

방 송 통 신 위 원 회  
심의 · 의결

안건번호 제2015 - 12 - 053호(사건번호 : 201410조사029)

안 건 명 (주)KT스카이라이프의 SD서비스 이용자 이익 침해행위에 대한  
시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)KT스카이라이프  
서울시 마포구 상암3로 48-6 DMCC빌딩 8,9,10층  
대표이사 이남기

의결연월일 2015. 3. 26.

주 문

1. 피심인은 HD전환 과정에서 OSD 과다 노출로 시청을 방해하고 방송 서비스를 일방적으로 이용정지하거나 계약을 직권 해지하는 등 SD 서비스 이용자들의 이익을 침해한 사실과 관련하여 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 향후 이용자 이익 침해행위가 재발하지 않도록 종합적인 업무관리 개선대책을 수립 · 시행하여야 한다. 구체적인 대책 수립 및 방식 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

2. 피심인은 방송통신위원회로부터 의결서를 송달받은 날로부터 1개월 이내에 시정명령을 받은 내용에 대하여 자사 채널을 통해 5회 이상 음성과 자막으로 고지하고 자사 홈페이지에 5일 이상 팝업 메뉴창으로 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.
3. 피심인은 의결서를 송달받은 날로부터 10일 이내에 위 1과 2의 각 시정명령에 관한 이행계획을 방송통신위원회에 우선 보고하고 이행기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 보고하여야 한다.
4. 피심인에 대하여 다음과 같이 과징금을 부과한다.
  - 가. 금 액 : 119,000,000원
  - 나. 납부기한 : 과징금 납부명령을 통지받은 날부터 20일 이내
  - 다. 납부장소 : 한국은행 국고수납 대리점

## 이 유

### 1. 기초사실

#### 가. 경 과

- '14.09.15. ~ 10.22. : 기초자료 수집 및 실태점검
- '14.10.27. ~ 11.14. : 민원 처리 내역 등 관련자료 분석
- '14.11.07. ~ 11.27. : 법률자문 및 추가자료 요구·검토
- '14.11.14. ~ '15.02.27. : 현장 방문 사실조사 및 조사보고서 작성
- '15.03.06. ~ 03.12. : 시정조치(안) 의견 조희(공정위, 해당 사업자)

#### 나. 피심인 일반현황

- 피심인은 '01. 12월 방송법 제9조제1항 및 동법 시행령 제5조제3항에 따라 허가받은 위성방송사업자로 '02. 3월부터 전국방송을 시작하였다.
- 피심인은 기존 표준화질(Standard Definition : 이하 'SD')서비스방송 외에 '03. 11월부터 고화질(High Definition : 이하 'HD')서비스방송을 개시하였고, '10. 4월 (주)KT 계열로 편입되어 현재 전체 주식의 50.1%를 (주)KT 본사(49.99%)와 계열사인 KTENS(0.11%)가 각각 보유 중이다.

## 2. 행위사실

피심인은 방송품질 개선 및 고객센터 향상 등을 목적으로 '10. 1월부터 보도자료·납부고지서 및 AS기사의 현장설명 등을 통해 SD서비스 종료 및 HD전환계획에 관한 홍보를 지속적으로 추진해왔다.

그런데, '13년 말 기준 SD가입자가 여전히 34만7천명이나 남게 되자 피심인은 '14. 4월 '장기고객 고화질 무상전환 서비스' 계획을 수립하여 자체 설정한 시한('14. 9월)에 맞춰 SD서비스 종료 작업을 집중적으로 추진하였다.

이 과정에서 피심인은 SD가입자들을 대상으로 아래와 같은 방식을 통해 SD서비스 이용자들의 이익을 침해하였다.

### 가. OSD 과다 노출을 통한 시청화면 제한

피심인은 '14. 5. 13.부터 9. 8.까지 66일 간 21.7만여 명의 SD서비스 이용자들을 대상으로 정당한 사유 없이 전체화면 대비 약 1/3 크기의 홍보용 스크린자막(On Screen Display : 이하 'OSD')을 최단 20초에서 최장 12시간에 걸쳐 화면 중앙에 노출시켜 시청을 제한하였다.

비록 방송 자체는 차단되지 않았지만 OSD 노출에 관하여 이용약관상 명시적 규정 없이 TV화면 중심부를 일정 시간 점유하여 사실상 시청을 방해함으로써 양질의 서비스를 지속적이고 안정적으로 제공할 의무를 규정한 이용약관의 취지를 고려할 때 정상적인 방송 제공으로 볼 수 없다.(이용약관 제11조)

## 나. 방송서비스의 일방적 이용정지

피심인의 이용약관에는 ‘이용자가 관계법령이나 약관의 규정을 위반하였거나 정해진 기간 내 요금을 납부하지 아니한 경우 서비스 이용을 정지할 수 있다’고 규정되어 있다.(이용약관 제26조)

그런데, 피심인은 가입자와 연락 불가, HD전환을 원치 않는 단순 거부 및 수신기 무단 이전을 사유로 ‘14. 8. 6.부터 9. 4.까지 16회에 걸쳐 SD서비스 가입자 총32,548명에 대하여 최저 1일에서 최고 64일 까지 방송서비스 이용을 정지(방송신호 송출 중지)시켰으며 60일 넘게 정지된 고객도 80명에 달하는 것으로 확인되었다.

그러나, 대상자 32,548명은 모두 정상적으로 요금을 납부해 왔고 수신기 무단 이전의 구체적 증거도 없는 등 가입자의 귀책사유에 따른 조치라 볼 수 없으며, 또한 이용약관 제26조에 따라 대상자 32,548명에게 그 사유·일시 등을 이용정지 7일전까지 사전 통보해야 함에도 불구하고 그 의무를 이행하지 아니하였다.

## 다. 가입계약의 임의적 직권 해지

피심인의 이용약관에는 ‘타인명의 사용, 요금미납, 임의적 수신 시설 증설, 서비스의 허가지역(대한민국 영토 내 : 일명 ‘권역’) 외 사용 등의 경우 직권으로 가입계약을 해지할 수 있다’고 규정되어 있다. (이용약관 제32조)

그런데, 피심인은 ‘14. 9. 11. 요금 미납 또는 권역 외 사용의 경우가 아닌 SD가입자 778명을 대상으로 ①‘수신기 무단이전 가입자’(453명) 및 ②‘HD전환을 원치 않는 단순 거부자’(325명)로 임의 분류한 후 타당한 사유 제시 없이 가입 계약을 직권 해지하였다.

실제로 ①수신기 무단이전 가입자(453명)의 경우 SD가입자들의 이용 실태와 관련한 객관적이고 세부적인 점검내역 및 증빙자료가 제시되어야 하나 피심인은 이를 입증하지 못한 점, ②HD전환을 원치 않는 단순 거부자(325명)의 경우 HD전환을 거부했다 하더라도 그 사유만으로는 가입계약의 직권해지 사유가 될 수 없는 점 등 제반 사항을 고려할 때 정당한 사유 없는 직권해지에 해당된다.

또한, '14. 9. 11. 이용약관 제32조에 따라 대상자 778명 모두에게 해지 7일전까지 사전 통보해야 하는 의무를 이행하지 아니한 절차상 하자도 인정된다.

### 3. 위법성 판단

피심인이 ①217,559명('14. 5. 13. 현재)의 SD상품 이용자들에 대해서 자사의 사업방향 변경을 근거로 OSD를 화면 중앙부에 노출시킨 행위, ②이용약관에서 규정한 사전 통보 절차 없이 잔여 SD가입자 32,548명(9. 3. 현재)에 대하여 일방적으로 방송서비스 이용을 정지시킨 행위 및 ③최종적으로 남아 있는 778명(9. 11. 현재)을 수신기 무단이전자·HD전환을 원치 않는 단순 거부자로 보아 임의적으로 직권 해지한 행위는

제반 사항을 종합적으로 검토한 결과, '이용자의 의사를 확인하지 않고 방송서비스를 제공하는 등 이용약관을 위반하여 방송서비스를 제공하는 행위를 금지'하는 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5에 따른 [별표2의2] V-1호 소정의 금지행위에 해당된다.

## < 관련 법규 >

□ **방송법 제85조의2(금지행위)** ①방송사업자·중계유선방송사업자·음악유선방송사업자·전광판방송사업자·전송망사업자(이하 "방송사업자등"이라 한다)는 사업자 간의 공정한 경쟁 또는 시청자의 이익을 저해하거나 저해할 우려가 있는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위(이하 "금지행위"라 한다)를 하거나 제3자로 하여금 이를 하게 하여서는 아니된다.

5. 이용약관을 위반하여 방송서비스를 제공하거나 이용계약과 다른 내용으로 이용요금을 청구하는 행위

□ **방송법 시행령 제63조의5(금지행위의 유형 및 기준)** 법 제85조의2제5항에 따른 금지행위의 세부적인 유형 및 기준은 별표 2의2와 같다.

**방송법 시행령 [별표 2의2] : 금지행위의 세부적인 유형 및 기준**

V. 법 제85조의2제1항제5에 따른 금지행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

1. 이용자의 의사를 확인하지 않고 방송서비스를 제공하는 등 이용약관을 위반하여 방송서비스를 제공하는 행위

## 4. 시정조치 명령

### 가. 업무처리 절차 개선

피심인은 방송법 제85조의2제2항에 의거, 의결서를 송달받은 날로부터 1개월 이내에 향후 이용자 이익 저해행위가 재발하지 않도록 종합적인 업무관리 개선대책을 수립 및 시행하여야 한다. 구체적인 대책 수립 및 방식 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

## 나. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 방송법 제85조의2제2항에 의거, 의결서를 송달받은 날로부터 1개월 이내에 방송통신위원회로부터 시정명령을 받은 내용에 대하여 자사 채널을 통해 5회 이상 음성과 자막으로 고지하고 자사 홈페이지에 5일 이상 팝업 메뉴창으로 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

## 다. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 의결서를 송달받은 날로부터 10일 이내에 위 가, 나,의 각 시정명령에 관한 이행계획을 방송통신위원회에 우선 보고하고 이행기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 보고하여야 한다.

## 5. 과징금 부과

피심인의 방송법 위반행위에 대하여 방송법 제85조의2 및 제109조, 동법 시행령 제63조의3 및 제70조와 방송법 금지행위 위반에 대한 과징금 부과 세부기준(방송통신위원회 고시 제2012-3호, 이하 “과징금 부과 세부기준”)에 의거, 아래의 과징금을 부과한다.

### 가. 기준금액

방송법령에 의거하여 피심인의 금지행위와 관련된 서비스의 매출액(이하 “관련매출액”)과 이에 따른 과징금 부과 상한액 및 기준금액은 다음과 같다.



## < ① 관련매출액 >

과징금 부과 세부기준 제5조에 따른 관련매출액이란 방송사업자등의 금지행위와 관련된 서비스의 수신료수익, 광고수익, 프로그램판매수익, 홈쇼핑송출수수료수익 등의 직전 3개 사업연도 연평균 매출액이고, 위반행위는 SD서비스에 대해 이루어졌다는 점에서 피심인의 관련 매출액은 2011~2013년까지 3개년 SD매출액의 평균인 779억원이다.

### < 피심인의 SD관련매출액 >

(단위 : 백만원)

| 연도  | 2011년   | 2012년  | 2013년  | 3년 평균  |
|-----|---------|--------|--------|--------|
| 매출액 | 111,583 | 81,014 | 40,991 | 77,862 |

## < ② 기준금액 : 관련매출액 × 부과기준율 >

기준금액은 과징금 부과 세부기준 제4조에 의거하여 관련매출액에 부과기준율을 곱한 금액이다. 부과기준율은 방송법령 위반행위의 중대성 정도에 따라 정한다. 피심인의 본 건 위반행위는 SD가입자들의 이익을 침해한 것으로 인정되나, OSD 과다노출에 따른 피해 가입자 수(21.7만명)가 총가입자 수(426.1만명) 대비 약 5%에 그친 점, SD이용자들에게 추가비용 부담 없이 보다 선명한 화면을 제공하는 HD전환과정에서 발생한 점 및 금번 위반행위 발생 이전 시점에는 정상적인 홍보를 통해 HD전환을 단계적으로 추진했던 실적도 인정되는 점 등을 고려할 경우 위반의 정도는 중대성이 약한 것으로 판단되며, 이에 따라 과징금 부과기준율은 과징금 부과기준상 중대성 약함 중 0.2%를 적용한다. 이에 따른 피심인의 기준금액은 1억56백만원이다.

## 나. 필수적 조정과 추가적 조정

필수적 조정과 관련하여 피심인의 위반행위는 최초 OSD 전송일인 '14. 5. 13.부터 SD상품 가입자 수 0명이 된 9. 11.까지 4개월 동안 지속된 점에서 10%를 가중한다.

추가적 조정과 관련하여 피심인의 적극적 조사협력, 기타 등을 고려하여 30%를 감경한다.

## 다. 과징금 액수

이상에 따른 피심인의 최종 과징금은 1억19백만원이다.

## 6. 이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정명령 및 과징금 부과조치에 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.

## 7. 결 론

상기 피심인의 방송법 위반행위에 대하여 동법 제85조의2 제2항 및 제3항에 의거 주문과 같이 결정한다.

---

방송통신위원회는 위와 같이 의결하였다.

2015. 3. 26.

방송통신위원회

위원장

최 성 준



부위원장

허 원 제



위원

김 재 홍



위원

이 기 주



위원

고 삼 석

