

방 송 통 신 위 원 회

심의·의결

안건번호 제2015 - 57 - 257호

사 건 명 (주)씨앤앰 강남케이블티브이의 방송법령상 금지행위 위반에 대한
시정조치에 관한 건

피 심 인 (주)씨앤앰 강남케이블티브이
서울특별시 강남구 학동로 318
대표이사 성낙섭

의 결 일 2015. 10. 23

주 문

1. 피심인은 방송 상품을 판매 또는 제공하는 과정에서 자신의 방송서비스에 대해서 이용요금, 이용조건 등에 관하여 거짓으로 고지하거나 중요한 사항을 고지하지 않는 행위, 가입의사를 확인하지 않고 방송서비스를 제공하는 행위, 이용계약과 다르게 요금을 청구하는 행위 및 특정 시청자에 대해 현저하게 불리한 요금으로 이용계약을 체결하도록 유도하는 행위를 중지하여야 한다.

2. 피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

가. 자신의 방송서비스에 대해서 이용요금, 이용조건 등에 관하여 거짓으로 고

지하거나 중요한 사항을 고지하지 않는 행위 및 가입의사를 확인하지 않고 방송서비스를 제공하는 행위와 관련하여, 현장 영업직원에 대한 관리·감독을 강화하고, 텔레마케팅을 통한 상품 판매 시 반드시 가입자의 명시적인 가입의사를 확인하여야 한다.

나. 이용계약과 다르게 요금을 청구하는 행위와 관련하여, 전산시스템에 요금을 잘못 입력하는 오류를 줄이기 위하여 검증할 수 있는 제도적인 장치를 마련하고 시청자에게 과오납된 요금을 반환하여야 한다.

다. 특정 시청자에 대해 현저하게 불리한 요금으로 이용계약을 체결하도록 유도하는 행위와 관련하여, 판매촉진(프로모션) 및 해지방어 등의 목적으로 제공되는 약관의 할인이 무분별하게 적용되지 않도록 할인 제공의 원칙 및 근거를 마련하여야 한다.

3. 피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 방송통신위원회로부터의 시정명령 내용을 자체 지역채널을 통해 3회 이상 음성과 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

이 유

I. 기초 사실

1. 피심인 현황

피심인은 서울특별시 강남구를 방송구역으로 하는 종합유선방송사업자(이하 'SO'라 한다)로서, '14년말 기준 207,927명의 가입자를 보유하고 있고 방송사업

매출액은 49,891백만원에 이른다.

2. 일반 현황

가. SO의 영업방식

SO의 영업방식과 관련하여, 통상 본사에서 각 지점(지역 SO)에 영업목표를 부여하고 이들의 영업 활동을 총괄적으로 관리·감독하고 있는데, 이를 자사 각 지점 및 콜센터를 통한 '직접 영업' 방식과 협력업체, 방문판매업체 및 온라인 영업업체 등 별도 위탁계약을 체결한 업체를 통한 '간접 영업' 방식으로 구분할 수 있다.

통상 '간접 영업' 방식의 경우 '직접 영업' 방식에 비해 주요 가입조건을 명확히 고지하지 않거나 가입의사를 명확하게 확인하지 않는 사례가 많아 본사에서는 계약을 최종 체결하기 전 가입희망자에게 상품, 요금, 약정기간 등 주요 가입조건을 다시 확인하는 전화를 걸고 관련 녹취파일을 보관하고 있다.

< SO의 영업방식에 따른 구분 >

구분		본사와의 관계	주요 영업 범위
직접 영업	지점	계열 SO	아파트 단체계약, 원룸·사업체 비즈상품 영업, 방송상품에 대한 텔레마케팅(TM)
	콜센터	본사 직영 민원 콜센터	고객 상담 과정에서 영업
간접 영업	협력업체	본사와 설치·A/S·영업 등에 대한 포괄적 위탁계약	현장기사의 설치·A/S·철거 과정에서 영업
	방문 판매업체	본사·협력업체와 위탁계약	설치·철거 과정에서 방문 영업, 가판영업
	온라인 영업업체	본사·협력업체와 위탁계약	인터넷에 가입조건 게시 후 고객이 상담 희망할 경우 영업
	TM 전문업체	본사와 위탁계약	VOD, 팩 등 부가서비스 TM

나. SO의 요금제

SO는 방송법 제77조에 따라 이용요금에 대하여 미래부의 승인을 얻어야 하며,

이를 서비스 이용약관에 포함하여 시청자에게 통지한다. 특히 인터넷 멀티미디어방송 제공사업자(이하 'IPTV 사업자'라 한다)의 경우 '08년 신규 사업자를 선정하면서 저가 출혈경쟁을 막기 위해 이용요금을 정액으로 승인하는 방식(정액제)을 취하기로 결정한 반면, SO는 각 상품별로 가입자에게 부과할 수 있는 최대 요금을 승인받은 후 약관에 '000원 이하'로 규정하고 있어 실제 최대 요금을 상회하지 않는 범위 내에서 자율적으로 요금을 결정하는 방식(통상 '상한승인제'라 함)을 취하고 있다.

< 관련 방송법 >

제77조(유료방송의 약관 승인) ①유료방송을 행하고자 하는 방송사업자·중계유선방송사업자 및 음악유선방송사업자는 이용요금 및 기타 조건에 관한 약관을 정하여 미래창조과학부장관에게 신고하여야 하며, 이용요금에 대하여는 미래창조과학부장관의 승인을 얻어야 한다. 신고한 약관이나 승인을 얻은 이용요금을 변경하고자 하는 경우에도 또한 같다.

② 유료방송을 행하는 방송사업자·중계유선방송사업자 및 음악유선방송사업자가 제1항에 따라 약관을 변경한 경우에는 대통령령으로 정하는 바에 따라 이를 이용자에게 통지하여야 한다.

이러한 요금제 특성으로 인해 가입자 모집 시 IPTV 사업자는 경품(현금, 상품권 등)을 지급하는 반면 SO는 주로 요금 할인을 제공하는 방식으로 영업을 한다.

< 유료방송사업자의 약관상 방송상품 요금제 >

구분		경제형	기본형	고급형
SO	씨앤엠	월 21,000원 이하	월 24,000원 이하	월 33,000원 이하
	티브로드	월 18,000원 이하	월 27,000원 이하	월 30,000원 이하
위성	스카이라이프	월 13,000원 이하	월 17,000원 이하	월 23,000원 이하
IPTV	KT	월 15,000원	월 23,000원	월 36,000원

II. 사실조사 결과

방송통신위원회는 '14.10.1일부터 '15.8.16일까지 피심인이 가입자를 모집하는 과정에서 불법영업을 하고 있는지, 이용요금과 관련하여 가입자를 차별하는 등 방송법령을 위반하였는지 등에 대하여 민원·환불·과금 내역 등의 자료 분

석 및 관계자 인터뷰 등을 통하여 다음과 같은 사실을 확인하였다.

1. 불법영업 관련

□ 조사방법

(분석자료의 시점) 조사 대상기간의 중복을 피하기 위해 방송통신위원회가 '12.9월경 내린 시정조치(피심인 계열 SO가 아날로그 상품 가입자에게 디지털 상품을 판매하는 과정에서 디지털 전환이 의무인 것처럼 거짓고지하거나 동의를 받지 않고 임의로 가입시킨 행위와 관련된 것임) 당시의 조사대상 기간 이후 시점인 '13.1월부터 '14.8월까지의 가입자 민원 및 요금환불 내역을 제출받아 분석하였고, VOD·유료채널 등 방송 부가상품의 경우에는 방송통신위원회의 '13.7월경의 행정지도(1개월 무료체험 종료 후 유료가입 전환 시에는 가입자의 동의를 받을 것을 이용약관에 명시토록 한 것임)의 이행 시점이 '13.8월 인 점을 고려하여 '13.9월부터 '14.8월까지의 민원내역을 분석하였다.

구분	민원 내역	환불 내역	계
(주)씨앤엠 강남케이블티브이	1,561건	454건	2,015건

(조사한 민원내역 및 환불내역) 전산시스템에 등록된 민원 1,561건 중에서 피심인이 자체적으로 거짓고지, 중요사항 미고지, 가입 미동의 등으로 분류한 민원 및 '들은 적 없음, 동의한 적 없음, 해지, 환불, 사과, 죄송' 등과 같은 단어가 포함된 민원을 추출하여 담당자의 소명을 거친 후, 피피심인에게 귀책사유가 없거나 사실관계를 입증하기 어렵다고 판단된 경우를 제외한 나머지 사례에 대해 확인서를 받았다.

또한, 환불 내역 454건 중에서 환불 사유가 '계약조건과 다르게 요금 청구'인 사례에 대해 확인서를 받았다.

□ 거짓고지하거나 중요사항을 고지하지 않은 행위

피심인이 방송 상품을 판매하는 과정에서 고령자 세대에 방문하여 디지털 상품에 가입하지 않으면 방송을 볼 수 없다거나, 아날로그 방송용 노후 선로의 교체가 필요하다고 거짓고지 하면서 원하지도 않는 디지털 상품을 설치하는 등 가입자를 기망하거나, 요금 및 할인반환금(위약금)에 대하여 안내를 제대로 하지 않은 것으로 인정한 사례가 9건이었다.

< 거짓고지 및 중요사항 미고지 사례 >

- 이코노미 상품과 프리미엄 상품의 채널 구성이 동일하다고 안내하여 가입하였으나 실제 채널 구성이 다름 ('14.4월, 씨앤앰 강남케이블, 권OO)
-

□ 가입의사를 확인하지 않은 행위

피심인이 방송상품을 판매하는 과정에서 가입 명의자의 동의가 없었음에도 자녀 등에게 상품 안내 후 방송설비를 설치하고 자녀로부터 가입 명의자인 부모의 대리 서명을 받은 사례가 2건이었다.

< 방송상품 가입의사 미확인 사례 >

- 타 지역으로 이전 설치할 때 본인 동의 없이 동생에게 신규 가입 및 약정 부과에 대한 안내 후 이전 조치 ('13.10월 씨앤앰 강남케이블, 이OO)
-

또한 피심인이 텔레마케팅을 통해 VOD 월정액*, 유료채널** 및 방송팩*** 등 부가상품을 판매하는 과정에서 '한 달 동안 무료체험 후 가입여부를 결정하면 된다'고 안내하였음에도 불구하고 무료 체험기간이 종료되기 1주일 전에서야 비로소 '유료로 전환되니 원하지 않을 경우 고객센터로 전화주기 바랍니다'는 문자메시지만 발송하였을 뿐 시청자로부터 부가상품에 가입하겠다는 명시적인 동의를 받지 않은 채 부가상품을 판매하고 서비스에 가입하게 한 행위가 76건이었다.

* VOD 월정액 : 지상파 3사, CJ E&M, JTBC 등의 VOD 콘텐츠를 이용할 수 있는 월정액 상품(월 5,000원)

** 유료채널 : 실시간 영화채널(캐치온), 성인채널(스파이스, 미드나잇 등)을 이용할 수 있는 월정액 상품(월 6,000원~8,000원)

*** 방송팩 상품 : 가입자의 장르 선호에 따라 시청할 수 있도록 스포츠, 영화, 어린이 등의 실시간 채널을 패키지로 구성한 월정액 상품(월 2,000원~3,000원)

< 부가서비스 가입 및 유료전환 관련 문자메시지 >

- (가입 시) KBS VOD 월정액 0월 0일자로 1개월 무료 시청에 가입되었습니다.
- (1주일 전) KBS VOD 월정액 무료시청 종료 이후 월 000원(VAT별도) 청구. 유료서비스 이용을 원하지 않으시면 고객센터로 전화해주시기 바랍니다.

< 부가서비스 가입의사 미확인 사례 >

- 부가 서비스에 대해 무료라고만 안내 ('14.3월, 씨앤엠 강남케이블, 도OO)

< 1개월 무료체험 상품의 계약 관련 방통위 행정지도 전후의 약관 비교 >

약관변경 이전('13.7월)	약관변경 이후('13.8월)
제3조(계약의 체결) ⑧사업자는 이벤트, 프로모션 등의 사유로 제공된 무료서비스에 대하여 무료서비스 종료 7일전까지 전화, 이메일, 문자 등의 방법으로 계약연장, 유료 서비스 전환, 해지 등의 의사를 확인해야 합니다. 단, 이용자의 의사표시가 없을 경우 계약연장 및 유료서비스로의 전환에 동의하는 것으로 합니다.	제4조(계약의 체결) ⑧사업자는 판촉활동 등을 위해 제공한 무료서비스 제공기간 만료 후 <u>이용자의 동의 없이 유료서비스로 전환하여서는 아니되며, 유료서비스로 전환하기 위해서는 무료 서비스 종료 최소 7일 전까지 반드시 유료전환 여부에 대한 사항을 전화, 전자우편 또는 문자서비스(SMS) 등을 통해 이용자에게 통지하고 동의를 얻어야 합니다.</u> 다만, 제공된 무료서비스가 유료 약정에 따른 것일 경우는 제외합니다.

□ 이용계약과 다르게 요금을 청구한 행위

가입당시 계약서에 명시된 요금대로 청구하지 않았다는 이유로 시청자가 제기한 민원에 대해 피심인이 요금 오청구를 인정하여 시청자에게 환불한 사례가 179건이었다.

< 이용계약과 상이한 요금청구 사례 >

- '13.5.8일 가입하였으나 프로모션 할인이 누락되어 요금 206,550원이 과다 청구된 사실을 '14.1.13일 인지 ('14.1월, 씨앤엠 강남케이블, 오OO)

가입 후 요금이 오청구된 최초 시점으로부터 환불이 이루어지기까지 평균적으로 98일이 소요되었고, 환불금액은 220원~844,800원으로 평균 33,660원이었다.

< 이용계약과 상이한 요금청구 관련 환불 시점 및 금액 >

환불 시점 (최초 요금 청구 후 경과 일수)			환불 금액 (원)		
최단	최장	평균	최저	최고	평균
0	410	98	220	844,800	33,660

또한 요금 납부가 대부분 자동이체나 신용카드 결제로 이뤄지는 현실을 감안하면 가입자가 요금이 오청구되고 있음을 인지하기가 쉽지 않고, 인지하지 못할 경우 오청구가 지속되어 오청구액이 증가될 뿐만 아니라 환불이 이뤄지지 않을 위험이 큰 데도 불구하고, 피심인의 이용약관에는 ‘이용자가 과오납 사실을 안 날로부터 1개월 이내에 사업자에게 이의신청을 할 수 있고, 사업자는 이용자의 이의신청이 타당하다고 판단될 경우 환급’하도록 규정하여 시청자의 주의만 요구하고 있을 뿐 오청구를 줄이기 위하여 사업자가 적극적인 노력을 기울이는 것에 관한 규정이 존재하지 않는다.

< 요금 과오납에 따른 환불 관련 약관 조항 >

제10조(요금납부 및 청구) 제7항 이용자는 납입청구된 월이용료에 이의가 있을 때에는 납입청구서 수령일로부터 1개월 이내 또는 과오납 사실을 안 날로부터 1개월 이내에 사업자에게 이의신청을 할 수 있습니다. 사업자는 이의신청에 대하여 타당성 여부를 조사하고 그 결과를 이의신청접수일부 7일 이내에 이용자에게 통지해야 하며, 과오납된 금액은 즉시 환급해야 합니다. 단, 이용자가 동의하는 경우에는 다음달 월이용료에서 차감 처리합니다.

2. 시청자에 대한 이용요금 차별 관련

☐ 조사방법

시청자 차별 금지행위 위반에 관한 사실관계 확인을 위해, 피심인의 ‘13.1월부터 ‘14.7월까지 디지털 방송상품에 신규로 가입한 가입자의 ‘14.8월분 이용요금에 대한 자료를 제출받아 분석하였다.

< 이용요금 내역 현황 >

HD 이코노미	HD 패밀리	HD 프리미엄	기타	계
8,520	11,184	9,824	18,876	48,404

□ 요금 할인 유형

SO의 요금 할인 유형은 약관에 규정된 할인의 경우('약관상 할인')과 약관에 명시되지 않은 할인의 경우('약관외 할인')로 구분할 수 있는데, '약관상 할인'은 할인 유형별 할인 금액이 명시된 반면 '약관외 할인'은 각 사업자별로 자사 영업목표, 시장경쟁상황 등을 고려하여 재량적으로 운영되고 있다.

(약관상 할인) 약관에 규정된 할인의 유형은 ① 사용기간 약정에 따른 할인(기간약정 할인), ② 인터넷·인터넷전화 등과 결합상품 이용에 따른 할인(결합 할인), ③ 한 가입자가 2개 이상의 상품에 가입함에 따른 할인(복수상품가입 할인), ④ 국가유공자, 장애인, 저소득층 등 사회적 배려대상자에 대한 할인(신분 할인) 등이 있다.

(약관외 할인) 약관에 명시되지 않은 할인으로는 ① 본사 및 지사 차원의 특판 할인, ② 가입자의 해지를 방어하기 위해 제공하는 할인, ③ 가입자의 민원처리 과정에서 원만한 해결을 위해 제공하는 할인, ④ 자사 아날로그에서 디지털로 전환한 가입자에게 제공하는 할인, ⑤ 자사 임직원 및 방송상품 모니터링 요원에게 적용하는 할인 등이 존재한다.

□ 이용요금을 차별한 행위

'약관상 할인'은 이용약관에서 정하고 있는 기준에 따라 할인이 적용되지 않았을 경우에, '약관외 할인'은 차등 적용한 합리적인 기준이 없는 경우에 시청자 차별로 볼 소지가 있다고 판단하여 이 둘을 구분하여 사실관계를 분석하였다.

- **(약관상 할인)** 약관상 할인을 모든 가입자에게 동일한 기준으로 적용하였는지를 확인하기 위하여 약정기간, 결합여부 등을 기준으로 할인액을 분석*한 결과, 전체 29,528건에 대한 분석 결과, 28,379건(96.1%)은 약정기간, 결합여부에 따라 약관상 할인액이 동일하나, 나머지 1,149건(3.9%)은 동일한 조건의 다른 가입자와 약관상 할인액이 상이한 것으로 나타났다.

* 주요 3개 상품인 HD 이코노미, HD 패밀리, HD 프리미엄 상품을 대상으로 분석

이 1,149건의 경우 정상적으로 약관상 할인을 받은 가입자와 비교할 때 평균적으로 1,794원의 할인액 차이가 존재하는데 이러한 차이가 발생한 이유는 '14.8월 중 기존 고객이 상품을 변경하거나 일시 정지 등으로 인하여 할인액이 조정된 경우가 대부분이었다.

< 주요 3개 상품별 약관상 할인액 분석 >

구분	약정기간	이코노미		패밀리		프리미엄	
		할인액	건수	할인액	건수	할인액	건수
단품	무약정	0	3,147	0	1,744	0	915
		기타	1	기타	-	기타	-
	1년	4,000	393	4,000	144	5,000	77
		기타	78	기타	83	기타	1
	2년	5,000	8	5,000	87	7,000	85
		기타	2	기타	-	기타	-
	3년이상	7,000	1,170	7,000	2,269	9,000	2,168
		기타	229	기타	111	기타	15
결합	무약정	1,400	1,468	1,700	1,553	1,900	930
		기타	-	기타	1	기타	28
	1년	5,200	376	5,500	287	7,300	181
		기타	2	기타	4	기타	-
	2년	6,100	35	6,400	187	9,100	152
		기타	-	기타	-	기타	4
	3년이상	7,900	1,063	8,200	4,688	10,900	5,252
		기타	548	기타	26	기타	16

- **(약관외 할인)** 약관외 할인으로는 프로모션 할인, 해지방어 할인, 기타 할인 등이 있는데 주요 상품별, 가입시기별로 가입자가 제공받은 약관외 할인액 규모를 확인하기 위하여 피싱인의 주요 3개 상품인 HD 이코노미, 패밀리 및 프리미엄 상품에 3년 약정*으로 가입한 자의 '14.8월 요금에 대한 약관외 할인액을 분석**하였다.

* 전체 가입자 대비 3년 약정 가입자의 비율 : 70.1% (11,225건/16,015건)

** 단, 약관외 할인 중 단체·사업체 가입자, 임직원 및 모니터링 요원 등에게 적용하는 할인의 경우 비교적 할인 사유가 명확하며, 타당하다고 판단되어 분석 대상에서 제외

- (주요 상품별) 주요 3개 상품 가입자별로 약관외 할인액을 분석한 결과, 할인액의 상당한 차이(월 최소 0원에서 최대 15,000원 이상)가 존재하였다.

< 주요 3개 상품별 약관외 할인액 분석(3년 약정) >

(단위 : 건)

할인액 수준	이코노미 (21,000원 이하)	패밀리 (24,000원 이하)	프리미엄 (33,000원 이하)	계
0원	273	380	99	752
1-5,000원	386	2,061	750	3,197
5,001-10,000원	747	1,279	3,494	5,520
10,001-15,000원	36	30	1,457	1,523
15,001원 이상	-	141	92	233
계	1,442	3,891	5,892	11,225
평균(원)	4,029	4,896	8,439	6,644
표준편차(원)	2,814	3,388	3,379	3,823

- (가입시기별) 가입시기별 할인액 수준을 비교하기 위하여 가입자가 가장 많은 패밀리 상품에 대한 약관외 할인액을 분석한 결과, 할인액의 상당한 차이(월 최소 0원에서 최대 10,000원 이상)가 존재하였다.

< 가입시기별 약관외 할인액 분석(패밀리 상품, 3년 약정) >

(단위 : 건)

할인액 수준	'13.2	'13.3	'13.4	'13.5	'13.6	'13.7	'13.8	'13.9	'13.10
0원	45	31	12	19	17	11	18	20	13
1-5,000원	86	160	111	136	184	127	146	139	192
5,001-10,000원	53	124	99	49	69	84	58	61	72
10,001원 이상	1	7	1	6	2	86	32	3	2
계	185	322	223	210	272	308	254	223	279
평균	3,696	4,692	4,553	4,261	4,360	8,079	5,802	4,536	4,578
표준편차	3,235	2,982	2,683	2,674	2,370	5,371	4,464	2,468	1,970

할인액 수준	'13.11	'13.12	'14.1	'14.2	'14.3	'14.4	'14.5	'14.6	'14.7
0원	10	5	18	23	34	31	38	10	25
1-5,000원	126	85	67	80	102	101	82	74	63
5,001-10,000원	61	79	45	58	94	102	48	57	66
10,001원 이상	3	1	2	-	1	2	13	3	6
계	200	170	132	161	231	236	181	144	160
평균	4,593	5,296	4,244	4,440	4,487	4,689	4,336	4,843	4,939
표준편차	2,468	2,253	2,830	2,763	2,918	2,953	4,109	2,971	3,549

- (집단별 평균 할인액) 약관의 할인을 적게 받은 집단과 많이 받은 집단간의 차이를 비교하기 위하여 주요 3개 상품에 대한 '14.8월 요금의 약관의 할인액이 가장 적은 하위 10%를 1구간, 가장 많은 상위 10%를 10구간과 같은 방법으로 구분하여 각 십분위 집단별 평균 할인액을 분석한 결과

< 할인 수준별 평균 할인액 분석(3년 약정) >

(단위 : 원)

할인액 기준 십분위 집단 구분		이코노미 (21,000원 이하)	패밀리 (24,000원 이하)	프리미엄 (33,000원 이하)
1	하위 0-10%	0	16	2,708
2	하위 10-20%	114	1,404	6,060
3	하위 20-30%	1,897	2,319	9,100
4	하위 30-40%	2,683	4,193	9,100
5	하위 40-50%	4,483	4,800	9,100
6	상위 40-50%	5,100	4,800	8,533
7	상위 30-40%	5,365	5,621	6,244
8	상위 20-30%	6,000	6,077	10,180
9	상위 10-20%	6,006	7,790	11,120
10	상위 0-10%	8,604	11,924	12,238
평균 가입기간		5.42개월	10.22개월	8.64개월

하위 10% 집단의 평균 할인액은 이코노미 0원, 패밀리 16원, 프리미엄 2,708원인 반면, 상위 10% 집단의 평균 할인액은 이코노미 8,604원, 패밀리 11,924원, 프리미엄 12,238원으로 두 집단간 상당한 차이가 존재하였다. 각 상품별 평균 가입기간이 5.42개월, 10.22월, 8.64개월임을 고려하면 이러한 차이의 누적액은 이코노미 46,634원*, 패밀리 121,700원**, 프리미엄 82,339원***으로 더 확대되었다.

* { (상위 10% 평균 8,604원) - (하위 10% 평균 0원) } × 평균 가입기간 5.42개월

** { (상위 10% 평균 11,924원) - (하위 10% 평균 16원) } × 평균 가입기간 10.22개월

*** { (상위 10% 평균 12,238원) - (하위 10% 평균 2,708원) } × 평균 가입기간 8.64개월

- (관련 비용 이하 판매 비율) 각 상품별 관련 비용을 보전할 수 없는 수준의 낮은 가격으로 판매한 건의 경우 다른 유료방송사와의 공정경쟁을 저해하면서까지 할인을 제공한 것으로 부당할 뿐만 아니라 과도한 요금 차별로 볼 수 있으므로, 각 상품별 기준 금액(상품별 매출원가 + 평균 판매관리비 - 수신료매출액을 제외한 방송사업매출액의 평균)을 산출한 후 이 금액보다 낮은 요금을 청구한 건을 분석한 결과,

이코노미 상품의 경우 1,442명 중 121명(8.4%)에게 기준금액 5,750원 미만의 요금을 청구하였고, 패밀리 상품의 경우 3,891명 중 241명(6.2%)에게 기준금액 6,668원 미만의 요금을 청구하였으며, 프리미엄 상품의 경우 5,892명 중 242명(4.1%)에게 기준금액 9,421원 미만의 요금을 청구한 것으로 나타났다.

< 관련 비용 이하 판매 비율 분석 >

(단위 : 원, 명)

구분	이코노미	패밀리	프리미엄	계
상품별 매출원가(A)	4,284	5,202	7,955	
평균 판매관리비(B)	6,877	6,877	6,877	
평균 기타방송매출액(C)	5,411	5,411	5,411	
기준 금액(A+B-C)	5,750	6,668	9,421	
가입자 수(D)	1,442	3,891	5,892	11,225
관련 비용 이하 과금 건수(E)	121	241	242	604
비율(E/D)	8.4%	6.2%	4.1%	5.4%

III. 위법성 판단

1. 관련 법령

방송법 제85조의2 제1항 제2호, 제3호, 제4호 및 동법 시행령 제63조의5 [별표 2의2] Ⅲ.2.나목, Ⅳ.1호, Ⅴ.1호, Ⅴ.2호는 아래 표와 같이 방송사업자의 공정한 경쟁을 저해하거나 시청자의 이익을 저해하는 행위를 금지하고 있다.

< 관련 법령 >

- **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.
3. 부당하게 다른 방송사업자등의 방송시청을 방해하거나 서비스 제공계약의 체결을 방해하는 행위
 4. 부당하게 시청자를 차별하여 현저하게 유리하거나 불리한 요금 또는 이용조건으로 방송서비스를 제공하는 행위
 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

Ⅲ. 법 제85조의2제1항제3호에 따른 금지행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

2. 다른 방송사업자등이 제공하는 서비스 제공계약의 체결을 방해하는 행위

나. 다른 방송사업자등의 서비스 또는 자신의 서비스에 대해서 이용요금, 이용조건, 서비스의 품질 등에 관하여 거짓으로 고지하거나 자신의 서비스에 대해서 중요한 사항을 고지하지 않아 다른 방송사업자등의 서비스 제공계약의 체결을 부당하게 방해하는 행위

Ⅳ. 법 제85조의2제1항제4호에 따른 금지행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

1. 장기시청자, 다량시청자, 다른 사업자로부터 가입을 전환한 시청자 또는 다른 사업자로 가입을 전환하지 않기로 한 시청자 등 특정 시청자에게 현저하게 유리하거나 불리한 요금 또는 이용조건으로 방송서비스를 제공하여 부당하게 시청자를 차별하는 행위

Ⅴ. 법 제85조의2제1항제5호에 따른 금지행위는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 행위로 한다.

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

2. 이용계약과 다르게 이용요금을 청구하는 행위

2. 위법성 판단

(거짓고지 또는 중요사항 미고지 행위) 피심인이 디지털 상품 미가입 시 방송시청이 불가능하다고 거짓고지하거나 요금 및 위약금 등 약관상 중요사항을

미고지하는 행위를 하여 시청자가 원하지 않은 상품에 가입하게 되는 등 합리적인 상품의 선택을 차단하고 시청자가 자사의 상품에 가입하도록 유도함으로써 궁극적으로 다른 방송사업자와의 서비스 제공계약 체결을 방해할 우려가 존재하며, “서비스 이용계약 시 이용자에게 요금, 할인반환금, 해지조건 등 중요사항에 대해 설명”하도록 이용약관에 규정되어 있으나 중요사항을 거짓으로 설명하거나 제대로 설명하지 않음으로써 이용약관을 위반하였다는 점에서 방송법 제85조의2제1항제3호 및 동법 시행령 제63조의5 [별표2의2] III.2호 나목과 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5 [별표2의2] V.1호를 각 위반한 것으로 인정된다.

< 이용약관 중 관련 조항 >

- 제4조(계약의 체결) ①서비스 이용계약은 이용자의 이용신청과 사업자의 승낙으로 성립하며, 사업자는 이용자에게 요금, 할인반환금, 채널묶음변경, 해지조건, 결합서비스, 청소년보호장치 등 중요사항에 대해 설명합니다.

(가입의사를 확인하지 않은 행위) 피심인은 TM 영업 당시 1달 동안만 무료로 제공되며 이후 유료로 전환된다는 사실을 설명했고, 유료 전환되기 1주일 전에 “유료로 전환되니 원하지 않을 경우 고객센터로 전화주기 바랍니다”는 문자메시지를 발송하였음에도 시청자가 거절 의사를 표시하지 않았기 때문에 묵시적인 가입동의를 받은 것으로 볼 수 있다고 주장하나,

피심인은 ‘13.7월경 방송통신위원회로부터 피심인의 이용약관 중 ‘이용자의 의사표시가 없을 경우 유료 전환에 동의하는 것으로 합니다’는 조항이 시청자의 이익을 저해할 우려가 있어 동 조항을 개선하라는 행정지도를 받은 이후에 ‘유료전환 여부를 이용자에게 통지하고 동의를 얻어야 한다’는 내용으로 약관을 자체 변경하였던 사실이 있어 그 사정을 잘 알고 있음에도 불구하고 이전과 동일한 방식으로 문자메시지만 통지하였을 뿐 별도의 동의를 얻는 과정이 없었다는 점, 통상 이용자는 무료서비스를 상품판매를 위한 ‘샘플마케팅’으로 인식하기 때문에 이용자의 서비스 가입·부가상품 구매 선택 및 결정은 샘플사용 후에 적극적이고 명시적인 의사표시를 별도로 요한다고 보는 것이 타당하고 특히, 이용자의 편의를 위해 문자통지로 동의를 구할 수는 있으나 본건

처럼 상품가입과 같은 중대한 계약내용의 경우 명시적인 동의가 없을 경우 이용자 피해가 커질 수 있다는 점, 최초 TM 영업 후 “OOO 상품 O월 O일자로 1개월 무료 시청에 가입되었습니다”라는 문자메시지를 받은 이용자는 유료상품이 아닌 1개월 무료 시청 서비스만 이용하는 것으로 그릇 인식할 수 있다는 점 등을 종합하여 볼 때, 피심인의 주장은 이유없고,

피심인이 본인의 동의 없이 자녀 등에게 방송상품 안내 후 방송설비를 설치하고 대리서명을 받거나 VOD 및 유료채널 등 부가상품의 무료체험 기간 종료 후 명시적인 가입의사가 없었음에도 가입시키는 행위를 하여 “이용계약 성립 후 계약서, 요금표 등을 이용자에게 교부하고 설명한 후 동의를 받아야 합니다” 또는 “무료서비스 제공기간 만료 후 이용자의 동의 없이 유료서비스로 전환하여서는 아니되며, 유료서비스로 전환하기 위해서는 이용자에게 동의를 얻어야 합니다”라고 규정하고 있는 이용약관을 위반하였다는 점에서 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5 [별표2의2] V.1호를 위반한 것으로 인정된다.

(이용계약과 다르게 요금을 청구한 행위) 피심인은 고의로 요금을 과다 청구한 것이 아니고 계약서의 요금할인 내역을 자사 전산시스템에 입력하는 과정에서 입력자의 실수로 할인 코드를 누락한 경우가 대부분이며 가입자가 과다 청구 문제를 제기하자 계약서 등의 확인을 거쳐 환불해 주었기 때문에 이용계약 위반으로 보기는 어렵다고 주장하나,

전산 입력과정에서의 실수일 뿐 고의에 의한 것이 아니라 하더라도 피심인이 자발적으로 요금 오청구 사실을 인지하여 환불을 한 것이 아니라 가입자의 민원 제기에 따라 비로소 환불이 이뤄진 점, 만일 가입자가 오청구를 인지하지 못하였을 경우에는 계속해서 과오납이 이뤄지고 그 피해 금액이 늘어날 수 있는 점, 최초 요금이 청구된 이후 가입자의 인지에 따라 환불이 이뤄지기까지 평균 3달 이상 소요되고 환불액도 평균 33,000원을 상회하는 점 등을 종합하여 볼 때, 피심인이 관리·감독의 주체로서 과오납 방지를 위한 상당한 주의나 조치를 취하였다고 보기 어려워 피심인의 주장은 이유없고,

피심인이 자신의 과실에 의해 시청자에게 가입 당시 이용계약에 명시된 요금과 다른 요금을 청구하면서 이를 방지하기 위한 특별한 조치를 취하지 않은 것은 방송법 제85조의2제1항제5호 및 동법 시행령 제63조의5 [별표2의2] V.2호를 위반한 것으로 인정된다.

(시청자에 대한 이용요금 차별 행위) 피심인이 본사 및 지사 차원의 특판 할인, 가입자의 해지를 방어하기 위한 할인 등 약관에 명시되지 않은 할인을 시청자에게 차별적으로 제공한 행위는 할인액이 하위 10%인 집단과 상위 10%인 집단간 평균 할인액의 차이가 4.5배(프리미엄 상품 하위 10% 2,708원, 상위 10% 12,238원) 이상 발생하고 있고, 약관상 상한요금 대비 약관의 할인액의 비율(할인율)이 하위 10%인 집단은 0%~8.2%에 불과하나 상위 10%인 집단은 37.1%~49.7%에 이르므로 하위 10%에게 현저하게 불리한 요금으로 방송서비스를 제공하였다 할 수 있는 점, 이러한 할인액의 차이가 피심인 주요 3개 상품에서 공통적으로 확인되고, 이러한 할인액을 가입자별로 차등 적용할 합리적이고 타당한 사유가 있다고 보기 어려운 점, 주요 3개 방송상품을 관련 비용을 보전할 수 없는 수준의 낮은 가격으로 판매한 건수가 11,225건 중 604건(5.4%)으로 이는 타사업자와의 공정한 경쟁을 저해하면서까지 제공한 과도한 할인으로 볼 수 있다는 점 등을 종합적으로 고려할 때 부당한 요금 차별이라 할 수 있어 방송법 제85조의2제1항제4호 및 동법 시행령 제63조의5 [별표2의2] IV.1호를 위반한 것으로 인정된다.

IV. 시정조치 명령

1. 금지행위의 중지

피심인은 방송 상품을 판매 또는 제공하는 과정에서 자신의 방송서비스에 대해서 이용요금, 이용조건 등에 관하여 거짓으로 고지하거나 중요한 사항을 고지하지 않는 행위, 가입의사를 확인하지 않고 방송서비스를 제공하는 행위, 이용계약과 다르게 요금을 청구하는 행위 및 특정 시청자에 대해 현저하게 불리한 요금으로 이용계약을 체결하도록 유도하는 행위를 중지하여야 한다.

2. 업무처리 절차 개선

피심인은 시정명령을 받은 날부터 3개월 이내에 방송법령 위반 행위가 재발하지 않도록 아래와 같은 실질적인 업무관리 개선대책을 수립하여야 한다. 이와 관련하여 구체적인 재발방지 대책은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

가. 자신의 방송서비스에 대해서 이용요금, 이용조건 등에 관하여 거짓으로 고지하거나 중요한 사항을 고지하지 않는 행위 및 가입의사를 확인하지 않고 방송서비스를 제공하는 행위와 관련하여, 현장 영업직원에게 대한 관리·감독을 강화하고, 텔레마케팅을 통한 상품 판매 시 반드시 가입자의 명시적인 가입의사를 확인하여야 한다.

나. 이용계약과 다르게 요금을 청구하는 행위와 관련하여, 전산시스템에 요금을 잘못 입력하는 오류를 줄이기 위하여 검증할 수 있는 제도적인 장치를 마련하고 시청자에게 과오납된 요금을 반환하여야 한다.

다. 특정 시청자에 대해 현저하게 불리한 요금으로 이용계약을 체결하도록 유도하는 행위와 관련하여, 판매촉진(프로모션) 및 해지방어 등의 목적으로 제공되는 약관외 할인이 무분별하게 적용되지 않도록 할인 제공의 원칙 및 근거를 마련하여야 한다.

3. 시정명령 받은 사실의 공표

피심인은 의결서를 송달 받은 날로부터 1개월 이내에 방송통신위원회로부터의 시정명령 내용을 자체 지역채널을 통해 3회 이상 음성과 자막으로 고지하며, 자사 홈페이지에 5일 이상 게시하여야 한다. 이와 관련하여 공표 방식·내용 등은 방송통신위원회와 사전 협의를 거쳐야 한다.

4. 시정명령 이행결과의 보고

피심인은 각 시정명령 이행기간 만료 후 10일 이내에 그 이행결과를 방송통신위원회에 보고하여야 한다.

V. 결 론

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

이의제기 방법 및 기간

피심인은 위 시정조치 처분에 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.

위 원 장

최 성 준



부위원장

김 재 홍



위 원

허 원 제



위 원

이 기 주



위 원

고 삼 석

