

2016년도 방송통신위원회 심결집

일 러 두 기

이 심결집은 2016년 1월 1일부터 2016년 12월 31일
까지의 방송통신위원회 소관 금지행위, 이동통신단말장치
유통구조 개선에 관한 법규 및 개인정보보호 법규 위반
사건에 대한 심결내용을 수록하였습니다.

아울러, 지난 7년간(2010~2016)의 연도별 심결통계자료를
포함하였습니다.

목 차

I. 개 요

I-1. 방송·통신 금지행위 등

- ① 총 평 3
- ② 2016년도 금지행위 등 시정조치 현황
 - 1. 심의·의결 현황 7
 - 2. 금지행위 유형별 세부현황 9
 - 3. 시정조치 유형별 세부현황 13
- ③ 2016년도 금지행위 등 관련 법령 정비 주요 내용 17
- ④ 방송통신위원회 연도별(7년간) 금지행위 시정조치현황(2010년~2016년)
 - 1. 연도별 심의·의결 현황 21
 - 2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황 27
 - 3. 연도별 시정조치 유형별 세부현황 31
 - 4. 연도별 사업자 시정조치 현황 36

I-2. 개인정보 보호

- ① 총 평 54
- ② 2016년도 개인정보보호 법규 위반 시정조치 현황
 - 1. 심의·의결 현황 58
 - 2. 위반 유형별 세부현황 60
- ③ 2016년도 개인정보보호 관련 법령 정비 주요 내용
 - 1. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 개정 62
 - 2. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령 개정 63
 - 3. 인터넷 자기게시물 접근배제 요청권 가이드라인 제정 63
 - 4. 개인정보 비식별 조치 가이드라인 제정 64
- ④ 방송통신위원회 연도별(7년간) 개인정보 법규 위반 조치 현황(2010년~2016년)
 - 1. 연도별 심의·의결 현황 65
 - 2. 연도별 법규 위반 유형별 세부현황 67

II. 조사사건 심의·의결

II-1. 방송·통신 금지행위 등

① 전기통신사업법 금지행위 관련 위반행위(2.4.)	
1. 개요	71
2. 관련 사례	72
② 전기통신사업법 금지행위 위반 이용자의 손해행위(2.4.)	
1. 개요	82
2. 관련 사례	83
③ 특수유형부가통신사업자의 불법음란정보 유통방지 위반행위(5.26.)	
1. 개요	122
2. 관련 사례	123
④ 결합상품 경품 제공 관련 이용자의 침해행위(12.6.)	
1. 개요	144
2. 관련 사례	145
⑤ 유료방송사의 금지행위 위반행위(12.21.)	
1. 개요	223
2. 관련 사례	224
⑥ 알림톡·URL 수집이용 관련 전기통신사업법 위반행위(12.26.)	
1. 개요	308
2. 관련 사례	309
⑦ 단말기 유통법 위반행위	
1. 개요	319
2. 관련 사례	321

II-2. 개인정보보호 법규 위반

① 개인정보보호 법규 위반

1. 개요	369
2. 관련 사례	374
2-1. 개인정보보호 법규 위반 정보통신서비스 제공자(1.14.)	374
2-2. 개인정보 유효기간제 위반사업자(1.14.)	397
2-3. 개인정보보호 법규 위반(개인정보 유출) 사업자 (4.11.)	422
2-4. 개인정보보호 법규 위반 통신사 영업점(5.19.)	507
2-5. 개인정보보호 법규 위반(개인정보 유출) 사업자 (5.19.)	538
2-6. 개인정보보호 법규 위반 앱 사업자(8.11.)	618
2-7. 개인정보 유·노출 자진신고 사업자(10.20.)	676
2-8. 주민등록번호 수집·이용 관련 정보통신서비스 제공자(10.20.)	722
2-9. 개인정보보호 법규 위반(개인정보 유출사고) 사업자(12.6.)	757
2-10. 위치정보보호 법규 위반 사업자(12.21.)	808

부 록

① 방송·통신 금지행위 관련 규정

1. 방송통신사업 금지행위에 대한 업무처리 규정	819
2. 결합판매의 금지행위 세부 유형 및 심사기준	827
3. 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준	832
4. 보편적 시청권 관련 금지행위 세부기준	839
5. 인터넷 멀티미디어 방송사업법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준	844
6. 시정조치명령 불이행에 대한 이행강제금 부과 세부기준	852
7. 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준	856
8. 방송광고판매대행 등에 관한 법률에 따른 과징금 부과 세부기준	864
9. 시정명령을 받은 사실의 공표기준	867
10. 방송통신위원회 재정 및 알선 등에 관한 규정	873
11. 금지행위 위반에 대한 고발기준	881

② 단말기유통법 관련 규정

1. 이동통신단말장치 지원금 상한액에 관한 규정	883
2. 이동통신단말장치 지원금 상한액 공고	884
3. 지원금 공시 및 게시 방법 등에 관한 세부 기준	885
4. 긴급중지명령에 관한 업무처리 규정	889
5. 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반에 대한 과징금 부과 세부기준 ..	891

③ 개인정보보호 관련 규정

1. 개인정보의 기술적·관리적 보호조치 기준	899
2. 개인정보보호 법규 위반에 대한 과징금 부과기준	905
3. 본인확인기관의 지정 등에 관한 기준	910
4. 개인정보보호 관리체계 인증 등에 관한 고시	944

I. 개 요

I-1. 방송·통신 금지행위 등

- 1 총 평
- 2 2016년도 금지행위 시정조치 현황
- 3 2016년도 금지행위 등 관련 법령 정비 주요 내용
- 4 연도별(7년간) 금지행위 시정조치 현황 (2010년~2016년)

I-2. 개인정보 보호

- 1 총 평
- 2 2016년도 개인정보보호 법규 위반 시정조치 현황
- 3 2016년도 개인정보보호 관련 법령 정비 주요 내용
- 4 연도별(7년간) 개인정보 법규 위반 조치 현황 (2010년~2016년)

I - 1. 방송·통신 금지행위 등

1. 총 평

최근 4차 산업혁명은 초연결, 초지능을 기반으로 하는 새로운 정보사회, 즉 지능정보사회를 본격화시키고 있다. 이에 따라, 산업·기술 간 융·복합화가 진전되고 생태계 참여 주체가 플랫폼, 제조사, 앱 운영자·개발자, 네트워크 사업자, 이용자 등으로 다원화되면서 공정경쟁 이슈도 다층화되고 더욱 복잡해졌다.

지능정보화시대가 진전되고 빅데이터, 클라우드, 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT) 관련 기술이 하루가 다르게 발전하면서 개인 맞춤형 서비스가 확대되는 등 이용자 편의성은 제고되었지만 개인정보의 활용이 급속하게 증가함에 따른 개인정보의 오남용과 유출 등 새로운 문제들이 대두되었다. 또한 ICT 생태계에서 유선전화, 이동통신, 초고속 인터넷, 유료방송 등 기존의 방송통신서비스들과 새롭게 등장하고 있는 신규 서비스들과의 분쟁 증가 및 이용자 이익 침해 등 이용자 보호와 관련된 새로운 유형의 이용자 피해도 증가하였다.

이에 따라 공정경쟁 환경 조성과 이용자 권익보호를 담당하는 규제기관의 역할이 더욱 중요해지고 있다. 방송통신위원회는 「전기통신사업법 시행령」을 개정하는 등 법제도를 정비하였을 뿐만 아니라, 인력의 전문성을 보강하여 방송통신 이용자보호를 위한 노력을 기울였다.

방송통신위원회는 2016년 한 해 동안 총 12개 유형의 210건을 조사하여 방송통신사업자 불공정 행위에 대해 시정조치를 하였으며, 157억 2,720만원의 과징금을 부과하였다.

1) 시정조치의 주요 내용

방송통신위원회는 2016년도에 유·무선, 부가통신, 유료방송 시장의 조사·단속을 지속적으로 실시하여 불공정행위에 대해 시정조치를 하였다. 또한 「이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률(이하 단말기유통법)」 시행(2014.10.1.)되어 이동통신3사 및 판매점, 영업점까지 조사영역을 강화하여 방송통신서비스 이용자 권익을 보호하였다.

단말기유통법 시행 이후 지원금 차별·과다 지급, 저가요금제 가입 거부 등 다양한 위법행위를 지속적으로 모니터링 및 조사·제재하여, 2012년 10월부터 2014년 9월까지 18건의 제재가 이루어졌지만, 2014년 10월부터 2016년 9월까지 11건으로 위법행위에 따른 제재 건수도 감소하여 시장 안정화 및 투명성 제고에 기여하였다.

방통위는 단말기유통법 위반행위에 대해 3차례에 걸쳐 강력히 제재하였다. 3월에 지원금 과다지급, 사전승낙제 위반 및 조사 거부·방해 등의 위법행위를 한 100개의 유통점에 대해 각각 100~500만원의 과태료를 부과하였으며, 7월에 단말기유통법 위반 관련 조사를 거부·방해한 이통사 및 조사 거부·방해 행위에 참여한 임직원들에게 과태료를 부과하였다.

마지막으로 이통사 및 유통점 법인영업의 차별적 지원금 지급행위에 대해 총 18.2억원의 과징금 부과와 함께 신규모집금지 10일을 부과하였으며, 59개 관련 유통점에 총 8,700만원의 과태료를 부과하였다.

단말기유통법 시행 이후 시장분석 결과, 과거 특정 시기·지역에서 고가 단말기를 구매하면서 고액 요금제에 가입하는 번호이동 이용자에 집중되던 지원금 혜택이 가입유형·지역 등에 차별 없이 전체 이용자로 확대되었으며, 요금경쟁력을 앞세운 알뜰폰의 점유율도 증가하는 등 과거 이용자 차별 문제가 일정 부분 해소되면서 보다 공정한 시장경쟁 환경이 조성되고 있는 결과로 보인다.

아울러 방통위는 결합상품을 판매하면서 ‘경품 및 약관 외 요금감면’을 이용자에게 차별적으로 제공한 7개 방송통신사업자에 대하여 시정명령과 함께 총 106억 9,890만원의 과징금을 부과하였다.

이번 시정조치의 효과가 단기에 그치지 않도록 방통위는 시장 모니터링을 강화하는 등 지속적인 현장점검을 실시하며, 특히 과도하게 차별적인 ‘경품 등’을 지급함으로써 시장을 교란하는 주도사업자에 대해서는 선별적으로 제재하거나 제재수위를 강화하는 등 엄정하게 대처하겠다고 밝혔다.

마지막으로, 방통위는 유료방송사업자들에 대해서 시청자 이익을 저해하는 불공정행위 여부에 대한 조사의 필요성이 제기되어 종합유선방송사업자, IPTV사업자를 대상으로 불공정행위 여부를 조사한 결과, 거짓고지 및 중요사항 미고지, 가입의사 미확인 행위, 이용계약과 상이한 요금청구행위 등 방송법상 금지행위 위반을 발견하고 시정명령 및 과징금을 부과하였다.

이번 시정조치를 통해 유료방송사업자의 업무처리방식 개선이 이뤄질 경우, 방송서비스 이용 등에 관한 정보 부족으로 인해 상대적으로 약자의 위치에 있는 이용자의 피해를 줄이는 데 긍정적인 효과가 있을 것으로 기대한다.

2) 제도개선의 주요 내용

한편 방송통신위원회는 방송통신서비스 이용자의 권익증진을 위해 관련 법제도의 개선을 지속적으로 추진하였다.

스마트미디어 도입 등 변화하는 통신시장 환경에서 이용자의 편익을 더욱 두텁게 보호하고 사업자 간 공정하게 경쟁할 수 있는 기반을 조성하기 위하여 금지행위의 세부유형을 구체화한 「전기통신사업법 시행령」 개정안을 마련하였다.

이를 통해 이용자 불편과 차별이 개선되고 이용자의 선택권이 강화되는 등 급변하는 통신시장 생태계에서 자칫 간과될 수 있는 불공정 행위 유형을 명확히 인식하도록 하여 공정경쟁 기반조성 강화에 기여할 것으로 기대한다.

또한 방송통신 결합판매 증가함에 따라 2015년 8월 발표한 ‘방송통신 결합상품 제도개선(안)’에 대한 후속조치의 일환으로, 이용자에게 요금할인내역 등 결합상품에 대한 정확한 정보를 제공하도록 하고, 공짜마케팅을 금지하는 등 문제가 되고 있는 결합 판매 시장에서의 이용자이익과 공정경쟁을 저해하는 행위를 금지행위를 반영하기 위해 「결합판매의 금지행위 세부유형 및 심사기준」을 개정(‘16.4.6. 시행)하였다.

고시 개정으로 이용자가 보다 정확한 결합상품 정보를 제공받아 합리적인 선택을 하고, 특정 구성상품을 무료·저가화하는 불공정행위를 바로잡는 한편 동등결합판매가 보다 확대되어 결합판매 시장이 보다 활성화 될 것으로 기대된다.

앞으로도 방송통신위원회는 방송통신 시장의 공정한 경쟁 환경조성과 이용자 권익증진을 위해 방송·통신시장에 대한 모니터링을 강화하고 이용자 피해 예방활동 등 다양한 활동을 지속적으로 펼쳐 나갈 것이다.

2. 2016년도 금지행위 등 시정조치 현황

1. 심의·의결 현황

- 2016년도에 방송통신위원회는 방송통신사업자의 방송통신 관련 법령 금지행위 위반 등에 대한 조사사건 210건, 법령·고시 등 제·개정 16건으로 총 226건을 심의·의결하였다.

< 심의·의결 현황 >

(단위 : 건)

조사 사건	통신 제정	방송 분쟁	법령·고시 등	합 계
210	0	0	16	226

- 주요 심결 사례로는 이동전화 단말기 지원금 차별 지급, 유통점이 공시를 초과하는 차별적인 지원금 지급, 사전승낙제 영업점 미게시, 사실조사 거부·방해, 서비스 이용에 중요한 사항을 고지하지 않거나 거짓으로 고지, 경품 등을 차별적으로 제공한 이용자 이익 저해 행위 등의 조사사건을 들 수 있다.

< 2016년도 주요 심결 사례 >

의결일	안 건 명	사업자	주요 시정조치
2016년 2월 4일	알뜰폰사업자의 이용자이익 저해 행위에 대한 시정조치에 관한 건	알뜰폰 통신사업자 19개사	○ 과징금 ○ 사실 공표 등
2016년 3월 10일	유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	이동통신사 유통점 100개사	○ 과태료 ○ 사실 공표 등
2016년 5월 26일	특수유형부가통신사업자의 불법 음란정보 유통방지 관련 위법행위에 대한 시정조치에 관한 건	(주)호아컴즈, (주)청담솔루션, (주)원투커뮤니케이션	○ 과태료 ○ 이행결과 제출 등
2016년 7월 8일	단말기유통법 사실조사를 거부방해한 위반행위에 관한 건	LG유플러스	○ 과태료

의결일	안건명	사업자	주요 시정조치
2016년 9월 7일	단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	LG유플러스	○ 과징금 ○ 사실공표 등
		이동통신사 유통점 59개사	○ 과태료 ○ 사실공표 등
2016년 12월 6일	초고속인터넷 단품 및 결합상품 경품 등 제공 관련 이용자 이익 침해 행위에 대한 시정조치에 관한 건	SK텔레콤 외 6개사	○ 과징금 ○ 사실공표 등
2016년 12월 21일	방송법령상 금지행위 위반에 대한 시정조치 등에 관한 건	씨제이헬로비전 외 13개사	○ 과징금 ○ 사실공표 등
		KT, LGU+, SK브로드밴드	○ 과징금 ○ 사실공표 등

○ 조사사건에 대하여 시정조치 유형별로는 총 756건 중 영업정지 1건, 과징금 46건, 과태료 163건, 약관변경 20건, 행위중지 200건, 절차개선 46건 등이 있었다.

< 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

영업정지	과징금	과태료	약관변경	행위중지	사실공표	절차개선	형사고발	기타	합계
1	46	163	20	200	200	46	-	80	756

* 동일 조사사건에 대하여 1개 사업자에 다수의 시정조치 포함
 ** 영업정지 : 시정조치 유형 중 '신규모집금지'(전기통신사업법 제52조 제1항 제10호)를 의미
 *** 기타 항목 : 이행계획서 제출(30건), 이행결과보고(50건)

○ 과징금 부과내역에 대하여 살펴보면 전기통신사업법상 이용자 이익 침해 행위 28건에 118억 7,540만원, 이용약관 위반행위 17건에 20억 3,180만원, 단말기유통법상 단말기 지원금 지급행위 1건에 18억2,000만원 등 총 157억 2,720만원을 부과하였다.

< 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구분	이용자 이익 침해	이용약관 위반	단말기유통법상 차별적 지원금 지급	합계
건수	28	17	1	46
금액	11,875,400	2,031,800	1,820,000	15,727,200

2. 금지행위 등 유형별 세부현황

□ 개요

○ 조사사건은 전기통신사업법과 방송법상 금지행위 위반 및 단말기유통법 위반 관련 총 12개 유형 210건이 있었으며, 그 중 무선분야 7개, 유선분야 1개, 부가통신분야 2개, 방송분야 2개 유형이었다.

< 2016년도 조사사건 전체 현황 >

구분	역무	사건 유형	사업자	구분	위반내용
무선 분야	이동전화	이용약관 외 할인 등 이용약관 위반행위 (24)	KT	이용약관 위반	○ 부당하게 차별적 제공 ○ 이용약관에 정한 절차와 다르게 이용약관 체결
		이용약관 절차 관련 이용자 이익 침해 행위 (2.4)	알뜰폰 사업자 19개사	이용자 이익침해	○ 이동전화 회선을 임의로 명의변경 및 번호변경한 후 번호이동한 행위 ○ 외국인에게 허위로 선불 이동전화를 개통한 행위
		이용자에게 과도하게 지원금을 지급하는 행위 (3.10)	유통점 97개사	단말기 지원금	○ 유통점의 15% 범위 초과 지원금 지급
		단통법상 사실조사를 거부·방해한 행위 (3.10)	유통점 3개사	사실조사 거부	○ 사실조사를 거부·방해한 행위
		단통법상 사실조사를 거부·방해한 행위 (7.8)	LGU+	사실조사 거부	○ 사실조사를 거부·방해한 행위
		과다지원금 지급 및 사전승낙제 위반 행위 (9.7)	LGU+, 유통점 58개	단말기 지원금 및 사전승낙제 위반	○ 지원금 과다지급 ○ 사전승낙제 위반
		단통법상 법인영업 관련 사실조사를 거부·방해한 행위 (9.7)	(주)두드림 코퍼레이션	사실조사 거부	○ 사실조사를 거부·방해 또는 기피한 행위
유선 분야	초고속 인터넷	초고속 인터넷 단품 및 결합상품 경품 등 제공 관련 이용자 이익 침해 행위(12.6.)	(주)SK텔레콤 등 7개사	이용자 이익침해	○ 상한 기준을 초과하여 경품 등을 지급 ○ 경품 등을 차별적으로 제공
부가통신 분야	부가통신	이용약관 절차 관련 이용자 이익 침해행위 (12.26)	카카오 등 2개사	이용자 이익 침해	○ 중요사항 고지의무 위반 ○ 가입의사를 확인하지 않고 이용약관 체결하는 행위
	특수유형 부가통신	특수유형 부가통신 사업자의 불법 음란 정보 유통방지 관련 위반행위 (5.26)	(주)호아컴즈 등 3개사	기타	○ 기술적 조치 의무 미이행
방송 분야	종합유선방송(SO)	중요사항 미고지 등 방송법령상 금지행위 관련 이용자 이익 침해행위(12.21)	(주)씨제이헬로비전 등 14개사	이용약관 위반	○ 거짓고지 또는 중요사항 미고지 행위 ○ 가입의사를 확인하지 않는 행위 ○ 이용약관과 다르게 요금을 청구한 행위

	인터넷 멀티미디어 방송 (IPTV)	중요사항 미고지 등 인터넷 멀티미디어 방송법령상 금지행위 관련 이용자 이익 저해행위(12.21)	KT, LGU+, SKB	이용약관 위반	<ul style="list-style-type: none"> ○ 거짓고지 또는 중요사항 미고지 행위 ○ 가입의사를 확인하지 않는 행위 ○ 이용계약과 다르게 요금을 청구한 행위
합 계	12유형	210건			

○ 조사사건에 대하여 위반행위 유형별 세부현황을 살펴보면,

- 총 210건 중 전기통신사업법상 이용자 이익 저해 28건, 이용약관 위반 18건, 단말기유통법상 사실조사 거부 5건, 단말기유통법을 위반한 지원금 지급 156건, 기타 3건이 있었다.

< 위반행위 유형별 현황 >

(단위 : 건)

구 분	사업자	이용약관 위 반	이용자 이익 저해	사실조사 거부	단말기 지원금	기타	계
무 선 분 야	SKT	-	-	-	-	-	0
	KT	-	-	-	-	-	0
	LGU+	-	-	1	1	-	2
	유통점	-	-	4	155	-	159
	알뜰폰사업자	-	19	-	-	-	19
	소 계	0	19	5	156	0	180
유 선 분 야	SKT	-	1	-	-	-	1
	KT	1	1	-	-	-	2
	LGU+	-	1	-	-	-	1
	SKB	-	1	-	-	-	1
	SO	-	3	-	-	-	3
	소 계	1	7	0	0	0	8
부 가 통신 분 야	부가통신	-	2	-	-	-	2
	특수유형 부가통신	-	-	-	-	3	3
	소 계	0	2	0	0	3	5
방 송 분 야	IPTV	3	-	-	-	-	3
	SO	14	-	-	-	-	14
	PP	-	-	-	-	-	0
	소 계	17	0	0	0	0	17
총 계	18	28	5	156	3	210	

□ 위반행위 세부 유형별 분석

[이용자 이익 침해행위]

- 2016년도 이용자 이익 침해행위는 총 28건이 발생하였고 절차를 위반한 계약체결행위가 큰 비중을 차지하였다.
 - **절차를 위반한 계약체결** : 알뜰폰사업자(SK텔레콤 등19개사)가 내·외국인의 명의를 도용하여 거짓으로 이용계약을 체결하는 등 이용자 이익 저해행위에 대하여 시정조치와 과징금 부과 등의 제재가 이루어졌다.
 - **초고속인터넷 및 결합상품의 요금 등 부당한 차별** : SO 사업자(㈜씨제이 헬로비전 등 3개사) 및 기간통신사업자(에스케이텔레콤(주) 등 4개사)가 결합상품 상한기준을 초과하여 '경품 등'을 지급함으로써 이용자를 부당하게 차별한 행위에 대하여 시정조치와 과징금 부과 등의 제재가 이루어졌다.
 - **중요사항 미고지** : 부가통신사업자(카카오 등 2개사)가 이용자에게 데이터 차감 및 요금 발생 등 전기통신서비스의 이용에 중요한 사항을 고지하지 아니한 행위에 대해 과징금 부과 등의 제재가 이루어졌다.

< 이용자 이익 침해행위 세부 유형 >

구 분	건 수
요금 등 부당한 차별	7
결합상품	7
이동전화	-
절차를 위반한 계약체결	19
이동전화(명의도용 가입 등)	19
초고속인터넷(전용회선)	-
중요사항 미고지	2
중요사항 미고지 및 이용계약서 미고지	-
정당한 사유 없이 특정 요금할인제 가입·해지 거부하거나 제한	-
정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부하거나 제한	-
관리감독 미흡(불법스팸, 060 등)	-
선택권 제한(가입 제한 등)	-
요금연체자 관리	-
합 계	28

< 단말기유통법 위반의 세부유형 >

구 분		건 수
기간통신사	공시내용과 다르게 지원금 과다 지급 유통점 관리 감독 의무 위반 유통점의 15% 범위 초과 지원금 지급 부당하게 차별적 지원금을 지급하도록 지시, 유도	1
유통점	유통점의 15% 범위 초과 지원금 지급 사전승낙제 미준수 사실조사 거부·방해 또는 기피	155
합 계		156

[사실조사 거부]

- 2016년에는 기간통신사업자 및 유통점의 단말기유통법상 사실조사 거부 행위에 대한 제재가 있었다.
- 기간통신사업자(☞LG유플러스) 및 유통점이 단말기유통법에 따른 조사에 대해 단독조사 선정기준 및 근거 미제공, 조사개시 7일전 통보 미준수 등의 이유로 자료 제출을 하지 않는 등 적법한 사실조사를 거부·방해한 행위에 대해 과태료 부과 등의 제재가 이루어졌다.

[이용약관 위반]

- 2016년에는 기간통신사업자 및 SO사업자의 이용계약과 다르게 요금을 청구한 행위 등 이용약관 위반에 대한 제재를 하였다.
- **중요사항 미고지 및 이용계약서 미고지** : SO사업자(☞씨제이헬로비전 등 14개사) 및 인터넷멀티미디어방송사업자(KT 등 3개사)가 가입자 유치 과정에서 요금·위약금·약정기간 등 중요사항들을 제대로 설명하지 아니한 행위, 이용계약 체결 당시 약정된 요금과 다른 요금을 청구한 행위에 대하여 시정조치와 과징금 부과 등의 제재가 이루어졌다.
- (☞케이티는 인터넷회선을 판매하면서 이용약관과 다르게 요금을 할인하고, 할인반환금을 면제하여 이용약관에서 정한 절차를 위반하여 이용계약을 체결하는 행위에 대해 과징금 부과 등의 제재를 하였다.

[기타]

- 2016년에는 특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 의무를 이행하지 않은 행위에 대한 제재를 하였다.
- 해당 특수유형부가통신사업자는 불법음란정보 유통 방지를 위하여 불법 음란정보를 이용자가 송수신하는 것을 제한하는 등 기술적 조치를 이행하여야 하는 바, 불법음란정보 유통방지를 위한 기술적 조치 의무 위반 행위에 대해 과태료 부과 등의 제재가 이루어졌다.

3. 시정조치 유형별 세부현황

□ 개요

- 조사사건에 대하여 시정조치 유형별 세부현황을 살펴보면,
- **(무선 분야)** 이동전화 역무에서 ‘단말기 지원금 과다 지급’에 대해 LGU+에는 이용자의 신규모집 금지, 이용약관 신설, 시정조치, 과징금의 부과를, 159개 통신사유통망에 대해서는 위반행위 중지, 사실공표와 함께 과태료를 부과하였고, ‘이용자 이익 저해행위’에 대해 알뜰폰사업자 19개사에 위반행위 중지, 사실공표와 함께 과징금을 부과하였다.
- **(유선 분야)** SK텔레콤(☞) 등 기간통신사업자 4개사, (☞씨제이헬로비전 등 SO사업자 3개사)에게 위반행위 중지, 사실공표 등의 시정조치와 함께 과징금을 부과하였다.
- **(부가통신 분야)** (☞호아콤즈 등 특수유형부가통신사업자 3개사)에게 이행 계획서 제출 및 결과보고, 과태료를 부과하였다.
- **(방송 분야)** SO사업자(☞씨제이헬로비전 등 14개사) 및 인터넷멀티미디어 방송사업자(KT 등 3개사)에게 위반행위 중지, 업무처리 절차의 개선, 이행 계획서 제출 및 이행결과보고와 함께 과징금을 부과하였다.

< 유형별 시정조치 현황 >

(단위 : 건)

구분	사업자	유형별 시정조치 ¹⁾									
		영업 ²⁾ 정지	과징금	과태료	약관변경	행위중지	신문공표	절차개선	형사고발	기타 ³⁾	계
무선분야	SKT	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0
	KT	-	-	-	-	1	1	-	-	2	4
	LGU+	1	1	1	1	1	1	1	-	2	9
	통신사 유통망(159개)	-	-	159	-	153	153	-	-	-	465
	알뜰폰사업자(19개)	-	19	-	19	19	19	19	-	38	133
	소 계	1	20	160	20	174	174	20	0	42	611
유선분야	SO(37개)	-	3	-	-	3	3	3	-	6	18
	기간(4개)	-	5	-	-	4	4	4	-	8	25
	소 계	0	8	0	0	7	7	7	0	14	43
부가통신분야	부가통신(2개)	-	2	-	-	2	2	2	-	4	12
	특수유형 부가통신(3개)	-	-	3	-	-	-	-	-	3	6
	소 계	0	2	3	0	2	2	2	0	7	18
방송분야	IPTV(3개)	-	3	-	-	3	3	3	-	3	15
	SO(14개)	-	13	-	-	14	14	14	-	14	69
	소 계	0	16	0	0	17	17	17	0	17	84
총 계	1	46	163	20	200	200	46	0	80	756	

1) 1개 사업자가 동일 조사사건에서 다수의 시정조치를 받은 내용을 포함
 2) 영업정지 : 시정조치 유형 중 '신규모집금지'(전기통신사업법 제52조 제1항 제10호)를 의미
 3) 기타 항목 : 이행계획서 제출(30건), 이행결과보고(50건)

□ 금지행위 등 과징금 부과 현황

○ 조사사건에 대하여 과징금 부과 내역은 총 46건에 157억2,720만원이며 이중 이용자 이익 저해는 28건에 118억7,540만원, 이용약관 위반은 17건에 20억3,180만원, 단말기유통법상 차별적 지원금 지급은 1건에 18억2,000만원이 부과되었다.

- (무선 분야) 이동전화 역무에서 알뜰폰사업자 19개사의 이용자 이익 저해행위에 대해 총 8억3,450만원, KT의 이용약관 위반 행위에 대해 3,190만원, LGU+의 단말기유통법상 차별적 지원금 지급행위에 대해 총 18억2천만원의 과징금이 각각 부과되었다.

- (유선 분야) SK텔레콤(주) 등 기간통신사업자 및 ㈜씨제이헬로비전 등 종합유선방송사업자의 초고속 인터넷 결합상품 경품 등 제공 관련 이용자 이익 저해행위에 대해 106억9,890만원의 과징금을 부과하였다.

- (부가통신, 방송 분야) 카카오 등 부가통신사업자의 이용약관 절차 관련 이용자 이익 저해행위에 대해 3억4,200만원을 부과하였다. 또한 종합유선방송사업자 및 인터넷멀티미디어방송사업자의 중요사항 미고지 등 금지행위 관련 이용자 이익 저해행위에 대해 19억9,990만원의 과징금을 부과하였다.

< 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구분	사업자	과징금			합계
		이용자 이익 저해	이용약관 위반	단말기유통법 위반	
무선분야	SKT	-	-	-	0
	KT	-	-	-	0
	LGU+	-	-	1,820,000	1,820,000
	알뜰폰사업자(19개)	834,500	-	-	834,500
	소 계	834,500	0	1,820,000	2,654,500
유선분야	SO(37개)	28,900	-	-	28,900
	기간(4개)	10,670,000	31,900	-	10,701,900
	소 계	10,698,900	31,900	0	10,730,800
부가통신분야	부가통신(2개)	342,000	-	-	342,000
	소 계	342,000	0	0	342,000
방송분야	IPTV(3개)	-	770,400	-	770,400
	SO(14개)	-	1,229,500	-	1,229,500
	소 계	0	1,999,900	0	1,999,900
총 계	11,875,400	2,031,800	1,820,000	15,727,200	

□ 과태료 부과 현황

○ 조사사건에 대하여 과태료 부과 내역은 총 163건에 2억9,270만원이며, 이중 단말기유통법상 사실조사 거부행위에 대해 4,250만원, 단말기유통법상 단말기지원금 차별적 지급행위에 대한 제재로서 두 차례에 걸쳐 2억5,350만원, 특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 의무 미이행 행위에 대해 1,470만원 부과되었다.

< 과태료 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구 분	사업자	과태료			합 계
		단말기유통법 위반		기술적 조치 의무 미이행	
		사실조사 거부	단말기 지원금		
무 선 분 야	LGU+	22,500	-	-	22,500
	유통망	20,000	235,500	-	255,500
	소 계	42,500	235,500	0	278,000
부 가 통 신 분 야	특수유형 부가통신(3개)	-	-	14,700	14,700
	소 계	0	0	14,700	14,700
총 계		42,500	253,500	14,700	292,700

3. 2016년도 금지행위 등 관련 법령 정비 주요 내용

- 방송통신위원회(위원장 최성준)는 사업정지 명령, 이행강제금, 중요사항 설명 및 고지 의무 신설 등 개정된 「전기통신사업법」에 따라 위임된 사항 등을 규정하기 위해 통신요금 할인 혜택 안내 의무화를 골자로 하는 「전기통신사업법 시행령」 개정안을 마련하였다.
 - 이는, 이행강제금 제도를 도입함으로써 사업자의 의무 이행을 확보할 수 있으며, 사업자에게 중요한 사항의 설명·고지 의무를 부여함으로써 이용자 보호를 강화하는데 큰 효과가 있을 것으로 기대한다.
- 또한, 이용자에게 요금할인내역 등 결합상품에 대한 정확한 정보를 제공하도록 하고, 공짜마케팅을 금지하는 등 문제가 되고 있는 결합 판매 시장에서의 이용자이익과 공정경쟁을 저해하는 행위를 금지행위를 반영하기 위해 「결합판매의 금지행위 세부유형 및 심사기준」을 개정하였다.
 - 개정안은 2015년 8월 발표한 ‘방송통신 결합상품 제도개선(안)’에 대한 후속조치의 일환으로, 이용자에게 요금할인내역 등 결합상품에 대한 정확한 정보를 제공하도록 하고, 공짜 마케팅을 금지하는 등 최근 문제시 되는 결합판매 시장에서의 이용자 이익과 공정경쟁을 저해하는 행위를 금지행위 유형에 반영하고 있다.
- 이와 더불어, 스마트미디어 도입 등 변화하는 통신시장 환경에서 이용자의 편익을 더욱 두텁게 보호하고 사업자 간 공정하게 경쟁할 수 있는 기반을 조성하기 위하여 금지행위의 세부유형을 구체화한 「전기통신사업법 시행령」 개정안을 마련하였다.
- 방송통신위원회(위원장 최성준)는 금지행위 등 관련 법령 및 고시 개정을 통해 이용자 불편과 차별이 개선되고 이용자의 선택권이 강화되는 등 급변하는 통신시장 생태계에서 자칫 간과될 수 있는 불공정 행위 유형을 명확히 인식하도록 하여 공정경쟁 기반조성 강화에 기여할 것으로 기대한다.

□ **전기통신사업법 시행령 주요내용[시행 : 2016. 7. 28.]**

- (사업정지 권한) 개정법은 미래부장관의 사업정지명령 권한 일부를 방통위에 위탁하여 방통위가 직접 사업정지를 명할 수 있도록 하고, 사업정지명령 처분 기준 및 사업정지 갈음과징금 규정 등을 시행령에 위임함에 따라,
 - 사업정지 처분 기준은 3개월, 갈음과징금은 기간·별정·부가통신사업자별로 매출액의 각 2/100·2/100·1/100로 정하고, 사업정지 처분 시 서면고지 규정을 신설함
- (이행강제금) 개정법은 시정조치명령을 이행하지 않은 사업자에게 매출액의 1천분의 3 이내의 범위에서 이행강제금을 부과하도록 하고, 매출액의 산정기준, 이의제기 절차 등을 시행령에 위임함에 따라,
 - 매출액은 해당 전기통신사업자의 위반기간동안 위반행위로 인하여 직·간접적으로 영향을 받는 서비스에 대한 금액(관련매출액)으로 정하고, 처분의 고지를 받은 날부터 30일 이내에 의제기하는 규정 신설
- (중요사항 설명 및 고지 금지행위) 개정법은 이용요금, 약정조건, 요금할인 등의 중요사항을 설명·고지하지 아니하거나 거짓으로 설명·고지하는 행위를 금지행위로 신설하고, 그 유형 및 기준을 시행령에 위임함에 따라,
 - 지원금, 경품, 할부수수료, 보험료, 약정기간, 위약금, 손해배상, 결합판매 구성상품의 전체·개별 할인율 등 중요사항을 구체적으로 명시하고,
 - 가입·이용·해지 단계별로 이용자가 알아야 할 중요사항을 고지하도록 하며, 허위·과장·기만하여 설명 또는 고지하는 행위를 금지함
- (과징금) 현재 과징금 산정에 필요한 재무제표 등의 자료제출 요청 규정이 없으므로 자료제출 요청 규정을 신설

□ **결합판매의 금지행위 세부유형 및 심사기준 주요내용[시행 2016. 4. 6.]**

- (정보제공 강화 등 이용자 후생 증대) 이용자가 결합상품의 요금할인 내역을 정확히 알고 비교하여 선택·이용할 수 있도록 세부내역(구성상품별 할인내용, 기간·다량·결합 할인 등)을 구분하지 않는 행위를 금지행위에 추가
 - 계약 체결 시 결합상품의 일부 해지에 관한 처리방법을 설명하지 않거나, 이를 계약서에 기재하지 않는 행위를 금지행위에 추가
 - 잔여 약정기간 등 정보를 이용자에게 충분히 제공하지 않는 행위를 금지행위에 추가
- (과도한 할인을 격차 방지) 결합상품의 특정 구성상품에 대하여 부당하게 현저히 차별적인 할인율을 적용하는 행위를 금지행위에 추가
 - ‘현저히 차별적인 할인율’은 특정 구성상품 요금을 소요비용 보다 낮게 산정함에 따라 발생하는 것으로 정의
- (동등결합판매) 인가 서비스 제공사업자가 다른 사업자의 결합판매를 위해 인가서비스를 제공하는 경우에 대한 금지행위 유형을 세분화·구체화
 - 다른 사업자가 인가서비스를 위탁판매 형식으로 결합판매하는 경우에도 동등결합판매가 보장되도록 적용범위를 확대
 - 인가서비스 제공사업자가 인가서비스의 제공을 거부하는 행위 외에, 제공하다가 중단·제한하는 행위를 금지행위에 추가
 - ‘제공대가 등을 차별하는 행위’를 인가서비스 제공사업자가 ‘직접 결합 판매하는 경우와 달리 다른 사업자에게 거래조건을 차별하는 행위와 다른 사업자간에 거래조건을 차별하는 행위’로 구분

□ **전기통신사업법 시행령 주요내용(개정 2016. 12. 30)**

- (이용자 이익 강화) 현재는 서비스 ‘가입’과 ‘해지’단계에서의 이용자이익 저해행위만 금지하고, 부당한 이용자 차별과 다른 전기통신서비스의 선택 또는 이용방해와 관련한 금지행위 유형 등도 제한적이므로,
 - 정당한 사유 없는 서비스 가입·이용 거부, 이용조건 변경, 서비스 신청 철회 거부, 불가피한 해지 시 위약금 부과 등 가입·이용·해지 단계별로 금지행위 유형을 세분화함
 - 명의를용 당한 이용자에게 연체사실을 통지하도록 하고, 결합판매서비스 이용자에게 경제적 이익 등을 부당하게 차별하거나 부당한 수수료 차별 제공 행위 등도 이용자를 차별하는 금지행위 유형에 반영함
 - 전기통신기기의 소프트웨어의 설치·삭제를 부당하게 제한하고, 전기통신 서비스를 제공하려는 자에게 불합리하거나 차별적인 조건 또는 제한을 부당하게 부과하며, 부당하게 정보를 가리는 광고의 삭제를 제한하는 등 이용자 선택권을 제한하는 행위를 금지행위 유형으로 신설
- (공정경쟁 환경 조성) 비용·수익 부당 분류 등에 관한 규제 범위가 전기통신서비스로 한정되어 있으며, ‘상호접속등’, 콘텐츠 거래에서의 불공정 행위가 다른 사업자에게 불이익을 주는 금지행위를 중심으로 규정하고 있으므로, 비용·수익 부당 분류와 제3자에게 부당한 거래조건 제공 등의 금지행위 범위에 기존 전기통신서비스 뿐만 아니라 결합판매서비스도 포함
 - ‘상호접속등’의 거래에서 ‘특수관계인’에게 부당한 혜택을 주거나 무선 인터넷 콘텐츠 거래에서 ‘특수관계인’에게 높은 수익을 배분하는 행위를 금지하고 수익배분을 제한하는 금지행위 유형에 ‘독점제공’ 등 비경제적 거래 조건도 포함

4. 방송통신위원회 연도별(7년간) 금지행위 등 시정조치 현황 (2010~2016년)

1. 연도별 심의·의결 현황

□ **개요**

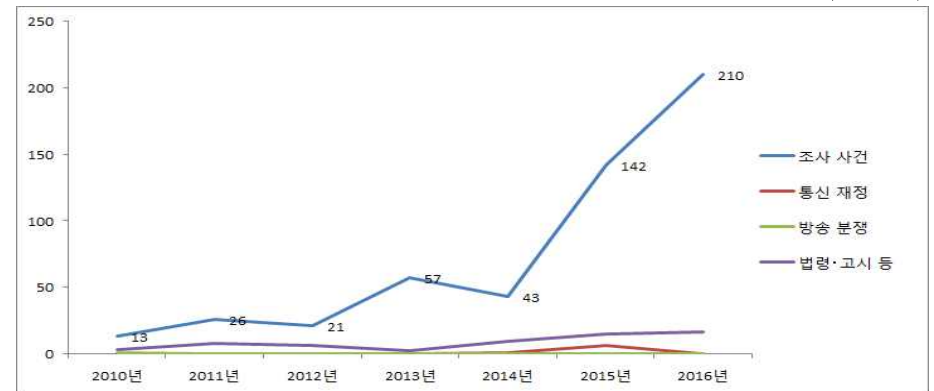
- 지난 7년간 총 579건을 심의·의결 하였는데, 방송통신사업 금지행위 등 조사사건이 512건(88.5%)로 가장 많았다
- 법령·고시 등 제·개정은 59건(10.1%), 통신재정은 7건(1.2%), 방송분쟁은 1건(0.2%) 등으로 조사 사건 대비 상대적으로 그 비중이 작았다.

< 연도별 심의·의결 현황 >

(단위 : 건)

구 분	조사 사건	통신 재정	방송 분쟁	법령·고시 등	계
2010년	13	-	1	3	17
2011년	26	-	-	8	34
2012년	21	-	-	6	27
2013년	57	-	-	2	59
2014년	43	1	0	9	53
2015년	142	6	0	15	163
2016년	210	0	0	16	226
합 계	512(88.5%)	7(1.2%)	1(0.2%)	59(10.1%)	579(100%)

(단위 : 건)



□ 연도별 추이

연도별 추이를 살펴보면 꾸준히 증가하던 조사사건은 2014년 잠시 감소했다가 2015년에 이어 2016년 대폭 증가했다. 법령·고시 등 제·개정 관련 심결은 계속 증가하는 추세이며, 2015년에 6건의 통신재정이 있었던 반면 2016년에는 통신재정·방송분쟁 조정건이 다시 감소하였다.

○ 금지행위 등 조사사건

- 위원회 출범 첫해인 2008년에 다수의 방송통신 사업자에 대한 개인정보 유용행위 조사 등으로 32건을 기록한 이후로 2009~2010년 기간 동안 감소 추세를 보이다가, 2011년에 전화정보서비스 관련 조사로 다시 대폭으로 증가하다가 2012년에는 다소 감소하였다. 2013년에는 다수의 사업자에 대한 이용약관 절차 관련 조사 등으로 57건으로 대폭 증가하였고 2014년 다소 감소하였다. 2015년에 이어 단말기 유통법 관련 조사사건이 증가하는 등으로 2015년에 142건, 2016년에 210건으로 대폭 증가하였다.
- 2013년에는 2012년 대비 조사건수가 증가했을 뿐만 아니라, 매년 1차례씩 이루어졌던 단말기 보조금의 차별적 지급 관련 제재가 3차례나 있었고, 유료방송사와 PP, 이통3사와 알뜰폰 사업자 간 불공정행위에 대한 조사가 최초로 이루어졌으며, 이동전화와 초고속인터넷의 가입절차, 이동전화 해지절차에 대한 조사를 통해 서비스 가입 및 해지 과정에서 관행적으로 발생하던 이용자 이익 침해행위에 대한 체계적인 개선이 이루어졌다.
- 2014년에는 부당하게 차별적인 단말기지원금을 지급한 행위에 대한 중지명령을 이통3사가 불이행한 것에 대하여 처음으로 미래부에 제재 요청을 하였으며, 2014. 10. 1. 단말기유통법의 시행으로 이통3사에 대한 시정조치 뿐만 아니라, 부당하게 차별적인 단말기지원금 지급을 지시한 이통3사의 영업담당임원을 형사고발하였고, 36개의 유통망에 대하여도 시정조치와 과태료 부과 등의 제재를 하였다.

한편, 웹하드 업체들의 서비스 이용에 대한 중요사항 불고지, 정당한 사유 없이 이용계약의 해지를 거부하거나 제한한 행위 등에 대하여 시정조치를 하였고, SO사업자가 PP에게 프로그램 사용료를 지급하지 않거나 지연하여 지급한 행위에 대하여도 시정조치가 이루어졌다.

- 2015년에는 단말기 유통법상 공시지원금을 초과해서 지원금을 제시한 이통3사와 유통점들에 대한 다수의 시정조치와 과태료 부과 등의 제재와 조사방해에 대한 과태료와 시정조치 등이 이루어졌다.

한편, 방송통신 결합상품 허위·과장광고, 전기통신 사업자의 개인정보 보호위반 행위 등에 대하여 시정조치와 과징금 부과가 있었다. 종합 유선방송사업자의 수익배분 거부 또는 지연행위에 대해서는 계약조항 변경, 과징금 부과가 이용약관 위반행위에 대해서도 시정조치와 과징금 등의 제재를 하였다.

- 2016년에도 단말기 유통법상 공시지원금을 초과하여 지원금을 지급한 이통사와 유통점들에 대한 다수의 시정조치와 과태료 부과 등의 제재와 조사거부·방해에 대한 과태료와 시정조치 등이 이루어졌다

또한, 초고속인터넷 및 결합상품 경품 등 제공 관련 이용자 차별행위, 전기통신사업자의 중요사항 미고지, 외국인의 명의를 도용하여 거짓으로 이용계약을 체결하는 행위 등에 대해 과징금 부과가 있었다. 특수유형 부가통신사업자에 대해 불법음란정보 유통정보 유통방지를 위한 기술적 조치 의무 위반행위에 대해 과태료 부과 등의 제재를 하였다.

○ 법령·고시 등

- 위원회가 출범한 2008년 4건의 심결이 이루어진 후로, 2009년에는 그 건수가 감소하였다가 2010년부터 증가 양상을 보였으며, 2011~2012년에는 방송법 및 전기통신사업법 등의 활발한 제·개정 수요로 심결 건수가 증가하였으나 2013년에는 다소 감소하였다. 2014~2015년에는 단말기 유통법 관련 법령의 제·개정, 위원회의 재정 및 알선, 과징금 감경사유 추가 등을 위한 법령 제·개정으로 심결 건수가 계속 증가하였다.

- 2016년에는 이용자 보호 강화를 위해 금지행위 등 관련 법령 및 고시 제·개정이 활발히 이루어졌다. 이를 통해 급변하는 통신시장 생태계에서 이용자의 편익을 더욱 두텁게 하고 사업자간 공정하게 경쟁할 수 있는 기반을 조성할 수 있을 것으로 기대한다.

○ 통신재정 및 방송분쟁

- 위원회 초기인 2008~2009년에 많은 심결이 이루어졌으나, 2010년에 방송분쟁 관련 심결 1건 이후 2011~2013년에는 재정사건 및 방송분쟁 관련 심결 사례가 한건도 없었다. 2014년에는 통신서비스 요금할인 약속 이행과 관련한 통신재정 1건, 2015년에는 통신재정이 6건으로 증가했으며, 이에 맞춰 재정제도와 관련한 고시인 「방송통신위원회 재정 및 알선 등에 관한 규정」 개정안을 마련하여 제도를 개선하였다. 2016년에는 통신재정 및 방송분쟁 관련 심결 사례가 다시 감소하였다.

<연도별 금지행위 등 조사사건 심결내용>

연도	구분	안건명	사업자
2010	이용자 이익 침해	IDC 이용자에 대한 전용회선 제공 관련 이용자 이익 침해행위	KT
		USIM 관련 이용자 이익 침해행위	SKT, KT
		차별적 보조금 지급 관련 이용자 이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
		무선데이터서비스 관련 이용자 이익 침해행위	SKT, KT, LGU+
	보편적 시청권	보편적 시청권 관련 금지행위 위반	KBS, MBC, SBS
		보편적 시청권 관련 시정명령 위반	SBS
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	대명정보 등 15개 별정통신사업자	
2012	이용약관 위반	OTS결합상품 관련 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치	KT
		삼성 스마트TV 서비스 접속제한 행위 관련 초고속인터넷 이용자 이익 침해행위에 대한 시정조치	KT

연도	구분	안건명	사업자
	이용자 이익 침해	디지털 전환 영업 관련 금지행위 위반	13개 SO법인사업자
		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+	
	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	(주)디비고닷컴 등 6개 웹하드 사업자
		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)씨에스 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	

연도	구분	안건명	사업자
2015	이용자 이익저해	전기통신사업자의 개인정보 보호 위반 및 이용자 이익저해 행위 등에 대한 시정조치에 관한 이용자 이익저해행위	SK텔링크(주) (주)엘지유플러스 (주)케이티 SK텔레콤(주)
		방송통신 결합상품 허위·과장광고 관련 이용자 이익저해행위에 대한 시정조치에 관한 건 (5.28)	이동통신사 3사 (주)씨제이헬로비전 SK브로드밴드(주) (주)씨엠비 대전방송등 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	(주)엘지유플러스
		(주)LG유플러스 및 관련 다단계 유통점의 위법행위에 대한 시정조치에 관한 건	(주)엘지유플러스 아이에프씨아이 등 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 시정조치에 관한 건	BH통신상록1호점(대) 등 유통점 28개
		SK텔레콤(주) 및 관련 유통점의 단말기유통법 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	SK텔레콤(주) 엘케이대박통신 등 6개 유통점 조우현 등 개인 3명
		판매점의 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	코민트 등 21개 판매점
		단말기유통법 등 위반행위에 대한 시정조치에 관한 건	엘비휴넷 (주)엘지유플러스
		중고폰 선보상제 관련 단말기유통법 등 위반행위에 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 시정조치에 관한 건	(주)KT스카이라이프

연도	구분	안건명	사업자
2016	이용자 이익저해	이용약관 절차 관련 이용자이익 저해행위(2.4)	알뜰폰사업자 (19개사)
		초고속인터넷 단품 및 결합상품 경품 등 제공 관련 이용자 이익 침해행위(12.6)	(주)SK텔레콤 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)	(주)케이티
		중요사항 미고지 등 방송법·인터넷멀티미디어 법령상 금지행위 위반행위(12.21)	종합유선방송사업자 (14개사) 및 인터넷 멀티미디어 방송사업자(3개사)
	단말기 유통법 위반	지원금 과다지급, 사전 승낙제 위반 및 조사 거부·방해 등 단말기유통법상 위반행위(3.10)	유통점(100개사)
		단통법상 사실조사 거부·방해한 행위(7.8)	LG유플러스, 임직원 3인
		부당한 차별적 지원금 지급, 조사 거부·방해, 관리 감독 소홀 등 단말기 유통법상 위반행위(9.7)	LG유플러스, 유통점(59개사)
	기타	특수유형부가통신사업자의 불법음란정보 유통 방지 관련 위법행위(5.26)	(주)호아컴즈 등 3개사

2. 연도별 금지행위 유형별 세부현황

□ 개요

- 조사사건에 대하여 금지행위 등 유형별 세부내역을 살펴보면, 전체 512건 중에 단말기유통법 위반한 단말기지원금 지급행위가 266건으로 전체 위반건수의 약 52%를 차지하여 가장 많았다.
- 이용자 이익저해행위가 177건(34.5%)으로 그 다음으로 많았으며, 이용약관 위반행위가 39건(7.6%), 기타 사항 24건(4.7%), 협정위반, 중지명령 불이행건은 각각 3건(0.6%)으로 나타났다.

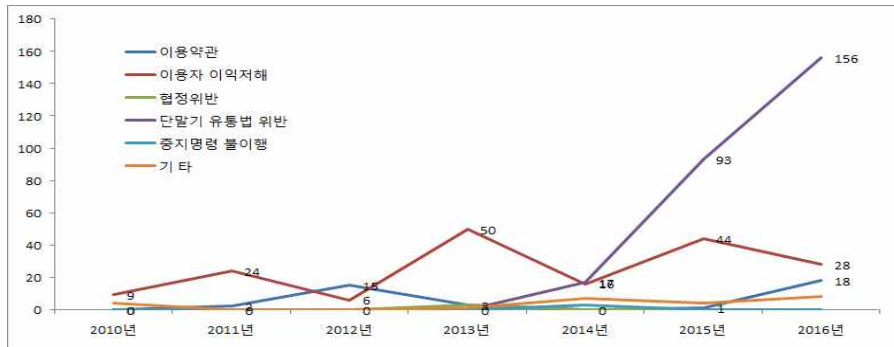
< 연도별 금지행위 등 유형별 현황 >

(단위 : 건)

연도	이용약관	이용자 이익저해	협정위반	단말기 유통법 위반	중지명령 불이행	기타	계
2010년	0	9	0	0	0	4 ¹⁾	13
2011년	2	24	0	0	0	0	26
2012년	15	6	0	0	0	0	21
2013년	3	50	3	0	0	1 ²⁾	57
2014년	0	16	0	17	3	7 ²⁾	43
2015년	1	44	0	93	0	4 ²⁾³⁾	142
2016년	18	28	0	156	0	8 ⁴⁾⁵⁾	210
합계	39(7.6%)	177(34.5%)	3(0.6%)	266(52.0%)	3(0.6%)	24(4.7%)	512(100%)

1) 보편적 시청권, 2) 수익배분 제한, 3) 방송프로그램 기획, 편성 위반 4) 사실조사 거부, 5) 의무 불이행

(단위 : 건)



□ 세부 유형별 추이

○ 이용자 이익 침해행위

- 위원회 출범 첫 해인 2008년에 16건의 위반 건수를 나타냈다가 2009~2010년 기간에 위반 건수가 줄어든 후, 2011년에 전화정보서비스 조사 관련 건수로 인하여 큰 폭으로 늘어났으며, 2012년은 위반건수가 다시 감소하였다가, 2013년에 알뜰폰 사업자 및 MSO 등 다양한 사업자에 대한 조사로 대폭 증가하였다. 2014년부터는 부당하게 차별적인 단말기지원금을 지급한 행위가 단말기유통법의 규제를 받게 되면 위반 건수가 감소하였다.

- 2015~2016년에는 요금 등 부당한 차별행위, 중요사항 미고지, 과장광고 관련 건수로 이용자 이익침해행위의 위반건수가 크게 증가하였다.
- 전체 177건을 구체적으로 살펴보면 기타를 제외하고 ① 중요사항 미고지 52건(29.4%), ② 요금 등 부당한 차별행위 45건(25.4%), ③ 선택권 제한 8건(4.5%) 순으로 비중을 차지하였다.

< 이용자 이익 침해행위 세부 유형 >

(단위 : 건)

구분	연도							계
	'10	'11	'12	'13	'14	'15	'16	
요금 등 부당한 차별	3	6	6	9	6	8	7	45(25.4%)
초고속인터넷(전용회선)	-	3	3	-	-	-	7	13
이동전화(단말기보조금)	3	3	3	9	6	8	-	32
중요사항 미고지	3	15	-	-	6	7	21	52(29.4%)
무선인터넷	3	-	-	-	-	-	-	3
전화정보서비스	-	15	-	-	-	-	-	15
기타	-	-	-	-	6	7	21	34
가입의사 미확인	2	1	-	-	1	-	-	4(2.3%)
이용계약 해지 거부·제한	-	-	-	-	3	-	-	3(1.7%)
관리감독 미흡(불법스팸, 060 등)	-	-	-	-	-	-	-	0
선택권 제한(가입 제한 등)	1	-	-	6	-	1	-	8(4.5%)
기타	-	2 ¹⁾	-	35 ²⁾	-	28 ³⁾	-	65(36.7%)
합계	9	24	6	50	16	44	28	177

1) 요금연체자 관리, 2) 약관 설명서 미교부, 3) 명의 도용, 허위·과장 광고

○ 이용약관 위반행위

- 2008년과 2010년에 한 건도 없었고, 2009년에 무선인터넷 서비스 과금 건과 사망자 주민등록번호를 이용한 이동전화 가입 건으로 인해 7건이 나타났으며, 2011년에 전화정보서비스 관련 2건의 위반행위가 발생하였고,
- 2012년에는 OTS 결합상품의 약정기간을 3년으로 한정하는 등의 약관 위반 행위와 디지털전환 관련 허위영업 관련하여 요금·약정 등 중요사항을 고지 않은 행위 및 스마트TV 이용자에게 이용약관과 달리 사전 고지없이 접속을 제한하는 등 15건의 위반 행위가 발생하였으며,

- 2013년에는 초고속인터넷 사업자들이 약관에서 규정한 주요내용 일부가 누락된 계약서를 교부하거나, 아예 교부하지 않는 행위 등 3건의 위반행위가 발생하였으며, 2014년에는 이용약관 위반행위가 발생하지 않았다.
- 2015년에는 시청화면을 제한하거나, 방송서비스를 일방적으로 중지하는 등의 이용약관 위반행위 1건, 2016년에는 이용계약과 다른 요금을 청구하거나, 중요사항 미고지 등의 이용약관 위반행위 18건 발생하였다.

○ 협정 위반

- 2008년에 1건의 협정위반 행위가 있었으며, 2009~2012년 간 한 건도 없다가, 2013년에 이통3사의 알뜰폰 사업자에 대한 도매제공 관련 협정위반이 3건 있었다.

○ 시정명령 불이행

- 2014년에 금지행위 중지명령에 대한 시정조치 불이행이 3건 있었다.

○ 단말기유통법 위반

- 단말기유통법에 위반한 이통 3사의 단말기지원금 지급행위가 2014년 3건, 2015년에 6건, 2016년에 1건이 있었고, 유통망의 단말기유통법 위반행위가 2014년에 14건, 2015년 87건, 2016년 156건, 단말기유통법상 사실조사 거부행위가 5건 있었다.

○ 기타 유형

- 이용자 이익 침해나 이용약관 위반 같은 정형화되고 반복적인 유형이 아닌 단발성이고 일시적인 위반유형으로서, 2008년에 다수 사업자의 개인정보 유용 건이 15건, 동계올림픽과 월드컵이 주요 이슈가 되었던 2010년에 지상파 방송 3사의 보편적 시청권 관련 위반행위가 4건, 2013년에 유료방송사의 프로그램 사용료 삭감 지급 관련 1건, 2014년에 방송 프로그램 사용료 미지급 또는 지연지급 관련 7건이 있었다.

- 2015년에 방송프로그램 기획·편성 위반 관련 1건, 프로그램 사용료 지연지급 관련 3건, 2016년에는 특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 의무 미이행 관련 3건 있었다.

3. 연도별 시정조치 유형별 세부현황

□ 개요

- 조사사건 시정조치 1,670건에 대한 유형별 세부내역을 살펴보면,
 - 행위중지 명령이 462건(27.7%)으로 가장 많았으며 과태료 296건(17.7%), 공표 244건(14.6%), 절차개선 159건(9.5%) 등의 순서로 나타났다.
 - 영업정지, 약관변경, 형사고발은 각각 10건(0.6%), 38건(2.3%), 3건(0.2%)으로 모두 5% 미만을 나타내고 있다.
 - 기타 조치로는 대리점.사업장 공표, 협정체결, 원상회복, 성실한 협상의무명령, 이행계획서 제출 및 이행결과보고 등이 있었으며 이는 총 309건으로 18.5%를 차지하였다.

< 연도별 시정조치 유형별 현황 >

(단위 : 건)

연도	영업정지	과징금	과태료	약관변경	행위중지	신문공표	절차개선	형사고발	기타	계
2010년	-	9	-	-	12	8	9	-	3	41
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	-	40	97	-	131	-	53	-	-	321
2016년	1	46	163	20	200	200	46	-	80	756
합계	10 (0.6%)	149 (8.9%)	296 (17.7%)	38 (2.3%)	462 (27.7%)	244 (14.6%)	159 (9.5%)	3 (0.2%)	309 (18.5%)	1,670

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

(단위 : 건)



□ 연도별 추이

- 연도별로 보면 2010년 41건의 시정조치가 내려졌고, 2011년에는 다소 증가하였으며, 2012년에는 방송법에 의한 금지행위가 도입되어 방송분야의 조사사건이 추가되어 시정조치가 증가하였고, 2013년에는 단말기 보조금, 통신서비스 가입, 해지 관련 조사사건 증가로 시정조치도 더불어 증가하였다.
 - 2014~2016년에는 단말기유통법의 시행에 따라 영업담당임원에 대한 형사고발이 가능해졌을 뿐만 아니라 개개의 유통망에 대해서도 시정조치가 가능해져 시정조치 건수가 큰 폭으로 증가하였다.
- 시정조치 유형별로 살펴보면 업무절차 개선 건수는 위원회 출범 초기에 비해 많이 감소한 추세를 보이다가 2014년 단말기유통법의 시행으로 법 적용대상이 확대됨에 따라 크게 증가하였고, 행위중지는 완만한 감소 경향을 보이다가 2011년 이후 큰 폭으로 증가하였으며, 2013년에는 큰 폭으로 감소하였다가 2014년 이후 단말기유통법의 시행으로 크게 증가하였다.
 - 영업정지는 2012년과 2013년 각각 이통 3사의 단말기 보조금 차별적 지급 행위에 대하여 영업정지를 조치하였다. 2014년에는 단말기 보조금 차별적 지급 행위 및 이통 3사의 중지명령 불이행에 대한 미래부의 제재로 5건의 영업정지, 2016년에는 단말기 보조금 차별적 지급 행위에 대해 1건의 영업정지가 각각 있었다.

- 과징금은 2011년까지 매년 9건 이내로 부과되었으나, 2012년에는 방송법에 의한 금지행위가 도입(방송법 개정, 시행 '12.1.15)에 따라 유선방송사업자의 금지행위 위반건수가 늘어났고, 2013년에는 3차례에 걸친 단말기 보조금 조사로 인해 부과액도 대폭 증가하였다. 2014년 이후에는 단말기유통법의 시행 및 SO사업자들의 방송 프로그램 사용료 미지급 또는 지연 지급행위로 인해 과징금 부과 건수가 크게 증가하였다.
- 신문공표는 2008년에 비해 2010년에 감소하였다가 2011년에는 대폭 증가하였으며, 2012년에는 다시 대폭 감소하였다가 2016년에 다시 증가하였다.
- 과태료는 2008년에 가입자 개인정보 목적외 사용에 따른 위반으로 부과된 이후, 2009~2013년에는 한 건도 발생하지 않았다. 2014년 이후 단말기유통법 시행으로 유통망에 대해서도 과태료의 부과가 가능해짐에 따라 부과 건수가 증가하였고 2015년에는 97건, 2016년에는 163건으로 대폭 증가하였다.

□ 연도별 과징금 부과 현황

- 지난 7년간 총 151건의 위반행위에 대하여 약 3,988억3,038만원의 과징금을 부과하였다.
 - 이를 금지행위 유형별로 분석해보면 이용자 이익 침해행위가 총 98건에 3,619억8,462만원으로 전체 과징금의 대부분(90.7%)을 차지하였고, 이용약관 위반은 총 34건으로 전체 금액은 약 33억85만원(0.8%)에 불과하였다.

< 연도별 금지행위 유형별 과징금 부과 현황 >

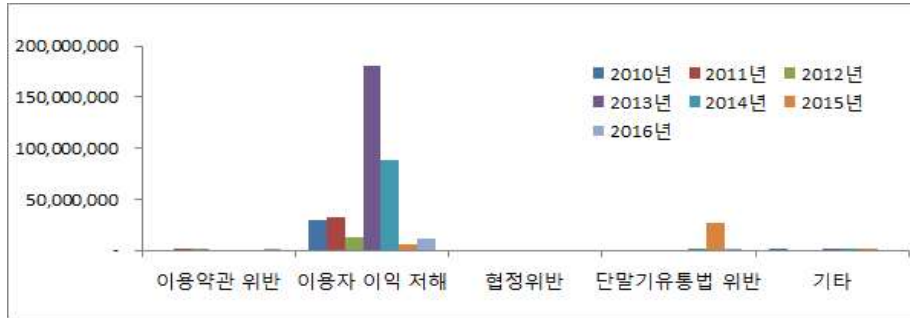
(단위 : 건, 천원)

연도	구분	이용약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	단말기 유통법 위반	기타	계
2010년	건수	-	8	-	-	1	9
	금액	0	30,280,000	0	0	1,970,000	32,250,000
2011년	건수	2	7	-	-	-	9
	금액	70,050	31,978,000	0	0	0	32,048,050
2012년	건수	15	6	-	-	-	21
	금액	1,199,000	12,667,000	0	0	0	13,866,000

연도	구분	이용약관 위반	이용자 이익 침해	협정위반	단말기 유통법 위반	기타 ¹⁾	계
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
2015년	건수	-	26	-	5	1	32
	금액	0	6,518,360	0	27,088,000	52,000	33,658,360
2016년	건수	17	28	-	1	-	46
	금액	2,031,800	11,875,400	0	1,820,000	0	15,727,200
합계	건수	34	98	-	9	10	151
	금액	3,300,850	361,984,620	0	31,308,000	2,236,910	398,830,380

1) 기타 : 보편적 시청권, 수익배분 제한

(단위 : 천원)



○ 연도별로 분석해 보면 2010년부터 단말기 보조금 차별지급 행위로 인한 과징금 부과액이 점차 증가해오다가 2013~2014년 기간에 전체 과징금 부과액의 상당부분(약 2,712억8,077만원, 68%)을 부과하였으며, 이후 과징금 부과액은 감소하였다.

- 유형별로 살펴보면 이용자 이익 침해행위는 지속적으로 과징금이 부과되었으며, 주요 부과사유로는 2010년에 단말기 보조금 차별지급과 무선 인터넷서비스 관련 부당 과금, 2011년에는 단말기 보조금 차별지급, 유선 전화 정액요금제 무단가입, 2012~2014년에 단말기 보조금 차별지급, 2015~2016년에는 방송통신 결합상품 허위·과장광고 및 경품 등 차별적 제공, 단말기 보조금 차별지급 등으로 나타났다.

- 이용약관 위반행위는 2009년에 거짓 주민등록번호 개통 건, 2011년에 전화 정보서비스 건, 2012년에는 디지털전환 관련 허위영업, 스마트TV 접속 제한, OTS결합상품 건, 2016년에는 이용약관 외 할인, 중요사항 미고지 등 약관위반으로 과징금이 부과되었다.
- 협정위반에는 위원회 출범 이후 단 한 건의 과징금도 부과되지 않았고, 기타의 경우 2010년에 SBS의 보편적 시청권 금지행위 위반에 대한 시정 명령 불이행, 2013년에 남인천방송의 불공정행위에 대해 과징금이 부과되었다.

□ 연도별 과태료 부과 현황

- 방송통신위원회 출범 이후 2008년에 15건(4억원) 부과 이후 발생하지 않다가 2014. 10. 1. 단말기유통법이 시행되면서 유통망에 대해서도 제재가 가능해짐에 따라 2014년에는 36건에 대해 총 5,950만원, 2015년에는 97건에 대해 총 1억8,950만원, 2016년에는 163건에 대해 총 2억9,270의 과태료 부과가 있었다.

< 연도별 과태료 부과 현황 >

(단위 : 건, 천원)

연도	건수	금액
2010년	-	0
2011년	-	0
2012년	-	0
2013년	-	0
2014년	36	59,500
2015년	97	189,500
2016년	163	292,700
합계	296	541,700

- 금지행위 위반행위에 대한 과태료 부과내역을 살펴보면, 유선·무선 분야에서 단말기지원금 관련 통신사업자의 단말기유통법 위반행위에 대해 과태료를 부과하였고, 이용자이익을 침해한 통신사업자의 기타 위반행위에 대해 과태료를 부과하였다.
- 단말기유통법에 따라 부당하게 차별적인 단말기지원금을 지급하거나, 공시내용과 다르게 지원금을 과다지급한 행위에 대하여 과태료를 부과하였다. 유통점의 단말기유통법 위반행위, 판매점의 이동통신단말장치 유통구조 개선에 관한 법률 위반행위에 대해 각각 과태료를 부과하였다.

4. 연도별 사업자 시정조치 현황

□ 개요

- 지난 7년간(2010~2016) 주요 사업자별 금지행위 등 위반내역을 살펴보면,
 - (유선 분야) SO가 59건으로 가장 많았고, 기타사업자를 제외하고 KT, SKB, LGU+ 순으로 금지행위 위반이 많은 것으로 나타났다.
 - (무선 분야) 2014. 10. 1. 단말기유통법의 시행 이후 269개의 유통점이 각각 단말기유통법 위반과 이용자 이익 침해를 이유로 시정조치를 받았다. 사업자별로는 SKT가 27건으로 가장 많았으며, LGU+, KT 순으로 금지행위 및 단말기유통법 위반 등이 많은 것으로 나타났다.
 - (부가 통신 분야) 웹하드 사업자를 포함한 부가통신사업자가 12건, 특수유형부가통신사업자가 3건의 금지행위 위반을 하였다.
 - (방송 분야) 종합유선방송 역무의 SO사업자가 40건, 지상파 방송사가 4건, IPTV사업자가 3건으로 금지행위 위반이 나타났다.

< 연도별(7년간) 사업자별 금지행위 등 현황 >

(단위 : 건)

구 분	사업자	금지행위 유형별				중지명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
		이용약관 위반	이용자 이익 침해	협정위반	기 타 ¹⁾			
유 선 분야	SKT	1	3	-	-	-	-	4
	KT	5	12	-	2	-	-	19
	SKB	2	10	-	2	-	-	14
	LGU+	-	10	-	2	-	-	12
	SO사업자	-	55	-	4	-	-	59
	기타	1	19	-	5	-	-	25
	소 계	9	109	0	15	0	0	133
무 선 분야	SKT	2	17	2	1	1	4	27
	KT	2	14	1	1	1	2	21
	LGU+	2	15	1	1	1	4	24
	유통점	-	8	-	-	-	261	269
	알뜰폰사업자	-	19	-	-	-	-	19
	소 계	6	73	4	3	3	271	360

구 분	사업자	금지행위 유형별				중지명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
		이용약관 위반	이용자 이익 침해	협정위반	기 타 ¹⁾			
부 가 통신 분야	부가통신사업자	-	12	-	-	-	-	12
	특수유형부가통신사업자	-	-	-	3	-	-	3
	소 계	0	12	0	3	0	0	15
방 송 분야	지상파	-	-	-	4	-	-	4
	SO	28	-	-	12	-	-	40
	IPTV	3	-	-	-	-	-	3
	소 계	31	0	0	16	0	0	47
합 계	46	194	4	37	3	271	555	

1) 기타 : 개인정보 유출, 우월적 지위 남용, 보편적 시청권, 수익배분 제한, 기술적 조치 의무 미이행 등

○ 연도별 현황을 살펴보면,

- (2010년) 유선분야의 경우 KT만 1건을 위반하였고, 무선분야는 SKT와 KT가 각각 3건씩 가장 많은 위반 건수를 보였으며, 방송분야는 지상파 3사의 보편적 시청권 관련 금지행위 위반행위가 있었고 그 중 SBS가 시정명령 불이행으로 타 방송사보다 많았다.
- (2011년) 유선분야의 경우 기타 사업자(별정통신 사업자)를 제외하고 KT와 SKB가 각 2건씩, 무선분야의 경우 SKT와 KT가 각 2건씩 위반건수를 보였다.
- (2012년) 유선분야는 KT가 결합상품 및 스마트TV 접속제한 등 3건의 위반으로 가장 많았고, 무선분야는 이통3사의 이동전화 단말기 보조금 위반이 각 1건씩, 방송분야는 SO사업자의 디지털 전환 관련 위반이 13건 발생했다.
- (2013년) 유선분야는 SO사업자가 34건(개선권고 사항)을 기록하여 가장 많은 위반건수를 보였고, 무선분야는 이통3사가 단말기 보조금 위반 등으로 각 5건씩, 방송분야는 남인천방송의 불공정행위 1건이 발생했다.
- (2014년) 무선분야는 이통3사가 단말기 보조금 위반 및 중지명령 불이행 등으로 각 4건씩, 유통점이 단말기 보조금 위반으로 14건, 부가통신분야는 웹하드사업자가 중요사항 미고지등으로 10건, 방송분야는 SO사업자의 수익배분제한 위반이 7건 발생했다.

- **(2015년)** 유선분야는 SKT, KT, LGU+가 각 2건씩, SKB가 4건을 위반하였으며, SO사업자는 총 14건을 위반하였다. 무선분야는 SK텔링크를 포함하여 SKT가 6건, KT가 2건, LGU+가 5건을 위반하였으며, 유통점의 단말기유통법 위반이 88건으로 가장 큰 비중을 차지하였다. 방송분야는 SO사업자가 11건을 위반하였다.
- **(2016년)** 유선분야는 KT가 2건, SKT, LGU+, SKB가 각 1건씩, SO사업자가 3건을 위반하였다. 무선분야는 LGU+가 2건을 위반하였으며, 단말기유통법 위반으로 유통점과 알뜰폰 사업자가 각각 159건, 19건 위반으로 큰 비중을 차지하였다. 부가통신 분야에서 5건, 방송분야는 IPTV사업자와 SO사업자가 각각 3건, 14건 위반으로 각 분야별로 다양하게 발생했다.

< 연도별 사업자별 금지행위 등 현황 >

(단위 : 건)

연도	구분	사업자	건수	계
2010년	유선 분야	KT	1	1
		무선 분야	3	
	무선 분야	KT	3	8
		LGU+	2	
		방송 분야	1	
	방송 분야	KBS	1	4
		MBC	1	
SBS		2		
합계			13	
2011년	유선 분야	KT	2	21
		SKB	2	
		LGU+	1	
		온세텔레콤	1	
	무선 분야	기타	15	5
		SKT	2	
		KT	2	
LGU+	1			
합계			26	
2012년	유선 분야	KT	3	5
		SKB	1	
		LGU+	1	
	무선 분야	SKT	1	3
		KT	1	
		LGU+	1	
	방송 분야	SO	13	13
합계			21	

연도	구분	사업자	건수	계
2013년	유선 분야	SKT	1	41
		KT	2	
		SKB	2	
		LGU+	2	
	무선 분야	SO사업자	34	15
		SKT	5	
		KT	5	
방송 분야	LGU+	5	1	
	SO	1		
합계			57	
2014년	무선 분야	SKT	4	26
		KT	4	
		LGU+	4	
		유통점	14	
	부가통신 분야	웹하드사업자	10	10
	방송 분야	SO사업자	7	7
합계			43	
2015년	유선 분야	SKT	2	22
		KT	2	
		SKB	2	
		LGU+	2	
	무선 분야	SO사업자	14	109
		SKT	6	
		KT	2	
방송 분야	LGU+	5	11	
	유통점	96		
SO사업자	11			
합계			142	
2016년	유선 분야	SKT	1	8
		KT	2	
		SKB	1	
		LGU+	1	
		SO사업자	3	
	무선 분야	SKT	0	180
		KT	0	
		LGU+	2	
		유통점	159	
	부가통신 분야	알뜰폰사업자	19	5
		부가통신사업자	2	
방송 분야	특수유형부가통신사업자	3	17	
	SO사업자	14		
	IPTV사업자	3		
합계			210	

□ 금지행위 등 유형별 현황

- 금지행위 등 유형별로 보면 이통3사 및 유통점에 의한 단말기유통법 위반행위가 총 271건으로 가장 많았으며, 그 다음으로는 모든 사업자 공통으로 이용자 이익 침해행위가 총 194건으로 많았다.
- 연도별 현황을 살펴보면,
 - (2010년) 유선분야는 KT만이 이용자 이익 침해 위반 1건을 기록하였고, 무선분야는 이통 3사 모두 이용자 이익 침해행위가 있었으며, 방송분야는 지상파 3사 모두 보편적 시청권 위반으로 시정조치 되었다.
 - (2011년) 유선분야는 기타 사업자(별정통신 사업자)의 이용자 이익 침해행위 15건 이외에 KT의 이용자 이익 침해행위 2건, SKB와 온세텔레콤의 이용약관 위반행위 2건 등이 있었고, 무선분야는 이용약관 위반 행위는 없었던 반면 이통3사의 이용자 이익 침해행위 5건이 있었다.
 - (2012년) 유선분야는 KT의 이용약관 위반행위 2건과 통신3사의 이용자 이익침해 행위가 1건 있었고, 무선분야는 이통3사의 이용자 이익침해 행위가 각각 1건씩 있었으며, 방송분야는 SO사업자의 이용약관 위반이 13건 있었다.
 - (2013년) 유선분야는 통신 4사와 SO사업자의 이용자 이익 침해행위, 이용약관 위반행위 등이 41건 있었고, 무선분야는 이통 3사의 이용자 이익 침해행위가 각각 5건씩 총 15건이 있었으며, 방송분야는 SO사업자의 수익배분 관련 불공정행위가 1건 있었다.
 - (2014년) 무선분야는 이통3사의 이용자 이익 침해행위, 단말기유통법 위반, 중지명령 불이행 등이 12건 있었고 유통점의 단말기유통법 위반이 14건, 부가통신분야는 웹하드사업자의 이용자 이익 침해행위가 10건, 방송분야는 SO사업자의 수익배분제한행위가 7건 있었다.
 - (2015년) 유선분야는 SO사업자의 이용자 이익침해, 이용약관 위반 등이 14건 있었으며, 무선분야는 유통점이 이용자 이익 침해, 단말기유통법 위반 등이 96건이 있었다. 이통3사의 단말기 유통법위반 행위 등은 13건 있었다. 방송 분야는 SO사업자의 수익배분지연행위, 이용약관위반 등이 11건 있었다.

- (2016년) 유선분야는 이통3사와 SO사업자의 이용자 이익 침해행위 7건이 있었고, 무선분야는 이통사의 이용약관 위반행위, 유통점 등의 단말기 유통법 위반 등으로 180건이 있었다. 부가통신분야와 방송분야에서 이용자이익 침해 행위로 각각 5건, 17건이 있었다.

< 연도별 사업자별 금지행위 등 세부 현황 >

(단위 : 건)

연 도	구 분	사업자	금지행위 유형별				중지명령 불이행	단말기 유통법 위반	계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해	협정 위반	기타 ¹⁾			
2010년	유 선 분 야	KT	-	1	-	-	-	-	1
		소 계	0	1	0	0	0	0	1
	무 선 분 야	SKT	-	3	-	-	-	-	3
		KT	-	3	-	-	-	-	3
		LGU+	-	2	-	-	-	-	2
		소 계	0	8	0	0	0	0	8
	방 송 분 야	KBS	-	-	-	1	-	-	1
		MBC	-	-	-	1	-	-	1
		SBS	-	-	-	2	-	-	2
		소 계	0	0	0	4	0	0	4
합 계			0	9	0	4	0	0	13
2011년	유 선 분 야	KT	-	2	-	-	-	-	2
		SKB	1	1	-	-	-	-	2
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		온세텔레콤	1	-	-	-	-	-	1
		기타	-	15	-	-	-	-	15
	소 계	2	19	0	0	0	0	0	21
	무 선 분 야	SKT	-	2	-	-	-	-	2
		KT	-	2	-	-	-	-	2
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소 계	0	5	0	0	0	0	0
합 계			2	24	0	0	0	0	26
2012년	유 선 분 야	KT	2	1	-	-	-	-	3
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		소 계	2	3	0	0	0	0	0

연도	구분	사업자	금지행위 유형별				중지명 불이행	단말기 유통법 위반	계	
			이용약관 위반	이용자 이익 침해	협정위반	기타 ¹⁾				
2013년	무선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1	
		KT	-	1	-	-	-	-	1	
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1	
		소계	0	3	0	0	0	0	3	
	방송 분야	지상파	-	-	-	-	-	-	0	
		SO	13	-	-	-	-	-	13	
		PP	-	-	-	-	-	-	0	
		소계	13	0	0	0	0	0	13	
	합계		15	6	0	0	0	0	21	
	2013년	유선 분야	SKT	1	-	-	-	-	-	1
			KT	1	1	-	-	-	-	2
			SKB	1	1	-	-	-	-	2
LGU+			-	2	-	-	-	-	2	
SO사업자			-	34	-	-	-	-	34	
소계			3	38	0	0	0	0	41	
무선 분야		SKT	-	4	1	-	-	-	5	
		KT	-	4	1	-	-	-	5	
		LGU+	-	4	1	-	-	-	5	
		소계	0	12	3	0	0	0	15	
방송 분야		지상파	-	-	-	-	-	-	0	
		SO	-	-	-	1	-	-	1	
	PP	-	-	-	-	-	-	0		
	소계	0	0	0	1	0	0	1		
합계		3	50	3	1	0	0	57		
2014년	무선 분야	SKT	-	2	-	-	1	1	4	
		KT	-	2	-	-	1	1	4	
		LGU+	-	2	-	-	1	1	4	
		유통점	-	-	-	-	-	14	14	
	부가통신 분야	웹하드 사업자	-	10	-	-	-	-	10	
		SO	-	-	-	7	-	-	7	
	합계		0	16	0	7	3	17	43	
2015년	유선 분야	SKT	-	2	-	-	-	-	2	
		KT	-	2	-	-	-	-	2	
		SKB	-	2	-	-	-	-	2	
		LGU+	-	2	-	-	-	-	2	
		SO	-	20	-	3	-	-	23	
		기타	1	-	-	1	-	-	2	
		소계	1	73	0	4	0	0	354	

연도	구분	사업자	금지행위 유형별				중지명 불이행	단말기 유통법 위반	계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해	협정위반	기타 ¹⁾			
2016년	무선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	2
		KT	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	4	-	-	-	-	1
		유통점	-	10	-	-	-	-	89
		소계	0	16	0	0	0	0	93
		합계	1	44	-	4	-	0	93
2016년	유선 분야	SKT	-	1	-	-	-	-	1
		KT	1	1	-	-	-	-	2
		SKB	-	1	-	-	-	-	1
		LGU+	-	1	-	-	-	-	1
		SO	-	3	-	-	-	-	3
	소계	1	7	0	0	0	0	8	
	무선 분야	SKT	-	-	-	-	-	-	0
		KT	-	-	-	-	-	-	0
		LGU+	-	-	-	-	-	-	2
		유통점	-	-	-	-	-	-	159
		소계	0	19	0	0	0	0	161
	부가통신 분야	부가통신	-	2	-	-	-	-	2
		특수유형 부가통신	-	-	-	3	-	-	3
		소계	0	2	0	3	0	0	5
	방송 분야	IPTV	3	-	-	-	-	-	3
		SO	14	-	-	-	-	-	14
		소계	17	0	0	0	0	0	17
합계		18	28	0	3	0	0	161	210

1) 기타 : 개인정보 유용, 우월적 지위 남용, 보편적 시청권, 수익배분 제한, 기술적 조치 의무 미이행 등

□ 시정조치 유형별 현황

○ 2010년부터 2016년까지 7년간 주요 방송통신 사업자의 금지행위 등에 대한 시정조치 내역을 살펴보면, 유선분야에서는 SO사업자가 127건으로 가장 많았고 무선분야에서는 LGU+가 101건으로 가장 많았으며, 방송 분야에서는 SO사업자가 153건으로 가장 많았다.

○ 시정조치 유형별로 살펴보면,

- (유선 분야) 기타를 제외하고 행위중지 명령이 가장 많은 비중을 차지하였고, SO사업자와 KT가 각각 127건, 49건으로 가장 많았다.
- (무선 분야) 기타를 제외하고 행위중지명령이 가장 많은 비중을 차지하였고, 주요 통신사업자 가운데 LGU+와 KT가 각각 101건, 85건으로 가장 많았다.
- (부가통신 분야) 행위중지명령과 절차개선이 각각 12건으로 가장 많았다.
- (방송 분야) 기타를 제외하고 절차개선이 가장 많은 비중을 차지하였고, SO가 153건, IPTV가 15건, 지상파가 7건으로 나타났다.

< 연도별(7년간) 사업자별 시정조치 현황 >

(단위 : 건)

구분	사업자	유 형 별 시 정 조 치								계
		영업 정지	과징금	과태료	약관 변경	행위 중지	신문 공표	절차 개선	기타	
유 선 분 야	SKT		2			4	2	4	8	20
	KT		8		3	9	6	9	14	49
	SKB		6		2	8	6	7	10	39
	LGU+		5		2	6	4	5	9	31
	SO사업자		17			17	3	17	73	127
	기타		2		1	16	16	2	3	40
	소 계	0	40	0	8	60	37	44	117	306
무 선 분 야	SKT	4	16			17	5	10	25	77
	KT	3	16		1	18	6	10	31	85
	LGU+	4	19	1	1	20	5	12	39	101
	유통점		2	292		278	153	10	260	995
	알뜰폰사업자		19		19	19	19	19	38	133
	소 계	11	72	293	21	352	188	61	393	1,391
부 가 통 신 분 야	부가통신사업자		7			12	2	12	34	67
	특수유형부가통신사업자			3					3	6
	소 계	0	7	3	0	12	2	12	37	73
방 송 분 야	지상파		1			3			3	7
	SO		25		10	27	14	34	43	153
	IPTV		3			3	3	3	3	15
	소 계	0	29	0	10	33	17	37	49	175
총 계		11	148	296	39	457	244	154	596	1,945

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

o 연도별 현황을 살펴보면,

- (2010년) 유선분야는 KT만 행위중지, 절차개선 등 2건의 시정조치를 받았고, 무선분야는 SKT와 KT가 과징금, 행위중지, 신문공표, 절차개선 등 각각 12건의 시정조치를 받아 가장 많은 건수를 기록하였으며, 방송분야는 2010년에 KBS와 MBC는 행위중지 및 절차개선 등 각 1건이었던 반면 SBS는 과징금, 행위중지 등 3건으로 가장 많은 건수를 기록하였다.
- (2011년) 유선분야는 기타 사업자(별정통신사업자)에 대한 시정조치가 30건, KT와 SKB가 각각 12건, 11건으로 타 사업자에 비해 많은 시정조치를 받았고, 무선분야는 SKT와 KT가 LGU+에 비해 많은 시정조치를 받았다.
- (2012년) 유선분야는 KT가 과징금 등 11건의 시정조치를 받았으며, 무선분야는 이동3사가 동일하게 5건씩의 시정조치를 받았는데 이중에는 영업정지가 포함 되어 있으며, 방송분야는 SO사업자가 유일하게 46건의 시정조치를 받았다.
- (2013년) 유선분야는 SKB가 행위중지, 약관변경 등 7건의 시정조치를 받았으며, 무선분야는 SKT와 LGU+는 14건, KT는 영업정지를 포함한 15건의 시정조치를 받았으며, 방송분야는 유일하게 SO사업자인 남인천방송이 계약변경, 과징금 등 3건의 제재를 받았다.
- (2014년) 무선분야는 SKT, LGU+가 각각 18건, KT가 17건의 시정조치를 받았으며, 통신사 유통망 36개 사업자가 총 144건의 시정조치를 받았다. 부가통신분야는 웹하드 사업자 10개 사가 55건의 시정조치를, 방송분야는 SO사업자 7개 사가 총 35건의 시정조치를 받았다.
- (2015년) 유선분야는 KT, SKB, LGU+가 각각 11건, SKT가 10건의 시정조치를 받았으며 SO사업자는 75건의 시정조치를 받았다. 무선분야는 SKT가 21건, KT가 24건, LGU+가 42건의 시정조치를 받았으며, 통신사 유통망 99개의 사업자가 386건의 시정조치를 받았다.

- (2016년) 유선분야는 KT가 7건, 이통3사가 각각 6건, SO사업자가 18건의 시정조치를 받았으며, 무선분야는 KT가 4건, LGU+가 9건, 통신사 유통망 159개 사업자가 465건, 알뜰폰사업자 19개사가 133건의 시정조치를 받았다. 부가통신분야는 특수유형부가통신사업자를 포함한 5개의 부가통신사업자가 18건의 시정조치를 받았고, 방송분야는 14개의 SO사업자가 69건, 3개의 IPTV사업자가 15건의 시정조치를 받았다.

< 연도별(7년간) 사업자별 시정조치 세부 현황 >

(단위 : 건)

연도	구분	사업자	유형별 시정조치								
			영업정지	과징금	과태료	약관변경	행위중지	신문공표	절차개선	기타	계
2010년	유선분야	KT	-	-	-	-	1	-	1	-	2
		소계	0	0	0	0	1	0	1	0	2
	무선분야	SKT	-	3	-	-	3	3	3	-	12
		KT	-	3	-	-	3	3	3	-	12
		LGU+	-	2	-	-	2	2	2	-	8
		소계	0	6	0	1	6	6	6	2	27
	방송분야	KBS	-	-	-	-	1	-	-	1	2
		MBC	-	-	-	-	1	-	-	1	2
		SBS	-	1	-	-	1	-	-	1	3
		소계	5	1	0	0	3	0	0	3	12
	합계	0	9	0	0	12	8	9	3	41	
	2011년	유선분야	KT	-	2	-	2	1	1	2	4
SKB			-	2	-	1	2	2	2	2	11
LGU+			-	1	-	1	1	1	1	1	6
온세텔레콤			-	1	-	-	1	1	1	1	5
기타			-	-	-	-	15	15	-	-	30
소계			0	6	0	4	20	20	6	8	64
무선분야		SKT	-	1	-	-	1	-	2	3	7
		KT	-	1	-	1	1	-	2	3	8
		LGU+	-	1	-	-	1	-	1	2	5
		소계	0	3	0	1	3	0	5	8	20
합계	0	9	0	5	23	20	11	16	84		
2012년	유선분야	KT	-	2	-	1	2	2	2	2	11
		SKB	-	1	-	-	1	1	1	-	4
		LGU+	-	1	-	-	1	1	1	-	4
		소계	0	4	0	1	4	4	4	2	19

연도	구분	사업자	유형별 시정조치									
			영업정지	과징금	과태료	약관변경	행위중지	신문공표	절차개선	기타	계	
2016년	무선분야	SKT	1	1	-	-	1	-	1	1	5	
		KT	1	1	-	-	1	-	1	1	5	
		LGU+	1	1	-	-	1	-	1	1	5	
		소계	3	3	0	0	3	0	3	3	15	
	방송분야	지상파	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
		SO	-	4	-	3	13	-	13	13	46	
		PP	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
합계	3	11	0	4	20	4	20	18	80			
2013년	유선분야	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	
		SO사업자	-	-	-	-	-	-	-	34	34	
		소계	5	41	36	21	67	0	43	209	422	
	무선분야	SKT	-	4	-	-	5	2	-	3	14	
		KT	1	4	-	-	5	2	-	3	15	
		LGU+	-	4	-	-	5	2	-	3	14	
		소계	0	18	0	0	18	0	18	43	97	
	방송분야	지상파	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
		SO	-	1	-	-	-	-	-	2	3	
		PP	-	-	-	-	-	-	-	-	0	
		소계	2	64	194	1	237	14	79	520	1,111	
합계	1	13	0	2	21	12	3	49	101			
2014년	무선분야	SKT	2	3	0	-	3	-	-	10	18	
		KT	1	3	0	-	3	-	-	10	17	
		LGU+	2	3	0	-	3	-	-	10	18	
		유통점	-	-	36	-	36	-	-	72	144	
		소계	5	9	36	0	45	0	0	102	197	
	부가통신분야	웹하드사업자	-	5	-	-	10	-	10	30	55	
		소계	0	5	0	0	10	0	10	30	55	
		방송분야	SO	-	7	-	7	-	-	7	14	35
		소계	0	7	0	7	0	0	7	14	35	
		합계	5	21	36	7	55	0	17	146	287	

연도	구분	사업자	유형별 시정 조치								
			영업정지	과징금	과태료	약관변경	행위중지	신문공표	절차개선	기타	계
2015년	유선분야	SKT	-	1	-	-	2	-	2	5	10
		KT	-	2	-	-	2	-	2	5	11
		SKB	-	2	-	-	2	-	2	5	11
		LGU+	-	2	-	-	2	-	2	5	11
		SO사업자	-	14	-	-	14	-	14	33	75
		기타	-	1	-	1	-	-	1	2	5
		소계	1	56	194	1	229	14	71	500	1,066
	무선분야	SKT	1	4	-	-	4	-	4	8	21
		KT	-	4	-	-	4	-	4	12	24
		LGU+	-	7	-	-	7	-	7	21	42
		유통점	-	2	97	-	89	-	10	188	386
		소계	0	11	0	0	11	11	10	22	65
	합계		1	39	97	1	126	0	48	284	596
	2016년	유선분야	SKT	-	1	-	-	1	1	1	2
KT			-	2	-	-	1	1	1	2	7
LGU+			-	1	-	-	1	1	1	2	6
SKB			-	1	-	-	1	1	1	2	6
SO사업자			-	3	-	-	3	3	3	6	18
소계			0	8	0	0	7	7	7	14	43
무선분야		SKT	-	-	-	-	-	-	-	-	0
		KT	-	-	-	-	1	1	-	2	4
		LGU+	1	1	1	1	1	1	1	2	9
		유통점	-	-	159	-	153	153	-	-	465
		알뜰폰사업자	-	19	-	19	19	19	19	38	133
소계		1	20	160	20	174	174	20	42	611	
부가통신분야		부가통신	-	2	-	-	2	2	2	4	12
		특수유형 부가통신	-	-	3	-	-	-	-	3	6
		소계	0	2	3	0	2	2	2	7	18
방송분야		IPTV	-	3	-	-	3	3	3	3	15
		SO	-	13	-	-	14	14	14	14	69
		소계	0	16	0	0	17	17	17	17	84
합계		1	46	163	20	200	200	46	80	756	

※ 동일 조사사건으로 1개 사업자에 다수의 시정조치 명령을 포함함

□ 사업자별 금지행위 등 유형별 과징금 부과 현황

- 지난 7년간(2010~2016년) 금지행위 등으로 인한 과징금 부과내역을 사업자별로 살펴보면,
 - (유선 분야) 이용자 이익 저해행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, KT가 167억6,190만원으로 과징금이 가장 많았다.
 - (무선 분야) 이용자 이익 저해행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, SKT가 2,127억8,200만원으로 과징금이 가장 많았다.
 - (방송 분야) 이용약관 위반행위에 대한 과징금 부과액이 가장 많은 비중을 차지하였고, SO사업자에게 29억9,400만원의 과징금이 부과되었다.

< 연도별(7년간) 사업자별 과징금 부과 현황 >

(단위 : 천원)

구분	사업자	과징금				계
		이용약관 위반	이용자 이익 저해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
유선분야	SKT	-	1,280,000	-	-	1,280,000
	KT	609,900	16,152,000	-	-	16,761,900
	SKB	30,130	5,920,000	-	-	5,950,130
	LGU+	-	6,403,000	-	-	6,403,000
	SO사업자	-	28,900	-	-	28,900
	기타	39,920	-	-	-	39,920
	소계	679,950	29,783,900	0	0	30,463,850
무선분야	SKT	-	212,782,000	-	-	212,782,000
	KT	-	83,912,000	-	-	83,912,000
	LGU+	-	67,703,360	-	-	67,703,360
	알뜰폰사업자	-	834,500	-	-	834,500
소계	0	365,231,860	0	0	365,231,860	
부가통신분야	부가통신사업자	-	401,860	-	-	401,860
	소계	0	401,860	0	0	401,860
방송분야	지상파	-	-	-	1,970,000	1,970,000
	SO	2,994,000	3,340,000	-	681,330	7,015,330
	IPTV	770,400	-	-	-	770,400
	소계	3,764,400	3,340,000	0	2,651,330	9,755,730
총계		4,444,350	398,757,620	0	2,651,330	405,853,300

1) 단말기유통법을 위반한 차별적 보조금 지급에 따른 과징금 부과 포함
 2) 기타 : 비용수익, 보편적 시청권, 개인정보 유용, 조사거부, 수익 배분·제한 등

○ 연도별 현황을 살펴보면,

- (2010년) 유선분야는 과징금 부과내역이 없었으며, 무선분야에서 SKT가 단말기 보조금 차별지급 등에 의한 이용자 이익 저해행위로 총 196억 8000만이라는 가장 많은 과징금을 부과 받았고, 방송분야는 SBS가 시정 명령 불이행 건으로 19억7000만원의 과징금을 부과 받았다.
- (2011년) 유선분야에서 KT가 유선전화 정액요금제 건 등으로 약 136억원의 최다 과징금을 부과 받았고, 무선분야는 SKT가 약 68억6000만원으로 KT와 LGU+에 비해 2배 가까운 과징금을 부과 받았다.
- (2012년) 유선분야에서 KT가 OTS결합상품 약관위반 건 등으로 총 7억 9200만원의 가장 많은 과징금을 부과 받았고, 무선분야에서는 이통3사가 단말기 보조금 차별지급 건의 이용자 이익 저해행위로 총 118억9000만원의 과징금을 부과 받았으며, 방송분야는 디지털전환 허위영업건으로 13개 SO사업자가 6억2100만원의 과징금을 부과 받았다.
- (2013년) 유선분야에서는 과징금을 부과 받은 사업자가 없었고, 무선분야에서는 이통 3사가 단말기 보조금 차별지급, 이동전화 해지제한 등으로 총 1,803억 8,600만원에 이르는 과징금을 부과 받았으며, 방송분야는 수익배분 제한 행위로 SO사업자인 남인천방송이 1,448만원의 과징금을 부과 받았다.
- (2014년) 유선분야에서는 과징금을 부과 받은 사업자가 없었고, 무선분야에서는 단말기 보조금 차별지급(단말기유통범위반에 따른 과징금 부과 포함)으로 이통 3사가 총 906억2,000만원에 이르는 과징금을 부과 받았으며, 부가통신분야에서 웹하드 사업자 5개 사가 중요사항 불고지 등으로 총 5,986만원의 과징금을, 방송분야에서는 SO사업자 7개 사가 총 2억43만원의 과징금을 각각 부과 받았다.
- (2015년) 무선분야에서 SKT가 이용자 이익 저해행위로 무선부문 과징금의 거의 90%에 이르는 28억5200만원이라는 가장 많은 과징금을 부과 받았고, 방송분야에서는 SO사업자 7개 사가 총 3억3400만원의 과징금을 각각 부과 받았다.

- (2016년) 유선분야는 경품 등 차별제공행위로 이통3사가 총 82억원에 이르는 과징금을 부과 받았으며, 무선분야는 단말기 보조금 차별지급으로 LGU+가 18억2,000만원의 과징금을, 방송분야는 중요사항 미고지행위로 SO사업자가 약 12억, IPTV사업자가 약 7억원의 과징금을 각각 부과 받았다.

< 연도별 사업자별 과징금 부과 세부 현황 >

(단위 : 천원)

연도	구분	사업자	금지행위 유형별				계
			이용약관 위반	이용자 이익 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
2010년	무선분야	SKT	-	19,680,000	-	-	19,680,000
		KT	-	7,300,000	-	-	7,300,000
		LGU+	-	3,300,000	-	-	3,300,000
		소계	0	30,280,000	0	0	30,280,000
	방송분야	KBS	-	-	-	-	0
		MBC	-	-	-	-	0
		SBS	-	-	-	1,970,000	1,970,000
합계		0	30,280,000	0	1,970,000	32,250,000	
2011년	유선분야	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
	소계	70,050	18,308,000	0	0	18,378,050	
	무선분야	SKT	-	6,860,000	-	-	6,860,000
		KT	-	3,660,000	-	-	3,660,000
LGU+		-	3,150,000	-	-	3,150,000	
합계		70,050	31,978,000	0	0	32,048,050	
2012년	유선분야	KT	578,000	214,000	-	-	792,000
		SKB	-	253,000	-	-	253,000
		LGU+	-	310,000	-	-	310,000
		소계	578,000	777,000	0	0	1,355,000
	무선분야	SKT	-	6,890,000	-	-	6,890,000
		KT	-	2,850,000	-	-	2,850,000
		LGU+	-	2,150,000	-	-	2,150,000
		소계	0	11,890,000	0	0	11,890,000
	방송분야	지상파	-	-	-	-	0
		SO	621,000	-	-	-	621,000
		PP	-	-	-	-	0
소계		621,000	0	0	0	621,000	
합계		1,199,000	12,667,000	0	0	13,866,000	

연도	구분	사업자	금지행위 유형별				계
			이용약관 위반	이용자 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
2013년	무선 분야	SKT	-	96,276,000	-	-	96,276,000
		KT	-	52,070,000	-	-	52,070,000
		LGU+	-	32,040,000	-	-	32,040,000
		소계	0	180,386,000	0	0	180,386,000
	방송 분야	지상파	-	-	-	-	0
		SO	-	-	-	14,480	14,480
		PP	-	-	-	-	0
	소계	0	0	0	14,480	14,480	
	합계	0	180,386,000	0	14,480	180,400,480	
	2014년	무선 분야	SKT	-	54,550,000	-	-
KT			-	17,110,000	-	-	17,110,000
LGU+			-	18,960,000	-	-	18,960,000
소계			0	90,620,000	0	0	90,620,000
부가통신 분야		웹하드 사업자	-	59,860	-	-	59,860
		소계	0	59,860	0	0	59,860
방송 분야		지상파	-	-	-	-	0
		SO	-	-	-	200,430	200,430
		소계	0	0	0	200,430	200,430
합계		0	90,679,860	0	200,430	90,880,290	
2015년	방송 분야	지상파	-	-	-	-	-
		SO	1,143,500	3,340,000	-	466,420	4,949,920
		소계	1,143,500	3,340,000	0	466,420	4,949,920
	무선 분야	SKT	-	28,526,000	-	-	28,526,000
		KT	-	922,000	-	-	922,000
		LGU+	-	6,283,360	-	-	6,283,360
		소계	0	35,731,360	0	0	35,731,360
합계	1,143,500	39,071,360	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
		소계	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
	소계	0	2,654,500	0	0	2,654,500	
	부가통신 분야	부가통신사업자	-	342,000	-	-	342,000
		소계	0	342,000	0	0	342,000

연도	구분	사업자	금지행위 유형별				계
			이용약관 위반	이용자 침해 ¹⁾	협정위반	기타 ²⁾	
	방송 분야	SO	1,229,500	-	-	-	1,229,500
		IPTV	770,400	-	-	-	770,400
		소계	1,999,900	0	0	0	1,999,900
		합계	2,031,800	13,695,400	0	0	15,727,200

1) 단말기유통법을 위반한 차별적 보조금 지급에 따른 과징금 부과 포함

2) 기타 : 수익배분 제한, 비용수익, 보편적 시청권, 개인정보 유용, 수익 배분·제한 등

□ 사업자별 금지행위 등 유형별 과태료 부과 현황

○ 지난 7년간(2010~2016) 금지행위 등으로 인한 과태료 부과내역을 사업자별로 살펴보면,

- 2014년 10. 1. 단말기유통법 시행 이후 단말기 유통법을 위반하여 보조금을 지급한 행위에 대해 2014년 유통점 36개사에 5,950만원, 2015년 유통점 97개사에 1억8,950만원, 2016년에 2억7,800만원의 과태료를 부과하였으며, 특수유형부가통신사업자의 기술적 조치 의무를 이행하지 않은 행위에 대한 제재로서 1,470만원의 과태료를 부과하였다.

< 연도별 사업자별 과태료 부과 세부 현황 >

(단위 : 천원)

구분	사업자	과태료		합계	
		단말기유통법 위반	기술적 조치 의무 미이행		
2014년	무선 분야	통신사유통망 36개사	59,500	-	59,500
		소계	59,500	-	59,500
	합계	59,500	0	59,500	
2015년	무선 분야	통신사유통망 97개사	189,500	-	189,500
		소계	189,500	-	189,500
	합계	189,500	0	189,500	
2016년	무선 분야	LGU+	22,500	-	22,500
		통신사유통망 160개사	255,500	-	255,500
		소계	278,000	0	278,000
	부가통신 분야	특수유형부가통신	-	14,700	14,700
		소계	0	14,700	14,700
합계	278,000	14,700	292,700		

I - 2. 개인정보 보호

1. 총 평

2016년에는 스마트폰앱 등 국민 생활 밀접 분야에 대한 기획조사를 강화하고 인터파크(7월, 2천만명) 등 대규모 개인정보 유출사고에 신속 대응하여 이용자 피해를 최소화하였으며, 국민 생활 밀접 분야 등에 대한 조사 결과에 따라 개인정보보호 규정을 위반한 사업자에 대한 행정처분을 강화하였다. 방송통신위원회는 2016년 한 해 동안 10차례에 걸친 심의를 통해 총 80개사에 대하여 시정조치 등 행정처분을 의결하였다. 5개사에 대하여 총 47억 2천만원의 과징금을, 59개사에 대하여 총 6억 8천만원의 과태료를, 80개사에 대하여는 시정명령 등의 조치를 취하였다.

한편으로는 「정보통신망법」을 개정(2016년 3월)하여 개인정보 보호책임자(CPO)가 관계 법령의 위반 사실을 알게 된 경우 즉각적인 개선조치 및 사업주 보고를 의무화하였으며, 위원회가 「정보통신망법」을 위반한 사업체의 최고경영자(CEO) 등 임원에 대하여 징계를 권고할 수 있게 하여 기업의 임원에 대한 책임을 강화하였다. 또한 고의 또는 중과실로 개인정보를 유출한 경우 가중된 책임을 물어 피해액의 3배까지 배상액을 중과할 수 있도록 하는 징벌적 손해배상제를 도입하였고 정보통신망을 통하여 개인정보가 노출된 경우 위원회와 한국인터넷진흥원(KISA)이 해당 정보의 삭제·차단을 요청할 수 있도록 하여 개인정보보호 활동을 강화하도록 하였다. 한편 「정보통신망법 시행령」을 개정하여 이용자가 1년 동안 서비스를 이용하지 않는 경우 사업자가 해당 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취하여야 하나 다른 법률에 따라 보관하여야 하는 경우 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도 보관하도록 명시적으로 규정함으로써 서비스 장기 미이용자의 개인정보 보호가 강화되도록 하였다.

1) 시정조치의 주요 내용

방송통신위원회는 2016년 한 해 동안 국민생활 밀접분야에 대하여 지속적으로 조사를 진행하여, 이용자의 동의 없이 개인정보를 제3자 제공하거나, 보호조치를 위반하여 개인정보가 유출된 경우 등의 5개사에 대해 과징금(총 47억 2천만원), 개인정보 보호조치 등을 위반한 59개사에 대해 과태료(총 6억 8천만원), 개인정보 및 위치정보 보호 법규를 위반한 80개사에 대하여 시정명령을 부과하였다.

2016년에는 온라인 대형 종합 쇼핑몰이 해킹으로 인해 회원 개인정보가 대규모로 유출되는 사건 등이 발생하였다. 방통위에서는 해킹으로 인한 개인정보 유출 사건을 인지 후 조사관 파견, 이용자에게 개인정보 유출사실 통지, 민·관 합동으로 「민·관 합동조사단」을 구성하는 등 현장조사를 '16.7월~11월까지 실시하여 이용자의 피해 확산 방지를 위해 신속히 대응하였다.

< 최근 한국의 주요 개인정보 유출 사례 >

발생일	피해규모(만건)	발생기업	사고원인
2012.07	877	KT	고객정보조회시스템 해킹
2014.01	8,500	카드3사	위탁업체 유출
2014.03	982	KT	홈페이지 취약점을 악용한 해킹
2015.09.	195	뽀뿌커뮤니케이션즈	홈페이지 해킹
2016.05.	2,500	인터파크	APT 공격을 통한 해킹

주요 시정조치를 살펴보면, 우리홈쇼핑(롯데홈쇼핑)이 보험사에 이용자 개인정보를 동의 없이 제3자제공한 행위 등에 대해 1억 8천만원의 과징금 등을 부과하였고, 대형 개인정보 유출사고가 발생한 인터파크에 대해 개인정보 관련 역대 최대 과징금인 44억 8천만원 등을 부과하였다. 또한 주민등록번호 보유 여부에 대해 일평균 방문자수 2만5천 이상 5만 이하인 102개 웹사이트를 조사하여 개선을 완료하고 4개사에 대하여는 과태료 및 시정명령을 부과하여 주민등록번호를 파기 등 개선을 완료하였으며, 이용자가 1년 이상 서비스를 이용하지 않는 경우 개인정보를 별도로 분리 보관하거나 파기하도록 한 개인정보 유효기간제 준수 여부에 대한 기획조사 결과, 이를 위반한 8개사에 대해 과태료, 시정명령 등을 부과하여 개선하였다.

2) 제도개선 의 주요 내용

개인정보 유출 방지를 위하여 지속적인 조사와 함께 방송통신위원회는 「정보통신망법」(2016년 3월)과 동법 시행령 개정(2016년 9월)을 완료하였다.

「정보통신망법」을 개정하여 개인정보 보호책임자(CPO)가 관계 법령의 위반 사실을 알게 된 경우 즉각적인 개선조치 및 사업주 보고를 의무화하였으며, 위원회가 「정보통신망법」을 위반한 사업체의 최고경영자(CEO) 등 임원에 대하여 징계를 권고할 수 있게 하여 기업의 임원에 대한 책임을 강화하였다. 또한 고의 또는 중과실로 개인정보를 유출한 경우 가중된 책임을 물어 피해액의 3배까지 배상액을 중과할 수 있도록 하는 징벌적 손해 배상제를 도입하였고 정보통신망을 통하여 개인정보가 노출된 경우 위원회와 한국인터넷진흥원(KISA)이 해당 정보의 삭제·차단을 요청할 수 있도록 하여 개인정보보호 활동을 강화하도록 하였다. 한편 「정보통신망법 시행령」을 개정하여 이용자가 1년 동안 서비스를 이용하지 않는 경우 사업자가 해당 개인정보를 파기하는 등 필요한 조치를 취하여야 하나 다른 법률에 따라 보관하여야 하는 경우 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도 보관하도록 명시적으로 규정함으로써 서비스 장기 미이용자의 개인정보보호가 강화되도록 하였다.

위원회는 본인이 과거 인터넷에 남긴 게시물에 대해 타인의 접근을 배제하여 잊힐 권리를 보장할 수 있도록 ‘인터넷 자기게시물 접근배제요청권 가이드라인’을 제정하여 시행(2016년 6월)하였다. 이용자는 그동안 사이트 탈퇴 등으로 인해 방치되어 있던 게시물을 이용자 본인이 자기게시물임을 입증하면 접근배제를 할 수 있도록 가이드라인을 통해 접근배제 절차를 마련함으로써 관리권이 상실된 게시물에 대한 이용자의 구제수단이 확보되었다.

위원회는 2016년 7월에 개인정보를 보호하면서도 빅데이터 산업을 활성화하기 위해 범정부 합동 ‘개인정보 비식별 조치 가이드라인’을 제정하여 시행

하였다. 본 가이드라인은 관계부처 및 관계기관·학계·업계·시민단체가 참여한 총 8차례의 검토회의를 통해 다양한 이해관계자들 간의 의견을 수렴하여 제정되었다. 이번에 마련된 가이드라인에서는 기업들이 비식별 조치 시 필요한 기준과 절차 등을 구체적으로 설명하였으며, 기업들이 업무처리 과정에서 겪는 불편을 해소하고자 개인정보를 비식별 조치하여 이용 또는 제공하려는 사업자 등이 준수하여야 할 최소한의 비식별 조치 기준을 4단계로 제시하였다. 위원회는 가이드라인을 통해 비식별 조치 기준과 비식별 정보의 활용 범위를 명확하게 제시함으로써 빅데이터를 안전하게 활용될 수 있는 기반을 조성하고, 신산업 발전과 개인정보보호의 조화를 모색하였다.

이처럼 방송통신위원회는 개인정보보호 의무 위반에 대한 제재와 다양한 제도개선을 통해, 기업들의 개인정보 보호 수준을 높이는 동시에 이용자들의 불편도 최소화하기 위해 노력하고 있다.

앞으로도 방송통신위원회는 기업의 개인정보 관리 실태에 대한 점검을 강화하고 이용자 피해 예방활동을 전개하는 한편, 지속적으로 관련 법제도를 개선하여 국민들이 안심하고 이용할 수 있는 인터넷 환경을 조성할 수 있도록 최선을 다할 것이다.

2. 2016년도 개인정보보호 법규 위반 시정조치 현황

1. 심의·의결 현황

○ 2016년도 방송통신위원회는 「정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률」(이하 정보통신망법) 상 개인정보보호 규정 및 「위치정보의 보호 및 이용 등에 관한 법률」(이하 위치정보법)을 위반한 80개 사업자에 대한 시정조치 등을 의결하였다.

- 조사사건 심결 사례로는 10회의 심의를 통해 총 80개사에 대하여 시정조치 등 행정처분을 하였다. 이 중에는 이용자 동의없이 개인정보를 제3자에게 제공한 우리홈쇼핑(롯데홈쇼핑)에 대한 시정조치 사례, 약 2,500만건의 개인정보가 유출된 인터파크에 대한 시정조치 사례, 기타 개인정보를 유출하여 신고한 사업자에 대한 시정조치 사례, 통신사 영업점에 대한 시정조치 사례 등이 포함되어 있다. 주요 위반사항은 개인정보 보호조치 의무 위반, 개인정보 제3자 제공위반, 주민등록번호의 사용 제한 위반 등이 있었다.

< 2016년도 심결 사례 >

의결일	안건명	처분대상사업자	처분내용
2016년 1월 14일	개인정보 유효기간제 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건	8개사	○ 과태료 1억1천(8개사) ○ 시정명령(8개사)
2016년 1월 14일	060 결제대행사업자의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건	4개사	○ 과징금 3천(1개사) ○ 과태료 2천(2개사) ○ 시정명령(2개사) ○ 개선권고(2개사)

의결일	안건명	처분대상사업자	처분내용
2016년 4월 11일	개인정보 유출 사업자의 위법행위에 대한 시정조치에 관한 건	26개사	○ 과태료 1억2천백(15개사) ○ 시정명령(26개사)
2016년 5월 19일	개인정보 유출 사업자의 위법행위에 대한 시정조치에 관한 건	13개사	○ 과태료 1억4백(11개사) ○ 시정명령(13개사)
2016년 5월 19일	통신사 영업점의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건	4개사	○ 과태료 1천(2개사) ○ 시정명령(4개사)
2016년 8월 11일	생활밀접형 주요 앱 사업자의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건	11개사	○ 과징금 1억8천(1개사) ○ 과태료 1억3천5백(11개사) ○ 시정명령(11개사)
2016년 10월 20일	주민등록번호 수집이용 관련 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건	5개사	○ 과태료 4천(4개사) ○ 시정명령(5개사)
2016년 10월 20일	개인정보 유출 자진신고 사업자의 개인정보보호 법규 위반에 대한 시정조치에 관한 건	5개사	○ 과징금 236만(1개사) ○ 과태료 7천5백(5개사) ○ 시정명령(5개사)
2016년 12월 6일	(주)인터파크의 개인정보 유출사고에 대한 시정조치에 관한 건	1개사	○ 과징금 44억 8천 ○ 과태료 2천5백 ○ 시정 및 공표명령
2016년 12월 21일	위치정보보호 법규 위반사업자에 대한 시정조치에 관한 건	3개사	○ 과징금 3천(1개사) ○ 시정권고(3개사)

2. 위반 유형별 세부현황

□ 개요

- 행정처분 대상인 80개사는 정보통신망법 상 개인정보보호 규정 및 위치정보법을 총 178건 위반한 것으로 지적되었다.
- 지적된 총 178건 중 개인정보 보호조치 건 104건, 위치정보 보호조치 4건, 주민번호 사용 제한 34건, 개인정보 유효기간제 32건, 개인정보 제3자 제공 관련 2건, 개인정보 유출신고 통지 지연 2건이 있었다.

< 법규 위반 유형별 현황 >

위반 유형 (정보통신망법 조항)	건 수*	비 중
주민번호 사용 제한 (제23조의2)	34	19%
제3자 제공 등 (제24조의2, 제25조, 제26조)	2	1%
개인정보 관리 (제26조의2, 제27조, 제27조의2, 제27조의3)	2	1%
기술적·관리적 보호조치 (제28조)	104	59%
개인정보 유효기간제(제29조제2항)	32	18%
위치정보 보호조치 (위치정보법)	4	2%
합 계	178	100%

* 동일 조사사건 중 1개 사업자의 다수 법규 위반을 포함
1개 규정 위반에 대한 복수 처분(예 : 과태료, 시정조치 명령)을 각각 계산

□ 법규 위반 유형별 사례분석

- (주민번호 사용 제한) ①법령에서 이용자의 주민등록번호 수집·이용을 허용하는 경우 등을 제외하고는 수집·이용할 수 없음에도 불구하고 수집한 주민등록번호를 파기하지 아니한 경우 과태료 등을 부과하였다.
- (제3자 제공 등) 이용자의 동의 없이 개인정보를 제3자에게 제공한 위반 행위에 대해 과징금 등을 부과하였다.

- (개인정보 관리) 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 통제장치의 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 등을 부과하였다.
- (개인정보 유효기간제) 개인정보의 수집·이용 목적을 달성했음에도 불구하고 해당 개인정보를 지체 없이 파기하지 아니한 행위에 대해 시정 명령을 부과하였다.
- (위치정보) 개인정보 제공동의의 철회, 개인정보의 열람·제공 또는 오류의 정정을 요구하는 방법을 개인정보의 수집방법보다 쉽게 하여야 함에도 이행하지 아니한 행위 등에 대해 과징금 등을 부과하였다.

< 위반 유형별 처분 현황 >

위반 유형	처분 유형			
	과징금	과태료	시정명령	계
주민번호 사용 제한	-	16	18	34
제3자 제공, 취급위탁 등	1	-	1	2
개인정보 관리(취급방침 공개, 누출신고 등)	-	1	1	2
기술적·관리적 보호조치	3	40	61	104
개인정보 유효기간제	-	16	16	32
위치정보 보호조치 등(위치정보법)	1	-	3	4
합 계	5	73	100	178

* 1개 규정 위반에 대한 복수 처분(예 : 과징금, 과태료, 시정명령)을 포함
1개 처분(예 : 과태료)의 사유로 다수 규정 위반(예 : 보호조치, 주민번호) 포함

3. 2016년도 개인정보보호 관련 법령 정비 주요내용

1. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 개정(2016. 3. 22. 공포)

- CPO 징계 권고, 징벌적 손해배상제 도입, 웹상 노출된 개인정보 삭제 조치 강화, 개인정보 취급위탁 관련 규정 강화 등을 통해 기업의 개인정보보호 수준을 제고하고 책임수준을 높였으며, 스마트폰 앱 접근권한 등 이용자 권익 보호를 위한 규정 신설

< 주요 내용 >

- 스마트폰 응용프로그램 개발자나 개발회사가 이용자 스마트폰에 대한 접근권한이 필요한 경우, 프로그램 본래 기능 수행에 반드시 필요한 권한과 그렇지 않은 선택적 권한을 구분해 각각 세부 항목과 이유를 이용자가 명확히 인지하도록 알리고 이용자로부터 동의를 받도록 함(제22조의2제1항 신설)
- 개인정보 취급업무를 위탁하는 경우에 문서에 의하도록 하고, 수탁자는 위탁자의 동의를 받은 경우에 한하여 위탁받은 업무를 제3자에게 재위탁 할 수 있도록 함(제25조제6항 및 제7항 신설)
- 정보통신서비스 제공자 등의 개인정보 분실·도난·유출·위조·변조 또는 훼손 행위에 대한 징벌적 손해배상 및 개인정보 관련 범죄로 인한 이익을 환수하기 위한 몰수·추징 규정을 도입함(제32조제2항·제3항 및 제75조의2 신설)
- 정보통신망을 통하여 개인정보가 노출된 경우 방송통신위원회 또는 한국인터넷진흥원은 해당 정보의 삭제·차단을 정보통신서비스 제공자등에게 요청할 수 있으며, 정보통신서비스 제공자등이 필요한 조치를 취하지 않을 경우 3천만원 이하의 과태료를 부과함(제32조의3 신설, 안 제76조제1항제12호).

- 개인정보 국외 이전의 유형을 '제공(조회되는 경우를 포함), 취급위탁, 보관'으로 명시하고, 이용자의 동의없이 개인정보를 국외로 제공한 정보통신서비스 제공자등에게 위반행위와 관련한 매출액의 100분의 3 이하의 과징금을 부과함(제63조제2항, 제64조의3제1항제8호 신설)

2. 정보통신망 이용촉진 및 정보보호 등에 관한 법률 시행령 개정(2016.9.23. 시행)

- 이용자의 개인정보를 다른 법령에 따라 보존하여야 하는 경우 개인정보의 저장·관리 방법에 대하여 정하는 등 현행 제도의 운영상 나타난 일부 미비점을 개선·보완

< 주요 내용 >

- 정보통신서비스 제공자 등은 이용자가 정보통신서비스를 1년 또는 이용자의 요청에 따라 달리 정한 기간 동안 이용하지 아니하였으나, 다른 법령에 따라 개인정보를 보존하여야 하는 경우에는 다른 법령에서 달리 정한 기간이 경과할 때까지 다른 이용자의 개인정보와 분리하여 별도로 저장·관리하도록 함(제16조제2항 단서 신설)

3. 인터넷 자기게시물 접근배제 요청권 가이드라인 제정(2016. 4. 29.)

- 본인이 과거 인터넷에 남긴 게시물에 대해 타인의 접근을 배제하여 잊힐 권리를 보장할 수 있도록 하는 가이드라인 제정

< 주요 내용 >

- (이용자 본인) 이용자 본인이 직접 자기게시물 삭제를 시도하고, 직접 삭제가 어려운 경우 게시판 관리자 또는 검색서비스 사업자에게 자기게시물임을 입증할 수 있는 자료 등을 첨부하여 접근배제 요청

- (사업자) 이용자 본인의 자기게시물이라고 판단되는 경우 게시물 블라인드 또는 검색목록 배제 등 접근배제 조치 실시
- (제3자) 접근배제 요청인이 아닌 자신이 해당 게시물을 게시한 것임을 주장하는 제3자는 입증자료 등을 첨부하여 접근재개 요청

4. 개인정보 비식별 조치 가이드라인 제정(2016. 6. 30.)

- 빅데이터 산업 활성화를 위해 안전한 개인정보 비식별 조치 기준을 제시하기 위한 가이드라인 제정

< 주요 내용 >

- 개인정보 비식별 조치 가이드라인은 개인정보를 비식별 조치하여 이용 또는 제공하려는 사업자 등이 준수하여야 할 조치 기준을 제시

※ 통계법 등 관련법령에 따라 개인정보를 수집·이용하는 경우에는 당해 법령에 따라 처리

○ 단계별 조치사항

- ① (사전 검토) 개인정보에 해당하는지 여부를 검토 후, 개인정보가 아닌 것이 명백한 경우 법적 규제 없이 자유롭게 활용
- ② (비식별 조치) 정보집합물(데이터 셋)에서 개인을 식별할 수 있는 요소를 전부 또는 일부 삭제하거나 대체하는 등의 방법을 활용, 개인을 알아볼 수 없도록 하는 조치
- ③ (적정성 평가) 다른 정보와 쉽게 결합하여 개인을 식별할 수 있는지를 「비식별 조치 적정성 평가단」을 통해 평가
- ④ (사후관리) 비식별 정보 안전조치, 재식별 가능성 모니터링 등 비식별 정보 활용 과정에서 재식별 방지를 위해 필요한 조치 수행

4. 방송통신위원회 연도별(7년간) 개인정보 법규 위반 조치현황 (2010~2016년)

1. 연도별 심의·의결 현황

□ 개요

- 지난 7년간 정보통신망법 상 개인정보보호 법규 위반 사업자 1,078개에 대해 1,313건의 시정조치 등을 의결하였는데,
 - 처분 유형별로 과징금은 22건, 과태료는 199건, 시정조치 명령 등(개선권고 포함)은 1,092건이 있었다.

< 연도별 처분 유형별 현황 >

연 도	처분대상업체 수	처분 건수 ¹⁾			
		과징금 ²⁾	과태료	시정명령 등 ³⁾	소계 ³⁾
2010년	185	-	2	185	187
2011년	542	1	20	542	563
2012년	32	4	21	32	57
2013년	123	6	16	124(1)	146(1)
2014년	57	1	16	50(36)	67(36)
2015년	59	5	51	59	114
2016년	80	5	73	100(5)	178(5)
합계	1,078	22	199	1,092(42)	1,313(42)

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)

□ 연도별 과징금 및 과태료 부과내역

- 2010년 이후 7년간 총 22개사의 위반행위에 대하여 약86억 2천만원의 과징금을 부과하였으며,
- 총 199개사의 위반행위에 대해 총 19억 89백만원의 과태료를 부과하였다.

< 연도별 과징금 및 과태료 부과 현황 >

(단위 : 건, 천원)

연 도	과징금		과태료		계	
	건수	금액	건수	금액	건수	금액
2010년	-	-	2	10,500	2	10,500
2011년	1	1,000,000	20	102,000	21	1,102,000
2012년	4	493,000	21	307,000	25	800,000
2013년	6	1,843,300	16	121,500	22	1,964,800
2014년	1	1,390	16	217,000	17	218,390
2015년	5	561,910	51	551,000	56	1,112,910
2016년	5	4,722,360	73	680,000	78	5,402,360
합 계	22	8,621,960	199	1,989,000	221	10,610,960

2. 연도별 법규 위반 유형별 세부현황

- 지난 7년간 법규 위반 유형별 세부내역을 살펴보면, 전체 2,065건 중 개인정보 보호조치 의무 위반이 781건으로 전체 위반건수의 약 39%를 차지하여 가장 많았다.
- 그 다음으로 처리방침 미비, 유출신고 지연 등 개인정보 관리 위반이 546건(27%), 개인정보 수집 동의 등 위반 294건(14%) 순으로 나타났다.

< 연도별 법규위반 유형별 세부현황 >

구분	수집	주민번호 사용제한 등	목적외 이용	제공 등	관리	보호조치	유효기간제 (파기)	이용자 권리 보호	계
2010년	-	-	-	-	130	5	-	108	243
	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	53.5%	2.1%	0.0%	44.4%	100.0%
2011년	212	22	3	5	377	451	10	14	1,094
	19.4%	2.0%	0.3%	0.5%	34.5%	41.2%	0.9%	1.3%	100.0%
2012년	14	9	-	19	10	32	22	6	112
	12.5%	8.0%	0.0%	17.0%	8.9%	28.6%	19.6%	5.4%	100.0%
2013년	61	-	-	51	-	124	1	16	253
	24.1%	0.0%	0.0%	20.2%	0.0%	49.0%	0.4%	6.3%	100.0%
2014년	3	38	-	5	14	18	8	1	87
	3.4%	43.7%	0.0%	5.7%	16.1%	20.7%	9.2%	1.1%	100.0%
2015년	4	10	1	3	13	47	18	6	102
	3.9%	9.8%	1.0%	2.9%	12.7%	46.1%	17.6%	6.0%	100.0%
2016년	-	34	-	2	2	104	32	-	174
	0.0%	20%	0.0%	1%	1%	60%	18%	0.0%	100.0%
합계	294	113	4	85	546	781	91	151	2,065
	14%	5%	0%	4%	27%	39%	4%	7%	100.0%

※ 동일 조사사건 중 1개 사업자의 다수 법규 위반 포함. 1개 법규 위반에 대한 복수 처분(예 : 과태료, 시정명령) 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(128월~) 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) : 방법 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
 ※ 16년 위치정보법 위반 유형(4건)은 제외