천원으로 합계 2,000,000천원이다.

2) 기준금액 산정

피심인 및 관련 유통점의 위반행위 A와 위반행위 B는 법 제15조(과징금) 제1항·제2항 및 법 시행령 별표2(과징금부과 상한액 및 산정기준) 및 관련 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 각각 “위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우”의 각각 기준금액(8억원 이하)을 산정하도록 하되,

위반행위 A에 대해서는 공시지원금 초과지급 위반율을 고려하여 “중대한 위반행위”에 해당하는 610,000천원의 기준금액을 산정하고, 위반행위 B에 대해서는 위반행위의 정도(위반 유통점수 등)를 고려하여 “중대성이 약한 위반행위”에 해당하는 100,000천원의 기준금액을 산정하기로 한다.

< 과징금 부과 세부기준【별표2】 : 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 기준금액 >

중대성의 정도	객관적 관련매출액 산정 곤란시 부과기준금액
매우중대한 위반행위	6억원 초과 8억원 이하
중대한 위반행위	3억원 초과 6억원 이하
중대성이 약한 위반행위	3억원 이하

< 과징금 부과 세부기준 【별표1】 : 중대성 정도 판단시 고려사항 >

중대성의 정도를 판단함에 있어서는 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에서의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.	
중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적 또는 장기적 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

나. 필수적 가중

관련 법령 및 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 필수적 가중시 객관적으로 관련 매출액을 산정하기 곤란한 경우의 기준금액을 산정한 때에는 위반기간(2개월 초과 6개월 미만)에 따른 기준금액의 10%를 가중하도록 규정하고 있고,

또한, 최근 3년간 동일한 위반행위의 4회 횡수부터 기준금액의 20%씩 가중하도록 규정하고 있는 바,

피심인의 위반행위 A 및 위반행위 B에 대해 5개월의 위반기간에 해당하여 각각 기준금액의 10%씩을 가중하고, 또한 위반행위 A에 대해 최근 3년간 동일한 위반행위의 5회에 해당함에 따른 기준금액의 40%를 가중하여, 두 위반행위에 따른 피심인의 필수적 가중을 거친 과징금은 1,025,000천원이다.

다. 추가적 가중·감경 판단

추가적 가중·감경은 관련 고시(과징금 부과 세부기준)에 따라 조사기간 중임에도 불구하고 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 20% 범위내에서 가중할 수 있도록 규정하고 있는 바,

피심인은 현장조사 기간 중인 '18.9.~11월 기간 중 시장과열을 이유로 이동통신 3사가 자율 시행하는 주간 집중모니터링 대상에 4회에 걸쳐 지정되는 등 추가적 가중사유에 해당한 것으로 판단해볼 수 있으나,

이동통신 3사의 온라인시장이 전체시장에서 차지하는 비중이 5.2%에 불과하여 모니터링에 직접적 영향을 미친다고 보기 어렵다는 피심인 및 다른 피심인(케이티)의 제출의견을 합리적인 의견으로 수용하여 추가적 가중 사유를 적용하지 않기로 한다.

라. 과징금의 결정

이에 따라 피심인에 대한 최종 과징금은 1,025,000천원(십만원 이하 절사)이다.

6. 결론

상기 피심인의 법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령), 제15조(과징금)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다. 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우도 같다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

4 유통점의 단말기유통법 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2019 - 14 - 060호(사건번호 : 201809조사346)

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 22,500,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 유통망에서 불·편법적으로 판매하고 있다는 언론사의 문제 제기 등으로 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('18.9.10~11.30)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상 및 대상기간

- 조사 대상은 이동통신 온라인 영업부문의 단말기 유통점(조사대상 기간 '18.4.1.~8.31.)을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
- 피심인은 위 조사대상 기간 중에 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였으며,
- 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.

- 방송통신위원회는 2019년 1월 30일 ‘행정처분 사전통지’ 공문을 통하여 피심인에게 의견진술 기회를 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형에 따라 차별적인 지원금을 지급할 수 없도록, 같은 법 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
 - 1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인이 일부 이용자들에게 가입유형에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)제1항을, 과다지원금을 지급한 행위는 같은 법제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체 화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급하고, 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급한 행위로 인하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인의 단말기유통법 제3조제1항 및 제4조제5항 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인에게 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 두번째에 해당하여 2회 위반 과태료를 적용한다.

※ 1회 위반 : '18.1.24. 의결

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적인 지원금을 지급한 경우	법 제22조 제3항제1호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ "대규모유통업자"란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 '대규모유통업자 외의 자'에 해당 한다.

나. 두 개항 위반에 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당하여 「질서위반행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 가장 중한 과태료를 부과하므로 그 금액인 1,500만원을 기준금액을 적용한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 가입자가 2건 이상이면서 10만원 이상의 과다지원금을 지급한 피심인에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 2회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 15,000,000원에 50%를 가중한 금액(+7,500,000원)을 합산한 22,500,000원의 과태료를 부과한다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하

거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 3월 20일

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2019 - 14 - 061호(사건번호 : 201809조사347~349)

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인들은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 하며, 피심인들의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1

이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 각 게시하여야 한다.

3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 금 액 : 7,500,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 유통망에서 불·편법적으로 판매하고 있다는 언론사의 문제 제기 등으로 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('18.9.10~11.30)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상 및 대상기간

- 조사 대상은 이동통신 온라인 영업부문의 단말기 유통점(조사대상 기간 '18.4.1.~8.31.)을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 단말기 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였으며,
 - 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
- 방송통신위원회는 2019년 1월 30일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인들에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형에 따라 차별적인 지원금을 지급할 수 없도록, 같은 법 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인들이 일부 이용자들에게 가입유형에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)제1항을, 과다지원금을 지급한 행위는 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 하며, 피심인들의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 각 게시하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형 (번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급하고, 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급한 행위로 인하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 제3조제1항 및 제4조제5항 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인들에게 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위가 첫번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적인 지원금을 지급한 경우	법 제22조 제3항제1호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 두 개항 위반에 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당

하여 「질서위반행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 가장 중한 과태료를 부과하므로 그 금액인 500만원을 기준금액을 적용한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 가입자가 2건 이상이면서 10만원 이상의 과다지원금을 지급한 피심인들에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 각 가중한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 5,000,000원에 50%를 가중한 금액(+2,500,000원)을 합산한 7,500,000원의 과태료를 각 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인들의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인들은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 3월 20일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위원 허 욱 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안건번호 제2019 - 14 - 062호(사건번호 : 201809조사350)

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인들의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 7,500,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 유통망에서 불·편법적으로 판매하고 있다는 언론사의 문제 제기 등으로 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('18.9.10~11.30)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상 및 대상기간

- 조사 대상은 이동통신 온라인 영업부문의 단말기 유통점(조사대상 기간 '18.4.1.~8.31.)을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
- 방송통신위원회는 2019년 1월 30일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인에게 의견진술 기회를 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인이 일부 이용자들에게 과다지원금을 지급한 행위는 제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)제5항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

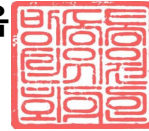
피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체 화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가
공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급한 행위로 인하여 '이동통신단말장치
유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은
사실이 있습니다.

2019년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인의 단말기유통법 제4조제5항 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항,
같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인에게 다음과 같이 과태료를 부과
한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우
위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫번째에
해당하여 1회 위반 과태료를 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

다. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 가입자가 2건 이상이면서 10만원 이상의 과다지원금을 지급한 피심인에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 5,000,000원에 50%를 가중한 금액(+2,500,000원)을 합산한 7,500,000원의 과태료를 부과한다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 3월 20일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위원 허 욱 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안건번호 제2019 - 12 - 063호(사건번호 : 201809조사351~364)

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인들은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 하며, 피심인들의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 각 게시하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 금 액 : 1,500,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 유통망에서 불·편법적으로 판매하고 있다는 언론사의 문제 제기 등으로 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('18.9.10~11.30)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상 및 대상기간

- 조사 대상은 이동통신 온라인 영업부문의 단말기 유통점(조사대상 기간 '18.4.1.~8.31.)을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였으며,
 - 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
- 방송통신위원회는 2019년 1월 30일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형에 따라 차별적인 지원금을 지급할 수 없도록, 같은 법 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인이 일부 이용자들에게 가입유형에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)제1항을, 과다지원금을 지급한 행위는 같은 법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 하며, 피심인들의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 각 게시하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급하고, 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급한 행위로 인하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 제3조1항 및 제4조5항 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인들에게 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위가

첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적 인 지원금을 지급한 경우	법 제22조 제3항제1호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 두 개항 위반에 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당 하여 「질서위반행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 가장 중한 과태료를 부과하므로 그 금액인 100만원을 기준금액을 적용한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위

에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 가입자가 2건 이상이면서 10만원 이상의 과다지원금을 지급한 피심인에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원)을 합산한 1,500,000원의 과태료를 각 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인들의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인들은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 3월 20일

위 원 장 이 호 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2019 - 14 - 064호(사건번호 : 201809조사365~366)

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인들은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위 및 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 고가요금제에 이용약관에 없는 별도의 지원금을 연계한 개별계약을 체결하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표 사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 하며, 피심인들의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 각 게시하여야 한다.

3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 금 액 : 3,000,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 유통망에서 불·편법적으로 판매하고 있다는 언론사의 문제 제기 등으로 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('18.9.10~11.30)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상 및 대상기간

- 조사 대상은 이동통신 온라인 영업부문의 단말기 유통점(조사대상 기간 '18.4.1.~8.31.)을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과,

아래와 같은 사실을 확인하였다.

- 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였으며,
 - 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
 - 또한, 피심인은 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 고가요금제 판매에 이용약관에 없는 별도의 지원금을 지급하는 조건으로 3~6개월 사용의무를 부과하는 등의 개별계약을 체결하였다.
- 방송통신위원회는 2019년 1월 30일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인에게 의견진술 기회를 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형에 따라 차별적인 지원금을 지급할 수 없도록, 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제5조제1항은 이동통신사업자, 대리점, 판매점은 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제 등의 개별계약을 체결하지 않도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의

범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제5조(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한)

- ① 이동통신사업자, 대리점, 판매점은 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 이용약관과 별도로 지원금 지급조건으로 특정요금제, 부가서비스 등의 일정기간 사용 의무를 부과하고 이를 위반시 위약금을 부과하는 등 서비스가입, 이용 또는 해지를 거부·배제하거나 그 행사를 제한하는 내용의 개별계약을 체결해서는 아니 된다.

나. 위법성 판단

피심인들이 일부 이용자들에게 가입유형에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)제1항을, 과다지원금을 지급한 행위는 같은 법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을, 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 특정요금제에 이용약관에 없는 별도의 지원금을 연계한 개별계약을 체결한 행위는 같은 법 제5조(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한)제1항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위 및 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 고가요금제에 이용약관에 없는 별도의 지원금을 연계한 개별계약을 체결한 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 하며, 피심인들의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 각 게시하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급하고, 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급한 행위와, 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 고가요금제에 개별계약을 체결하는 행위로 인하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 각 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 제3조제1항제1호, 제4조제5항을 위반한 행위(이하 "위반행위 A")에 대한 것과 같은 법 제5조제1항을 위반한 행위(이하 "위반행위 B")에 대하여 별개의 위반행위에 해당하므로 단말기유통법 제22조제3항·제4항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 각각 과태료를 부과하기로 한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위 A, B가 각각 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적 인 지원금을 지급한 경우	법 제22조 제3항제1호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
바. 법 제5조제1항을 위반하여 지원 금 지급조건으로 서비스가입 이용 또는 계약해지를 거부·배제하거 나 그 행사를 제한하는 내용의 개 별계약을 체결한 경우	법 제22조 제4항제2호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 위반행위 A 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당하여 「질서위반행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 가장 중한 과태료를 부과하므로 그 금액인 100만원을 기준금액을 적용한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 과다지원금 및 개별계약 체결과 관련하여 가입자가 2건 이상이면서 10만원 이상 지급한 경우에 해당하여 피심인들에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 각각 가중한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 위반행위 A 대해서는 기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원)을 적용하고, 위반행위 B 대해서는 기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원)을 적용하여, 각각 건의 금액을 합산한 최종 3,000,000원의 과태료를 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인들의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의

과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인들은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 3월 20일

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2019 - 14 - 065호(사건번호 : 201809조사367~368)

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인들은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 하며, 피심인들의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 각 게시하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 금 액 : 1,300,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 유통망에서 불·편법적으로 판매하고 있다는 언론사의 문제 제기 등으로 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('18.9.10~11.30)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상 및 대상기간

- 조사 대상은 이동통신 온라인 영업부문의 단말기 유통점(조사대상 기간 '18.4.1.~8.31.)을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였으며,

- 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
- 방송통신위원회는 2019년 1월 30일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인들에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형에 따라 차별적인 지원금을 지급할 수 없도록, 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인이 일부 이용자들에게 가입유형에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)제1항을, 과다지원금을 지급한 행위는 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 하며, 피심인들의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 각 게시하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급하고, 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급한 행위로 인하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 제3조1항 및 제4조5항 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인들에게 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적인 지원금을 지급한 경우	법 제22조 제3항제1호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 두 개항 위반에 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당하여 「질서위반행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 가장 중한 과태료를 부과하므로 그 금액인 100만원을 기준금액을 적용한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 가입자가 2건 이상이면서 10만원 미만의 지원금을 지급한 행위를 고려하여 부과기준 금액의 30%를 가중한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 1,000,000원에 30%를 가중한 금액(+300,000원)을 합산한 1,300,000원의 과태료를 각 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일

이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인들의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인들은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 3월 20일

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안건번호 제2019 - 14 - 066호(사건번호 : 201809조사369)

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 금 액 : 1,500,000원
 - 나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 유통망에서 불·편법적으로 판매하고 있다는 언론사의 문제 제기 등으로 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사(‘18.9.10~11.30)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상 및 대상기간

- 조사 대상은 이동통신 온라인 영업부문의 단말기 유통점(조사대상 기간 ‘18.4.1.~8.31.)을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 ‘단말기유통법’이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 ‘과다지원금’)을 지급하였다.
- 방송통신위원회는 2019년 1월 30일 ‘행정처분 사전통지’ 공문을 통하여 피심인에게 의견진술 기회를 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인이 일부 이용자들에게 과다지원금을 지급한 행위는 제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)제5항을 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체 화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가
공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급한 행위로 인하여 '이동통신
단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의
시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인의 단말기유통법 제4조5항 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항,
같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인에게 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우
위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫번째에
해당하여 1회 위반 과태료를 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

다. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 가입자가 2건 이상이면서 10만원 이상의 과다지원금을 지급한 피심인에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 1회 위반에 해당하는 과태료 부과기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원)을 합산한 1,500,000원의 과태료를 부과한다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 3월 20일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위원 허 욱 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안건번호 제2019 - 14 - 067호(사건번호 : 201809조사370)

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 3,600,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 유통망에서 불·편법적으로 판매하고 있다는 언론사의 문제 제기 등으로 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('18.9.10~11.30)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상 및 대상기간

- 조사 대상은 이동통신 온라인 영업부문의 단말기 유통점(조사대상 기간 '18.4.1.~8.31.)을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인은 위 조사대상 기간 중에 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였으며,
 - 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
- 방송통신위원회는 2019년 1월 30일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인에게 의견진술 기회를 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형에 따라 차별적인 지원금을 지급할 수 없도록, 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인이 일부 이용자들에게 가입유형에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)제1항을, 과다지원금을 지급한 행위는 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사가

공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체 화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형 (번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급하고, 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급한 행위로 인하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인의 단말기유통법 제3조제1항 및 제4조제5항 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인에게 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 두번째에 해당하여 2회 위반 과태료를 적용한다.

※ 1회 위반 : '18.1.24. 의결

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적인 지원금을 지급한 경우	법 제22조 제3항제1호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ "대규모유통업자"란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 '대규모유통업자 외의 자'에 해당 한다.

나. 두 개항 위반에 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당하여 「질서위반행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 가장 중한 과태료를 부과하므로 그 금액인 300만원을 기준금액을 적용한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 가입자가 2건 이상이면서 10만원 이상의 과다지원금을 지급한 피심인에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

또한, 사실조사시 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되는 바, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 부과기준 금액의 30%를 감경한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 2회 위반에 해당하는 기준 금액 3,000,000원에 50%를 가중한 금액(+1,500,000원) 및 30%를 감경한 금액(-900,000원)을 합산한 3,600,000원의 과태료를 부과한다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 3월 20일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위원 허 욱 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안건번호 제2019 - 14 - 068호(사건번호 : 201809조사371)

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위 및 이동통신서비스 이용자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 15를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사업자의 사전승낙서를 영업장에 게시하지 아니하고 영업하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 금 액 : 2,200,000원
 - 나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 유통망에서 불·편법적으로 판매하고 있다는 언론사의 문제 제기 등으로 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('18.9.10~11.30)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상 및 대상기간

- 조사 대상은 이동통신 온라인 영업부문의 단말기 유통점(조사대상 기간 '18.4.1.~8.31.)을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인은 위 조사대상 기간 중에 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였으며,
 - 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
 - 또한, 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시한 사전승낙서를 영업장에 게시하지 않고 이동통신단말장치 판매 영업을 하였다.
- 방송통신위원회는 2019년 1월 30일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인에게 의견진술 기회를 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형에 따라 차별적인 지원금을 지급할 수 없도록, 같은 법 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제8조제3항은 판매점은 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.

1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제8조(판매점 선임에 대한 승낙)

- ③ 판매점은 제1항에 따라 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시하여야 한다.

나. 위법성 판단

피심인이 일부 이용자들에게 가입유형에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)제1항을, 일부 이용자들에게 과다 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)제5항을, 또한 이동통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 영업장에 게시하지 않고 영업을 한 행위는 같은 법 제8조(판매점 선임에 대한 승낙)제3항을 위반한 것으로 각 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위 및 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사업자의 사전승낙서를 영업장에 게시하지 아니하고 영업하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체 화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급하고, 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 15를 초과하여 지원금을 지급하고, 또한 이동통신사로부터 사전승낙을 받은 사실을 게시하지 않고 판매 영업을 하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 00월 00일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm 이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 제3조제1항제1호, 제4조제5항을 위반한 행위(이하 "위반행위 A")에 대한 것과 단말기유통법 제8조제3항을 위반한 행위(이하 "위반행위 B")에 대하여 별개의 위반행위에 해당하므로 단말기유통법 제22조제3항·제4항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 각각 과태료를 부과하기로 한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위 A, B가 각각 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적 인 지원금을 지급한 경우	법 제22조 제3항제1호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
차. 법 제8조제3항을 위반하여 이동 통신사업자의 사전승낙을 받은 사실을 표시하여 영업장에 게시 하지 않은 경우	법 제22조 제4항제6호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

나. 위반행위 A 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당하여 「질서위반행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 가장 중한 과태료를 부과하므로 그 금액인 100만원을 기준금액을 적용한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중 및 감경

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 가입자가 2건 이상이면서 10만원 이상의 과다지원금을 지급한 피심인에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

다만, 조사 직전 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되는바, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표3]에 따라 부과기준 금액의 30%를 감경한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 위반행위 A 대해서는 기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원) 및 30%를 감경한 금액(-300,000원)을 합산한 1,200,000원을 적용하고, 위반행위 B 대해서는 기준 금액 1,000,000원을 적용하여, 각각 건의 금액을 합산한 최종 2,200,000원의 과태료를 부과한다.

6. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하

거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 3월 20일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위원 허 욱 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안건번호 제2019 - 14 - 069호(사건번호 : 201809조사372~373)

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인들은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위 및 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와, 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 고가요금제에 이용약관에 없는 별도의 지원금을 연계한 개별계약을 체결하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 하며, 피심인들의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 각 게시하여야 한다.

3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 금 액 : 2,400,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 유통망에서 불·편법적으로 판매하고 있다는 언론사의 문제 제기 등으로 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('18.9.10~11.30)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상 및 대상기간

- 조사 대상은 이동통신 온라인 영업부문의 단말기 유통점(조사대상 기간 '18.4.1.~8.31.)을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.

- 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였으며,
 - 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
 - 또한, 피심인은 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 고가요금제 판매에 이용약관에 없는 별도의 지원금을 지급하는 조건으로 3~6개월 사용의무를 부과하는 등의 개별계약을 체결하였다.
- 방송통신위원회는 2019년 1월 30일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형에 따라 차별적인 지원금을 지급할 수 없도록, 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제5조제1항은 이동통신사업자, 대리점, 판매점은 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 특정요금제 등의 개별계약을 체결하지 않도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제5조(지원금과 연계한 개별계약 체결 제한)

- ① 이동통신사업자, 대리점, 판매점은 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 이용약관

관과 별도로 지원금 지급조건으로 특정요금제, 부가서비스 등의 일정기간 사용 의무를 부과하고 이를 위반시 위약금을 부과하는 등 서비스가입, 이용 또는 해지를 거부·배제하거나 그 행사를 제한하는 내용의 개별계약을 체결해서는 아니 된다.

나. 위법성 판단

피심인들이 일부 이용자들에게 가입유형에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)제1항을, 과다지원금을 지급한 행위는 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을, 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 특정요금제에 이용약관에 없는 별도의 지원금을 연계한 개별계약을 체결한 행위는 단말기유통법 제5조(지원금과 연계한 개별 계약 체결 제한)제1항을 위반한 것으로 각 인정된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위 및 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위와, 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 고가요금제에 이용약관에 없는 별도의 지원금을 연계한 개별계약을 체결한 행위 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 하며, 피심인들의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 각 게시하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급하고, 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급한 행위와, 이용자와의 이동통신서비스 이용계약에 있어 이용약관과 별도로 지원금을 지급하는 조건으로 고가요금제에 개별계약을 체결하는 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 각 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 제3조제1항제1호, 제4조제5항을 위반한 행위(이하 “위반행위 A”)에 대한 것과 같은 법 제5조제1항을 위반한 행위(이하 “위반행위 B”)에 대하여 별개의 위반행위에 해당하므로 단말기유통법 제22조제3항·제4항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 각각 과태료를 부과하기로 한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위 A, B가 각각 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적 인 지원금을 지급한 경우	법 제22조 제3항제1호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
바. 법 제5조제1항을 위반하여 지원 금 지급조건으로 서비스가입 이용 또는 계약해지를 거부·배제하거 나 그 행사를 제한하는 내용의 개 별계약을 체결한 경우	법 제22조 제4항제2호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 위반행위 A 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당하여 「질서위반행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 가장 중한 과태료를 부과하므로 그 금액인 100만원을 기준금액을 적용한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 과다지원금 및 개별계약 체결과 관련하여 가입자가 2건 이상이면서 10만원 이상 지급한 경우에 해당하여 피심인들에

대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 각각 가중한다.

또한, 사실조사시 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되는 바, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 부과기준 금액의 30%를 감경한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 위반행위 A 대해서는 기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원) 및 30%를 감경한 금액(-300,000원)을 합산한 1,200,000원을 적용, 위반행위 B 대해서는 기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원) 및 30%를 감경한 금액(-300,000원)을 합산한 1,200,000원을 적용하여, 각각 건의 금액을 합산한 최종 2,400,000원의 과태료를 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인들의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에

따라 결정한다. 이 경우 피심인들은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 3월 20일

위 원 장 이 호 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안건번호 제2019 - 14 - 070호(사건번호 : 201809조사374~379)

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인들은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.
2. 피심인들은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인들의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 하며, 피심인들의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 각 게시하여야 한다.
3. 피심인들에 대하여 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 금 액 : 1,200,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 유통망에서 불·편법적으로 판매하고 있다는 언론사의 문제 제기 등으로 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('18.9.10~11.30)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상 및 대상기간

- 조사 대상은 이동통신 온라인 영업부문의 단말기 유통점(조사대상 기간 '18.4.1.~8.31.)을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인들에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.
 - 피심인들은 위 조사대상 기간 중에 가입유형(번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 부당하게 차별적인 지원금을 지급하였으며,
 - 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')을 지급하였다.
- 방송통신위원회는 2019년 1월 30일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인들에게 의견진술 기회를 각 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제3조제1항은 대리점 또는 판매점은 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형에 따라 차별적인 지원금을 지급할 수 없도록, 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록 각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제3조(지원금의 차별 지급 금지)

- ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점은 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사유로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하여서는 아니 된다.
1. 번호이동, 신규가입, 기기변경 등 가입 유형

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

나. 위법성 판단

피심인이 일부 이용자들에게 가입유형에 따라 차별적인 지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제3조(지원금의 차별 지급 금지)제1항을, 과다지원금을 지급한 행위는 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을 각 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

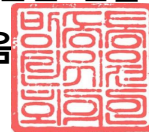
피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인들은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 각 공표하여야 하며, 피심인들의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 각 게시하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’ 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 단말기 가입유형 (번호이동, 신규가입, 기기변경 등)에 따라 차별적인 지원금을 지급하고, 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급한 행위로 인하여 ‘이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률’을 위반했다는 이유로 위반행위 즉시중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인들의 단말기유통법 제3조1제항 및 제4조제5항 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 피심인들에게 다음과 같이 과태료를 각 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인들의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
가. 법 제3조제1항을 위반하여 차별적 인 지원금을 지급한 경우	법 제22조 제3항제1호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

※ “대규모유통업자”란「대규모유통업에서의 거래 공정화에 관한 법률」제2조제1호에 따른 대규모 유통업자,「대·중소기업 상생협력 촉진에 관한 법률」제2조제2호에 따른 대기업 또는 대기업 계열사(「독점규제 및 공정거래에 관한 법률」제2조제3호에 따른 계열회사를 말한다)에 속하는 대리점·판매점을 말하며, 피심인들은 ‘대규모유통업자 외의 자’에 해당 한다.

나. 두 개항 위반에 대한 과태료 부과 판단

가입자에게 지원금을 지급하는 하나의 행위로 2개 이상의 법 위반 행위에 해당 하여 「질서위반행위규제법」 제13조(수개의 질서위반행위의 처리) 제1항*에 따라 가장 중한 과태료를 부과하므로 그 금액인 100만원을 기준금액을 적용한다.

* 「질서위반행위규제법」 제13조 제1항 : 하나의 행위가 2 이상의 질서위반행위에 해당하는 경우에는 각 질서위반행위에 대하여 정한 과태료 중 가장 중한 과태료를 부과한다.

다. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위 에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 가입자가 2건 이상이면서 10만원 이상의 과다지원금을 지급한 피심인들에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

또한, 사실조사시 위반자료 제출에 협조하는 등 위법상태를 자진하여 해소하기 위한 노력이 인정되는 바, 단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 부과기준 금액의 30%를 감경한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인들에게 1회 위반건에 대해서는 기준 금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원) 및 30%를 감경한 금액(-300,000원)을 합산한 1,200,000원의 과태료를 각 부과한다.

6. 결론

상기 피심인들의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인들은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인들은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조 제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인들의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인들은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 3월 20일

위 원 장 이 호 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2019 - 14 - 071호(사건번호 : 201809조사380)

안 건 명 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인

의결연월일 2019. 3. 20.

주 문

1. 피심인은 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다.
3. 피심인에게 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 2,500,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 조사 경위

가. 조사배경

- 이동통신 3사가 휴대폰 온라인 약식 특별 마케팅 정책 지시 등을 통해 이동통신 단말기를 유통망에서 불·편법적으로 판매하고 있다는 언론사의 문제 제기 등으로 이동통신 3사 및 단말기 유통점에 대하여 사실조사('18.9.10~11.30)를 실시하게 되었다.

2. 사실조사 결과

가. 조사 대상 및 대상기간

- 조사 대상은 이동통신 온라인 영업부문의 단말기 유통점(조사대상 기간 '18.4.1.~8.31.)을 대상으로 하였다.

나. 행위사실

- 방송통신위원회는 피심인에 대하여 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 '단말기유통법'이라 한다) 위반사항에 대해 조사하여 분석한 결과, 아래와 같은 사실을 확인하였다.

- 피심인은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과한 지원금(이하 '과다지원금')*을 지급하였다.

* 개통일 '18.6.8., 이○○님 아이폰8플러스 판매에 과다지원금 22만원 지급(증빙 : 지출결의서, 요금수납지원품의서), 개통일 '18.7.13., 김○○님 ○○ 단말기 판매에 과다지원금 25만원 지급(증빙 : 지출결의서, 예금거래내역서)

- 또한, 피심인은 사실조사시 담당 조사관이 제출 요구한 자료를 기한내에 제출키로 하였으나, 제출하지 아니하여 자료제출 명령을 거부하였다.

- 피심인은 우주폰, 올댓폰, 키다리아저씨, 아성 등과 거래하는 것으로 진술하였으며, 담당 조사관이 제출 요구한 거래처 리스트를 자사판매분과 위탁 판매분을 분리정리해서 '18.9.12.까지 제출하기로 현장조사서에 서명까지 하였으나 기한 내에 제출하지 아니하였다.
- 또한, 단말기 판매 관련으로 거래하는 판매점과의 사후정산을 위해서는 필수적으로 해당 자료를 최소 3개월간 보유해야 하는 것으로 볼 수밖에 없고, 이번 조사대상 대리점 중 서원모바일을 제외한 모든 대리점이 거래 판매점에 대한 정산내역을 제출하였음을 고려해 볼 때 서원모바일이 관련 자료를 보유하고 있지 않다는 의견은 타당성이 없는 것으로 판단된다.
- o 방송통신위원회는 2019년 1월 30일 '행정처분 사전통지' 공문을 통하여 피심인에게 의견진술 기회를 부여하였다.

3. 위법성 판단

가. 관련법 규정

단말기유통법 제4조제5항은 대리점 또는 판매점은 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있도록, 같은 법 제13조제2항은 방송통신위원회는 소속 공무원에게 대리점·판매점 등의 사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있도록, 같은 법 제13조제5항은 해당 사업자에 대하여 필요한 자료나 물건의 제출을 명할 수 있도록, 같은 법 제22조제4항제11호는 제13조제5항에 따른 자료나 물건의 제출명령을 거부 또는 기피하거나 이에 지장을 주는 행위를 한 자에 대하여는 1천만원 이하의 과태료를 부과하도록 각각 규정하고 있다.

< 단말기유통법 근거 조항 >

제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ⑤ 대리점 또는 판매점은 제3항에 따라 이동통신사업자가 공시한 지원금의 100분의 15의 범위에서 이용자에게 지원금을 추가로 지급할 수 있다.

제13조(사실조사 등)

- ② 방송통신위원회는 제1항에 따른 조사를 위하여 필요하면 소속공무원에게 이동통신사업자(특수 관계인을 포함한다), 대리점, 판매점 또는 이동통신단말장치 제조업자의 사무소·사업장에 출입하여 장부, 서류, 그 밖의 자료나 물건을 조사하게 할 수 있다.
- ⑤ 제2항에 따라 조사를 하는 소속 공무원은 해당 사업자에 대하여 필요한 자료나 물건의 제출을 명할 수 있고, 제출된 자료나 물건을 폐기·은닉·교체하는 등 증거인멸을 할 우려가 있는 경우에는 그 자료나 물건을 일시 보관할 수 있다.

제22조(과태료)

- ④ 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 자에게는 1천만원 이하의 과태료를 부과한다.
11. 제13조제5항에 따른 자료나 물건의 제출명령 또는 제출된 자료나 물건의 일시 보관을 거부 또는 기피하거나 이에 지장을 주는 행위를 한 자

나. 위법성 판단

피심인이 일부 이용자들에게 가입유형에 따라 과다지원금을 지급한 행위는 단말기유통법 제4조(지원금의 과다지급 제한 및 공시)제5항을, 담당 공무원이 같은 법 제13조제5항에 따른 필요한 자료 제출을 명한 것에 대하여 자료 제출을 거부한 행위는 같은 법 제22조(과태료)제4항제11호를 위반한 것으로 판단된다.

4. 시정조치 명령

가. 위반행위의 중지

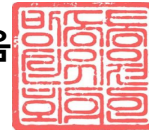
피심인은 단말기유통법 제14조제2항제4호에 따라 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 가입유형별로 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위와 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급하는 행위를 즉시 각 중지하여야 한다.

나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 단말기유통법 제14조제2항제5호에 따라 가.의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 내에 피심인의 사업장 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 9일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 피심인의 온라인 영업채널(홈페이지 및 온라인몰 등)에 전체 화면의 6분의1 이상 크기의 팝업 창으로 4일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다.

< 공표문안 >

○○○(유통점명)은 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음



○○○은 방송통신위원회로부터 이동전화서비스 가입자를 모집하면서 이동통신사가 공시한 지원금의 100분의 115를 초과하여 지원금을 지급한 행위로 인하여 '이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률'을 위반했다는 이유로 위반행위 중지 등의 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 0월 0일

○○○(유통점명) 대표자 ○○○

※ 공표문 크기 A2(42cm × 59.4cm), 활자크기 2.0cm×2.5cm이상

5. 과태료 부과

피심인의 단말기유통법 제4조제5항 및 제22조제4항제11호 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제3항 및 제22조제4항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 다음과 같이 각각 과태료를 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 각각 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 각각 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	구분	과태료 금액(만원)			
			1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
라. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가로 지급한 경우	법 제22조 제3항제3호	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000
더. 법 제13조제5항에 따른 자료나 물건의 제출명령 또는 일시 보관 을 거부 또는 기피하거나 이에 지장을 주는 행위를 한 경우	법 제22조 제4항	대규모유통업자 외의 자	100	300	600	1,000
		대규모유통업자	500	1,500	3,000	5,000

다. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 가입자가 2건 이상이면서 10만원 이상의 과다지원금을 지급한 피심인에 대하여는 위반행위의 정도가 과중한 점을 고려하여 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

라. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 단말기유통법 제4조제5항을 1회 위반한 건에 대해서는 기준금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원)을 합산한 1,500,000원을 적용하고, 같은 법 제22조제4항제11호를 1회 위반한 건에 대해서는 기준금액 1,000,000원을 적용하여, 각각 건의 금액을 합산한 최종 2,500,000원의 과태료를 부과한다.

5. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 3월 20일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

2. 특수유형부가통신사업자의 전기통신사업법 위반 (417.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '19.4.17(수) 전체회의를 개최하여, (주)타이디웹, (주)오버마인드 등 5개의 특수유형부가통신사업자에 대하여 전기통신사업법 제22조의3에 따른 불법음란정보 유통방지 관련 기술적조치 의무를 불성실하게 이행한 행위에 대하여 시정명령 및 총 2,100만원의 과태료를 부과하였다.

이번 시정조치는 '19년 9~10월까지 전체 46개 특수유형부가통신사업자를 대상으로 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 이행 여부를 모니터링한 결과, 음란물 유통이 많은 15개 사업자에 대한 현장점검('19. 11~12.)을 실시한 결과이다.

웹하드 사이트에 불법음란정보의 송수신 제한을 위한 필터링 조치를 적용하였으나 방송통신심의위원회가 보급 중인 데이터베이스(DB)를 성실히 업데이트하지 않아, 결과적으로 일부 불법음란정보의 송신(업로드)을 차단하지 않는 등 전기통신사업법을 위반한 2개 사업자에게는 이용자가 불법음란정보를 송수신 및 검색하는 것을 제한하는 조치 등 기술적 조치를 하도록 하는 시정조치 명령과 함께 과태료를 부과하였다.

아울러, 불법음란정보의 검색 제한을 위한 금치어 시스템을 관리·운영하고 있으나, 일부 게시판(성인게시판)에서 금치어 시스템이 작동하지 아니하여 결과적으로 불법음란정보가 검색되도록 한 3개 사업자에게는 불법음란정보를 인식하고 이용자가 검색하는 것을 제한하는 조치 등 기술적 조치를 할 것에 대한 시정조치를 명령하였다.

2. 관련 사례

1 특수유형부가통신사업자의 불법정보 유통방지 의무 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2019 - 17 - 076호

안 건 명 전기통신사업법 위반 특수유형부가통신사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)기프트엠 (사업자등록번호 : 113-86-61971)
서울특별시 구로구 디지털로31길 38-21, 405호(구로동, 이앤씨벤처
드림타워 3차)
대표이사 김 준 석

의 결 일 2019. 4. 17.

주 문

1. 피심인은 특수한 유형의 부가통신사업을 경영함에 있어서 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등)에 따라 이용자가 불법음란정보를 검색하는 것을 제한하는 조치 등 기술적 조치를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 그 실시 결과(불법 음란정보 검색 제한 조치의 이행 결과 등)를 포함한 불법음란정보의 유통 방지를 위한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 14일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

피심인은 「전기통신사업법」 제22조(부가통신사업의 신고 등) 제2항에 따라 다른 사람들 상호간에 컴퓨터를 이용하여 저작물을 전송하도록 하는 것을 주된 목적으로 하는 온라인서비스 제공자의 부가통신역무를 제공하는 사업을 경영하기 위하여 2012년 10월 25일에 과학기술정보통신부장관에게 등록한 자(이하 '특수유형부가통신사업자')로서 피심인이 운영하는 웹사이트(fileham.com, sharebox.co.kr, me2disk.com)를 통해 온라인 콘텐츠 서비스를 제공하고 있다.

II. 현장점검 결과

1. 점검 대상

방송통신위원회는 2018년 9~10월 전체 46개 특수유형부가통신사업자를 대상으로 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등)에 따른 불법음란정보 유통 방지를 위한 기술적 조치 이행 여부를 모니터링한 결과, 음란물 유통이 많은 15개 사업자를 선정하여 2018년 11~12월 현장 점검을 실시하였다.

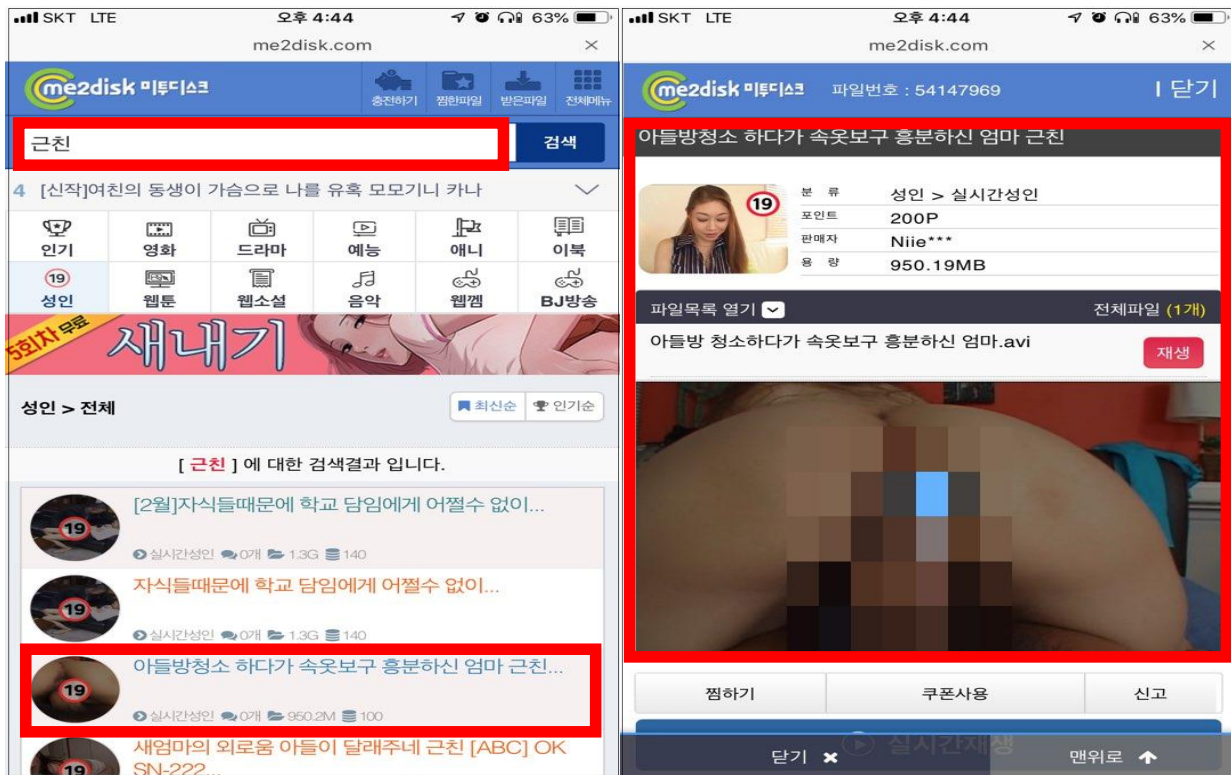
방송통신위원회는 피심인을 대상으로 기술적 조치 의무 이행에 대해 현장점검(2018. 12. 10.)을 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치{「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호의 기술적 조치} 의무를 이행하지 않은 행위

피심인은 피심인의 웹하드 사이트에 불법음란정보의 검색 제한을 위한 금치어 시스템을 관리·운영하고 있으나, 일부 게시판(성인게시판)에서 금치어 시스템이 작동하지 아니하여 결과적으로 불법음란정보가 검색되도록 한 사실이 있다.

[그림] 현장점검시 채증화면(불법음란정보의 검색이 가능한 상태)



※ 성인게시판에 사업자 설정 금치어(근친)가 적용되지 않아 불법음란물이 검색됨(붉은색)

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 「전기통신사업법」 제22조의3제1항제2호는 특수유형부가통신사업자 중 법 제2조제13호가목에 해당하는 자는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제1호에 따른 불법정보의 유통 방지를 위하여 대통령령으로 정하는 기술적 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.

나. 「전기통신사업법」 시행령 제30조의3제1항은 “법 제22조의3제1항에서 ‘대통령

령령으로 정하는 기술적 조치'란 다음 각 호의 모두에 해당하는 조치를 말한다.

제1호. 법 제22조제2항에 따라 특수한 유형의 부가통신사업을 등록한 자 중 법 제2조제13호가목에 해당하는 역무를 제공하는 자(이하 이 조에서 "사업자"라 한다)가 정보의 제목, 특징 등을 비교하여 해당 정보가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제1호에 따른 불법정보(이하 "불법음란정보"라 한다)임을 인식할 수 있는 조치

제2호. 사업자가 제1호에 따라 인식한 불법음란정보의 유통을 방지하기 위하여 해당 정보를 이용자가 검색하거나 송수신하는 것을 제한하는 조치

제3호. 사업자가 제1호의 조치에도 불구하고 불법음란정보를 인식하지 못하여 해당 정보가 유통되는 것을 발견하는 경우 해당 정보를 이용자가 검색하거나 송수신하는 것을 제한하는 조치

제4호. 사업자가 불법음란정보 전송자에게 불법음란정보의 유통 금지 등에 관한 경고문구를 발송하는 조치"

라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치{「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호의 기술적 조치} 의무를 이행하지 않은 행위

피심인이 자신이 운영하는 웹하드 사이트에 불법음란정보의 검색 제한을 위한 금치어 시스템을 관리·운영하고 있으나, 일부 게시판(성인게시판)에서 금치어 시스템이 작동하지 아니하여 결과적으로 불법음란정보가 검색되도록 한 행위는 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항

제2호, 같은 법 시행령 제30조의3(불법음란정보의 유통 방지를 위한 기술적 조치 등) 제1항제1호 및 제2호를 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부 내용
(주)기프트엠	기술적조치 미이행	§22의3① 2호	§30의3① 1, 2호	불법음란정보의 검색 제한 조치를 일부 게시판에 적용하지 않은 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 특수한 유형의 부가통신사업을 경영함에 있어서 불법음란정보의 유통 방지를 위하여, 불법음란정보를 인식하고 이용자가 검색하는 것을 제한하는 조치 등 기술적 조치를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 그 실시 결과(불법 음란정보 검색 제한 조치의 이행 결과 등)를 포함한 불법음란정보의 유통 방지를 위한 재발방지대책을 수립하여 시정명령을 받은 날로부터 14일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 결론

피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제92조(시정명령) 제1항 제1호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 4월 17일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위원 허 욱 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2019 - 17 - 077호

안 건 명 전기통신사업법 위반 특수유형부가통신사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 몬스터주식회사 (사업자등록번호 : 144-81-16169)
경기도 성남시 분당구 대왕판교로 644번길 49, 11층(삼평동, DTC타워)
대표이사 유 준 성

의 결 일 2019. 4. 17.

주 문

1. 피심인은 특수한 유형의 부가통신사업을 경영함에 있어서 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등)에 따라 이용자가 불법음란정보를 검색하는 것을 제한하는 조치 등 기술적 조치를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 그 실시 결과(불법 음란정보 검색 제한 조치의 이행 결과 등)를 포함한 불법음란정보의 유통 방지를 위한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 14일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

피심인은 「전기통신사업법」 제22조(부가통신사업의 신고 등) 제2항에 따라 다른 사람들 상호간에 컴퓨터를 이용하여 저작물을 전송하도록 하는 것을 주된 목적으로 하는 온라인서비스 제공자의 부가통신역무를 제공하는 사업을 경영하기 위하여 2013년 8월 26일에 과학기술정보통신부장관에게 등록한 자(이하 '특수유형부가통신사업자')로서 피심인이 운영하는 웹사이트(filekuki.com)를 통해 온라인 콘텐츠 서비스를 제공하고 있다.

II. 현장점검 결과

1. 점검 대상

방송통신위원회는 2018년 9~10월 전체 46개 특수유형부가통신사업자를 대상으로 「전기통신사업법」 제22조의3에 따른 불법음란정보 유통 방지를 위한 기술적 조치 이행 여부를 모니터링한 결과, 음란물 유통이 많은 15개 사업자를 선정하여 2018년 11~12월 현장 점검을 실시하였다.

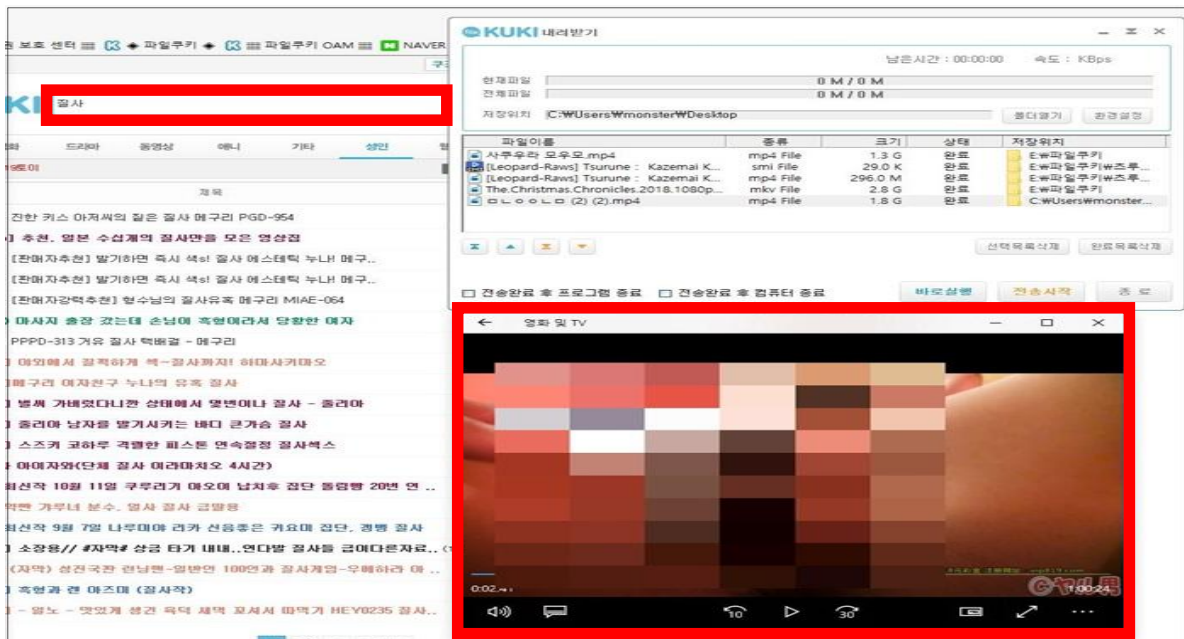
방송통신위원회는 피심인을 대상으로 기술적 조치 의무 이행에 대해 현장점검(2018. 12. 7.)을 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치{「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호의 기술적 조치} 의무를 이행하지 않은 행위

피심인은 피심인의 웹하드 사이트에 불법음란정보의 검색 제한을 위한 금치어 시스템을 관리·운영하고 있으나, 일부 게시판(성인게시판)에서 금치어 시스템이 작동하지 아니하여 결과적으로 불법음란정보가 검색되도록 한 사실이 있다.

[그림] 현장점검시 채증화면(불법음란정보의 검색이 가능한 상태)



※ 성인게시판에 사업자 설정 금치어(질사)가 적용되지 않아 불법음란물이 검색됨(붉은색)

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 「전기통신사업법」 제22조의3제1항제2호는 특수유형부가통신사업자 중 법 제2조제13호가목에 해당하는 자는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제1호에 따른 불법정보의 유통 방지를 위하여 대통령령으로 정하는 기술적 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.

나. 「전기통신사업법」 시행령 제30조의3제1항은 “법 제22조의3제1항에서 ‘대통령령으로 정하는 기술적 조치’란 다음 각 호의 모두에 해당하는 조치를 말한다.

제1호. 법 제22조제2항에 따라 특수한 유형의 부가통신사업을 등록한 자 중 법 제2조제13호가목에 해당하는 역무를 제공하는 자(이하 이 조에서 "사업자"라 한다)가 정보의 제목, 특징 등을 비교하여 해당 정보가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제1호에 따른 불법정보(이하 "불법음란정보"라 한다)임을 인식할 수 있는 조치

제2호. 사업자가 제1호에 따라 인식한 불법음란정보의 유통을 방지하기 위하여 해당 정보를 이용자가 검색하거나 송수신하는 것을 제한하는 조치

제3호. 사업자가 제1호의 조치에도 불구하고 불법음란정보를 인식하지 못하여 해당 정보가 유통되는 것을 발견하는 경우 해당 정보를 이용자가 검색하거나 송수신하는 것을 제한하는 조치

제4호. 사업자가 불법음란정보 전송자에게 불법음란정보의 유통 금지 등에 관한 경고문구를 발송하는 조치”

라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치{「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호의 기술적 조치} 의무를 이행하지 않은 행위

피심인이 자신이 운영하는 웹하드 사이트에 불법음란정보의 검색 제한을 위한 금칙어 시스템을 관리·운영하고 있으나, 일부 게시판(성인게시판)에서 금칙어 시스템이 작동하지 아니하여 결과적으로 불법음란정보가 검색되도록 한 행위는 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호, 같은 법 시행령 제30조의3(불법음란정보의 유통 방지를 위한 기술적 조치 등) 제1항제1호 및 제2호를 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부 내용
몬스터 주식회사	기술적조치 미이행	§22의3① 2호	§30의3① 1, 2호	불법음란정보의 검색 제한 조치를 일부 게시판에 적용하지 않은 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 특수한 유형의 부가통신사업을 경영함에 있어서 불법음란정보의 유통 방지를 위하여, 불법음란정보를 인식하고 이용자가 검색하는 것을 제한하는 조치 등 기술적 조치를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 그 실시 결과(불법 음란정보 검색 제한 조치의 이행 결과 등)를 포함한 불법음란정보의 유통 방지를 위한 재발방지대책을 수립하여 시정명령을 받은 날로부터 14일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 결론

피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제92조(시정명령) 제1항제1호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 4월 17일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위원 허 욱 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2019 - 17 - 078호

안 건 명 전기통신사업법 위반 특수유형부가통신사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)미디어핀 (사업자등록번호 : 188-81-00745)
서울특별시 금천구 벚꽃로 254, 월드메르디앙 벤처센터 1403-2호
대표이사 신 상 진

의 결 일 2019. 4. 17.

주 문

1. 피심인은 특수한 유형의 부가통신사업을 경영함에 있어서 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등)에 따라 이용자가 불법음란정보를 검색하는 것을 제한하는 조치 등 기술적 조치를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 그 실시 결과(불법 음란정보 검색 제한 조치의 이행 결과 등)를 포함한 불법음란정보의 유통 방지를 위한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 14일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

피심인은 「전기통신사업법」 제22조(부가통신사업의 신고 등) 제2항에 따라 다른 사람들 상호간에 컴퓨터를 이용하여 저작물을 전송하도록 하는 것을 주된 목적으로 하는 온라인서비스 제공자의 부가통신역무를 제공하는 사업을 경영하기 위하여 2017년 8월 18일에 과학기술정보통신부장관에게 등록한 자(이하 '특수유형부가통신사업자')로서 피심인이 운영하는 웹사이트(jdisk.com)를 통해 온라인 콘텐츠 서비스를 제공하고 있다.

II. 현장점검 결과

1. 점검 대상

방송통신위원회는 2018년 9~10월 전체 46개 특수유형부가통신사업자를 대상으로 「전기통신사업법」 제22조의3에 따른 불법음란정보 유통 방지를 위한 기술적 조치 이행 여부를 모니터링한 결과, 음란물 유통이 많은 15개 사업자를 선정하여 2018년 11~12월 현장 점검을 실시하였다.

방송통신위원회는 피심인을 대상으로 기술적 조치 의무 이행에 대해 현장점검(2018. 12. 11.)을 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치{「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호의 기술적 조치} 의무를 이행하지 않은 행위

피심인은 피심인의 웹하드 사이트에 불법음란정보의 검색 제한을 위한 금치어 시스템을 관리·운영하고 있으나, 일부 게시판(성인게시판)에서 금치어 시스템이 작동하지 아니하여 결과적으로 불법음란정보가 검색되도록 한 사실이 있다.

[그림] 현장점검시 채증화면(불법음란정보의 검색이 가능한 상태)



※ 성인게시판에 사업자 설정 금치어(애널, 질사)가 적용되지 않아 불법음란물이 검색됨(붉은색)

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 「전기통신사업법」 제22조의3제1항제2호는 특수유형부가통신사업자 중 법 제2조제13호가목에 해당하는 자는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제1호에 따른 불법정보의 유통 방지를 위하여 대통령령으로 정하는 기술적 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.

나. 「전기통신사업법」 시행령 제30조의3제1항은 “법 제22조의3제1항에서 ‘대통령

령령으로 정하는 기술적 조치'란 다음 각 호의 모두에 해당하는 조치를 말한다.

제1호. 법 제22조제2항에 따라 특수한 유형의 부가통신사업을 등록한 자 중 법 제2조제13호가목에 해당하는 역무를 제공하는 자(이하 이 조에서 "사업자"라 한다)가 정보의 제목, 특징 등을 비교하여 해당 정보가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제1호에 따른 불법정보(이하 "불법 음란정보"라 한다)임을 인식할 수 있는 조치

제2호. 사업자가 제1호에 따라 인식한 불법음란정보의 유통을 방지하기 위하여 해당 정보를 이용자가 검색하거나 송수신하는 것을 제한하는 조치

제3호. 사업자가 제1호의 조치에도 불구하고 불법음란정보를 인식하지 못하여 해당 정보가 유통되는 것을 발견하는 경우 해당 정보를 이용자가 검색하거나 송수신하는 것을 제한하는 조치

제4호. 사업자가 불법음란정보 전송자에게 불법음란정보의 유통 금지 등에 관한 경고문구를 발송하는 조치"

라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치{「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호의 기술적 조치} 의무를 이행하지 않은 행위

피심인이 자신이 운영하는 웹하드 사이트에 불법음란정보의 검색 제한을 위한 금치어 시스템을 관리·운영하고 있으나, 일부 게시판(성인게시판)에서 금치어 시스템이 작동하지 아니하여 결과적으로 불법음란정보가 검색되도록 한 행위는

「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항 제2호, 같은 법 시행령 제30조의3(불법음란정보의 유통 방지를 위한 기술적 조치 등) 제1항제1호 및 제2호를 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부 내용
(주)기프트엠	기술적 조치 미이행	§22의3① 2호	§30의3① 1, 2호	불법음란정보의 검색 제한 조치를 일부 게시판에 적용하지 않은 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 특수한 유형의 부가통신사업을 경영함에 있어서 불법음란정보의 유통 방지를 위하여, 불법음란정보를 인식하고 이용자가 검색하는 것을 제한하는 조치 등 기술적 조치를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 그 실시 결과(불법 음란정보 검색 제한 조치의 이행 결과 등)를 포함한 불법음란정보의 유통 방지를 위한 재발방지대책을 수립하여 시정명령을 받은 날로부터 14일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 결론

피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제92조(시정명령) 제1항제1호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 4월 17일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위원 허 욱 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2019 - 17 - 079호

안 건 명 전기통신사업법 위반 특수유형부가통신사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)오버마인드 (사업자등록번호 : 375-87-01001)
서울특별시 강남구 강남대로84길 33, 1335호(역삼동)
대표이사 정 기 영

의 결 일 2019. 4. 17.

주 문

1. 피심인은 특수한 유형의 부가통신사업을 경영함에 있어서 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등)에 따라 이용자가 불법음란정보를 송수신 및 검색하는 것을 제한하는 조치 등 기술적 조치를 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 그 실시 결과(불법 음란정보 송수신 및 검색 제한 조치의 이행 결과 등)를 포함한 불법음란정보의 유통 방지를 위한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 14일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 금 액 : 7,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 「전기통신사업법」 제22조(부가통신사업의 신고 등) 제2항에 따라 다른 사람들 상호간에 컴퓨터를 이용하여 저작물을 전송하도록 하는 것을 주된 목적으로 하는 온라인서비스 제공자의 부가통신역무를 제공하는 사업을 경영하기 위하여 2018년 6월 21일에 과학기술정보통신부장관에게 등록한 자(이하 '특수유형부가통신사업자')로서 피심인이 운영하는 웹사이트(filesun.com)를 통해 온라인 콘텐츠 서비스를 제공하고 있다.

II. 현장점검 결과

1. 점검 대상

방송통신위원회는 2018년 9~10월 전체 46개 특수유형부가통신사업자를 대상으로 「전기통신사업법」 제22조의3에 따른 불법음란정보 유통 방지를 위한 기술적 조치 이행 여부를 모니터링한 결과, 음란물 유통이 많은 15개 사업자를 선정하여 2018년 11~12월 현장 점검을 실시하였다.

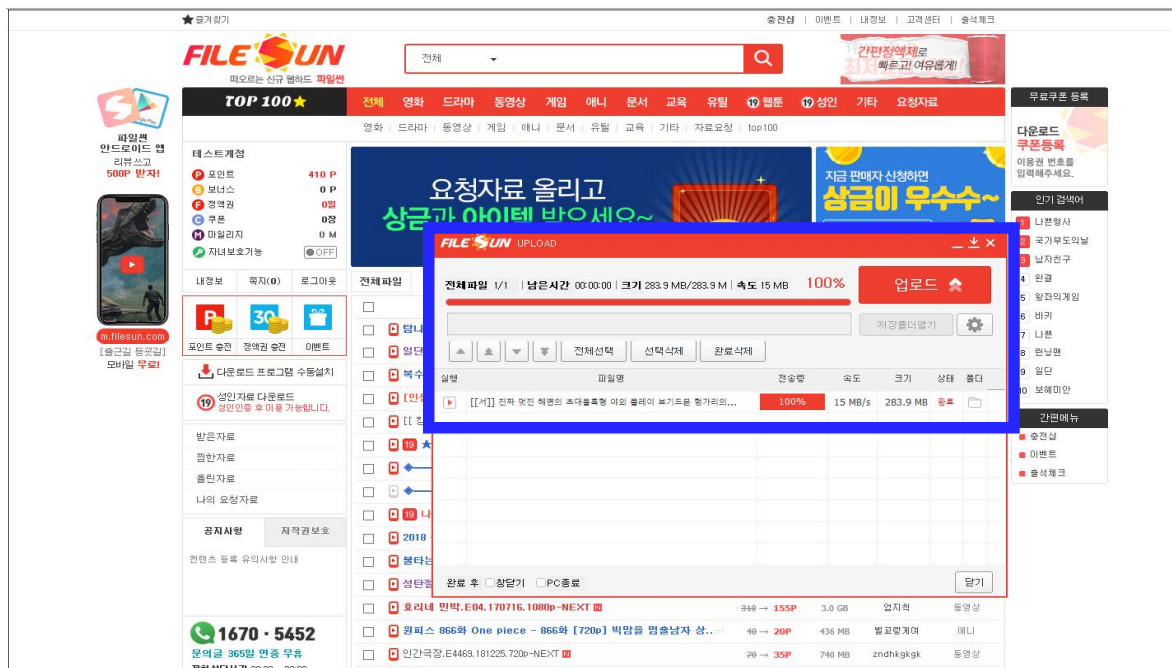
방송통신위원회는 피심인을 대상으로 기술적 조치 의무 이행에 대해 현장점검(2018. 12. 26.)을 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치{「전기통신사업법」 제22조의3 (특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호의 기술적 조치} 의무를 이행하지 않은 행위

피심인은 피심인의 웹하드 사이트에 불법음란정보의 송수신 제한을 위한 필터링 조치를 적용하였으나 방송통신심의위원회가 보급 중인 데이터베이스(DB)를 성실히 업데이트하지 않아, 결과적으로 2018년 12월 7일부터 12월 26일(방송통신위원회의 현장점검일)까지 일부 불법음란정보의 송신(업로드)을 차단하지 아니한 사실이 있다.

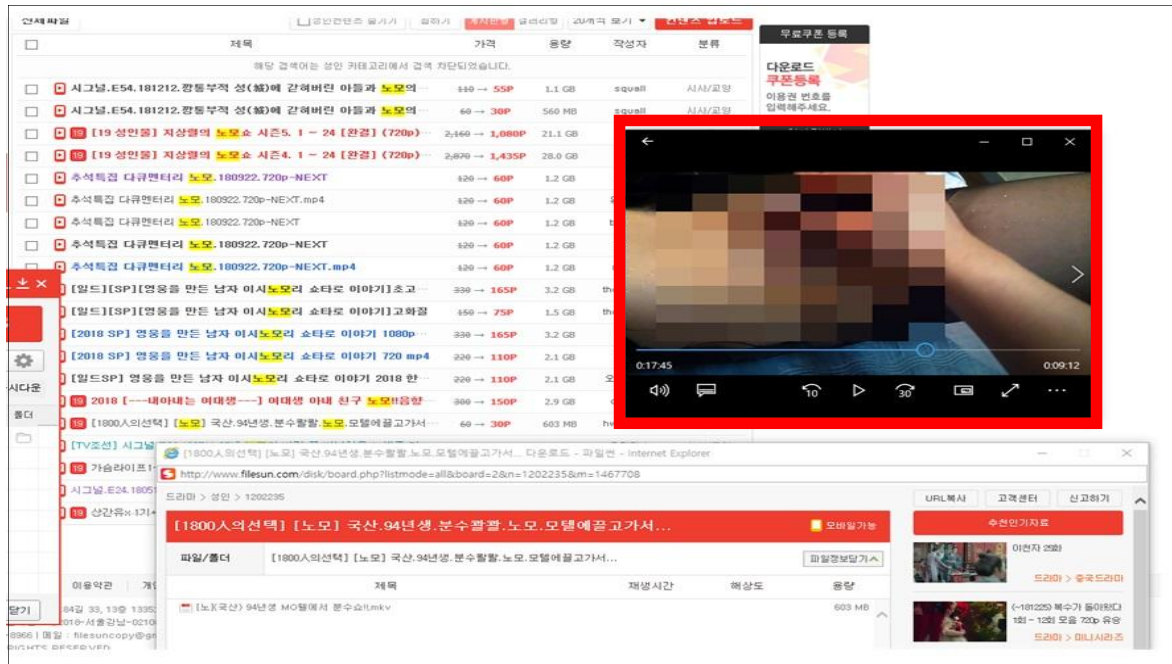
[그림] 현장점검시 채증화면(불법음란정보의 업로드가 가능한 상태)



※ 불법음란정보 표본(방심위 DB)을 업로드해 본 결과, 업로드가 진행됨(파란색 부분)

피심인은 피심인의 웹하드 사이트에 불법음란정보의 검색 제한을 위한 금치어 시스템을 관리·운영하고 있으나, 일부 게시판(통합검색창)에서 금치어 시스템이 작동하지 아니하여 결과적으로 불법음란정보가 검색되도록 한 사실이 있다.

[그림] 현장점검시 채증화면(불법음란정보의 검색이 가능한 상태)



※ 통합검색창에 사업자 설정 금치어(노모)가 적용되지 않아 불법음란물이 검색됨(붉은색 부분)

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 「전기통신사업법」 제22조의3제1항제2호는 특수유형부가통신사업자 중 법 제2조제13호가목에 해당하는 자는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제1호에 따른 불법정보의 유통 방지를 위하여 대통령령으로 정하는 기술적 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.

나. 「전기통신사업법」 시행령 제30조의3제1항은 “법 제22조의3제1항에서 ‘대통령령으로 정하는 기술적 조치’란 다음 각 호의 모두에 해당하는 조치를 말한다.

제1호. 법 제22조제2항에 따라 특수한 유형의 부가통신사업을 등록한 자 중

법 제2조제13호가목에 해당하는 역무를 제공하는 자(이하 이 조에서 "사업자"라 한다)가 정보의 제목, 특징 등을 비교하여 해당 정보가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제1호에 따른 불법정보(이하 "불법음란정보"라 한다)임을 인식할 수 있는 조치

제2호. 사업자가 제1호에 따라 인식한 불법음란정보의 유통을 방지하기 위하여 해당 정보를 이용자가 검색하거나 송수신하는 것을 제한하는 조치

제3호. 사업자가 제1호의 조치에도 불구하고 불법음란정보를 인식하지 못하여 해당 정보가 유통되는 것을 발견하는 경우 해당 정보를 이용자가 검색하거나 송수신하는 것을 제한하는 조치

제4호. 사업자가 불법음란정보 전송자에게 불법음란정보의 유통 금지 등에 관한 경고문구를 발송하는 조치"

라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치{「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호의 기술적 조치} 의무를 이행하지 않은 행위

피심인이 자신이 운영하는 웹하드 사이트에 불법음란정보의 송수신 제한을 위한 필터링 조치를 적용하였으나, 방송통신심의위원회가 보급 중인 데이터베이스(DB)를 성실히 업데이트하지 않아 결과적으로 일부 불법음란정보의 송신(업로드)을 차단하지 아니한 행위와,

피심인의 웹하드 사이트에 불법음란정보의 검색 제한을 위한 금치어 시스템을

관리·운영하고 있으나, 일부 게시판(통합검색창)에서 금칙어 시스템이 작동하지 아니하여 결과적으로 불법음란정보가 검색되도록 한 행위는 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호, 같은 법 시행령 제30조의3(불법음란정보의 유통 방지를 위한 기술적 조치 등) 제1항제1호 및 제2호를 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부 내용
(주)오버마인드	기술적조치 미이행	§22의3① 2호	§30의3① 1, 2호	1. 불법음란정보의 송수신 제한 조치를 위한 데이터베이스를 성실히 업데이트하지 않은 행위 2. 불법음란정보의 검색 제한 조치를 일부 게시판에 적용하지 않은 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 특수한 유형의 부가통신사업을 경영함에 있어서 불법음란정보의 유통 방지를 위하여, 불법음란정보를 인식하고 이용자가 송수신 및 검색하는 것을 제한하는 조치 등 기술적 조치를 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 그 실시 결과(불법음란정보 송수신 및 검색 제한 조치의 이행 결과 등)를 포함한 불법음란정보의 유통 방지를 위한 재발방지대책을 수립하여 시정명령을 받은 날로부터 14일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항 및 같은 법 시행령 제30조의3(불법음란정보의 유통 방지를 위한 기술적 조치 등) 제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제104조(과태료) 제3항제1호, 같은 법 시행령 제66조(과태료의 부과기준) 및 [별표 11]에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

「전기통신사업법」 시행령 제66조(과태료의 부과기준) 및 [별표 11]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1차 위반 과태료인 700만원을 적용한다.

< 과태료의 부과기준(「전기통신사업법」 시행령 [별표11]) >

위반행위	근거 법조문	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1차 위반	2차 위반	3차 이상 위반
다. 법 제22조의3제1항을 위반하여 기술적 조치를 하지 않거나 같은 조 제3항을 위반하여 기술적 조치의 운용·관리 실태를 기록·관리하지 않은 경우	법 제104조 제3항제1호	700	1,400	2,000

나. 과태료의 감경 및 가중

「전기통신사업법」 시행령 제66조(과태료의 부과기준) 및 [별표 11]은 ▲사업 종류 및 규모, ▲위반행위의 고의·과실 여부, 동기·내용, ▲위반의 정도 및 그 결과, ▲이 법을 위반하여 과태료를 부과 받은 사실이 있는 경우 등을 고려하여, 과태료를 감경 및 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 해당 위반행위 과태료 금액의 2분의 1까지 감경 및 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

피심인은 별도의 감경 및 가중 사유에 해당하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§22의3①	700만원	없음	없음	700만원
계				700만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항 위반에 대해 700만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제92조(시정명령) 제1항 제1호, 제104조(과태료) 제3항제1호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

- 과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 4월 17일

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2019 - 17 - 080호

안 건 명 전기통신사업법 위반 특수유형부가통신사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)타이디웹 (사업자등록번호 : 144-81-12649)
서울특별시 금천구 가산디지털2로 165, 1001호(가산동, 백상스타타워2차)
대표이사 이 승 환

의 결 일 2019. 4. 17.

주 문

1. 피심인은 특수한 유형의 부가통신사업을 경영함에 있어서 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등)에 따라 이용자가 불법음란 정보를 송수신하는 것을 제한하는 조치 등 기술적 조치를 하고, 기술적 조치의 운영·관리 실태자료를 보관하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 그 실시 결과(불법 음란정보 송수신 제한 조치, 기술적 조치 운영·관리 실태자료 보관의 이행 결과 등)를 포함한 불법음란정보의 유통 방지를 위한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 14일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 금 액 : 14,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 「전기통신사업법」 제22조(부가통신사업의 신고 등) 제2항에 따라 다른 사람들 상호간에 컴퓨터를 이용하여 저작물을 전송하도록 하는 것을 주된 목적으로 하는 온라인서비스 제공자의 부가통신역무를 제공하는 사업을 경영하기 위하여 2015년 7월 28일에 과학기술정보통신부장관에게 등록한 자(이하 '특수유형부가통신사업자')로서 피심인이 운영하는 웹사이트(filecast.co.kr)를 통해 온라인 콘텐츠 서비스를 제공하고 있다.

II. 현장점검 결과

1. 점검 대상

방송통신위원회는 2018년 9~10월 전체 46개 특수유형부가통신사업자를 대상으로 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등)에 따른 불법음란정보 유통 방지를 위한 기술적 조치 이행 여부를 모니터링한 결과, 음란물 유통이 많은 15개 사업자를 선정하여 2018년 11~12월 현장 점검을 실시하였다.

방송통신위원회는 피심인을 대상으로 기술적 조치 의무 이행에 대해 현장점검(2018. 11. 30.)을 하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위사실

가. 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치{「전기통신사업법」 제22조의3 (특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호의 기술적 조치} 의무를 이행하지 않은 행위

피심인은 피심인의 웹하드 사이트에 불법음란정보의 송수신 제한을 위한 필터링 조치를 적용하였으나 방송통신심의위원회가 보급 중인 데이터베이스(DB)를 성실히 업데이트하지 않아, 결과적으로 2018년 11월 23일부터 11월 30일까지 일부 불법 음란정보의 송신(업로드)을 차단하지 아니한 사실이 있다.

[그림] 현장점검시 채증화면(불법음란정보의 업로드가 가능한 상태)



※ 불법음란정보 표본(방심위 DB)을 업로드해 본 결과, 업로드가 진행됨(붉은색 부분)

나. 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 운영·관리 실태 자료 보관
{「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제3항의
기술적 조치 운영·관리 실태 자료 보관} 의무를 이행하지 않은 행위

피심인은 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 운영·관리 실태 자료를
보관하지 아니한 사실이 있다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 「전기통신사업법」 제22조의3제1항제2호는 특수유형부가통신사업자 중
법 제2조제13호가목에 해당하는 자는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한
법률」 제44조의7제1항제1호에 따른 불법정보의 유통 방지를 위하여 대통령령으로
정하는 기술적 조치를 하여야 한다고 규정하고 있다.

나. 「전기통신사업법」 시행령 제30조의3제1항은 “법 제22조의3제1항에서 ‘대통령령으로 정하는 기술적 조치’란 다음 각 호의 모두에 해당하는 조치를 말한다.

제1호. 법 제22조제2항에 따라 특수한 유형의 부가통신사업을 등록한 자 중
법 제2조제13호가목에 해당하는 역무를 제공하는 자(이하 이 조에서 "사업자"라
한다)가 정보의 제목, 특징 등을 비교하여 해당 정보가 「정보통신망 이용촉진
및 정보보호 등에 관한 법률」 제44조의7제1항제1호에 따른 불법정보(이하 "불법
음란정보"라 한다)임을 인식할 수 있는 조치

제2호. 사업자가 제1호에 따라 인식한 불법음란정보의 유통을 방지하기 위하여
해당 정보를 이용자가 검색하거나 송수신하는 것을 제한하는 조치

제3호. 사업자가 제1호의 조치에도 불구하고 불법음란정보를 인식하지 못하여
해당 정보가 유통되는 것을 발견하는 경우 해당 정보를 이용자가 검색하거나 송
수신하는 것을 제한하는 조치

제4호. 사업자가 불법음란정보 전송자에게 불법음란정보의 유통 금지 등에 관한 경고문구를 발송하는 조치”

라고 규정하고 있다.

다. 「전기통신사업법」 제22조의3제3항은 “특수유형부가통신사업자(제2조제13호가목에 해당하는 자에 한정한다)는 제1항에 따른 기술적 조치의 운영·관리 실태를 시스템에 자동으로 기록되도록 하고, 이를 대통령령으로 정하는 기간 동안 보관하여야 한다.”

라고 규정하고 있다.

라. 「전기통신사업법」 시행령 제30조의3제2항은 “법 제22조의3제3항에서 “대통령령으로 정하는 기간이란 2년을 말한다.”

라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치{「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호의 기술적 조치} 의무를 이행하지 않은 행위

피심인이 자신이 운영하는 웹하드 사이트에 불법음란정보의 송수신 제한을 위한 필터링 조치를 적용하였으나, 방송통신심의위원회가 보급 중인 데이터베이스(DB)를 성실히 업데이트하지 않아 결과적으로 일부 불법음란정보의 송신(업로드)을 차단하지 아니한 행위는 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항제2호, 같은 법 시행령 제30조의3(불법음란정보의 유통 방지를 위한 기술적 조치 등) 제1항제1호 및 제2호를 위반한 것이다.

나. 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 운영·관리 실태 자료 보관
{「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제3항의
기술적 조치 운영·관리 실태 자료 보관} 의무를 이행하지 않은 행위

피심인이 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 운영·관리 실태 자료를
보관하지 아니한 행위는 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의
기술적 조치 등) 제3항, 같은 법 시행령 제30조의3(불법음란정보의 유통 방지를
위한 기술적 조치 등) 제2항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부 내용
(주)타이디웹	기술적조치 미이행	§22의3① 2호	§30의3① 1, 2호	불법음란정보의 송수신 제한 조치를 위한 데 이터베이스를 성실히 업데이트하지 않은 행위
	기술적조치 실태자료 미보관	§22의3③	§30의3②	불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 운영·관리 실태 자료를 보관하지 않은 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 특수한 유형의 부가통신사업을 경영함에 있어서 불법음란정보의 유통
방지를 위하여 불법음란정보를 인식하고 이용자가 송수신하는 것을 제한하는 조치 등
기술적 조치를 하고, 기술적 조치의 운영·관리 실태자료를 보관하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 그 실시 결과(불법
음란정보 송수신 제한 조치, 기술적 조치 운영·관리 실태자료 보관의 이행 결과
등)를 포함한 불법음란정보의 유통 방지를 위한 재발방지대책을 수립하여 시정
명령을 받은 날로부터 14일 이내에 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항 및 같은 법 시행령 제30조의3(불법음란정보의 유통 방지를 위한 기술적 조치 등) 제1항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제104조(과태료) 제3항제1호, 같은 법 시행령 제66조(과태료의 부과기준) 및 [별표 11]에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

「전기통신사업법」 시행령 제66조(과태료의 부과기준) 및 [별표 11]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1차 위반 과태료인 700만원을 적용한다.

< 과태료의 부과기준(「전기통신사업법」 시행령 [별표 11]) >

위반행위	근거 법조문	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1차 위반	2차 위반	3차 이상 위반
다. 법 제22조의3제1항을 위반하여 기술적 조치를 하지 않거나 같은 조 제3항을 위반하여 기술적 조치의 운용·관리 실태를 기록·관리하지 않은 경우	법 제104조 제3항제1호	700	1,400	2,000

나. 과태료의 감경 및 가중

「전기통신사업법」 시행령 제66조(과태료의 부과기준) 및 [별표 11]은 ▲사업 종류 및 규모, ▲위반행위의 고의·과실 여부, 동기·내용, ▲위반의 정도 및 그 결과, ▲이 법을 위반하여 과태료를 부과 받은 사실이 있는 경우 등을 고려하여, 과태료를 감경 및 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 해당 위반행위 과태료 금액의 2분의 1까지 감경 및 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

피심인은 별도의 감경 및 가중 사유에 해당하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§22의3①	700만원	없음	없음	700만원
계				700만원

피심인의 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제3항 및 같은 법 시행령 제30조의3(불법음란정보의 유통 방지를 위한 기술적 조치 등) 제2항 위반에 대한 과태료는 같은 법 제104조(과태료)제3항제1호, 같은 법 시행령 제66조(과태료의 부과기준) 및 [별표 11]에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

「전기통신사업법」 시행령 제66조(과태료의 부과기준) 및 [별표 11]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1차 위반 과태료인 700만원을 적용한다.

< 과태료의 부과기준(「전기통신사업법」 시행령 [별표 11]) >

위반행위	근거 법조문	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1차 위반	2차 위반	3차 이상 위반
다. 법 제22조의3제1항을 위반하여 기술적 조치를 하지 않거나 같은 조 제3항을 위반하여 기술적 조치의 운용·관리 실태를 기록·관리하지 않은 경우	법 제104조 제3항제1호	700	1,400	2,000

나. 과태료의 감경 및 가중

「전기통신사업법」 시행령 제66조(과태료의 부과기준) 및 [별표 11]은 ▲사업 종류 및 규모, ▲위반행위의 고의·과실 여부, 동기·내용, ▲위반의 정도 및 그 결과, ▲이 법을 위반하여 과태료를 부과 받은 사실이 있는 경우 등을 고려하여, 과태료를 감경 및 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 해당 위반행위 과태료

금액의 2분의 1까지 감경 및 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

피심인은 별도의 감경 및 가중 사유에 해당하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§22의3③	700만원	없음	없음	700만원
계				700만원

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인의 「전기통신사업법」 제22조의3(특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 등) 제1항 및 제3항 위반에 대해 총 1,400만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 「전기통신사업법」 위반행위에 대하여 같은 법 제92조(시정명령) 제1항 제1호, 제104조(과태료) 제3항제1호에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조 규정에 의하여 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

- 과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을

상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 4월 17일

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

3. 결합상품 해지제한 관련 전기통신사업법 위반(6.26.)

1. 개 요

방송통신위원회는 2019년 6월 26일(수) 초고속인터넷 기반의 결합상품과 관련하여 이용자의 명시적 동의없이 전화를 걸어 해지를 제한한 SKT와 SKB에 대해 총 과징금 3억 9천 6백만원(SK 2억 3천 1백만원, SKB 1억 6천 5백만원)을 부과하였다.

방통위는 지난 '17. 12월 초고속인터넷 기반 결합상품의 해지제한 행위에 대해 조사한 결과, 정당한 사유없이 해지접수를 거부·지연·누락하거나, 해지 접수후 이용자의 명시적 동의없이 해지철회 유도하는 행위 등에 과징금 부과, 명시적 동의 없는 해지제한 행위 즉시 중지, 해지상담 조직 개선 등의 시정명령을 한 바 있다.

이후 방통위는 '18.3월부터 2차에 걸쳐 시정명령 이행실태를 점검하였다. 1차 이행 점검에서는 통신4사 모두 해지제한 행위가 없거나 경미하였으나, 2차 이행점검에서는 SKT와 SKB가 이용자의 명시적인 동의가 없는 상태에서 전화를 걸어 해지 방어를 한 사실이 확인되어 2개사의 해지제한 행위에 대해 사실조사를 진행하였다.

SKT와 SKB의 해지 상담 녹취록 949건을 조사한 결과, 이 가운데 이용자가 명시적으로 거부하였음에도 전화를 걸어 추가적인 혜택 제공 등을 제시하면서 해지철회나 재약정을 유도한 249건을 확인하였다. 이는 이용자의 해지를 제한한 것으로 판단해 전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 별표4를 위반한 행위이다.

<전화 해지상담 유형별 비율>

구분	해지 상담	동의 ¹⁾	미동의(위반) ²⁾	확인불가 ³⁾
SKB	514	161 (31.3%)	114 (22.2%)	84 (16.3%)
SKT	435	75 (17.2%)	135 (31.0%)	90 (20.7%)
계	949	236 (24.9%)	249 (26.2%)	174 (18.3%)

- ※ 1. 해지신청시 사업자가 O/B를 통한 추가적인 해지상담에 대해 동의를 구하고, 이용자가 동의한 경우
2. 해지신청시 사업자가 O/B를 통한 추가적인 해지상담에 대해 동의를 구했으나, 이용자가 명시적으로 미동의한 경우
3. 사업자가 O/B를 통한 추가적인 해지상담에 대해 동의를 구했는지 여부 또는 동의는 구했으나 이용자의 동의 여부가 확인되지 않는 경우

이에 따라 방통위는 전기통신사업법 제53조 및 같은 법 시행령 제46조 별표 6에 따라 위반행위의 정도, 필수적 가중·감경 사유 등을 종합적으로 고려하여 SKT에 2억 3천 1백만원, SKB에 1억 6천 5백만원을 각각 부과하였다.

또한, 방통위는 SKT와 SKB에 대하여 상담원 교육 강화, 상담업무매뉴얼 개선 등 업무처리절차 개선방안을 마련하여 보고하도록 시정명령을 부과하였다.

방통위는 이용자의 불편을 초래하는 과도한 해지방어행위를 근절하기 위해 지속적으로 점검하는 한편, “초고속인터넷 및 유료방송 결합상품 원스톱 전환시스템”을 2020년 하반기에 도입하는 등 제도개선에도 노력을 기울이고 있다.

2. 관련 사례

1 에스케이텔레콤(주)의 결합상품 해지제한 관련 이용자이익 침해 행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안건번호 제2019 - 31 - 137호

안 건 명 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 관련 이용자이익 침해
행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 에스케이텔레콤(주)
서울시 중구 을지로 65 SK T-타워
대표이사 박정호

의결연월일 2019. 6. 26.

주 문

1. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 8일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지에 팝업 창으로 3일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 이용자의 명시적인 동의없이 전화를 걸어 해지를 제한하는 행위가 발생하지 않도록 해지업무 상담사에 대한 교육 매뉴얼 개선, 교육 횟수 확대 등 개선방안을 수립하는 등 업무처리 절차를

개선하여야 한다.

3. 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 업무처리절차 개선(주문 2)에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

4. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 231,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 이동전화 서비스를 제공하고 있으며, 같은 법 제21조에 따라 등록된 별정통신사업자로서 SK브로드밴드(주)(이하 'SKB'라 한다)의 초고속인터넷 서비스를 재판매하고 있으며, 인터넷 멀티미디어 방송(이하 'IPTV'라 한다)은 피심인의 대리점들이 SKB와 별도의 대리점 계약을 하고 판매하고 있다.

피심인의 이동전화 서비스 전체 가입자 수는 '18.12월말 기준 27,607,846명이고,

매출액은 '18년도 기준 11조 1,186억 원이며, 초고속인터넷 서비스 전체 가입자 수는 '18.12월말 기준 2,851,326명이며, 매출액은 '18년도 기준 6,114억 원이다.

<표 1> 피심인의 방송통신서비스 가입자 및 매출액 현황(단위 : 천 명, 억 원)

구 분	초고속인터넷	IPTV	이동전화	합계
가입자 수	2,851	-	27,608	30,459
매출액	6,114	-	111,186	117,300

※ 산출 근거 : 사업자 제출자료

2. 방통위 의결사항

제2017-43차 방통위('17.12.6. 의결, '18.1.29. 통보)에서 초고속인터넷 및 결합상품 서비스를 제공하는 4개 전기통신사업자에 대해 해지접수 완료자에 대한 해지철회 요구 또는 재약정 유도 등 해지제한 행위 중지, 해지제한 행위가 발생하지 않도록 해지방어 조직의 폐지 또는 다른 목적으로 운영하는 방안을 마련하는 업무처리 절차 개선 등 시정조치를 명령한 바 있다.

<표 2> 방통위 시정조치 주요내역

유 형	주요 내용	이행기간
행위중지	㉠ 정당한 사유 없는 해지접수 거부·지연·누락 행위	즉시
	㉡ 해지신청 접수등록 완료자에게 해지철회 요구 또는 재약정 등 유도 행위(해지제한 행위)	
	㉢ 이용자의 귀책사유 없는 계약해지 시 위약금 부과 행위	
	㉣ 서비스를 해지희망일에 중단하지 않고 장비 수거일까지 제공하는 행위	
업무처리 절차 개선	㉤ 해지희망일 확인 후 해지희망일자를 전산시스템에 입력하고, 그 사실을 이용자에게 즉시 통보할 수 있도록 개선방안 마련·시행	3개월 이내
	㉦ 해지 접수 시스템 등록 이후 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해당 기능을 하는 조직을 폐지하거나 그 외의 목적으로 운영할 수 있도록 개선방안 마련·제출	
	㉧ 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차별이나 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안 마련·제출	
	㉨ 이용약관에 예약해지 가능 기간을 설정하거나 기간에 관계없이 예약해지신청이 가능하도록 반영	
과징금 부과	㉠ LG U+ 8억 원, SKB 1.04억 원의 과징금 부과(SKT, KT 미부과)	납부기한 이내
시정명령 사실 공표	㉠ 본사 및 콜센터 출입구(9일간), 홈페이지(4일간) 등	1개월 이내

3. 이행점검 결과

1) 1차 이행점검(점검 기간 : '18.3.29.~4.5., 대상기간 : '18.2~3월)

방통위는 해지제한 행위에 대한 시정명령 이후 위반행위 중지와 업무처리 개선 사항 중 행위중지가 필요한 부분, 이행 기한이 도래한 부분 등에 대해 해지상담 자료 등을 대상으로 점검을 실시하였으며, 점검 결과 ㉠ 해지거부 및 지연·누락, ㉡ 해지제한 행위, ㉢ 부당한 위약금 부과, ㉨ 예약해지 접수거절 행위에서 경미한 위반사항이 확인되어 이행결과 보고 이후 2차 점검을 실시하였다.

<표 3> 중간점검 결과 사업자별 위반내역(단위 : 건, %)

점검내용	점검결과(건수)		KT		SKB		LGU+		SKT	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
㉠ 해지거부 및 지연·누락	-	-	8	0.12	-	-	3	0.03		
㉡ 해지제한 행위	-	-	-	-	1	0.01	1	0.01		
㉢ 위약금부과	-	-	-	-	-	-	3	0.03		
㉣ 예약해지 접수거절	-	-	5	0.07	-	-	3	0.03		
㉤㉥ 해지희망일 확인 및 ㉦ 공표문 부착	-	-	-	-	-	-	-	-		

2) 2차 이행점검(점검 기간 : '18.5.14.~25., 8.21.~11.30., 대상기간 : '18.4.1.~5.16.)

방통위는 시정명령 이행결과 제출 이후 본사 및 콜센터를 방문하여 1차 이행 점검시 위반사항이 확인된 부분과 업무처리 개선사항에 대해 ㉠ 해지거부·해지 지연 중지, ㉡ 해지제한 행위 중지, ㉢ 위약금 부과행위 중지, ㉣ 해지 희망일 서비스 중단 시스템 구축, ㉤ 상담원 해지제한 관련 인센티브 차등 축소, ㉥㉦ 예약해지 관련 이용약관 및 시스템 개선 등 점검하였다.

점검 결과, 방통위 시정명령 사항 중 다른 사항들은 문제가 발견되지 않았으나 해지제한 행위(지속적인 해지철회·재약정 유도 행위)가 일부 발견됨에 따라 사업자 별로 녹취록을 300건씩 총 1,200건을 제출받아 추가 분석을 실시하였으며, 녹취록 분석 결과, 피심인과 SKB가 명시적으로 동의하지 않은 이용자에 대해서도 전화를 걸어(이하 'O/B'라 한다) 해지제한을 한 사실과 해지상담 절차와 조직을 변경했음에도 불구하고 일부 상담원에 의해 해지제한 행위가 발생한 사실을 확인하여 사실 조사에 착수하였다.

<표 4> 2차 이행점검 시 녹취록 분석 결과(단위 : 건)

사업자	점검 건수	사전 동의 O/B				사전 미동의 O/B				사전동의 확인불가 O/B			
		1회	2회	3회~	계	1회	2회	3회~	계	1회	2회	3회~	계
KT	300	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SKB	300	40	33	23	96	49	36	14	99	44	22	18	84
LGU+	300	-	-	-	-	2	1	-	3	-	-	-	-
SKT	300	47	2	-	49	147	4	-	151	74	3	-	77

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상 행위

1) 이용자의 명시적인 의사표시에 반한 해지제한 행위 여부(㉮)

2차 이행점검 시 위반행위가 발견되지 않은 해지접수 거부·지연·누락 행위와 이용자의 귀책사유 없는 해지시 위약금 부과행위는 사실조사 대상에서 제외하고, 해지신청 접수등록 완료자에게 O/B를 통한 해지상담으로 해지를 제한하는 행위에 대해서만 사실조사를 실시하였다.

2) 해지를 제한하는 해지방어 조직 운영 여부(㉮)

2차 이행점검 시 개선여부가 확인된 해지희망일 시스템 입력 및 통보, 이용약관 상 예약해지 가능 기간 설정, 상담원 해지관련 인센티브 차별 또는 차등 축소 등은 사실조사 대상에서 제외하고, 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해지방어 조직의 폐지 또는 그 외의 목적으로 운영하는 개선방안을 마련하도록 했던 업무 처리절차 개선명령의 이행여부에 대해서만 사실조사를 실시하였다.

2. 행위사실

1) 관련 기초사실

피심인과 SKB의 콜센터 해지상담 부서의 전체 상담은 월 평균 17.4만 건이며, 이 가운데 해지 관련 상담이 16.7만 건(95.8%)으로 대부분을 차지하고 있으며 해지 상담 중 O/B 상담은 약 2.8만 건(16.7%) 이다.

다만, 실제 해지자는 월 평균 6.0만 명(35.8%)으로 해지 관련 상담자 약 3명 중 1명만이 해지를 하고 있으며, 사업자별로는 피심인이 SKB에 비해 해지상담 비율은 낮으나 해지자 비율은 높은 것으로 나타났다.

<표 5> 월 평균 해지상담 현황('18.5월~11월)

구분	전체 상담(a)		단순 문의(b, b/a)		해지 상담(c, c/a)		해지 여부(d, d/a)		O/B 여부(e, e/c)	
	건 수	콜 수	건 수	콜 수	건 수	콜 수	해지자	사용자	건 수	콜 수
피심인	74,289	116,417	4,306 (5.8%)	8,924 (7.7%)	69,983 (94.2%)	107,493 (92.3%)	28,988 (41.4%)	40,995 (58.6%)	9,376 (13.4%)	10,991 (10.2%)
SKB	99,658	250,636	2,919 (2.9%)	10,103 (4.0%)	96,739 (97.1%)	240,533 (96.0%)	30,637 (31.7%)	66,102 (68.3%)	18,524 (19.1%)	24,145 (10.0%)
계	173,947	367,053	7,225 (4.2%)	19,027 (5.2%)	166,722 (95.8%)	348,026 (94.8 %)	59,625 (35.8%)	107,097 (64.2 %)	27,900 (16.7%)	35,136 (10.1%)

2) 이용자의 명시적인 의사에 반한 해지제한 행위

< 조사 방식 >

피심인과 SKB의 해지제한 행위 여부를 확인하기 위해 2차 이행점검 시 제출 받은 해지상담 녹취록 600건과 사실조사 시 제출받은 해지상담 녹취록 781건 등 1,381건을 분석했으며, 해당 녹취록은 해지상담 리스트 가운데 임의 추출 방식으로 선정하였다.

< O/B 상담 내역 >

(해지상담 중 O/B 상담 비중) 피심인과 SKB가 제출한 녹취록을 분석한 결과 전체 녹취록 1,381건 가운데 해지관련 상담이 949건으로 전체 상담 중 68.7%였으며, 해지관련 상담 가운데 O/B 상담은 659건으로 전체 해지상담 중 69.4%를 차지하였다.

<표 6> 해지상담 중 O/B 상담 비율

구 분	녹취록	일반상담	해지상담	O/B 상담
피심인	600	165 (27.5%)	435 (72.5%)	300 (69.0%)
SKB	781	267 (34.2%)	514 (65.8%)	359 (69.8%)
계	1,381	432 (31.3%)	949 (68.7%)	659 (69.4%)

(O/B 동의여부 및 횟수) 피심인과 SKB의 O/B 상담은 O/B 상담 동의, O/B 상담 미동의, O/B 동의 확인 불가 등 3개로 구분된다.

<표 7> O/B 동의여부 및 횟수

구분	해지 상담	O/B 상담	동의	미동의	확인불가
피심인	435	300 (69.0%)	75 (17.2%)	135 (31.0%)	90 (20.7%)
SKB	514	359 (69.8%)	161 (31.3%)	114 (22.2%)	84 (16.3%)
계	949	659 (69.4%)	236 (24.9%)	249 (26.2%)	174 (18.3%)

(O/B 상담 동의) 녹취록 확인 결과, 피심인과 SKB가 해지상담을 위해 O/B를 해도 되는지에 대해 이용자에게 문의하고, 이용자가 명백하게 동의한 경우로 236건(24.9%)이 확인되었다.

(O/B 상담 동의 사례)

- 상담원 : 네, 문자가 들어오면 확인해주시구요, 인증숫자 6자리 말씀 부탁드립니다. (중략)
- 고 객 : 946780 이요
- 상담원 : (중략) 네, 고객님의 인증확인 감사드리구요. (중략) 장비수거 및 **해지관련 추가 안내를 위해 전담부서에서 연락드릴 예정입니다. 동의하십니까?**
- 고 객 : **예예**

※ 통화내용 중 **장비수거만 동의** 받거나, 전담부서에서 **해지관련 상담전화를 할 예정**이라고 안내만 한 것은 해지상담 O/B 동의를 받은 것이 아니므로 **미동의로 분류**

(O/B 상담 미동의) 피심인과 SKB가 O/B 상담에 대한 동의를 받지 않거나, O/B 상담 동의를 요청했더라도 이용자가 미동의 하거나 명시적인 동의가 없이 통화가 끝난 경우로 249건(26.2%)이 확인되었으며,

O/B 횟수는 1회가 187건(19.7%)으로 전체적으로 해지제한의 강도는 높지 않으나, 피심인은 1회가 55건(10.7%)인데 비해 2회 40건(7.8%), 3회 이상 19건(3.7%)으로 상대적으로 O/B 횟수가 많았다.

<표 8> 미동의 O/B 상담 횟수

구분	해지 상담	미동의 O/B	1회	2회	3회~
피심인	435	135 (31.0%)	132 (30.3%)	3 (0.7%)	-
SKB	514	114 (22.2%)	55 (10.7%)	40 (7.8%)	19 (3.7%)
계	949	249 (26.2%)	187 (19.7%)	43 (4.5%)	19 (2.0%)

※ 최대 O/B 횟수는 피심인이 2회, SKB가 8회임

(O/B 상담 미동의 사례)

○ I/B 통화 녹취록

- 상담원 : 인제 저희가 정확하게 접수해 되는지 전산업무가 들어가는거다 보니까 영업일 기준 삼 일 정도 소요가 되셔서 6월 1일 날 정확하게 제가 들어가실거고 현재 해지 관련 추가 안내 위해서 전담부서에서 연락드릴건데 괜찮으십니까 (중략)
- 고 객 : 아니 근데 추가 안내 받은게 뭐가 있어요
- 상담원 : 이거 동의해주시면 동의 체크 해드릴거고 원치 않으심 거지
- 고 객 : 그 아 그거 필요없어요
- 상담원 : 알겠습니다 (이하 생략)

○ O/B 통화 녹취록 (당일 4시간 후)

- 상담원 : 네 안녕하세요 SK 해지 담당 매니저 ◇◇◇입니다 ○◇□ 고객님의 되시죠
- 고 객 : 예 예
- 상담원 : 예 반갑습니다 저희 인터넷 해지 접수하셔서 최종 확인차 연락드렸거예요 그 아직 약정이 끝나지 않았따 보니까 해지하셨을때 위약금이 좀 많은 상태더라고요
- 고 객 : 잠시만요 (이하 생략)

(O/B 동의 확인 불가) 녹취록을 통해 이용자가 해지문의 또는 해지접수를 한 것은 확인되나 녹취록 일부가 누락되어 피심인과 SKB가 O/B 상담 동의를 받았는지 여부와 이용자가 동의했는지 여부가 불분명한 경우로 174건(18.3%)이 확인되었다.

(O/B 상담 동의 확인불가 사례)

○ I/B 통화 녹취록

- 상담원 : 아 인터넷 해지하시겠단 말씀이세요?
- 고 객 : 네 지금 이 이거 말고 제 번호가 있는데 그 번호에 묶여 있는거 해지 할려고요~
- 상담원 : 그럼 번호가 몇 번이세요?
- 고 객 : 010 4*** 8*** 해지할라고 합니다
- 상담원 : 아, ARS연결 해드리면 가입자분 생년월일과 별표 입력 부탁드립니다 (중결)

○ O/B 통화 녹취록 (당일 6시간 후)

- 고 객 : 여보세요?
- 상담원 : 안녕하세요 SK 해지 담당자 ○○○라고 합니다. 이번에 해지하신 □□□ 고객님의 본인되시죠?

(시기별 미동의O/B 상담 추이) 시기별 해지상담은 해지상담 조직개편 이전 394건, 개편 이후 555건이었으나, 미동의 O/B는 222건(56.3%)과 27건(4.9%)으로 해지상담 조직 개편 이전이 많았으며

시기별·사업자별 미동의 O/B는 피심인(미동의 O/B 135건)이 개편 이전 126건(93.3%), 개편 이후 9건(6.7%)이었으며, SKB(미동의O/B 114건)가 개편 이전 96건(84.2%), 개편 이후 18건(15.8%)으로 피심인과 SKB 모두 해지상담 조직개편 이전의 위반 비율이 더 높았다.

3) 해지를 제한하는 해지방어 조직 운영 여부

(시정명령에 따른 조직 개편) 피심인과 SKB는 '18.4.27.부터 해지방어 처리절차를 개선하여 1차 상담 시 해지접수를 하고 이용자가 동의할 경우 전담부서에서 O/B를 통해 2차 해지상담을 실시하며,

2차 해지상담 시 3회 이상 O/B 금지, 해지로 결론이 난 경우 해지접수 사실을 안내하고 재O/B가 되지 않도록 시스템 등록 등 해지상담 절차를 개선하였으며, 이에 따라 기존에 별도로 운영되던 2차 해지방어 조직을 O/B에 동의한 이용자를

대상으로 해지상담을 하는 전담 조직으로 변경·운영하였다.

<그림 1> 초고속인터넷 및 결합상품 해지업무 처리절차



(임의 조직 개편) 피심인과 SKB는 '18.9~10월에 1차 상담(I/B) 시 해지접수 없이 해지절차만 안내하고 전담상담사에게 호전환(I/B)을 통해 해지상담을 하는 방식으로 해지업무 처리절차를 개편하였다.

이에 따라, 피심인은 O/B 해지상담 상담원에 대한 전환교육을 실시하고, '18.9.10. 부터 호전환 방식의 해지상담을 시행하고 있으며,

SKB는 O/B 해지상담만 담당하던 브로드밴드TS와 위탁계약을 해지하고, 서비스탑과 서비스에이스로 업무와 인력을 이체한 후 '18.10.1. 부터 호전환 방식의 해지상담을 시행 하였다.

※ 브로드밴드TS의 해지 전문 상담원 123명 중 67명이 이체(서비스탑 13명, 서비스에이스 54명) 되었고, 나머지 인원은 퇴사 또는 다른 상담업무로 전환

<표 9> 피심인 및 SKB의 초고속인터넷 및 결합상품 콜센터 운영현황

구 분		방통위 의결 당시 ('17.12.6.)	이행보고 당시 ('18.5.8.)	이행점검 당시 ('18.5.25.)	사실조사 당시 ('18.12.11.)
피심인	본사	시너지 마케팅팀	시너지 마케팅팀	시너지 마케팅팀	시너지 마케팅팀
	콜센터 (자회사)	서비스탑(1) 서비스에이스(1)	서비스탑(1) 서비스에이스(1)	서비스탑(1) 서비스에이스(1)	서비스탑(1) 서비스에이스(1)
SKB	본 사	리텐션팀	리텐션팀	리텐션팀	리텐션 스쿼드
	콜센터 (위탁사)	브로드밴드TS(5)	브로드밴드TS(5)	브로드밴드TS(5)	-
		서비스탑(2) 서비스에이스(1)	서비스탑(2) 서비스에이스(1)	서비스탑(2) 서비스에이스(1)	서비스탑(2) 서비스에이스(1)

※ ()은 콜센터 수, SKB의 '서비스탑'과 '서비스에이스'는 피심인의 자회사임

(개편시기별 O/B 상담 추이) 피심인과 SKB의 해지방어 조직 개편 시기별 O/B 상담 추이를 보면, 해지방어 조직개편 이전인 '18.4.26.까지의 O/B가 89.2%이며, 1차 개편 이후 10.8%로 해지방어 조직 개편 이전이 대부분을 차지하고 있다.

<표 10> 해지방어 조직개편 시기별 O/B 상담 추이

구 분		개편전	1차 개편 후							2차 개편 후			합계
		4월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	소계	10월	11월	소계	
피심인	해지 상담	189	15	104	21	24	19	17	200	25	21	46	435
	미동의 O/B	126 (93.3%)	1 (0.7%)	6 (4.5%)	2 (1.5%)	-	-	-	9 (6.7%)	-	-	-	135 (100%)
SKB	해지 상담	205	2	98	53	35	38	27	253	34	22	56	514
	미동의 O/B	96 (84.2%)	-	4 (3.5%)	4 (3.5%)	3 (2.6%)	5 (4.4%)	2 (1.8%)	18 (15.8%)	-	-	-	114 (100%)
계	해지 상담	394	17	202	74	59	57	44	453	59	43	102	949
	미동의 O/B	222 (89.2%)	1 (0.4%)	10 (4.0%)	6 (2.4%)	3 (1.2%)	5 (2.0%)	2 (0.8%)	27 (10.8%)	-	-	-	249 (100%)

※ 피심인과 SKB는 '18.4.27. 이용자 동의를 받고 O/B 해지방어를 하는 방식으로 해지상담 조직을 변경하였음

(미동의 O/B에 대한 지시나 강요 여부) O/B 상담 전담조직 운영실태에 대해 피심인과 SKB의 내부 결재자료, e-mail 등 제출자료와 녹취록 등을 확인한 결과, 피심인과 SKB가 해지방어 방식과 조직을 개선했으며, 미동의자에 대한 O/B를 조직적으로 지시하거나 강요한 증거는 확인할 수 없었다.

III. 행위사실의 위법성

1. 관련법 규정

전기통신사업법 제50조제1항제5호에서 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하고 있으며, 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4]에 금지행위의 세부 유형 및 기준을 정하고 있다.

전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 방통위는 같은 법 제50조제1항을 위반한 전기통신사업자에게 전기통신역무에 관한 업무처리절차의 개선을 명령할 수 있다.

〈 전기통신사업법 근거 조항 〉

- 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 (중략)
 - 5. 이용약관(제28조 제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 **전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신 서비스를 제공하는 행위**
- 전기통신사업법 제52조(금지행위에 대한 조치) ① 방송통신위원회는 제50조제1항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 **전기통신사업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.** (중략)
 - 9. 전기통신역무에 관한 업무 처리절차의 개선
- 전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준) 제1항 <별표 4>
 - 5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위
 - 나. 이용계약의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 4) **정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위**

2. 위법성 판단

가. 해지제한 행위

1) 유형별 위법성

(동의자 O/B의 위법성 여부) 피심인과 SKB가 '18.4월에 해지업무 절차를 변경하여 I/B 해지접수 시 이용자의 동의를 받고, 해지전문 상담원의 O/B 상담을 통해 해지신청 철회 또는 재약정을 유도한 행위는

O/B 해지상담에 대해 이용자의 동의를 받았고, 동의 과정에서 이용자에 대한 강압이나 기만이 없었고, '18.9~10월에 해지업무 방식을 재변경하여 해지접수 이전에 해지전문 상담을 통해 해지접수와 상담을 한 행위는 해지접수 이전에 해지방어 활동을 실시했다는 점에서

사업자의 일반적인 영업활동 범위로 볼 수 있어 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 제한한 행위는 아닌 것으로 판단된다.

(미동의자 O/B의 위법성 여부) 피심인과 SKB가 해지접수 이후 이용자가 동의하지 않았음에도 불구하고 전담상담원이 O/B를 통해 해지신청 철회 또는 재약정을 유도한 행위는,

이용자의 명시적인 의사에 반하여 1회~2회까지 O/B를 통해 해지철회나 재약정 등을 유도하여 이용자의 해지권을 제한할 뿐 아니라, 이용자의 시간을 빼앗고 심대한 불편을 끼쳤다는 점 등을 고려할 때

정당한 사유없이 이용계약의 해지를 거부·지연하는 행위로서 전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4]에 따른 금지행위에 해당하는 것으로 판단된다.

(확인불가 O/B의 위법성 여부) 피심인과 SKB의 해지상담 녹취록 미비 등으로 인해 이용자가 O/B 해지상담에 동의했는지 여부가 명확하지 않은 확인불가 O/B건은

당초 확인불가 O/B건이 피심인과 SKB의 자료관리 소홀에 의해 발생했고, ‘정당한 사유’에 대해 피심인과 SKB가 입증해야 할 필요가 있다고 판단되나

내용상 이용자의 해지의사 등이 명확하지 않은 점이 있고, 행정처분의 입증책임도 최종적으로 행정청에 있기 때문에 확인불가 O/B건은 위법한 것으로 볼 수 없다는 피심인과 SKB의 의견을 수용하여, 확인불가 O/B는 시행령에 따른 금지행위로 보기 어렵다고 판단된다.

<표 11> 해지 상담 유형별 비율

구분	해지 상담	동의	미동의(위반)	확인불가
피심인	435	75 (17.2%)	135 (31.0%)	90 (20.7%)
SKB	514	161 (31.3%)	114 (22.2%)	84 (16.3%)
계	949	236 (24.9%)	249 (26.2%)	174 (18.3%)

2) 시정명령 불이행 여부

이용자가 동의하지 않은 O/B 상담을 통한 해지제한 행위가 ‘18.2~3월 해지상담을 대상으로 시행된 1차 이행점검 시 발견되지 않거나(SKB) 1건만 확인(피심인, 0.01%) 되었고,

방통위의 금지행위 중지명령이 의결 당시의 금지행위에 대한 중지 명령이라는 점을 고려할 때, 방통위의 금지행위 중지명령을 불이행한 것이 아니라 새로운 금지행위가 발생한 것으로 판단된다.

3) 소결

따라서 피심인과 SKB가 미동의 이용자에게 O/B 상담을 통해 해지를 제한한 행위는 “정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위”로서

“전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위”를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5호 나목 4)를 위반한 것으로 판단된다.

다. 해지를 제한하는 해지방어 조직 운영

방통위 시정명령에 따라 피심인과 SKB가 해지상담 조직 개편방안을 마련하여 방통위에 보고하였고,

개편 이후 명시적인 동의가 없었던 일부 이용자에게 O/B를 통해 해지신청 철회 또는 재약정을 유도하는 해지제한 행위가 있었던 것은 사실이나 해지제한 행위는 별도의 금지행위 위반으로 처분해야 할 사안으로 해지제한 행위의 발생이 해지 제한적인 조직을 운영한 여부에 대한 증거는 아니며,

조직개편 이후 피심인과 SKB 모두 미동의 O/B 위반율이 크게 줄어드는 등 (피심인 : 66.7%→3.7%, SKB : 46.8%→5.8%) 미미한 수준으로 나타나 조직적으로 해지 제한을 위한 전담조직을 운영한 것은 아닌 것으로 판단된다.

아울러, 해지상담 조직 운영실태에 대해 피심인과 SKB의 내부 결재자료, e-mail 등 제출 자료와 녹취록 등을 확인한 결과, 피심인과 SKB가 해지방어 방식과 조직을 개선했으며, 미동의자에 대한 O/B를 조직적으로 지시하거나 강요한 증거는 확인할 수 없었으므로, 위반율이 높다는 이유만으로 시정명령 불이행으로 판단

하기는 곤란하다.

따라서, 피심인과 SKB가 해지상담 조직을 이용자 동의시 O/B상담으로 변경하였다가, 호전환을 통한 해지상담으로 변경한 행위가 “방통위의 명령을 대통령령으로 정한 기간에 이행”하여야 하는 전기통신사업법 제52조제2항을 위반한 행위는 아닌 것으로 판단된다.

<표 12> 해지방어 조직개편 시기별 위반율 / 위반 점유율

구 분		개편 이전('18.1.29~4.26)	개편 이후('18.4.27~)	합계
피심인	해지 상담	189	246	435
	미동의 O/B	126 (66.7% / 93.3%)	9 (3.7% / 6.7%)	135 (31.0% / 100%)
SKB	해지 상담	205	309	514
	미동의 O/B	96 (46.8% / 84.2%)	18 (5.8% / 15.8%)	114 (22.2% / 100%)
계	해지 상담	394	555	949
	미동의 O/B	222 (56.3% / 89.2%)	27 (4.9% / 10.8%)	249 (26.2% / 100%)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 8일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지에 팝업 창으로 3일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

< 공표문안(예시) >

**에스케이텔레콤 주식회사는 '전기통신사업법' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

에스케이텔레콤 주식회사는 방송통신위원회로부터 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지시 가입자의 명시적인 동의없이 전화를 걸어 해지를 제한하여 “이용자 이익을 저해한 행위”로 업무처리 절차 개선 등 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 0월 00일

에스케이텔레콤 주식회사 대표이사 ○○○

2. 업무 처리절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 이용자의 명시적인 동의없이 전화를 걸어 해지를 제한하는 행위가 발생하지 않도록 해지업무 상담사에 대한 교육 매뉴얼 개선, 교육 횟수 확대 등 개선방안을 수립하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다.

3. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치(업무처리절차 개선)에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

4. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과징금 부과

전기통신사업법 제53조제1항과 같은 법 시행령 제46조제1항 [별표6] 및 「금지 행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2016-11호, 이하 ‘세부기준’이라 한다) 제3조제2항은 “매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우로서, 법 제50조제1항제1호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호에 따른 행위는 10억 원, 법 제50조제1항제5호, 제5호의2 및 제8호에 따른 행위는 8억 원을 각 과징금 부과 상한액”으로 하고 있으며, 세부기준 제6조제5항제4호는 “위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우”를 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 하나로 규정하고 있다.

피심인은 조사대상 기간 중 초고속인터넷 및 결합상품서비스 등에 대한 해지 제한 위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란하므로 정액과징금을 부과한다.

※ 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 건을 심의·의결한 제2017-43차 방통위에서도 SKB에게 정액과징금 부과

1. 부과 기준금액

세부기준 제4조제2항에서는 “관련 매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우”에는 [별표2]에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 하도록 규정하고 있으며, 같은 조 제3항에서는 부과기준금액은 위반 전기통신사업자의 위반기간 동안 위반행위에 대하여 경쟁질서의 저해 정도, 시장에의 영향, 소비자 피해 정도 등 위반의 내용 및 정도를 고려하여 위반행위의 유형별로 중대성의 정도를 구분하여 정하도록 규정하고 있다.

피심인의 위반행위의 중대성 정도는 위반행위가 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 건에 대한 방통위 시정명령 이후 재발하였고, 피심인과 SKB만 해지제한 행위를 한 점은 있으나, 해지상당 업무처리개선 이후 위반율이 급격히 줄은 점, 시장에 미치는 영향이 미미했던 점 등을 종합적으로 고려할 때 “중대성이 약한 위반행위”로 판단되어 세부기준 제4조제2항 [별표2]에 따라 기준금액은 3억 원으로 산정한다.

<표 13> 위반행위 중대성 정도 및 고려사유

중대성의 정도	부과기준액	고려 사유
매우 중대한 위반행위	6억 원 초과 8억 원 이하	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해 회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	3억 원 초과 6억 원 이하	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우
중대성이 약한 위반행위	3억 원 이하	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적인 회복이 이루어진 경우

2. 필수적 가중·감경

세부기준 제7조제1항 [별표3]은 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산하고, 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일 기준 최근 3년간 위반 전기통신사업자가 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 처분을 3회 이상 받은 경우 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산하고, 동일한 위반행위로 최근 3년간 시정명령이나 과징금 처분을 받은 적인 없는 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 감액하도록 하고 있다.

위반기간이 피심인은 4개월이므로 금지행위 위반기간에 따른 조정은 피심인에게 기준금액의 10%를 가중하고, 동일한 위반행위로 최근 3년간 시정명령 처분을 받은 횟수가 1회 있으므로 금지행위 위반 횟수에 따른 가중·감경은 없어 결과적으로 필수적 가중·감경 금액은 기준금액에 10%가 가산된다.

3. 추가적 가중·감경

세부기준 제7조 [별표4]는 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내에서 가중할 수 있으며, 방송통신위원회의 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내

에서 감경할 수 있으며, 위반행위에 대한 방송통신위원회 조사착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우에는 100분의 20 내지 50 이내에서 감경할 수 있으며, 이용자보호업무 평가 결과 우수한 등급을 받은 경우 100분의 30 이내에서 감경할 수 있도록 하고 있다.

피심인이 이용자가 명시적으로 동의하지 않은 O/B 상담을 통한 해지제한 행위를 선도하였으므로 100분의 30을 가중하되, 방송통신위원회 사실조사에 적극 협력하였으므로 100분의 20을 감경하고, 조사착수 전에 자진하여 위반행위를 중지하였으므로 100분의 20을 감경하며, 피심인은 '18년 방통위 이용자 보호업무 평가에서 매우 우수 등급(초고속인터넷 분야)을 받았으므로 100분의 20을 감경하여 결과적으로 추가적 가중·감경 금액은 기준금액에 30%가 감경된다.

4. 과징금의 결정

이에 따라 피심인의 최종 과징금은 2억 3천 1백만원이다.

<표 14> 최종 과징금 산정내역(단위 : 만원)

기준금액	필수적 가중·감경(+10%)	필수적 가중을 거친 금액	추가적 가중·감경 (-30%)	최종 과징금
30,000	+3,000	33,000	-9,900	23,100

VI. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 전기통신사업법 제52조(금지행위에 대한 조치) 및 제53조(금지행위 등에 대한 과징금의 부과)에 따라 주문과 같이 결정한다.

VII. 이의제기 방법 및 기간

위 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조

내지 제27조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 내지 제20조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

2

에스케이브로드밴드(주)의 결합상품 해지제한 관련 이용자이익 침해 행위

방 송 통 신 위 원 회
심의 · 의결

안전번호 제2019 - 31 - 136호

안 건 명 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 관련 이용자이익 침해
행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 에스케이브로드밴드(주)
서울시 중구 퇴계로 24 SK남산그린빌딩
대표이사 박정호

의결연월일 2019. 6. 26.

주 문

1. 피심인은 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 8일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지에 팝업 창으로 3일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 이용자의 명시적인 동의없이 전화를 걸어 해지를 제한하는 행위가 발생하지 않도록 해지업무 상담사에 대한 교육 매뉴얼 개선, 교육 횟수 확대 등 개선방안을 수립하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다.

3. 피심인은 시정조치를 명령받은 날부터 1개월 이내에 업무처리절차 개선(주문 2)에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
4. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 165,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초사실

1. 피심인 일반 현황

피심인은 전기통신사업법 제6조에 따라 허가받은 기간통신사업자로서 초고속 인터넷 서비스를 제공하고 있으며, 인터넷멀티미디어 방송사업법 제4조에 따라 허가받은 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자로서 인터넷 멀티미디어 방송(이하 'IPTV'라 한다) 서비스 등을 제공하고 있다.

피심인의 초고속인터넷 서비스 전체 가입자 수는 '18.12월말 기준 2,553,540명 이고 매출액은 '18년도 기준 8,308억 원이며, IPTV 서비스 전체 가입자 수는

‘18.12월 말 기준 4,725,311명이며 매출액은 ‘18년도 기준 1조 1,115억 원이며, 이동전화는 피심인이 SK텔레콤(주)(이하 ‘SKT’라 한다)과 영업업무 위탁계약을 맺고 SKT의 대리점으로서 판매하고 있다.

<표 1> 피심인의 방송통신서비스 가입자 및 매출액 현황(단위 : 천 명, 억 원)

구 분	초고속인터넷	IPTV	이동전화	합계
가입자 수	2,554	4,725	-	7,279
매출액	8,308	11,115	-	19,423

※ 산출 근거 : 사업자 제출자료

2. 방통위 의결사항

제2017-43차 방통위(‘17.12.6. 의결, ‘18.1.29. 통보)에서 초고속인터넷 및 결합상품 서비스를 제공하는 4개 전기통신사업자에 대해 해지접수 완료자에 대한 해지철회 요구 또는 재약정 유도 등 해지제한 행위 중지, 해지제한 행위가 발생하지 않도록 해지방어 조직의 폐지 또는 다른 목적으로 운영하는 방안을 마련하는 업무처리 절차 개선 등 시정조치를 명령한 바 있다.

<표 2> 방통위 시정조치 주요내역

유 형	주요 내용	이행기간
행위중지	㉠ 정당한 사유 없는 해지접수 거부·지연·누락 행위	즉시
	㉡ 해지신청 접수등록 완료자에게 해지철회 요구 또는 재약정 등 유도 행위(해지제한 행위)	
	㉢ 이용자의 귀책사유 없는 계약해지 시 위약금 부과 행위	
	㉣ 서비스를 해지희망일에 중단하지 않고 장비 수거일까지 제공하는 행위	
업무처리 절차 개선	㉤ 해지희망일 확인 후 해지희망일자를 전산시스템에 입력하고, 그 사실을 이용자에게 즉시 통보할 수 있도록 개선방안 마련·시행	3개월 이내
	㉦ 해지 접수 시스템 등록 이후 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해당 기능을 하는 조직을 폐지하거나 그 외의 목적으로 운영할 수 있도록 개선방안 마련·제출	
	㉧ 상담원들의 과도한 해지방어 경쟁을 유발하지 않도록 인센티브 차별이나 인센티브 차등 폭을 축소하는 방안 마련·제출	
	㉨ 이용약관에 예약해지 가능 기간을 설정하거나 기간에 관계없이 예약 해지신청이 가능하도록 반영	
과징금 부과	㉠ LG U+ 8억 원, SKB 1.04억 원의 과징금 부과(SKT, KT 미부과)	납부기한 이내
시정명령 사실 공표	㉠ 본사 및 콜센터 출입구(9일간), 홈페이지(4일간) 등	1개월 이내

3. 이행점검 결과

1) 1차 이행점검(점검 기간 : '18.3.29.~4.5., 대상기간 : '18.2~3월)

방통위는 해지제한 행위에 대한 시정명령 이후 위반행위 중지와 업무처리 개선 사항 중 행위중지가 필요한 부분, 이행 기한이 도래한 부분 등에 대해 해지상담 자료 등을 대상으로 점검을 실시하였으며, 점검 결과 ㉠ 해지거부 및 지연·누락, ㉡ 해지제한 행위, ㉢ 부당한 위약금 부과, ㉨ 예약해지 접수거절 행위에서 경미한 위반사항이 확인되어 이행결과 보고 이후 2차 점검을 실시하였다.

<표 3> 중간점검 결과 사업자별 위반내역(단위 : 건, %)

점검내용	점검결과(건수)		KT		SKB		LGU+		SKT	
	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율	건수	비율
㉠ 해지거부 및 지연·누락	-	-	8	0.12	-	-	3	0.03	3	0.03
㉡ 해지제한 행위	-	-	-	-	1	0.01	1	0.01	1	0.01
㉢ 위약금부과	-	-	-	-	-	-	3	0.03	3	0.03
㉣ 예약해지 접수거절	-	-	5	0.07	-	-	3	0.03	3	0.03
㉤㉥ 해지희망일 확인 및 ㉦ 공표문 부착	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

2) 2차 이행점검(점검 기간 : '18.5.14.~25., 8.21.~11.30., 대상기간 : '18.4.1.~5.16.)

방통위는 시정명령 이행결과 제출 이후 본사 및 콜센터를 방문하여 1차 이행 점검시 위반사항이 확인된 부분과 업무처리 개선사항에 대해 ㉠ 해지거부·해지 지연 중지, ㉡ 해지제한 행위 중지, ㉢ 위약금 부과행위 중지, ㉣ 해지 희망일 서비스 중단 시스템 구축, ㉤ 상담원 해지제한 관련 인센티브 차등 축소, ㉥㉦ 예약해지 관련 이용약관 및 시스템 개선 등 점검하였다.

점검 결과, 방통위 시정명령 사항 중 다른 사항들은 문제가 발견되지 않았으나 해지제한 행위(지속적인 해지철회·재약정 유도 행위)가 일부 발견됨에 따라 사업자 별로 녹취록을 300건씩 총 1,200건을 제출받아 추가 분석을 실시하였으며, 녹취록 분석 결과, 피심인과 SKT가 명시적으로 동의하지 않은 이용자에 대해서도 전화를 걸어(이하 'O/B'라 한다) 해지제한을 한 사실과 해지상담 절차와 조직을 변경했음에도 불구하고 일부 상담원에 의해 해지제한 행위가 발생한 사실을 확인하여 사실 조사에 착수하였다.

<표 4> 2차 이행점검 시 녹취록 분석 결과(단위 : 건)

사업자	점검 건수	사전 동의 O/B				사전 미동의 O/B				사전동의 확인불가 O/B			
		1회	2회	3회~	계	1회	2회	3회~	계	1회	2회	3회~	계
KT	300	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
SKB	300	40	33	23	96	49	36	14	99	44	22	18	84
LGU+	300	-	-	-	-	2	1	-	3	-	-	-	-
SKT	300	47	2	-	49	147	4	-	151	74	3	-	77

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상 행위

1) 이용자의 명시적인 의사표시에 반한 해지제한 행위 여부(㉞)

2차 이행점검 시 위반행위가 발견되지 않은 해지접수 거부·지연·누락 행위와 이용자의 귀책사유 없는 해지시 위약금 부과행위는 사실조사 대상에서 제외하고, 해지신청 접수등록 완료자에게 O/B를 통한 해지상담으로 해지를 제한하는 행위에 대해서만 사실조사를 실시하였다.

2) 해지를 제한하는 해지방어 조직 운영 여부(㉟)

2차 이행점검 시 개선여부가 확인된 해지희망일 시스템 입력 및 통보, 이용약관 상 예약해지 가능 기간 설정, 상담원 해지관련 인센티브 차별 또는 차등 축소 등은 사실조사 대상에서 제외하고, 해지제한 행위가 이루어지지 않도록 해지방어 조직의 폐지 또는 그 외의 목적으로 운영하는 개선방안을 마련하도록 했던 업무 처리절차 개선명령의 이행여부에 대해서만 사실조사를 실시하였다.

2. 행위사실

1) 관련 기초사실

피심인과 SKT의 콜센터 해지상담 부서의 전체 상담은 월 평균 17.4만 건이며, 이 가운데 해지 관련 상담이 16.7만 건(95.8%)으로 대부분을 차지하고 있으며 해지 상담 중 O/B 상담은 약 2.8만 건(16.7%) 이다.

다만, 실제 해지자는 월 평균 6.0만 명(35.8%)으로 해지 관련 상담자 약 3명 중 1명만이 해지를 하고 있으며, 사업자별로는 피심인이 SKT에 비해 해지상담 비율은 높으나 해지자 비율은 낮은 것으로 나타났다.

<표 5> 월 평균 해지상담 현황('18.5월~11월)

구분	전체 상담(a)		단순 문의(b, b/a)		해지 상담(c, c/a)		해지 여부(d, d/a)		O/B 여부(e, e/c)	
	건 수	콜 수	건 수	콜 수	건 수	콜 수	해지자	사용자	건 수	콜 수
피심인	99,658	250,636	2,919 (2.9%)	10,103 (4.0%)	96,739 (97.1%)	240,533 (96.0%)	30,637 (31.7%)	66,102 (68.3%)	18,524 (19.1%)	24,145 (10.0%)
SKT	74,289	116,417	4,306 (5.8%)	8,924 (7.7%)	69,983 (94.2%)	107,493 (92.3%)	28,988 (41.4%)	40,995 (58.6%)	9,376 (13.4%)	10,991 (10.2%)
계	173,947	367,053	7,225 (4.2%)	19,027 (5.2%)	166,722 (95.8%)	348,026 (94.8%)	59,625 (35.8%)	107,097 (64.2%)	27,900 (16.7%)	35,136 (10.1%)

2) 이용자의 명시적인 의사에 반한 해지제한 행위

< 조사 방식 >

피심인과 SKT의 해지제한 행위 여부를 확인하기 위해 2차 이행점검 시 제출 받은 해지상담 녹취록 600건과 사실조사 시 제출받은 해지상담 녹취록 781건 등 1,381건을 분석했으며, 해당 녹취록은 해지상담 리스트 가운데 임의 추출 방식으로 선정하였다.

< O/B 상담 내역 >

(해지상담 중 O/B 상담 비중) 피심인과 SKT가 제출한 녹취록을 분석한 결과 전체 녹취록 1,381건 가운데 해지관련 상담이 949건으로 전체 상담 중 68.7%였으며, 해지관련 상담 가운데 O/B 상담은 659건으로 전체 해지상담 중 69.4%를 차지하였다.

<표 6> 해지상담 중 O/B 상담 비율

구 분	녹취록	일반상담	해지상담	O/B 상담
피심인	781	267 (34.2%)	514 (65.8%)	359 (69.8%)
SKT	600	165 (27.5%)	435 (72.5%)	300 (69.0%)
계	1,381	432 (31.3%)	949 (68.7%)	659 (69.4%)

(O/B 동의여부 및 횟수) 피심인과 SKT의 O/B 상담은 O/B 상담 동의, O/B 상담 미동의, O/B 동의 확인 불가 등 3개로 구분된다.

<표 7> O/B 동의여부 및 횟수

구분	해지 상담	O/B 상담	동의	미동의	확인불가
피심인	514	359 (69.8%)	161 (31.3%)	114 (22.2%)	84 (16.3%)
SKT	435	300 (69.0%)	75 (17.2%)	135 (31.0%)	90 (20.7%)
계	949	659 (69.4%)	236 (24.9%)	249 (26.2%)	174 (18.3%)

(O/B 상담 동의) 녹취록 확인 결과, 피심인과 SKT가 해지상담을 위해 O/B를 해도 되는지에 대해 이용자에게 문의하고, 이용자가 명백하게 동의한 경우로 236건(24.9%)이 확인되었다.

(O/B 상담 동의 사례)

- 상담원 : 네, 문자가 들어오면 확인해주시구요, 인증숫자 6자리 말씀 부탁드립니다. (중략)
- 고 객 : 946780 이요
- 상담원 : (중략) 네 고객님의 인증확인 감사드리구요. (중략) 장비수거 및 **해지관련 추가 안내를 위해 전담부서에서 연락드릴 예정입니다. 동의하십니까?**
- 고 객 : **예예**

※ 통화내용 중 장비수거만 동의 받거나, 전담부서에서 해지관련 상담전화를 할 예정이라고 안내만 한 것은 해지상담 O/B 동의를 받은 것이 아니므로 **미동의로 분류**

(O/B 상담 미동의) 피심인과 SKT가 O/B 상담에 대한 동의를 받지 않거나, O/B 상담 동의를 요청했더라도 이용자가 미동의 하거나 명시적인 동의가 없이 통화가 끝난 경우로 249건(26.2%)이 확인되었으며,

O/B 횟수는 1회가 187건(19.7%)으로 전체적으로 해지제한의 강도는 높지 않으나, 피심인은 1회가 55건(10.7%)인데 비해 2회 40건(7.8%), 3회 이상 19건(3.7%)으로 상대적으로 O/B 횟수가 많았다.

<표 8> 미동의 O/B 상담 횟수

구분	해지 상담	미동의 O/B	1회	2회	3회~
피심인	514	114 (22.2%)	55 (10.7%)	40 (7.8%)	19 (3.7%)
SKT	435	135 (31.0%)	132 (30.3%)	3 (0.7%)	-
계	949	249 (26.2%)	187 (19.7%)	43 (4.5%)	19 (2.0%)

※ 최대 O/B 횟수는 피심인이 8회, SKT가 2회임

(O/B 상담 미동의 사례)

○ I/B 통화 녹취록

- 상담원 : 인제 저희가 정확하게 접수해 되는지 전산업무가 들어가는거다 보니까 영업일 기준 삼 일 정도 소요가 되셔서 6월 1일 날 정확하게 제가 들어가실거고 현재 **해지 관련 추가 안내 위해서 전담부서에서 연락드릴건데 괜찮으십니까** (중략)
- 고 객 : 아니 **근데 추가 안내 받은게 뭐가 있어요**
- 상담원 : 이거 동의해주시면 동의 체크 해드릴거고 원치 않으심 거지
- 고 객 : 그 **아 그거 필요없어요**
- 상담원 : **알겠습니다** (이하 생략)

○ O/B 통화 녹취록 (당일 4시간 후)

- 상담원 : 네 안녕하세요 SK 해지 담당 매니저 ◇◇◇입니다 ○◇□ 고객님의 되시죠
- 고 객 : 예 예
- 상담원 : 예 반갑습니다 저희 인터넷 **해지 접수하셔서 최종 확인차 연락드렸거예요** 그 아직 약정이 끝나지 않았다 보니까 **해지하셨을때 위약금이 좀 많은 상태더라고요**
- 고 객 : 잠시만요 (이하 생략)

(O/B 동의 확인 불가) 녹취록을 통해 이용자가 해지문의 또는 해지접수를 한 것은 확인되나 녹취록 일부가 누락되어 피심인과 SKT가 O/B 상담 동의를 받았는지 여부와 이용자가 동의했는지 여부가 불분명한 경우로 174건(18.3%)이 확인되었다.

(O/B 상담 동의 확인불가 사례)

○ I/B 통화 녹취록

- 상담원 : 아 인터넷 해지하시겠단 말씀이세요?
- 고 객 : 네 지금 이 이거 말고 제 번호가 있는데 그 번호에 묶여 있는거 해지 할려고요~
- 상담원 : 그럼 번호가 몇 번이세요?
- 고 객 : 010 4*** 8*** 해지할라고 합니다
- 상담원 : 아, ARS연결 해드리면 가입자분 생년월일과 별표 입력 부탁드립니다 (종결)

○ O/B 통화 녹취록 (당일 6시간 후)

- 고 객 : 여보세요?
- 상담원 : 안녕하세요 SK 해지 담당자 ○○○라고 합니다. 이번에 해지하신 □□□ 고객님의 본인되시죠?

(시기별 미동의O/B 상담 추이) 시기별 해지상담은 해지상담 조직개편 이전 394건, 개편 이후 555건이었으나, 미동의 O/B는 222건(56.3%)과 27건(4.9%)으로 해지상담 조직 개편 이전이 많았으며

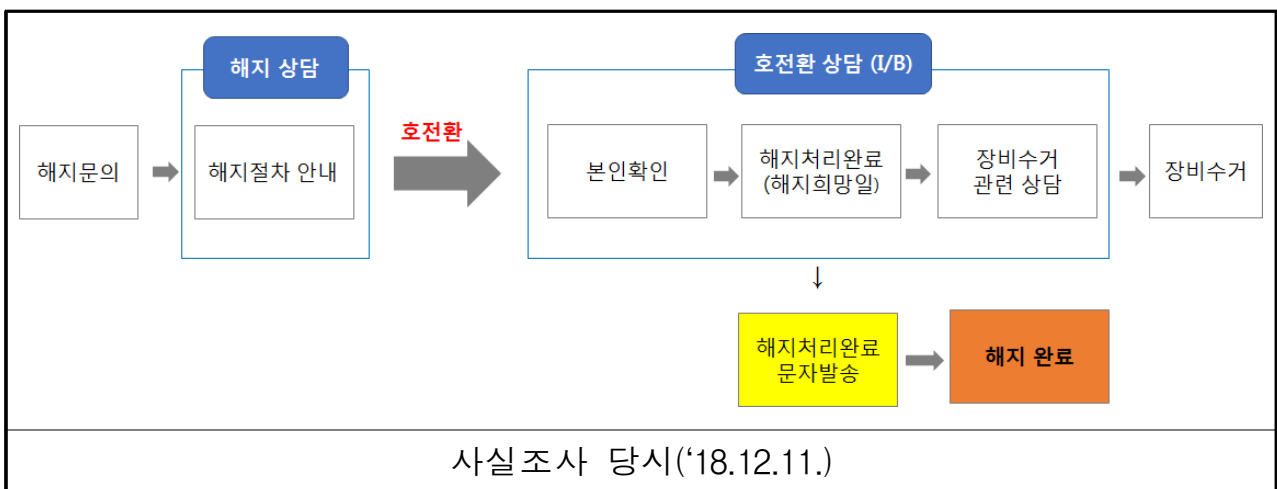
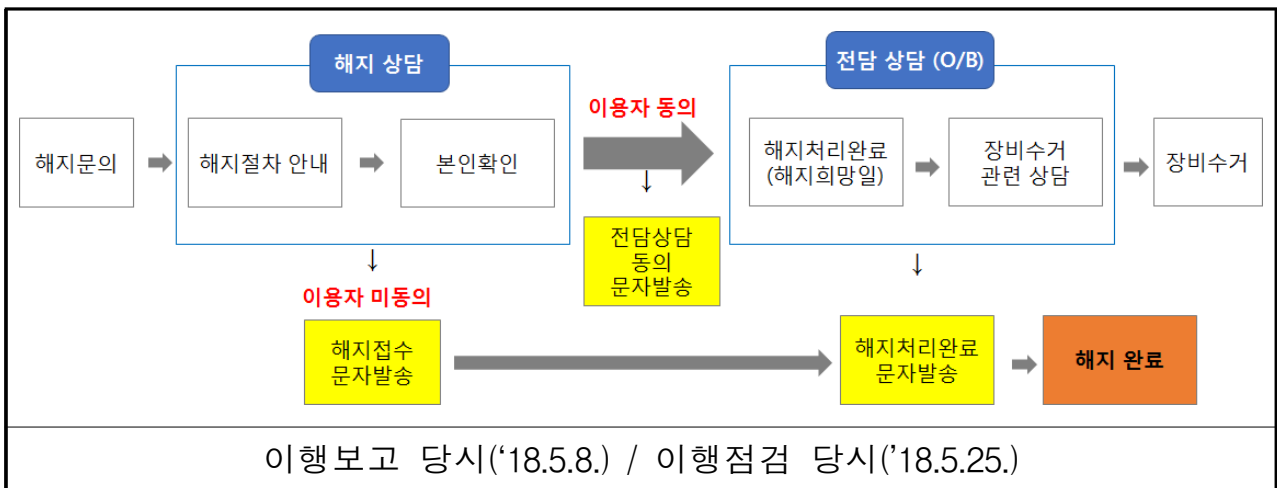
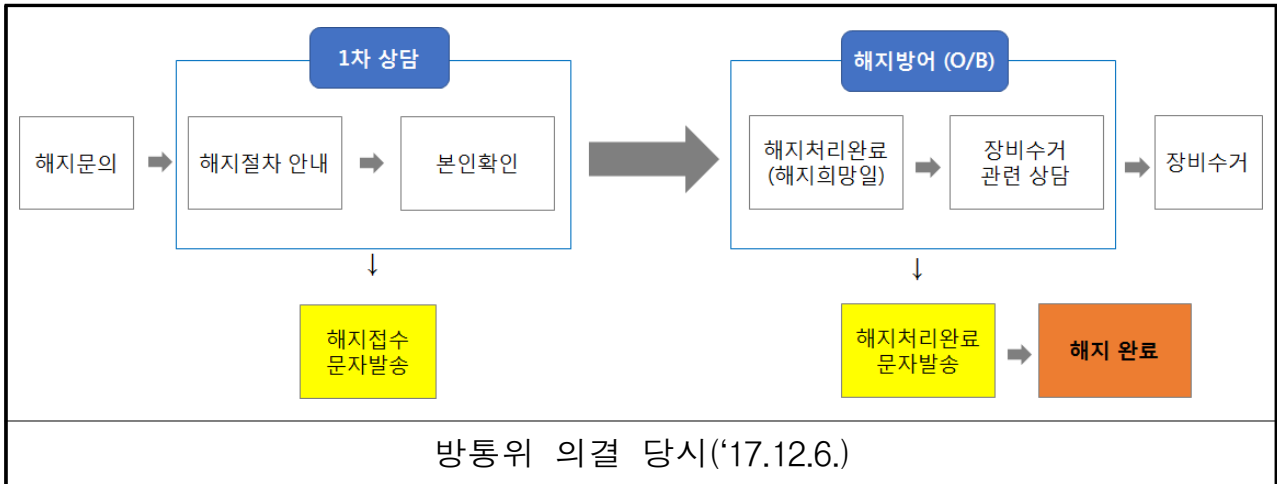
시기별·사업자별 미동의 O/B는 피심인(미동의O/B 114건)이 개편 이전 96건(84.2%), 개편 이후 18건(15.8%)이었으며, SKT(미동의 O/B 135건)가 개편 이전 126건(93.3%), 개편 이후 9건(6.7%)으로 피심인과 SKT 모두 해지상담 조직개편 이전의 위반 비율이 더 높았다.

3) 해지를 제한하는 해지방어 조직 운영 여부

(시정명령에 따른 조직 개편) 피심인과 SKT는 '18.4.27.부터 해지방어 처리절차를 개선하여 1차 상담 시 해지접수를 하고 이용자가 동의할 경우 전담부서에서 O/B를 통해 2차 해지상담을 실시하며,

2차 해지상담 시 3회 이상 O/B 금지, 해지로 결론이 난 경우 해지접수 사실을 안내하고 재O/B가 되지 않도록 시스템 등록 등 해지상담 절차를 개선하였으며, 이에 따라 기존에 별도로 운영되던 2차 해지방어 조직을 O/B에 동의한 이용자를 대상으로 해지상담을 하는 전담 조직으로 변경·운영하였다.

<그림 1> 초고속인터넷 및 결합상품 해지업무 처리절차



(임의 조직 개편) 피심인과 SKT는 '18.9~10월에 1차 상담(I/B) 시 해지접수 없이 해지절차만 안내하고 전담상담사에게 호전환(I/B)을 통해 해지상담을 하는 방식으로 해지업무 처리절차를 개편하였다.

이에 따라, 피심인은 O/B 해지상담만 담당하던 브로드밴드TS와 위탁계약을 해지하고, 서비스탑과 서비스에이스로 업무와 인력을 이체한 후 '18.10.1. 부터 호전환 방식의 해지상담을 시행하고 있으며,

※ 브로드밴드TS의 해지 전문 상담원 123명 중 67명이 이체(서비스탑 13명, 서비스에이스 54명) 되었고, 나머지 인원은 퇴사 또는 다른 상담업무로 전환

SKT는 O/B 해지상담 상담원에 대한 전환교육을 실시하고, '18.9.10. 부터 호전환 방식의 해지상담을 시행하였다.

<표 9> 피심인 및 SKT의 초고속인터넷 및 결합상품 콜센터 운영현황

구 분		방통위 의결 당시 (‘17.12.6.)	이행보고 당시 (‘18.5.8.)	이행점검 당시 (‘18.5.25.)	사실조사 당시 (‘18.12.11.)
피심인	본 사	리텐션팀	리텐션팀	리텐션팀	리텐션 스쿼드
	콜센터 (위탁사)	브로드밴드TS(5)	브로드밴드TS(5)	브로드밴드TS(5)	-
		서비스탑(2) 서비스에이스(1)	서비스탑(2) 서비스에이스(1)	서비스탑(2) 서비스에이스(1)	서비스탑(2) 서비스에이스(1)
SKT	본사	시너지 마케팅팀	시너지 마케팅팀	시너지 마케팅팀	시너지 마케팅팀
	콜센터 (자회사)	서비스탑(1) 서비스에이스(1)	서비스탑(1) 서비스에이스(1)	서비스탑(1) 서비스에이스(1)	서비스탑(1) 서비스에이스(1)

※ ()은 콜센터 수, 피심인의 ‘서비스탑’과 ‘서비스에이스’는 SKT의 자회사임

(개편시기별 O/B 상담 추이) 피심인과 SKT의 해지방어 조직 개편 시기별 O/B 상담 추이를 보면, 해지방어 조직개편 이전인 '18.4.26.까지의 O/B가 89.2%이며, 1차 개편 이후 10.8%로 해지방어 조직 개편 이전이 대부분을 차지하고 있다.

<표 10> 해지방어 조직개편 시기별 O/B 상담 추이

구 분		개편전	1차 개편 후							2차 개편 후			합계
		4월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	소계	10월	11월	소계	
피심인	해지 상담	205	2	98	53	35	38	27	253	34	22	56	514
	미동의 O/B	96 (84.2%)	-	4 (3.5%)	4 (3.5%)	3 (2.6%)	5 (4.4%)	2 (1.8%)	18 (15.8%)	-	-	-	114 (100%)
SKT	해지 상담	189	15	104	21	24	19	17	200	25	21	46	435
	미동의 O/B	126 (93.3%)	1 (0.7%)	6 (4.5%)	2 (1.5%)	-	-	-	9 (6.7%)	-	-	-	135 (100%)
계	해지 상담	394	17	202	74	59	57	44	453	59	43	102	949
	미동의 O/B	222 (89.2%)	1 (0.4%)	10 (4.0%)	6 (2.4%)	3 (1.2%)	5 (2.0%)	2 (0.8%)	27 (10.8%)	-	-	-	249 (100%)

※ 피심인과 SKT는 '18.4.27. 이용자 동의를 받고 O/B 해지방어를 하는 방식으로 해지상담 조직을 변경하였음

(미동의 O/B에 대한 지시나 강요 여부) O/B 상담 전담조직 운영실태에 대해 피심인과 SKT의 내부 결재자료, e-mail 등 제출자료와 녹취록 등을 확인한 결과, 피심인과 SKT가 해지방어 방식과 조직을 개선했으며, 미동의자에 대한 O/B를 조직적으로 지시하거나 강요한 증거는 확인할 수 없었다.

Ⅲ. 행위사실의 위법성

1. 관련법 규정

전기통신사업법 제50조제1항제5호에서 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위를 금지하고 있으며, 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4]에 금지행위의 세부 유형 및 기준을 정하고 있다.

전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 방통위는 같은 법 제50조제1항을 위반한 전기통신사업자에게 전기통신역무에 관한 업무처리절차의 개선을 명령할 수 있다.

〈 전기통신사업법 근거 조항 〉

- 전기통신사업법 제50조(금지행위) ① 전기통신사업자는 (중략)
 - 5. 이용약관(제28조 제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 **전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신 서비스를 제공하는 행위**
- 전기통신사업법 제52조(금지행위에 대한 조치) ① 방송통신위원회는 제50조제1항을 위반한 행위가 있다고 인정하면 **전기통신사업자에게 다음 각 호의 조치를 명할 수 있다.** (중략)
 - 9. 전기통신역무에 관한 업무 처리절차의 개선
- 전기통신사업법 시행령 제42조(금지행위의 유형 및 기준) 제1항 <별표 4>
 - 5. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공 행위
 - 나. 이용계약의 체결, 해지 또는 전기통신서비스의 이용과 관련한 다음의 어느 하나에 해당하는 행위
 - 4) **정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위**

2. 위법성 판단

가. 해지제한 행위

1) 유형별 위법성

(동의자 O/B의 위법성 여부) 피심인과 SKT가 '18.4월에 해지업무 절차를 변경하여 I/B 해지접수 시 이용자의 동의를 받고, 해지전문 상담원의 O/B 상담을 통해 해지신청 철회 또는 재약정을 유도한 행위는

O/B 해지상담에 대해 이용자의 동의를 받았고, 동의 과정에서 이용자에 대한 강압이나 기만이 없었고, '18.9~10월에 해지업무 방식을 재변경하여 해지접수 이전에 해지전문 상담을 통해 해지접수와 상담을 한 행위는 해지접수 이전에 해지 방어 활동을 실시했다는 점에서

사업자의 일반적인 영업활동 범위로 볼 수 있어 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 제한한 행위는 아닌 것으로 판단된다.

(미동의자 O/B의 위법성 여부) 피심인과 SKT가 해지접수 이후 이용자가 동의하지 않았음에도 불구하고 전담상담원이 O/B를 통해 해지신청 철회 또는 재약정을 유도한 행위는,

이용자의 명시적인 의사에 반하여 1회~8회까지 O/B를 통해 해지철회나 재약정 등을 유도하여 이용자의 해지권을 제한할 뿐 아니라, 이용자의 시간을 빼앗고 심대한 불편을 끼쳤다는 점 등을 고려할 때

정당한 사유없이 이용계약의 해지를 거부·지연하는 행위로서 전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조제1항 [별표4]에 따른 금지행위에 해당하는 것으로 판단된다.

(확인불가 O/B의 위법성 여부) 피심인과 SKT의 해지상담 녹취록 미비 등으로 인해 이용자가 O/B 해지상담에 동의했는지 여부가 명확하지 않은 확인불가 O/B건은

당초 확인불가 O/B건이 피심인과 SKT의 자료관리 소홀에 의해 발생했고, ‘정당한 사유’에 대해 피심인과 SKT가 입증해야 할 필요가 있다고 판단되나

내용상 이용자의 해지의사 등이 명확하지 않은 점이 있고, 행정처분의 입증책임도 최종적으로 행정청에 있기 때문에 확인불가 O/B건은 위법한 것으로 볼 수 없다는 피심인과 SKT의 의견을 수용하여, 확인불가 O/B는 시행령에 따른 금지행위로 보기 어렵다고 판단된다.

<표 11> 해지 상담 유형별 비율

구분	해지 상담	동의	미동의(위반)	확인불가
피심인	514	161 (31.3%)	114 (22.2%)	84 (16.3%)
SKT	435	75 (17.2%)	135 (31.0%)	90 (20.7%)
계	949	236 (24.9%)	249 (26.2%)	174 (18.3%)

2) 시정명령 불이행 여부

이용자가 동의하지 않은 O/B 상담을 통한 해지제한 행위가 ‘18.2~3월 해지상담을 대상으로 시행된 1차 이행점검 시 발견되지 않거나(피심인) 1건만 확인(SK, 0.01%) 되었고,

방통위의 금지행위 중지명령이 의결 당시의 금지행위에 대한 중지 명령이라는 점을 고려할 때, 방통위의 금지행위 중지명령을 불이행한 것이 아니라 새로운 금지행위가 발생한 것으로 판단된다.

3) 소결

따라서 피심인과 SKT가 미동의 이용자에게 O/B 상담을 통해 해지를 제한한 행위는 “정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부·지연하거나 제한하는 행위”로서

“전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위”를 금지한 전기통신사업법 제50조제1항제5호 후단 및 같은 법 시행령 제42조 제1항 [별표4] 5호 나목 4)를 위반한 것으로 판단된다.

다. 해지를 제한하는 해지방어 조직 운영

방통위 시정명령에 따라 피심인과 SKT가 해지상담 조직 개편방안을 마련하여 방통위에 보고하였고,

개편 이후 명시적인 동의가 없었던 일부 이용자에게 O/B를 통해 해지신청 철회 또는 재약정을 유도하는 해지제한 행위가 있었던 것은 사실이나 해지제한 행위는 별도의 금지행위 위반으로 처분해야 할 사안으로 해지제한 행위의 발생이 해지 제한적인 조직을 운영한 여부에 대한 증거는 아니며,

조직개편 이후 피심인과 SKT 모두 미동의 O/B 위반율이 크게 줄어드는 등 (피심인 : 46.8%→5.8%, SKT : 66.7%→3.7%) 미미한 수준으로 나타나 조직적으로 해지 제한을 위한 전담조직을 운영한 것은 아닌 것으로 판단된다.

아울러, 해지상담 조직 운영실태에 대해 피심인과 SKT의 내부 결재자료, e-mail 등 제출 자료와 녹취록 등을 확인한 결과, 피심인과 SKT가 해지방어 방식과 조직을 개선했으며, 미동의자에 대한 O/B를 조직적으로 지시하거나 강요한 증거는 확인할 수 없었으므로, 위반율이 높다는 이유만으로 시정명령 불이행으로 판단

하기는 곤란하다.

따라서, 피심인과 SKT가 해지상담 조직을 이용자 동의시 O/B상담으로 변경하였다가, 호전환을 통한 해지상담으로 변경한 행위가 “방통위의 명령을 대통령령으로 정한 기간에 이행”하여야 하는 전기통신사업법 제52조제2항을 위반한 행위는 아닌 것으로 판단된다.

<표 12> 해지방어 조직개편 시기별 위반율 / 위반 점유율

구 분		개편 이전('18.1.29~4.26)	개편 이후('18.4.27~)	합계
피심인	해지 상담	205	309	514
	미동의 O/B	96 (46.8% / 84.2%)	18 (5.8% / 15.8%)	114 (22.2% / 100%)
SKT	해지 상담	189	246	435
	미동의 O/B	126 (66.7% / 93.3%)	9 (3.7% / 6.7%)	135 (31.0% / 100%)
계	해지 상담	394	555	949
	미동의 O/B	222 (56.3% / 89.2%)	27 (4.9% / 10.8%)	249 (26.2% / 100%)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제7호에 따라 시정명령 받은 사실을 시정명령 받은 날부터 1개월 이내에 피심인의 본사 및 콜센터 정문 출입구 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳에 8일간(휴업일 제외) 공표하여야 하며, 홈페이지에 팝업 창으로 3일간(휴업일 포함) 게시하여야 한다. 이때, 공표크기·문안 및 내용 등은 방송통신위원회와 사전협의를 거쳐야 한다.

< 공표문안(예시) >

**에스케이브로드밴드 주식회사는 '전기통신사업법' 위반을 이유로
시정명령을 받은 사실이 있음**

에스케이브로드밴드 주식회사는 방송통신위원회로부터 초고속인터넷 및 결합 상품 서비스 해지시 가입자의 명시적인 동의없이 전화를 걸어 해지를 제한하여 "이용자 이익을 저해한 행위"로 업무처리 절차 개선 등 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2019년 0월 00일

에스케이브로드밴드 주식회사 대표이사 ○○○

2. 업무 처리절차의 개선

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제9호에 따라 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 이용자의 명시적인 동의없이 전화를 걸어 해지를 제한하는 행위가 발생하지 않도록 해지업무 상담사에 대한 교육 매뉴얼 개선, 교육 횟수 확대 등 개선방안을 수립하는 등 업무처리 절차를 개선하여야 한다.

3. 시정명령 이행계획서 제출

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제1호에 따라, 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 시정조치(업무처리절차 개선)에 대한 이행계획을 수립하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

4. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 같은 법 시행령 제44조제2호에 따라, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 과징금 부과

전기통신사업법 제53조제1항과 같은 법 시행령 제46조제1항 [별표6] 및 「금지 행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2016-11호, 이하 ‘세부기준’이라 한다) 제3조제2항은 “매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우로서, 법 제50조제1항제1호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호에 따른 행위는 10억 원, 법 제50조제1항제5호, 제5호의2 및 제8호에 따른 행위는 8억 원을 각 과징금 부과 상한액”으로 하고 있으며, 세부기준 제6조제5항제4호는 “위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우”를 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 하나로 규정하고 있다.

피심인은 조사대상 기간 중 초고속인터넷 및 결합상품서비스 등에 대한 해지 제한 위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란하므로 정액과징금을 부과한다.

※ 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 건을 심의·의결한 제2017-43차 방통위에서도 피심인에게 정액과징금 부과

1. 부과 기준금액

세부기준 제4조제2항에서는 “관련 매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우”에는 [별표2]에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 하도록 규정하고 있으며, 같은 조 제3항에서는 부과기준금액은 위반 전기통신사업자의 위반기간 동안 위반행위에 대하여 경쟁질서의 저해 정도, 시장에의 영향, 소비자 피해 정도 등 위반의 내용 및 정도를 고려하여 위반행위의 유형별로 중대성의 정도를 구분하여 정하도록 규정하고 있다.

피심인의 위반행위의 중대성 정도는 위반행위가 초고속인터넷 및 결합상품 서비스 해지제한 건에 대한 방통위 시정명령 이후 재발하였고, 피심인과 SKT만 해지제한 행위를 한 점은 있으나, 해지상담 업무처리개선 이후 위반율이 급격히 줄은 점, 시장에 미치는 영향이 미미했던 점 등을 종합적으로 고려할 때 “중대성이 약한 위반행위”로 판단되어 세부기준 제4조제2항 [별표2]에 따라 기준금액은 3억 원

이하로 하되, 위반율이 높은 사업자의 '위반율'을 기준으로 상대적 위반행위 수준을 고려하여 피심인의 기준금액을 2억 1,484만 원으로 산정한다.

<표 13> 위반행위 중대성 정도 및 고려사유

중대성의 정도	부과기준액	고려 사유
매우 중대한 위반행위	6억 원 초과 8억 원 이하	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해 회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	3억 원 초과 6억 원 이하	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우
중대성이 약한 위반행위	3억 원 이하	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적인 회복이 이루어진 경우

2. 필수적 가중·감경

세부기준 제7조제1항 [별표3]은 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산하고, 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일 기준 최근 3년간 위반 전기통신사업자가 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 처분을 3회 이상 받은 경우 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산하고, 동일한 위반행위로 최근 3년간 시정명령이나 과징금 처분을 받은 적인 없는 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 감액하도록 하고 있다.

위반기간이 피심인은 6개월이므로 금지행위 위반기간에 따른 조정은 피심인에게 기준금액의 10%를 가중하고, 동일한 위반행위로 최근 3년간 시정명령과 과징금 처분을 받은 횟수가 1회 있으므로 금지행위 위반 횟수에 따른 가중·감경은 없어 결과적으로 필수적 가중·감경 금액은 기준금액에 10%가 가산된다.

3. 추가적 가중·감경

세부기준 제7조 [별표4]는 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내에서 가중할 수 있으며, 방송통신위원회의 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내에서 감경할 수 있으며, 위반행위에 대한 방송통신위원회 조사착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우에는 100분의 20 내지 50 이내에서 감경할 수 있으며, 이용자보호업무 평가 결과 우수한 등급을 받은 경우 100분의 30 이내에서 감경할 수 있도록 하고 있다.

피심인이 이용자가 명시적으로 동의하지 않은 O/B 상담을 통한 해지제한 행위를 선도하였으므로 100분의 30을 가중하되, 방송통신위원회 사실조사에 적극 협력하였으므로 100분의 20을 감경하고, 조사착수 전에 자진하여 위반행위를 중지하였으므로 100분의 20을 감경하며, 피심인은 '18년 방통위 이용자 보호업무 평가에서 매우 우수 등급(초고속인터넷 분야)을 받았으므로 100분의 20을 감경하여 결과적으로 추가적 가중·감경 금액은 기준금액에 30%가 감경된다.

4. 과징금의 결정

이에 따라 피심인의 최종 과징금은 1억 6천 5백만원이다.

<표 14> 최종 과징금 산정내역(단위 : 만원)

기준금액	필수적 가중·감경(+10%)	필수적 가중을 거친 금액	추가적 가중·감경 (-30%)	최종 과징금
21,484	+2,148	23,632	-7,090	16,500

VI. 결론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 전기통신사업법 제52조(금지행위에 대한 조치) 및 제53조(금지행위 등에 대한 과징금의 부과)에 따라 주문과 같이 결정한다.

VII. 이의제기 방법 및 기간

위 시정조치 명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조 내지 제27조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 내지 제20조의 규정에 의하여 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

4. > 에스케이텔레콤(주)의 단말기유통법 위반행위(7.9.)

1. 개요

방송통신위원회는 '19.7.9. 에스케이텔레콤(주)이 갤럭시S10 5G 단말기 지원금을 '19.4.5. 변경 공시하여, 공시지원금을 최소 7일간 유지하도록 규정한 단말기유통법을 위반한 행위에 대해 과태료 150만원을 부과하였다.

단말기유통법 제4조제3항은 이동통신사업자는 이동통신단말장치별 출고가, 지원금액, 출고가에서 지원금액을 차감한 판매가 등 지원금 지급 내용 및 지급 요건에 대하여 이용자가 알기 쉬운 방식으로 공시하여야 하고, 이에 따른 공시 및 게시 방법, 내용, 주기 등에 관한 기준을 정하여 고시하도록 하고 있다.

에스케이텔레콤(주) '19.4.3.에 공시한 갤럭시S10 5G 단말기 지원금을 '19.4.5.에 변경 공시한 것은, 공시지원금을 최소 7일 이상 변경없이 유지하지 아니한 것으로서 단말기유통법 제4조제3항을 위반한 것이다.

아울러, 단말기 예약가입 기간 동안 지원금을 예고하는 것은 소비자에 대한 사전 정보 제공의 의미는 있지만 지원금 공시로 오인되거나 예고의 잦은 변동으로 인한 혼란을 초래할 우려가 있으므로, 개통이 시작되는 공시적용 당일 00시부터 전산개시 이전(08:00)까지 지원금을 공시하고, 예약가입 기간 중 지원금을 예고하는 경우 지원금 공시와 혼동되지 않도록 하는 등 이용자 피해가 발생하지 않도록 하는 등 업무처리절차 개선을 명령하였다.

2. 관련 사례

1 에스케이텔레콤(주)의 단말기유통법 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회 의 결 서

안건번호 제2019 - 33 - 139호
(사건번호 : 201904조사053)

안 건 명 에스케이텔레콤(주)의 단말기유통법 위반에 따른 시정조치에 관한 건

피 심 인 에스케이텔레콤(주)
서울특별시 중구 을지로65(을지로2가)
대표이사 박정호

의결연월일 2019. 7. 9.

주 문

1. 단말기 예약가입 기간 동안 지원금을 예고하는 것은 소비자에 대한 사전 정보 제공의 의미는 있지만 지원금 공시로 오인되거나 예고의 잦은 변동으로 인한 혼란을 초래할 우려가 있으므로, 단말기유통법 제14조제2항에 따라 피심인은 개통이 시작되는 공시적용 당일 00시부터 전산개시 이전(08:00)까지 지원금을 공시하고, 예약가입 기간 중 지원금을 예고하는 경우 지원금 공시와 혼동되지

않도록 하는 등 이용자 피해가 발생하지 않도록 하는 방안을 포함한 업무처리 절차 개선방안을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 방송통신위원회에 제출 하여야 한다. 개선에 대한 세부내용은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

2. 피심인에게 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 1,500,000원

나. 납부기한 : 과태료 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

1. 행위사실

피심인은 '19.4.3. 갤럭시S10 5G 단말기 지원금을 홈페이지에 공시한 후, '19.4.5. 동단말기 지원금을 변경 공시한 사실이 있음

< 피심인 공시지원금 변경 내역 >

모델명	월요금	공시지원금		비 고
		변경전(4.3)	변경 후(4.5)	
갤럭시S10 5G(256G · 512G)	55,000원	134,000원	320,000원	
	75,000원	160,000원	425,000원	
	89,000원	187,000원	480,000원	
	125,000원	220,000원	546,000원	

2. 관련법 규정 및 위법성 판단

가. 관련법 규정

- 단말기유통법 제4조제3항은 이동통신사업자는 이동통신단말장치별 출고가, 지원금액, 출고가에서 지원금액을 차감한 판매가 등 지원금 지급 내용 및 지급 요건에 대하여 이용자가 알기 쉬운 방식으로 공시하여야 하고, 이에 따른 공시 및 게시 방법, 내용, 주기 등에 관한 기준을 정하여 고시하도록 하고 있다.

◆ 단말기유통법 제4조(지원금의 과다 지급 제한 및 공시)

- ③ 이동통신사업자는 이동통신단말장치별 출고가, 지원금액, 출고가에서 지원금액을 차감한 판매가 등 지원금 지급 내용 및 지급 요건에 대하여 이용자가 알기 쉬운 방식으로 공시하여야 한다.
- ⑦ 방송통신위원회는 제3항 및 제6항에 따른 공시 및 게시 방법, 내용, 주기 등에 관한 기준을 정하여 고시한다.

◆ 지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부기준(제2017-6호 고시)

제1조(목적) 이 고시는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제4조제7항에 따른 지원금 등의 공시 및 게시방법, 내용, 주기 등에 대한 세부 기준을 정함을 목적으로 한다.

제3조(공시장소) 이동통신사업자는 이용자가 이해하기 쉽고 비교가 가능하도록 제2조의 공시내용과 관련된 정보를 서비스 홈페이지에 공시하여야 한다.

제4조(공시 주기 및 제공) ① 이동통신사업자는 제2조의 공시 내용과 관련된 정보를 최소 7일 이상 변경 없이 유지하여야 한다.

- ② 이동통신사업자는 방송통신위원회, 대리점 및 판매점에 제2조의 공시 내용과 관련된 정보를 공시일 전에 서면 또는 인쇄가 가능한 전자적인 형태로 제공하여야 한다.

나. 위법성 판단

- 피심인이 '19.4.3.에 공시한 갤럭시S10 5G 단말기 지원금을 '19.4.5.에 변경 공시한 것은, 공시지원금을 최소 7일 이상 변경없이 유지하지 아니한 것으로서 단말기유통법 제4조제3항을 위반한 것임

3. 시정명령

단말기 예약가입 기간 동안 지원금을 예고하는 것은 소비자에 대한 사전 정보 제공의 의미는 있지만 지원금 공시로 오인되거나 예고의 잦은 변동으로 인한 혼란을 초래할 우려가 있으므로, 단말기유통법 제14조제2항에 따라 피심인은 개통이 시작되는 공시적용 당일 00시부터 전산개시 이전(08:00)까지 지원금을 공시하고, 예약가입 기간 중 지원금을 예고하는 경우 지원금 공시와 혼동되지 않도록 하는 등 이용자 피해가 발생하지 않도록 하는 방안을 포함한 업무처리 절차 개선방안을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다. 개선에 대한 세부내용은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

4. 과태료 부과

피심인의 단말기유통법 제4조제3항 위반행위에 대하여 같은 법 제22조제4항, 같은 법 시행령 제17조 [별표 3]에 따라 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 기준금액

단말기유통법 시행령 제17조 [별표3]은 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하여 1회 위반 과태료를 적용한다.

< 과태료 부과기준 >

위반행위	근거 법조문	과태료 금액(만원)			
		1회 위반	2회 위반	3회 위반	4회 이상 위반
나. 법 제4조제3항을 위반하여 지원금의 지급 요건 및 내용에 대하여 공시하지 않은 경우	법 제22조제4항제1호	100	300	600	1,000

나. 추가적 가중

단말기유통법 시행령 제17조 [별표 3]에 따르면 위반행위의 정도, 위반행위의 동기와 그 결과, 사업의 규모 등을 고려하여 과태료 부과기준 금액의 2분의 1범위에서 가중할 수 있도록 정하고 있는 바, 피심인의 위반행위는 고의성이 있는 것으로 판단되므로 위반행위의 동기를 고려하여 부과기준 금액의 50%를 가중한다.

다. 최종 과태료

이에 따라, 피심인에게 단말기유통법 제4조제3항을 1회 위반한 건에 대해서는 기준금액 1,000,000원에 50%를 가중한 금액(+500,000원)을 합산하여 1,500,000원의 과태료를 부과한다.

5. 결론

상기 피심인의 단말기유통법 위반행위에 대하여 같은 법 제14조(시정명령) 및 제22조(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우, 행정심판법 제23조부터 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 질서위반행위규제법 제20조제1항의 규정에 따라 처분의 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 질서위반행위규제법 제20조제2항 규정에 의하여 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료를 납부하여야 한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 7월 9일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

5. 프로그램 사용료 수익 제한 등 방송법 위반(10.23.)

1. 개요

방송통신위원회는 '19. 10. 23.(수)에 자사 계열 방송채널사용사업자(이하 'PP')에게 프로그램 사용료를 과다 지급하여 다른 PP의 프로그램 사용료 수익 배분을 제한한 (주)씨엠비에 대해 시정명령 및 과징금 9,650만원을 부과하였다.

방송통신위원회는 '18년 10월~11월 유료방송사업자의 PP에 대한 프로그램 사용료 지급 실태를 점검하고 자사 계열 PP에게 프로그램 사용료를 과다 지급한 것으로 추정되는 방송사업자에 대한 사실조사를 진행하였다.

조사 결과, (주)씨엠비는 채널평가 결과와 다르게 프로그램 사용료를 지급하고 중소 PP의 프로그램 사용료 수익을 제한하는 등 방송법 상 금지행위를 위반한 것으로 확인되었다.

이에 방송통신위원회는 중소 PP에게 적정한 프로그램 사용료 수익 배분을 제한한 (주)씨엠비에 대해 ▲PP 프로그램 사용료 수익을 제한하는 계약 행위 금지, ▲방송 및 홈페이지에 시정명령 받은 사실의 공표, ▲3개월 내로 방송법령 위반행위 재발 방지를 위한 관리 개선 대책 수립, ▲이행계획 및 결과보고 제출을 주요 내용으로 하는 시정명령과 과징금 9,650만원을 부과하였다.

※ (주)현대에이치씨엔, (주)케이티스카이라이프에게는 프로그램 사용료 지급에 있어서 PP평가 결과를 합리적으로 반영하도록 시정 권고

2. 관련 사례

1 (주)씨엠비의 프로그램 사용료 수익 제한 관련 방송법 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회 심의·의결

안건번호 제2019 - 51 - 281호

안 건 명 방송법 금지행위 위반 사업자 등에 대한 시정조치 및 시정 권고에 관한 건

피심의인 (주)씨엠비
대전광역시 중구 대종로 584번길 20(선화동)
대표이사 김태율

의 결 일 2019. 10. 23.

주 문

1. 피심의인은 방송채널사용사업자(이하 'PP')의 프로그램 사용료 수익을 제한하는 계약 행위를 금지하여야 한다.
2. 피심의인은 의결서를 송달 받은 날부터 1개월 이내에 방송통신위원회로부터 시정명령 받은 내용을 자사 방송을 통해 3회 이상 자막으로 고지하며, 홈페이지에 5일 이상 게시하여야 한다.

3. 피심의인은 의결서를 송달 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 내용은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
4. 피심의인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.
5. 피심의인에게 다음과 같이 과징금을 부과한다.

가. 금 액 : 96,500,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시한 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

이 유

I. 기초 사실

1. 피심의인 일반 현황

- 피심의인은 방송법 제9조 및 전기통신사업법 제6조에 의하여 종합 유선방송사업자 및 기간통신사업자로 허가를 받아 케이블TV, 인터넷 서비스 등을 제공하고 있으며, 계열 지역 SO를 합병하여 현재 1개 법인, 11개 방송구역에서 서비스를 제공하고 있다.

법인명	가입자수(명)	방송매출액 (백만원)	프로그램 사용료(백만원)
(주)씨엠비	1,562,099	128,564	25,474

※ 출처 : 사업자 제출 자료 참조('18년말 기준)

2. 조사 방법

- 자사 계열 PP에 대한 과다 지급 여부는 피심의인과 타 사업자가 피심의인 계열 PP에게 지급한 프로그램 사용료를 비교하여 판단하였다.
- 비교 대상 채널에 대한 시청 가능 가구를 확인하여 과다 지급 여부에 대한 합리성을 검증하였다.
- 다른 PP에 대한 수익 제한 여부는 프로그램 사용료 협상에서 우위에 있다고 할 수 있는 지상파·중편·CJ ENM 계열 PP 및 보도 PP를 제외한 일반 PP를 대상으로 확인하였다.
- 일반 PP에게 지급한 프로그램 사용료 중에서 피심의인 계열 PP와 기타 일반(비 자사 계열) PP가 차지하는 비율을 타 사업자와 비교하여 판단하였다.

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상 행위

방송통신위원회는 (주)씨엠비의 프로그램 사용료 지급 및 채널 평가 관련 자료, 피심의인 면담, 소명자료 등을 통하여 피심의인 계열 외 기타 일반 PP의 프로그램 사용료 수익 제한 여부에 대한 조사를 실시하였고 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 일반 PP의 수익 제한

- 피심의인은 자사 계열 PP에게 MSO 평균 보다 약 2배 가량 프로그램

사용료를 지급하고 1위 MSO 사업자인 씨제이헬로 보다 자사 계열 PP에게 약 3~8배의 프로그램 사용료를 지급하였다. <표1 참조>

- MSO 대비 '15년 1.9배(12.6억원), '16년 2.3배(19.2억원), '17년 2배(13.5억원), '18년 1.8배(7.5억원) 많이 지급하였으며,
- 씨제이헬로 대비 '15년 2.7배(17.1억원), '16년 8.4배(30.3억원), '17년 5.4배(22.1억원), '18년 4.9배(13.7억원) 많이 지급하였다.

< 표1 피심의인 계열 PP에게 지급한 프로그램 사용료 비교 >

(단위 : 백만원)

구 분		2015년		2016년		2017년		2018년	
		금액	비율	금액	비율	금액	비율	금액	비율
씨제이헬로(A)		1,033	69%	400	27%	510	37%	347	36%
피 심 의 인(B)		2,747	185%	3,426	227%	2,718	199%	1,712	177%
MSO 평균(C)		1,484	100%	1,508	100%	1,369	100%	962	100%
B - C	B/C	1,263	1.9배	1,918	2.3배	1,349	2.0배	750	1.8배
B - A	B/A	1,714	2.7배	3,026	8.4배	2,208	5.4배	1,365	4.9배

※ 피심의인은 2016년 프로그램 사용료 지급과 관련하여 재허가 조건 위반으로 '18년 과학기술정보통신부로부터 행정 처분 받은 전례가 있음

- PP프로그램 사용료를 계열 PP에 과다 지급하는 일이 반복되지 않도록 해야 하며 계열 PP에 과다 지급한 금액 8억 7천 7백만원을 다른 PP에게 배분해야 함

- o 피심의인의 계열 PP에 대한 시청가능 가구는 씨제이헬로의 70%, MSO 평균의 96% 수준이나, 지급된 프로그램 사용료는 씨제이헬로의 533%, MSO 평균의 199%이다.('17년 기준) <표2 참조>

< 표2 피심의인 계열 PP의 방송 커버리지 >

(단위 : 단말장치 / 백만원)

연도	구 분	씨제이헬로	티브로드	딜라이브	현대아이치씨엔	씨엠비	MSO 평균
2017	전체 가입가구	4,221,367	3,169,198	2,389,242	1,308,692	1,551,766	2,528,053
	피심의인 계열 채널 시청 가능가구	2,197,097	1,760,687	1,457,030	1,112,003	1,545,301	1,614,424
	피심의인 계열 PP 프로그램 사용료	510	2,252	840	525	2,718	1,369

※ 시청 가능가구는 피심의인 계열 4개 채널(현대HCN은 3개 채널)이 송출되는 방송국의 상품별 · 티어별(기본형, 경제형, 고급형, ……) 가입가구 합을 평균함

- 피심의인이 자사 계열 외 기타 일반 PP에게 지급한 프로그램 사용료 지급비율은 MSO 평균 보다 9.2 ~ 18.7% 낮으며, 씨제이헬로 보다 13.8 ~ 26.7% 낮은 것으로 나타났다. <표3 참조>

< 표3 피심의인 계열 및 기타 일반 PP에게 지급된 비율 >

(단위 : %)

구 분	2015년		2016년		2017년		2018년	
	씨엠비 계열 PP	기타 일반PP	씨엠비 계열 PP	기타 일반PP	씨엠비 계열 PP	기타 일반PP	씨엠비 계열 PP	기타 일반PP
씨제이헬로(A)	3.25	96.75	1.31	98.69	1.69	98.31	1.16	98.84
피 심 의 인(B)	23.72	76.28	28.00	72.00	23.43	76.57	14.96	85.04
MSO 평균(C)	8.75	91.25	9.25	90.75	8.25	91.75	5.74	94.26
B - C	14.97	△14.97	18.75	△18.75	15.18	△15.18	9.22	△9.22
B - A	20.47	△20.47	26.69	△26.69	21.74	△21.74	13.8	△13.8

※ 지상파 · 종편 · CJ ENM 계열 및 보도 PP를 제외한 일반 PP에게 지급한 프로그램 사용료 중에서 피심의인 계열 PP, 계열 외 기타 일반 PP가 차지하는 비율 (출처 : MSO 제출자료)

- 피심의인은 ‘어린이TV(채널명)’에게 MSO 평균 지급액의 10% 수준의 프로그램 사용료를 지급하는 등 일반 PP에게 프로그램 사용료를 과소 지급하였다 <표4 참조>

< 표4 '어린이TV' 에 대한 프로그램 사용료 지급 현황 비교 >

(단위 : 백만원)

채널명	구 분	2015년		2016년		2017년		2018년	
		금액	비율	금액	비율	금액	비율	금액	비율
어린이 TV	피 심 의 인	20	9%	20	10%	20	10%	20	10%
	MSO 평균	212	100%	211	100%	206	100%	201	100%

- 피심의인을 통하여 송출되는 '어린이TV(채널명)'에 대한 시청가능 가구는 MSO 평균의 91%수준으로 나타났다('17년 기준) <표5 참조>

< 표5 '어린이TV' 방송 커버리지 및 프로그램 사용료 비교 >

(단위 : 단말장치 / 백만원)

연도	구분	씨제이헬로	티브로드	딜라이브	현대 에이치씨엔	씨엠비	MSO 평균
2017	전체 가입가구	4,221,367	3,169,198	2,389,242	1,308,692	1,551,766	2,528,053
	시청 가능가구	2,835,619	1,469,625	1,644,681	859,963	1,518,062	1,665,590
	프로그램 사용료	237	623	56	93	20	206

나. 채널 평가 결과와 다르게 프로그램 사용료 지급

- o 피심의인은 전년도와 동일한 평가를 받은 'Edge TV'(채널명)'의 '16년 프로그램 사용료를 55.6% 삭감하였다.
 - '15, '16년 평가점수 60점, '15년 5.4억원 → '16년 2.4억원
- o 평가점수가 유사한 동일 장르의 채널 중 일반 PP의 프로그램 사용료를 낮게 적용하는 등 자사 계열 채널과 비 자사 계열 채널 간 프로그램 사용료 편차가 크게 나타났다<표6 참조>
 - 'TV Asia(채널명)' 8.1억원, 'HQ PLUS(채널명)' 1.5억원, 'Sky Drama(채널명)' 0.9억원 등

< 표6 '17년 PP채널 평가점수 및 프로그램 사용료 비교 >

드라마	TV Asia('16년 4월) [66점, 8.1억 원]	HQ PLUS('16년 5월) [68점, 1.5억 원]	Sky Drama('14년 8월) [65점, 0.9억 원]
교육/ 어린이	에듀키즈TV('13년 이전) [64점, 2억 원]	챔프('13년 이전) [69점, 1.1억 원]	카툰네트워크('13년 이전) [72점, 1.1억 원]
오락 /음악	Smile TV('16년 5월) [68점, 8.2억 원]	아이넷('13년 이전) [65점, 2.4억 원]	

※ □표시는 피심의인 계열 채널을 의미 / 채널명 옆 ()는 송출 시작 시기

- 피심의인의 이 같은 행위는 “PP프로그램 사용료 지급에 있어 평가결과가 적용되도록 하여야 한다” 는 과학기술정보통신부의 재허가 조건(2017년 부과)에도 위반된다고 판단된다.

※ 씨엠비한강케이블티비, 씨엠비광주방송(이상 '17년 3월), 씨엠비세종방송, 씨엠비전남방송('17년 8월)의 허가증 부관사항에 채널번호 배정, PP프로그램 사용료 지급에 있어 평가결과가 적용되도록 하여야 한다 고 명시되어 있음

III. 위법성 판단

1. 관련 법령

방송법 제85조의2 제1항제2호는 다른 방송사업자 등에게 적정한 수익 배분을 거부·지연·제한하는 행위를 금지하고 있으며, 같은 법 시행령 제63조의5 [별표2의3]에 금지행위의 세부 유형 및 기준을 정하고 있다.

방송법 제85조의2 제2항에 따라 방송통신위원회는 금지행위를 한 사업자에게 금지행위의 중지, 금지행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표 등 필요한 시정조치를 명할 수 있다.

< 관련 법령 >

- 방송법 제85조의2(금지행위) ①방송사업자·중계유선방송사업자·음악유선방송사업자·전광판 방송사업자·전송망사업자(이하 "방송사업자등"이라 한다)는 사업자 간의 공정한 경쟁 또는 시청자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 제3자로 하여금 이를 하게 하여서는 아니된다.
 - 2. 다른 방송사업자 등에게 적절한 수익배분을 거부·지연·제한하는 행위
- ②방송통신위원회는 방송사업자등이 금지행위를 한 경우 해당 사업자에게 금지행위의 중지, 계약조항의 삭제 또는 변경, 금지행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실의 공표 등 필요한 시정조치를 명할 수 있다.
- 방송법 시행령 제63조의5(금지행위의 유형 및 기준) 법 제85조의2제5항에 따른 금지행위의 세부적인 유형 및 기준은 별표 2의2와 같다.

방송법 시행령 [별표 2의3] : 금지행위의 세부적인 유형 및 기준

II. 법 제85조의2제1항제2호에 따른 금지행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

- 3. 수익배분 관련 계약조건 또는 수익산정 범위와 방식 등을 부당하게 설정·변경하여 적절한 수익배분을 제한하는 행위

2. 위법성 판단

- 피심의인은 '15 ~ '18년 자사 계열 PP에게 MSO 평균대비 약 1.8 ~ 2.3배, 씨제이헬로 대비 약 3 ~ 8배 수준으로 프로그램 사용료를 과다 지급하였다.
- 계열 외 일반 PP에게 지급한 프로그램 사용료 지급비율도 MSO 평균보다 9.22% ~ 18.75% 낮게 나타났으며, 특히 '어린이TV(채널명)'에게 MSO 평균의 10% 수준의 프로그램 사용료를 지급했다.
- 피심의인의 가입가구, 계열 PP의 시청가능 가구, '어린이 TV(채널명)' 시청 가능 가구 등을 고려할 때, 피심의인이 자사 계열 PP에게 과다 지급하고, '어린이 TV'에게 MSO 평균의 10% 수준의 현저하게 적은 프로그램 사용료를 지급한 행위는 합리적인 타당성이 있다고 할 수 없다.

- 유료방송사업자는 자사 송출시설을 통하여 방송되고 있는 채널에 대한 평가를 시행하고 평가 결과를 기초 자료로 활용하여 PP들과 프로그램 사용료 협의를 하고 있는데, 피심의인은 'TV Asia(채널명)' 66점, 'HQ PLUS(채널명)' 68점, 'Sky Drama(채널명)' 65점과 같이 채널 평가 점수가 유사함에도 자사 계열 PP인 'TV Asia' 에게 8.1억원의 프로그램 사용료를 지급한 반면, 다른 일반 PP인 'HQ PLUS', 'Sky Drama' 에게는 각각 1.5억원, 0.9억원의 프로그램 사용료를 지급하는 등 자사 계열 PP와 비 자사 계열 PP를 차별하였다.
- 자사 계열 PP와 비 자사 계열 PP를 합리적인 사유 없이 차별한 결과 일반 PP의 프로그램 사용료를 자사 계열에 비하여 현저하게 적게 지급하였으므로 자사 계열 외 일반 PP사업자의 수익 배분을 제한한 것으로 판단된다.
- 과기정통부의 프로그램 사용료 지급 관련 허가조건 준수 여부, 타 PP와의 프로그램 사용료 차이가 현저한지 여부, 평가결과가 유사할 경우 산출된 금액의 30% 범위 내에서 협상하여 프로그램 사용료가 결정되는 점 등을 감안하면 피심의인이 정당한 사유 없이 일반 PP의 프로그램 사용료를 적게 책정 했다고 판단할 수 있다.
- 그러므로, 피심의인이 거래활동에 영향을 줄 수 있는 상대적으로 우월한 위치에서 '프로그램 사용료' 라는 수익 배분 관련 계약조건 등을 부당하게 설정·변경하여 일반 PP의 적정한 수익배분을 제한 했다고 판단 할 수 있으므로 방송법 제85조의2(금지행위) 제1항 제2호 및 동법 시행령 제63조의5 [별표2의3] II.3호를 위반한 것이다.

IV. 시정조치 명령

1. 금지행위의 중지

피심의인은 PP사업자들과 프로그램 공급 계약 시, 합리적 사유 없이 다른 PP사업자에 비하여 과도하게 수익을 제한하는 계약 행위를 금지하여야 한다.

2. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심의인은 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 방송통신위원회로부터 시정명령 받은 내용을 방송을 통해 3회 이상 자막으로 고지해야 하며, 홈페이지에 5일 이상 게시하여야 한다.

3. 업무처리 개선

피심의인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 합리적 사유 없이 전년 대비 과도하게 프로그램 사용료를 삭감하는 프로그램 공급 계약이 체결되지 않도록 개선방안을 수립하는 등 업무처리를 개선해야 한다.

4. 시정결과 보고

피심의인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 보고해야 한다.

V. 과징금 부과

피심의인의 방송법 위반행위에 대하여 방송법 제85조의2 및 제109조, 같은 법 시행령 제63조의3 및 제70조와 「방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2014-26호, 이하 ‘과징금 부과 세부기준’이라 한다)에 따라 다음과 같이 과징금을 부과한다.

1. 기준금액

피심의인의 금지행위와 관련된 서비스의 매출액(이하 ‘관련매출액’이라 한다)과 이에 따른 과징금 부과 상한액 및 기준금액은 다음과 같다.

가. 관련매출액

과징금 부과 세부기준 제5조에 따른 관련 매출액이란, 방송사업자 등의 금지행위와 관련된 서비스의 수신료수익, 광고수익, 협찬수익, 프로그램 판매수익, 홈쇼핑송출수수료수익 등의 직전 3개 사업년도 연평균 매출액으로 이에 따른 피심의인의 관련매출액은 128,718,876,432원이다.

< 피심의인의 관련매출액 산정 >

(단위 : 원)

연 도	2015년	2016년	2017년	3년 평균
매 출 액	134,309,507,437	127,799,278,938	124,047,842,920	128,718,876,432

나. 과징금 부과 상한액

과징금 부과 세부기준 제3조에 의거 과징금 부과 상한액은 관련 매출액의 2/100로 이에 따른 피심의인의 과징금 부과 상한액은 2,574,377,529원이다.

다. 기준금액 : 관련매출액 × 부과기준율

과징금 부과 세부기준 제4조에 의하면 기준금액은 관련매출액에 부과기준율을 곱한 금액이다. 부과기준율은 피심의인의 위반행위의 내용과 정도에 따라 부과기준율을 결정하는데

①프로그램 사용료는 PP사업자와의 협의에 의하여 결정되고, ②과거 방통위로부터 동일 행위로 처분 받은 사례가 없으며, ③프로그램 사용료 지급과 관련된 과거 과징금 처분 사례 등을 고려하여 ‘중대성 약함’으로 판단하되,

①피심의인이 자사 계열 PP를 2차에 걸쳐 모두 매각하는 등 재발방지 조치를 위하여 노력하였다는 점, ②과거 과징금 처분 시 동일 행위에 의하여 처분 받은 사례가 없을 경우 부과기준율을 0.1%로 결정했음을 (5회) 고려하여 0.1%를 적용한다. 이에 따른 피심의인의 기준금액은 128,718,876원이다.

2. 필수적 조정

필수적 조정과 관련하여 위반 횟수에 따른 가중은 없으며, 계열 외 PP에 대한 지급비율 및 ‘어린이 TV’에게 지급한 프로그램 사용료 고려 시, 위반행위 기간은 ‘15년 1월부터 ‘18년 12월까지, 2년 초과에 해당되어 기준금액의 50%에 해당하는 금액을 가산한다.

3. 추가적 조정

추가적 조정과 관련하여 피심의인이 위법성을 인정하고 적극적으로 자료를 제출하는 등 조사에 적극 협력하였으므로 20%를 감경하고, 자사 계열 PP를 모두 매각하는 등 재발방지 조치를 위하여 노력하였으므로 20%를 감경하고, 과기정통부 행정 처분으로 중소 PP에게 8.8억원을 추가 배부하였으므로 10%를 감경하여, 위 필수적 조정을 거친 금액에서 50%를 감경한다.

4. 과징금 결정

이상의 가중 및 감경을 순차적으로 적용한 후 「금지행위 위반에 대한 과징금 산정 실무요령」에 의거 십만원 단위 미만 절사하여 계산한 피심의인의 최종 과징금은 96,500,000원이다

$$\text{최종 과징금} = \{128,718,876(\text{기준금액}) \times (100+50)\% \} \times (100-50)\% = 96,500,000\text{원}$$

VI. 결 론

상기 피심의인의 방송법 위반행위에 대하여 같은 법 제85조의2 제2항 및 제3항에 따라 주문과 같이 의결한다.

이의제기 방법 및 기간

피심의인은 위 시정명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 및 제27조에 따라 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조에 따라 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

위 원 장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

2

(주)현대에이치씨엔의 프로그램 사용료 지급 관련 행위(시정권고)

**방 송 통 신 위 원 회
심의·의결**

안전번호 제2019 - 51 - 282호

안 건 명 방송법 금지행위 위반 사업자 등에 대한 시정조치 및 시정
권고에 관한 건

피심의인 (주)현대에이치씨엔
서울시 서초구 반포대로 19(서초동)
대표이사 김성일

의 결 일 2019. 10. 23.

주 문

피심의인에게 복수채널사용사업자(MPP법인)와 프로그램 공급 계약
시에도 각각의 개별 채널사용사업자(이하 'PP')의 평가결과를 합리적
으로 반영하여 프로그램 사용료를 지급하도록 권고한다.

이 유

I. 기초 사실

1. 피심의인 일반 현황

- 피심의인은 방송법 제9조 및 전기통신사업법 제6조에 의하여 종합유선 방송사업자 및 기간통신사업자로 허가를 받아 케이블TV, 인터넷서비스 등을 제공하고 있으며, 계열 지역 SO를 합병하여 현재 1개 법인, 8개 방송구역에서 서비스를 제공하고 있다.

법인명	가입자수(명)	방송매출액 (백만원)	프로그램 사용료(백만원)
(주)현대에이치씨엔	1,294,042	205,231	23,710

※ 출처 : 사업자 제출 자료 참조('18년말 기준)

2. 조사 방법

- 자사 계열 PP에 대한 과다 지급 여부는 피심의인과 타 사업자가 피심의인 계열 PP에게 지급한 프로그램 사용료를 비교하여 판단하였다.
 - 비교 대상 채널에 대한 시청 가능 가구를 확인하여 과다 지급 여부에 대한 합리성을 검증하였다.
- 다른 PP에 대한 수익 제한 여부는 프로그램 사용료 협상에서 우위에 있다고 할 수 있는 지상파·중편·CJ ENM 계열 PP 및 보도 PP를 제외한 일반 PP를 대상으로 확인하였다.
 - 일반 PP에게 지급한 프로그램 사용료 중에서 피심의인 계열 PP와

기타 일반(비 자사 계열) PP가 차지하는 비율을 타 사업자와 비교하여 판단하였다.

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상 행위

방송통신위원회는 (주)현대에이치씨엔의 프로그램 사용료 지급 및 채널 평가 관련 자료, 피심의인 면담 등을 통하여 피심의인 계열 외 기타 일반 PP의 프로그램 사용료 수익 제한 여부에 대한 조사를 실시하였고 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 일반 PP의 수익 제한

- 피심의인은 자사 계열 PP에게 MSO 평균의 82 ~ 90% 수준의 프로그램 사용료를 지급하였다. <표1 참조>

< 표1 피심의인 계열 PP에게 지급한 프로그램 사용료 비교 >

(단위 : 백만원)

구 분	2015년		2016년		2017년		2018년	
	금액	비율	금액	비율	금액	비율	금액	비율
피심의인	1,053	90%	953	82%	953	85%	923	83%
MSO 평균	1,169	100%	1,157	100%	1,116	100%	1,104	100%

- 피심의인이 자사 계열 외 기타 일반 PP에게 지급한 프로그램 사용료 지급 비율은 MSO 평균 보다 2.72 ~ 3.35% 낮은 것으로 나타났다
<표2 참조>

< 표2 피심의인 계열 및 기타 일반 PP에게 지급된 비율 >

(단위 : %)

구 분	2015년		2016년		2017년		2018년	
	계열 PP	기타 일반 PP	계열 PP	기타 일반 PP	계열 PP	기타 일반 PP	계열 PP	기타 일반 PP
피심의인(A)	9.18	90.82	8.39	91.61	8.39	91.61	8.29	91.71
MSO 평균(B)	5.83	94.17	5.67	94.33	5.55	94.45	5.55	94.45
A - B	3.35	△3.35	2.72	△2.72	2.84	△2.84	2.74	△2.74

- 피심의인 계열 PP의 시청가능 가구는 MSO 평균의 74%, 지급된 프로그램 사용료는 MSO 평균의 85%로 나타났다('17년 기준) <표3 참조>

< 표3 피심의인 계열 채널의 방송 커버리지 >

(단위 : 단말장치 / 백만원)

연도	구 분	씨제이헬로	티브로드	딜라이브	현대 에이치씨엔	씨엠비	MSO 평균
2017	전체 가입가구	4,221,367	3,169,198	2,389,242	1,308,692	1,551,766	2,528,053
	피심의인 계열 PP 시청 가능가구	2,660,354	1,913,401	1,639,722	1,239,525	920,149	1,674,630
	피심의인 계열 PP 프로그램 사용료	1,100	2,174	841	953	511	1,116

나. 자사 계열 PP의 프로그램 사용료 변동 폭 과다

- 자사 계열 PP에게 지급한 프로그램 사용료는 감소 추세에 있음. 다만, 평가 결과와 상관없이 임의 배분하였다.

- 계열 PP 중 '드라마H(채널명)', '헬스메디TV(채널명)'의 '16년 프로그램 사용료를 전년 대비 각각 156%, 424% 인상하고, '채널칭(채널명)', 'TRENDY(채널명)'는 각각 △38%, △44% 인하하여 지급하였다.

<표4 참조>

< 표4 피심의인 계열 PP 프로그램 사용료 변동 현황 >

(단위 : 백만원)

채널명	2015년	2016년	전년비	2017년	전년비	2018년	전년비
드라마H	74	191	156%	191	0%	186	△3%
채널칭	387	238	△38%	238	0%	232	△2%
TRENDY	341	191	△44%	191	0%	186	△3%
ONT	221	181	△18%	181	0%	175	△3%
헬스메디TV	29	152	424%	152	0%	144	△6%
합 계	1,052	953	△9%	953	0%	923	△3%

III. 위법성 판단

- 피심의인이 '15년 ~ '18년 자사 계열 외 일반 PP에게 지급한 프로그램 사용료 비율이 MSO 평균보다 2.72 ~ 3.35% 낮으나
- 프로그램 사용료는 유료방송사업자와 PP사업자의 협상력 등 다양한 요소를 감안하여 결정되고 있으므로 일반 PP에게 지급한 프로그램 사용료 비율이 MSO 평균보다 2.72 ~ 3.35% 낮은 사유만으로 다른 PP사업자의 적정한 수익 배분을 제한하였다고 보기 어려우므로, 방송법 제85조의2(금지행위) 제1항제2호, 동법 시행령 제63조의5[별표2의3] II.3호를 위반한 것으로 판단하기 어렵다.

IV. 시정권고

- 피심의인에게 복수채널사용사업자(MPP법인)와 프로그램 공급 계약 시에도 각각의 개별 채널사용사업자(PP)의 평가결과를 합리적으로 반영하여 프로그램 사용료를 지급하도록 권고한다.

위 원 장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

3

(주)케이티스카이라이프의 프로그램 사용료 지급 관련 행위(시정권고)

방 송 통 신 위 원 회
심의·의결

안건번호 제2019 - 51 - 283호

안 건 명 방송법 금지행위 위반 사업자 등에 대한 시정조치 및 시정
권고에 관한 건

피심의인 (주)케이티스카이라이프
서울시 마포구 매봉산로 75
대표이사 강국현

의 결 일 2019. 10. 23.

주 문

피심의인에게 각각의 채널사용사업자(이하 'PP')별 평가결과를 합리적으로 반영하여 프로그램 사용료를 지급하도록 권고한다.

이 유

I. 기초 사실

1. 피심의인 일반 현황

- 피심의인은 방송법 제9조 제2항에 의하여 위성방송사업자로 허가를 받아 위성방송 서비스를 제공하고 있다.

법인명	가입자수*(명)	방송매출액 (백만원)	프로그램 사용료(백만원)
(주)케이티스카이라이프	4,272,666	555,125	86,887

* KT와 공동으로 판매하는 OTS 상품 가입자수 포함

※ 출처 : 사업자 제출 자료 참조('18년말 기준)

2. 조사 고려사항

- PP에게 콘텐츠를 전용회선으로 받아 시청자에게 위성으로 전송하는 과정에서 위성중계기 및 업링크 시설 등의 사용 비용을 분담하기 위해 피심의인은 PP로부터 위성채널 사용료를 받았으나,
 - 'PP-스카이라이프 상생협의체'에서 점진적으로 위성채널 사용료를 줄이는 것을 합의*('14.11.19.)함에 따라 동등한 조건의 프로그램 사용료 확인을 위해 위성채널 사용료를 제외한 순수 프로그램 사용료를 비교·분석함

3. 조사 방법

- 자사 계열 PP에 대한 과다 지급 여부는 피심의인과 타 사업자가 피심의인 계열 PP에게 지급한 프로그램 사용료를 비교하여 판단하였다.
 - 비교 대상 채널에 대한 시청 가능 가구를 확인하여 과다 지급 여부에 대한 합리성을 검증하였다.

○ 다른 PP에 대한 수익 제한 여부는 프로그램 사용료 협상에서 우위에 있다고 할 수 있는 지상파·중편·CJ ENM 계열 PP 및 보도 PP를 제외한 일반 PP를 대상으로 확인하였다.

- 일반 PP에게 지급한 프로그램 사용료 중에서 피심의인 계열 PP와 기타 일반(비 자사 계열) PP가 차지하는 비율을 타 사업자와 비교하여 판단하였다.

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상 행위

방송통신위원회는 (주)케이티스카이라이프의 프로그램 사용료 지급 및 채널 평가 관련 자료, 피심의인 면담 등을 통하여 피심의인 계열 외 기타 일반 PP의 프로그램 사용료 수익 제한 여부에 대한 조사를 실시하였고 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 일반 PP의 수익 제한

○ 피심의인은 자사 계열 3개 PP에게 MSO 평균보다 프로그램 사용료를 약 3.3 ~ 4.2배 과다 지급하였다. <표1 참조>

- MSO 평균 대비 '15년 3.5배(22.4억원), '16년 3.3배(22.7억원), '17년 3.7배(25.3억원), '18년 4.2배(18.6억원) 과다 지급하였다.

< 표1 피심의인 계열 PP에게 지급한 프로그램 사용료 비교 >

(단위 : 백만원)

구 분		2015년		2016년		2017년		2018년	
		금액	비율	금액	비율	금액	비율	금액	비율
MSO 평균(A)		913	100%	982	100%	954	100%	587	100%
피 심 의 인(B)		3,152	345%	3,252	331%	3,482	365%	2,448	417%
B - A	B/A	2,239	3.5배	2,270	3.3배	2,528	3.7배	1,861	4.2배

※ 유료방송사별 송출하고 있는 피심의인 계열 PP가 상이하므로 공통으로 송출되고 있는 3개 PP(Sky Drama, Sky Sports, Sky Travel)에게 지급된 프로그램 사용료를 비교

- 자사 계열 3개 PP 외 기타 일반 PP에게 지급한 프로그램 사용료 지급 비율은 MSO 평균 보다 6.86% ~ 8.65% 낮은 것으로 나타났다.<표2 참조>

< 표2 피심의인 계열 및 기타 일반 PP에게 지급된 비율 >

(단위 : %)

구 분	2015년		2016년		2017년		2018년	
	계열 PP	기타 일반PP	계열 PP	기타 일반PP	계열 PP	기타 일반PP	계열 PP	기타 일반PP
MSO 평균(A)	3.81	96.19	4.28	95.72	4.18	95.82	2.67	97.33
피 심 의 인(B)	11.91	88.09	11.78	88.22	12.83	87.17	9.53	90.47
B - A	8.10	△8.10	7.50	△7.50	8.65	△8.65	6.86	△6.86

※ 출처 : 사업자별 제출 자료

- 피심의인의 계열 PP 시청 가능 가구는 428만 가구로 MSO 평균 144만 가구 보다 284만 가구가 많고, 가입 가구는 436만 가구로 MSO 평균 253만 가구 보다 183만 가구 많음. PP에게 지급한 프로그램 사용료는 881억원으로 MSO 평균보다 373억원 많은 것으로 나타났다('17년 기준) <표3 참조>

< 표3 피심의인 계열 채널의 방송 커버리지 >

(단위 : 단말장치 / 백만원)

연도	구분	스카이 라이프	MSO 평균	씨제이 헬로	티브로드	딜라이브	현대 에이치씨엔	씨엠비
2017	전체 가입가구	4,364,021	2,528,053	4,221,367	3,169,198	2,389,242	1,309,692	1,551,766
	피심의인 계열 PP 시청 가능가구	4,281,363	1,438,602	2,285,364	1,961,481	1,456,270	764,789	725,106
	피심의인 계열 PP 프로그램 사용료	3,482	954	820	2,300	1,084	378	187

나. 채널 평가 결과와 다르게 프로그램 사용료 지급

- ‘빌리어즈TV(채널명)’의 평가점수는 ‘16년, ‘17년 71점으로 동일하나 ‘17년 프로그램 사용료는 ‘16년 대비 20% 삭감하고, ‘18년은 점수가 53점으로 하락하였음에도 ‘17년 대비 205% 인상하는 등 피심의인이 채널 평가점수와 다르게 프로그램 사용료를 자의적으로 지급한 사례가 있었다.

III. 위법성 판단

- 피심의인은 계열 PP 3개(Sky Drama, Sky Sports, Sky Travel)에게 ‘15년 ~ ‘18년 MSO 평균보다 프로그램 사용료를 18.6억원 ~ 25.3억원 과다 지급했으며, 계열 PP 3개 외 일반 PP에 대한 지급 비율이 MSO 평균보다 6.86% ~ 8.65% 낮은 것으로 나타났다.
- 그러나, 피심의인 계열 PP의 시청가능 가구는 428만 가구로 MSO 평균 144만 가구보다 284만 가구가 많고(‘17년 기준), ‘15년~‘18년 프로그램 사용료 지급액 규모가 MSO 평균보다 343억~373억원 많음을 고려하면,

- 자사 계열 PP에게 '15년 ~ '18년 18.6억원 ~ 25.3억원 많이 지급했고 일반 PP에 대한 프로그램 사용료 지급 비율이 MSO 평균보다 6.86% ~ 8.65% 낮은 사유만으로 다른 PP사업자의 적정한 수익 배분을 제한한 것으로 보기 어려우므로, 방송법 제85조의2(금지행위) 제1항 제2호, 같은 법 시행령 제63조의5[별표2의3] II.3호를 위반한 것으로 판단하기 어렵다.

IV. 시정권고

- o 피심의인에게 각각의 채널사용사업자(PP)의 평가결과를 합리적으로 반영하여 프로그램 사용료를 지급하도록 권고한다.

위 원 장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

II - 2. 개인정보보호 법규 위반

1. 가상통화 취급 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위(129.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '19.1.29.(화) 전체회의를 개최하여, 개인정보처리시스템에 대한 접근통제 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 의무 위반하고, 개인정보 유효기간제 등 정보통신망법상 개인정보 보호 관련 법규를 위반한 10개 사업자에 대하여 시정명령과 함께 총 7,100만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 가상통화 탈취를 위한 악성코드 유포·표적 공격 등이 성행함에 온라인 가상통화취급업소 및 생활밀집형 O2O 등을 운영하는 주요한 사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 조사 하였다.

이번 조사결과 개인정보의 분실·도난·유출을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 정보통신망을 통해 개인정보처리시스템에 불법적인 접근을 방지·차단하기 위한 침입차단·탐지시스템 등 접근통제 장치 설치·운영을 소홀히 하는 등 개인정보의 기술적·관리적 보호조치를 하지 않는 등 10 개사가 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 A사의 경우, 개인정보를 파기하지 않고 보유하고 있어 별척 조항에 해당하나 보유건수가 5만건 이하임을 고려여 시정명령으로 갈음하였고, 개인정보처리자에 대한 교육 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 방송통신위원회에 제출하도록 명령하였다.

2. 관련 사례

1 가상통화 취급 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2019 - 05 - 015호

안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (사업자등록번호 :)

대표이사

의 결 일 2019. 1. 29.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 한다.
2. 피심인은 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회 또는 개인정보의 열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.
3. 피심인은 제1항부터 제2항까지의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를

받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 과 태 료 : 14,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따라 영리를 목적으로 온라인 가상통화 거래 사이트(○○○.○○○)를 운영하는 정보통신서비스 제공자이고 피심인의 일반현황 및 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

(‘17.12월말 기준)

대표이사	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수

< 매출액 현황 >

(단위 : 억원)

구 분	2015년	2016년	2017년	평 균
매출액				

※ 매출액 : 피심인이 제출한 자료, ‘18년도 매출액은 000원(’00.00.00. 기준)임

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는

사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 기획 조사하였고, 피심인에 대한 현장조사(2018. 7. 9.~2018. 7. 10.) 결과, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

피심인은 ○○○○○ 사이트(○○○.○○○)를 운영하면서 2018.7.9. 현재 아래와 같이 이용자의 개인정보를 수집·보관하고 있다.

구분	항목	수집일	건수
이용자 정보			

※ 피심인의 ○○○○○사이트는 0000.00.00부터 ○○서비스를 시작함

가. 개인정보처리시스템에 접속한 기록의 보관 및 점검을 소홀히 한 행위

피심인은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템의 관리자페이지에 접속한 작업 내역 및 접속지(IP) 정보를 포함하지 않은 접속기록을 서비스 시작일인 0000.00.00.부터 0000.00.00.까지 보관하고 있었으나, DB에 접속한 기록은 0000.00.00.부터 보관했을뿐 그 기록에 대해서는 월1회 이상 확인·감독하지 않은 사실이 있다.

나. 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회를 어렵게 한 행위

피심인은 이용자가 ○○○○○○ 웹사이트(○○○.○○○) 회원가입 시에는 웹사이트를 통해 아이디(이메일)와 비밀번호 입력만으로 회원가입이 가능하도록 하고 있으나, 회원탈퇴 시에는 피심인의 웹사이트 고객센터의 1:1 상담 게시판을 통해서만 회원탈퇴가 가능하도록 한 사실이 있다.

< 회원탈퇴 접수방법 안내 화면 >

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자 등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치(제3호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제3항은 “법 제28조제1항제3호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 접속기록의 위조·변조 방지를 위하여 ‘개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)’을 하여야 한다.”고 규정하고 있으며, 제6항은 “개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치의 구체적인 기준을 정하여

고시하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’라 한다) 제5조제1항은 “정보통신서비스 제공자 등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 고시 제5조제1항에 대해 정보통신서비스 제공자 등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여 개인정보 처리를 위한 업무수행과 관련이 없거나 과도한 개인정보의 조회, 정정, 다운로드, 삭제 등 비정상적인 행위를 탐지하고 적절한 대응조치를 하여야 한다고 해설하고 있으며,

개인정보처리시스템에 불법적인 접속 및 운영, 비정상적인 행위 등 이상 유무의 확인을 위해 i)식별자(개인정보처리시스템에서 개인정보취급자를 식별할 수 있도록 부여된 ID 등), ii)접속일시(개인정보처리시스템에 접속한 시점 또는 업무를 수행한 시점) 〈년-월-일, 시:분:초〉, iii)접속지(개인정보처리시스템에 접속한 자의 컴퓨터 또는 서버의 IP 주소 등), iv)수행업무(개인정보처리시스템에서 개인정보취급자가 처리한 내용을 알 수 있는 정보) 〈개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정, 복구, 이용, 제공, 공개, 파기, 그 밖에 이와 유사한 행위〉 등을 포함하는 접속기록을 최소 6개월 이상 보존·관리하여야 한다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제30조제1항은 “이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 언제든지 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있다.”라고 규정하고 있고, 제6항은 “정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 동의의 철회 또는 제2항에 따른 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집 방법 보다 쉽게 하여야 한다.”라고 규정하고 있다

‘정보통신망법 해설서’는 ▲“이용자가 회원탈퇴나 서비스 이용 계약 해지 등 동의철회를 하는 방법은 회원가입 등 개인정보를 수집하는 방법보다 어려워서는 안 되며 더 쉬운 방법인지 여부는 구체적인 사안별로 접근매체의 다양성을 고려하여 개별적으로 판단하여야 하지만, 일반적으로 철회방법이 수집 시와 동일한 방법으로 제공되고 이에 더하여 추가적인 조치가 제공되는 경우 더 쉬운 방법으로 인정될 수 있으며 추가적인 조치로는 접근매체 확대(전화, ARS, 이메일 등을 통한 철회도 가능하도록 조치), 철회 메뉴의 다양화(철회메뉴를 메인화면 외에 개인정보 처리방침, 나의 개인정보, 해당 서비스의 게시판 등에서 언제든지 쉽게 발견하고 신청할 수 있도록 조치) 등을 고려할 수 있으며 이는 일부 사업자들이 회원가입 절차는 쉽게 하면서도 탈퇴 절차는 까다롭게 만들어 이용자의 개인정보를 악용하는 경우를 방지하기 위함입니다.”라고 해설하고 있다.

또한 ▲ “동의철회뿐만 아니라 개인정보를 열람하고 정정하는 절차도 개인정보 수집절차보다 쉬워야 합니다.”라고, ▲ “동의철회나 열람·정정 방법은 이용자가 언제든지 쉽게 확인 할 수 있도록 개인정보취급방침을 통해 안내하여야 합니다.”라고 설명하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자 등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자 등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위반사항

가. 개인정보처리시스템에 접속한 기록의 보관 및 점검{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접속기록의 위·변조방지}을 소홀히 한 행위

피심인이 개인정보취급자의 개인정보처리시스템(관리자페이지, DB)에 접속한

기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하지 않고, 개인정보처리시스템의 관리자 페이지에 접속한 개인정보취급자의 작업내역 및 접속지(IP) 정보를 포함하지 않은 접속기록을 0000.00.00.부터 보관하고, DB에 접속한 기록을 0000.00.00.부터 보관한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제3호, 같은 법 시행령 제15조제3항제1호, 고시 제5조제1항을 위반한 것이다.

나. 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회{정보통신망법 제30조(이용자의 권리 등) 중 개인정보 동의 철회}를 어렵게 한 행위

피심인이 자사 사이트(○○○.○○○) 회원가입 시에는 아이디(이메일)와 비밀번호 입력만으로 회원가입이 가능토록 하고, 회원탈퇴 시에는 피심인의 웹사이트 고객센터 1:1 상담 게시판을 통해서만 회원탈퇴가 가능토록 한 행위는 정보통신망법 제30조제6항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
○○○	접속 기록	§28①3호	§15③1호	개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록을 월1회 이상 확인·감독하지 아니한 행위 (고시§5①)
	이용자 권리	§30⑥	-	회원탈퇴를 회원가입방법보다 어렵게 한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 개인정보취

급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독 하여야 한다.

나. 피심인은 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회 또는 개인정보의 열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항, 제30조제6항(이용자의 권리 등)에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호·제5호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 '과태료 부과지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 1,000만원을 각 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
너. 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000
러. 법 제30조제3항·제4항 및 제6항(법 제30조제7항, 제31조제3항 및 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 필요한 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제5호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) **(과태료의 가중)** 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸·조작, 허위 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲ 기타 위반행위의 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 과태료 부과지침 제8조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제28조제1항, 제30조제6항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) **(과태료의 감경)** 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자의 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲ 조사협조와 자진시정 ▲기타 위반행위의 정도, 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 과태료 부과지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항, 제30조제6항 위반 행위에 대해서 소기업으로 최근 사업연도 평균 당기순이익이 적자인 점을 고려하여 기준금액의 30%인 300만원을 각 감경한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§28①3호	1,000만원	없음	300만원	700만원
§30⑥	1,000만원	없음	300만원	700만원
계				1,400만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항, 제30조6항 위반행위에 대해 1,400만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제3호·제5호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 1월 29일

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

2 가상통화 취급 사업자의 개인정보보호 법규 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2019 - 05 - 017호

안 건 명 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (사업자등록번호 :)

대표이사

의 결 일 2019. 1. 29.

주 문

1. 피심인은 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회 또는 개인정보의 열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 태 료 : 5,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 「○○법」에 따른 ○○○이면서 ○○○ ○○○○ 서비스 등을 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 ‘정보통신망법’)」 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자로서 일반현황과 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

(‘17.12월말 기준)

대표이사	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수

< 매출액 현황 >

(단위 : 억원)

구 분	2015년	2016년	2017년	평 균
매출액				

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 ○○○○자 중 ○○○○으로 ○○, ○○ 등의 웹·앱 사이트를 운영하는 주요 사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 기획조사 하였고, 피심인에 대한 현장조사(2018.9.3.~2018.9.6.) 결과, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

피심인의 ‘○○○’(○○○.○○○.○○○) 서비스는 인터넷 뱅킹 이용자의 경우 별도 회원가입 절차 없이 인터넷 뱅킹 로그인 후 서비스 이용약관 동의를 거쳐 이용이 가능하고, 일반 이용자의 경우 비회원 또는 SNS 간편 로그인 서비스로 회원가입하여 이용할 수 있다.

〈 ‘○○○○○○’ 서비스 개인정보 수집현황 〉

구분	수집 항목	회원정보 건수
	이용 약관 동의 여부 외 별도 없음	
SNS 연계 가입자	[필수] 연계정보 [선택] 이메일, 이름, 성별, 생년월일 등	

가. 이용자의 개인정보 열람방법을 개인정보 수집방법보다 어렵게 한 행위

피심인은 ‘○○○○○○’ 서비스(○○○.○○○.○○○)에 SNS 간편 로그인 (네이버, 카카오, 페이스북)방식으로 쉽게 회원가입이 가능하고 SNS 간편 로그인으로 가입 시 네이버, 카카오프로터 제3자 제공방식으로 필수정보(연계정보)와 선택정보(이메일, 이름, 연령범위, 성별, 생년월일 등)를 수집하여 DB에 저장(이메일, 생일, 연령대, 성별)하고 있으나 이용자가 개인정보를 열람하거나 정정을 요구하는 페이지는 제공되지 않은 사실이 있다.

〈 ○○○○○ 서비스에 SNS 로그인 화면 〉

< ‘○○○○○’의 SNS 종류별 수집 개인정보 항목 >

SNS 종류	수집 개인정보 항목
카카오	[필수] 이용자 고유 식별자 [선택] 이메일, 별명, 생일, 양력/음력
페이스북	[필수] 이용자 고유 식별자 [선택] 이메일, 이름, 연령범위, 성별, 생년월일
네이버	[필수] 이용자 고유 식별자 [선택] 이메일, 성별, 생일, 이름, 연령대, 별명

< DB저장 중인 SNS 연계 가입회원의 개인정보 보유 항목 >

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제30조제1항은 “이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 언제든지 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있다.”라고 규정하고 있고, 제6항은 “정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 동의의 철회 또는 제2항에 따른 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법 보다 쉽게 하여야 한다.”라고 규정하고 있다

‘정보통신망법 해설서’는 ▲“이용자가 회원탈퇴나 서비스 이용 계약 해지 등 동의철회를 하는 방법은 회원가입 등 개인정보를 수집하는 방법보다 어려워서는 안 되며 더 쉬운 방법인지 여부는 구체적인 사안별로 접근매체의 다양성을 고려하여 개별적으로 판단하여야 하지만, 일반적으로 철회방법이 수집 시와 동일한 방법으로 제공되고 이에 더하여 추가적인 조치가 제공되는 경우 더 쉬운 방법으로 인정될 수 있으며 추가적인 조치로는 접근매체 확대(전화, ARS, 이메일 등을 통한 철회도 가능하도록 조치), 철회 메뉴의 다양화(철회메뉴를 메인화면 외에 개인정보처리방침, 나의 개인정보, 해당 서비스의 게시판 등에서 언제든지 쉽게 발견하고 신청할 수 있도록 조치) 등을 고려할 수 있으며 이는 일부 사업자들이 회원가입 절차는 쉽게 하면서도 탈퇴 절차는 까다롭게 만들어 이용자의 개인정보를 악용하는 경우를 방지하기 위함입니다.”라고 해설하고 있다.

또한, ▲ “동의철회뿐만 아니라 개인정보를 열람하고 정정하는 절차도 개인정보 수집절차보다 쉬워야 합니다.”라고’ ▲ “동의철회나 열람·정정 방법은 이용자가 언제든지 쉽게 확인 할 수 있도록 개인정보취급방침을 통해 안내하여야 합니다.”라고 설명하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 이용자의 개인정보 열람방법{정보통신망법 제30조(이용자의 권리 등))을 개인정보 수집방법보다 어렵게 한 행위

피심인이 ‘○○○○○’서비스에 회원가입 시 SNS 간편로그인 방식으로 쉽게 가입할 수 있게 했음에도 개인정보의 열람 또는 오류의 정정을 요구하는 방법에

대해서는 개인정보 수집 방법보다 쉽게 할 수 있도록 웹페이지를 제공하지 않은 행위는 정보통신망법 제30조제6항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
○○○	이용자 권리	§30⑥	-	개인정보의 열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보 수집 시보다 어렵게 한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회 또는 개인정보의 열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제30조제6항(이용자의 권리 등)에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제5호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 1,000만원을 각 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
러. 법 제30조제3항·제4항 및 제6항(법 제30조제7항, 제31조제3항 및 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 필요한 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제5호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) **(과태료의 가중)** 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸·조작, 허위 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲ 기타 위반행위의 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 과태료 부과지침 제8조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제30조제6항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) **(과태료의 감경)** 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자의 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲ 조사협조와 자진시정 ▲기타 위반행위의 정도, 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 과태료 부과지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제30조제6항 위반 행위에 대해서 시정조치 (안) 사전 통지 및 의견제출 기간 내에 법규 위반행위에 대하여 시정을 완료한 점을 고려하여 기준금액의 50%인 500만원을 감경한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§30⑥	1,000만원	없음	500만원	500만원
계				500만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제30조제6항 위반행위에 대해 500만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제5호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 1월 29일

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 허 욱 (인)

위 원 김 석 진 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

2. > 개인정보 및 위치정보 사업자 법규 위반 행위(6.12)

1. 개 요

방송통신위원회는 '19.6.12.(화) 전체회의를 개최하여, 개인정보 수집 동의 의무를 위반, 개인정보 처리위탁 내용 미공개, 이용자의 개인정보 동의 철회를 어렵게한 행위 등 정보통신망법상 개인정보 보호 관련 법규를 위반한 3개 사업자에 대하여 시정명령과 함께 총 3,840만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

방송통신위원회는 해외 및 국정감사 시 문제가 제기된 사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 조사 하였다.

이번 조사결과 개인정보를 수집하면서 명시적인 동의를 받지 않고, 동의의 철회 또는 열람·제공·오류의 정정을 요구하는 방법을 어렵게한행위, 처리위탁 내용의 비공개, 위치정보 이용·제공사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간을 정확하게 명시하지 않는 등 3개사가 개인정보보호 법규 및 위치정보법을 위반한 것으로 나타났다.

방송통신위원회는 3사에 대해 각 위반 사항에 대한 시정명령과 함께 개인정보처리자 및 위치정보 취급자에 대한 교육 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 방송통신위원회에 제출하도록 명령하였다.

2. 관련 사례

1 개인정보 및 위치정보 사업자 법규 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회 심의·의결

안전번호 제2019 - 28 - 116호

안 건 명 의 개인정보 보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (대표이사 :)

의 결 일 2019. 6. 12.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 이용하려고 수집하는 경우에는 동의를 얻어야 할 사항에 대하여 이용자가 명확하게 인지하고 확인할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 하고, 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회 또는 개인정보의 열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.
2. 피심인은 이용자의 명시적 동의를 받지 않고 수집한 개인정보에 대해서는 이용자에게 별도의 동의를 받거나 파기하여야 한다.
3. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 이상 공표하고, 피심인의 홈페이지 및 모바일 애플리케이션에 1주일 이상 게시하여야 한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인은 제1항, 제2항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 제1항의 조치에 대한 시정명령 이행결과 및 제2항의 조치에 대한 '시정명령 이행 계획서'를 처분 통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인은 제2항의 조치에 대하여는 시정명령 이행계획에 따른 이행기간 만료 후 10일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
6. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금 및 과태료를 부과한다.
 - 가. 과 징 금 : 900,000원
 - 나. 과 태 료 : 10,000,000원
 - 다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 마. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 영리를 목적으로 '○○○ 발신자 정보 차단 앱(이하 '○○○'이라 한다)을 개발하여 구글 'Play 스토어'를 통해 앱을 배포하고 정보통신망을 통해 '○○' 이용자의 개인정보를 수집 이용하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황과 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

<표 1> 피심인의 일반현황

대표이사	설립일자	종업원 수	자본금	총 매출액('16.12. 기준)
주소				
담당자			연락처	

<표 2> 피심인의 최근 3년간 매출액

구 분	'14년	'15년	'16년	3년 평균
전체 매출액(A)				
전체 Active 이용자(B)				
대한민국 Active 이용자(C)				
대한민국 추정 매출액 (D=C/B×A)				

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

<그림 1> 피심인의 '○○' 서비스 내용

- ※ ○○는 앱 이용자가 앱을 실행하면 앱 이용자의 휴대폰에 저장된 통화기록 또는 연락처를 수집하여 사업자 DB에 저장하고,
- 앱 이용자의 휴대폰으로 전화가 오거나 앱에서 이름 또는 전화번호를 입력할 경우 사업자 DB에서 검색한 결과를 제공하여 발신자 정보 확인 및 차단, 녹음, 전화번호 입력 시 실명 검색 기능 제공

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

피심인이 배포한 ○○에 대해 언론에서 개인정보 불법 유출 문제가 제기 (2017.6.23.)되고, 방송통신위원회(이하 '위원회'라 한다)는 ○○○의 개인정보 유출 가능성 신고(2017.6.27.)를 접수하였다.

이에 위원회는 한국인터넷진흥원과 함께 피심인에게 정보통신망법 제64조 제1항에 따른 관계 물품·서류 등을 제출하게 하였으며, 피심인으로부터 제출받은 자료(2017.11.28., 2017.12.6., 2017.12.18., 2017.12.20., 2017.12.28., 2018.1.10., 2018.2.8., 2018.4.5., 2018.4.20. 2018.8.14. 등)를 분석하고 정보통신망법 위반 여부 확인을 위한 개인정보 취급·운영 실태 현장조사(2019.1.19.~2019.1.25.)를 실시한 바, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

피심인은 위원회의 현장조사(2019.1.21.~1.23.) 과정에서 총 00,000,000명의 이용자에 관한 개인정보를 저장·관리(2019.1.17. 기준)하고 있으며, 이 중 대한민국 이용자(전화번호가 +82로 등록된 이용자)는 0,000,000명(3.096%)임을 밝혔다.

<그림 2> 피심인이 제출한 이용자 건수

피심인이 수집한 이용자의 개인정보와 관련, 위원회는 피심인이 '○○' DB의○○○○ 테이블에 전화번호, 이메일, 이름, SNS ID 등 개인정보를 수집하여 저장·관리하고 있음을 확인하였다.

<그림 3> ○○○○○ 테이블 조회 화면

또한 피심인은 ○○○○○ 테이블에 이용자의 단말기에 저장된 주소록 정보(이름, 전화번호, SNS ID 등 해당 테이블에 포함된 정보)를 수집하여 저장·관리하고 있음을 확인하였다.

<그림 4> ○○○○○ 테이블 조회 화면

가. 이용자의 개인정보를 수집하면서 명시적인 동의{정보통신망법 제22조(개인정보의 수집·이용 동의 등)}를 받지 않은 행위

피심인은 이용자가 ○○에 로그인한 이후 수집하는 정보의 종류 및 이용자의 ○○○○○ 등 SNS 계정을 통해 수집하는 정보의 종류에 대하여 “개인정보처리방침과 서비스 이용약관 제6조를 참고”하라는 답변(2017.9.6.)을 하였다. 이에 피심인의 영문으로 된 개인정보처리방침(○○○○○) 및 서비스 이용약관(○○○○○)을 확인한 결과,

피심인의 개인정보처리방침(○○○○○)에는 “이용자 또는 이용자 기기에서 수신된 정보(이용자 개인 또는 개인을 식별하거나 식별할 수 있는 데이터나 정보를 의미하며, 대표적으로 이름, 이메일 주소, 또는 소셜 네트워크 식별자와 같은 정보)인 지리위치, IP 주소, 기기 ID, 고유 식별자, 기기 제조업체, 종류, 기기 및 하드웨어 설정, 광고 ID, 광고 데이터, 운영체제, 운영자, IMSI(International Mobile Station Identity, 국제 이동국 식별번호), 이용자 기기 주소록에 저장된 연락처에 관한 특정 정보(“연락처”), 전화번호, 연결 정보, 화면 해상도, 이용 통계, 기기 로그, 이벤트 정보, 수신 및 발신 전화 및 문자, 통화 시간 및 일자, 통화 시간, 행동 정보, 이용한 소프트웨어 버전 및 서비스 이용을 기반으로 하는 정보”를 수집하고,

<표 3> 공개한 영문 ‘개인정보처리방침’ 내용

“이용자가 ○○○, ○○○, ○○○, ○○○ 및 ○○○ 와 같은 소셜 미디어 서비스에 이용자 식별 정보를 제공할 경우, 서비스가 소셜 미디어 서비스와 연동되어 소셜 미디어 서비스(해당 정보와 매핑된 사진 등)와 관련된 이용자 식별자”, “이용자가 전화번호를 스팸으로 등록하면 당사는 이용자의 스팸 목록을 이용자의 내부 ID 와 스팸으로 등록된 전화번호”를 수집하며,

<표 4> 공개한 영문 ‘개인정보처리방침’ 내용

공공자원 및 다른 서비스 이용자가 제공한 정보로 “○○○, ○○○, ○○○, ○○○ 및 ○○○와 같은 소셜 네트워크를 포함한 공공자원(서비스 이용약관에서 정의)으로부터 이용자 및 이용자 연락처와 관련된 정보”, 쿠키 및 유사한 기술을 통해 얻은 정보로 “디지털 식별자, 로그 파일, 웹 비콘 및 플러그인(“쿠키”), 향후 웹사이트 방문에 대한 선호도 및 사이트 트래픽, 사이트 활동에 관한 통계데이터”를 수집한다고 공개¹⁾하고 있는 것이 확인된다.

1) 피심인은 이러한 권한을 사용한 적이 없으며, 쿠키를 이용하여 정보를 수집하고 있지 않음을 밝힘

<표 5> 공개한 영문 ‘개인정보처리방침’ 내용

또한 피심인이 공개한 영문으로 된 서비스 이용약관(○○○○)에는 “프로필 정보, 연락처 정보 등 형태의 콘텐츠, 지리위치, IP 주소, 기기 ID, 고유 식별자, 기기 제조업체, 종류, 기기 및 하드웨어 설정, 광고 ID, 광고 데이터, 운영체제, 운영자, IMSI(International Mobile Station Identity, 국제 이동국 식별번호), 전화번호, 이용자 기기 주소록에 저장된 연락처에 관한 특정 정보(“연락처”), 연결 정보, 화면 해상도, 이용 통계, 기기 로그, 이벤트 정보, 수신 및 발신 전화 및 문자, 통화 시간 및 일자, 통화 시간, 행동 정보, 이용한 소프트웨어 버전 및 서비스 이용을 기반으로 하는 정보”를 수집하여 사용할 수 있다고 명시하고 있는 것이 확인된다.

<표 6> 공개한 영문 ‘개인정보처리방침’ 내용

피심인은 이에 대하여 서비스 이용약관 내용 중 “지리위치, IP 주소, 기기 ID, 기기 제조업체 및 종류, 기기 및 하드웨어 설정, 광고 ID, 운영체제, 운영자, 이용자 기기 주소록에 저장된 연락처에 관한 특정 정보, 전화번호, 화면해상도, 이용 통계, 행동 정보, 소프트웨어 사용 전 및 서비스 이용을 기반으로 하는 정보”를 DB에 저장하였다고 답변(2018.8.14.)하였다.

아울러 피심인은 ○○를 설치한 이용자로부터 해당 정보를 수집하면서 이용자 동의는 다운로드, 실행, 개인정보처리방침 및 약관 검토, 활성화 및 앱 가입절차 완료 그리고 ○○ 계정 생성 절차의 일부로서 이루어진다고 아래 자료(스크린샷) 제출을 통해 답변2)(2017.9.6.)하였다.

<그림 5> 피심인이 이용자 동의와 관련하여 위원회에 제출한 화면

또한 피심인은 “○○를 다운로드하고 동의를 제공하고 필요한 허가를 모두 승인하고 ○○ 등록 과정을 완료한 후에만 이러한 정보를 수집합니다. 사용자의 등록 흐름과 동의에 따라 선택한 정보가 모두 수집되는 것은 아닙니다.”라고, 답변³⁾(2018.8.13.)하였고 ○○를 설치한 이용자의 동의를 받고 이용자의 기기 주소록에 저장되어 있는 “제3자의 이름, 전화번호, 전자 우편, Social network ID’s”를 수집하였다고 답변(2018.8.13.)하면서 해당 동의 절차와 방법에 대한 증빙으로 기존에 제출(2017.9.6.)한 자료와 동일한 자료(그림 5)를 제출하였다.

이에 위원회는 ○○(버전 1.198)을 Android OS 6.0, Nexus5X에 다운로드한 후 ○○ 등록을 직접 실행해본 바, ○○ 등록 과정을 완료하는 단계에서는 ① 구글 Play 스토어에서 ○○를 설치하는 경우 ○○가 설정한 접근권한을 보여주고 동의를 받는 화면, ② ○○ 실행 후 휴대폰 번호로 전송된 코드를 입력하는 과정에서 “페이스북의 약관, 데이터 정책, 쿠키 사용, 개인정보처리방침 및 서비스 이용약관에 동의하려면 계속 버튼을 누르세요.” 안내 후 계속 버튼을 표시한 화면⁴⁾이 있고,

해당 화면에서 ③ 개인정보처리방침을 클릭하여 확인하였을 때에는 영문으로 된 Privacy policy가 확인되고 한글로 된 개인정보처리방침은 확인할 수 없었으며, ④ 서비스 이용약관을 클릭하여 확인하였을 때에는 영문으로 된 Terms of service가 확인될 뿐 한글로 된 서비스 이용약관을 확인할 수 없고, 이 외 별도로 개인정보 수집·이용 목적, 수집하는 개인정보의 항목, 개인정보의 보유·이용 기간을 이용자에게 알리고 그에 대하여 동의를 받는 화면을 확인할 수 없었다.

<그림 6> ○○ 등록과정 화면

이와 관련 위원회가 피심인에게 소명을 요청한 결과, 피심인은 “개인정보처

3) ○○○ collects this information after Caller A has downloaded ○○○, given consent and approved all needed permissions and finished the ○○○ Registration process. Not all of the selected information is collected depending on the user registration flow and consent.

4) 피심인은 해당 화면에서 계속 버튼을 누르는 것이 동의라고 밝히고 있음

리방침은 구글 번역서비스를 이용하면 한국어로 제공됩니다.”라고 답변⁵⁾ (2017.9.6.)하였다.

다음으로 ○○를 실행하여 로그인한 후 확인한 결과, “이름, 번호 & 장소 검색” 입력화면에서 전화번호(주소록에 저장되어 있지 않은 전화번호 포함)를 입력하는 경우 해당 전화번호 이용자의 이름, SNS 프로필⁶⁾ 등이 검색결과로 나타나고, 이름을 입력하는 경우에는 ○○ 이용자의 기기 주소록에 저장되어 있는 이름인 경우에만 전화번호 등 검색결과가 나타나고 저장되어 있지 않은 이름인 경우에는 아무런 검색결과가 나타나지 않으며, 장소를 입력하는 경우에는 구글 맵의 근처 상점 검색 결과가 나타났다.

<그림 7> ○○에서 이름, 번호 & 장소 검색 결과

○○의 “이름, 번호 & 장소 검색” 서비스에 대하여 피심인은 서비스 이용약관 (○○○○)을 통해 “이 서비스는 글로벌 전화 커뮤니티 및 소셜 전화번호부 네트워크로서 발신자를 식별한다.”라고,

“서비스를 다운로드하여 사용함으로써 이용자는 이용자의 성명 및 전화번호 등을 포함하는 콘텐츠 및 수신 정보(당사의 개인정보처리방침에 명시함)를 비롯한 정보의 수집 및 저장을 인정하고 이에 동의하는 것이 됩니다.”라고 설명하고 있다.

5) The Privacy Policy is available in Korean language through the use of Google Translate services: <https://translate.google.com/translate?sl=en&tl=ko&ie=UTF-8&u>

6) SNS 프로필은 ○○ 이용자와 전화번호 이용자가 SNS에서 연결된 경우 또는 전화번호 이용자가 SNS에서 프로필을 전체 공개한 경우에만 나타남

<표 7> 공개한 영문 ‘서비스 이용약관’ 내용

또한 피심인은 개인정보처리방침(○○○○)을 통해 “수신된 정보를 포함한 정보는 4. 다른 이용자와 콘텐츠를 공유하고 이용자들 간의 소통을 촉진한다., 8. 검색결과 및 귀하에게 적절한 광고와 같은 맞춤형 콘텐츠를 제공한다.”는 목적으로 이용될 수 있다고 공개하고 있다.

<표 8> 공개한 영문 ‘개인정보처리방침’ 내용

따라서 피심인은 ○○를 이용하는 이용자의 기기 주소록에서 이름, 전화번호 등 개인정보를 수집하여 다른 이용자에게 공유하고, 이를 맞춤형 광고 등에 활용하면서 관련 서비스 내용은 이용자에게 영문으로 된 개인정보처리방침 및 서비스 이용약관을 공개하고 있을 뿐 별도로 동의를 받은 사실은 없다.

나. 개인정보의 동의의 철회 또는 열람·제공·오류의 정정을 요구하는 방법 {정보통신망법 제30조(이용자 권리)}을 개인정보의 수집방법보다 어렵게 한 행위

피심인은 ○○를 설치한 이용자의 개인정보를 수집할 때 이용자의 화면 클릭을 통해 수집하거나 이용자의 기기 및 이용자의 SNS에서 정보를 자동으로 수집하고 있다.

<그림 8> 피심인이 개인정보를 수집하는 화면

피심인은 ○○를 설치한 이용자로부터 개인정보를 수집하여 저장하는 정보의 항목별 보유기간에 대해 “이용자가 요청할 경우, 당사는 해당 이용자 계정 프로파일 정보를 unlist 합니다.”라고 답변(2017.9.6.)⁸⁾하였고,

또한 ○○ 이용자가 자신의 스마트폰에서 제공한 연락처에 대한 삭제를 요청하는 방법에 대해 “이용자가 당사의 정보원 및/또는 서버에서 자신의 정보를 삭제하고자 할 경우, 이용자는 언제든지 ○○○@○○○.○○○로 이메일을 보낼 수 있으며, 이용자 정보는 삭제될 것입니다. 또한 이용자는 <http://www.○○○.○○○/○○○>에 로그인해서 정보 삭제/unlist를 요청할 수도 있습니다.”라고 답변(2017.9.6.)⁹⁾하였다.

7) 피심인은 이용자의 SNS 내 설정에 따라 전체 공개가 되어 모두 볼 수 있는 정보만을 수집하며, ○○ 이용자는 자신의 ○○ 계정을 자신의 SNS 계정과 연결할 수 있다고 밝힘

8) Upon user request we also unlist the information of his account profile.

9) If a User wishes to delete any of his information from ○○ resources and/or servers, he can always send an

더불어 이용자들에게 공개한 영문으로 된 개인정보처리방침(○○○○)에는 “8. 수신된 정보 삭제(Deletion of Received Information)” 부분을 통해 “당사 웹사이트 및/또는 서버에 등록된 귀하의 정보를 삭제하고자 할 경우, ○○○@○○○.○○○로 이메일을 보내면 적용되는 개인정보보호법 요구사항에 따라 수신된 정보를 삭제해줄 것이다. 이 경우 개인정보보호법에 따라 귀하의 정보는 활성화된 데이터베이스에서는 삭제되지만 아카이브에 보관될 수 있다.

<http://www.○○○.○○○/○○○>로 접속하여 ○○에 등록된 번호를 unlist할 수 있다. 번호가 unlist되면 ○○는 귀하의 휴대전화번호를 ○○ 연락망에서 검색하지 않는다. 하지만 공공자원을 통해 당사는 귀하의 세부정보를 열람할 수 있다. 앞서 언급한 내용에도 불구하고 귀하에 관한 특정 정보를 유지해야 할 필요가 있는 경우 당사는 법적 요건을 충족한 후에 귀하의 삭제 요청을 응할 것이다. 당사는 익명정보를 보관할 것이며 귀하의 요청을 존중하고자 식별에 필요한 일부 정보를 보관할 수 있다.”라고,

<표 9> 공개한 영문 ‘개인정보처리방침’ 내용

또한 영문으로 된 서비스 이용약관(○○○○)의 “5. 서비스 종료(Service Termination)” 부분에는 “귀하는 이유와 상관없이 언제든지 <http://www.○○.○○/unlits>에 로그인하여 귀하의 번호를 본 서비스의 목록에서 제거할 수 있습니다. 목록에서 제거한 이후 귀하의 수신 정보를 비롯한 귀하의 정보에 대한 취급은 당사의 개인정보 처리방침에 명시되어 있다.”라고 밝히고 있다.

email to: support@○○.com, and his information will be unlisted. A User can also request to delete/unlist his information by logging onto <http://www.○○.com/unlist>

<표 10> 공개한 영문 ‘서비스 이용약관’ 내용

이에 개인정보처리방침에 제시된 방법(<http://www.○○○.○○/unlist>로 접속하여 ○○에 등록된 번호를 삭제/unlist)으로 번호를 DB에서 삭제하기 위해 위 URL에 접속하는 경우 아래와 같은 화면이 나타난다.

<그림 9> 등록된 전화번호 unlist 화면

다음 단계로 위 화면으로 전화번호 삭제를 시도하였을 때, 피심인은 “고객님께서 여전히 전화 번호 등록을 원치 않으시면, 이 메시지에 회신하여 고객님의 이때¹⁰⁾ 귀하가 제외시키고 자하는 번호를 저희에게 알려주십시오.”라고 메일을 발송하고, 이 시점에서 전화번호를 삭제하지는 않는다.¹¹⁾

<그림 10> 등록된 전화번호 unlist 요청에 대한 답변 메일

10) 전화번호 unlist 요청에 대한 답변

11) '19. 1. 21. ○○ DB를 검색한 결과 당시 삭제를 시도한 전화번호와 전화번호 이용자의 이름 등이 저장되어 있음(○○ ○○○는 ○○○@○○.○○○으로 메일을 회신하지 않았기 때문에 전화번호를 삭제하지 않았다고 밝힘)

따라서 피심인은 ○○를 설치한 이용자의 개인정보를 이용자의 기기 주소록에 저장된 정보를 자동으로 수집하고 있으나, 위의 웹사이트(<http://www.○○○.○○/unlist>)를 통한 전화번호 삭제 요청 방법 외에는 ○○(버전 0.000 전) 등에 이용자가 동의철회, 회원탈퇴, 개인정보 삭제 등을 요청할 수 있는 방법을 제공하지 않은 사실이 있다.

참고로 2019. 1. 15. 전에 배포된 ○○(버전 0.000 전)의 경우에는 이용자가 ○○ 내에서 개인정보를 삭제할 수 있는 기능은 없었으나¹²⁾, 피심인은 2019. 1. 15. 배포한 ○○(버전 0.000)부터 “설정-일반-내 계정-계정 비활성화 하기”에서 개인정보를 삭제할 수 있도록 수정한 사실이 있다.

다. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2019. 2. 20. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청 하였으며, 피심인은 2019. 3. 20. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제22조제1항은 “정보통신서비스 제공자는 이용자의 개인정보를 이용하려고 수집하는 경우에는 개인정보의 수집·이용 목적, 수집하는 개인정보의 항목, 개인정보의 보유·이용 기간의 모든 사항을 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다. 다음 각 호의 어느 하나의 사항을 변경하려는 경우에도 또한 같다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’(2012.9.)는 “정보통신서비스 제공자는 이용자의 ‘개인정보자기결정권’ 보장을 위해 회원가입 등을 통해 개인정보 수집 시 이용자의 동의를 얻어야 합니다. 이용자에게 동의를 받을 때는 어떤 개인정보를 왜 수집하고 언제까지 보유할 것인지에 대해 알기 쉽고 명확하고 인지할 수 있도록 알려야 합니다.”라고 법 규정 취지를 밝히고 있고, 사업자 조치 사항으로 “이용자로부터 개인정보를 수집할 때에는 수집 시점(회원

12) 피심인은 2019. 1. 15. 전에는 이용자가 ○○○@○○.○○으로 메일을 보내서 삭제할 수 있었다고 밝힘

가입, 서비스 가입 등) 이전에 이용자가 ①수집·이용 목적, ②수집하는 개인정보의 항목, ③개인정보의 보유 및 이용기간 등 3가지 사항을 명확히 인지하고 명시적으로 동의할 수 있는 절차를 마련해야 합니다.”라고 밝히고 있으며,

동의를 얻는 방법으로 “중요 사항을 이용자가 명확히 인지할 수 있도록 하고 동의를 받는 것이 법률의 취지이므로, 개인정보처리방침 전문을 게재하고 일괄적으로 동의를 얻는 것은 명시적인 동의를 받은 것으로 볼 수 없습니다.”라고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제30조제1항은 “이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 언제든지 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있다.”라고 규정하고 있고, 제6항은 “정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 동의의 철회 또는 제2항에 따른 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법 보다 쉽게 하여야 한다.”라고 규정하고 있다

‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’(2012.9.)는 “정보주체인 이용자는 자신이 제공한 개인정보가 정확하게 기록되어 사용되는지 확인하고 잘못된 사항이나 변경된 사항을 수정하며, 더 이상 개인정보의 이용을 원하지 않으면 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있어야 합니다.”라고 법규정 취지를 밝히고 있고 사업자 조치 사항으로 “이용자의 개인정보에 대한 ①이용자의 열람·정정, 삭제 및 동의철회에 대한 권리를 보장하고 있는 사실을 알리고 ②이용자가 이러한 권리를 이행할 수 있는 방법이 무엇인지를 공개해야 하며 ③이용자의 열람·정정 및 동의 철회 요구에 대해 지체 없이 적절한 조치를 취해야 합니다.”라고 밝히고 있다.

또한 개인정보에 대한 동의철회권에서 “웹사이트는 통상적으로 ‘회원탈퇴’ 메뉴를 설정하는 방식으로 동의 철회의사를 표시하는 절차를 마련할 수 있습니다.”라고,

가입 절차보다 쉬운 탈퇴 절차 마련에서 “이용자가 회원탈퇴나 서비스 이용계약 해지 등 동의 철회를 하는 방법은 회원가입 등 개인정보를 수집하는 방법보다 어려워서는 안 됩니다. 더 쉬운 방법인지 여부는 구체적인 사안별로 접근매체의 다양성을 고려하여 개별적으로 판단하여야 하지만, 일반적으로 철회방법이 수집시와 동일한 방법으로 제공되고 이에 더하여 추가적인 조치가 제공되는 경우 더 쉬운 방법으로 인정될 수 있습니다. 추가적인 조치로는 접근매체의 확대(전화,

ARS, 이메일 등을 통한 철회도 가능하도록 조치), 철회메뉴의 다양화(철회메뉴를 메인화면 외에 개인정보처리방침, 나의 개인정보, 해당 서비스의 게시판 등에서 언제든지 쉽게 발견하고 신청할 수 있도록 조치) 등을 고려할 수 있고, 이는 일부 사업자들이 회원가입 절차는 쉽게 하면서도 탈퇴 절차는 까다롭게 만들어 이용자의 개인정보를 악용하는 경우를 방지하기 위함입니다.”라고 해설하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 이용자의 개인정보를 수집하면서 명시적인 동의{정보통신망법 제22조(개인정보의 수집·이용 동의 등)}를 받지 않은 행위

피심인은 이용자 개인 또는 개인을 식별하거나 식별할 수 있는 정보로 지리위치, IP 주소, 기기 ID, 기기 제조업체 및 종류, 기기 및 하드웨어 설정, 광고 ID, 운영체제, 운영자, 이용자 기기 주소록에 저장된 연락처에 관한 특정 정보, 전화번호, 화면해상도, 이용 통계, 행동 정보, 소프트웨어 사용 전 및 서비스 이용을 기반으로 하는 정보 등 개인정보를 수집하였고, 이용자가 전화번호를 스팸으로 등록하면 이용자의 내부 ID와 스팸으로 등록된 스팸 목록인 전화번호를 수집하였으며, ○○○, ○○○, ○○○, ○○○ 및 ○○○와 같은 소셜 네트워크를 포함한 공공자원(서비스 이용약관에서 정의)으로부터 이용자 및 이용자 연락처와 관련된 정보를 수집하였고, 쿠키 및 유사한 기술을 통해 디지털 식별자, 로그 파일, 웹 비콘 및 플러그인(“쿠키”), 향후 웹사이트 방문에 대한 선호도 및 사이트 트래픽, 사이트 활동에 관한 통계데이터를 수집한 것이 확인되고,

특히 ○○를 설치한 이용자의 기기 주소록에 저장되어 있는 제3자의 이름, 전화번호, 전자 우편, Social network ID's를 수집한 것이 확인되며, 이용자의 개인정보 등을 수집하여 다른 이용자들에게 전화번호에 대한 검색 결과(해당 전화번호 이용자의 이름, SNS 프로필 등)를 제공하는 것이 확인된다.

또한 이용자가 구글 ‘Play 스토어’에서 ○○를 설치하는 경우 ○○가 설정한 접근권한을 보여주고 동의를 받는 화면과 ○○ 실행 후 휴대폰 번호로 전송된 코드를 입력하는 과정에서 “○○○의 약관, 데이터 정책, 쿠키 사용, 개인정보처리방침 및 서비스 이용약관에 동의하려면 계속 버튼을 누르세요.” 안내 후 계속 버튼으로 동의를 받는 화면 외 별도의 ‘개인정보를 수집하는 목적’, ‘수집하는 개인정보의 항목’, ‘개인정보의 보유·이용 기간’을 확인하고 동의하는 화면이 없는 것으로 확인되고, ○○ 실행 후 휴대폰 번호로 전송된 코드를 입력하는 과정에서 확인이 가능한 개인정보처리방침은 영문으로만 공개할 뿐 한글로는 공개하고 있지 않았다.

따라서 국내 이용자가 ○○를 이용하는 과정에서 피심인이 어떤 개인정보를 왜 수집하고 언제까지 보유할 것인지에 대해 알기 어렵고, 피심인이 이용자의 개인정보를 수집·이용하면서 ‘개인정보의 수집·이용 목적’, ‘수집하는 개인정보의 항목’, ‘개인정보의 보유·이용 기간’을 이용자에게 알림으로써 명시적인 동의를 받지 않고 개인정보처리방침 전문을 게재하여 일괄적으로 동의를 받은 행위는 정보통신망법 제22조제1항을 위반한 것이다.

나. 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법{정보통신망법 제30조(이용자 권리)}을 개인정보의 수집방법보다 어렵게 한 행위

피심인은 ○○를 설치한 이용자의 기기 주소록에 저장된 개인정보를 자동으로 수집하고 있으나 이용자가 개인정보 수집·이용 동의 철회를 하고자 하는 경우 수집 방법보다 쉽게 동의 철회의사를 표시하는 절차 및 방법을 마련하고 있지 않고,

영문으로 공개된 개인정보처리방침(○○○○)을 통해 ○○○@○○.com로 이메일을 보내거나 <http://www.○○○.○○/unlist>에 접속하여 ○○에 등록된 번호를 삭제할 수 있다고 그 방법을 안내하고 있을 뿐, 해당 방법으로 전화번호를 삭제를 요청하였을 때도 즉시 해당 전화번호를 삭제하고 있지 않은 것으로 확인된다.

또한 전화번호를 삭제하는 방법 외에는 ○○를 설치한 이용자로부터 수집한 개인정보 전체를 파기할 수 있는 절차를 이용자에게 공개하고 있지 않은 것으로 확인된다.

따라서 피심인이 개인정보 수집·이용·제공 동의의 철회 또는 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 어렵게 한 행위는 정보통신망법 제30조제6항을 위반한 것이다.

<표 11> 피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용
○○ ○○.○○	개인정보 수집동의	§22①	-	이용자의 개인정보를 수집·이용하면서 명시적인 동의를 받지 않은 행위
	이용자 권리	§30⑥	-	개인정보의 동의의 철회 또는 열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보 수집 시보다 어렵게 한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 이용하려고 수집하는 경우에는 동의를 얻어야 할 사항에 대하여 이용자가 명확하게 인지하고 확인할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 하고, 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회 또는 개인정보의 열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.

나. 피심인은 이용자의 명시적 동의를 받지 않고 수집한 개인정보에 대해서는 이용자에게 별도의 동의를 받거나 파기하여야 한다.

다. 피심인은 가항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 이상 공표하고, 피심인의 홈페이지와 모바일 애플리케이션에 1주일 이상 게시한다. 이때, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다

<표 12> 시정명령 공표(안) 예시

공표내용(안)
저희 회사(○○○○)는 방송통신위원회로부터 ①이용자의 개인정보를 수집하면서 명시적인 동의를 받지 않은 행위, ②개인정보 동의의 철회 또는 열람·제공·오류의 정정을 요구하는 방법을 가입 시 개인정보의 수집방법보다 어렵게 한 행위가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 1.의 가항과 다항에 따른 시정조치를 이행하고, 1.의 가항의 조치에 대한 시정명령 이행결과 및 1.의 나항의 조치에 대한 ‘시정명령 이행 계획서’를 처분통지를 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 하며, 1.의 나항의 조치에 대하여는 시정명령 이행계획에 따른 이행기간 만료 후 10일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

※ 위 사항에서 정하지 않은 시정명령 이행계획 및 이행결과보고 등 추가 세부사항은 방송통신위원회와 협의하여 이행하도록 한다.

V. 과징금 부과

피심인의 정보통신망법 제22조제1항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3 제1항제1호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8] (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 ‘개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(이하 ‘과징금 부과기준’이라 한다)’에 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 과징금 상한액 및 기준금액

가. 과징금 상한액

피심인의 정보통신망법 제22조제1항을 위반한 과징금 상한액은 같은 법 제64조의3제1항, 같은 법 시행령 제69조의2에 따라 위반행위와 관련된 정보통신서비스의 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 기준금액

1) 고의·중과실 여부

과징금 부과기준 제5조제1항은, 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반행위의 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리목적의 유무, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

이에 따를 때, 피심인은 영리를 목적으로 ‘○○’를 개발하여 정보통신망을 통해 ‘○○’ 이용자의 개인정보를 수집·이용하는 등 정보통신망법 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자로서 ▲피심인이 2019. 1. 17. 기준 보관·관리하고 있던 국내 이용자의 개인정보량이 0,000,000명이고 스마트폰에 저장된 주소록 정보는 수천만 건으로 매우 방대하고, ▲스마트폰에 저장된 주소록 정보(이름, 전화번호, SNS ID)는 타인에게 노출 시 민감할 수 있는 정보로 이용자 피해가 발생할 수 있어 엄격하고 세밀한 개인정보 수집·관리가 요구됨에도 ▲정보통신망법 제22조 제1항에 따른 개인정보를 수집·이용하면서 명시적 동의를 받지 않은 행위로 국내 이용자가 주소록 정보가 수집된다는 사실을 인지하지 못하고 ‘○○’를 이용하게 하고, ▲정보통신망법 제30조제6항에 따른 개인정보 동의의 철회 또는 열람·제공·오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 어렵게 한 행위로 국내 이용자의 권리를 침해하였으므로, 피심인에게 중과실이 있다.

2) 중대성의 판단

과징금 부과기준 제5조제3항은, 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 있으면 위반행위의 중대성을 ‘매우 중대한 위반행위’로 판단하도록 규정하고 있고,

과징금 부과기준 제5조제3항 단서조항은, 위반행위의 결과가 ▲위반 정보통신서비스 제공자등이 위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취득하지 않은 경우(제1호), ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자등이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 경우(제2호), ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 경우(제3호) 중 모두에 해당할 때에는 ‘보통 위반행위’로, 1개 이상 2개 이하에 해당할 때에는 ‘중대한 위반행위’로 감경하도록 규정하고 있다.

이에 따라, 피심인의 위반행위의 결과가 ▲위반행위로 주된 수입인 광고 수익이 발생되어 직접적인 이득을 취득하였으나, ▲위반행위로 인한 국내 이용자의 개인정보의 피해규모가 피심인이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내(2019. 1. 17. 기준, 피심인이 보관 중인 전체 이용자의 개인정보 총 00,000,000명 중 국내 이용자의 개인정보 0,000,000명(3.096%))인 점, ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 점 등을 종합적으로 고려할 때, 위반행위의 중대성을 ‘중대한 위반행위’로 판단한다.

3) 기준금액 산출

피심인의 위반행위와 관련된 국내 ○○ 서비스의 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액으로 환산한 00,000 USD에 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 ‘중대한 위반행위’의 부과기준을 1천분의 21을 적용하여 기준금액을 000 USD로 한다.

<표 13> 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 부과기준율

위반행위의 중대성	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1천분의 27
중대한 위반행위	1천분의 21
보통 위반행위	1천분의 15

다. 필수적 가중 및 감경

‘부과기준’ 제6조와 제7조에 따라 위반행위의 기간이 2년 초과(2012.9.~2017.8.4.)인 ‘장기 위반행위’에 해당하므로 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액인 000.0 USD를 가중한 000.0 USD로 하고,

최근 3년간 정보통신망법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 사실이 없으므로, 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액인 000.0 USD를 감경한 000 USD로 한다.

라. 추가적 가중 및 감경

과징금 부과기준 제8조에 따라 위반행위 주도여부, 조사 협력 여부 등을 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 50의 범위 내에서 추가적으로 가중하거나 감경할 수 있으나, 특별히 가중·감경할 사유가 없다.

2. 과징금의 결정

피심인의 정보통신망법 제22조(개인정보의 수집·이용 동의) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제1호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8] (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 ‘과징금 부과기준’에 따라 위에서 단계별로 산출한 금액인 000 USD이고, 방송통신위원회의 의결일(2019.6.12.)에 KEB 하나은행이 최초로 고시하는 매매기준율(0,000.00원)을 적용하여 원화로 환산한 금액이 000,000원¹³⁾으로, 최종 과징금 산출액이 1억원 미만에 해당하여 십만원 미만을 절사한 **900,000원**을 최종 과징금으로 결정한다.

<표 14> 과징금 산출내역

기준금액	필수적 가중·감경	추가적 가중·감경	최종 과징금*
000 USD	필수적 가중 (50%, 000.0 USD)	추가적 가중·감경 없음	90만원
	필수적 감경 (50%, 000.0 USD)		
	→ 000 USD	→ 000 USD(한화 000,000원)	

* 최종 과징금 산출액이 1억원 미만에 해당하여 십만원 미만은 절사함

VI. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제30조제6항(이용자의 권리 등) 위반행위에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제5호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

13) 매출액이 외국환 기준으로 산정되는 경우에 대한 기준이 없어, 공정거래위원회의 과징금부과 세부기준 등에 관한 고시(공정거래위원회고시 제2017-21호)의 환율 기준일을 참고하여 원화로 환산한 금액을 적용함.

<표 15> 위반 횟수별 과태료 금액

위 반 사 항	근거법령	위 반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
러. 법 제30조제3항·제4항 및 제6항(법 제30조제7항, 제31조제3항 및 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 필요한 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제5호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) **(과태료의 가중)** 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸·조작, 허위 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲기타 위반행위의 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 과태료 부과지침 제8조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제30조제6항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) **(과태료의 감경)** 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자의 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲조사협조와 자진시정 ▲기타 위반행위의 정도, 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 과태료 부과지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제30조제6항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

다. 최종 과태료

피심인의 정보통신망법 제30조제6항 위반행위에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

<표 16> 과태료 산출내역

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§30⑥	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제64조의3제1항제1호(과징금) 및 제76조제1항제5호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 및 과징금 부과 처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 의하여 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 6월 12일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위원 허 욱 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

(국외 출장 관계로 회의 불참)

2

개인정보 및 위치정보 사업자 법규 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안건번호 제2019 - 28 - 117호

안 건 명 개인정보 및 위치정보 보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에
관한 건

피 심 인 (사업자등록번호 :)

대표이사

의 결 일 2019. 6. 12.

주 문

1. 피심인은 정보통신서비스 제공자로서 제3자에게 이용자의 개인정보를 처리할 수 있도록 업무를 위탁함에 있어서 개인정보 처리위탁을 받는 자와 개인정보 처리위탁을 하는 업무의 내용을 모두 이용자에게 알리고 동의를 받거나, 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하고 이용자 편의 증진 등을 위하여 필요한 경우에는 개인정보 처리위탁을 받는 자 및 개인정보 처리위탁을 하는 업무 내용을 개인정보처리방침에 정하여 이를 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 공개하거나 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법을 통해 이용자에게 알려야 한다.

2. 피심인은 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회 또는 개인정보의

열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.

3. 피심인은 제1항, 제2항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

4. 피심인은 개인위치정보를 수집하고자 하는 경우에는 ①위치정보사업자의 상호, 주소, 전화번호 그 밖의 연락처, ②개인위치정보주체 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법, ③ 위치정보사업자가 위치기반서비스사업자에게 제공하고자 하는 서비스의 내용, ④위치정보 수집사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간, ⑤개인위치정보의 수집방법에 대하여 이용자가 명확하게 인지하고 확인할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 하고, 개인위치정보의 수집, 이용 또는 제공의 일시적인 중지에 대한 기술적 수단을 갖추어야 하며, 가입신청서의 개인정보 활용 동의서 상에 개인정보(위치정보 포함)의 보유기간을 관련법에 따라 명확하게 표기하고 위치정보관리책임자 및 위치정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 위치정보의 누출 등을 방지하기 위한 대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출할 것을 권고한다.

5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금 및 과태료를 부과한다.

가. 과 징 금 : 21,900,000원

나. 과 태 료 : 14,200,000원

다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

마. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 「위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률」(이하 “위치정보법”이라 한다) 제2조제6호·제7호에 따른 위치정보를 수집하여 위치기반서비스를 제공하는 것을 사업으로 영위하는 위치정보사업자이자 위치기반서비스사업자로서 영리를 목적으로 차량 원격제어, 안전보안, 차량관리, 길안내, 컨시어지 등 텔레매틱스 서비스인 ○○○ 및 ○○○ 서비스 등(이하 ‘○○○서비스’라 한다.)을 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황 및 3년간 매출액은 다음과 같다.

<표 1> 피심인의 일반현황

(‘18. 6.말 기준)

대표이사	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수

<표 2> 피심인의 3년간 매출액 현황

(단위 : 억원)

구 분		2015년	2016년	2017년	평 균
매출액	전체				
	정보통신				
	위치정보				

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 사료

<그림 1> 피심인의 ‘0000’ 서비스 화면

Ⅱ. 사실조사 결과

1. 조사 대상

2018년 국정감사 시 국회에서 피심인에 대해 위치정보 및 운행정보 수집 관련 문제를 제기함에 따라 방송통신위원회는 피심인에 대한 정보통신망법 및 위치정보법 등 준수 여부를 현장조사(2018.10.23. ~ 2018.10.26.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

피심인은 차량 원격제어, 안전보안, 차량관리, 길안내, 컨시어지 등 텔레매틱스 서비스인 ○○○서비스 앱(○○○) 및 웹사이트(○○○.○○○)를 운영하면서 2018. 10. 24. 기준 000,000건의 개인정보 및 위치정보를 수집·보관하고 있다.

<표 3> 피심인 개인정보 수집현황

수집 방법	항 목	수집일	건 수
서식지			
모바일(웹)			
차량단말			

<표 4> 피심인 위치정보 수집현황

구분(서비스)		수집 항목	수집 목적	수집 주기	건 수

가. 개인정보의 처리위탁 내용을 이용자에게 공개하지{정보통신망법 제25조(개인정보의 처리위탁) 중 개인정보 처리위탁의 공개} 않은 행위

피심인은 ‘길안내’, ‘차량위치 공유’ 등 위치기반 커넥티비티 서비스를 이용자에게 제공하기 위해 자회사인 ○○○○에 개인정보 처리위탁을 하고 있으나, 이를 이용자에게 알리고 동의받은 사실은 없으며, 개인정보처리방침에 공개하거나 전자우편 등을 통해 이용자에게 알린 사실이 없다.

나. 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회{정보통신망법 제30조(이용자의 권리 등) 중 개인정보 동의 철회}를 어렵게 한 행위

피심인은 수집한 운행정보에 대해서는 이용자에게 정기점검 리포트와 월간 리포트를 통해서만 열람이 가능토록 하고, 해당 운행정보의 동의 철회, 삭제 시에는 ○○고객센터에 전화(0000-0000) 또는 이메일(○○○@○○○.○○○) 요청이나 서비스 탈퇴를 통해서만 해당 운행정보의 수집·이용·제공 등의 동의 철회 및 삭제가 가능하게 한 사실이 있다.

다. ○○○서비스에 대하여 위치정보사업자 구분 및 위치정보 수집사실 확인 자료{위치정보법 제18조(개인위치정보의 수집)}의 보유근거 및 보유기간을 명시하지 않은 요약된 위치정보서비스 이용약관으로 이용자에게 동의받은 행위

피심인은 ○○○○ ○○○서비스의 위치정보사업자이면서 위치정보사업자·위치 기반서비스사업자를 구분하지 않고 ‘위치정보 수집사실 확인자료*의 보유근거 및 보유기간’을 명시하지 않은 요약된 이용약관과 ‘개인정보 활용 동의서’만으로 이용자로부터 개인위치정보 수집·이용 및 제공에 대한 동의를 받은바 있고, 이용약관 전문은 ‘○○○서비스’ 홈페이지에서 확인이 가능함을 안내한 사실이 있다.

* 위치정보 수집사실 확인자료는 위치정보의 수집요청인, 수집일시 및 수집방법에 관한 자료(위치정보는 제외함)

<그림 2> ○○○서비스 ‘개인정보 활용 동의서’상의 요약된 이용약관 명시화면

라. 개인위치정보의 수집, 이용 또는 제공의 일시적 중지 요구에 대한{위치정보법 제24조(개인위치정보주체의 권리) 중 일시적인 중지요구에 대한 기술적 수단}기술적 수단을 갖추지 않은 행위

피심인은 ‘○○○서비스’의 네비게이션에 교통상황을 서비스하기 위해 개인위치 정보주체인 이용자가 서비스를 요청하지 않은 경우에도 위치정보를 수집하고 있으나, 개인위치정보주체인 이용자가 ‘○○○서비스’와 관련된 스마트폰 앱, 웹사이트 또는 개인정보처리시스템인 ○○○고객상담시스템 등에 위치정보 수집 중지를 요구할 수 있는 기술적 수단을 갖추지 않은 사실이 있다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제25조제1항은 “정보통신서비스 제공자와 그로부터 제24조의2 제1항에 따라 이용자의 개인정보를 제공받은 자(이하 "정보통신서비스 제공자등"이라 한다)는 제3자에게 이용자의 개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위(이하 "처리"라 한다)를 할 수 있도록 업무를 위탁(이하 "개인정보 처리위탁"이라 한다)하는 경우에는 ‘개인정보 처리위탁을 받는 자(이하 "수탁자"라 한다)(제1호)’, ‘개인정보 처리위탁을 하는 업무의 내용(제2호)’ 모두를 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다.”라고 규정하고 있으며 제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하고 이용자 편의 증진 등을 위하여 필요한 경우로서 제1항 각 호의 사항 모두를 제27조의2제1항에 따라 공개하거나 전자우편 등 대통령령으로 정하는 방법에 따라 이용자에게 알린 경우에는 개인정보 처리위탁에 따른 제1항의 고지절차와 동의절차를 거치지 아니할 수 있다. 제1항 각 호의 어느 하나의 사항이 변경되는 경우에도 또한 같다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제10조는 “법 제25조제2항 전단에서 ‘대통령령으로 정하는 방법’이란 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법을 말한다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신망법 해설서’는 “법 제25조제1항에 대해 정보통신서비스 제공자등이 제3자에게 개인정보 취급(수집·보관·처리·이용·제공·관리·폐기 등)업무를 위탁하여 처리할 경우, ①개인정보 취급을 위탁받는 자(수탁자)와 ②개인정보취급 위탁의 업무 내용에 대해 이용자에게 고지하고 동의를 얻어야 합니다.”라고 설명하고 있으며,

또한 “법 제25조제2항에 대해 다만, 정보통신서비스 제공에 관한 계약의 이행을 위하여 필요한 경우에는 당해 위탁업무의 내용 및 수탁자를 이용자가 언제든지 확인할 수 있도록 개인정보처리방침에 공개하거나, 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법(시행령 제10조)으로 이용자에게 통지하는 것으로 이용자에게 동의를 얻어야 하는 의무를 대신할 수 있습니다. 즉, 이용자에게 서비스를 제공하기 위해 어쩔 수 없이 발생하는 위탁에 대해서는 ①누구에게 ②왜 주는지에 대해서 이용자가 알도록 조치하면 되고, 별도로 동의를 받을 필요는 없습니다.”라고 설명하고 있다.

나. 정보통신망법 제30조제1항은 “이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 언제든지 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있다.”라고 규정하고 있고, 제6항은 “정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 동의의 철회 또는 제2항에 따른 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집 방법보다 쉽게 하여야 한다.”라고 규정하고 있다

‘정보통신망법 해설서’는 ▲“이용자가 회원탈퇴나 서비스 이용 계약 해지 등 동의철회를 하는 방법은 회원가입 등 개인정보를 수집하는 방법보다 어려워서는 안 되며 더 쉬운 방법인지 여부는 구체적인 사안별로 접근매체의 다양성을 고려하여 개별적으로 판단하여야 하지만, 일반적으로 철회방법이 수집 시와 동일한 방법으로 제공되고 이에 더하여 추가적인 조치가 제공되는 경우 더 쉬운 방법으로 인정될 수 있으며 추가적인 조치로는 접근매체 확대(전화, ARS, 이메일 등을 통한 철회도 가능하도록 조치), 철회 메뉴의 다양화(철회메뉴를 메인화면 외에 개인정보 처리방침, 나의 개인정보, 해당 서비스의 게시판 등에서 언제든지 쉽게 발견하고 신청할 수 있도록 조치) 등을 고려할 수 있으며 이는 일부 사업자들이 회원가입 절차는 쉽게 하면서도 탈퇴 절차는 까다롭게 만들어 이용자의 개인정보를 악용하는 경우를 방지하기 위함입니다.”라고 해설하고 있다.

또한 ▲ “동의철회뿐만 아니라 개인정보를 열람하고 정정하는 절차도 개인정보 수집절차보다 쉬워야 합니다.”라고, ▲ “동의철회나 열람·정정 방법은 이용자가 언제든지 쉽게 확인 할 수 있도록 개인정보처리방침을 통해 안내하여야 합니다.”라고 설명하고 있다.

다. 위치정보법 제18조제1항은 “위치정보사업자가 개인위치정보를 수집하고자 하는 경우에는 미리 ▲ 위치정보사업자의 상호, 주소, 전화번호 그 밖의 연락처, ▲ 개인위치정보주체 및 법정대리인(제25조제1항의 규정에 의하여 법정대리인의 동의를 얻어야 하는 경우로 한정한다)의 권리와 그 행사방법, ▲ 위치정보사업자가 위치기반서비스사업자에게 제공하고자 하는 서비스의 내용, ▲ 위치정보 수집사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간, ▲ 그 밖에 개인위치정보의 보호를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령이 정하는 사항 등의 내용을 이용약관에 명시한 후 개인위치정보주체의 동의를 얻어야 한다.”라고 규정하고 있고 제1항은 “개인위치정보주체는 제1항의 규정에 의한 동의를 하는 경우 개인위치정보의 수집의 범위 및 이용약관의 내용 중 일부에 대하여 동의를 유보할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

위치정보법 시행령 제22조는 “법 제18조제1항제5호에서 ‘법 제18조제1항제5호에서 “대통령령이 정하는 사항”이란 개인위치정보의 수집방법을 말한다.”라고 규정하고 있다.

‘위치정보법 해설서’는 “위치정보사업자는 개인위치정보주체가 개인위치정보 수집에 대한 각종 정보를 사전에 인지한 상태에서 개인위치정보 수집을 허용할지 여부를 결정할 수 있도록 하기 위해 개인위치정보 수집시 중요사항을 이용약관에 명시하고 동의를 받아야 한다.”라고, “이용약관이라 함은 위치정보사업자가 제공하고자 하는 위치정보 관련 서비스(위치정보를 수집하여 위치기반서비스사업자에게 제공하는 것)의 요금 및 조건 등을 말한다. 따라서 위치정보사업자가 개인위치정보 수집에 대한 개인정보주체의 동의를 얻기 위해서는 ▲ 위치정보사업자의 상호, 주소, 전화번호 그 밖의 연락처, ▲ 개인위치정보주체 및 법정대리인(14세 미만 아동의 경우)의 권리와 그 행사방법, ▲ 위치정보사업자가 위치기반서비스사업자에게 제공하고자 하는 서비스의 내용, ▲ 위치정보 수집사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간, ▲ 개인위치정보의 수집방법 【위치정보법 시행령 제12조】 사항을 이용약관에 명시하여야 한다.”라고 해설하고 있다.

라. 위치정보법 제24조제2항은 “개인위치정보주체는 위치정보사업자등에 대하여 언제든지 개인위치정보의 수집, 이용 또는 제공의 일시적인 중지를 요구할 수 있다. 이 경우 위치정보사업자등은 요구를 거절하여서는 아니되며, 이를 위한 기술적 수단을 갖추어야 한다.”라고 규정하고 있다

‘위치정보법 해설서’는 ▲“개인위치정보주체는 위치정보사업자 등에 대하여 언제든지 개인위치정보의 수집·이용·제공에 대한 일시중지를 요청할 수 있다.”라고, ▲“이 경우 위치정보사업자 등은 일시 이용중지를 이행할 수 있도록 기술적 조치를 강구하여야 하며 이러한 개인위치정보주체의 일시 이용중지요청에는 특별한 제한이 없다.”라고, ▲“개인위치정보수집의 일시중지요구와 관련되어 이동통신사업자의 경우 본래의 통신서비스 목적(Call Routing)을 위해 수집한 위치정보(Cell-ID)를 위치기반서비스를 위해 제공한다면, 단말의 위치정보(Cell-ID)를 보유하고 있는 데이터베이스시스템(HLR, Home Location Register /VLR, Visitor Location Register 등)에서 위치정보게이트웨이(MPC, Mobile Positioning Center 등)로 위치정보를 제공하는 것을 위치정보 수집이라 볼 수 있다.”라고 해설하고 있다.

마. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있으며 위치정보법 제36조제2항은 “방송통신위원회는 위치정보사업자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속 공무원으로 하여금 위치정보사업자등의 사업장 등에 출입하여 업무상황, 관계 물품·서류 및 시설·장비 등을 검사하게 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 처리위탁 내용을 이용자에게 공개하지{정보통신망법 제25조(개인정보의 처리위탁) 중 개인정보 처리위탁의 공개} 않은 행위

피심인이 ‘길안내’, ‘차량위치 공유’ 등 위치기반 커넥티비티 서비스를 이용자에게 제공하기 위해 자회사인 ○○○○○○○에 개인정보 처리위탁을 하고 있으나, 개인정보처리방침에 개인정보 처리위탁 업무내용 및 수탁자 등을 공개하거나 전자우편·서면·모사전송·전화 등을 통해 이용자에게 알리지 않은 행위는 정보통신망법 제25조제2항, 같은 법 시행령 제10조를 위반한 것이다.

나. 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회{정보통신망법 제30조(이용자의 권리 등) 중 개인정보 동의 철회}를 어렵게 한 행위

피심인이 수집한 운행정보를 이용자에게 정기점검 리포트와 월간 리포트를 통해서만 열람이 가능토록 하고, 해당 운행정보의 동의 철회, 삭제 시에는 ○○○○고객센터에 전화(0000-0000) 또는 이메일(○○○@○○○.○○○) 요청이나 서비스 탈퇴를 통해서만 해당 운행정보의 수집·이용·제공 등의 동의 철회 및 삭제가 가능하게 한 행위는 정보통신망법 제30조제6항을 위반한 것이다.

다. 위치정보 수집사실 확인자료{위치정보법 제18조(개인위치정보의 수집)}의 보유근거 및 보유기간을 명시하지 않은 요약된 위치정보서비스 이용약관으로 이용자에게 동의받은 행위

피심인이 ○○○○○○ ○○○서비스의 위치정보사업자이면서 위치정보사업자·위치기반서비스사업자를 구분하지 않고 ‘위치정보 수집사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간’을 명시하지 않은 요약된 이용약관과 ‘개인정보 활용 동의서’만으로 이용자로부터 개인위치정보 수집·이용 및 제공에 대한 동의를 받은 행위는 위치정보법 제18조제1항을 위반한 것이다.

라. 개인위치정보의 수집, 이용 또는 제공의 일시적 중지 요구에 대한{위치정보법 제24조(개인위치정보주체의 권리) 중 일시적인 중지요구에 대한 기술적 수단} 기술적 수단을 갖추지 않은 행위

피심인이 ‘○○○○서비스’의 네비게이션에 교통상황을 서비스하기 위해 개인위치정보주체인 이용자가 서비스를 요청하지 않은 경우에도 위치정보를 수집하고 있으나, 개인위치정보주체인 이용자가 ‘○○○○서비스’와 관련된 스마트폰 앱, 웹사이트 또는 개인정보처리시스템인 ○○○고객상담시스템 등을 통해 위치정보 수집을 중지할 수 있도록 기술적 수단을 갖추지 않은 행위는 위치정보법 제24조제2항을 위반한 것이다.

<표 5> 피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
○○○	처리 위탁	정보통신망법 §25②호	§10조	개인정보 처리위탁 내용 등을 개인정보 처리방침에 공개하거나 전자우편·서면·모사전송·전화 등을 통해 이용자에게 알리지 않은 행위
	이용자 권리	정보통신망법 §30⑥항	-	동의철회 및 삭제 방법을 수집방법보다 어렵게 한 행위
	개인위치 정보의 수집	위치정보법 §18①항	§22조	○○○서비스에 대하여 ‘위치정보 수집사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간’을 명시하지 않은 요약된 이용 약관으로 이용자의 동의를 받은 행위
	개인위치정보 주체의 권리	위치정보법 §24②항	-	개인정보 수집·이용 또는 제공의 일시적인 중지를 요구할 수 있는 기술적 수단을 갖추지 않은 행위

IV. 시정조치 명령

IV- I . 정보통신망법 위반 관련

1. 시정명령

가. 피심인은 정보통신서비스 제공자로서 제3자에게 이용자의 개인정보를 처리할 수 있도록 업무를 위탁함에 있어서 개인정보 처리위탁을 받는 자와 개인정보 처리위탁을 하는 업무의 내용을 모두 이용자에게 알리고 동의를 받거나, 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하고 이용자 편의 증진 등을 위하여 필요한 경우에는 개인정보 처리위탁을 받는 자 및 개인정보 처리위탁을 하는 업무 내용을 개인정보처리방침에 정하여 이를 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 공개하거나 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법을 통해 이용자에게 알려야 한다.

나. 피심인은 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회 또는 개인정보의 열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제25조(개인정보의 처리위탁)제2항 및 제30조(이용자의 권리 등)제6항에 대한 과태료는 같은 법 제76조제2항제1호·제5호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과 지침」(이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 600만원 및 1,000만원을 각 적용한다.

<표 6> 위반 횟수별 과태료 금액

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
아. 법 제25조제2항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자에게 개인정보 처리위탁에 관한 사항을 공개하지 않거나 알리지 않은 경우	법 제76조 제2항제1호	600	1,200	2,000
러. 법 제30조제3항·제4항 및 제6항(법 제30조제7항, 제31조제3항 및 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 필요한 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제5호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) **(과태료의 가중)** 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸·조작, 허위 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲ 기타 위반행위의 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 과태료 부과지침 제8조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제25조제2항 및 제30조제6항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 각 가중하지 않는다.

2) **(과태료의 감경)** 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자의 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲ 조사협조와 자진시정, ▲기타 위반행위의 정도, 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 과태료 부과지침 제7조에 따른 과태료 금액을

2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제25조제2항 위반 행위에 대해서 시정조치(안) 사전통지 및 의견제출 기간 내에 법규 위반행위에 대하여 시정을 완료한 점을 고려하여 기준금액의 50%인 300만원을 감경하고, 정보통신망법 제30조제6항 위반 행위에 대해서는 의견제출 기간 이후에 법규 위반행위에 대하여 시정을 완료한 점을 고려하여 기준금액의 30%인 300만원을 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제25조제2항 및 제30조제6항 위반 행위에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

<표 7> 과태료 산출내역

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§25②	600만원	없음	300만원	300만원
§30⑥	1,000만원	없음	300만원	700만원
계				1,000만원

IV-Ⅱ. 위치정보법 위반 관련

1. 과징금 부과

피심인의 위치정보법 제18조제1항 위반에 대하여 같은 법 제13조제2항에 따라 사업의 폐지 또는 6월 이내의 범위에서 기간을 정하여 사업의 전부 또는 일부의 정지(이하 ‘사업의 정지’라 함)를 명할 수 있으나, 사업의 정지가 개인위치정보주체의 이익을 현저히 저해할 우려가 있는 경우에는 같은 법 제14조제1항에 따라 사업의 정지 명령 대신 위치정보사업 또는 위치기반서비스사업 매출액의 100분의 3 이하의 과징금을 부과할 수 있다.

본 건의 경우 피심인에 대한 사업의 정지로 인하여 ‘○○○’ 위치기반서비스 이용자 약 000,000명(‘18.10월 기준)이 불편을 겪을 가능성이 많아 이용자의 이익을 현저히 저해할 우려가 있는 경우에 해당되는 것으로 판단된다.

따라서 위치정보법 제14조제1항에 따라 사업의 정지명령 대신 피심인의 위치정보사업 매출액의 100분의 3이하의 과징금을 같은 법 시행령 제14조제1항 [별표 3] 및 제15조제1항, 제2항 [별표 4]에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 과징금 상한액

피심인의 위치정보법 제18조제1항을 위반한 과징금 상한액은 같은 법 제14조제1항, 같은 법 시행령 제15조제1항에 따라 해당 위치정보사업자의 위반행위가 있었던 사업연도의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 과징금 산출

피심인의 위반행위가 있었던 사업연도의 직전 3개 사업연도의 위치정보사업 연평균 매출액은 0,000,000원이다.

<표 8> 위치정보사업 매출액 현황

(단위 : 천원)

구 분	2015년	2016년	2017년	평 균
위치정보사업 매출액				

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

피심인의 위치정보법 제18조제1항에 따른 위치정보사업자 구분 및 위치정보수집사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간을 표기하지 않은 요약된 위치정보서비스 이용약관으로 이용자에게 동의받은 행위에 대해서는 같은 법 시행령 제14조제1항 [별표 3] II.개별기준 6호에 따라 위치정보사업자의 1차 위반 처분기준에 해당하므로 사업정지 3개월이 기준이 된다.

그러나 법에서 정한 명시사항을 모두 포함한 전체 이용약관을 이용자에게 공개하고 있어 위반행위가 고의나 중대한 과실로 볼 수 없는 점, 이전에 동일한 행위로 인하여 행정처분을 받은 적이 없다는 점, 이용자에게 미치는 피해가 확인되지 않은 점 등을 종합적으로 고려하여, 피심인에 대해 처분기준의 50%인 1.5개월 (45일)을 감경한다.

위치정보법 시행령 제15조제2항 [별표 4] 제1호는 ‘사업정지 1개월은 30일을 기준으로 한다’고, 제2호는 ‘과징금의 금액은 사업정지 기간에 제4호(1일당 과징금의 금액은 매출액의 6000분의 1에 해당하는 금액)에 따라 산정한 1일당 과징금의 금액을 곱하여 얻은 금액으로 한다’고, 제3호는 ‘제2호의 사업정지 기간은 [별표 3]에 따라 산정된 기간(가중 또는 감경을 한 경우에는 그에 따라 가중 또는 감경된 기간을 말한다)을 말한다.’고, 제4호는 ‘1일당 과징금의 금액은 제15조제1항에 따라 산출한 매출액의 6000분의 1에 해당하는 금액을 기준으로 한다.’고 규정하고 있다.

따라서 과징금의 금액은 피심인의 위반행위가 있었던 사업연도(2018.)의 직전 3년 사업연도의 연평균 매출액 0,000,000원의 6000분의 1에 해당하는 금액인 1일당 과징금 000원에 위치정보법 시행령 제14조제1항 [별표 3] 기준에 따라 산정된 사업정지 기간인 45일(1.5개월)을 곱하여, 00,000원(000원×45일)으로 산출한다.

다. 과징금 결정

피심인의 위치정보법 제18조제1항 위반행위 과징금은 과징금 산출액이 1억원 미만에 해당하여 십만원 미만은 절사한 2,190만원으로 결정한다.

<표 9> 과징금 산출내역

3년 평균 매출액(A)	1일당 매출액 금액(B)	사업정지 기간(C)	최종 과징금*
0,000,000원	3년 평균 매출액(A)의 1/6,000	1일당 매출액 금액(B)×45일	2,190원
	⇒ 000원	⇒ 00,000원	

* 최종 과징금 산출액이 1억원 미만에 해당하여 십만원 미만은 절사함

2. 과태료 부과

피심인의 위치정보법 제24조제2항(개인위치정보주체의 권리 등)에 대한 과태료는 같은 법 제43조제1항, 같은 법 시행령 제38조의 [별표5] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다.)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

위치정보법 시행령 제38조 [별표 5]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 600만원을 적용한다.

<표 10> 위반 횟수별 과태료 금액

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
거. 법 제24조제2항을 위반하여 일시적인 중지 요구를 거절 또는 기술적 수단을 갖추지 않은 경우	법 제43조제1항 제5호	600	1,200	2,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) **(과태료의 가중)** 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸·조작, 허위 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲ 기타 위반행위의 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 과태료 부과지침 제8조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 위치정보법 제24조제2항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) **(과태료의 감경)** 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자의 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲ 조사협조와 자진시정 ▲기타 위반행위의 정도, 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 과태료 부과지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 위치정보법 제24조제2항 위반 행위에 대해서 시정 중에 있는 점을 고려하여 기준금액의 30%인 180만원을 감경한다.

<표 11> 과태료 산출내역

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§24②	600만원	없음	180만원	420만원
계				420만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 위치정보법 제24조제2항 위반행위에 대해 420만원의 과태료를 부과한다.

V. 개선 권고

피심인은 개인위치정보를 수집하고자 하는 경우에는 ①위치정보사업자의 상호, 주소, 전화번호 그 밖의 연락처, ②개인위치정보주체 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법, ③ 위치정보사업자가 위치기반서비스사업자에게 제공하고자 하는 서비스의 내용, ④위치정보 수집사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간, ⑤개인위치정보의 수집방법에 대하여 이용자가 명확하게 인지하고 확인할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 하고, 개인위치정보의 수집, 이용 또는 제공의 일시적인 중지에 대한 기술적 수단을 갖추어야 하며, 가입신청서의 개인정보 활용 동의서 상에 개인정보(위치정보 포함)의 보유기간을 관련법에 따라 명확하게 표기하고 관리책임자 및 위치정보 취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 위치정보의 누출 등을 방지하기 위한 대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출할 것을 권고한다.

VI. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제5호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 6월 12일

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

(국외 출장 관계로 회의 불참)

3

개인정보 및 위치정보 사업자 법규 위반 행위

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2019 - 28 - 118호

안 건 명 개인정보 및 위치정보 보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에
관한 건

피 심 인 (사업자등록번호 :)

대표이사

의 결 일 2019. 6. 12.

주 문

1. 피심인은 정보통신서비스 제공자로서 제3자에게 이용자의 개인정보를 처리할 수 있도록 업무를 위탁함에 있어서 개인정보 처리위탁을 받는 자와 개인정보 처리위탁을 하는 업무의 내용을 모두 이용자에게 알리고 동의를 받거나, 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하고 이용자 편의 증진 등을 위하여 필요한 경우에는 개인정보 처리위탁을 받는 자 및 개인정보 처리위탁을 하는 업무 내용을 개인정보처리방침에 정하여 이를 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 공개하거나 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법을 통해 이용자에게 알려야 한다.
2. 피심인은 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회 또는 개인정보의 열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.
3. 피심인은 제1항, 제2항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯

하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

4. 피심인은 개인위치정보를 이용하여 서비스를 제공하고자 하는 경우에는 ① 위치기반서비스사업자의 상호, 주소, 전화번호 그 밖의 연락처, ② 개인위치정보주체 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법, ③ 위치기반서비스사업자가 제공하고자 하는 위치기반서비스의 내용, ④ 위치정보 이용·제공사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간, ⑤ 개인위치정보 제3자 제공 사실 통보에 대하여 이용자가 명확하게 인지하고 확인할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 하고, 개인위치정보의 수집, 이용 또는 제공의 일시적인 중지 등에 대한 기술적 수단을 갖추어야 하며, 가입신청서의 개인정보 활용 동의서 상에 개인정보(위치정보 포함)의 보유기간을 관련법에 따라 명확하게 표기하고 위치정보관리책임자 및 위치정보 취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 위치정보의 누출 등을 방지하기 위한 대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출할 것을 권고한다.

5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금 및 과태료를 부과한다.

가. 과 징 금 : 1,900,000원

나. 과 태 료 : 14,200,000원

다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

마. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

피심인은 「위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률」(이하 “위치정보법”이라 한다) 제2조제7호에 따른 위치기반서비스를 제공하는 것을 사업으로 영위하는

위치기반서비스사업자로서 영리를 목적으로 차량 원격제어, 안전보안, 차량관리, 길안내, 컨시어지 등 텔레매틱스 서비스인 ○○○서비스(이하 ‘○○○서비스’라 한다)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률(이하 ‘정보통신망법’이라 한다)」 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황 및 3년간 매출액은 다음과 같다.

<표 1> 피심인의 일반현황

(‘18.6.말 기준)

대표이사	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수

<표 2> 피심인의 3년간 매출액 현황

(단위 : 억원)

구 분		2015년	2016년	2017년	평 균
매출액	전체				
	정보통신				
	위치기반				

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

<그림 1> 피심인의 ○○○서비스 화면

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

2018년 국정감사 시 국회에서 피심인에 대하여 위치정보 및 운행정보 수집 관련 문제를 제기함에 따라 방송통신위원회는 피심인에 대한 정보통신망법 및 위치정보법 등 준수 여부를 현장조사(2018.10.30.~2018.10.31., 2018.11.5.~11.7., 2018.11.11., 2018.11.21.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

피심인은 차량원격제어, 위치추적 등 차량관리서비스 앱(○○○) 및 웹사이트(○○.○○.○○)를 운영하면서 2018. 10. 30. 기준 000건의 개인정보 및 위치정보를 수집·보관하고 있다.

<표 3> 피심인 개인정보 수집현황

수집 방법	항 목	수집일	건 수
서식지			
모바일(웹)			
차량단말			

<표 4> 피심인 위치정보 수집현황

구분(서비스)		수집 항목	수집 목적	수집 주기	건 수

가. 개인정보의 처리위탁 내용을 이용자에게 공개하지{정보통신망법 제25조 (개인정보의 처리위탁) 중 개인정보 처리위탁의 공개} 않은 행위

피심인은 차량 원격제어, 안전보안, 차량관리, 길안내, 컨시어지 등 텔레매틱스 서비스인 ○○○서비스를 이용자에게 제공하기 위해 ○○○에 개인정보 처리위탁을 하고 있으나, ○○○서비스 가입신청서상의 동의받는 주체를 ○○○○○○, ○○○○○○, ○○○○○○으로 표기하였을 뿐 개인정보처리방침에 개인정보 처리위탁 업무내용 및 수탁자등을 공개하거나 전자우편·서면·모사전송·전화 등을 통해 이용자에게 알리지 않은 사실이 있다.

나. 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회{정보통신망법 제30조(이용자의 권리 등) 중 개인정보 동의 철회}를 어렵게 한 행위

피심인은 수집한 운행정보에 대해서는 이용자에게 정기점검 리포트와 월간 리포트를 통해서만 열람이 가능토록 하고, 해당 운행정보의 동의 철회, 삭제 시에는 ○○○ 고객센터에 전화(0000-0000) 또는 이메일(○○.○○.○○) 요청이나 서비스 탈퇴를 통해서만 해당 운행정보의 수집·이용·제공 등의 동의 철회 및 삭제가 가능하게 한 사실이 있다.

다. 위치정보사업자 구분 및 위치정보 이용·제공사실 확인자료(위치정보법 제 19조(개인위치정보의 이용 또는 제공))의 보유근거 및 보유기간을 불명확하게 명시한 요약된 위치기반서비스 이용약관으로 이용자에게 동의받은 행위

피심인은 위치정보사업자·위치기반서비스사업자를 구분하지 않고 ‘위치정보 이용·제공사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간’을 불분명하게 표기한 요약된 이용약관과 ‘개인정보 활용 동의서’만으로 이용자로부터 개인위치정보 수집·이용 및 제공에 대한 동의를 받은바 있고, 이용약관 전문은 ‘○○○서비스’ 홈페이지에서 확인이 가능함을 안내한 사실이 있다.

* 위치정보 이용·제공사실 확인자료는 위치정보를 제공받는 자, 취득경로, 이용·제공일시 및 이용·제공방법에 관한 자료(위치정보는 제외함)

<그림 2> ○○○서비스 ‘개인정보 활용 동의서’상의 요약된 이용약관 명시화면

라. 개인위치정보의 수집, 이용 또는 제공의 일시적 중지 요구에 대한(위치정보법 제24조(개인위치정보주체의 권리) 중 일시적인 중지요구에 대한 기술적 수단)기술적 수단을 갖추지 않은 행위

피심인은 '○○○서비스'의 네비게이션에 교통상황을 서비스하기 위해 위치정보사업자인 ○○○○○가 개인위치정보주체인 ○○○서비스 이용자로부터 수집한 위치정보를 제공받아 개인위치정보를 이용하여 ○○○서비스를 제공하고 있으나, 이용자가 ○○○서비스와 관련된 스마트폰 앱, 웹사이트 또는 개인정보처리시스템인 ○○○고객상담시스템 등에 위치정보 수집·이용·제공을 중지할 수 있는 기술적 수단을 갖추지 않은 사실이 있다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제25조제1항은 “정보통신서비스 제공자와 그로부터 제24조의2 제1항에 따라 이용자의 개인정보를 제공받은 자(이하 "정보통신서비스 제공자등"이라 한다)는 제3자에게 이용자의 개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정(訂正), 복구, 이용, 제공, 공개, 파기(破棄), 그 밖에 이와 유사한 행위(이하 "처리"라 한다)를 할 수 있도록 업무를 위탁(이하 "개인정보 처리위탁"이라 한다)하는 경우에는 '개인정보 처리위탁을 받는 자(이하 "수탁자"라 한다)(제1호)', '개인정보 처리위탁을 하는 업무의 내용(제2호)' 모두를 이용자에게 알리고 동의를 받아야 한다.”라고 규정하고 있으며 제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하고 이용자 편의 증진 등을 위하여 필요한 경우로서 제1항 각 호의 사항 모두를 제27조의2제1항에 따라 공개하거나 전자우편 등 대통령령으로 정하는 방법에 따라 이용자에게 알린 경우에는 개인정보 처리위탁에 따른 제1항의 고지절차와 동의절차를 거치지 아니할 수 있다. 제1항 각 호의 어느 하나의 사항이 변경되는 경우에도 또한 같다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제10조는 “법 제25조제2항 전단에서 '대통령령으로 정하는 방법'이란 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법을 말한다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신망법 해설서’는 “법 제25조제1항에 대해 정보통신서비스 제공자등이 제3자에게 개인정보 취급(수집·보관·처리·이용·제공·관리·폐기 등)업무를 위탁하여 처리할 경우, ①개인정보 취급을 위탁받는 자(수탁자)와 ②개인정보취급

위탁의 업무 내용에 대해 이용자에게 고지하고 동의를 얻어야 합니다.”라고 설명하고 있으며,

또한 “법 제25조제2항에 대해 다만, 정보통신서비스 제공에 관한 계약의 이행을 위하여 필요한 경우에는 당해 위탁업무의 내용 및 수탁자를 이용자가 언제든지 확인할 수 있도록 개인정보처리방침에 공개하거나, 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법(시행령 제10조)으로 이용자에게 통지하는 것으로 이용자에게 동의를 얻어야 하는 의무를 대신할 수 있습니다. 즉, 이용자에게 서비스를 제공하기 위해 어쩔 수 없이 발생하는 위탁에 대해서는 ①누구에게 ②왜 주는지에 대해서 이용자가 알도록 조치하면 되고, 별도로 동의를 받을 필요는 없습니다.”라고 설명하고 있다.

나. 정보통신망법 제30조제1항은 “이용자는 정보통신서비스 제공자등에 대하여 언제든지 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의를 철회할 수 있다.”라고 규정하고 있고, 제6항은 “정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 동의의 철회 또는 제2항에 따른 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.”라고 규정하고 있다

‘정보통신망법 해설서’는 ▲“이용자가 회원탈퇴나 서비스 이용 계약 해지 등 동의철회를 하는 방법은 회원가입 등 개인정보를 수집하는 방법보다 어려워서는 안 되며 더 쉬운 방법인지 여부는 구체적인 사안별로 접근매체의 다양성을 고려하여 개별적으로 판단하여야 하지만, 일반적으로 철회방법이 수집 시와 동일한 방법으로 제공되고 이에 더하여 추가적인 조치가 제공되는 경우 더 쉬운 방법으로 인정될 수 있으며 추가적인 조치로는 접근매체 확대(전화, ARS, 이메일 등을 통한 철회도 가능하도록 조치), 철회 메뉴의 다양화(철회메뉴를 메인화면 외에 개인정보처리방침, 나의 개인정보, 해당 서비스의 게시판 등에서 언제든지 쉽게 발견하고 신청할 수 있도록 조치) 등을 고려할 수 있으며 이는 일부 사업자들이 회원가입 절차는 쉽게 하면서도 탈퇴 절차는 까다롭게 만들어 이용자의 개인정보를 악용하는 경우를 방지하기 위함입니다.”라고 해설하고 있다.

또한 ▲ “동의철회뿐만 아니라 개인정보를 열람하고 정정하는 절차도 개인정보 수집절차보다 쉬워야 합니다.”라고, ▲ “동의철회나 열람·정정 방법은 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 개인정보처리방침을 통해 안내하여야 합니다.”라고 설명하고 있다.

다. 위치정보법 제19조제1항은 “위치기반서비스사업자가 개인위치정보를 이용하여 서비스를 제공하고자 하는 경우에는 미리 ▲ 위치기반서비스사업자의 상호, 주소, 전화번호 그 밖의 연락처, ▲ 개인위치정보주체 및 법정대리인(제25조제1항의 규정에 의하여 법정대리인의 동의를 얻어야 하는 경우로 한정한다)의 권리와 그 행사방법, ▲ 위치기반서비스사업자가 제공하고자 하는 위치기반서비스의 내용, ▲ 위치정보 이용·제공사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간, ▲ 그 밖에 개인위치정보의 보호를 위하여 필요한 사항으로서 대통령령이 정하는 사항 등의 내용을 이용약관에 명시한 후 개인위치정보주체의 동의를 얻어야 한다.”라고 규정하고 있고 제3항은 “위치기반서비스사업자가 개인위치정보를 개인위치정보주체가 지정하는 제3자에게 제공하는 경우에는 매회 개인위치정보주체에게 제공받는 자, 제공일시 및 제공목적 등을 즉시 통보하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

위치정보법 시행령 제23조는 “법 제19조제1항제5호에서 ‘대통령령이 정하는 사항’이란 법 제19조제3항에 따른 통보에 관한 사항을 말한다.”라고 규정하고 있다.

‘위치정보법 해설서’는 “개인위치정보는 위치정보사업자로부터 위치기반서비스사업자로 전송되어 이용·제공되므로, 위치기반서비스사업자가 개인위치정보를 이용·제공하는 경우에는 위치정보사업자의 수집시 동의받은 것과는 별도로 동의를 받는 절차가 필요하다.”라고, “이용약관 명시사항은 ▲ 위치기반서비스사업자의 상호, 주소, 전화번호 그 밖의 연락처, ▲ 개인위치정보주체 및 법정대리인(14세 미만 아동의 경우)의 권리와 그 행사방법, ▲ 위치기반서비스사업자가 제공하고자 하는 서비스의 내용, ▲ 위치정보 이용·제공사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간, ▲ 위치기반서비스사업자가 개인위치정보를 개인위치정보주체가 지정하는 제3자에게 제공하는 경우 통보에 관한 사항 【위치정보법 시행령 제13조】 “이라고 해설하고 있다.

라. 위치정보법 제24조제2항은 “개인위치정보주체는 위치정보사업자등에 대하여 언제든지 개인위치정보의 수집, 이용 또는 제공의 일시적인 중지를 요구할 수 있다. 이 경우 위치정보사업자등은 요구를 거절하여서는 아니되며, 이를 위한 기술적 수단을 갖추어야 한다.”라고 규정하고 있다

‘위치정보법 해설서’는 ▲“개인위치정보주체는 위치정보사업자 등에 대하여 언제든지 개인위치정보의 수집·이용·제공에 대한 일시중지를 요청할 수 있다.”라고, ▲“이 경우 위치정보사업자 등은 일시 이용중지를 이행할 수 있도록 기술적

조치를 강구하여야하며 이러한 개인위치정보주체의 일시 이용중지요청에는 특별한 제한이 없다.”라고, ▲“개인위치정보수집의 일시중지요구와 관련되어 이동통신사업자의 경우 본래의 통신서비스 목적(Call Routing)을 위해 수집한 위치정보(Cell-ID)를 위치기반서비스를 위해 제공한다면, 단말의 위치정보(Cell-ID)를 보유하고 있는 데이터베이스시스템(HLR, Home Location Register /VLR, Visitor Location Register 등)에서 위치정보게이트웨이(MPC, Mobile Positioning Center 등)로 위치 정보를 제공하는 것을 위치정보 수집이라 볼 수 있다.”라고 해설하고 있다.

마. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자 등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있으며 위치정보법 제36조제2항은 “방송통신위원회는 위치정보사업자 등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속 공무원으로 하여금 위치정보사업자 등의 사업장 등에 출입하여 업무상황, 관계 물품·서류 및 시설·장비 등을 검사하게 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 처리위탁 내용을 이용자에게 공개하지{정보통신망법 제25조(개인정보의 처리위탁) 중 개인정보 처리위탁의 공개} 않은 행위

피심인이 차량 원격제어, 안전보안, 차량관리, 길안내, 컨시어지 등 텔레매틱스 서비스인 ‘○○○서비스’를 이용자에게 제공하기 위해 ○○○에 개인정보 처리위탁을 하고 있으나, ‘○○○서비스’ 가입신청서상 개인정보 처리위탁에 대한 동의 받는 주체를 ○○○, ○○○, ○○○으로 표기하였을 뿐 개인정보처리방침에 개인정보 처리위탁 업무내용 및 수탁자등을 공개하거나 전자우편·서면·모사전송·전화 등을 통해 이용자에게 알리지 않은 행위는 정보통신망법 제25조제2항, 같은 법 시행령 제10조를 위반한 것이다.

나. 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회{정보통신망법 제30조(이용자의 권리 등) 중 개인정보 동의 철회}를 어렵게 한 행위

피심인이 수집한 운행정보를 이용자에게 정기점검 리포트와 월간 리포트를 통

해서만 열람이 가능토록 하고, 해당 운행정보의 동의 철회, 삭제 시에는 ○○○ 고객센터에 전화(000-000) 또는 이메일(○○○@○○○.○○○) 요청이나 서비스 탈퇴를 통해서만 해당 운행정보의 수집·이용·제공 등의 동의 철회 및 삭제가 가능토록 한 행위는 정보통신망법 제30조제6항을 위반한 것이다.

다. 위치정보사업자 구분 및 위치정보 이용·제공사실 확인자료(위치정보법 제19조(개인위치정보의 이용 또는 제공)의 보유근거 및 보유기간을 불명확하게 명시한 요약된 위치기반서비스 이용약관으로 이용자에게 동의받은 행위

피심인이 ○○○서비스의 위치기반서비스사업자이면서 위치정보사업자·위치기반서비스사업자를 구분하지 않고 ‘위치정보 수집사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간’을 불분명하게 표기한 요약된 이용약관과 ‘개인정보 활용 동의서’만으로 이용자로 부터 개인위치정보 수집·이용 및 제공에 대한 동의를 받은 행위는 위치정보법 제19조제1항, 같은 법 시행령 제23조를 위반한 것이다.

라. 개인위치정보의 수집, 이용 또는 제공의 일시적 중지 요구에 대한(위치정보법 제24조(개인위치정보주체의 권리) 중 일시적인 중지요구에 대한 기술적 수단) 기술적 수단을 갖추지 않은 행위

피심인이 ‘○○○서비스’의 네비게이션에 교통상황을 서비스하기 위해 위치정보사업자인 ○○○○○가 개인위치정보주체인 ○○○서비스 이용자로 부터 수집한 위치정보를 제공받아 이를 이용하여 서비스를 제공하고 있으나, ○○○서비스와 관련된 스마트폰 앱, 웹사이트 또는 개인정보처리시스템인 ○○○고객상담시스템 등을 통해 위치정보 수집·이용·제공을 중지할 수 있도록 기술적 수단을 갖추지 않은 행위는 위치정보법 제24조제2항을 위반한 것이다.

<표 5> 피심인의 위반사항

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
○○○	처리 위탁	정보통신망법 §28①3호	§10	개인정보 처리위탁을 받는 자 등을 포함한 개인 정보처리방침을 공개하거나 전자우편·서면·모사전송·전화 등을 통해 이용자에게 알리지 않은 행위
	이용자 권리	정보통신망법 §30⑥항	-	개인정보 수집·이용·제공 등의 동의철회 및 삭제 방법을 수집방법보다 어렵게 한 행위
	개인위치 정보의 이용·제공	위치정보법 §19①항	§23	위치정보사업자의 구분 및 위치정보 이용·제공 사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간의 내용이 불분명하게 요약된 이용약관에 명시하고 이용자의 동의를 받은 행위
	개인위치 정보주체의 권리	위치정보법 §24②항	-	개인정보 수집·이용 또는 제공의 일시적인 중지를 요구할 수 있는 기술적 수단을 갖추지 않은 행위

IV. 시정조치 명령

IV- I. 정보통신망법 위반 관련

1. 시정명령

가. 피심인은 정보통신서비스 제공자로서 제3자에게 이용자의 개인정보를 처리할 수 있도록 업무를 위탁함에 있어서 개인정보 처리위탁을 받는 자와 개인정보 처리위탁을 하는 업무의 내용을 모두 이용자에게 알리고 동의를 받거나, 정보통신서비스의 제공에 관한 계약을 이행하고 이용자 편의 증진 등을 위하여 필요한 경우에는 개인정보 처리위탁을 받는 자 및 개인정보 처리위탁을 하는 업무 내용을 개인정보처리방침에 정하여 이를 이용자가 언제든지 쉽게 확인할 수 있도록 공개하거나 전자우편·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법을 통해 이용자에게 알려야 한다.

나. 피심인은 이용자의 개인정보 수집·이용·제공 등의 동의 철회 또는 개인정보의 열람·제공·정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제25조(개인정보의 처리위탁)제2항 및 제30조(이용자의 권리 등)제6항에 대한 과태료는 같은 법 제76조제2항제1호·제5호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과 지침」(이하 '과태료 부과지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 600만원 및 1,000만원을 각 적용한다.

<표 6> 위반 횟수별 과태료 금액

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
아. 법 제25조제2항(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 이용자에게 개인정보 처리위탁에 관한 사항을 공개하지 않거나 알리지 않은 경우	법 제76조 제2항제1호	600	1,200	2,000
러. 법 제30조제3항·제4항 및 제6항(법 제30조제7항, 제31조제3항 및 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)을 위반하여 필요한 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제5호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸·조작, 허위 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲ 기타 위반행위의 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 과태료 부과지침 제8조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제25조제2항 및 제30조제6항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 각 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자의 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲ 조사협조와 자진시정, ▲기타 위반 행위의 정도, 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 과태료 부과지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제25조제2항 위반 행위에 대해서 시정조치(안) 사전통지 및 의견제출 기간 내에 법규 위반행위에 대하여 시정을 완료한 점을 고려하여 기준금액의 50%인 300만원을 감경하고, 정보통신망법 제30조제6항 위반 행위에 대해서는 의견제출 기간 이후에 법규 위반행위에 대하여 시정을 완료한 점을 고려하여 기준금액의 30%인 300만원을 감경한다.

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제25조제2항 및 제30조제6항 위반 행위에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

<표 7> 과태료 산출내역

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§25②	600만원	없음	300만원	300만원
§30⑥	1,000만원	없음	300만원	700만원
계				1,000만원

IV-II. 위치정보법 위반 관련

1. 과징금 부과

피심인의 위치정보법 제19조제1항 위반에 대하여 같은 법 제13조제2항에 따라 사업의 폐지 또는 6월 이내의 범위에서 기간을 정하여 사업의 전부 또는 일부의 정지(이하 ‘사업의 정지’라 함)를 명할 수 있으나, 사업의 정지가 개인위치정보주체의 이익을 현저히 저해할 우려가 있는 경우에는 같은 법 제14조제1항에 따라 사업의 정지 명령 대신 위치정보사업 또는 위치기반서비스사업 매출액의 100분의 3 이하의 과징금을 부과할 수 있다.

본 건의 경우 피심인에 대한 사업의 정지로 인하여 ‘○○○서비스’ 이용자 약 000,000명(‘18.10월 기준)이 불편을 겪을 가능성이 많아 이용자의 이익을 현저히 저해할 우려가 있는 경우에 해당되는 것으로 판단된다.

따라서 위치정보법 제14조제1항에 따라 사업의 정지명령 대신 피심인의 위치정보사업 매출액의 100분의 3이하의 과징금을 같은 법 시행령 제14조제1항 [별표 3] 및 제15조제1항, 제2항 [별표 4] 에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 과징금 상한액

피심인의 위치정보법 제19조제1항을 위반한 과징금 상한액은 같은 법 제14조제1항, 같은 법 시행령 제15조제1항에 따라 해당 위치정보사업자의 위반행위가 있었던 사업연도의 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 과징금 산출

피심인의 위반행위가 있었던 사업연도의 직전 3개 사업연도의 위치정보사업 연평균 매출액은 0,000,000원이다.

<표 8> 위치기반서비스사업 매출액 현황

(단위 : 천원)

구 분	2015년	2016년	2017년	평 균
위치기반서비스사업 매출액				

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

피심인의 위치정보법 제19조제1항에 따른 위치정보사업자 구분 및 위치정보수집사실 확인자료의 보유근거 및 보유기간을 불분명하게 표기한 요약된 위치정보서비스 이용약관으로 이용자에게 동의받은 행위에 대해서는 같은 법 시행령 제14조제1항 [별표 3] II.개별기준 6호에 따라 위치정보사업자의 1차 위반 처분기준에 해당하므로 사업정지 3개월이 기준이 된다.

그러나 법에서 정한 명시사항을 모두 포함한 전체 이용약관을 이용자에게 공개하고 있어 위반행위가 고의나 중대한 과실로 볼 수 없는 점, 이전에 동일한 행위로 인하여 행정처분을 받은 적이 없다는 점, 이용자에게 미치는 피해가 확인되지 않은 점 등을 종합적으로 고려하여, 피심인에 대해 처분기준의 50%인 1.5개월(45일)을 감경한다.

위치정보법 시행령 제15조제2항 [별표 4] 제1호는 '사업정지 1개월은 30일을 기준으로 한다'고, 제2호는 '과징금의 금액은 사업정지 기간에 제4호(1일당 과징금의 금액은 매출액의 6000분의 1에 해당하는 금액)에 따라 산정한 1일당 과징금의 금액을 곱하여 얻은 금액으로 한다'고, 제3호는 '제2호의 사업정지 기간은 [별표 3]에 따라 산정된 기간(가중 또는 감경을 한 경우에는 그에 따라 가중 또는 감경된 기간을 말한다)을 말한다.'고, 제4호는 '1일당 과징금의 금액은 제15조제1항에 따라 산출한 매출액의 6000분의 1에 해당하는 금액을 기준으로 한다.'고 규정하고 있다.

따라서 과징금의 금액은 피심인의 위반행위가 있었던 사업연도(2018.)의 직전 3년 사업연도의 연평균 매출액 000,000원의 6000분의 1에 해당하는 금액인 1일당 과징금 000원에 위치정보법 시행령 제14조제1항 [별표 3] 기준에 따라 산정된 사업정지 기간인 45일(1.5개월)을 곱하여, 0,000원(000원×45일)으로 산출한다.

다. 과징금 결정

피심인의 위치정보법 제19조제1항 위반행위 과징금은 과징금 산출액이 1억원 미만에 해당하여 십만원 미만은 절사한 1,900원으로 결정한다.

<표 9> 과징금 산출내역

3년 평균 매출액(A)	1일당 매출액 금액(B)	사업정지 기간(C)	최종 과징금*
000,000원	3년 평균 매출액(A)의 1/6,000	1일당 매출액 금액(B)×45일	1,900천원
	⇒ 00원	⇒ 0,000원	

* 최종 과징금 산출액이 1억원 미만에 해당하여 십만원 미만은 절사함

2. 과태료 부과

피심인의 위치정보법 제24조제2항(개인위치정보주체의 권리 등)에 대한 과태료는 같은 법 제43조제1항, 같은 법 시행령 제38조의 [별표5] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

위치정보법 시행령 제38조 [별표 5]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 600만원을 적용한다.

<표 10> 위반 횟수별 과태료 금액

위 반 사 항	근거법령	위 반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
거. 법 제24조제2항을 위반하여 일시적인 중지 요구를 거절 또는 기술적 수단을 갖추지 않은 경우	법 제43조제1항 제5호	600	1,200	2,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) **(과태료의 가중)** 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸·조작, 허위 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲ 기타 위반행위의 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 과태료 부과지침 제8조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 가중하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 위치정보법 제24조제2항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) **(과태료의 감경)** 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자의 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲ 조사협조와 자진시정 ▲기타 위반행위의 정도, 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경 부과할 필요가 있다고 인정되는 경우에는 과태료 부과지침 제7조에 따른 과태료 금액을 2분의 1까지 감경하여 부과할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 위치정보법 제24조제2항 위반 행위에 대해서 시정 중에 있는 점을 고려하여 기준금액의 30%인 180만원을 감경한다.

<표 11> 과태료 산출내역

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§24②	600만원	없음	180만원	420만원
계				420만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 위치정보법 제24조제2항 위반행위에 대해 420만원의 과태료를 부과한다.

V. 개선 권고

피심인은 개인위치정보를 이용하여 서비스를 제공하고자 하는 경우에는 ① 위치 기반서비스사업자의 상호, 주소, 전화번호 그 밖의 연락처, ② 개인위치정보주체 및 법정대리인의 권리와 그 행사방법, ③ 위치기반서비스사업자가 제공하고자 하는 위치기반서비스의 내용, ④ 위치정보 이용·제공사실 확인자료의 보유근거 및 보유 기간, ⑤ 개인위치정보 제3자 제공 사실 통보에 대하여 이용자가 명확하게 인지하고 확인할 수 있도록 알리고 동의를 받아야 하고, 개인위치정보의 수집, 이용 또는 제공의 일시적인 중지에 대한 기술적 수단을 갖추어야 하며, 가입신청서의 개인정보 활용 동의서 상에 개인정보(위치정보 포함)의 보유기간을 관련법에 따라 명확하게 표기하고 위치정보관리책임자 및 위치정보 취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하고, 그 실시 결과를 포함한 위치정보의 누출 등을 방지하기 위한 대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출할 것을 권고한다.

VI. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제5호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 6월 12일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위원 허 욱 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

(국외 출장 관계로 회의 불참)

3. 쇼핑몰 솔루션 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위(8.23.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '19.8.23.(화) 전체회의를 개최하여, 개인정보 유출신고, 검찰통보 및 방통위 자체 인지한 사업자 등에 대해 정보통신망법상 개인정보 보호 관련 법규를 위반한 78개 사업자에 대하여 시정명령과 함께 총 112,200만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

이번 조사결과 특정 솔루션을 이용한 78개사에서 4,932,646건의 개인정보가 유출되었으며, 유출원인은 웹사이트의 취약점을 이용 미상의 해커가 SQL Injection 방법 등으로 개인정보가 저장된 DB에 접속하여 탈취하였다.

위반사항으로는 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호 수집·보관, 개인정보 유출 등의 통지·신고 의무 위반, 내부관리계획 수립·시행 등 개인정보 보호조치 위반, 개인정보를 파기하지 않는 개인정보의 파기 위반 등 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

이에 방송통신위원회는 78사에 대해 각 위반 사항에 대한 시정명령과 함께 개인정보 처리자에 대한 교육 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 방송통신위원회에 제출하도록 명령하였고, 14개 사업자에 대해서는 과징금으로 40,730만원*을 부과하였다.

* 2019.9.6.(44회) 수정의결을 통해 확정된 과징금액

2. 관련 사례

1 쇼핑몰 솔루션 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2019 - 44 - 260호

안 건 명 등 50개사 개인정보보호 법규 위반에 대한
시정조치에 관한 건

피 심 인 (사업자등록번호 :)

대표이사

의 결 일 2019. 9. 6.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다.

가. 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리 시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 허가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영할 것

나. 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및

개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취할 것

2. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 이상 공표하고, 피심인의 홈페이지 및 모바일 앱에 1주일 이상 게시하여야 한다. 이때, 공표 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

3. 피심인은 제1항부터 제2항까지의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금 및 과태료를 부과한다.

가. 과 징 금 : 18,900,000원

나. 과 태 료 : 10,000,000원

다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

마. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

○○○○○(이하 ‘피심인’이라 한다)는 영리를 목적으로 온라인으로 쇼핑물 솔루션 개발 및 임대 등 서비스를 제공하기 위해 웹사이트(○○○○○)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황 및 매출액은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

대표자	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수

< 피심인의 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 백만원)

구 분	2014년	2015년	2016년	평균
매출액				
정보통신서비스				

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 2018. 3. 5. 서울동부지방검찰청으로부터 피심인의 솔루션을 이용하는 정보통신서비스 제공사업자의 이용자 개인정보가 미상의 해커(이하 '해커'라 한다)에 의해 유출되었다고 전달받았고 이에, 한국인터넷진흥원과 함께 피심인에 대한 정보통신망법 위반 여부를 확인하기 위해 개인정보 처리·운영 실태를 조사(2018. 8. 30. ~ 8. 31. / 9. 11.) 하였으며, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

1) 서비스 제공 현황

피심인은 쇼핑몰 솔루션 개발 및 임대 등 사업을 하면서 2018. 8. 31. 현재 아래와 같이 서비스를 제공하고 있으며 e나무 임대형을 이용하는 정보통신서비스 제공사업자와는 위·수탁 관계가 있다.

구분	서비스명	개시일	가격	이용자 수
단독형				
임대형				

나. 개인정보 유출 규모 및 경로

피심인의 쇼핑몰 솔루션(○○○○○)을 구매 또는 임대하여 사용하는 43개 정보통신서비스 제공자의 서비스를 이용하는 회원의 개인정보(아이디, 비밀번호, 이메일, 전화번호, 휴대전화번호) 3,220,666건(임대형 : 110,795건, 독립형 : 3,109,871건)이 유출되었다.

- 각 정보통신서비스 제공자별 상세 개인정보 유출규모는 아래와 같다.

사업자명	유출시기	유출건수	유출항목
	'17.9.15	10,007	아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.13., 19.	120,299	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.18	30,835	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.21	15,056	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.19	69,344	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.12	57,353	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.13	18,035	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.20	290,873	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.13.	18,054	아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.17	973,634	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.19.	36,914	아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.18	11,886	비밀번호,아이디,이메일,휴대전화
	'17.9.13	48,512	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.12., 14.	100,951	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.12	43,111	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.15	61,802	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.19	17,674	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.13	31,430	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.12	7,570	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화

사업자명	유출시기	유출건수	유출항목
	'17.9.19	141,697	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.19	26,504	아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.19	24,324	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.13	20,922	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.1	3,014	비밀번호,아이디,이메일,휴대전화
	'17.9.15	17,674	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.19	12,205	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.18	35,879	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.15.	14,630	아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.12	56,120	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.19	10,419	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.12	4,278	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.19	41,587	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.15~16., 20.	101,866	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.12	268,615	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.15.	17,844	아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.12	21,916	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.13.,9.21.	147,393	아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.14., 19	28,676	비밀번호,아이디,이메일,휴대전화
	'17.9.12	98,492	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.19	20,214	아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.13	12,030	비밀번호,아이디,이메일,휴대전화
	'17.9.15	97,011	비밀번호,아이디,이메일,일반전화,휴대전화
	'17.9.18	34,016	아이디,이메일,일반전화,휴대전화

(2) 유출 경로

이 사건 해커는 2017. 9. 12.부터 9. 21.까지 총 5개의 서버[호스팅업체 및 IP : ○○○○○(000.000.000.000), ○○○○○(000.000.000.000), ○○○○○(000.000.000.000), ○○○○○(000.000.000.000), ○○○(000.000.000.000)]에 직접 접속하거나 경유 서버를 통해 43개 정보통신서비스 제공사업자의 홈페이지에 대한 SQL Injection 공격 방식으로 회원DB 정보를 탈취하였다.

※ SQLMap 도구를 이용하여 특정 웹페이지(mAjaxAction.php, 온라인 쇼핑몰의 상품 구매 웹페이지)의 공개된 소스코드 중 SQL 취약점을 공격

(3) 유출사고 인지

2017. 9. 19. 22:08 피심인은 ○○○○ 보안관제 담당자(○○○○@○○○○○○○○, 홍○○)로부터 ‘[○○○][SOC][침해분석]판교IDC 공인 IP 할당(000,000,000,000) Critical_SQL_Injection’ 이란 메일을 받고 피심인의 쇼핑몰 솔루션을 이용한 ○○○(○○○.○○○)의 개인정보가 유출된 것을 확인하면서 ○○○ ○○○를 이용하는 43개사에 대한 해킹사고 발생 사실을 인지하였으며, 2017. 9. 21. 피심인은 유출사고 관련 보안패치를 배포하였다.

3. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 사실 관계

가. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제(정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접근통제)를 소홀히 한 행위

1) (침입차단 및 탐지시스템 설치·운영) 피심인은 이 사건 당시 개인정보처리시스템에 대한 불법적인 침입 차단 및 탐지를 위해 방화벽과 IDS를 설치하여 ○○○○와 ○○○○을 통해 IDS에 대한 보안관제 서비스를 받고 있었으나, 개인정보 유출사고가 발생한 총 43개 홈페이지 중 16개(○○○○ 12개, ○○ 4개) 홈페이지만 보안관제가 이루어지고 나머지 27개 홈페이지에 대해서는 실질적으로 침입차단 및 탐지시스템이 정상적으로 운영되지 않은 사실이 있다.

○○○○는 유출사고가 발생하기 이전에 관제 대상인 12개 홈페이지 중 9개 홈페이지에 대해서 SQL Injection 공격 시도를 탐지하고 피심인에게 해당 사실을 보고¹⁴⁾하였으나 피심인은 이와 관련하여 어떠한 조치도 취하지 않은 사실이 있다.

14) ○○○○는 피심인이 운영하는 IDS로그를 ESM(Enterprise Security Management, 보안장비)으로 수집하여 보안 이벤트(5가지 유형)가 탐지되는 경우, 실제 공격의 일부 패킷을 캡처하여 해당 패킷에서 발생하는 공격 구문과 동일한 공격을 수행하며 이를 통해 도출된 공격 영향도(공격의 성공 여부)를 분석하여 피심인에게 보고하고 있음

방송통신위원회는 피심인이 침입차단 및 탐지시스템을 적정한 수단과 방법으로 설치·운영하고 있었는지 확인할 목적으로 개인정보가 유출된 43개 홈페이지에 대한 해킹사고 관련 탐지로그 분석결과 및 대응보고서 등을 제출할 것을 요청('19.6.24.)하였으나, 피심인은 1개 홈페이지(2017.9.19. ○○○○)를 제외하고 관련 자료를 제출하지 못하였으며 처분의 원인인 해킹사고와 직접적으로 관련이 없는 자료(취약점 점검, 개발보안 가이드라인 등)만 제출('19.6.19.)한 바 있다.

2) **(열람권한이 없는 자에게 유출)** 피심인은 '○○○○' 솔루션에서 발생 가능한 공격에 대응하기 위해 보안 코딩을 적용하였고, 신규 위협에도 대응하기 위해 모의해킹과 같은 취약점을 진단하고 개선조치를 이행해 왔다고 주장하나,

피심인이 제출한 취약점 점검사항은 해킹사고의 원인이 된 '온라인 상품구매 페이지(○○○○○)'에 대한 취약점 점검을 했다는 증빙자료가 아니며, 조사 당시 확인한 결과, 해당 페이지는 SQL Injection 공격을 막기 위한 구문 삽입 등 기본적인 조치조차 이루어지지 않은 상태였다.

<참고 : 온라인 상품구매 페이지 소스코드 화면>

피심인은 유출사고가 발생한 이후 업데이트 패치 배포(2017.9.19.~21.)를 통해 해킹사고 관련 페이지(○○○○○)에 대한 SQL 취약점을 개선한 것이 확인되므로 개인정보 유출 방지를 위한 최대한의 조치를 이행하였다고 보기 어렵다.

따라서 피심인의 쇼핑몰 솔루션(○○○○ 이하)을 구매 또는 임대하여 사용하는 43개 정보통신서비스 제공자의 이용자 개인정보가 알 수 없는 해커의 SQL Injection 공격에 의해 2017. 9. 12. ~ 9. 21. 사이 3,220,666건이 열람권한이 없는 자에게 유출되었다.

나. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2019. 5. 27. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청 하였으며, 피심인은 2019. 6. 19. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’을 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’, ‘그 밖에 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있고, 제6항은 “개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치의 구체적인 기준을 정하여 고시하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’라 한다) 제4조제5항은 “정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.”라고 규정하고 있고, 제9항은 “정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유 설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 고시 제4조제5항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 불법적인 접근(인가되지 않은 자가 사용자계정 탈취, 자료유출 등의 목적으로 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 등에 접근하는 것을 말함) 및 침해사고(해킹, 컴퓨터바이러스, 논리폭탄, 메일폭탄, 서비스 거부 또는 고출력 전자기파 등의 방법으로 정보통신망 또는 이와 관련된 정보시스템을 공격하는 행위를 하여 발생한 사태) 방지를 위해 침입차단시스템, 침입탐지시스템, 침입방지시스템, 보안 운영체제(Secure OS), 웹방화벽, 로그분석시스템, ACL(Access Control List)을 적용한 네트워크 장비, 통합보안관제시스템 등을 활용할 수 있으며, 어느 경우라도 접근 제한 기능 및 유출 탐지 기능이 모두 충족되어야 하며 신규 위협 대응 등을 위하여 지속적인 업데이트 적용 및 운영·관리하여야 한다고 해설하고 있다.

또 고시 제4조제9항에 대해 아래와 같이 해설하고 있다.

첫째, 인터넷 홈페이지 설계 시 개인정보 유·노출에 영향을 미칠 수 있는 위험요소를 분석하여 1) 입력 데이터의 유효성 검증, 2) 인증, 접근통제 등의 보호조치 적용, 3) 에러, 오류 상황이 처리되지 않거나 불충분하게 처리되지

않도록 구성, 4)세션을 안전하게 관리하도록 구성하는 등 보안대책을 마련하여야 한다는 것이다.

둘째, 인터넷 홈페이지 개발 시 개인정보 유·노출 방지를 위해 1) 홈페이지 주소(URL), 소스코드, 임시저장 페이지 등에 개인정보 사용금지, 2) 홈페이지에 관리자 페이지의 주소링크 생성금지, 관리자 페이지 주소는 쉽게 추측하기 어렵도록 생성, 관리자 페이지 노출금지, 3) 엑셀파일 등 숨기기 기능에 의한 개인정보 유·노출 금지, 4) 시큐어 코딩(입력데이터 검증 및 표현<SQL 삽입 등>, 보안기능<부적절한 인가 등>, 시간 및 상태<종료되지 않는 반복문 등>, 에러처리<오류상황 대응 부재 등>, 코드오류<해제된 자원 사용>, 캡슐화<잘못된 세션에 의한 정보 노출>, API 오용<취약한 API 사용 등>) 등 도입, 5)취약점을 점검하고 그 결과에 따른 적절한 개선 조치, 6)인증 우회(authentication bypass)에 대비하는 조치 등 보안기술을 적용하여야 한다는 것이다.

셋째, 인터넷 홈페이지 운영 관리 시 1)보안대책을 정기적으로 검토, 2)홈페이지 게시글, 첨부파일 등에 개인정보 포함 금지, 정기적 점검 및 삭제 등의 조치, 3) 서비스 중단 또는 관리되지 않는 홈페이지는 전체삭제 또는 차단조치, 4) 공격패턴, 위협분석, 침투 테스트, 등을 수행하고 발견되는 결함에 따른 개선 조치, 5) 취약점을 점검(취약점 점검 시에는 기록을 남겨 추적성 확보 및 향후 개선조치 등에 활용할 수 있도록 할 필요가 있으며 정기적으로 웹설 등을 점검하고 조치한다면 취급중인 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 유출되는 위험성을 더욱 줄일 수 있다)하고 그 결과에 따른 적절한 개선조치 등 개인정보 유·노출 방지를 위한 보안대책 및 기술 적용에 따른 적정성을 검증하고 개선조치를 하여야 한다는 것이다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속 공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접근통제}를 소홀히 한 행위

1) (침입차단 및 탐지시스템 설치·운영) ○○○○가 유출사고 이전에 SQL Injection 공격 시도를 탐지하고 피심인에게 보고한 9개 홈페이지 중에는 피심인이 임대형으로 서비스를 제공하고 있는 5개사 중 3개사의 홈페이지도 포함되어 있었으나, 피심인이 ○○○○의 이상 행위 탐지 보고에 대해 IP 차단 요청, 초동 분석 결과 검증 등의 어떠한 대응 조치도 취하지 않은 사실은 침입차단 및 탐지시스템을 정상적으로 운영하지 않았다는 것을 의미한다. 만약 피심인이 ○○○○가 보고한 이상 행위에 대해 시의 적절하게 대응하였다면 금번 개인정보 유출사고 발생을 사전에 차단하였거나 유출피해를 최소화 할 수 있었을 것으로 판단된다.

따라서 피심인이 해커의 침입을 탐지(SQL Injection 공격 시도)하였음에도 불구하고 침입행위에 대한 분석 및 차단 등의 조치를 취하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조제2항제2호, 고시 제4조제5항을 위반한 것이다.

2) (열람권한이 없는 자에게 유출) 피심인이 쇼핑몰 솔루션(○○○○ 이하)을 임대하여 사용하는 ○○○○○ 등 5개 정보통신서비스 제공자의 이용자 개인정보가 알 수 없는 해커의 SQL Injection 공격에 의해 열람권한이 없는 자에게 유출되도록 한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조제2항5호, 고시 제4조제9항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
○○○○	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 않은 행위(고시§4⑤)
	접근 통제	§28①2호	§15②5호	개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개·유출되지 않도록 조치를 취하지 않은 행위(고시§4⑨)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다. 1) 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해 사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영할 것 2) 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취할 것

나. 피심인은 제1항의 시정명령을 받은 사실을 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개의 중앙일간지에 평일에 1회 이상 공표하고, 피심인의 홈페이지 및 모바일 어플리케이션에 1주일 이상 게시하여야 한다. 이때, 공표 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

< 시정명령 공표(안) 예시 >

공표내용(안)
저희 회사(OOOO)는 방송통신위원회로부터 ① 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 침입차단 및 탐지시스템을 설치·운영하지 않은 행위, ② 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 노출되지 않도록 조치하지 않은 행위가 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

V. 과징금 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3 제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8] (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 '개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(방송통신위원회 고시 제2015-30호, 이하 '과징금 부과기준'이라 한다)' 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 과징금 상한액과 기준금액

가. 과징금 상한액

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과징금 상한액은 같은 법 제64조3의제1항, 같은 법 시행령 제69조의2에 따라 위반행위와 관련된 정보통신

서비스의 직전 3개년도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 기준금액

1) 고의·중과실 여부

과징금 부과기준 제5조제1항은, 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반행위의 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리목적의 유무, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

이에 따라, 피심인은 영리를 목적으로 온라인 쇼핑몰 솔루션 개발 및 임대하는 정보통신서비스 제공자로서 ▲정보통신망법 제28조제1항제2호에 따른 접근통제 중 기술적·관리적 보호조치 중 개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지 시스템을 설치·운영하지 않은 행위, ▲개정정보통신망법 제28조제1항제2호에 따른 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개·유출되지 않도록 조치를 취하지 않은 행위 등으로 미상의 해커에 의해 5개 임대형사업자 이용자의 개인정보가 유출되게 하는 빌미를 제공하였으므로 피심인에게 중과실이 있다고 판단한다.

2) 중대성의 판단

과징금 부과기준 제5조제3항은, 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 있으면 위반행위의 중대성을 ‘매우 중대한 위반행위’로 판단하도록 규정하고 있고,

과징금 부과기준 제5조제3항 단서조항은, 위반행위의 결과가 ▲위반 정보통신서비스 제공자등이 위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취득하지 않은 경우(제1호), ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자등이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 경우(제2호), ▲이용자의 개인정보가

공중에 노출되지 않은 경우(제3호) 중 모두에 해당할 때에는 ‘보통 위반행위’로, 1개 이상 2개 이하에 해당할 때에는 ‘중대한 위반행위’로 규정하고 있다.

이에 따라, 피심인의 위반행위의 결과가 ▲개인정보 유출로 피심인이 직접적인 이득을 취하지 않은 점, ▲유출된 개인정보가 5개 임대형사업자가 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이상(2018. 8. 기준, 5개 임대형사업자의 개인정보 000,000건 중 110,795건 유출)인 점, ▲이용자의 개인정보가 공중에 유출된 점 등을 종합적으로 고려할 때, ‘중대한 위반행위’로 판단한다.

3) 기준금액 산출

피심인의 임대형 쇼핑몰사업자의 임대료수익을 위반행위와 관련 매출로 하고, 위반행위 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액 0,000,000,000원에 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 ‘중대한 위반행위’의 부과기준율 1천분의 21을 적용하여 기준금액을 00,000,000으로 한다.¹⁵⁾

< 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 부과기준율 >

위반행위의 중대성	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1천분의 27
중대한 위반행위	1천분의 21
보통 위반행위	1천분의 15

다. 필수적 가중 및 감경

과징금 부과기준 제6조와 제7조에 따라 위반행위의 기간이 1년 이내(‘17.9.12.~’17.9.21.)이므로 기준금액을 유지하고,

15) 제2019-41차 회의(‘19.8.23.) 시 착오에 의해 위반행위와 관련한 매출액을 ‘15년~’17년의 연평균 매출액으로 산정하였으나, 제2019-44차 회의(‘19.9.6.)에서 피심인의 위반행위 직전 3개 사업연도인 ‘14년~’16년의 연평균 매출액으로 산정하는 것으로 수정 의결함

최근 3년간 정보통신망법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 사실이 없으므로, 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액인 00,000,000원을 감정한 00,000,000원으로 한다.

라. 추가적 가중 및 감경

특별히 추가적으로 가중할 사항은 없으며, 방송통신위원회의 조사에 적극 협력한 점을 고려하여 100분의 20인 0,000,000원을 감경한다.

2. 과징금의 결정

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2 [별표 8] 2. 가. 1)(과징금의 산정기준과 산정절차) 및 과징금부 과기준에 따라 위와 같이 단계별로 산출한 금액인 00,000,000원이나, 최종 과징금 산출액이 1억원 미만에 해당하여 십만원 미만을 절사한 **18,900,000원**을 최종 과징금으로 결정한다.

< 과징금 산출내역 >

기준금액	필수적 가중·감경	추가적 가중·감경	최종 과징금*
00,000,000원	필수적 가중 없음	추가적 가중 없음	18,900천원
	필수적 감경 (50%, 00,000,000원)	추가적 감경 (20%, 0,000,000원)	
	→ 00,000,000원	→ 00,000,000원	

* ‘전기통신사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 산정 실무요령’에 따라 최종 과징금 산출액이 1억원 미만은 십만원 미만 절사, 1억원 이상은 백만원 미만 절사함

VI. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및

위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
너. 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) **(과태료의 가중)** 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸, 조작, 허위의 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 가중할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) **(과태료의 감경)** 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲조사협조 및 자진시정, ▲기타 위반행

위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 감경할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§28①2호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

< 위반행위별 과징금 · 과태료와 시정명령 >

위반 유형	과징금	과태료	시정명령	계
기술적·관리적 보호조치 §28①2호	1,890만원	1,000만원	○	2,890만원

VII. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제64조의3제1항제6호(과징금) 및 제76조제1항제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 9월 6일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위원 허 욱 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 고 삼 석 (인)

2 쇼핑몰 솔루션 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2019 - 41 - 176호

안 건 명 등 50개사 개인정보보호 법규 위반에 대한
시정조치에 관한 건

피 심 인 (사업자등록번호 :)

대표이사

의 결 일 2019. 8. 23.

주 문

1. 피심인은 개인정보의 분실·도난·유출(이하 "유출등"이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 '유출등이 된 개인정보 항목', '유출등이 발생한 시점', '이용자가 취할 수 있는 조치', '정보통신서비스 제공자등의 대응 조치', '이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처' 등 위의 모든 사항을 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다.
2. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다.

가. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여할 것

나. 개인정보처리시스템에 대한 접근 권한부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관할 것

다. 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리할 것

라. 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화할 것

3. 피심인은 제1항부터 제2항까지의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금 및 과태료를 부과한다.

가. 과 징 금 : 53,800,000원

나. 과 태 료 : 28,000,000원

다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

마. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

○○○○○○(이하 ‘피심인’이라 한다)은 영리를 목적으로 ○○용품 판매 사이트(○○○○.○○○)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황 및 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

대표자	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수

< 피심인의 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	2017년	평균
매출액				
정보통신서비스				

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 서울동부지방검찰청으로부터 개인정보 유출 사업자에 대한 자료를 전달받아 피심인을 대상으로 정보통신망법 위반여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 현장조사(2018. 6. 21.~2018. 6. 22.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보 수집현황

피심인은 ○○용품 판매 사이트(○○○.○○○)를 운영하면서 2018. 6. 22. 기준으로 00,000건의 회원정보를 수집·보관하고 있다.

< 피심인의 개인정보 수집 현황 >

구 분	항 목	수집일	건 수
이용자 정보 (유효회원)	(필수) 아이디, 비밀번호, 이름, 성별, 생년월일, 이메일, 주소, 핸드폰번호, 일반전화번호 (선택) 직업, 팩스번호		

나. 개인정보 유출 규모 및 경로

(1) 개인정보 유출 규모

피심인이 ○○용품 판매 사이트를 운영하면서 수집한 회원의 개인정보 000,000건이 유출되었다.

< 피심인의 개인정보 유출 현황 >

구분	유 출 항 목	건 수
○○○○○○○ 회원	아이디, 비밀번호, 이메일, 일반전화번호, 휴대전화번호	000,000건

(2) 유출 경로

미상의 해커가 2017. 9. 12., 14. 양일 간 SqlMap 툴을 사용하여 SQL Injection 방법으로 피심인의 쇼핑몰 사이트를 공격하여 피심인의 이용자 개인정보가 유출되었다.

(3) 유출 인지 및 대응

피심인은 2017. 11. 8. 서울동부지방검찰청으로부터 개인정보가 유출되었다는 연락을 받아 유출사실을 인지하였으나 2018. 2. 13. 유출사실을 홈페이지에 공지하였으며, 2018. 3. 12. 개인정보보호 포털(i-privacy.kr)에 신고하였다.

3. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 사실 관계

가. 개인정보의 분실·도난·유출 사실{정보통신망법 제27조의3(개인정보 유출 등의 통지·신고)}을 지연 신고한 행위

피심인은 서울동부지방검찰청 사이버수사대의 연락을 받아 홈페이지(○○○.○○○)를 통해 수집한 이용자의 개인정보가 유출되었다는 사실을 2017. 11. 8. 인지하였고 관련내용을 2018. 2. 13.에 홈페이지에 게시하였으며, 2018. 3. 12.에 개인정보보호 포털(i-privacy.kr)에 신고한 사실이 있다.

나. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접근통제}를 소홀히 한 행위

1) (접근권한 부여) 피심인은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템인 관리자 페이지에 접속 시 1개의 관리자 아이디를 직원들이 공유하여 주로 사용한 사실이 있다.

2) (접근권한 기록보관) 피심인은 개인정보처리시스템(데이터베이스(DB), 관리자페이지)에 대한 접근권한 부여, 변경 또는 말소한 내역을 보관·관리하지 않은 사실이 있다.

다. 개인정보처리시스템에 접속한 기록의 보관 및 점검{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접속기록의 위·변조방지}을 소홀히 한 행위

피심인은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템 중 데이터베이스(DB)에 접속한 기록을 보존·관리하지 아니하였고, 관리자페이지 접속기록은 6개월 이상 보존·관리하고 있으나, 데이터베이스(DB) 및 관리자페이지 접속기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독한 사실이 없다.

라. 암호화기술 등을 이용한 보안조치[정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 암호화}를 소홀히 한 행위

피심인은 이용자가 정보통신망을 통해 홈페이지 회원가입 및 로그인 시 아이디, 이름, 전화번호 등의 개인정보를 암호화하지 않고 송·수신 되도록 한 사실이 있다.

마. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2018. 9. 18. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2018. 10. 5. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제27조의3제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·유출(이하 “유출등“이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 ‘유출등이 된 개인정보 항목(제1호)’, ‘유출등이 발생한 시점(제2호)’, ‘이용자가 취할 수 있는 조치(제3호)’, ‘정보통신서비스 제공자등의 대응 조치(제4호)’, ‘이용자가 상담 등을 접수할 수 있는 부서 및 연락처(제5호)’의 모든 사항을 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제14조의2제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보의 분실·도난·유출의 사실을 안 때에는 지체 없이 법 제27조의3제1항 각 호의 모든 사항을 이메일·서면·모사전송·전화 또는 이와 유사한 방법 중 어느 하나의 방법으로 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 한다.”라고 규정하고 있으며, 제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 제1항에 따른 통지·신고를 하려는 경우 법 제27조의3제1항제1호 또는 제2호의 사항에 관한 구체적인 내용이 확인되지 아니하였으면 그때까지 확인된 내용과 같은 항 제3호부터 제5호까지의 사항을 우선 통지·신고한 후 추가로 확인되는 내용에 대해서는 확인되는 즉시 통지·신고하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신망법 해설서’는 정보통신망법 제27조의3제1항의 ‘지체 없이’에 대해서 정보통신망법에 별도로 규정된 정의는 없으나, 관련 판례에서는 ‘합리적인 이유 및 근거가 없는 한 즉시’로 해석하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’, ‘접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치(제3호)’, ‘개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스시스템(이하 "개인정보처리시스템"이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’을 하여야 한다.”라고 규정하고 있고, 제3항은 “접속기록의 위조·변조 방지를 위하여 ‘개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)’을 하여야 한다.”라고 규정하고 있으며, 제4항은 “개인정보가

안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송신·수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있고, 제6항은 “개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치의 구체적인 기준을 정하여 고시하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’라 한다) 제4조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보 관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여한다.”라고 규정하고 있고, 제3항은 “개인정보처리시스템에 접근권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관한다.”라고 규정하고 있다.

고시 제5조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

고시 제6조제3항은 “이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하거나(제1호), 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여(제2호) 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능을 갖추어야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 고시 제4조제1항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 열람, 수정, 다운로드 등 접근권한을 부여할 때에는 서비스 제공을 위해 필요한 범위에서 구체적으로 차등화 하여 부여하여야 하며 특히, 개인정보처리시스템의 데이터베이스(데이터베이스(DB))에 직접 접속하는 경우에는 데이터베이스 운영·관리자에 한정하는 등의 보호조치를 적용할 필요성이 있다고 해설하고 있고, 제3항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 접근권한 부여, 변경, 말소 내역을 전자적으로 기록하거나 수기로 작성한 관리대

장 등에 기록하고 해당 기록을 최소 5년간 보관하여야 하며, 관리대장 등에는 신청자 정보, 신청 및 적용일시, 승인자 및 발급자 정보, 신청 및 발급 사유 등의 내용이 포함되어야 하며 공식적인 절차를 통하여 관리하도록 한다고 해설하고 있다.

고시 제5조제1항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여 개인정보처리를 위한 업무수행과 관련이 없거나 과도한 개인정보의 조회, 정정, 다운로드, 삭제 등 비정상적인 행위를 탐지하고 적절한 대응조치를 하여야 하며, 개인정보처리시스템에 불법적인 접속 및 운영, 비정상적인 행위 등 이상 유무의 확인을 위해 식별자(개인정보처리시스템에서 개인정보취급자를 식별할 수 있도록 부여된 아이디 등), 접속일시(개인정보처리시스템에 접속한 시점 또는 업무를 수행한 시점) 〈년-월-일, 시:분:초〉, 접속지(개인정보처리시스템에 접속한 자의 컴퓨터 또는 서버의 IP 주소 등), 수행업무(개인정보처리시스템에서 개인정보취급자가 처리한 내용을 알 수 있는 정보) 〈개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정, 복구, 이용, 제공, 공개, 파기, 그 밖에 이와 유사한 행위〉 등을 포함하는 접속기록을 최소 6개월 이상 보존·관리하여야 한다고 해설하고 있다.

고시 제6조제3항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 성명, 연락처 등의 개인정보를 정보통신망을 통해 인터넷 구간으로 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, SSL(Secure Sockets Layer) 인증서를 이용한 보안서버는 별도의 보안 프로그램 설치 없이, 웹서버에 설치된 SSL 인증서를 통해 개인정보를 암호화하여 전송하는 방식이며, 응용프로그램을 이용한 보안서버는 웹서버에 접속하여 보안 프로그램을 설치하여 이를 통해 개인정보를 암호화 전송하는 방식이라고 해설하고 있다.

다. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속 공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보의 분실·도난·유출 사실{정보통신망법 제27조의3(개인정보 유출 등의 통지·신고)}을 지연 신고한 행위

피심인이 개인정보의 유출 사실을 안 때(2017. 11. 8.)로부터 3달 이상 경과한 2018. 2. 13. 이용자에게 개별 통지없이 홈페이지에 게시하고, 4달 이상 경과한 2018. 3. 12. 개인정보보호 포털(i-privacy.kr)에 신고한 행위는 정보통신망법 제27조의3제1항, 같은 법 시행령 제14조의2제1항을 위반한 것이다.

나. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접근통제}를 소홀히 한 행위

1) (접근권한 부여) 피심인이 관리자 아이디를 직원들이 공유하여 사용하게 한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제1항을 위반한 것이다.

2) (접근권한 기록보관) 피심인이 개인정보처리시스템에 대한 권한부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 최소 5년간 보관하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제3항을 위반한 것이다.

다. 개인정보처리시스템에 접속한 기록의 보관 및 점검{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접속기록의 위·변조방지}을 소홀히 한 행위

피심인이 개인정보취급자의 데이터베이스(DB) 및 관리자페이지 등 개인정보처리시스템에 접속한 처리일시, 처리내역 등 접속기록을 최소 6개월간 보존·관리하지 아니하고, 개인정보처리시스템의 접속기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제3호, 같은 법 시행령 제15조제3항제1호, 고시 제5조제1항을 위반한 것이다.

라. 암호화기술 등을 이용한 보안조치{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 암호화}를 소홀히 한 행위

피심인이 이용자의 PC에서 홈페이지 회원가입 및 로그인 시 개인정보처리시스템으로 개인정보를 전송하는 구간에 대하여 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호, 같은 법 시행령 제15조제4항제3호, 고시 제6조제3항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
○○○○	지연 신고	§27조의3①	§14조의2①	개인정보의 유출 사실을 안 때로부터 24시간을 경과하여 해당 이용자에게 알리고 신고한 행위
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	개인정보처리시스템 접근권한을 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여하지 않은 행위(고시§4①)
	접근 통제	§28①2호	§15②1호	개인정보취급자에 대한 권한부여·변경·말소내역을 기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하지 않은 행위(고시§4③)
	접속 기록	§28①3호	§15③1호	개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록을 작성하여 월 1회 이상 감독하지 않고, 최소 6개월 이상 접속기록을 보존하지 않은 행위(고시§5①)
	암호화	§28①4호	§15④3호	이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신 할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 않은 행위(고시§6③)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 개인정보의 분실·도난·유출(이하 "유출등"이라 한다) 사실을 안 때에는 지체 없이 '유출등이 된 개인정보 항목', '유출등이 발생한 시점', '이용자가 취할 수 있는 조치', '정보통신서비스 제공자등의 대응 조치', '이용자가 상담 등을

접수할 수 있는 부서 및 연락처' 등 위의 모든 사항을 해당 이용자에게 알리고 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하여야 하며, 정당한 사유 없이 그 사실을 안 때부터 24시간을 경과하여 통지·신고해서는 아니 된다.

나. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다. 1) 개인정보처리시스템에 대한 접근권한을 서비스 제공을 위하여 필요한 개인정보관리책임자 또는 개인정보취급자에게만 부여할 것 2) 개인정보처리시스템에 대한 접근 권한부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관할 것 3) 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리할 것 4) 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화할 것

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

V. 과징금 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3 제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8] (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 '개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(방송통신위원회 고시 제2015-30호, 이하 '과징금 부과기준'이라 한다)' 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 과징금 상한액과 기준금액

가. 과징금 상한액

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과징금 상한액은 같은 법 제64조3의제1항, 같은 법 시행령 제69조의2에 따라 위반행위와 관련된 정보통신서비스의 직전 3개년도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 기준금액

1) 고의·중과실 여부

과징금 부과기준 제5조제1항은, 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반행위의 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리목적의 유무, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

이에 따라, ▲정보통신망법 제28조제1항제2호에 따른 접근통제 중 기술적·관리적 보호조치 중 개인정보취급자에 대한 권한부여, 변경, 말소에 대한 기록을 5년이상 보관하지 않은 행위, ▲정보통신망법 제28조제1항제2호에 따른 개인정보취급자에 대한 권한부여·변경·말소내역을기록하고 그 기록을 최소 5년간 보관하지 않은 행위, ▲정보통신망법 제28조제1항제3호에 따른 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록을 작성하여 월 1회 이상 감독하지 않고, 최소 6개월 이상 접속기록을 보관하지 않은 행위, ▲정보통신망법 제28조제1항제4호에 따른 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신 할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 않은 행위 등 보호조치를 소홀히 한 피심인에게 이용자의 개인정보 유출에 대한 중과실이 있다고 판단한다.

2) 중대성의 판단

과징금 부과기준 제5조제3항은, 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 있으면 위반행위의 중대성을 ‘매우 중대한 위반행위’로 판단하도록 규정하고 있고,

과징금 부과기준 제5조제3항 단서조항은, 위반행위의 결과가 ▲위반 정보통신서비스 제공자등이 위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취득하지 않은 경우(제1호), ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자등이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 경우(제2호), ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 경우(제3호) 중 모두에 해당할 때에는 ‘보통 위반행위’로, 1개 이상 2개 이하에 해당할 때에는 ‘중대한 위반행위’로 규정하고 있다.

이에 따라, 피심인의 위반행위의 결과가 ▲개인정보 유출로 피심인이 직접적인 이득을 취하지 않은 점, ▲유출된 개인정보가 피심인이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이상(2018. 6. 22. 기준, 피심인의 서비스인 ‘○○○.○○○’ 이용자의 개인정보 431,039건 중 100,951건 유출)인 점, ▲이용자의 개인정보가 공중에 유출된 점 등을 종합적으로 고려할 때, ‘중대한 위반행위’로 판단한다.

3) 기준금액 산출

피심인의 ‘○○○.○○○’ 매출을 위반행위 관련 매출로 하고, 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액 0,000,000,000원에 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 ‘중대한 위반행위’의 부과기준을 1천분의 21을 적용하여 기준금액을 000,000,000원으로 한다.

< 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 부과기준율 >

위반행위의 중대성	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1천분의 27
중대한 위반행위	1천분의 21
보통 위반행위	1천분의 15

다. 필수적 가중 및 감경

과징금 부과기준 제6조와 제7조에 따라 위반행위의 기간이 1년 이내('17.8.9. ~ '17.12.10.)이므로 기준금액을 유지하고,

최근 3년간 정보통신망법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 사실이 없으므로, 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액인 00,000,000원을 감경한 00,000,000원으로 한다.

라. 추가적 가중 및 감경

특별히 추가적으로 가중할 사항은 없으며, 방송통신위원회의 조사에 적극 협력한 점을 고려하여 100분의 20인 00,000,000원을 감경한다.

2. 과징금의 결정

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2 [별표 8] 2. 가. 1) (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 과징금 부과기준에 따라 위와 같이 단계별로 산출한 금액인 00,000,000원이나, 최종 과징금 산출액이 1억원 미만에 해당하여 십만원 미만을 절사한 53,800,000원을 최종 과징금으로 결정한다.

< 과징금 산출내역 >

기준금액	필수적 가중감경	추가적 가중감경	최종 과징금*
000,000,000원	필수적 가중 없음	추가적 가중 없음	53,800천원
	필수적 감경 (50%, 00,000,000원)	추가적 감경 (20%, 00,000,000원)	
	→ 00,000,000원	→ 00,000,000원	

* ‘전기통신사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 산정 실무요령’에 따라 최종 과징금 산출액이 1억원 미만은 십만원 미만 절사, 1억원 이상은 백만원 미만 절사함

VI. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제27조의3(개인정보 유출등의 통지·신고)제1항, 제28조(개인정보의 보호조치)제1항에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호의3·제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 1,000만원을 각 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
하. 법 제27조의3제1항을 위반하여 이용자·방송통신위원회 및 한국인터넷진흥원에 통지 또는 신고하지 않거나 정당한 사유 없이 24시간을 경과하여 통지 또는 신고한 경우	법 제76조 제1항제2호의3	1,000	2,000	3,000
너. 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸, 조작, 허위의 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 가중할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제27조의3제1항 위반 행위가 2개인점을 고려하여 기준 금액의 30%인 300만원을 가중하고, 제28조제1항 위반 행위가 3개인점을 고려하여 기준금액의 50%인 500만원을 가중한다.

< 과태료 부과지침 [별표2] ‘과태료의 가중기준’ >

기준	가중사유	가중비율
위반의 정도	가. 제3호 위반행위별 각 목의 세부기준에서 정한 행위가 3개 이상에 해당하는 경우	기준금액의 50% 이내
	나. 제3호 위반행위별 각 목의 세부기준에서 정한 행위가 2개에 해당하는 경우	기준금액의 30% 이내
	제3호 정보통신망법 시행령 제74조 별표 9 제2호 하목 가. 정보통신망법 제27조의3제1항을 위반하여 이용자에게 통지하지 아니하거나 정당한 사유 없이 24시간을 경과하여 통지한 경우 나. 정보통신망법 제27조의3제1항을 위반하여 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원에 신고하지 아니하거나 정당한 사유 없이 24시간을 경과하여 신고한 경우	
	제3호 정보통신망법 시행령 제74조별표 9 제2호 너목 가. 정보통신망법 제28조제1항제1호에 따른 개인정보를 안전하게 취급하기 위한 내부관리계획의 수립·시행을 하지 않은 경우 나. 정보통신망법 제28조제1항제2호에 따른 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운동을 하지 않은 경우 다. 정보통신망법 제28조제1항제3호에 따른 접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치를 하지 않은 경우 라. 정보통신망법 제28조제1항제4호에 따른 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치를 하지 않은 경우 마. 정보통신망법 제28조제1항제5호에 따른 백신 소프트웨어의 설치·운영	

	등 컴퓨터바이러스에 의한 침해 방지조치를 하지 않은 경우 바. 정보통신망법 제28조제1항제6호에 따른 그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치를 하지 않은 경우
--	---

2) **(과태료의 감경)** 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲조사협조 및 자진시정, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 감경할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제27조의3제1항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§27의3①	1,000만원	300만원	없음	1,300만원
§28①2·3·4호	1,000만원	500만원	없음	1,500만원
계				2,800만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제27조의3제1항, 제28조제1항 위반행위에 대해 2,800만원의 과태료를 부과한다.

VII. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제64조의3제1항제6호(과징금) 및 제76조제1항제2호의3·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 8월 23일

위원장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

3 쇼핑몰 솔루션 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2019 - 41 - 186호

안 건 명 등 50개사 개인정보보호 법규 위반에 대한
시정조치에 관한 건

피 심 인 (사업자등록번호 :)

대표이사

의 결 일 2019. 8. 23.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화하여야 한다.

2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 20,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

○○○○(이하 ‘피심인’이라 한다)는 영리를 목적으로 휴대전화 액세서리 판매 사이트(○○○○○○)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황 및 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

대표자	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수

< 피심인의 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	2017년	평균

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 서울동부지방검찰청으로부터 개인정보 유출 사업자에 대한 자료를 전달받아 피심인을 대상으로 정보통신망법 위반여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 현장조사(2018. 6. 29.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보 수집현황

피심인은 자사의 휴대전화 액세서리 판매 사이트(○○○○○○)를 운영하면서 2018. 6. 29. 기준으로 00,000건의 회원정보를 수집·보관하고 있다.

< 피심인의 개인정보 수집 현황 >

구 분	항 목	수집일	건수
이용자 정보 (유효회원)	이름, 아이디, 휴대전화번호		
휴면회원	상동		

나. 개인정보 유출 규모 및 경로

(1) 개인정보 유출 규모

피심인이 자사의 액세서리 판매 사이트를 운영하면서 수집한 회원의 개인정보 26,504건이 유출되었다.

< 피심인의 개인정보 유출 현황 >

구분	유 출 항 목	건 수
휴대전화 액세서리 사이트 회원	아이디, 이메일, 일반전화번호, 휴대전화번호	26,504건

(2) 유출 경로

미상의 해커가 2017. 9. 19. SqlMap 툴을 사용하여 SQL Injection 방법으로 피심인의 쇼핑몰 사이트를 공격하여 피심인의 이용자 개인정보가 유출되었다.

(3) 유출 인지 및 대응

피심인은 2018. 3. 12. 한국인터넷진흥원으로부터 개인정보가 유출되었다는 연락을 받아 유출사실을 인지하였고, 2018. 3. 13.에 개인정보보호 포털(i-privacy.kr)에 신고하였다.

3. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 사실 관계

가. 개인정보의 암호화{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 암호화}를 소홀히 한 행위

피심인은 외부에서 개인정보처리시스템으로 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 암호화하지 않고 평문으로 전송되도록 한 사실이 있다.

나. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2018. 9. 18. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 “개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘정보통신망을 통하여 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신하는 경우 보안서버 구축 등의 조치(제3호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있고, 제6항은 “개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치의 구체적 기준을 정하여 고시하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’라 한다) 제6조제3항은 “이용자의 개인정보 및 인증정보를 송수신할 때는 웹서버에 SSL(Secure Socket Layer) 인증서를 설치하거나(제1호), 웹서버에 암호화 응용프로그램을 설치하여(제2호) 전송하는 정보를 암호화하여 송수신하는 기능을 갖추어야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 고시 제6조제3항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 이용자의 성명, 연락처 등의 개인정보를 정보통신망을 통해 인터넷 구간으로 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하여야 하며, SSL(Secure Sockets Layer) 인증서를 이용한 보안서버는 별도의 보안 프로그램 설치 없이, 웹서버에 설치된 SSL 인증서를 통해 개인정보를 암호화하여 전송하는 방식이며, 응용프로그램을 이용한 보안서버는 웹서버에 접속하여 보안 프로그램을 설치하여 이를 통해 개인정보를 암호화 전송하는 방식이라고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속 공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

개인정보의 암호화{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 암호화}를 소홀히 한 행위

피심인이 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보를 송·수신할 때 이를 암호화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호, 같은 법 시행령 제15조제4항제3호, 고시 제6조제3항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
○○○○	암호화	§28①4호	§15④3호	이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 암호화하지 않은 행위(고시§6③)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 정보통신망을 통해 이용자의 개인정보 및 인증정보를 송·수신할 때에는 안전한 보안서버 구축 등의 조치를 통해 이를 암호화하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의

보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 피심인은 같은 위반행위로 지난 2017.12.21. 1,000만원의 과태료 처분을 받은 적이 있으므로 2회 위반에 해당하는 2,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
너. 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) **(과태료의 가중)** 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸, 조작, 허위의 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 가중할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) **(과태료의 감경)** 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲조사협조 및 자진시정, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경할 필요가 있

다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 감경할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§28④4호	2,000만원	없음	없음	2,000만원
계				2,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위에 대해 2,000만원의 과태료를 부과한다.

V. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제 20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 8월 23일

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

4

쇼핑몰 솔루션 사업자 등의 개인정보보호 법규 위반행위

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2019 - 41 - 197호

안 건 명 등 50개사 개인정보보호 법규 위반에 대한
시정조치에 관한 건

피 심 인 (사업자등록번호 :)

대표이사

의 결 일 2019. 8. 23.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다.

가. 개인정보처리시스템에 대한 접근 권한부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관할 것

나. 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 인가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영할 것

다. 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리할 것

2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금 및 과태료를 부과한다.

가. 과 징 금 : 71,100,000원

나. 과 태 료 : 13,000,000원

다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

마. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

○○○○(이하 ‘피심인’이라 한다)는 영리를 목적으로 건강식품 판매 사이트(○○○○○○)를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황 및 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

대표자	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수

< 피심인의 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	2017년	평균
매출액				
정보통신서비스				

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 서울동부지방검찰청으로부터 개인정보 유출 사업자에 대한 자료를 전달받아 피심인을 대상으로 정보통신망법 위반여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 현장조사(2018. 5. 15.~2018. 5. 16.)하였고, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보 수집현황

피심인은 건강식품 유통·판매 사이트(○○○○○○○, ○○○○○○○○)를 운영하면서 2018. 5. 15. 기준으로 000,000건의 회원정보를 수집·보관하고 있다.

< 피심인의 개인정보 수집 현황 >

구 분	항 목	수집일	건수
이용자 정보 (유효회원)	(필수) 이름, 아이디, 비밀번호, 이메일, 생년월일, 휴대전화번호 (선택) 생년월일, 성별		
휴면·탈퇴 회원	상동		

나. 개인정보 유출 규모 및 경로

(1) 개인정보 유출 규모

피심인이 건강식품 유통·판매 사이트를 운영하면서 수집한 회원의 개인정보 193,042건이 유출되었다.

< 피심인의 개인정보 유출 현황 >

구분	유 출 항 목	건 수
○○○○ 회원	아이디, 비밀번호, 이메일	193,042건

(2) 유출 경로

미상의 해커가 2017. 6. 14. SqlMap 툴을 사용하여 SQL Injection 방법으로 피심인의 쇼핑몰 사이트를 공격하여 피심인의 이용자 개인정보가 유출되었다.

(3) 유출 인지 및 대응

피심인은 2018. 3. 9. 한국인터넷진흥원으로부터 개인정보가 유출되었다는 연락을 받아 유출사실을 인지하고 같은 날 개인정보보호 포털(i-privacy.kr)에 신고 및 이용자에게 휴대전화 문자로 통지하였다.

3. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 사실 관계

가. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제{정보통신망법 제 28조(개인정보의 보호조치) 중 접근통제}를 소홀히 한 행위

1) (접근권한 기록보관) 피심인은 개인정보취급자의 접근권한의 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관하지 않은 사실이 있다.

2) (침입차단·탐지시스템 설치·운영) 피심인은 홈페이지(○○○○○○○, ○○○○○○)에 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 및 접속한 IP 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하지 않은 사실이 있다.

나. 개인정보처리시스템에 접속한 기록의 보관 및 점검{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접속기록의 위·변조방지}을 소홀히 한 행위

피심인은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 처리일시, 처리내역 등 접속기록을 최소 6개월 이상 보존·관리하여야 하나 2018. 3. 22.부터 보존·관리하였으며, 접속기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독한 사실이 없다.

다. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2018. 9. 18. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2018. 10. 10. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’, ‘접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치(제3호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘개인정보를 처리할 수 있도록 체계적으로 구성한 데이터베이스 시스템(이하 “개인정보처리시스템”이라 한다)에 대한 접근권한의 부여·변경·말소 등에 관한 기준의 수립·시행(제1호)’, ‘개인정보처리시스템에 대한 침입차단시스템 및 침입탐지시스템의 설치·운영(제2호)’ 조치를 하여야 한다.”라고 규정하고 있고, 제3항은 “접속기록의 위조·변조 방지를 위하여 ‘개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속하여 개인정보를 처리한 경우 접속일시, 처리내역 등의 저장 및 이의 확인·감독(제1호)’ 등의 조치를 하여야 한다.”고 규정하고 있으며, 제6항은 “개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치의 구체적 기준을 정하여 고시하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’라 한다) 제4조제3항은 “정보통신서비스 제공자등은 제1항 및 제2항에 의한 권한 부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관한다.”라고 규정하고 있고, 제5항은 “정보통신서비스 제공자등은 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 ‘개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지(제2호)’ 기능을 포함한 시스템을 설치·운영하여야 한다.”라고 규정하고 있으며, 제5조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 고시 제4조제3항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에 접근권한 부여, 변경, 말소 내역을 전자적으로 기록하거나 수기로 작성한 관리대장 등에 기록하고 해당 기록을 최소 5년간 보관하여야 하며, 관리대장 등에는 신청자 정보, 신청 및 적용일시, 승인자 및 발급자 정보, 신청 및 발급 사유 등의 내용이 포함되어야 하며 공식적인 절차를 통하여 관리하도록 한

다고 해설하고 있고, 제5항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 불법적인 접근(인가되지 않은 자가 사용자계정 탈취, 자료유출 등의 목적으로 개인정보처리시스템, 개인정보취급자의 컴퓨터 등에 접근하는 것을 말함) 및 침해사고(해킹, 컴퓨터바이러스, 논리폭탄, 메일폭탄, 서비스 거부 또는 고출력 전자기파 등의 방법으로 정보통신망 또는 이와 관련된 정보시스템을 공격하는 행위를 하여 발생한 사태) 방지를 위해 침입차단시스템, 침입탐지시스템, 침입방지시스템, 보안 운영체제(Secure OS), 웹방화벽, 로그분석시스템, ACL(Access Control List)을 적용한 네트워크 장비, 통합보안관제시스템 등을 활용할 수 있으며, 어느 경우라도 접근 제한 기능 및 유출 탐지 기능이 모두 충족되어야 하며 신규 위협 대응 등을 위하여 지속적인 업데이트 적용 및 운영·관리하여야 한다고 해설하고 있다.

고시 제5조제1항에 대해 정보통신서비스 제공자등은 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여 개인정보처리를 위한 업무수행과 관련이 없거나 과도한 개인정보의 조회, 정정, 다운로드, 삭제 등 비정상적인 행위를 탐지하고 적절한 대응조치를 하여야 하며, 개인정보처리시스템에 불법적인 접속 및 운영, 비정상적인 행위 등 이상 유무의 확인을 위해 식별자(개인정보처리시스템에서 개인정보취급자를 식별할 수 있도록 부여된 아이디 등), 접속일시(개인정보처리시스템에 접속한 시점 또는 업무를 수행한 시점) <년-월-일, 시:분:초>, 접속지(개인정보처리시스템에 접속한 자의 컴퓨터 또는 서버의 IP 주소 등), 수행업무(개인정보처리시스템에서 개인정보취급자가 처리한 내용을 알 수 있는 정보) <개인정보를 수집, 생성, 연계, 연동, 기록, 저장, 보유, 가공, 편집, 검색, 출력, 정정, 복구, 이용, 제공, 공개, 파기, 그 밖에 이와 유사한 행위> 등을 포함하는 접속기록을 최소 6개월 이상 보존·관리하여야 한다고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속 공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 부여 등 접근통제{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접근통제}를 소홀히 한 행위

1) (접근권한 기록보관) 피심인이 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 변경 또는 말소에 대한 내역을 최소 5년간 보관하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조 제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조제2항제1호, 고시 제4조제3항을 위반한 것이다.

2) (침입차단·탐지시스템 설치·운영) 피심인이 개인정보의 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단 및 침입탐지 시스템을 설치·운영하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호, 같은 법 시행령 제15조제2항, 고시 제4조제5항을 위반한 것이다.

나. 개인정보처리시스템에 접속한 기록의 보관 및 점검{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 접속기록의 위·변조방지}을 소홀히 한 행위

피심인이 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속일시, 처리내역 등 접속기록을 작성하여 월 1회 이상 이를 확인·감독하지 않고 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 개인정보처리시스템의 접속기록(로그기록)을 보존·관리하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제3호, 같은 법 시행령 제15조제3항제1호, 고시 제5조제1항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
○○○○	접근 통제	§28①2호	§15②1호	개인정보취급자에 대한 권한부여, 변경, 말소에 대한 기록을 5년 이상 보관하지 않은 행위(고시§4③)
	접근 통제	§28①2호	§15②2호	개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치하지 않은 행위(고시§4⑤)
	접속 기록	§28①3호	§15③1호	개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록을 작성하여 월 1회 이상 감독하지 않고, 최소 6개월 이상 접속기록을 보존하지 않은 행위(고시§5①)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다. 1) 개인정보처리시스템에 대한 접근 권한부여, 변경 또는 말소에 대한 내역을 기록하고, 그 기록을 최소 5년간 보관할 것 2) 정보통신망을 통한 불법적인 접근 및 침해사고 방지를 위해 개인정보처리시스템에 대한 접속 권한을 IP주소 등으로 제한하여 허가받지 않은 접근을 제한하고 개인정보처리시스템에 접속한 IP주소 등을 재분석하여 불법적인 개인정보 유출 시도를 탐지하는 기능을 포함한 시스템을 설치·운영할 것 3) 개인정보취급자가 개인정보처리시스템에 접속한 기록을 월 1회 이상 정기적으로 확인·감독하여야 하며, 시스템 이상 유무의 확인 등을 위해 최소 6개월 이상 접속기록을 보존·관리할 것

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

V. 과징금 부과

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제64조3의 제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8] (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 '개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(방송통신위원회 고시 제2015-30호, 이하 '과징금 부과기준'이라 한다)' 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 과징금 상한액과 기준금액

가. 과징금 상한액

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과징금 상한액은 같은 법 제64조3의제1항, 같은 법 시행령 제69조의2에 따라 위반행위와 관련된 정보통신서비스의 직전 3개년도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 기준금액

1) 고의·중과실 여부

과징금 부과기준 제5조제1항은, 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반행위의 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리목적의 유무, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

이에 따라, ▲정보통신망법 제28조제1항제2호에 따른 접근통제 중 기술적·관리적 보호조치 중 개인정보취급자에 대한 권한부여, 변경, 말소에 대한 기록을 5년 이상 보관하지 않은 행위, ▲정보통신망법 제28조제1항제2호에 따른 개인정보처리시스템에 침입차단 및 침입탐지시스템을 설치·운영하지 않은 행위, ▲정보통신망법 제28조제1항제3호에 따른 개인정보취급자의 개인정보처리시스템 접속기록을 작성하여 월 1회 이상 감독하지 않고, 최소 6개월 이상 접속기록을 보존하지 않은 행위 등 보호조치를 소홀히 한 피심인에게 개인정보 유출에 대한 중과실이 있다고 판단한다.

2) 중대성의 판단

과징금 부과기준 제5조제3항은, 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 있으면 위반행위의 중대성을 ‘매우 중대한 위반행위’로 판단하도록 규정하고 있고,

과징금 부과기준 제5조제3항 단서조항은, 위반행위의 결과가 ▲위반 정보통신서비스 제공자등이 위반행위로 인해 직접적으로 이득을 취득하지 않은 경우(제1호), ▲위반행위로 인한 개인정보의 피해규모가 위반 정보통신서비스 제공자등이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이내인 경우(제2호), ▲이용자의 개인정보가 공중에 노출되지 않은 경우(제3호) 중 모두에 해당할 때에는 ‘보통 위반행위’로, 1개 이상 2개 이하에 해당할 때에는 ‘중대한 위반행위’로 규정하고 있다.

이에 따라, 피심인의 위반행위의 결과가 ▲개인정보 유출로 피심인이 직접적인 이득을 취하지 않은 점, ▲유출된 개인정보가 피심인이 보유하고 있는 개인정보의 100분의 5 이상(2018. 5. 15. 기준, 피심인의 서비스인 ‘○○○○○○’ 이용자의 개인정보 000,000건 중 193,042건 유출)인 점, ▲이용자의 개인정보가 공중에 유출된 점 등을 종합적으로 고려할 때, ‘중대한 위반행위’로 판단한다.

3) 기준금액 산출

피심인의 ‘○○○○○○’ 매출을 위반행위 관련 매출로 하고, 직전 3개 사업년도의 연평균 매출액 0,000,000,000원에 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 ‘중대한 위반행위’의 부과기준을 1천분의 21을 적용하여 기준금액을 000,000,000원으로 한다.

< 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 부과기준율 >

위반행위의 중대성	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1천분의 27
중대한 위반행위	1천분의 21
보통 위반행위	1천분의 15

다. 필수적 가중 및 감경

과징금 부과기준 제6조와 제7조에 따라 위반행위의 기간이 1년 이내('17.6.14. ~'18.4.20.)이므로 기준금액을 유지하고,

최근 3년간 정보통신망법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 사실이 없으므로, 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액인 00,000,000원을 감경한 00,000,000원으로 한다.

라. 추가적 가중 및 감경

특별히 추가적으로 가중할 사항은 없으며, 방송통신위원회의 조사에 적극 협력한 점을 고려하여 100분의 20인 00,000,000원을 감경한다.

2. 과징금의 결정

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2 [별표 8] 2. 가. 1)(과징금의 산정기준과 산정절차) 및 과징금 부과기준에 따라 위와 같이 단계별로 산출한 금액인 00,000,000원이나, 최종 과징금 산출액이 1억원 미만에 해당하여 십만원 미만을 절사한 71,100,000원을 최종 과징금으로 결정한다.

< 과징금 산출내역 >

기준금액	필수적 가중감경	추가적 가중감경	최종 과징금*
000,000,000원	필수적 가중 없음	추가적 가중 없음	71,100천원
	필수적 감경 (50%, 00,000,000원)	추가적 감경 (20%, 00,000,000원)	
	→ 00,000,000원	→ 00,000,000원	

* ‘전기통신사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 산정 실무요령’에 따라 최종 과징금 산출액이 1억원 미만은 십만원 미만 절사, 1억원 이상은 백만원 미만 절사함

VI. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항에 대한 과태료는 같은 법 제76조제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 1,000만원을 적용한다.

< 위반 횟수별 과태료 금액 >

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
너. 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) (과태료의 가중) 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸, 조작, 허위의 정보

제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 가중할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위가 2개에 해당하므로 기준 금액의 30%인 300만원을 가중한다.

< 과태료 부과지침 [별표2] ‘과태료의 가중기준’ >

위반의 정도	나. 제3호 위반행위별 각 목의 세부기준에서 정한 행위가 2개에 해당하는 경우	기준금액의 30% 이내
	제3호 정보통신망법 시행령 제74조별표 9 제2호 너목 가. 정보통신망법 제28조제1항제1호에 따른 개인정보를 안전하게 취급하기 위한 내부관리계획의 수립·시행을 하지 않은 경우 나. 정보통신망법 제28조제1항제2호에 따른 개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운행을 하지 않은 경우 다. 정보통신망법 제28조제1항제3호에 따른 접속기록의 위조·변조 방지를 위한 조치를 하지 않은 경우 라. 정보통신망법 제28조제1항제4호에 따른 개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치를 하지 않은 경우 마. 정보통신망법 제28조제1항제5호에 따른 백신 소프트웨어의 설치·운영 등 컴퓨터바이러스에 의한 침해 방지조치를 하지 않은 경우 바. 정보통신망법 제28조제1항제6호에 따른 그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치를 하지 않은 경우	

2) **(과태료의 감경)** 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲조사협조 및 자진시정, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 감경할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§28①2·3호	1,000만원	300만원	없음	1,300만원
계				1,300만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위에 대해 1,300만원의 과태료를 부과한다.

< 위반행위별 과징금·과태료와 시정명령 >

위반 유형	과징금	과태료	시정명령	계
기술적·관리적 보호조치 §28①2·3호	7,110만원	1,300만원	○	8,410만원

VII. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제64조의3제1항제6호(과징금) 및 제76조제1항제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제

20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 8월 23일

위 원 장 이 효 성 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 고 삼 석 (인)

4. 통신사 영업점 등 개인정보보호 법규 위반행위(11.22.)

1. 개 요

방송통신위원회는 '19.11.22.(화) 전체회의를 개최하여, 개인정보 유출신고 및 이용자민원 접수 사업자 등 조사대상 20개사 중 11개사에 대해 정보통신망법상 개인정보 보호 관련 법규위반으로 시정명령과 함께 총 14,600만원의 과태료를 부과하기로 의결하였다.

이번 조사대상 20개사 중 11개사는 정보통신망법 위반사항이 확인되었고, 6개사는 위반사항이 없었으며, 3개통신사는 폐업, 소재불명 등으로 조사가 불가능 하였다.

위반사항으로는 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호 수집·보관, 개인정보 유출 등의 통지·신고 의무 위반, 침입차단 및 탐지시스템 설치·운영 위반 등 개인정보 보호조치 위반, 개인정보를 파기하지 않는 개인정보의 파기 위반 등 개인정보보호 법규를 위반한 것으로 나타났다.

과징금 부과대상인 4개사 중 3개사는 개인정보 보호조치 위반에 대해 시정명령으로 갈음하였으며, 1개사에 대해서는 1,852백만원의 과징금을 부과하였다.

또한 방송통신위원회는 11사에 대해 각 위반 사항에 대한 시정명령과 함께 개인정보 처리자에 대한 교육 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 방송통신위원회에 제출하도록 명령하였고, 그 중 3개사는 고발조치하고, 그리고 6개사는 수사기관에 이첩하였다.

2. 관련 사례

1 통신사 영업점 등 개인정보보호 법규

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2019 - 57 - 294호

안 건 명 통신사 영업점 등 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (사업자등록번호 : 668-04-00783)

대표이사 문요한

의 결 일 2019. 11. 22.

주 문

1. 피심인은 법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집 · 이용하지 아니하여야 한다.
2. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실 · 도난 · 유출 · 위조 · 변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적 · 관리적 보호조치를 취하여야 한다.
 - 가. 이용자의 주민등록번호, 여권번호, 계좌번호, 외국인등록번호, 신용카드번호 등 개인정보는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 한다.

나. 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 한다.

3. 피심인은 이용자의 동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용·목적은 달성한 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

4. 피심인은 제1항부터 제3항까지의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.

가. 금 액 : 20,000,000원

나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내

다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

○○○○(이하 ‘피심인’이라 한다)은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 일반현황 및 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

대표이사	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수('19.2.14. 기준)

< 피심인의 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	2017년	평 균
매출액				

※ 매출액 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

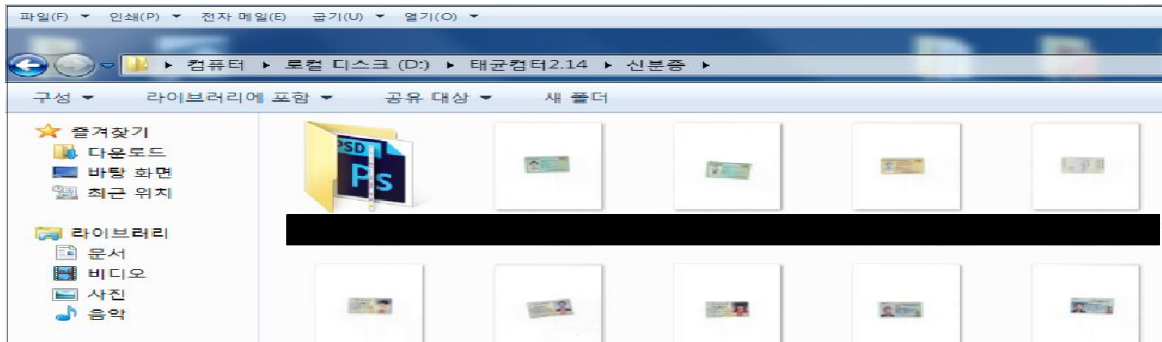
방송통신위원회는 민원신고 된 사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 조사하였고, 피심인에 대한 현장조사(2019. 2. 14.) 결과, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 주민등록번호를 수집·이용{정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)}한 행위

피심인은 이동통신 서비스 개통업무를 하면서 가입자의 주민등록증 스캔파일 9,741건, 주민등록등본 및 가족관계증명서 스캔파일 107건, 텍스트와 엑셀파일 형태로 12,690건(중복포함)의 주민등록번호를 수집·보관한 사실이 있다.

< 매장PC에 보관중인 주민등록증 스캔파일 >



나. 개인정보의 암호화{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 암호화}를 하지 아니한 행위

피심인은 이동통신 가입자의 주민등록번호 12,690건, 여권번호 13,942건, 계좌번호 1,102건, 외국인등록번호 144건, 신용카드번호 30건을 암호화하지 않고 평문으로 저장하였고, 가입자의 휴대전화번호 46,504건, 이메일 주소 6,538건, 주민등록증 및 가입신청서 스캔파일 9,741건, 주민등록등본 및 가족관계증명서 스캔파일 107건을 암호화하지 않고 저장한 사실이 있다.

< 개인정보 실태점검 도구 점검 결과 >

다. 수집·이용 목적이 달성된 개인정보{정보통신망법 제29조(개인정보의 파기) 중 목적을 달성한 경우}를 파기하지 아니한 행위

피심인은 2010. 10.부터 이동통신 가입신청자의 서류(주민등록증, 가입신청서) 스캔파일 9,848건과 이동통신 가입신청서를 통해 수집한 개인정보(이름,생년월일, 휴대전화번호,주민등록번호,계좌번호,주소 등) 80,950건(중복포함)이 담긴 엑셀파일 등을 개통 완료 후 파기하지 않고 보관한 사실이 있다.

< 피심인의 개인정보 수집 보유 현황 >

구분	항목		수집기간	건수(중복 포함)
업무용 컴퓨터	엑셀 및 텍스트 파일	이동전화번호	-	46,504
		주민등록번호	-	12,690
		여권번호	-	13,942
		계좌번호	-	1,102
		외국인등록번호	-	144
		신용카드번호	-	30
		이메일	-	6,538
	스캔파일	주민등록증, 가입신청서	'10.10.~'19.2.14.	9,741
		주민등록등본, 가족관계등명서	'17.6.~'19.2.14.	107

라. 처분의 사전통지 및 의견수렴

방송통신위원회는 2019. 5. 3. '개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지 및 의견수렴' 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2019. 5. 14. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 “정보통신서비스 제공자는 ‘본인확인기관

으로 지정받은 경우(제1호)', '법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)', '영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)'를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다."라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」 제1조는 “「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2제1항 제3호에서 "영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자"라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 이동전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’는 “정보통신망법 제23조의2제1항에 대해 본인확인기관이거나 법령이나 고시에서 주민등록번호의 수집·이용을 허용하는 경우가 아니면 주민등록번호를 수집·이용할 수 없으며, 기존에 보유하고 있는 주민등록번호도 법령 시행 후 2년 이내 파기하도록 하고 있어 2014년 8월 이전까지 삭제하여야 한다”고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보를 안전하게 저장·전송할 수 있는 암호화기술 등을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보가 안전하게 저장·전송될 수 있도록 ‘주민등록번호, 계좌번호 및 바이오정보 등 방

송통신위원회가 정하여 고시하는 정보의 암호화 저장(제2호), ‘그 밖에 암호화 기술을 이용한 보안조치(제4호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

제15조제6항은 “방송통신위원회는 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 사항과 법 제28조제1항제6호에 따른 그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치의 구체적인 기준을 정하여 고시하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’라 한다) 제6조제2항은 “정보통신서비스 제공자등은 계좌번호 등 정보에 대해서는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장한다.”라고 규정하고 있고, 제4항은 “정보통신서비스 제공자등은 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화해야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 “고시 제6조제2항에 대해 개인정보 유·노출 시에 2차 피해가 발생할 확률이 높은 계좌번호 등에 대해서는 안전한 알고리즘(128비트 이상)으로 암호화하여 저장·관리해야 한다”고 해설하고 있고, “제4항에 대해 이용자의 개인정보를 업무용 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 안전한 암호알고리즘이 탑재된 암호화 소프트웨어 등을 활용하거나 개인정보의 저장형태가 오피스 파일 형태일 때에는 해당 프로그램에서 제공하는 암호 설정 기능을 활용하고, MS Windows 등 운영체제에서 제공하는 암호화 기능을 활용”하도록 해설하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 ‘제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 “다만,

제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’는 “법 제29조제1항에 대해 개인정보 취급 위탁 시에도 위탁 업무에 따른 개인정보 이용 및 제공목적, 보유 및 이용기간 등을 정해 파기 사유가 발생하면 취급하고 있는 개인정보를 파기하도록 해야 한다”고 해설하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용{정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용제한)}한 행위

피심인이 본인확인기관으로 지정받은 바 없고, 법령 및 고시에서 주민등록번호의 수집·이용을 허용하는 경우에도 해당하지 않으므로 이용자의 주민등록번호를 보유해서는 아니되나, 이용자의 주민등록번호가 포함된 주민등록증 스캔파일 9,741건, 주민등록등본 및 가족관계증명서 스캔파일 107건, 텍스트와 엑셀파일 형태로 12,690(중복포함)을 수집·보관한 행위는 정보통신망법 제23조의2제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반한 것이다.

나. 개인정보의 암호화{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 암호화}를 하지 아니한 행위

피심인이 이용자의 주민등록번호, 여권번호, 계좌번호, 외국인등록번호, 신용카드

드번호 등 이용자의 개인정보를 안전한 암호알고리즘으로 암호화하지 않고 엑셀 파일 및 텍스트파일 형태로 저장한 행위는 정보통신망법 제28조제1항제4호(기술적·관리적 보호조치 중 암호화), 같은 법 시행령 제15조제4항제2호·제4호, 고시 제6조제2항·제4항을 위반한 것이다.

다. 수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기(정보통신망법 제29조(개인정보의 파기) 중 목적을 달성한 경우)하지 아니한 행위

피심인이 전기통신사업자로부터 처리 위탁받은 이동통신서비스 판매 및 가입이 완료되어 수집·이용 목적이 완료된 이용자 개인정보를 파기하지 않고 보관한 행위는 정보통신망법 제29조제1항(개인정보의 파기 중 목적을 달성한 경우)을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
○○○○	주민등록번호	§23의2①		법적 근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	암호화	§28④4호	§15④2·4호	이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때 암호화하지 않고 저장, 이용자의 계좌번호 등에 대해 안전한 알고리즘으로 암호화하지 않고 평문으로 저장한 행위(고시§6②·④)
	미파기	§29①1호		수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기하지 않고 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하지 아니하여야 한다.

나. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·

관리적 보호조치를 취하여야 한다. 1) 이용자의 주민등록번호, 여권번호, 계좌번호, 외국인등록번호, 신용카드번호 등 개인정보는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 한다. 2) 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 한다.

다. 피심인은 이용자의 동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용·목적 달성이 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

V. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항, 제28조(개인정보의 보호조치)제1항에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 '과태료 부과지침'이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 이번 피심인의 위반행위가 첫 번째에 해당하므로 1회 위반 과태료인 1,000만원을 각 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
다. 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
너. 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) **(과태료의 가중)** 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸, 조작, 허위의 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 가중할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) **(과태료의 감경)** 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲조사협조 및 자진시정, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 감경할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위 반 조 문	기 준 금 액	가 중	감 경	최 종 과 태 료
§23의2①	1,000만원	없음	없음	1,000만원
§28①4호	1,000만원	없음	없음	1,000만원
계				2,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항, 제28조제1항 위반행위에 대해 2,000만원의 과태료를 부과한다.

Ⅵ. 조사결과 수사기관 이첩

정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 이용자에게 동의받은 개인정보의 수집·이용 목적 등을 달성한 경우 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 이를 위반하는 경우 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

피심인은 조사당시까지 수집·이용 목적 등을 달성한 이용자의 개인정보를 파기하지 않고 보유하고 있어 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반하는 행위가 있다고 인정된다. 이에 같은 법 제73조제1의2호에 해당되어 조사결과를 수사기관에 이첩한다.

Ⅶ. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 11월 22일

위원장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위원 허 욱 (인)

위원 표 철 수 (인)

위원 김 창 룡 (인)

2 통신사 영업점 등 개인정보보호 법규

방 송 통 신 위 원 회 심의 · 의결

안전번호 제2019 - 57 - 300호

안 건 명 통신사 영업점 등 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (사업자등록번호 : 169-88-00137)

대표이사

의 결 일 2019. 11. 22.

주 문

1. 피심인은 법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하지 아니하여야 한다.
2. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다.
 - 가. 이용자의 주민등록번호, 여권번호, 계좌번호, 외국인등록번호, 신용카드번호 등 개인정보는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 한다.
 - 나. 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 한다.

3. 피심인은 이용자의 동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용·목적 달성을 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.
4. 피심인은 제1항부터 제3항까지의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
5. 피심인에 대하여 다음과 같이 과태료를 부과한다.
 - 가. 금 액 : 30,000,000원
 - 나. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 - 라. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

○○○(이하 '피심인'이라 한다)은 영리를 목적으로 이동통신서비스를 판매하는 등 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 '정보통신망법'이라 한다) 제25조에 따라 전기통신사업자로부터 개인정보 처리 위탁을 받은 사업자로, 피심인의 일반현황 및 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

대표이사	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수('19.2.21. 기준)

< 피심인의 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	2017년	평 균
매출액				

※ 매출액 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 민원신고 된 사업자를 대상으로 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 조사하였고, 피심인에 대한 현장조사(2019. 2. 21.) 결과, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 주민등록번호를 수집·이용{정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)}한 행위

피심인은 고객관리 사설프로그램(○○○○○○○)을 통해 이동통신 가입자의 신용 정보 조회이력에 가입자 주민등록번호 30건을 보관한 사실이 있다.

< 고객관리 사설프로그램에 보관중인 이용자의 주민등록번호 >

나. 개인정보의 출력·복사시 보호조치{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호 조치) 중 표시제한 조치}를 소홀히 한 행위

피심인은 고객관리 사설프로그램(○○○○○○○)을 통해 이동통신 가입자의 신용정보 조회 시 조회이력에서 가입자 주민등록번호 30건과 외국인등록번호 15건을 용도에 따라 출력 항목을 최소화하지 않은 사실이 있다.

< 고객관리 사설프로그램에 보관중인 이용자의 외국인 등록번호 >

다. 수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기{정보통신망법 제29조(개인정보의 파기) 중 목적을 달성한 경우}하지 아니한 행위

피심인은 2017. 5. 23.부터 이동통신 가입상담을 하면서 이용자의 개인정보(이름, 생년월일, 휴대전화번호, 주소, 계좌번호 등) 34,134건과 주민등록번호 30건, 외국인등록번호 15건을 파기하지 않고 고객관리 사설프로그램에 보관한 사실이 있다.

< 고객관리 사설프로그램에 보관중인 이용자의 개인정보 >

라. 처분의 사전통지 및 의견수렴

방송통신위원회는 2019. 5. 3. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전통지 및 의견수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청하였으며, 피심인은 2019. 5. 22. 의견을 제출하였다.

Ⅲ. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제23조의2제1항은 “정보통신서비스 제공자는 ‘본인확인기관으로 지정받은 경우(제1호)’, ‘법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우(제2호)’, ‘영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자로서 방송통신위원회가 고시하는 경우(제3호)’를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용할 수 없다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 제23조의2제1항제3호에 따라 고시한 「영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자 고시」 제1조는 “「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」 제23조의2제1항 제3호에서 “영업상 목적을 위하여 이용자의 주민등록번호 수집·이용이 불가피한 정보통신서비스 제공자”라 함은 전기통신사업법 제38조 제1항 또는 제2항에 따라 기간통신사업자로부터 이동통신서비스를 도매 제공 받아 재판매하는 전기통신사업자를 말한다. 다만, 본문의 영업상 목적이란 이동전화번호를 이용한 본인확인 서비스를 말한다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’는 정보통신망법 제23조의2제1항에 대해 “본인확인기관이거나 법령이나 고시에서 주민등록번호의 수집·이용을 허용하는 경우가 아니면 주민등록번호를 수집·이용할 수 없으며, 기존에 보유하고 있는 주민등록번호도 법령 시행 후 2년 이내 파기하도록 하고 있어 2014년 8월 이전까지 삭제하여야 한다”고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치(제6호)’를 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항은 “방송통신위원회는 제1항부터 제5항까지의 규정에 따른 사항과 법 제28조제1항제6호에 따른 그 밖에 개인정보의 안전성 확보를 위하여 필요한 보호조치의 구체적인 기준을 정하여 고시하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’라 한다) 제9조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보의 출력시(인쇄, 화면표시, 파일생성 등) 용도를 특정하여야 하며, 용도에 따라 출력 항목을 최소화 한다.”라고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 고시 제9조제1항에 대해 “정보통신서비스 제공자등은 개인정보처리시스템에서 개인정보를 출력(인쇄, 화면표시, 파일생성 등) 할 때에는 업무 수행 형태 및 목적, 유형, 장소 등 여건 및 환경에 따라 개인정보처리시스템에 대한 접근권한 범위 등을 고려하여 용도를 특정하고, 용도에 따라 출력 항목을 최소화 하여야 한다.”고 해설하고 있다.

다. 정보통신망법 제29조제1항은 “정보통신서비스 제공자등은 ‘제22조제1항, 제23조제1항 단서 또는 제24조의2제1항·제2항에 따라 동의를 받은 개인정보의 보유 및 이용기간이 끝난 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 다만, 다른 법률에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 그러하지 아니하다.”라고 규정하고 있으며, 제23조제1항 단서는 “다만, 제22조제1항에 따른 이용자의 동의를 받거나 다른 법률에 따라 특별히 수집 대상 개인정보로 허용된 경우에는 필요한 범위에서 최소한으로 그 개인정보를 수집할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

‘정보통신서비스 제공자를 위한 개인정보보호 법령 해설서’는 법 제29조제1항에 대해 “개인정보 취급 위탁 시에도 위탁 업무에 따른 개인정보 이용 및 제공

목적, 보유 및 이용기간 등을 정해 파기 사유가 발생하면 취급하고 있는 개인정보를 파기하도록 해야 한다”고 해설하고 있다.

라. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등, 해당 법 위반 사실과 관련한 관계인의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 주민등록번호를 수집·이용{정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용제한)}한 행위

피심인이 본인확인기관으로 지정받은 바 없고, 법령 및 고시에서 주민등록번호의 수집·이용을 허용하는 경우에도 해당하지 않아 이용자의 주민등록번호를 보유하여서는 아니되나, 고객관리 사설프로그램(○○○○○○○)을 통해 이동통신 가입자의 주민등록번호 30건을 보유한 행위는 정보통신망법 제23조의2제1항(주민등록번호의 사용 제한)을 위반한 것이다.

나. 개인정보의 출력·복사시 보호조치{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 표시제한 조치}를 소홀히 한 행위

피심인이 고객관리 사설프로그램(○○○○○○○)에서 신용정보 조회이력을 표시할 때 가입자 주민등록번호 30건과 외국인등록번호 15건을 용도에 따라 출력 항목을 최소화하지 않은 행위는 정보통신망법 제28조제1항제6호(기술적·관리적 보호조치 중 표시제한 조치), 같은 법 시행령 제15조제6항, 고시 제9조제1항을 위반한 것이다.

다. 수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기{정보통신망법 제29조(개인정보의 파기) 중 목적을 달성한 경우}하지 아니한 행위

피심인이 전기통신사업자로부터 처리 위탁받은 통신서비스 판매 및 가입이 완료되어 수집·이용 목적이 완료된 이용자 개인정보 34,134건을 파기하지 않고 보관한 행위는 정보통신망법 제29조제1항을 위반한 것이다.

< 피심인의 위반사항 >

사업자명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
○○○	주민등록 번호	§23의2①		법적 근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·이용한 행위
	출력복사 보호조치	§28①6호	§15⑥	개인정보처리시스템에서 개인정보의 출력시 용도를 특정하고, 용도에 따라 출력항목을 최소화하지 않은 행위 (고시 §9①)
	미파기	§29①1호		수집·이용 목적이 달성된 개인정보를 파기하지 않고 컴퓨터 등에 보관한 행위

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

가. 피심인은 법령에서 허용하는 경우를 제외하고는 이용자의 주민등록번호를 수집·이용하지 아니하여야 한다.

나. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 다음과 같은 기술적·관리적 보호조치를 취하여야 한다. 1) 이용자의 주민등록번호, 여권번호, 계좌번호, 외국인등록번호, 신용카드번호 등 개인정보는 안전한 암호알고리즘으로 암호화하여 저장하여야 한다. 2) 이용자의 개인정보를 컴퓨터, 모바일 기기 및 보조 저장매체 등에 저장할 때에는 이를 암호화하여야 한다.

다. 피심인은 이용자의 동의를 받은 개인정보의 수집 및 이용·목적 달성이 종료된 경우에는 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

V. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제23조의2(주민등록번호의 사용 제한)제1항, 제28조(개인정보의 보호조치)제1항에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제2호·제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 피심인은 최근 3년간 같은 위반행위로 과태료 처분(‘17. 12. 21.)을 받은 사실이 있으므로 2회 위반에 해당하는 2,000만원을 각 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
다. 법 제23조의2제1항을 위반하여 주민등록번호를 수집·이용하거나 같은 조 제2항에 따른 필요한 조치를 하지 않은 경우(법 제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)	법 제76조 제1항제2호	1,000	2,000	3,000
너. 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) **(과태료의 가중)** 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸, 조작, 허위의 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 가중할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항 및 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) **(과태료의 감경)** 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲조사협조 및 자진시정, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 감경할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해 조사 과정 중 법규 위반행위를 중지하고, 시정조치(안) 사전통지 및 의견제출 기간 이내에 법규 위반행위에 대하여 시정을 완료한 점을 고려하여 기준 금액의 50%인 1,000만원을 감경하고, 제23조의2제1항 위반 행위에 대해서는 특별히 해당사항이 없으므로 과태료를 감경하지 않는다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§23의2①	2,000만원	없음	없음	2,000만원
§28①6호	2,000만원	없음	1,000만원	1,000만원
계				3,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제23조의2제1항, 제28조제1항 위반행위에 대해 3,000만원의 과태료를 부과한다.

VI. 조사결과 수사기관 이첩

정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호에 따라 정보통신서비스 제공자등은 이용자에게 동의받은 개인정보의 수집·이용 목적 등을 달성한 경우 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생할 수 없도록 파기하여야 한다. 이를 위반하는 경우 같은 법 제73조제1의2호에 따라 2년 이하의 징역 또는 2천만원 이하의 벌금에 해당한다.

피심인은 조사당시까지 수집·이용 목적 등을 달성한 이용자의 개인정보를 파기하지 않고 보유하고 있어 정보통신망법 제29조(개인정보의 파기)제1항제1호를 위반하는 행위가 있다고 인정된다. 이에 같은 법 제73조제1의2호에 해당되어 조사결과를 수사기관에 이첩한다.

VII. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령) 및 제76조제1항제2호·제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제 20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 11월 22일

위 원 장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 욱 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

3 통신사 영업점 등 개인정보보호 법규

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2019 - 57 - 302호

안 건 명 통신사 영업점 등 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (사업자등록번호 :)

대표이사

의 결 일 2019. 11. 22.

주 문

1. 피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.
2. 피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.
3. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금 및 과태료를 부과한다.

- 가. 과 정 금 : 1,852,000,000원
 나. 과 태 료 : 10,000,000원
 다. 납부기한 : 고지서에 명시된 납부기한 이내
 라. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점
 마. 과태료를 내지 않으면 질서위반행위규제법 제24조, 제52조, 제53조제1항 및 제54조에 따라 불이익이 부과될 수 있음

이 유

I. 기초 사실

○○○(이하 ‘피심인’이라 한다)는 영리를 목적으로 온라인 쇼핑몰(○○○.○○○) 서비스를 운영하는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 ‘정보통신망법’이라 한다) 제2조제1항제3호에 따른 정보통신서비스 제공자이고, 피심인의 일반현황 및 최근 3년간 매출액은 다음과 같다.

< 피심인의 일반현황 >

대표이사	설립일자	자본금	주요서비스	종업원 수('18.11.14. 기준)

< 피심인의 최근 3년간 매출액 현황 >

(단위 : 백만원)

구 분	2015년	2016년	2017년	평 균
관련 매출액				

※ 자료 출처 : 피심인이 제출한 자료

II. 사실조사 결과

1. 조사 대상

방송통신위원회는 피심인이 운영 중인 웹사이트의 이벤트페이지에 모바일 웹을 통하여 로그인 시, 타인의 주문정보 접근이 가능하게 되었으며 이용자가 특정 페이지(마이페이지, 구매정보)에 접속하면서 타인의 개인정보 20건이 권한 없는 타인에게 노출되었다는 피심인의 신고(2018. 11. 2.)를 접수하였다.

※ 유출인지 : 고객 온라인 게시판을 통해 모바일 웹에서 타인으로 로그인 되었다는 민원이 접수되어 인지함

이에, 방송통신위원회는 한국인터넷진흥원과 함께 정보통신망법 위반 여부에 대한 개인정보 취급·운영 실태를 조사하였고, 피심인에 대한 현장조사(2018. 11. 14.) 결과, 다음과 같은 사실을 확인하였다.

2. 행위 사실

가. 개인정보 수집현황

피심인은 웹페이지(○○○.○○○) 및 모바일 앱(○○○)으로 온라인 쇼핑몰 서비스를 제공하면서 2018. 11. 14. 기준으로 00,000,000건의 회원정보를 보유하고 있다.

< 피심인의 개인정보 수집 현황 >

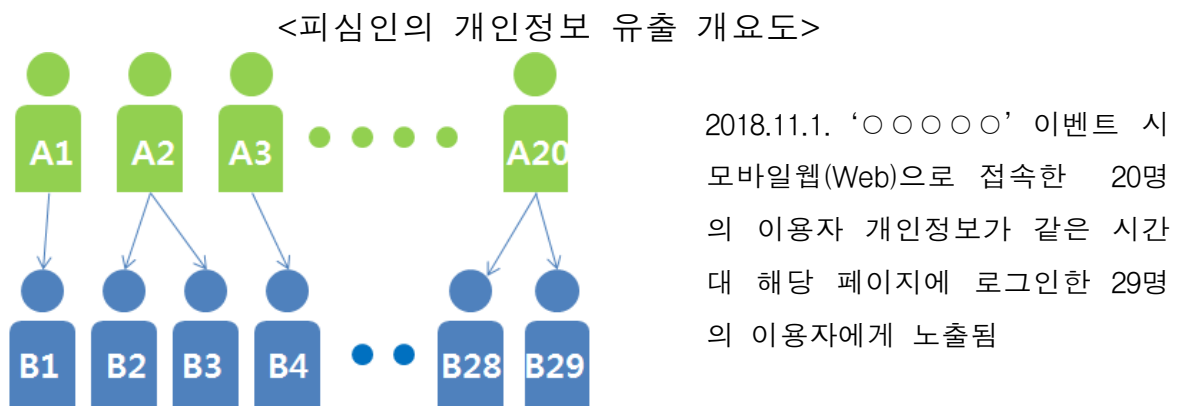
구 분	항 목	수집일	건수
유효회원	[필수] 이름, 생년월일, 이메일, 비밀번호, 휴대전화번호		00,000,000건
휴면회원	[선택] 성별, 주소 상동		0,000,000건
계			00,000,000건

나. 개인정보 유출 규모 및 경로

1) 개인정보 유출규모

피심인이 ‘온라인 전자상거래’ 서비스를 운영하면서 수집한 회원의 개인정보 약 20건*이 타인에게 노출되었다.

* 20명의 이용자 개인정보가 해당 페이지에 로그인한 이용자 29명에게 노출됨



< 피심인의 개인정보 유출현황 >

구 분	유 출 항 목	건 수
○○○ 회원	이름, 이메일, 휴대폰번호, 배송지 주소	20건

2) 유출 경로

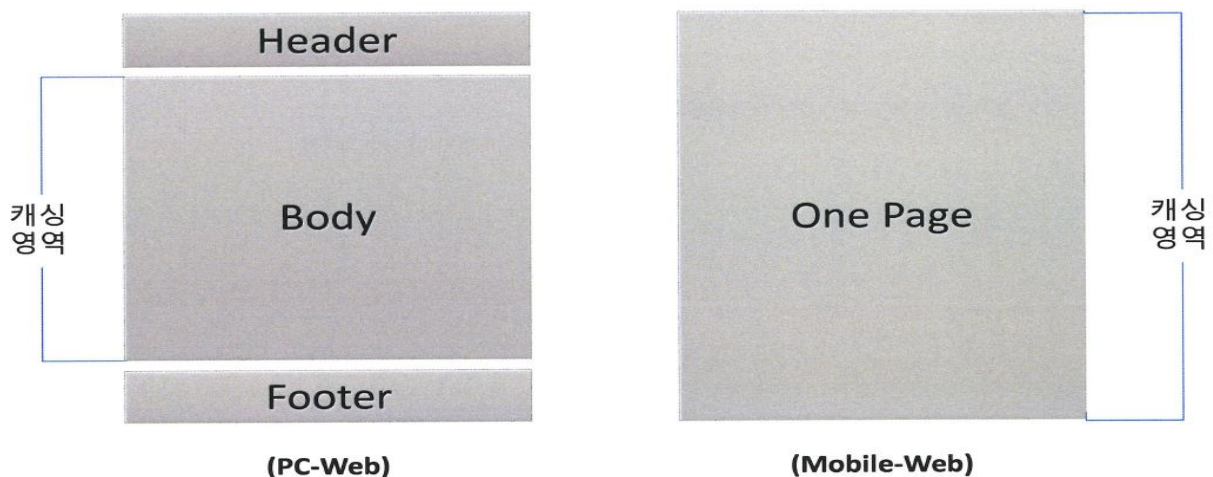
피심인이 2018. 11. 1. 00:00에 새로운 캐시 정책을 적용한 ‘○○○○○’ 이벤트 페이지(○○○○.○○○)를 오픈하면서 캐시 설정 오류로 인하여 타인의 캐시 데이터를 받은 이용자가 특정 페이지(마이페이지, 구매정보)에 접속하면서 타인의 개인정보 총 20건이 노출되었다.

3. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 등 사실 관계

가. 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 개인정보 유·노출 방지조치}되지 않도록 조치를 취하지 않은 행위

피심인은 2018. 10. 30. ‘○○○○○’ 이벤트대비 서버 폭주에 따른 이용자 접속 지연 해결을 위해 개발부서에 새로운 캐시(Cache)정책 배포를 요청하였고, 이를 개선하기 위해 Nginx¹⁶⁾(‘엔진엑스’라 읽는다) 중 캐싱을 통한 Fast CGI¹⁷⁾ 기능을 Mobile Web 부분에 적용(2018. 10. 31. 22:00)하였다. 2018. 11. 1. 00:00 이벤트 페이지(○○○○.○○○)를 오픈하였으나, 정상적인 캐시 설정에는 웹페이지 정보(페이지 HTML)만 저장해야 하는데 새로 배포된 캐시 설정에는 이용자의 쿠키정보(자동로그인 토큰)까지 저장되어 캐시 저장 후 1분 이내에 이벤트 페이지 접속 시 타인의 캐시 데이터를 받은 이용자(29명)가 특정 페이지(마이페이지, 구매정보)에 접속하면서 타인의 정보(20명)가 노출되도록 한 사실이 있다.

<피심인이 ‘○○○○○’ 이벤트 대비 적용한 캐시 정책>



16) Nginx : 오픈 소스 기반 웹 서버 프로그램으로 Fastcgi를 이용한 Cache기능을 기본적으로 제공한다. 웹 서버 프로그램으로는 아파치(Apache) 웹서버, 구글 웹서버 등이 있다.

17) Fast CGI : 하나의 프로세스가 다중 CGI 요청을 처리하도록 하여 속도를 향상시킨 웹 서버 플러그인 프로그램으로, 모든 프로세스 요청이 하나의 프로세스를 공유하기 때문에 많은 프로그램 명령이 절약되어 처리 속도가 빠르다.

나. 처분의 사전통지 및 의견 수렴

방송통신위원회는 2019. 2. 20. ‘개인정보보호 법규 위반사업자 시정조치(안) 사전 통지 및 의견 수렴’ 공문을 통하여 이 사건에 대한 피심인의 의견을 요청 하였으며, 피심인은 2019. 3. 4. 의견을 제출하였다.

III. 위법성 판단

1. 관련법 규정

가. 정보통신망법 제28조제1항은 “정보통신서비스 제공자등이 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 대통령령이 정하는 기준에 따라 ‘개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위한 침입차단시스템 등 접근 통제장치의 설치·운영(제2호)’을 하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제2항은 “개인정보에 대한 불법적인 접근을 차단하기 위하여 ‘그 밖에 개인정보에 대한 접근통제를 위하여 필요한 조치(제5호)’를 하여야 한다.”고 규정하고 있다.

정보통신망법 시행령 제15조제6항에 따라 위 기준 수립·시행의 내용을 구체적으로 정하고 있는 「개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준」(방송통신위원회 고시 제2015-3호, 이하 ‘고시’) 제4조제9항은 “정보통신서비스 제공자등은 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터에 조치를 취하여야 한다.”라고 규정하고 있다.

‘고시 해설서’는 고시 제4조제9항에 대해 “정보통신서비스 제공자등은 규모, 여건 등을 고려하여 스스로의 환경에 맞는 보호조치를 하되, 보안대책 마련, 보

안 기술 마련, 운영 및 관리 측면에서의 개인정보 유·노출 방지 조치를 하여야 한다.”라고 해설하고 있다.

나. 정보통신망법 제64조제3항은 “방송통신위원회는 정보통신서비스 제공자등이 이 법을 위반한 사실이 있다고 인정되면 소속공무원에게 정보통신서비스 제공자등의 사업장에 출입하여 업무상황, 장부 또는 서류 등을 검사하도록 할 수 있다.”라고 규정하고 있다.

2. 위법성 판단

가. 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출{정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 중 개인정보 유·노출 방지조치}되지 않도록 조치를 취하지 않은 행위

고시 제4조제9항의 입법 목적은 개인정보 유·노출에 영향을 미칠 수 있는 위험요소를 분석하여 에러, 오류 상황이 처리되지 않거나 불충분하게 처리되지 않도록 구성하는 등 보안대책을 마련하여야 한다는 것이다.

피심인이 PC web 이벤트 페이지에 대해서는 서버에서 Json을 캐싱하도록 설정하였으나(Html의 body부분만 캐싱), mobile web 이벤트 페이지는 전체를 캐싱하도록 설정하였고, 이 과정에서 이용자를 식별할 수 있는 쿠키 값(wmp_web_token)마저 캐싱되어, 캐시 저장 후 1분 이내에 이벤트 페이지 접속 시 타인의 캐시 데이터를 받은 이용자(29명)가 특정 페이지(마이페이지, 구매정보)에 접속하면서 타인의 정보(20명, 항목 : 이름, 이메일, 휴대폰번호, 배송지 주소)가 열람권한이 없는 자에게 공개되도록 한 행위는, 정보통신망법 제28조제1항제2호(기술적·관리적 보호조치 중 접근통제), 같은 법 시행령 제15조제2항제5호, 고시 제4조9항을 위반한 것이다.

<피심인의 노출 사고 시나리오>

- ① 다수의 이용자가 자동 로그인 체크하여 로그인, 이 때 쿠키(○○○(로그인쿠키)와 ○○○○○(자동 로그인 쿠키)가 생성
- ② 이벤트 페이지 전체를 캐시 설정하여 이용자의 ○○○(로그인쿠키)와 ○○○○○(자동 로그인 쿠키)이 캐싱 데이에 저장됨
- ③ ①의 과정을 거친 사용자들이 브라우저를 닫고 새롭게 브라우저를 연 후 이벤트 페이지 URL에 직접 접근
- ④ 특정 시간(캐시 저장 후 1분 이내)내 이벤트 페이지를 재 접속 시 타인의 쿠키가 저장된 캐시 정보를 반환 처리
- ⑤ 타인의 캐시 데이터를 받은 이용자가 개인정보 또는 구매 정보 등 특정 페이지 접속 시 타인의 정보가 노출됨

< 피심인의 위반사항 >

사업자 명	위반 내용	법령 근거		
		법률	시행령	세부내용(고시 등)
○○○	접근 통제	§28①2호	§15②5호	취급 중인 개인정보가 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하지 아니한 행위(고시§4⑨)

IV. 시정조치 명령

1. 시정명령

피심인은 개인정보를 처리할 때에는 개인정보의 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손을 방지하고 개인정보의 안전성을 확보하기 위하여 취급중인 개인정보가 인터넷 홈페이지, P2P, 공유설정 등을 통하여 열람권한이 없는 자에게 공개되거나 외부에 유출되지 않도록 개인정보처리시스템 및 개인정보취급자의 컴퓨터와 모바일 기기에 조치를 취하여야 한다.

2. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 제1항의 시정명령에 따른 시정조치를 이행하고, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육을 실시하여야 하며, 그 실시결과를 포함한 재발방지대책을 수립하여 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내에 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

V. 과징금 부과

피심인은 정보통신망법 제64조의3제1항제6호에 따라 이용자의 개인정보가 분실·유출된 경우로서 개인정보 보호조치(제28조제1항)를 하지 않은 경우에 해당하여, 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하의 과징금을 부과할 수 있다.

피심인의 경우, 직원 실수로 인하여 일시적(약 34시간)으로 타인의 개인정보가 소규모 노출(20건)된 사안이나, 최근 3년간 유사한 위반행위로 처분('00.00.00. 의결, 과태료처분)을 받았음에도 유출사고가 재발한 2회 위반 사업자라는 점을 고려하여 과징금을 부과한다.

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2제1항과 제4항 [별표 8] (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 '개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준(방송통신위원회 고시 제2015-30호, 이하 '과징금 부과기준'이라 한다)' 따라 다음과 같이 부과한다.

1. 과징금 상한액 및 기준금액

가. 과징금 상한액

피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반에 대한 과징금 상한액은 같은 법 제

64조3의제1항, 같은 법 시행령 제69조의2에 따라 위반행위와 관련된 정보통신서비스의 직전 3개년도의 연평균 매출액의 100분의 3 이하에 해당하는 금액으로 한다.

나. 기준금액

1) 고의·중과실 여부

과징금 부과기준 제5조제1항은, 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 위반행위의 중대성의 판단기준 중 고의·중과실 여부는 영리목적의 유무, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 기술적·관리적 보호조치 이행 여부 등을 고려하여 판단하도록 규정하고 있다.

이에 따를 때, ▲피심인의 행위가 고의성이 없고 단순 과실로 보이는 점을 고려하면 피심인에게 중과실이 있다고 보기 어렵다.

2) 중대성의 판단

과징금 부과기준 제5조제2항은, 위반 정보통신서비스 제공자등에게 고의·중과실이 없으면 위반행위의 중대성을 보통 위반행위로 판단한다고 규정하고 있다.

이에 따를 때, 피심인의 고의·중과실이 없으므로 ‘보통 위반행위’로 판단한다.

3) 기준금액 산출

피심인은 위반행위와 관련된 매출액에 대해 ‘개인정보 노출사건으로 인하여 직접 영향을 받은 서비스는 ‘○○○○○’ 이벤트 모바일 웹부문에 해당하고 이외에 간접적으로 영향을 받은 서비스를 특별히 산정하기 어려워 위반행위와 관련

된 정보통신서비스 매출액은 ‘○○○○○’ 이벤트 모바일 웹부문 매출액으로 한정해야 하나, 해당 이벤트는 ‘18년에 처음 실시된 서비스로 ‘18년 직전 3개 사업 연도의 매출액이 없어 매출액 산정이 곤란한 경우에 해당, 과징금을 부과하더라도 정액 과징금으로 부과하는 것이 타당’하다는 의견을 제출하였나,

‘○○○○○’ 이벤트는 새로운 사업이 아닌 전체 쇼핑몰 사업의 일환으로 진행되었고 서비스 범위도 동일하여 위반행위 관련 매출액을 ‘○○○○○’ 이벤트로 한정하여 산정하는 것은 부적절하므로, 위 의견을 수용하지 않았다.

이에 따라 피심인의 위반행위와 관련된 ‘○○○.○○○’ 매출액을 위반행위와 관련된 매출로 하고, 위반행위와 관련된 직전 3개 사업연도의 연평균 매출액 000,000,000천원에 정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 ‘보통 위반행위’의 부과기준을 1천분의 15를 적용하여 기준금액을 0,000,000,000원으로 한다.

<정보통신망법 시행령 [별표 8] 2. 가. 1)에 따른 부과기준을>

위반행위의 중대성	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1천분의 27
중대한 위반행위	1천분의 21
보통 위반행위	1천분의 15

다. 필수적 가중 및 감경

과징금 부과기준 제6조와 제7조에 따라 피심인 위반행위의 기간이 1년 이내 ‘단기 위반행위’에 해당하므로 기준금액을 유지하고,

최근 3년간 정보통신망법 제64조의3제1항 각 호에 해당하는 행위로 과징금 처분을 받은 사실이 없으므로, 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액인 0,000,000,000원을 감경한다.

라. 추가적 가중 및 감경

과징금 부과기준 제8조에 따라 위반행위의 주도 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조 여부 등을 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 50의 범위 내에서 가중·감경할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따를 때, 피심인이 ▲개인정보 유출사실을 자진 신고한 점, ▲조사에 성실히 협조한 점 등을 종합적으로 고려하여 필수적 가중·감경을 거친 금액의 100분의 30에 해당하는 00,000,000원을 감경한다.

2. 과징금의 결정

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치) 위반행위에 대한 과징금은 같은 법 제64조의3제1항제6호, 같은 법 시행령 제69조의2 [별표 8] 2. 가. 1) (과징금의 산정기준과 산정절차) 및 과징금 부과기준에 따라 위와 같이 단계별로 산출한 금액인 0,000,000,000원이나, 최종 과징금 산출액이 1억원 이상에 해당하여 백만원 미만을 절사한 1,852,000,000원을 최종 과징금으로 결정한다.

<과징금 산출내역>

기준금액	필수적 가중·감경	추가적 가중·감경	최종 과징금*
0,000,000천원	필수적 가중 없음	추가적 가중 없음	1,852백만원
	필수적 감경 (50%, 0,000,000천원)	추가적 감경 (30%, 000,000천원)	
	→ 0,000,000천원	→ 0,000,000천원	

* ‘전기통신사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 산정 실무요령’에 따라 최종 과징금 산출액이 1억원 미만은 십만원 미만 절사, 1억원 이상은 백만원 미만 절사함

VI. 과태료 부과

피심인의 정보통신망법 제28조(개인정보의 보호조치)제1항에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항제3호, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」(이하 ‘과태료 부과지침’이라 한다)에 따라 다음과 같이 부과한다.

가. 기준금액

정보통신망법 시행령 [별표 9]와 과태료 부과지침 제6조는 최근 3년간 같은 위반행위를 한 경우 위반 횟수에 따라 기준금액을 규정하고 있고, 피심인은 최근 3년간 같은 위반행위로 과태료 처분(‘17. 10. 12.)을 받은 사실이 있으므로 2회 위반에 해당하는 2,000만원을 적용한다.

〈 위반 횟수별 과태료 금액 〉

위 반 사 항	근거법령	위반 횟수별 과태료 금액(만원)		
		1회	2회	3회 이상
너. 법 제28조제1항(제67조에 따라 준용되는 경우를 포함한다)에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 않은 경우	법 제76조 제1항제3호	1,000	2,000	3,000

나. 과태료의 가중 및 감경

1) **(과태료의 가중)** 과태료 부과지침 제8조는 ▲증거인멸, 조작, 허위의 정보 제공 등 조사방해, ▲위반의 정도, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 가중할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 가중할 수 있다고 규정하고 있다.

그러나 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해서 특별히 해당 사항이 없으므로 과태료를 가중하지 않는다.

2) (과태료의 감경) 과태료 부과지침 제7조는 ▲당사자 환경, ▲사업규모와 자금사정, ▲개인(위치)정보보호 노력정도, ▲조사협조 및 자진시정, ▲기타 위반행위의 정도와 동기, 사업규모, 그 결과 등을 고려하여 과태료를 감경할 필요가 있다고 인정되는 경우에는, 기준금액의 2분의 1까지 감경할 수 있다고 규정하고 있다.

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반 행위에 대해 시정조치(안) 사전통지 및 의견제출 기간 이내에 법규 위반행위에 대하여 시정 완료한 점을 고려하여 기준 금액의 50%인 1,000만원을 감경한다.

< 과태료 산출내역 >

위반조문	기준금액	가중	감경	최종 과태료
§28①2호	2,000만원	없음	1,000만원	1,000만원
계				1,000만원

다. 최종 과태료

이에 따라 피심인의 정보통신망법 제28조제1항 위반행위에 대해 1,000만원의 과태료를 부과한다.

< 위반행위별 과징금·과태료와 시정명령 >

위반 유형	과징금	과태료	시정명령	계
기술적·관리적 보호조치 §28①2호	185,200만원	1,000만원	○	186,200만원

Ⅶ. 고 발

피심인의 위반행위는 정보통신망법 제28조제1항제2호부터 제5호까지의 규정에 따른 기술적·관리적 조치를 하지 아니하여 이용자의 개인정보를 유출한 경우이므로 같은 법 제64조의3제1항제6호에 해당하는 행위가 있다고 인정된다. 이에 피심인을 같은 법 제73조(벌칙) 및 제69조의2(고발) 규정에 따라 수사기관에 고발한다.

Ⅷ. 결론

피심인의 정보통신망법 위반행위에 대하여 같은 법 제64조제4항(시정명령), 제64조의3제1항제6호(과징금) 및 제76조제1항제3호(과태료)에 따라 주문과 같이 결정한다.

이의제기 방법 및 기간

피심인은 이 시정명령 부과처분에 불복이 있는 경우, 「행정심판법」 제27조 및 「행정소송법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판청구 또는 관할법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

피심인은 이 과태료 부과처분에 불복이 있는 경우, 「질서위반행위규제법」 제20조의 규정에 따라 처분을 받은 날로부터 60일 이내에 방송통신위원회에 서면으로 이의를 제기할 수 있다.

과태료 부과처분에 대한 피심인의 이의제기가 있는 경우, 방송통신위원회의 과태료 부과처분은 「질서위반행위규제법」 제20조제2항의 규정에 따라 그 효력을 상실하고 관할법원(당사자 주소지의 지방법원 또는 그 지원)이 과태료 재판 절차에 따라 결정한다. 이 경우 피심인은 관할법원의 과태료 재판이 확정된 이후 재판 결과에 따라 과태료 납입 의무를 부담한다.

이에 주문과 같이 의결한다.

2019년 11월 22일

위 원 장 한 상 혁 (인)

부위원장 김 석 진 (인)

위 원 허 육 (인)

위 원 표 철 수 (인)

위 원 김 창 룡 (인)

Ⅲ. 부 록

Ⅲ-1. 방송·통신 금지행위 및 단말기유통법 관련 규정

- 1 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준
- 2 방송통신사업 금지행위 등에 대한 업무 처리 규정
- 3 전 통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건 부과에 부당한 행위 세부 기준
- 4 시정조치명령 불이행에 대한 이행강제금 부과 세부기준
- 5 금지행위 위반에 대한 고발 기준
- 6 시정명령을 받은 사실의 공표 기준
- 7 경제적 이익 등 제공의 부당한 이용자 차별행위에 관한 세부기준
- 8 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준

- 9 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정
- 10 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반에 대한 과징금 부과 세부기준
- 11 지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부기준
- 12 보편적 시청권 관련 금지행위 세부기준
- 13 인터넷 멀티미디어 방송사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준
- 14 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준
- 15 방송광고판매대행 등에 관한 법률에 따른 과징금 부과 세부기준

1. 방송·통신 금지행위 관련 규정

1. 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2008. 05. 19. 방송통신위원회 고시 제2008-52호
 개정 2009. 11. 05. 방송통신위원회 고시 제2009-27호
 개정 2011. 04. 29. 방송통신위원회 고시 제2011-27호
 개정 2012. 11. 29. 방송통신위원회 고시 제2012-98호
 개정 2015. 07. 31. 방송통신위원회 고시 제2015-07호
 개정 2015. 10. 21. 방송통신위원회 고시 제2015-25호
 개정 2016. 11. 17. 방송통신위원회 고시 제2016-11호
 개정 2019. 04. 30. 방송통신위원회 고시 제2019- 6호

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법」(이하 “법”이라 한다) 제53조제4항, 동법 시행령(이하 “영”이라 한다) 제46조 및 별표 6에 따른 금지행위 위반에 대한 과징금 부과에 필요한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제53조제3항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 통신시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 가중, 추가적 가중·감면을 거쳐 과징금을 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ①매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제50조제1항제1호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호에 따른 행위는 영 제47조제1항에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액, 법 제50조제1항제5호, 제5조의2 및 제8호에 따른 행위는 영 제47조제1항에 따른 매출액에 100분의 1을 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.
 ②법 제53조제1항 단서에 따라 매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우로서, 법 제50조제1항제1호부터 제4호까지, 제6호 및 제7호에 따른 행위는 10억원, 법 제50조제1항제5호, 제5조의2 및 제8호에 따른 행위는 8억원을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ①영 별표 6 2. 나. 1). 가)에 따른 “관련매출액” 산정이 가능한 경우에는 위반 전기통신사업자의 관련매출액에 별표 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

②영 별표 6 2. 나. 1). 라)에 따른 “관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우”에는 별표 2에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

③제1항에 따른 부과기준율과 제2항에 따른 부과기준금액은 위반 전기통신사업자의 위반기간 동안 위반행위에 대하여 경쟁질서의 저해 정도, 시장예의 영향, 소비자 피해 정도 등 위반의 내용 및 정도를 고려하여 위반행위의 유형별로 중대성의 정도를 구분하여 정한다.

제5조(위반기간의 산정) ①위반기간은 위반행위의 개시일부터 종료일까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 위반행위의 종료일로 본다.

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 전기통신사업자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 손해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 혹은 손해의 발생이 종료된 날을 위반행위의 종료일로 본다. 다만, 동 이득의 취득 또는 손해의 발생이 방송통신위원회의 심의종결일에도 종료되지 아니한 경우에는 동 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.
2. 위반행위가 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 종료되지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.
3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 통신시장상황 등 제반사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위의 종료일을 해당 위반행위의 종료일로 본다.

②제1항에 따른 위반기간을 산정하면서 위반행위의 개시일 또는 종료일이 불분명한 경우에는 전기통신사업자의 영업·재무관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 역무제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 통신시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있다.

제6조(관련매출액의 산정) ①관련매출액은 위반 전기통신사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 하되, 위반행위가 해당 서비스의 가입자 모집 또는 유지와 관련된 경우에는 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 가입자 수와 1가입자당 해당 서비스의 월평균매출액, 해당 서비스 가입자의 위반행위와 관련된 가입기간을 고려하여 산정한다.

②제1항에 따른 관련매출액 산정시 서비스의 범위는 전기통신사업 회계분리기준 제3조에 따른 역무분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하되, 위반행위가 해당 서비스의 통화료, 부가서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고, 그 영향도 그 영역에 한정된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정하여 관련 매출액을 산정한다.

③전기통신사업자의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 이용자에게 손해를 발생시키는 경우에는 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자의 손해와 연관된 서비스를 매출액 산정의 관련서비스로 볼 수 있으며, 다른 사업자의 직접적 손해가 없고 이용자에게만 손해가 미치는 경우에는 이용자의 손해와 연관된 서비스를 매출액 산정의 관련서비스로 볼 수 있다.

④서비스에 대한 매출액은 법 제49조에 따른 영업보고서 등 회계자료를 참고하여 정하되, 이를 통해 위반행위로 인하여 발생한 매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 전기통신사업자의 과거 실적, 동종 유사 역무제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.

⑤다음 중 어느 하나에 해당하는 경우에 영 별표 6 2. 나. 1). 라)에 따른 “관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우”에 해당하는 것으로 본다.

1. 해당 전기통신사업자가 위반행위 종료일까지 금지행위와 관련된 전기통신역무의 영업을 개시하지 아니하였거나, 금지행위와 관련된 전기통신역무의 영업을 개시하였음에도 영업 중단, 영업 부진 등으로 인하여 영업실적이 없는 경우
2. 해당 전기통신사업자 및 동종 유사 역무제공사업자의 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료 그 밖에 과거실적, 사업계획, 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우
3. 위반행위의 대상이 된 서비스 또는 위반행위로 인하여 영향을 받은 서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우
4. 위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우
5. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제7조(필수적 가중·감경) ①위반 전기통신사업자의 위반행위 기간 및 횟수에 따라 기준금액의 50% 범위 내에서 별표 3에 따라 가중·감경한 금액을 기준금액에 합산한다. 다만, 위반행위 기간에 따른 가중은 제4조 제2항에 따라 “관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우”에 해당하는 경우에 한하여 적용한다.

②위반 전기통신사업자의 위반행위로 인해 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 이를 필수적 가중을 거친 금액으로 한다.

③제2항에 따른 위반 전기통신사업자의 위반행위로 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제8조(추가적 가중·감경) 제7조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제53조제3항 각 호의 사항에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 금지행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 통신시장에 미치는 영향 및 파급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 50% 범위 내에서 별표 4에 따른 금액을 가중·감경할 수 있다.

제9조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2019년 7월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 6월 30일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2008-52호, 2008.5.19.>

①(시행일) 이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

②(법 제36조의4제1항 내지 제4항 위반행위에 대한 특칙) 법 제36조의4제1항 내지 제4항 위반행위에 대한 제7조제1항 및 별표 3 Ⅱ.1에 따른 금지행위 위반의 횟수 가중은 2006년 3월 27일 이후 위반행위부터 적용한다.

③(경과조치) 2007년 6월 17일 전의 행위에 대해서는 이 고시의 규정을 적용하지 아니한다.

부 칙<제2009-27호, 2009.11.5.>

이 고시는 2009년 11월 5일부터 시행한다.

부 칙<제2011-27호, 2011.4.29>

이 고시는 2011년 4월 29일부터 시행한다.

부 칙<제2012-98호, 2012.11.29>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2015-7호, 2015.7.31.>

이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2015-25호, 2015.10.21>

이 고시는 2015년 10월 21일부터 시행한다.

부 칙<제2016-11호, 2016.11.17>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2019-6호, 2019.04.30.>

이 고시는 2019년 6월 12일부터 시행한다.

[별표 1] 법 제50조제1항에 따른 금지행위 중 관련 매출액 산정이 가능한 경우 기준금액의 부과기준율(제4조제1항 관련)

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	2~3%
중대한 위반행위	1~2%
중대성이 약한 위반행위	1%이내

비고 : 중대성의 정도를 판단함에 있어서는 아래의 표를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

중대성의 정도	고려 사유
매우 중대한 위반행위	시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
중대한 위반행위	시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
중대성이 약한 위반행위	시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

[별표 2] 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 기준금액(제4조제2항 관련)

중대성의 정도	부과기준금액
매우 중대한 위반행위	6억원 초과 8억원 이하
중대한 위반행위	3억원 초과 6억원 이하
중대성이 약한 위반행위	3억원 이하

[별표 3] 필수적 가중·감경 금액(제7조제1항 관련)

I. 금지행위 위반의 기간에 의한 조정 금액

1. 단기 위반행위: 위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지한다.
2. 중기 위반행위: 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을, 6개월 초과 12개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 각 가산한다.
3. 장기 위반행위: 위반기간이 12개월을 초과하는 경우에는 기준금액의 100분의 30에 해당하는 금액을 가산한다.

II. 금지행위 위반의 횟수에 의한 조정 금액

1. 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일을 기준 최근 3년간 위반 전기통신사업자가 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금부과를 3회 이상 받은 경우에는 과거 위반행위 중 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금부과의 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.
3. 동일한 위반행위로 위반행위의 종료일을 기준 최근 3년간 위반 전기통신사업자가 방송통신위원회로부터 과징금 처분을 받은 적이 없는 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 감액한다.

[별표 4] 추가적 가중·감경 금액(제8조 관련)

I. 일반원칙

추가적 가중·감경 금액은 위반 전기통신사업자에게 다음 II 및 III에서 정한 가중 또는 감경사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중·감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 가중을 거친 금액의 50% 범위 내이어야 한다.

II. 가중사유 및 비율

1. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내.
2. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내.
3. 위반 전기통신사업자, 법 제50조제2항에 따른 대리하는 자, 그 소속 임원·종업원이 법 제51조제2항에 따른 자료나 물건의 제출명령 또는 조사를 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 이용자에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내.
4. 위반행위로 인하여 시장점유율이 증가된 경우 100분의 30 이내 (다만, 제1호 또는 제2호의 사유가 인정되는 경우에 한한다)
5. 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

III. 감경 사유 및 비율

1. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내
2. 위반 행위가 과실에 의한 경우 100분의 30 이내
3. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50이내
4. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20이내
5. 위반전기통신사업자가 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자 소속 임원·종업원, 법 제50조제2항에 따른 대리하는 자 및 그 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내
6. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
7. 이용자보호업무 평가 결과 우수한 등급을 받은 경우 100분의 30 이내
8. 기타 제1호 내지 제7호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

2. 방송통신사업 금지행위 등에 대한 업무 처리 규정

제정 2011.04.29. 방송통신위원회고시 제2011-28호
개정 2012.01.30. 방송통신위원회고시 제2012- 5호
개정 2013.06.14. 방송통신위원회고시 제2013-13호
개정 2014.09.30. 방송통신위원회고시 제2014-13호
개정 2014.11.28. 방송통신위원회고시 제2014-21호
개정 2015.07.31. 방송통신위원회고시 제2015-12호
개정 2017.01.18. 방송통신위원회고시 제2017- 2호
개정 2017.03.30. 방송통신위원회고시 제2017- 3호
개정 2019.01.02. 방송통신위원회고시 제2019- 1호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 규정은 전기통신사업, 방송사업, 인터넷 멀티미디어 방송사업 및 정보통신서비스의 공정한 경쟁 환경을 조성하고 이용자의 이익과 개인정보를 보호하기 위하여 전기통신사업자, 방송사업자, 중계유선방송사업자, 음악유선방송사업자, 전광판방송사업자, 전송망사업자, 중계방송권자등, 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자, 인터넷 멀티미디어 방송 콘텐츠사업자(이하 “방송통신사업자”라 한다), 전기통신사업자와 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등을 대리 또는 위탁받아 처리하는 자(이하 “대리점”이라 한다), 대리점과의 협정에 따라 전기통신사업자와 이용자 간의 계약 체결(체결된 계약 내용을 변경하는 것을 포함한다) 등을 복대리 또는 재위탁받아 처리하는 자(이하 “판매점”이라 한다), 이동통신단말장치 제조업자 및 정보통신서비스 제공자등 및 수탁자가 「전기통신사업법」, 「방송법」, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」(이하 “IPTV법”이라 한다), 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 “단말기 유통법”이라 한다), 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 “정보통신망법”이라 한다)의 규정을 위반한 행위에 대하여 방송통신위원회의 공정하고 효율적인 업무처리절차를 규정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위) 이 규정은 다음 각호의 규정을 위반한 행위(이하 “금지행위”라 한다)에 대한 사실조사, 시정조치 및 과징금 부과 등에 대한 세부업무처리절차에 대하여 적용한다.

1. 「전기통신사업법」 제50조
2. 「방송법」 제76조의3, 제85조의2
3. IPTV법 제17조
4. 단말기유통법 제3조, 제4조, 제5조, 제7조, 제8조, 제9조
5. 정보통신망법 제22조부터 제23조의4까지, 제24조부터 제31조까지, 제63조

제2장 사실조사

제3조(금지행위의 신고 및 사실조사 요청) ① 누구든지 금지행위가 있다고 인정되는 경우에는 다음 각 호의 사항을 기재한 신고서와 금지행위를 소명할 만한 자료(이하 "신고서등"이라 한다)를 방송통신위원회(이하 "위원회"라 한다)에 제출할 수 있다.

1. 신고인의 성명(법인인 경우에는 법인의 명칭 및 대표자의 성명), 주소
2. 피신고인의 성명(법인인 경우에는 법인의 명칭 및 대표자의 성명), 주소
3. 금지행위의 내용
4. 금지행위의 시정을 위하여 필요한 조치사항

② 방송통신위원회 소속 실·국은 금지행위의 혐의가 있는 사건을 인지한 때에는 방송통신위원회 직제에 따른 금지행위 소관 국(이하 "해당 국"이라 한다)에 사실조사를 요청할 수 있으며 제1항의 규정에 의한 신고서등을 제출 받은 때에는 이를 해당 국에 이송하여야 한다.

③ 위원회는 제1항 또는 제2항의 규정에 의하여 신고서등을 접수한 때에는 기재사항을 심사하고 하자가 있는 경우에는 상당기간을 정하여 신고인에게 보완을 요구할 수 있다.

④ 신고의 경협이 없는 사업자나 중소기업자, 일반이용자가 신고서등을 제출할 때에는 해당 국의 도움을 받을 수 있다.

제4조(사실조사의 착수) ① 해당 국의 국장(이하 "해당 국장"이라 한다)은 금지행위의 혐의가 있는 사건을 인지하거나 제3조의 규정에 의한 신고를 받은 사건 중 금지행위의 혐의가 있는 때에는 이를 조사할 해당 국 소속공무원(이하 "조사관"이라 한다)을 지정하여 필요한 조사에 착수하도록 하여야 한다. 다만, 제3조제3항의 규정에 의한 보완을 하지 않는 경우에는 조사에 착수하지 아니할 수 있다.

② 조사관은 사건의 단서, 사건의 개요, 관계법령 및 조사일정계획을 수립하여 사무처장에게 보고하여야 한다. 다만, 정보통신망법에 따른 개인정보 유출사고 발생 등 긴급을 요하는 경우에는 조사를 착수한 후 7일 이내에 사후보고할 수 있다.

제5조(금지행위 사건의 관리) ① 금지행위 사건은 사건번호 및 사건명칭을 부여하여 체계적으로 관리하여야 한다.

② 제1항의 규정에 의한 사건은 매월 말일을 기준으로 계류 중인 사건현황, 기결 사건현황 및 처리지연 사건현황을 파악할 수 있도록 하여야 한다.

③ 사건번호는 금지행위사건을 식별하여 효율적으로 관리하기 위해 다음 각 호의 순서에 따라 순차 기재하여 부여한다.

1. 조사착수년월
2. 금지행위 사건임을 나타내는 문구
3. 접수일련번호

④ 사건의 명칭은 협정체결거부, 협정불이행, 정보유용, 부당요금산정, 이용약관위반, 이용자이익저해, 개인정보 침해 등의 용어를 사용하여 당해사건에 대한 내용을 일별하여 식별할 수 있도록 하여야 한다.

제6조(자료 등 제출명령) ① 위원회는 사건의 사실조사를 위하여 필요한 경우에는 「전기통신사업법」 제51조, 「방송법」 제76조의3제3항, 제85조의2제4항, 단말기 유통법 제13조, 정보통신망법 제64조, 「행정조사기본법」에 의하여 방송통신사업자,

대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자등 및 수탁자에게 필요한 자료나 물건의 제출을 명할 수 있다.

② 제1항에 규정에 의한 자료나 물건의 제출 요구를 할 때에는 다음 각 호의 사항이 기재된 서면으로 한다.

1. 금지행위 관련 사건명과 사건번호
2. 자료를 제출할 자
3. 제출할 서류, 물건 등 자료
4. 제출기한과 장소
5. 제출방식
6. 자료제출 요청에 응하지 아니하는 경우 제재 내용

③ IPTV법 제17조의 경우에는 「행정조사기본법」 제5조에 따라 사업자의 자발적인 협조를 얻어 자료를 제출 받을 수 있다.

제7조(출석요구 및 사실 확인) ① 위원회는 사실조사를 위하여 필요한 경우에는 「전기통신사업법」 제51조, 「방송법」 제76조의3, 단말기 유통법 제13조, 정보통신망법 제64조, 「행정조사기본법」에 의하여 당해 사건의 당사자, 이해관계인 또는 참고인의 출석을 요구할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의한 출석요구를 할 때에는 다음 각 호의 사항이 기재된 서면으로 한다.

1. 사건명 및 출석대상자의 성명
2. 출석일시 및 장소

③ 조사관이 당사자, 이해관계인 또는 참고인으로 하여금 사실을 확인하게 하고자 할 때에는 다음 각 호의 사항을 기재한 확인서를 작성하여야 한다.

1. 확인자의 성명, 생년월일, 성별, 주소, 전화번호
2. 확인일시 및 장소
3. 확인내용
4. 확인자의 의견

④ 조사관은 제3항에 의하여 확인서를 작성한 후에는 확인자에게 그 내용을 열람하게 하여 기재내용의 정확여부를 묻고 오기가 없음을 확인한 후 확인자와 조사관이 서명하거나 날인한다.

⑤ 「방송법」 제85조의2, IPTV법 제17조의 경우에는 「행정조사기본법」 제5조에 따라 이해관계인 또는 참고인의 자발적인 협조를 얻어 조사할 수 있다.

제8조(현장조사) ① 조사관은 사건의 사실조사를 위하여 필요한 경우에는 「전기통신사업법」 제51조, 「방송법」 제76조의3제3항, 단말기유통법 제13조, 정보통신망법 제64조제3항, 「행정조사기본법」에 의하여 해당 국장의 승인을 얻어 방송통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자등 및 수탁자의 사무소 또는 사업장에 출입하여 당해 사무소 또는 사업장의 관계인(이하 "관계인"이라 한다)을 입회시킨 후 장부·서류 기타 자료나 물건을 조사할 수 있다.

② 제1항의 규정에 의하여 조사를 하는 조사관은 필요한 경우 당해 방송통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자등 및 수탁자의 임·직원 또는 관계전문가를 동행할 수 있으며 전기통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자등 및 수탁자에게 조사에 필요한 자료나 물건의 제출을 명하거나 제출된 물건을 수령할 수 있다.

- ③ 조사관은 제1항의 규정에 의한 현장조사를 하는 경우에는 사건명, 조사 장소, 조사일시, 조사 내용, 제출 또는 수령할 자료나 물건의 목록, 조사관 및 관계인의 성명 등을 기재한 현장조사서를 작성하여야 한다.
- ④ 조사관은 제3항의 규정에 의하여 현장조사서를 작성한 후에는 관계인에게 그 내용을 열람하게 하여 기재내용의 정확여부를 묻고 오기가 없음을 확인한 후 관계인과 조사관이 서명하거나 날인한다. 다만, 관계인이 서명 또는 날인을 거부하는 경우에는 그 사실을 현장조사서에 기재하여야 한다.
- ⑤ 조사관이 제1항의 규정에 의하여 방송통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자등 및 수탁자의 사무소 또는 사업장에 출입하고자 할 때에는 그 권한을 표시하는 증표를 제시하여야 한다.
- ⑥ 「방송법」 제85조의2, IPTV법 제17조의 경우에는 「행정조사기본법」 제5조에 따라 사업자의 자발적인 협조를 얻어 조사할 수 있다.

제8조의2(조사의 처리기간) 조사관은 조사개시일로부터 6개월(회계조사 등 조사내용이 복잡하고 전문성이 요구되는 사건의 경우 12개월) 이내에 사건을 처리하여야 한다. 다만 부득이한 사유로 조사기간의 연장이 필요한 경우에는 연장기간을 정하여 사무처장에게 보고하여야 한다.

제9조(조사보고서의 작성) 조사관은 사건에 대한 조사를 마친 때에는 다음 각 호의 사항을 기재한 조사보고서를 작성하여 사무처장에게 보고하여야 한다.

1. 사건의 단서
2. 조사경위
3. 피인지인의 주장
4. 사실의 인정
5. 위법성판단
6. 조사관 의견

제10조(조사절차의 종결 등) ① 사무처장은 제9조의 규정에 의한 조사보고서를 검토하여 사실판단에 오인이 있거나 조사이후 새로운 증거가 발견된 경우 등에는 조사관에게 보완조사를 명할 수 있다.

② 사무처장은 제9조에 규정에 의한 조사보고서를 검토하여 금지행위에 대한 증거가 존재하지 않거나 방송통신사업자, 대리점, 판매점, 이동통신단말장치 제조업자, 정보통신서비스 제공자등 및 수탁자에 대한 시정조치가 필요하지 않다고 인정되는 경우에는 조사절차를 종결할 수 있다.

③ 사무처장은 피인지인에게 사망·해산·파산·폐업 또는 이에 준하는 사유가 발생함으로써 시정조치의 이행을 확보하기가 사실상 불가능하다고 인정될 경우에는 조사를 종결할 수 있다.

④ 사무처장은 조사단계에서 피인지인, 신고인 또는 이해관계인 등의 부도, 일시적 폐업, 도피 등 조사를 계속할 수 없는 사유가 있는 경우 그 사유가 해소될 때까지 조사를 중지시킬 수 있다.

⑤ 제2항부터 제4항의 경우 행정조사의 결과를 확정된 날부터 7일 이내에 그 결과를 피인지인에게 통지하여야 한다.

제11조(전기통신사업자의 대리점 또는 판매점에 대한 상당한 주의 등) 전기통신사

업자가 대리점에 대하여 다음 각 호의 1과 같이 실질적인 사전 예방조치를 취하였음에도 불구하고 대리점의 「전기통신사업법」 제50조제1항제5호의 규정을 위반한 행위가 발생한 경우 전기통신사업자는 「전기통신사업법」 제50조제2항 후단의 ‘상당한 주의’를 기울인 것으로 본다. 전기통신사업자가 대리점 또는 판매점에 대하여 다음 각 호의 1과 같이 실질적인 사전 예방조치를 취하였음에도 불구하고 대리점 또는 판매점의 단말기 유통법 제3조제1항, 제4조제5항·제6항, 제5조제1항, 제7조제2항·제3항 또는 제8조제3항의 규정을 위반한 행위가 발생한 경우 전기통신사업자는 단말기 유통법 제15조제2항 후단의 ‘상당한 주의와 감독을 게을리하지 아니한 경우’로 본다.

1. 동행위의 발생을 예방하기 위한 체계적인 제도 및 시스템을 갖추고, 금전적, 절차적 주의·관리를 포함한 지속적인 교육·검증·관리·평가 등의 조치를 취한 경우
2. 기타 제1호에 준하는 정도의 주의를 다한 경우

제3장 시정조치안의 작성

제12조(시정조치안의 작성) ① 해당 국장은 제9조의 규정에 의한 조사보고서를 근거로 시정조치안을 작성하여야 한다.

- ② 제1항의 시정조치안에는 진술서, 확인서, 기타 증거자료(이하 "증거자료"라 한다)의 목록을 첨부하여야 한다.
- ③ 시정조치안의 시정조치내용은 금지행위의 정도와 시정조치에 따른 효과 등을 감안하여 결정하되, 「전기통신사업법」 제52조, 「방송법」 제76조의3제2항, 제85조의2제2항, IPTV법 제26조, 단말기 유통법 제14조제2항, 정보통신망법 제64조의 규정에 의한 조치, 「전기통신사업법」 제53조, 「방송법」 제76조의3제4항, 제85조의2제3항, IPTV법 제17조제2항, 단말기 유통법 제15조 및 정보통신망법 제64조의3의 규정에 의한 과징금 부과 등을 그 내용으로 할 수 있다.
- ④ 해당 국장은 시정조치안 작성시 "이는 ○○○국의 조치의견으로서 위원회를 기속하지 아니 한다"는 문구를 명백히 기재하여야 한다.

제13조(시정조치안에 대한 의견진술) ① 위원회는 제12조의 규정에 의하여 작성한 시정조치안에 대하여 피심인의 의견을 들어야 한다.

- ② 위원회는 늦어도 의견진술지정일 10일(회계조사 등 조사내용이 복잡하고 전문성이 요구되는 사건의 경우 15일) 이전까지 피심인에게 시정조치안과 증거자료 목록을 송부하여야 한다.
- ③ 제2항의 규정에 의한 통지를 받은 피심인 또는 그가 지정한 대리인은 지정된 날에 출석하여 의견을 진술하거나 서면으로 의견을 제출할 수 있다.
- ④ 피심인이 제3항에 의한 의견서를 제출할 때에는 의견을 뒷받침할 수 있는 증거자료를 제출할 수 있다.

제14조(시정조치안의 증거자료 열람·복사등) ① 피심인은 제13조제2항의 규정에 따라 시정조치안과 증거자료 목록을 송달받은 때에는 증거자료를 특정하여 위원회에 열람·복사를 신청할 수 있다.

- ② 해당 국장은 제1항의 규정에 의한 열람·복사신청이 있는 때에는 원칙적으로 이를 허가하여야 한다. 다만, 사실인정에 관련성이 없는 것으로서, 영업비밀 및 사생활의 비밀보호, 기타 공익상 열람·복사를 허가함이 적절하지 아니하다고 판단되는 경

우에는 허가하지 아니하거나 일부를 삭제한 후에 허가할 수 있다.

제4장 위원회의 의결

제15조(시정조치안의 보고 등) ① 해당 국장은 제12조의 규정에 의하여 작성한 시정 조치안에 제13조의 규정에 의한 피심인의 의견진술내용을 첨부하여 위원회에 심의·의결안건으로 이를 보고하여야 한다.

② 위원회는 주장과 증거를 정리하여 쟁점을 명확하게 하고 심의를 효율적이고 집중적으로 진행하기 위하여 필요한 경우 심의준비절차를 거칠 수 있다.

제16조(시정조치안 의결) ① 위원회는 상정된 시정조치안을 의결하기 위하여 필요한 경우에는 해당 국장의 검토보고, 이해관계인등의 의견진술, 관련 전문가의 의견진술 등의 절차를 거칠 수 있다.

② 위원회는 재적위원 과반수의 찬성으로 시정조치안을 심의·의결하며 기타 의결에 필요한 사항은 방송통신위원회 회의운영에 관한 규칙이 정하는 바에 의한다.

제17조(경고) ① 위원회는 법위반의 정도가 경미하거나 피심인이 위반행위를 스스로 시정하는 등 시정조치의 실익이 없는 경우에는 경고를 의결할 수 있다.

② 경고를 의결한 후 동일한 위반행위가 반복되는 경우에는 「전기통신사업법」 제 53조, 「방송법」 제76조의3제4항, 제85조의2제3항, IPTV법 제17조제2항, 단말기 유통법 제15조 및 정보통신망법 제64조의3의 규정에 의한 과징금 부과시 가중사유로 참작할 수 있다.

제18조(재조사) 위원회는 사실의 오인, 법령의 해석이나 적용의 착오, 조사관의 조사 종결이 있은 후 새로운 사실 또는 증거의 발견이 있는 경우 등에는 조사관에게 당해 사건에 대한 재조사를 명할 수 있다.

제19조(심의절차종료) 위원회는 재신고 사건으로 원 사건에 대한 조치와 같은 내용의 조치를 하거나 시정조치가 필요하지 않다고 인정되는 경우 등에는 심의절차종료를 의결할 수 있다.

제20조(무혐의) ① 위원회는 피심인의 행위가 법 위반행위로 인정되지 아니하거나 위반행위에 대한 증거가 없는 경우 등에는 무혐의를 의결할 수 있다.

② 위원회는 피심인의 행위가 법에 위반되지 아니하더라도 장래의 법위반 예방 등 필요한 경우에는 주의촉구를 할 수 있다.

제21조(사건종결처리) 위원회는 피심인에게 사망·해산·파산·폐업 또는 이에 준하는 사유가 발생함으로써 시정조치의 이행을 확보하기가 사실상 불가능하다고 인정될 경우에 사건종결처리를 의결할 수 있다.

제22조(심의중지) 위원회는 피심인, 신고인 또는 이해관계인 등의 부도, 일시적 폐업, 도피 등 심의를 계속할 수 없는 사유가 있는 경우 그 사유가 해소될 때까지 심의중지를 의결할 수 있다.

제23조(의결서의 작성과 통지) ① 위원회는 제16조의 규정에 의한 의결이 있는 날부터 30일(조사내용이 복잡하거나 피심인이 다수인 경우 등 부득이한 경우에는 연장기간을 정하여 사무처장에게 보고하여야 한다) 이내에 다음 각 호의 사항을 기재한 의결서를 작성한 후 지체없이 그 정본을 피심인에게 송달하고 신고인에게는 그 요지를 통지하여야 한다. 또한 위원회가 필요하다고 인정하는 경우에는 이해관계인 등에게도 의결서의 요지를 통지할 수 있다.

1. 사건번호 및 사건명
2. 피심인
3. 주문
4. 이유
5. 의결년월일

② 시정명령 및 과징금부과는 의결서를 송달받은 날로부터 효력이 발생한다.

제5장 시정조치

제24조(시정명령) ① 위원회는 제23조의 규정에 의하여 피심인에게 통지할 때 위원회의 의결결과에 따라 상당한 기간을 정하여 당해 금지행위에 대하여 시정을 명하여야 한다.

② 위원회는 천재·지변 기타 부득이한 사유로 인하여 피심인이 제1항의 규정에 의한 기간 내에 명령을 이행할 수 없다고 인정되는 경우에는 1회에 한하여 그 기간을 연장할 수 있다.

제25조(명령이행여부 확인) 해당 국장은 피심인이 지정한 기간 내에 시정조치를 이행하였는지 여부를 확인하며, 시정조치를 이행하지 않은 경우는 위원회에 보고하여야 한다.

제6장 이의신청

제26조(이의신청) ① 「전기통신사업법」 제53조, 「방송법」 제76조의3제4항, 제85조의2제3항, IPTV법 제17조제2항, 단말기 유통법 제15조 및 정보통신망법 제64조의3에 의한 위원회의 과징금 부과조치에 대하여 불복이 있는 자는 그 처분의 통지를 받은 날부터 20일 이내에 그 사유를 갖추어 위원회에 이의신청을 할 수 있다.

② 위원회는 제1항의 규정에 의한 이의신청에 대하여 60일 이내에 재결을 하여야 한다. 다만, 부득이한 사정으로 그 기간 내에 재결을 할 수 없는 경우에는 이의신청의 당사자가 처분의 통지를 받은 날로부터 90일의 범위 안에서 위원회의 의결로서 그 기간을 연장할 수 있다.

제27조(이의신청의 절차) ① 이의신청을 하고자 하는 자는 이의신청대상 및 내용, 이의신청 사유 등을 기재한 신청서에 이의신청의 사유나 내용을 증명하는데 필요한 서류를 첨부하여 이를 위원회에 제출하여야 한다.

② 위원회는 제1항의 규정에 의한 신청 서류의 심사결과 제출된 신청서와 관련서류가 미비된 경우에는 상당한 기간을 정하여 보완을 요구할 수 있다. 이 경우 보완에 소요되는 기간은 제26조제2항의 기간에 이를 산입하지 아니한다.

③ 이의신청에 대한 사실조사 등의 절차는 제4조 내지 제10조를 준용한다.

제28조(재결서의 작성 등) ① 위원회가 이의신청에 대해 재결한 경우에는 재결서를 작성하여야 한다.

② 이의신청에 대한 재결안의 작성 등에 대해서는 「방송통신위원회 재정 및 알선 등에 관한 규정」 제16조 내지 제17조를 준용한다.

제29조(비밀엄수의 의무) 조사 관련 공무원은 조사가 진행중인 사항은 물론 조사와 관련하여 알게 된 사실에 대해서도 비밀을 엄수하여야 한다.

제30조(세부사항 시행) 위원장은 이 규정의 세부사항을 시행하기 위하여 필요한 경우 각종 지침이나 서식 등을 정할 수 있다.

제7장 보칙

제31조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 규정에 대하여 2019년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2011-28호, 2011.4.29>

이 고시는 2011년 4월 29일부터 시행한다.

부 칙<제2012-5호, 2012.1.30>

이 고시는 2012년 1월 30일부터 시행한다.

부 칙<제2013-13호, 2013.6.14>

이 고시는 2013년 6월 14일부터 시행한다.

부 칙<제2014-13호, 2014.9.30>

이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2014-21호, 2014.11.28>

이 고시는 2015년 1월 31일부터 시행한다.

부 칙<제2015-12호, 2015.7.31>

이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2017-2호, 2017.1.18>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2017-3호, 2017.3.30>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2019-1호, 2019.1.2. >

이 규정은 고시한 날부터 시행한다.

3. 전기통신사업자간 불합리하거나 차별적인 조건·제한 부과에 부당한 행위 세부기준

제정 2017. 08. 16. 방송통신위원회 고시 제2017-04호

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법 시행령」 [별표 4](제42조제1항 관련) 제5호 사목 4)에 따라 ‘다른 전기통신서비스의 선택 또는 이용의 방해 행위’에 해당하는 ‘일정한 전기통신서비스를 이용하여 다른 서비스를 제공하려는 자에게 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하는 행위’와 관련하여 부당한 행위에 대한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(행위주체 및 상대방) ① 조건 또는 제한을 부과하는 행위의 주체는 「전기통신사업법」(이하 “법”이라 한다) 제2조제8호에 따른 전기통신사업자이다.

② 조건 또는 제한을 부과하는 행위의 상대방으로서 “일정한 전기통신서비스를 이용하여 다른 서비스를 제공하려는 자”는 제1항의 전기통신사업자가 제공하는 법 제2조제6호에 따른 전기통신역무(이하 “해당 서비스”라 한다)를 이용하여 자신의 전기통신역무(이하 “다른 서비스”라 한다)를 제공하려는 전기통신사업자이다.

제3조(부당성 판단기준) ① 다른 전기통신서비스의 선택 또는 이용을 방해하여 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 행위가 되는 ‘불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과’하는 것인지는 다음 각 호의 사항을 종합적으로 고려하여 판단한다.

1. 행위주체와 관련한 요소

- 가. 행위주체가 부과한 조건 또는 제한이 다른 전기통신서비스 제공을 곤란하게 하여 이용자 선택권 등 이용자 이익을 저해할 수 있다는 점을 인지하고 있었는지 여부
- 나. 행위주체가 자신이 제공하는 다른 서비스와 동일하거나 유사한 전기통신서비스를 현저히 유리하게 할 목적으로 다른 서비스를 제공하는 사업자를 제한, 차별하여 이로 인해 이용자의 이익이 저해될 가능성이 상당히 높은지 여부

2. 해당 서비스 시장과 관련한 요소

- 가. 해당 서비스 시장의 진입장벽 여부
- 나. 해당 서비스가 다른 서비스 제공의 필수적인 요소인지 여부
- 다. 해당 서비스 및 다른 서비스의 대체 가능 여부

3. 행위로 인한 영향과 관련한 요소

- 가. 이용약관 등을 통한 거래 상대방에 대한 고지 여부 및 해당 행위로 인한 이용자의 선택 또는 이용의 제한 정도

나. 해당 서비스 및 다른 서비스 발전이 저해되어 다른 서비스 이용자의 편익 등이 상당히 저해되는지 여부

다. 다른 서비스를 제공하는 사업자의 잠재적 매출 손실 등 불이익 발생 여부

② 제1항의 규정에도 불구하고, 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한으로 실질적인 이용자의 이익 침해가 발생하지 않은 경우, 전체 이용자의 편익이나 후생증대 효과가 큰 경우, 전기통신서비스의 안정성 및 보안성 확보를 위한 경우, 행위주체의 정당한 이익을 보호하는 경우, 해당 전기통신 분야의 통상적인 거래관행에 부합하는 경우, 신규 서비스 출시를 위한 불가피한 조건 또는 제한으로 인정되는 경우 등 합리적인 사유가 있다고 인정될 때에는 부당하지 않은 것으로 본다.

제4조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2017-4호, 2017.8.16.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

4. 시정조치명령 불이행에 대한 이행강제금 부과 세부기준

시정조치명령 불이행에 대한 이행강제금 부과 세부기준

제정 2016. 11. 17. 방송통신위원회 고시 제2016-12호

제1조 이 고시는 전기통신사업법(이하 “법”이라 한다) 제52조의2(금지행위 관련 조치에 대한 이행강제금) 및 같은 법 시행령(이하 “령”이라 한다) 제45조의3에 따른 관련 매출액의 산정 및 이행강제금 부과에 필요한 사항을 정함을 목적으로 한다.

제2조(관련 매출액의 산정) ① 관련 매출액은 해당 전기통신사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접적 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 한다.
② 전항의 관련 매출액은 법 제49조에 따른 영업보고서 등 회계자료를 참고하여 정한다.
③ 제1항에 따른 관련 매출액 산정시 서비스의 범위는 전기통신사업 회계분리 기준 제3조에 따른 역무분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스의 제공방식, 서비스 지역 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하되, 위반행위가 해당 서비스의 통화료, 부가서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고, 그 영향도 특정 영역에 국한된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정한다.

제3조(위반행위의 기간 산정) 위반행위의 기간은 위반행위의 개시일부터 종료일까지의 기간을 말한다.

제4조(이행강제금의 부과금액) ① 이행강제금은 제2조의 관련 매출액에 다음 각 호의 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액으로 부과한다.

1. 매우 중대한 위반행위 : 1천분의 2 초과 ~ 1천분의 3 이하
2. 중대한 위반행위 : 1천분의 1 초과 ~ 1천분의 2 이하
3. 중대성이 약한 위반행위 : 1천분의 1 이하

② 중대성의 정도를 판단함에 있어서는 다음 각 호의 고려사유를 참조하되 이와 함께 위반행위의 주도여부 등 경쟁질서의 저해 정도, 해당 위반행위의 시장의 본질적인 왜곡 여부 등 시장에서의 영향 정도 및 피해자의 피해회복 여부 등 피해를 입은 소비자의 피해 규모 등을 종합적으로 고려하여 판단한다. 이 경우 그 이유를 심결서에 명시하여야 한다.

1. 매우 중대한 위반행위 : 시장의 본질적인 왜곡, 피해규모의 광범위, 이용자의 피해회복이 이루어지지 않은 경우 등
2. 중대한 위반행위 : 시장의 단기적 왜곡, 피해가 중대하지만 광범위하지 않은 경우, 이용자의 피해회복이 일부 이루어진 경우 등
3. 중대성이 약한 위반행위 : 시장에 미치는 영향이 미미한 경우, 피해의 경미, 이용자 피해의 실질적 회복이 이루어진 경우 등

제5조(이행강제금 부과 사전통지) 방송통신위원회는 당사자에게 이행강제금을 부과·징수한다는 사실을 이행강제금 부과 예정일의 30일 전까지 미리 별지 제1호 서식의 이행강제금 부과 예고서에 따라 이행강제금 부과 예고를 하여야 한다.

② 전항의 경우 당사자에게 10일 이상의 기간을 정하여 서면으로 의견을 제출하도록 하여야 한다. 이 기일까지 의견을 제출하지 아니한 경우에는 의견이 없는 것으로 본다.

제6조(불이행기간 산정 방법) ① 방송통신위원회는 시정조치명령이 여러 개의 세부조치로 구성된 경우 세부조치 중 불이행기간이 가장 긴 기간을 기준으로 부과하며, 그 세부조치 중 어느 하나를 이행하지 아니한 경우에도 이행강제금을 부과한다.

② 전항의 불이행기간은 시정조치명령에서 정한 이행기간의 종료일의 다음날부터 기산한다. 다만, 법 제52조제1항제8호, 제9호 및 제11호의 시정조치명령의 경우는 그 이행여부를 확인할 수 있는 날의 다음날부터 기산한다.

제7조(이의제기의 접수 및 처리) ① 방송통신위원회는 당사자가 이행강제금 부과 처분을 받은 날부터 30일 이내에 이의를 제기하는 경우 별지 제2호 서식의 이행강제금 부과 이의제기서에 이행강제금 처분 대상자, 이의제기 취지 및 이유 등을 기재하여 신청하도록 한다.

② 방송통신위원회는 이행강제금 부과처분의 이의제기에 대해 결정이 있는 때에는 이의제기 당사자에게 지체없이 통지한다.

제8조(이행강제금의 반환) ① 방송통신위원회는 법원의 확정판결에 따라 위원회의 시정조치명령이 취소되면 직권 또는 신청에 따라 이행강제금의 부과·징수 중지 및 이미 징수한 이행강제금을 반환해야 한다.

② 방송통신위원회는 전항에 따라 반환하여야 할 이행강제금의 금액을 산정할 경우 이행강제금을 납부한 날부터 반환하는 날까지의 기간에 대하여 「국세기본법 시행규칙」 제19조의3에 따른 국세환급가산금의 이율을 곱한 금액을 가산하여야 한다.

③ 그 밖에 이행강제금 반환 절차에 관하여는 「국고금관리법 시행규칙」을 준용한다.

제9조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제344호)에 따라 이 고시에 대하여 2016년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2016-11호, 2016.11.17>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

< 별지 1 >

방송통신위원회

수신자

(경유)

제 목 이행강제금 부과 예고

사 건	
당 사 자	
시정조치명령 내 용	
이행기일	
불 이 행 내 용	
부 과 예 정 일	
비 고	

귀하(업체)가 우리 위원회의 시정조치명령을 년 월 일까지 이행하지 아니하여 「전기통신사업법」 제52조의2에 따라 이행강제금을 부과할 예정이오니, 위의 내용에 대하여 의견이 있으시면 이 문서를 받은 날로부터 10일 이내에 우리 위원회에 의견을 서면으로 제출하시기 바랍니다. 만약, 이 기간 내에 의견을 제출하지 아니한 경우에는 의견이 없는 것으로 처리하게 됩니다.

방송통신위원회위원장

★조사관

협조자

시행 () 접수 ()

우 /

전화 /전송 /

210mm×297mm(백상지 80g/㎡)

< 별지 2 >

이의제기서

사 건		
이의신청인 (이행강제금 처분 대상자)	성명(법인명)	생년월일(법인등록번호)
	주소 (전화번호:)	

위 사건에 관하여 이의신청인은 20 귀 위원회의 이행강제금 부과 처분을 받았으나, 이에 불복하여 이의를 신청합니다.

년 월 일

이의신청인

(서명 또는 인)

방송통신위원회위원장

[별지] 이의제기 취지 및 이유

○ 이의제기 취지

○ 이의제기 이유

5. 금지행위 위반에 대한 고발기준

제정 2008.05.29. 방송통신위원회훈령 제11호
 개정 2009.11.02. 방송통신위원회훈령 제61호
 개정 2010.12.08. 방송통신위원회훈령 제74호
 개정 2012.10.15. 방송통신위원회훈령 제127호
 개정 2015.10.21. 방송통신위원회훈령 제202호

제1조(목적) 이 기준은 「전기통신사업법」(이하 “법”이라 한다) 제50조제1항제1호 내지 제4호, 제5호(이용약관과 다르게 전기통신서비스를 제공하는 행위를 제외한다), 제6호 및 제7호의 금지행위(이하 “금지행위”라 한다) 위반 및 제52조제1항의 명령 불이행에 대하여 각각 법 제99조 및 제95조의 규정에 의한 벌칙을 적용하기 위한 고발기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(고발기준) ① 금지행위 중 그 위반의 정도가 객관적으로 중대하고 명백하여 경쟁 질서를 현저히 저해하거나 다수의 이용자에게 심대한 피해를 입하는 행위로서 다음 각호의 1에 해당하는 경우에는 방송통신위원회(이하 “위원회”라 한다)의 심의·의결을 거쳐 이를 고발할 수 있다.

1. 동일한 유형의 금지행위 위반에 대하여 법 제52조 및 제53조의 규정에 의한 조치명령 및 과징금의 부과를 수회 받았으나 금지행위가 근절되지 않는 등 행정처분만으로는 법의 목적달성이 불가능하다고 인정되는 경우
2. 금지행위 위반에 대하여 법 제52조의 규정에 의한 조치명령을 수회 고의적으로 이행하지 않거나 회피하는 등 관련 법질서를 문란케 한다고 인정되는 경우
3. 금지행위 위반의 내용이 고의적인 반사회적 행위이거나 이로 인하여 침해된 이용자의 이익이 심대하다고 인정되는 경우

② 금지행위가 제1항 각호에 해당되는지 여부를 판단함에 있어 금지행위를 행한 지역, 기간, 횟수, 동기, 금지행위로 인한 수익 등 거래가액, 금지행위의 대상이 되는 이용자 수 등 거래상대방의 수, 금지행위의 위법성의 정도 및 전기통신시장의 공정경쟁에 미치는 영향 및 이용자이익의 침해정도 등을 종합적으로 고려하여야 한다.

제3조(의견진술 등) ① 위원회는 제2조제1항의 규정에 의한 심의시에는 관계인등에게 회의의 일시·장소·상정사항을 회의개최 10일 전까지 서면으로 통지하고 의견진술의 기회를 부여하여야 한다. 다만, 긴급을 요하는 등 기타 부득이한 사유가 있는 경우에는 그러하지 아니하다.

② 위원회의 심의에 관하여 제1항의 규정 외에 필요한 사항은 방송통신위원회 회의 운영에 관한 규칙에 따른다.

제4조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제248호)에 따라 이 훈령에 대하여 2016년 1월 1일을 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제11호, 2008. 5. 29.>

제1조(시행일) 이 기준은 발령한 날부터 시행한다.

제2조(경과조치) 이 기준 시행 당시 종전의 기준에 따라 행한 행위는 이 기준에 따라 행한 것으로 본다.

부 칙<제61호, 2009. 11. 2.>

이 훈령은 2009년 11월 2일부터 시행한다.

부 칙<제74호, 2010. 12. 8.>

이 훈령은 발령한 날부터 시행한다.

부 칙<제127호, 2012. 10. 15.>

이 훈령은 2012년 11월 1일부터 시행한다.

부 칙<제202호, 2015. 10. 21.>

이 훈령은 2015년 10월 21일부터 시행한다.

6. 시정명령을 받은 사실의 공표기준

제정 2011.04.29. 방송통신위원회 고시 제2011-29호

개정 2012.11.29. 방송통신위원회 고시 제2012-99호

개정 2014.09.30. 방송통신위원회 고시 제2014-14호

개정 2015.07.31. 방송통신위원회 고시 제2015-15호

제1장 총칙

제1조(목적) 이 고시의 목적은 전기통신사업자, 대리점, 판매점 및 이동통신단말장치 제조업자가 「전기통신사업법」 제52조 및 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」 제14조에서 정한 시정명령을 받은 사실을 공표하는데 필요한 사항을 정함으로써 공표제도의 효율적인 운영을 도모하여 시정명령의 실효성을 높이는데 있다.

제2조(용어의 정의) 이 지침에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. "중앙일간지"란 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 일간신문 중 서울에 발행소를 두고 전국을 대상으로 발행되는 신문을 말한다.
2. "지방일간지"란 「신문 등의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 일간신문 중 서울을 제외한 특정지역에 발행소를 두고 특정지역을 대상으로 발행되는 신문을 말한다.
3. "잡지"란 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 동일한 제호로 월 1회 이하 정기적으로 발행되는 책자 형태의 간행물을 말한다.
4. "기타간행물"이란 「잡지 등 정기간행물의 진흥에 관한 법률」 제2조제1호에서 정한 월 1회 이하로 발행되는 간행물 중 책자 형태가 아닌 간행물을 말한다.

제3조(공표요건) 방송통신위원회(이하 "위원회"라 한다)는 시정조치에도 불구하고 위법사실의 효과가 지속되거나 또는 예방이 필요한 경우로서 다음 각 호의 하나에 해당하는 경우 피심인에게 시정명령을 받은 사실을 공표하도록 할 수 있다.

1. 법 위반행위로 인한 피해자가 불특정 다수인 경우
2. 피해자들이 권익구제 조치를 취할 수 있도록 알릴 필요가 있는 경우

- 제4조(공표의 객체 등)** ① 위원회는 피심인에 대하여 시정명령을 받은 날부터 1개월 이내에 당해 시정명령을 받은 사실 등을 신문 또는 사업장(피심인의 업무를 위탁받아 취급하는 자의 사업장 등 포함), 인터넷, 잡지 등에 공표하도록 하거나 우편으로 고지토록 할 수 있다.
- ② 제1항에 따른 공표 또는 고지는 피심인별로 시행하되, 피심인들이 공동으로 법 위반행위를 한 경우 등 필요한 경우에는 연명으로 공표하도록 할 수 있다.
- ③ 피심인은 공표내용을 위원회와 미리 문서로 협의하여야 한다.

제2장 신문, 잡지 등 공표

- 제5조(공표할 신문의 선정)** ① 위원회는 법 위반행위로 인한 파급 효과를 감안하여 법 위반행위로 시정명령을 받은 사실 등을 중앙일간지(전판)(법 위반행위로 인한 파급효과가 전국적인 사건의 경우)나 지방일간지(전판)에 게재토록 할 수 있다. 이 경우 해당사건 의결일을 기준으로 1년간 소급하여(이하 "최근 1년간"이라 한다.) 피심인의 신문광고 횟수 또는 광고비 지출이 가장 많은 일간신문(전판)에 게재하는 것을 원칙으로 한다. 다만, 법 위반행위가 특정 신문을 통하여 이루어진 경우에는 당해 신문(전판)에 게재하도록 한다.
- ② 피심인이 공표할 신문이 2개 이상인 경우 1개는 제1항의 기준에 의하고, 나머지는 피심인이 선택(전판)할 수 있다. 신문광고 실적이 없는 경우에도 피심인이 게재 신문을 선택하도록 할 수 있다.
- ③ 법 위반행위로 인한 파급효과가 특정지역에 국한되는 사건은 피심인의 소재지를 발행 대상지역으로 하는 지방일간지(전판)에 게재토록 하되 제1항 및 제2항을 준용할 수 있다.
- ④ 피심인의 법 위반행위의 특성상 특정계층을 상대로 한 신문, 전문지(예 : 전자신문, 정보통신신문 등), 영자지, 주간지에 게재하는 것이 더 효과적이라고 판단되는 경우에는 당해지 등에 게재토록 할 수 있다.

제6조(공표일) 시정명령을 받은 사실 등을 토요일, 일요일, 공휴일을 제외한 평일에 게재토록 한다.

제7조(게재면) ① 신문의 게재면을 2면, 3면, 사회면, 경제면 중에서 택일토록 하되, 법

위반행위로 최근 1년간 시정명령을 받은 횟수가 3회 이상인 경우에는 사회면 또는 경제면 중에서 택일 하도록 한다.

② 스포츠신문인 경우에는 2면, 3면, 또는 사회면 중에서 택일하도록 하되, 최근 1년간 시정명령을 받은 횟수가 3회 이상인 경우에는 2면 또는 3면 중에서 택일하도록 한다.

제8조(공표문안 및 활자크기) ① 원칙적으로 공표문안 및 크기를 다음과 같이 별표 표준공표문안 및 활자크기에 따르도록 한다.

② 공표제목에는 법 위반행위를 한 피심인(이용자에게 널리 알려진 사업장 또는 대리점 및 판매점 명칭이 있는 경우에는 회사명과 병기) 및 법 위반행위의 유형이 명백히 표현되어야 한다.

③ 공표내용에는 당해 법 위반행위와 시정명령 내용을 구체적으로 기재하여야 한다.

④ 법 위반행위, 피심인의 회사명 및 대표자, 위원회의 표시는 선명하게 부각되도록 활자를 고딕체로 하며 색도를 진하게 하여야 한다.

제9조(공표크기 및 매체수) ① 공표크기, 매체수, 게재횟수에 대하여 원칙적으로 다음과 같이 정하되, 법 위반행위의 경중, 법 위반행위의 상습성 여부, 피심인의 역무별 전년도 매출액 등을 감안하여 이를 조정할 수 있다.

② 공표크기는 원칙적으로 최근 1년간 시정명령을 받은 횟수에 따라 4종류(4단×10cm 또는 5단×9cm, 4단×15cm 또는 5단×12cm, 4단×18.5cm 또는 5단×15cm, 5단×18.5cm)로 차등을 둔다. 다만, 공정한 경쟁을 현저히 저해한다고 판단되는 법 위반행위에 대해서는 공표크기를 5단×37cm까지 할 수 있다.

③ 매체수 및 게재횟수는 최근 1년간 법 위반행위로 시정명령을 받은 횟수를 감안하여 결정하여야 한다.

최근 1년간 시정명령 횟수	공표크기	매체수	게재횟수
○ 3회미만	4단×10cm 또는 5단×9cm 이상	1개 이상	1회 이상
○ 3회이상 5회미만	4단×15cm 또는 5단×12cm 이상	2개 이상	1회 이상
○ 5회이상 7회미만	4단×18.5cm 또는 5단×15cm 이상	3개 이상	1회 이상
○ 7회이상	5단×18.5cm 이상	4개 이상	1회 이상

제10조(이행결과의 보고) 피심인은 공표를 완료한 날부터 10일 이내에 당해 법 위반행위로 시정명령을 받은 사실 등이 게재된 신문 등 1부를 위원회에 제출하여야 한다.

제11조(잡지 등 공표) 법 위반행위가 잡지 기타 간행물을 통하여 이루어진 경우에는 해당 잡지 기타 간행물에 공표토록 한다. 잡지 기타 간행물 공표는 제5조부터 제10조까지를 준용한다.

제3장 사업장, 대리점 및 판매점 공표

제12조(공표대상 및 장소) ① 피심인의 당해 법 위반행위가 이용자에게 직접 영향을 주는 경우에는 피심인의 사업장, 대리점 및 판매점 등에 공표하게 할 수 있다.

② 공표장소는 피심인의 사업장 정문 출입구 등과 대리점 및 판매점 정문 등 이용자들이 출입하는 곳 중에서 공표사실을 가장 쉽게 볼 수 있는 곳으로 한다.

제13조(공표문안 및 활자크기) 원칙적으로 별표 표준공표문안 및 활자 크기를 적용한다.

제14조(공표기간 및 공표크기) ① 공표기간, 공표크기에 대하여 원칙적으로 다음과 같이 정하되, 법 위반행위의 경중, 법 위반행위의 상습성 여부, 피심인의 역무별 전년도 매출액 등을 감안하여 이를 조정할 수 있다.

② 공표기간은 최근 1년간 법 위반행위로 시정명령을 받은 횟수를 감안하여 3종류(7일~30일)로 차등을 둔다.

③ 공표크기는 A2 사이즈(42cm×59.4cm)로 한다.

최근 1년간 시정명령 횟수	공표기간(휴업일제외)
o 3회 미만	7일이상 10일미만
o 3회 이상~6회 미만	10일이상 15일미만
o 6회 이상	15일이상 30일이내

제15조(공표방법 등) ① 당해 공표장소에 공표문을 부착 또는 게시 등의 형태로 공표하게 하되, 위원회의 관인이 날인된 스티커를 공표문에 부착해야 한다.

② 피심인에게 공표문의 무단변경시 시정명령 불이행으로 처벌될 수 있음을 의결내용과 함께 통지한다.

제16조(이행결과의 보고) 피심인은 사업장 또는 대리점 및 판매점 공표를 완료한 날

부터 10일 이내에 사업장 또는 대리점 및 판매점에 공표된 공표문 사진제출 등 이행결과를 보고하여야 한다.

제4장 인터넷 등 온라인 공표

- 제17조(공표대상 등)** ① 위원회는 피심인의 법 위반행위가 인터넷을 통하여 이루어지거나 또는 인터넷으로 공표하는 것이 더 효율적이라고 인정하는 경우 해당 인터넷 매체 또는 피심인의 홈페이지를 통하여 공표하게 할 수 있다.
- ② 제1항에 따라 공표하는 경우 별표와 같은 형식의 공표문안을 별도의 화면(전체화면 6분의1 이상 크기의 팝업 창)으로 작성하여 이용자가 초기 접속 시 자동으로 볼 수 있도록 하거나 또는 클릭을 하여 볼 수 있도록 연결문서로 게시하여야 한다.
- ③ 공표기간은 최근 1년간 법 위반행위로 시정명령을 받은 횟수를 감안하여 3종류(2일~10일)로 차등을 둔다. 구체적인 기준은 다음과 같다.

최근 1년간 시정명령 횟수	공표기간 (휴업일 포함)
o 3회 미만	2일 이상 5일 미만
o 3회 이상~6회 미만	5일 이상 7일 미만
o 6회 이상	7일 이상 10일 이내

제18조(이행결과의 보고) 피심인은 공표를 완료한 날부터 10일 이내에 공표문이 게재된 공지란, 홈페이지 등을 컴퓨터 프린터로 출력한 복사본 등을 위원회에 제출하여 이행결과를 보고하여야 한다.

제19조(준용) 기타 공표방법은 신문, 사업장, 대리점 및 판매점 공표를 준용한다.

제5장 우편에 의한 고지

- 제20조(고지방법 등)** ① 위원회는 손해배상 등 이용자의 권익 보호를 위하여 특별히 필요하다고 인정하는 경우 사업자로 하여금 개별 이용자에 대하여 우편으로 시정조치를 받은 사실 등을 고지토록 할 수 있다.
- ② 우편에 의하여 고지하는 경우에는 요금청구우편물 등 통상의 우편물과 구별되는

별도의 고지문을 통하여 고지하여야 한다.

③ 제1항에 의한 고지는 시정명령을 받은 날부터 30일 이내에 발송하는 것을 원칙으로 하되 불가피한 사유가 있는 경우에는 위원회와 협의하여 발송시기를 조정할 수 있다.

④ 고지크기는 A5규격(14.8cm×21cm)을 기준으로 하여 위원회와 협의하여 결정한다.

제21조(이행결과의 보고) 피심인은 고지문의 발송을 완료한 날로부터 10일 이내에 가입자수, 우송대상자 수를 명시하고 고지문 발송을 증명할 수 있는 우편물 접수영수증 사본 등을 위원회에 제출하여 이행결과를 보고하여야 한다.

제22조(준용) 기타 공표방법은 신문, 사업장, 대리점 및 판매점 공표를 준용한다.

제6장 보칙

제23조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2011-29호, 2011.4.29>

이 고시는 2011년 4월 29일부터 시행한다.

부 칙<제2012-99호, 2012.11.29>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2014-14호, 2014.9.30>

이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2014-15호, 2015.7.31>

이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

[별 표]

표준공표문안 및 활자크기

1. 표준공표문안

공표제목	(주)00은 00법 위반을 이유로 시정명령을 받은 사실이 있음
공표내용	저희 회사(000)는 방송통신위원회로부터 000기간중의 000, 000행위가 00법을 위반했다는 이유로 시정명령을 받은 사실이 있습니다.
공표일시 공 표 자	2000년 0월 00일 대표이사 0 0 0

2. 활자(또는 글자)크기

구분/활자크기	공 표제 목	공 표내 용	공 표자
신문공표 5단×37cm 5단×18.5cm 4단×18.5cm 또는 5단×15cm 4단×15cm 또는 5단×12cm 4단×10cm 또는 5단×9cm	42P 이상 31P 이상 26P 이상 22P 이상 18P 이상	22P 이상 14P 이상 12P 이상 11P 이상 11P 이상	31P 이상 22P 이상 18P 이상 16P 이상 14P 이상
사업장공표 A2 사이즈 (42cm×59.4cm)	2.5cm×3.5cm 이상	2.0cm×2.5cm 이상	2.5cm×3.5cm 이상

7. 경제적 이익 등 제공의 부당한 이용자 차별행위에 관한 세부기준

제정 2019. 3. 6. 방송통신위원회 고시 제2019-4호

제1장 총 칙

제1조(목적) 이 기준은 「전기통신사업법」 제50조제3항, 같은 법 시행령 제42조제2항 및 [별표 4](금지행위의 유형 및 기준) 제5호 마목 1)·3)에 따라 전기통신서비스 또는 결합판매서비스 판매와 관련한 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 이를 제안하는 행위와 관련한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(적용범위 및 대상) 이 기준은 전기통신사업법에 따른 초고속인터넷서비스 또는 초고속인터넷서비스와 다음 각 호의 서비스를 결합하여 판매하는 서비스에 대하여 적용한다.

1. 기타 다른 전기통신서비스
2. 「방송법」 제2조 제20호에 따른 유료방송
3. 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제2조에 따른 인터넷 멀티미디어 방송

제3조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. “경제적 이익 등”이란 전기통신서비스 또는 결합판매서비스를 판매하면서 이에 부수하여 이용자에게 제공하거나 제공하기로 한 현금, 현금 외 경품 등을 말한다.
2. “현금 외 경품 등”이란 상품권, 물품, 약관 외 요금 감면, 약관 외 설비비 감면 등을 말한다.
3. “약관 외 요금 감면”이란 이용약관에서 정한 요금 감면액을 초과하여 제공한 것을 말한다.
4. “약관 외 설비비 감면”이란 이용약관에서 정한 모뎀, 전화기, 셋톱박스 등 서비스 제공에 필요한 전기통신설비의 구입·임대·설치 등의 비용을 초과하여 제공한 것을 말한다.

제4조(위법성 판단기준) ① 경제적 이익 등을 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 제안한 것인지 여부는 현금 제공여부와 정도, 결합유형별·가입유형별·가입창구별·지역별 등의 차별여부와 정도 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

② 경제적 이익 등을 현금으로 제공한 것으로 확인될 경우, 음성적 제공 가능성, 가

입자 유인의 용이성 등을 고려하여 해당 경제적 이익 등은 다른 이용자에 비하여 부당하게 차별적으로 제공하거나 제안한 것으로 추정한다.

③ 제1항 및 제2항에도 불구하고 다음 각 호의 경우에는 위반행위가 아닌 것으로 판단할 수 있다.

1. 개별 이용자가 결합유형별·가입유형별·가입장구별·지역별 등에 따라 제공받은 경제적 이익 등의 금액이 개별 사업자가 전기통신서비스별 또는 결합판매서비스별로 제공한 경제적 이익 등의 평균 금액의 상하 15%이내인 경우
2. 방송통신 시장의 환경변화, 시장 점유율, 공정경쟁 저해여부, 이용자 편익 증대효과 등을 고려하여 사회 통념상 정상적인 상관행으로 인정되는 수준의 경제적 이익 등을 제공한 경우

제5조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2019년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2019-4호, 2019.3.6.>

이 기준은 고시 후 3개월이 경과한 날부터 시행한다.

8. 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준

제정 2008. 05. 19. 방송통신위원회고시 제2008-49호
 개정 2009. 11. 05. 방송통신위원회고시 제2009-27호
 개정 2011. 04. 29. 방송통신위원회고시 제2011-26호
 개정 2012. 11. 29. 방송통신위원회고시 제2012-97호
 개정 2015. 07. 31. 방송통신위원회고시 제2015-06호
 개정 2016. 04. 06. 방송통신위원회고시 제2016-02호

제1조(목적) 이 고시는 「전기통신사업법 시행령」 제42조 및 별표 4 제5호 바 및 아목, 「방송법 시행령」 제63조의5 및 별표 2의2 IV. 제3호, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법 시행령」 제15조 및 별표 3 제1호 라목 및 제4호 다목에 따라 이용자 또는 시청자(이하 "이용자"라고 한다)의 이익 및 공정경쟁을 저해하거나 저해할 우려가 있는 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(정의) 이 고시에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "결합판매"라 함은 「전기통신사업법」 제2조에 따른 전기통신서비스, 「방송법」 제2조에 따른 방송, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제2조에 따른 인터넷 멀티미디어 방송을 묶어서 이용자에게 판매하거나 이용하게 하는 행위를 말한다. 다만, 이용자의 인식, 거래관행, 생산기술 및 판매 효율성 등을 고려하여 하나의 서비스 판매로 인정되는 경우에는 결합판매로 보지 아니한다.
2. "동등결합판매"라 함은 이용약관(이용요금 포함)의 인가를 받는 전기통신사업자(이하 "인가 서비스 제공사업자"라 한다)가 직접 또는 간접 제공하는 다음 각목의 결합판매와 동종 또는 유사한 다른 전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷멀티미디어 방송 제공사업자가 제공하는 결합판매를 말한다.
 - 가. 인가 서비스 제공사업자가 해당 인가 대상 서비스와 다른 서비스를 묶어서 제공하는 결합판매
 - 나. 인가 서비스 제공사업자로부터 해당 인가 대상 서비스를 제공받은 다른 전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자가 해당 인가 대상 서비스와 다른 서비스를 묶어서 제공하는 결합판매
3. "동등결합판매에 필요한 필수요소"라 함은 인가 서비스 제공사업자 이외의 기간통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자가 직접 개발하거나 구축하는 것이 물리적·기술적으로 불가능한 설비요소 또는 인가 서비스 제공사업자가 제공하는 인가 서비스로서 동등결합판매를 위하여 필수적인 것을 말한다.

제3조(결합판매의 금지행위 세부 유형) ①전기통신사업자, 방송사업자등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자가 결합판매를 함에 있어서 금지되는 행위의 세부 유형은 다음 각 호와 같다.

1. 결합판매상품 가입단계에 있어 사업자의 금지행위 세부유형
 - 가. 이용자가 개별적으로 가입하거나 이용할 수 있는 서비스를 결합판매에 의해서만 가입하게 하거나 이용하게 하는 행위
 - 나. 결합판매의 특정 구성상품에 대하여 부당하게 현저히 차별적인 할인율을 적용함으로써 경쟁사업자를 배제시켜 이용자 이익을 저해할 우려가 있는 행위. 이 경우 ‘현저히 차별적인 할인율’이라 함은 특정 구성상품 요금을 소요비용(제조원가, 매입원가 또는 이에 준하는 비용) 보다 낮게 산정함에 따라 발생하는 것을 말한다.
 - 다. 이용약관에 구성상품별 할인내용 및 기간할인·다량할인·결합할인 등을 구분하여 표시하지 아니하는 행위
 - 라. 결합상품의 구성이나 할인율, 위약금, 할인규모 등 결합상품의 주요 내용에 대해 부당하게 허위·과장·기만하는 광고를 하여 이용자의 가입을 유도하는 행위. 이 경우 구성상품별 할인내용 및 기간할인·다량할인·결합할인 등을 구분하여 표시하지 아니한 광고를 하여 이용자로 하여금 구성상품별·할인유형별 할인내용 등 결합상품의 주요 내용에 대해 잘못 알게 할 우려가 있는 행위는 부당하게 허위·과장·기만하는 광고로 본다.
 - 마. 결합상품 가입사실 및 서비스 개시일 등을 이용자가 충분히 인지할 수 있는 수단을 통해 통지하지 아니하는 행위
 - 바. 결합상품 청약 후 이용개시 전 이용자의 결합상품 청약 철회를 부당하게 제한하거나 금지하는 행위
 - 사. 계약 체결 시 이용자에게 결합상품의 구성상품별 할인내용, 기간할인·다량할인·결합할인, 해지 시 위약금 부과 및 일부 해지 시 처리방법 등 중요한 내용에 대해 명확히 설명하지 아니하거나 이를 계약서(가입신청서 등)에 기재하지 아니하는 행위, 혹은 계약서를 교부하지 아니하는 행위. 이 경우 설명·기재·교부가 있었는지에 대한 입증책임은 사업자에게 있다.
2. 결합판매상품 이용단계에 있어 사업자의 금지행위 세부유형
 - 가. 이용자의 명시적인 서면동의 없이 계약내용을 불리하게 변경하거나 새로운 서비스를 추가하는 행위. 이 경우 서면동의는 이용자의 승낙하에 녹취로 갈음할 수 있다.
 - 나. 정당한 사유없이 계약시 제공하기로 한 품질기준에 미달하는 서비스를 제공하는 행위
 - 다. 청구서에 구성상품별 할인내용 및 기간할인·다량할인·결합할인 등을 구분하여 표시하지 아니하는 행위
 - 라. 청구서 등 이용자가 충분히 인지할 수 있는 수단을 통해 이용자의 잔여 약정기간을 통지하지 아니하거나 약정이 자동 연장된 경우 해지위약금이 부과되지 않는다는 사실 등을 통지하지 아니하는 행위
3. 결합판매상품 해지단계에 있어 사업자의 금지행위 세부유형
 - 가. 서비스 불능지역으로의 이사 등 이용자의 책임없는 사유로 인해 결합상품의 일부 서비스를 이용할 수 없는 경우에 나머지 결합상품의 계약 해지를 제한·금지하거나 나머지 결합상품에 대해 해지 시 위약금을 부과하는 행위. 이 경우 「전과법」에 따라 주과수를 할당받아 제공하는 서비스의 경우는 예외로 한다.
 - 나. 전목의 경우에 이용자가 결합상품 중 이용할 수 없는 일부 서비스를 제외한 나머지 결합상품에 대해 계속 이용의사를 밝힌 경우 사업자가 해지한 서비스를 포함한 기존의 결합상품할인율을 계속해서 제공하지 않는 행위. 단, 나머지 결합상품

이 하나의 서비스만 남게 된 경우에는 예외로 한다.

다. 이용자가 해지의사를 표시하였음에도 불구하고 부당하게 해지를 지연하거나 거부하는 행위

라. 부당하게 과중한 위약금을 부과하여 이용자의 해지권을 제한하는 행위

마. 이용자의 귀책유무를 불문하고 계약체결 후 서비스 이용기간이 1년을 경과한 이후 경품에 대한 위약금을 부과하는 행위

4. 기타 이용자의 이익을 해칠 우려가 있는 결합판매 사업자의 금지행위

가. 인가 서비스 제공사업자가 다른 사업자에게 인가 서비스를 제공(해당 사업자가 인가 서비스 제공사업자의 인가 서비스를 위탁판매하는 경우를 포함한다. 이하 각 목에서도 같다)하는 경우, 동등결합판매에 필요한 필수요소를 정당한 이유없이 제공하지 아니하는 행위

나. 인가서비스 제공사업자가 동등결합판매에 필요한 필수요소를 다른 사업자에게 제공하는 경우 정당한 이유 없이 직접 결합판매하는 경우와 달리 그 제공대가 등 거래조건을 현저히 차별하는 행위

다. 인가서비스 제공사업자가 동등결합판매에 필요한 필수요소를 다른 사업자에게 제공하는 경우 정당한 이유 없이 다른 사업자간에 그 제공대가 등 거래조건을 현저히 차별하는 행위

라. 인가서비스 제공사업자가 동등결합판매에 필요한 필수요소를 다른 사업자에게 제공 중인 경우 정당한 이유 없이 제공을 중단하거나 제한하는 행위

마. 인가 서비스 제공사업자가 「전기통신사업법」 제10조제1항제1호, 「방송법」 제8조 제2항, 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」 제8조 및 시행령 제6조에 따른 특수관계인의 지위에 있는 자로 하여금 부당하게 다른 전기통신사업자, 방송사업자 등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자와 현저히 차별적인 조건으로 전기통신서비스, 방송서비스 또는 인터넷 멀티미디어 방송서비스를 제공케 하여 결합판매를 함으로써 다른 전기통신사업자, 방송사업자 등 또는 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자의 동등결합판매를 저해하는 행위

②제1항에서 규정하는 금지행위를 판단함에 있어서는 결합판매로 인한 비용절감, 이용자편익 증대효과 및 시장지배력 전이 등 공정경쟁저해효과를 고려한다.

제4조(비용절감효과의 심사) 제3조제2항에서 규정하고 있는 결합판매로 인한 비용절감 효과는 개별적으로 판매할 경우와 비교하여 산정하며 결합판매로 인하여 추가적으로 발생하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항 등을 고려하여 심사한다.

1. 설비통합이나 소프트웨어 통합, 데이터베이스(DB)의 통합 등에 의한 생산과정상의 비용 감소의 수준 및 정도
2. 공동마케팅, 해지율 감소 등에 의한 판매영업상의 비용 감소의 수준 및 정도
3. 기타 제1호 및 제2호에 준하는 비용감소의 수준 및 정도

제5조(이용자편익 증대효과의 심사) 제3조제2항에서 규정하고 있는 결합판매로 인한 이용자편익 증대효과는 결합판매로 인하여 추가적으로 발생하는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 사항 등을 고려하여 심사한다.

1. 이용조건상의 편익
2. 가입에 있어서의 편의성, 탐색비용의 절감 등 구매과정상의 편익
3. 기타 제1호 및 제2호에 준하는 이용 편익

제6조(동등결합판매의 심사) ① 제3조제1항제4호 가목에서 규정하고 있는 동등결합판매에 필요한 필수요소의 존재여부는 제2조제3호에서 규정하고 있는 필수요소에 대해 동종 또는 유사 결합판매의 서비스 비용, 기능, 품질, 커버리지, 이용자 인식, 구성상품 등에 있어서 결합판매간 수요대체성이 있는지를 고려하여 심사한다.

② 제1항에 따라 동등결합판매에 필요한 필수요소가 존재하는 경우, 제3조제1항제4호 가목에서 규정하고 있는 금지행위에 해당하는지의 여부를 판단함에 있어서는 다음 각 호의 사항을 고려한다.

- 가. 인가 서비스 제공사업자의 설비 여유용량
- 나. 사업자의 필수요소와 관련된 투자 자본의 회수
- 다. 지적재산권의 존재여부
- 라. 이미 제공되어온 서비스의 질이 현저하게 저하되는지 여부 등

제7조(개별서비스에 관한 고시와의 관계) 이 고시에 명시되어 있지 않은 사항 가운데 개별서비스와 결합상품에 동일하게 발생하는 이용자 이익 보호 관련 사항의 경우에는 방송통신위원회가 이미 제시한 개별서비스에 대한 고시를 결합판매에도 준용한다.

제8조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 8월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 7월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2008-49호, 2008.5.19.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙 <제2009-27호, 2009.11.5.>

이 고시는 2009년 11월 5일부터 시행한다.

부 칙 <제2011-26호, 2011.4.29.>

이 고시는 2011년 4월 29일부터 시행한다.

부 칙 <제2012-97호, 2012.11.29.>

이 고시는 고시한 날부터 시행하되, 제3조는 2013년 6월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2015-06호, 2015.7.31.>

이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2016-02호, 2016.4.6.>

제1조(시행일) 이 고시는 고시한 날부터 시행한다. 다만 제3조제1항제2호다목은 2016년 7월 1일부터 시행한다.

9. 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정

제정 2014. 09. 30. 방송통신위원회고시 제2014-11호

개정 2017. 09. 28. 방송통신위원회고시 제2017- 8호

개정 2018. 04. 10. 방송통신위원회고시 제2018- 2호

제1조(목적) 이 고시는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 시행령」(이하 "시행령"이라 한다) 제4조제3항의 규정에 따라 명령의 절차, 불복의 절차 및 방법 등에 관한 세부 사항을 정함으로써 긴급중지명령제도가 효율적으로 운영되도록 하는데 그 목적이 있다.

제2조(긴급중지명령의 기준) 방송통신위원회는 법 제11조제1항과 시행령 제4조제1항의 규정에 따라 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우에는 지체 없이 해당 사업자에게 그 위반행위의 중지 명령을 하거나 번호이동 제한, 신규가입 제한, 기기변경 제한 등 위반행위의 중지에도 필요한 명령을 할 수 있다.

1. 법 제3조제1항을 위반하여 부당하게 차별적인 지원금을 지급하는 행위가 현저한 경우
2. 삭제
3. 법 제4조제4항을 위반하여 공시한 내용과 다르게 지원금을 지급하는 행위가 현저한 경우
4. 법 제4조제5항을 위반하여 공시된 지원금의 100분의 15의 범위를 초과하여 이용자에게 지원금을 추가 지급하는 행위가 현저한 경우
5. 법 제9조제2항을 위반하여 장려금을 제공함에 있어 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위가 현저한 경우
6. 법 제9조제3항을 위반하여 대리점으로 하여금 이용자에게 부당하게 차별적인 지원금을 지급하도록 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위나 특정 부가서비스 또는 요금제 등을 부당하게 차별적으로 권유하도록 하는 특약 또는 조건을 정하는 행위가 현저한 경우
7. 법 제9조제5항을 위반하여 대리점·판매점 또는 다른 이동통신사업자에게 부당하게 특정한 이동통신단말장치 범용 가입자식별모듈의 유통과 관련된 사항을 지시, 강요, 요구, 유도하는 등의 행위가 현저한 경우

제3조(긴급중지명령의 유형) ① 방송통신위원회는 제2조의 긴급중지명령의 실효성을 확보하기 위해 시행령 제4조제1항의 규정에 따라 위반행위의 중지에는 필요한 명령으로써 이동통신사업자의 번호이동·신규가입·기기변경 총량의 일부를 제한할 수 있다.

② 방송통신위원회는 제1항의 명령을 함에 있어 지역·유통망을 세분화하여 할 수 있다.

제4조(긴급중지명령 의결) 방송통신위원회는 제2조에 따라 긴급중지명령의 필요성이 예상되는 경우 해당 위반행위의 중지 명령 또는 위반행위의 중지에는 필요한 명령을 의결할 수 있다. 다만, 긴급한 경우 서면으로 의결할 수 있다.

제5조(긴급중지명령에 대한 불복절차) ① 법 제11조제2항에 따라 긴급중지명령에 이의를 제기하려는 자는 긴급중지명령을 받은 날부터 7일 이내에 다음 각 호의 사항이 포함된 신청서에 이의제기의 내용 및 사유를 증명하는데 필요한 서류를 첨부하여 방송통신위원회에 제출하여야 한다.

1. 이의제기의 대상

2. 이의제기의 내용 및 사유

② 방송통신위원회는 제1항에 의한 이의제기에 대해 이의제기를 접수한 날부터 21일 이내에 의결하여 그 결과를 당사자에게 통보하여야 한다. 다만 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 부득이한 사정으로 그 기간 내에 결과를 통보할 수 없는 경우에는 1회에 한하여 15일의 범위에서 방송통신위원회의 의결로 그 기간을 연장할 수 있다.

1. 처분의 위법 또는 부당 여부를 판단하기 위하여 조사·검토 등 별도의 경제적 분석이 필요한 경우

2. 처분의 위법 또는 부당 여부를 판단하기 위하여 고도의 법리적 분석·검토가 필요한 경우

3. 이의신청의 심의과정에서 새로운 주장 또는 자료가 제출되어 이에 대한 조사에 장기간이 소요되는 경우

4. 당사자 또는 이해관계인 등이 묵비권을 행사하거나 자료를 적시에 제출하지 아니하는 등 조사에 협조하지 아니하는 경우

5. 제1호 내지 제4호에 준하는 경우로서 기간연장이 불가피한 경우

③ 방송통신위원회는 제1항의 규정에 의하여 제출된 신청서와 관련서류가 미비된 경우에는 기간을 정하여 당해 서류의 보정을 명할 수 있다. 이 경우 보정에 소요되는 기간(보정명령서를 발송하는 날과 보정된 서류가 방송통신위원회에 도달하는 날을 포함한다)은 제2항의 이의제기 결과 통보기간에 산입하지 아니한다.

제6조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 3년마다(매 3년째의 12월 31일 까지)를 말한다) 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2014-11호, 2014.9.30.>

이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2017-8호, 2017.9.28.>

이 고시는 2017년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2018-2호, 2018.4.10.>

이 고시는 2018년 5월 22일부터 시행한다.

10. 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2014. 09. 30. 방송통신위원회고시 제2014-12호

개정 2017. 09. 28. 방송통신위원회고시 제2017- 7호

개정 2018. 04. 10. 방송통신위원회고시 제2018- 3호

제1조(목적) 이 고시는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 "법"이라 한다) 제15조제3항, 동법 시행령(이하 "영"이라 한다) 제10조 및 별표 2에 따른 과징금 부과에 필요한 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제15조제3항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 통신시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 가중·감경, 추가적 가중·감경을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ①매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제3조제1항, 제4조제4항·제5항 또는 제9조제3항·제5항을 위반한 행위는 영 제9조제1항제1호에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

② 매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제5조제1항, 제7조제2항·제3항, 또는 제8조제4항을 위반한 행위는 영 제9조제1항제1호에 따른 매출액에 100분의 1를 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

③ 매출액 산정이 가능한 경우로서, 법 제9조제2항을 위반한 행위는 영 제9조제1항제2호에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

④ 법 제15조제1항 단서에 따라 매출액이 없거나 매출액을 산정하기 곤란한 경우 혹은 법 제4조제6항을 위반한 행위는 10억원을 각 과징금 부과상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ①영 별표 2 2. 나. 1). 가)에 따른 "관련매출액" 산정이 가능한 경우에는 위반 사업자의 관련매출액에 별표 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

②영 별표 2 2. 나. 1). 라)에 따른 "법 제4조제6항을 위반한 행위 혹은 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에는 별표 2에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

③제1항에 따른 부과기준율과 제2항에 따른 부과기준금액은 위반 사업자의 위반기간 동안 위반행위에 대하여 경쟁질서의 저해 정도, 시장에의 영향, 소비자 피해 정도 등 위반의 내용 및 정도를 고려하여 위반행위의 유형별로 중대성의 정도를 구분하여 정한다.

제5조(위반기간의 산정) ① 위반기간은 위반행위의 개시일부터 종료일까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 위반행위의 종료일로 본다.

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 사업자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 손해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 혹은 손해의 발생이 종료된 날을 위반행위의 종료일로 본다. 다만, 동 이득의 취득 또는 손해의 발생이 방송통신위원회의 심의종결일에도 종료되지 아니한 경우에는 동 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.
2. 위반행위가 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 종료되지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.
3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 통신시장상황 등 제반사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위의 종료일을 해당 위반행위의 종료일로 본다.

② 제1항에 따른 위반기간을 산정하면서 위반행위의 개시일 또는 종료일이 불분명한 경우에는 사업자의 영업·재무관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스·업종의 영위 또는 이동통신단말장치를 판매하는 다른 사업자의 영업 및 거래실태·관행, 통신시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있다.

제6조(관련매출액의 산정) ① 이동통신사업자, 대리점 또는 판매점의 위반행위에 대한 관련매출액은 위반 사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 매출액으로 하되, 위반행위가 해당 서비스의 가입자 모집 또는 유지와 관련된 경우에는 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 가입자 수와 1가입자당 해당 서비스의 월평균매출액, 해당 서비스 가입자의 위반행위와 관련된 가입기간을 고려하여 산정한다.

② 이동통신단말장치 제조업자의 위반행위에 대한 관련매출액은 위반 사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 국내 이동통신단말장치의 매출액 또는 이에 준하는 금액으로 한다.

③ 제1항에 따른 관련매출액 산정시 서비스의 범위는 전기통신사업 회계분리기준 제3조에 따른 역무분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단하되, 위반행위가 해당 서비스의 통화료, 부가서비스 등 특정 영역에 국한하여 발생하고, 그 영향도 그 영역에 한정된다고 인정되는 경우에는 그 영역으로 한정하여 관련 매출액을 산정한다.

- ④ 제2항에 따른 관련매출액 산정시 이동통신단말장치의 범위는 당해 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 이동통신단말장치의 종류와 성질, 거래지역, 거래상대방, 거래단계 등을 고려하여 판단하되, 「통계청장이 고시하는 한국표준산업분류상 5단위 분류 또는 광공업조사통계보고서상의 8단위 분류」 또는 「당해 사업자의 품목별 또는 업종별 매출액 등의 최소 회계단위」를 참고할 수 있다.
- ⑤ 사업자의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 이용자에게 손해를 발생시키는 경우에는 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자의 손해와 연관된 서비스 또는 이동통신단말장치를 매출액 산정의 관련 서비스 또는 이동통신단말장치로 볼 수 있으며, 다른 사업자의 직접적 손해가 없고 이용자에게만 손해가 미치는 경우에는 이용자의 손해와 연관된 서비스 또는 이동통신단말장치를 매출액 산정의 관련 서비스 또는 이동통신단말장치로 볼 수 있다.
- ⑥ 제1항에 따른 서비스에 대한 매출액은 「전기통신사업법」 제49조에 따른 영업보고서 등 회계자료를 참고하여 정하되, 이를 통해 위반행위로 인하여 발생한 매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 이동통신사업자의 과거 실적, 동종 유사 역무제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.
- ⑦ 제2항에 따른 이동통신단말장치에 대한 매출액은 총매출액에서 부가가치세, 매출에누리, 매출환입, 매출할인 등을 제외한 순매출액으로 산정하되, 위반행위로 인하여 발생한 매출이 없는 경우에는 과거 실적, 관련 사업자의 계획, 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 매출액을 산정할 수 있다.
- ⑧ 다음 중 어느 하나에 해당하는 경우에 영 별표 2 2. 나. 1). 라)에 따른 "관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에 해당하는 것으로 본다.
 1. 해당 사업자가 위반행위 종료일까지 위반행위와 관련된 전기통신역무의 영업 또는 이동통신단말장치의 판매를 개시하지 아니하였거나, 위반행위와 관련된 전기통신역무·업종의 영업 또는 이동통신단말장치의 판매를 개시하였음에도 영업 또는 판매 중단, 영업 또는 판매 부진 등으로 인하여 영업 또는 판매 실적이 없는 경우
 2. 해당 사업자 및 동종 유사 역무·업종 또는 이동통신단말장치의 판매를 영위하는 사업자의 재무제표 등 회계자료와 영업현황 자료 그 밖에 과거실적, 사업계획, 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우
 3. 위반행위의 대상이 된 서비스·업종·이동통신단말장치 또는 위반행위로 인하여 영향을 받은 서비스·업종·이동통신단말장치의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우
 4. 위반행위와 매출액 사이의 합리적인 관련성을 인정하기 어려워 객관적인 매출액의 산정이 곤란한 경우

5. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제7조(필수적 가중·감경) ①위반 사업자의 위반행위 기간 및 횟수에 따라 가중의 경우 기준금액의 100% 범위, 감경의 경우 기준금액의 50% 범위 내에서 별표 3에 따라 가중·감경한 금액을 기준금액에 합산한다. 다만, 위반행위 기간에 따른 가중은 제4조제2항에 따라 "법 제4조제6항을 위반한 행위 혹은 관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에 해당하는 경우에 한하여 적용한다.

②위반 사업자의 위반행위로 인해 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 이를 필수적 가중을 거친 금액으로 한다.

③제2항에 따른 위반 사업자의 위반행위로 취득한 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제8조(추가적 가중·감경) 제7조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제15조제3항 각 호의 사항에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 통신시장에 미치는 영향 및 파급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 50% 범위 내에서 별표 4에 따른 금액을 가중·감경할 수 있다.

제9조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 3년마다(매 3년째의 12월 31일 까지를 말한다) 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙 <제2014-12호, 2014.9.30.>

이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2017-7호, 2017.9.28.>

이 고시는 2017년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙 <제2018-3호, 2018.4.10.>

이 고시는 2018년 5월 22일부터 시행한다.

11. 지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부기준

제정 2014. 9. 30. 방송통신위원회 고시 제2014-10호

개정 2016. 9. 27. 방송통신위원회 고시 제2016- 6호

개정 2017. 9. 28. 방송통신위원회 고시 제2017- 6호

제1조(목적) 이 고시는 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 제4조제7항에 따른 지원금 등의 공시 및 게시방법, 내용, 주기 등에 대한 세부 기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(공시내용 및 방법) ① 법 제4조제7항에 따라 이동통신사업자가 공시하여야 하는 내용은 다음 각 호와 같다.

1. 단말장치명 (팻네임포함)
2. 출고가, 지원금, 지원금에 상응하는 요금할인액
3. 부가가치세를 포함한 실제 판매가

② 이동통신사업자는 가입기간, 요금제 등 세부기준별로 제1항의 정보를 공시하여야 한다.

③ 이동통신사업자가 제1항 각호 및 제2항에 따른 정보를 공시하는 경우, 별지 제1호의 표준 서식을 활용할 수 있다.

제3조(공시장소) 이동통신사업자는 이용자가 이해하기 쉽고 비교가 가능하도록 제2조의 공시내용과 관련된 정보를 서비스 홈페이지에 공시하여야 한다.

제4조(공시 주기 및 제공) ① 이동통신사업자는 제2조의 공시 내용과 관련된 정보를 최소 7일 이상 변경 없이 유지하여야 한다.

② 이동통신사업자는 방송통신위원회, 대리점 및 판매점에 제2조의 공시 내용과 관련된 정보를 공시일 전에 서면 또는 인쇄가 가능한 전자적인 형태로 제공하여야 한다.

제5조(대리점·판매점 게시 내용 및 방법) ① 대리점 및 판매점은 판매하는 모든 이동통신단말장치에 대하여 제2조의 공시 내용과 관련된 정보와 각 대리점 및 판매점이 제공하는 추가 지원금에 관한 정보를 게시하여야 한다.

② 대리점 및 판매점이 제1항의 정보를 게시하는 서식은 별지 제2호의 표준 서식을 활용할 수 있다.

③ 대리점 및 판매점은 제2조의 공시 내용과 관련된 정보와 제5조의 게시 내용과 관련된 정보를 영업장에 게시·비치하여야 한다.

제6조(편철 및 보존) 이동통신사업자, 대리점 및 판매점은 제2조의 공시 내용과 관련된 정보와 제5조의 게시 내용과 관련된 정보에 관한 자료를 편철 또는 전자적 형태로 3개월간 보존하여야 한다.

제7조(재검토기한) 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2018년 1월 1일을 기준으로 3년마다(매 3년째의 12월 31일 까지를 말한다) 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2014-10호, 2014. 9. 30.>

이 고시는 2014년 10월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2016-6호, 2016. 9. 27.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2017-6호, 2017. 9. 28.>

이 고시는 2017년 10월 1일부터 시행한다.

12. 보편적 시청권 관련 금지행위 세부기준

제정 2011. 12. 30. 방송통신위원회 고시 제2011-57호

개정 2014. 12. 31. 방송통신위원회 고시 제2014-25호

개정 2016. 12. 28. 방송통신위원회 고시 제2016-14호

제1조(목적) 이 고시는 「방송법」(이하 "법"이라 한다) 제76조, 제76조의3제1항 및 같은 법 시행령(이하 "령"이라 한다) 제60조의3제2항, 별표 2의2에 따른 금지행위인지를 판별하기 위한 세부기준과 절차 등을 정함을 목적으로 한다.

제2조(방송수단의 확보 판단을 위한 자료제출 등) ① < 삭제 >

② 영 별표2의2 1.에서 규정한 금지행위의 위반 여부를 판별하기 위해 중계방송권자등은 예상치 못한 경기 일정의 조정 등 특별한 사정이 있는 경우를 제외하고는 법 제76조 제2항의 "국민관심행사등"의 해당행사가 개최되기 6개월 전까지 영 별표2의2 1.의 방송수단을 통해 시청이 가능한 가구수(이하 "가시청 가구수"라 한다)관련 방송권역, 타 방송사업자와의 송출계약 현황자료 등 가시청 가구수 확보를 입증하기 위한 객관적 자료를 방송통신위원회(이하 "위원회"라 한다)에 제출하여야 한다. 다만, 기존에 제출한 자료에 변동이 없는 경우에는 예외로 한다.

③ 제2항에 따른 입증자료 제출 이후에 방송권역, 송출계약 등 중대한 사실관계의 변동이 발생하는 경우 중계방송권자등은 지체 없이 관련 내용을 위원회에 신고하여야 한다.

④ 제2항에 따른 가시청 가구수의 구체적인 계산방법은 별표 1에 따른다.

⑤ 중계방송권자등은 위원회와 협의하여 정한 전문기관 또는 단체 등에 제2항에 따른 가시청 가구수 관련 자료의 검증을 의뢰하여 통보받은 결과를 위원회에 제출할 수 있다. 이 경우 위원회는 제출된 가시청 가구수 관련 자료에 대한 검증을 중계방송권자등이 제출한 검증자료로 대체할 수 있다.

제3조(실시간 방송의무 예외사유) ① < 삭제 >

② 영 별표2의2 2.다.의 "국민관심행사등이 다수의 세부 행사로 구성되어 전체 행사를 실시간으로 방송하기 곤란"한 경우는 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인 남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구 WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기의 경우에는 하나의 경기가 종료된 후 2시간 이내에 다른 경기의 방송을 시작하는 경우이고, 그 외의 경우에는 세부행사가 동시에 진행되는 경우를 말한다.

1. < 삭제 >
2. < 삭제 >
3. < 삭제 >
4. < 삭제 >
5. < 삭제 >
6. < 삭제 >

제4조(중계방송권의 거래 거부 또는 지연) ① 영 별표2의2 3.의 각 목에 해당하는 행위인지 여부를 판단할 때에는 다음 각호의 사항을 고려해야 한다.

1. 영 별표2의2 3.가.의 “중계방송권자등이 정당한 사유 없이 중계방송권을 구매하려는 방송사업자(이하 “구매자”라 한다)의 협상 요청에 응하지 않는 행위”란 구매자가 해당 국민관심행사등이 개최되기 3개월(동·하계 올림픽이나 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기로 한다)전까지 상당 기간의 간격을 두고 3회 이상 중계방송권 구매를 위한 협상을 요청하였음에도 불구하고 협상에 응하지 않는 행위를 말한다.
2. 영 별표2의2 3.나.의 “중계방송권의 가격을 지나치게 높게 제시”한 경우에 해당하는지 여부는 국내외에서 최근 거래된 동일하거나 유사한 중계방송권의 거래가격 및 거래조건의 변화 추이, 시청자 규모를 감안한 광고·수신료 등 중계방송권의 예상 매출액, 중계시간대, 판매자의 중계방송권 보유기간 및 재판매 계약체결 현황, 시장의 경쟁상황 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.
3. 영 별표2의2 3.나.의 “구매자의 계약상 지위를 지나치게 제약하는 판매 조건”이란 구매자가 원하지 않는 녹화방송권(뉴스보도, 해설, 영상모음 등을 포함한다), 다른 방송매체용 방송권, 다른 상품 등을 구매하는 조건 등을 제시하였는지 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.
4. 영 별표2의2 3.다.의 “구매자별로 가격 및 판매 조건을 차별적으로 제시”한 경우에 해당하는지 여부는 구매자들의 예상 중계수입, 시청자 규모, 중계방송권 보유기간, 기술적 특성, 채널 또는 매체간 차이 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.
5. 영 별표2의2 3.라.의 “구매자가 정당한 사유 없이 중계방송권자등의 협상 요청에 응하지 않는 행위”란 방송사업자가 중계방송권자등으로부터 해당 국민관심행사등이 개최되기 6개월(동·하계 올림픽이나 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기의 경우에는 1년)전까지 상당 기간의 간격을 두고 3회 이상 중계방송권 판매를 위한 협상을 요청받았음에도 불구하고 협상

에 응하지 않는 행위를 말한다.

6. 영 별표2의2 3.마.의 “중계방송권의 가격을 지나치게 낮게 제시하거나 중계방송권자 등의 계약상 지위를 지나치게 제약하는 구매 조건”은 중계방송권의 예상 매출액, 중계방송권을 판매하려는 자(이하“판매자”라 한다)의 중계방송권 보유기간 및 재판매 계약체결 현황, 시장의 경쟁상황, 채널 또는 매체 간 차이 등을 종합적으로 고려하여 판단한다.

② 법 제76조의3제1항제3호의 “정당한 사유”를 판단할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 구매자가 제시하는 가격이나 거래조건 등이 중계방송권의 예상 매출액, 판매자의 중계방송권 보유기간 및 재판매 계약체결 현황, 시장의 경쟁상황, 채널 또는 매체간 차이 등에 비추어 판매자에게 상당한 불이익을 초래할 것으로 예상되는 경우
2. 구매자 측 내부의 파업 등 인력 수급상 문제 또는 주요 방송시설의 압류·손상 등 으로 구매자의 정상적인 방송 송출이 불가능할 것으로 예상되는 경우
3. 부도 등 구매자 측의 재정상 문제로 인해 판매자의 원활한 권리 행사가 현저히 곤란할 것으로 예상되는 경우
4. 특정 구매자가 판매거절을 당하더라도 다른 중계방송권자등 또는 판매자로부터 동일 또는 대체 중계방송권을 용이하게 확보할 수 있는 경우
5. 영 별표2의2 3.나. 또는 다.를 판매자가 위반한 경우
6. 영 별표2의2 3.마.를 구매자가 위반한 경우

③ 위원회는 제1항 및 제2항의 중계방송권 거래가격·거래조건의 합리성, 공정성 등에 관한 판단시 관계 전문가의 자문을 받을 수 있다.

제5조(국민관심행사등의 자료화면 제공) ① 법 제76조의3제1항제4호의 규정에 따라 중계방송권자등은 법 제2조제3호에 따른 방송사업자 및 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제2조제5호에 따른 인터넷 멀티미디어 방송사업자 등에게 국민관심행사등에 대한 뉴스보도나 해설 등을 위한 자료화면(이하 “자료화면”이라 한다)을 제공하여야 하며, 중계방송권자등이 다음 각 호의 기준에 의한 자료화면을 무료로 제공하지 않는 경우에는 이를 금지행위로 본다.

1. 동·하계올림픽, 동·하계 아시아경기대회 : 개별 종목별 30초 이내에서 1일 최소 4분 이상
2. FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구 WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기, 성인

남자 국가대표팀이 출전하는 AFC(아시아축구연맹) 및 EAFF(동아시아축구연맹)가 주관하는 경기(월드컵축구 예선 포함) 및 양 축구협회간 성인남자 국가대표팀이 출전하는 평가전(친선경기 포함) : 1일 최소 2분 이상(단, 하루에 2개 이상의 경기가 개최되는 경우에는 1일 최소 4분 이상)

② 중계방송권자등은 제1항에 따라 자료화면을 제공함에 있어 모든 사업자에게 차별 없이 제공하여야 한다.

③ 제1항에도 불구하고 자료화면을 제공받은 자가 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위를 하였다는 이유로 중계방송권자등이 자료화면의 제공을 중단하는 경우 법 제76조의3제1항제4호에 따른 “정당한 사유”를 판단할 때에는 다음 각 호의 사항을 고려하여야 한다.

1. 자료화면을 제공한 자의 중계방송권 권리표시를 해당화면 사용 시마다 연속하여 5초 이상 자막으로 표기하지 않는 경우
2. 중계방송권자등에 앞서 제공받은 자료화면을 사용하여 방송을 하거나 뉴스보도나 해설 등의 정규모 편성된 뉴스프로그램 외의 목적으로 자료화면을 사용하는 경우(단, 자료화면 제공자의 사전 동의를 받은 경우는 제외한다)

제6조(재검토기한) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2017년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2016-14호, 2016.12.28>

제1조(시행일) 이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

제2조(다른 고시의 개정) 「보편적시청권 관련 금지행위 세부기준」(방송통신위원회 고시 제2016-3호)을 다음과 같이 개정한다.

1. 제3조제2항중 ‘국제축구연맹이 주관하는 월드컵, 야구WBC(월드베이스볼클래식)’은 ‘FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기’로 한다.
2. 제4조제1항제1호 및 제5호의 ‘올림픽이나 국제축구연맹이 주관하는 월드컵’은 ‘동·하계 올림픽이나 FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국

가대표팀이 출전하는 경기'로 한다.

3. 제5조제1항제1호의 '올림픽, 아시아경기대회'는 '동·하계올림픽, 동·하계아시아경기대회'로 한다.
4. 제5조제1항제2호의 '국제축구연맹이 주관하는 월드컵, 야구WBC(월드베이스볼클래식), 국가대표가 출전하는 축구A매치(월드컵축구예선 포함)'은 'FIFA(국제축구연맹)가 주관하는 월드컵 중 성인남자 및 성인여자 국가대표팀이 출전하는 경기, 야구WBC(월드베이스볼클래식) 중 국가대표팀이 출전하는 경기, 성인남자 국가대표팀이 출전하는 AFC(아시아축구연맹) 및 EAFF(동아시아축구연맹)가 주관하는 경기(월드컵축구 예선포함) 및 양 축구협회간 성인남자 국가대표팀이 출전하는 평가전(친선경기 포함)'으로 한다..

[별표 1]

국민 전체 가구수 중 가시청 가구수의 계산기준(제2조 관련)

1. 국민 전체 가구수 및 지역별 가구수는 통계청이 조사한 가구수 통계(추계 포함)를 따른다.
2. 가시청 가구수는 기초자치단체(시, 군, 구) 단위별로 해당 지역 내의 방송수단별 가시청 가구수를 계산하여 합산하되, 인터넷 멀티미디어 방송의 경우에는 실시간 방송가입 가구수만을 계산한다. 표본조사 방식을 택할 경우에는 해당 지역 내의 가구분포를 적절히 반영할 수 있도록 하여야 한다.
3. 제2호의 가시청 가구수 계산 시 시청자와의 가입계약을 기반으로 하는 방송수단의 경우에는 법인·단체 등 가구가 아닌 가입자 수를 제외하며, 2개 매체 이상의 방송수단에 중복 가입한 경우에는 이를 단수로 계산한다.
4. 제3호의 중복 가입 가구수는 가장 최근에 실시한 방송통신위원회 주관 「방송매체이용행태 조사」 결과의 유료방송(인터넷 멀티미디어 방송을 포함한다) 중복가입 비율을 적용하여 계산한다.
5. 제2조와 관련한 가시청 가구수 산정의 기준시점은 입증자료 제출일로 한다. 다만, 사실관계의 변동이 발생하는 경우에는 신고일을 기준으로 한다.

13. 인터넷 멀티미디어 방송사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2016. 8. 30. 방송통신위원회고시 제2016-5호

제1조(목적) 이 고시는 「인터넷 멀티미디어 방송사업법」(이하 “법”이라 한다) 제17조제2항, 동법 시행령(이하 “영”이라 한다) 제13조제2항 및 별표 2에 따른 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제17조제2항 본문에 따라 고려할 사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도 여부, 관련 시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 가중, 추가적 가중·감경을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ①매출액 산정이 가능한 경우에는 영 제13조제1항에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 과징금 부과 상한액으로 하되, 법 제17조제1항의 위반행위 종류별 과징금 부과 상한액은 영 별표 2의 1과 같다.

②법 제17조제2항 단서 및 영 제13조제3항의 매출액이 없거나 매출액의 산정이 곤란한 경우에는 5억원을 과징금 부과 상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ①영 제13조제1항 및 별표 2의 2. 나. 1) 가)에 따라 관련 매출액의 산정이 가능한 경우에는 위반 사업자의 관련 매출액에 영 별표 2의 2. 나. 1) 나)에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

②영 제13조제3항 및 별표 2의 2. 나. 1) 라)에 따른 관련 매출액이 없거나 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우에는 중대성의 정도에 따라 기준금액을 산정하되, 해당 인터넷 멀티미디어 방송제공사업자 및 유사 역무제공사업자의 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 그 밖에 과거실적·사업계획·시장상황 등을 종합적으로 고려하여 산정하며 별표 1에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

제5조(관련 매출액의 산정) ①관련 매출액이라 함은 사업자의 금지행위와 관련된 서비스의 수신료매출액, 광고매출액, 협찬매출액, 프로그램판매매출액, 홈쇼핑송출수수료매출액 등의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액을 말한다.

②관련 매출액 산정시 관련 서비스의 범위는 법 제2조의 인터넷 멀티미디어 방송 및 인터넷 멀티미디어 방송사업의 분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을

고려하여 판단한다.

③사업자의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 이용자에게 피해를 발생시키는 경우에는 다음 각 호에 따라 관련 서비스의 범위를 판단할 수 있다.

1. 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자의 피해와 관련된 서비스
2. 다른 사업자의 피해가 없거나, 피해가 있으나 이용자의 피해가 더 큰 경우는 이용자의 피해와 관련된 서비스

④관련 매출액은 다음 각 호에 의하여 산정한다.

1. 영 제8조제2항에 따른 영업보고서, 방송법 제98조의2에 따른 재산상황, 재무제표 등 회계자료, 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 기타 매출액 산정에 필요한 관련 자료 등을 참고하여 정한다.
2. 제1호에 따라 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우에는 해당 사업자 또는 동종 유사 서비스 제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 거래상대방의 매출액·비용 및 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 관련 매출액을 산정할 수 있다.

⑤다음 중 어느 하나에 해당하는 경우는 영 별표 2의 2. 나. 1) 라)의 “관련 매출액이 없거나 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우”에 해당하는 것으로 본다.

1. 해당 사업자가 금지행위를 마친 날까지 금지행위와 관련된 서비스의 사업을 개시하지 아니하였거나, 금지행위와 관련된 인터넷 멀티미디어 방송의 사업을 개시하였음에도 사업 중단, 사업 부진 등으로 인하여 사업실적이 없는 경우
2. 해당 사업자의 재산상황, 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 과거실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 관련 매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우
3. 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방, 다른 사업자 또는 이용자의 피해 등을 종합적으로 고려하더라도 관련 서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우
4. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제6조(필수적 가중) ①필수적 가중 금액은 위반 사업자의 위반행위 기간 및 횟수를 고려하여 기준금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 2에 따라 가중한 금액을 기준금액에 합산하여 정한다.

②위반 사업자가 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액(해당 금액을 산정할

수 있는 경우만 해당한다)이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 그 이익에 상당하는 금액을 고려하여 조정한 금액을 필수적 가중을 거친 금액으로 한다.

③제2항의 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제7조(추가적 가중·감경) 방송통신위원회는 제6조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제17조제2항의 고려할 사유에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 매출액·시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 시장에 미치는 영향 및 관련시장에 대한 파급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 3에 따라 가중·감경할 수 있다.

제8조(재검토기한) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」에 따라 이 고시에 대하여 2017년 1월 1일 기준으로 매3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2016-5호, 2016.8.30>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

[별표 1]

관련 매출액이 없거나 관련 매출액의 산정이 곤란한 경우의 기준금액(제4조제2항 관련)

중대성의 정도	부과기준금액
매우 중대한 위반행위	3억원 초과 4억원 이하
중대한 위반행위	2억원 초과 3억원 이하
중대성이 약한 위반행위	2억원 이하

[별표 2]

필수적 가중 금액(제6조제1항 관련)

I. 금지행위 위반의 기간에 의한 조정 금액

1. 단기 위반행위: 위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지, 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 중기 위반행위: 위반기간이 6개월 초과 1년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을, 1년 초과 2년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 30에 해당하는 금액을 각 가산한다.
3. 장기 위반행위: 위반기간이 2년을 초과하는 경우에는 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액을 가산한다.

※ 비고 : 위반기간은 금지행위를 개시한 날부터 마친 날까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 금지행위를 마친 날로 본다(만약 금지행위의 개시일, 마친 날이 불분명한 경우에는 사업자의 영업·재무 관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스 제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있음).

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 사업자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 피해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 또는 피해의 발생이 종료된 날을 금지행위를 마친 날로 본다. 다만 동 이득의 취득 또는 피해가 방송통신위원회의 심의종결일에도 발생하는 경우

에는 동 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.

2. 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 위반행위를 마치지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.
3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 시장상황 등 제반 사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위를 마친 날을 해당 금지행위를 마친 날로 본다.

II. 금지행위 위반의 횟수에 의한 조정 금액

1. 위반 사업자가 동일한 위반행위로 금지행위를 마친 날 기준 최근 3년간 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금부과를 3회 이상 받은 경우에는, 4회 과징금 부과 시 과거 위반행위 중 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 제1호에 의해 가산되는 금액은 기준금액의 100분의 50을 넘지 못한다.
3. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금부과의 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

[별표 3]

추가적 가중·감경 금액(제7조 관련)

I. 일반원칙

추가적 가중·감경 금액은 위반 사업자에게 다음 II 및 III에서 정한 가중 또는 감경 사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중·감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내이어야 한다.

II. 가중 사유 및 비율

1. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내
2. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 마치지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내

3. 위반 사업자, 그 소속 임원·종업원이 직접 또는 제3자를 이용하여 자료 제출을 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 이용자에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내
4. 위반행위로 인하여 매출액 또는 시장점유율이 증가된 경우 100분의 30 이내 (다만, 제1호 또는 제2호의 사유가 인정되는 경우에 한한다)
5. 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

Ⅲ. 감경 사유 및 비율

1. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내
2. 위반행위가 과실(단, 중과실에 의한 경우 제외)에 의한 경우 100분의 30 이내
3. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50 이내
4. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 이내
5. 위반 사업자가 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자의 대리인, 사용인 그 밖의 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내
6. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
7. 기타 제1호 내지 제6호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

14. 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준

제정 2012. 1. 13. 방송통신위원회고시 제2012-03호

개정 2014. 12. 31. 방송통신위원회고시 제2014-26호

제1조(목적) 이 고시는 「방송법」(이하 "법"이라 한다) 제85조의2제3항, 동법 시행령(이하 "령"이라 한다) 제63조의3 및 별표 5 III에 따른 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제109조제1항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 방송시장에 미치는 영향 등을 고려하여 기준금액에 필수적 조정, 추가적 조정을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) ①매출액 산정이 가능한 경우에는 영 제63조의3제2항에 따른 매출액에 100분의 2를 곱한 금액을 과징금 부과 상한액으로 한다.

②법 제85조의2제3항 단서의 매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우에는 5억원을 과징금 부과 상한액으로 한다.

제4조(기준금액 산정) ①영 별표 5 III 1. 나. 1). 가)의 관련매출액의 산정이 가능한 경우에는 위반 방송사업자등의 관련매출액에 별표 1에 따른 부과기준율을 곱한 금액을 기준금액으로 한다.

②영 별표 5 III 1. 나. 1). 라)에 따른 "관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에는 별표 2에 따라 정해진 금액을 기준금액으로 한다.

제5조(관련매출액의 산정) ①관련매출액이라 함은 방송사업자등의 금지행위와 관련된 서비스의 수신료수익, 광고수익, 협찬수익, 프로그램판매수익, 홈쇼핑송출수수료수익 등의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액을 말한다.

②관련매출액 산정시 관련서비스의 범위는 법 제2조의 방송 및 방송사업의 분류, 위반행위로 인하여 직접 또는 간접적으로 영향을 받는 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공 방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방 등을 고려하여 판단한다.

③방송사업자등의 위반행위가 그 자신에게는 어떠한 이득도 발생시키지 않지만 다른 사업자 또는 시청자에게 피해를 발생시키는 경우에는 다음 각 호에 따라 관련서비스의 범위를 판단할 수 있다.

1. 해당 위반행위로 인하여 직접 발생하였거나 발생할 우려가 현저하게 된 다른 사업자

의 피해와 관련된 서비스

2. 다른 사업자의 피해가 없거나, 피해가 있으나 시청자의 피해가 더 큰 경우는 시청자의 피해와 관련된 서비스

④관련매출액은 다음 각 호에 의하여 산정한다.

1. 법 제85조의2제4항, 제98조에 따른 재산상황, 재무제표 등 회계자료, 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 기타 매출액 산정에 필요한 관련 자료 등을 참고하여 정한다.
2. 제1호에 따라 관련매출액을 산정하기 곤란한 경우에는 해당 방송사업자등 또는 동종 유사 서비스 제공사업자의 과거 실적, 사업계획, 거래상대방의 매출액·비용 등 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하여 관련매출액을 산정할 수 있다.

⑤다음 중 어느 하나에 해당하는 경우는 영 별표 5 III 1. 나. 1) 라)의 "관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우"에 해당하는 것으로 본다.

1. 해당 방송사업자등이 금지행위를 마친 날까지 금지행위와 관련된 서비스의 사업을 개시하지 아니하였거나, 금지행위와 관련된 방송의 사업을 개시하였음에도 사업 중단, 사업 부진 등으로 인하여 사업실적이 없는 경우
2. 해당 방송사업자등의 재산상황, 재무제표 등 회계자료와 가입자 수 및 이용요금 등 영업현황 자료, 과거실적, 사업계획, 그 밖에 시장상황 등을 종합적으로 고려하더라도 관련매출액을 합리적으로 추정할 수 없는 경우
3. 서비스의 종류와 성질, 서비스 제공방식, 서비스 지역, 서비스 제공 상대방, 다른 사업자 또는 시청자의 피해 등을 종합적으로 고려하더라도 관련서비스의 범위를 합리적으로 특정하기 어려워 객관적인 매출액 산정이 곤란한 경우
4. 기타 객관적인 매출액 산정이 현실적으로 곤란한 경우

제6조(필수적 조정) ①필수적 조정 금액은 위반 방송사업자등의 위반행위 기간 및 횟수에 따라 각각 기준금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 3에 따라 가중한 금액을 기준금액에 합산하여 정한다.

②위반 방송사업자등이 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액(해당 금액을 산정할 수 있는 경우만 해당한다)이 제1항에 따른 금액을 초과할 경우에는 그 이익에 상당하는 금액을 고려하여 조정한 금액을 필수적 조정을 거친 금액으로 한다.

③제2항의 이익의 규모에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제7조(추가적 조정) ①방송통신위원회는 제6조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 법 제

109조제1항 각 호의 사항에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 매출액·시장점유율 또는 가입자 수 변화 등 위반행위가 방송시장에 미치는 영향 및 관련시장에 대한 파급효과 등을 고려하여 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내에서 별표 4에 따라 가중·감경할 수 있다.

② 방송통신위원회는 제1항에 따라 가중·감경한 금액이 위반 방송사업자등의 현실적 부담능력, 위반 방송사업자등이 처한 사업여건의 변동 등을 충분히 반영하지 못하여 과중하다고 인정되는 경우에는 제1항에 따른 과징금을 100분의 50 이내에서 감액할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회는 의결서에 그 이유를 명시하여야 한다.

제8조(규제의 재검토) 방송통신위원회는 「행정규제기본법」 제8조 및 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령 훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2015년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부칙 <제2014-26호, 2014.12.31>

이 고시는 2015년 1월 1일부터 시행한다.

[별표 1]

관련매출액 산정이 가능한 경우 기준금액의 부과기준율(제4조제1항 관련)

o 부과기준율은 위반행위의 내용 및 정도에 따라 중대성을 나누어 정함

중대성의 정도	부과기준율
매우 중대한 위반행위	1.2% 초과 1.8% 이하
중대한 위반행위	0.6% 초과 1.2% 이하
중대성이 약한 위반행위	0.6% 이하

[별표 2]

관련매출액이 없거나 산정하기 곤란한 경우의 기준금액(제4조제2항 관련)

중대성의 정도	부과기준금액
매우 중대한 위반행위	3억원 초과 4억원 이하
중대한 위반행위	2억원 초과 3억원 이하
중대성이 약한 위반행위	2억원 이하

[별표 3]

필수적 조정 금액(제6조제1항 관련)

I. 금지행위 위반의 기간에 의한 조정 금액

1. 단기 위반행위: 위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지, 위반기간이 2개월 초과 6개월 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 중기 위반행위: 위반기간이 6개월 초과 1년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을, 1년 초과 2년 이내인 경우에는 기준금액의 100분의 30에 해당하는 금액을 각 가산한다.
3. 장기 위반행위: 위반기간이 2년을 초과하는 경우에는 기준금액의 100분의 50에 해당하는 금액을 가산한다.

※ 비고 : 위반기간은 금지행위를 개시한 날부터 마친 날까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 금지행위를 마친 날로 본다(만약

금지행위의 개시일, 마친 날이 불분명한 경우에는 방송사업자등의 영업·재무 관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스 제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 방송시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있음).

1. 위반행위의 실행은 종료되었으나 방송사업자등이 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 피해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 또는 피해의 발생이 종료된 날을 금지행위를 마친 날로 본다. 다만 동 이득의 취득 또는 피해가 방송통신위원회의 심의종결일에도 발생하는 경우에는 동 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.
2. 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 위반행위를 마치지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 금지행위를 마친 날로 본다.
3. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 방송시장상황 등 제반 사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위를 마친 날을 해당 금지행위를 마친 날로 본다.

II. 금지행위 위반의 횟수에 의한 조정 금액

1. 위반 방송사업자등이 동일한 위반행위로 금지행위를 마친 날 기준 최근 3년간 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금부과를 3회 이상 받은 경우에는, 4회 과징금 부과 시 과거 위반행위 중 3회 위반행위부터 위반행위 1회당 기준금액의 100분의 20에 해당하는 금액을 가산한다.
2. 제1호에 의해 가산되는 금액은 기준금액의 100분의 50을 넘지 못한다.
3. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금부과의 무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

[별표 4]

추가적 조정 금액(제7조제1항 관련)

I. 일반원칙

추가적 가중·감경 금액은 위반 방송사업자등에게 다음 II 및 III에서 정한 가중 또는 감경사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공

제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중·감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 가중을 거친 금액의 100분의 50 범위 내이어야 한다.

II. 가중 사유 및 비율

1. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내
2. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 마치지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내
3. 위반 방송사업자, 그 소속 임원·종업원이 직접 또는 제3자를 이용하여 법 제85조의2 제4항에 따른 자료 제출을 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 시청자에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내
4. 위반행위로 인하여 매출액 또는 시장점유율이 증가된 경우 100분의 30 이내 (다만, 제1호 또는 제2호의 사유가 인정되는 경우에 한한다)
5. 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

III. 감경 사유 및 비율

1. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내
2. 위반행위가 과실(단, 중과실에 의한 경우 제외)에 의한 경우 100분의 30 이내
3. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50 이내
4. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 이내
5. 위반 방송사업자등이 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자의 대리인, 사용인 그 밖의 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내
6. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
7. 기타 제1호 내지 제6호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

15. 방송광고판매대행 등에 관한 법률에 따른 과징금 부과 세부기준

제정 2012.08.17. 방송통신위원회 고시 제2012-49호

개정 2015.07.31. 방송통신위원회 고시 제2015-09호

개정 2018.12.18. 방송통신위원회 고시 제2018-17호

제1조(목적) 이 고시는 「방송광고판매대행 등에 관한 법률」(이하 “법”이라 한다) 법 제38조제1항 및 제2항, 동법 시행령(이하 “령”이라 한다) 제22조 및 별표 3에 따른 과징금 부과 세부기준을 정함을 목적으로 한다.

제2조(과징금 산정 절차 및 기준) 과징금은 법 제38조제3항 각 호에서 정한 참작사유와 이에 영향을 미치는 위반행위의 주도여부, 관련 방송시장에 미치는 영향 등을 고려하여 영 별표 3 2.에서 정한 기준금액에 필수적 조정, 추가적 조정을 거쳐 산정한다.

제3조(과징금 부과상한액) 법 제38조제1항 및 제2항에 따라 과징금 부과 상한은 5억원으로 한다.

제4조(필수적 조정) ① 필수적 조정 금액은 위반행위 기간 및 횟수에 따라 각각 기준금액의 100분의 50의 범위 내에서 별표 1에 따라 가중한 금액을 합산한다.

② 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액(해당 금액을 산정할 수 있는 경우만 해당한다)이 제1항에 따른 금액과 균형을 이루지 못한다고 판단되면 그 이익에 상당하는 금액을 고려하여 조정한다.

③ 제2항의 위반행위로 인해 취득한 이익에 상당하는 금액은 전체적인 경제적·사회적 관계 등을 고려하여 위반행위로 직접 또는 간접적으로 취득한 경제적 이익으로 산정한다.

제5조(추가적 조정) ① 방송통신위원회는 제4조에 따라 필수적 가중을 거친 금액에 별표 2에 따라 위반행위의 주도 여부, 위반행위의 고의·과실 여부, 위반행위에 대한 조사의 협조 여부, 위반행위에 대한 조사 중 위반행위의 지속 및 확대 여부, 위반행위로 인한 방송광고판매액의 증가 등 위반행위가 방송광고시장 및 관련 시장에 미치는 영향 등을 고려하여 필수적 조정을 거친 금액의 100분의 50의 범위에서 가중하거나 감경할 수 있다. 다만, 가중하는 경우에도 과징금 총액은 법 제38조제1항 및 제2항에 따른 과징금 상한액을 초과할 수 없다.

② 방송통신위원회는 제1항에 따라 가중·감경한 금액이 위반사업자의 현실적 부담 능력, 위반사업자가 처한 사업여건의 변동 등을 고려하여 과중하다고 인정되는 경우에는 100분의 50을 초과하여 감경할 수 있다. 이 경우 방송통신위원회의 의결서에 그 이유를 명시하여야 한다.

제6조(재검토기한) 방송통신위원회는 「훈령·예규 등의 발령 및 관리에 관한 규정」(대통령훈령 제334호)에 따라 이 고시에 대하여 2019년 1월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 12월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 하여야 한다.

부 칙<제2012-49호, 2012.8.12.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

부 칙<제2015-9호, 2015.7.31.>

이 고시는 2015년 8월 1일부터 시행한다.

부 칙<제2018-17호, 2018.12.18.>

이 고시는 고시한 날부터 시행한다.

[별표 1]

필수적 조정 금액(제4조제1항 관련)

1. 위반기간에 의한 조정 금액

위반기간이 2개월 이내인 경우는 기준금액을 유지, 위반기간이 2개월 초과할 경우 1개월 마다 기준금액의 100분의 10에 해당하는 금액을 가산한다.

※ 비고 : 위반기간은 위반행위를 개시한 날부터 종료한 날까지의 기간을 말한다. 다만, 다음 각 호의 어느 하나의 경우에는 특정일을 위반행위의 종료일로 본다(만약 위반행위의 개시일, 종료일이 불분명한 경우에는 광고판매대행자, 방송사업자 등 위반행위자의 영업·재무 관련 자료, 임직원·거래관계인 등의 진술, 동종 유사 서비스 제공사업자의 영업 및 거래실태·관행, 방송광고시장상황 등을 고려하여 이를 산정할 수 있음).

가. 위반행위의 실행은 종료되었으나 광고판매대행자, 방송사업자 등 위반행위자가 그 실행의 결과를 유지하면서 그로 인하여 지속적으로 이득을 취득하거나 피해를 발생시키고 있는 경우에는 동 이득의 취득 또는 피해의 발생이 종료된 날을 위반행위 종료일로 본다. 다만 동 이득의 취득 또는 피해가 방송통신위원회의 심의종결일에도 발생하는 경우에는 동 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.

나. 과징금 부과처분을 명하는 방송통신위원회의 심의종결일까지 위반행위를 종료하지 아니한 경우에는 해당 사건에 대한 방송통신위원회의 심의종결일을 위반행위의 종료일로 본다.

다. 위반행위가 2일 이상 행하여지되 불연속적으로 이루어진 경우에는 해당 위반행위의 유형·성격·목적·동기, 연속되지 아니한 기간의 정도와 이유, 위반행위의 효과, 방송광고시장상황 등 제반 사정을 고려하여 경제적·사회적 사실관계가 동일하다고 인정되는 범위 내에서 이를 하나의 위반행위로 보아 마지막 위반행위를 종료한 날을 해당 위반행위의 종료일로 본다.

2. 위반횟수에 의한 조정 금액

가. 광고판매대행자, 방송사업자 등 위반행위자가 동일한 위반행위의 종료일 기준으로 최근 3년간 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 3회 이상 받은 경우에는, 4회부터 다음과 같이 과징금을 가중한다.

1) 최근 3년간 3회 이상 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 받은 경

우 : 100분의 20

2) 최근 3년간 4회 이상 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 받은 경

우 : 100분의 40

3) 최근 3년간 5회 이상 방송통신위원회로부터 시정명령이나 과징금 부과를 받은 경

우 : 100분의 50

나. 제1호에서 과거 시정조치의 횟수를 산정할 때에는 시정명령이나 과징금 부과
무효 또는 취소판결이 확정된 건을 제외한다.

[별표 2]

추가적 조정 금액(제5조제1항 관련)

1. 일반원칙

추가적 조정 금액은 위반사업자에게 다음 2와 3에서 정한 가중 또는 감경사유가 인정되는 경우에 각각의 가중비율의 합에서 각각의 감경비율의 합을 공제하여 산정된 비율을 필수적 가중을 거친 금액에 곱하여 산정된 금액으로 한다. 다만, 가중·감경의 결과 가감되는 금액은 필수적 조정을 거친 금액의 100분의 50 범위 내이어야 한다.

2. 가중 사유 및 비율

- 가. 다수의 사업자가 관련된 상황에서 위반행위를 주도하거나 선도한 경우 100분의 30 이내
- 나. 위반행위에 대하여 조사가 진행되고 있음을 알면서도 위반행위를 종료하지 않거나 위반상태를 시정하지 아니한 경우 100분의 20 이내
- 다. 광고판매대행자 또는 방송사업자 등 위반행위자, 그 소속 임원·종업원이 직접 또는 제3자를 이용하여 법 제36조에 따른 자료 제출을 거부하거나 증거인멸, 조작, 허위의 정보제공 등의 방법으로 조사를 방해하거나 거래상대방 또는 위법행위의 피해자 등에게 허위로 응대하도록 요청한 경우 100분의 20 이내
- 라. 위반행위로 인하여 위반행위자의 방송광고판매액 등이 증가된 경우 등 기타 제1호 내지 제3호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

3. 감경 사유 및 비율

- 가. 방송통신위원회 조사에 적극 협력한 경우 100분의 20 이내
- 나. 위반행위가 과실(단, 중과실에 의한 경우 제외)에 의한 경우 100분의 30 이내

- 다. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 전에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 내지 50 이내
- 라. 위반행위에 대한 방송통신위원회의 조사 착수 후에 자진하여 위반행위를 시정하기 위한 조치에 착수하거나 시정조치를 완료한 경우 100분의 20 이내
- 마. 광고대행자 또는 방송사업자 등 위반행위자가 동법의 자율 준수를 위해 동 사업자의 대리인, 사용자 그 밖의 종업원 등 직무관련자에게 교육 프로그램 등을 도입·운영하는 경우 100분의 10 이내
- 바. 위반행위의 재발방지를 위해 필요한 조치를 취한 것으로 인정되는 경우 100분의 30 이내
- 사. 기타 제1호 내지 제6호의 사항에 준하는 사유가 있는 경우 100분의 10 이내

2019년도 방송통신위원회 심결집

2020년 8월 일 印刷

2020년 8월 일 發行

發 行 : 방송통신위원회

製 作 : 한국장애인유권자연맹
