

## 보도자료

2010년 2월 18일(목) 배포시점부터 보도하여 주시기 바랍니다.

문 의 : 이용자보호국 시청자권익증진과 양한열 과장 (☎750-2690),  
 시청자권익증진과 김수정 사무관(☎750-2697) sujungkim@kcc.go.kr

# 위성방송의 과도한 해지방어에 엄중 ‘경고’

## - 시청자불만처리위원회, SkyLife에 제재조치 방통위에 건의 -

- 방송통신위원회(위원장 최시중)는 최근 위성방송의 과도한 해지방어 행위로 많은 시청자 불만을 초래한 건에 대해 법정 제재조치를 취할 방침이다.
- 방통위 시청자불만처리위원회(위원장 형태근)는 작년 상반기부터 위성방송의 과잉 해지방어에 대한 시청자 불만이 늘어나 '09년 7월 한국디지털위성방송(SkyLife)측에 1차 시정을 촉구한 바 있으나,
  - 최근 재조사 실시 결과, 아직까지 개선되지 않은 것으로 나타나, 방통위에 SkyLife에 대한 ‘경고’조치를 건의하기로 지난 2월 17일 의결하였다.

### <전체 방송관련 vs 위성방송 해지관련 불만현황>

구 분	2008. 1-5월	2008. 8-12월	2009. 1-5월	2009. 8-12월
위성방송 해지관련 불만(전체대비)	50건(3.4%)	198건(9.2%)	308건(11.2%)	333건(10.0%)
전체 방송관련 불만	1,461건	2,154건	2,738건	3,337건

※ 자료 : 방통위 및 국민신문고에 접수된 시청자불만

- 방통위에 따르면, SkyLife는 해지를 원하는 고객에게 무료서비스(2개월)를 제공한 후 고객의 동의없이 다시 유료화하거나, 약정이 종료되어 해지를 원하는데도 해지접수를 기피하는 등 시청자 불편을 초래하는 예가 많았다.

- 지난해 SkyLife는 방통위의 시정요구에 따라 '09년 하반기부터 온라인으로도 해지접수를 받도록 하고, 무료서비스 종료시 문자서비스를 통해 가입자에게 알리는 등의 노력을 시도했으나 불만건수는 줄어들지 않았다.
- 이에, 방통위 시청자불만처리위원회는 SkyLife의 개선노력이 미흡하였다고 평가하고, 방송법 제100조(제재조치등) 및 관련 규칙에 따라 SkyLife에 대해 방통위에 '경고'조치를 건의키로 하였다.
- 방통위가 이에 대해 '경고'조치를 취하게 되면 시청자불만처리 관련 최초의 법정 제재조치에 해당되어 향후 유사사례의 재발방지와 시청자권익 강화에 있어서도 실효성을 거둘 수 있을 것으로 기대된다.

**<위성방송 해지방어 관련 불만 유형별 현황('09. 8월~12월)>**

불만 유형	불만건수(비율)
해지요구시 일시정지·무료시청 권유하며 가입유지	179(53.8%)
해지지연 및 해지누락에 따른 사용요금 부과	79(23.7%)
해지 유예기간을 부과하여 유예기간 경과시 해지를 거부하는 행위	37(11.1%)
혼란 유도하여 해지지연 사유를 고객에게 전가	5(1.5%)
기타(회피, 지연 등)	33(9.9%)
합 계	333건