

# 방 송 통 신 위 원 회

## 심의 · 의결

안전번호 제2011 - 64 - 222호(사건번호 : 201103조사008)

안 건 명 (주)애플라이주의 전화정보서비스 관련 이용자 이익침해  
행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)애플라이주  
대구광역시 중구 종로1가 88-2  
대표이사 최상오

의결연월일 2011. 11. 23.

### 주 문

1. 피심인은 정보이용 안내절차를 생략하거나 성인인증을 소홀히 하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.
2. 피심인은 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 시정명령을 받은 사실을 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다. 단, 공표내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

3. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행 결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

## 이 유

### 1. 기초사실

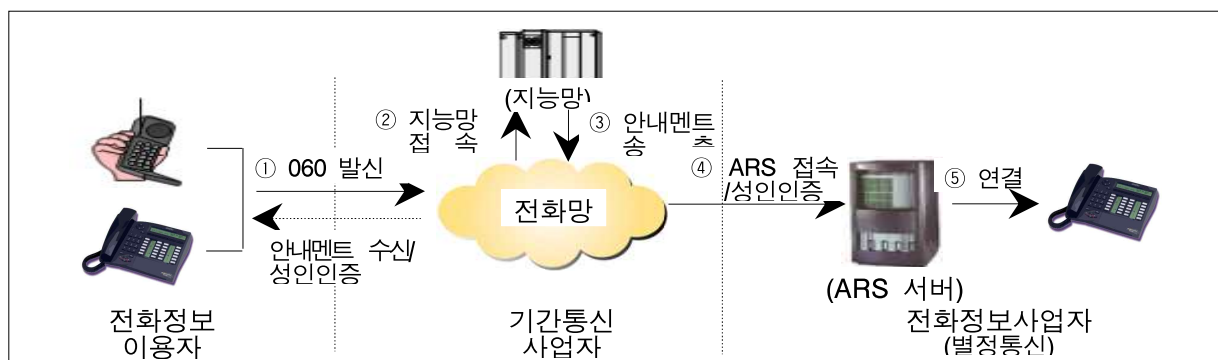
#### 가. 전화정보서비스 개념

- 전화정보서비스는 전화정보사업자가 서비스에 필요한 ARS장비 등을 자체 설치하고 기간통신사업자의 전기통신회선(060회선)을 임차하여
  - 음성채팅, 증권정보, 스포츠정보, 경마정보, 운세상담 등의 서비스를 제공하는 별정통신서비스 이다.

#### < 기간통신사업자별 060 식별번호 >

| LG U+ | KT  | SKB | 온세텔레콤 | SK텔링크 | 비고          |
|-------|-----|-----|-------|-------|-------------|
| 60Y   | 70Y | 80Y | 90Y   | 300   | Y : 0~9의 숫자 |

- 서비스 이용방법은 전화정보이용자가 유·무선전화로 060 번호에 전화하면, 기간통신사업자의 전화망 및 지능망을 거쳐
  - 전화정보사업자의 ARS 장비로 접속된 이후 정보이용 안내와 성인 인증(주민번호 입력) 절차가 완료되면 해당서비스를 이용하게 된다.



※ 정보이용 안내사업자 변경('11. 3월) : 전화정보사업자→기간통신사업자

- 한편, 전화정보이용시 이용자에게는 부과되는 이용요금(정보이용료 및 통화료)은 기간통신사업자의 요금고지서에 통합 청구되며
- 전화정보사업자는 기간통신사업자에게 수납된 정보이용료의 10%를 회수대행수수료로 지불하고 있다.

#### 나. 피심인의 전화정보서비스 일반현황

- 피심인은 전기통신사업법 제21조에 의한 별정통신사업자로서 '11년도 전화정보서비스 매출액은 941백만원 이다(서비스개시일 '10. 12. 10)

##### < 피심인의 전화정보서비스 매출액 현황 >

(단위 : 백만원)

| 구 분   | 2011. 1월 | 2월  | 3월  | 4월  | 5월  |
|-------|----------|-----|-----|-----|-----|
| 매 출 액 | 17       | 252 | 330 | 242 | 100 |

※ 출처 : 사업자 제출자료

- 피심인은 기간통신사업자인 온세텔레콤과 '전화정보서비스 이용계약'을 체결하고
- 온세텔레콤으로부터 총 293개의 060 번호를 음성채팅 용도로 부여 받았고, 30초 당 700원의 정보이용료를 부과하고 있다.

##### < 피심인의 전화정보서비스 제공현황 >

| 관련 기간통신사 | 서비스개시일       | 060 번호수 | 비 고  |
|----------|--------------|---------|------|
| 온세텔레콤    | 2010. 12. 10 | 293개    | 음성채팅 |

#### 다. 피심인의 060 전화정보서비스 관련 규정에 대하여

- 피심인은 060번호를 부여하는 기간통신사업자인 온세텔레콤과 체결한 전화정보서비스 계약(이하 '전화정보서비스 계약')은 온세텔레콤의 '전화정보서비스 이용약관'을 그 계약 내용으로 편입하고 있다.(전화정보서비스 계약 제2조)

※ 전화정보서비스 계약서 제2조(계약의 정의) ② 본 계약과 관련된 “전화정보서비스 이용약관”은 본 계약서의 기본취지와 서비스 절차, 전체적 내용을 포괄한 것이며, “업무처리지침”은 본 계약서의 2장 3장 4장 5장의 서비스 진행상의 순수한 처리 절차를 의미한다.

○ 온세텔레콤의 전화정보서비스 이용약관은 ‘정보제공사업자가 제공 정보의 서두부분에 정보이용료(단위시간 및 요금), 정보유형별 특수한 사항, 제공 정보명 등의 정보 이용안내를 해야 한다’고 정하고 있다.(온세텔레콤 이용약관 제14조 제1항)

- 피심인은 ‘정보유형별 특수한 사항’으로 미성년자의 이용제한을 위해 성인인증을 하고 있다.

○ 또한, 정보의 이용안내 및 성인인증에 필요한 일정시간은 정보 이용료가 부과되지 않음을 규정하고 (온세텔레콤 이용약관 제14조 제2항)

- 정보이용료가 공제되는 시간(이하, ‘공제초’)은 최소 40초 이상으로 한다고 규정하고 있다.

(온세텔레콤 이용약관 제8조의 위임에 따른 ‘전화정보서비스 업무처리지침 제13장’)

※ 온세텔레콤의 이용약관 제14조(이용안내) ① 정보제공자는 제공정보의 서두 부분에 다음의 내용을 포함하는 이용안내를 해야 합니다.

1. 정보제공자의 상호 또는 성명, 2. 제공정보명 및 정보제공형태

3. 정보이용요율(단위시간 및 요금), 4. 이용방법

5. 서비스 이용도중 문의사항에 대한 전화번호, 6. 정보 유형별 특수한 사항

② 제공정보의 이용안내 및 이용자가 정보의 이용여부를 판단하는데 소요되는 일정시간은 정보이용료가 부과되지 않습니다.

※ 전화정보서비스 업무처리지침 제13장(실시간대화형서비스 사업신청관리)

마. 1) 공제초는 최소 40초 이상으로 책정하여야 한다.

2) 공제초는 초기 이용안내방송, 성인인증, 기타 메뉴 선택을 포함하여 실질적인 정보에 접근하는 최대시간으로 설정한다.

## 2. 사실조사 결과

### 가. 방통위 모니터링 결과

- 방통위에서 '11.2.15.~3.14. 기간 동안 방통위 CS센터 민원, 광고문자 등을 통해 확인된 성인대상 060 번호 710개에 대해 1,402회 정보이용 안내 및 성인인증 여부를 전화녹취하면서 모니터링한 결과,
- 총 35개 전화정보사업자의 677개 번호가 1,029회 정보이용 안내 및 성인인증 절차를 제공하지 않은 것으로 나타났고,

#### < 전화정보서비스 관련 모니터링 결과 >

| 모니터링 내역 |        | 모니터링 결과(미실시) |      |        | 비 고          |
|---------|--------|--------------|------|--------|--------------|
| 060 번호수 | 횟수     | 안내, 성인인증     | 성인인증 | 계      |              |
| 710개    | 1,402회 | 520회         | 509회 | 1,029회 | 미실시 업체 : 35개 |

- 이중, 20회 이상 정보이용 안내 및 성인인증 절차를 실시하지 않은 15개 정보제공사업자를 사실조사 대상으로 선정하였다.
- 피심인의 경우 피심인이 운영하는 293개 060 번호 가운데 75개 번호에서 79회 정보이용 안내 및 성인인증을 실시하지 않았다.

#### < 피심인의 060 번호에 대한 모니터링 결과 >

| 관련 기간통신사 | 모니터링 번호수 | 모니터링 결과(미실시) |      |     |
|----------|----------|--------------|------|-----|
|          |          | 안내, 성인인증     | 성인인증 | 계   |
| 온세텔레콤    | 75개      | 79회          | -    | 79회 |

## 나. 현장조사 결과

- 방송통신위원회에서 '11. 5. 23~7. 8일 기간동안 피심인의 사무실을 방문하거나 서면으로 관련 자료를 제출받아 '10. 1월~'11. 3월 기간중 정보이용 안내 및 성인인증 실시여부에 대하여 조사한 결과는 아래와 같다.
- 방통위 모니터링 기간동안 ('11.2.15.~3.14.) 정보 이용안내와 성인 인증을 미실시한 피심인의 75개 060번호에 대한 당시 전산자료는 확보할 수 없었고, 피심인은 '당시 전산프로그램 오류' 때문에 정보 이용안내와 성인인증이 제공되지 않은 것이라고 주장하였다.
- 피심인은 최초 성인인증을 거쳐 피심인의 서비스를 이용한 14,000명 이용자에 대하여 별도 동의절차 없이 전화번호와 주민등록번호를 '회원'으로 관리하면서
  - 이 전화번호로 다시 서비스를 이용할 경우 성인인증 절차를 생략하는 것을 아래와 같이 확인하였다.

< 성인인증 없이 정보를 제공한 횟수 >

| 구 분 | 1~20회  | 21~50회 | 51~100회 | 101~200회 | 201~1,000회 | 1,000회 이상 |
|-----|--------|--------|---------|----------|------------|-----------|
| 회원수 | 4,700명 | 3,000명 | 2,000명  | 2,000명   | 2,000명     | 300명      |

※ 자료 출처 : 피심인의 제출자료(기간 : '10. 1~'11. 5월)

## 3. 위법성 판단

### 가. 관련 규정

전기통신사업법 제50조제1항제5호는 '전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위'를 금지행위로 규정하고 있다.

또한, 전기통신사업법 시행령 제42조제1항 [별표3] V-2-라목은 ‘전기통신 서비스의 이용에 중요한 사항을 고지하지 아니한 행위’를 금지행위로 규정하고 있다.

< 관련 법규 >

- **전기통신사업법 제50조**(금지행위) ① 전기통신사업자는 공정한 경쟁 또는 이용자의 이익을 해치거나 해칠 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 “금지 행위”라 한다)를 하거나 다른 전기통신사업자 또는 제3자로 하여금 금지행위를 하도록 하여서는 아니 된다.
  - 1.~4. 생략
  - 5. 이용약관(제28조제1항 및 제2항에 따라 신고하거나 인가받은 이용약관만을 말한다)과 다르게 전기통신서비스를 제공하거나 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치는 방식으로 전기통신서비스를 제공하는 행위
- **전기통신사업법 시행령 제42조**(금지행위의 유형 및 기준) 제1항의 [별표3]
  - V. 이용자의 이익을 해치는 전기통신서비스의 제공행위
  - 2-라. 전기통신서비스의 이용에 중요한 사항을 고지하지 아니하거나 거짓으로 고지하는 행위

## 나. 금지행위 위반 여부

- 최초 성인인증을 거친 이용자의 전화번호 및 주민등록번호를 이용자 동의 없이 ‘회원’으로 관리하면서 그 전화번호로 다시 서비스를 이용할 경우 성인인증 절차를 생략하는 피심인의 업무처리절차는
  - 성인 명의의 전화를 미성년자가 이용할 경우 이를 차단하는 수단이 없어져 해당 전화 명의인에게 불측의 요금을 부과시키고, 미성년자 등 불특정 다수가 성인정보에 여과 없이 노출되는 결과를 초래할 수 있고
  - 해당 이용자에게 광고성 스팸발송 등 이용자의 통신이용에 지속적인 불편을 줄 우려가 높다는 점에서 전기통신이용자의 이익을 현저히 해치거나 해칠 우려가 있는 행위에 해당된다고 판단하였다.

- 또한, 방통위의 모니터링 결과에서 확인된 바와 같이 피심인이 한 달간 79회 걸쳐 정보이용 안내 및 성인인증을 실시하지 않은 것은 그로 인해 발생 가능한 민원을 고려하면 그 빈도나 심각성에 있어 전기통신서비스의 이용에 중요한 사항을 고지하지 아니한 행위에 해당된다고 판단하였다.

#### 4. 피심인 주장

- 금번 방송통신위원회의 지적인 안내멘트 미 제공 사항은 당시 전산 프로그램 오류로 발생한 일시적 현상이었으며
  - 성인인증 절차 생략은 기 회원의 접근성 및 편의성 제공을 위한 선의의 조치였던 점을 고려하여 선처하여 주시기를 간청 드림

#### 5. 시정조치 명령

##### 가. 금지행위의 중지

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제6호에 의거, 정보이용 안내 절차를 생략하거나 성인인증을 소홀히 하는 행위를 즉시 중지하여야 한다.

##### 나. 시정명령을 받은 사실의 공표

피심인은 전기통신사업법 제52조 제1항 제7호에 의거, 시정명령을 받은 날로부터 1개월 이내에 시정명령을 받은 사실을 4단×10cm 또는 5단×9cm의 크기로 1개 중앙일간지에 평일에 1회 공표하여야 한다. 단, 공표 내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의하여야 한다.

## 다. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 전기통신사업법 제52조제1항제11호 및 동법 시행령 제44조 제2호에 의거, 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 시정명령 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

## 7. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령에 불복이 있는 경우 행정심판법 제23조 및 제27조의 규정에 의거 동 명령을 받은 날부터 90일 이내에 방송통신위원회에 행정심판을 청구하거나, 행정소송법 제18조 및 제20조의 규정에 의거 동 처분을 받은 날부터 90일 이내에 행정법원에 행정소송을 제기할 수 있다.

## 8. 결 론

상기 피심인의 전기통신사업법 위반행위에 대하여 동 법 제52조, 제53조에 의거 주문과 같이 결정한다.

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2011. 11. 23.

|               |       |   |   |   |     |
|---------------|-------|---|---|---|-----|
| 방 송 통 신 위 원 회 | 위 원 장 | 최 | 시 | 중 | (인) |
|               | 부위원장  | 홍 | 성 | 규 | (인) |
|               | 위 원   | 김 | 충 | 식 | (인) |
|               | 위 원   | 신 | 용 | 섭 | (인) |
|               | 위 원   | 양 | 문 | 석 | (인) |