

## 방송통신위원회 속기록

회의명 : 제4차 방송통신위원회 회의

회의일시 : 2020. 1. 22.(수) 09:30

장 소 : 방송통신위원회 4층 회의실

참석위원 : 한상혁 위 원 장  
김석진 부위원장  
허 욱 상임위원  
표철수 상임위원  
김창룡 상임위원 (5인)

불참위원 : 없 음

---

## 제4차 방송통신위원회 회의 속기록

---

【 09시 30분 개회 】

### 1. 성원보고

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

### 2. 국기에 대한 경례

- 전해선 의안·정책관리팀장  
- 국기에 대한 경례를 하겠습니다. 모두 일어서서 전면의 국기를 향해 주십시오. 국기에 대하여 경례, 바로. 자리에 앉아 주십시오.

### 3. 개회선언

- 한상혁 위원장  
- 2020년도 제4차 방송통신위원회 회의를 개의하겠습니다.

(의사봉 3타)

### 4. 전차 회의록 확인

- 한상혁 위원장  
- 전차 회의록 및 속기록은 속기록 작성 및 위원님들 확인이 끝난 후 차기 회의에서 접수하도록 하겠습니다.

### 5. 회의공개 여부 결정

○ 한상혁 위원장

- 오늘 회의에는 <의결안건> 2건 및 <보고안건> 1건이 상정되었습니다. 이 안건을 공개로 심의 하는데 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 그럼, 오늘 회의는 공개로 진행하겠습니다.

오늘 회의에 상정된 안건을 심의하도록 하겠습니다.

## 6. 의결사항

### 가. ‘유튜브 프리미엄’서비스 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건 (2020-4-005)

○ 한상혁 위원장

- 먼저 <의결안건 가> “‘유튜브 프리미엄’서비스 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정 조치에 관한 건”에 대해 심의를 진행하겠습니다. 참고로, 본 안건은 사업자의 의견진술이 예정되어 있습니다. 효율적인 회의 진행을 위해 안건 내용 중 사실 관계에 해당하는 사항을 먼저 보고해 주시기 바랍니다. 이용자보호과장님 보고해 주십시오.

○ 천지현 이용자보호과장

- 보고드리겠습니다. ‘유튜브 프리미엄’서비스 관련 전기통신사업법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건입니다. 의결주문은 ‘피심인이 「전기통신사업법」을 위반한 행위에 대하여 시정조치(안)와 같이 의결한다’입니다. 제안이유는 ‘유튜브 프리미엄’역무를 제공하면서 「전기통신사업법」 제50조제1항을 위반한 구글LLC에 대하여 같은 법 제52조제1항 및 제53조제1항에 의한 시정조치(안)를 심의·의결하기 위함입니다. 주요내용으로 조사배경은 ‘유튜브 프리미엄’서비스가 무료체험 후 자동유료전환, 결제취소 과정에서 이용자 피해가 발생되고 있다는 언론보도 등에 따라 인지조사가 이루어졌습니다. 주요경과는 2019년 1월에 사실조사 통지를 하였고, 2월 2일에 구글코리아에 대한 현장조사를 실시하고, 2월~5월까지 서면자료 제출을 요구 하였습니다. 그리고 7월~9월간 시정조치(안)에 대한 사전통지 및 피심인 의견수렴을 거쳤습니다. 피심인은 대리인으로 김앤장법률사무소를 위임하였습니다. 조사 대상 기간은 2016년 12월~2018년 12월 말까지 2년간입니다. 사실조사 결과를 보고드리겠습니다. 피심인은 1998년 9월 미국 캘리포니아주에서 설립된 회사로 Android, Chrome 등 정보통신서비스를 전세계에 공급하는 글로벌 IT 기업입니다. 참고로 구글코리아는 피심인의 국내 계열법인으로, 구글의 온라인 광고 관련 판매 등을 담당하고 있으나, 본 조사 건과 관련된 업무는 수행하지 아니 한다고 소명한 바 있습니다. 구글LLC는 전기통신사업법 제22조에 따라 과학기술정보통신부에 신고된 부가통신사업자입니다. 유튜브 프리미엄 서비스에 대해 보고드리겠습니다. 유튜브에서 무료로 제공되는 서비스를 기반으로 하여, ‘광고생략’, ‘백그라운드 재생’, ‘오프라인 재생기능’ 등 무료서비스에 비해 이용자 편의기능을 추가하여 제공하는 유료 스트리밍 서비스로서 국내에는 2016년 12월 6일 출시되었습니다. 이용요금은 모든 이용자에게 무료체험기간을 1개월 제공한 후 이용자가 해지하기 전까지 매월 자동결제 방식으로 부과하고 있으며, 웹사이트와 안드로이드 버전에서는 월 8,690원, iOS 기반에서는 11,500원의 요금을 부과하고 있습니다.

이용자는 '1개월 무료체험' 판촉을 통해 가입한 국내 이용자는 총 254만명이며, 2019년 1월말 기준 유료전환한 이용자가 249,173명, 무료체험 중인 이용자가 648,038명으로 파악되었습니다. 5페이지입니다. 피심인의 행위 사실입니다. 먼저 이용자의 가입의사를 확인하는 절차 없이 이용계약을 체결한 행위입니다. 피심인은 유튜브 앱 설치 후에 최초 실행 시라든지 무료 서비스 이용 도중에 '유튜브 프리미엄' 1개월 무료체험 가입을 유도하는 팝업광고를 화면에 표시한 바 있습니다. 그래서 이 팝업광고를 통해 이용자가 1개월 무료 체험을 위해 무료 체험하기를 클릭하면 다음 화면에서 '구매를 완료하세요'라는 설명 하단에 '월별 청구금액'을 안내하고 '결제수단'을 선택하는 화면이 나타납니다. 이 과정에서 화면 상단에 '무료체험', '오늘 결제 총액 ₩0'이 설명되고 화면 하단의 계속 또는 체험하기를 클릭하면 '환영합니다'라는 문구와 함께 계약 체결이 일방적으로 종료되었습니다. 그리고 유료 전환 사실을 통보하는 데 있어서는 무료체험 종료 3일 전에 구독료가 매월 자동결제된다는 사실을 이용자가 구글 계정에 이미 등록해 놓은 이메일 주소를 통해 일방적으로 통보하였으며, 이메일 통보 내용에는 결제 금액, 결제시기 및 결제방법이 구체적으로 적시되어 있지 않으며, 이용자가 별도로 링크를 클릭하여 직접 확인하여야만 유료 결제 내용을 확인할 수 있도록 한 바 있습니다. 7페이지 하단 두 번째 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 제한한 행위입니다. 피심인은 이용자가 해지하고자 하는 경우 해지를 신청한 날 또는 해지를 희망하는 날에 서비스 제공을 중단하지 않고 '이번 결제 주기가 종료될 때까지 YouTube Premium 혜택을 계속 누릴 수 있습니다'라고 고지하면서 일방적으로 다음 결제일까지 해지 효력 발생을 제한하고 선결제한 월요금 중 미이용 기간에 비례한 일할환불을 제공하지 않았습니다. 8페이지입니다. 유튜브 유료 서비스 해지 시 고지 화면은 참고해 주시기 바랍니다. 그리고 피심인은 유튜브의 기타 유료 서비스에 대해서는 결제 후 7일 초과 시 구독 잔여 기간에 비례하여 환불을 제공하고 있으나 본건 서비스의 경우는 합리적인 이유 없이 청구기간의 나머지 기간에 대한 일할환불을 제공하지 않고 있습니다. 9페이지입니다. 이용계약 체결 시 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지한 행위입니다. 첫 번째, 이용요금을 거짓고지하였습니다. 본건 서비스 이용을 위해 이용자가 결제하여야 하는 월 요금은 부가세 790원이 포함된 8,690원입니다. 웹사이트 및 안드로이드OS 기준으로 8,690원이나, 피심인은 무료체험하기 팝업창 홍보 화면에서만 '₩7,900/월 부가세 별도'로 안내하였을 뿐, 결제정보 입력 화면 및 가입완료 후 이용자에게 송부한 이메일, 그리고 계정 중 유료계정의 확인 내용 등에서 모두 '매월청구 ₩7,900, 세금 ₩0'으로 부가세가 없다고 고지한 바 있습니다. 10페이지입니다. 두 번째 서비스 철회방법을 고지하지 않았습니다. 이용자의 실수나 변심에 의해 서비스를 이용하지 않고 신청을 철회하고자 하는 경우, 유료서비스 기간 개시 후 7일 이내에 철회가 가능한 것이 일반적이나, 피심인은 무료체험 기간 시작일 기준 7일 이내에만 청약철회가 가능하다고 약관으로 정하여, 이용자가 예상하기 어렵도록 서비스 신청철회기간을 제한적으로 운영하면서도 이용계약을 체결할 때 그 내용을 알기 쉽게 표시하거나 별도로 고지하지 않았습니다. 11페이지입니다. 해지제한 사실을 고지하지 않았습니다. 피심인은 이용자가 서비스 해지를 신청하여도 다음 결제일까지 해지 처리를 하지 않으며, 이용자가 해지 신청 후 서비스 미이용 기간에 비례하여 요금을 환불하지 않는 방식으로 운영하고 있음에도 이 사실을 무료체험 안내나 유료서비스 계약 화면을 통해 고지한 사실이 없습니다. 다만, 피심인은 서비스 가입홍보 첫화면에 링크 기능을 추가하여 링크를 누르면 결제 및 취소에 관한 사항을 표시하였습니다. 하지만, "언제든지 취소할 수 있습니다"라는 내용과 함께 "남은 결제기간에

대해서는 환불이나 크레딧이 제공되지 않습니다”라는 2가지 상반된 내용을 이어서 설명함으로써 이용자가 그 의미를 정확하게 파악하기 어렵도록 하였고, 환불정책을 클릭했을 경우에 “멤버십을 취소하는 시점과 멤버십이 공식적으로 종료되는 시점 사이의 기간에 대해서는 환불되지 않는다”고 설명하고 있어 “공식적으로 종료되는 시점”의 의미를 이용자가 알기 어렵게 모호하게 설명하고 있습니다. 12페이지입니다. 또한, 피심인은 결제수단을 입력하는 화면에서 취소 및 환불정책을 확인할 수 있는 링크기능을 2019년 1월 5일 추가를 했습니다. 이때 추가하면서 “멤버십은 언제든지 취소가 가능하며, 환불을 요청할 수 있다”고 안내하여 해지제한이 없는 것으로 이용자가 오해할 수 있도록 안내하고 있습니다. 13페이지입니다. 위법성 판단입니다. 이용자의 가입의사를 확인하지 않고 이용계약을 체결하는 행위와 관련하여 피심인은 무료체험을 강조하여 유료서비스 가입을 유도하고 묵시적으로 유료 이용의사를 간주하여 계약을 체결하였으므로 이용자 피해의 소지가 상당할 것으로 보입니다. 다만, 같은 화면에 월 이용요금과 청구 시작일을 함께 고지하고 있다는 점, 이용자가 결제수단을 기재하였다는 점 등 이용자가 유료서비스 가입절차를 인식할 수 있는 여지를 일부 제공했다는 점은 인정됩니다. 따라서 “이용계약의 체결 또는 전기통신서비스의 이용과 관련하여 이용자의 가입의사를 확인하지 않고 이용계약을 체결하여 이용자의 이익을 해치는 방식으로 전기통신 서비스를 제공한 행위”를 금지행위로 규정한 전기통신사업법 제50조제1항제5호에 명백히 반한다고 단정하기는 어렵다고 봅니다. 두 번째, 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 제한하는 행위입니다. 본건 서비스와 관련하여 다른 법률에 이용자의 법정 해지권을 제한하는 별도의 규정이 없고, 이용자의 계약 해지권 행사는 신청 즉시 효력이 발생하도록 하는 것이 민법의 원칙에 부합하므로 본건 서비스 해지 신청 시에는 즉시 가입을 해제하고 남은 결제 기간 중 잔여기간에 비례하여 환불하는 것이 바람직하다고 생각합니다. 또한 본건 서비스는 단일요금제의 스트리밍 서비스로서 전기통신역무 제공에 있어 일(日)단위 이용과 월(月)단위 이용 간에 차이가 없다는 점, 중도해지권을 제한하지 않을 경우에 시장에 중대한 왜곡이 초래되거나 피심인에게 경영상 회복할 수 없는 중대한 피해가 발생할 것이 예상되지 않는다는 점 등을 고려할 때 이용자의 해지권이 제한될만한 정당한 사유를 인정할 수 없다고 봅니다. 또한 국내 이동통신서비스 및 상당수 콘텐츠 서비스가 일단위 환불을 제공하고 있는 점을 비추어볼 때 일반적인 상관행과 사회통념에 부합한 것이라고 인정할 수 없습니다. 또한 본건 서비스를 처음 이용한 무료체험 가입자 254만명 중 45%가 넘는 116만명이 유료서비스로 자동 전환되었고, 유료 결제를 한 이용자의 8.9%인 98,083명이 환불을 요청했다는 사실을 고려할 때 피심인의 위반행위에 영향 받는 이용자의 범위가 광범위하다는 것이 확인됩니다. 그리고 잔여기간이 1일인 경우와 29일인 경우를 동일하게 취급하여 환불을 거부하는 피심인의 행위로 인한 이용자의 피해는 명백하고 금전적 손해도 객관적으로 산정이 가능하므로 피심인의 위반행위는 현저성이 크다고 봅니다. 따라서 피심인이 정당한 사유 없이 이용자의 해지권을 제한하여 이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 서비스를 제공한 것은 전기통신사업법 제50조제1항제5호 및 같은 법 시행령 제42조 [별표4] 5-나-4를 위반한 것으로 판단됩니다. 15페이지입니다. 이용계약 체결 시 이용요금 등 중요사항을 거짓 고지 또는 고지하지 않은 행위입니다. 중요사항은 일반적 사회통념에 비추어 이용자의 계약체결 여부에 직접적인 영향을 미칠 수 있는 것으로 이용약관에 포함되어 있다 하더라도 별도의 고지를 통해 설명되어야 할 것이며, 중요사항의 요지는 계약화면을 통해 알기 쉽게 설명되어야 할 것입니다. 이용요금을 거짓 고지한 행위는 ‘월 청구금액 8,690원’을 구매정보 입력화면 등에서 부가세

표시를 생략하거나 '0원'으로 표시하여 거짓으로 고지하였으며, 청약 철회 기간을 미고지한 행위는 평균적인 이용자가 예상하기 어려운 사실로서 계약 체결에 영향을 미치는 중요사항이므로 가입 절차단계에서 고지가 이루어지지 않은 것으로 봅니다. 그리고 '체험 기간 중에 취소하지 않는 한 여기에 표시된 가격이 자동으로 청구된다'는 설명은 자동결제 방식에 대한 안내일 뿐 청약 철회 기간을 이용자에게 설명·고지한 것으로 볼 수 없다고 생각합니다. 16페이지입니다. 해지 및 환불 정책을 미고지한 행위와 관련해서도 최초에는 첫 화면에 아무런 설명이 없었으며, 그다음 제한 사항링크를 통해 설명했다 하더라도 그 내용을 평균적인 이용자가 해당 사항을 이해할 수 없도록 설명한 것으로 판단됩니다. 중요사항의 핵심 요지는 계약체결 화면에 표시되어야 하고 링크를 통해서도 부가적인 사항을 설명하는 것이 타당하다고 판단됩니다. 하지만 피심인은 이용자가 그 의미를 알 수 없도록 모호하게 설명하여 이용자 오인을 유발했다고 생각합니다. 따라서 피심인이 본건 서비스를 제공하면서 "이용계약을 체결할 때 이용요금, 요금할인, 약정기간, 위약금, 손해배상 등의 약정 조건, 서비스 개시 전의 신청 철회권 행사방법 등 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위"를 하였으므로 전기통신사업법 제50조제1항제5호의2 및 같은 법 시행령 제42조 [별표4] 5의2-나를 위반한 것으로 판단됩니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 위원님들께서 확인하실 사항이나 다른 말씀이 없으시면 오늘 의견진술을 요청한 피심인 사업자 측 관계자 의견을 청취하도록 하겠습니다.

○ **표철수 상임위원**

- 의견을 들으면 되겠습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 장내를 정돈하여 주시기 바랍니다.

**(장내 정돈)**

지금부터 구글LLC 「전기통신사업법」상 금지행위 위반에 대한 행정처분에 앞서 당사자 의견진술 절차를 시작하겠습니다. 구글LLC 관계자가 입장하도록 안내해 주시기 바랍니다.

**(피심인 관계자 입장)**

먼저, 추운 날씨와 바쁘신 일정 중에도 이곳까지 와주신 데 대하여 감사의 말씀을 드립니다. 방송통신위원회는 지난 2019년 1월28일부터 5월 19일까지 '유튜브 프리미엄' 서비스의 전기통신사업법 위반 행위 관련 사실조사를 실시한 결과, 구글LLC의 전기통신사업법 위반을 확인하였기에, 지난 7월 31일 구글LLC에 시정조치(안)를 사전통지하였고, 이에 대하여 구글LLC는 지난 9월 2일 방송통신위원회에 서면으로 의견을 제출하였습니다. 오늘 이 자리는 해당 행정처분의 실시에 앞서 행정처분 당사자인 '구글 LLC' 측으로부터 직접 의견을 듣고 소명할 기회를 제공하기 위해 마련되었습니다. 먼저, 참석자 확인하겠습니다. 피심인 구글

LLC부터 의견진술에 대한 위임을 받은 구글코리아의 전규형 변호사님 맞습니까?

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 예.

○ 한상혁 위원장

- 구글LLC의 법률대리인이신 김앤장법률사무소의 양대권 변호사님 맞습니까?

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 예.

○ 한상혁 위원장

- 구글LLC의 법률대리인이신 김앤장법률사무소의 노태영 변호사님 맞습니까?

○ 노태영 김앤장법률사무소 변호사

- 예.

○ 한상혁 위원장

- 의견진술에 앞서 유의사항을 간단히 말씀드리겠습니다. 오늘 의견진술을 위한 자리는 모두에 말씀드린 것처럼 해당 행정처분의 실시예 앞서 행정처분 당사자인 구글LLC 측의 법 위반 사유에 대한 소명을 듣고 향후 계획 등을 직접 확인하기 위해 마련되었습니다. 모쪼록 성실하고 진정성 있는 자세로 임해 주시기를 바랍니다. 그리고 의견청취 시간이 한정되어 있다는 점을 말씀드리고 하시고 싶은 말씀 충분히 하시되 최대한 간략하게 짧게 말씀해 주시기를 바랍니다.

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 예, 그렇게 하겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 그럼 먼저, 피심인 측에서 이번 시정조치(안)과 관련하여 3분 정도의 모두 발언을 하신 후에 위원님들의 질의가 있겠습니다. 발언해 주시기 바랍니다.

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 미리 준비한 유인물을 통해 저희 의견을 말씀드리겠습니다. 시정조치(안)에 대한 피심인 의견을 말씀드리겠습니다. 의견진술의 기회를 주셔서 대단히 감사드립니다. 먼저 전체적인 관점에서 2가지만 말씀드리겠습니다. 3페이지입니다. 법률적인 측면입니다. 본건은 단순히 피심인이 종전에 하던 고지 절차 등이 이를 개선하라는 것이 아니라 법 위반행위를 하였음을 이유로 과징금 등을 부과하려는 것입니다. 따라서 법률요건을 충족하는지를 엄격히 판단하여야 합니다. 가입의사 미확인, 일할 환불 제한으로 인한 해지권 제한 부분은 전기통신사업법상 이용자 이익을 현저히 해칠 것을 요건으로 하고 있습니다. 그런데 최근 법원이 판단

기준으로 들고 있는 요소들, 즉 행위의 정도나 행위가 이용자나 경쟁사업자의 이해관계 및 시장에 미치는 영향, 행위에 이른 경영정책상의 필요성, 행위의 경위 등 여러 사정을 종합적으로 고려할 때, 그리고 객관적·실증적인 근거에 의해서 이 부분 피심인의 행위가 이용자의 이익을 현저히 침해한다는 점이 증명되었다고 할 수 있는지를 면밀히 살펴주시기 바랍니다. 저희가 보기에는 이에 대한 증거가 부족하다고 생각합니다. 중요사항의 허위고지 및 미고지 관련해서도 뒤에서 자세히 말씀드리겠습니다만 시정조치(안)는 피심인이 사실대로 고지하고 있는데도 거짓으로 고지하거나 고지하지 않고 있다고 잘못 해석하고 있습니다. 엄격해석의 원칙에 따라 살펴주시기를 희망합니다. 다음으로 정책적인 측면입니다. 이 사건에서 문제되는 일할환불 제한은 '유튜브 프리미엄' 서비스와 같은 구독 경제 서비스 업계의 관행으로 정착하고 있습니다. 그런데 최근 언론보도에 따르면 공정위가 한 사업자에 대해서 약관시정을 권고하면서 일할환불 제한 부분은 포함하지 않은 것으로 확인됩니다. 공정위도 이 부분이 업계의 관행이라는 점을 고려해서 신중한 입장을 취한 것으로 이해됩니다. 귀 위원회에서도 신중하게 검토해 주시기를 요청드립니다. 구체적인 행위사실별 위법성 여부에 대한 판단 의견을 드리겠습니다. 먼저 이용자의 가입의사를 확인하지 않고 이용계약을 체결했는지 여부입니다. 7페이지입니다. 보시는 것이 피심인이 무료체험을 위한 가입 과정에서 제공하는 화면입니다. '구매를 완료하세요', '월별청구', '청구시작일', '무료 체험 기간이 끝나면 취소할 때까지 매월 결제수단으로 수수료가 청구된다' 등과 같은 문구를 사용하고 있습니다. 이를 통해서 이용자들은 무료 체험 기간이 끝나면 유료서비스로 전환된다는 것을 알 수밖에 없다는 것이 저희의 입장입니다. 피심인이 실시한 설문조사 결과도 이를 뒷받침합니다. 응답자 중 95.6%가 "결제수단 정보제공 시 자동결제 사실을 알고 있다", "91%가 무료체험 기간 중 해지 시 과금이 안 된다는 점을 알고 있다"라고 답하였습니다. 저희는 이용자의 현저한 이익 침해 자체가 존재하지 않음이 증명되었다고 봅니다. 이 점을 잘 살펴주시기 바라겠습니다. 행위사실 두 번째, 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 제한한 행위와 관련되어서 말씀드리겠습니다. 10페이지입니다. 무엇보다 시정조치(안)처럼 일할환불을 요구할 법령상 근거가 없습니다. 시정조치(안)는 대금 환급의 제한에 대해 방문판매법을 인용하고 있습니다만, 그 하위 관련 고시에서는 이용요금에서 단위대금을 공제하는 것을 허용하고 있습니다. 그런데 그 단위에는 1개월도 포함됩니다. 따라서 법률상 요구되지 않는 일할환불을 제한하였다고 하더라도 이용자 이익에 대한 침해는 없다고 보는 것이 맞다고 저희는 보고 있습니다. 11페이지입니다. 공정거래법상 소비자 이익을 현저히 저해할 것과 관련된 대법원의 판단기준은 유사 시장에 있는 다른 사업자의 거래조건과 비교하여 판단할 것을 요구하고 있습니다. 그런데 보시는 것처럼 애플뮤직, 넷플릭스와 같은 방송콘텐츠 스트리밍 사업자, 리디북스, YES24와 같은 도서사업자 등 대부분의 구독서비스 제공자들도 일할환불을 인정하지 않고 있습니다. 따라서 피심인의 행위로 인한 이용자 이익 침해 현저성을 인정할 수 없습니다. 12페이지입니다. 공정위도 일정한 경우 일할환불 제한의 적법성을 인정하고 있습니다. 2009년에 음원사업자들의 약관을 조사하면서 DRM이 적용된 음원을 무제한 다운로드할 수 있는 서비스의 경우에는 다운로드 수량에 제한이 없는 점, 다운로드받은 파일은 피심인이 중도에 조정하는 것이 불가능한 점 등을 이유로 불공정하다고 보기 어렵다고 판단했습니다. 피심인이 제공하는 '유튜브 프리미엄' 서비스 중 오프라인 재생기능도 이와 유사합니다. 즉, 이용자는 오프라인 상태를 유지함으로써 이용기간 종료 후 최대 29일간 오프라인에서 콘텐츠를 감상할 수 있습니다. 만일 일할환불을 제공하여야 한다면 피심인으로서 29일의 온라인 접속주기를 단



축하는 방안을 고려할 필요가 있습니다. 이는 '유튜브 프리미엄' 서비스가 본래 의도하였던 기능을 제한하는 결과가 되는데 그것이 과연 바람직한 것인지에 대해서 조금 더 검토해주시기를 바랍니다. 행위사실, 세 번째입니다. 이용계약 체결 시 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않았거나 거짓으로 설명 또는 고지하였는지인데 이 부분 관련해서 먼저 강조하고 싶은 사항이 있습니다. 14페이지입니다. 시정조치(안)는 피심인이 일정한 고지를 하고 있다는 것은 인정하고 있습니다. 그러면서도 피심인이 거짓으로 설명·고지하거나 중요한 사항을 고지하지 않았다고 보고 있는데 이처럼 고지가 있는데도 이를 거짓고지나 미고지로 보기 위해서는 그에 대한 명확한 근거가 있어야 합니다. 이런 측면에서 이 부분에 대해 하나하나 말씀드리려 하겠습니다. 15페이지입니다. 먼저 서비스 가격 거짓고지입니다. 시정조치(안)는 피심인이 서비스 가입 첫 화면에 부가세 별도 표시를 하였으나 가입 결제화면에서 결제총액이 0원, 이메일 영수증에서 세금 0원으로 안내해서 서비스 이용요금을 거짓으로 고지한 것이라고 보고 있습니다. 그러나 보시는 것처럼 피심인은 가입절차 첫 화면에 '7,900원 부가세 별도'라고 분명히 표시하고 있습니다. 재가입 시 결제화면에도 마찬가지로 부가가치세를 포함하고 있습니다. 있는 그대로 고지하였습니다. 17페이지입니다. 시정조치(안)는 무료체험을 시작할 때 결제금액에 7,900원으로 되어 있고, 오늘 결제총액이 0원이라는 점을 이유로 하고 있는데, 이는 당시 무료 체험 시작 시에는 결제총액이 없기 때문입니다. 이 또한 서비스 금액을 그대로 고지한 것입니다. 이를 두고 거짓고지에 해당한다고 보는 것은 너무나 억울한 일입니다. 18페이지입니다. 부가세 금액이 10%라는 사실은 누구나 아는 정보입니다. 부가세 별도라고 표시한 사업자들도 업계에 다수 존재합니다. 따라서 피심인이 가입절차 첫 화면에 '부가세 별도'라는 문구를 표시한 이상 이용자는 피심인이 고지한 '₩7,900원/월'에 부가가치세가 포함되어 있다고 혼동할 여지는 없다는 것이 저희의 입장입니다. 이 점을 잘 살피주시기 바랍니다. 다음으로 청약철회 기간을 미고지하였다는 부분에 대해서 말씀드리겠습니다. 시정조치(안)는 무료 체험을 마친 이용자는 유료결제 개시 후에도 7일 이내에 청약철회를 할 수 있는 것으로 기대한다, 그런데 피심인은 무료체험 기간 개시 후 7일 이내에 청약철회만 가능하다고 규정하고 있으므로 유료 결제 후 7일 이내 청약 철회권이 없다는 점을 분명하게 설명·고지해야 하는데 이를 하지 않았으니 위법하다고 보는 것입니다. 20페이지입니다. 그러나 본건 서비스에서 청약철회 기간은 무료체험 기간 내입니다. 저희는 무료체험 기간이 끝나면 더 이상 철회할 수 없으니 법령상 명백하다고 보고 있습니다. 이를 명시적으로 화면에서 고지하였습니다. 화면에서 보시는 것처럼 '월간 구독 1개월 무료체험', 체험 기간 중에 취소하지 않는 한 여기에 표시된 가격이 자동으로 청구됩니다. '무료체험 기간이 끝나면 멤버십이 자동으로 유지되어 취소할 때까지 매월 결제 수단으로 멤버십 수수료가 청구된다는 데 동의하는 것으로 간주됩니다'라고 안내하고 있는 것이 바로 그것입니다. 21페이지입니다. 그런데 이와 같은 고지방법은 다른 사업자들도 동일하거나 유사합니다. 보시는 것처럼 넷플릭스, 애플뮤직도 비슷하게 고지하고 있습니다. 22페이지입니다. 시정조치(안)는 이용자들이 유료결제 후 추가 7일 청약철회가 가능한 것으로 오인할 수 있으므로 이를 인정하지 않는다면 명백히 고지해야 한다고 보고 있습니다. 그렇지만 이는 법령상 인정된 권리가 아닙니다. 전자상거래법상 청약철회 기간은 서면 제공 시점 내지는 재화 등을 공급한 시점부터 개시됩니다. 하급심 판결 중에서도 무료체험 약정에 따른 이용 개시 시점에 청약철회 기간도 개시함을 인정한 사례가 있습니다. 이처럼 법령상 인정되지 않는 권리를 이용자가 오인할 가능성이 있다는 이유로, 이를 미고지했다는 이유로 제재를 가하는 것은 합리적이지 못합니다. 23페이지입니다. 마지막으로 일할환불 제한

관련입니다. 시정조치(안)는 피심인이 '언제든지 취소할 수 있다'라고 하면서 '남은 결제 기간 환불을 제공하지 않는다'라고 고지해서 혼란스럽고, 공식적으로 종료되는 시점도 역시 이해가 어렵다는 이유로 중요한 사항인 일할환불 제한 사실을 설명·고지하지 않았다고 보고 있습니다. 그러나 피심인은 최초 가입 화면에 제한 사항에서 이를 분명히 고지하였습니다. 언제든지 취소할 수 있지만 남은 결제 기간에 대해서는 환불이나 크레딧이 제공되지 않는다는 것이 바로 일할환불 제한을 설명하는 것입니다. 저희는 일반적인, 평균적인 이용자가 이를 혼동하기 어렵다고 보고 있습니다. 결제 화면에서 고객센터 환불 관련 페이지에 대한 링크를 통해서도 비슷하게 고지하고 있습니다. 따라서 이와 같은 고지가 있는데도 설명·고지가 없었다고 판단하는 것은 명백히 사실에 반하는 것이 아닌가 생각합니다. 25페이지입니다. 더구나 이와 같은 일할환불 제한은 업계에서 대부분의 사업자가 행하고 있습니다. 그런데 그 고지 문구를 보면 보시는 것처럼 대동소이합니다. 이러한 업계의 관행에 비추어보면 이용자의 오인 가능성을 들어 설명·고지가 없었다고 평가할 수 없다는 것이 저희 입장입니다. 이 점을 잘 살펴주시기 바라겠습니다. 이처럼 피심인이 과연 법을 위반할 수 있느냐에 대해서 저희는 조금 더 고심해 주십사 하는 것입니다. 만에 하나 귀 위원회에서 견해를 달리하실 경우에 대비해서 과징금에 대해서도 간략히 말씀드리겠습니다. 피심인은 이 사건에서 문제되고 있는 '유튜브 프리미엄' 서비스와 관련된 매출액을 모두 제출했습니다. 그에 따르면 연평균 매출액은 279억원입니다. 그런데 피심인의 본건 서비스의 점유율이 낮고 다른 사업자들도 대동소이한 점에 비추어보면 시장에 미치는 영향이 미미하다고 저희는 보고 있습니다. 이용자가 의사에 반한 결제를 이유로 요청할 경우에 전액 환불해 주고 있습니다. 또한 관련 피해라고 해도 최대 한 달 요금에 한정되는 점에 비추어보면 피해가 경미한 것이 아닌가 저희는 보고 있습니다. 따라서 최소 부가기준인 1%를 적용해 주시기 바라겠습니다. 이에 따르면 부과 상한액은 2억 8,000만원 정도라고 생각합니다. 또한 귀 위원회에서 기준으로 들고 있는 조사 및 자료 제출에 적극적으로 협조, 과실에 의한 행위, 조사 개시 후 개선조치 완료 등을 감안해서 최대한 감경해 주시기를 바랍니다. 결론에 대해서 말씀드리겠습니다. 말씀드린 것처럼 명백한 법 위반행위임이 충분히 증명되었는지 신중하게 살펴봐 주십시오. 본 사안은 업계 관행에 대한 규제로서 더욱 신중한 검토가 필요하고, 법 위반이라고 보기 어려운 측면이 있다는 점을 말씀드립니다. 구독경제서비스 업계의 시금석이 될 사안이기에 때문에 더욱 신중한 검토와 판단을 부탁드립니다. 이용자 보호와 구독경제 시장 발전 모두를 아우르는 그와 같은 개선방안을 신중히 검토해 주시기를 다시 한 번 강조드립니다. 정책적인 측면에서 과연 위법한 것인지에 대해서 명확하지 않은 업계의 관행에 대해서는 자율적인 개선 유도가 바람직하지 않은지 의견을 좀 더 고민해 주십시오. 마지막으로 일할환불을 허용하는 문제는 결국 과금단위 축소 측면과 차이가 없는데, 귀 위원회에서는 초당 과금제를 도입할 때 자율적인 제도 정착을 하신 바 있습니다. 이 사건에서도 사업자들의 자발적인 동참 유도가 적절한 것이 아닌지에 대해서 조금 더 고민해 주시기 바라겠습니다. 경청해 주셔서 감사합니다.

#### ○ 한상혁 위원장

- 수고하셨습니다. 그러면 지금부터는 위원님들께서 의견과 관련해서 확인하실 사항에 대해서 질의해 주시기 바랍니다. 다만, 논쟁하는 자리는 아니고 의견 중 사실관계를 확인하는 차원에서 질문에 한정된다고 판단되니까 그렇게 짧게 준비해 주시기 바랍니다. 위원님 질의해 주십시오. 허욱 위원님 말씀하십시오.

○ 허 옥 상임위원

- 제가 2가지만 묻겠습니다. 매출액과 관련해서 실질적인 회계자료를 제출하셨습니까?

○ 노태영 김앤장법률사무소 변호사

- 데이터만 제출하고 따로 회계자료를 같이 제출하지는 않았습니다.

○ 허 옥 상임위원

- 이를 테면 회계자료를 산출해서 1%로 적용해 달라는 것은 외부 감사에 의해 객관적으로 검증 받은 자료가 아니라 구글 측의 자료에 의해 자체 산정한 금액이지요?

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 저희 부문별로 별도로 나와 있는 검증받은 회계자료는 존재하지 않아서 저희 회계부서에서 요청하신 방식에 따라 별도로 마련해서 제출했습니다.

○ 허 옥 상임위원

- 구글이 제출한 자료가 정확한 회계자료라는 것을 제3자가 확인할 수 있습니까, 아니면 어떤 식으로 가능한 것입니까?

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 제3자가 확인이 가능한지는 저희도 확인해야겠지만 저희가 미국법에 따라 감사를 받고 있는데 그 부분에 대해 별도로 방통위에서 요청한 양식에 따라 준비하고 있지 않아서 요청에 따라 저희가 이번에 새롭게 만든 것입니다.

○ 허 옥 상임위원

- 우리는 외감법에 따라 외부 감사인이 정확하게 '이것은 객관적으로 명확한 자료'라고 판정하지 않는 한 구글 측에서 주장에 데이터에 근거해서 금액을 산출한다는 것은 적절치 않다고 봅니다. 변호사님, 아까 설명해 주셨는데 7,730원 금액입니다. 어떤 금액이 7,730원입니까? 부가세가 얼마입니까?

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 10%에 해당합니다.

○ 허 옥 상임위원

- 부가세 금액이?

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 773원이 될 것 같습니다.

○ 허 옥 상임위원

- 그러면 다시 질의하겠습니다. 4,730이라면 부가세가 얼마겠습니까?

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 473원이 됩니다.

○ 허 옥 상임위원

- 어떤 재화의 금액이 4,730원이라면 부가세가 얼마겠습니까?

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 그 부분에 대해서는 저희가 말씀드린 것처럼 '부가세 별도'라고 앞에서 표시하고 있기 때문에 그 금액 4,730원에는 부가세가 포함되어 있지 않다는 것이 저희의 입장입니다.

○ 허 옥 상임위원

- 재화가 부가세 포함가격이 그렇다는 것입니다. 그러면 얼마겠습니까?

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 그것은 계산해 봐야 되지 않겠습니까? 부가가치세가 포함된 금액이 4,730원이라고 이용자는 일반적으로 인식할 것 같습니다.

○ 허 옥 상임위원

- 통상적으로 부가세 10%를 총 금액에 포함시키면 부가세 10%를 산출하기가 굉장히 곤란합니다. 부가세 별도라고 산정하는데 적어도 평균적인 이용자가 아니라 굉장히 높은 수준의 학력과 지식을 가진 변호사님도 부가가치세가 포함됐을 경우, 부가가치세 별도로 할 경우 얼마인지를 계산한다는 것은 사실상 쉽지 않다는 것이 현실입니다. 그래서 부가세가 포함되지 않았을 때, 예를 들면 4,300원에 430원을 더하면 곧바로 4,730원입니다. 즉, 부가세 산식은 10%로 나누면 안 되고 11%로 나누어야 합니다. 그래서 세법에 익숙하지 않은 일반인들이 총 금액에 10%를 나누어서 이 정도가 부가세 요건이라고 판단하면 대부분 오류가 발생합니다. 그래서 '부가세 별도'라는 표현을 두고 그것이 0원이다 하면 무료체험 기간이기 때문에 0원이라면 그것은 부가세가 없기 때문에 라고 생각하는 것입니다. 법인사업자와 달리 일반 소비자들은 부가세를 환급받지 않습니다. 그렇지요?

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 예, 그렇습니다.

○ 허 옥 상임위원

- 실제 과금될 때 일반인들에게는 부가세가 부과되지 않는다는 것입니까, 아니면 부가세가 포함되어서 나가는 것입니까?

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 저희가 말씀드린 것처럼 7,900원에 부가가치세가 포함되지 않다는 것은 소비자는 충분히 인식하기 때문에 거기에서 더한 부가가치가 실제 얼마인지 계산하는 것이 아니고 '이 7,900원에는 부가가치세가 포함되어 있지 않구나'라고 인식하는 것이고, 만일 저희가 7,900원이

부가가치세가 포함되어 있지 않음에도 부가가치세가 포함된 금액으로 고지하였다면 그것이 문제겠지만 저희가 앞에서 '부가가치세 별도'라고 하면 소비자는 '7,900원에는 부가가치세가 포함되지 않는 금액이고 나중에 부가가치세 10%를 더해서 청구되겠구나'라고 인식하면 그것으로 충분한 것이 아닌가 하는 것이 저희 입장입니다.

○ **한상혁 위원장**

- 그것은 판단의 문제니까요.

○ **허 욱 상임위원**

- 부가세 부분은 거짓으로 고지된 것은 아니라는 의견이지요? 그 금액의 표시 차이가 최종적으로 보면 부가세만큼의 차액이고 허위로 금액을 축소하거나 과장해서 표시한 것이 아니기 때문에 그 부분은 미고지일 수는 있어도 허위고지는 아니라는 주장이시지요?

○ **양대권 김앤장법률사무소 변호사**

- 미고지가 아니고 고지라는 것입니다. 저희 입장은 위원님 말씀처럼 소비자가 7,900원에 과연 부가가치세가 포함된 금액인지, 아닌지 저희가 알리지 않는다면 문제인데 저희가 7,900원에 부가가치세 별도라고 표시했다면 '이것이 7,900원에 부가가치세가 포함되어 있지 않다'고 이용자는 인식할 것이기 때문에 그것이 과연 거짓고지라고 할 수 있느냐는 것입니다. 그 점을 살펴 주십사 하는 것입니다.

○ **천지현 이용자보호과장**

- 사실관계만 말씀드리겠습니다. 저희가 허위고지라고 한 것은 오늘 결제총액이 0원이라고 한 부분이 아니고, 이메일로 통보한 요금 중 구독정보에서 요금이 7,900원이고, 세금이 0원이라고 한 부분과 내 계정보기를 봤을 때 유료서비스 요금이 7,900원이라고 세금을 제외하고 고지한 부분을 언급한 것입니다.

○ **전규형 구글코리아 변호사**

- 일단 영수증 부분을 말씀드리면 똑같은 논리로 처음에 영수증이 나가는 것이 무료체험 기간에 곧바로 가입하자마자 나가는 것이기 때문에 그때 부과된 요금이 없습니다. 그래서 세금이 0원이라는 것입니다.

○ **천지현 이용자보호과장**

- 위에 요금은 7,900원이라고 되어 있습니다.

○ **전규형 구글코리아 변호사**

- 월 7,900원이 부과되는데 오늘 실제로 요금 부과된 것이 없으니까 그날 0원이고, 당연히 세금도 그날 0원이라는 것입니다. 그다음에 아까 전에 말씀하신 저희가 웹페이지에서 나오는 부분은 전체 금액이 8,000 얼마로 나오고 있습니다.

○ **최성호 이용자정책국장**

- 하나하나 다 반박할 수 없지만 예를 들어 한 가지 발표하신 자료 중에서 사실과 다른 것은 제일 처음 7,900원에 부가세 별도라고 해 놓고, 그다음에 재가입 시 결제화면에는 부가세 790원, 오늘 결제창에 8,690원이 다 나왔다고 말씀하셨는데, 그것은 나중에 고친 것으로 알고 있습니다. 저희 조사대상 기간은 2016년 12월부터 위반사항을 조사한 것입니다.

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 아닙니다.

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 전혀 그렇지 않습니다.

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 두 번째 화면을 다시 설명드리면, 무료체험을 할 때는 왼쪽 화면이 맞고, 다음에 재가입을 하면 이용자는 무료체험을 더 이상 받지 못합니다. 그때는 곧바로 유료체험으로 됩니다. 그때 가입할 때는 이 화면이 뜨게 됩니다. 부가가치세까지 부과된 금액이 떠서 나오게 됩니다.

○ 노태영 김앤장법률사무소 변호사

- 저희가 세금을 그래서...

○ 최성호 이용자정책국장

- 무료체험 후 첫 가입화면이 중요하지 재가입시 화면은 이 건과 직접적으로 상관이 없는 것이지요.

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 말씀드린 것이 17페이지를 문제 삼는 것이지 않습니까? 거기에 월별 청구 7,900원, 오늘 결제총액 0원이라고 되어 있는 것은 이것이 무료체험을 가입했을 때 화면인 것이지요. 저희가 유료로 전환할 때 이런 식의 고지는 전혀 되어 있지 않습니다. 앞서 말씀드린 것처럼 무료에서 유료로 되어서 결제화면에는...

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 무료에서 유료 전환할 때 별도 고지는 없고, 이 화면은 처음부터 유료로 가입한 이용자들에게 보이는 화면입니다.

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 그 위에 보시는 것처럼 '무료체험'이라고 되어 있습니다.

○ 노태영 김앤장법률사무소 변호사

- 그리고 한 가지만 부연해서 말씀드리면, 아까 과장님께서 영수증에 기재된 내용이 0원으로 되어 있는 것이 중요한 사항이라고 말씀을 주셨는데, 법리적으로 보면 전기통신사업법상 중요사항 미고지는 계약 체결을 할 때 그 사항에 대한 것이기 때문에 영수증은 이미 계약

체결이 된 이후에 고지되는 것이기 때문에 엄밀히 말씀드리면 그 영수증 부분은 법리적으로는 약간 고려될 부분이 있는 것 같습니다.

○ 허 옥 상임위원

- 최초 가입자와 재가입자는 금액을 분명히 달리해야 한다, 무료체험은 최초 가입자를 기준으로 해야지, 그분들이 중단하고 난 다음에 재가입자하고 이 화면이 다르다고 표현하는 것은 제가 보기에 논점에 조금 차이가 있는 것 같습니다. 두 번째 질문은 이것은 일종의 시용 상품입니다. 제품이 어떤지, '유튜브 프리미엄'이 제대로 기능이 되는지, 이 서비스가 7,900원, 즉 8,690원의 돈을 낼 만큼의 가치가 있는지를 알아봐야 할 것 아닙니까? 알아봐야 하는데 한 달이라는 기간이 필요합니까, 아니면 그것보다 단축될 수 있습니까? 그것을 줄이면 오히려 문제가 된다고 아까 이야기했었는데 시용상품에 관해서 일반적이고 평균적인 이용자라고 한다면 그 기간이 한 달이나 가야 하는 이유가 무엇입니까?

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 그 부분은 다시 설명드리면, 지금 저희가 그 기간을 드린다는 것이 아니라 무료체험 기간을 한 달을 주는 부분은 아니고, 저희가 기능 중에 오프라인 피쳐(Offline feature)라고 있습니다. 오프라인 피쳐라는 것은 이용자 인터넷에 접속하지 않은 상태에서 계속 다운로드된 것을 볼 수 있는 기능입니다. 이용자가 미리 다 다운로드를 해놓는 것이지요. 그리고 인터넷을 여기에서는 하지 않고 다른 곳에서 끊었을 때 이 단말기에서는 계속 다운로드된 동영상 콘텐츠를 29일 동안 시청할 수 있는 것입니다. 저희가 말하는 것은 만약 이 부분을 줄이려고 한다면 온라인에 접속한 주기를 더 단축시켜야 되어서 이용자들이 조금 더 편하게 오래 오프라인을 유지할 수 있는 혜택이 줄어드는 것을 저희가 고려해야 한다는 취지로 말씀 드린 것입니다.

○ 허 옥 상임위원

- 기술적으로 그것은 제한하거나 단축할 수 있는 것이지요?

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 예, 이용자들이 온라인에 접속을 더 자주 해야 한다고 할 수 있습니다.

○ 허 옥 상임위원

- 알고 있습니다. 표현만 오프라인 재생이지, 실제로 그것을 다른 곳으로 이동할 수 있는 가능성이 있는 것이 아니라 본인 계정에서 처리하는 것이고 그 부분을 중단할 수 있는 기술적으로 관리적으로 가능한 것이지요?

○ 노태영 김앤장법률사무소 변호사

- 아닙니다. 만약 그 기기를 소비자가 온라인에 연결하지 않으면 저희도 컨트롤을 할 수 없습니다. 왜냐하면 온라인으로 연결이 되어서 저희가 접근을 해서 '아, 이 사람은 이제 멤버가 아니구나', '이제 이 사람은 콘텐츠를 더 이상 볼 수 없게 조치를 해야겠다' 이렇게 저희가 통제를 할 수 있는데, 오프라인 기기니까 이 기기는 온라인에 연결하지 않고 계속 감상을 할 수도

있지 않겠습니까? 그런 상황에서는 저희도 컨트롤할 수 없습니다.

○ 허 옥 상임위원

- 이용자 권한이 주어지면 접속을 한다고 하더라도 그것이 결국은 스트리밍에 의해서 일정 파트 그 계정에 관련되어서 이용하는 것이라서 그 계정의 이용권을 조치하면 충분히 가능한데, 지금 변호사님은 그것이 불가능하다고 이야기하시는 것입니까?

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 온라인이 유지되면 말씀하신 것처럼 통제하는 것이 가능합니다.

○ 허 옥 상임위원

- 온라인 유지 시 조치를 취할 수 있다는 이야기입니까?

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 예, 그렇습니다.

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 온라인이 유지되면 통제는 가능합니다.

○ 허 옥 상임위원

- 저는 다 질문했습니다.

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 죄송합니다만 저희가 말씀드리는 것은 관련해서 그와 같은 기술적인 조치가 가능하다고 하더라도 이것이 기본적인 기능이 오프라인에서 29일간 재생할 수 있다는 것을 기본적인 서비스 개념으로 시작한 것인데, 그것이 일할환불을 위해 그것을 제한해야 한다고 뭔가 변경해야 한다면 기술적인 조치 여부를 떠나서 서비스 자체가 조금 변경되어야 하는 것이기 때문에 전체적인 서비스 관점에서도 살펴 주십사 하는 것이 저희 의견입니다.

○ 천지현 이용자보호과장

- 추가로 말씀드리면 구글에서 제출하기를 오프라인 저장기능과 관련해서 '유튜브 프리미엄' 계정 페이지 내 라이브러리 탭에 저장되는 것이 되어 있고, 유튜브 앱을 통해서만 해당 콘텐츠에 접근할 수 있습니다. 그리고 '유튜브 프리미엄' 서비스를 탈퇴하면 이 라이브러리 탭 자체가 해지한 가입자는 보이지 않습니다. 그런데 해지의 효력이 최대 29일간 제한되기 때문에 해지가 되지 않으면 이용이 가능하다는 것이고, 해지된 순간에는 캐시로 남아 있다 하더라도 접근할 수 있는 라이브러리 탭은 없는 것으로...

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 말씀드리는 것은 그것이 해지되었을 때 다른 기기로 어떤 이용자들은 그것을 단말기에 저장해 놓으면 그것이 오프라인 상태가 유지되면 저희가 통제를 못 한다는 취지입니다. 말씀하신



것처럼 온라인에 그것이 유지된 상태에서 해지가 되면 저희가 설명드렸던 것처럼 그 부분 통제는 가능합니다.

○ **한상혁 위원장**

- 질의해 주십시오.

○ **김석진 부위원장**

- 질문에 이어서 지금 오프라인 재생기능이 있기 때문에 따로 두고 최장 29일간 감상을 할 수 있다, 지금 그 말씀이지 않습니까? 그래서 일할환불을 하지 않을 수 있는 근거로 설명하시는 것 같은데, 그러면 이용자가 무료체험 기간에 자기가 보고 싶은 동영상을 오프라인상으로 따로 저장해 두면 두고두고 29일 지나서도 따로 보관이 가능하다는 말씀입니까? 사실관계를 정확하게 해 주십시오.

○ **노태영 김앤장법률사무소 변호사**

- 예를 들자면 무료체험 기간이 한 달간 주어지지 않습니까? 마지막 거의 종료되기 직전에 다운로드를 받은 이후에 그 기기는 온라인 접속을 핸드폰 모바일이든 인터넷이든 전혀 접속을 시키지 않으면 그 기기는 인터넷으로부터 완전 분리되어 있지 않습니까? 독립되어 있는 오프라인 기기이지 않습니까? 그러면 구글 입장에서는 이 사람의 멤버십을 컨트롤할 수 없습니다.

○ **김석진 부위원장**

- 그렇지요, 오프라인이니까요.

○ **노태영 김앤장법률사무소 변호사**

- 그래서 그 기준으로 저희는 29일간 유지가 되는 것이 다운로드 기준으로 29일간 컨트롤을 하는 것이기 때문에 그 부분을 말씀드리는 것입니다. 그것이 과장님 말씀하신 대로 온라인 접속이 되면 당연히 저희가 컨트롤할 수 있습니다. 접근해서 바로 멤버십, '이 사람은 유료 결제를 하지 않았구나' 해서 딱 끊으면 되는데, 저희는 이제 오프라인으로 아예 아무것도 연결이 안 된 기기에 대해서는 소비자가 일종의 남용을 할 가능성이 있다는 점을 지적드린 것입니다. 그래서 만약 일할환불 같은 조치를 하면 저희 입장에서는 매일 정산을 원칙적으로 해 주어야 하기 때문에 그것은 고객으로 하여금 '당신들은 매일 온라인으로 접속을 해라, 그래야 우리가 당신들의 멤버십을 매일매일 확인해서 만약 멤버십 유지가 안 됐으면 바로 해지를 시켜야 하니까, 만약 하지 않았으면 우리는 바로 끊을 수밖에 없다' 이런 식의 정책 변경을 고려할 수밖에 없다는 점을 말씀드린 것입니다.

○ **김석진 부위원장**

- 우선 전반적으로 저는 이 사안을 볼 때 이용자들이 현혹되어서 무료체험이라는 것 때문에 유혹을 받아서 보다가 유료로 전환할 때 그때 제대로 자세한 사실을 고지하지 않았다, 잘 알리지 않았다는 부분이 쟁점입니다. 그래서 그것을 알아보기 쉽게 설명한다거나 또는 이것이 언제부터 어떻게 세금까지 얼마다, 우리가 판단할 때는 이런 부분들이 제대로 알려지지 않고

있다는 것입니다. 그런 부분들이 쟁점이 되고 있는데, 심지어는 ‘부가세 별도’라는 것은 포함되었지만 ‘0원이라는 것이 거짓고지다’ 이렇게 보고 있는 것 같습니다. 제가 묻고 싶은 것은 이것이 첫 상품으로 2015년 10월에 미국에서 출시가 됐지 않습니까? 그리고 ‘16년 2월에 한국에서 출시가 됐는데, 그럼 미국에서도 똑같은 방식으로 이 무료체험 서비스가 있었을 것 같은데 맞습니까?

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 예, 맞습니다.

○ 김석진 부위원장

- 그럼 미국에서도 똑같은 방식으로 무료체험 클릭하는 부분들이 한 달간 무료체험 고지가 됐을 때 한국에서처럼, 지금 우리가 논란이 된 것처럼 고지가 알기 쉽게 제대로 되지 않았다, 또 이용자 피해가 발생했다, 이런 컴플레인이나 논쟁이 있었습니까?

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 저희가 이해하기로는 별도로 이 부분에 대해 공식적인 조사가 제기된 것은 없는 것으로 알고 있습니다.

○ 김석진 부위원장

- 유럽에서도 마찬가지로입니까?

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 예.

○ 김석진 부위원장

- 그러면 한국 이용자들은 유독 까다롭게 굴었다는 이야기가 될 수 있는데, 제가 보기에 번역에 문제가 있는 것입니까? 미국도, 유럽도 똑같은 방식으로 무료체험 기간이 주어지고, 또 유료서비스로 전환이 되는데 왜 거기에서는 1건도 이런 소비자 불만이 없었느냐는 것입니다. 우리는 소비자들이 “이상하다, 제대로 알리지도 않고 유료로 전환이 되고 있다” 이런 컴플레인 때문에 보도가 되고 우리가 조사에 착수한 것인데, 이것이 번역이나 아니면 방식이 달랐는지 그 사실관계를 묻는 것입니다.

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 방식 자체는 거의 차이가 없습니다. 저희가 국문으로 되어 있는 부분들, 번역이 되어 있는 부분들도 미국이나 다른 나라에서 제공되고 있는 것과 완벽하게 동일하지는 않겠지만, 각 나라마다 조금씩은 다를 수 있겠지만 주요 메시지 제공되는 부분에 있어서는 대동소이합니다. 그 부분이 번역된 것입니다.

○ 김석진 부위원장

- 마지막으로 구글에서는 “일할환불을 해주지 않고 월단위 요금제를 시행하는 것은 업계의 관행

이다”라고 주장하고 계시는데, 참고로 결과는 아직 나오지 않았지만 공정거래위원회에서 지금 이런 부분에 대한 조사를 하고 있습니다. 그런 부분에 대해서도 업계의 관행이라고 해서 그렇게 눈감아 주는 것은 아닌 것 같습니다. 이것은 앞으로 구글에서 사업을 할 때 업계의 관행보다는 이용자, 소비자 복지 측면에서 좀 더 어떻게 서비스할 수 있을 것인가, 이런 부분에 대해서 그런 자세로 임해야 하는 것 아닌가 하는 생각을 하게 됩니다.

#### ○ 전규형 구글코리아 변호사

- 맞습니다. 위원님, 저희 서비스가 분명히 부족한 부분도 있을 것이고, 저희도 좀 더 나은 서비스를 제공하기 위해 개선하는 작업도 계속 추진하고 있습니다. 앞으로도 더 좋은 모습, 좋은 서비스를 제공하기 위해 노력을 다 하겠지만 저희가 이 자리에 있는 것은 저희가 제공하는 현재 서비스가 위법하다는 판단을 내리는 자리로 알고 있습니다. 물론 저희에게 개선의 필요성이 있는 부분에 대한 지적에 통감하고 있습니다만 과연 그렇다고 해서 저희가 법을 위반해서 제재를 받아야 하는 정도에 이르는 것인지에 대해 다시 한 번 살펴봐 주실 것을 말씀드립니다.

#### ○ 한상혁 위원장

- 표철수 위원님 말씀하십시오.

#### ○ 표철수 상임위원

- 짧게 하겠습니다. 한 가지만 물어보겠습니다. 청약 철회 기산시점과 관련해서 무료체험이 포함됐을 때, 쉽게 말해 무료체험을 하다가 유료로 갔을 때 무료체험이 포함됐을 때는 무료 체험 시작 7일 이내로 제한한 것이 일반적입니까? 저는 일반적이 아니라고 봅니다.

#### ○ 노태영 김앤장법률사무소 변호사

- 무료체험이 보통 진행이 되면 기본적으로 청약철회 건을 규정한 전상법의 취지 자체는 통신 판매라는 비대면 거래에 있어서 소비자가 실제로 상품을 보거나 경험할 기회가 없이 온라인으로 물건을 사서 구매하는 것을 전제로 했을 때 실제 한번 시험사용을 해 보고서 7일 동안 그것에 대해 생각해 보고 어떠한 부담도 없이 반품할 수 있는 기회를 주는 것이기 때문에, 그런 차원을 생각해 볼 때 무료체험은 어떻게 보면 한 달 동안이나 그런 기회가 소비자에게 아무런 부담 없이 제공되는 것이어서 보통 이렇게 정책을 운영하고, 저희가 이해하는 바로는 일반적으로 시장에서도 보통 한 달 정도 이런 무료체험 기간을 7일 이상으로 법령에서 요구하는 청약철회 기간 이상으로 주게 되면 거기에 추가해서 추가적으로 청약철회 기간을 주는 일은 좀 더 드문 것으로 알고 있습니다.

#### ○ 표철수 상임위원

- 그래서 무료체험을 한 달 보고 그다음에 유료로 들어갔다가 이것을 취소할 수 있지 않습니까? 그런데 무료체험이 포함되었기 때문에 그때도 똑같이 이 규정이 적용되는 것 아니냐는 것입니다. 그러면 실제 내가 유료로 가입해서 며칠이 지난 후 철회했을 때 그 시점을 별도로 이용자가 철회할 수 있는 것이냐는 것입니다.

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 일반적으로 어떻게 되는지까지는...

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 그 부분 말씀드린 것처럼 그렇게 보면 소비자나 이용자 보호 측면이 더 강해지는 것은 분명합니다. 그래서 실제로 그렇게 생각하는 사람도 있기는 있지만 과연 법령상 그와 같이 해석하는 것이 맞느냐가 불분명한 상황인데, 저희 생각은 말씀드린 것처럼 무료체험이라는 것이 충분히 한 달간 사용해 보고 이것은 아니다 싶으면 그만 둘 수 있는 기회를 주는 것이어서 7일보다 훨씬 많이 주는 것인데 무료체험이 끝났으면 또 줄 필요가 있느냐는 관점에서 저희가 더 이상 주지 않는 것인데...

○ 한상혁 위원장

- 잠깐만요. 죄송하지만 지금 논쟁할 부분은 아닌 것 같다는 생각이 들고, 어떻게 됐든 유료로 전환된 이후에는 청약철회 기간 7일은 보장이 안 됐다는 말씀이지 않습니까?

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 예, 그렇습니다.

○ 한상혁 위원장

- 그 부분의 법률적 평가는 나중에 판단하면 되는 문제인 것 같습니다. 김창룡 위원님 추가로 질의하실 것 있으십니까? 사실관계에 대한 질의를 중심으로 하시지요.

○ 김창룡 상임위원

- 저도 여기에서 법리적 논쟁을 할 생각은 없습니다. 그런데 한국소비자연맹이 조사한 바에 따르면 자동결제 관련해서 매년 민원이 급속히 늘고 있어서 이 제도개선을 계속 요구하고 있는 상황인데, 저는 구글이 구글의 이용자 보호를 위해 어떤 자율적인 보호조치를 취하고 있는지, 또 앞으로 혹시 추가 조치를 한다면 어떤 것이 있을 수 있는지 이야기해 주십시오.

○ 양대권 김앤장법률사무소 변호사

- 그것에 대해서는 말씀드린 것처럼 저희가 좀 더 명확하게 고지할 수 있는 방법이 있는지 더 검토해 보겠습니다. 다만, 환불정책과 관련해서 말씀하신 것처럼 '무료체험 한 달간 지나면 그냥 끝나는 줄 알고 있었는데 갑자기 유료가 되면 나는 몰랐는데 갑자기 유료로 전환되었다, 이것 환불해 주어야 하는 것 아니냐?'라고 하면 저희가 실제로 상당 부분을 환불해 주고 있다고 보시면 될 것 같습니다. 그런 관점에 조금 더 노력을 기울이겠지만, 과연 그것이 위법한 지에 대해서는 조금 더 면밀히 판단해 주십사 하는 것입니다.

○ 한상혁 위원장

- 저도 한 가지만 확인하는데 다운로드를 받아서 오프라인에서 29일간 사용할 수 있다고 말씀하셨는데 이것은 기술적으로 가능하다는 것입니까, 아니면 실제로 서비스상에서 다운로드를 받아서 오프라인 상태에서 별도로 보관하면 29일 동안 사용할 수 있다고 고지한다는 것입

니까?

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 실제로 저희가 온라인 접속이 요구되지 않고, 만약 일정 기간 최대 29일입니다.

○ 한상혁 위원장

- 제 질문의 요지는 이것을 온라인 상태에서 콘텐츠를 다운받아서 오프라인 상태로 보관하면 해지되더라도 최대한 29일간 이용할 수도 있다고 고지한다는 것입니까, 아니면 그것이 기술적으로 가능하다는 것입니까?

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 고지하지는 않고 있습니다.

○ 노태영 김앤장법률사무소 변호사

- 실제로 기술적으로는 가능합니다.

○ 한상혁 위원장

- 기술적으로 가능하다는 것은 맞겠지요.

○ 노태영 김앤장법률사무소 변호사

- 실제로도 발생합니다.

○ 한상혁 위원장

- 그런데 실제로 그렇게 이용하는 사람들이 많이 있습니까?

○ 노태영 김앤장법률사무소 변호사

- 구체적인 규모까지 저희가 산정하기는 어렵지만 실제로 그렇게 이용이 가능합니다.

○ 한상혁 위원장

- 통상적으로 이용자 입장에서 그것을 다운로드받아서 가입을 철회하더라도 29일 동안 이용할 수 있다고 인식할 만한 사람이 있다고 판단하십니까?

○ 전규형 구글코리아 변호사

- 그 부분에 대해서는 저희로서 일반인들이 어떻게 하는지까지 파악은 하지 못했습니다.

○ 한상혁 위원장

- 됐습니다. 그 정도 사실 관계 확인하는 차원에서 질문드린 것입니다. 더 질의하실 것 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 이상으로 질의를 마치겠습니다. 오늘 의견청취한 내용에 대해 자료제출이 필요한 사항이 있으십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 마지막으로, 오늘 출석한 피심인 측에서 더 하실 말씀이 있으시면 마무리 발언을 해 주시기 바랍니다.

○ **전규형 구글코리아 변호사**

- 존경하는 위원장님, 위원님! 여태까지 다 말씀드린 내용이긴 한데 다시 한 번만 더 강조를 드리자면 저희 구글에서는 ‘유튜브 프리미엄’ 서비스를 가장 최고의, 그리고 이용자들이 가장 편리하고 이용자들에게 좋은 서비스가 되도록 계속 서비스를 개선해 나갈 계획이고 개선 노력을 진행하고 있습니다. 그리고 이번에 방통위에서 제기하신 여러 가지 문제점들에 대해 저희가 부족한 부분이 있다는 점에 대해 지적해 주신 부분 상당히 감사드립니다. 다만, 저희가 이 부분으로 인해 과연 전기통신사업법상 금지행위를 위반해서 행정적 제재를 받아야 되는 사안인지에 대해서는 다시 한 번 살펴봐 주시기를 간곡히 부탁드립니다.

○ **한상혁 위원장**

- 수고 많으셨습니다. 바쁘신 일정 중에도 의견청취에 성실히 임해 주신 피심인 측 의견진술 인께 다시 한 번 감사 말씀드립니다. 모두 오랜 시간 동안 수고하셨습니다. 이상으로 ‘구글 LLC’에 대한 의견청취를 마치겠습니다. 의견진술인께서는 퇴장해 주시기 바랍니다.

**(피심인 관계자 퇴장)**

이어서 사무처 검토의견을 보고해 주시기 바랍니다.

○ **천지현 이용자보호과장**

- 17페이지 피심인 제출 의견 및 검토 결과를 보고드리겠습니다. 먼저 이용자의 가입의사 확인 절차를 거치고 계약을 체결했는지 여부에 대해서는 유료서비스 가입 관련 이용자 의사확인 절차가 매우 미흡하고, 무료임을 강조해서 이용자를 기만한 부분은 있으나 월 결제 금액 설명 및 카드번호 입력 절차 등을 종합적으로 고려할 때 유료 가입의사가 전혀 확인되지 않았다고 보기는 어렵다는 피심인의 의견을 일부 수용하는 것이 바람직하다고 생각합니다. 다만, 관련 행위사실이 ‘기만적 방법을 사용하여 소비자를 유인 또는 거래하는 행위’ 등 전자상거래법을 위반했는지에 대해서는 소관부처에서 별도 조사를 진행 중인 것으로 알고 있습니다. 두 번째, 정당한 사유 없이 이용자의 해지 권한을 제한했는지 여부입니다. 이 부분에 대해서는 월정액 서비스에 대하여 일단위 환불 및 해지권을 제한하는 것이 업계의 관행이라고는 볼 수 없으며, 해지권 행사 시 즉시 계약을 해제하는 것이 민법의 원칙에 부합합니다. 그리고 양 당사자 간 협의하여 정한 계약이 아닌 사업자가 다수 이용자에게 적용하는 이용약관에서 사적자치 원칙을 일반적으로 적용하는 것은 곤란하다고 생각합니다. 그리고 계약 해지를 인정하면 피심인에게 회복할 수 없는 중대한 피해가 예상되는 경우로서 사전에 해당거래에 대하여 별도로 그 사실을 고지하고 이용자 동의를 받은 경우에 해지제한이 가능하다고 할 것이나, 본건 서비스에 제공되는 서비스 공급 및 이용환경, 요금제 구조 등을 고려할 때 일(日)단위 해지 및 일할환불을 제한할 만한 정당한 사유를 찾을 수 없다고 봅니다. 그리고 ‘오프라인 재생’ 기능은 서비스 해지 시 이용이 불가능하므로 일할환불을 허용하더라도 사업자에게 중대한 피해가 예상되는 무제한 다운로드 서비스로 볼 수 없다고 생각됩니다. 19페이지 이용계약 체결 시 이용요금을 과소하게 거짓으로 고지하였는지 등에 대한 중요사항 미고지 관련된 사항입니다. 무료체험 이벤트를 통해 이용자를 유인한 점을 감안할 때 정확한 이용요금, 서비스 철회 조건, 해지제한 사항 등은 이용약관 체결 및 계속적 이용 여부에 영향을

미치는 중요한 사항이라고 생각합니다. 무료체험 홍보 화면에서만 '부가세별도'로 안내할 뿐, 결제정보 입력 화면 등에서 '₩7,900/월'로 실제 금액보다 적게 설명하였습니다. 그리고 제한된 단말기 화면을 고지할 때 중요 사항을 개별적으로 상세하게는 고지할 수 없더라도 청약철회 기간과 취소·환불정책의 요지는 평균적인 이용자라면 이해 가능하도록 설명되어야 할 것이나, 이용자 입장에서 불리한 중요 사항을 별도로 설명하지 않거나 파악하기 어렵게 고지하여 이용자를 혼란스럽게 한 것은 계약체결 전에 중요사항을 이해할 수 있도록 설명할 의무를 이행했다고 볼 수 없다고 판단됩니다. 20페이지 시정조치(안)입니다. 가입의사 미확인과 관련해서는 시정권고를 하는 것으로 상정했습니다. 본건 서비스 이용자의 가입의사 확인 절차가 보다 명시적으로 이루어질 수 있도록 아래와 같이 개선할 것을 권고함, 서비스 가입 시 이용조건, 전자적 대금결제에 대해 이용자가 명시적 동의의사를 표시할 수 있는 절차를 마련할 것, 무료 체험 기간 내 고객의 해지의사 표시가 없으면 자동으로 유료 전환된다는 사실을 이용자가 쉽게 인식할 수 있는 내용과 방법으로 명확하게 고지할 것, 이용요금의 자동결제와 관련하여 결제 금액·시기·방법을 포함하여 결제될 내역을 이용자에게 이용자가 선택한 전자우편 또는 문자 메시지 등으로 고지하고 이 사실을 가입단계에서 이용자에게 미리 알릴 것입니다. 두 번째, 시정명령(안)입니다. 전기통신사업법 제52조 제1항 및 같은 법 시행령 제44조에 따라 피심인의 같은 법 시행령 제42조 [별표4] 5-나-4) 위반행위(정당한 사유 없는 해지 제한)와 같은 법 시행령 제42조 [별표4] 5의2-나 위반행위(중요사항 거짓·미고지)에 대해 아래와 같이 조치를 명하고자 합니다. 첫 번째, 금지행위로 인하여 시정조치를 명령받은 사실을 1개월 이내에 공표할 것, 두 번째 전기통신역무에 관한 업무 처리절차를 3개월 이내에 개선할 것입니다. 구체적으로 업무처리 절차는 유료서비스 제공 시 정당한 사유가 없는 경우에는 이용자가 중도해지를 신청한 즉시 그 효력이 발생하도록 하고 이 경우 잔여기간 이용요금은 적정 수준의 위약금 외에는 일할 계산하여 환불할 것, 두 번째 서비스 가입 화면을 통해 이용요금, 취소 및 환불 정책, 서비스 철회 기간·방법 등 중요 사항을 이용자가 쉽게 확인할 수 있도록 명확히 설명할 것입니다. 이 부분에 대해서는 전기통신사업법 제52조 제1항 단서에 따라 과기부 장관과 협의했으며, 의견 조회 결과 이견이 없다고 통보한 바 있습니다. 세 번째는 1개월 이내 시정조치 이행계획서를 제출하고, 시정조치 이행완료 후 10일 이내에 그 이행결과를 보고 하도록 하는 안입니다. 다음은 과징금 부과(안)입니다. 법 제53조제1항과 같은 법 시행령 제46조제1항 [별표6] 및 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준에 따라 법 제50조제1항 제5호 및 같은 법 시행령 제42 [별표4] 5의2나-4) 해지 제한과 관련한 위반행위와 법 제50조 제1항제5호의2 및 같은 법 시행령 제42조 [별표4] 5의2-나 위반, 중요사항 미고지 행위에 대해서 각 과징금을 부과하고자 합니다. 피심인이 제출한 매출액 자료는 근거가 되는 회계 자료가 제출되지 않아 객관성이 없고, 각 위반행위와 매출액 사이의 관련성을 합리적으로 추정할 수 없으므로 법 제53조제1항 단서에 따라 정액과징금을 부과하고자 합니다. 기준금액은 해지 제한행위 위반행위 ①과 관련해서는 피심인이 2년을 초과하는 기간 동안 이용자의 해지권을 부당하게 제한하고 이용자에게 금전적 손해를 발생시켰으나, 환불을 요청한 민원인에 대해서 자발적으로 환불 조치하여 이용자 피해가 일부 회복된 점을 고려하여 '중대한 위반행위'로 판단하고 기준금액을 3억 3,000만원으로 산정하였습니다. 중요사항 미고지 위반행위 ②와 관련해서는 피심인의 위반행위는 광범위한 이용자에게 영향을 미치는 것으로 이용자 피해가 중대하므로 중대성 정도를 '중대한 위반행위'로 판단하고 피심인이 이용요금 거짓 고지, 서비스 개시 전 철회방법 미고지, 해지 제한사실 미고지 등 3가지 사항을 위반하였다는 점을 고려하여

기준금액을 4억원으로 산정하였습니다. 필수적 가중·감경은 위반행위①과 위반행위②의 위반기간이 모두 12개월을 초과했으므로 기준금액의 30%를 각 가산하고, 최근 3년간 방통위로부터 과징금 처분을 받은 적이 없으므로 기준금액의 10%를 각 감경하도록 하였습니다. 그리고 추가적 가중·감경은 해지제한 행위와 관련해서는 조사 개시 후에도 시정하지 않았으므로 필수적 가중·감경을 거친 금액에서 10%를 가중하고, 중요사항 미고지에 대해서는 조사 착수 후에 가입 화면에 제한사항 링크를 추가하는 등 위반 상태를 시정하기 위한 조치에 착수한 점을 고려하여 10%를 감경하는 것으로 하였습니다. 따라서 최종 과징금은 해지제한과 관련해서는 4억 3,500만원, 그 다음에 중요사항 미고지에 대해서는 4억 3,200만원으로 피심인에 대하여 총 8억 6,700만원의 과징금을 부과하는 것으로 상정하였습니다. 오늘 의결해 주시면 향후 계획은 시정조치(안)를 통보하고, 올해 상반기 중으로 시정조치에 대한 이행점검을 실시하도록 하겠습니다. 피심인에 대한 사전 시정조치(안), 피심인 제출의견, 피심인 제출의견에 대한 세부 검토결과 등은 <붙임>자료를 참고해 주시기 바랍니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

#### ○ 한상혁 위원장

- 위원님들께서는 <의결안건 가>의 시정조치(안)에 대한 의견을 말씀해 주시기 바랍니다. 허 욱 위원님 말씀하십시오.

#### ○ 허 욱 상임위원

- 과장님, 전기통신사업법 시행령 제42조 [별표 4] 5의2에 보면 “이용자에게 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위” 조항과 관련해서 아까 부가세 0원으로 표현된 그 내용을 불수용 하였습니다. 무료체험 홍보 화면에서만 부가세 별도로 안내할 뿐, 결제정보 입력화면에서 7,900원으로 실제 금액보다 적게 설명해서 거짓으로 고지했다고 하는데, ‘부가세 별도’라고 하는 금액, 예를 들면 여기에서 ‘거짓으로 고지했는데’라고 하는 것은 7,900원과 전혀 다른 예를 들면 6,300원이다, 5,600원이다 당초 부가세를 포함하지 않은 금액으로 산정이 됐다면 거짓으로 고지했다는 것이 일리가 있겠지만 이 부분을 거짓고지라고 한다면 판단에 조금 비약이 있을 수 있다고 봅니다. 물론 법률 자체가, 즉 시행령과 법규 자체가 중요사항과 관련해서 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 않거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위라는 조항인데, ‘중요한 설명을 고지하지 않거나’ 관련해서도 부가세의 세부 내용을 정확하게 고지하지 않았다는 내용들로 충분히 포섭할 수 있다고 봅니다. 따라서 이것을 굳이 ‘거짓으로 고지’라는 표현으로 해서 문제를 확대시킬 필요는 없다고 생각하고, 피심인 측이 제시한 그 문제제기는 충분히 수용할 만한 타당성이 있다고 여겨집니다. 제 의견을 말씀드리겠습니다. 사안의 중대성 때문에 조금 길더라도 이해해 주시기 바랍니다.

이 안건은 전자상거래와 온라인 구독경제가 크게 확대되고 있는 현 상황에서 이용자 보호 강화를 위한 중대한 시정조치를 하는 내용입니다. 2019년도 우리나라 콘텐츠 산업 규모는 125조 5,000억원에 달합니다. 우리나라 연간 B2C 전자상거래 규모는 2018년 말 기준으로 113조 7,000억원입니다. 이는 미국, 중국, 일본 독일에 이어서 세계 5위 수준입니다. 전자상거래는 비대면 거래하는 특징으로 인해 제품이나 서비스의 품질을 정확하게 알지 못한 채 잘못된 정보에 의한 거래가 이루어지거나 충동구매와 같이 비정상적 의사에 의한 구매행위가 일어날 수 있습니다. 따라서 계약의 체결 전에 소비자들에게 충분한 정보를 제공해서 거래의



안전성과 신뢰성을 확보하는 것이 매우 중요합니다. 업계의 관행이라고 해서 그것이 정당한 것은 전혀 아닙니다. 컴퓨터공학자인 칼 뉴포트(Cal Newport) 미 조지타운대 교수는 「디지털 미니멀리즘」이라는 저서에서 사람들이 스마트폰과 소셜미디어에 지나칠 정도로 빠져드는 이유에 대해 이렇게 설명했습니다. “기술기업들이 수십억 달러를 투자해 이용자들의 심리와 반응체계를 연구하고 디지털 기술에 빠져들게끔 취약점을 공략하는 설계를 하기 때문이다”라고 밝혔습니다. 이러한 내용을 가리키는 신조어가 ‘다크 넛지(dark nudge)’입니다. 노벨경제학상 수상자이자 행동경제학자 리처드 탈러(Richard H. Thaler)가 제시한 넛지(nudge)라는 개념은 행동심리학을 바탕으로 한 선택설계를 통해서 사람들이 좋은 행동을 하도록 유도하는 부드러운 개입을 말합니다. 이 넛지(nudge)에 어둠을 뜻하는 다크(dark)를 붙여서 소비자의 비합리적 구매를 유도하는 행태가 바로 다크 넛지(dark nudge)입니다. 최근 온라인을 통한 콘텐츠 거래에서 다크 넛지로 인한 소비자 피해가 늘어나고 있는 추세입니다. 본건 ‘유튜브 프리미엄’ 서비스의 경우 사실상 무료체험 1개월이 포함된 유료서비스입니다. 그럼에도 불구하고 ‘1개월 무료체험 이벤트’라는 표현으로 가입자를 유인해서 이용자를 확보해 왔습니다. 다크 넛지의 한 예로 볼 수 있는 서비스에서 문제가 되고 있는 핵심 쟁점은 보고한 바와 같이 3가지입니다. 첫째, 계약의 중요사항을 유튜브가 이용자에게 명확히 고지하지 않은 것, 둘째 이용자의 가입 의사를 명확히 확인하지 않고 이용계약을 체결한 것, 셋째 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 제한한 것, 이 3가지가 전기통신사업법 제50조제1항제5호와 제5호의2 및 동법 시행령 제42조를 위반했느냐의 여부를 판단하는 것입니다. 현재 콘텐츠 이용자 보호를 위한 국내 법규로는 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관한 법률, 표시광고의 공정화 관련 법률, 약관의 규제에 관한 법률과 표준약관 제도, 콘텐츠산업진흥법과 콘텐츠이용자 보호지침 등이 있습니다. 그러나 콘텐츠 상품의 이용환경과 서비스 방법의 다양화, 복잡화로 인해 위 법규들이 이용자를 제대로 보호하지 못하고 있는 현실을 감안할 때 전기통신사업법에 근거해서 부가통신사업자를 규율함으로써 상대적으로 정보약자인 이용자를 보호할 필요성이 매우 크다고 할 수 있습니다. 피심인의 행위내용을 청약단계와 청약철회 단계로 나누어서 살펴보겠습니다. 먼저 청약단계에서 첫째, 계약의 중요사항을 유튜브가 이용자에게 명확하게 고지하는 행위, 즉 중요사항 미고지는 전기통신사업법 제50조제1항제5호의2에서 전기통신사업자가 이용자에게 이용요금, 약정조건, 요금할인 등의 중요한 사항을 설명 또는 고지하지 아니하거나 거짓으로 설명 또는 고지하는 행위를 금지하고 있습니다. 피심인은 iOS 이용자의 경우에 부가세를 포함한 이용요금 11,500원을 정확하게 고지하였지만 안드로이드 OS 이용자에게는 구매정보 입력 화면 등에서 월 청구금액 8,690원 대신에 월 7,900원으로 부가세를 생략한 채 고지하거나 첫 화면에 고지하지 않은 바가 있습니다. 이용요금에 부가세를 포함한 총 금액을 정확하게 표기하지 않은 행위에 대해서 피심인은 서비스 가입 개시 화면에 이용요금을 정확하게 고지하고 있고, 평균적인 소비자는 부가세가 추가된다는 것을 이해할 수 있다고 주장했습니다. 하지만 온라인 거래는 몇 번의 클릭으로 구매가 이루어지고 지불의 저항이 상대적으로 낮기 때문에 정확한 정보가 제공되지 않을 경우에는 이용자 선택권이 왜곡될 수밖에 없습니다. 따라서 이용요금은 피심인이 주장하는 바, 평균적인 소비자가 아니라 모든 소비자가 정확히 알 수 있도록 해야 합니다. 방송통신위원회는 지난 2012년 6월 통신서비스 요금표시 제도개선에 관한 가이드라인을 통해서 서비스 이용요금과 함께 부가세가 포함된 실제 지불요금을 병행 표시하도록 했습니다. 그러나 54요금제의 실제 부과금액은 54,000원이 아니라 부가세가 포함된 59,400원인듯이 이용자들은 부가세가 제외된 금액을 실제

지불요금으로 오인하는 경우가 많다는 지적을 있었습니다. 이에 따라 2016년 10월 당시 미래 창조과학부는 부가세가 포함된 금액으로만 요금을 표시하도록 전면 개선한 바 있습니다. 이 가이드라인은 기간통신사업자만이 아니라 부가통신사업자에게도 동일하게 적용되는 것이 타당하며, 현재 이 가이드라인을 따르지 않는다면 이 가이드라인을 준수하는 것이 마땅합니다. 청약철회 기간 미고지 행위에 대해서도 전자상거래 등에서의 소비자 보호에 관련된 법률 등 관련 법령상 청약철회 기간은 유료결제일 기준 7일이라는 점을 고려하면 본건 서비스의 유료전환 후에 청약철회가 불가능한 점은, 이러한 중요한 정보사항은 가입할 때 미리 고지 되는 것이 마땅합니다. ‘피심인이 체험기간 중에 취소하지 않는 한 여기에 표시된 가격이 자동으로 청구되며’라고 제한사항 링크를 통해 자동 결제 방식을 확인하도록 한 것은 청약철회 기간을 이용자에게 명확히 설명·고지했다고 보기 어렵습니다. 환불정책 미고지 행위 역시 의결서 16쪽에 설명한 바와 같이 정확한 설명과 고지를 하지 않아서 이용자의 판단을 오인케 하고 있다고 봅니다. 둘째, 이용자의 가입의사를 명확히 하지 않고 이용계약을 체결한 행위에 대해서 피심인은 결제정보 입력단계 등 가입절차 전 과정을 종합적으로 고려할 때 무료체험을 포함하는 월 정기구독 형태의 유료 서비스임을 알 수 있고, 동의 방식도 명시적 동의뿐만 아니라 묵시적 동의도 인정된다고 주장했습니다. ‘유튜브 프리미엄’ 서비스의 특성과 품질을 충분히 알지 못하는 이용자들에게 한 달의 기간을 정해서 무료로 서비스를 체험할 수 있도록 한 것은 일종의 시용상품 체험에 해당하는 것입니다. 즉, 시용상품에 이용기간을 준 것이라는 뜻이지요. 무료체험 기간이 끝나면 유료로 전환해서 계속 이용할 것인지를 묻고 이용자들이 구매 결정을 내리도록 하는 것이 합당한 구매 절차, 즉 이용자 가입 절차라고 할 수 있습니다. 다수의 이용자들은 이러한 합당한 절차를 기대했을 것이라 여겨집니다. 그러나 피심인의 본건 서비스 ‘1개월 무료체험하기’를 클릭하면 무료체험 안내가 아닌 유료서비스 가입절차가 진행됩니다. 구체적인 설명은 의결서 5쪽 하단과 6쪽 상단의 서술과 같습니다. ‘즉, 절차를 계속 진행하면 약관에 동의한 것으로 간주된다, 무료체험 기간이 끝나면 멤버십이 자동으로 유지되어 취소할 때까지 매월 결제수단으로 멤버십 수수료가 청구된다는 데 동의한 것으로 간주된다’라고 작은 글씨로 고지될 뿐입니다. ‘유료서비스 전환에 동의하느냐?’, ‘예, 아니오’의 명시적 동의 절차를 거치지 않고 사실상의 계약체결이 종료되는 것입니다. 또한 피심인의 무료체험 중 3일 전에 ‘종료 후 구독료가 매월 자동결제된다’는 것을 이용자 구글 계정에 이미 등록해 놓은 메일 주소로만 일방적으로 통보됩니다. 그 이메일에도 결제금액, 결제 시기 및 결제 방법이 구체적으로 정해 있지 않고 이용자가 별도 링크를 클릭해서 직접 확인해야만 이 내용이 나옵니다. 이는 한 달간의 무료체험 기간 중에 청약의 취소를 잊어버리거나 미루는 경향이 있는 소비자들의 비합리적 행태를 이용한 다크 넛지, 즉 소비자의 비합리적 구매를 유도하는 마케팅 기법으로서 시용상품 체험을 미끼로 이용자 가입의사를 명확하게 확인하지 않고 묵시적으로 이용자의 유료 이용 의사를 간주해서 계약을 체결한 행위에 해당한다고 판단됩니다. 본건 서비스의 무료체험 가입자 254만명 가운데 45%인 116만명이 유료서비스로 자동전환되었고, 유료결제 이용자의 8.9%인 98,083명이 환불을 요청한 것은 이러한 상황을 뒷받침한다고 판단할 수 있습니다. 물론 본건 서비스의 기능과 품질을 높게 평가해서 자발적으로 유료전환한 고객이나 무료체험에 따른 심리적 부담감 또는 한번 선택한 본인의 결정을 바꾸기 싫어하는 인간의 속성, 인지심리학에서는 상호성과 일관성의 법칙이라고 부르는 사례들이 포함되어 있다는 점을 배제하지는 않습니다. 셋째로 청약철회 단계에서 정당한 사유 없이 이용자의 해지를 제한하는 행위로 피심인은 이용자가 해지하는 경우에 신청일 또는

해지 희망일에 서비스 제공을 중단하지 않고 “이번 결제주기가 종료될 때까지 ‘유튜브 프리미엄’ 혜택을 계속 누릴 수 있다”고 고지하면서 일방적으로 다음 결제일까지 해지 효력 발생을 제한하고 선결제한, 월 요금 가운데 미이용 기간에 비례한 일할환불을 제공하지 않고 있습니다. 피심인은 이에 대해서 해지가 용이하고 월 이용요금이 적은 편이라는 점에서 강행규정이 없는 한 당사자 간에 의한 월단위 환불정책이 정당하며, 월단위 정액제 구독서비스는 동종 유사 업계의 관행이라고 주장하고 있습니다. 그러나 이용자의 계약해지권 행사는 신청 즉시 효력이 발생하는 것이 민법의 원칙이고, 전자상거래법에 관련된 기능 가운데 사법규정에 해당하는 내용 전부가 강행규정은 아니지만 청약철회에 관한 규정인 동법 제17조와 제18조는 강행규정입니다. 전자상거래법 제18조제2항의2에 의거해서 청약철회를 한 날에 효력이 발생하는 것으로 규정하고 있습니다. 또한 전자상거래법 제35조는 이 법의 규정보다 소비자에게 불리한 합의나 약관은 무효로 하고 있습니다. 따라서 본건 서비스는 단일요금제의 스트리밍 서비스로서 전기통신 역무 제공에 있어서 일단위 이용과 월단위 이용 간에 차이가 없다는 점, 오프라인 재생으로 표현하고 있지만 유튜브 앱에서만 재생되고 저장 콘텐츠를 다른 단말기로 전송하는 것이 불가능하며, 저장 후 30일 내에 또는 유료서비스 해지 시에는 삭제됨으로써 해지권을 제한하지 않을 경우에는 피심인에게 경영상 회복할 수 없는 중대한 피해가 발생한다고 보기 어려운 점 등을 종합적으로 고려할 때 이용자 해지권이 제한될 만한 정당한 사유를 인정할 수 없습니다. 결론적으로 본 위원은 심결서의 거짓고지를 중요한 사항의 미고지로 표현하는 것을 수정하는 것을 전제로 본건 서비스 이용자의 가입 의사 확인 절차가 보다 명확히 이루어질 수 있도록 시정권고하고, 계약의 중요사항을 명확히 고지하지 않거나 미고지한 행위, 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 제한한 행위에 대해서 시정명령과 함께 과징금 8억 6,700만원을 부과하는 것이 합당하다고 판단하며, 의결주문에 동의합니다. 이상입니다.

○ **한상혁 위원장**

- 김석진 부위원장님 말씀하십시오.

○ **김석진 부위원장**

- 조목조목 허 옥 위원님이 잘 정리를 하셨기 때문에 저는 더 이상 말씀을 추가할 것은 없습니다. 짤막하게 한 가지만 확인하겠습니다. 지금 쟁점 중에 거짓고지라는 부분인데 허 위원님도 지적하셨지만 ‘부가세 별도’라는 것이 초기 화면에 떠있습니다. 그다음에는 이메일로 가입을 완료할 때 이메일로 보낼 때는 ‘부가세’라는 말이 아예 빠져 있다, 그래서 거짓고지라고 보는 것입니까?

○ **천지현 이용자보호과장**

- 이메일상 부가세가 0원이라고 고지된 부분, 부가세가 0원이고 요금이 7,900원으로 해서 총 요금이 7,900원이라고 한 것이 거짓고지라고 봤는데, 그것은 가입하고 나면 이메일로 가입내역을 보내주는 링크를 확인하면 그렇게 되어 있고, 그다음에 본인 유료멤버십 계정에 들어가면 상품이 7,900원/월로 되어 있는 부분이 실제 납부하는 요금 8,600원이 아닌 내용이 있는 것이 거짓이라고 봤습니다. 그것은 허 위원님께서 말씀하신 대로 계약하는 화면에서는 부가세를 미고지 했고, 그다음에 이메일로 전송하는 첨부에 부가세 790원을 0원으로 한 것을 허위고지라고 봤는데, 계약 화면에서 부가세를 미고지해서 과소 고지했다고 해도 위법성

인정에는 상관없을 것 같습니다.

○ 김석진 부위원장

- 거짓이라는 용어로 판단하느냐의 문제인데, 거짓고지라고 하는 부분은 또 그 자체로도 처벌도 있기 때문에 제가 보기에는 거짓고지라고 보기 어려운 부분이 있습니다. 그래서 이런 부분은 설명이 미흡했거나 가이드라인상 부가세가 포함된 가격을 적시해야 하는데도 그것을 하지 않았기 때문에 가이드라인 위반 정도로 봐야지, 거짓이나 범죄행위 비슷하게 보는 것은 과도한 해석이다, 저는 그렇게 보기 때문에 결론적으로 위반행위에 대한 기준금액을 우리가 산정할 때 3가지 위반, 거짓고지를 포함해서 4억원이라는 위반행위 기준금액을 그렇게 산정했지 않습니까? 이런 부분은 수정하는 것이 맞지 않느냐는 생각이 들어서, 제가 사무처에 이야기해 봅니다. 과장님, 국장님 생각은 어떻습니까? 거짓고지라고 보기는 어렵지 않습니까? 그러면 기준금액이 달라져야 하는 것 아닙니까? 법률자문관 혹시 의견 있으십니까?

○ 이태순 법률자문관

- 조문에 보시면 거짓고지 외 미고지가 있습니다.

○ 한상혁 위원장

- 중요사항 거짓·미고지가 조문명이지 않습니까?

○ 허 옥 상임위원

- 예.

○ 김석진 부위원장

- 그러면 함께 묶여 있으니까 따로 거기에 대한...

○ 한상혁 위원장

- 이렇게 표기해도 상관없을 것 같습니다.

○ 이태순 법률자문관

- 'or'로 되기 때문에 고지하지 않거나 거짓고지하거나,

○ 김석진 부위원장

- 그것으로 되어 있다는 것이지요?

○ 이태순 법률자문관

- '고지하지 않거나'에 해당으로 포섭하면 거짓고지로 전환시킨 것이니까 큰 문제는 없을 것으로 생각합니다.

○ 김석진 부위원장

- 알겠습니다. 저는 그것이 궁금해서 말씀드렸습니다.

○ 한상혁 위원장

- 다른 의견 있으십니까?

○ 표철수 상임위원

- 따로 의견 없습니다.

○ 한상혁 위원장

- 김창룡 위원님 말씀하십시오.

○ 김창룡 상임위원

- 저도 조금 긴데 괜찮습니까?

○ 한상혁 위원장

- 다음 일정 때문에….

○ 김창룡 상임위원

- 그러면 하지 말까요?

○ 한상혁 위원장

- 특별히 이견이 있으시면 말씀하시고….

○ 김창룡 상임위원

- 이견은 없지만 보완할 이야기는 있습니다.

○ 한상혁 위원장

- 가급적 짧게 이야기해 주십시오.

○ 김창룡 상임위원

- 그러면 짧게 2가지만 말씀드리겠습니다. 이미 사무처와 허 위원님께서 법리적으로 잘 설명해 주셔서 저는 구글이 법리적으로 무리한 주장을 하고 있다는 것을 알 수 있었습니다. 구글은 그동안 이런 말을 강조해 왔습니다. “구글은 사업을 영위하는 모든 국가의 현재 법을 존중하기 위해 최선의 노력을 다하고 있다” 이런 말이 저는 실질적으로 소비자 보호를 위해서 나타나야 하는데 자칫 허언이 되지 않을까 하는 우려에서 법리 논쟁과는 별개로 2가지 말씀드리고 싶습니다. 첫 번째 국내 기업문화, 즉 상도(商道)가 법 이전에 존중되어야 한다는 점입니다. 이용자를 상대로 이익을 추구하는 기업이 부주의나 혼란으로 이용자의 피해나 금전적 손실을 가져왔을 때 최선을 다해서 피해를 원상복구하거나 최소화하기 위해 노력했느냐는 점입니다. 저는 국내에서는 소비자 보호가 법 이전에 국내 기업의 사회적 책임이라는 기업 문화로 어느 정도 정착되고 있는데 이런 기업문화가 사회적 합의로 발전해서 이용자의 계약 해지권 행사는 신청 즉시 효력이 발생하도록 하는 민법 원칙의 토대가 되었다는 점을 이해할 필요가 있다고 말씀드립니다. 그리고 또 하나는 구글 같은 다국적 미디어 공룡기업은

단순히 수익만 올리는 기업에 머무는 것이 아니라 오늘날 국제경제 분쟁이나 외교 분쟁까지 야기시킬 정도로 한 국가의 법·경제·문화 질서를 흔들고 있다는 점에서 저는 사회적 책임이 더욱 요구된다는 점을 강조하고 싶습니다. '가파'(GAFA)로 불리는 IT 공룡 4인방이 공통적으로 미국에 본사를 두고 경제적으로 독점적 위치를 누리면서 세계 각국으로 더 막대한 수익을 올리면서도 세금도 제대로 내지 않고 있다, 그리고 소비자도 제대로 보호하지 않고 있다는 이런 공통적인 비난을 받아왔습니다. 프랑스를 비롯한 EU에서 이에 대해 조직적인 대응을 하고 있다는 것을 말씀드리면서 저는 구글이 국내 영업행위를 하지 말라는 것도 아니고 수익을 내지 말라는 것도 아니고 수익원이 되는 국내 이용자들의 피해를 막는 제1의 책임, 그리고 궁극적 책임도 구글에 있고, 구글도 국내에서 기업활동을 하려면 법리 이전에 기업윤리와 상도의 사회적 책임을 다시 한 번 생각해 달라는 의견입니다. 감사합니다.

○ **한상혁 위원장**

- 참고로 발언순서가 정해져 있는 것은 아니라는 점을 말씀드립니다. 그러면 아까 허 위원님께서 말씀하신 것은 시정명령(안) 중에 첫 번째, 네 번째 줄 법 시행령 제42조 [별표4] 5의2-나 위반 행위(중요사항 거짓·미고지), 이 부분을 고치자고 말씀하신 것입니까?

○ **허 욱 상임위원**

- 예. 전체 표현 가운데 '거짓고지'라는 표현을 '중요사항의 미고지', 즉 중요사항을 알리지 않은, 중요사항을 고지하지 않거나에 해당할 수 있다에 포함됩니다.

○ **한상혁 위원장**

- 법령 내용을 풀어서 써놓은 것이기 때문에 특별히 이 해당 행위가 거짓고지다, 이렇게 적시한 내용은 아니지 않습니까?

○ **허 욱 상임위원**

- 시정조치 가운데 일부가 있습니다.

○ **최성호 이용자정책국장**

- 법령명에 거짓고지도 있고, 또 거짓고지를 위반했다는 표현이 있기 때문에 그 부분에 대해서는 저희가 미고지라든지 설명이 소홀했다는 부분으로 문구를 조정하겠습니다. 거짓고지라는 위반사항에 대해서는 제외하겠습니다.

○ **허 욱 상임위원**

- 거짓고지를 중요사항 미고지로 수정하면 될 것 같습니다. 다 포섭할 수 있게 포함할 수 있다고 봅니다.

○ **천지현 이용자보호과장**

- 예.

○ **한상혁 위원장**

- 그러면 안건 시정조치(안) 중에 '거짓 고지'라는 표현을 '중요사항 미고지'로 수정한 내용으로 의결하고자 합니다. 수정한 사항에 대한 자세한 문구는 저에게 위임해 주셨으면 합니다. ("예" 하는 위원 있음) 그런 내용으로 의결하고자 합니다. 위원님들, 동의하십니까? ("예" 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

#### 나. 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건 (2020-4-006~016)

##### ○ 한상혁 위원장

- 이어서 <의결안건 나> “개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건”에 대하여 개인정보침해조사과장님 보고해 주십시오.

##### ○ 양기철 개인정보침해조사과장

- 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건 보고드리겠습니다. 의결주문입니다. 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」의 개인정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치(안)를 아래와 같이 의결한다'입니다. 제안이유입니다. 정보통신망법 제23조의2 제1항, 제28조제1항 및 제29조제1항 등을 위반한 11개 정보통신서비스 사업자에 대해 같은 법 제64조제4항 및 제76조제1항 등에 의한 시정조치(안)를 심의·의결하기 위함입니다. 조사 개요 보고드리겠습니다. 개인정보 불법 보관 등 이용자 민원이 접수된 13개 사업자에 대해 사실조사를 실시했습니다. 조사 대상은 개인정보를 불법 보관한 13개 사업자이고, 모두 통신사 영업점입니다. 다음 페이지입니다. 주요경과입니다. 현장조사는 '19년 7월에 했고, 사전통지에 따른 사업자 의견은 11월에 접수했습니다. 조사결과입니다. <가> 개요로 조사 대상 13개사 중 (주)리오 서면엔씨점 등 11개사는 정보통신망법 위반사항이 확인되었고, (주)골드문은 개인정보보호법 위반으로 행안부로 이관하였으며, 휴대폰1번가는 폐업으로 조사가 불가능했습니다. <나> 위반사업자 일반현황은 아래 <표>를 참고해 주시기 바랍니다. 모두 이통사 대리점 또는 판매점입니다. <다> 위반사항입니다. 법적근거 없이 이용자의 주민등록번호를 수집·보관하여 주민등록번호의 사용 제한을 위반한 사업자가 9개사, 취급자가 외부에서 개인정보 처리시스템 접속 시 안전한 인증수단을 적용하지 않아 개인정보 보호조치 중 접근통제를 위반한 사업자가 1개사, 개인정보의 전송구간을 암호화하지 않은 사업자가 1개사, 이용자의 개인정보를 저장하면서 암호화하지 않은 사업자가 7개사, 그리고 수집·이용 목적을 달성한 개인정보를 파기하지 않은 사업자가 모두 11개사입니다. 사업자 제출의견입니다. (주)리오 서면엔씨점 등 4개사는 위반사항을 개선 완료했으므로 선처를 요청해 왔고, 다른 7개사는 의견을 제출하지 않았습니다. 시정조치(안) 보고드리겠습니다. (주)리오 서면엔씨점 등 11개사에 대해 시정명령을 내리고자 합니다. 정보통신망법 제64조제4항에 따라 해당 위반행위의 중지나 시정을 위하여 필요한 시정조치를 아래와 같이 명하고자 합니다. 위반행위 즉시 중지, 대표자를 비롯하여 개인정보보호책임자 및 개인정보취급자를 대상으로 정기적인 교육 실시 및 재발방지대책 수립, 처분통지를 받은 날로부터 30일 이내 시정명령 이행결과 제출입니다. 과태료 부과는 (주)리오 서면엔씨점 등 10개사가 해당됩니다. 정보통신망법 위반에 대한 과태료는 같은 법 제76조제1항, 같은 법 시행령 제74조의 [별표9] 및 「개인정보 및 위치정보의 보호 위반행위에 대한 과태료 부과지침」에 따라 다음과 같이 부과하고자 합니다. 먼저 주민등록번호의 사용 제한을 위반한 (주)리오 서면엔씨점 등 9개사업

니다. 최근 3년간 같은 위반행위로 과태료 처분을 받은 사실이 없으므로 1회 위반에 해당하는 1,000만원을 각 적용하겠습니다. 과태료의 가중 및 감경 관련해서 조사과정 중 자료삭제 등 증거인멸 행위를 한 생생모바일에 대해서는 기준금액의 50%인 500만원을 가중하고, (주)리오 서면앤씨점 등 8개사에 대해서는 특별히 가중하거나 감경할 사유는 없습니다. 이에 따라 최종과태료입니다. 생생모바일에 대해서는 과태료 1,500만원을 부과하고, (주)리오 서면앤씨점 등 8개사에 대해서는 과태료 1,000만원을 각 부과하고자 합니다. 두 번째, 개인정보의 보호조치를 위반한 생생모바일 등 8개사입니다. 최근 3년간 같은 위반행위로 과태료 처분을 받은 사실이 없으므로 1회 위반에 해당하는 1,000만원을 각 적용하겠습니다. 과태료의 가중 및 감경 관련해서 조사과정 중 자료삭제 등 증거인멸 행위를 한 생생모바일에 대해서는 기준금액의 50%인 500만원을 가중하고, 정보통신망법 제28조제1항에 따른 위반행위가 2개인 위켄에 대해서는 기준금액의 30%인 300만원을 가중하며, 실버문 등 6개사에 대해서는 특별히 가중하거나 감경할 사유는 없습니다. 최종과태료입니다. 생생모바일에 대해서는 과태료 1,500만원을 부과하고, 위켄에 대해서는 과태료 1,300만원을 부과하며, 실버문 등 6개사에 대해서는 과태료 1,000만원을 각 부과하고자 합니다. 최종과태료 산출내역(안)은 <표>를 참고해 주시기 바랍니다. 10개 사업자 총 1억 8,300만원이 되겠습니다. 조사결과 수사기관 이첩에 관해 보고드리겠습니다. 정보통신망법 제29조제1항제1호에 따라 이용자에게 동의받은 개인정보의 수집·이용 목적 등을 달성한 경우 지체 없이 해당 개인정보를 복구·재생활수 없도록 파기하여야 하고, 이를 위반한 경우 같은 법 제73조제1호의2에 따라 2년 이하의 징역 또는 2,000만원 이하의 벌금에 해당됩니다. (주)리오 서면앤씨점 등 11개사는 조사 당시 이용자의 개인정보를 파기하지 않고 보유하고 있어, 조사결과를 해당 수사기관에 이첩하고자 합니다. 작년 제57차 회의 시 수사기관 이첩에 대한 세부기준 마련 시까지는 보유건수와 관계없이 조사결과를 수사기관에 이첩기로 결정한 바 있습니다. 사업자별 미파기 건수는 아래 <표>를 참고해 주시기 바랍니다. 최소 139건에서 최대 13,672건입니다. 향후계획입니다. 시정조치 통보는 2월 중에, 이행 점검은 하반기 중에 실시하도록 하겠습니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 보고받은 내용에 대해서 의견 있으시면 말씀해 주십시오.

○ **김창룡 상임위원**

- 없습니다.

○ **한상혁 위원장**

- 가급적 짧게 말씀해 주십시오. 허 욱 위원님 말씀하십시오.

○ **허 욱 상임위원**

- 사무처 조사결과, 정보통신망법 위반사실이 모두 확인되었습니다. 또 위반행위에 대해 (주)리오 서면앤씨점 등 4개사는 위반사항을 개선 완료했으므로 선처를 요구했고, 원모어아이앤씨 등 7개사는 의견을 제출하지 않아서 방통위의 행정처분 예고에 대해 이의가 없는 것으로 판단됩니다. 오늘 행정처분을 받은 업체 가운데 2개 사업자를 제외하고는 대부분 영세한 이동통신서비스 판매점이거나 대리점이지만 관련 사업자들이 국민의 개인정보를



안전하게 보호하도록 조치하는 것이 방통위의 사명이기 때문에 시정명령과 과태료를 부과한 의결주문에 동의합니다. 최근 데이터 3법의 국회 통과 이후에 데이터산업 활성화에 대한 기대가 높은 것이 사실이지만 다른 한편으로 가명화·익명화되지 않은 개인정보는 더욱 엄격히 지켜야 한다는 요구가 크다는 점도 존중되어야 한다고 봅니다. 이상입니다.

○ 한상혁 위원장

- 추가적인 의견 있으십니까? 표철수 위원님 말씀하십시오.

○ 표철수 상임위원

- 제가 짧게 말씀드리겠습니다. 지난번에도 수사기관에 이첩한 사례들이 있었는데 수사기관에 이첩된 이후 진행된 사항이 파악된 것이 있습니까?

○ 양기철 개인정보침해조사과장

- 작년 11월에 의결해 주신 사항에 대해서는 심의·의결서 작업이 12월 말에 되었고, 심의·의결서 통보와 동시에 수사기관에 이첩을 했는데 아직 그 결과는 나오지 않은 상태이고, 그 이전에 이첩한 사항에 대해서는 아직 결과를 받지 못했습니다.

○ 표철수 상임위원

- 이첩만 할 것이 아니고 결과를 챙겨보는 것도 필요하다고 생각합니다. 원안에 동의합니다.

○ 한상혁 위원장

- 이상 의견 없으시면 이 안건은 원안대로 의결하고자 합니다. 위원님들, 이의 있으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 가결되었습니다.

## 7. 보고사항

### 가. 「전기통신사업법 시행령」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령」 일부 개정안에 관한 사항

○ 한상혁 위원장

- 마지막으로 <보고안건 가> “「전기통신사업법 시행령」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령」 일부개정안에 관한 사항”에 대하여 이용자정책총괄과장님 보고해주십시오.

○ 반상권 이용자정책총괄과장

- 「전기통신사업법 시행령」, 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령」 일부 개정안에 대해 보고드리겠습니다. 첫째, 개정 이유는 과징금 환급가산금의 산정 요율에 최근 금리동향을 반영하기 위해 「전기통신사업법」과 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한

법률」이 개정되어 세부 시행을 위해 시행령을 마련하고자 합니다. 개정안의 주요내용은 과징금 환급가산금 이자율 변경입니다. 과징금을 환급하는 경우 시중은행의 평균 금리를 고려하여 기획재정부령으로 정하는 이자율을 적용하고자 합니다. 이상 보고를 마치겠습니다.

○ 한상혁 위원장

- 보고받은 내용에 대해서 의견 있으시면 말씀해 주십시오. (“없습니다” 하는 위원 있음)

○ 허 옥 상임위원

- 시행령 개정 내용이기 때문에 의견 없습니다.

○ 한상혁 위원장

- 다른 의견 없으시면 이 안건은 원안대로 접수하고자 합니다. 위원님들, 이의 없으십니까? (“예” 하는 위원 있음) 접수하겠습니다.

## 8. 기 타

○ 한상혁 위원장

- 오늘 상정된 안건 처리는 이것으로 마쳤습니다. 다른 논의사항 있으십니까? (“없습니다” 하는 위원 있음) 그러면, 차기 회의는 1월 29일 오전 9시 30분에 개최하도록 하겠습니다.

## 9. 폐 회

○ 한상혁 위원장

- 수고하셨습니다. 명절 잘 보내시기 바랍니다. 이상으로 2020년 제4차 방송통신위원회 회의를 마치겠습니다.

(의사봉 3타)

【 11시 08분 폐회 】