

방 송 통 신 위 원 회

심의 · 의결

안전번호 제2011 - 64 - 224호(사건번호 : 201103조사010)

안 건 명 에스지네트웍스(주)의 전화정보서비스 관련 이용자 이익
침해 행위에 대한 시정조치에 관한 건

피 심 인 에스지네트웍스(주)

경기도 성남시 분당구 서현동 260-4 덕산빌딩416-1호

대표이사 민유경

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

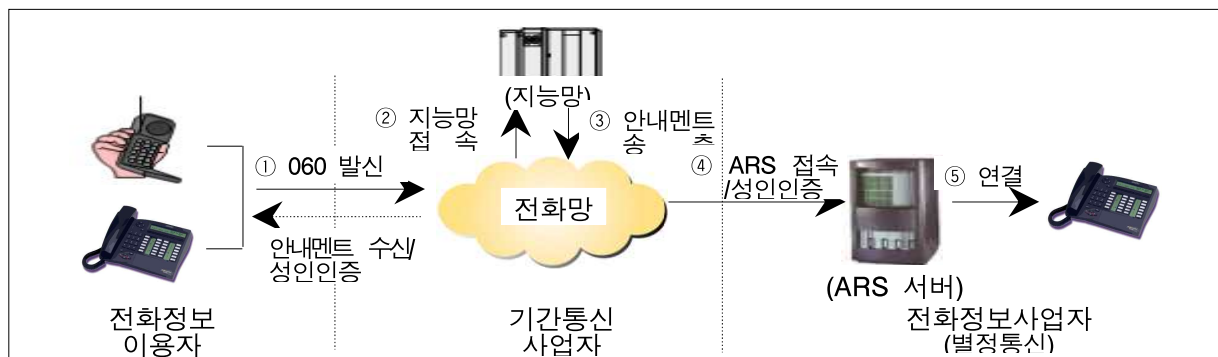
가. 전화정보서비스 개념

- 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 '10년도 전화정보서비스 매출액은 2,653백만원 이다.(서비스개시일 '09. 3. 17)

< 피심인의 전화정보서비스 매출액 현황 >

(단위 : 백만원)

구 분	2009년	2010년	2011. 1월	2월	3월	4월	5월
매 출 액	1,292	2,653	116	129	95	46	17

※ 출처 : 사업자 제출자료

- 피심인은 기간통신사업자인 온세텔레콤과 '전화정보서비스 이용 계약'을 체결하고
- 온세텔레콤으로부터 총 239개의 060 번호를 음성채팅 및 법률상담 용도로 부여 받았고, 30초 당 700원 및 2,500원(법률상담)의 정보 이용료를 부과하고 있다.

< 피심인의 전화정보서비스 제공현황 >

관련 기간통신사	서비스개시일	060 번호수	비 고
온세텔레콤	2009. 3. 17	239개	음성채팅(236개), 법률상담(3개)

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 239개 060 번호 가운데 45개 번호에서 46회 정보이용 안내 및 성인인증을 실시하지 않았다.

< 피심인의 060 번호에 대한 모니터링 결과 >

관련 기간통신사	모니터링 번호수	모니터링 결과(미실시)		
		안내, 성인인증	성인인증	계
온세텔레콤	45개	46회	-	46회

※ 사전 모니터링 자료에 대해서는 녹취 완료

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.) 정보이용 안내 및 성인인증을 미실시한 피심인의 45개 060번호에 대한 당시 전산자료는 확보할 수 없었고, 피심인은 '당시 전산프로그램 수정 및 장비 체크 과정에 발생한 오류' 때문에 정보 이용안내와 성인인증이 제공되지 않은 것이라고 주장하고 있다.
- 피심인은 최초 성인인증을 거쳐 피심인의 서비스를 이용한 103,499명 이용자에 대하여 별도 동의절차 없이 전화번호와 주민등록번호를 '회원'으로 관리하면서
 - 관리회원이 피심인의 서비스를 이용한 횟수는 아래와 같다.

< 피심인 회원이 서비스 이용한 횟수 >

구 분	1~20회	21~50회	51~100회	101~200회	201~1,000회	1,000회 이상
회원수	65,108명	3,913명	660명	185명	72명	33,561명

※ 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 피싱인의 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 46회 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 및 성인인증 절차 생략은 '당시 전산프로그램 수정 및 장비 체크 과정에서 발생한 오류'로 기인된 일시적 현상이었음을 고려하여 주시기 바라며
 - 향후 재발 방지를 위한 엄격한 기준 마련 및 자체감시에 최선을 다하겠으니 선처하여 주시기 바람

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 제52조제1항제7호에 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)