

유료방송서비스 단체수신계약 관련 시청자 보호를 위한 가이드라인

제1장 개요

제1조(목적) 이 기준은 방송서비스 단체수신계약과 관련하여 방송법(이하 “법”이라 함) 제85조의2제1항 및 제5항, 같은 법 시행령 제63조의5 및 [별표 2의2]에서 규정하고 있는 행위(이하 “금지행위”라 함)에 해당될 수 있는 사례를 예시함과 아울러 현행 제도의 미비점을 보완함으로써, 방송 시장의 공정한 경쟁 및 시청자 편익을 극대화하는 한편 방송사업자들의 법위반 행위를 예방함에 그 목적이 있다.

제2조(용어의 정의) 이 기준에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

1. **공동주택** : 주택법 제2조제2호, 같은 법 시행령 제2조제1항 및 건축법 시행령 [별표 1] 제2호 가목 내지 다목에서 정한 주택

주택법 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

2. "공동주택"이란 건축물의 벽·복도·계단이나 그 밖의 설비 등의 전부 또는 일부를 공동으로 사용하는 각 세대가 하나의 건축물 안에서 각각 독립된 주거생활을 할 수 있는 구조로 된 주택을 말하며, 그 종류와 범위는 대통령령으로 정한다.

주택법 시행령 제2조(공동주택의 종류와 범위) ① 「주택법」 (이하 "법"이라 한다) 제2조제2호의 규정에 의한 공동주택의 종류와 범위는 「건축법 시행령」 별표 1 제2호 가목 내지 다목의 규정이 정하는 바에 의한다.

건축법 시행령 [별표 1] 용도별 건축물의 종류(제3조의4 관련) 2. 공동주택[공동주택의 형태를 갖춘 가정어린이집·공동생활가정·지역아동센터·노인복지시설(노인복지주택은 제외한다) 및 「주택법 시행령」 제3조제1항에 따른 원룸형 주택을 포함한다]. 다만, 가목이나 나목에서 층수를 산정할 때 1층 전부를 필로티 구조로 하여 주차장으로 사용하는 경우에는 필로티 부분을 층수에서 제외하고, 다목에서 층수를 산정할 때 1층의 바닥면적 2분의 1 이상을 필로티 구조로 하여 주차장으로 사용하고 나머지 부분을 주택 외의 용도로 쓰는 경우에는 해당 층을 주택의 층수에서 제외하며, 가목부터 라목까지의 규정에서 층수를 산정할 때 지하층을 주택의 층수에서 제외한다.

- 가. 아파트: 주택으로 쓰는 층수가 5개 층 이상인 주택
- 나. 연립주택: 주택으로 쓰는 1개 동의 바닥면적(지하주차장 면적은 제외한다) 합계가 660제곱미터를 초과하고, 층수가 4개 층 이하인 주택
- 다. 다세대주택: 주택으로 쓰는 1개 동의 바닥면적 합계가 660제곱미터 이하이고, 층수가 4개 층 이하인 주택(2개 이상의 동을 지하주차장으로 연결하는 경우에는 각각의 동으로 보며, 지하주차장 면적은 바닥면적에서 제외한다)
- 라. 기숙사: 학교 또는 공장 등의 학생 또는 종업원 등을 위하여 쓰는 것으로서 공동 취사 등을 할 수 있는 구조를 갖추되, 독립된 주거의 형태를 갖추지 아니한 것 (「교육기본법」 제27조제2항에 따른 학생복지주택을 포함한다)

2. 유료방송사업자 : 법 제2조제1항제3호의 방송사업자 중 제20호의 유료 방송을 제공하는 사업자

방송법 제2조(용어의 정의) 이 법에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

3. "방송사업자"라 함은 다음 각목의 자를 말한다.

- 가. 지상파방송사업자 : 지상파방송사업을 하기 위하여 제9조제1항의 규정에 의하여 허가를 받은 자
 - 나. 종합유선방송사업자 : 종합유선방송사업을 하기 위하여 제9조제2항의 규정에 의하여 허가를 받은 자
 - 다. 위성방송사업자 : 위성방송사업을 하기 위하여 제9조제1항의 규정에 의하여 허가를 받은 자
 - 라. 방송채널사용사업자 : 방송채널사용사업을 하기 위하여 제9조제5항의 규정에 의하여 등록을 하거나 승인을 얻은 자
 - 마. 공동체라디오방송사업자 : 공중선전력 10와트 이하로 공익목적으로 라디오방송을 하기 위하여 제9조제11항의 규정에 의하여 허가를 받은 자
20. "유료방송"이라 함은 시청자와의 계약에 의하여 수개의 채널단위·채널별 또는 방송프로그램별로 대가를 받고 제공하는 방송을 말한다.

3. 관리주체 : 주택법 제2조 제14호에서 정한 공동주택을 관리하는 자

주택법 제2조(정의) 이 법에서 사용하는 용어의 뜻은 다음과 같다.

14. "관리주체"란 공동주택을 관리하는 다음 각 목의 자를 말한다.

- 가. 제43조제4항에 따른 자치관리기구의 대표자인 공동주택의 관리사무소장
- 나. 제43조제6항에 따라 관리업무를 인계하기 전의 사업주체
- 다. 제53조제1항에 따른 주택관리업자
- 라. 「임대주택법」 제2조제4호에 따른 임대사업자

4. **방송서비스 단체수신계약**(이하 “단체계약”이라 함) : 유료방송사업자와 공동주택의 입주자대표회의가 입주자들에게 같은 조건으로 제공할 유료 방송서비스의 패키지, 요금, 방송수신설비 이용 등에 관한 사항을 합의 하여 입주자대표회의 또는 이로부터 권한을 위임받은 관리주체(이하 “입주자 대표회의 등”이라 함)의 명의로 체결하는 계약(약정서, 방송수신설비 유지·보수 계약, 방송서비스 제공계약 등 명칭과 형식을 불문). 다만, 입주자대표회의 등의 명의로 계약 체결이 불가능한 경우로서 유료방송사업자의 이용약관에서 정한 계약은 단체계약으로 보지 아니한다.
5. **공실율** : 공동주택의 전체 실수(室數)에 대한 공실(空室)의 비율
6. **개별계약** : 시청자가 입주자대표회의 등의 명이가 아닌 자신의 명의로 유료방송사업자와 체결하는 유료방송서비스 이용 계약
7. **공동청약** : 같은 공동주택에 거주하거나 같은 단체에 소속된 시청자들이 공동주택 또는 단체별로 다량으로 청약할 경우 요금을 할인해 주는 개별 계약

제2장 금지행위 유형

제3조(행위자 판단) 금지행위 여부를 판단함에 있어 단체계약의 체결(이미 체결된 단체계약을 변경하거나, 계약기간 만료 후 이를 갱신하는 경우를 포함. 이하 같음), A/S, 요금청구 및 수납 등과 관련한 입주자대표회의 등의 행위는 유료방송사업자 자신의 행위로 추정한다. 다만, 유료방송사업자가 입주자대표회의 등에 대하여 다음 각 호의 1과 같이 실질적인 사전 예방 조치를 취하였거나, 제14조의 약정이 체결되었음에도 불구하고 입주자대표회의 등이 의도적으로 이를 위반하였다는 사실을 입증하면 그러하지 아니하다.

1. 동 행위의 발생을 예방하기 위한 체계적인 제도 및 시스템을 갖추고, 금전적, 절차적 주의·관리를 포함한 지속적인 교육·검증·관리·평가 등의 조치를 취한 경우
2. 기타 제1호에 준하는 정도의 주의를 다한 경우

제4조(다른 유료방송서비스의 시청방해) 유료방송사업자의 법 시행령 [별표 2의2] III. 1호 가목 내지 다목에 해당될 수 있는 단체계약 관련 행위는 다음과 같다.

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

1. 다른 방송사업자등이 제공하는 방송의 시청을 부당하게 방해하는 행위
가. 다른 방송사업자등의 방송 시청에 필요한 시설 또는 장비를 파손하거나 그 밖의 방법으로 다른 방송사업자등의 방송 시청을 부당하게 방해하는 행위
나. 공동주택의 입주자 대표 등과 단체계약을 체결했다는 이유로 동의하지 않는 개별 시청자에게 계약을 강요하거나 계약의 해지를 지연·거부·제한하는 행위

1. 단체계약이 체결된 공동주택에서 특별한 물리적·기술적 문제가 없거나 미미함에도 불구하고 다른 방송서비스 시청을 방해하는 행위
2. 단체계약 체결에 동의하지 않은 공동주택 입주자에게 계약체결에 동의하도록 강요하는 행위. 이때 강요에는 동의하지 않으면 다른 방송서비스 시청이 제한될 수 있다는 사실을 통보하는 등 이용자의 자유로운 선택을 제한할 우려가 있는 일체의 행위가 포함된다.
3. 단체계약을 통한 유료방송서비스를 더 이상 제공받지 않겠다는 의사를 표시한 입주자에 대하여 서비스 제공 중단을 거부 또는 지연하거나, 의사 표시 이후에 발생한 요금을 부과하는 행위. 이때 입주자가 입주자대표회의 등에 의사표시를 하였다면 그 때 의사표시가 있었던 것으로 본다.

제5조(과다한 이익제공, 위약금 청구 등) 유료방송사업자의 법 시행령 [별표 2의2] III. 2호 가목에 해당될 수 있는 단체계약 관련 행위는 다음과 같다.

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

2. 다른 방송사업자등이 제공하는 서비스 제공계약의 체결을 방해하는 행위
가. 가입계약 또는 계약해지 시 과다한 이익을 제공하거나 과다한 위약금을 청구하는 등으로 다른 방송사업자등의 서비스 제공계약 체결을 부당하게 방해하는 행위

1. 방송서비스 제공에 소요되는 비용, 예상 매출 및 순이익, 유료방송 시장의 상거래 관행, 비슷한 규모의 공동주택에 제공된 요금 및 이용조건 등에 비추어 현저하게 낮은 요금, 장기간의 무료 개월, 높은 공실율, 제공 상품에 포함되지 않은 추가 채널 등 각종 경제적 이익을 제공하거나 이를 제안하는 행위
2. 단체계약 체결 또는 해지시 할인율, 계약기간, 유료방송 시장의 상거래 관행, 비슷한 규모의 공동주택에 제공된 이용조건 등에 비추어 현저하게 높은 위약금을 설정하거나 이를 청구하는 행위

제6조(중요한 사항의 허위고지, 미고지 등) 유료방송사업자의 법 시행령 [별표 2의2] III. 2호 나목에 해당될 수 있는 단체계약 관련 행위는 다음과 같다.

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

1. 다른 유료방송서비스 관련 중요한 사항을 거짓으로 고지하는 행위. 이때 중요한 사항이란 시청자의 서비스 가입 및 해지에 결정적인 영향을 미칠 수 있는 요금, 이용조건 및 서비스의 품질 등에 관련된 정보를 말한다.
2. 자신의 유료방송서비스 관련 중요한 사항을 거짓으로 고지하거나 고지하지 않는 행위
3. 계약서 없이 구두로 단체계약을 체결하거나, 계약서에 자신의 유료방송서비스 관련 중요한 사항의 전부 또는 일부를 기재하지 않는 행위
4. 단체계약이 체결된 공동주택에서 다른 방송서비스 제공에 특별한 물리적·기술적 문제가 없음에도 불구하고 문제가 있는 것처럼 고지하는 행위

제7조(배타적 계약) 유료방송사업자의 법 시행령 [별표 2의2] III. 2호 다목에 해당될 수 있는 단체계약 관련 행위는 다음과 같다.

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

2. 다른 방송사업자등이 제공하는 서비스 제공계약의 체결을 방해하는 행위
다. 시청자와 다른 방송사업자등의 서비스 제공을 부당하게 배제하는 내용의 이용 계약을 체결하는 행위

1. 다른 방송사업자의 서비스 제공을 배제하는 내용이 포함된 단체계약을 체결하거나 이를 제안하는 행위
2. 다른 방송사업자의 정당한 홍보 활동을 제한하는 내용이 포함된 단체계약을 체결하거나 이를 제안하는 행위
3. 가입기간의 정함이 없는 단체계약을 체결하거나 이를 제안하는 행위

제8조(요금, 이용조건 차별) 유료방송사업자의 법 시행령 [별표 2의2] IV 1호에 해당될 수 있는 단체계약 관련 행위는 다음과 같다.

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

1. 방송서비스 제공에 소요되는 비용, 예상 매출 및 순이익, 유료방송 시장의 상거래 관행, 비슷한 규모의 공동주택에 제공된 요금 및 이용조건 등에 비추어 특정 시청자 집단에 현저하게 유리하거나 불리한 요금, 무료개월, 공실을 및 제공 상품에 포함되지 않은 채널 등을 제공하거나 이를 제안하는 행위
2. 할인율, 유료방송 시장의 상거래 관행, 비슷한 규모의 공동주택에 제공된 이용조건 등에 비추어 특정 시청자 집단에 현저하게 유리하거나 불리한 위약금, 계약기간 등 이용조건을 설정하는 행위

제9조(주요사항 미고지를 통한 차별) 유료방송사업자의 법 시행령 [별표 2의2] IV. 2호에 해당될 수 있는 단체계약 관련 행위는 다음과 같다.

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

2. 방송서비스에 관한 사항을 고지하거나 고지하지 않는 등의 방법으로 현저하게 유리하거나 불리한 요금 또는 이용조건으로 이용계약을 체결하도록 유도하여 부당하게 시청자를 차별하는 행위

1. 요금, 채널수 및 종류, 위약금 및 서비스 품질 등 주요한 사항을 고지하지 않거나 허위로 고지하여 단체계약 체결을 유도하는 행위
2. 단체계약 체결시 입주자대표회의 등의 요청이 있었음에도 불구하고 동일한 방송권역 내에서 비교 가능한 비슷한 규모의 공동주택에 적용된 이용조건 등을 고지하지 않거나 허위로 고지하여 단체계약 체결을 유도하는 행위. 이때 공동주택의 구체적 명칭은 고지 대상에서 제외할 수 있다.

제10조(이용약관 위반) 유료방송사업자의 법 시행령 [별표 2의2] IV. 5호에 해당될 수 있는 단체계약 관련 행위는 다음과 같다.

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

1. 공동주택 입주자의 개별적인 동의 없이 단체계약을 체결하는 행위
2. 기타 약관에 명시된 단체계약 관련 조항을 위반하는 행위

제11조(계약과 다른 요금 청구) 유료방송사업자의 법 시행령 [별표 2의2] V. 2호에 해당될 수 있는 단체계약 관련 행위는 다음과 같다.

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

2. 이용계약과 다르게 이용요금을 청구하는 행위

1. 단체계약에 개별 동의하지 않은 입주자에게 요금을 부과하는 행위
2. 단체계약 체결 후 전입한 입주자에게 개별 동의를 받지 않고 요금을 부과하는 행위
3. 입주자 대표회의 등과 요금청구 및 수납 등에 대한 명시적 약정을 체결하지 않았음에도 불구하고 단체계약 요금을 공동주택의 관리비 고지서에 합산하여 청구하는 행위
4. 단체계약 요금을 공동주택의 관리비 고지서에 합산 청구하면서 입주자가 단체계약 요금이라는 사실을 알기 어려운 항목명을 사용하거나 상이한 항목에 포함시켜 청구하는 행위
5. 단체계약 해지시 계약서에 명시된 바 없는 위약금을 부과하는 행위

제3장 약관 반영사항 등

제12조(약관 반영사항) ① 유료방송사업자는 단체계약 관련 다음 각 호의 사항을 자사의 유료방송서비스 이용약관에 반영하여야 한다.

1. 단체계약의 정의 및 이와 구별되는 계약형태
2. 단체계약 가입절차
3. 단체계약 관련 주요사항 고지 등 사업자의 의무
4. 단체계약 상품명, 상품별 요금 및 개별계약 대비 할인액. 이때 요금 및 할인액은 상한(000원 이하, 00% 이하)이 아닌 정액(000원, 00%)을 원칙으로 하되, 동일한 상품이라 하더라도 방송서비스 제공에 소요되는 비용, 예상 매출 및 순이익 등을 고려할 때 합리적인 수준에서 적절한 차등을 둘 수 있다.
5. 단체계약 가입기간, 해지절차 및 중도해지시 위약금
6. 이 기준 제13조에 따른 입주자에 대한 개별고지 관련 내용
7. 단체계약 표준 계약서 및 입주자 개별 동의서(약관 붙임에 첨부)

②방송통신위원회는 방송법 제85조의2제3항의 과징금 부과시 제1항 각 호에 열거된 사항이 약관에 적절하게 반영되었는지 여부를 고려하여 과징금을 가중하거나 감경할 수 있다.

제13조(입주자에 대한 개별고지) 유료방송사업자는 단체계약 체결 즉시 계약체결에 동의한 입주자들에 대하여 다음 각 호의 사항을 서면으로 고지하여야 한다.

1. 단체계약 상품명, 요금 및 개별계약 대비 할인액
2. 단체계약 가입기간, 해지절차 및 중도해지시 위약금
3. 해지, A/S 등 관련 문의처
4. 기타 개별계약 체결시 가입자에게 고지하는 주요 사항

제14조(요금청구 및 수납 대행) ①유료방송사업자가 단체계약 요금을 공동주택의 관리비 고지서에 합산하여 청구하고자 할 경우에는 입주자대표회의 등과 요금청구 및 수납 대행에 관한 약정을 체결하여야 한다.

②제1항의 약정에는 입주자대표회의 등의 의무로 다음 각 호의 내용이 포함되어야 한다.

1. 단체계약 체결시 제13조에 따른 고지
2. 요금청구시 단체계약 요금임을 식별할 수 있는 방식으로 세대별 청구
3. 단체계약 체결에 개별동의하지 않은 전입세대에 요금청구 금지
4. 요금이의 접수시 즉시 요금청구 중지
5. 단체계약 관련 문의, A/S신청 접수시 유료방송사업자에 즉시 이첩

③제1항의 약정은 단체계약 체결시 그 내용을 계약서에 포함시키는 것으로 갈음할 수 있다.

제15조(단체계약의 디지털 전환 노력) ① 유료방송사업자는 디지털 전환 촉진 및 시청자 편익 증대를 위하여 새로운 단체계약 체결이나 기간이 만료된 단체계약의 갱신을 최대한 자제하고, 기존의 단체계약은 입주자대표회의 등과 협의를 거쳐 디지털 방송 공동청약으로 대체하도록 노력하여야 한다.

② 유료방송사업자는 방송통신위원회에 권역별 단체계약 누적가입자수, 신규 가입·갱신 및 해지 실적, 가입자별 제공상품 및 요금 등 단체계약 현황을 파악할 수 있는 자료와 단체계약의 개별계약 전환 계획을 6개월마다 방송통신위원회 또는 방송통신위원회가 지정하는 기관(유관 협회 등)에 제출하여야 한다.

③ 방송통신위원회는 방송법 제85조의2제3항의 과징금 부과시 제1항에 따른 노력의 정도를 고려하여 과징금을 감경할 수 있다.

제16조(IPTV 사업자, 개별계약 등에 대한 준용) 제3조 내지 제11조의 금지 행위 유형은 유료방송사업자 또는 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제2조 제5호 가목의 인터넷 멀티미디어 방송 제공사업자가 개별계약 또는 공동청약의 형태로 자신의 유료방송서비스 또는 인터넷 멀티미디어 사업법 제2조제1호의 인터넷 멀티미디어 방송을 제공 또는 제안하는 과정에서 발생하는 행위에 대해서도 적용된다. 다만, 제10조제2호, 제11조제1호 내지 제4호 등과 같이 단체계약에서만 발생할 수 있는 금지행위 유형에 대해서는 그러하지 아니하다.

제17조(시행일) ① 이 기준은 배포하는 날부터 시행된다. 다만, 제12조 내지 제14조는 배포일 이후 체결(계약기간 만료 후 이를 갱신하는 경우를 포함)된 계약에 대해서만 적용된다.

② 제1항의 규정에도 불구하고 약관 개정, 전산시스템 개발·변경 등에 상당한 기간이 소요된다고 인정되는 사항에 대해서는 시행일을 달리 정할 수 있다.

제18조(재검토 기한) 이 가이드라인은 2019년 9월 1일을 기준으로 매 3년이 되는 시점(매 3년째의 8월 31일까지를 말한다)마다 그 타당성을 검토하여 개선 등의 조치를 취하여야 한다.